



陽信銀行  
SUNNY BANK

# 2024

Sustainability Report

# ESG 永續報告書

(Environmental, Social, Governance)



# 目錄

關於本報告書	2
董事長的話	4
2024ESG亮點績效	6

## 永續管理與利害關係人 8

永續治理文化	8
利害關係人議合	11
重大性議題分析	15
永續管理方針	20

## CH0以陽光為名的銀行 29

認識陽信銀行	30
營運績效	40
外部公協會組織參與	44

## CH1環境永續 45

環境管理	46
氣候風險管理	47
能資源管理	57
永續供應商管理	71

## CH2公司治理 72

董事會組成及運作	73
誠信經營	79
風險管理	83
資訊安全	88
防制洗錢與打擊資恐	93
法令遵循與內稽內控	99

## CH3客戶服務 103

金融服務與創新	104
永續金融	112
普惠金融	124
客戶關係管理	130

## CH4友善職場 142

人才吸引與留才	143
人才培育與訓練	149
員工薪酬與福利	157
勞資關係及溝通	160
職業健康與安全	162
人權平等	168

## CH5社會參與 170

社會參與主軸	171
社會參與效益評估	178
社區關懷	181
體育競技	182

## 附錄

附錄一：GRI Standards 揭露項目對照表	189
附錄二：永續會計準則委員會 (SASB) 商業銀行類指標對照表	195
附錄三：上市櫃公司編制與申報永續報告書作業辦法對照表	196
附錄四：會計師有限確信報告	197

# 關於本報告書

## 報告書發行

本報告書為陽信商業銀行股份有限公司（以下簡稱陽信銀行）2024永續報告書（以下簡稱本報告書）。陽信銀行重視永續發展，除金融業務的運營之外，也熱心公益，積極回饋社會。為了透過公開、透明之資訊揭露，回應全球利害關係人，也為敦促自身持續進步。竭誠歡迎您撥冗閱讀。

## 報告書期間

本報告書揭露陽信銀行自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日於經濟、治理、社會、環境各面向之永續發展相關資訊，報告期間與年度財務報告相同。本報告書無資訊重編之處；惟考量資料整合及透明度，報告書部分揭露內容並不侷限於 2024 年度期間。

本報告書發行日期為2025年7月，未來預計每年定期編製，下一本預計發行時間為2026年6月。

## 報告範疇

本報告書內文所描述之陽信銀行永續發展相關實踐成果、未來策略目標規畫與有關環境議題之數據及說明，揭露範圍為僅涵蓋陽信銀行重要營運據點（總行大樓及國內各營運據點），未涵蓋合併財務報表之關係企業。本報告書之財務數字，均以新臺幣為計算單位。

## 報告書依據準則

本報告書內容及架構依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）之永續性報告準則2021版、永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）發布之「商業銀行產業準則」，並參照臺灣證券交易所之「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」，及金融監督管理委員會「永續金融評鑑」標準。期透過完整資訊揭露，善盡企業公民的社會責任。

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 準則：核心選項
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	商業銀行產業準則
臺灣證券交易所	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
金融監督管理委員會	永續金融評鑑

## 報告書編製及驗證作業

本報告書內容依循GRI永續報告準則2021年版之八大報導原則（永續性的脈絡、完整性、準確性、平衡性、清晰性、可比較性、可驗證性、時效性）進行編製；所揭露之各項資訊及統計數據，係由陽信銀行自行統計，財務數據部份則採用經會計師簽證後之公開發表資訊；所有數據之描述皆採一般通用之數值方式，有特殊狀況亦於報告書中加以說明。

本報告書主要編製權責單位為陽信銀行業務管理處，業務管理處於每年年初召集陽信銀行各主要部門於上半年進行資料蒐集、報告書編製與撰寫等工作，最終經各部門主管確認後定稿並經ESG委員會提報董事會核議後出版，並委託勤業眾信會計師事務所依據中華民國會計研究發展基金會確信準則公報3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」針對特定永續績效指標共5項執行獨立有限確信，會計師有限確信報告請參考附錄四。

## 意見回饋

鑒於利害關係人有效溝通與回應，若對於本報告書及陽信銀行企業永續規劃與實踐有任何指教或建議，請不吝利用以下聯繫方式，陽信銀行將即時回應與說明：

陽信商業銀行股份有限公司 銀行客服中心

地址：104 臺北市中山北路二段156號14樓

電話：+886-2-7736-6689

網址：<https://www.sunnybank.com.tw/net/Prg/ContactUs/smenu/190>



陽信銀行官方網站



陽信銀行ESG專區



# 董事長的話

## ◆ 總體環境影響

2024年全球整體金融市場受美國政策不確定性、地緣政治衝突升溫、中國經濟下行風險及極端氣候衝擊供應鏈等風險挑戰，陽信銀行持續秉持「穩健、前瞻、專業、熱忱」之品質政策永續經營，降低風險及展現營運韌性，亦積極配合政府「2050 淨零排放路徑及策略」、「綠色及轉型金融行動方案」、「公司治理 3.0—永續發展藍圖」等政策。

### 環境

在環境永續方面，陽信銀行持續執行ISO14064-1盤查及通過驗證，因應數位化發展趨勢，逐步推行無紙化政策，減少報表紙及公文紙張列印，2024年將報表全數導入「無紙化報表管理軟體」系統，有助落實ESG政策，創造永續價值。

本行總行大樓更獲得銀級綠建築標章，落實淨零碳排目標。

為響應世界自然基金會（WWF）發起的「Earth Hour關燈一小時」活動及「422世界地球日」活動於當日晚間8:30-9:30關閉總行招牌燈及不必要電燈一小時，以實際節能行動實踐環境永續思維。

### 社會

在社會培力方面，陽信銀行贊助多個具代表性的體育團隊和賽事，展現對基層與專業運動的重視。2024年贊助對象涵蓋不同年齡層與運動項目，從學校體育隊伍如臺北市福林國小棒球隊、臺東縣紅葉國小少棒隊、新北市三和國中射箭隊，到全國性賽事「PONY 小馬全國青少棒錦標賽」，支持年輕運動員的培育。此外，也贊助臺北市陽明高中棒球隊和「陽信台北競技俱樂部足球隊」。

在女性體育方面，包括贊助高雄先鋒足球俱樂部舉辦「陽信銀行國際女子邀請賽及U12女子邀請賽」，以促進女性運動的參與和競技提升。同時贊助中華民國棒球協會舉辦「陽信銀行盃全國青少棒錦標賽」，以實踐ESG履行企業社會責任、支持基層體育人才培育與發展，於2024年獲頒教育部體育署「第16屆體育推手獎」贊助類金質獎。

陽信銀行亦善盡企業社會責任，延續近年廣受好評之「偏鄉孩童圓夢計畫」，以實際行動關懷臺灣社會弱勢團體。自2012年起至2024年間，陽信銀行每年執行「偏遠地區孩童圓夢計劃」公益活動，累計13年來本行同仁已親訪66所偏遠山區小學，並有2,513位孩童獲得心願禮物，為弱勢孩童傳遞溫暖，並鼓勵其學習勇於逐夢。

為協助企業與民眾了解與落實永續議題，與遠雄人壽協辦之「2024年永續博覽會暨智慧論壇」，於2024年在國立臺北教育大學舉辦，以「永續臺灣 臺灣無限」為核心理念，邀請產官學界專家學者齊聚一堂，針對氣候變遷、社會創新、永續教育等議題展開討論，提升企業與公眾對於ESG的認知與重視。

## 科技

在科技推展方面，隨著數位科技應用崛起與快速演進，陽信銀行結合數位科技與既存營運模式進行數位轉型，簡化流程、提升客戶體驗，以顧客價值與體驗為核心，不斷精進更新，持續轉型。

2024年起於行動企網APP新增OTP非約轉功能、個人網路銀行/行動網路銀行新增海外債、ETF交易功能、並於行動網路銀行推出MID+FIDO ID數位身分識別認證服務，皆大幅提升客戶取得金融服務便利性。

又為順應金融科技（FinTech）的發展趨勢，積極探討AI對陽信銀行之實際應用面，並持續推動數位化金融服務，同時發展數位支付，藉由陽信銀行存款帳戶連結電支帳戶擴大合作通路及尋求異業合作夥伴，如陽信電商、陽信證券、街口支付、萊爾富、寶雅國際等，不斷拓展客群、建立夥伴關係營運生態圈，運用科技工具經營社群，提供互動模式了解客戶需求，定期掌握市場脈動，並進行適當的行銷推廣。

未來，陽信銀行將持續耕耘企業金融及個人金融領域，提供顧客更完整、多元化的服務。

## ◆ 永續發展事件

陽信銀行已於2022年成立「環境保護、社會責任及公司治理（ESG）委員會」，負責督導執行環境保護、社會責任、公司治理之永續經營理念與落實企業社會責任，並依各項範疇，分工設置公司治理、客戶關係、員工照顧、環境保護、社會參與、綠色金融等6個小組。

因應國內外ESG趨勢，陽信銀行已於2022年11月簽署加入氣候風險財務揭露（TCFD）支持者，並配合金融監督管理委員會所發布之「本國銀行氣候風險財務揭露指引」，已於2023年6月底前辦理氣候風險相關財務揭露並出具首本「陽信銀行氣候風險財務揭露（TCFD）報告書」。

2024年共召開4次專案工作小組會議及ESG委員會，定期向董事會報告ESG執行情形。

## ◆ 未來願景與策略

展望未來，永續發展是刻不容緩的議題，而金融機構對於永續發展的推動扮演重要角色。

陽信銀行未來將更積極投入ESG推動，落實「環境保護、社會責任及公司治理（ESG）實務守則」，精進公司治理，關心環保、節能減碳，亦以實際行動贊助及參與各項社會公益活動，並且每年定期發行永續報告書，回應利害關係人，創造營運綜效及實踐永續美好願景。

# 2024 ESG亮點績效

項目	內容	
治理	<ul style="list-style-type: none"><li>· <b>誠信經營</b><ol style="list-style-type: none"><li>為達成落實公司治理、發展永續環境及維護社會公益之目標，陽信銀行訂定「環境保護、社會責任及公司治理 (ESG) 實務守則」及 ESG 委員會設置辦法，成立專責之 ESG 委員會，並定期提報董事會。</li><li>為建立誠信經營之企業文化，確保其內容完善及健全發展，陽信銀行於2022年11月8日通過董事會訂定「誠信經營守則」，每年定期將執行情形向董事會報告，並定期舉辦誠信經營相關之教育訓練與宣導。</li></ol></li><li>· <b>永續金融</b><ol style="list-style-type: none"><li>榮獲財團法人台灣永續能源研究基金會「2024第十七屆TCSA台灣企業永續獎-永續報告類」金融及保險業-第1類銅級殊榮。</li><li>聯合徵信中心2024年第十八屆「金安獎及金質獎、金優獎」榮獲授信資料類「金質獎」、銀行組「金優獎」。</li><li>今周刊2024年第十八屆「財富管理銀行暨證券評鑑」最佳客戶滿意獎。</li></ol></li></ul>	
	社會	<ul style="list-style-type: none"><li>· <b>公平待客</b><ol style="list-style-type: none"><li>為落實金融友善，截至2024年底，持續增設「視障語音ATM」，目前於總部、板橋、南桃園、新興、營業部、蘭雅、鼎力及宜蘭等八家分行已設置完成，並新增ATM存款功能，幫助視障人士進行ATM操作，提升便利性及隱私保護。</li><li>針對樂齡長者需求，自2024年8月起全面於108家分行設置老花眼鏡及眼鏡架並於ATM增加樂齡大字模式畫面，加強對高齡客戶的便利性與舒適度。</li><li>本行於2023年01月01日起，提供手語翻譯及同步聽打服務。自2024年5月31日起本行提供即時線上真人文字客服服務，以利身心障礙者使用。</li></ol></li><li>· <b>人權保障</b><p>為落實人權保障，並遵循人權保障相關法令規範，陽信銀行參照國際框架如「聯合國世界人權宣言」、「聯合國工商企業與人權指導原則」、「聯合國全球盟約」等各項國際人權公約規範制定「陽信商業銀行人權政策」。</p></li><li>· <b>社會公益</b><ol style="list-style-type: none"><li>教育部體育署之「第16屆體育推手獎」贊助類 金質獎。</li><li>偏鄉關懷：自 2012 年迄今，每年執行「偏遠地區孩童圓夢計劃」公益活動，累計13年來已親訪66所偏遠山區小學，並有2,513位孩童獲得心願禮物。</li><li>促進地方傳統文化交流與傳承，每年贊助台北市三腳渡龍舟文化發展協會舉辦「龍舟體驗推廣」暨「陽信盃龍舟鬥牛比賽」活動。</li><li>舉辦「113年度金融機構無障礙設施訪查」，邀請肢體、視覺、聽覺及心智障礙團體等身心障礙團體代表，並與主管機關等單位共同實地訪查，致力提升無障礙設施及友善服務品質。</li></ol></li></ul>

# 2024 ESG亮點績效

項目	內容
環境	<ul style="list-style-type: none"><li>• 無紙化政策<ol style="list-style-type: none"><li>1. 因應數位化發展趨勢，並力行節能減碳、環保永續，逐步推行無紙化政策，減少報表紙及公文紙張列印。建置「無紙化報表管理軟體」系統，可將陽信銀行80%報表作業e化，有助落實ESG 政策，創造永續價值。</li><li>2. 為因應數位化發展趨勢，並力行節能減碳、環保永續，以達提升工作效率，規劃本行各單位辦理「消費者保護成效自我評鑑表」由書面改為採線上系統辦理。</li><li>3. 為提升現行之客戶陳情處理機制，強化客戶陳情案件處理效率，落實對金融消費者權益之保障，暨同步落實無紙化，業以本行自113年5月2日起實施啟用「客戶陳情管理系統」，取代原本以紙本遞送的作業。</li></ol></li><li>• 能資源管理<ol style="list-style-type: none"><li>1. 已全面將T5節能燈管更換為更具環境效益之LED燈具，並每年定期維護冷氣設備，以達節能減碳目標。</li><li>2. 導入ISO14064溫室氣體管理標準，持續進行盤查總行大樓及國內108間分行溫室氣體排放情形，於2024年完成第三方確信，以利後續進行減碳管理。</li><li>3. 總行大樓獲得銀級綠建築標章，落實淨零碳排目標。</li><li>4. 為響應世界自然基金會（WWF）發起的「Earth Hour關燈一小時」活動及「422世界地球日」活動於當日晚間8:30~9:30關閉總行招牌燈及不必要電燈一小時，以實際節能行動實踐環境永續思維。</li></ol></li></ul>



# 永續管理與利害關係人

## ◆ 永續管理

### 永續治理文化

#### ESG實務守則

陽信銀行為實踐永續金融、促成經濟、環境及社會之進步，以達企業永續發展之目標，於2022年參照「上市上櫃公司永續發展任實務守則」訂定「環境保護、社會責任及公司治理 (ESG) 實務守則」，以管理陽信銀行對經濟、環境及社會風險與影響。

為爭取本行更多榮譽，並展現ESG績效與知名度，經報名參加財團法人台灣永續能源研究基金會之「2024第十七屆TCSA台灣企業永續獎-永續報告類」，榮獲金融及保險業-第1類銅級。

未來，陽信銀行將持續依據主管機關之要求以及國內外之永續發展趨勢修正此守則，並秉持「穩健、前瞻、專業、熱忱」之品質政策永續經營。

#### 陽信銀行「環境保護、社會責任及公司治理 (ESG) 實務守則」之精神如下：

##### · 落實公司治理

陽信銀行之董事應盡善良管理人之注意義務，督促企業實踐永續發展，並隨時檢討其實施成效及持續改進，以確保企業永續發展政策之落實。

##### · 發展永續環境

陽信銀行應遵循環境保護相關法規及參酌相關國際準則，適切地保護自然環境，且於執行營運活動及內部管理時，應致力於達成環境永續之目標。

##### · 維護社會公益

陽信銀行宜經由股權投資、商業活動、捐贈、企業志工服務或其他公益專業服務等，將資源投入透過商業模式解決社會或環境問題之組織，或參與社區發展及社區教育之公民組織、慈善公益團體及政府機構之相關活動，以促進社區發展。

##### · 加強企業永續資訊揭露

陽信銀行應每年依據「上市公司編製與申報企業永續報告書作業辦法」編製企業永續報告書，以揭露前一年度推動企業永續發展情形。

### ESG委員會

為貫徹永續經營理念與落實ESG，陽信銀行於2022年設置「環境保護、社會責任及公司治理(ESG)委員會」，作為永續發展專責單位。

ESG委員會由總經理擔任主任委員，並由資深副總經理、副總經理、各子公司董事長及總行相關部門主管擔任委員，且設立「公司治理、客戶關係、員工照顧、環境保護、社會參與、綠色金融」六大工作小組，協助推廣環境、社會及治理面向之永續發展。

ESG委員會負責規劃及審議陽信銀行永續發展策略，以主任委員為會議主席，每半年召開一次會議審議ESG相關提案，必要時得召開臨時會議。每次會議後由主席作出結論，並由業務管理處作成紀錄提董事會報告。

本行於2024年共召開四次專案工作小組聯合會議，及一次ESG報告書確信結案會議。本行業於2024年9月2日召開ESG委員會暨於2024年9月24日向董事會報告本行2023年度ESG執行情形。

### 2024年工作計畫摘要及執行成果

#### 一、利害關係人與重大性議題分析結果

陽信銀行參考GRI通用準則2021版及AA1000SES利害關係人議合原則，鑑別出陽信銀行利害關係人及本報告書主要溝通對象。並依據國際永續金融趨勢、ESG評比重要議題及同業關注焦點，彙總19項永續議題清單，透過問卷調查方式分析並選定「隱私保護與資訊安全、法令遵循與內部稽核、風險管理、金融服務與創新、公司治理與誠信經營、營運持續管理、客戶關係管理、員工薪酬與福利、人才招募與培育、永續金融」，共計十項重大性議題。

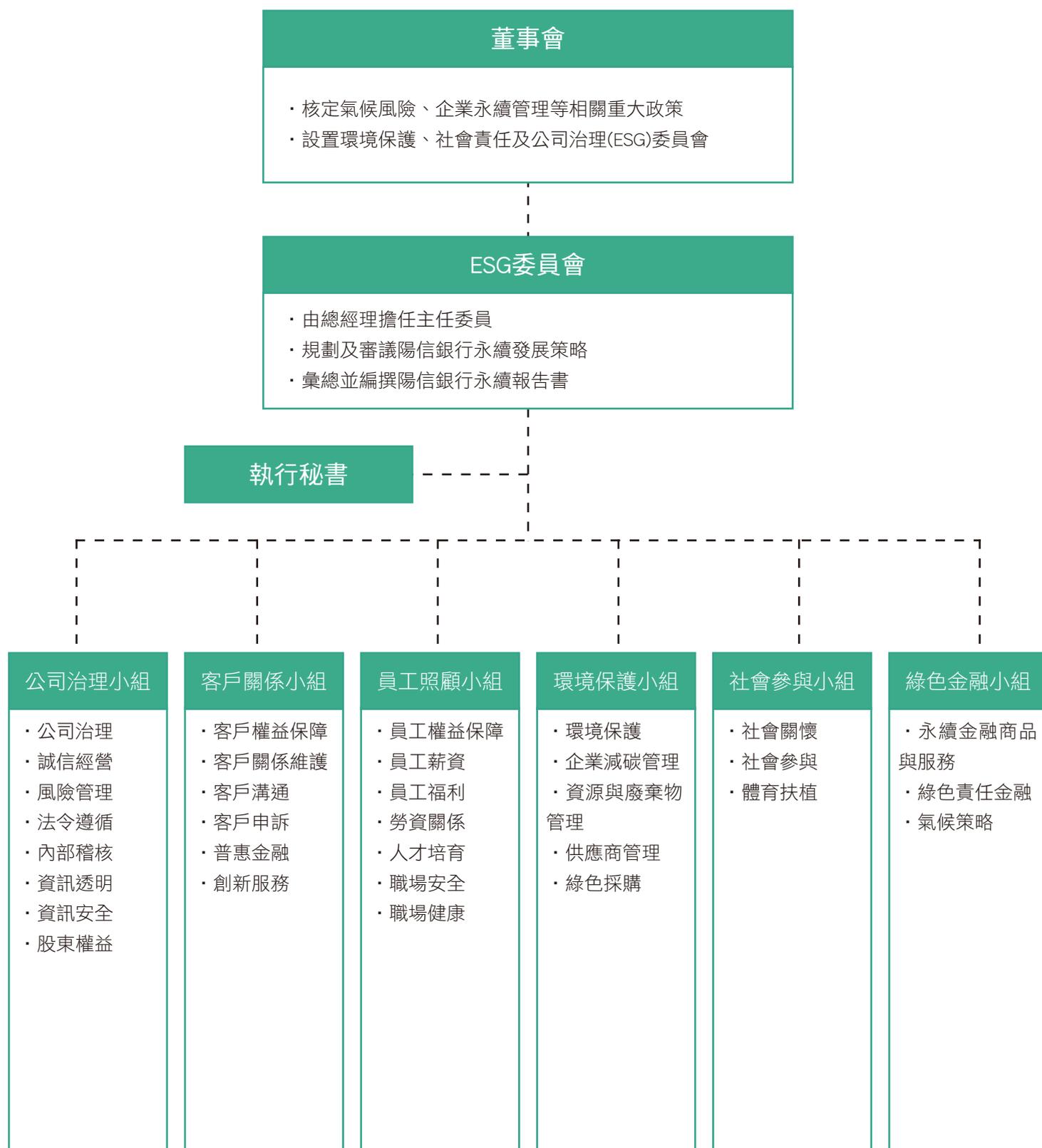
#### 二、確定永續報告書框架規畫

本報告書參考國際趨勢及永續金融關注重點，並考量營運情形，規劃本報告書編製要點，發布符合永續揭露標準、國內法令規範、具溝通效益、且展現陽信銀行特色之永續報告書。

### 2025年工作計畫

於2025年6月底前完成永續報告書編製並委請勤業眾信會計師事務所針對特定永續績效指標進行確信，後續每年編製前一年度之永續報告書，並發布於公司網站。同時，辦理2024年度氣候風險財務揭露(TCFD)，後續定期於每年6月底前揭露前一年度之相關訊息。

# 陽信銀行永續治理架構



## ◆ 利害關係人議合

### 利害關係人鑑別與議合

為滿足GRI 2021準則指引規範完成具重大性及溝通性之永續報告書，陽信銀行依循國際標準AA1000SES利害關係人議合之原則，由陽信銀行總行各部門主管根據「責任、影響力、張力、多元觀點、依賴性」五大面向進行利害關係人評估與鑑別，最終鑑別出「政府與主管機關、顧客、員工、股東／投資人、供應商、媒體、社區／公益團體」，共七類利害關係人，以此做為本報告書主要溝通對象。

針對上述利害關係人，陽信銀行除建立良好的溝通管道、傾聽各利害關係人需求，並進行有效地議合活動，亦透過問卷調查進行重大性議題分析，了解各利害關係人關心之重大性議題以進行後續策略管理。另可詳見公開資訊觀測站，了解更多陽信銀行與利害關係人溝通之關鍵重大事件。

### 利害關係人鑑別與議合結果

#### 利害關係人：顧客

重要性	關注議題	溝通管道及頻率
滿足及符合客戶於金融服務各方面之需求與期待為陽信銀行經營發展的最重要核心目標，良好的客戶關係能帶來直接利益，是企業經營發展最主要的根源。除了持續提供專業的金融服務，陽信銀行亦致力於各項產品及服務的優化以提升時效及顧客價值，並因應金融科技發展持續打造優質的顧客體驗	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 誠信經營</li><li>▪ 隱私保護</li><li>▪ 資訊安全</li><li>▪ 營運績效</li><li>▪ 公司治理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 官方網站：即時</li><li>▪ 24小時客服專線：即時</li><li>▪ 年報：每年</li><li>▪ 財團法人金融消費評議中心：不定期</li><li>▪ 客戶訪視：不定期（貸前至少3次、貸後至少每半年1次）</li></ul>

#### 主要聯繫方式：

陽信銀行24小時客服中心

聯絡網址：<https://www.sunnybank.com.tw/net/Prg/ContactUs/smenu/190>

專線：(02) 7736-6689

#### 溝通績效：

- 本行2024年顧客滿意度問卷調查，最終回收有效問卷977份，在「服務品質」項目獲得最高評價；而「數位服務體驗」項目較不佳，未來將持續優化數位平台操作介面。

## 利害關係人：政府與主管機關

重要性	關注議題	溝通管道及頻率
銀行業為主管機關重視誠信之行業，陽信銀行要求恪遵主管機關各項法規	<ul style="list-style-type: none"><li>誠信經營</li><li>營運績效</li><li>公司治理</li><li>客戶關係管理</li><li>隱私保護</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>配合主管機關查核：每年、不定期</li><li>線上申報：定期</li><li>書面、公文、郵件及公開資訊方式回覆主管機關：不定期</li></ul>

### 主要聯繫方式：

聯絡方式：業務管理處、稽核處

專線：(02) 6618-8166

### 溝通績效：

- 2024年配合金管會檢查局來行辦理一般查核
- 每月、季定期向主管機關報告及申報營運概況

## 利害關係人：員工

重要性	關注議題	溝通管道及頻率
員工是銀行重要的夥伴，員工素質與金融服務品質密不可分，我們重視員工的權益，尊重與關懷每一位員工，透過營造安全與健康的職場、積極培育人才，攜手成長	<ul style="list-style-type: none"><li>公司治理</li><li>誠信經營</li><li>員工薪酬與福利</li><li>人才培育與訓練</li><li>資訊安全</li><li>永續金融</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>內部申訴信箱：即時</li><li>單位晨會：每周</li><li>職工福利委員會會議：每季</li><li>勞工退休準備金監督委員會會議：每季</li><li>勞資會議：每季</li><li>專業訓練班及培育班：不定期</li></ul>

### 主要聯繫方式：

聯絡方式：人力資源處 賴小姐

E-Mail：s60493@sunnybank.com.tw

專線：(02)6618-8166 分機9323

### 溝通績效：

- 職工福利委員會會議：4次
- 勞工退休準備金監督委員會會議：8次
- 勞資會議：4次



## 利害關係人：股東／投資人

重要性	關注議題	溝通管道及頻率
股東／投資人長期支持與信賴是陽信銀行穩健經營的重要力量。	<ul style="list-style-type: none"><li>營運績效</li><li>公司治理</li><li>誠信經營</li><li>社會參與及關懷</li><li>稅務治理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>公開資訊觀測站：即時</li><li>官方網站：即時</li><li>年報：每年</li><li>股東會：每年</li></ul>

### 主要聯繫方式：

聯絡方式：行政管理處 股務科

專線：(02) 6618-8166

### 溝通績效：

- 發行陽信銀行年報
- 發布2023年陽信銀行永續報告書及TCFD報告書
- 舉辦股東常會，通過4案報告事項、2案承認事項、3案討論及選舉事項

## 利害關係人：供應商

重要性	關注議題	溝通管道及頻率
各業務資訊及電子化系統供應商，為陽信銀行永續發展理想的夥伴，藉由穩定與良好的供應商，提供客戶優良的使用者體驗與資訊安全保障	<ul style="list-style-type: none"><li>隱私保護</li><li>資訊安全</li><li>誠信經營</li><li>供應商管理</li><li>風險管理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>議定合約：即時、不定期</li></ul>

### 主要聯繫方式：

聯絡方式：行政管理處

專線：(02) 6618-8166

### 溝通績效：

- 系統採購與維護合約
- 合約商與個人保密切結書



## 利害關係人：媒體

重要性	關注議題	溝通管道及頻率
媒體為陽信銀行向社會大眾揭露 ESG 相關訊息，亦為與其他利害關係人重要的溝通管道。	<ul style="list-style-type: none"><li>· 社會參與及關懷</li><li>· 營運績效</li><li>· 稅務治理</li><li>· 營運持續管理</li><li>· 公司治理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 活動新聞稿：不定期</li><li>· 業務單位聯繫：不定期</li><li>· 採訪活動與記者會：不定期</li></ul>

### 主要聯繫方式：

聯絡方式：發言人

E-Mail：splan@sunnybank.com.tw

專線：(02) 6618-8166

### 溝通績效：

- 發布16則活動新聞稿
- 永續報告書榮獲TCSA年度永續報告書獎-銅級

## 利害關係人：社區／公益團體

重要性	關注議題	溝通管道及頻率
陽信銀行長期關注社會公益，運用企業的資源及職能，實踐社會參與，發揮企業的長期影響力。	<ul style="list-style-type: none"><li>· 人才培育與訓練</li><li>· 社會參與及關懷</li><li>· 隱私保護</li><li>· 資訊安全</li><li>· 職業健康與安全</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 偏遠地區孩童圓夢計畫：每年</li><li>· 參與在地文化傳承、主動與相關單位聯繫：不定期</li><li>· 支持基層體育活動：不定期</li><li>· 贊助學校團體體育隊伍：不定期</li></ul>

### 主要聯繫方式：

聯絡方式：發言人

E-Mail：splan@sunnybank.com.tw

專線：(02) 6618-8166

### 溝通績效：

- 2024年關懷屏東縣古華國小、楓林國小及楓港國小等147名學童
- 贊助臺北士林三腳渡龍舟體驗及龍舟鬥牛賽等活動、臺北士林葫蘆堵海光宮「中秋搏餅」及「臺灣藝術博覽會」活動
- 贊助紅葉國小少棒隊、福林國小少棒隊、陽明高中棒球隊、三和國中及三民高中射箭隊及陽信台北競技俱樂部足球隊
- 榮獲教育部體育署之「第16屆體育推手獎」贊助類 金質獎

## ◆ 重大性議題分析

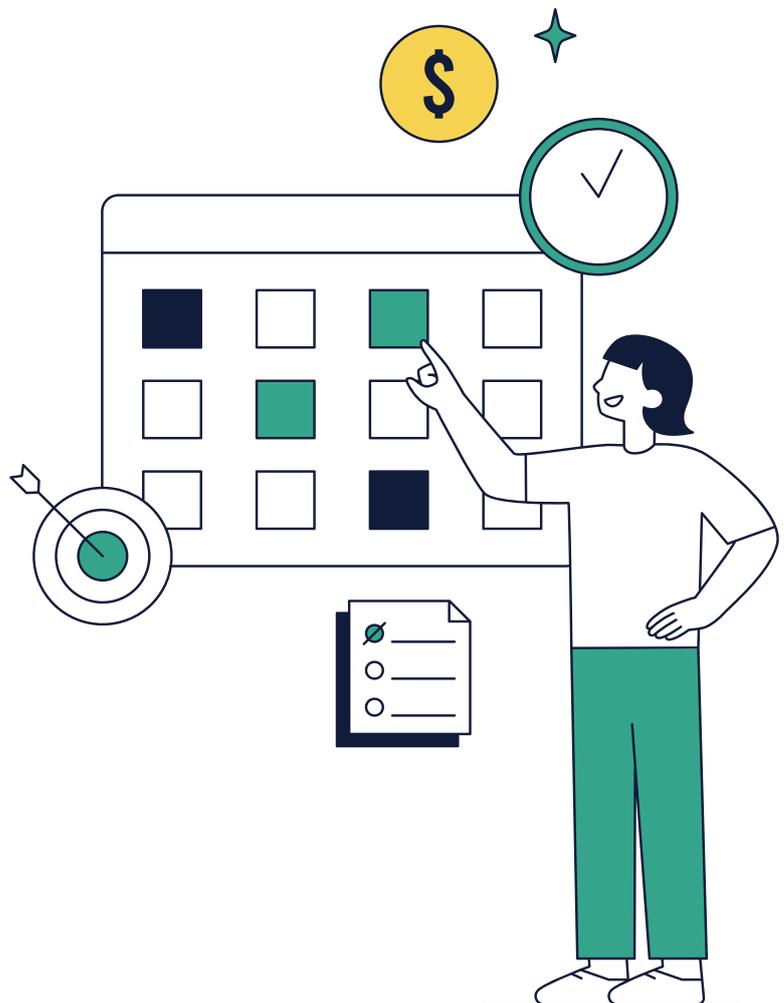
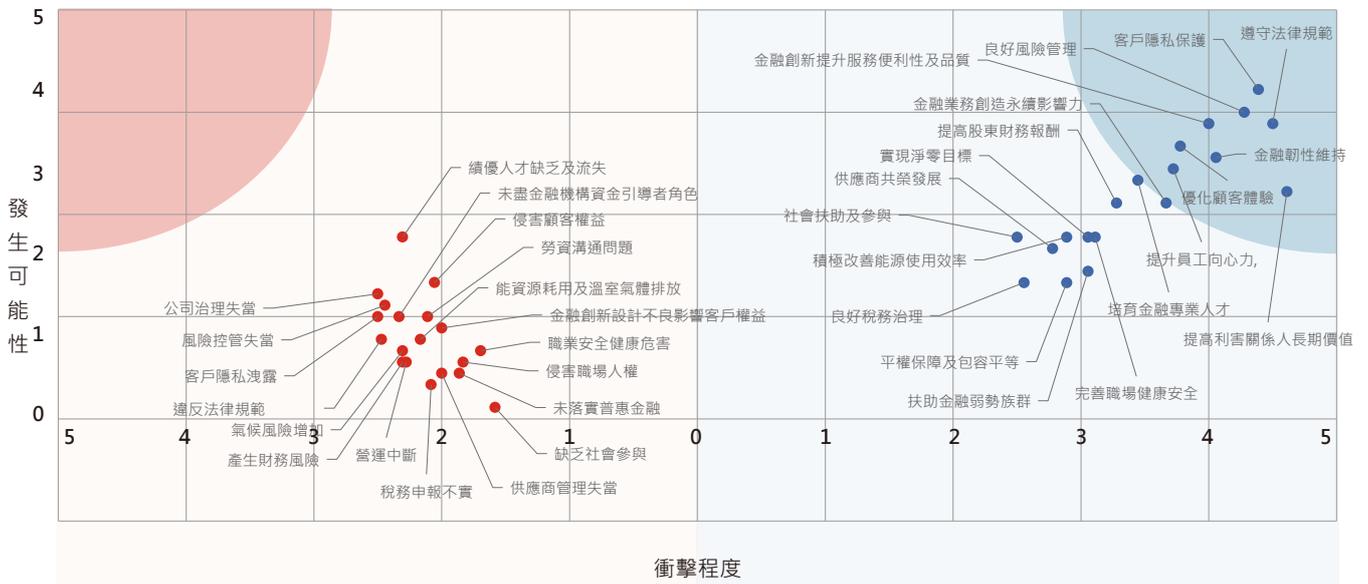
陽信銀行參考GRI準則2021版與AA1000SES利害關係人議合原則進行利害關係人鑑別與重大主題分析，參考國際趨勢、ESG評比重視之議題及同業關注焦點，陽信銀行首先彙總19項永續議題清單，並透過問卷方式調查內部高階主管所關注之永續議題，分析並選定「隱私保護與資訊安全、法令遵循與內部稽核、風險管理、金融服務與創新、公司治理與誠信經營、營運持續管理、客戶關係管理、員工薪酬與福利、人才招募與培育、永續金融」，共計十項重大主題，2024年重大主題分析結果及管理方針皆經由ESG委員會同意後陳報董事會核議。

針對此十項重大主題，陽信銀行亦各別制定永續管理方針及短中長期目標，以落實ESG經營理念之精神，促進陽信銀行永續發展。

### 重大性議題分析流程

Step.1	重大性議題識別	參考國際趨勢、ESG評比重視之議題、同業關注焦點，彙總並列舉19項永續議題清單
Step.2	重大性議題分析	以永續議題對環境、經濟、人群之正／負面影響以及發生之可能性兩個因子進行評估，透過問卷方式了解 ESG工作小組成員或各部門主管對各項永續議題之兩個因子的評估結果，共回收18份問卷
Step.3	重大性議題確認	經過步驟1及步驟2結果，選定「隱私保護與資訊安全、法令遵循與內部稽核、風險管理、金融服務與創新、公司治理與誠信經營、營運持續管理、客戶關係管理、員工薪酬與福利、人才招募與培育、永續金融」，共計十項重大性議題 與2023年相比，本年度新增「金融服務與創新」、「營運持續管理」、「客戶關係管理」與「永續金融」四項主題，另因陽信格外重視員工與人才培育，新增「員工薪酬與福利」與「人才招募與培育」兩項主題
Step.4	對應主題與建立管理方針	針對所評估出來的衝擊程度進行排序，並依據GRI主題報導要求說明因應策略、管理方針、短中期目標及2024年度成果績效
Step.5	財務影響分析	依雙重重大性原則評估各永續議題對陽信銀行的財務衝擊，透過問卷方式了解 ESG工作小組成員或各部門主管對各項永續議題之潛在財務影響的評估結果，共回收18份問卷
Step.6	雙重重大性評估	結合永續議題對「環境、社會及經濟之影響」與「財務衝擊」產出雙重重大性評估結果
Step.7	分析結果與管理	2024年鑑別出具有雙重重大性之前三大永續議題為「風險管理」、「公司治理與誠信經營」、「隱私保護與資訊安全」，後續將參考國內外趨勢與政策變化持續推動精進措施

# 2024年重大性議題矩陣圖



## 永續議題與對應之正負面衝擊

永續議題	負面衝擊	正面衝擊
公司治理與誠信經營	公司治理失當	提高利害關係人長期價值
法令遵循與內部稽核	違反法律規範	遵守法律規範
風險管理	風險控管失當	良好風險管理
營運績效	產生財務風險	提高股東財務報酬
永續金融	未盡金融機構資金引導者角色	金融業務創造永續影響力
稅務治理	稅務申報不實	良好稅務治理
營運持續管理	營運中斷	金融韌性維持
金融韌性維持	客戶隱私洩露	客戶隱私保護
氣候變遷策略	氣候風險增加	實現淨零目標
供應商管理	供應商管理失當	供應商共榮發展
能資源使用及節能減碳	能資源耗用及溫室氣體排放	積極改善能源使用效率
普惠金融	未落實普惠金融	扶助金融弱勢族群
人才招募與培育	績優人才缺乏及流失	培育金融專業人才
員工薪酬與福利	勞資溝通問題	提升員工向心力
職場健康安全	職業安全健康危害	完善職場健康安全
社會參與及關懷	缺乏社會參與	社會扶助及參與
人權平等	侵害職場人權	平權保障及包容平等
客戶關係管理	侵害顧客權益	優化顧客體驗
金融服務與創新	金融創新設計不良影響客戶權益	金融創新提升服務便利性及品質

# 重大性議題與衝擊邊界

重大性議題	重大性議題對陽信銀行的意義	衝擊邊界							
		陽信銀行	政府與 主管機關	顧客	員工	股東/ 投資人	供應商	媒體	社區/ 公益團體
隱私保護與資訊安全	於保障資訊安全之政策與管理措施，包括：資訊安全管理機制與系統、外洩事件通報流程、資訊安全防護與檢測分析、資訊安全監控、聯防與情資分析等，以及在落實個人資料保護之政策與管理措施，包括：個資保護制度建立、事故處理流程、客戶資料二次使用保護措施等。	●	●	●	●	○	▲	○	●
法令遵循與內部稽核	於落實法令遵循及內部控制的相關機制，包括：法令遵循風險評估、洗錢防制及打擊資恐制度、溝通與檢舉制度、查核控管制度。	●	●	○	●	○	▲	○	○
風險管理	鑑別影響企業永續經營之風險並提出因應管控機制，包括：風險監控、預警、停損機制、危機處理與改善機會等。	●	○	●	●	○	▲	○	○
金融服務與創新	推動數位金融創新、金融科技發展方面相關管理作為、研發投入及績效成果，如推廣數位服務、大數據、AI智能等。	●	○	●	●	○	○	○	○
公司治理與誠信經營	在董事會職能、獨立性及專業度、法令遵循，以及公司資訊揭露等作為，以及在防止貪腐與賄賂行為、詐欺、內線交易、競爭和壟斷、操作市場等違反誠信經營行為發生之相關措施，以及內外部控管機制實施。	●	●	●	●	●	▲	○	○

註：●代表直接衝擊 ○代表間接衝擊 ▲代表商業關係產生衝擊

重大性議題	重大性議題對陽信銀行的意義	衝擊邊界							
		陽信銀行	政府與 主管機關	顧客	員工	股東/ 投資人	供應商	媒體	社區/ 公益團體
營運持續管理	識別出可能導致業務中斷的風險，並建立風險管理及應變機制，以維護利害關係人權益並提升整體金融產業韌性。	●	●	●	●	●	▲	○	○
客戶關係管理	保障客戶權益並落實公平待客原則，包含訂定消費爭議處理機制、提供客戶意見回饋管道，並妥善處理各類別客戶事宜或申訴事件等。	●	○	●	●	○	○	○	○
員工薪酬與福利	提供具有競爭力且完善的薪酬及福利，同時建立各項措施保障員工權益，激勵員工開發具競爭力的商品與服務，並為社會帶來價值。	●	○	○	●	○	▲	○	○
人才招募與培育	積極招募所需人才，建立人才培育資源與訓練系統，包含人才招募及員工培訓計畫、多元招募管道、績效評估，並提供職涯發展願景等。	●	○	○	●	○	▲	○	○
永續金融	透過投融資業務及其它ESG金融產品，將資金引導至符合永續發展標準的經濟活動，增強整體產業韌性，推動永續發展目標。	●	○	●	●	○	▲	○	○

註：●代表直接衝擊 ○代表間接衝擊 ▲代表商業關係產生衝擊

## ◆ 永續管理方針

### 重大性議題管理方針

#### 面向：治理

重大性議題	重大主題	風險與機會	管理方針
隱私保護 與資訊安全	 GRI 418-1 客戶隱私	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 遵守暨落實「個人資料保護法」及其他相關法令規定之個人資料管理、維護與執行等事宜，並建立相關適當安全防護措施，以防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等情事發生</li><li>2. 對於新興的駭客攻擊方式，可能造成資料洩漏與損失財務，而使商譽受到影響</li><li>3. 落實資訊安全作業，強化資訊安全防護機制，增進全體同仁資訊安全觀念與防護意識，維持營運不中斷、安全、穩定的目標，使客戶能安心的使用陽信銀行金融服務</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 成立個人資料保護工作推動小組負責制訂相關政策及章則，並推動及督促各單位落實執行</li><li>2. 持續定期辦理法規宣導教育訓練及個資事故演練</li><li>3. 定期委託會計師辦理個人資料保護機制確信查核，並按期完成改善缺失事項</li><li>4. 通過ISO27001資訊安全管理系統認證</li><li>5. 每年辦理資訊安全評估作業</li><li>6. 每年資安弱點檢測、滲透測試檢測、DDoS攻擊演練、社交工程演練</li></ol>
法令遵循 與內部稽核	 GRI 2-27 法規遵循	為落實主管機關規範法令遵循制度，強化員工法治觀念，確保各項營運活動符合法令，陽信銀行制訂有「法令遵循制度實施準則」及「法令遵循考核作業要點」，做為法令遵循制度之管理及執行依據，避免各單位人員執行業務因違反法規，而有發生各項法律或作業風險損失之虞	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 加強自行查核及各項業務作業程序教育訓練</li><li>2. 持續研發電腦系統輔助查核作業及強化自行查核及內部稽核作業</li><li>3. 強化自行查核及內部稽核作業</li></ol>
風險管理	  NA	建立整合性風險管理體系與因應機制，將氣候風險納入管理，並建立內部風險文化，有效管理營運及新興風險，提升企業韌性	訂定「風險管理政策及程序」及「氣候風險管理政策」，透過風險的辨識、衡量、監控、報告與對策等程序，以維護本行資產安全與落實整體營運之風險管理，進而確保本行穩健經營及永續發展

公司治理  
與誠信經營



對應章節  
CH2

GRI 2-9  
治理結構及  
組成  
GRI 2-10  
最高治理單  
位的提名與  
遴選  
GRI 2-11  
最高治理單  
位的主席  
GRI 2-15  
利益衝突  
GRI 2-23  
政策承諾  
GRI 2-24  
納入政策承  
諾  
GRI 205  
反貪腐  
2016

1. 落實董事多元化政策，強化董事會運作效能，有助於提升公司決策能力
2. 董事會善盡督導之責，確保公司以「穩健、前瞻、專業、熱忱」之品質政策，服務客戶，增加客戶往來意願，提升經營效益
3. 公司治理結構健全，有助於公司永續發展
4. 內部稽核人員未能於查核發現作業違反法令缺失
5. 應考量廠商、客戶或其他往來對象是否涉有不誠信行為，避免有不誠信行為
6. 發生不誠信行為將可能造成公司損失或遭主管機關懲處及裁罰並影響公司形象

1. 健全公司治理制度，達成永續經營目標
2. 持續檢視公司治理，創造共利共享環境
3. 維護股東權益，提升董事會職能
4. 落實協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度有效運作
5. 由上而下形塑誠信經營文化，將誠信經營內化為同仁素養
6. 從業道德、法令遵循教育與內部查核並行

營運持續  
管理



對應章節  
CH2

NA

1. 若遭遇緊急事故或災害，可透過管理制度將風險損失降至最低
2. 內部控制作業未落實，發生重大偶發事件，造成公司損失
3. 因重大資訊系統事件或災害發生，造成營運中斷

1. 本行訂有重大偶發相關辦法，及時採取因應措施，確保公司不受負面影響
2. 本行訂有「業務持續運作管理細則」、「資訊作業韌性管理要點」，視需要啟動「異地備援」機制，以維持營運不中斷
3. 為降低關鍵性業務流程受重大故障或災害之影響，確保在遭受重大故障或災害影響時能持續運作，本行除訂定營運持續管理相關規範，並定期進行營運持續計畫演練，以確保人員熟悉度與程序有效性，降低事故發生時所造成之損害

永續金融



對應章節  
CH3

GRI 203  
間接經濟  
衝擊

1. 透過投融資業務及其它ESG金融產品，將資金引導至符合永續發展標準的經濟活動，增強整體產業韌性，推動永續發展目標
2. 提高無紙化及以環保材質製造卡片比率，結合公益團體協助弱勢團體，增強整體產業韌性，推動永續發展目標
3. 重視綠色智慧商品，積極推動電動汽車優惠利率貸款

1. 加強線上申辦比率及電子帳單推廣降低紙張用量，加速更換以環保材質製卡，另與販售在地小農產品及有機產品的企業合作，提升社會共融與經濟韌性，達成金融與社會雙重永續發展
2. 為善盡責任授信及對環境保護之承諾，本行於年度授信專案中加入ESG永續綠金融責任額，並設有獎勵方案，以落實永續金融
3. 將逐步於授信中導入ESG風險辨識，待盤查授信戶碳排後，對高氣候風險產業(含高碳排產業)，研擬與客戶進行溝通議合，鼓勵客戶投入永續

金融服務  
與創新



對應章節  
CH3

GRI 203  
間接經濟  
衝擊

1. 提升整體金融環境的便利性和數位化程度，促進產業發展；或透過數位金融服務，提升客戶在接觸和使用金融服務上的便利性與品質
  2. 銀行保險業務為保險代理人角色，所有營業端銷售的保險案件須送至保代部檢核用印後，最終須送至保險公司核定。在文件往返過程中，會有保單時效性風險並在環境上增加交通運送的碳排量，持續推動電子保單及E通知
  3. 提升全行數據能力，將數據應用於整體業務與流程，優化數位體驗與營運
1. 持續推行無紙化作業，鼓勵客戶申請電子保單、電子或簡訊通知，共同響應環保
  2. 人身保險業務操作手冊及財產保險業務操作手冊-預審流程（無紙化檢核）
  3. 保險進件／保全／照會文件-系統預審流程，將紙本作業的檢核流程數位化，營業單位及保險招攬人員可即時補正，減少紙本傳送郵寄往返的時間成本及減少交通碳排量，並加速客戶保險文件至保險公司的時效
  4. 建置全方位數位金融平台，透過臨櫃與線上虛實整合主動引導客戶使用，提供客戶完整數位金融服務，並持續精進使用體驗，提升客戶使用金融服務的意願，達到普惠金融的效果，並減少紙張使用與碳排放
  5. 本行於2024年增設文字客服之服務，亦結合國發會My Data平台串接，客戶透過電腦、手機即可線上授權辦理相關金融服務，加速相關業務申辦速度

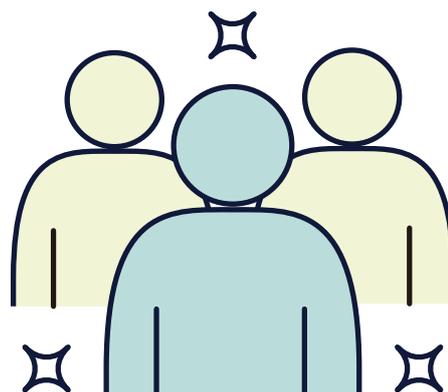
客戶關係  
管理



對應章節  
CH3

GRI 417-1  
產品與服務  
資訊與標示  
的要求

1. 落實公平待客原則及金融友善措施，強化公平待客及金融友善之執行，保障客戶權益
  2. 若發生服務品質或溝通管道不佳，導致引起客訴問題
  3. 積極推行各項金融友善的服務措施，以維繫客戶關係管理
1. 遵循陽信銀行公平待客原則，於官方網站提供客戶服務聯絡專線及申訴管道等
  2. 訂定金融友善服務準則，協助金融弱勢族群
  3. 遵守陽信銀行消費者保護作業準則、申訴案件處理作業要點等，維持優良服務品質與溝通管道，積極主動處理客戶問題



員工薪酬  
與福利



GRI 401  
勞雇關係

對應章節  
CH4

1. 提供具吸引力的的薪酬與福利，增加員工吸引與留任的誘因，照顧員工生活品質，提升工作滿意度及忠誠度
- 2 若薪資低於同業平均，導致流動率較高

1. 獎金制度:春節獎金、考核獎金、績效獎金、業績獎金及公司紅利。
2. 優惠補助:行員優惠利率存款、行員優惠利率貸款
3. 津貼補助:伙食津貼、三節禮金、生日禮金、自強活動補助、社團活動補助、結婚補助、喪葬補助、急難救助、水災補助、火災補助、風災補助、地震補助
4. 進修補助:提供各類金融專業培訓及國內金融理財證照補助、國際證照考照補助、英文檢定補助。
5. 托育優惠: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
6. 升遷制度:透明化之升遷制度及完善之培訓制度
7. 保險福利:包含勞、健保及團體保險
8. 給薪休假:包含年假、公傷病假、喪假、婚假、產假、陪產假等
9. 其他另有依法提撥員工退休金及員工年度健康檢查

人才招募  
與培育



GRI 404  
訓練與教育  
GRI 405  
員工多元化與平等  
機會

對應章節  
CH4

為提升員工專業知識、服務品質與業務能力，確保員工具備優秀的金融知能，以提升本行競爭力，規劃基礎培訓、進階專業培訓及持續發展計劃，使員工擁有更好的職能及發展機會，進而提升公司成長及員工留任意願

1. 新進員工培訓：使員工熟悉銀行業務、操作流程、企業文化及法令規範
2. 進階專業培訓：針對在職員工增強專業技能，提升業務開發能力與風險管理意識
3. 管理幹部培訓：培養領導能力與策略思維，提升團隊管理與市場開拓能力
4. 持續學習與發展：年度各項金融專業技能培訓、提供數位學習平台、職務輪調讓員工學習不同部門業務，提升綜合能力、鼓勵並補助員工積極考取國內外金融專業證照

# 永續策略目標規畫

## 面向：治理

重大性議題	重大主題	短期目標（5年內）	中長期目標（5年以上）
隱私保護 與資訊安全	GRI 418-1 客戶隱私	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續宣導個資相關法規，以確保全體人員均知悉並落實相關隱私保護</li> <li>2. 依規定定期委託會計師辦理個人資料保護專案查核</li> <li>3. 配合主管機關法規異動修訂陽信銀行內部規章，持續強化隱私保護政策</li> <li>4. 維持重大資安事件發生次數 0 次</li> <li>5. 持續依ISO27001要求，依循資訊安全相關管理與控制措施作業</li> <li>6. 請全體同仁於訓練課程期限內，完成資訊安全教育訓練，受訓比例達100%</li> <li>7. 每年持續辦理社交工程演練與教育訓練</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確保無任何經證實違反客戶隱私保護之事件發生</li> <li>2. 持續建構完整可執行之內部相關規定，維護客戶隱私及個人資料</li> <li>3. 維持重大資安事件發生次數 0 次</li> <li>4. 持續通過每年外部驗證單位審查，維持證書有效性</li> <li>5. 持續要求同仁受訓，受訓比例達100%</li> <li>6. 持續辦理社交工程演練與教育訓練，提升同仁資安意識</li> </ol>



### 2024年完成情形：

1. 2024年委託會計師辦理前一年度個人資料保護專案查核
2. 辦理全行個資教育訓練，受訓比率100%
3. 辦理演練個資事件通報與處理流程
4. 辦理全行個資盤點（含風險評估）作業
5. 維持重大資安事件發生次數 0 次
6. 2024年12月5日通過外部驗證單位審查，維持ISO27001證書有效性
7. 資訊安全教育訓練受訓比例達100%
8. 完成辦理初、複測各1次社交工程演練

法令遵循 與內部稽核	GRI 2-27 法規遵循	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合法令規範及實務作業需要，持續優化調整防制洗錢系統功能</li> <li>2. 持續定期舉辦法令遵循及洗錢防制教育訓練課程，強化全體同仁遵循法令之認知</li> <li>3. 持續依規定委託會計師辦理洗錢防制及打擊資恐專案查核</li> <li>4. 啟動建置法遵管理平台導入法遵監理科技，協助法遵規章管理與合規、法遵自評作業數位化</li> <li>5. 提升行員辦理自行查核智能，自主改善缺失</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確保全行各單位落實依規定執行業務及辦理防制洗錢及打擊資恐相關機制</li> <li>2. 完善法遵風險評估管理制度，朝向兆元資產規模銀行之法遵邁進；持續優化防制洗錢系統，並研議導入防制洗錢AI科技輔助人工審查</li> <li>3. 強化對各項業務電腦資料分析及統計功能，以發現異常之查核</li> </ol>
---------------	------------------	--	---



### 2024年完成情形：

1. 適時督促各單位配合主管機關法令異動，確實修訂相關內部規章
2. 舉辦全行法令遵循宣導訓練課程及辦理全行法遵自評作業
3. 定期向董事會、審計委員會（或風險管理委員會）報告全行法令遵循及洗錢防制執行情形
4. 2024年委託會計師辦理前一年度洗錢防制及打擊資恐專案查核
5. 每月辦理自行查核教育訓練，完成率100%

重大性議題

重大主題

短期目標（5年內）

中長期目標（5年以上）

風險管理

NA

1. 2025年高碳產業投融資餘額占比相較於基準年2023年減少10%
2. 2025年溫室氣體排放量，較基準年2023年減少20%

1. 2030年高碳產業投融資餘額占比相較於基準年2023年減少30%及2050年全資產組合達淨零排放目標
2. 持續減少國內各營運據點溫室氣體排放量及全營運據點淨零排放目標



2024年完成情形：

1. 2024年高碳產業投融資餘額占總投融資餘額比率6.03%
2. 2024年溫室氣體排放量(類別一及類別二)為5,958.84tco2e
3. 將氣候風險因素納入銀行風險胃納、策略及經營計畫中，研議並訂定氣候風險管理政策及管理制度
4. 研議並訂定氣候風險相關注意事項、氣候關鍵指標與目標及氣候監控指標，定期檢視其有效性與執行情形
5. 持續監控銀行氣候風險之暴險狀況，檢視銀行在不同氣候情境下之因應策略是否具有韌性
6. 督導氣候風險管理作業之執行

公司治理  
與誠信經營



GRI 2-9  
治理結構  
及組成

GRI 2-10  
最高治理  
單位的提名與遴選

GRI 2-11  
最高治理  
單位的主席

GRI 2-15  
利益衝突

GRI2-23  
政策承諾

GRI2-24  
納入政策  
承諾

GRI205

反貪腐

2016

1. 依公司發展需要，持續協助董事進修，提升董事會職能
2. 依主管機關規定，配合公司發展需要，循序漸進推動「公司治理實務守則」增訂之事項
3. 深化誠信經營之企業文化並積極防範不誠信行為，建立良好之公司治理與風險管理機制
4. 確保檢舉管道之暢通與財務資訊之可靠性
5. 每年定期向董事會報告陽信銀行履行誠信經營情形及檢討改善措施

1. 落實「公司治理實務守則」之規定
2. 強化員工遵法意識，落實陽信銀行相關規範，並提升誠信經營文化

2024年完成情形：

1. 協助董事參加課程
2. 定期提供董事參加金融服務業公平待客原則、身心障礙金融友善、防制洗錢及打擊資恐等課程
3. 配合主管機關規定，修正陽信銀行「公司治理實務守則」
4. 制定誠信經營守則以建立良好商業運作及誠信企業文化

重大性議題

重大主題

短期目標（5年內）

中長期目標（5年以上）

營運持續  
管理

NA

1. 每年定期實施各項安全應變措施演練
2. 每年持續辦理資訊系統備援演練
3. 加強三道防線內部控制制度管理，增進作業遵法有效性

1. 持續辦理資訊系統備援演練，使同仁熟悉相關作業流程
2. 評估風險導向之內部稽核作業



2024年完成情形：

- 1.完成抽查分行據點之安全維護實施演練暨消防演練
- 2.完成辦理資訊系統備援演練
- 3.辦理營業單位年度內部控制管理評等，2024年已完成全臺108家分行分組評比

永續金融

GRI 203  
間接經濟  
衝擊

1. 積極推動電動汽車優惠利率貸款
2. 持續推動「永續綠金融放款業務推廣專案」
3. 定期進行投融资碳盤查，並逐步排定短程減降目標

1. 未來將持續進行ESG風險評估流程之建立，針對高碳排產業依其「氣候風險管理政策」落實情形，區分低、中、高風險，並依其風險程度進行差異化評估
2. 定期進行投融资碳盤查，並逐步排定中長程減降目標



2024年完成情形：

- 1.陽信居家綠能の好險：陽信銀行專屬之明台產物產險商品，對於屋主環保建材之建案提供優惠保障，於2022年12月中上架，2024年共成立59張保單。
- 2.2024年電動車貸款共核准1,702件、撥貸金額22.9億元，占總體車貸撥貸金額81.05億元之28.25%
- 3.2024年已承作企業綠色授信餘額8,013百萬，佔企金總授信餘額之3.14%；永續績效連結授信餘額5,503百萬，佔企金總授信餘額之2.15%；個金綠色授信餘額972百萬，佔個金總授信餘額之0.42%。
- 4.針對上市櫃公司，辦理授信時要求提供經第三方驗證之永續報告書或是碳盤查相關資料



金融服務  
與創新



GRI 203  
間接經濟  
衝擊

1. 行動投保及RPA機器人流程自動化
2. 持續與零售通路商及超商業者洽商合作，爭取合作對象會員與陽信銀行業務往來更多的商機與黏著度
3. 持續透過行動／網路銀行，提供客戶24小時全方位理財功能，進行海外股票／ETF交易，持續提升本行手續費收入
4. 提升數位身分識別認證強度及應用廣度，將陽信銀行數位身分識別認證標準(FIDO)之認證規格再升級至財金公司金融Fast-ID，強化身分識別認證強度，更可推廣跨銀行認證相關業務
5. 提升本行信用卡綁定各大行動支付並設為主要預付卡片
6. 建立MGM透過卡友介紹卡友活動及聯名卡會員團體提升申辦量

1. 網路投保
2. 結合AI人工智慧及大數據，提供智能產品以及服務，例如輸入地址即可預測房價，進而線上申辦本行房貸業務
3. 設置通訊軟體官方帳號(如LINE)，藉由通訊軟體功能進行訊息推播及客戶互動，亦可做到優惠、帳單、繳款查詢等功能，也可利用此功能進行客群分析

2024年完成情形：

- 1.保代系統預審檢核制度
- 2.於行動企網新增OTP小額非約轉功能
- 3.於個人網路銀行／行動網路銀行APP分別新增海外債交易及ETF查詢功能
- 4.於行動網路銀行推出MID+FIDO ID數位身分識別認證服務，大幅提升客戶取得金融服務便利性
- 5.推出數位存款帳戶「郵寄金融卡」服務
- 6.文字客服上線能與客戶有效溝通，確認可護需求並提供協助
- 7.信用卡線上進件結合國發會My Data取得客戶財力，節省客戶時間，有效提升案件申辦進度

客戶關係  
管理



GRI 417-1  
產品與服  
務資訊與  
標示的要  
求

1. 持續辦理公平待客原則評核機制
2. 持續辦理客戶滿意度調查
3. 保持客戶申訴管道暢通

1. 每年持續辦理公平待客原則評核機制並提報公平待客推動委員會及董事會，以持續改善及精進
2. 持續優化並積極推行各項金融友善的服務措施

2024年完成情形：

- 1.完成公平待客原則評核機制
- 2.建置「客戶陳情管理系統」，強化客戶申訴處理效率
- 3.訂定公平對待高齡客戶作業規範

重大性議題

重大主題

短期目標（5年內）

中長期目標（5年以上）

員工薪酬  
與福利

GRI 401  
勞雇關係



1. 調整薪酬競爭力:進行同業薪酬市場之調查，確保本行薪資水準具有競爭力，並檢視專案及績效獎金制度，確保激勵制度符合銀行業務目標
2. 優化員工福利制度:提高醫療、健康檢查及心理諮詢等員工健康相關福利
3. 提升員工晉升及薪酬透明度:建立更明確之員工職涯發展路徑，讓員工知悉如何調整薪酬及晉升機會

1. 建立激勵制度:提供長期獎勵計畫及績效獎金，以吸引並留住高績效人才
2. 強化本行企業文化與員工關懷:透過內部調查，持續優化薪酬與福利政策。建立更完善員工關懷機制

2024年完成情形：

1. 本行為貼近就業市場薪資水準以提升本行薪酬競爭力，業於113年9月修訂「陽信商業銀行員工任用及敘薪辦法」，調整初級辦事員至二等襄理之起薪點，並增加薪酬級距，自2024年10月1日起實施
2. 發給員工午餐津貼，自2024年1月1日起提高至新台幣三千元整
3. 另依現有規範，完成核給各項獎金及公司紅利。並提供行員優惠利率存款及貸款、各項津貼補助、進修補助、辦理員工晉升、提供勞、健保及團體保險、給予員工帶薪休假，並依法提撥員工退休金及員工年度健康檢查

人才招募  
與培育

GRI 404  
訓練與教育

GRI 405  
員工多元化與平等  
機會



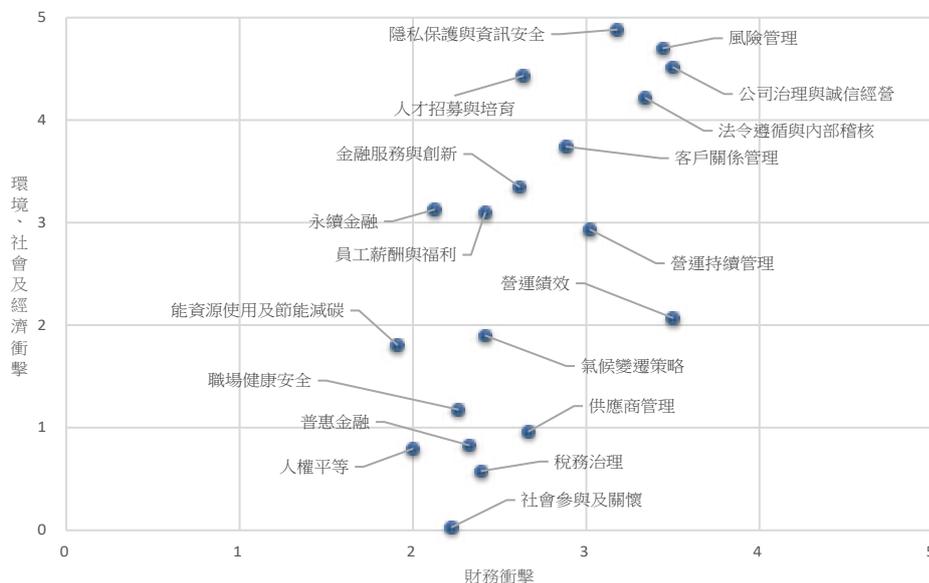
1. 配合多個訓練單位，普及數位學習
2. 定期進行業務成效盤點

1. 加強多種數位學習管道，讓數位學習方法更多元
2. 配合成效盤點實施業務推廣加強班，強化職能缺口

2024年完成情形：

1. 建構/推廣線上遠距教學
2. 規劃執行儲備業務人才
3. 辦理儲備主管及幹部職能訓練
4. 辦理實習生建教合作

2024年雙重大性矩陣圖



# CH0

## 以陽光為名的銀行



# 以陽光為名的銀行

## ◆ 前言

陽信銀行自1957年成立至今，不僅隨時代變化調整體質，更追求卓越，不斷進步。多年以來，在董事會支持及陳勝宏董事長領導下，進行組織改造，改組為全功能分行制，讓分行通路善盡其功能，提升金融服務之便利性。

此外，陽信銀行以「陽光為名」，敦促自身成為親切、溫暖的銀行，並提供顧客高品質的產品及服務。因此要求同仁以「有公營行庫的紀律」、「民營銀行的效率」自我約束。

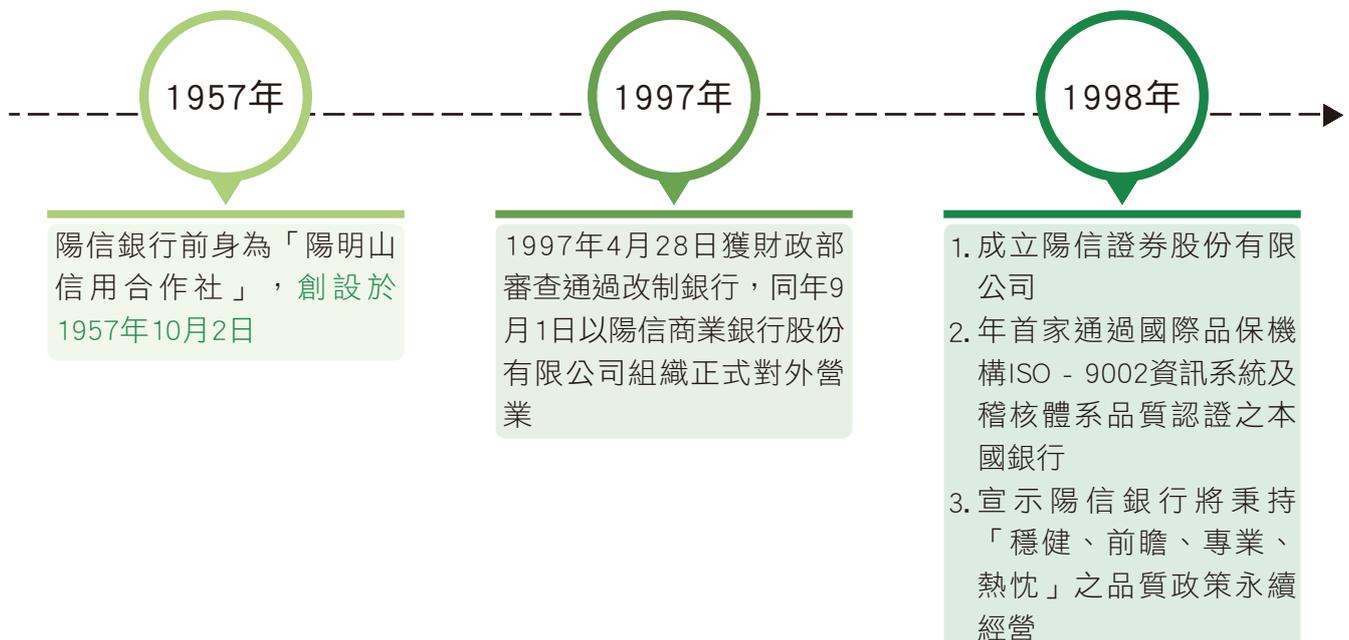
陽信銀行將秉持「穩健、前瞻、專業、熱忱」之品質政策永續經營，以「存放款、消金、外匯、理財、信託」五大重點業務為主軸，落實風險管理，建立與利害關係人建立互信關係，並確保金融服務與制度之穩健。

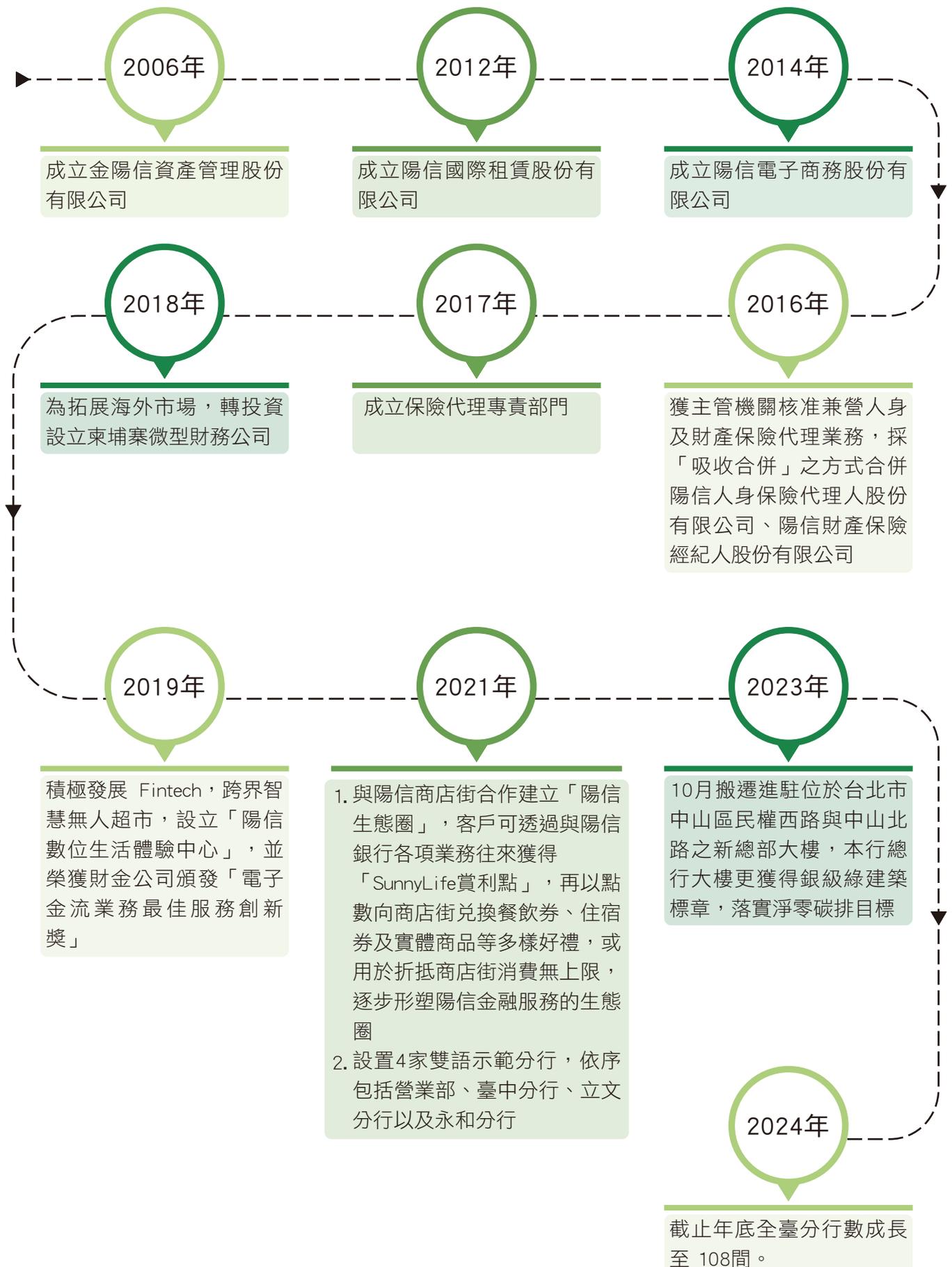
未來規劃逐步擴大規模與利基，冀望在既有之人脈、地緣基礎上，延伸服務深度及廣度，開發多元化業務，以提供客戶全方位的理財服務。致力成為永續經營的優質銀行，邁向全方位、國際觀、跨世紀的全新里程碑。



## 認識陽信銀行

### 公司重要沿革



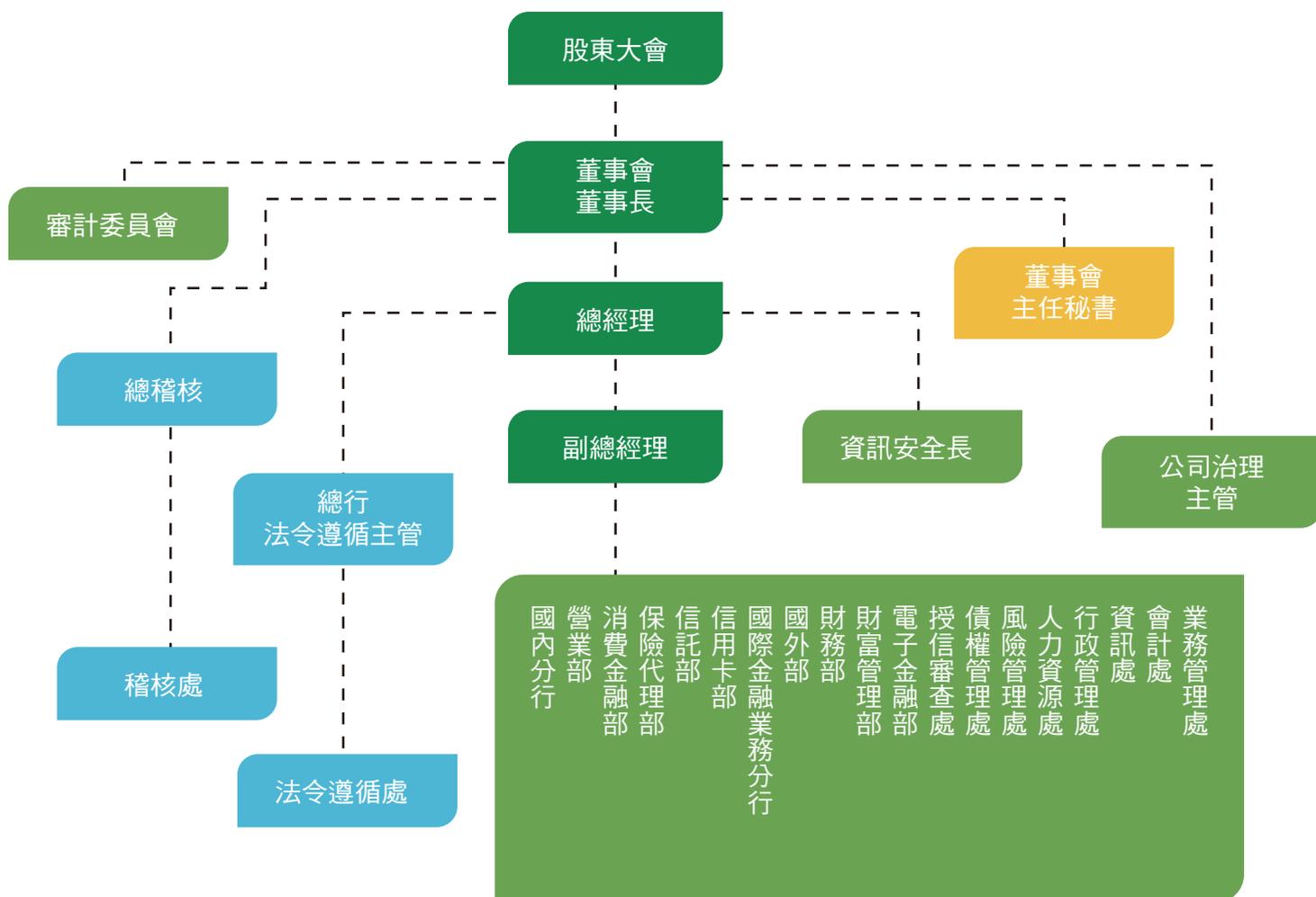


## 公司現況

公司正式名稱	陽信商業銀行股份有限公司
成立時間	1957年10月2日
總部位置	台北市中山區中山北路二段156號
實收資本額	新臺幣37,887百萬元
主要業務	存、放款業務、外匯業務、信用卡業務、財富管理業務、電子金融業務、信託業務、投資業務
營運據點分布	總行大樓及全臺108間分行
員工總人數	2,444人（基準日：2024/12/31）
公司所有權性質	公開發行

## 陽信銀行組織架構圖

基準日：2024年12月31日



## 核心業務及營運據點

### 陽信銀行主要業務

#### 個人金融

陽信銀行針對個人金融主要提供客戶存款、信用貸款、汽車貸款、信用卡、信託管理、財富管理、保險代理等商品與服務。截止至2024年底，個人放貸戶數達65,832戶，餘額達新臺幣約2,438億元。

#### 信用貸款

提供客戶直接以手機或電腦隨時隨地透過「信貸線上申辦系統」申貸以提升資金取得速度及申辦意願，再輔以「信貸線上對保系統」及「MyData（個人資料自主運用）」功能線上提供身分證、財產、所得及勞保等資料，完成不出門也可取得資金，前述線上申辦、對保及MyData亦可響應節能省碳，亦促進本行ESG的社會責任。

#### 汽車貸款

配合國發會2022年3月公布之「台灣2050淨零碳排路徑」及2040年電動車新售占比達100%目標，本行針對「電動車」貸款推出利率減碼優惠方案，具體落實ESG永續金融，且透過北中南業務團隊，提供從申請到撥款皆有專人負責的一條龍服務，進一步完善客戶服務。2024年電動車貸款共核准1,702件、撥貸金額22.9億元，占總體車貸撥貸金額81.05億元之28.25%，較2023年15.3%增加12.95%。

#### 信用卡業務

2024年11月發行鑫世界商務卡，藉由提供更多優渥的權益與優惠，深化本行高資產客戶及吸引外部高端客戶，除此之外，其他卡片塑造各自使用場景特色，並透過官方網站、EDM、簡訊及社群媒體（如：Facebook臉書）等管道揭露信用卡活動訊息，提升市場曝光度及增進新客戶自來件比率。另響應政府行動支付普及率於2025年達90%之目標，持續規劃信用卡綁定行動支付加碼回饋吸引年輕族群辦卡，另因應旅遊熱潮及客戶部分消費回流實體通路，陽信銀行亦調整相關優惠及權益內容，如：針對國內/外旅遊、百貨公司及民生餐飲(餐廳、超市/量販)等消費活絡之場域加碼投入行銷活動資源，以增加客戶辦卡及用卡誘因。

#### 財富管理

陽信銀行以人為業務核心，理專及客群更為重中之重，持續積極招募外聘理專並強化管理人員訓練，同時注重理專21誠的控管措施，以創造分行理財氛圍、提升理財業務戰力，為民眾提供更多元及完整的服務。陽信銀行亦秉持穩健經營理念，以推廣保險、海外債券及基金等較為成熟的商品為主，為客戶的權益做好把關，並充分展現公平待客原則，將對的產品賣給對的客戶。未來陽信銀行財富管理將朝向突破現有的銷售模式及改變現狀創造全新格局，結合數位帳戶搭配數位理財，並參酌各大銀行已具備的數位理財項目為優先，擴大數位理財客群，提升客戶權益及服務品質，逐步提升陽信銀行財富管理在市場上的能見度。

### 保險代理

作為壽險及產險之保險代理人角色，陽信銀行落實KYE制度（Know Your Employee，瞭解你的員工）之執行並建立完善教育訓練、薪酬及獎勵機制，確保承辦人員具備專業技能、法令遵循與消費者保護的能力，同時亦持續提供專業與多元的保險產品及服務，協助滿足客戶人生不同階段之個人與財產的風險轉嫁需求。陽信銀行亦考量客戶權益、保險商品或服務對陽信銀行及客戶可能產生之各項風險，加強對法令遵循作業及稽核作業、客戶紛爭或客戶滿意度、招攬品質及招攬糾紛之處理、並確實執行KYC制度（Know Your Customers，瞭解你的客戶）及防制洗錢及打擊資恐等作業。未來陽信銀行將持續引進保單價值可靈活運用之傳統型及投資型保險，規劃搭配利基型投資型保單及依市場趨勢推出之分期繳保單（含保障型商品），提供客戶多元化的產品服務。另依循永續金融政策，響應永續保險原則，將ESG商品於整合選擇保險商品決策，持續推動永續經營環境。

## 企業金融

### 中小企業及小型企業放款：

陽信銀行屬中小型銀行，以中小型企業放款為主要目標，辦理授信時，除落實風險管理，加強風險控管及授信審核標準，提升授信資產品質外，同時持續調整陽信銀行放款結構並控管銀行法 72 條之 2 比率規範之放款比率與建築放款比率。針對中小企業放款，陽信銀行以提供不動產擔保及信保保證搭配不動產次順位或備償存款為授信承作方向，注重及了解客戶實際經營狀況，以明確還款來源；另擇優選擇地段良好之土建融授信案件承作，以持续提升陽信銀行資金運用效能。2024年陽信銀行中小企業超逾4,000戶、授信餘額達新臺幣2,265億元，小型企業達846戶、授信餘額達新臺幣18億元。

另配合政府推出的各項振興方案，主動拜訪中小企業，以及關懷周邊攤販、店家，協助辦理振興貸款、準備相關資料，並指示「從速、從簡、從寬」之處理，以協助企業度過復甦之營運壓力，幫助受影響民眾快速取得所需資金。

### 不動產開發信託

為協助建商（或建商與合建地主）順利開發興建，陽信銀行結合融資與信託管理服務，針對不動產開發客戶的土地與營建資金進行信託管理。信託期間除確保土地產權穩定外，由陽信銀行控管營建資金（包含自有資金及建築融資）依工程進度專款專用，避免營建資金不當使用，使興建案得以順利興建完成。另陽信銀行亦針對以都市更新及危老重建條例實施重建之案件，可客製化規劃結合融資與信託管理機制之都更或危老重建金融服務，提供地主及管理顧問公司完善之整體金融服務，以協助重建工程順利進行，完成地主老屋重建之畢生夢想。

## 數位金融

### 數位通路

將個網與行動網銀操作流程一致化，以使用者角度出發，精簡網頁疊層架構、支援多瀏覽器等功能建置與特色服務，建立更友善、直覺式介面與功能；行網APP擴增MID門號認證暨FIDO ID行動金鑰管理服務，簡化行動裝置登入及執行交易，並可快速完成交易的目的；另因應企網銀改版上線，除將個網企業戶移轉至企網銀外，另增建企網APP提供企業客戶更直覺化的待辦事項追蹤及交易放行服務，真正落實客群分流。針對不同企網銀客群的需求調整，持續優化前端服務與後端流程改造提供更簡潔便利的服務。

### 發展支付應用

持續與電子支付業者(如街口支付)合作，拓展跨業支付通路並形成生態圈聯盟。並與零售通路商(如寶雅國際)及超商業者(如萊爾富)洽商合作，提供連結陽信銀行存款帳戶作為支付工具，爭取合作對象會員與陽信銀行業務往來更多的商機與黏著度。

### API串接

運用My Data數位開道平臺串接本行其他線上申辦系統，減少客戶提供紙本資料，縮短現行申辦耗時程序。運用My Data發展線上申辦相關業務，加速完成線上申辦作業，降低分行作業成本。

### 跨售協銷

藉由陽信銀行與陽信證券(股)公司雙方合作線上開立陽信證券帳戶及陽信銀行數位存款帳戶之「銀證雙開」合作案，同時跨售並提升客戶線上開立證券戶及交割帳戶之便利性。

## 陽信銀行服務網絡

### 國內據點

截止至2024年底，陽信銀行國內分行家數達108間，服務據點遍及全臺灣北中南各大城市。2021年先後將林園、里港2家簡易型分行升格為全功能分行，使經營據點能在地理環境上發揮業務併肩支援效果，並透過區域互補及通路整合，強化市場競爭力。已於2023年10月2日搬遷進駐新總部大樓。

### 特色分行

配合我國「2030雙語國家」政策以及金管會推動銀行雙語服務，2021年陽信銀行設置4家雙語示範分行，截至2024年底，依序為營業部、臺中分行、立文分行、永和分行、石牌分行、信義分行、西華分行、精武分行、總部分行、文心分行、復興分行、左營分行、蘭雅分行、中興分行、桃園分行及四維分行等合計16家，提供在臺外籍人士金融服務，展現陽信銀行專業能力並落實普惠金融之精神。



## 存、放款業務

	個人	小型企業	中小企業
存款戶數	1,240,778	3,854	85,900
存款總餘額	335,337	1,203	68,451
放款戶數	65,832	846	4,065
放款總餘額	243,815	1,769	226,459

· 單位：戶，新臺幣佰萬元

· 中小企業：依法辦理公司登記或商業登記，實收資本額在新臺幣一億元以下，或經常僱用員工數未滿二百人之事業

· 小型企業：依法辦理營業登記之非法人組織，如商號、行號

## 據點分布



## 未來展望

### 陽信銀行發展策略

#### 陽信銀行短期營運發展計畫

以健全經營體質及改善財務結構為首要目標，維持良好存放比結構，使存、放款均衡發展。透過深化客我關係，推動各分行「以服務帶動業務」，以擴大客戶群及貢獻度。另將持續規劃現金增資或發行次順位債券以充實營運資本，提高陽信銀行資本適足率(BIS)比率；並持續降低逾放比及提升覆蓋率，維持優於同業平均的水準。

#### 陽信銀行中長期營運發展計畫

中期評估分行遷移，以提升整體通路價值與營運綜效與各區域市場占有率，進而發揮經濟規模效益，同時亦持續健全陽信銀行資本結構，並配合BASEL III時程規劃資本適足率 (BIS) 逐年提升，另執行陽信銀行中期業務成長計畫，朝存放款業務規模兆元及稅前淨利達新臺幣55億元目標邁進。

長期則以拓展國際金融版圖、擴充周邊事業、健全資本結構、整合金融服務、數位金融及ESG金融商品研發等作為策略方向，以實現多元收入及資本強化，進一步提高陽信銀行競爭力及獲利能力，達到企業永續發展與經營韌性之目標。

### 陽信銀行短期營運發展計畫

#### 發展信託2.0概念商品，落實普惠金融

配合金管會2022年9月發布之「信託2.0第二階段計畫」，陽信銀行積極推動結合安養、子女教養及身心障礙者照顧計劃之「旺得福家庭信託」，及依客戶需求量身訂作之信託服務，全力發展符合客戶多元需求之全方位信託服務。

#### 成立私人理專中心，滿足高資產客戶理財需求

籌備成立北中南貴賓理財中心，以專業團隊帶進外部客戶，結合陽信銀行高資產客戶將資產有效活化開發，建立理財會員等級制度，擴充陽信銀行理財規模，並提供高資產客戶客製化投資等差異化服務。另全行以八大區域進行行銷及人員管理積極培養陽信銀行理財專員，對外招攬優異理專人力，培養陽信銀行既有人才，也同時將客戶關係由外聘理專傳承至陽信銀行理專，建立與陽信銀行的黏著度。

#### 擴展數位金融服務，提供客製化金融服務體驗

透過手機門號認證 (MID) 暨金融數位身分識別 (F-FIDO) 發展，強化身分驗證及裝置認證機制，簡化行動網銀APP登入及支付流程。推動消金、理財、信用卡及存款客戶使用行動網銀APP各項數位交易服務平台，拓展及累積數位通路客戶名單，讓線上線下協銷相輔相成，擴大銷售成效。亦推動企業戶、信託客戶、信用卡特約商店及陽信電商特約商店申請企網銀，擴大及累積數位通路客戶名單，同時增益陽信銀行資金量。持續推動陽信銀行數位存款帳戶與陽信證券線上開立證券戶之銀證雙開數位跨售：陽信證券提供線上開戶服務，若客戶未持有陽信銀行帳戶，得同時申請陽信銀行數位存款帳戶作為交割戶。另透過行動網銀APP蒐集並分析客戶行為數據，進行陽信銀行各項服務客製化訊息投遞，優化各業務單位行銷及業務工作。此外，持續透過與電子支付業者(如：街口支付)帳戶連結服務，綁定存款帳戶進行消費、儲值、繳費、繳稅，銀行即服務以擴展金融生態圈，提升客戶通路支付便利，增加帳戶使用體驗黏著度為目標。生態圈，提升客戶通路支付便利，增加帳戶使用體驗黏著度為目標。

### 開發數位外匯金融業務暨外匯系統功能提升，強化外匯業務網路銀行服務效能

為順應時代潮流，發展數位金融商品，持續強化外匯網路銀行功能，以提供客戶即時有效率之服務，陽信銀行陸續規劃開發「行動網路銀行APP預約申購外幣服務」、「臨櫃交易水單／結匯證實書列印」、「異幣轉換大額交易」等功能，提供客戶更多樣化、便捷之電子交易。另推動外匯作業電腦系統優化，提升作業品質及效率，同時配合環球銀行電信協會（SWIFT）ISO 20022系統升級規劃，符合國際標準規格，並加速服務效能，提升服務品質。

### 提升流通卡數強化曝光，推廣信用卡發卡及收單

以提升流通卡數、有效卡率及整體消費金額為陽信銀行信用卡推廣三大主要方向，2024年11月發行世界商務卡更是以高端客戶為目標，明確區分各卡片特色，以提高卡片市場曝光度及增進新客戶；亦試辦電話協銷小組針對客戶消費型態及模式，推薦適合產品，以提高客戶辦卡及使用誘因，並透過分析客戶消費類型及配合活動節慶及市場趨勢推出相關行銷優惠活動。另於2022年成立分行輔導小組，負責輔佐分行推卡業務及進行教育訓練，並偕同分行拜訪企金、薪轉往來客戶推廣信用卡以帶動業務成長。同時為減少持卡人消費繳款負擔，規劃提供自行車友消費分期付款功能，並為便利陸客及臺商，提供銀聯卡收單業務。

### 強化保險代理客戶關係，推廣永續金融商品與服務

因應聯合國永續發展目標、永續金融等國際ESG趨勢並政府推動ESG政策，陽信銀行保險代理秉持公平待客原則，積極推廣小額終老保險、微型保險、醫療險等落實普惠金融之保險商品，重視高齡關懷及身心障礙者權益保障，並有效執行KYC及KYP（Know Your Products，瞭解你的產品）。另設定KPI及獎勵辦法，鼓勵保險業務行員推展ESG相關保險商品業務及推動電子保單。

### 信用貸款線上申辦及對保系統

為響應節能減碳並落實ESG社會責任，本行已推出「信貸線上申辦系統」、「信貸線上對保系統」等功能，另運用「My Data(個人資料自主運用)」功能讓申請人線上提供身分證、財產、所得及勞保等資料。2024年信用貸款共核准990件，線上申辦579件，占比58.48%，線上申辦共減少9,264張紙。



## 陽信銀行中長期營運發展計畫

### 上市規畫，強化公司治理

未來視外部金融環境及自身需要，積極評估陽信銀行股票上市。屆時於了解相關法令規定後，著手與證券商簽訂輔導契約，並且經二家以上證券承銷商申報輔導，登錄興櫃市場六個月後可以申請上市，後續逐步執行申請上市之相關事宜。認證相關業務。另為因應未來金融服務趨勢，透過整合及提升陽信銀行既有數位金融產品，冀望不斷提升數位金融各項服務。

### 增設海外分支機構，提升金融可及性

依陽信銀行外匯業務往來交易客戶結構分析，現階段仍以中國大陸、香港及東南亞等國家或地區為主要往來市場。為配合臺商客戶於海外之經營、投資、生產、貿易及融資等商業需求，就近提供金融業務服務，於符合本國政府對於銀行業設立海外分支機構的法令規範下，兼顧參酌設點地區整體之政治、社會及經濟發展狀況並配合當地國家對於他國金融機構設立之法規要求，似以東南亞（如越南）作為首要籌設海外分支機構考量，亦可加速提升海外據點營運效益，以利陽信銀行金融業務邁向國際銀行之列。

### 強化數位金融應用及保護，加深客戶黏著度與信賴

因應數位金融的快速演進，陽信銀行結合數位科技與既存營運模式進行數位轉型，簡化流程、提升客戶體驗，以顧客價值與體驗為核心，不斷精進更新，持續轉型。另為順應金融科技(FinTech)的發展趨勢，陽信銀行積極探討AI對陽信銀行之實質應用性，並持續推動數位化金融服務，同時發展數位支付，藉由陽信銀行存款帳戶連結電支帳戶擴大通路及擁有大量客戶之合作夥伴，如陽信電商、陽信證券、街口支付、萊爾富、寶雅國際等，不斷拓展客群，建立夥伴關係營運生態圈，並運用科技工具經營社群，藉由互動模式了解客戶需求，掌握市場消費者的演變進行必要的行銷。

又為強化與國際金融市場接軌，透過網路銀行/行動網路銀行APP，提供客戶24小時全方位理財功能，進行海外債/ETF交易，持續提升本行手續費收入。且為進一步提升數位身分識別認證強度及應用廣度，陽信銀行數位身分識別認證標準(FIDO)服務建置完成後，認證規格將再升級財金公司金融Fast-ID，除強化身分識別認證強度，更可推廣跨銀行認證相關業務。另為因應未來金融服務趨勢，透過整合及提升陽信銀行既有數位金融產品，冀望不斷提升數位金融各項服務。

### 持續推廣異業合作，擴大陽信生態圈

陽信銀行與陽信電子商務股份有限公司合作推動「陽信生態圈」，客戶於陽信銀行申辦各項金融業務皆可獲得生態圈點數，其點數除可至陽信電商兌換商品外，亦可於合作實體店家折抵消費，進而形塑陽信金融服務的生態圈。2023年11月陽信銀行與子公司陽信電商合作發行Sunny.Life賞利點卡，主打刷卡消費累積點數，結合陽信電商提供之各項優惠，透過點數交換及商品兌換創造1點大於1元的價值，將持續透過點數串聯生活與陽信電商合作之店家合作提升點數折抵應用之場域。

### 文件及流程數位化，減少營運用紙量

為響應ESG政策，陽信銀行積極勸誘客戶使用電子帳單及線上申辦，並規劃導入行動帳單（透過簡訊寄送客戶專屬個人信用卡帳單連結網址）以提供客戶更便利的服務，亦同步加強宣導客戶利用陽信銀行或他行ACH（Automated Clearing House，代收代付業務，即媒體交換自動轉帳業務）辦理帳戶自動扣繳或透過全國繳費網或臺灣PAY等線上繳付帳單管道繳付信用卡帳單，在減少紙本印製的同時，也為環境保護盡一分心力。另為改善作業流程、減少人力成本，全面啟用信用卡線上進件及徵審，包含聯徵等多項查詢全面數位化，以減少用紙量並提升整體作業效率。

### 持續投入新產品開發

為滿足客戶需求並完善本行金融商品及服務，將持續針對不同客戶屬性及其結合社會理念規劃並開發不同規格之授信產品(如優質卡友貸、薪轉貸、綠色授信、與績優經銷商洽談車貸合作方案)，並致力於作業流程簡化，提升營運績效，穩步達成永續發展目標。

### 數位金融創新

為持續強化數位通路及服務創新應用，已引入「My Data (個人資料自主運用)」功能讓信用貸款申請人線上提供身分證、財產、所得及勞保等資料，以提供客戶更有效率的金融服務，並積極優化數位平台，並提升客戶使用數位金融服務的便利性。

## ◆ 營運績效

### 經營績效指標

#### 財務績效

2024年雖然受到地緣政治衝突、美中科技爭端等風險持續干擾全球經濟等因素影響，各項營運績效與規模仍持續穩定成長，2024年稅前獲利45.20億元，稅前每股盈餘為1.23元。另，陽信銀行2024年辦理現金增資15億元及盈餘轉增資23.80億元後，資本額達378.88億元，總資產達7,590億元，淨值達495億元，資產規模穩定成長。

#### 信用評等

陽信銀行2024年度獲惠譽信用評等公司長期信用評等、短期信用評等及評等展望確認為「A(twn)/ F1(twn)/ 穩定」。

#### 惠譽信評對陽信銀行評等摘要敘述如下：

1. 國內長期評等係預期本行的經常性盈餘將維持穩定以及信用成本控制良好，此受本行中小企業放款的市場地位以及其著重於擔保放款策略所支撐。
2. 擁有成熟的中小企業業務，尤其在房地相關方面，近年來業務量和收入穩步增長，由於本行專注於擔保放款，包括購地、建築放款及住宅擔保放款，因而放款集中度高於同行。  
有鑒於普通股權益第一類資本(CET1)比率不斷改善，資本水準和槓桿比率有所增進，係由本行成長目標放緩、現金增資以及獲利的穩步成長與較低的股利發放所支撐，預期CET1比率將在2024年至2025年間上升接近至10%。

### 近三年個體財務績效表

單位：新臺幣仟元，每股盈餘為元

項目		2024年	2023年	2022年
經營能力	總資產	759,014,647	711,154,039	675,307,340
	權益	49,536,028	45,499,997	40,819,499
	淨收益	10,205,852	9,544,255	8,826,832
	稅後淨利	3,607,528	2,935,966	4,117,361
獲利能力	資產報酬率(%)	0.49	0.42	0.62
	淨值報酬率(%)	7.59	6.80	10.38
	每股盈餘EPS(元)	0.98	0.82	1.29
分配的經濟價值	營運費用	4,903,919	4,460,333	4,173,805
	員工薪資福利	2,850,989	2,658,691	2,579,966
	分配股東紅利	2,273,253	3,400,706	660,141
	繳納政府稅款	1,818,854	1,473,601	1,667,074
	社會公益	12,881	7,029	4,880
	政治獻金	-	-	-
分配的經濟價值小計		11,859,896	12,000,360	9,085,866

## 信用評等

評等機構	長期評等	短期評等	評等展望	評等日期
惠譽信用評等公司	「A(twn)」	「F1(twn)」	「穩定」	2024.3.25

## 稅務治理

項目	內容
----	----

### 稅務政策

陽信銀行會計處為稅務管理單位，依循國內稅務法規，按規定期限申報及繳納各項稅款，且每年申報繳納經會計師查核簽證之營利事業所得稅，並運用政府提供之租稅獎勵政策，有效降低稅負。另，陽信銀行並未透過免稅天堂或地稅負區設立據點來降低稅負，也並未安排非常規交易及特殊交易架構操縱損益。

### 稅務治理的風險管理

### 稅務治理與溝通

#### ▪ 稅務遵循風險與控管

陽信銀行每年營利事業所得稅申報資料經委任會計師查核後，再依內部分層負責層級進行陳報。另落實公司治理，每年定期執行法令遵循自行查核，以確保各項稅務申報與繳納、暫繳申報、年度申報繳納與各類所得之申報作業皆依循內部作業程序與稅法規範。

#### ▪ 稅務法規管理

如遇稅務法令更新等稅務議題，將與委任會計師討論因應對策，並適時修正內部作業流程，以確保內部作業管理與法規一致。

#### ▪ 稅務能力提升

委任會計師不定期提供陽信銀行稅務承辦人員最新租稅法令與稅務時事資訊，另為確保承辦人員熟稔各項稅務法規，亦不定期派員參加金融研訓院及國稅局辦理之稅務課程，以提升稅務專業素養。

#### ▪ 稅務資訊公開

陽信銀行稅務資訊之公開係將經委任會計師事務所查核簽證財務報表之稅務資訊，揭露於官方網站及股東會年報等公開管道。

### 稅務資訊

陽信銀行2024年度調節後有效稅率為20.13%，與台灣法定稅率20%及S&P Global發布之(CSA Companion 2024)全球銀行業平均有效稅率21.29%約當；2024年現金所得稅率減少，主要係因繳納時點差異及2024年獲利增加，故2024實際繳納2023年度營利事業所得稅額減少。

## 陽信銀行近兩年度所得稅資訊

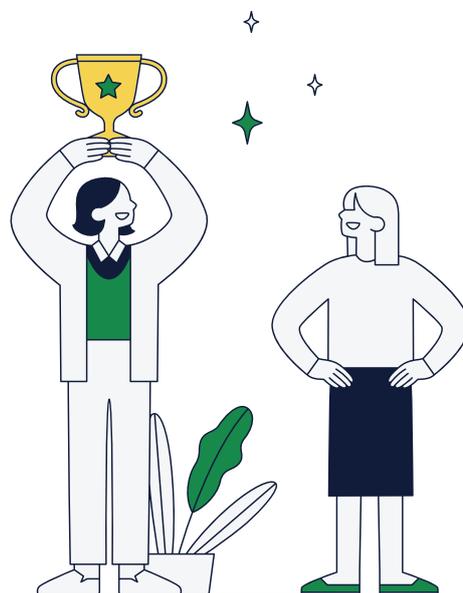
單位：新臺幣佰萬元、%

項目	2024	2023	兩期平均
所得稅淨利 (A)	4,491	3,635	4,063
所得稅費用 (B)	883	699	791
有效稅率 (B)/(A)	19.66%	19.23%	19.47%
調節項之 稅額影響數 (D)	暫時性差異	0	(2)
	一次性差異	(16)	(5)
	免稅所得	37	44
調節後所得稅費用 (E)=(B)+(D)	904	735	820
調節後所得稅費用 (E)=(B)+(D)	20.13%	20.22%	20.17%
已納所得稅 (F)	627	1,103	865
現金稅率 (F)/(A)	13.96%	30.34%	21.29%

## ◆ 榮耀與肯定

## 獲獎榮譽

中小企業為臺灣經濟發展重要支柱，故陽信銀行秉持ESG精神、發揮金融影響力，積極推動中小企業放款業務，協助並扶持中小企業與陽信銀行一同成長，更多次榮獲「中小企業放款績效甲等」之殊榮。



## 陽信銀行近年度獲獎紀錄表 (2024)

頒獎單位	獎項名稱
財團法人金融聯合徵信中心	第十八屆「金安獎及金質獎、金優獎」榮獲授信資料類「金質獎」、銀行組「金優獎」
今周刊	第18屆財富管理銀行暨證券評鑑「最佳客戶滿意獎」
教育部體育署	第16屆體育推手獎，榮獲贊助類 金質獎
財團法人台灣永續能源研究基金會	「2024第十七屆TCSA台灣企業永續獎-永續報告類」，榮獲金融及保險業-第1類銅級
財團法人台灣票據交換所	金融機構暨電子支付機構推廣獎-eFCS扣款服務推展獎

全方位贊助與資源投入、推動臺灣體壇持續向前邁進



陽信銀行獲頒「贊助類金質獎」，教育部體育署署長鄭世忠頒發獎座，陽信銀行資深副總經理何坤崧（右）代表領獎。

陽信銀行 / 提供

## 陽信銀行 首獲體育推手金質獎

孫震宇 / 撰稿

陽信銀行以實際行動支持臺灣體育活動，首次參與教育部體育署「體育推手獎」即榮獲「贊助類-金質獎」肯定。頒獎典禮於113年11月29日在臺北美福大飯店宴會廳盛大舉行，由教育部體育署署長鄭世忠親自頒發獎座，陽信銀行資深副總經理何坤崧代表領獎。

陽信銀行除致力於提供卓越金融服務，更積極投身公益，長期支持多個具代表性的體育團隊與賽事，以實際行動推動

基層與專業體育發展。透過全方位的贊助與資源投入，不僅協助運動員創造更多成長機會，亦為致力於提升國內體育競爭力，推動臺灣體壇持續向前邁進。

陽信銀行贊助涵蓋各年齡層與多項運動，致力於推動基層體育扎根。支持的學校隊伍包括臺北市福林國小棒球隊、臺東縣紅葉國小少棒隊、臺北市陽明高中棒球隊及新北市三和國中射擊隊，專注於培育年輕運動員，奠定穩固基礎。

此外，更贊助全國性賽事，如「PONY小馬全國青少年錦標賽」與「台灣企業甲級足球聯賽」，為青少年提供參與高水平競技的機會，並推動足球運動的發展，培養更多優秀運動人才。

在女性體育方面，合力推廣女子足球，攜手舉辦「國際女子邀請賽」及「U12女子邀請賽」，鼓勵女性運動員積極參與提升競技水平。

陽信銀行表示，未來將繼續邁進多元合作，支持不同性別

、年齡及各類運動項目，展現對國內體育發展的長期承諾。作為積極推動企業社會責任與ESG理念的實踐者，將結合金融專業與社會資源，支持基層體育發展，並促進全民運動風氣，讓體育成為國人生活的一部分。

陽信銀行同時持續關注環境、社會與治理等議題，參與社會活動，致力於創造對社會和環境的正向影響，益為永續發展做出貢獻。

參與教育部體育署「體育推手獎」，陽信銀行獲頒「贊助類-金質獎」

## ◆ 外部公協會組織參與

### 公協會參與

陽信銀行積極參與外部相關公協會，關注國內外最新趨勢及政府法令的變動，洞悉金融產業發展動態；透過與同業交流合作，促進金融業務穩定發展，並協助政府推行各項金融政策。

本行為增進國際企業交流，並促進社會經濟繁榮，自2018年申請加入「中華民國三三企業交流會」，以董事長作為會員代表人。「中華民國三三企業交流會」自1999年辜振甫先生擔任首任理事長以來，積極拓展對外經貿關係，並透過每月第三個禮拜的星期三舉行例會，邀請政府首長、企業先進及專家學者蒞會演講並與與會成員交流溝通，積極向政府提供建言，以回饋社會、貢獻國家為己任。

### 陽信銀行參與之公協會

公協會名稱	
中華民國三三企業交流會	中華民國票券金融商業同業公會
中華民國銀行商業同業公會聯合會	台北市銀行商業同業公會
中華民國信託商業同業公會	財金資訊股份有限公司
中華民國證券商業同業公會	中華民國工商協進會



# CH1

## 環境永續



陽信銀行秉持「與環境共生」之理念，接軌國際標準，導入ISO14064-1:2018溫室氣體盤查標準，並且依循ISO20400永續採購指南，確保供應商符合規範，與合作夥伴攜手為環境永續而努力。千里之行始於足下，陽信銀行從自身的營運開始改變的第一步，逐步實行無紙化政策，確立綠色採購機制、改善耗能設備，期許能與環境共存共榮

# 環境永續

## ◆ 環境管理

### 環境政策

#### 環境管理政策

做為地球公民的一份子，為了減緩氣候變遷、共創永續未來，陽信銀行建立環境管理制度及辦法，以體現對環境保護和永續發展的高度關注及負責任態度。從溫室氣體盤查、能源管理、無紙化服務、廢棄物管理、綠色採購到永續供應鏈管理等多方面著手，並透過環境教育及宣導開展環境保護工作。

#### · 溫室氣體盤查：

陽信銀行導入ISO14064-1:2018進行溫室氣體盤查，以了解在業務營運中所排放範疇一及範疇二溫室氣體排放量，從而制定減少排放的措施和目標。

#### · 能源管理：

為了降低能源消耗和減少碳排放，陽信銀行滾動式規劃耗能設備改善的計畫，並推廣節能措施，如：使用節能燈具、鼓勵走樓梯等措施。

#### · 無紙化服務：

為了減少用紙和對森林的破壞，陽信銀行積極推廣無紙化服務，如：無紙化報表管理系統，鼓勵客戶申請信用卡電子帳單和電子保單等。

#### · 綠色採購及永續供應鏈：

陽信銀行致力推動環保產品和綠色產品的使用，於在採購規章中訂定「綠色採購條款」，要求採購的產品和服務必須符合環保規範。並依循ISO20400永續採購指南，優化供應商評鑑機制，要求供應商落實環境、社會和治理方面的要求。

#### · 環境教育及宣導：

為將環境永續理念深植於企業文化中，陽信銀行透過張貼宣導公告等措施，鼓勵員工從日常辦公生活中落實節能減碳、減廢，並透過獎勵措施激勵員工向客戶推廣無紙化服務。

#### · 綠色授信政策：

辦理企業「綠色」、「ESG」或「永續」等授信業務時，宜參酌「永續經濟活動認定參考指引」，以帶動企業永續發展及減碳轉型。

#### 環境管理承諾與目標

##### · 陽信銀行環境管理目標

	基準年(2023)	2024年	中長期目標(2024~)
用電量	9,890,745 kWh	11,110,524kWh	持續逐年減少1%
用水量	67.1百萬公升	64.84百萬公升	持續逐年減少1%
溫室氣體排放量	6,948公噸(tCO2e)	5,959公噸(tCO2e)	持續逐年減少1%

註：2024年用電量較2023年增加係因搬遷至新總行大樓且子公司進駐，持續更新維護設備，後續將會致力達成逐年減少1%之目標。

## ◆ 氣候風險管理

為回應「本國銀行氣候風險財務揭露指引」要求本國銀行應依規模及業務性質建立適切之氣候相關風險管理與機會機制，陽信銀行引進了氣候相關財務揭露框架(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，並主動簽署成為 TCFD 支持者，從治理、策略、風險管理指標與目標四大氣候變遷管理面向，闡明陽信銀行對氣候變遷議題所採取之具體行動，使利害關係人得以取得氣候風險與機會管理及策略規劃資訊，加深其對陽信銀行淨零轉型和氣候風險管理的理解。詳細請參閱陽信銀行發布之「氣候相關財務揭露建議 TCFD 報告書」。

以下將主要以TCFD架構治理、策略、風險管理、指標與目標來說明執行情形。

TCFD	執行說明
治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候治理組織架構</li> </ul>
策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>辨識短、中、長期氣候相關風險與機會</li> <li>執行銀行公會情境分析</li> <li>評估營運據點及投資性不動產之氣候風險</li> </ul>
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立氣候風險管理機制</li> <li>鼓勵推展氣候相關機會</li> </ul>
指標與目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定氣候相關風險與機會所使用的指標</li> <li>訂定氣候相關風險與機會所使用的目標</li> </ul>

## 氣候治理

### 氣候治理組織架構

為因應氣候變遷風險並符合主管機關期待，陽信銀行建立完善的氣候治理架構，透過董事會、風險管理委員會及高階管理階層由上而下監督、管理、整合推動氣候變遷策略，以有效落實氣候風險三道防線並為潛在的氣候風險與機會做好準備。

#### · 陽信銀行氣候風險治理組織圖



## 氣候策略

### 氣候相關風險與機會辨識

根據TCFD定義，氣候相關風險分為兩大類型，包括受氣候變遷影響之實體風險及轉型至低碳經濟之轉型風險。實體風險為因氣候變遷致極端天氣事件或氣候模式長期變化，所造成直接或間接損失之風險，可分為立即性風險及長期性風險。轉型風險即轉型至低碳經濟過程中，受政策法規、技術和市場變化所造成之風險，可分為政策與法規、技術、市場及名譽等類型。氣候機會則為減緩與調適氣候變遷所衍生之機會，可分為資源效率、能源來源、產品/服務、市場及韌性等類型。

### 氣候風險與機會辨識結果

根據TCFD定義，氣候相關風險分為兩大類型，包括受氣候變遷影響之實體風險及轉型至低碳經濟之轉型風險。實體風險為因氣候變遷致極端天氣事件或氣候模式長期變化，所造成直接或間接損失之風險，可分為立即風險及長期性風險。轉型風險即轉型至低碳經濟過程中，受政策法規、技術和市場變化所造成之風險，可分為政策與法規、技術、市場及名譽等類型。氣候機會則為減緩與調適氣候變遷所衍生之機會，可分為資源效率、能源來源、產品/服務、市場及韌性等類型。陽信銀行辨別氣候變遷相關風險與機會結果，請參閱陽信銀行發布之「氣候相關財務揭露TCFD報告書」。

### 氣候情境分析分析範圍

隨著氣候變遷所帶來的威脅與挑戰日益顯著，越來越多金融機構逐漸納入氣候風險評估。陽信銀行透過氣候情境分析，量化氣候轉型與實體風險對其投資及融資業務與整體營運的影響，並評估潛在的財務衝擊。

氣候風險類型	業務別	評估地區
轉型風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業及個人授信</li> <li>股權及債權投資</li> </ul>	全球
	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運活動</li> </ul>	國內
實體風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業及個人授信</li> <li>股權及債權投資</li> </ul>	全球
	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資性不動產（排除土地）</li> <li>營運據點</li> </ul>	國內

### 氣候情境說明

陽信銀行依據銀行公會發佈之「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」並參考聯合國政府間氣候變遷委員會(Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC)發布之氣候情境設定轉型風險及實體風險情境，分析完整評估投融资標的、營運據點與投資性不動產在不同時間下氣候變遷可能造成的影響。

針對轉型風險，陽信銀行透過銀行公會參考監理機關綠色金融體系網路(Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System, NGFS)所設定之三種氣候情境－「有序轉型」、「無序轉型」及「無政策」於2030年及2050年之時間點進行分析，評估各投融资標的在不同加壓情境下之可能預期損失。

資料來源：NGFS、銀行公會

轉型風險情境	說明	政策轉型時間
有序轉型	描述全球社會採取立即且循序漸進之轉型而達到特定減碳目標之假設情況	即刻
無序轉型	描述全球執行轉型之啟動時間延遲，或是政策執行過程中遭遇較多挑戰，然同樣須達成特定減碳目標下，較急劇之轉型情境	2030
無政策	描述全球未實行或低度實行轉型之行動下，造成中長期氣候變遷較嚴重之結果	即刻 (但緩慢)

針對實體風險，陽信銀行採用銀行公會提供全台各鄉鎮市區無政策情境2050之風險等級結果，其採用情境為IPCC第五次評估報告提出之RCP8.5情境，RCP8.5情境代表無轉型政策而導致氣候變遷最嚴重之情形，轉型風險及實體風險分析結果，請參閱陽信銀行發布之「氣候相關財務揭露建議 TCFD 報告書」。

### 1. 投融资組合情境分析

陽信銀行依據銀行公會發佈之「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」辦理氣候情境分析，量化氣候轉型與實體風險對其投資及融資業務與整體營運的影響，並評估潛在的財務衝擊，分析涵蓋國內外銀行簿下表內外授信部位、票債券與權益投資受到氣候變遷風險之影響。

#### (1) 氣候情境說明

依銀行公會發佈之「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」，情境設定主要依據國際組織所發布之氣候情境，包含綠色金融體系網路(Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System, NGFS)與聯合國政府間氣候變遷委員會(Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC)，並考量國內之轉型情況以及氣候風險程度，設定長期情境以及短期情境兩種不同時間尺度之壓力情境，以進行後續氣候情境分析。

其中，長期情境考量氣候變遷時間尺度及銀行業務週期，設定情境產製時期以2030年以及2050年為主；而短期情境則是以評估未來一年內發生的氣候事件為評估尺度。

## 1.長期情境

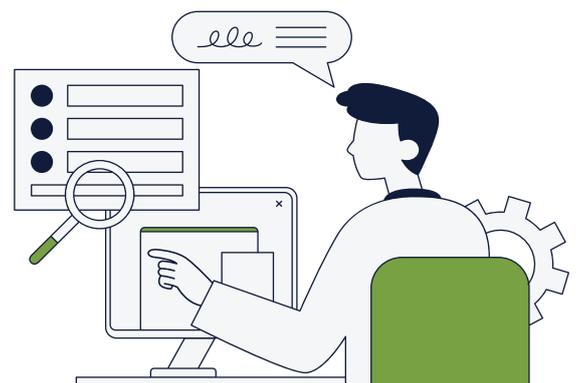
長期情境綜合考量國內之轉型情況及氣候風險程度，設定2030年以及2050年「有序淨零」、「無序轉型」及「消極轉型」三種情境進行氣候情境分析。

項目	有序淨零	無序轉型	消極轉型
情境說明	本情境用以評估全球循序漸進以達到2050年淨零排放之路徑下，銀行之潛在風險	本情境用以評估延遲開始進行轉型但仍須達到全球世紀末升溫於2°C以內之目標下，銀行之潛在風險	本情境用以評估延遲開始且無法達成減碳目標而帶來較嚴重的暖化情況下，對於銀行之潛在風險
轉型風險	以碳定價及產業排放變化趨勢等相關因子模擬碳定價之轉型風險對於不同屬性個體		
	對應NGFS之「Net Zero 2050」情境	對應NGFS之「Delay Transition」	對應NGFS之「Fragmented World」情境
實體風險	對應IPCC之「SSP1-1.9」情境	對應IPCC之「SSP1-2.6」情境	對應IPCC之「SSP2-4.5」情境
總體經濟	考量NFGS情境GDP成長率、失業率、通貨膨脹率以及長期利率變化		

## 2.短期情境

短期情境主要評估未來一年內因氣候相關之特定實體或轉型衝擊事件發生對於部位產生之衝擊程度，並設定「實體風險 - 強度調整情境」、「轉型風險情境」、「綜合損失情境」三種情境進行氣候情境分析。

項目	實體風險 - 強度調整情境	轉型風險情境	綜合損失情境
情境說明	<ul style="list-style-type: none"> <li>實體風險係評估模擬氣候變遷增溫2°C的情況下，若莫拉克颱風以更強的形式在現在（未來一年內）再次發生，將可能帶來的損失。</li> <li>強度調整情境係根據氣候變遷可能導致颱風降雨量增加的預測，將莫拉克颱風的歷史降雨數據進行調整，以模擬在氣候變遷情境下颱風強度增強的情況，並進一步評估此變化對銀行的潛在風險</li> </ul>	<p>主要依據各產業目前的碳排放強度，以及台灣未來可能實施的碳費價格（假設對所有國內企業以相同費率徵收碳費），並評估此情況對國內企金部位的影響，以及對銀行在未來一年內可能造成的衝擊</p>	<p>取「轉型風險情境」以及「實體風險情境-強度調整情境」之損失進行綜合加總（意即營業額損失比率取兩情境數值加總，其餘加壓數值取強度調整情境之損失數值）</p>



## (2)投融資組合情境分析結果

## 1.長期情境分析

## A. 分析結果：各情境下信用風險預期損失占淨值及基準年度稅前損益之比率

比率	有序淨零		無序轉型		消極轉型	
	2030	2050	2030	2050	2030	2050
預期損失占基準年度稅前損益之比率	80.95%	83.21%	101.31%	96.46%	95.48%	122.60%
預期損失占淨值之比率	7.39%	7.59%	9.24%	8.80%	8.71%	11.19%

## B. 分析結果：各資產類別於各情境預期損失占基準年稅前損益和淨值之比率

資產類別	比率	有序轉型		無序轉型		無政策	
		2030	2050	2030	2050	2030	2050
國內授信	損益比	72.80%	72.35%	90.90%	83.89%	86.11%	104.35%
	淨值比	6.64%	6.60%	8.29%	7.66%	7.86%	9.52%
國外授信	損益比	2.61%	3.58%	2.18%	4.49%	2.79%	8.18%
	淨值比	0.24%	0.33%	0.20%	0.41%	0.25%	0.75%
銀行簿投資部位	損益比	5.54%	7.28%	8.24%	8.08%	6.58%	10.07%
	淨值比	0.51%	0.66%	0.75%	0.74%	0.60%	0.92%

註1：損益比為預期損失占基準年稅前損益之比率、淨值比為預期損失占基準年淨值之比率

註2：因情境分析之方法論有其假設、相關參數設定為不同風險情境下推估之數值，長期情境所評估期間較為久遠，因此各情境所估算出之預期損失情形有其不確定性，並非未來實際發生之影響，分析結果之使用及解讀上應注意其限制性。

## 2.短期情境分析

A. 分析結果：各情境下信用風險預期損失占淨值及基準年度稅前損益之比率

比率	實體風險 - 強度調整	轉型風險	綜合損失
預期損失占基準年度稅前損益之比率	76.82%	28.90%	76.87%
預期損失占淨值之比率	7.01%	2.64%	7.01%

B.分析結果：各資產類別於各情境預期損失占基準年稅前損益和淨值之比率

資產類別	比率	實體風險 - 強度調整	轉型風險	綜合損失
國內授信	損益比	71.10%	23.17%	71.11%
	淨值比	6.49%	2.11%	6.49%
國內銀行簿投資部位	損益比	5.72%	5.73%	5.76%
	淨值比	0.52%	0.52%	0.53%

註1：損益比為預期損失占基準年稅前損益之比率、淨值比為預期損失占基準年淨值之比率

註2：因長、短期情境之方法論不同，分析結果不宜逕予比較。

## 營運據點及自有不動產情境分析

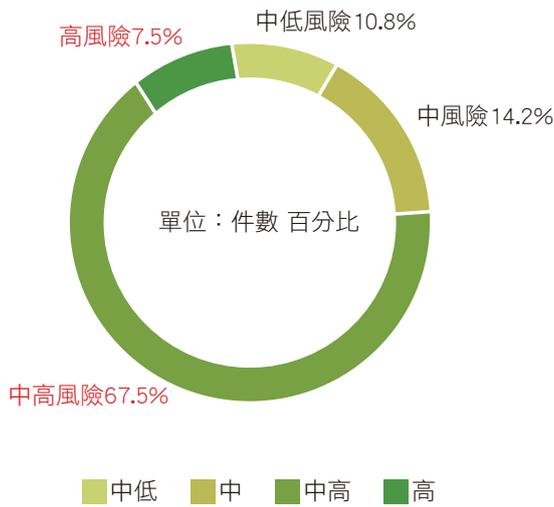
陽信銀行採用NGFS提供之氣候情境－有序轉型、無序轉型及國家自定貢獻(NDC) 三種情境進行分析，根據自身最近年度的類別一和類別二碳排放，計算在不同情境下2030、2040及2050年預期會負擔的碳費金額；再評估碳費與最近年度營業收入的占比，以了解未來碳費徵收將對自身的獲利能力產生多少影響。分析結果如下圖表所示，更多資訊請參考陽信銀行TCFD報告書。

自身營運 - 轉型風險情境分析：碳費占稅前損益比例圖



極端氣候事件對營業據點、機房造成的損害，不僅提升營運中斷的風險，修繕費用也增加銀行的負擔。故陽信銀行針對自身營運據點及自有不動產進行實體風險分析，評估各分行的氣候風險等級並進行後續監管。分析結果如下圖表所示，詳細資訊請參考陽信銀行TCFD報告書。

### 營運據點實體風險分級



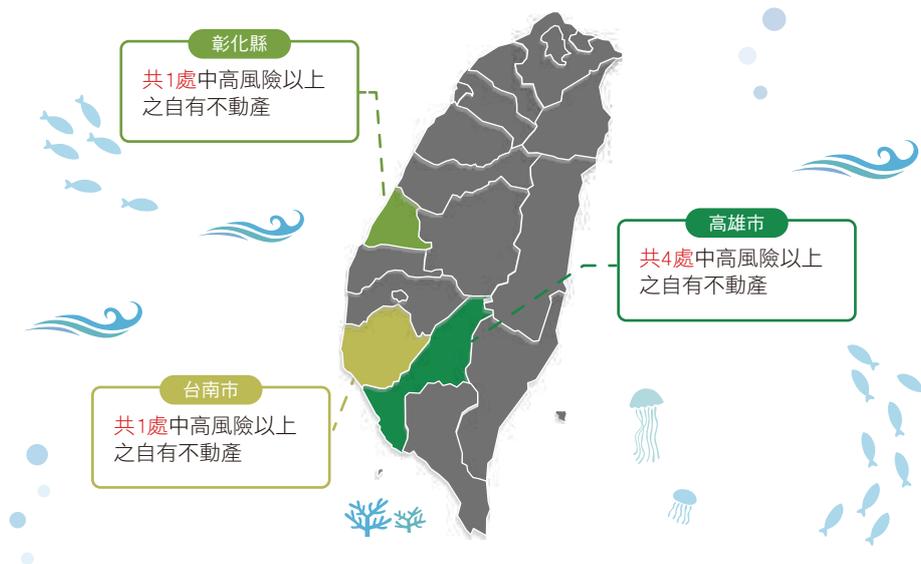
營運據點實體風險分析圖

### 高風險等級之營運據點分布



營運據點實體風險區域分布圖

### 自有不動產實體風險區域分布(中高風險以上)



自有不動產實體風險中高風險建物區域分布圖

### 氣候風險管理

為有效回應於氣候相關風險所辨識與評估之結果，陽信銀行將氣候風險管理相關議題納入現行風險管理機制中，建立氣候風險管理機制及因應措施，並鼓勵推展氣候相關機會。

#### 建立氣候風險管理機制

- 訂定「陽信商業銀行氣候風險管理政策」
- 納入氣候風險內部控制三道防線
- 將氣候風險納入投融資決策考量

#### 鼓勵推展氣候相關機會

- 訂定「永續綠金融」放款業務推展專案
- 積極投資綠色債券
- 發行環保材質PETG製卡之Sunny Life賞利點卡
- 與綠色商店合作刷卡促銷活動



### 指標與目標

陽信銀行各業管部門每年檢視氣候風險管理政策之妥適性，評估職掌範圍所設氣候風險與機會，擬定氣候關鍵指標、目標及監控頻率，並將監控結果陳報單位主管核定，以追蹤檢討陽信銀行氣候變遷管理目標。陽信銀行訂定氣候風險機會指標與目標如下。

#### · 氣候風險指標與目標

策略面向	指標	短期目標 (3年以內)	中期目標 (3-10年)	長期目標 (10年以上)
投融資氣候風險管理	新增投融資對象納入氣候風險因子評估之比例	50%	70%	100%
	採用PCAF方法學盤查投資組合溫室氣體排放量	20%	70%	100%
	與投融資對象完成TCFD揭露(氣候相關議題)議合比例	20%	40%	60%
	高氣候風險承作	持續監管燃煤火力發電或煤炭相關產業投資/授信之氣候風險		2034年以後，不再新承作無轉型計畫之燃煤火力發電或煤炭相關產業投資/授信
	高碳產業投融資餘額占比	2025年相較於基準年2023年減少10%	2030年相較於基準年2023年減少30%	2050年全資產組合達淨零排放目標
綠色營運	溫室氣體排放量	2025年溫室氣體排放量，較基準年2023年減少20%	持續減少國內各營運據點溫室氣體排放量	全營運據點淨零排放目標
	「ISO14064-1 溫室氣體盤查(範疇一、二)」	完成「ISO14064-1 溫室氣體盤查(範疇一、二)」導入	持續執行ISO14064溫室氣體盤查及認證	



· 氣候機會指標與目標

策略面向	指標	短期目標 (3年以內)	中期目標 (3-10年)	長期目標 (10年以上)
綠色營運	減少用電量	逐年下降1%		
	提升再生能源使用比例	評估及規劃再生能源採購和發電裝置建設	10%	30%
	綠建築	對現有營運據點進行綠建築轉型評估  對新設營運據點評估採用綠建築標準	-	-
發行低碳產品	低碳/環境友善信用卡	持續推廣發行低碳/環境友善信用卡	2034年以後所新發行之信用卡全面皆為零碳/環境友善信用卡	
	設立ESG專區	規劃於官網增加ESG專區，提供客戶商品選擇	官網實際設立ESG專區，提供客戶商品選擇	



## ◆ 能資源管理

### 能源管理與減量

#### 照明設備改善

為減緩全球氣候變遷、減少溫室氣體排放，陽信銀行依規畫逐步汰換辦公室以及公共區域之耗能燈具，藉由能源測試改善方案、各類燈具自主施工、舊燈具活化再利用等，改善照明設備的耗能情形。

全臺營運據點自2020年起陸續將T5燈管全面汰換為LED燈具，LED燈具溫升僅有T5燈管的一半，透過降低室內環境溫度進而減少空調耗電量之節能減碳效果。

#### 空調設備改善

由於金融服務業主要排放源以營運據點用電量為主，為降低營運過程對環境的影響，並提供員工及客戶更優質的場所，陽信銀行全年不定時滾動式規劃耗能設備改善，以增加室內冷房效。2024年陽信銀行共汰換3台水冷式空調主機，並且為節能控制，提高空調設備效能，全行每年不定時進行檢查及改善作業如下：

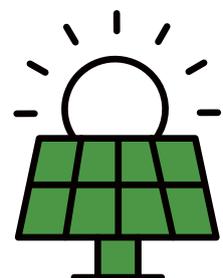
檢查項目	檢查與改善內容
冷卻水塔	灑水分佈的觀察、是否濺水出水塔等
冷卻／冰水泵	進出口壓力表的裝置與比對等
空調箱／室內送風機	盤管清理與風車的保養、出風溫度比對等
空調主機	液管視窗不應有氣泡、趨近溫度的比對等
室外機	散熱鰭片竹的清潔、遮陽的設置、季節風的防治等

#### 綠建築大樓

陽信銀行於2023年10月正式啟用座落於臺北市中山區中山北路與民權西路交界之新總部大樓，成為陽信銀行新總行大樓。此總行大樓建築於2022年11月順利取得使用執照，並且獲得了綠建築銀級標章，彰顯了陽信銀行在環保永續方面的堅定承諾且積極致力於落實永續發展目標。新總部大樓的啟用不僅展現了陽信銀行在業務發展上的積極態度，更彰顯了對環境友善和社會責任的重視，為銀行的永續發展注入了新的動力。

#### 再生能源使用

為配合政府淨零減碳政策，本行總部大樓頂樓設置太陽能板，自2024年7月起已開始自發自用綠電，自用之發電量為3,767度，減碳量以經濟部公告113年度排放係數0.474公斤CO<sub>2</sub>e/度計算，減少排放1,785.56公斤CO<sub>2</sub>e，展現本行對減碳之承諾，未來將積極評估及規劃各分行太陽能板裝置之可行性，提高再生能源使用率。



### 用電及耗能管理

陽信銀行盤查全臺108家分行之用電量，2024年陽信銀行總用電量為11,110,524kWh，歸功於陽信銀行長期致力於照明和空調設備改善以及節能減碳宣導與行動的成效。

目前為響應節能減碳政策，陽信銀行透過以下節能減碳宣導及行動來降低自身營運產生之碳排放：

#### 1. 節約用電：

隨手關燈、使用節能標章電器用品、冷氣溫度調整至26度常溫狀態、電腦設定低耗能休眠狀態，減少待機耗電損失、電燈開關張貼「紅綠黃」標籤提醒節電。

#### 2. 綠色採購：

定期檢討購置及汰換設備、器具、節約用電、用水措施等執行成效及追蹤。

#### 3. 自我評量及檢討改善：

比較歷年同期用電、用水量，並定期檢討內部各單位責任域及整體節約用電目標達成情形。

此外，陽信銀行亦持續向員工宣導辦公室節能舉措，包括鼓勵同仁在當上下兩層樓的狀況下，以步行代替搭電梯、無人使用空調或視訊等設備時將插頭拔掉等，並於每個空間之電源開關張貼顏色貼紙提醒使用者，依照顏色設定關閉電燈，來達到電費節約，透過每一位員工的小舉動累積節能成效。

未來陽信銀行將持續加強各分行單位之硬體設備之節電控制，來達到降低用電量，包括空調設備用符合國家標準之變頻式空調，依季節設定室內空間溫度，做到以企業來帶領員工重視全球氣候變遷議題，從日常生活中落實節能減碳，並期許每年用電量持續減少1%。

### 近2年能源使用量

項目	2023	2024
總用電量 (kWh)	9,890,745	11,110,524
總用電量 (百萬焦耳)	35,606,682	39,997,886
汽油 (公升)	72,004	84,852
柴油 (公升)	375	2,774
液化石油氣 (公升)	358	29
天然氣 (立方公尺)	88	139
總能源量 (千兆焦耳GJ)	37,984	42,775
每人平均能源用量 (GJ /人)	16.34	17.50
每單位營收平均能源用量 (GJ/ 百萬元)	2.00	2.04

註1：依據能源局網站公告能源單位產品熱值表113年版進行換算，電力：3,600 (GJ/百萬度)；汽油：7,520 (Kcal/公升)；柴油：8,629 (Kcal/公升)；液化石油氣：5,958 (Kcal/公升)；天然氣：8,710 (Kcal/立方公尺)

註2：1千兆焦耳(GJ)= 10<sup>9</sup>焦耳(J)；1千卡 (Kcal)= 4,186焦耳(J)

註3：2023年陽信銀行總員工人數為2,325人，2024年陽信銀行總員工人數為2,444人

註4：2024年用電量較2023年增加係因搬遷至新總行大樓且子公司進駐，持續更新維護設備，後續將會致力達成逐年減少1%之目標。

## 溫室氣體排放與減量

### 溫室氣體盤查管理系統

因應海平面上升、全球氣候變遷等氣候議題，陽信銀行以自身角度思考如何在營收成長中，兼具客戶權益及保護地球環境，以達到永續經營目標。

2025年陽信銀行依據ISO14064-1溫室氣體盤查標準，盤查全臺108家分行2024年範疇一及範疇二溫室氣體排放量，包含各分行用電量、公務車用油量等，以及總行各部門有關溫室氣體排放指標數據，以作為陽信銀行在疫情、天災不斷及科技發展下，持續朝向減少環境破壞的起點。

### 溫室氣體排放及管理

根據2024年度溫室氣體盤查結果，陽信銀行總行大樓、營業部及國外部與全臺108間分行於類別一及類別二之溫室氣體排放總量為5,958.84公噸二氧化碳當量(tCO<sub>2</sub>e)，每人平均碳排量為2.44噸二氧化碳當量(tCO<sub>2</sub>e)；其中類別一直接排放量占整體排放量約8.40%，主要排放來自冷媒逸散及公務車用油以及新總部大樓購置消防設備，類別二間接排放量占整體排放量約75.38%，主要以總行用電量為主。

面對國際淨零碳排放趨勢，並配合我國「溫室氣體減量及管理法」明訂2050溫室氣體排放量降低50%以下之長期目標，陽信銀行為善盡企業公民的角色，近年來除了持續採購有環保標誌之電器，亦將推廣在上班時間冷氣調高0.5°C、減少5分之1電燈比例、全部分行電燈改為LED燈具、減少公務車使用，以達到未來減量之目標，為全球減少碳排放盡一分心力，追求企業營運與環境共好的願景。

### 2024年溫室氣體排放情形

項目	單位	2024
類別一排放量	tCO <sub>2</sub> e	597.15
類別二排放量	tCO <sub>2</sub> e	5,361.69
類別一+類別二排放量	tCO <sub>2</sub> e	5,958.84
類別一+類別二 平均每人排放量	tCO <sub>2</sub> e/人	2.44
類別一+類別二 平均每單位營收排放量	tCO <sub>2</sub> e/佰萬元	0.28

註1：溫室氣體排放量依據排放係數法計算，排放量=活動數據\*排放係數\*全球暖化潛勢(GWP)，GWP參考IPCC AR6版本

註2：類別一排放係數依據「行政院環保署溫室氣體排放係數管理表6.0.4」計算

註3：類別二排放係數依據經濟部能源局最新公告之2023年電力排放係數計算

註4：此表溫盤數據於2025年7月通過第三方確信

### 2024年投融資財務碳排放情形

本行自2024年起採用碳核算金融聯盟（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）的方法論，並參考銀行公會「本國銀行投融資組合財務碳排放（範疇三）實務手冊」進行投融資部位碳排放量的計算，運用碳排放與金融資訊的整合分析，進一步掌握資金運用對環境帶來的長遠影響。透過分析結果，本行將持續檢視並優化現有投融資策略，逐步調整，以具體行動落實本行對氣候行動的承諾，推動業務發展與永續目標協同並進。

本行2024年底投融資部位類別一及類別二財務碳排放量為4,392,550.13公噸二氧化碳當量，每百萬元投融資約產生9.89公噸二氧化碳當量，盤查覆蓋率為65.16%，PCAF須盤查資產之覆蓋率為99.95%，加權平均數據品質分數為3.45。主要財務碳排放量來源為商業貸款、主權債投資與公司債投資。

### 2024年底投融資部位財務碳排放量

資產類別		類別一及類別二 財務碳排放量 (tCO <sub>2e</sub> )	類別一及類別二 財務碳排放強度 (tCO <sub>2e</sub> /新臺幣百萬元)	類別一及類別二 財務碳排放量加權 平均數據品質分數	盤查 覆蓋率 <sup>1</sup>	PCAF須盤查 資產 <sup>2</sup> 之覆蓋 率	
投資部位	上市櫃及未上市櫃股權投資	7,105.53	1.97	11.69	70.76%	100%	
	公司債投資	725,562.52	11.13				2.32
	主權債投資	776,062.47	12.88				1.91
授信部位	商業貸款	2,492,768.53	12.27	9.15	63.11%	99.93%	
	商業不動產融資	252,399.55	10.26				4.00
	房屋貸款	95,441.43	1.31				4.00
	機動車輛貸款	43,210.10	2.96				3.47
總計		4,392,550.13	9.89	3.45	65.16%	99.95%	

1 盤查覆蓋率之投融資總餘額以2024年陽信銀行個體資產負債表之投資（包括FVTPL、FVOCI、AC）與放款（貼現及放款 - 淨額）金額計算。

2 PCAF須盤查資產參考銀行公會實務手冊，包含：上市櫃及未上市櫃股權投資、公司債投資、主權債投資、商業貸款、商業不動產融資、房屋貸款、機動車輛貸款等。

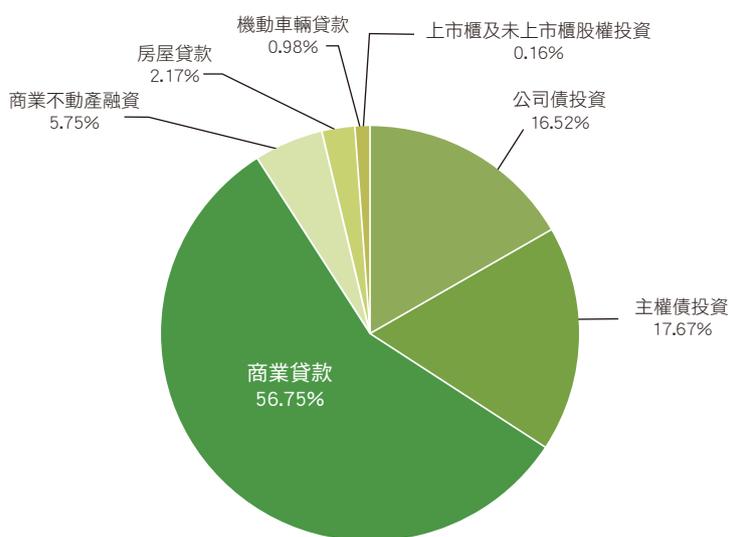


### 投資部位

本行2024年底投資部位財務碳排放量為1,508,730.52公噸二氧化碳當量，每百萬元投資約產生11.69公噸二氧化碳當量財務碳排放量，PCAF須盤查資產之覆蓋率為100%。主要財務碳排放量來源為主權債投資及公司債投資。

本行進一步將投資部位財務碳排放情形依照地區別進行分析，並針對股債投資財務碳排放情形依照產業類別進行分析，地區排放以臺灣為大宗，產業排放則以石油及煤製品製造業為大宗。以上分析結果，將做為本行擬定投資減碳策略的重要參考，並定期追蹤。

2024年各資產類別財務碳排放量佔比



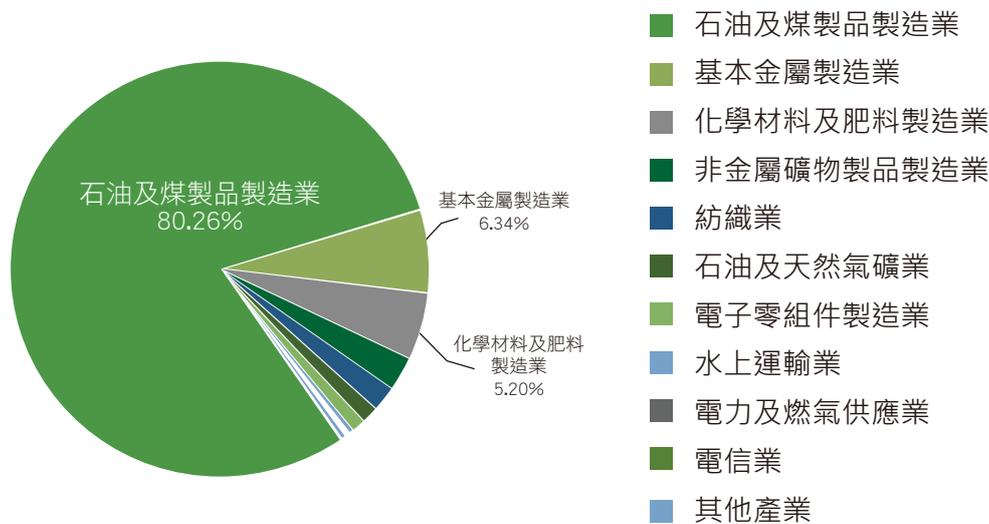
2024 年底投資部位地區別財務碳排放量及財務碳排放強度



## 2024年底股權與公司債投資產業別財務碳排放量及財務碳排放強度

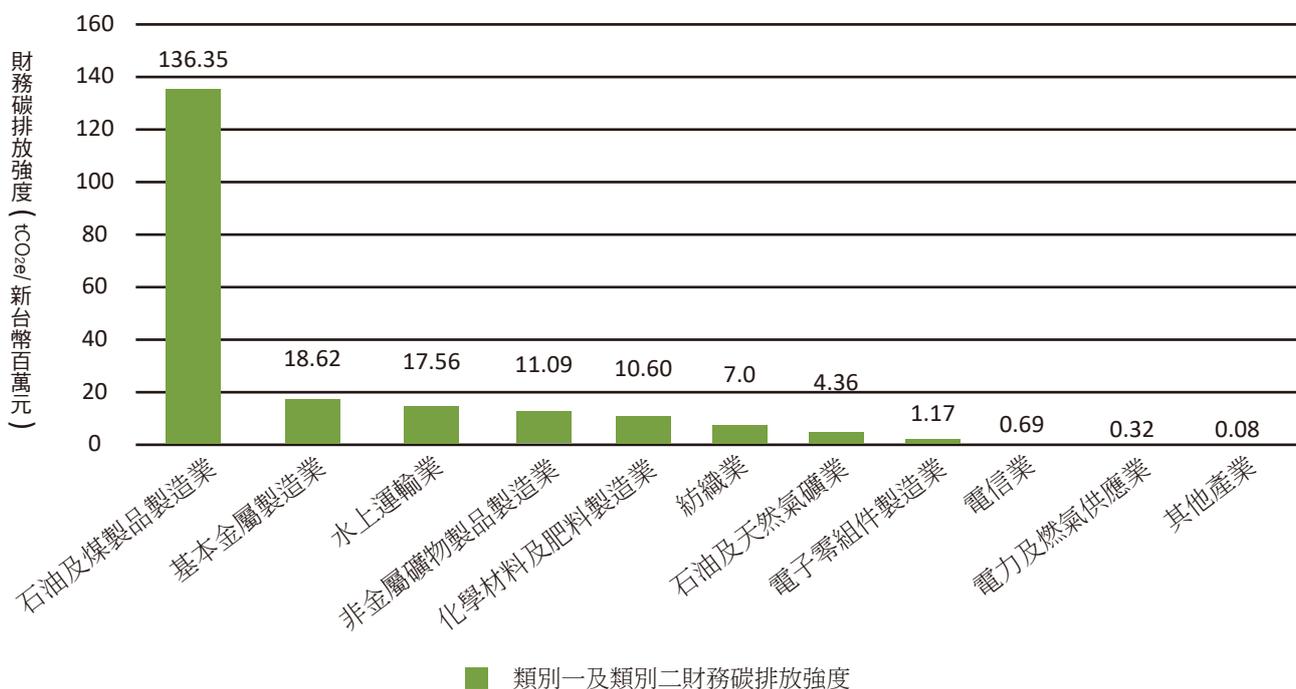
產業名稱	類別一及類別二 財務碳排放量 (tCO <sub>2e</sub> )	類別一及類別二 財務碳排放量比例	類別一及類別二 財務碳排放強度 (tCO <sub>2e</sub> /新台幣 百萬元)
石油及煤製品製造業	588,042	80.26%	136.35
基本金屬製造業	46,437	6.34%	18.62
化學材料及肥料製造業	38,106	5.20%	10.60
非金屬礦物製品製造業	19,341	2.64%	11.09
紡織業	14,802	2.02%	7.00
石油及天然氣礦業	9,018	1.23%	4.36
電子零組件製造業	8,237	1.12%	1.17
水上運輸業	3,340	0.46%	17.56
電力及燃氣供應業	1,210	0.17%	0.32
電信業	1,129	0.15%	0.69
其他產業	3,005	0.41%	0.08
總計	732,668	100.00%	10.65

## 2024年底股權與公司債投資產業別財務碳排放占比



註：非金屬礦物製品製造業、紡織業、石油及天然氣礦業、電子零組件製造業、水上運輸業、電力及燃氣供應業、電信產業以及其他產業之財務碳排放約佔8.2%

### 2024年底股權與公司債投資產業別財務碳排放強度

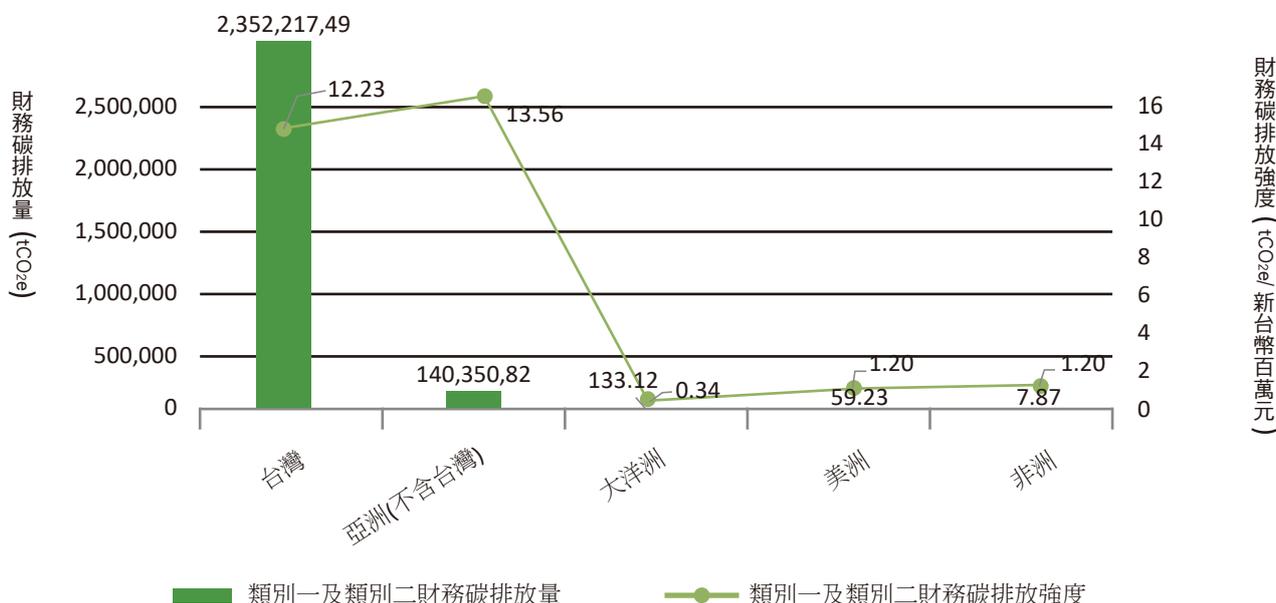


### 授信部位

本行2024年底授信部位財務碳排放量為2,883,819.61公噸二氧化碳當量，每百萬元授信約產生9.15公噸二氧化碳當量財務碳排放量，PCAF須盤查資產之覆蓋率為99.93%。主要財務碳排放量來源為商業貸款，商業貸款之財務碳排放量佔授信部位比例約為86.44%。

本行進一步將授信部位中商業貸款財務碳排放情形依照地區別進行分析，並針對商業貸款財務碳排放情形依照產業類別進行分析，地區排放以臺灣為大宗，產業排放則以非金屬礦物製品製造業、批發業、藥品及醫用化學製品製造業為大宗。以上分析結果，將做為本行擬定授信減碳策略的重要參考，並定期追蹤。

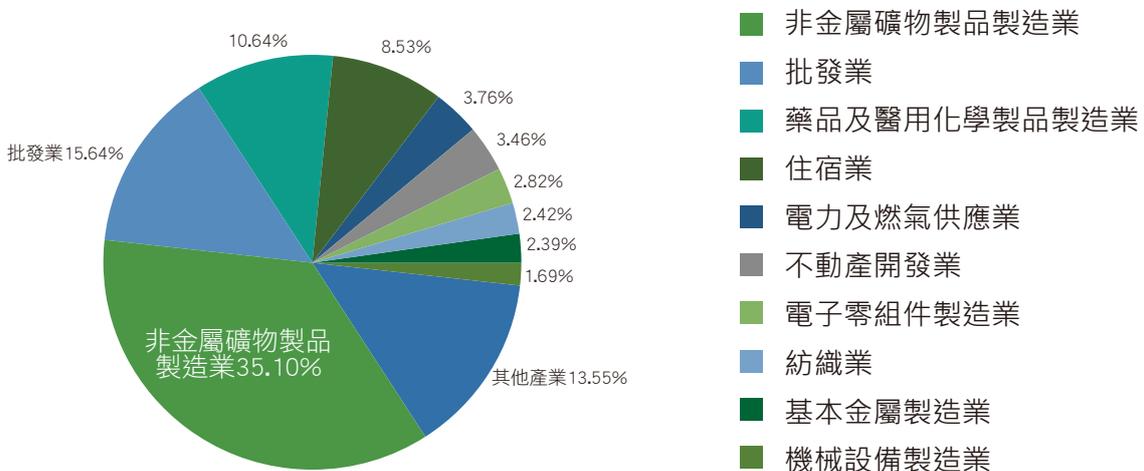
### 2024年底商業貸款地區別財務碳排放量及財務碳排放強度



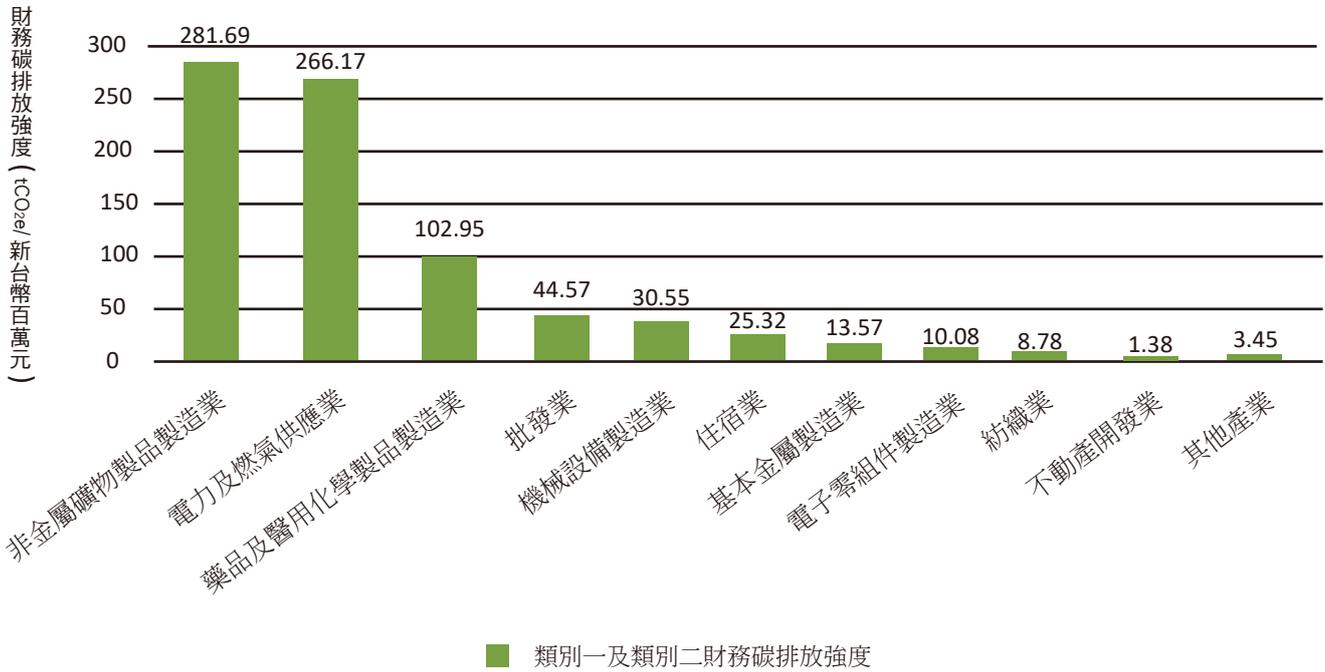
## 2024年底商業貸款產業別財務碳排放量及財務碳排放強度

產業名稱	類別一及類別二 財務碳排放量 (tCO <sub>2e</sub> )	類別一及類別二 財務碳排放量比例	類別一及類別二 財務碳排放強度 (tCO <sub>2e</sub> /新台幣 百萬元)
非金屬礦物製品製造業	875,007	35.10%	281.69
批發業	389,851	15.64%	44.57
藥品及醫用化學製品製造業	265,225	10.64%	102.95
住宿業	212,616	8.53%	25.32
電力及燃氣供應業	93,812	3.76%	266.17
不動產開發業	86,282	3.46%	1.38
電子零組件製造業	70,348	2.82%	10.08
紡織業	60,243	2.42%	8.78
基本金屬製造業	59,473	2.39%	13.57
機械設備製造業	42,055	1.69%	30.55
其他產業	337,857	13.55%	3.45
總計	2,492,769	100.00%	12.27

## 2024年底商業貸款產業別財務碳排放占比



### 2024年底商業貸款產業別財務碳排放



## 水資源管理

### 水資源管理

氣候變遷造成全臺缺水，突顯出水資源管理需要迫切處理之議題。陽信銀行全臺用水大多數取自自來水公司，極少部分取用地下水，生活污水排放則透過全臺政府工務局污水下水道系統，將污水收集至污水處理廠，並淨化至符合國家放流水標準後排放，避免污染河川、湖泊、海洋等水體水質，減少環境衝擊。

2024年，陽信銀行全臺營運據點總用水量為68.84百萬公升，總用水量較去年增加1%，每人平均用水量為0.027百萬公升，人均用水量較去年增加約7%。

未來陽信銀行將持續提升各項硬體設備的用水效能，包括：總行新建大樓空調設備選用氣冷式系統，大量減少水資源之耗用量；各類供水設備定期清洗、更換濾心並送檢測，以達節能功效並保障員工用水安全；大樓植栽區的噴灌系統依季節、天候調控用水。透過各項水資源使用效率改善及節水措施，使陽信銀行在氣候危機下能夠有效調適。

### 近三年（2022~2024）用水量

項目	2022	2023	2024
用水量 (百萬公升)	97.54	67.10	68.84
每人平均用水量 (百萬公升/人)	0.0426	0.029	0.027
每單位營收用水量 (百萬公升/佰萬元)	11.051	0.002	0.003



## 廢棄物管理

### 無紙化的綠色服務

#### · 無紙化報表管理軟體系統

陽信銀行全行日常營運所產製報表可分為會計憑證報表（通稱複式傳票占30%）及管理性報表（占70%）二大類。本行未實施無紙化政策前，統計2020年6月至2021年5月之一年期間列印報表張數合計達867萬張，共4,335箱，加計人力裝訂歸檔及空間保留存放，所需成本不容小覷。

為節省業務費用，力行節能減碳、環保永續，同時因應數位化發展趨勢，陽信銀行建置「無紙化報表管理軟體系統」，將約80%報表改為電子方式存放、簽核及查閱，剩餘20%報表因法令規定，不納入該系統。經評估建置「無紙化報表管理軟體系統」，全年可為陽信銀行節省約354萬元費用，其餘綜合效益如下：

#### 1. 節省紙張、耗材成本：

可簡化包含交易紀錄、帳務統計、資產變動、授信明細、覆審檢核、稽核控管等報表，涵蓋分行端與總行17個部處，共計1,143項報表，使全行全年節省報表紙及印表機帶費用約可達新臺幣341萬元。

#### 2. 節省倉儲及運送成本：

統計報表e化後，每年約可節省30坪儲放空間，另可節省每年北部報表南送存放之運費約新臺幣13萬元，加計前項紙張、耗材部分，全年可節省費用達新臺幣354萬元。

#### 3. 提升工作效率：

省去原由人工執行報表收集、裝訂、歸檔、保管等作業流程，可提升調閱歷史資料之效率及品質。

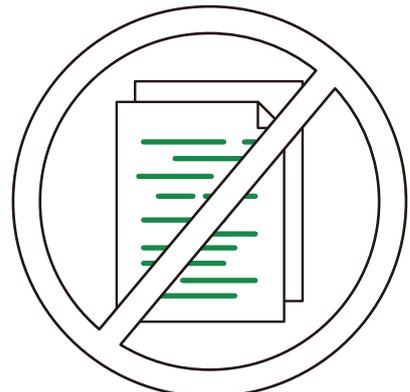
#### 4. 落實ESG政策：

推動內部無紙化，有助落實ESG政策，與環境和諧共生，創造永續價值。

另為避免營業單位衝擊，主機端已漸次將報表移除不提供主機直接列印報表。自2022年5月開始上線，截至2023年一年期間列印報表張數已減至800萬張以下，總申請箱數約4,000箱。

#### · 無紙化報表管理軟體系統功能：

1. 將TANDEM帳務主機及AS400信託主機所產生的暫存報表檔轉檔至「無紙化報表管理系統」長期存放，並具內容檢索功能，便利調閱查詢
2. 提供線上簽核功能，留存人員簽章記錄
3. 報表加註浮水印處理，以防資料外洩，提高安全性
4. 回傳資料以TANDEM帳務主機連結之印表機列印
5. 自動派送指定電子信件或傳真，以節省人力報送



### · 電子保單

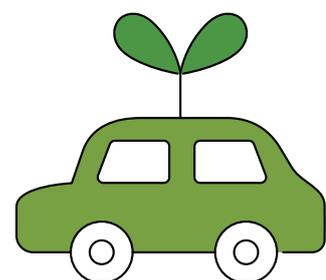
陽信銀行持續優化內部招攬及進件流程，減少內部用紙、及郵務往來，落實減碳作為。同時，因應保險數位化及電子化，配合保險公司，由第一線保險業務行員推廣，鼓勵客戶在投保時選擇電子保單，以期許少砍樹木，進而減少其碳排放量。

2024年陽信銀行電子保單申請件數至少達4,000件，減少約17,809張用紙，相當於減少135.34公斤二氧化碳當量(kgCO<sub>2</sub>e)。為有效降低紙張使用量，陽信銀行將持續教育、獎勵員工並邀請保戶共同推行無紙化作業，例如：保險業務行員電子保單觀念及態度訓練、協助客戶下載電子保單及數位簽收流程、分行及保險業務行員推行電子保單及電子服務之獎勵，相關推行成效如下：

1. 汽、機車強制險：遵循政府及陽信銀行之無紙化政策，經由保險業務行員推廣，並配合保險公司的承保程序，2024年度共申請3528件e化汽機車強制險保險證，汽車任意險也有233件申請險電子保單。
2. 2024年意外傷害保險專案，共成立4,577件保險契約，申請電子保單者日益增加，除了原2023年的367件，在2024年度新增89件。另外，旅行平安保險也增加125件電子保單。
3. 2024年度成立的壽險保單共3,424件，其中有22件申請電子保單，920件申辦E通知。未來仍持續提供電子化保單、保單條款QR Code之申請或「電子通知單」、「簡訊通知單」等E化通知申辦，鼓勵客戶一同響應環保。
4. 總計：
  1. 汽機車申請e化汽機車強制險保險證2024年共3528件，2024年相較2023年增加3081件，增加689%申請量。
  2. 產險傷害險及旅平險2024年新增214件電子保單，約佔該項險種總契約件數的4.55%。
  3. 2024年新增2張住宅火險電子保單及1張綠能保險電子保單。
  4. 汽機車申請e化汽機車強制險保險證3528件、汽車任意險電子保單233件，加計其他產險217件電子保單，2024年度成立3978件產險電子保單。
  5. 壽險則有942件申請電子化服務，約佔2024年總壽險契約件數的27.51%，其中申請電子保單件數有22件，約佔2024年總壽險契約件數的0.6%。
  6. 2024年度產壽險共計申辦4000件電子保單，較2023年度926件增加3.31倍，大幅超過原設定之2%申請量目標。

未來減量目標：

短期（1年）	中期（5年）	長期（15年）
增加客戶申請電子化服務達2%申請量	增加客戶申請電子化服務達20%申請量	增加客戶申請電子化服務達50%申請量



### · 信用卡電子帳單及線上申請

#### · 電子帳單：

為推動信用卡（發卡）電子帳單，除固定於帳單上長期佈置申辦電子帳單環保愛地球文宣，並透過提供客戶首次申辦電子帳單即回饋信用卡陽信銀行生態圈點數100點之優惠回饋活動，以提升客戶申辦動機。

#### · 發卡：

2024年信用卡發卡電子帳單申請使用人數28,194人，寄送份數170,278件，約節省用紙35.8萬張（每份電子帳單以平均使用2.1張紙計算，包含1張信封及1.1張帳單）

#### · 收單：

2024年信用卡收單電子帳單申請使用店家數3,991家，寄送份數39,583件，約節省用紙7.9萬張（每份收單電子帳單以平均使用2張紙計算，包含1張信封及1張帳單）

未來除了延續以優惠回饋活動引導客戶申辦電子帳單外，亦透過結合優化信用卡電子化服務，引導客戶申辦，目標每年申辦使用人數成長約2%。

#### · 線上申請：

2024年陽信銀行信用卡線上申請5,846件，約節省用紙4.1萬張，相當於減少311公斤二氧化碳當量(kg CO<sub>2</sub>e)；另為響應環保及數位金融政策，陽信銀行將信用卡約定條款以及權益手冊全面改以「QRCode 電子版本」方式發行，2024年度新發行信用卡數計13,119 卡，即減少13,119 份約定條款以及權益手冊紙張用量。後續將持續透過結合媒體網宣方式以及宣達行員宣導客戶降低使用紙本申請書，持續推展客戶使用無紙化之線上服務，以電子化／無紙化的方式降低對紙張的需求。

2024年陽信銀行數位存款帳戶線上申請1,860件，配合約定書暨相關約款採線上閱讀後勾選同意，約節省用紙6.5萬張（開戶前須審閱之約定條款採雙面列印約當35張紙），相當於減少500公斤二氧化碳當量(kg CO<sub>2</sub>e)。

### 廢棄物管理

陽信銀行總行大樓所產生廢棄物，主要為日常生活廢棄物，無有害或有毒廢棄物，總行大樓各樓層茶水間都有設置分類回收桶，清楚標示廢棄物應丟棄的類別。廢棄物處理均委託領有環保局廢棄物清除許可證的專業合格清理廠商辦理，廢棄物清運過程都由專業車輛進行運送至臺北市垃圾焚化廠進行焚化，避免污染環境可回收資源物品由車輛運送至登記合格回收場回收再利用，受損不堪辦公傢俱會由廠商進行清運至工廠分解再分類，以達物盡其用。

因應循環經濟趨勢，陽信銀行將持續提倡廢棄物減量，資源回收再利用，相關措施包含在大樓各樓層茶水間裝設飲水機，讓同仁自備水杯取用，減少紙杯使用及浪費，各項會議也持續推動無紙化，不提供瓶裝水，減少紙張印製，降低廢棄物的產生，減少資源耗減，建立一個友善環境企業。

## 2024年無紙化服務

項目	使用情形 (件)	節省用紙 (張)	減少碳足跡 (kg CO <sub>2</sub> e)
電子保單	4,000	17,809	135.34
信用卡電子帳單 (發卡)	170,278	358,000	2,720.8
信用卡電子帳單 (收單)	39,583	79,000	600.4
信用卡線上申請	5,846	40,922	311
數位存款帳戶線上申請	1,860	65,100	494.76

備註：依據行政院環境保護署臺灣產品碳足跡，一張 A4 紙排碳量約為 0.0076 公斤二氧化碳當量



## ◆ 永續供應商管理

### 綠色採購

#### 綠色採購

陽信銀行透過綠色採購與供應商管理，以實際作為支持提供低碳永續商品或服務的企業，發揮綠色影響力；並藉由提倡綠色採購以帶動綠色生產鏈，降低環境衝擊，同時減低採購風險。此外，陽信銀行各子公司採購規章中皆訂定「綠色採購條款」，優先選用具有環保、節能、能源之星、節水、綠建材、FSC(Forest Stewardship Council) 永續林業、減碳等標章之產品。

陽信銀行2024年交易合作之供應商共70家，主要分為營運設備類（空調、電力、事務機器等）、裝修工程類（裝修、防水、設計等）、設備維修類（維修、汰換、保養等）、資訊系統類（硬體加軟體、ATM採購等）、資訊軟體類（軟體新購及擴充）、一般採購類（文具、廣告、桌月曆及卡片等）與其他類（各類申報、雜項等）共七大類別，其中以資訊類的採購金額為最大宗，並優先選用在地供應商，因此各項採購案主要係以臺灣本地供應商為主，另2024年在地供應商比例為100%。

2024年綠色採購金額為新臺幣475.59萬元，占總體採購金額比例1.49%。此外，針對各子公司採購相關的稽核案件分享精進要點，並推動ESG各面向與供應商管理的整合實踐，以及宣導永續採購相關事項。同時，針對永續採購政策與流程，邀請法令遵循處就新訂定之「交易對象查詢作業程序」進行案件查詢具體說明，亦強化綠色採購的意識及宣導相關稽核改善事項，落實陽信銀行的綠色採購精神。

### 供應商管理

#### 供應商管理

陽信銀行依據「供應商管理要點」由採購部門每年進行1次評鑑，針對年度交易金額累計達新臺幣100萬元以上之主要供應商進行評鑑，其中「永續發展」為評鑑項目之一，係依循ISO20400永續採購指南的七大核心主題及國際相關準則訂定相關評鑑內容。評鑑結果將主要供應商分為A—優良、B—合格、C—待觀察三級，針對A級供應商將於供應商大會公開表揚，而C級供應商則加強溝通。

為有效實踐ESG並發揮綠色影響力，2024年陽信銀行持續實施優供應商自評機制，訂定自評對象標準為年度交易金額達新臺幣100萬元以上之供應商，將評估面向分為人權、勞工實務、消費者、誠信經營、環境，以及健康與安全六大類別。透過發源自評問卷所蒐集到之資訊，分析供應商當前的風險程度，包含有無重大缺失或違法情形，並分為高、中、低風險三級，使本公司有效掌握供應商針對特定指標上之缺失。針對中、高風險供應商提供「供應商永續行動觀察與精進建議」，說明高風險議題之意涵、相關國際趨勢與法規規範，以及精進建議；對於高風險供應商之追蹤與確認作為如下：

1. 針對所有高風險供應商逐一說明，並追蹤其風險及違法情形改善作為與成果，100%完成其風險減緩與補救措施情形追蹤與確認；
2. 選出3家高風險供應商進行實地稽核，逐一提供其各式風險議題分析與意見回饋，以降低陽信銀行在採購上的暴險程度。

#### 供應商管理情形

2024年度陽信銀行共對30家供應商進行評鑑，其中3家為本年度首次合作之供應商，占總新供應商比例10%。此次評鑑結果共27家供應商由於未符合評選標準而未與之合作。

# CH2

## 公司治理



# 公司治理

## ◆ 董事會組成及運作

### 董事會組成

#### 董事會成員

陽信銀行董事會為最高治理單位，依據法令及公司章程行使職權。現任董事會由13位董事組成，包含10位董事及3位獨立董事，由陳勝宏擔任董事長，男性董事有12位，女性董事有1位。董事性別比例為男性92%及女性8%，未來將循序漸進增加女性比例。年齡分布介於30至49歲區間有2位，介於50至59歲區間有2位，介於60至69歲區間有2位，70歲以上有7位。

#### 董事會提名與遴選

自2018年6月起，陽信銀行全體董事選舉採候選人提名制，經董事會提名後，由股東選舉出適任之董事，以落實公司治理。董事會提名時基於多元化及獨立性考量，並審酌陽信銀行經營目標、因應營運衝擊能力及未來發展方向之需要，擇優提名具有銀行、保險、稅務、財務、資訊、建築及投資等專業背景及工作經驗之候選人，以提升董事會決策品質，促進公司永續發展。考量推動女性董事為國際趨勢，以往董事會全由男性董事組成，本次提名1位女性候選人。

陽信銀行第十屆董事會於2024年6月17日改選，任期三年，任期至2027年6月16日屆滿，得連選連任。部分董事已擔任多屆，董事平均任期13.8年，其中3位獨立董事，1位年資將近1年，2位3年以上，均未逾9年。獨立董事於執行業務範圍內保持其獨立性，選任前二年及任職期間均符合「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」有關獨立性之規定。

董事學經歷及兼任職務狀況詳參本行 2024年報。



陽信銀行2024年報

#### 多元化政策

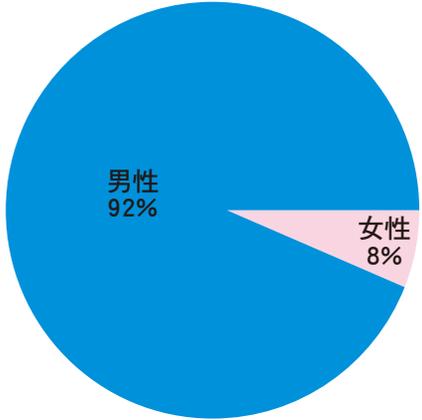
為達到公司治理之理想目標，深化陽信銀行穩健經營及永續發展，董事會成員具備豐富產業經歷、不同專業背景（如產業、資訊、財務和稅務等）以及多元核心能力，包含營運判斷能力、會計及財務分析能力、經營管理能力、風險管理能力、危機處理能力、產業知識、國際市場觀、領導能力、決策能力。

董事會成員年齡分布橫跨各個世代，藉由董事多元觀點豐富陽信銀行組織文化與內涵，提供客戶更多優質的產品與服務，創造出更多價值。

2024年改選後有1位女性董事，日後將循序漸進增加女性董事之比例。

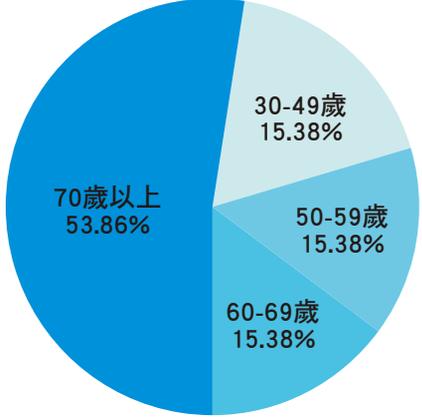
陽信銀行第10屆董事會成員性別及年齡分布表

董事會成員性別分布



- 男性
- 女性

董事會成員年齡分布



- 70歲以上
- 60-69歲
- 50-59歲
- 30-49歲



## 董事會運作情形

### 董事會會議

依據「陽信銀行董事會議事規則」規定，董事會至少每三個月開會一次。2024年陽信銀行董事會議共召開9次，平均出席率為97.1%，超過8成董事之出席率達到100%（詳細可參考下表），足以有效規劃及控制陽信銀行各項重大決策，維持董事會穩健運作並滿足利害關係人期待。

### · 2024年個別董事成員出席率

陽信銀行董事會於2024年6月17日改選，爰提供2024年改選前後之個別董事成員出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數	實際出席率	備註
董事長	陳勝宏	9	100%	連任
常務董事	劉振陞	9	100%	連任
常務董事	張書銘	9	100%	連任
獨立常務董事	季延平	9	100%	連任
董事	張武平	6	100%	113.6.17 新任
董事	何利偉	9	100%	連任
董事	張書華	8	89%	連任
董事	富利陽投資股份有限公司 代表人：何順正	9	100%	連任
董事	陳金鎰	9	100%	連任
董事	陳伊宸	6	67%	連任
董事	謝逸東	9	100%	連任
董事	林政毓	6	100%	113.6.17 卸任
獨立董事	林瑞雲	9	100%	113.6.17 新任
獨立董事	吳英世	3	100%	連任
獨立董事	吳富貴	3	100%	113.6.17 卸任

### 董事利益迴避

本公司《董事會議事規則》第十三條規定，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行使其表決權。

故陽信銀行董事開會時，對於會議事項與其自身或其代表之法人有利害關係者，均於討論及表決時迴避，且不得代理其他董事行使其表決權。2024年所召開之董事會及常務董事會，董事對於有利害關係之議案均依相關規定，迴避討論及表決。

### 董事多元進修

為配合主管機關政策規範、接軌永續金融趨勢，陽信銀行每年規劃全體董事參與內訓課程並安排個別董事參與外訓課程，委請台北金融研究發展基金會舉辦「制洗錢及打擊資恐」、「金融服務業公平待客原則」、「企業永續領域ESG」、「身心障礙金融友善服務準則」、「性騷擾防治措施」、「資訊安全」及「信託業督導人員在職研習班」等7場董事進修課程，透過多元進修課程安排深化董事對公司治理、數位金融、普惠金融、綠色金融等議題之觀念，增強董事會專業性，提供陽信銀行經營策略規畫上更多元的觀點和想法。

2024年董事進修情形可參考2024年年報



陽信銀行2024年報

#### · 全體董事參與內訓課程



## 功能性委員會

### 審計委員會

陽信銀行依「公開發行公司審計委員會行使職權辦法」第三條規定，自2015年設立審計委員會並訂有「審計委員會組織規程」，主要目的為監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則及公司存在或潛在風險之管控。

審計委員會由全體獨立董事及獨立常務董事組成，陽信銀行於2024年6月17日改選全體董事，季延平獨立常務董事連任，續任審計委員會召集人，吳英世獨立董事續任，吳富貴獨立董事因任滿三屆，故予以卸任，改由林瑞雲獨立董事新任，2024年審計委員會共召開8次會議，全體獨立董事皆全員出席，出席率達到100%。重大議案請參考2024年報 有關審計委員會運作情形。

### ESG委員會

為達成落實公司治理、發展永續環境及維護社會公益之目標，陽信銀行參酌「上市上櫃公司永續發展實務守則」，於2022年1月18日第九屆第6次董事會決議通過訂定「環境保護、社會責任及公司治理 (ESG) 委員會設置辦法」，並於同年2月由經總經理核准成立「環境保護、社會責任及公司治理 (ESG) 委員會」，為公司永續發展專責單位。

ESG委員會由總經理擔任主任委員，並由資深副總經理、副總經理、各子公司董事長及總行相關部門主管擔任委員，並依各項範疇分工設置六大工作小組，包括公司治理、客戶關係、員工照顧、環境保護、社會參與、綠色金融小組。更多內容請參考「CHO永續管理－永續治理組織」。

2024年共召開四次專案工作小組聯合會議，及一次ESG報告書確信結案會議，並業於2024年9月2日召開ESG委員會暨於2024年9月24日向董事會報告本行2023年度ESG執行情形。

### 風險管理委員會

為建立獨立有效之風險管理機制，整合陽信銀行信用、市場、作業等風險管理事項之審議、監督與協調運作，提升風險管理效能，確保銀行穩健經營，依「陽信商業銀行風險管理政策及程序」之規定及主管機關規範設置「風險管理委員會」，並訂有經董事會核定之「陽信商業銀行風險管理委員會設置辦法」。

風險管理委員會由總經理擔任召集人，督導風險管理處副總經理、財務部、業務管理處、風險管理處、授信審查處、國外部、債權管理處、法令遵循處、會計處、信託部、消費金融部及信用卡部等單位主管為委員，另其他委員得由召集人指定擔任之。

風險管理委員會會議每季舉行一次為原則，並得視需要召開臨時會議，由風險管理處綜理風險管理委員會之會務，負責會議之召開、資料之準備、會議紀錄之整理及議決事項之追蹤等事務，2024年總共召開十次風險管理委員會會議，全體委員平均出席率96.15%，2024年度重大議案（提案風險管理委員會之討論案）包含高氣候風險產業限額案、次順位金融債發行案、現金增資案及修正流動性風險管理準則及要點等。

## 未來規劃

陽信銀行目前尚無設立薪資酬報委員會及提名委員會等功能性委員會，但仍依循公司章程、參酌外部市場標準，並經董事會決議董事、獨立董事及高階管理階層薪酬，更多酬金給付標準及資訊請詳見本行2024年報 (P.19-24)。陽信銀行將持續依循主管機關之規定及利害關係人之期待，以有效健全董事會決策功能及強化管理機制並維護陽信銀行穩健經營和永續發展。因此，未來得考量董事會規模及獨立董事人數，設置各類功能性委員會，如：薪酬委員會或納入等同功能之其他委員會，其主要職責為訂定經理人及業務人員之績效考核標準及酬金標準，及董事之酬金結構與制度。

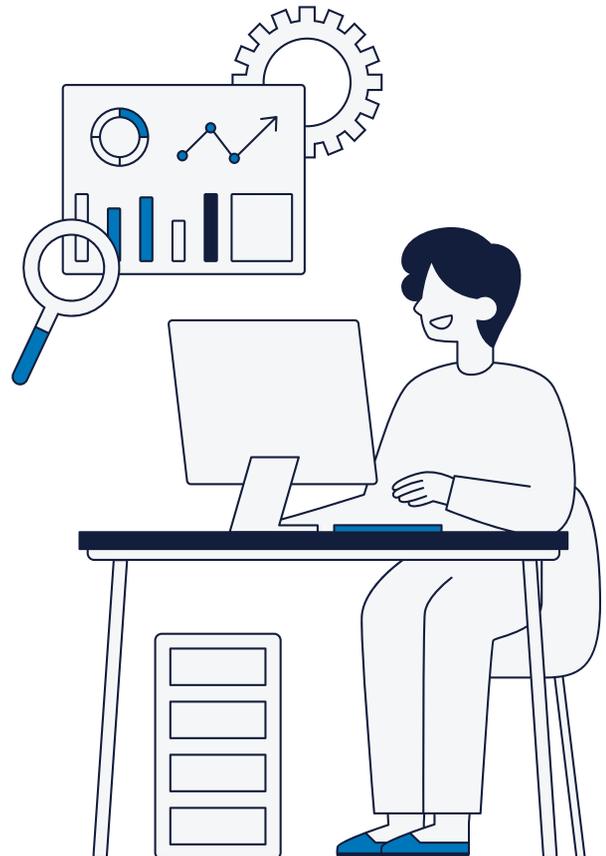
## 董事會及功能性委員會績效評估

### 董事會績效評估

陽信銀行目前無訂定「董事會績效評估辦法」及相關程序，未來將規劃宜每年定期就董事會及個別董事進行自我或同儕績效評估外，亦將委任外部專業機構或以其他適當方式進行績效評估。

### 審計委員會績效評估

陽信銀行未來規劃對功能性委員會進行績效評估，除應每年定期就個別委員自我或同儕績效評估外，亦得委任外部專業機構或以其他適當方式進行績效評估，評估內容規畫包含對陽信銀行營運之參與程度、功能性委員會職責認知、提升功能性委員會決策品質、功能性委員會組成及成員選任及內部控制等構面。



## ◆ 誠信經營

### 管理方針與執行情形

#### 政策方針

為建立誠信經營之企業文化及健全發展，陽信銀行訂定「誠信經營守則」、「董事及經理人道德行為準則」、「對外捐贈辦法」等內部規章，作為陽信銀行誠信經營之遵循政策及辦法。並於規章、對外文件及公司網站中皆明示誠信經營之政策，以及每年定期將執行情形向董事會報告，為落實誠信經營，本行定期舉辦誠信經營相關之教育訓練與宣導。



本行誠信經營守則

#### · 誠信經營守則：

具體規範陽信銀行董事、經理人、受僱人、受任人或具有實質控制能力者，禁止有不誠信、行賄及收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助、不合理禮物、款待或其他不正當利益、從事不公平競爭、侵害智慧財產權等行為，另除應遵循防止利益衝突之政策外，亦應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章或其他商業銀行有關法令規定。陽信銀行亦定期對前開人員辦理教育訓練與法規宣導，使其等充分瞭解陽信銀行誠信經營之決心、政策、防範方案及違反不誠信行為之後果。

#### · 董事及經理人道德行為準則：

具體規範董事及經理人應以客觀及有效率的方式處理公務，且不得以其在陽信銀行擔任之職位而使其自身、配偶、父母、子女或二親等以內之親屬獲致不當利益，另應避免透過使用陽信銀行財產、資訊或藉職務之便獲取私利或與陽信銀行競爭，董事及經理人對於陽信銀行本身及客戶資訊負有保密責任，且應公平對待客戶、競爭對象及員工，並有責任保護陽信銀行資產，確保其能有效合法使用於公務上。陽信銀行亦持續加強宣導道德觀念，並鼓勵員工於懷疑或發現有違法行為時，主動向高階主管人員或董事部門陳報，使相關部門得以適當處理後續事宜。

#### · 對外捐贈辦法：

具體規範捐贈對象（包含政府機關、公益團體、政黨）、捐贈案件申報與審查方式及核准層級、如屬利害關係人捐贈案件應經董事會決議、捐贈款項撥付程序、捐贈用途之後續管理等規定，另捐贈情形應於年報或以其他方式對外公開揭露等，以善盡社會責任並提升企業形象。

#### · 工作規則

具體規範陽信銀行員工應忠勤敬業，遵守法令及各項規章，以誠實、清廉、勤勉精神，貫徹「親切、禮貌、效率、誠信」服務信念，共圖陽信銀行業務發展及永續經營。

### 推動情形

本行2024年度「誠信經營守則」執行情形摘要說明如下：

- (一) 本行訂有「員工行為準則」及「工作規則」，經查2024年度本行人員並無違反誠信經營之案件。
- (二) 2024年度本行各業務單位有關建立商業關係之重要契約皆訂有相關條款。
- (三) 本行訂有「對外捐贈辦法」，明定捐贈案件採事前審核，2024年度相關捐助情形均符合本行相關規定，並無提供非法政治獻金及以慈善捐贈或贊助變相行賄之情事。
- (四) 本行訂有「董事會議事規則」明定本行董事、經理人及其他出席或列席董事會之利害關係人對董事會所列議案，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，如有害於本行利益之虞時，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行使其表決權。董事間亦應自律，不得不當相互支援。2024年度利益迴避情形均符合本行相關規定。
- (五) 有關本行「誠信經營守則」第二十二條檢舉制度，本行訂有「檢舉案件處理辦法」，具體規範檢舉制度，2024年度未接獲不誠信行為檢舉案件。
- (六) 本行「誠信經營守則」已揭露於本行官方網站，並將落實誠信經營運作情形揭露於本行官方網站及年報「公司治理報告」單元，年報電子檔亦揭露於本行官方網站及公開資訊觀測站。
- (七) 本行定期舉辦誠信經營相關之教育訓練與宣導，113年3月1日至113年3月29日對本行全體員工進行「誠信經營守則」線上教育訓練共計1小時，完訓人數合計為2,244人，完訓率100%。



## 檢舉制度

### 檢舉制度流程及管理辦法

另為促進健全經營，鼓勵主動檢舉內部任何不法或違反規章之行為，以及早發現不法情事妥為處理，並達避免損及商譽之效，陽信銀行亦明訂有「檢舉案件處理辦法」，處理流程如下：

#### 1. 檢舉案件接獲與形式審查：

倘任何人（即陽信銀行內部人員或一般大眾）發現陽信銀行內部有犯罪、舞弊或違反法令之虞時（包含已發生、發生中或有發生之虞，且構成營私、舞弊或其他違法法令或違反陽信銀行規章之行為等），檢舉者均得透過陽信銀行所訂檢舉管道（如：檢舉專線電話、書面紙本或電子郵件信箱）向受理單位提出檢舉，受理單位接獲檢舉案件將先進行形式審查，再決定是否立案調查。

#### 2. 檢舉案件調查及報告：

檢舉案件經陳報有權人員決定立案調查者，依被檢舉者職級（或職責）指派總行無職務衝突人員之特定單位（或會同稽核單位）進行調查。調查單位應本迅速、正確、公正、秘密之原則進行調查並作成調查報告。

#### 3. 檢舉案件處理措施：

調查結果會適時、適度通知檢舉者。經調查屬實者，即依陽信銀行相關規定予以核處；若發現為重大偶發事件，應依相關規定向主管機關通報；若涉及違法案件，則按其情節依法告發或告訴。後續相關單位應檢討內部控制制度及作業程序，提出改善措施，以防範類似行為再次發生。

陽信銀行除定期對所屬人員辦理宣導及教育訓練外，於官網揭露「檢舉案件處理辦法」，鼓勵大眾主動檢舉陽信銀行內部任何不法或違反規章之行為，以及早發現不法情事妥為處理，並達避免損及商譽之效。

## 陽信商業銀行檢舉案件處理流程

### 受理檢舉

- 檢舉者以檢舉專線電話/書面/電郵向受理單位(即法令遵循處)提出檢舉。
- 受理單位應先為形式審查，以決定是否立案進行調查。

### 調查單位

- 被檢舉人為一般員工時，由總經理指派總行無職務衝突之特定單位調查，並得洽請總稽核指派稽核人員協同參與調查。
- 被檢舉人為董事/副總經理以上者呈報董事長後，由稽核處負責調查。

### 調查報告

- 調查單位應陳報權責單位(人員)核處。
- 被檢舉人為董事/副總經理以上者，應陳報審計委員會複審確認。

### 調查結果

- 調查屬實者，權責單位(人員)應即依陽信銀行規定予以核處；若發現屬重大違規或對陽信銀行有受重大損害之虞者，應陳報審計委員會及董事會。
- 案件之處理情形應適時、適度以書面/電郵通知檢舉者。

### 吹哨者保護

陽信銀行特別重視吹哨者保護機制，制定「檢舉案件處理辦法」規範檢舉者之人身安全、身分保密等措施，及禁止有不利於內部檢舉者之人事等措施。按「檢舉案件處理辦法」明訂對檢舉者保障之相關機制，陽信銀行對於檢舉案件之處理情形除會適時、適度以書面或電子郵件通知檢舉者外，另對於檢舉者個人資料亦會予以保密，避免洩漏足以識別其身分之資訊。若為內部檢舉者，不會因其檢舉案件而予以解僱、解任、降調、調薪、損害其依法令、契約或習慣所應享有之權益、或為其他不利之處分；若檢舉人遭受他人威脅、恐嚇或其他不利行為者，陽信銀行亦會協助其報請警察機關處理。

### 檢舉案件及處理情形

陽信銀行2024年無違反誠信經營情事或重大影響之缺失事項，且未有涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷、操作市場之行為，亦未有不當的政治獻金、不當的慈善捐贈及贊助違反行為準則之情形。

2024年陽信受理之檢舉案件共3件，均依流程完成調查並結案。

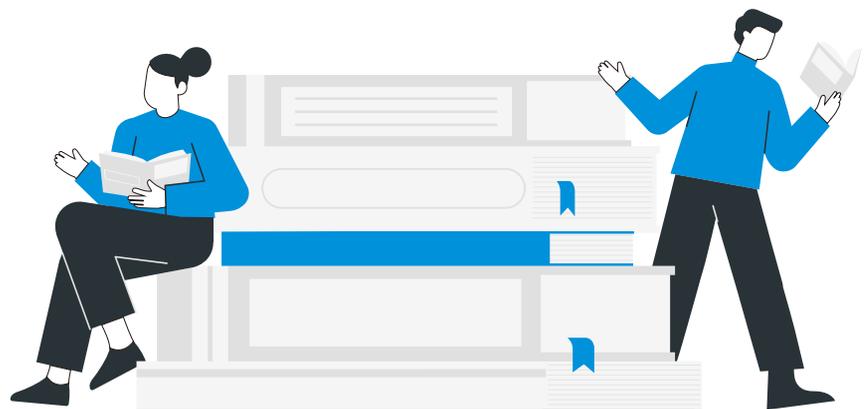
### 教育訓練

為落實誠信經營之企業文化並建立良好之公司治理與風險控管機制，陽信銀行定期對董事會成員、經理人、各級主管及全體同仁辦理誠信經營教育訓練，2024年主要針對法令遵循、內部稽核、公司治理、公平待客、資訊安全、風險管理、金融消費者保護、會計覆核等領域分別派訓。

辦理內部課程共計79場，授課人數總計30,882名，總時數達87,864小時；外部訓練遴派389名同仁參與包含台灣金融研訓院、台北金融研究發展基金會、證券商業同業公會、中華國土人才培訓（股）公司等外部訓練課程，共計170場，總時數達3,603.5小時。

	內部課程	外部課程
案件數	79場	170場
遴派人數	30,882名	389名
時數	87,864小時	3,603.5小時

員工分類	受訓人數	受訓比例
管理人員	21,616	62.28%
非管理人員	13,090	37.71%



## ◆ 風險管理

### 管理政策與運作

#### 風險管理政策

為完整建立陽信銀行風險管理制度，確保得以穩健經營及落實永續發展，及提供公司風險管理機制之完整性與有效性，陽信銀行謹遵依循金管會所訂頒之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」暨主管機關相關規範，訂定經董事會核定之「陽信商業銀行風險管理政策及程序」，作為各類風險管理的最高指導原則及執行依據。

前述各類風險管理之應用範圍，包含陽信銀行於營運過程中所有可能面臨之風險，主要風險經辨識後如下：信用風險、市場風險、作業風險、流動性風險、利率風險，除上述主要風險外，仍有其它風險；相關風險管理準則分別訂定，並經由董事會負責相關審核事宜，待董事會議程通過後方才施行相關風險管理準則與制度。

#### 氣候風險管理政策

陽信銀行持續深化本行氣候風險之管理，以確保本行健全永續經營，爰依據金融監督管理委員會發布之「本國銀行氣候風險財務揭露指引」，於2023年訂定氣候風險管理政策並經董事會核定通過以指導、監督及管理陽信銀行對氣候風險之暴險及限額情形，確保所訂定之定性及定量措施符合其風險胃納，並針對重要氣候風險管理進行報告，該政策適用範圍包含銀行自身營運活動、授信業務、投資業務以及其他受氣候風險與機會影響之相關業務。

#### 風險管理組織架構

陽信銀行風險管理組織架構包括董事會、風險管理委員會、資產負債管理委員會、高階管理階層、稽核處、風險管理處、各業務主管單位及各營業單位，由上而下推動風險管理之落實。

#### 一、董事會：

董事會為陽信銀行風險管理最高權責單位，對建立銀行之風險管理制度及確保其有效運作負有最終之責任。主要職責包含負責核定風險管理政策及程序、風險管理相關辦法及準則，監督並確定陽信銀行整體資本足以承擔可能因各項風險所造成之財務損失，並定期監督風險管理架構及執行，進而瞭解風險暴險情形，同時定期檢視風險管理流程及風險對策之成效與適時性，監督陽信銀行於現行法規遵循狀況、衡量及風險管理績效及監督各子公司暴險概況等，以保證風險管理於各面向之有效性及合理性。

#### 二、風險管理委員會：

風險管理委員會負責審議風險管理議題，監控風險管理政策及相關規範遵循情形。

#### 三、內部三道防線：

##### (一) 第一道防線

第一道防線包含陽信銀行各營運據點之營業單位。全行各營業單位主要權責含括：負責辨認與識別各項業務之風險來源，並依據業務主管單位所訂定的相關規章、作業細則等對應規範，謹遵上述內部準則，進而著手執行各項業務之內部控制及風險管理。主要職責亦有依據業務主管單位之指示，抑或各業務管理規章之相關規定，定期陳報相關報表，並由全行各單位副主管擔任風險管理主管，配合執行風險管理相關事宜。

## (二) 第二道防線

第二道防線為各業務主管單位及風險管理處。各業務主管單位負責建立各業務之風險控管機制以及規劃適當的風險因應對策，並訂定各業務管理規章。風險管理處主要權責則為督導陽信銀行各業務主管單位建立風險控管機制，並監控陽信銀行各項業務暴險總額及風險集中程度，以達到整合陽信銀行風險管理目標之實，且每季向董事會提出風險管理報告以及其他風險管理事項。

## (三) 第三道防線

第三道防線為稽核處。主要職責為對各單位風險管理流程及機制列入查核範圍。對於查核時所發現的缺失或異常，有義務將所查核之缺失或異常詳列於稽核報告，且持續進行後續追蹤。

## 風險識別及管理機制

為有效辨識、衡量、監控及報告所有日常營業活動與管理過程中可能面臨之風險，陽信銀行建立多項風險管理機制（包含信用風險、市場風險、作業風險、流動性風險、利率風險，以及其他有關之風險），並依照風險管理之辨識、衡量、監控及報告之程序作為管理機制，相關說明及程序如下：

### 信用風險

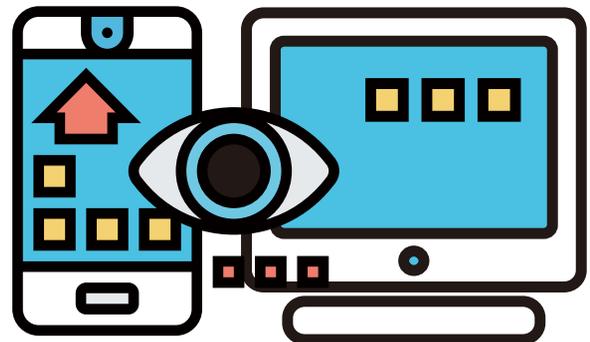
係指借款人、發行人或交易對手因其本身體質惡化或其他因素（如與其往來對象之糾紛等），導致借款人、發行人或交易對手未履行其契約義務而使陽信銀行產生損失之風險

### 風險監控

- 建立監控單一借款人、交易對手之制度，並對授信組合進行監控管理
- 建立嚴謹之書面徵信流程與授信規範
- 建立限額管理制度，以避免信用風險過度集中
- 確實辦理覆審與授信追蹤考核工作，以加強貸放後管理暨維護債權安全
- 定期評估及監控各類資產品質，加強對異常授信之管理外，落實執行不良債權（逾期、催收、呆帳）之管理程序，以加強逾期授信及呆帳之管理與輔導清理之功能

### 風險報告

- 定期將各項限額與集中度風險限額等，陳報高階主管，確實掌握業務主管單位之信用風險
- 若有逾越信用風險部位或集中限額等例外情形時，應立即採取因應措施並迅速陳報，以監控陽信銀行信用風險
- 若發現重大信用風險事件，危及陽信銀行財務或業務狀況或違反法令，應立即採取適當措施



## 市場風險

係指陽信銀行因市場價格（如利率、匯率、股價及商品價格等）不利之變動，造成陽信銀行資產負債表內及表外部位可能產生之損失

### 風險監控

- 依據經營策略與市場狀況，訂定市場風險交易與停損限額，規劃完整之風險監控流程
- 建立明確之報告流程，並定期產生管理各類部位之監控報表
- 監控部位變動、損益變動、交易模式及交易標的是否在業務授權範圍內

### 風險報告

- 定期將各項限額使用情形、市價評估及損益狀況、暴險部位與風險限額等陳報高階主管，以確實掌握市場風險
- 若有逾越市場風險交易與停損限額等例外情形，立即採取因應措施並迅速陳報，以監控陽信銀行市場風險

## 流動性風險

係指陽信銀行未能以可接受的成本及時獲得充足資金以應對已經或即將發生之支付義務（如：存戶提領、償還到期的債務、授信動撥、或其他利息、費用或表外交易之現金流出等）的風險；為充裕資金流動性，可採行之措施包括持有適量之庫存現金或立即可變現之有價證券、期差調配、吸收存款或融通借款管道等

### 風險監控

- 建立明確之報告流程，並定期產生各項指標之監控報表
- 定期評估及監控各項流動性風險指標，確保流動性管理之正確性與即時性
- 對於大額存款及放款，應避免過度集中單一客戶，同時對於該類存放款應有適當之控管
- 維持融資管道之暢通，對於額度之使用，應保持適度之空間

### 風險報告

- 定期將各項限額使用情形陳報高階主管
- 若有逾越流動性風險限額，應立即採取因應措施並迅速陳報，以監控陽信銀行流動性風險
- 若發現重大流動性風險事件，危及陽信銀行財務或業務狀況或違反法令，應立即採取適當措施

## 作業風險

係指陽信銀行因內部作業流程、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件所造成損失之風險，包括法律風險，但不包括策略風險及信譽風險。所謂法律風險，係指由於不能執行的契約、訴訟或不利的裁決引起潛在的風險，其會造成作業面或銀行組織面負面之影響，因而造成陽信銀行損失之風險

### 風險監控

- 各單位於發生作業風險損失事件時，立即控制損害，並依循陽信銀行規定之通報機制通報相關單位
- 作業風險損失承擔部門對於損失事件應詳實紀錄，以便建立作業風險內部損失資料庫

### 風險報告

- 定期將損失事件陳報高階主管，以掌握業務主管單位風險
- 若發現重大作業風險事件，有危及陽信銀行財務、業務狀況或違反法令之實，應立即採取適當措施

### 氣候風險

分為兩大類型，包括受氣候變遷影響之實體風險及轉型至低碳經濟之轉型風險。

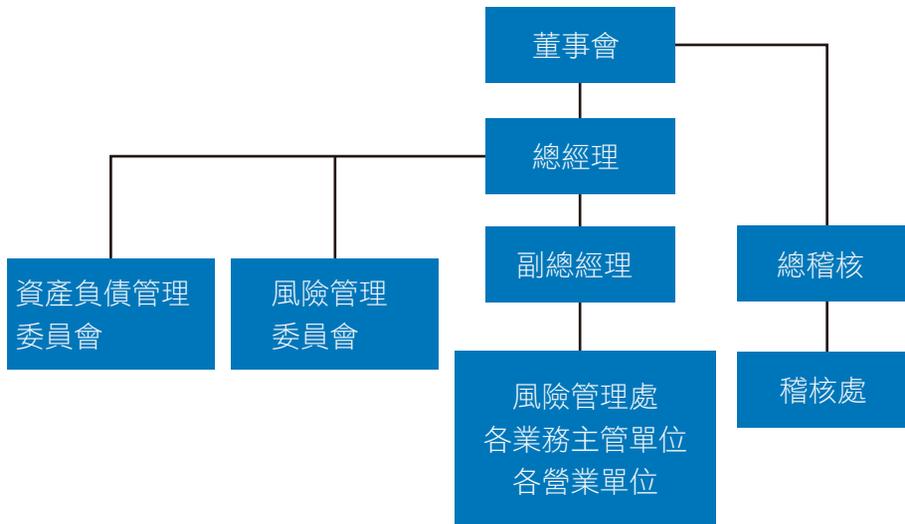
### 風險監控

- 業務主管單位應定期監控氣候關鍵目標，並應將監控結果陳報部門主管核定，如進度落後應有相關說明及改善措施。

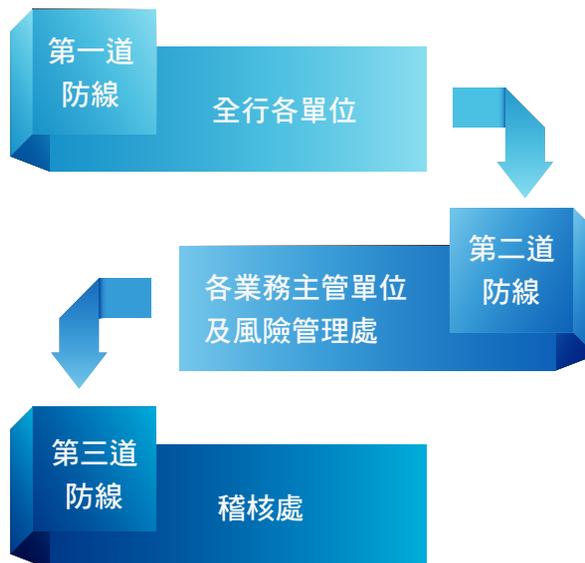
### 風險報告

- 風險管理處應會同業務主管單位每年設定次一年度高氣候風險產業限額，並經風險管理委員會審議後提報董事會核議。
- 每年辦理實體風險與轉型風險之情境分析，評估資產組合在氣候變遷情境下可能產生之變化及損失情形，以利採取適當之因應方案。

### 陽信銀行風險管理組織架構圖



### 三道防線圖



## 營運持續管理

### 營運持續管理機制

#### 一、相關辦法及設置目的

1. 陽信銀行訂有「陽信商業銀行通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項作業準則」，以確實掌握陽信銀行發生重大偶發事件狀況；倘有狀況發生時應及時採取因應措施，並立即向金管會銀行局等相關主管機關通報。
2. 訂有「安全維護作業規範」及「安全維護督導小組工作要點」，以強化各營業單位安全維護機制。安全維護督導小組由總經理擔任總召集人，小組成員採「任務編組」方式實施，成員包含各副總經理、總稽核、風險管理處主管、行政管理處主管及業務管理處主管，每年定期召開安全維護會報，督導辦理與檢測安全維護執行情形、教育訓練及定期操作演練。
3. 訂有「業務持續運作管理細則」、「資訊作業韌性管理要點」，視需要啟動「異地備援」機制，以維持營運不中斷。為降低關鍵性業務流程受重大故障或災害之影響，確保在遭受重大故障或災害影響時能持續運作，本行除訂定營運持續管理相關規範，並定期進行營運持續計畫演練，以確保人員熟悉度與程序有效性，降低事故發生時所造成之損害。

#### 二、實際作為

陽信銀行每年定期實施各項安全應變措施演練，並針對演練有所缺失的部分檢討改進。陽信銀行安全維護督導小組於2024年共召開2次會議，抽查各營業單位是否依環境特性及任務需要辦理員工自衛編組，劃分安全責任區及任務分工，並請求轄區警察機關支援等。陽信銀行亦抽查營業部、四維分行、文心分行、吉林分行、嘉義分行、豐原分行等營運據點之安全維護實施演練暨消防演練，經查證皆有確實辦理。

為使陽信銀行經營穩健並保障公共安全與社會大眾利益起見，藉日常之內部查核來發現組織及管理之缺點、業務處理是否符合規定，發掘經營上之疏漏以防範未然。

#### 營運衝擊分析

陽信銀行訂有「災害緊急應變對策操作手冊」，以確實掌握陽信銀行發生重大災害時之緊急應變對策。為健全災害防救體系，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，以安定災民生活暨迅速恢復社會經濟與秩序。

#### 異地備援機制

為因應當有重大資訊系統事件或災害發生時之情形，並降低可能因資訊系統造成之中斷而衝擊陽信銀行營運業務的影響，陽信銀行訂有業務持續運作相關規範；規範內要求訂定業務持續運作計畫以作為狀況發生時之應變及復原中斷作業依據，並每半年至少辦理備援演練一次，藉此確保相關應變處理措施、執行作業步驟與回復程序有效性；陽信銀行於2024年10月已辦理定期異地備援演練，以維持陽信銀行重要營運業務正常運作。

### 資訊系統中斷事件

陽信銀行為使營運穩健與保障員工及客戶之資訊安全無虞，致力於建立縝密的資訊系統維護，於2024年度無發生資訊系統中斷事件。為使陽信銀行能持續保持資訊系統運作無虞與維護營運持續，陽信銀行將持續每年辦理ISO27001:2013資訊安全管理系統驗證，並於2025年進行ISO 27001轉版驗證作業，同時取得行動應用程式 (APP) 資安檢測認證標章 (MAS)，並藉由定期或不定期舉辦資安訓練課程，以強化公司同仁資安意識，提升整體資安警覺性與敏銳度。

未來將秉持一貫專業態度，遵行並持續優化維護營運持續相關計畫，並專注於維持資訊系統穩定運作，致力於提供給顧客便利與穩定的資訊服務。

### 2024年資訊系統中斷事件表

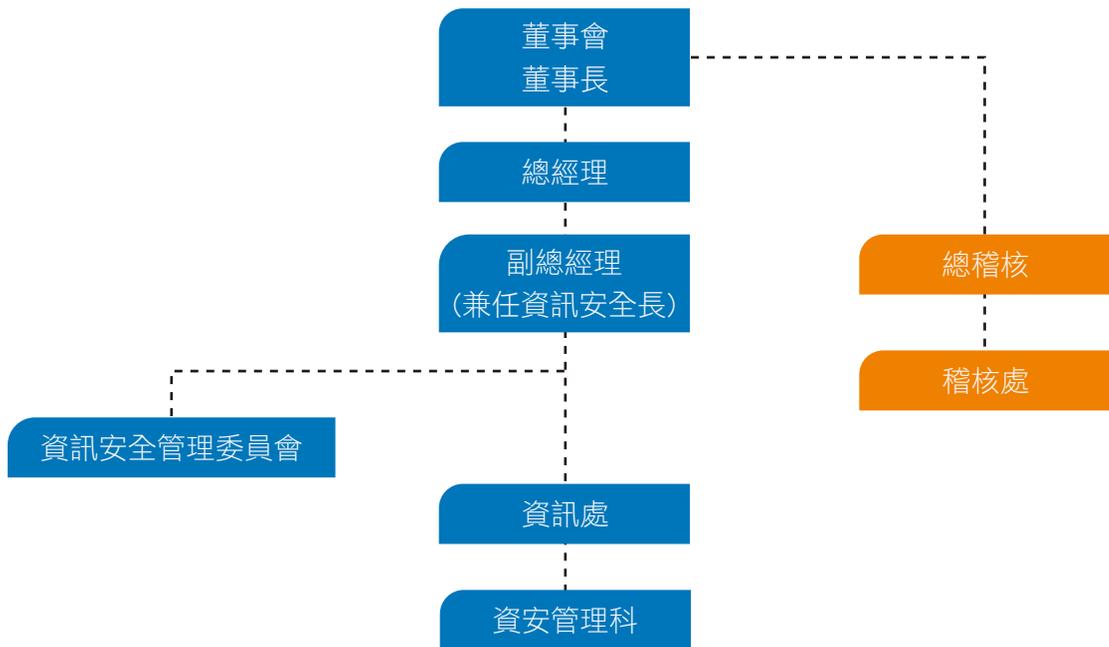
放款系統異常發生次數	0
放款系統異常發生次數造成財物損失金額	0

## ◆ 資訊安全

### 資訊安全管理政策

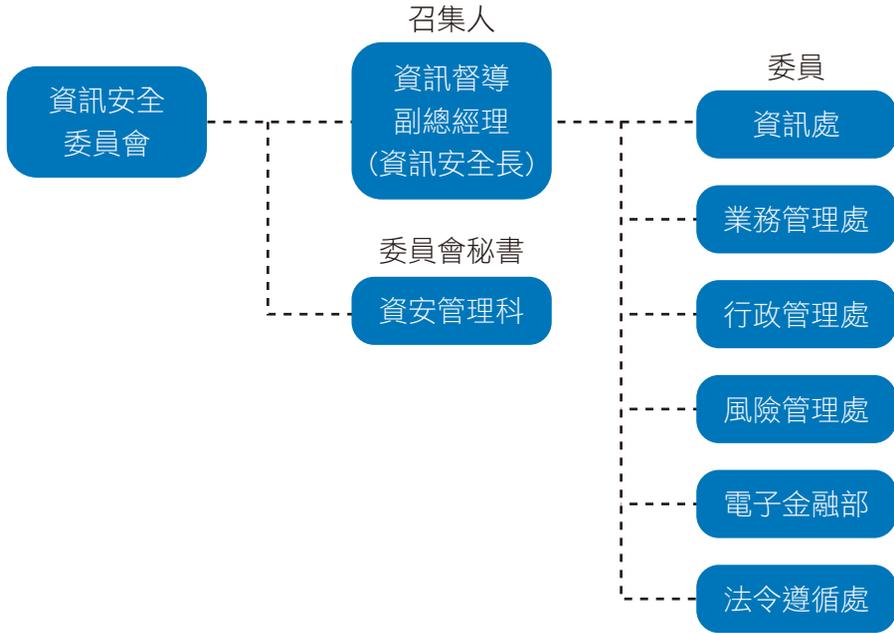
#### 管理方針

隨著網路資訊科技發展日新月異、數位金融應用更加多元且普及，資訊安全風險管理及網路犯罪預防意識也逐漸抬頭。為保護公司資訊資產，包括人員、設備、系統、資訊、資料及網路等安全，免於因外在之威脅或內部人員不當的管理，遭受洩密、破壞或遺失等風險，陽信銀行參酌主管機關「金融資安行動方案」，依此訂定陽信銀行「資訊安全政策」及相關辦法和作業要點；並依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定已於2022年完成設置資訊安全長，由資訊督導副總經理兼任，另設置有「資訊安全委員會」，以建立重視資安之企業文化、提升陽信銀行資安治理能力、並確保系統持續營運與資料安全。



### 資訊安全委員會

陽信銀行為有效統籌資訊安全相關事宜，並依董事會核定之「資訊安全政策」之規範，設置有「資訊安全委員會」，統籌資訊安全政策、計畫、資源調度等協調及研議事項。該委員會由資訊安全長擔任召集人，由資安管理科擔任委員會秘書，委員由陽信銀行資訊處、業務管理處、行政管理處、風險管理處、電子金融部、法令遵循處等單位之單位主管兼任，並視情形要求相關單位列席參加。資訊安全委員會每一年至少召開會議一次，必要時得隨時召開臨時會議。2024年已召開1次會議，討論議題包含資訊安全制度、資訊安全相關改善事項及資訊安全專題報告。



### 資訊安全小組

為有效推動與辦理資訊安全之各項工作，陽信銀行亦成立「資訊安全小組」，以擬定陽信銀行資訊安全發展之方向、策略及步驟，進而使資訊安全管理制度持續穩健的運作。該小組由陽信銀行資訊處單位主管擔任召集人，並細分管理組、風險管理組、事件管理組與稽核管理組，各組成員由資訊處選派各科人員兼任。資訊安全小組每半年至少召開一次ISMS (Information Security Management System) 管理審查會議，2024年已召開2次會議，討論議題包含資訊安全管理系統內外部議題、資訊安全績效回饋、風險評鑑結果及風險處理計畫狀態等。

### 費用投入

鑑於資訊科技快速發展，相關資訊安全事件頻繁發生，陽信銀行持續強化資安防護能力與遵循各項內外部規範，同時提升內部同仁資安認知。另持續辦理ISO27001驗證作業、資訊安全評估作業、資訊安全教育訓練與汰換相關資安設備，藉此增加資訊安全強度、保障客戶權益與善盡企業管理責任。

### 資安審查

為有效提升資訊安全和風險防範能力，陽信銀行每年皆委請英國標準協會 (BSI) 辦理ISO 27001外部審查作業，經由資訊蒐集、資訊安漏洞及風險評估等流程進行資訊安全審查並作成報告，相關審查結果皆納入資訊安全績效回饋，確保陽信銀行資訊安全管理機制與系統能夠預防和應對可能發生的資訊安全威脅和風險，並持續將資訊安全相關新興議題納入相關作業及政策調整。

## 資訊安全防護措施

### 防護措施與監控機制

陽信銀行已建置資訊安全防護與監控機制，如內外部防火牆、IPS (Intrusion Prevention System) 入侵偵測防護系統、WAF(Web Application Firewall) 網頁應用防火牆、端點防護系統與防毒軟體系統，另確保陽信銀行行動應用程式（如行動網銀APP）每年持續取得MAS(Mobile Application Basic Security) 認證，藉以強化陽信銀行資訊安全強度並保障客戶使用安全。

此外，陽信銀行亦導入SIEM (Security Information and Event Management) 資安資訊事件管理平台及資訊安全監控服務(Security Operation Center, SOC)，以保留資訊事件日誌，並取得資安威脅情報、即時告警和分析建議等資源及服務，另每年委託外部資訊安全專業廠商，對日誌進行分析與監控，以強化陽信銀行對系統資安事件監控及預警能力。

### 風險評鑑

陽信銀行已訂定資訊資產分類、分級、價值評估、標示及處理之遵循原則，並據以辦理各項資訊資產管理及作業方法。用以保護各類資訊資產，避免因人為疏失、蓄意或自然災害等風險所造成之傷害。另參酌ISO/IEC 27001標準，訂定風險評鑑與管理規範，提供陽信銀行資訊資產之權責單位、保管單位，以及使用單位，共同遵行之風險評鑑標準，有效執行風險控管，預防資訊安全事件之威脅。

針對資訊安全風險評估與簽核，經由陽信銀行資訊安全管理審查委員會於每年管理審查會議時，檢討可接受風險值，並提出追蹤及改善計畫。可接受風險必須考量組織環境及作業之安全需求，並進行適當地調整。相關風險改善計畫應彙整控管，持續追蹤以確保改善完成；並於各風險改善措施完成後，進行風險再評估，以確保相關改善措施的有效性。

### 內部管理與外部標準

此外，為降低資訊安全風險並建立完善資訊安全管理機制，陽信銀行資訊處已於2019年導入ISO27001：2013資訊安全管理系統驗證，明訂各項資訊作業相關權責與功能，並透過內外部稽核及資訊安全管理審查會議落實進行資訊風險管理作業，每年均已驗證通過，確保相關資訊安全制度之有效性，落實陽信銀行資訊安全控管機制。

## 資訊安全演練與教育訓練

除了資訊安全系統導入、防護及監控機制建置與資訊安全檢測作業（系統與網站弱點掃描、滲透測試等），為提升全體同仁資訊安全風險意識並落實資訊安全防護，陽信銀行每年皆安排資訊安全演練及教育訓練，2024年資訊安全演練項目包含DDoS攻擊測試演練、社交工程演練，相關結果皆彙整於資訊安全評估報告，並陳報資訊安全委員會。

### • DDoS攻擊測試演練

因應分散式阻斷服務攻擊(DDoS)，陽信銀行每年皆安排DDoS攻擊測試演練，以確保當攻擊發生時，相關防禦設備與服務能正常運作，降低對正常營運的衝擊並強化營運韌性。

### • 社交工程演練

陽信銀行每年皆安排進行2次社交工程演練，分別進行初測與覆測，由外部資訊安全專業廠商透過電子郵件社交工程演練工具寄送測試郵件範本，藉由偽冒合法寄件者發送給員工同仁，以此檢驗同仁對於防範電子郵件方式之社交工程手法的認知情形，並對同仁進行內部資訊安全教育訓練，作為後續精進及強化管理之依據。

### • 教育訓練

配合主管機關規範，陽信銀行資訊安全人員每年皆應完成15小時資訊安全相關訓練；另針對全體員工每年皆安排資訊安全教育訓練，以線上資安宣導課程方式訓練3小時，強化同仁資訊安全觀念及提升資安警覺意識。

1. 全行行員資訊安全宣導課程：已完成1場(三小時)，符合規定。
2. 資安專責單位(資訊處資安管理科)人員資安專業課程或職能訓練：除一名同仁6月到職，受訓時數達十二小時，已符合比例要求，其餘同仁均已接受十五小時以上課程，符合規定；資訊處人員取得資安防護證照共8張。
3. 人力資源處依金管會函囑本行應於113年度內辦理2次內部控制、法令遵循、個人資料保護及資訊安全之全行員工教育訓練。

## 資訊安全通報機制

### 政策訂定

陽信銀行訂有「資訊安全管理手冊」、「運作安全管理細則」等資訊安全相關程序辦法，確保於資訊安全事件發生時，能迅速依程序進行通報，並採取必要之應變措施與建立事件學習機制，以降低事件所造成之損害。

### 資安聯防

為支持金管會「金融資安行動方案2.0」提升資安情資分享動能，增進資安聯防運作效能，陽信銀行透過參與資安資訊分享及分析中心(F-ISAC)進行資安事件通報及資安情資分享，並對所接收F-ISAC資安情資，由資安管理科評估分析，再指派由各權責單位配合處理，以提升資訊安全聯防效益。

### 資安事件通報機制

當疑似資訊安全事件發生時，由發現人員依循內部作業規範，進行事件權責判斷與通報權責單位，並告知直屬主管，由權責單研判是否為資訊安全事件；倘為資訊安全事件時，權責單位依規須填寫「資訊安全事件報告單」，並依據事件影響情形不同，通報權責單位主管、資訊安全科或上級主管單位，最後經由資訊安全小組負責執行緊急應變措施與權責單位進行事件處理。2024年通報資訊安全事件0件。

## 個資保護

### 工作小組

為推動及落實持有個人資料之保護管理工作，陽信銀行設置有「個人資料保護工作推動小組」（下稱個資小組）負責推動、協調及督導陽信銀行各單位辦理各項個人資料保護相關事宜，主要職責包括制訂陽信銀行個人資料保護政策、相關章則及管理文件、推動相關安全控管事項及辦理教育訓練計劃等；個資小組召集人由總經理指定資深副總經理擔任、執行秘書則由法令遵循單位主管擔任、主要成員為總行15個業務單位主管或召集人指定之其他單位主管，個資小組會議由召集人不定期辦理召集。

2024年共計召開個資小組會議1次，討論議案包含：

1. 審查2023年各單位辦理個人資料保護工作之落實執行情形
2. 續報有關內部人員檢舉陽信銀行人員違反個人資料保護法之後續發展及處理情形。
3. 提報陽信銀行委託會計師辦理2023年度個人資料保護專案查核之執行情形

### 教育訓練

為強化陽信銀行資訊安全保護，有效落實員工及客戶個人資料保護，2024年辦理個資相關教育訓練如下：

課程名稱	對象及人數	場次	時數
新進人員職前教育訓練課	新進人員 233名	8場	3小時
法令遵循教育訓練宣導課程	全體人員	2場	6小時
法令遵循主管職前教育訓練課程	各單位法令遵循主管 18名	6場	30小時
法令遵循主管職前教育訓練課程	各單位法令遵循主管 212名	4場	15小時

### 個資事件通報流程

陽信銀行為落實保護客戶個人資料，遵循個人資料保護法，並建立個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故應變、通報及預防之作業措施及管理程序，制訂有「個人資料檔案安全維護辦法」、「個人資料安全事故應變、通報及預防管理要點」等內部規章，以便於遇有事故發生時得以立即採取必要之應變處理及證據保全措施，避免個資事故擴大。

倘不慎發生個資事故時，事故單位應立即蒐集相關跡證並初步判斷其影響程度及範圍，同時立即電告陽信銀行重大偶發事件業管單位、稽核單位及個資小組執行秘書，並於3日內向前述單位函報發生經過及處理情形；倘屬重大個資事故，應即召開個資小組會議討論後續應變措施，並通報主管機關。個資事故若涉及民、刑事案件時，應視實際情況於必要時通報警政或檢調單位協助處理。另事故單位應主動適時解決或排除個資事故，且事後總行相關業管單位亦應研議採行適當之矯正預防措施，又涉及重大個資事故之矯正預防措施，必要時應洽請外部獨立專家進行整體診斷及檢視。

本行2024年度無資訊外洩事件、個資外洩事件以及因資訊外洩事件而受影響的顧客。

## ◆ 防制洗錢與打擊資恐

### 政策與制度

#### 規章與架構

為加強對於防制洗錢及打擊資恐、銀行內控與法令遵循的要求，陽信銀行制訂有「集團之防制洗錢及打擊資恐之相關書面政策及程序」，於總機構法令遵循單位下設置獨立之防制洗錢及打擊資恐專責單位並指派總機構法令遵循主管擔任專責主管，負責督導及協調各項防制洗錢及打擊資恐政策及程序之規劃及執行。專責主管至少每半年向董事會及審計委員會報告一次執行情形，亦依規定定期向董事會提報全面性風險評估報告並陳報主管機關備查。另由國內營業單位指派單位主管擔任防制洗錢及打擊資恐督導主管，負責督導所屬營業單位執行防制洗錢及打擊資恐相關事宜及辦理自行查核工作。

陽信銀行以風險基礎方法建立客戶風險評估、帳戶及交易監控等各項政策及程序，並透過資訊系統整合全行客戶之基本資料及交易資料，自2018年起陸續自行開發資訊系統建立客戶資料庫、採購外部名單(WORLD CHECK)資料庫、委外建置防制洗錢系統(包含制裁名單及貿易融資篩查、客戶洗錢及資恐風險等級評估、客戶定期盡職審查、交易監控等功能)，以輔助及強化帳戶及交易監控能力。前述各項政策、程序及資訊系統自施行或上線啟用迄今，仍由專責單位依實務作業需要及配合外部法規更新異動情形，持續督導及協調相關業務單位辦理優化調整。



### 三道防線

為建全防制洗錢及打擊資恐管理制度，陽信銀行訂有防制洗錢及打擊資恐政策及規範，並落實防制洗錢及打擊資恐採取三道防線之風險管理模式，由第一道防線及第二道防線進行風險監控，第三道防線進行獨立監督，以確保風險管理機制有效運作。

#### 第一道防線

配合具體執行防制洗錢與打擊資恐相關管控，如對執行防制洗錢與打擊資恐相關管控有調整需求，可提出調整建議

權責單位：營業單位、業務管理單位。

主要職掌：

- 營業單位應確實遵循陽信銀行防制洗錢及打擊資恐規範
- 業務管理單位應依業務特性將相關規範訂入作業程序
- 遇有法規異動或內外部稽核表示應加強所轄業務管理措施時應擬具改善方案
- 定期檢視所轄業務之可疑交易情境設定妥適性
- 新產品或服務或使用通路上線前評估管理措施是否足夠

#### 第二道防線

進行風險監控，並督導洗錢及資恐風險之辨識、評估及監控政策及程序之規劃與執行，擔任總行橫向溝通協調之角色，確認防制洗錢及打擊資恐相關法令之遵循

權責單位：防制洗錢及打擊資恐專責單位。

主要職掌：

- 統籌陽信銀行防制洗錢及打擊資恐作業及管理制度規劃及執行
- 監控有關風險及發展防制計畫
- 督導疑似洗錢或資恐交易申報
- 控管大額交易申報（含免申報名單）
- 協助各業管單位檢視可疑交易情境設定規則妥適性
- 維持名單資料庫有效性

#### 第三道防線

負責訂定防制洗錢與打擊資恐之查核事項，定期或不定期辦理查核，評估防制洗錢與打擊資恐相關管理措施之內部控制與風險管理之有效性，並適時提供改進建議，作為檢討修正之依據

權責單位：內部稽核單位。

主要職掌：

- 定期辦理查核（應涵蓋獨立性交易測試）
- 測試防制洗錢及打擊資恐計畫有效性暨風險管理品質
- 發現疏失事項應定期簽報專責主管陳閱作為教育訓練參考



## 管理及執行成效

### 管理機制

為防制洗錢及打擊資恐，陽信銀行制訂定有相關書面政策及程序，並透過資訊系統整合客戶資料進行檢核與風險評估、輔助發現可疑交易，各項檢核紀錄、申報和交易憑證皆保存5年以上，相關管理機制包含如下：

#### 1. 客戶姓名及名稱檢核作業：

外購名單資料庫（含制裁名單、重要政治性職務人士 (Politically Exposed Persons, PEPS)名單、負面新聞名單）並每日匯入防制洗錢系統供各營業單位於與客戶新建立業務關係、或進行交易、或辦理盡職審查時進行模糊比對，倘觸發陽信銀行預設之模糊比對門檻值，即會派發預警案件，經辦應檢視確認是否誤判且應於系統內詳實記載調查過程或及結果；倘經判斷後確實屬制裁名單即應婉拒建立業務關係或交易並申報疑似洗錢交易，另倘確實屬前述管制名單者，亦應於資訊系統註記提高客戶之風險分數。

#### 2. 客戶風險等級評估作業：

明訂客戶風險評估模型表（區分地域、客戶與產品及服務、交易或支付管道四類指標），透過客戶提供個人基本資料即時判斷洗錢風險等級，針對分級為高風險之客戶並應立即執行加強盡職審查作業，且應提高一個核准層級同意是否與客戶建立業務關係。

#### 3. 可疑交易監控作業：

針對陽信銀行及兼營業務可能產生疑似洗錢或資恐交易之表徵制訂「可疑交易監控情境設定表」做為監控及管理依據，該表包含監控情境及監控條件（如：監控時機與型態、參數設定、金額門檻等），倘客戶帳戶交易觸發預設監控情境及條件，即會派發預警案件，經辦應即初步調查並檢視交易合理性且於系統內註記相關調查結果及檢核紀錄，營業單位督導主管應再次檢視案件內容，判斷是否確屬可疑交易，非屬可疑交易者逕予結案，如屬可疑交易者，應填妥可疑交易申報表備文報送專責單位，由專責主管核定後向法務部調查局申報。

#### 4. 大額通報交易申報作業：

大額通報交易申報作業：明訂陽信銀行對達一定金額以上之大額通貨交易，應確認客戶身分並留存相關紀錄憑證，並於交易完成後5個營業日內以媒體申報方式向法務部調查局申報。

### 防制洗錢系統

陽信銀行自2018年起建置「防制洗錢系統」整合全公司客戶基本資料及交易資料，輔助各單位辦理防制洗錢及打擊資恐相關作業，該系統各項功能及運作方式簡述如下：

#### 1. 姓名檢核：

外購名單資料庫並每日按時匯入系統辦理更新，除供各單位於與客戶建立業務關係或進行交易時辦理即時檢核外，另亦每日定期批次執行檢核，各單位針對符合模糊比對門檻之預警案件應於規定期限內完成審查並留存檢核紀錄。

#### 2. 客戶風險評估：

依據陽信銀行所訂「客戶風險評估模型表」於系統內設定各項風險評估因子及其賦值，供各單位於與客戶建立業務關係時，按客戶所提供基本資料鍵入系統後計算風險分數及註記風險等級，嗣後系統每月至少自動執行一次風險評級管理，客戶如因觸及相關風險因子或風險因子異動時，系統將自動更新其風險等級註記並適用更新後風險等級之審查週期與程序。客戶風險評估模型表由專責單位定期依據內外部稽核意見、最新法令與國際趨勢等情或總行單位提出修正建議於彙整後辦理調整。

### 3. 交易監控：

依據陽信銀行所訂「可疑交易監控情境設定表」於系統內設定各項可疑交易態樣（或表徵）之監控情境（如：監控頻率及監控門檻），並每日匯入客戶交易資料，倘客戶帳戶交易觸發預設監控情境，系統即會派發預警案件，各單位應依規定期限完成交易合理性之審查及留存查證軌跡，倘確屬可疑交易尚應備文報送專責單位續向法務部調查局辦理申報。前述設定表由總行單位及專責單位每年定期檢視其妥適性，於考量外部法令規範、業務規模及複雜度、外部取得趨勢與資訊後辦理調整。

陽信銀行防制洗錢系統由專責單位負責統籌規劃管理，倘發現系統發生異常或錯誤情事時，即會洽請資訊單位或系統廠商協助儘速排除補正，維護正常運作，且為強化並提升陽信銀行防制洗錢及打擊資恐成效，未來仍將持續辦理系統功能之優化調整事宜。

### 外部查核

依據主管機關所訂「銀行業應定期委託會計師辦理防制洗錢及打擊資恐機制專案查核」之規範，陽信銀行於2023年底委託會計師辦理「2023年度防制洗錢及打擊資恐機制專案查核」，其查核方式係依據確信準則第一號公報執行確信服務報告範例辦理，包含對總行業管單位人員進行訪談，針對「防制洗錢及打擊資恐」作業流程相關之管控議題進行了解，檢視與「防制洗錢及打擊資恐」作業流程相關之文件與規範，並執行實地訪查並依照樣本母體數採用抽查方式，以評估「防制洗錢及打擊資恐」相關控制點之落實程度。經專案查核後，會計師對於防制洗錢及打擊資恐管理措施建議下列事項應持續優化調整及督促各單位落實辦理：

1. 落實以客戶或貿易商品正確名稱執行姓名檢核及強化預警案件排除理由之合理性。
2. 強化可疑交易預警案件合理性之判斷及軌跡留存；另虛擬帳號監控作業應增設總行業管單位查核機制。

針對上述會計師所提建議事項，陽信銀行各單位已確實依預計改善時程完成各項改善措施，且為避免類似情事日後重覆發生，除發函重申相關規定外，另亦將缺失情事納入每年定期舉辦之法令遵循或洗錢防制在職訓練宣導教材，藉以強化各級人員於執行防制洗錢及打擊資恐相關作業之專業智識；另陽信銀行就會計師出具之「2023年防制洗錢及打擊資恐確信報告」於提報董事會通過後，依規定於2024年4月底前函報主管機關備查。

### 教育訓練

陽信銀行依法令規定對於全行各級人員之防制洗錢及打擊資恐相關教育訓練課程規劃包含如下：

#### 1. 防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員及國內營業單位督導主管：

於充任後三個月內參加主管機關認定機構所舉辦24小時以上課程，嗣後每年應再參加12小時課程，訓練內容包括新修正法令、洗錢及資恐風險趨勢及態樣。

#### 2. 新進人員：

於任職前至少安排3小時有關洗錢防制、資恐防制法令及金融從業人員法律責任訓練課程。

#### 3. 全體人員：

每年至少安排3小時之法令宣導，包含洗錢防制法、資恐防制法等相關法令規範、主管機關及內外部稽核缺失事項、實際案例分享等在職教育訓練課程。

#### 4. 董事、獨立董事、總經理及其他高階主管人員：

每年至少安排1小時之防制洗錢及打擊資恐教育訓練課程。

陽信銀行2023年辦理防制洗錢及打擊資恐之相關教育訓練課程包含如下：

課程名稱	對象及人數	場次	時數
新進人員職前教育訓練課	新進人員 233名	8場	3小時
法令遵循教育訓練宣導課程	全體人員	2場	6小時
職前教育訓練課程	各單位法令遵循主管10名	7場	24小時
在職教育訓練課程	各單位法令遵循主管126名	6場	12小時

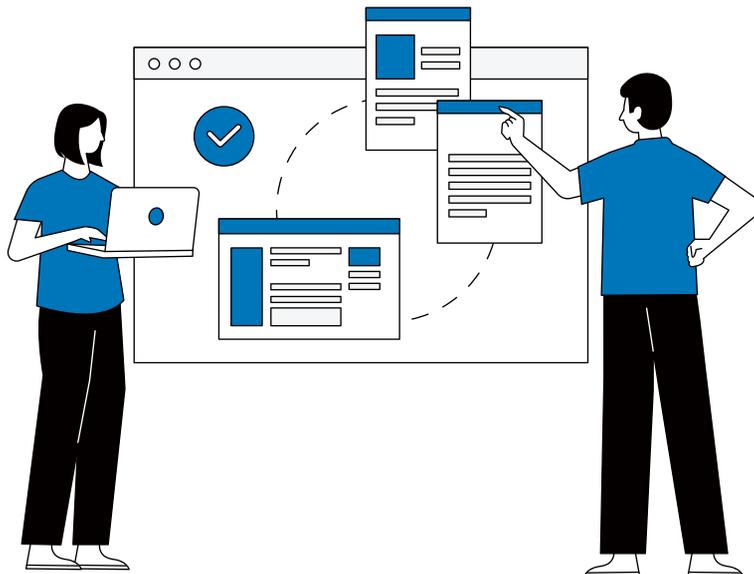
陽信銀行為充實各級人員對於洗錢防制及打擊資恐之認識、加強員工之判斷力，落實防制洗錢及打擊資恐之功能，並避免員工違法，未來仍將持續依法規劃及督促各級人員積極參與內外部機構（或單位）所舉辦教育訓練課程。

#### 洗錢防制證照

截至2024年底陽信銀行人員取得洗錢防制相關證照統計如下：

1. 取得防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗證照者計有409名。
2. 取得國際公認反洗錢師(Certified Anti-Money Laundering Specialist, CAMS)計有20名。

未來仍將持續督促並鼓勵員工積極主動考取洗錢防制相關證照，俾以提昇洗錢防制及打擊資恐相關智識及判斷能力。



## 犯罪監控

陽信銀行對於可疑交易之識別除透過防制洗錢系統監控（即客戶帳戶交易觸發陽信銀行預設監控情境所派發預警案件）外，另有以人員業務流程監控方式為之（即就外部檢調單位或主管機關以涉及洗錢防制法所規範洗錢前置犯罪為由之查調案件，啟動人工盡職審查重新檢視並確認客戶背景資訊及帳戶交易之合理性，且至少查詢過往二個月交易紀錄）；針對前開發現有疑似洗錢或資恐之交易，於經各營業單位督導主管核定確屬可疑交易者，應填妥「可疑交易申報表」檢附佐證文件備文報送至專責單位，經專責單位人員簽報專責主管核定後申報至法務部調查局。

陽信銀行於2024年接獲外部檢調機關查調案件計有405件，經檢視判斷後確屬可疑交易案件者計有33件；另透過陽信銀行防制洗錢系統派發之預警案件或員工於業務流程中發現疑似洗錢或資恐之交易，經判斷後確屬可疑案件者計有173件，故2024年自主向法務部調查局申報之可疑案件共計206件。

## 2024年洗錢防制各項證照通過或持有人數

證照名稱	2024年底通過或持有人數
防制洗錢與打擊資恐專業人員測試	409
國際公認反洗錢師 (CAMS)	20

## 2024年外部來函或自主申報案件數量

案件類型	案件數量
外部檢調機關來函	405件
陽信銀行自主申報STR	173件
法務部調查局回饋獎勵案件	5件
其他	0件
<b>總計</b>	<b>582件</b>



## ◆ 法令遵循與內稽內控

### 法令遵循

#### 機制及架構

陽信銀行為落實主管機關所訂法令遵循制度規範，強化員工法治觀念，確保各項營運活動符合法令，於總行設立法令遵循單位負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，並由總經理指派總行法令遵循主管一人綜理全行法令遵循事務，每半年向董事會及審計委員會報告法令遵循執行情形（內容涵蓋法令遵循重大缺失或弊端分析原因、可能影響及提出改善建議）；另要求總行法令遵循單位、國內營業單位、資訊單位、財務保管單位及其他管理單位指派副主管擔任各該單位法令遵循主管，負責執行法令遵循事宜。

為有效確認各項營運符合法令及內部規範，總行各單位於推出新商品、服務及開辦新種業務前，或既有業務發生結構、風險、服務、銷售對象等變動時，應辦辦法令遵循情形檢核、洗錢及資恐風險評估等作業，並將檢核紀錄報送總行法令遵循單位，俾總行法令遵循單位出具符合法令及內部規範之意見。

鑑於銀行業為特許行業，受主管機關高度監理，針對主管機關之法令更新異動與要求，為確保能適時發布傳達並確認內部規章均配合相關法規即時更新，陽信銀行建置有「法令遵循公告系統」做為宣導平台，除由總行法令遵循單位人員適時發布主管機關及各相關公會增修法規異動情形，並列管追蹤總行業管單位修正相關業務規章及作業操作手冊情形外，另亦定期蒐集及上傳金融同業因違反法規遭主管機關裁罰之重大或非重大案例至該平台，供陽信銀行各單位下載瀏覽，藉此持續提升全體員工法治觀念，並落實業務執行之合規性。

除持續對全體員工施行以各項法令及業務規章之宣導外，陽信銀行總行法令遵循單位另亦定期督導各單位辦辦法遵自評作業，且為促使各單位落實辦辦法令遵循作業，每半年對各單位辦理一次法令遵循作業之考核，並依考核結果優劣，按陽信銀行工作規則及相關內部規章予以提報獎懲。

#### 教育訓練

陽信銀行依法令規定對於各級人員辦辦法令遵循相關教育訓練課程規劃包含如下：

1. 針對總行法令遵循單位主管及所屬人員、國內營業單位、資訊單位、財務保管單位及其他管理單位之法令遵循主管，於任職前安排主管機關認定機構舉辦之30小時以上課程，嗣後每年再安排15小時在職教育訓練課程。
2. 總行法令遵循單位每半年至少舉辦一次法令遵循教育訓練宣導課程，參訓對象為各單位法令遵循主管，時數至少3小時，課程教材包含主管機關近期發布之重要法規函釋宣導（包含法令規章及函釋、主管機關發布每半年主要檢查缺失及金融同業裁罰案例、內外部稽核缺失、陽信銀行重要業務函件）、個人資料保護法規宣導、洗錢防制及打擊資恐法規宣導等；另課後由參訓人員對所屬單位各級人員辦理在職訓練(On the Job Training, OJT)宣導並留存紀錄。
3. 新進人員於任職前至少安排3小時有關洗錢防制、資恐防制法令及金融從業人員法律責任訓練課程。

陽信銀行2024年辦理法令遵循之相關教育訓練課程包含如下：

課程名稱	對象及人數	場次	時數
新進人員職前教育訓練課	新進人員 233名	8場	3小時
法令遵循教育訓練宣導課程	全體人員	2場	6小時
職前教育訓練課程	各單位法令遵循主管 18名	6場	30小時
在職教育訓練課程	各單位法令遵循主管 212名	4場	15小時

### 裁罰事項

陽信銀行2024年無涉及任何詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯及壟斷行為、弊端、操作市場等違反法令之行為，或受當地主管機關處以等值新臺幣100百萬元以上罰鍰等其他重大處分事項。



## 內部控制

### 業務創新

陽信銀行稽核處直接隸屬董事會，設置總稽核1人及主管（經理）1人，下分臺北總行及高雄立文駐點二處辦公。由總稽核向常務董事會、董事會及審計委員會（皆有獨立董事參加）報告稽核業務辦理情形，以協助董事與管理高層瞭解內控制度運作情形；另董事會每年舉行一次稽核座談會，與內部稽核人員就內部控制缺失進行溝通檢討，並作成紀錄。

依循金管會「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及銀行公會「銀行內部控制三道防線實務守則」，陽信銀行建立三道防線之內部控制制度，以有效保護資產安全、落實法遵規範、提升業務效率和效益。第一道防線為營運單位，第二道防線為法令遵循、風險管理及總行其他業管單位，第三道防線為稽核處。

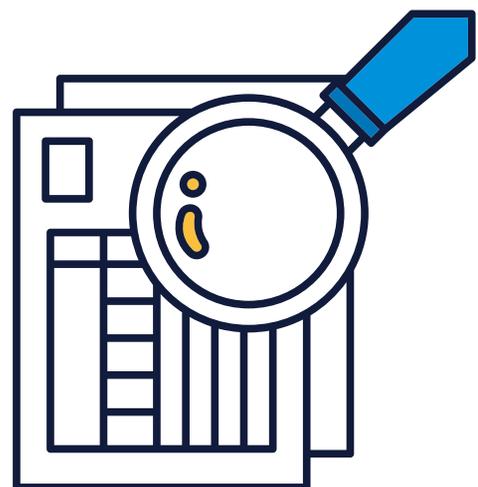
另為確保查核之公正及有效，辦理自行查核時必查工作底稿之抽樣查核資料，改以電腦隨機產生，防止人為挑選以避開缺失。

未來陽信銀行將規劃內部稽核建立風險導向制度，透過風險評估之方法，依受檢單位風險程度，實施不同重點查核，提升內部稽核執行效益。

### 稽核計畫

陽信銀行每年依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及「內部稽核辦法」對國內各單位及子公司訂定查核計畫，包括對國內營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少應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應辦理一次專案查核，對各種作業中心每年至少辦理一次一般查核；及每半年對子公司之財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核。

2024年度稽核處辦理陽信銀行127個單位一般查核120次、專案查核136次，及辦理6家子公司專案查核13次，均依既定計畫執行完成全部查核，對所提列缺失均持續追蹤覆查，至改善為止。陽信銀行亦針對全行各單位辦理自行查核在職訓練，2024年7月及12月全行各單位各自辦理2小時自行查核在職訓練；2至12月則由全行營業單位每月各自辦理內部稽核檢查意見彙總之自行查核在職訓練。



## 教育訓練

為確保查核能人員之專業能力，每年依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及陽信銀行「自行查核辦法」訂定自行查核訓練計畫，對於自行查核人員施以適當查核訓練。

陽信銀行每年安排總稽核及正副主管參加訓練達20小時以上，其餘內部稽核人員參加訓練達30小時以上；2024年有12場課程為行內自行舉辦之教育訓練，另4場為行外訓練中心辦理之教育訓練，2024年全行各單位所屬人員受訓率達100%。訓練內容包括陳列內部稽核月查核檢查意見，金管會檢查局對本國銀行主要檢查缺失，自行查核作業注意事項及加強查核重點。

課程名稱	對象及人數	場次	時數	授課單位
防制洗錢及打擊 資恐人員在職研習班 (第621期)	經理1名	1場	12小時	台灣金融研訓院
信用卡業務查 核研習班 (第130期)	稽核人員共33名	1場	18小時	台灣金融研訓院
2024年下半年 產壽險業務員法令遵循 在職教育訓練	內部稽核人員12名	1場	6小時	保險事業發展中心
2024年上半年 產壽險業務員法令遵循 在職教育訓練	內部稽核人員20名	1場	6小時	保險事業發展中心

另陽信銀行鼓勵查核人員取得相關證照，截止至2024年底稽核處人員有2位同仁取得國際反洗錢師證照，1位同仁取得國際資訊安全管理ISO 27001主導稽核員證照，1位同仁取得ICEA國際ESG稽核師證照。

# CH3

## 客戶服務



陽信銀行以在地深耕的經營理念，持續提供民眾專業便利的全方位金融服務。多年來從使用者的角度出發，不斷推陳出新，擴大服務內容。2021年起，陽信銀行逐步提供手機門號轉帳、線上申請網路銀行及非約定轉帳，強化「企業網路銀行」及「行動網路銀行」服務。除金融服務外，陽信銀行亦注重顧客反饋，建立健全的回應管道，以求更能滿足客戶需求。

## 客戶服務

### ◆ 金融服務與創新

#### 數位金融服務

##### 行動支付

陽信銀行行動網銀APP提供Sunny Pay（台灣Pay）功能，客戶可以利用「金融卡」及「信用卡」進行綁定，透過QRCode掃描二維條碼使用「遠端」及「近端」交易方式，提供客戶購物、轉帳、繳費、繳稅等多元行動支付服務。

陽信銀行持續配合財金資訊（股）公司串連「銀行」及「電子支付機構」兩大支付體系導入「TWQR」，合作推展QRCode支付服務，參與業者包括銀行(本國銀行、外商銀行、農漁會及信合社等)及電子支付機構(全盈+PAY、橘子支付、歐付寶、台灣PAY)等。

除了QRCode收付外，行動網銀APP之Sunny Pay（台灣Pay）功能更提供分攤付款、好友轉帳等行動支付服務，提供客戶加值的行動支付使用體驗。

此外，陽信銀行持續規劃透過行動網銀APP之Sunny Pay（台灣Pay）服務，以達跨售各項業務之目的，並拓展金融生態圈之消費、轉帳、繳費、點數兌換等應用。



## 電子商務

因應數位化浪潮來襲、落實綠色營運，陽信銀行推動數位轉型計畫，致力發展數位低碳服務流程。近來在疫情影响下，改變了人們的生活日常，保持社交距離、無接觸服務成為顯學，而數位化早已成為金融業長期關注的議題。

對於信用卡業務，陽信銀行2024年度總計有28,200餘名客戶申請使用信用卡電子帳單，申辦戶數比率31%，共寄送17萬餘份，平均每月約14,200餘份。

陽信銀行未來規劃建置行動（簡訊）帳單，以利客戶以手機收取帳單訊息，並得直接以手機螢幕出示繳款條碼，預期未來將可逐漸取代傳統型電子帳單，以節省客戶須再自行列印出紙本繳款單至便利超商掃描條碼繳款之紙張。

對於保險業務，因應現今各保險公司廣推電子保單及電子化服務，陽信銀行配合代理之保險公司廣推電子保單，招攬時鼓勵客戶在要保書上勾選申請電子保單、電子或簡訊通知，邀請客戶共同推行無紙化作業，期許提供客戶更快速、更優質的服務體驗外，更對地球盡一份心力。

### 一、其中電子保單使用率之成效：

產險	汽、機車強制險	遵循政府及陽信銀行之無紙化政策，經由保險業務行員推廣，並配合保險公司的承保程序，2024年共有3,528件e化汽機車強制險保險證，汽車任意險則有申請233件電子保單。
	意外傷害保險	2024年共成立4,577件保險契約，持續提供電子化保單之申請，已知至少申請89件。
壽險	保單e化/通知e化	2024年度共成立3,424件壽險保單，已知至少有942件申請保單E化或E通知，其中電子保單有22件，E通知件數有920件。 持續鼓勵客戶申請電子化保單、保單條款QRCode、或「電子通知單」、「簡訊通知單」等，一同響應環保。

二、除了推廣電子保單及電子化服務外，保險代理部對保險文件檢核作業（包含新契約、保全、照會）採取無紙化的系統預審程序，將紙本作業的檢核流程數位化，營業單位及保險招攬人員可即時補正，減少紙本傳送郵寄往返的時間成本及減少交通碳排放量，並加速客戶保險文件至保險公司的時效。

### 三、未來規畫：

1. 提升電子保單及條款之QR Code與電子通知單的使用率。
2. 預計五年內推動行動投保、網路投保。
3. 評估機器人流程自動化(RPA)可行性，適時提出優化保險行政流程之方案。

### 街口

(一) 為持續拓展行動支付應用場域，並讓客戶體驗帳戶支付的便捷性，陽信銀行「帳戶連結扣款（Account Link）」服務已與街口電子支付（股）公司合作，並於2024年6月上線，提供街口會員可使用陽信銀行帳戶進行支付、電支帳戶儲值；後續將陸續與其他電子支付業者策略聯盟合作，以滿足線上、線下各項付款需求，開啟多元付款新世代。

(二) 截至2024年底，街口支付綁定陽信銀行帳戶成功戶數、儲值金額、交易筆數及交易金額，統計如下：

幣別：台幣

綁定成功戶數	儲值金額	交易筆數	交易金額
2,025	47,574,338	5,522	3,097,439

### MID+FIDO

因應智慧型手機普及與各式行動裝置應用軟體的演進，為提升金融數位化服務，陽信銀行針對數位世代族群設計，強化數位金融交易服務，提供更為安全之行動裝置綁定機制，透過「Mobile ID門號認證服務」，藉由電信業者實名申辦機制認證，完成查核及認證個人身分，做為身分識別依據。另結合公開金鑰、生物特徵等技術，建置便利且安全的FIDO身分驗證機制，導入國際 FIDO 標準，客戶於行動裝置藉由綁定客戶個人生物特徵於裝置上的辨識認證機制，結合憑證電子簽章機制，確保密碼安全性，以實現無密碼驗證之數位體驗，已於2024年8月上線。未來將進一步提升數位身分識別認證強度及應用廣度，將認證規格升級至財金公司金融Fast-ID，除強化身分識別認證強度，更可推廣跨銀行認證相關業務。

### 銀證雙開

陽信銀行為推展證券數位化服務及相關業務，以桌機和智慧型手機用戶體驗為訴求，規劃建置桌機網頁與行動裝置線上開戶系統，另結合陽信銀行數位存款帳戶開戶系統及輔以跨售行銷計畫，用以吸引數位客群將客戶從臨櫃導向網路，並達到客戶、子公司陽信證券、陽信銀行三贏的策略。

陽信銀行分兩階段推出本服務，第一階段先推出「單開證券戶服務」，已於2024年9月上線，截至2024年12月31日止，累積開戶數255戶；第二階段「銀證雙開服務」已於2025年2月上旬先開放內部員工試營運，並於2025年2月下旬對外正式推出。

### 2024年陽信銀行信用卡電子帳單、電子保單使用情形

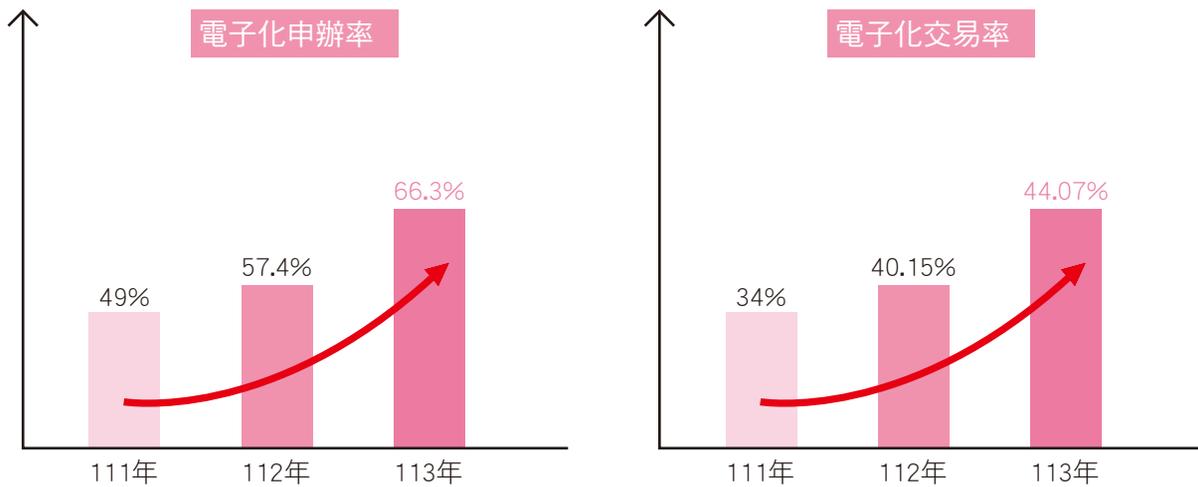
	信用卡電子帳單	信用卡電子帳單
2024年使用人數	28,194	3,872
2024年使用率	31%	32.91%

## 數位通路服務

## 網路銀行

陽信銀行已建置網路銀行（網頁版）及行動網銀（手機應用程式版），提供客戶不受到時間地點限制，透過手機或電腦線上，24小時零距離的辦理金融服務。

2024年網路銀行推動具體成果如下：



## 一、個人網路銀行：

陽信銀行已於2014年推出個人網路銀行，協助客戶完成日常各項所需業務服務，包含台幣帳務、外幣帳務、信託基金、台幣轉帳、外幣轉帳、貸款服務、掛失處理、信用卡服務、數位申辦櫃檯等功能。

## 二、行動網銀：

為提供客戶更便捷之行動服務，陽信銀行亦建置行動網銀平台，除提供台外幣帳戶服務、信用卡功能、基金交易、繳費稅功能及線上申請等功能外，該行動平台更提供SunnyPay（台灣Pay）、理財資訊及訊息推播等適用於行動平台之功能。陽信銀行行動網銀自2021年改版上線後，持續調整改善流程，朝簡化支付流程及精準行銷等方向發展。

## 簡化支付流程：

簡化行動網銀APP支付流程，透過手機門號認證（MID）或金融數位身分識別（金融Fast-ID）發展，強化裝置認證機制，簡化交易密碼確認流程。

## 精準行銷：

因應消費者行為，藉由不斷更新行動網銀APP及常用流程，並強化客戶行為分析以即時滿足客戶潛在需求，同時依客群特性開發產品，精準提供客戶所需產品。

### 企業網路銀行

陽信銀行全新建置之新一代企業網路銀行服務已於2022年7月18日上線，服務特色除簡化中小企業客戶申辦程序、提供簡易使用者選擇、申請後立即登入企網即可進行臺幣及外幣帳務查詢及簡易轉帳交易外；亦提供大型企業客戶授權管理服務申辦，以符合客戶公司內控需求；對於集團企業更提供有台幣關係帳戶授權服務，方便集團企業資金調度與管理。另於臺外幣付款功能方面，新增單多筆付款功能，客戶可選擇FXML匯款或FXML轉帳付款方式，多筆編輯一次全選放行交易，多筆編輯一次放行交易等功能服務，增加客戶付款便利性。

同時，為方便企業主管放行交易，亦於2022年11月15日推出全新行動企網APP，完整提供客戶新一代e化商務金融服務平台。

又為提供陽信銀行企業客戶更便利之網路交易模式，2024年3月陽信銀行企業網路銀行「台幣簡易轉帳」新增指定付款日及週期性交易服務功能，及行動企網APP新增簡易使用者「OTP非約定轉帳」服務功能，皆大大提供陽信銀行企業客戶更便利之網路交易模式。

截至2024年底，陽信銀行企業網路銀行申辦戶數較2023年成長8%、交易次數則成長20%。陽信銀行將持續精進企業網路銀行系統，聚焦提供客戶更優質的企業金融服務，致力創造客戶價值。

### 數位存款

為提升民眾申辦意願及簡化開戶流程，金管會於2015年開放數位存款帳戶業務，提供民眾透過網路進行線上申辦帳戶之服務，僅需經過身分驗證程序及上傳證件影像檔，即可完成申請。為響應政府政策，陽信銀行持續推出各項數位存款帳戶服務，且穩定累積各項服務開客戶數，未來亦將持續發展相關服務，以為更多客戶帶來便利之樹為存款服務。

#### 一、陽信銀行發展：

- (一) 「iSunny台幣數位存款帳戶（一、二類）」：使用「自然人憑證」或「本行臨櫃金融卡」（一般存款帳戶）進行身分驗證者，於2019年2月正式推出線上申請服務
- (二) 「iSunny台幣數位存款帳戶（三類）」：使用「他行開立之一般存款帳戶」進行身分驗證者，於2020年7月開放，並限以本人他行金融帳號進行身分驗證
- (三) 「iSunny外幣數位存款帳戶（一、二、三類）」：於2020年12月開放申請
- (四) 「電子存摺下載功能」：於2023年12月上線
- (五) 「郵寄金融卡服務」：於2024年10月上線

#### 二、截至2024年開戶情形：

	臺幣數位存款總開戶數	外幣數位存款總開戶數
第一類	1,553	775
第二類	1,807	603
第三類	3,857	3,810

## 金融創新

## 特色信用卡

陽信銀行致力於提供多元化信用卡商品，以滿足各類型客群消費習慣，包含MASTER世界卡、VISA曜晶卡、JCB晶緻卡及一卡通聯名卡等。除通用信用卡外，陽信銀行更與特定組織或團體合作，打造專屬聯名卡，以針對特定族群提供專屬且適合之優惠內容，包含逢甲人認同卡及彭大家族聯名晶緻卡等。另，陽信銀行更推出兼具環保材質與整合陽信生態圈特點之SunnyLife賞利點卡。截至2024年12月底，陽信銀行信用卡流通卡數總計116,191卡。

## 卡別

## 卡片特點

## 逢甲人認同卡



逢甲大學校友會為全國大專院校校友會中規模最大、運作組織最綿密者，為持續維持校友對逢甲大學認同度及籌措挹注校友會或校務基金營運經費，陽信銀行於2016年9月與逢甲大學及校友會三方合作發行「逢甲人」校友認同卡，提撥該卡消費金額之0.2%至0.3%贊助校友會，該卡片並具備一卡通電子票證功能，校友會規劃結合廣大校友在各行各業經營之通路，成立校友會消費聯盟平台（實體店家及網路商城），以該卡片支付將享有優惠折扣，透過校友間之相互合作，促進彼此最大利益。

## 彭大家族聯名晶緻卡



彭大家族FB粉絲團是國內人數規模最大之沖繩自助旅遊FB粉絲團，陽信銀行與結合彭大家族合作發行聯名卡，該卡片具備彭大家族會員「彭友卡」及信用卡之二合一卡片，主打日本消費、彭大家族網購商城加碼3%回饋（無上限）及購買彭大旅行社指定行程享500元折扣之優惠。

## Sunny Life賞利點卡



首張陽信發展點數生態圈之環保信用卡且搭配一卡通票證功能，主打國內消費1%、國外1.5%、陽信電商天天消費2%賞利點回饋（無上限），另同步提供食衣育樂消費點數折抵及每週三購物免運優惠，優化卡友網路購物體驗。

因應金融科技發展，陽信銀行除傳統實體信用卡卡片外，亦致力於信用卡e化（如：線卡申辦／線卡微審、行動帳單導入等）及行動支付功能的提升（如：全卡種提供手機感應式信用卡、QRCode手機掃碼支付），同時配合客戶消費型態及市場趨勢變化，重新定位信用卡產品。

### 信託種子行員

為推行信託2.0及普惠金融，特建立各營業單位信託業務諮詢窗口，提供客戶就近諮詢信託業務之服務，陽信銀行於2020年12月起實施信託種子行員計畫，由營業單位指派各單位內有信託業務人員資格之行員擔任信託種子，目的在於培養具信託初步規劃能力之營業單位同仁，建立各營業單位信託業務內部及客戶諮詢暨規劃窗口。計畫實施期間，信託種子須按排定之教育訓練課程按時參與訓練，並加入「陽信信託種子」Line群組，俾利即時了解總行宣達之商品活動、信託新知或最新信託案例，後續並分享或宣導予所屬單位，加強員工對信託業務之觀念與認知，使信託觀念普及，達普惠金融之目的。

### 2024年信託種子教育訓練內容

場次	訓練時數	參與人數
總計	9	645人次

此外，為配合推動信託種子行員計畫，於年度信託專案內增訂信託種子行員承作信託2.0概念商品之獎勵金制度，信託2.0概念商品包含退休安養信託、子女教養信託、身心障礙照顧信託、保險金信託及其他量身訂作之客制化商品等。為增加信託種子行員推廣誘因，陽信銀行更於營業單位之團體獎金內提撥一定比例之獎金發放予種子行員。

### 2024年具體成果：

商品名稱	件數	信託本金(新台幣元)
身心障礙照顧信託	1	4,400,000
退休安養信託	5	25,250,000
子女教養信託	0	0





## 永續金融

### 責任授信

#### ESG風險評估

##### · 管理政策

陽信銀行辦理授信業務時嚴格控管授信風險與資產品質追求穩定獲利，遵循安全性、流動性、公益性、收益性及成長性等五項基本授信原則，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做為核貸之依據。

近年隨著國際持續重視永續發展，為了善盡責任授信及對環境保護之承諾，陽信銀行不僅關注企業營運獲利，更加強授信案件ESG方面評估，了解授信對環境社會所造成的影響。2017年參考「赤道原則」在「陽信銀行授信業務通則」中加入辦理企業授信審核時，宜審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任之規定。授信流程中需查詢是否有環境污染之行政裁罰、勞退基金欠繳或勞動裁罰等事件，徵信報告需詳加說明發生事實，並評估該事件後續對業務衝擊及後續改善規劃。

於年度授信專案中，加入ESG永續綠金融責任額，授信戶營業項目屬環境類(如綠能、節能、儲能設施、低碳運輸、環境整治)、社會類(如醫療保健服務業、居住照顧服務業、健康產業、教育服務產業)或主要營業項目非屬環境類、社會類類別，但借款資金用途屬「綠色支出」者，均納入專案計績，透過寬鬆定義及制定責任額政策，增加營業單位對ESG議題的重視及瞭解。

##### · ESG評估流程

為發揮金融影響力，陽信銀行對於授信資金用途屬於綠色支出（即環境類）為積極協助取得融資之對象，於徵信報告中均會對標示為利害關係人員進行評估。若授信戶積極進行ESG相關措施，則將會評估其永續性，並依其產業特性與授信戶約定需達成指標或條件，以符合永續績效目標。待雙方約定之條件達成後，陽信銀行將對其利率、手續費及擔保條件等提供優惠措施，引導產業朝永續經營之方向前進。

目前陽信銀行雖未建立正式之ESG風險評估流程，但仍積極參與綠色金融符合永續發展之國際趨勢。於辦理徵信時，徵信人員將以網路搜尋或聯徵查詢等工具將授信戶負面事件詳細說明與評估影響性；同時除避免承作高汙染或高爭議性產業（如博弈、特殊娛樂及菸酒產業等），亦定期監控高碳排產業授信餘額，於2024年底之高碳排產業授信餘額僅佔總授信餘額之2.65%。陽信銀行未來將持續進行ESG風險評估流程之建立，針對高碳排產業依其「氣候風險管理政策」落實情形，區分低、中、高風險，並依其風險程度進行差異化評估。

### 環境社會機會

為達友善環境及社會之授信目標，陽信銀行依「授信原則」針對太陽能、再生能源、節能設備、廢棄物處理回收、汙水污染清理及老人安養、危老建築等列屬積極承作案件。且隨都市快速發展，除新建物開發，早期建物更新亦是維持城市機能與大眾生活品質之一大重點，因此陽信銀行致力於透過危老重建等方式活化舊有建物，提供大眾高品質的生活場域，2024年新承作40件危老案件，截至2024年底授信餘額達86億元，占陽信銀行總授信餘額1.71%，新承作都更案件27件，於年底授信餘額63億元，占陽信銀行總授信餘額1.25%；其餘友善環境及社會案件總授信餘額約161.92億元，占陽信銀行總授信餘額之3.20%，詳細承作案件可參考「2024陽信銀行環境與社會機會授信案件表」。

陽信銀行亦致力於推廣綠色授信以及永續績效連結授信，期盼發揮金融影響力以引導企業及個人之資金投入於環境友善之發展方向，截至2024年底，陽信銀行已承作企業綠色授信餘額8,013百萬，佔企金總授信餘額之3.14%；永續績效連結授信餘額5,503百萬，佔企金總授信餘額之2.15%；個金綠色授信餘額972百萬，佔個金總授信餘額之0.42%。

為扶持企業取得資金投入永續發展，包含減少溫室氣體排放、氣候變遷調適、環境永續、汙染處理等改善計畫，陽信銀行對內推出「永續綠金融放款業務推廣專案」，透過ESG永續綠金融責任額制度，及提供獎金等方式，鼓勵第一線分行人員對於綠能、儲能設備、低碳運輸、醫療保健服務、居住照顧服務及教育服務等對環境及社會責任有益之行業以及資金用途屬於綠色支出之授信戶提供更為積極之授信服務協助。

### 環境社會風險

為降低環境社會風險，陽信銀行針對石油及煤製品製造、水泥及其製造業、鋼鐵製造業、礦業及土石採取業、博奕業等對環境高汙染及影響社會風氣之產業進行監控，詳細授信情形可參考「2024陽信銀行環境與社會風險授信案件表」。

於授信案件進件階段，陽信銀行不僅嚴格審理資金合理性，亦會審視是否有主管機關裁罰狀況，藉由增加貸放條件方式，增加客戶達到減降汙染之誘因。目前針對環境社會風險授信案除嚴格徵信流程外，亦於定期追蹤覆審時，進一步主動瞭解授信戶目前營運現況。若於授信案中已有批示注意裁罰或相關改善措施者，及需了解追蹤改善情形。

### ESG議合

目前陽信銀行授信通則中定義「大型專案融資案件」係指該次融資金額達新臺幣20億元以上之案件，已與赤道原則接軌。

於2023年11月陽信銀行董事會通過修定授信業務通則，新增企業「綠色」、「ESG」或「永續」等授信業務時，宜參酌「永續經濟活動認定參考指引」，以帶動企業永續發展及減碳轉型。

## 截至2024年底陽信銀行環境與社會機會授信案件

機會面向	產業別	授信餘額 (百萬新台幣)	
環境	綠能	太陽能	1,407
		風力發電	389
		再生能源	247
		其他型態綠色能源	53
	節能	LED	-
		智慧電網	26
		節能設備	464
	儲能設備	電池	78
		儲能設施	4,511
	低碳運輸	電動車	546
		自行車	-
	環境整治	廢棄物處理回收	4,074
污水、污染清理		206	
土地整治		114	
社會	醫療產業	診所	1,094
		藥局	555
		藥品生技	1,711
		復健中心	-
	教育產業	學校	25
		補習班	20
		圖書	180
	健康產業	運動健身	3
	照護安養	老人安養	25
		幼兒照護	-
		特殊照顧	380
	建築	危老建築	8,623
		都更	6,341
綠能建築		83	

## 截至2024年底陽信銀行環境與社會風險授信案件

風險面向	產業別	授信餘額 (百萬新台幣)
環境	石油及煤製品製造	1,819
	肥料及氮化合物製造業	224
	水泥及其製造業	1,981
	鋼鐵製造業	1,163
	鋁製造業	-
	積體電路製造業	948
	電力供應業	348
	礦業及土石採取	492
社會	博弈業	-
	特殊娛樂業	-
	菸酒批發業	329

## 責任投資

### 盡職治理

#### · 投資流程

陽信銀行為配合金融監督管理委員會鼓勵銀行業積極落實股東監督角色，於2018年起簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，致力發揮機構投資人之專業與影響力，亦積極將永續精神融入各項投資流程中，善盡資產管理業者之責任，持續積極關注被投資公司，並與之溝通、互動，以提高長期投資效益，為客戶與受益人創造價值。

#### (一) 永續發展及組織架構

陽信銀行為實踐企業社會責任，並促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標，設置「環境保護、社會責任及公司治理(ESG)委員會」設委員24人，由總經理擔任主任委員，委員由負責督導總行副總經理及總行相關部門主管擔任之，業務管理處主管擔任執行秘書。機構投資人盡職治理組織架構

陽信銀行由總經理或副總經理召集高階主管成立「資產負債管理委員會」、「風險管理委員會」、「授信暨投資審議委員會」，定期或不定期討論投資決策與議案，並陳報董事會或常務董事會。

#### (二) 盡職治理流程

陽信銀行已訂定相關之投資準則及處理程序，從投資分析、投資決策、投資執行到投資檢討等各項作業均落實執行，並於投資流程中考量被投資公司ESG面向之風險與績效，使陽信銀行資金運用符合永續精神及企業責任。

#### (三) 被投資公司風險評估

##### 1. 標的篩選：

以各類篩選標準建立投資名單可投資標的，篩選標準主要考量標的公司經營能力、營運規模、財務信用、股票交易流動性等相關指標，並審酌標的公司是否善盡公司治理、環境保護及社會責任等。

##### 2. 專責審議：

為提高投資決策流程透明化與嚴謹度，消弭可能之個人道德風險，陽信銀行設置授信暨投資審議委員會（以下稱投審會），由投審會就整體經濟情勢、各產業狀況及標的公司基本面等面向研議，以決定納入投資名單之標的。

##### 3. 風險限額：

為確保公司穩健經營及永續發展，陽信銀行依據經營策略與市場狀況，訂定市場風險交易與停損限額（包括交易室、交易人員、交易商品等限額）規範陳常董會或董事會核定，並規劃完整之風險監控流程，於例行營運活動中持續進行。

##### 4. 持續關注：

投資單位每日關注投資標的重大訊息發佈、相關負面新聞、ESG相關議題、或重大金融事件等，並據以分析研討有無異常情況，如有疑慮者，應自投資名單中剔除，若持有部位則需提出因應措施限期處理並提報總經理核准。

##### 5. 高氣候風險標的管理：

本行訂有「氣候風險管理政策」於投資非交易簿之股票及債券時，如投資標的屬高氣候風險產業，應採行差異化管理措施，並於投資後定期追蹤該投資標的之氣候風險管理情形。

截至2024年底，陽信銀行投資國內外與ESG相關之股票及債券投資部位為274.25億元，較2023年部位增加16.66億元。

單位：新台幣億元

項目	類別	2024年		2023年	
		金額	占比(%)	金額	占比(%)
國內股票	臺灣永續指數成分股	14.40	2.11	8.81	1.58
國內外債	臺灣永續指數成分股	161.23	23.61	157.48	28.29
國內債	綠色/社會責任債券	24.30	3.56	17.50	3.14
國外債	全球道瓊永續指數成分股	48.06	7.04	45.33	8.14
國外債	區域道瓊永續指數成分股	11.51	1.69	28.47	5.12
國外債	區域道瓊永續指數成分股	14.75	2.16		
	合計	274.25	40.16	257.59	46.27

#### (四) 出席股東會及投票情形

##### 1. 投票政策：

依據本行「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」原則五，本行為謀取資金提供者之最大利益，並考量成本效益後設定投票權行使門檻，針對持有期間超過1年且持股達5%以上或達等值新臺幣3億元以上之國內公開發行公司股票投資(含上市櫃、興櫃、公開發行公司)，將積極進行股東會議案投票，行使投票權。本行於電子投票或選派代表出席行使投票權之前，將審慎評估各議案，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；但對於有礙被投資事業永續發展之違反治理議案(如財報不實、違反法令等)、對環境或社會具負面影響之議案(如環境污染、違反人權、剝奪勞工權益等)，原則不予支持，並非絕對支持經營階層所提出之議案。

##### 2. 議案評估核定程序：

經評估屬重大議案(如併購或分割、重大經營策略調整、涉及經營權爭議之董監選舉、經營權變動或董監報酬等)，且可能影響本行權益時，應向被投資公司經營階層以電話或親訪方式，進行瞭解及查證，並送請總經理核定。凡非屬上述重大議案者均為一般議案，一般議案由投資部門主管核定。

##### 3. 投票情形揭露：

本部內部設有專責投資管理人員，故並無使用代理研究與代理投票服務之情事。

##### 4. 2024年參與股東會情形：

2024年本行參與股東會共62家，參與方式包括親自出席3家、以電子/書面投票計59家，合計表決237項議案。該237項議案均屬一般議案，所有議案均投贊成票未有反對之議案。

#### (五) 投票政策

為發揮機構投資人盡職治理精神，陽信銀行已依據「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」之原則五「建立明確投票政策與揭露投票情形」，積極參與股東會議案投票。

為尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於經營階層所提出之議案原則表示支持；但對於有礙被投資公司永續發展之違反公司治理議案、對環境或社會具負面影響之議案，原則不予支持。

### (六) 議合政策

本行遵循盡職治理守則之精神，透過與被投資公司適當之對話與互動，以進一步瞭解其經營階層對產業所面臨之風險與策略。本行透過參與法說會、出席股東會、董事會及各項會議等方式與被投資公司經營階層溝通，當被投資公司經評估其在特定議題上有重大違反公司治理原則、ESG議題或損及本行股東長期價值之虞時，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，以維護資金提供者之權益。

### (七) 2024年議合活動統計

1. 派有股權代表之被投資公司召開董事會72次，本行股權代表董事或監察人出席計72次，出席比率計100%。
2. 被投資公司股東會家數計62家，參與投票家數計62家，其中採電子投票者計59家次，派員出席者計3家次。
3. 本行透過電話會議、訪查與參加公司法說會計113次與被投資公司互動，其中81次會議或訪查中有對ESG議題(E:81次、S:65次、G:63次)展開研討。

### (八) 被投資公司議合之議題

本行透過與被投資公司互動的ESG議題，包括環境保護作為、人權政策、勞工權益、財務表現、經營策略及公司治理等議題，以瞭解該公司在ESG相關議題上的執行程度，並提升公司盡職治理意識。

## 六大核心產業

自2020年行政院啟動六大核心戰略產業推動方案以來，陽信銀行即積極參與此六大核心產業之投資，為促進臺灣經濟發展及加速產業轉型升級貢獻一己之力，截至2024年底投資於國內六大核心產業之股票計41家公司，金額為18.11億元，債券計18家公司，金額為253.87億元。陽信銀行於六大產業別皆積極投資，於民生及戰備及資安卓越核心產業別共計投資約208.48億元。此外，亦相當重視綠電及再生能源相關產業合計投資金額逾38億元。在資訊及數位面向，陽信銀行更投資21家公司，除電腦及電子產品製造業投資外，亦分別對於半導體製造、電池製造、無線電信及建築及工程服務等產業進行投資，總金額達23.49億元。

另外，陽信銀行在電力業、半導體業及紡織業共投資15檔綠色債券，及無線電信業4檔社會債，金額共計24.3億元。

## 環境社會風險

陽信銀行積極回應政府氣候相關政策，依「本國銀行業氣候風險財務揭露指引」訂定「氣候風險管理政策」，規範投資非交易簿之股票及債券時，如投資標的屬高氣候風險產業，應採行下列措施：

- (一) 蒐集氣候風險相關資訊
- (二) 應檢視氣候風險等級，如屬高氣候風險者，應採差異化管理
- (三) 投資後應定期追蹤該投資標的之氣候風險管理情形

陽信銀行截至2024年底投資股票與債券屬高碳排產業者金額8.43億元及240.83億元，家數分別為12家及16家相關產業包含水泥、半導體、石化、光電、石、電力、鋼鐵、化學及肥料與鋁業等基礎工程與能源產業。陽信銀行將持續發揮金融機構之資金影響力，引導相關產業朝向低碳轉型持續進步。

## 2024年環境與社會機會案件投資金額

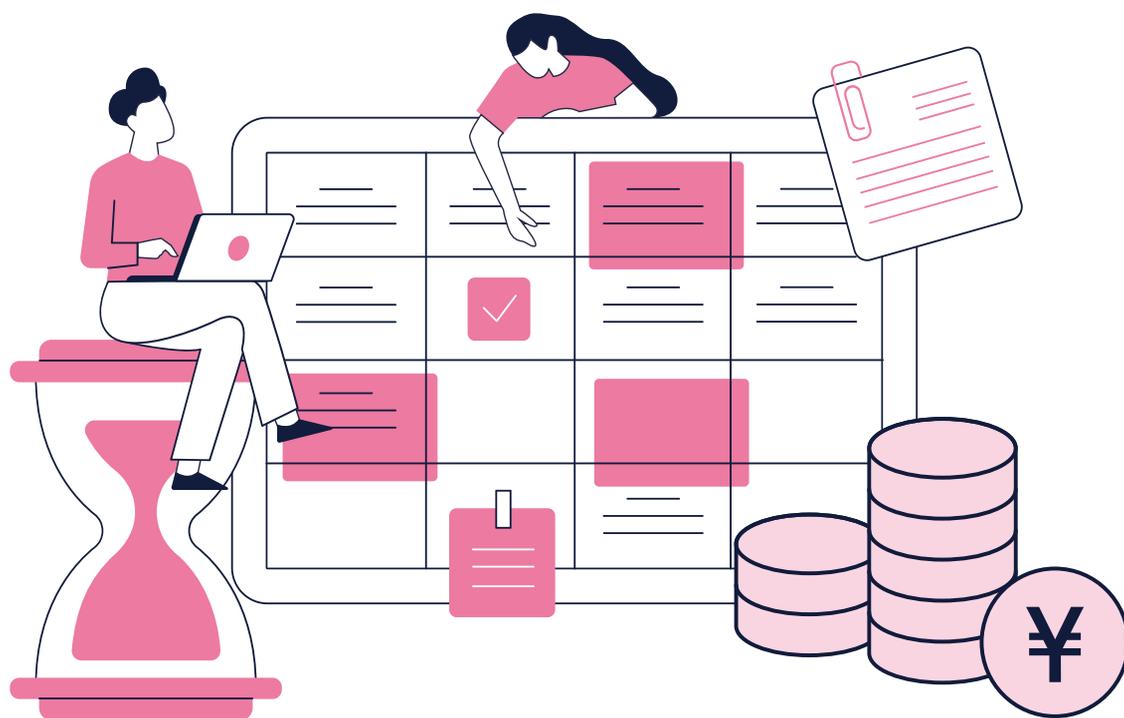
單位：百萬新台幣、標的公司（家）

機會面向	產業別	投資金額	投資標的數量
資訊及數位	電子零組件業	52.12	3
	半導體製造業	99.80	3
	電腦及電子產品製造業	466.80	9
	電池製造業	45.41	1
	無線電信業	1,635.31	4
	建築及工程服務	49.67	1
國防及戰略	製造業	2.41	1
	航空運輸業	104.82	2
資安卓越	積體電路製造業	4,024.06	6
民生及戰備	食品製造業	2,422.32	5
	紡織業	2,126.69	2
	石油及煤製品製造業	4,345.37	2
	化學材料製造業	54.03	1
	塑膠原料製造業	3,603.18	5
	水泥製造業	1,692.00	3
	金屬製造業	2,544.23	5
	電力及燃氣供應業	36.14	1
綠電及再生能源	電子零組件製造業	29.50	1
	海洋水運業	83.48	3
	電力供應業	3,780.56	1
總計		27,197.90	59

## 2024年環境與社會風險案件投資金額

單位：百萬新台幣、標的公司（家）

風險面向	產業別	投資餘額	投資標的數量
環境	水泥業	1,745.15	4
	半導體業	6,909.80	8
	石化業	3,552.95	4
	石油及煤製造業	6,381.79	4
	電力業	3,799.41	2
	鋼鐵業	2,494.62	5
	化學及肥料業	43.03	1
總計		24,926.75	28



## 責任商品

### 消費金融

各國因應氣候變遷衝擊紛紛採取相關措施，包括設定淨零排碳目標及成立淨零聯盟，並承諾在2050實現淨零排放目標。國發會於2022年3月公布「2050淨零排放路徑」，將「綠色金融」列為關鍵路徑之一，並預計2040年電動汽機車市售比達100%。

本行重視綠色智慧商品，近年更積極推動電動汽車優惠利率貸款，對潔淨無塵的環境盡一份心力，以落實推動「環保愛地球」的責任，陽信銀行支持政府「空氣污染防治行動方案」，響應國內『淨零排放』目標，鼓勵客戶購買低排碳（電動、油電混合）汽車，提供最長84期的優惠貸款利率，2024年電動車貸款共核准1,702件、撥貸金額22.9億元，占總體車貸撥貸金額81.05億元之28.25%，較2023年15.3%增加12.95%。

### 信用卡

陽信銀行為實踐ESG永續金融之目標，於2022年11月推出行內首張使用環保材質PETG(共聚酯)製卡之Sunny Life賞利點卡，該環保材質在燃燒的過程中不會排出有害氣體，避免環境被破壞，進而為保護地球盡一份心力，2024年底賞利點卡流通卡數為1,718卡，並預計未來新採購之信用卡亦將以環保材質為主。

陽信銀行於2023年10月加入Mastercard 無價星球聯盟（Priceless Planet Coalition），通過資助恢復1億棵樹以對抗氣候變化，持續改善地球環境所作出努力的一部分，另對綠色消費通路(如公共交通運輸及綠色商店)規劃促刷加碼活動，鼓勵卡友優先選擇對環境衝擊較低及對生態友善之綠色商品，陽信銀行亦每年與伊甸基金會、微客行動協會、創世基金會等公益團體合作信用卡公益捐款及帳夾夾寄DM，透過DM及EDM宣傳提升公益團體之捐款，達到幫助社會弱勢群體之目的。

為達到節能減碳並減少紙張印製，陽信銀行積極鼓勵卡友申辦電子帳單並提供如：點數回饋、免年費等優惠活動方案。現行陽信銀行每月電子帳單寄送數量約占發送數量31%，未來將持續發展包含行動簡訊帳單在內之多元化電子式帳單通知功能，目標將電子帳單比率提升至50%。同時，陽信銀行亦致力於推行信用卡線上申辦管道。有別於過去需請客戶填寫紙本申請書，現在讓客戶直接於各分行掃描QR CODE，即可於線上申辦陽信銀行信用卡，亦可透過數位化方式將QR CODE以Line及電子郵件等方式提供給客戶，進而減少紙本寄送及印製紙本申請書之成本，若後續有補件需求，亦可透過線上補件。

### 財富管理

陽信銀行持續每年在普惠財富管理規劃上提供創新模式，提升客戶友善滿意度。

陽信銀行財富管理服務於2024年9月12日獲得今周刊雜誌「第18屆財富管理銀行暨證券評鑑—最佳客戶滿意獎」。

打造理財客戶「財富金三角」之規劃模式，針對客戶的收入級距、風險屬性及理財目標等進行盤點，針對「生活開銷」、「投資理財」與「緊急預備金」進行資金分配的「金三角」規劃建議。

## 保險業務

陽信銀行於保險業務秉持環境社會友善之出發點，以「強化弱勢群體社會經濟安全照顧服務」、「降低各種災害造成之損失」及「公平待客原則」三項主要環境社會友善目的為依歸，持續提供保戶各項保險商品。

### · 目的1「強化弱勢群體社會經濟安全照顧服務」

聯合國於2005年提出普惠金融，為使金融消費者權益獲得充分保障，並讓社會經濟較弱勢的民眾，也能公平且充分地獲得多元的金融商品及良好服務，陽信銀行持續推廣「微型保險」，讓弱勢民眾得以較低保費獲得基本保險保障；另推廣「小額終老保險」，透過保險公司所設計簡單易懂且保費較同類型商品低廉之傳統型終身人壽保險，滿足高齡者之基本保險保障需求。

### · 目的2「降低各種災害造成之損失」

臺灣地震頻仍，陽信銀行持續推動「住宅火險」及「住宅地震基本保險」，讓民眾在地震造成住宅建築物嚴重受損或遇火災時，可獲得臨時住宿費用補償及建築物受損之保險金給付以填補災損。

### · 目的3「公平待客原則」

為謀求金融消費者最大利益、提升金融消費者權益保護納為保險代理部之經營方針。關注銀髮族（包含對高齡客戶投保保險商品適合度政策之建立與執行、KYC認識客戶作業、內部控制制度、銷售商品作業、人員管理等、及對身心障礙者公平待客原則、無障礙金融設施與服務等）推動情形。

為提供保戶完善環境社會友善之保險商品，陽信銀行致力於持續提供包含產物保險及人壽保險之各類型保險商品。

### · 產物保險：

提供包含旅平險、意外險、住宅火險及商業火險等全方位客戶所需之產品。響應政府政策與國際趨勢，陽信銀行引進永續相關產險商品，不僅提供保戶優惠保障，亦能引導保戶選擇對於環境更為友善之產品。

#### · 陽信居家綠能的好險：

陽信銀行專屬之明台產物產險商品，對於屋主針對環保建材之建案提供優惠保障，於2022年12月中旬上架，2024年度共成立59張保單。

#### · 泰安產物綠活居家綜合保險：

含有居家綠能升級附加條款，將以綠能建材賠償保險事故之損失。自2023年起引進，2024年共成立33件保單。

#### · 臺灣產物居家守護神居家火災綜合保障專案：

於2024年12月6日公告上架，可以附約方式加購綠能升級保障方案，讓客戶多一個綠能保險的選擇。綠能升級保障係指於承保之保險事故發生致保險標的物毀損時，可選擇以綠能建材設備修復或重建保險標的物，達到 節能、減碳、環保的綠生活。

#### · 人壽保險：

提供包含投資型及非投資型兩大類商品，但為符合政府政策及聯合國永續發展目標 (SDGs) 第3項目標之健全生活品質，陽信銀行主要以保障型及穩健型等非投資型保單為主，提供客戶保障、資產保全及傳承的功能給有需求之客戶。2024年度共上架83檔壽險商品，保障型保險商品占60檔，約占全部壽險商品72%，也引進21檔兼具「壽險保障及紅利分享」特性的分紅保單。另為達成聯合國永續發展目標 (SDGs) 第10項目標之消弭不平等，陽信銀行積極推廣微型保險及小額終老等保險商品，以加強弱勢族群保障。

為提供客戶最適合之保險商品，陽信銀行不僅持續透過嚴謹之商品管理及商品適合度管理為每一位保戶把關保險商品品質，在保險商品銷售流程上亦層層把關。

#### · 商品管理 (KYP)：

了解保險商品之權益保護等資訊，並提供最具適切性之商品予客戶。

#### · 商品適合度管理 (KYC)：

在提供金融商品或服務前，了解客戶的風險承受能力，提供合適的商品給客戶，並避免及減少金融消費爭議的發生。

#### 保險商品管理流程

1. 觀察：觀察市場趨勢，尋找符合環境社會友善保險商品。
2. 審議：進行商品審查會議通過並上架。
3. 訓練：進行商品教育訓練及完訓開賣。
4. 研討：持續與代理之保險公司在相關商品招攬及核保上之研討。
5. 檢討：定期進行業務檢討（包含客戶之反饋）。



## ◆ 普惠金融

### 管理政策

陽信銀行已訂定金融友善服務準則及公平對待高齡客戶作業規範等，秉持金融友善原則，協助金融弱勢族群，期盼透過各方面讓來訪客戶都能體驗到便捷且友善的服務為逐步提升訪客服務體驗，陽信銀行以五大方面著手，包含環境、溝通、服務、資訊及教育訓練。服務身心障礙人士績效優良之分行或第一線櫃檯人員予以提報獎勵，以資鼓勵。

### (一) 環境：

陽信銀行營業廳出入口適當位置裝設有協助引導服務之「服務鈴」以及各類型無障礙設備，如：服務櫃檯、坡道、車位、廁所等，部分未設置分行，亦將盡速陸續增設改善。陽信銀行截至2024年底，完成營業部、蘭雅分行、板橋分行、新興分行、鼎力分行、臺東分行、宜蘭分行及總部分行等8家分行之ATM加裝視障語音服務功能模組，供「視覺障礙者」使用，目前安裝視障語音 ATM台數共8台占全行 ATM 台數136台比率為5.88%。

### (二) 溝通：

對於身心障礙人士臨櫃辦理存款相關業務，陽信銀行人員均將充分告知辦理服務所需資料。若為視障人士辦理開戶服務時，確有困難且無法由親友協同者，可請非經辦其開戶服務之行員做為「見證人」，配合協助辦理開戶服務，並應秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。陽信銀行於2023年起，已與「社團法人台灣手語翻譯協會」合作，提供即時視訊手語翻譯及同步聽打服務，以協助更多有相關需求的訪客，使身心障礙人士能表達意見，行使其權利。另外，陽信銀行於相關約定書新增QR Code，供視覺障礙者使用自己手機掃描後，透過朗讀APP聽取約定條款條文內容，以充分了解權益。此外，陽信銀行也致力於服務非中文母語人士，2021年起，陽信銀行設置雙語示範分行，截至2024年底，依序為營業部、臺中分行、立文分行、永和分行、石牌分行、信義分行、西華分行、精武分行、總部分行、文心分行、復興分行、左營分行、蘭雅分行、中興分行、桃園分行及四維分行等合計16家，提供在臺外籍人士金融服務，展現陽信銀行專業能力並落實普惠金融之精神，目前雙語分行家數占國內分行總數比例已達14.81%。

### (三) 服務：

陽信銀行依不同類別之身心障礙人士需求，提供適當之友善服務措施，如存款業務有線上預約開戶、線上開卡、行外開戶及外收等友善服務措施。貸款業務可提供線上申辦消費性貸款、線上申辦信用卡、線上對保、到府收件及對保服務等，並引導身心障礙人士採用合適之交易方式及操作流程完成金融服務。

### (四) 資訊：

陽信銀行官網「金融友善服務網」符合無障礙標章A級，提供身心障礙人士使用。陽信銀行依照無障礙網頁設計原則及「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」，提供利率、匯率牌告資訊，並提供法定公開揭露事項以及無障礙網路銀行。

陽信行動銀行APP已通過社團法人台北市視障者家長協會APP無障礙檢測。金融友善服務網及陽信銀行友善網路銀行取得無障礙標章。

### (五) 教育訓練：

保險代理部於2024年辦理友善高齡相關教育訓練課程之場次1場、課程總時數2小時、參訓總人數(次)1,560人(次)。

### 中小型企業放款

陽信銀行秉持著回饋社會之原則，以扶持中小企業為主要目標，授信對象以中小企業為主。但因中小企業財務未臻健全，陽信銀行以一般財務分析搭配其他徵提資料及現場訪廠等佐證評估，並以實務經驗分析貸款合理性與實際資金需求範圍，進行徵信與核貸相關流程。且在中小企業核貸流程實務上，陽信銀行會以財團法人中小企業信用保證基金保證為主，並於特定必要情況，再向授信戶徵提不動產作為加強擔保，以利核貸流程進行。截至2023年底，中小企業貸款餘額222,011百萬，佔企金總放款年底餘額之比率為88.43%。

#### · 促進社區發展放款

臺灣人口已逐漸邁入高齡化，促進老舊社區之更新發展，及隨著都市快速發展，早期建物更新亦是維持城市機能與大眾生活品質變得日趨重要，陽信銀行本著過往土建融案件之承作經驗，積極承作都更及危老等與社區發展相關之貸款案件，2024年危老以及都更新貸案件共計67件，截至2024年底授信餘額約149.65億元。

#### 2024年普惠金融相關貸款案件情形

單位：百萬新台幣

	中小企業	小型企業	促進社區發展放款
2024年新貸件數	2,615	182	67
貸放餘額(2024年底)	226,459	1,769	14,965

中小企業：依法辦理公司登記或商業登記，實收資本額在新臺幣一億元以下，或經常僱用員工數未滿二百人之事業。

小型企業：非屬前述中小企業之組織，如非法人、社團法人、財團法人等。

促進社區發展放款：含合建地主之都更及危老案件。

### 其他普惠金融商品

#### · 小額終老保險

臺灣已邁入高齡化社會，2026年則將是超高齡社會，因此未來高齡長者對於退休及身後事的資金需求將相應成長。為因應此需求，陽信銀行代理小額終身壽險商品，以滿足高齡者之基本保險保障需求。為便於高齡者投保，小額終老保險商品以簡單易懂為原則，且保費較其他同類型壽險低廉，推動三項具體措施如下：

##### 1. 提高保額保障及投保件數

為提高國人保險保障、增加金融消費者投保規劃彈性及擴大社會安全網，金管會於2023年1月12日再度修正小額終老保險相關規範，將開傳統型終身人壽保險主契約保額上限由70萬元提高至90萬元，有效契約數由三件放寬為四件，並自2023年5月1日起實施。

##### 2. 持續提供監理誘因

為鼓勵保險行員推廣小額終老保險，針對辦理成效優良之分行及人員，除適時對其公開表揚外，得享有獎勵措施。

##### 3. 持續辦理相關宣導

為提升高齡者投保意願，鼓勵保險行員推廣小額終老保險宣導。

#### · 微型保險

為使弱勢民眾得以低保費獲得基本保險保障，避免因被保險人發生保險事故使家中經濟陷入困境，陽信銀行積極善盡社會責任，持續遵循金管會相關規範，推廣「微型保險」，讓弱勢民眾得以較低保費獲得基本保險保障，期盼藉由小額保費支出，保障弱勢民眾或特定身分者不致因死亡或失能等保險事故，而使其家庭或個人頓時陷入生活困境。

未來也將持續我國永續發展推動方向，對應「經濟弱勢及少數族群之基本保險保障」，以微型保險累計投保人數作為量化目標之衡量標準。

#### · 以房養老

金管會在2015年底開放銀行辦理以房養老政策，不同於常見之房屋貸款，以正向方式向銀行借錢買房子，以房養老則為反向之金流流向，將已持有之不動產反向抵押給銀行，以獲得每月的給付金額。陽信銀行有感臺灣已逐漸邁入高齡化人口同時，除一般正向房屋貸款以外，亦於2018年起開辦以房養老貸款，正視對高齡人口生活的照顧，一起對社會照顧盡一分心力。

比較市面上各式以房養老產品，陽信銀行獨創類月退俸式之以房養老貸款，借款人可以領到固定之本金，且不需擔心會被扣除多少利息，能更安心的支配生活所需。

於貸款前，陽信銀行除先制定至少需承作7年以上之規定外，亦規範了貸款期間加計借款人年齡後不得低於90歲，此規範除了避免透過此類貸款的投機行為外，亦以年限方式確實得照顧老年人生活，不需要擔心老年的生活費用。除貸款年限限制外，同時亦要求透過律師諮詢，以確認借款人確實知悉貸款目的及讓子女一起共同協助規劃。

於貸放後，在陽信銀行的定期追蹤流程中，亦有規範至少一季檢視一次存款動用情形及每半年訪視或聯繫借款人透過定期追蹤確實做到關懷照顧。目前已承作之案件中，借款人對陽信銀行之訪視關懷均有正向回饋，甚期待與陽信銀行人員之會面，對高齡社會盡棉薄之力。



### · 退休安養、身心障礙安養及子女教育信託

為提供客戶退休安養之服務，陽信銀行設計符合家庭照顧需求之「旺得福家庭信託」服務。該家庭信託服務內容共包含「子女教育信託」、「退休安養信託」及「身心障礙照顧信託」等三個模組。目的在透過適當的信託安排，協助客戶預先規劃照顧長輩、自身、子女、身心障礙親人及配偶等人，發揮信託機制之資產保護及經濟照顧等功能。其中關於身心障礙照顧信託，陽信銀行更與中華民國智障者家長總會策略聯盟，規劃由該社福團體擔任信託監察人，發揮其社政專業，並與陽信銀行共同合作守護身心障礙者之生活養護及資產安全。

另陽信銀行為鼓勵客戶在充分的時間及妥善的規劃下，運用信託機制為自己打造無憂之退休生活，持續調整開辦旺得福家庭信託之預約型服務。有別於標準型之旺得福家庭信託，客戶於簽訂信託契約後一個月內即需交付信託財產，陽信銀行亦提供預約型服務，係由客戶先行簽訂信託契約，約定於未來適當時點再交付信託財產，且簽訂信託契約時僅須支付信託契約費，待日後財產交付信託時再按年支付信託管理費。此預約型信託服務可解決一般民眾對於成立信託後即須開始繳交管理費之心理障礙，提升客戶辦理信託之意願，扭轉民眾對於「信託是有錢人專利」的觀念。

### · 2024年退休安養、身心障礙安養及子女教育信託績效

商品名稱	累計受益人	累計本金	整體比例
退休安養信託	19	107.7百萬	0.15%
身心障礙信託	4	15.18百萬	0.03%
子女教育信託	3	2.26百萬	0.02%

### 教育訓練

陽信銀行為推動普惠金融，以減少貧富差距、促進社會公平與實現包容性成長為目標，強化國人金融素養及善用金融服務，提升生活品質，辦理普惠金融相關教育訓練，期能全方位地為社會所有階層和群體提供金融服務。陽信銀行針對前述普惠金融辦理內部相關課程，亦派遣人員至外部受訓取得最新資訊。

2024年陽信銀行內部普惠金融相關課程已辦理22場，訓練時數達53小時，總計14,977人次數完成課程，課程主題包含身心障礙金融友善、公平待客高齡客戶權益、ESG金融永續及金融科技課程等。陽信銀行亦派遣相關人員至外部單位進行培訓，總受訓時數約878小時，課程主題包含數位人權、公平待客、友善高齡、無障礙設施及永續趨勢等。

近年來隨著科技與環境的快速演變，「金融科技」成為推展普惠金融的重要力量，金融科技有助於普惠金融的實踐，讓金融服務的觸角打破時間與地域限制，可以更深、更廣地延伸至大眾的日常生活，如支付、存款、貸款、保險等。未來除既有之普惠金融之相關訓練外，更加深、擴大金融科技、網路銀行及數位轉型之教育訓練。

### 金融教育

陽信銀行未來將基於普惠金融原則，積極瞭解包含偏鄉及特殊族群等各類型金融消費者對金融商品的接受程度，包含存款、貸款、數位金融（行動支付、數位存款及網路投保）及保險商品（壽險保單及微型保險）等，以協助各族群接觸金融服務的便利性及友善性。陽信銀行亦將配合學校、社區、企業及銀髮退休族群所需，推動辦理各項金融商品座談會，適時使所有消費者瞭解並接受商品，進而促進商業機會和推動經濟成長。

為提供弱勢族群金融知識，於2024年11月19日~11月20日執行「偏遠地區孩童圓夢計劃」活動中，加入「金融知識宣導」項目，透過這項活動，希望增加孩童在銀行理財觀念上建立基礎的認知，使其能辨識真偽鈔票，同時提供存款單及存摺簿樣本，讓孩童直接觸摸鈔票及存款簿，激發其興趣，讓金融教育向下紮根。本次活動係針對偏鄉孩童實施，參與孩童人數共計147名，講師為本行員工計6名，宣導活動十分成功，引起孩童共鳴，未來本行執行「偏遠地區孩童圓夢計劃」活動將持續進行此項「金融知識宣導」。

日期	縣市	國小	學生人數
11月19日~11月20日	屏東縣	古華國小	57
		楓林國小	40
		楓港國小	50
總計			147

為金管會推動「防詐先鋒 青春不踩雷」活動，本行與地方警察分局合作，前往大專院校進行防詐騙宣導，目標是提升大專院校學生對於詐騙手法的警覺與認識，從而減少受騙情況。本行由業務管理處郭協理政宏率隊辦理並主講，活動共計2場，參加人數共680人，執行情形如下：

日期	縣市	時數	參加人數
113年10月9日	宏國德霖科技大學	共40分鐘	600
113年11月13日	高雄醫學大學	共40分鐘	80



「偏遠地區孩童圓夢計劃」活動



「防詐先鋒 青春不踩雷」活動

為強化金融防詐合作機制，本行協同警政單位定期推動分行防詐宣導，並由分行經(協)理主持，活動共計4場，參加人數共67人，執行情形如下：

日期	警政單位	分行	時數	參加人數
113年10月9日	臺北市政府警察局 士林分局暨文林派出所	營業部	30分鐘	25
113年7月2日	高雄市政府警察局 苓雅分局成功路派出所	四維分行	30分鐘	16
113年12月27日	嘉義市政府警察局 第一分局北興派出所	嘉義分行	30分鐘	14
113年12月30日	臺北市政府警察局 中山分局民權一派出所	吉林分行	30分鐘	12

為響應金融監督管理委員會信託2.0「全方位信託」推動計畫，並配合信託公會的「村里辦信託宣導行腳計畫」，於2024年5月至10月安排到各村里舉辦宣導活動共計5場次，課程總時數5小時、參訓總人數(次)計171人。主題為「信託來幫忙—護財產、防詐騙、顧安養」，內容包含安養信託介紹、認識高齡風險、公平待客，及金融數位詐騙的預防等，希望藉此讓民眾瞭解安養信託的重要性，並普及大眾對信託業務的觀念。

宣導日期	警政單位	分行	時數	參加人數
113年5月2日	桃園市桃園區忠義里	大業分行	一小時	21
113年5月10日	高雄市左營區新上里	立文分行	一小時	29
113年5月21日	屏東市北二區中正里	屏東分行	一小時	42
113年6月4日	台南市安平區建平里	西華分行	一小時	59
113年10月17日	新北市土城區延和里	土城分行	一小時	20



村里辦信託宣導行腳計畫

## ◆ 客戶關係管理

### 公平待客原則

#### 政策架構

##### 一、陽信銀行公平待客管理政策

陽信銀行致力於建立金融消費者保護與「公平待客原則」之企業文化，秉持「穩健、前瞻、專業、熱忱」之服務品質落實永續經營。配合金融監督管理委員會訂頒之「金融服務業公平待客原則」，遂於2016年訂定「公平待客原則政策及策略」，提升全行對於金融消費者保護之認知及相關法規之遵循，使同仁在商品及服務銷售、廣告招攬、申訴保障、業務人員專業性等方面，皆能符合忠實之義務，以確保消費者可獲得公平合理的對待，進而助益於陽信銀行各業務永續發展。

##### 二、陽信銀行公平待客治理架構

陽信銀行以董事會為最高決策單位，定期檢視並積極落實公平待客原則之各項精神。陽信銀行歷年於公平待客相關作為如下：2021年由總經理召集總行高階主管成立「公平待客原則推動委員會」，每年定期召開會議進行公平待客執行檢討，並向董事會報告，強化金融消費者保護與公平待客原則之落實。

2022年持續強化公平待客之執行，以符合陽信銀行之企業文化及永續經營，調整「公平待客原則推動委員會」組織與成員架構，將總行各部、處單位主管納入委員，會議頻率由每半年召開改為每季召開。

2023年為提高「公平待客原則推動委員會」參與層級，加強執行力，落實保護金融消費者權益，故修訂本行「公平待客原則政策暨策略」部分條文，將「總經理召集總行高階主管成立公平待客原則推動委員會」，修訂為「獨立常務董事擔任召集人，委員包括二名董事及總行高階主管組成公平待客原則推動委員會」。

據統計，「公平待客原則推動委員會」2024年共召開4次會議進行，共計18案，內容涉及消費者保護、金融友善、高齡友善、防制詐騙、落實關懷提問、客訴處理逐案報告等議題，並向董事會報告辦理情形，以持續強化金融消費者保護與公平待客原則之執行。內容如下：



陽信銀行第一道防線為各分行或業管單位

陽信銀行亦要求各業管單位亦將各項「公平待客原則」之實施狀況納入自行查核，業管單位內部自行查核之缺失件數及查核總件數：

查核單位	缺失件數	查核總件數
業務管理處	0	324
信託部	0	220
信用卡部	0	174
國外部	0	8
消費金融部	0	6
財富管理部	0	10
電子金融部	0	9
債權管理處	0	393
總計	0	1,144

陽信銀行法令遵循處為第二道防線，應定期檢視內部規章及業務之適法性；於受理會核之陳情案件時，如研判有違反公平待客、消費者保護相關法令規範之情形或疑慮，應就所掌業務給予具體建議，包括建議修訂內部規範或作業流程等。

各項原則	洽會案件總件數	出具審閱意見件數
訂約公平誠信原則	30	15
注意與忠實義務原則	42	20
廣告招攬真實原則	13	5
商品或服務適合度原則	5	3
告知與揭露原則	14	8
酬金與業績衡平原則	2	1
申訴保障原則	98	18
業務人員專業性原則	6	3
友善服務原則	9	3
落實誠信經營原則	99	21
合計	318	97

另為持續強化全行各單位人員對金融消費者保護之法規認知，法令遵循單位共舉辦24次針對公平待客原則之教育訓練。

陽信銀行稽核處為第三道防線，稽核處受理會核之陳情案件時，應檢核前述第一道及第二道防線內部控制與風險控管之有效性，如有缺失事項，應提出總結建議，並列管追蹤覆查改善情形。並由稽核處依循陽信銀行內部控制制度暨有關規定查核事項辦理各項「公平待客原則」查核。2024年度查核結果，共有62項缺失，缺失事項已於查核結束後追蹤改善完成，並於次月彙整缺失情形發函各單位實施教育訓練。查核情形如下：

各項原則	洽會案件總件數	出具審閱意見件數
訂約公平誠信原則	14	0
注意與忠實義務原則	6,816	30
廣告招攬真實原則	40	0
商品或服務適合度原則	2,141	4
告知與揭露原則	1,442	5
酬金與業績衡平原則	15	0
申訴保障原則	27	0
業務人員專業性原則	15	0
友善服務原則	360	14
落實誠信經營原則	3,777	9
合計	14,647	62

### 三、其他公平待客原則規範

為保障消費者權益及法律遵循，陽信銀行訂有「消費者保護作業準則」，規範各業務單位於商品設計、制定契約或提供相關服務前辦理「消費者保護成效自我評鑑」。據統計，2024年共進行273次評鑑，經檢視，各業務權責單位於辦理業務時均有遵循消費者保護相關法令規定。



### 商品適合度

陽信銀行依循「金融消費者保護法」第九條及金管會發佈之「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」等內容，訂定「確保各項金融商品或服務適合客戶之作業準則」，規範與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。

#### 一、企業金融

為提升全行對消費者保護及遵循公平待客原則，陽信銀行於提供金融商品前，均會先行了解授信戶實際需求及充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並揭露其風險。陽信銀行與授信戶訂立及提供金融商品或服務之契約，本著公平合理、平等互惠及誠信原則辦理，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等整體業務過程，均秉持及遵循公平待客原則。

#### 二、消費金融

陽信銀行依理財客戶基本資料（客戶資料及投資屬性問卷表）分析評估及界定，綜合考量客戶資金操作狀況、專業能力、投資屬性、對風險之瞭解及風險承受度後，將理財客戶風險承受等級分為五類，分別為保守型、穩健偏保守型、穩健型、穩健偏積極型及積極型。

為提升全行對於金融消費者保護及認知，陽信銀行同仁向客戶提供金融商品或服務之契約前，亦如同企業金融授信流程，會充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並揭露其風險，同時充分瞭解金融消費者之相關資料，透過瞭解客戶作業(KYC)，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。

#### 三、高齡族群

陽信銀行針對65歲（含）以上客戶辦理投資風險屬性評估，以其風險承受度應以穩健為原則，避免承做以積極型為其投資風險屬性之客戶。



### 商品告知與揭露原則

陽信銀行依循「金融消費者保護法」第十條及金管會發佈之「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」等內容，訂定「提供各項金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險之作業準則」，與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應向客戶充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並請客戶於「重要內容」說明書簽名，充分揭露其風險。

涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，陽信銀行同仁皆向客戶充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益，於2024年度陽信銀行並無接獲侵犯客戶隱私相關投訴。

為保障消費者權益及法律遵循，陽信銀行訂有「消費者保護作業準則」，規範各業務單位於商品設計、制定契約或提供相關服務前辦理「消費者保護成效自我評鑑」。據統計，2024年共進行273次評鑑，經檢視，各業務權責單位於辦理業務時均有遵循消費者保護相關法令規定。各業務權責單位共完成消費者保護自我評鑑詳如下：

按業務別 /部門	業務別	件數
業務管理處	存匯業務	5
授信審查處	授信業務	2
國外部	外匯業務	4
電子金融部	數位金融業務	10
信用卡部	信用卡業務	243
消費金融部	消費金融業務	3
信託部	信託業務	4
財富管理部	財富管理業務	3
合計		273

本行提供金融商品或服務，均遵循「個人資料保護法」第八條第一項規定，履行告知義務內容。本行各業務別相關告知事項內容除本行官方網站揭露外，另亦張貼本行營業單位及相關條款契約。

本行保險業務員依登錄證記載：一、解釋保險商品內容及保單條款、二、說明填寫要保書注意事項、三、轉送要保文件及保險單及四、其他經所屬公司授權從事保險招攬之行為辦理，依規定辦理充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。其中有關相關個資事項辦理依照保險法、個人資料保護法及其他特別法之規定辦理，並應辦理及填具「履行個人資料保護法第八條第一項告知義務內容」及「病歷、醫療及健康檢查等個人資料蒐集、處理及利用同意書」。

### 廣告招攬真實原則

陽信銀行依循「金融消費者保護法」第八條及金管會發佈之「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」等內容，訂定「從事行銷各項金融商品或服務之廣告業務招攬及營業促銷活動作業準則」規範刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對客戶所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。執行方式為總行各業務主管單位及各營業單位需經許可，方可利用各類宣傳工具促銷。

陽信銀行由董事會訂有「消費者保護作業準則」，規定(一)各業務權責單位訂立所管業務之廣告或宣傳資料等，應確保內容之真實性及符合適法性。(二)前項所稱適法性之範圍應包含「確認廣告內容之真實性」、「確認廣告內容無誤導消費者不正確之價值及理財觀念」、「是否於信用卡、理財商品之廣告文宣、開卡文件及申請書中加註警語文字、詳列最高利率及所有費用項目」等及相關規範。(三)各業務權責單位應對所管業務辦理正確理財、合理消費之消費者教育宣導活動。以上均納入「消費者保護成效自我評鑑表」由各業務權責單位負責執行。

據統計，2024年共進行273次評鑑，經檢視，各業務權責單位於辦理業務時均有遵循消費者保護相關法令規定，2024年度無違反有關行銷傳播（包括廣告、促銷及贊助）相關法規及/或自願性規約的事件。

### 理專21誠

#### 一、執行情形

陽信銀行依循銀行公會「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」第九條內容，指定由財富管理部之獨立單位（下稱獨立單位）負責建置、規劃、執行及管理防範理財人員挪用客戶款項相關控管機制；對於符合理財人員挪用客戶款項態樣之行為或交易，應由各營業單位主管先行協助提供、檢視相關資料，或現場觀察是否異常、進行訪談等；如屬需現場發現或舉報之態樣，由各營業單位主管先行瞭解判斷，顯有異常時應通知獨立單位進行調查；如有異常時，將由獨立單位指定人員進行調查；該等人員每年應接受相關訓練，且獨立單位隸屬於財富管理部理財管理科。其他督導單位如：防制洗錢及打擊資恐專責單位、風險控管單位負責督導本要點相關調查程序之規劃、管理及執行。

#### 二、控管機制

控管模式	查核指標	態樣種類
帳戶監控	資金往來類	6
	關聯帳戶類	4
行為觀察	代客操作類	7
	其他行為類	4

### 教育訓練

陽信銀行為落實「金融服務業公平待客原則」政策、提升全體同仁法令遵循及合理對待金融消費者之專業知識，茲於2024年10月開放「金融服務業公平待客原則」線上課程，讓全體員工（副總經理以上之高階管理人員採自由意願參加制）進行教育訓練，共計2,303名人員完訓。

課程名稱	課程時數
金融消費者保護法	1.5小時
金融服務業公平待客原則	1小時
銀行業之金融消費爭議案例	0.5小時

課程型態則包括金融消費者保護之法令介紹、案例研討以及內部自行查核缺失之宣導等多元面向，確保陽信銀行同仁對於公平待客原則皆能具備高度專業知識。

本行董事、負責人每年接受公平待客原則及金融友善之教育訓練課程二小時。本行董事及負責人接受公平待客及金融友善相關教育訓練情形如下：陽信銀行為加強全行同仁及高階經理人(包括分行主管及第一線櫃檯人員)對於金融友善服務認知，2024年舉辦相關教育訓練課程1.5小時，以落實執行服務身心障礙者之流程及標準，共計2,256名人員完訓。

2024年3月5日	公平待客原則教育訓練	1小時	講師為謙眾國際法律事務所周宇修律師
2024年6月25日	「金融友善服務準則」課程	1小時	講師為建業法律事務所江朝聖律師

### 攔阻詐騙事件

陽信銀行積極推廣並宣導詐騙防治觀念於來行客戶，於2024年共辦理6場防制詐騙宣導活動，並透過主動向客戶詢問等方式協助客戶避免詐騙等情事發生。於2024年，全臺各分行總共成功攔阻47件詐騙事件，總金額逾1億1,269萬元

單位：新台幣元

縣市別	案件數	攔阻金額
臺北市	20	70,495,000
新北市	4	3,894,900
桃園市	1	2,700,000
新竹市	2	50,000
苗栗縣	2	4,600,000
臺中市	6	15,170,000
彰化縣	1	100,000
台南市	3	8,300,000
高雄市	5	3,985,000
屏東縣	2	900,000
屏東市	1	2,500,000
加總	47	112,694,900

為協助防止詐騙，本行各分行辦理客戶關懷提問，2024年就關懷客戶並阻詐之人員共85人予以獎勵，俾就阻詐服務績效優良之分行或第一線櫃檯人員予以獎勵。

## 客戶滿意度調查

### 滿意度調查

為提升客戶體驗和服務品質，陽信銀行定期進行「陽信銀行顧客滿意度問卷調查」。2024年度問卷調查之調查對象為108家分行符合條件的消費金融及企業金融客群。本行透過簡訊方式，每家分行挑選30位優質客戶，共發送3,240封問卷簡訊。對於企業金融客群之問卷調查方式則採用臨櫃隨機填寫問卷，最終回收977份問卷。

本次調查採用五級距評分（非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意），並針對「分行環境與識別」、「分行動線與設施」、「服務品質」、「數位服務體驗」、「整體滿意度」及「願意推薦意向」等六大面向進行評估。詳細調查結果請參考以下表格：

調查面向	調查項目	平均滿意度 (滿分5分)
分行環境與識別	陽信銀行外觀設計與品牌識別	4.3
	大廳提供即時簡明的金融商品資訊	4.1
分行動線與設施	陽信銀行動線規劃清楚流暢	4.2
	陽信銀行分行與ATM設備地點便利	4.4
服務品質	協助客戶辨別與解決問題	4.5
	行員解說金融商品內容是否清楚易懂	4.5
數位服務體驗	網路銀行或行動銀行操作介面是否簡便	3.6
	線上交易/服務流程是否順暢	3.7
整體滿意度	您對陽信銀行整體服務的滿意程度	4.2
願意推薦意向	您是否願意推薦陽信銀行給親友或同事使用	4.1

根據調查發現，客戶對數位服務體驗有較高期望，因此我們將著重在相關方面進行改進，建議優化數位平台操作介面等功能，以進一步提升客戶滿意度。陽信銀行將問卷結果與客戶回覆進行整合分析，並將客戶的反饋和建議納入未來改進的策略規劃中。

陽信銀行將持續致力於提升客戶體驗和服務水準，並且積極回應客戶的需求和期望，以確保客戶能夠享受到更好的金融服務。在不斷進步的道路上，陽信銀行將與客戶攜手並進，共同創造更美好的未來金融服務。

## 客戶處理機制

### 權責單位

陽信銀行申訴案件之各權責單位，可分為統籌單位、受理單位、處理單位、主辦及分辦單位與協調處理單位。各單位對應之負責單位如下：

#### 統籌單位：

業務管理處，專責統籌陽信銀行整體申訴案件。

#### 受理單位：

除另有規定外，可依據申訴客戶別之不同區分專責單位：以書面或臨櫃管道申訴者，受理單位為該案件之權責處理單位、以電話或電子郵件為申訴管道之案件，則受理單位為信用卡部（即客服中心）、申訴單位為主管機關或其他外部單位，則受理單位為業務管理處。

客服中心、業務管理處：依申訴案件內容，判斷處理單位。

#### 處理單位：

申訴案件應負處理權責之分行或管理單位。

分行或管理單位：查明客戶申訴內容是否屬實，並與客戶聯繫協商最適解決方案。

#### 主辦單位、分辦單位：

指信用卡部（客服中心）及業務管理處等受理窗口，於受理權責處理單位為其他單位之案件時，稱為主辦單位，而該案件之處理單位則稱為分辦單位。

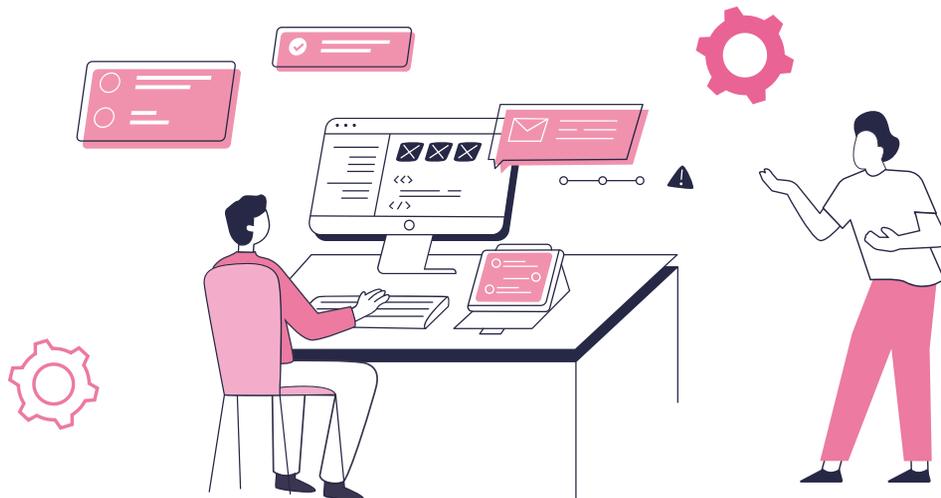
客服中心、業務管理處：

1. 主辦單位填寫「客戶申訴案件登記表」及「客戶申訴案件分辦單」，並將該分辦單交予分辦單位於七日內處理及回覆抱怨或申訴客戶。
2. 分辦單位依查覆情形填寫於「客戶申訴案件分辦單」後擲回主辦單位存參。
3. 主辦單位依分辦單位於「客戶申訴案件分辦單」填報之結果結案後，歸檔存參，供統籌單位定期進行統計分析。

#### 協調處理單位：

客戶抱怨或申訴案經處理單位主管裁示須協調處理者，應通知業務管理處負責協調處理，或由業務管理處選定其他相關單位共同協調處理。處理完畢後再回覆處理（原提出）單位，以便結案。處理（原提出）單位接獲回覆後，應依回覆要旨答覆客戶。

業務管理處：代為與客戶協調最適解決方案。



## 處理流程

陽信銀行訂有「客戶申訴案件處理作業要點」，針對受理客戶申訴案件之處理流程可分為以下步驟：

### · 案件成立

陽信銀行接獲客戶申訴案件後，須由受理單位（主辦單位）指派專人受理，先瞭解案情內容與取得客戶之個人資料及聯絡方式。後經受理單位（主辦單位）依申訴案件內容，判斷處理單位（分辦單位）。

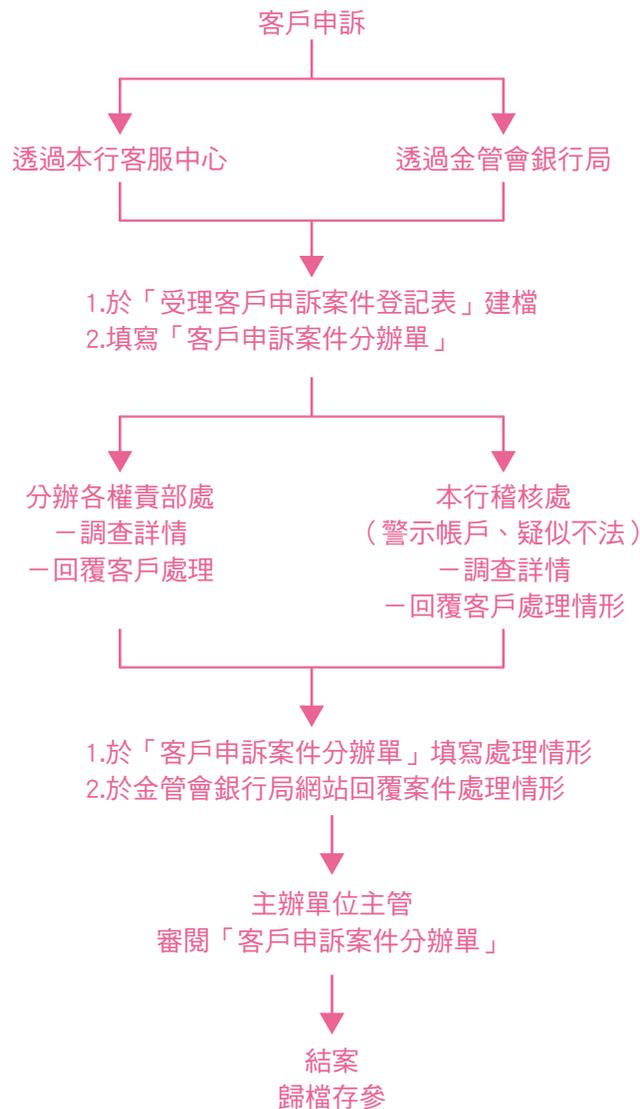
### · 案件簽核

主辦單位填寫「客戶申訴案件登記表」及「客戶申訴案件分辦單」，並將該分辦單交予分辦單位，由分辦單位於七日內處理及回覆抱怨或申訴客戶。

### · 案件追蹤

分辦單位依查覆情形填寫於「客戶申訴案件分辦單」後擲回主辦單位存查。主辦單位則依分辦單位於「客戶申訴案件分辦單」填報之結果結案後，歸檔存查，供統籌單位定期進行統計分析。

## 客戶申訴案件處理流程



### 客訴案件管理系統

陽信銀行因無系統統籌管理，自案件分辦後，相關進度及處理結果皆須人工追蹤及回報，除耗費時間外，更容易產生遺漏等作業風險，進而影響客戶及社會大眾對陽信銀行之觀感，故委託外部廠商建置系統整合管理，除可避免因人工作業產生之風險外，更能進而提高總、分行作業效率，落實公平待客原則中規定之申訴保障原則。

為提升現行之客戶陳情處理機制，強化客戶陳情案件處理效率，落實對金融消費者權益之保障，暨同步落實無紙化，自2024年5月2日起實施啟用「客戶陳情管理系統」，主要功能如下：

- (一) 主辦單位客訴案件建檔管理功能。
- (二) 主辦單位、分辦單位線上填報處理進度及分辦單自動產製。
- (三) 資料串接陽信銀行內部應用系統「作業風險損失填報」，並定期產製相關統計報表。
- (四) 即將逾期未處理案件通知（以郵件或報表形式）。
- (五) 客訴案件類別管理及常見問題管理。
- (六) 客訴案件處理歷程、進度，提供分析統計資訊。



精進「消費爭議處理制度」

陽信銀行為消費者保護，明訂消費爭議案件應確認申訴態樣之根本原因，檢視作業流程有無疏失，適時提出因應作為，故修正「客戶陳情管理系統」，新增申訴態樣欄位及請業管單位提出因應作為，將最終處理結果等相關文件提供業務管理處檢視結案案件處理結果之妥適性，「客戶陳情管理系統」訂自2024年12月25日更版上線。

陽信銀行為消費者保護，明訂消費爭議案件應判斷可能涉及之風險並建立補償或改正措施，權責單位或案件發生單位應遵循「陽信商業銀行作業風險事件處理要點」辦理風險通報作業。

為強化處理消費爭議案件之分工及權責，陽信銀行由業務管理處任專責部門，並指派專責人員處理消費爭議案件。

陽信銀行之一般消費爭議案件，由權責單位負責處理並回覆客戶；對於主管機關人民陳情案件或財團法人金融消費評議中心等外部單位轉來之消費爭議案件，視情節及外部單位處理意見，提升督導層級至總經理。

明訂陽信銀行受理爭議案件之回應方式，除可正式書面函覆外，另亦可以當面說明、電話或電子信箱等方式回覆。

陽信銀行為消費者保護，明訂提供消費者可洽本行客服中心查詢爭議案件處理進度，業2024年12月23日於本行官網對大眾公告。

客戶陳情管理系統



# CH4

## 友善職場



陽信銀行致力於打造安全、健康、幸福的友善職場。我們將每一位員工視為一起打拼的夥伴，透過多元的聘任方式、完善的教育訓練、具競爭力的薪酬福利政策，以及持續的雙向溝通，確保每位員工能在安心的工作環境下一展長才，落實對員工的關心與照顧。

## 友善職場

### ◆ 人才吸引與留才

#### 多元聘用

##### 員工組成

陽信銀行於招聘人才時，秉持「無因性別、種族、年齡、政治傾向、婚姻與家庭狀況有所區別」之原則，截至2024年底，陽信銀行員工人數總計2,444人，其中男性員工占40.4%，女性同仁占59.6%；管理階層中，女性主管占比達42.2%，顯見陽信銀行落實兩性平權，提供公平競爭的職場環境。

此外，陽信銀行員工包含管理階層640人及一般員工1,800人，並因應陽信銀行業務擴增及新設分行等需求，近三年員工數及管理階層人數逐步穩定增加，足見人員招募及培育政策之穩定及晉升管道之暢通。

#### · 近三年員工資訊

單位：人

		2022	2023	2024
全職	男性	935	940	986
	女性	1,354	1,385	1,454
兼職	男性	0	0	0
	女性	0	0	0
臨時員工	男性	1	2	1
	女性	2	0	3
總人數		2,292	2,327	2,444

註：無「無時數保證的員工」

註：「非員工之人數」為外包人員，無法進行人數統計

#### · 近三年員工結構

依職位 單位：%

		2022	2023	2024
非管理職	男性	33.5	33.8	34.2
	女性	66.5	66.2	65.8
初中階主管	男性	55.1	52.8	51.6
	女性	44.9	47.2	48.4
高階主管	男性	86.6	84.6	82.8
	女性	13.4	15.4	17.2

註：此統計範圍為重要營運據點範疇（總行及全臺108間分行），其中高階管理層100%為臺灣居民。其中高階主管包括總經理、副總經理、協理、各部門及分支機構主管資料，以及凡職位相當於總經理、副總經理或協理，上述主管100%為臺灣居民。

## · 近三年員工結構

依年齡 單位：%

	2022	2023	2024
30歲以下	27	27	26.3
31-40歲	20	17	17
41-50歲	30	31	29.1
51歲以上	23	25	27.6

## · 近三年員工結構

依地區 單位：%

	2022	2023	2024
北區	65	65	65
中區	9	10	10
南區	25	25	24
東區	1	1	1

陽信銀行持續在性別平等職場方面深化努力，盡力於各年齡層段招募合理性別比之新進員工。

## · 新進人員人數

單位：人

		2022	2023	2024
30歲（含）以下	男性	74	101	106
	女性	134	171	192
30-50歲	男性	53	68	103
	女性	60	103	157
50歲（含）以上	男性	20	22	32
	女性	12	14	36

## · 新進人員比率

單位：%

		2022	2023	2024
30歲（含）以下	男性	21	21	17
	女性	38	36	31
30-50歲	男性	15	14	16
	女性	17	21	25
50歲（含）以上	男性	6	5	5
	女性	3	3	6

陽信銀行除致力於培育員工能力外，更提供穩定之職場環境。另陽信銀行年資愈10年以上者愈43%以上，其中年資達20年以上之同仁更達26%，足以顯見員工經歷資質穩定。

· 離職率

單位：%

	2022	2023	2024
離職率	14.70	20.09	22.64
自願離職率	14.53	19.83	22.31

· 離職人數

單位：人數

		2022	2023	2024
30歲（含）以下	男性	69	94	90
	女性	107	130	160
30-50歲	男性	49	73	88
	女性	59	119	149
50歲（含）以上	男性	33	29	31
	女性	17	18	21

· 離職比率

單位：%

		2022	2023	2024
30歲（含）以下	男性	21	20	16
	女性	32	28	30
30-50歲	男性	15	16	16
	女性	17	26	28
50歲（含）以上	男性	10	6	6
	女性	5	4	4

多元聘僱

為了促進身心障礙者之就業機會，並且幫助身障者融入社會、發揮工作潛能，陽信銀行重視人員進用之多元性並依據身心障礙者權益保障法第38條第2項規定：「私立學校、團體及民營事業機構員工總人數在六十七人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一，且不得少於一人」，僱用身障人士，截至2024年底，共計聘用23名身心障礙同仁，優於法令標準要求，鼓勵身障員工發揮所長。

· 陽信銀行多元聘用狀況

單位：人

	2022	2023	2024
身心障礙人員	20	19	23
少數族群人員	0	1	4

## 多元招募管道

### 校園徵才

為延攬及培植欲向金融產業方面發展且具優秀潛力之人才，陽信銀行近年積極強化產學合作，不僅拓展多元招募管道，更於校園扎根，網羅優秀學子。陽信銀行積極廣納商學、管理及財金相關科系之菁英人才，以期在增進陽信銀行管理服務實力的同時，亦能於行內注入對於金融業有熱情、有想法的新鮮人。

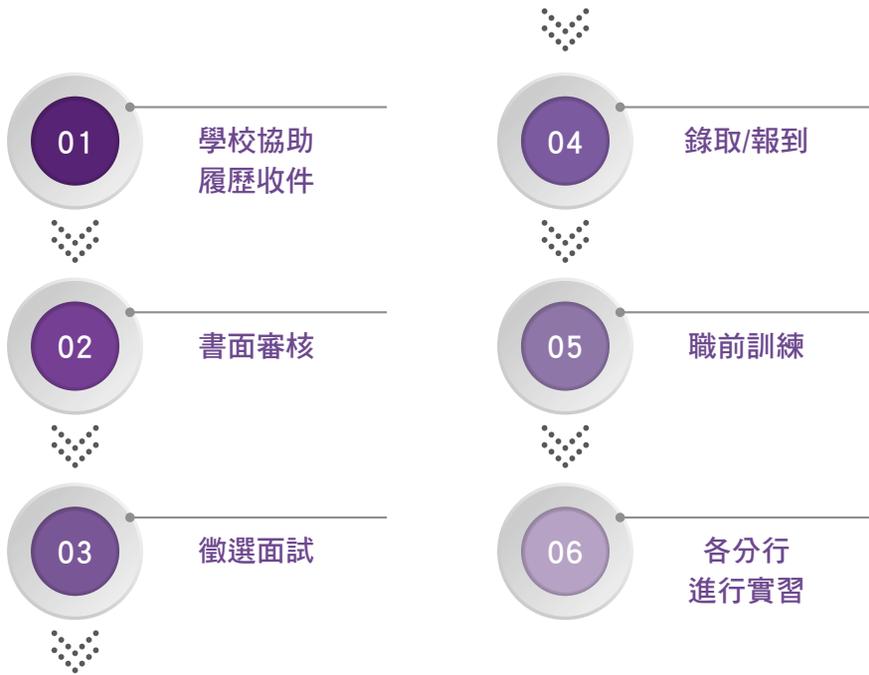
另外，陽信銀行已於近七年積極參與僑光科大每年所舉辦之校園徵才系列活動，包含企業博覽會與企業說明會。於該系列活動中，陽信銀行除針對在校生進行校外實習徵才外，亦同時提供應屆畢業生就業職缺。為加速吸引優秀人才為本行服務，亦針對大學夜間部之在校生進行徵才計畫，目前已提供東吳等六家學校徵才資訊。

陽信銀行之招募活動將持續深入校園。陽信銀行將透過與大專院校合作，讓同學們更深入了解金融產業相關工作內容，並增加陽信銀行於年輕族群中之曝光度，吸引有志於銀行業發展之優秀人才，共同打造更好的職涯發展與未來。



建教實習合作

陽信銀行自2016年起推動大專院校實習合作計畫，與全國近二十所大專院校配合校外實習合作，且提供實習學生職前訓練課程。透過積極在校園紮根，廣納成績優秀之大四及碩二學生，讓學生提前實際體驗與經歷金融職場，提供職前訓練課程。為未來進入職場增加能量與工作自信，推廣畢業即就業的概念，陽信銀行藉由實習期間觀察學生表現，針對通過實習考核及表現優良者，視人力需求狀況轉聘為正職行員，其招聘流程如下：



陽信銀行已與逢甲大學、國立高雄大學、國立雲林科技大學、國立台北大學、國立金門大學、淡江大學、真理大學、實踐大學、靜宜大學、文化大學、國立屏東大學、國立高雄科技大學、致理科技大學、德明財經科技大學、僑光科技大學、明新科技大學、正修科技大學、臺南應用科技大學、樹德科技大學及龍華科技大學等20所大專院校進行產學合作之培育計畫。實習生招募流程為透過學校協助履歷收件，經書面審核通過者可參加實習生徵選面試，錄取及報到後陽信銀行將安排職前訓練相關課程，通過培訓後即至各分行進行實習。藉由實習期間學生之表現，針對具備陽信銀行要求之金融相關證照、通過實習考核及表現優良者視人力需求狀況轉聘為正職行員。

陽信銀行於2024年已舉辦5場實習生甄選面試，共吸引近240名商學、管理及財金相關科系之學生報名。至2016年起，陽信銀行共累積招募約462名實習生，且後續成為陽信銀行正式員工進入本集團服務之留存率約近4成，2024年度共提供54名實習生相關教育訓練，並於受訓後進用54名實習生。陽信銀行致力於培育校園優秀人才，讓參與實習計畫之學員可以減少踏入社會的摸索期並透過陽信銀行培訓制度及職場實際經驗習得一技之長，亦對於陽信銀行之人才招募及業務發展實有助益。

## 整批招考

### 1. 招考政策：

因應金融環境之快速發展及人力需求，陽信銀行致力於提供多元化、平等性、重視團隊貢獻的工作環境，並且每年將不定期辦理大批招考，目前招募職缺以櫃員為主。為幫助每位新進員工快速有效地培養相關專業能力，陽信銀行亦安排一系列專業課程及實體上機操作。透過相關教育訓練，新進同仁將能瞭解並遵守本公司對社會、客戶及員工的承諾，在短期內適應職場環境，並在工作中展現核心價值。

### 2. 招考場次數：

共4次

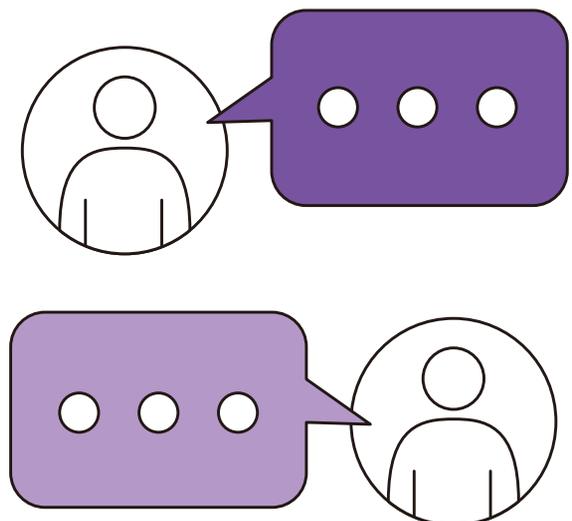
### 3. 招募人數：

共182人

場次	錄取人數	報到人數
1	36	24
2	93	75
3	52	43
4	58	40

### 4. 未來招募方向：

陽信銀行將人才視為公司競爭力的最大關鍵。為協助新進人員快速適應職場與文化，陽信銀行著重於「招募任用程序」、「強化招募品質」及「新人養成訓練」三個面向，包含設計「新人面試流程優化」、「提升新人證照計畫」及「新人課程訓練」等方案。預期透過良好的招募流程設計，協助人資夥伴或用人主管為該職位找到最合適的人選。陽信銀行將履歷數、有效履歷數、面試人數、招聘人數以及報到人數等資訊納入招募流程之改善與精進的參考資訊，以期在未來找到適合陽信銀行之員工。陽信銀行將透過面試與訓練過程，讓新進員工了解陽信銀行企業文化、金融產業概念與相關職業安全知識。



## ◆ 人才培育與訓練

### 人才發展目標與計劃

#### 培育計畫

陽信銀行人才培育依據組織年度營運策略及各領域職能需求規劃人才養成方案。首先透過職務、階層的差異化，建立能力基礎後，再依各職能別及各學習層次需求，導入進階多元培訓。課程範圍涵蓋金融專業、ESG金融永續發展、法令遵循、語言學習、管理職能、通識教育、證照補助及關鍵人才培育等。

另2024年亦規劃董事、經理人、幹部及一般職員進修永續金融相關課程及時數，以促進永續金融理念深植金融機構之組織與文化。培訓課程除可搭配遠距教學或陽信銀行內部線上教育系統，培養專業知識，提升各領域職能，同仁亦可參與外部研習及訓練。凡透過陽信銀行指派參與課程者，陽信銀行將全額補助費用或給予其他配套獎勵方案，鼓勵員工強化本質職能或跨領域學習。有關員工參與永續相關課程如下：

課程名稱	訓練時數	訓練人數	課程名稱	訓練時數	訓練人數
銀行業核心人才國際課程-國際永續融資實務工作坊	14	1	董事與監察人(含獨立)暨公司治理主管實務進階研討會—董監事不得不知的10大永續議題	3	1
「銀行業徵授信人員永續金融研習班」	12	1	企業永續經營不二法門-外部創新	3	1
「永續金融管理師證照培訓班-第九期」	40	2	第81次公司董事暨監察人研習進修課程-永續報告書之罪與罰	3	1
113年銀行業核心人才培訓計畫-企業徵授信人員進階培訓課程-班次八、永續金融	12	1	「企業永續領域ESG」、「身心障礙金融友善服務」課程(董事)	2	17
「第三屆永續金融評鑑規劃」公聽會	2.5	1	「企業永續領域ESG」課程(董事)	2	18
「113年度永續資訊之管理內部控制制度宣導會」(台北場)	3	1	信用資訊產品講習-查詢理由及產品(含企業ESG資訊產品)課程	7	16
113年銀行業核心人才培訓計畫-風險管理人員進階培訓課程-班次八、綠色永續金融風險管理	6	2	信用資訊產品講習-企業資訊課程、企業ESG資訊產品	5.5	2
企業永續報告書的架構與價值(K00385)台北第5期	3	1	「ICEA國際ESG稽核師」認證輔導課程	24	1
企業永續報告書的架構與價值(K00391)台北第11期	3	1	ESG系列課程	3	2,197
企業永續管理師證照培訓班第42期(平日班)	80	1			
「永續金融證照培育課程-進階能力培訓課程-資訊揭露職能(三模組)」	48	1			

以上課程合計20場次，訓練時數276小時，派訓人數計2267人。

陽信銀行另頒訂各項證照、課程補助及獎勵方案，鼓勵員工積極考取相關國際證照、金融證照、語言檢定、技能檢定等，獲取專業認可，強化競爭力，並儲備各領域人才。

未來將持續由各單位針對員工永續轉型訂定相關計畫，並依其業務屬性編列預算做為員工轉型計畫費用。

## 教育訓練模式

### 1. 線上教學中心

陽信銀行於2017年3月導入線上教學中心，提供員工可不受時間限制進行「時刻學習」之學習環境。線上教學中心更可避免實體課程人數、場域等限制或者前往指定場域的舟車勞頓。線上教學中心系統另開設自學園地，可自行指定進修專業領域或跨領域學習。同仁亦可使用系統進行晉升題庫模擬測驗，以評量目前學習成果。

2024年度線上教學中心開課數量35堂課，上課人數達25,670人次，課程範圍涵蓋：

課程主題	課程範圍
理財類	理財商品訓練
會計類	會計作業初階訓練、會計事務進階課程、會計覆核課程
外匯業務類	外匯會計應注意事項、貿易融資及電文檢核注意事項、信用狀業務簡介、衍生性金融商品研習班
資訊業務	資訊安全宣導、資訊安全與法令遵循
稽核業務	113年稽核管理培訓班
缺失宣導	貸放後覆查缺失
其他	公文處理應注意事項、金融友善服務準則、金融服務業公平待客原則、金融金融服務業公平待客原則、金融消費爭議案例解析、ESG系列課程、企業網路銀行、信保實務、誠信經營守則、職場平等暨性騷擾防治。則、金融服務業公平待客原則、金融金融服務業公平待客原則、金融消費爭議案例解析、認識ESG與永續金融E-Course

### 2. 外派訓練

陽信銀行每年鼓勵同仁至外部參與業務研討、課程，以提升本職能力，強化競爭力，並符合法定業務相關時數，透過內部申請亦可全額補助課程費用。課程內容豐富且多樣化，包含財富管理、金融科技（電子支付）、Fin&Tech碰撞沙龍交流會、資訊安全相關課程、消費者債務清理條例、金融消費論壇、金融消費者保護法、存款開戶、防制洗錢、法令遵循、信託業務、公司治理、ESG最新趨勢、保險代理人、到任後稽核、銀行業核心人才、國際化金融人才培育計畫、證券業務、公平待客及金融友善、衍生性商品、風險管理、永續金融、AI系列課程、董事進修課程及服務禮儀等各式主題及形式。陽信銀行於2024年外部課程數量達418場次，受訓人數共計2,495人。

### 3. 內部輪調

陽信銀行每年度計畫培育「企業金融簽件人才」，並以回歸原單位職務將以「授信業務」為原則，分別調派5人至8人於授信審查處或國外部2，以小班制密集訓練、實務操作培養企金授信簽件技能，期間主要以企業金融提案報告撰寫及相關規定，包括財務分析、估價、法規、陽信銀行內規及辦法、土建融規範、如何調整提案報告內容及核覆條件之架構等。陽信銀行於2024年派訓17人，未來將視人力狀況及業務需求持續派訓，以累積更多授信人員及外匯人才以儲備戰力。

### 4. 證照推廣

陽信銀行於2017年起，為鼓勵員工積極考取證照，提升本質學能，增加職場競爭力，加強推行證照報名補助。並自2021年擴大補助範圍，強化內部晉升及業務招攬所需之相關金融證照、國際金融證照、外語檢定測驗，2024年補助人身／財產保險代理人、投資型保險商品業務員、投信投顧相關法規、人身保險業務員銷售外幣收付非投資保險商品、衍生性金融商品、5張國際金融證照及4種英文檢定等15張證照。為提高證照通過率，另補助行員報名外部證照輔導班費用，包含AFP (Associate Financial Planner)、CFP (Certified Financial Planner)、衍生性金融商品、人身保險代理人及財產保險代理人等證照考試輔導班，特定證照通過，即核發專業津貼或1萬元不等之考照獎勵金。

未來將規劃除前揭金融照證持續補助外，並擴增其他國內金融專業證照，以提升員工證照率，增加專業技能及本行競爭力。

## 教育訓練類別

### 教育訓練課程

陽信銀行積極實行人才培育政策，推行行員持續進修，以核心職能、專業職能及管理職能為基礎，依據員工資歷與專業能力提供適當的培訓課程，並鼓勵員工積極參與各項內、外部培訓，增進職務專業技能，以維持競爭力。

#### 1. 職前訓練

為使新進同仁於到職後，更了解組織文化、人員及所屬業務，進而推動新進行員訓練。此課程已推行逾27年，其課程內容亦隨著環境改變、操作手法的不同持續更新。另於2019年將專業領域講義，以「工具書」概念改版呈現，並藉此調整修課綱要及規則，將實務操作流程擬真化。除課程調整外，陽信銀行亦同時啟動培育講師及助教計畫。該計畫預期達成儲備教授人力、提供講師學習教授實務的空間及經驗之目標，並依課程範疇給予獎勵方案。課程內容除涵蓋認識公司、洗錢防制及法令遵循等法定課程，更深入加強於專業基礎課程及上機術科教學，以期學員能對日後職涯工作提早熟悉。

#### 2. 幹部業務培訓

為培育儲備人才，廣納金融人才，陽信銀行建立內部績優員工晉升管理職務之暢通管道，並階段性提供訓練。針對各階層關鍵人才，規劃系統性培育方案，建立儲備接班人機制，強化人才資本。課程以儲備主管訓練、新任主管訓練及幹部訓練班三種班次為主軸。各訓練班次之課程期程依需求規劃4週至8週，內容包含領導能力、策略性思考、溝通談判力／技巧、行銷業務推廣及績優人才經驗分享等，陽信銀行2024年度受訓人次新任幹部28人、中階幹部88人，儲備主管40人。

### 3. 商品業務推廣

為持續提升員工行銷服務能力，提高業績招攬績效，並強化顧客關係管理，陽信銀行於各年度不定期開設商品宣導及業務推廣相關等專業領域課程，其中包含消費金融產品教育訓練、信用卡產品、權益及年度活動、產險專案教育訓練、產險商品教育訓練、運用溝通強化團隊績效及出口信用狀操作等專業領域課程。於2024年度開設71班，訓練人次32,426人，總時數達84,473小時，平均一人一年可接受2.6小時業務推廣相關培訓。每月亦由權責單位自行開設1班至2班之自強班，作為業務推廣回訓，加強行銷能力。

### 4. 法令遵循

為持續強化行員之法令遵循觀念，使各單位確實執行內、外部規範，除每年度法定之法令遵循相關研習外，陽信銀行另定期於上下半年份別開設法令遵循、防制洗錢、個人資料保護、資訊安全、社交工程演練、FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act of the United States)及CRS (Common Reporting Standard) 法令遵循相關規定等相關課程宣導，提高全行法令遵循意識，維護法令遵循管理體制，確保制度執行之有效性。相關部門於2024年課程宣導紀錄，於上半年度完成相關法令宣導人數達2,773人，另下半年度達2,365人完成結訓。

### 5. 身心障礙金融友善服務措施及公平待客原則

為維護客戶公平、合理的金融友善待客服務權益，陽信銀行秉持服務與熱忱的企業文化、善盡社會責任，依據不同類別之客戶需求，提供適切之金融友善服務。為推動一系列友善措施，陽信銀行每年度自董事起至每位員工及新任到職員工，將提供一定時數金融友善相關訓練，以強化公平意識。於2024年度公平待客課程宣導2,595人（含董事13人），金融友善2,273人（含董事13人）。已接受金融友善或身心障礙者權利公約(CRPD)等弱勢族群權益保障相關教育之訓練課程，占全部正職人員之比重為92.47%。

### 教育訓練時數

陽信銀行致力於提供所有員工多元且適切之教育訓練課程，以協助員工職能培育。2024年全員工總訓練時數為104,342小時，平均每人受教育訓練時數約37.43小時。課程內容因應各部門人員所需職能提供相對應教育訓練課程，包含法令遵循、內部稽核、金融專業、公平待客、勞工安全、資訊安全及永續經營管理等。

#### • 2024年度員工教育訓練平均時數

	內部訓練時數	外部訓練時數	總計	受訓人次	平均訓練時數
男性	35,546	7,923	43,469	1,117	38.92
女性	52,318	8,555	60,873	1,671	36.43
總計	87,864	16,478	104,342	2,788	37.43

· 2024法令遵循教育訓練課程

	防制洗錢 及打擊資恐	法令遵循人員	法令遵循 宣導課程	個資保護
教育訓練場次	13	9	5	8
訓練人數	155	230	2,545	233

· 2024稽核人員教育訓練

	金融業務研習班 (銀行業)	金融業務研習班 (保險業)	金融業務研習班 (信用卡)	金融業務研習班 (內訊)
教育訓練場次	7	1	1	26
訓練人數	12	2	32	423

· 2024金融專業教育訓練

	教育訓練場次	訓練人數
信託業務	144	1,343
保險銷售/理財業務	52	680
存匯業務	3	473
授信業務	8	153
外匯業務	17	618
信用卡	4	391
消費金融	5	214
電子金融	24	1,701

· 2024年公平待客及金融友善服務教育訓練

	教育訓練場次	訓練人數
公平待客(員工)	7	2,580
公平待客(董事)	1	13
金融友善(員工)	1	2,256
金融友善(董事)	1	13

· 2024年資訊安全教育訓練

	教育訓練場次	訓練人數
資訊安全宣導	3	2,258
資訊安全與法令遵循	4	4,372
資通安全職能	11	14
資安研討會	2	5

· 2024年經營管理教育訓練

	教育訓練場次	訓練人數
儲備主管	1	40
中階主管	2	88
新晉升之幹部	1	28

### 訓練成果衡量

為了解整體培育狀況，陽信銀行已建立完訓評比機制，主要以柯氏四級培訓評估模式 (Kirkpatrick Model) 為基礎，針對課程種類及方針訂定不同衡量方法及深度，包含反應四評估(4R)：L1 反應評估 (Reaction)、L2 學習評估 (Learning)、L3 行為評估 (Behavior)及L4 成果評估 (Result)等步驟進行評估反應成果。評估階段中，於L1階段會以隨機抽問或課後問卷了解學員狀況，並彙整回饋內容，作為未來訓練之參考依據。部分課程會執行至L2階段，透過考試、提出相關報告，評測學員對於培訓內容的內容理解及掌握度，或以成果發表會作為揭露成果的方式，並邀請陽信銀行具權責或所屬專業領域之高階主管進行評核，並提供回饋意見。特定課程則會執行至L3或L4階段，主要運用前、後測問卷進行，並由該員單位主管簽名評核學習成效，並限定於訓後一定期間進行成效評估或以績效表現進行評比。

#### 一、業務績效指標：

各項專案業績銷售量、客戶滿意度、服務效率及內控與風險管理。

#### 二、學習效果測試：

課後測驗分數（了解員工是否掌握關鍵知識）、技能評估(透過模擬案例測試學員的應用能力)及認證考試通過率（如理財規劃、反洗錢等專業認證）。

#### 三、行為改變與應用：

觀察實際工作表現（主管或資深員工評估學員是否運用新技能）、培訓後輔導與回饋（透過同仁或主管反饋來衡量進步）、員工自評與同事評估（是否感受到能力提升並能有效應用）。

#### 四、員工滿意度與參與度：

培訓滿意度調查、出席率與參與度及後續學習意願。

## 專業證照補助

### 國際金融證照

陽信銀行現階段考取國際反洗錢師 (Association of Certified Anti-Money Laundering Specialist, ACAMS)計20人、財金風險管理分析(Financial Risk Manager , FRM)計1人、國際認證高級理財規劃顧問(Certified Financial Planner , CFP)11人。

為強化員工專業技能，現以補助國際金融證照考照之註冊費（含續會及換證費）、考照費及證照輔導等相關課程費用，為加強考照意願，部分國際證照於考取後，除補助續會所需之課程時數費用及續會衍生費用外，另加發約1萬元不等之考照獎勵金，以鼓勵全行員工積極考取國際金融證照。

陽信銀行未來將遴派員工參與各項專業領域之相關講習、研討，並不定期公告周知國際證照課程及考照相關資訊，配合公司經營策略，持續推動多樣化考照政策，以加強員工專業技能。目前每年持續補助之證照包含特許金融分析師(CFA)、理財規劃顧問(AFP)、國際認證高級理財規劃顧問(CFP)、金融風險管理師(FRM)及國際反洗錢師(ACAMS)，未來為業務需求及增加本行競爭力，除原有證照持續補助外，將再增加補助國際金融證照之項目及範圍。

### 國內金融證照

為促使員工考取各項專業證照，陽信銀行期望藉由制度化要求，針對每年招募之新進行員及經驗行員，於指定期間內須考取指定金融證照。為使各級員工升遷具公平合理原則，特訂定各職等須具備對應特定金融證照之相關門檻。另為促進各單位自主激勵及督促員工考取證照，陽信銀行亦開設考照輔導班以輔導員工考取相關證照，並提供相關補助方案，鼓勵員工積極考照。

現陽信銀行補助人身／財產保險代理人、投資型保險商品業務員、投信投顧相關法規、人身保險業務員銷售外幣收付非投資型保險商品、衍生性金融商品銷售人員及4種英文檢定等10張國內金融證照，2024年新增補助考取證照292人，人數逐年持續增加，目前陽信銀行行內持有證照人數如下表：

類別	證照	張數
保險類	人身保險	2,074
	財產保險	2,125
	投資保險	892
	外幣保險	847
理財類	信託業務	1,978
	理財規劃	334
	衍生型商品	675
金融證券類	投顧法規	1,205
	期貨業務	267
	證券業務	375
	證券高業	165
	投信投顧	141
	票券業務	67
	資產證券化	21
	股務人員	17
	債券人員	15

類別	證照	張數
授信業務類	初階授信	826
	初階外匯	443
	債權委外	138
	進階授信	19
	授信擔保品	12
	外匯交易	20
風控類	銀行內控	1,595
	企業內控	59
	風險管理	26
英文類	TOEIC	239
	全民英檢	41
	CSEP	12
	IELTS	4

另2024年本行取得永續金融相關證照計8人，包含永續金融管理師2人、淨零碳規劃管理師-初級能力鑑定1人及通過永續發展基礎能力測驗5人(占所有正職員工人數比率為0.2%)。未來將持續鼓勵員工積極考取永續發展進階能力測驗及其相關證照並給予補助課程相關費用。



## ◆ 員工薪酬與福利

### 薪酬政策

#### 薪酬政策

陽信銀行建置完善的薪酬及獎懲制度，並遵循公平任用原則，新進同仁基本薪資均優於勞動部基本工資，不因性別、年齡、婚姻、宗教、種族、黨派等因素，而設有差別待遇；對外聘任經驗行員之薪資，係依據其職務經歷、工作能力、擔任職務職責、績效表現及專長等原則核定。員工依工作年資及考績等第，均享有勞工保險、全民健保、退休金、春節獎金、考核獎金、績效獎金、員工酬勞、業務推展獎金、員工優惠存款利率及職工福利委員會補助，另為建立明確獎懲制度，設置「人事評審小組委員會」，2024年因表現優秀而記功嘉獎之員工達738人次，為獎勵優秀員工及提供員工士氣，當年度計534名同仁達考績晉薪標準並晉升417人，另為鼓勵考取晉升資格268名同仁，每位同仁晉薪一級。

#### 薪資平均

(一)非擔任主管員工，係指非公司經理人，即非本行高階主管、部處管主管及分行經理之員工。  
(二)為資料完整性及精確性考量，111年度起在職未滿一年者，人數計算及相關薪資金額皆不計入；「薪資中位數」以該年度全年在職、非擔任主管職務之員工納入計算，係按全年總薪資由小到大排列，取位中間數。陽信銀行近三年擔任非主管職務之員工人數、薪資平均數及薪資中位數如下表。

	2022	2023	2024
非擔任主管 全時員工人數	1,871	1,820	1,818
非擔任主管全 時薪資平均數	846,464	879,644	926,730
非擔任主管全 時薪資中位數	770,569	798,437	816,385

#### 薪酬比

陽信銀行秉持男女平等、同工同酬之原則，不因性別核定薪資，薪酬比如下表：

		2022	2023	2024
協經理 (含)以上	基本薪酬比率	0.97:1	0.97:1	0.96:1
	全年薪酬比率	1.10:1	0.97:1	1.03:1
幹部	基本薪酬比率	0.93:1	0.96:1	0.95:1
	全年薪酬比率	1.05:1	1.02:1	1.01:1
一般員工	基本薪酬比率	1.02:1	1.00:1	1.01:1
	全年薪酬比率	1.03:1	1.01:1	1.04:1

註：此統計範圍為重要營運據點（總行及全臺108間分行）

## 績效管理

### 績效評核制度

為激勵員工追求卓越工作表現並達成年度目標，新進人員到職後即進行三至六個月之試用考核，通過試用期之所有正職員工皆須參與年度績效考核，2024年度之員工參與率為100%，藉由訂定之「工作考核及獎懲辦法」及「人事評審小組組織及運作準則」等相關規範，以建立公平考核及獎懲制度，並於2025年1月間辦理2024之年度考核，考核種類分為：

#### 一、平時考核：

各級主管人員，應分層負責就所屬人員平時之工作、操性、學能、出勤及金錢往來等方面，隨時嚴加考核，並詳予記錄平時重大事蹟，如有不勝任現行職務者應予以告知並施行輔導改善計劃，經輔導未具成效者，即依陽信銀行相關規定辦理。

#### 二、年終考核：

於每年度終了時辦理，依據出勤及請休情形、工作績效、工作態度、品德操守、服務精神、領導統御及獎懲情形予以考核，並分為年度考核及另予（半年）考核二種。

#### 三、專案考核：

遇有重大優劣事蹟時，予以立即辦理考核。

### 績效管理

依公平公正原則辦理員工考核，流程分為初考、覆考及核定三段，依管理權責設定考核層級，由考核權責人依考核評分表之評核內容評定下屬人員的績效狀況，主要評定內容為員工工作態度與出勤狀況、業績目標KPI之達成率、專業能力與教育訓練、員工及客戶之評價、幹部之領導管領能力。其結果分成優等、甲1~甲3、乙1~乙3、丙及丁等9個等第，並與春節獎金、考核獎金、績效獎金、晉升、調薪、職務調整等連結，而作為參考依據之一。有關各層級考核方式如下：

受考人	初考	覆考	核定	備註
稽核單位人員	直屬幹部	總稽核	董事長	無初考人員時，由上一級主管逕予覆考。
領組以下人員	直屬幹部	單位主管	督導副總經理	
副理以下幹部及其同職等專員	-	單位主管	督導副總經理	
非單位主管之協理及其同職等專員	單位主管及督導副總經理	總經理	董事長	
單位主管	督導副總經理	總經理	董事長	
副總經理	-	總經理	董事長	
總經理、總稽核主任秘書	-	-	董事長	

未來將持續規劃將永續指標納入績效考核制度，另與薪酬結構、人員升遷、人才發展及商品與服務開發績效等連動，本行亦將持續進行內部教育與價值溝通，讓員工知悉永續行動是對銀行長期風險管理、業務成長及聲譽之重要保障，以利銀行內部營造永續文化與價值觀。

## 員工福利措施

## 福利項目

福利項目	福利內容
獎金制度	春節獎金、考核獎金、績效獎金、業績獎金
勞工保障	勞工保險、全民健保、員工/眷屬團體保險、勞工退休金、健康檢查、符合勞基法之休假（特別休假、事假、病假、婚假、喪假、產檢假、產假、陪產檢及陪產假、生理假、家庭照顧假）
優惠補助	行員優惠利率存款、行員優惠利率貸款
津貼補助	伙食津貼、三節禮金、生日禮金、自強活動補助、社團活動補助、結婚補助、喪葬補助、急難救助、水災補助、火災補助、風災補助、地震補助
進修補助	國內金融理財證照補助 國際證照考照補助 英文檢定補助
托育優惠	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
升遷制度	透明化之升遷制度及完善之培訓制度

## 退休金提撥

為保障員工退休權益，陽信銀行依法足額提撥退休準備金，並依員工之選擇，分為新制與舊制退休金提撥，先予敘明。

新制係為每個月提繳員工薪資的6%到勞保局設立的「勞工個人退休金專戶」。

舊制則依勞動基準法第56條第1項規定，在舊制年資勞工每月薪資總額2%至15%範圍內，按月提撥勞工退休準備金，專戶存儲（臺灣銀行退休金專戶），每年度依照國際會計法則第19號公報之規定，委請具精算資格之公正第三人負責退休金精算評估作業，並依勞動基準法第56條第2項規定，於年度終了前估算次年度符合退休條件者所需之退休金，如有不足應於規定期限內補足，以作為預作未來勞工退休金之用。而陽信銀行所提撥之勞工退休準備金，由勞工與陽信銀行共同組織「勞工退休準備金監督委員會」共同監督之。

## 育嬰假

為配合勞動基準法令及照顧員工家庭需求，陽信銀行員工於子女年滿3歲前，皆得申請育嬰留職停薪，且不限女性員工，所有符合資格同仁皆享有申請權利，陽信銀行2024年度因育嬰辦理留職停薪共計32人，其中男性同仁8名，女性同仁24名；另當年度應申請復職共計19名，其中14名申請復職，復職率約74%。

## 2024年育嬰留停情形

	男	女
申請育嬰留停總人數	8	24
應申請復職人數	4	15
實際復職人數	4	10
復職率	100%	67%
留存率	100%	70%
2023年復職且於2024在職滿一年人數	2	5

## ◆ 勞資關係及溝通

### 多元溝通管道

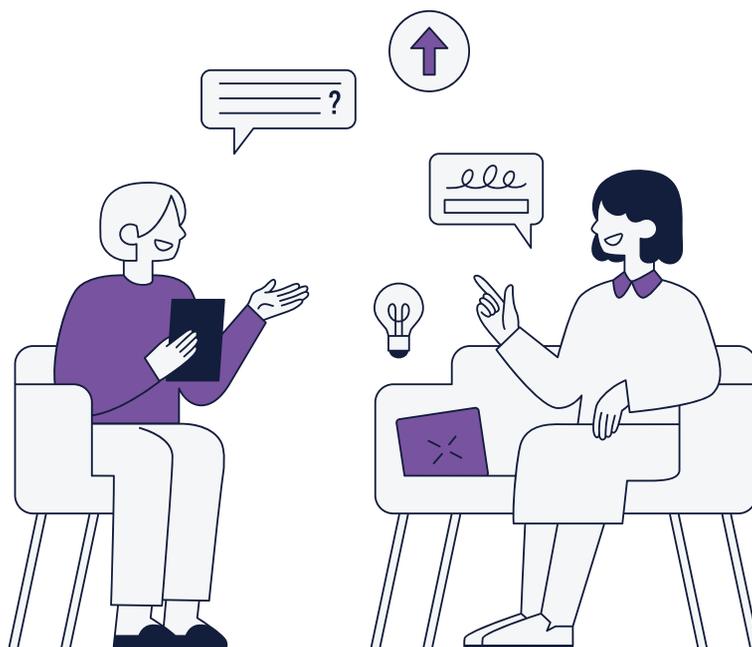
#### 企業工會

陽信銀行員工工會成立已逾十六年，秉持工會是以保障會員權益改善勞動條件、協調勞資關係為原則。隨著近年來勞工意識高漲，工會更是勞資雙方溝通的橋樑。陽信銀行員工工會更深切認知透過誠信協商達到勞資和諧，才可以造就勞資雙贏的局面。陽信銀行員工工會期盼每位會員同心協力促進福利、發揮工會應有之功能，朝向有組織、有理想之方向來努力。未來將持續堅持有關於員工福利事項，期盼於漫漫長路與各工會會員及陽信銀行共同努力。

另本會理事長於2024年10月8日受財團法人中小企業信用保證基金敦聘為該基金顧問一職，藉由雙方互惠交流，以提升工會運作機制，可見本會與其他行會員工會往來密切，各項會務均呈正面發展；對於工會治理方面，陽信銀行員工工會人數占全行總人數2.58%，每三個月召開理事會、每年召開會員大會。工會人員除積極參與勞資會議、職工福利委員會及退休金監督委員會與上級工會之會議外，更不定時與會員面對面溝通交換心得並聽取會員意見，促進職工福利事項及關心公司政策，期盼勞資和諧共存共榮創造員工與企業未來無限可能。

#### 勞資會議

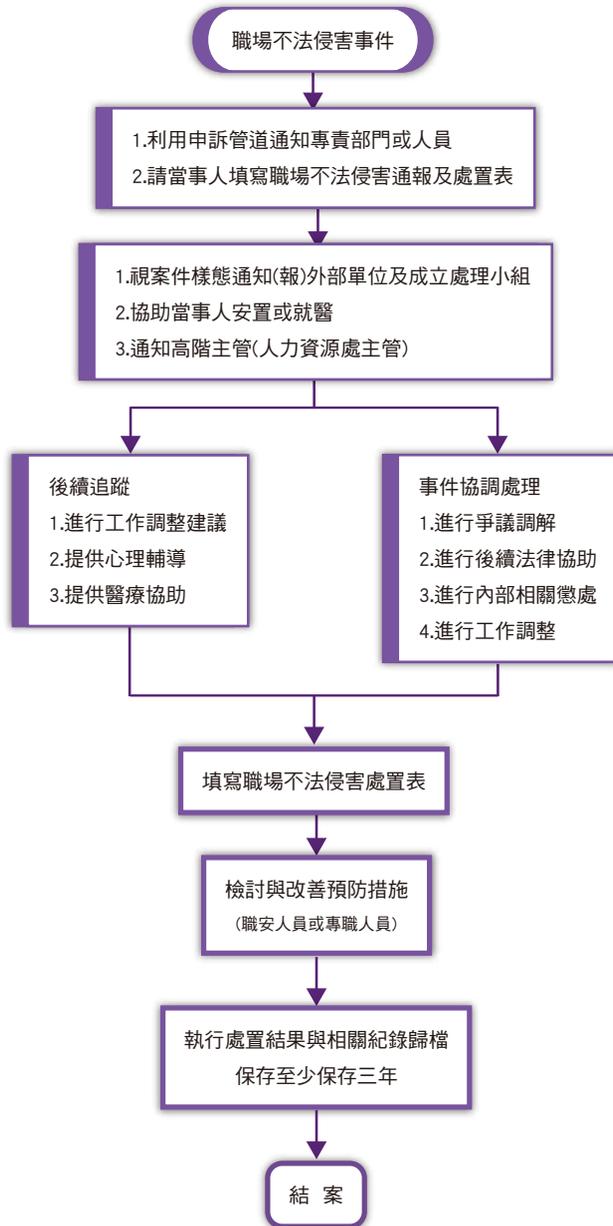
因應全球化經濟來臨，國家競爭及產業發展關鍵在於人才彈性運用與創新，有充沛人才與和諧勞資關係才具國際競爭優勢，因此陽信銀行重視勞資雙方協調溝通制度，並依勞資會議實施辦法規定定期舉辦勞資會議，促進勞資雙方凝聚共識，進而匯集眾人智慧與潛能，共同創造互利雙贏。陽信銀行勞資會議固定每季召開，主要議題為陽信銀行營運及財務概況並討論勞資雙方代表輪值擔任主席之次序。除報告上次會議決議事項辦理情形、勞工動態及業務概況外，並本著全員工上下同舟共濟、榮辱一體精神，建立勞資雙方溝通管道，藉此宣導公司經營政策、計畫、方針及目標等，增進員工對陽信銀行營運方向的認識，提升參與感，進而擴及全體員工，共同為陽信銀行成長而努力。2024年已召開4次會議，每季會議皆提出報告全行營運概況、現有人數及員工申請喪葬互助金補助情形。



### 員工申訴管道

陽信銀行於「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法」中提供員工申訴方式（含電話、傳真、申訴專用信箱及申訴電子信箱）。並於工作規則中規範為加強內部意見溝通並提供申訴管道，實行員工建議制度及設置員工申訴信箱，另依「執行職務遭受不法侵害預防計畫」之規範，員工若於職場遭受肢體暴力、心理暴力、語言暴力、性騷擾及跟蹤騷擾等不法侵害時，可填載「職場不法侵害通報及處置表」向人資處申訴及反映，並由本行成立「職場暴力預防及處理小組」，由總經理擔任召集人，人事單位主管、專責護理人員、職安人員與勞工代表為當然成員，必要時得召集副總經理以上人員或相關單位主管為成員，負責執行控制暴力的策略及處理職場暴力案件，並填具「職場不法侵害處置表」之處置情形。該小組當然成員必須熟悉本行內部對暴力事件發生時之應變方法與步驟，並視情況及時報警，以應對突發事件。相關流程如下表所示：

### 職場不法侵害處置執行流程



人資處負責性騷擾及不法侵害案件，2024年未有性騷擾及不法侵害申訴案件。凡申訴案件皆涉有個人隱私，係屬個人資料保護之範疇，陽信銀行皆嚴守保密之義務。

## ◆ 職業健康與安全

### 工作環境安全

#### 政策及組織

依職業安全衛生管理辦法規定，陽信銀行屬第三類事業為低度風險產業且員工人數為二千多人，雖免設置管理單位及建置職業安全衛生管理系統，但為積極營造健康安全之工作環境，陽信銀行訂有「勞工安全衛生工作守則」、「職場遭受不法侵害計畫、申訴及懲戒處理程序」等相關規定，適用於臺灣全部營運據點及其所屬員工及活動並做為職業安全衛生業務之執行方針。陽信銀行首重安全的工作環境，以創造良好友善之工作環境，落實職場暴力之預防，確保勞工身心健康、建立友善職場文化，並要求員工檢視並遵守相關規範如下：

- (一) 作業前切實檢點作業環境及設備，認為有異常時應立即調整或向上級報告。
- (二) 作業中隨時注意維護作業環境清潔。
- (三) 遵守安全作業標準及安全衛生工作守則。
- (四) 接受必要之安全衛生教育訓練。
- (五) 接受定期之健康檢查，並遵守檢查結果建議事項。

另外，陽信銀行設置職業安全衛生業務主管、職業安全衛生管理員及現場急救人員及防火管理人員，定期委託外部訓練機構辦理相關訓練，並給予公假訓練，使權責人員具備充足專業知識，以利執行規劃職業安全衛生業務。

在增進員工職業安全衛生知識上，編製完整職業安全衛生教育訓練課程，新進員工報到後須接受3小時訓練，一般在職員工每3年須接受3小時訓練。

陽信銀行優於法規提供每年辦理員工健康檢查，並規劃多項健檢方案供員工選擇。檢查結果由護理師進行健康風險分級，針對中高風險個案，藉由每月安排護理師及醫師至各單位職場服務，進行衛教及身心諮詢，事後追蹤並作成紀錄。

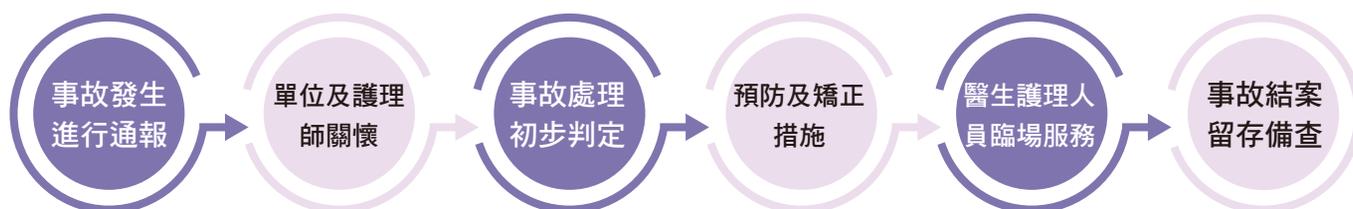
#### · 特約勞工健康服務醫師及護理師職場服務

地點	特約服務頻率
總行大樓	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 醫師4次/年，3小時/次</li> <li>· 已設置專責護理人員</li> </ul>
各分行	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 醫師4次/年，2小時/次</li> <li>· 護理師1次/月，2小時/次</li> </ul>

另外為安心守護每位員工，陽信銀行為員工規劃壽險、重大疾病險、住院醫療險、傷害保險及傷害醫療險等5大保障，任職期間保費由公司全額負擔。

## 職業災害

陽信銀行於2024年度接獲34件職業災害發生案件通報，通報之案件多為小傷害。對於職業災害案件，公司於最短時間內提供員工所需協助，使其傷害降至最低，協助後續勞保、團保補助申請；依相關規定及實際情形核給公傷病假使員工能獲得充分的休息和調養。2024年通報案件共有4件，其中有3件因公出車禍受傷，1件因搬運文件不慎滑倒。因職業災害造成之死亡/殘廢案件為0件、車禍失能案件1件，本行全年總工時為4,293,721小時，後續相關部門會定期提醒同仁上下班、公出時注意行車安全，留意路況、車況，並於工作場所行走時謹慎慢行，留意四周環境避免碰撞，以避免不慎發生意外事故。職業災害處理流程如下：



項目	性別	工傷件數或 職業病天數	比率
工傷率 (IR)	男性	12	0.005%
	女性	22	0.006%
	總計	34	0.006%
職業病率 (ODR)	男性	0	0.000%
	女性	0	0.000%
	總計	0	0.000%
缺勤率 (AR)	男性	1,506	0.637%
	女性	1,944	0.548%
	總計	3,450	0.584%
損工日數率 (LDR)	男性	257	0.109%
	女性	96	0.027%
	總計	353	0.060%

註1：工傷率（IR）= 工傷事件數總計 / 工作總天數 x 100%

註2：職業病率（ODR）= 職業病事件數總計 / 工作總天數 x 100%

註3：缺勤率（AR）= 工傷假、病假、生理假天數 / 工作總天數 x 100%

註4：損公日數率（LDR）= 工傷假天數 / 工作總天數 x 100%

## 教育訓練

為防止職業災害、保障員工安全與衛生，陽信銀行依法令規範年限辦理執行職業安全人員之職前及在職教育訓練，藉此訓練提升職業安全人員之專業度。另外，陽信銀行亦定期執行工作場所之職場危害因子辨識及風險控制措施，包含檢核作業場所環境、工作適性及人力配置之妥適性，並依評估結果改善作業場所環境及作業流程，以期提高員工工作環境的安全與健康。2024年全行員工人數為2,444人，行內具有職業安全衛生業務主管證照277人、急救人員證照273人及防火管理人證照37人。另針對一般員工舉辦每3年3小時職業安全衛生在職教育訓練。

## 四大保護計畫

### 人因工程危害

陽信銀行深刻重視員工於工作場所之安全，以創造良好友善之工作環境。陽信銀行考量員工工作環境，在勞工健康服務四大計畫架構中，提出「人因性危害預防計畫」，消除職業傷病、保障同仁安全及健康。配合公司每年健檢，陽信銀行對全體員工進行肌肉骨骼傷病症狀調查，針對疑似有危害個案進行健康指導等措施，預防計畫運用人因工程知識，避免重複性作業、不當作業姿勢或不適作業環境等危害因子所促發之工作相關骨骼傷病，危害辨識、評估及採行改善措施。

### 目標：

應用人因工程相關知識，預防陽信銀行員工因長期暴露在設計不理想的工作環境、重複性作業、不良的作業姿勢或者工作時間管理不當，引起工作相關肌肉骨骼傷害、疾病之人因性危害的發生。

### 定義：

#### 一、人因工程：

旨在發現人類的行為、能力、限制和其他的特性等知識，而應用於工具、機器、系統、任務、工作和環境等的設計，使人類對於它們的使用能更具生產力、有效果、舒適與安全。

#### 二、工作相關肌肉骨骼傷害：

由於工作中的危險因子，如持續或重複施力、不當姿勢，導致或加重軟組織傷病。

### 評估、選定改善方法及執行：

危害的評估：以「北歐肌肉骨骼症狀問卷(NMQ)」調查肌肉骨骼傷害類別與提供改善的依據。

### 績效考核：

1. 實施改善計畫後，每半年進行評估，直到人因性危害消失。員工有產生人因性危害時，針對其選定改善方法進行追蹤及瞭解，掌控員工肌肉骨骼之傷害之改善成效。
2. 進行問卷調查，分析員工改善前、後肌肉骨骼傷害恢復情形。如果改善成果不佳或惡化時，應重新選定改善方法及執行措施，或調整其工作，隔離人因性危害因子，避免產生二次危害。

## 母性保護

為了保障並提升女性員工在職場的工作條件，陽信銀行亦於勞工健康服務四大計畫架構中，提出「母性健康保護計畫」，適用

對象為陽信銀行所有女性同仁於妊娠中、分娩後未滿一年中適用本計畫，以及分娩滿一年後，仍在哺乳者，亦得請求採取母性健康保護措施。

### 政策：

本計畫之目的在於維護本公司懷孕同仁及哺乳女性職員與相關工作人員健康，預防生殖性危害及避免懷孕同仁身體及心理遭受傷害。

### 目的：

針對有母性健康危害之虞的工作，採取危害評估、控制及分級管理措施；針對妊娠中或分娩後未滿一年之女性同仁，依醫師適性評估建議，採取工作調整或更換等健康保護措施。

### 健康風險評估、控制及溝通：

#### 1. 健康風險評估：

對已懷孕、即將懷孕或可能懷孕、產後（包括正常生產、妊娠24週後死產、產後一年內）或哺乳等之育齡期女性，根據「女性勞工母性健康風險評估表」執行安全衛生危險因子評估。

風險評估分為對於通用性危害、物理、人因、壓力等，由懷孕需瞭解儘早告知公同仁自行先行評估後再與臨場職醫進行諮詢。

#### 2. 危害控制：

「女性勞工母性健康風險評估表」評估結果，當評估有已知的危險因子存在時，整理成「母性職場健康風險危害因子、健康影響及控制表」進行危害控制，以減少或移除危險因子。

#### 3. 風險溝通：

當完成上述之危險因子評估後，無論是否有危害，應告知受評估者「風險評估結果及是否需進行工作調整」，並由臨場健康服務醫護人員執行衛教諮詢。懷孕之同仁司懷孕、近期生產或正在哺乳的重要性，及作業變更或健康狀況之變化。

#### 4. 工作調整：

在遵循其它相關的健康與安全法規進行預防或保護措施仍無法避免危害時，或懷孕同仁提出有關產檢健康問題時並提出工作調整申請，可依下列原則，採取工作調整計畫：

行動1：暫時調整工作條件（例如調整業務量）和工時。

行動2：提供適合且薪資福利等條件相同之替代性工作。

在進行工作調整時，需與臨場健康服務醫護人員、懷孕同仁、單位主管等等面談諮商，並將溝通過程及決議紀錄於「母性健康保護面談及工作適性安排建議表」，並正式告知同仁。

本行總行設有「集哺乳室」，提供沙發、專用冰箱、洗手檯及電話，並設置門鎖，由專人維運，以增加安全性。為維護女性妊娠期間及產後之權益，針對申請產假、產檢假、陪產檢及陪產假之員工給予帶薪休假。。

## 疾病預防

從每年健檢資料中篩選罹患腦心血管疾病中高風險個案，對員工進行工作負荷問卷調查，並配合分析員工健康檢查數據，安排臨場職業醫學科醫師諮詢及給予生活健康指導。

### 定義：

當單位出現以下情形之員工，即應啟動異常工作負荷促發疾病

### 預防計畫：

#### 1. 輪班工作：

指該工作時間不定時輪替可能影響其睡眠之工作，如員工輪換不同班別，包括早班、晚班或夜班工作。

#### 2. 夜間工作：

工作時間於午後10時至翌晨6時內，可能影響其睡眠之工作。

#### 3. 長時間工作：係指下列情形之一者。

- (一) 發病日至發病前一個月內延長工時時數超過100小時。
- (二) 發病日至發病前二至六個月內，月平均延長工時時數超過80小時。
- (三) 發病日前一至六個月，月平均延長工時時數超過45小時。
- (四) 經常出差工作：考量出差的工作內容、出差（特別是有時差的海外出差）的頻率、交通方式、往返兩地的時間、住宿地點的設施狀況、睡眠狀況、出差後的疲勞恢復狀況等。
- (五) 長時間夜間工作：員工於同一年度（1/1至12/31），有下列情形之一：
  - 1、工作日數：
 

於午後10時至翌晨6時區間工作3小時以上之工作日數，達當月工作日數二分之一，且有6個月以上（含不連續單月）。
  - 2、工作時數：
 

於午後10時至翌晨6時之工作時數，累計達700小時以上。

#### 4. 異常作業環境：

考量低溫程度、連續作業時間的取暖狀況、高溫及低溫間交替暴露的情況、有明顯溫差之場所間出入的頻率等。

#### 5. 伴隨精神緊張的工作：

應考量伴隨精神緊張的日常工作業務、開始工作時間、經驗、適應力、公司的支援等。

例如：

- (一) 有迴避危險責任的工作。
- (二) 可能造成社會龐大損失責任的工作。
- (三) 有過多或過分嚴苛的限時工作。
- (四) 需在一定的期間內（如交期等）完成的困難工作。
- (五) 負責處理客戶重大衝突或複雜的勞資紛爭。
- (六) 無法獲得周遭理解或孤立無援狀況下的困難工作。
- (七) 負責複雜困難的開發業務等工作。



## 實施健康檢查、管理及促進

### 1. 實施健康檢查

參考十年心血管評估表之評分做為檢查頻率：

<10%：建議採取生活方式干預之預防。

10%-20%：需每6至12 個月追蹤其危險因子。

≥20%：需每3至6 個月追蹤其危險因子。

### 2. 健康檢查管理

指標項目的分析統計與管理，指標如「定期健檢診斷實施率」和「定期健檢異常發現比率」。

另配合健康檢查結果及醫師健康評估結果，採取工作管理措施，如變更員工之作業場所、更換工作或縮短工作時間。

### 3. 健康促進

包含有氧運動、減重、健康醫療諮詢服務、辦理健康講座或社團活動以及鼓勵利用職場外運動、定期舉行各單位員工團康活動等。

陽信銀行2024年委請耕莘醫院辦理全行健康檢查，完成健檢1931人。檢查結果由護理師進行健康風險分級，針對中高風險個案，藉由每月安排護理師及醫師至各單位職場服務，進行衛教及身心諮詢，事後追蹤並作成紀錄。2024年問診人數106人，男性55人、女性51人，關懷項目如下：異常工作負荷29人、心血管疾病49人、一般內科7人及職場母性21人。

## 暴力侵害

陽信銀行秉持「員工是企業最重要的資產」之原則，並明確表明陽信銀行對於員工暴力侵害是零容忍態度。陽信銀行訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，內容包含防止肢體、言語、心理暴力及性騷擾與跟蹤性騷擾。該計畫將保護員工免於因執行職務而受他人不法侵害身體或精神，妥善管理潛在風險族群，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。

### 定義：

當職場評估可能或已經出現下列四種類型之職場暴力，即應啟動執行職務遭受不法侵害預防計畫：

- 1、肢體暴力（如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等）。
- 2、心理暴力（如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等）。
- 3、語言暴力（如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等）。
- 4、性騷擾（如：不當的性暗示與行為等）。
- 5、跟蹤騷擾（如：監視、觀察、跟蹤或知悉特定人行蹤等）。

## 1. 職場暴力之管理

有關職場暴力案件所需填報之評估表、紀錄表、通報及處置表及教育訓練問卷資料建立檔案統一保存。針對通報資料中，不同類型的職場暴力處理程序及結果進行分析評估，就各單位及職務類型之高風險職場暴力因子進行歷年比較，綜合教育訓練問卷資料結果，觀察其是否因為積極預防措施而得到控制，藉以做為年度職場暴力防治的參考。

## 2. 成效之評估及改善

成效評估之目的在於檢視所採取之措施是否有效，並檢討執行過程中之相關缺失，做為未來改進之參考。

- 依據自身需求與條件，定期每年一次以「職場不法侵害預防措施查核及評估表」進行績效評估，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，檢討其適用性及有效性。其評估將由陽信銀行內部或外部專業人員主導審視，以確認職場不法侵害預防政策的適用性及有效性，並確實記錄。鼓勵員工主動報告所有受到攻擊及威嚇的事件，以協助追蹤。暴力事件發生後，陽信銀行將對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。
- 職場暴力相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報單、醫療及賠償紀錄等，亦將予以保存，以助每年進行風險評估和分析。所有職場暴力事件之調查報告應以書面紀錄、保管，以利事後審查。

2024年尚無職場不法侵害及職場性騷擾之申訴案件。

## ◆ 人權平等

### 人權政策

陽信銀行認同並支持「聯合國世界人權宣言」、「聯合國工商企業與人權指導原則」、「聯合國全球盟約」等各項國際人權公約所揭示之原則，爰制定人權政策。該政策宣示陽信銀行對於結社自由、勞資協商、關懷弱勢族群、禁用童工及禁止人口販運、消除各種形式之強迫勞動、消除僱傭與就業歧視等各方面人權議題之提倡與保障。陽信銀行亦持續致力於維護員工與客戶基本人權，營造一個有尊嚴、安全、平等且免於騷擾的工作環境。其內容與國際勞工組織(ILO)公布之核心勞動基準之五個範疇，分別是承認結社自由和團體協商權、禁止強迫勞動、禁止童工、消除歧視及創造安全健康的工作環境等相符，並揭露於本行內部網站。

### 兩性工作機會平等

陽信銀行致力打造平等與包容的幸福職場文化，在薪資、福利、晉升、退休給付等方面，均提供全體員工公平合理的待遇、享有多元培訓與職涯發展之機會。陽信銀行於「工作規則」及「人權政策」均訂有維護兩性工作機會平等，避免人格尊嚴遭受侵犯或干擾相關準則，並依性別工作平等法及相關法規訂定「本行工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法」，以保護員工並提供免受性騷擾之工作環境。截至2024年底，陽信銀行員工人數總計2,444人，非管理職男性34.2%、女性65.8%;初中階主管男性51.6%、女性48.4%。未來將持續規劃兩性工作平等措施，包含公平之招募流程，不因性別而有薪資差異、職場性騷擾防制、鼓勵女性擔任高層管理職位、提供兩性技能培訓與進修補助，並提供男女同等之產假、育嬰假及家庭照顧假等。

### 性騷擾防治

陽信銀行以維護員工基本權利、建立友善職場環境為重要任務，致力於保障員工免於包含性騷擾在內的各項不法侵害或不利於職場辦公之情事發生。陽信銀行已於2014年通過針對性騷擾防治方面訂定「工作場所性騷擾防制措施申訴及懲戒辦法」，並於後續滾動式檢討及更新相關條文內容，近年皆無相關性騷擾案件發生。相關程序如下：

一、性騷擾申訴得以言詞或書面提出。以言詞申訴者，受理之人員或單位應做成紀錄，經向申訴人朗讀或使閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章。

二、本行設置工作場所性騷擾申訴處理委員會，由資方與勞資會議推派之勞方代表共同組成，負責處理工作場所性騷擾申訴案件。申訴處理委員會置主任委員一名，並為會議主席，主席因故無法主持會議時，得另指定其他委員代理之；置委員三人，其成員之女性代表不得低於二分之一，並視需要聘請專家學者擔任委員。

三、申訴處理委員會應於申訴提出起二個月內結案；必要時，得延長一個月，並通知當事人。該委員會應為附理由之決議，並得做成懲戒或其他處理之建議。

陽信銀行所訂定之工作場所性騷擾防制措施申訴及懲戒辦法已完整包含各面向防治所需內容，除基本禁止性騷擾行為之內容外，亦建立教育訓練制度、專門委員會、申訴機制與管道以及提供當事人必要之醫療及輔導幫助。

未來性騷擾防治將結合法律遵循、科技應用、內部監督機制、教育訓練、提供多種舉報管道及改善職場文化等方式，以確保建立安全、透明及公正之職場環境。

### 教育訓練

陽信銀行之全台營業據點皆遵循法令規定，致力打造零歧視與零騷擾的工作環境，於2024年度無發生歧視及騷擾事件。絕不讓員工及客戶感受到差別待遇之存在，為此陽信銀行每年定期開辦相關教育訓練，課程主題為「職場平等暨性騷擾防治」，主要內容含括：職場無歧視、終結性騷擾及促進工作平等，2024年度已開辦2場職場平等暨性騷擾防治課程，共計2,350人完成受訓，確實提升員工對職場平權的了解及認同，並使同仁意識到性別平等與尊重包容友善待人之重要性，未來亦將持續向每位員工進行職場人權平等、職場性別平等相關教育訓練，以此保障所有同仁與客戶基本權益，實踐公平公正的社會正義。



# CH5

## 社會參與



陽信銀行除致力於提供多元金融服務外，也重視社會參與，善盡企業社會公民之責任。多年來持續關懷偏鄉學子、舉辦或支持在地藝文活動及體育競技活動，希望透過企業的資源及職能，能協助地方發展自身特色、培育多元人才。

# 社會參與

## ◆ 社會參與主軸

### 社會公益政策

#### 一、社會公益政策及主軸：

陽信銀行長期關注社會公益，運用企業的資源及職能，實踐社會參與，發揮企業的長期影響力。社會公益政策及主軸共有三面向：

##### 1. 關懷偏鄉學童：

慈善投入、關懷弱勢族群之公益活動，為偏鄉弱勢孩童帶來溫暖，並啟發孩童勇於逐夢。

##### 2. 參與在地文化傳承：

社區、藝文相關之公益活動，促進社區鄰里交流及文化傳承。

##### 3. 支持基層體育：

贊助體育隊伍或活動，促使地方基層體育人才培育與運動發展。

#### 二、2024年各項公益主軸專案項目、活動內容、績效及未來目標：

### 關懷偏鄉學童

#### 1. 執行「偏遠地區孩童圓夢計畫」活動：

陽信銀行為善盡企業社會責任，自2012年起至2024年間，連續13年來每年邀請偏遠地區小學的孩童寫下心願，並組成10餘人之志工團隊前往校園，將圓夢禮物親手交給孩童，另外也提供學校所需物資，期望盡棉薄之力縮短城鄉差距，讓偏鄉孩童能夠無憂無慮、快樂學習成長。至今已分別深入新竹尖石鄉／司馬庫斯部落、南投仁愛／信義鄉、屏東三地門／瑪家鄉／高樹鄉、高雄甲仙／旗山／六龜／內門／杉林區、苗栗泰安／銅鑼／獅潭鄉、花蓮富里鄉、臺東卑南／太麻里／延平鄉、臺中和平／新社、新北平溪／雙溪、雲林口湖鄉、桃園復興區／屏東縣等共計66所偏遠地區鄉鎮小學，合計提供圓夢禮物及所需物資給約2,513位孩童。2024年陽信銀行走訪屏東縣3所偏遠鄉鎮小學，分別為古華國小、楓林國小以及楓港國小，贈與圓夢禮物及物資，為偏鄉或弱勢孩童帶來溫暖，並鼓勵他們勇於逐夢，未來更可以用己之力回饋社會，促進社會良性循環。

### 2024年度「偏遠地區孩童圓夢計畫」活動

#### 金錢投入

20萬

#### 時間投入

3個月/人

#### 實物捐贈

陽信銀行收集小朋友心願，採購禮物到送達學校，送出147名孩童的圓夢禮物，包括玩具、手錶、書包、文具及體育用品等禮物。  
2024年11月19日～11月20日由陽信銀行服務志工團隊至屏東縣古華國小、楓林國小以及楓港國小等三所國小為孩童圓夢，為鼓勵學校發展自身特色，陽信銀航另贈送學校樂器、體育用品等，幫助孩童學習才藝，縮小城鄉資源落差

#### 管理成本

6個人力 (48小時)



關懷偏鄉學童

## 參與在地文化傳承

### 1. 長期贊助臺北士林三腳渡龍舟體驗、龍舟鬥牛賽等活動：

為活化臺北市僅存的「三腳渡」碼頭，臺北市三腳渡龍舟文化發展協會，已連續多年舉辦龍舟體驗推廣活動，鼓勵民眾參與體驗，同時加深對於岸際碼頭與三腳渡背景文化的認識。陽信銀行亦積極從旁參與推廣，以促進地方傳統文化交流與傳承，自2017年起每年贊助或協助辦理相關活動，如：

(1)每年執行上述龍舟體驗推廣活動；(2)為增進樂趣，自2019年起舉辦龍舟鬥牛比賽，陽信銀行冠名贊助並提供獎金；(3)協助在地學校推廣龍舟運動，包含購置競技龍舟 — 陽信號等，並自2018年起籌組高中龍舟聯隊參與外部賽事。2024年持續投入新臺幣60萬元辦理陽信盃龍舟鬥牛賽及龍舟公園巡禮體驗推廣活動。「2024陽信盃龍舟鬥牛邀請賽」行政組，共7支隊伍參賽，本行由營業部、北投分行及大里分行分別組成「陽信銀行」三隊參與競賽，爭取榮譽。本行三支隊伍經歷33個回合競賽，其中大里分行於敗部復活賽連勝三場(競賽約9個回合)後挺進冠軍爭奪賽，最終由營業部、大里分行榮獲冠亞軍，獲獎二隊並提報行政獎勵，提報營業部及大里分行參賽人員於人事評審小組給予全隊每人嘉獎乙次。

### 2024年度陽信盃龍舟鬥牛賽及龍舟公園巡禮體驗推廣活動

金錢投入 60萬



## 2.長期廣告贊助臺北士林葫蘆堵海光宮「中秋搏餅」及歡樂體驗會活動：

中秋搏餅為中秋時節的一種娛樂遊戲，是閩南地區特有文化外延的民俗活動，相傳可以用來預測人未來一年的運氣。規則是用六粒骰子投擲結果組合來決定參與者的獎品，傳統的獎品為大小不同的月餅。目前由財團法人海光宮慈善基金會長期主辦「中秋搏餅」民俗活動，每年吸引逾2,000人參與現場活動；陽信銀行亦協助推動「中秋搏餅」民俗文化活動，長期廣告贊助財團法人臺北市海光宮慈善基金會，並與之合作舉辦「海光宮歡樂體驗會」，結合音樂藝術表演、農產品展售、抽獎等豐富內容，增添活動樂趣。2024年投入4個人力及新臺幣42萬元協助辦理「中秋搏餅」體驗活動。

### 2024年度海光宮中秋搏餅及歡樂體驗會活動

金錢投入	42萬
時間投入	1個月/人
實物捐贈	無
管理成本	4個人力 (4.5小時)



### 3.贊助由今周刊執行、台灣商會聯合總會主辦第二屆《全球台商經貿論壇》活動：

陽信銀行支持台灣經貿發展，贊助由世界台灣商會聯合總會、今周刊執行，於2024年9月27日於台北萬豪酒店舉辦第二屆《全球台商經貿論壇》，持續永續發展的新浪潮，探討台美21世紀貿易倡議後台商赴美投資的優勢，將邀請經貿領域的國際學者或經濟專家，分享最新國際趨勢及台商向外開拓的機會與商機。論壇活動引起海內外新聞報導熱潮與議題。現場超過500位貴賓參與，新聞媒體報導超過120則曝光。2024年投入2個人力及新臺幣10.5萬元，贊助第二屆《全球台商經貿論壇》活動。

#### 2024年度第二屆 《全球台商經貿論壇》活動

金錢投入	10.5萬
時間投入	1個月/人
實物捐贈	無
管理成本	2個人力(10小時)

### 4.贊助貓頭鷹藝術協會主辦《2024台灣藝術博覽會》活動：

文化部2019年與金管會協調將「促進文化發展」納入《上市上櫃公司企業社會責任實務守則》的「維護社會公益」實踐範疇，2023年則在公司治理評鑑的永續發展構面中具體新增指標，帶動企業落實文化永續。為推動並支持文化發展，共同建立使企業、文化與社會得以永續發展的環境。貓頭鷹藝術協會於2014年底創立，宗旨是「服務藝術家」與「推廣藝術進入家庭，提升全民美學素養」、「傳承與宣揚台灣藝術」。該協會積極為本土藝術家爭取更多展藝空間，落實藝術生活化，並加強與國際藝術家交流機會，「2017台灣藝術博覽會」更獲「亞洲會展獎」(AFECA Awards)最佳消費展獎，其為亞洲唯一國際會展組織，讓台灣之美接軌國際，展現在國際性的藝術舞台。該協會自2016年舉辦首屆「台灣藝術博覽會」得到大力迴響，已連續八年舉辦，為了永續經營之目標並替台灣藝術家發聲，舉辦第九屆《2024台灣藝術博覽會》，邀請約百位國內、外知名藝術家及畫廊團體共襄盛舉，展會中除了突顯台灣藝術的獨特性外，同時向國際宣揚本土藝術文化，活動於2024年9月6日(五)~9月9日(一)於台北世貿一館舉行，展區規劃五大展區為「藝術家區」、「國際展區」、「手創藝術區」、「當代藝術典藏區」和「植覺藝術區」，另有規劃兒童慈善繪畫大賞、藝拍嘉年華等相關活動。

「台灣藝術博覽會」從2016年首屆舉辦至2018年規模包含5個國家共121家藝術家及廠商，參展作品為2,500件，參觀人潮為36,000人；2019年展會規模全面擴大，並加入手創藝術區，與會藝術家及廠商增加為6國共134家，參展作品達3,000件；2022年雖仍受疫情影響，仍有超過200名藝術家力挺參與盛會，其中包含6國國際藝術家，參展作品為2,500件，參觀人潮為35,000人。該協會努力打造多元、廣大的優質舞台展現藝術家作品，同時致力於慈善活動回饋公益團體，2018年~2023年公益活動總募集善款為791,200元，贈予「喜憨兒基金會」等機構，今年兒童慈善繪畫大賞也準備將所得捐贈「財團法人失親兒童福利基金會」、「社團法人台灣基督教恩惠福音會」兩個單位，讓愛傳遞到社會的每個角落。

為支持台灣文化藝術發展，落實ESG企業社會責任，共同建立企業、文化與社會得以永續發展的環境，故贊助由貓頭鷹藝術協會主辦《2024台灣藝術博覽會》活動金額新臺幣20萬元。

#### 2024年度贊助貓頭鷹藝術協會主辦 《2024台灣藝術博覽會》活動

金錢投入	20萬
時間投入	0.5個月/人
實物捐贈	無
管理成本	2個人力(16小時)

## 支持基層體育

### 1. 冠名贊助「陽信銀行國際女子邀請賽」及「U12女子邀請賽」：

自2016年起，連續八年冠名贊助高雄女子足球社會隊參與臺灣木蘭足球聯賽，支持地方足球人才培育與運動發展。鑒於足球體壇多以俱樂部形式經營，有利永續發展，「高雄陽信銀行女子足球隊」自2024年起將以俱樂部形式經營，不再以企業冠名，並以「高雄先鋒足球俱樂部」為新名稱。2024年為推動台灣足球發展及提高台灣足球聯賽的國際能見度，冠名贊助由「高雄先鋒足球俱樂部」舉辦成人組「陽信銀行國際女子邀請賽」(共4場比賽)及國小組「U12女子邀請賽」(20至30場比賽)，透過與海外隊伍之間的交流，提升國內足球的水平，給下一個世代的選手更好的環境。

### 2. 冠名贊助「台北競技俱樂部」：

「台北競技俱樂部」隸屬於「迎風運動管理顧問有限公司」旗下足球俱樂部，包含第一隊(男子)、女子隊及青年梯隊(U8-U18及預備隊)共九支隊伍。由前國家足球隊總教練、亞洲足球聯盟職業級教練陳信安創立，擁有完整的本土足球人才培育系統，致力於提升台灣職業足球水平，推動足球運動發展。2024年度捐贈600萬元冠名贊助「台北競技俱樂部」第一隊參與「台灣企業甲級足球聯賽」。

### 3. 冠名贊助「陽信銀行盃全國青少棒錦標賽」：

中華民國棒球協會是本國棒球發展的最高機構，代表台灣(或以縣市名義)參加的各級國際賽事，均由棒協進行選拔賽。本行贊助中華民國棒球協會所提案之「PONY小馬全國青少棒錦標賽(國中)」自1993年創辦迄今已有三十年歷史，目前為國內小馬聯盟選拔青少棒代表隊之賽事，優勝隊伍可以縣市名稱參加小馬聯盟亞太區賽事，晉級則可前往美國參加世界賽。故贊助棒協共同推動國內棒球運動，可積極支持棒球人才的培育、向下紮根，以實踐本行回饋社會和支持體育的具體行動，履行本行企業責任和對社會的關懷。

### 4. 其他體育隊伍贊助：

不定期贊助臺北市福林國小棒球隊、臺東市紅葉國小棒球隊、新北市立三和國民中學射箭隊、陽明高中棒球隊等，幫助球員能享有更優質的球場及更充沛的球具、裝備進行訓練和比賽，以行動支持臺灣基層體育。

執行項目	2024年度投入成本
「陽信銀行國際女子邀請賽」及「U12女子邀請賽」贊助	300萬元
台北競技俱樂部贊助	600萬元
陽信銀行盃全國青少棒錦標賽贊助	300萬元
紅葉國小少棒隊贊助	100萬元
福林國小少棒隊贊助	100萬元
陽明高中棒球隊贊助	110萬元
新北市立三和國中及三民高中射箭隊贊助	100萬元



## ◆ 社會參與效益評估

### 活動類型

除支持臺灣基層體育發展、推廣傳統文化傳承，陽信銀行亦透過陽信文教基金會持續關懷弱勢家庭及孩童，善盡企業社會責任。2024年陽信銀行社會參與活動與執行成效如下：

執行項目	投入成本	執行績效
贊助中華民國棒球協會舉辦「陽信銀行盃全國青少棒錦標賽」	300萬元	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024年陽信銀行盃全國青少棒錦標賽(PONY-PONY)自5月13日至5月21日於三重、舊正球場舉行比賽共計34場比賽。冠軍隊為臺南市，冠軍球隊於年6月17日至6月21日代表我國參加2024年美國小馬聯盟(PONY)小馬級(13-14歲組)亞太區青少棒錦標賽獲冠軍，獲得亞太區代表權，以亞太區代表隊參加8月9日至8月14日世界青少棒錦標賽，獲國際隊亞軍。</li> </ul>
贊助「台北競技俱樂部」第一隊參與「台灣企業甲級足球聯賽」	600萬元	<ul style="list-style-type: none"> <li>「台北競技俱樂部」第一隊參與「台灣企業甲級足球聯賽」2024年戰績21場11勝3平7負，獲得第四名。</li> </ul>
贊助「高雄先鋒足球俱樂部」舉辦「陽信銀行國際女子邀請賽」及「U12女子邀請賽」贊助	300萬元	<ul style="list-style-type: none"> <li>此為台灣首次國際女子足球賽事，最後由台中藍鯨奪得冠軍、亞軍為高雄ATTACKERS先鋒女足、季軍為日本Grano伊勢崎SC、殿軍為韓國OOO FC。</li> </ul>
紅葉國小少棒隊贊助	100萬元	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024年第十二屆花蓮台彩威力盃全國少棒賽冠軍</li> <li>2024代表國家參加U12亞洲盃少棒錦標賽榮獲冠軍</li> <li>2024耕元盃棒球賽冠軍</li> <li>2024原棒協關懷盃冠軍</li> </ul>
福林國小少棒隊贊助	100萬元	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024年雲林縣斗六市第四屆縣市長盃國際三級棒球錦標賽(國小組)亞軍</li> <li>第十五屆高雄關帝廟盃全國少年棒球錦標賽(硬式組)亞軍</li> <li>第一屆朴子市市長盃全國棒球錦標賽(少棒組)季軍</li> <li>第九屆桃園盃國際四級棒球錦標賽(少棒組)亞軍</li> </ul>

執行項目	投入成本	執行績效
陽明高中棒球隊(含國中部)	110萬元	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024年臺北市學生暑期聯賽木棒組冠軍</li> <li>113年陽信盃LLB青少棒錦標賽臺北市選拔賽臺北市第三名</li> <li>113年第五屆華興盃青少棒邀請賽冠軍</li> <li>113年嘉義樸城盃青少棒邀請賽第三名</li> <li>球衣上商標logo</li> <li>聘請英文老師(課後輔導)</li> <li>運科訓練(L.B.C訓練中心) 租借場地</li> </ul>
新北市立三和國中及三民高中射箭隊贊助	100萬元	<p>三民高中</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2024年全國總統盃射箭錦標賽榮獲共3金3銀2座第六名2座第八名</li> <li>2024年新北市中等學校運動會榮獲共2金2銀2銅2座第四名</li> <li>2024年全國青年盃射箭錦標賽榮獲2金4銀1銅3座第四名1座第六名</li> <li>2024年全國中等學校運動會榮獲1金1座第四名1座第六名</li> <li>2024亞洲青年/青少年射箭錦標賽榮獲3金</li> <li>2024世界中學運動會-巴林榮獲 3金</li> <li>2024亞洲射箭暨世界排名賽-韓國榮獲第六名</li> </ul> <p>三和國中</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2024年全國青年盃射箭錦標賽榮獲15面獎牌</li> <li>2024年全國中等學校運動會榮獲3面獎牌</li> <li>2024年全國總統盃射箭錦標賽榮獲7面獎牌</li> </ul>
陽信盃龍舟鬥牛賽及龍舟公園巡禮體驗推廣活動	60萬元	<ul style="list-style-type: none"> <li>發揚民俗倫理精神，參加人數逾400人次以上</li> <li>2024臺北國際龍舟錦標賽「大型龍舟女子組「銘傳陽信三腳渡」第二名</li> </ul>
海光宮中秋搏餅及歡樂體驗會活動贊助	42萬元	<ul style="list-style-type: none"> <li>吸引逾2,000人參與現場活動</li> </ul>
第二屆《全球台商經貿論壇》活動贊助	10.5萬元	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動現場所有佈置露出Logo</li> <li>事前的廣宣廣告</li> <li>網站露出Logo</li> </ul>
貓頭鷹藝術協會主辦《2024台灣藝術博覽會》活動贊助	20萬元	<ul style="list-style-type: none"> <li>展場牌樓提供版位刊登本行LOGO</li> <li>提供活動官網橫幅(Banner)連結本行官網</li> <li>網站露出Logo等廣宣廣告</li> </ul>



新北市三和國中射箭隊在112年女團體金牌戰中以6比0完封對手，奪下全中運國女團體金牌。

陽信銀行盃國際邀請賽邀請日本Grano SC、南韓OOFC來台，加上高雄ATTACKERS先鋒女足與台中藍鯨，共計台、日、韓三個國家4支隊伍切磋，使台灣在國際上更具能見度。



陽信銀行冠名贊助全國青少棒錦標賽，共有全國18支勁旅爭取小馬代表權。

陽信銀行贊助福林國小少棒隊參加LLB亞太區少棒錦標賽榮獲冠軍，取得亞太區代表權出征美國威廉波特。



貓頭鷹藝術協會主辦《2024台灣藝術博覽會》活動贊助

## ◆ 社區關懷

### 偏鄉志工服務

近年來受新冠肺炎疫情衝擊產業經濟影響，社會大眾的對於偏鄉服務的關注與資源投入持續減少，公益資源募集大不易，極需各界伸援。面對這樣的困境，陽信銀行依然熱心公益，堅持持續照顧弱勢族群，已連續13年執行「偏遠地區孩童圓夢計畫」。2024年11月19日~11月20日陽信銀行服務志工團隊來到屏東縣，走訪古華國小、楓林國小以及楓港國小等三所偏遠學校來為孩童圓夢。

陽信銀行招募6位同仁擔任服務志工並組成團隊，從聯繫學校、收集小朋友心願、採購禮物到送達學校，費時3個月完成計畫，總計送出147份圓夢禮物。為鼓勵學校發展自身特色，陽信銀行另贈送學校美術、體育用品等，幫助孩童學習才藝，縮短城鄉資源落差。

活動中加入「金融知識宣導」項目，透過這項活動，希望增加孩童在銀行理財觀念上建立基礎的認知，使其能辨識真偽鈔票，同時提供存款單及存摺簿樣本，讓孩童直接觸摸鈔票及存款簿，激發其興趣，讓金融教育向下紮根。本次活動係針對偏鄉孩童實施，參與孩童人數共計147名，講師為本行員工計6名，宣導活動十分成功，引起孩童共鳴，未來本行執行「偏遠地區孩童圓夢計畫」活動將持續進行此項「金融知識宣導」。

### 2024年陽信銀行偏鄉志工服務執行項目

2024年績效	
預期志工人次數 (A)	6人
實際志工人次數 (B)	6人
志工人次數達成比例 (B/A)	100%
2024年幫助人次數	147人
未來幫助人數成長目標	10%

## ◆ 體育競技

### 高雄女子足球隊

本行自105年起至112年冠名「高雄陽信銀行女子足球隊」參與「臺灣木蘭足球聯賽」，成績不俗，連三年在足球聯賽排名為第三名，為隊史最佳成績。「高雄陽信銀行女子足球隊」經營權自112年起由「柏文健康事業股份有限公司」承接。鑒於足球體壇多以俱樂部形式經營，有利永續發展，爰此「高雄陽信銀行女子足球隊」自113年起將以俱樂部形式經營，不再以企業冠名，並以「高雄先鋒足球俱樂部」為新名稱。為推動台灣足球發展及提高台灣足球聯賽的國際能見度，於2024年冠名贊助成人組「陽信銀行國際女子邀請賽」(共4場比賽)及國小組「U12女子邀請賽」(20至30場比賽)，透過與海外隊伍之間的交流，提升國內足球的水平，給下一個世代的選手更好的環境。該賽事由「高雄先鋒足球俱樂部」舉辦。

鑑於贊助「高雄先鋒足球俱樂部」舉辦「陽信銀行國際女子邀請賽」及「U12女子邀請賽」，可實踐ESG、履行社會責任，同時支持台灣足球人才培育與運動發展，深具意義，爰於2024年度辦理冠名贊助2024年由「高雄先鋒足球俱樂部」(原名：高雄陽信銀行女子足球隊)舉辦之「陽信銀行國際女子邀請賽」及「U12女子邀請賽」。

### 2024年執行成果：

#### 一、【木蘭聯賽】

2024賽季最終取得聯賽冠軍，賽季積分則創下隊史新高。

個人獎項金手套獎。

攻入隊史第150顆進球。

聯賽失球最少紀錄:6球

進場人數破木蘭聯賽入場紀錄766

攻入隊史第150顆進球。

聯賽失球最少紀錄:6球

進場人數破木蘭聯賽入場紀錄766位

#### 二、【宣傳、推廣、育成活動】

- 大阪女學院、高雄文藻外語大學簽訂合作備忘錄
- 與琵琶湖成蹊運動大學交流
- 拜訪日台交流協會高雄事務所
- 舉辦高雄區守門員教練回流研習
- 舉辦偏鄉小學及美國學校推廣活動
- 參與高雄小港機場主辦之「飛安益童趣-公益親子園遊會」

### 三、舉辦2024陽信銀行盃國際女子邀請賽暨U12女子邀請賽

(一) 時間地點：7/19~7/21

(二) 邀請日本GranoSC、南韓OOFC，加上台中藍鯨，共計台、日、韓三個國家4支隊伍來台切磋，使台灣在國際上更具能見度，互相交流，不只是成人國際賽，更舉辦U12女足邀請賽，共計有12支女足隊伍齊聚楠梓，給予下一個世代選手比賽舞台，連結未來女子足球選手在國際之競爭力。

(三) 邀請賽贊助露出成果如下：

- 1.陽信Logo的賽事主視覺分別設置於球場入口、停車場。
- 2.陽信Logo的頒獎舞台、入場拱門。
- 3.陽信Logo的賽事關東旗，設置於球場周圍。
- 4.陽信Logo的大帆布，於賽事期間設置於球門後方。
- 5.陽信Logo的A字版設置於成人賽事、U12賽事場邊。
- 6.陽信Logo的賽事資訊廣告摺頁。
- 7.陽信Logo的賽後電視採訪看板。
- 8.於決賽電視轉播(ELEVEN SPORTS體育台)畫面露出陽信Logo。
- 9.舉辦賽前記者會，並露出陽信Logo。
- 10.球場大螢幕播放本行廣告(30秒)。
- 11.社群媒體專文介紹3則。
- 12.設置有本行Logo邊線廣告A字版(單面)於2024「臺灣木蘭足球聯賽」主場賽事。
- 13.受邀於「陽信銀行國際女子邀請賽」冠軍賽後進行頒獎。

#### 福林國小少棒隊

培育優秀人才並支持菁英選手挑戰世界、在國際舞台上展現臺灣能量、發光發熱，正是陽信銀行ESG願景之一。為支持臺灣棒球永續發展、履行企業社會責任，加上臺北市士林區福林國小與陽信銀行地緣關係深厚，爰此，陽信銀行贊助福林國小棒球隊。

#### 2024年執行成果：

- 2024年 -- 2024年雲林縣斗六市第四屆縣市長盃國際三級棒球錦標賽（國小組）亞軍
- 2024年 -- 第十五屆高雄關帝廟盃全國少年棒球錦標賽（硬式組）亞軍
- 2024年 -- 第一屆朴子市市長盃全國棒球錦標賽（少棒組）季軍
- 2024年 -- 第九屆桃園盃國際四級棒球錦標賽（少棒組）亞軍

### 紅葉國小少棒隊

培育優秀人才並支持菁英選手挑戰世界、在國際舞台上展現臺灣能量、發光發熱，正是陽信銀行ESG願景之一。為支持臺灣棒球永續發展、履行企業社會責任，加上紅葉少棒隊曾於1968年擊敗日本關西少棒明星隊，開啟國內棒球史上三級棒球時代。爰此，陽信銀行贊助紅葉國小棒球隊。

#### 2024年執行成果：

- 2024年第十二屆花蓮台彩威力盃全國少棒賽冠軍
- 2024代表國家參加U12亞洲盃少棒錦標賽榮獲冠軍
- 2024耕元盃棒球賽冠軍
- 2024原棒協關懷盃冠軍

### 新北市立三和國中及三民高中射箭隊

培育優秀人才並支持菁英選手挑戰世界、在國際舞台上展現臺灣能量、發光發熱，正是陽信銀行ESG願景之一。該校射箭隊由專業教練訓練並帶領參加國內外比賽，願積極支持運動人才的培育、向下紮根，幫助運動員能享有更優質的場地、服裝及裝備進行訓練和比賽，並實踐本行回饋社會和支持公益的具體行動，履行本行企業責任和對社會的關懷，爰此，陽信銀行贊助新北市立三和國中及三民高中射箭隊。

#### 2024年執行成果：

##### 三民高中

- 2024年全國總統盃射箭錦標賽榮獲 共3金3銀2座第六名2座第八名
- 2024年新北市中等學校運動會榮獲 共2金2銀2銅2座第四名
- 2024年全國青年盃射箭錦標賽榮獲2金4銀1銅3座第四名1座第六名
- 2024年全國中等學校運動會榮獲1金1座第四名1座第六名
- 2024亞洲青年/青少年射箭錦標賽榮獲3金
- 2024世界中學運動會-巴林榮獲 3金
- 2024亞洲射箭暨世界排名賽-韓國榮獲第六名

##### 三和國中

- 2024年全國青年盃射箭錦標賽榮獲15面獎牌
- 2024年全國中等學校運動會榮獲3面獎牌
- 2024年全國總統盃射箭錦標賽榮獲7面獎牌

### 陽明高中棒球隊(含國中部)

培育優秀人才並支持菁英選手挑戰世界、在國際舞台上展現臺灣能量、發光發熱，正是陽信銀行ESG願景之一。為支持臺灣棒球永續發展、履行企業社會責任，加上臺北市陽明高中與陽信銀行地緣關係深厚，爰此，陽信銀行贊助陽明高中棒球隊(含國中部)。

#### 2024年執行成果：

- 2024年臺北市學生暑期聯賽木棒組冠軍
- 113年陽信盃LLB青少棒錦標賽臺北市選拔賽臺北市第三名
- 113年第五屆華興盃青少棒邀請賽冠軍
- 113年嘉義樸城盃青少棒邀請賽第三名
- 球衣上商標logo露出

### 台北競技俱樂部

「台灣企業甲級足球聯賽」由「中華民國足球協會」於106年成立，為台灣最高層級男子足球聯賽，共有8支隊伍參賽，包含台北競技俱樂部、台灣石虎FC、台北Vikings、航源FC、銘傳大學、台中FUTURO、南市台鋼、台灣電力等橫跨北、中、南部隊伍。

「台北競技俱樂部」隸屬於「迎風運動管理顧問有限公司」旗下足球俱樂部，包含第一隊(男子)、女子隊及青年梯隊(U8-U18及預備隊)共九支隊伍。由前國家足球隊總教練、亞洲足球聯盟職業級教練陳信安創立，擁有完整的本土足球人才培育系統，致力於提升台灣職業足球水平，推動足球運動發展。

「台北競技俱樂部」球隊主場設於台北大學三峽校區足球場。於110年，球隊成功從乙級聯賽奪冠，並晉升至「台灣企業甲級足球聯賽」，去年112年更在該聯賽中取得殿軍的佳績。除了賽事之外，俱樂部也積極舉辦草根足球節、公益活動，培育青年梯隊，並提供教育訓練講習，以推廣足球運動。

鑑於贊助「台北競技俱樂部」參與「台灣企業甲級足球聯賽」有助提升本行知名度與企業形象，並可實踐ESG、履行社會責任，同時支持台灣足球人才培育與促進台灣足球職業化，深具意義，爰於2024年度辦理冠名贊助「台北競技俱樂部」參與「台灣企業甲級足球聯賽」。



台北競技(AC Taipei)男足隊於2024年6月正式冠名為「陽信台北競技俱樂部」

## 2024年執行成果：

### 一、競技參與-臺灣企業甲級足球聯賽

(一)【主場：台北大學-三峽校區】

(二) 在臺灣企業甲級足球聯賽11勝、3平、7敗，獲第四名

(三) 贊助露出如下：

1.球隊冠名：「陽信台北競技俱樂部」。

2.球衣露出：陽信LOGO主客場球衣、POLO衫、外套。

3.21場賽事陽信LOGO露出：主場6場(主場錦旗、關東旗、A字站版)，客場15場(客場錦旗、A字站版)。

4.電視轉播(博斯運動二台)及Youtube直播(112年累積觀看次數為383,279次)。

5.各類文宣(簡介、摺疊拍拍扇等)陽信LOGO露出。

6.球隊官網(賽前預告\*14場/14次曝光)官方FB、IG貼文標記(賽前預告、出賽名單中場賽果、完賽賽果\*14場/112次標記曝光)及照片曝光。

7.ETToday或麗台運動等共計39篇新聞稿曝光。2024/6/13陽信銀行冠名記者會新聞露出：12篇、FB貼文1篇、YT影片1支。

8.本行員工每月享有免費體驗成人及親子足球體驗課程6個名額(一堂課原價約1,000元)，若報名課程可享費用優惠。

9.邀請本行長官、貴賓進場觀賽。

### 二、全民教育推廣活動-2024公益草根足球節

(一) 舉辦目的：回饋社會、推廣足球運動，藉由公益活動，透過球員親身示範教學貼近市民大眾，享受足球樂趣。

(二) 活動日期：113年10/19活動時間：09:00-12:00

(三) 活動地點：南港高工台北市南港區興中路29號

(四) 活動費用：免費

(五) 參與人數：親子組-36組(1位大人+1位小孩/組)中低年級組-36人中高年級組-10人總計82人參與

### 三、盃賽舉辦

1.U8陽信北競迷你錦標賽

2.舉辦目的：U8年齡學員因能參賽賽制較少，故自籌盃賽讓小朋友們相互切磋有交流的機會

3.參賽隊伍：陽信台北競技俱樂部U8、熱血俱樂部U8、TOPFIVE U8、正義國小、MFAU8(參與球員約60人，現場包含家長約140人)

### 四、教練講習

(一) 英超菁英足球教練講習

(二) 舉辦目的：推廣足球運動，2024年邀請英超菁英足球教練講習至台大竹北足球場，讓更多台灣足球教練接軌世界級足球專業知識。

(三) 總報名人數：72錄取人數：50人。

## 五、培育俱樂部青年梯隊

第一隊	2024 台灣企業甲級足球聯賽(第四名)
女子隊	2024 女子發展聯賽-第一級(第三名)
預備隊	2024 台灣乙級足球聯賽(第六名)
U18	2024 青年盃(第四名)、青年聯賽U18(跨賽季)、台北市上班族足球聯賽
U15	2024 青年盃(第四名)、青年聯賽U15(跨賽季)、台北市上班族足球聯賽
U13	2勝利聯賽、U13台灣足球發展協會
U12	新北市體育總會少年八人制足球聯賽U12、聯合盃足球競賽U12賀歲盃U12、淡水盃U12、中華民國足球協會全國少年盃U12Yamaha Cup U12
U10	新北市體育總會少年八人制足球聯賽U10、聯合盃足球競賽U10賀歲盃U10、淡水盃U10、中華民國足球協會全國少年盃U10Yamaha Cup U10
U8	新北市體育總會草地五人制聯賽、包中盃U8、淡水盃U8小小世界盃U8、北競盃U8五人制邀請賽

## 六、教育訓練講習

### (一) 運動傷害防護講座

(二) 目的：增強參加者對運動傷害的風險認知，提醒大家注意運動中的安全細節，教授正確的暖身、伸展運動及姿勢技巧，減少運動傷害的發生機率，提供基礎的傷害處理方法，如冰敷、壓迫及緊急護理，確保參加者能在受傷初期採取正確行動，讓球員了解運動後的放鬆與恢復技巧，以及傷後復健的重要性。

(三) 指導講師：吳雪寧資歷：運動傷害防護員、ACE美國運動委員會私人教、初級救護技術員-時間：14:00-15:30

(四) 地點：IEAT松江會議中心902室(10414台北市中山區松江路350號)

(五) 參與人數：54人

### (六) 課程大綱：

- 1.運動傷害處理原則介紹
- 2.急性運動傷害處理
- 3.亞急性運動傷害處理
- 4.熱傷害處理及分辨
- 5.抽筋的處理
- 6.肌貼的運用

### 陽信銀行盃全國青少棒錦標賽

中華民國棒球協會是本國棒球發展的最高機構，代表台灣(或以縣市名義)參加的各級國際賽事，均由中華民國棒球協會進行選拔賽。本行贊助中華民國棒球協會所提案之「PONY小馬全國青少棒錦標賽(國中)」自1993年創辦迄今已有三十年歷史，目前為國內小馬聯盟選拔青少棒代表隊之賽事，優勝隊伍可以縣市名稱參加小馬聯盟亞太區賽事，晉級則可前往美國參加世界賽。

鑒於贊助中華民國棒球協會共同推動國內棒球運動，可協助國球之發展，亦可提升本行的知名度和企業形象，同時可積極支持棒球人才的培育、向下紮根，以實踐本行回饋社會和支持體育的具體行動，履行本行企業責任和對社會的關懷，深具意義，爰冠名贊助2024年賽事舉辦。

#### 2024年執行成果：

一、2024年陽信銀行盃全國青少棒錦標賽(PONY-PONY)自5月13日至5月21日於三重、舊正球場舉行比賽共計34場比賽。冠軍隊為臺南市，冠軍球隊於年6月17日至6月21日代表我國參加2024年美國小馬聯盟(PONY)小馬級(13-14歲組)亞太區青少棒錦標賽獲冠軍，獲得亞太區代表權，以亞太區代表隊參加8月9日至8月14日世界青少棒錦標賽，獲國際隊亞軍。

#### 二、贊助露出如下：

- 1.賽事冠名權利：名稱冠名為「陽信銀行盃全國青少棒錦標賽」。冠名後之賽事名稱於113年5月6日本賽事賽前記者會正式對外宣布及啟用。
- 2.球場廣告看板：於每年度該項賽事之比賽場地置放廣告看板，計有本壘後方看板一面(獨家)、一三壘側球員休息室前方廣告看板各一面、外野全壘打牆廣告看板兩面之陽信銀行LOGO廣告。由本行提供相關設計檔案，棒協負責製作與吊掛。
- 3.四強賽事轉播：由棒協安排113年5月22日至5月23日LIVE直播，包括網路的Getwin sport YT及TW頻道(曝光次數約181,540)、MOD平台的愛爾達體育四台(收視數推估約619,920)，提升看板露出效益，廣為社會大眾周知陽信銀行冠名贊助該項賽事。
- 4.球場相關儀式：邀請陽信銀行出席賽前記者會，並接獲感謝獎牌。
- 5.本賽事之觀賽手冊之廣告頁兩面、協會官方網站等文宣曝光，以提升效益。

### 第16屆體育推手獎

陽信銀行秉持「穩健、前瞻、專業、熱忱」的經營理念，致力於為客戶提供卓越的金融服務，並持續支持國內體育發展，贊助多個具代表性的體育團隊及賽事，展現對基層與專業體育的高度重視，不僅為運動員創造成長機會，也希望提升國家體育競爭力。

贊助對象涵蓋不同年齡層與運動項目，包括臺北市福林國小棒球隊、臺東縣紅葉國小少棒隊、臺北市陽明高級中學棒球隊及新北市三和國中射箭隊等學校體育隊伍，支持年輕運動員的培育，推動基層體育的發展。此外，陽信銀行也贊助了全國性賽事，如「PONY小馬全國青少棒錦標賽」，讓更多青少年參與高水平競技。還支持贊助台北競技俱樂部第一隊參與「台灣企業甲級足球聯賽」，推動足球運動的發展。在女性體育方面，陽信銀行贊助了「國際女子邀請賽」及「U12女子邀請賽」，促進女性運動的參與和競技水平提升。

陽信銀行通過實際行動積極展現對不同性別、年齡及運動項目的支持，致力於推動國內體育文化的發展，展現了企業對社會的責任感，於2024年首次參加即獲頒教育部體育署「第16屆體育推手獎」贊助類-金質獎。

## 附錄一：GRI Standards 揭露項目對照表

GRI 1：基礎 2021			
項目標題		報告書章節	頁碼
發布 GRI 內容索引		附錄	189
提供使用說明		關於報告書	2
GRI 2：一般揭露 2021			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
2-1	組織細節	[CH0] 認識陽信銀行	32
2-2	永續報告所包含的實體	關於本報告書	2
		[CH0] 認識陽信銀行	32
2-3	報告週期、主題與聯絡人	關於報告書	2-3
2-4	資訊重編	關於報告書	2
2-5	外部保證/確信	關於報告書	3
2-6	活動、價值鏈與其他商業關係	[CH0] 認識陽信銀行	30
		[CH1] 永續供應商管理	71
		[CH3] 永續金融	112
2-7	員工	[CH4] 人才吸引與留才	143
2-8	非雇用工作者	[CH4] 人才吸引與留才	143
2-9	治理結構與組成	[CH2] 董事會組成及運作	73
2-10	最高治理單位的提名與遴選	[CH2] 董事會組成及運作	73
2-11	最高治理單位的主席	[CH2] 董事會組成及運作	73
2-12	最高治理單位在監督風險管理的角色	永續管理與利害關係人	9
2-13	衝擊管理的負責人	永續管理與利害關係人	9
2-14	最高治理單位位於永續性報導的角色	關於本報告書	5
2-15	利益衝突	[CH2] 董事會組成及運作	75
		[CH2] 誠信經營	79
2-16	溝通重要關鍵議題	永續管理與利害關係人	8-10
2-17	最高治理單位的群體智識	[CH2] 董事會組成及運作	73
2-18	最高治理單位的績效評估	[CH2] 董事會組成及運作 ※陽信銀行目前尚無訂定 董事會績效評估辦法	78
2-19	薪酬政策	薪酬政策考量機密性原因 不予揭露	-
2-20	薪酬決定的流程	[CH2] 董事會組成及運作	78

## GRI 2：一般揭露 2021

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
2-21	年度總薪酬比率	年度總薪酬比率考量機密性原因不予揭露	-
2-22	永續發展策略的陳述	董事長的話	4-5
		永續管理與利害關係人	8
2-23	政策承諾	永續管理與利害關係人	8
		[CH2] 誠信經營	79
		[CH4] 人權平等	168
2-24	納入政策承諾	永續管理與利害關係人	8
		[CH2] 誠信經營	79
		[CH4] 人權平等	168
2-25	整治負面衝擊的流程	[CH2] 誠信經營	79-80
		[CH4] 勞資關係及溝通	160-161
2-26	尋求建議與提升意識的機制	[CH2] 誠信經營	82
2-27	法律與規範的合規	[CH2] 法令遵循與內稽內控 ※陽信銀行2024年度「陽信生態圈點數回饋專案」資訊系統建置期間涉及內控缺失一案，金管會以非重大裁罰核處本行新臺幣200萬元罰鍰。後續已改正並加強管控措施。	99-100
2-28	公協會的會員資格	[CH0] 營運績效	44
2-29	利害關係人的溝通管道	永續管理與利害關係人	11
2-30	團體協約	[CH4] 勞資關係及溝通	160

## GRI 3：重大主題 2021

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
3-1	重大主題的鑑別流程	永續管理與利害關係人	15
3-2	重大主題的列表	永續管理與利害關係人	17
3-3	重大主題管理	永續管理與利害關係人	20-23

## GRI 201：經濟績效 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	[CH0] 營運績效	40
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	[CH1] 氣候風險管理	47-56
201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	[CH4] 員工薪酬與福利	159

## GRI 202：市場地位 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
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	[CH4] 員工薪酬與福利	157
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	[CH4] 人才吸引與留才	143

## GRI 203：間接經濟衝擊 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
203-2	顯著的間接經濟衝擊	[CH3] 永續金融	112

## GRI 204：採購實務 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	[CH1] 永續供應商管理	71

## GRI 205：反貪腐 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	考量機密性原因不予揭露	-
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	[CH2] 誠信經營	82
		[CH2] 董事會組成及運作	75
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	[CH2] 誠信經營	82

## GRI 206：反競爭行為 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	[CH2] 誠信經營	82

## GRI 207：稅務 2019

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
207-1	稅務方針	[CH0] 營運績效	41
207-2	稅務治理、管控與風險管理	[CH0] 營運績效	41

## GRI 302：能源 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
302-1	組織內部的能源消耗量	[CH1] 能資源管理	58
302-3	能源密集度	[CH1] 能資源管理	58

## GRI 305：排放 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	[CH1] 能資源管理	59
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	[CH1] 能資源管理	59
305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	[CH1] 能資源管理	60
305-4	溫室氣體排放密集度	[CH1] 能資源管理	59
305-5	溫室氣體排放減量	[CH1] 能資源管理	59
305-6	破壞臭氧層物質的排放	無破壞臭氧層物質排放	-
305-7	氮氧化物(NO <sub>x</sub> )、硫氧化物(SO <sub>x</sub> )，及其它重大的氣體排放	無氮氧化物(NO <sub>x</sub> )、硫氧化物(SO <sub>x</sub> )，及其它重大的氣體排放	-

## GRI 308：供應商環境評估 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
308-1	使用環境標準篩選新供應商	[CH1] 永續供應商管理	71
308-2	供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	[CH1] 永續供應商管理	71

## GRI 401：勞雇關係 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
401-1	新進員工和離職員工	[CH4] 人才吸引與留才	144-145
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	[CH4] 員工薪酬與福利	159
401-3	育嬰假	[CH4] 員工薪酬與福利	159

## GRI403：職業安全衛生 2018

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
403-1	職業安全衛生管理系統	[CH4] 職業健康與安全	162
403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	[CH4] 職業健康與安全	163
403-3	職業健康服務	[CH4] 職業健康與安全	164
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	[CH4] 職業健康與安全	162-164
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	[CH4] 職業健康與安全	164
403-6	工作者健康促進	[CH4] 職業健康與安全	164-167
403-9	職業傷害	[CH4] 職業健康與安全	163

## GRI 404：訓練與教育 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	[CH4] 人才培育與訓練	151
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	[CH4] 人才培育與訓練	149
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	[CH4] 員工薪酬與福利	158

## GRI 405：員工多元化與平等機會 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
405-1	治理單位與員工的多元化	[CH2] 董事會組成及運作 [CH4] 人才吸引與留才	73 143
405-2	女性對男性基本薪資與薪酬的比率	[CH4] 員工薪酬與福利	157

## GRI 406：不歧視 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	[CH4] 勞資關係及溝通 [CH4] 人權平等	161 168

## GRI 413：當地社區 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	陽信銀行營運據點皆為辦公室，對當地社區無顯著實際或潛在負面衝擊之營運活動	-

## GRI 415：公共政策 2016

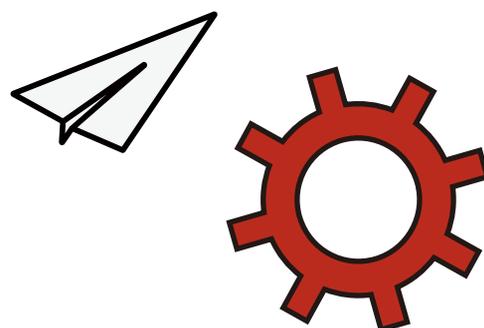
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
415-1	政治捐獻	[CH0] 營運績效 [CH2] 誠信經營	40 79

## GRI 417：行銷與標示 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
417-1	產品和服務資訊標示的要求	[CH3] 客戶關係管理	130
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	[CH3] 客戶關係管理	130
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	[CH3] 客戶關係管理	130

## GRI 418：客戶隱私 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	[CH2] 資訊安全	92

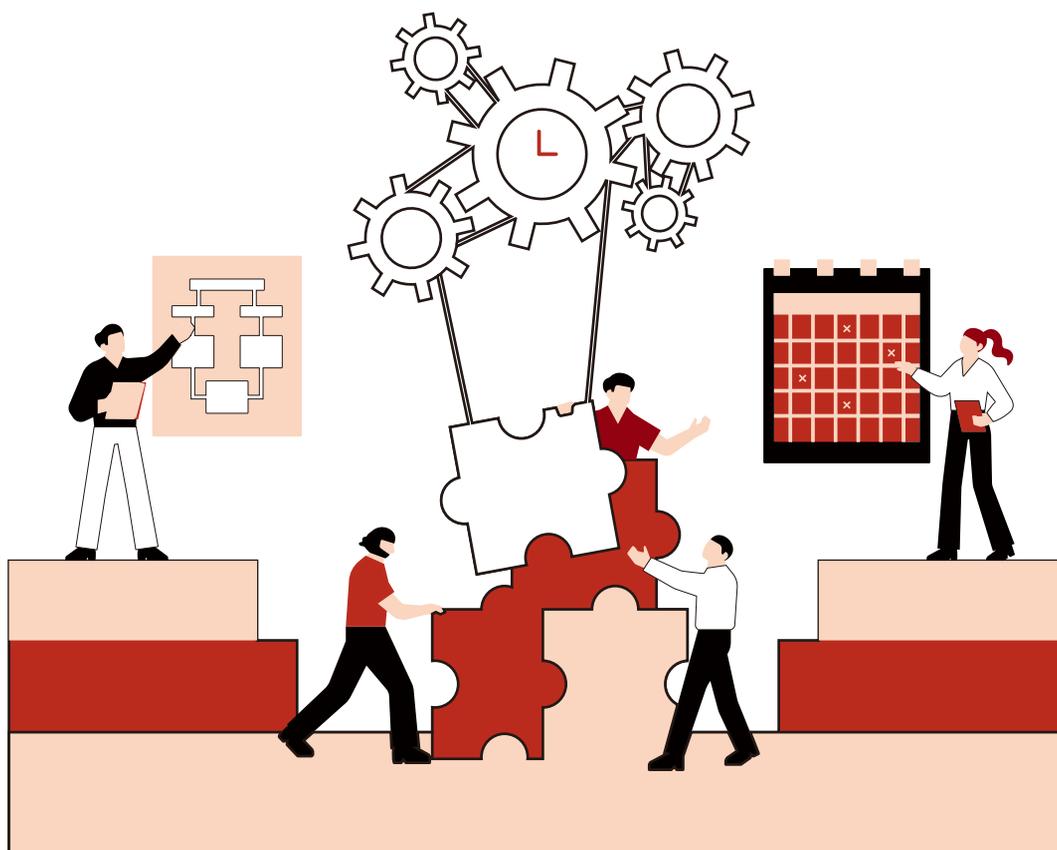


## 附錄二：永續會計準則委員會 (SASB) 商業銀行類指標對照表

指標編號	指標標題	報告書章節	頁碼
FN-CB-000.A	支票存款及儲蓄存款帳戶之(1)數量及(2)金額，按部門別(a)個人及(b)小型企業	[CH0] 認識陽信銀行	36
FN-CB-000.B	(放款之(1)數量及(2)金額，按部門別(a)個人、(b)小型企業及(c)公司	[CH0] 認識陽信銀行	36
FN-CB-230 a.1	(1)資訊外洩事件數量(2)與個資相關的資訊外洩事件占比(3)因資訊外洩事件而受影響的顧客數	[CH2] 資訊安全	92
FN-CB-230 a.2	對辨認及因應資料安全風險之作法之描述	[CH2] 資訊安全	90
FN-CB-240 a.1	符合旨在促進小型企業及社區發展計畫之貸款(1)數量及(2)餘額	[CH3] 普惠金融	125
FN-CB-240 a.3	提供給以前無銀行服務或低度使用銀行服務之客戶之無成本零售支票帳戶之數量	[CH3] 普惠金融	125
FN-CB-240 a.4	為無銀行服務、低度使用銀行服務或服務不足之客戶提供之金融素養倡議之參與者數量	[CH3] 普惠金融 [CH4] 人才吸引與留才	128 147
FN-CB-410 a.2	將環境、社會及治理因素納入信用分析之作法之描述	[CH3] 永續金融	112
FN-CB-410 b.2	按資產類別之各行業之總暴險	[CH1] 氣候風險管理	51
FN-CB-510 a.1	與舞弊、內線交易、反壟斷、反競爭行為、市場操縱、不當行為或其他相關之金融行業法律或規章有關之法律程序導致之貨幣性損失總額	[CH2] 誠信經營	100
FN-CB-510 a.2	吹哨者政策及程序之描述	[CH2] 誠信經營	82
FN-CB-550 a.2	描述將強制性與自願性壓力測試之結果整合至資本適足率規劃、公司長期策略及其他商業活動之方法	[CH1] 氣候風險管理	49

## 附錄三：上市櫃公司編制與申報永續報告書作業辦法對照表

對應條文	條文內容	報告書章節	頁碼
附表一之三 編號一	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	[CH2] 資訊安全	92
附表一之三 編號二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	[CH3] 普惠金融	125
附表一之三 編號三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	[CH3] 普惠金融 [CH4] 人才吸引與留才	128 147
附表一之三 編號四	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	[CH3] 永續金融	121-122



## 附錄四：會計師有限確信報告

**勤業眾信**勤業眾信聯合會計師事務所  
110421 台北市信義區松仁路100號20樓Deloitte & Touche  
20F, Taipei Nan Shan Plaza  
No. 100, Songren Rd.,  
Xinyi Dist., Taipei 110421, TaiwanTel :+886 (2) 2725-9988  
Fax:+886 (2) 4051-6888  
www.deloitte.com.tw

### 會計師有限確信報告

陽信商業銀行股份有限公司 公鑒：

陽信商業銀行股份有限公司民國 113 年度永續報告書，業經本會計師針對陽信商業銀行股份有限公司所選定之績效指標執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。

#### 確信標的資訊與適用基準

陽信商業銀行股份有限公司所選定之績效指標（以下簡稱標的資訊）與適用基準，請詳附件一「確信項目彙總表」。

#### 管理階層之責任

管理階層之責任係依照臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之通用準則、行業準則及主題準則、永續會計準則理事會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）準則編製標的資訊，且維持與標的資訊編製有關之必要內部控制，以確保標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

#### 會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃及執行有限確信案件，基於所執行之程序與所獲取之證據，對標的資訊（詳附件一）是否未存有重大不實表達取得有限確信，並出具有限確信報告。相較於合理確信案件，有限確信案件所執程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件中取得者。

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 對參與編製標的資訊之管理階層及相關人員進行查詢，以瞭解編製標的資訊之政策、流程、內部控制及資訊系統，以辨認可能存有重大不實表達之領域；
- 對標的資訊選取樣本進行檢查、驗算、重新執行、觀察及分析性程序等程序，以取得有限確信之證據。

#### 先天限制

由於諸多確信項目係屬非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天限制，故該等資訊之相關性、重大性與正確性之解釋可能涉及更多管理階層之重大判斷、假設與解釋，不同利害關係人對該等資訊亦可能有不同之解讀。

#### 獨立性及品質管理規範

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、專業能力及專業上應有之注意、保密與專業行為。

本會計師所隸屬會計師事務所適用品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

#### 確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現標的資訊在所有重大方面有未依照適用基準編製而須作修正之情事。

#### 其他事項

本確信報告出具後，陽信商業銀行股份有限公司對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。

勤業眾信聯合會計師事務所

會計師 辛 宥 呈

辛宥呈



中 華 民 國 1 1 4 年 7 月 3 0 日

附件一

確信項目彙總表

編號	標的資產	對應章節	適用基準	作業辦法 第4條產業別 永續揭露指標									
1	本行 2024 年度無資訊外洩事件、個資外洩事件以及因資訊外洩事件而受影響的顧客。	CH2 公司治理	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。	附表一之三第1項									
2	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>小型企業</th> <th>促進社區發展放款</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2024 年新貸件數</td> <td>182</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>貸放餘額 (2024 年底)</td> <td>1,769</td> <td>14,965</td> </tr> </tbody> </table> <p>單位：百萬新台幣 ※定義 小型企業：非屬前述中小企業之組織，如非法人、社團法人、財團法人等。 促進社區發展放款：含合建地主之都更及危老案件。</p>		小型企業	促進社區發展放款	2024 年新貸件數	182	67	貸放餘額 (2024 年底)	1,769	14,965	CH3 客戶服務	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	附表一之三第2項
	小型企業	促進社區發展放款											
2024 年新貸件數	182	67											
貸放餘額 (2024 年底)	1,769	14,965											
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 金融教育 1. 為提供弱勢族群金融知識，於 2024 年 11 月 19 日~11 月 20 日執行「偏遠地區孩童圓夢計劃」活動中，加入「金融知識宣導」項目，透過這項活動，希望增加孩童在銀行理財觀念上建立基礎的認知，使其能辨識真偽鈔票，同時提供存款單及存摺簿樣本，讓孩童直接觸摸鈔票及存款簿，激發其興趣，讓金融教育向下紮根。本次活動係針對偏鄉孩童實施，參與孩童人數共計 147 名。</li> <li>2. 為金管會推動「防詐先鋒 青春不踩雷」活動，本行與地方警察分局合作，前往大專校院進行防詐騙宣導，目標是提升大專院校學生對於詐騙手法的警覺與認識，從而減少受騙情況。本行由業務管理處郭協理政宏率隊辦理並主講，活動共計 2 場，參加人數共 680 人。</li> <li>● 建教實習合作 2024 年度共提供 54 名實習生相關教育訓練。</li> </ul>	CH3 客戶服務 CH4 友善職場	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	附表一之三第3項									
4	Sunny Life 賞利點卡： 陽信銀行使用環保材質 PETG(共聚酯)製卡之 Sunny Life 賞利點卡，2024 年底流通卡數總計 1,718 卡。	CH3 客戶服務	各經營業務為創造環境效益或社會效	附表一之三第4項									

編號	標的資訊	對應章節	適用基準	作業辦法 第4條產業別 永續揭露指標
	<p><b>都更及危老案件授信：</b> 2024年危老以及都更新貸案件共計67件，截至2024年底授信餘額約149.65億元。</p> <p><b>電動車貸款：</b> 2024年電動車貸款共核准1,702件、撥貸金額22.9億元。</p> <p><b>環境社會友善之保險：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>陽信居家綠能的好險：陽信銀行專屬之明台產物產險商品，對於屋主針對環保建材之建案提供優惠保障，於2022年12月中旬上架，2024年度共成立59張保單。</li> <li>泰安產物綠活居家綜合保險：含有居家綠能升級附加條款，將以綠能建材賠償保險事故之損失。自2023年起引進，2024年共成立33件保單。</li> <li>臺灣產物居家守護神居家火災綜合保障專案：於2024年12月6日公告上架，可以附約方式加購綠能升級保障方案，讓客戶多一個綠能保險的選擇。綠能升級保障係指於承保之保險事故發生致保險標的物毀損時，可選擇以綠能建材設備修復或重建保險標的物，達到節能、減碳、環保的綠生活。</li> </ol>		益所設計之產品與服務。	
5	陽信銀行 2024 年無涉及任何詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯及壟斷行為、弊端、操作市場等違反法令之行為。	CH2 公司 治理	SASB FN-CB-510 a.1 與舞弊、內 線交易、 反壟斷、 反競爭行 為、市場 操縱、不 當行為或 其他相關 之金融行 業法律或 規章有關 之法律程 序導致之 貨幣性損 失總額	N/A



陽信銀行  
SUNNY BANK