

## 依循聯合國最新影響力分析工具 接軌國際永續需求

### 中信銀行發布「2022 責任銀行原則報告書」

日期：2023/12/29

中國信託商業銀行(簡稱「中信銀行」)積極發揮金融業 ESG( Environmental, Social, Governance ) 影響力，2019 年自願遵循聯合國「責任銀行原則」( Principles for Responsible Banking, PRB )，依循實施要求，於今( 29 )日發布《2022 責任銀行原則報告書》，率先國內銀行同業採用國際最新影響力分析工具並經第三方確信，揭露中國信託銀行業務關注並致力推行之影響力領域執行目標、2022 年工作成果及 2023 年重要進展。

聯合國環境規劃署金融倡議 ( United Nations Environment Programme Finance Initiative, UNEP FI ) 與逾 30 家國際金融機構於 2019 年共同發起 PRB，為全球金融業落實聯合國永續發展目標 ( Sustainable Development Goals, SDGs ) 與《巴黎協定》( Paris Agreement ) 之重要標竿，目前全球自願遵循 PRB 的銀行總資產合計達 90 兆美元，其中包含三分之二的全球系統性重要銀行 ( Global Systemically Important Banks, G-SIBs )。

中信銀行響應 PRB 推動影響力經濟的精神、擴大永續影響力，本次發布之報告書完整應用 UNEP FI 影響力分析工具及自我揭露報告框架，透過依循 UNEP FI 影響力分析工具對應國際各項永續議題之衡量指標、蒐集臺灣政府永續發展統計數據、研究報告等資料，辨識出核心營運據點及業務所在地之永續需求，進一步分析銀行業務及服務之潛在影響力，以「氣候變遷」與「普惠金融」作為優先影響力領域，設定持續推動的工作目標。中信銀行依循 UNEP FI 官方指引以更縝密的方法論應用影響力分析工具，確保優先關注之永續領域和重點工作與全球永續需求更趨一致。

在「氣候變遷」領域，中信銀行積極推動低碳營運與低碳轉型，依循母公司中國信託金融控股公司所訂定之科學基礎減量目標 ( Science-based targets, SBT )，對於投融資部位中商用不動產、發電業專案融資、綜合發電業融資及一般產業中長期授信、投資等業務之中長期減量目標建立行動計畫。相較國內通過科學基礎減量目標倡議 ( Science Based Targets initiative, SBTi ) 審查之金融機構，中信銀行將全產業之中長期授信部位，與投資部位之上市櫃股債、ETF 及共同基金納入目標範疇，推動減量所涵蓋之資產類別最為全面；而中信銀行行動計畫實施範圍涵蓋核心營運所在地臺灣、海外分行以及日本、美國、加拿大、印尼及菲律賓等子行，減量涵蓋區域最廣。

而在「普惠金融」領域，中信銀行致力提升服務品質與照顧弱勢族群，著重「公平待客及服務品質」及「金融友善服務」兩大主題，承諾將客戶滿意度、客訴 7 天結案率以及客訴問題處理妥適率為衡量指標，其中設定客訴問題處理妥適率逾 90%，力求客戶問題可獲得妥適處理，不僅追求處理效率，更在乎客戶感受，進而提升客戶體驗好感度；此外，中信銀行將持續強化於全臺分行配備無障礙櫃臺及提供雙語服務，目標 2025 年涵蓋率達 100%，同時應用全臺逾 7,000 臺 ATM 網絡布建無障礙 ATM 與視障使用者專屬功能，目標無障礙 ATM 臺數維持銀行業之冠，使各類型客群均能享有貼心便利的金融服務。中信銀行以聯合國 PRB 為永續發展指導原則，提升金融業影響力，將持續以積極的態度，擘劃永續經營藍圖，戮力肩負起企業永續引領者的角色。