



中國信託銀行
CTBC BANK

2022責任銀行原則報告書

Principles for Responsible Banking (PRB)
Reporting and Self-Assessment





目錄

目錄	1
關於本報告	1
Principle 1: Alignment 一致性	2
Principle 2: Impact and Target Setting 影響力與目標設定	5
Principle 3: Clients and Customers 客戶／顧客合作	16
Principle 4: Stakeholders 利害關係人	18
Principle 5: Governance and Culture 治理與文化	19
Principle 6: Transparency & Accountability 公開透明與當責性	21
附件一：Self-assessment summary 自我評估總結	23
附件二：Assurance Report 確信報告	24

關於本報告

聯合國環境規劃署金融倡議（UNEP FI）自2019年起正式提出「責任銀行原則」（Principles for Responsible Banking, PRB）以來，全球現已有逾300間銀行簽署，承諾銀行的核心策略與營運活動應符合聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）、國際永續倡議如巴黎協定（Paris Agreement）之精神。中國信託商業銀行（以下簡稱中信銀行）積極響應此一全球性永續銀行框架，於2019年12月26日宣布自願遵循，並依照UNEP FI對簽署銀行於遵循第4年PRB報告書之要求，對本報告書進行有限確信。

中信銀行於今年（2023年）出版2022年責任銀行原則報告書，本報告書呈現中信銀行遵循PRB六大原則揭露框架的2022年自我評估成果。2022年度報告期間為2022年1月1日至2022年12月31日，部分內容納入2023年發展現況。報告書揭露內容以核心營運據點之一的臺灣作為主要地理範疇，以「個人銀行」（Consumer Banking）及「商業與企業綜合銀行」（Mix of Business and Corporate Banking）作為核心業務範疇。本報告依據UNEP FI發布的銀行業務分類表，將銀行類型所對應的產品與服務和中信銀行的業務項目交叉對照後，判斷中信銀行的個人金融業務屬於個人銀行範疇，而中信銀行的法人金融業務則屬於商業與企業綜合銀行範疇。

在自我評估之過程，中信銀行嚴謹地應用UNEP FI於2022年11月所發布最新版（第三版）的影響力分析工具，分析臺灣在永續發展的主要挑戰與優先議題，中信銀行個人金融與法人金融業務項目與數據，並參酌UNEP FI影響力領域指引資料與內部利害關係人意見後，最終選定本銀行之顯著影響力領域（Significant impact areas）—「氣候變遷」與「普惠金融」，以及針對優先影響力領域，設定符合SMART原則（明確的、可衡量、可達成、相關聯、時限性）的影響力目標（Impact Targets）。

本報告涵蓋之影響力目標反映中信銀行及母公司中國信託金融控股（以下簡稱中信金控）的永續策略，並依循PRB六大原則回應2項優先影響力領域產生的影響力分析過程、目標設定到落實推動目標的行動。中信銀行將持續評估PRB六大原則的履行情況，監督影響力目標的行動計畫實施進展與進行公開揭露，展現中信銀行深化永續影響力管理的決心。



Principle 1 Alignment 一致性

We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals' needs and society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks.

我們將確保業務策略與聯合國永續發展目標（SDGs）、《巴黎氣候協定》以及國家和地區相關框架所述的個人需求和社會目標保持一致，並為之作出貢獻。

1.1 Business model 商業模型

中信銀行成立於1966年，數十年來發展成區域型銀行，致力提供完善的金融服務。至2022年底，中信銀行共有13,386名員工，合併資產規模達新臺幣5.54兆元，於14個國家及地區均設有據點，臺灣地區為主要營運據點，共有152家分行。海外布局以大中華、日本、北美及東南亞為重心，設有218處分支機構，為臺灣地區最國際化的銀行，提供國際企業完善之跨境金融服務。

中信銀行持續精進核心業務經營模式，重視多元類型客戶的需求，涵蓋個人消費者、中小企業、臺商、海外與在地企業等客群。公司之主要營業項目包含個人金融、法人金融、資本市場。就2022年營業比重而言，法人金融與資本市場佔44%，個人金融佔52%，其他業務佔4%。法人金融和個人金融為主要營業範圍，以下概述法金與個金涵蓋的營業內容：

法人金融

- (1) 臺灣地區業務提供客戶含放款、交易融資、現金管理、信託、代理、保銀及國際貿易融資等業務。
- (2) 國際業務近年除了提供臺商客戶完整跨境服務，同時積極拓展非臺商客群的跨境金融需求，持續強化各海外分子行的基礎建設以及完善產品線。

個人金融

- (1) 財富管理提供個人臺外幣存款、理財規劃、資產配置規劃與諮詢及各種金融商品申購之金融服務。
- (2) 消費金融提供個人各式融資、無擔保放款、擔保放款之產品與服務。
- (3) 支付業務提供信用卡、簽帳金融卡之發卡及收單業務，並發展行動支付、第三方支付、繳費與跨境交易等平臺服務。
- (4) 海外業務依各市場發展階段與目標客戶需求，持續發展個人存款、放款、支付及財富管理等服務。



1.2 Strategy alignment 策略一致性

身為亞洲領先金融機構之一，中信銀行以負責任的銀行自許，將永續納入商業策略，與利害關係人齊力實踐聯合國永續發展目標（SDGs）。本銀行的永續策略依循中信金控制定的三大主軸「責任營運」、「永續成長」與「共榮社會」展開永續行動，透過低碳轉型（transition）與永續變革（transformation），推動低碳經濟與普惠金融，積極呼應永續發展目標。

氣候相關策略

中信金控董事會2022年通過將2050淨零排放目標納入集團的長期企業永續發展藍圖之中，呼應國際氣候倡議《巴黎協定》與國內永續政策綱領《臺灣2050淨零排放路徑藍圖》之核心精神。中信金控多年來持續參與多項國際氣候倡議，主要成果包含：加入氣候相關財務揭露（TCFD）倡議，連續三年發佈氣候相關風險專題報告，並於2023年出具「2022年氣候相關財務揭露報告書」；2022年12月正式向「科學基礎減量倡議」（SBTi）遞交集團的減碳目標，並於2023年12月正式通過審查。

中信銀行身為中信金控集團主要子公司，全力支持集團邁向2050淨零碳排目標，並於業務規劃中注入永續思維，如投入綠能科技、循環經濟及再生能源產業等相關融資放款。

赤道原則

中信銀行於2019年1月正式簽署「赤道原則」（EPs），並制定「法金適用赤道原則案件管理辦法」為中信銀行總行和海外分行相關單位的指導性綱領，管理本行授信案件的潛在環境及社會風險，包含明定各單位權責、相關案件徵授信流程、授信要件以及資訊揭露與管理。中信銀行亦於2020年7月提前導入第四版赤道原則，擴大風險評估範圍至氣候變遷、人權與生物多樣性，掌握專案對環境與社會的預期影響程度。



Does your corporate strategy identify and reflect sustainability as strategic priority/ies for your bank?
企業策略是否將永續發展確定為銀行的策略優先事項？

Yes No

Does your bank also reference any of the following frameworks or sustainability regulatory reporting requirements in its strategic priorities or policies to implement these? 銀行是否在優先事項或政策中引用以下任何框架或永續報告要求，以實施這些要求？

- UN Guiding Principles on Business and Human Rights
- International Labour Organization fundamental conventions
- UN Global Compact
- UN Declaration on the Rights of Indigenous Peoples
- Any applicable regulatory reporting requirements on environmental risk assessments, e.g. on climate risk - please specify which ones: TCFD, TNFD
- Any applicable regulatory reporting requirements on social risk assessments, e.g. on modern slavery
- None of the above

參考資料：

1. 2022年中國信託銀行年報：公司概況p.5-11；業務內容p. 129-130
2. 2022年中國信託金控永續報告書 p.9-10、p.14-15、18-19、42、45-46
3. 中國信託金融控股（股）公司人權政策



Principle 2 Impact and Target Setting 影響力與目標設定

We will continuously increase our positive impacts while reducing the negative impacts on, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services. To this end, we will set and publish targets where we can have the most significant impacts.

我們將不斷提升正面影響，同時減少因我們的業務活動、產品和服務對人類和環境造成的負面影響並管理相關風險。為此，我們將針對最顯著的影響力設定並公開目標。

2.1 影響力分析

a) Scope 範疇

中信銀行主要營業項目包含個人金融、法人金融、資本市場。

中信銀行採用UNEP FIs發布之Portfolio Impact Analysis Tool分析本公司主要業務之潛在影響力，並使用主計處代碼對照國際標準行業分類（ISIC）。而中信銀行各營運地區營收分布中，台灣占比最重，逾6成，其餘為海外地區；在營業比重中，個人金融（個金）佔52%，法人金融與資本市場（法金）佔44%，其他業務佔4%，顯示中信銀行主要營運項目為法金與個金業務。綜合考量營運地區與營業比重資訊，本行設定本次的影響力分析範疇為台灣之法人金融貸款項目與個人金融存款及貸款項目。

b) Portfolio composition 業務組合

中信銀行應用UNEP FIs Portfolio Impact Analysis Tool之Identification Module以辨識銀行業務的潛在影響力，在確認範疇後，本次納入分析的台灣法金、個金業務數據如下：

台灣法金業務：2022年貸款金額佔所有營運地區貸款金額逾6成，貸款產業對象多元，橫跨四百多項產業，其中貸款比例佔整體超過5%之產業包含政府機關、未分類其他金融服務業、不動產開發業、電力供應業，其餘貸款項目占比皆不超過3%¹。

台灣個金業務：2022年貸款金額佔所有營運地區貸款金額逾8成，主要產品與服務包含房貸、消費性貸款與透支、信用卡，其餘貸款商品包含低收入族群相關貸款、青年族群相關貸款、中高年族群相關貸款等。2022年存款金額佔所有營運地區存款金額近8成，主要產品服務包含活期存款及定期存款。

c) Context 脈絡

中信銀行應用UNEP FIs Portfolio Impact Analysis Tool之Context Module辨識台灣的永續需求，在UNEP FI呼應聯合國永續發展目標所分類的12項影響力領域中，顯示符合台灣的重要、關鍵社會需求（key society's needs）之影響力領域包含：氣候穩定（Climate stability）、資源與服務的可用性、可取得性、可負擔性和品質（Availability, accessibility, affordability, quality of resources & services）、生物多樣性和健康的生態系（Biodiversity & healthy ecosystems）、循環性（Circularity）。

本行另使用UNEP FIs Portfolio Impact Analysis Tool之Identification Module分析業務組合的潛在正面與負面影響力，其中，具顯著影響力領域包含「資源與服務的可用性、可取得性、可負擔性和品質」，其正面影響包含為客戶提供多項金融工

1. 中信銀行內部作業依循主計處代碼分類，而應用UNEP FIs Portfolio Impact Analysis Tool時則將主計處代碼對應國際標準行業分類（ISIC）進行影響力分析；揭露產品與服務相關資訊時仍採用主計處代碼與台灣常用金融商品名稱說明。



具與資金取得管道，除了提升個人福祉也促進了整體經濟運作，潛在負面影響為可能導致客戶過度負債等風險；另外則是「氣候變遷」，其潛在負面影響力較正面更加顯著，潛在正面影響包含可能提升環境的碳捕捉量能，而潛在負面影響則是因銀行貸款組合而可能導致環境衝擊。

中信銀行綜合影響力分析工具應用成果以及內部利害關係人意見，選定兩項優先影響力領域為「氣候變遷」與「普惠金融」²，其中，中信銀行已投入具體行動回應氣候變遷議題，將減碳目標與金融業務和商品發展連結、與客戶議合共同推動減碳，亦積極帶動氣候倡議，故選擇「氣候變遷」為第一個優先影響力領域；另選定普惠金融作為第二項優先影響力領域，除了遵循主管機關相關政策，中信銀行深知其角色與影響力，長期致力於提供社會上所有成員享受金融服務的機會。

d) Performance measurement 表現衡量

為了根據兩個優先影響力領域設定目標並制定行動計畫，中信銀行透過跨單位合作，盤點與「氣候變遷」和「普惠金融」具有潛在正負面影響關聯的相關表現數據，以進行影響力目標的設定。中信銀行於各領域現況表現以及衡量方式如下：

氣候變遷

中信銀行透過中信金控依循PCAF發表的「金融行業溫室氣體核算和披露全球性標準」進行涵蓋銀行（包含海外分行與支行）的財務碳排放盤查。2022年已盤查的資產類別包含法人授信、股權及公司債、電廠專案融資、國內個金房貸、商用不動產、主權債等，總財務碳排放為10,271,394 (tCO₂e)；2022年對於高碳排產業³法人授信占整體法人授信資產組合的12.2%，其中，電力供應業為主要排放源，其次為石化業與水泥業。2022年中信銀行「依資產類別顯示投融資組合之財務碳排放」以及「各產業別之授信金額占比、財務碳排放、碳足跡」數據如下：

2. 「氣候變遷」的設定依循UNEP FI所出版之” Guidelines for Climate Target Setting for Banks” 目標設定指引，對應氣候穩定 (Climate Stability) 影響力領域；「普惠金融」的設定依循UNEP FI所出版之” Guidance for banks: Financial Inclusion and Financial Health Target Setting” 目標設定指引，綜合回應資源與服務的可用性、可取得性、可負擔性和品質 (Availability, accessibility, affordability, quality of resources & services) 以及平等與正義 (Equality & Justice) 2項影響力領域。
3. 中信銀行高碳排產業清單包含：「電力供應業」、「海洋/航空運輸業」、「鋼鐵業/冶煉業」、「水泥業」、「石化業」、「石化燃料開採業」、以及「其他雖登錄於臺灣行政院環保署國家溫室氣體登錄平臺中，但未屬於前幾項表列高碳排產業之企業名單」。



資產類別	財務碳排放 (tCO ₂ e)	該資產類別財務碳排放量 占整體財務碳排放比例
法人授信	6,897,389	67.15%
股權及公司債	224,328	2.18%
電廠專案融資	355,204	3.46%
國內個金房貸	226,673	2.21%
商用不動產	83,985	0.82%
主權債	2,483,815	24.18%
總計	10,271,394	100.00%

產業別	授信金額占比	財務碳排放 (tCO ₂ e)	碳足跡 (tCO ₂ e/TWD MM)
高碳排產業 電力供應業	4.5%	3,100,820	60.0
海洋/航空運輸業	2.7%	237,419	7.5
鋼鐵業/冶煉業	1.4%	294,042	17.9
水泥業	0.5%	408,756	76.6
石化業	2.6%	630,884	20.5
化石燃料開採業	0.1%	60,085	80.2
國內其它高碳排企業	0.4%	62,020	13.7
高碳排產業小計	12.2%	4,794,026	34
非高碳排產業	87.8%	2,103,363	2.1
總計	100.00%	6,897,389	5.9

中信銀行已制定「法金永續金融授信準則」，明確規範ESG負面表列產業（色情、軍火產業等）不予承作，而ESG高敏感產業（燃煤火力發電、燃煤開採等）以及高風險企業皆設有限額監控，並且承諾2035年前撤出燃煤開採、燃煤發電及非常規油氣開採產業融資，另外針對高碳排產業客戶，則會要求檢視客戶溫室氣體排放情形與氣候變遷對於企業的潛在風險和機會，了解客戶是否有相關的因應行動與計畫，相關詳細資訊請參考「5.3政策與盡職調查流程」。



除了落實高敏感、高風險與高碳排產業客戶的監控與議合，中信銀行也積極推動綠色金融，如綠色貸款、永續績效連結貸款、綠色存款、綠色運輸回饋信用卡、個人綠色貸款產品、再生能源投融资、再生能源專案融資諮詢服務等，透過提供相關優惠約定條件或回饋方案以鼓勵有助於環境永續的商業活動。中信銀行近三年綠色融資放款餘額與永續發展債券承銷及發行的數據如下：

項目（單位：新台幣百萬元）	2022年	2021年	2020年
綠能科技/循環經濟/綠電與再生能源產業（A）	193,737	142,019	139,072
綠色支出放款餘額（CPS註記聯徵綠色支出）（B）	19,372	N/A	N/A
永續績效連結貸款放款餘額（C）	19,925	N/A	N/A
綠能科技/循環經濟/綠電與再生能源產業/綠色支出/永續績效連結貸款總放款餘額（A+B+C）	233,034	142,019	139,072
中信銀行法人金融放款餘額（D）	1,018,322	699,935	615,474
綠能科技/循環經濟/綠建築/綠電與再生能源產業/綠色支出/永續績效連結貸款總放款餘額占中信銀行法人金融總放款餘額比重（A+B+C）/（D）	23%	21%	23%

註1：排除與綠色支出、永續績效額編重複

註2：資料範圍為聯徵中心定義的綠色資金用途放款

註3：排除與綠色支出額編重複

項目（單位：新台幣百萬元）	2022年	2021年	2020年
綠色債券承銷、發行	764	1,135	5,182

普惠金融

中信銀行積極地投入資源發展普惠金融，致力於提供社會各界可負擔、更友善的金融服務與資源，讓人人都可享有獲得金融服務的機會。中信銀行推動普惠金融的目標對象為青年、學生、年長者、弱勢族群、中小企業等群體，提供商品項目包括青年貸款、小額理財、個人或中小企業融資服務，滿足個人或中小企業戶的金融需求，2022年在留學貸款、以房養老及青年安心成家貸款餘額超過32億元，協助創業的信扶專案貸款新增2,550萬元，累計至2022年總核准貸款金額超過新臺幣2億740萬元，輔導967個創業個案，並且辦理63場弱勢理財課程。中信銀行更攜手國際微型金融機構發展國際微型貸款服務，期許呼應聯合國永續發展目標SDG 1（消除貧窮）及SDG 17（建立多元的夥伴關係，協力促進永



續發展願景），2022年透過菲律賓子行、美國子行、印度新德里分行、越南胡志明市分行執行共189件相關專案，總授信額度約29.56億元。

除了提供多元的普惠金融商品，中信銀行也積極提升友善金融服務，包含擴展無障礙ATM與視障機台、建置分行無障礙櫃台、聽障手語服務、提高雙語分行比例、優化網路銀行與行動銀行設計，更藉由客戶滿意度調查，獲取客戶的意見回饋，持續精進銀行公平待客、友善金融的服務。中信銀行定期追蹤普惠金融實施情形，並透過永續報告書及官網永續ESG專區揭露每年成果。

2.2 目標設定

1. Alignment 一致性

中信銀行依循中信金控的永續策略三大主軸「永續成長」、「責任營運」、「共榮社會」，其中與氣候變遷、普惠金融影響力領域相關的項目為「永續成長」，中信金控已將其永續行動呼應聯合國永續發展目標（SDGs），包含：SDG 1消除貧窮、SDG 3健康與福祉、SDG 4 教育品質、SDG 7 可負擔能源、SDG 8 就業與經濟成長、SDG 9工業、創新基礎建設、SDG 11永續城市、SDG 12責任消費與生產、SDG 13氣候行動、SDG 17全球夥伴。中信銀行亦於氣候變遷呼應巴黎協定之目標；此外，臺灣金管會已依循聯合國普惠金融倡議（UN Secretary-General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development, UNSGSA）之框架以及G20普惠金融指標體系（G20 Financial Inclusion Indicators）制定國內普惠金融推動方向，中信銀行遵循主管機關政策，推動普惠金融相關行動，詳細說明如下：

氣候變遷

中信金控已於2020年自願簽署支持「氣候相關財務揭露建議（TCFD）」，並建立氣候治理架構、氣候風險因應策略及組成工作小組。於2022年受金管會邀請加入「永續金融先行者聯盟」並擔任第一年輪職主席，發揮金融影響力帶動產業及社會朝永續發展目標邁進，同年亦遞交「科學基礎減量目標（SBT）。另外，2023年1月台灣立法院三讀通過「氣候變遷因應法」，將2050淨零排放納入法條中，而中信金控董事會已於2022年通過將2050淨零排放納入集團長期永續發展目標，積極參與或支持與巴黎協定目標一致的團體和倡議，SBT目標亦已於2023年12月通過審核。

中信銀行依循金控建立的綠色金融和綠色營運兩大氣候策略主軸，將政策和永續目標與業務組合、客戶議合行動及內部營運整合。透過無紙化作業、綠色採購、減少冷媒溢散、提升能源使用效率、再生能源使用等行動降低銀行營運帶來的溫室氣體排放，同時持續提升氣候風險管理能力，配合金控加入之「碳核算金融聯盟（PCAF）」並計算投融資組合的財務碳排放量、遵循SBT減碳目標，中信銀行也藉由開發創新的綠色相關產品與服務、積極與客戶議合，全方位落實綠色金融。



普惠金融

中信銀行已積極發展各項普惠金融商品（請參考2.1.d Performance measurement章節），而為了提升銀行提供普惠金融的服務品質，本公司將此影響力領域分為「公平待客及服務品質」及「金融友善服務」主題，各別制定目標與行動計畫：

公平待客及服務品質：金管會參考國際經濟合作組織（OECD）「G20高層次金融消費者保護原則」，制定「金融服務業公平待客原則」，期能促進金融服務業落實以「公平待客」為核心之企業文化，而中信銀行遵循金管會公告之原則，具體實踐金融消費者保護，如成立公平待客推動委員會、制定公平待客原則策略暨政策、設置相關機制與管理程序等，以提升客戶體驗及客戶滿意度。

金融友善服務：遵循金管會參考「G20普惠金融指標體系」訂定之「我國普惠金融衡量指標」，並且實踐聯合國所發布的「身心障礙者權利公約」，（Convention on the Rights of Persons with Disabilities），致力發展分行的無障礙與雙語服務、無障礙ATM以及無障礙的各項網路銀行與行動銀行系統。

2. Baseline 基準

氣候變遷

中信銀行遵循母公司中信金控於2022年底正式向SBTi提交減碳目標並於2023年通過目標審核之SBT減碳目標規劃，設定基準年為2021年，並依據產業碳排強度（SDA）與溫度評級（TR）方法學，針對不同資產類別設定減碳目標（相關詳細資訊請參考「2.2 c）SMART targets」）：

資產類別	目標設定方法	2021年（基準年）數據	2022年數據
商用不動產授信CRE	產量碳排強度法（SDA）	247.62 (kgCO2/m2)	153.63 (kgCO2/m2)
發電專案融資	產量碳排強度法（SDA）	0.221 (tCO2/MWh)	0.59 (tCO2/MWh)
企業授信（電力供應業）	產量碳排強度法（SDA）	0.49 (tCO2/MWh)	0.39 (tCO2/MWh)
企業授信（一年期以上，不含SME）	溫度評級方法（TR）	S1+S2：3.19° C	S1+S2：3.18° C
		S1+S2+S3：3.2° C	S1+S2+S3：3.18° C
上市櫃股權、債券投資、ETF與共同基金	溫度評級方法（TR）	S1+S2：2.8° C	S1+S2：2.87° C
		S1+S2+S3：2.93° C	S1+S2+S3：2.87° C

普惠金融

公平待客及服務品質：以客戶滿意度與客訴處理度作為「公平待客及服務品質」之衡量指標，設定基準年為2022年。

項目	客戶滿意度	客訴7天結案率	客訴之問題妥適率
基準年數據	客戶淨推薦分數（NPS）第二 ⁴	93.2%	93.4%

4. 於台灣銀行同業競品中排名第二



金融友善服務：以各服務項目作為「金融友善」之衡量指標，設定基準年為2022年。

項目	基準年數據
實體分行無障礙櫃台之全台涵蓋率	100%
實體分行聽障手語服務之全台涵蓋率	100%
雙語分行占所有分行比例	38.8%
無障礙ATM數量	7,115台
視障ATM數量	415台
行動銀行、網路銀行、網路ATM之無障礙服務功能與介面	皆已設置

3. SMART targets SMART目標

氣候變遷

中信金控於2022年向SBT遞交減碳目標，範疇三投融资組合之各資產類別的減量目標如下⁵：

資產類別	目標設定方法	目標年	減量目標	目標涵蓋範疇
商用不動產 授信CRE	產量碳排強度法 (SDA)	2035	S1+S2碳排強度 (kCO ₂ /m ²) 減少82.8%	基準年總面積 (m ²) 的69%
發電專案 融資	產量碳排強度法 (SDA)	2035	S1+S2碳排強度 (kCO ₂ / kWh) 減少85.6%	基準年總發電量 (kWh) 的100%
企業授信 (電力供應業)	產量碳排強度法 (SDA)	2035	S1+S2碳排強度 (kCO ₂ / kWh) 減少85.7%	基準年總發電量 (kWh) 的100%
企業授信 (一年期以上, 不含SME)	溫度評級方法 (TR)	2027	S1+S2 : 3.19°C 降至2.74°C S1+S2+S3 : 3.2°C 降至2.82°C	石化燃料業： 基準年授信餘額的100% 所有其他產業： 基準年對其他產業之總授 信餘額的81.7%
上市櫃股權、 債券投資、 ETF與共同基金	溫度評級方法 (TR)	2027	S1+S2 : 2.8°C 降至2.47°C S1+S2+S3 : 2.93°C 降至2.64°C	普通股、特別股、 公司債、ETF與 共同基金：100%

5. 中信金控於2022年12月內部通過並正式遞交減碳目標予SBTi審查，並於2023年12月正式通過SBTi審查。



中信銀行將遵循母公司金控已設定的減碳目標，持續深化氣候變遷風險管理機制，減少因銀行業務而造成對環境的衝擊，並且積極發展綠色金融產品及服務，擴大議合行動，與客戶一同發揮正向綠色影響力。

普惠金融

公平待客及服務品質：為落實公平待客，以客戶滿意度、客訴7天結案率和客訴之問題妥適率作為目標達成之指標，2022年以該年度為基準年，設定於2025年客戶滿意度為客戶淨推薦分數(NPS)第一且客訴7天結案率、客訴之問題妥適率超過90%。

項目	2025年（目標年）數據
客戶滿意度	客戶淨推薦分數（NPS）第一 ⁶
客訴7天結案率	維持超過90%
客訴之問題妥適率	維持超過90%

金融友善服務：為符合主管機關的要求與期待，因應各族群客戶之需求，中信銀行致力在各服務通路建置無障礙友善服務，以2022年為基準年，於2025年設定各通路金融友善服務率達90%以上，以提升不同族群客戶金融服務近用度。

項目	目標年數據
實體分行無障礙櫃台之全台涵蓋率	維持現有及新增分行之涵蓋率100%
實體分行聽障手語服務之全台涵蓋率	維持現有及新增分行之涵蓋率100%
雙語分行占所有分行比例	100%
無障礙ATM數量	7,460台
視障ATM數量	466台
行動銀行、網路銀行、網路ATM之無障礙服務功能與介面	持續優化

4. Action plan 行動計畫

氣候變遷

中信金控董事會已將淨零排放納入公司的長期永續發展規劃，除了執行已通過審核之SBTi減碳目標外，將持續藉由調整投融资資產組合、提供金融商品及與客戶議合，並於每年編撰氣候相關財務揭露報告書，定期檢視氣候相關風險及

6. 於臺灣銀行同業競品中排名第一



機會和因應氣候變遷之治理、策略、風險管理、指標與目標等實務內容。中信銀行也遵循金控於2023年6月針對燃煤與非常規油氣相關產業的退出承諾，包含：2035年前全面撤出燃煤開採、燃煤發電業企業融資、專案融資及固定收益商品承銷，且全面撤出燃煤開採之主動及被動投資；2035年前全面撤出非常規油氣開採業企業融資、專案融資及固定收益商品承銷；即日起不再新增承作燃煤開採業之主動及被動投資；即日起不再新增承作ESG高敏感產業之新客戶企業融資及專案融資，除非該新客戶為已提供轉型計畫之國營事業/當地政府持股大於50%者，或資金用途為永續發展之用。

中信銀行也積極推動綠色相關金融，透過推出各式ESG相關金融產品服務鼓勵客戶落實低碳轉型，如增加與再生能源發電產業融資合作機會，提供再生電廠貸款優惠方案且參與再生能源電廠聯貸案；亦針對案件架構符合「永續績效連結授信」之客戶，提供優惠約定條件以鼓勵有助於環境永續的商業活動。

此外，中信銀行透過各別與企業戶的會議以及ESG工作坊等方式積極與客戶進行議合，主題包含溫室氣體盤查及減碳目標制定、ESG國際趨勢及永續轉型策略、循環經濟實務與案例、永續金融解決方案等，協助企業客戶認知減碳的要求與重要性。

中信銀行未來將持續與內外相關利害關係人議合，調整與檢視相關的目標設定以及行動計劃，確保在規劃的時程內能夠達成所設定的優先影響力領域目標，並且同時監控與揭露達成目標之過程是否造成負面影響，以及因應負面影響落實減緩與補救措施。

普惠金融

公平待客及服務品質：為了維護客戶之權益以及持續提升服務品質，中信銀行成立公平待客推動委員會，由專責單位定期向高階主管與董事會呈報執行情形，更透過制定「公平待客原則策略暨政策」、設置各項內稽與法令遵循管理通報機制及重要決議追蹤管理程序，達到有效控管和落實公平待客實務。銀行依循委員會會議決策，不斷檢視各項服務品質、內外部客戶回饋與各項客戶關懷計畫，不斷優化客戶申訴及處理流程，業務單位亦每年定期辦理教育訓練，以強化同仁於金融消費者權益之意識，並應用於日常業務項目中。

另外，中信銀行之個人金融業務設有客戶體驗中心、智能客服小C、AI語音客服、AI商店資料庫、客戶體驗運作機制，以及超過30項客戶滿意度調查，藉由多元管道蒐集客戶聲音並且利用人工智慧技術，改善客戶使用金融服務之體驗。

金融友善服務：中信銀行將友善服務分為實體分行、ATM、數位服務三大類，分別制定達成目標以及實施計畫。

實體分行：為打造各分行友善的服務環境，中信銀行設置服務鈴、無障礙櫃台與手語翻譯服務及同步聽打服務，提供身心障礙客戶便利無礙的金融服務體驗。中信銀行亦積極擴大雙語分行數量，各分行配有可英語溝通之服務人員以及裝設雙語標示牌，滿足不同語言需求的客戶。



ATM：設置支援多元語言、高年齡長者需求的ATM，並且優化ATM設計，除了提供直立式平板ATM以符合現代人使用手機之習慣，有效提升使用體驗，亦廣設符合身障與視障使用者之機台，協助不同族群之客戶皆可滿足使用ATM的需求。另外為縮小城鄉金融差距，中信銀行積極設置偏鄉VTM服務，藉由多功能視訊櫃台，使民眾透過視訊便可開立存款帳戶、領取金融卡、開通行動銀行等功能。

數位服務：中信銀行已完善建置網路銀行、行動銀行APP與網路銀行ATM等數位服務，為了達成金融友善，積極優化各項無障礙服務功能及介面。

2.3 目標實施與監督

氣候變遷

為了衡量推動氣候變遷目標的進展並且調整相關行動，中信金控定期每年依循PCAF進行碳財務碳排放盤查、完成減碳的基礎工程，並採用「科學基礎減碳目標倡議（SBTi）」方法學，於2022年底正式向SBT遞交減碳目標，並於2023年12月正式通過審查；2022年各產業融資現況與目標達成進度已於2.1 d. Performance measurement、2.2 b. Baseline、2.2 c. SMART targets相關章節說明。

中信銀行於2022年共執行7類綠色金融相關專案，持續擴大永續金融影響力：

專案種類	2022年成果
綠能科技/循環經濟/綠電與再生能源產業放款餘額	放款餘額193,737百萬元
綠色支出放款餘額	放款餘額19,372百萬元其中貸款予中小企業之放款餘額為45百萬元
永續績效連結貸款	放款餘額19,925百萬元
再生能源專案融資	主辦4案再生能源專案融資聯貸案，共參貸約35億元（統籌主辦金額約199億元），總裝置容量約235MW
永續債券發行、承銷	國內外永續債券承銷5案，總金額約14.6億元
永續債券投資	永續債券投資部位截至年底共持有39檔，總計約421億元
永續相關專案避險及諮詢服務	提供五項專案融資利率避險



2022年共計與145家客戶（臺灣地區客戶共119家）進行議合，主題橫跨「溫室氣體盤查及減碳目標制定」、「ESG 國際趨勢及永續轉型策略」、「以科學數據實現循環經濟之實務與案例分享」、「ESG 資訊揭露商業意涵」、「永續相關金融解決方案」，其中53家客戶已了解國內外減碳要求，並表示將持續關注議題以評估採取行動，更有9家客戶因議合而改善其ESG外部評等機構之評分。

普惠金融

公平待客及服務品質：中信銀行公平待客委員會每月透過儀表板亮燈狀況掌握各項客戶關懷相關數據，2022年已進行超過30項客戶滿意度調查，共回收超過66萬筆客戶意見回饋，平均滿意度為89%，客戶淨推薦分數（NPS）為25分，較2021年成長5分；而2022年個人金融的客訴7天結案率達93.2%，問題妥適率則為93.4%。另外金融消費者權益相關教育訓練總上課人數共計10,643人，並成功協助攔阻民眾被害1,733件，金額達新臺幣810,004,641。

金融友善服務：

實體分行：2022年已全面設置各分行的無障礙櫃台與手語翻譯服務及同步聽打服務，而雙語分行數量為59家，占比為38.8%，中信銀行將持續追蹤及投入資源擴大雙語分行之數量，以實現2025年100%涵蓋率之目標。

ATM：2022年中信銀行ATM已提供持台灣晶片金融卡的客戶中文、英文、印尼文、越南文及泰文服務介面，而持外國卡片之外籍人士更有12種語言之ATM服務；2022年於全台的無障礙ATM已達7115台，且持續擴建中；2022年中信銀行更首創視障存款服務，透過耳機依照ATM語音指示操作鍵盤，即可自行完成存款或其他交易服務，銀行亦參考主管機關與視障團體協會建議，於醫院、學校等公共場所增設機台，至年底已建置415台視障友善ATM。此外為了不斷提升ATM品質，中信銀行已盤點各據點ATM待精進之項目，並於官網公開改善方案及時程，藉此追蹤實施進展。

數位服務：中信銀行已推出友善金融網路銀行、友善金融網路ATM、友善金融行動銀行、行動不便提領優惠，並且透過客戶使用回饋，持續改善介面並開發更多友善、無障礙的服務功能。

中信銀行將不斷審視現有公平待客與金融友善服務執行情形，提出對應改善措施以確保達成目標，由全體銀行同仁共同實現普惠金融的承諾。

參考資料：

1. 2022年中國信託銀行年報公司概況p.5-11；業務內容p. 129-130、附錄二p.145
2. 2022年中國信託金控永續報告書 p.9-10、p.19、p.36、p.41-42、p.45、p.49-52、p.61-63、p.158
3. 2022年中國信託金控氣候相關財務揭露報告書p.20-25、p.49-51、p.55-63、p.69-71
4. 中國信託銀行_公平待客：中國信託商業銀行（ctbcbank.com）
5. 中國信託銀行_金融友善服務：中國信託商業銀行（ctbcbank.com）



Principle 3 Clients and Customers 客戶／顧客合作

We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.

我們本著負責任的原則與客戶／顧客合作，鼓勵實踐永續相關作為，促進經濟活動發展，為當代和後代創造共享的繁榮。

3.1 客戶議合

中信銀行除了制定相關融資減碳計畫，亦積極實踐永續融資盡職管理之議合行動，協助客戶朝向低碳轉型，針對不同轉型階段的客戶個別提供精進建議，且透過ESG工作坊宣導國際趨勢。2022年中信銀行執行的145家企業客戶（臺灣地區客戶共119家）議題主題涵蓋「溫室氣體盤查及減碳目標制定」、「ESG 國際趨勢及永續轉型策略」、「以科學數據實現循環經濟之實務與案例分享」、「ESG 資訊揭露商業意涵」、「永續相關金融解決方案」，產業橫跨電子零組件製造業、金屬工業、機械製造業、塑膠製品製造業、汽車業、鞋與成衣製造業、運輸設備製造業、紡織業、半導體業、其他商用產品批發零售業等，其中53家在認識國內外減碳要求後表示將未來評估相關行動計畫，中信銀行亦透過議合行動協助改善9家客戶於ESG外部評等機構之表現。2022年中信金控受金管會邀請加入「永續金融先行者聯盟」，並擔任第一年輪職主席，中信銀行亦配合由自身做起，審慎因應氣候變遷之實體與轉型風險，採取具體行動減碳，並導引客戶與發揮同儕效應，例如「於2025年底前，針對台灣主要投融資部位中屬高碳排者擇定半數以上企業實施議合，並促使議合對象訂定2050年前之淨零排放目標」，發揮金融影響力帶動產業及社會朝永續發展的目標邁進。

而針對普惠金融的落實，中信銀行透過舉辦多樣的講座，與個金客戶分享永續趨勢與相關理財觀念，發揮銀行影響力，此外秉持著「誠信、創新、專業、團隊、關懷」的核心價值，不斷透過客戶議合實踐客戶關懷，以公平待客原則為基礎，依循「公平待客原則策略暨政策」，持續透過個人金融體驗中心、多元的客戶服務系統、完善的客戶申訴機制，獲得客戶對於中信銀行的回饋，並根據回饋以及外部專家、利害關係人之建議，提升金融商品與金融友善服務之品質，滿足不同族群客戶的金融需求，深化中信銀行的永續影響力。

Does your bank have a policy or engagement process with clients and customers in place to encourage sustainable practices?

Yes

In progress

No

Does your bank have a policy for sectors in which you have identified the highest (potential) negative impacts?

Yes

In progress

No



3.2 商業機會

中信銀行積極結合本業不斷精進永續作為，並且發揮自身影響力，推出多樣金融商品與服務協助企業客戶低碳轉型，如：綠能科技／循環經濟／綠電與再生能源產業放款、綠色支出放款、永續績效連結貸款、再生能源專案融資、永續債券發行、承銷永續債券投資、永續相關專案避險及諮詢服務（相關詳細資訊請參考「2.3 目標實施與監督」）。

針對個人客戶，中信銀行推出各項永續金融商品與服務，鼓勵個人客戶一同發揮永續影響力：

商品種類	2022年永續影響力成果
ESG理財產品	ESG概念相關基金/債券/ETF共85檔上架，交易投資金額共達約90億元。
ESG理財推廣	提高客戶對於ESG的關注度並建立正確投資觀念；協助企業型客戶在ESG轉型中可能需要的永續經營相關金融服務。
ESG信用卡	公益卡發行25萬張，回饋金共捐贈約2,000萬元；綠運具回饋卡發行57萬張。
商店O2O支付金流整合平台	共減少825台刷卡機。
綠色房/信貸商品	綠色建築房貸共計2件，放款餘額400萬元；綠色信貸共計1件，放款餘額10萬元。
ATM X LINE 個人化服務	累積超過300萬人使用。
線上個人貸款申辦服務	個人信貸99%透過線上申請，申請人次達550,301人次；房貸75%透過線上申請，申請人次達51,252人次。
ABC取號服務	已有152個分行完成建置，共有7成來行客戶使用，有效減少紙張使用。
普惠金融	提供各項普惠金融產品，請參考Principle 2章節內容。

另外中信銀行亦持續遵循金管會「金融服務公平待客原則」以及「我國普惠金融衡量指標」，不斷提升客戶滿意度與友善金融服務的涵蓋率及品質，並將成果揭露於官網永續ESG專區「金融友善服務」頁面，以有效逐年達成此影響力領域設定之目標，深化銀行普惠金融表現。

參考資料：

1. 2022年中國信託金控永續報告書p.36、p.38-39、p.49-50、p.52
2. 中國信託銀行_金融友善服務：中國信託商業銀行（ctbcbank.com）



Principle 4 Stakeholders 利害關係人

We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.

我們將主動且負責任地與相關利害關係人進行諮詢、互動和合作，以實現社會的目標。

4.1 利害關係人辨識與諮詢

中信銀行依循中信金控鑑別之六大類利害關係人群體，分別為「客戶」、「股東及投資人」、「政府」、「社區」、「供應商」、「員工」，而為了蒐集、分析利害關係人關注的議題並加以溝通，銀行已建立各式的溝通管道，除了可協助本公司不斷精進以符合利害關係人之期待，也透過各類溝通使利害關係人了解中信銀行如何實踐企業永續。2022年主要議合作為請參考中信金控永續報告書「利害關係人溝通與重大性分析」章節。

此外，由中信金控與子公司總經理組成的「ESG執行小組」主責金控與所有子公司持續落實永續經營，將利害關係人所關切的議題統整後，納入企業永續年度計畫與日常營運項目中，持續進行追蹤與檢視成果，每年於中信金控永續報告書回應各項重大性議題的年度作為以及與利害關係人溝通成果（更多ESG執行小組資訊請參考「5.1 實施原則的治理結構」）。

而已選定的兩項優先影響力領域「氣候變遷」、「普惠金融」，中信銀行將分析與達成目標相關的利害關係人（例如議合減碳的企業客戶、使用各項友善金融服務的消費者等），並在執行行動計畫過程中不斷與各類利害關係人溝通、收取回饋並持續改善實施內容。

Does your bank have a process to identify and regularly consult, engage, collaborate and partner with stakeholders (or stakeholder groups) you have identified as relevant in relation to the impact analysis and target setting process?

Yes

In progress

No

參考資料：

1. 2022年中國信託金控永續報告書p.21-28



Principle 5 Governance and Culture 治理與文化

We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking.

我們將透過有效的治理與責任銀行文化，落實對這些原則的承諾。

5.1 實施原則的治理結構

中信金控建立三層永續治理架構統籌集團ESG相關業務，其中以「企業永續委員會」為最高督導單位，以下簡述三層治理架構的功能和編組：

1. 企業永續委員會

全體委員由金控獨立董事擔任，每年至少召開兩次會議，審定企業永續年度計畫及策略方向、監督各項永續執行方案與評估成效等，並定期向董事會報告集團的永續策略及年度成效。在氣候變遷的治理，永續委員會每年至少兩次審議全集團氣候議題相關的永續推動計畫。

2. ESG執行小組

執行長由金控總經理擔任，帶領各子公司經營團隊，依「公司治理」、「環境永續」、「員工照顧」、「永續金融」、「社會參與」與「客戶關懷」等六大面向設立專案編組。2022年共有包含責任銀行小組的14個專案編組。執行小組於每季定期召開會議，由金控總經理擔任主席，金控功能長及各子公司總經理為委員，督導所有專案編組的進展和目標。

責任銀行專案編組設在「永續金融」面向之下，反映中信銀行的永續發展願景，支持企業永續轉型、關注氣候風險，並定期與利害關係人溝通，發揮金融機構的永續影響力。責任銀行編組已訂定短期及中期目標，針對當年度的短期目標設定行動方案、量化指標以及預計完成時程，並配合ESG執行小組的規劃，每季追蹤執行進度。

3. 企業永續部

直屬金控總經理轄下幕僚長，負責推動金控之永續策略、參與國內外倡議，並與各子公司和事業單位進行任務對焦，彙整資源以共同發展集團永續專案。

Does your bank have a governance system in place that incorporates the PRB?

Yes

In progress

No



5.2 推動負責任的銀行文化

中信銀行作為亞洲領先金融機構之一，承接中信金控的永續策略主軸，以「透明的治理方針」、「負責任的環境態度」、「窩心的員工照護」、「完善的產品服務」與「齊心的社會成長」為永續承諾，除了積極呼應聯合國永續發展目標（SDGs），更透過低碳轉型與永續變革的行動方案，促進低碳經濟及普惠金融，具體落實永續經營。另外中信銀行已針對各項業務制定規範（請參考5.3 政策與盡職調查流程），確保對於永續的承諾以融入員工與管理階層的日常營運管理中，善盡銀行的責任與發揮正面影響力。

而為了持續推出永續金融相關產品以及精進中信銀行的永續表現，員工賦能是不可或缺的一環，中信銀行每年根據各項永續議題，定期辦理相關教育訓練以及推出環境與能源管理電子報和資訊安全宣導，使員工瞭解永續知識、趨勢以及自身在公司推動永續發展的角色。2022年的課程橫跨「公平待客」、「金融服務碳治理」、「聯合國永續發展目標」、「人權」、「誠信經營」、「防制洗錢及打擊資恐」、「風險管理」、「資訊安全」等永續主題。

5.3 政策與盡職調查流程

為有效辨識及管理業務中的環境與社會風險，中信銀行於承作融資貸款業務時將依循相關政策執行盡職調查，確保與本公司的永續發展方針一致。相關政策包含：「永續管理政策」、「法金永續金融授信準則」、「責任投資準則」、「法金適用赤道原則案件管理辦法」、「法金核心信用風險管理政策」、「投資風險管理政策」等。

赤道原則：為了降低授信案件財務與非財務面的負面衝擊，中信銀行於2019年1月正式簽署「赤道原則」，積極管理案件之潛在環境及社會風險，並制定「法金適用赤道原則案件管理辦法」，並透過業務單位、徵信單位以及風險單位跨部門分工，執行授信案件環境和社會風險管理，以完整落實赤道原則。中信銀行更於2020年7月1日導入第四版赤道原則，將適用範圍擴大，增加氣候變遷、人權與生物多樣性之風險評估，確保根據各專案對於環境與社會的影響程度區分該專案的管理要求。例如，承作離岸風電專案融資時，需有第三方專業顧問機構所出具的環境社會盡職調查報告方可進行內部徵信作業流程，依循規範判斷與分類案件，視情況徵提相關文件作為環境社會風險檢核，並且於合約內制定承諾性條款以利後續持續監測與資訊揭露。

永續融資：中信銀行於2021年訂定「法人金融永續金融授信準則」，規範禁止對涉及犯罪與恐怖活動、軍火以及色情產業等影響社會公共安全之產業承作授信，另外涉及與環境和社會議題具高ESG敏感產業（如燃煤火力發電、燃煤開採、菸草、非常規油氣開採），也已承諾除特定情況外，將不再承作新客戶授信。此外中信銀行利用外部資料庫進行企業的ESG分析，若該企業屬於高風險類別，將納入銀行的ESG暴險限額控管。而針對高碳排產業的授信戶，中信銀行則透過徵提相關文件進行風險情境模擬，並且與無低碳轉型計畫者議合減碳排放之行動。



Principle 6 Transparency & Accountability 公開透明與當責性

We will periodically review our individual and collective implementation of these Principles and be transparent about and accountable for our positive and negative impacts and our contribution to society's goals.

我們會定期檢視落實這些原則的個人和集體行動，並且對我們的正、負面影響和對社會目標的貢獻保持透明與當責性。

責任投資：中信銀行遵循「責任投資準則」，從事投資行為時，禁止投資涉及犯罪與恐怖活動、軍火及色情等產業，另外ESG高敏感產業也不予以投資，若因業務考量仍需執行該投資項目，則需滿足「標的發行或保證人為國營企業或政府持股大於50%，且已提出永續轉型之佐證」或「其他標的應同時達第三方機構評分標準及ESG內部評核」，且經該業務單位處級主管同意後方可進行後續行動。另外中信銀行也積極與被投資方進行議合，2022年透過親自拜訪、線上會議以及行使股東會表決權進行溝通與議合行動。

參考資料：

1. 2022年中國信託金控永續報告書p.18、p.42-47、p.52、88、90、118-119、120-121、123、125
2. 2022年中國信託金控氣候相關財務揭露報告書p. 10-12、p.69-70
3. 中國信託銀行 赤道原則 (ctcbank.com)

6.1 確信

Has this publicly disclosed information on your PRB commitments been assured by an independent assurer?

Yes In progress No

6.2 使用其他報告框架

Does your bank disclose sustainability information in any of the listed below standards and frameworks?

GRI SASB CDP TCFD
 IFRS Sustainability Disclosure Standards (to be published) Other



6.3 Outlook

氣候變遷

中信金控正式提交減碳目標予SBT，已於2023年12月正式通過審查。此外中信銀行將持續執行業務組合與公司營運的減碳相關作為，並透過不斷提升資訊揭露品質，落實永續金融承諾。

普惠金融

公平待客及服務品質：2023年中信銀行仍持續依循主管機關政策、公平待客推動委員會指示及相關推動策略提供公平待客的服務，並追蹤客戶滿意度及客訴結案率相關數據，以落實公平待客服務目標。

金融友善服務：中信銀行已設定各項金融友善服務的短期目標，相關單位將透過內部會議定期追蹤推動進度，並持續於官方網站更新友善服務資訊。

6.4 挑戰

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Embedding PRB oversight into governance | <input type="checkbox"/> Customer engagement |
| <input type="checkbox"/> Gaining or maintaining momentum in the bank | <input type="checkbox"/> Stakeholder engagement |
| <input type="checkbox"/> Getting started: where to start and what to focus on in the beginning | <input type="checkbox"/> Data availability |
| <input type="checkbox"/> Conducting an impact analysis | <input type="checkbox"/> Data quality |
| <input type="checkbox"/> Assessing negative environmental and social impacts | <input type="checkbox"/> Access to resources |
| <input checked="" type="checkbox"/> Choosing the right performance measurement methodology/ies | <input type="checkbox"/> Reporting |
| <input type="checkbox"/> Setting targets | <input type="checkbox"/> Assurance |
| | <input type="checkbox"/> Prioritizing actions internally |
| | <input type="checkbox"/> Other |

If desired, you can elaborate on challenges and how you are tackling these:

中信銀行期許國際間能夠發展更具一致性的影響力報告指引，並且建置明確的資料蒐集標準，使金融機構能夠更有效地落實影響力衡量與設定目標，以持續擴大正面影響力。



附件一：
**Self-assessment
summary**
自我評估總結

2.1 影響力分析

Which of the following components of impact analysis has your bank completed, in order to identify the areas in which your bank has its most significant (potential) positive and negative impacts?

Scope:	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No
Portfolio composition:	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No
Context:	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No
Performance measurement:	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No

Which most significant impact areas have you identified for your bank, as a result of the impact analysis?

1. 氣候變遷

2. 普惠金融

How recent is the data used for and disclosed in the impact analysis?

- Up to 6 months prior to publication
- Up to 12 months prior to publication
- Up to 18 months prior to publication
- Longer than 18 months prior to publication

2.2 目標設定

	氣候變遷：			普惠金融：		
Alignment 一致性	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No
Baseline 基準	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No
SMART targets SMART目標	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No
Action plan 行動計畫	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No

Principle 5: Governance and Culture 治理與文化

Does the CEO or other C-suite officers have regular oversight over the implementation of the Principles through the bank's governance system?

- Yes
- No

Does the governance system entail structures to oversee PRB implementation (e.g. incl. impact analysis and target setting, actions to achieve these targets and processes of remedial action in the event targets/milestones are not achieved or unexpected neg. impacts are detected) ?

- Yes
- No

Does your bank have measures in place to promote a culture of sustainability among employees (as described in 5.2) ?

- Yes
- No



附件二： Assurance Report 確信報告



安永聯合會計師事務所

11012 台北市新橋路一三三號9樓
Tel: 886 2 2757 6888
9F, No. 233, Sec. 1, Keelung Road
Fax: 886 2 2757 6570
Taipei City, Taiwan, R.O.C. www.ey.com/ta

會計師有限確信報告

中國信託商業銀行股份有限公司 公鑒

確信範圍

本會計師接受中國信託商業銀行股份有限公司（以下簡稱「中信銀行」）之委任，對民國一一一年度（2022 年度）責任銀行原則報告書中所選定之績效資訊（以下稱「標的資訊」），執行財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則所定義之「有限確信案件」並出具報告。

標的資訊及其適用基準

有關中信銀行之標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

中信銀行管理階層之責任係參考聯合國環境規劃署金融倡議（United Nations Environment Programme Finance Initiative, 簡稱 UNEP FI）所發布的責任銀行原則（Principles for Responsible Banking, 簡稱 PRB）編製民國一一一年度（2022 年度）責任銀行原則報告書，中信銀行管理階層應選擇所適用之基準，並對標的資訊在所有重大方面是否依據該適用基準負責，此責任包括建立及維持與標的資訊編製有關之內部控制、維持適當之記錄並作成相關之估計，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。

本會計師之責任

本會計師之責任係依據所取得之證據對標的資訊作成結論。

本會計師依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作，以對標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。本會計師依據專業判斷，包括對導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險之評估，以決定確信程序之性質、時間及範圍。

本會計師相信已獲取足夠及適切之證據，以作為表示有限確信結論之基礎。

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及所隸屬組織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、

A member firm of Ernst & Young Global Limited



保密及專業行為。

本事務所遵循品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定組織設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及適用之法令規範相關之政策或程序。

所執行程序之說明

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，因此，有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。本會計師所設計之程序係為取得有限確信並據此作成結論，並不提供合理確信必要之所有證據。

儘管本會計師於決定確信程序之性質及範圍時曾考量中信銀行內部控制之有效性，但本確信案件並非對中信銀行內部控制之有效性表示意見。本會計師所執行之程序不包括測試控制或執行與檢查資訊科技（IT）系統內資料之彙總或計算相關之程序。

有限確信案件包括進行查詢，主要係向負責編製標的資訊及相關資訊的人員進行查詢，並應用分析及其他適當程序。

本會計師執行的程序包括：

- 與中信銀行之管理階層及員工進行訪談，以瞭解中信銀行履行責任銀行原則之整體情況，以及報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解中信銀行之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及中信銀行如何回應該等期望與需求；
- 針對責任銀行原則報告書中所選定之績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀中信銀行之責任銀行原則報告書，確認其與本事務所取得關於整體履行情況之瞭解一致。

先天限制

因責任銀行原則報告書中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表

A member firm of Ernst & Young Global Limited



達，無論是導因於舞弊或錯誤。

結論

依據所執行之程序及所取得之證據，本會計師未發現標的資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：張道



中華民國一十二年十二月二十七日



附件一：

編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準								
1	2.1 影響力分析	b) 業務組合	貸款比例占整體超過 5%之產業包含政府機關、未分類其他金融服務業、不動產開發業、電力供應業，其餘貸款項目占比皆不超過 3%。	2022 年度中信銀行法金業務貸款占比清單。								
2	2.2 目標設定	a) 一致性 氣候變遷	中信金控董事會已於 2022 年通過將 2050 淨零排放納入集團長期永續發展目標，積極參與或支持與巴黎協定目標一致的團體和倡議。	2022 年度中信金控董事會議事錄。								
3	2.2 目標設定	b) 基準一 氣候變遷	中信銀行選編母公司中信金控於 2022 年底正式向 SBTi 提交減碳目標並於 2023 年通過目標審核之 SBT 減碳目標規劃，設定基準年為 2021 年。	2022 年度中信銀行向 SBTi 提交之減碳目標設定文件。								
4	2.2 目標設定	b) 基準一 普惠金融	金融友善服務：以各服務項目作為「金融友善」之衡量指標，設定基準年為 2022 年。 <table border="1" data-bbox="1512 970 1736 1149"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>基準年數據</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>實體分行無障礙櫃台全 台涵蓋率</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>雙語分行占有分行比 例</td> <td>38.8%</td> </tr> <tr> <td>無障礙 ATM 數量</td> <td>7115 台</td> </tr> </tbody> </table>	項目	基準年數據	實體分行無障礙櫃台全 台涵蓋率	100%	雙語分行占有分行比 例	38.8%	無障礙 ATM 數量	7115 台	2022 年度中信銀行金融友善服務之機台、分行數量及占比。
項目	基準年數據											
實體分行無障礙櫃台全 台涵蓋率	100%											
雙語分行占有分行比 例	38.8%											
無障礙 ATM 數量	7115 台											



編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準
5	2.3 目標執行與監督	1. 氣候變遷	2022年共計與145家客戶(臺灣地區客戶共119家)進行議合,主題橫跨「溫室氣體盤查及減碳目標制定」、「ESG國際趨勢及永續轉型策略」、「以科學數據實現循環經濟之實務與案例分享」、「ESG資訊揭露商業意涵」、「永續相關金融解決方案」。	2022年度中信銀行與台灣地區客戶進行ESG議合之客戶數量。
6	5.1 執行原則的治理架構	1. 企業永續委員會	在氣候變遷的治理,永續委員會每年至少兩次審議全集團氣候議題相關的永續推動計畫。	2022年度中信金控永續委員會會議紀錄。

A member firm of Ernst & Young Global Limited



中國信託銀行
CTBC BANK