

綠色金融的實踐



重大性議題：企業永續經營、產品與服務、核心職能運用、國際趨勢及時事脈動、電子商務與行動化服務、產品便利性



關注利害關係人：主管機關、客戶、大眾、股東／投資人

富邦金控多年來在公司內部積極推動節能減碳，因有感於氣候變遷帶來的影響日益增加，故參考台灣證券交易所「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」、行政院環保署「節能減碳無悔措施全民行動方案」，以及聯合國環境規劃署(UNEP)有關永續經營或環境保護相關研究報告如「UNEP FI Guide to Banking & Sustainability」等因應氣候變遷之參考指引，於2014年訂定「富邦金融控股股份有限公司氣候變遷管理原則」。

藉由依循「富邦金融控股股份有限公司氣候變遷管理原則」，公司內部執行各項辦公室環保節能計畫、每年進行溫室氣體盤查；子公司設計金融服務、開發金融商品、執行資金運用業務時，也納入氣候變遷影響因素，以強化公司在綠色金融服務的價值。

因此，當金融數位化成為金融業的主要發展趨勢，各子公司在提供客戶便捷快速的優質行動化服務時，也透過無紙化的服務方式，引導客戶一同為節能減碳盡一份心力。

然而，對金融業而言，綠色金融不單只是無紙或是節能減碳；根據

美國關注企業永續經營的GreenBiz Group與環境數據分析公司Trucost最近所發布的報告指出，金融業資金僅少部分(2~3%)會直接影響環境與社會，但高達97~98%的資金會間接影響環境與社會。

富邦也從資金流動的角度檢視供應鏈管理，發現惟有透過責任投資與綠色授信的制度建立，確保資金運用對環境與社會是有助益的，才能實踐綠色金融、提升服務價值。

低碳企業的實現

富邦金控與同仁攜手一同實踐低碳企業，對內，致力於企業內部環保運動的推行，並藉由落實減碳措施，減少溫室氣體排放量；對外，富邦金控響應政府環保節能政策，於2014年起購買綠色電力，綠色電價制度為推動再生能源的重要措施，所購度數為全國企業用戶排名第二，並且持續推動綠色採購。在全體同仁的一同努力下，獲得「臺北市政府第七屆金省能獎」的優等獎以及「臺北市商業大樓節能標示評選活動」中獲獎肯定。

如何實現低碳企業

(一) 電梯設備

- 鼓勵同仁勤爬樓梯，有益健康。
- 區分上下班尖離峰時段，管控運轉電梯台數，提升省電節能效益。
- 例假日僅開放少數電梯。

(二) 空調設備

- 大樓冰水主機利用夜間離峰時間儲冰，節省電費支出。
- 每年針對冰水主機實施二次定期大保養，以達省電節能效果。
- 營業單位於營業時間結束後，關閉多餘之照明與空調。
- 夏季靜態辦公場所空調維持26°C~28°C為準。

(三) 照明設備

- 辦公室依實際使用狀況，分區開啟關閉照明。

- 全省非營業單位之總分支機構中午關燈1小時。
- 大樓消防、避難、緊急出口指示燈，改採用高效率環保省能之LED燈具。
- 部分辦公大樓公共區域，改採用環保省能之LED燈具。

(四) 水資源管理

- 透過物業管理公司，調低大樓水壓。
- 水龍頭裝設節流省水設施。
- 採購兩段式沖水省水馬桶。

低碳企業實踐成果

1. 溫室氣體盤查範疇1是601.47 KgCo₂e、範疇2是18,007.47 KgCo₂e、Total是18,608.94 KgCo₂e
2. 綠色採購7,133萬元
3. 購買綠電52.8萬度
4. CDP成績89B



此外，因氣候變遷所衍生的風險已逐漸影響企業營運，進而產生投資上的風險並影響投資績效，國際法人投資機構發起碳揭露專案(Carbon Disclosure Project, CDP)，並透過每年邀請企業填寫CDP問卷，了解企業是否將氣候變遷相關資訊納入商業與投資決策中，富邦金控正視氣候變遷的影響，並提高風險意識，希望藉由落實減碳措施，為減少溫室氣體排放盡心力，也因為逐步落實低碳企業，2014年CDP問卷填寫獲評分89B，為台灣金融業最高分。

行動化服務

富邦產險

業界首創行動化服務，朝無紙化服務環境努力

富邦產險掌握科技趨勢，自2012年領先業界首創行動服務以來，便積極開發各類行動功能，並在2014年成為首家獲准開辦網路投保業務之產險公司。透過創新開發的數位行動化服務，一方面提升理賠服務人員與業務人員的機動性與效率，也提供客戶更加便捷的行動服務，並同時落實節能減碳的願景。多方位的行動服務節省了業務招攬、要保程序以及理賠服務程序中的紙張消耗。

富邦產險行動理賠APP實施成效

年度	服務件數	上傳照片張數
2014	136,300	854,538
2013	30,566	159,845

註：行動理賠APP於2013.10全面正式使用。

以業務員的日常工作為例，透過富邦產險業務人員APP，運用電子DM、要保書、電子繳費條碼、業務員報備系統等功能，節省傳統方式所需要大量紙張消耗；在理賠作業方面，富邦產險行動理賠APP結合電子簽章與影像上傳功能，e化理賠申請手續並節省同仁往返理賠單位補件的時間。為實現無紙化的服務環境，富邦產險積極推廣行動平台，2014年理賠服務人員的行動理賠APP安裝率高達100%；而業務人員APP也提升至30%，相較於2013年，使用率成長將近兩倍。未來富邦產險會持續創新開發行動服務功能，並優化網路與行動服務平台，希望透過優質的數位行動服務，落實無紙化的服務環境，為節能減碳盡一份心力。

台北富邦銀行

響應「銀行3.0」，持續追求金融服務數位化

根據資策會“FIND”結合Mobile First 2014年最新調查數據發現，臺灣12歲(含)以上民眾，已有1,432萬人持有智慧型手機或平板電腦；在過去半年內，整體成長了101萬人使用者。為因應行動上網趨勢，響應主管機關「銀行3.0」的政策，台北富邦銀行持續追求金融服務數位化，藉由流程簡化、無紙化作業

富邦產險業務人員安裝人數

年度	安裝人數	使用率
2014	7,294	30%
2013	3,625	15%

與強化金融服務的「綠色價值」，減少紙張、能源之使用量，同時也因推廣客戶使用自動化設備，與透過網路從事相關銀行活動，大量減少所可能產生之碳足跡。

- 本行可透過網路銀行線上辦理的金融服務已超過300餘項，2015年度將再度配合主管機關政策開放，持續開發更多線上業務。
- 成立電子金融部，專職優化並持續舉辦行銷活動推廣網路銀行與行動銀行服務，截至2014年底申請網路銀行服務累計戶數已逾150萬戶，申請行動銀行服務累計戶數已達20萬戶。
- 積極鼓勵客戶使用電子對帳單，截至2014年底相關累計申請戶數說明如下：
 1. 綜合電子對帳單之寄送客戶數已逾83萬戶。
 2. 信用卡電子對帳單申請客戶數已逾58萬戶。
- 透過行銷獎勵活動，推廣客戶使用自動化設備，如登入網銀或非約定帳號轉帳達累計次數，即可參與抽獎或兌換贈品等。

展望2015年，台北富邦銀行將持續推動金融服務數位化，以提升客戶使用便利性。為了讓客戶可以更加簡便地取得金融服務，預計2015年上半年將優化操作介面，新增理財資訊等功能，以滿足行動使用者不斷追求使用便利性的需求。

會議無紙化，使用平板電腦替代紙本文件

台北富邦銀行法金授管部於2014

年5月起，以購置平板電腦替代紙本文件供預審會議使用之方式，提升工作效率並節省紙張耗用，依啟用平板電腦前半年及最近半年之平均張數計算，每月平均列印張數由123,693張減少為58,476張，平均每月可減少53%之紙張用量，一年則可減少782,604張之紙張耗用，另除紙張獲得節省外，若再考量影印機計次及影印機租金等因素，則平均單月可減少33仟元，因此，此一變革除可有效提升工作效率，並可達到摺節成本及落實環保節能之效。

架設新興授信業務電子平台，結合多元進件管道與徵審全程系統化

e化行動化【中小企業融資申請服務】

為邁向低碳高效能之綠色企業發展，2014年本行在官方網頁架設「中小企業融資服務申請」，提供中小企業客戶更便捷快速的申貸服務管道，讓中小企業客群可透由電腦或手機專用頁面直接申請貸款，並於各頁面層級皆有揭露相關訊息與申辦連結，方便中小企業客群快速申貸、取得週轉資金，以協助中小企業穩健成長發展。

中小企業申貸作業流程規劃變革
本行除於外部環境發展提供中小企業客戶快速便捷之e化行動化申貸服務外，內部系統開發亦朝節能省碳理念規劃變革；2014年升級開發之新興徵審系統，於授信作業流程上將原本人工／紙本作業流程，全

程於系統上執行與完成，除全面提升徵審效能外，亦實現節能省碳無紙化之作業規劃。本次升級建置之徵審系統功能包含：

- 徵審全程系統化
- 自動運算聯徵資料
- 即時動態管報管理
- 自動化覆審流程

本行系統自2014年推動規劃建置，並於2015年3月正式啟用；除可全面提升覆審作業效率，免除人工資料運算，降低作業風險，發揮及時釐清異常原因，且積極展開改善行動之管理功能，達成真正e化作業之策略里程碑。

電腦版官網【中小企業融資申請服務】

為提供中小企業客戶更便捷e化申貸服務，2014年7月本行於官方網頁上架設「中小企業融資服務申請」，方便中小企業客群直接透由電腦網頁快速申請、取得融資服務；於頁面層級皆有揭露相關訊息與申辦連結。操作頁面如下圖。

電腦版官網【中小企業融資申請服務】

手機版官網【中小企業融資申請服務】

為提供中小企業客戶更便捷行動化申貸服務，2014年9月本行於手機版金控網頁上架設「中小企業融資服務申請」，方便中小企業客戶直接使用手機即可進行貸款申請、取得融資服務；於頁面層級皆有揭露相關訊息與申辦連結。

中小企業申貸作業流程無紙化規劃變革

本行除於外部環境發展提供中小企業客戶快速便捷之e化行動化申貸服務外，內部系統開發亦朝一致性綠色企業理念規劃變革；2014年升級開發之新興徵審系統，於授信作業流程上將原本人工／紙本作業流程，全程於系統上執行與完成，除全面提升徵審效能外，亦實現節能省碳無紙化之作業規劃。本次升級建置之徵審系統功能包含：

- 徵審全程系統化：新完成之新興徵審系統，徵審批覆作業將可全程於系統上執行與完成。
- 自動運算聯徵資料：新興徵審系統優化專案，客戶之聯徵資訊可自動載入資料，並進行新評表初評與覆評運算。
- 即時動態管報：在例行的管理報表中發現異常事項，運用可立即變更分析構面的動態管報。
- 自動化覆審流程：覆審作業可全程於系統上自動執行與完成。

本行系統自2014年推動規劃建置，並於2015年3月正式啟用；除可全面提升覆審作業效率，免除人工資

料運算，降低作業風險，發揮及時釐清異常原因，且積極展開改善行動之管理功能，達成真正e化作業之策略里程碑。以共享與落實低碳綠色企業之社會責任。

富邦人壽 雲端投保

因應M化世代來臨平板電腦使用日益普及，並配合政府少紙化之環保節能意識與掌握世界潮流趨勢，富邦人壽致力推動電子化服務網路，自2013年7月1日推出行動保險電子要保書系統iOS版，業務人員與客戶可透過平板電腦，以觸控螢幕的方式說明保險商品內容、填寫要保書及其他要保文件，客戶直接在平板電腦上完成簽名後啟動線上審核程序，透過電子化的服務平台取代傳統紙本模式，提供客戶安全、正確、便利、迅速的投保方式，使保險業務的推動注入新科技、優化保險服務環境並提昇經營產能。富邦人壽更秉持事先預防(業務招攬品質控管及監督)、事中減損(行政作業及核保程序控管審核)、事後檢討(自我查核及事件控管)之作業

原則，強化內控與管理機制，以保障客戶權益。

為推廣使用平台，自2013年12月13日起，除原有iOS版外同時增加Android版之平板電腦產品，可使用行動投保新契約，並結合「富邦電子書城」及「富邦新視界」進行動態教材製作，於2014年8月推出【雲端投保櫃檯(m-App)APP版操作 Follow Me】電子書及【雲端投保App，我的掌中世界】操作影本，讓業務同仁可以更加瞭解平台的操作及使用。截至2014年12月App使用率已達58.6%。

六星級的櫃檯款待 - 走動式櫃檯

富邦人壽為了提供顧客有溫度的服務，運用創新的數位科技，率先於台北市信義服務中心推出『移動式櫃檯服務』，以平板電腦搭配整合性資訊平台，主動服務等候的客戶，顛覆傳統被動式的櫃檯服務模式，讓顧客感受到更優質的『坐享服務』。以提升公司品牌形象、業務人員專業形象、顧客服務感受以及作業效率，創造四贏的局面。

走動式櫃檯服務係由「引導員」引導客戶入座，再由「接待員」運用平板電腦，提供客戶簡易諮詢、線上填表服務，縮短辦件處理時間，最後由「辦件員」執行作業系統。實施後深獲客戶的好評與支持。預計於2015年第一季完成全國四大客戶櫃檯陸續建置與提供服務。

填表Go方便

富邦人壽致力於研發客戶、業務同仁更全方位與綠能服務，於2014年9月推出「填表Go方便」服務，提供線上填寫保單變更、保單地址變更、保險單借款、繳費方式變更等申請服務，運用雲端科技，完善之欄位檢查功能，減少事務性照會與紙張列印，以提升行政作業效率，實踐環保愛地球之理念：

- 便捷地提升作業效率
 1. 操作步驟簡易，只需依照畫面步驟操作即可。
 2. 提供變更前資料、可借金額及相關資料讓填寫者參考使用。
 3. 大幅降低客戶找尋紙本變更欄位填寫之障礙。
 4. 填寫內容直接後傳至作業系統，提升行政作業效率。
- 大幅降低紙張之使用
 1. 提供欄位填寫檢查功能，可減少事務性照會之時間成本與紙張數量。
 2. 變更申請書由原先需印出六頁調整為僅印出變更內容，多數僅需一頁，降低了紙張使用量。

填表GO方便之效益



2014年7月開始進行業務與服展通路之宣導與活動推行，全國共舉辦了315場，深獲得第一線業務同仁的回饋與支持。截至2014/12/31為止，使用「填表Go方便」平台填寫之件數統計有17,374件，使用量持續增加中。

網路e方便

2014年打造客戶會員專區-網路e方便，以全新的思維構思網路080，將客戶的保單資料、重要權益及作業規定整合為一，並可動態支援不同的螢幕尺寸，無論客戶使用桌機、平板及行動裝置皆可適用，打造數位服務3.0時代，自2014年9月30日上線以來，平均每月會員成長26%，啟用人數成長69%。

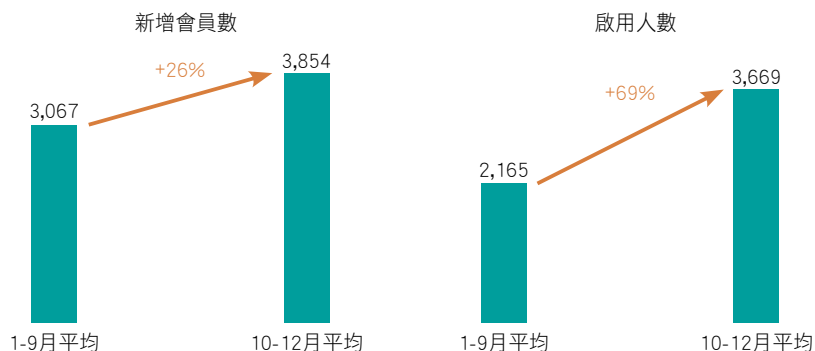
● 特色一：丟掉您的紙和筆，首創記憶車功能

過往客戶在查詢相關資料時，總需要準備紙和筆將所需資料抄記下來，常常造成客戶的困擾與不便。客戶的聲音我們聽到了，首創記憶車功能，不用紙本，只要用滑鼠輕輕一點，即可將所需資料寄至郵件信箱，免除抄寫的不便與誤植。

● 特色二：想怎麼辦就怎麼辦，互動式的業務申辦

對大多數的客戶而言，保險辭彙艱深難懂，常常在辦理各項業務時，因不了解作業規定與流程，浪費不少時間，為此，公司以客戶的角度出發，用流程互動引導的方式，淺顯易懂的語言，協助客戶完成各項申辦作業。

新增會員數與啟用人數成長率



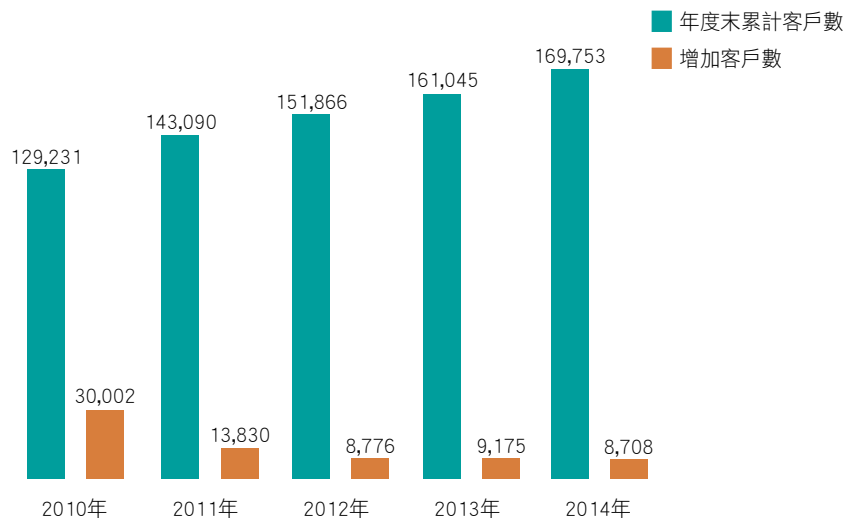
● 特色三：提供多樣化的聯絡方式，隨時隨地可與業務員聯絡
當客戶有保單服務(如：有資金需求需辦理保單借款)時，常常因業務員的聯絡資訊不在身邊，無法立即聯絡上，為提供客戶即時性的服務。自2014年9月30日上線以來，平均每月會員成長26%，啟用人數成長69%。

線上保單服務

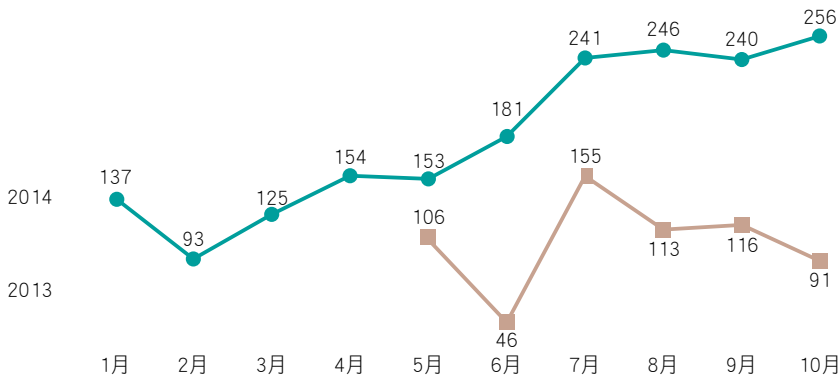
富邦人壽為提供客戶迅速便捷的服務，只要客戶申請辦理「線上保單服務」，即可透過網路辦理交易，達到綠能減碳的環保理念實踐，2009年富邦人壽與安泰人壽合併後，將原本富邦人壽的「金方

便」與安泰人壽的「線上授權」合併為「線上保單服務」系統。至2014年12月止，「線上保單服務」共可辦理23項交易項目，包括19項保單內容變更；2項保費服務變更及2項保單借款服務，其中2014年新增交易項目達13項，新增率高達130%。特別於客戶臨櫃服務中心時，同時推廣臨櫃客戶申請「線上保單服務會員」活動，由服務中心行政助理對臨櫃客戶介紹「線上保單服務」，並鼓勵客戶完成辦理「線上保單服務」申請。如此一來，客戶可免除填寫書面資料，並節省申辦時間，截至2014年底客戶申請線上保單服務人數共累

2010-2014年客戶申請線上保單服務



2013-2014年照相理賠統計



計為169,753人，相較2013年底申請客戶數161,045人，增加了8,708人，成長率達5.41%。

照相理賠

理賠迅速為客戶感受理賠服務優劣的重要因素之一，公司為追求理賠效率再提昇，設計全新的理賠申請新管道，業務人員到府服務時，只要透過智慧型手機或平板電腦將理賠申請書與診斷書等二項文件照相後，影像傳輸至理賠部即完成申請手續，理賠部最快可在30分鐘內完成審核程序。

案件若符合快速給付條件者，客戶可於當日或次一工作日收到理賠金。理賠結案後理賠部會發出結案簡訊給業務人員，使同仁可以隨時掌握案件進度，實現客戶申請理賠免出門，行動服務的新紀元。

照相理賠服務推出後，備受客戶及業務人員一致好評，經過一年六個月的時間累積服務件數達2,611件，理賠金額更高達4,235萬元，在業務人員之間已經累積一定的服務口碑。

富邦證券

富邦證券很早就洞察地球暖化，環境保護的重要性，積極推動電子交易，降低碳排放，有效節約能源，故投入龐大資源全面升級電子下單平台，目前富邦證券電子交易平台(富邦e01、富邦e點通、富邦證券電子交易網站)同時整併現股、期貨、選擇權、權證、興櫃、海外複委託、境外基金的即時交易功能並持續推動盤後資訊的優化，以因應客戶電子交易理財的需要。連續二年(2013、2014)都獲得數位時代「數位服務標竿企業」金融投資類別獎項的肯定，2014年總交易金額33,671.4億元，電子交易佔比為48.75%，而行動下單電子自佔率為27.26%。

為有效降低碳排放量，富邦證券鼓勵客戶電子交易，提供電子交易手續費6折優惠，大幅降低客戶交通往返時間及能源的浪費，並積極邀請客戶加入「富邦證券m+VIP行動

創新服務平台」，常態性舉辦內部競賽活動，正面的激勵員工及客戶一同響應低碳綠生活。除此之外，更是致力於推廣電子對帳單服務，目前富邦證券與富邦期貨共提供9項電子對帳單服務，總計已經有165,814位客戶訂閱電子對帳單，每年約可減少1,492,326公斤的碳排放量。(註：年減少使用紙張約351,963.679243公斤，依據行政院環保署-碳足跡計算服務平台查詢，原生木漿影印紙，碳足跡數值4.24 KgCO₂e / 公斤)

看準在網路爆炸、即時通訊APP當紅的時代，與台哥大共同推出「富邦證券m+VIP行動創新服務平台」，提供投資人多樣無紙化的行動理財增值服務，讓客戶更便利且快速的掌握投資訊息，截至2014/12/31「富邦證券m+VIP行動創新服務平台」會員人數共34,416人，其中實動戶數共24,795有人，平均每月均交易量約244萬元。

富邦證券善用金融產業資源，將報價、交易、帳務、市場資訊電子化，並積極開發至行動平台，由下而上，由內而外，有效達到節能減碳之效，拓展金融綠服務樣貌，而金融業一直將維護投資人資訊及交易安全，列為最高的工作準則，富邦證券秉持客戶資訊安全的重要性，不僅於電子交

年度	客戶數(人)	減少碳排放量(Kg)
2014	165,814	1,492,326
2013	162,026	1,458,234

易平台都有安全的控管，在現行的「富邦證券m+VIP行動創新服務平台」，貼心的提供客戶證券相關投資理財服務訊息，透過發訊API，訊息可以客製化且加密傳送，充分保障了投資人的個人資料安全，客戶的資訊仍然在金融機構嚴密的保全範圍之內。

責任投資

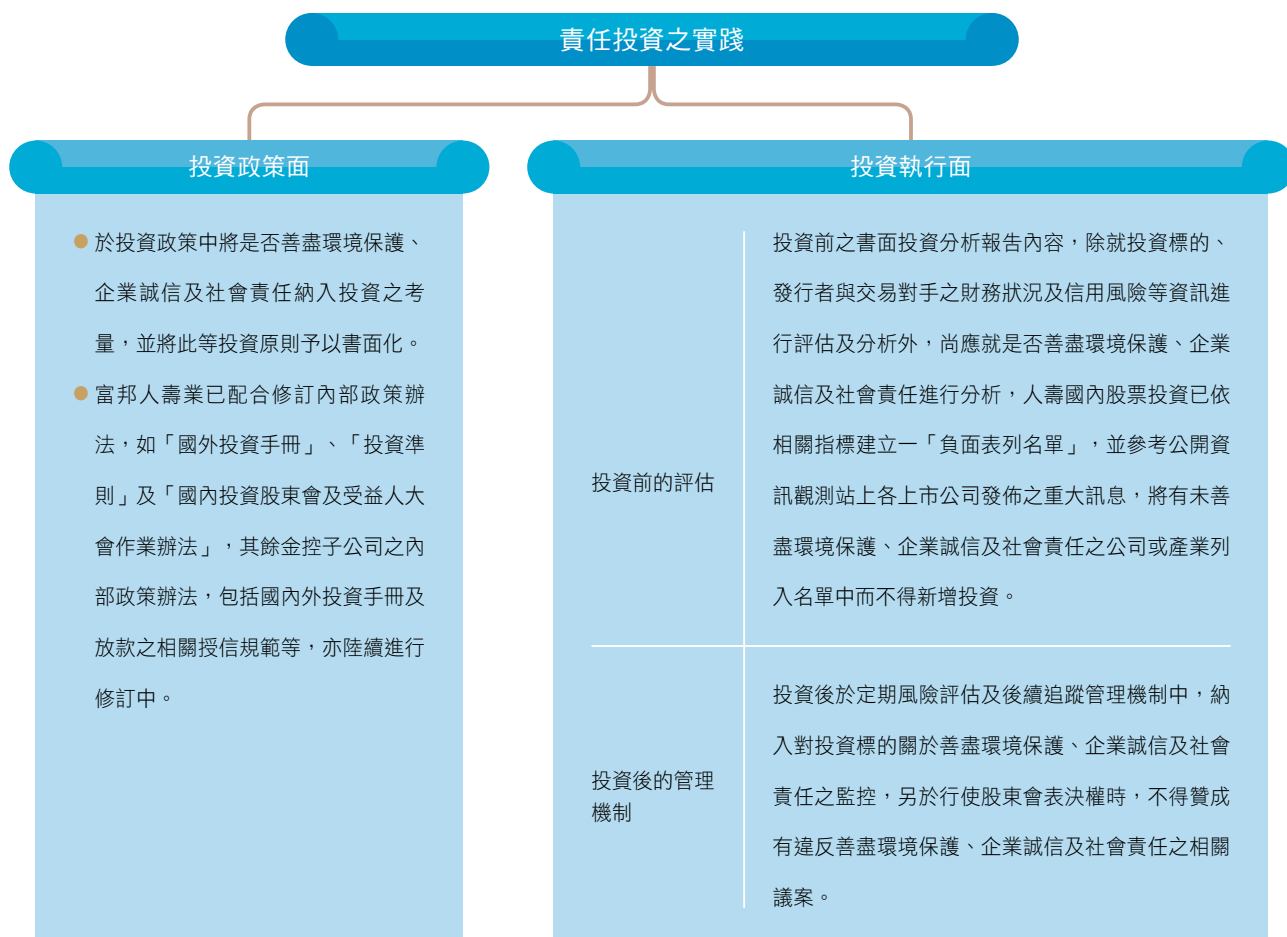
● 為強化本公司於資金運用時，能落實責任投資原則，相關子公司陸續配合修訂相關投資政策、投資流程之書面分析報告、股東會相關議案之表決權行使及投資後管理機制，以期降低對環境的污染及危害並具體實踐企業之社會責任。

本公司2014年實踐責任投資原則主要分為兩個層面，投資政策面及投資執行面。說明如下圖。

2014年子公司之其他實際作為：

- 富邦人壽及富邦金控創投積極開發綠色企業投資機會，投資了太陽能相關綠能產業。
- 富邦金控創投積極投入運動及體育推廣，納入富邦勇士籃球隊至富邦金控旗下。
- 富邦人壽放款部規劃了自2015年1月15日起，將房貸客戶每月寄發之繳款通知單，改予合併列印並提供電子帳單服務，不再以逐筆借款而逐張寄發紙本帳單，以節省地球資源。

● 富邦人壽放款部為提升公司擔保放款資產配置，並配合政府協助無自有住宅家庭購屋政策，於2014年9月間承辦「板橋浮洲合宜住宅整批房貸」分戶貸款(不含店面及保留戶)，共計承作187戶，總金額約9.5億元，其中78戶為自購住宅貸款利息補貼核定戶(每戶可享220萬元優惠利息補貼，優惠貸款總金額約1.72億元)，本案預計2015年5月撥款。合宜住宅承購戶及自購住宅貸款利息補貼戶皆須具備共同生活戶首次購屋且家庭年收入低於50百分位(台北市2012年度為158萬)資格，富邦人壽因承辦本批貸款得以協助近200戶弱勢家庭完成購屋夢想。



- 目前富邦人壽投資開發興建不動產，與委任建築師簽訂合約時，皆將環保、節能、省水之綠建築設計納入合約履行條件，已取得信義A10商旅大樓之鑽石級綠建築標章、敦南辦公大樓之鑽石級候選綠建築證書及大安路旅館之合格級候選綠建築證書，未來開發興建不動產，將持續以綠能建築作為主要方向。

綠色授信

- 授信業務是金融業的主要業務之一，過去多著重在信用、市場以及作業等風險之防範，而較忽略環境、社會責任等永續性風險之評估。近年來國內污染、食安問題引發企業社會責任之討論；全球機構投資人亦高度關注企業是否重視氣候變遷、環境污染、勞資問題等企業社會責任相關議題所衍生的永續發展風險。金融機構在授信業務亦應將其納入評量指標，以善盡銀行之社會責任，並完備銀行風險控管架構。

- 故台北富邦銀行自2014年起，陸續研擬規劃相關永續發展貸款原則，對授信企業的永續性風險進行評估，並在授信期間定期檢視客戶可能產生對社會永續發展所造成的影響，進而引導並督促客戶進行改善。

台北富邦銀行自2014年起，規劃授信政策將依循永續發展精神，包括參考國際「赤道原則」承作貸款，將客戶對環境保護、誠信經營與企業社會責任的永續性風險評估納入信用風險評估項目，制定永續發展貸款規範。除金融業自身結合核心職能實踐企業社會責任外，更促使授信對象於經營上能重視環保與企業社會責任的實現。

相關永續發展貸款規範正進行內部之簽核作業，有關重點臚列如下：

- 參酌International Finance Corporation之赤道原則規範，承作貸款；
- 避免授信對象為對環境或社會永續發展有重大不利影響的產業或企業，如：非公益之博弈、軍火

武器、煙草、放射性物質、熱帶雨林伐木業、非粘合石棉纖維、多氯聯苯、漂網捕魚業、涉及非法雇用童工等；

- 對企業因違反環保法令或社會責任，且對永續性發展影響重大者，訂定相關承作貸款限制。

透過積極參與並依循國際金融業務發展趨勢，富邦期望發揮正向的力量，強化企業對於社會永續發展的重視，同時善盡銀行的企業社會責任，達到企業及銀行雙贏的局面。

另，台北富邦銀行為協助廠商將資金投入環保產品、節能設備、綠色生產機制及減少污染等用途，並為鼓勵消費者購買綠建築、環保產品或具節能標章之商品，現正規劃節能專案貸款，期望能藉此協助廠商及消費者取得資金用以支應綠色投資計劃，進而促使社會永續發展。

台北富邦銀行辦理授信業務原則

授信業務辦理時

辦理授信業務時，即秉持安全性、流動性、成長性、公益性、收益性等授信原則，對授信對象與資金用途均逐案評估，凡不具社會經濟價值，對社會公益並無助益，或有悖政策者，均不宜承作，另對於客戶行業涉及賭博、軍火、金錢交易、或往來客戶為政治人物、政治機構，原則上不予承作。

承作授信後

承作授信後亦訂定貸後覆審、預警等管理機制，持續性對往來客戶進行檢視，除營運活動、財務變化等，尚包括與本行帳戶之往來情形、資金流向、關係人交易或是否涉及非法活動，如客戶涉及重大公安、食安等問題，可能影響本行債權及社會公益者，將請客戶提供改善計劃以利評估，必要時將洽請客戶還款。