

2020

企業社會責任報告書

中國輸出入銀行

**CORPORATE
SUSTAINABILITY
REPORT**

The Export-Import Bank of the Republic of China

關於報告書

本報告書以永續治理、傑出服務、人才培育、環境永續與責任金融及社會回饋等五大面向為架構，揭露中國輸出銀行（簡稱「輸銀」或「本行」）在營運過程中，面對經濟、社會及環境等永續議題的觀點與因應作為，以作為與本行利害關係人（stakeholders）溝通之主要介面。

報告期間

本報告書內容所刊載的資訊期間主要為 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。部分資訊更新至 2021 年 6 月，已於報告書內明確說明資訊涵蓋期間。

報告範疇

本報告書數據蒐集過程與量測計算方法，係邀集相關部門，透過日常營運管理的數據蒐集、議題討論、及各單位訪談，按國際相關準則及指標要求，彙整出中國輸出銀行總行、分行及輸銀泰國曼谷代表人辦事處在經濟（Economic）、社會（Social）、公司治理（Governance）及環境（Environmental）面向的績效資訊，其中環境面向的績效資訊不包括泰國曼谷代表人辦事處（辦事處無營業行為）。部分績效資訊揭露 2018-2020 年 3 年之數據。各項指標數據資訊的蒐集、量測與計算方法，係以符合當地法規要求為主要依據，如當地法規無特別規定，則參考國際標準（如 ISO 相關國際標準）；如無國際標準可適用，則以產業標準或產業慣例為依歸。

撰寫原則

本報告書依循全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）永續性報告準則（以下簡稱 GRI Standards）核心選項編撰，並參考國際整合性報導委員會（International Integrated Reporting Council, IIRC）所制定之國際整合性報導（Integrated Reporting）之框架，同時呼應聯合國永續發展目標（SDGs）。

外部查證

本報告書經由本行各相關部門主管、外部專業顧問依其專業知識與管理經驗審查，並委由台灣檢驗科技股份有限公司（SGS Taiwan Ltd.），按照 GRI 準則核心選項，針對內容與數據進行重大性審查及保證作業，確保本報告書符合 GRI 準則核心指標第一類型中度保證等級之內容需求要素。

發行

中國輸出銀行未來每年將定期發行企業社會責任報告書，並於本行官方網站發布，本版發行日期為 2021 年 11 月。

意見回饋

中國輸出銀行

風險管理處 綜合企劃科

總行地址

台北市南海路 3 號 8 樓

電話

+886 2 2321 0511

傳真

+886 2 2394 0630

官網

www.eximbank.com.tw

電郵

eximbank@eximbank.com.tw



中國輸出銀行官網

CONTENTS



關於報告書	01	3.2 薪酬與福利	67
主席的話	04	3.3 人才管理	70
聯合國永續發展目標 (SDGs)	06	3.4 溝通互動	73
2020 年度永續績效	07	3.5 職場安全	74
CH1 永續治理	08	CH4 環境永續與責任金融	78
1.1 經營績效	10	4.1 節能減碳	80
1.2 重大議題與利害關係人鑑別	12	4.2 溫室氣體排放	84
1.3 公司治理	16	4.3 水資源管理	84
1.4 風險管理與內部控制	19	4.4 廢棄物管理	85
1.5 法令遵循與誠信經營	28	4.5 綠色採購及供應鏈管理	86
		4.6 綠色金融	87
CH2 傑出服務	34	CH5 社會回饋	88
2.1 專業產品與服務	35	5.1 公益理念	89
2.2 服務革新與年度亮點事蹟	49	5.2 社會回饋	89
2.3 資訊安全與客戶隱私	52		
2.4 客戶服務與權益	58		
CH3 人才培育	62	附錄	94
3.1 人才資源	64	全球永續性報告指標 GRI Standards 對照表	95
		第三方 AA1000 查證報告	98

主席的話



理事主席
劉佩真

回顧 2020 年，新冠肺炎疫情（COVID-19）蔓延全球，對全球經濟造成嚴重負面衝擊，全球經濟發展趨緩，卻也加速全球對環境永續議題之重視及國際企業商業模式的系統性變革，亦讓全體國民意識到未來政治、社會與經濟、市場之「不確定性」將成為常態。2020 年國際清算銀行（BIS）提出「綠天鵝」一詞，示警全球暖化等氣候變遷問題可能演變為信用、市場、流動性、作業及保險風險等重要金融風險，引發系統性金融危機。自 2005 年起，世界經濟論壇（WEF）每年發佈《全球風險報告》，透過「全球風險感知調查（The Global Risks Perception Survey, GRPS）」，蒐集來自公、私部門、學術界與民間社會的重要決策者的看法，評估全世界人類所面臨的風險。2021 年 1 月最新《全球風險報告》問世，報告公布了全球七大「可能性最高風險」與「衝擊最高風險」，其中環境類風險即占據四位，而極端氣候（Extreme Weather）更是連續 5 年排名第一，可見全球氣候變遷議題日趨重要。

近年來 ESG 議題成為當代顯學，2020 年 8 月我國金融監督管理委員會陸續發布「綠色金融行動方案 2.0」與「公司治理 3.0 永續發展藍圖」，期能透過金融機制，引導企業及投資人重視 ESG 議題，促成投資及產業追求永續發展之良性循環，藉由公私協力

合作，以推動國內廠商與金融業致力於永續發展，達成我國減碳及永續發展目標，俾利與國際趨勢接軌。本行身為一家專注於貿易金融的政策性專業銀行，有其義務與責任將 ESG 及永續發展觀念擴及供應商及授信客戶，營造健全的永續發展生態體系，並發揮自身影響力來落實永續發展。

為遵循前開政府政策，並導入綠色金融之精神，本行已修訂「授信政策」，除將辦理企業授信審核考量之面向納入授信戶對 ESG 議題之遵循情形外，並修訂「信用風險評估作業要點」，將信用風險評估工作之範圍，由現行之授信戶、展望因素、資金用途因素及償還因素等風險擴及至授信戶對環境、社會及公司治理等風險，並衡酌授信戶對相關議題之遵循情形，核予相應之信用評等，以落實永續金融之風險管理。

未來本行在策略及營運模式上遵循以下幾點原則及步驟，以反應全球對 ESG 的期待，並配合本行被賦予的政策性任務及扮演協助廠商拓展對外市場的重要角色：

（一）設置 ESG 委員會，訂定 ESG 守則 / 政策 / 要點

本行將設置跨部門且直屬理事會之 ESG 委員會，除定期將實施成效向理事會報告，並確保本行未來 ESG 執行上的策略方針及目標，並協助本行進行橫向溝通、串聯資源，確保管理措施的設置與推動，以適應環境變動，優化本行營運體質，長期上更可透過本行自身影響力，引領供應商在環保、人權、安全與衛生等各面向持續精進，打造綠色永續的金融產業。

另一方面，ESG 委員會的設置及 ESG 守則 / 政策 / 要點的訂定，將有助於本行瞭解外部 ESG 議題，並將相關體認帶入組織中，以幫助本行重新設定營運策略。在永續思維融入本行營運模式的同時，建立符合利害關係人期待的推動框架，使 ESG 風險管理發揮其策略性，協助本行執行風險與機會鑑別、規劃因應措施及創新營運模式或組織變革，以利取得永續競爭優勢。

(二) 精進公司治理，落實與監管法遵：

公司治理議題目前愈趨重要，並深受各界重視，良好的公司治理法制必須同時能「興利」和「防弊」，易言之，好的公司治理制度要達到兩個目標：消極面要避免組織經營不善，不讓投資人（以本行而言，即是國庫）蒙受重大虧損，積極面要促進組織設定正確的方向和有效率的執行。

隨著市場與科技的快速發展，金融業經營環境日趨複雜；在此情況下，如因內控失當而產生監督風險，或因網路駭客而帶來資安問題，均可能因組織控管失靈而衍生責任，亦凸顯法令遵循的重要。因此，唯有善盡「法令遵循」之能事，方能擁有完善之「公司治理」，兩者互為表裡、相輔相成。

本行在未來除加強業務營運之外，並將加強公司治理及完善監管法遵，在 ESG 治理結構下，確保風險評估制度的落實，並在經營、風控、及法遵團隊的會議及討論，確保決策過程中的互補及平衡，使各個利害關係人的權益能確實地反映在評估面向中。

(三) 強化業務、風管 / 法遵、稽核之三道風險管理防線

本行將持續推動內部控制制度三道防線文化，由第一道防線（自行查核）、第二道防線（法令遵循與風險管理）與第三道防線（內部稽核），共同確保內部控制制度之設計及運作有效執行，強化對風險管理、法令遵循、內部控制文化之意識與遵循，俾確保客戶權益，減少對企業商譽之負面影響。

(四) 強調內外溝通，培養 ESG 人才，形塑永續企業文化

金融業因接觸的利害關係人種類繁多，除金融知識和業務基礎為不可或缺的技能，本行同仁們須具備合作、溝通協調、知識管理等意識與職能，並善用不同的管理風格以確保任務能付諸實施。透過內外部的參與、教育及關係連結，有效溝通並推動永續目標，形塑由上到下、內外相符的本行永續文化。

對本行來說，在未來的兩年內 ESG 的議題及執行將日益重要。為落實主管機關「綠色金融行動方案 2.0」及「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」重要政策，且符合金管會對於「設置永續金融專責單位」之期待，具備橫跨「金融業務」及「永續發展」雙重領域專業的人才，以充分介接本行內、外部資源、大力發揮管理綜效，並有效回應各類利害關係人的需求，成為本行未來能迅速應對外在環境變化、履行 ESG 承諾，並取得先機，而這樣的人才將成為本行未來培訓重點。

(五) 依「財政部 ESG 倡議平臺具體執行方案」規劃執行 ESG 程序

永續發展係當前全球及我國重視之核心價值，而金融機構具有集結社會大眾資金加以管理及投資運用之特殊性，是引導整體社會重視永續發展之關鍵力量。財政部為提升公股銀行永續發展，並營造健全永續發展生態體系，責成第一金融控股股份有限公司以「組織與 ESG 資訊揭露」、「責任金融」及「環境及社會績效」列為三大主軸，成立平台以聯合各公股金融事業共同擬訂 ESG 短中長期具體執行方案並報部核准，以強化公股金融事業之 ESG 政策目標，本行當依該方案所訂時程，逐步推動、執行及完成所列 ESG 各項目目標。

永續發展係利人利己的百年事業，本行作為百分之百政府持有之國營輸出信用機構，除配合政府經貿政策提供各項融資、保證及保險外，基於關懷社會、回饋社會之理念，本行亦善用本行資源，對於社區環境之保護、公益活動及弱勢團體之關懷等提供各項援助，貢獻社會不遺餘力，並秉持取之於社會、用之於社會之精神，以永續發展目標為行動方向，對這片土地付出一份心力，善盡企業社會責任，以提升企業形象，增進社會大眾對本行之認同。

聯合國永續發展目標 (SDGs)

聯合國於 2015 年通過了 2030 年永續發展議程的 17 項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，並邀請全球各界攜手改善世界問題。中國輸出入銀行善盡全球企業公民責任，並連結 SDGs 與本行企業經營理念回應其中的 14 項 SDGs，期望由內而外，將 CSR 行動連結企業策略並推動相關專案，為全球永續發展目標做出積極貢獻。



2020 年度永續績效



- 1 配合中央政府進行疫情期間紓困方案的運行。
- 2 2020 年度共向 8 個公益團體採購物資，透過購買幫助弱勢團體，提升其生活能力。



- 1 促進農民產銷訂購雲林縣優質地瓜致贈育幼院與教養院。



- 1 2020 年度辦理各項補助（包含醫療、生育、婚喪喜慶及教育等補助），合計共補助新臺幣 1,429,090 元。
- 2 2020 年度員工無任何因工作所導致之職業病項目。



- 1 每年均編列教育訓練費用，證照補助、在職進修補助，2020 年度證照補助 89 人，總計補助 92,269 元。
- 2 舉辦「向上成長，向下扎根」校園培訓活動。



- 1 女性正職員工佔比 63%，女性主管佔管理職總人數 62%，重視女性晉升權益。
- 2 設置哺乳室，提供有意哺育母乳之女性同仁使用，並將哺乳時間視為工作時間。
- 3 致力推廣性別平等，2020 年共提供 77.65 億元受信金額給女性企業家。



- 1 本行藉由執行節水措施以及宣導，降低人均用水量，2020 年度用水量減少 0.02%。



- 1 為支持受疫情影響而發生營運困難之企業攜手經濟部政策，推行「義氣相挺 2.0」紓困方案。
- 2 非擔任主管職務之全時員工薪資平均數成長率達 2.33%，中位數成長率 5.93%。



- 1 配合政府推動「新創重點產業」政策，辦理各項金融方案協助新創重點產業發展（亞洲矽谷、生技醫療、綠能科技、智慧機械及國防等五大新創重點產業）。
- 2 持續推動「系統、整廠及工程產業輸出聯貸平臺」，結合商業銀行籌組聯合授信案件，擴大金融支援，促進產業升級。



- 1 改善新男女廁所並新設立無障礙廁所，關懷有需求之員工與來訪貴賓。
- 2 捐贈愛心電腦至偏鄉學校，使資源使用更為平衡，期盼能帶來拋磚引玉之成效。



- 1 配合政府「前瞻基礎建設計畫」，承做國內重大公共工程建設貸款或保證，包括捷運系統號誌工程、水環境建設、城鄉建設、軌道工程及捷運土木工程等範疇，強化廠商承攬重大工程之能量，攜手推動城市建設與永續發展。



- 1 與供應商所訂定契約多採行政院公共工程委員會契約範本，就違反環境保護、職業安全衛生或勞動人權等有關法令情節重大者，可以執行契約終止解除。



- 1 每年持續推動節能減碳，2020 年度用電量減少 6.16%、用水量減少 0.02%、用油量減少 10.78%。



- 1 臺北市中國輸入銀行企業工會，參與工會人數 210 人，員工參與 100%。



- 1 本行與經濟部國際貿易局偕同史瓦帝尼、摩洛哥、奈及利亞、衣索比亞、肯亞等國家一同於臺灣舉辦研討會。
- 2 積極參與國際會議與伯恩聯盟強化區域合作及經驗分享，提高本行國際能見度。
- 3 本行與經濟部國貿局共同舉辦「布局新南向 - 開創投資成長新動能 - 後疫情時代的出口策略研討會」，對有意赴東南亞市場投資的業者，深入解析各國投資相關稅務法規。

CH1

永續治理

- 1.1 經營績效
- 1.2 重大議題與利害關係人鑑別
- 1.3 公司治理
- 1.4 風險管理與內部控制
- 1.5 法令遵循與誠信經營

本行介紹

本行依據「中國輸出入銀行條例」於民國 68 年 1 月 11 日成立，資本額新臺幣 317 億元均由國庫撥給，為百分之百公股之公營銀行。本行係國營之輸出入信用專業銀行，由財政部督導，並受金融監督管理委員會管理，成立宗旨為「促進出口貿易，發展經濟」，經營願景為「強化貿易金融，協助對外貿易」。主要任務為配合政府經貿政策，提供金融服務，包括辦理各項融資、保證及輸出保險業務，積極協助廠商拓展對外貿易與海外投資，並增進國際合作，以持續我國經濟穩定與發展。本行為協助廠商出口，加強提供各項授信與輸出保險服務，陸續在高雄、臺中、新竹及臺南等地設立分行，另設有國際金融業務分行及於泰國曼谷設立代表人辦事處。

實收資本額 (截至 2020.12.31)	新臺幣 31,711,187,000.00 元
資產總額 (截至 2020.12.31)	新臺幣 150,750,386,332.41 元
理事主席	劉佩真
總行地址	台北市南海路 3 號 8 樓
員工總人數 (截至 2020.12.31)	231 人
營業據點 (家)	總行 +4 分行 +1 海外代表人辦事處 (辦事處無營業行為)
2020 年稅後淨利	新臺幣 676,443,792.00 元
2020 年信用評等	惠譽國際信用評等公司 (FitchRatings) 於 2020 年 12 月 16 日授予本行信用評等等級： · 長期發行人違約評等為 AA-；展望穩定 · 短期發行人違約評等為 F1+ · 國內長期評等為 AAA (twn)；展望穩定 · 國內短期評等為 F1+ (twn) · 支援評等為 1 · 支援評等下限為 AA- · 主順位無擔保債券之國內長期評等為 AAA (twn)



中國輸出入銀行全國據點



本行願景

強化貿易金融，協助對外貿易

輸銀承諾

專業功能、誠信經營、效率至上

輸銀目標

政策導向、專業出發、國際合作

中國輸出入銀行落實公司治理，堅實法遵文化，有效控管風險，穩健獲利，建立永續治理發展之基石。以高標準的商業道德與有效的權責機制，保持高水準的公司治理制度，並以誠信的態度形塑公司治理文化，期使本行實現客戶及其他利害關係人的長遠利益。

1.1 經營績效

中國輸出入銀行 2020 年度淨收益 1,584 百萬元，較 2019 年度 1,646 百萬元，減少 62 百萬元，約 3.75%，主要原因為輸出保險業務淨收益減少，另優存超額利息增加，致淨收益減少。而 2020 年度稅前淨利 746 百萬元，較 2019 年度 706 百萬元，增加 40 百萬元，約 5.65%，主要係呆帳費用、承諾及保證責任準備提存減少所致。輸出入銀行預計逐年增資擴大業務承做能量，不僅協助廠商提高競爭力，也強化本行獲利能力。

(一) 近三年經營績效 (單位：新臺幣千元)

項目 / 年份	2018	2019	2020
淨收益	1,579,489	1,645,656	1,583,921
資產總額	122,367,671	142,295,221	150,750,386
股東權益	32,060,244	34,194,032	34,789,476
稅後淨利	593,799	644,326	676,444
員工福利費用	355,733	368,953	372,950
稅前權益報酬率	2.19%	2.13%	2.16%
稅前資產報酬率	0.57%	0.53%	0.51%
資本適足率	33.83%	31.72%	29.55%
稅前每股盈餘 (元)	0.24	0.23	0.24

本行主要收益來源為利息淨收益，2020 年度利息淨收益較前一年微幅成長，約新臺幣 1,724 千元，詳見下表：

(二) 近三年收益來源區別 (單位：新臺幣千元)

項目 / 年份	2018	2019	2020
利息淨收益	1,332,985	1,466,896	1,468,620
手續費淨收益	57,602	57,081	64,537
輸保業務淨收益	164,340	166,265	142,638

本行截至 2020 年底有轉投資企業三家，分別如下表所呈現，且未來新一年度並無新增轉投資計畫。

(三) 轉投資事業

轉投資事業	本行投資	
	股數	持股比例
台北外匯經紀股份有限公司	700,000	3.53%
財金資訊股份有限公司	6,284,653	1.20%
台灣金聯資產管理股份有限公司	3,000,000	0.28%

本行 2020 年度稅前淨利約為 746 百萬元，較 2019 年度 706 百萬元，增加 40 百萬元，約 5.65%，主要原因乃呆帳費用、承諾及保證責任準備提存減少所致。

(四) 稅務資訊 (單位：新臺幣千元、%)

		2018	2019	2020	平均數
稅前淨利		670,097	705,998	745,863	707,319
應付所得稅	當期所得稅	76,298	61,672	69,419	69,130
	遞延所得稅	-9,559	18,657	-2,423	2,225
有效稅率 (%) (應付所得稅 / 稅前淨利)		9.96%	11.38%	8.98%	10.09%
支付所得稅		69,310	70,732	85,553	75,198
現金稅率 (%) (支付所得稅 / 稅前淨利)		10.34%	10.02%	11.47%	10.63%

本行積極洽商行政院國發基金及中小企業發展基金提供具競爭力資金，以降低企業資金成本負擔，提高企業競爭能力。另加強與中小企業信用保證基金之合作，每年透過捐贈的方式，協助國內中小企業在擔保品不足情況下取得信用，裨益我國企業出口。下表為本行近三年度捐贈金額與項目：

(五) 捐贈費用 (單位：新臺幣元)

項目 / 年份	2018	2019	2020
中小企業信用保證基金	1,569,296	1,372,948	1,786,631
公益捐款 - 震災 - 花蓮縣社會救助金專戶	100,000	-	-
公益捐款 - 南臺灣水災 - 衛生福利部賑災專戶	200,000	-	-

回顧 2020 年，全球生產歸功於有利的基礎效應，轉呈成長，由於我國為小型開放經濟體，受國際景氣影響甚深，仍須注意重要的消費市場各國於新冠肺炎 (COVID-19) 後疫情時代之經濟復甦動能，全球疫苗有效性及疫情發展、地緣政治衝突、國際貿易紛爭、持斷上升規模龐大之全球債務等金融脆弱性，及氣候變遷風險等，均為影響經濟前景之不確定性因素。



1.2 重大議題與利害關係人鑑別

2020 年度為本行首度編制企業社會責任報告書之年，本年度以參考同業之重大議題為基礎，加以檢視本年度營運情形及產業環境變化，透過國內外同業分析之方式執行鑑別程序外，亦嚴格審視國內外永續標準之要求，以期回應國內外之利害關係人之期待。



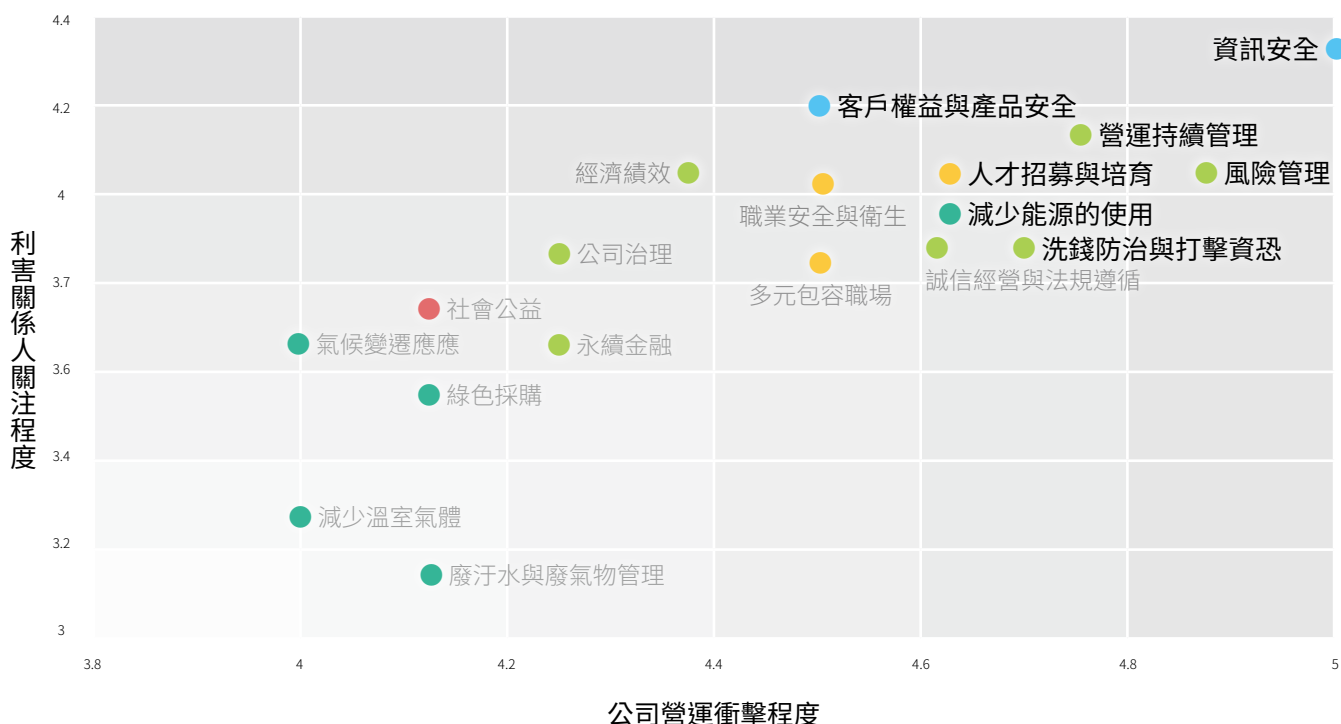
利害關係人關注之重大議題

2020 年透過發放涵蓋 18 項重大主題之問卷給包含理監事會、員工、主管機關、供應商、客戶、非營利組織、媒體等對象，共回收 143 份問卷，其中有效問卷佔 117 份，經鑑別結果形成重大議題矩陣，並選定前六大項作為重大議題，另有鑑於輸銀為擴大揭露環境永續之相關層面，故將減少能源的使用，主動納入 2020 年度報告書之重大議題，故 2020 年度重大議題共計七項。

2020 年重大主題矩陣為以下方式呈現，橫軸為議題對企業營運的重要程度，縱軸為議題對於利害關係人評估及決策的影響程度，呈現企業及價值鏈在該議題上對於環境、社會及公司治理產生正負面衝擊的程度。本年度報告書，針對關鍵議題與重要議題，依循 GRI Standards 之框架揭露。

排名	議題名稱	本行對應章節	排名	議題名稱	本行對應章節
01	資訊安全	傑出服務	10	經濟績效	永續治理
02	風險管理	永續治理	11	多元包容職場	人才培育
03	營運持續管理	永續治理	12	公司治理	永續治理
04	洗錢防制及打擊資恐	永續治理	13	永續金融	永續治理
05	客戶權益與產品安全	傑出服務	14	社會公益	社會回饋
06	人才招募與培育	人才培育	15	綠色採購	環境永續與責任金融
07	減少能源的使用	環境永續與責任金融	16	氣候變遷因應	環境永續與責任金融
08	誠信經營與法規遵循	永續治理	17	減少溫室氣體	環境永續與責任金融
09	職業安全與衛生	人才培育	18	廢污水與廢棄物管理	環境永續與責任金融

中國輸出入銀行重大議題矩陣



主題	對應 GRI		回應章節
	編號	主題	
資訊安全	418	客戶隱私	2.3 資訊安全與客戶隱私
風險管理	-	無適用 GRI 主題	1.4 風險管理與內部控制
營運持續管理	-	無適用 GRI 主題	1.4 風險管理與內部控制
洗錢防制及打擊資恐	205 419	反貪腐 社會經濟法規遵循	1.5 法令遵循與誠信經營
客戶權益與產品安全	416	顧客健康與安全	2.4 客戶服務與權益
人才招募與培育	404	教育與訓練	3.1 人才資源
減少能源使用	302	能源	4.1 節能減碳

註 1：GRI 索引表請詳本報告書附錄。

1.2.1 與利害關係人溝通情形

¹ 如遇調查結果同分情況則一同揭露

利害關係人	重要性	溝通管道 / 頻率	前三大關心議題 ¹
 員工	人才培養與照護是企業建構的核心競爭力	<ul style="list-style-type: none"> · 即時處理員工及工會詢問、申訴 · 每半年進行滿意度調查 · 即時員工意見信箱 · 不定期員工教育訓練、雙向會議 	人才招募 職業安全與衛生 經濟績效
 客戶	暢通與透明的溝通渠道，以客戶需求為核心，提供有溫度的服務	<ul style="list-style-type: none"> · 即時處理客戶詢問、申訴 · 每月定期發送電子報 · 每年透過年報揭露相關資訊 · 不定期舉辦講座、業務宣導會 	客戶權益與產品安全 資訊安全 營運持續管理
 供應商	供應商合作能有效提升 ESG 意識與績效，並達到公平採購	<ul style="list-style-type: none"> · 於公開媒體或本行網站公開招標，邀請不特定供應商投標 	資訊安全 營運持續管理 客戶權益與產品安全
 媒體	媒體能有效協助利害關係人間相互了解	<ul style="list-style-type: none"> · 不定期發布新聞稿、舉辦記者會及採訪活動 · 不定期舉辦媒體餐敘 	資訊安全 職業安全與衛生 洗錢防制及打擊資恐
 主管機關	嚴格遵循政府與主管機關法令，並積極配合政府政策	<ul style="list-style-type: none"> · 不定期與金管會、廉政署、財政部、調查局及監察院溝通與聯繫 · 不定期參與主管機關召開之政策討論會、座談會 · 配合主管機關監理與查核 · 每月至少 1 次依主管機關要求方式申報相關授信報表及資料 	經濟績效 風險管理 資訊安全
 非營利組織	聚集公益及慈善團體的力量，共同實踐幸福理念	<ul style="list-style-type: none"> · 不定期舉辦說明會與外部講座 · 不定期舉辦慈善、社會福利活動 	職業安全與衛生 資訊安全 社會公益
 理監事會	制定重要決策，決定企業方向與執行理念	<ul style="list-style-type: none"> · 每半年報告 1 次稽核業務 · 定期進行公文簽辦 · 理、監事每月 1 次定期出席理事會 · 監事每半年 1 次出席監事會 	經濟績效 資訊安全 風險管理

1.2.2 重大議題衝擊邊界

針對所鑑別出的關鍵主題，其相對應之風險、機會與衝擊邊界如下表，相關管理方針及措施於各對應章節中陳述，詳見下表：

輸銀 2020 年 重大議題	關鍵衝擊之風險與機會		衝擊邊界						
	請問該議題 對貴部門帶來那些 風險	請問該議題 對貴部門帶來那些 機會	組織 內部	組織外部					
			員工	客戶	供應商	媒體	非營利組織	主管機關	理監事會
風險 管理	1. 內部控制失效出現違法情事或本行損失，並將受主管機關裁處並損及本行形象。 2. Covid-19 肆虐、極端天氣出現頻繁，對全球經濟造成極大影響，國內各項產業皆受到衝擊，增加本行營運風險，影響經營績效。	1. 本處堅守三道防線中的第二道防線，確保風險管理制度的有效施行，降低作業風險事件發生，促進本行永續經營。 2. 綠色金融發展，有助於本行開拓新種業務及創造新的商業模式。	✓	✓	✓			✓	
資訊 安全	員工資安意識不足及外部攻擊之資安事件造成損失。	1. 強化資安防護機制，以保障客戶權益並提高客戶滿意度。 2. 健全資安管理制度，以維持業務正常營運。	✓	✓				✓	✓
客戶權益 與 產品安全	未熟悉內部規範，未落實內部控制，造成作業疏失，易發生影響客戶權益之情事。	1. 提升網路服務平台優化功能，可提高效率、增強資安功能，保障客戶權益，擴大核保及承保能量。 2. 落實公平待客原則。 3. 落實三道防線，確保政策有效執行，降低作業風險，保障客戶權益。	✓	✓	✓			✓	✓
營運 持續管理	1. 金融法規未即時更新，資安事件發生等造成營運之風險。 2. 未落實內部作業規範，產生作業風險等所造成之營運風險。	1. 落實三道防線，確保政策有效執行，降低作業風險，以達到持續經營。 2. 隨時檢視法規之異動，配合主管機關法規之要求，確實遵守金融法規之規範。	✓	✓				✓	✓
減少 能源使用	如遇氣候異常、全球暖化及嚴重天災，將使節能減碳目標執行受阻。	確實執行節能措施以利環境保護，善盡企業社會責任。	✓					✓	
洗錢防制 及 打擊資恐	未依防制洗錢及打擊資恐作業程序辦理，可能遭受重大裁罰或其他處分，增加交易及法遵成本，影響企業形象聲譽及國內外業務推展。	落實防制洗錢及打擊資恐相關規範，有利於國內外業務推展及金融秩序穩定，善盡國際社會責任，提升企業聲譽。	✓	✓				✓	✓
人才招募 與 培育	輸銀屬國營事業機構，人才招募須公開招標委外辦理，招募的時間相對較長；另部分招募類別，人才流動性大，招募較為困難。	可提前預估缺額，事先規劃招募事宜，並調整人才招募之標準，使得招募計畫更加周延，以吸引更多優秀之人才。	✓					✓	✓

註：衝擊範圍為重大主題的主題邊界，本表主要係依 GRI Standards 規定描述重大主題的衝擊範圍以及組織與這些衝擊的關聯。組織與衝擊的關聯分為三個涉入程度：組織是否直接造成此衝擊、或促成衝擊、或透過其商業關係與此衝擊有直接關聯。

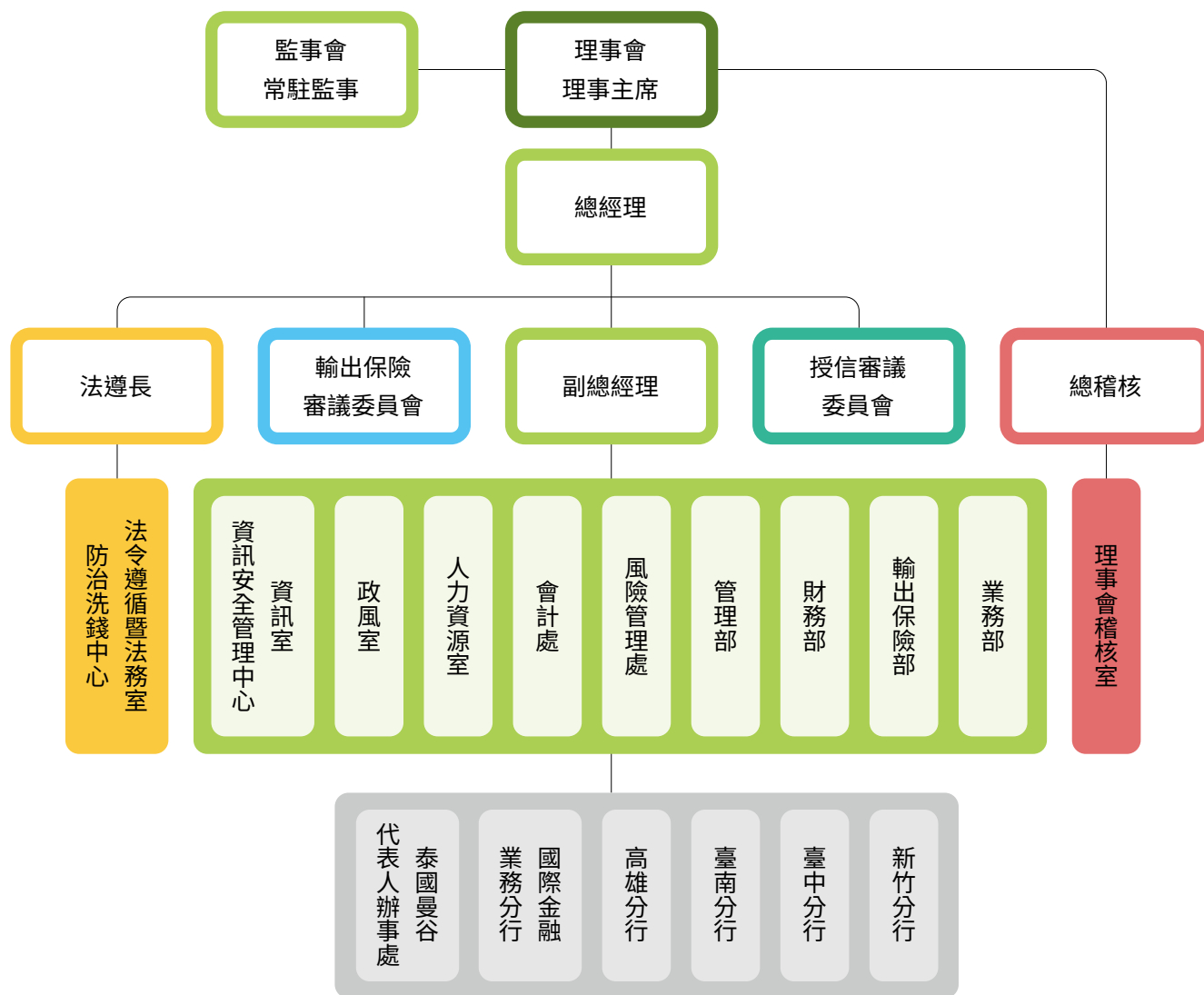
1.3 公司治理

本行設下列各單位：理事會稽核室、業務部、輸出保險部、財務部、管理部、風險管理處、會計處、人力資源室、政風室、資訊室、法令遵循暨法務室，各部門詳細職責介紹請至本行官網查詢。



連結網址

中國輸出入銀行治理架構圖



1.3.1 治理架構與多元化

公司治理主管

本行自 2019 年 4 月起設置公司治理主管職位，由負責理事會會議相關事宜之單位主管擔任，負責督導及落實公司治理之運作，每年均依法令規定完成進修時數，並定期安排理事參與內、外部進修課程，議題涵蓋公司治理、企業社會責任、公平待客、防制洗錢及打擊資恐等，而本行之公司治理事項係由各單位依職掌各司其職，未配置專職之公司治理人員。

理事會

本行理事及監事均由財政部指派。截至 2020 年底，中國輸出銀行理事會由 9 位理監事組成，其中包含 6 位理事與 3 位監事，共 6 位女性、3 位男性。理監事會成員產業經驗與專業知識技能多元，除具有金控業、銀行業、證券業及保險業外，另具備資產管理業、投資業、財稅、創投、票據交換業務及法律事務所等產業經驗。理監事會成員名單與主要學經歷，請參閱中國輸出銀行 2020 年度年報第 26-30 頁。

2020 年理事會運作情形

2020 年度理事會開會 12 次，理事出席情形如下：

職稱	姓名	實際 列席次數	委託 出席次數	實際出(列) 席率(%)	備註
理事主席	林水永	10	0	100	109.11.9 解任
理事主席	劉佩真	11	1	91.67	109.11.9 由常務理事派任理事主席
常務理事	吳自心	5	0	100	109.5.20 解任
常務理事	李慶華	6	0	100	109.6.30 接任
理事	顏輝煌	12	0	100	
理事	張淑逸	4	0	100	109.5.13 解任
理事	戴婉蓉	8	0	100	109.5.13 接任
理事	王玉晴	12	0	100	
理事	廖上熙	11	1	91.67	

其他應記載事項：

- 董事會之運作如有下列情形之一者，應敘明董事會日期、期別、議案內容、所有獨立董事意見及公司對獨立董事意見之處理：
 - 證券交易法第 14 條之 3 所列事項：**無**。
 - 除前開事項外，其他經獨立董事反對或保留意見且有紀錄或書面聲明之董事會議決事項：**無**。
- 董事對利害關係議案迴避之執行情形，應敘明董事姓名、議案內容、應利益迴避原因以及參與表決情形：**無**。
- 上市上櫃銀行應揭露董事會自我（或同儕）評鑑之評估週期及期間、評估範圍、方式及評估內容等資訊，並填列附表二董事會評鑑執行情形：**本行未上市或上櫃**。
- 當年度及最近年度加強董事會職能之目標（例如設立審計委員會、提昇資訊透明度等）與執行情形評估：**無**。

註：

- 年度終了日前有董事監察人離職者，應於備註欄註明離職日期，實際出(列)席率(%)則以其在職期間董事會開會次數及其實際出(列)席次數計算之。
- 年度終了日前，如有董事監察人改選者，應將新、舊任董事監察人均予以填列，並於備註欄註明該董事監察人為舊任、新任或連任及改選日期。實際出(列)席率(%)則以其在職期間董事會開會次數及其實際出(列)席次數計算之。

1.3.2 功能型委員會

審計委員會

本行依公司法及證券交易法無須設立獨立董事或審計委員會，惟因受財政部監督，由財政部指派監事組織監事會管控並列席本行理事會表示意見，相關監察制度均已訂明於「中國輸出入銀行條例」及「中國輸出入銀行章程」。本行為百分之百公股銀行，員工薪資依據「財政部所屬金融保險事業機構用人費薪給管理要點」規定辦理，爰未設置薪資報酬委員會。

監事參與理事會運作情形

2020 年度理事會開會 12 次，監事列席情形如下：

職稱	姓名	實際列席次數	實際出（列）席率（%）
常駐監事	盧貞秀	10	83.33
監事	許炎煌	11	91.67
監事	李怡慧	11	91.67

其他應記載事項：

一、監察人之組成及職責：

（一）監察人與銀行員工及股東之溝通情形（例如溝通管道、方式等）。

本行監事可透過電話或電子郵件與本行員工溝通。

（二）監察人與內部稽核主管及會計師之溝通情形（例如就銀行財務、業務狀況進行溝通之事項、方式及結果等）。

- 本行經主管機關同意免於委託會計師辦理銀行內部控制制度之查核，而係由隸屬理事會之稽核單位執行相關之查核。
- 稽核單位每年將「年度稽核計畫」交付監事，並提報理事會（監事均列席）通過。
- 稽核單位每半年將「稽核業務執行情形」提報理事會及監事會審查。
- 本行監事及總稽核每月均列席理事會，就內部控制及稽核事項隨時溝通。
- 稽核單位之各項稽核檢查報告，於簽報核定後均交付監事查閱並適時說明。
- 本行每年由理事主席召開「內部控制制度缺失檢討座談會」，所有理、監事均與會並與稽核及法遵單位充分溝通及交換意見，會議紀錄並提報理事會備查。

二、監察人列席董事會如有陳述意見，應敘明董事會日期、期別、議案內容、董事會決議結果以及銀行對監察人陳述意見之處理。相關內容詳「109 年監事參與理事會之重要陳述意見」表。



1.4 風險管理與內部控制

【重大主題】風險管理

	對輸銀的意義	<ul style="list-style-type: none"> 本行為追求永續經營，依風險管理政策及主管機關規定，建立符合業務組合、業務規模及資本規模的風險管理制度，以有效管理其所承擔的各類風險。 為建立本行的風險管理標準，確保風險管理的完整性、有效性與合理性，特訂定風險管理政策，作為本行風險管理的最高指導原則，各類風險管理制度應依據風險管理政策、各類風險的屬性及其對本行營運穩定性與資本安全性的影響程度，分別訂定適當的風險管理度。
	政策與承諾	<ul style="list-style-type: none"> 健全風險管理機制，建立遵法文化，降低營運風險，發揮組織效益，並提升資訊服務效能及資安防護能力。
	目標	<ul style="list-style-type: none"> 確保風險管理制度的有效施行，降低作業風險事件發生，促進本行永續經營。 2020 年訂定風險管理績效目標： <ol style="list-style-type: none"> 完成企業風險評估報告暨授信後追蹤報告 370 件。 完成銀行風險評估及評等報告 245 件。 完成國家風險評估報告案件 69 件。
	特定行動	<ul style="list-style-type: none"> 為完成風險評估相關工作以管控風險，透過外部資料庫，以充實風評估報告內容，包括：台灣經濟新報（TEJ）財務資料庫、三大國際信評機構資料庫，Factiva、ORBIS、EIU、Oxford Analytica、Global Insight、Oxford Economics、台經院及工研院之產業資料庫、DowJones 資料庫等等，每年經費超過 1,200 萬。
	2020 年度 具體績效	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年度完成企業風險評估報告暨授信後追蹤報告共計 468 件，超過績效目標之 370 件。 2020 年度完成銀行風險評估及評等報告計 246 件，超過績效目標 245 件。 2020 年度完成 69 件國家風險評估報告案件並核予該等國家之債信等級。

【重大主題】營運持續管理

	對輸銀的意義	<ul style="list-style-type: none"> 面對瞬息萬變的市場，需有即時因應風險之能力與措施，才能讓銀行維持持續營運功能，進而協助廠商開拓海外市場。
	政策與承諾	<ul style="list-style-type: none"> 減輕災害帶來的衝擊及營運受影響而中斷或暫停的時間，確保客戶與供應商的權益，在減少風險衝擊程度的同時增加輸銀的競爭力。
	目標	<ul style="list-style-type: none"> 各部門持續針對組織內外部風險進行預判、評估與因應，確保未來風險來臨前能妥善準備並有效因應。 有效規劃及彈性調配資源，並透過即時檢視與定期向理事會報告，確保計畫有效性，持續改善強化公司韌性。
	特定行動	<ul style="list-style-type: none"> 設置輸出保險網路服務平台優化系統，確保客戶不受無法實地拜訪而影響服務品質。 已建立資訊安全防護機制與訂定緊急應變計畫，確保緊急事故發生時，業務得以繼續執行，且損失控制在最小範圍內。 全行各單位如發生重大損失事件，危及正常營運時，需蒐集相關資料，循通報機制立即通知相關單位及各級主管，以採取因應措施。
	2020 年度 具體績效	<ul style="list-style-type: none"> 為避免疫情蔓延，減少員工感染風險，導致本行營運中斷，因此建置異地第二辦公室，分散員工人數，以確保本行營業運轉正常，協助廠商開拓國際市場。

鑑於國際經貿情勢瞬息萬變，本行加強對業務往來國家風險與金融風險之評估與監控，尤其針對風險較高之地區及國家之風險變化，均按月向高階管理階層提出監控報告。在企業及產業風險方面，本行持續監控企業及其所屬產業風險之變化，並就企業及各產業進行限額控管，以確實掌握本行企業及相關產業之動態發展及有效分散授信風險。

本行作業風險管理策略為強化內部控制、加強人員法規遵循與業務訓練。對於各項業務訂定作業規範與標準作業流程，公告於本行內部員工網站，供全體員工查閱並遵循。此外，制定「分層負責實施要點及明細表」，除明確各項業務之權責劃分外（如下圖），亦利日常作業之運行。作業風險管理程序包括：風險辨識、衡量、監控及報告。針對主要商品、業務活動、作業流程及相關系統等建立作業風險管理機制。新商品、新業務活動推出、作業流程變更或相關系統推展、運作前，應確保已進行適當之作業風險評估程序。作業風險管理以客觀性、一致性、透明性、完整性與整體性為原則。

本行分層負責實施要點權責劃分

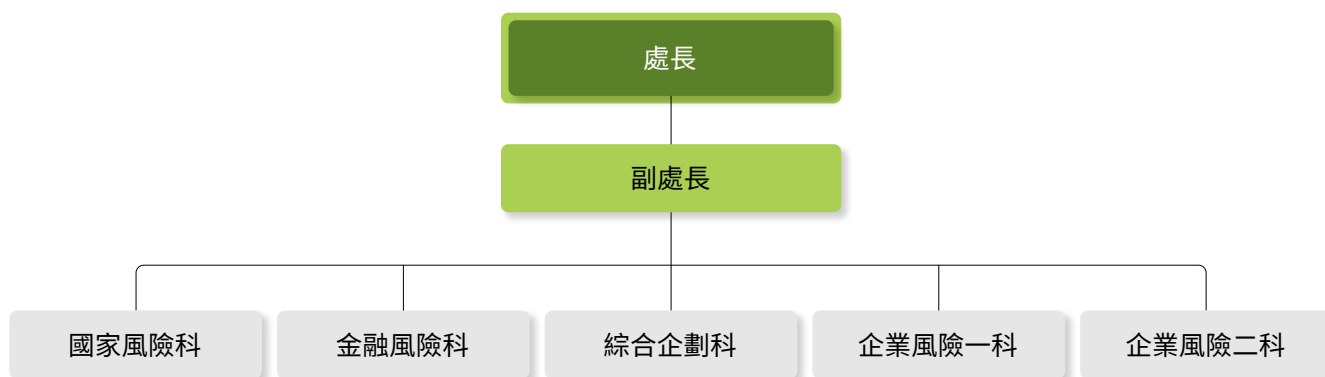


1.4.1 管理架構

作業風險管理範圍涵蓋全行，理事會為本行作業風險管理最高決策層級，核定本行作業風險管理準則與重大決策。風險管理處負責研擬全行之作業風險管理策略及程序、建立作業風險之管理機制。總行各單位於訂定各項作業管理規章時，納入作業風險管理有關規定以達成風險控管。各單位遵循本行作業風險管理規定，積極掌握本身職掌之作業風險。

隨著金融創新活動盛行，銀行業務愈趨複雜，金融體系風險亦與之遞增，風險管理的重要性日益受到重視。為強化風險控管，本行於民國 91 年 3 月進行組織再造，將「調查研究處」改制為「風險管理處」。2019 年 1 月組織再改造，產業科改為企業風險二科。

風管處組織架構圖



輸銀風險管理三道防線

中國輸出入銀行訂有「銀行內部控制三道防線實務守則」，經理事會審議通過，作為全行執行內部控制制度之依據。本行由各業務單位負責第一道風險管理防線，負責及持續管理營運活動所產生的相關風險，包含但不限於：

第 1 道防線

各業務單位

- 1 辨識、評估、控制及降低營運活動所產生的風險，並執行了解客戶（KYC, know your customers）程序，以確保營運活動與銀行目標及任務一致，並將風險控制在其單位可承擔之範圍內。
- 2 建立內部控制程序，並維持有效的內部控制，當流程及控制程序不足時提出改善計畫。
- 3 定期或不定期就前項內容辦理自我評估，並以自行查核（每半年至少乙次）或專案查核（各業務單位選定與其業務相關之特定項目每月至少辦理乙次），以確保風險有被適當控管。

由風管處負責第二道風險管理防線，負責訂定整體政策及建立管理制度，協助及監督第一道防線管理風險，包含但不限於：

第 2 道防線

風管處、法遵室

- 1 協助辨識及衡量風險、定義風險管理角色及責任、提供風險管理架構及定期將風險管理結果呈報高階管理階層。
- 2 建立獨立有效的風險管理機制，以評估及監督整體風險承擔能力、已承受風險現況、決定風險因應策略及風險管理程序遵循情形。

法令遵循單位亦負責第二道風險管理防線，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，訂定法令遵循之評估內容與程序，並督導各單位定期辦理法令遵循自行評估及綜理法令遵循事務。本行稽核室負責第三道風險管理防線，負責查核與評估第一道及第二道防線所設計並執行之內部控制與風險管理制度之有效性，並適時提供改進建議。

第 3 道防線

稽核室

- 1 以獨立超然之精神，執行稽核業務，協助理事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作，包含評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性。
- 2 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。

1.4.2 政策與落實情形

本行各業務單位向風管處申請之風險評估報告或國家風險評等 2020 年全年度均能如期、及時完成，相關績效如下方表格所揭露：

部門	達成績效
企業風險科	2020 年企業風險評估報告及授信後追蹤報告績效目標 370 件，實際完成報告數 468 件。
金融風險科	2020 年銀行風險評估及評等報告績效目標 245 件，實際完成報告數 246 件。
國家風險科	2020 年完成 69 件國家風險評估報告案件並核予該等國家之債信等級，與績效目標之 69 件件數相同。

註：因 109 年度紓困案件較多，企業風險科實際達成績效件數遠超過設定目標 98 件。

依據本行標準作業流程，每年需檢視本行企業風險限額要點一次，檢討其規範內容及風險限額之妥適性；若有修訂需要，應提報理事會審議。此外，本行風管處每月參加由總經理主持之風險管理彙報，並提報追蹤前十大集團授信及無擔保授信總餘額之變化情形，以了解集團企業風險變化情形。

中國輸出入銀行 2020 年度風險管理成效與目標如下表



企業風險
風險管理
機制說明

- 01 依據有關機關及本行作業規定，辦理企業風險評估報告。在風險評估上，針對授信個案不同潛在風險，於報告內容中予以明述，期能掌握風險重點以提昇授信品質。
- 02 依據銀行法及本行作業規定，辦理企業信用評分及集團企業信用評分，復依評分結果分別訂定風險限額，並據以建立企業信用風險管理機制，避免本行授信風險過度集中。
- 03 對於參加聯貸案之比率及金額，訂定「參加聯貸案之額度控管要點」，參與非政策性聯貸案之上限，以不超過單一聯貸案總金額五分之一或按借款人之信用評等對應之風險限額，二者孰低為限，以進一步降低授信風險之集中度。
- 04 企業風險評估報告（包括企業信用評等及風險限額）及產業風險評估報告，均即時上傳至內部網站，開放首長及徵授信同仁查詢，以縮短作業時程並有效控管風險暴露。

企業風險

2020 年

風險管理

成效

落實授信後追蹤管理，配合業務單位，定期辦理授信後追蹤分析。

05

每月將企業信用評等分布等級、前二十大企業及前十大集團企業曝險、風險集中度，以及產業曝險概況、產業風險集中度、限額控管等狀況於風險管理彙報及理事會中提出報告，提供決策階層參考。

06

業務單位申請之徵信報告全年度均能如期、及時完成。

01

2020 年度完成企業風險評估報告暨授信後追蹤報告共計 468 件，超過績效目標之 370 件。

02

有效控管授信風險，避免風險過度集中，且無超逾銀行法規定之限額。

03

將本行客戶最新企業訊息轉知相關單位，有助本行授信業務之健全運作及風險控管。

04

2021 年風險管理目標

精進企業風險管理機制，以利達成企業風險控管的即時性與全面性。

國家風險

風險管理

機制說明

編撰國家風險動態報告、更新國家債信評等變化及經濟指標等資訊於本行內部網頁或貿易俱樂部網站，供同仁、金融同業與廠商等參考，以提升本行服務層面。

01

依本行訂定國家風險額度作業要點規定對業務曝險國家訂有曝險限額，以加強管理並分散跨國性業務風險，依國家風險評等等級與區分政策性及非政策性二大類業務屬性，分級分類執行國家限額管理，依規定控管各等級國家之曝險額在一定程度之內，確實落實國家風險管理。

02

每月風險管理彙報完成全球經濟概況、近期關注經濟趨勢分析報告，提供作為瞭解、掌握國際經濟情勢變化以及對我國與本行跨國業務曝險國家之影響，俾供本行拓展業務參考。

03

針對本行主要業務往來國家，檢視三大信評升降異動國家，監看追蹤其政經動向並撰寫摘要訊息，分別建置於貿易俱樂部並發布重大訊息於本行內部網頁，俾利同仁與外界適時掌握該等國家之風險變化。

04

按月彙整本行各項跨國業務曝險概況表，呈報首長及業務部門參考。

05

每日檢視風險限額，加強監控各等級單一國家曝險額度較高者，採逐案控管，以持續加強風險控管。

06

國家風險 2020 年 風險管理 成效

2020 年度完成 69 件國家風險評估報告案件並核予該等國家之債信等級，與績效目標之 69 件件數相同，配合業務需要即時提供詳實之報告。

01

有效控管授信風險，避免單一國家風險過度集中，且無超逾國家之限額。

02

將本行客戶最新國家風險訊息轉知相關單位，有助本行授信業務之健全運作及風險控管。

03

2021 年風險管理目標

精進國家風險管理機制，以利達成國家風險控管的即時性與全面性。

金融風險 風險管理 機制說明

依據有關機關及本行作業規定，辦理銀行風險評估報告。在風險評估上，針對個案不同潛在風險，於報告內容中予以明述，期能掌握風險重點以提昇授信品質。

01

根據往來銀行風險評估，授予往來銀行信用評等及風險限額，並連結至風險管理系統，供業務人員查詢，以有效控管風險曝露。

02

持續監控各主要往來市場及銀行金融風險變動情況，並視實際情況不定期於內部網頁發佈金融重大訊息，並以 e-mail 通知首長及業務人員，俾利同仁瞭解往來銀行風險變化。

03

每月參加風險管理彙報，就銀行之國家別、業務別以及評等別風險集中度、遭調降往來銀行資訊及作業風險通報等提出報告。

04

金融風險 2020 年 風險管理 成效

業務單位申請之徵信報告全年度均能如期、及時完成。

01

2020 年度完成銀行風險評估及評等報告計 246 件，超過績效目標 245 件。

02

有效控管授信風險，避免風險過度集中，且無超逾銀行法規定之限額。

03

將本行往來銀行最新訊息轉知相關單位，有助本行授信業務之健全運作及風險控管。

04

2021 年風險管理目標

精進金融風管理機制，以利達成往來銀行風險控管的即時性與全面性。

Basel III
風險管理
風險管理
機制說明

依銀行法規定計算資本適足率。

01

依規定辦理本行年度壓力測試。

02

按月彙整本行國家風險、主要信用風險、市場風險、流動性風險、利率及作業風險曝險概況，提理事會報告並提供相關業務部門參考。

03

依據本行作業準則規定，定期辦理本行財務金融商品之評價工作。

04

辦理本行經營風險偵測分析，並將評估結果併入遵循資本適足性監理審查原則應申報資料，提報理事會核議。

05

按季檢視本行作業風險關鍵指標容忍度及相關單位改善方案之執行情形。

06

辦理本行現有衍生性金融商品之避險有效性評估事宜。

07

Basel III
風險管理
2020 年
風險管理
成效

按時完成資本適足率之計算及相關申報工作，並在本行網站「資本適足性與風險管理專區」，揭露信用風險、作業風險及市場風險之相關定性及定量資料，包括資本結構與各類風險應計提之資本等。

01

按月將「衍生性金融商品評價結果」提報理事會。

02

2021 年風險管理目標

精進風險管理機制，並提升重大風險之掌握度及處理效率，並定期報告理事會。

防制洗錢及
打擊資恐風險管理
風險管理
機制說明

辦理本行全面性防制洗錢評估報告，作為防制洗錢及打擊資恐風險管理機制之修正依據。

01



1.4.3 內部控制與稽核制度

本行訂有「銀行內部控制三道防線實務守則」，經理事會審議通過，作為全行執行內部控制制度之依據。中國輸出入銀行依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定，建立總稽核制，設置隸屬理事會之稽核室。內部稽核制度由理事會稽核室負責，以獨立超然之精神，執行稽核業務，查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，協助理事會及管理階層確實履行其責任。

本行稽核室依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」訂定稽核計畫，對國內營業、財務、資產保管及資訊單位每年各辦理一次一般查核及專案查核，對其他管理單位每年辦理一次專案查核，另對海外辦事處每年辦理一次一般查核。下表為本行稽核室執行目標與 2020 年度績效：

2020 年內部稽核情形

執行方案	2020 年執行次數
內部控制制度缺失檢討座談會、橫向溝通座談會	2 次
一般業務檢查、專案業務檢查	28 次
目標： 協助理事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，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。	2020 年達成績效： 本行稽核室對各受檢單位業務檢查共提列 132 項檢查意見，並無重大缺失發生，經稽核室於各受檢單位業務檢查時持續追蹤，均已改善完畢。

1.5 法令遵循與誠信經營

本行為國營銀行，非上市上櫃公司，除經本行理事會審議通過之「本行理事、監事與經理人誠信道德規範」外，另有由總經理核定之「本行誠信經營方案」，皆明示誠信經營之政策與作法。本行理事會與高階管理階層皆重視及落實將誠信經營之承諾。

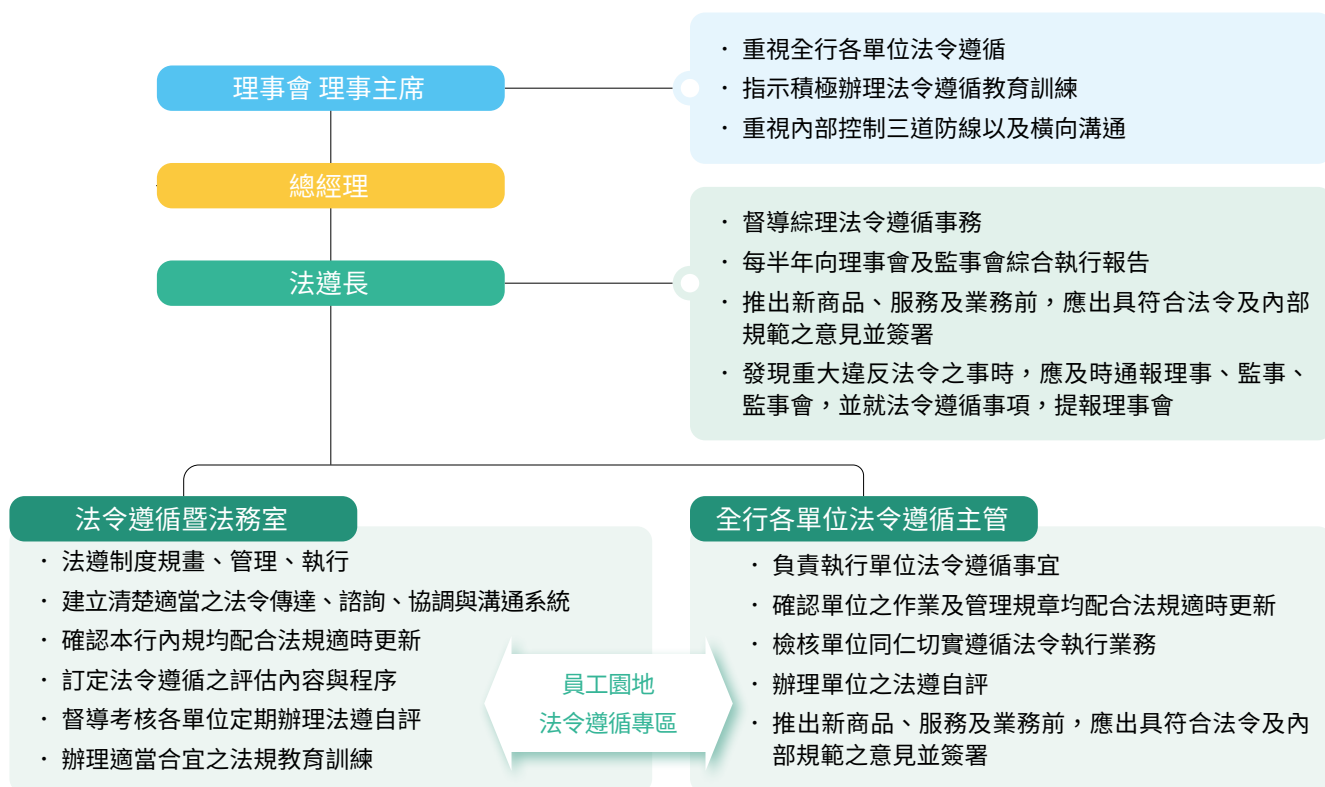
中國輸出入銀行誠信經營方案，是為了防範不誠信行為，且規範各業務單位應據以辦理授信、保證及輸出保險業務，員工切實遵照授信政策作業要點及金管會有關法令規定執行。為防範發生行賄、收賄及提供非法政治獻金等不法情事，本行於訂定授信政策規範時業針對銀行與串連產生道德風險部分，採行相關防範措施；本行並定期針對本行管理階層加強宣導，以防範發生接受饋贈、行賄等不法情事。另有工作規則，含括員工服務規範、內部檢舉制度作業要點，及其他法令與內部作業程序，以防範不誠信行為。中國輸出入銀行於 109 年期間未有任何違反法律及 / 或規定之重大情事。

1.5.1 管理架構

本行法遵室設法遵長，其管理架構與相關權責如下：

- 每半年法遵長在理事會及監事會中提出法遵以及防制洗錢執行情形報告。
- 本行新產品新服務研發時需辦理法遵風險評估，並採取管控措施，由各單位先自行評估，對法規遵循面提出說明，再由法遵單位複審，陳報法遵長核定後，依規定程序辦理，再報送主管機關。
- 本行法律風險由法遵室及相關單位密切注意，並陳報首長。本行相關契約、訴訟由法遵室辦理或協辦，另視情形委由常年法律顧問事務所辦理並控管進度。

法遵權責架構圖



此外本行亦設置「中國輸出入銀行內部檢舉制度作業要點」，規定檢舉案件由政風室擔任受理窗口及檢舉案件審議委員會之秘書單位，確保內部檢舉制度的完善。中國輸出入銀行明定處理程序及確保檢舉人及相關人之合法權益，並明訂受理案件需於委員會審議後 30 日內將決議及調查結果通知檢舉人。依據該要點規定檢舉案件調查後，依照情節輕重，調查單位應辦理通報或告發，並明定對於檢舉人身分資料應予保密之相關措施。另依該要點規定，本行不得因檢舉案件對檢舉人予以解僱、解任、降調、減薪、損害其所依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或其他不利處分，善盡保護檢舉人之責。

1.5.2 管理與實踐

本行為國營銀行，設有政風室辦理預防、發覺及處理檢舉貪瀆不法以及陳請請願等廉政相關工作。本行每年召開廉政會報，藉由廉政問卷調查數據作為指標，以廉政會報為平台，並就本行各單位主管業務研討興利防弊措施，結合行政力量提升本行誠信經營之理念，落實企業誠信經營精神。

1.5.3 洗錢防制與打擊資恐

【重大主題】洗錢防制與打擊資恐



對輸銀的意義

本行配合法令規劃全行防制洗錢及打擊資恐制度，以風險基礎方法（RBA）執行客戶審查，採取妥適風險控管措施及辦理單位內教育訓練，強化同仁洗錢資恐防制之法遵意識，培植識察金融舞弊犯罪之能力，落實「防制洗錢及打擊資恐人人有責」之組織文化，進而提升本行優良信譽與社會責任。



政策與承諾

理事會核定防制洗錢打擊資恐相關之重大決策及內部規章，包含防制洗錢及打擊資恐風險管理政策與程序、注意事項及防制洗錢計畫等，並指派法遵長擔任防制洗錢專責主管。由專責主管每半年向理事會及監事會報告執行情形，督促本行加強落實內控三道防線以及投入更多的資源在監控系統以及鼓勵同仁積極考取國際認證反洗錢師（CAMS）證照。



目標

政策面目標：

- (1) 確認本行內規符合主管機關最新法令規範，促進業務發展
- (2) 定期辦理本行「全面性洗錢及資恐風險評估報告」
- (3) 繼續落實防制洗錢及打擊資恐規範，提升本行優良信譽

執行面目標：

- (1) 營業單位強化客戶盡職調查之正確完整性及紀錄保存
- (2) 持續提升資訊系統功能輔助監控交易及帳戶
- (3) 確保建立高品質之員工遴選任用程序並持續性辦理員工訓練計畫
- (4) 加強內部控制三道防線各司其職並相互溝通合



特定行動

本行以資訊系統每日自動比對交易及帳戶是否命中洗錢及資恐黑名單，並將有關資訊系統輔助檢索並監控交易及帳戶之比對、篩檢邏輯、檢核作業之執行程序與標準書面化，以確實監督控管相關風險。為完整評估本行輸出保險客戶之洗錢資恐風險等級，另於風險評估系統增設強化客戶風險因子評估項目及檢核、查詢、警示、通知等相關功能。本行持續維護自建資料庫完整性以及外購資料庫與本行資訊系統整合比對作業，優化洗錢資恐風險評估系統，持續監控交易及帳戶提升功能。



洗錢防制風險評估系統程式圖



2020 年度具體績效

- 增修洗錢防制風險評估系統功能：防制洗錢中心持續與資訊室研擬有關修正及提升洗錢防制風險評估系統之功能，增加客戶盡職調查資料系統欄位與分類，以及外購資料庫名單與本行洗錢防制系統比對整合優化事宜，俾利與既有客戶及新客戶建立業務往來關係時，能確實依據客戶組織架構、行業別、業務往來國家是否為洗錢或資恐高風險地區等因素，分析評估客戶之風險等級，並確實依主管機關規定建置完成交易監控比對檢核功能。
- 優化客戶風險評估暨分級規則：本行在外部風險諮詢顧問協助下，參考國際規範以及主管機關相關規定，針對本行業務特性調整，進行客戶風險分級規則優化作業。
- 完成本行 2020 年度全面性洗錢及資恐風險評估報告（IRA）：本行依據國際規範與主管機關指引，導入洗錢資恐風險評估方法論，完成本行 2020 年度 IRA，評估結果符合本行風險胃納，業經理事會討論通過後函報金管會備查在案。本行依 IRA 評估結果，每月監控量化風險胃納值，並持續針對控制措施實施成效，發展風險改善及防制計畫，以強化本行防制洗錢打擊資恐各項機制。
- 強化同仁防制洗錢及打擊資恐專業知識：本行定期舉辦防制洗錢及打擊資恐之持續訓練與測驗評量，包括職前訓練及在職訓練。另不定期邀請學者專家蒞行演講，以及派員參加金管會認可機構舉辦之教育訓練。2020 年度採取實體與視訊、線上課程並行之方式，共計舉辦 5 場次全行教育訓練、4 場次分行法令遵循宣導座談教育訓練，以強化本行防制洗錢打擊資恐業務執行以及資訊分享溝通。
- 主管機關多次肯定本行參與「亞太防制洗錢組織第三輪相互評鑑」積極投入受評準備工作，使評鑑程序圓滿完成，評鑑成果斐然，獲得國際肯定。



申訴機制

- 本行以風險基礎方法（RBA）採取客戶分級差異化管理及審核，兼顧簡政便民與風險控管，隨時注意避免執行過當造成民怨，且儘量蒐集公開資訊以及外購資料庫進行客戶身分驗證與確認。本行各營業單位均辦理教育訓練，加強宣導，同仁熟稔相關規定並以和緩誠懇態度向客戶充分說明，避免引發誤解及不便，遇有疑義立即向主管反映或洽專責單位防制洗錢中心協助，另可利用本行「輸銀同仁意見信箱」反映問題或建言。
- 本行依金管會函示，將防制洗錢說明問答集（QA）登載於本行網站，方便客戶隨時查閱。客戶如有疑問，可逕洽業務聯繫窗口或防制洗錢中心。
- 2020 年並無客戶申訴或申訴執行過當情事。

中國輸出入銀行全面性洗錢及資恐風險評估報告（IRA）評估項目

客戶面向

針對客戶相關之風險進行考量，包含客戶組織類型、行業類型、註冊地類型等。

產品及服務面向

針對產品相關之風險進行考量，包含與現金之關聯程度、允許過路客辦理交易或匿名交易、允許跨境交易等。

評估項目

交易或支付管道面向

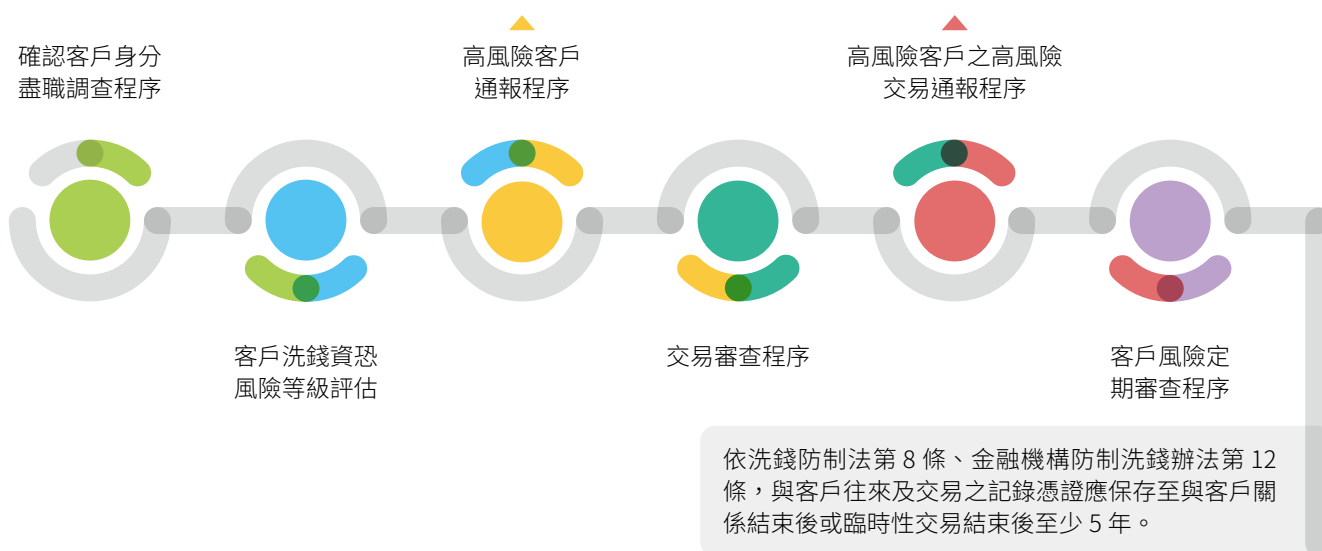
針對交易的方式進行風險考量，主要區分為面對面與非面對面管道。

地域面向

針對地域相關之風險進行考量，包含匯入匯出金流是否涉及高風險國家級國家曝險的分布等。

中國輸出入銀行客戶洗錢資恐風險評估審查流程

應採取強化審查措施，檢附相關驗證文件及檢核表通報防制洗錢中心，經本行防制洗錢專責主管法遵長核准後始得建立業務關係或辦理特定交易。



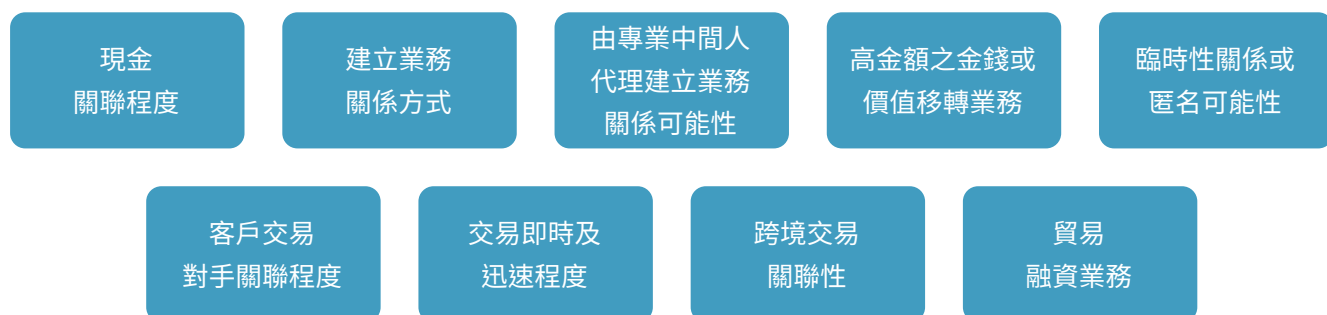
中國輸出入銀行客戶洗錢資恐風險評估審查流程

- | | | |
|-----------|-----------------|---|
| 01 | 確認客戶身分盡職調查程序 | 依主管機關規定辨識確認客戶身分，確實辦理客戶盡職調查，依風險基礎方法對低風險客戶採取簡化措施，對高風險客戶額外採取強化措施，兼顧簡政便民與風險控管。 |
| 02 | 客戶洗錢資恐風險等級評估 | 依據地域、客戶、產品及服務、交易或支付管道等面向訂定細項評估指標及風險分數，區分客戶洗錢資恐風險等級為高 / 一般 / 低風險，據以採取分級差異管控以及審核程序。 |
| 03 | 高風險客戶通報程序 | 應採取強化審查措施，檢附相關驗證文件及檢核表通報防制洗錢中心，經本行防制洗錢專責主管法遵長核准後始得建立業務關係或辦理特定交易。 |
| 04 | 交易審查程序 | 一般 / 低風險客戶符合本行自訂之較高風險交易條件者，檢附相關驗證文件及檢核表簽報單位主管，其餘案件依單位標準作業流程辦理。 |
| 05 | 高風險客戶之高風險交易通報程序 | 高風險客戶輸出 / 入交易涉及本行自訂之高風險交易條件者，檢附相關驗證文件及檢核表通報防制洗錢中心，經本行防制洗錢專責主管法遵長核准後始得辦理特定交易。 |
| 06 | 客戶風險定期審查程序 | 依洗錢防制法第 8 條、金融機構防制洗錢辦法第 12 條，與客戶往來及交易之記錄憑證應保存至與客戶關係結束後或臨時性交易結束後至少 5 年。 |

中國輸出入銀行為能辨識洗錢與資恐之風險來源，以利針對高風險源進行改善措施，依據金融行動特別工作組織（FATF）40 項建議之第一項「風險評估及風險基礎方法之應用」、「銀行評估洗錢及資恐風險及訂定相關防制計畫指引」考量本行業務特性及重要性。此外，每年辦理全面性洗錢及資恐風險評估結果報告，本行 2020 年風險評估，在固有風險面向分別透過客戶、產品及服務、交易或支付管道、地域等 4 大面向，總計 27 個風險指標進行量測；其中客戶面向使用 10 個指標進行量測如下圖：



產品及服務面向使用 9 個指標進行量測如下圖：



交易或支付管道面向使用 2 個指標進行量測如下圖：



地域面向則用 6 個指標進行量測如下圖：



2020 年採用 87 項控制措施，持續以風險為基礎之方式強化控制措施評估架構。就控制強度而言，評估後各面向控制強度均有 90% 以上，顯示本行管控完善。本行洗錢及資恐風險評估總體結果為低風險。

中國輸出銀行每一年辦理全面性洗錢及資恐風險評估結果報告並提報理事會以及函報金管會，並將該風險評估報告辦理全行內部同仁教育訓練，以落實強化同仁對於本行辦理防制洗錢及打擊資恐風險評估之專業知識。本行每年定期舉辦防制洗錢及打擊資恐之持續訓練與測驗評量，包括職前訓練及在職訓練。另不定期邀請學者專家蒞行演講，以及派員參加金管會認可機構舉辦之教育訓練。考量國內外疫情仍嚴峻，2020 年度採取實體與視訊、線上課程並行之方式，共計舉辦 5 場次全行教育訓練、4 場次分行教育訓練。相關課程與參與人數如下：

近三年度洗錢防制相關課程

年度	月份	課程名稱	時數	主辦單位	參加人數
2018	3 月	國際金融犯罪與洗錢趨勢	3	法遵組	101
	5 月	歐盟個資 GDPR 認知	3	法遵組	67
	9 月	「貿易洗錢實務及案例說明」教育訓練	2	防制洗錢中心	102
	9 月	全面性洗錢及資恐風險評估報告（報告基準日為 2018 年 8 月 31 日）	1.5	防制洗錢中心	61
	12 月	自行查核及法令遵循之法規訓練	2	稽核法遵	67
2019	1 月	DOW JONES 貿易洗錢資料庫教育訓練說明會	2.5	法遵室	55
	3 月	防制洗錢及反貪腐案例與法制	3	法遵 / 政風	142
	5 月	本行全面性洗錢資恐評估報告說明會	2	防制洗錢中心	86
	8 月	企金公平待客原則及個資安全維護	3	法遵室	116
	8 月	DOW JONES 全球制裁黑名單暨重要性政治人物資料庫教育訓練說明會	2	法遵室	46
	11 月	客戶洗錢資恐風險評估新制教育訓練	3	防制洗錢中心	57
	12 月	自行查核及法令遵循之法規訓練	2.5	稽核室等	88
2020	1 月	「船舶篩查追蹤資料庫」教育訓練及道瓊貿易資料庫簡介	1.5	法遵室	40
	3 月	金融業法令遵循、防制洗錢及打擊資恐、個人資料保護、公平待客原則教育訓練	2	法遵室	22
	3 月	第 1 季總分行交流會議宣導	1	法遵室	35
	5 月	「全面性洗錢及資恐風險評估結果報告教育訓練」（配合防疫辦理線上課程）	3	防制洗錢中心	185
	6 月	「防制洗錢打擊資恐暨可疑交易申報」教育訓練	3	法務部調查局	147
	6 月	第 2 季總分行交流會議宣導	0.5	法遵室	32
	8 月	「金融業公平待客原則與爭議案例研討」專題演講	3	法遵室	132
	12 月	「法令遵循訓練課程」	3	法遵室	183

在本行密集且完善的教育訓練培訓之下，本行致力於參與並協助 2018 年「亞太防制洗錢組織（APG）第三輪相互評實地評鑑工作，使評鑑程序圓滿完成且成果斐然，獲得評鑑團及主管機關多次正面評價與國際肯定。此外，建置銀行洗錢防制規範、標準作業流程、制裁黑名單資料庫以及洗錢防制風險評估系統，防杜多件國內外可疑交易及詐欺貪瀆不法案件，維護國家及機構信譽，在協助強化防制洗錢及打擊資恐相關法令、倡廉反貪觀念及法遵判斷能力等宣導與教育訓練有具體貢獻，提升企業形象。

CH2

傑出服務

- 2.1 專業產品與服務
- 2.2 服務革新與年度亮點事蹟
- 2.3 資訊安全與客戶隱私
- 2.4 客戶服務與權益

CH2 亮點統整

- 01 攜手經濟部政策，推行「義氣相挺 2.0」紓困方案。
- 02 持續支援「新南向政策」，2020 年業務績效達成率皆超過 100%。
- 03 2020 年業務與輸出保險部一共主辦或協辦 45 外部研討會及座談會，協助廠商瞭解可以利用本行服務更順利輸出產品與服務。
- 04 2020 年並無侵犯顧客隱私權和遺失顧客資料有關的投訴。
- 05 2020 年度無發生資安事件。
- 06 融資授信業務服務客戶滿意度調查滿意程度達到 100%；輸出保險服務客戶滿意度調查滿意程度高達 99.79%。

臺灣乃海島型經濟，對外貿易為我國經濟發展之命脈。為協助國內企業拓展產品外銷與促進國際經濟合作，中國輸出入銀行在財政部監督下，辦理專業性中長期出輸入融資、保證及輸出保險業務等服務。主要目的在於配合政府經貿政策，讓國內企業主得以透過本行辦理專業性金融服務，協助廠商拓展外銷市場，為臺灣企業分擔貿易風險，促進我國產業升級及經濟發展。

2020 年新冠疫情於國際上延燒，世界各國紛紛祭出鎖國政策圍堵疫情，限制商業活動進行，連帶導致經濟活動近乎停擺，在全球消費需求萎縮之下，對於我國企業及進出口貿易造成前所未有之衝擊。中國輸出入銀行為支持受疫情影響而發生營運困難之企業，於 2020 年 2 月份推出「義氣相挺方案」，並再於 5 月與經濟部攜手推出「義氣相挺 2.0」升級方案，希冀能於疫情寒冬中給予臺灣企業最即時的援助。

2.1 專業產品與服務

本行期望能協助增強臺灣企業在國外之競爭能力以及為拓展國際貿易市場盡一份心力，持續透過「融資（包含轉融資）」、「保證」以及「輸出保險」等業務，攜手政府、廠商共同讓臺灣在國際貿易的舞台上成為一顆耀眼的明日之星。偕同政府政策辦理專案業務，運用政府基金提供我國企業優惠之授信條件，讓其於面對國際市場時能披荊斬棘，順利將臺灣優質產品與服務推廣至全世界。本章節將會針對「多元專業產品，社會效益」、「經營績效，活絡經濟」、「攜手政府，推行政策」以及「未來目標，邁步前行」四個面向分別敘述說明之。

2.1.1 多元專業產品，放大社會效益

本行所提供的多元專業金融產品可作為臺灣企業在國際市場上開疆拓土的最佳武器及防禦，利用授信貸款、保證、輸出保險等產品將事業版圖擴展到海外，產銷、營運更見效率，成為具規模之跨國企業。同時本行也樂見並期望可以透過所提供之專業產品與服務讓臺灣企業於國際貿易之中能具有更強的競爭力，為出口貿易與整體經濟發展可以貢獻一份心力，偕同政府政策利用產品創造社會效益，讓中國輸出入銀行攜手政府、企業主以及員工一同打造一個經濟蓬勃發展的臺灣，放大產品績效，串聯社會效益。本小節將逐一針對中國輸出入銀行「融資服務」、「保證服務」以及「輸出保險服務」等三面向業務分別說明內容及經營概況，以及所產生之社會效益。

2020 年三大業務重點方針

融資服務	持續配合政府推行政策性金融服務，彈性調整商品設計，協助臺灣廠商出口產品至國際市場，除增進國內企業競爭力外也實現產業技術升級。
保證服務	積極推廣保證服務，利用本金融商品增強臺灣廠商於國際市場的競爭力，協助爭取到外銷訂單或承包海外工程之機會；同時也可以加速國內基礎建設發展，帶動相關產業成長。
輸出保險服務	成為臺灣廠商布局全球的金融後盾，藉由輸出保險服務規避政治、信用等危險因素，協助廠商拓展對外貿易及擴展全球版圖。

融資服務（包含轉融資服務）

產品項目	服務內容	社會效益
短期出口貸款	本行提供之一年期「短期出口貸款」用以協助企業取得出口週轉金，可核予總貸款額度，出口後逐一動撥，簡便的手續使企業不需逐筆申請。	本行針對貸款提供不同期間的方案，協助臺灣廠商以分期付款的方式輸出整廠、整線機器設備等資本財或政府鼓勵出口之其他產品，藉以降低台灣廠商在資金上的壓力，並於國際市場之中更有競爭力，同時促進關聯產業之發展。
一般出口貸款	本行提供一年至二年期之「一般出口貸款」，讓企業在產品出口之後，立即可以收回貨款，不必擔心積壓資金，以利增加推銷之彈性及競爭力。本行也承做一般商業銀行較不承做的新興市場，為出口商免除買方不付款的風險。	
中長期出口貸款	本行提供「中長期出口貸款」讓資本有限的國外買主可以分期付款方式購買臺灣之機器設備。	
中長期輸入融資	本行提供之「中長期輸入融資」可讓廠商在進口機器設備、原物料或引進國外技術時，用以支付價款，將來再以分期付款方式償還。	協助廠商引進國外精密機械設備、生產技術、重要工業原料或零組件等，以促進國內產業升級。
海外投資貸款	本行提供之「海外投資貸款」具有長期間、利率優惠等優勢，協助臺灣廠商在拓展事業版圖至海外而籌措資本時，可讓產銷、營運更具效率，以利成為具規模之跨國企業。	協助廠商建立海外生產與行銷據點，以及開發與掌握重要資源，增進臺灣與國際之間的經濟合作。
國內重大公共工程貸款	本行提供之「國內重大公共工程貸款」是為協助政府推動重大公共工程及建設計畫，特提供業者承包國內重大公共工程及建設計畫所需之貸款。	利用融資貸款推動國內重大建設之計畫發展，協助環境保護政策之相關建築計劃發展，改善整理投資環境及追求永續發展。促進地方繁榮、發展國際貿易提高臺灣之競爭力。
轉融資	本行辦理轉融資業務，授予國內外金融機構信用額度，轉貸其客戶向我國出口商購買產品，亦即本行透過前述融資方式，提供國外買主優惠之分期付款融資。	藉由轉融資服務提供國外買主優惠分期付款專案，以激發其購買我國產品之意願，並加強我國產品在國際市場上之競爭力。

保證服務

產品項目	服務內容	社會效益
出口保證	本行為協助企業拓展出口，提供企業出口所需之押標金保證、履約保證、預付款保證及其他本行認可與輸出有關之保證。	本行所提供之保證服務可以增強我國廠商在國外之競爭能力，爭取外銷訂單及承包海外工程之機會，以帶動相關產業發展。
海外營建工程保證	本行提供廠商承包國外工程所需的押標金保證、履約保證、預付款保證、保留款保證及保固保證等相關保證，用以協助廠商提升承包海外工程之競爭力。	
國內重大公共工程及建設計畫保證	本行為協助政府推動重大公共工程及建設計畫，除提供業者承包國內重大公共工程及建設計畫所需之貸款外，同時也提供押標金保證、履約保證、預付款保證、保留款保證等相關保證。	利用此保證服務來推動國內重大建設之發展，在推動建設發展之餘，也可以使國民未來享有更優良的基礎建設；同時也協助廠商可以順里參與國內公共工程與建設。
造船保證	本行為協助國內造船公司建造船舶、艦艇，及鼓勵國內外船東向我國訂購船舶或艦艇，特提供其所需之保證。	提供船舶、或艦艇製造廠商可以於經營和交易的過程之中無後顧之憂，同時協助其發展，為臺灣成為航運大國協助一臂之力。

輸出保險服務

產品項目	服務內容	社會效益
託收方式 (D/P、D/A) 輸出綜合保險	承保我國出口廠商以付款交單 (D/P) 或承兌交單 (D/A) 方式與國外買主簽訂買賣契約輸出貨物而產生之應收帳款，因買主所在國家或地區發生之政治危險或信用危險，以致不能收回而遭受之損失。	本行利用輸出保險提供臺灣企業最結實的後盾，讓其在國外市場經營時可以規避政治風險以及信用風險等不確定性因素，讓廠商在風險高的市場之中也能順利經營。
記帳方式 (O/A) 輸出綜合保險	承保我國出口廠商以記帳方式 (OPEN ACCOUNT, O/A) 與國外廠商買主簽定買賣契約輸出貨物而產生之應收帳款。因買主所在國家或地區發生之政治危險或信用危險，以致不能收回而遭受之損失。	
中小企業安心出口保險	承保中小企業以付款交單 (D/P) 或承兌交單 (D/A) 方式或不可撤銷遠期信用狀 (Usance L/C) 付款方式，與國外買主簽訂買賣契約輸出貨物而產生之應收帳款，因買主、開狀行所在國家或地區發生的政治危險或信用危險，以致不能收回而遭受之損失。	
全球通帳款保險	本行提供之「全球通帳款保險」可使出口廠商透過客製化承保條件，承保廠商以付款交單 (D/P)、承兌交單 (D/A)、記帳 (O/A) 方式或其他經本行同意之付款條件，銷售貨物或提供服務而產生之應收帳款，因買主所在國家或地區發生之政治危險或信用危險，不能收回而遭受之損失。	此服務協助臺灣廠商能順應全球貿易環境之變遷，在對外貿易與輸出設備、機械或其他資本財和技術的同時，可以順利規避信用風險與政治風險等因子，讓公司財務不會曝露在風險之下。同時藉由此服務可靈活公司內財物管理與調度、應收帳款委由專業銀行管理，使企業經營更加安心有保障。
信用狀貿易保險	本行提供之「信用狀貿易保險」承保臺灣廠商於從事輸出貿易所生之不可撤銷即期或遠期信用狀款項，可能因發生開狀銀行所在地的政治危險或開狀銀行的信用危險，而造成損失。	
中長期延付輸出綜合保險	出口廠商以一年期以上分期償付付款方式輸出整廠設備、機器產品或其他資本財或提供技術及勞務後，因發生信用危險或政治危險致不能收回貨款或提供技術及勞務之價款，而遭受之損失。	
海外投資保險	本行提供之「海外投資保險」可承保臺灣廠商從事海外投資時，可能發生因沒收、戰爭或禁止匯款等政治危險因素導致投資之股份、持份或其股息、紅利無法收回，而造成之損失。	
海外工程保險	本行提供之「海外工程保險」可承保我國廠商承包海外工程時，可能因當地國之政治危險或契約相對人破產等因素，導致價款、相關支出無法收回或設備遭受損害等，而造成之損失。	本服務協助臺灣廠商在國外投資或是進行海外工程的同時，可以規避政治危險，其中包含沒收危險、戰爭危險、匯款危險等因素，讓臺灣企業在海外可以安心的經營，增強企業的技術與財務體質。

聯貸平台服務

本行為輸出信用專業機構，為落實推動行政院公布之「經濟體質強化措施」設置聯合授信平台「系統、整廠及工程產業輸出聯貸平台」，相關作業 SOP 已獲財政部核准，由本平台由輸出入銀行擔任窗口，透過轉介機制及掌握案源，對系統、整廠及工程產業輸出等大型出口融資案件，本行主政結合商業銀行籌組聯貸案。

本行將與公、民營銀行合組輸出聯貸平台，結合公、民營銀行等銀行力量，提供國內廠商辦理輸出時的融資需求，未來廠商有需求時可由本行做單一窗口，由公、民營銀行等提供專案聯合貸款，協助廠商整廠輸出。

「系統、整廠及工程產業輸出聯貸平台」流程圖：

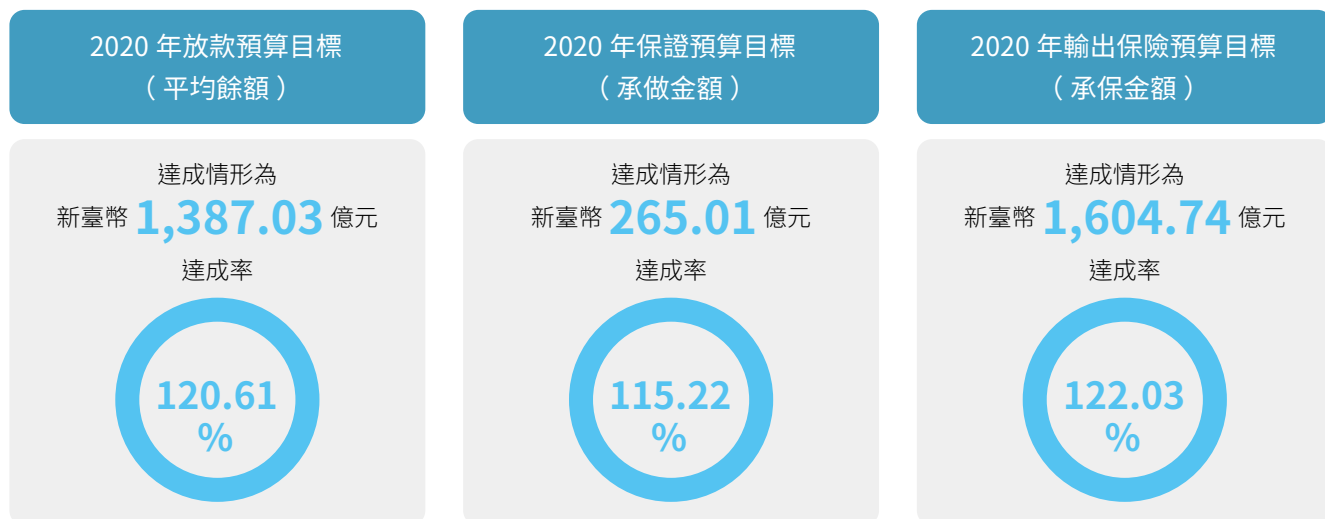
系統、整廠及工程產業輸出聯貸平台



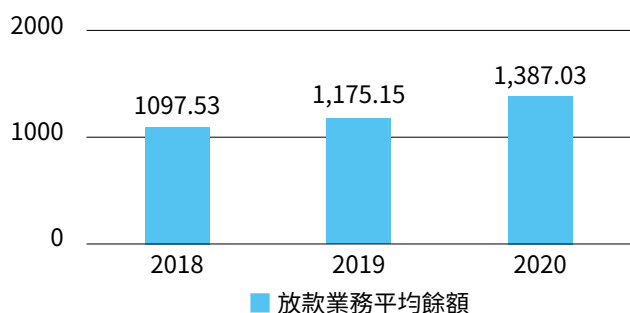
2.1.2 經營績效，活絡經濟

本行於各項業務績效表現皆有亮眼的成長，顯示出臺灣國內有眾多企業皆使用本行的金融商品輔佐其國際貿易與海外投資等業務發展，同時也是對本行的服務內容的支持與肯定。尤其在 2020 年疫情嚴峻寒冬之下，許多企業在經營上都面臨到了空前絕後的危機。為協助企業度過經濟慘澹的非常時期，本行配合政府各部會推出「義氣相挺方案」及「義氣相挺 2.0」升級方案等紓困計畫，成為了眾多廠商的及時雨。因此 2020 年融資與保證業務皆有非常顯著之成長的展現，而本行也秉持著不斷推廣我們的產品與服務，持續協助企業的成長茁壯，達到業績成長的同時也活絡臺灣經濟，不停創造社會效益。以下為本行於 2020 年之績效表現與預算目標達成情況。

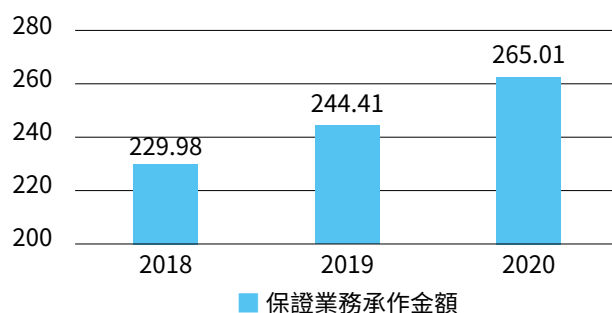
2020 年預算目標達成狀況



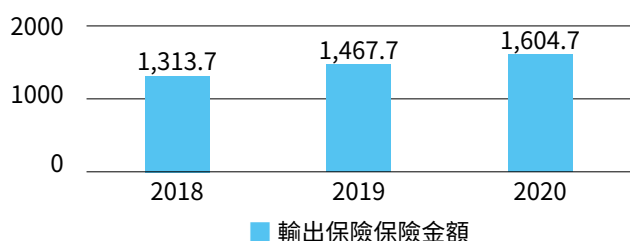
放款業務平均餘額 (億元)



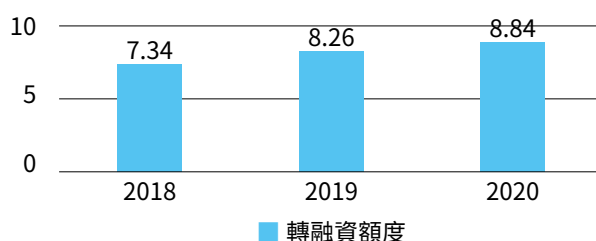
保證業務承作金額 (億元)



輸出保險保險金額 (億元)



轉融資金額 (億美元)



2.1.3 攜手政府，推行政策

為讓臺灣企業更加了解到本行的專業產品與服務，我們積極攜手政府、民間企業，一同舉辦外部研討會以及座談會等活動，除了致力於拓展與開發新客戶，同時也是讓廠商在國際貿易之中可以更具有競爭力。此外本行配合政府政策也不辭餘力，針對各項政策推行相對應之金融產品，輔佐政府政策執行也協助臺灣企業的經營、貿易，齊心協力打造臺灣充滿生機的經濟環境。本小節將會以「外部組織、研討會與內部交流訓練」、「政府政策與經營績效」兩面向來闡述本行於 2020 年度的績效與概況。

外部組織、研討會與內部交流訓練

本行與外貿協會、經濟部國際貿易局及機械公會等單位合作辦理研討會或座談會外，亦會拜訪各公協會、工業區及科學園區之服務中心或管理局，或從報章雜誌等媒體知悉潛在客戶進而主動電洽或親自拜訪。未來也將持續與政府部會、各協會、產業公會，及各工商團體等民間企業合作舉辦座談會及研討會，共同辦理業務推廣活動，促進臺灣出口貿易。2020 年本行參與的外部組織列表如右：

外部組織類型	外部組織名稱	
國際組織	中美經濟合作策進會	
	中華民國東亞經濟協會	
	伯恩聯盟	
	環球銀行財務通訊系統	
	對外關係協會	
學術團體	中華民國會計研究發展基金會	
職業團體	中華民國國際經濟合作協會	中華民國中東經貿協會
	中華民國中南美經貿協會	中華民國中歐東歐暨獨立國協經貿協會
	中華民國內部稽核協會	中華民國工商協進會
	中華民國台灣印度經貿協會	中華民國台灣土耳其經貿協會
	台灣非洲工業發展協會	台灣非洲經貿協會
	台灣朝鮮經貿協會	台灣上市櫃公司協會
	臺灣機械工業同業協會	臺灣工具機暨零組件工業同業工會
	台俄協會	亞洲銀行協會
	財金資訊股份有限公司結算平臺	華僑救國聯合總會
	中華金融業務研究發展協會	台北金融研究發展基金會
	中印尼文化經濟協會	銀行公會

同時本行輸保部也踴躍與國際同業進行交流，研討保險技術以及市場資訊等議題，積極加強精進本行之專業產品與服務。以下為本行於 2020 年度所辦理之座談會 / 研討會之列表。

日期	業務部會議主題 / 名稱	參與人數
2020/2/11	「中美貿易戰，台商奇兵競爭策略」研討會（台南場）	38
2020/3/6	雙印市場商機探索	54
2020/3/10	「中美貿易戰，台商奇兵競爭策略」研討會（嘉義場）	46
2020/3/20	「防範進出口貿易詐騙」研討會	53
2020/3/27	美中貿易戰 台商競爭策略	56
2020/4/10	運用海關數據開發客戶	92
2020/4/16	非洲市場研討會	80
2020/5/15	流體機械業專業委員會第 28 屆第 3 次會議	50
2020/6/3	機械工程業專業委員會及國產化與政府採購專業委員會 第 28 屆第 3 次會議	30
2020/6/13	後疫情時代越南經濟局勢暨台商因應之道	100
2020/6/16	「國際市場及訂單開發實務」說明會	100
2020/6/16	「數位行銷振興出口」服務列車活動（台北場）	120
2020/6/19	2020 年版 國貿條規解析與應用研討會	75
2020/6/23	「數位行銷振興出口」服務列車活動（台中場）	200
2020/6/30	「數位行銷振興出口」服務列車活動 - 桃園場	100
2020/7/1	國際貿易行銷風險管理案例解析實務班（台南場）	66
2020/7/3	「數位行銷振興出口」服務列車活動（台南場）	186
2020/7/8	國際貿易行銷風險管理案例解析實務班（嘉義場）	43
2020/7/10	「數位行銷振興出口」服務列車活動（高雄場）	120
2020/7/21	貿易條件抉擇錯誤之風險案例解析	100
2020/7/23	「數位行銷振興出口」服務列車活動（花蓮場）	100
2020/7/29	新南向行銷拓展協助方案 - 東協市場法稅務研討會（菲律賓、越南、泰國）	100
2020/8/20	瞄準新南向，開展新未來 -- 新南向市場商機研討會	45
2020/8/21	「疫情下的新南向市場商機」說明會	100
2020/9/9	鐵道產業海外輸出說明會	80
2020/9/25	政府政策資源推廣說明會	100
2020/10/7	貿易條件之抉擇錯誤之風險案例解析	82
2020/10/15	進出口廠商與跨境電商之物流操作實務說明會	100

日期	輸保部會議主題 / 名稱	參與人數
2020/3/18	運用輸出保險開拓銀行外匯業務	40
2020/4/8	如何運用輸出保險開拓海外市場（4月場）	40
2020/5/8	如何運用輸出保險開拓海外市場（5月場）	42
2020/6/5	如何運用「出口保險」規避國外客戶倒帳風險及因應新冠肺炎紓困方案介紹	150
2020/6/16	數位行銷振興出口服務列車活動（6月場）	200
2020/6/18	台灣綠建材產業發展協會會員大會	175
2020/6/18	如何運用輸出保險開拓海外市場	35
2020/7/22	【壯闊東協 台商雄起】閉門論壇	120
2020/7/23	數位行銷振興出口服務列車活動（7月場）	73
2020/7/27	輸出保險與貿易融資	80
2020/9/4	第58期初級外匯業務講習班	120
2020/9/11	保險經紀人 - 員工教育訓練	8
2020/10/14	「2020 鄧白氏中小企業菁英獎」頒獎典禮	210
2020/10/16	「豐靡全球 新興向融」研討會	132
2020/11/17	中東經貿協會會員大會	100
2020/11/18	關中公司 - 員工教育訓練	20
2020/12/4	我國貿易金融實務（含轉融資、輸出保險及出口貸款等）	40
2020/12/15	運用輸出保險開拓非洲市場	120
2020/12/23	傲騰科技 - 員工教育訓練	15
2020/12/25	「布局新南向 開創投資成長新動能－後疫情時代的出口策略研討會」*（與業務部一同舉辦）	180



2020/4/8 如何運用輸出保險開拓海外市場（4月場）



2020/5/8 如何運用輸出保險開拓海外市場（5月場）



2020/6/12 獲金管會頒發參與「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」特別獎



2020/7/22【壯闊東協 台商雄起】閉門論壇



2020/10/14 「2020 鄧白氏中小企業菁英獎」頒獎典禮



2020/12/15

「搶攻非洲商機—金融支援暨投資稅務研討會」

本行與經濟部國際貿易局偕同史瓦帝尼、摩洛哥、奈及利亞、衣索比亞、肯亞等國家一同於臺灣舉辦研討會，一共有 120 人參與本次交流會議，期望可以透過交流搶得先機，並且協助臺灣廠商進入非洲市場更便捷。



2020/12/25 布局新南向

開創投資成長新動能 - 後疫情時代的出口策略研討會

本行與經濟部國際貿易局於 2020 年 12 月 25 日下午於晶華酒店共同舉辦「布局新南向 - 開創投資成長新動能 - 後疫情時代的出口策略研討會」，本次研討會特別邀請安永聯合會計師事務所-孫孝文副總經理，對有意赴東南亞市場如越南、泰國、馬來西亞等國投資的業者，深入解析各國投資相關稅務法規。本行輸出保險部王廷傑經理也針對後疫情時代的全球貿易發展，提供專業的風險管控對策，說明如何評估風險、控管風險及規避貿易風險。

本行積極參與國際會議與「伯恩聯盟（Berne Union）」

本行積極與各國輸出信用保險同業進行保險技術及資訊交流，加強蒐集國際輸出信用保險相關資訊，瞭解各種業務在國際間之發展趨勢，適時提供新種服務項目，以提升本行業務績效。下為 2020 年度本行參與各項國際會議之列表。

會議名稱	時間	內容
伯恩聯盟亞洲區域會員首長會議	2020/1/14- 2020/1/16	參加於日本東京舉辦之第 11 屆「伯恩聯盟亞洲區域會員首長會議」，透過國際會議與各會員機構進行相關業務經驗交流，強化區域合作及經驗分享，並提高本行國際能見度。
「伯恩聯盟」春季會議	2020/5/12- 2020/5/14	於匈牙利布達佩斯舉辦之「伯恩聯盟」春季會議，受新冠肺炎疫情影響改為線上舉行，本行同仁亦全程參加，俾以加強各會員彼此合作關係及掌握全球最新經濟動態，以及信用保險技術交流，無論是精算、核保或理賠都是本行學習重點。
「伯恩聯盟」秋季年會	2020/10/11- 2020/10/15	於哈薩克阿斯塔納舉行之「伯恩聯盟」秋季年會，受新冠肺炎疫情影響改為線上舉行，本行同仁亦全程參加，除加強各會員彼此合作關係及掌握全球最新經濟動態外，同時也針對新冠肺炎疫情對於輸出保險業之影響進行探討與提出未來展望。
海峽兩岸暨香港出口信用保險研討會	2020/10/20- 2020/10/21	本行首次以線上方式主辦「海峽兩岸暨香港出口信用保險研討會」，臺灣、中國及香港之官方輸出信用機構均派員線上與會，加強彼此合作關係及掌握全球最新經濟動態。
亞太區域會員合作線上會議	2020/12/1	參加由泰國輸出入銀行主辦之「亞太區域會員合作線上會議」，與亞太區輸出信用機構進行業務交流，強化區域合作及經驗分享。



本行劉總經理佩真（右二）及時任輸出保險部廖襄理上熙（後排右三）於伯恩聯盟第十一屆亞洲會員區域合作首長會議與伯恩聯盟秘書長 Vinco David（左四）、各機構首長及參加代表合影（攝於 2020 年 1 月 14 日於日本東京）。

本行業務單位也有定期舉辦內部總分行業務交流會議，透過教育訓練或是經驗分享座談會等方式，強化總分行業務能力，為客戶提供更好的服務。以下為 2020 年本行內部活動之列表。

活動名稱	舉辦頻率	性質（教育訓練 / 研討交流）	具體內容	參與單位	參與人數
總分行業務交流會議	每季舉辦	教育訓練暨研討交流	本部與總行其他單位就所掌業務進行重要宣導，並就各分行所提建議事項進行討論。	業務部、輸出保險部、風險管理處、法令遵循暨法遵室及各分行	總行單位指派人員及各分行全體人員
法令遵循教育訓練	每月舉辦	教育訓練	本部法令遵循主管就最新外部法令、行內規定異動及主管機關裁罰案件向本部全體人員進行教育訓練。	業務部、財務部	業務部全體人員
授信實務分享	不定期舉辦	教育訓練	由本部經理、副經理、襄理、科長或同仁分享近期所承做授信案件及其值得注意之處。	業務部	業務部全體人員
辦理內部法規修正之教育訓練	不定期舉辦	教育訓練	就內部法規修正進行教育訓練，俾使本部同仁遵循最新修正之內容	財務部	財務部全體人員

政府政策與經營績效

本行極力配合政府政策，辦理「新南向政策」、「五加二新創重點產業計畫」、「本國銀行加強辦理中小企業放款方案」、「前瞻基礎建設計畫」等政策性業務，並運用行政院「國家發展基金」、經濟部中小企業處「中小企業發展基金」及國際貿易局「推廣貿易基金」等政府基金，提供我國企業優惠之授信條件，協助其拓展國際貿易市場。以下本行融資與輸出保險服務為配合政府重點政策之績效一覽表：

融資服務政策績效

政策項目	核准金額	核准件數或達成比例
「新南向政策」出口貸款核准金額	261.38 億元	145 件
經濟部「義氣相挺 2.0」出口安心貸	349.02 億元	266 件
經濟部紓困方案	12.29 億元	23 件
交通部紓困方案	16.4 億元	12 件
中央銀行紓困方案	1.63 億元	42 件
出口授信金融支援授信核准金額	13.17 億美元	260 件
2020 年下半年財政部「兆元振興」融資方案	45.91 億元	114.78%
2020 年底新創重點產業授信餘額	913.77 億元	275 家

輸出保險服務政策績效

政策項目	核准金額	核准件數或達成比例
「新南向政策」輸出保險承保金額	274.94 億元	103.55%
經濟部「義氣相挺 2.0」出口補保險	464.95 億元	6,792 件
中小企業承保金額	477.31 億元	612 家

本行配合之重點政策說明

支援「新南向政策」

本行配合政府推動新南向政策，並結合行政院國家發展基金、經濟部中小企業發展基金及國際貿易局推貿基金等政府支援，透過提供企業優質金融與避險服務，如各類貸款及保證業務方案、提高保險費優惠幅度及代辦買主徵信費用折抵保險費等優惠措施，擴大金融支援，全力協助企業拓銷東協、南亞及紐澳等國市場。

新南向政策亮點案件

本行積極配合政府「新南向政策」，戮力提供我國企業拓展新南向地區市場所需金融資源，謹列舉部分亮點授信個案如下：

案件一

○○公司為國內知名連接器（線）廠，為因應全球化競爭及加速全球化布局，降低人力成本產生競爭力，於緬甸進行投資設廠，進行資訊及電子相關產品生產，本行陸續於 2018 年 8 月、2019 年 5 月及 2020 年 5 月提供其 5 年期海外投資融資，並搭配運用行政院國家發展基金提供其優惠利率，協助其籌措所需資金，進而建立海外生產據點，提升國際市場競爭力。

案件二

○○公司為全球知名泡綿機械整廠設備製造公司，為外銷塑膠泡棉機器整廠設備至斯里蘭卡，國外買主開立 720 日到期一次付款信用狀，該公司為中小企業，有資金調度需求，於 2020 年 2 月向本行申請一般出口貸款，並同時搭配本行「信用狀貿易保險」（提供出口企業對於開狀銀行不付款之「信用危險」及所在國家「政治危險」之保障）及經濟部中小企業處之中小企業發展基金專案貸款計畫，滿足其出口資金調度需求，並同時規避應收帳款無法收回風險。

啟動「義氣相挺方案」及「義氣相挺 2.0」升級方案

為協助受新冠肺炎疫情影響之企業渡過難關，本行主動提供各部會紓困振興方案訊息，並協助企業辦理適用方案。此外，為持續擴大協助我國企業爭取出口訂單，及解決接單後備料及購買機械設備之資金需求，本行與經濟部共同於 2020 年 2 月份推出「義氣相挺方案」，並再於 5 月份與經濟部攜手推出「義氣相挺 2.0」升級方案。提供企業優惠貸款及利率減免，以紓解貸款償還壓力，同時提供輸出保險之徵信費及保險費雙重優惠，並協助出口廠商管控應收帳款無法收回的風險及進行追債作業。

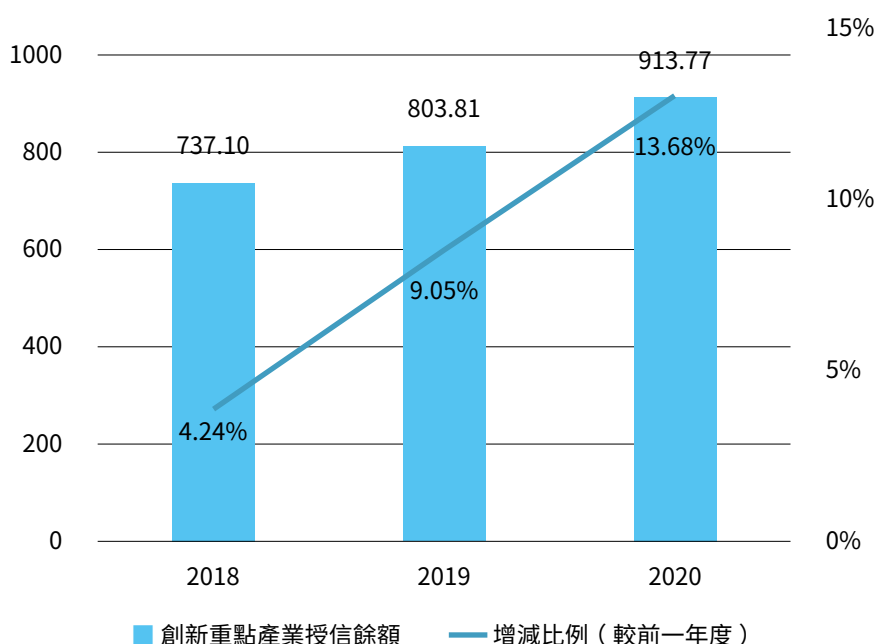
配合政府「前瞻基礎建設計畫」

本行為配合「前瞻基礎建設計畫」之推動，已積極對國內參與相關公共工程之業者提供融資與保證等金融支援，2020 年間新承做國內重大公共工程建設貸款或保證，包括捷運系統號誌工程、水環境建設、城鄉建設、軌道工程及捷運土木工程等範疇。另本行亦積極提高現有工程業者國內重大公共工程建設貸款或保證額度，期能增加該等廠商承攬國內重大公共工程之能量。

推動「五加二新創重點產業」政策

行政院為打造「數位國家、創新經濟」，積極推動「五加二」新創重點產業計畫。所謂「五加二」產業，係指亞洲矽谷、生技醫療、綠能科技、智慧機械及國防等五大新創重點產業，再加上新農業及循環經濟兩大產業。因此本行加強辦理行政院「五加二」新創重點產業計畫，提供我國企業所需融資或保證等金融支援，以協助該等產業之企業發展、提昇國際競爭力及拓展海外市場。下圖表為 2018 年至 2020 年本行落實加強辦理行政院「五加二」之計畫，提供新創重點產業之授信餘額績效表現。

本行辦理新創重點產業授信餘額（億元）



「五加二新創重點產業」政策亮點案例

OO 科技公司主要業務為各型太陽能電池模組之研究開發、製造與銷售以及能源技術服務業務，該公司為優化模組生產設備並提升生產效率，輸入製造太陽能電池模組設備及 3D 列印設備而有資金需求，為協助其進口機器設備以深耕及布局國內外市場，並配合政府政策協助綠能產業之發展，本行核予該公司五年期中期輸入融資。

發展「中小企業融資方案」

運用經濟部中小企業處中小企業發展基金之資金及中小企業信用保證基金之保證服務，積極對中小企業融資，以協助中小企業爭取訂單，拓展外銷市場。另為加強服務中小企業，設置「中小企業輸出保險服務窗口」，並與 20 餘家國際性徵信公司常年合作，為廠商委辦買主徵信，並由專業核保人員分析徵信報告內容，以協助廠商規避國際貿易可能之倒帳風險。

2.1.4 未來目標，邁步前行

本行願景為：「強化貿易金融，協助對外貿易」。我們將會竭盡全力配合政府經貿政策，提供金融服務，協助廠商拓展對外貿易；同時積極參與國際金融活動，增進國際經濟合作，以利提高本行於國際知名度；最後本行期望參與國內重大經濟建設，促進臺灣產業發展，增加就業機會，偕同政府政策發揮本行之功能。

由於本行為財政部百分之百持股之國營事業，因此於融資與保證服務之短期目標為達成各項政策性的量化目標。而目前本行皆已達成短期目標，正在著手於朝向中長期目標邁進，除了持續配合政府政策扶助臺灣企業發展外，也積極朝向 ESG 之潮流邁進，其分別是環境保護（E，environment）、社會責任（S，social）和公司治理（G，governance）。以下將會分點敘述本行未來目標與政策。

- 1 政府政策執行者：靈活配合政府調整政策，利用本行之產品與優勢協助臺灣企業拓展經濟貿易。例如本行為配合政府政策推展我國工程產業全球化，與公共工程委員會等單位合作，訪洽國內績優工程企業，加強宣傳本行海外營建工程融資、保證及其優惠措施。
- 2 客戶值得信賴夥伴：避免各項風險，降低財務成本。

本行輸出保險之風險險管控嚴謹，採行如下之核保機制，以減少損失率之發生：

事前 審核

本行視買主或開狀銀行所在國家或地區之需要，與全球 20 餘家徵信機構保持密切合作，已取得較完整及最新的買主或開狀銀行徵信資訊評估，降低因核保資訊不足或財務不透明所造成之風險。另為加強風險控管，透過交叉比對，針對高風險地區、較大額度的買主及因應政經情勢的變化，彈性調整並採取視當風險管控措施。

事後 監督

本行將會每半年追蹤大額信用額度之買主，並運用國際知名信用風險管理系統進行動態管理。

稽核 制度

落實稽核機制，包含內外部稽核等，以促進輸出保險之更加穩健經營。

本行融資業務進行嚴謹的風險控管，從貸前評估制貸後追蹤，皆有謹慎的管理制度，採行機制如下，減少呆帳風險：

撥貸前 評估

本行依照個人資料保護法蒐集授信客戶各項申請資料，會同風險評估人員進行實地訪查，並參酌其他相關資料如年報、洗錢風險評估結果、公開資訊觀測站等綜合評估，依各授權階層核予適當額度。

撥貸後 追蹤

定期針對授信戶辦理授信後追蹤分析及撰寫「授信後追蹤分析報告」，另為有效掌控授信戶經營現況，帳戶管理員經常與授信戶保持連繫，若發現有異常情形，即前往授信戶公司查訪瞭解，以確保本行債權。

稽核 制度

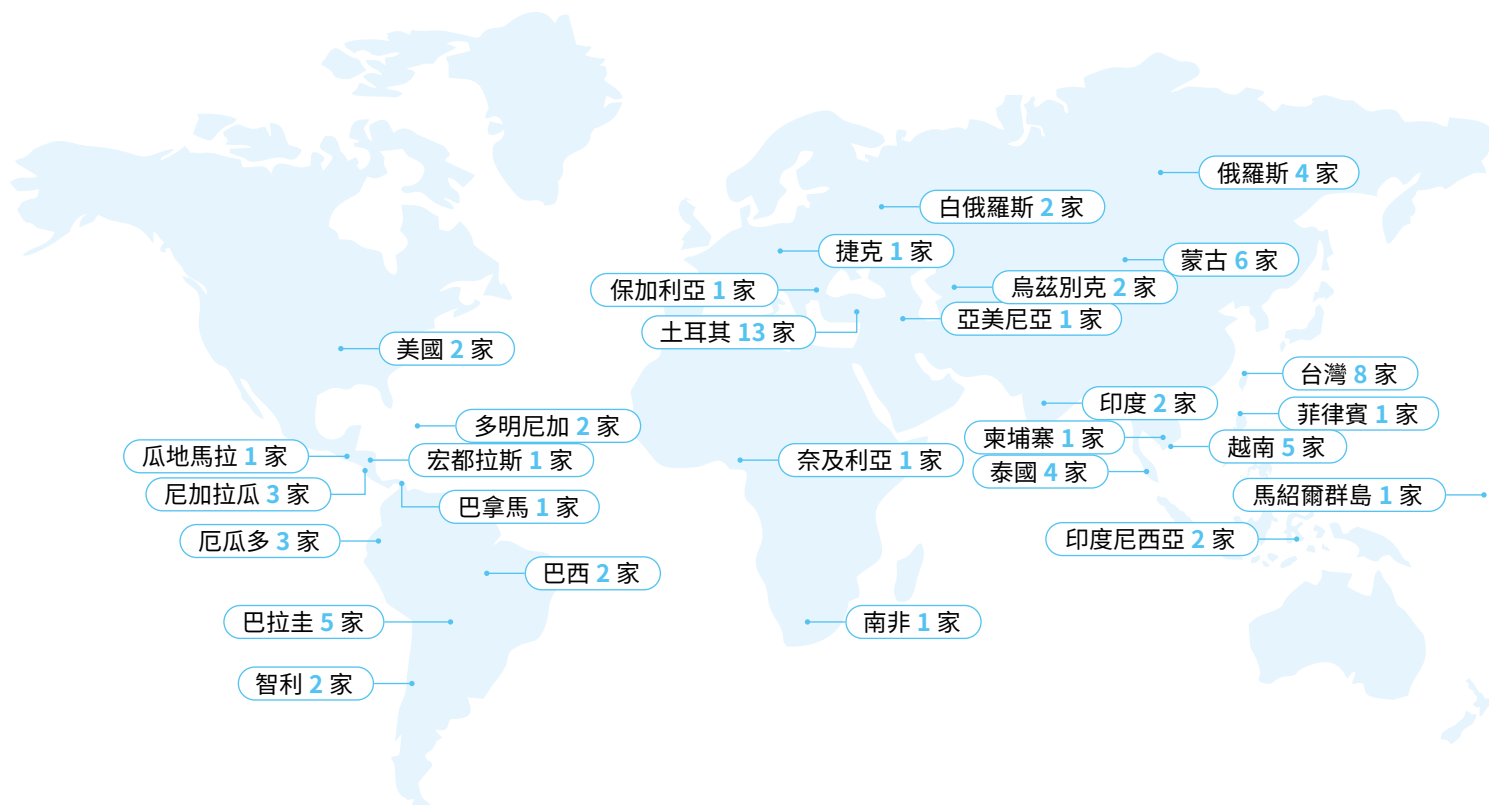
落實稽核機制，包含內外部稽核等，提升本行授信業務作業品質。

本行轉融資服務之風險管控嚴謹，採行如下之機制，規避潛在風險：

事前審核：本行視買主或開狀銀行所在國家或地區之需要，與全球 20 餘家徵信機構保持密切合作，已取得較完整及最新的買主或開狀銀行徵信資訊評估，降低因核保資訊不足或財務不透明所造成之風險。另為加強風險管控，透過交叉比對，針對高風險地區、較大額度的買主及因應政經情勢的變化，彈性調整並採取視當風險管控措施。

- 3 加強服務層面，擴大輸出保險之客群：為擴大服務層面，加強與國內商業銀行及在台外商銀行合作推展輸出保險業務，目前本行已與 30 家銀行完成簽訂合作推廣合約。未來可擴大運用合作銀行之行銷通路，推廣本行輸出保險業務，並協助其客戶規避應收帳款無法收回之風險，同時也間接保障融資或押匯銀行融資債權之安全。
- 4 業務納入 ESG 概念，強化經營策略：本行積極推動行政院「五加二」新創重點產業，提供綠能科技融資與保證服務需求，利用資金協助企業經營、技術上的發展；且本行預計於 2022 年底簽署「赤道原則」，落實責任金融；同時本行也積極研擬於授信評估和核保流程之中納入 ESG 概念，接軌國際永續趨勢。
- 5 活絡經濟，成就臺灣企業：協助企業拓展對外貿易，並增進國際經濟合作，以達成本行「促進出口貿易，發展經濟」之成立宗旨。同時為配合政府推行非洲計畫，本行在南非新建立轉融資據點。未來仍將配合政策，持續積極邀約位於經濟情況較佳地區之優質銀行合作，以協助台灣出口。目前本行於全球 28 個國家，一共有 78 家合作銀行。

下圖為本行於在各國之合作銀行數量



2.2 服務革新與年度亮點事蹟

2.2.1 金融科技與數位化通路發展

雖然本行為政策性銀行，但也積極發展金融科技與數位通路，期望為客戶帶來更優質的體驗與服務，同時也簡化內部流程，降低作業風險。以下將會針對「融資與保證服務」以及「輸出保險服務」分別敘述其與金融科技與改善客戶體驗有何作為。

融資與保證服務—內部流程數位化與金融科技研發

因應金融科技及數位轉型趨勢，導入內建人工智慧支援之商業智慧分析平台，利用現有資料倉儲及客戶資訊整合系統資料庫，建立資料分析模型，產出報告、探索分析及儀表板等視覺化呈現介面，以提升財務業務人員資料分析處理能力及提供管理階層決策之參考，進而強化客戶關係管理，提升客戶服務品質，預計於 110 年度完成。另成立內部資訊科技研究應用小組，定期辦理研討會議，實作範例並應用於本行資訊系統及系統整合需求，以深化同仁之金融科技運用能力。以下為數位化與金融科技系統推行時間與效益說明。

數位化與金融科技系統	上線時間	執行前情形	執行後效益
授信管理系統	2019 年 4 月上線	透過個人電腦 Word 編製授信案件報核表並列印出紙本文件，後續審核及核定程序均在該紙本文件上完成。	從編製授信案件報核表、審核並核定，均採用線上形式完成，減少授信經辦重複謄寫時間，降低資料誤植情形，提高審核效率，以及減少紙張消耗。此外在新冠病毒肺炎疫情嚴峻期間，大幅降低病毒透過紙本文件傳播之風險。
財金資訊股份有限公司「金融區塊鏈函證服務」	2019 年 4 月上線	人工回覆函證資料，並以郵寄等人工方式傳遞。	本行配合財政部「公股事業金融科技研發成果整合平臺」，規劃加入由財金資訊股份有限公司所主辦「先放後稅通關保證」導入「金融區塊鏈」之「融資平臺」。用以達到節省回覆函證資料時間，並降低人工填寫錯誤及資料竄改風險。

輸出保險服務—輸出保險網路服務平台

會員資格

中華民國註冊登記之公司

傳統險

適合買主家數少、投保案件量少

全球通

適合買主家數多且分散、出貨頻率高

會員制度

於本行輸出保險網路服務平台加入會員，填寫公司基本資料、營業額、員工人數及聯絡人資訊，再由本行審核。

額度制定

本行依據公司規模、營業額、買主家數及分散情形、交易模式等評估適合的保險產品。

輸出保險網路服務平台之制度與服務流程



為因應近年來科技及產業變化，本行推出輸出保險網路服務平台，運用資訊科技，推展網路服務，透過輸出保險網路服務平臺提供客戶更加便利效率的網路服務；適時檢討調整輸出保險承做條件及作業辦法，以簡化手續，提升服務品質及作業效率，加強服務廠商及提升客戶滿意度為目標。

2020 年因新冠肺炎疫情影響，廠商透過本行超前部屬之輸出保險網路服務平台，透過線上投保輸出保險，可達到省時又便利，且可減少人員接觸，避免疫情之擴大傳染，達到讓企業營運不中斷，繼續開創海外市場。



輸出保險網路服務平台介面圖

2.2.2 ESG 授信與保險

為配合金融監督管理委員會推動「綠色金融行動方案 2.0」，接軌國際推動永續金融趨勢，透過金融機制，引導企業及投資人重視環境、社會及公司治理（即 ESG，Environment, Social, Governance），促成投資及產業追求綠色永續發展之良性循環，本行業於 2021 年 8 月經理事會核議通過修正本行「授信政策」，將辦理企業授信審核考量之面向納入授信戶對 ESG 議題之遵循情形，以發揮引導授信戶邁向永續發展之功能。

在輸出保險服務上，也有給與綠能環保公司優待的承保條件，而該綠能公司從事電動車充電解決方案 / 實體充電站與設備設計與銷售，從業時間僅 4 年餘，因尚屬營運初期，管銷、研發費用偏高，營運仍屬虧損狀態，淨值低於資本額，以該買主財務狀況實難達到本行正常承保標準，然考量政府因應全球車輛電動化趨勢，現行推動「5+2 產業創新計畫」且預計於 2040 年達成台灣車輛全面電動化，本行身為政策性銀行，因此在評估本行可承擔之風險下，決定核予該客戶小額信用額度，使其可以無後顧之憂的進行綠能產業發展。

2.2.3 年度優秀事蹟



2020 年 6 月 12 日金融監督管理委員會頒發「系統、整廠及工程產業輸出聯貸平臺」優等銀行獎。








2020 年 7 月 29 日行政院長頒發「公辦紓困授信餘額占授信總餘額比率」第一名。

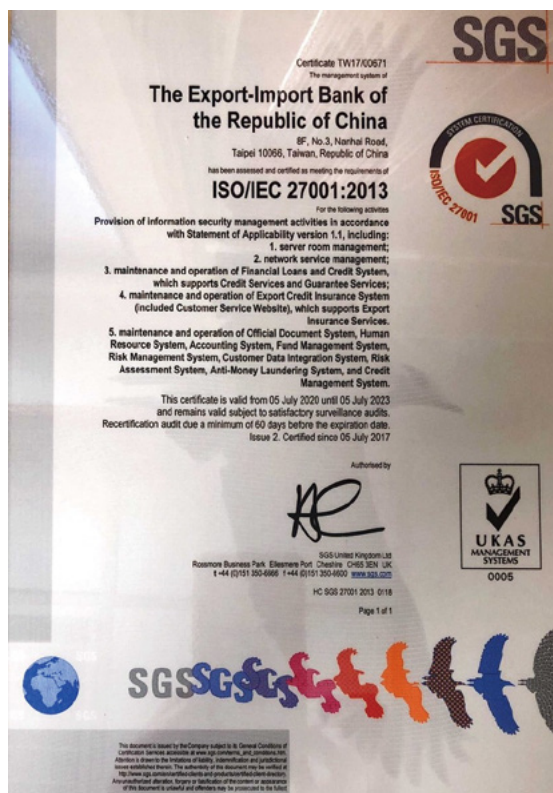


2021 年 1 月 18 日行政院長頒發「公辦紓困授信餘額占授信總餘額比率」第二期第一名。

2.3 資訊安全與客戶隱私

【重大主題】 資訊安全

 <p>對輸銀的意義</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持續關注並導入資訊安全系統，同時本行也注重客戶隱私持續健全資料保護及為客戶、員工建構安心的資訊環境，並評估導入符合本行應用之新興科技，以期提昇本行運作效率、資訊安全，以利確保及客戶隱私以及精進服務品質。
 <p>政策與承諾</p>	<ul style="list-style-type: none"> 本行訂有「資訊安全政策」、「資訊安全事件應變處理即通報管理規範」以及「個人資料安全維護管理要點」，透過政策與目標的制定，執行資訊與個資安全風險評估機制，藉以健全本行資安管理制度、維護客戶隱私，確保業務永續營運。
 <p>目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建構完善的資訊安全管理制度、持續強化同仁資安意識、識別資安風險並有效的強化。 建置資訊系統適當保護機制，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等傷害，確保客戶機密不外露、維護客戶隱私，以善盡善良管理人之責任。 資訊安全教育訓練參加率、系統復原演練完成率以及資安事件如期通報率達到 100%。
 <p>特定行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持續維持 ISO27001 驗證有效性並擴大驗證範圍，除原核心資通系統已納入驗證範圍，另增 9 項支援業務之資訊系統納入 ISMS 驗證範圍。 2020 年本行一共舉辦三場「一般個資事故外洩演練」及一場「重大個資事故外洩演練」。 每年度召開一次「個人資料保護管理制度推動委員會」，檢討個資安全維護管理制度推定，及加強並落實本行個資安全維護。 每年度 9 月底皆會提出「個人資料安全維護管理自我評估報告」，並送交個人資料安全維護執行小組彙整後，依相關程序呈請總經理核定，藉以保障客戶之權益及善盡客戶資料保密之職責。
 <p>具體績效</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年並無侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關得投訴。 2020 年並無發生資訊安全事件。 本行新導入：「原始檔案保護系統」、「身分認證系統」、「特權帳號管理系統」、「防火牆策略管理系統」、「電子郵件安全及資料外洩防護系統」強化資訊安全防護能力。



ISO 27001 資訊安全管理系統 (ISMS) 證書

2.3.1 資訊安全規劃與緊急備援

為強化資訊安全管理，確保資訊的機密性、完整性以及可用性，同時維持資訊設備與網路系統之穩定可靠性，本行系統運作所需之相關中介及套裝軟體、硬體等，皆會自行維運（含具時效性作業）並委外維護。同時本行安全防護措施建置有機房安全監控系統，資安設施包括入侵偵測防護、防火牆、Web 應用程式防火牆、Web 安全閘道器、防毒系統、系統安全性自動更新服務、郵件個資及防毒過濾系統、資源管理與網路安全防護系統、特權帳號管理系統、資料加密軟體、個資清查工具、主機安全稽核系統及事件記錄留存分析系統等；另委外辦理資安監控中心（SOC）作業，以提供資安事件即時警示及處理機制。

同時本行也為緊急狀況防範未然建構一系列預防措施，其中資訊業務系統備援方式除每日批次備份至本地端儲存媒體，並定期簽出異地存放外，於本地端亦定時產生伺服器即時快照，以提供緊急備援上線服務使用；同時對於重要之核心業務系統，租用中華電信機房建置異地即時同步備援機制及聯外業務系統備援（SWIFT、央行資金調撥清算、央行公開市場操作、央行外匯申報及聯徵中心資料報送等），以達到資訊系統持續運作不中斷之目標。

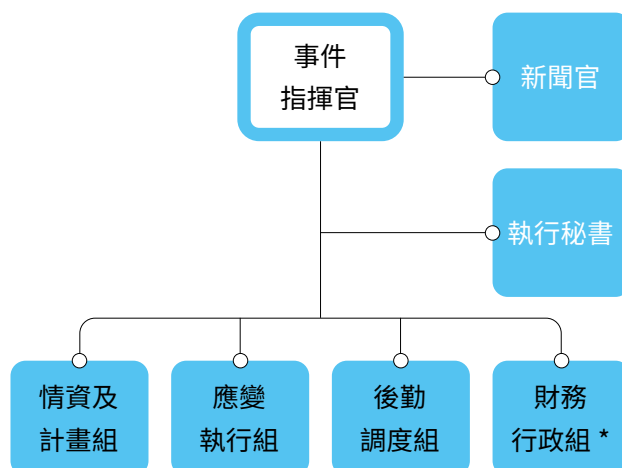
電腦系統資訊安全評估

評估系統	評估項目
 <p>第一類系統 (SWIFT 系統)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊架構檢視 ● 網路活動檢視 ● 網路設備、伺服器、終端機及物聯網等設備弱點掃描 ● 連線至 Internet 之網路設備、伺服器及物聯網等設備檢測 ● 安全設定檢視 ● 合規檢視 ● 社交工程演練
 <p>針對勒索病毒之 資安管理作為</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 防毒軟體的使用與病毒碼定時更新 ● 系統弱點定期掃描與修補 ● 建立良好的資安意識 ● 帳號權限最小化 ● 導入電子郵件安全及資料外洩防護系統

資訊安全事件應變處理及通報管理規範

為使本行資訊作業如果發生遭受破壞或不當使用等資訊安全事件時，遵照資通安全管理法第 18 條與資通安全事件通報及應變辦法相關規定即時通報及應變，迅速完成損害控制或復原作業，降低資通安全事件對各機關業務之衝擊影響，並確保資通安全事件發生時之跡證保存，因此於 2017 年訂定「資訊安全事件應變處理及通報管理規範」。

而本行依照本規範設置「資通安全事件通報及應變小組」，於平時進行演練，並於發生資通安全事件時，依照事件等級進行通報與應變作業。以下為通報應變小組組成架構。



* 視事件需要編組

各分組組成代表及其任務

組別	代表職位	任務
事件指揮官	第一級、第二級資通安全事件：資訊室主任	為通報應變小組總召集人，綜理全般業務，直接督導各單位聯絡人員及新聞官。
	第三級、第四級資通安全事件：「資訊安全管理委員會」召集人	
新聞官	風險管理處副處長	為資通安全事件對外發布新聞或說明之單一窗口，負責綜整與定期更新訊息及擬定溝通計畫。
執行秘書	資訊室主任	為事件指揮官幕僚，負責督辦通報應變小組各項業務。
情資及計畫組組長	資通安全專責人員：本分組由資通安全專責人員、資訊人員及委外廠商或外部專家組成，上級機關、中央目的事業主管機關或相關機關，亦應視情況派員參與，以提供必要之支援協助。	1. 資通安全事件通報及情資分享：透過資通安全監控中心（SOC）、防毒軟體及系統釐清事件影響，並清查各單位受影響情形，據以完成資通安全事件各階段通報，分享惡意程式 IoC 等。 2. 應變策略及計畫研擬：於發生重大資通安全事件時，依據事件情況研擬損害控制、復原作業及跡證保存計畫。
應變執行組組長	資訊人員：本分組由資通安全專責人員、資訊人員及委外廠商或外部專家組成，上級機關、中央目的事業主管機關或相關機關，亦應視情況派員參與，以提供必要之支援協助。	1. 執行損害控制：依據情資及計畫組研擬之應變策略及計畫，調度資訊及資通安全人員執行災害搶救及損害管制，防止次波攻擊及損害擴散。 2. 復原作業：依據情資及計畫組研擬之復原作業，完成系統重建、弱點掃描或漏洞修補等事宜。
後勤調度組組長	資通安全專責人員：本分組由資通安全專責人員、資訊人員及委外廠商或外部專家組成，上級機關、中央目的事業主管機關或相關機關，亦應視情況派員參與，以提供必要之支援協助。	1. 跡證保全及留存：確保受害系統與相關系統及網路設備事件日誌之保存及管理。 2. 事件根因查找：依據系統保存跡證，完成鑑識分析，並追查防堵惡意中繼站。 3. 提出改善建議：依據事件調查根因，提出短、中、長期改善建議。
財務行政組組長	管理部副理	本分組視事件需要由本行管理部或會計處組成，負責辦理預算調撥及提供行政支援事宜。

為使本行能迅速有效地處理資訊安全事件，因而建立資訊安全事件之正式通報程序及管道，並訂定通報後應採行之行動及措施。本行員工、委外廠商及其員工，對於有發生安全事件、安全弱點及違反安全政策及規範之虞者，應隨時保持警戒，並依本規範進行通報。而針對資訊安全事件影響依其影響範圍及影響程度分為四級，以下說明之。

級別	資訊安全事件影響等級說明
 <p>一級事件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 非核心業務資訊遭輕微洩漏。 ● 非核心業務資訊或非核心資通系統遭輕微竄改。 ● 非核心業務之運作遭影響或停頓，於可容忍中斷時間內回復正常運作，造成機關日常作業影響。
 <p>二級事件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 非核心業務資訊遭嚴重洩漏，或未涉及關鍵基礎設施維運之核心業務資訊遭輕微洩漏。 ● 非核心業務資訊或非核心資通系統遭嚴重竄改，或未涉及關鍵基礎設施維運之核心業務資訊或核心資通系統遭輕微竄改。 ● 非核心業務之運作受影響或停頓，無法於可容忍中斷時間內回復正常運作，或未涉及關鍵基礎設施維運之核心業務或核心資通系統之運作受影響或停頓，於可容忍中斷時間內回復正常運作。
 <p>三級事件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 未涉及關鍵基礎設施維運之核心業務資訊遭嚴重洩漏，或一般公務機密、敏感資訊或涉及關鍵基礎設施維運之核心業務資訊遭輕微洩漏。 ● 未涉及關鍵基礎設施維運之核心業務資訊或核心資通系統遭嚴重竄改，或一般公務機密、敏感資訊、涉及關鍵基礎設施維運之核心業務資訊或核心資通系統遭輕微竄改。 ● 未涉及關鍵基礎設施維運之核心業務或核心資通系統之運作受影響或停頓，無法於可容忍中斷時間內回復正常運作，或涉及關鍵資訊基礎設施維運之核心業務或核心資通系統之運作受影響或停頓，於可容忍中斷時間內回復正常。
 <p>四級事件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 一般公務機密、敏感資訊或涉及關鍵基礎設施維運之核心。 ● 業務資訊遭嚴重洩漏，或國家機密資料遭洩漏。 ● 一般公務機密、敏感資訊、涉及關鍵基礎設施維運之核心業務資訊或核心資通系統遭嚴重竄改，或國家機密遭竄改。 ● 涉及關鍵基礎設施維運之核心業務或核心資通系統之運作受影響或停頓，無法於可容忍中斷時間內回復正常運作。

防社交工程攻擊機制

為提高本行員工防範電子郵件社交攻擊的警覺心，每年都會演練 4 次，其中 2 次為本行自辦，2 次為參與財政部演練。同時首長特別重視防範社交工程攻擊，於多次會議中宣達要求以零開啟零點閱為目標，若同仁開啟惡意郵件、郵件中之連結及附件，除該員考績優先列為乙等外，所屬單位之責任中心評等將調降一個等級，單位主管之考績亦將受到負面影響。另為提高同仁警覺心，設定電腦畫面自動彈出提醒訊息，加強教育訓練及演練頻率，外部寄來郵件於郵件主旨前加註「外來郵件」等措施。

2.3.2 資訊安全教育訓練

為加強本行員工對資訊安全之認知，避免於使用資訊系統時遭受任何因素干擾、破壞、入侵或任何不利之行為與企圖。因此本行加強提供資訊安全教育訓練等課程，其中包含線下實體講座以及線上課程，增進同仁對於資訊安全的認知，降低資安風險事件的發生機率。以下為本行於 2020 年所舉辦之資安相關課程一覽表。

2020 年教育訓練課程

教育課程	課程說明	同仁參與人數	參與時數
資安講座	「資安所面對的現況及未來發展」 (含防範電子郵件社交工程)	30 人	3 小時
資訊人員資安專業教育訓練	資通系統分級鑑別與防護基準	11 人	3 小時
新進同仁資安宣導	資訊安全政策、及資安規範宣導及 防範電子郵件社交工程	不定	25 分鐘

2020 年線上課程

課程名稱	是否為強制性上課	參與部門
資安政策認知	是	全體
資安事件與個資保護教育	是	全體
資安趨勢與社交工程宣導	是	全體
認證前準備教育訓練	是	資訊室
資訊安全法規遵循教育訓練	是	資訊室
資安技術與風險教育訓練_個資事件緊急應變	是	資訊室
資安技術與風險教育訓練_遠端工作安全管理	是	資訊室
新興科技風險認知教育訓練_委外雲端服務	是	資訊室
新興科技風險認知教育訓練_Open Banking 資安風險	是	資訊室

2020 年資安及資訊人員教育訓練課程 (課程說明)

- | | |
|----------------------------------|------------------------------|
| 01 EC-Council ECSA 資安分析專家認證課程 | 02 雲端運算 +API 資安風險控管 |
| 03 Windows Server 2016 資訊安全 | 04 109 年政府資通安全防護巡迴研討會 |
| 05 金融資安教育訓練研討會 | 06 109 年金融資安聯防教育訓練研討會 |
| 07 EC-Council CASE NET 應用程式安全工程師 | 08 金融數位轉型創新系列講座 -- 資安危機處理與因應 |
| 09 EC-Council CND 網路防禦專家認證課程 | 10 網路安全封包分析認證課程 |

2.3.3 顧客隱私與個人資料保護

本行針對個人資料之蒐集、處理與利用，基於客戶之隱私權益訂有「個人資料安全維護管理要點」及其應注意事項，每年至少檢視個資檔案清冊一次，並於每年 9 月底前提出「個人資料安全維護管理自我評估報告」，送交個人資料安全維護執行小組彙整後，依相關程序呈請總經理核定，以保障客戶之權益及善盡客戶資料保密之職責。2020 年並無侵犯顧客隱私權和遺失顧客資料有關的投訴。






輸出保險網路服務平台網站均以 HTTPS 加密連線提供服務，會員登入除密碼符合複雜性外，以圖形驗證加強登入安全性；同時本行配合「保險業辦理電子商務應注意事項」修正而辦理個資認證，目前已移請資訊室委由認證公司辦理中。

本行 2020 年客戶隱私與個人資料保護重點作為

- 完成簽報個資年度執行計劃。
- 完成新進人員個資保護職前教育訓練。
- 辦理全行各單位個資盤點事宜，各單位清查及鑑別保存個人資料符合法令規定，以及採取得宜之安全控管措施，以有效遏阻個人資料外洩情事發生。
- 完成由財務部及風管處辦理之「非自動化方式檢索、整理之個資外洩事故演練」。
- 個資事故外洩演練：2020 年度 7 月本行個資安全維護執行小組辦理三場「一般個資事故外洩演練」以及一場「重大個資事故外洩演練」。藉以確保本行員工以及客戶之個資隱私。
- 個資安全教育訓練：2020 年 8 月本行邀請金融消費者評議中心評議處陳容盟組長講授「金融業公平待客原則與爭議案例研討」並分享實務個資保護案例。
- 個資安全自我評估：2020 年 9 月本行個資安全維護執行小組協助全行各單位進行個資安全維護管理自我評估。
- 個資安全推動會議：2020 年 10 月由法遵長召開「個人資料保護管理制度推動委員會」會議，檢討年度個人資料安全維護管理制度推動情形，俾加強控管並落實執行全行個人資料之安全維護。

2.4 客戶服務與權益

【重大主題】客戶權益與產品安全

	<p>對輸銀的意義</p>	<ul style="list-style-type: none"> 為協助臺灣廠商增強出口動能以及保障金融消費者之權益，中國輸出入銀行提供「一站式服務」，藉由完整金融支援提升授信、保證及保險服務品質，落實公平待客原則，協助我國出口業者開拓國際市場。
	<p>政策與承諾</p>	<ul style="list-style-type: none"> 強化本行專業服務之功能，持續推動公平待客原則之政策及策略，達到誠信經營、效率至上之目標。
	<p>目標</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續加強服務品質，達到「零客訴」之目標。 2. 提升業務專業度，達到服務本於客戶需求，以提升客戶滿意度。 3. 強化網路服務平台系統功能，擴大輸出保險核保及承保能量。 4. 落實反詐騙宣導，以減少詐騙事件之發生。
	<p>特定行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定「公平待客原則之政策及策略」及「客戶申訴處理要點」。 舉辦「金融業公平待客原則與爭議案例研討」專題演講。
	<p>具體績效</p>	<ul style="list-style-type: none"> 融資授信業務服務客戶滿意度調查滿意程度達到 100%。 輸出保險服務客戶滿意度調查滿意程度高達 99.79%。 融資授信服務貸款與輸出保險服務亮點案件。

2.4.1 公平待客原則與申訴制度

本行訂有「公平待客原則之政策及策略」及「客戶申訴處理要點」等內部規定，各部門亦就各業務類別訂有標準作業流程，以利於提供服務時有所遵循。

公平待客原則之政策及策略

為提升本行全體員工對於公平待客原則的認知以及內化為本行之企業文化，以及建立重視金融消費者保護文化，並使之成為本行整體共同遵循之價值體系與行為守則，除了訂有「公平待客原則之政策及策略」外，也於 2020 年 8 月舉辦「金融業公平待客原則與爭議案例研討」專題演講，提供本行員工 3 小時教育訓練時數，一共 132 人參與，針對各項業務講解公平待客原則，並且針對違反公平待客原則、客戶抱怨以及申訴案件進行案例研討，藉以加強員工之認知，增進客戶對於本行之信心。

本行為保護金融消費者並宣示公平待客原則之理念，制定七項原則作為本行公平待客政策之最高指導原則，並確保業務單位提供授信或輸出保險之金融商品或服務時，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程均能公平對待客戶，遵循金融消費者保護之規定。以下針對各項最高指導原則分別敘述之內容。

(一) 訂約公平誠信原則之具體策略：

1. 本行與金融消費者訂立授信或輸出保險契約時，應本公平合理、平等互惠及誠信原則，將有關約定事項訂明於契約並告知之；契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。
2. 本行辦理金融消費者授信業務時，應依法令、金融監理機關規定及銀行公會自律規範，並確實遵循本行授信政策、作業要點及內部規章辦理。
3. 本行辦理金融消費者輸出保險業務時，應將保險商品之承保範圍、除外責任及相關權利義務訂定於保單條款，並於輸出保險投保須知及其相關文件上標明，請客戶投保前務必詳細審閱保險條款，並向業務同仁加強宣導。

(二) 注意與忠實義務原則之具體策略：

1. 本行辦理金融消費者授信或輸出保險業務時，應盡善良管理人之注意義務；如具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。
2. 本行各項輸出保險商品相關保單條款之訂定或修正，應會簽單位法令遵循主管、法令遵循暨法務室及理事會稽核室，且提報由行外專家學者組成之輸出保險審議委員會審議，並經本行理事會通過後，送金融監督管理委員會保險局或其指定機關核准或備查。

(三) 廣告招攬真實原則之具體策略：

1. 本行對金融消費者進行廣告招攬時，應遵循下列守則：
 - (1) 刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事。
 - (2) 確保廣告內容真實，對金融消費者所負擔之義務不得低於廣告內容，及進行業務招攬或營業促銷活動時，對金融消費者所提示之資料或說明。
 - (3) 不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。
 - (4) 不得在商品或廣告上，或以其他使公眾得知之方法對於商品之價格、品質與內容等為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。
 - (5) 不得以浮誇不實、暗示得規避法令規定，或其他易產生誤導之廣告內容，進行促銷以爭取顧客。
2. 本行對金融消費者進行廣告招攬時，並應遵循「本行授信業務宣傳資料製作管理規範及散發公布控管作業流程」及「本行輸出保險業務宣傳資料製作管理規範及散發公布控管作業流程」之規定，確保廣告之刊登、播放及業務招攬或營業促銷活動，無不當、不實陳述、誤導金融消費者、違反相關法令及自律規範之情事。

(四) 商品或服務適合度原則之具體策略：

1. 本行與金融消費者訂立授信或輸出保險契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。
2. 本行與金融消費者訂立授信或輸出保險契約時，應有適當之單位或人員審核簽約程序及金融消費者所提供資訊之完整性後，始得辦理。
3. 本行辦理金融消費者輸出保險業務前，應考量金融消費者是否確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品，及投保險別、保險金額、保險費與其實際需求是否相當。
4. 本行輸出保險各項保險商品之保單條款應登載並清楚標示於輸出保險網路服務平臺供金融消費者審閱。

(五) 告知與揭露原則之具體策略：

1. 本行與金融消費者訂立授信或輸出保險契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露風險。
2. 本行與金融消費者訂立提供輸出保險之契約前，除依前款規定充分說明並揭露風險外，另應提供輸出保險投保須知，告知詳閱保單條款並注意除外責任及不保事項。
3. 前二款之說明及揭露，應遵循下列守則：
 - (1) 應本於誠實信用原則，並以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之。
 - (2) 任何說明或揭露之資訊或資料均須正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有虛偽不實、詐欺、隱匿、或足致他人誤信之情事，上述資訊或資料應註記日期。
 - (3) 業務宣傳資料、輸出保險投保須知或契約等相關說明文件之用語原則上以中文表達，並力求淺顯易懂，必要時得附註原文。
 - (4) 前目說明文件必須編印頁碼或以適當方式供金融消費者確認是否已接收完整訊息。
 - (5) 向金融消費者說明重要內容及揭露風險時，應留存相關資料。

(六) 申訴保障原則之具體策略：

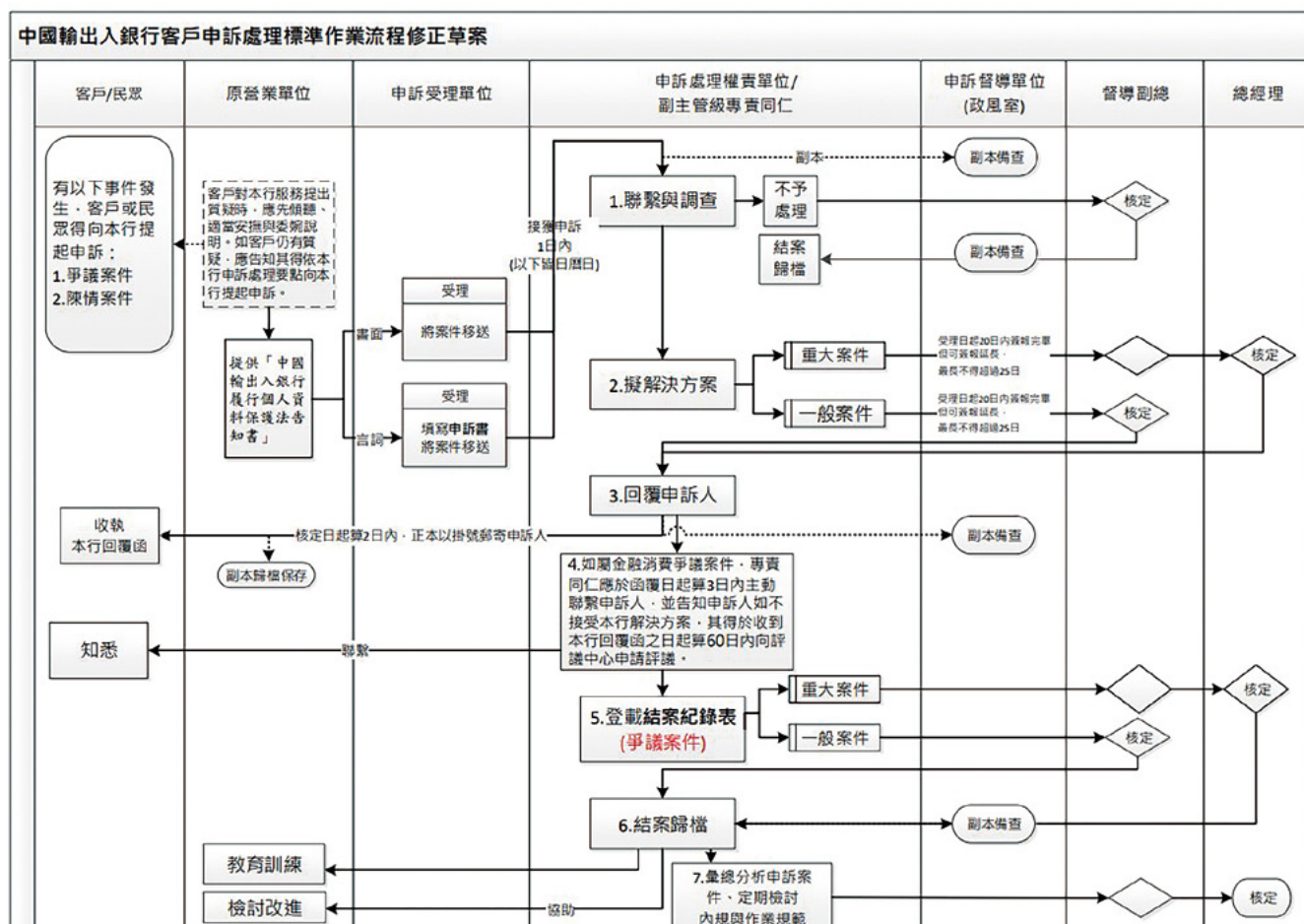
本行辦理金融消費者申訴事件時，應遵循「本行客戶申訴處理要點」及「本行客戶申訴處理要點標準作業流程」確實辦理，分層處理金融消費爭議事件。

(七) 業務人員專業性原則之具體策略：

1. 本行辦理衍生性金融商品交易之交易經辦及直屬主管，應具備法定專業資格條件；相關交易、交割、會計、風險管理之經辦、直屬主管、法令遵循人員及稽核人員則應依規定，每年度完成國內金融訓練機構舉辦或銀行自行舉辦之衍生性金融商品交易之法定課程。
2. 本行保險商品簽署人員應具備法定專業資格條件，並於每年度完成主管機關指定或認可之訓練機構舉辦之保險相關業務專業訓練後，始得簽署保險商品。如未於當年度完成該專業訓練者，於次年度不得簽署保險商品。

為加強將公平待客原則內化為本行之企業文化，在此政策與策略執行方針上，本行業務單位之單位法令遵循主管應監督單位內公平待客原則之執行情況，並每年定期將執行情況送法令遵循暨法務室彙整辦理。而本行法令遵循暨法務室負責檢視業務單位之執行情況，彙整後每年定期提報至業務會報中討論，並將討論結果納入全行法令遵循制度執行情形報告，由法遵長向理事會及監事會提出報告。同時業務單位也將本策略與政策納入單位教育訓練課程。當本行發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依「本行客戶申訴處理要點」及「本行客戶申訴處理要點標準作業流程」適時、妥當處理，並檢視有無違反公平待客原則或金融消費者保護法規之情形，適時修正本政策及策略暨其相關規定。

客戶申訴處理要點流程圖



2.4.2 客戶滿意度調查

本行除對既有授信戶進行客戶滿意度問卷調查外，亦於主、協舉辦座談會後對與會企業進行調查，最後再對該等問卷進行分析。

融資服務 - 客戶滿意度調查

調查方式	紙本問卷調查	
調查頻率	對本行既有客戶每半年進行乙次滿意度問卷調查，另於辦理研討會後對於與會廠商進行調查。	
評分項目	結果	樣本數
1. 服務滿意度：對本行業務人員服務態度、利費率水準、回覆速度及融資授信業務對於企業之幫助。	100.00%	188
2. 對研討會內容、地點、流程、講師、整體印象是否滿意。	99.89%	472

輸出保險服務 - 客戶滿意度調查

調查方式	紙本問卷調查	
調查頻率	本行除對既有客戶進行客戶滿意度問卷調查外，亦於主、協舉辦座談會後對與會企業進行調查，最後再對該等問卷進行分析。	
評分項目	結果	樣本數
1. 對本行人員的服務態度、回覆速度、輸出保險業務對於業務幫助（一般業務客戶每半年一次）。	99.79%	265
2. 對研討會內容、地點、流程、講師、整體印象是否滿意。	97.67%	93

2.4.3 優良亮點案件

案件一

案件內容說明	國內某知名鋼鐵廠商，原向外商保險公司投保應收帳款保險，並向國內銀行辦理融資，但受新冠肺炎疫情影響，該外商保險公司對鋼鐵廠商緊縮信用額度，致該廠商之保險保障及融資金額受到影響。
案件客戶需求	保險及融資
案件產品	全球通帳款保險
案件達成目標	該廠商於原保險期約到期前緊急向本行洽詢相關保險業務，希望本行能協助其接續原保單獲得應收帳款保障並能向銀行辦理融資。經本行輸保同仁共同努力下，順利簽訂保險契約，協助廠商出口並取得融通資金。

案件二

案件內容說明	某國內成衣廠商，為歐美知名成衣品牌之代工廠，其因資金需求，所持應收帳款多讓購予商業銀行，然因受新冠肺炎疫情影響，外商保險公司緊縮歐美成衣業之信用額度，致其應收帳款無法讓售予商業銀行。
案件客戶需求	應收帳款讓售
案件產品	全球通帳款承購保險
案件達成目標	承購銀行向本行洽詢相關保險，經本行輸保單位評估，提供保險信用額度，協助廠商取得資金承購銀行債權亦獲得保險保障。

CH3

人才培育

- 3.1 人才資源
- 3.2 薪酬與福利
- 3.3 人才管理
- 3.4 溝通互動
- 3.5 職場安全

CH3 亮點統整

- 01 2020 年度未有違反人權、雇用童工、侵害原住民權益及歧視事件發生。
- 02 2020 年度辦理員工補助，共計 149 人次，合計共補助新臺幣 1,429,090 元。
- 03 2020 年底，本行非擔任主管職務之全時員工薪資平均數成長率達 2.33%，中位數成長率 5.93%。
- 04 臺北市中國輸出銀行企業工會，參與工會人數 210 人，員工參與 100%。

【重大主題】 人才招募與培育

	對輸銀的意義	人力資源為本行最重要的資產，也是本行專業銀行任務能否圓滿達成的重要因素；中國輸出銀行致力於招募合適專業人才，重視員工培訓與照護，為客戶提供最優質的專業素質與服務。
	政策與承諾	本行為國營事業金融機構，亦遵循政府法規招募及聘用，力行適才適所之原則及公平合理的績效考核制度；為能充分發揮本行專業銀行功能，每年均編列教育訓練費用，證照補助、在職進修補助。鼓勵同仁參與前述教育訓練，證照取得，資績評分表設有加分機制。
	目標	聘僱業務所需及未來業務規劃之適才適所專業人員，並持續執行員工國際金融人才培育及人才養成，輔以多元化訓練管道，提升客戶專業銀行服務。
	特定行動	<ol style="list-style-type: none"> 依《財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法》規定，經由公開招標之採購程序，委託行外專業機構以公開甄試方式辦理新進人員甄選事宜 每年均編列教育訓練費用，證照補助、在職進修補助。鼓勵同仁參與積極參與教育訓練，考取證照，並實施激勵措施，列入年度績效評估加分機制 提供內外部訓練課程，以及第二外語專長英語班、韓語班、西班牙語班；每年均會依各單位提出之需要，訂定年度專題演講課程計劃
	具體績效	<ol style="list-style-type: none"> 員工總人數 231 人，新進員工人數 7 人 證照補助 89 人，總計補助 92,269 元 內部課程開課數 31 堂，培訓總時數 3,307.5 小時；外部課程參與 156 堂，參與總時數 4,594.3 小時

中國輸出銀行重視人力資源管理，為保障員工權益加強勞資關係，支持並實踐人權政策，以公平、相互尊重的態度面對全體員工，促進勞資關係和諧，凝聚員工向心力，符合政府法令規定依循勞動基準及公務員相關法令辦理，保障勞資雙方權利與義務，除了法令規定，本行亦提供午膳、舉辦登山戶外活動及組隊參加主管機關舉辦各類體育活動等，以增進本行員工福利，確保本行員工在優質的工作環境下，提供客戶最專業的服務。

3.1 人才資源

本行人員之進用配合業務需要及未來業務規劃，在預算員額及用人費容納範圍內，依《財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法》規定，經由公開招標之採購程序，委託行外專業機構以公開甄試方式辦理新進人員甄選事宜，並以本行對外網站、人事行政總處求才、人力銀行及新聞等廣告方式，公開徵才之消息，吸引優秀人才參加本行之公開招募甄試，不因性別、種族、宗教、政黨等因素給予不同方式之待遇或歧視。2020 年度未有違反人權、雇用童工、侵害原住民權益及歧視事件發生。

3.1.1 人力結構

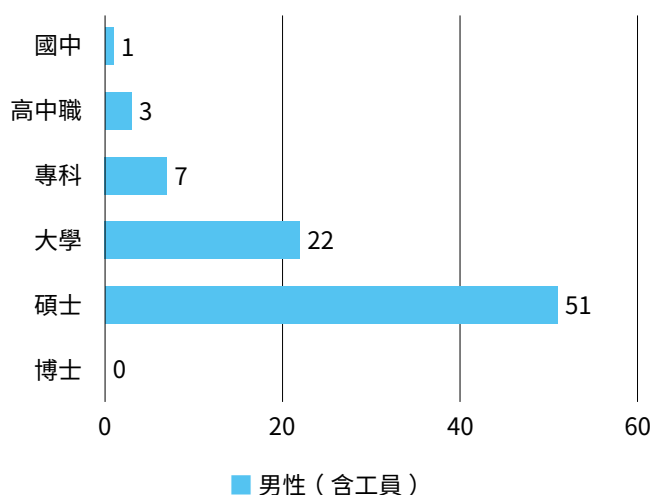
中國輸出入銀行創造多元、平等就業環境，員工總人數為 231 人（職員及工員），其中男性佔 84 人（職員 74 人、工員 10 人），女性佔 147 人（職員 136 人、工員 11 人），外包之清潔人員等男性 12 人、女性 6 人。男女比例為 36:64，女性員工比重均高於男性，顯見本行提供落實性別平等，富有多元化的職場競爭力。本行僱用之職員教育程度以碩士居高，亦有碩士到國中之不同教育程度之職員，本行均依照各業務所需開釋不同門檻之職缺，只要富有銀行專業職能者，均能加入本行。

2020 年度本行人力結構統計

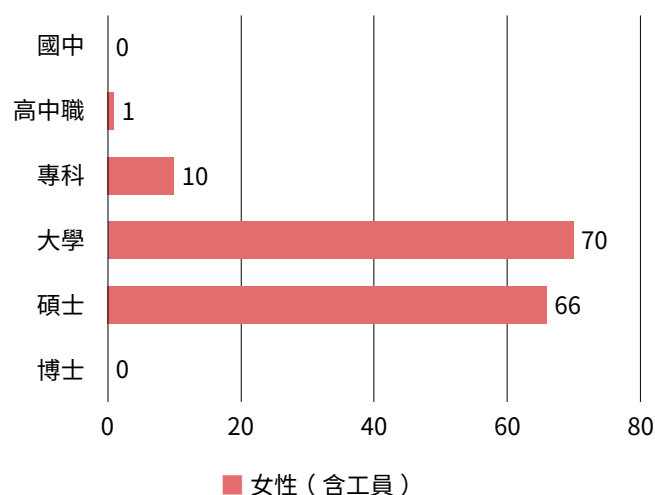
年齡 / 性別	男性	女性
60 歲以上	13	14
50-59 歲	22	39
40-49 歲	12	22
30-39 歲	32	64
29 歲以下	5	8
合計	84	147

2020 年度本行教育程度統計

2020 年教育程度劃分員工總數



2020 年教育程度劃分員工總數



本行重視兩性平等工作權，提供全體員工公平合理的待遇，中國輸出入銀行 2020 年度員工總人數 231 人，新進員工人數 7 人；擔任科長階級（含）以上，女性主管佔管理職總人數 62%，顯示本行對於女性員工進用及晉升管理職，亦佔合理比例。

2020 年度依年齡層劃分新進離職員工總數 (含退休人員、工員)

年齡 / 性別	新進		離職	
	男性	女性	男性	女性
60 歲以上	0	0	6	3
50-59 歲	0	0	0	1
40-49 歲	0	0	0	0
30-39 歲	1	2	1	0
29 歲以下	3	1	0	0
合計	4	3	7	4
新進 / 離職率	3.0%		4.7%	

2020 年度員工管理階層分布情形

年齡 / 性別	管理階級		非管理階級	
	男性	女性	男性	女性
60 歲以上	7	12	6	2
50-59 歲	13	20	9	19
40-49 歲	2	4	10	18
30-39 歲	0	0	32	64
29 歲以下	0	0	5	8
合計	22	36	62	111

* 此管理階級為科長 (含代理科長) 以上職級之職務

為配合政府照顧經濟弱勢等政策，本行也依據政府《身心障礙者保護法》足額進用身心障礙者，落實照顧弱勢族群的政策目標。截至 2020 年底，全行僱用身心障礙人數為 5 人。

獲獎專欄

中國輸入銀行堅信專業的職能知識與親切負責的服務態度，是本行最引以為傲的優質服務，模範公務人員與財政優秀人員各以不同八大面向為評分要項，本行於 2020 年獲選模範公務人員共 1 人；獲選財政優秀人員共 3 人。



模範公務人員 - 陳煥銘經理



財政優秀人員 - 林玉弘科長



財政優秀人員 – 翁欣郁領組



財政優秀人員 – 蔡佩真辦事員

模範公務人員評選要項

- 1 廉潔自持，不受利誘，有具體事實，足資表揚
- 2 熱心公益，主動察覺民眾急難，適時給予協助，事蹟顯著
- 3 持續參與社會服務，獲得高度肯定，提升公務人員形象
- 4 主動積極，戮力從公，行為及工作上有特殊優良表現，且服務態度優良
- 5 對經辦業務，能針對時弊，提出重大革新措施，經採行確具成效
- 6 對上級交付之重要工作，能克服困難，圓滿達成任務
- 7 辦理為民服務業務，工作績效特優且服務態度良好
- 8 其他特殊優良事蹟，足為公務人員表率

財政優秀人員評選要項

- 1 對主管業務之研究改進有傑出之具體貢獻，增進國家利益者
- 2 處理重大案件殫精竭慮，功勞卓著，有具體事實者
- 3 對緊急事故不顧危險，艱苦奮鬥，以保全政府利益，有具體事實者
- 4 品德高尚，廉潔有守，有具體事實，堪為模範者
- 5 舉發弊端或革除積弊，成績卓著，有具體事實者
- 6 辦理重要業務，成績特優或有特殊勳績者
- 7 對財政之理論與實務，有專門著作聲譽卓著者
- 8 其他優良事蹟足資表揚者



109 年全台財政績優人員合影

3.2 薪酬與福利

3.2.1 公平薪酬制度

本行為國營事業金融機構，亦屬適用《勞動基準法》之行業，員工勞動條件、各項福利措施、退撫制度等事項悉依《勞動基準法》及公務員相關法令辦理。本行員工薪資條件均依行政院訂頒「公營事業機構員工待遇授權訂定基本原則」及依《財政部所屬事業機構用人費薪給管理要點》規定辦理，並遵循平等任用的原則，不因性別、年齡、宗教信仰、種族、黨派等因素，而有差別待遇或任何形式之歧視。本行員工享有經營績效獎金、國內休假補助費、公（勞）健保及退休金等福利措施。截至 2020 年底，本行非擔任主管職務之全時員工薪資平均數成長率達 2.33%，中位數成長率 5.93%。

非擔任主管職務之全時員工人數、薪資平均數及中位數（新臺幣千元）

項目	2019	2020	成長率
非擔任主管職務之全時員工人數	177	173	-2.26%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數（千元）	1,075	1,100	2.33%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數（千元）	961	1,018	5.93%

3.2.2 績效考核與升遷輪調

本行為保障每位同仁的權益，除依《行政院及所屬各機關公務人員平時考核要點》及《財政部所屬金融保險事業機構人員考核辦法》辦理員工考核外，另訂有本行《辦理員工年度考核注意事項》及《職員獎懲要點》，並設置「人事評審及考核委員會」，以建立公平考核及獎懲制度。另依據《財政部所屬事業機構經營績效獎金實施要點》、《本行核發經營績效獎金應行注意事項》、《本行核發經營績效獎金補充規定》，依員工年度內對本行之貢獻程度、工作績效及努力程度、勤惰情形發放獎金。

本行訂有《職員升遷考核要點》，依才能、學識、品德及工作績效為主要考核因素辦理同仁升遷。另訂有《職員輪調要點》辦理輪調，以提高行員素質、培育優秀人才、增進職務歷練、激發工作潛能。

3.2.3 員工福利

中國輸出銀行為全體職員福利，依照勞動部所頒職工福利金條例及職工福利委員會組織準則規定，設立本行職工福利委員會，並訂定職工福利委員會職工福利補助事項，補助事項包括結婚、生育、子女教育、傷殘、住院、死亡、離退等補助。本行退休金計算，係依照《財政部所屬金融保險事業機構人員退休撫卹及資遣辦法》辦理。2020 年度辦理醫療補助 26 人次、生育補助 9 人次、婚喪喜慶 6 人次、教育補助 99 人次、退休（離職）補助 9 人次，共計 149 人次，合計共補助新臺幣 1,429,090 元。



員工戶外活動 - 臺北市動物園

本行除了辦理各項補助亦注意員工工作與生活的平衡，每年編列體育活動預算，於 2020 年度辦理員工戶外活動，邀請全體員工及其眷屬一同前往動物園，員工參與人數 98 人和眷屬參與人數 33 人一同共襄盛舉。

福利項目	項目說明
 <p>保險</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 每年由本會代每一職工向保險公司投保新臺幣 100 萬元之團體意外險，保費由本會補助，該保險之受益人限於職工本人或其家屬，惟每一年度之補助總額不得超過該年度福利金總收入之 20%，否則按比例減少投保金額
 <p>文康活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 為同仁組隊參加主管機關所舉辦之體育活動經費，亦為本行自辦活動之經費來源 · 規劃每天於兩時段同仁電腦會自動啟動相關程式，讓同仁隨之活動，分別為上午十一點十巧手運動及下午三點國民健康操 · 本行亦備有按摩椅、歡唱設備、桌球桌等紓壓設備，提供同仁於休息時間使用 · 每年編列體育活動費，規劃員工體育、近郊出遊活動
 <p>員工補助金</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 職工本人、父母、配偶、子女死亡補助 · 職工本人傷殘全殘者補助 · 本行職工本人婚嫁補助 · 本行離職人員補助（含退休人員）
 <p>醫療</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 本行職工本人及眷屬因病住院，其實際發生之住院醫療費用在新臺幣一萬元以上者，按實付金額補助二成，全民健保不能支付部分但有確實需要之費用亦包括在內，並應於出院後三個月內提出申請。職工每人每年補助之總額以新臺幣一萬五千元為限
 <p>生育</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 本行職工本人或配偶生育補助 · 本行職工子女教育補助 · 本行設置哺集乳室，提供有意哺育母乳之女性同仁使用，並將給予哺乳時間視為工作時間 · 提供同仁子女托育服務，本行業與城中衛理幼兒園簽訂托育合約
 <p>工會</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 成立臺北市中國輸出入銀行企業工會，參與工會人數 210 人，員工參與 100%；透過勞資會議、及工會每年底會員年會與員工進行溝通



哺乳室，有意哺育母乳之女性同仁有個安心舒適的環境

按摩椅提供員工紓壓



上午十一點十巧手運動及下午三點國民健康操



桌球桌，同仁可於休息時間同樂

3.3 人才管理

本行相信教育訓練是永續發展持續進步的關鍵因素，為提升同仁專業素養及掌握金融業務發展趨勢，本行對於人才培育不餘遺力，辦理課程與時俱進，強調人的知識、技能和經驗，致力培育人才，提供客戶專業服務；除了專業知識與技能外，本行重視員工職涯發展，提供員工多元訓練管道，鼓勵員工積極參與各項職能課程、證照檢定及外語能力，建立數位學習系統，讓員工不受限於時間與空間，持續為個人職涯及金融體系人力資本，創造競爭優勢。

3.3.1 完善培訓課程

人力資源為本行最重要的資產，也是本行專業銀行任務能否圓滿達成的重要因素，為能充分發揮本行專業銀行功能，本行極重視人員的培育，每年均編列教育訓練費用，證照補助、在職進修補助。鼓勵同仁參與積極參與教育訓練，考取證照，並實施激勵措施，列入年度績效評估加分機制，以鼓勵行員自我進修，提升專業素質及自我價值。2020 年度本行證照補助 89 人，總計補助 92,269 元。

主管與一般職平均教育訓練時數

	2019		2020	
	主管職	一般職	主管職	一般職
女性時數	40.19	41.20	40.08	34.71
男性時數	40.13	40.13	25.97	32.81
全體員工總平均時數	41.15		34.21	

培訓課程類別

本行培訓課程共分成三大面向，內部教育訓練、外部教育訓練及研討會；內部教育訓練課程，亦建置數位線上學習平台，讓同仁無須受時間與空間之限制，也能隨時精進專業技能與素質；外部教育訓練，配合研訓院開課內容，本行分類七大類別（外語訓練、防制洗錢與打擊資恐、銀行業核心人才、IFRS、金融高階主管儲訓、資訊相關、衍生性金融商品），同仁可自行登記報名。本行開設內外部訓練課程，為最新金融知識、市場趨勢及商品訊息等，職涯方面，包括英語班、韓語班、西班牙語班；每年均會依各單位提出之需要，訂定年度專題演講課程計劃；新進人員亦規劃完善的教育訓練課程，邀請各處室人員進行相關部門的業務了解，讓新進同仁能更了解本行的業務範疇及專業知識。



新進人員教育訓練

新進人員課程授課部門

	政風室	<ul style="list-style-type: none"> · 廉政業務簡介（含廉潔意識養成教育課程）
	稽核室	<ul style="list-style-type: none"> · 內部稽核與自行查核
	風險管理處	<ul style="list-style-type: none"> · 風險管理處業務簡介 · 海外營建工程及重大公共工程融資及保證業務介紹 · 出口貸款業務介紹 · 輸入及海外投資融資介紹 · 企畫審查及授信規定介紹 · 授信業務之動用審核及帳務處理
	人力資源室	<ul style="list-style-type: none"> · 人事業務及法規概述（行政中立、性別平等、差勤、考核、公務員赴陸規範） · 人事業務及法規概述（組織、遷調、兼職、公務福利 e 化平台）
	輸出保險部	<ul style="list-style-type: none"> · 輸出保險概述 · 企劃作業科業務簡介 · 輸出保險前台業務：傳統險商品條款簡介 · 輸出保險前台業務：全球通帳款保險、銀行型保單等商品條款介紹 · 理賠及追債之相關規範簡介 · 核保作業程序規定簡介
	資訊室	<ul style="list-style-type: none"> · 資訊作業及資安概況
	業務部	<ul style="list-style-type: none"> · 本行主要授信業務與特點 · 國家風險科業務簡介 · 金融風險科業務簡介 · 企業風險一科業務簡介 · 企業風險二科業務簡介
	財務部	<ul style="list-style-type: none"> · 資金調度介紹
	管理部	<ul style="list-style-type: none"> · 文書科業務介紹 · 總務科業務介紹
	會計處	<ul style="list-style-type: none"> · 會計處業務－內部審核作業、決算 · 會計處業務－預算、報表編製
	法令遵循暨法務室	<ul style="list-style-type: none"> · 法遵室職掌及業務簡介 · 逾催業務簡介 · 個人資料保護及公平待客原則簡介 · 法令遵循制度簡介 · 防制洗錢與打擊資恐法規與案例介紹 · 貿易洗錢專題研析（課後職前訓練成果測驗）

銀行專業課程

DOW JONES & PurpleTRAC
船舶篩查追蹤資料庫教育訓練

- 最新 IFRS 公報解析 - IFRS17 保險合約
- 防制洗錢打擊資恐暨可疑交易申報
- 衍生性金融商品之風險管理 (一)

D & B
核保教育訓練

- 離岸風場技術盡職調查概述與案例分享
- 離岸風場開發盡職調查 - 財務篇
- 衍生性金融商品之風險管理 (二)

產業經濟與展望課程

美中貿易戰對臺灣經濟的影響

- 看肺炎及政治動蕩下經濟與產業的危機與曙光

TEJ2020 產業展望講座

- 金融業公平待客原則與爭議案例研討

一般行政文書、資案與通識課程

無毒一身輕

大板根教育訓練

辦公室防火避難安全探討

Calc 試算表_初階

性別主流化與 CEDAW 公約落實及性騷擾防治

新進人員教育訓練

個人資安與網路購物安全

Writer 文書處理_初階 (第 1、2、3 梯次)

本行為有計畫培育人才，派員參加台灣金融研訓院及其他訓練機構舉辦之短期課程或研討會；同仁依所任業務性質，參加各項課程，俾與其現行工作結合，以利學以致用，廣收訓練效果；並規劃自辦專題訓練課程，聘請專家學者講授，2020 年自行辦理專業及法令專題演講計 25 場次及出國心得報告研討會計 2 場次，參訓人員共計 1,017 人次，積極提升行員專業知能，以配合業務發展需要。



大板根教育訓練

2020 年相關之訓練成果

	課程堂數	參與人次	參與時數
內部課程	31	1,170	3,307.5
外部課程	156	428	4,594.3

3.4 溝通互動

3.4.1 勞資溝通與員工意見管道

本行認為良好的勞資關係是企業成功的關鍵要素，為促進優異的工作環境與品質，中國輸出銀行定期舉辦勞資會議及員工溝通大會，並成立臺北市中國輸出銀行企業工會，協調勞資關係及促進勞資合作，另外，本行最重要的兩項內部會議行務會報、業務會報均請工會理事長參與，可讓其瞭解本行重要方針及行務、業務議題，工會亦透過理事長隨時反映意見，於2020年度設有「輸銀同仁意見信箱」讓員工可以及時反映問題，設立迄今無申訴案件。勞資會議頻率為每三個月一次，員工溝通大會每年召開一次；勞資會議主要討論議題主要以行內各項目開放討論，2020年度會議討論為新冠疫情營運不中斷、維護同仁健康發放口罩及加班時數計算作為討論要項。

員工意見信箱 申訴案件數量

2020年
申訴案件

0



第七屆中國輸出銀行工會會員大會

3.4.2 員工滿意度調查

為有效了解員工對於本行各部門制度、作業辦法、業務處理等相關關鍵因素之認同，每半年辦理員工內部滿意度調查，以各科名義隨機抽樣發送不具名問卷調查給員工，蒐集全行各單位員工對各處室之意見，作為各處室業務改善及持續精進之參考。

2020 年度員工滿意度調查

	發出問卷數	回收問卷數	問卷回收率
上半年度	161	132	82.00%
下半年度	162	137	84.57%

3.5 職場安全

員工是本行的重要資產，為有效照護員工安全與健康，中國輸出入銀行不餘遺力，每年均訂定「職業安全衛生管理計畫」，並依法辦理全民健康保險、勞工保險、退休金提繳等事宜，定期辦理員工健康檢查、提供優惠團體醫療與意外保險，持續改善職場安全衛生，提供員工一個健康安全無慮的工作環境。2020 年度改善更新男女廁所，並新建置無障礙廁所。

職業安全衛生管理計畫四大項目



3.5.1 職業安全訓練

本行每年度均執行「職業安全衛生管理計畫」，落實職業安全管理工作，提升員工安全衛生意識，配合消防局執行每年兩次的職業安全教育訓練，課程內容包含辦公室防火避難安全探討、消防安全認知及火災應變常識，並搭配消防實地演練。2020 年度本無發生任何重大職安事件。

2020 年度職業安全教育訓練

職業安全教育課程	參與人數
職業安全衛生講習線上課程	20
辦公室防火避難安全探討	62
消防安全認知及火災應變常識、消防組訓及實地演練	6
初期滅火－滅火器與室內消防栓箱操作要領與演練	44



辦公室防火避難安全探討



消防安全認知及火災應變常識、消防組訓及實地演練



辦公室防火避難安全探討



初期滅火－滅火器與室內消防栓箱操作要領與演練



初期滅火－滅火器與室內消防栓箱操作要領與演練



初期滅火－滅火器與室內消防栓箱操作要領與演練

3.5.2 員工健康照護

為照護員工身心健康，本行依人事行政總處「公務人員一般健康檢查之檢查項目」定期舉辦員工健康檢查，使本行員工能獲得預防及保健身心健康的正確資訊。員工健康檢查頻率為首長每年一次、年滿 40 歲以上員工每兩年檢查一次，未滿 40 歲員工每三年檢查一次；2020 年度員工配合健檢頻率依規定辦理健康檢查，無任何因工作所導致之職業病項目。

2018 至 2020 年度健康檢查人數統計

	107 年	108 年	109 年
應健檢人數	98	80	119
實際健檢人數	93	67	116
百分比	94.90%	83.75%	97.49%

為兼顧員工身心健康發展，本行亦設有財團法人張老師基金會諮商晤談服務，同仁可自行預約，個別諮商晤談，提供員工調適工作與紓解情緒與壓力之管道。

3.5.3 防範疫情

2020 年度因新冠疫情，為防範嚴重特殊傳染性肺炎，維護全體員工健康及本行業務之正常營運需要，本行啟動營運持續管理之緊急對應措施。

本行亦設有防疫期間員工應行注意事項且經由總經理修定及核定，居家辦公 SOP 中包括：

1. 居家辦公啟動之時點：依中央疫情指揮中心發布疫情警戒第四級，由人力資源室通知各單位啟動居家辦公。
2. 各單位除須遵循居家辦公 SOP，亦應就居家辦公相關細節，仔細盤點每一環節之 SOP，針對可能發生之困難，預訂解決方案，並請單位主管審慎調配單位內居家辦公之人力，嚴格督導居家辦公同仁遵守本應行注意事項之規範，俾利單位業務正常運作。
3. 居家辦公員工差勤管理：採電腦線上登錄，逾時未登錄上班者為遲到，逾時 20 分鐘後未登錄上班且未請假者，依實際缺勤時數論以曠職；加班之必要者，須事先填送「延長工時指派單」電子表單申請核准。
4. 逐日記載工作日誌：居家辦公員工應記載工作日誌，日誌內容包含每日工作內容、休息時段及其他重要工作事項。工作日誌每週以電子公文簽辦單位主管核閱。
5. 居家辦公員工應使用行方配發之公務電腦處理公務，並遵守保密義務及加強資訊安全管控如下。

疫情嚴峻期間，實施彈性上下班、異地辦公，設立第二辦公室確保營運不中斷，並採購各項防疫物資依員工人數及使用情形配置，以最高規格守護同仁的健康。研訂「防疫期間員工應行注意事項」，持續更新「衛福部疾管署」之相關疫情報導及各項防疫應變措施，並將行政院人事行政總處各類宣導及「人事管理措施」，隨時公告同仁知照或轉知本室同仁。透過函知各單位、員工園地公告、E-mail、會議宣達、單位主管宣導、張貼公告，強化防疫宣導工作。2020 年度防疫採購支出項目為口罩、酒精、護目鏡、面罩、防護衣、隔板、額溫站，支出金額共計 654,707 元。



裝置自動量測體溫及手部消毒



設置防疫實名制 QR Code



設置酒精消毒液



會議室裝設防疫隔板

3.5.4 友善職場

為建立友善職場，維護婦女於公共場所哺育母乳之權利，本行設置哺集乳室，提供有意哺育母乳之女性同仁使用，並將哺乳時間視為工作時間。為讓員工能安心生養下一代，使其得以兼顧工作與家庭的責任，子女滿3歲前，員工可申請育嬰留職停薪，本行均同意其申請。2020 年度申請育嬰留職停薪者，共 6 人，應復職人數 5 人，同仁因個人因素提早復職，故 2020 年度復職人數為 5 人，復職率達 100%。

	男性	女性
2020 年度享有資格育嬰留職停薪人數 (A)	5	15
2020 年度申請育嬰留職停薪人數 (B)	0	5
2020 年度申請率 (B/A)	0	33%
2020 年度育嬰留職停薪應復職人數 (C)	0	5
2020 年度復職人數 (D)	0	5
2020 年度復職率 (D/C)	0	100%
2019 年育嬰留停且於 2020 年度在職滿一年仍在職人數 (E)	0	2
2019 年度育嬰留停復職人數 (F)	1	2
2020 年度留任率 (E/F)	0%	100%

本行員工依規定可申請家庭照顧假、生理假、婚假、產前假、流產假及陪產假，且本行不因核給前述假別，作為員工考核等次之考量。

家庭照顧假	男性	女性
2018 年申請人數	2	9
2019 年申請人數	3	10
2020 年申請人數	3	14

本行致力於提供員工平等權利的保障，各部門單位要求單一性別不可超過 1/3，建構對兩性員工友善的工作環境與制度，每年皆辦理性別平等相關教育訓練課程，並於新進人員訓練中導入性平課程，且不定期於員工園地宣導性別平等相關議題。

本行為防治及處理員工性騷擾事件，提供免受性騷擾之工作及服務環境，維護當事人之權益及隱私，特依性別工作平等法第十三條第一項、性騷擾防治法第七條第二項及工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則相關規定訂定「性騷擾防治申訴及懲戒處理要點」，設有性騷擾申訴評議委員會，負責處理性騷擾防治及申訴相關事宜，建置防治性騷擾行為申訴專線及電子信箱，申訴案件自受理之次日起二個月內作成決定，並通知當事人結果，評議案件成立者作成懲處建議。在員工園地、對外網站、辦公場所等亦有防治性騷擾相關消息公告，且利用教育訓練加強宣導有關性騷擾防治措施及申訴管道。



CH4

環境永續與責任金融

- 4.1 節能減碳
- 4.2 溫室氣體盤查
- 4.3 水資源管理
- 4.4 廢棄物管理
- 4.5 綠色採購及供應鏈管理
- 4.6 綠色金融



CH4 亮點統整

- 01 2020 年度成立節約能源推動小組，並建構完善的評量和回饋機制。
- 02 2020 年度減少用電量 6.16%、用水量減少 0.02%、用油量減少 10.78%。
- 03 2020 年度綠色採購指定項目達成程度得分 99.35 分，綠色採購金額佔總採購金額約 98.96%。
- 04 2020 年度規劃簽署赤道原則的藍圖。
- 05 2020 年度將 ESG 納入授信和承保評估制度。

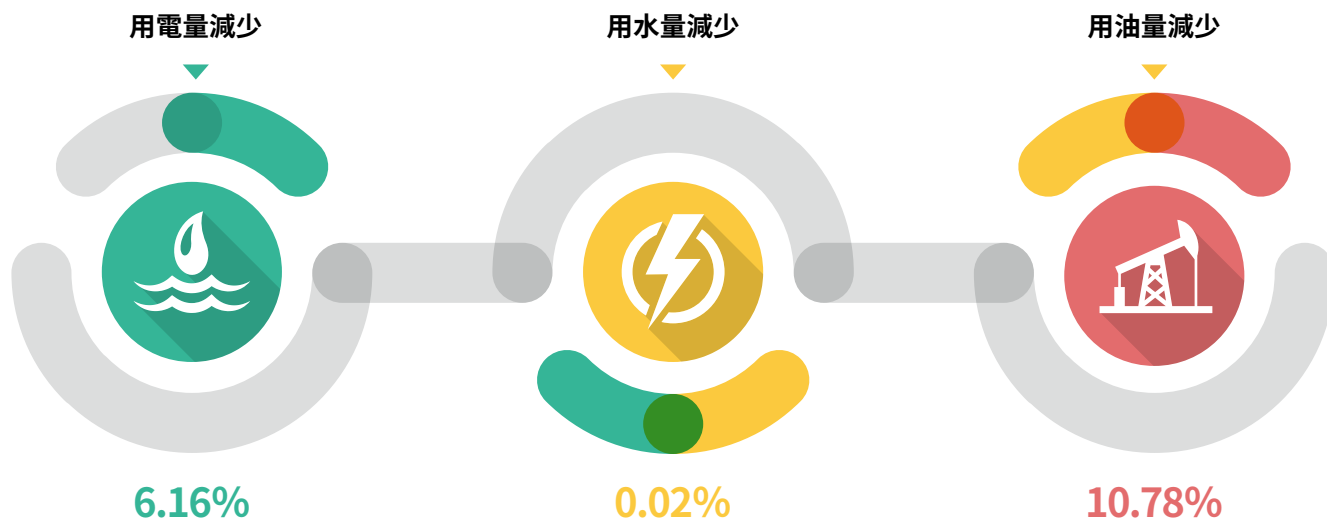
面對全球氣候變遷的議題，如何降低碳排放、提升能源使用效率成為國際上重要的議題與趨勢。2015 年聯合國通過 17 項「永續發展目標」（Sustainable Development Goals, SDGs），其中 SDG13「氣候行動」將氣候變遷減緩與調適列為明確制定永續發展願景及目標，呼籲全球及各企業應採取緊急行動，對抗氣候變遷及其影響，並期望在環境保護的前提下，追求經濟的綠色成長。台灣政府為因應全球發展趨勢，也推動了永續相關管理措施，落實環境正義，善盡共同保護地球環境之責任。

中國輸出銀行了解金融產業在全球氣候變遷減緩與調適中扮演了關鍵角色，且相信追求企業永續將提供社會一股穩定的力量，促進正向循環，並提升企業長期價值。因此為了具體實踐永續金融，本行積極配合政府的政策，制定出一系列的永續管理制度，期望將永續融入中國輸出銀行的核心理念，為永續盡一份心力。

【重大主題】減少能源的使用

	對輸銀的意義 / 管理方針目的	遵守「政府機關及學校用電效率管理計畫」和「電子公文節能減紙推動方案」。
	政策與承諾	制定「2020-2023 年節約能源執行計畫」，明確訂定出各年度用電、用紙、用水、用油量的上限。
	目標	1. 短期目標：達成各項能源節約目標。 2. 中長期目標：配合行政院節能相關目標，制定本行節約能源執行計畫。
	特定行動	明確訂定出 2020 年度節能目標，並藉電子化系統宣導節能觀念，以及將辦公室全面更換為 LED 燈泡、省水馬桶等具體作為。
	具體績效	2020 年度用電量減少 6.16%、用水量減少 0.02%、用油量減少 10.78%。

2020 年度減少能源量



4.1 節能減碳

為響應社會推行節能減碳及落實企業社會責任，本行積極採取措施來減少能源消耗，並且持續推動節能方案及日常管理，落實遵守能源管理法規，並在組織內部推廣節能理念；此外，也因應此重大議題制定相關管理政策，期望為地球環保盡一份心力。

4.1.1 節約能源執行計畫

政府為提升我國整體用電效率，訂定了「政府機關及學校用電效率管理計畫」與「電子公文節能減紙推動方案」。中國輸出入銀行為響應政府作為與回應大眾期待，也訂定出短、中、長期目標，如下圖：

目標	規劃項目
短期	達成各項能源節約目標，制定出年度用水、用電、用油、用紙年度上限。
中長期	配合行政院節能相關目標，制定本行節約能源執行計畫。

此外，本行在中長期目標中，具體規劃出「2020-2023 年節約能源執行計畫」，此項計畫詳述如下：

目標	執行計畫
節電	基期年（2015）EUI 高於公告基準者，應於 2023 年底前達到公告基準為目標，惟基期年（2015）未高於公告基準者，以較基期年 EUI 不成長為原則。
節水、節油、節紙	各年度各項目標合計數，不能超過基期年（2015）為原則。

中國輸出銀行因應目標也具體制定出各分行年度使用上限，如下表：

單位	各年度使用上限			
	用電（度）	用水（度）	用油（公升）	用紙（包）
總行	573,054	4,156	6,193	1,700
新竹分行	22,405	270	1,500	150
台中分行	36,823	260	1,200	160
台南分行	20,401	140	1,500	150
高雄分行	49,955	430	800	160
合計	702,638	5,256	11,193	2,320

註：台南分行於 104 年 3 月成立，爰以新增後第一個完整會計年度為基期（105 年）。

透過具體和詳細的目標規劃，中國輸出銀行希望能在長期中減少能源的使用，並為台灣盡一份心力。

4.1.2 節約能源推動小組

為能順利推動上述計畫和目標，本行管理部特別成立「節約能源推動小組」，由管理部督導副總經理為小組召集人，召集本行各責任區負責人加入成為小組成員，並由此小組建立定期管理評量機制，定期揭露評量結果進行評量與改善，機制流程如下：

溝通頻率	詳細說明
每月	各分行應自行管控電、水、油及紙等使用量，並於每月將用量及費用呈報總行管理部。
	管理部每月公告各單位責任區目標執行情形。
	管理部每月於行務會報報告各單位責任區目標執行情形。
每半年	節約能源推動小組每半年召開會議減到各單位責任區執行成效，如有超過使用上限需由各單位提出說明。

在上述流程中，若用電、用水、用油及用紙量接近年度目標值時，管理部會發布警示公告，並簽報首長核定採取必要措施。此外，本行也建立了主管機關與外部申訴管道，例如：申訴電子信箱、申訴專線、郵箱等，期望透過頻繁的溝通以及檢討，讓本行每年皆能達成節能年度目標。

在完善的評量制度下，中國輸出銀行近幾年皆有達成自身所設立的節能、節水、節油及節紙的目標，且管理部及各分行每年都會依規定至「政府機關及學校節約能源填報網站」填報前一年度使用情形，下表為 2020 年度各大目標達成情形 / 達成率：

	電（度數）	水（度數）	油（公升）	紙（包）
2020 年使用上限量	702,638	5,256	11,193	2,320
2020 年度實際使用量情形	659,337	5,255	9,986	2,320
節約百分比	-6.16%	-0.02%	-10.78%	0%

2020 年總能源消耗用量

能源總類	單位	2020 年
電	度數	659,337
	熱值 (千卡)	567,029,820
油	公升	9,986
	熱值 (千卡)	77,890,800
天然氣	度數	3,664
	熱值 (千卡)	32,976,000
總能源使用量	熱值 (千卡)	677,896,620
	KJ	2,836,319,458.08

註 1：表格中的油為汽油

註 2：單位燃料熱值參考能源局之能源產品單位熱值表，分別為：(1) 電力 860 kcal/ 度、(2) 汽油 7,800 kcal/L、(3) 天然氣 9,000 kcal/ M³；1 kcal=4.184 KJ

節能減碳不僅是對地球的一種保護行動，對於企業來說除了幫助永續經營發展外，也能減少企業的營業成本。本行在近年來透過節省能源行動中，逐年下降營業費用的比重，下表為中國輸出入銀行能源費用占營業成本比例：

營業費用	年度	2018	2019	2020
	金額		5,500.61	5,699.41
能源費用	年度	2018	2019	2020
	金額		33.95	33.90
占營業費用比重 (%)		0.62	0.59	0.57



4.1.3 節能具體作為與推動無紙化

在本行所訂定的節約能源執行計畫中，本行各項能源執行情形皆由管理部專責辦理，並透過電子化宣傳和辦理，例如：銀行員工園地網站上推廣節能措施，下表為因應節能減碳政策，本行所推動的具體作為：

面向	具體措施
節能	已全面更換辦公區為 LED 燈管
	空調溫度控制、用水、用紙皆請專人管理
	更新冷卻水塔主機，兩台變一台節省電費
	自 2014 使用中華電信 iEN 智慧節能監控系統服務系統迄今，隨時掌控用電情形，以期達成節約目標。
推動無紙化	以電子化方式宣導政策，並設置電子公文的系統，透過此系統，在本行業務不斷成長下，紙張用量仍維持與 2015 年一樣，且達成年度節紙目標；此外，除了減少紙張用量，也縮減了人力傳遞成本。
	使用電腦螢幕、視訊等替代用紙

4.1.4 環境教育

對組織來說，要達成永續經營的目標，光是只有特定人士推動是絕對不夠的，必須要將永續的觀念融入到企業文化中，使主管階層、員工等相關人士，皆對環境永續有相當程度的認同感，才得以帶動企業往永續發展邁進。

中國輸出銀行為將永續的概念深植企業文化，以及增進員工的環保意識與認知，提升其對金融永續議題的敏銳度。本行每年會提供 4 小時的環境教育線上影片課程，課程包括瞭解何謂 PM2.5、愛護地球等永續環境相關議題。透過此宣導教育課程，增加員工對生態保護及永續經營的重視，並對組織永續目標產生認同感，共同善盡保護地球環境的責任。本行 2020 年環境教育線上課程執行情形如下表：

課程主題	線上課程名稱	時數
環境及資源管理	天然氣與生活	0.5
自然保育	環境生態危機 - 入侵嘉義的外來種 - 沙氏變色蜥	0.5
	墾丁生命物語	1
	暗夜謎禽 - 黃魚鴉	0.5
	大地的孩子 - 小石虎返家之路	0.5
文物保存	筆墨行旅系列 - 繪畫篇、書法篇	1
總時數		4

4.2 溫室氣體排放

臺灣溫室氣體排放全球占比約 0.55%，依循《聯合國氣候變化綱要公約》（UNFCCC）共同但有區別的責任和各自能力的原則，呼應氣候變遷全球行動，臺灣在 104 年通過《溫室氣體減量及管理法》，明定國家的長期減碳目標，期望在西元 2050 年將溫室氣體排放量降為 2005 年（基準年）排放量 50% 以下。

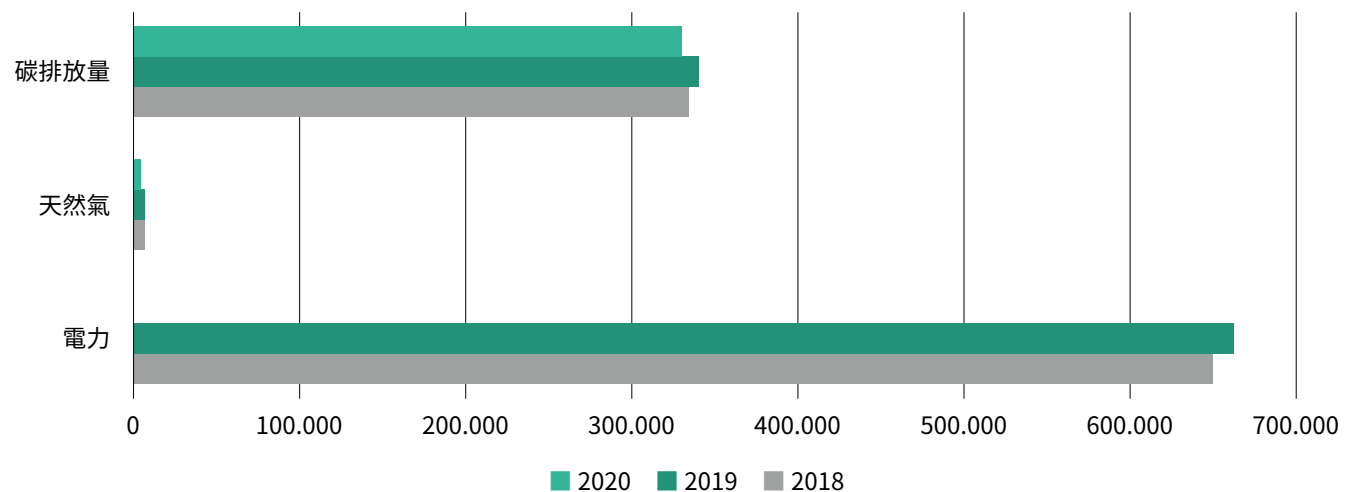
中國輸出入銀行為降低與管理溫室氣體排放，落實環境正義，善盡共同保護地球環境之責任，近年開始揭露營業單位用電及碳排放量數據，期望藉由資訊透明化和設定目標來達到降低溫室氣體排放量。

2020 年營業單位能源運用數據

能源種類	單位	2018	2019	2020
電力	度	651,921	660,056	659,337
天然氣	度 (m3)	4,268	4,219	3,664
碳排放量	公斤	335,283.57	339,275.61	330,987.17

註 1：本表中電力排碳係數為參考經濟部能源局 109 年度電力排碳係數文件，以一度電排放 0.502 公斤 CO2 換算。天然氣排碳係數為參考新竹縣政府官網公告，以一度天然氣排放 1.879 公斤 CO2 換算。

能源使用表



4.3 水資源管理

聯合國指出，全球在過去 10 年之間發生的天災九成都與水有關，且氣候變遷使缺水地區不斷增加，讓原本缺水的地區更加短缺，且近年來，頻頻發生的洪患破壞供水系統、衛生設施，汙染水資源等，導致水資源的可利用性越來越難以預測。台灣也深受氣候變遷的影響，2020 年因為沒有颱風加上降雨量不足及分布不均，西部水情嚴重告急，本行也受到莫大的影響，因此才會更積極推廣節約用水等觀念，期望組織內成員能一起朝向節水目標邁進，共同解決水資源短缺的問題。

4.3.1 具體節水措施

中國輸入銀行組織內部實行了許多具體的節水政策，期望藉由這些作為，來改善水資源短缺的問題，實行措施如下表：

面向	具體措施
節水	張貼節水標語
	使用感應式水龍頭
	使用省水型馬桶設備
	專人隨時檢查有無漏水情形

圖一：感應式水龍頭



圖二：感應式省水小便斗



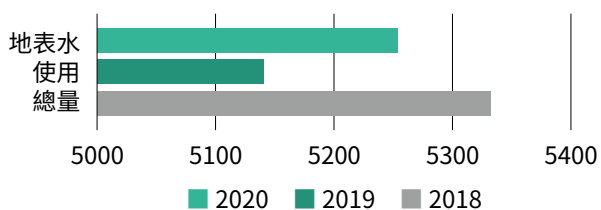
4.3.2 用水情形

本行希望上述具體措施實施後，能有效每年減少員工平均用水量，以下提供近三年本行的用水情形：

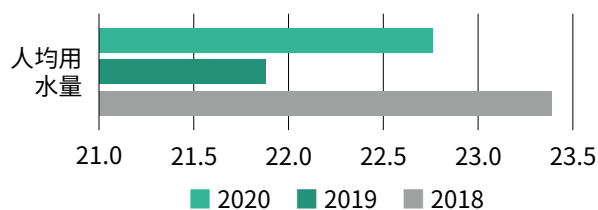
中國輸入銀行用水量	單位	2018	2019	2020
地表水	度	5,330	5,144	5,255
總計	度	5,330	5,144	5,255
員工總人數	人	228	235	231
人均用水量	(度/人)	23.37719298	21.88936	22.75

註：地表水：自然發生於冰層、冰蓋、冰川、冰山、沼澤、池塘、湖泊、河川和溪流中地球表面的水，包括收集或獲得的雨水。

地表水使用總量



人均用水量



此外，中國輸入銀行目前的用水來源全數皆來自於地表水，未來會持續在本行內部推廣節約用水的觀念，以及滾動式調整相關規定以節省自來水的使用量，希望透過更多的措施來突顯中國輸入銀行在水資源管理面的積極和想為地球盡一份心力的熱情。

4.4 廢棄物管理

為達到資源永續利用及確保廢棄物妥善處理，本行採取主動式管理廢棄物，從源頭管理落實資源回收分類，並定期記錄廢棄物數量，期望透過減少垃圾量，將對地球受到的汙染降到最低。

4.4.1 資源回收

以金融服務業而言，廢棄物種類僅有民生廢棄物及一般資源回收物，並無包含危害性廢棄物等，因此廢棄物管理相較於製造業來說相對容易。右圖呈現 2020 年度中國輸出入銀行的資源回收量：

資源回收量（公斤）	
紙類	1,320
寶特瓶 / 塑膠	15

註：數據僅統計台北總行 2020 年度資源回收量。因其餘四分行數量很少，並無單獨提報當地環保局資源回收量，數據不予納入。

4.4.2 廚餘回收

中國輸出入銀行總行的食材和廚餘從 2019 年至 2021 年 1 月皆由養豬戶前來本行收取，但自大廚退休後，從 2021 年 4 月開始改由豐得國際實業有限公司辦理，為避免浪費，採購烹煮食材前都會謹慎評估，再適量購買。且當天未食用完餐點會由同仁自行打包，具體推動「惜福、珍惜食物、不浪費」等理念。此外，剩餘廚餘會經瀝乾水分後交由該廠商處理，落實廚餘減量。

4.5 綠色採購及供應鏈管理

4.5.1 綠色採購

採購為企業營運活動之一環，若能逐步落實綠色採購，將更能奠基企業環境永續發展。因此，中國輸出入銀行逐步將綠色採購納入企業營運中，並積極配合政府綠色採購推動計畫，達成指定項目綠色採購 95% 之年度目標；此外，也力行辦公室垃圾分類及資源回收、並採用具有環保標章辦公用品，例如：使用再生紙、影印機、列表機和碳粉匣等，以減輕環境負荷，建立資源永續之利用之社會。

2020 年本行綠色採購指定項目達成程度得分 99.35 分（含積極實施加分項目得分 0.39 分）。總採購金額為 4,869,614 元，綠色採購金額 4,818,770 元，佔總採購金額的 98.96%。右表為詳細採購項目及各項金額：

綠色採購項目	採購金額
衛生用紙	149,765
碳粉匣	820,222
清潔劑	1,080
電腦主機	2,004,682
顯示器	378,288
列印機	339,399
筆記型電腦	624,611
影像輸出裝置	191,016
掃描器	14,909
可攜式投影機	98,637
電冰箱	6,000
冷氣機	47,751
辦公室用紙	142,410
總採購金額	4,818,770

4.5.2 供應鏈管理

中國輸出入銀行為百分之百政府持有之國營輸出信用機構，依政府採購法等相關規定進行供應商選擇，力求公平、公開之採購程序，且供應商應為多元且不限定區域，以維護公共利益及公平合理為原則；本行供應商種類包括：辦公庶務用品類、營建修繕類及設備供應類等。

此外，對廠商不得為無正當理由之差別待遇。與供應商所訂定契約亦多採行行政院公共工程委員會契約範本，就違反環境保護、職業安全衛生或勞動人權等有關法令情節重大者，可以執行契約終止解除及暫停執行。

4.6 綠色金融

為達巴黎氣候協定之減碳目標及聯合國永續發展目標，並回應金管會 2020 年發布的「綠色金融行動方案 2.0」，除了更豐富綠色金融內涵，也宣示綠色金融是導引減碳資金及促進金融穩定的最有效手段，可見國內外綠色金融發展將進入全新的階段，正在以生態圈模式茁壯成長。在此趨勢下，中國輸出銀行也期望將綠色金融融入投融資決策中，不再只是追求財務利益至上，必須考慮潛在的環境影響，把與環境相關的潛在回報、風險和成本融入金融決策和日常業務中，引導經濟資源，促進社會環境的永續發展。

4.6.1 扶植綠能產業發展

為因應全球車輛電動化趨勢，政府現行推動「5+2 產業創新計畫」，且預計於 2040 年達成台灣車輛全面電動化。中國輸出銀行身為政策性銀行更應全力配合政府推動綠能政策，發展綠能科技產業，協助推動綠色金融，並擴大評估綠能產業之融資專案及持續發行或購買綠色債券。

因應上述政策，在 2020 年時，本行特別核予某特斯拉充電樁的廠商綠色能源廠商小額信用額度承保。此公司從事電動車充電解決方案、實體充電站與設備設計與銷售，從業時間僅 4 年餘，因尚屬營運初期，所以管銷、研發費用偏高，營運目前仍然屬於虧損狀態，淨值低於資本額，以該買主財務狀況實際上很難達到本行正常承保標準。然而，在經深思考量政府因應全球車輛電動化趨勢而推出的政策計劃下，本行還是決定在可承擔之風險下，核予該買主小額信用額度。

4.6.2 責任金融

① 赤道原則

依據財政部 110 年第 3 次公股金融事業重要議題會議紀錄，其要求各國營銀行響應政府永續發展政策，於規劃期限內完成簽屬赤道原則，因此本行目前規劃於 111 年底前完成簽屬，並由本行風險管理處主辦委託專業顧問公司輔導本行簽署。

簽署完赤道原則後，本行將依循赤道原則精神之範圍由專案融資擴大至企業授信，並將授信客戶是否善盡環境保護、企業誠信經營、風險管理及社會責任等納入風險評估項目。對於授信案件的審查進行實地訪查，對於有違赤道原則之情事者，該授信案件將不予承作；貸放後，倘有環境汙染或危害公益者，該授信案件屆期後本行將提高貸放利率或不予續貸。藉由上述審查評估及貸後管理，積極為環境保護把關。

② ESG 授信評估政策

本行為配合金融監督管理委員會推動「綠色金融行動方案 2.0」，接軌國際推動永續金融趨勢，透過金融機制，引導企業及投資人重視環境、社會及公司治理（即 ESG，Environment、Social、Governance），促成投資及產業追求綠色永續發展之良性循環。於 110 年 8 月經理事會核議通過修正本行「授信政策」，將辦理企業授信審核考量之面向納入授信戶對 ESG 議題之遵循情形，以發揮引導授信戶邁向永續發展之功能，且目前風管部針對客戶徵信調查中，也有納入 ESG 評估項目，並在每一個案子中，進行加分減分差異化。

CH5

社會回饋

5.1 公益理念

5.2 社會回饋



CH5 亮點統整

- 01 輸出入銀行在 2020 年共向 8 個公益團體採購物資，共花費 580,490 元新臺幣，幫助弱勢團體成長。
- 02 輸出入銀行在 2020 年與台灣三益策略發展協會合作，捐出 34 台主機、4 台筆電。
- 03 輸出入銀行 2020 年與台灣血液基金會台北捐血中心南海捐血室聯合舉辦捐血活動，並帶動本行周遭鄰近同仁一同響應。
- 04 輸出入銀行與觀音協會合作舉辦公益音樂會，活動共 1800 人參加，成功幫助 50 位在地音樂家。
- 05 輸出入銀行在 2020 年舉辦了「向上成長，向下扎根」校園培訓，協助青年理解輸保、貿易貸款相關知識，培育社會青年，協助未來就業。
- 06 輸出入銀行致力推廣性別平等，2020 年共提供 77.65 億元受信金額給女性企業家。輸出入銀行致力推廣性別平等，2020 年共提供 77.65 億元受信金額給女性企業家。

5.1 公益理念

輸出入銀行作為公營銀行，除了在經貿政策上不遺餘力配合政府，提供金融服務，更是落實企業社會責任，善用資源，積極在社區環境保護、公益活動及弱勢團體之關懷等提供多項援助，並期望能設立典範，帶來拋磚引玉的效果，提升國內大眾的社會意識。輸出入銀行多年來致力於「公益活動」及「節能減碳」兩大方向，舉辦多項公益活動，將「取之於社會，用之於社會」之社會共榮理念貫徹於本行全體同仁，善盡企業社會責任，以增進大眾對於輸出入銀行之認同，提升企業形象。

5.2 社會回饋

紓困經濟，扶植企業

2020 年開春之時，世界各地盡全力抵抗新冠肺炎病毒，輸出入銀行也不落人後，除在疫情期間為授信及輸出保險客戶提出「義（疫）氣相挺」紓困方案外，更協助台灣企業掌握後疫情時代轉型升級商機，財政部偕同九家公股行庫於今年 7 月共同推出「公股攜手，兆元振興」融資方案，額度共計新臺幣 1 兆元，實施期間至 2021 年 6 月底，本方案強力支援六大核心產業（諸如資訊及數位產業、生物及醫療科技產業、綠電及再生能源產業等）、提供企業布局國際鏈結、創新及升級轉型之資金需求。目前輸出入銀行執行情形良好，已超逾財政部所規劃之進度，除有效提振經濟復甦力道外，對於協助擴大產業投資、發展升級、提升競爭力及建立優勢地位亦具有莫大助益。

公益採購，愛心傳遞

為了提升社會公平與正義，輸出入銀行購置大量義賣品，期許能透過協助弱勢族群持續就業提升其生活能力，得以在社會上自力更生、自立自強。公益採購團體多元，不侷限於特定領域，體現輸出入銀行大愛之精神。2020年，輸出入銀行不忘落實關懷社會與促進經濟，持續向公益團體採購自製品及台灣在地農產品做為致贈客戶之業務推廣品，如：愛盲基金會甜蜜揪柑心木質禮盒、育成社會福利基金會台灣蜂蜜禮盒、心路基金會星空幸福蛋捲禮盒等等。輸銀希望藉由購置大量義賣品，能協助弱勢族群持續就業，因而提升其生活能力，得以在社會上自力更生、自立自強。在端午佳節時，更是為業務推展特別選用心路基金會星空幸福蛋捲禮盒及財團法人愛盲基金會甜蜜揪柑心木質禮盒贈與客戶，在協助弱勢團體的同時，也將社會關懷的精神連同祝福的心意一同傳遞給客戶。本行 109 年度依「優先採購身心障礙福利機構團體或庇護工廠生產物品及服務辦法」執行採購比率為 45.32%，超過法定之 5%。



愛盲基金會甜蜜揪柑心木質禮盒



心路基金會星空幸福蛋捲禮盒



育成社會福利基金會台灣蜂蜜禮盒

2020 年公益採購之團體	採購項目	採購金額
伊果文創印刷庇護工場	大工商日誌、便利貼文宣品、拇指扇	160,800
社團法人臺北市觀音線心理暨社會關懷協會	公益音樂會	99,500
慢飛兒庇護工場	百花咖啡禮盒	21,560
財團法人喜憨兒社會福利基金會	紅豆米禮盒	48,100
心路基金會	星空幸福蛋捲鐵盒	46,930
財團法人愛盲基金會網購事業中心	甜蜜揪柑心木質禮盒	49,600
財團法人育成社會福利基金會事業部	台灣蜂蜜單瓶禮盒	70,000
社團法人彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會附設愛加倍工場	常玉 12 入咖啡禮盒	84,000
總計金額		580,490

捐血有愛，無可取代

輸出入銀行為善盡社會責任及因應近期血量儲備不足，為了保證台灣醫療上的品質與安全，確保血液安全庫存量能維持在一定的水準。特別與醫療財團法人臺灣血液基金會合辦「捐血有愛，無可取代」活動。活動於 11 月 19 日上午在臺北捐血中心南海捐血室登場，除輸出入銀行同仁紛紛挽袖外，民眾也積極參與。本次活動由輸出入銀行柯 綢副總經理與臺北捐血中心林敏昌主任共同主持，活動場面溫馨。11 月 19 日與臺灣血液基金會臺北捐血中心南海捐血室攜手合作，一同舉辦捐血公益活動。活動當天現場不僅僅只有輸出入銀行的員工挽袖力挺，也有許多民眾到場積極參與，透過捐血把愛散播出去。



圓夢再生，愛心延續

輸出入銀行自 102 年起，便透過實際行動支持台灣三益策略發展協會的愛心再生電腦圓夢計畫「你的舊電腦，他的新希望」，將淘汰的電腦賦予再生的價值，捐贈給偏鄉地區或低收入的國中、國小學童做為線上學習使用。今年度共捐出了 34 台主機、4 台筆電給不同的學校，受贈單位包含雲林縣尖山國小、大興國小。

文正國小以及南投縣同富國中、共和國小等等，並呼應更多企業投入學校的教育活動，不僅僅為協助改善城鄉之間的數位落差盡一份心力，讓偏鄉孩童能獲得同等的教育權，同時也透過活動響應環保，節能減碳。

另為響應政府推動循環經濟政策，輸銀尚協同「中華民國星光身心障礙者服務協會」辦理資源整合活動，捐贈該協會電腦週邊等設備，使回收物再生使用，回收所得做為身心障礙者服務經費。



「你的舊電腦，他的新希望」學童使用電腦上課情形

在地發展，多元台灣

近年來，隨著台灣經濟發展，藝術及體育兩塊也逐漸受到大眾重視。輸出入銀行為了能夠扶植在台灣長期資源不足的產業，讓這些較為弱勢產業的團體能夠展現自己的風采，也長期關注並默默支持多元文化產業。2020 年，輸出入銀行響應政府推動體育運動政策，公開支持足球聯賽制度，與中華民國足球協會共同推展台灣足球運動，希望世界上運動人口最多的足球運動，假以時日也能在台灣發光發熱。另一方面，輸出入銀行也與觀音線協會合作，舉辦公益音樂會，活動當天共 1,800 人參與，可見民眾對公益音樂會的認同及幫助社會的熱心。透過公益音樂會，輸出入銀行也成功幫助了 50 位台灣優質的年輕音樂家，期許在未來台灣能在國際上不同的舞台發揚光大，被全世界的人看見。



音樂會現場活動合影留念處



音樂會活動現場狀況

向上成長，向下扎根

金管會為表揚輸出入銀行對校園金融知識宣導之貢獻，於 109 年 6 月 12 日頒發「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」特別獎，顯示輸出入銀行對台灣金融人才培育的用心及努力。

輸出入銀行為臺灣唯一辦理輸出保險的國營專業銀行，相關核保、承保、理賠等作業均自行辦理，除已建立完整且有效率的內部作業流程外，40 年來也累積了相當豐富的貿易金融業務經驗。然而，綜觀國內大專院校的課程資源，對於企業融資、輸出保險及國際貿易實務等內容卻著墨不多。為此，輸出入銀行秉持企業回饋社會責任，特地走入校園舉辦「向上成長，往下扎根」巡迴活動，該活動與全國各地之大學及技術學院相關系所合作，課程內容涵蓋企業融資、輸出保險與國際貿易的專業介紹及實例分享，內容豐富多元。

「向上成長，往下扎根」課程九大主題

出口融資	海外營建工程融資	海外投資融資
國際貿易交易方式與風險	國內重大公共工程及建設計畫融資	國際貿易詐騙案例
國際貿易付款條件	買主或開狀銀行倒帳原因及徵兆	買主徵信報告解析及各類輸出保險商品介紹

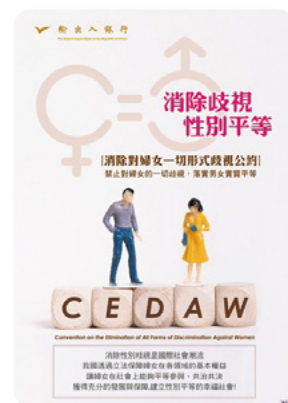
藉此活動讓年輕學子能更深入了解企业融資及貿易實務與避險工具等知識，於未來畢業後任職於企業界，能將相關的知識與技能帶入所服務的職場，讓企業更加了解貿易金融實務，提高貿易金融商品規避風險的利用率，進而強化出口競爭力，增加企業接單量，促進台灣對外貿易，提升國家整體經濟發展。

輸出入銀行辦理企業融資及輸出保險業務，除了提供廠商資金及保障應收帳款收不回風險的金融支援，扮演廠商的金融後盾外，同時也擔任人才培育推手的角色。藉由「向上成長，往下扎根」系列活動，培養優秀的企業金融與國際貿易專才，為臺灣整體的貿易發展與經濟成長埋入種子，間接促進台灣國際貿易、公共工程及海外投資等金融發展，進而帶動經濟成長，充分彰顯輸出入銀行「強化貿易金融，協助對外貿易」的企業宗旨。

性別平等，消彌歧視

職場性別平等長期以來都是社會關切的議題，也是近年來政策推動的主要趨勢之一。輸出入銀行為積極配合政府性別平等推動計畫，於辦理授信業務時納入性別平等意識，提升女性獲貸比率。截至 109 年 10 月底，輸出入銀行核予我國企業之授信案件中，負責人為女性之企業數為 32 家，授信金額為新臺幣 77.65 億元，均分別較 108 年底增加 2 家及新臺幣 5.8 億元，辦理績效良好。

除此之外，為將性別平等意識確實落實於企業文化中，輸出入銀行更是在 12 月發布「消除對婦女一切形式歧視公約 (CEDAW)」宣導海報，希望能以此提升企業員工及大眾的性別平等意識。



附錄

全球永續性報告指標 GRI Standards 對照表
第三方 AA1000 查證報告



全球永續性報告指標 GRI Standards 對照表

① 通用準則

類別 / 考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
組織概況					
核心	102-1	組織名稱	關於報告書	01	
	102-2	活動、品牌、產品與服務	CH1 永續治理	09	
	102-3	總部位置	CH1 永續治理	09	
	102-4	營運據點	CH1 永續治理	09	
	102-5	所有權與法律形式	CH1 永續治理	09	
	102-6	提供服務的市場	CH1 永續治理	09	
	102-7	組織規模	CH1 永續治理	09	
	102-8	員工與其他工作者的資訊	3.1 人才資源	64	
	102-9	供應鏈	4.5 綠色採購及供應鏈管理	86	
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	-	-	報導期間無重大改變
	102-11	預警原則或方針	1.4 風險管理與內部控制	19	
	102-12	外部倡議	2.1 專業產品與服務	-	無參與外部倡議
	102-13	公協會的會員資格	2.1 專業產品與服務	39	
	102-14	決策者聲明	主席的話	04	
	102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.5 法令遵循與誠信經營	28	
	102-18	治理結構	1.3 公司治理	16	
102-40	利害關係人團體	1.2 重大議題與利害關係人鑑別	13		
核心	102-41	團體協約	3.2 薪酬與福利	67	
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	1.2 重大議題與利害關係人鑑別	13	
	102-43	與利害關係人溝通的方針	1.2 重大議題與利害關係人鑑別	14	

類別 / 考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
核心	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	1.2 重大議題與利害關係人鑑別	13	
	102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於報告書	01	
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於報告書	01	
	102-47	重大主題表列	1.2 重大議題與利害關係人鑑別	13	
	102-48	資訊重編	-	-	無資訊重編之情形
	102-49	報導改變	-	-	無報導改變之情形
	102-50	報導期間	關於報告書	01	
	102-51	上一次報告書的日期	-	-	本年度為第一版報告書
	102-52	報導週期	關於報告書	01	
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	01	
	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	01	
	102-55	GRI 內容索引	全球永續性報告指標 GRI Standards 對照表	95	
	102-56	外部保證 / 確信	第三方 AA1000 查證報告	98	

② 特定主題揭露

類別 / 考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
資訊安全	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.3 資訊安全與客戶隱私	52	
	103-2	管理方針及其要素	2.3 資訊安全與客戶隱私	52	
	103-3	管理方針的評估	2.3 資訊安全與客戶隱私	52	
	418-1	客戶隱私與投訴	2.3 資訊安全與客戶隱私	57	
風險管理	103-1	解釋重大主題及其邊界	1.4 風險管理與內部控制	19	
	103-2	管理方針及其要素	1.4 風險管理與內部控制	19	

類別 / 考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
風險管理	103-3	管理方針的評估	1.4 風險管理與內部控制	19	
營運持續管理	103-1	解釋重大主題及其邊界	1.4 風險管理與內部控制	19	
	103-2	管理方針及其要素	1.4 風險管理與內部控制	19	
	103-3	管理方針的評估	1.4 風險管理與內部控制	19	
洗錢防制及打擊資恐	103-1	解釋重大主題及其邊界	1.5 法令遵循與誠信經營	29	
	103-2	管理方針及其要素	1.5 法令遵循與誠信經營	29	
	103-3	管理方針的評估	1.5 法令遵循與誠信經營	29	
	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	1.5 法令遵循與誠信經營	28	
	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	1.5 法令遵循與誠信經營	28	2020 年未違反相關規定
客戶權益與產品安全	103-1	解釋重大主題及其邊界	2.4 客戶服務與權益	58	
	103-2	管理方針及其要素	2.4 客戶服務與權益	58	
	103-3	管理方針的評估	2.4 客戶服務與權益	58	
	416-2	違反有關產品與服務的健康安全法規事件	-		0 件
人才招募與培育	103-1	解釋重大主題及其邊界	CH3 人才培育	63	
	103-2	管理方針及其要素	CH3 人才培育	63	
	103-3	管理方針的評估	CH3 人才培育	63	
	404-1	員工每年接受訓練的平均時數	3.3 人才管理	70	
	404-2	提升員工職能及過度協助方案	3.3 人才管理	71	
減少能源使用	103-1	解釋重大主題及其邊界	CH4 環境永續與責任金融	79	
	103-2	管理方針及其要素	CH4 環境永續與責任金融	79	
	103-3	管理方針的評估	CH4 環境永續與責任金融	79	
	302-1	組織內部能源消耗量	4.1 節能減碳	81	

第三方 AA1000 查證報告



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE EXPORT-IMPORT BANK OF THE REPUBLIC OF CHINA'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2020

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by The Export-Import Bank of the Republic of China (hereinafter referred to as Eximbank) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2020 (hereinafter referred to as the Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during on-site verification (2021/10/05~2021/11/02). SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements

INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT

This Assurance Statement is provided with the intention of informing all Eximbank's Stakeholders.

RESPONSIBILITIES

The information in the Eximbank's CSR Report of 2020 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and management of Eximbank. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Report.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of verification with the intention to inform all Eximbank's stakeholders.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for report quality, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options		Level of Assurance
A	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)	n/a
B	AA1000ASv3 Type 1 (AA1000AP Evaluation only)	Moderate

Assurance has been conducted at a moderate level of scrutiny.

SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA

The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

Reporting Criteria Options	
1	GRI Standards (Core)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)

- AA1000 Assurance Standard v3 Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018) at a moderate level of scrutiny; and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.

ASSURANCE METHODOLOGY

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, ESG committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

In response to COVID-19 pandemic situation the assurance process was conducted via Teams.

LIMITATIONS AND MITIGATION

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from Eximbank, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

FINDINGS AND CONCLUSIONS**VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION**

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**Inclusivity**

Eximbank has demonstrated a commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder

concerns. For future reporting, Eximbank may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

Eximbank has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

Impact

Eximbank has demonstrated a process on identify represented impacts that encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services, as well as any related performance. Measurement and evaluation of its impacts related to material topic were in place at target setting with combination of qualitative and quantitative measurements.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, Eximbank's CSR Report of 2020, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more descriptions of Eximbank's involvement with the impacts for each material topic (103-1), and how efforts were given to mitigate the impacts. When reporting on goals and targets for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives. It is proposed to explain the mechanisms for evaluating the effectiveness of the management approach specifically (GRI 103-3). More descriptions about the results of the evaluation of the management approach and specific actions aimed at improving performance are also encouraged.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
22 November, 2021
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Report
000-8/V3-BRZBC



中國輸出入銀行

輸銀總機：(02) 2321-0511

傳真：(02) 2394-0630

地址：10066 台北市南海路 3 號 8 樓

網址：<https://www.eximbank.com.tw>