

2024 SUSTAINABILITY REPORT

永續報告書



TABLE OF CONTENT

目錄

02	報告書資訊
04	董事長的話
06	2024 榮耀與肯定
08	2024 卓越績效
10	永續治理運作機制
14	利害關係人溝通與重大主題分析流程
26	永續發展目標與企業風險管理 (ERM)

212	獨立保證意見聲明書
214	會計師有限確信報告 (SASB)
226	各項認證證書
228	2024 GRI指標索引表
231	GRI 金融服務業行業揭露指標分配表
232	聯合國全球盟約對照表
232	社會責任指引對照表
234	聯合國責任銀行原則對照表
234	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」
235	第一金控氣候相關資訊
241	溫室氣體查證證書
243	永續營運指標
245	永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 指標索引表

01 ECONOMIC FACTORS / 經濟面

40	經營績效
45	責任金融與投融资脫碳策略
64	公司治理
70	風險管理與營運持續性
82	ESG商品與服務
96	資訊安全與隱私保護
105	誠信經營與公平待客
112	防制洗錢、金融詐騙與打擊資恐
119	稅務治理

02 ENVIRONMENTAL FACTORS / 環境面

122	氣候策略與管理
134	綠色營運與淨零行動
149	永續採購與供應商管理

03 SOCIAL FACTORS / 人群面

152	多元募才與技能培育
166	職業安全與健康
173	數位創新與包容
180	人才留任與友善福利
190	社會影響力
203	人權維護與性別平等



REPORT INFORMATION

報告書資訊



第一金融控股股份有限公司(以下稱第一金控或本公司)於2012年發行第一本2011年企業社會責任報告書，並配合「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」修正，自2021年更名為「永續報告書」(下稱報告書)，至今已連續十四年每年持續編製發行報告書，前次發行時間為2024年7月，並自2015年起發行英文版報告書(2014年)，透明揭露第一金控及旗下子公司(本集團)之永續發展策略、作為、績效及未來規劃，並蒐集主要利害關係人之意見回饋，以調整永續管理方針。

報導時間

本公司2024年報告書已依循GRI準則報導2024年(2024年1月1日至12月31日)本集團於經濟、環境、人群(包含人權)等重大主題之影響及執行情形，部分溯及2021年~2023年之差異或成長等相關資訊，無資訊重編之情形，並經董事會核定後對外公開揭露。

範疇與邊界

本報告書非財務報告之永續數據，揭露範疇以臺灣之營運活動為主，內容涵蓋第一金控及旗下第一銀行(含海外分行)、第一金證券、第一金投信、第一金人壽、第一金融資產管理(下稱第一金AMC)、第一管顧及第一創投等七家子公司，揭露範疇占第一金控合併財務報表100%內容，社會影響力資訊則另涵蓋財團法人第一商業銀行文教基金會，所有財務數據均以新臺幣為計算單位。

管理流程

- 資料蒐集及彙整 -

由永續發展委員會轄下六大工作小組及各子公司蒐集彙整報告書所需內容及數據

- 內部管理審查 -

永續發展委員會事務單位負責整合及編撰報告書內容，提報金控董事會審議核定

- 外部驗證 -

委由英國標準協會(BSI)依據AA1000 TYPE 2對符合GRI永續性報導準則辦理查證，廣續維持高度保證等級；並委由安永聯合會計師事務所依中華民國會計研究發展基金會發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」進行獨立之有限確信(Limited Assurance)，確信報告詳本報告書第212~216頁

- 公開揭露 -

經編輯排版完成後，揭露於第一金控官網及臺灣證券交易所ESG平台及公開資訊觀測站

報導原則

全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 永續性報告準則2021年版
	GRI 金融服務業行業揭露指標
臺灣證券交易所	上市上櫃公司永續發展實務守則
	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	商業銀行準則、消費金融準則
氣候相關財務揭露工作小組 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)	氣候相關財務揭露建議
國際倡議	ISO 26000社會責任指引
	赤道原則 (Equator Principles, EPs)
	聯合國全球盟約 (United Nations Global Compact)
	聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)
	聯合國責任銀行原則 (Principles for Responsible Banking, PRB)
	聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)
	聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)
	綠色債券原則 (Green Bond Principles, GBP)
	社會責任債券原則 (Social Bond Principles, SBP)
	可持續發展債券指引 (Sustainability Bond Guidelines, SBG)
	責任稅務原則 (Responsible Tax Principles)
	科學基礎減碳目標倡議 (Science-based targets initiative, SBTi)
	碳核算金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)

報導品質

依循標準	發證機構
環境教育設施場所	
產品碳足跡標籤 (第一銀行臨櫃服務 / 信用卡)	行政院環境部
產品碳足跡減量標籤 (第一銀行臨櫃服務)	
AA 1000 保證標準第二應用類型高度保證等級	
ISO 45001 職業安全衛生管理系統	英國標準協會 (BSI)
ISO 20000 資訊服務管理系統	
ISO 10002 客訴品質管理系統	
氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書 (符合性) 查證聲明書	
ISO 27001 資訊安全管理系統	英國標準協會 (BSI) / 臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
中華民國確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」(SASB-Commercial Bank、SASB- Consumer Finance)	安永聯合會計師事務所
中華民國會計研究發展基金會審計準則公報第三十四號「財務資訊協議程序之執行」	
ISO 14064-1 溫室氣體盤查	
ISO 50001 能源管理系統	
ISO 14001 環境管理系統	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
ISO 20400 永續採購指南績效評核	
ISO 46001 水資源效率管理系統	
BS 10012 個人資料管理系統	
產品碳足跡關鍵性審查聲明書 (第一銀行信用卡)	財團法人環境與發展基金會

聯絡方式

第一金融控股股份有限公司行政管理處	公司治理組	地址：台北市重慶南路一段30號
電話：+886-2-2348-5366		信箱：i15906@fhc.com.tw
傳真：+886-2-2311-9691		網址： https://csr.firstholding.com.tw/tc/csr_report.html

CHAIRMAN'S MESSAGE

董事長的話

「小微企業」、「青年創業及啟動金貸款」、「企業小頭家貸款」及「微型創業鳳凰貸款」共計承作13,285戶；線上申貸平台「微企e時貸」，讓小微企業能快速取得創業及營運週轉金，2024年共受理5,621件申請案件。且為照護高齡化社會，除提供「e-First智能理財」退休理財規劃服務外，2024年安養信託業務累積高齡者及身心障礙族群信託資產達334.54億元，「以房養老貸款」承作215件，核准金額約15.95億元。

在金融創新方面，持續推廣開公股銀行先例之「消費碳足跡查詢」服務，消費者可透過iLeo APP查詢每月信用卡刷卡交易所產生的碳排放量，並優化「ESG永續應用地圖查詢工具」，提供多種環境變遷資訊模擬，讓使用者了解災害風險潛勢與環境敏感區資訊，有助於ESG決策與風險管理。另第一銀行「iLEO數位帳戶」至2024年底已突破191萬用戶，為國內第四大數位帳戶，「iLEO APP」亦累計下載149萬人次，年增率35.5%。此外，銀行即平台(BaaP)模式亦見成熟，於iLEO APP上推出「第e好生活」(旅遊、租屋、綠色消費及慈善等生活場景專區)，2023年11月上線至2024年底已累積造訪逾20萬次。

第一金控積極建構性別平等友善之工作制度與職場環境，女性員工占比及女性主管平均薪酬均高於男性，且為完善母性健康職場，除提高員工生育補助至第三胎25萬元外，並提供優於法令規定之產(檢)假及陪產(檢)假，女性同仁接受侵入性人工生育治療者可申請全額給薪之「人工好孕假」2日，實現「幸福職場」之經營願景，連續二年獲勞動部職業安全署評選為《健康勞動力永續领航企業》，並獲亞洲人力資源雜誌《HR Asia》「亞洲最佳企業雇主獎」。

第一金控結合集團資源與員工，積極從事公益活動，2024年投入逾1.3億元補助弱勢學童與團體、體育人才培育、食物銀行及藝文人士展演平台等，並針對高齡者、青年、婦女、弱勢族群及中小企業等推出多元普惠金融商品，發行世界卡、里仁卡、綠活卡、宜蘭卡及桃園卡等綠色及公益信用卡，依刷卡金額之一定比率捐贈回饋金從事環境保育及社會公益活動，鼓勵卡友永續消費，累計捐贈金額達8.13億元，並因推動ESG成效亮眼而囊括多項國內外重要ESG獎項，包括持續獲選納入DJSI、富時及MSCI世界三大永續性指數成分股，十度獲台灣證券交易所公司治理評鑑「上市組排名前5%」及行政院國家永續發展委員會「113年國家永續發展獎(企業類)」，亦獲環境部第六屆「國家企業環保獎」，為國內唯一連續六年獲獎之企業。另第一銀行除獲金管會「第2屆永續金融評鑑」排名前25%銀行業者，並連續三年獲金管會「公平待客原則評核排名前25%」，第一金證券亦獲金管會「第2屆永續金融評鑑」排名前25%證券業者，第一金人壽則連續兩年獲「公平待客原則評核排名前26~50%」，深化公平待客、誠信之企業文化。

展望2025年，本集團將秉持穩健經營與創新佈局的發展目標，致力調整集團獲利結構，強化數位發展，並掌握金融市場脈動，落實子公司間資訊、業務與通路的整合，以集團力量創造整合價值，更將經營核心融入ESG之實踐，掌握綠色金融商機，攜手供應鏈、客戶及股東加速永續轉型，創造永續共榮新金融生態圈。

第一金控 董事長

邱月琴

2024年國際情勢面臨美中貿易與科技戰、俄烏及以巴戰爭等衝擊，致生活成本高漲，惟勞動市場穩健亦支持民間消費，加以AI與雲端應用需求暢旺，帶動相關產品成長力道，全球經濟表現呈高度韌性且持續溫和復甦。第一金控集團審慎因應景氣波動之衝擊，以穩健的經營策略，提升核心優勢與經營格局，兼顧量利風險，擴大業務綜效，並積極與投融資對象議合，促請其減碳轉型與永續發展，集團齊心協力再創獲利新高，合併淨收益721.19億元，稅後淨利為253.59億元，較前一年成長12.9%，資產規模增達4.70兆元，合併稅後ROE及ROA分別為9.82%及0.56%，稅後每股盈餘為1.81元。

有感於永續發展對企業經營的重要性，第一金控於2011年即成立「企業社會責任委員會」，於2022年更名為「永續發展委員會」，秉持「厚植誠信治理，邁向永續未來」之經營理念，將環境、社會與治理(Environmental, Social and Governance, 下稱ESG)內化為企業文化，下設「公司治理」、「責任金融」、「永續金融商品與服務」、「員工照護」、「環境永續」及「社會參與」等六個跨公司之工作小組，並於子公司年度經營績效考核納入ESG績效指標，更提升永續發展委員會為董事會之功能性委員會，由3位獨立董事擔任委員，並設置永續長，持續推動永續發展進程。

而為因應氣候變遷對金融業造成之經營風險，第一金控依氣候變遷相關財務揭露專案小組(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)發佈之「氣候相關財務揭露建議書」盤點和辨識氣候變遷對本集團營運活動造成之風險與機會，訂定減緩措施及短中長期目標，落實KPI成效追蹤，並針對氣候風險案例進行情境分析，將所造成的財務衝擊予以量化，出版2021~2024年氣候相關財務揭露(TCFD)報告書，且連續四年取得英國標準協會(BSI)「LEVEL-5+」最高等級查核聲明，並將氣候變遷風險評估結果及其抵減措施、執行情形呈報審計委員會及董事會，透過控管相關風險指標，將氣候風險管理融入業務流程，不斷調整業務策略，持續強化氣候治理。另配合IFRS永續揭露準則之導入，整合集團永續與財報資訊，以利於2026年度年報辦理S1、S2相關資訊揭露。

身為金管會永續金融先行者聯盟成員，第一金控戮力導入PCAF財務碳盤查及SBTi減碳路徑，金控及旗下子公司完成海內外全數營運據點溫室氣體盤查，且自2023年起遵循科學基礎減碳目標(SBT)，以升溫控制在1.5°C情境下，訂定集團範疇一及範疇二總碳排放量每年須較基準年(2022年)減量4.85%之減碳目標，並加入「碳核算金融聯盟」(PCAF)及科學基礎減量目標倡議(SBTi)，採用PCAF建議之方法學盤查範疇三投融資財務碳排放量，再依據盤查結果訂定重大投融資業務之短、中、長期減碳目標，已於2024年6月正式獲SBTi審查通過，並據以執行，同時建立投融資業務脫碳機制，針對煤炭開採之企業融資、興建燃煤電廠之專案融資(屬減碳轉型者除外)

及非典型油氣營收占比逾一定比重之企業融資案件，承諾不再承作新案或既有案件之增貸，預計2030年前部位歸零，且公開承諾不再新增投資於「無轉型計畫之高碳排放企業」、「煤炭業務營收占比逾25%」及「非典型油氣業務營收占比逾10%」之企業，並已於2024年全面汰除此類企業之既有部位。

此外，本集團持續推動多項綠色融資貸款專案，支持產業低碳轉型，至2024年底國內外綠色融資業務累計核准金額達2,476.5億元，以企業環境績效指標改善情形為授信條件考量之「永續績效連結授信專案」累計承作478戶，累計核准金額達6,964億元，亦提供投入污染防治、綠色運輸、綠建築/綠色工廠、節約能源及資源等提升環境效益方案所需資金，另發行可持續發展金融債券及推出永續發展定期存款專案，將資金用於協助企業發展太陽能、風力發電建置等再生能源及社會住宅等授信案件，引導企業、投資人及存戶投入潔淨能源產業，朝2050淨零排放目標邁進；另第一管顧成功募集並管理三檔合計約7.8億元綠能基金，第一創投同時投資3.33億元，興建發電容量約47.6MW之太陽能電廠，上述計畫完成後，預計年減碳量約4.76萬公噸CO₂e，約當122座大安森林公園年吸碳量。我們亦從自身做起，自2010年即組成「綠建築標章取得計畫」團隊，至2024年底已改造35處舊行舍取得內政部綠建築標章(含29處鑽石級、1處黃金級、1處銀級、1處銅級及3處合格級)以及2處新建大樓取得黃金級綠建築標章，海外倫敦分行大樓亦取得英國建築研究機構(BRE)PASS級綠建築標章，2024年總計所有綠建築大樓之年減碳量達2,963公噸CO₂e。

而為響應政府推動環境友善及低碳城市之目標，第一金控2024年已累計建置25處太陽能分行，合計年減碳量為148.76公噸CO₂e；且自2015年迄今購買綠電、碳權及再生能源憑證合計1,486.7萬度，並訂定2025年度生產且使用再生能源達250MWh之目標，持續增加使用再生能源之比重。萬華、華山及長安等三處分行大樓之「太陽能發電暨雨水回收生態水培綠屋頂」為結合太陽能發電、雨水回收及魚菜共生系統之零碳農場，其中萬華分行取得環保署「環境教育設施場所」認證，為金融業唯一獲環境教育設施場所認證，並獲選為監察院社會福利及衛生環境委員會暨環境部指定參訪之環境教育場館，推出多個結合金融業核心職能之環境教育課程；2024年針對企業、政府機關及學校等辦理41場次環境教育訓練，共計1,321人次參與；另提供「都市危險及老舊建築物加速重建」優惠貸款專案，促進危老建物更新重建，至2024年底累計已辦理262件都市更新案，核准金額2,330.82億元，其中164件取得銀級以上綠建築標章，受益家戶數達4,903戶。

另為呼應聯合國對脆弱族群及偏鄉地區提供金融服務之永續發展目標，第一金控積極推動普惠金融，擴大對國內中小企業之融資服務，2024年底中小企業放款餘額9,605.7億元，市占率連續15年居國銀首位，亦持續支持



OVERALL ESG PERFORMANCE ESG綜合績效

- 八度入選S&P Global永續年鑑成員，全球銀行業排名Top 5 %
- 十度獲臺灣證券交易所公司治理評鑑「上市組排名前5 %」
- 銀行、證券子公司獲金管會「第2屆永續金融評鑑」排名前25%業者
- 銀行、證券子公司獲證交所「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」
- 連續八年獲選納入倫敦「富時社會責任新興市場指數」(FTSE4Good Index) 成分股
- TCSA臺灣企業永續獎-《臺灣百大永續典範企業獎》及《臺灣企業永續報告獎—金融及保險業白金獎》、《氣候領袖獎》、《職場福祉領袖獎》、《社會共融領袖獎》、《創新成長領袖獎》及《人才發展領袖獎》
- 英國標準協會(BSI)「永續韌性領航獎」，已連續9年獲獎
- 銀行子公司獲金融研訓院「第12屆台灣傑出金融業務菁業獎」-《最佳數位金融獎》、《最佳海外發展獎》及《最佳人力發展獎》優等
- 銀行子公司獲行政院國家永續發展委員會-「國家永續發展獎(企業類)」，為金融業唯一3度獲獎企業

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE 環境績效

- 銀行子公司獲環境部第6屆「國家企業環保獎-金級獎」(本屆最高殊榮)，為國內唯一連續六年獲獎企業
- 2024年CDP氣候及森林問卷獲評雙「A」殊榮，水安全議題亦獲A-評級，於環境永續3大議題皆獲肯定
- 銀行子公司獲台灣永續能源研究基金會「第4屆台灣永續行動獎-環境永續面向」1金獎1銀獎、「第2屆TWBA台灣生物多樣性獎-營利事業組」銅獎
- 銀行子公司201處營業據點獲環境部「綠色辦公認證」，為金融業之冠

SOCIAL PERFORMANCE 社會績效

- 二度獲勞動部職業安全署評選為《健康勞動力永續領航企業》
- 亞洲人力資源雜誌《HR Asia》「亞洲最佳企業雇主獎」
- 金管會「金融教育貢獻獎-最佳投入獎」及「金融教育貢獻獎-最佳協力獎」卓越獎
- 人壽子公司連續29度蟬聯「提高國人保險保障方案績效優良保險公司」
- 連續六年獲教育部體育署「年度體育推手獎」-《贊助類金質獎》、《長期贊助獎》及《推展類金質獎》
- 臺北市政府「友善育兒事業獎-標竿企業組」
- 新北市政府「友善家庭暨工作平等措施」優良企業
- 台灣永續能源研究基金會「第四屆台灣永續行動獎」-社會共融面向銀獎、「台北金鵬微電影展-網路最佳人氣獎-亞軍」

連續七年道瓊永續性指數 (DJSI)「世界指數」及連續九年「新興市場指數」成分股

TCFD報告書四度取得英國標準協會(BSI)「LEVEL-5+」最高等級認證

三度獲MSCI「全球標準指數」(MSCI ACWI Index) 成分股ESG Ratings - 銀行類最高等級AAA級

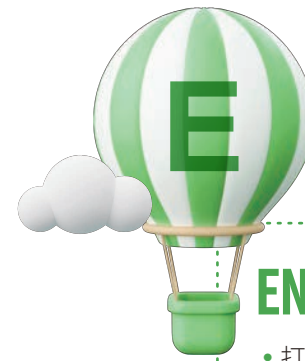
PRODUCTS AND SERVICES 商品與服務

- 銀行子公司連續三年獲金管會「公平待客原則評核排名前25%」，人壽子公司連續二年獲「公平待客原則評核排名前26~50%」
- 第二十一屆國家品牌玉山獎「最佳產品類-全國首獎」、「最佳產品類」、「最佳人氣品牌類」、「傑出企業類」
- 銀行子公司獲金管會「第三期信託業推動信託2.0計畫評鑑」-「信託業務創新獎」第一名、「安養信託獎」A組第二名、「信託結盟獎」及「參與國家融資保證機制特別獎」
- 銀行子公司獲經濟部「中小企業信用保證融資業務績優金融機構及授信經理人」之「信保金質獎-金融機構組」、「信保金質獎-績優授信經理人」、「綠色授信推動獎」、「疫後振興獎-金融機構組」、「協助區域疫後振興轉型獎」、「協處企業獎」、「送保案件催收績效優良獎」及「總送保融資金額優等獎」
- 銀行子公司獲《工商時報》數位金融獎—「數位公平待客獎-優質獎」、「數位普惠獎-優質獎」及「多元信託創新獎」-《最佳不動產管理信託創新獎-金質獎》、《最佳都更危老信託創新獎金質獎》、《最佳家族信託創新獎-金質獎》、《最佳員工福利信託創新獎-優質獎》、《最佳信託商品整合創新獎-優質獎》、《最佳永續信託創新獎-優質獎》、《最佳科技創新信託獎-優質獎》、《最佳服務型態信託獎-優質獎》、萬事達卡國際組織「最佳永續產品獎」及財訊金融獎-「本國銀行客戶推薦獎—優質獎」
- 銀行子公司獲今周刊「財富管理銀行暨證券評鑑」、「最佳公平待客獎」第一名、「最佳理專團隊獎」第二名、「最佳商品獎」第二名、「最佳銀色友善獎」第二名、「最佳風控獎」第三名
- 證券子公司獲證交所「中介機構」-《攜手同行獎-證券承銷商第三名》、《邁向未來獎-IPO籌資金額第一名》、《推動創新獎-證券承銷商》、金融資安資訊分享與分析中心(F-ISAC)2023年情資分享獎勵積分統計-證券組特優機構
- 投信子公司獲金管會「證券暨期貨金槓獎創新實踐獎-優等」
- 人壽子公司獲金管會「保險業配合政策推動各項業務」-《六大核心及公共建設投資競賽-專案投資組》獎
- 台灣永續能源研究基金會第四屆台灣永續投資獎-「機構影響力類-楷模獎」(銀行組)、(投信組)及績優獎(證券組)、(壽險組)；證券子公司並獲「個案影響力類-永續主題投資獎銀級」
- 「第一金全球水電瓦斯及基礎建設收益基金」獲「Smart智富台灣基金獎-公用事業和基礎建設股票型基金獎」，「第一金亞洲新興市場基金」獲「理柏(LSEG Lipper)台灣基金獎」-《亞洲新興市場股票三年期獎》
- 第一金投顧獲CMONEY第四屆金曜獎-最佳研究報告之「盈餘預估準確獎」第二名、「報酬預估最佳獎」第四名



PERFORMANCE HIGHLIGHTS IN 2024

2024 卓越績效



ENVIRONMENT 環境

- 打造**3**座「零碳綠屋頂」及**25**家太陽能分行
- 改造**38**棟自有大樓取得鑽石級(29)、黃金級(3(含2新建))、銀級(1)、銅級(1)、合格級(3)、及英國(BRE-PASS級)綠建築標章
- 綠光傳愛永續計劃累計捐贈**7**家社福機構及**82**所偏鄉小學，汰舊更新**24,665**組LED燈具，累計減碳量約**1,141**公噸
- 以升溫控制在1.5°C之科學基礎減量目標(SBT)，訂定範疇一及範疇二總碳排放量每年須較基準年(2022年)減量4.85%之減碳目標，2024年範疇一、二較基準年2022年之減碳量為3,105.45公噸CO₂e，年減量**14.43%**

SOCIETY 社會

- 國內首創**2**日給薪之「人工好孕假」，截至2024年底共82人次申請，28人成功懷孕
- 連續**11**年入選「臺灣高薪100指數」成分股，連續**15**年入選「臺灣就業99指數」成分股
- 社會參與投入金額增達**1億3,471**萬元
- 中小企業放款餘額達9,606億元，市占率連續**15**年居國銀第一
- 集團各公司自2024年起全面開辦員工持股信託，截至年底員工參加人數占比**94.98%**

GOVERNANCE 公司治理

- 連續**7**年入選道瓊永續性指數(DJSI)「**世界指數**」成分股
- **10**度獲證交所公司治理評鑑「上市組排名前**5%**」
- **8**度入選 S&P Global 永續年鑑成員，全球銀行業排名Top 5%
- 金管會「第2屆永續金融評鑑」排名前**25%**銀行及證券業者
- **3**度獲 MSCI「全球標準指數」(MSCI ACWI Index)成分股 ESG Ratings - 銀行類最高等級**AAA級**
- TCFD報告書4度獲英國標準協會(BSI) **Level-5+** 最高等級查核認證

永續治理運作機制

SUSTAINABLE GOVERNANCE

OPERATION MECHANISMS

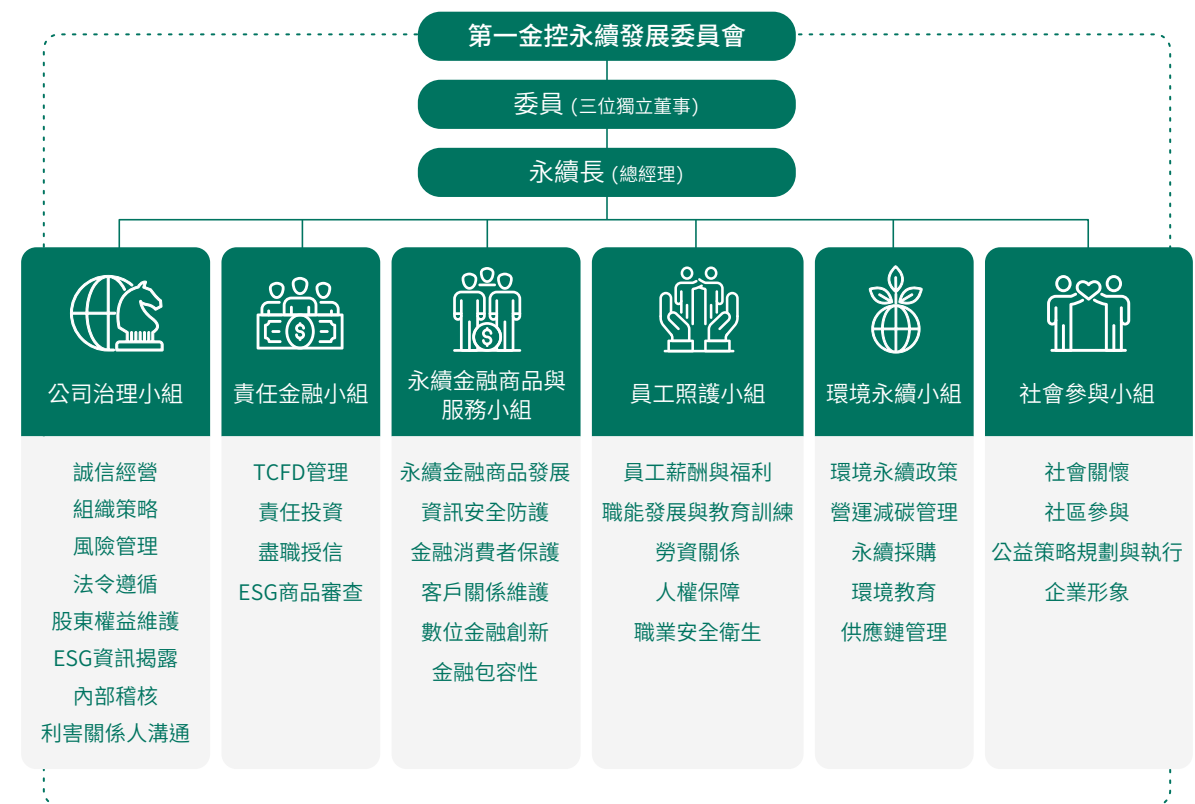


永續治理組織架構

第一金控於2011年經董事會通過設置「企業社會責任委員會」，並於2022年3月更名為「永續發展委員會」，為集團推動永續治理之核心組織，由董事長擔任主任委員，集團各公司總經理擔任委員下設「公司治理」、「責任金融」、「永續金融商品與服務」、「員工照護」、「環境永續」及「社會參與」六個小組，為跨公司之執行單位，各子公司亦由總經理指派其ESG專責單位，負責該公司各項ESG資訊之提供及溝通協調，主要團隊約92人(主任委員1人、委員8人、召集人2人、總幹事6人及各小組約75位組員)，以本公司行政管理處為事務單位，由7位專職人員負責集團永續發展規劃與推動，由上而下有效具體貫徹各項ESG年度目標。為順應國際ESG發展趨勢及法令之變革，深化集團永續發展政策之落實及執行，已將ESG綜合績效列入各子公司年度經營績效考評項目，確保ESG各項範疇年度目標之達成，並於2025年6月提升永續發展委員會為董事會之功能性委員會，由3位獨立董事擔任委員，金控總經理擔任永續長，持續精進永續治理作為。

第一金控亦訂定「永續發展守則」及「永續發展政策」，作為集團各公司對ESG各面向之風險因應與機會掌握經營管理之最高指導原則。而為順應永續金融發展趨勢，氣候風險治理以董事會為最高督導單位，下設ESG及風險管理委員會，依TCFD之氣候相關財務揭露建議書盤點和辨識氣候變遷對公司營運活動造成之風險與機會，訂定風險管理策略及相應措施。2022年加入碳核算金融聯盟(PCAF)，依其建議之方法學進行範疇三投融资財務碳排放量盤查，訂定近程減碳目標遞交SBTi審查，於2024年6月正式獲審查通過，並據以執行，持續將淨零排放思維納入投、融資決策過程，降低對高污染(碳排)產業投融资比重，以達成SBT減碳目標，並將集團氣候變遷風險評估結果及其抵減措施與執行情形向風險管理委員會、審計委員會及董事會報告，亦遵循聯合國責任銀行原則(Principles for Responsible Banking, PRB)、責任投資原則(Principles for Responsible Investment, PRI)及永續保險原則(Principles for Sustainable Insurance, PSI)，將ESG議題融入投資、融資、承銷及保險等核心業務之發展策略及作業流程，遵循永續授信、永續投資及永續保險政策，引導客戶及被投資公司落實環境保護及社會永續之責任。

◎ 第一金控永續治理組織架構



永續發展委員會功能與團隊運作機制

永續發展委員會各小組每年蒐集利害關係人關注之ESG相關議題後，擬訂短中長期ESG目標及執行方案草案及子公司年度ESG考核基礎項目，由永續長(總經理)及各小組總幹事(處長)召開之小組會議提出討論修訂後提交「永續發展委員會」審議通過後函布施行，且由永續長(總經理)及各小組總幹事(處長)按季召開小組會議以追蹤檢討各項年度目標及執行方案之達成情形，並於年度終了後四個月內就主要利害關係人關注之重大性永續議題，依經濟、環境及人群(包含其人權)三大面向，向董事會報告永續發展短中長期目標及前一年度目標之達成情形，另依循全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, 簡稱GRI)發布之通用準則、行業準則、重大主題準則、金融業之永續指標及永續會計準則委員會(SASB)行業準則編製前一年度之永續報告書經董事會審議通過後申報發行。



FIRST FINANCIAL HOLDING SUSTAINABLE DEVELOPMENT MILESTONES

第一金控推動永續發展歷程

2011-2012

- 成立CSR委員會，並訂定CSR守則、政策及委員會設置辦法
- 發行第一本(2011年)CSR報告書
- 訂定「綠色金融第一品牌」永續經營目標
- 獲臺灣企業永續報告獎「新秀獎」
- 首獲天下CSR企業公民獎

2013-2014

- 發行2012年報告書首獲第三方驗證機構認證
- 2013獲臺灣企業永續報告書「金融業佳作獎」及「創意溝通類楷模獎」
- 2014獲永續報告書「金獎」及「氣候領袖獎」
- 2014獲天下CSR企業公民獎大型企業第14名
- 首度發行英文版(2014年)企業社會責任報告書
- 2015獲報告獎「金獎」、「透明誠信獎」及「氣候領袖獎」
- 2015獲天下企業公民獎大型企業第9名
- 獲遠見企業社會責任獎「環境友善楷模獎」

2015-2016

- 首度參加即獲選納入道瓊永續性指數(DJSI)「新興市場指數」成分股
- 「臺灣Top 50企業永續報告獎金融及保險業金獎」、「人才發展獎」
- 臺灣金融研訓院金融業務菁英獎「最佳社會責任獎」優等獎
- 遠見CSR企業社會責任獎「大調查-金融組」、「幸福企業組」楷模獎

2017-2018

- 連續三年入選道瓊永續性指數(DJSI)「新興市場指數」成分股外，並首度入選「世界指數」成分股及RobecoSAM世界企業永續年鑑「銀級」殊榮，且為全球銀行業總排名唯一進入前五名之臺灣銀行業者
- 2018年CDP氣候變遷評鑑Leadership A List評價之臺灣企業，亦為臺灣金融業首例
- 「臺灣Top 50企業永續報告獎金融及保險業金獎及白金獎」、「人才發展獎」
- 天下企業公民獎大型企業第3名
- 遠見CSR企業社會責任獎「大調查-金融業組」楷模獎
- 連續獲選納入倫敦「富時社會責任新興市場指數」(FTSE4Good Emerging Index)成分股

2024

- 連續七年入選道瓊永續性指數(DJSI)「世界指數」成分股，連續九年入選「新興市場指數」成分股
- 三度獲MSCI「全球標準指數」成分股ESG Rating-銀行類最高等級AAA級
- 連續八年獲選納入倫敦「富時社會責任新興市場指數」(FTSE4Good Index)成分股
- 十度獲台灣證券交易所公司治理評鑑「上市組排名前5%」
- 臺灣企業永續獎-《台灣百大永續典範企業獎》、《台灣企業永續報告獎—金融及保險業白金獎》、《職場福祉領袖獎》、《氣候領袖獎》、《人才發展領袖獎》、《社會共融領袖獎》及《創新成長領袖獎》
- 行政院「國家永續發展獎(企業類)」
- 八度入選S&P Global永續年鑑成員，全球銀行業排名Top 5%
- 第十二屆台灣傑出金融業務菁英獎《最佳數位金融獎》、《最佳海外發展獎》及《最佳人力發展獎》優等
- 銀行、證券及人壽子公司蟬聯證交所「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」
- 銀行連續三年獲金管會「公平待客原則評核排名前25%」，人壽連續兩年獲「公平待客原則評核排名前26-50%」
- 第一銀行、第一金證券獲金管會「第二屆永續金融評鑑」銀行業及證券業排名前25%

2023

- 修訂第一金控永續發展守則
- 連續六年入選道瓊永續性指數(DJSI)「世界指數」成分股，連續八年入選「新興市場指數」成分股
- 二度獲MSCI「全球標準指數」(MSCI ACWI Index)成分股ESG Ratings-銀行類最高等級AAA級
- 連續七年獲納倫敦「富時社會責任新興市場指數」成分股
- 臺灣企業永續獎-《臺灣十大永續典範企業獎》最高殊榮及《臺灣企業永續報告獎—金融及保險業白金獎》、《氣候領袖獎》、《職場福祉領袖獎》、《社會共融領袖獎》、《創新成長領袖獎》及《資訊安全領袖獎》等7項大獎
- 銀行、證券及人壽子公司獲證交所「112年機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」，證券連續第三年入選
- 第一銀行獲金管會「第1屆永續金融評鑑」排名前20%，並連續二年獲金管會「公平待客原則評核排名前25%」

2021-2022

- 修訂第一金控企業社會責任委員會名為「企業永續發展委員會」，將五個工作小組調整為六個，調整名為「永續發展守則」、「永續發展政策」及「永續發展委員會」
- 連續五年入選道瓊永續性指數(DJSI)「世界指數」成分股，連續七年入選「新興市場指數」成分股
- 2022年CDP氣候變遷問卷獲評最高等級「A」殊榮，為國內唯一4度獲評最高等級「A」殊榮之金融業，並連續5年位居「領導等級」(Leadership Level)，並獲CDP 2021供應鏈議合評價(Supplier Engagement Rating)最高A級領導等級
- 八度獲臺灣證券交易所公司治理評鑑「上市組排名前5%」，三度獲「金融保險類」上市櫃公司排名前10%(前四名)
- 獲金管會擇定為「永續金融先行者聯盟」成員
- 行政院國家永續發展委員會「企業類國家永續發展獎」
- 臺灣金融研訓院第十一屆傑出金融業務菁英獎「最佳ESG獎—優等」
- 納入彭博性別平等指數(GEI)成分股
- MSCI「全球標準指數」(MSCI ACWI Index)成分股ESG Ratings-銀行類最高等級AAA級
- TCFD報告書連續兩年取得BSI「LEVEL-5+」最高等級認證
- 獲臺灣企業永續獎-《臺灣企業永續報告獎—金融及保險業白金獎》、《性別平等獎》、《氣候領袖獎》、《創新成長領袖獎》、《社會共融領袖獎》及《資訊安全領袖獎》等多項大獎
- 六度入選S&P Global永續年鑑成員，全球銀行業排名Top 1%
- 連續六年獲選納入倫敦「富時社會責任新興市場指數」成分股
- 證券子公司獲評「公平待客原則評核排名前20%」

2019-2020

- 連續三年入選道瓊永續性指數(DJSI)「世界指數」成分股外，連續五年入選「新興市場指數」成分股
- CDP氣候變遷問卷「A-」領導等級(Leadership Level)為國內金融業最佳成績
- 六度獲公司治理評鑑「上市組排名前百分之五」，二度獲「金融保險類」上市櫃公司排名前10%(前四名)
- 兩度獲MSCI全球標準指數成分股ESG Rating-銀行業類別AA級
- 國內唯一兩度獲評CDP問卷「A list」，且連續三年居Leadership Level金融業
- 連續獲納倫敦「富時社會責任新興市場指數」成分股
- 臺灣企業永續獎-《臺灣企業永續報告獎—金融及保險業金獎》、《性別平等獎》、《氣候領袖獎》、《創新成長獎》及兩項《資訊安全獎》6項大獎
- 第一銀行及第一金人壽獲評「公平待客原則評核排名前20%」之佳績

利害關係人溝通與重大主題分析流程

PROCESS FOR STAKEHOLDER COMMUNICATION & MATERIAL TOPIC ANALYSIS



GRI：2-29、3-1、3-2

利害關係人之鑑別與溝通

第一金控自2012年發行2011年永續報告書以來，展現對永續管理與資訊揭露的長期承諾，並將利害關係人意見與回饋視為制定永續發展策略之重要依據，積極傾聽並回應利害關係人的需求與期待，確保報導內容具備高度相關性與回應性。在辨識重大主題的過程中，第一金控深入了解利害關係人對環境、社會及治理(ESG)議題的關注焦點，並參酌國際永續標準與倡議如GRI準則、ISO 26000、SDGs*1、TCFD*2及赤道原則*3；國際永續評比如CDP*4、DJSI*5、MSCI ESG Ratings*6及金融產業之特定議題PRB*7、PRI*8、SASB*9及GRI金融服務業行業揭露指標、利害關係人的溝通與回饋，整合國際永續揭露準則及本集團永續金融發展策略等，做為重大主題分析之基礎。而為進一步因應GRI 2021通用準則G3：重大主題(Material Topics 2021)，本集團採用整合價值平衡聯盟(Value Balancing Alliance,VBA)、哈佛商學院「影響力加權會計(Impact-Weighted Accounts)」研究計畫、倫敦標竿群組(London Benchmarking Group, LBG)等機構發展之經濟、環境及人群(包含人權)層面的衝擊評估方法學，以及納入歐洲財務報導諮詢小組(European Financial Reporting Advisory Group, EFRAG)建議之雙重重大性(Double Materiality)，採用貨幣化與非貨幣化的方法學，建構出涵蓋衝擊與財務重大性之分析流程(4大階段7大步驟)，透過同時考量「組織營運衝擊」與「經濟、環境與人/人群衝擊」，分別從組織內部與外部評估永續議題之衝擊性，據以辨識出9項對經濟、環境及人群(包含人權)具實質正負面衝擊之重大主題，擇定為優先回應的重大主題，另9項則為利害關係人關注之永續議題，作為撰寫報告書之基礎。

鑑別與蒐集

鑑別利害關係人

依循AA1000 SES(AA1000 Stakeholder Engagement Standards)利害關係人議合標準5大面向—依存度、責任、影響力、代表性及多樣性，召集ESG委員會各小組成員討論及鑑別出七類與營運最具影響力及相關性之利害關係人：1.員工/工會/退休員工、2.股東/投資人/分析師、3.客戶、4.供應商、5.社區/非營利組織/非政府組織/學者專家、6.政府與主管機關、7.媒體/金融同業等，作為永續報告書主要的溝通對象。

鑑別關注議題

由ESG委員會各小組參酌國際永續標準/倡議、金融業特定議題、利害關係人回饋及本集團永續金融發展策略，鑑別出與本集團營運相關之18項永續議題，包括經濟面(9個議題)、環境面(3個議題)及人群面(6個議題)。

調查與辨識

調查關注程度

為蒐集具代表性之樣本，爰以互動性、重要性與影響性原則，決定問卷發放數量，透過線上與紙本問卷調查七類利害關係人對各項永續議題之關注程度，總計回收591份有效問卷，包括客戶(198)、供應商(66)、投資人(46)、員工(122)、媒體/同業(61)、政府(7)、社區/NPOs/學者專家(91)。

分析永續議題對內部營運之衝擊程度

評估各項永續議題對於營收成長、品牌形象、客戶滿意、員工向心力等集團營運及永續發展之衝擊程度，由第一金控及各子公司總經理、各小組召集人、總幹事等15位高階主管共同決定各項永續議題之重要性，再依據591份利害關係人對18項永續議題之關注程度及15份對本集團營運及永續發展衝擊程度問卷予以排序。

辨識外部永續衝擊程度

而為評估外部衝擊對永續議題影響之顯著性，採用永續影響力評價之方法學，透過正向與負向、潛在與顯著、價值鏈等觀點，依各小組15位成員之「永續議題衝擊評估表」，考量衝擊程度、衝擊範疇、可補救性及發生機率，進一步評估18項永續議題相關的營運活動對經濟、環境及人群方面的衝擊強度與發生機率，並瞭解永續議題在價值鏈的衝擊邊界及涉入程度，辨識出產業技術發展、汙染排放等8項正負向具顯著性之衝擊因子。

分析與確認

分析永續議題及製作重大性分析矩陣圖

依SASB產業類別檢視子公司及投/融資部位之永續議題，並依利害關係人關注程度暨永續議題對本集團營運及永續發展之衝擊程度，繪製重大性分析矩陣圖，將對營運及永續發展衝擊高且利害關係人中度關注之9項永續議題，擇定為優先回應的重大主題，其餘9項則為利害關係人關注之永續議題，併同向董事會報告執行成效。

行動

檢視永續報告書涵蓋ESG重大主題及關注議題

ESG委員會各小組依據GRI通用準則及委員會決議通過應揭露之指標、重大主題及關注議題撰寫永續報告書，並依據各主題報導要求說明因應策略、短中長期目標、執行成果及管理方針。

- *1：聯合國《永續發展目標》(Sustainable Development Goals, 簡稱SDGs)
- *2：氣候相關財務揭露工作小組(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, 簡稱TCFD)
- *3：赤道原則(Equator Principles, 簡稱EPs)
- *4：氣候變遷問卷(Carbon Disclosure Project, 簡稱CDP)
- *5：道瓊永續性指數(Dow Jones Sustainability Index, 簡稱DJSI)
- *6：摩根史坦利資本國際公司全球標準指數成分股之環境、社會與公司治理評級(Morgan Stanley Capital International, 簡稱MSCI ESG Ratings)
- *7：聯合國《責任銀行原則》(Principles for Responsible Banking, 簡稱PRB)
- *8：聯合國《責任投資原則》(Principles for Responsible Investment, 簡稱PRI)
- *9：永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)



重大主題之鑑別與管理

在「利害關係人關注程度」調查方面，為蒐集具代表性之樣本，爰以互動性、重要性與影響性原則，決定問卷發放數量，再由ESG委員會小組成員評估「各議題對外部的衝擊程度」，針對營收、客戶滿意度、員工向心力、品牌形象等因子進行評分，瞭解不同因子下的關鍵議題，決定每項永續議題的重要性及其揭露順序。

另考量企業營運活動衍生之環境及社會外部性衝擊已逐漸受到全球投資人關注，並因應GRI 2021通用準則G3：重大主題(Material Topics 2021)改版，第一金控經由整合價值平衡聯盟(VBA)、哈佛商學院「影響力加權會計(Impact-Weighted Accounts)」研究計畫以及倫敦標竿群組(LBG)等機構發展之經濟、環境和社會層面的衝擊評估方法學，同時納入歐盟企業永續報導指令(Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD)發佈之歐盟永續報導標準(European Sustainability Reporting Standards, ESRS)的雙重大性(Double Materiality)概念，採用貨幣化與非貨幣化的方法學，建構出涵蓋衝擊與財務重大性之分析流程，透過同時考量「組織營運衝擊」與「經濟、環境與人群/(含人權)」，分別從組織內部與外部評估永續議題之衝擊性，另依SASB產業類別檢視子公司及投/融資部位之永續議題，參酌依利害關係人關注程度暨永續議題對本集團營運及永續發展之衝擊程度，製作重大性分析矩陣圖，鑑別出對營運及永續發展衝擊高之9項重大主題，擇定為優先回應的重大主題，其餘9項則為利害關係人關注之永續議題。

◎ 經濟、環境、人群面之衝擊評估

面向	永續議題	營運衝擊 (財務重大性)				永續衝擊 (衝擊重大性)							
		營收增加	客戶滿意	員工向心	品牌形象	產業技術發展—正向	創造上游產值—正向	納稅—正向	協助產業轉型—正向	促進購買力—正向	提升聘雇機會—正向	污染排放—負向	影響物種或生態系統—負向
經濟面	經營績效	●		●		●	●	●	●		●	●	
	責任金融與投融资脫碳策略	●			●	●	●	●	●	●			●
	公司治理	●	●		●			●		●	●		
	風險管理與營運持續性	●	●									●	●
	ESG商品與服務	●	●		●	●			●				
	資訊安全與隱私保護		●										
	誠信經營與公平待客		●		●	●							
社會面	多元募才與技能培育			●						●	●		●
環境面	氣候策略與管理	●							●			●	●

●：代表ESG對組織營運衝擊或永續發展衝擊產生實質性的影響

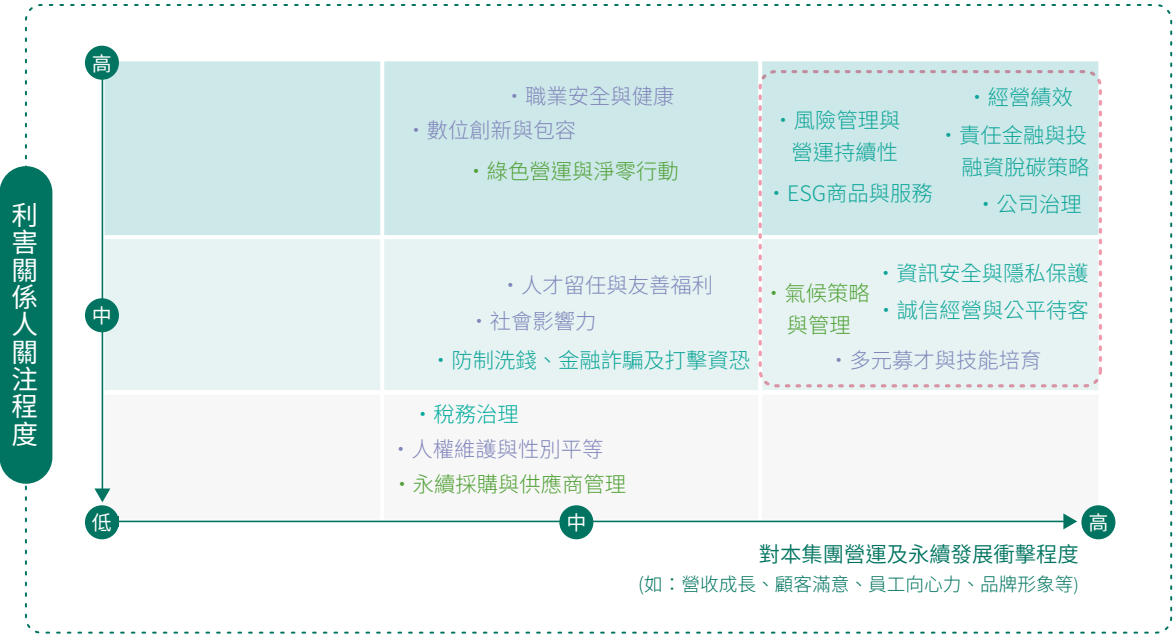
◎ 永續議題衝擊評估結果

ESG 重大議題	對組織營運衝擊程度	利害關係人關注度	永續發展衝擊	IMV 結果*1	中長期目標*2
經營績效	★★★	★	★★★	★★★★	★★★★
責任金融與投融资脫碳策略	★	★	★★★	★★★★	★★
公司治理	★★★	★	★★		★★★★
風險管理與營運持續性	★★★	★	★		★★★★
ESG 商品與服務	★★★	★★	★★		★★★★
資訊安全與隱私保護	★	★★★★			★★★★
誠信經營與公平待客	★★	★★★★	★		★★★★
多元募才與技能培育	★	★★	★★	★★	★★★★
氣候策略與管理	★	★	★★	★★	★★★★

*1：「★」代表0-10百萬新台幣貨幣價值；「★★」代表10-1,000百萬新台幣貨幣價值；「★★★」代表1,000-100,000百萬新台幣貨幣價值；「★★★★」代表大於100,000百萬新台幣貨幣價值。

*2：「★」設定質化目標；「★★」設定一項量化目標；「★★★」設定兩項量化目標。

◎ 第一金控ESG矩陣



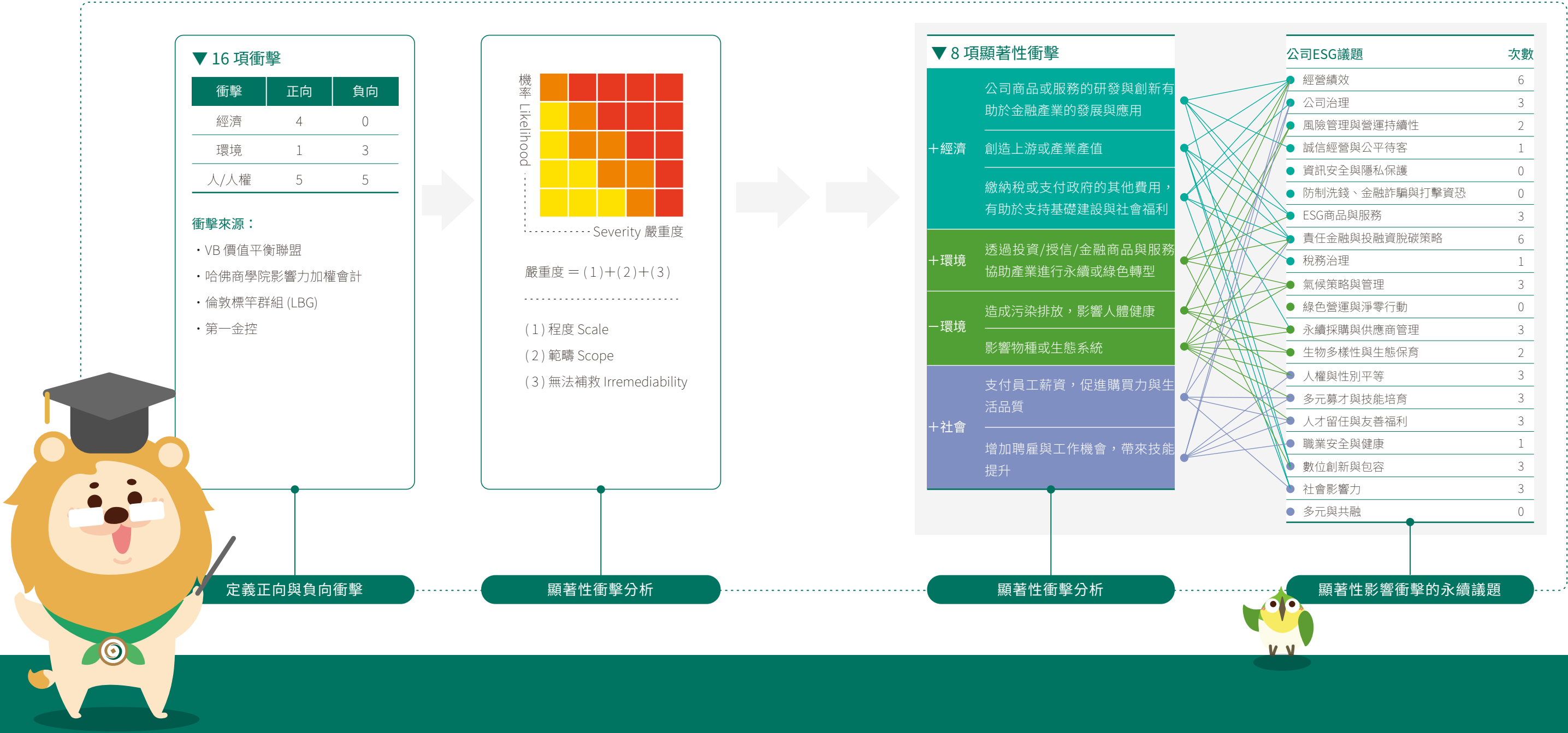
價值鏈活動之永續影響力評估

身為產業鏈的金流供應者，第一金控十分關注對社會及環境衍生之影響力，透過鏈結財務績效之管理思維，可鑑別本集團營運過程為人類生活帶來的正向與負向、潛在與顯著以及中長期之影響。為有效辨別第一金控對外部經濟、環境、人/人權的衝擊，第一金控結合非貨幣化與貨幣化分析，洞悉第一金對外部衝擊的狀況。

◎ 衝擊評估模式 - 非貨幣化方式

透過問卷調查，納入16項與經濟、環境、人/人權相關的外部衝擊因子，考量其嚴重度(包括衝擊程度、衝擊範疇、可補救性)及發生機率，透過內外部專家建議與主管內部會議取得共識後，辨識出8項具顯著性的衝擊因子，

包括「正向經濟面：公司商品或服務的研發與創新有助於金融產業的發展與應用」、「正向經濟面：創造上游或產業產值」、「正向經濟面：繳納稅或支付政府的其他費用，有助於支持基礎建設與社會福利」、「正向環境面：透過投資/授信／金融商品與服務協助產業進行永續或綠色轉型」、「負向環境面：造成污染排放，影響人體健康」、「負向環境面：影響物種或生態系統」、「正向人/人權面：支付員工薪資，促進購買力與生活品質」、「正向人/人權面：增加聘僱與工作機會，帶來技能提升」等，顯示本集團於經營績效、責任金融與投融资脫碳策略、多元募才與技能培育、ESG商品與服務、氣候與策略管理及公司治理等永續議題管理之重要性。



◎ 衝擊評估模式 - 貨幣化方式

2024年，第一金控價值鏈活動共創造4.6兆元的正向衝擊，同時帶來595億元的負向衝擊，其中超過96%的影響力來自下游投資及授信業務，顯示金融業驅動產業永續轉型的重要性。透過投資及授信業務，第一金控推動產業鏈創造4兆元產值，帶來75萬個就業機會及3,521億元薪資收益，但產業間供需過程所耗用的自然資源與環境汙染，也衍生593億元的社會成本。在正向衝擊上，投資推升產業產值、創造就業機會與薪資、稅後淨利、利息

及員工薪酬，屬於高衝擊的項目；在負向屬於高衝擊項目，主要為投資及授信衍生汙染物排放。從這些具顯著性的高衝擊項目，可以定義責任金融與投融資脫碳策略、經營績效、人才留任與友善福利，屬於衝擊性較高的ESG議題。為了減緩負向影響，第一金控將積極發揮金融影響力，運用核心職能擴大永續投融資效應，做好更有效之資源分配，協助產業邁向永續發展，與利害關係人共享永續價值。

衝擊成因	永續議題管理	活動產出	衝擊項目	衝擊屬性	貨幣價值 (新台幣仟元)			衝擊等級	衝擊對象
					2022	2023	2024		
供應鏈	永續採購與供應鏈管理	採購需求帶動產業供需關係	社會外部性 - 推升供應鏈產值	● 正向 (+)	5,819,928	4,586,704	5,287,362	●●●●●○○○	社會
		採購需求創造供應鏈就業機會	社會外部性 - 供應鏈員工就業收入	● 正向 (+)	466,903	453,152	409,964	●●●●○○○○	外部員工
		供應鏈衍生溫室氣體排放	環境外部性 - 供應鏈溫室氣體排放	● 負向 (-)	32,378	25,237	36,675	●●●○○○○○	環境
		供應鏈衍生空污排放	環境外部性 - 供應鏈空污排放	● 負向 (-)	28,666	18,385	37,075	●●●○○○○○	環境
公司營運	經營績效	稅後淨利	附加價值收入(GVA) - 稅後淨利	● 正向 (+)	20,595,663	22,461,001	25,359,450	●●●●●●○○	股東/投資人
		利息	附加價值收入(GVA) - 利息	● 正向 (+)	28,085,214	71,501,734	86,193,831	●●●●●●○○	客戶
		租賃	附加價值收入(GVA) - 租賃	● 正向 (+)	165,455	906,128	938,653	●●●●○○○○	供應商
		折舊與攤銷	附加價值收入(GVA) - 折舊與攤銷	● 正向 (+)	2,243,880	2,316,507	2,408,334	●●●●●○○○	供應商
	稅務治理	納稅	附加價值收入(GVA) - 納稅	● 正向 (+)	6,127,440	8,787,445	9,327,918	●●●●●○○○	社會
	人才留任與友善福利	員工薪酬	附加價值收入(GVA) - 員工薪酬	● 正向 (+)	17,575,865	18,465,190	19,786,629	●●●●●●○○	員工
	氣候與策略管理	能源使用產生溫室氣體排放	環境外部性 - 溫室氣體排放	● 負向 (-)	33,289	30,462	29,749	●●●○○○○○	環境
		使用再生能源避免溫室氣體排放		● 正向 (+)	1,057	2,623	5,162	●●○○○○○○	環境
		用水導致水資源稀缺	環境外部性 - 水資源使用	● 負向 (-)	3	4	4	●○○○○○○○	環境
		汽柴油使用造成空氣污染	環境外部性 - 空汙排放	● 負向 (-)	11,156	12,483	11,484	●●●○○○○○	環境
		廢棄物處理過程造成環境衝擊	環境外部性 - 廢棄物	● 負向 (-)	634	728	1,294	●●○○○○○○	環境
	職業安全與健康	員工職業災害事件	社會外部性 - 員工職災	● 負向 (-)	2,616	1,470	1,497	●●○○○○○○	員工、社會
		具心血管疾病風險人數	社會外部性 - 員工健康風險	● 負向 (-)	5,939	1,760	1,029	●●○○○○○○	員工、社會
		健康管理改善人數	社會外部性 - 員工健康管理	● 正向 (+)	7,305	6,824	6,366	●●○○○○○○	員工、社會
	多元募才與技能培育	培訓獲得技能與收入增長	社會外部性 - 員工未來收益	● 正向 (+)	89,746	69,898	79,148	●●●●○○○○	員工、社會
	社會影響力	社會參與投入資源與費用	社會外部性 - 社會投入價值	● 正向 (+)	96,388	112,032	134,712	●●●●○○○○	社會
產品及服務	責任金融與投融資脫碳策略	投融資帶動產業鏈供需關係	社會外部性 - 推升產業鏈產值	● 正向 (+)	3,782,907,974	3,802,927,796	4,082,428,109	●●●●●●●●	社會
		投融資創造產業鏈就業機會	社會外部性 - 產業鏈員工就業收入	● 正向 (+)	287,707,522	282,678,640	352,124,125	●●●●●●●○	外部員工
		投融資衍生產業鏈溫室氣體排放	環境外部性 - 產業鏈溫室氣體排放	● 負向 (-)	26,113,286	26,723,443	30,319,757	●●●●●●○○	環境
		投融資衍生產業鏈空污排放	環境外部性 - 產業鏈空污排放	● 負向 (-)	25,947,707	26,382,169	29,023,359	●●●●●●○○	環境
		再生能源投資避免溫室氣體排放	環境外部性 - 綠色融資效益	● 正向 (+)	441,519	309,022	3,007,027	●●●●●○○○	環境

*1：附加價值收入包括後淨利(股東/投資人)、利息(客戶)、租賃(供應商)、薪酬(員工)、折舊與攤銷(供應商)及納稅(社會)等直接對利害關係人產生的財務效益，方法學參考VBA (2022)。

*2：外部性(externality)指第一金控營運活動與各類資本間的依存互動對人類生活福祉帶來正向或負向影響，但不因此從中直接獲得利益或承擔成本。環境外部性考量溫室氣體、空污、廢棄物及水資源耗用所衍生的碳社會成本、人體健康損失成本及生態系統損害，社會外部性考量薪資品質、職涯發展、平等機會、健康與福祉等議題對員工及社會帶來的雇用影響力。

*3：考量各國經濟條件差異，價值化係數以各地區購買力平價(Purchasing Power Parity, PPP)衡量的人均國民總所得(Gross National Income, GNI)進行調整，並考量通膨及匯率因素，將時間邊界拉齊至以2017年為基準之貨幣價值，方法學參考OECD (2012) 及 PwC UK (2015)。



利害關係人溝通管道與成效

利害關係人	重要性	溝通管道與頻率	重大主題	溝通重點與績效
<div>員工</div> <div></div>	員工為公司珍貴的資產，也是提升企業競爭力之關鍵，員工的支持是企業永續經營的基礎，也是推動永續發展最重要之一環	<ul style="list-style-type: none">• 每月/每季一次：勞資會議、職工福利委員會、職業安全衛生委員會、勞工退休準備金監督委員會• 每年一次：員工敬業度調查• 每年至少一次：員工儲蓄暨員工持股委員會• 每三年一次：修訂團體協約• 常設性：員工及性騷擾申訴專線電話、傳真、電子信箱、企業內部網站員工意見討論區、「檢舉專區」、「總經理信箱」及「Ideas信箱」• 不定期：第 e 學苑數位學習系統、營業單位晨會及夕會	<ul style="list-style-type: none">• 多元募才與技能培育• 誠信經營與公平待客• 經營績效	<ul style="list-style-type: none">• 2024年共3,455人通過LTTC、IELTS、TOEFL、TOEIC、BULATS、GEPT全民英檢等英語測驗檢定，386人通過JLPT及LTTC之日語、西班牙語、韓語及德語檢定• 連續15年入選「臺灣就業99指數」成分股• 連續11年入選「臺灣高薪100指數」成分股• 二度獲勞動部職業安全衛生署「健康勞動力永續領航企業」• 亞洲人力資源雜誌《HR Asia》「亞洲最佳企業雇主獎」
<div>股東 / 投資人</div> <div></div>	為保障股東權益及公平對待所有股東，建立股東對公司重大事項享有充分知悉、參與及決定等權利之公司治理制度	<ul style="list-style-type: none">• 每季一次：舉辦國內法人說明會• 每月及每季一次：公告營運績效• 每年一次：召開股東大會及發行中英文年報、永續報告書、信評機構年度ESG信用評等會議、參加DJSI、CDP及水問卷等國際ESG評比• 常設性：公司網站投資人服務專區公告發言人及投資人關係部門電話及電子信箱、永續發展專區設有利害關係人調查表、法人說明會影音檔同步公告於網站供投資人瀏覽(留存一年)• 不定期：中、英文公司網站公告公司治理、法人說明會簡報、財務資訊、年報、永續報告書及股務相關資訊等、受邀參加證券商辦理之法人說明會與投資人溝通、參與公司治理相關國內外倡議組織	<ul style="list-style-type: none">• 經營績效• 公司治理• 風險管理與營運持續性• 誠信經營與公平待客• 資訊安全與隱私保護• 責任金融與投融资脫碳策略• ESG商品與服務• 氣候策略與管理	<ul style="list-style-type: none">• 每年執行內部/每3年委請外部專業獨立機構辦理董事會(個別董事)及功能性委員會績效評估作業，評估結果於次年第一季結束前向董事會報告並於公司網站揭露• 銀行、證券子公司獲「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」• 連續7年入選DJSI「世界指數」成分股，連續9年入選「新興市場指數」成分股• 8度入選S&P Global永續年鑑成員，全球銀行業排名Top5%• 第一金控TCFD報告書四度取得英國標準協會(BSI)「LEVEL-5+」最高等級查核聲明• 連續8年獲選納入倫敦「富時社會責任新興市場指數」(FTSE4Good Emerging Index)成分股• 三度獲MSCI「全球標準指數」(MSCI ACWI Index)成分股ESG Ratings-銀行類最高等級AAA級• 依中華信評、S&P及Moody's等信評公司之信評報告為穩定，本集團於金融產業中具備堅強的市場競爭優勢與穩健的公司治理典範；在金融市場中，展現穩健的企業價值、分散的客戶基礎、允當的財務結構和風險控管，以及優良的資產品質。• 擔任亞洲公司治理協會(ACGA)Premium等級會員、研析最新公司治理資訊及報告、參與其年度論壇及研討會等活動，接軌國際公司治理發展趨勢• 為利董事及經理人、獨立董事共同瞭解股東之意見，定期將機構投資人意見及關注議題向董事會報告
<div>客戶</div> <div></div>	第一金控秉持「顧客至上、服務第一」的經營理念，持續提供客戶創新商品及優質服務，確保商品及服務資訊之透明度及安全性，戮力提升客戶滿意度	<ul style="list-style-type: none">• 常設性：本集團各公司均設有客戶申訴管道(營業單位/客服專線/電子信箱等)、本集團官網設有各公司聯絡窗口，公布聯絡人之電話、地址及E-MAIL• 常態性：對帳單、最新金融資訊、活動訊息等、公告「客戶資料保密措施」及「客戶服務承諾」、選拔服務楷模• 不定期：透過電話問卷/e-mail問卷/客服專線或委外進行客戶滿意度調查、舉辦高齡及身心障礙者信託講座、理財投資講座、工業區講座及ESG議合	<ul style="list-style-type: none">• 誠信經營與公平待客• 資訊安全與隱私保護• 責任金融與投融资脫碳策略• ESG商品與服務• 風險管理與營運持續性• 氣候策略與管理• 經營績效	<ul style="list-style-type: none">• 第一銀行、第一金證券均獲金管會「第二屆永續金融評鑑」排名前25%業者• 第一銀行連續三年獲金管會「公平待客原則評核排名前25%」，第一金人壽連續二年獲「公平待客原則評核排名前26~50%」• 第一銀行獲金管會「第三期信託業推動信託2.0計畫評鑑」-「信託業務創新獎」第一名、「安養信託獎」A組第二名、「信託結盟獎」、「參與國家融資保證機制特別獎」以及經濟部「中小企業信用保證融資業務績優金融機構及授信經理人」之「信保金質獎-金融機構組」、「信保金質獎-績優授信經理人」、「綠色授信推動獎」、「疫後振興獎-金融機構組」、「協助區域疫後振興轉型獎」、「協處企業獎」、「送保案件催收績效優良獎」及「總送保融資金額優等獎」• 第一金證券獲證交所「中介機構」-《攜手同行獎-證券承銷商第三名》、《邁向未來獎-IPO籌資金額第一名》、《推動創新獎-證券承銷商》、金融資安資訊分享與分析中心(F-ISAC)2023年情資分享獎勵積分統計-證券組特優機構• 第一金投信獲金管會「證券暨期貨金標獎創新實踐獎-優等」• 第一金人壽獲金管會「保險業配合政策推動各項業務」-《六大核心及公共建設投資競賽-專案投資組》獎，並連續29度蟬聯「提高國人保險保障方案」績效優良公司• 中小企業放款市占率連續15年居全體銀行第一名• 持續推動「永續績效連結授信專案」，對環境績效指標改善之企業給予優惠利率，2024年專案核准263戶計6,964億元



利害關係人	重要性	溝通管道與頻率	重大主題	溝通重點與績效
供應商 / 承攬商	供應商為第一金控的綠色夥伴，透過供應商管理及ESG商品審查機制篩選出符合企業永續發展之合格廠商為長期合作夥伴，攜手供應商共同落實ESG	<ul style="list-style-type: none">• 常設性：檢舉專區• 常態性：若廠商涉及環境污染、違反勞動法規或危害社會公益等情事，要求說明或排除合作• 上架前：<ol style="list-style-type: none">1. 於第一銀行銷售基金及保險商品之公司均須編製永續報告書或出具永續發展承諾書2. 透過ESG商品審查機制檢視理財商品ESG評核項目，依商品特性訂定商品風險等級分類，方可上架銷售• 不定期：辦理供應商會議、於公司網站公告採購資訊，招標透明化	<ul style="list-style-type: none">• ESG 商品與服務• 誠信經營與公平待客	<ul style="list-style-type: none">• 於本集團上架商品之境內及境外基金公司均100%分別簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明及「責任投資原則(PRI)」
政府 / 主管機關	政府政策影響企業營運方向，第一金控積極配合政府政策，遵循主管機關相關法令規範，打造健全經營環境	<ul style="list-style-type: none">• 常設性：持續建立有效之公司治理架構及完善之內控制度，獲金管會擇定為「永續金融先行者聯盟」成員，並擔任「金融業淨零推動工作平台-國內外推廣工作群」召集人• 不定期：參與主管機關座談會/研討會/公聽會/比賽徵選及評鑑機制等、遵循主管機關相關法令/政策，並配合其監理與查核、於公開資訊觀測站及公司網站揭露營運相關資訊	<ul style="list-style-type: none">• 誠信經營與公平待客• 公司治理• 風險管理與營運持續性• 資訊安全與隱私保護• ESG商品與服務• 責任金融與投融資脫碳策略• 氣候策略與管理	<ul style="list-style-type: none">• 十度獲台灣證券交易所公司治理評鑑「上市組排名前5%」、連續10年獲選納入「臺灣公司治理100指數」成分股、連續8年獲選納入「臺灣永續指數」成分股• 辦理與國際永續金融相關組織或金融同業之研討會、交流活動或提出相關建議、提出提升企業與民眾對永續金融認識之建議• 第一銀行獲行政院國家永續發展委員會-「國家永續發展獎(企業類)」• 第一銀行獲環境部第6屆「國家企業環保獎」金級獎最高殊榮、201處營業據點獲環境部「綠色辦公認證」• 第一銀行以ESG Podcast《一銀陪你聊「新」事》、《就在你左右》品牌形象廣告、友善家庭、體育先行者、第一金融智慧地圖平台、企業金流自動化平台、數位平台NPS導入專案、iLEO數位銀行及多元社群平台等獲「第21屆國家品牌玉山獎」-「最佳人氣品牌類」和「最佳產品類」獎，其中多元社群平台及智慧地圖平台並獲「全國首獎」殊榮；另第一金證券獲「傑出企業獎」，並以「ESG智能永續指標數據平台」、「投組診股師」分獲「最佳產品獎」及「最佳人氣品牌獎」；第一金人壽則以「美吾優美元利率變動型終身保險」獲「最佳產品獎」等總計榮獲16項獎項• 第一銀行依世界卡簽帳金額1‰捐贈之回饋金147萬元透過教育部「學校教育儲蓄戶」平台，資助1,324位經濟弱勢學生；依桃園卡簽帳金額3‰捐贈予桃園市政府768萬元，用於智慧城市推廣工作；依宜蘭卡簽帳金額3‰捐贈予宜蘭縣政府299萬元，作為該縣社會公益及植樹暨護樹等活動使用• 每季向主管機關報告整體營運概況，俾利其掌握整體金融環境
媒體 / 金融同業	第一金控不定期透過媒體揭露ESG相關資訊，媒體是我們與其他利害關係人溝通的重要管道之一	<ul style="list-style-type: none">• 常設性：設置發言人及公關部門提供聯繫• 不定期：參加各類評比/座談會/研討會、辦理記者說明會與發佈新聞稿	<ul style="list-style-type: none">• 經營績效• 誠信經營與公平待客• 資訊安全與隱私保護• 公司治理• ESG商品與服務	<ul style="list-style-type: none">• 第一銀行獲《今周刊》「財富管理銀行暨證券評鑑」、「最佳公平待客獎」第一名、「最佳理專團隊獎」第二名、「最佳商品獎」第二名、「最佳銀色友善獎」第二名、「最佳風控獎」第三名• 積極與媒體互動，以呈現ESG績效• 專家團隊每日提供最新市場概況及金融商品訊息，讓社會大眾輕鬆掌握金融市場動態
社區 / 非營利組織 / 非政府組織 / 學者專家	社區為我們業務發展之根基，於營運同時亦積極投入當地社區活動，關注公司營運對當地社區之影響，以增進社區認同	舉辦綠色有機/植樹/淨灘及淨山等綠色志工活動、金融小學堂/性別平等/綠色金融環境教育課程/健康及理財講座、參與ESG相關社團組織、舉辦節能研討會、永續金融講座、發行公益/綠色信用卡	<ul style="list-style-type: none">• ESG商品與服務• 氣候策略與管理	<ul style="list-style-type: none">• 第一金人壽每銷售一件房貸壽險或長期照顧險，即捐贈100元予信義區社區整合照顧服務中心(石頭湯)，2024年計59.8萬元• 第一銀行依里仁卡簽帳金額6‰捐贈予「慈心有機農業發展基金會」與「福智文教基金會」997萬元，投入生態保育及生命教育，支持有機農業及種樹守護海岸線• 協助新竹縣、南投及屏東縣18所偏鄉中小學裝設LED燈具6,873組，預估年減近69萬度用電，節省電費約276萬元，減少342公噸CO₂e碳排放量• 連續9年舉辦「植樹送愛」活動，累計種植13,936棵，年減33公噸CO₂e• 連續8年舉辦「我愛美麗海」淨灘活動，累計撿拾漂流木、漁業及一般廢棄物等垃圾共計14,894公斤• 連續3年參與「台灣好空氣育福田」停燒稻稈公益行動計畫，認養花蓮100公頃福地，預估每年可減少約900公噸CO₂，解決空汙問題

永續發展目標與企業風險管理 (ERM)

重大主題 及GRI特定 主題	政策 / 承諾	衝擊說明	行動	負責 單位		風險 發生 頻率	風險 衝擊 程度	評量指標 (KPI)	2024年目標	達成 情形	2025年目標	中長期目標 (2026~ 2030年)	價值鏈階段與關係					
													採購 / 供應商	客戶 前端 金融服務 ＊1	金融 交易 ＊2	客戶 後端 金融服務 ＊3	老舊 資產 ＊4	
經營績效																		
GRI 2-6：活動、價值鏈和其他商業關係		GRI 201-1：組織所產生及分配的直接經濟價值																
GRI 2-28：公協會的會員資格																		
<div>8</div> <div>經濟與財務 發展</div>	<ul style="list-style-type: none">追求卓越的經營績效與獲利，以維持企業之營運與發展，促進國內經濟成長及就業機會。關注全球供應鏈移轉及產業淨零轉型之趨勢，發掘成長新動能。	<div>負面實際衝擊</div> <ul style="list-style-type: none">長期性通膨隱憂使主要國家進入升息循環，全球金融市場波動加劇。 <div>正面實際衝擊</div> <ul style="list-style-type: none">主要國家加速全球供應鏈分流，並加速落實永續發展。 <div>正面潛在衝擊</div> <ul style="list-style-type: none">加強多元國際或地區合作與連結。把握數位經濟發展和新商業模式整合，以切入新商機。結合企業永續淨零目標與落實普惠金融。	<div>減緩措施</div> <ul style="list-style-type: none">持續擴增海外市場的布局串聯，提升主軸業務質量，內化風控、內控、法遵、資安及防制洗錢為企業文化。結合核心業務與ESG因子，透過集團投融資力量，成為影響客戶及產業減碳轉型與永續發展的驅動力。	公司 治理 小組	2 分	5 分	KPI 1： 稅後淨利 (億元)	236.92	253.59	260.40	每年稅後淨利成長幅度不低於國內金融保險業近三年之平均實質成長率							
							KPI 2： 非銀行子公司獲利占比 (%)	10	8.8	10	非銀行獲利占比持續提升							
責任金融與投融資脫碳策略																		
GRI金融服務業行業揭露指標：產品組合		FS2：在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程											FS3：監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程					
FS1：適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策													SASB：FN-CB-410a.2					
<div>9</div> <div>環境、氣候 與基礎建設</div> <div>12</div> <div>環境與氣候 政策</div> <div>13</div> <div>環境行動</div> <div>15</div> <div>環境治理</div>	<ul style="list-style-type: none">訂定永續授信、永續投資及永續保險政策，將ESG審查因子納入投資、融資、承銷及保險等核心業務，鼓勵客戶善盡ESG永續精神，達成企業與生態共存共榮之目標。持續精進商品審查之ESG因子檢核機制。善盡資產管理人之注意及忠實義務。	<div>負面潛在衝擊</div> <ul style="list-style-type: none">國內外主管機關及金融評鑑機構對ESG議題重視度持續增加，倘金融機構未建立完整及一致性之ESG審查機制，恐流失主管機關、市場及投資人之認同，進而增加整體營運風險。 <div>正面潛在衝擊</div> <ul style="list-style-type: none">透過嚴謹及完善的ESG審查機制，能切實掌握融資借戶、被投資企業及上架商品之ESG執行情形，可大幅降低投融資及上架商品對環境、經濟及社會之負面衝擊，並有助於維護集團資產品質及提升企業形象。	<div>預防措施</div> <ul style="list-style-type: none">強化氣候變遷轉型風險等投融資ESG風險評估，並將碳相關指標納入行業別限額調整因子，逐步調降高污染(碳排)產業之投融資限額。 <div>管理措施</div> <ul style="list-style-type: none">積極與投融資對象議合，提供資金協助企業永續轉型，另依SBTi方法訂定近程減碳目標，於2024年獲審核通過，據以執行。參照國際ESG標準，並依金管會公告之「永續經濟活動認定參考指引」，精進集團投融資及商品審查流程之ESG因子檢核機制，與企業議合流程，並將其標準化。依(Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD)對自有營業據點、供應商和投融資對象之自然與生物多樣性依賴與衝擊進行重大性分析，以降低自然相關風險並引導資金至有利於自然的方向。	責任 金融 小組	3 分	4 分	KPI 1: 依投融資部位財務碳排放量盤查結果執行投融資議合	對集團投融資部位財務碳排放量之半數以上(34戶)企業實施議合，促使其訂定2050年前之淨零排放目標		100%	對本集團投融資企業前一年度財務碳排放量前60%部位者，擇定半數以上執行投融資議合，敦促議合對象訂定淨零排放目標		對國內投融資部位屬集團前60%財務碳排放量者，擇定半數以上企業實施議合，促使議合對象訂定淨零排放目標					
							KPI 2： 依赤道原則對環境社會風險較高之案件進行審查，並徵提獨立第三方風險評估報告，納入個案信用風險綜合考量	100%	100%	依赤道原則官方指引，建立內部獨立查核制度，檢視赤道原則審查與執行流程是否合規		2026年前完成首次赤道原則獨立查核，嗣後每三年辦理一次並揭露查核結果；另持續追蹤赤道原則官方指引，確保授信流程符合赤道原則規範						
							KPI 3： 於一銀上架之境內及境外授信公司分別簽署「機構投資人盡職治理守則」及「責任投資原則」遵循聲明之比率 (%)	100	100%	100	100							

重大主題 及GRI特定 主題	政策 / 承諾	衝擊說明	行動	負責 單位		風險 發生 頻率	風險 衝擊 程度	評量指標 (KPI)	2024年目標	達成 情形	2025年目標	中長期目標 (2026~ 2030年)	價值鏈階段與關係				
													採購/ 供應商	客戶/前 端金融服 務*1	金融交 易*2	客戶後 端金融服 務*3	老舊資 產*4

公司治理																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
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 2-12：最高治理單位在監督衝擊管理的角色				GRI 2-13：衝擊單位的負責人				GRI 2-15：利益衝突				GRI 2-17：最高治理單位的群體智識				GRI 2-18：最高治理單位的績效評估				GRI 2-19：薪酬政策				GRI 2-20：薪酬決定流程				GRI 2-21：年度總薪酬比率				GRI 201-1：組織所產生及分配的直接經濟價值				GRI 404-3：定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比				GRI 405-1：治理單位與員工的多元化																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
5 性別平等		12 最佳治理與透明度		16 智慧與正向制度		董事會與管理階層以符合公司與股東最大利益的方式達成營運目標，強化企業管理運作與透明度，提升企業長期價值與競爭力，促進全民之社會福祉。										負面潛在衝擊		正面潛在衝擊										預防措施		公司 治理 小組		1 分		4 分		KPI 1： 董事會績效評估										平均得分＞4分		100%		平均得分＞4分		至少每3年委任外部專業獨立機構辦理董事會及功能性委員會績效評估																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											

重大主題 及GRI特定 主題	政策 / 承諾	衝擊說明	行動	負責單 位		風險 發生 頻率	風險 衝擊 程度	評量指標 (KPI)	2024年目標	達成 情形	2025年目標	中長期目標 (2026~ 2030年)	價值鏈階段與關係				
													採購 / 供應商	客戶 前端 金融 服務 * 1	金融 交易 * 2	客戶 後端 金融 服務 * 3	老舊 資產 * 4

ESG 商品與服務

GRI 201-1：組織所產生及分配的直接經濟價值	FS7：各經營業務為創造社會效益所設計的商品與服務，依目的細分其貨幣價值	FS11：與環境或社會篩選有關之正面及負面影響所佔資產的百分比
GRI 203-1：基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	FS8：各經營業務為創造環境效益所設計的商品與服務，依目的細分其貨幣價值	GRI金融服務業行業揭露指標：當地社區
GRI金融服務業行業揭露指標：產品組合	GRI金融服務業行業揭露指標：積極所有權	FS14：倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施
FS1：適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策		FS16：倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施
FS2：在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程		SASB：FN-CB-240a.1、FN-CF-000.A、FN-CF-000.B
FS3：監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程		

1 消除貧窮

3 健全醫療保健

5 性別平等

6 淨水與衛生

7 可負擔能源

8 就業與經濟成長

9 工業、創新與基礎建設

11 永續城市

12 責任消費與生產

13 氣候行動

17 全球夥伴

參酌國際倡議，以「攜手躍進永續創新」為經營主軸，將核心業務結合永續目標，切實扮演金融中介角色，引導資金流向永續發展相關項目，戮力提供符合各國主管機關規範之ESG產品及服務，引導企業邁向永續經營之途。

負面潛在衝擊

- 近年永續金融商品與服務需求倍增，惟相關審查及監理機制未臻完善，倘公司未明確量化產品及服務對環境及社會之效益，恐因定位不明而難以滿足客戶需求，進而流失商機，並恐蒙上「漂綠」陰影。

正面潛在衝擊

- 配合政府推動「六大核心戰略產業放款」專案，促進經濟發展，並可從相關產業尋求永續商機及獲利機會。

正面實際衝擊

- 因應高齡社會需求及政府評核機制，提供多元化普惠金融商品及服務除增加高齡弱勢族群客戶保障外，亦可提升企業形象及拓展業務多元化商機。
- 隨政府推動都更及危老建築重建，除可拓展集團融資業務，更可整合建築經理及信託服務，為消費者打造安全又環保之住所，達成環境、居民及集團三贏局面。

預防措施

- 強化ESG業務發展主軸，提升整體ESG投融资及商品比重，且將永續發展概念拓展至海外業務，致力以金融中介影響力，協助產業永續轉型。

管理措施

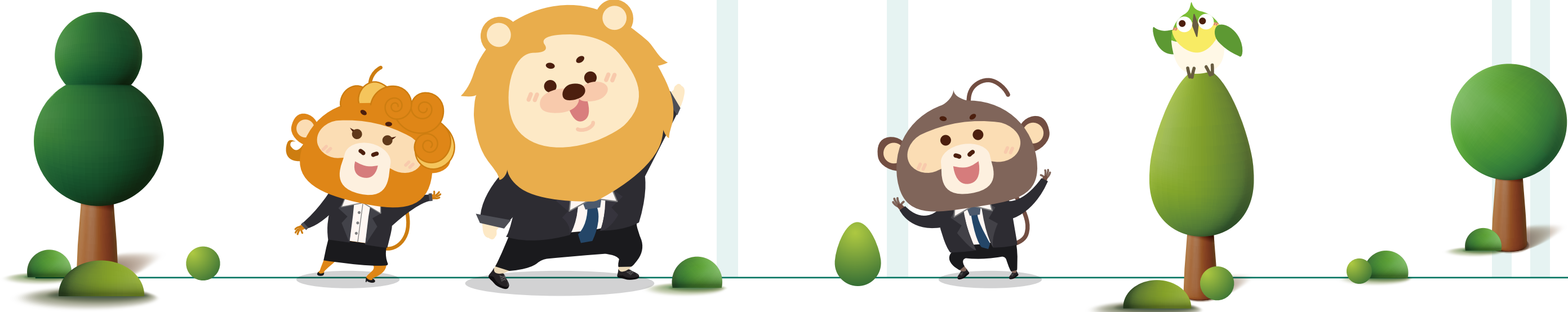
- 聚焦「六大核心戰略產業」，推動再生能源、綠色企業及永續績效連結授信等融資專案，並發行綠色及可持續發展等永續發展債券，持續將資金引導至對環境社會友善之項目。
- 持續針對高齡者、身心障礙等族群推廣多元化普惠金融商品，重視金融弱勢群體平等享受金融服務的權利，創造友善金融環境。

永續金融商品與服務小組

3分

3分

KPI 1： 都市更新及危老建築重建融資 新增案件數 (件)	12	533%	12	合計 50
KPI 2： 綠色融資(含綠色產業、綠色企業 及綠建築) 放款餘額 (億元)	1,200	101%	775 (配合聯徵中心修訂綠色 授信認定原則與規範而 調整目標金額)	2026年起 每年須較前一年成長30， 至2030年為925
KPI 3： 「綠色消費性貸款」 新承作量 (億元)	55	429%	70	合計 200
KPI 4： 提供經濟弱勢者基本保障之微 型保險件數 (件)	200	153%	250	至2030年 累計2,450
KPI 5： 安心貸新增貸款戶數 (戶)	160	134%	160	合計 800

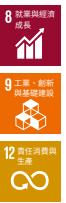


重大主題 及GRI特定 主題	政策 / 承諾	衝擊說明	行動	負責單 位		風險 發生 頻率	風險 衝擊 程度	評量指標 (KPI)	2024年目標	達成 情形	2025年目標	中長期目標 (2026~ 2030年)	價值鏈階段與關係				
													採購 / 供應商	客戶 前 端 金 融 服 務 * 1	金 融 交 易 * 2	客 戶 後 端 金 融 服 務 * 3	老 舊 資 產 * 4

資訊安全與隱私保護

GRI 418-1：經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴
FS1：適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策

SASB：FN-CF-220a.1、FN-CF-220a.2、FN-CF-230a.1、
FN-CF-230a.3、FN-CB-230a.1、FN-CB-230a.2



• 藉由資安事件分
析與分享、金融
資安監控聯防、
金融資安組態推
廣及透過新型人
工智慧技術協
作，提升資安監
控成效並發揮資
安聯防綜效。
• 落實集團「資訊
管理暨資訊安全
政策」及「個人
資料保護政策」
並取得相關ISO
管理系統認證。

負面潛在衝擊

• 隨著數位金融需求攀升，金融犯罪及駭客攻
擊事件頻傳，倘員工資安意識及軟硬體設備
資安防護能力不足，恐大幅增添整體營運風
險。
• 金管會將金融機構資安辦理情形納為存款保
險及保險安定基金費率計提的因素及申辦業
務的准駁考量，資訊安全防護能力不足將嚴
重影響未來營運及獲利能力。
• 個人資料保護意識抬頭，加以主管機關規定
趨嚴，未落實相關措施，恐遭受裁罰，並損
害公司信譽，進而影響客戶及投資人對公司
之信任。

正面潛在衝擊

• 隨金融科技蓬勃發展，強化個人資料之防護
及管理，可保護公司資產及聲譽，保障客戶
權益，提升客戶滿意度。
• 強化資安韌性及核心系統穩定性，並完善備
援機制，有助於提升競爭力，增進客戶信賴
及黏著度，確保業務持續穩健發展。

預防措施

• 定期進行電子郵件社交工程演練測試及個人資料
保護教育訓練，提高資安意識，以防止個資外洩
發生，並提升員工專業度。
• 持續進行核心系統轉型，將資訊架構朝小核心大
周邊方向調整，有助與外部系統介接及發展開放
銀行。
• 以雙中心網路架構進行新備援中心機房網路環境
建置，另導入新一代資料中心軟體定義網路，建
置雙活運營資料中心，確保資訊服務營運不中
斷。

• 透過容器化安全防護、防火牆規則自動化佈署、
程式碼檢測優化整合、特權帳號支援平台擴充，
建構關鍵資安防護能力。

管理措施

• 依金管會「金融資安行動方案2.0」持續精進各
項資安作為，包括深化核心系統資料保全及營運
演練，且相關系統及業務均須納入ISO 27001驗
證。
• 強化雲端資安防護，導入網路及端點資安機制並
整合雲端原生安全平台以保護雲端系統及資料。

永續金融商品與服務小組

4
分

5
分

KPI 1：
ISO 27001資訊安全管
理系統轉版認證作業

依ISO27001：2022
資安管理標準完成資
訊安全管理系統轉版
認證作業

100%

依ISO 27001：2022
標準廣續辦理資訊安
全管理系統複審認證
作業

2026年完成
ISO 27001：2022
擴大認證範圍作業

KPI 2：
電子郵件社交工程演
練 (%)

公司	釣魚成功目標
銀行	<0.1
證券	<1.4
投信	<1.4
人壽	<1.2
AMC	<2.5
管顧	<1.8

100%

公司	釣魚成功目標
銀行	<0.1
證券	<1.2
投信	<1.2
人壽	<1
AMC	<2.4
管顧	<1.8

公司	至2030年釣魚成功目標
銀行	<0.1
證券	<1
投信	<1
人壽	<1
AMC	<1.6
管顧	<1.8

KPI 3：
核心資訊系統切換至
備援中心並恢復運作
之時間 (小時)

公司	目標
銀行	≤1
證券	≤1
投信	≤2
人壽	≤2

100%

公司	目標
銀行	≤1
證券	≤1
投信	≤2
人壽	≤2

公司	目標
銀行	≤1
證券	≤1
投信	≤2
人壽	≤2

KPI 4：
「個人資料保護法」
教育訓練受訓率 (%)

100

100%

100

100



重大主題 及GRI特定 主題	政策 / 承諾	衝擊說明	行動	負責單 位		風險 發生 頻率	風險 衝擊 程度	評量指標 (KPI)	2024年目標	達成 情形	2025年目標	中長期目標 (2026~ 2030年)	價值鏈階段與關係				
													採購/ 供應商	客戶/前 端金融服 務*1	金融交 易*2	客戶後 端金融服 務*3	老舊資 產*4

誠信經營與公平待客

GRI 2-25：補救負面衝擊的程序	GRI 417-1：產品和服務資訊與標示的要求	FS14：倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	SASB：FN-CB-510a.1、FN-CB-510a.2、
GRI 2-26：尋求建議與提出疑慮的機制	GRI 417-2：未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	FS15：金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	FN-CF-220a.1、FN-CF-220a.2、FN-CF-230a.1、
GRI 205-2：有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	GRI 417-3：未遵循行銷傳播相關法規的事件	FS16：倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	FN-CB-230a.1、FN-CF-270a.4、FN-CF-270a.5
GRI 205-3：已確認的貪腐事件及採取的行動	GRI金融服務業行業揭露指標：當地社區		

12 誠信經營與公平待客

16 公平對待高齡及脆弱族群

- 企業經營首重誠信，並將之落實於營運管理，恪遵法令，避免遭受員工舞弊及裁罰損失並影響商譽及客戶對品牌的信任感。
- 落實公平待客文化，精進金融友善服務，公平對待高齡及脆弱族群，防制金融剝削，提升服務質量。

負面潛在衝擊

- 若公司無完善之內控制度，建立不誠信行為之風險評估及防範機制，將可能造成公司及客戶損失或遭主管機關裁罰並影響公司形象及經營績效。
- 金融科技蓬勃發展，公平待客意識抬頭，且主管機關規定趨嚴，若未落實公平待客管理機制，恐提高客戶權益受損之機率，並遭受裁罰，損害公司信譽。

正面實際衝擊

- 落實誠信經營，避免發生貪腐事件等不誠信情事，可避免遭受財務損失並樹立公司正派經營之形象，提升客戶之信任及忠誠度。
- 完善客戶申訴流程，並定期彙整及類型化重大客訴案件，搭配滿意度調查，藉以調整業務發展方向，將可建立良好之客我關係。
- 加強員工公平待客教育訓練，可提升員工專業度，除減少公司營運損失，並保障客戶權益，獲得客戶信賴。

管理措施

- 修正「公平待客原則策略」，增訂推行友善服務措施應考量之面向，及對董事、負責人、高階管理人員、分行主管及櫃檯人員應實施金融友善相關教育訓練，且應對績優分行予以獎勵等規定。
- 訂定商業行銷當事人行使拒絕權利時銀行應注意事項，並建立重大客訴及重大金融消費爭議案件處理之督導機制。
- 每季追蹤公平對待高齡客戶服務措施之執行情形，提報公平待客原則推動委員會。

預防措施

- 董事會指示各子公司強化KYC作業及防制金融剝削，落實管控作業流程，防堵詐騙案件發生。

公司治理小組、永續金融商品與服務小組

2分

4分

KPI 1：
國內外營運據點員工行為準則簽署率 (%)

100

100%

100

100

KPI 2：
誠信經營教育訓練受訓率 (%)

100

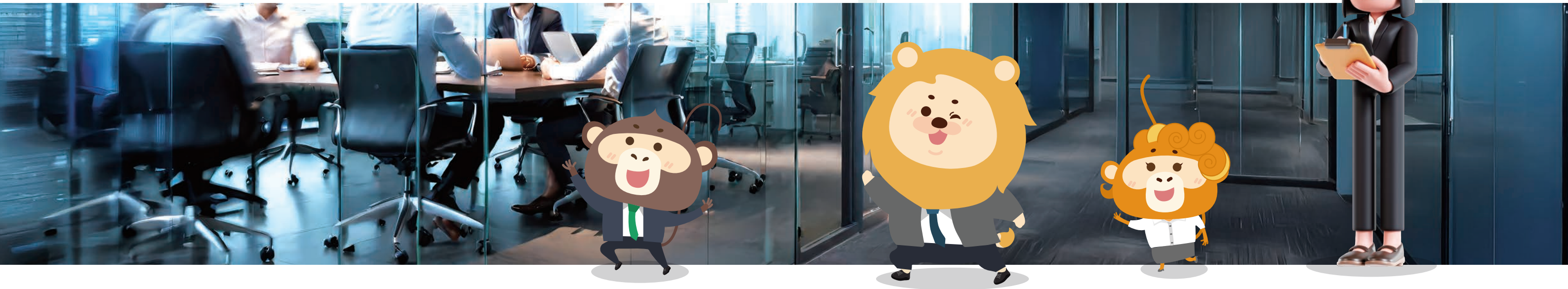
100%

100

100

KPI 3：
客戶滿意度問卷調查 (%)

公司	目標	公司	滿意度	公司	目標	公司	2030年目標
銀行	87.2	銀行	91.21	銀行	87.4	銀行	88.4
證券	85.6	證券	85.67	證券	85.61	證券	86.21
投信	96.5	投信	97.81	投信	96.5	投信	97
人壽	79	人壽	83.68	人壽	80	人壽	83



重大主題 及GRI特定 主題	政策 / 承諾	衝擊說明	行動	負責單位		風險發生頻率	風險衝擊程度	評量指標 (KPI)	2024年目標	達成情形	2025年目標	中長期目標 (2026~ 2030年)	價值鏈階段與關係				
													採購/供應商	客戶前端金融服務*1	金融交易*2	客戶後端金融服務*3	老舊資產*4

氣候策略與管理

GRI 201-2：氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會
GRI 203-1：基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊
GRI 203-2：顯著的間接經濟衝擊

GRI 金融服務業揭露指標：產品組合
FS1：適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策

<div>12 責任投資與ESG</div> <div>13 氣候行動</div>	依循國際金融穩定委員會發布之TCFD架構，暨主管機關之氣候相關財務揭露指引，訂定治理架構、策略、風險管理流程及管理指標與目標，以提升面對氣候風險之營運韌性。	負面潛在衝擊 <ul style="list-style-type: none">隨國內外產業供應鏈相繼確立減碳行動或開徵碳稅(如歐盟2026年實施「碳邊境調整機制計畫」)，相關產業可能面臨營運衝擊及轉型風險，間接衝擊本集團信用及營運風險。因極端氣候造成直接或間接衝擊，如淹水、風災、極端降雨、乾旱缺水等，將影響企業營運及財務損失，進而影響本集團之資產品質。 正面潛在衝擊 <ul style="list-style-type: none">藉由依循TCFD架構，將氣候風險造成的財務衝擊予以量化，有助集團強化核心業務之氣候韌性與風險應變能力。遵循赤道原則規範落實盡職授信並建立客戶議合機制，分享循環經濟概念或提供貸款利率減降優惠引導客戶轉型，提供低環境衝擊之產品與服務。	預防措施 <ul style="list-style-type: none">依TCFD架構製作報告書，連續四年取得英國標準協會(BSI)Level5+認證。加入PCAF及SBTi，採用PCAF建議之方法學盤查範疇三投融资財務碳排放量，再依據盤查結果訂定重大投融资業務之短、中、長期減碳目標，已於2024年6月正式獲SBTi審查通過，並據以執行。 減緩措施 <ul style="list-style-type: none">修正「永續授信政策」，擴大不再新增承作之煤炭及非典型油氣業務範圍，調降營收占比門檻，並增訂既有授信到期之因應方式，逐步淘汰對相關產業融資，強化氣候風險治理。逐年調降高汙染(耗能)產業投融资比重上限。	責任金融小組

4分

4分

KPI 1：

CDP氣候變遷問卷

統籌集團各公司資訊填報CDP氣候變遷問卷

100%

廣續辦理

廣續辦理

KPI 2：

導入科學基礎減碳目標 (SBT)

彙訂SBT減碳目標，提交SBTi審查，並依其規範進行後續程序

2024年6月底獲SBTi審查通過近程目標並公開揭露

依銀行子公司SBT專案顧問建議之減碳路徑，訂定集團減碳路徑，併同彙集子公司SBT減碳結果，於集團TCFD報告書揭露

依集團減碳路徑辦理

KPI 3：

第一銀行高汙染 (碳排) 產業授信比重上限 (%)

13

100%

13

併同年度行業別限額調整作業，定期檢視限額之合理性，並視業務單位減碳目標研議設定調整進程

KPI 4：

高汙染 (碳排) 產業投資比重上限 (%)

公司

投資比重上限

銀行

11

證券

24

人壽

11.5

創投

9.5

100%

公司

投資比重上限

銀行

10

證券

21

人壽

11

創投

9.5

公司

投資比重上限

銀行

2026年10

證券

2027年15

人壽

2030年10

創投

2030年7



重大主題 及GRI特定 主題	政策 / 承諾	衝擊說明	行動	負責單位		風險發生頻率	風險衝擊程度	評量指標 (KPI)	2024年目標	達成情形	2025年目標	中長期目標 (2026~ 2030年)	價值鏈階段與關係				
													採購／供應商	客戶/前端金融服務*1	金融交易*2	客戶後端金融服務*3	老舊資產*4

多元募才與技能培育

GRI 2-7：員工

GRI 2-8：非員工的工作者

GRI 202-2：雇用當地居民為高階管理階層的比例

GRI 401-1：新進員工和離職員工

GRI 404-1：每名員工每年接受訓練的平均時數

GRI 404-2：提升員工職能及過渡協助方案

GRI 404-3：定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比

GRI 405-1：治理單位與員工的多元化

4 教育品質

5 性別平等

10 減少不平等

16 和平與正義制度

配合公司永續發展之營運策略與目標招募多元人才，提供包含ESG、永續金融等全方位教育訓練，提升員工職能，並定期接受績效及職涯發展檢核，強化勞動力之多元性及包容性。

負面潛在衝擊

面對金融數位科技不斷創新且法規更迭快速，金融業亟需AI、數位科技及永續發展等跨界人才投入，若專業人才培育及轉型不及均將影響公司永續經營及獲利情形。

海外分行專業人才遭同業挖腳，流動率高，中階主管人才流失，不利人員培育、業務拓展及經驗傳承。

正面實際衝擊

因應數位服務大幅增加，強化同仁數位化思維及學習能力，有助於數位商業模式創新開發，實踐永續發展藍圖。

海外據點擴張迅速，提供員工國際職涯舞台，吸引多元優秀人才加入。

強化數位學習平台，除提升員工專業能力，亦可培訓員工第二專長及取得專業證照之能力。

預防措施

少子化、退休潮及數位科技發展改變金融服務模式，各子公司進行策略性長期人力分析研究，就未來可能產生之人力缺口及永續發展所需人才之招募問題研議因應方案。

管理措施

積極參與校園徵才博覽會，多方招攬優秀人才。

培育同仁多元技能，提供數位及永續金融學習課程，鼓勵自主及終身學習。

配合雙語分行設立及海外業務推展，積極延攬優秀外語(英、日、德語)人才。

員工照護小組

4分

4分

KPI 1：培育海外儲備人員

20名

160%

20名

依海外業務發展需求

KPI 2：英語檢定比例 (%)

38

114%

40

至2030年50

KPI 3：人均教育訓練時數

公司	小時	公司	達成率	公司	小時	公司	小時
銀行	45	銀行	144%	銀行	45	銀行	每年45
證券	52	證券	195%	證券	53	證券	至2030年55.5
投信	52	投信	102%	投信	52	投信	每年52
人壽	51	人壽	102%	人壽	51	人壽	至2030年53
AMC	16.5	AMC	121%	AMC	17	AMC	至2030年18.2

KPI 4：訓練課程滿意度 (分)

公司	滿意度	公司	達成率	公司	滿意度	公司	滿意度
銀行	84	銀行	111%	銀行	85	銀行	2026年86
證券	68	證券	125%	證券	80	證券	2026年81
人壽	80	人壽	109%	人壽	80	人壽	2030年80

●：直接衝擊 ○：促成衝擊 (間接衝擊) ◎：商業關係衝擊

*1：商品行銷、銷售等

*2：貸放、投資等

*3：數位金融服務、後檔作業等

*4：汰換老舊設備、廢棄物處理及資源回收等

*5：風險發生頻率

5分	在未來1年可能發生
4分	在未來3年可能發生
3分	在未來5年可能發生
2分	在未來10年可能發生
1分	在未來30年可能發生

*6：風險衝擊程度

5分	公司營運產生極高度衝擊
4分	公司營運產生高度衝擊
3分	公司營運產生中高度衝擊
2分	公司營運產生輕度衝擊
1分	公司營運產生極輕度衝擊

經營績效

GRI：2-6、2-28、201-1

1-1 基本資料及營運概況

◎ 第一金融控股股份有限公司簡介

成立時間	2003年1月2日
總部地址	臺灣 (臺北市中正區重慶南路一段30號)
實收資本額	新臺幣 1,402.87 億元
資產規模	新臺幣 47,044.22 億元
集團成員	包括銀行、證券、投信、人壽保險、金融資產管理、創投、管顧、投顧及租賃等金融相關事業
員工人數	10,317人
產業別	金融服務
股票代號	TWSE：2892

◎ 股東結構

政府機構	政府基金及公營機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構及外國人
11.49%	2.71%	12.29%	13.22%	37.54%	22.75%

*：資料截至2025.4.22，普通股流通在外股數為14,028,749,903股 (未發行特別股)。

2024年銀行及人壽子公司分別續獲金管會「公平待客原則評核排名前25%及前26-50%」，銀行持續強化財富管理2.0，高資產財管業務AUM居同業第1名，且成功攔阻詐騙金額較2023年成長34%，證券子公司輔導星宇航空上市，競拍金額及公開申購人數均創下台股史上第一。在數位轉型方面，銀行及證券子公司分別有「AI警示帳戶預警模型」及ETF線上申購系統上線，人壽子公司持續擴展行動投保系統。在新創服務方面，金控打造「ESG永續應用地圖查詢平台」，證券子公司推出「ESG智能永續指標數據平台」，持續發揮金融業之永續影響力。



特色亮點

- 銀行高資產財管業務AUM居同業第1名
- 銀行及人壽分別獲金管會「公平待客原則評核排名前25%及前26-50%」
- 銀行成功攔阻詐騙金額較2023年成長34%
- 證券輔導星宇航空上市，公開申購筆數創台股史上新高



數位轉型

- 銀行參與信託公會規劃、集保建置之「交割指示傳送平台」，提升作業效率
- 銀行「AI警示帳戶預警模型」上線，提升防詐成效
- 證券ETF線上申購系統及第二階段智慧下單功能上線
- 人壽擴展行動投保系統之通路及商品



新創服務

- 金控打造「ESG永續應用地圖查詢平台」，響應淨零轉型
- 證券攜手精誠資訊推出「ESG智能永續指標數據平台」
- 人壽持續商品轉型，推出「金保加倍利率變動型終身壽險」



永續實踐

- 九度榮獲公司治理評鑑「上市公司前5%」佳績
- 連續兩年獲頒勞動部「健康勞動力永續领航企業獎」
- 銀行、證券、投信及人壽分別獲「台灣永續投資獎」之「機構影響力」、「個案影響力」共5個獎項

在財務表現方面，本集團及銀行子公司獲利再創新高，稅後淨利分別為253.59億元及238.06億元，銀行以外子公司亦表現不俗，稅後淨利合計達23.16億元，較2023年成長29.30%，獲利占比更提高至8.80%。

除財務績效以外，本集團秉持「厚植誠信治理，邁向永續未來」之經營理念，致力關注當責治理、環境管理、幸福職場及社會共融等面向，持續提升「永續金融，第一品牌」之價值。在永續實踐方面，銀行、證券、投信及人壽子公司分別獲台灣永續能源研究基金會「台灣永續投資獎」頒發「機構影響力」、「個案影響力」共5個獎項，為表現最佳的公股金融機構，並連續兩年獲頒勞動部「健康勞動力永續领航企業獎」，另連續7年入選DJSI世界指數成分股，整體永續績效獲國內外肯定。

1-2 全球營運據點

第一金融集團以臺灣為營運總部，於全臺共設置220個營運據點及543台自動櫃員機(ATM)，營業區域遍佈都市及鄉鎮地區(包含南投、屏東、花蓮、臺東及澎湖等地區)，國外營運據點橫跨美、亞、歐、大洋等四大洲，其中子公司第一銀行於新南向國家(包括新加坡、越南、寮國、菲律賓、柬埔寨、泰國、緬甸、印尼及澳洲)共設有19處營運據點。

◎ 本集團海外布點情形

區域別	現行據點
美洲	銀行：美國洛杉磯分行、紐約分行、休士頓分行、加拿大溫哥華分行、多倫多分行；美國第一銀行子行及其阿罕布拉(Alhambra)、工業市(City of Industry Branch)、矽谷(Silicon Valley Branch)、爾灣(Irvine Branch)、亞凱迪亞(Arcadia Branch)、佛利蒙(Fremont Branch)、奇諾崗(Chino Hills Branch)及聖馬特奧分行(San Mateo Branch)等8家子分行、安大略放款辦事處(Ontario) 14
大陸港澳	銀行：香港分行、澳門分行、上海分行、上海自貿區支行、成都分行、廈門分行 6
亞洲	證券：和昇證券(香港) 1
東南亞	租賃：第一金(成都)租賃、一銀國際租賃(蘇州)、一銀租賃(廈門) 3
東北亞	銀行：新加坡分行、越南胡志明市分行、河內市分行、寮國永珍分行、菲律賓馬尼拉分行、柬埔寨金邊分行及其其中洲支行、奧林匹克支行、桑園支行、堆谷支行、永盛支行、水淨華支行、暹粒支行、登高支行、新速支行、泰國曼谷代表辦事處、緬甸仰光代表辦事處、印尼雅加達代表辦事處 18
歐洲	銀行：日本東京分行 1
歐洲	銀行：英國倫敦分行、德國法蘭克福分行 2
大洋洲	銀行：關島分行、澳洲布里斯本分行 2

合計 47 個據點

第一銀行國內外營運據點
請參考該行網站

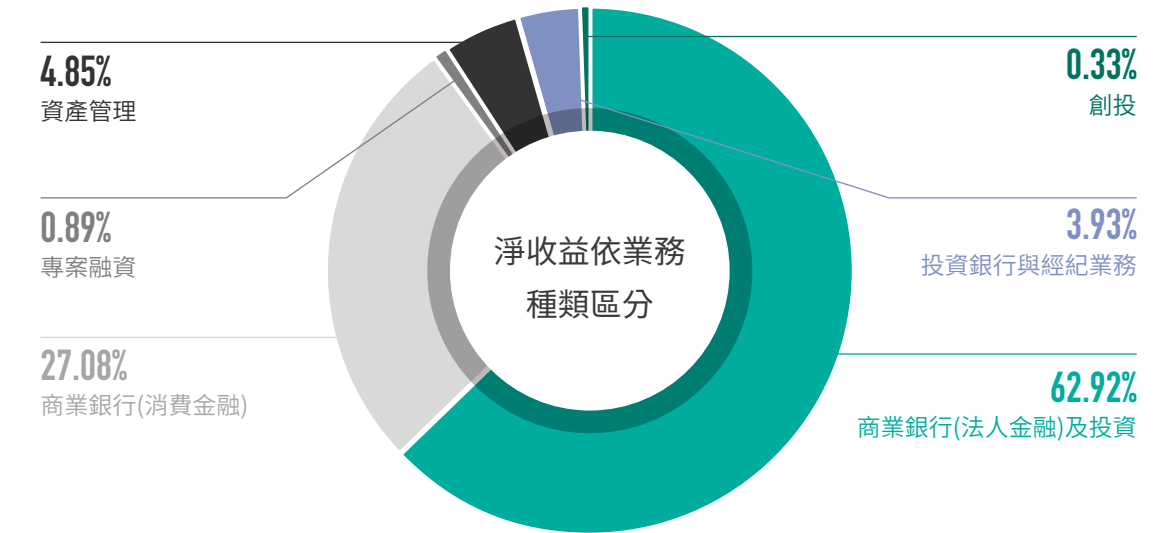


1-3 財務績效

單位：千元

項目	年度	2021	2022	2023	2024
經營能力	總資產	3,739,593,907	4,157,195,982	4,429,410,318	4,704,422,325
	總負債	3,515,047,049	3,933,073,412	4,180,965,920	4,436,536,418
	股東權益	224,546,858	224,122,570	248,444,398	267,885,907
	淨收益	62,604,429	67,756,394	67,255,132	72,119,475
	稅前淨利	23,433,444	24,486,604	28,262,256	31,237,709
	稅後損益	19,739,045	20,595,663	22,461,001	25,359,450
獲利能力	資產報酬率 ROA (%)	0.55	0.52	0.52	0.56
	股東權益報酬率 ROE (%)	8.86	9.18	9.51	9.82
	每股盈餘 EPS (元)	1.52	1.56	1.65	1.81
	純益率 (%)	31.53	30.40	33.40	35.16
分配的經濟價值	員工福利費用 (包含薪資費用)	17,331,619	17,818,913	18,730,480	20,080,525
	支付之所得稅	3,154,083	4,757,872	4,304,144	7,130,467
	社會公益投入	84,230	96,383	112,030	134,710
	每股現金股利 (元)	1.0	0.8	0.85	0.95
	每股股票股利 (元)	0.2	0.3	0.3	0.25

＊1：每股盈餘未追溯調整。
＊2：未列入合併財務報告之孫公司計有第一金融資產管理英屬維京群島公司及一銀租賃英屬維京群島公司。



1-4 信用評等

依據中華信評、S&P及Moody's等信評公司於2024年度出具之信評報告顯示，本集團在金融產業中具備堅強的市場競爭優勢與穩健的公司治理典範；在金融市場中，展現穩健的企業價值、分散的客戶基礎、允當的財務結構和風險控管，以及優良的資產品質，在長短期信用評等及展望方面之結果如下：

信評機構	第一金控			
	短期	長期	展望	評等日期
中華信評	twA- 1+	twAA-	穩定	2024.10.01
S & P	A-2	BBB	Stable	2024.09.30
Moody's	--	A2	Stable	2025.03.27

＊：信用評等定義，可至Moody's(<https://www.moodys.com>)、S&P(<http://www.standardandpoors.com>)及中華信評(<http://www.taiwanratings.com>)網站查詢。

1-5 參與國內外之組織

本公司及各子公司為促進國內金融產業發展，分別參與不同的金融產業組織積極參與各項事務，以促進整體金融產業健全發展，另為達成企業永續發展之目標，本公司亦致力於推動及加入包括氣候變遷、淨零排放、企業永續、產業發展等ESG面向之各項倡議及相關組織，以推廣並落實永續發展理念，獲取國際永續發展領域新知。2024年本公司及各子公司對產業交流與發展及ESG相關機構/協會之費用支出總計2億8,613萬元，其中捐助財團法人中小企業信用保證基金達2億5,483萬元。

◎ 產業交流與發展

中華民國銀行商業同業公會	中華民國人壽保險商業同業公會
臺北市銀行商業同業公會	中華民國創業投資商業同業公會
中華民國信託業商業同業公會	中華民國全國中小企業總會
中華民國證券商業同業公會	中小企業信用保證基金
中華民國期貨業商業同業公會	農業信用保證基金
中華民國票券金融商業同業公會	海外信用保證基金
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	

本公司董事長擔任中華民國銀行商業同業公會及臺北市銀行商業同業公會常務理事、中華民國信託業商業同業公會理事長、財團法人聯合信用卡處理中心董事、臺灣省銀行商業同業公會聯合會理事長、台灣金融服務業聯合總會理事；子公司第一金證券董事長擔任中華民國證券商業同業公會理事；第一金投信董事長擔任中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會副理事長。

◎ ESG相關機構 / 協會

亞洲公司治理協會 (ACGA)	中華民國三三企業交流會
會計研究發展基金會	中華民國國際經濟合作協會
台灣永續能源研究基金會-台灣企業永續研訓中心	台灣上市櫃公司協會
中華民國工商協進會	第一商業銀行文教基金會

本公司於2018年起成為亞洲公司治理協會Premium等級會員，以獲取國際公司治理發展新知，並持續捐助台灣企業永續研訓中心，由董事長擔任諮議理事，積極協助、參與該中心舉辦企業永續教育推廣及國際性論壇等活動，另透過捐助設立第一商業銀行文教基金會，致力於推廣藝文教育公益，以期提升國民生活品質，促進社會祥和。

氣候相關遊說活動與產業協會參與管理系統

第一金控針對氣候相關遊說活動與產業協會參與建立了一套管理系統，適用範圍包括本公司及各子公司參與國內外之氣候相關產業協會，透過明確管理、每年審查與監控制度確保其氣候相關活動或潛在立場是否符合《巴黎協定》。

第一金融控股股份有限公司參與氣候相關產業協會管理系統請參考本公司網站



2024年氣候相關產業協會審查報告

直接遊說

2024年本集團無進行直接遊說。

產業協會

2024年本集團廣續參與5個與氣候相關之產業協會，此5個協會已納入本管理系統之管理對象進行評估，評估結果如下：

◎ 與本集團氣候立場一致：5 個

氣候相關產業協會名稱	評估結果
台灣企業永續研訓中心	承認氣候風險，支持《巴黎協定》，認同淨零排放目標
中華民國工商協進會	承認氣候風險，支持《巴黎協定》，認同淨零排放目標
中華民國三三企業交流會	承認氣候風險，認同淨零排放目標
中華民國國際經濟合作協會	承認氣候風險，認同淨零排放目標
台灣上市櫃公司協會	承認氣候風險，認同淨零排放目標

◎ 與本集團氣候立場不一致：0 個

氣候相關產業協會名稱	協商溝通之過程及預計採取之因應措施
無	無

責任金融與投融资脫碳策略

GRI：FS1、FS2、FS3
SASB：FN-CB-410a.2

◎ 責任金融



金融機構為落實不使全球均溫上升超過1.5°C的淨零承諾，已執行淨零轉型計畫、策略與治理制度，並要求投融资客戶遵守相同的淨零轉型目標。本集團依循「第一金控永續發展政策」訂定永續授信、永續投資及永續保險政策，將ESG盡職調查程序涵蓋所有投資、融資、諮詢及保險等業務，持續精進ESG因子審查機制，除檢視投融资企業是否違反產品永續、人權、環境保護及社會重大爭議等篩選標準外，更將涉媒及非典型油氣產業加入檢核項目，並與五大金融同業成立永續金融先行者聯盟，強化與投融资企業之議合機制，倘投融资企業有重大違規情節且於議合後未提出改善計畫，將逐步減降投融资部位，積極引導客戶重視永續議題，期能攜手達成2050淨零排放目標。

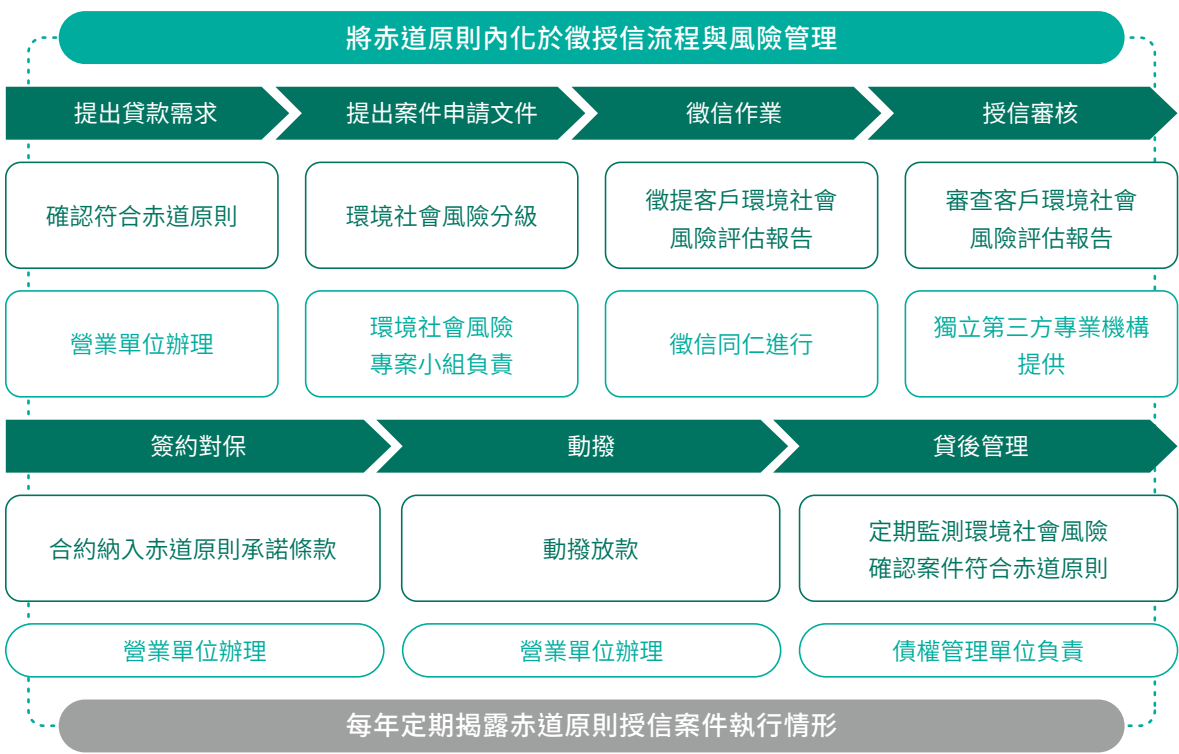
信守永續承諾，於本集團上架商品之境內及境外基金公司均100%分別簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明及聯合國「責任投資原則(PRI)」，上架商品之保險公司亦100%編製「永續報告書」或出具「永續發展承諾書」，以保障客戶與受益人權益。



2-1 法人金融 / 投資業務

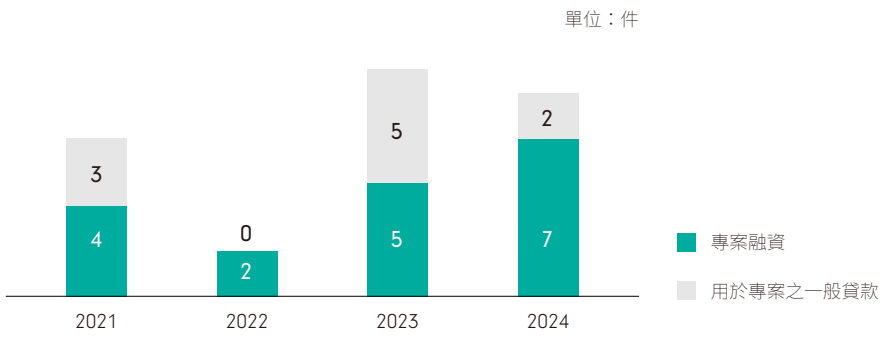
◎ 赤道原則

子公司第一銀行業於2020年12月21日正式簽署加入赤道原則協會，是全球第114家會員銀行，並於2021年1月6日函布實施「授信案件適用赤道原則作業要點」。依循赤道原則，於受理所有企業戶融資前，皆須依案件金額及用途判斷赤道原則適用性，針對適用案件由業務、徵審、貸後管理等單位成立專責之「環境社會風險專案小組」負責風險分級，並依據獨立且符合特定資格之第三方機構出具之「環境社會風險評估報告」、「環境社會風險監測報告」，進行環境社會風險審查及貸後監測，以確認承作案件符合赤道原則規範，適度降低潛在授信風險，運用金融業之影響力支持環境及社會永續發展。



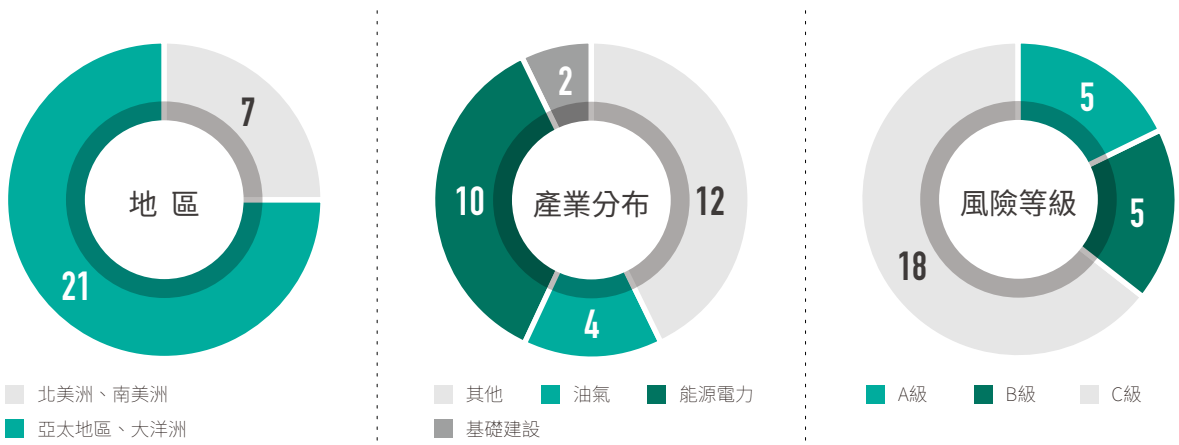
第一銀行2021-2024年共計核准28件適用赤道原則授信案件，案件所在地以亞太地區(臺灣)為主，產業以能源電力及油氣為大宗。

◎ 2021-2024年核准適用赤道原則授信案件數量



◎ 2021-2024年核准適用赤道原則授信案件類型

單位：件



案 例

電力供應業 / 屋頂型(室內養殖型)漁電共生太陽能聯貸案件 第三方機構：美商科進栢誠工程顧問

第一銀行2024年共同主辦屋頂型(室內養殖型)漁電共生太陽能聯貸案件，案場位於嘉義縣義竹鄉，裝置容量約120MW，案場土地現多為魚塭及閒置魚塭，非屬生態敏感區域，亦非為文化財產/遺產保護區及原住民保留區，已取得環境部同意免辦理環評，並取得獨立第三方機構出具之「環境與社會盡職調查報告」，評估本案對環境之影響有限，經聯貸主辦行評定為C級。

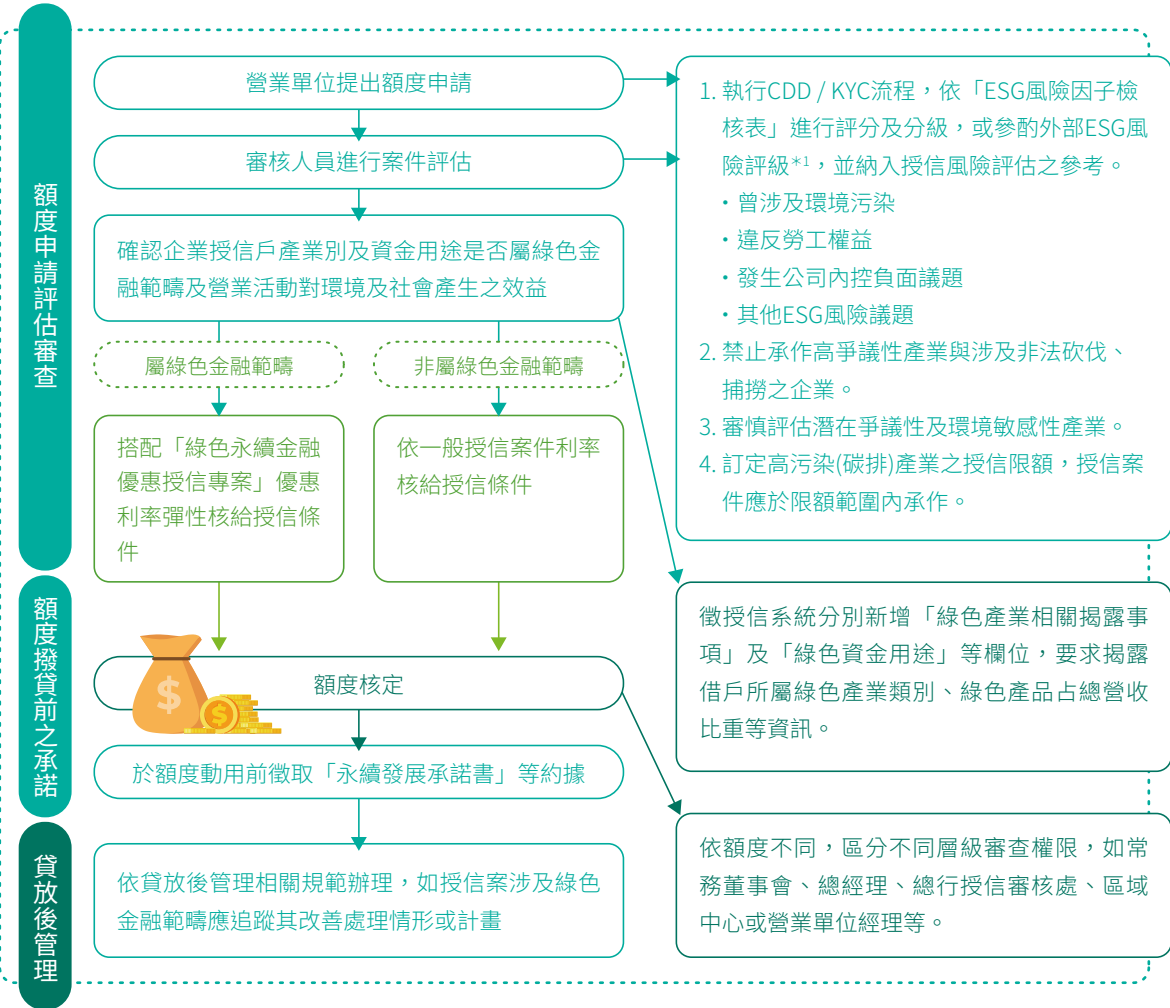
對於可能造成之環境汙染影響，借戶已建立營運管理計畫、緊急應變計畫及「環境安全衛生管理計畫」，並就EPC廠商針對施工環境安全危害及環境風險進行初步辨識，應對措施包含定期灑水防止揚塵、採用低噪音施工機械、避免夜間施工、設置臨時截流及排水系統與沉沙池等。此外，為保障所有利害關係人之權益，除在當地舉辦施工前說明會，說明基地位置、開發配置、環境影響、交通動線及施工工期等，並提供窗口及建立投訴機制，確保暢通之溝通管道。

本案聯貸合約中規定借款人應確保有關環境保護、污染防治、廢棄物處理等均隨時符合法令規定，並不得涉有違反企業社會責任而造成顯著不利影響，包括但不限於勞工權益保護、環境維護及消費者保護，另應符合並遵守赤道原則的各項規範及要求，包括但不限於每年提供獨立第三方機構出具之赤道原則報告，以供銀行團檢視借款人是否於授信期間內為發展本專案所需完成之改善項目或行動計畫。



◎ 盡職授信

第一銀行落實責任金融，將企業授信戶是否善盡環境保護、社會責任及誠信經營納入融資評估之重點，持續於風險管理相關會議向授信審查人員宣導ESG審查機制，授信額度申請評估審查、額度撥貸前之承諾及貸放後管理三階段如下：



*1：適用於常務董事會層級以上案件。

禁止承作	審慎評估		訂定承作上限*2	
高爭議性對象	潛在爭議性產業	環境敏感性產業	高污染(碳排)產業	
<ul style="list-style-type: none">菸草製造情色非法軍火涉及非法砍伐、捕撈	<ul style="list-style-type: none">酒博弈	<ul style="list-style-type: none">採礦業農林漁牧業石油天然氣涉及生物多樣性、氣候變遷、能源使用、森林及水議題之產業	<ul style="list-style-type: none">電力供應鋼鐵及煉鋁煉銅石化(含人造纖維)水泥造紙農牧	<ul style="list-style-type: none">水上及航空運輸印染整理皮革金屬加工處理印刷電路板電池製造

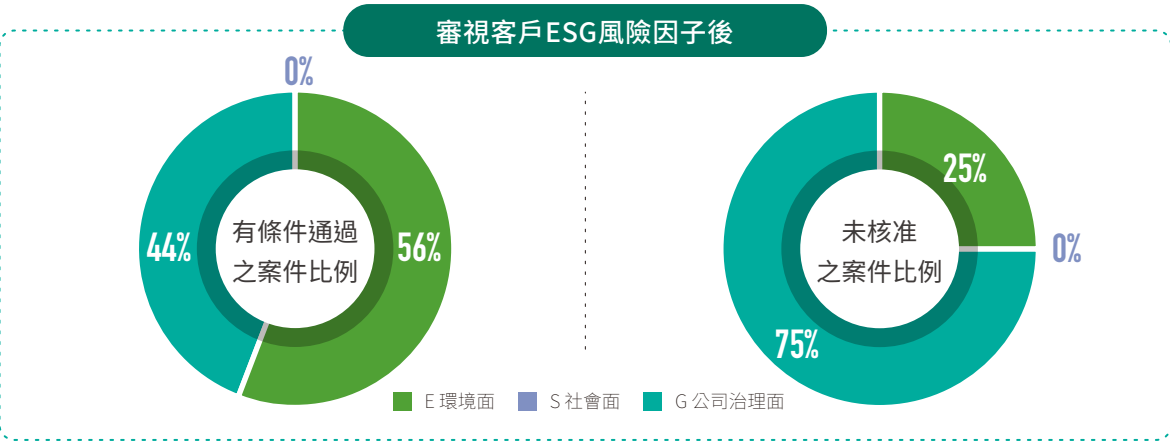
*2：2024年產業授信限額比重不得逾全行總授信13%。

於業務往來時切實執行客戶盡職調查(Client Due Diligence, CDD)及Know Your Customer(KYC)流程，透過「ESG風險因子檢核表」，分別檢視授信戶之ESG各面向風險，並進行評分及分級，以納入授信風險評估之參酌。若客戶曾發生污染環境、侵害人權/勞工權益、公司內控負面議題及其他ESG爭議情事時，即與客戶進行溝通議合，並於額度申請時敘明改善處理情形或改善計畫，額度審查單位則依據危害之嚴重性評估刪減額度或增加限制性條件，倘所涉及之ESG風險因子無法排除或改善，則拒絕貸放，以善盡金融業之社會責任。

2024年辦理企業授信案件審查均100%將ESG相關議題納入授信決策過程，其中因ESG風險因素而致「有條件通過」(如：減貸或提高利率等)或「未核准」之案件共13件，分項情形如下：

單位：件 / 新臺幣佰萬元

	ESG 風險因子	有條件通過 (含核減、限制性條件)		未核准 (含緩議、自請退回)	
		件數	金額	件數	金額
E 環境面	<ul style="list-style-type: none">污染源列管對象及相關裁罰紀錄高碳排產業採礦及能源等環境敏感性產業環境部規範「應盤查登錄溫室氣體排放量之排放源」對象及碳排量是否連續2年增加	5	2,352	1	632
S 社會面	<ul style="list-style-type: none">勞工權益及勞動基準法遵循狀況工資給付及退休準備金提撥狀況職業安全衛生、職災紀錄性別平等食品安全潛在爭議性產業	0	0	0	0
G 公司治理面	<ul style="list-style-type: none">發行永續報告書國際ESG相關評比及倡議參與情形董監事持股比例經營層更迭會計師財報查核意見負面新聞事件	4	1,134	3	3,099
合 計		9	3,486	4	3,731



上述經審核人員認定屬ESG風險因素而致有條件通過或未核准案件，金額前三大授信戶名單如下：

單位：新臺幣佰萬元

授信戶名稱	ESG 風險說明	金額
OOO 股份有限公司	借戶母公司前因經營權之爭，管理階層大幅變動，公司治理有待改善；加以借戶近年虧損持續擴大，財務及經營風險提升，綜合考量予以緩議。	2,700
OOO Limited (海外)	借戶及其保證人所屬石油礦業面臨碳排放、污水和廢棄物管理等重大ESG議題，且其部份油氣資產位於戰爭頻繁、政府貪腐嚴重地區，經外部ESG評級分類為嚴重風險等級，又考量對借戶曝險偏高，予以核減額度。	634
OOO Holding LLC (海外)	借戶主要獲利來自石油及天然氣，屬環境敏感性產業，且因運作及商業模式存有不確定性，遭信評機構調降評等，綜合考量授信風險，予以緩議。	632
合 計		3,966

為引導授信戶落實永續發展，我們積極敦促國內客戶重視永續發展，並徵取授信戶出具之永續發展承諾書，亦敦促海外客戶配合當地環保及人權等法令，2024年第一銀行、一銀租賃及第一金AMC成功徵取授信戶出具永續發展承諾書之覆蓋率達99.9%。

◎ 歷年國內外授信戶永續發展承諾書簽署情形

單位：戶

項目 \ 年度	2021	2022	2023	2024
國內永續發展承諾書	51,713	53,682	49,639*	48,085*
永續發展評估表 - 海外分行	5,389	6,317	7,250	8,108

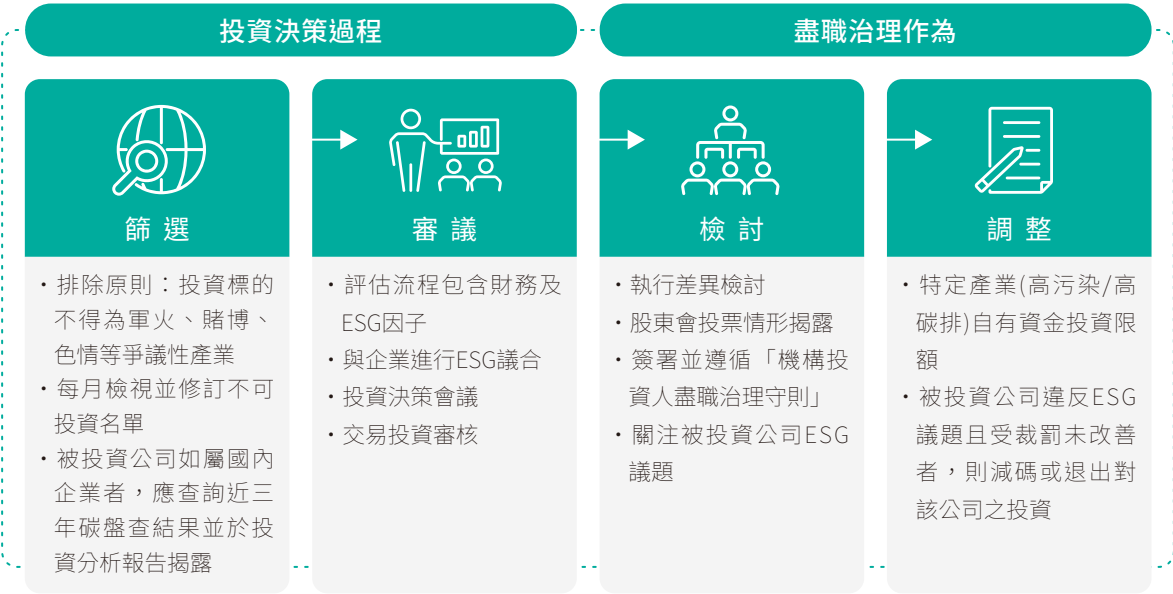
*：包含第一銀行、一銀租賃及第一金AMC徵取之永續發展承諾書。

2024年為達成「永續金融先行者聯盟」投融資議合承諾事項，盤點集團2023年底國內投融資部位財務碳排放量前60%者，融資部分，第一銀行以徵取簽署永續發展承諾書(議合版)為議合推動方式，2024年完成議合比率達80.88%。

為強化貸放後管理，善盡金融機構對環境保護及社會永續之責任，第一銀行就授信戶因違反環保法令致遭政府環保機構裁罰而通報預警案件，了解其營運有無違反ESG原則，並對借戶提出建議改善措施，2024年符合「經政府環保機構裁罰違反環保法令者」預警徵兆之案件共計1件，將持續追蹤借戶取得環保主管機關之廢棄物處理許可證進度。另倘授信戶之貸款符合綠色融資用途，則強化覆審作業貸放後資金實際使用之查核，如發現有違反ESG原則等情事，應於覆審意見敘明，以作為未來授信額度審核之參考，2024年經覆審人員辦理覆審，無相關情事發生。

◎ 責任投資

第一金融集團針對責任投資設立標準評估流程，落實盡職治理守則及遵循相關法規，善盡資產管理人之忠實義務以謀取受益人與股東之最大利益。

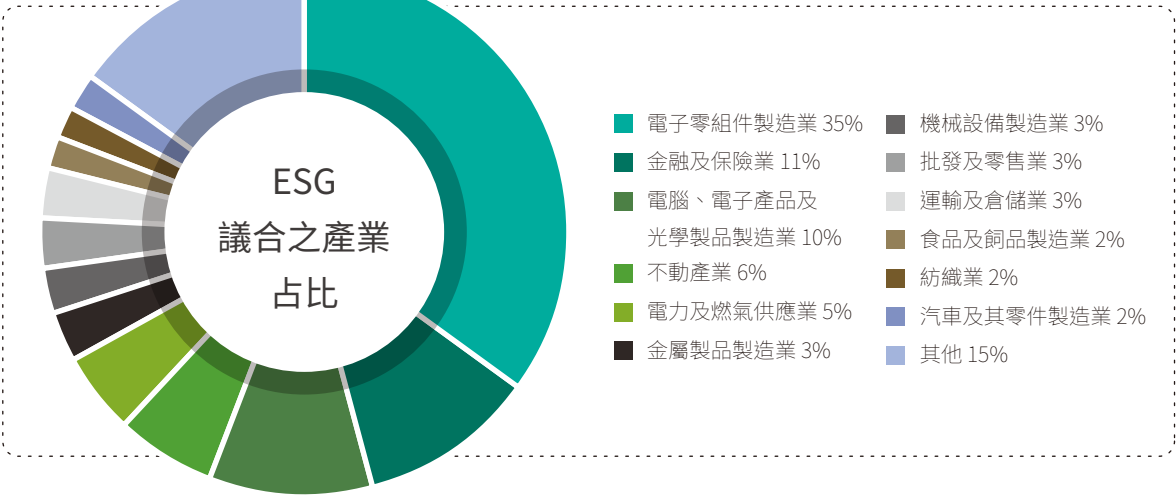
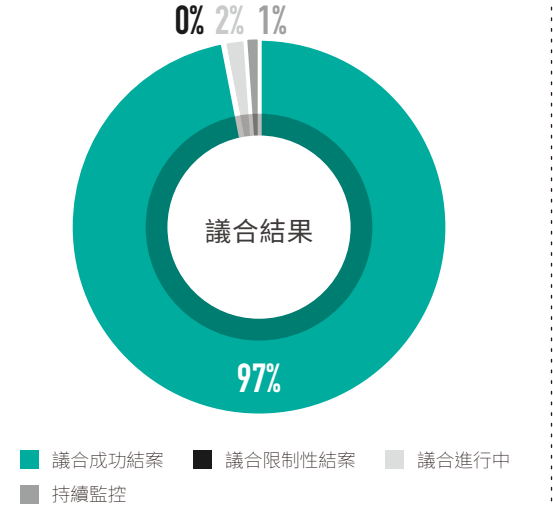
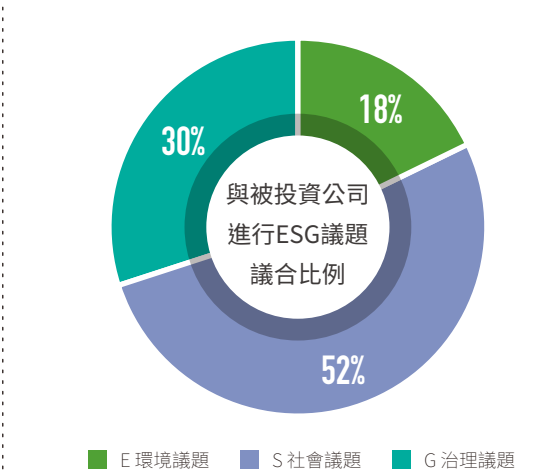
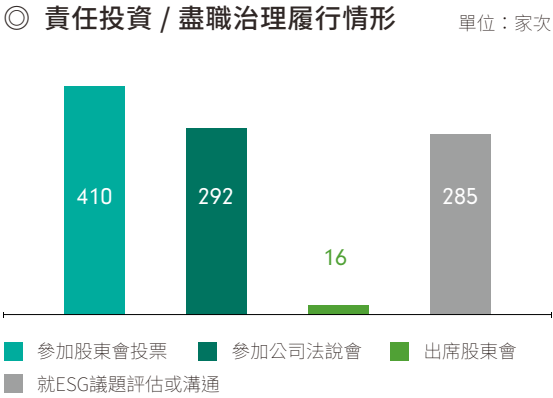


第一金投顧每月檢視並修訂「違反永續發展之不可投資名單」，依據產品永續、治理、社會、環境等面向檢視投資標的，將違反永續發展宗旨之企業列為不可投資名單，並參考「國際人權公約」內容及精神，著重「經濟社會文化權利國際公約」第6、7、8條增訂人權保護為社會面向之篩選準則，2022~2024年不可投資名單排除個股檔數分別為13、15及13家公司，提供金控、銀行、證券、投信、人壽及創投6家公司參考；2024年第一金投信6檔國內基金(小型、創新趨勢、電子、核心戰略、店頭與中概平衡)投資股票池中沒有「違反永續發展之不可投資名單」之個股，且國內股票型基金股票池中有88.3%公司編製申報其永續報告書。

面向	審慎評估	近三年排除個股檔數		
		2022	2023	2024
產品永續	排除營業項目包含動物福祉(生物多樣性)、氣候變遷、臭氧層破壞、博弈、基因工程、核能、色情行業、菸草及武器系統等之企業。	7	7	7
治理	近半年發生涉嫌掏空、食安、公司派結合外部人士炒股及其他重大社會爭議事件或遭檢調調查等。	0	1	0
社會	• 有無重大勞資爭議、罷工等事件，且勞資協商尚未完成。 • 企業進行無預警惡性裁員。 • 參考「國際人權公約」內容及精神，並著重「經濟社會文化權利國際公約」第6、7、8條增訂人權保護之篩選準則。	6	7	6
環境	• 行政院環保署裁罰處分名單(行政院環保署/行政公開資訊/本署裁罰名單)，遭裁罰且尚未完成改善者。 • 環境污染事件已遭檢察官起訴，先列入觀察名單。	0	0	0
合 計		13	15	13

為善盡資產擁有人或管理人責任並增進本集團及資金提供者之長期價值，銀行、證券、投信及人壽子公司均完成簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，並於公司網站揭露盡職治理履行情形，2024年第一銀行及第一金證券皆名列證交所公布「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」；另針對投資標的屬2023年底集團國內投融資部位財務碳排放量前60%者，第一銀行以徵取簽署永續發展承諾書、發放問卷、透過股東會發言及與被投資公司信件往來之方式，詢問投資標的關於氣候變遷風險、淨零排放及具體減碳目標之行動方案並取得承諾，另第一金控亦主動加入CDP國際組織之議合計畫，藉由國際倡議組織，共同發放氣候與自然環境變遷風險問卷，以增進議合成效。截至2024年底完成議合比率為82.4%，達成「永續金融先行者聯盟」投融資議合承諾事項。

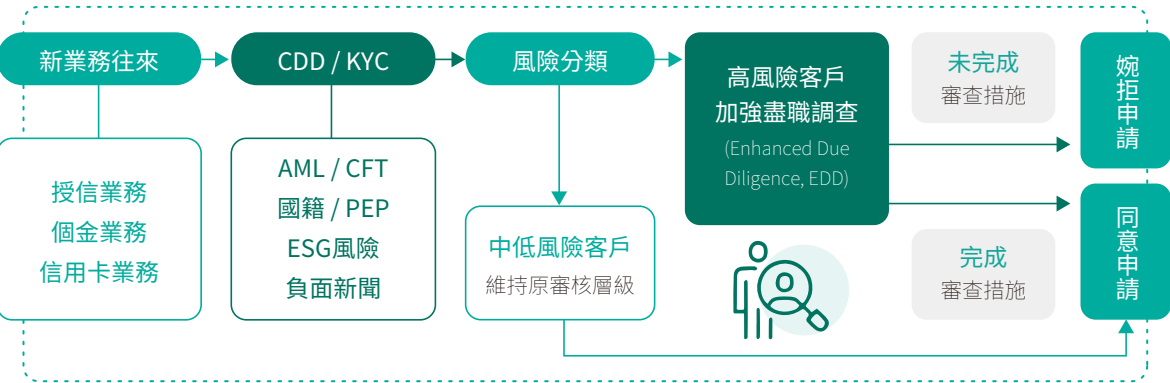
2024年出席被投資之上市櫃公司股東會比率 【(現場出席＋電子投票)家數 / 應出席家數】	
第一銀行	100%
第一金證券	100%
第一金投信	100%
第一金人壽	100%



2-2 零售銀行 / 個金業務

◎ CDD / KYC 審查流程

為提升授信資產品質及韌性，我們將ESG風險因子納入中小企業(含獨資及合夥)及個人金融之零售銀行業務審查流程，客戶須100%通過財務評估及ESG風險審查程序，確保在財務上具有可持續性，並有承受不可預見的風險事件之韌性。



新開戶或客戶新增業務往來項目時落實客戶盡職調查(CDD)及Know Your Customer(KYC)，包含切實執行個人戶及中小企業負責人之洗錢防制(AML)及打擊資恐(CFT)警示名單查詢，並對高風險客戶加強盡職調查(Enhanced Due Diligence, EDD)，另將客戶是否曾有涉及ESG風險納入調查項目，若鑑別ESG相關風險過高，則拒絕交易或婉拒往來，以降低提供之商品與服務對社會環境造成不利之影響；且中小企業金融業務比照一般法人金融業務納入對高污染(碳排)產業之限額控管、爭議性及環境敏感性產業之承作限制，評估其對環境及社會永續之影響。

為將擔保品價值減損之風險納入鑑價考量，須逐案至「經濟部中央地質調查所」網站查詢「地質敏感區」及「土壤液化潛勢區」資訊，同時揭露於鑑價報告中，供審核人員綜合考量擔保品之氣候變遷風險，倘不動產擔保品為丙種建地之建築物*，且屬新案或增貸案件，需由第一銀行總行鑑價管理部、區域中心或自行鑑價單位獨立鑑估。

*：即建物謄本座落地號之使用地類別為丙種建築用地(係供森林區、山坡保育區、風景區及山坡地範圍內之農業區建築使用者)。

◎ 2024年零售銀行授信業務ESG審查結果

型態	面向	ESG 風險因子	審查結果
中小企業	環境面	比照一般法人金融之審查因子	• 未核准1件 (公司治理面)
	社會面		
	公司治理面		
個人戶及 中小企業負責人	環境面	不動產擔保品座落地區 (地質敏感區及土壤液化潛勢區)	• 12%座落於地質敏感區 • 18%座落於土壤液化高度潛勢區
	社會面	洗錢、打擊資恐 涉及違法情事及負面新聞	• 11件個人貸款戶因AML風險過高 婉拒

◎ 零售銀行授信審查與ESG議合

為強化與零售銀行客戶溝通及辨識ESG相關風險與機會，第一銀行與客戶往來前透過面對面對談、講座、動/靜態文宣及社群互動等方式不定期與客戶互動並傳達ESG資訊，且攜手轉投資企業東亞建築經理公司及政府單位提供客戶ESG相關諮詢服務，全面提升客戶ESG意識；建立業務往來時則藉由融合ESG風險因子之審核機制辨識潛在ESG風險及機會，更積極與客戶溝通，邀請客戶使用永續金融商品與服務，包含綠色產業/企業貸款、綠色消費性貸款、綠色信用卡及相關諮詢服務等，使客戶可透過每一次的金融行為實際參與ESG行動；確實建立業務往來後，則持續監控客戶是否違反ESG情事，並採取矯正措施，降低商品與服務對環境及社會之負面衝擊。

◎ 2024年邀請客戶互動或參與ESG議合之比例

項目	戶數	占比
綠色消費性貸款	2,369	20%
都市更新及危險老舊建築重建案	31	
公益 / 綠色信用卡	30,720	
ESG基金*1	165	
個人金融客戶*2	163,452	

*1：精選2024年29檔符合國內主管機關規範之ESG基金。

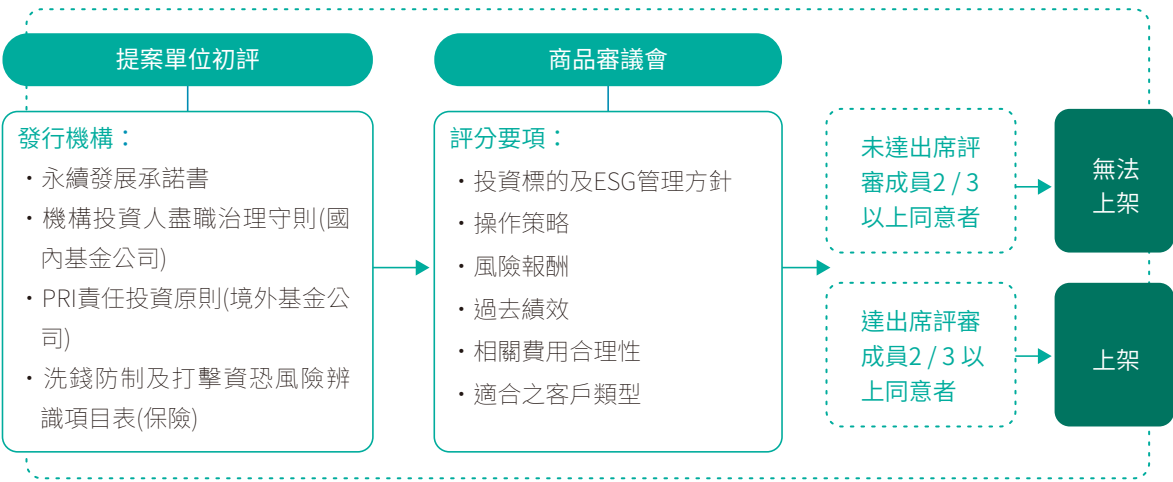
*2：2024年房貸、信貸、信用卡貸放之顧客數。

第一銀行自2023年起於iLEO APP新增信用卡「消費碳足跡查詢(Carbon Calculator)」功能，供卡友了解每月刷卡消費之碳排放量，為公股銀行首推此功能，截至2024年底共計33,983位客戶啟用該功能。

為鼓勵持有綠色信用卡之卡友辦理電子帳單及使用一銀帳戶自動扣繳信用卡費，持續推出低碳生活享回饋活動，活動期間內於指定之綠色消費通路刷卡即可享刷卡金回饋，實踐低碳綠消費。

◎ 商品審查 - 將ESG風險與機會納入上架評核項目

為避免提供之金融商品與服務造成環境及社會之負面衝擊，銀行、證券、投信及人壽子公司將ESG因子納入理財商品上架之遴選標準，透過嚴謹的商品審查，兼顧風險控管與社會、環境的永續發展，為客戶與投資人追求可持續性的長期報酬。為充分了解商品適合度(know your product, KYP)，第一銀行上架之理財商品須以評分表檢視ESG相關評核項目是否涉及重大負面ESG議題(如空氣汙染、水汙染、違反人權與勞工權利、公司內控與員工操守不佳等)，且配合主管機關修訂ESG基金認定標準，上架ESG基金須通過金管會審查，並列入集保基金資訊觀測站ESG基金專區，以避免上架商品有漂綠行為；於提案單位初評通過後，將相關資料彙送「理財商品審議會」複審，審查項目至少包括投資標的及ESG管理方針、操作策略、風險報酬與過去績效、相關費用合理性、適合之客戶類型等，並依商品特性訂定商品風險等級分類，經出席評審成員2/3以上同意者，方可上架銷售，2024年商品上架審查共計217檔，下架審查共計6檔，上架商品經ESG審查的比例為100%。為確保所銷售商品與客戶風險承受度之等級相當，保障客戶與投資人之權益，銷售過程亦遵循洗錢防制及打擊資恐相關規範，並評估商品風險與客戶風險適合度(know your customer, KYC)。



2-3 投融資脫碳策略

為響應政府2050年淨零排放目標，第一金控自2023年起建立投融資業務脫碳機制，且銀行、證券、人壽、投信及創投子公司皆將相關規範納入永續授信/投資政策中，由上至下落實減碳策略，鼓勵企業進行節能轉型，並將資金引導至對環境衝擊較低之項目。

◎ 融資脫碳

第一銀行自2023年2月起建立融資業務脫碳機制，針對煤炭開採之企業融資、興建燃煤電廠之專案融資(屬減碳轉型者除外)及非典型油氣營收占比逾一定比重之企業融資案件，承諾不再承作新案或既有案件之增貸，2024年9月進一步擴大限制對象，且現有部位到期後亦應減降，逐步減少對相關產業融資，預計2030年前部位歸零。

種類	營運項目	排除政策 適用範圍	不再承作條件*	適用 年度	融資部位全面 汰除年度
煤炭	包含煤炭開採、燃煤發電、煤炭基礎設施(加工處理、管線、鐵路運輸)等煤炭相關業務	不再新增承作專案融資及企業貸款	煤炭相關業務營收占比逾30%	2024年起	2030年
能源	包含焦油砂、極圈油氣、超深水油氣、頁岩油氣上游之開採、生產、基礎設施(管線、接收站)等非典型油氣相關業務	既有額度到期逐步減降	非典型油氣相關業務營收占比逾15%		

*符合以下條件者得例外承作：(1)資金用途屬減碳轉型；(2)借戶或所屬集團已對外宣示淨零或減碳承諾，或提出具體減碳目標或轉型計畫；(3)借戶屬當地政府已承諾淨零或提出減碳目標之機關或國營事業。

◎ 投資脫碳

針對煤炭及能源等敏感性企業訂定投資排除政策，適用範圍主要包含主動投資及第三方管理之投資業務，並積極與客戶議合，鼓勵進行節能轉型，倘客戶無法配合，將逐步減降投資部位，以推動企業永續發展。第一銀行為發揮機構投資人之影響力，加速推動投資業務脫碳進程，2024年進一步強化脫碳承諾，降低營收占比比重，公開承諾不再新增投資於無低碳轉型計畫之高碳排企業，另除資金用途可明確認定為減碳轉型或當地政府已提出淨零承諾、減量目標之國營事業外，不再新增投資「煤炭業務營收占比逾25%」及「非典型油氣業務營收占比逾10%」之企業，並已於2024年全面汰除此類企業之既有部位。此外，為強化投資業務之氣候變遷風險管理机制，逐年調降高污染及高碳排產業之投資限額，並規範被投資企業如屬高污染及高碳排產業，除依ESG落實程度衍生之投資風險等級定期評估外，另須依檢核頻率，定期審視該等企業轉型風險抵減措施之有效性，據以追蹤及議合其脫碳策略之落實程度。

種類	營運項目	排除政策 適用範圍	不再承作條件	適用 年度	投資部位全面 汰除年度
煤炭	包含煤炭開採、燃煤發電、煤炭基礎建設等煤炭業務	不再新增投資該企業	煤炭業務營收占比逾25%	2024年起	2024年
能源	包含焦油砂、極圈油氣、超深水油氣、非典型液化天然氣及頁岩油氣等非典型油氣業務	不再新增投資開採、買賣、設備、運輸等企業	非典型油氣業務營收占比逾10%		

2-4 生物多樣性投融資策略

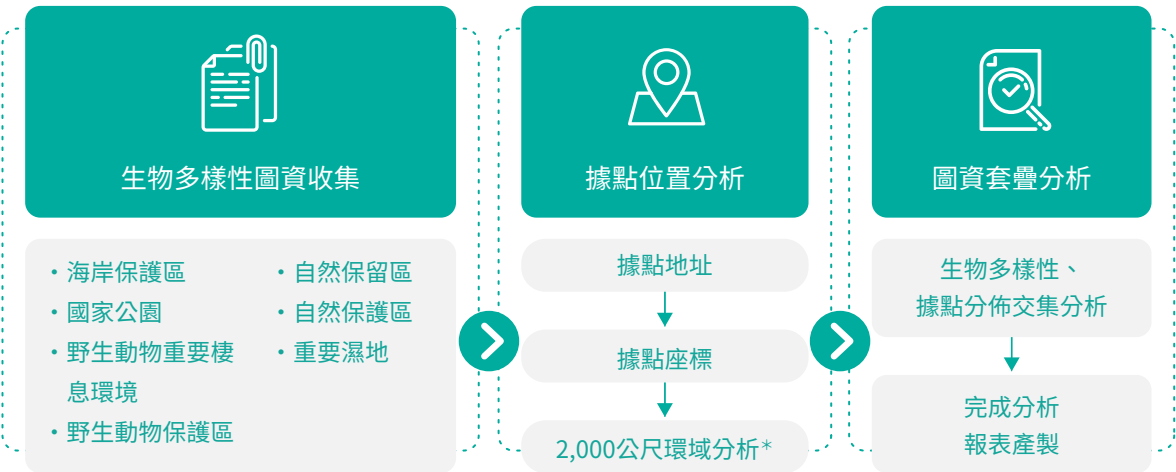
為發揮金融業投融資影響力，運用核心職能推動生物多樣性與永續環境，第一金控於授信申請書之「ESG風險因子檢核表」增設是否涉及「生物多樣性」、「能源使用」、「森林及水議題」之檢核項目，對自然相關風險進行初步辨識，並於2024年董事會通過永續授信政策，將森林及水議題納入授信審查評估，更參照由自然相關財務揭露任務組(Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD)發布的V1.0版本建議進行自然相關財務揭露，藉以降低自然相關風險並引導資金至有利於自然的方向。根據TNFD的LEAP(Locate, Evaluate, Assess, Prepare)方法(V1.0版)，本公司針對自有營業據點、供應商和投融資對象之自然與生物多樣性依賴與衝擊進行重大性分析並予揭露，以期達成與利害關係人溝通之目的，LEAP方法執行架構如下。



價值鏈活動場址定位 (Locate)

- 採用疊圖分析：為鑑別價值鏈上本公司、投融資對象和供應商活動對自然與生物多樣性影響，以座落點疊圖分析各據點環域半徑2,000公尺內與生物多樣性區域重疊情形。

◎ 座落點疊圖分析3階段



*：自然生物多樣性圖資蒐集來源為內政部國家公園署與農業部。

- 暴露度 - 生物多樣性熱點分析：第一金控針對價值鏈上之53,663處位於臺灣境內之據點進行座落點之自然與生物多樣性衝擊評估（其中包含自有營業據點206處、供應商137處、投融資對象53,320處。分析結果顯示，第一金控價值鏈上共有28,283處據點具有潛在之自然與生物多樣性衝擊潛勢，包括自身營運據點、供應商和投融資對象。

生物多樣性評估分析報告

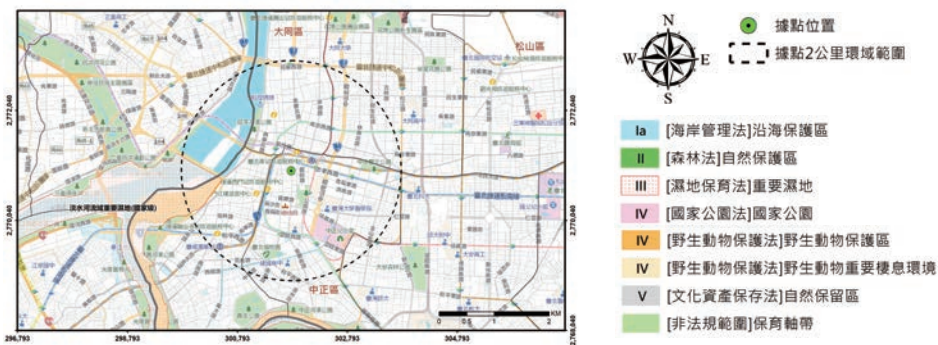
分析對象名稱：營運據點 - 總部大樓

分析對象所在地：台北市中正區重慶南路一段30號 (緯度：25.045751，經度：121.513087)

是否坐落生物多樣性影響範圍

IUCN 分類	名稱	法規範圍生物多樣性圖資	是否坐落
Ia	嚴格自然保留區	自然保留區	否
Ib	荒野地	-	否
II	國家公園	國家公園	否
III	自然紀念物或現象	自然保留區	否
IV	棲地/物種管理區	重要濕地、野生動物保護區、野生動植物重要棲息環境	是
V	地景/海景保護區	沿海保護區	否
VI	自然資源永續利用區	-	否
-	其他	(非法規範區) 保育軸帶	否

據點坐落位置

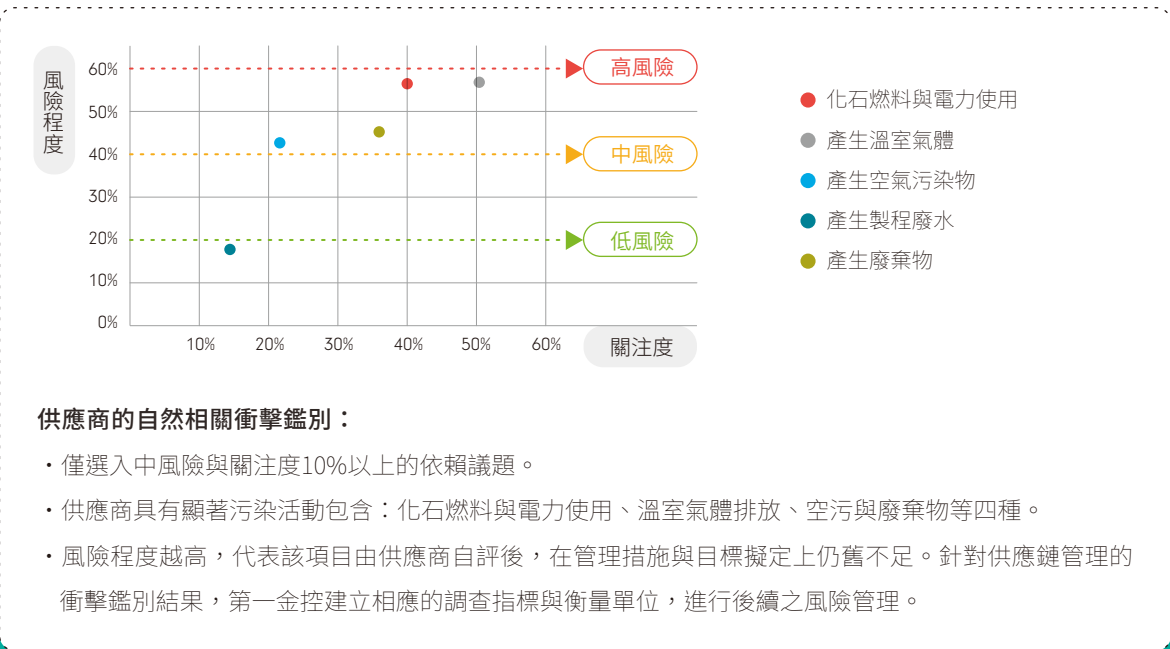
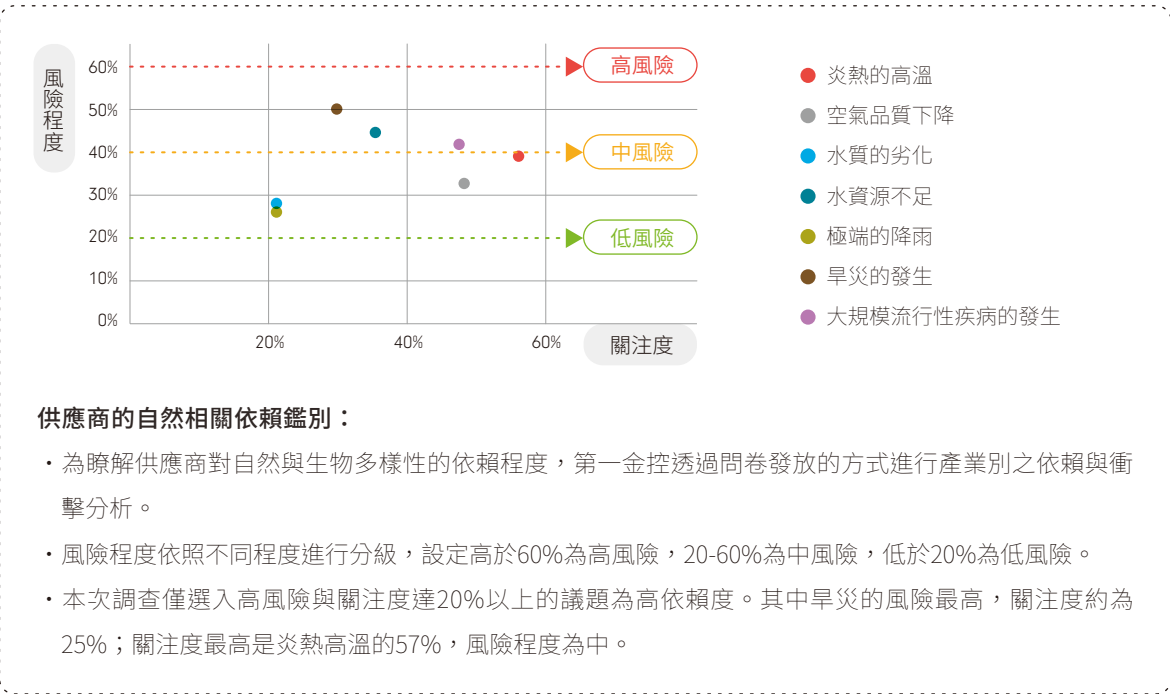


價值鏈依賴與衝擊重大性分析

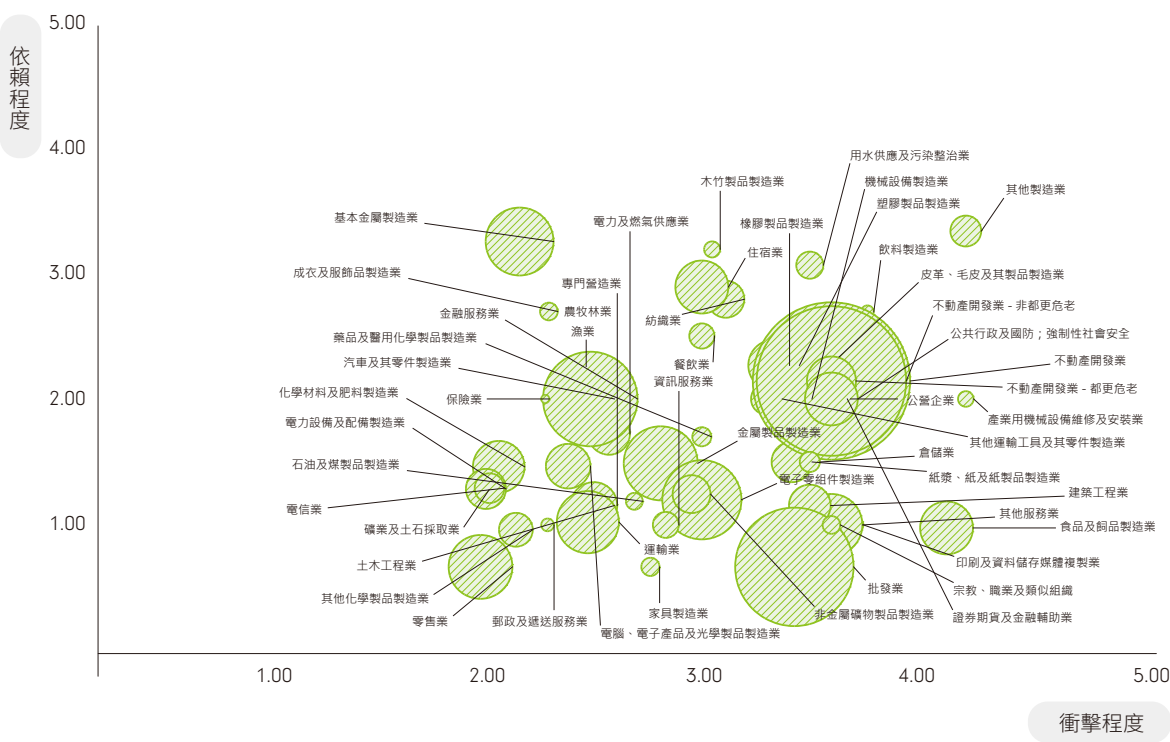
針對價值鏈的自然與生物多樣性依賴與衝擊重大性分析，第一金控透過內部評估與發放「鑑別投融資對象生物多樣性與自然環境重大性」問卷調查關注度與風險程度。透過統計利害關係人面臨特定環境議題的回覆家數，判定對此議題的關注程度；當越多企業回覆正在面臨指定議題時，關注度的百分比越高，代表此議題在利害關係人群中可能暴露的程度越高。而利害關係人關注的環境議題中對其企業的影響程度，基於依賴與衝擊的考量差異性，會有不同的題目，主要分成4大類型，包含關注度、風險程度、依賴類別的風險程度計算，以及管理措施減緩程度。

供應商的相關自然依賴與衝擊鑑別評估

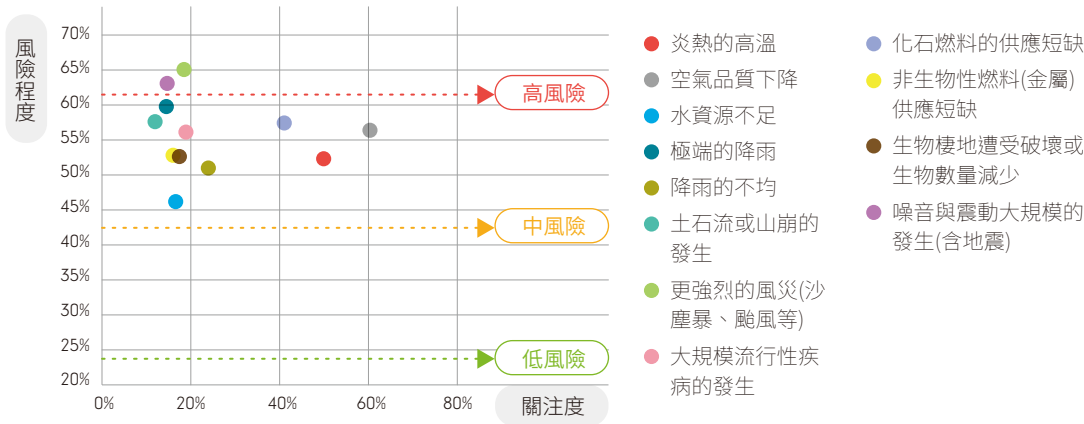
依據本公司供應商問卷調查自然相關風險分析結果，得出供應商依賴生態系統提供水資源、疾病控制；並對化石燃料與電力使用產生溫室氣體對自然環境產生較高衝擊，因此，本公司將專注供應商對水資源、空氣污染及疾病控制預防與管理情形，2024年將前揭預防與管理作為納入採購前的「廠商資料檢核表」檢核項目及「供應商分級評鑑」之評估指標項目，藉由「事前檢核」機制，加強供應商自然風險管理及「事後管理」機制，鼓勵供應商有更積極之自然風險管理作為。



◎ 國內投融資對象的自然相關依賴與衝擊鑑別評估

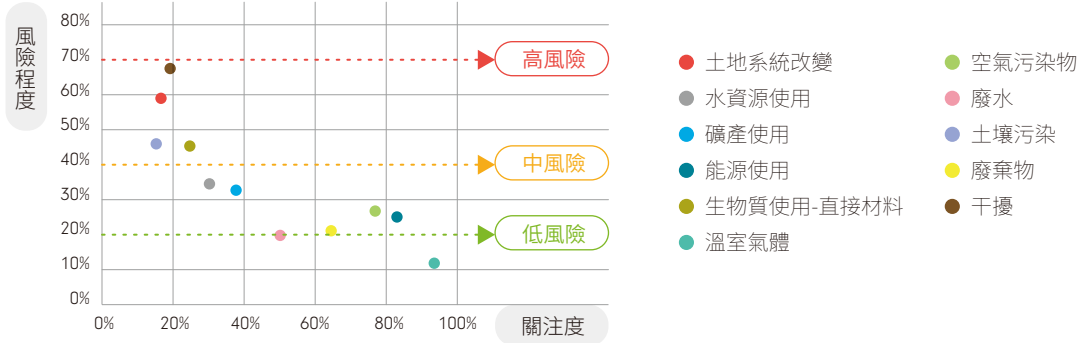


投融資對象是評估金融業的自然與生物多樣性相關衝擊的關鍵，第一金控透過內部業務單位的問卷形式進行調查，以54種產業進行評估。



投融資對象的自然相關依賴鑑別：

在鑑別投融資對象的自然與生物多樣性相關依賴程度過程中，我們僅選入關注度10%以上或具高風險程度的產業進行評估。達40%以上關注的自然相關依賴項目包含：空氣品質、炎熱的高溫以及化石燃料。風險程度較高，屬於高風險的包含風災、噪音與震動，以及極端的降雨，但關注度較低。



投融資對象的自然相關衝擊鑑別：

高度關注的前三大自然相關衝擊項目包含：溫室氣體、能源使用以及空氣污染物。風險程度屬於60%以上之高風險包含營運周遭的干擾、土地系統改變。風險判定為高風險的主因來自於問卷填寫人對於這些災害的自評結果。關注度越高，管理措施越多，因此風險相較於關注度低的議題有較低的風險。

◎ 投融資對象依賴的風險與機會管理

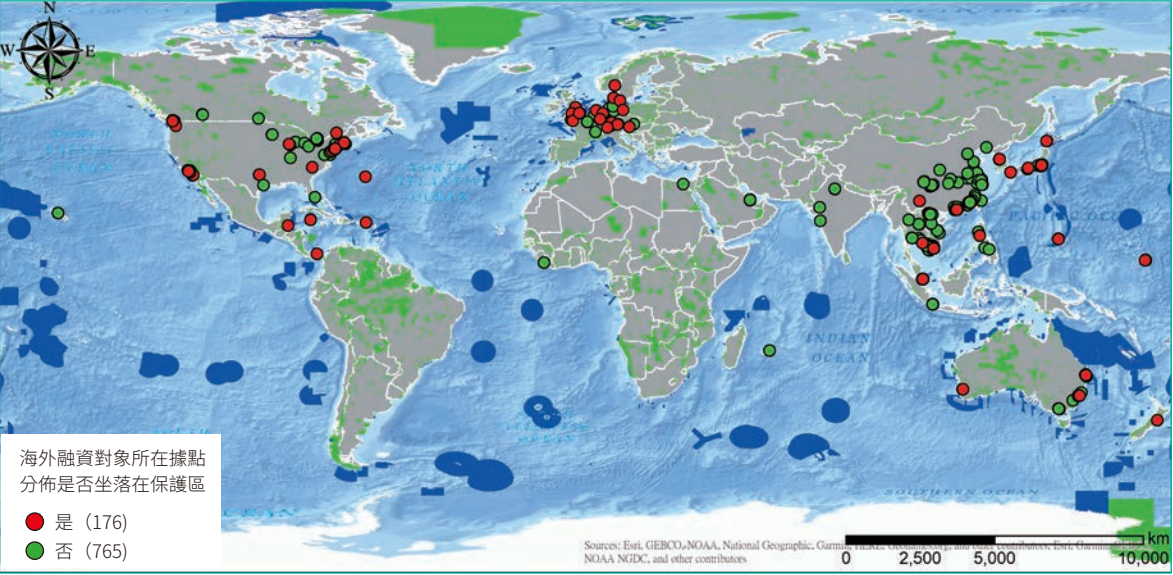
風險項目	暴露產業	風險說明	衝擊類別	策略
炎熱高溫	農林漁牧	高溫可能導致部分農作物產量降低或從事農業人員健康風險。	營收 營運成本	要求投融資對象針對生產環境控制系統及預警機制進行管理。
	電力及 燃氣供應業	高溫導致電力效率下降，供應能力下降，影響預期營收。	營收	針對投融資對象的高溫預警機制進行管理，確保投融資對象具備良好的高溫防範機制。
空氣品質下降	採礦業	空氣品質下降導致現場工作的員工健康具有高風險衝擊。	商譽 營運成本	要求投融資對象針對空氣品質設置監管措施。
化石燃料供應短缺	火力電廠	電廠因化石燃料受到地緣政治或氣候災害導致燃料價格大漲，因此營收/成本受到影響。	營收 採購成本	針對投資對象的採購多元性與低碳轉型進行分析，同時關注國際趨勢。
極端降雨	住宿與 餐旅業	極端降雨導致災害發生會造成部分旅館受損或道路/景點被破壞導致遊客銳減。	營收 資本支出	對於旅館的地點周遭環境進行災害潛勢分析，並針對投融資對象的預警機制嚴格審查。
風災	漁業	風災導致漁船或漁塭受損，導致資本損失甚至額外的賠償支出。	營收 資本支出	針對融資對象的風災應變機制進行審查，並要求放貸對象具備一定的風災防護機制或保險。
噪音與震動	營建工程	地震可能導致營建過程工安、工程意外，進而影響停工導致投資對象現金流不足，甚至導致附近鄰居房屋受損。	營收 資本支出 商譽	要求營造公司具有良好的工程防震措施，避免任何土石滑動、崩塌導致意外。
溫室氣體排放	電子 零組件業	電子業因高碳排產品可能受到客戶要求減排導致營運成本上升，導致投融資對象獲利不如預期。	營運成本 營收	審視投融資對象的氣候變遷相關資訊以及轉型計畫和氣候財務規劃，並針對高投資金額的企業進行財務壓力測試。
化石燃料與能源使用	電子業	用電大戶被要求設置再生能源或使用一定比例之再生能源，使得企業的營運成本、採購成本增加，如果沒有達成法規要求，會有法規風險。	營運成本 資本支出	確保投融資對象滿足法規要求。
空氣污染物	火力電廠	火力電廠因空污與減碳要求，導致限縮燃煤使用，否則將面臨高額排放費用。因此轉而必須進行機組汰換，進而影響資本投入、營收或成本。	資本 營收 成本	確保投融資對象有備用機組支援，以及空污設備是否達到最佳可行性技術的要求。

風險項目	暴露產業	風險說明	衝擊類別	策略
變更土地使用類型	水泥業	水泥開採導致居民抗爭以及破壞當地生態系統與地貌的風險，進而影響到產能投入時程。	營收 資本支出	確保投融資對象有完善的利害關係人溝通機制，及針對破壞的土地進行環境補償措施。
營運干擾	鄰近保護地的投資融對象	鄰近保護地的投融資對象可能會干擾到特定物種或造成物種遷徙/死亡/滅絕。	商譽	要求投融資對象進行完善的生態監測，盡可能建造良好的設施例如生態廊道或棲地營造，避免廠區營運干擾動植物的生長。

海外投融資對象所在據點之生物多樣性衝擊評估

本公司針對海外941處投融資對象所在據點進行生物多樣性衝擊之評估，分析方法係參考DJSI指標以營運據點為中心劃設2公里環域半徑作為潛在影響之區域，並與國際自然保育聯盟(IUCN)收錄全球保護區之圖資進行套疊分析，IUCN將全球各地之保護區分成八大類別(嚴格自然保護區、荒野地、國家公園、自然紀念物、棲地/物種管理區、地景/海景管理區、自然資源永續利用區以及無分類區)。分析結果顯示(如下圖)，共計176處據點觸及IUCN保護區範圍，其中包含亞洲據點61處(34.66%)；歐洲據點27處(15.34%)；美洲據點44處(25.0%)；澳洲據點19處(10.80%)以及大洋洲據點25處(14.20%)。

◎ 海外融資對象所在據點與IUCN保護區範圍分佈



*：圖資來源係引用國際自然保育聯盟(IUCN)所建立之世界保護區資料庫(World Database on Protected Areas)

公司治理

GRI：2-9、2-10、2-11、2-12、2-13、2-15、2-17、2-18、2-19、2-20、2-21、201-1、404-3、405-1

3-1 董事會結構與運作

第一金控每3年全面改選董事且採行「候選人提名制度」，全體董事及獨立董事候選人均經董事會進行資格審查，並由股東會就候選人名單中選任之，確保董事提名及選任程序之透明公開。

另本公司訂定全體董事之董事會實際出席率平均應達85%以上，且個別董事之董事會實際出席率亦應達80%以上之目標，2024年共計召開15次董事會，全體董事平均出席率達93.67%(含委託出席則達100%)，個別董事實際出席率亦皆達80%以上，善盡監督之責。

2024年董事會出席情形請
參考本公司年報第21頁



董事多元化

本公司就被提名董事候選人之資格條件，不得以種族、國籍或性別為由，予以排除。經分析公司未來營運發展方向及因應集團新興風險所需並落實多元化政策，本公司董事具備銀行、保險、證券及法律、會計、財務、稅務、科技、風險管理、經濟、社會等產業經歷及專業知識，董事會整體具備營運判斷、經營管理、領導、會計及財務分析、危機處理與決策等能力，並具有豐富之國際市場觀、產業及風險管理知識。

本公司第8屆董事會由10席董事及5席獨立董事組成，目前包含董事長共計有7位女性董事，占有董事席次比率達47%。



◎ 本公司第 8 屆董事會落實多元化情形

職稱及姓名		多元化核心項目		基本組成			外部獨立性 (※1)	產業經驗 (※2)	專業背景與能力									
				國籍	性別	年齡※3			法律	會計	財務	稅務	科技	風險管理	經濟	社會		
						<50											50-60	>60
董事長	邱月琴	中華民國				●	●	金融								●		
董事兼總經理	方瑩基	中華民國				●		金融		●	●	●		●				
董事	黃玲娜	中華民國				●	●	-	●								●	
董事	李明機	中華民國			●		●	金融				●					●	
董事	羅幸榮	中華民國			●		●	金融		●								
董事	陳致全	中華民國			●		●	金融			●							
董事	張欣綠	中華民國			●		●	-					●					
董事	戴士原	中華民國				●	●	金融					●					
董事	田振慶	中華民國				●	●	能源	●									
董事	陳安甫	中華民國			●		●	金融 醫療保健 信息技術									●	
獨立董事	黃瑞卿	中華民國			●		●	金融			●			●				
獨立董事	林俊宏	中華民國			●		●	金融					●		●			
獨立董事	洪文玲	中華民國				●	●	金融	●									
獨立董事	林虹妤	中華民國		●			●	金融								●		
獨立董事	游啓璋	中華民國				●	●	金融 醫療保健	●	●		●						

※1：董事符合外部獨立性係採用下列標準，董事需為非執行董事，下列9項指標需至少符合4項，其中前3項需至少符合2項

- 過去一年內，董事未任職本公司高階主管。
- 最近一年董事及其家族成員未接受公司或任一子公司超過美金6萬元，但受美國SEC 4200條款允許者得不在此限。
- 董事的家族成員未任職公司或任一子公司的高階主管。
- 董事非公司或經營團隊的諮詢顧問，且與公司諮詢顧問沒有利害關係。
- 董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係。
- 董事與其他企業或其經營階層間沒有服務契約關係。
- 董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係。
- 過去一年內，董事未任職於公司外部查核機構或擔任合夥人。
- 董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突。

※2：依全球行業分類標準第一層級產業 (GICS Level 1) 區分。

※3：董事年齡層未滿50歲的比列為6%，50到60歲的比列為47%，超過60歲的比列為47%，平均任期為4.93年。

※4：本公司董事詳細資料及採本國法令標準認定之獨立性請參考本公司年報第9-12頁



董事獨立性與利益衝突管理情況

為利獨立董事客觀行使職權，「第一金控公司治理實務守則」明定本公司之獨立董事連續任期均不得逾3屆，另於本公司及子公司擔任獨立董事之任期合併計算亦不得逾3屆，以避免因久任降低其獨立性，現任5位獨立董事連續任期皆符合上開規範。本公司董事長與總經理非由同一人擔任，亦無互為配偶或為一親等親屬情事，且董事間未具有配偶或二親等以內之親屬關係。

「第一金控獨立董事職責範疇規則」明定「獨立董事如有反對或保留意見，應於董事會議事錄載明」、「本公司不得妨礙、拒絕或規避獨立董事執行業務。獨立董事執行業務認有必要時，得要求董事會指派相關人員或自行聘請專家協助辦理，或要求內部稽核進行專案查核或事後追蹤」，以建立良好之公司治理及獨立董事制度，使獨立董事對董事會及公司營運發揮其功能。

另本公司董事會議事規則及各功能性(審計、薪酬及誠信)委員會組織規程與董監事及經理人行為準則，皆訂有董事或委員對於會議事項，與其自身有利害關係而有害於公司利益之虞者，應予迴避不參與討論及表決。

3-2 董事會效能

董事會績效評估

為落實公司治理，提升董事會運作成效，本公司「董事會績效評估辦法」明定董事會每年應執行內部績效評估，惟至少每三年應由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次。

01. 內部績效評估結果：

2024年度董事會暨個別董事績效評估衡量指標之平均得分為4.93分(滿分5分，以下同)，評估結果為「優」；功能性委員會績效評估衡量指標之平均得分為4.95分(審計、薪資報酬及誠信經營委員會平均得分分別為4.97分、4.94分、4.94分)，評估結果為「優」，業提報2025年1月22日第8屆董事會第8次會議備查。

02. 董事會績效評估結果之運用：

依據「董事會績效評估辦法」規定，本公司董事會績效評估結果應作為遴選或提名董事時之參考依據；並將個別董事績效評估結果作為訂定其個別薪資報酬之參考依據。

董事持續進修

為提升董事之專業知能，優化董事決斷能力，2024年依本公司董事進修地圖之課程規劃安排董事進修核心課程及專業課程，進修時數共計132小時。

課程分類	專業知識總類	占比
核心課程 70.45%	永續發展	50%
	董事的法律義務與責任	18.18%
	財務、會計	2.27%
專業課程 29.55%	風險管理、內部控制、數位治理	15.91%
	董事與股東會事務	6.82%
	公司所屬產業之業務、商務	6.82%
合 計		100%

專業諮詢機構PricewaterhouseCoopers(PwC)於2024年6月發布之「2024年全球經濟犯罪調查報告」指出「採購舞弊(Procurement fraud)」為全球企業過去24個月中，最具破壞性的三大經濟犯罪之一，僅次於「網路犯罪」和「貪腐」，惟經評估本公司採購業務較為單純且已建立權責劃分及貪腐教育訓練制度，爰本公司係以「網路犯罪」為2024年董事進修主題，分別舉辦「數位金融發展下之個資保護趨勢與應用」及「防制洗錢及新興犯罪趨勢態樣」2場教育訓練課程，集團董監事分別41人次及49人次參訓。



2024年董事對利害關係
議案迴避情形請參考本
公司年報第22頁



本公司2016至2024年度
董事會績效評估結果已
揭露於本公司網站



2024年全體董事進修
情形請參考本公司網站

3-3 功能性委員會

本公司董事會為健全監督功能及強化管理機能，自2011年起陸續設置「薪資報酬委員會」、「審計委員會」及「誠信經營委員會」等由獨立董事組成之功能性專門委員會，並依各委員會之組織規程行使職權，以強化董事會對財務的監督及薪酬制度與誠信經營之管理。

委員會	設置年度	2024年運作情形
薪資報酬委員會	2011	<div><div>• 本委員會成員為3位獨立董事，召集人由林獨立董事俊宏擔任</div><div>• 2024年共計開會5次，委員出席率100%</div></div>
審計委員會	2012	<div><div>• 本委員會成員為全體獨立董事，召集人由黃獨立董事瑞卿擔任</div><div>• 2024年共計開會7次，委員出席率100%</div></div>
誠信經營委員會	2015	<div><div>• 本委員會成員為3位獨立董事，召集人由林獨立董事虹妤*擔任</div><div>• 2024年共計開會2次，委員出席率100%</div></div>

*：第三屆誠信經營委員會召集人陳獨立董事彥良於2024/5/6辭任，爰於2024/6/24第八屆董事會第一次會議決議委任本委員會第四屆委員並於同日由全體委員一致同意推選林獨立董事虹妤擔任本委員會召集人。

3-4 薪酬政策

◎ 第一金控董事 (含獨立董事) 薪酬政策

一般董事	<div><div>• 董事酬金項目：董事酬勞、月支報酬、健康檢查費用及車馬費(實報實銷)等</div><div>• 董事酬勞：由薪資報酬委員會參酌當年度董事會(含個別董事)及功能性委員會績效評估結果、營運績效、推動永續發展執行成效及重大風險事件等因素，於公司章程規定之分派比率範圍內提出建議，經董事會審議通過，並提股東會報告</div><div>• 董事月支報酬：經股東會決議於每月新臺幣240萬元範圍內授權董事會決定各個董事報酬支給標準，董事長報酬則以總經理支領各項所得1.25倍支給</div></div>
獨立董事	<div><div>• 獨立董事酬金項目：月支報酬、健康檢查費用及車馬費(實報實銷)等</div><div>• 獨立董事月支報酬：經董事會決議每人每月支領新臺幣6萬元</div></div>

◎ 第一金控總經理薪酬發放標準及核定程序

依據*1	「公司章程」、「員工薪給規則」、「員工獎金發給規則」及「員工酬勞發給規則」			
發放標準	<div>• 固定薪資：待遇標準由薪資報酬委員會提出建議後經董事會核定，並由薪資報酬委員會定期評估</div> <div>• 浮動薪資：經衡酌經營(含財務及非財務)績效、個人考績及公司未來風險等因素後由薪資報酬委員會提出建議後由董事會核定</div>			
	1. 績效獎金			
	指標項目	指標內容	2024年度達成情形	
	策略性指標	<div>• 公司治理執行成效</div> <div>• 永續發展推動成果</div> <div>• 企業形象及信用評等結果</div>	<div>第一金控於永續發展領域不斷以世界級標準自我精進，在MSCI、FTSE及DJSI等3大國際永續指數取得佳績，引領集團透過持續創新永續作為，貫徹「永續金融，第一品牌」之願景。</div> <div>• 3度獲MSCI全球標準指數成分股ESG Rating銀行類最高等級AAA級</div> <div>• 連續7年入選道瓊永續性指數DJSI「世界指數」成分股，並連續9年入選「新興市場指數」成分股</div> <div>• 連續8年獲選納入倫敦「當時社會責任新興市場指數」FTSE成分股</div> <div>• 8度入選S&P Global永續年鑑全球銀行業排名Top 5%</div> <div>• 氣候相關財務揭露(TCFD)報告書連續4年取得英國標準協會(BSI)「LEVEL-5+」最高等級認證</div> <div>• 9度榮獲臺灣證券交易所公司治理評鑑「上市組排名前5%」</div> <div>• 2度榮獲勞動部職業安全衛生署評選為「健康勞動力永續領航企業」</div> <div>• 榮獲第17屆「TCSA臺灣企業永續獎」-「台灣百大永續典範企業獎」殊榮</div> <div>• 擔任「金融業淨零推動工作平台-國內外推廣工作群」召集人，負責辦理永續相關研討交流，2024年主辦「淨零轉型論壇-綠色金融場次」等4場活動</div> <div>• 統籌財政部所屬9家公股金融機構聯合參與「2050淨零城市展」呈現公股金融事業淨零成果</div>	
	風險性指標	<div>• 資產品質</div> <div>• 客戶申訴</div> <div>• 法令遵循及重大內控事件</div>	<div>• 資本適足率及雙重槓桿比率均符合主管機關標準</div> <div>• 無重大內控事件或因違反金融法令遭主管機關重大裁罰案件</div>	
	獲利性指標	<div>• 稅前盈餘預算目標達成率</div> <div>• 稅前盈餘成長率</div>	<div>• 本指標配分之達成率為108.07%</div>	
	共同行銷指標	<div>• 共同行銷收益預算目標達成率</div> <div>• 共同行銷收益成長率</div>	<div>• 本指標配分之達成率為145.16%</div>	
	永續發展指標	<div>• 各子公司之ESG綜合績效</div>	<div>• 本指標配分之達成率為99.00%</div>	
	其他指標	<div>• 管理及領導能力、判斷力及品德等職能指標</div> <div>• 達成年度普惠金融、綠色融資、責任投資、資安管理及氣候治理各項年度目標。</div>		
	2. 酬勞：本公司年度如有獲利，應按扣除分派員工及董事酬勞前之稅前利益，提撥萬分之二至萬分之十五為員工酬勞，實際分派比率則依當年度稅前盈餘目標達成率及每股盈餘(EPS)、淨值報酬率(ROE)、資產報酬率(ROA)等指標與同業比較結果核算。			
指標項目		基準	占比 (%)	2024年度達成率 (%)
稅前盈餘		本公司預算盈餘目標值	60	106.52
每股盈餘 (EPS)		同業簡單平均值	15	92.35
稅前淨值報酬率 (ROE)			15	91.79
稅前資產報酬率 (ROA)			10	95.71

薪酬結構

2024年度總經理薪酬*2中固定薪資與變動薪資之比率約為3：1

*1：高階主管(含總經理)薪給、獎金及酬勞發放標準之訂定及修正均須由薪資報酬委員會提出建議經董事會審議通過。
*2：2024年度總經理薪酬(本公司最高個人年度薪酬)為員工(不包括總經理，下同)平均薪酬之3.29倍、員工薪酬中位數之3.89倍，其薪酬增加之百分比為員工薪酬中位數增加百分比之1.56倍。
*3：薪資報酬委員會成員均為獨立董事，其獨立性請參考本公司網站(請掃右邊QR code)。



2024年各功能性委員會主要職掌、委員及出席情形請參考本公司年報第23~24、28~29頁

風險管理與營運持續性

GRI：2-27、205-1、FS1、FS2

本公司依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」建立內部控制制度，涵蓋所有營運活動，並由董事會、管理階層及所有從業人員共同遵行。董事會應認知營運所面臨之風險，監督營運結果，並對確保建立及維持適當有效之內部控制制度負最終之責任。

為完善內部控制制度及強健企業體質，特建立內部控制三道模型架構，並釐清三道模型之角色功能及權責範圍，確保組織架構符合三道模型原則及其有效運作。

4-1 第一道模型 - 業務單位自行查核

由業務單位就其功能及業務範圍，負責辨識、評估、控制及降低營運活動所產生的風險，建立內部控制程序及執行風險管理程序，確保各項業務執行符合經營政策及目標，且定期辦理自行查核及內部控制自行評估，當流程及控制程序不足時，即提出改善計劃。依2024年6月陳報董事會審議通過之本公司2023年度「法令遵循風險評估報告」，集團國內外全數營運據點執行貪腐風險評估比率為100%，其中防制洗錢及員工個人相關活動經評估為中高度風險，銀行、證券、投信及人壽子公司皆已訂定相關內部規範進行控管，以降低貪腐風險之發生。

4-2 第二道模型 - 健全法令遵循及風險管理機制

包含風險管理、法令遵循及其他專職單位(如財務控制、人力資源、法務等)應就各主要風險類別負責整體風險管理政策之訂定、監督整體風險承擔能力及承受風險現況，並向董事會或高階管理階層報告風險控管情形。



法令遵循

本公司及銀行、證券、投信、人壽子公司已設置隸屬於總經理之法令遵循專責單位，其餘各子公司亦設總機構法令遵循主管，負責各該公司法令遵循制度之規劃、管理及執行。本公司持續要求各子公司落實並強化法令遵循制度，2024年執行成效如下：

執行方案	執行成效
董事會及審計委員會之監督管理	<ul style="list-style-type: none">各子公司2024年法令遵循計畫經提報各該公司董事會審議通過後再陳報本公司總機構法令遵循主管備查。本公司每二個月向風險管理委員會及每半年分別向審計委員會與董事會報告本公司及各子公司法令遵循制度執行情形。本公司每年就各子公司法令遵循風險評估結果採集團一致性之方法論，彙整為集團之法令遵循風險評估報告(Compliance Risk Assessment)向董事會報告。
法規變動管理	<p>每週提供外部法規變動清單予相關部門，及每月二次管理各部門配合外部法規變動之處理情形，以確保本公司各項營運活動符合法令規範。另於本公司內部網站建置法令遵循專區，持續蒐集國外法遵新知及裁罰案例進行重點摘要並提供本公司各部門及子公司參考運用；銀行子公司之海外分支機構則配合當地法規進行內部相關規定之修訂及裁罰案之差異分析提報其法令遵循處審閱。</p>
法令遵循教育訓練及自行評估作業	<ul style="list-style-type: none">本公司2024年度法令遵循教育訓練課程內容包含重要變動法規、金融同業裁罰案例、性別平等工作/防範職場性騷擾宣導、員工保密教育宣導、個人資料保護宣導及員工道德自律規範(內部威脅之預防及減降/檢舉制度宣導(含英國吹哨者保護宣導)/員工行為準則)宣導。此外，為強化員工對於個人資料保護之認知與落實執行，另舉辦「個人資料保護宣導講座」，邀請專業律師講授相關法規及裁罰案例。法令遵循處亦提供「內部威脅及其預防與減降措施(Insider Threat Mitigation Guide)」供子公司教育訓練之用。本集團各公司至少每半年辦理一次法令遵循教育訓練及自行評估作業。集團各公司2024年法令遵循教育訓練課程共計243.5小時，計17,483人次參訓。
法令遵循作業成效考核	<ul style="list-style-type: none">本公司各部門2024年度法令遵循作業成效考核結果(含法令遵循缺失項目)於總經理核定後，送各部門主管及人事部門作為對部門主管(處長)、法令遵循主管及相關人員人事考評之依據。各子公司2024年度法令遵循制度執行成果考核結果經本公司董事會備查後送請各子公司提報其董事會後，作為人事考評之參考。
法令遵循之協調溝通與實地訪視	<ul style="list-style-type: none">2024年召開4次「集團總機構法令遵循主管會議」，由各子公司報告上季法令遵循制度執行情形，並就近期重要議題宣導、討論與建議，請各公司配合辦理及回覆執行情形。至證券、投信及人壽子公司進行實地訪視與輔導查核，先由各該子公司就年度重要議題提出報告後，檢視其是否落實執行法令遵循制度並提供改善建議，增進與子公司之溝通聯繫並藉以完善其法遵制度，另對上開子公司之法令遵循與洗錢防制業務進行抽查，並提出1項改善建議，已改善訖。

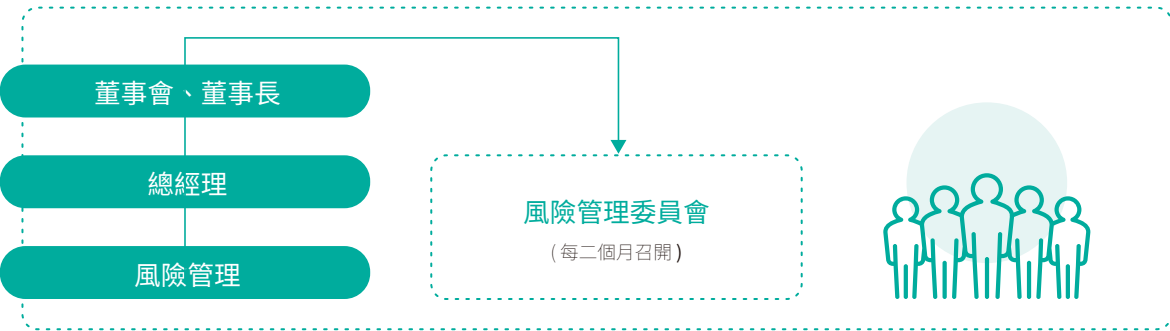
2024年本公司及各子公司受國內外主管機關裁處罰鍰之案件共4件，總金額約67萬元，另無重大裁罰案件*

*：重大裁罰案件揭露標準係處罰結果依「證券交易法」第36條第3項第2款規定其可能對股東權益或證券價格有重大影響，或符合「金管會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法」第2條規定者。

風險管理

01. 風險管理架構

第一金融董事會是集團風險管理之最高決策單位，其下設置「風險管理委員會」，由董事長擔任主任委員，總經理、副總經理及子公司董事長、總經理擔任委員，每二個月召開會議監督並檢視集團及子公司各項風險管理之有效性與執行情形，並定期向董事會報告。風險管理處負責執行各項風險管理政策。



02. 風險管理政策及管理流程

A. 本集團透過董事會核定之「風險管理政策」，據以辨識、衡量、監管及控制各項風險，並訂定定性及定量措施以符合風險胃納。

- 風險鑑別：藉由歷史事件、國內外議題趨勢等資料彙整，鑑別出重大危害影響途徑、風險類型及風險描述。
- 風險衡量評估：導入風險評估模式進行情境分析，以完成風險對業務的衝擊和潛在機會之量化評估。
- 風險策略：依據量化評估結果以及組織現況，採取減緩、轉移、承受或控制之策略，並建立減緩及調適行動計畫。
- 目標制定：依據風險策略制定的結果，訂定組織具體的目標和指標，並將目標進一步分配給業管單位。
- 目標監控：定期監控組織的風險與機會，並確定是否如期達成階段性目標，並設置獨立之風險管理委員會，以有效整合全集團風險管理事項之審議、監督、報告及協調運作。

本公司訂定集團與子公司授信及投資最高風險承擔限額以控管集團大額暴險；依各業別子公司訂定資本適足率警示水準以維持集團資本適足性；定期檢視各子公司信用風險、市場風險、利率風險、流動性風險、保險風險、作業風險及新興風險等主要風險監控指標，確實執行預警及停損機制；落實有效之內部控制制度以減少風險發生可能造成的損失。

各子公司皆分別依其業務特性訂定信用風險、市場風險、利率風險、流動性風險、保險風險、作業風險及新興風險等控管作業程序，包括建立及實施授權機制、限額管理、監控指標及報告流程等，藉由指標監控及定期自評，落實風險管理機能之運作，並由稽核單位定期查核風險管理執行情形，以確保風險控管機制有效運作。

風險類別	描述	管理範疇	評估考量因子
信用風險	係指交易對手未能履行契約約定的義務而造成經濟損失的風險。	開發衡量企貸、信貸、房貸及信用卡等業務借款人風險之信用評等模型，以及衡量額度特性風險之評估工具，並導入系統，期以客觀一致之信用風險衡量工具量化風險，控制風險於可容忍之範圍。	<ul style="list-style-type: none">• 依據「第一金融控股股份有限公司及各子公司風險管理政策與指導原則」，並依各該公司董事會核准之風險策略與經營方針制訂之風險管理政策，且遵循巴賽爾協定暨主管機關之相關法令規範，建立風險管理制度及政策，同時考量經濟景氣循環變化、整體授信組合內涵、品質以及業務推展策略等因素，在符合主管機關相關法令下，適時調整風險管理政策，並依分層負責核定。• 為符合新巴賽爾協定之規範暨建立客觀審核標準，逐步發展信用風險評等工具，導入徵信、授信審核流程以衡量風險，並連結覆審預警機制之貸放後管理，以建立完善之授信管理流程。另為控管授信之集中度風險，對集團、行業、國家、上市櫃股票擔保品別及不動產貸款等訂定授信限額管理機制。• 為避免授信風險過度集中，且監控授信資產之信評變化，除遵循同一人、同一關係人及同一關係企業之法定授信限額規定外，並定期將授信資產組合之信評情況、資產品質、逾放比率及集中度風險等重要信用風險資訊陳報風險管理委員會或董事會。• 開發衡量企貸、信貸、房貸及信用卡等業務借款人風險之信用評等模型，以及衡量額度特性風險之評估工具，並導入系統，以客觀一致之信用風險衡量工具量化風險，控制風險於可容忍之範圍。• 定期監測並陳報集團、行業、國家、上市櫃股票擔保品別及不動產貸款之集中度風險，且依市場環境變化、業務複雜性與風險控管策略評估修訂風險承擔限額，以掌握風險控管之有效性。

減緩措施
<ul style="list-style-type: none">• 為符合新巴賽爾協定之規範暨建立客觀審核標準，逐步發展信用風險評等工具，導入徵信、授信審核流程以衡量風險，並連結覆審預警機制之貸放後管理，以建立完善之授信管理流程。• 為控管授信之集中度風險，對集團、行業、國家、上市櫃股票擔保品別及不動產貸款等訂定授信限額管理機制。• 為使風險管理流程有效運作，建立相關之內部稽核暨內部控制制度。• 定期監測並陳報集團、行業、國家、上市櫃股票擔保品別及不動產貸款之集中度風險，且依市場環境變化、業務複雜性與風險控管策略評估修訂風險承擔限額，以掌握風險控管之有效性。• 根據借戶之信用狀況或額度特性，徵提適當之擔保品或保證，以抵減信用風險。

市場風險	係指由市場交易中風險因素的變化和波動，可能導致所持有投資組合或金融資產產生的損失。	資產負債表表內及表外因市場價格變動造成預期及非預期損失，其中影響市場價格變動計有利率、權益、匯率及商品風險。 <ul style="list-style-type: none">• 依據不同業務特性訂定各項市場風險管理辦法，將相關之風險辨識、衡量、監控及報告納入作業流程規範，並由市場風險管理部門監控業務單位遵循情形。• 將市場風險依其風險因子，區分不同投資組合每日評估監控與管理，並採用VaR或Greek值等風險量化指標，衡量市場風險暴險程度，供管理階層動態且適時調整市場風險管理政策之參考。
------	---	--

減緩措施
<ul style="list-style-type: none">• 與客戶交易的金融商品除了必要的避險拋補外，並考量市場變化、財務目標及風險衡量因素，在風險額度控管合理範圍下建立適當的風險性資產部位，發揮資本配置效益，期獲得最大利潤。主要避險金融商品為利率交換、換匯換利、利率交換選擇權及利率上下限等，海外經營機構之固定利率放款資產，在避險目的考量下，透過利率交換規避因公平市價波動所產生的風險。• 依各管理規定之頻率，由風險管理單位定期監控避險效果陳核，並送業務單位及高階管理階層。

風險類別	描述	管理範疇	評估考量因子
作業風險	係指所有因內部作業、人員及系統之不當與失誤，或其他外部作業與相關事件，所造成損失之風險，其中包括「法律風險」，但排除策略風險及聲譽風險。	依風險管理三道防線功能，規範各自權責劃分及報告線體制： • 各單位應於業務執掌及權責範圍內進行日常營業活動之控管及落實作業風險管理。 • 風險管理單位負責建立作業風險管理體制，規制作業風險管理工具及程序，並進行暴險監控及報告。 • 稽核單位負責獨立查核與評估作業風險管理架構是否有效運作。	• 作業風險管理為各級人員之責任，除遵循內控內稽制度及有關規範從事各項營運活動外，更應就本身職掌範疇直接負責風險管理。 • 採標準化的作業風險管理工具作業方式進行風險辨識及評估，使管理者得以觀察作業風險輪廓，持續監控所發現的潛在作業風險，俾利進行風險之控制或沖抵。 • 各單位如發現重大暴險、危及財務或業務狀況等作業風險事件，須立即通報稽核單位、所屬業管單位及風險管理單位，依各自程序陳報總稽核及高階管理者；如有違反法規導致主管機關懲處情事者須另向法令遵循部門陳報。
		減緩措施 • 作業風險避險或風險抵減主要透過保險方式，以移轉/抵減因作業疏失、人員、系統或外部事件導致之作業風險損失，經由定期辨識評估風險及控制措施，確保抵減工具之持續執行。 • 為降低因火災、爆炸、颱風、地震、搶劫、擠兌、罷工及其他重大事件導致之營業中斷潛在損失，訂有「經營危機應變措施」及「危機處理工作手冊」供各單位遵循。	

隨全球新興風險項目類別增加與發生機率逐漸攀升，本公司另訂定「新興風險管理要點」，以利本集團強化公司治理及辦理新興風險(如貿易戰、全球傳染性疾病、氣候緊急狀態、資安風險...等)評估作業，建立集團層級之新興風險項目及管理機制。本公司亦依主管機關要求或經濟環境變化，適時增、修訂各項風險管理章則及監控指標，2024年增訂「第一金融集團氣候變遷風險管理注意事項」並修訂「第一金融控股股份有限公司申報金控法第四十六條注意事項」、「第一金融控股股份有限公司與子公司對利害關係人授信及交易規則」及「子公司對同一人、同一關係人、同一集團企業授信及投資之最高風險承擔限額表」等相關章則。

B. 風險胃納

考量營運計劃及風險概況，依據風險所願意且能夠的承受程度設定風險胃納，除參考可靠之風險定量數據外，亦結合歷史經驗與決策者之宏觀願景。本集團風險胃納係以二種方式呈現，一為資本適足性比率目標，另一為風險限額(含信用風險、市場風險、作業風險)。

C. 敏感性情境分析及壓力測試

- 集團敏感性分析包括利率風險、外匯風險及權益證券風險。
- 銀行子公司為主管機關指定之系統性重要銀行(D-SIBs)，應辦理二年期壓力測試，並依金管會【本國銀行辦理壓力測試作業規劃】方法論，計算嚴重衰退情境下之各類資本適足比率及各項損益情形。

D. 獨立外部稽核

第一金控每二年一次接受金管會檢查局一般檢查，並有不定期之專案檢查，其中，因銀行子公司經指定為國內系統性重要銀行(D-SIBs)，需定期向主管機關申報資本適足性評估結果，主管機關對該行風險管理流程亦有較嚴格要求。

03. 風險管理精進措施

A. 系統提升

因應銀行子公司「法金各風險等級違約機率」改版完成，增訂「逾期等級(W1及W2)」、衡量方式及風險特性，並配合修正「法金業務信用評等作業要點」、「特殊融資評等作業要點」。

B. 主要風險 - 信用風險、市場風險、利率風險、流動性風險、保險風險、作業風險及新興風險

- 修正「國內營業單位績效考核呆帳提存作業要點」暨更新「產品中項提存率」，以掌握業務推展與風險訂價之平衡。
- 為貼近最新市場變化，提升衡量衍生性商品交易未來潛在暴險額之有效性，修正風險係數表。
- 為避免於辦理授信以外交易時漏未檢視實質利害關係人資料及簡化人工維護作業，已利用申接人力資源管理系統(HRIS)資料，定期自動執行相關發查作業，並自動化產製報表供參。
- 函布修正「銀行自有資本與風險性資產計算方法說明及表格」(BASEL III)信用風險標準法下資本計提相關規定，俾利風險管控及遵循。

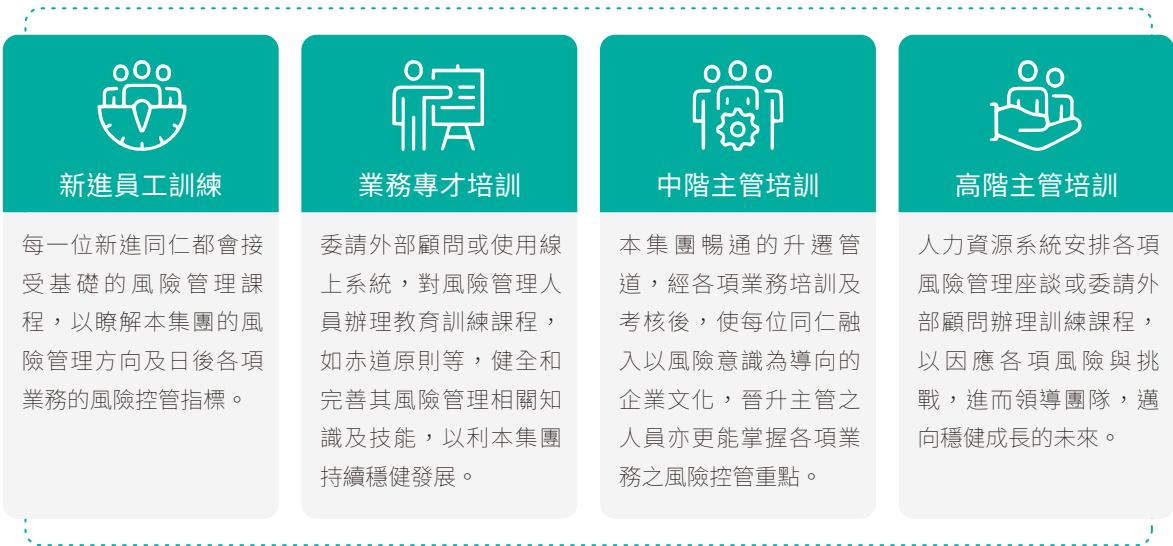
◎ 子公司第一銀行資本適足性

單位：千元			
	2022 / 12	2023 / 12	2024 / 12
自有資本	第一類資本	254,727,880	274,376,185
	第二類資本	42,242,420	42,518,933
	自有資本合計數	296,970,300	316,895,118
加權風險性資產	信用風險	2,021,903,672	2,032,188,724
	作業風險	91,211,640	101,720,175
	市場風險	45,377,633	42,520,900
	加權風險性資產合計數	2,158,492,945	2,176,429,799
資本適足率	13.76%	14.56%	14.45%
普通股權益比率	10.09%	10.91%	10.75%
第一類資本比率	11.80%	12.61%	12.29%
暴險總額	4,254,256,403	4,537,458,881	4,817,348,068
槓桿比率	5.99%	6.05%	6.11%

04. 企業風險文化之建立

為強化集團風險管理機制運作順暢，並建立以風險為導向的企業文化，除不定期辦理風險管理座談會，邀集集團內各公司討論近期金融時事變化，評估調整各項風險監控指標及頻率，同時輔以線上第e學苑建立系統性的風險意識，從進入第一金的每位「第一人」即開始瞭解第一的風險文化及核心觀念，並對各層級的晉升同仁進行相關風險管理教育訓練。2024年共計1,190人次分別透過實體及線上教育訓練完成32.6小時的風險管理相關課程及測驗，亦針對測驗未通過者，再次進行訓練及測驗，直至通過測驗比率達100%。

另因金融商品及服務型態日趨多元且複雜，致易發生交易糾紛及金融犯罪事件，為充分理解國內外相關規範、避免法制落差，於2024年舉辦「公司治理論壇-新興科技洗錢風險」訓練課程3小時，集團董監事共計49人參訓。



建立風險文化措施

◎ 風險與績效之連結

- 總經理、高階管理階層及員工績效獎金核發標準納入風險性指標(包含當年度資產品質、客戶申訴、法令遵循及重大內控事件)，影響年度績效獎金數額。
- 風險管理單位績效考核項目包含資本適足率暨槓桿比率、資本報酬率、逾放比控制目標等達成率、人員訓練及創新措施等風險管理指標，考核結果為受考核部門績效獎金之重要參考。
- 績效考核：
 - 績效考核中「管理績效」之內控管理檢查項目「行政效率扣分標準」，若違反法金業務信用評等之調整評等相關規定，考核期間經風險管理處通知缺失達三次以上或經通知未如期改善者，按情節輕重予以扣分。
 - 績效考核中「財務績效」有關「獲利」及「管理績效」之重要管理指標「不動產授信集中度監控管理措施」亦訂定相關激勵措施。
 - 績效考核中已將「資本運用效益」及考量資本成本後之「經濟利潤」達成率納入考核項目，並舉辦資本報酬率考核競賽，包含提存前純益資本報酬率、提存前營業毛利資本報酬率增加數及資本抵減增加數等項目，作為營業單位績效考核加分項目；另舉辦激勵活動，評比全年度各單位之風險性資產報酬率及平均風險權數表現，依據成績給予績優單位嘉獎/獎金。
- 經由內部稽核單位所提列檢查意見或查核缺失及內部控制制度聲明書所列應加強改善事項持續追蹤覆查，並將其追蹤考核改善情形，以書面提報董事會及審計委員會，列為對相關單位獎懲及績效考核之重要項目。
- 各部門及各子公司法令遵循考核結果作為相關人員人事考評之依據。

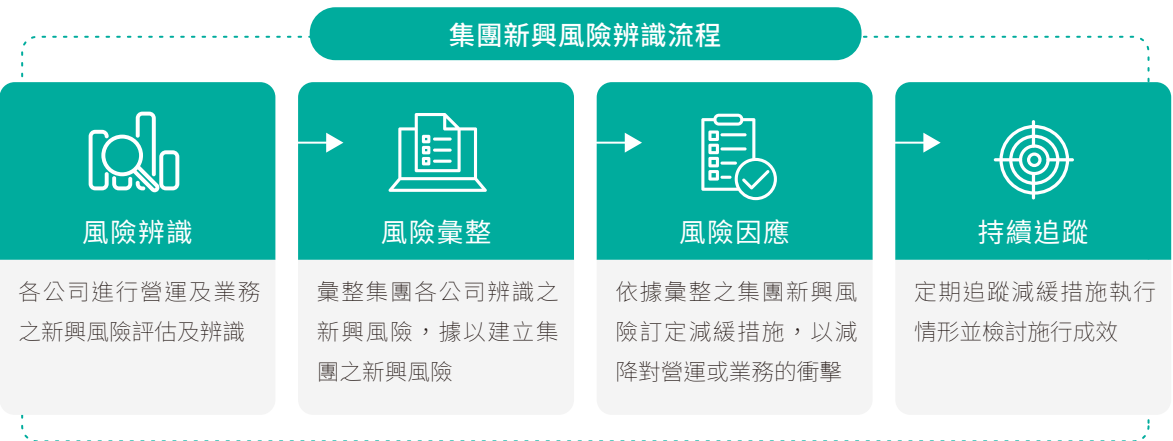
◎ 風險通報之措施

- 透過法令遵循制度規則、法令遵循案件通報作業要點、內部稽核制度實施規則及第一金融集團偶發事件通報要點、作業風險管理要點及信用風險管理要點等相關規範，建立內部人員風險通報機制。
- 各公司內部網站設置「總經理信箱」、「Ideas信箱」、「關懷員工服務專線」、「CEO週報」、「好文分享」或多樣化主題的公共論壇等透明、平等、便利之申訴管道並妥善處理回應。

◎ 風險文化之精進

- 不定期辦理風險管理座談會，邀集各公司討論近期金融時事變化，評估調整各項風險監控指標及頻率。
- 訂有員工提案制度，鼓勵員工主動積極識別並報告潛在風險。
- 每月發行風險管理電子報，透過「風管快報」、「專題報導」及「風管小辭典」等方式促進全員風險意識，提升專業知能。
- 針對新興風險(如資安風險、氣候變遷風險及個資保護風險等)舉辦相關教育訓練，提升風險應變能力。
- 依「新種商品標準程序作業要點」，由各業管單位針對新種商品輪廓、作業流程與內控機制等議題進行討論，送經營決策委員會或(常務)董事會審議；新種商品正式上市/上線前，須依「作業風險管理工具實施要點」有關RCSA之程序及方法辦理作業風險辨識及評估。

05. 新興風險



本集團新興風險辨識結果為「AI帶來之錯誤和虛假訊息」及「地緣經濟對抗」，面對該等風險可能產生之衝擊及已採行之抵減措施如下表：

風險描述	可能衝擊
AI 帶來之錯誤和虛假訊息 近年來數位網路及社群媒體充斥大量錯誤、虛假訊息，隨著生成式人工智慧(下稱GenAI)迅速發展，金融機構亦陸續導入使用，雖有助於提升作業效率及提供多元服務，但可能涉及個資洩漏、資安及相關法律風險，且其生成之內容，亦有真偽難辨或不存在資訊之疑慮，甚至有犯罪集團透過GenAI假冒金融機構名義進行詐騙，破壞社會對金融體系的信任，影響金融機構的風險控管及商譽。	<ul style="list-style-type: none">• 投資風險：投資者和交易人員因錯誤、造假訊息而過度反應，增加市場波動性，衝擊投資組合與交易績效。• 營運風險：不實的訊息亦有可能使經營團隊在營運決策上形成錯誤的判斷，進而導致失敗的成果、不必要的成本負擔及營業虧損。• 資安風險：資訊安全管控若未臻完善，易有客戶個資、企業營運機密洩漏或錯誤資訊傳播等可能。• 財物損失風險：詐騙集團假冒本公司名義，以「客戶遭冒名申請貸款或開戶」為由聯繫客戶，聲稱為確保客戶財產安全，已協助報警處理，隨後再安排假員警致電，以偵辦案件為由套取民眾個資進行詐騙，造成客戶財物損失。• 法遵風險：各國政府為因應使用GenAI衍生之錯誤和虛假訊息風險，將陸續增修相關法規，集團各公司需因應法規修訂即時調整內部規範，亦需強化同仁辨識GenAI相關風險之能力與應變措施。
抵減措施	

短期：

- 透過各種管道向投資人與客戶進行宣導，包括透過對帳單、交易APP推播，定期提供防詐騙資訊給客戶，在官網設有反詐騙專區，羅列常見投資詐騙樣態與政府部門資訊，並持續更新，也透過官方社群宣導防範詐騙。
- 明確提醒若發現有疑似冒用本公司名義，偽造不實官方網站、行銷廣告及冒名APP進行誘導詐騙時，請撥打「165」反詐騙專線進行查證與通報。
- 建置即時順暢的重大訊息發布與客訴溝通管道，適時澄清，防堵並消弭不實訊息及公眾負面情緒不當擴散，影響企業社會觀感。
- 透過定期教育訓練及公告提醒，提升同仁對新興科技衍生之詐騙態樣的資安意識。

中長期另進行以下抵減措施：

- 利用大數據和AI技術，即時監測、識別錯誤及虛假訊息，以利正確決策。
- 透過AI技術和數據聯防，建立強大風險管理系統，同時加強與科技業合作，打造更堅固防詐生態圈。
- 積極與第三方或政府單位建立虛假訊息監控、即時通報及查證管道，共同維護金融市場的穩定性。
- 持續追蹤國內外最新相關法規發展動態或監理趨勢，並據以發布法規報導或教育訓練教材，以供各單位即時掌握相關法規訊息，並相應調整內部規範及配合主管機關要求，進行情境測試，另評估設立偽冒案件緊急應變小組，以處理各類型態偽冒事件的發生。

風險描述	可能衝擊
地緣經濟對抗 從英國脫歐、中國內需循環強調自給自足，乃至川普關稅貿易戰，皆代表全球保護主義、孤立主義與反全球化的興起，各國將經濟武器化，限制商品、知識、服務或技術等，以獲得地緣政治優勢並鞏固其勢力範圍。企業與政府因而需強化供應鏈韌性、分散市場風險，以因應地緣經濟風險的不確定性。	<ul style="list-style-type: none">• 違約風險：地緣經濟競爭可能導致進出口管制與關稅壁壘，影響企業獲利能力，經濟制裁與貿易戰亦可能推高原材料價格，增加資本支出，影響償付能力，增加金融機構貸款違約風險。• 授信風險：授信戶營運恐因地緣經濟對抗，受貿易逆差、弱勢匯率等貿易風險影響，進而提升金融機構授信風險。• 系統性風險：全球能源、原物料、金融市場價格波動加劇，恐使投資獲利減少，市場避險情緒升高並拋售持有之金融商品，促使價格崩跌，從而加劇金融市場波動。• 企業成本增加：關稅提高促增進口商品價格，對進口導向企業衝擊尤甚，勢將增加企業經營成本，影響獲利表現。• 法遵風險：經濟制裁和技術封鎖恐增加金融機構法規遵循與營運風險。
抵減措施	

短期：

- 關注國際政經訊息、各國經濟指標、國情變動及評等報告，定期監控持有投資部位損益變化、資產品質及信用風險集中情形，並嚴控相關暴險部位，審慎調整投資策略，針對重大事件即時提出警示或因應措施。
- 積極拓展新客群，分散業務地區，減少對單一國家或供應商的依賴，並視狀況調整各國家風險限額。
- 支持政府推動資訊及數位、資安卓越、台灣精準健康、綠電及再生能源、國防及戰略、民生及戰備等六大核心戰略產業，掌握全球供應鏈重組之商機。
- 持續透過貸後覆審及預警作業，瞭解授信戶營運狀況，在信用違約前採取行動計畫或追償方案，以維護授信資產品質。
- 蒐集各國最新相關法規，制訂相應內部規範供營業單位遵循。

中長期另進行以下抵減措施：

- 加強與國際金融機構合作，建立風險分擔機制，降低地緣經濟對抗的影響。
- 審慎管理授信曝險，避免授信部位集中於特定地區，以降低不利因素對授信業務之衝擊。
- 運用金融科技簡化人工作業降低營運成本，並提升交易監控能力避免被制裁風險。
- 持續提醒經理人密切關注國際政經情勢，精進貸放前徵審能力，督促同仁加強風險辨識，關注授信戶營運狀況，注意分散產業集中度及單一客戶集中度。

4-3 第三道模型 - 獨立超然之內部稽核制度

本公司及銀行、證券、投信及保險子公司均設置隸屬於董事會之內部稽核單位，並建立總稽核制，以獨立超然之精神執行稽核業務，查核與評估第一道及第二道模型所設計並執行之內控制度與風險管理制度之有效性，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據，另經由內部稽核單位對金融檢查機關、會計師、內部稽核單位與業務單位自行查核所提列檢查意見或查核缺失，及內部控制制度聲明書所列應加強改善事項持續追蹤複查，並將其追蹤考核改善情形，以書面提報審計委員會及董事會，並列為對相關單位獎懲及績效考核之重要項目，以維持有效且適當之內部控制制度運作。

為強化法令遵循及內稽內控等二、三道模型功能，除就高風險業務檢視內部控制三道模型情形持續於各相關聯繫會議宣導外，亦於本公司「內部控制制度缺失暨法令遵循加強改進措施檢討座談會」就金管會與金控公司內部稽核座談會提示之金檢重點及檢查局函布之年度檢查重點、金融業各業別主要檢查缺失及近期同業裁罰案例缺失態樣提請本公司各部門及各子公司注意，檢視相關內控規範及管控措施的完善及有效性，並請稽核單位納入年度查核重點，落實內部控制三道模型，促進公司健全經營。另為落實績效考核，依循本公司對子公司稽核工作考核辦法每年對各子公司內部稽核組織與制度、內部稽核查核工作及稽核管理等相關稽核作業成效為考核，並將其結果送子公司董事會作為對稽核單位績效考評之重要依據。

本公司2024年內部稽核作業之執行及2025年稽核計畫之訂定，除參酌最新法規變動、主管機關更新之檢查重點、各單位(含子公司)內部控制執行之評等及各單位(含子公司)業務特性等，採風險化管理外，並經二道模型督導內部控制制度自行查核結果，再由稽核單位覆核，併同稽核單位所發現之內控缺失及異常事項改善情形，作為評估整體內部控制制度有效性，以使集團辦理內部控制制度自行評估更臻完備。另子公司第一銀行已實施風險導向之內部稽核制度，建立風險導向內部稽核評估之方法與程序，並作為稽核計畫編列之基礎，依風險評估程度訂定內部稽核查核頻率，使內部稽核資源更有效配置，聚焦於重要風險並加強查核深度。

◎ 2024年內部稽核制度執行成效如下：

執行方案	個別舉辦 / 執行次數
自行查核座談會、內部控制制度自行查核結果覆核、內部控制制度缺失檢討座談會、集團內部稽核業務聯繫會議	各2次
一般業務稽查、專案業務稽查	各8次
衍生性商品交易稽查	10次
稽核意見追蹤複查	22次
非例行性查核	4次

2024年內部控制制度
聲明書請參考本公司網站



4-4 持續營運管理機制

為迅速傳遞偶發事件訊息，俾即時掌握處理時效，本公司及各子公司於偶發事件發生時，應依「第一金融集團偶發事件通報要點」將偶發事件分為重大偶發事件及一般偶發事件，並依影響程度分為A、B、C三種等級，切實依「通報偶發事件處理流程」辦理，並循通報、處理、跟催等原則審慎處置，以有效防止災害擴大，降低影響層面。

另為即時有效處理本公司及子公司之經營危機(包括發生擠兌、搶劫、被盜、重大弊案、財務危機、重大投資失利、資訊危機(包括：資料外洩、系統中斷等)、火災、爆炸、天災、客戶集體陳情請願等重大事件或災害)，期能迅速弭平事件或恢復營運，並降低危害，本公司訂定「本公司及各子公司危機處理實施準則」，危機發生時由業務主管單位迅即處理，就其相關業務採取一般應變措施外，尚應針對各種不同原因所肇致之經營危機，採行不同之應變措施，本公司必要時應成立危機處理小組，並由風險管理處負責個案專卷之建立、會議召集、案件列管追蹤紀錄，並隨時將案情及處理過程陳報本公司各級主管，至事件平息危機解除時止。

為確保金融系統營運不中斷，提供民眾安心、便利與多樣化之金融服務，並作為金融科技創新發展之基礎，本公司、銀行、證券及人壽子公司落實執行資訊安全與隱私保護相關規劃及辦理情形請參閱「資訊安全與隱私保護」章節。

◎ 重點稽核項目

- 防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散落實情形。
- 法令遵循制度實施情形。
- 轉投資事業之監督管理情形。
- 公司治理制度運作落實情形。
- 集團風險管控機制。
- 資安管理及督導子公司對更新資訊系統相關規劃作業、資安防禦、預警監測及應變演練機制之落實情形。
- 個人資料保護。
- 檢舉制度含教育訓練之執行情形。
- 依金控法申報情形。
- 國內股權商品投資利益衝突或不當交易防範之控管程序及抽核機制落實情形。
- 內控自行查核辦理及管理情形。
- 永續金融ESG推動情形與IFRS永續資訊揭露準則執行情形。



ESG 商品與服務

GRI：201-1、203-1、FS1、FS2、FS3、FS7、FS8、FS11、FS14、FS16
SASB：FN-CB-240a.1、FN-CF-000.A、FN-CF-000.B

5-1 法人金融 / 投資業務

◎ 法人金融 - ESG相關商品及其所占比重

項目	2023年底餘額	2024年底餘額
 再生能源永續貸款、綠色產業暨綠色企業優惠融資專案	1,153.40	1,214.65
 ESG基礎建設融資	210.45	211.30
   永續績效連結授信專案	802.89	1,829.22
  六大核心戰略產業優惠融資	5,540.33	6,244.45
企業貸款融資餘額	11,293.02	12,060.07
比重 (%)	68.24	78.76

項目	2023年底餘額	2024年底餘額
  可持續發展金融債券	40	55
固定收益商品總計發行金額	546.87	625.07
比重 (%)	7.31	8.80

項目	餘額	商品內容說明
以ESG為基礎的創業投資及諮詢服務承作量	8.46	  投資於環保綠能、生技醫藥及醫材產業之公司  太陽能電廠的建置服務及電廠經營與委託管理等相關諮詢服務
創業投資及諮詢服務承作量	17.43	
比重 (%)	48.54	

 Green  Social  Sustainable

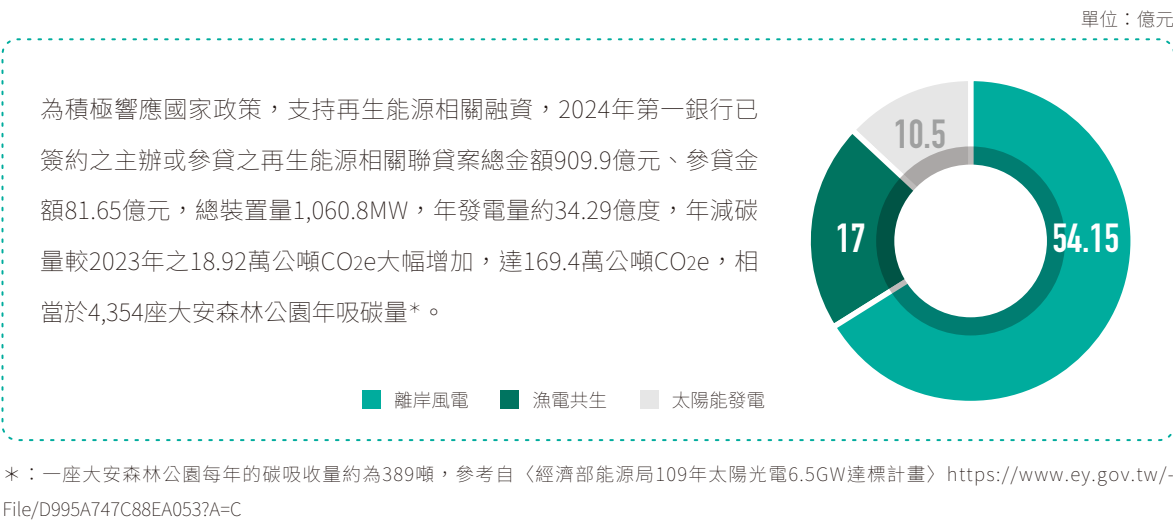
綠色融資

為協助企業降低生產或服務過程中產生之汙染及資源浪費，第一銀行於2010年起陸續推出「節能產業第一推手」融資專案，支持能源技術服務產業(Energy Service Companies；簡稱 ESCO產業)發展；另配合經濟部能源局「陽光屋頂百萬座」計畫，透過「再生能源永續貸款」，結合台電提供之購電保證，達成設備使用者、供應商及銀行三贏的成效。此外，為落實綠色永續金融政策及配合政府生產力4.0產業轉型升級計畫，推出「綠色永續前提下之產業升級貸款專案」，協助臺灣企業轉型，迎向國際低碳商機外，2017年3月更設立「綠色金融委員會」*，由總經理擔任召集人，負責訂定政策目標及檢討成果，並將前述各項綠色產業融資專案合併，擴大綠色融資之範疇為「綠色產業」及「綠色企業」，2018年更將適用範圍擴展至全球海外分行，落實對當地環境之保育並協助當地企業低碳轉型。

*：鑒於第一銀行綠色金融相關項目皆已循序推動，「綠色金融委員會」之階段性任務已完成，為提升該行永續治理組織架構運作效率，爰於2023年將「綠色金融委員會」併入「永續發展委員會」。



*：含海外分行之綠色融資核准金額336.98億元及貸放餘額163.57億元。



案 例

為與國際氣候行動接軌並實現2050年淨零目標，將持續擴大再生能源比例，故政府對再生能源推動力道持續增強，第一銀行共同統籌主辦國內離岸風電之風場開發聯貸案件，該案場為沃旭大彰化西北離岸風場，建置於彰化離岸約50公里地，預計總裝置容量為583MW，商轉後年發電量約27.7億度，每年可減少約137萬公噸CO₂e。



ESG 基礎建設融資

第一銀行大力支持國內交通基礎建設，積極融資予高鐵及捷運等大眾運輸工具建設專案，以舒緩國內南北運輸量能、改善較偏遠地區聯外交通及強化機場周邊交通，促進國內外旅遊及運輸發展，推動本國經濟發展並增進全民社會福祉。

單位：億元

ESG 基礎建設融資餘額	2022	2023	2024
	223.21	210.45	211.30

永續績效連結授信專案

為接軌國際ESG趨勢，第一銀行持續推廣「永續績效連結授信專案*」，與綠色貸款不同之處在於資金用途不限於特定目的。透過長期監控ESG指標，將企業授信戶對溫室氣體排放量、電力、能源及廢棄物總量管控等永續績效與貸款利率定價連結，若達成相關ESG績效指標即可降低融資成本，鼓勵企業授信戶積極管理其低碳轉型風險，並以此議合方式支持落實ESG治理之企業授信戶。追蹤2023年之授信戶共計年減碳量約449.93萬公噸CO₂e、年節電量約148,391.6萬度。

*：第一銀行於「綠色永續金融優惠授信專案(含綠色企業及永續績效連結授信)」結合主管機關於2022年公告「永續經濟活動認定參考指引」之概念，針對綠色資金支出用途之產品設計範圍，涵蓋該指引所定義之前瞻經濟活動範疇(如再生能源建置、建築節能、低碳運輸、低碳及循環經濟技術運用等)，永續績效連結授信已結合該指引之認定方法對氣候變遷減緩具實質貢獻之概念，藉由永續績效指標(如控管溫室氣體排放、電力管理)績效連結提供利率優惠，鼓勵客戶致力於ESG環境社會治理，並利用該專案與企業進行議合，藉由利率優惠融資鼓勵並輔導企業低碳轉型。

◎ 永續績效連結授信專案

單位：億元

2022			2023			2024		
核准件數	核准金額	貸放餘額	核准件數*	核准金額*	貸放餘額	核准件數*	核准金額*	貸放餘額
69	1,064.61	243.17	215	3,463.23	802.89	478	6,963.77	1,829.22

*：統計數據皆為自2021年4月開辦起之累計數

案 例

第一銀行與臺灣銀行統籌主辦友達光電新臺幣400億元「永續績效連結」聯貸案，透過檢視該公司之廢棄物回收率、永續評鑑結果及綠色供應鏈關鍵供應商稽核完成率等各項永續績效指標達成情形，給予相對應之優惠利率減碼，善盡企業社會責任並接軌國際永續發展趨勢。另與臺灣銀行共同統籌主辦佳世達科技新臺幣180億元「永續績效連結」聯貸案，連結各項永續績效指標，給予優惠利率減碼，以實際行動支持佳世達科技永續成長。

另統籌主辦正隆公司50億元「永續績效連結」聯貸案，透過檢視公司工業用紙回收紙利用率及替代燃料比率等指標，給予優惠利率減碼，協助客戶將營運及永續策略目標結合。



六大核心戰略產業優惠融資

為支持國家重點政策及產業發展需要，落實行政院「六大核心戰略產業推動方案」，第一銀行自2022年起開辦「六大核心戰略產業優惠貸款專案」，提供以下六大核心戰略產業相關客戶日常營業活動、研發、擴廠及轉型等各營運階段所需資金。

單位：億元

資訊及數位產業	資安卓越產業	臺灣精準健康產業	國防及戰略產業	綠電及再生能源產業	民生及戰備產業
• 電腦及其零組件 • AI • 物聯網 • 影音製作 • 傳播及資通訊服務業	• 半導體 • AI • 5G	• 保健營養食品 • 藥品 • 醫院/診所 • 照護服務	• 航空 • 船艦 • 太空	• 太陽光電 • 燃料電池 • 風力發電 • 生質燃料	• 能源 • 民生用品 • 醫療 • 糧食 • 救災資源 • 砂石水泥

2023年底融資餘額					
1,889.93	696.60	241.88	3,042.16	1,905.25	2,810.88
5,540.33*					
2024年底融資餘額					
2,133.10	857.94	269.14	3,355.84	2,237.41	3,128.43
6,244.45*					

*：排除重複計算。

2050淨零排放路徑關鍵戰略產業融資

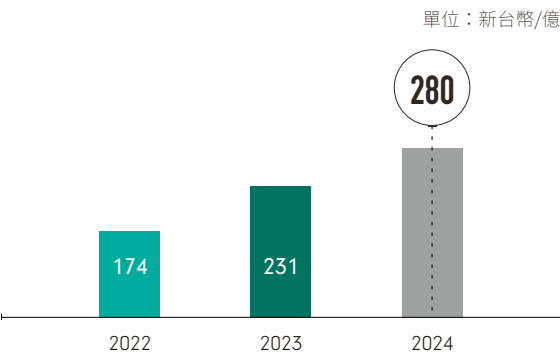
為響應全球淨零趨勢，政府已於2022年3月正式公布「臺灣2050淨零排放路徑及策略總說明」，以「能源轉型」、「產業轉型」、「生活轉型」、「社會轉型」等四大轉型，及「科技研發」、「氣候法制」兩大治理基礎，輔以「十二項關鍵戰略」，就能源、產業、生活轉型政策預期增長的重要領域制定行動計畫，落實淨零轉型目標。第一銀行配合政府十二項關鍵戰略提供以下策略相關產業客戶營運所需資金。

單位：億元

風電/光電	前瞻能源	電力系統與儲能	節能	運具電動化及無碳化	資源循環零廢棄	自然碳匯	淨零綠生活	綠色金融
2023年底融資餘額								
117.26	2.55	30.67	18.20	10.41	17.91	0.36	287.09	884.27
1,368.72								
2024年底融資餘額								
147.02	1.34	31.18	30.87	0.47	21.4	0.34	284.99	894.21
1,411.82								

永續投資

◎ 近三年永續發展債券投資餘額



- 本集團逐年持續提升對永續發展債券的投資比重，以行動支持被投資企業落實低碳經濟及減碳計畫，截至2024年底，投資永續發展債券累計280億元。
- 為落實永續投資精神，積極參與投資國內綠電及再生能源相關產業，且於投資前皆審視被投資企業之永續報告書等公開資訊，檢視其業務範疇或行動方案是否屬政府六大核心戰略產業之企業，至2024年底，第一銀行投資國內綠電及再生能源產業之投資餘額達新台幣445億元，當年度投資收入約5.5億元，資金成本約0.8億元，預估平均投資時間為一年。另依據公開觀測站資料，投資於企業自評經濟活動符合金管會永續經濟活動認定參考指引之投資餘額達43.5億元，且持續積極擴建部位，期許將資金有效引導至ESG相關運用，以發揮機構投資人影響力。

◎ 近三年投資國內「綠電及再生能源」產業之投資餘額

2022	2023	2024
352億元	419億元	445億元

- 第一管顧成功募集並管理三檔合計約7.8億元綠能基金，第一創投同時投資3.33億元，興建發電容量約47.6MW之太陽能電廠，上述計畫完成後，預計年減碳量約4.76萬噸CO₂e，相當於122座大安森林公園年吸碳量。

發行永續發展債券

遵循國際資本市場協會(International Capital Market Association, ICMA)之綠色債券原則(Green Bond Principles, GBP)、可持續發展債券指引(Sustainability Bond Guidelines, SBG)標準、可持續發展連結債券原則(Sustainability-Linked Bond Principles, SLBP)等及國內櫃買中心「永續發展債券作業要點」之規定，發行綠色/可持續發展債券，並取得第三方驗證，截至2024年底，第一銀行發行可持續發展債券累計55億元。

發行日	2023	債券類型	幣別	發行金額 (百萬元)	2024年底餘額 (百萬元)	主要用途
2021/12/8	第一銀行	可持續發展債券	TWD	1,000	1,000	• 提供設置太陽能光電設備或風力發電設備之企業戶貸款 • 扶植小微企業進行專案貸款
2022/9/19		可持續發展債券	TWD	1,500	1,500	
2023/3/21		可持續發展債券	TWD	1,500	1,500	
2024/2/5		可持續發展債券	TWD	1,500	1,500	

永續發展定期存款

為響應政府「綠色金融行動方案3.0」，第一銀行自2023年起辦理「永續發展定期存款」，並取得第三方獨立機構有限確信報告，永續發展定期存款所收受之資金將運用於能源節約與發展相關之綠色計畫，以及可負擔的住宅之社會效益融資計畫，協助具實質改善環境及社會效益之企業取得資金，藉此讓客戶透過存款也能對環境及社會產生正面影響與長期效益。2024年累計承作3筆*，收受總額16.2億元，已運用於興建社會住宅授信案件。

*：2筆已到期解約。

5-2 零售銀行 / 個金業務

◎ 零售銀行業務 - ESG相關商品及其所占比重

單位：億元

項目	2023年底餘額	2024年底餘額
綠色消費性貸款	193.26	405.18
第 e 數速貸	165.58	231.77
都市更新及危險老舊建築重建優惠融資專案	237.14	582.34
零售銀行業務授信總餘額	7,117.09	8,216.31
比重 (%)	8.37	14.84

單位：億元

項目	2023年底餘額	2024年底餘額
中小企業ESG/綠色融資餘額	668.66	764.52
長期照護企業融資	8.25	11.15
中小企業貸款總餘額	9,257.81	9,605.70
比重 (%)	7.31	8.07

單位：億元

項目	2023年底餘額	2024年底餘額
ESG基金資產規模	72.46	44.6
基金總資產規模 (AuM)	2,870.50	1,908.8
比重 (%)	7.07	2.3

綠色 / ESG授信業務

◎ 綠色 / ESG消費性貸款

為引導客戶採用低碳產品，第一銀行推出「綠色消費性貸款」專案，針對購置綠能或節能產品(例如：綠建築、油電車、電動車、節能家電等)之客戶，提供優惠利率貸款，以提升其購置綠能或節能產品之誘因，另為打造無紙化數位金融環境且因應疫情帶來之無接觸金融服務需求，提供「第e數速貸」服務，讓客戶不用出門也可在家透過網路申辦貸款。

單位：戶數 / 億元

面向	綠色 / ESG消費性貸款相關產品	2023年底承作戶數 / 餘額	2024年底承作戶數 / 餘額
環境	綠色消費性貸款 (提供客戶於購置綠能或節能產品時所需之資金需求)	1,584 / 193.26	2,369 / 405.18
	第e數速貸 (打造數位化金融環境，提供客戶便捷之消費性貸款線上申請服務)	19,841 / 165.58	11,287 / 231.77

◎ 都市更新

第一銀行全力支持政府推動都市更新融資業務及危險老舊建築物重建融資，更鼓勵申請綠建築標章，提供綠建築保證融資項目；2017年推出「都市危險及老舊建築物加速重建優惠貸款」，凡符合「都市危險及老舊建築物加速重建條例」或「新北市簡易都更或防災型都更」條件之老舊建築物，均可向第一銀行申請重建優惠貸款，重建資金及相關費用最高可全額貸款，期限最長五年，並攜手轉投資關係企業東亞建築經理公司，提供都更一條龍全方位金融服務，讓屋主於重建過程無後顧之憂，都更改建後的建築物皆須符合綠化指標，儘可能降低廢熱、二氧化碳、甲烷與廢水的排放，轉型為節能減碳、生態及友善的社區，締造環境、居民及本集團三贏的成效。迄今共計輔導164處都市更新及危險老舊建築案件取得銀級以上綠建築標章，預計總減碳量約6,560公噸CO₂e。

◎ 都市更新及危險老舊建築物重建融資核准金額及件數

單位：億元 / 件

項目	年度	2022	2023	2024
自力更新型都市更新及危險老舊建築重建案		124.09/38	200.92/45	288.92/48
建商整合型都市更新及危險老舊建築重建案		1,350.5/165	1,601.06/186	2,041.9/214
受益家戶數		3,157	3,921	4,903

*：統計數據皆為累計數。

案 例

2024年第一銀行與轉投資企業東亞建築經理公司合作，推動臺北市北投區都市更新會都更重建及新北市板橋區海砂屋自力更新重建案，融資金額87億元，協助約104位地主進行舊屋重建，提供營建工程管理、財務稽核及續建機制等諮詢服務，興建期間地主不用自籌重建資金，並創造地主共179.68億元之收益，預計每年可減少17.97公噸CO₂e，為居民打造安全舒適又環保的幸福好宅。

◎ 中小企業ESG / 綠色融資

第一銀行以行動支持本土企業，除長期配合中小企業信保基金提供之信用保證，擴大對國內中小企業之融資服務，2024年16度榮獲中小企業信用保證融資業務「信保金質獎」外，並蟬聯信保特別獎「綠色授信推動獎」，且獲頒「疫後振興獎-金融機構組」、「協助區域疫後振興轉型獎」等，獲獎數量居金融機構之冠，為持續扶持中小企業低碳轉型推動其永續發展，第一銀行以具體行動提供多項綠色融資優惠貸款支持，引導企業重視永續發展並善盡企業社會責任，攜手邁向永續生態圈。此外，我們更支持中小型長期照護企業發展，截至2024年累計承作77戶中小型長期照護企業融資案件，至2024年底，核准17.6億元，貸放餘額11.15億元，持續將資金注入有利於社會及環境效益之項目，與借戶共同發展ESG永續商機。

案 例

第一銀行2024年提供中小企業發電業者開發建置地面型及屋頂型太陽能案場所需資金該業者在高雄區承租兩戶民間工廠屋頂興建屋頂型太陽能光電發電設備，裝置容量分別約為334.97KWP及499.38KWP，預估每年售電收入近380萬元，本專案除協助業者拓展營運規模及營收，更可響應國家綠能發展政策攜手客戶共同落實環境永續。



◎ 公益 / 綠色信用卡

第一銀行持續透過依公益/綠色信用卡刷卡金額固定比率提撥之刷卡金推動環保及公益活動，於2023年通過英國標準協會「PAS2060：2014碳中和」及環境部「減碳標籤」雙重認證，在卡片製作過程使用綠電降低碳足跡，購買碳權抵銷剩餘碳排放量以達碳中和；2023年起更於iLEO APP新增信用卡「消費碳足跡查詢(Carbon Calculator)」功能，供卡友了解每月刷卡消費碳排放量，為公股銀行首推此功能，至2024年底共計33,983位客戶啟用該功能，另舉辦減碳樂活行銷活動，卡友持綠色信用卡於指定綠色通路消費即享刷卡金回饋。

單位：千元

卡別	內容	碳足跡/ 張	2023/2024年 流通卡數	2023/2024年 占整體比例 (%)	2023/2024年 累計提撥金額
環境保育	綠活卡 按國內刷卡消費金額2%提撥予第一銀行文教基金會，從事環境永續公益活動，執行「綠光傳愛」計劃，協助偏鄉國小及社福機構汰換節能LED燈具。	500g CO2e	287,192/ 279,551	18.41/ 18.95	180,050/ 203,156
	里仁卡 按國內外刷卡消費金額6%提撥予「慈心有機農業發展基金會」及「福智文教基金會」，作為推廣有機、無農藥農業蔬食理念、輔導有機農業及復育土地之用。				
	宜蘭卡 按國內刷卡消費金額3%提撥予宜蘭縣政府，作為社會公益、植樹護樹等活動使用，完善該縣弱勢族群照護及環境保護。	900g CO2e			
	桃園卡 按國內刷卡消費金額3%提撥予桃園市政府，用於推展智慧城市之創新應用，包括智慧水資源回收雲端整合平台、綠色交通、多元能源整合系統及區域資源循環經濟產業鏈等，打造智慧節能、綠色低碳城市。				
社會公益	世界卡 按國內刷卡消費金額1%提撥予第一銀行文教基金會，並透過教育部「學校教育儲蓄戶」平台，資助偏鄉弱勢學生教育活動、營養午餐、課輔班等。		8,904/ 12,291	0.57/ 0.83	6,976/ 10,989

※：• 第一銀行未提供預付卡產品。
• 2024年第一銀行整體有效信用卡總客戶數為719,702戶，流通卡數達1,474,945卡。
• 信用卡對社會及環境之效益請參閱「社會影響力-公益策略」章節。

永續投資商品與服務

◎ 第一金投信發行符合晨星永續評級4顆地球以上及ESG之基金資產管理規模

截至2024年底第一金投信發行3檔符合晨星永續評級(Morningstar)註高於平均(4顆地球)之基金及6檔符合晨星永續評級高(5顆地球)之基金，規模約65.65億元，占第一金投信公募基金規模達5.24%，其中一檔為「第一金全球永續影響力投資多重資產基金」，為國內第一檔影響力投資的ESG基金。

單位：億元

類型	評級	AuM	基金名稱
主動型		5.42	第一金亞洲科技基金
		3.23	第一金全球Fitness健康瘦身基金
		1.15	第一金全球不動產證券化基金
		4.70	第一金全球永續影響力投資多重資產基金
		18.05	第一金創新趨勢基金
		3.82	第一金店頭市場基金
		7.93	第一金小型精選基金
		5.46	第一金台灣核心戰略建設基金
		15.89	第一金臺灣工業菁30ETF基金
被動型			

※：晨星將ESG三大因子納入永續投資評級，分為五個級距(低、低於平均、平均、高於平均、高)分別以1至5顆地球為圖像代表，5顆地球代表投資組合的ESG風險很低，1顆地球則代表投資組合的ESG風險極高。

◎ 第一銀行管理之ESG基金資產規模

單位：億元

ESG 基金 AuM*	全數理財商品 AuM	比重 (%)
44.6	1,908.8	2.3

※：ESG基金均符合國內主管機關ESG基金之定義。

◎ 第一銀行及第一金人壽ESG商品

基金及保險商品之評估開發與上架作業納入ESG因子考量，第一銀行上架之ESG基金均符合主管機關規定；第一金人壽投資型保單之連結標的亦以符合歐盟SFDR綠化程度之基金為優先。

	第一銀行	第一金人壽
2024年新上架符合國內主管機關規範之基金/2024年新上架基金總檔數	11.42%	-
2024年新上架符合歐盟SFDR綠化程度(連結標的)基金/2024年新上架(連結標的)基金檔數	11.89%	61.54%

◎ 第一金證券ESG智能永續指標數據平台

為國內證券業首家推出個股永續發展相關評分資訊，提供投資人作為投資參考的平台，其中，ESG評分項目為蒐集永續報告書、公開資訊觀測站、新聞報導及金管會、環境部與勞動部等政府公開資訊，利用AI量化分析企業在ESG方面的作為，透過模型進行評分及排名，同時也納入臺灣證券交易所之公司治理評鑑排名，評分更多元客觀，並整合至第一金證券客戶下單系統，使投資人在進行交易時能迅速獲取企業ESG評分與相關分析，大幅提升決策效率。

5-3 普惠金融商品與服務

為呼應聯合國推廣普惠金融對微型企業、低收入戶、偏遠地區民眾、弱勢女性、青年、高齡銀髮及身心障礙族群提供基本金融服務之永續發展目標，第一金控持續推展各項商品及服務，協助各種弱勢族群取得資金及金融服務之管道。

單位：戶數 / 筆數						
產品項	服務對象	產品及服務之內容	客戶數		交易量	
			2023	2024	2023	2024
活期存款	低收入戶	為落實公平待客及善盡企業社會責任，強化金融友善服務措施，銀行營業單位受理脆弱客戶(低收入戶/中低收入戶)辦理國外匯出/入款，免收手續費。	9,636	10,656	197,193	378,196
	偏遠區域族群	第一銀行金邊分行下轄九家支行提供當地民眾便利之活期存款帳戶服務，包括網路/行動銀行服務(包含匯利率查詢、存款餘額/明細查詢、約定/非約定轉帳及匯款等功能，服務介面可轉換繁體中文、英文、柬文)。另為落實公平待客，分行(含支行)存款業務相關表單內容多同時提供中、英及柬文對照資訊，以便客戶填閱使用。				
儲蓄存款	低收入戶	為落實公平待客及善盡企業社會責任，強化金融友善服務措施，銀行營業單位受理脆弱客戶(低收入戶/中低收入戶)辦理國外匯出/入款，免收手續費。	104	111	914	776
	偏遠區域族群	第一銀行金邊分行下轄九家支行提供當地民眾便利之儲蓄存款帳戶服務，客戶可透過網路/行動銀行查詢定期存款明細；另為落實公平待客，分行(含支行)存款業務相關表單內容多同時提供中、英及柬文對照資訊，以便客戶填閱使用。				
貸款	微型企業	針對小規模企業，配合經濟部中小企業處辦理小微企業優惠/一般性貸款、企業小頭家貸款等專案，其授信條件享有優惠利率，且僅須徵提負責人為保證人及手續費優惠，提供最高300萬元營運週轉額度。2024年放款餘額為6.66億元。	13,967	12,472	43,524	37,770
	低收入戶	針對年收入低於17萬元之個人提供多項房貸及信貸產品，滿足該族群理財規劃、房屋裝修、購屋購車、結婚成家及子女教育等資金需求。	932	1,128	1,115	1,388
	偏遠地區族群	針對居住於內政部定義之偏遠地區的民眾，規劃多種房貸產品，提供最長30年及還本寬限等方案，減輕偏民眾購屋資金壓力。	24	28	53	57

單位：戶數 / 筆數

產品項	服務對象	產品及服務之內容	客戶數		交易量	
			2023	2024	2023	2024
貸款	弱勢女性	為提升中高齡及較低收入之弱勢婦女之勞動參與力，並舒緩其創業初期之資金壓力，配合勞動部辦理微型創業鳳凰貸款，企業可在最高200萬元額度內週轉運用，且享有前2年免息之優惠。	53	57	106	114
	青年族群	配合政府政策推出「青年安心成家」貸款，提供首次購屋民眾最長40年期、1,000萬元額度之購屋貸款，且可自由選擇一段式機動利率、二段式機動利率或混合式固定利率計息方式辦理，協助青年達成購屋夢想。	3,395	7,150	3,395	7,150
		配合經濟部辦理「青年創業及啟動金貸款」專案，提供企業於合計最高1,800萬元額度內取得營運週轉融資，另提供貸款金額100萬元以內且取得9.5成擔保之企業，僅須徵提負責人1人為保證人之優惠條件。	901	756	1,980	1,653
	高齡銀髮族群	針對年滿60歲銀髮族設計「以房養老貸款」，將既有之不動產設定抵押權予銀行，銀行於貸款期間內按月撥款，提供生活所需資金，2024年「以房養老貸款」新承作金額為15.95億元，占新承作房貸金額比率為0.85%。	226	213	233	215
保險	低收入戶	基於照顧經濟弱勢或特定身分族群，推出「微型保險」，期以相對低的保費提供弱勢家庭成員最基本的保障。	417	320	417	320
	偏遠地區族群	為使居住於偏遠鄰里民眾與一般大眾享有同等的保險保障，大力推廣「微型保險」及「珍愛小額終老保險」予偏遠地區族群客戶。	2,422	1,635	2,422	1,635
	弱勢女性	針對低收入之女性，提供小額保險，使相關族群亦可享有與一般人同等之保險保障。	998	806	998	806
信託	高齡銀髮及身心障礙族群	客戶將財產交付銀行，由銀行依照信託契約之約定，管理及運用信託財產，以保障高齡客戶之未來生活、醫療及養護。2024年信託資產餘額達334.54億元，占整體信託業務比率為2.63%，55歲以上客戶，每萬名開戶者辦理安養信託之累計受益人數為405人。	9,646	16,159	9,646	16,159

除致力於提供各族群友善且公平的金融商品與服務外，第一金控更積極結合核心業務，提供多元化且免費之非財務性支持，如輔助訓練及講座，以及相關誘因鼓勵弱勢族群使用金融商品與服務，以善盡金融業之社會責任。

◎ 金融或數位素養訓練

- 偏鄉地區：第一金證券每年走入偏鄉，提供金融資源不足地區之民眾金融科技訓練，並免費提供其理財健檢服務，2024年前進彰化縣鹿港鎮、屏東縣恆春鎮、澎湖縣馬公市、新竹縣關西鎮及屏東縣東港鎮，共提供186名客戶金融資訊及金融科技訓練。

◎ 金融友善服務措施

- 偏遠地區：積極於柬埔寨及越南等開發中國家及最低度開發國家開發行動網銀APP，另金邊分行加入當地Bakong區塊鏈系統，提高民眾收付效率及安全性，促進普惠金融。
- 青年族群：針對青年族群開發之iLEO數位帳戶，藉由活潑可愛且簡單易懂的介面設計，並提供小額度且高活期存款利率優惠，存款金額新臺幣100元至12萬元(含)享有2%高利活儲，且採每月付息方式，鼓勵養成青年族群儲蓄習慣。
- 身心障礙族群：第一銀行依「銀行業金融友善服務準則」推動各項無障礙服務措施，截至2024年底辦理情形如下：

項目	服務相關設(措)施
環境	<ul style="list-style-type: none">• 各營業單位皆設有「服務鈴」、「無障礙坡道(部分係採活動式斜坡板)」及「無障礙櫃檯」，並安排「迎賓專員」提供客戶諮詢及引導服務，另設置「匯(利)率看板」及「電子布告欄」提供即時匯(利)率及業務收費標準公告等資訊。• 設置ATM543台，機型均適合輪椅客戶使用，並支援無障礙「全鍵盤操作」模式，其中各營業單位皆設置視障語音ATM，共232台。• 於100家營業單位設置「無障礙車位」、145家營業單位設置「無障礙廁所」。• 於10家營業單位設置「友善服務櫃檯」，配備各式溝通輔具及優化取號機、補摺機、寫字檯等設施。
溝通	<ul style="list-style-type: none">• 官網提供開戶總約定書及存款、外匯、證券、信託及信用卡等各項申請書表供下載使用。• 提供「存款業務/黃金存摺約定書」、「消費性貸款借據」、「外匯業務申請表單」、「信託業務總約定書」QR Code供掃描下載後隨時查閱。• 提供「辦理存款開戶流程」、「臨櫃開戶、存錢、領錢、轉錢」、「ATM存錢、領錢、轉錢」、「網路銀行基本操作及防詐知識」、「外幣現鈔兌換服務」、「基金申購贖回流程」及「消費性借款契約重要條款說明」易讀版文件供閱覽。• 尊重身心障礙者依法見證等需求並給予協助。• 提供聽、語障客戶「手語視訊翻譯服務」。• ATM機台皆張貼「24小時客服資訊(含電話及文字客服QR Code)」貼紙，以利及時獲得協助。

項目	服務相關設(措)施
服務	<ul style="list-style-type: none">• 於「金融友善服務指引手冊」訂定各障別標準服務流程及業務受理原則等規定，以利同仁遵循。• 身心障礙者如無法親自來行辦理業務，得委任或授權第三人代為辦理，必要時可就近洽詢營業單位提供行外收(送)件服務。• 身心障礙客戶可預約指定營業時間至特定營業單位辦理業務。• 領有身心障礙證明或手冊之存戶得申請ATM跨行提款手續費減免優惠，每人可申請一個帳戶，每月得享有3次減免優惠。• 持有各縣市區公所核發之低/中低收入戶證明書或核定公文者可享外幣匯款手續費優惠。
商品	<ul style="list-style-type: none">• 產品說明或描述均排除身心障礙者等弱勢族群之用語。
資訊	<ul style="list-style-type: none">• 第一銀行「友善金融服務網」已提供簡易型網銀(含臺/外幣帳戶、理財KYC評估、變更網銀登入代號/密碼等功能)、金融資訊查詢、簡易eATM、身障者優惠申請等服務項目，並刊登無障礙服務相關公告資訊。• 第一銀行友善金融服務網取得數位發展部「網站無障礙規範」AAA等級標章，官網、第e寫字檯及簡易型網路銀行取得AA等級，簡易型eATM網路理財機取得A等級。
權益保障	<ul style="list-style-type: none">• 各營業單位皆設置紙本「客戶意見反映單」供填寫表達意見。• 提供24小時客服專線、信用卡掛失專線、樂齡及友善服務專線，另有智能客服(含真人文字客服)、網路、APP等多元溝通管道。
獎勵	<ul style="list-style-type: none">• 針對服務績效優良之營業單及櫃檯人員予以獎勵。
公告	<ul style="list-style-type: none">• 定期更新「金融友善服務準則執行情形」、「各營業單位可提供之無障礙服務設(措)施一覽表」及「金融友善服務作業Q&A」，並刊登於「友善金融服務網」供查詢閱覽。

- 外籍人士：截至2024年底，已完成建置111家雙語分行，其中12家為「中、英、日三語皆通」之服務分行，預計每年增設25家雙語分行，在2027年底前完成國內分行全面雙語化。

◎ 技術協助

- 微型企業、較為弱勢女性：第一銀行與財團法人工業技術研究院(下稱工研院)合作，由工研院協助企業針對專利、技術、商情等輔導，銀行配合辦理技術或智慧財產權融資貸款或其他融資貸款。另長期與勞動力發展署配合扶植微型企業，勞動部設有專門顧問為微型創業、女性創業家，進行貸前/貸後之經營、顧問諮詢與服務。此外，銀行亦與台灣中小企業聯合輔導基金會合作，每年共同舉辦提升中小企業財務競爭力輔導計劃研討會，邀請產經專家或企業主，針對產業面、經濟面、技術面給予輔導服務，與企業雙向溝通。

◎ 商業管理工具或訓練

- 微型企業：配合政府協助中小/微型企業發展政策，與財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會合作，提供中小/微型企業客戶財務健檢與診斷輔導服務，2024年共60家中小/微型企業受惠； 2024年另舉辦7場講座，提供中小/微型企業總體經濟及產業脈動趨勢分析，協助企業主培養商業洞察力。
- 微型企業、低收入戶、偏遠地區族群、較為弱勢女性：於「小粉獅日常」部落格提供商業管理、投資理財、產業趨勢、金融知識等專業文章，並於「第e好康」臉書粉絲專頁「金融懂獅會」、「獅新聞搶先報」專欄以知識型圖文方式發布，亦於LINE官方帳號「理財易開罐」導流投資理財相關資訊，協助欲創業之青年增進專業職能，落實推動普惠金融價值。


資訊安全與隱私保護

GRI：418-1
SASB：FN-CF-220a.1、FN-CF-220a.2、FN-CF-230a.1、FN-CB-230a.1、FN-CB-230a.2、FN-CF-230a.3

6-1 資訊安全管理架構及策略

為全面提升數位金融業務及資訊安全管理效能，本公司有二位董事具電腦科學及資訊管理背景，且設置資訊安全長，由前行政院國家資通安全會報技術服務中心主任暨資訊工業策進會資安科技研究所副所長擔任，轄管電子資訊處，負責集團資訊系統及資訊安全管控措施之規劃、建置、推動與管理，暨相關資源共用及整合。

本公司設置「資訊發展委員會」，由總經理擔任主任委員，副總經理(含資訊安全長)、電子資訊處處長及各子公司總經理、掌理資訊業務之副總經理(或具專業背景之經理人)擔任委員，定期召開會議討論及審議集團各公司資訊發展、資訊安全及管理 etc. 等議題；另配合主管機關規範，2024 年度銀行、證券、投信及人壽子公司均將資訊安全整體執行情形納入內部控制制度聲明書，並由各公司資安長或負責資訊安全專責單位主管或最高主管與其董事長、總經理、總稽核、總機構法令遵循主管聯名出具內部控制制度聲明書。

<div>資訊發展委員會</div> <div></div>	職責	<div><ul style="list-style-type: none">• 集團資訊發展策略之審議• 集團資訊架構之審議• 集團資訊安全規範之審議• 集團資訊資源整合之規劃• 子公司年度資訊發展及投資計畫之審議及執行成效檢討• 集團資訊科技類重大偶發通報事件之追蹤與檢討• 其他有關本公司及各子公司間之資訊管理工作協調事項</div>
---	----	--

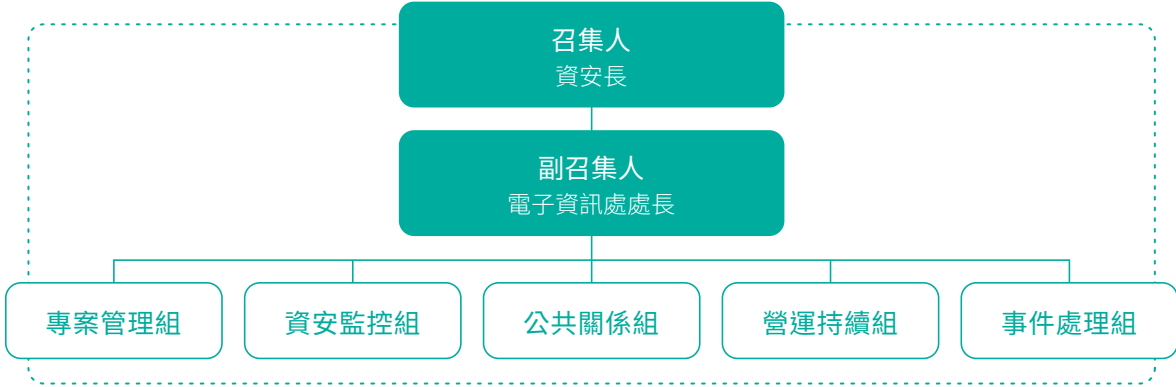
本公司為支援集團整體業務發展及確保資訊資源之有效運用，並兼顧資訊系統及作業之安全，依據董事會審議通過之「資訊管理暨資訊安全政策」規範本公司與各子公司應依行業特性制訂相關之資訊作業管理規定，另為強化本公司及各子公司資訊作業系統、設備網路及資料安全，加強內部控管機能，及配合資訊管理有關法令，訂有「資訊作業管理辦法」，並因應銀行公會對物聯網(IOT)設備之控管要求，於「資訊安全管理辦法」訂定物聯網(IOT)設備之使用及安全控管規範。「內部控制制度」對資訊安全/網路安全風險亦訂有業務規範及處理手冊，包含應用系統作業控管、硬體及環境管理、網路管理、網頁管理、電子郵件安全管理、電腦使用者權限管理、災害復原程序、子公司監理與電腦檔案保存、儲存及處理原則。且由本公司稽核單位依各公司業務風險特性，對本公司及子公司之資訊系統及資訊安全辦理內部稽核。

為提供安全便利不中斷的金融服務，本公司及銀行、證券、人壽子公司依據金管會「金融資安行動方案2.0」落實執行相關規劃及辦理情形如下：

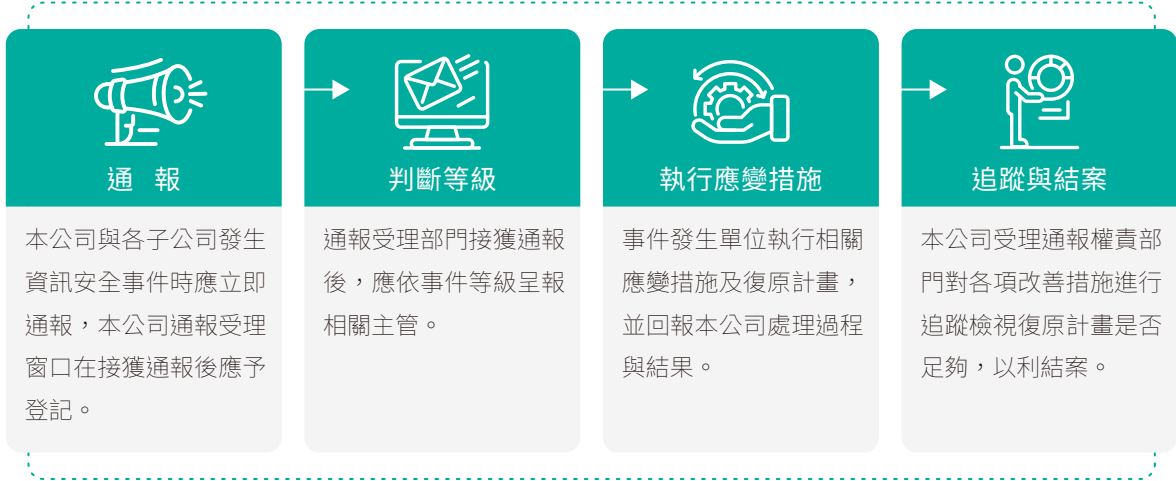
執行措施	執行期程	執行成果
推動一定規模金融機構或純網銀設置資安長	已完成	本公司於2022年設置資安長，第一銀行及第一金證券亦分別於2021年及2022年設置資安長，皆由副總經理層級擔任。
鼓勵遴聘具資安背景之董事、顧問或設置資安諮詢小組	三年	第一銀行數位安全處已設置「資訊安全諮詢小組」，延攬一位董事及二位學術界之外部資安專家擔任小組成員，為資訊安全架構、發展藍圖規畫、重大資安事件及資安執行情形提供決策諮詢意見。
鼓勵金融機構辦理資安治理成熟度評估	三年	第一銀行已配合金融資安資訊分享與分析中心(F-ISAC)辦理資安治理成熟度評估(Cybersecurity Assessment Tool, CAT)，並已產出F-ISAC臺灣版本之資安成熟度評估。
鼓勵金融機構導入國際資安管理標準及取得相關驗證	持續	集團各子公司透過外部第三方獨立機構的檢視與查核，強化資訊作業及資安管理之有效性，包括： • 第一銀行、第一金證券、第一金投信及第一金人壽均已取得ISO 27001資訊安全管理系統認證。 • 第一銀行及第一金人壽已取得BS 10012個人資訊管理系統認證。 • 第一銀行已取得ISO 20000資訊服務管理系統認證。
鼓勵金融資安人員取得國際資安證照	持續	第一銀行數位安全處已訂定每年新增兩張國際資安證照之KPI；第一金證券亦訂定資安專責單位人員皆應取得資安證照之管理目標，已連續四年達成目標。
鼓勵金控建立電腦資安事件應變小組	持續	本公司已依據「第一金融控股股份有限公司電腦資安事件應變小組設置要點」設置「電腦資安事件應變小組」。

6-2 資訊安全措施

為確保資訊作業系統、設備、網路及資料等之安全，維持營運不中斷，本公司訂有「資訊作業管理辦法」及「資訊作業災害復原計畫細則」作為資訊作業緊急應變之依據，每半年執行災害復原演練，另為強化集團各公司發生重大資安事件之處理機制，本公司於2022年訂定「第一金融控股股份有限公司電腦資安事件應變小組設置要點」並設置「電腦資安事件應變小組」，由資安長擔任召集人，電子資訊處處長擔任副召集人，該處資訊安全組、資訊規劃組及各子公司資安主管擔任小組成員，並區分為5個小組各自負責資安事件應變、處理、對外聯繫及安全管理等事宜。



為即時掌握資訊安全事件之處理時效，本公司訂有「資訊安全事件通報作業細則」供集團各公司遵循，資訊安全事件處理流程如下：



為加強同仁對資訊安全有正確的觀念並遵守相關規範，2024年共舉辦資安教育訓練102場、19,666人次參訓、訓練總時數計415小時：

訓練對象	場次	訓練人次	時數	執行成果
一般人員	25	12,112	84	雲端資訊安全議題與防護方法、零信任架構與發展趨勢、最新駭客攻擊趨勢及案例分享、AI在資安上的應用、大人機時代的資安管理、個人資料保護管理制度認知與BS 10012：2017國際標準、資訊安全教育訓練等課程。
資訊人員	77	7,554	331	雲端資訊安全議題與防護方法、零信任架構與發展趨勢、資訊安全管理制度自行查核、個資風險評鑑、電子支付機構資訊系統標準及安全控管作業基準、資訊安全管理制度驗證前教育訓練、開源軟體檢測-使用者操作、最新駭客攻擊趨勢及案例分享、資通安全認知、近期資安案例分享及缺失事項通知書填寫宣導、資訊安全縱深防禦、常見網路攻擊與社交工程認知教育訓練、AI在資安上的應用、大人機時代的資安管理及資安意識、資安調查趨勢與人工智慧攻擊、網站攻擊與防護概要及資安意識與物聯網防護教育訓練等。
合 計	102	19,666	415	

為防範惡意程式透過社交工程方式入侵公司資訊系統，另加強資通安全教育，銀行、證券、投信及人壽子公司針對全體員工，於安全監控範圍內每年不定期進行2~4次社交工程演練，員工受測涵蓋率為100%，演練項目包含開啟信件、點選連結、傳送回條、開啟附件及釣魚成功，針對演練未合格之單位及資安意識較不足之員工，除加強教育訓練及資安宣導，更將演練完成率及發生危害資訊安全事件導致本公司或子公司遭主管機關重大裁罰處分者等資訊安全相關項目列為員工年度績效考核指標，未達標者依員工獎金發給規則規定減降當年度績效獎金，以降低潛在弱點威脅發生之風險。2024年本公司及各子公司均未發生重大資安事故*及造成營收損失的IT基礎架構事件，亦未遭受主管機關裁罰。另資訊源供應商(嘉實資訊)因系統異常，導致包括子公司第一金證券在內多家證券商交易異常之資訊服務事件，因符合「證券商通報重大資安事件之範圍申報程序及其他應遵循事項」應遵循事項二、(二)同一系統異常事件，影響達3家以上證券商，而申報重大偶發事件。

*：重大資安事故定義：財務影響達新台幣500萬元以上，主管機關正式調查與介入，並且造成聲譽損失等嚴重影響者。

而為確保網路及資訊系統安全，提供客戶安全之自動化服務，銀行、證券、投信及人壽子公司均已取得ISO 27001認證，並為維持證書的有效性，每年委請驗證單位進行複審及三年重審作業，以提供更安全之金融商品及交易流程。為強化資安韌性與資訊安全，各子公司相關措施如下。

第一銀行

持續購買「資訊系統不法行為保險」以減緩因系統遭入侵而遭受之財務損失，並透過獨立第三方執行資訊安全評估作業，發現潛在之資安威脅與弱點，據以實施技術面與管理面相關控制措施，如持續進行核心系統轉型、擴充備援中心量能、透過容器化安全防護、防火牆規則自動化佈署、程式碼檢測優化整合、特權帳號支援平台擴充，建構關鍵資安防護能力，且辦理「資安攻防紅隊演練」，檢視網路環境及應用系統安全性強度、防禦設備之有效性、管理制度及程序之落實性、監控範圍之合理性及反應時間之適切性。

◎ 第一銀行資訊安全緊急應變計畫

緊急應變計畫及演練情境	演練完成時間
01. ATM 異常提領應變計畫及程序演練： 模擬ATM遭駭客入侵盜領之緊急應變措施	2024/07/30
02. 電腦系統感染加密勒索病毒應變處理程序演練： 模擬電腦遭感染加密勒索病毒之緊急應變措施	2024/07/16
03. SWIFT 異常匯款應變計畫及程序演練： 模擬遭駭客入侵SWIFT系統並匯出款項之緊急應變措施	2024/11/07
04. 偽冒網站及偽冒應用程式(APP)資安防禦緊急應變計畫及程序演練： 模擬對外提供之網站及應用程式(APP)遭受駭客偽冒釣魚之緊急應變措施	2024/08/29
05. DDoS 攻擊事件應變計畫及程序演練： 模擬遭駭客以分散式阻斷服務攻擊(DDoS)之緊急應變措施	2024/10/23
06. 中心主機同地備援應變計畫： 模擬臺北中心主機故障切換至臺北中心備援主機服務之緊急應變措施	2024/03/10
07. 中心主機異地備援應變計畫： 模擬臺北主中心發生災害將所有資訊服務切換至中壢異地備援啟動服務之緊急應變措施	2024/08/24

第一金證券

透過獨立第三方執行弱點掃描及滲透測試作業，檢視網路及系統安全性、防禦設備之有效性，並建立多層式防禦佈署與控制措施，提升資安防護強度，同時持續加強核心交易系統備援能量及定期辦理核心交易系統中斷之應變演練，以強化應變處理能力。

◎ 第一金證券資訊安全緊急應變計畫

緊急應變計畫及演練情境	演練完成時間
01. 電子交易網路中斷暨DDoS防禦持續運作應變計劃： 模擬交易網路中斷之緊急應變措施	2024/10/05
02. 證券經紀交易系統中斷應變計畫： 模擬證券經紀交易系統中斷之緊急應變措施	2024/05/05
03. 期貨兼營交易系統中斷應變計畫： 模擬期貨經紀交易系統中斷之緊急應變措施	2024/11/17
04. 電腦機房空調中斷(失效)應變計畫： 模擬電腦機房空調中斷(失效)之緊急應變措施	2024/10/05

第一金投信

已建置SOC資安監控系統、DLP機敏資料防護系統，並定期檢視防火牆規則；每年並執行弱點掃描、社交工程演練及官網滲透測試；訂定資訊系統營運持續計畫以因應緊急事故，每年執行異地備援演練；於每年第四季辦理「DDoS攻防演練」，以確認網路攻擊之防禦機制成效。

◎ 第一金投信資訊安全緊急應變計畫

緊急應變計畫及演練情境	演練完成時間
01. 異地備援演練： 模擬總公司大樓發生強烈地震，導致公司電腦機房及網路嚴重損毀，總經理指示啟動異地備援中心	2024/10/15
02. 基金線上交易系統遭受撞庫攻擊事件處理程序演練： 模擬基金線上交易系統因撞庫攻擊，帳戶有不正常交易發生之緊急應變措施	2024/11/04
03. DDoS 攻擊事件程序演練： 模擬官網遭駭客以分散式阻斷服務攻擊(DDoS)之緊急應變措施	2024/11/04

第一金人壽

每年委託外部專業資安廠商辦理弱點掃描、滲透測試、行動應用程式(APP)檢測、資訊系統與網路設備安全設定檢視等評估作業，協助發現資安威脅與弱點，並透過各項改善作業強化資安防護能力。此外，每年均辦理社交工程演練、DDoS攻防演練、個資外洩應變演練、資訊系統營運持續計畫(BCP)演練，透過情境模擬實作之方式，提升同仁應變能力與相關意識，同時確認各項應變作業流程之適切性與合理性。

◎ 第一金人壽資訊安全緊急應變計畫

緊急應變計畫及演練情境	演練完成時間
01. 關鍵(核心)資訊作業與核心資通系統營運持續計畫(BCP)演練： 模擬總公司機房毀損須將關鍵(核心)資訊作業與核心資通系統切換至異地備援中心之緊急應變措施	2024/12/07
02. 分散式阻斷式服務(DDoS)攻擊應變演練： 模擬總公司遭駭客以分散式阻斷服務攻擊(DDoS)之緊急應變措施	2024/06/28
03. 個資外洩應變演練： 模擬總公司發生個資外洩事故之緊急應變措施	2024/12/06
04. 備份資料還原測試： 模擬總公司重要資訊系統資料損毀須執行備份資料倒檔之緊急應變措施	2024/07/29

第一金 AMC

已透過獨立第三方執行資訊安全評估弱點掃描及社交工程演練等作業，發現潛在之資安威脅與弱點，據以實施技術面與管理面相關控制措施，並需要辦理資訊軟硬體汰換、擴充及升級，以提升資安防護能力。

◎ 第一金AMC資訊安全緊急應變計畫

緊急應變計畫及演練情境	演練完成時間
01. 電腦系統感染加密勒索病毒應變處理程序演練 模擬電腦遭感染加密勒索病毒之緊急應變措施	2024/11/28
02. 資訊作業災害復原計畫演練： 模擬備份資料復原、VPN專線故障、供電設施故障及主機故障切換之緊急應變措施。	2024/12/27

◎ 集團資訊安全檢測措施一覽表

公司	檢測類型	檢測標的	檢測頻率
第一金控	弱點掃描	• 系統弱點掃描 - 開放式伺服器 • 網站弱點掃描 - 服務網站	每年定期
	入侵滲透測試	所有對外服務系統	系統上線前及每年定期
第一銀行	弱點掃描	• 系統弱點掃描 - 開放式伺服器 • 網站弱點掃描 - 服務網站	• 系統弱點掃描：系統上線前及每二個月定期 • 網站弱點掃描：系統上線前及每季定期
	入侵滲透測試	所有對外服務系統與內部重要之服務系統	系統上線前及每年定期
第一金證券	弱點掃描	• 系統弱點掃描 - 正式環境系統伺服器 • 網站弱點掃描 - 對外服務網站	• 系統弱點掃描：每半年定期 • 網站弱點掃描：每年定期
	入侵滲透測試	提供網際網路服務之核心系統	每二年定期
第一金人壽	弱點掃描	• 系統弱點掃描 - 所有正式環境主機 • 網站弱點掃描 - 所有對外服務網站	每季定期
	入侵滲透測試	所有對外服務系統	每年定期
第一金投信	弱點掃描	• 系統弱點掃描 - 正式環境系統伺服器 • 網站弱點掃描 - 服務網站	每年定期
	入侵滲透測試	對外服務網站	每年定期
第一金 AMC	弱點掃描	系統弱點掃描 - 開放式伺服器	每年定期

6-3 保障客戶隱私權

重視客戶隱私，第一金控及各子公司訂有個人資料保護政策及要點，相關範圍、規範、措施及內控制度如下：

政策	本公司及各子公司遵循「個人資料保護法」、「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」、「英國資料保護規則」(UK General Data Protection Regulation, 簡稱UK GDPR)及歐盟個人資料保護規則(EU General Data Protection Regulation, 簡稱EU GDPR)相關規範，訂定個資保護相關政策或要點。
保護範圍	對於集團各公司人員*執行職務所接觸個人資料之蒐集、處理及利用，設定相關人員接觸個人資料之權限及控管其接觸情形，並與所屬人員約定保密義務，嚴禁對外洩露個人與客戶資料。
規範及措施	<ul style="list-style-type: none">• 設置「個人資料保護管理委員會」，由總經理擔任主任委員，負責推動並督導個人資料管理制度之運作，並設立「個資事件應變小組」，以利有效應變及處理個資事件，且每年經由會計師辦理外部查核。• 於集團各公司網站首頁公布客戶資料保密措施及資料共享保護措施，針對應保守秘密之文書(含紙本及電子文件)、圖表、訊息、電腦程式、媒體或物品訂定保密之範圍與措施，並說明本集團有關資料共享之目的、對象及保護措施。第一銀行亦於官網揭示行銷資料取用之約定取消/變更申請方式。• 倘遇有個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等重大個人資料安全事故，應通報風險管理及法令遵循部門，且若影響本行正常營運或涉及大量當事人權益者，將於72小時內通報金融監督管理委員會。• 定期向員工教育宣導，2024年本集團對全體員工辦理個人資料保護法、GDPR及客戶隱私權保護等相關教育訓練共計7,791人次受訓，訓練總時數計3,895.5小時，完訓率100%。• 應至少每年檢視一次個資保護政策，以反映政府法令、產業規範、資訊技術及本公司事業發展等最新狀況。
內部控制	明訂各子公司應將個人資料保護程序納入內部控制制度，並定期辦理自行查核，且稽核單位應定期對個人資料保護進行查核。

*：包含本公司員工、人力派遣公司派駐本公司之人員及與本公司有委任關係之受託機構及其人員。



第一銀行除國內單位遵循「歐盟資料保護規則」(EU GDPR)相關措施外，海外分行亦均遵循各國主管機關規定之個資保護政策(例如：「英國資料保護規則」(UK GDPR))，另為落實員工遵循個資保護法，已將洩漏個資納入營業單位考核之扣分項目，並依情節輕重進行個人懲處。

◎ 第一銀行因應「英國資料保護規則」(UK GDPR)及「歐盟資料保護規則」(EU GDPR)採行措施如下：

步驟	措施
01. 設置資料保護長 (Data Protection Officer, DPO)	倫敦分行由法令遵循主管擔任DPO；法蘭克福分行委由顧問公司指派專員擔任DPO。
02. 委託外部顧問提供諮詢服務	為確保對英國及歐盟居民個人資料保護分別符合UK GDPR及EU GDPR國際傳輸有關國際傳輸協議(International Data Transfer Agreement, 以下簡稱IDTA)及標準契約條款(Standard Contractual Clauses, 以下簡稱SCC)相關規範，倫敦分行委由法律事務所辦理TRA(個資傳輸評估)並擬訂IDTA(國際傳輸協議)，另法蘭克福分行委由顧問公司審閱SCC條款。
03. 因應GDPR原則禁止國際傳輸	倫敦分行及法蘭克福分行已分別簽署IDTA及SCC，並於其規範框架下進行國際傳輸。
04. 配合GDPR建置個資外洩時之通報機制	已建置完成個資違規事件應變、通報及預防機制，並每年執行個資事件應變處理演練作業至少一次。

本集團2024年發生6件與產品銷售及服務相關之主管機關裁罰案件，總損失金額為60萬元(詳見附錄：永續營運指標)，本集團針對相關缺失均已改善，並增加相關控管機制，有效提升對消費者權益之保障。

第一金控十分重視客戶個人資料安全，為落實個人資料保護之管理，第一銀行及第一金人壽皆取得「BS10012：個人資訊管理系統」驗證證書，並每年持續進行續審驗證作業，2024年第一銀行有1件資料及個資外洩遭主管機關裁罰案件，裁罰金額為2萬元，因個人資料外洩事件而受影響的顧客數為592人，已強化員工教育訓練並妥善處理。另我們100%監控客戶個人資料的使用狀況，約685萬(76.43%)筆客戶資料在不違反相關法規及與客戶之約定下進行二次使用(如行銷或提升產品/服務品質等)。



誠信經營與公平待客

GRI：2-25、2-26、205-2、205-3、417、FS14、FS15、FS16
SASB：FN-CB-510a.1、FN-CB-510a.2、FN-CF-220a.1、FN-CF-220a.2、FN-CF-230a.1、FN-CB-230a.1、FN-CF-270a.4、FN-CF-270a.5

7-1 誠信經營執行情形

本公司訂定「誠信經營守則暨行為指南」，作為集團各企業與組織誠信經營遵循之政策，明訂反貪污及賄賂、保密機制、反壟斷及不公平競爭行為、內線交易禁止及監督舉報等不誠信行為之禁止與防範措施，適用於全球/集團員工、子公司與承包商/供應商/提供服務者，並規範集團企業與組織應將誠信經營政策與員工績效考核及人力資源政策結合，對違反誠信行為情節重大者，應依相關法令或人事管理規則相關規範予以懲處，並於公司內部網站揭露違反人員之職稱、姓名、違反日期、違反內容及處理情形等資訊，以設立明確有效之懲戒及申訴制度，且由行政管理處公司治理組掌理誠信經營事務之規劃與管理，並設置隸屬董事會之「誠信經營委員會」為推動誠信經營之專責單位，由三位獨立董事擔任委員，負責集團誠信經營政策之訂定及修正，而為健全誠信經營之管理，「誠信經營委員會」每半年向董事會報告本集團企業與組織履行誠信經營情形及採行措施，定期分析及評估集團內不誠信行為風險，並據以訂定防範不誠信行為方案，報告本公司及各子公司誠信經營內、外部教育訓練及檢舉制度之運作情形等，並指示各子公司加強宣導防詐及內部檢舉制度，強化個資保護教育訓練，另針對誠信經營之落實，由相關單位研擬規劃並提出因應措施如下：

落實誠信經營之措施

子公司第一銀行除訂有「高資產財富管理業務問責制度實施準則」，明訂對高資產財管業務問責之依據、適用對象及程序等；並設有董事會層級之「問責委員會」，掌理高資產財富管理業務之問責，以符合金管會就強化高資產財管業務督導管理責任之要求外，於2024年12月訂定「責任地圖制度實施準則」及責任地圖(包含公司治理架構圖、權責分配表及內部陳報流程圖)，以明確界定董事長與高階管理人員之責任範圍，建置以責任為基礎之問責制度，據以落實誠信經營企業文化並強化公司治理架構。另為健全智慧財產之管理制度，本公司訂有「智慧財產管理政策」、「營業秘密暨智慧財產管理要點」，子公司第一銀行於2024/10/24三度通過台灣智慧財產管理系統(TIPS)驗證(驗證效力至2025/12/31)，為同時通過專利與商標TIPS驗證(A級)的銀行。

誠信經營教育訓練

本公司每季經由「集團各公司總機構法令遵循主管會議」對各子公司進行誠信經營相關規章宣導，並督促各子公司對其員工舉辦誠信經營相關教育訓練與宣導，傳達本集團誠信經營政策及檢舉制度，2024年本集團對全球所有員工舉辦誠信經營相關教育訓練總時數76,422.5時，參訓39,695人次，另邀請與公司從事商業行為之相對人參與，使其充分瞭解本公司針對不誠信行為之防範方案及零容忍政策。

◎ 近三年誠信經營相關教育訓練

對象	年度	方式	總時數/宣導時數 (小時)	人次 / 家數	涵蓋率 (%)*
員工 (人)	2024	各公司舉辦2次以上誠信經營相關教育訓練	76,422.5	39,695	100
	2023		69,987	34,974	100
	2022		89,961	49,512	100
供應商 (家)	2024	向供應商宣導本集團「供應商管理要點」	0.25	429	100
	2023		0.25	326	100
	2022		0.25	359	100
子公司 (家)	2024	每季透過「集團各公司總機構法令遵循主管會議」進行宣導	0.4	32	100
	2023		0.4	32	100
	2022		0.4	32	100

*：涵蓋率=應參與(人次/家數)/實際參與(人次/家數)

2024年第一金控未有因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失。

行為準則

本集團董監事、經理人及員工簽署「第一金控董監事及經理人行為準則」及「第一金控員工行為準則」之比率為100%，另子公司第一銀行海外營運據點當地僱用員工簽署當地語言版本(英文、越南文及柬埔寨文)之「董監事、經理人及員工行為準則」比率亦為100%。

銀行子公司防範理財專員舞弊詐欺之監控

- 銀行子公司配合銀行公會於2021年7月26日修訂發布「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」例示表，與新增21項「疑似理財專員挪用客戶款項之態樣」包含代客操作、資金往來、關聯帳戶、其他行為等四類，以及強化對理財專員辦理理財業務之監控機制，已訂定「第一商業銀行理財專員異常行為或交易之調查程序及督導執行管理要點」，並由獨立於理財專員業績以外之總行單位或人員，成立獨立調查小組，進行相關異常行為調查，以落實法令遵循、消費者保護及風險管理，並彰顯對誠信經營暨公平待客原則之重視。
- 另為避免理財專員挪用客戶款項，已強化相關內部控制措施，包括實施理財專員外出拜訪客戶標準作業程序，嚴守前、後台獨立作業；理財交易皆採連動客戶帳戶扣款方式，不需客戶另行出具取款憑證；嚴禁理財人員全程代客辦理存款交易。此外，不定期抽查理財人員是否保管客戶存摺、印鑑、已簽章的空白交易文件等異常行為，每年透過指定休假期間、指定專人查核是否與客戶有不當資金往來，並規定同一營業單位理財人員任期最長六年，同時強化第二人服務機制，由分行主管親訪或電訪重要理財客戶，以避免因客戶過度信任理財人員而產生弊端。
- 建置「理財異常態樣管理系統」，透過分析行員及客戶交易行為以識別及偵測異常情事，全面自動化監控，可縮短監控週期，即時發現新型態舞弊；另藉由圖表及數據等視覺化報表，可迅速分析趨勢及異常，以利即時做出決策，強化異常行為監控的成效。

7-2 檢舉系統、流程及成效

檢舉政策	本公司於官方網站「公司治理—治理章程」專區揭露經董事會審議通過之「檢舉制度實施規則」。各子公司亦訂定經各該公司董事會審議通過之檢舉制度。	
受理單位	本公司法令遵循處及各子公司內部稽核單位/自行查核主管為檢舉案件之受理單位。	
檢舉管道	本公司於官方網站「利害關係人溝通」設置「檢舉專區」，提供電話、電子郵件信箱及郵寄地址等檢舉管道。	
	法令遵循處	地址：台北市重慶南路一段30號18樓 電話：02-23481458 申訴信箱：compliance@fhc.com.tw
檢舉方式	任何人發現本公司員工有犯罪、舞弊或違反法令之虞，得以郵寄、電子郵件等書面方式，載明真實姓名、聯絡方式、事件具體事項，並檢送相關佐證文件直接向受理單位提出檢舉；或以電話、親至陳述等方式提出檢舉，受理單位應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式。	
案件受理原則	檢舉案件皆由「檢舉案件審議委員會」(下稱委員會)決議是否受理。 檢舉案件有下列各款情形之一者，委員會得決議不予受理： 一、未具真實姓名或聯絡方式者，但若檢舉內容具體且有可供查證資料者，仍得審慎衡酌處理。 二、檢舉事項非屬檢舉制度實施規則第三條所定受理類型，或與業務執行無關者。 三、案件明顯屬惡意攻訐、虛偽不實、無具體內容者。 四、要求檢舉人於一定期間內補充事證資料。但檢舉人逾期未補充，致礙難調查。 五、與調查程序已結束之案件為同一案件，而檢舉人無法提出新事實或新事證者。 六、案件已在司法機關偵查、審理中或已受不起訴、緩起訴處分或裁判確定者。	



- **委員會決議受理案件：**應以密件立案登記，並視案件類型內容依規指派單位或人員組成調查小組。調查小組應於六十日內完成調查，並將調查報告送受理單位，必要時得延展之。
- **調查方式：**依案情需要得以電話、書面或面談等方式為之，在進行查證工作時，相關單位應配合調查，提供必要之文件、資料，對於檢舉內容所涉及相關當事人身分及其所提供訊息或資料，均應嚴予保密，不得洩露。調查單位亦得以訪談或書面方式予被檢舉人陳述意見，並應以非公開方式為原則。
- **利害關係迴避：**檢舉案件受理、調查、審議、複審及陳報過程中，就個別檢舉案件有利害關係、或其他可能影響公正調查情事之人，應予迴避。
- **告知調查結果：**調查報告應提交委員會審定。被檢舉人為董事、監察人或職責相當於副總經理以上之管理階層時，調查報告應提交獨立董事(審計委員會)或監察人複審。調查報告完成審定後，由受理單位於十日內將調查結果以書面或其他方式通知檢舉人。移交子公司辦理之檢舉案件，則由該子公司通知檢舉人，並副知本公司。
- **後續處理：**屬查證屬實或有提列查核意見之案件，受查單位及本公司應提報次月或最近一次董事會後，送本公司專責單位(誠信經營委員會)備查，並依以下程序辦理：
01. 應責成相關單位檢討相關內部控制制度及作業程序，並提出改善措施，並副知稽核單位。
02. 稽核單位應列入最近一次業務查核項目。
若為重大偶發事件或違法案件，應依「第一金融集團偶發事件通報要點」及「第一金融集團法令遵循案件通報作業要點」向本公司及相關機關通報或告發。
- **獎懲措施：**檢舉案件經查證屬實且對本集團有重大貢獻者，得酌予檢舉人獎勵；但如經查證檢舉人有虛報或惡意攻訐之情事，損及本集團信譽等利益者，得依規定懲處。
- **紀錄保存：**委員會受理檢舉、調查過程、調查結果、回覆內容及相關文件資料與決議紀錄均應留存完整書面文件或電子檔，並應另設專卷留存至少保存五年；保存期限屆滿前，發生與檢舉內容相關之訴訟或爭議調處事件時，應繼續保存至訴訟或爭議調處終結後五年。



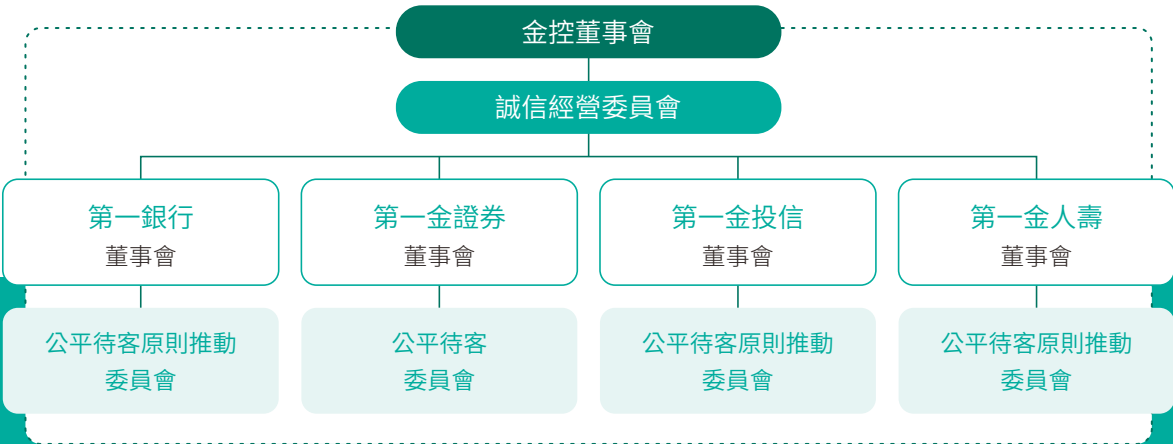
2024年度本集團共接獲52件檢舉案件，其中23件因無具體內容或與業務執行無關，爰不予受理立案調查，其餘29件案件類型、調查結果、檢討及改善措施均已提報各該公司董事會及本公司誠信經營委員會及董事會備查訖。

2024年度本集團無因貪腐相關案件而產生之財務損失。

受理立案調查案件數：29 經調查非屬事實或非屬違反誠信經營案件 (作業流程、內部管理)：29 經調查屬違反誠信經營案件：0	貪汙或賄賂	0
	歧視或騷擾	0
	客戶隱私數據	0
	利益衝突	0
	洗錢或內線交易	0
	反壟斷或反競爭行為	0

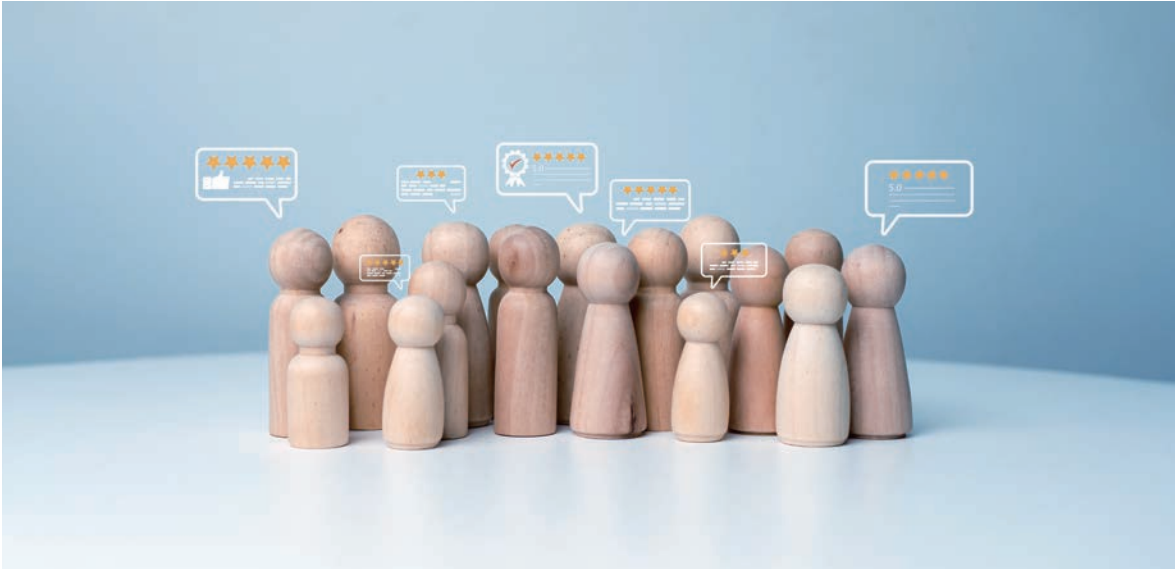
7-3 落實公平待客原則

金融業誠信經營係公平待客的基石，本公司依據「金融服務業公平待客原則」及「金融友善服務準則」訂定「誠信經營守則暨行為指南」，規範集團各公司就商品及服務於研發、提供或銷售時不得損害消費者或其他利害關係人權益，且應訂定相關作業程序、行為準則並辦理教育訓練。第一銀行、第一金證券、第一金投信及第一金人壽皆訂定並函布「公平待客原則政策及策略」，除提報各該公司董事會審議通過外，並定期將內部稽核單位檢查意見所提有關消費者保護相關缺失改善辦理情形納入法令遵循執行情形每半年向董事會報告。第一銀行更訂定「客訴分類及往上陳報處理程序」，內容包含接獲客訴案件時應即刻進行辨識，並針對客訴案件進行監控、調查、分析根本原因，建立以風險為導向之陳報機制，2024年蟬聯金管會公平待客原則評核排名前25%之佳績；第一金人壽獲選為排名前26~50%業者；第一金證券屬中小型證券商，每2年接受一次評核，前於2023年獲選為排名前26~50%業者。另各公司亦成立委員會專責督導「金融服務業公平待客原則」之推動及執行，按季或每半年針對公平待客原則執行情形進行檢討，並提出改善措施提報各該公司董事會後提報本公司誠信經營委員會及董事會，亦辦理「金融服務業公平待客原則」相關教育訓練，共計7,759人次受訓，完訓率100%。



為強化高齡者及身心障礙者等弱勢金融消費族群之權益保障，2024年本公司與經濟日報共同主辦「誠信金融-防詐阻騙打造安全金融」論壇，深入研討如何整合資源及善用AI科技防範金融犯罪，以保障消費者財產與權益。第一銀行對弱勢客戶不當行銷或違規情事而衍生之客訴糾紛，納入營業單位之年度考核項目，亦列入法遵風險評估(CRA)作業及洗錢暨資恐風險評估報告(IRA)評估範疇，並將銀行公會公布之「銀行服務失智者或疑似失智者之實務參考作法」納入「金融友善服務指引手冊」；亦彙整英國「金融行為監理總署」(FCA)所公布有關脆弱族群(含高齡者)之人格特質分析報告，並提供營業單位第一線人員作為參考；導入美國金融犯罪執法網(FinCEN)所公布之高齡者金融剝削24項紅旗指標，運用於分行臨櫃關懷作業；參考美國消費者金融保護署頒布的「對高齡者金融剝削款項追回之研究報告」暨結合國內實務，訂定「協助高齡客戶追回金融剝削款項之標準作業流程」、彙整美國FinCEN發表之高齡者金融剝削之態樣與未來趨勢報告等防範脆弱族群遭金融剝削之措施，以強化對該族群權益之保障；另彙整國際金融公司(IFC)所發布之促進身心障礙者包容性經濟新興措施及日本金融廳之消除身障歧視指引，以及美國消費者金融保護局(CFPB)有關歧視性房貸申請之裁罰案例，提供各單位辦理教育訓練宣導。另每季追蹤公平對待高齡客戶服務措施之執行情形，提報公平待客原則推動委員會。

為保障消費者權益，第一銀行、第一金證券、第一金投信及第一金人壽均落實商品或服務適合度(KYP)政策，第一銀行自2016年第1季起全面停止承作複雜性高風險商品，而對結構型商品除進行投資風險告知外，並訂定特別告知客戶事項，確保客戶充分了解商品內容；本集團2024年發生6件與產品銷售及服務相關之主管機關裁罰案件，總損失金額為60萬元，本集團針對相關缺失均已改善，並增加相關控管機制，有效提升對消費者權益之保障。



7-4 客戶申訴及滿意度調查

我們重視客戶對商品及服務的評價與建議，每年皆針對存款、外匯、授信、理財、信用卡、保險、證券、投資講座及APP功能等進行全面性抽樣，並透過電話、e-mail問卷、活動網頁、客服人員或委託市調廠商進行客戶滿意度調查，自2022年起更針對臨櫃辦理業務之銀髮族客戶進行線上滿意度調查及防範詐騙宣導，以保障高齡客戶權益，提供更貼近年長者需求之服務。同時採行淨推薦分數(Net Promoter Score, NPS)計算，並針對滿意度較低之項目及客戶建議，由相關部門辦理改善。

◎ 歷年客戶滿意度調查

	第一銀行	第一金證券	第一金投信	第一金人壽
滿意度調查項目	臨櫃到訪感受與迎賓應對、數位通路服務便利性及商品行銷活動滿意度等	營業廳客戶滿意度、投資資訊服務	臨櫃、電話服務感受及服務滿意度調查	銷售人員服務態度、商品解說能力
2024年績效	91.2%	85.7%	97.8%	83.7%
2024年績效目標	87.2%	85.6%	96.5%	79%
2024年抽樣涵蓋率*	100%			
2023年績效	90.9%	85.5%	96.7%	82.6%
2022年績效	89.9%	85.5%	96.6%	81.3%
2021年績效	87.2%	85.5%	96.3%	79.3%
2024年NPS分數	61.01分	53.95分	68.40分	28.80分
2024年NPS目標	47.20分	53.65分	56.50分	11.00分
改善措施	<ul style="list-style-type: none"> 每月將NPS分數及客戶回饋意見轉知相關業管單位參酌以利優化改善。 新增競品分析，以利相關業管單位參酌客戶忠誠度變化與主要潛在對手。 持續優化電子交易系統。 精進投顧研究資訊內容廣度。 			
	<ul style="list-style-type: none"> 資訊面：強化基本面對投資分析與研究、提供即時基金資訊。 交易面：持續增進交易流程便利性、提供超值申購優惠等。 商品面：將提供更多元商品。 資訊面：提供保戶易於查詢投資標的網頁，另外考量經濟弱勢族群之需求，已優化微型保險網頁呈現，利於查詢。 			

＊：各子公司抽樣樣本均涵蓋各該公司主要業務，足以推論整體活動客戶之現況。

另建立消費者申訴及爭議處理機制，除訂定「客訴處理作業要點」及各項業務紛爭處理程序外，第一金控網站「利害關係人溝通」項下設有集團各公司之網路客服、0800免付費客服專線、業務諮詢服務專線及申訴信箱等。第一銀行更設置24小時服務不打烊的客戶服務專線及電子郵件信箱等與客戶即時溝通，2024年除官網及主要電子銀行服務已取得無障礙「AA」標章外，更針對脆弱族群高齡客戶及疑似失智客戶於辦理網路銀行、金融卡/語音轉帳及外匯業務時強化臨櫃關懷機制，並提供「友善預約服務」及設置「樂齡及友善服務專線」。配合主管機關強化公平待客評核機制，2024年第一銀行、第一金證券、第一金投信及第一金人壽持續精進客訴處理程序，定期彙整及類型化重大客訴案件，並提報董事會，且客戶透過金融消費評議中心申訴之案件，亦定期將案件類型、件數、補償金額及其處理情形提報各該公司董事會備查。

為有效改善作業流程以減少客訴發生，第一銀行已將客訴執行成效納入單位績效考核，並建立客訴檢討機制，針對屢有疏失之單位須提出具體改善措施，態度不佳之同仁加強教育訓練，另內網建置客訴專區，提供客訴案例解析及客訴統計表等資料供營業單位參考，2024年8月取得ISO10002「客訴品質管理系統」認證，強化客訴案件處理品質並接軌國際。2024年集團經由各申訴管道總計受理客戶申訴290件，其中透過主管機關通報案件為208件(詳見附錄：永續營運指標)，多數申訴案件皆能於規定時限內完成客戶安撫與回覆作業，並將客戶意見依業務種類加以分析、統計後送相關部門做為改進之依據。

7-5 客戶關懷活動

為推動金融知識普及，提升不同族群運用金融工具及服務之能力，強化各階層民眾對金融商品及服務資訊之了解，提升金融風險抵抗力，我們舉辦各類講座，巡迴鄉鎮、都會區及偏遠地區，提供各類金融商品資訊及投資分析建議，促進地方創生及社區發展，同時提升社會整體金融包容性，協助客戶創業、成長、樂活、安養。

◎ 2024年客戶關懷與ESG議合活動

金鑽企業登峰講座		8 金融教育推廣
巡迴金鑽企業登峰講座，提供最新金融資訊及投資建議，宣導地方創生、微型創業鳳凰貸款、綠色融資審查原則及綠色能源、新創重點產業貸款及分享節能減碳措施與成效		
金鑽企業登峰講座暨餐敘 (台北場及台南場)	共 2 場	參與 446 人次
「第一銀行攜手客戶邁向2050淨零排放之目標」專題講座		8 金融教育推廣
響應2050淨零排放議題，分享國際ESG趨勢及攜手企業採取具體行動，落實低碳轉型，邁向永續生態圈		
「第一銀行攜手客戶邁向2050淨零排放之目標」專題講座 (台北場及高雄場)	共 2 場	參與 270 人次
客戶投資理財講座		13 理財教育
透過金融商品介紹、關鍵議題講解、優惠活動推廣等，宣導正確的消費金融與理財觀念		
第一銀行各營業單位	共 646 場	參與 11,539 人次
理財健診投資講座		10 金融教育推廣
由個金輔導小組(FC)人員採1對1方式檢視客戶資產並提出建議，並由FC人員透過主題課程定時直播，由財務顧問訓練分行理財團隊，加強理財人員因應投資市場之變化		
第一銀行北中南31家分行	共 31 場	參與 574 人次
偏鄉客戶關懷投資健檢講座		10 金融教育推廣
第一金證券走入偏鄉及社區舉辦客戶關懷投資健檢講座，提供客戶最新金融商品資訊及建議		
彰化縣鹿港鎮、屏東縣恆春鎮、澎湖縣馬公市、新竹縣關西鎮及屏東縣東港鎮	共 5 場	參與 186 人次
投資理財講座、名人理財講堂		10 金融教育推廣
第一金投信透過理財講座及線上影音，推廣投資理財觀念，介紹金融商品及投資趨勢		
實體理財講座與第一金投信官方網站線上講座	共 26 場	參與 318 人次
理財主題課程講座及定時直播		10 金融教育推廣
第一銀行舉辦主題式講座，藉此推動金融知識普及		
2場線上說明會、8場實體理財講座	共 10 場	參與 2,126 人次
金融機構配合金管會辦理校園「防詐先鋒 青春不踩雷」宣導活動		8 金融教育推廣
為提升學生辨識詐騙知能，前往各校園辦理防制詐騙宣導活動		
第一銀行共舉辦8場校園宣導說明會	共 8 場	參與 400 人次

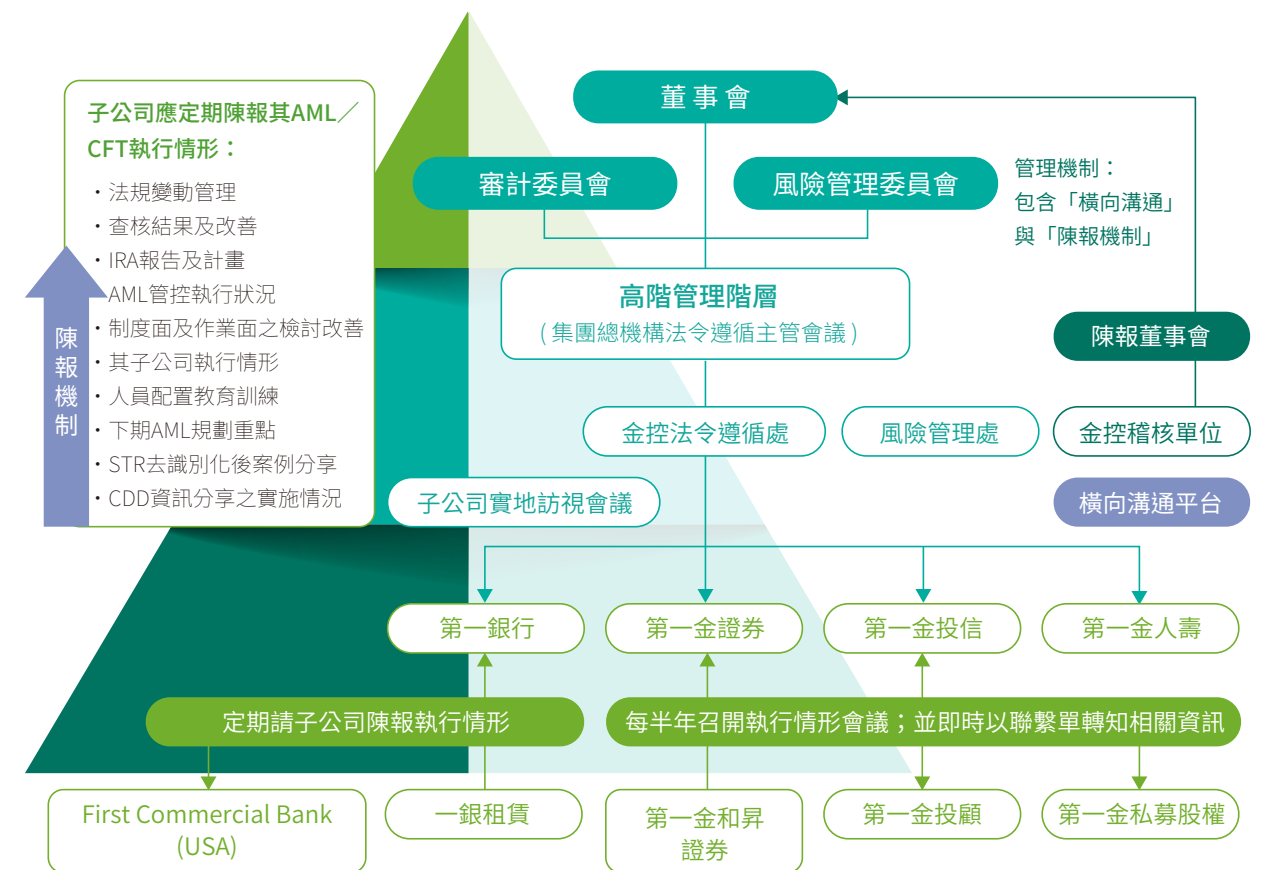
防制洗錢、金融詐騙與打擊資恐

GRI : 2-23、2-24、2-25

8-1 集團防制洗錢 (AML) 與打擊資恐 (CFT) 管理架構

形塑集團防制洗錢與打擊資恐文化 - 董事會	
權責	訂定及修正防制洗錢與打擊資恐政策
監督機制	<ul style="list-style-type: none">• 稽查缺失追蹤陳報• 每半年AML執行情形報告
辦理情形	本公司總機構法令遵循主管每半年向董事會及審計委員會報告本集團防制洗錢及打擊資恐管理執行情形，俾其了解相關風險趨勢變化及建議改進方針，以精進防制洗錢推動策略
指派專責主管 - 總機構法令遵循主管	
權責	由董事會指派副總經理負責督導集團防制洗錢暨打擊資恐之遵循情形
執行成效	<ul style="list-style-type: none">• 每二個月向風險管理委員會報告集團防制洗錢與打擊資恐執行情形與檢討改善進度• 每半年分別向審計委員會及董事會報告集團防制洗錢與打擊資恐執行情形
設置專責單位 - 法令遵循處	
權責	訂定及管理集團整體性防制洗錢與打擊資恐計畫
執行成效	<ul style="list-style-type: none">• 銀行及人壽子公司設置洗錢防制專責單位，負責防制洗錢與打擊資恐機制之規劃、協調及管理、疑似洗錢或資恐交易案件之申報等；銀行子公司另設置防制洗錢及打擊資恐委員會，以瞭解相關計畫之執行情形• 每年定期辦理集團防制洗錢與打擊資恐教育訓練，以強化從業人員對於防制洗錢及打擊資恐之認知暨風險意識與落實執行相關防制管控措施• 強化集團洗錢防制專業度，金控及銀行、證券、投信、人壽子公司、一銀租賃國內洗錢防制權責單位主管及人員取得相關證照人數達90%，並持續充實專業知識
指派督導主管	
權責	銀行子公司為提升防制洗錢與打擊資恐執行成效，依RBA基礎選擇重要性單位實施專任防制洗錢及打擊資恐督導主管制度
執行成效	2024年於國內21家營業單位指派專任防制洗錢暨打擊資恐督導主管，其餘非實施專任督導主管制度之國內營業單位則指派副主管一名

◎ 集團防制洗錢與打擊資恐組織架構



8-2 集團防制洗錢與打擊資恐施行情形

教育訓練

為提升本集團員工防制洗錢與打擊資恐之能力及執行成效，2024年各子公司舉辦相關教育訓練課程情形如下：

	第一金控	第一銀行	第一金證券	第一金投信	第一金人壽	第一金AMC
定期性且內部正在進行		3,227人次	120人次	18人次	26人次	
以案例學習的方式培訓	-	3,718小時	60小時	18小時	13小時	-
電腦培訓課程配合				446人次	780人次	
自我評估表	-	-	-	1,784小時	983.5小時	-
由規範/法規經理負責全		15,651人次				
公司內部的網路培訓	-	27,398小時	-	-	-	-
由規範/法規部門當面		1,027人次				
培訓	-	758小時	-	-	-	-
由外部機構當面培訓	92人次	78人次		43人次	18人次	3人次
	276小時	343小時	-	70小時	90小時	9小時
強制年度進修培訓	7人次	290人次	1,283人次		91人次	122人次
	105小時	3,480小時	2,566小時	-	309小時	244小時
合 計	上課總人次為 23,322 人次、總時數 42,224.5 小時					

可疑交易申報 (STR) 集中制專案

銀行子公司為有效監控可疑交易活動暨執行申報作業，已全面實施可疑交易申報作業集中制，AML系統SAR模組產生之警示訊息改由總行專責單位負責進行查證、辨識、確認及申報，俾強化調查與提升申報之品質，以確保無疏漏之虞。

非面對面客戶盡職調查

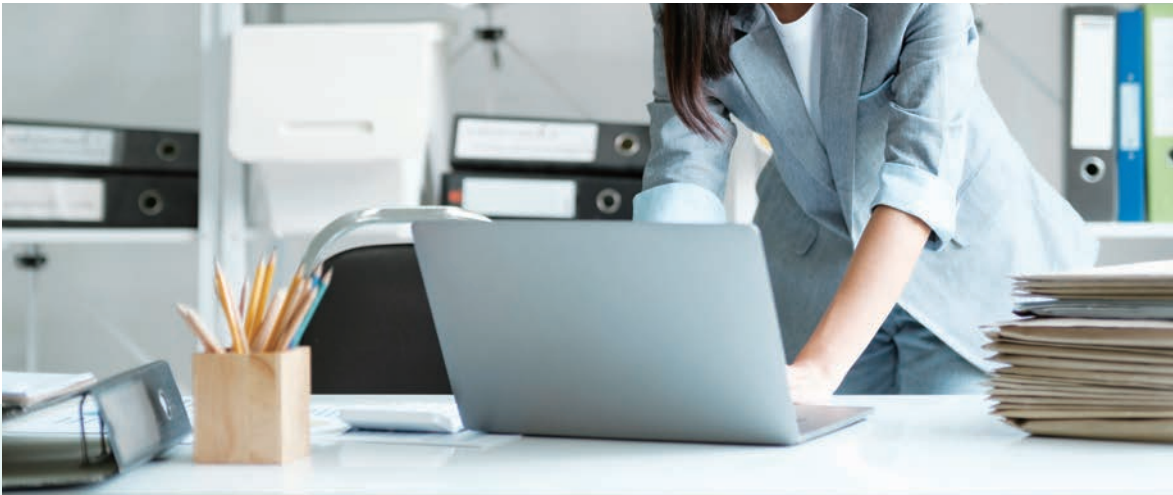
銀行子公司對一般客戶實施盡職調查程序如下方流程圖，個人戶原則需徵提身分證件，並驗證身分及地址等，必要時以電話或函件聯繫；非個人戶原則需徵提公司設立登記文件、營業執照、變更事項登記表或類似文件、公司章程、董事及股東名冊及實質受益人身分證明文件等，相關規範訂定於「集團整體性防制洗錢及打擊資恐計畫」與「防制洗錢及打擊資恐注意事項」。另就各項非面對面開戶或交易之部分，說明如下：

01. 數位存款帳戶

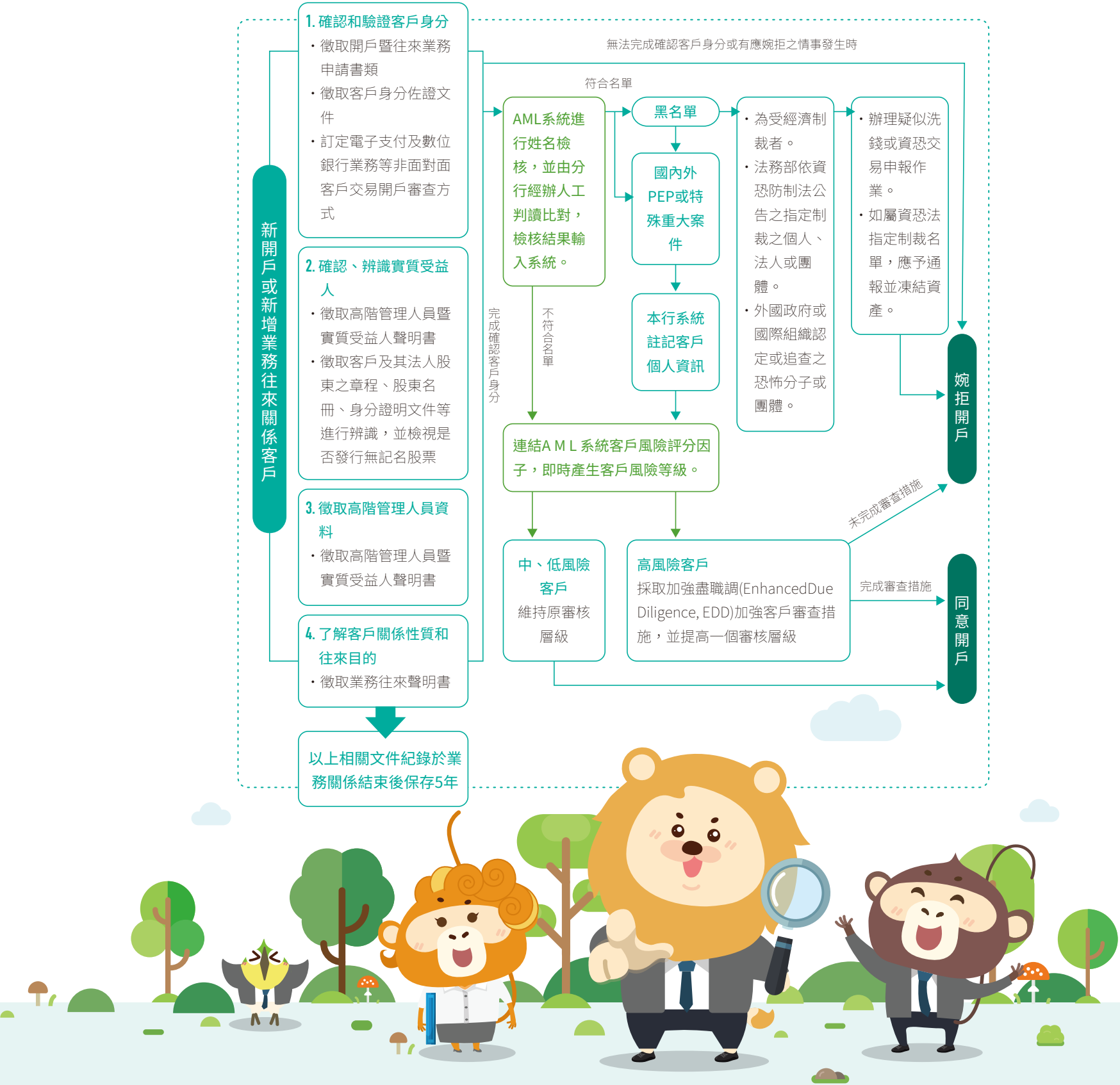
限自然人及獨資企業，但不限該行原客戶申請，線上開戶須先行驗證身分後方得辦理，驗證方式依客戶類別而有不同，說明如下：

- A. 本國自然人：**對象為年滿七歲並領有國民身分證之本國自然人。申請人為非既有客戶時，應依他行臨櫃開立之存款帳戶辦理身分驗證；該行既有客戶係依留存該行有效且正常往來之存款帳戶及雙因素手機號碼進行驗證；申請人為年滿七歲之未成年人時，驗證對象為未成年人之法定代理人，並檢附法定代理人雙證件及戶籍謄本(或戶口名簿)。
- B. 獨資企業戶：**限本國依商業登記法登記之獨資企業，負責人限本國滿18歲之自然人，以負責人自然人憑證、商業組織工商憑證進行身分驗證，並即時取得經濟部最新商業登記資料，經視訊驗證後完成開戶。

銀行子公司除強化身分驗證機制外，另採取合宜措施進行客戶盡職調查程序，例如確認客戶開戶目的與性質、營業事實證明、資金主要來源及預估交易筆數及金額等，並瞭解涉及經濟活動範圍，亦進行姓名檢核及風險評估作業，並每年定期辨識客戶及實質受益人身分所取得之資訊是否完整，以確保資訊更新之真實性與正確性。



◎ 第一銀行客戶盡職調查 (Customer Due Diligence, CDD) 程序如下：



02. 第 e 數速貸

為因應消費者行為模式改變，銀行子公司提供客戶線上完整金融貸款服務，從貸款申請、文件上傳、核准通知、對保、資金入帳等均採線上方式辦理，無須臨櫃即可完成。申請對象限本國已成年之自然人，若申請人非為既有客戶時，將依他行臨櫃開立之存款帳戶辦理身分驗證，除須上傳身分證件外，客戶仍須提供其他驗證銀行、驗證帳號(限臨櫃開立之帳戶)與手機號碼，辦理身分驗證程序，所有資料須由系統進行身分審查、姓名檢核及風險評估作業。倘有疑慮時，則可要求客戶辦理視訊驗證，以加強身分驗證之強度。

對重要政治性職務人士 (PEPs) 等高風險客戶的政策與鑑別、定期審查及監控

01. 對國內外政府之重要政治性職務人士與受經濟制裁、外國政府或國際洗錢防制組織認定或追查之恐怖分子或團體，及依資恐防制法指定制裁之個人、法人或團體，除直接視為高風險客戶外，在建立或新增業務往來關係前，應取得原核准層級之上一層級主管同意；各子公司得依自身之業務型態及考量相關風險因素，訂定應直接視為高風險客戶之類型。
02. 銀行子公司針對高風險客戶訂定「集團整體性防制洗錢及打擊資恐計畫」、「防制洗錢及打擊資恐注意事項」與「防制洗錢及打擊資恐之高風險客戶盡職調查手冊」等相關規範，說明如下：
- A. 於建立業務關係時，發現客戶為高風險客戶之管控措施：除一般盡職調查作業外，應就該客戶進行額外之確認身分措施(例如以Google進行查詢、取得客戶工作資訊等)。
- a. 建立業務關係之核准層級應提升至更高層級審核。
- b. 填製客戶加強盡職調查表並於系統執行交易以留存軌跡。
- B. 於一般交易監控發現客戶為高風險客戶之管控措施：
- a. 高風險客戶之交易應徵取佐證文件。
- b. 高風險客戶之交易核准層級應提升至更高層級審核。
- C. 各單位之交易監控報表如有高風險客戶應送至防制洗錢及打擊資恐督導主管進行審核。
- D. 提高定期審核頻率，中、低風險客戶之定期審核頻率分別為3與5年，而高風險客戶則為1年1次。
03. 重要政治性職務人士 (PEPs) 之鑑別方式
- A. 建置名單檢核系統及比對引擎，其資料庫來源為外部廠商湯森路透(World Check)及該行自建名單(自行自公開資訊蒐集之PEPs)，每日批次掃描名單並進行比對。
- B. 與客戶建立或新增業務往來時，將由系統即時進行名單檢核，倘發現客戶為PEPs時，則採取強化措施持續監督。

優於法令規範之措施

01. 本集團為強化防制洗錢暨打擊資恐制度及優化洗錢防制系統，優化子公司相關風險評估(Institutional Risk Assessment, IRA)方法論及報告內容、檢視客戶風險因子及名單掃描規則之合理性、強化客戶盡職調查機制及集團資訊分享等，特委請「勤業眾信聯合會計師事務所」提供「防制洗錢暨打擊資恐制度顧問諮詢服務專案」，輔導並協助建立更完善之防制洗錢及打擊資恐控管措施。
02. 銀行、證券、投信及人壽子公司2024年廣續委請「資誠聯合會計師事務所」辦理防制洗錢及打擊資恐確信專案查核，優於金管會現行僅規範銀行業及大型保險業應委外辦理確信專案查核。

洗錢及資恐等犯罪行為之監控

銀行子公司除以銀行公會發布之「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本附錄」之53項可疑交易表徵進行犯罪行為監控外，亦統計外部檢調機關來函之案由，辨識出所面臨之犯罪風險，並採取相應抵減措施。2024年辨識洗錢及資恐之前三大威脅依序為詐欺犯罪、稅務犯罪與毒品，與其申報STR犯罪態樣大致符合。

◎ 2024年外部檢調機關來函與第一銀行申報STR犯罪態樣

	外部檢調機關來函		第一銀行申報 STR		FIU 回饋獎勵案件	
	件數	占比 (%)	件數	占比 (%)	件數	占比 (%)
詐欺	12,162	81.30	438	40.44	3	3.89
稅務犯罪	664	4.44	556	51.34	73	94.81
毒品	669	4.47	24	2.22	0	0.00
貪汙賄賂	664	4.44	15	1.39	0	0.00
非法賭博	229	1.53	30	2.77	1	1.30
證券犯罪	349	2.33	12	1.11	0	0.00
組織犯罪	151	1.01	4	0.37	0	0.00
智慧財產犯罪	67	0.45	1	0.09	0	0.00
地下匯兌	0	0.00	3	0.27	0	0.00
走私	4	0.03	0	0.00	0	0.00
合 計	14,959	100.00	1,083	100.00	77	100.00

監理 / 法遵科技 (Regtech) 之運用

人工智慧與機器學習(AI/ML)技術係監理/法遵科技中重要之環節與核心，銀行子公司已運用或採取以下技術及管控措施，以降低監理成本並強化監理效能：

- 運用自動化機器人流程(Robotic Process Automation，RPA)增加效率及減輕各項業務作業負擔。
- 客戶定期審查作業全面導入AML系統，依客戶洗錢風險等級所對應之審查頻率，由AML系統自動啟案，並產製MIS報表加強監控及管理，俾減少人為作業疏失之可能性。
- 自行設計數位智慧股權計算工具，以自動化系統工具計算股權結構及產出股權結構圖，俾利提升高階管理人暨實質受益人辨識作業效率與正確度。
- 參酌美國金融監理機關所列之紅旗指標及金管會發布虛擬通貨平台及交易業務事業疑似洗錢、資恐或武擴交易監控態樣例示，於AML系統新增客戶頻繁變更電子郵件態樣，透過系統自動化監控，以降低虛擬資產服務商之洗錢風險。
- 為配合環球銀行金融電信協會(SWIFT)啟用ISO 20022訊息規格標準化格式(MX電文)，已於國內AML系統新增MX電文檢核模組，對於接收或發送之MX電文內容進行名稱檢核，以強化防制洗錢及打擊資恐作業機制。
- 將使用個人帳戶高頻率存入帳戶之交易情形納入AML系統監控，以強化對稅務風險之控管。
- 完成海外分行New Actimize系統建置並導入AI監控技術，強化關聯戶交易監控及偵測潛在洗錢交易風險。

8-3 防制金融詐騙

近來金融詐騙事件頻傳，為避免客戶遭受財產損失，銀行子公司除加入警政署刑事警察局「鷹眼識詐聯盟」，研發AI警示帳戶預警模式，強化交易監控外，更於2025年3月25日與其簽署「反詐騙專案合作意向書」，共同打擊金融詐欺，另規劃引進「關聯網絡與動態金流」分析工具及建立「全行聯防機制」以完整掌握相關可疑金流所有帳戶及提高阻詐成功率，並對於臨櫃作業訂有「臨櫃作業關懷提問表」及「營業單位防範存戶遭詐騙及臨櫃提領大額現金注意事項」，對於客戶辦理提匯款交易、申辦約定轉帳及年長者提領現金達一定金額以上，或經研判有異常情形或疑似受詐騙徵兆者，均進行關懷提問，且適時通報轄區員警到場查證或協助護鈔，另強化同仁辦理臨櫃關懷提問之教育訓練，妥善運用警政署提供之案例及媒體報導之最新詐騙手法，強化攔阻之成效。2024年防制金融詐騙成效持續成長，案件數及金額分別較2023年成長3%及34.3%。

◎ 近三年防制金融詐騙成效

單位：件 / 新臺幣萬元

	2022	2023	2024
成功攔阻詐騙案件	230	365	376
成功攔阻詐騙金額	12,265	20,043	26,922

證券、投信及人壽子公司除持續加強對同仁之教育訓練、提升遵法意識外，另透過官網、社群媒體及App數位通路向客戶及民眾宣導反金融詐騙資訊及金融知識。

稅務治理

GRI：207-1~207-4、FS1

9-1 稅務治理政策

本公司為應稅務治理之國際趨勢，提升稅務資訊透明度，並遵循「責任稅務原則」(Responsible Tax Principles)，訂定本公司及集團子公司「稅務治理政策」，明定董事會為最高稅務風險管理單位，負責稅務治理政策之核定，督導稅務治理政策之執行及有效運作，而行政管理處為稅務管理單位，定期向董事會報告稅務管理之執行情形，且每年依規申報繳納經會計師查核簽證之營利事業所得稅。

9-2 稅務治理的風險管理

稅務遵循風險與控管

本集團各子公司皆依循稅務法規辦理申報與繳納，由行政管理處彙整及通知各子公司確認，經集團委任會計師辦理覆核後，再依內部分層負責層級進行陳報。行政管理處為稅務管理單位，每年固定執行2次自行查核，確保稅務人員依循內部作業程序與稅法規範，依規辦理日常稅務申報與繳納、暫繳申報、年度申報繳納與各類所得之申報，並定期向董事會報告稅務管理之執行情形。

稅務法規管理

每月依最新變動法規會辦相關負責人員，遇有稅務法規變動情形，皆主動詢問同業意見，並與集團委任會計師共同討論因應對策，適時修正內部作業流程與相關政策，以確保內部作業管理與法規一致。

稅務能力提升

為確保稅務負責人員熟稔稅務法規，除集團委任會計師不定期提供最新租稅法令要聞與稅務時事變動外，亦不定期參加外部稅務訓練課程，以提升稅務人員專業素養。

稅務資訊公開

經會計師事務所財務報表查核簽證之稅務資訊，揭露於本公司官方網站及股東會年報等公開管道。



第一金融控股股份有限公司
稅務治理政策請參考本
公司網站

9-3 利害關係人管理

內部利害關係人

本公司關係人交易皆循移轉訂價原則採符合常規交易標準辦理，收入以非關係人交易為主。

外部利害關係人

- 與利害關係人接觸的方式及管道：政府之稅務機關為主要外部利害關係人，直接影響本公司稅務遵循。本公司日常稅務申報與繳納、暫繳申報、年度申報皆依規於期限完成，若有稅務疑義皆主動連繫詢問稅務當局人員，遇有稅務補充說明之通知，皆立即準備相關資料於期限內回覆。
- 對稅務議題倡議方式：本公司稅務政策明訂遵循公司營運當地之稅務法規。針對稅務議題多採「透過同業公會進行稅務議題之交流與提議」方式，依多數會員之共識，由銀行公會或其金控稅務小組統一提出建言書與利害關係人進行溝通。
- 蒐集與考量外部利害關係人之意見：有關稅務議題草案意見之蒐集，本公司皆主動與利害關係人連繫與討論，並蒐集整理同業意見或向銀行公會請益，於徵求意見期限內依規提出看法。



9-4 國別稅務資訊

◎ 2024年度本集團於全球所在國之收入、營業利潤及賦稅資訊 *1

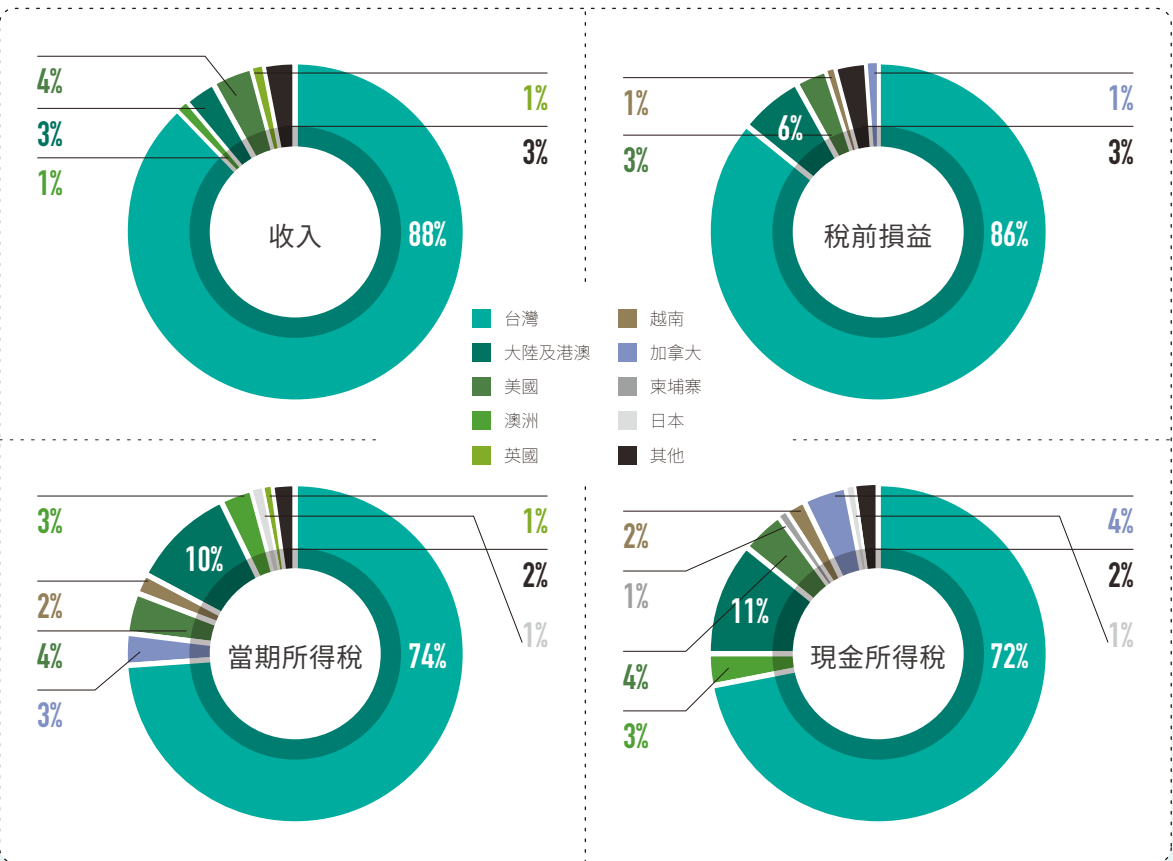
單位：新臺幣百萬元，%

主要營運國家	收入	非關係人收入	關係人收入	已納所得稅	當期所得稅	稅前損益	員工人數	有形資產	有效稅率 (%，*2)	預期所得稅率 (%，*3)
臺灣	223,167	203,223	19,943	5,113	4,615	49,410	9,529	41,998	9.34	20.00
大陸及港澳	7,048	6,871	177	753	643	3,396	248	318	18.93	20.70
美國	9,554	9,253	301	300	272	1,387	187	1,154	19.63	28.5
柬埔寨	2,320	2,320	0	108	38	146	182	138	26.37	20.00
加拿大	1,693	1,618	76	259	172	650	30	24	26.45	26.75
澳洲	3,759	3,747	12	192	175	524	19	19	33.43	30.00
英國	2,838	2,661	177	48	65	464	20	94	13.94	25.00
日本	863	863	0	90	76	497	22	8	15.37	30.62
其他	3,589	3,067	522	218	194	890	180	172	21.84	19.42
合計	254,831	233,623	21,208	7,081	6,250	57,364	10,417	43,925	10.89	20.54

*1：本表係依照財政部營利事業所得稅不合常規移轉定價查核準則第22條之1(國別報告)規定之所有成員合計數編製。

*2：合計有效稅率10.89%=(49,410/57,365)*9.34%+(3,396/57,365)*18.93%+(1,387/57,365)*19.63%+(146/57,365)*26.37%+(650/57,365)*26.45%+(524/57,365)*33.43%+(464/57,365)*13.94%+(497/57,365)*15.37%+(890/57,365)*21.84%

*3：預期所得稅率是指根據每個國家的稅前損益加權平均法定稅率；(國家A的稅前損益*A國的法定稅率+B國的稅前損益*B國的法定稅率...)/(國家A，B等的稅前損益)若某些國家產生的稅前損益為負數，則從表中排除此類負數，以避免扭曲。





氣候策略與管理

GRI：201-2、203-1、203-2、FS1

建構「永續金融第一品牌」發展歷程

2010

- 組成「綠建築標章取得計畫」團隊，開啟綠色金融之路
- 積極推動「都市更新融資業務」，推動老舊社區翻新
- 推出「節能產業第一推手」融資專案，為國內首家針對ESCO產業提供融資專案之銀行業
- 發起「有機農業輔助計畫」，發行國內首張結合「有機養生」與「大地環保」概念的公益聯名卡，攜手客戶輔助人力、財力缺乏之有機小農，與客戶一同愛護台灣土地

2011

- 訂定企業社會責任政策、守則並設置「企業社會責任委員會」，每年均設定環境保育目標並訂定執行方案
- 推出「綠色能源產業貸款」，協助綠色能源產業發展

2012

- 訂定「綠色金融第一品牌」永續經營目標
- 設定總部大樓2015年較2011年降低12%溫室氣體排放量之目標
- 推出「再生能源創能貸款」，協助業者購置再生能源發電設備
- 總部大樓(1982年啟用)取得(合格級)綠建築標章認證，係國內首棟改造舊建築大樓符合新建建築物綠建築高標準規範之第一個案例
- 培育節能減碳種子人員，加強環境保育觀念之落實與執行
- 總部大樓設置雨水回收池，節約水資源

2013

- 2012年設定總部大樓2015年較2011年降低12%溫室氣體排放量之目標於2013年提前達成
- 簽署支持CDP碳揭露專案
- 設定各公司節省用電、水、油及瓦斯目標，且未來每一年以不低於前一年度之減降比率為原則
- 首次於資訊大樓導入「ISO 50001能源管理系統」並取得驗證
- 首次於資訊大樓等5處導入「ISO 14064-1溫室氣體盤查」並取得驗證

2014

- 參酌赤道原則訂定「綠色融資審查原則」，成為環境的把關者，將永續議題與核心業務結合
- 營運據點燈具全數汰換為LED燈具

2015

- 訂定「綠色夥伴」宗旨，延伸赤道原則理念於銀行上架商品之基金及保險公司，並建立「違反社會責任之不可投資名單」供集團各公司投資審查之用
- 建立供應商管理三步驟，與供應商一同保護當地環境
- 員工取得環境教育人員認證資格，規劃公司環境教育課程及內容之編撰
- 安排員工進行線上環境教育課程，增進全體同仁對環境永續發展認知
- 實施「零垃圾桶」政策，使資源回收分類達利用最大化
- 第一銀行建置完成環境會計報表
- 推出手機信用卡及金融卡，減少塑膠卡片之排碳量
- 首次於總部大樓導入「ISO 14001環境管理系統」並取得驗證

2016

- 推出綠能科技、新農業及循環經濟等「新創重點產業優惠貸款專案」，協助更多新創重點產業取得營運資金
- 建置2處太陽能分行及6處太陽能廣告看板
- 189處營運據點完成室內空氣品質自主管理，並於8處營運據點建立室內空氣品質即時監測系統
- 購置電動公務機車，降低二氧化碳排放量
- 辦理環保節能競賽，累計節電8.9萬度，並給予18次嘉獎
- 首次於萬華分行大樓等4處導入「PAS 2060碳中和」並取得驗證
- 首次於總部大樓導入「ISO 14046水足跡」並取得驗證
- 首次於第一銀行導入ISO 14064-1 範疇三(運輸造成之間接溫室氣體排放-商務旅行)並取得驗證

2017

- 第一銀行設置「綠色金融委員會」分由「綠色融資」、「綠色消費金融」、「綠色審查」及「綠色投資」等四個面向支持「綠色金融」之發展
- 第一銀行、第一金證券、第一金投信、第一金人壽、第一金AMC均導入「ISO 14064-1 範疇三(運輸造成之間接溫室氣體排放-商務旅行)」並取得驗證
- 第一銀行7處營運據點取得「ISO 14001環境管理系統」驗證
- 國內金融業首家取得「環保署臨櫃服務碳足跡PCR制定及盤查」驗證
- 於萬華分行設置「太陽能發電暨雨水回收生態水培綠屋頂」
- 異業結盟公益活動-綠光傳愛計畫
- CDP氣候變遷問卷及水問卷皆獲評為B級
- 發行「綠色信用卡-綠活卡」
- 推出購置綠能或節能產品之「綠色消費性貸款」專案
- 國內金融業唯一將「ISO 14064-1溫室氣體盤查」邊界擴大至國外33處營運據點

2018

- CDP氣候變遷問卷獲評Leadership A List及水問卷獲評為B級，成為全臺首家入選CDP Leadership A List之金融業
- 第一銀行國內188家分行全數導入「ISO 50001能源管理系統」並取得驗證
- 第一銀行、第一金證券、第一金投信、第一金人壽及第一金AMC合計192處據點取得「ISO 14001環境管理系統」驗證
- 宜蘭分行綠建築取得全臺唯一古蹟綠建築鑽石級標章
- 與宜蘭縣政府合作發行「森林宜蘭認同卡」，依一般消費金額3%捐贈予宜蘭縣政府作為植樹護樹及社會公益活動使用
- 統籌主辦全臺最大太陽能電池廠逾百億元聯貸案
- 成功募集並管理3.3億元綠能基金，投資興建發電容量約27MW之太陽能電廠

2019

- CDP氣候變遷問卷獲評為「A-」領導等級及水問卷獲評為B級
- 第一銀行萬華分行為國內金融業首家取得環保署「環境教育設施場所」認證
- 第一銀行永和分行為國內金融業首家取得「產品碳足跡減量標籤」證書
- 訂定供應商管理要點，作為集團各公司管理供應商之政策與指導原則
- 生活垃圾及資源回收量統計推展至第一銀行國內全數分行
- 共同主辦具「厭氧發酵、焚化廠與底渣固化掩埋場」三合一功能之生質能源中心興建之聯合貸款

2020

- CDP氣候變遷問卷獲評為「A」領導等級及水問卷獲評為B級
- 國內全數營運據點取得「ISO 50001能源管理系統」驗證
- 第一銀行萬華分行取得「產品碳足跡減量標籤」證書
- 累計開發「綠建築節能減碳」、「氣候變遷風險管理」、「綠色貸款與融資審查」、「綠色消費金融」四套綠色金融環境教育課程
- 第一銀行成為首家正式簽署赤道原則之國內公股銀行

2021

- CDP氣候變遷問卷及供應鏈議合評價(Supplier Engagement Rating)皆獲評為「A」領導等級。
- 針對5張綠色信用卡啟動碳足跡盤查，盤點各產品之碳排放數，並取得行政院環境保護署「碳足跡標籤」認證
- 英國倫敦分行大樓取得英國建築研究機構(BRE)綠建築標章認證，為臺灣海外金融機構首例
- 完成「ISO 20400永續採購指南績效核」，並取得證書
- 第一金控TCFD報告書取得英國標準協會(BSI)「LEVEL-5+」最高等級認證，為金融業首例
- 總部大樓導入「ISO 46001水效率管理系統」並取得證書，為金融業首例

2022

- 第一金控獲金管會擇定為「永續金融先行者聯盟」成員，並擔任「金融業淨零推動工作平台-國內外推廣工作群」召集人
- 第一金控加入破核算金融聯盟(PCAF)倡議及科學基礎減量目標倡議(SBTi)，進行集團融資部位財務碳排放量盤查
- 第一金控CDP氣候變遷問卷獲評為「A」領導等級
- 第一金控TCFD報告書連續二年取得英國標準協會(BSI)「LEVEL-5+」最高等級認證

2023

- 第一金控TCFD報告書連續三年取得英國標準協會(BSI)「Level-5+」最高等級認證
- 第一金控訂定SBT減碳目標經董事會審議通過後遞交SBTi審查
- 第一金控推出「ESG永續應用地圖查詢工具」，為業界首創
- 第一銀行綠色信用卡通過英國標準協會「PAS2060：2014 碳中和」及環境部「減碳標籤」雙重認證
- 第一銀行與萬事達卡國際組織合作推出信用卡「消費碳足跡查詢」服務
- 第一銀行總行大樓經內政部評定為既有建築能效標示第1+級(近零碳建築)

2024

- 第一金控TCFD報告書連續四年取得英國標準協會(BSI)「LEVEL-5+」最高等級認證
- 第一金控於2024年6月正式通過SBT減碳目標審查
- 第一金控CDP氣候、森林及水安全三大環境永續議題獲最高榮譽領導等級
- 第一銀行獲環境部「2023年民間企業團體推動綠色採購績優單位」
- 第一銀行201處營業據點獲環境部「綠色辦公認證」，為金融業之冠
- 第一銀行獲金管會「第二屆永續金融評鑑」排名前25%業者，已連續兩年獲獎
- 第一銀行獲環境部「第6屆國家企業環保獎-金級獎」，為國內金融業唯一連續6年獲該獎榮耀
- 推動「供應商評鑑制度」，提升綠色採購品質。
- 擴大綠電使用，扮演綠房東媒合租戶使用綠電
- 與黑潮海洋文化基金會合作推動「海洋綠洲—東海岸鯨類生態保育計畫」，申請聯合國海洋哺乳動物重要棲地(IMMAs)認證

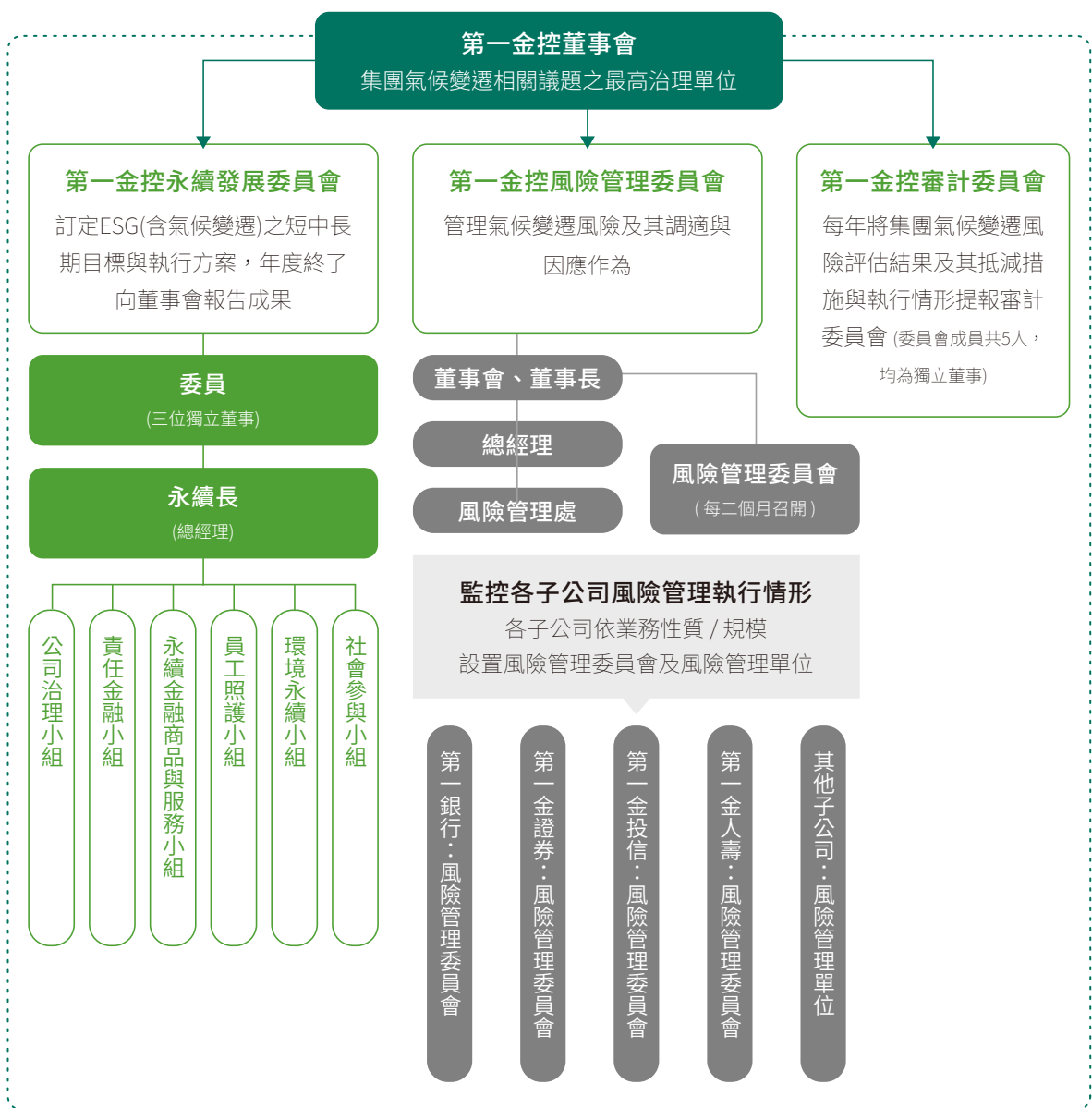
1-1 氣候變遷治理

第一金控氣候風險治理由金控董事會為集團最高督導單位，由其核准、指導並確保風險管理政策之有效運作，其下設置「永續發展委員會」及「風險管理委員會」，負責監督集團氣候相關重要策略，並依氣候相關財務揭露專案小組(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)發佈之「氣候相關財務揭露建議書」透過盤點和辨識實體及轉型面向對公司營運活動造成之風險與機會，繪製風險重大性及機會可能性矩陣圖，並依據矩陣分析結果，針對重大風險訂定風險管理策略作為因應氣候變遷行動的核心。

2020年經董事會審議通過將包含氣候變遷風險之新興風險納入風險管理政策，並自2021年起將氣候變遷風險評估結果及其抵減措施與執行情形提報董事會，銀行子公司亦於2021年9月邀請獨立董事至風險管理委員會指導，由上而下有效督導各項氣候治理作為。2022年8月正式加入「碳核算金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)，並依PCAF建議之方法學進行範疇三投融資財務碳排放量盤查，訂定近程減碳目標遞交SBTi審查，於2024年6月正式獲審查通過，並據以執行，持續將淨零排放思維納入投、融資決策過程，降低對高污染(碳排)產業投融資比重，以達成SBT減碳目標。



◎ 第一金控氣候風險治理組織架構圖



◎ 第一金控TCFD之指標揭露架構及作為

2011年~2023年	2024年	2025年
<div>治理</div> <ul style="list-style-type: none">董事會決議通過後施行：<ul style="list-style-type: none">✓永續發展政策✓永續發展守則董事會督導：<ul style="list-style-type: none">✓綠色融資審查原則✓環境管理政策✓能源管理政策董事會審議通過修訂永續發展政策：<ul style="list-style-type: none">✓將ESG因子整合至投票及商品審查等機制，落實盡職治理✓將ESG議題與核心業務之發展策略及作業流程結合✓支持低碳經濟轉型，提供企業為提升環境效益所需資金，且降低本集團所提供商品及服務對社會與環境之衝擊董事會審議通過將氣候變遷風險納入風險管理政策，並審議通過「永續授信政策」、「永續投資政策」及「永續保險政策」，將ESG議題融入投、融資、承銷及保險之規劃及作業流程。於2023年修正「永續授信政策」，將涉及森林及水議題之產業納入環境敏感性產業，並將「高污染(碳排)產業」類別擴及至非製造業(農牧及水上、航空運輸業)以強化氣候變遷風險因應。定期召開「風險管理委員會」，邀請獨立董事列席指導，持續監督及管理氣候變遷相關風險與機會之執行情形，並向董事會報告氣候變遷風險評估結果及抵減措施之執行情形。將氣候變遷風險管理及商機掌握納入各子公司ESG績效考核基礎項目。	<ul style="list-style-type: none">董事會持續監督氣候變遷相關目標及執行情形。定期於「風險管理委員會」專案報告氣候變遷風險議題，並邀請獨立董事列席指導。修正「永續授信政策」，擴大不再新增承作之煤炭及非典型油氣業務範圍，調降營收占比門檻，並增訂既有授信到期之因應方式，逐步淘汰對相關產業融資。修正「永續投資政策」，強化投資業務脫碳承諾，降低煤炭與非典型油氣業務營收占比門檻，另擴大環境敏感性涉及範疇定義，不以產業為侷限，投資標的如涉及環境敏感性議題皆須審慎評估，以強化氣候變遷風險之因應。修正「永續投資要點」，將制定「科學基礎減碳目標」(SBT)納入投資前ESG評估流程須評估項目，另明訂投資標的如屬國內企業，應查詢其是否坐落於本國環境敏感區域，如為本國上市櫃公司有揭露前一年度用水情形者，應留存相關資料作為投資參考之依據。	<ul style="list-style-type: none">董事會持續監督氣候變遷相關目標及執行情形。定期於「風險管理委員會」專案報告氣候變遷風險議題，並邀請獨立董事列席指導。將氣候變遷風險評估結果及其抵減措施與執行情形提報審計委員會(該委員會成員共5人，均為獨立董事)。依IFRS永續揭露準則導入時程執行相關評估、調整作業，按季向董事會提報執行成果，並於當季結束15日內申報主管機關。



| 長安大樓零碳綠屋頂

2011年~2023年	2024年	2025年
<div>策略</div> <ul style="list-style-type: none">於2020年4月底簽署TCFD架構，成為支持者。於2020年簽署赤道原則，藉由對授信案件之適用性檢核、環境及社會風險分級、審查及監測，降低授信風險。發行可持續發展債券，並推出「永續績效連結授信專案」，將授信戶於溫室氣體排放、節電及降低廢棄物總量等管理指標納入優惠融資評估重點。將氣候變遷調適作為與同仁績效連結，辦理內部碳管理競賽，提供績優單位員工嘉獎。加入SBTi並依SBT方法訂定範疇一、二短中長期目標。依PCAF建議之方法學進行範疇三投融资財務碳排放量盤查。推出「消費碳足跡查詢」服務，消費者可透過iLeo APP瞭解每月信用卡刷卡交易所產生的碳排放量。開發「ESG永續應用地圖查詢工具」，民眾可一站式以地址查詢所在地有關環境監測及易受氣候變遷影響而致災區域。累計發行綠色債券10億元及可持續發展債券40億元。自2020年每年編製發行TCFD報告書並取得第三方驗證後，於公司網站辦理氣候相關財務揭露(含質化及量化資訊)。	<ul style="list-style-type: none">依投融资部位進行高汙染(碳排)產業之碳排放量盤查，並視盤查結果規劃與該產業企業實施議合，以利敦促其訂定淨零排放目標。提升建築能源效率，推動自有行舍建築物取得綠建築標章。彙訂集團SBT減碳目標提經SBTi審查通過。持續優化「ESG永續應用地圖查詢工具」，提供民眾更全面的風險評估與永續資訊揭露。採購603萬度綠電，轉供國內22處營運據點使用。推出「永續發展定期存款專案」，將資金用於協助企業發展太陽能、風力發電建置等再生能源及社會住宅等授信案件。發行可持續發展債券15億元。	<ul style="list-style-type: none">持續蒐集及辨識被投資標的之減碳承諾，據以追蹤轉型進度及議合執行情形，以利掌握其減碳成效。推動自有行舍建築物取得綠建築標章及取得建築能效標示雙認證。優化「ESG永續應用地圖查詢工具」介面與查詢或應用功能，強化應用管理。持續維運ISO14001環境管理系統及ISO50001能源管理系統，確保自身營運環保與能源管理相關法規合規。定期審視已加入SBTi減碳倡議之企業，並評估優先承做投融资，以減降投融资財務碳排放量。廣續發行綠色債券。
<div>風險管理</div> <ul style="list-style-type: none">研析國內外氣候變遷減緩與調適趨勢新知，以製作環境教育訓練教材向本集團員工宣導。訂定高污染(碳排)產業授信額度比重上限，2023年將限額由14.0%降至13.5%，並逐月監控。建立融資脫碳政策，承諾不再新增承作「僅開採煤炭之礦業公司融資案件」、「興建燃煤電廠之專案融資案件(屬減碳轉型者除外)」、「焦油砂/極圈油氣/超深水油氣業務占營收比逾50%之企業融資案件」，逐步減少對涉煤產業之融資。依據PCAF建議之方法學，針對投融资餘額達5,000萬元以上之企業戶及授信餘額達500萬元以上之抵押貸款案件計算投融资財務碳排放量。參與「新巴塞爾資本協定持續研議工作小組-壓力測試分組」，協助主管機關建立本國銀行「氣候變遷壓力測試」情境及方法論。除資金用途可明確認定為減碳轉型外，不再新增投資煤炭產業(煤炭開採、燃煤發電、煤炭基礎建設等營收占比逾五成)及能源產業(焦油砂、極圈油氣、超深水油氣、液化石油氣、頁岩油等業務營收占比逾五成)。	<ul style="list-style-type: none">增訂高污染(碳排)產業管理措施，辦理國內授信申請須檢視客戶採取之氣候行動，尚未採取者評估於授信條件促請客戶改善轉型。調降高污染(碳排)產業授信額度比重上限至13.0%。擴大融資脫碳政策對象，不再新增承作煤炭與非典型油氣之專案融資，及相關業務營收占比分別達30%及15%之企業貸款，且既有額度到期亦須逐步減降。除資金用途可明確認定為減碳轉型或當地政府已提出淨零承諾、減量目標之國營企業外，不再新增投資煤炭產業(煤炭開採、燃煤發電、煤炭基礎建設等營收占比逾25%)及能源產業(焦油砂、極圈油氣、超深水油氣、非典型液化天然氣、頁岩油氣等業務營收占比逾10%)。投資對象如屬高污染(碳排)產業者，需於投資決策流程評估其轉型風險抵減措施之有效性，且不再新增投資於無轉型計畫之高碳排企業。	<ul style="list-style-type: none">建置「氣候風險擔保品價值減損評估系統」，強化實體風險衡量及管理。維持高污染(碳排)產業授信額度比重上限為13%。研議於辦理高污染(碳排)產業授信時，針對自行揭露碳排放量者，試算承作個案可能造成本集團範疇三碳排放量的增加情形，據以衡量對本集團氣候風險之影響。對集團各公司員工辦理淨零轉型相關知識及產業發展趨勢之認識度調查或測驗。
<div>指標與目標</div> <p>請參閱本公司2023年永續報告書「永續發展目標與企業風險管理」 P26~P27、P36~P37</p>	<p>請參閱本報告書「永續發展目標與企業風險管理」章節P26~P27、P36~P37</p>	<p>請參閱本報告書「永續發展目標與企業風險管理」章節P26~P27、P36~P37</p>

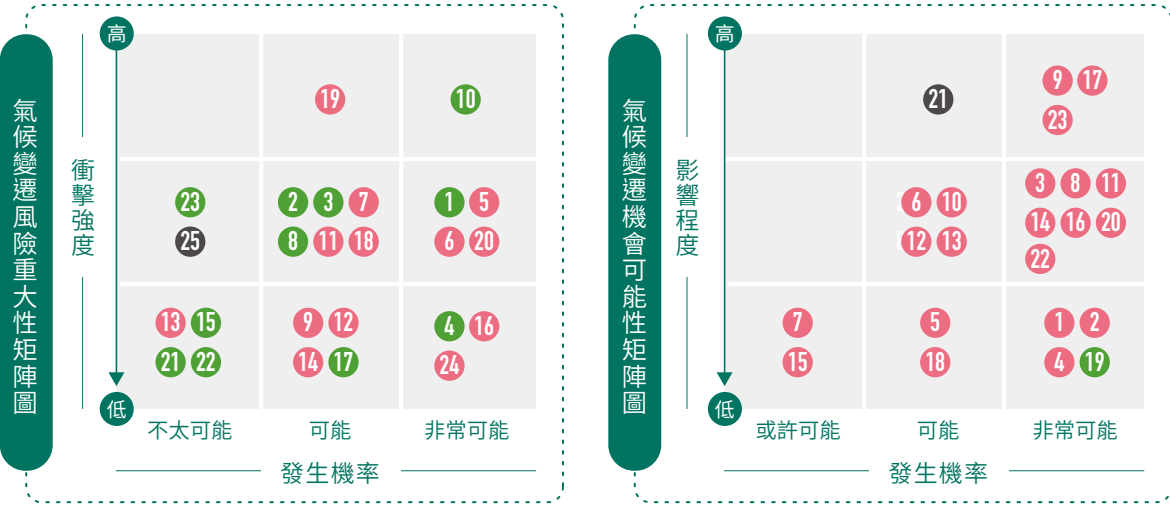
1-2 氣候變遷之風險與機會

◎ 第一金控辨識出之氣候變遷風險

類別	項目	對公司營運的衝擊	對應編號	風險減緩管理措施
轉 型 風 險	政策和 法規風險	• 國內企業為配合「氣候變遷因應法」2050淨零排放政策而大量採購綠電，恐造成綠電市場供不應求，本集團減碳量若須以綠電採購來達成目標恐難以達標。	1	• 本集團將持續積極洽購市場上之綠電，與再生能源售電業者簽訂綠電轉供契約，採購「電證合一」之綠電，並逐年擴大轉供據點。
		• 政府要求契約容量800kW以上用電戶每年節電率應達1%，因本集團已提前減量並面臨瓶頸，若未能有效節能減碳，可能遭受政府裁罰。	2	• 針對市場上綠電供應不足及政府要求契約容量800kW以上用電戶每年節電率應達1%，各公司將更換使用能源效率更高之用電設備並設法發電自用及減少外購電，並密切關注氣候科技相關資訊，洽購能源效率更高之新型設備或減碳技術。
		• 隨國內外產業供應鏈相繼確立減碳行動或碳稅開徵(如歐盟2026年實施「碳邊境調整機制計畫」)，相關產業可能面臨營運衝擊及轉型風險，間接衝擊本集團信用及營運風險。	3	• 授信申請時，針對受國際減碳或碳中和趨勢影響之客戶，瞭解其所受影響及因應措施，以評估客戶面臨之轉型風險。
		• 再生能源法規變動將對本集團轉投資之電業公司營運造成影響。	4	• 建立融資業務脫碳政策，承諾不再新增承作採煤及燃煤電廠專案融資，及相關業務營收占比達一定門檻的企業貸款，逐步減少其融資。
		• 金管會發布「綠色及轉型金融行動方案」、「永續經濟活動認定參考指引」第二版及「轉型計畫建議涵蓋事項」，擴大適用之產業範圍、增訂篩選標準及轉型參考方向，恐限縮篩選投資對象之評估標準，影響本集團收益。	5	• 針對歐盟將實施「碳邊境調整機制計畫」及政府將課徵碳費，將持續與高碳排放客戶進行低碳轉型議合，並提供客戶綠色優惠貸款協助其轉型，以降低對本集團授信資產品質之衝擊。
		• 政府將依「氣候變遷因應法」最快於2026年對高碳排企業開徵碳費，恐影響高碳排產業客戶之經營績效，進而減損本集團收益。	6	• 國內全數營運據點完成導入ISO 50001能源管理系統與ISO 14001環境管理系統認證，持续提升能源管理績效及能源使用效率。
		• 能源轉型及減碳目標將加大電價走升之壓力，以致營運成本提高，影響本集團收益。	7	• 舉辦「國內營業單位碳管理及節電競賽」，核配國內營業單位各自減量目標，每季公告各單位節電目標達成情形，於年度結束後依其達標率排名，函布績優單位並提供嘉獎予以獎勵，而未達減碳目標之營業單位則提出減碳計畫據以執行。
		技術風險	8	• 蒐集國內外環保及節能減碳等新趨勢及環境法規變動，辦理教育訓練強化業務單位及相關單位人員對氣候風險管理框架及流程之認知，並諮詢顧問及國內外案例，研擬因應方針。
市場 風險	市場風險	未來產業將被迫轉型及發展氣候科技相關產品與技術，本集團投融資對象恐需支出高額成本，間接影響本集團收益。		• 提供融資對象綠色優惠貸款，並積極對符合「永續經濟活動認定參考指引」之產業、相關經濟活動及具備轉型需求之企業提供適切的金融支持，以協助其有序轉型，降低對本集團收益之衝擊。
				• 加入PCAF及SBTi倡議，透過PCAF方法學盤查集團投融資部位財務碳排放量，並訂定SBT減碳目標獲審查通過。
				• 將氣候變遷風險納入風險管理政策，並將風險評估結果及抵減措施執行情形提報風險管理委員會、審計委員會及董事會，持續參與銀行公會氣候變遷風險管理及壓力測試專案，針對授信碳排大戶進行轉型風險分析，且對保險子公司投資部位進行有序轉型、無序轉型及太少太晚三種情境分析。
名 譽 風 險	名譽風險	• 投資人可能減持缺乏企業永續經營概念的標的而造成該標的跌價，若本集團以自有資金投資該標的，將影響本集團之投資收益。	9	• 落實責任投資及盡職治理理念，持續降低對高汙染(碳排)產業投資比重上限，並將不再新增投資於開採煤炭之礦業公司，持續運用自有資金投資予永續經營之企業。
		• 第一銀行要求往來之授信戶皆須簽署永續發展承諾書，可能導致業務流失。	10	• 訂定不再承作逾本集團投融資脫碳政策營收占比標準及未符合除外條件之煤碳及非典型油氣業務公司，將資金投入有助於ESG的產業。
		• 數位化程度不足將增加紙張用量，降低營運效率及競爭力且流失客戶。	11	• 於本集團上架商品之境內及境外基金公司均100%分別簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明及聯合國「責任投資原則(PRI)」，上架商品之保險公司亦100%編製「永續報告書」或出具「永續發展承諾書」。
		• 若未妥善回應投資人關切之氣候相關議題，恐致本公司股票遭拋售致股價下跌。	12	• 積極宣導並引導授信戶簽署永續發展承諾書，使其了解ESG之重要性。
				• 加速打造數位化金融環境，提供客戶便捷之消費性貸款、開戶等線上服務。
				• 強化高階經理人氣候治理相關職能，並從上而下加以落實，且積極回應投資人所關切之氣候議題。
實 體 風 險	立即性 風險	當授信及投資戶發生環境污染等ESG違反情事，經媒體負面報導時，將間接影響本公司商譽。	13	• 若名譽風險發生時即調查事件真偽，並蒐集證據，評估其影響性，擬定應變措施妥為處理，並發佈新聞稿向社會大眾說明。
				• 確實執行ESG審查政策，以避免貸放或投資予涉及環境保育、人權及社會重大爭議之企業。
				• 依循赤道原則，透過案件分級、風險評估及貸後管理，掌握並減緩大型專案融資對環境及社會之衝擊，避免對本公司聲譽產生負面影響。
長 期 性 風 險	長期性 風險	• 熱帶氣旋 / 極端降雨	14	• 分析不同暖化情境導致淹水對100%新舊營運據點潛在風險，並在5年內實施氣候調適措施，如：加強行舍防洪及排水系統設置，以防範劇烈降雨或投保適合保險以轉嫁風險。
		1. 造成行舍、資訊設備、運輸設備損害	15	• 針對熱帶氣旋/極端降雨可能因淹水導致電力與資訊設備損害，已建立備援及不斷電系統，並設置防水閘門及沙包等防災措施，平時即要求總務人員納入設備點檢或委由專業廠商維護，確保營運不中斷。
		2. 同仁於上下班、工作場所或確認災損途中遭受傷害。	16	• 定期檢核保險商品之實際危險發生率，若有重大偏離時，將反應於商品定價亦或是改變商品策略。
		3. 停班導致營運中斷。	17	• 針對極端氣候、海平面上升及熱帶氣旋風險，密切關注乾旱、強降雨及供電警報，並設置防護團因應颱風、水災、地震、擠兌、疫情、火災、爆炸等緊急狀況以管理氣候變遷風險。
		4. 對公司保戶造成人身傷害致理賠金額增加。	18	• 與外部顧問合作進行氣候風險之情境分析，並持續追蹤顧問試算之不動產坐落高風險區域(淹水及坡地災害)對本公司擔保品價值之影響數，量化氣候風險對本公司之財務衝擊藉以制定更有效之因應作為。
		5. 投資標的人員及財產損失，導致投資獲利下降。	19	• 持續辦理員工健康檢查，建置員工健康風險地圖並定期向員工衛教傳染性疾病之預防與處置。
		6. 授信戶營運中斷或人員財產損失，導致還款困難，致本公司產生呆帳損失。	20	• 投資國內企業前之ESG評估作業，規範須查詢登記地址是否坐落於環境敏感區域，以避免因強降雨等氣候風險造成被投資企業財產損失，進而增加本集團曝險。
		• 短期性缺水：梅雨季延後，全臺降雨不如預期，多處水庫蓄水量不足，遭遇短期性缺水，多處縣市實施限水措施，可能因缺水影響營運績效。	21	
			22	
			23	
		• 海平面上升使部分營運據點面臨淹水風險。	24	
		• 極端乾旱	25	
		1. 可能導致缺電使營運中斷。		
		2. 可能導致火災或水資源取得不易將造成營運成本增加		
		• 極端氣溫變化		
		1. 近年來高溫日數增加，使空調用電及用水增加，因臺灣電力結構轉型，預估未來電價將逐步升高，使公司營運成本增加，如須購買碳權憑證及再生能源憑證替代減碳成效亦將增加公司營運成本。		
		2. 傳染性疾病發生率提高且持續，使員工健康及營運中斷風險增加。		

◎ 第一金控辨識出之氣候變遷機會

類別	項目	機會說明	對應編號
資源使用效率		• 推廣電子開戶、電子交易及帳務處理服務	1
		• 採購具綠色標章之節能及節水產品	2
		• 於營運據點建置「數位內容公播系統」以即時遠端管理與派送廣告行銷活動，減少廣告行銷用紙	3
能源來源		• 使用綠電並提升能源效率	4
產品和服務		• 上架具環保、氣候變遷、綠能題材之商品	5
		• 協助客戶發行綠色債券	6
		• 保險商品新增天災或氣候相關意外傷害等保障之給付項目以開發新商機	7
		• 發行綠色環保概念卡，並申請環境部「碳足跡標籤」認證，追蹤信用卡生命週期碳排放量	8
		• 推廣都市更新融資專案，改造舊建築轉型為節能減碳、生態友善的社區	9
		• 提升綠色融資及綠色消費性貸款承作量	10
		• 籌募綠能基金，投資國內太陽能電廠	11
		• 協助IPO公司進行永續轉型，建構與IPO公司有關之永續商業模式以掌握商機	12
		• 透過提供低碳產品或服務以參與公共建設或服務，拓展品牌曝光度	13
		• 發行綠色債券以獲得進入新市場機會	14
		• 募集新基金提供投資人ESG商品以掌握新的市場機會	15
		• 持續落實永續金融先行者聯盟承諾，以利掌握政府政策走向與市場新商機	16
		• 由永續發展委員會規劃綠色融資及投資之政策與方針，提升綠色金融商品之廣度與深度	17
韌性		• 舉辦國內營業單位碳管理及節電競賽，獎勵績優單位同仁	18
		• 參與國際CDP氣候變遷問卷評比，爭取獲得優異成績，同時藉填報問卷過程強化氣候治理能力	19
		• 提升永續發展投資比重以符合世界趨勢並降低資產配置的風險	20
		• 不動產投資納入綠建築、節能建築為購置標的要項	21
		• 與投融资對象進行氣候變遷及環境永續議合，分享循環經濟概念，使投融资對象低碳轉型，與本公司共同掌握永續商機	22
		• 落實節能減碳、節水及垃圾減量有助於降低營運成本	23
			24



*：短期風險 / 機會：預估5年內發生(紅色字體)、中期風險 / 機會：預估5~15年發生(綠色字體)、長期風險 / 機會：預估15年後發生(黑色字體)

供應商災害潛勢與危害度

本集團依據主要37家供應商名單進行淹水、土石流及山崩三項氣候實體自然災害潛勢分析，並搭配各潛勢時間與規模二項變數進行二維矩陣落點分析(各災害潛勢分為1~2級屬低度、3級屬中度、4~5級屬高度)，計算危害度(0~50屬低度、51~100屬中度、101~125屬高度)。分析結果顯示，具等級4之高度淹水潛勢者有5.41%(2家)，具等級3之中度淹水潛勢者有10.81%(4家)。土石流皆為等級1之低度潛勢，而山崩潛勢則在等級2以下低度潛勢。危害度計算結果顯示，所有供應商均屬於低危害度。

◎ 供應商各災害潛勢等級 (比率)

單位：百分比 (%)

實體風險	災害潛勢等級				
	1	2	3	4	5
淹水	5.4	78.4	10.8	5.4	0
土石流	100	0	0	0	0
山崩	2.7	97.3	0	0	0

1-3 氣候變遷風險對本公司的財務量化數據及情境分析

本集團氣候情境係依循主管機關函佈之「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫(2024年版)」(下稱「作業規畫」)，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，結合使用NGFS(The Network for Greening the Financial System，綠色金融體系網路)階段四與IPCC第六次評估報告之情境資料，規劃二個時點(2030、2050)三種模擬氣候情境(有序淨零、無序轉型、消極轉型)進行氣候風險情境分析，情境說明如下：

情境	氣候變遷情境分析實作中使用情境說明
有序淨零	對應NGFS之「Net Zero 2050」情境以及IPCC之「SSP1-1.9」情境，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。
無序轉型	對應NGFS「Delay Transition」(2°C以下)情境以及IPCC「RCP2.6」情境，本情境用以評估延遲進行轉型但仍須達到2050年淨零排放之路徑下，銀行之潛在風險。
消極轉型	對應NGFS之「Fragmented World」情境以及IPCC之「SSP2-4.5」情境，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。

短期情境則是以未來一年內發生的氣候事件為評估尺度，衡量該時間內特定實體/轉型衝擊事件發生時，對國內投融资部位產生之衝擊，針對預期損失相較基準情境之相對增長程度進行分析，分為三種情境描述如下：

短期情境	氣候變遷情境分析實作中使用情境說明
實體風險 強度調整情境	根據文獻指出，氣候變遷將導致特定區域的颱風降雨強度有所增幅，本情境遂以此增幅作為調整係數，應用於歷史莫拉克颱風之統計降雨資料，藉此模擬在氣候變遷情境下相同事件可能產生的更強降雨，並進一步評估此種極端天候對銀行潛在風險之影響。
實體風險 極端分布情境	以強度調整情境的情境數據為基礎，分別統計平地、山地之行政區產出結果，取95百分位降雨強度模擬同時降在所有平地/山地行政區的情況，並評估對於銀行之潛在風險。由於此情境之假設並非全面可能發生之情況，應關注在均值之極端降雨下，各地區風險與暴險交集熱區可能發生潛在損失分布，故並不針對損失統整結果(如部位整體預期損失)進行報送與分析。
轉型風險情境	主要依據現行產業別之排放強度以及我國未來預計實施之可能碳費價格水準(1,000元新台幣/噸二氧化碳當量)，假設針對全產業課徵均一費率碳費，評估對於國內企業融資部位之影響以及對銀行機構一年內所造成之衝擊。

參照金管會對於氣候變遷情境分析之「作業規畫」，在施行基礎氣候變遷情境分析時，逐步完成定義氣候危害衝擊因子、找出各別業務部位之氣候鏈結財務要素等步驟，再針對各部位進行氣候變遷情境下信用風險之計算，長期情境下之計算結果如下表：

2024 年信用風險預期損失與基準情境*1之差額占基準年度稅前損益*2比重 /
2024 年信用風險預期損失占基準年度稅前損益比重

部位	有序淨零情境		無序轉型情境		消極轉型情境	
	2030	2050	2030	2050	2030	2050
國內授信	2.52%/27.24%	6.10%/30.82%	12.33%/37.05%	10.42%/35.14%	8.94%/33.66%	20.14%/44.86%
國外授信	5.09%/10.01%	8.92%/13.84%	3.44%/8.36%	12.05%/16.97%	6.88%/11.81%	19.16%/24.08%
銀行簿投資	-0.07%/4.77%	0.78%/5.62%	0.87%/5.71%	1.42%/6.26%	0.78%/5.62%	2.60%/7.44%

2024 年信用風險預期損失與基準情境之差額占基準年度淨值*3比重 /
2024 年信用風險預期損失占基準年度淨值比重

部位	有序淨零情境		無序轉型情境		消極轉型情境	
	2030	2050	2030	2050	2030	2050
國內授信	0.27%/2.89%	0.65%/3.27%	1.31%/3.93%	1.10%/3.72%	0.95%/3.57%	2.13%/4.75%
國外授信	0.54%/1.06%	0.95%/1.47%	0.36%/0.89%	1.28%/1.80%	0.73%/1.25%	2.03%/2.55%
銀行簿投資	-0.01%/0.51%	0.08%/0.60%	0.09%/0.60%	0.15%/0.66%	0.08%/0.60%	0.28%/0.79%

◎ 短期情境下之計算結果如下表：

2024 年信用風險預期損失與基準情境之差額占基準年度稅前損益比重 /
2024 年信用風險預期損失占基準年度稅前損益比重

部位	強度調整情境	轉型風險情境	綜合損失情境*4
國內授信與投資	46.04%/75.12%	1.89%/30.96%	46.11%/75.19%

2024 年信用風險預期損失與基準情境之差額占基準年度淨值比重 /
2024 年信用風險預期損失占基準年度淨值比重

部位	強度調整情境	轉型風險情境	綜合損失情境*4
國內授信與投資	4.88%/7.96%	0.20%/3.28%	4.89%/7.97%

- *1：基準情境係指2024年無加壓情況下之數值。
*2：基準年度稅前損益係指銀行子公司2024年稅前淨利29,243百萬元。
*3：基準年度淨值係指銀行子公司2024年淨值275,866百萬元。
*4：短期情境下之「綜合損失情境」，係取「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。
*5：以上部位不包含公營企業。

1-4 ESG永續應用地圖查詢工具

第一金控打造業界首創結合地理資訊系統(GIS)定位與資料數據應用之「ESG永續應用地圖查詢平台」，介接政府資料開放平台API資料，彙整收錄有關氣候變遷、生態、水、環境敏感區及綠生活等政府資料，透過地址定位、座標定位或圖面點選定位等方式，運用大數據分析，提供多種環境變遷資訊模擬，以利使用者了解災害風險潛勢與環境敏感區資訊，讓ESG決策與風險管理更具效率及科學性。根據Google Analytics分析，該平台截至2024年底已有29,400次瀏覽。



ESG 永續應用地圖查詢平台連結



ESG永續應用地圖查詢平台說明

綠色營運與淨零行動

GRI：302-1~5、305-1~5、305-7、FS4

為配合國家2050淨零排放目標，第一金控依SBTi方法訂定近程減碳目標，於2024年6月獲審查通過，訂定自身營運範疇一、二減碳路徑符合全球升溫不超過1.5°C之目標，至2035年預計較基準年2022年減少63%碳排量。2024年範疇一、二較基準年2022年之減碳量為3,105.45公噸CO₂e，減量14.43%，業務無紙化措施之減碳量為14,977.82公噸CO₂e，整體總減碳量達18,083.27公噸CO₂e，相關措施及成效分述如下：

2-1 降低溫室氣體排放量

第一金控為落實環境永續行動，從2010年組成「綠建築標章取得計畫」團隊，陸續改造自有行舍為綠建築，截至2024年底已取得38處，包括改造35處舊行舍得內政部綠建築標章(含29處鑽石級、1處黃金級、1處銀級、1處銅級及3處合格級)，以及2處新建大樓取得黃金級綠建築標章，海外首處則係2021年倫敦分行大樓取得英國建築研究機構(BRE)PASS級綠建築標章，預計2030年將累積50處據點取得綠建築標章，此外，總部大樓經內政部評定為既有建築能效標示第1+級(近零碳建築)，2024年更與內政部合作辦理「智慧淨零建築標竿案例觀摩示範參訪」活動，出席者包含內政部建築研究所及台灣智慧淨零建築產業聯盟成員，共47人參與，本集團分享節能減碳經驗，樹立國內金融業綠建築的典範。

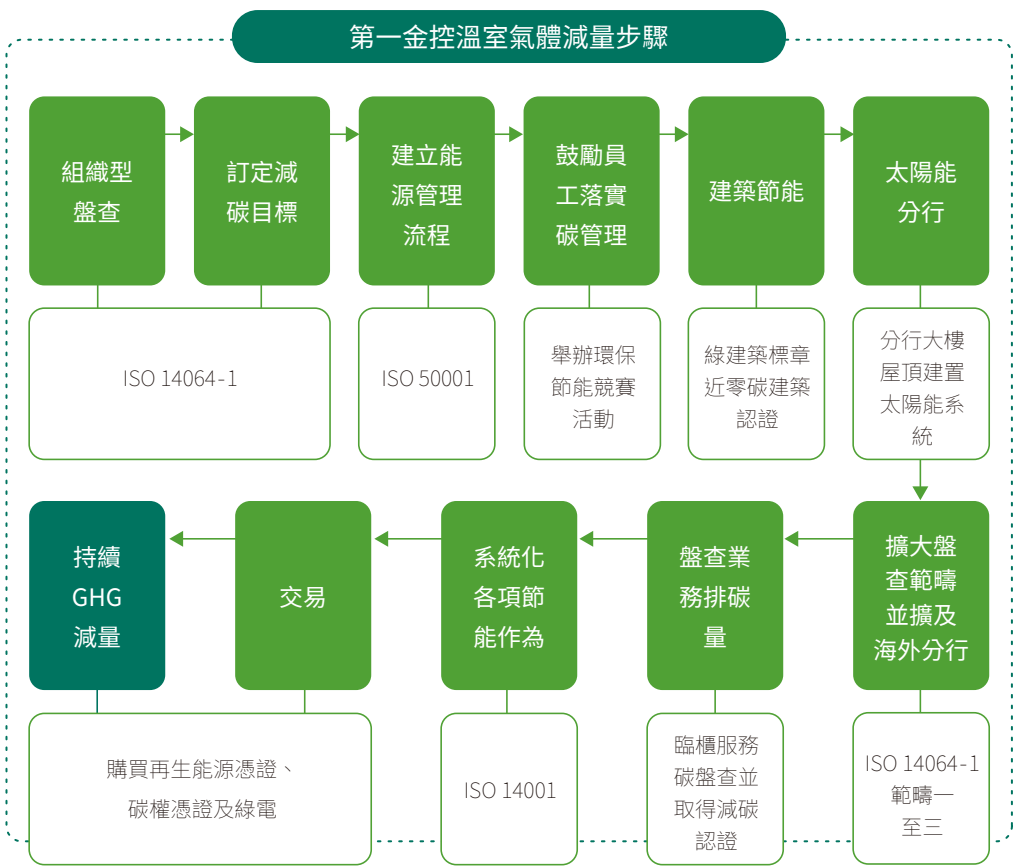
除逐年改造自有行舍取得綠建築標章外，自2017年起將國內外全數營運據點納入「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」之範疇並取得驗證，全盤掌握集團各營運據點碳排放情形，並自2020年起連續5年辦理國內營業單位碳管理及節電競賽，致力達成溫室氣體減量之目標。



第一銀行總部大樓榮獲內政部近零碳建築第1+級



與內政部合辦「智慧淨零建築標竿案例觀摩示範參訪」活動



◎ 本集團38處自有行舍取得綠建築標章及其減碳效益

新北市	宜蘭縣	臺南市
長泰分行大樓	羅東分行大樓	竹溪分行大樓
臺北市	宜蘭分行大樓	新化分行大樓
總行大樓	桃園市	赤崁分行大樓
資訊大樓	● 中壢分行大樓	大灣分行大樓
光復分行大樓	大溪分行大樓	● 台南北門大樓
萬華分行大樓	龍潭分行大樓	彰化縣
忠孝路分行大樓	桃園分行大樓	鹿港分行大樓
華山分行大樓	新竹市	員林分行大樓
中山分行大樓	新竹分行大樓	雲林縣
● 延平大樓	臺中市	斗六分行大樓
● 大稻埕分行大樓	● 北台中分行大樓	北港分行大樓
● 南京東路分行大樓	台中分行大樓	高雄市
苗栗縣	太平分行大樓	岡山分行大樓
竹南分行大樓	● 豐原分行大樓	路竹分行大樓
頭份分行大樓	● 沙鹿分行大樓	英國
	屏東縣	● 倫敦分行大樓
	東港分行大樓	



- 29 棟舊行舍取得鑽石級綠建築標章
- 3 棟新建行舍取得黃金級綠建築標章
- 1 棟舊行舍取得銀級綠建築標章
- 1 棟舊行舍取得銅級綠建築標章
- 3 棟舊行舍取得合格級綠建築標章
- 1 棟舊行舍取得PASS級綠建築標章

減碳效益		減碳項目	
(kWh/yr) *1	公噸CO2e*2/年	• 外氣焓值控制 • 冰水泵及冷卻水泵更換為高效率水泵或加裝變頻器 • 空調箱加裝變頻 • T8汰換成LED燈具 • 更換高效率變頻空調主機或多聯空調機組	• 落實用電自主管理 • 增設能源管理系統 • 更換密閉式冷卻水塔及加裝變頻器 • 增設全熱交換器及監控系統 • 增設空調箱及小型送風機 • 增設太陽能光電系統 • 增設獨立智慧電錶
5,656,742 20,364GJ (1kWh=0.0036GJ)	2,963		

*1：主要以改善空調及照明設備之前後效能差異及預估其使用時間來估算減碳效益。
*2：係依據財團法人台灣建築中心核定之評定書(EEWH-RN綠建築標章申請評定報告總表)數據。

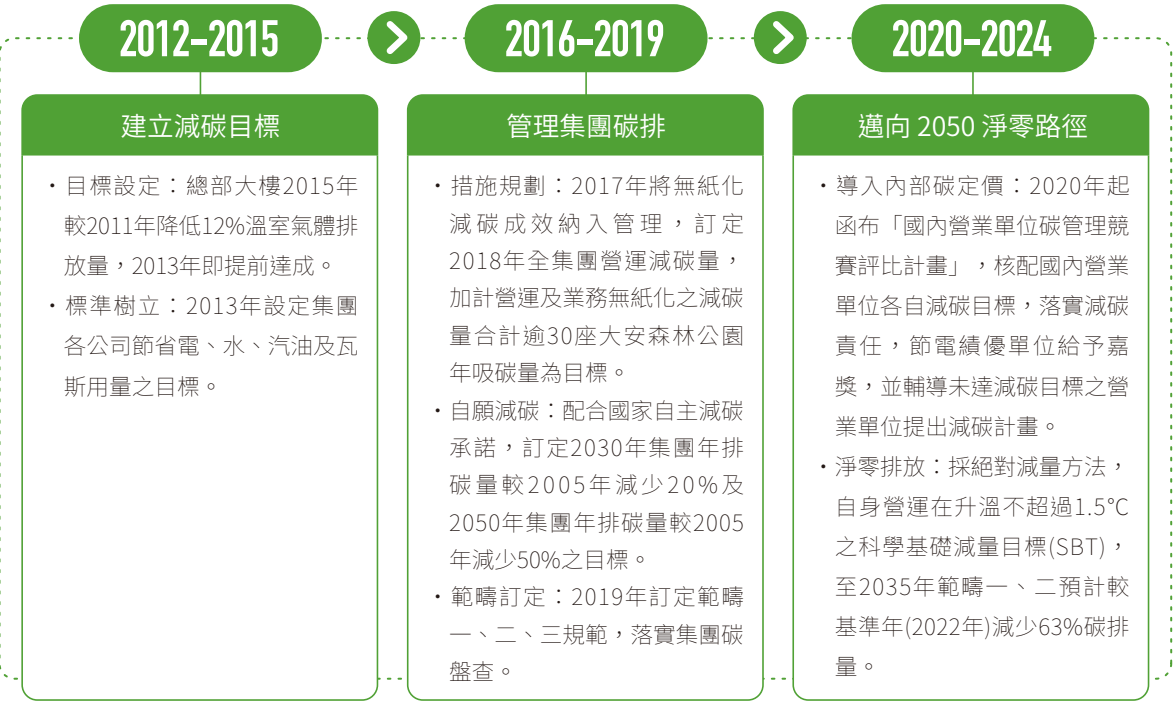
◎ 取得環境或能源管理相關認證

項目 / 2024年已導入之營運據點	
「鑽石級」綠建築標章 / 29處	室內空氣品質自主管理 / 184處
「黃金級」綠建築標章 / 3處	辦公室環境二氧化碳濃度檢測 / 245處
「銀級」綠建築標章 / 1處	裝置室內空氣品質即時監測系統 / 41處
「銅級」綠建築標章 / 1處	環境教育人員資格認證 / 6名員工
「合格級」綠建築標章 / 3處	淨零綠生活講師認證 / 1名員工
「PASS級」綠建築標章 / 1處	「產品碳足跡減量標籤」認證 /
「近零碳建築」認證 / 總部大樓	第一銀行永和分行及萬華分行
ISO 14064-1溫室氣體盤查(範疇1、範疇2) / 國內外全數營運據點	「產品碳足跡標籤」認證 / 第一銀行總部營業部及萬華分行
ISO 50001能源管理系統 / 國內全數營運據點	「環境教育設施場所」認證 /
ISO 14001環境管理系統 / 國內全數營運據點	第一銀行萬華分行
ISO 46001水效率管理系統 / 1處	「綠色辦公」認證 / 201處
ISO20400永續採購指南 / 第一銀行	「環保餐廳」認證 / 第一銀行總部員工餐廳



宜蘭分行

2-2 訂定明確減碳目標



◎ 第一金控2025年集團各公司減碳目標如下：

全集團減碳目標之訂定與SBTi規範全球升溫不超過1.5C的路徑保持一致，即2025年範疇一、二碳排放量較基準年(2022年)減少14.54%，即減少3,128.21公噸CO2e。

*：合計較基準年(2022年)減碳3,128.21公噸CO2e

單位：公噸CO2e	
公司別	2025年較基準年(2022年) 減碳量目標
第一銀行	2,750.63
第一金證券	272.96
第一金投信	42.45
第一金人壽	45.68
第一金AMC	13.94
第一創投 / 管顧	2.55

◎ 第一金控近程減碳目標

涵蓋範圍	目標時間範圍	涵蓋的基準年排放量及其占比	自基準年起的減量目標百分比	是否經「科學基礎減碳目標倡議(SBTi)」驗證
範疇一＋範疇二	基準年：2022年 目標年：2035年	基準年碳排放量：21,515公噸CO2e 涵蓋率：100%	63%	是
範疇三：燃料與能源相關活動 (不包含範疇一及範疇二)	基準年：2023年 目標年：2035年	基準年碳排放量：3,373公噸CO2e 涵蓋率：92% (不含海外單位)	48%	否

◎ 第一金控總排碳量

項目 \ 年度	2021	2022	2023	2024	2024年目標	2024年與2023年比較 (%)
範疇一ISO-14064 盤查量 (公噸CO ₂ e) *1	2,470	2,657	2,809	2,829	2,840	1
範疇二ISO-14064 盤查量 (公噸CO ₂ e) *1	19,409*5	18,858*5	16,431*5	15,580*5	16,590	-5
排碳量合計 (公噸CO ₂ e)	21,879	21,515	19,240	18,409	19,430	-4
盤查據點占比 (%)	100					
能耗量 (GJ) *2	159,942.29	154,245.58	141,329.44	135,489.90		-4
能耗量 (MWh) *3	40,756.20	39,525.96	39,274.86	37,652.01		-4
人均排碳量 (公噸CO ₂ e/人) *4	2.195	2.131	1.867	1.784		-4
人均能耗量 (GJ/人) *4	16.04	15.28	13.71	13.13		-4
能源密集度 (GJ/淨收益百萬NTD)	2.55	2.28	2.10	1.88		-10
排放強度 (公噸CO ₂ e /淨收益百萬NTD)	0.35	0.32	0.29	0.26		-10

- *1：範疇一排放以公務車用油、發電機柴油及瓦斯為主、範疇二排放則以用電為主，所使用之排放係數係根據環境部公告之溫室氣體排放係數管理表6.0.4版；2021年盤查引用2013年IPCC第5次評估報告之溫暖化潛勢值，2022～2024年盤查引用2021年IPCC第6次評估報告之溫暖化潛勢值，所使用彙整溫室氣體量之方法為營運控制法;盤查標準係根據ISO14064-1。
- *2：能耗量合計(GJ)統計範圍主要包含發電機柴油、瓦斯、天然氣、公務車柴油、公務車汽油及電力，各項數據係由各單位根據相關單據填報並由永續發展委員會環境永續小組彙整並經SGS查驗訖， 2021～2024年係數則係依據2021年能源統計手冊-能源產品單位熱值表之參數。
- *3：MWh (Megawatt Hour)能源使用量仟度。
- *4：盤查範圍2021年為9,969人、2022年為10,095人、2023年為10,305人、2024年為10,317人。
- *5：範疇二盤查量係市場基準，所在地基準盤查量2021年為19,422公噸CO₂e，2022年為19,442公噸CO₂e，2023年為18,980公噸CO₂e，2024年為18,672公噸CO₂e。
- *6：2024年採絕對減量方法，以升溫控制在1.5°C之SBT目標，訂定範疇一及範疇二總碳排放量每年須較基準年(2022年)減量9.69%之減碳目標；MWh目標係公務車用油、發電機柴油、瓦斯及用電合計較2022年減量2.6%。
- *7：2024年我們並未發生對環境衝擊之申訴案件，亦未因違反環境法規而受裁罰。
- *8：空調系統新購及汰換均採用環保新型冷媒R134a或R410a，未使用可能破壞臭氧層之物質(ODS)。

◎ 2024年範疇三 (類別1~15)

ISO 14064-1：2018分類	GHG Protocol 範疇三分類	溫室氣體排放量 (公噸CO ₂ e)	統計方法
類別三：運輸中的間接溫室氣體排放	C4 上游運輸配送	36	採用採購案供應商商品與貨物交付運輸所產生的溫室氣體排放結果
	C6 商務旅行	444	採用 ISO 14064 盤查之結果
	C7 員工通勤	3,561	採用 ISO 14064 盤查之結果
	C9 下游運輸配送	2	採用信用卡帳單、卡片寄送產生的溫室氣體排放結果，並經ISO 14064驗證
類別四：組織使用產品造成之間接溫室氣體排放	C1 購買的商品及服務	4,834	採用2024年行舍用水、辦公用品(晶片金融卡、提袋)、印刷品(日常印刷、年節廣宣)、紡織品(服裝)、環境美化、人力服務、車輛租金、公關廣告、禮贈品、保險費等共10項商品及服務產生的溫室氣體排放結果
	C2 資本貨物	6,653	採用2024年所新購之不動產(土地及房屋)、資本財(辦公設備、金融專用設備、通訊與網路設備、客戶服務設備、安全與監控設備、交通及運輸設備等)產生的溫室氣體排放結果
	C3 燃料與能源相關活動 (不包含範疇一及範疇二)	3,222	採用 ISO 14064 盤查之結果
	C5 營運中產生的廢棄物	98	採用 ISO 14064 盤查之結果
	C8 上游租賃資產	0	已納入集團範疇1和範疇2溫室氣體排放結果
	C10 銷售產品加工	593	採用信用卡製造時產生的溫室氣體排放結果
	C11 銷售產品使用	260	採用銀行客戶使用網路服務(包含官網、信用卡專區、第 e 個網、第 e 行動、iLEO APP等14項)時產生的溫室氣體排放結果
	C12 銷售產品終端處理	14	採用信用卡廢棄時產生的溫室氣體排放結果，並經ISO 14064驗證
	C13 下游租賃資產	6,416	採用出租之車輛及不動產產生的溫室氣體排放結果
	C14 加盟店	0	第一金營運無牽涉相關排放
類別五：使用來自組織之產品造成之間接溫室氣體排放排放	C15 投資	14,333,285	採用PCAF方法學，涵蓋範圍包括「股權投資」、「公司債券」、「商業貸款」、「專案融資」、「商業不動產」、「個人房貸」及「主權債務」

◎ 2022~2024年各項溫室氣體排放量

年度	溫室氣體	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃	七種溫室氣體排放量總計
2024	排放量 (公噸CO ₂ e /年)	20,029	447	37	956	0	0	0	21,469
2023		17,856	454	41	889	0	0	0	19,240
2022		20,826	465	40	768	0	0	0	22,099

*：本公司無氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)及其它重大污染的氣體排放。



2-3 綠色運輸

第一金控為降低公務運輸造成之碳排放量，將綠色運輸導入內部執行，鼓勵員工使用大眾交通工具通勤，更設有公用悠遊卡制度，提供同仁外出洽公落實搭乘大眾運輸；而公務車系統則逐步於汰換時優先評估更換為電動車輛、油電混合車輛或能源轉換效率較高之車輛，至2024年底公務車計有196輛為油電車款，占全部公務車比例達45%，2024年更與Uber簽訂企業減碳方案，優先選擇搭乘減碳車輛，降低公務車用油碳排放量，且於中壢分行及延平大樓設置電動汽車充電站，提供員工及往來客戶使用。亦陸續將已屆報廢年限之傳統燃油機車汰換為電動機車，至2024年底完成更換121輛電動機車，每年減碳量約為45公噸CO₂e*，並於中山、大稻埕、北投、新興、草屯分行、延吉宿舍及資訊大樓共7處空地設置電動機車電池交換站，推廣低污染、省能源、智慧化的機車。此外，我們於全臺營運據點密集區域及偏遠地區設置15處員工宿舍，減少員工上下班交通往返產生之碳排放量。

*：減碳量係依據Gogoro2016年報告，替換為電動機車，每公升汽油可減省1.9175公斤CO₂e，並以交通部110年「機車使用狀況調查報告」每輛機車每公升汽油平均可行駛23.2公里，依「車輛耗能研究網站」機車平均年行駛距離4,500公里計算。
計算方式：121輛*1.9175公斤CO₂e*(4,500公里/23.2公里)/1,000=45公噸CO₂e。



第一銀行中山大樓空地設置電動機車電池交換站，推廣低污染機車 |

2-4 碳足跡管理



2-5 使用再生能源

建置屋頂太陽能發電系統

第一金控為響應綠色能源政策，自2015年至2024年陸續購買綠電及再生能源憑證，合計1,486.7萬度。此外，經評估營運據點之日照條件後，自2016年起選定部分第一銀行分行大樓建置屋頂太陽能發電系統，截至2024年底已建置25處屋頂太陽能發電系統，2024年度減碳量為148.76公噸CO₂e，訂定2025年度生產並使用再生能源達250MWh之目標，持續增加使用再生能源之比重，落實環境永續發展政策。

◎ 歷年再生能源使用及購買量

項目 \ 年度	2021	2022	2023	2024		2025目標
				實際數	目標	
能源使用量千度 (MWh)	215.12	256.74	246.53	301.13	220	250
購買度數*1	1,039,558	1,793,994	3,546,787	6,258,821	3,843,000	5,076,000
購買及使用再生能源合計度數	1,254,678	2,050,738	3,793,325	6,559,957	4,063,000	5,326,000
能耗量 (GJ)*2	4,514.63	7,379.05	13,649.29	23,615.85		
電力排碳係數*3	0.502	0.509	0.495	0.494		
減碳量 (公噸CO ₂ e)	629.85	1,043.83	1,877.70	3,240.62		

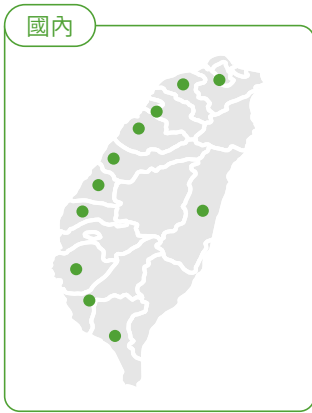
*1：2021年購買碳權憑證181公噸(換算為使用再生能源360,558度)、再生能源憑證27,000度及綠電652,000度；2022年購買碳權憑證85公噸(換算為使用再生能源約166,994度)、綠電1,517,000度以及再生能源憑證110,000度；2023年購買碳權憑證138公噸(換算為使用再生能源約278,787度)、綠電3,175,000度以及再生能源憑證93,000度；2024年購買綠電6,030,821度以及再生能源憑證228,000度。

*2：能耗量(GJ)主要係根據自行設立之電表統計用電度數，係數之轉換2021~2024年則係依據2020年能源統計手冊-能源產品單位熱值表之參數。

*3：「電力排碳係數」係根據經濟部能源局各年度公告標準。

◎ 截至2024年底共建置25處屋頂太陽能發電系統

臺北市	雲林縣	臺南市
延平大樓	北港分行	麻豆分行
華山分行	屏東縣	竹溪分行
新竹縣	東港分行	大灣分行
東門分行	恆春分行	北門大樓
關西分行	桃園市	新化分行
苗栗縣	桃園分行	高雄市
竹南分行	花蓮線	路竹分行
頭份分行	花蓮分行	三民分行
臺中市	彰化縣	新興分行
東勢分行	鹿港分行	前鎮分行
太平分行		
豐原分行		
沙鹿分行		



◎ 歷年屋頂太陽能發電系統減碳量

項目 \ 年度	2022	2023	2024
能源使用量千度 (MWh)	256.74	246.53	301.13
電力排碳係數*	0.509	0.495	0.494
減碳量 (公噸CO ₂ e)	130.68	122.04	148.76

*：「電力排碳係數」係根據經濟部能源局各年度公告標準。

綠電轉供，促進再生能源使用

為推動再生能源轉化至分行使用，本集團與再生能源售電業者簽訂綠電轉供契約，採購「電證合一」之綠電，可直接於台電帳單抵減用電量，實質降低碳排放量，自2021年12月至2024年底本集團已達22處營運據點使用綠電，累計使用綠電11,327,821度，逐年提升再生能源使用比例。

太陽能發電暨雨水回收生態水培綠屋頂

第一金控致力推動建物綠化政策，減少都市熱島效應，至今已打造萬華、華山、長安大樓等3座「零碳綠屋頂」，結合生態水培魚菜共生和景觀花園的概念，設計雨水回收系統，補充魚菜共生系統用水；利用太陽能板發電，供應系統循環用電，進行除污過濾、淨化水質，而魚菜共生系統係於水面上種植蔬果、水面下養魚，以魚的排泄物作為蔬果植栽的養分來源，並提供同仁休憩的多功能綠色空間，展現生產、生活、生態的「三生」概念，亦完成設置萬華與華山分行綠屋頂之自導式雙語解說牌及語音導覽，提供多元的環境教育學習模式。



| 宜蘭縣教育處參訪綠色金融教育館綠屋頂



| 自導式雙語解說牌及語音導覽

扮演綠房東，支持租戶使用綠電

為與自有大樓承租戶議合使用綠電，2024年起響應經濟部推動「單一電號多用戶示範輔導計畫」，即綠房東政策，由本集團協助有綠電需求的承租戶購入綠電轉供至自有大樓後，再分配給承租戶，截至2024年底，已成功議合2租戶使用綠電，年綠電使用量約13,000度。

2-6 節約並保護水資源

第一金控2012年落實雨水回收再利用之理念，於總部大樓地下室設置儲水量1.30百萬公升的雨水回收池，用於澆灌花園及馬桶用水；除總部大樓外，更將經驗複製到分行大樓，2020年於延平大樓及中壢分行設置雨水回收池，萬華分行建置雨水回收系統，用於澆灌頂樓綠屋頂以充分利用水資源。2024年集團總用水量為235.45百萬公升，用水來源99.98%來自自來水，0.02%來自總部大樓地下溢流湧水及雨水，並詳實調查各營運據點之用水狀況。總用水量統計範圍除原本第一銀行國內全數營運據點及證券、投信、人壽、AMC之總公司外，2022年擴及證券、投信、人壽、AMC之國內分支機構。

為提高用水效率，總部大樓於2021年導入「ISO46001水效率管理系統」並取得認證，實施及優化重大用水設備日常管理，水龍頭均加裝節水器及採用二段式沖水馬桶、感應式小便斗等節水及綠色標章設備，強化用水審查與績效檢討之方式強化水資源管理措施，以數位管理監控系統掌握各水泵運作情形，且定期巡視管線及設備；亦採用變頻控制冷卻水塔，降低能耗及減少水蒸散。為保護水資源，調整廚房運作節省洗滌用水，藉由調整廚房碗盤清洗過程、設置截油槽、使用環保清潔劑、定期抽水肥並稽查廢棄物清運流向等方式，以改善水質減少污染。

◎ 歷年自來水用水量

單位：百萬公升

項目 \ 年度	2021	2022	2023	2024		2025目標
				實際數	目標	
總用水量	201.23	213.77	236.52	235.45	低於242.75	低於217.35

*1：自來水用水量主要係由各單位根據其水費單填報並由永續發展委員會環境永續小組彙整。

*2：2021年涵蓋範圍為第一銀行國內全數營運據點及證券、投信、人壽、AMC之總公司，2022年新增證券、投信、人壽、AMC之國內分支機構，2023年新增第一銀行海外營運據點，2025年則排除一銀海外營運據點。



2-7 提升資訊設備 - 施行無紙化

第一金控提升資訊設備效能並汰換老舊伺服器，實施教學無紙化、會議無紙化、服務提供無紙化及事務無紙化。徵授信作業流程全程於系統執行，自動引進聯徵資料、國內外集團戶歸戶作業；另於提供服務的過程，將包含行銷、交易、付款及帳務等環節導入數位化服務。2023年第一銀行更與友達旗下「創利空間」合作，於全台184家分行建置數位內容公播系統(WMS)。透過WMS中控管理系統，於可即時遠端管理分行顯示器與派送廣告行銷，提升更優質的數位服務體驗，逐步邁向行銷無紙化作業。

服務提供無紙化

- 服務提供之過程，包含「行銷」、「交易」、「付款」及「帳務」等環節導入數位服務，減少紙張用量。
- 提供客戶行動及網路投保服務，並針對網路投保之案件提供電子保單。
- 於全台分行建置「數位內容公播系統」以即時遠端管理與派送廣告行銷活動，減少廣告行銷用紙。

會議無紙化

- 多數會議不提供紙本資料，改以電子檔方式彙整傳送於會議伺服器主機。
- 各項業務宣達、業績檢討儘量以視訊會議方式進行，減少差旅產生油耗及碳排放量，達到提高行政效率及減碳成效。

事務無紙化

- 內部各項文件，儘量雙面使用紙張。
- 內部公文及員工薪資單電子化，文書傳遞使用再生信封。
- 利用網路公布欄公告各項訊息。
- 減少紙杯、餐盒等使用。
- 採用再生紙製裝鈔袋及環保油墨印製信封、年報等。

徵審無紙化

- 建置「新企金e-Loan系統」及「消金e-Loan系統」徵信、審查作業流程，全程於系統執行，避免紙本作業。
- 自動引入聯徵紀錄，於線上查詢借保戶信用狀況，避免重複列印。
- 建置國內外集團歸戶資料庫，自動引入集團戶資訊。

教學無紙化

- 建置並使用「第e學苑」線上教學系統，及發展共用平台系統雲、資料庫雲，有效節省用紙量。
- 實體課堂教學採投影片或iPad進行，減少紙張使用。

◎ 歷年實施無紙化減碳量

項目 \ 年度	2021	2022	2023	2024	2024年較2023 成長幅度 (%)
電子公文筆數/ 減碳量	284,926筆/ 13,012.51公噸CO ₂ e	315,284筆/ 14,181.47公噸CO ₂ e	382,659筆/ 19,153.92公噸CO ₂ e	210,429筆/ 9,177.58公噸CO ₂ e	-52.09*2
電子帳單及電子 DM件數/減碳量*1	357,280,219件/ 3,215.52公噸CO ₂ e	371,369,856件/ 3,342.33公噸CO ₂ e	491,791,534件/ 4,426.12公噸CO ₂ e	559,912,430件/ 5,039.21公噸CO ₂ e	13.85
線上教學時數/ 減碳量	834,072小時/ 93.42公噸CO ₂ e	444,779小時/ 49.82公噸CO ₂ e	406,676小時/ 45.56公噸CO ₂ e	432,568小時/ 48.44公噸CO ₂ e	6.32
電子自動化 交易筆數/減碳量	92,803,648筆/ 519.70公噸CO ₂ e	100,478,626筆/ 562.68公噸CO ₂ e	113,412,193筆/ 635.11公噸CO ₂ e	127,248,150筆/ 712.59公噸CO ₂ e	12.2
合計總減碳量	16,841.15公噸CO ₂ e	18,136.30公噸CO ₂ e	24,260.71公噸CO ₂ e	14,977.82公噸CO ₂ e	-38.26

*1：電子帳單及電子DM減碳量係依據環境部網站(臺灣產品碳足跡資訊網)，一張B4紙排版量為0.009公斤CO₂e計算；電子自動化交易減碳量則係根據一張A4紙排版量為0.0056公斤CO₂e計算。

*2：2024年電子公文筆數大幅下降係因法院扣押相關電子公文數大幅降低。

◎ 2024年電子公文減碳量

公司別	使用筆數	使用人次	減碳量*2 (單位：公噸CO ₂ e)
第一銀行	188,429	8,641	9,118
第一金證券	7,874	822	36.25
第一金投信	3,977	148	3.30
第一金人壽	9,962	358	19.97
第一金AMC	187	58	0.06
合計	210,429	10,027	9,177.58

*1：電子公文減碳量係依據環境部網站(臺灣產品碳足跡資訊網)，一張A4紙排版量為0.0056公斤CO₂e計算。

*2：減碳量＝使用筆數*使用人次*一張A4紙排版量/1,000

◎ 2024年線上教學減碳量

公司別	課程時數	減碳量* (單位：公噸CO ₂ e)
第一銀行	353,225	39.56
第一金證券	63,436	7.10
第一金投信	6,007	0.67
第一金人壽	9,071	1.02
第一金AMC	829	0.09
合計	432,568	48.44

*：減碳量＝課程時數*假設線上教學課程每小時節省20張A4紙*一張A4紙排版量/1,000

2-8 資源回收

第一金控為使資源分類及回收利用最大化，集團各公司均設定資源回收之年度目標，嚴格執行零垃圾桶政策，辦公室不放置個人垃圾桶，於每層樓設置垃圾回收分類桶，促使同仁將垃圾攜至垃圾回收分類桶進行分類，並持續辦理生活垃圾與資源垃圾秤重，包括集團各公司國內營運據點均辦理資源回收分類及垃圾清運量統計。

為營造員工優質綠色辦公環境，2024年4月打造總部大樓6樓資源回收處為金融業首創之「資源循環體驗區」，透過圖示教導員工正確分類廚餘與回收物，以提升垃圾分類正確率，具體回應國發會12項2050減碳目標之一「資源循環零廢棄」。

◎ 歷年垃圾回收量及垃圾清運量

項目 \ 年度	2021	2022	2023	2024		2025目標
				實際數	目標	
垃圾回收量 *1	233.8	226.5	218.6	236.9	不低於 191.95	不低於 191.27
垃圾清運量 *1 (a+b)	279.7	279.04	315.27	314.62	低於 337.02	低於 286.94
衛生掩埋量 (a)*2	7.7	18.39	20.81	20.76		
焚化量 (b)*2	272.0	260.65	294.46	293.86		



*1：2021~2022年涵蓋範圍為集團各公司國內營運據點；2023年新增第一銀行海外營運據點，2025年排除第一銀行海外營運據點。

*2：衛生掩埋量、焚化量比例係依照環境部2022年年報數據推估。

| 金融業唯一「資源循環體驗區」

2-9 環境教育

第一金控持續深耕員工與大眾之綠色金融環境永續理念與行動：

- 綠色金融教育館優化：為金融業唯一獲環境教育設施場所認證，2024年4月應環境部邀請分享第一銀行評鑑優異之經驗，12月完成環境部環境教育設施場所認證展延，並完成設置綠屋頂之自導式雙語解說牌及語音導覽。
- 2024年共辦理41場次環境教育課程，對象涵蓋企業、政府機關及學校，共計1,321人次參與，並獲選為監察院社會福利及衛生環境委員會暨環境部指定參訪之環境教育場館。
- 為強化集團員工對環境教育之知能，自2015年起集團員工須參加環境教育訓練，平均每人每年受訓2小時以上；現集團有6位環境部認證之環境教育人員與1位淨零綠生活講師，負責環境教育課程之編撰及執行，截至2024年底共推出「綠建築節能減碳」、「氣候變遷風險管理」、「綠色貸款與融資審查」、「綠色消費金融」四套經環境部認證之綠色金融環境教育課程。



綠色金融教育館優化



本集團員工環境教育受訓



香港中文大學體驗綠色金融環境教育課程



監察院社會福利及衛生環境委員會暨環境部指定參訪



2-10 鼓勵員工提案、環保競賽及內部碳定價作為

為配合推動內部碳定價政策，並減降範疇2用電之碳排放量，第一銀行自2020年起辦理「國內營業單位碳管理及節電競賽」，核配國內各營業單位減量目標，並按季公告各單位節電目標達成情形，於年度結束後計算目標達成率並公布成果。2021~2024年針對達標之節電績優單位有功人員核給73支嘉獎，獎勵對象包含行員及副主管；未達節電目標之單位則發給碳定價報告，使其了解超額碳排應支出之碳排費用，並要求提出減碳計畫進行改善。內部碳定價類型係採用隱含價格，其價格制定基礎係依據實際減碳措施及投入之減碳金額(包含綠電轉供、綠建築改善及屋頂太陽能建置工程費用等)計算出每公噸減碳成本，進行設備成本效益分析，經計算2024年每公噸減碳成本為4,725元。2024年較基準年(2022年)國內營業單位累計節電約73.6萬度，約減碳363.7公噸，透過投入減碳措施及單位自身用電管理，減少碳排而降低的潛在外部碳成本為171.8萬元。其競賽成效所換算之內部碳價與節能績效，亦納入至所有行舍裝修專案評估及外購電力支出與節約審查考量，作為集團整體資源配置與營運策略之決策參考依據。另於《一銀綠生活電子報》分享績優單位節電經驗，提升減碳效益；第一金證券及第一金AMC也自2024年起舉辦節電競賽，以強化集團減碳效益。此外，自2014年即鼓勵員工就環保、節能措施提案，獲採行即發給獎勵金，2024年總計10件提案，其中2件獲核定採行。



2-11 環保餐廳

本公司於總部大樓設置員工餐廳並取得環境部環保餐廳認證，同時響應環境部惜食十大行動，每日食材自鄰近有機農場採購，不僅支持在地小農，也能確保食材新鮮度，亦降低食物里程碳足跡；提供重複使用的循環餐具，並以環保洗劑清潔；每月第一週星期三推出「蔬食日」，由專業營養師設計健康、低碳菜單，鼓勵同仁從日常飲食中減碳愛地球。

為響應循環經濟，2023年起將廚餘轉化作為堆肥，透過分類、收集與資源化，使用碎形加速發酵的技術將環保餐廳之廚餘製成肥料，迄今已收集6公噸廚餘，產出有機栽培介質約2公噸，獲農業部核發「綠金肥」肥料登記證。「綠金肥」已應用於第一銀行綠色金融教育館、第一財經辦公大樓及長安大樓綠屋頂，提供植物所需養分，促進資源循環再利用。



提供廚餘轉製肥料給環境教育設施場所夥伴



肥料(綠金肥)經農業部認證

2-12 生物多樣性行動

本集團以系統化作法展開生物多樣性與環境永續的保育決心：

- 與黑潮海洋文化基金會合作推動「海洋綠洲—東海岸鯨類生態保育計畫」，提出以科學為基礎之保育策略，2022年起透過建置水下收音站，及抹香鯨Photo-ID個體辨識，推動「鯨豚碳匯研究計畫」，分析花蓮近海抹香鯨和花紋海豚對海洋碳匯的貢獻，最終目標為通過聯合國的海洋哺乳動物重要棲地(IMMAs)認證，並於2024年12月於總部大樓舉辦「海洋綠洲—花蓮鯨類生態保育特展」。
- 支持臺北市立動物園「瀕危動物故事館」，共同規劃展示及辦理活動，並認養臺灣珍貴稀有級保育類動物-「台北赤蛙」，以實際行動響應環境議題，且結合員工親子活動-「第一銀行家庭日-輕鬆FUN一下」，更合作錄製Podcast，讓大眾更了解保育瀕危動物的重要性。
- 首創「森林的家」綠屋頂生物多樣性行動方案，與環境教育夥伴-芝山文化生態綠園共同推動，於本集團2處零碳綠屋頂(綠色金融教育館與第一財經辦公大樓)打造金融業首創的都市跳島示範場域，辦理永續金融綠行動夏令營2場次、新進MA增能訓練1場次，促進員工與社區民眾之參與，以廢棄樹枝、木材邊角料、網架等材料製作各種生物居所。
- 率先響應內政部「福爾摩沙永續軸帶推動建構論壇」，於2024年11月參與宣示大會以行動回應「30x30」生物多樣性的共識，落實於2030年前保育全球30%生物多樣性。



認養臺灣珍貴稀有級保育類動物-台北赤蛙



支持臺北市立動物園「瀕危動物故事館」



率先響應參與內政部「福爾摩沙永續軸帶推動建構論壇」



首創「森林的家」綠屋頂生物多樣性行動方案



舉辦「海洋綠洲—花蓮鯨類生態保育特展」

永續採購與供應商管理

GGRI：2-6、204-1、308-1、308-2、403-7、407-1、414-1、414-2、FS2

3-1 永續採購

第一金控為深植永續觀念於採購實務，結合供應商掌握共創價值的機會，自2020年導入《ISO 20400：2017永續採購指南》7項核心主題落實至採購實務中，2024年廣續完成《ISO 20400永續採購指南績效評核》，並獲頒SGS證書與 Level 4 高度評價。2024年綠色採購目標為8,441萬元，實際採購金額1億151.4萬元，並連續十年獲臺北市政府頒發「民間企業與團體綠色採購」標竿單位，亦達成永續金融先行者聯盟綠色採購承諾。

《ISO 20400：2017永續採購指南》導入流程

鑑別關鍵採購產業

依據供應商產業類型及採購金額進行分類，如為採購金額較大或特定類別之產業，則鑑別為關鍵採購產業，鑑別出「裝修工程」、「資訊設備與維護」、「人力服務(清潔服務)」及「印刷廣宣」4大關鍵採購產業，存在人權、勞工實踐、環境及公平營運等永續風險。

永續風險面向	關鍵採購產業	裝修工程	資訊設備與維護	人力服務(清潔服務)	印刷廣宣
人權			• 強制勞動、童工		
勞工實踐			• 健康與安全、工時		
公平營運			• 反賄賂		
環境		• 溫室氣體 • 廢棄物	• 溫室氣體 • 廢棄物	• 溫室氣體	• 溫室氣體 • 廢水 • 廢棄物

制定關鍵採購產業之永續規範

關鍵採購產業	永續規範	
	通則規範	產業特定規範
裝修工程		• 優先採購具環保、節能或省水標章及綠建材等環保產品。 • 經環境部認定之再生材質、可回收、低污染或節省能源之產品。 • 於營運據點裝修改建時，室內使用60%以上及室外使用20%以上之綠建材。
資訊設備與維護	於開標前查核投標廠商是否涉及環境污染、違反勞動法規或危害社會公益等情事，並要求說明或排除合作。	• 經環境部認定之再生材質、可回收、低污染或節省能源之產品。 • 拒絕採買包裝過多、傷害環境或無法自行分解的產品及高耗能機械設備。 • 採購產品以一致性為原則，以利配合行舍裝修時，因機械設備或產品調整時能重複使用。 • 選擇易拆解或回收之設計及可軟體升級之設備。
人力服務(清潔服務)		• 確保採購之清潔用品來自非有害成分。 • 儘可能使用回收或重覆使用之包裝，如：補充包。 • 優先選擇可現場稀釋之產品，以減少運輸及包裝需求。 • 有效使用水和能源的清潔技術，以減少用水和能源需求。 • 優先選擇符合生態標章之產品(如環保標章、碳標籤)。 • 確保清潔人員符合法定工資及工時之要求。
印刷廣宣		• 優先選擇環保標章或其它生態標章產品。 • 碳粉匣來自回收原始碳粉匣。 • 碳粉不含重金屬(如汞、鎘、鉛、六價鉻)。 • 墨水不得含有致癌、誘變和有毒物質。 • 紙張不含氯、感熱紙卷不含雙酚A。 • 要求使用可回收包裝，且不得使用合成鹵化材料。

建立供應商預審機制

建立供應商評分機制，將治理、環境及社會因子納入「供應商預審評核項目」，若通過評核，則納入合格廠商資料庫並定期增刪維護名單，並已建立29類別合格廠商資料供採購單位查詢並優先考慮合作。

供應商預審評核E.S.G因子		
治理面	社會面	環境面
品質管理	勞動人權管理	環境管理
誠信經營	職業健康與安全	污染與有毒物質排放管理
法規遵循		廢棄物管理

管理審查

透過供應商管理三步驟，將永續政策納入採購實務。本公司供應商管理具體措施請詳參以下「供應商永續管理」章節。

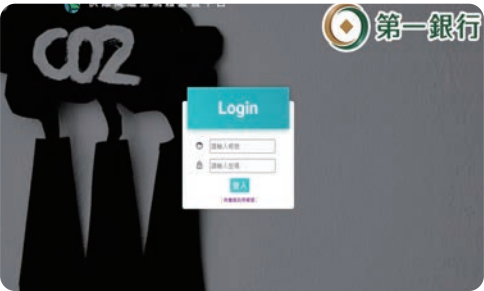
3-2 供應商永續管理

第一金控訂定供應商管理要點，作為集團各公司管理供應商之政策與指導原則，除要求供應商與各公司簽訂契約時，同意遵循該要點相關規範並加強宣導，另要求供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」，且規範各公司應透過現場訪視及稽核等方式敦促供應商切實遵循該要點相關規範，包含基本勞動人權、環境保護、誠信經營及職業安全衛生管理等面向。

第一金控於訂定採購招標規範時重視採購過程之公平、公開，並建立供應鏈管理三步驟，透過供應商管理篩選出符合永續發展精神之節能、資訊設備及維護、營建裝修工程、營運業務相關事務、景觀及環境綠化工程等29類別合格廠商為長期合作夥伴；主要採購地區則以營運所在地國且位於營業據點附近之廠商為原則，2024年辦理之採購100%^{*1}來自當地^{*2}供應商，以確保供應鏈之穩定性與在地化，減少運輸過程之碳排放並增加當地就業機會。

為實踐對環境負責任的營運模式，積極建立綠色供應鏈，第一金控自2022年起強化供應商ESG風險管理，加入ESG風險因子檢核項目，同時調查採購金額較大之供應商，於2024年7月舉辦供應商溫室氣體盤查及氣候風險管理議合會議，輔導供應商逐步完成碳盤查，並選定採購金額大於100萬元以上且近2年有往來合作之資訊設備與維護、印刷廣宣等廠商共120家於「供應商溫室氣體盤查平台」完成碳盤查資料填報，並據以評分，評分結果A、B級之廠商於2025年參與採購招標時可獲履約保證金折扣優惠，鼓勵供應商之低碳管理作為。

*1：係根據2024年合格供應商資料庫名單計算。
*2：當地係指各營運據點所在國家。



供應商溫室氣體盤查平台介面



舉辦供應商溫室氣體盤查及氣候風險管理議合會議

◎ 評估供應商是否有違反人權議題及實施減緩措施之比例

項目	年度	2024
(a) 評估現有供應商家數占比 (%)		100
(b) 評估的項目中(a)被辨識為有風險占比(%)		43 ^{*1}
(c) 在(b)中被辨識有風險的項目中有執行減緩流程占比 (%)		100

*1：2024年以供應商家數統計，在507家供應商中辨識出220家有違反人權風險，含易發生肌肉骨骼傷害之職安風險之服裝類5家、搬運類3家、裝修類100家、空調25家、水電工程59家、消防工程18家、景觀工程6家及太陽能發電工程4家。
*2：本公司未曾有供應商於契約簽署前或合約期間內，因違反勞動法規受裁罰而未改善者，故無與供應商終止合約案例。

◎ 供應鏈管理三步驟

管理策略	具體作法	執行成效
事前篩選	• 主動調查：開標前查核投標廠商是否涉及環境污染、違反職業安全衛生及童工、強迫勞動等勞動人權法規或危害社會公益等情事，要求說明或排除合作，若廠商通過調查，則納入合格廠商資料庫並供採購單位查詢並優先考慮合作，並於工程合約中載名供應商應遵守「職業安全衛生法」等要求。	完成 3,441 家次供應商調查，2024年將 439 家供應商納入合格廠商資料庫。(調查新加入供應商占比 100%)
	• 海外據點：採購前填寫「人權及環境永續條款評估表」，查核是否曾發生環境污染、危害勞動人權或社會公益等情事。	海外據點累積完成 1,204 家次「人權及環境永續條款評估表」。
	• 共同響應：提供本公司永續報告書電子檔，請供應商響應本公司永續發展政策。	累計 4,455 家供應商響應本公司永續發展政策。

事中承諾	• 教育及承諾遵循：訂定合約時，要求供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」及遵循「第一金融控股股份有限公司及子公司供應商管理要點」；對供應商宣導並要求其承諾遵循國際人權公約之基本勞動人權保障原則與職業安全衛生相關規範、允諾實現平等公允之人力資源政策、保護自然環境並落實環境永續。	3,441 家次供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」及 1,924 家次供應商同意遵循「第一金融控股股份有限公司及子公司供應商管理要點」對其宣導人權保障及落實環境永續等觀念。
	• 承諾使用：不動產出租訂約時，要求承租人簽署承諾使用綠建材。	100% 供應商簽署承諾書。 100% 承租人承諾使用綠建材。
	• 議價採購：採購重大能源設備時，將能源績效(以符合國家標準為基準)列入要項，與供應商進行議價採購。	38 件重大能源設備採購使用高能源效率EER值之空調系統。

事後管理	• 人員資格：協商人人員如從事影響能源管理、重大能源使用設備或系統之操作、維護、保養等工作，本公司訂有施工人員資格要求，並給予能源管理認知訓練。	辦理能源管理認知訓練合計 15 人次。
	• 教育訓練：藉由供應商會議推廣社會永續及環境保護理念，並說明「承攬商安全衛生管理注意事項」及「供應商管理要點」，以確保供應商清楚了解相關要求事項，共同落實企業永續發展。	7/23舉辦供應商溫室氣體盤查及氣候風險管理議合會議，合計 56 人次參與。
	• 定期稽查：定期稽查合格供應商，檢查是否發生環保、職災或違反勞動法令(含結社自由、強迫勞動、童工、職業安全衛生)等情事，若有則要求提出改善計畫或終止合作並納為控管名單。	每季進行抽查並留存紀錄。每年抽樣進行實地訪查，2024年實地訪查 10 家供應商，皆未發生職災或違反環保、勞動法規情事。

◎ 鑑別關鍵供應商之潛在環境及社會衝擊及其改善比例

本公司2024年於開標前針對211家關鍵供應商(金額100萬元以上)評估其環境衝擊及社會衝擊。
已鑑別對環境及社會具有重大實際或潛在負面衝擊的供應商數量進行調查，皆無違反環保法規、違反勞動或職安衛法規。
上述供應商經評估調查2024年無違規事項，爰無解除合約之情事。

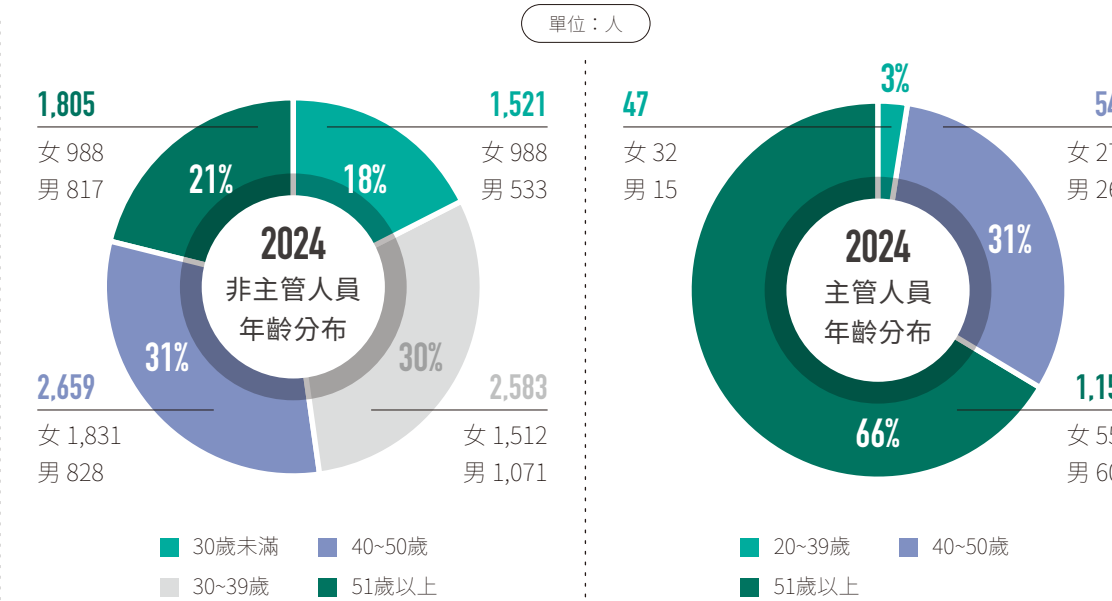
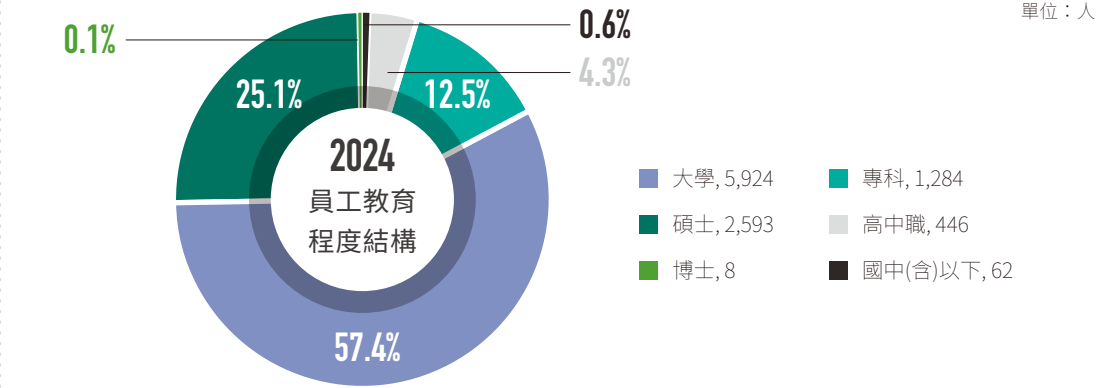
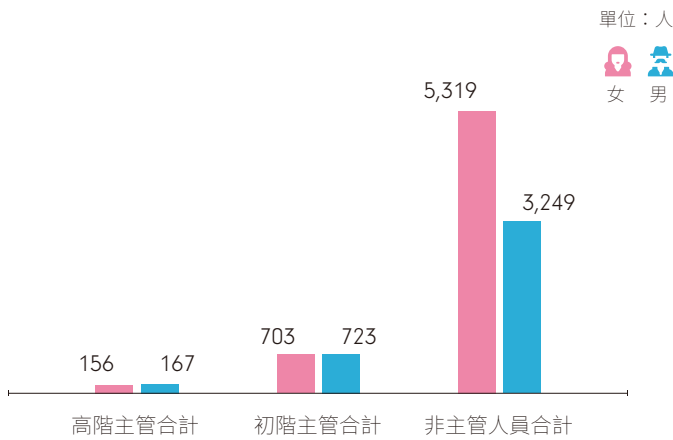
多元募才與技能培育

GRI：2-7、2-8、202-2、401-1、404-1、404-2、404-3、405-1

1-1 員工組成與多元性

員工是金融服務業的核心，也是支持企業成長與發展之動力，第一金控除持續穩健獲利之經營策略，更積極打造「幸福企業」，秉持「員工為企業最珍貴資產」理念，承諾為員工提供誠信、透明、關懷、合作的工作環境，鼓勵員工發揮潛能，創造價值。至2024年底本集團正式員工總人數為10,317人(外籍人員計591人，其中新進外籍員工89人)，女性員工6,178人，男性員工4,139人，女男比例約為6:4，主管人員占17.0%，其中女性主管占49.11%；高階管理階層100%為本國籍。此外，2024年本集團非員工工作者(含勤務員、保全、保養及清潔人員)共計492人。

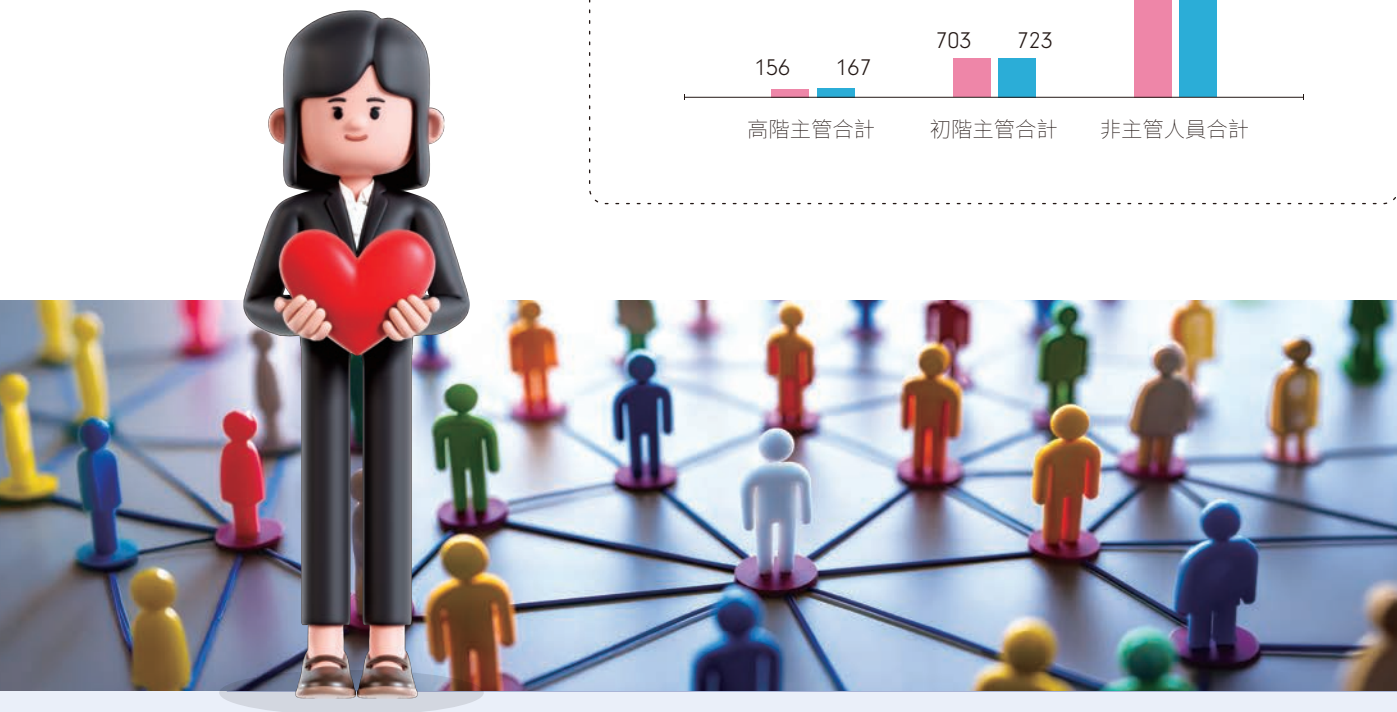
◎ 2024年員工總人數 - 職務別



◎ 2024年非員工工作者統計表

類別	勤務員	保全人員	保養人員	清潔人員
小計	168	224	82	18
比例	34.1%	45.5%	16.7%	3.7%
總 計	492			

*：本統計係指總部大樓之派遣人員，亦為職業安全衛生管理系統中所涵蓋之非員工工作者。

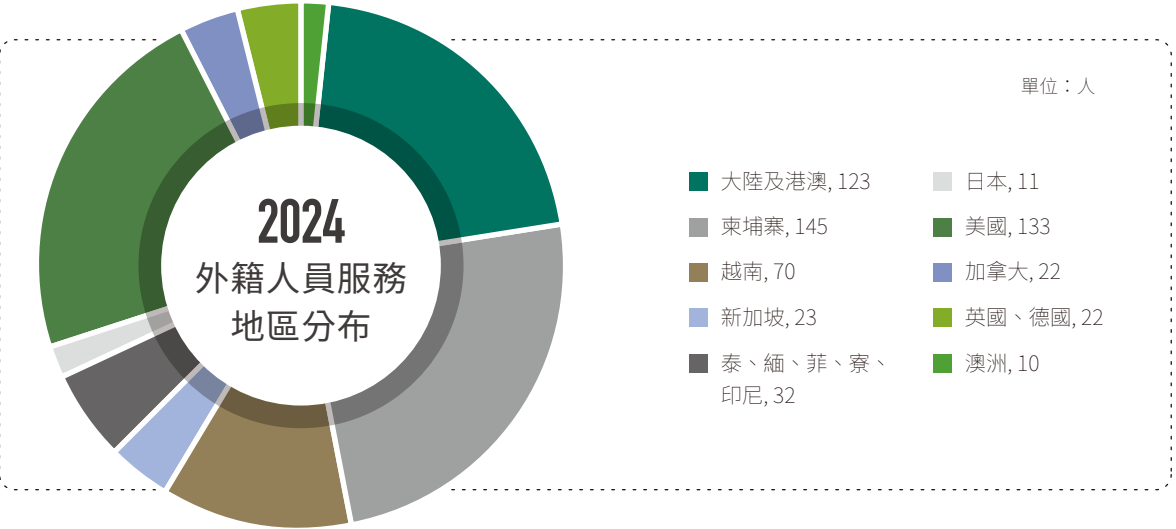


◎ 2024年外籍員工國籍分佈及其占比

單位：人

國籍	非主管人員	主管人員	小計	非主管人員 占總勞動力比率 (%)	主管人員占集團 主管人員總數比率 (%)
美國	106	27	133	1.03	1.54
加拿大	19	3	22	0.18	0.17
新加坡	19	4	23	0.18	0.23
泰國	1	0	1	0.01	0
印尼	1	0	1	0.01	0
越南	67	3	70	0.65	0.17
緬甸	1	0	1	0.01	0
柬埔寨	145	0	145	1.4	0
英國	10	2	12	0.1	0.11
德國	7	3	10	0.07	0.17
菲律賓	14	2	16	0.14	0.11
寮國	12	1	13	0.12	0.06
中國 (含港澳)	113	10	123	1.09	0.57
日本	10	1	11	0.1	0.06
澳洲	8	2	10	0.08	0.11
合計	533	58	591	5.17	3.32

- 外籍非主管人員計533人，占總勞動力人數比例5.17%
- 外籍主管人員(含初、高階主管)計58人，占集團所有主管人員比率3.32%



◎ 集團員工組成統計表

單位：人

地區	員工類別		
台灣地區	永久聘僱員工	5,699	4,001
	臨時員工	18	8
	全職員工	5,699	4,001
	兼職員工	0	0
海外地區	永久聘僱員工	457	130
	臨時員工	0	0
	全職員工	457	130
	兼職員工	4	0

*：無無時數保證之員工0位，此係指沒有保證最低或固定工作時數之員工，如臨時契約員工及待命員工等。



1-2 人力資本與招募

為加速發展創新金融商品與數位金融科技服務，第一金控積極強化產學合作，開闢多元背景人才招聘管道，廣納商學管理、資訊理工、法律或心理學等相關科系之優秀人才，並自2014年起陸續招募資訊安全、大數據、社群經營及網路行銷管理等數位相關領域專業人員及高階主管，迄今400餘人；並配合全球布局策略進行人才招聘，延攬具備英、日、法、德及西班牙語等多元語言能力之人才加入營運團隊，且於儲備幹部招募時增設海外組，以落實多元菁英人才培育政策。

另為評估員工未來職能表現，除關注同仁外顯之專業能力外，亦注重內在之人格特質，因此透過導入AI視訊面談、人才評測系統等多種數位工具，以提升人才甄選效率並作為精進人力資源發展之參考依據。另自2014年起導入「職業適性診斷測驗(CPAS)」，於甄選儲備副主管時將測驗結果供面試委員參考，俾客觀衡量管理職能，提升主管職能鑑別度，2016年起更將該測驗導入儲備核心人才(MA)之甄選流程。

◎ 2024年多元人才招聘情形

對象	目標	計畫	執行成果
金融人才	透過工讀及實習計畫，讓優秀學子快速接軌金融實務。	<ul style="list-style-type: none">教育部青年發展署「經濟自立青年工讀計畫」勞動部勞動力發展署「青年就業領航計畫」	<ul style="list-style-type: none">2024年續招募29名暑期工讀生，自2011年起累計已提供566名在學青年工讀機會。2024年錄取15名，自2017年起累計已提供32個「青年就業領航計畫」職缺。
跨境人才	隨著銀行子公司擴增海外據點，對優秀外派人才需求與日俱增，持續培育國際化人才。	<ul style="list-style-type: none">強化海外儲備人員培訓機制海外人才儲備計畫說明會招募儲備幹部(MA)「海外組」	<ul style="list-style-type: none">自2009年起訂定及執行「儲備海外經營管理人才」培訓計畫，迄今已培育430名海外儲備人才。自2023年起舉辦「海外人才儲備計畫說明會」，2024年計166位同仁報名參加，作為潛在海外人才庫。MA培訓計畫增設「海外組」，並提供居金融業前段班之薪資福利制度，提升同仁外派意願。
數位人才	為掌握數位金融發展脈動，協助員工精進數位能力，並積極延攬理工、數學及資訊背景人才。	<ul style="list-style-type: none">金融科技等專業人才招聘指派MA參與數位專案	<ul style="list-style-type: none">2024年銀行招募金融科技人才共計40名，包含程式開發、資料庫管理分析及資安技術人員等。指派MA參與數位帳戶推展、場域金融異業創新合作、數位通路行為與客群行銷分析、數位流程再造等專案，強化數位人才培育。
產學及異業合作人才	於校園紮根，網羅優秀學子，培植金融研發潛力人才，增進管理服務實力與商品附加價值。	<ul style="list-style-type: none">大專院校產學合作金融實務講座	<ul style="list-style-type: none">與14所大專院校辦理產學合作之培育計畫，2019~2024年已招募525名實習生參與金融實務運作，並留任352名成為正式員工，自2022年起陸續增設數位資訊、客服及線上行銷組實習生招募，拓展多元人才進用管道。與國立臺北商業大學、中國科技大學、致理科技大學合作開設「金融實務專題學程」，由具專業經驗之同仁擔任講師，讓年輕學子們提早認識金融實務。

本集團每年招募之新進人員包容多元文化，無學校、科系、年齡、階級及性別等限制，2024年共招募687位新進員工，女男比例約6：4，海外營運據點亦優先提供在地居民就業機會，凸顯本集團多元包容多元文化之特質，2024年各公司進用身心障礙員工比例皆符合或優於主管機關所訂進用標準，且提供之薪酬福利待遇同一般員工。

◎ 歷年員工多元化一覽表

年度 \ 項目	身心障礙 (人)	原住民 (人)	國籍 (國)
2020	99	7	14
2021	95	6	14
2022	87	7	14
2023	94	7	14
2024	103	15	15

◎ 2024年新進人員與總員工人數統計表

2024年底	員工總數	新進女性員工			新進男性員工			合計	
		未滿30歲	30~50歲	51歲以上	未滿30歲	30~50歲	51歲以上		
臺灣員工數	9,726	177	124	24	136	117	20	325	273
占總員工數比率 (%)	94.3%	1.72	1.19	0.23	1.32	1.13	0.19	3.14	2.65
海外員工數	591	38	22	8	12	5	4	68	21
占總員工數比率 (%)	5.7%	0.37	0.21	0.08	0.12	0.05	0.04	0.66	0.2
合 計	10,317	215	146	32	148	122	24	393	294
占總員工數比率 (%)	100	2.09	1.4	0.31	1.44	1.18	0.23	3.8	2.85
總員工數之同性別 / 年齡同仁人數	-	990	3,650	1,538	534	2,181	1,424	6,178	4,139
占總員工數之同性別 / 年齡同仁比率 (%)	-	21.7	4.0	2.09	27.7	5.6	1.69	6.35	7.10

◎ 歷年新進人員人數統計表

年度	臺灣員工數		海外員工數		合計
2021	489	319	79	31	918
2022	441	354	102	47	944
2023	433	373	88	35	929
2024	325	273	68	21	687

單位：人

1-3 人力資源管理風險地圖

第一金控於設立營運據點、開發新種業務、授信投資、採購、規劃經營策略及人力資源發展時均依ESG風險因子評估對集團營運之衝擊，2024年針對篩選出之22項議題經評分後編製出人力資源管理風險地圖如下，將列為中-高度發生率/影響程度的10項議題列為須納入管理之風險。



2024年針對辨識為發生率及影響程度為高之「職業安全及健康管理」及「資訊安全」重大議題進行盡職調查，訂定及落實相應計畫以減緩相關風險對本集團之衝擊，例如：因應地震、火警等天災意外及地緣政治風險，於危機事件或災害發生時，即以任務編組方式組成危機處理小組，謀求解決，以避免營運中斷之風險發生。

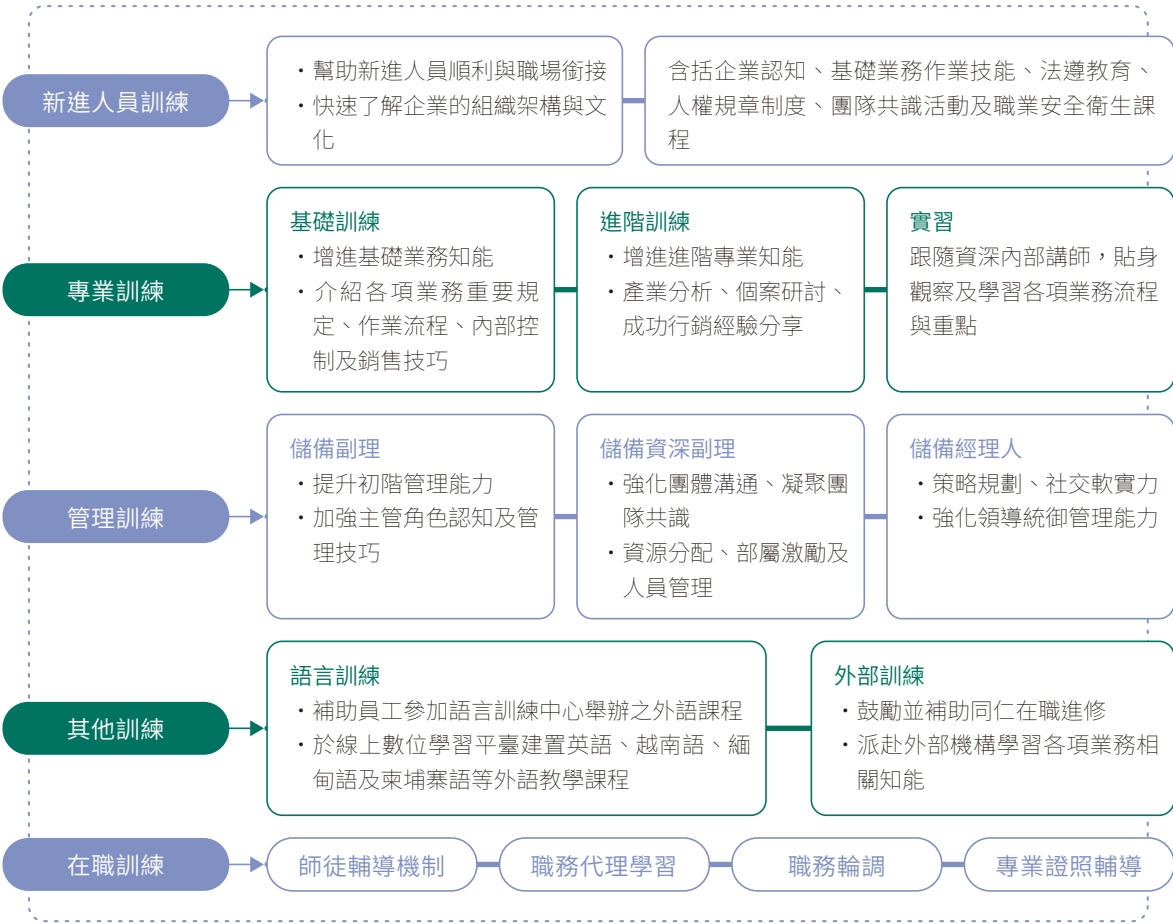


1-4 完整的培訓體系

第一金控制訂完整的員工培訓計畫，包括新進員工，初階、進階專業領域養成，甄選各級主管人員等，於主管人員甄選流程中，除舉辦相關訓練課程及測驗外，更透過一至二階段面試、270度評鑑(主管、同儕、部屬)等方式，評估其管理及領導職能，且為提升主管人員管理職能，依各階層管理職能需求，增進主管人員溝通技巧、排除管理困難等能力，提升管理品質。

至於員工培訓部分，則鼓勵積極參與培訓課程及取得執行相關業務所需證照及工作創新提案等，將專業證照列為年度考核之加分項目，獲採用創新提案則給予獎金鼓勵。本集團亦自辦各項專業訓練、線上訓練、實習、語言訓練、內部證照測驗及管理職能訓練等，更經常選派員工參加外部專業訓練機構舉辦之各項訓練課程，俾利吸收金融新知及產業動態資訊。

◎ 職涯發展訓練體系圖



◎ 歷年員工創新提案獎勵件數

單位：件/元

員工提案	2021	2022	2023	2024	合計
總提案數	147	322	463	271	1,203
獲獎勵件數及獎金	74 / 23,000	126 / 40,400	114 / 34,200	82 / 24,000	396 / 121,600

1-5 人才培訓計畫

員工轉型精進計畫

運用人才評等績效潛力九宮格方式，發掘內部高績效或高潛力人才，針對不同的專業背景、語言能力、適任分析，量身訂製「個人發展計畫」，並持續與外部專業訓練機構合作，強化各種金融專業知能，以利職務輪調，協助員工轉型成長，例如與金融研訓院、台北金融研究發展基金會合作辦理外匯衍生性商品、信託、法令遵循、防制洗錢及海外儲備人員之專業知能訓練，並購置多元管理及職場軟實力線上課程或學習平台，提供多樣化課程學習管道；另自辦各項專業訓練及外語課程，強化語言、業務及多元管理能力，儲備海外專業人才。而為強化數位金融素養，安排同仁參加外部FINTECH訓練課程及研討會外，截至2024年底內部開辦FINTECH相關課程總時數為15,659小時，共計9,233人次參訓。第一金證券及第一金投信則透過相關商業同業公會及證券暨期貨市場發展基金會提供職前訓練、在職訓練及業務講習等課程。

文化教育

安排新進人員課程內容包括集團沿革、ESG政策、組織發展策略及企業形象等，以提升對企業文化之認同，海外儲備人員專業課程則邀請外部專業講師講授跨國文化溝通與管理、異議狀況判別及應對溝通，提升其適應能力與工作效率，亦安排海外分行同仁來台受訓，以獲知最新業務規範與政策方向。

師徒輔導制度與團隊小組學習

為強化員工專業能力與組織凝聚力，已於新進人員、業務人員及主管之訓練課程納入師徒輔導制度與團隊小組學習，安排資深同仁或主管擔任導師，協助學員盡速熟悉業務內容、養成專業技能，並傳承實務經驗與企業文化，並自2022年起推動「第一好buddy」輔導制度，安排具備正向特質的同仁擔任新進員工之輔導員，強化職場適應與人際連結，並提供餐飲經費以增進交流，2024年新進員工回饋第一好buddy制度之滿意度達92分；另於主管領導統御及數位金融轉型等課程採用團隊小組學習制度，透過小組研討、專案演練及經驗交流等方式，促進知識共學與實務連結，提升團隊凝聚力。

為掌握培訓成效，集團各公司透過柯氏評估模式(Kirkpatrick Model)，與人力資本投資報酬率(Human Capital ROI)檢視同仁完訓後行為態度、工作績效之改善情形。

評估層次	評估方式	說明
反應層次 (Level 1)	問卷調查	課後安排學員填寫課程滿意度問卷，並鼓勵提出建議事項作為課程精進參考。
	課後測驗	課後安排即席測驗以評估學習效果。
學習層次 (Level 2)	模擬演練	進行案例情境演練，以實作練習方式提升成效。
	專題簡報	安排學員以實務案例進行簡報分析，增進應用能力。
行為層次 (Level 3)	360度評量	透過日常作業、主管評鑑、同儕及顧客意見回饋，衡量新進人員表現。
	實作考核	評量學員之工作品質及專業知能。
結果層次 (Level 4)	績效評估	透過營運績效成長評量培訓成效。
報酬層次 (Level 5)	投資報酬評估	藉由投資報酬(ROI：(財務效益-培訓成本)/培訓成本)評量培訓成效。

◎ 歷年柯氏評估架構之訓練成效統計表

▼ ESG與業務連結之培訓計劃				
目標：將ESG概念落實於金融核心業務，發揮永續影響力。				
效益：增進同仁永續金融素養與業務能力，擴大社會參與程度，提升綠色融資業務占比。				
訓練方法：文化教育、師徒輔導制度				
上課對象：全體員工				
參與課程：25,283人次，占比100%				
柯氏評估層次	2021	2022	2023	2024
反應層次L1：ESG課程受訓人次	1,853	1,616	20,648	25,283
學習層次L2：參與志工活動人次	1,559	1,312	1,484	2,118
行為層次L3：志工服務滿意度 (%)	89.53	90.06	91.82	89.44
結果層次L4：綠色融資餘額 (億元)*	5,291.16	6,880.73	7,707.07	9,499.62
報酬層次L5：綠色融資餘額占企業貸款融資餘額比重 (%)	54.36	61.92	68.24	78.77
*：本項綠色融資餘額係指(再生能源永續貸款＋綠色產業暨綠色企業優惠融資專案＋ESG基礎建設融資＋永續績效連結授信專案＋六大核心戰略產業優惠融資之總和)				

▼ 儲備主管接班培訓計劃				
目標：提升主管各項領導統御職能，以達成營業目標。				
效益：安排領導能力強化等課程，增進留才與降低作業風險。				
訓練方法：師徒輔導制度、團隊小組學習				
上課對象：主管人員				
參與課程：516人次，占比5.97%				
柯氏評估層次	2021	2022	2023	2024
反應層次L1：訓練課程平均滿意度 (%)	94.1	94.2	95.8	94.3
學習層次L2：測驗合格率 (%)	100	100	100	100
行為層次L3：關鍵人才留任率 (%)	100	100	99.81	98.71
結果層次L4：作業風險占比 (%)	4.57	4.23	4.67	4.67
報酬層次L5：訓練投資報酬 (ROI) 評估	109.5	109.9	181.2	325.4
*：作業風險占比＝(作業風險 / 加權風險性資產合計數)*100%				
*：訓練投資報酬評估＝收益 - (營運支出 - (薪資成本＋福利成本))÷(薪資成本＋福利成本)				

▼ 數位金融人才轉型計畫

目標：提升員工對數位金融商品與服務之專業知識及行銷能力。

效益：已取得189項金融科技發明及新型專利，並有3,983人取得「金融科技力知識檢定」測驗合格證書，並透過提升智能客服系統、數位迎賓系統及走動式行銷平台APP應用服務新功能，提升數位行銷成效。

訓練方法：師徒輔導制度、團隊小組學習、員工轉型精進計畫

上課對象：全體員工

參與課程：6,660人次，占比77.1%

柯氏評估層次	2021	2022	2023	2024
反應層次L1：訓練課程平均滿意度 (%)	87.8	91.8	91.2	91.2
學習層次L2：測驗合格率 (%)	100	100	100	100
行為層次L3：電子通路使用率 (%)	87.29	88.33	89.75	90.82
結果層次L4：數位化交易收益占比 (%)	8.12	6.99	7.03	7.18
報酬層次L5：訓練投資報酬 (ROI) 評估	2,044	1,275	1,534	2,221

＊：數位化交易收益＝電子交易之手續費及利息收入。

▼ 海外儲備人才計畫

目標：加速培育海外人才必備之業務專長。

效益：提升海外人員業務能力，減降其離職率，增進海外獲利。

訓練方法：文化教育、師徒輔導制度

上課對象：海外儲備人才

參與課程：171人次，占比1.98%

柯氏評估層次	2021	2022	2023	2024
反應層次L1：訓練課程平均滿意度 (%)	91.7	92.6	95.0	96.1
學習層次L2：測驗合格率 (%)	100	100	100	100
行為層次L3：海外儲備人員離職率 (%)	4.8	2.5	3.1	2.7
結果層次L4：放款新戶目標達成率 (%)	58.1	54.2	94.86	108.66
報酬層次L5：海外單位營業毛利成長率 (%)	14.72	0.52	-18.85	-5.84

＊：2024年海外營業毛利(含國際金融業務分行，OBU)成長率為-5.84%，主係D代O(DBU受OBU委託代為處理境外外幣授信業務)利息收入減少23百萬美元所致。

▼ 證券營業員轉型計畫

目標：因應數位發展引導營業員轉型為全方位理財專員。

效益：為擴大行銷綜效，提升保險業務銷售能力，2024年證券營業員持有投資型保險證照累計174人，保險商品共同行銷業務投資報酬率成長63%。

訓練方法：員工轉型精進計畫、師徒輔導制度

上課對象：營業員

參與人數：226人，占比27.5%

柯氏評估層次	2021	2022	2023	2024
反應層次L1：訓練課程平均滿意度 (%)	86	84	84	85.2
學習層次L2：測驗合格率 (%)	100	99	100	100
行為層次L3：營業員投資型保險證照取得率 (%)	70.95	77.57	77.06	76.99
結果層次L4：保險商品收入占比 (%)	0.20	0.30	0.21	0.3
報酬層次L5：保險商品共同行銷業務投資報酬 (ROI) 評估 (%)	473.76	478.91	490.63	553.86

＊：保險商品收入＝銷售保險商品手續費收入。

▼ 保險專業人才訓練計畫

目標：強化保險專業以提升行銷動能。

效益：人壽子公司2024年客戶滿意度提升1.08%

訓練方法：員工轉型精進計畫、師徒輔導制度、團隊小組學習

上課對象：業務人員

參與人數：358人，占比100%

柯氏評估層次	2021	2022	2023	2024
反應層次L1：課後滿意度問卷回收率 (%)	91.5	93.82	94.0	90.75
學習層次L2：測驗合格率 (%)	100	100	100	100
行為層次L3：客戶滿意度調查 (%)	79.3	81.3	82.6	83.68
結果層次L4：保戶成長率 (%)	12	10.7	6.3	6.2
報酬層次L5：人壽子公司每股盈餘 (元)	1.3	0.12	0.81	1.03

＊：作業風險占比＝(作業風險 / 加權風險性資產合計數)*100%

＊：訓練投資報酬評估＝收益 - (營運支出 - (薪資成本＋福利成本))÷ (薪資成本＋福利成本)

1-6 員工訓練與發展

為提升員工學習效能，2024年員工參加內外部教育訓練課程計494,715人次，平均受訓時數為62小時，其中：

- 因應金管會雙語政策與雙語分行建置目標，辦理外語能力培訓計畫，累計至2024年底共有3,455人通過LTTC、IELTS、TOEFL、TOEIC、BULATS、GEPT等英語測驗檢定，另有386人通過JLPT及LTTC等機構之日語、西班牙語、韓語及德語檢定。
- 為增進對於防制洗錢及打擊資恐之知識及敏感度，鼓勵取得國際反洗錢師(CAMS)及防制洗錢與打擊資恐專業人員證照，截至2025年2月底全集團共計1,448人取得CAMS證照、3,602人取得防制洗錢與打擊資恐專業人員證照。另為鼓勵同仁取得永續發展證照，集團各公司分別提供報名費補助或考取證照獎勵金，截至2025年2月底已有204人及1人取得基礎能力及進階能力證照。
- 為提升從業人員職業道德意識、強化對法令遵循及洗錢防制之認知及警覺，每年皆舉辦法令遵循(含反貪腐、反賄賂)、防制洗錢等相關教育訓練，2024年共舉辦110場次，參訓總時數為64,465小時，共計32,470人次參訓。



◎ 雙語人才發展計劃

訓練對象	全體同仁
訓練內容	2024年辦理線上英語平台進修補助、英語能力提升競賽、經理人英語家教補助、雙語分行實務會話訓練補助等，共補助1,152人次，金額437萬元。
激勵措施	<ul style="list-style-type: none">• 2022年增訂「雙語人員晉升改敘要點」，六職等人員若語言成績達TOEIC840以上得直接晉升。• 與臺北商業大學等14所學校持續進行產學合作實習計畫，經錄取之實習生如語言成績達TOEIC650以上得以六職等人員進用。
營運效益	自2021年起每年建置25家雙語分行，預計2028年前國內所有分行雙語化，提供友善、完整、快速的金融服務。
量化指標	<ul style="list-style-type: none">• 截至2024年底完成111家(含12家中、英、日三語服務分行)雙語分行建置。• 員工完成英文檢定比率由2020年底之30.87%提升至2024年底之43.14%。

◎ 歷年員工平均訓練時數與訓練費用統計表

項目 \ 年度	2021			2022			2023			2024		
			總計			總計			總計			總計
主管訓練總人次	22,880	20,831	43,711	26,159	23,699	49,858	25,145	24,337	49,482	25,531	24,856	50,387
主管訓練總時數	61,117	54,265	115,382	70,006	64,769	134,775	70,728	72,709	143,437	69,445	70,956	140,401
主管人均訓練時數	70.01	64.91	67.51	80.10	75.23	77.68	81.77	81.79	81.78	82.18	80.27	81.02
非主管訓練總人次	98,881	57,315	156,196	124,178	71,509	195,687	113,849	66,565	180,414	120,711	70,237	190,948
非主管訓練總時數	260,043	157,798	417,841	326,115	190,059	516,174	291,306	173,299	464,604	311,998	182,717	494,715
非主管人均訓練時數	50.56	50.63	50.59	62.86	59.92	61.74	54.94	53.34	54.33	58.99	56.46	58.03
員工平均訓練時數	53.49			64.48			59.00			61.94		
員工平均訓練成本 (元)	5,610			6,014			7,577			6,402		
員工訓練總費用 (萬元)	5,593			6,071			7,808			6,565		

*1：主管係指擔負管理其他員工或單位之行政責任者。
*2：訓練課程含實體與線上課程。

◎ 第一金控近四年人力資本投資報酬率

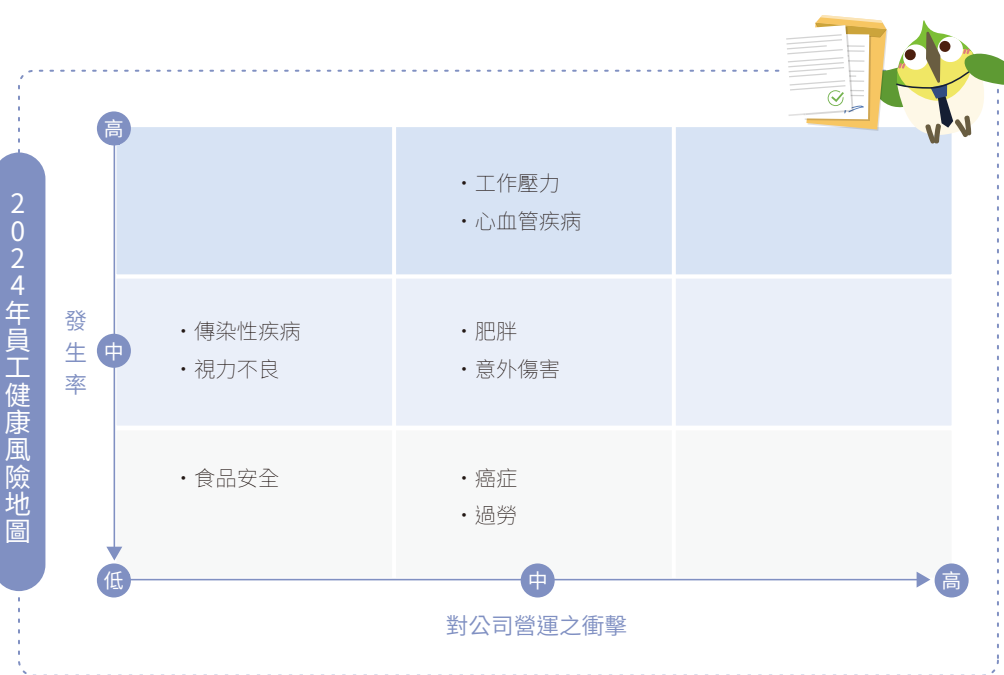
項目 \ 年度	2021	2022	2023	2024
本公司稅前淨利 (a) (千元)	23,433,444	24,486,604	28,262,256	31,237,709
本公司營業費用 (b) (千元)	26,274,683	27,787,186	30,381,928	32,504,823
本公司員工福利費用 (c) (千元)	17,331,619	17,818,913	18,730,480	20,080,525
人力資本投資報酬率 (a-(b-c)) / c	0.84	0.81	0.89	0.94
員工總數	9,969	10,095	10,305	10,317

職業安全與健康

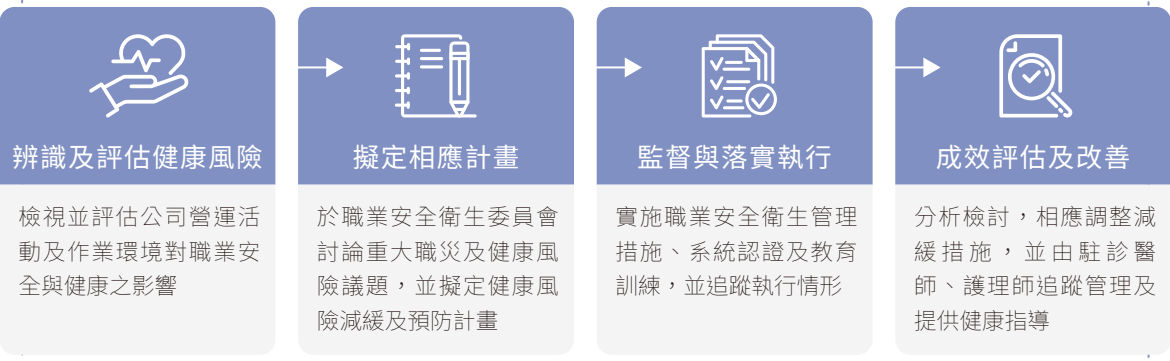
GRI：403-1、403-2、403-3、403-4、403-5、403-6、403-8、403-9、403-10

2-1 職業安全與健康管理風險地圖

為有效守護員工之安全與健康，第一金控以職業安全衛生法及PDCA管理循環為架構，依工作型態、作業環境、自動檢查計畫、健康檢查結果及年齡性別等重要指標，鑑別各項作業程序、內容及環境可能產生之安全危害，依其發生率及對公司營運之衝擊程度，編製員工健康風險地圖，顯示肥胖、意外傷害、心血管疾病及工作壓力為2024年4大中高風險因子，據以訂定各項健康風險減緩及預防計畫，以有效降低同仁職災及健康危害之發生率。



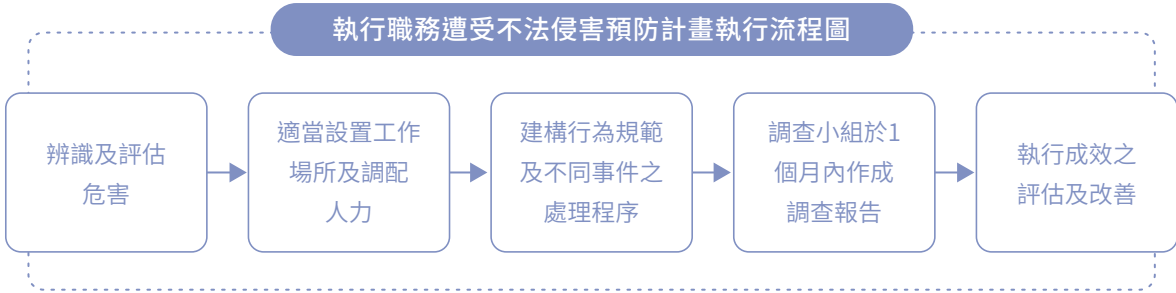
員工健康風險辨識及職業安全衛生之管理流程



2024年員工健康風險預防計畫如下

- 健康檢查：提供優於法令之定期健康檢查，每年度補助高階主管、海外人員、夜間輪值人員及供膳人員辦理健檢之費用，其餘同仁每二年安排合作醫院至各單位辦理健檢，並由醫護人員主動通知檢查結果異常之同仁複檢及追蹤改善情形。2024年度除辦理二年一次的員工健康檢查，並有高階主管計133人完成健康檢查，集團年度健檢費用總計3,290萬元。
- 異常工作負荷促發疾病預防計畫：每月評估填報異常工作負荷員工風險辨識及評估表1次，中、高風險員工分別由護理人員、駐診醫師以電話追蹤關懷，低風險員工則以電子郵件提供相關衛教資訊。2024年共篩選出106名中、高風險員工，63名低風險員工。
- 人因性危害預防計畫：每年評估填報員工自覺肌肉骨骼症狀問卷調查(疑似有危害者)，經駐診醫師瞭解個案症狀並給予改善建議，定期追蹤改善情形。2024年疑似有人因性危害之同仁計有234人，經醫護人員電話關懷，瞭解症狀之發生原因並給予建議，已有221人獲得改善。
- 母性員工健康保護計畫：由懷孕及產後一年內復工之女性員工及其主管填寫「妊娠及分娩後工作場所危害初評表」、「員工健康情形自我評估表」，評估工作對母體健康之影響。2024年計有213位女性員工接受母性員工健康保護計畫，計400人次由醫護人員完成風險危害評估與確認，提供衛教及生育補助津貼等資訊。
- 執行職務遭受不法侵害預防計畫：高階管理階層簽署宣示「預防職場不法侵害之書面聲明」，員工教育訓練納入預防職場不法侵害相關課程，藉由設置安全工作場所、適當調配人力、提供紓壓資訊及免費心理諮詢等措施，降低職場內外部不法侵害發生機率，另由勞資雙方代表成立「不法侵害通報申訴案件調查小組」，執行相關申訴案件之調查。

如接獲不法侵害申訴案件，即依公司內部相關規範協助同仁即時處置問題，並視當事人之身心狀況，主動轉介或提供心理輔導及法律協助。對於成立案件之行為人，依相關規定給予適當之懲處，並調離原職避免再與受害人接觸，對於受害者給予其必要之協助與支援，安排心理諮商、同儕輔導、復健或休假，以及調整職務內容等方式，給予支持和鼓勵，並由公司醫護人員為後續追蹤與關懷，倘涉及民事賠償案件，亦聘請律師協助其進行損害賠償等相關訴訟之法律作為。2024年共接獲16件不法侵害申訴案，其中3件經查證屬實，皆已妥適處理。



◎ 歷年不法侵害成立案件統計表

項目 \ 年度	2021	2022	2023	2024
不法侵害 (件數)	2	0	1	3

◎ 2024年員工健康風險減緩措施及成效

健康風險	減緩 / 預防措施	成效
工作壓力	委由「財團法人張老師基金會」辦理員工「心理諮詢服務」	2024年集團員工接受張老師諮詢服務計225人次，亦可於內部網站「心理諮商服務專區」查詢相關資訊。
	身心健康講座	委請「張老師基金會」辦理心理健康講座，另邀請專業人士舉辦紓壓講座。
心血管疾病	醫療保健資訊	以e-mail方式寄送相關醫療保健資訊予同仁，並置於企業內部網站之醫療保健資訊專區供參閱。
	裝設AED (自動體外心臟去顫器)	於61處營業據點裝設AED，並取得「AED安心場所認證」。
肥胖	辦理健康促進活動	<ul style="list-style-type: none">舉辦為期8個月「享瘦愛運動，健康得第一」活動，共計1,572位同仁報名參加，總減重數共計2,755.9公斤，個人最高減重23.6公斤。舉辦6場健康促進講座(採飲食、知識、運動三大方向進行)，邀請營養師、醫師、運動教練等授課，共計1,163人次參與。
	營養管理	員工餐廳聘請專業營養師設計食譜，烹調少油少鹽，並與有機蔬菜農場合作提供具產銷履歷之新鮮食材，照護員工膳食健康，2024年平均每日用餐人數為846人。
意外傷害	<ul style="list-style-type: none">內部公文宣導加強職業災害通報	定期提醒同仁上下班、公出時應注意行車安全，留意路況、車況，於工作場所行走時應謹慎慢行勿奔跑，並切記行進時勿使用手機，避免不慎發生意外事故。

2-2 職場安全

實施職業安全衛生相關措施及教育訓練

依職業安全相關法令規定設置「職業安全衛生委員會」，由單位主管、勞工代表等7名委員組成，其中由工會指派3名勞方委員占比43%，每季開會1次，定期追蹤及審議各項健康管理、職業疾病預防、健康促進事項及職災調查之執行情形。

◎ 歷年召開職業安全衛生委員會統計表

項目 \ 年度	2021	2022	2023	2024
開會次數	4	4	4	4
議案數	8	6	10	4

各營業單位均依規設置職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人，且依法定頻率指派具相關證照人員參加在職教育訓練，並持續進行工作場所安全衛生自動檢查計畫，致力於打造零災害的職場。

◎ 歷年職業安全衛生相關訓練統計表

項目 \ 年度	2021	2022	2023	2024
職業安全衛生業務主管訓練人數 / 時數	702 / 5,205*	35 / 1,087	700 / 5,048*	35 / 1,116
防火管理人訓練人數 / 時數	9 / 108	50 / 582	636 / 4,002*	28 / 330
急救人員訓練人數 / 時數	19 / 342	640 / 2,375*	32 / 512	32 / 512
ISO 45001管理系統訓練人數 / 時數	44 / 66	22 / 33	62 / 115	59 / 156
一般同仁	3年3小時職業安全衛生在職教育訓練			

*：職業安全衛生業務主管在職訓練訓練2年一次，防火管理人及急救人員在職訓練3年1次

完善「ISO 45001職業安全衛生管理系統」

2024年65處營運據點經衛生福利部國民健康署評定取得健康職場認證(健康啟動標章及健康促進標章)，並於總部大樓導入「ISO 45001職業安全衛生管理系統」，由總經理承諾簽署職業安全衛生政策，並公告於企業內部網站，透過P-D-C-A(Plan-Do-Check-Act)管理原則，強化各項管理措施，同時透過管理審查、內部稽核、自動檢查、安全衛生巡檢等機制，發掘安全疑慮及改善機會，確保該系統之精神有效落實至管理層面，2024年持續獲BSI英國標準協會驗證，適用範圍涵蓋國內各單位，驗證對象包含總部大樓全體員工及承攬商。

◎ 本公司職業安全衛生管理系統

項目	說明
組織架構	<ul style="list-style-type: none">職業安全衛生委員會由總經理責成事業群副總經理綜理會議類型：每季1次面對面會議開會內容：審議、協調及建議安全衛生相關事項參與人員：委員會成員(含單位主管、勞工代表)、職業安全衛生管理人員及醫護人員等
辨識風險	2024年肥胖、意外傷害、心血管疾病及工作壓力為中高風險因子。
制定目標	<ul style="list-style-type: none">訂定健康檢查報告屬重大異常者，由醫護人員電話關懷目標為100%取得健康職場認證營運據點數65處不定期職業安全衛生教育宣導
監督機制	每季職業安全衛生委員會追蹤相關議題執行成效
內外部稽核	包括守規性稽核及ISO 45001內部稽核。

	查核內容	稽核人員	稽核月份	2024年稽核結果
守規性稽核	法規要求及其他要求符合性	單位主管、非擔任職業安全衛生業務主管之副主管	每年6月、12月	無待改善事項
ISO 45001內部稽核	ISO管理系統相關作業程序、規範辦法及執行	具ISO 45001內部稽核員證照之稽核人員	每年第3季(外部稽核前)完成	無待改善事項

連結薪酬 職業安全衛生業務主管之績效考核與其督導成效相關，並列為個人年度考核項目之一，薪酬與業務成果呈現高度連結性。其評分標準如下：

評分	指標
不滿意 (≤60%)	每半年職業安全衛生管理督導考核項目半數未完成，或有無法立即改善之重大缺失，恐有立即遭勞動檢查開罰之虞。
需要改善 (61%-74%)	每半年職業安全衛生管理督導考核項目未全數完成，但可立即改善尚未造成勞動檢查缺失。
達到期望 (75%-84%)	每半年職業安全衛生管理督導考核項目均已完成，執行偶有小缺失但皆能及時改善。
超過期望 (85%-94%)	每半年職業安全衛生管理督導考核項目均已完成，且幾乎無缺失。
卓越表現 (≥95%)	每半年職業安全衛生管理督導考核項目均已完成，且完全無缺失，並能主動提出改進意見。



安全防護

總部大樓設有防護團及緊急應變SOP，由副總經理擔任團長，人力資源處及總務處主管擔任副團長，另設有總幹事、幹事各1人，下設管制中心，分為消防隊、工程隊、防護隊、供應隊、救護隊等5個任務隊，每隊均設有隊長、副隊長各1人、依任務編組需要編列隊員數人，俾遇狀況發生時能隨時採取必要的應變措施，確保員工及財物之安全，2024年舉行2次消防演練。



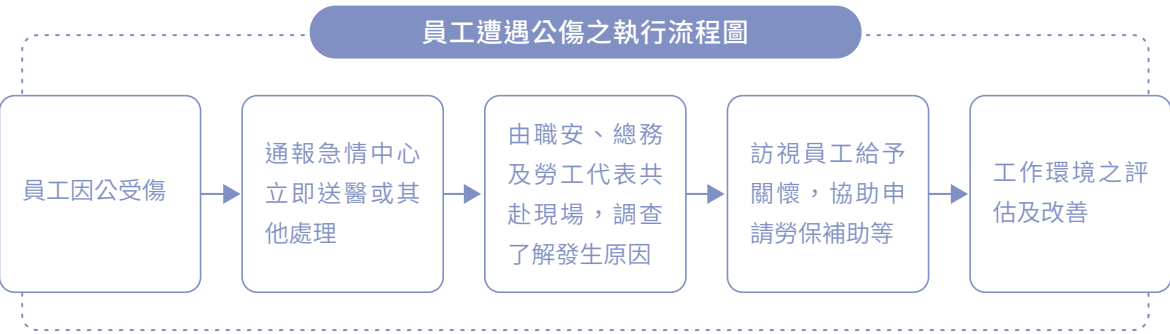
全方位的保險計畫

除依法令規定辦理勞工保險及全民健康保險外，第一銀行及第一金AMC亦協助員工辦理費用較優惠的團體保險，包括意外險、傷害險、住院日額、癌症健康險等，開放員工、眷屬、退休人員參加，另第一金證券、第一金人壽及第一金投信則提供員工團體保險。第一銀行派駐海外人員除參加當地團體醫療保險外，另可參加國際救難組織(SOS)，由公司分攤一半費用，以因應緊急傷病救護所需。



公傷情形

員工因公受傷或於工作場所發生意外事故，須依「偶(突)發事件通報作業要點」即時通報急情中心作成記錄，並由職業安全衛生管理單位、總務修繕管理單位、事故發生單位主管及勞工代表共同前往事故現場進行調查，瞭解事發原因，擬定對策及留存紀錄追蹤，並協助員工申請補助及核給公傷假。2024年計有54人申請公傷假，發生職業病人數為0，發生職業災害員工(含派遣及保全人員)總計16人。









*：此處職業災害為公出交通意外，因公在外受傷及工作場所意外。



◎ 2024年公傷概況表

性別	公傷假 人數	公傷假 日數	公傷率 %*1	損失日數 比率 %*2	失能傷害 頻率 % (FR, *4)	失能傷害 嚴重率 % (SR, *5)	請假日數 (不含休假)	缺勤率 %*6
	26	274	0.42	22.18	2.10	22	15,420.60	0.71
	28	309	0.86	37.27	3.38	37	5,325.40	0.45
合 計	54	583	0.52	28.23	2.62	28	20,746	0.61

◎ 歷年公傷及缺勤情形

年度	2021			2022			2023			2024		
性別			合計			合計			合計			合計
公傷率 (%)	0.62	0.73	0.66	0.70	0.30	0.53	0.58	0.46	0.53	0.42	0.86	0.52
缺勤率 (%)	0.41	0.31	0.37	0.59	0.35	0.49	0.68	0.41	0.58	0.71	0.45	0.61
缺勤率 較前年度 增加率*9				32%			18%			5%		

*1：公傷率：公傷假人數／員工數

2：損失日數比率：公傷假日數／總經歷工時 1,000,000

*3：總經歷工時：20,634,000小時

*4：失能傷害頻率(Disabling Frequency Rate，FR)：按計算期間內失能傷害之總計次數(人次)計算，以每百萬工時內之失能傷害之總計次數計算失能傷害頻率(計算到小數點二位)，計算公式如下：

失能傷害頻率 (FR) =

失能傷害次數(人次) X 10⁶

總經歷工時

*5：失能傷害嚴重率(Disabling Severity Rate，SR)：按計算期間內失能傷害之總損失日數計算，以每百萬工時內之失能傷害之總損失日數計算失能傷害嚴重率(計算到整數)，計算公式如下：

失能傷害嚴重率 (SR) =

總損失日數 X 10⁶

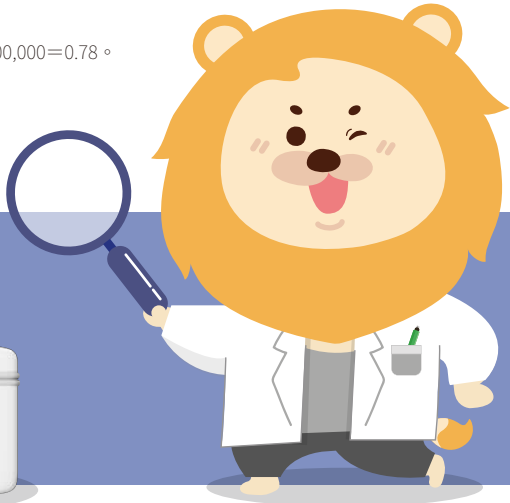
總經歷工時

*6：缺勤率：請假日數(公傷+病假(不含延長病假及生理假))／總工作日數。

*7：不包含非員工工作者(派遣及保全)，因渠等人員工作內容與全職人員具差異性。

*8：可記錄之職業傷害比率＝可記錄之職業傷害數16人／總經歷工時20,634,000小時*1,000,000＝0.78。

*9：近四年缺勤率雖逐步增加，惟增加率遞減。



數位創新與包容

GRI：FS7、FS8

第一金控支持聯合國永續發展目標SDG 8.2「透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能」、SDG 8.10「為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務」，致力於應用創新科技提供數位金融多元化服務，並於最低度開發國家提供網路銀行及行動銀行APP等金融科技服務。另利用大數據分析，透過異業結盟及差異化服務，結合各項線上業務、智能客服與理財及Open API串接，優化使用者介面與功能，提供客戶更多元流暢的數位金融體驗，以期成為客戶首選及市場之領導品牌。

3-1 優化數位通路平台及用戶體驗

第一金控透過多種渠道深耕數位原生代市場，尤其以數位帳戶iLEO副品牌推廣「簡單、快速、創新、最懂你」的核心價值，自上市已來已突破191萬用戶，2024年開戶人數成長率為22.6%，於國內數位帳戶市場排名第四，「iLEO APP」下載數則達149萬人次，年增率為35.5%。為持續聆聽用戶聲音，第一銀行於2022年9月於iLEO APP導入淨推薦分數(Net Promoter Score)即時問卷調查機制，亦透過與使用者面對面的訪談及APP商店評論等各式反饋意見，即時掌握客戶需求並持續敏捷迭代優化各項產品與服務。



第一金控積極迎接數位浪潮，鼓勵並教育客戶使用數位通路，減少臨櫃交易，成效卓著：

近五年數位通路
使用率成長6.97%

83.85%
2020年



90.82%
2024年

3-2 智能應用及科技創新

智能客服

因應傳統金融數位轉型，第一銀行推出智能機器人「小e」進駐客服中心，整合自然語言分析與機器學習等AI技術，打造全方位服務的全能虛擬行員，讓客戶透過官方LINE、網頁及APP行動裝置搭配簡單的操作介面，以文字或語音方式進行擬人化的互動，享受24小時不打烊、秒問秒回的專業線上詢答；另為響應雙語金融服務，亦提供英文版智能客服，滿足外籍人士對數位化銀行服務的需求。截至2024年底累計1,825,018人次使用「智能客服」，回應準確率達98%。

智能理財

因應臺灣進入高齡化社會致退休規劃需求殷切，第一銀行於2020年10月推出「e-First智能理財」服務，為全國率先採用國際投資研究機構-晨星(Morning Star)的演算法，搭配三百多位專家，以「人機協作」模式為投資人配置資產與篩選最適合之基金標的。不同於市場上之機器人理財，除了照顧小資族、上班族等普羅大眾之投資需求外，獨創「樂齡退休月月領」投資計劃，讓客戶退休時每月有固定的現金收入，補足退休三大支柱(社會保險、職業退休金、個人儲蓄與投資)中個人儲蓄與投資的不足，進一步提高所得替代率。截至2024年底累計約4萬名客戶投資，投資餘額新台幣18.01億元。



供應鏈融資導入區塊鏈技術

第一銀行及特力集團攜手合作，運用區塊鏈技術資訊不易竄改的特性，將特力集團供應鏈融資之發票及付款等交易資訊，自企業ERP系統直接透過區塊鏈傳輸至第一銀行供應鏈融資平台，除可減少人工失誤、節省作業成本及強化資訊內控外，更可加速交易資訊傳遞，提高資金調度效率，縮短供應商取得融資資金之時間。

智慧(GIS)派工系統暨客戶情蒐管理圖台

為持續促進數位化發展，第一銀行於企業放款領域導入地理資訊系統(GIS)技術應用，推出「智慧(GIS)派工」暨「客戶情蒐管理圖台」兩項模組，串接大數據分析專利模型及內外部資料，並發展法金新戶模型，將客戶位置及商業情報以視覺化方式呈現於行動裝置，結合計算最佳拜訪路徑、行銷資源配置及關懷企業輔助與開拓新戶輔助等三項專利，除解決既有業務流程缺即時名單、缺分派工具及缺整合資訊等三項痛點外，亦提高前線業務人員自主開發探索周遭企業客戶之能力及成案之機率。截至2024年底，本案共建置815個口袋名單，收錄34,179位企業客戶，並運用大數據模型協助建立2檔行銷活動，新增往來126戶企業戶，其中79戶已核准授信額度，榮獲第21屆國家品牌玉山獎「最佳產品類」全國首獎殊榮及第十二屆台灣傑出金融業務菁業獎「最佳數位金融獎」優等肯定。



3-3 打造數位創新金融環境

AI人工智慧運用

- 第一銀行推廣「第e數速貸」業務，除提供信貸線上試算額度及申請服務，並運用AI智能鑑價模型，客戶於線上輸入欲申請房貸之不動產地址及個人基本資料，可立即試算房貸額度與利率，另為加速小額信貸核貸效率，建立「單一申貸入口」，積極邀請銀行薪轉客戶申請信用貸款，並導入自動徵審機制，減少人工作業流程。2024年於數位通路試算信貸及房貸額度共40,878筆，申辦案件共55,502件。
- 配合政府政策支持小微企業發展，第一銀行積極推動「微企e時貸」業務，運用AI智能模型，提供小微企業客戶線上試算貸款額度服務。2024年度透過微企e時貸平台申貸案件共5,621件。

機器人流程自動化 (Robotic Process Automation, RPA)

RPA應用於各項作業流程，例如於授信徵審過程中，協助蒐集具規則性且高重複性的客戶資料進行分析或審核，截至2024年底已有187個RPA作業流程正式上線，累計減少106萬小時作業人力，相當於530.11位全職員工的工作量。

行動及網路投保

提供消費者多元通路購買保險商品，客戶可透過第一銀行理財專員行動投保或自行利用第一銀行數位通路購買行動及網路投保商品。2024年透過行動投保銷售750件、網路投保銷售3,787件。

一站式開戶

第一金證券與第一銀行合作針對新客戶可同時於線上開立證券及銀行數位帳戶，並同步完成證券交割戶綁定，2024年共完成735戶開戶作業。

第一金證券ESG智能永續指標數據平台

平台提供投資人經由AI演算的ESG評分資訊，包含個股查詢、類股彙整查詢、ESG分項查詢、帳戶庫存查詢，ETF也可連結成分股查詢個別股票評分，資訊可從「第e贏家」、「移動贏家」APP兩個交易平台進入查詢，更可以直接連結下單功能，進入交易頁面查詢個股即時報價及下單買賣。



3-4 數位金流

第一銀行運用企業金融領導地位及海外布局完整的優勢，建置跨境資金管理(含「第 e 金網-海外分行網銀」及「第 e 金網-全球資金管理業務」)、跨境企業金流(如供應鏈融資業務、銷售鏈融資業務)、跨境消費金流(如跨境第三方支付業務)及跨境清算系統。

金邊分行數位金融服務

金邊分行除以實體分行提供當地民眾傳統金融服務外，亦提供網路銀行及行動銀行APP服務，包括「非約定轉帳/匯款功能及eSecure推播驗證服務」、行動銀行APP大額匯款單據上傳、跨行轉帳等功能；2023年加入當地Bakong區塊鏈系統，提高客戶收付效率及安全性，促進普惠金融；2024年東國央行核准金邊分行新增Account Link功能，方便個人用戶管理銀行帳戶，並為企業提供跨行資金集中管理解決方案，提升財務作業效率，優化資金流動。

行動支付

第一銀行導入「台灣Pay」共通QR Code服務，透過「第e行動-一銀行動支付」、「iLEO台灣Pay」或「台灣行動支付」APP掃描QR Code進行行動支付、購物、繳費/稅、轉帳及提款，亦可結合雲端發票，無限延展智慧生活的便利。

信用卡行動支付

為提供信用卡客戶便捷之支付工具，第一銀行信用卡可應用於台灣Pay、Google Pay、Apple Pay及SamsungPay等多項支付平台，客戶得依其使用之行動裝置選擇適合的支付方式，並舉辦多項行銷活動，引導客戶使用行動支付工具，減少現金使用，提升國內行動支付交易量，為提高卡友使用行動支付之意願，於2024年12月啟用快速綁定Apple Pay、Line Pay功能。截至2024年底，信用卡行動支付綁卡量為1,249,423卡，較2023年成長17.6%。

約定連結存款帳戶付款服務 (Account Link)

為拓增存款帳戶之行動支付應用場域，滿足客戶日常生活各式場域之付款需求，第一銀行與「街口」(街口支付)、「一卡通」(iPASS MONEY)、「悠遊卡」(悠遊付)、「全聯(全支付)」等九家電子支付業者合作「約定連結存款帳戶付款服務(Account Link)」，合作數量為同業之冠，其中與一卡通合作推出「iPASS MONEY」直連數位帳戶開戶服務，為首家上線之公股行庫，帳戶開立完成後即由系統自動進行帳戶連結，另與一卡通進行「反向連結」合作，客戶可透過iLEO APP將帳戶與「iPASS MONEY」連結，加速綁定流程並拓增行動銀行服務內容。

3-5 數位無障礙金融服務

為提供身心障礙者基本、平等及合理便利之金融服務，第一銀行、第一金證券及第一金人壽於數位平台設置金融友善服務專區，第一金投信亦提供金融友善相關服務，以改善身心障礙客戶之數位金融落差。

第一銀行 - 友善金融服務網 (無障礙網路銀行相關服務)		<ul style="list-style-type: none">友善金融服務網提供簡易型網銀(含臺/外幣帳戶服務、理財KYC評估、變更網銀登入代號/密碼等功能)、金融資訊查詢、簡易eATM、身障者優惠申請等服務項目，並刊登無障礙服務相關公告資訊。第一銀行簡易型eATM、簡易型網銀、友善金融服務網分別取得國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範2.0版」A、AA、AAA等級標章，提供優質之無障礙網路服務。
第一金證券 - 金融友善服務專區		<ul style="list-style-type: none">提供24小時不間斷線上行情查詢、線上開戶、網路下單、移動贏家APP平台等無障礙投資服務。介面可調整文字級數大小，圖解式說明，並揭示專線及提供解說服務。電話語音報價及交易服務，供網路使用、聽力及行動障礙者亦能參與投資交易，2023年新增語音導讀服務，將文字播放為口語功能。取得國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範2.0版」AA等級標章。
第一金人壽 - 友善服務專區		<ul style="list-style-type: none">提供微型保險商品資訊、友善服務措施及公司簡介等資訊。官網「A+人生」專區，分析客戶保障需求，提供保險規劃服務。「第一金人壽網路投保」平台及基富通「保障型保險商品平台」等，提供無障礙投保管道。取得國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範2.0版」AA等級標章。
第一金投信 - 金融友善服務措施		<ul style="list-style-type: none">提供無障礙設施，於營業場所一樓大廳設置「無障礙平面坡道」，大樓電梯設有扶手裝置。就所提供之金融商品，提供身心障礙者個別專人服務。

第一銀行持續提升身心障礙及外籍客戶使用ATM之便利性，2024年底全台共計543台ATM符合輪椅客戶使用，其中符合無障礙環境(如坡道等)之ATM有523台(含容膝ATM5台)，又有232台為提供視障民眾使用之語音ATM，並已新增存款功能，視障民眾可透過耳機插座插入耳機，進入無障礙語音模式，各項操作位置設有點字說明，供其觸覺清楚辨識，並藉由語音引導視障民眾按步驟操作，讓視障民眾不借助他人即可自行操作ATM完成所需交易或查詢；2023年已完成現有ATM之多國語言服務布建，新增日語、越南語、印尼語及泰國語等介面，提升金融服務之包容性。

3-6 異業結盟

持續透過策略聯盟將集團金融服務內嵌在食衣住行育樂等各場域，攜手異業夥伴共同打造更貼近消費者之應用場景，2020年起迄今已累積110檔合作案，以「銀行即服務(BaaS)模式」及「銀行即平台(BaaP)模式」雙軸核心策略，拓展數位渠道並落實客戶經營，創建1加1大於2的異業結盟生態圈。



在銀行即服務(BaaS)模式上，持續透過包裝專屬優惠相互導流客群，擴大創造綜效並培養客戶黏著度。例如與「網路購物」場景業者Yahoo購物中心及遊戲業者「智冠科技」合作數位帳戶開戶及多元業務活動推廣，將金融產品服務嵌入不同場域，服務更多元及年齡層的族群。

銀行即平台(BaaP)模式發展亦逐步成熟，如於iLEO APP上推出「第e好生活」一站式生活場景專區，內容包括旅遊、租屋、綠色消費及慈善等4個場景，2023年11月上線至2024年底，已累積造訪逾20萬次，另與全臺最大規模計程車業者5568集團台灣大車隊合作，透過異業結盟API串接，可於iLEO APP上同步完成叫車與付款，提供便捷、友善及安全的服務平台。

此外，異業結盟亦落實普惠金融與ESG永續生活理念，攜手遠創智慧uTagGo提供客戶以粉獅幣兌換「減碳車幣」，用以折抵國道通行費與停車費，減少繳費單紙本印製，另與「雲端發票APP」業者串接生活繳費、簡易三碼對獎及LINE發票中獎通知等服務，並舉辦行銷推廣活動，以具體行動響應環保。



客戶於iLEO APP同步完成叫車與付款



將易遊網(旅遊)功能串接於iLEO APP上致力於發展生活、支付、旅行、租屋等生活場景

3-7 社群媒體

第一金融集團將社群平台視為與客戶溝通的重要橋梁，藉此開發新通路、新服務及新客源。



01. 新型通路	02. 新型服務	03. 新型客源
<ul style="list-style-type: none">開發線上用戶，提供產品服務與即時客服。虛實整合社群、第e個網、第e行動、實體分行等通路，延伸服務的範圍與內容。	<ul style="list-style-type: none">客戶屬性分群，設計客製化訊息及服務。提供線上客服、線上取號等快捷、簡易的銀行服務，加深客戶使用與黏著度。深耕既有客戶，提供全通路整合服務。	<ul style="list-style-type: none">吸引數位原住民、年輕人、網路使用者加入。分析客戶行為數據，精準行銷目標客群。

第一銀行「第e好康」臉書粉絲團結合產品與生活時事議題編製貼文，提升各年齡客群溝通黏著度		74.2萬 粉絲數	299件 行銷推廣案件	759.5萬 觸及
第一銀行Instagram藉由抽獎、限時動態、reels短影音等豐富活潑之內容吸引年輕族群注意			3.7萬 粉絲數	
第一銀行YouTube頻道除「第一夯話題」、「第一解憂電台」及「全能行員」等節目，觸及不同客群並介紹銀行金融產品			3.1萬 訂閱數	
第一銀行LINE官方帳號推出多元服務、小粉獅貼圖及貼標互動活動，力求精準化行銷		673.4萬 累積好友數	81.3萬 綁定個人化服務	167篇 推廣業務案件 28,150萬 觸及
推出《一銀陪你聊「新」事》Podcast節目，探討氣候行動、健康與福祉、優質教育及性別平權等永續議題			2024年總下載數較2023年4.4萬次遽增為11.5萬次	
第一金投信臉書粉絲團藉由提供市場動態、基金資訊、科技新知、活動訊息及理財好書等主題與粉絲進行溝通		4萬 粉絲數	176篇 貼文	355萬 觸及
第一金投信LINE官方帳號透過基金優惠資訊、最新市場動態、產業新知等訊息，提供最新投資動向		1.5萬 累積好友數	199則 訊息	126萬 觸及
第一金投信YouTube頻道，透過線上影音，分享市場關注之投資資訊並舉辦線上直播，提供粉絲掌握投資脈動		3,512 訂閱數	29 支影片	33萬 觀看

人才留任與友善福利

GRI：GRI 2-19、201-3、401-1、401-2、401-3、404-2
SASB：FN-CF-270a.1

4-1 具競爭力薪酬及績效管理制度

第一金控定期參酌專業機構對市場薪酬及福利水準之調查報告，員工年度全薪居於市場P70水準(即優於市場上70%之金融同業)，2024年辦理全面調薪約4.6%，加計升等晉級、滿級獎勵金，整體調薪幅度超過8%，非擔任主管職務之全時員工平均薪資1,539千元，較2023年1,397千元成長10.16%。2024年員工福利費用總支出為200.8億元，較2023年187.3億元成長7.21%。

海外單位則引進國際性管理顧問公司之全球薪資調查報告，並參酌各地經濟數據與調薪趨勢預測及當地同業交流資訊，依循職位給薪原則，逐年調整就地僱用人員薪酬水準，同時關注全球人力資源相關之議題，強化就地僱用人員生活照護與勞動法令之遵循。

第一金控海內外營運據點，不論台籍或就地僱用員工之平均月薪皆高於或貼近當地生活工資。我們採用Anker的生活工資計算方法論(Anker Methodology for Estimating a Living Wage)，透過Numbeo資料庫與國內衛福部所公告之每月生活所必需生活費，建立第一金控全球營運據點的生活工資資料庫，評估員工薪資與生活工資的差異，進行根據第一金控的公平薪酬框架，實現體面勞動的工作職場。

◎ 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

項目 \ 年度	2021	2022	2023	2024	增 (減) 比率 (%)
人數	8,171	8,360	8,473	8,543	0.83
薪資平均數 (千元)	1,294	1,337	1,397	1,539	10.16
薪資中位數 (千元)	1,180	1,245	1,293	1,402	8.43

＊：依據臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司及境外指數股票型基金上市之境外基金機構資訊申報作業辦法第三條第一項第三十一款規定計算。

◎ 第一金控國內營運據點 (六大主要都會) 薪資與生活工資比較表

單位：新台幣/元

區域	平均月薪資 (A)	2024年衛福部公告每月生活所必需數額 (B)	比率 (A/B) (%)
台北市	71,657	19,649	365
新北市	64,814	16,400	395
桃園市	69,705	15,977	436
台中市	70,528	15,518	455
台南市	69,567	14,230	489
高雄市	72,083	14,419	500

◎ 第一金控海外營運據點薪資與生活工資比較表

單位：新台幣/元

國家	城市	平均月薪資 (台籍員工)	平均月薪資 (就地僱用員工)	當地生活工資*	符合程度
美國	紐約	262,558	247,458	152,200	優於當地生活工資
	洛杉磯	254,946	198,319	136,362	
	休士頓	242,684	176,861	137,795	
	關島	261,253	102,757	98,853	
加拿大	溫哥華	328,305	130,325	93,779	
	多倫多	285,981	133,496	94,251	
新加坡	新加坡	281,206	155,325	119,590	
越南	河內市	276,759	29,610	12,917	
	胡志明市	252,285	29,147	14,786	
柬埔寨	金邊	256,710	23,341	12,568	
英國	倫敦	272,954	178,588	120,558	
德國	法蘭克福	288,599	251,473	123,998	
澳洲	布里斯本	258,140	192,623	110,612	
菲律賓	馬尼拉	242,728	31,825	15,914	貼近當地生活工資
日本	東京	253,171	104,338	73,123	
寮國	永珍	276,893	35,104	6,836	
	上海	251,226	53,674	45,348	
	廈門	252,558	47,438	24,785	
	成都	246,250	36,659	26,506	
中國 (含港澳)	澳門	285,972	79,113	61,512	
	香港	254,833	101,585	109,947	

＊：生活工資係指為員工及其家庭提供合理之生活水準所需的薪資水準，同時須考量國情，並計算在正常工時內完成之工作。本表所列之當地生活工資源自全球最大之生活工資資料庫Numbeo，<https://www.numbeo.com/cost-of-living/>。

本公司提供公平合理之員工績效考核制度，建立員工對公司賦予其個人目標之共識，於年度終了時參酌年中評核成績考核全年度績效，年度獎金中約35%係根據個別員工之長期績效及特殊貢獻核給，各子公司針對永續金融商品及服務之推廣與銷售亦訂有獎勵制度，ESG教育訓練於績效考核之占比約5~6%，2024年本集團之員工薪酬與永續金融商品績效相關之占比為30.2%。另訂定「員工認購股份辦法」，於本公司辦理現金增資時，依據職等、年資及績效等考量分配各公司員工可優於市價認購之股數，員工酬勞配發之計算因子亦包含年資及職等，員工晉升評比除採計近9年之考核及獎懲記錄外，儲備主管人員甄選及晉升時，亦採計近5年之考核結果，並將志工活動參與列為必要項目，顯見本集團員工之薪酬與長期績效及永續發展策略高度連動，並經由塑造團隊合作之敏捷式溝通文化，快速因應市場趨勢變化。

◎ 員工績效評估方式

適用對象	執行頻率	執行內容	成果
高階主管* (3.1%)	不定期	根據各公司關鍵指標進行檢視及考核，檢視內容包含財務面向及非財務面向指標	作為年終績效考核、薪資及績效獎金調整分配之依據
○ 目標管理制度			
高階主管以外 全體同仁* (96.9%)	每年上下 兩期及年終	績效評估結果作為核心人才遴選、薪資調整、績效獎金分配之決策依據	主管得依員工表現透過績效考核計畫，協助其精進或改善，年度獎金中約35%係根據個別員工之長期績效及特殊貢獻核給
○ 多維度評量			
主管* (17%)	不定期	評量面向涵括直屬主管、部屬、自評等，以評估其管理表現及領導潛力	作為主管人員職涯發展的參考依據
○ 團隊合作之績效評估			
業務人員	激勵活動、 年終	將部門營運績效與業務人員之考核連動，個人業務能力、薪酬獎金與部門業績有高度連結	將當年度部門績效作為發放年度薪酬績效獎金分配之重要依據
○ 敏捷式溝通			
業務人員	不定期	針對業務單位同仁進行業績目標考核，並分享商品銷售技巧等專業知識，主管亦依個別同仁表現給予回饋，以達成年度業績目標	依團隊業務目標檢視業務人員之績效，依其表現調整其薪獎給付，或協助其精進或改善，以達成團隊目標

*：績效評估人數佔全體員工之比例



4-2 人才留任措施

第一金控透過福利未來式留任人才，鼓勵員工長期儲蓄規劃未來退休生活，繼第一銀行自2019年起辦理「員工儲蓄暨員工持股信託」，提供任職滿半年以上之正式員工依個人意願選擇參加儲蓄或持股信託方案，集團各公司自2024年起全面開辦員工持股信託，由公司每月補助提存定額資金投資並長期持有第一金控股票，以強化向心力，截至2024年底參與率94.98%。公提金帳戶投資餘額依員工參加年資訂定領回比例如下：

參加年資	可提領公提金帳戶餘額百分比 (%)
未滿三年者	0
滿三年者，且未滿六年者	50 (另加本部分所孳生收益或損失)
滿六年者	100 (另加本部分所孳生收益或損失)

第一金投信訂有「投資研究人員獎懲核定辦法」，基金經理人於基金操作績效持續達到二年期或三年期之標準時，採分期方式發給長期績效獎金，促其重視長期績效之表現。



第一金人壽除提供員工持股信託，另按月為員工提撥留職福利金，並依員工意願轉購團體年金保險，提升同仁退休後之經濟自主能力，至2024年底計有153人參加，累計提撥5,728萬元。

第一金控致力於推動幸福企業的職場氛圍，提供完善的福利措施及薪獎制度，透過具激勵性之獎酬分配機制鼓勵員工爭取績效，並建立暢通的升遷管道，定期辦理儲備各級主管及海外經營管理人才甄選、考核與培訓升遷，依員工屬性、經歷、特質等建置資料庫彙整分析，做為員工職涯發展規劃的重要參酌資訊，除用以補充離退人力之一般新進員工外，其餘專業人才及管理人才多由內部自行培育。我們亦鼓勵員工利用公餘時間在職進修學習，並依課程、級別補助其學費，且員工攻讀國內外碩士以上學位可申請留職停薪，期間最長三年，培育員工具有終身被雇用之能力，以提升企業之續航力。

為促進內部人才流動並規劃員工職涯發展，除加強內部職缺資訊揭露，注重員工在職訓練外，並實施系統化職務輪調，俾降低員工之離職率，截至2024年底本集團離職率為5.52%，惟若扣除依勞基法強制退休者，則離職率為4.54%，內部職缺填補率為76.67%。

本公司近年來多次調升新進人員起薪，調升幅度6.5%於同業居中上水準，基層人員起薪與我國最低薪資比例約1.5:1，並藉由透明公平之升遷及績效考核機制，建立差異化獎金制度，2024年新進人員留任率86.61%。退休人員則依「員工退休金支給規則」發給退休金，2024年總計提撥退休金約6.82億元。

◎ 2024年員工離職率統計表

至2024年底	員工 總數	離職女性員工				離職男性員工				合計	
		未滿 30歲	30~50 歲	51歲 以上	65歲 屆齡 退休	未滿 30歲	30~50 歲	51歲 以上	65歲 屆齡 退休		
臺灣員工數	9,726	62	103	33	64	63	96	23	37	262	219
占總員工數百分比 (%)	94.27	0.6	1.0	0.32	0.62	0.61	0.93	0.22	0.36	2.54	2.12
海外員工數	591	23	20	11	0	16	14	4	0	54	34
占總員工數百分比 (%)	5.73	0.22	0.19	0.11	0	0.16	0.14	0.04	0	0.52	0.33
合計	10,317	85	123	44	64	79	110	27	37	316	253
百分比 (%)	100	0.82	1.19	0.43	0.62	0.77	1.07	0.26	0.36	3.06	2.45
占全集團同性別 / 年齡同仁百分比 (%)	-	8.6	3.37	2.86	-	14.8	5.04	1.9	-	5.11	6.11

◎ 歷年員工離職率及招聘成本一覽表

項目 \ 年度	2021	2022	2023	2024
員工離職率 (%)	6.96	7.08	5.65	5.52
員工離職率 (%) - 不含退休人員	5.81	6.03	4.79	4.54
員工自願離職率 (%)	5.67	5.92	4.70	4.36
平均員工招聘成本 (元)*	11,708	12,875	9,287	16,742
員工總數 (人)	9,969	10,095	10,305	10,317

*：平均員工招聘成本=(全年度招募費用/新進人員人數)+教育訓練費用。2024年因擴大校園徵才規模，且新進員額減少，故平均招聘成本增加。

◎ 歷年內部職缺填補比率

類別 \ 年度	2021	2022	2023	2024
內部職缺填補率 (%) *1	79.53	70.07	74.73	76.67
管理職填補率 (%)	99.29	99.40	100	100
非管理職填補率 (%)	42.67	32.03	43.37	25.41 *2

*1：填補率=內部錄取人數／職務缺額

*2：2024年因資訊、法遵等專業職缺較多，較難由內部轉任，多由外部聘任，故非管理職填補率下降。

◎ 歷年集團提撥退休金資訊

類別 \ 年度	2021	2022	2023	2024
勞退新制	290,930	331,939	347,283	378,830
勞退舊制	334,556	306,310	280,610	274,224
海外人員	17,883	19,576	24,844	29,302

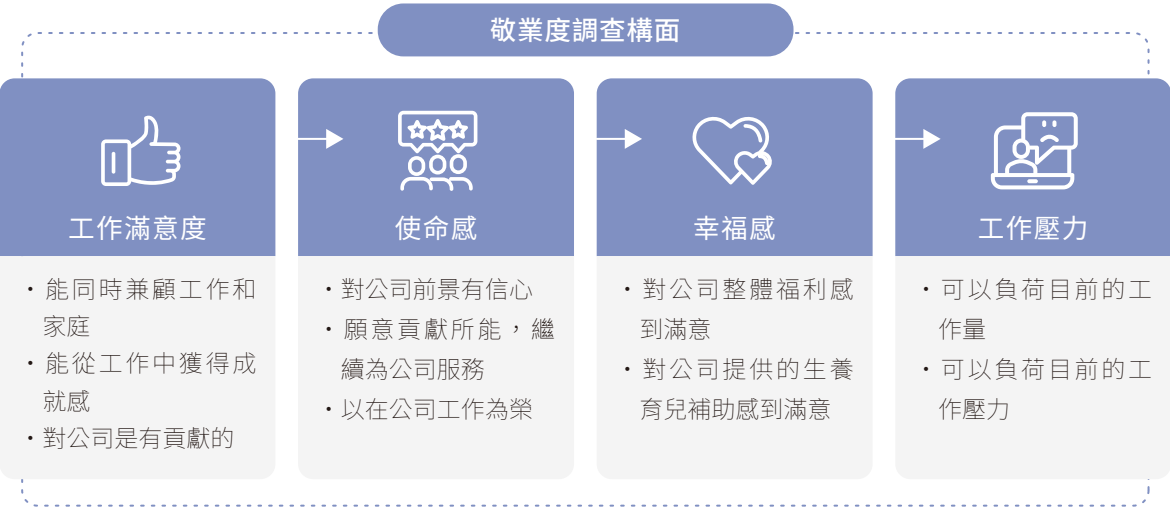
單位：千元

詳細提撥計畫及提撥情形
請參考本公司2024年度年報第34頁



4-3 敬業度調查

自2017年起本集團透過辦理員工敬業度調查，傾聽同仁對工作之滿意度、對公司之認同度及訓練發展之建議，進而改善優化相關經營管理制度，2024年整體員工敬業度90.54%，顯見集團員工積極投入工作，願共同實現集團目標與使命，亦代表面對瞬息萬變的金融環境，敏捷式溝通與管理模式有效鞏固團隊向心力，強化組織韌性，創造成功企業文化。



◎ 近三年集團員工敬業度調查結果

項目 \ 年度	2022	2023	2024
問卷份數	9,375	9,557	9,638
收回份數	9,201 (男：3,759/女：5,442)	9,319 (男：3,913/女：5,406)	9,421(男：3,889/女：5,532)
收回率 (%)	98.14	97.58	97.75
整體敬業度 (%)	91.74	91.88	90.54
男性敬業度 (%)	92.77	92.98	92.11
女性敬業度 (%)	91.04	91.16	89.43

*：>90%係指高敬業度，80~90%中敬業度，<80%為低敬業度。

改善機制

- 由資深學長姐帶領及輔導新進同仁，協助其盡速熟悉工作內容與企業文化，輔以主管關懷，提升人才留任率。
- 加強職能教育訓練，人才派任機制透明。
- 指派高績效高潛力人員參加專業訓練課程。
- 強化員工福利措施，提升員工福利支出。
- 每月召開勞資會議，保持良好溝通管道。

改善成效

- 2024年末滿30歲、30~50歲、51歲以上及整體員工離職率均較2023年減降。
- 2024年員工平均訓練成本及總費用均較2023年增加。
- 2024年集團員工福利費用總支出為200.8億元，較2023年187.3億元成長7.21%。
- 2024年勞資會議討論議案較2023年增加。

有關重要工作變動最短通知期，本公司業依循國際勞工組織「ILO強迫勞動公約指標」及我國「勞動基準法」、「就業服務法」、「性別平等工作法」、「中高齡者及高齡者就業促進法」等勞動法規，明定於工作規則及人事管理相關章則，包括：因應業務需要進行人力調派，均於一週前函知員工異動情形；海外員工之派任均給予合理時間讓員工了解派任國法規、文化、生活須知及業務交接；規定因歇業、轉讓、虧損、業務緊縮、業務性質變更或員工對於所擔任之工作確不能勝任時，得預告終止勞動契約，預告期間如下：(1)繼續工作3個月以上未滿1年者，於10日前預告之。(2)繼續工作1年以上未滿3年者，於20日前預告之。(3)繼續工作3年以上者，於30日前預告之。

為維持良好溝通互動，各公司提供多種員工溝通及檢舉管道，並保護檢舉人不因檢舉而受不當處置，員工可採用下列溝通、申訴、檢舉管道。

員工溝通、申訴、檢舉管道

- 集團各公司訂有經各該公司董事會審議通過之檢舉制度，並設置專線電話、傳真、電子郵件信箱等檢舉管道公告於公司網站，由法令遵循單位/內部稽核單位/自行查核主管為檢舉案件之受理單位，並視案件類型指定具職權行使獨立性之單位負責調查，以有效處理舉報事宜。
- 本公司網站「利害關係人溝通」項下設有員工申訴專線電話與電子郵件信箱，另「企業永續發展-永續報告書」項下設有利害關係人意見調查表，均為員工溝通申訴管道。
- 各公司法令遵循制度規定「法令遵循主管對違法違規情事應提出改進建議，若所提改進建議不為管理階層採納，將肇致公司重大損失者，應立即作成報告陳核，並通知監察人/獨立董事及審計委員會，同時通報主管機關。」
- 各公司內部網站設置「總經理信箱」、「Ideas信箱」、「關懷員工服務專線」或「總稽核信箱」等透明、平等、便利之申訴管道並妥善處理回應。
- 公告函知各公司之「性騷擾防治措施申訴及懲處辦法」，受理性騷擾申訴之專線電話、傳真及電子郵件信箱，並於公司網站及工作場所顯著之處公開揭示之，且每年對全體員工進行性騷擾防治教育訓練。
- 絕不容忍職場霸凌或騷擾行為，如接獲不法侵害、歧視與騷擾事件之通報，將依規協助同仁即時處置問題，並提供心理輔導及法律協助。
- 透過提案制度或主題競賽等方式，鼓勵員工主動提出流程改善建議，2024年共提出271項員工建議事項，包括提升服務品質、改良現行業務、改進自動化服務項目、改善作業方法、節省各項費用及塑造企業形象等項目，皆轉請各相關單位詳加參考研究，並有82項獲採行辦理。
- 定期召開「勞資會議」或於月會就各部門員工意見提出檢討、溝通，以通暢勞資交流平台。
- 辦理員工敬業度調查，提供員工表達意見之管道，並擬定改善機制，追蹤改善成效。

4-4 友善健康幸福職場

為打造良好的工作環境，維護員工身心健康，激發員工熱忱與向心力，第一金控提供多元化員工(全職員工)健康管理機制與福利措施彙整如下：

健康管理

- 員工及眷屬健康檢查
- 健康促進活動與營養管理
- 醫師駐診及專任營養師
- 異常工作負荷促發疾病預防計畫
- 人因性危害預防計畫
- 母性員工健康保護計畫
- 無菸職場及空氣檢測維護
- 員工心理諮詢服務
- 流感疫苗接種及癌症篩檢
- 住院員工關懷



各項慰問金

- 重大災害、傷病慰問金
- 退休人員、在職亡故人員遺族三節慰問金

設置職工福利委員會

- 三節補助員工文康活動並發放禮盒
- 員工慶生
- 致贈退休人員紀念品
- 親屬住院醫療、喪葬撫卹金
- 子女獎助學金



各項福利補助

- 結婚、生育補助
- 大專院校進修補助
- 外語進修測驗補助
- 證照測驗報名費補助
- 慶生活動、歲末聯歡及休假旅遊補助
- 喪葬補助
- 文康課程及活動補助
- 運動場地租借補助
- 員工儲蓄暨持股信託
- 員工團體年金保險



員工宿舍及招待所

- 北投、澎湖及花蓮設置員工招待所
- 雙北市、新竹、台中、台南、高雄及恆春設置員工宿舍

優於法令請假規定

- 事假14日、病假30日及生理假3日內免扣薪資(新進員工到職當年度除外)
- 婚、喪及產(檢)假、陪產(檢)假、流產假日數優於法令規定
- 志工假1日
- 「人工好孕假」2日



◎ 2024年福利措施執行成效

結婚	<div><ul style="list-style-type: none">提供結婚津貼3萬元及優於勞基法之婚假14日，2024年有205人申請，核發津貼共615萬元。補助單身同仁參加內外部機構舉辦之未婚聯誼活動，2024年計6人申請，共補助7,200元。</div>
懷孕	<div><ul style="list-style-type: none">提供優於法令之安胎病、事假最高44日免扣薪(優於勞基法病假半薪，事假無薪)，不計入年度考核，不影響升遷，2024年計有148人申請，每人平均請假日數為17.6日。對於女性同仁進行人工受孕或試管嬰兒療程之侵入性療程者，自2023年起給予每年2日之人工好孕假，截至2024年底共82人次申請，28人成功懷孕。專任護理師及駐診醫師提供懷孕員工相關健康指導及諮詢服務。贈與妊娠員工「第一好孕包」，並適時評估其工作環境及場域調整。妊娠同仁有搭乘計程車通勤需求者，得檢據申請孕期交通補助，每人上限1萬元，2024年計補助75人共38.7萬元。</div>
生產	<div><ul style="list-style-type: none">提供女性員工產假58日(優於法令之56日)，產檢假8日(優於法令之7日)，非照顧者員工之陪產檢及陪產假亦為8日(優於法令之7日)，2024年全集團計263人申請優於法令部分之日數。提供生育津貼為第一胎10萬元、第二胎以上15萬元，2024年誕生245名新生兒，共補助2,929萬元。自2025年4月起更提高生育津貼為第三胎以上每胎補助25萬元。凡妊娠未滿3個月流產者給予產假7日，優於妊娠未滿2個月流產者給予產假5日之法令規定。贈與分娩後員工「第一媽咪包」，並適時評估其工作環境及場域調整。</div>
哺乳	<div><ul style="list-style-type: none">2023年總行大樓、延平大樓、資訊大樓、中山大樓與八德大樓等哺集乳室皆取得「特優」認證，效期為三年，2024年累計23人使用。舉辦職場哺乳及育兒健康講座。</div>
育兒	<div><ul style="list-style-type: none">提供優於法令之全薪事假(含家庭照顧假)14日，計579人申請，每人平均請假日數為3.16日。提供員工子女就讀中小學至大學之教育補助，2024年共補助1,185.7萬元。與知名連鎖企業簽訂企業托育合約，提供同仁優惠安全的托育服務。舉辦職場育兒/親子健康講座。保障育嬰留職停薪員工之升遷、考績及福利，2024年申請育嬰留停員工計有164人，復職率達96.89%，育嬰留停復職者滿一年之留任率為92.62%。</div>
休假旅遊補助 體育文康活動 志工假 員工心理諮詢 服務	<div><ul style="list-style-type: none">鼓勵同仁利用休假安排旅遊休閒活動，2024年共補助5,857.9萬元。成立17項體育文康社團，員工及眷屬計2,518人參與，並舉辦歌唱/桌球/壘球/羽球/撞球等活動，2024年總計1,564人次參與。2024年續辦志工假制度，累積3點折換志工假1日，計14人符合資格。每年舉辦退休員工聯誼活動。2024年集團員工接受張老師諮詢服務計226人次。</div>

生養育兒補助

休閒與關懷措施

◎ 2024年申請育嬰留停員工統計表

	2024 享有育嬰假 員工總數	2024 申請育嬰 留停人數	2024 原應復職 人數 (A)	2024 實際復職 人數 (B)	2023 實際復職 人數 (C)	2024 育嬰留停復職且 留任滿1年人數 (D)	復職率 (%) (B/A)	留任率 (%) (D/C)
合計 - 	282	134	132	129	103	97	97.73	94.17
合計 - 	388	30	29	27	19	16	93.10	84.21
合計 - 總	670	164	161	156	122	113	96.89	92.62

＊：第一金控依法保障員工申請育嬰假，不論是主要照顧者(女性員工)與非主要照顧者(男性員工)皆可申請六個月(24週)的育兒假，申請平均月投保薪資的8成新資。

◎ 歷年復職率及留任率統計表

項目 \ 年度	2021			2022			2023			2024		
			總計			總計			總計			總計
復職率 (%)	85.19	92.31	85.95	97.44	91.30	96.43	98.98	91.30	97.52	97.73	93.10	96.89
留任率 (%)	83.33	80.00	82.95	95.60	100	96.12	97.75	100	98.13	94.17	84.21	92.62



社會影響力

GRI：201-1、203-1、FS1、FS7、FS8、FS14、FS16
SASB：FN-CB-240a.4

5-1 公益策略

第一金控呼應聯合國永續發展目標(SDGs)，積極運用核心職能協助解決社會及環境問題，2024年持續聚焦「綠色關懷」、「社會關懷」、「藝術文創」及「體育競技」四大公益策略，整合集團各子公司、第一銀行文教基金會及第一銀行志工服務隊資源，攜手客戶、供應商與非營利組織共同投入公益活動，除提升品牌形象及企業之社會價值，亦帶動整體營運成長。

金額單位：萬元

解決方案		2022	2023	2024	
體育競技	商業效益	一銀聘僱體育選手為正職員工人數 / 對銀行之獲利貢獻	19人/4,592.3	19人/5,210.9	20人/6,055.6
	社會/環境效益	一銀男子桌球隊國內外參賽實績 (獎牌數)	16金15銀24銅	5金6銀19銅	24金19銀25銅
		一銀男子桌球隊選手獲得國內外競賽獎金	42	230	51
3 健康與福祉		舉辦全國網球及桌球錦標賽參與人數	因疫情取消	1,893人	1,655人
4 教育品質					
8 經濟與社會發展					
解決之社會環境問題		• 體育人才就業不易，提供穩定之工作機會，使其安心受訓，發揮潛力。 • 運動選手常因經費不足致缺乏參與國際及大型運動賽事之機會，影響在國際體壇的成績。			
驅動力		體力即國力，協助推展臺灣體育運動發展，提升國人及員工運動風氣，讓國內運動更加蓬勃發展，並培育具潛力的優秀選手，為企業挹注年輕及活力的生命力。			
影響力		我們贊助及舉辦各項體育活動已逾20年，藉由從小培育具潛力的優秀選手，除培育出不少桌球國手，為臺灣桌球運動發展奠定厚實之基礎外，內部亦帶動員工運動風氣，對外則成功提升本集團年輕、活力之品牌形象。			



金額單位：萬元

解決方案		2022	2023	2024	
<div>社會關懷</div> <div>1 消除貧窮</div> <div>2 消除貧窮</div> <div>3 健康與福祉</div> <div>4 教育品質</div>	商業效益	「GLORY+世界卡」流通卡數/收益	5,390卡/1,902	8,904卡/2,676	12,291卡/3,122
		「危險老舊建築物重建優惠融資專案」收益	34,895	54,666	77,096
		高齡者及身心障礙者安養信託收益	61	96	162
		「安心貸」逆向抵押房貸收益	768	1,313	1,898
		醫療生技或長期照護之貸款專案收益	990	4,538	831
		「勞工紓困貸款」及「微企e時貸」收益	29,761	15,270	19,394
		青年安心成家購屋貸款收益	55,703	78,911	179,983
		中小企業放款收益	2,038,078	2,147,812	2,324,579
		微型保險商品新契約保費收入	12	15	0.9
		公益開戶計畫新增戶數	4,655戶	3,634戶	9,595戶
<div>社會/環境效益</div> <div>5 性別平等</div> <div>8 經濟與環境</div>	走入偏鄉、校園及社區金融講座之受益人數	5,349人	4,133人	7,741人	
	客戶透過一銀信用卡捐助公益團體之金額	77,286	78,153	81,364	
	申辦數位帳戶及購買壽險提撥之捐助公益團體 / 社區整合型服務中心 (石頭湯) 金額	90.03	46.72	59.75	
	弱勢學童受益人數(包含世界卡回饋金、偏鄉早餐、弱勢學童認養及金融業教育獎助學金捐助) / 捐助金額	3,004人/478	3,145人/535	3,398人/536	
	公益尾牙伴手禮採購及弱勢團體表演所得金額	133	155	149	
	捐贈食物銀行受益戶數 / 金額	1,067戶/135	1,499戶/129	962戶/90	
	海外公益活動之受益人數 / 捐助金額	985人/45	1,760人/116	461人/61	
	國內義診活動受益人數 / 節省之醫療費用金額	740人/11.1	1,120/16.8	1,302人/19.5	
	扶持無醫鄉之受益人次 / 捐助金額	2,300人/230	4,265人/312	5,277人/204	
解決之社會環境問題		<ul style="list-style-type: none">城鄉貧富差距大，弱勢族群較難獲得安心就學資源及金融資訊與服務。都市建物屋齡過於老舊，不僅危害民眾生命財產安全，也嚴重影響居住品質。臺灣邁入高齡化社會，銀髮族照護資源不足問題日益嚴重。解決青年世代就學就業及少子化問題，讓青年世代能樂觀展望未來。讓臺灣朝向性別平等、多元尊重的社會邁進，使不同性別的人均能適性發展。前往國內外弱勢機構捐贈物資設備，以具體行動回饋、關懷社會。			
驅動力		秉持金融服務業的精神，透過多元的高齡及弱勢貸款與數位平臺，提供多樣性的金融服務，同時結合申辦數位帳戶及購買壽險產品提撥捐助金額、免費提供公益團體捐款訊息露出、鼓勵客戶透過信用卡捐款、捐助山區及偏鄉醫療站設備等行動，解決弱勢族群及偏鄉居民資源缺乏問題，將金融本業的影響力傳遞至全臺各個角落。			
影響力		推動金融包容性，並與SDGs結合，照顧青年購屋族群、保障高齡化社會銀髮族資產安全及捐助弱勢族群及偏鄉居民，亦大力支持微型企業，提供青年安心成家購屋貸款與「安心貸」，而以ESG為基礎之高齡者退休安養及身心障礙者照護信託資產餘額為334.54億元，另2024年捐助弱勢族群及偏鄉居民共計約8億2,315萬元。			

解決方案		2022	2023	2024	
綠色關懷	商業效益	綠色公益信用卡 (里仁卡、宜蘭卡、綠活卡及桃園卡) 之流通卡數 / 收益	265,397卡/6,198	287,192卡/6,283	279,551卡/5,414
		都更融資案件收益	38,133	53,831	59,751
		綠色貸款收益	217,506	261,882	285,444
		投資綠色債券收益	35,500	54,000	71,000
		「六大核心戰略產業」貸款收益*1	1,167,994	1,257,655	1,467,446
		再生能源永續貸款收益*2	4,573	5,950	7,126
		投資太陽能電廠收益	1,443	14,942	19,219
	植樹行銷活動新增綠活卡卡數 / 外匯存款 (美金元)	800卡/156,000	1,000卡/ 無辦理植樹節美元 優利定存活動	1,000卡/ 2,117,000	
社會/環境效益	環境教育受益人數	777人	2,496人	2,706人	
	植樹數/年吸碳量	2,900棵/29公噸CO2e	2,005棵/20公噸CO2e	3,260棵/33公噸CO2e	
	綠光傳愛計畫裝設LED燈具數/年減用電量 / 電費節省金額 / 減碳量	7,085組/62萬度/248/303公噸CO2e	4,686組/37萬度/158/201公噸CO2e	6,873組/69萬度/276/342公噸CO2e	
	投資太陽能電廠減碳量	6.65萬公噸CO2e	4.7萬公噸CO2e	4.76萬公噸CO2e	
	都更融資案件之地主收益	3,858,017	3,002,735	2,376,065	
	都更融資案件之減碳量	847.9公噸CO2e	1,091.2公噸CO2e	1,578.78公噸CO2e	
	綠色公益信用卡 (里仁卡、宜蘭卡、綠活卡及桃園卡) 回饋金	2,101	2,326	2,311	
	綠色志工參與 / 受益人次	918人/3,825人	810人/2,496人	1,420人/2,706人	
	志工服務滿意度 (%)	90.06	91.82	89.44	
	有機蔬果採購金額	33	75	150	
解決之社會環境問題	• 農作物產量不足，農民施作噴灑化學肥料及農藥以增加產量，須鼓勵有機農業，防止土地劣化，遏止生物多樣性的喪失。 • 原油、天然氣等天然資源之蘊藏量有限，須解決能源耗竭及永續能源不足之問題。				
驅動力	推動綠色金融的服務能力，提供綠色金融的知識、商品與服務，攜手客戶、供應商及社會大眾一同實踐環境永續，確保永續的消費和生產模式。				
影響力	我們結合核心職能協助產業轉型，開發並提供ESG商品及服務，並透過舉辦節能研討會、供應商大會、企業登峰金鑽講座、都市更新說明會及環境教育等活動，與客戶及供應商等主要利害關係人溝通本集團綠色金融商品政策及理念，2024年ESG相關企業貸款融資餘額達9,499.62億元，占整體企業貸款融資餘額78.76%。另結合集團各公司，運用第一銀行依綠活卡簽帳金額2‰捐贈之回饋金攜手供應商及客戶，協助18所能源弱勢中小學裝設6,873套LED燈具，並植樹3,260棵，實踐綠色關懷。此外提供都更一條龍金融服務，協助住戶重塑家園提升房產價值，同時打造綠建築，以響應政府推動環境友善及低碳城市之目標。				
*1：原為「五加二產業」(智慧機械「亞洲、矽谷、綠能科技、生醫產業、國防產業、新農業及循環經濟」專案貸款，自2022年起變更為「六大核心戰略產業」(包含資訊及數位、資安卓越、臺灣精準健康、綠電及再生能源、國防及戰略、民生及戰備等六大產業)專案貸款。					
*2：原為「再生能源創能貸款」，自2022年更名為「再生能源永續貸款」。					

解決方案		2022	2023	2024	
藝術文創	商業效益	文化創意產業貸款收益	68,869	82,051	77,866
	社會/環境效益	文化創意產業貸款戶數	4,364戶	3,819戶	3,572戶
		文化創意產業貸款之影視業戶數	245戶	225戶	209戶
		醫療院所及大型音樂會之總參與人次 / 場次 (線上總觀看人次 / 場次)	1,800人/1場 (90,000人/6場)	5,600人/9場 (無舉辦線上)	6,400人/7場 (無舉辦線上)
		藝文展覽總參與人次 / 場次 (線上總觀看人次 / 場次)	9,000人/9場 (18,173人/1場)	5,000人/5場 (無舉辦線上)	5,000人/5場 (無舉辦線上)
解決之社會環境問題		• 提供新銳歌手、音樂家及弱勢團體展演舞台。 • 過對文創產業之融資與授信，挹注產業發展所需資金，協助轉型發展。			
驅動力		透過金融商品或服務協助文創產業發展，推廣藝文教育公益，拓展全民藝文視野，傳承臺灣傳統藝術及文化，提升客戶及員工藝文氣息，增進客戶忠誠度。			
影響力		長期與文化部配合，自2004年起開辦電影輔導金信託業務，2020~2024年共承作135件，承作金額約15.14億元;亦協助國內文創產業發展，包括推動文化部「加強文化創意產業升級轉型貸款」及「文化創意產業青年創業及啟動金貸款」等各類型文創貸款，2024年文創產業貸款總授信餘額達284.58億元，另亦推動文化部「加強文化創意產業升級轉型貸款」及「文化創意產業青年創業及啟動金貸款」等各類型文創貸款，並持續舉辦實體或線上音樂會及本土藝文展覽，將資源挹注文化藝術活動及文化創意產業，以促進文化發展。			

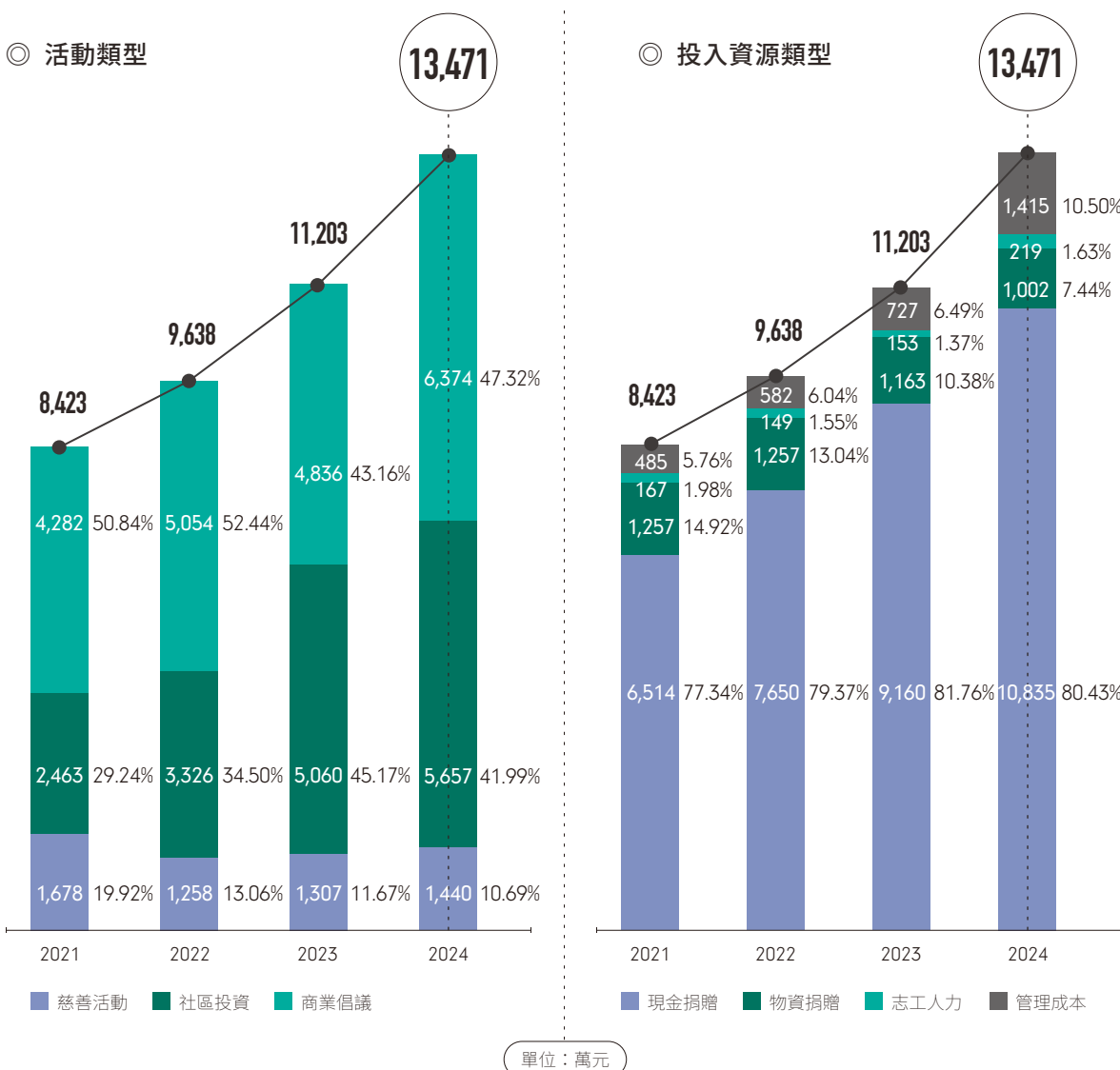
「璀璨時光金曲饗宴」音樂會



| 「璀璨時光金曲饗宴」音樂會

5-2 效益評估

為有效衡量投入資源及產出效益，第一金控採用倫敦標竿管理集團(London Benchmarking Group，簡稱LBG)之社區投資管理模式，利用量化數據方式，評估各專案的投入資源、效益、成果及對社會長期的影響力。2024年四大公益策略總計投入13,471萬元，依LBG模式評估最近四年度之投入比重如下：



5-3 志工服務

第一金控自2011年起成立志工服務隊，包括推廣環境永續的「綠色志工」及關懷弱勢的「愛心志工」。2024年共辦理173場公益活動，其中愛心志工活動57場、綠色志工活動46場及走入校園與社區金融知識宣導活動70場，自2011至2024年止，集團志工參與活動已達29,161人次，並有251,866人次受益，服務總時數高達117,083小時。為了解參加人員對志工活動之滿意度，2024年發放8,090份調查問卷，問卷回收率98.71%，其中89.44%對活動舉辦內容表示滿意。

◎ 歷年來第一金控綠色志工及愛心志工團服務時數統計

年份	時數 (小時)	參與人次	受益人次
2011-2020	92,783	22,688	91,602
2021	6,045	1,559	17,150
2022	5,199	1,312	109,270
2023	5,494	1,484	17,153
2024	7,562	2,118	16,691
累 計	117,083	29,161	251,866



| 邀請「高雄市茂林國小魯凱歌謠隊」參加「百年府城之永續旅行」



金融教育推廣計畫

第一金控以實際行動扶助弱勢族群，積極運用核心職能協助弱勢民眾瞭解金融知識，保障自身權益，每年由員工組成志工服務隊至偏鄉社區、學校及社福團體分享金融或理財觀念，持續擴大金融知識普及化，亦開啟學童學習金融知識的機會，並將高齡者安養信託及身心障礙者照護信託產品觀念導入志工服務，讓長者及身心障礙者家庭之經濟安全獲得妥善之照護。

▼ 提供弱勢族群及偏鄉地區金融教育			
服務項目	2022	2023	2024
前進偏鄉、校園及社區金融教育宣導	場次：55 參與人次：4,965	場次：59 參與人次：3,909	場次：70 參與人次：7,488
志工服務結合安養、身心障礙信託推廣	前往社團法人台中市忘憂草協會、社團法人新竹縣身心障礙者扶助協會，宣導安養信託知識，提供弱勢居民更全方位的保障。 場次：2場 受益人次：330人次	前往社團法人臺北市臻佑祥社會服務協會宣導安養信託及以房養老，提供弱勢居民更全方位的保障。 場次：1場 受益人次：200人次	前往社團法人中華視障人福利協會宣導安養信託及以房養老，提供弱勢居民更全方位的保障。 場次：1場 受益人次：39人次
「投資小學堂 理財我第一」活動	線上：3場 (台北市自閉兒社會福利基金會) 參與人次：54位孩童	場次：1場 (中華牧人關懷協會) 參與人次：24位孩童	場次：1場 (家扶基金會臺北市家扶中心) 參與人次：24位孩童及家長
偏鄉關懷投資健檢講座	場次：5 參與人次：111	場次：5 參與人次：202	場次：5 參與人次：186
性平教育及反毒宣導	場次：45 參與人次：5,113	場次：44 參與人次：5,693	場次：48 參與人次：6,561
▼ 實體 / 線上金融教育			
服務項目	2022	2023	2024
投資理財講座	實體/線上場次：13/24 參與人次：1,124	實體/線上場次：17/14 參與人次：1,093	實體/線上場次：8/18 參與人次：318

2024年品牌形象系列影片

2024年推出6集短秒數《超時空特務》形象影片，邀請網路高人氣全方位藝人展榮、展瑞以快節奏喜劇方式演出，提醒民眾留意近年盛行通訊軟體假投資之詐騙態樣，並以創意內容結合金融產品與服務，營造快速便捷且年輕化的品牌風格，截至2024年底累計youtube觀看次數逾500萬次。



歡慶第一銀行125週年品牌形象歌曲

為傳達穩健踏實的百年印象，第一銀行特別製作品牌形象歌曲《就在你左右》，以簡潔上口的旋律、溫暖正向的歌詞，詮釋125年來與客戶、員工共同成長的理念及軌跡，並邀請行員歌唱比賽優勝同仁合作獻聲演唱，傳遞專業精神與不斷創新的動力，截至2024年底累計youtube觀看次數逾115萬次。



SOCIAL CARE 社會關懷

弱勢扶助

- 第一銀行文教基金會運用第一銀行依世界卡簽帳金額1%捐贈之回饋金，透過教育部「學校教育儲蓄戶」平台，資助偏鄉弱勢學生教育、營養午餐、課輔班等安心就學項目，幫助經濟弱勢或家庭突遭變故學生共1,324位，讓其安心就學，捐助金額為147萬元。
- 捐贈金融服務業教育公益基金250萬元：扶助清寒弱勢學生1,542位，10年來共計捐贈2,500萬元，累計扶助16,063位清寒學生。
- 連續14年結合公益信託普萊德教育基金持續執行「關照弱勢學童計畫」，持續認養新北市新店區安坑、中正、新和及三重區二重國小弱勢學童，並新增認養中和區中和國小，提供心靈諮商及各項課程，14年來共4,911位學童受益。
- 捐助南投縣偏鄉「潭南國小」營養早餐計畫，提供100位弱勢學童全年度愛心早餐。
- 獎助國立宜蘭大學、東華大學、臺東大學、暨南國際大學、聯合大學及屏東大學等6所大學優秀弱勢學生25名，協助其安心就學，減輕其生活負擔。



點亮人生第一圓夢舞臺

攜手臺大醫院合作舉辦愛心關懷音樂會，提供弱勢團體表演平臺，讓許多有才華的身心障礙朋友展現才藝與自信，一圓表演夢想，14年來已舉辦79場音樂會，邀請視障、聽障、肢障、智能障礙及偏鄉孩童等84組團體，帶來歌唱、舞蹈、打擊樂、爵士樂、啦啦隊、舞獅等多元表演，累計共吸引逾1萬人次前來欣賞。



夢想巴士

舉辦「小粉獅夢想巴士愛心募集公益活動」，共募集20袋夏季二手衣物和89公斤二手玩具，夏季二手衣物由「舊鞋救命國際基督關懷協會」以海運方式送至非洲赤貧地區；另由志工與社團法人「台灣玩具圖書館協會」將二手玩具(約當於減少183公斤碳排放)共同送愛至偏鄉桃園百吉國小，志工參與共10人，受益約134人次。



慈善捐贈

- 贊助嘉義縣阿里山鄉山美與達邦衛生室、阿里山中小學、來吉國小、豐山實驗教育學校共5臺牙科診療椅，扶持偏鄉地區居民與提供學童更安全且完備的牙醫診療服務，並加強推廣衛教宣導。
- 捐贈「花蓮縣社會救助金專戶-0403震災捐款專戶」350萬元，協助恢復當地地震災損。
- 攜手臺北醫學大學附設醫院舉辦「第一金終照」捐贈計畫，每銷售一件「貸款衍生性保險商品(房貸壽險)」或「長期照顧險」即捐贈100元予信義區社區整合照顧服務中心(石頭湯)，2024年總計捐贈59.8萬元。
- 力挺臺灣在地農民，採購洋蔥1萬箱、文旦430箱、白柚60箱與公益團體、客戶及員工分享，以發揮公益加乘效果，協助農產品供需平衡。
- 贊助財團法人普仁青年關懷基金會與微熱山丘之「助貧圓夢 中秋公益計畫」，購買300盒鳳梨酥，轉贈予一銀及一銀文教基金會長期扶持之認養小學、綠光傳愛學校及特殊專才之選手，提升熱心公益之形象。
- 捐贈澎湖縣政府社會處復康巴士一輛，提升離島鄉親健康照護品質。



生命及性平教育宣導

- 舉辦9場人文教育列車，邀請生命鬥士、不同領域之專業講師與弱勢孩童分享如何以樂觀態度面對生活、傳遞深度知識性內容，共1,594名學童受益。
- 舉辦43場金融教育宣導活動，同時加入性別平權觀念之宣導，約4,881人受益。



志工送暖

- 舉辦57場愛心志工活動及70場金融教育宣導，陪伴獨居老人、弱勢族群。
- 河內市分行與胡志明市分行攜手客戶前往偏鄉地區、社福機構捐贈物資，2場海外志工活動受益約461人次，自2016年至今已累計嘉惠11,241位海外弱勢民眾。
- 連續第9年攜手門諾醫院及北醫楓杏醫療隊前進花蓮及澎湖偏鄉關懷偏鄉居民健康，贊助門諾醫院20場義診及4場肝病病友會、北醫楓杏醫療隊25場義診。



GREEN CARE 綠色關懷

生物多樣性態保育

- 舉辦綠色志工活動46場，投入有機農場協作、守護海岸、植樹減碳、認養契約及溼地保育等，總計投入261萬元，共採收並購買1,992公斤有機蔬果及認養契約作近1,000公斤「臺農66號」有機紅心甘薯；員工餐廳亦就近採購24,017公斤小農有機產品。
- 響應植樹節，於臺中市大安溪、太平區、新社區、八仙山及臺北市榮星花園種植3,615棵樹苗，估計減碳量為36.15公噸CO₂e。
- 舉辦3場「我愛美麗海」淨灘活動，撿拾漁業廢棄物、一般廢棄物及漂流木等垃圾共計303公斤，志工參與共99人。另，攜手「社團法人中華民國荒野保護協會」共同舉辦3場淨溪活動，移除河床廢棄物、枯樹枝共計262公斤，志工參與共124人。
- 為保育生物多樣性，攜手「社團法人中華民國荒野保護協會」及「社團法人高雄市野鳥學會」舉辦4場「濕地保育」活動，移除外來種生物並進行濕地環境維護，志工參與共117人。
- 贊助「社團法人臺灣藍染學會」舉辦83場「校園環境教育推廣講座-臺灣國家公園之美」，讓孩童接觸、認識進而愛護大自然，受益學童7,739人次；另邀請新北市新店區中正國小及三重區二重國小弱勢孩童48人前往北投龍鳳谷，學習生態知識，了解珍惜自然環境的重要性。



綠光傳愛

運用第一銀行依綠活卡簽帳金額2%捐贈之回饋金攜手供應商及客戶，協助新竹縣、南投縣及屏東縣18所能源弱勢中小學裝設LED燈具6,873組，預估年減69萬度用電，節省電費約276萬元，減少342公噸CO₂e碳排放量。



元宇宙雙館之旅

為實現新型態看展體驗，可以不受地域限制了解臺灣金融發展史及環境永續理念，第一銀行設置於總部大樓之「永續金融館」及萬華分行之「綠色金融教育館」場館內容於線上呈現，推出數位沉浸式體驗的「元宇宙雙館之旅」平台，為金融業首家數位化展館，截至2024年底已有16,007人次線上參觀。



響應「淨零綠生活行動指引」，於鑽石級「療癒系古蹟藝術特色分行」宜蘭分行營業廳內設置奉茶站提供民眾給水服務，吸引眾多人潮拍照打卡，深化民眾對於本集團環境永續之品牌印象。

減塑行動

綠色合作

- 第一銀行依里仁卡簽帳金額6%捐贈予「慈心有機農業發展基金會」與「福智文教基金會」997萬元，投入生態保育及生命教育，支持有機農業，種樹守護海岸線等公益活動。
- 第一銀行依桃園卡簽帳金額3%捐贈予桃園市政府768萬元，用於智慧城市推廣工作。
- 連續3年參與中華國際原生復育協會舉辦之「台灣好空氣育福田」停燒稻稈公益行動計畫，認養花蓮100公頃福田，預估每年可減少約900公噸CO₂e，共同推廣以稻稈分解菌取代稻草焚燒，協助農友落實稻稈還田之永續循環，解決空汙問題。

ARTISTIC CULTURAL CREATION 藝術文創

支持本土藝術文化傳承

自2011年起將總部大樓1、2樓打造成藝術空間，無償提供國內藝術家創作發表平台，為本土藝術帶來支持與活力，並讓同仁與客戶能多欣賞藝術，提升正向思考的人生態度，至2024年底已舉辦136場藝文展覽，吸引逾13.6萬人次欣賞。



音樂饗宴

攜手長榮交響樂團分別於高雄義大皇家劇院、臺北國際會議中心及臺中國家歌劇院舉辦3場「璀璨時光金曲饗宴」音樂會，結合台北打擊樂團、雙子打擊樂、拉絳人男聲合唱團及交響樂跨界演出，並邀請實力派男女歌手獻唱，藉由串聯多元文化、視覺及聽覺效果，帶給民眾豐富且多元的藝文饗宴，同時邀請公益團體共襄盛舉，合計投入逾新台幣800萬元，約6,000人次共同欣賞。

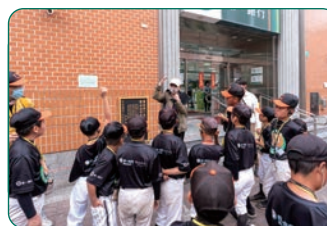


推廣反毒教育

攜手客戶蕭靜文舞蹈團與台灣陽光關懷協會前往臺南及新北地區5所學校舉辦「紅草莓向毒品Say No校園拒毒巡迴」活動與「新世代反毒策略聯盟反毒戲劇展演」活動，教導青少年拒絕毒害，約有1,680位學生受惠。

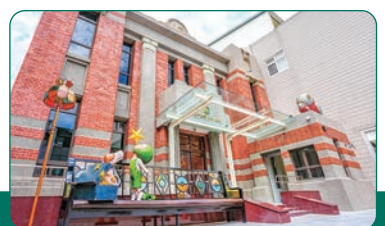
百年府城永續旅行

邀請「高雄市茂林國小魯凱歌謠隊」及「臺南市崇學國小棒球隊」參加「百年府城之永續旅行」文史導覽，並由「高雄市茂林國小魯凱歌謠隊」進行奇美博物館及台南分行快閃，以實際行動守護府城在地文化，支持地方創生發展。



療癒系古蹟特色分行

第一銀行宜蘭分行在地經營超過一世紀，在古蹟行舍完成修復後，攜手幾米團隊推出主題裝置藝術《忘記親一下·時空旅行》，是全台首創古蹟結合裝置藝術的跨時代公共藝術，同時透過專屬AR實境解謎遊戲，體驗跨界虛實互動，展現百年分行嶄新形象。



SPORTS COMPETITIONS 體育競技

桌球培訓

自2011年即成立男子桌球隊，2024年總計獲24金19銀25銅。另持續提供臺北市松山家商等9所學校培訓費用，計417位球員受惠。



全國桌球錦標賽

舉辦第14屆「第一銀行桌球錦標賽」，吸引全國近百支隊伍競技，提供桌壇菁英磨練球技、切磋經驗的平台，希望培育更多桌球界明日之星。



體育支持

- 自2019年起，每月提供營養金予有潛力之弱勢學生或身障選手，期以培育成為明日之星，為國爭光，2024年共培育8位選手。
- 贊助臺南市崇學國小棒球隊、彰化縣田尾國中舉重隊、花蓮縣明利國小跆拳道隊、澎湖縣馬公高中籃球隊，提供營養品、訓練器材及裝備以提升選手競技能力，受益約112人次。



正新瑪吉斯第一金控網球錦標賽

第13度攜手正新集團舉辦全國網球團體錦標賽，為國內規模最大、總獎金最高及最具指標性的網球賽事，分青少年(12、14、16歲組排名賽)、大專乙、公開及壯年組，2024年計676人參與。



統一發票盃路跑活動

參加「財政部113年統一發票盃路跑活動」，於國立體育大學校徽廣場熱鬧開跑，吸引約1.8萬民眾響應參加。



人權維護與性別平等

GRI 2-30、202-1、202-2、402-1、405-1、405-2、406-1、407-1、410-1

6-1 人權政策與承諾

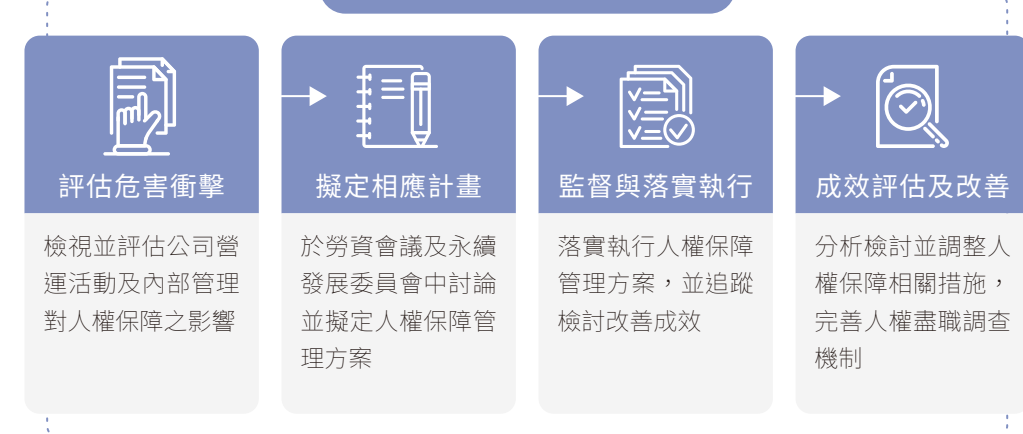
第一金控承諾遵循各項國際人權公約並將其納入本集團人權政策，包括「聯合國世界人權宣言」、「聯合國商業與人權指導原則」、「聯合國全球盟約十項原則」、「國際勞工組織基本公約核心勞動標準」、「社會責任指引 ISO 26000」、「消除對婦女一切歧視公約」、「經濟社會文化權利國際公約」、「現代奴役法案」等人權保護精神與基本原則。

本集團各公司對於員工之招募、甄試、進用、分發、職務歷練、薪酬福利、升遷、教育訓練及退休計劃，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙及工會身分等而有差異，並於「第一金融控股公司永續發展守則」第18條明定，各公司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，落實工作平權，並於人事規章中明定並落實不聘用未滿16歲者為員工及非員工工作者(含勤務員、保全、保養及清潔人員)，且遵循勞動基準法，不以強暴、脅迫、拘禁或其他非法之方式強制勞工從事勞動。

6-2 人權盡職調查與風險管理

本公司永續發展委員會定期檢視相關人權議題，透過實際調查、數據監控、問卷調查等方式，評估人權潛在風險，建立人權議題風險矩陣圖。

人權盡職調查流程





2024年針對辨識為發生率或營運衝擊為中度之「職場安全」、「勞資爭議」及「結社自由」等人權議題執行預防減緩措施，例如:於總部大樓導入「ISO 45001職業安全衛生管理系統」，強化各項管理措施，發掘安全疑慮及改善機會，維護工作環境安全衛生；亦定期召開勞資會議及職業安全衛生委員會，促進各項福利制度、工作環境及勞資合作等溝通；另保障集團員工之結社自由，銀行、證券及AMC子公司均已簽署團體協約，2024年員工參與工會比例達89.32%。

◎ 人權風險評估管理

人權風險評估因子	風險辨識 (%)	總風險 (%)	具體作法	衝擊發生 (%)	總衝擊 (%)
多元包容性與平等機會 (如：禁止聘用童工、禁止就業歧視、工作平權、友善職場)	1.0	7.13	• 各公司依法令標準進用足額身障人員。 • 為確保未雇用童工，於招募作業時要求應徵者須於履歷表中載明正確出生年月日並簽名，且於到職日繳驗身分證件。 • 設置身心障礙員工友善設施。	0	0.21
評估結果					
• 無雇用未滿16歲童工，且無就業歧視等情事。 • 進用身心障礙員工103人。					
性別平等與不法侵害 (如：性騷擾、隱私權、職場暴力)	0.16	7.13	• 落實「執行職務遭受不法侵害預防計畫」。 • 加強新進及在職員工教育訓練，各單位每年皆須對全體員工辦理「職場不法侵害預防之危害辨識與風險評估」。 • 勞資雙方代表成立「不法侵害通報申訴案件調查小組」，執行不法侵害申訴案件之調查。 • 張貼「禁止職場性騷擾」宣導海報，並於官網及內部網站公告「性騷擾防治措施申訴及調查處理辦法」，另設立性騷擾申訴專線及電子信箱。 • 每年辦理性騷擾防治規範、申訴管道及預防職場暴力之宣導課程。	0.03	0.21
評估結果					
2024年接獲16件不法侵害申訴案，其中3件經查證屬實，皆已妥適處理。					

人權風險評估因子	風險辨識 (%)	總風險 (%)	具體作法	衝擊發生 (%)	總衝擊 (%)
免於強迫勞動 (如：異常工作負荷、夜間輪值)	1.64	7.13	• 落實「異常工作負荷促發疾病預防計畫」。 • 系統設置每日加班申報及管理提醒流程，合理調整工作及人力配置。 • 實施限制每日/月延長工時總時數。 • 系統每週產出加班異常報表並落實改善。 • 定期實施加班抽查，並視單位加班情形加強查核。 • 不定期函文宣導勞檢查核重點。 • 依勞基法實施彈性工時措施，減少超時工作需求。 • 實施彈性工時制度(彈性上下班、調整工作時間、彈性請假及縮短工時)。 • 針對「輪班工作、夜間工作、長時間工作」之員工進行風險評估，依風險等級分別給予適當之健康管理措施或促進活動，並追蹤高度風險群員工健康改善情形。	0.08	0.21
評估結果					
• 異常工作負荷促發疾病預防計畫篩選出106名中、高風險員工及63名低風險員工，其中8名高風險員工，由醫師進行訪談及健康指導，持續追蹤改善情形。 • 因育兒及照顧家庭需求，2024年計13人申請彈性工時。					
母性健康保護	2.06	7.13	• 落實「母性員工健康保護計畫」 • 實施風險評估、危害控制、風險溝通及工作調整等措施，並由駐診醫師及專任護理師以電話關懷及衛教指導。 • 確實遵循勞動法令、性別工作平等、女性勞工母性健康保護等法令規定。 • 提供孕期及產後衛教資訊，並告知生育補助津貼相關資訊。 • 設置哺集乳室並提供彈性哺集乳措施。 • 舉辦母性保護(含育兒)相關講座。 • 提供生養育兒補助關懷措施。 • 調整適宜職務。	0	0.21
評估結果					
• 總部大樓、延平大樓、資訊大樓、信用卡處八德大樓及中山大樓等哺集乳室皆取得「特優」認證，效期為三年，2024年計23人使用。 • 2024年母性健康保護對象經評估皆無危害。 • 2024年以電話關懷母性健康保護對象員工共400人次。 • 2024年計舉辦3場職場哺乳與育兒講座。					
良好勞資關係 (如:職場安全、勞資爭議申訴機制、結社自由)	2.27	7.13	• 自動檢查維護工作環境安全衛生。 • 提供多元且保密之申訴管道。 • 確實遵循勞動法令規範，並明定於工作規則及相關規章。 • 定期召開勞資會議及職業安全衛生委員會，促進各項福利制度、工作環境及勞資合作等溝通。 • 不定期宣導注意職場安全。 • 於佈告欄張貼申訴管道海報。 • 提供多元化活動，落實工作與生活平衡。 • 落實「人因性危害預防計畫」，由員工定期填報自覺肌肉骨骼症狀問卷並予評估追蹤管理。	0.1	0.21
評估結果					
• 人因性危害統計有234位疑似有危害之同仁，委請醫師瞭解個案症狀及發生原因並給予適當之改善建議，221人獲得改善，1人拒絕關懷，2人退休，其餘10人將持續追蹤改善情形。 • 無相關因勞資爭議申訴受裁罰個案。					

◎ 歷年人權風險程度評估比例

項目\年度	2021	2022	2023	2024
完成風險評估比例 (%) *1	100	100	100	100
風險值 (%) *2	6.79	6.97	6.79	7.13
衝擊值 (%) *3	0.17	0.14	0.14	0.21
採取風險減緩行動之比例 (%)	100	100	100	100

*1：完成風險評估比例之人數，2021至2024年為9,969人、10,095人、10,305人及10,317人

*2：風險值(風險辨識比例)=風險辨識人數／集團員工人數 (10,317人)

*3：衝擊值(衝擊發生比例)=衝擊影響人數／集團員工人數

第一金控確實遵守並保障員工享有國際公認之勞動人權，並將保障內容公開於公司內部資訊，各營運據點均遵循在地人權保障相關法令與規範，員工不因種族、性別或其他任何情況而遭受歧視，均享有同工同酬、不受性騷擾及女性員工懷孕期間工作保障的權利，集團董監事、經理人及員工均須遵守行為準則，不得有任何性要求、具有性意味或性別歧視及其他侵犯人格尊嚴、人身自由等人權侵犯行為；除定期辦理性騷擾防治等教育訓練外，於新進員工訓練課程即充分說明工作規則、人事管理規則、員工薪酬福利等人權規章制度，且邀請工會人員講解職業安全衛生法規相關之員工權益，2024年未發生侵害原住民權利及歧視等事件，各公司亦無併購或簽訂重大投資協議等情事。

2024年國內外營運據點參加人權保障訓練課程之員工計19,390人次，相關訓練課程總時數達20,383小時，受訓比率為100%，另傳達本公司人權相關政策予合作之保全公司，使保全人員由職前及在職訓練了解本公司之人權相關政策，2024年舉辦保全人員人權教育訓練12次，平均每次0.5小時，完訓比率100%。

◎ 歷年人權保障訓練課程

項目\年度	2021	2022	2023	2024
總時數	15,195	13,620	14,410	19,390
總人次	18,958	20,026	19,574	20,383
員工受訓率 (%)	100	100	100	100

6-3 性別平等

第一金控落實性別平等政策，參酌消除對婦女一切歧視公約(CEDAW)之精神及依循《性別平等工作法》，建構性別友善工作制度與工作環境， 推動性別平等的具體作法，主要是透過「企業文化」、「組織結構」、「薪資待遇」、「教育訓練」、「家庭平衡」、「孕育措施」及「職場安全」等七大面向，為員工全方位建構性別平等友善環境，實現「幸福企業」的經營願景。

本公司內部規章明定，遵循性別平等及禁止歧視原則，且執行職務時不得有任何性騷擾或性別歧視等行為，於董事會層級的「永續發展委員會」下設員工照護小組，由各公司人資相關部門擔任小組成員，負責推動性平措施及性平教育，預防及處理性別歧視、職場霸凌等事件。

第一金控亦將性別平等意識納入核心業務，除與政府及專業機構合辦高齡者信託及財產規劃等講座，宣導財產繼承之性別平等觀念，並開辦微型創業鳳凰貸款協助婦女創業，推出媚儷鈦金卡、星燦卡等以女性需求為主的信用卡，提高婦女經濟賦權，2024年獲台北市政府「友善育兒事業獎-標竿企業組」及新北市政府「友善家庭暨工作平等措施」優良企業認證之殊榮。

另關於母性員工性別平等措施，詳參4-4友善健康幸福職場。

提供育兒津貼及相關補助

- 結婚津貼2人領6萬元 (同為員工)
- 生育津貼為第一胎10萬元，第二胎15萬元，第三胎25萬元(2025年4月起)
- 「孕期交通補助」 1 萬元
- 彈性工作時間
- 托兒補助措施
- 子女教育補助金



平衡家庭與工作

工作時間彈性

- 晚10分鐘上班不用請假
- 早10分鐘下班不用請假
- 可以早1小時上班或延後1小時下班
- 可以減少工作時間1小時
- 請假以1小時為單位



全薪假及日數優於法令

全薪假

- 事假 14 日
- 病假 30 日
- 家庭照顧假 7 日
- 生理假 3 日 / 月
- 人工好孕假 2 日
- 安胎假 44 日
- 志工假 1 日

日數增加

第一金控

- 婚假14日
- 喪假最高21日
- 未滿三個月流產假7日
- 產假58日
- 產檢、陪產檢及陪產假8日

法令

- 8日
- 最高8日
- 5日
- 56日
- 7日



提供友善孕育假別

產假

- 女性員工分娩前後，給予產假58日。(法令56日)

產檢、陪產檢假+陪產假

- 產檢及陪伴配偶產檢或生產各給8日。(法令7日)

安胎假+流產假

- 提供病假及事假共計44日，薪資照給。(法令病假為半薪、事假不給薪)
- 妊娠未滿三個月流產者，均給予產假7日。(法令5日)

人工好孕假

- 女性員工接受人工生育療程之侵入性治療者提供2日支薪假。







206

207

6-4 同工同酬的薪資結構

本集團所有職務起薪均優於勞動基準法規定之基本工資，男、女起薪比例為1：1，同工同酬，員工薪資本著公平、合理原則，不因性別或其他因素而有所差異。2024年度男、女整體薪資報酬水準，以男性100%為基準，女性高階主管人員平均薪資為108%，平均薪酬為107%；女性主管人員平均薪資為105%，平均薪酬為106%；女性非主管人員平均薪資為98%，平均薪酬為101%。

◎ 歷年薪資報酬比較表

項目 \ 年度	2022		2023		2024	
						
總經理平均薪資*1、2	100%	100%	100%	100%	100%	100%
總經理平均薪酬*3	100%	100%	100%	100%	100%	100%
高階主管平均薪資*4	103%	100%	104%	100%	108%	100%
高階主管平均薪酬	106%	100%	110%	100%	107%	100%
主管人員平均薪資*5	102%	100%	105%	100%	105%	100%
主管人員平均薪酬	103%	100%	107%	100%	106%	100%
非主管人員平均薪資	96%	100%	98%	100%	98%	100%
非主管人員平均薪酬	99%	100%	100%	100%	101%	100%

*1：總經理薪資與薪酬均係由薪資報酬委員會提出建議經董事會審議通過，未因性別而有差異。
*2：薪資定義：指按月支領之本薪、職務加給、各項津貼及逾時工作報酬等。
*3：薪酬定義：指薪資＋其他激勵誘因(如：員工酬勞、獎金、退休福利或離職給付等具有實質獎勵之措施)。
*4：高階主管定義：依2003.3.27台財證三字第920001301號函所訂「經理人」定義，含海外支行經理。
*5：主管人員定義：係指高階主管+高階主管以外之主管人員。

第一金控落實性別平權，董事會中女性董事占比47%，女性獨立董事占比60%，並擔任審計委員會召集人；金控、銀行及AMC子公司董事長均由女性擔任，證券子公司總經理亦為女性專業經理人，集團女性員工占比高於男性，截至2024年底，集團高階主管共323人，女性占48.3%，初階主管共1,426人，女性占49.3%，且女性擔任具收入成長功能管理職位者占47.5%，具有科學、科技、工程與數學(Science, Technology, Engineering, Mathematics, STEM)等職能要求之相關職務女性員工共計507人，占STEM相關職務之比重為43.4%。

◎ 歷年女性主管及員工占比

項目 \ 年度	2021	2022	2023	2024
整體女性員工百分比 (%)	60.4	60.1	60.1	59.9
整體女性主管百分比 (%)	51.1	50.4	49.3	49.11
女性初階主管百分比 (%) *1	50.9	50.4	49.7	49.3
女性高階主管百分比 (%)	51.9	50.2	47.9	48.3
女性擔任具收入成長功能 (如業務) 管理職位百分比 (%) *2	40.1	48.5	36.9*4	47.5
女性在STEM相關職位的百分比 (%) *3	43.1	43.8	43.0	43.4

*1：女性初階主管人數/全部初階主管人數
*2：具收入成長功能單位之女性主管人數/具收入成長功能單位之全部主管人數(排除支援部門如人資、資訊、法務等)
*3：STEM係指Science(科學)、Technology(科技)、Engineering(工程)、Mathematics(數學)；STEM相關職務人員進用採專業人員招募方式，未依性別設立人員進用門檻
*4：該年度女性主管退休人數較多，男性擔任主管比重相對增加

6-5 結社自由

為促進勞資和諧，增進企業發展與員工福祉，各公司設有多元及保密之員工溝通管道，並由勞資雙方推舉相同人數代表組成勞資會議，定期召開勞資會議，依據各項勞資議題，提出改善勞動條件及勞工福利等事宜，2024年未有因勞資爭議申訴案件遭受裁罰，近四年召開勞資會議次數及議案數統計如下表。

◎ 歷年召開勞資會議統計表

項目 \ 年度	2021	2022	2023	2024
開會次數	30	31	33	30
議案數	71	68	86	128
勞資爭議 (件數)	0	0	0	0

本集團各公司國內外營運據點皆保障員工之結社自由，第一銀行於2023年底簽署第五次團體協約，內容包含工會活動、僱用、調職、解僱、工作時間、例假、請假與休假、待遇、福利、安全衛生與職業災害補償、退休與撫卹等項目，充分保障員工權益，團體協約訂有優於勞動法令之休假制度、退休制度及利潤分享條款，並明定，如有合併、改組、轉讓、分割計劃等重大營運變化時，除過程應透明化外，有重大決策，應於勞資會議後立即通知工會及員工，如員工未留用或不同意留用，除依法計付資遣費外，另提供優惠補償金予未留用之員工。團體協約中涉及健康與安全主題的條文占比為27.8%，目前受團體協約保障之員工人數約占總人數之89%*，2024年開會6次。此外，第一金證券及第一金AMC勞資雙方自2018年11月即完成團體協約之簽署，內容亦包含營運發生重大變化對勞工權益保障之條文，涉及健康與安全主題之條文占比皆逾15.8%，目前勞資雙方並無重大爭議事項懸宕。

*：未參加團體協約之員工之勞動條件則依本集團相關規定(如工作規則等)及其他勞動相關法令辦理。

◎ 歷年參加工會人數統計表

項目 \ 年度	2021	2022	2023	2024
參加工會人數	7,500	7,516	7,669	7,718
參加工會比例 (%) *	96.84%	94.22%	89.11%	89.32

*：參加工會比例＝參加工會人數／員工人數(不含海外就地僱用及臨時人員)

6-6 性騷擾防治措施

為建立友善職場，第一金控公告並實施「性騷擾防治措施申訴及調查處理辦法」，設置性騷擾檢舉專用電話、傳真及電子郵件信箱，由專人負責受理，且於公司網站及營業單位電子佈告欄加強宣導性騷擾防治資訊。各公司亦將性騷擾防治及處理程序相關法令及性別平等、性騷擾防治案例宣導等課程納入新進員工訓練或定期法規教育訓練；亦於主管人員訓練班納入性騷擾防治暨性別平等工作法宣導課程，加強主管人員對性騷擾防治與處理之認知，並指派性騷擾處理專責人員參加外部機構舉辦之性騷擾案件調查人員專業訓練課程及相關講座。

此外，設有「性騷擾申訴處理委員會」，設置委員10人，女性委員比例高於二分之一，每屆任期為二年，期滿得連任，由具性騷擾處理實務經驗、法律、社會(科)學及人力資源等專業背景之員工擔任委員，依規於接獲申訴案件7日內以不公開方式進行調查，調查完畢後將結果通知當事人，並做成調查報告書提交委員會審議，於二個月內結案，依委員會決議給予加害人適當懲處，包括調離原職位及行政處分，對於受害人則尊重其意及提供適當之職務安排，亦提供張老師心理諮商服務；另倘涉及民事賠償，亦聘請律師提供協助。為保護當事人隱私及人格法益，對於姓名或其他足以辨識身分之資料，除有調查必要或基於公共安全考量者外，均要求相關承辦人員及委員須負保密義務，於每次性騷擾委員會開會前皆由主任委員宣讀保密相關條文。2024年本集團發生3件性騷擾申訴案件，均已妥適處理。

◎ 歷年有關性騷擾申訴之統計表

項目\年度	2021	2022	2023	2024
性騷擾 (件數)	1 (不成立)	0	5	3*

*：銀行(2件)、證券(1件)均依「性騷擾防治措施申訴及調查處理辦法」召開會議，並以不公開方式完成調查，均已妥適處理。





獨立保證意見聲明書

第一金控 2024 年永續報告書

英國標準協會與第一金融控股股份有限公司(簡稱第一金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對第一金控 2024 年永續報告書進行評估和查證外，與第一金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對第一金控 2024 年永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查第一金控提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由第一金控一併回覆。

查證範圍

第一金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與第一金控 2024 年永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 2 應用類型評估第一金控遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度、以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結第一金控 2024 年永續報告書內容，對於第一金控之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、第一金控所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關第一金控的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了第一金控對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 V3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就第一金控所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明依循 GRI 永續性報導準則係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於第一金控政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性；
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了 2 個外部利害關係人(團體)；
- 訪談 30 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工；
- 審查重大性評估流程；
- 審查有關組織的關鍵性發展；
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度；
- 審查內部稽核的發現；
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告；
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣；
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性；
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據；
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查。

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2024 年報告書反映出第一金控已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了第一金控之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之永續作為，亦於組織階層落實展開。

重大性

第一金控公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了第一金控之重大性評估流程與重大性議題。

回應性

第一金控執行來自利害關係人的期待與看法之回應。第一金控已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了第一金控之回應性議題。

衝擊性

第一金控已鑑別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。第一金控已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了第一金控之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，並且在為合作金控提供 ESG 績效資訊保證過程中無利益衝突，特定績效資訊係在第一金控與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，第一金控 2024 年永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

第一金控提供依循 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和具相關性的 GRI 主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題，其揭露項目依循全部報導要求的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則之永續發展相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了第一金控的永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 V3 我們審查本聲明書為高度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為第一金控負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。



For and on behalf of BSI:


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

Statement No: SRA-TW-803578

2025-05-21

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.

...making excellence a habit.™

會計師有限確信報告

第一金融控股股份有限公司 公鑒：

確信範圍

本會計師接受第一金融控股股份有限公司（以下簡稱第一金控），對 2024 年度永續報告書中所選定之永續績效資訊（以下簡稱標的資訊），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

第一金控編製 2024 年度永續報告書所依據的相關規定包括參考臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之規定，及依照「永續會計準則理事會」（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）針對商業銀行（Commercial Banks）與消費金融（Consumer Finance）產業發布的揭露標準。

有關第一金控之標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

第一金控管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之規定，及依照「永續會計準則理事會」（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）針對商業銀行（Commercial Banks）與消費金融（Consumer Finance）產業發布的揭露標準編製 2024 年度永續報告書，第一金控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報導負責，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有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、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。

所執执行程序之說明

有限確信案件中執执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第一金控內部控制之有效性，但本確信案件並非對第一金控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的程序。

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：

- 與第一金控之管理階層及員工進行訪談，以瞭解第一金控履行企業永續發展之整體情況，以及永續報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解第一金控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，以及第一金控如何回應該等期望與需求；
- 與第一金控攸關人員進行訪談，以瞭解用以蒐集、整理及報導標的資訊之相關流程；
- 針對永續報告書中所選定之永續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；
- 閱讀第一金控 2024 年度永續報告書，確認其與本會計師取得關於永續發展整體履行情況之瞭解一致；
- 檢查計算標準是否已依據適用基準中概述的方法正確應用。



先天限制

因標的資訊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符合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：曾子哲

民國一十四年六月十七日

附件：確信彙總表

編號：1	頁碼：104
------	--------

確信標的：
約685萬(76.43%)筆客戶資料在不違反相關法規及與客戶之約定下進行二次使用(如行銷或提升產品/服務品質等)。

＊：此處資訊統計揭露範圍涵蓋第一金控及其所有子公司。

適用基準：

FN-CF-220a.1

二次目的下使用顧客資料的顧客總數：參照SASB消費金融公司準則 FN-CF-220a.1指標的技術協定第一點，依第一金控系統參數統計，截至2024年12月31日累積二次目的下使用顧客資料的顧客總數。

編號：2、3	頁碼：99、243
--------	-----------

確信標的：
報告書P.99 2024年本公司及各子公司均未發生重大資安事故(註)及造成營收損失的IT基礎架構事件，亦未遭受主管機關裁罰。
報告書P.243與客戶隱私相關的法律訴訟而產生之財務損失：無

＊：・此處重大資安事故定義：財務影響達新台幣500萬元以上，主管機關正式調查與介入，並且造成聲譽損失等嚴重影響者。
・此處財務損失以主管機關網站公開之裁罰案件統計為準。
・此處法律訴訟之情事以主管機關網站公開之裁罰案件統計為準。
・此處資料外洩係以是否外洩至金控以外為基準，且該資料外洩行為不符合金控對保密及資訊安全管理相關規範。
・發生資料外洩事件數量：1件；個人識別資訊外洩事件占資料外洩事件數量之比例：100%；因個人資料外洩事件而受影響的顧客數：592人。

適用基準：

FN-CF-220a.2

參照SASB消費金融公司準則FN-CF-220a.2指標的技術協定第一點，統計2024年度因客戶隱私糾紛而經法律訴訟所產生的財務損失。

FN-CF-230a.1、FN-CB-230a.1

- 資料被侵害數量：參照SASB消費金融公司準則FN-CF-230a.1、商業銀行準則FN-CB-230a.1指標的技術協定第一點，依第一金控資訊安全事故相關管理辦法統計2024年度發生的資料外洩事件數量。
- 屬於個人資料(Personally Identifiable Information, PII)被侵害之百分比：參照SASB消費金融公司準則FN-CF-230a.1、商業銀行準則FN-CB-230a.1指標的技術協定第二點，依第一金控資訊安全事故相關管理辦法統計2024年度個人識別資訊外洩事件占資料外洩事件數量之比例。
- 受影響之帳戶持有者數量：參照SASB消費金融公司準則FN-CF-230a.1、商業銀行準則FN-CB-230a.1指標的技術協定第三點，依第一金控資訊安全事故相關管理辦法統計2024年度因個人資料外洩事件而受影響的顧客數。

編號：4	頁碼：243
------	--------

確信標的：
報告書P.243「信用卡詐騙情形」表中，(非)出示實體信用卡之詐騙件數及損失金額。

＊：此處損失金額與退還金額一致。

適用基準：

FN-CF-230a.2

參照SASB消費金融公司準則FN-CF-230a.2指標的技術協定第一點、第二點及第三點，統計2024年度來自非出示實體信用卡及出示實體信用卡相關舞弊/詐騙損失金額。

確信標的：

報告書P.96~P.104資訊安全與隱私保護章節之內容：

揭露要素	對應之報告書內文
隱私權/ 個資政策	本公司及各子公司遵循「個人資料保護法」、「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」、「英國資料保護規則」(UK General Data Protection Regulation, 簡稱 UK GDPR)及歐盟個人資料保護規則(EU General Data Protection Regulation, 簡稱EU GDPR)相關規範，訂定個資保護相關政策或要點。
隱私權/ 個資保護 範圍	對於集團各公司人員*執行職務所接觸個人資料之蒐集、處理及利用，設定相關人員接觸個人資料之權限及控管其接觸情形，並與所屬人員約定保密義務，嚴禁對外洩露個人與客戶資料。 *：包含本公司員工、人力派遣公司派駐本公司之人員及與本公司有委任關係之受託機構及其人員。
隱私權/ 個資規範及 措施	<ul style="list-style-type: none">• 設置「個人資料保護管理委員會」，由總經理擔任主任委員，負責推動並督導個人資料管理制度之運作，並設立「個資事件應變小組」，以利有效應變及處理個資事件，且每年經由會計師辦理外部查核。• 於集團各公司網站首頁公布客戶資料保密措施及資料共享保護措施，針對應保守秘密之文書(含紙本及電子文件)、圖表、訊息、電腦程式、媒體或物品訂定保密之範圍與措施，並說明本集團有關資料共享之目的、對象及保護措施。第一銀行亦於官網揭示行銷資料取用之約定取消/變更申請方式。• 倘遇有個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等重大個人資料安全事故，應通報風險管理及法令遵循部門，且若影響本行正常營運或涉及大量當事人權益者，將於72小時內通報金融監督管理委員會。• 定期向員工教育宣導，2024年本集團對全體員工辦理個人資料保護法、GDPR及客戶隱私權保護等相關教育訓練共計7,791人次受訓，訓練總時數計3,895.5小時，完訓率100%。• 應至少每年檢視一次個資保護政策，以反映政府法令、產業規範、資訊技術及本公司事業發展等最新狀況。
隱私權/ 個資內部 控制	明訂各子公司應將個人資料保護程序納入內部控制制度，並定期辦理自行查核，且稽核單位應定期對個人資料保護進行查核。
海外分行 個資治理 情形	第一銀行除國內單位遵循「歐盟資料保護規則」(EU GDPR)相關措施外，海外分行亦均遵循各國主管機關規定之個資保護政策(例如：「英國資料保護規則」(UK GDPR))，另為落實員工遵循個資保護法，已將洩漏個資納入營業單位考核之扣分項目，並依情節輕重進行個人懲處。
資安政策	<ul style="list-style-type: none">• 本公司為支援集團整體業務發展及確保資訊資源之有效運用，並兼顧資訊系統及作業之安全，依據董事會審議通過之「資訊管理暨資訊安全政策」規範本公司與各子公司應依行業特性制訂相關之資訊作業管理規定。• 另為強化本公司及各子公司資訊作業系統、設備網路及資料安全，加強內部控管機能，及配合資訊管理有關法令，訂有「資訊作業管理辦法」，並因應銀行公會對物聯網(IOT)設備之控管要求，於「資訊安全管理辦法」訂定物聯網(IOT)設備之使用及安全控管規範。• 為即時掌握資訊安全事件之處理時效，本公司訂有「資訊安全事件通報作業細則」供集團各公司遵循，資訊安全事件處理流程如下： <p>第一步：通報</p> <p>本公司與各子公司發生資訊安全事件時應立即通報，本公司通報受理窗口在接獲通報後應予登記</p> <p>第二步：判斷等級</p> <p>通報受理部門接獲通報後，應依事件等級呈報相關主管</p> <p>第三步：執行應變措施</p> <p>事件發生單位執行相關應變措施及復原計畫，並回報本公司處理過程與結果</p> <p>第四步：追蹤與結案</p> <p>本公司受理通報權責部門對各項改善措施進行追蹤檢視復原計畫是否足夠，以利結案</p>

揭露要素	對應之報告書內文
資安治理 單位	<ul style="list-style-type: none">• 本公司設置「資訊發展委員會」，由總經理擔任主任委員，副總經理(含資訊安全長)、電子資訊處處長及各子公司總經理、掌理資訊業務之副總經理(或具專業背景之經理人)擔任委員，定期召開會議討論及審議集團各公司資訊發展、資訊安全及管理等議題。• 為全面提升數位金融業務及資訊安全管理效能，本公司有二位董事具電腦科學及資訊管理背景，且設置資訊安全長，由前行政院國家資通安全會報技術服務中心主任暨資訊工業策進會資安科技研究所副所長擔任，轄管電子資訊處，負責集團資訊系統及資訊安全管控措施之規劃、建置、推動與管理，暨相關資源共用及整合。• 本公司於2022年設置資安長，第一銀行及第一金證券亦分別於2021年及2022年設置資安長，皆由副總經理層級擔任。• 第一銀行數位安全處已設置「資訊安全諮詢小組」，延攬一位董事及二位學術界之外部資安專家擔任小組成員，為資訊安全架構、發展藍圖規畫、重大資安事件及資安執行情形提供決策諮詢意見。• 本公司於2022年訂定「第一金融控股股份有限公司電腦資安事件應變小組設置要點」並設置「電腦資安事件應變小組」，由資安長擔任召集人，電子資訊處處長擔任副召集人，該處資訊安全組、資訊規劃組及各子公司資安主管擔任小組成員，並區分為5個小組各自負責資安事件應變、處理、對外聯繫及安全管理等事宜。
資安內控	<ul style="list-style-type: none">• 另配合主管機關規範，2024年度銀行、證券、投信及人壽子公司均將資訊安全整體執行情形納入內部控制制度聲明書，並由各公司資安長或負責資訊安全專責單位主管或最高主管與其董事長、總經理、總稽核、總機構法令遵循主管聯名出具內部控制制度聲明書。• 「內部控制制度」對資訊安全/網路安全風險亦訂有業務規範及處理手冊，包含應用系統作業控管、硬體及環境管理、網路管理、網頁管理、電子郵件安全管理、電腦使用者權限管理、災害復原程序、子公司監理與電腦檔案保存、儲存及處理原則。
資安治理成 熟度評估/ 第三方獨立 機構的檢視 與查核	<ul style="list-style-type: none">• 第一銀行已配合金融資安資訊分享與分析中心(F-ISAC)辦理資安治理成熟度評估(Cybersecurity Assessment Tool，CAT)，並已產出F-ISAC臺灣版本之資安成熟度評估。• 集團各子公司透過外部第三方獨立機構的檢視與查核，強化資訊作業及資安管理之有效性，包括：<ol style="list-style-type: none">1. 第一銀行、第一金證券、第一金投信及第一金人壽均已取得ISO 27001資訊安全管理系統認證。2. 第一銀行及第一金人壽已取得BS 10012個人資料資訊管理系統認證。3. 第一銀行已取得ISO 20000資訊服務管理系統認證。• 而為確保網路及資訊系統安全，提供客戶安全之自動化服務，銀行、證券、投信及人壽子公司均已取得ISO 27001認證，並為維持證書的有效性，每年委請驗證單位進行複審及三年重審作業，以提供更安全之金融商品及交易流程。• 第一銀行數位安全處已訂定每年新增兩張國際資安證照之KPI；第一金證券亦訂定資安專責單位人員皆應取得資安證照之管理目標，已連續四年達成目標。
強化資安韌性 與資訊安全相 關措施/ 資訊安全 演練	<ul style="list-style-type: none">• 為確保資訊作業系統、設備、網路及資料等之安全，維持營運不中斷，本公司訂有「資訊作業管理辦法」及「資訊作業災害復原計畫細則」作為資訊作業緊急應變之依據，每半年執行災害復原演練。• 為防範惡意程式透過社交工程方式入侵公司資訊系統，另加強資通安全教育，銀行、證券、投信及人壽子公司針對全體員工，於安全監控範圍內每年不定期進行2~4次社交工程演練，員工受測涵蓋率為100%，演練項目包含開啟信件、點選連結、傳送回條、開啟附件及釣魚成功。• 針對演練未合格之單位及資安意識較不足之員工，除加強教育訓練及資安宣導，更將演練完成率及發生危害資訊安全事件導致本公司或子公司遭主管機關重大裁罰處分者等資訊安全相關項目列為員工年度績效考核指標。• 第一銀行-持續購買「資訊系統不法行為保險」以減緩因系統遭入侵而遭受之財務損失。• 子公司第一銀行、第一金證券、第一金投信、第一金人壽及第一金AMC資訊安全緊急應變計畫。

編號：5	頁碼：96~104
------	-----------

適用基準：

FN-CF-230a.3、FN-CB-230a.2

參照SASB消費金融公司準則FN-CF-230a.3、商業銀行準則FN-CB-230a.2指標的技術協定第一點至第七點，確認並釐清第一金控資訊安全管理政策與架構，防護與辨識資安相關風險之方法。

編號：6	頁碼：181
------	--------

確信標的：

各子公司針對永續金融商品及服務之推廣與銷售亦訂有獎勵制度，ESG教育訓練於績效考核之占比約5~6%，2024年本集團之員工薪酬與永續金融商品績效相關之占比為30.2%。

※：此處固定薪酬包含本薪、伙食費、年終及三節獎金，未包含於此處之薪酬皆以浮動薪酬計算。

適用基準：

FN-CF-270a.1

參照SASB消費金融公司準則 FN-CF-270a.1指標的技術協定第一點及第二點，統計2024年度涵蓋第一金控及其所有子公司員工之固定薪酬及浮動薪酬總數，計算浮動薪酬與總薪酬之占比。

編號：7	頁碼：243
------	--------

確信標的：

報告書P.243「信貸及信用卡產品之指標-依信用風險區分」表中，信貸及信用卡產品各風險等級客群之核准率。

※：• 第一銀行未提供預付卡產品。故此處依「一銀消金信用評等作業要點」及「信用卡進件評分卡開發手冊」區分信貸及信用卡進件之風險及統計其核准率及整體核准率。

• 信貸風險分類：低風險係進件評等1~9等；高風險係進件評等10~13等。

• 信用卡風險分類：低風險係信用卡進件評等1~8等；高風險係信用卡進件評等9~13等。

適用基準：

FN-CF-270a.2

參照SASB消費金融公司準則FN-CF-270a.2指標的技術協定第一點及第二點，分別統計依信用風險高低之信貸及信用卡核准率及統計申請並經信用風險評估後之信貸及信用卡整體核准率。

編號：8	頁碼：243
------	--------

確信標的：

報告書P.243「信貸及信用卡產品之指標-依信用風險區分」表中，信貸及信用卡產品各風險等級客群之利率、平均帳戶年限、平均持有帳戶(卡)數(個/張)。

※：• 第一銀行未有任何因信用風險導致的附加產品費用。。

• 此處數據依第一銀行內部信用風險相關評等辦法區分高低統計平均年利率、平均帳戶年限、平均持有帳戶數。

• 第一銀行未提供預付卡產品。故此處依「一銀消金信用評等作業要點」及「信用卡進件評分卡開發手冊」區分信貸及信用卡進件之風險及統計其相關數據。

• 信貸風險分類：低風險係進件評等1~9等；高風險係進件評等10~13等。

• 信用卡風險分類：低風險係信用卡進件評等1~8等；高風險係信用卡進件評等9~13等。

適用基準：

FN-CF-270a.3

- 依信用風險導致之附加產品費用：參照SASB消費金融公司準則FN-CF-270a.3指標的技術協定第一點，檢視第一銀行依信用風險導致之附加產品費用。
- 依信用風險區分之平均年利率、平均帳戶年限、平均持有帳戶：參照SASB消費金融公司準則FN-CF-270a.3指標的技術協定第二點、第三點及第四點，針對信貸、信用卡商品，依信用風險區分統計平均年利率、平均帳戶年限、平均持有帳戶數。
- 依信用風險區分之持有預付產品年費：參照SASB消費金融公司準則FN-CF-270a.3指標的技術協定第五點，檢視第一銀行之持有預付產品年費。

編號：9	頁碼：110
------	--------

確信標的：

2024年集團經由各申訴管道總計受理客戶申訴290件，其中透過主管機關通報案件為208件(詳見附錄：永續營運指標)，……。

※：此處主管機關資訊來源除財團法人金融消費評議中心、金管會銀行局申訴案件統計外，其餘以第一金控統計之申訴案件列表歸檔紀錄為主。

適用基準：

FN-CF-270a.4

- 主管機關所統計之客戶申訴案件數：參照SASB消費金融公司準則FN-CF-270a.4指標的技術協定第一點，統計2024年度第一金控所有經主管機關之客戶申訴案件數量。
- 主管機關所統計之調處成立百分比：參照SASB消費金融公司準則FN-CF-270a.4指標的技術協定第二點，統計2024年度第一金控所有經主管機關之客戶申訴案件經由貨幣或非貨幣調處成立之百分比。
- 主管機關所統計之調處失敗之百分比：參照SASB消費金融公司準則FN-CF-270a.4指標的技術協定第三點，統計2024年度第一金控所有經主管機關之客戶申訴案件調處失敗之百分比。
- 主管機關所統計之進入評議中心之申訴案件百分比：參照SASB消費金融公司準則FN-CF-270a.4指標的技術協定第四點，統計2024年度第一金控所有經主管機關之客戶申訴案件進入評議中心之百分比。

編號：10	頁碼：104
-------	--------

確信標的：

本集團2024年發生6件與產品銷售及服務相關之主管機關裁罰案件，總損失金額為60萬元(詳見附錄：永續營運指標)，本集團針對相關缺失均已改善，並增加相關控管機制，有效提升對消費者權益之保障。

※：• 此處主管機關統計之裁罰案件與金管會保險局裁罰案件之說明一致。

• 此處的財務損失金額未包含受理中案件之財務損失。

適用基準：

FN-CF-270a.5

參照SASB消費金融公司準則FN-CF-270a.5指標的技術協定第一點，盤點第一金控經主管機關統計之裁罰案件與因產品銷售及服務相關之法律訴訟案件。

編號：11	頁碼：90
-------	-------

確信標的：

2024年第一銀行整體有效信用卡總客戶數為719,702戶，……。

※：第一銀行無預付卡產品。

適用基準：

FN-CF-000.A

參照SASB消費金融公司準則FN-CF-000.A活動指標，統計第一銀行於2024年12月31日持有有效信用卡歸戶的顧客總數。

編號：12	頁碼：90
-------	-------

確信標的：

2024年第一銀行整體……，流通卡數達1,474,945卡。

※：• 第一銀行未提供預付卡產品。

• 此處流通卡數與銀行局之相關報表統計數據一致。

適用基準：

FN-CF-000.B

參照SASB消費金融公司準則FN-CF-000.B活動指標，統計第一銀行於2024年12月31日持有有效信用卡的流通卡數。

確信標的：

- 報告書P.88表中，2024年自力更新型都市更新及危險老舊建築重建案及建商整合型都市更新及危險老舊建築重建案之金額及受益家戶數。
- 報告書P.92表中，針對小規模企業，.....，2024年放款餘額為新臺幣6.66億元及2024年之微型企業客戶數12,472人。

＊：此處微型企業為公司定義之小微企業，係指企業符合以下要件其中一項：企業設立未滿5年、僱用員工人數20人以下、資本額新臺幣500萬元以下、年營收新臺幣1,000萬元以下。

適用基準：

FN-CB-240a.1

參照SASB商業銀行準則FN-CB-240a.1指標的技術協定第一點，統計第一銀行於2024年12月31日對促進小型企業及社區發展的放款戶數及放款總餘額。

確信標的：

報告書P.197「提供弱勢族群及偏鄉地區金融教育」表格。

＊：此處群體定義包含主管機關定義之弱勢族群及偏鄉地區。

適用基準：

FN-CB-240a.4

參照SASB商業銀行準則FN-CB-240a.4指標的技術協定第一點及第二點，統計2024年度為無銀行服務、低度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人數。

確信標的：

2024年辦理企業授信案件審查均100%將ESG相關議題納入授信決策過程，其中因ESG風險因素而致「有條件通過」(如：減貸或提高利率等)或「未核准」之案件共13件，.....：

適用基準：

FN-CB-410a.2

參照SASB商業銀行準則FN-CB-410a.2指標，統計2024年度將環境、社會及治理(ESG)因素納入信用分析之作法之描述。

確信標的：

2024年第一金控未有因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失。

＊：此處財務損失以主管機關網站公開之裁罰案件統計為準。

適用基準：

FN-CB-510a.1

參照SASB商業銀行準則FN-CB-510a.1指標的技術協定第一點，統計2024年度因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、市場操縱、不法情事或其他相關金融行業法令規範相關之法律程序所造成之貨幣性損失總額。

確信標的：

報告書P.107誠信經營章節「檢舉系統、流程及成效」之吹哨者制度與流程：

檢舉政策

本公司於官方網站「公司治理—治理章則」專區揭露經董事會審議通過之「檢舉制度實施規則」。各子公司亦訂定經各該公司董事會審議通過之檢舉制度。

受理單位

本公司法令遵循處及各子公司內部稽核單位/自行查核主管為檢舉案件之受理單位。

檢舉管道

本公司於官方網站「利害關係人溝通」設置「檢舉專區」，提供電話、電子郵件信箱及郵寄地址等檢舉管道。

法令遵循處：

地址：台北市重慶南路一段30號18樓
電話：02-23481458
申訴信箱：compliance@fhc.com.tw



檢舉方式

任何人發現本公司員工有犯罪、舞弊或違反法令之虞，得以郵寄、電子郵件等書面方式，載明真實姓名、聯絡方式、事件具體事項，並檢送相關佐證文件直接向受理單位提出檢舉；或以電話、親至陳述等方式提出檢舉，受理單位應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式。

案件受理

原則

- 檢舉案件皆由「檢舉案件審議委員會」(下稱委員會)決議是否受理。
- 檢舉案件有下列各款情形之一者，委員會得決議不予受理：
- 一、未具真實姓名或聯絡方式者，但若檢舉內容具體且有可供查證資料者，仍得審慎衡酌處理。
 - 二、檢舉事項非屬檢舉制度實施規則第三條所定受理類型，或與業務執行無關者。
 - 三、案件明顯屬惡意攻訐、虛偽不實、無具體內容者。
 - 四、要求檢舉人於一定期間內補充事證資料。但檢舉人逾期未補充，致礙難調查。
 - 五、與調查程序已結束之案件為同一案件，而檢舉人無法提出新事實或新事證者。
 - 六、案件已在司法機關偵查、審理中或已受不起訴、緩起訴處分或裁判確定者。

案件處理

程序

一、委員會決議受理案件：

應以密件立案登記，並視案件類型內容依規指派單位或人員組成調查小組。調查小組應於六十日內完成調查，並將調查報告送受理單位，必要時得延展之。

二、調查方式：

依案情需要得以電話、書面或面談等方式為之，在進行查證工作時，相關單位應配合調查，提供必要之文件、資料，對於檢舉內容所涉及相關當事人身分及其所提供訊息或資料，均應嚴予保密，不得洩露。調查單位亦得以訪談或書面方式予被檢舉人陳述意見，並應以非公開方式為原則。

三、利害關係迴避：

檢舉案件受理、調查、審議、複審及陳報過程中，就個別檢舉案件有利害關係、或其他可能影響公正調查情事之人，應予迴避。

四、告知調查結果：

調查報告應提交委員會審定。被檢舉人為董事、監察人或職責相當於副總經理以上之管理階層時，調查報告應提交獨立董事(審計委員會)或監察人複審。調查報告完成審定後，由受理單位於十日內將調查結果以書面或其他方式通知檢舉人。移交子公司辦理之檢舉案件，則由該子公司通知檢舉人，並副知本公司。

案件處理程序 五、後續處理：

屬查證屬實或有提列查核意見之案件，受查單位及本公司應提報次月或最近一次董事會後，送本公司專責單位(誠信經營委員會)備查，並依以下程序辦理：

- 應責成相關單位檢討相關內部控制制度及作業程序，並提出改善措施，並副知稽核單位。
- 稽核單位應列入最近一次業務查核項目。

若為重大偶發事件或違法案件，應依「第一金融集團偶發事件通報要點」及「第一金融集團法令遵循案件通報作業要點」向本公司及相關機關通報或告發。

六、獎懲措施：

檢舉案件經查證屬實且對本集團有重大貢獻者，得酌予檢舉人獎勵；但如經查證檢舉人有虛報或惡意攻訐之情事，損及本集團信譽等利益者，得依規定懲處。

七、紀錄保存：

委員會受理檢舉、調查過程、調查結果、回覆內容及相關文件資料與決議紀錄均應留存完整書面文件或電子檔，並應另設專卷留存至少保存五年；保存期限屆滿前，發生與檢舉內容相關之訴訟或爭議調處事件時，應繼續保存至訴訟或爭議調處終結後五年。

※：此處包括檢舉政策、受理單位、檢舉管道、檢舉方式、案件受理原則、案件處理程序之規定。

適用基準：

FN-CB-510a.2

參照SASB商業銀行準則FN-CB-510a.2指標的技術協定第一點，揭露吹哨者制度政策及程序之描述，相關內容係依第一金控2024年度適用之檢舉制度實施規則執行。

確信標的：

報告書P.244「個人、小型企業、一般企業的存款及放款之戶數及餘額」表中，2024年12月31日第一銀行個人及小型企業的存款戶數及存款總餘額。

適用基準：

FN-CB-000.A

參照SASB商業銀行準則FN-CB-000.A活動指標，統計第一銀行於2024年12月31日個人及小型企業的存款戶數及存款總餘額。

確信標的：

報告書P.244「個人、小型企業、一般企業的存款及放款之戶數及餘額」表中，2024年12月31日第一銀行個人、小型企業及一般企業的放款戶數及放款總餘額。

適用基準：

FN-CB-000.B

參照SASB商業銀行準則FN-CB-000.B活動指標，統計第一銀行於2024年12月31日個人、小型企業及一般企業的放款戶數及放款總餘額。

確信標的：

2024年本公司及各子公司均未發生重大資安事故(註)及造成營收損失的IT基礎架構事件，亦未遭受主管機關裁罰。

※：• 此處重大資安事故定義：財務影響達新台幣500萬元以上，主管機關正式調查與介入，並且造成聲譽損失等嚴重影響者。

- 此處法律訴訟之情事以主管機關網站公開之裁罰案件統計為準。
- 此處資料外洩係以是否外洩至金控以外為基準，且該資料外洩行為不符合金控對保密及資訊安全管理相關規範。
- 發生資料外洩事件數量：1件；個人識別資訊外洩事件占資料外洩事件數量之比例：100%；因個人資料外洩事件而受影響的顧客數：592人。

適用基準：

臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項之永續揭露指標(附表一之三編號一)

參照臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項之永續揭露指標(附表一之三編號一)，統計第一金控於2024年度資訊外洩事件數量、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。

確信標的：

- 報告書P.88表中，2024年自力更新型都市更新及危險老舊建築重建案及建商整合型都市更新及危險老舊建築重建案之金額及受益家戶數。
- 報告書P.92表中，針對小規模企業，.....，2024年放款餘額為新臺幣6.66億元及2024年之微型企業客戶數12,472人。

※：此處微型企業為公司定義之小微企業，係指企業符合以下要件其中一項：企業設立未滿5年、僱用員工人數20人以下、資本額新臺幣500萬元以下、年營收新臺幣1,000萬元以下。

適用基準：

臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項之永續揭露指標(附表一之三編號二)

參照臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項之永續揭露指標(附表一之三編號二)，統計第一金控於2024年度對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。

確信標的：

報告書P.197「提供弱勢族群及偏鄉地區金融教育」表格。

※：此處群體定義包含主管機關定義之弱勢族群及偏鄉地區。

適用基準：

臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項之永續揭露指標(附表一之三編號三)

參照臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項之永續揭露指標(附表一之三編號三)，統計第一金控於2024年度對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。

確信標的：

報告書P.82「法人金融-ESG相關商品及其所占比重」表中，第一銀行及第一金創投ESG相關商品金額及其所占比重。

※：此處金融業務涵蓋範圍包括第一銀行及第一金創投。

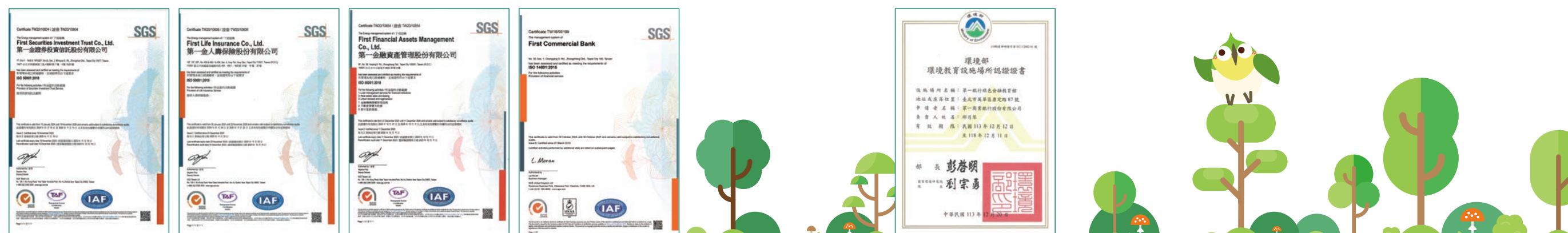
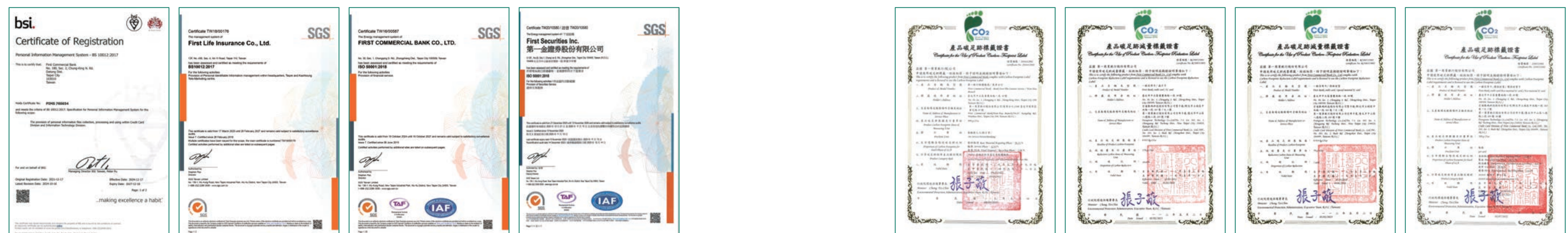
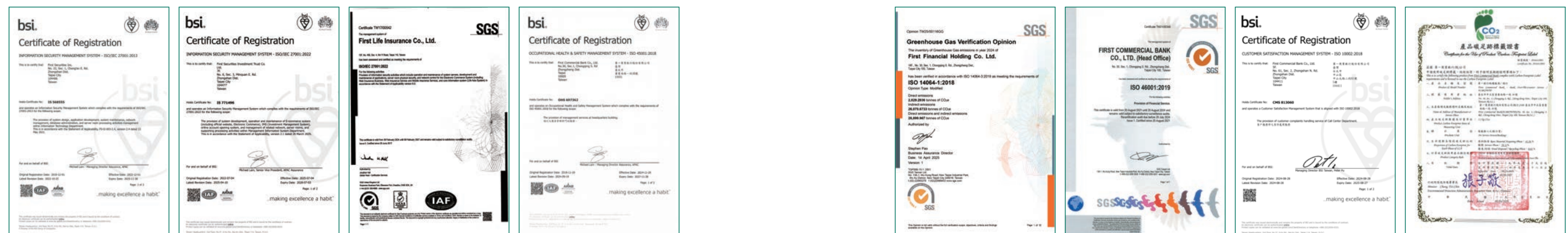
適用基準：

臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項之永續揭露指標(附表一之三編號四)

參照臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項之永續揭露指標(附表一之三編號四)，統計第一銀行及第一金創投於2024年度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。

The collage displays several international certification documents:

- bsi.** Conformity Statement: Climate related Financial Disclosure for First Commercial Bank.
- SGS** Certificate of Registration: IT SERVICE MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 20000-1:2018 for First Securities Inc.
- bsi.** Certificate of Registration: INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2022 for First Securities Inc.
- SGS** Certificate T191810587: First Securities Investment Trust Co., Ltd.
- SGS** Certificate T191810581: First Life Insurance Co., Ltd.
- IAF** and **UKAS** ISO 14001:2015 certificates for First Securities Investment Trust Co., Ltd.
- A Chinese certificate for 第一金融資產管理股份有限公司 (First Financial Asset Management Co., Ltd.) for ISO 14001:2015.



2024年全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 指標索引表

使用聲明	第一金控依循GRI準則出版2024永續報告書，數據資訊範疇為 2024年1月1日至12月31日
GRI 使用版本	GRI 1：Foundation 2021
GRI 行業準則聲明	無

GRI 2

指標	揭露要求	章節	頁碼
1. 組織與報導 (Organization and reporting)			
2-1	組織詳細資訊	報告書資訊	P2
2-2	組織永續報導中所包含的實體		P2
2-3	報導期間、頻率及聯絡人		P2~3
2-4	資訊重編		P2
2-5	外部保證/確信		P3
2. 活動與工作者 (Activities and workers))			
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	經營績效 永續採購與供應商管理	P40 P149~151
2-7	員工	多元募才與技能培育	P152~155
2-8	非員工的工作者		P152~153、P155
3. 治理 (Governance)			
2-9	治理結構及組成	公司治理	P64~68
2-10	最高治理單位的提名與遴選		P64
2-11	最高治理單位的主席		本公司董事長為邱月琴女士 總經理為方螢基先生
2-12	最高治理單位在監督衝擊管理的角色		P68
2-13	衝擊單位的負責人		P68
2-14	最高治理單位於永續性報導的角色	永續治理運作機制	P10~11
2-15	利益衝突	公司治理	P64
2-16	溝通關鍵重大事件	永續發展目標與企業風險管理(ERM) 風險管理與營運持續性	P26~39 P71
2-17	最高治理單位的群體智識	公司治理	P67
2-18	最高治理單位的績效評估		P67
2-19	薪酬政策	公司治理 人才留任與友善福利 人權維護與性別平等	P68~69 P180~181 P208
2-20	薪酬決定流程	公司治理	P68~69
2-21	年度總薪酬比率		P69
4. 策略、政策和實踐 (Strategy、policies and practice)			
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	P4~5
2-23	政策承諾	永續發展目標與企業風險管理(ERM)	P26~39
2-24	納入政策承諾	防制洗錢、金融詐騙與打擊資恐	P112~118
2-25	補救負面衝擊的程序	誠信經營與公平待客 防制洗錢、金融詐騙與打擊資恐	P107~108 P112~118
2-26	尋求建議與提出疑慮的機制	誠信經營與公平待客	P107~108
2-27	法規遵循	風險管理與營運持續性	P71
2-28	公協會的會員資格	經營績效	P43

指標	揭露要求	章節	頁碼
5. 利害關係人議合 (Stakeholder engagement)			
2-29	利害關係人議合方針	利害關係人溝通與重大主題分析流程	P14~25
2-30	團體協約	人權維護與性別平等	P209

GRI 3：重大主題2021

GRI準則	描述	章節	頁碼
3-1	決定重大主題的流程	利害關係人溝通與重大主題分析流程	P14~25
3-2	重大主題列表	利害關係人溝通與重大主題分析流程	P14~21
3-3	重大主題管理	永續發展目標與企業風險管理(ERM)	P26~39

GRI 主題準則

GRI 200：經濟系列 (除GRI207為2019年版本外，餘為2016年版本)				
系列	揭露	描述	章節	頁碼
GRI 201： 經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	經營績效 公司治理 ESG商品與服務 社會影響力	P42 P69 P82~94 P194
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	氣候策略與管理 責任金融與投融资脫碳策略	P124~133 P45~63
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	人才留任與友善福利	P183~184、P187~188
	201-4	取自政府之財務補助	無	
GRI 202： 市場地位	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	人才留任與友善福利 人權維護與性別平等	P180~181 P208
	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	多元募才與技能培育	P152~154、P157~158
GRI 203： 間接經濟衝擊	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	ESG商品與服務 數位創新與包容	P82~94 P173~178
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	ESG商品與服務 氣候策略與管理 社會影響力	P82~94 P130 P190~194
GRI 204： 採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	永續採購與供應商管理	P150
GRI 205： 反貪腐	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	風險管理與營運持續性 誠信經營與公平待客	P70
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練		P105~106
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動		P106~108
GRI 207： 稅務	207-1	稅務方法	稅務治理	P119~121
	207-2	稅務治理、控制和風險管理		
	207-3	利害關係人參與和管理與稅務有關的關注事項		
	207-4	國家/地區報告		P121
GRI 300：環境主題2016				
GRI 302： 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	綠色營運與淨零行動	P138
	302-2	組織外部的能源消耗量		P139
	302-3	能源密集度		P138
	302-4	減少能源消耗		P134~143
	302-5	降低產品和服務的能源需求		P140~145

GRI 300：環境主題2016						
系列	揭露	描述	章節	頁碼		
GRI 305：排放	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	綠色營運與淨零行動	P138		
	305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放				
	305-3	其它間接(範疇三)溫室氣體排放		P139		
	305-4	溫室氣體排放密集度		P138		
	305-5	溫室氣體排放減量		P135~136、P137~139		
	305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)，及其它重大的氣體排放			P139	
GRI 308：供應商環境評估	308-1	採用環境標準篩選新供應商	永續採購與供應商管理	P149~151		
	308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動				
GRI 400：社會系列 (除GRI403為2018年版本外，餘為2016年版本)						
GRI 401：勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	多元募才與技能培育 人才留任與友善福利	P157 P183~184		
	401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	人才留任與友善福利	P187~188		
	401-3	育嬰假				
GRI 402：勞/資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	人權維護與性別平等	P186		
GRI 403：職業安全衛生	403-1	職業健康和安全管理系統	職業安全與健康	P169~170		
	403-2	危害辨識、風險評估及災害事件調查		P166~168		
	403-3	職業健康服務		P166~172		
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通				
	403-5	有關職業安全之工作者訓練				
	403-6	工作者健康促進	永續採購與供應商管理	P149~151		
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊				
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者			職業安全與健康	P170
	403-9	職業傷害			職業安全與健康	P171~172
	403-10	職業病	P166~167、P172			
GRI 404：教育與訓練	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	多元募才與技能培育	P165		
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案		P159~165		
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	公司治理 多元募才與技能培育 人才留任與友善福利	P67~69 P161~163 P182		
GRI 405：員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	公司治理 多元募才與技能培育	P64~65 P152~157		
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	人權維護與性別平等	P208		
GRI 406：不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	人權維護與性別平等	P203~207		
GRI 407：結社自由與團體協商	407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	永續採購與供應商管理 人權維護與性別平等	P149~151 P203~207		
GRI 410：保全實務	410-1	保全人員接受人權政策或程序訓練	人權維護與性別平等	P206		

GRI 400：社會系列 (除GRI403為2018年版本外，餘為2016年版本)				
系列	揭露	描述	章節	頁碼
GRI 414：供應商社會評估	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	永續採購與供應商管理	P149~151
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動		
GRI 415：公共政策	415-1	政治捐獻	無	
GRI 417：行銷與標示	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	責任金融與投融资脫碳策略 誠信經營與公平待客	P55
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件		P109
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件		
GRI 418：客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	資訊安全與隱私保護	P103

GRI 金融服務業行業揭露指標分配表

指標	描述	章節	頁碼
考量面：產品組合			
FS1/DMA	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	稅務治理	P119
		風險管理與營運持續性	P72~75
		責任金融與投融资脫碳策略	P45
		ESG商品與服務	P82~95
		氣候策略與管理	P130~133
FS2/DMA	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	風險管理與營運持續性	P76~79
		責任金融與投融资脫碳策略	P45~63
		ESG商品與服務	P82~95
		永續採購與供應商管理	P149~151
FS3/DMA	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程	責任金融與投融资脫碳策略 ESG商品與服務	P45~63 P82~95
FS4/DMA	各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	綠色營運與淨零行動	P147
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的商品與服務，依目的細分其貨幣價值	ESG商品與服務 數位創新與包容	P82~95 P173~179
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的商品與服務，依目的細分其貨幣價值	社會影響力	P190~194
考量面：積極所有權			
FS11	與環境或社會篩選有關之正面及負面影響所佔資產的百分比	ESG商品與服務	P82、P87
考量面：當地社區			
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	ESG商品與服務 誠信經營與公平待客 社會影響力	P92~95 P108~109 P197~201
FS15/DMA	金融商品和服務之公平設計及銷售的相關政策	誠信經營與公平待客	P108~109
FS16/DMA	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	誠信經營與公平待客	P111
		ESG商品與服務 社會影響力	P92~95 P197、P199~201

聯合國全球盟約 (United Nations Global ComPact) 對照表

分類	內容	揭露情形	章節	頁碼
人權	原則1：企業界應支持並尊重國際公認的人權	●	人權維護與性別平等	P203~207
	原則2：保證不與踐踏人權者同流合污	●	責任金融與投融资脫碳策略 永續採購與供應商管理	P49~51 P149~151
	原則3：企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權	●	人權維護與性別平等	P203
勞工標準	原則4：消除一切形式的強迫和強制勞動	●		
	原則5：切實廢除童工	●	人權維護與性別平等	P206~210
	原則6：消除就業和職業方面的歧視	●		
環境	原則7：企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	●	氣候策略與管理 綠色營運與淨零行動	P122~133 P134~148
	原則8：採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	●	ESG商品與服務 氣候策略與管理 綠色營運與淨零行動 永續採購與供應商管理	P82~91 P122~133 P134~148 P149~151
	原則9：鼓勵開發和推廣環境友好型技術	●	ESG商品與服務 社會影響力 數位創新與包容	P82~91 P192 P173~179
腐敗	原則10：企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	●	誠信經營與公平待客	P105~108

社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表

主要議題	揭露情形	章節	頁碼
組織治理 執行目標時下決策與實施的系統	●	永續治理運作機制	P10~11
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	人權維護與性別平等	P204~207、P210
	人權的風險處境		P203~207
	避免有同謀關係-直接、利益及沉默等同謀關係	誠信經營與公平待客	P105~108
	解決委屈		P186
	歧視與弱勢族群	人才留任與友善福利 人權維護與性別平等	P203~207
	公民與政治權		P203~207、 P209~210
勞動實務	經濟、社會與文化權	人才留任與友善福利 社會影響力	P187~188 P190~202
	工作的基本權利	人權維護與性別平等	P203~210
	聘僱與聘僱關係	多元募才與技能培育	P152~157
	工作條件與社會保護	人權維護與性別平等	P203~210
		多元募才與技能培育	P158~165
	社會對話	社會影響力	P190~202
	工作的健康與安全	職業安全與健康	P166~172
	人力發展與訓練	多元募才與技能培育	P158~165

主要議題	揭露情形	章節	頁碼
環境	污染預防	綠色營運與淨零行動	P134~148
	永續資源利用	氣候策略與管理 綠色營運與淨零行動	P128~129 P140~143
	氣候變遷減緩與適應		
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	責任金融與投融资脫碳策略 社會影響力	P57~63 P196、P200
公平運作 實務	反貪腐		
	負責任的政治參與	誠信經營與公平待客	P105~108
	公平競爭		
	促進價值鏈的社會責任	利害關係人溝通與重大主題分析流程	P14~25
消費者 議題	尊重智慧財產權	誠信經營與公平待客	P105
	公平的行銷、資訊與契約的實務	誠信經營與公平待客	P108~110
	保護消費者的健康與安全	社會影響力	P198~199
	永續消費	ESG商品與服務	P82~91
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	誠信經營與公平待客	P109~110
	消費者資料保護與隱私	資訊安全與隱私保護	P103~104
	提供必要的服務	誠信經營與公平待客 ESG商品與服務 防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐 數位創新與包容	P108~111 P82~93 P112~118 P173~179
		誠信經營與公平待客 ESG商品與服務 社會影響力 數位創新與包容	P105 P82~95 P194~202 P173~179
	教育與認知		
	社區參與	誠信經營與公平待客 ESG商品與服務 社會影響力	P105 P94~95 P194~202
	教育與文化		
社區參與 與發展	增加就業與技術發展	多元募才與技能培育 社會影響力 數位創新與包容	P159~165 P197~199 P173~179
	科技發展	數位創新與包容	P173~179
	創造財富與收入	誠信經營與公平待客 ESG商品與服務	P111 P92~95
	推展健康	人才留任與友善福利 職業安全與健康 社會影響力	P187~188 P167~168 P198~199、P202
	社會投資	社會影響力	P190~202

聯合國責任銀行原則對照表

項目	章節	頁碼
原則一：將業務發展策略與國際永續目標保持一致 (Alignment)	利害關係人溝通與重大主題分析流程	P14~25
承諾確保銀行發展戰略與聯合國永續發展目標(SDGs)、《巴黎協定》一致，並為其發展戰略作出貢獻。	永續發展目標與企業風險管理(ERM)	P26~39
	責任金融與投融资脫碳策略	P45
原則二：強化影響力及設定目標 (Impact)		
承諾持續提升積極影響、減少並管理因商品和服務所造成的負面影響和風險，為此設定並發布可能產生最大影響領域的相關目標。	永續發展目標與企業風險管理(ERM)	P26~39
原則三：與客戶合作，鼓勵實踐永續 (Clients and Customers)	責任金融與投融资脫碳策略	P45~63
承諾對客戶負責，引導鼓勵客戶責任消費，有效促進經濟活動發展，謀求與後代子孫的共同繁榮。	ESG商品與服務	P82~95
	社會影響力	P190~202
原則四：與利害關係人議合 (Stakeholders)	利害關係人溝通與重大主題分析流程	P14~25
承諾以負責任的態度主動與利益相關方進行溝通、互動和合作，從而推動社會目標的實現。	責任金融與投融资脫碳策略	P45~63
	ESG商品與服務	P82~95
	永續採購與供應商管理	P149~151
	社會影響力	P190~202
原則五：建立治理機制及責任銀行的企業文化 (Governance and Culture)	永續治理運作機制	P10~11
承諾透過有效的公司治理機制與責任銀行的企業文化以實現六大原則。永續發展目標與企業風險管理(ERM)		P26~39
原則六：公開揭露與當責 (Transparency and Accountability)	永續治理運作機制	P10~11
承諾定期評估對六大原則的履行情形，公開揭露對社會目標貢獻的積極影響及消極影響，並對相關影響負責。	利害關係人溝通與重大主題分析流程	P14
	永續發展目標與企業風險管理(ERM)	P26~39

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」

指標	描述	章節	頁碼
金融業	屬金融保險業者永續報告書內容應揭露之永續指標，並取得會計師依財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之準則所出具之意見書。		
	1. 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。	資訊安全與隱私保護 誠信經營與公平待客 會計師有限確信報告之確信彙總表	P99 P104 P217
	2. 對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	ESG商品與服務 會計師有限確信報告之確信彙總表	P87、P93 P224~225
	3. 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	社會影響力 會計師有限確信報告之確信彙總表	P197 P222、225
	4. 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。	ESG商品與服務 會計師有限確信報告之確信彙總表	P82 P225
	屬金融保險業者永續報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。	利害關係人溝通與重大主題分析流程 永續發展目標與企業風險管理(ERM)	P14~25 P26~39
	以專章揭露氣候相關資訊，並取得溫室氣體範疇一及範疇二盤查確信驗證。	氣候策略與管理 綠色營運與淨零行動	P122~133 P134~148

第一金控氣候相關資訊

項目
01 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。
執行情形
第一金融集團氣候風險由第一金控董事會為集團最高督導單位，其下設置「永續發展委員會」及「風險管理委員會」，負責監督集團氣候風險相關重要策略，簡述如下：
• 第一金控董事會：集團氣候變遷相關議題之最高治理單位，負有核准、指導及確保風險政策有效運作之責。
• 永續發展委員會由董事長擔任主任委員，集團各公司總經理擔任委員，每年至少召開一次會議，主要為擬訂氣候變遷之短中長期ESG目標及執行方案，與子公司年度ESG考核基礎項目之審定；另按季召開永續發展委員會工作小組會議，追蹤檢討各項氣候變遷及ESG年度目標與執行方案達成情形，於年度終了後四個月內向董事會報告上年度實施成效，並將氣候變遷相關之ESG目標達成情形列入各子公司年度經營績效考評項目，確保集團整體目標之達成。
• 風險管理委員會由第一金控董事長擔任主任委員，總經理、副總經理及各子公司董事長、總經理擔任委員，定期陳報監督氣候風險評估結果及抵減措施執行情形，並向董事會報告。

02 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務(短期、中期、長期)。

執行情形
一、風險層面：依氣候之轉型風險與實體風險，辨識對企業之業務、策略及財務影響。
A. 轉型風險
• 短期：電費或碳費/稅率提高、政府針對金融部門制訂氣候相關之監管法規造成合規成本增加、低碳技術轉型。
• 中期：客戶無進行低碳轉型、市場上顧客行為轉變。
• 長期：市場偏好改變、投融资客戶因氣候議題遭媒體負面報導，造成名譽風險。
B. 實體風險
• 短/中期：極端降雨與乾旱、淹水及坡地災害事件增加，或平均雨量的改變。
• 長期：持續性高溫引起海平面上升、長期的熱浪等變化。
二、機會層面：透過所辨識之氣候短中長期機會，評估對企業之業務、策略及財務影響。
• 短期：
(1)「產品和服務面」：推動永續績效連結授信(SLL)、永續發展債券、永續發展連結債券(SLB)、永續發展定期存款等商品、遵循赤道原則規範落實盡職授信並建立與客戶議合機制、分享循環經濟概念或提供貸款利率減降優惠引導客戶轉型、提供低環境衝擊之產品與服務，特別在溫室氣體的排放減量或氣候變遷的調適。
(2)「資源效率」：自用或投資用不動產於設備建置或汰換時，優先考量具節能環保標章之設備(如空調、照明)，並於每年進行ISO 50001能源管理時研議可再精進之節能措施。
• 中期：「市場機會」- 增加投資綠色債券、可持續發展債券、連結氣候相關發展績效目標之永續發展連結債券(SLB)等永續發展債券，協助綠色產業發展，如將資金導入積極發展前瞻經濟活動之企業、增加投融资於綠電及再生能源相關產業、增加對具有正向環境衝擊且有資金需求公司之綠色企業優惠貸款專案，或投入政府或企業再生能源的生產行列，持續評估再生能源產業的投資機會，以順應環境永續發展趨勢。
• 長期：「提高組織韌性」- 營運據點避免選定高實體風險區域。

項目

03 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。

執行情形
銀行子公司依主管機關函布「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」辦理氣候變遷情境分析，結合使用綠色金融體系網路(NGFS)之Net Zero 2050、Delayed Transition及Base Line三種情境，與IPCC AR5之情境資料，試算當面臨2030年及2050年兩個時點的氣候風險情況時，可能承受的財務衝擊。綜合觀察三種情境、二個時點下試算結果，氣候相關風險帶來最嚴峻之損失預期，對該行財務衝擊應屬可控；其中轉型風險(碳價成本)對於投融資對象的財務衝擊相對明顯，而實體風險(淹水)對於不動產擔保放款的影響雖為其次，但財務衝擊並不顯著。
保險子公司依「保險業氣候相關風險財務揭露指引」辦理氣候變遷情境分析作業，透過有序轉型、失序轉型及太少太晚三組氣候變遷情境，評估於不同情境下之可能損失。

04 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。

執行情形
第一金融集團已將包含氣候變遷風險之新興風險納入第一金控及各子公司風險管理政策與指導原則，各子公司亦完成修訂其風險管理政策，定期檢視集團行業別暨高污染/高碳排產業別限額，每兩個月於金控風險管理委員會與董事會報告。其中銀行子公司訂有「風險管理政策」，以此為基礎納入氣候風險進行考量，規劃完成氣候風險管理步驟，同時將氣候變遷風險因素納入銀行風險胃納之中。以不同氣候相關風險類型及特性，評估對個體及總體經濟活動衝擊，以及與既有傳統風險的連結，以鑑別潛在之財務影響，並從中識別與該行關聯的氣候風險。例如各國政府對高碳排產業徵收碳稅或碳費，若企業因轉型失敗導致財務體質惡化，將推升投融資標的之信用風險，進而導致公司的財務損失。

05 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。

執行情形
銀行子公司依據「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」辦理氣候變遷情境分析，結合使用NGFS與IPCC AR5之情境資料，設計規劃兩個時點(2030、2050)三種模擬氣候情境(有序轉型情境、無序轉型情境、無政策情境)，進行氣候風險情境分析，據以分析評估實體風險及轉型風險。
對國內淹水導致企業融資/個人房貸擔保品價值減損進行評估，淹水災害之評估方法為當擔保品屬於透天厝或位於1樓(含)以下時受淹水災害影響產生價值減損，2樓以上之建物價值則不受淹水災害影響；企業融資不動產擔保品於2050年~2059年兩種情境(SSP1-1.9、SSP5-8.5)下總擔保品之減損價值在北部、東部地區差異不大，中部地區兩種情境價值減損相差31.1%、南部地區兩種情境價值減損相差24.7%；個人房貸不動產擔保品於2050年~2059年兩種情境(SSP1-1.9、SSP5-8.5)下總擔保品減損價值在北部、中部、東部地區差異不大，南部地區兩種情境價值減損相差35.8%。

項目

06 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。

執行情形

本集團為有效衡量與管理氣候相關風險，持續追蹤以下關鍵指標，俾利氣候風險的掌握，以促成有效率的低碳轉型。相關轉型計畫、指標與目標如下：

轉型計畫	指標與目標
承諾逐步減少對涉煤產業之融資業務	不再新增承作「僅開採煤炭之礦業公司融資案件」、「興建燃煤電廠之專案融資案件(屬減碳轉型者除外)」、「焦油砂/極圈油氣/超深水油氣業務占營收比逾50%之企業融資案件」，以逐步減降涉煤產業融資業務。
訂定「高污染/高碳排產業授信限額」	訂定「高污染/高碳排產業授信額度占全行總授信額度」之限額比重且逐年調(2021~2024年分別為14.8%、14.0%、13.5%)。
規範「高污染/高碳排產業」為審慎評估對象	「永續授信政策」規範，針對高污染/高碳排產業，應盡職調查並審慎評估，避免對ESG永續發展產生重大不利影響。
授信審議流程中，將溫室氣體排放量及減碳作為納入考量	辦理徵授信作業時，不限產業，針對有公開近三年溫室氣體排放量資訊之授信戶均予以查詢揭露，倘排放量連續二年增加者，則需敘明原因並洽詢客戶是否有節能計畫或減碳目標。
審慎評估授信客戶面臨氣候變遷轉型風險	於授信申請時加強評估借戶受國際減碳或碳中和趨勢之影響，確認是否屬我國氣候變遷因應法之碳費課徵對象，或屬宣示碳中和、淨零排放之企業或供應鏈等，以利評估授信客戶所受之轉型風險。
監控高碳排部位之投資占比，以避免因投資間接造成環境危害	各子公司均訂有投資高汙染/高碳排產業投資限額比重及相關控管機制，並按季於金控永續發展委員會工作小組會議追蹤監控，以強化投資部位之氣候變遷風險管理。

07 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。

執行情形
自2020年起導入內部碳定價機制，每年依循總減碳目標訂定國內營業單位節電量藉以提升減碳意識及碳成本，並自2021年起每季公告各單位節電目標達成情形，於第4季結束後計算目標達成率並公布成果，內部碳定價價格制定基礎係依據實際減碳措施及投入減碳金額(包含綠電轉供、綠建築改善及屋頂太陽能建置工程費用等)計算出每公噸減碳成本，經計算2024年每公噸減碳成本為4,725元，向未達節電目標單位說明超額碳排放應支出之碳排放費用，並提出單位可行減碳作為進行改善；對達標之績優單位有功人員給予獎勵，將其碳管理具體作法供國內單位參考。2024年較基準年(2022年)國內營業單位累計節電約73.6萬度，約減碳363.7公噸，減少碳排而降低的潛在外部碳成本為新臺幣171.8萬元。

項目

08 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證(RECs) 數量。

執行情形

- 氣候目標設定：為配合國家2050淨零排放目標，本公司已於2024年6月正式審核通過SBT減碳目標，設定範疇一、二減碳路徑符合全球升溫不超過1.5°C之目標，自身營運至2035年預計較基準年2022年減少63%碳排量。
- 碳排放量計算範疇：本公司暨合併財報內子公司全數營運據點已完成2024年範疇一及二排放量之盤查及確信作業，碳盤查標準係根據ISO14064-1，合計碳排放量為18,409.01公噸CO₂e，並於2025年4月取得SGS查證證書，其中範疇一排放以公務車用油、發電機柴油及瓦斯為主、範疇二排放則以用電為主。
- 2024年減碳目標達成進度
範疇一及二：
2024年減碳目標：較2022年減少9.69%，即減少2,084.75公噸
2024年減碳成果：較2022年實際減少14.43%，即減少3,105.45公噸(已使用再生能源憑證(RECs)共6,258.8仟度，換算減碳量3,091.86公噸CO₂e。)

09 溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫(另填於1-1及1-2)。



1-1 最近兩年度公司溫室氣體盤查及確信情形

1-1-1 溫室氣體盤查資訊

敘明溫室氣體最近兩年度之排放量(公噸CO ₂ e)、密集度(公噸CO ₂ e/百萬元)及資料涵蓋範圍。						
排放源	年度	2023		2024		資料涵蓋範圍
		總排放量 (公噸CO ₂ e)	密集度 (公噸CO ₂ e 百萬元)	總排放量 (公噸CO ₂ e)	密集度 (公噸CO ₂ e 百萬元)	
直接排放量 (範疇一)		2,808.58	0.04	2,829.29	0.04	本公司及財務報表內子公司
能源間接排放量 (範疇二)		16,430.98	0.24	15,579.71	0.22	
範疇三投融资		12,878,864	4.4	14,333,285	4.4	「股權投資」、「公司債券」、「商業貸款」、「專案融資」、「商業不動產」、「個人房貸」及「主權債務」，詳細資訊請參考本集團氣候相關財務揭露TCFD報告書。

*1：範疇一、二密集度係依據本公司2023年度淨收益新臺幣67,255.132百萬元及2024年度新臺幣72,119.475百萬元。

*2：範疇三投融资碳排放量之密集度＝總排放量(公噸CO₂e)／投融资組合總價值(百萬元)。

*3：截至年報刊印日，本集團2024年底範疇三投融资碳排放量經第三方驗證公司查證中，查證後之數據及各項目數據邊界及統計方式等相關細節，請參見本公司「氣候相關財務揭露報告書」。

1-1-2 溫室氣體確信資訊

敘明截至年報刊印日之最近兩年度確信情形說明，包括確信範圍、確信機構、確信準則及確信意見。
本公司揭露溫室氣體總排放量中，2023年範疇一及範疇二共19,239.56公噸CO ₂ e、2024年共18,409.01公噸CO ₂ e，確信範圍為本公司及財報內子公司，本公司依據ISO14064-1標準執行碳盤查後，提供結果予確信機構台灣檢驗科技股份有限公司(SGS)依ISO 14064-3準則確信，確信意見為合理保證等級。

1-2 溫室氣體減量目標、策略及具體行動計畫

敘明溫室氣體減量基準年及其數據、減量目標、策略及具體行動計畫與減量目標達成情形。

◎ 減量目標與目標達成情形

本集團於2024年6月通過Science Based Targets initiative (SBTi)驗證相關減碳目標如下：

- 範疇一、二：自基準年2022年起，至2035年自身營運之溫室氣體排放量至少需減少63%，至2030年需減少38.77%;2024年須較基準年2022年減少9.69%，即減少2,084.75公噸；2024年範疇一及範疇二總碳排放量共18,409.01公噸CO₂e，較基準年(2022年) 21,514.46公噸CO₂e減少3,105.45公噸CO₂e，減量14.43%。
- 範疇三投融資活動：截至2022年，投融資組合目標涵蓋總資產之投融資總額之17%。必需活動佔18%，可選活動佔49%，範圍外活動佔33%。

資產類別	方法	目標語言
發電專案融資	SDA (脫碳法)	承諾到2035年將發電專案融資組合的碳排放量較2022年基準年減少84.0%/MWh。
商業貸款： 商業不動產	SDA (脫碳法)	承諾到2035年以2022年為基準年，將商業不動產投融資組合的GHG排放量每平方公尺減少68.0%。
商業貸款： 發電業	SDA (脫碳法)	承諾到2035年將發電業融資組合的碳排放量較2022年基準年減少84.3%/MWh。
商業貸款： 其他長期債務及 中小企業貸款	TR (溫度評級法)	<ul style="list-style-type: none">• 商業貸款：其他長期債務及SME投融資組合的範疇1+2溫度評級從2022年的3.17°C調整到2028年的2.70°C。• 商業貸款：其他長期債務及SME投融資組合的範疇1+2+3溫度評級從2022年的3.18°C調整到2028年的2.78°C。
上市股票與債券、 共同基金、 ETF、REITs	TR (溫度評級法)	<ul style="list-style-type: none">• 上市股票與債券投資組合的範疇1+2溫度評級從2022年的2.27°C調整到2028年的2.10°C。• 上市股票與債券投資組合的範疇1+2+3溫度評級從2022年的2.60°C調整到2028年的2.40°C。

◎ 策略及具體行動計畫

- 自2020年即組成「綠建築標章取得計畫」團隊，至2024年底已改造35處舊行舍取得內政部綠建築標章(含29處鑽石級、1處黃金級、1處銀級、1處銅級及3處合格級)，以及2處新建大樓取得黃金級綠建築標章，2021年倫敦分行大樓取得英國建築研究機構(BRE) PASS級綠建築標章，2024年總計所有綠建築大樓之年減碳量達2,963公噸CO₂e。
- 第一金控陸續建置25處太陽能分行，合計年減碳量為148.76公噸CO₂e；自2015年至2024年購買綠電、碳權及再生能源憑證，合計1,486.7萬度，並訂定2025年度生產且使用再生能源達250MWh之目標，持續增加使用再生能源之比重，落實環境永續發展政策，另於萬華、華山及長安等三分行大樓設置「太陽能發電暨雨水回收生態水培綠屋頂」，打造結合太陽能發電、雨水回收及魚菜共生系統之零碳農場，具體實踐生產、生活及生態之三生概念。
- 配合金管會先行者聯盟承諾事項與本集團承諾之SBT近程減碳目標(已通過SBTi驗證公布於其官網)；於本集團永續發展委員會-責任金融小組2025年短中長期目標與執行方案中訂定各單位針對範疇三(類別15)投融資業務之減碳策略及行動計畫，並按季追蹤執行情形，請詳氣候相關財務揭露報告書相關章節。(網址：https://csr.firstholding.com.tw/tc/tcfd_report.html)

溫室氣體盤查查證聲明書



Reporting Emissions		GHG Emissions	
Category	Location	Location	Amount
Direct emissions	18,409.01	18,409.01	18,409.01
Indirect emissions	10,490.95	10,490.95	10,490.95
Total emissions	28,899.967	28,899.967	28,899.967

Reporting Emissions		GHG Emissions	
Category	Location	Location	Amount
Direct emissions	18,409.01	18,409.01	18,409.01
Indirect emissions	10,490.95	10,490.95	10,490.95
Total emissions	28,899.967	28,899.967	28,899.967

Reporting Emissions		GHG Emissions	
Category	Location	Location	Amount
Direct emissions	18,409.01	18,409.01	18,409.01
Indirect emissions	10,490.95	10,490.95	10,490.95
Total emissions	28,899.967	28,899.967	28,899.967

Reporting Emissions		GHG Emissions	
Category	Location	Location	Amount
Direct emissions	18,409.01	18,409.01	18,409.01
Indirect emissions	10,490.95	10,490.95	10,490.95
Total emissions	28,899.967	28,899.967	28,899.967

Reporting Emissions		GHG Emissions	
Category	Location	Location	Amount
Direct emissions	18,409.01	18,409.01	18,409.01
Indirect emissions	10,490.95	10,490.95	10,490.95
Total emissions	28,899.967	28,899.967	28,899.967

Reporting Emissions		GHG Emissions	
Category	Location	Location	Amount
Direct emissions	18,409.01	18,409.01	18,409.01
Indirect emissions	10,490.95	10,490.95	10,490.95
Total emissions	28,899.967	28,899.967	28,899.967

Reporting Emissions		GHG Emissions	
Category	Location	Location	Amount
Direct emissions	18,409.01	18,409.01	18,409.01
Indirect emissions	10,490.95	10,490.95	10,490.95
Total emissions	28,899.967	28,899.967	28,899.967

Reporting Emissions		GHG Emissions	
Category	Location	Location	Amount
Direct emissions	18,409.01	18,409.01	18,409.01
Indirect emissions	10,490.95	10,490.95	10,490.95
Total emissions	28,899.967	28,899.967	28,899.967

SASB : FN-CF-220a.2

◎ 與客戶隱私相關的法律訴訟或遭主管機關裁罰而產生之財務損失

◎ 信用卡詐騙情形

*：非出示實體信用卡含網路交易偽冒類型。
出示實體信用卡含遺失被竊、偽卡及偽冒申請類型。

◎ 信貸及信用卡產品之指標 - 依信用風險區分

*：第一銀行未提供預付卡產品。

◎ 主筆機關所統計之官兵中死傷件數



◎ 與產品銷售及服務相關的法律訴訟或遭主管機關裁罰而產生之財務損失

	法律訴訟	主管機關裁罰
件數	5	1
事件描述及改善措施	員工向未簽訂推介契約之客戶推介買賣有價證券經金管會認定違反證交法；已強化員工教育訓練及內部控管流程。	
總損失金額	0	60萬元

◎ 產業曝險狀況

編號	行業	授信餘額 占比 (%)	編號	行業	授信餘額 占比 (%)
1	不動產業 - 非都更危老 (含海外)	9.97%	6	塑化業	4.46%
2	批發及零售業	9.74%	7	機械、工具業	3.85%
3	金融及保險業	5.35%	8	營造業	2.87%
4	金屬業	5.33%	9	運輸及倉儲業	2.51%
5	電子資訊業	4.83%	10	服務業	2.12%
合 計		51.02%			

活動指標

◎ 個人、小型企業、一般企業的存款及放款之戶數及餘額

基準日：2024年12月31日

項目	個人	小型企業	一般企業
放款戶數	57,621	27,748	9,675
放款總餘額 (單位：千元)	34,035,467	263,960,804	441,210,283
存款戶數	6,664,448	59,919	
存款總餘額 (單位：千元)	1,980,541,823	192,822,525	

*1：不含海外分子行客戶。

*2：本年度放款戶數及存款戶數均改以歸戶計算。

*3：放款總餘額不包含房屋貸款、循環性貸款及個人催收款。

*4：小型企業為公司定義之小微企業，係指企業符合以下要件其中一項：企業設立未滿5年、僱用員工人數20人以下、資本額新臺幣500萬元以下、年營收新臺幣1,000萬元以下。

永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 指標索引表

SASB指標

揭露主題	指標代碼	揭露指標	章節/說明	頁次
消費者隱私	FN-CF-220a.1	二次目的下使用顧客資料的顧客總數	資訊安全與隱私保護 永續營運指標	P99、P103~104 P243
	FN-CF-220a.2	說明客戶隱私糾紛而經法律訴訟所產生的財務損失		
資訊安全	FN-CF-230a.1 FN-CB-230a.1	• 資料外洩事件數量 • 與個人資料相關的資料外洩事件占比 • 因個人資料外洩事件而受影響的顧客數	永續營運指標	P243
	FN-CF-230a.2	來自 (1) 非出示實體信用卡 (card-not-present) (2) 出示實體信用卡 (card-present) 相關舞弊/ 詐騙損失金額		
	FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3	資訊安全防護與辨識風險之方法	資訊安全與隱私保護	P96~104
金融包容性 &能力建構	FN-CB-240a.1	為促進小型企業及社區發展相關之 (1)放款戶數、(2)放款總餘額	ESG商品與服務	P88、P92~93
	FN-CB-240a.4	提供未有銀行服務者、未有足夠銀行服務...或未被 足夠鑑別為主要客群的群體金融教育的顧客參與總 數	社會影響力	P197
銷售流程	FN-CF-270a.1	員工薪酬連結至產品與服務銷售數量之百分比	人才留任與友善福利	P180
	FN-CF-270a.2	客戶信用分數(FICO) >660 分或≤660分之 (1)信用(Credit)產品與 (2)預付(Pre-paid)產品之申請核准率	永續營運指標	P243
	FN-CF-270a.3	客戶信用分數(FICO) >660分或≤ 660分之客戶 (1)附加產品費用(如身份竊盜保護等)、(2)平均年利 率、(3)平均帳戶年限、(4)平均持有帳戶(貸款)數及 (5)持有預付產品年費		
	FN-CF-270a.4	主管機關所統計之 (1)客戶申訴案件數、(2)調處成立案件(%)、(3)調處 失敗案件(%)、(4)進入評議程序案件(%)	誠信經營與公平待客 永續營運指標	P109~110 P243~244
	FN-CF-270a.5	產品銷售及服務相關法律訴訟所導致的財務損失總 額	責任金融與 投融资脫碳策略	P49
將環境、社 會、治理因 子納入授信 風險評估流 程	FN-CB-410a.2	ESG因子納入授信審核流程		

揭露主題	指標代碼	揭露指標	章節/說明	頁次
商業道德	FN-CB-510a.1	因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失	誠信經營與公平待客	P106
	FN-CB-510a.2	吹哨者制度與流程之說明		P107
系統風險管理	FN-CB-550a.1	全球系統性重要銀行(G-SIB)分級	第一銀行非G-SIB故此指標不適用	
	FN-CB-550a.2	將強制性與自發性壓力測試結果與公司資本適足計畫、長期企業策略及其他營運活動作整合	相關資本適足管理揭露於2024年度財務報表 P156~157	
活動指標	FN-CB-000.A	個人及小型企業的存款戶數及存款總餘額	永續營運指標	P244
	FN-CB-000.B	個人、小型企業及一般企業的放款戶數及放款總餘額		
	FN-CF-000.A	持有有效(1)信用卡(2)預付卡的歸戶顧客數	ESG商品與服務	P90
	FN-CF-000.B	(1)信用卡(2)預付卡的流通卡數		

第一金控2024年永續報告書



發行單位：第一金融控股股份有限公司
地 址：台北市重慶南路一段30號18樓
電 話：+886-2-2311-1111
傳 真：+886-2-2311-9691
網 址：https://csr.firstholding.com.tw/tc/csr_report.html
出版日期：2025年7月

聯絡資訊

第一金融控股股份有限公司行政管理處 公司治理組
電 話：+886-2-23485366
傳 真：+886-2-23119691
地 址：台北市重慶南路一段30號
信 箱：i15906@fhc.com.tw

本報告書採用不含重金屬之環保紙張及環保碳粉印製





第一金融控股股份有限公司

First Financial Holding Co., Ltd.

地址：台北市重慶南路一段30號18樓

ADD : 30, Chung King S Rd., Sec. 1, Taipei 10005, Taiwan

電話：(02) 2311-1111

TEL : +886-2-2311-1111

傳真：(02) 2311-9691

FAX : +886-2-2311-9691

<https://www.firstholding.com.tw/>

<https://www.firstholding.com.tw/>

本報告書採用不含重金屬之環保紙張及
改善地球生態環境的環保油墨印製

2025 年 7 月 發行

Printed in Taiwan 2025