

06

Chapter 強化組織韌性

重要性

依據郵政四法，本企業化經營原則，以提供普遍、公平、合理之郵政服務，促進郵政事業健全發展，增益全體國民福祉為目的，故強化公司治理、兼顧經濟績效、確保企業永續、將外部法令妥適內化至各項業務，並以增加利害關係人對本公司之信賴為永續發展基石。

永續管理

包含的重大主題

- 經濟績效 (GRI 201)
- 氣候相關財務揭露 (GRI 201)
- 反貪腐 (GRI 205)
- 客戶隱私 (GRI 418)
- 法規遵循 (自訂主題)
- 資訊安全 (自訂主題)
- 誠信經營 (自訂主題)
- 公司治理 (自訂主題)
- 財務系統穩定度 (自訂主題)

對應之 SDGs



衝擊描述

公司永續營運和管理，需確保公司財務健康和氣候風險管理能力、穩定治理結構和合法合規性、保護客戶資料和數據安全性，以確保企業可持續長期發展，影響經濟與社會占比較高。

2024 年行動績效

- 收寄郵件 **18 億 1,329 萬件**
- 集郵收入達 **5 億 7,844 萬元**
- 儲金平均每日結存餘額 **7 兆 2,591 億元**
- 新契約保費收入 **7.02 億元**
- 完成儲匯及壽險業務 TCFD 專案
- 廉政會報 **21 次**
- 法令遵循自評檢核 **2 次**
- 法令遵循主管在職（職前）訓練 **2,166 人次**
- 辦理廉政宣導專題演講 **22 場次**
- 出具法律意見書 **2,173 件**
- 董事、監察人進修時數 **342 小時**
- 資訊安全專業課程或職能訓練完成率 (15 小時以上) **100%**
- 員工參與個人資料保護相關教育訓練課程達成率 **100%**
- 資金運用人員之個人交易情形查核 **12 次**

政策

- 卓越服務與全民信賴的郵政公司
- 強化公司治理，健全財務結構，提升風險控管能力
- 整合郵政資源，研發多元商品，提供郵儲壽業務普遍、優質服務
- 以客為尊、提供誠信效率的服務
- 榮譽、責任、承諾
- 防貪、反貪、肅貪

有效性評量機制

- 董事會自我評量及同儕評鑑
- 工作績效考成制度
- 內部控制制度評估作業
- 廉政會報
- 法令遵循制度自評檢核作業
- 儲匯及壽險資金風險胃納
- ISO 27001 資訊安全管理審查
- ISO 27701 隱私資訊管理審查
- BS 10012 個人資料管理審查
- 資訊安全有效性量測作業管理規範及資訊安全有效性量測指標
- 個人資料保護管理指標作業規範及個人資料保護管理指標

管理程序

- 郵政四法及其子法
- 郵政事業四年建設計畫
- 誠信經營守則
- 誠信經營作業程序及行為指南
- 董事行為準則
- 機構投資人盡職治理守則
- 資金運用人員自律規範
- 國內股權商品投資相關人員自律規範
- 簡易人壽保險業務員管理要點
- 中華郵政股份有限公司防制洗錢及打擊資恐注意事項
- 儲匯業務消費爭議處理制度

預防或補救措施

- 金融監理機關資本適足相關規範、國際財務報導準則 (IFRS)
- 風險管理政策
- 法令遵循制度 (執行計畫)
- 內部控制制度
- 中華郵政股份有限公司治理實務守則
- ISO 27001 資訊安全管理制度
- ISO 27701 隱私資訊管理制度
- BS 10012 個人資料管理制度
- 資通安全事件通報及應變程序

- 中華郵政全球資訊網檢舉專區
- 專用信箱：
100900 臺北北門郵局第 610 號信箱
- 電子郵件信箱：
whistleblower@mail.post.gov.tw
- 專線電話：
(02) 2396-9104
- 設置顧客意見箱及顧客服務專線
24 小時顧客服務專線：
0800-700-365

6.1 公司治理

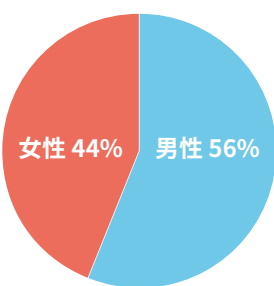
良好公司治理應係董事會與管理階層以符合公司與全體股東最大利益方式達成營運目標，協助企業管理運作，因此運作順暢的董事會將對公司業務推展產生助益，提供有效監督機制，激勵企業善用資源、提升效率，進而累積競爭力，促進全民社會福祉。

本公司為交通部 100% 持有之國營公司，於 2003 年公司化後採「董事長制」，由董事長全權負起公司經營責任，而董事長及總經理職務，係由行政院依據「行政院所屬國營事業機構負責人經理人董監事遴聘要點」核定人選，經董事會通過生效（本公司董事長無兼任公司總經理）；董事會成員則由交通部遴派，而依本公司章程規定，置董事 15 人，監察人 3 人，任期為 3 年，現第 8 屆董事會成員任期自 2024 年 8 月 21 日起至 2027 年 8 月 20 日止。

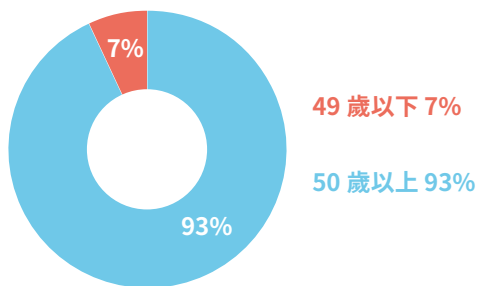
治理結構

2024 年底本公司董事及監察人共有 18 人，其中 3 位董事為專家代表，專長領域為都市更新、生態社區營造、綠建築計畫、永續住宅評估、綠色城鄉規劃、法律、運輸規劃與管理、物流運輸、系統模擬、企業資源規劃及資訊管理等；3 位勞工董事（工會選舉推派之代表）均在郵政服務多年，熟稔各項郵政業務；其餘董事、監察人分別遴選行政院交通環境資源處、行政院主計總處、國家發展委員會、中央銀行、財政部（國有財產署、關務署）、勞動部及交通部（綜合規劃司、法制處、會計處）相關高階主管擔任，符合本公司設置條例（董事中應有五分之一為專家，五分之一為工會推派之勞工代表）之規定。

董事會成員性別比例



董事會成員年齡比例



備註：2024 年底
置董事 15 人，男性 9 人、
女性 6 人，50 歲以上 14 人；
置監察人 3 人，男性 1 人、
女性 2 人，50 歲以上 3 人。

董事會作為公司最上位決策團隊，負責規劃總體營運政策，同時監督高階管理階層之政策執行成果，成員須具備多元專業能力方能勝任，而面對外在複雜多變之競爭環境，更應持續接受與公司治理相關之教育訓練，強化專業知能並與國際接軌，2024 年已辦理董事、監察人進修，課程包含「資通安全」、「公平待客原則」、「國際會計準則 (IFRS 17)」、「防制洗錢與打擊資恐」、「氣候與自然相關風險財務揭露」及「職場性騷擾與其他不法侵害防治」等 6 大重要議題教育訓練，董事會

成員另參與永續發展、碳管理相關教育訓練，實際進修時數 342 小時，遠高於主管機關要求之 108 小時。

2024 年 5 月 20 日、11 月 12 日及 12 月 10 日由董事長親率董事、監察人及高階主管實地訪視宜蘭郵局、臺南郵局及顧客服務中心，瞭解金融友善服務執行情形，由董事會督導公平待客事務之規劃與執行，深刻體驗客戶需求，體現以客為尊理念，將公平待客理念融入每個細節，提升整體服務品質。

為因應各項重大公司治理議題，本公司已分別設立「風險管理委員會」、「數位發展委員會」、「永續發展委員會」及「問責委員會」，由董事長兼召集人 / 主任委員，集合高階管理層與相關業務單位主管，定期召開會議，討論並檢視相關執行成果。另設置「經營策略設計委員會」及「郵政資金運用委員會」，由業務執行層級（總經理）掌理，以提高特定專業項目之決策品質。



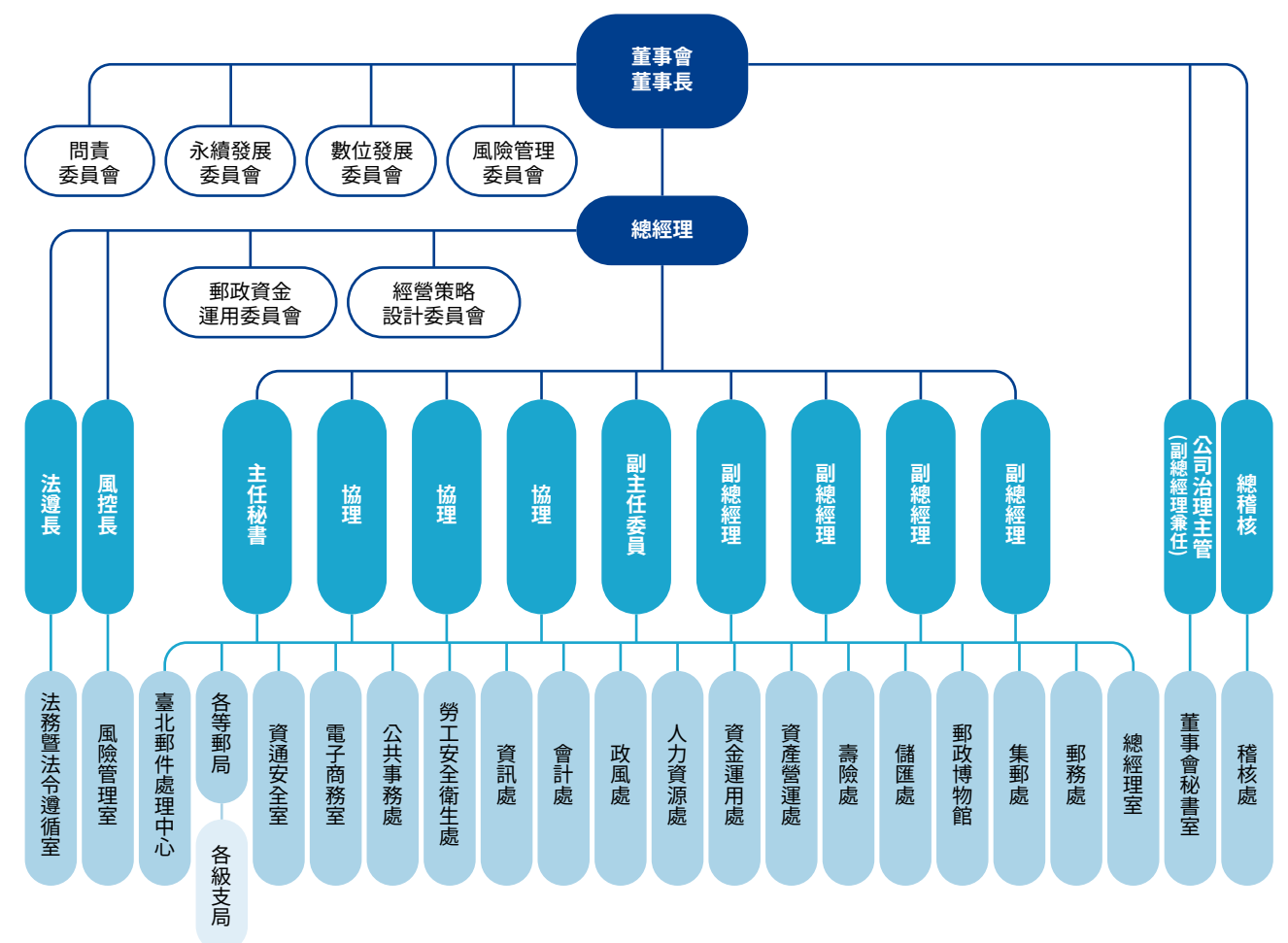
中文版



英文版

詳細董事及監察人
學經歷、基本資料
及進修詳細資料請
詳 113 年郵政年報

中華郵政公司治理架構



問責委員會

金管會於 2024 年訂定「銀行業導入責任地圖制度自律規範」，建置以責任為基礎之公司治理架構及精進我國高階管理人問責機制，本公司於 2024 年 10 月 25 日第 8 屆董事會第 3 次會議中通過「中華郵政股份有限公司責任地圖制度管理規範」，並依據規範第 7 條，於董事會轄下設置「問責委員會」，負責問責事宜，以推動責任地圖制度之運作，透過責任地圖記錄本公司管理與治理架構之整體樣貌。

委員會設置委員 5 人，由董事長擔任主任委員，其餘委員由董事長指派董事及 2 位以上監察人擔任，人力資源處為本委員會之秘書單位。

委員會之職權事項

1. 推動責任地圖制度之運作。
2. 審議及決議依中華郵政股份有限公司責任地圖制度管理規範第 13 條移送之問責案件。

董事會績效評估

本公司董事長、總經理之待遇數額（在不超過 30 萬元上限範圍內），係依據企業規模、經營目標達成情形及經營績效程度等因素評定不同等級，由交通部組成之獨立薪酬委員會核定支給，並報行政院備查；外部董事兼職費則依據「軍公教人員兼職費支給要點」及「軍公教人員兼職費支給表」辦理。除工會推派之勞工董事外，其餘董事、監察人均依「交通部與所屬事業機構派任公民營事業機構及財團法人機關代表遴選管理及考核要點」辦理年度考核，其結果並作為交通部繼續派任之重要參考；另本公司員工待遇依據「公營事業機構員工待遇授權訂定基本原則」及「國營事業管理法」規定，授權由本公司衡酌事業生產力、營運績效及用人費負擔能力，擬訂待遇標準，並參考一般公務人員調整幅度，提請本公司董事會核定並報交通部備查後實施。

本公司非上市櫃公司，仍致力推動公司治理與企業永續發展，為建立有效公司治理制度，促進業務健全發展，爰根據金管會 2018 年 4 月公布之「新版公司治理藍圖 (2018-2020)」，於 2021 年訂定「中華郵政股份有限公司公司治理實務守則」，經董事會決議通過後生效，並辦理董事會績效評估，且依「保險業公司治理實務守則」第 40 條之 1 規定及其附表，本公司據以辦理董事會績效評估並訂定「董事會年度績效考核表（一）自我評量及（二）同儕評鑑」之考核項目，2024 年度自我評量考核結果為 95.32 分，同儕評鑑考核結果為 94.28 分（滿分為 100 分），考核項目均達「保險業公司治理實務守則」規定之「優」級（90 分以上）。

上級考核

由交通部依「交通部與所屬事業機構派任公民營事業機構及財團法人機關代表遴選管理及考核要點」辦理董事年度考核，並作為繼續派任之參考。

年度評量

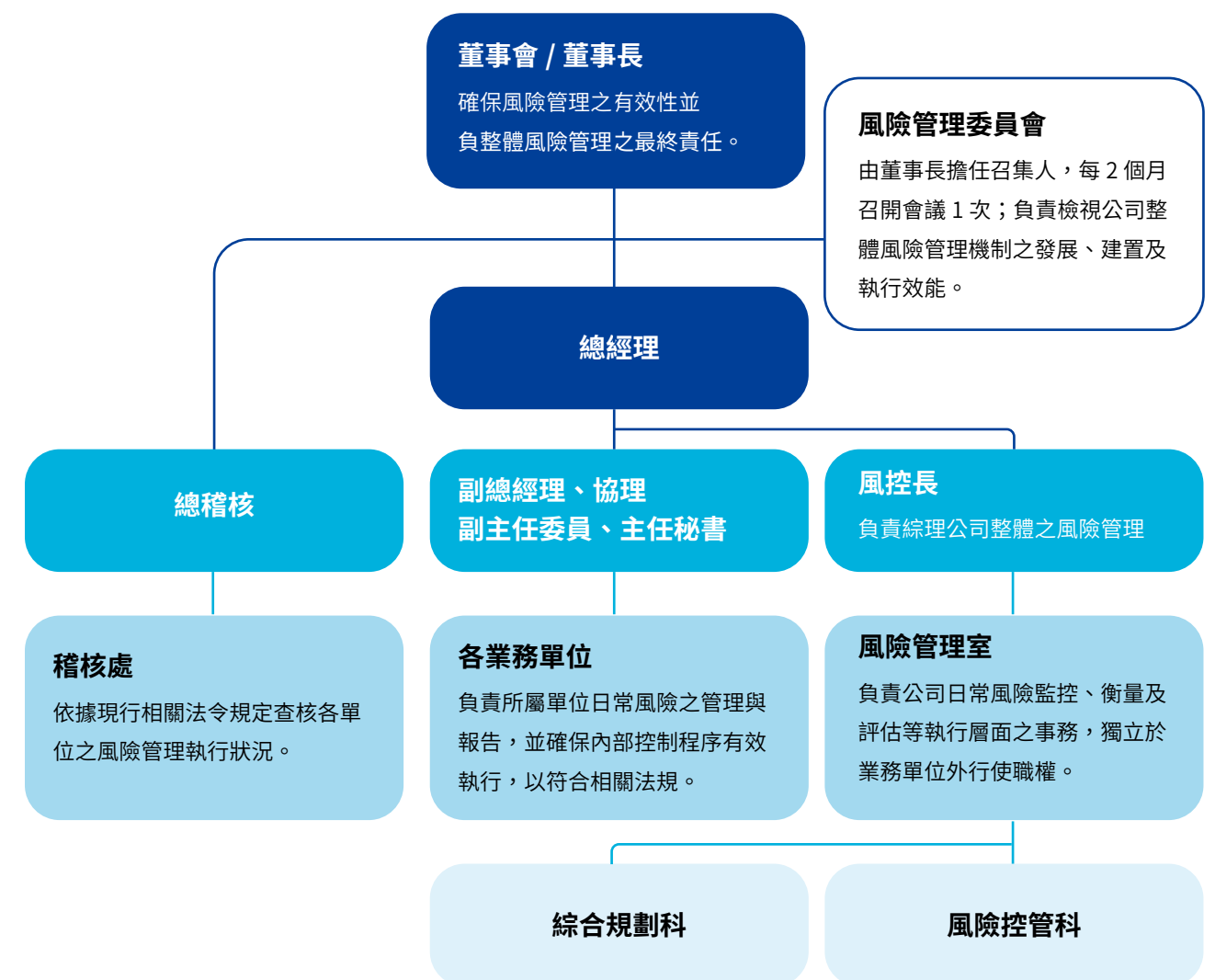
每年依「保險業公司治理實務守則」辦理董事自我評量及同儕評鑑。

6.2 風險管理

為確保風險管理制度之完整性，本公司已建構完善之風險管理組織架構，設置「總稽核」、「稽核處」、隸屬董事會之「風險管理委員會」、「風控長」及「風險管理室」，以落實制衡機制，提升分工效能；風險管理委員會由董事長兼召集人，成員由總經理、相關督導業務副總經理（或相當層級主管）、風控長及相關單位主管組成，每 2 個月召開會議 1 次，視需要得召開臨時會議。

本公司各項業務依其所面臨之風險種類，均建立有效之風險管理制度，明訂各項管理辦法及風險衡量指標，確保年度經營目標得以妥善執行，並由風險管理室執行日常營運監控，定期編製風險控管情形報告，每 2 個月提報風險管理委員會，每半年提報董事會。

風險管理組織架構



6.2.1 誠信經營

本公司已訂定「中華郵政股份有限公司董事行為準則」，導引董事行為符合道德標準，內容包含保密責任、公平交易、防止利益衝突、避免圖私利之機會、保護並適當使用公司資產，鼓勵陳報非法或違反本準則之行為，以防止重大損害。依本公司董事會議事規則規定，董事對利害關係議案應即迴避，2024 年共召開 12 次董事會；另外，訂有與利害關係人交易之作業規章，董事及監察人於每屆接任時，均須填具利害關係人資料及兼職情形，由相關單位管控並依規定辦理利害關係人交易。

2024 年董事會議案迴避執行情形

日期與會議名稱	議案內容	迴避董事	應利益迴避原因	參與表決情形
2024 年 10 月 25 日 第 8 屆董事會 第 3 次會議	擬解除本公司 董事競業禁止之限制	張桂鳳董事 楊靖儀董事 賴淑芳董事	為本案解除 競業限制之對象	不參與表決
2024 年 12 月 27 日 第 8 屆董事會 第 4 次會議	擬解除本公司 董事競業禁止之限制	王國材董事長	為本案解除 競業限制之對象	不參與表決

內控制度

依據業務需要及相關法令規定，本公司稽核處配置適任及適當人數之專任內部稽核人員，置總稽核 1 人，由董事會遴任，督導稽核處，並定期向董事會及監察人報告稽核業務；稽核處隸屬於董事會，配置適任及適當人數之專任內部稽核人員，以超然獨立、公正客觀之立場，協助董事會及經理部門檢查及評估內部控制制度是否有效運作，適時提供改進意見，並針對金融監督管理委員會、中央銀行及會計師等外部稽核單位所提列之檢查意見，依規定提報董事會核議，持續追蹤覆查至完全改善為止。2024 年配合金融監督管理委員會頒布之「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」，已於本公司內部控制制度增列「永續資訊管理」相關作業程序。

另設有政風處，每年針對機關組織、業務特性及人員評估機關廉政風險，2024 年所有營運據點 100% 完成廉政風險評估，結果無重大貪瀆風險。此外，為落實「資金運用人員自律規範」，履行利益衝突迴避義務，派員查核資金運用人員之個人交易情形，2024 年辦理查核 12 次（共計 72 人），以確保資金安全運作，避免不當交易行為，維護公司聲譽；針對經管銀錢、採購及郵務人員，則由單位主管每半年實施例行性考核，2024 年上、下半年受考核人數分別為 2 萬 2,919 人及 2 萬 2,875 人。

2024 年本公司員工無涉貪瀆不法案件者，惟涉嫌一般不法案件經函送司法機關偵辦者計有 4 案，並已函送檢察機關偵辦及移送業管單位，追究相關員工之行政責任；另本公司員工因一般不法遭終止勞動契約者有 3 人。

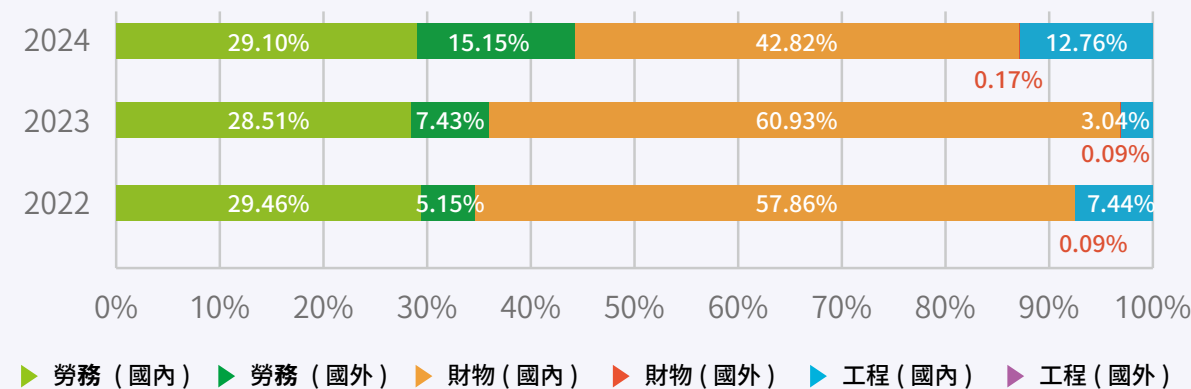
稅務管理

依郵政法第 9 條經營之遞送郵件業務及供該項業務使用之郵政公用物、業務單據，免納一切稅捐，其他非遞送業務之稅務作業皆遵循稅務法規規定，營利事業所得稅並委託會計師查核簽證，按規定期限誠實申報完納稅捐，善盡納稅義務人社會責任，並依規定於財務報表揭露稅務資訊，確保資訊透明度。

供應鏈管理

本公司為國營事業機構，對於供應商之選擇完全遵守政府採購法規定，2024 年供應商共有 298 家，國內採購金額比率約 84.68%；且均參照各年度機關綠色採購績效評核作業評分方法規定辦理綠色採購作業，符合綠色採購比例為 100%。如供應商有違反政府採購法第 101 條各款規定，依其規定辦理。

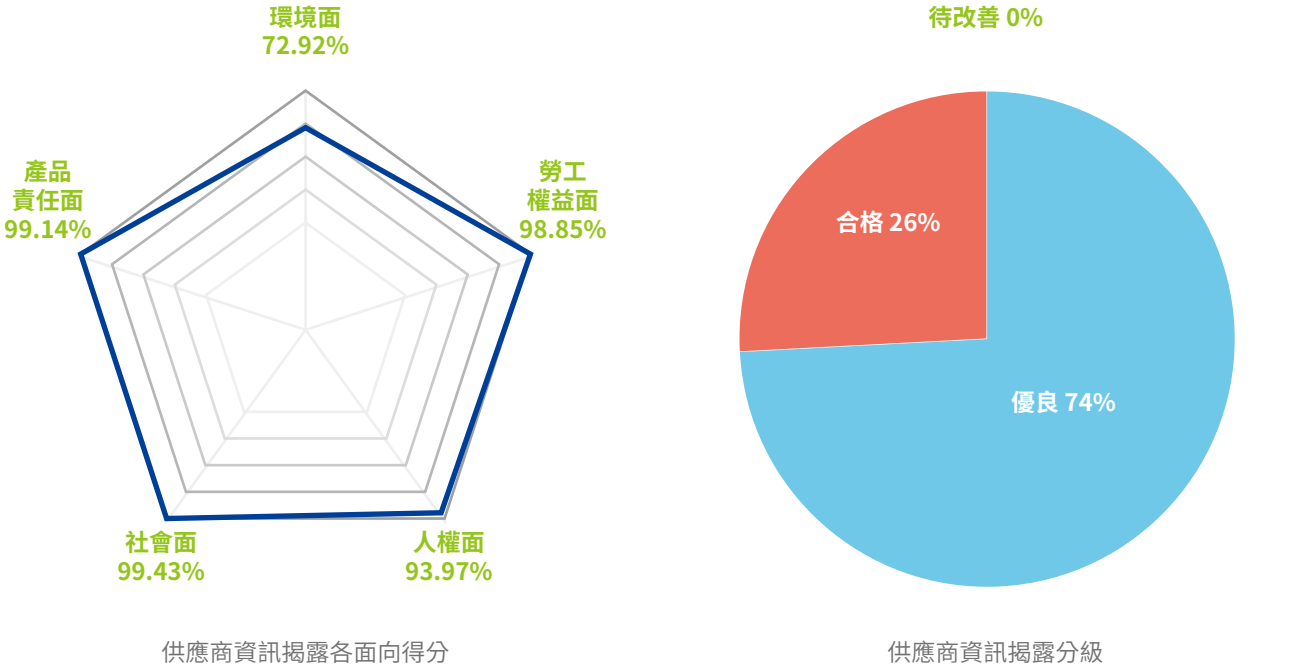
中華郵政歷年供應商採購金額比例



註：勞務：承攬與服務、財物：原物料與設備、工程：建築與工程

為強化供應商管理，自 2020 年導入「供應商自評問卷」，問卷內容涵蓋環境保護、勞工實務、勞工人權、商業道德、產品責任等 5 大構面，並依供應商自評分數，分為優良 (85 分以上)、合格 (60 分以上)、待改善 (不滿 60 分) 3 個等級，自評結果可作為供應鏈管理參考之依據，掌握各供應商永續作為現況，冀能於未來攜手供應商一同落實永續發展。

2024 年共回收問卷 58 份，其中 42 家供應商為優良，無待改善之供應商，惟整體評量於環境保護面得分較低，具一定改善空間，藉由落實審查廠商所擬之安全衛生計畫書，確保廠商依法規辦理自主檢查，並加強抽查頻率，加重對廠商違規事項之罰款。



6.2.2 法規遵循

誠信經營與遵守法規乃企業永續經營之根本，除恪守郵政四法及其子法外，亦建立董事與員工廉能與誠信制度以健全公司經營，全面實施法令遵循 (Legal Compliance) 制度，置法遵長1人，綜理法令遵循及法務業務。

依據「郵政儲金匯兌業務內部控制及稽核制度實施辦法」、「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」，參考同業，把「重大違反法令」訂為「遭金管會裁罰 (核處糾正或罰鍰)」之情形，2024 年度本公司未發生重大違反法令之情事，如發現有重大違反法令事件時，將即時通報董事及監察人，並就法令遵循重大缺失或弊端，分析其原因、可能影響及提出改善建議，簽報總經理後，提報董事會。

促進廉能反貪

為建立員工廉能與誠信觀念，積極防範不誠信之行為，除訂定「中華郵政股份有限公司誠信經營作業程序及行為指南」、「郵政機構儲匯、壽險、郵件作業防弊執行要點」及各執行業務之道德倫理規範，提供同仁作為執行日常業務之行為依據外，亦積極向同仁宣導廉政相關規定，包含「公務員廉政倫理規範」、「公職人員利益衝突迴避法」、「公職人員財產申報法」、「個人資料保護法」等法規，並指派專人負責解釋、個案說明廉政倫理規範及利益衝突迴避法相關資訊，提供其他廉政倫理諮詢服務。



中華郵政廉政宣導

文字宣導	每 2 個月編撰法紀宣導文章或案例研析，投稿本公司郵人天地月刊；每月亦編撰製作政風期刊，宣導各項廉政法紀觀念與法律責任及相關案例。
專題演講	邀請各界專家學者宣導與工作有關之各項案例與法律責任，2024 年辦理 22 場次，參訓人數 1,262 人。
新人訓練	新進同仁報到時，均加強宣導郵政員工應遵守之各項法規，以建立同仁法紀觀念及守法精神。
口頭宣導	利用會議場合、輔導窗口自衛編組演練或至各支局辦理業務查視機會，向員工宣導法紀與廉政倫理。
網路及電子化宣導	於本公司全球資訊網各地郵局政風園地，刊登廉政倫理相關法規宣導資料，供員工參考運用；利用各級郵局跑馬燈播放文宣標語，喚起員工及民眾對廉政工作之認同與重視。
廉潔現況問卷調查	針對內部員工辦理不記名問卷，2024 年共發出問卷 3,615 份，回收 3,108 份，歸納員工建議或反映意見 8 項、製作「員工建議或反映意見彙復表」移請各業務主管單位參處，以提升郵政整體服務效能。
有獎徵答活動	辦理通訊有獎徵答或利用各局辦理活動時進行有獎徵答活動，以強化員工對廉政相關法令之認知，2024 年通訊有獎徵答參與人數 225 人。
廉政社會參與	結合本公司各系列活動，對廣泛民眾辦理社會宣導，藉由多元、生活化模式，對參與民眾、學生及教職員實施反貪倡廉連署等宣導活動，喚起社會大眾反貪意識，2024 年辦理 19 場次，參與人數 2,980 人。



另為鼓勵舉發不法，已於 2021 年訂定「中華郵政股份有限公司檢舉制度實施要點」(含吹哨者保護政策)，建置健全之內外部檢舉管道，公告在本公司「全球資訊網檢舉專區」，並於採購契約與投標須知中明訂廉政條款及檢舉管道資訊。檢舉專用信箱：100900 臺北北門郵局第 610 號信箱；檢舉專線：02-23969104；檢舉電子信箱：whistleblower@mail.post.gov.tw。

違規事件及改善措施

本公司以專業及誠信，恪守郵政四法及正派經營理念，確保公平交易、公平競爭、防止不正當競爭及聯合壟斷之行為，另與電商業務合作店家簽訂「商品線上訂購合作契約書」、「郵政代售契約書」，明確規範產品標示、產品品質與交易安全等規定。2024 年並無發生涉及反競爭行為、產品與服務之資訊與標示、行銷傳播相關法規事件，亦未發生重大違規裁罰事件，惟在職業安全衛生方面仍有不足，相關事件及改善措施說明如下：

2024 年違反法規事件		罰鍰金額 (元)
1	高雄郵局後門空地輪胎積水孳生登革熱病媒蚊幼蟲（孑孓），遭高雄市政府開立舉發通知書，即將該局所內易生積水之堆置物品清除，並通報各局加強相關清除工作及不定期派員巡視	6,000
2	總公司延長工作時間未依規定加給工資；未依法給付休息日工作之工資（訴願中）	100,000
3	苗栗郵局未依規定每 7 日中給予勞工 1 日例假及 1 日休息日	20,000
合計		126,000

備註：以上皆非重大違規事件，依照「臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序」，重大罰鍰定義為單一事件罰鍰金額累計達壹佰萬元以上者。

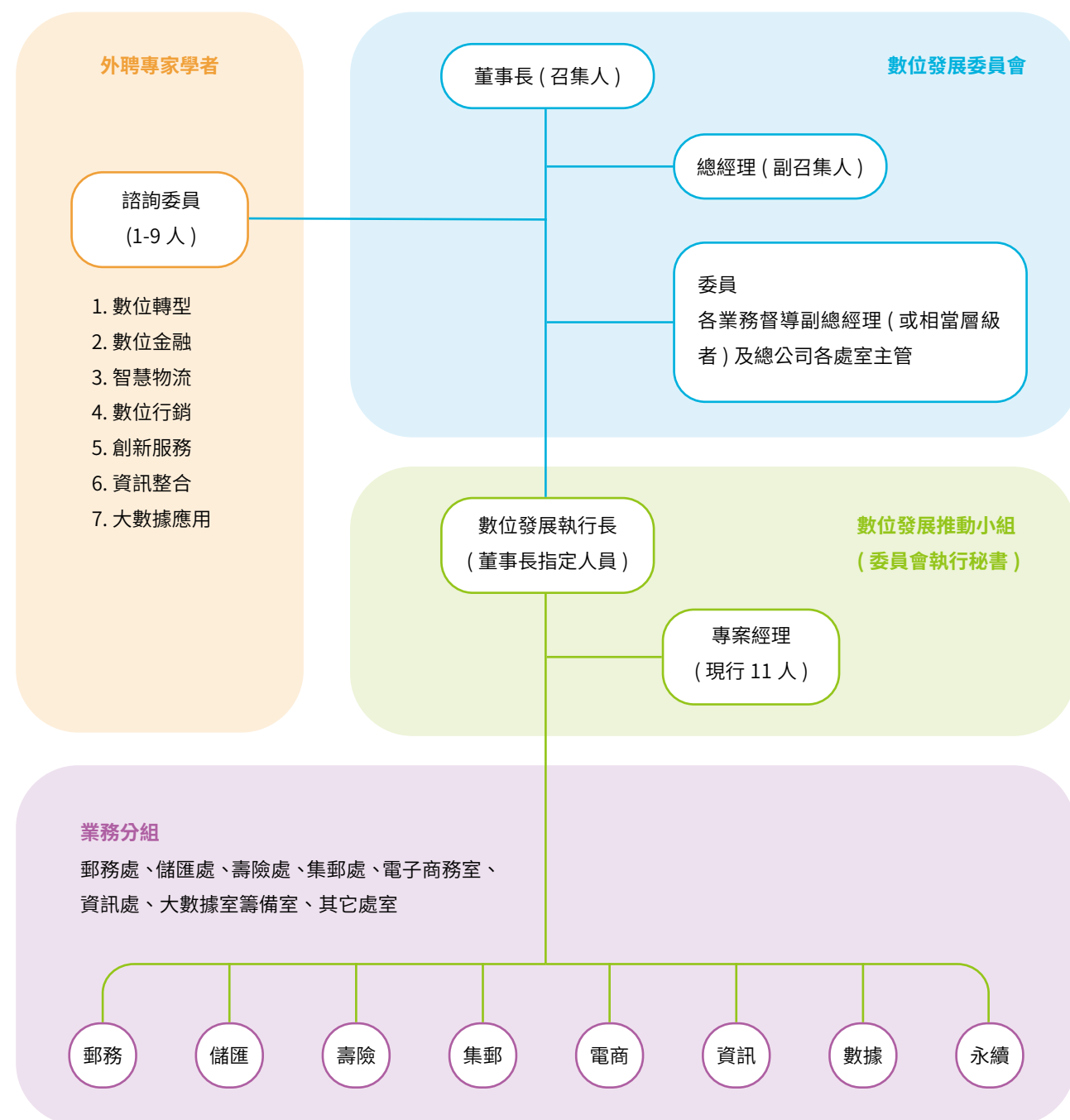
6.3 數位發展

面臨數位科技轉型浪潮，擁有多角化經營特點之百年郵政，在承擔國家任務、社會責任同時，也加速投入數位科技應用，透過數位轉型強化競爭力，以實現提供民眾多元、便利生活圈之願景，並落實永續發展目標 (SDGs)。

本公司於 2021 年成立數位發展委員會，加大推動數位發展力道，帶領各單位致力推動各項數位轉型行動方案。委員會委員由董事長兼召集人、總經理兼副召集人、公司治理主管、相關督導業務副總經理（或相當層級主管）、主任秘書、數位發展執行長及資訊處處長組成，每季召開會議 1 次。

數位發展委員會主要任務	
	1 審議、核定郵政數據與數位科技發展整體策略
	2 督導數據與數位科技發展相關推展工作
	3 跨單位之資源整合及工作協調

委員會下設數位發展推動小組，負責推動本公司數位發展相關工作；另數位發展推動小組下設 8 個分組，各分組成員由各相關單位指派至少 1 名科長級以上人員及適當人員數名兼任，負責各業務創新商業模式、全通路服務、客戶體驗與作業流程優化等議題之策略研究與規劃。

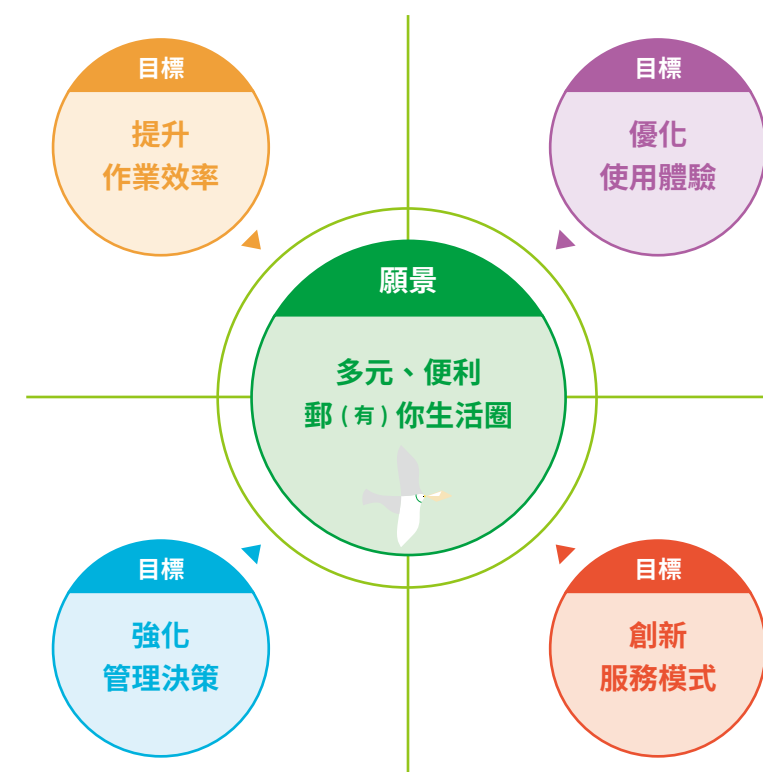


郵務分組成員：含郵務處、臺北郵件處理中心、臺北郵局電子郵件科

永續分組成員：各相關處室 (除郵務處、儲匯處、壽險處、集郵處、電子商務室、資訊處、大數據室籌備室外)

數位發展藍圖及策略

為實現「多元、便利郵 (有) 你生活圈」願景，本公司以「提升作業效率」、「優化使用體驗」、「強化管理決策」及「創新服務模式」作為數位轉型四大目標，由數位發展委員會帶領各單位，依據五大推動構面提出 11 項數位發展策略，並據以制定各項行動方案。各策略細部執行方針及行動方案，由業管單位視推動情形滾動檢討，並定期提報數位發展委員會及董事會。透過定期審視各項數位發展工作推動情形與成果，數位發展委員會將持續發揮統籌、協調之功能，協助各單位致力於業務創新與突破，逐步厚實本公司人才、資訊與數據等三面向之數位基礎能力。



基礎環境構面

推動數位基礎建設

人才培育構面

組織文化再造

數據加值構面

發展數據應用

作業流程構面

優化作業及服務流程

業務模式構面

- 優化虛實整合之使用者體驗
- 強化智慧物流發展
- 深化保險科技應用
- 建構優質電商平臺
- 資源整合· 建構郵你生活圈
- 促進多元金融服務
- 集郵票品創新行銷

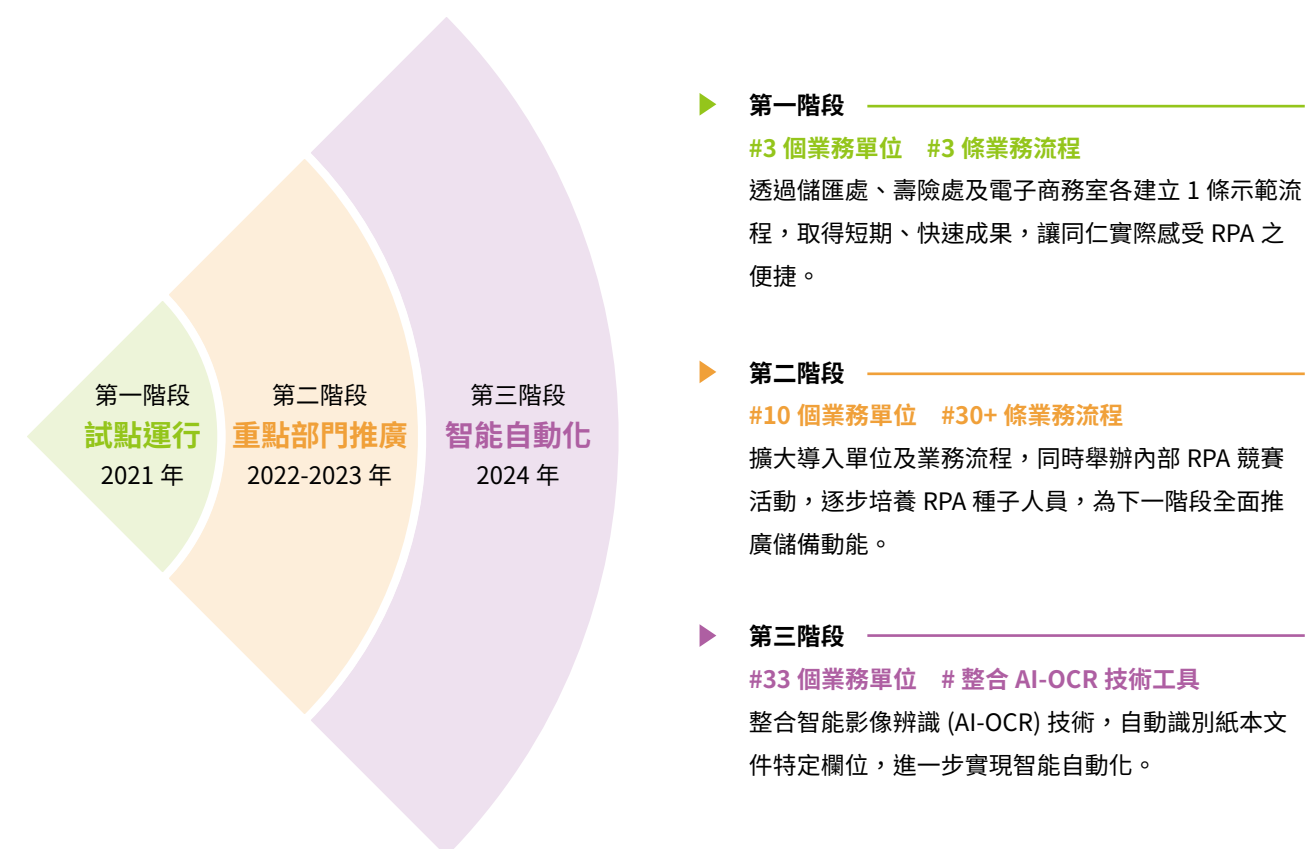
機器人流程自動化

為推動作業及服務流程優化、提升營運效能，自 2021 年起導入機器人流程自動化 (Robotic Process Automation, RPA) 專案，並分 3 階段推動。第 1 階段規劃 3 條示範流程，建立短期戰果；2022 年起續推動第 2 階段，擴大導入單位及業務流程，並將 RPA 應用推廣至各等郵局，同時舉辦內部 RPA 競賽活動，逐步培養 RPA 種子人員，為下一階段全面推廣儲備動能。2024 年啟動第 3 階段，進一步推動智能自動化，整合智能影像辨識 (AI-OCR) 模組，提高紙本資料比對、審核或建檔作業效率。

藉由 RPA 系統導入，重新梳理作業環節，推動數位化、無紙化作業，降低碳足跡。以公文函詢答覆作業為例，全流程自動化後，每年共節省 39.29 萬張 A4 用紙量，減少碳排放量 2.99 公噸 CO₂e。流程數位化同時，也促進跨單位資訊及數據共享，使各單位得以提升服務效率，為客戶帶來更便利的服務體驗。

截至 2024 年止已導入總公司 13 個單位、19 個各等郵局及 1 個郵件處理中心，累計完成 88 條自動化、3 條智能自動化流程，每條流程不僅節省 65% 至 100% 不等之人工作業時間，每年共可釋出 5,096.27 人天之人力，且多數流程作業時間減少達 50% 以上。

備註：減碳效益計算=(每筆使用紙張張數*碳足跡)×交易量，碳足跡係參考行政院環境部產品碳足跡資訊網，A4 紙張為 3.8 kgCO₂e/ 每包，一包 500 張。



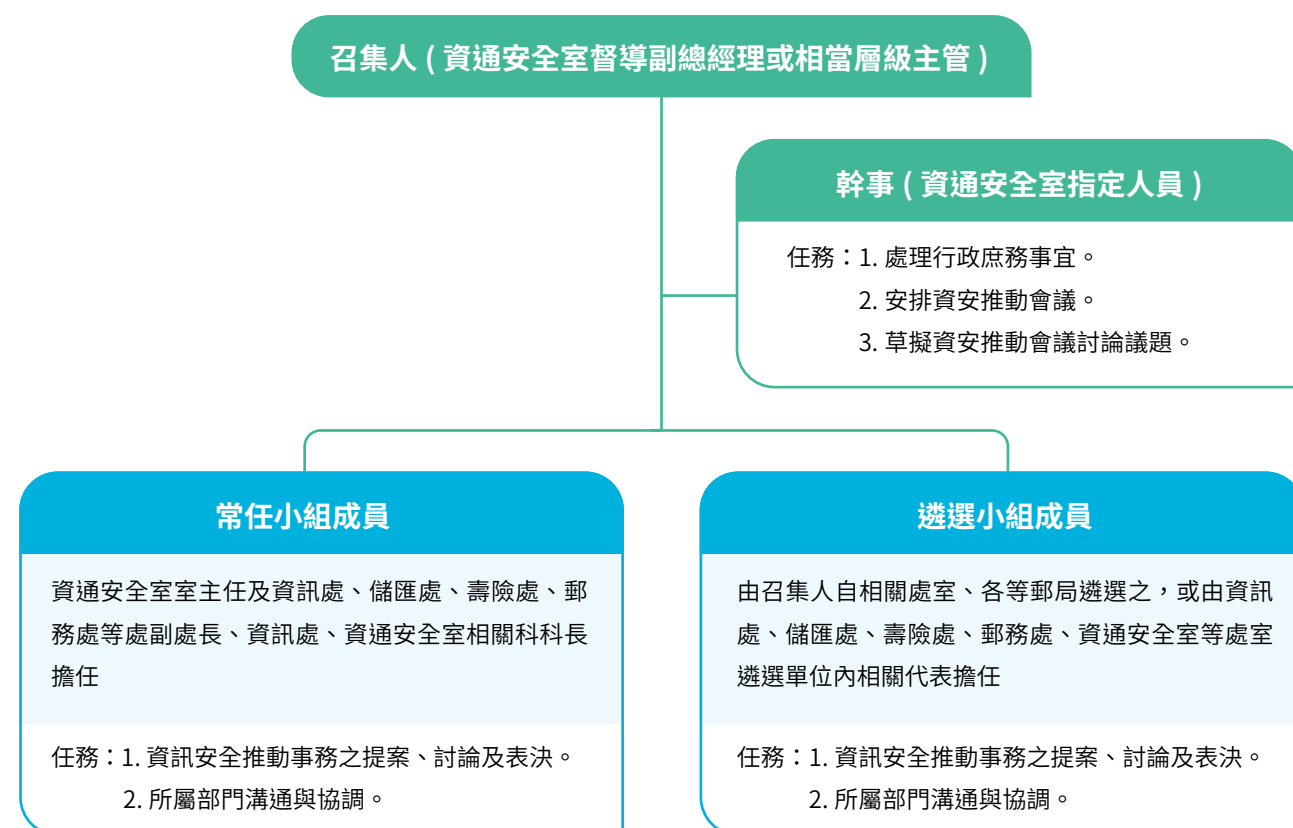
6.4 資通訊安全

因資訊科技發展日新月異，整體經營環境變遷迅速，本公司除朝業務多元化發展，亦加速數位轉型，提供客戶更完善便利之數據服務，然伴隨而來的便是資訊安全風險提升，故本公司設置「資安長」（由副總經理或相當層級主管兼任）、「資通安全室」及「資訊安全暨個人資料保護管理委員會」，統籌推動資訊安全與個人資訊解決方案，維護資訊安全及個人資訊管理制度正常運作，並確保本公司核心資通系統達到機密性、完整性及可用性之目標，進而保障客戶隱私權並降低安全風險。

為確保資訊安全與個人資訊管理系統有效運作，特設置二級制管理組織，計有：「資訊安全暨個人資料保護管理委員會」、「資訊安全推動小組」及「個人資料保護推動小組」，分別由總經理、副總經理（或相當層級主管）及法遵長擔任召集人。組織除訂定資訊安全政策及個人資料保護管理政策外，並透過定期召開管理審查會議，評估內外風險，採取適當管控措施，以符合風險可接受水準。



資訊安全推動小組組織架構圖



個人資料保護推動小組組織圖



資安管理系統

為確保儲匯作業系統之資訊與資訊系統獲得適當保護，已取得國際標準資訊安全管理系統 (ISO 27001) 第三方英國標準協會 (BSI) 驗證，並於 2024 年 7 月通過新版驗證，以持續精進資安管理機制。2024 年英國標準協會頒發「數位信任 ESG 推動獎」，以表揚本公司在數位化轉型與企業社會責任方面的長期努力與成果。儲匯作業系統資訊安全有效性量測指標共計 44 項，2024 年量測週期內相關指標之統計結果，均已達成既定目標。

此外，針對以本公司名義偽冒網站或行動應用程式進行詐騙情事，本公司亦即時通報台灣電腦網路危機處理暨協調中心 (TWCERT/CC) 及金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC)，以關閉偽冒網站或行動應用程式，且會同法務暨法令遵循室提出刑事告訴暨告發，同時於本公司全球資訊網最新消息公告，提醒民眾勿受騙上當。



依據「資通安全管理法」設置資安專責人員共計 12 人，每人至少具 1 張有效之資安專業證照，包括管理類 16 張，技術類 5 張，現共計 21 張；並辦理資訊安全教育訓練，2024 年資安專責人員每人均已接受 15 小時以上之資通安全專業課程訓練，一般同仁每人均已完成 4 小時資通安全線上學習課程，課程內容包括「資訊安全認知宣導教育訓練」、「個資保護認知宣導與案例分享教育訓練」及課後測驗。

2024 年加強員工個人資料保護相關教育訓練

課程名稱	課程時數	訓練人次	訓練時數
個資清冊暨 BIF 教育訓練	1 小時	95	95
個人資料保護及資安實務	2.5 小時	137	342.5
個資保護認知宣導與案例分享	1 小時	24,796	24,796
資安暨個人資料保護宣導教育訓練	2 小時	586	1,172
資通安全及個人資料保護	1 小時	646	646

此外，針對資訊設備皆有安全管控措施，包括定期更新密碼、隨身碟僅開放讀取禁止寫入、控管電腦權限無法安裝軟體等，並定期辦理社交工程演練，透過寄發網路釣魚郵件，提升同仁資訊安全防護觀念。2024 年已辦理 4 次社交工程演練，受測人數為本公司全體員工，每次演練各發 10 封測試電子郵件，合格率为 98.24%，並針對未通過之同仁加強資安教育訓練。



本公司為確保資訊安全，建置多項資安設備及防範措施，於 2024 年榮獲旺旺中時金融服務評鑑大賞銀行業「資訊安全獎」及工商時報「數位資訊安全獎 (安全組) – 金質獎」。

旺旺中時
「金融服務評鑑大賞銀行業資訊安全獎」

工商時報
「數位資訊安全獎 (安全組) – 金質獎」

積極捍衛客戶隱私

為保障客戶資料當事人權利，已通過個人資訊管理系統 (BS 10012) 及隱私資訊管理系統 (ISO 27701) 第三方 BSI 驗證，持續維持證書有效性，以降低個人資訊侵害衝擊及風險；管理量測指標共計 8 項，2024 年相關指標均已達成既定目標，且無發生客戶資料洩露、失竊或遺失等情事。

本公司為確保資訊安全，建置多項資安設備及防範措施，例如：防火牆、採用 SSLVPN 連線、入侵防護系統、每季辦理弱點掃描、每年辦理滲透測試，以降低駭客入侵風險；安裝防毒軟體以避免感染電腦病毒；辦理社交工程演練以增加員工資安風險意識；設置資安監控中心 (SOC)，針對網路環境、資安設備及網頁安全檢測等進行全天候即時監控，並透過監控資訊，分析潛藏資安威脅，提供即時資安事件通報，有效掌握資安情勢。

除制定嚴密的管理機制和措施，亦針對各業務性質訂定相關規則與積極作為，每年配合各處室業務推廣派員擔任資訊安全教育訓練講師，加強員工保護客戶隱私觀念與知識，並於本公司網站 (如全球資訊網、i 郵購、郵政網購中心) 上公告「隱私權保護政策」、「隱私權宣告」，說明網站如何蒐集、處理、利用及保護個人資訊，確實遵守個人資料保護相關法令。

