

兆豐國際商業銀行

促進永續金融商品與服務發展實施要點

110年7月15日訂定

第一章 總則

第一條（目的及依據）

為落實本行 ESG(Environmental、Social、Governance)作為，推展永續金融理念，進而成為支持永續環境、善盡社會責任、完善公司治理的標竿銀行，本行除追求穩健獲利、永續經營外，應儘量引導客戶及社會大眾一同重視 ESG 等各項綠色及永續議題，以達成金融、產業、社會、環境共贏之目標。茲依據兆豐國際商業銀行(下稱本行)永續金融政策第七條規定訂定本要點，供本行人員於訂定作業要點、細則、規章、內部管理、投資及開發金融商品、提供金融服務及執行業務時之作業指引。

第二條（權責單位）

本要點之權責單位為企金業務處。

第三條（適用對象）

本要點適用對象為全行。

第四條（適用範圍）

本要點第一條所指本行應落實 ESG 作為之範圍包含但不限於綠色產業相關投融資、商品及服務責任、消費者權益維護、消費者申訴、客戶資料保護等，推動之面向包含責任授信、責任投資、普惠金融、客戶關係管理、數位金融之創新與發展、客戶滿意度及申訴等。

第二章 責任授信

第五條（原則）

本行為落實責任授信，應遵循下列各款原則：

- 一、宜參考或導入國際 ESG 相關原則或倡議(包含但不限於責任銀行原則、赤道原則或氣候相關財務揭露等)，將 ESG 精神內化至本行徵審流程、風險評估與授信 5P 綜合判斷。

- 二、明列禁止承做對象：經主管機關依洗錢防制法、資恐防制法所指定制裁之對象，以及從事非法武器製造/買賣、非法賭博等違法活動之企業。
- 三、審慎評估高敏感性產業：針對具環境風險或易有社會風險之產業加強審理是否符合 ESG 規範，並視情況將相關規範納入融資核貸條件或承諾事項。
- 四、審慎評估高 ESG 風險行為對象：對屬於高污染、高碳排放、重大環保違規、侵害人權、危害社會公益、工安/食安/勞工權益糾紛，經國內外主管機關公告或裁罰之企業，應提供具體改善方案及審慎評估後始可建立授信業務往來，若已建立往來，應督請授信客戶改善、不予增貸或逐漸收回貸款。
- 五、積極參與永續產業承做對象：授信業務應支持綠色相關產業(包含但不限於低碳產業、再生能源、環境污染控制、循環經濟等)或扶植致力於環境永續及社會共融之企業，給予協助與條件優惠。若客戶獲得 ESG 領域相關獎項得另額外提供優惠獎勵條件，提供客戶執行誘因。
- 六、本行融資貸放之資金用途，應依循 ESG 相關規範，若資金用途有造成 ESG 相關負面衝擊，應洽請客戶提供改善方案，並定期追蹤改善成效。
- 七、本行若自願性依循或簽署導入赤道原則等國際準則或倡議，應遵循其相關規範及準則並確實執行。

第六條（審查）

為落實責任授信，本行辦理授信業務時，應瞭解授信客戶及貸放資金用途對 ESG 之影響或衝擊，作為授信風險考量因素之一，並適時將抵減 ESG 衝擊之方案納入核貸授信條件或承諾事項，以降低本行 ESG 風險。

第七條（貸後管理）

為落實責任授信，授信案件撥貸後應持續注意授信客戶營運動態，不定期檢視授信客戶是否善盡環境保護、社會責任及企業誠信經營，若可能對永續發展產生重大不利影響，應瞭解其改善計畫。

倘融資核貸條件載明應依循 ESG 相關條件或切結承諾事項者，則授信案件撥貸後即應加強檢視客戶 ESG 執行成效並注意是否造成負面衝擊；若有違反 ESG 相關承諾或核貸條件，應洽授信客戶說明，瞭解原因後提出具體改善方案，定期追蹤改善成效，若仍無法有效改善，應評估是否不予增貸或逐漸收回貸款。

第三章 責任投資

第八條（原則）

本行為落實責任投資，應持續投資永續發展領域，包含但不限於綠能、低碳、再生能源、循環經濟等議題相關債券、股權投資及 ESG 金融商品之投資。

本行應支持具環境保護、善盡社會責任或永續治理之企業透過股權投資或辦理永續籌資(包含但不限於發行與綠色能源、可持續發展及善盡社會責任等議題相關之債券)，以期藉由投資與籌資達成推動永續發展、引導民間資金投資實體經濟之雙重目標。

第九條(投資評估)

本行為落實責任投資，投資前應將 ESG 相關國際準則或倡議(包含但不限於責任投資原則等)納入投資分析及決策制定過程，對於違反 ESG 原則(破壞環境生態、侵害人權、有違合法性或涉及不誠信之行為等事項)，以不予投資為原則。

第十條(議合機制)

本行為落實責任投資，應依循機構投資人盡職治理守則，引導投資之企業、股東等利害關係人一同合作並重視 ESG 議題，並得透過參與投資事業董監事會、股東會或不定期訪查，與投資事業經營階層溝通對話等議合方式或透過公開市場揭露之資訊，促進其永續發展策略之執行並適時揭露 ESG 成效，以提升投資價值，降低投資風險。

第十一條(投資或投資後管理機制)

本行對於違反 ESG 原則(破壞環境生態、侵害人權、有違合法性或涉及不誠信之行為等事項)且無具體改善方案之企業，以不建立或增加投資為原則；若已建立投資部位或往來，應建議或引導企業改善並落實執行，倘若不可行，在不損及本行權益前提下，得以逐步出脫/轉讓投資部位等方式因應。

本行對於所投資事業經營階層所提之議案經審慎評估後，認有違 ESG 原則、精神或具有負面影響力且無同時提出相應改善、折衷方案之議案者，原則不予支持。

第四章 普惠金融

第十二條（範疇）

普惠金融(Financial Inclusive)，為一強調金融服務普及性，解決金融資源分配不均問題，提供多元或弱勢族群所需完善及便捷之金融商品或服務，用以減緩貧窮，促進社會公眾福祉，同時符合 ESG 精神，服務層面橫跨融資、多元化金融服務與政策等。

第十三條（原則）

為持續開發適用於多元或弱勢族群之金融商品或服務，提升本行金融服務廣度，對於 ESG 有正面影響或可能降低 ESG 風險或衝擊之金融商品或服務，本行應優先並持續推動。

本行為落實普惠金融，應定期檢視相關商品或服務之目標、策略執行成效，關注國內外相關趨勢，適時進行滾動式修正。

第五章 數位金融之創新與發展

第十四條（原則）

本行應充分運用金融科技(Fintech)推動業務發展，持續研發安全、即時、便利的金融商品與服務，透過資源整合、服務創新及數位化等方式，提升金融服務覆蓋率與客戶服務體驗，降低客戶與銀行作業對紙張等資源及能源耗用之需求，以達成環境友善及永續發展之目標。

第十五條(執行策略)

本行應發展跨業合作並建立金融生態圈，以客戶生活場景為中心，結合 AI 大數據，以數據驅動決策，即時回應市場需求，提升客戶市佔率。

本行應加強數位人才培育，厚植本行數位資產，累積創新動能，建立數位文化，以加速數位創新與服務轉型之發展。

第六章 客戶關係管理

第十六條（客戶資料保護及適合度原則）

本行為妥善管理客戶關係，應遵循下列各款原則：

- 一、建立重視金融消費者保護之企業文化，以客戶權益為核心，首重關懷客戶，本於善良管理人之注意與忠實義務，對客戶資料採取嚴密之保護措施。
- 二、二、遵循金融消費者保護法相關法規及自律規範，以公平、合理、誠實、守信、透明原則，確保商品或服務對客戶之適合度，並謹慎審議

商品及服務以落實風險控管，對於商品行銷及標示不得有欺騙、誤導及損害消費者權益行為。

第十七條(客戶權益維護)

本行應建立完善 24 小時申訴管道與專責處理單位，透過完善金融服務網，提供客戶金融商品交易或服務及處理相關事務，確保商品及服務資訊之透明性與安全性，落實客戶權益保護與公平待客原則，提升客戶滿意度。

本行應評估及考量可能造成營運中斷之各種風險，包含但不限天災、人禍、疫情、電腦系統失效等，應建置備援機制並定期演練、測試，避免衝擊客戶權益及造成社會經濟損失。

第七章 附則

第十八條 (未盡事宜)

本要點未盡事宜，悉依有關法令、董事會決議及本行相關規範辦理。

第十九條 (核定層級)

本要點經總經理核定後施行，修正或廢止時亦同。