

中國信託商業銀行股份有限公司

企業社會責任實務守則

Ver 2.0

版權聲明

本文件所載之各項內容皆屬中國信託商業銀行股份有限公司所有，皆受到中華民國著作權法的保護，未經同意不得以任何形式修改、複製及轉載。

文件制/修訂履歷

修訂版次	修訂日期	修訂說明	作者	備註
V 1.0	104/04/24	初版	公司治理辦公室 李明岡	銀行第十五屆第十三次董事會
V 2.0	106/10/26	因應台灣證券交易所股份有限公司 105 年 7 月 28 日臺證治理字第 1050014103 號函修正「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」第七條、第二十二條之一、第二十七條內容，進行條文修訂。	公司治理辦公室 李明岡	銀行第十六屆第十六次董事會

第一章 總則

第 1 條 中國信託商業銀行股份有限公司（以下簡稱本行）本於「取之於社會，用之於社會」之理念，將企業社會責任視為公司核心價值之一；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，爰參酌「中國信託金融控股股份有限公司企業社會責任實務守則」及相關法令規定，訂定本守則做為本行企業社會責任之政策，以管理其對經濟、環境及社會風險與影響。

本行轄下各子公司應本於本守則之精神及原則，依其行業特性或營運所在地之相關法令規定，另訂該公司之企業社會責任實務守則，如未訂定者仍應適用本守則之規定。

第 2 條 本行於從事企業經營之同時，應積極實踐企業社會責任，以符合國際發展趨勢，並透過企業公民擔當，提升國家經濟貢獻，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以企業責任為本之競爭優勢。

第 3 條 本行履行企業社會責任，應注意利害關係人之權益，在追求永續經營與獲利之同時，重視環境、社會與公司治理之因素，並將其納入本行管理方針與營運活動。

第 4 條 本行對企業社會責任之實踐，宜依下列原則為之：

- 一、落實公司治理。
- 二、發展永續環境。
- 三、維護社會公益。
- 四、加強企業社會責任資訊揭露。

第 5 條 本行應考量國內外企業社會責任之發展趨勢與企業核心業務之關聯性、本行本身及其集團企業整體營運活動對利害關係人之影響等，訂定企業社會責任政策、制度或相關管理方針。

第二章 落實公司治理

第 6 條 本行遵循本行母公司相關規定、上市上櫃公司治理實務守則、上市上櫃公司誠信經營守則及上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例，建置有效之治理架構及相關道德標準，以健全公司治理。

第 7 條 本行之董事應盡善良管理人之注意義務，督促本行實踐社會責任，並隨時檢討其實施成效及持續改進，以確保本行企業社會責任政策之落實。

本行之董事會於本行履行企業社會責任時，宜充分考量利害關係人之利益並包括下列事項：

一、提出企業社會責任使命或願景，制定企業社會責任政策、制度或相關管理方針。

二、確保企業社會責任相關資訊揭露之即時性與正確性。

本行針對營運活動所產生之經濟、環境及社會議題，應由董事會授權高階管理階層處理，並向董事會報告處理情形，其作業處理流程及各相關負責之人員應具體明確。

第 8 條 本行為健全企業社會責任之管理，宜設置推動企業社會責任之專（兼）職單位，負責企業社會責任政策、制度或相關管理方針及具體推動計畫之提出及執行。

本行宜訂定合理之薪資報酬政策，以確保薪酬規劃能符合組織策略目標及利害關係人利益。

員工績效考核制度宜與企業社會責任政策結合，並設立明確有效之獎勵及懲戒制度。

本行宜定期舉辦履行企業社會責任之教育訓練。

第 9 條 本行應本於尊重利害關係人權益，辨識本行之利害關係人，並於本行母公司企業網站設置利害關係人專區；透過適當溝通方式，瞭解利害關係人之合理期望及需求，並妥適回應其所關切之重要企業社會責任議題。

第三章 發展永續環境

第 10 條 本行應遵循環境相關法規及相關之國際準則，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。

第 11 條 本行宜致力於提升各項資源之利用效率，並使用對環境負荷衝擊低之再生物料，使地球資源能永續利用。

- 第 12 條 本行宜依其產業特性建立合適之環境管理制度，該制度應包括下列項目：
- 一、收集與評估營運活動對自然環境所造成影響之充分且及時之資訊。
 - 二、建立可衡量之環境永續目標，並定期檢討其發展之持續性及相關性。
 - 三、訂定具體計畫或行動方案等執行措施，定期檢討其運行之成效。
- 第 13 條 本行宜設立環境管理專(兼)職單位或人員，以擬訂、推動及維護相關環境管理制度及具體行動方案，並定期舉辦對管理階層及員工之環境教育課程。
- 第 14 條 本行宜考慮營運對生態效益之影響，促進及宣導永續消費之概念，並依下列原則從事研發、採購、生產、作業及服務等營運活動，以降低本行營運對自然環境及人類之衝擊：
- 一、減少產品與服務之資源及能源消耗。
 - 二、減少污染物、有毒物及廢棄物之排放，並應妥善處理廢棄物。
 - 三、增進原料或產品之可回收性與再利用。
 - 四、使可再生資源達到最大限度之永續使用。
 - 五、延長產品之耐久性。
 - 六、增加產品與服務之效能。
- 第 15 條 為提升資源之使用效率，本行應妥善與永續利用資源，並訂定相關管理措施。
- 本行應興建與強化相關環境保護處理設施，以避免污染水、空氣與土地；並盡最大努力減少對人類健康與環境之不利影響，採行最佳可行的污染防治和控制技術之措施。
- 第 16 條 本行宜採用國內外通用之標準或指引，執行企業溫室氣體盤查並予以揭露，其範疇宜包括：
- 一、直接溫室氣體排放：溫室氣體排放源為本行所擁有或控制。
 - 二、間接溫室氣體排放：外購電力、熱或蒸汽等能源利用所產生者。
- 本行宜注意氣候變遷對營運活動之影響，並依營運狀況與溫室氣體

盤查結果，制定本行節能減碳及溫室氣體減量策略，以降低本行營運活動對氣候變遷之衝擊。

第四章 維護社會公益

第 17 條 本行應遵守相關法規，及遵循國際人權公約，如性別平等、工作權及禁止歧視等權利。

本行為履行其保障人權之責任，應制定相關之管理政策與程序。

本行應遵循國際公認之勞動人權，如結社自由、集體協商權、關懷弱勢族群、禁用童工、消除各種形式之強迫勞動、消除僱傭與就業歧視等，並確認其人力資源運用政策無性別、種族、社經階級、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇，以落實就業、雇用條件、薪酬、福利、訓練、考評與升遷機會之平等及公允。

對於危害勞工權益之情事，本行應提供有效及適當之申訴機制，確保申訴過程之平等、透明。申訴管道應簡明、便捷與暢通，且對員工之申訴應予以妥適之回應。

第 18 條 本行應提供員工資訊，使其了解依營運所在地國家之勞動法律及其所享有之權利。

第 19 條 本行宜提供員工安全與健康之工作環境，包括提供必要之健康與急救設施，並致力於降低對員工安全與健康之危害因子，以預防職業上災害，並對員工定期實施安全與健康教育訓練。

第 20 條 本行宜為員工之職涯發展創造良好環境，並建立有效之職涯能力發展培訓計畫。同時應將本行經營績效或成果，適當反映在員工薪酬政策中，以確保人力資源之招募、留任和鼓勵，達成永續經營之目標。

第 21 條 本行應建立員工定期溝通對話之管道，讓員工對於本行之經營管理活動和決策，有獲得資訊及表達意見之權利。

本行應尊重員工代表針對工作條件行使協商之權力，並提供員工必要之資訊與硬體設施，以促進雇主與員工及員工代表間之協商與合作。

本行應以合理方式通知對員工可能造成重大影響之營運變動。

第 22 條 本行對其產品或服務所面對之客戶或消費者，宜以公平合理之方式對待，其方式包括訂約公平誠信、注意與忠實義務、廣告招攬真實、商品或服務適合度、告知與揭露、酬金與業績衡平、申訴保障、業務人員專業性等原則，並訂定相關執行策略及具體措施。

第 23 條 本行秉持「客戶至上、用心服務」的理念，為客戶提供各項便利、貼心的金融服務。

本行應對產品與服務負責並重視行銷倫理。其研發、採購、生產、作業及服務流程，應確保產品及服務資訊之透明性及安全性，制定且公開其消費者權益政策，並落實於營運活動，以防止產品或服務損害消費者權益、健康與安全。

第 24 條 本行應依政府法規與產業之相關規範，確保產品與服務品質。

本行對產品與服務之行銷及標示，應遵循相關法規與國際準則，不得有欺騙、誤導、詐欺或任何其他破壞消費者信任、損害消費者權益之行為。

第 25 條 本行宜評估並管理可能造成營運中斷之各種風險，降低其對於消費者與社會造成之衝擊。

本行宜對其產品與服務提供透明且有效之消費者申訴程序，公平、即時處理消費者之申訴，並應遵守個人資料保護法等相關法規，確實尊重消費者之隱私權，保護消費者提供之個人資料。

第 26 條 本行宜評估採購行為對供應來源社區之環境與社會之影響，並與供應商合作，共同致力落實企業社會責任。

本行於商業往來之前，宜對往來供應商進行遵守企業社會責任政策之宣導，避免抵觸。

本行與主要供應商簽訂契約時，其內容宜包含遵守雙方之企業社會責任政策，及供應商如涉及違反政策，且對供應來源社區之環境與社會造成顯著影響時，得終止或解除契約之條款。

第 27 條 本行應評估本行經營對社區之影響，並適當聘用本行營運所在地之人力，以增進社區認同。

本行宜經由股權投資、商業活動、實物捐贈、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、慈善公益團體及地方政府機構之相關活動，以促進社區發展。

第五章 加強企業社會責任資訊揭露

第 28 條 本行應依相關法規及上市上櫃公司治理實務守則辦理資訊公開，並應充分揭露具攸關性及可靠性之企業社會責任相關資訊，以提升資訊透明度。

本行於本行母公司企業網站揭露企業社會責任之主要資訊。

第六章 附則

第 29 條 本行應隨時注意國內外企業社會責任相關準則之發展及企業環境之變遷，據以檢討並改進本行所建置之企業社會責任制度，以提升履行企業社會責任成效。

本守則經董事會通過後實施，修正時亦同。