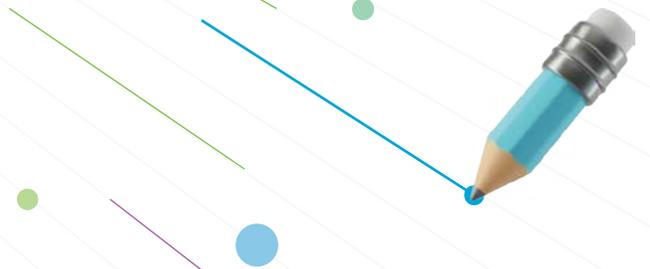


CONTENTS 目錄

報告書概述	001
董事長的話	002
獎項與肯定	004
永續績效	006
永續倡議與評比	008
CH1 關於合庫金控	010
1.1 合庫金簡介	011
1.2 營業策略與獲利能力	013
CH2 永續發展治理	019
2.1 永續策略與願景	020
2.2 永續經營委員會	020
2.3 重大主題與利害關係人議合	021
CH3 公司治理	046
3.1 公司治理	047
3.2 誠信經營	053
3.3 風險管理與稽核制度	056
3.4 法令遵循、防制洗錢與打擊資恐	061
3.5 資訊安全	067
3.6 隱私權保護	070

CH4 永續金融	072
4.1 氣候變遷風險管理	073
4.2 永續金融	084
CH5 客戶承諾	094
5.1 客戶權益維護	095
5.2 數位金融	097
5.3 普惠金融	103
CH6 員工照護	112
6.1 人才吸引與留任	113
6.2 職涯管理與學習	119
6.3 職業安全與健康	126
6.4 人權平等	132
CH7 環境永續	137
7.1 綠色營運	138
7.2 供應商管理與綠色採購	146
CH8 社會共融	148
8.1 公益策略	149
8.2 樂在學習	150

8.3 活出健康	152
8.4 安定社區	154
8.5 養護照顧	157
附錄	160
1 員工組成	160
2 員工滿意度調查	168
3 GRI 準則索引表	169
4 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表	173
5 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 應加強揭露項目	174
6 TCFD 索引表	174
7 金融資產碳排放分析	175
8 上市公司氣候相關資訊執行情形對照表	177
9 會計師有限確信報告	179
10 確信項目彙總表	180



報告書概述

編製原則

本報告書依循全球永續性報告協會發布之 GRI 永續性報導準則 (GRI Standards) 2021 年版、臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB)「氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)」框架及永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 針對商業銀行 (Commercial Bank) 發布的準則進行揭露。

報告書期間

自 2011 年起，本公司每年定期出版企業社會責任報告書，2021 年更名為永續報告書，至今已連續 12 年發行。本報告書揭露 2022 年度 (2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日) 本集團於環境、社會、公司治理等面向之執行成果，部分資訊溯及 2022 年度以前相關績效或至 2023 年最近資訊，以呈現整體執行成果或數據變化。

範疇與邊界

本報告書涵蓋合庫金控暨旗下 7 家子公司 (合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫資產管理、合庫投信、合庫創投、合庫人壽)，並以台灣地區之營運活動為主要報告書範疇。本報告書中所稱「本公司」係指合庫金控，「本集團」則涵蓋合庫金控暨旗下 7 家子公司，如指標資訊有特殊揭露需求，將於相關數據及段落備註其細項範疇與計算方式。

資訊計算基礎

本報告書各項資訊及統計數據來自於自行統計與調查的結果，數據資訊的蒐集、量測與計算方法，係以符合法規要求為主要依據，如法規無特別規定，則以國際標準為準，如無國際標準可適用，則參考產業標準或產業慣例。所有財務數字均以新台幣為計算單位，[營業策略與獲利能力](#) 章節中部分財務數字係引用經會計師簽證之財務報表。

發行資訊

報告書將持續每年定期發行於本公司網站 (<https://www.tcfhc.com.tw>)，前次發行時間為 2022 年 6 月，本年度發行時間為 2023 年 6 月，並自 2018 年起，每年發行英文版本，可於本公司網站「永續發展」專區下載電子版。

報告書管理

內部審核：本報告書經合庫金控董事會審議通過後始對外發布。

外部認證^註：

- 財務數據：無保留意見查核報告【勤業眾信聯合會計師事務所】
- 永續數據：確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，進行獨立有限確信 (Limited Assurance)【資誠聯合會計師事務所】
- 環境數據：ISO 14001【BSI】、ISO 14046【BSI】、ISO 14064-1【BSI】、ISO 14067【BSI】、ISO 20400【BSI】、ISO 50001【BSI】、TCFD【BSI】
- 治理數據：BS 10012:2017【BSI】、ISO 22301【BSI】、ISO 27001【BSI】、臺灣個人資料保護與管理制度 (TPIPAS)【BSI】、財團法人資訊策進委員會台灣智慧財產管理規範驗證 (TIPS)【經濟部工業局】
- 職安衛數據：ISO 45001【BSI】、臺灣職業安全衛生管理系統 (TOSHMS)【BSI】

註：部分認證係子公司取得，非適用合庫全集團。

意見回饋

合作金庫金融控股股份有限公司永續辦公室

地址：台北市長安東路二段 225 號

電話：+886-2-2173-8888

傳真：+886-2-2740-8023

網站：<https://www.tcfhc.com.tw>

信箱：ESG@tcfhc.com.tw



董事長的話

2022 年新冠肺炎疫情趨緩，全球進入後疫情時代的「新常態」，但俄烏戰爭的爆發，卻開啟了新一輪的糧食及能源危機。然而，世界經濟論壇發布之「2023 年全球風險報告」指出，環境及社會危機將是未來 10 年的最大挑戰，排名前 3 大風險分別是「氣候變遷減緩失敗」、「氣候變遷調適失敗」與「自然災害及極端天氣事件」，可見永續挑戰依然嚴峻。

面對不可逆的永續浪潮，我們深知永續韌性與永續經營是一體兩面，公司治理尤其至關重要，董事會更須承擔監督、帶領合庫邁向永續的重責大任。在董事會的支持下，2021 年合庫金控首創台股同業先例，成立「永續辦公室」擘劃集團永續策略藍圖；2022 年 3 月完成簽署赤道原則，是台灣第一家以金控名義簽署加入之金融機構，另為配合台灣 2050 淨零碳排路徑，更於同年 7 月簽署加入科學基礎減碳目標倡議（Science Based Targets initiative, SBTi），也是台灣首家承諾將遵循 SBTi 方法學設定減碳目標之台股金控，現在正積極擬訂中長期減碳目標遞交審查。此外，截至 2022 年底，合庫銀行投資綠色能源事業及發行永續金融債券共投入 655 億元、「永續連結貸款專案」現欠餘額達 120.53 億元，在在都顯示合庫金控發揮金融影響力，協同客戶為世紀末升溫不超過 1.5°C 而努力的決心。

在面對複雜的環境、社會與治理（ESG）議題，合庫金控一直秉持堅定的態度，攜手利害關係人共同迎接艱難的挑戰。對內，我們強化資安精進風控，2022 年取得「ISO 22301 營運持續管理系統」認證，建立緊急應變與業務持續能力；而在氣候治理面更展現高度韌性，「氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）」獲英國標準協會（BSI）頒發「Level-5：Excellence」最高等級認證。同時，我們也聚焦永續金融，並加速整合金融業務與科技。為鼓勵創新，每年持續辦理「策勵營」鼓勵創新發想，2022 年合庫銀行更將「創新實驗室（CoLAB）」正式改隸於電子金融部，透過跨部門間的緊密合作，激發金融科技創新思維，2022 年本國法人專利申請百大排

名更躍升至第 11 名，為國內金融業之首。對外，我們則積極協助客戶面對碳焦慮與碳關稅的挑戰，舉辦「永續金融轉型共識營」，號召涵蓋製造業、營建工程業、批發零售業、運輸及倉儲業、服務業等，超過 1,500 家企業熱烈參與，共同激盪企業減碳的解決方案，以及早因應轉型。

此外，合庫金控深知我們面對的競爭型態已然改變，ESG 正在重新定義企業的價值。在落實低碳營運方面，溫室氣體盤查已被定義為企業掌握氣候議題的關鍵，所以 2022 年合庫金控已加速完成海內外全據點之溫室氣體盤查，據以訂定自身營運的減碳目標，除持續推展能資源管理措施、增設太陽能設備發電自發自用外，也已完成採購 3 年 360 萬度再生能源，接下來則規劃導入內部碳定價機制，將溫室氣體排放的「外部成本內部化」，以強化同仁及外部利害關係人之低碳意識。為了上下一心、凝聚共識，除了舉辦多場豐富的 ESG 講座來提升同仁永續知識外，更將利害關係人關注的 ESG 重大主題與子公司 KPI 加以連結，並透過各單位間的節電競賽、推動綠色金融之獎勵措施等，將工作績效連結獎酬制度，讓金控及各子公司以及所有高、中、基層都站在同一陣線，具體實踐永續發展目標。

在邁向永續的道路上，我們對員工的關懷也未曾停歇。合庫金控提供完善的薪資制度以育才留才，除開辦員工持股信託外，2022 年 1 月起平均加薪幅度達 6.6% 以上。此外，也提供員工有薪家庭照顧假、一般及特殊項目健檢補助等多項優於法規或同業之福利，疫情嚴峻時亦主動為國內員工投保防疫及疫苗接種險，並實施防疫照顧假、有薪疫苗接種假、疫苗接種及篩檢費用補助。另一方面，我們也非常關注女性職場平權，致力建構性別友善職場，2023 年首度參與彭博性別平等指數 (Bloomberg Gender Equality Index, GEI) 評選即入選，深獲國際肯定。

受疫情影響，使得聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 2030 年能否達標更加充滿變數，但在社會參與方面，合庫金控從不缺席。為協

助因應高齡少子化所帶來的國安危機，繼首創「長照種子行員」後，我們積極培育「高齡金融規劃顧問師」，截至 2022 年底，已擁有 290 位「高齡金融規劃顧問師」，同業排行第一，提供客戶專業的資產信託規劃與樂活安養諮詢服務。此外，我們也秉持以人為本、促進社會福祉的理念，推出多項具包容性的金融商品，對中小企業、新創產業、地方創生、農漁業、青年及長照機構打造專屬貸款，而推展「就業保險失業者創業貸款」、「失業中高齡者及高齡者創業貸款」及「微型創業鳳凰貸款」成效卓越更獲勞動部表揚，2022 年底市占率達 28.73%，傲視同業。

合庫金控在 ESG 的努力深受國內外機構肯定，2022 年榮獲行政院國家永續發展委員會「國家永續發展獎」、TCSA 台灣企業永續獎「永續報告金獎」及「創新成長領袖獎」、英國標準協會 BSI 連續 3 年頒發「永續韌性傑出獎」、「天下永續公民獎前 100 強」、「TSAA 台灣永續行動獎 - 金獎」、「台灣永續投資獎 - 個案影響力類永續主題投資 - 金級獎」、卓越銀行評比「最佳 ESG 永續獎」及「最佳社會共融獎」，同時也連續獲選納入摩根史坦利 (MSCI) ESG 指數、英國倫敦「富時社會責任新興市場指數」、「FTSE4Good 臺灣永續指數」、「臺灣公司治理 100 指數」等多項永續指數成分股。

聯合國對「永續發展」的定義是「讓當代人類的需求和願望能夠達到基本滿足的同時，也能保有後代子孫發展機會的模式」。為了實踐永續，不論你我都沒有人能置身事外，現在或許面臨很多的不確定性，但卻是充滿機會的最好時機，我們應該好好把握，積極面對並立即行動。展望未來，合庫金控將持續接軌國際倡議、戮力實踐 SDGs，以積極且具前瞻性的行動落實永續經營，並運用金融影響力協同利害關係人加入落實 ESG 的行列，還富於地球、創造永續新價值。

董事長

雷仲達

獎項與肯定

永續經營

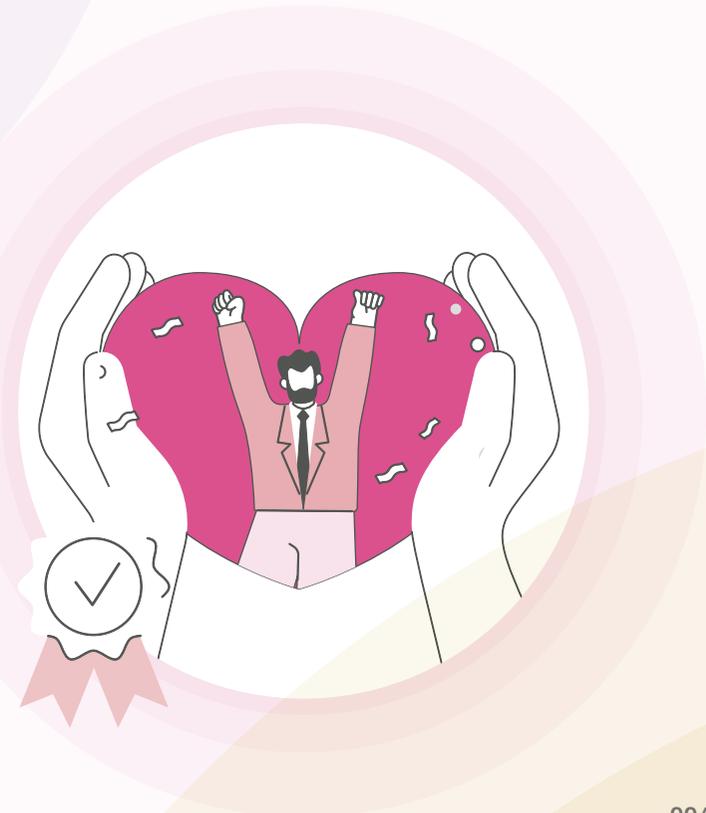
- + 行政院國家永續發展委員會「2022年國家永續發展獎」
- + TCSA「臺灣企業永續報告獎 - 金獎」
- + 「2022天下永續公民獎前100強」
- + 2022卓越銀行「最佳ESG永續獎」
- + 入選摩根史坦利(MSCI) ESG指數
- + 入選英國倫敦「富時社會責任新興市場指數」
- + 入選臺灣證券交易所「臺灣永續指數」

公司治理

- + 臺灣證券交易所第9屆「公司治理評鑑」排名前5%
- + 連續8年入選「臺灣公司治理100指數」
- + 合庫資產管理獲中華徵信所「台灣地區大型企業排名TOP5000」之顧問服務業第4名
- + 合庫銀行獲財團法人金融聯合徵信中心評為「信用資訊安控」之績優機構，受頒「金安獎」

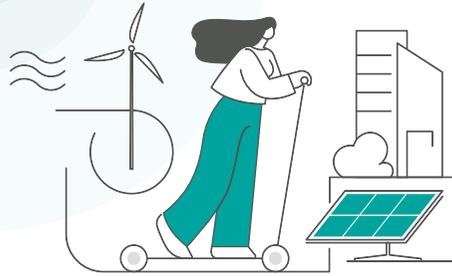
員工照護

- + 1111人力銀行「2022幸福企業金融管顧業 - 金獎」
- + 臺北市政府衛生局 AED 安心場所認證
- + 臺灣疫苗推動協會「防疫尖兵金獎」
- + 臺北市政府「優良哺乳室認證」
- + 衛生福利部「健康職場標章認證」
- + 入選「臺灣高薪100指數」
- + 入選「臺灣就業99指數」
- + 入選「彭博性別平等指數(Bloomberg GEI Index)」



永續金融 & 客戶承諾

- + TCFD 獲英國標準協會 (BSI) 頒發「Level-5: Excellence」最高等級查核
- + TCSA「2022 台灣永續投資獎 - 個案影響力類永續主題投資 - 金級獎」
- + 金管會「金融服務業公平待客原則」排名前 25%
- + 金管會「辦理中小企業放款績優銀行優等銀行」、「中部地區均衡區域發展特別獎」、「花東地區均衡區域發展特別獎」、「小型及新創企業融資特別獎」
- + 金管會「信託業推動信託 2.0 計畫評鑑第 1 期」之「最佳信託獎」、「安養信託獎」、「員工福利信託獎」、「信託業務創新獎」
- + 第 11 屆菁業獎「最佳中小企業金融獎」及「最佳個人信託金融獎」特優
- + 中央銀行「中小企業專案貸款績優金融機構」之「績效卓著獎」、「普惠金融獎」
- + TCSA「永續單項績效 - 創新成長領袖獎」
- + 第 2 屆「Trust Award 多元信託創新獎」之「最佳安養照護信託創新獎 - 金獎」、「最佳信託商品整合創新獎 - 金獎」、「最佳都更老信託創新獎 - 金獎」、「最佳家族信託創新獎 - 優質獎」、「異業合作推薦獎 - 優質獎」
- + 「今周刊」2022 財富管理銀行評鑑「最佳銀色友善獎」、「最佳風控獎」
- + 合庫資產管理榮獲「財訊雜誌」頒發「台灣都市更新暨危老重建團隊獎」
- + Mastercard 國際組織 2022「年度最佳永續產品獎」



環境永續

- + 國內外全據點 334 處通過「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」查證
- + 全集團取得「ISO 20400 永續採購指南」查證
- + 合庫銀行總行大樓 A、B 棟及資訊部大樓通過「ISO 14046 水足跡」查證
- + 合庫集團 23 處據點通過「ISO 50001 能源管理系統」與「ISO 14001 環境管理系統」驗證
- + 臺北市政府環境保護局「推動民間企業與團體綠色採購計畫」績效卓越感謝狀
- + 累積 6 處據點取得綠建築標章認證
- + 「2022 臺北市零碳標竿獎」特優獎
- + 連續 3 年榮獲英國標準協會 (BSI)「永續韌性傑出獎」
- + 國際碳揭露專案 (Carbon Disclosure Project, CDP) 取得「B List 管理等級」
- + 合庫資產管理「自有不動產銷售服務」、合庫人壽「人身保險服務保單」取得「ISO 14067 碳足跡」證書

社會共融

- + TSAA「2022 台灣永續行動獎 - 金獎」
- + 財團法人公共關係基金會「2022 傑出公關獎 - 企業社會責任獎傑出獎」
- + 2022 卓越銀行評比「最佳社會共融獎」
- + 中小信保基金「信保金質獎」、「促進政策推動獎」、「紓困振興獎」、「送保案件催收績效優良獎」、「協處企業獎」
- + 金管會表揚推動「走入校園與社區金融知識宣導活動熱心參與獎」
- + 第 22 度榮獲金管會「提高國人保險保障方案」績優公司
- + 勞動部表揚推展「微型創業鳳凰貸款」、「就業保險失業者創業貸款」、「失業中高齡者及高齡者創業貸款」成效卓越
- + 連續 4 年榮獲「保險龍鳳獎 - 財金保險畢業生最嚮往的金控公司」優等獎
- + 「保險龍鳳獎 - 財金保險畢業生最嚮往的壽險公司」第 6 度榮獲內勤組優等、第 2 度榮獲外勤組優等
- + 連續 14 年獲教育部體育推手獎「推展類」、「贊助類」及「長期贊助類」3 大金質獎座
- + 「總統盃全國慢速壘球錦標賽」國營事業組冠軍
- + 3 度榮獲教育部「運動企業認證標章」、「經濟自立青年工讀計畫感謝狀」



永續績效

+ 合併稅後淨利 **208.17** 億元，獲利於公股金控中排名第 **1**，總資產逾 **4.476** 兆元，年成長 **0.95%**

+ 青年安心成家貸款年度承作 **1,523** 戶，**78.57** 億元
 + 高齡者及身心障礙者財產信託年度新增 **6,383** 名受益人
 + 幸福滿袋貸款累計核貸 **2,471** 件，累計核貸額度 **149.67** 億元
 + 中小企業戶數近 **71,000** 戶，放款餘額超逾 **8,200** 億元
 + 青年創業貸款年度承作 **4,921** 筆，**36.49** 億元

+ 微型創業鳳凰貸款年度承作 **120** 筆，**0.92** 億元
 + 金融科技專利共計 **415** 件
 + 客戶服務滿意度 **93%** 以上

公司治理

永續金融

客戶承諾

員工照護

+ 六大核心戰略產業專案貸款放款餘額 **5,629.23** 億元，市占第 **2**
 + 綠電及再生能源授信餘額 **2,524.32** 億元
 + 都更及危老融資承作量達 **206** 件、**1,376.03** 億元
 + 投資綠色能源事業及發行永續金融債券合計投資 **655.09** 億元
 + 台灣首家以金控名義簽署赤道原則之金融機構
 + 台灣首家承諾遵循 SBTi 設定減碳目標之公股金控
 + 累計發行綠色債券、社會責任債券、可持續發展債券 **80** 億元

+ 累積核貸之再生能源融資總裝置容量達 **2,595** MW
 + 合庫投信發行綠色金融基金規模達 **38.12** 億元
 + 綠色消費者貸款承作達 **18.49** 億元
 + 累積發行 **134,979** 張環保材質之信用卡
 + 取得「合庫樂活卡」、「合庫世界卡」及「臨櫃服務」之碳標籤
 + 合庫證券承銷永續發展債券案件達 **4** 件

+ 集團員工健檢補助費用達 **2,373** 萬元
 + 集團各子公司均取得國健署「健康職場認證 - 健康促進標準章」
 + 開辦 3 場「合庫健康學堂講座」，計 **18,330** 人次參與
 + 集團生育津貼補助達 **1,898** 萬元
 + 員工福利費用共 **1,754,128** 萬元
 + 集團女性主管員工比率達 **56.48%**
 + 集團育嬰留停復職率 **97.09%**
 + 合庫銀行近 3 年平均加薪幅度 **3.99%**
 + 合庫銀行產學合作實習生回任率達 **50%**

環境永續

社會共融

- ✦ ESG 議題、節約能源等環境保護觀念宣導或教育訓練場次計 **20** 場、環境永續文宣共 **25** 則，宣導人次 **240,384** 人次，宣導時數達 **26** 小時 / 年
- ✦ 完成設置 **4** 處太陽光電設備，實際總發電量達 **36,602** 度，減少之碳排放量約 **18.63** 公噸 CO₂e
- ✦ 合庫銀行採購 3 年 **360** 萬度再生能源
- ✦ 使用電動機車替代燃油機車，租用 **103** 部具有環保標章或能源標章之公務用車
- ✦ 鼓勵遠程洽公同仁共乘或搭乘大眾運輸工具，減少公務產生之碳排放量約 **413.15** 公噸 CO₂e
- ✦ 綠色採購金額達 **5,724** 萬元

- ✦ 國內供應商採購金額在 100 萬元以上之廠商，完成簽署「供應商企業社會責任及環境永續條款承諾書」者計 **347** 件
- ✦ 力行廢棄物管理措施，實踐環保 3R 政策，2022 年共產生約 **452.61** 公噸的廢棄物，可回收再利用之紙類回收量約 **153.83** 公噸（相當於 **3,692** 棵樹）與其他類（寶特瓶、鐵罐、鋁罐等）約 **62.43** 公噸。
- ✦ 關燈活動節電約 **1,681,450** 度，減少之碳排放量約 **855.86** 公噸 CO₂e
- ✦ 以視訊替代現場會議或訓練會議計 **817** 場，減少之碳排放量約 **629.68** 公噸 CO₂e

- ✦ 集團素食日參加人次達 **36,763** 人，減少之碳排放量約 **2.79** 公噸 CO₂e
- ✦ 推動「合作節能 金庫減碳」、「汰換事務機與冰箱」及「汰換與減盞照明燈具」節能減碳專案，投入成本約 **1,536.67** 萬元，合計節電量約為 **3,371,814** 度，減少之碳排放量約 **1,716.25** 公噸 CO₂e
- ✦ 響應行政院環境保護署推動綠色辦公計 **28** 項措施
- ✦ 與臺北市府工務局公園路燈工程管理處簽署 **7** 株行道樹認養 **3** 年合約

- ✦ 捐助 **71** 家社福機構，金額近 **1,400** 萬元
- ✦ 與中華民國家庭照顧者關懷總會開辦喘息學院課程近 **217** 堂、提供喘息咖啡逾 **20,466** 杯、累計捐款逾 **2,145** 萬元
- ✦ 辦理「長照種子行員」講習課程共計 **29** 場，並輔導行員取得「高齡金融規劃顧問師」專業資格人數達 **290** 人
- ✦ 舉辦 **4** 場合庫講堂，推廣樂活安養長照知識，參加人次共計 **1,629** 名

- ✦ 支持社會培力，獎勵學術研究，累計捐贈逾 **4,300** 萬元
- ✦ 捐助財團法人為台灣而教教育基金會、社團法人小樹傳愛協會及財團法人伊甸社會福利基金會等 3 家偏鄉社福團體共計 **40.53** 萬元
- ✦ 採購地方創生產品逾 **488** 萬元

永續倡議與評比

合庫集團以企業永續發展為承諾，積極落實聯合國永續發展目標（SDGs），每年依循 GRI、SASB、TCFD 等準則編製永續報告書，以提高諮詢透明度及與利害關係人良好溝通。而為積極接軌國際推動永續金融，已遵循 PRI、PRB、PSI 等標準或指引訂定永續金融政策，強化 ESG 策略與營運政策之連結，另亦簽署赤道原則（EP）與承諾依循科學基礎減碳目標（SBTi）訂定中期減碳目標，發揮金融影響力協同客戶邁向低碳轉型。此外，亦積極參與 DJSI、S&P Global、CDP 等國際評比，進以檢視自身 ESG 作為並持續精進。本公司已被納入 S&P Global 年鑑會員、MSCI ESG 指數、英國倫敦「富時社會責任新興市場指數」。

永續倡議或評比

辦理情形

評比結果

聯合國永續發展目標 (SDGs)

合庫集團以企業永續發展為承諾，將 ESG 結合營業政策，並以公司治理、永續金融、客戶承諾、員工照護、環境永續、社會共融等 6 大面向發展永續策略藍圖，同時將 SDGs 以及 ESG 因子納入營運方針，持續精進永續策略與目標，積極透過創新金融商品與服務，發揮金融影響力，相關成果請見  **永續績效**。

科學基礎減碳目標倡議 (SBTi)

2022 年 7 月已承諾 SBTi 訂定中期減碳目標，正依據其投融资目標設定要求，擬定中期減碳目標，預計承諾後 2 年內遞交目標審查。此外，更進一步於 2023 年 7 月承諾淨零。

GRI 永續性報導準則

為提高報告書揭露資訊之透明度，以符合利害關係人之期望，每年依循 GRI 準則編製永續報告書，並參考該準則及 AA1000SES 利害關係人議合標準的 5 大原則，設計利害關係人問卷，了解其所關注之重大主題後，擬定相關因應措施。

永續會計準則委員會 (SASB) 準則

每年依循 SASB 商業銀行準則揭露 ESG 執行成效，揭露之指標亦辦理第三方驗證。

赤道原則 (EP)

2022 年 3 月完成簽署支持赤道原則，為台灣第一家以金控名義簽署加入之金融機構。

永續倡議或評比

辦理情形

評比結果

責任投資原則
(PRI)

責任銀行原則
(PRB)

永續保險原則
(PSI)

面對全球氣候變遷風險，合庫集團積極接軌國際規範推動永續金融，遵循PRI、PRB、PSI等標準或指引，訂定永續金融政策，持續強化ESG策略與營運政策之連結。

-

氣候相關
財務揭露
(TCFD)

本公司2020年12月簽署成為TCFD Supporter，並成立跨子公司之TCFD工作小組，依照其「治理」、「策略」、「風險管理」及「指標與目標」架構，逐步建構集團氣候相關風險之辨識、衡量、監控及報告等管理程序。

2022年TCFD獲英國標準協會(BSI)頒發「Level-5: Excellence」最高等級查核

S&P Global
(CSA)

自2022年起主動回覆CSA問卷，依問卷內容積極精進本公司ESG作為。

2023年鑑會員(Sustainability Yearbook Member)

CDP

自2021年起開始回覆國際非營利組織CDP氣候變遷問卷，透過問卷內容自我檢視企業營運對環境造成之衝擊及所面臨之氣候風險與機會，並擬定相關因應措施。

2022年B List管理等級

MSCI

入選摩根史坦利(MSCI) ESG指數

FTSE Russell

入選英國倫敦「富時社會責任新興市場指數」

Sustainalytics

Medium Risk

CH1 關於合庫金控



1.1 合庫金簡介

合作金庫金融控股股份有限公司（以下簡稱本公司）於 2011 年 12 月 1 日成立，旗下共有合庫銀行、合庫證券、合庫資產管理、合庫票券、合庫人壽、合庫投信、合庫創投等 7 家子公司。本金控集團以合庫銀行為核心事業，1946 年 10 月由臺灣產業金庫改組成為臺灣省合作金庫，歷經民營化及合併中國農民銀行，逐步拓展集團事業，成為全國營業通路據點最多之金控公司。

	成立日期	2011 年 12 月 1 日
	營運總部	中華民國臺北市
	經營理念	主動、靈活、創新
	員工人數	9,642 人
	資產總額	4,476,168 百萬元
	實收股本	140,089 百萬元

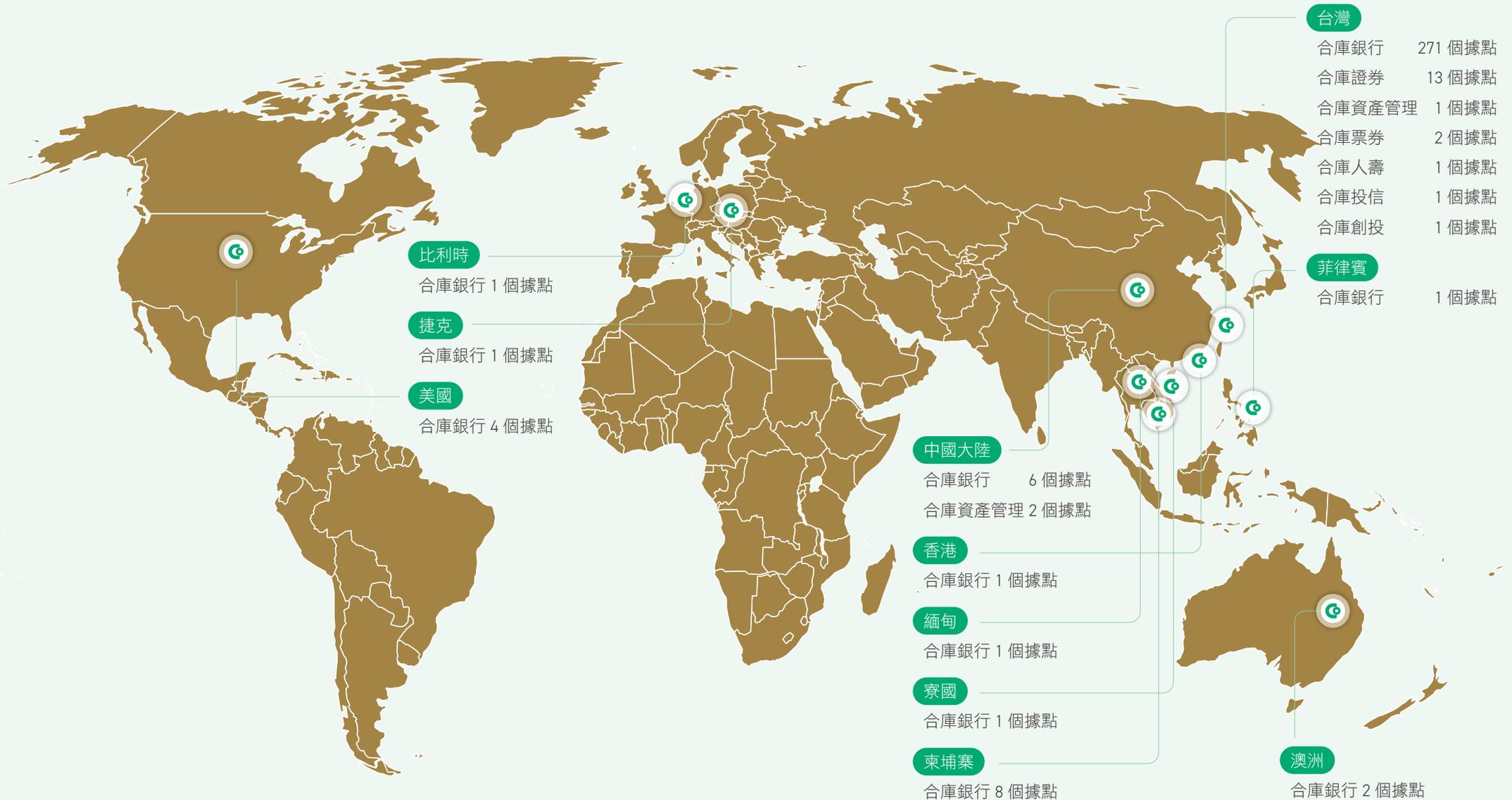
（截至 2022 年 12 月 31 日止）

經營業務



經營據點

合庫金控集團以台灣為營運總部，營運據點橫跨亞、歐、美、大洋等 4 大洲，遍及各主要金融中心，海外布局重點為亞洲國家，並聚焦發展東南亞新興市場國家。截至 2022 年底，合庫全球營運據點共計 318 處，其中國內據點共 290 處，海外據點共 28 處，分布於 11 個國家。



1.2 營業策略與獲利能力

2022 年本公司在廣大客戶基礎及集團綜效發揮下，全年度稅後淨利於公股金控中排名第 1，2022 年度合併稅後淨利達 208.17 億元，稅後每股盈餘 1.45 元，稅後淨值報酬率及稅後資產報酬率分別為 8.98% 及 0.47%，在動盪中仍繳出亮眼成績，未來亦將持續追求卓越成長。

為因應後疫情時代金融環境變化及數位科技浪潮，本公司廣續發展集團數位創新文化，開創求新求變及突破框架之前瞻性思維，定期透過策勵營活動及 CoLAB（創新實驗室）激勵金融科技創新，積極推動數位發展。同時，本公司動態調整國際化發展策略，以「全球化布局、區域化管理、在地化經營」為方針，逐步強化及延伸金融業務觸角，海外據點已達 28 處，並持續增設中，未來將積極強化海外布局，並整合集團資源，提供優質且全方位之金融服務，朝亞洲區域性金融機構目標邁進。此外，本公司持續推廣永續經營理念，積極導入 ISO 國際標準，強化集團永續韌性，發揮金融市場力量，引導企業重視永續議題，並扶持企業長期穩健成長，達成社會與經濟永續發展之目標。



經營績效

	2020 年	2021 年	2022 年
資產總額（百萬元）	4,147,041	4,433,836	4,476,168
負債總額（百萬元）	3,909,359	4,190,958	4,255,405
權益（百萬元）	237,682	242,878	220,763
每股淨值（元）	17.33	17.37	15.38
稅後淨利（百萬元）	17,135	21,212	20,817
員工平均收益額（千元）	5,434	5,668	5,475
員工平均獲利額（千元）	1,799	2,210	2,143
員工福利費用（千元）	16,573,977	18,236,308	17,541,280
資產報酬率（%，稅後）	0.43	0.49	0.47
淨值報酬率（%，稅後）	7.38	8.83	8.98
純益率（%）	33.10	38.98	39.14
稅後每股盈餘（元） ^{註 1}	1.18	1.47	1.45
每股現金股利（元）	0.85	1.00	0.50
每股股票股利（元）	0.20	0.30	0.50
支付所得稅（千元）	4,566,278	2,559,366	3,473,534
捐贈（千元）	332,966	347,695	363,645



經營概況



獲利能力

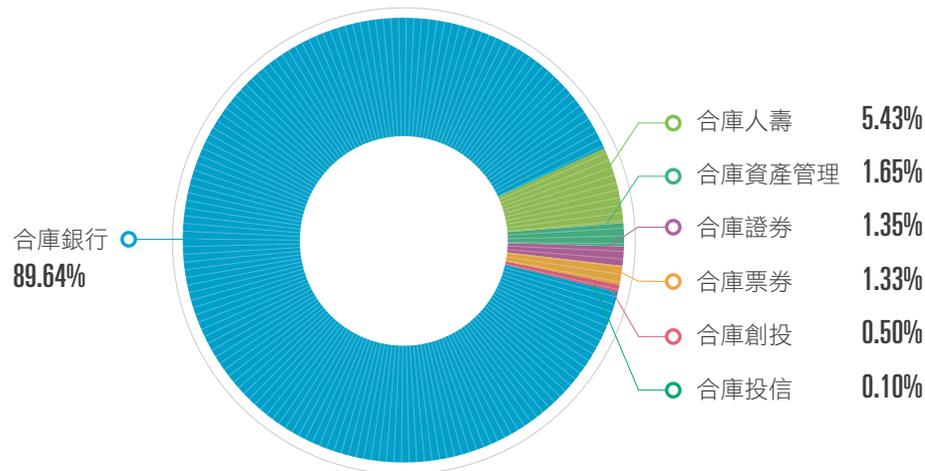


股利配發/ 納稅金額/捐贈

註 1：計算每股盈餘時，無償配股之影響已列入追溯調整。

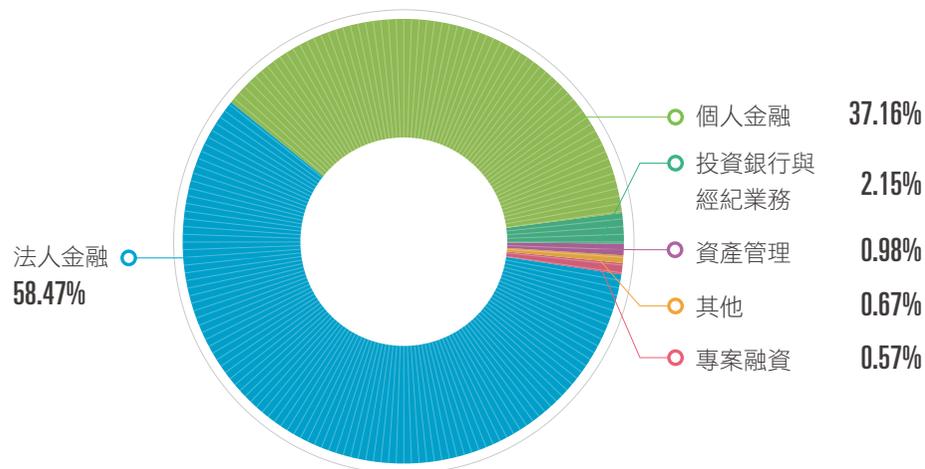
註 2：財務資訊乃節錄自本公司及子公司 2022 年合併財務報告。

2022 年子公司獲利組合



註：2022 年度第 4 季合庫金控法說會資料。

依業務種類區分之收入占比



稅務治理

稅務治理政策

合庫金控因應稅務治理之國際趨勢，訂有「稅務治理政策」及「關係人交易移轉訂價政策」建立企業稅務文化，規範各項稅務事務及管理稅務風險，並以董事會為最高稅務風險管理單位，負責「稅務治理政策」之核定，每年依據國際稅務趨勢重新審視政策並評估修訂之必要性。

合庫金控及集團子公司落實公司治理，依國內及海外各據點在地法規及立法精神，承諾營運遵守稅法，誠實申報及繳納稅款，並妥善運用政府之租稅獎勵政策，以合理節稅。

合庫金控及子公司不採取反避稅之商業方式，拒絕透過免稅天堂或於低稅負區設立據點來降低稅負，嚴禁安排非常規交易及特殊交易架構來操縱損益。

稅務治理的風險管理

稅務遵循風險與控管：合庫金控及子公司皆依循稅務法規辦理申報與繳納，其中營利事業所得稅經委任會計師辦理查核後，再依內部分層負責層級進行陳報。會計處為稅務管理單位，每年固定執行 2 次法令遵循自行查核，確保稅務承辦人員依循內部作業程序與稅法規範，辦理日常稅務申報與繳納、暫繳申報、年度申報繳納與各類所得之申報，並定期向董事會報告稅務管理之執行情形。

稅務法規管理：遇有稅務法規變動時，除會辦相關承辦人員，亦主動詢問同業意見，並與委任會計師共同討論因應對策，適時修正內部作業流程與相關政策，以確保內部作業管理與法規一致。

稅務能力提升：為確保承辦人員熟稔稅務法規，除委任會計師不定期提供最新租稅法令要聞與稅務時事變動資訊外，亦不定期參加外部稅務課程，以提升稅務人員專業素養。

稅務資訊公開：本集團稅務資訊係將經會計師事務所財務報表查核簽證，揭露於官方網站及股東會年報等公開管道。

利害關係人稅務議題之溝通與管理

本公司積極透過各種管道與利害關係人溝通稅務議題，用實際參與稅務倡議等行動來支持改善稅務環境，以強化社會信任，且主動與稅捐稽徵機關討論相關稅務問題並配合查核。

2022 年地區別稅務相關資訊

單位：百萬元

租稅管轄區	主要業務	員工人數(人)	淨收益	稅前淨利	當期所得稅	已繳納所得稅
台灣	銀行、保險、證券、票券、資產管理、投信、創投	9,240	49,425	21,612	3,155	2,867
美國	銀行	65	1,136	1,413	196	173
柬埔寨	銀行	157	1,187	805	139	282
香港	銀行	33	476	465	0	-56
澳洲	銀行	27	309	198	47	91
寮國	銀行	15	119	87	3	3
比利時	銀行	10	151	37	22	22
菲律賓	銀行	12	151	33	0	0
中國	銀行、融資租賃	154	228	-264	7	92

營運據點及主要營運活動

稅收管轄區	主體名稱 (納入合併報表之個體)	主要營運活動
台灣	合庫金控	投資及被投資事業之管理
	合庫銀行	存款、放款、外匯、海外及國際金融、投資、信託、信用卡、電子金融、財富管理、私人銀行
	合庫人壽	人壽保險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險
	合庫證券	經紀、承銷、自營、債券、各類衍生性商品及期貨交易輔助人
	合庫投信	全權委託投資、證券投資信託
	合庫票券	票券、債券、保證
	合庫創投	企業戶長期股權投資
	合庫資產管理	不良債權收購與處理、法拍不動產標購、都市更新及危老重建
	美國	合庫銀行 - 洛杉磯分行
合庫銀行 - 西雅圖分行		存款(美國公民或居民首次存款金額須為 25 萬美元以上)、商業性放款、外匯、國際聯貸、投資有價證券
合庫銀行 - 紐約分行		
合庫銀行 - 休士頓分行		
柬埔寨	合庫銀行 - 金邊分行	美金及柬幣之支票存款、活期存款、定期存款、商業性放款、個人房屋貸款及外匯(進出口、匯兌)
	合庫銀行 - 德他拉支行	
	合庫銀行 - 菩森芷支行	
	合庫銀行 - 暹粒支行	
	合庫銀行 - 市中心支行	
	合庫銀行 - 永盛支行	
	合庫銀行 - 西哈努克支行	
合庫銀行 - 堆谷支行		

稅收管轄區	主體名稱 (納入合併報表之個體)	主要營運活動
香港	合庫銀行 - 香港分行	存款、商業性放款、外匯、國際聯貸、投資有價證券
澳洲	合庫銀行 - 雪梨分行	存款、商業性放款、外匯(進出口、匯兌)、國際聯貸、投資有價證券
	合庫銀行 - 墨爾本分行	
寮國	合庫銀行 - 永珍分行	存款、放款及外匯(進出口、匯兌)
比利時	台灣聯合銀行	國際聯貸、投資有價證券
菲律賓	合庫銀行 - 馬尼拉分行	菲幣(披索)以外之其他外幣銀行業務：投資有價證券、外匯、存款、授信(含國際聯貸及自貸)
中國	合庫銀行 - 蘇州分行	存款、放款及外匯(進出口、匯兌)
	合庫銀行 - 蘇州高新支行	
	合庫銀行 - 天津分行	
	合庫銀行 - 福州分行	
	合庫銀行 - 長沙分行	
	合庫金租賃	租賃、融資租賃、國內外購買租賃財產、租賃財產殘值處理、維修、租賃交易諮詢

2021年及2022年之有效稅率、現金稅率及行業平均值

	2021年	2022年	平均	行業平均值
有效稅率 ^{註1}	20.33%	22.02%	21.18%	20.90%
現金稅率 ^{註2}	10.48%	14.24%	12.36%	21.28%

註1：有效稅率 = 調節後所得稅費用 / 稅前淨利 x 100%。

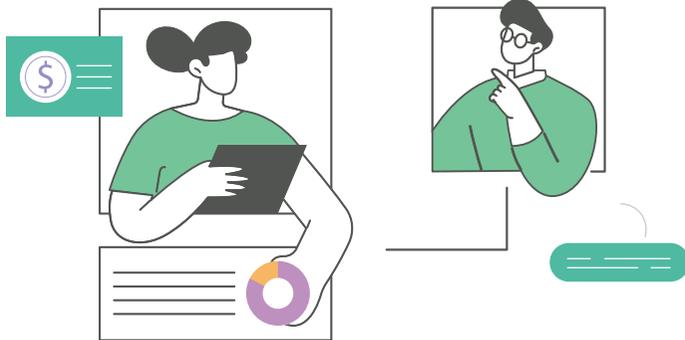
註2：現金稅率 = 支付所得稅 / 稅前淨利 x 100%。

註3：本集團主要營收(90%以上)來自台灣，台灣法定所得稅率為20%，低於全球銀行業的平均有效稅率20.9%，故調節加回時間性差異及免稅所得額前有效稅率低於本國法定稅率，2022年調節加回後有效稅率為22.02%，高於全球銀行業平均值20.9%。

註4：2022年現金稅率高於2021年，因所得稅係於次年度申報及繳納，而2021年度之獲利較2020年度增加，致使2022年支付之所得稅金額較2021年增加。

單位：千元

	2021年	2022年	平均	
稅前淨利(A)	24,428,522	24,386,344	24,407,433	
所得稅費用(B)	3,216,792	3,569,052	3,392,922	
調節項(C)	時間性差異	58,415	-251,601	-96,593
	免稅所得	-1,807,037	-1,548,794	-1,677,916
有效稅率 [(B-C) / A]	20.33%	22.02%	21.18%	
支付所得稅(D)	2,559,366	3,473,534	3,016,450	
現金稅率(D / A)	10.48%	14.24%	12.36%	



參與公協會組織

本集團經營業務皆與金融相關，對外亦參與相關產業之公協會及國內外倡議組織，如中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國信託業商業同業公會及亞洲銀行家協會（Asian Bankers Association, ABA）等，合計 43 個，其中由高階主管擔任理 / 監事有 16 個，期藉由交流與合作共同發揮產業影響力，進而提升永續競爭力。2022 年本公司及各子公司對所參與產業交流與發展之公協會費用支出總計約 3 億 3,101 萬元，其中捐助財團法人中小企業信用保證基金達 3 億 1,372 萬元。

單位：元

	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
中小企業信用保證基金	253,186,300	297,433,868	305,777,867	313,718,580
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	3,924,830	3,518,600	3,663,385	3,618,270
社團法人台灣金融服務業聯合總會	2,500,000	2,500,000	2,500,000	2,500,000
其他	6,482,887	8,714,619	8,210,002	11,175,119
合計	266,094,017	312,167,087	320,151,254	331,011,969
資料覆蓋率	100%	100%	100%	100%

註：本公司過去 4 年無對政治團體及遊說活動有捐款及相關支出。

合庫參與並長期支持銀行公會及台灣循環經濟學會等公協會，2022 年前述公協會積極關心氣候議題並發揮影響力，台灣循環經濟學會舉辦水泥產業、營建產業等淨零趨勢研討會，協助產業界制定減碳營運策略；而銀行公會參酌 TCFD 架構制定氣候風險財務揭露指引，積極推動氣候變遷資訊揭露及辦理壓力測試，合庫亦為銀行公會氣候變遷風險管理專案小組成員，參與研議完成「本國銀行業氣候相關風險管理實務手冊」，合庫於 2022 年度未參與氣候議題相關的遊說活動。

重點關注議題



普惠金融



永續金融



氣候變遷

參與協會

- 社團法人台灣金融服務業聯合總會
- 中小企業信用保證基金

中華民國銀行商業同業公會
全國聯合會

運作情形

- 合庫金控暨銀行董事長雷仲達擔任台灣金融服務業聯合總會理事，該協會 2022 年持續辦理金融服務業教育公益基金，協助清寒學子完成學業，並推動金融相關教育課程。
- 合庫金控總經理陳美足擔任中小企業信用保證基金董事，該基金 2022 年支持推動政府政策，協助受疫情影響之企業渡過難關，另為協助青年創業取得營運資金，積極辦理「青年創業及啟動金貸款信用保證」，落實普惠金融。

合庫金控暨銀行董事長雷仲達擔任中華民國銀行商業同業公會全國聯合會（以下簡稱「銀行公會」）理事長。銀行公會已將赤道原則 4.0 指引重要內容納入會員銀行授信準則，並請各會員銀行配合辦理，期金融業透過資金影響力引導授信企業落實 ESG，鼓勵產業追求永續發展及邁向淨零轉型目標。另銀行公會亦完成氣候變遷相關財務揭露（TCFD）研究指引，並成立專案工作小組，研訂「本國銀行業氣候相關風險管理實務手冊」，提供氣候相關財務資訊揭露建議，並規範銀行業者於 2023 年起，每年 6 月底前辦理前 1 年度氣候風險相關財務揭露，協助銀行業者鑑別氣候風險及早因應，掌握永續商機。

2022 年支出

316,218,580 元

3,618,270 元

信用評等

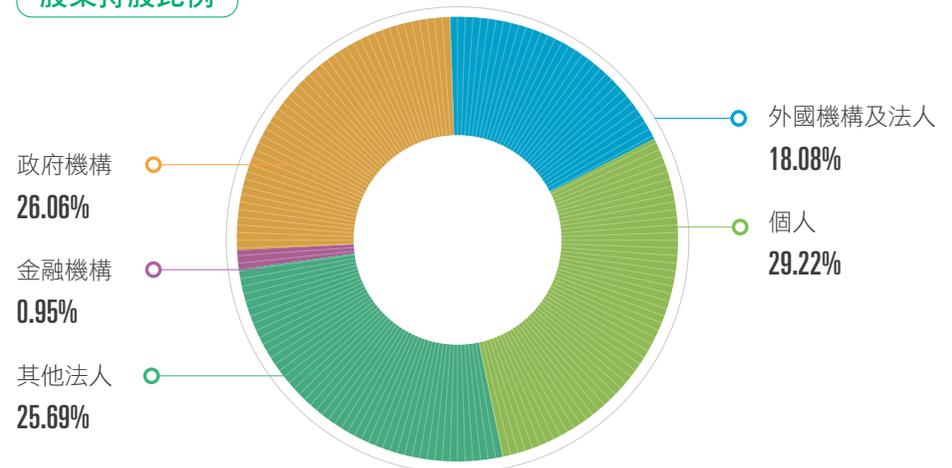
依據國內外信用評等機構發布之信用評等報告，本集團在台灣銀行業中擁有良好的市場地位與穩固的企業基礎，另子公司合庫銀行的資本水準在強健等級，且資金來源與流動性結構分別為強健及允當等級，評等展望皆維持「穩定」，顯示本集團具備優異之市場競爭優勢與公司治理表現，值得客戶及投資人信賴。

公司	信評機構	短期信用評等	長期信用評等	評等展望
合庫金控	標普全球評級	A-2	BBB	穩定
	中華信用評等	twA-1+	twAA-	穩定
合庫銀行	標普全球評級	A-1	A+	穩定
	中華信用評等	twA-1+	twAAA	穩定
合庫證券	中華信用評等	twA-1+	twAA-	穩定
合庫資產管理	中華信用評等	twA-1	twA+	穩定
合庫票券	惠譽國際	F1+ (twn)	AA+ (twn)	穩定
合庫人壽	中華信用評等	-	twAA-	穩定

股東結構

本公司為依據「金融控股公司法」、「公司法」等相關法令成立之金控公司，各項公司治理及營運管理事務，悉依法令規範及公司訂定之章程執行辦理。本公司最大股東為財政部（持股占比 26.06%），除財政部外無其他政府單位持股，其他主要股東亦有中華郵政、臺灣菸酒、中華民國農會等國內外企業及法人機構，股東結構穩定，且無發行特別股。本公司每年中召開股東常會，報告公司營業相關概況，並就財務報表、盈餘運用分派、規章修訂等事項進行討論。

股東持股比例



(截至 2023 年 4 月 18 日停止過戶日)



CH2 永續發展治理



2.1 永續策略與願景

因應國際永續發展趨勢與氣候變遷所帶來的風險，合庫集團以企業永續發展為承諾，訂定「永續經營政策」、「永續金融政策」、「永續發展實務守則」，作為各子公司掌握 ESG 風險與機會之最高指導原則，並將 ESG 結合營業政策，以公司治理、永續金融、客戶承諾、員工照護、環境永續、社會共融等 6 大面向發展永續策略藍圖，並將聯合國永續發展目標 (SDGs)、台灣永續發展目標及 ESG 因子納入營運方針，持續精進永續策略與目標，積極透過創新金融商品與服務，發揮金融影響力，與利害關係人共同追求經濟、環境及社會共融。

2.2 永續經營委員會

為落實企業永續發展，持續接軌國際永續趨勢，本公司成立永續經營委員會，並設置專責之「永續辦公室」協助委員會運作，綜理推動集團永續發展政策、制度及計畫等，並定期向董事會報告執行成果。

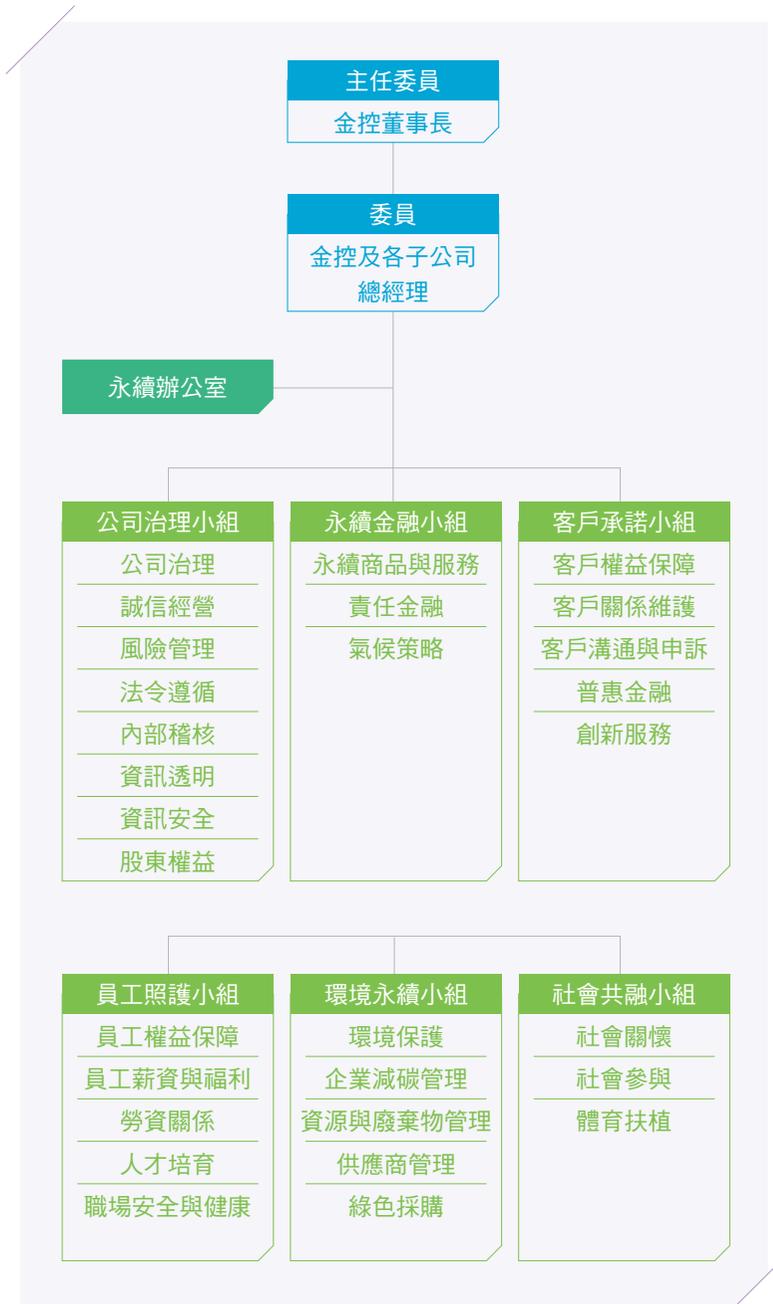
永續經營委員會由金控董事長擔任主任委員、金控及各子公司總經理擔任委員，下設公司治理、永續金融、客戶承諾、員工照護、環境永續以及社會共融 6 大執行小組，並由副總經理之一級主管擔任小組召集人。各小組均設定具體可衡量之短、中、長期目標，針對各項永續目標追蹤執行進度，並滾動式調整執行方案，且每年至少 1 次向永續經營委員會及董事會報告，期透過由上而下、系統化的管理方式，有效推動永續發展，持續為利害關係人創造永續價值。本公司永續發展執行成果及短、中、長期目標等永續發展相關事項業陳報 2022 年 6 月 1 日永續經營委員會及 2022 年 6 月 27 日董事會。

2022 年永續經營委員會共召開 3 次會議，議案包括訂定小組年度目標、追蹤目標與其他專案執行情形、審議 ESG 政策與規章等，主任委員與各委員均常態性列席董事會，適時與董事會溝通永續議題。

2022 年永續經營委員會及 6 大執行小組向董事會報告永續發展相關事項共計 6 次，由董事會同意通過之議案包括：

1. 2022 年 2 月 21 日修訂 ESG 相關管理方針、政策及守則。
2. 2022 年 2 月 21 日以金控名義簽署赤道原則。
3. 2022 年 6 月 27 日本公司承諾科學基礎減碳目標倡議 (SBTi) 訂定中期減碳目標，預計 2 年內提交目標審核。
4. 2022 年 6 月 27 日及 2022 年 10 月 24 日陳報本公司「上市櫃公司永續發展路徑圖」溫室氣體盤查規劃。
5. 2022 年 6 月 27 日陳報本公司永續發展執行成果及短、中、長期目標之訂定。
6. 2022 年 12 月 26 日訂定本公司中長期減碳目標。

前述議案均由董事於會議中提出相關建議後通過，以精進本公司永續發展執行成效。



2.3 重大主題與利害關係人議合

利害關係人溝通

永續發展之宗旨是在創造股東利益及精進客戶服務的同時，亦能促進環境面、經濟面和社會面和諧發展。因此，本公司追求永續發展之首要步驟，即為辨識內外部之利害關係人，進一步瞭解其所關切之議題，並於「永續發展」網頁設置「利害關係人」專區，透過透明、暢通的溝通管道，蒐集利害關係人關注之永續主題，且以本報告書揭露相關資訊，以即時回應與採取適當之因應措施。2022年辦理有助於利害關係人瞭解聯合國永續發展目標以及我國永續發展政策之活動共51場、7,886人參與。



公司名稱	董監事與高階管理人員		員工		企業客戶		其他		合計	
	活動場次	參與人數	活動場次	參與人數	活動場次	參與人數	活動場次	參與人數	活動場次	參與人數
合庫金控	2	450	2	233	0	0	4	1,600	8	2,283
合庫銀行 ^註	7	1,111	17	1,759	3	1,500	1	5	28	4,375
合庫人壽	0	0	1	235	0	0	0	0	1	235
合庫證券	0	0	8	870	0	0	0	0	8	870
合庫票券	1	8	5	115	0	0	0	0	6	123
合計	10	1,569	33	3,212	3	1,500	5	1,605	51	7,886

註：合庫銀行每年定期舉辦永續發展相關之教育訓練，針對董監事、高階主管、員工及企業客戶訂定培育計畫，訓練課程包含永續發展趨勢、拓展永續貸款業務、能源暨環境系統教育訓練及中小企業永續金融轉型共識營等。

本公司依循 AA1000 SES (AA1000 Stakeholder Engagement Standards) 利害關係人議合標準之 5 大原則 - 依存度、責任、影響力、代表性及多樣性，鑑別出員工、股東 / 投資人、客戶、供應商、社區、政府與主管機關、媒體、學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會等 8 大類對營運最具影響力及相關性之利害關係人，其重要性說明如下：



本公司對利害關係人建立相應之議合方式與管道，持續溝通，傾聽意見與回饋，每年度亦定期向董事會陳報與利害關係人之溝通實績。

2022 年與利害關係人溝通頻率與實績				
利害關係人	優先關注議題	特定窗口與聯繫方式	議合管道	溝通頻率 & 實績
 員工	法令遵循 資訊安全 風險管理 綠色營運 客戶權益維護	聯絡窗口：合庫金控人資處陳組長 電話：(02) 2173-8888 分機 3011	<ul style="list-style-type: none"> 成立企業工會，簽訂團體協約，定期舉行勞資會議、職工福利委員會與職業安全衛生委員會。 設置員工意見箱，提供勞資雙方交流管道。 設置員工申訴專區及性騷擾申訴專線。 官方網站設置檢舉信箱與電話。 	<ul style="list-style-type: none"> 各子公司均召開 4 次勞資會議。 職業安全衛生講習班教育訓練受訓人次達 8,621 人。 合庫銀行及合庫證券續簽訂團體協約。
 股東 / 投資人	永續金融 數位金融 客戶權益維護 普惠金融 資訊安全	發言人 姓名：周俊隆 職稱：副總經理 電話：(02) 2173-8888 電子郵件信箱：spokesman@tcfhc.com.tw 代理發言人 姓名：呂瑞齡 職稱：副總經理 電話：(02) 2173-8888 電子郵件信箱：spokesman@tcfhc.com.tw 股務代理機構 名稱：元大證券股份有限公司 地址：台北市大同區承德路三段 210 號地下 1 樓 電話：(02) 2586-5859	<ul style="list-style-type: none"> 每年召開股東會。 每季召開法人說明會。 每月公布營運績效。 定期於中英文官方網站之投資人專區，公告經營概況、財務資訊及公司動態。 定期 / 不定期於公開資訊觀測站揭露應公告事項。 官方網站設置利害關係人溝通專區，提供聯絡窗口電話及電子郵件信箱。 官方網站永續發展專區設置意見回饋表。 	<ul style="list-style-type: none"> 共召開 1 次股東會、4 次法人說明會。 共發布 120 則中英文重大訊息、19 則公告。

2022 年與利害關係人溝通頻率與實績

利害關係人	優先關注議題	特定窗口與聯繫方式	議合管道	溝通頻率 & 實績
 客戶	客戶權益維護 數位金融 資訊安全 法令遵循 永續金融 氣候變遷風險管理	合庫金控 電話：(02) 2173-8888 網站：https://www.tcfhc.com.tw 合庫銀行 電話：0800-033-175 或 (04) 2227-3131 網站：https://www.tcb-bank.com.tw 合庫證券 電話：(02) 2752-8000 網站：https://www.tcfhc-sec.com.tw 合庫票券 電話：(02) 2522-1656 網站：https://www.tcb-bills.com.tw 合庫資產管理 電話：(02) 2382-0868 網站：https://www.coamc.com.tw 合庫投信 電話：(02) 2181-5999 網站：https://www.tcb-am.com.tw 合庫創投 電話：(02) 2395-2115 網站：https://www.tcfhc-vc.com.tw 合庫人壽 電話：0800-033-133 網站：https://my.tcb-life.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> 於官方網站提供客戶產品資訊，以獲取金融訊息及業務諮詢管道。 設立 24 小時免費客服專線、客戶服務電子信箱及申訴管道。 為善盡對客戶個人資料之保密職責，訂定客戶資料保密措施，並置於官方網站首頁及依主管機關指定之方式揭露或公告予客戶週知。 為維護客我關係，持續舉辦投資理財講座。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行服務績效評核滿意度達 92%。 合庫銀行財富管理客戶滿意度達 94.95%。 合庫證券客服電話滿意度達 100%。 合庫人壽客服滿意度達 97.71%。 舉辦 290 場次投資理財講座共約 5,675 人次參加。 
 供應商	資訊安全 數位金融 普惠金融 法令遵循 永續金融	聯絡窗口：合庫金控行政處施副處長 電話：(02) 2173-8888 分機 3205 聯絡窗口：合庫金控行政處總務組方組長 電話：(02) 2173-8888 分機 3260	<ul style="list-style-type: none"> 金額達 100 萬元以上之採購案件，供應商應簽署「供應商企業社會責任及環境永續條款承諾書」。 	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年完成簽署者計 347 件。

2022 年與利害關係人溝通頻率與實績

利害關係人	優先關注議題	特定窗口與聯繫方式	議合管道	溝通頻率 & 實績
 社區	普惠金融 法令遵循 氣候變遷風險管理 公司治理 數位金融	聯絡窗口：合庫金控行政處 電話：(02) 2173-8888 網站：https://www.tcfhc.com.tw 電子郵件信箱：pr@tcfhc.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> • 每年舉辦寒冬送暖及扶植基層體育活動。 • 每年參與公益活動、學術活動、公益路跑，辦理公益捐助等活動。 • 推廣長照政策，舉辦合庫講堂、喘息學院課程、沉浸式音樂劇及照顧生活策展，並長期發行公益護照，鼓勵同仁參與公益活動。 • 每年投入資源培養桌球、棒球、羽球國手，支持體育活動。 	<ul style="list-style-type: none"> • 全集團捐助 71 家社福團體，金額約 1,400 萬元。 • 舉辦 4 場合庫講堂 - 樂活安養 · 退休理財論壇、24 堂喘息學院課程、沉浸式音樂劇「哈囉！呼叫星隊友」及生活展「未來！請回答」共 6 場次。 • 合庫球隊派員參與國內外公開體育賽事共 45 場。
 政府與 主管機關	永續金融 訓練與發展 人權平等	聯絡窗口：合庫金控行政處 電話：(02) 2173-8888 網站：https://www.tcfhc.com.tw 電子郵件信箱：pr@tcfhc.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守法令規範，配合主管機關監理與查核。 • 遵循主管機關政策，參與其所舉辦之各項會議。 	<ul style="list-style-type: none"> • 完成董事會及功能性委員會內部評估作業。 • 訂有「董事與高階管理階層遵循誠信經營政策聲明書」，2022 年度本公司及各子公司全體董事、高階管理階層共計 108 位已完成簽署，簽署率 100%。 • 入選公司治理 100 指數、就業 99 指數與高薪 100 指數。 • 合庫銀行、合庫證券、合庫投信、合庫人壽每年定期揭露機構投資人盡職治理報告於其官方網站。
 媒體	公司治理 誠信經營 數位金融 資訊安全 客戶權益維護	聯絡窗口：合庫金控行政處 電話：(02) 2173-8888 網站：https://www.tcfhc.com.tw 電子郵件信箱：pr@tcfhc.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> • 定期舉辦法說會，提升財務營運資料透明度。 • 不定期辦理記者會、公司產品及活動廣告文宣發布。 • 不定期應媒體邀約，安排發言人受訪及提供相關新聞稿。 	<ul style="list-style-type: none"> • 舉辦 4 場法說會。 • 自行發布新聞稿共 133 則，詳見合庫金控官方網站  新聞中心。
 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會	永續金融 法令遵循 訓練與發展 氣候變遷風險管理 綠色營運	聯絡窗口：合庫金控行政處 電話：(02) 2173-8888 網站：https://www.tcfhc.com.tw 電子郵件信箱：pr@tcfhc.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> • 不定期參與或舉辦論壇及學術研討會，透過意見交流以即時掌握金融業發展趨勢。 • 每年參與公協會組織定期舉辦之會議及論壇，以即時掌握主管機關法規變動情形，確保營運之合規性。 	<ul style="list-style-type: none"> • 共參加 43 家公協會組織。

重大主題鑑別

本公司整合組織風險管理之精神於永續重大主題鑑別流程，依循 2021 年版 GRI 永續準則，每年參考國內外金融產業發展趨勢及標竿企業關注之重大主題，同時檢視營運現況，以永續性、重大性、完整性及利害關係人包容性之 4 大原則出發，邀請永續經營委員會 6 大執行小組成員討論及彙整外部利害關係人建議，綜合考量財務及非財務之雙重重大性原則，進以評估重大主題對於經濟、環境和人群（包含人權）之正負面衝擊程度，作為鑑別 2022 年重大主題之依據，並呼應聯合國永續發展目標（SDGs）。此外，重大主題評估結果會列入各子公司經營考核項目，使各子公司將重大主題融入企業風險管理（Enterprise Risk Management, ERM）中。

重大主題鑑別流程



參考 GRI、SASB、TCFD、DJSI 等國際永續準則及評比、聯合國永續發展目標（SDGs）及國內外同業永續報告書與產業關注之主題，辨別 17 項永續議題。

由永續辦公室於公司內部發送「永續議題衝擊程度問卷」，蒐集 6 大執行小組之專業見解，透過量化正負面衝擊之發生機率與規模，統計 17 項永續議題分別對經濟、環境和人群（包含人權）之衝擊程度^{註2}，並綜合小組成員之評估意見進行結果分析。

由永續辦公室向 8 類高度相關之利害關係人發送「永續議題關注程度問卷」，針對各利害關係人對議題之關注程度，將結果進行 1-5 分之評分量化後加以分析。

永續辦公室內部討論並考量公司整體營運概況，另參考正負面衝擊程度問卷及利害關係人關注程度問卷結果，依重要性分數高低排序鑑別 12 項永續議題作為本年度重大主題。

針對 12 項重大主題，由永續經營委員會及內部管理階層確認其重要性及應考量之邊界範圍，確保資訊揭露的完整性與透明性，並將評估結果陳報至董事會。

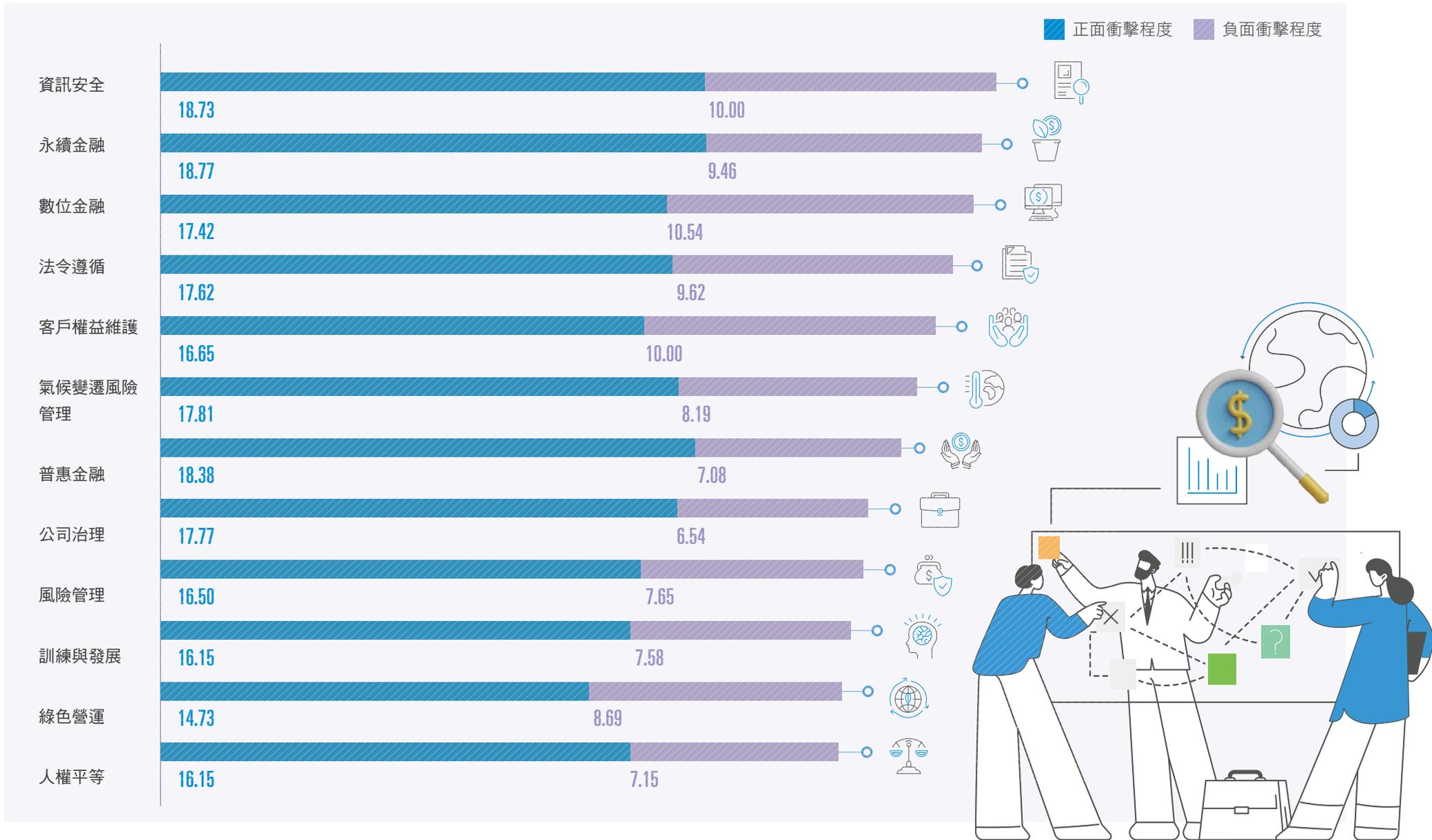
重大主題分析結果納入永續報告書，陳報永續經營委員會通過後提交董事會審議，以確保資訊充分揭露且忠實表達本公司 ESG 落實情形，以利與 8 類利害關係人有效溝通。

註 1：衝擊程度問卷：回收 26 份有效問卷，填答者包含公司治理、永續金融、客戶承諾、員工照護、環境永續、社會共融 6 大小組、永續辦公室與其他高階主管。

註 2：依據 GRI 永續準則 2021 年版對於衝擊評估分為正面衝擊及負面衝擊。正面衝擊評估面向為發生機率及影響規模與範圍，負面衝擊評估面向為發生機率及嚴重程度。

註 3：關注程度問卷：客戶 56 份、員工 216 份、政府與主管機關 3 份、股東 / 投資人 18 份、供應商 8 份、社區 20 份、媒體 3 份、學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會 19 份。經本公司統計，外部利害關係人所關注之重大主題依分數排序前 5 名依序為永續金融、普惠金融、法令遵循、數位金融、客戶權益維護。

重大主題衝擊程度結果



重大主題與管理方針

合庫針對鑑別出的重大主題訂定管理方針，藉由政策落實、資源投入及績效管理，確保有效控管重大主題對於營運本身及各利害關係人的衝擊。

2022 年重大主題影響範疇

重大主題	對合庫的意義	主要衝擊利害關係人	影響範疇	受影響之外部利害關係人及面向	
 資訊安全	保護交易與機密資訊安全，設置資訊與網路安全管理策略，確保客戶權益與集團聲譽。	<ul style="list-style-type: none"> * 金控及各子公司 * 員工 * 股東 / 投資人 	<ul style="list-style-type: none"> * 客戶 * 政府與主管機關 * 媒體 	<ul style="list-style-type: none"> * 營運 * 產品 / 服務 	<ul style="list-style-type: none"> * 社會 * 消費者 / 最終用戶
 永續金融	發揮金融核心影響力，引導資金流向永續發展產業或項目，提升金融商品與服務對環境與社會之效益，並逐漸針對 ESG 風險建立評估機制。	<ul style="list-style-type: none"> * 金控及各子公司 * 股東 / 投資人 * 客戶 * 社區 	<ul style="list-style-type: none"> * 政府與主管機關 * 媒體 * 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會 	<ul style="list-style-type: none"> * 營運 * 產品 / 服務 * 供應鏈 	<ul style="list-style-type: none"> * 環境 * 社會 * 消費者 / 最終用戶
 數位金融	因應數位金融轉型浪潮，建置數位化金融系統，使金融商品與服務得以便利與普及。	<ul style="list-style-type: none"> * 金控及各子公司 * 股東 / 投資人 * 客戶 * 社區 	<ul style="list-style-type: none"> * 政府與主管機關 * 媒體 * 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會 	<ul style="list-style-type: none"> * 營運 * 產品 / 服務 	<ul style="list-style-type: none"> * 環境 * 社會 * 消費者 / 最終用戶
 法令遵循	落實法規遵循可降低營運風險及避免遭受裁罰，以利推展業務，擴大營運規模。	<ul style="list-style-type: none"> * 金控及各子公司 * 員工 * 股東 / 投資人 * 客戶 * 供應商 	<ul style="list-style-type: none"> * 社區 * 政府與主管機關 * 媒體 * 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會 	<ul style="list-style-type: none"> * 營運 * 供應鏈 * 產品 / 服務 	<ul style="list-style-type: none"> * 環境 * 社會 * 消費者 / 最終用戶 * 外部人員 (如供應鏈、承包商)
 客戶權益維護	重視顧客隱私權、系統化管理與分析客戶對金融商品與服務之回饋，以提升客戶滿意度，維持市場競爭優勢。	<ul style="list-style-type: none"> * 金控及各子公司 * 員工 * 股東 / 投資人 * 客戶 	<ul style="list-style-type: none"> * 政府與主管機關 * 媒體 * 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會 	<ul style="list-style-type: none"> * 營運 * 產品 / 服務 	<ul style="list-style-type: none"> * 消費者 / 最終用戶

重大主題	對合庫的意義	主要衝擊利害關係人	影響範疇	受影響之外部利害關係人及面向
 氣候變遷風險管理	極端氣候對金融體系構成之實體及轉型風險日漸顯現，企業除須鑑別、評估與管理氣候變遷風險外，更須結合業務策略始能因應氣候變遷所帶來之風險與機會。	<ul style="list-style-type: none"> * 金控及各子公司 * 客戶 * 員工 * 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會 	<ul style="list-style-type: none"> * 營運 * 產品 / 服務 * 供應鏈 	<ul style="list-style-type: none"> * 環境 * 消費者 / 最終用戶 * 外部人員 (如供應鏈、承包商)
 普惠金融	推出具包容性之金融商品與服務，使社會各階層都能享有公平之金融服務或資源。	<ul style="list-style-type: none"> * 金控及各子公司 * 客戶 * 員工 * 供應商 * 股東 / 投資人 	<ul style="list-style-type: none"> * 產品 / 服務 	<ul style="list-style-type: none"> * 社會 * 消費者 / 最終用戶
 公司治理	良好的公司治理為永續發展之基石，可強化企業營運之穩定度與透明度，提升企業長期競爭力。	<ul style="list-style-type: none"> * 金控及各子公司 * 政府與主管機關 * 股東 / 投資人 * 媒體 	<ul style="list-style-type: none"> * 營運 * 產品 / 服務 * 供應鏈 	<ul style="list-style-type: none"> * 社會 * 消費者 / 最終用戶 * 外部人員 (如供應鏈、承包商)
 風險管理	為因應金融環境變動、各類新興風險及經營危機，訂定適當之風險管理政策，建立有效之風險管理機制，確保企業健全經營、永續發展。	<ul style="list-style-type: none"> * 金控及各子公司 * 政府與主管機關 * 股東 / 投資人 * 媒體 * 客戶 	<ul style="list-style-type: none"> * 營運 * 產品 / 服務 * 供應鏈 	<ul style="list-style-type: none"> * 社會 * 消費者 / 最終用戶 * 外部人員 (如供應鏈、承包商)
 訓練與發展	人才是企業最重要之資產，培育員工及協助員工職涯發展亦為落實永續經營之根本。	<ul style="list-style-type: none"> * 金控及各子公司 * 政府與主管機關 * 員工 * 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會 * 股東 / 投資人 	<ul style="list-style-type: none"> * 營運 	<ul style="list-style-type: none"> * 社會
 綠色營運	配合國家 2050 淨零碳排政策及氣候變遷之風險與機會，採取減緩及調適措施，減少溫室氣體排放以降低對環境之衝擊。	<ul style="list-style-type: none"> * 金控及各子公司 * 政府與主管機關 * 員工 * 供應商 * 股東 / 投資人 	<ul style="list-style-type: none"> * 營運 * 供應鏈 	<ul style="list-style-type: none"> * 環境 * 社會 * 外部人員 (如供應鏈、承包商)
 人權平等	落實性別平等，禁止歧視及維護工作權，是企業保障人權之責任及國際重視之基本原則。	<ul style="list-style-type: none"> * 金控及各子公司 * 客戶 * 員工 * 政府與主管機關 	<ul style="list-style-type: none"> * 營運 * 供應鏈 	<ul style="list-style-type: none"> * 社會 * 外部人員 (如供應鏈、承包商)

2022 年重大主題衝擊管理說明

重大主題	正面影響	潛在 / 實際負面衝擊	提出申訴和尋求補救的管道	補救措施	內部流程改善及追蹤方式
 資訊安全	加強資訊安全防護網與員工資安意識，避免駭客入侵、客戶隱私外洩，以保障利害關係人權益及公司重要營運資訊。	資訊洩露、失竊或遺失客戶資料，損害利害關係人隱私權，或使利害關係人暴露勒索風險，可能違反法令，使公司面臨訴訟風險。	<ul style="list-style-type: none"> 員工申訴信箱、內部溝通管道。 24 小時免費客服專線、客戶服務電子信箱及申訴管道。 檢舉專線電話及電子郵件信箱。 官網設置利害關係人專區並提供相對應的聯絡管道。 	<ul style="list-style-type: none"> 新訂「個人資料保護管理政策」。 依內部相關作業要點及時應變、通報與預防，倘造成客戶權益受損或影響營運，則於時限內通報主管機關。 員工進行個資保護與資訊安全教育訓練，加強其防護意識。 向違反資訊安全或保密協議條款之供應商求償。 對缺失所涉人員將依員工獎懲制度議懲。 	<ul style="list-style-type: none"> 召開電腦資安事件應變小組（CSIRT 小組）會議，追蹤及檢討資安事件，強化與落實各單位資安應變機制有效性。 於金控法遵長召集之「個人資料保護管理小組」進行個資保護相關事件之檢討及監督。 每半年執行 1 次營運不中斷演練。
 永續金融	秉持金融影響力關注 ESG 議題，透過多元化業務，引導資金流向永續發展產業或項目，降低對環境、人權等衝擊，進而落實永續發展目標。	投融資決策過程若缺乏 ESG 因子，可能誤判標的長期價值而導致財務損失，且間接造成環境、勞工權益等負面影響。	<ul style="list-style-type: none"> 員工申訴信箱、內部溝通管道。 24 小時免費客服專線、客戶服務電子信箱及申訴管道。 官網設置利害關係人專區並提供相對應的聯絡管道。 	加強員工 ESG 教育訓練與專業能力，降低投融資決策中誤判 ESG 因子之風險。	<ul style="list-style-type: none"> 融資： 徵授信過程中納入 ESG 精神，降低融資決策過程中涉及之 ESG 風險，另亦定期辦理覆審及追蹤考核，加強貸後管理以維護債權。 投資： 定期檢視投資標的，經由外部資訊如公開資訊觀測站、永續報告書、信評機構 ESG 報告等，掌握其綠色金融執行情形。若被投資公司發生違背 ESG 精神之情事，將經會議討論是否繼續持有或進行處分。
 數位金融	建置數位化金融系統、優化服務流程及作業效率、減少紙張使用而降低碳排放量、增進金融服務觸及率、提升客戶數位服務體驗。	技術風險提高，如因資訊科技系統發生技術故障，導致行情中斷、交易停滯、轉帳不暢，或在容量、運作等方面不能保障交易業務正常進行，而危害客戶權益。	<ul style="list-style-type: none"> 24 小時免付費客服專線、客戶服務電子信箱及申訴管道。 營業時間內可尋求營業據點人員協助。 	<ul style="list-style-type: none"> 子公司訂有營運不中斷緊急應變措施，當系統發生異常時，立即通報對應窗口處理，聯繫相關廠商查明原因並排除異常狀況。 問題根源確認後即與業管單位研擬補救措施。 	<ul style="list-style-type: none"> 指派專責人員不定時檢視系統營運，並與對應窗口保持連繫，以因應異常情況發生時可立即處理。 加強資訊相關人員專業知識與能力。 設備與系統定期保養、檢查、更新、維護，或提升硬體設備。

重大主題	正面影響	潛在 / 實際負面衝擊	提出申訴和尋求補救的管道	補救措施	內部流程改善及追蹤方式
 法令遵循	<p>遵守法規可降低營運風險，並避免遭受裁罰、保護自然環境和利害關係人權益。</p>	<p>因違法事件而損害利害關係人之人權，或環境違法事件造成環境汙染等負面影響，甚至遭受主管機關裁罰。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 員工申訴信箱。 24 小時免費客服專線、客戶服務電子信箱及申訴管道。 檢舉專線電話及電子郵件信箱。 官網設置利害關係人專區並提供相對應的聯絡管道。 	<ul style="list-style-type: none"> 針對各具體裁罰事件，個案檢討缺失事項並加以改善。 相關法令遵循缺失納入對子公司法令遵循制度執行情形考核內容。 對缺失所涉人員將依員工獎懲制度議懲。 	<ul style="list-style-type: none"> 發現有重大違反法令時，應即時通報董事，並每半年就法令遵循事項，提報審計委員會及董事會，就法令遵循重大缺失或弊端分析原因、可能影響及提出改善建議。 於每季召開之「法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐工作小組」及每半年之「法令遵循委員會」中追蹤辦理改善情形。
 客戶權益維護	<p>提供完善客戶溝通機制，即時了解客戶對金融商品與服務之回饋，保障客戶權益不受損害。</p>	<p>若無公平待客，或未了解客戶需求可能因作業流程或服務而影響顧客權益，進而造成客戶不信任。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 24 小時免費客服專線、客戶服務電子信箱及申訴管道。 營業據點設置顧客意見箱。 業管單位或營業據點指定客訴專責人員或主管，以作即時妥適之處理。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期辦理員工教育訓練，並蒐集、彙整客訴案例以加強教育訓練及宣導。 將客訴案件處理納入績效評核，以強化客訴處理品質及預防發生。 受理申訴案件，除通知客戶初步處理情形外，亦瞭解申訴事件原委，再依案件風險程度及情節輕重，採取適當之處置措施。 	<ul style="list-style-type: none"> 設置「消費者保護暨公平待客推動委員會」，負責制定及監督「公平待客原則政策」與「公平待客原則策略」，針對客訴與金融消費爭議案件之檢討、改善情形及公平待客精進措施等議案進行審議，並提報常董會。 定期彙整留言案件，並依各業管單位分析之原因及檢討改善方案予以彙整陳報。 定期追蹤業管單位對「消費者保護暨公平待客推動委員會」決議事項執行情形。
 氣候變遷風險管理	<p>評估氣候變遷帶來的財務衝擊，並即早投入資源發展永續金融產品，可改善暖化問題、推動市場永續進程、發展永續相關新興商業模式。</p>	<p>未即早對氣候變遷進行評估與採取相關行動，導致公司面臨氣候相關財務損失，且間接促成暖化加劇、極端氣候惡化、生物滅絕危機等。</p>	<p>官網設置利害關係人專區並提供相對應的聯絡管道。</p>	<p>進行重大氣候風險之辨識、評估及因應，並訂有「高污染及高碳排行業」限額。</p>	<p>按月監控及陳報「高污染及高碳排行業」暴險情形，並按季陳報風險管理委員會、審計委員會及董事會。</p>

重大主題	正面影響	潛在 / 實際負面衝擊	提出申訴和尋求補救的管道	補救措施	內部流程改善及追蹤方式
 普惠金融	保障各族群獲得金融服務的權益並推出包容性金融商品，促進社會公平與實現包容性成長。	弱勢族群無法取得可負擔的金融服務，或無障礙設施不足造成行動不便人士權益受損。	<ul style="list-style-type: none"> 各營業據點。 24 小時免費客服專線。 官網留言信箱。 	<ul style="list-style-type: none"> 新訂「普惠金融政策」。 持續積極遵循銀行業金融友善服務準則，提供身心障礙人士金融友善服務及弱勢族群可負擔金融服務解決方式。 與保險公司合作推展「微型傷害保險」及「小額終老保險」，使特定身分或經濟弱勢族群取得基本保障。 	<ul style="list-style-type: none"> 強化金融友善教育訓練，建立重視金融友善服務之企業文化。 每年統計金融友善服務措施執行情形，並針對需改善之無障礙設施依相關規定優化。
 公司治理	結合公司治理架構及「公司章程」、「公司治理實務守則」等依法令規範和營運實務制定之治理章程，以建立良好公司治理制度與運作。	董事會及各功能性委員會管理不佳，導致營運與業務發展決策錯誤、公司財務損失、客戶權益受損等負面影響。	<ul style="list-style-type: none"> 員工申訴信箱。 24 小時免費客服專線、客戶服務電子信箱及申訴管道。 檢舉專線電話及電子郵件信箱。 官網設置利害關係人專區並提供相對應的聯絡管道。 	<ul style="list-style-type: none"> 已制訂相關法規章程，據以遵循。 定期對本集團高階主管及全體同仁進行相關教育訓練，另適當安排董事進修，參加涵蓋公司治理主題相關之財務、風險管理、商務、法務、會計或內部控制制度等內容之專題講座、研討會、座談會或進修課程。 	<ul style="list-style-type: none"> 董事會及功能性委員會每年執行內部績效評估，並至少每 3 年委由外部專業獨立機構或專家學者團隊執行評估，內外部績效評估結果將於次一年度 3 月底前提報董事會。 誠信經營委員會及薪資報酬委員會之會議紀錄皆提報本公司董事會備查。 本公司每半年辦理「審計委員會與內部稽核主管溝通座談會」及「負責人(董事)與內部稽核人員座談會」。
 風險管理	建立有效之風險管理機制，可確保危機發生時快速回穩、保障資產安全，並維護金融市場穩定。	未提前做好風險管理可能會造成客戶權益受損，公司面臨財務損失、營運危機、信譽受損或其他難以衡量之負面影響。	<ul style="list-style-type: none"> 員工申訴信箱。 24 小時免費客服專線、客戶服務電子信箱及申訴管道。 檢舉專線電話及電子郵件信箱。 官網設置利害關係人專區並提供相對應的聯絡管道。 	訂有行業別、關注行業、國家別、同一集團等相關集中度限額，及作業風險、重大信用風險通報等作業規範。	按月監控及陳報各項限額與暴險情形，並將各項風險管理資訊按季陳報風險管理委員會及董事會。

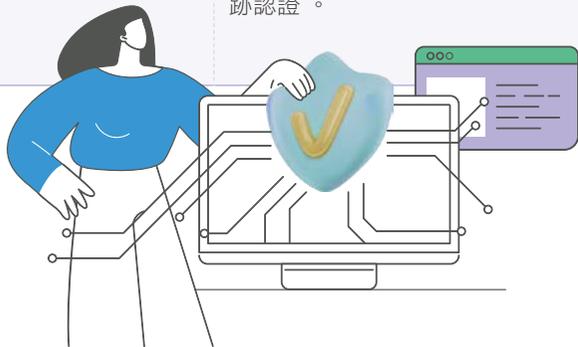
重大主題	正面影響	潛在 / 實際負面衝擊	提出申訴和尋求補救的管道	補救措施	內部流程改善及追蹤方式
 訓練與發展	<p>讓員工適才適所發展，並提升員工競爭力、促進產業人才培育。</p>	<p>員工未能適才適用、職涯規劃不明確，進而影響公司及產業競爭力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 員工申訴信箱、內部溝通管道。 績效評估與回饋。 	<p>針對員工需加強之專業知識與能力，提供對應之培訓資源，促進人才發展。</p>	<p>透過績效評估以辨識員工專業能力與業務需求及發展之落差，提供對應之教育訓練，後續透過內部主管訪談及績效評估追蹤改善成效。</p>
 綠色營運	<p>有效減少公司營運之能源使用量、利用再生能源減少碳排放、管理水資源使用及廢棄物處理，以保護生態環境。</p>	<p>公司營運碳排放量加劇導致能源費用增加，且間接增加環境衝擊、加速海平面上升、海島國家面臨氣候災害、加速全球暖化速度。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公司官網、內網、員工申訴信箱及各單位公佈欄均設有多元溝通管道。 透過環境永續、節約能源等教育訓練、會議或論壇，進行意見交流。 	<ul style="list-style-type: none"> 積極導入多項 ISO 國際標準管理制度，有效管理各項能源耗用。 訂定各項綠色營運之短、中、長期績效目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 每年持續導入多項國際標準及參與 CDP 評比，滾動式檢討與改善能源使用情形，持續降低自身營運對環境造成的衝擊。 每半年透過階段性目標檢討會議，追蹤短、中、長期績效目標之成效，落實綠色營運。
 人權平等	<p>各族群皆獲得平等工作權、促進員工平等及多元性、提升員工工作環境友善程度、消除就業歧視。</p>	<p>員工超時工作、未落實性別友善職場，出現就業歧視現象。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 員工申訴信箱。 性騷擾申訴專線。 每季舉辦勞資會議。 	<ul style="list-style-type: none"> 每月定期檢視各單位加班情形，避免發生異常工作負荷之情形。 訂定「人權政策」防止歧視、性騷擾等行為，並制定「工作場所性騷擾防治措施申訴、調查處理及懲戒要點」，成立性騷擾申訴評議委員會處理性騷擾申訴案件。 	<ul style="list-style-type: none"> 除針對加班時數異常之單位進行查核外，亦不定期安排人員抽查各單位加班執行情形。 每年實施人權盡職調查，定期審視人權風險議題發生頻率及影響程度，並提出改善措施，以檢視人權政策執行成果。



2022 年重大主題目標與策略執行情形

重大主題	2022 年目標與策略執行情形		完成進度	2023 年重大主題短期目標	2024~2028 年重大主題中長期目標
	目標	策略執行情形			
 資訊安全	對集團全體員工辦理「社交工程電子郵件攻擊演練」，另合庫銀行及合庫證券電子郵件開啟率應小於 3%。	完成辦理「社交工程電子郵件攻擊演練」，開啟率合庫銀行 0.72%、合庫證券 0.16%。	 已完成	對集團全體員工辦理「社交工程電子郵件攻擊演練」，另合庫銀行及合庫證券電子郵件開啟率應小於 2.5%。	持續對集團全體員工辦理「社交工程電子郵件攻擊演練」，另合庫銀行及合庫證券電子郵件開啟率應小於 2%。
	合庫銀行、合庫人壽及合庫證券取得「ISO 27001 資訊安全管理系統」驗證證書。	合庫銀行、合庫人壽完成續審驗證，合庫證券新取得「ISO 27001 資訊安全管理系統」驗證證書。		合庫銀行、合庫人壽及合庫證券維持「ISO 27001 資訊安全管理系統」證書之有效性。	持續鼓勵子公司取得「ISO 27001 資訊安全管理系統」驗證證書。
	合庫銀行導入「ISO 22301 營運持續管理系統」並通過驗證。	合庫銀行已完成導入並通過驗證。		合庫銀行維持「ISO 22301 營運持續管理系統」驗證證書之有效性。	合庫銀行維持「ISO 22301 營運持續管理系統」驗證證書之有效性，另合庫人壽評估取得認證之可行性。
	建立集團資安情資共享機制。	資安處收到 F-ISAC 發布之資安威脅情資與資安情資週報後，立即提供各子公司依建議辦理。		持續建立集團資安情資共享機制，接收全球情資威脅，提供各子公司早期預警與防護建議。	
	設立集團電腦資安事件應變小組，建立集團資安應變機制並定期辦理演練。	<ul style="list-style-type: none"> 已新訂「電腦資安事件應變處理要點」，成立集團電腦資安事件應變小組，各子公司亦已完成訂定資安應變相關規範。 已辦理合庫金控電腦資安事件應變通報程序演練。 		持續每半年辦理 1 次集團資安事件與緊急應變計畫情境演練。	
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行辦理董監事暨高階主管資安教育訓練，另合庫銀行、合庫人壽及合庫資產管理辦理 DDoS（含資安事件）攻防演練。 集團各子公司每年辦理資安教育訓練完訓率 100%，資訊安全評量通過率 100%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行董監事資安教育訓練，及合庫銀行、合庫人壽及合庫資產管理辦理 DDoS（含資安事件）攻防演練均已完成。 集團各子公司資安教育訓練完訓率 100%，資訊安全評量通過率 100%。 		集團各子公司每年持續辦理資安教育訓練完訓率 100%，資訊安全評量通過率 100%（含合庫銀行董監事暨高階主管資安教育訓練課程）。	
	推動集團各子公司資安人員取得國際資安證照。	取得國際資安證照合庫銀行 101 張、證券 5 張、人壽 5 張。		持續推動各子公司資安人員取得國際資安證照，並納入子公司資安項目執行成效評核。	
依保險業內部控制及稽核制度實施辦法，合庫人壽對資訊人員提供安全程式開發、網路系統安全設定相關課程，以提升整體資訊安全防護深度。	合庫人壽已對資訊人員完成相關資安教育訓練課程。	合庫人壽持續針對資訊人員，透過參加專業外訓、研討會等方式，提供安全程式開發、網路系統安全設定相關課程，以提升整體資訊安全防護深度。			

重大主題	2022 年目標與策略執行情形		完成進度	2023 年重大主題短期目標	2024~2028 年重大主題中長期目標
	目標	策略執行情形			
 永續金融	合庫銀行辦理都更及危老融資 140 件、金額 848 億元。	合庫銀行辦理都更及危老融資 206 件、金額 1,376.03 億元。	 已完成	合庫銀行辦理都更及危老融資 213 件、金額 1,420 億元。	合庫銀行持續辦理都更及危老融資，件數與金額每年較上一年度增加 10%。
	合庫銀行「六大核心戰略產業貸款專案」餘額 5,350 億元。	合庫銀行「六大核心戰略產業貸款專案」餘額 5,629.23 億元。		合庫銀行「六大核心戰略產業貸款專案」餘額 6,000 億元。	合庫銀行「六大核心戰略產業貸款專案」每年度增加 100 億元。
	合庫銀行支持離岸風電、綠色節能產業，2022 年底累計核貸之再生能源融資總裝置容量達 1,980MW。	合庫銀行累計核貸之再生能源融資總裝置容量達 2,595MW。		合庫銀行支持離岸風電、綠色節能產業，2023 年底累計核貸之再生能源融資總裝置容量達 2,667MW。	合庫銀行持續支持離岸風電、綠色節能產業，每年增加 130MW，2028 年底累計核貸之再生能源融資總裝置容量達 3,317MW。
	合庫銀行新增綠色消費者貸款 8.03 億元。	合庫銀行新增綠色消費者貸款金額 8.59 億元。		合庫銀行新增綠色消費者貸款 8.83 億元。	合庫銀行綠色消費者貸款金額每年較上一年度增加 10%。
	合庫銀行發行綠色 / 社會責任 / 可持續發展債券，合計投入綠色金融 650 億元。	合庫銀行發行綠色 / 社會責任 / 可持續發展債券，合計投入綠色金融 655.09 億元。		合庫銀行發行綠色 / 社會責任 / 可持續發展債券，合計投入綠色金融 670 億元。	合庫銀行發行綠色 / 社會責任 / 可持續發展債券，每年投入綠色金融金額較上一年度增加 3%。
	合庫銀行綠色信用卡流通卡數達 7 萬卡以上。	合庫銀行綠色信用卡累積發行 13.50 萬卡。		合庫銀行綠色信用卡累積發卡數達 16 萬卡以上。	合庫銀行綠色信用卡每年發行 2 萬卡，累積發卡數達 26 萬卡以上。
	合庫銀行取得樂活卡及世界卡之碳足跡認證。	合庫銀行樂活卡及世界卡已取得碳足跡認證。		<ul style="list-style-type: none"> 參與萬事達卡「無價星球聯盟」全球植樹復育計劃。 強化電子帳單之推廣。 	合庫銀行 2026 年取得信用卡減碳標籤認證。



重大主題	2022 年目標與策略執行情形		完成進度	2023 年重大主題 短期目標	2024~2028 年重大主題 中長期目標
	目標	策略執行情形			
 永續金融	<ul style="list-style-type: none"> 合庫證券： <ol style="list-style-type: none"> 對長期投資標的擬定負面 / 排除性選股。 具體定義並逐公司逐案列舉支持 / 反對 / 棄權之議案。 每年定期於網站揭露年度履行盡職治理相關資訊。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫證券： <p>訂定「盡職治理政策」，內容涵蓋對長期投資標的之負面 / 排除性規定、具體定義並逐公司逐案列舉支持 / 反對 / 棄權之議案。2021 年盡職治理報告已經董事會通過並揭露於官網。</p> 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫證券、合庫投信： <ol style="list-style-type: none"> 每年定期於網站揭露年度履行盡職治理相關資訊。 持續關注被投資公司，並適時與其進行議合，以履行盡職治理義務。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫證券、合庫投信： <p>將 ESG 議題納入投資評估決策流程、強化與被投資公司對 ESG 議題之互動及提升盡職治理報告之 ESG 資訊揭露內容。</p> 
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫投信： <p>依據最新之「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明並持續更新。</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫投信： <p>最新之「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明業於 2022 年 9 月公告於官網，已將 ESG 議題納入投資評估決策流程、強化與被投資公司對 ESG 議題之互動，及提升盡職治理報告之 ESG 資訊揭露內容。</p> 		<ul style="list-style-type: none"> 參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率合庫銀行達 94% 以上、合庫證券及合庫投信達 96% 以上。 	<ul style="list-style-type: none"> 參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率合庫銀行達 97% 以上、合庫證券達 96.4% 以上、合庫投信達 98% 以上。
	<p>合庫銀行將臺灣永續 (ESG) 指數、MSCI 臺灣 ESG 永續高股息精選 30 指數、就業 99 指數、高薪 100 指數及公司治理指數等成分股，納入選股考量，投資上開企業占國內股票部位之持股比率為 50% 以上。</p>	<p>截至 12 月底，合庫銀行投資相關 ESG 指數之成分股約占國內股票部位之持股比率 89.44%。</p>		<p>合庫銀行將臺灣永續 (ESG) 指數、MSCI 臺灣 ESG 永續高股息精選 30 指數、就業 99 指數、高薪 100 指數及公司治理指數等成分股，納入選股考量，投資上開企業占國內股票部位之持股比率為 60% 以上。</p>	<p>合庫銀行將臺灣永續 (ESG) 指數、MSCI 臺灣 ESG 永續高股息精選 30 指數、就業 99 指數、高薪 100 指數及公司治理指數等成分股，納入選股考量，投資上開企業占國內股票部位之持股比率每年度增加 2%，預計 2028 年持股比率達 70%。</p>
	<p>合庫人壽出席投資之上市櫃公司股東會比率達 90%。</p>	<p>合庫人壽出席投資之上市櫃公司股東會比率達 100%。</p>		<p>合庫人壽出席投資之上市櫃公司股東會比率達 90%。</p>	
	<p>2022 年底前完成簽署 SBTi。</p>	<p>2022 年 7 月已完成簽署加入 SBTi。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 依循 SBTi 方法學，設定 SBT 目標，以激勵內部或影響被投資方落實減碳。 盤點範疇三投融資組合之碳排量及碳排強度。 	<p>持續盤點範疇三投融資組合之碳排量及碳排強度。</p>

重大主題	2022 年目標與策略執行情形		完成進度	2023 年重大主題短期目標	2024~2028 年重大主題中長期目標
	目標	策略執行情形			
 數位金融	合庫銀行電子通路總交易新增量增加 5%，即 37,363,603 筆。	合庫銀行電子總交易量為 41,156,967 筆。	 已完成	合庫銀行電子通路總交易新增量較前一年度實際交易量增加 5%。	2024 年 -2028 年銀行電子通路總交易新增量增加 25%。
	• 合庫證券： 1. 規劃提供客戶複委託線上變更基本資料及優化線上開戶作業流程，以減少客戶臨櫃並提升使用便利性。 2. 提供線上申請不限用途款項借貸服務。	• 合庫證券： 複委託線上開戶、線上不限用途款項借貸申請服務已完成建置，並於 12 月上線。		• 合庫證券： 1. 「股票質借輕鬆辦」：於證券 APP 增設股票質借（即不限用途款項借貸）功能。 2. 規劃自行建置證券理財 APP。 3. 優化證券行動 APP，提供複委託美股即時報價功能。	合庫證券持續強化線上服務功能。
	• 合庫銀行： 1. 舉辦 1~2 場金融科技專利講座。 2. 向經濟部智慧財產局累計提出專利申請案 375 件。 3. CoLAB 改隸於電子金融部成為正式組織，並於數位發展委員會陳報數位創新執行成果。	• 合庫銀行： 1. 已完成辦理 2 場金融科技專利講座。 2. 已累計提出 574 件專利申請案。 3. CoLAB 已於 2022 年 2 月改隸於電子金融部，倡導「客戶體驗指引」概念，已完成 3 項專案審查。截至 12 月底貸款行銷網站累計瀏覽次數已逾 13 萬次，成功增加上千筆撥款案件。信託體驗創課程已完成 2 項創新能力評測、7 個主題共 10 堂課程，訓練 309 人次。		• 合庫銀行： 1. 舉辦至少 2 場「智慧財產管理」相關課程。 2. 向經濟部智慧財產局累計提出專利申請案 550 件。 3. 持續創新治理，以專案培訓 CoLAB 成員以種子身分協助推動重大的數位轉型專案，或推動創意方案以小範圍驗證商業性。	• 合庫銀行： 1. 持續規劃每年舉辦 1~2 場相關課程或講座，並持續評估各單位專利提案申請專利之可行性。 2. 向經濟部智慧財產局累計提出專利申請案達 1,050 件。 3. CoLAB 持續因應專案目標及敏捷組織之趨勢，推動以 CoLAB 成員為種子之彈性專案組織，引領合庫銀行各項大型創新專案及導入創新技術，期推動永續創新文化及敏捷組織概念。
	合庫銀行智能客服系統使用人次達 40.17 萬人次。	合庫銀行智能客服系統使用人次 40.54 萬人次。		合庫銀行智能客服系統較前一年度實際數增加 4.5 萬人次。	合庫銀行智能客服系統至 2028 年使用人次較 2023 年增加 44 萬人次。
	合庫銀行行動網銀新增開戶數 15 萬戶。	合庫銀行行動網銀新增開戶數 19.78 萬戶。		合庫銀行行動網銀目標新增開戶數 18 萬戶。	合庫銀行行動網銀，2024~2028 年總新增開戶數 94 萬戶。

重大主題	2022 年目標與策略執行情形		完成進度	2023 年重大主題短期目標	2024~2028 年重大主題中長期目標
	目標	策略執行情形			
 數位金融	合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡綁定 14.4 萬卡。	截至 12 月底計綁定 15 萬卡。	 已完成	合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡綁定 16.6 萬卡。	2028 年合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡綁定超過 23.16 萬卡。
	合庫銀行台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶新增綁定 16 萬卡。	台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶新增綁定 25.54 萬卡。		合庫銀行台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶新增綁定 22 萬卡。	合庫銀行台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶 2024~2028 年新增綁定 111 萬卡。
	合庫銀行數位服務平台外匯交易筆數及金額均成長 5%。	數位服務平台外匯交易筆數及金額分別成長 122.98%、48.69%。		合庫銀行數位服務平台外匯交易筆數及金額每年均成長 5%。	
	合庫銀行外幣數位存款帳戶使用率達 20%。	外幣數位存款帳戶使用率為 28.34%。		合庫銀行外幣數位存款帳戶整體使用率達 30%。	合庫銀行外幣數位存款帳戶整體使用率每年成長 5%。
	合庫銀行行動網銀線上申請房貸件數新增 2,400 件。	行動網銀線上申請房貸新增 3,014 件。		合庫銀行行動網銀線上申請房貸新增 3,690 件。	2024~2028 年每年新增目標件數較上一年度目標件數成長 15%。
	合庫人壽 2022 年第 2 季新增網路投保投資型保單，並開發新商品，保費以成長 20% 為目標。	<ul style="list-style-type: none"> 網路投保平台銷售投資型保險商品已於 2022 年第 2 季上線。 2022 年保費收入 148.78 萬元，較 2021 年成長 41%。 		合庫人壽 2023 年加入基富通保障型商品平台，並增加商品種類，保費較前一年度成長 20%。	合庫人壽規劃打造網路投保便利商店，並逐年依法令開放範圍增加商品種類，滿足數位客群多元保障需求。
	合庫銀行行動投保新增上架保險商品數 10 件。	新增上架保險商品數 11 件。		合庫銀行行動投保新增上架保險商品數 10 件。	合庫銀行行動投保系統至 2028 年止，新增上架保險商品數為 60 件。
	合庫銀行台灣 Pay QR Code 共通支付業務新增特約商店 1,800 家。	台灣 Pay QR Code 共通支付業務新增特約商店 3,363 家。		合庫銀行台灣 Pay QR Code 共通支付業務每年新增特約商店 1,800 家。	
	合庫銀行線上申請房貸件數新增 5,250 件。	線上申請房貸案件新增件數 5,047 件。	 未完成	合庫銀行線上申請房貸新增 5,800 件。	合庫銀行持續優化線上申請房貸系統功能。
合庫銀行行動投保進件成長率 15%，即年度新增進件數 2,857 筆。	累積進件數 1,258 件。	合庫銀行行動投保進件數較前一年度實際進件數成長 15%。			

重大主題	2022 年目標與策略執行情形		完成進度	2023 年重大主題短期目標	2024~2028 年重大主題中長期目標
	目標	策略執行情形			
 法令遵循	各子公司至少每半年辦理 1 次實地查核，另視狀況不定期進行實地輔導，以檢視法令遵循制度之有效性。	各子公司均已完成實地查核，並將查核結果納入法遵制度執行情形考核。	 已完成	各子公司至少每半年辦理 1 次實地查核，另視狀況不定期進行實地輔導，以檢視法令遵循制度之有效性。	持續落實集團實地查核。
	舉辦集團董事、監察人及高階管理人員之教育訓練，且對員工持續進行相關在職訓練，並舉辦集團測驗及神秘客測試。	對集團董事、監察人及高階管理人員辦理「國內外金融犯罪趨勢分享」教育訓練，另集團防制洗錢及打擊資恐測驗及神秘客測試均已完成，評核結果良好。		每年舉辦集團董事、監察人及高階管理人員之教育訓練，且對員工持續進行相關在職訓練，並舉辦集團測驗及神秘客測試。	持續強化防制洗錢及打擊資恐基礎。
	持續督導各子公司辦理法令遵循、防制洗錢及打擊資恐、檢舉制度等教育訓練，並將修法差異及內外部檢查高頻率發生之作業缺失，納入教育訓練內容加強宣導。	各子公司辦理情形已透過防制洗錢及打擊資恐月報、每季舉辦之法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐工作小組會議及每半年召開之法令遵循委員會持續追蹤，並納入每半年實地查核審查內容。		持續督導各子公司依年度教育訓練計畫辦理法令遵循、防制洗錢及打擊資恐、檢舉制度等相關教育訓練，並就修法差異及內外部檢查高頻率發生之作業缺失，納入教育訓練加強宣導。	持續深化企業遵法文化。
	集團提升反洗錢證照取得比率，達到員工人數 55%。	截至 2022 年底，集團員工取得國內外反洗錢證照共 6,435 位，占集團員工總人數 72.47%。		於每季法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐工作小組會議中持續追蹤督導。	
 客戶權益維護	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行、證券、人壽全通路滿意度達 92% 以上或客訴案件較前一年度減少。 1. 合庫銀行辦理「服務績效評核」客戶滿意度調查及理財客戶滿意度調查。 2. 合庫證券、合庫人壽辦理客服滿意度調查。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行、證券、人壽全通路滿意度或客訴案件情形： 1. 合庫銀行「營業單位服務績效評核」客戶滿意度達 92%，另客訴案件 216 件較前一年度減少 7 件；合庫銀行理財客戶滿意度 94.35%。 2. 合庫證券客服滿意度 100%，客訴案件 4 件較前一年度減少 11 件。 3. 合庫人壽客服滿意度 97.71%。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行、合庫人壽全通路滿意度達 92.5% 以上或客訴案件較前一年度減少。 合庫證券全通路滿意度達 92% 以上或客訴案件較前一年度減少。 	合庫銀行、合庫證券、合庫人壽全通路滿意度逐年提升至 95% 以上或客訴案件較前一年度減少。

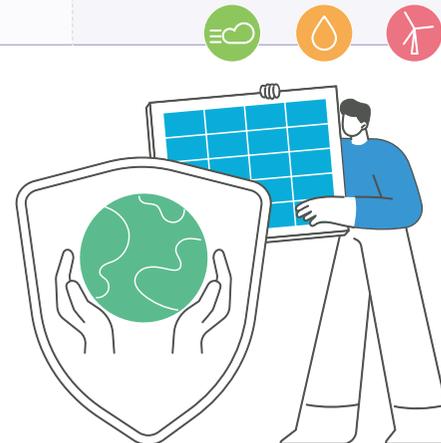
重大主題	2022 年目標與策略執行情形		完成進度	2023 年重大主題短期目標	2024~2028 年重大主題中長期目標
	目標	策略執行情形			
 客戶權益維護	合庫銀行、證券、票券、人壽及投信公平待客原則教育訓練完訓率 100%。	公平待客原則教育訓練完訓率皆為 100%。	 已完成	合庫銀行、證券、票券、人壽及投信公平待客原則教育訓練完訓率 100%。	
	合庫銀行及合庫人壽取得「BS10012:2017 個人資料管理系統」驗證證書。	均已取得「BS10012:2017 個人資料管理系統」驗證證書。		合庫銀行及合庫人壽持續維持「BS10012:2017 個人資料管理系統」驗證證書之有效性。	
	合庫證券維護臺灣個人資料保護與管理制度 (TPIPAS) 資料隱私保護標章 (dp.mark) 認證之有效性。	已通過更新驗證。		合庫證券每年依維運機構規定持續維護臺灣個人資料保護與管理制度 (TPIPAS) 資料隱私保護標章 (dp.mark) 之有效性。	
	各子公司辦理個人資料保護制度教育訓練，完訓率達 100%。	各子公司均已辦理個人資料保護制度教育訓練，完訓率達 100%。		各子公司持續辦理個人資料保護制度教育訓練，完訓率達 100%。	
	合庫銀行及合庫證券獲評「金融服務業公平待客原則」前 25%。	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行 2022 年獲評「金融服務業公平待客原則」前 25% 之優良銀行。 合庫證券 2021 年獲金管會頒發公平待客原則評核前 6 名績優證券商。 		合庫銀行及合庫證券持續獲評「金融服務業公平待客原則」前 25%；合庫人壽以 2025 年獲評前 25% 為目標。	
 氣候變遷風險管理	訂定氣候風險管理政策，並將評估結果、相關抵減措施及執行情形陳報董事會。	<ul style="list-style-type: none"> 已完成新訂「氣候風險管理準則」。 本集團氣候實體風險、轉型風險及機會面之情境分析結果，與相關單位所研擬之因應措施及業務調整規劃等，業已陳報董事會。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年底前辦理 TCFD 第三方驗證。 擴增實體風險及轉型風險之情境分析範疇至投資部位。 編製集團 TCFD 報告書，以強化集團氣候變遷風險管理及提升資訊透明度。 	依國際研究及國內主管機關規範之發展，持續精進氣候情境分析及壓力測試相關應用面向。



重大主題	2022 年目標與策略執行情形		完成進度	2023 年重大主題短期目標	2024~2028 年重大主題中長期目標
	目標	策略執行情形			
 普惠金融	雙語分行北、中、南部均衡建置，總建置家數為 40 家。	已建置完成 40 家雙語分行。	 已完成	雙語分行北、中、南部均衡建置，總建置家數為 40 家。	<ul style="list-style-type: none"> 2024~2025 年每年持續設置 46 家雙語分行。 2026 年設置 47 家雙語分行，全面完成設置。
	青年安心成家貸款新承作 1,300 戶。	青年安心成家貸款新承作 1,523 戶。		青年安心成家貸款新承作 1,365 戶。	青年安心成家貸款新承作件數每年較上一年度實際數增加 5%。
	青創貸款新承作 2,000 件。	青創貸款新承作 2,647 件。		青創貸款新承作 2,000 件。	青創貸款新承作件數每年較上一年度實際數增加 5%。
	留學生貸款新承作 28 件。	留學生貸款新承作 30 件。		留學生貸款新承作 29 件。	留學生貸款新承作件數每年較上一年度實際數增加 5%。
	生技醫療產業或長期照護產業貸款新增 60 戶。	生技醫療產業或長期照護產業貸款新增 73 戶。		生技醫療產業或長期照護產業貸款新增 60 戶。	生技醫療產業或長期照護產業貸款累計新承作 250 戶以上。
	合庫銀行新增高齡者及身心障礙者財產信託受益人 5,000 人。	高齡者及身心障礙者財產信託新增受益人 6,383 人。		合庫銀行新增高齡者及身心障礙者財產信託受益人 5,250 人。	2024~2028 年新增高齡者及身心障礙者財產信託受益人數分別為 5,500 人、5,750 人、6,000 人、6,250 人、6,500 人。
	合庫銀行幸福滿袋貸款累計核貸額度增加 13.8 億元。	幸福滿袋貸款累計核貸額度增加 18.56 億元。		合庫銀行幸福滿袋貸款累計核貸額度增加 18.5 億元。	合庫銀行幸福滿袋貸款逐年成長 15%。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽： 1. 針對高齡客群保險需求開發新商品及標的，包含美元終身壽險。 2. 規劃透過推動保障型商品及網路投保之投資型年金保險商品，開發廣眾市場客群。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽： 1. 已完成開發美元終身壽險及提供穩健保守型之特色標的。 2. 網路投保平台銷售投資型保險商品已上線，提供客戶線上理財新選擇。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽 規劃加入基富通保障型保險商品平台，提供小額終老保險、定期壽險及定期重大疾病險商品服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽： 1. 針對高齡客群規劃 10 檔商品，包括 1 檔外溢保單商品。 2. 結合公益活動，建構正確保障規劃觀念。
	微型創業鳳凰貸款新承作 125 件。	微型創業鳳凰貸款新承作 120 件。		微型創業鳳凰貸款新承作 125 件。	微型創業鳳凰貸款新承作件數每年較上一年度實際數增加 5%。
	農家綜合貸款新承作 336 件。	農家綜合貸款承作 274 件。		農家綜合貸款新承作 336 件。	農家綜合貸款新承作件數每年較上一年度實際數增加 5%。
中小企業放款餘額較上一年度增加 100 億元，年度目標為 8,340.96 億元。	中小企業近 71,000 戶，放款餘額超過 8,200 億元，惟未達 8,300 億元。	中小企業放款餘額較上一年度增加 100 億元。	以當年度的經濟成長率預估數為參考，訂定當年度「中小企業」放款餘額以增加 100-150 億元為目標。		
海外信保基金保證業務承作 10 件以上，累計貸款金額 3,500 仟美元。	海外信保基金保證業務承作 3 件，累計貸款金額 1,300 仟美元。	海外信保基金保證業務承作 10 件以上，累計貸款金額 3,500 仟美元。	海外信保基金保證業務累計承作 40 件，累計貸款金額 14,000 仟美元。		

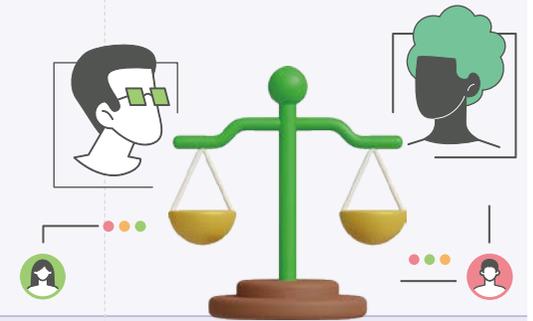
重大主題	2022 年目標與策略執行情形		完成進度	2023 年重大主題短期目標	2024~2028 年重大主題中長期目標
	目標	策略執行情形			
 公司治理	辦理個別董事、董事會、功能性委員會內部績效評估。	2022 年度內部績效評估結果功能性委員會為「極優」，董事會及個別董事成員為「優」。	 已完成	辦理個別董事、董事會、功能性委員會內部績效評估。	持續每年辦理個別董事、董事會及功能性委員會之內部績效評估，另每 3 年辦理外部績效評估，並持續推動董事會績效評估結果與其薪資報酬之審查機制連結措施。
	全體董事於當年度董事會出席率平均達 85% 以上，另獨立董事於當年度各功能性委員會（審計、薪酬及誠信經營委員會）出席率平均皆達 80% 以上。	全體董事於當年度董事會出席率平均達 95%，另獨立董事於當年度各功能性委員會出席率平均皆達 100%。		全體董事於當年度董事會出席率平均達 85% 以上，另獨立董事於當年度各功能性委員會（審計、薪酬及誠信經營委員會）出席率平均皆達 80% 以上。	持續推動董事會績效評估結果與其薪資報酬之審查機制連結措施。
	公司治理評鑑名列全體上市公司前 5%。	第 9 屆公司治理評鑑名列全體上市公司前 5%。		持續爭取公司治理評鑑名列全體上市公司前 5%。	
	納入「臺灣公司治理 100 指數」成分股。	已入選「臺灣公司治理 100 指數」成分股。		持續納入「臺灣公司治理 100 指數」成分股。	
 風險管理	因應金融監理趨勢，協助及督導各子公司完善資本規劃，以符合主管機關監理要求。	合庫銀行為符合系統性重要銀行（D-SIBs）之內部管理資本要求，已擬定 2022 年度資本適足比率目標，並於風險胃納指標中訂定風險性資產目標值，持續逐月監控、按季檢討並彈性調整，以有效提高資本運用效益。	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 優化新興風險之辨識、衡量、監督及控管程序。 督促合庫銀行資本計提配合主管機關開放時程完成申請採用內部評等法（IRB）準備，以提高資本使用效益，並透過導入 IRB 法，優化內部評等模型、精進信用風險評估方法，以強化風險管理效能。 	因應國際監理趨嚴要求，持續精進各項風險管理機制。
 訓練與發展	集團平均育嬰留停復職率高於 85%。	平均育嬰留停復職率為 97.09%。	 已完成	集團平均育嬰留停復職率高於 85%。	
	合庫銀行與大學院所合作辦理產學合作計畫，提供實習名額，回任率達 50%。	實習學生 82 名，進用 41 名，回任率達 50%。		合庫銀行持續辦理產學合作計畫，提供大學院所實習學生名額，每年回任率維持至少 50% 以上。	
	合庫銀行新進人員留任率 80%。	新進人員留任率 92.52%。		合庫銀行維持每年新進人員留任率至少 80%。	
	合庫金控集團員工離職率低於 5%。	員工離職率 3.01%（不含退休員工）。		合庫金控集團員工離職率每年維持低於 5%。	
	合庫銀行舉辦海外儲備人員甄選，海外人才資料庫超過 100 人。	已辦理 16 屆海外儲備人員甄選，海外人才資料庫儲備人員計 144 人。		合庫銀行持續每年舉辦海外儲備人員甄選，海外人才資料庫每年至少維持 100 名以上儲備人員。	
	合庫銀行開辦「初任經理人研習班」，每年培訓 30 名經理人。	「初任經理人研習班」共計培訓 58 名經理人。		合庫銀行開辦「初任經理人研習班」，每年至少培訓 35 名經理人。	

重大主題	2022 年目標與策略執行情形		完成進度	2023 年重大主題短期目標	2024~2028 年重大主題中長期目標
	目標	策略執行情形			
 綠色營運	2022 年底前完成集團全據點溫室氣體盤查，並據以擬定短、中、長期減碳目標。	已完成集團全據點溫室氣體盤查，並據以擬定短、中、長期減碳目標。	 已完成	於 2 年內依循 SBTi 完成訂定短、中、長期目標。	
	蒐集碳定價議題與同業作法，並請顧問公司協助。	採用隱含碳價格方式，參考設備採購之節能效益、購買成本及預估使用年限計算內部碳定價，2022 年平均碳價每噸介於 4,279~7,814 元。		合庫銀行制訂內部碳定價價格。	2025 年底前各子公司完成訂定內部碳定價。
	<ul style="list-style-type: none"> 以 2020 年為基準年，每年對比基準年，增加 2% 因公務搭乘大眾運輸工具所減少的碳排放量。 	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年目標為 272,440 公斤 CO₂e。截至 12 月底，全集團搭乘高鐵所減少之碳排放量約 413,154 公斤 CO₂e，相當於 1.06 座大安森林公園 1 年可吸收之碳排放量。 		商務差旅碳排放量（國內高鐵及海內外航空）以 2022 年為基準年，每年減少 3%。	
	<ul style="list-style-type: none"> 以 2020 年為基準年，每年對比基準年，增加 2% 以視訊替代會議或訓練所減少的碳排放量。 	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年目標為 230,560 公斤 CO₂e。截至 12 月底，全集團共舉辦 817 場視訊會議，減少約 629,682 公斤 CO₂e，相當於 1.62 座大安森林公園 1 年可吸收之碳排放量。 		<ul style="list-style-type: none"> 全面關閉營運據點直立、橫式招牌及不必要之照明設備。 陸續汰換營運據點直立、橫式招牌以 LED 或非使用能源方式展現。 	
	全面關閉營運據點直立、橫式招牌及不必要之照明設備。	已全面關閉營運據點直立、橫式招牌及不必要之照明設備，預估每年約可節電 1,681,450 度，減少的碳排放量約 855,858 公斤 CO ₂ e。			



重大主題	2022 年目標與策略執行情形		完成進度	2023 年重大主題短期目標	2024~2028 年重大主題中長期目標
	目標	策略執行情形			
 綠色營運	以 2020 年為基準年，維持每年對比基準年，增加 1% 資源回收量。	2022 年資源回收目標為 180,748 公斤。截至 12 月底，全集團資源回收共計 216,264 公斤。	 已完成	資源回收率 >30%。	
	以 2020 年為基準年，維持每年對比基準年，減少 2% 之廢棄物。	2022 年廢棄物目標為不超過 286,455 公斤。截至 12 月底，全集團共計 236,352 公斤。		較前 3 年度平均減少 2% 廢棄物。	
	以 2021 年為基準年，維持每年對比基準年，增加 1% 因降低廚餘量而減少的碳排放量。	2022 年因降低廚餘量減少的碳排放量目標為 212 公斤 CO ₂ e。截至 12 月底，全集團廚餘量約計 39,317 公斤，碳排放量約為 277.97 公斤 CO ₂ e。		較前 2 年度平均增加 1% 因降低廚餘量而減少的碳排放量。	較前 3 年度平均增加 1% 因降低廚餘量而減少的碳排放量。
	<ul style="list-style-type: none"> 購買綠電 100 萬度。 與其他組織合作，以公益綠電模式，創造更具意義的綠電來源。 	<ul style="list-style-type: none"> 已完成購買綠電 100 萬度。 已洽詢公益綠電組織，持續討論較具獨特性之合作模式。 	 未完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行總公司完成購買綠電 100 萬度。 其餘各子公司購買總公司用電量 10% 之綠電。 	<ul style="list-style-type: none"> 各子公司之總公司至 2025 年底前使用綠電達 50%，2030 年底前達 100%。 持續與其他組織合作，以公益綠電模式，創造更具意義的綠電來源。 控制能源使用及預測發、用電，達到更有效率的能源使用。
<ul style="list-style-type: none"> 水：≤ 279,002 度。 電：≤ 48,597,010 度。 油：≤ 347,226 公升。 	<ul style="list-style-type: none"> 水：310,334 度。 電：45,594,588 度。 油：406,296 公升。 	每年各項基本能源（用水量、用電量、油量）之減量目標為較前 3 年度平均減少 1%。			

重大主題	2022 年目標與策略執行情形		完成進度	2023 年重大主題短期目標	2024~2028 年重大主題中長期目標
	目標	策略執行情形			
 人權平等	集團內各公司應建立公開透明升遷、考核及獎金制度等，並關注員工職場平權。	<ul style="list-style-type: none"> 集團內各公司自訂員工考核機制，平時及年度考核結果除作為日後晉升評核之基礎外，升等程序均訂有相應規定，並作為年度經營績效獎金之分配依據，務求建立公開透明升遷、考核及獎金制度，持續維護職場平權。 新進人員課程均設有性別平等課程，並宣導工作場所性騷擾防治措施、申訴管道。 合庫銀行 2022 年度晉升員額中，女性升等比率達 56.44%；截至 2022 年底女性主管比率達 57.01%。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 集團內各公司應建立公開透明升遷、考核及獎金制度等，並關注員工職場平權。 合庫銀行應建立多面向績效考核。 	集團應建立公開透明升遷、考核及獎金制度等，並持續關注員工職場平權等議題。
	集團進用身心障礙員工比例達 1%。	2022 年合計進用 94 名身障員工（含 27 位重度身障），進用比率達 1.25%。		集團進用身心障礙員工比例達 1%。	集團持續維持進用 1% 以上之身心障礙員工。
	合庫銀行及合庫證券員工參加工會比例達 90%。	參加工會人數 8,791 人，參加工會比例為 98.40%。		合庫銀行及合庫證券員工參加工會比例達 90% 以上。	



CH3 公司治理

關注之利害關係人



員工



股東 / 投資人



客戶



供應商



社區



政府與
主管機關



媒體



學術單位 /
顧問單位 /
產業 / 公協會



對應之重大主題

- ✦ 資訊安全
- ✦ 公司治理

- ✦ 風險管理
- ✦ 法令遵循

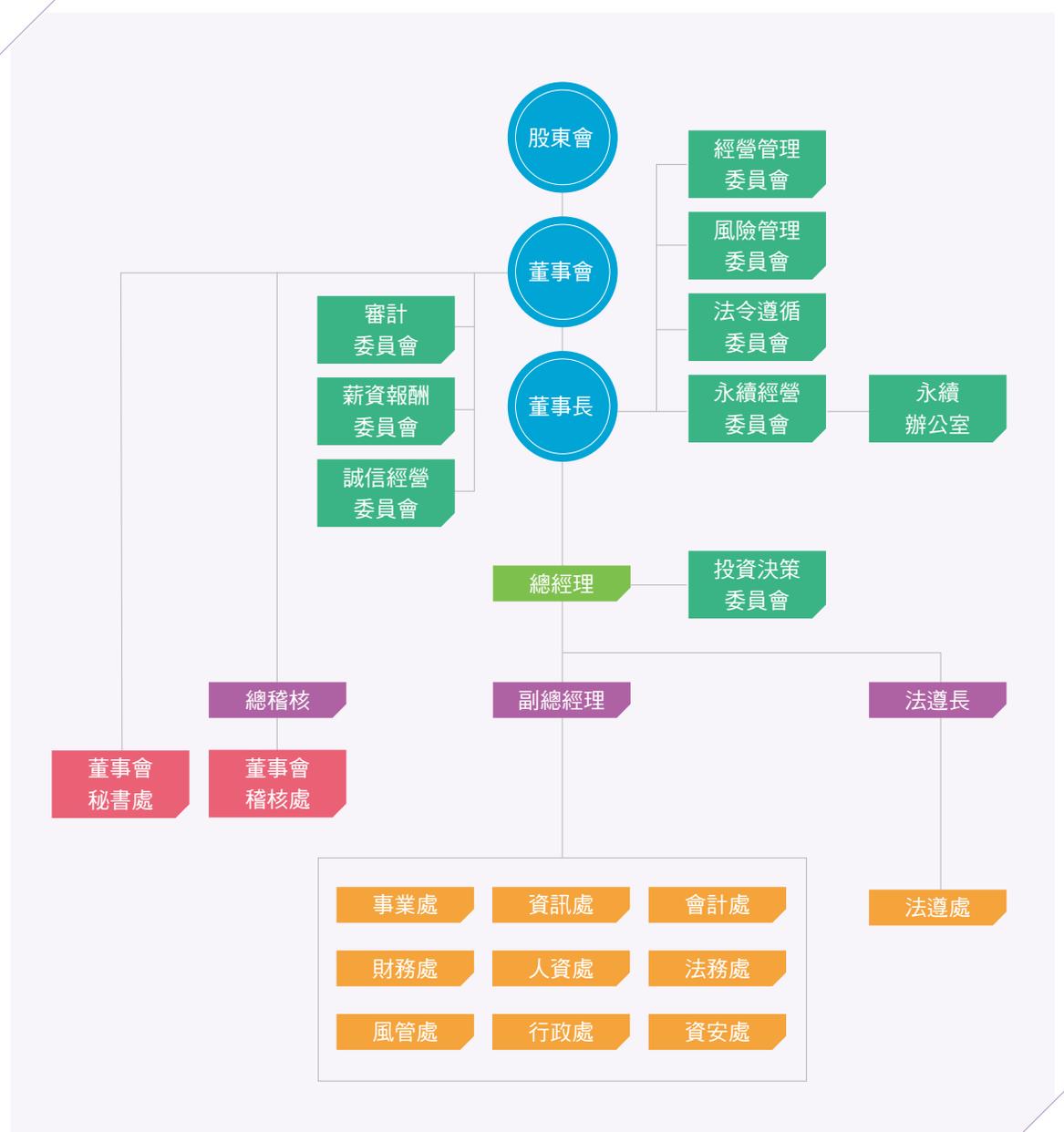


3.1 公司治理

公司治理為永續經營首要之重，亦為衡量企業永續發展的重要指標。良好的公司治理係董事會與管理階層以符合公司與利害關係人最大利益為前提，有效監督並協助企業管理運作，以達成營運目標，同時也鼓勵企業善用資源、提升效率，進而強化競爭力，促進全民與社會福祉。

公司治理架構

為有效推動公司治理與經營成效、促進優良公司組織及保障股東、員工、客戶及利益相關者之權益，本公司依循金管會之「公司治理藍圖 3.0- 永續發展藍圖」與臺灣證券交易所與證券暨期貨市場發展基金會之「上市上櫃企業公司治理評鑑」，落實公司治理。



董事會架構及運作機制

本公司建置明確之公司治理架構，並配合「公司章程」、「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」、「永續發展實務守則」等治理規章，由董事會擔任最高營運治理單位，主責經濟、環境和社會等面向之永續發展決策。

本公司自 2021 年起董事及獨立董事選舉均採候選人提名制度，由股東就董事及獨立董事候選人名單中選任之，任期 3 年。

本公司 2022 年度共召開 12 次董事會，第 4 屆全體董事平均出席率達 95% (含委託出席率則達 100%)，第 4 屆董事會成員平均任期為 4.27 年。

本公司董事會成員中執行董事 1 位、獨立董事 4 位、其他非執行董事 10 位，共 15 位董事。董事長與總經理非為同一人或互為配偶或一親等親屬，董事間未具有配偶或二親等以內之親屬關係，獨立董事連續任期不超過 3 屆，本公司董事會具獨立性。

本公司董事會成員具備經營管理、領導決策、產業知識、國際觀、財務會計及法律等領域之豐富經驗與專業，其中 2 位獨立董事任期末滿 3 年、2 位獨立董事任期在 3 年以上未滿 6 年。目前本公司具員工身分 (含關係企業員工) 之董事 3 位，兼任本公司經理人之董事未逾董事席次 3 分之 1，且本公司董事之年齡分布多元，未滿 50 歲之董事 1 位、50 歲~ 60 歲之董事 6 位、61 歲以上之董事 8 位，另在性別方面，男性共 12 席 (80%)，女性共 3 席 (20%)；產業經歷方面具全球行業分類標準 (GICS) 金融相關工作經驗者達 85.71% (陳美足董事係執行董事不納入計算)，第 4 屆董事多元化落實情形如下：

董事	多元化 核心項目	外部 獨立性 ^註	基本組成				獨立董事任期 年資		產業經驗			專業背景與專業技能						全球行業分類 標準 (GICS) 相關工作經驗		
			國籍	性別	年齡			未滿 3 年	3 年以 上未滿 6 年	銀行	保險	證券	法律	會計	財務	稅務	行銷		資訊 科技	風險 管理
					未滿 50	50-60	61 以上													
非執行董事	雷仲達	獨立性董事	中華民國	男		○			○	○					○	○		○	金融	
執行董事	陳美足	執行董事	中華民國	女		○			○						○	○		○	金融	
非執行董事	鄧延達	獨立性董事	中華民國	男		○			○						○				金融	
非執行董事	江瑞堂	獨立性董事	中華民國	男		○			○	○		○			○			○	金融	
非執行董事	周惠美	獨立性董事	中華民國	女	○				○	○	○				○				金融	
非執行董事	許國郎	獨立性董事	中華民國	男	○				○						○				金融	
非執行董事	麥勝剛	獨立性董事	中華民國	男		○			○		○				○				金融	
非執行董事	江林秉	獨立性董事	中華民國	男	○				○						○				金融	
非執行董事	林錫明	獨立性董事	中華民國	男		○			○						○				金融	
非執行董事	傅正華	獨立性董事	中華民國	男	○				○						○				金融	
非執行董事	陳忠榮	獨立性董事	中華民國	男		○									○				金融	
獨立董事	林軒竹	獨立性董事	中華民國	男	○			○					○	○				○	金融	
獨立董事	謝穎青	獨立性董事	中華民國	男		○		○				○					○		通訊服務	
獨立董事	張銘珠	獨立性董事	中華民國	女	○		○					○							--	
獨立董事	林漢奇	獨立性董事	中華民國	男		○	○		○		○		○	○					金融	

註：符合外部獨立性評估為獨立性董事係採以下標準，董事須為非執行董事，且下列 9 項指標須至少符合 4 項，其中前 3 項須至少符合 2 項：

- 過去一年末以執行 (executive) 身分受僱於本公司。
- 每年董事及其家庭成員，不得接受本公司及其子公司超過 60,000 美金的報酬。
- 董事的家庭成員，不得為本公司及其子公司的高階管理人員。
- 不得擔任本公司顧問，不得是本公司顧問公司的關係人，亦不得是本公司高階管理層的成員。
- 不得是本公司重要客戶或供應商的關係人。
- 不得與本公司或本公司高階管理層有個人服務合約。
- 不得為收受本公司重大捐贈之非營利組織關係人。
- 不得為本公司的審計人員或會計師。
- 不得有其他董事會本身認為有利益衝突的事項。

董事會績效評估

本公司為提升董事會運作效能，已訂定「董事會績效評估辦法」。董事會及功能性委員會（包含審計委員會、薪資報酬委員會及誠信經營委員會）每年依該辦法之評估程序及評估指標執行內部績效評估，並應至少每3年委由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估1次，於次一年度3月底前將內外部績效評估結果提報董事會。董事會績效評估結果應作為遴選或提名董事時之參考依據，而個別董事績效評估結果亦作為訂定其個別薪資報酬之參考依據。

2020年已由第三方機構辦理董事會外部績效評估，在「董事會架構 (Structure)」、「成員 (People)」、「流程與資訊 (Process and Information)」等3大構面之綜合表現均為「進階」。2022年度董事會內部績效評估之範圍包括董事會、個別董事成員及功能性委員會，評估之方式為內部自評及成員自我評估，評估結果分別為「優」、「優」及「極優」。本公司董事會績效之評估週期、評估期間、評估範圍、評估方式及評估結果均公布於 [公司官方網站](#)。



註：對公司營運之參與程度包含最低出席率要求 80%。

董事進修

為持續強化董事會職能，本公司依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」等規範，安排各董事研習進修，期透過職能精進與經驗交流，提升董事專業知能及素養，發揮公司治理效能。

2022年度全體董事總進修時數達 213 小時，課程內容涵蓋公司治理、金融科技、資訊安全、洗錢防制、風險管理、內控稽核等，另為使董事能有效掌握 ESG 議題及發展趨勢，每位董事皆參與 1 門以上之 ESG 相關課程。各董事參與進修課程與日期時數，可至 [證交所公開資訊觀測站查詢](#)。



功能性委員會

為發揮董事會職能與獨立性，本公司於董事會下設有審計、薪資報酬、誠信經營等 3 項功能性委員會，同時為強化公司治理，完善風險管理與法令遵循等制度，亦於董事長下設置特定議題委員會。

合庫金控功能性委員會職掌和運作

	薪資報酬委員會	審計委員會	誠信經營委員會
組成委員	委員由董事會決議委任，人數至少 3 人，過半數委員應由獨立董事擔任，並推舉其中 1 位獨立董事擔任召集人。	由全體獨立董事擔任委員，且至少 1 人應具備會計或財務專長。	由全體獨立董事擔任委員，人數不得少於 3 人，並推舉其中 1 人為召集人。
職掌	訂定並定期檢討董事與經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。	監督審閱公司財務報表、簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則、公司存在或潛在風險之管控。	負責誠信經營政策之制定，協助將誠信與道德價值融入公司經營策略，確保誠信經營之相關防弊措施、規劃檢舉制度、確保執行之有效性、推動誠信政策宣導訓練，並定期向董事會提出誠信經營落實執行報告。
運作	<ul style="list-style-type: none"> 每年至少召開 2 次。 2022 年召開會議 8 次，委員親自出席率為 100%。 	<ul style="list-style-type: none"> 每季至少召開 1 次。 2022 年召開會議 13 次，委員親自出席率為 100%。 	<ul style="list-style-type: none"> 每年至少召開 1 次。 2022 年召開會議 2 次，委員親自出席率為 100%。
績效評估	定期依「董事會績效評估辦法」辦理內外部績效評估。	定期依「董事會績效評估辦法」辦理內外部績效評估。	定期依「董事會績效評估辦法」辦理內外部績效評估。

董事與高階薪酬

本公司董事之酬金包含月支報酬、健康檢查補助（實報實銷）及董事酬勞等項目。董事（不含董事長）之月支報酬，授權董事會依薪資報酬委員會之建議訂定，除綜合考量其對公司營運參與程度及貢獻之價值外，並參酌公司營運績效暨同業通常水準訂之，另定期辦理內外部董事績效評估，將評估結果提報薪資報酬委員會，作為薪資報酬委員會定期評估並訂定董事薪資報酬之參考依據；董事酬勞係按當年度扣除員工酬勞及董事酬勞前之稅前利益，參照薪資報酬委員會建議提撥最高不超過 1% 為董事酬勞，除提報董事會審議，並於股東會報告。董事長之報酬則以總經理支領各項所得合計之 1.25 倍支領。

高階管理階層（含總經理）之薪酬可分為固定薪酬及變動薪酬，項目包含本薪、主管延時津貼、伙食津貼、健康檢查補助（實報實銷）、獎金及員工酬勞等，惟總經理依規未支領員工酬勞。

固定薪酬

總經理每月酬金標準依公司章程規定由董事會訂定，並依規事先提報薪資報酬委員會由其提出建議；高階管理階層依員工薪給表職等職級標準辦理發放，前開員工薪給表、主管延時津貼及伙食津貼之發放標準及核定程序業經薪資報酬委員會提出建議，並經提報董事會審議通過實施，且每年定期提報薪資報酬委員會檢討評估。

變動薪酬

變動薪酬主要係指經營績效獎金，包含考核獎金、績效獎金及員工酬勞等，均採取遞延方式支付。

總經理之年度績效考核，財務指標包含稅前盈餘目標達成率及成長率、淨值報酬 (ROE) 達成率及成長率、產出率達成情形及成長率、逾放比率、不含政府

機關放款之放款覆蓋率與預期放款覆蓋率等因素核定，並將公司盈餘目標達成率、淨值報酬率 (ROE)、總資產報酬率 (ROA) 等財務性指標及上開子公司管理及業務改革具體成效等非財務指標納入綜合考量，藉此連結總經理年度變動薪酬（包含考核及績效獎金）之發放數額，並將本公司上述財務性指標與同業財務表現比較，列入獎金發放上限之參考因子，0.6% 的變動薪酬以員工持股信託方式遞延 6 年發放；如於獎金發放前發生應對公司負民事賠償責任確定者，獎金將予以核減或不予發放。

近年為強化集團 ESG 執行成效，激勵高階管理人員重視公司永續發展，除獎懲紀錄與出席率外，於高階管理人員考核表中特別設置重大事蹟欄位，將每年 ESG 重大主題執行成果及重大優良品蹟（包含但不限於公司治理、經營管理、綠色環保及企業社會責任），作為整體考核關鍵評估項目，對於最終考核等第具有決定性因素，因此高階主管皆需將 ESG 發展作為納入年度規劃中主要推動事項。此外，子公司經營績效考核之範疇，亦將 ESG 重大主題執行成果及重要營運政策執行成果納入，得載明相關事實及佐證資料予以加分。合庫集團將高階管理人員及子公司經營績效評核連結 ESG 作為，期透過由上而下之推動，促進本集團永續發展並為利害關係人帶來正向影響。



重大主題績效連結高階經理人獎酬

重大主題	高階經理人	重大優良事蹟
 資訊安全	資安長	參加金管會資安演練，驗證合庫面對資安風險之應變程序及標準作業流程。
		因應金管會「金融資安行動方案」，取得「ISO 22301 營運持續管理制度」國際標準認證。
		輔導 15 個海外分行及 15 個總行單位完成資安自評作業。
		辦理個人資料保護管理制度，通過英國標準協會「BS10012:2017 個人資料管理系統」續審。
 數位金融	副總經理	運用專利創新管理思維，協助藥品電商業者打造新創產業生態鏈，提供快速安全便利之金流服務，榮獲 111 年「TCSA 永續單項績效獎 - 創新成長領袖獎」。
		財金資訊股份有限公司舉辦「111 年『QR Code 共通支付標準』獎勵方案」，合庫於帳單推廣項目榮獲第 1 季第 3 名與第 3 季第 2 名，於收單展店項目連續榮獲 1~3 季第 3 名。
		配合經濟部「振興五倍券刺激消費多元推動計畫」，結合同庫台灣 Pay 辦理相關宣傳活動，期間交易金額為公股銀行第 2 名。
 永續金融	副總經理	截至 2022 年底，累計發行 ESG 債券發達 55 億元，為公股銀行之冠。
		「青年安心成家優惠貸款」共撥貸 41,283 件，貸放金額 1,636.92 億元，市占率 11.84%，於承貸銀行中排名第 3 名。
		響應長照政策，加強推展以房養老「幸福滿袋貸款」，已撥貸 2,471 件，核准金額為 149.67 億元，市占率為公股銀行排名第 1。

年總薪酬比率

項目	2022 年比率 (%)
組織中薪酬最高個人之年度總薪酬與組織其他員工（不含該薪酬最高個人）年度總薪酬中位數之比率	338%
組織中薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比與組織其他員工（不含該薪酬最高個人）平均年度總薪酬增加百分比中位數之比率	44.74%

持股情形

本集團雖無針對高階管理階層之持股訂定相關規範，惟目前已將公司獲利達成情形納為經營績效獎金評核指標，連結員工績效考核與獎酬，以期使高階管理階層與股東長期利益趨於一致，且 CEO 及其他高階管理階層持股數亦逐年增加；另合庫銀行 2020 年起開辦員工持股信託，2021 年底提高員工自提金額上限為每月 20,000 元，積極鼓勵高階管理階層任職期間購入並持有本公司股票。



3.2 誠信經營

本公司董事會應盡善良管理人之注意義務，督促公司防止不誠信行為，隨時檢討其實施成效及持續改進，並由隸屬於董事會之誠信經營委員會定期（至少 1 年 1 次）向董事會報告，確保落實誠信經營。

本公司誠信經營委員會為推動誠信經營之專責單位，由全體 4 位獨立董事組成，主要職掌係協助將誠信與道德價值融入公司經營策略，並配合法令制度訂定確保誠信經營之相關防弊措施、訂定防範不誠信行為方案與工作業務相關標準作業程序及行為指南、誠信政策宣導訓練之推動及協調、規劃檢舉制度並確保執行之有效性等。

本公司每年至少 1 次向誠信經營委員會報告履行誠信經營情形、採行措施及檢舉案件調查結果（2022 年共報告 2 次），其內容包含訂定誠信經營政策及方案、落實誠信經營之作為（包含教育訓練之辦理情形）、檢舉制度之運作、加強資訊揭露、其他有助於瞭解本公司誠信經營運作情形之重要資訊等 5 個構面。

另本公司就具較高不誠信行為風險之營業活動，建立有效之會計及內部控制制度，並隨時檢討，以確保該制度之設計及執行持續有效。本公司董事會稽核處亦將前項制度遵循情形納入查核項目作成稽核報告，並定期將缺失改善辦理情形提報審計委員會及董事會。



落實誠信經營

為有效推動誠信經營，本公司依據「金融控股公司法」、「公司法」、「證券交易法」、「商業會計法」、「上市上櫃公司誠信經營守則」等商業行為有關法令，並參酌「貪污治罪條例」、「政府採購法」、「公職人員利益衝突迴避法」等規定，制訂 [誠信經營守則](#)、[誠信經營作業程序及行為指南](#) 作為公司誠信經營遵循之政策，對禁止提供或收受不正當利益、政治獻金、捐贈或贊助、反貪腐及賄賂、內線交易之禁止及保密協定、利益迴避、避免與不誠信經營者交易、誠信經營商業活動、禁止不公平競爭行為、涉不誠信行為檢舉案之處理及內部宣導、建立獎懲、申訴制度及紀律處分、結合誠信經營政策與員工績效考核等措施加以規範，另訂有 [員工服務及行為規範要點](#)、[檢舉辦法](#) 及「處理檢舉案件作業要點」，並於公司官網、年報及對外文件中明示誠信經營相關規範及作法，以宣導與防制不誠信行為。

本公司訂有「人權政策」及「員工服務及行為規範要點」等規章規範全體同仁，如管理階層或員工有違反行為準則之情事，依本公司「員工獎懲要點」及「員工考核要點」規定，將提報本公司甄審暨考核委員會，按情節輕重核予懲處並評列相應之年終考核等第，情節重大者將依相關規定終止勞動契約，且前開懲處或年終考核結果，依「績效獎金發給辦法」將影響員工年度獎酬，以確保內部行為準則規範之有效執行。



誠信經營守則



誠信經營作業程序及行為指南



員工服務及行為規範要點



檢舉辦法

為落實誠信經營之承諾，本公司訂有「董事與高階管理階層遵循誠信經營政策聲明書」，2022 年度由本公司及各子公司全體董事、高階管理階層共計 108 位完成簽署，簽署率為 100%；另本公司及合庫銀行員工均已完成簽署「員工行為準則承諾書」，簽署率達 100%。集團內各子公司，每年皆向其董事會報告誠信經營守則之遵循情形，2022 年誠信經營守則遵循情形亦已於 2023 年向其董事會陳報完畢。

本公司除以誠信精神經營外，與外部合作夥伴建立商業關係前亦需先進行誠信經營評估，避免與不誠信經營者交易，且將誠信經營政策納入契約條款，以落實誠信經營理念。

2022 年度集團內各子公司未有違反誠信經營情事或重大影響之缺失事項，且未有涉及貪腐、詐欺、賄賂、內線交易、洗錢、利益衝突、歧視、違反客戶隱私、反競爭行為、反托拉斯和壟斷、操作市場之行為，亦未有不當的政治獻金、不當的慈善捐贈及贊助違反行為準則之情形，相關法律訴訟及裁罰金額為 0。



誠信經營教育訓練

本集團於「員工服務及行為規範要點」、「供應商管理政策」等規章中，亦融入誠信經營之精神與規範，確實要求員工於從事商業行為或執行業務過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信之行為。

為使全體同仁瞭解誠信經營之重要性，本集團每年持續辦理誠信經營相關教育訓練，且要求所有員工參加。



2022 年度辦理全體董監事、高階經理人及同仁誠信經營相關教育訓練

受訓率
100%



總受訓人次
10,250 人



總時數
10,750.2 小時

檢舉制度

為防範不法行為，促進本公司健全經營，並保護檢舉人，支持吹哨機制，本公司訂定 [檢舉辦法](#) 及「處理檢舉案件作業要點」，任何人若發現本公司及子公司人員於執行業務過程中，有為獲得或維持利益提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信或違背受託義務行為之虞者，以及有犯罪、舞弊或違反金融相關法令之虞者，皆可透過內部及對外網站設置之檢舉信箱或專線電話，向專責單位誠信經營委員會提出檢舉，所有經由檢舉管道所舉報之事件，本公司均予以妥善記錄並謹慎追蹤處理。

本公司接獲檢舉案件後，依案件類型由董事會稽核處或指定權責單位進行調查，如處理檢舉案件人員發現檢舉事項對於其有自身利害關係者，應自行迴避，若經調查後發現致使本公司或子公司有重大違規情事或有受重大損害之虞時，應立即作成報告，並書面通知本公司獨立董事；有重大偶發或違法案件之情事，應主動向相關機關通報或告發。

檢舉案件之所有受理及調查過程、調查結果與相關文件，應製作紀錄留存，調查結果應送交誠信經營委員會備查，並應將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施向董事會報告，如被檢舉人為本公司及子公司董事、監察人或職責相當於副總經理以上之管理階層者，應先呈報本公司獨立董事，調查報告應陳報至本公司審計委員會複審，其餘分別由董事會稽核處 / 子公司或董事會稽核處指定與被檢舉人無利益衝突且具職權行使獨立性之權責單位調查；被檢舉人涉及本公司總稽核或董事會稽核處所屬人員時，由法遵處或由法遵處指定具職權行使獨立性之權責單位調查；若查有不誠信或不法行為相關事證者，應向本公司董事會報告。

除無法聯絡檢舉人之情形外，調查完結後 30 日內應將調查結果以書面或其他方式通知檢舉人。如符合應報送主管機關之稽核報告者，應於調查結束日起 2 個月內向主管機關辦理申報。

檢舉人之身分資料應予以保密，不得洩漏足以識別其身分之資訊，並且不得因所檢舉案件而對檢舉人予以解僱、解任、調降、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或為其他不利處分。

檢舉案件經查證屬實者，本公司或子公司除應對被檢舉人及涉案人員依相關懲戒辦法辦理外，得依檢舉情事之情節輕重酌予檢舉人獎勵；內部人員如有虛報或惡意指控之情事，應予議處，以期強化並深植誠信、透明的企業文化。

合庫金控誠信經營檢舉管道

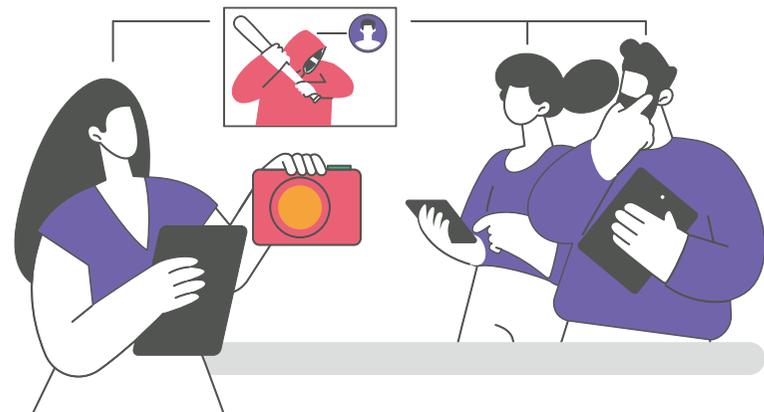
檢舉電子信箱：5134@tcfhc.com.tw
 檢舉專線電話：(02) 2173-8913



2022 年檢舉案件處理情形

2022 年本集團未有發生損害檢舉人權益或予以不利處分之情事。2022 年本集團檢舉信箱受理案件共 6 件，均已完成調查報告並結案，查無違法事證，惟其中 1 件確有檢舉所陳管理階層之領導等問題，業經金控函請子公司督導改善。本集團 2022 年度受理檢舉案件之調查結果，已依本公司檢舉辦法報送誠信經營委員會備查。

受理檢舉案件共計 6 件				屬實 1 件，不屬實 5 件	
 檢舉案件數	外部 檢舉	具名	0	屬實	0
		不具名 / 匿名	4	屬實	0
				不屬實	4
				屬實	0
	內部 檢舉	具名	1	屬實	1
		不具名 / 匿名	1	屬實	0
			不屬實	1	



3.3 風險管理與稽核制度

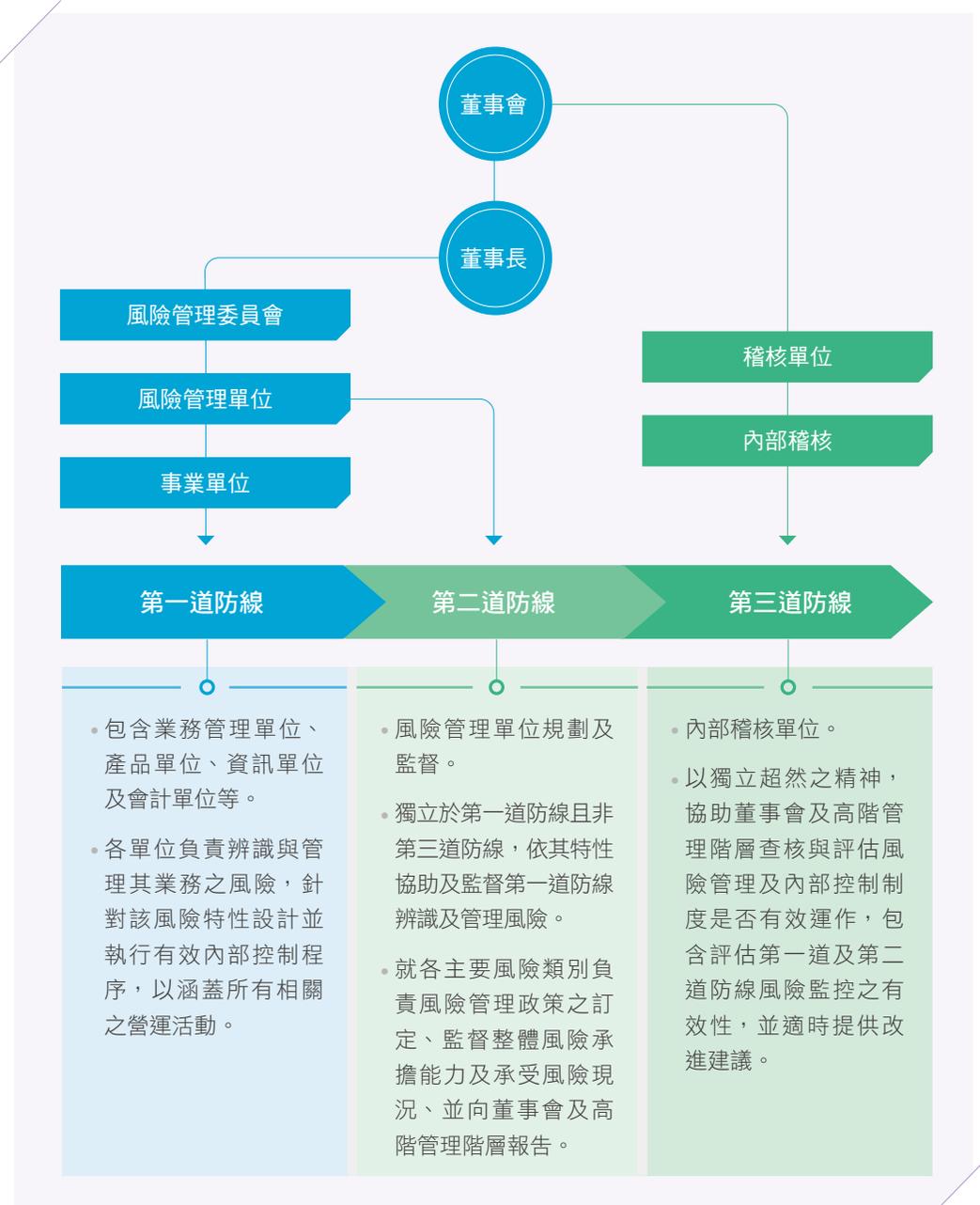
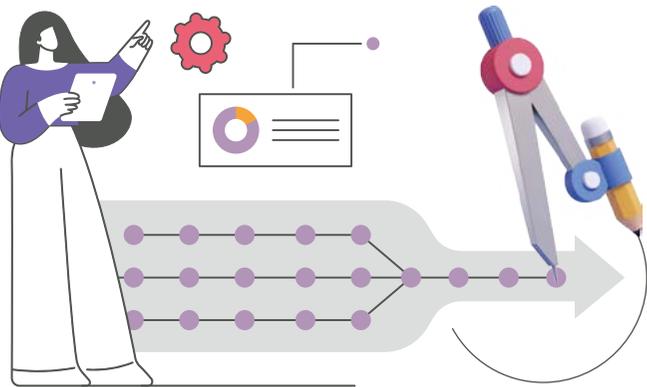
為健全本集團經營發展，確保資本適足性，以達成風險與報酬合理化目標，本公司依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」相關規定，訂定「風險管理政策與指導準則」，以為風險管理之重要依據。

本公司及主要子公司設有「風險管理委員會」，負責擬訂風險管理制度、政策、監控指標及執行風險管理業務等，健全本集團經營發展、確保資本適足性，並達成風險與報酬合理化目標。

風險管理策略與架構

本公司董事會為集團風險管理最高決策單位及最終承擔者，並由董事長、總經理、副總經理、單位主管，以及各子公司總經理等人員組成「風險管理委員會」，以連結本公司和子公司之風險管理單位（第二道防線）及事業單位（第一道防線）。

風險管理最高管理階層為風險管理委員會，主任委員由董事長兼任，最高風險監測與稽核的最高管理階層為總稽核，均向董事會報告，風險管理委員會係按季召開，由本公司及各子公司報告當期風險管理概況、資本適足性變化、重大異常事件之處理情形、重點監控對象及產業之暴險分析與追蹤歷次會議決議應執行事項進度等。



主要風險與新興風險管理

主要風險

本集團每年評估金融相關業務可能面臨之內外部經營風險，透過授權機制、限額管理、監控指標等積極落實風險管理，並向董事會及高階管理階層報告風險承擔能力及因應措施。另外，各子公司亦須依其產品性質、業務規模、風險屬性，分別設定風險指標與控管作業程序。為監管風險管理之執行，本公司每月定期監測集團信用風險暴險及相關限額控管情形，包含行業別、關注行業、大陸地區高風險行業、國家風險、大陸地區風險承擔限額、大型集團限額等限額控管資訊。另外，本公司每月亦將法定報表依規定期限上傳金管會網站，以定期監控暴險變化與風險管理情形。經由評估內外部風險及考量對本公司的潛在營運衝擊，2022年前2大風險為信用風險及作業風險，相關風險胃納及減緩措施說明如下：

風險類別 / 類型	風險承受度	減緩措施
信用風險	海外地區債權或投資暴險評估損失金額達等值美元1,000萬元以上。	<ul style="list-style-type: none"> 要求借款人提供擔保品，針對擔保品評估管理、擔保品放款值核計等，訂定可徵提為擔保品之範圍及擔保品估價、管理與處分之程序，以確保債權。 於授信合約訂定債權保全、擔保物條款、抵銷條款，明確定義信用事件發生時，得減少額度、縮短借款期間或視為全部到期，及將授信戶寄存之各種存款抵銷其所負之債務等，以降低授信風險。 為避免信用風險過度集中，訂有行業別、國家別、擔保品別、集團別、建築融資等集中度限額，定期或不定期就限額進行檢討修訂。
作業風險	初始預估損失金額達等值新台幣100萬元以上	<ul style="list-style-type: none"> 利用「作業風控自評」辨識各類業務潛在風險、評估作業風險暴險程度，檢討控制有效性及落實度，加強業務管理。 依據自評過程所辨識出之重要風險項目，產出作業風險關鍵指標，以量化指標監控風險變動情形，建立預警機制。 藉由作業風險事件之通報與管理，檢討風險事件發生原因，改善作業流程。 加強人員專業訓練，選派同仁參與各種業務相關訓練課程，提昇同仁專業知識，減少作業風險發生之機率。

註：風險因子，成因及對策詳見本公司2022年報第186、241-251頁。

• 敏感性分析與壓力測試

定期對財務風險及非財務風險進行敏感性分析和壓力測試，以檢視風險管理機制及風險承受度。財務風險部分，合庫銀行以壓力測試情境會議設定內容為基礎，進行市場風險因子（包含利率及權益證券價格）檢視；倘利率曲線上升100基點，則交易簿價值將下跌5,173.3萬元；倘權益證券價格上升15%，則交易簿價值將上升7,287.5萬元。非財務風險部分，合庫銀行分析倘發生挪用客戶存款舞弊事件之作業風險影響情形，測試結果顯示，資本適足率、第一類資本比率、普通股權益比率及槓桿比率等均符合主管機關要求。



• 內部稽核組織與運作

為建立有效內部稽核制度及確保風險管理的落實，本公司訂有「稽核準則」，並依金管會「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」等規定，建立總稽核以綜理稽核業務。其中由隸屬於董事會之稽核處每半年對本公司及各子公司進行內部稽核，以超然獨立之精神協助董事會及管理階層查核與評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正之依據。此外，主管機關金管會每2年對本公司進行一般檢查及不定期進行專案檢查，本公司亦致力配合檢查意見以改善辦理情形，建立妥適之風險管理機制。對此，內部稽核單位對金管會、會計師、內部稽核單位與內部單位自行查核所提列檢查意見或查核缺失，以及內部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項，持續追蹤覆查與改善情形，並以書面提報董事會及交付審計委員會，更將其列為各單位獎懲及績效考核之重要項目，進而促進集團之整體營運與風險控管效益。

2022年，董事會稽核處已完成年度各項稽核業務，並列管追蹤本公司各單位及子公司查核意見之改善情形，以促進集團之整體營運與風險控管效益。

內部稽核業務運作

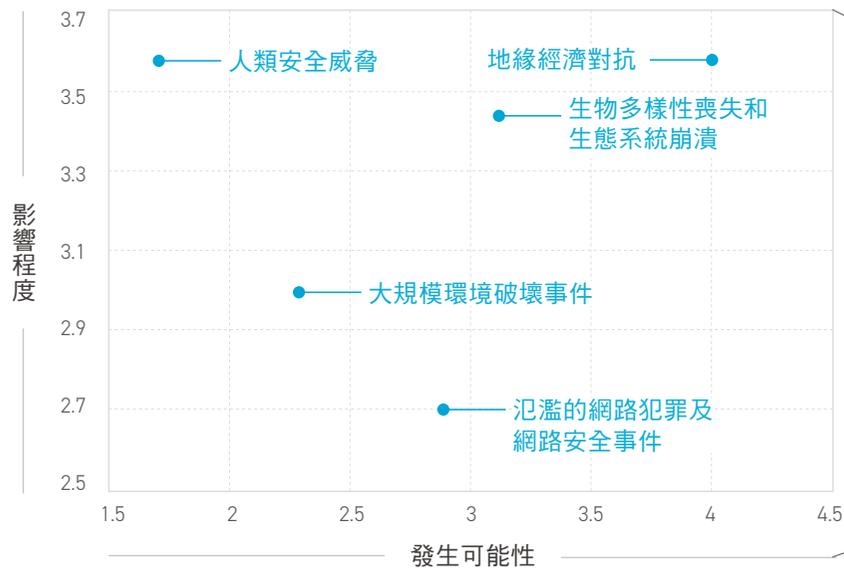


新興風險

新興風險鑑別流程



新興風險排序



2022 年新興風險辨識與減緩措施

風險因子	風險類別	風險描述	潛在營運衝擊	減緩措施 / 因應策略
生物多樣性喪失和生態系統崩潰	環境	<ul style="list-style-type: none"> 物種滅絕及陸地與海洋生態系統復原力減緩，導致自然資本遭受破壞，使環境惡化、供應鏈中斷等，如農作物單一化，造成作物授粉昆蟲銳減，使產量降低，甚至嚴重欠收。 未來法令趨勢旨在終結森林砍伐、海洋污染與濫捕或致力保護自然環境，企業若未能預為準備，恐有違法之虞，可能面臨聲譽和訴訟風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶營運衝擊 合庫投融资對象所經營之業務項目、生產原料或方式，倘涉及土地過度開墾、森林過度砍伐、海洋過度捕撈、珊瑚礁生態破壞等，或營運據點、生產基地鄰近動植物自然保護區，則有可能對當地生物物種多樣性及生態系統造成壓力與損害，引起抗爭、訴訟或遭主管機關罰鍰，致營收減少及營業成本上升，增加合庫信用風險、市場風險及聲譽損失。 金融市場波動 生物多樣性流失、生態系統破壞事件倘導致人類居住環境改變、大宗商品價格及金融市場異常波動，將造成企業經營成本上升、弱化償債能力，增加合庫授信部位之信用風險、投資部位之市場風險以及財富管理客戶資產之跌價損失。 政策法規風險 為保護生物多樣性，政府行動、消費習慣及定價機制等，都可能對現行商業模式造成壓力。先前遊走於法律灰色地帶，甚至違法（如濫砍森林）卻未受到懲罰之投融资對象，恐將面臨重大訴訟，升高信用違約風險，對合庫投資組合的獲利或融資信用風險將帶來潛在負面衝擊。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續參與永續倡議活動 響應並簽署天下雜誌發起之「淡水河公約」，與社團法人台灣濕地保護聯盟簽約「大海指路－青鯤鯓鹽田濕地保育及明智利用推廣計畫」，宣示共同推展國土永續發展，並將持續關注國際與生物多樣性相關倡議，以具體行動落實環境永續。 逐步導入業務營運流程中 合庫除已簽署赤道原則，將生物多樣性指標納入環境社會風險管理因子外，預期主管機關及投資人將日漸重視生物多樣性風險議題，未來將持續關注國際研究及監理趨勢，逐步將生物多樣性風險因子融入業務營運流程並揭露相關暴險。 支持致力生物多樣性產業 未來將持續發行相關綠色債券及提供綠色貸款，為再生能源、循環經濟、生態旅遊、城市生物多樣性、可持續農林漁業等提供資金，以利減緩生物多樣性流失所帶來的風險，進而推動環境保護及生態保育。
		<ul style="list-style-type: none"> 採取全球或地域性之經濟手段分裂國家間經濟互動，對商品、知識、服務或技術等實施限制，包括貨幣政策、投資限制、國家協助與補貼，及糧食、能源、礦產與技術的貿易管制等，恐造成關稅壁壘及貿易保護主義盛行，致貿易成本增加。而能源糧食短缺易造成石油與農產品價格大漲，經濟制裁則易導致財務惡化、外債違約風險上升。 地緣經濟對抗可能造成供應鏈重組及貿易分散化，改變全球經貿合作模式，並衝擊低收入國家、減少新興經濟體發展機會，長期可能導致全球經濟萎縮。 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶營運衝擊 倘客戶於地緣經濟對抗之一方境內設有工廠或提供服務，因雙方互提制裁、相關法律或技術限制，造成原料輸入或產品輸出障礙，或必須中止當地服務，恐將使合庫授信客戶貿易成本增加、營運發生困難，降低償債能力，增加授信逾期之信用風險。 外債違約風險 因遭受貿易與經濟制裁，導致石油及農產品價格上漲，引發被制裁國家通貨膨脹、經濟衰退，致信用評等降級以及外債違約，增加合庫投融资暴險之信用風險及市場風險。 金融市場波動 地緣關係緊張，影響全球資金流向，加劇全球金融市場波動，倘投資人避險情緒升高並拋售持有之金融商品，恐使合庫之金融資產交易操作難度增加，進而影響投資獲利。 產業鏈重組壓力 國際間大型經濟體之競合發展，可能導致全球供應鏈重組，倘合庫未能掌握相關上下游產業鏈商機，適時提供客戶所需融資及金流服務，將阻礙未來業務發展，並影響獲利成長。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續落實國家風險監控 已訂有國家風險管理政策，並將持續加強評估地緣經濟對抗對客戶償債能力之影響，避免暴險集中於特定國家，並持續關注及監控主要國家政經關係發展態勢，針對相關經濟與產業變化動態調整授信及投資政策，進而規避風險、掌握商機趨勢。 擴大風險資訊共享網絡 合庫除深耕台灣市場外，同時持續拓展美國、歐洲、澳洲及亞洲等海外版圖，分散經營風險，並建立集團海外區域風險訊息共享機制，共同應對與降低地緣政治風險。 強化貿易金融商品與服務 合庫將強化與持續提供投融资客戶多元貿易金融交易工具與平台，協助輔導客戶多角化經營。 協助客戶強化資產管理 持續研發及提供多元化之投資商品，保護客戶於金融市場巨幅波動時之資產價值。
地緣經濟對抗	地緣政治			

型塑風險管理文化

為健全集團風險管理，建立氣候治理文化，提升本集團董事、監察人及高階經理人對風險之認知及最新國際發展趨勢與觀念變革，每年安排風險管理課程，業於 2022 年舉辦集團董監事及高階經理人之「氣候變遷國際發展趨勢及因應策略」教育訓練。此外，為提升員工風險意識、強化同仁對防制洗錢及打擊資恐相關法令制度之認知、增進員工資安防護能力與意識，以建立整體風險管理文化、有效執行集團風險管理政策，合庫鼓勵集團員工參加內外部各類風險管理相關教育訓練，除實體課程外，也善用數位科技舉辦線上教育訓練；另一方面，亦會傳達最新風險管理規章、趨勢或實務，以利各單位進行內部教育訓練使用。

合庫集團 2022 年度第二道防線教育訓練辦理情形

課程	參與人次	總受訓時數
風險管理	6,335 人	7,658 小時

為強化危機處理機制，於發生緊急事件時能迅速弭平事件或恢復營運，以掌握時效、降低損失，本公司訂有「緊急事件危機處理要點」，如遇人為或天然災害、內部控制不良、人員舞弊、安全維護、業務方面有重大財物損失、媒體負面報導等足以影響公司信譽及正常營運時，即啟動集團緊急事件通報及通聯系統，並設置危機處理小組負責緊急事件之處理與指揮，以及依發言制度統一適時對外說明。

風險文化之精進

本集團鼓勵同仁營運流程提供優化建議，若所提供的建議被採納，則核發獎金予同仁，2022 年度共發放獎金 14.8 萬元。2022 年度，同仁提出 253 件建議案，包含分行端末系統交易優化、行動網銀優化、信用卡款沖帳系統改善及徵授信系統優化等，強化經營管理效益並加強風險管理。

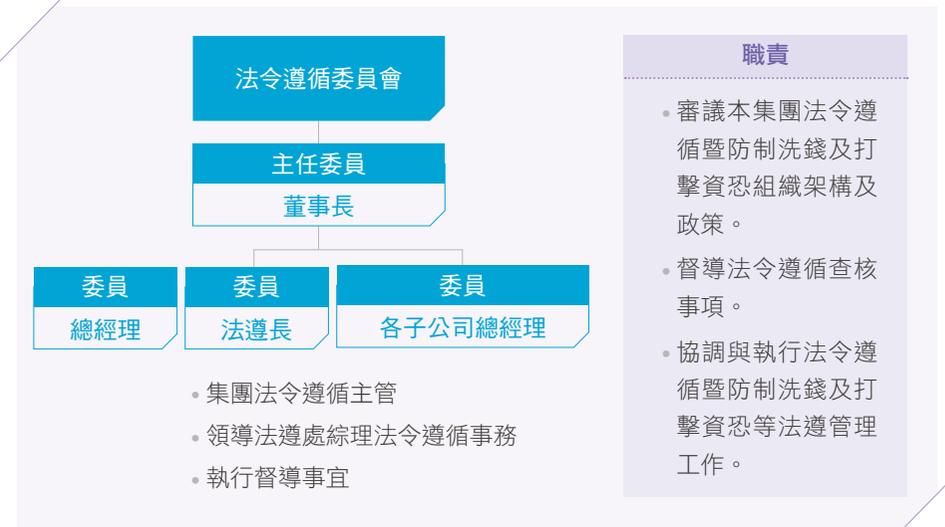
本集團訂有「作業風險與控制評估管理要點」，由熟悉業務流程之同仁負責作業流程分析及風險辨識，2022 年度完成之作業風險自評流程計有總行管理單位 116 條、營業單位 60 條，透過風控自評結果彙整出應關注之作業風險，並針對風險較高項目，研擬行動方案預先因應，減少未來可能發生之作業損失，提升同仁對風險的認知與關注，將風險管理意識融入於日常業務流程中。

3.4 法令遵循、防制洗錢與打擊資恐

法令遵循機制係內部控制制度中重要的一環，為金融產業務必落實之規範，而防制洗錢及打擊資恐更係為防堵不法情事，避免危害公司營運安全、衝擊金融秩序之重要法遵項目。本公司藉由制定相關組織架構、辦法規章等，隨時因應法規或環境之轉變，監督法令遵循情形，並對內部人員進行教育訓練，以避免違法情事發生帶來法律風險，有效保障客戶權益、發揮金融機構功能。

法令遵循運作

本公司依「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「法令遵循制度實施辦法」，並設有「法令遵循委員會」，制定相關組織架構、辦法規章，以監督法令遵循之情形。



就金管會及周邊事業單位等監管機關之法令遵循查核，如有受裁罰之事項，皆應立即通報相關單位加以處理改善，以免重覆發生或損害擴大。本公司設有「內部一致之即時通報線」機制，要求各子公司如遇金融主管機關檢查時，應自檢查開始至初稿完成，就法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐之相關檢查事項通報本公司法遵處，以求杜漸防微之效。

2022 年合庫集團受金融主管機關及周邊事業單位裁罰情況及改善作為

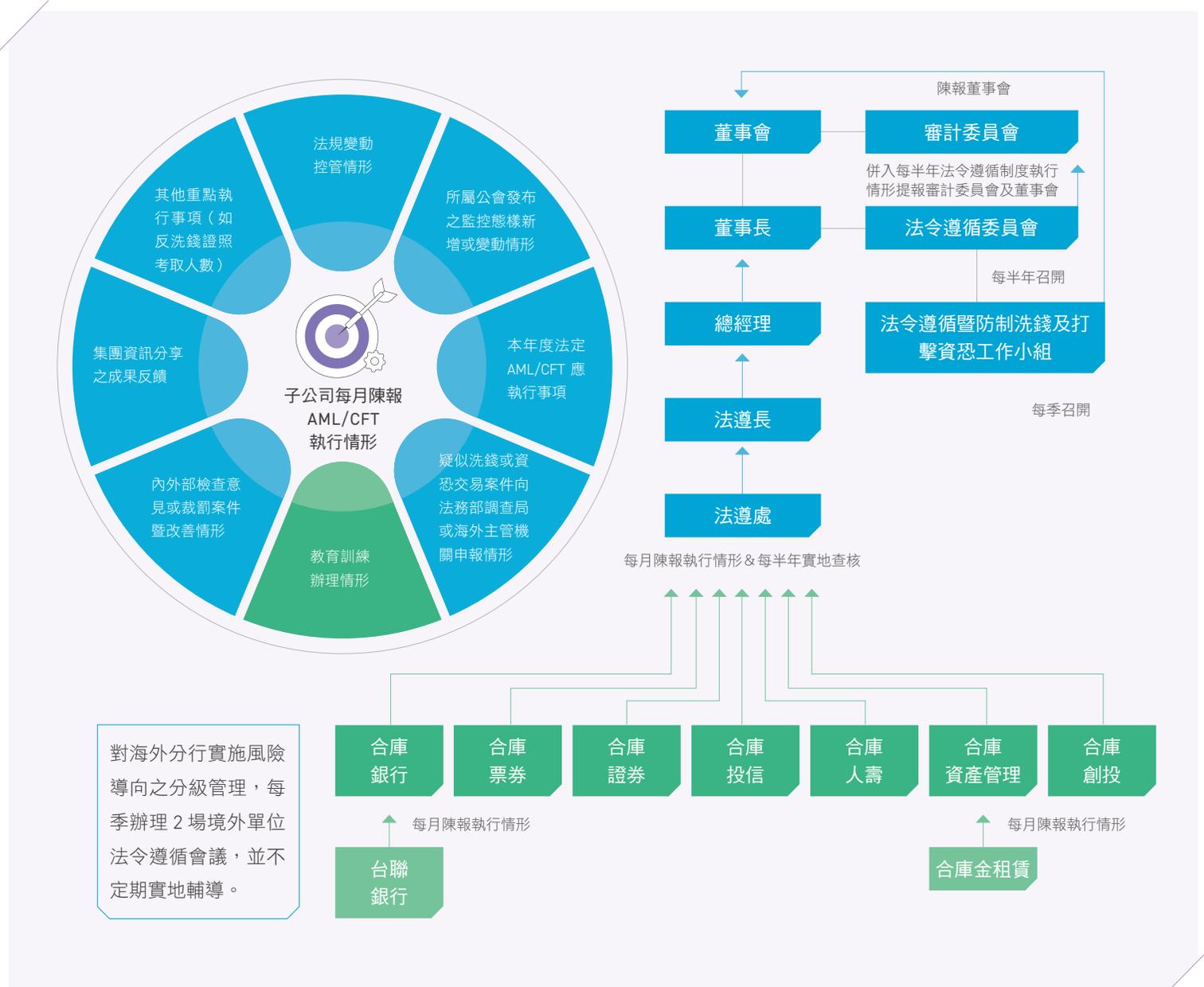
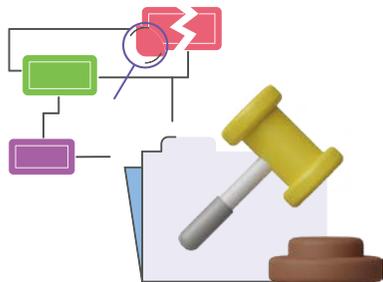
2022 年度合庫集團未因違反環境或社會之法律或法規而遭受主管機關重大裁罰及處分措施，其餘受罰情形及改善作為如下：

公司名稱	適用法規	受罰原因	後續改善處理作為	受罰金額（新台幣）
合庫銀行	銀行法第 130 條第 1 款及第 134 條但書	2021 年 2 月 24 日核貸借款人尚未動工興建之購地貸款，有保留成數不足 1 成之情事。	<ul style="list-style-type: none"> 不足 1 成之差額已收回。 函請各營業單位辦理購地貸款及法人購置住宅貸款應注意相關規定，並規範強化審查、強化貸放後管理，及將央行之規範納入授信管理及法令遵循之管理績效評核項目，並加強內部教育訓練。 	100 萬元
合庫證券	證券交易法第 65 條	<ul style="list-style-type: none"> 受理客戶申請開戶委託買賣有價證券，未依規註銷或變更具內部人員資格或身分開戶帳戶為專屬帳號。 未檢視判斷開立帳戶之客戶是否存在關聯戶情形，並執行關聯戶授信額度控管措施。 業務人員有代客保管存摺、代理他人買賣有價證券，及以非電子式委託下單買賣自己名義帳戶之股票。 未對客戶對帳單寄至內部業務人員所使用之電子信箱建立控管機制及查證是否異常。 未對債券部外國債券買賣交易建立價格檢核程序。 未留存參與公開申購配售客戶是否有利用或冒用他人名義申購者之查證紀錄。 	<ul style="list-style-type: none"> 全面清查內部人帳戶及每週利用檢核系統比對全體內部人與客戶之身分證字號。 全面檢視是否仍有關聯戶未建檔情事，修正關聯戶查核作業說明，並每半年重新盤查。 新增業務人員代客保管存摺之控制措施、於自打單系統建置營業員無法執行自己證券帳號買賣交易之控管功能，並每半年定期清查該系統所使用之 IP 位址及新增「限制非內部人員帳戶不得利用本公司 IP 位址執行下單」之系統控管機制。 已全面清查，嗣後每半年清查客戶電子對帳單之收件資料是否與內部人電子信箱相同，另新增客戶線上變更電子信箱時自動審核之檢核程式。 已增訂相關檢核程序之規範。 修正公開申購查核程式。 	48 萬元及 1 項糾正
合庫證券	臺灣證券交易所營業細則第 135 條第 2 項、第 138 條第 2 項及第 144 條	<ul style="list-style-type: none"> 網路下單登入未採多因子驗證。 未每日監控及分析核心系統帳號登入失敗紀錄。 資安事件延遲通報。 網路下單系統憑證申請及更新之驗證方式保護力不足時，未能即刻修改且未暫停系統服務或採其他即時確認客戶本人所為之驗證機制等強化防護措施。 未能隨時檢討內部控制制度且確實執行。 	<ul style="list-style-type: none"> 網路下單多因子驗證機制均已上線。 每日網路交易平台客戶帳號登入失敗紀錄與非客戶帳號登入嘗試紀錄監控均已上線。 資安事件通報將依規定期限辦理。 網路下單系統憑證申請及更新之驗證已新增 OTP 驗證機制。 相關應落實辦理之內部控制事項，均已完成改善。 	<ul style="list-style-type: none"> 違約金 21 萬元 對資安最高主管予以警告

防制洗錢及打擊資恐

政策及制度

為能有效落實防制洗錢及打擊資恐之作為，本公司訂有「合庫金控及子公司整體性防制洗錢及打擊資恐計畫」，內容包含集團層次風險胃納指標、集團一致性風險評估架構、集團資訊分享程序等，明確規範洗錢及資恐風險之辨識、評估與管理原則以供遵循，各子公司亦建置洗錢及資恐風險評估架構之相關政策及程序，定期辦理全面性洗錢及資恐風險評估作業並提報董事會，並將風險評估報告送金管會備查。同時設置「法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐工作小組」，由法遵長擔任召集人，負責督導及協調各子公司法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐之工作執行，並每季將小組運作情形提報本公司董事會。



各子公司亦持續優化防制洗錢及打擊資恐之資訊系統，透過資料庫之串接與分析監測，確保洗錢與資恐之風險控管有效性。各子公司防制洗錢及打擊資恐規範內容包含但不限於以下：

專責主管及專責單位

各子公司應依其規模、風險等配置適足之防制洗錢及打擊資恐專責人員及資源，並由董事會指派高階主管 1 人擔任專責主管。

員工遴選及任用

各子公司應確保建立高品質之員工遴選及任用程序。

員工訓練計劃

各子公司除防制洗錢及打擊資恐專責人員、專責主管、國內外營業單位之督導主管與防制洗錢及打擊資恐主管、人員應依規參加防制洗錢及打擊資恐在職教育訓練外，其董事、監察人、總經理、法令遵循人員、內部稽核人員及業務人員，亦應依其業務性質安排教育訓練。

資訊分享

本公司及具國外分支機構（或子公司）之子公司在符合所在地資料保密規定下，訂定集團內資訊分享政策及程序，進行集團法令遵循、稽核及防制洗錢及打擊資恐之資訊分享，並對被交換資訊之運用及保密採取安全防護措施。

內部稽核

子公司內部稽核單位應辦理洗錢及資恐風險評估與防制洗錢及打擊資恐計畫，是否符合法規要求並落實執行及有效性之查核，且提具查核意見。

確認客戶身分盡職調查

- 以可靠、獨立來源之文件，或非文件之資料、資訊，辨識及驗證客戶身分（非文件方式如比對其他金融機構提供之資訊、開戶後 1 週內與客戶電話訪談確認），如有代理情形應確實查證代理事實。
- 客戶為法人、團體或信託之受託人，瞭解其控制權結構，辨識實質受益人並採取合理措施驗證。
- 與高風險或具特定高風險因子之客戶建立業務關係應加強審查措施，經單位主管核可後辦理，並採取強化之持續監督。
- 對客戶身分辦理持續審查，於特定時機重新確認客戶身分。
- 針對非面對面客戶之盡職調查，除比照上述面對面客戶之審查方式外，另執行加強控管措施（如遠程視訊櫃台 VTM 開戶若有名稱掃描命中或評估為高風險之情形，則洽請客戶改臨櫃辦理；數位存款若有異常申請開戶情形，應加強查核身分並持續監控其帳戶有無涉及不法）。

姓名及名稱檢核

- 以防制洗錢（AML）系統對客戶及其關係人（包含代理人、實質受益人、高階管理人員等）辦理姓名及名稱檢核，比對、確認是否命中下列名單：
 1. 資恐防制法指定制裁之個人、法人或團體，及外國政府或國際組織認定或追查之恐怖分子或團體。
 2. 現（卸）任國內外政府或國際組織之重要政治性職務人士，及其家庭成員或有密切關係之人。
 3. 涉及洗錢類或其他負面新聞。
- 依上開檢核結果，決定是否建立業務關係、辦理申（通）報作業或納入客戶風險評估，高風險客戶經單位主管核可始能同意開戶或建立業務關係。

帳戶及交易持續監控

- 以風險基礎方法，建立帳戶及交易監控政策與程序，並利用資訊系統輔助發現疑似洗錢或資恐交易。
- 經辨識出可能為洗錢或資恐之警示交易，應就客戶個案情況判斷其合理性並留存檢視紀錄，分析排除理由或儘速辦理申（通）報作業。



紀錄保存

- 以紙本或電子資料保存與客戶往來及交易之紀錄憑證至少 5 年。
- 保存之交易紀錄應足以重建個別交易，以備作為認定不法活動之證據，並確保能迅速提供予權責單位。

交易申（通）報

- 一定金額以上通貨交易申報。
- 疑似洗錢或資恐交易申報。
- 對經指定制裁對象之財物或財產上利益及所在地之通報。

年度獨立查核機制

內部稽核

本集團稽核單位每年定期 / 不定期辦理查核，已將防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散落實情形納入年度稽核計畫，據以監督防制洗錢及打擊資恐管理機制之執行情形。2022 年經查核無重大缺失。

1. 確認防制洗錢及打擊資恐計畫執行之有效性，以及相關規範是否符合法令規定。
2. 查核方式涵蓋獨立性測試，包含受檢單位評估之高風險產品、客戶及地域，篩選疑似洗錢 / 資恐交易，驗證已有效執行防制洗錢及打擊資恐相關規範。
3. 主管機關 / 本集團稽核單位對防制洗錢及打擊資恐之一般金融檢查或專案檢查之疏失事項，由洗錢專責單位督導受檢單位辦理改善，另由稽核單位辦理追蹤覆查。
4. 如有查獲故意隱匿重大違規事項而未予揭露者，則由相關權責單位適當處理。

外部稽核

除主管機關定期進行一般金融檢查或不定期專案檢查外，合庫銀行及合庫票券依規委託會計師辦理年度防制洗錢及打擊資恐機制查核，其他子公司或依主管機關要求委請會計師辦理防制洗錢及打擊資恐專案查核。



強化防制洗錢及打擊資恐能力

為強化同仁對防制洗錢及打擊資恐相關法令制度之認知，2022 年集團舉辦相關教育訓練共計 45,363 人次參與，總受訓時數約 106,495 小時，每年亦就董監事、高階主管及員工辦理防制洗錢及打擊資恐相關教育訓練。本集團亦鼓勵員工取得國際反洗錢師（Certified Anti-Money Laundering Specialist, CAMS）及國內防制洗錢與打擊資恐專業人員證照。截至 2022 年底，集團內已有 6,435 人取得證照，占總集團員工人數 72.47%。

合庫集團 2022 年度防制洗錢及打擊資恐教育訓練統計表

	金控		銀行		票券		證券		投信		人壽		資產管理		創投	
	時數	人次	時數	人次	時數	人次	時數	人次	時數	人次	時數	人次	時數	人次	時數	人次
在網路上用案例檢討的方式培訓	0	0	15,079	4,824	0	0	1,604	802	0	0	793	315	0	0	0	0
在網路上用自我評估的方式培訓	0	0	2,618	7,863	0	0	572	381	0	0	717	239	0	0	0	0
在網路上由法遵 / 法務部門負責的集體訓練	0	0	29,187	16,364	0	0	1,604	802	0	0	793	315	0	0	0	0
由法遵 / 法務部門辦理實體的培訓	154	77	9,199	1,248	207	193	0	0	155	93	0	0	88	88	12	12
由外部專家辦理實體的培訓	0	0	6,078	643	132	13	0	0	37	3	0	0	36	3	0	0
強制每年都要參與培訓	0	0	34,405	9,650	132	13	2,176	1,183	0	0	717	239	0	0	0	0
合計	154	77	96,566	40,592	471	219	5,956	3,168	192	96	3,020	1,108	124	91	12	12

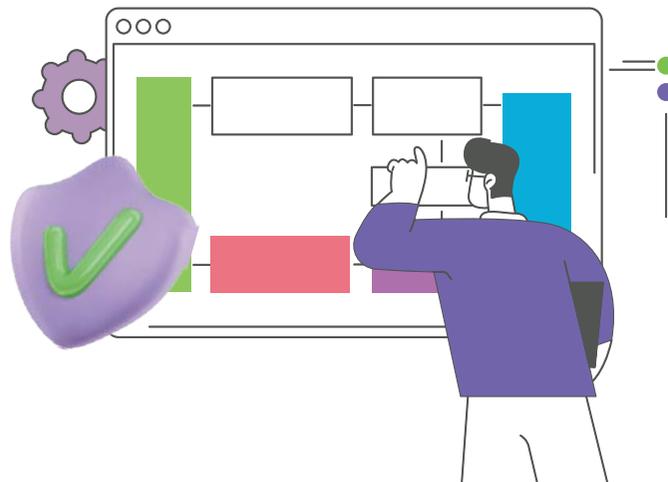
3.5 資訊安全

近年來受疫情影響，人類生活形態大幅改變，許多事都是在網路世界進行，致使資訊安全與生活息息相關，落實資訊安全防護已是保障客戶權益及維護金融體系穩健運行的重要議題。

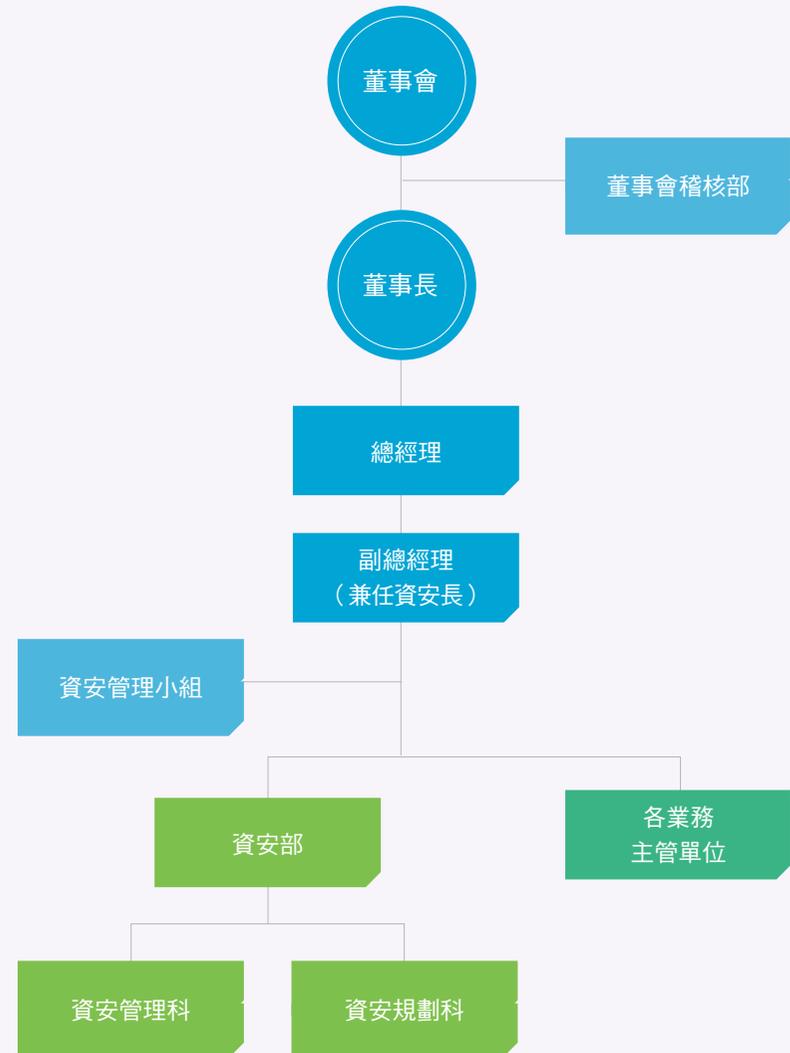
資訊安全治理策略

本公司依據國內外資安相關法令規範與業務需求，如「金融控股公司法」、「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」、「金融機構資通安全防護基準」及「個人資料保護法」等，訂定「資訊安全政策」、建置管理系統並成立行動小組，以落實集團之資訊安全。據此，合庫銀行成立「資安管理小組」，建立資通安全風險管理架構，並配合金管會推動之「金融資安行動方案」於 2021 年設置資安長，本公司亦於 2022 年設置副總經理層級資安長，統籌資訊安全政策推動、協調及資源調度，提升對資安議題之執行與應變能力。為增進董事會成員對資安情勢掌握，並實質將資安風險納入經營決策考量，合庫銀行開辦銀行董監事及高階主管資安課程；另合庫銀行及合庫人壽也藉由委聘外部專業資安人士參與資安管理會議，針對資安議題提供諮詢與建議，且每年於董事會提報前一年度資訊安全整體執行情形。

為強化資訊安全防護，完善資訊安全治理，合庫銀行持續編列預算辦理各類資訊安全防護措施，2022 年度資安預算總額與整體資訊預算之占比約為 6.9%，以建置新系統及優化現行資安防護系統。



資通安全風險管理架構



* 具資訊背景的獨董

於審計委員會審議資安及資訊相關議題之提案。

* 副總經理（兼任資安長）

統籌資訊安全政策推動、協調及資源調度。

* 資安管理小組

- 資訊安全組織架構、政策、重要章則之審議事項。
- 資訊安全風險評估之審議事項。
- 資訊安全計畫之規劃、執行情形及定期評估實施成效等審議事項。
- 執行資訊安全必要之審查，加強資訊安全管理制度運作之有效性。
- 協調督導跨部門間之各項資訊安全相關工作之執行事項。
- 海外分支機構各類資訊安全管理制度運作情形之監督管理。

* 資安部

- 各項資訊作業依有關法令進行資訊安全風險評估，確定各項資訊作業安全需求，採行適當及充足之資訊安全措施，確保各項資訊蒐集、處理、傳送、儲存及流通之安全。
- 資訊安全相關政策、計畫、措施及技術規範之研議，以及安全技術之研究及評估相關事項。
- 資訊安全管理計畫之訂定、執行，及定期評估實施成效。
- 建立資訊安全事件的正式通報程序及管道，並訂定通報之後應採行之行動及措施。
- 資料及資訊系統之安全需求研議、使用管理及保護。



政策

- 合庫金控子公司資訊安全管理要點。
- 合庫金控暨各子公司客戶資料保密措施。
- 資訊安全管理政策。
- 電腦資安事件應變處理要點。



管理系統

- 導入防火牆、防毒、入侵偵測系統。
- 加強網路弱點掃描。



行動小組

- 成立電腦資安事件應變小組，及時掌握及調派集團內成員發生資安事件之應變支援及通報流程。

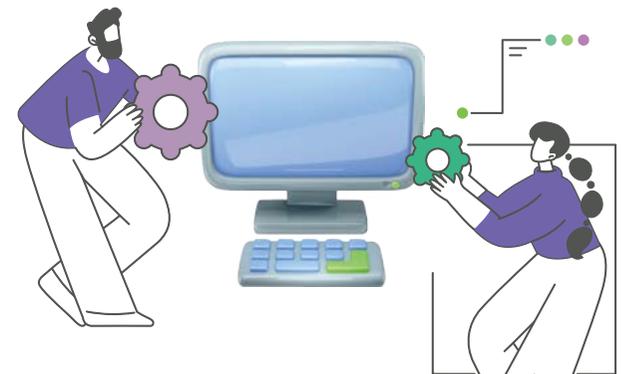
資安事件應變體系

本公司訂有「電腦資安事件應變處理要點」，設置跨部門「資安事件應變小組」與通報作業辦法，透過定期演練確保同仁之應變防護能力，降低資安事件發生時之影響與衝擊。另為減緩因系統遭入侵而蒙受財務損失與衝擊並儘速恢復營運，合庫銀行於2022年投保「資訊系統不法行為險」，透過風險轉移以降低財產損失。

資安聯防及情資分享與合作

目前全集團設有資安人員共60名，每半年定期審視各子公司資安防護措施與執行情形並召開金控集團資安聯防會議，檢討資安聯防管理作業辦理情形，建立集團資安分級管理與資安治理制度，持續強化整體資訊安全與資料保護。

為增進金融機構間資安情資交流及分享，本公司與子公司（合庫銀行、證券、人壽、投信及票券）皆已加入「金融資安資訊分享與分析中心」（F-ISAC），透過會員間分享資安資訊，協助資安規範評估與建議，持續精進相關保護措施。



取得國際標準認證

為維護資通安全之機密性、完整性、可用性與適法性，避免發生人為疏失、蓄意破壞與自然災害時，資通與資產遭致不當使用、洩漏、竄改、毀損、消失等，影響營運作業，導致公司及客戶權益遭受損害，相關子公司導入「ISO 27001 資訊安全管理系統」與「ISO 22301 營運持續管理系統」，強化資通安全事件之應變處理能力，保護公司與客戶之資產安全，並確保公司業務持續性，在遭受不良事件能持續不間斷運作。

公司	國際標準認證	證書有效性
合庫銀行	ISO 27001 資訊安全管理系統	2021 年 2 月 17 日至 2024 年 2 月 16 日
	ISO 22301 營運持續管理系統	2022 年 12 月 19 日至 2025 年 12 月 18 日
合庫人壽	ISO 27001 資訊安全管理系統	2021 年 5 月 31 日至 2023 年 5 月 21 日
合庫證券	ISO 27001 資訊安全管理系統	2022 年 12 月 22 日至 2025 年 10 月 31 日

資訊安全風險評估與管理

2022 年國內外以金融機構為攻擊對象的重大資安事件，依型態可分為 DDoS 攻擊、ATM 系統遭駭、勒索軟體攻擊、網路釣魚詐騙、金融機構供應鏈遭駭、偽冒金融機構行動應用程式、社交工程攻擊、惡意程式攻擊等已知或潛在之風險，發生頻率有逐年增加趨勢，攻擊來源大多來自國際駭客組織。2022 年本集團無違反資訊安全或其他網路安全事件，亦無因 IT 設備異常而造成收入減少或遭罰款之情形，惟 2022 年 4 月 6 日證交所為加強資安防護作業，以合庫證券網路下單登入未採多因子驗證，及網路下單系統憑證申請及更新之驗證方式防護力不足等因素，對合庫證券課以違約金處分，詳細受罰原因及後續改善處理作為請詳 [3.4 法令遵循、防制洗錢與打擊資恐](#)。

針對因新興科技所產生之資安風險，各子公司訂定評估檢核機制、執行資訊安全系統測試以及取得資訊安全認證，以落實資訊安全之管理。



評估檢核機制

合庫銀行修訂相關規範，並訂定「新商品、服務或新種業務資安法令合規評估表」，供業務單位導入或應用新興科技時進行風險評估，以提升服務品質並強化保障客戶權益，並符合主管機關法規要求。



執行資訊安全系統測試與監控

- 執行網路弱點掃描、程式碼弱點掃描及網頁滲透測試作業，並依風險評估等級進行追蹤，及時更新或修補系統漏洞。
- 入侵偵測防禦系統監控是否有異常活動。
- 電子郵件及上網過濾暨個資防護系統，對電子郵件及網際網路傳遞個資進行防護管控。
- 定期執行設備強化檢核作業。
- 進行惡意程式等各項資安檢測。
- 建置資安日誌事件管理系統，針對不同屬性資安設備日誌事件進行關聯性分析，監控是否有對外的異常連線。
- 採購外部風險評級服務，分析潛在的攻擊類型、頻率及來源之趨勢，以了解未受控弱點或對不經意洩漏之資訊進行改善。



取得資訊安全認證

2022 年合庫銀行、合庫人壽再度通過複審及合庫證券首度通過 BSI「ISO 27001 資訊安全管理系統」認證，遵循 ISO 27001 之 Plan（規劃）-Do（執行）-Check（檢核）-Action（改善）循環管理精神，定期針對內外部稽核檢查意見與議題執行資安風險評估，以掌握整體資安威脅及弱點，並針對高風險弱點擬訂改善處理計畫，依計畫完成改善作業。

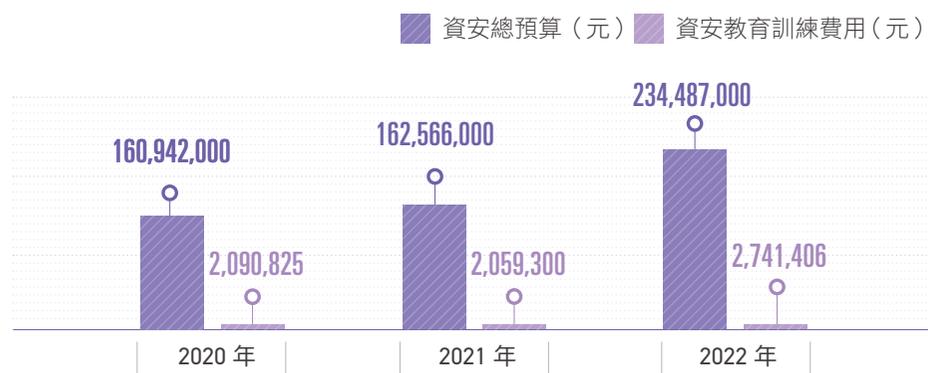
資安教育訓練與社交工程演練

為增進員工資安防護能力與意識，每年持續辦理全集團資安教育訓練，2022年員工完訓率達 100%，並實施「社交工程電子郵件攻擊演練」及「分散式阻斷服務攻擊（DDoS）演練」，以強化對郵件及網路攻擊的應變能力；「社交工程電子郵件攻擊演練」開啟率、檔案連結開啟率、附件開啟率 3 項均需小於 3%，2022 年集團 3 項比例皆小於 3%。

資安教育訓練與社交工程演練人數與時數



資安教育訓練與社交工程演練總預算與資安教育訓練費用



3.6 隱私權保護

隱私權保護政策與管理

鑑於各子公司經營之金融業務皆包含大量個人資料，本集團透過 **客戶資料保密措施**、**客戶資料共享隱私權聲明** 及「個資保護」3 大面向，完善隱私權保護之內容，並將相關管理措施納入權責單位之每半年「法令遵循自行評估檢核表」，據以定期自行評估，俾利落實遵循。

客戶資料保密

本公司訂有「合作金庫金融控股股份有限公司暨各子公司客戶資料保密措施」並公告於各子公司官方網頁，內容明定客戶資料蒐集方式、資料儲存及保管方式、資料安全及保護方法、資料分類、利用範圍及項目、資料利用目的、資料揭露對象、客戶資料變更修改方式、客戶不願收到本集團共同行銷活動訊息或不願再讓本集團交互運用其資料之處理方式，及揭露交互運用客戶資料之子公司。

客戶資料共享隱私權聲明

為提升客戶便利性、強化本公司風險控管及促進與金融機構間跨業合作，在資訊安全之原則下可合理利用客戶資料與確保消費者權益，制定「合作金庫金融控股股份有限公司辦理金融機構間資料共享作業準則」，建立本集團辦理金融機構間資料共享作業之控管機制，並於公司網站揭露本集團 **客戶資料共享隱私權聲明**，內容包含資料共享之客戶保護措施及客戶權益維護救濟方式等，以提升本集團資料共享之透明度及客戶信賴度。



個資保護

本公司訂定「個人資料保護管理政策」，適用對象包括本公司、子公司與受本公司及子公司委託蒐集、處理或利用個人資料之供應商，以落實本集團對個人資料與隱私權保護之目的，此外另訂有「個人資料檔案安全維護辦法」與「個人資料檔案安全稽核機制」，各子公司亦均訂有個人資料保護管理政策或運用要點等規範，如合庫銀行對於相關蒐集客戶個人資料之「性質」、「使用方式」、「保留期間」、「存取、移轉、修正、刪除」、「對第三方的揭露」及「得自由選擇是否提供相關個人資料及類別」等客戶權益，均完整公示於官方網頁揭露告知客戶，且於商品或服務說明中亦充分揭露或告知，並設置相關之資料修改、取消運用、申訴機制等辦法。

本公司及各子公司亦設置個人資料保護管理之運作組織，推動及辦理個人資料檔案之安全稽核、研訂個人資料檔案可接受之風險值並據以辦理個人資料檔案風險評估作業及自評作業等，另依「個人資料保護管理政策」規定本公司應定期辦理內部稽核，查核個人資料保護管理制度及執行之有效性；子公司依主管機關要求，應委託外部機構辦理查核，如合庫銀行每年委請會計師進行個人資料保護確信之專案查核、合庫人壽每年委請會計師辦理落實度檢查，以及合庫票券於會計師辦理內部控制制度之查核時亦包含個人資料保護之內容，以利掌握個資保護管理情形並加以精進。2022年合庫銀行及合庫人壽皆已取得「BS 10012: 2017 個

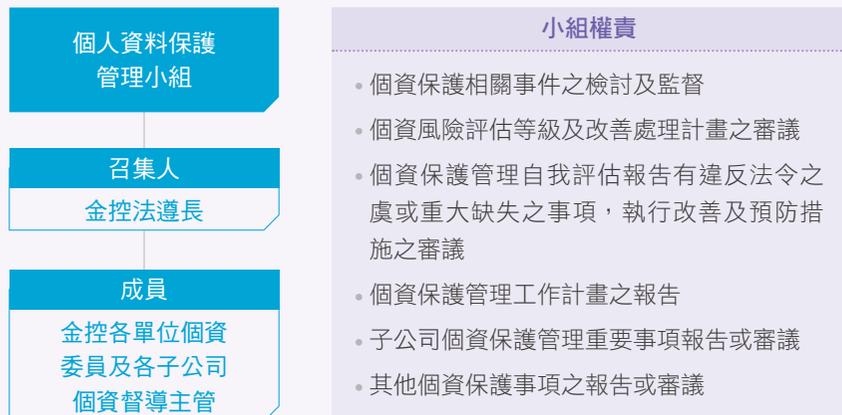
人資訊管理系統」國際標準驗證，並通過定期審查作業，維持驗證證書有效性；合庫證券亦完成臺灣個人資料保護與管理制度（TPIPAS）外部驗證，順利通過更新驗證，持續維持 TPIPAS 驗證之有效性。

隱私權保護事件處理

為因應個人資料之竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故，本公司訂有「個人資料安全事故應變通報及預防要點」以及時應變、通報及預防，各子公司亦建置個資事故處理及通報程序，如合庫銀行訂有「個人資料安全事故處理與通知管理要點」處理個資外洩事件，若屬一般個資事故，應先通報權責單位，其處理程序包含查明原委後以適當方式通知當事人及研議矯正預防措施；若涉及客戶個人資料且屬重大事故，即成立危機處理小組進行重大個人資料安全事故後續因應措施，並持續與當事人溝通，必要時統一發布新聞稿。另集團內亦訂有「個人資料保護管理政策」及「員工獎懲要點」等規定，本公司或子公司所屬人員如有違反個人資料保護相關規範，須接受懲戒或追究法律責任，如員工洩漏業務機密或違反內規，將受申誡、記過甚至終止勞動契約等懲處；此外若供應商及其所屬人員違反個人資料保護相關規範或有關個人資料保護之契約約定，致本公司或子公司受有損害時，亦應負損害賠償責任。2022年度合庫集團無資料外洩事件、無個資相關的資訊外洩事件占比、無受影響之顧客數，亦無違反個資保護之裁罰事件，其中合庫銀行除無個資外洩案件及客戶隱私相關之法律訴訟情事外，完整監控客戶個人資料的使用狀況，約 21.53% 客戶資料在不違反相關法規及與客戶之約定下進行二次使用。

隱私權保護教育訓練

本集團定期舉辦個人資料保護之教育訓練，如合庫銀行舉辦「個資事件預防與個資事故演練緊急應變」課程、合庫人壽於數位學習平台提供「個人資料保護」課程，以提高員工日常作業利用個人資料之適法性及安全性意識。



CH4 永續金融

關注之利害關係人



對應之重大主題

- + 氣候變遷風險管理
- + 永續金融



4.1 氣候變遷風險管理

氣候變遷已成為全球不可忽視的議題，金融業作為資本市場重要的角色，更應成為氣候變遷管理的領導者。本公司於 2020 年 12 月簽署成為 TCFD Supporter，並成立集團內跨子公司之 TCFD 工作小組，依照 TCFD 之「治理」、「策略」、「風險管理」及「指標與目標」架構，透過教育訓練及工作小組會議，逐步建構本集團氣候相關風險與機會之辨識、衡量、監控及報告等管理程序。

隨著國際金融穩定委員會（FSB）於 2017 年發布的「氣候相關財務揭露建議（TCFD）」，全球金融監理機關陸續訂定氣候風險管理相關揭露規範，包括我國金管會 2021 年發布「本國銀行氣候風險財務揭露指引」及「保險業氣候相關風險財務揭露指引」。本公司亦依循「遵守或解釋」（Comply or Explain）原則進行揭露，執行成果摘要如本節所述，完整揭露內容請詳 [2022 年合庫金控氣候相關財務揭露報告](#)。



2022 年合庫金控
氣候相關財務
揭露報告

TCFD 面向 /
揭露指標

執行成果

對應 TCFD
報告書章節

a. 董事會對氣候相關風險與機會的監督情況

b. 管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會方面的角色

本公司、合庫銀行、合庫人壽及合庫票券均已訂定「氣候風險管理準則」或「氣候風險管理要點」，明確劃分董事會、高階管理階層、相關委員會與小組，以及內部控制三道防線等氣候風險管理組織架構與職責。其餘子公司因暴險部位占比低，依循本公司治理原則管理氣候相關風險。

治理

治理架構
與權責



1.1

TCFD 面向 /
揭露指標

執行成果

對應 TCFD
報告書章節

a. 董事會對氣候相關風險與機會的監督情況

b. 管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會方面的角色



- 各業務單位依據其業務內容，定期將氣候相關議題之執行狀況陳報風險管理單位。
- 風險管理單位每季將氣候風險管理重要事項向風險管理委員會報告。
- 風險管理委員會定期陳報氣候風險辨識結果及管理流程至董事會。

1.2



- 2022 年本公司相關單位及各子公司風險管理人員參與氣候相關教育訓練達 100%。
- 2023 年將進一步依不同的業務性質，制訂更完善的差異化訓練架構，以確保內容符合其需求。

1.3



為確保獎酬機制與氣候風險管理之連結，本公司透過「子公司經營管理考核辦法」，連結子公司董事長、總經理之年度獎酬、調薪及職務調整，並訂定氣候相關績效指標與目標，強化全集團對於氣候變遷相關管理。



1.4

治理

a. 組織已鑑別出之短、中、長期的氣候相關風險與機會

蒐集研究國內外氣候相關研究文獻，並參酌金融同業之氣候風險與機會管理議題，建立氣候相關 6 項風險與 10 項機會鑑別問卷。藉由問卷調查之方式，瞭解各單位及子公司對氣候風險與機會的看法。

重大性評估門檻設定

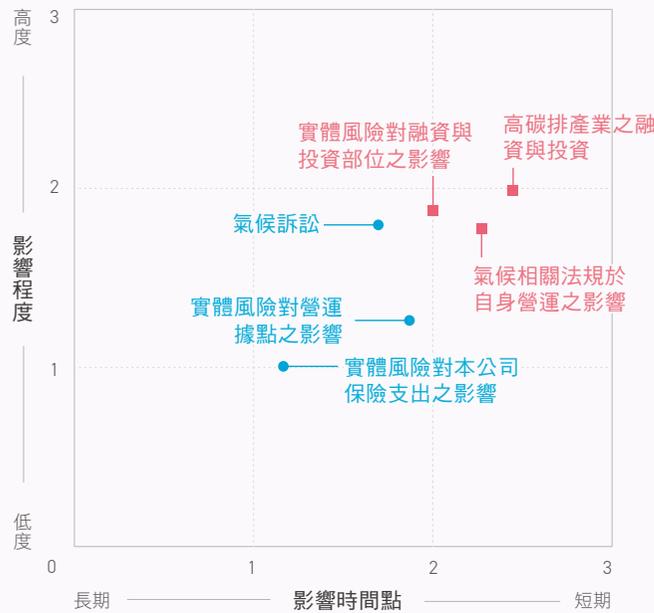
依據國內外文獻與金融同業盤點結果，依下列步驟決定重大氣候風險與機會：

- 分析問卷填答結果，將「影響程度」及「影響時間點」相乘進行排序。
- 參考金融同業重大風險與機會數量的平均比例，選取前 40% 之風險與機會。

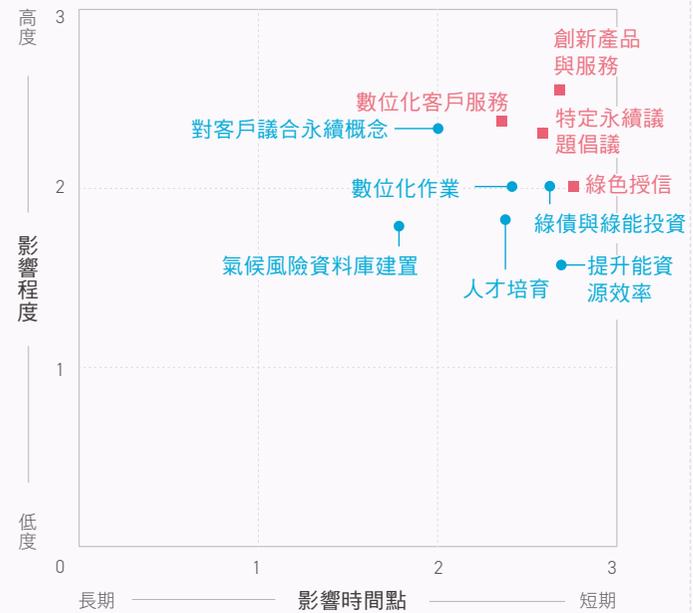
策略

氣候風險與機會鑑別流程及結果

氣候相關風險矩陣



氣候相關機會矩陣



2.1

TCFD 面向 / 揭露指標

執行成果

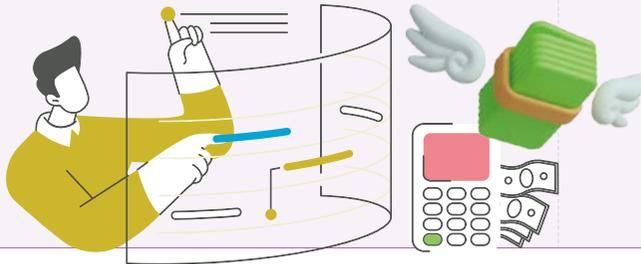
對應 TCFD 報告書章節

b. 氣候相關風險與機會對組織在業務、策略和財務規劃的影響

風險項目	說明	影響價值鏈	財務影響	既有風險連結
高碳排產業之融資與投資	高碳排投融资對象，可能造成公司業務風險上升及影響公司公眾形象。	<ul style="list-style-type: none"> • 融資 • 投資 	<ul style="list-style-type: none"> • 資產價值減損 	<ul style="list-style-type: none"> • 信用風險 • 市場風險 • 聲譽風險
氣候相關法規對自身營運之影響	「氣候變遷因應法」正式發布，倘未能妥善因應與規劃，可能遭受裁罰。	<ul style="list-style-type: none"> • 自身營運 	<ul style="list-style-type: none"> • 資產價值減損 • 合規費用增加 • 間接成本上升 	<ul style="list-style-type: none"> • 作業風險 • 合規風險
實體風險對融資與投資部位之影響	極端氣候事件可能造成投融资對象之營運及財務負面影響，亦或造成位於高氣候風險區之不動產擔保品價值減損。	<ul style="list-style-type: none"> • 融資 • 投資 	<ul style="list-style-type: none"> • 資產價值減損 	<ul style="list-style-type: none"> • 信用風險 • 市場風險
 氣候相關風險之影響	氣候訴訟 隨著法規趨嚴與投資人期待提高，公司因未依承諾遵循國際永續標準或倡議，或金融產品及服務未達氣候相關法規揭露要求，而使公司面臨氣候相關訴訟風險。	<ul style="list-style-type: none"> • 自身營運 	<ul style="list-style-type: none"> • 訴訟或罰款費用增加 • 合規費用增加 • 間接成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> • 作業風險 • 聲譽風險
實體風險對營運據點之影響	氣候事件可能使公司面臨營運中斷與設備損害之風險。	<ul style="list-style-type: none"> • 自身營運 	<ul style="list-style-type: none"> • 直接成本增加 • 間接成本增加 • 資產價值減損 	<ul style="list-style-type: none"> • 作業風險
實體風險對本公司保險支出之影響	隨著極端天氣事件發生頻率提升，保費亦隨之升高，將提高公司營運支出	<ul style="list-style-type: none"> • 自身營運 	<ul style="list-style-type: none"> • 直接成本增加 • 間接成本增加 • 資產價值減損 	<ul style="list-style-type: none"> • 作業風險

2.1

策略



TCFD 面向 / 揭露指標

執行成果

對應 TCFD 報告書章節

b. 氣候相關風險與機會對組織在業務、策略和財務規劃的影響

策略

氣候相關
機會之影響

機會項目	說明	影響價值鏈	財務影響
創新產品與服務	永續議題成為消費者關注的重點議題，金融同業陸續推出綠色商品或低碳經濟加值服務，不僅提高客戶對公司品牌好感度，亦可能間接提升整體營業額。	<ul style="list-style-type: none"> • 融資 • 自身營運 • 客戶 	<ul style="list-style-type: none"> • 營收增加 • 商譽提升
特定永續議題倡議	藉遵循永續相關國際倡議，加速公司對氣候議題有更多元之永續行動，藉此掌握氣候衍生商機並提升企業形象。	<ul style="list-style-type: none"> • 融資 • 投資 • 客戶 • 自身營運 	<ul style="list-style-type: none"> • 營收增加 • 商譽提升
綠色授信	政府為促進產業邁向低碳經濟，推出相關低碳轉型政策，進而衍伸企業資金需求，透過投入綠色授信，協助產業轉型，並提升公司收益。	<ul style="list-style-type: none"> • 融資 	<ul style="list-style-type: none"> • 營收增加 • 商譽提升
數位化客戶服務	數位金融已蔚為主流，藉由朝向無紙化服務及優化無接觸客戶體驗，創造低碳價值並滿足市場期待。	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶 	<ul style="list-style-type: none"> • 營收增加 • 間接成本減少 • 商譽提升
綠債與綠能投資	隨著淨零碳排成為全球共識與趨勢，資本市場逐漸投入資金至綠債與綠能市場，以實踐更永續的經濟模式，更提高資產多元化。	<ul style="list-style-type: none"> • 投資 	<ul style="list-style-type: none"> • 營收增加 • 投資機會增加 • 商譽提升
數位化作業	藉由實體作業流程線上化，不僅減少廢棄物與溫室氣體產生，更讓同仁降低日常重複性的作業時間，提升公司營運效率。	<ul style="list-style-type: none"> • 自身營運 	<ul style="list-style-type: none"> • 營收增加 • 間接成本減少
提升能資源效率	改善既有建築之能資源使用效率，提供員工良好之辦公環境。	<ul style="list-style-type: none"> • 自身營運 	<ul style="list-style-type: none"> • 間接成本減少 • 商譽提升
對客戶議合永續概念	透過多元管道之議合與溝通，提供客戶對於公司低碳產品之了解與認同，以增加營業收入，同時，促進高氣候風險客戶採取因應行動，進而提高財務韌性。	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶 	<ul style="list-style-type: none"> • 營收增加 • 商譽提升

2.1

TCFD 面向 /
揭露指標

執行成果

對應 TCFD
報告書章節

b. 氣候相關風險與機會對組織在業務、策略和財務規劃的影響

機會項目	說明	影響價值鏈	財務影響
 氣候相關 機會之影響	人才培育 加強培育永續人才之教育訓練，以因應低碳轉型趨勢及增進氣候韌性。	• 自身營運	• 業務開發成本減少 • 商譽提升
	氣候風險資料庫建置 強化公司對氣候風險的控管與機會的掌握與管理，藉此提升公司競爭力及獲利能力。	• 自身營運	• 業務開發成本減少
 氣候因應 策略及行動	投融资低碳轉型 • 針對燃煤發電、煤礦開採、煤炭買賣及非常規油氣等相關產業訂定投融資案件門檻及撤資年限，並與客戶進行低碳轉型議合。 • 訂定「高污染及高碳排行業」暴險限額，並導入行業別檢核機制，納入投融资決策管理及風險評估程序中。 • 訂有「再生能源發電設備貸款作業要點」、「太陽光電發電設備貸款應行注意事項」及「生質能發電設備貸款應行注意事項」，將「六大核心戰略產業貸款」列為重點推動業務，以因應扶植綠能產業轉型，提供建置、購置機器設備、資本性支出及營運週轉金等融資服務。 • 訂定「永續連結貸款專案」，將授信條件連結永續發展指標，透過核減原核准利率之主動讓利模式，鼓勵企業重視永續發展。		2.1
	金融商品與服務 納入氣候因素 • 推出綠色信用卡，與萬事達卡跨界合作「無價星球聯盟」種樹計畫。 • 發行綠色債券、承銷綠色債券及 ESG 相關債券。 • 提供 ESG 題材投資標的於投資型商品中供客戶選擇。 • 於官網揭露 ESG 基金專區，供投資人參考。		2.3
	自身營運減碳及 提升韌性 • 導入 SBTi，同時訂定短、中、長期績效目標，除每季追蹤執行情形外，亦透過每半年階段性目標檢討會議，滾動式檢討與精進節能減碳措施。 • 除實施國內外全據點「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」外，依減碳目標採行相應之減量策略，包括提升再生能源比例、持續推動「ISO 50001 能源管理系統」與「ISO 14001 環境管理系統」及實施節能減碳措施，落實綠色營運。 • 定期追蹤氣候演練與即時掌握氣候災害發生的可能性，亦訂定營運持續管理、緊急事件應變等政策加以管理。		

策略

TCFD 面向 / 揭露指標

執行成果

對應 TCFD 報告書章節

c. 組織在策略上的韌性，並考量不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）

為衡量前揭重大風險與機會辨識結果對本集團之影響，依 4 大業務面向 12 項標的進行情境分析，以量化評估氣候相關財務衝擊，並根據量化衝擊分析結果研擬因應策略及措施，強化對於特定氣候風險控管與機會掌握。



策略



氣候情境分析

面向	標的	氣候相關風險	風險描述	地域	氣候情境選擇
融資	高排碳授信戶	轉型風險 - 政策與法規、市場	高碳排授信戶轉型風險	台灣	<ul style="list-style-type: none"> SBT 1.5°C NGFS Net Zero 2050
	個金不動產擔保品	實體風險 - 淹水	強降雨淹水情境對個金不動產擔保品的影響	台灣	<ul style="list-style-type: none"> RCP 2.6 RCP 8.5
	法金不動產擔保品	實體風險 - 淹水	強降雨淹水情境對法金不動產擔保品的影響	台灣	<ul style="list-style-type: none"> RCP 2.6 RCP 8.5
	用電大戶	機會 - 市場	綠能貸款機會	台灣	國家自主減碳目標 (INDC)
投資	上市櫃股權部位	轉型風險 - 政策與法規、市場	碳費徵收對高碳排產業產生衝擊間接影響本集團上市櫃股權部位	全球	<ul style="list-style-type: none"> NGFS Delayed Transition NGFS Net Zero 2050

2.2

TCFD 面向 / 揭露指標

執行成果

對應 TCFD 報告書章節

c. 組織在策略上的韌性，並考量不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）

策略	氣候情境分析		2.2			
	面向	標的	氣候相關風險	風險描述	地域	氣候情境選擇
氣候策略韌性	保險商品	人身保險死亡理賠	實體風險 - 長期性	升溫對人身保險死亡理賠金額之影響	台灣	<ul style="list-style-type: none"> • RCP 2.6 • RCP 8.5
	自身營運	銀行營運據點	實體風險 - 淹水	強降雨淹水情境對營運據點的影響	台灣	<ul style="list-style-type: none"> • RCP 2.6 • RCP 8.5
		集團投資性不動產	實體風險 - 淹水	強降雨淹水情境對投資性不動產的影響	台灣	<ul style="list-style-type: none"> • RCP 2.6 • RCP 8.5
		集團營運據點	轉型風險 - 自身營運	低碳轉型合規成本對自身營運產生的影響	台灣	<ul style="list-style-type: none"> • SBT 1.5°C • 國家自主減碳目 (INDC)
	本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫	<ul style="list-style-type: none"> • 企業授信 • 個人授信 • 銀行簿投資部位 	<ul style="list-style-type: none"> • 實體風險 - 立即性 • 轉型風險 - 政策與法規 	實體與轉型風險對各資產類別之影響	全球	<ul style="list-style-type: none"> • 有序轉型情境 • 無序轉型情境 • 無政策情境
<p>針對情境分析結果，進一步將相關財務影響對資本適足率的影響納入考量，評估結果有微幅下降，但仍在內部控管可接受範圍，故判斷當前氣候策略具有韌性。本集團將持續深化氣候因應策略及行動，增加營運韌性，以邁向氣候永續。</p>						

TCFD 面向 /
揭露指標

執行成果

對應 TCFD
報告書章節

a. 組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程

b. 組織在氣候相關風險的管理流程

全面盤點氣候相關實體及轉型風險對於自身營運和投融資等營業活動，可能造成既有風險（如信用、市場、流動性、作業與聲譽等風險）在短、中、長期之影響，並根據資產所在之地理位置或碳相關（高污染及高碳排）資產暴露情形決定風險程度，藉以對辨識之風險進行重大性評估。氣候風險鑑別與評估流程，主要分為辨識、衡量、監控及報告等 4 大步驟。



3.3

風險管理

風險辨識、
評估及
管理流程



TCFD 面向 /
揭露指標

執行成果

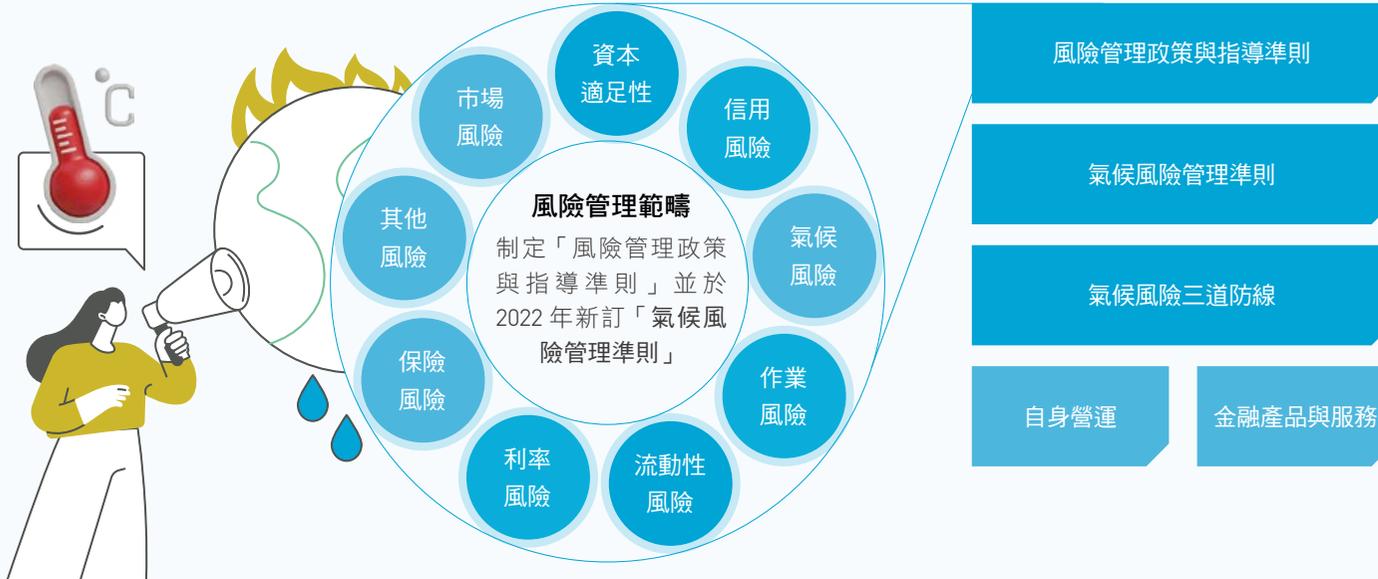
對應 TCFD
報告書章節

c. 氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度

- 2022 年依據「風險管理政策與指導準則」訂定「氣候風險管理準則」，將氣候風險納入現有風險管理架構，同時將氣候風險與機會相關議題融入業務、策略及財務規劃中，並適用於本集團與各子公司。
- 根據本公司「風險管理政策與指導準則」，董事會為整體風險管理之最終承擔者，並明訂本公司及各子公司應建立風險辨識、衡量、監督及控管程序。高階管理者與風險控管單位分別負責監督及執行風險管理政策，並依規陳報執行情形。
- 依循內部控制 3 道防線劃分明確氣候管理之權責歸屬，以發揮治理效能。



風險管理
架構及政策



3.1



風險胃納
及限額

- 氣候風險胃納聲明：本公司及各子公司支持與「巴黎協定」及「台灣 2050 淨零排放路徑」一致之轉型目標，並評估實體風險與轉型風險之影響，訂定對應之氣候風險減緩與調適措施。
- 氣候風險限額 / 指標：依循氣候風險胃納聲明，訂定集團「高污染及高碳排行業」暴險限額，以監管高氣候風險敏感產業暴險狀況。

3.2

風險管理

TCFD 面向 /
揭露指標

執行成果

對應 TCFD
報告書章節

b. 範疇 1、範疇 2 和範疇 3 溫室氣體排放和相關風險



自身營運
溫室氣體排放

- 2022 年首次完成國內外全據點「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」查證，各類別盤查數據詳 [7.1 綠色營運](#)。
- 2022 年自身營運類別 1、2 碳排放量為較前一年度減少 6.04%。
- 參與國際碳揭露專案 (CDP)、導入「ISO 50001 能源管理系統」與「ISO 14001 環境管理系統」，持續減少溫室氣體排放。



投融资業務
溫室氣體排放

- 自 2021 年起，遵循碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF) 指引進行金融資產碳盤查，範疇涵蓋長期貸款、發電專案融資、商用不動產抵押貸款，以及股債投資組合之碳排放量，評估整體金融資產部位碳排分布情形。
- 目前正積極依據科學基礎減碳目標倡議 (SBTi) 投資目標設定要求，規劃擬定相關中期減排目標，依循 SBTi 要求遞交目標審查。
- 2022 年投融资排放量共計 6,445,412 公噸 CO₂e，各類別盤查數據詳 [附錄 7 金融資產碳排放分析](#)。

4.1

a. 組織依循策略與風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標

c. 組織在管理氣候相關風險與機會所使用之目標，以及落實該目標的表現



其他氣候指標
與目標

除溫室氣體排放指標與目標外，亦訂定能源使用、轉型風險、氣候相關機會、內部碳定價、氣候治理、議合與溝通等類別之氣候關鍵指標與目標。

4.2



氣候指標與目
標之監控機制

為降低氣候相關風險與機會對業務之衝擊，透過 TCFD 工作小組定期開會溝通與瞭解各子公司之管理需求，並且由風管處每年彙整子公司研擬之氣候關鍵指標與目標達成情形，依規定程序陳報。

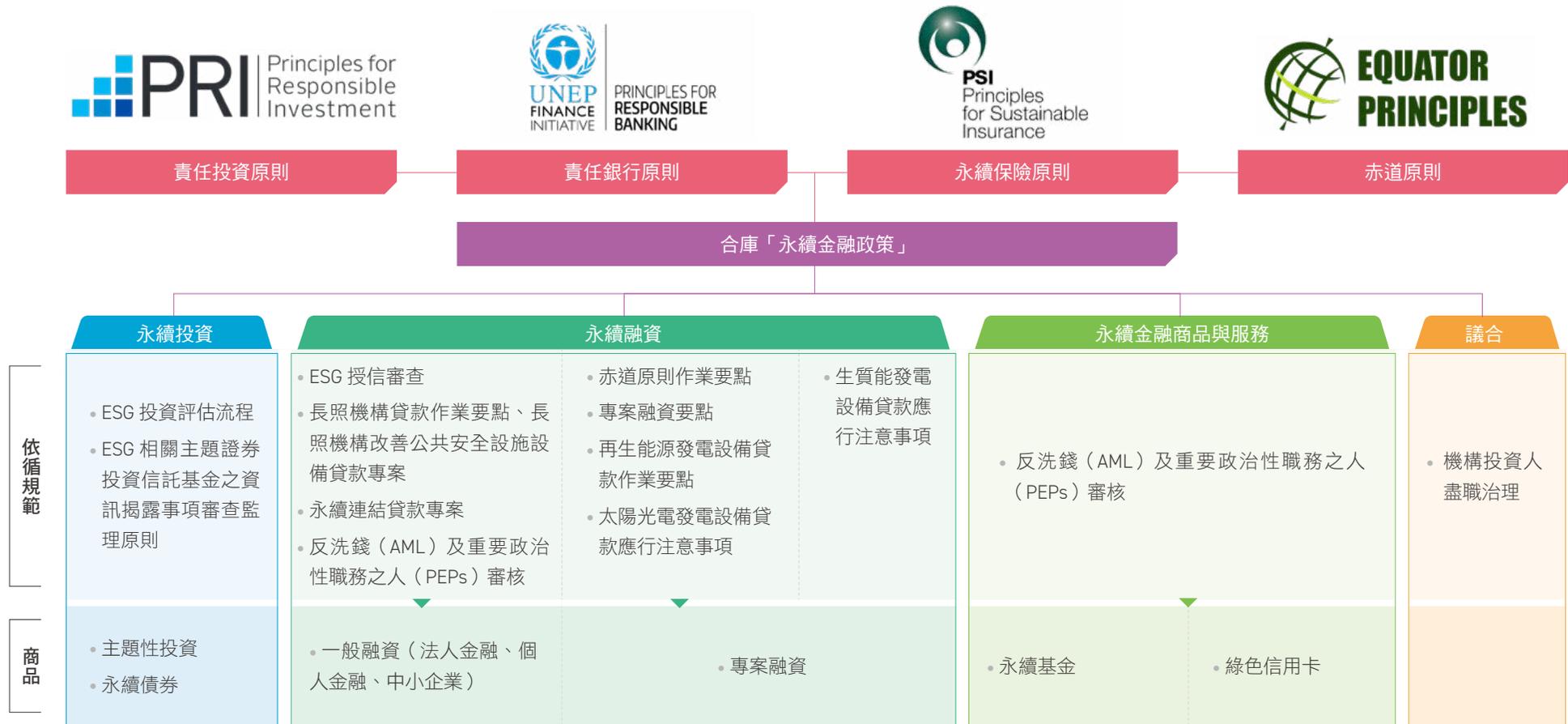
4.1-4.2

指標與目標

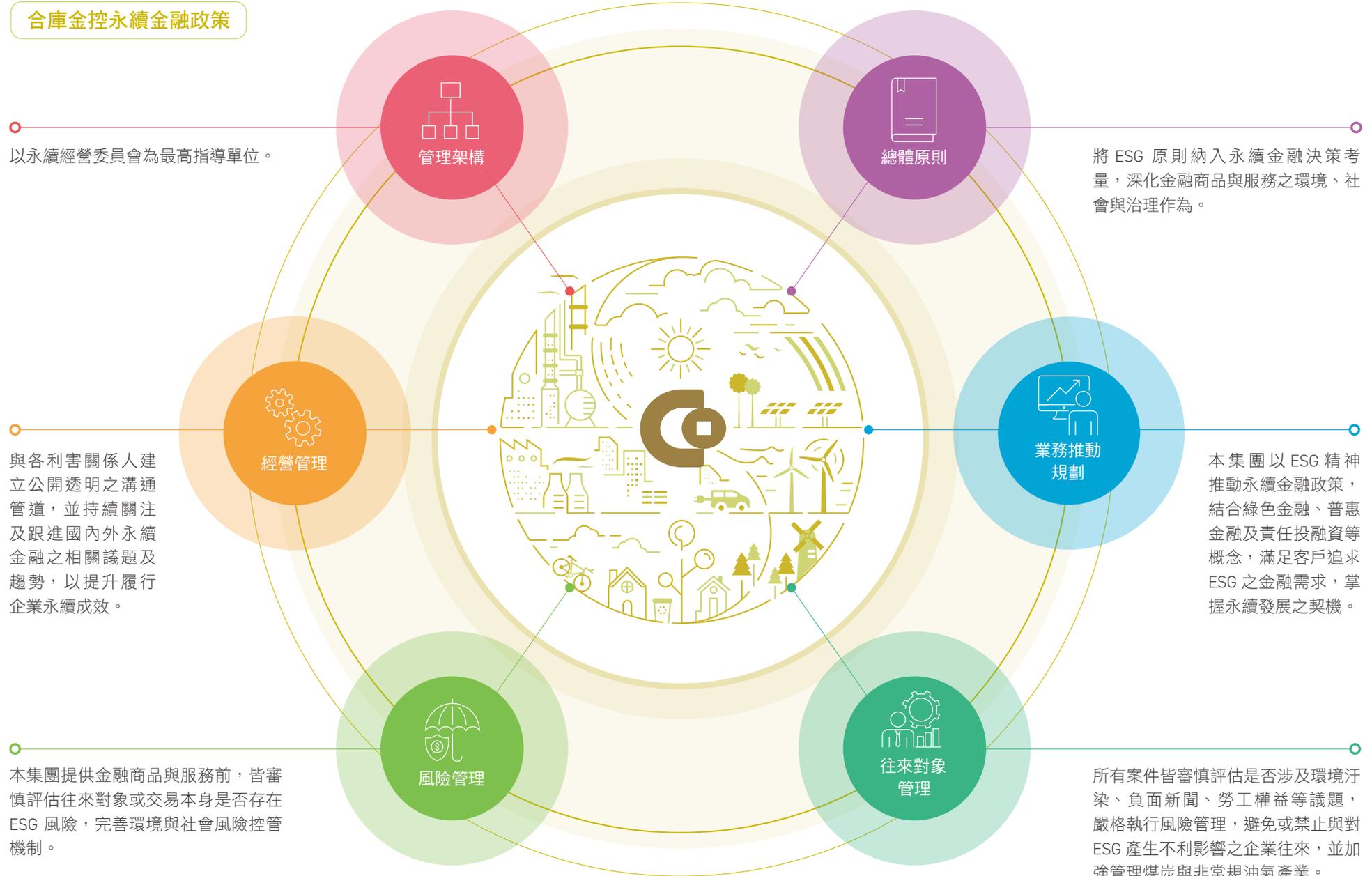
4.2 永續金融

面對全球氣候變遷風險，金融機構得以透過投資及融資的力量，在淨零路徑中引導企業轉型而扮演決定性角色，為發揮金融業結合核心業務提升永續發展，本集團積極接軌國際規範推動永續金融，遵循責任投資原則（PRI）、責任銀行原則（PRB）、永續保險原則（PSI）等標準或指引，並於 2022 年 3 月底簽署赤道原則（EPs）、同年 7 月簽署加入 SBTi 科學基礎減碳目標倡議（Science Based Targets initiative, SBTi）。依循前述國際準則或倡議，本公司已訂定「永續金融政策」，將 ESG 因子融入投資、融資、承銷及保險等核心業務之發展策略及作業流程，以落實推動永續金融，達到集團投融資低碳轉型之長期目標。

合庫永續金融框架



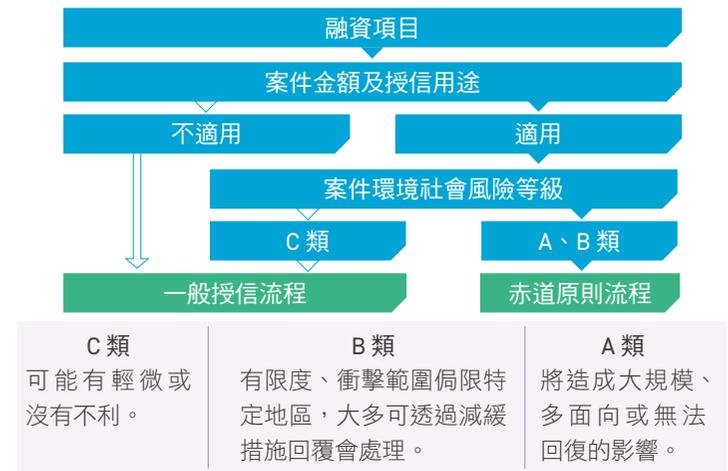
合庫金控永續金融政策



永續金融依循規範

合庫金控各子公司以金控母公司之「永續金融政策」為最高指導原則，並依循國際永續金融規範，訂定永續投資、永續融資以及永續金融商品之相關辦法據以落實。目前合庫無承作煤礦開採、頁岩及北極油氣開採產業，另針對燃煤發電、煤礦開採、煤炭買賣及非常規油氣等相關產業訂定「脫煤及非常規油氣開採投融資業務標準」，設定投融資案件門檻及撤資年限，並在撤資年限前了解投融資對象減碳行動或淨零計畫，與客戶持續進行低碳轉型議合。

永續融資	一般融資	<p>ESG 授信審查</p> <p>合庫銀行將風險管理納入法人金融、個人金融、中小企業（含獨資、合夥）等授信業務之 KYC 流程，除針對防制洗錢及打擊資恐進行審核外，於授信申請暨批覆書中針對授信對象是否在最近 1 年列管污染源受裁處進行註記，並檢視是否有積欠工資墊償基金或勞工退休準備金以及 ESG 相關負面事件，審酌客戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任等原則。另訂定「辦理永續融資作業須知」，於第二條制定關注議題，列舉人權、氣候變遷等 ESG 議題關注面向，並規範進行認識客戶與客戶盡職治理程序時，須評估往來對象於 ESG 關注議題之表現，持續與客戶落實 ESG 風險與機會議合，若發現交易存在重大 ESG 風險，應進一步溝通與監督改善，若無確實改善者，應評估是否繼續交易，以發揮金融影響力，督促授信客戶積極強化 ESG 作為，落實風險管理與達成永續經營。</p> <p>合庫銀行訂定「永續連結貸款專案」，若企業達到專案 ESG 條件者，原核准利率得予以核減，目前已承作之「永續連結貸款專案」餘額 120.53 億元，已與客戶議合遵循「永續連結貸款專案」規範者占法金總授信貸放金額 0.79%，後續將逐年檢視期永續指標維持情形，如不符合優惠之標準，即日起該項目之利率減碼優惠將停止適用。</p> <p>擔保品審查部分，亦將土壤液化、淹水風險列入評估範圍，將 ESG 精神落實於各項金融商品與服務。</p>
	一般專案融資	<p>合庫銀行依循「辦理專案融資要點」承作專案融資，除依一般徵、授信規範審核外，並辦理盡職調查，就專案計畫之財務、法律、保險、技術、稅務等進行可行性及風險評估，必要時委由外部專家、律師、會計師、專業顧問公司或第三方檢測驗證機構辦理且出具報告。</p>
	專案融資	<p>赤道原則</p> <p>本公司 2022 年 3 月簽署「赤道原則」，依循赤道原則協會國際標準，制定「赤道原則作業要點」，並參採銀行公會會員授信準則赤道原則 4.0 指引，於辦理融資業務時，將授信戶在環境保護、誠信經營和社會責任之作為與生物多樣性、氣候變遷等因素，納入審核參考，倘授信戶有違反「赤道原則」精神且無合理原因，無論新、增貸案件皆擬不予承作，原授信案件則縮減授信額度或縮短授信期間，或將授信金額之一部或全部視為到期，並明列於授信約定書內，以加強對授信戶之責任監督，落實責任金融精神。</p> <p>授信案件所適用之風險分級，係由「環境社會風險小組」進行覆核，該小組以任務編組方式成立，由合庫銀行授信管理部、法人金融部、調查研究部、國外部、風險管理部組成，並得加入具環工背景之行員，以確認適用之環境社會風險等級，倘屬 A、B 類案件，將依循赤道原則流程辦理，倘屬 C 類案件則依一般授信流程辦理。</p>
	再生能源 & 太陽能 & 生質能作業要點	<p>合庫銀行為加強支持綠能產業發展，訂有「再生能源發電設備貸款作業要點」、「太陽光電發電設備貸款應行注意事項」及「生質能發電設備貸款應行注意事項」，將六大核心戰略產業貸款列為重點推動業務，以因應扶植綠能產業轉型，提供建置、購置機器設備、資本性支出及營運週轉金等融資服務。</p>



永續金融商品與服務	<p>ESG 風險評估 (含 AML、PEPs、KYC)</p> <p>合庫銀行針對購買永續金融商品與服務之客戶，如信用卡申辦人與信託商品投資人等，均落實 AML、PEPS 及負面新聞檢視等 KYC 流程。另一方面，更將信託商品投資人風險屬性分為保守（低風險承受等級）、穩健（中風險承受等級）、積極（高風險承受等級）等 3 類，為充分瞭解客戶，依其填寫之 KYC 表及「風險承受度測驗表」，就客戶身分、財務背景、所得與資金來源、風險偏好、過往投資經驗、委託目的與需求等，綜合評估加以分類，確保投資商品之適合度。</p> <p>合庫投信亦對客戶身分進行 AML、PEPS 及負面新聞檢視等 KYC 流程，發行共同基金則採金管會發布 ESG 基金資訊揭露事項審查監理原則辦理。</p>
-----------	---

永續投資	<p>ESG 投資評估</p>	<p>評估</p> <p>於投資分析及決策中納入 ESG 評估，使用外部資料庫事前檢核被投資公司之 ESG 評分或評級，並將綠色相關投資標的之資金運用計畫納入審核流程，被投資公司須善盡環境保護、企業誠信與社會責任（如禁止投資菸草產業）、落實執行防制洗錢及打擊資恐，並參考台灣永續（ESG）指數、MSCI 台灣 ESG 永續高股息精選 30 指數、就業 99 指數、高薪 100 指數及公司治理指數等成分股，納入國內股票投資考量。</p>
		<p>檢視</p> <p>定期檢視被投資公司（投資標的涵蓋股票、債券及 ESG 相關主題基金等）之 ESG 作為。</p>
		<p>處置</p> <p>被投資公司有違反 ESG 相關情事時，於投資決策會議決議是否繼續持有、處分或減少投資部位。</p>
<p>機構投資人 盡職治理</p>	<p>合庫銀行、證券、人壽、投信均簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，定期揭露盡職治理報告、年度投票紀錄及議合紀錄等資訊，並秉持該守則之精神，持續關注被投資公司落實 ESG 情形，適當與其對話與互動，同時透過參與被投資公司之股東會，積極落實股東行動主義，推動被投資公司共同永續發展。</p>	



永續金融實績

永續融資

法金一般
融資及
貸款專案

單位：新台幣億元

項目	2021 年	2022 年	商品內容說明
綠色貸款、社會貸款、永續貸款	241.67	232.63	以協助自主綠能產業發展之 ESG 機器設備升級貸款專案、六大核心戰略產業中綠電及再生能源產業，與長照機構優惠貸款專案、長照機構改善公共安全設施設備貸款專案等與 ESG 相關之授信案件為數據收集基礎。
永續連結貸款	-	0.36	授信條件裡加入與永續發展相關的檢核指標，若企業符合檢核標準，將可獲得利率減碼。
總永續相關授信金額	241.67	232.99	
總法金授信金額	616.37	538.09	
永續相關授信占總授信比重	39.21%	43.30%	

註：1. 上述表格收集數據為 2021 年及 2022 年新增案件。
2. 2022 年合庫銀行報送聯徵中心之綠色授信及永續連結授信金額占企金總放款餘額比率分別為 3.87% 及 0.79%。
3. 合庫銀行截至 2022 年底辦理「六大核心戰略產業專案貸款」放款餘額為 5,629.23 億元。

中小企業
永續融資

單位：新台幣億元

項目	2021 年	2022 年	商品內容說明
中小企業永續貸款	164.09	118.33	以協助自主綠能產業發展之 ESG 機器設備升級貸款專案、六大核心戰略產業中綠電及再生能源產業等與 ESG 相關產業等符合中小企業定義之授信客戶為數據收集基礎。
總中小企業授信金額	462.28	314.22	
永續相關授信占總授信比重	35.50%	37.66%	

註：1. 上述表格收集數據為 2021 年及 2022 年新增案件。
2. 2022 年合庫銀行對中小企業新增放款餘額占民營企業新增放款餘額比率為 9.33%。

EP 或 ESG 案件

	數量 / 百分比
透過 EP 或 ESG 框架審查的專案數量	3
審查的專案 / 交易數量佔總專案的百分比	100%
已達成財務結算的專案數量	3
拒絕的專案數量	0
拒絕專案之原因	0

綠色 / 永續基礎建設貸款

單位：新台幣億元

項目	授信餘額	總授信餘額	商品內容說明
 離岸風場專案	16.09	27,074	風力發電基礎建設融資
 汙水處理專案 (汙水下水道系統 BOT 案)	7.85		汙水處理基礎建設融資
 太陽能專案	10.70		太陽能發電基礎建設融資
總計	34.64		
佔總授信比重	0.13%		

2022 年度 EP 或 ESG 案件

合庫銀行為深化永續金融，積極推動赤道原則融資案件，其中 1 案為天然氣廠興建，參貸金額美金 1,500 萬元，經第三方驗證單位檢視污染防治、生物多樣性及當地居民等項目，評估此專案工程並未涉及重要濕地開發且其污染防治技術已達當地最佳可用技術要求，同時致力於當地社區的投資發展，經評估環境社會風險等級為 A 類。第 2 案為醫療大樓興建，規模約新台幣 50 億元，綜合評估其對開發地點、環境及社會並未造成衝擊，依合庫銀行環境社會風險評估表評等為 C 類。第 3 案結合養殖漁業與太陽光電，建置太陽光電設施，參貸新台幣 7 億元，經第三方驗證單位檢視生物多樣性、污染防治等項目，評估皆有合適因應措施應，合庫銀行將持續推動再生能源相關專案貸款，提供更多低碳的電力來源，善用金融影響力落實永續金融。

合庫銀行截至 2022 年底，累計參與離岸風電融資案 4 件、累計放款餘額為 20.99 億元，其中屬專案融資案 2 件、累計放款餘額 16.09 億元。

截至 2022 年合庫累計核貸再生能源案件總裝置容量 2,595 MW，再生能源裝置所產生的綠電將替代傳統電力的消耗，減少環境效益衝擊，合庫積極回應利害關係人的要求與期待，使用環境損益評估 (EP&L) 方法學量化生產綠電產生的影響。本集團引用美國環保署發布的碳排放社會成本係數量化影響，計算再生能源裝置產生的綠電減少溫室氣體排放的環境效益，在係數選擇上，以 2022 年每噸二氧化碳當量排放的社會成本為 1,863.18 元計算，本集團 2022 年再生能源案件總裝置容量 2,595 MW 可產生綠電 2,076 萬度 (一天的發電量按 8 小時計算)，共可達到減少 10,566.84 公噸的 CO₂e 並創造 1,969 萬元的減碳效益，合庫以金融業核心業務支持對 ESG 發展具有正向效益的專案，發揮金融影響力，帶領環境及社會向低碳轉型經濟發展。

綠色貸款或抵押貸款

單位：新台幣億元

項目	2021年	2022年	商品內容說明
永續相關貸款 ^{註1、2}	24.45	27.15	取得綠建築標章、具有 ESG 效益之個人消費貸款
總個金授信金額 ^{註3}	1,443.40	1,327.26	
永續相關授信占總授信比重	1.69%	2.05%	

- 註：1. 合庫銀行 2022 年底綠色消費貸款金額計 18.49 億元。
 2. 合庫銀行報送聯徵中心之綠色授信占個金總放款餘額比率為 0.2%。
 3. 總個金授信金額僅包含房貸業務之購屋貸款及消費性貸款。
 4. 上述表格收集數據為 2021 年及 2022 年新增案件。

永續融資

個金

單位：新台幣億元

項目	金額	總資產規模	商品內容說明
境內 ESG 基金	44.70	2,613.15	符合金管會相關主題（ESG）證券投資信託基金之資訊揭露事項審查監理原則
境外 ESG 基金	570.49		符合 SFDR article 8 & article 9
總計	615.19		
佔總資產規模	23.54%		

永續金融商品與服務

永續基金

單位：新台幣億元

項目	簽帳金額	總簽帳金額	商品內容說明
 社會公益類信用卡	17.36	424.26	鹿港天后宮認同卡、i 運動卡、關懷卡、惠眾基金會認同卡及心臟病兒童基金會認同卡
 綠色環保類信用卡	30.73		樂活卡、卡娜赫拉的小動物悠遊聯名卡
總計	48.09		
佔總簽帳金額比重	11.34%		

個金

ESG 債券發行

合庫銀行發行綠色、可持續發展及社會責任債券等 ESG 債券，截至 2023 年 3 月累計發行 80 億元領先各公股銀行，且為唯一完成 ESG 三大面向發行目標的公股行庫，募得之資金全數運用於綠色投資及社會效益投資計畫之放款。

發行日期	債券種類	發行金額	具體效益
2019 年 11 月 28 日	2019 年度第 2 期 無擔保一般順位綠色債券	10 億元	支應綠色投資計畫之放款合計撥貸 96 件，累計發電量 2,426.83 萬度，約當減少碳排放量 12,183 公噸 CO ₂ e。
2021 年 5 月 31 日	2021 年度第 1 期 可持續發展債券	10 億元	綠色投資放款 3.5 億元合計撥貸 13 件，社會效益投資 6.5 億元合計撥貸 336 件，累積 103 人及 264 家企業受益，累計發電量 13,243.5 萬度，約當減少碳排放量 66,482 公噸 CO ₂ e。
2021 年 10 月 29 日	2022 年度第 2 期 社會責任債券	10 億元	支應社會投資計畫之放款，協助 137 位無自有住宅家庭購置住宅，減輕首購負擔。
2022 年 9 月 28 日	2022 年度第 3 期 可持續發展債券	25 億元	截至 2023 年 3 月底，綠色投資放款 0.77 億元合計撥貸 9 件、社會效益投資 17.55 億元合計撥貸 444 件，累積 180 人及 153 家企業受益。
2023 年 3 月 20 日	2023 年度第 2 期 可持續發展債券	25 億元	截至 2023 年 3 月底，社會效益投資 0.106 億元，合計撥貸 11 件，累計 11 企業受益。

註：2022 年合庫銀行依據永續發展債券作業要點所發行的社會責任債券、可持續發展債券，總計發行餘額占金融債券發行餘額之比率為 4.15%。



法金授信客戶 ESG 議合

合庫銀行為推動永續金融精神，積極與授信客戶議合，已訂定「永續連結貸款專案」，將授信條件連結永續發展指標，透過核減原核准利率之主動讓利模式，鼓勵企業重視永續發展。2022 年度與某租賃公司約定需遵守再生能源發電量及碳排量等永續相關內容，倘再生能源發電總量較前一年度增加或是商品服務碳排量較前一年度減少，將可獲得更優惠之利率條件，藉此議合方式與客戶一同落實永續精神。

為支持政府能源轉型及產業轉型政策、協助企業取得資金，並拓展本集團永續金融業務，合庫銀行訂定「辦理 ESG 貸款業務獎勵措施」，針對全台營業單位推動 ESG 貸款業務績優之業務人員 (Account Officer, AO)，於評核期間之貸款核准金額進行排名，並給予前 100 名之 AO 人員各 5,000 元之激勵獎金，其中 ESG 貸款業務包含儲能、節能設備、永續連結貸款等與氣候議題有關之貸款業務。

法金授信客戶 ESG 議合前 10 大產業占比

產業	比重 (%)	產業	比重 (%)
1 金融租賃業	46.02	6 鋼鐵冶煉業	3.07
2 電腦及其週邊設備、軟體批發業	13.27	7 積體電路製造業	2.49
3 液晶面板及其組件製造業	8.63	8 顯示器及終端機製造業	2.42
4 紙漿製造業	4.98	9 塗料、染料及顏料製造業	2.20
5 輪胎製造業	4.15	10 調味品製造業	1.90

註：法金授信客戶 ESG 議合均屬 ESG 交疊議題，比重 100%。

個金授信客戶 ESG 議合

合庫銀行積極與授信客戶溝通 ESG 風險與機會，透過社群媒體 - 臉書或官網加入宣導 ESG 綠色消費相關文宣，如房貸業務以「優先選購綠建築房屋、有效節約能源、實現綠色居家生活」等文宣推廣；信用貸款業務以「汰舊換新重環保、一起守護永續美好家園」等內容與客戶加強議合。



機構投資人 盡職治理

合庫銀行
<ul style="list-style-type: none"> 參與投資之上市櫃公司電子投票比率 100% 截至 2022 年底，投資相關 ESG 指數之成分股約占國內股票部位之持股比率 89.44%

合庫證券
參與投資之上市櫃公司電子投票比率 98.33%

合庫投信
參與投資之上市櫃公司電子投票比率 100%

合庫人壽
出席上市櫃公司股東會比率達 100%

發揮金融影響力 支持社會永續發展

為發揮金融影響力，合庫金控把握和社會大眾面對面溝通的機會，積極推動綠色金融商品、服務及知識，分別於 2022 年 6 月、8 月參與「ESG 高峰會」及「亞太永續行動博覽會」。2 次活動均吸引上萬民眾到場，除達到國際永續交流之效益外，亦透過媒體增加曝光度以提高社會影響力，並與利害關係人、產、官、學界等社會大眾近距離交流，分享永續成果。

合庫以最貼近生活的綠色信用卡、綠色投資與融資等綠色金

融商品，和民眾進行有趣的問答小遊戲來溝通永續理念。會場中亦展示近年來合庫金控透過綠建築、能資源管理及廢棄物管理等節能減碳作為，積極降低營運時對環境所造成的衝擊，冀望透過這樣的交流與分享，邀請大家一起落實環境永續從日常做起。

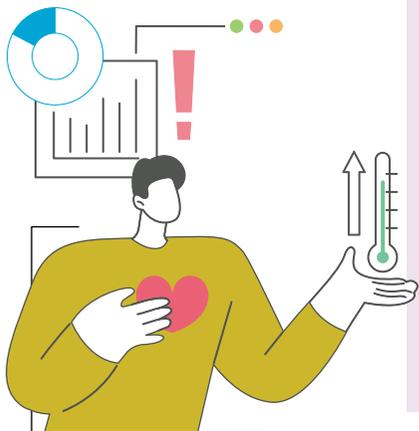


金融 + 科技攜手倡議 共同促進綠色轉型

世界經濟論壇公布之「2022 年全球風險報告」顯示全球執行力道依然不足，「氣候行動失敗」的風險已超越「極端天氣」，躍昇為所有風險之首，「永續金融」更已為金融業經營發展新顯學。金融業藉著帶頭深化實踐 ESG，也將帶動其他產業及客戶對 ESG 的重視，驅動正向循環的永續金融生態圈，促進金融、企業與社會環境共生共榮。

合庫自 2021 年起加入由台北金融研究發展基金會、英國標準協會 (BSI)、與 Google 台灣號召成立之「金融 x ESG 研究聯誼平台」，目前已有 20 多家台灣主要金控、證券、保險業者響應，透過每 2 個月 1 次的「業界交流分享座談」，邀請台灣具代表性產、官、學界先進，共同把脈並提出建言，以推動台灣金融 x ESG 生態體系的永續發展。

合庫金控於 2023 年 2 月擔任輪值主席，會中探討金融業如何為高齡少子化的國安與社會危機帶來解方，同時也邀請中興大學教授暢談「以自然為本之低碳解決方案」，探討企業如何利用自然碳匯邁向淨零及碳匯轉是否能換成碳權等議題，期許國內金融機構加速與國際接軌。



CH5 客戶承諾

關注之利害關係人



對應之重大主題

- + 數位金融
- + 普惠金融
- + 客戶權益維護



5.1 客戶權益維護

公平待客原則

為保護金融消費者權益，合庫銀行 2019 年成立「消費者保護暨公平待客推動委員會」，由總經理擔任召集人，並由 5 位副總經理、法遵長及總行 22 個業管單位主管擔任委員，負責制訂公平待客原則政策與策略、重大消費爭議處理及改善、檢討公平待客推動情形與評核結果等事項，每季彙計重大客訴案及各類案例之檢討及改善情形，次月提報董事會討論，透過年度公平待客原則自評作業，檢核落實情形與修正改善，2022 年無 B 級以上重大客戶申訴案件。

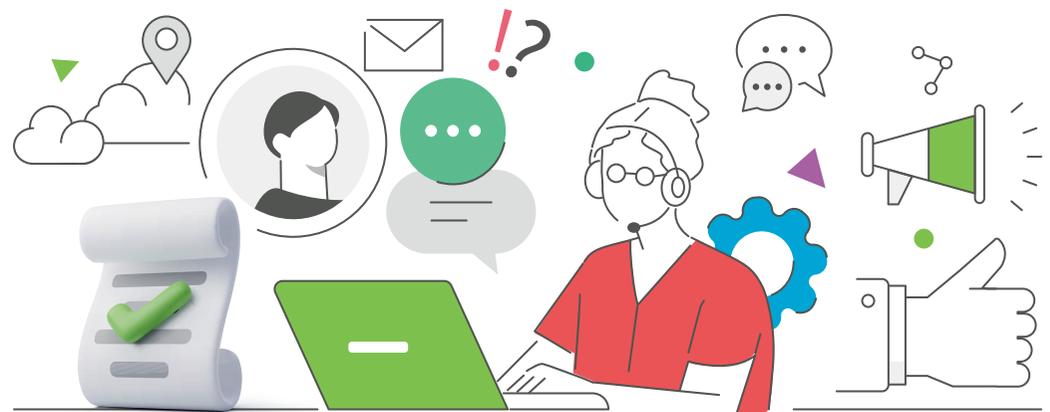
合庫銀行、證券、人壽、票券皆訂有公平待客原則相關之政策及施行辦法，並增訂相關金融友善服務規範，且由專責單位統籌執行情形，配合公平待客原則彙整落實情形並提報董事會，使同仁在商品和服務之銷售、廣告招攬、申訴保障、業務人員專業性等方面，皆能符合誠信與忠實之義務，並遵守「誠信經營守則」、「金融消費者保護法」及「金融服務業公平待客原則」，確保消費者可獲得公平合理的對待，另亦要求理財專員於任職或執行業務前簽署「財富管理業務員工行為守則」，以確保往來客戶的權益並提升客戶滿意度。

為落實金融友善服務原則，合庫銀行定期審視並陳報高齡者及身心障礙者客戶留言案件之發生原因及處理方式，並持續優化處理客戶留言作業系統與對外網站留言信箱頁面，以確保商品與服務能滿足客戶需求，維護其金融消費權益。

同時為掌握公平待客原則之實施狀況並據以改進，定期辦理員工教育訓練、內部評核、啟動秘密客檢測機制，並每年對理財專員辦理信用查核。2022 年度合庫銀行、證券、票券、人壽及投信公平待客原則教育訓練應參與員工計 9,286 人，完訓率達 100%，另內部評核結果皆無重大缺失。

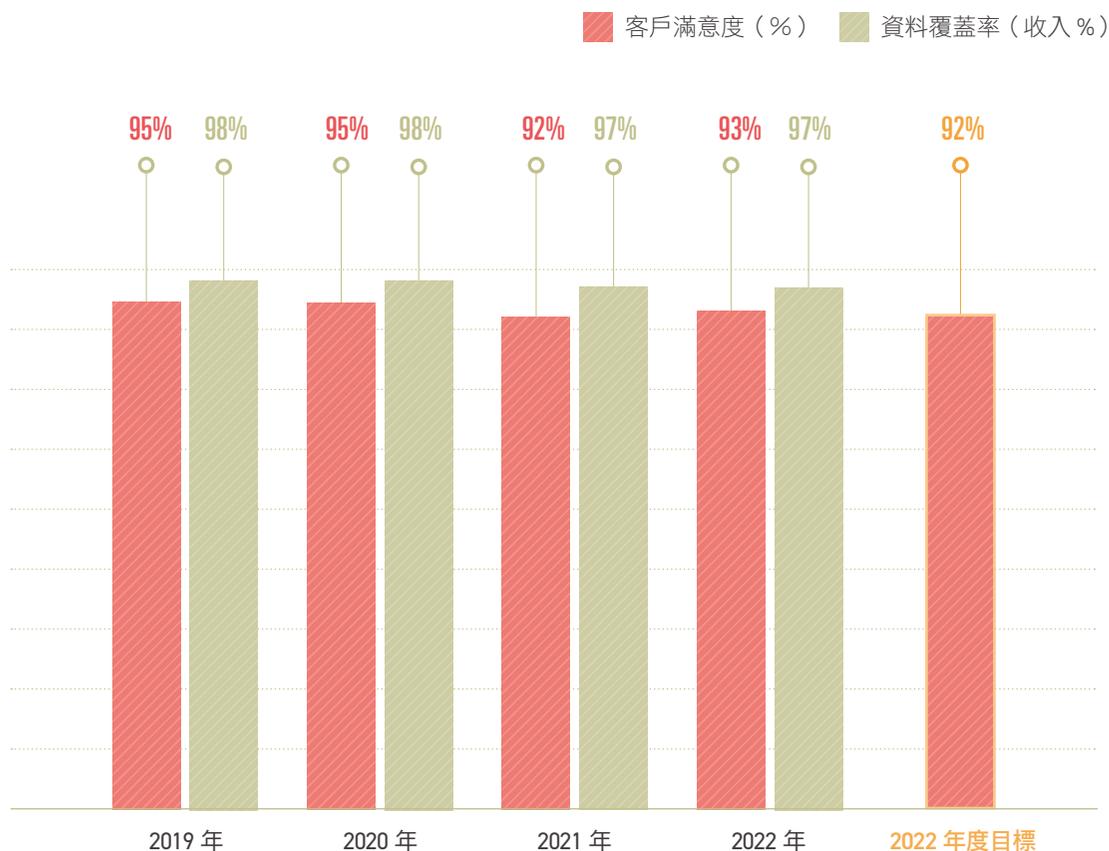
公平待客原則教育訓練完訓率

子公司	應參與訓練員工 (人)	完成訓練員工 (人)	完訓率 (%)
合庫銀行	8,525	8,525	100
合庫證券	413	413	100
合庫票券	60	60	100
合庫人壽	238	238	100
合庫投信	50	50	100
總計	9,286	9,286	100



客戶關係維護

良好的客戶關係對促進本集團提升競爭力不可或缺。合庫銀行、證券、人壽每年與消費者議合，充分傾聽並了解消費者對金融商品及服務的意見與建議，以提升客戶服務品質。本集團設有暢通之溝通及申訴管道，消費者可透過電話專線及電子信箱等方式提出。接獲客戶申訴後，即循客訴作業流程列案處理，處理過程皆遵循「個人資料保護法」保障消費者隱私，並將處理經過及改善措施呈報予總經理，以精進客戶服務。2022 年本集團接獲之客訴案件數共計 318 件，皆已完成處理並結案。



商品審查程序

合庫集團推出之金融商品皆遵循業務別所定之法規，並經內部審議，以確定商品無不當內容、無不實陳述、無誤導消費者或違反相關法令及自律規範等情事。如該商品需報請主管機關核准後才可上架，仍需就金融商品實際銷售狀況和消費者反應意見，以及相關法令規定之調整變更，適時檢視商品內容是否仍屬恰當並重新審議，以確保各金融商品確實符合法規及消費者需求。

2022 年商品審查會議

	合庫銀行	合庫人壽	合庫投信	合庫證券
審查小組會議	23 次	18 次	12 次	5 次
審查商品數	<ul style="list-style-type: none"> 國內商品 89 支 國外商品 195 支 	<ul style="list-style-type: none"> 審議完成並經主管機關核准 / 備查 12 個新商品 備查逕修及部分變更 195 個商品 	<ul style="list-style-type: none"> 審議完成並經主管機關核准產品件數為 2 件 經主管機關核備商品件數為 1 件 	<ul style="list-style-type: none"> 審查 5 檔 ETF

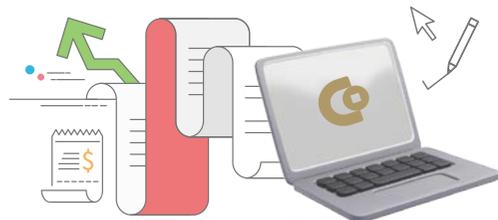
5.2 數位金融

因應數位經濟發展趨勢，金融產品越趨多元複雜，同時也將網路創業家、科技廠商帶入數位金融領域，競爭壓力加劇但機會與挑戰也隨之而來，如何結合數位轉型創新商業模式成為關鍵議題。本集團運用數位科技之發展趨勢，結合商業創新，重視使用者設計與客戶體驗，打造以客戶為中心的各項金融服務，形塑更友善之金融商品，提升服務效率、可及性、使用性及品質，打造不受時間地點限制的專業金融服務，幫助客戶隨時掌握帳務與資金動態，達成數位應用的最大金融服務效益。

創新數位金融商品與服務

因應金融科技發展及純網銀趨勢，本集團積極推動創新數位金融，以數據驅動決策來優化客戶體驗，透過大數據分析、機器人流程自動化、客戶反饋資訊並結合人工智慧技術，串接自動化流程，提供完善數位金融服務，使金融商品與服務更貼近生活。

本集團致力提升數位金融服務，以降低傳統金融服務用紙量，亦積極回應利害關係人的要求與期待，使用環境損益評估 (EP&L) 方法學量化營運過程產生的影響。合庫集團引用美國環保署發布的碳排放社會成本技術報告 (Ahroth, 2009) 二氧化碳排放當量 (CO₂e) 社會成本係數量化影響，計算數位金融服務帶來無紙化的環境效益。碳排放社會成本 (Social cost of carbon, SCC) 是指以貨幣化的方式呈現碳排放所造成的社會影響損失，評估項目包含人體健康、建築資產受損、經濟損失、農業和林業損失、沙漠化及其他生態系統服務等。在係數選擇上，本集團以 2022 年每噸二氧化碳當量排放的社會成本為 1,863.18 元計算，2022 年使用數位服務的減少紙張數量達 19,288,097 張，共可達到減少 146.59 公噸的 CO₂e 並創造 273,123 元的減碳效益，改善金融核心業務營運模式減緩環境衝擊，帶領客戶邁向永續生活。



2022 年合庫集團數位化金融服務推動成果

合庫銀行

電子通路

電子通路總交易新增量增加 5%。

達成率 **110.15%**。

行動網銀與行動支付

- 個人用戶新增功能：智能語音服務 / 英文語系版本 / 手機門號轉帳整合通訊錄 / 親子帳戶管理 / 智能理財服務 / 線上信託開戶 / 合庫 E Pay 介接綜所稅手機報稅。
- 企業用戶新增功能：既有核決功能新增臺幣多筆扣款或入帳交易及外幣存款同幣別轉帳交易。

行動網銀累計開戶數達 **162** 萬戶。

線上申辦個人房貸及小額信貸

針對既有網銀客戶之服務增加附加功能，如線上補上傳證明文件、線上查詢案件進度、線上對保等，取代臨櫃對保交通往返的不便。

線上申請房貸 **20,578** 筆。

非既有網銀客戶線上申請房貸等業務

行動網銀 APP 新增非合庫銀行往來客戶以「借款人本人其他銀行非數位存款帳戶資訊」身分驗證機制。

撥貸件數計 **288** 筆。

(接下頁)

合庫銀行

開放銀行
(Open Banking)

- 與臺灣集中保管結算所合作，透過「集保 e 手掌握」APP，提供客戶查詢台、外幣活期定期存款餘額、交易明細等項目。
- 與遠傳電信合作，透過「friDay 理財+」APP，提供客戶查詢新台幣活期存款餘額、交易明細、信用卡額度及帳單交易明細等項目。

- 集保 e 手掌握：
42,439 筆。
- 遠傳 friDay 理財+：
190 筆。

i 庫博 iCooper
智能理財

i 庫博 iCooper 智能理財系統與時並進，在 AI 人工智慧科技快速進步，全球市場分秒變化的情形下，利用演算法與電腦系統結合產製智能理財系統，透過理性分析及非人為介入，打造最適投資組合。

2022 年 1 月 27 日推出 iCooper 智能理財，截至 2022 年底累計近 **13,000** 人完成開戶，申購金額逾 **1** 億元。

數位服務平台
外匯交易使用

客戶可於線上開立外幣數位存款帳戶，並於網路銀行承作外幣存款、匯款、定存、進口開狀等外匯交易，減少臨櫃交易碳足跡及紙張使用。

- 外幣數位存款帳戶總戶數 222,605 戶，年成 **66.74%**。
- 網路銀行外匯交易 1,392,744 筆、金額 17,283,944 千美元，年成長 **122.98%**、**48.69%**。

合庫銀行

機器人流程
自動化 RPA 處理

應用商業流程分析，透過人機協作簡化業務，數位化特定作業流程，提升行員數位競爭力及全行數位營運效能。

RPA 處理案件約 15,500 件，節省人力約 **88** 人 / 天。

數位分行

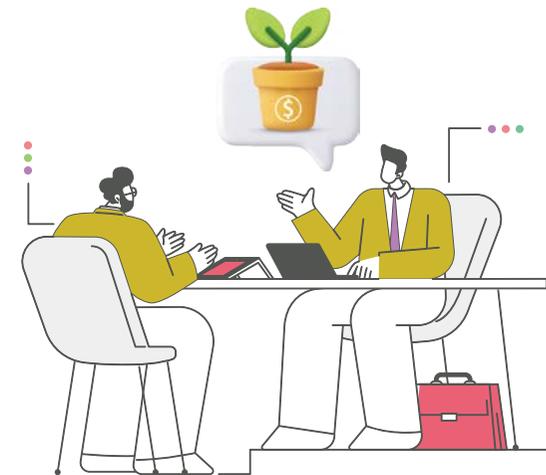
主要設備包含遠程視訊櫃臺 (VTM)、指靜脈生物辨識 ATM、公用電腦及觸控式導覽機等，提供客戶即時開戶 / 發卡及體驗網路銀行 / 行動網銀等電子平臺及行動支付場景，逐步引導客戶轉為線上交易，以降低臨櫃人力負擔及成本。

規劃每年增設 50 家數位分行，於 2027 年完成打造全台 **270** 家分行皆為數位分行之目標。

台北金融科技展
(FinTech Taipei 2022)

CoLAB 創新實驗室協作合庫銀行，首度參加台北金融科技展，提升品牌知名度，於實體展場廣受現場民眾及同業好評。

吸引逾 2,500 人次觀展，12 家媒體報導，社群行銷互動逾 3,200 次，線上貸款行銷網站瀏覽人次達 **10** 萬次。



合庫證券

線上開戶	客戶可透過合庫銀行網銀登錄完成身分認證及綁定交割帳戶，24小時均可申請開戶，增加高齡者、弱勢社會群體（含無法取得金融服務的族群或地區）獲得銀行及證券服務之機會，提高便利性。	線上開戶 2,320 件，占全年度開戶比例達 9.25% 。
臨櫃無紙化開戶	以平板電腦服務客戶開戶，減少紙張浪費及作業時間。	臨櫃無紙化開戶 1,627 件，占全年度開戶比例達 6.49% 。
線上台股定期定額服務	提供小資客戶更多元之投資選擇，可於線上自行設定每月扣款日期與金額。	定期定額開戶數 22,491 戶，扣款金額 7.89 億元。
線上信用戶申請	客戶免臨櫃即可線上進行信用戶開戶、續約及調整信用額度。	線上信用戶申請共 688 件。
電子下單	客戶不必聯繫營業員下單，即可使用行動裝置或個人電腦交易。	電子下單比例 86.49% 。
線上申請開通	行動集保 e 存摺、台股電子日對帳單、複委託電子月及日對帳單及 2022 年新增線上公開收購申請功能。	<ul style="list-style-type: none"> 集保 e 存摺累計申請 16,917 戶。 台股電子日對帳單累計申請 9,913 戶。 複委託電子月及日對帳單累計申請 3,630 戶。 線上公開收購申請共 19 件。

合庫證券

憑證報稅服務	使用電子憑證進行個人綜合所得稅網路申報。	證券電子憑證報稅 1,534 件。
--------	----------------------	--------------------------

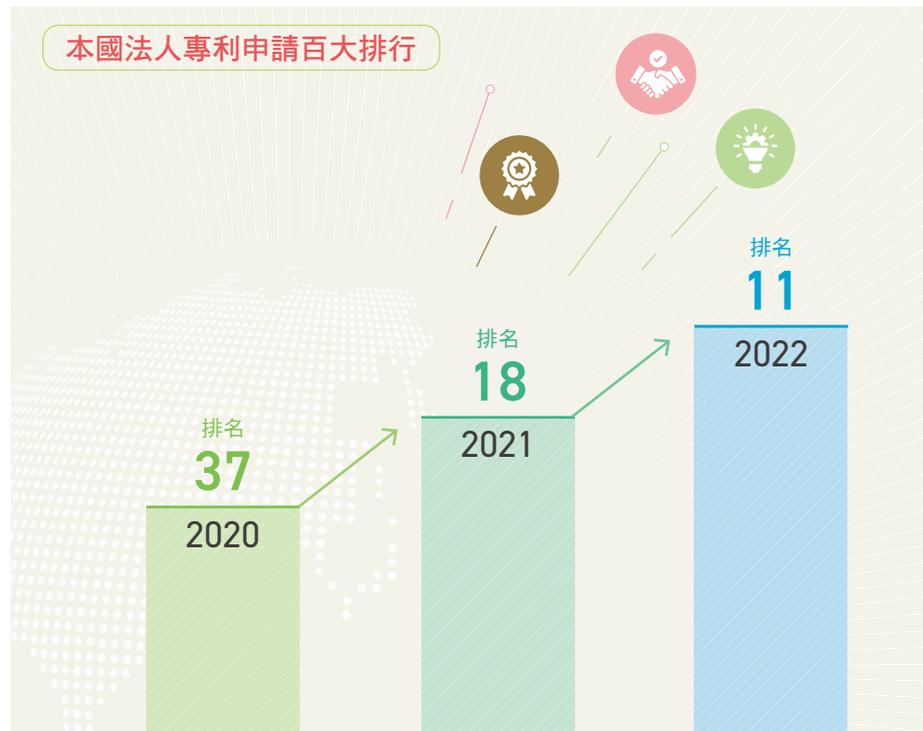
合庫人壽

網路投保	客戶透過網路自行投保，不受時間地點限制，24 小時均可獲得保障。	網路投保會員人數達 50,311 人、投保進件 1,884 件。
電子單據上線	定期檢視可增加之電子表單，以最便利及有效率之方式寄發予保戶。	100% 完成開發上線。
線上投資標的轉換占率	客戶透過線上保戶服務專區進行轉換，可免除送件時間提高申請時效。	線上基金轉換件數占整體基金轉換件數達 58% 。
行動投保	透過行動投保平台投保，可減少要保文件填寫及照會時間，提升核保效率。	行動投保件數 1,184 件，占新契約案件比率 5.8% 。

創新專利研發與管理

因應金管會「公司治理 3.0 - 永續發展藍圖」及金融業應重視建置智慧財產管理制度，本集團積極推動金融創新；2020 年合庫銀行領先公股同業，首次完成國內智慧財產管理規範實地審查作業，並於 2022 年再獲資策會 TIPS (A 級) 驗證審查結果為「通過」。

2022 年合庫銀行持續推行專利申請獎勵，鼓勵員工研發專利，並持續舉辦「金融科技專利講座」，建立行員智慧財產保護觀念及熟悉金融科技專利申請應注意事項。2022 年合庫銀行取得多項發明專利，除獲得經濟部智慧財產局核發專利證書外，更實際應用在授信放款、債權管理、外匯交易、業務行銷、洗錢防制及電子金融等業務，帶來提升作業效率與降低營運風險等諸多效益。



2022 年合庫銀行申請通過及審核中之金融科技專利案

<p>行動平台</p> <p>已通過 47 審核中 11</p> <p>合計 58</p>	<p>大數據</p> <p>已通過 52 審核中 22</p> <p>合計 74</p>	<p>人工智慧</p> <p>已通過 23 審核中 26</p> <p>合計 49</p>
<p>區塊鏈</p> <p>已通過 7 審核中 11</p> <p>合計 18</p>	<p>安控機制</p> <p>已通過 24 審核中 11</p> <p>合計 35</p>	<p>生物辨識</p> <p>已通過 14 審核中 7</p> <p>合計 21</p>
<p>其他</p> <p>已通過 248 審核中 71</p> <p>合計 319</p>	<p>合計</p> <p>已通過 415 審核中 159</p> <p>合計 574</p>	

數位金融人才培育

為因應金融科技時代之發展與挑戰，合庫積極培養金融科技核心人才，提升同仁創新變革思維與數位能力，並配合金管會推行「金融科技能力認證」，2022 年度內部培訓課程涵蓋論壇講座培訓高階主管 377 人、專題討論課程 (Bank4.0、人工智慧、行動支付、專案管理、數位行銷) 培訓同仁 435 人次、影音課程 (數位貨幣與區塊鏈、數位金融的法令遵循) 培訓同仁 16,778 人次、工作坊 (使用者體驗、商業設計、產品規劃) 培訓同仁 158 人次。

同時也支持員工參與首期「金融科技能力認證」公開班考訓課程，該認證於銀行業共分為 6 職系，包含商業分析、使用者介面體驗設計、數位行銷、商品設計、資料分析及數位法遵風控等全方位金融科技能力領域核心技能。2022 年首期公開班共 7 場次，參與培訓考照共 26 人，培訓總時數共 1,035 小時，2022 年 12 月公告首發參與人次及取得認證 23 人次均領先同業，合格率突破 85%，展現合庫培育人才及積極數位轉型之決心。



合庫創新實驗室 (CoLAB)

為持續推動創新動能及發展創新管理能力、實現合庫銀行發展創新共享與永續創新文化的長期目標，合庫銀行與政大、清大等學術機構進行產學合作，並成立 CoLAB 培養種子人員，持續與外部顧問合作。CoLAB 透過孕育種子人員並構建跨部門協作的創新業務模式、與內外不同團隊分享交流業務經驗，完成創意產出及擴大可能的金融服務應用，以回應市場趨勢與商業需求。

CoLAB 架構



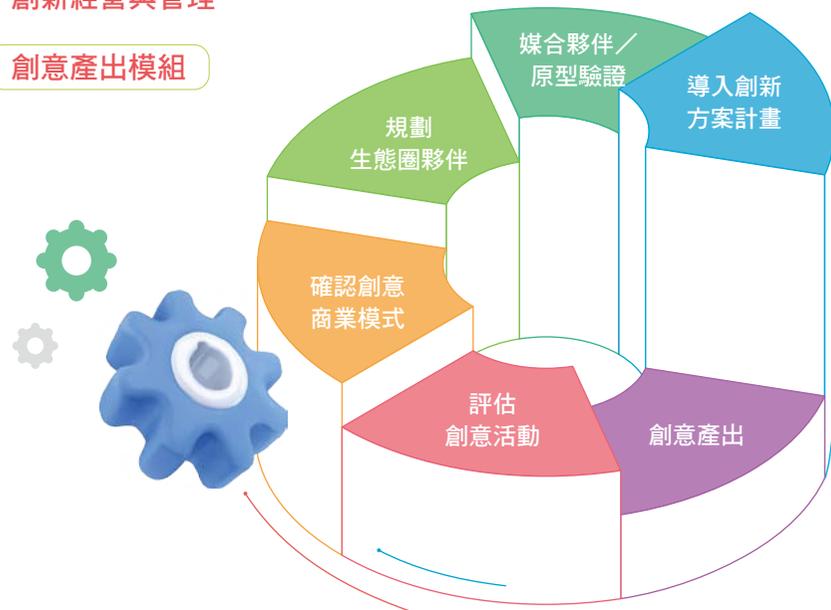
• 創新價值與文化

主動、靈活、創新

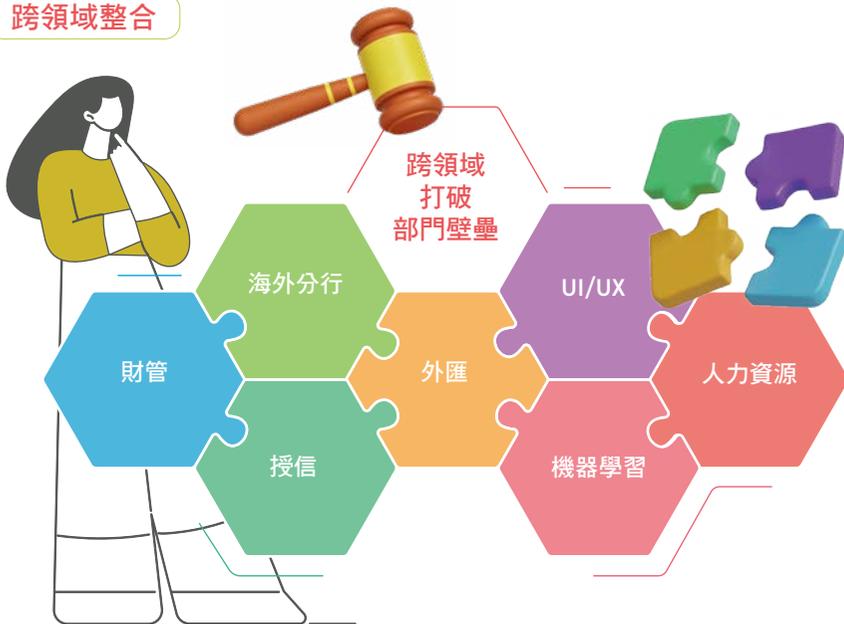
CoLAB 將「主動、靈活、創新」的企業理念化為核心能力，建構驅動數位創新轉型的運行模組，持續促進數位創新成長。

• 創新經營與管理

創意產出模組



跨領域整合



數位創新轉型模組

	賦能員工增強培育 數位轉型技能	落實永續創新回應 客戶數位金融需求	善用科技 連結新創價值鏈
2022年 實績	<ul style="list-style-type: none"> • 2場創新能力評測 • 7個主題 • 10堂課程 • 培訓309人次 	<p>增加金融科技專利產出，取得28項專利</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 與1家新創廠商洽談技術 • 3場idea工作坊

• 創新效益與維護

內部效益

2022年協助數位發展委員會推動企金、個金及科技基礎建設的4個重大專案，及13個服務個人及企業客戶的數位化項目，搭配「數位客戶體驗指引」的實施，加速優化客戶數位體驗。

外部效益

合庫「數位客戶體驗指引」發揮創造與設計的共有精神，增加跨團隊的協調性，貫穿線上線下，提供一致性的數位客戶體驗，並承諾持續提升客戶滿意度。從辨識數位通路接觸點、繪製客戶旅程地圖，進行目標客群分析及數位體驗檢核，CoLAB小組建立領先同業的數位客戶體驗指引「合庫家庭」、「一起充電」、「一起創造」、「一同旅行」，及可執行的12項體驗細項，各專案視不同目標客戶及專案範圍進行服務設計，以兼顧不同族群之需求。2022年進行3項專案審查，舉辦4場新創交流與推廣活動專利運用。

5.3 普惠金融

普惠金融政策

為呼應聯合國推廣普惠金融、提供弱勢族群基本金融服務之永續發展目標，本集團秉持以人為本，促進社會公眾福祉之理念，推出符合社會各界或不同族群需要及量身訂做之多元金融商品及服務，使社會中的各階層和群體都能享有公平、合理之金融服務或資源。為落實普惠金融，合庫金控訂定

 **普惠金融政策**，俾供本公司及各子公司據以依循，以推動普惠金融服務。



普惠金融政策

紓困振興方案

為降低新冠肺炎（COVID-19）疫情帶來之劇烈衝擊，合庫銀行提供營運困難之產業及相關從業人員多項紓困貸款方案，並主動對既有客戶進行電話關懷提問，受疫情衝擊影響者可申請緩繳本息、展延借款期間及展延期間免收違約金及延遲利息等寬緩措施，以渡過疫情難關。

另一方面，合庫銀行加速優化線上申貸平台「微企合e貸」之功能，便利客戶線上申貸，同時備有諮詢專線，全國各分行亦設置專責受理窗口，民眾可先以電話諮詢，或與鄰近或已往來之分行預約後再行前往，以做好人流控管，降低群聚染疫風險。另因應疫情嚴峻時期，行動網銀亦提供掃碼轉帳、跨行轉帳免收手續費等服務。

對象	紓困方案	截至 2022 年底累計承作情形	截至 2022 年底累計核准額度（億元）
 企業戶註	合庫銀行配合政府各部會、央行轉融通辦理各項紓困貸款及「新型冠狀病毒受災中小企業貸款專案」。	88,644 戶	10,551.05
 個人戶	勞工紓困貸款 合庫銀行全力配合勞動部辦理「勞工紓困貸款」，提供本金或本息展延 6 個月及延長借款期間之協處措施，協助經濟弱勢之勞工，且為降低群聚風險落實防疫政策，建置線上申請紓困貸款專區，以最短時間迅速撥款至借款人帳戶。	131,145 件	131.12
 信用卡戶	信用卡緩繳	1,679 件	1.24
合計		企業戶 88,644 戶 個人戶 + 信用卡戶 132,824 件	10,683.41

註：依據合庫銀行陳報財政部及金管會之「公股銀行自辦方案提供紓困辦理情形表」及「本國銀行配合辦理各項紓困貸款情形表」統計。

外部肯定

合庫銀行善用國內營業據點最多之優勢，內部凝聚共識團結合作，積極發揮金融支援功能，以「從寬、從速、從簡」原則辦理政府各部會及自行辦理之紓困振興貸款，與客戶共體時艱渡過難關，爰榮獲「中央銀行中小企業專案貸款績優金融機構」之「績效卓著獎」、「普惠金融獎」。



推動都市更新

為推動社區發展，使民眾居住獲得保障，合庫集團成立「都更及危險老舊建築物重建業務推動小組」及開辦「都市更新及危老重建墊付款業務」，搭配不動產信託、興建資金信託及融資規劃等項目，並與合眾建築經理公司合作，協助都更整合者取得營運資金、工程查核、履約管理等服務，提供客戶一站式購足之創新金融服務。截至 2022 年底，合庫銀行承辦「都市更新及危老建築重建貸款業務」之累計承作戶數為 206 戶，累計核准額度為 1,376 億元。

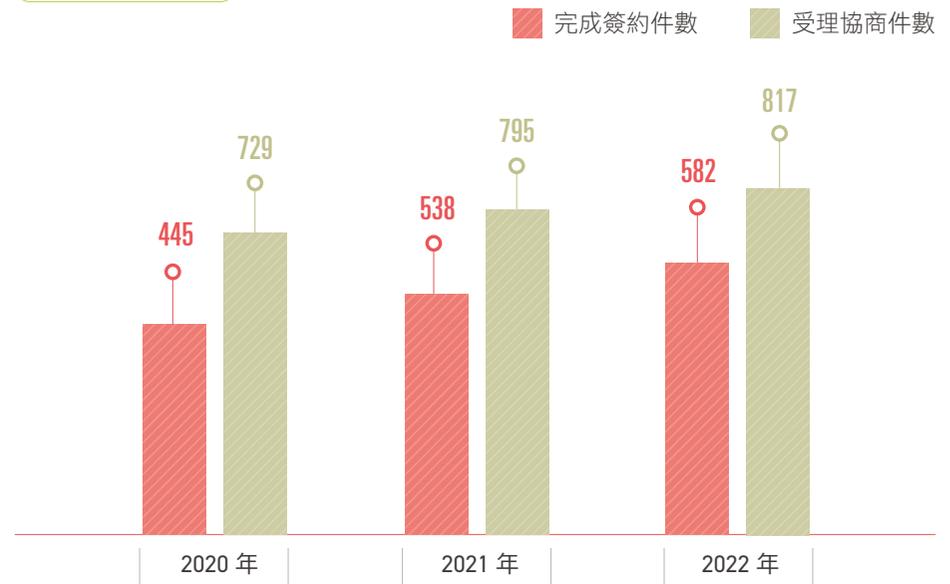
都更及危險老舊建築物重建一站式服務



債務協商

為減少家庭及社會問題，協助民眾重拾生活步調及自信，合庫集團提供多項方案協助消費者清理債務，包含債務協商或前置協商履約、再次協商償債方案，或前置協商失敗之債務人亦可向法院聲請前置調解、更生、清算，以有效幫助債務人減輕經濟負擔並償還債務。合庫銀行 2022 年前置協商案件完成簽約 581 件；合庫證券與違約客戶協議分期還款，協助其清理債務，減輕客戶經濟負擔並償還違約欠款債務，2022 年完成簽約 1 件。

前置協商案件



另對消費金融無擔保債務逾期 3 個月以上之低收入戶、重大傷病者、中度以上身心障礙者、重大天然災害災民、非自願性失業達 3 個月以上等經濟弱勢族群，合庫銀行亦提供「還款困難之經濟弱勢債務人消費金融無擔保債務展延方案」，協助其安定生活與清償債務。

培育多元族群金融力

為促進經濟及社會發展，本集團整合資源，提供多元金融方案滿足多元客戶之需求，落實社會共好。合庫銀行為促進小型企業及社區發展之貸款，金額超過 50 億元者分別有疫情紓困貸款（1,422.02 億元）、都更貸款（196.86 億元）及農林漁貸款（137.64 億元）。相關貸款之逾期放款金額占總促進小型企業及社區發展之貸款之比例為 0.4%，總逾期放款件數共 3,289 件。



金融方案

2022 年實績

客庄地方
創生事業

客庄地方創生優惠貸款

協助客庄地區之中小企業取得融資，支持其提升服務量能或擴充營運規模。

30 筆

0.28 億元

青年

青年創業及啟動金貸款

為營造有利青年創業環境、促進創業精神，承作青年創業及啟動金貸款，協助創業者取得創業經營所需資金。

新承作
4,921 戶

新增撥貸金額
36.49 億元

財政部青年安心成家貸款

承作財政部青年安心成家貸款，協助無自有住宅者購置住宅，提供最高核貸 8 成、額度最高 800 萬元之貸款。

新承作
1,523 戶

新增撥貸金額
78.57 億元

核有「補貼證明」
之首購民眾
取得主管機關

內政部購置貸款

依內政部營建署訂定之「金融機構辦理『住宅補貼』自購及修繕住宅貸款說明」，為取得補貼證明之民眾辦理房屋貸款，減輕民眾貸款壓力。

366 筆

7.58 億元

金融方案

2022 年實績

失業者與
創業者

就業保險失業者創業貸款 & 失業中高齡者及高齡者創業貸款 & 微型創業鳳凰貸款

秉持實踐社會責任及支持女性創業，承作就業保險失業者創業貸款及微型創業鳳凰貸款，舒緩女性、中高齡國民及設籍離島居民於創業初期之資金壓力，使其穩健經營。

新承作
120 戶

新增撥貸金額
0.92 億元

印尼移工

快捷印尼贍家匯款清算服務

- 為滿足印尼移工贍家匯款需求，2022 年持續推出快捷印尼贍家匯款清算服務，提供印尼文版本匯出匯款申請書及印尼銀行 SWIFT CODE 對照表，並透過全球帳戶驗證平台直接驗證海外收款銀行帳戶資料後，即按印尼當地法規自動將美元兌換成印尼盾，於當日或次日匯達收款人帳戶，以最有效的海外匯款提供印尼移工便捷及貼心的金融服務。
- 自 2021 年 8 月起開辦「快捷印尼贍家匯款清算服務」，當年度共服務 48 人次累積承作 65 筆、新台幣 616 萬元，占全行個人匯往印尼金額之 21.77%。2022 年度「快捷印尼贍家匯款清算服務」共服務 176 人次、累積承作 261 筆、新台幣 2,246 萬元，占全行個人匯往印尼金額之 25.18%。

自 2021 年開辦起累計

服務 224 人次
累計承作
326 筆

2,862 萬元

留學生

教育部補助留學生就學貸款

協助台灣留學生於國外修讀符合教育部採認規定之國外碩、博士學位就學資金，辦理教育部補助留學生就學貸款。

30 筆

0.19 億元

社會弱勢族群

公益信託

合庫銀行擔任信託業者管理公益信託，委託人不需親自介入公益事務之執行，即可透過受託人達成持續幫助社會弱勢族群之目標，且一般大眾亦可捐贈或加入公益信託，提供社會熱心人士參與機會。

2 筆

信託資產餘額
0.34 億元

洪先生從小在傳統工廠長大，一家人為維持溫飽辛勞的工作，所以他常想著如何用自動化更有效率的方法來完成工作。碩士畢業後洪先生進入全球知名科技公司服務，從事生產管理自動化系統升級，累積了未來創業的能量，2013年與志同道合的夥伴合資成立了公司。

創業初期，團隊雖然有紮實的技術，但卻缺乏事業經營的能力，使得營運陷入虧損，所幸在參加了勞動部的創業培訓課程後，洪先生發現了公司的營運弱點，再加上有合庫銀行微型創業貸款的資金挹注，使公司得以轉型成長，產品亦屢獲大獎，獲利持續上升。此外，銷售通路除了自建網路商城外，全台6都也有超過10間體驗門市，透過線上、線下的結合，提供完整的消費體驗。

面對創業初期的困境、挫折及連年虧損窘境，洪先生除了感謝勞動部的培訓課程及顧問外，更感謝合庫微型創業貸款的支持，以及對公司的陪伴與輔導，才能成就現在的企業規模。洪先生秉持著「取之社會、用之社會」的理念，未來也將持續回饋社會，把獲得的養分傳遞下去！



守護樂活安養

因應高齡化社會暨配合政府積極打造全國長照體系及健康產業發展環境，本集團持續整合資源，針對高齡者提供多項創新且具包容性之金融商品與服務，並以打造「樂活安養第一品牌」為目標，以發揮金融影響力。

高齡商品專業人才培育

合庫銀行結合核心策略，2020年攜手中華民國家庭照顧者總會推出「長照種子行員」培訓課程，運用270家綿密的分行優勢建立更有溫度的服務網絡，從

產品線到推廣長照服務一應俱全，全面協助客戶善用社會資源解決照顧困境。此外，2021年起開始培育「高齡金融規劃顧問師」，為全台第一家擁有逾百位「高齡金融規劃顧問師」的銀行，協助客戶資產信託規劃與提供樂活安養諮詢服務，截至2022年底，已有290位行員取得高齡金融規劃顧問師資格認證，同業排名第一。

合庫證券提供「高齡金融規劃顧問師」課程及補助測驗費用，鼓勵員工取得證照，亦聘請外部講師進行高齡者及身心障礙者權益保護、防止失智、超高齡社會相關案例與指引等教育訓練，提升員工對高齡族群之服務品質。

信託 2.0

我國已進入高齡社會，人口老化所帶來的衰老與慢性疾病，導致失能人口大幅增加，另一方面，少子化的影響，以及子女奉養父母能力、孝親觀念、價值觀等改變，致使獨居比率攀升。在養兒防老觀念逐步式微的風氣下，如何保障晚年財產安全並得到妥善的照護，將是國人的一大課題。為透過信託機制協助民眾管理資產及確保經濟安全，發揮社會安定力量，合庫銀行持續積極響應金管會信託 2.0「全方位信託」推動計畫與各項社會政策，加強部門組織職能、培育專業人才及產學合作，並與長照、醫療業者等產業深化跨業結盟，提供民眾與時俱進之全方位信託服務。

• 創新信託服務 - 信託 2.0 雙引擎

為滿足民眾資產管理之需求，合庫銀行打造「信託 2.0」雙引擎，推出「家庭福利信託 x 長照金融管家」之創新服務。以家庭為單位的「家庭福利信託」跳脫以往「個人」觀點，依照每個家庭量身訂作信託契約，將家庭成員不同人生階段的各式需求，交互搭配自益信託及他益信託，由家庭成員間互相照顧支持，達到守護家庭、雙向關懷的目的。此外，再搭配合庫首創以信託財產自動給付居家長照費用的「長照金融管家」服務，將長照機構納入信託生態圈，解決民眾晚年因失能、失智無法支付款項的困擾，除確保民眾晚年仍能享有完善的照顧外，亦有助長照業者簡化收款流程，降低人力及作業成本，穩定營收來源，提升服務品質。

高齡者金融商品

提供高齡者全方位的人身風險保障，涵蓋癌症、身故、完全失能、完全失能扶助、重大燒燙傷、重大傷害失能安養金、特定意外傷害事故加倍等保障。截至 2022 年底之高齡化保險商品契約（含投資型年金、利變型年金、長期照顧保險、小額終老）合計 **41,410** 件、保費 **442.6** 億元。

輕鬆守護小額終老保險

因應高齡少子化趨勢，為普及高齡者基本保險保障及便利高齡者投保，推出商品內容簡單易懂且保費較低廉之小額終老保險，累計件數 **2** 件。



打造高齡者專用之樂活信用卡，推出許多樂活專屬優惠，讓高齡者後半安養人生過得富酷樂。

至 2022 年底，已發行 **65,400** 張。

高齡者及身心障礙者財產信託業務

老年退休生活可能發生的風險，包括退休金準備不足、被子女或他人不當挪用或被詐騙、投資不當導致老本全失、無信賴之人協助管理財產，以及因疾病、年老或意外事故無法管理財產。藉由信託機制提供高齡者全方位資產規劃，包含具有裁量權性質之信託契約、家族信託業務、運用信託機制一條龍整合服務，以及依不同財務規劃和受益人性質的信託商品，達到保障資產與資金專款專用的效果，為未來生活提供完整保障。

合庫銀行高齡者及身心障礙者財產信託業務 2022 年度新增 **6,383** 位受益人，截至 2022 年底止，信託財產本金餘額達 **89.83** 億元，承作服務價值達 **817** 萬元，占整體總承作服務價值 **1.78** 億元約 **4.59%**。



「幸福滿袋貸款」讓年長者以自有房產抵押換領每個月的生活費，並可活多久、領多久，使老年生活品質更有保障。

合庫銀行承作「幸福滿袋貸款」，2022 年新增 **294** 件、核貸額度 **18.56** 億元，累計已辦理 **2,471** 件、核貸額度 **149.67** 億元，占總房貸業務金額之 **1.91%**；截至 2022 年底「幸福滿袋貸款」放款金額占總房貸業務金額之比例為 **0.18%**。

保險

貸款

信用卡

榮伯伯 1949 年隨政府撤退來台，與榮媽媽結婚後育有 2 子。可惜命運弄人，長子高中時意外身亡，次子雖然擔任飛官，但卻在 1 次飛行訓練中失事，頭部遭受重創，智力只維持在 3 歲，終身需要他人照顧。

榮伯伯夫婦 2 人寸步不離的照顧兒子超過 30 年，榮伯伯已經 90 多歲，而榮媽媽在 1 年多前往生，現在只剩下他和兒子相依為命。榮伯伯最放不下這個「永遠長不大」的兒子，多年來省吃儉用為他準備安養資金，但因為無親無故，即使已找到適當的安養機構，但仍無信任的人來管理這筆資金。

合庫同仁了解榮伯伯的需求後，為他量身訂做信託契約，約定每月由信託專戶支付兒子的照護費用，若兒子往生後信託資產仍有剩餘，則將全數捐贈予指定之公益團體留愛人間。另外，為利未來信託事務的聯繫，合庫建議榮伯伯設置信託監察人，在分行同仁幾個月不屈不撓的努力之下，終於聯繫到中華民國智障者家長總會，由其擔任監察人，監督受託人及安養機構的執行成效，合庫銀行則擔任資產保管及資金運用之角色，將照顧者及資金管理者之權責隔離，降低關係人的利益衝突。最後，考慮有心人士在榮伯伯往生後覬覦他的遺產，爭取兒子的監護權，則向法院聲請對榮伯伯的兒子作監護宣告，裁定台北市社會局為監護人。

處理完兒子的信託契約後，榮伯伯也辦理了自己的安養信託，防止未來有安養需求時，可以由銀行幫他處理安養費用等事宜，並約定往生後剩餘的信託資產將全數進入兒子的信託，供兒子未來使用。榮伯伯說，完成這 2 件信託契約後，他可以無牽無掛的離開了。



打造友善金融場域

無障礙友善服務環境

合庫銀行全台 270 家分行皆設置多項友善服務設備或措施，針對身心障礙人士、弱勢族群提供營業廳的無障礙坡道、導盲磚、

服務鈴、無障礙服務櫃檯及 ATM，並有服務專員協助辦理金融業務，另與臺灣手語翻譯協會合作，提供手語翻譯服務。為加強對身心障礙人士金融服務之友善度，合庫銀行特別提供身心障礙存戶得由臨櫃、郵寄及網路方式申請 ATM 跨行提款手續費減免服務。截至 2022 年底，合庫銀行之 ATM 已全面適合身障人士使用，總計 1,189 台，其中適合視障人士使用之 ATM 為 67 台，占總台數之 5.63%。而為照顧低人口密集度或經濟弱勢地區，依人口密度未達每平方公里 300 人以上或經濟與就業排名後 1/3 縣市之定義，合庫銀行共設置 19 家營業單位、配置 72 台 ATM，提供與其他地區相同之服務，並提供智能客服、真人文字客服、網路、APP、電話語音及電話專人等多元管道，依使用者需求選擇合適方式進行業務諮詢或表達意見。

合庫證券各營業據點於 2022 年取得衛福部「失智友善標章」，除全台營業據點針對高齡者、身心障礙人士設置高齡及無障礙服務專區，提供無障礙坡道、導盲磚、無障礙櫃檯及電梯盲點辨識牌外，並配置具

合格急救證照之服務人員，同時提供高齡客戶老花眼鏡及血壓計使用，臨櫃服務時亦主動關心高齡及身心障礙客戶。合庫證券總公司 2022 年底搬遷新址後，營業櫃檯高度以適合輪椅長者書寫開戶相關文件做規劃，並提供各項敬老諮詢服務，如需叫車服務、輪椅借用時，將派專人協助服務。



金融友善服務專區

合庫銀行網路銀行

為提供身心障礙人士更優質且便利的網路金融服務，合庫銀行除提供真人文字客服服務外，官網、友善個人網路銀行、網路 ATM 及簡易功能 eATM 皆已取得國家通訊傳播委員會（NCC）網站無障礙規範 2.0 版「AA」等級標章，以符合身心障礙客戶所需之操作功能和介面，並提供可線上申辦 ATM 跨行提款手續費每月減免 3 次優惠等服務，另亦可透過網路銀行、行動網銀等多種管道辦理信用卡之申請、開卡、掛失等服務。

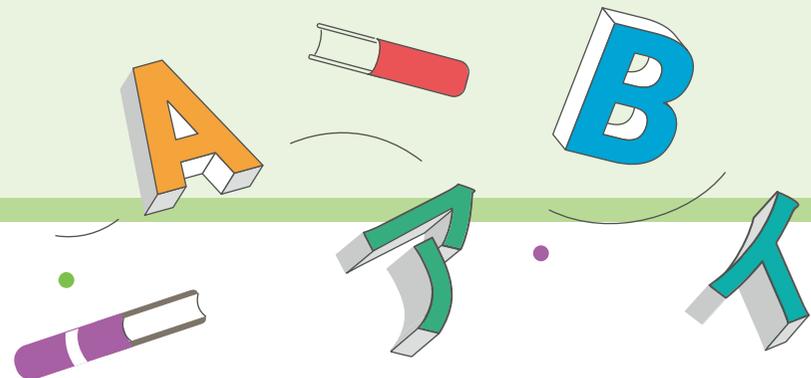
合庫證券官網

為身心障礙人士打造友善、便利的投資環境，致力提供無障礙金融服務，合庫證券官網友善服務專區取得「無障礙網路 A 級標章」認證，並遵照主管機關金融友善措施，提供電話、語音及電子下單等多元下單及開戶服務，結合無歧視性之數位化服務，讓客戶操作上更直覺便利。此外，各項線上金融服務可免除臨櫃的不便與節省時間，並提供全天候 24 小時專業、完整的電子交易服務。



打造雙語金融環境

- 合庫銀行 2022 年底建置完成 91 家雙語分行，提供專屬英語服務櫃台、外國人常用文件表單、營業廳場所雙語標示及叫號機等設備，亦配置多國語言翻譯機，服務非英語系國家客戶。另在日本觀光客往來頻繁的南京東路、圓山、中壢、台中、高雄分行加碼推出日語服務，讓外籍旅客享受溫暖之友善金融服務。
- 合庫證券為積極響應「2030 雙語國家政策發展藍圖」，服務據點均已設置雙語化標誌且臨櫃常用申請書表提供雙語版本，重要之營業據點配置具英語服務能力服務人員，未來將持續提供更多的雙語服務，滿足外籍人士金融需求，接軌國際。



CH6 員工照護

關注之利害關係人



員工



股東 / 投資人



客戶



供應商



社區



政府與
主管機關



媒體



學術單位 /
顧問單位 /
產業 / 公協會



對應之重大主題

- + 訓練與發展
- + 人權平等



6.1 人才吸引與留任

人才為企業邁向永續經營之根本，本集團秉持「幸福企業」之理念，打造友善健康職場，提供完善薪資福利與良好的職涯發展計畫，透過多元管道吸引優秀人才，建構暢通勞資溝通管道，以減少任何形式的強迫勞動。面對疫情挑戰，更積極重視員工身心健康與工作生活平衡，以確保員工健康與福祉。

人才招聘

因應金融環境快速變遷、數位金融業務蓬勃發展，本集團為厚植人力資本、提升企業競爭力，依據各單位業務需求規劃，透過公開招募、校園徵才、產學合作等方式，積極延攬各類金融菁英，並因應數位時代潮流，更打破台股傳統窠臼，積極善用新媒體，從社群經營、內容行銷、廣告投放和關鍵字優化 (SEO) 等多面向進行數位行銷。截至 2022 年本公司已連續 6 年入選「臺灣就業 99 指數」成分股，並蟬聯保險龍鳳獎 - 財金保險畢業生「最嚮往的金控公司」優等獎，顯示合庫重視人才價值已深獲外界肯定。

為落實包容多元文化，本公司招募新進人員時除禁止聘用 16 歲以下員工（童工）外，員工聘用更不因其種族、宗教、膚色、黨派、年齡、性別、性傾向、婚姻或身心障礙等差異有所影響，絕對禁止就業歧視。2020 年受疫情影響，新進員工人數與新進人員比率均較前一年度下滑，但近 2 年均穩定微幅成長，2022 年本集團共招募 652 位新血，占集團年底在職人數之 6.76%，其中 30 歲以下約占 6 成，顯見近年來招募政策革新已有成效；另外近年新進人員之性別占比均為 40%~60% 間，未顯著偏向單一性別，落實集團無性別歧視之招募政策。



2019-2022 年新進人員分布情況

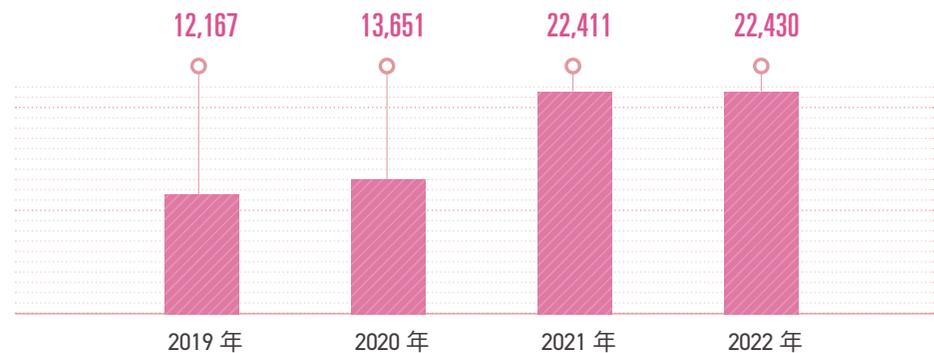
	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
集團年底人數	9,354	9,448	9,526	9,642
新進員工人數 ^{註 1}	725	567	609	652
新進員工聘用率 ^{註 2}	7.75%	6.00%	6.39%	6.76%
男性	311	251	263	258
女性	414	316	346	394
30 歲以下	487	386	397	392
30 - 50 歲	229	173	191	235
50 歲以上	9	8	21	25
管理職	7	9	18	24
非管理職	718	553	591	628

註 1：各子公司新進人員之詳細內容請參閱附錄 1。

註 2：新進員工聘用率 = 新進員工人數 / 集團年底人數。

2019-2022 年新進人員平均聘僱成本

單位：新台幣元



註：平均聘僱成本 = 新進人員招募成本 / 新進員工人數。

校園徵才與企業說明會

合庫銀行為吸引有志從事金融業的應屆畢業生並與學生直接對話，2019年起持續擴大辦理校園徵才活動暨企業徵才說明會，每場活動皆邀請任職於合庫之各校學長姐現身說法，分享工作心得及介紹合庫，讓學弟妹們能更了解合庫的制度及文化。2022年走進國立臺灣大學等20所大學院校，辦理20場校園徵才企業說明會及7場徵才博覽會，20場企業說明會共吸引約1,800名大學生踴躍報名參與。

2020年起，由年輕行員參與企業宣傳影片拍攝，介紹公司環境與工作內容，透過各類社群平台播放，增加大眾對合庫之了解與認同。相較於單向的宣傳模式，合庫採取更具創意及擴散力的傳播方式，吸引年輕族群的關注，以乘數效應達到行銷效果，在YouTube上相關影片累計點閱次數逾23,000次。



產學合作

為支持地方教育，提升鄰近社區之認同感，合庫積極與營業所在地附近之大專院校洽談產學合作，吸引在地學子加入。自2017年起，陸續與8所大學辦理產學合作，提供即將畢業之學子實習機會，由資深人員傳授金融實務經驗，透過實際作業與理論之結合，協助實習生降低學用落差、快速接軌職場；若實習期間表現優良且通過面試者，更可轉為正式行員，畢業即可馬上就業。2022年產學合作實習學生共計82名，實際進用41人，回任率達50%，落實聘用營業所在地之人力，提升社區認同感。

2022年產學合作對象與進用人數



• 暑期實習

合庫銀行秉持育才及攬才之理念，提供清華及政治大學學生暑期實習機會，透過2個月的實習，使學生在學期間即與社會及產業接軌，具備面對未來及解決問題的能力，並透過期末座談會，了解實習生工作心得，進以優化實習計畫。

員工薪酬

為打造良好工作環境，激發員工熱忱與向心力，合庫訂有健全的薪酬政策與福利制度，提供員工穩定的薪酬保障，並搭配多面向的員工福利，致力促進員工身心健康，營造多元幸福職場。

薪酬政策

合庫針對新進人員，按聘用職等或職務內容核予相應薪資，並不因種族、宗教、膚色、黨派、年齡、性別、性傾向、婚姻、身心障礙或參與團體等因素有所差異，且均高於國內外當地法定之最低基本工資。

為將經營績效與成果反映於員工實質薪酬，每年依當年度公司營運整體表現評估結果核發員工獎金及員工酬勞，並依員工個人工作表現辦理績效考核，依其結果實施晉級調薪及發放獎金，合庫銀行海外當地員工，亦參考當地物價指數及同業薪資水準，每年核定調薪幅度及獎金。

2022年本集團實施全面性調薪，金控及合庫銀行調薪4%，加計年終考核晉級致總加薪幅度高達6.66%，其他子公司按其業務型態及綜合評估整體表現，平均調薪幅度均逾3%，不僅激勵員工士氣，也強化薪酬在同業間之競爭力。

合庫自2015年起已連續8年納入「臺灣高薪100指數」成分股，顯示本集團薪資水平為上市公司前段班，自2019年起連續2年榮獲金融保險業各金控公司薪資中位數之冠，2021年雖小幅下滑位居亞軍，但仍為公股金控之首。2022年受到全球金融市場波動衝擊影響緣故，本集團非擔任主管職務之全時員工平均薪資為142.2萬元，薪資中位數為132.4萬元，均較前一年度小幅下滑，惟仍居公股金控之首。

2020-2022年非擔任主管職務之全時員工薪資

年度	非擔任主管職務之全時員工人數(人)	非擔任主管職務之全時員工薪資平均數(萬元)	成長比率(%)	非擔任主管職務之全時員工薪資中位數(萬元)	成長比率(%)
2020年	8,245	136.2	-	124.4	-
2021年	8,352	145.6	6.90	134.4	8.04
2022年	8,427	142.2	-2.34	132.4	-1.49

註1：數據涵蓋範圍為合庫金控、合庫銀行、合庫證券和合庫人壽。

2：薪資費用內容依證交所發布之「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊申報作業說明及適用問答」定義。

3：依「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」問答集(2019.1.14)定義，「非擔任主管職務」(即非經理人)之員工，認定方式係依據92.3.27台財證三字第920001301號函令規定「經理人」之適用範圍，據以統計及申報。實務運作上，應與各公司申報內部人(經理人)及股東會年報揭露(經理人)之範圍一致，並於前後期一致採用。

2022年男女薪酬平均數與中位數差異

指標	差異(%)
男女薪資平均數差異	1.53
男女薪資中位數差異	0.22
男女獎金平均數差異	-1.80
男女獎金中位數差異	-6.02

註：男女薪酬差異比例 = $\frac{【男性薪酬(平均數/中位數)】 - 【女性薪酬(平均數/中位數)】}{【男性薪酬(平均數/中位數)】} \times 100\%$

員工福利

本集團除提供優渥薪酬外，為保障員工權益，促進勞資和諧，更提供優於法令規定之福利措施，並適時調整及新增，期以良好福利措施關懷員工生活，善盡照護員工之使命。



註：1：如因業務需要或遇有特殊情況（如疫情期間須居家隔離），公司提供必要之遠端連線作業設備系統，以利員工處理公務，並搭配電子公文簽核系統，以維持行政管理順暢與效率，確保集團業務不中斷。

2：員工為撫育未滿3歲子女，得申請減少每天工作時間。

家庭關懷

為促使員工及其家庭獲得更多元化的關懷與照顧，合庫提供優渥的結婚、生育、托兒、喪葬等補助金，以及子女教育獎學金、急難救助與撫卹和各類慰問金等，以建構完善的家庭照顧措施。

• 未婚聯誼

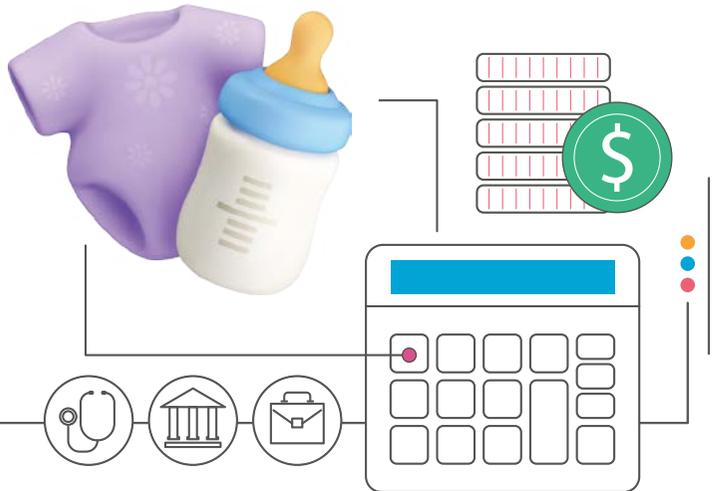
為將打造幸福企業之理念向下扎根，合庫銀行2021年第1次舉辦行內員工未婚聯誼活動，因反應熱烈2022年持續開辦，並委請專業機構籌畫，期待引入更活潑的聯誼活動吸引更多員工參加，2023年未婚聯誼對象不再僅限合庫員工，讓平時忙於工作的單身員工擴大人際範圍，在藉由聯誼活動找尋攜手相伴的人生伴侶，透過家庭穩定的力量讓員工安心留在合庫打拼。



• 生育津貼與托兒措施

因應我國邁入高齡化社會及少子化趨勢，且考量現代社會職業婦女比例上升，女性員工產後需獲得充足的休養以為返回職場作準備，合庫 2021 年起大幅提高生育津貼補助金額，由每胎最高補助 10 萬元提高至 15 萬元，另合庫銀行加計職工福利社發放之生育補助，一胎最高可領 16 萬元。2022 年集團共補助 163 名員工，生育津貼補助總額達歷年新高 1,898.4 萬元，不論申請人數或補助總額均較 2021 年成長。

生育津貼	2021 年	2022 年	較前一年度差異
補助人數	151	163	12
補助總金額 (萬元)	1,384	1,898.4	514.4



合庫對於符合「性別工作平等法」育嬰留職停薪條件之員工，除同意其留職停薪申請外，並保留工作職位至留停期間結束。2022 年符合育嬰留職停薪人數計 458 人，共 114 人提出申請並經核准，當年度除 3 人因生涯規劃自願申請離職外，其餘均全數復職，復職率達 97.09%，前一年復職且留任滿 1 年者比率高達 98.36%，顯見合庫的福利制度深獲同仁肯定。

員工申請育嬰留職停薪及復職狀況

性別	2022 年				2021 年		
	申請育嬰 留停人數	原應復職 人數 (A)	實際復職 人數 (B)	復職率 (B/A)	實際復職 人數 (C)	育嬰留停復 職且留任滿 1 年 (D)	留任率 (D/C)
男	22	17	15	97.09%	7	7	98.36%
女	92	86	85		54	53	
合計	114	103	100	61	60		

合庫與何嘉仁實業（股）公司簽訂企業托育服務合約，提供員工托育協助，包含註冊優惠、延長托育服務時間及不定期提供各校園活動資訊、親職教育諮詢講座及刊物。合庫銀行職工福利委員會提供每年 2 次托兒補助金，針對職工子女年齡滿 1 足歲至未滿 5 足歲者，每名幼兒每次補助 1,000 元，且為獎勵職工子女努力向學，國內經政府立案之各級學校（碩博士班、大專院校、高級中學、五專制專科學校前 3 年比照高中標準，後 2 年比照大專院校標準），依補助辦法發給子女教育獎學金 2,500 元至 3,500 元。

合庫除遵循「性別工作平等法」相關規定，更進一步規劃完整且優於法令之休假制度，給予女性員工全新之生理假、安胎假、產檢假與流產假，分娩後也提供 42 個工作日的產假，相當於 8.3 週，如適逢連假最長甚至可達 10 週左右，徹底落實母性保護措施；女性員工返回工作崗位後也可規劃哺（集）乳時間，在工作之餘也能照顧寶寶的健康。而對於男性員工，除提供優於法令的陪產檢及陪產假外，如有照護幼兒需要，亦得申請 7 天全薪的家庭照顧假，或育嬰留職停薪等。工作規則亦明訂員工如為撫育未滿 3 歲子女，得申請每天減少工作時間 1 小時，藉由適當調整工作時間，為員工建構友善育兒的職場環境，讓員工能兼顧工作與家庭生活之平衡。

優於法令之母性保護措施

	法定 ^{註1}	合庫(優於法令) ^{註2}
生理假	半薪	全薪
安胎假	無明文規定	全薪 +7 日
產檢假	7 日	8 日
流產假 (妊娠未滿 2 個月)	無薪 +5 日	全薪 +14 日
流產假 (妊娠 2~3 個月)	無薪 +1 週	全薪 +14 日
流產假 (妊娠 3 個月以上)	4 週	妊娠 3~5 個月流產者：21 日 妊娠滿 5 個月流產者：42 日
產假	8 週	42 日
陪產檢及陪產假	7 日	7 日 (擴大申請期間，配偶分娩當日及其前後 15 日內均可擇日請假)
家庭照顧假	無薪	全薪

註 1：法定產假、流產假天數應依日曆日連續計算(遇例假日均包括在內，不另給假)。

註 2：合庫休假日數均以工作日計算(排除休息日、例假日及國定假日)。

安心保障

為保障員工工作與生活，合庫依法為員工投保勞保、全民健保、員工團體意外傷害保險等，使員工於執行公務期間能獲得照顧，其眷屬亦可加入團體保險。員工退休或資遣時，則依「員工退休撫卹及資遣辦法」辦理，職工福利委員會亦提供相關補助。

針對員工退休後之生活，合庫則依「勞動基準法」、「勞工退休金條例」等規定訂定員工退休制度，按月提繳每位員工投保薪資之 6% 為勞工退休金，使員工退休生活享有保障。合庫銀行亦設置退休人員聯誼中心，提供退休員工聯繫感情之場地與資源。

為增加競爭優勢，提升員工長期留任之意願，合庫銀行自 2020 年開辦員工持股信託，任職滿 6 個月之正式員工可依個人意願參加，參加者公司每月相對提撥 1,000 元認股資金(公提金)，鼓勵員工(含高階管理階層)透過定期定額投資公司股票，除以股東身分共享經營成果外，更具有實質加薪效果，員工離職、退休時可全額領回自提金，公提金則連結員工入會年資訂定領回比例，以增加員工留任之意願。

合庫銀行截至 2022 年底已有 96.8% 的員工參加持股信託，整體執行成效甚佳，擬規劃開辦金控及其他子公司之員工持股信託，以凝聚員工向心力進以提升營運績效。

福利設施

合庫集團重視員工身心健康，致力打造幸福職場，各子公司和所屬分公司，也因應營業辦公空間和員工需求設置醫務室、哺(集)乳室、福利社、員工餐廳、停車場等設施。

另合庫銀行總行文康活動中心內設有多功能球場、健身房、瑜珈及舞蹈教室等運動場域，同仁可組隊進行籃球、羽球等球類活動，或安排有氧、瑜珈、舞蹈等課程聘請專業老師授課。而為鼓勵同仁工作之餘參與社團活動，紓解工作壓力、增進同仁互動，自 2020 年起，凡依「合庫銀行員工社團管理要點」登記成立之員工社團，相關社團活動之費用得申請酌予補助，截至 2022 年底登記成立社團共 13 個、累計補助 27.7 萬元。



健康照護

合庫為鼓勵員工自主健康管理，即時預防或加以治療，提供員工各項健康檢查補助，並每 3 年委託專業醫療健檢機構至各單位辦理健康檢查。此外，近 3 年集團均全面實施員工自費流感疫苗補助，以期促進同仁之健康保護。

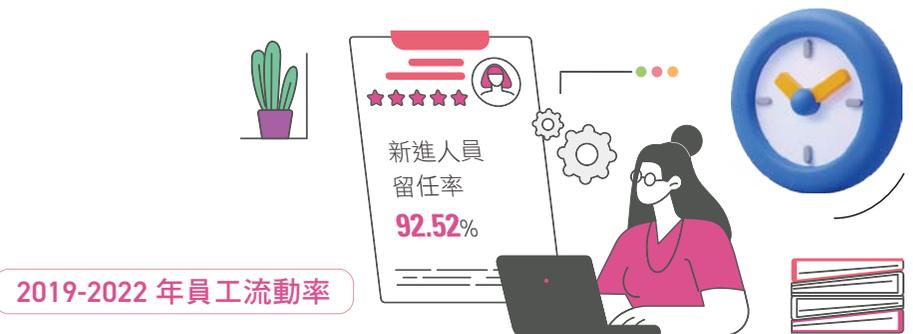
健康檢查補助	資格及補助額	<ul style="list-style-type: none"> 未滿 40 歲員工每 2 年健檢公假 1 日 40 歲以上未滿 50 歲員工，每 2 年 1 次的健檢補助 3,500 元及健檢公假 1 日 50 歲以上員工，依職位不同提供 3,500-10,000 元不等之健檢補助，並提供健檢公假 1 日 海外赴任員工除原健檢公假外，每 3 年補助 1 次最高 3,500 元
	補助方式	<ul style="list-style-type: none"> 檢據覈實報支補助
	總補助人數與金額	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年合庫銀行實施 3 年 1 次員工健康檢查，共計 7,740 名員工參與。 2022 年全集團共補助 4,004 名員工一般健康檢查費用，補助總額計 2,110.7 萬元，較 2021 年大幅成長。
預防醫學	資格及補助額	<p>針對下列員工每 2 年補助 1 次，單次檢據覈實補助最高 6,000 元：</p> <ul style="list-style-type: none"> 年滿 45 歲至未滿 50 歲且一等直系血親曾罹患肺癌相關疾病之高危險族群員工^註 年滿 50 歲員工
	檢查項目 (擇一)	<ul style="list-style-type: none"> 「肺部電腦斷層掃描」及「磁共振血管造影 (MRA)」
	總補助人數與金額	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年共補助 466 名員工，特定項目健檢補助達 262.6 萬元
自費流感疫苗	資格	<ul style="list-style-type: none"> 全集團
	總補助人數與金額	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行辦理 2 場次流感疫苗公、自費設站服務，合庫人壽也持續邀請醫生臨場駐點為同仁施打流感疫苗，全集團合計 469 人參加。 2022 年辦理流感疫苗費用補助共計 682 人，補助金額 52.76 萬元。

註：僅適用「肺部電腦斷層掃描」。

6.2 職涯管理與學習

人才是企業邁向永續經營的關鍵，合庫融合企業核心理念與策略方向，建構完整教育訓練及進修課程，並依照職務階層與專業職能規劃訓練藍圖，為員工建立有效之職涯發展培訓計畫，期能育才、留才及協助員工實踐職涯理想，創造企業與員工共同成長的雙贏局面。

2022 年合庫集團員工流動率約 5.64%，排除員工屆齡或提前申請退休共計 254 人後，自願離職率為 3.01%，近 4 年員工流動率雖緩步上升，惟較本國金融業平均離職率 13.8% 相對低出許多，另 2022 年合庫銀行新進人員之留任率高達 92.52%，顯見合庫的就業環境仍受多數員工青睞。



2019-2022 年員工流動率

	2019	2020	2021	2022
員工離職率	4.67%	4.53%	5.30%	5.64%
自願離職比率 (排除退休)	2.52%	2.39%	2.84%	3.01%
非自願離職比率	0.12%	0.14%	0.15%	0.15%
資料覆蓋率	100%	100%	100%	100%

註 1：集團各公司離職員工詳細內容請參閱附錄 1。

2：自願離職：屆齡退休、提前申請退休及辭職。
非自願離職：死亡及資遣。

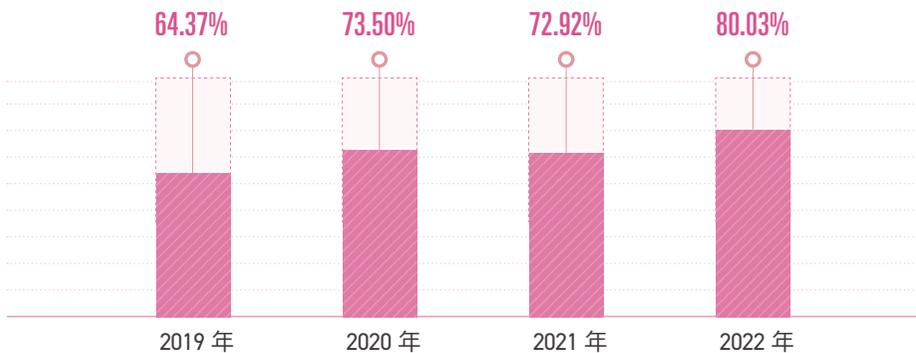
3：(非)自願離職率 = (非)自願離職員工人數 / 集團年底人數。

近年來為因應永續金融發展與金融科技趨勢，數位轉型需求更加迫切，合庫除積極招募數位技能及專業人才，提升集團數位金融素養外，同時也加強內部員工轉型教育訓練，直接填補職務空缺，透過內外雙管齊下，以提升整體競爭力。延攬專業人才、提升員工雙語能力、培育接軌國際人才與拓展員工國際視野，都是合庫推動人才培育的重要政策。

2018-2022 招募專業人才一覽表

年度	進用類別 (人)	儲備菁英 (GA)	資訊	資安	數位金融	法令遵循	ESG
2018		19	8	6	0	28	0
2019		53	44	2	7	8	0
2020		41	27	6	0	1	0
2021		47	26	5	6	0	1
2022		51	28	1	1	0	4

2019-2022 年員工內部轉調比率



註：內部轉調比率係指由內部職員填補職務空缺之比例。
內部轉調比率 = 內部轉任或調動員工人數 / 集團年底人數。

多元學習進修

員工教育訓練

為激勵員工自我發展並強化專業技能，合庫集團每年擬定年度訓練課程，搭配內外訓並與各訓練單位、學校、政府資源等合作，鼓勵員工自主進修或參加外訓，亦不定期舉辦名人講座，期透過多元學習管道，提升員工專業職能。

近年為將永續經營理念植入合庫企業文化，教育訓練課程陸續加入 ESG 相關議題，內容涵蓋資訊安全、誠信經營、人權平等、氣候相關財務揭露 (TCFD)、永續金融、綠色營運等，合庫銀行亦規劃年提撥 1,118 萬元預算辦理「公平待客原則高階講座」、「合庫健康學堂講座」、「合庫講堂」及「高齡金融規劃顧問師培訓課程」等永續轉型課程。

2022 年度員工平均訓練時數約為 52 小時，平均訓練費用為 2,072 元，雖受疫情影響多以線上授課，但仍較 2021 年 (40 小時、1,768 元) 顯著上升。

2022 年教育訓練情形

	男		女		合計
	主管	非主管	主管	非主管	
總訓練時數	64,521	137,596	83,290	211,724	497,131
人數	987	2,942	1,281	4,432	9,642
平均訓練時數	65.37	46.77	65.02	47.77	51.56
訓練費用 (元)	4,377,768	4,024,429	5,372,760	6,202,674	19,977,631
平均訓練費用 (元)	4,435	1,368	4,194	1,400	2,072

合庫對員工持續提供完整且健全的教育訓練，以新進人員、儲備菁英人員及領導管理能力培訓為 3 大主軸，讓員工在不同的職涯階段皆能有多元的學習與發展。另因應全球化佈局、海外據點拓展與雙語分行設置等需求，合庫積極培養全方位國際人才及提供專業證照考試、外語能力測驗補助等措施，以培育國際化接班人才。

為迎接銀行數位轉型及金融科技浪潮，合庫積極展開創新人才養成計畫，2018 年開辦「策勵營」，2019 年設立「創新實驗室 (CoLAB)」，2 者成為培育合庫創新人才及金融科技新專利產出最重要的搖籃。

新進人員

合庫每年新進員工人數眾多，為協助新手迅速上路，開辦新進員工講習班、新進員工 ETABS (櫃台電腦系統實務) 班等，課程編排由淺入深，先理論後實機操作，內容包含實務作業、作業風險缺失、金融友善服務、資安認知宣導、ESG 議題及勞安教育等，實機操作包含認識傳票、借貸平衡，並操作簡易的收付交易，另介紹 ETABS 系統介面及障礙排除，再練習複雜案例，而後簡介定存及現金開戶、支存開戶等進階課程。



儲備菁英人員 (GA)

因應全球化佈局、海外據點拓展與雙語分行設置等需求，合庫積極培養全方位國際人才，其中儲備菁英 (Global Associate, GA) 培訓計畫是合庫最重視的人才培育項目之一。合庫銀行自 2011 年起開辦儲備菁英計畫，透過紮實的專業知識課程，輔以輪調學習核心業務，至今已辦理 10 年，培育逾 200 名菁英人員，近年對外招募名額也逐步增加，希冀延攬具國內外碩士以上學歷、英文程度達中高級以上、不限科系背景之人才，藉此活化組織，培育國際性銀行接班人才。截至 2022 年，已有 183 人 (64%) 完成培訓或派至總行或海外分行。



領導管理能力培訓

合庫為擴大儲備主管人才資料庫，定期遴選優秀幹部培訓，並根據各階段管理人員職責之差異，分別開設初、中、高級幹部班及初任經理人班等教育訓練，2022 年共培訓 376 人，內容涵蓋各項業務發展、數位金融產業分析等，並邀請業界專家學者及顧問講授「系統化客戶經營關鍵力」、「效能溝通管理力」、「優質團隊領導力」等多元內容，提升管理人員領導統御能力，了解全球趨勢與產業供應鏈需求，同時精進客戶溝通能力，厚植永續競爭力。

2022 年合庫銀行主管培訓情形

教育訓練	受訓人數
初級幹部班	129 人
中級幹部班	117 人
高級幹部班	71 人
初任經理人班	59 人

全員英語課程

面對全球化及國際化浪潮，擁有國際溝通能力與國際化視野，是提升企業競爭力的重要一環。為配合「2030 雙語國家政策」及打造友善雙語金融服務，合庫全面強化員工之英語聽、說、讀、寫軟實力，以實體課程及專業線上學習平台多軌並用，參與人次逾 3,000 人。

合庫自 2021 年起與 ICRT 合作開辦實體英語會話課程，聘請專業外籍講師，採取 20 人小班制分組教學，期間長達 13 週、每週 1 小時，並搭配小組討論報告，訓練口說及團隊合作能力，報告主題亦連結銀行業務，讓同仁可貢獻工作所學、激發創意，進而完整陳述感想或建議，有效增進英語表達能力。

此外，合庫藉由專業線上英文學習平台 FUNDAY，針對同仁舉辦線上英語學習計畫，同仁可自由選擇有興趣之文章，1 年內完成 100 小時線上課程及英檢測驗有進步者，將依成果獲得不同之獎勵金，而英檢測驗結果亦為升等加分項目，FUNDAY 線上英語學習計畫自由報名逾 2,000 人次，成功提升同仁參與意願及學習動力。

除語言能力外，合庫更積極培育國際銀行人才所需之國際事務處理能力，同時也成立跨部門之 Co-FAST (Foreign Affair Special Taskforce) 工作小組，如有外賓來訪、國際會議、海外路演等國際事務時，將啟動 Co-FAST 工作小組，透過結合業務專業與國際事務，有效提升處理國際事務之質量累積海外影響力，以實現合庫發展成為國際型銀行之長期目標。

創新人才養成計畫

合庫銀行 2019 年成立「創新實驗室 (CoLAB)」，集結跨領域人才，以跨部門的彈性方式編制多位 7、8 年級生的優秀儲備菁英，包含海外分行、財富管理、授信、外匯等業務人才，也網羅金融科技專利發明人、內部策勵營優秀提案人員等，共同激發金融科技创新思維，不斷尋求金融服務轉型契機，加速提升專利申請的量能及應用場景，且每年進行人員流動換血，以維持彈性的創意討論文化。

合庫以 CoLAB 的跨部門合作、熱誠精神，厚植穩健創新 DNA 文化，育成新型創新人才，奠定在數位生態圈持續提供創新服務的核心數位轉型能力，並積極申請金融專利以保護創新技術不受侵害。自 2018 年起已連續 5 年榮登國內法人專利申請百大榜單，且案件數屢創新高，2022 年排名 11 名，截至 2022 年底已成功取得 415 項專利，內容涵蓋大數據、行動平台、AI 及安控機制等多種面向，並積極應用於各層面業務。

合庫專利申請排行逐年躍升





策勵營

為將「創新思維的DNA」植入本集團的企業文化，自2018年起每年開辦策勵營，由各階層員工對業務發展、金融商品、金融科技等議題提出革興意見，跳脫傳統由上而下（Top Down）的決策模式，期望由下而上（Bottom Up）讓所有員工共同參與，參加人數及提案件數屢創新高，2022年有超過500位同仁發揮創造力提供新思維，提案件數達603案，開辦迄今獲採用者已完成逾330案。

為審慎評估提案內容，合庫策勵營歷來皆以最強陣容及最高規格辦理，不僅經歷數階段的評選作業，最終更由高階主管和提案人共同參加策勵營，針對每個提案綜合研析，最終獲採用的優秀提案則由業管單位確實執行，並於每月高階主管會議追蹤辦理情形。

近年因應永續金融發展與金融科技趨勢，提案主題以「ESG、數位金融、業務推廣、產品創新及共同行銷」等5大方向並進，包含創新業務行銷策略、多元人才培訓、優化內部作業流程及系統提升方案等，如2022年完成親子理財帳戶、互動式行動網銀APP、「以房養老2.0」，以及在各營業據點設立客戶服務滿意度評分器，透過客戶寶貴的回饋建議，讓業務流程、用戶體驗更符合客戶需求，以積極推廣友善金融及落實公平待客理念。

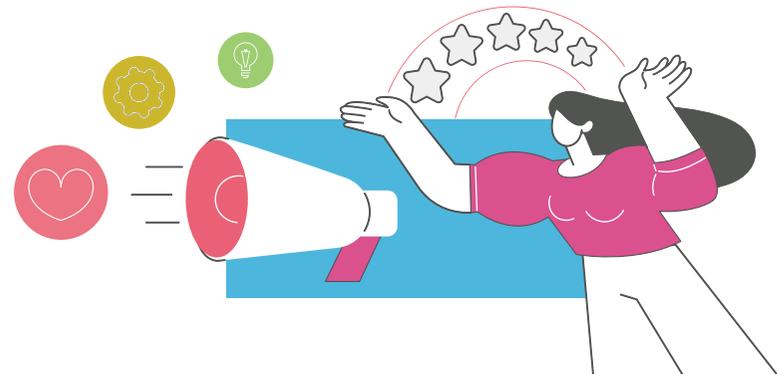
員工發展計畫

合庫除為員工提供基礎就職訓練、語言，及強制性、合規性或基本職業健康與安全培訓的訓練計劃外，近年更規劃專案員工發展計畫，期能提升並開發員工專業技能，藉此提升公司整體營運績效。

項目	內容說明	預計達成之營運績效或公司策略目標	量化效益	參與之員工比例
ESG 培育計畫	人才是企業邁向永續經營的關鍵，本集團將永續經營理念植入企業文化，舉辦 ESG 相關議題教育訓練、講座、演練。	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦相關教育訓練及演練、ESG 專題講座。 完成資安「社交工程電子郵件攻擊演練」，合庫銀行及合庫證券電子郵件開啟率應小 3%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行規劃年提撥 1,118 萬元預算辦理「公平待客原則高階講座」、「合庫健康學堂講座」、「合庫講堂」及「高齡金融規劃顧問師培訓課程」等永續轉型課程。 ESG 相關教育訓練課程涵蓋資訊安全、誠信經營、個資保護、公平待客原則等，完訓率 100%。 完成全集團「社交工程電子郵件攻擊演練」，開啟率合庫銀行 0.72%，合庫證券 0.16%。 	100%

項目	內容說明	預計達成之營運績效或公司策略目標	量化效益	參與之員工比例
高階幹部經營管理發展計畫	協助基層主管縮短成為高階主管的陣痛期，並透過現任及退休經理人員分享，複製成功模式以利業務拓展。	<ul style="list-style-type: none"> 提高晉升率，減少退休潮衝擊。 2018-2022 年儲備 345 位經理人，實際派任 121 人。 	2018-2022 年儲備經理人離職率為 0%。	0.83%
金融科技人才培育計畫	因應金融科技時代之發展與挑戰，及配合金管會推行「金融科技能力認證」機制，培養金融科技能力核心人才，提升同仁創新變革思維與數位能力。	<ul style="list-style-type: none"> 強化創新動能及發展創新管理能力。 積極回應市場趨勢與商業需求，以達成數位轉型之目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2022 年，新申請專利件數共 220 件，新取得專利證書件數 140 件。 CoLAB 提出 38 項專利申請案件中，取得 27 項新型專利及 1 項設計專利。 	6.75%

項目	內容說明	預計達成之營運績效或公司策略目標	量化效益	參與之員工比例
營業員培育計畫	每週安排台股、經濟情勢、公平待客、話術等課程，以強化培訓第一線之營業員(含經理人)。	<ul style="list-style-type: none"> 複委託債券業務收入提升。 期貨業務收入提升。 客訴案件較前一年度減少；客戶滿意度提高。 逾 7 成員工具備防制洗錢證照。 	<ul style="list-style-type: none"> 複委託債券業務量 4.36 億元達成年度預算(2 億元)目標。 期貨交易口數 1,730,105 口達成年度預算目標(1,000,000 口)，且收入較前一年度增加 33.11%。 客訴案件 4 件，較前一年度 15 件減少 11 件；客服滿意度 100%。 營業員 133 人考取防制洗錢證照，占全體營業員 88.66%。 	39.18%



績效考核

為激發員工潛能並強化組織運作效能，合庫致力於建立公平考核及獎懲制度，依業務性質辦理定期與不定期考核，並將工作績效評估結果做為後續改善及獎懲依據。近年亦逐步將績效考核制度與永續發展目標結合，進而強化集團永續治理，2022年合庫辦理主管職及非主管職之員工績效考核比例，分別達 99.42% 及 98.54%。

目標管理

- 合庫金控針對各子公司每年辦理經營績效考核，評核標的除財務及業務指標外，也加入管理指標強化風險管理及內部控制等，另為加強落實 ESG 企業永續經營，更將「重大優良事蹟」、「重要營運政策執行」及「ESG 重大主題執行成果」等納為加分項目，透過績效考核與永續發展目標密切結合，強化集團永續治理，提升員工對企業永續經營的認同感。
- 合庫銀行營業單位藉由每周晨(夕)會或各項業務之定期會議，由單位主管與員工共同檢視業務推廣情形，肯定業務目標達成者並激勵同仁追求更佳表現，反之未達標者則提供輔導，訂定改善計畫並持續追蹤。
- 合庫人壽每年由主管與員工共同進行年度工作績效考核，擬定未來 1 年工作目標，並規定各級主管應至少於期中及期末績效面談中與部屬充分溝通並達成共識，期透過定期談話使員工確實了解工作績效、工作目標與重點、改善方法及未來發展計畫。
- 合庫證券對於經紀業務人員於試用期間，每月檢討工作表現進行溝通與輔導，並填具「經紀業務人員輔導面談紀錄表」，作為試用考核之參考；對於自營部門新進交易員，部門主管除訂定試用期間之績效考核目標外，每半年度結算交易員績效後，除請交易虧損者提出績效檢討與改善報告外，並由主管按月面談輔導後填具績效輔導面談紀錄表。



多面向考核

- 合庫銀行為促進員工溝通與互動、提高團隊凝聚力和工作效率，進而促進組織變革與發展，期以 360 度不同面向對全體同仁進行公平且公正之評鑑。2022 年起於營業據點增設客戶評分器，量化評核標準，除能優化客戶服務體驗外，相關建議也能作為員工績效考核參考；另 2023 年起員工平時考核陸續增加非直屬主管及員工自身評核，及員工對單位主管評核等指標項目，透過全方位綜合衡量當年度個人品德、工作績效、出勤狀況、專業學識、才能潛力、公平待客原則及落實 ESG 等面向，評定年度績效考核，並作為次年度績效目標設定之基礎，考核結果亦將影響未來升遷、薪資調整、年度獎金及酬勞數額等。

團隊績效考核

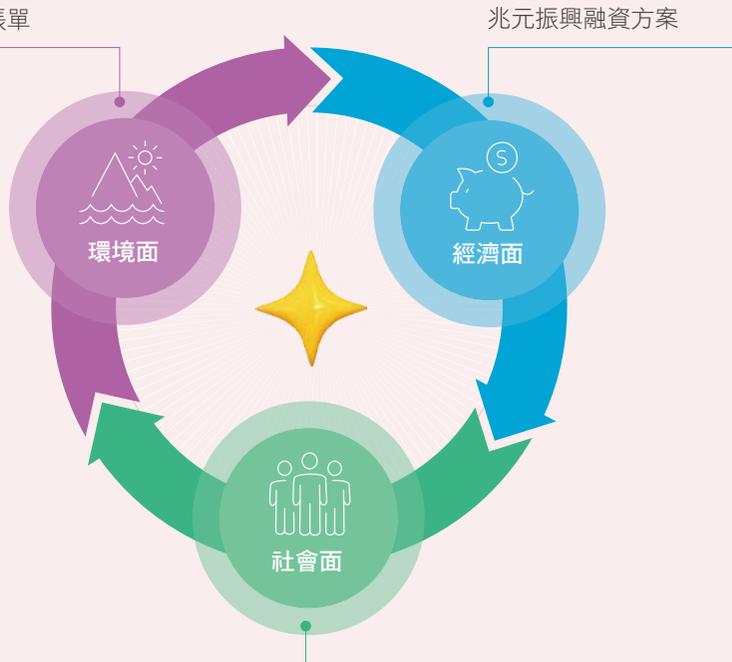
- 合庫人壽績效考核首項目標為「部門目標」、次項目標為「公司業績目標」，末項目標則結合公司企業文化，故所有目標之設定均將員工視為團隊的一員，並非僅對個人進行考核。
- 合庫銀行針對營業單位及管理單位每年辦理績效考核，年初依據營業單位規模與前一年度業務表現擬定年度業務績效評核目標，並將服務品質、客訴處理等納入管理績效評核項目，以提升各單位客訴處理品質與效率，預防客訴反覆發生。管理單位年度績效考核亦納入營業單位意見，將管理單位業務瞭解程度、同仁語氣及禮貌、處理業務效率、解決問題能力、整體滿意度等，納入「服務品質」項目之評分，進以強化管理單位溝通能力及服務品質。年末根據評核結果決定營業單位及管理單位之績效考核名次高低，連動影響所屬單位員工之績效獎金。

敏捷對話

- 合庫銀行藉由每周晨(夕)會或各項業務之定期會議，由單位主管與員工共同討論並檢視業務推廣情形，並透過談話及持續回饋來管理員工績效及了解工作問題，對績效不佳者則提供適當輔導，訂定改善計畫並持續追蹤，如遇特殊情形，主管會與員工即時地進行面談，以達成工作目標及提升員工向心力。

員工績效考核結合永續發展目標

六大核心戰略產業貸款、
電子綜合對帳單



以房養老幸福滿袋貸款、青年創業及啟動金貸款、紓困貸款、中小企業放款、台外幣數位存款、個人網路銀行戶數、行動網路銀行戶數、高齡者及身心障礙者財產信託、員工福利信託、信用卡推廣（樂活卡、i運動卡）

合庫集團已將公司治理、經營管理、綠色環保及企業社會責任列入各子公司年度經營績效評核之指標項目；各子公司為將永續發展與經營目標緊密連結，2022年訂定公司營業政策時已依循永續發展精神訂定各部門業務目標，用以評核其年度經營績效成果，據以核定員工年終績效考核，進以與績效獎金連結，激勵員工落實永續發展目標。

6.3 職業安全與健康

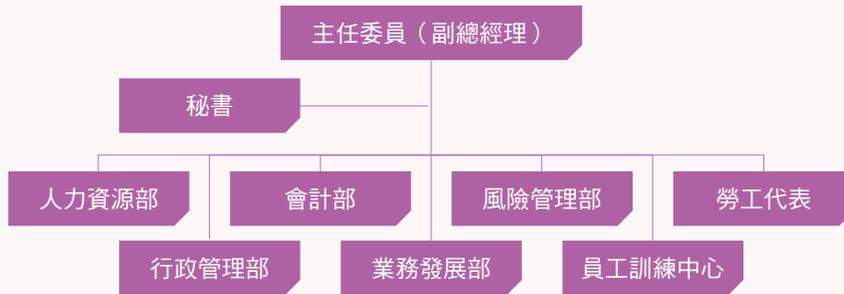
職業安全與健康管理制

本集團致力提供員工、承攬商、採購商與客戶等安全健康環境，訂有「安全衛生工作守則」或「職業安全衛生政策」，持續以「關懷員工、預防災害、促進健康、全面參與」4大主軸推動職業安全衛生，恪守職業安全衛生規章與自動檢查計畫。每季定期召開1次「職業安全衛生委員會」，由雇主、勞工代表、單位主管等11名委員組成，勞方參與比例達1/3，透過各項健康管理、健康促進、安全維護管理、職業安全衛生督導檢查等面向，對關注員工健康及工作環境相關議題之執行情形追蹤管理。每季「職業安全衛生執行工作報告書」經職業安全衛生委員會審議通過後，提報董事會備查。

2020年導入「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」後，合庫成立「職業安全衛生管理推行工作小組」、制定職業安全衛生及安全維護總管理計畫，針對加強職業安全衛生管理、加強安全衛生教育訓練、實施安全衛生自動檢查、其他安全衛生促進事項等設定每年應執行優先事項和行動計畫。「職業安全衛生管理推行工作小組」由副總經理擔任召集人，主要負責職業安全衛生管理系統推行、監督與實施，管理系統運行的有效性。「職業安全健康政策」適用於員工、外包商、承攬商與採購商，規範職業安全衛生等各項作業標準與緊急事件處理原則，亦承諾合庫集團遵守職安相關法規、達成訂定量化目標，並將持續針對職業安全衛生績效進行改善。為確保職業安全衛生政策目標及持續維持「ISO 45001」之有效性，定期辦理內部稽核作業，亦有30位同仁取得內部稽核人員合格證書。

2022年合庫新增導入勞動部之職業安全衛生管理系統（TOSHMS），透過國際與國家級之標準認證落實PDCA（Plan 計畫 -Do 實施 -Check 檢查 -Act 行動），以達零職災、低風險、舒適且安全之辦公環境。每年賡續以內部稽核進行整體重新檢視、管控與矯正，且經外部第三方驗證機構查證，以維護系統有效性。此外，合庫在「供應商企業社會責任及環境永續條款承諾書」中，納入職業安全的相關規範，要求供應商也必須落實職業安全與健康。

合庫銀行職業安全衛生委員會



合庫銀行職業安全衛生管理推行工作小組



營造健康職場

為確保員工熟知職業安全衛生相關法規及公司安全維護作業機制，本集團訂有「安全衛生工作守則」或「緊急傷病處理要點」，以規範職業安全衛生等各項作業標準與緊急事件處理原則；同時依法落實定期職業災害網路申報作業，藉以掌握員工衛生及安全狀況，降低事故再發生之機率。

合庫「緊急事件危機處理要點」為緊急事件發生時之處理依據，以有效控制緊急事件造成之風險損害、穩定公司營運，使各單位順利協調及迅速處理善後工作。總行、各區區域中心及各營業單位均有設立「緊急應變小組」，協助各單位處理各類災害及緊急事件。此外，當承攬商人員如發生失能傷害或死亡事故，負責該工程監督單位主管應依規定通報。

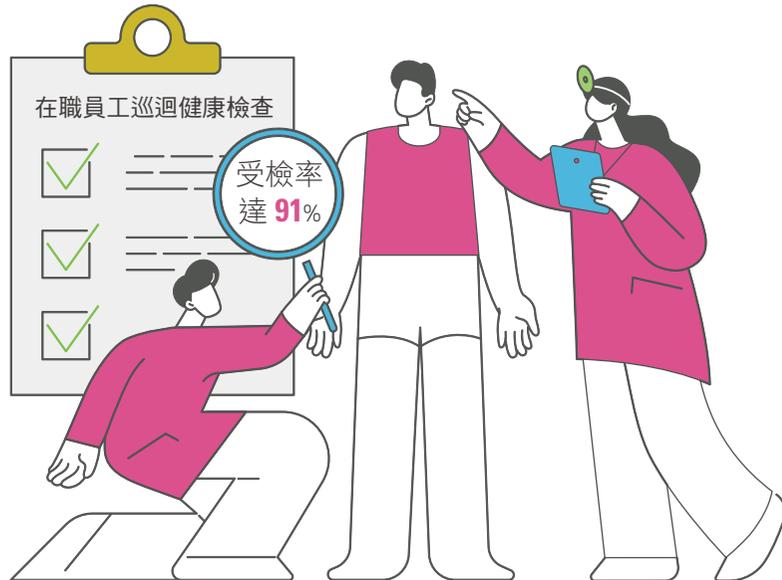
合庫銀行為鼓勵員工落實健康自我管理，針對員工罹患疾病及健康檢查前 10 大異常項目，主動提供醫療保健資訊及健康促進、諮詢等服務，並配合職業安全衛生法推動「人因性危害預防計畫」、「母性勞工健康保護」、「工作異常負荷引發疾病之預防」及「執行職務遭受不法侵害預防計畫」等 4 項危害預防計畫，持續關懷與支持員工身心健康。

合庫銀行提供優良生育補助方案與持續關懷懷孕及產後 1 年內之女性同仁，並由職業安全衛生業務主管實施環境風險評估，及臨場健康服務醫師對懷孕同仁之工作及身體狀況進行風險評估，2022 年關懷訪談對象共計 64 人。

經分析各單位年齡分布及健康檢查結果，舉辦「合庫健康學堂講座」聚焦於「骨骼肌肉強固勇，矯健舒活擁輕盈」、「青春知樂齡，人生擁健康」、「透視情緒黑洞，陽光職場能量」3項健康專題，協助同仁預防久坐痠痛問題，並搭配飲食與運動為健康長壽加分，以促進健康生活計有 18,330 人次參與。

合庫集團各子公司，除合庫銀行總行已於 2021 年取得認證外，其餘子公司均於 2022 年底順利通過國健署「健康職場認證 - 健康促進標章」認證。合庫銀行為積極促進全體員工健康，階段式規劃於 30 個營業據點先行推動正確坐姿、健康飲食、慢性疾病預防、正念紓壓等多項健康宣導，並獲國民健康署頒發「健康啟動標章」認證；亦對女性同仁持續推動母性關懷與維護哺乳室功能性，第 2 度獲「臺北市優良哺乳室」認證。

合庫銀行每 3 年辦理 1 次員工巡迴健康檢查，2022 年規劃之「在職員工巡迴健康檢查」項目，優於勞工健康保護規則，如增加多項重大癌症篩驗（胰臟癌、卵巢癌、肺癌）、心臟血管硬化篩驗及關心現代人過度使用 3C 產品的眼底攝影等健康檢查項目，員工受檢率達 91%。



職業安全教育訓練

合庫各單位均設有職業安全衛生業務主管、防火管理人員、急救人員，除受勞動主管機關指定機構訓練外，定期辦理在職教育訓練，以提升安全衛生概念與技能。

本集團工作場所雖非屬必要設置「自動體外心臟電擊去顫器 (AED)」之單位，惟考量維護員工健康與創造安全環境，於 12 處大樓單位提供 AED 設備，並對員工定期實施 CPR+AED 教育訓練，且均通過「AED 安心場所認證」。

訓練內容	受訓時數	受訓次數 / 人次
安全防護演練	2,352 小時	1,965 次
安全維護及職業安全業務講習班	8,918 小時	8,621 人次

職業安全與健康指標

2019-2022 年缺勤率

	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2022 年目標註 3
缺勤總日數註 1	9,080	8,634	8,336	7,177	-
缺勤率註 2	0.40%	0.38%	0.36%	0.31%	年度目標缺勤率為 0.35%，2022 年已達目標。
員工涵蓋率	100%	100%	100%	100%	-

註 1：缺勤總日數係指集團內員工當年度病假、公傷病假之合計請假日數。

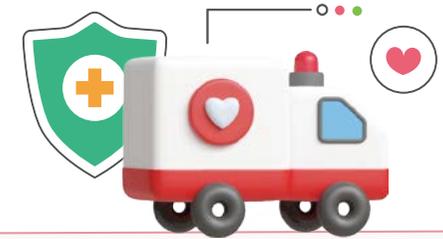
註 2：缺勤率 = (缺勤總日數 / 總工作日數) X 100%。

註 3：2022 年度缺勤率目標值係參酌同業 2021 年實際缺勤率及目標值後訂定。

註 4：2022 年起統計數據擴及全集團，2019-2021 年資料追溯調整。

職業安全與健康風險評估

合庫每年依員工健康檢查、健康管理成效及流行病學等指標，規劃新年度健康管理計畫與活動，如醫師臨場服務、多元主題健康講座、健康運動宣導等。依安全狀況反應通報事件及危害鑑別統計實施風險評估，制定目標管理方案有新冠肺炎防疫措施、預防代謝症候群、預防員工上下班交通意外等，2022 年高度風險議題為預防傳染病與交通意外，並針對高度與中度風險設置控制措施、檢討實施成效。



職業安全與健康風險矩陣圖



職業安全與健康風險議題控制措施

影響程度	風險議題 (優先事項)	控制措施 (行動計畫)	2022 年 實施成效	2023 年 量化目標	2024-2028 年 量化目標
高度風險	預防傳染病	<ul style="list-style-type: none"> • 流感疫苗費用補助 260 萬元。 • 辦理流感疫苗職場設站 2 場次。 • 辦理職業安全衛生防疫業務督查家數達 270 個單位。 • 取得「流感防疫友善健康職場認證」。 	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理流感疫苗費用補助共計 682 人，金額 52.76 萬元。 • 合庫銀行辦理 2 場次流感疫苗供自費設站服務，合庫人壽邀請醫生臨場駐點為同仁施打流感疫苗，集團共計 469 人參加。 • 職業安全衛生防疫業務督查共計 270 個受檢單位，督察覆蓋率達 100%。 • 合庫銀行及合庫證券持續獲得衛福部疾管署與台灣疫苗推動協會 (TIVS) 之流感防疫友善健康職場認證「企業防疫聯盟」肯定，分別榮獲「防疫尖兵金獎」及「防疫尖兵銀獎」獎章。 	<ul style="list-style-type: none"> • 流感疫苗費用補助 260 萬元。 • 辦理流感疫苗職場設站 2 場次。 • 辦理職業安全衛生防疫業務督查家數達 270 個單位。 • 取得「流感防疫友善健康職場認證」。 	<ul style="list-style-type: none"> • 每年流感疫苗費用補助 260 萬元。 • 每年辦理流感疫苗職場設站 2 場次。 • 每年辦理職業安全衛生防疫業務督查家數達 270 個單位。 • 持續取得「流感防疫友善健康職場認證」。
中度風險	交通意外	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理「職業安全衛生業務講習班」受訓人數達 500 人次。 • 辦理臨場健康服務達 96 次。 	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理「職業安全衛生業務講習班」受訓人數達 8,621 人次。 • 集團上下班交通傷害件數全年合計 31 件。 • 辦理臨場健康服務達 96 次，計 641 人參與。 	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理「職業安全衛生業務講習班」受訓人數達 2,000 人次。 • 辦理臨場健康服務達 96 次。 	<ul style="list-style-type: none"> • 每年辦理「職業安全衛生業務講習班」受訓人數達 2,000 人次。 • 每年辦理臨場健康服務達 96 次。
	職場安全	<ul style="list-style-type: none"> • 取得「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」驗證。 • 各單位落實職業安全衛生業務主管、防火管理人員、急救人員 3 項證照制度。 • 辦理室內二氧化碳濃度檢測、照明監測、飲用水水質檢測、高壓電氣設備維護保養及定期檢測。 • 設置專任護理師及特約醫師辦理臨場健康服務、諮詢窗口、健康宣導等。 • 辦理職業安全衛生暨安全維護業務督查。 • 辦理職業安全衛生健康學堂文宣。 	<ul style="list-style-type: none"> • 合庫銀行「ISO 45001」複驗通過及新取得「TOSHMS」認證。 • 各單位 3 項證照持有率達 100%；年度急救人員在職教育訓練達 416 人。 • 每年空氣品質、照度、飲用水質檢測等均符合標準。 • 合庫銀行實施員工 4 大預防計畫 (人因、異常工作、母性、不法侵害) 執行 15,521 人次。 • 合庫銀行、合庫人壽、合庫資產管理辦理 CPR+AED 急救技能訓練共計 14 場次，參加人數合計 681 人，並取得 12 處大樓單位「AED 安心場所認證」標章。 • 辦理職業安全衛生暨安全維護業務督查共計 270 個受檢單位，督察覆蓋率達 100%。 • 發布職業安全衛生學堂文宣共計 77 篇，瀏覽率 100%。 	<ul style="list-style-type: none"> • 取得「ISO 45001」、「TOSHMS」職業安全衛生管理系統驗證。 • 辦理「職業安全衛生業務講習班」預計 500 人次參訓，總訓練時數達 3,000 小時。 • 辦理 CPR+AED 急救技能訓練活動。 • 辦理「合庫健康學堂講座」，規劃 3 項專題。 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續取得年度「ISO 45001」、「TOSHMS」職業安全衛生管理系統驗證。 • 每年辦理「職業安全衛生業務講習班」預計 500 人次參訓，總訓練時數達 3,000 小時。 • 每年辦理 CPR+AED 急救技能訓練活動。 • 每年辦理「合庫健康學堂講座」，規劃 3 項專題。

員工協助方案 (EAP)

合庫人壽自 2017 年起開始推動員工協助方案 (EAP)，協助員工排除工作壓力及職場或生活中所遇問題，以電話、信件或面對面等方式提供全方位身心平衡與心理諮詢，使員工能於家庭與工作間取得平衡。諮詢內容包含親子溝通、情感與關係、家庭與伴侶、工作壓力等，2022 年每月平均使用為 3 人次。

合庫銀行為減緩同仁工作壓力，除定期辦理身心健康宣導課程，請專業心理諮商師或身心科醫師講述紓壓與正念技巧，並提供「合庫銀行及本國心理衛生諮商資訊一欄表」供各單位有諮商需求同仁運用內、外部諮商管道外，也定期發布職業安全衛生學堂文宣，宣達身心平衡之重要性，並提高同仁對周遭同事身心狀況之敏感度。

防疫措施與員工健康照護

合庫集團因應新冠肺炎 (Covid-19) 疫情，成立防疫應變小組，同時依據中央流行疫情指揮中心發布之營運指引，制定防疫 SOP、啟動異地備援等緊急應變措施，確保員工身心健康、營運持續正常運作。在疫情期間持續對員工關懷，染疫同仁居家隔離時，除給予有薪防疫隔離假、疫苗接種假外，亦配送「居家關懷防疫包」，並於返回職場後提供醫師關懷服務，減低同仁心理及經濟雙重負擔。

防疫措施

管制措施

- 遵循防疫政策，落實配戴口罩、量測體溫與消毒作業，宣導維持安全社交距離，並鼓勵使用數位金融服務。
- 為避免疫情影響營運，建立跨部門之緊急應變小組，期間召開 37 場會議，因應疫情變化滾動式調整防疫措施。

遠端線上化

- 舉辦大型會議及活動，於可保持社交距離前提下限制人數，以實體併同遠端視訊方式辦理，避免群聚增加染疫風險。

分流機制

- 實施異地辦公措施及分流彈性上下班，降低員工染疫風險。

員工照護

應變措施

- 滾動式調整總公司及營業據點環境消毒頻率，進出入口皆設有自動體溫、酒精機。
- 餐廳用餐區設置防疫隔板、酒精，並使用個人餐盤，減少合菜共食機會。

自主健康管理

- 落實員工體溫監測及自主健康管理回報措施，並提供防疫隔離假。

健康照護

- 鼓勵員工完整接種 Covid-19 疫苗，並給予疫苗接種假。
- 定期以電郵及官網防疫專區，宣導防疫政策、管理措施、通報作業、健康防護等資訊。
- 為照護確診員工居家隔離時之生活，配送「居家關懷防疫包」物資予確診同仁逾 3,500 件。
- 提供醫師關懷服務，照護員工健康。



6.4 人權平等

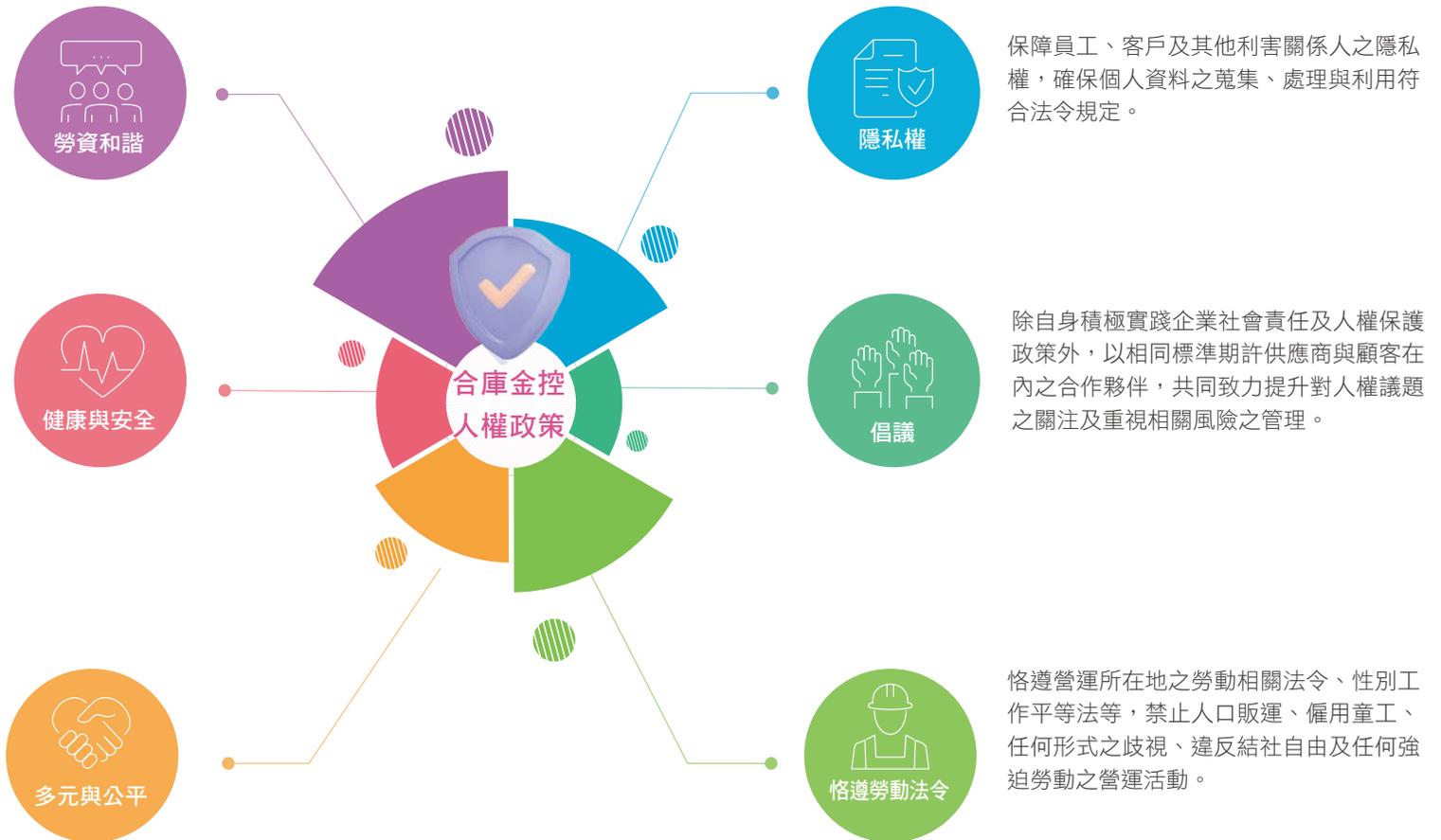
人權政策

合庫金控為使員工享有各方面之平權待遇，遵循「聯合國世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」與「國際勞工公約」等相關規範，制定 **人權政策** 並通用集團之子公司，表達維護及保障基本人權、體現尊重與保護人權之責任，並由總經理代全體員工簽署人權聲明，公開宣示本公司支持並遵守人權政策，並以相同標準期許供應商與顧客在內之合作夥伴，共同提升對人權相關議題之關注及重視相關風險之管理。

尊重員工集會結社自由，並得透過集體協商召開勞資會議等方式，建立勞資雙方溝通平台，以保障及提升員工權益。

遵循職業安全衛生相關法令，持續改善工作環境安全與衛生，降低職業災害發生之風險，提供員工安全、健康、衛生之職場環境。

落實職場多元性，不因個人特質（如種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、星座、血型或以往工會會員身分等）而有差別待遇或任何形式之歧視（但基於年資、獎懲、績效或其他非因性別或性傾向因素之正當理由者，不在此限），致力營造一個有尊嚴、安全、平等、免於騷擾之職場環境。



為貫徹憲法消除性別歧視、促進性別地位實質平等之精神，合庫致力推動性別平等政策，不僅每年為員工規劃性別平等與人權教育相關訓練課程，對於新進人員的訓練課程中也包含性別平等，以強化同仁性別平等意識，2022 年合庫銀行受訓人次合計 448 人。此外，對於管理階層的訓練課程中，亦將內部管理、申訴案件處理等列為重點內容，藉此提升主管溝通處理之能力。合庫為促進性別平等，設立多項優於法令之假別及福利制度（可參考 [優於法令之母性保護措施](#)），致力建構性別友善職場，2023 年更首度參與彭博性別平等指數 (GEI) 評選即獲得認證，顯示合庫積極實踐性別平等政策已獲得國際的高度肯定。

合庫集團對於性別及非性別騷擾皆採取零容忍之態度。為防止性騷擾事件的發生及保護被害人權益，本公司訂定職場性騷擾防治政策，嚴禁員工於工作場所內任何性騷擾之行為，違者將視情節輕重予以議處，另除張貼「免於性騷擾」廣告文宣外，更成立性騷擾申訴評議委員會，由外部專家委員，以專業及超然立場處理性騷擾申訴案件；此外，也設立性騷擾申訴專線，建構暢通的申訴管道，以密件方式處理員工申訴，使員工能在免受性騷擾的環境下安心工作，確保職場之多元與公平性。

2022 年合庫集團共發生 1 件性騷擾案件，已「依性騷擾防治申訴及調查處理要點」召開「性騷擾申訴評議委員會」審議，性騷擾事件之調查秉持客觀、公正、專業原則，給予當事人充分陳述意見及答辯之機會，於案件審議後已給予行為人適當之懲處，並協助當事人接受心理輔導及提供法律諮詢協助，全案已妥善處理完畢。另亦於新進人員性平相關課程向同仁加強宣導，避免此類情形再次發生。

本集團 2022 年無違反「性別工作平等法」而遭受裁罰之事件，亦未發生僱用童工、性別或性傾向歧視、違反結社自由及任何強迫或強制性勞動等人權相關申訴案件。

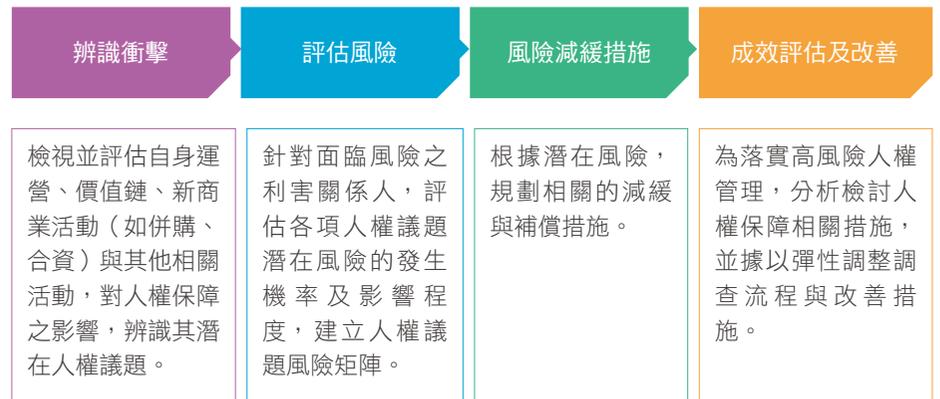
人權盡職調查

本公司為落實人權風險管理，除訂定集團人權政策為依循，並持續追蹤近期人權事件、分析國際高度關注之人權議題，每年定期篩選出與本公司具高度關聯性之重要人權議題，作為當年度實施人權盡職調查的主要評估項目，以利定期檢視人權風險議題並擬定減緩和補償措施。

2021 年首度實施「員工」人權盡職調查，2022 年主要調查對象除「員工」外，並擴及「關鍵供應商」，透過數據監控、問卷調查等方式，評估人權議題的潛在風險，建立人權議題風險矩陣圖，針對辨識出具高風險的人權議題，擬定相關減緩與補償措施，並持續追蹤改善成效，未來更期待與所有合作夥伴共同持續提升人權意識，強化人權風險管理。

人權盡職調查流程

合庫金控為落實人權政策，經由內外部溝通管道、國內外人權議題發展趨勢，彙整企業經營過程潛在及可能發生之人權議題，藉由問卷調查方式，評估人權議題風險發生之頻率及影響程度，作為未來制定經營政策及福利措施之參考。



辨識人權議題衝擊

調查範疇	調查對象	潛在人權議題	人權風險涵蓋族群	調查方式
自身營運	員工	<ul style="list-style-type: none"> 職場多元性與性別平等 (含同工同酬、集會自由與協商、歧視與性騷擾) 母性健康保護 超時工作 強迫勞動(含僱用童工等) 職業安全衛生 	<ul style="list-style-type: none"> 自身員工 女性 原住民 身心障礙員工 兒童 	員工人權盡職調查
價值鏈	供應商	<ul style="list-style-type: none"> 職場多元性與性別平等 母性健康保護 超時工作 強迫勞動(含僱用童工等) 職業安全衛生 	<ul style="list-style-type: none"> 兒童 女性 原住民 移工 第三方簽約勞工 	供應商人權盡職調查 (請參考 P.147)
新商業關係註	商業夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 歧視 超時工作 強迫勞動(含僱用童工等) 人口販運 職業安全衛生 集會結社自由 隱私權 	<ul style="list-style-type: none"> 兒童 女性 原住民 移工 第三方簽約勞工 	人權盡職調查

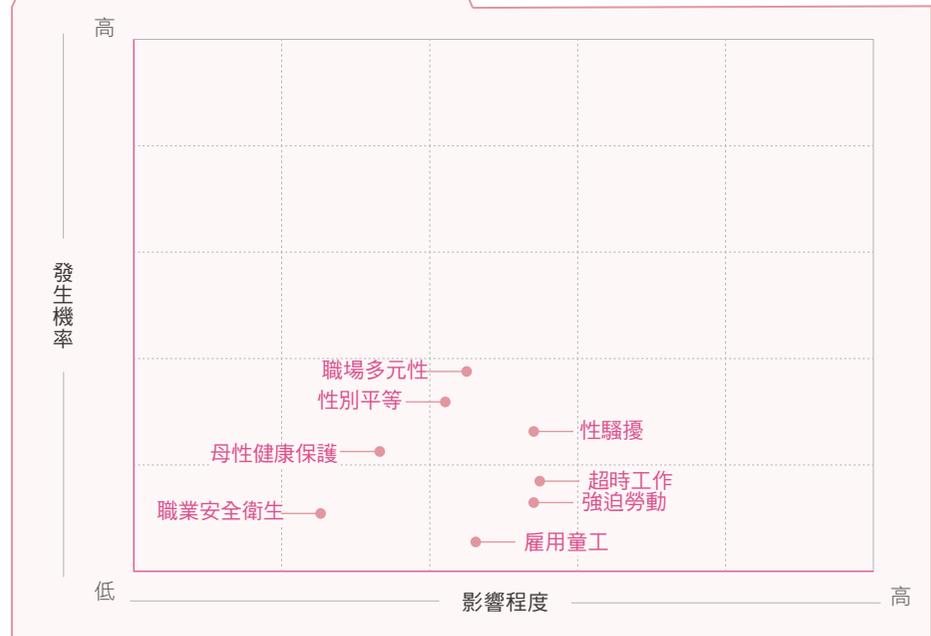
註：本集團於 2022 年度未有新商業關係（如併購、合資等），故未對此進行人權盡職調查。

人權風險評估

本集團 2022 年辦理「員工」之人權盡職調查，針對「職場多元性」、「性別平等」、「母性健康保護」、「超時工作」、「強迫勞動」及「職業安全衛生」等 6 大人權關注議題，彙整出 25 項相關潛在之人權風險議題，並針對該風險的發生機率，以及假設發生後可能造成影響的嚴重程度，以問卷方式進行查調，以全面性了解人權風險議題發生可能造成的影響，以即早規劃風險減緩措施。

本次針對全集團員工共發出 9,265 份問卷，回收之有效問卷計 8,368 份，問卷有效填答率為 90.32%，查調結果人權風險發生比例及影響程度均為中下程度，顯示本公司為防範人權風險所制定之規範已獲多數員工肯認。

員工人權議題風險矩陣圖



本公司針對人權盡職調查結果辨識風險相對較高之潛在人權風險議題，制定相應的減緩措施。

評估對象	風險評估涵蓋率 ^{註1}	關注議題	可能影響族群類型	人權風險比例 ^{註2}	總風險比例	風險減緩措施	減緩措施實施比例	執行成果
員工	100%	職場多元性及性別平等（性騷擾）	<ul style="list-style-type: none"> 自身員工 女性 原住民 身心障礙員工 	0.97%	2.78%	<ul style="list-style-type: none"> 遵循「性別工作平等法」等規定，致力保障性別工作權平等與促進性別地位實質平等。 依「身心障礙者權益保障法」第 38 條規定，僱用足額身心障礙人士 建構友善身障者之無障礙工作環境。 	100%	<ul style="list-style-type: none"> 新進員工依聘用時職等職級敘薪，不因性別或性傾向等給予差別待遇。 依規任用足額之身心障礙人士。 2023 年首度參與彭博性別平等指數評選即入選。
		母性健康保護	<ul style="list-style-type: none"> 自身員工 女性 原住民 身心障礙員工 	0.66%		<ul style="list-style-type: none"> 配合推動母性健康保護計畫，提供工作環境或作業危害之辨識與評估，加強職場照護與關懷。 藉由定期臨場健康檢查，由服務醫生進行工作危害之風險及健康評估，2022 年共輔導 64 名懷孕員工，並提供孕期相關衛教資料。 提供優於法令之產假、產檢假、家庭照顧假等，符合育嬰留職停薪資格之員工得申請留職停薪。 		<ul style="list-style-type: none"> 持續實施母性保護措施（如優於法令之各類假別、生育津貼、托兒措施等）。 合庫總辦辦公大樓 2022 年第 2 度獲臺北市優良哺乳室認證。
		超時工作	<ul style="list-style-type: none"> 自身員工 女性 原住民 身心障礙員工 	0.75%		<ul style="list-style-type: none"> 依據「勞動基準法」制定休假與加班相關規範。 人事差勤系統設置提醒功能及「年度休假預排」功能，鼓勵同仁規劃較充裕的休假期間以調劑身心健康，促進職場與家庭生活平衡。 針對每月加班異常單位加以關切，並請單位主管了解同仁工作量及超時原因，適時調整業務或協助提升工作效率。 		2022 年因應合庫投信因加班費短少發放遭主管機關裁罰乙案，請各子公司訂定加班問責機制。
		強迫勞動（含僱用童工）	<ul style="list-style-type: none"> 自身員工 女性 原住民 身心障礙員工 	0%		<ul style="list-style-type: none"> 遵守「就業服務法」相關規範，誠實揭示招募廣告，不置求職者身分文件，亦不扣留財物或收取保證金。 提供新報到員工正式任用通知，明確記載任用條件，由員工確認同意後任職；就職前並檢查其身分文件，絕對禁止僱用未滿 16 歲者。 不使用任何非自願的勞動力，遵守相關勞動法令規範。 		2022 年無違反強迫勞動之案件。
		職業安全衛生	<ul style="list-style-type: none"> 自身員工 女性 原住民 身心障礙員工 	0.40%		<ul style="list-style-type: none"> 為保障員工之健康與安全，訂定各項工作安全及衛生標準規範，防止職業災害發生。 定期舉辦「職業安全衛生業務講習班」、「安全防護演練」及實地督察各項安全維護工作落實情形。 依規設置「職業安全衛生委員會」，且定期召開以利勞資雙方討論相關職業安全衛生管理計劃、教育訓練、安全衛生稽核、健康預防與促進等事項，提升員工的健康與安全。 		<ul style="list-style-type: none"> 對於實際發生之職業災害，除依規定期進行職災通報程序，並依嚴重程度核予不同期間之公傷病假。 2022 年通報職災案件有 7 成均為上下班通勤職災，目前已持續向同仁進行安全宣導。 合庫銀行已於 2021 年導入「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」，並順利通過 BSI 第三方驗證，金控母公司及其他子公司刻正規劃中。

註 1：部分議題可能因涉及全體評估對象，故受評人數為 100%，惟不代表該議題實際或極有可能發生人權風險。

註 2：員工人權風險比例 (%) = 受風險事件影響之員工人數 / 員工總人數。

註 3：本年度納入本公司人權風險辨識程序之人權議題為：職場包容性、強迫勞動、人口販運、童工、性騷擾、超時工作、公平報酬、職業安全管理、員工健康管理、母性保護、結社自由、意見表達等項目；經風險辨識後確認重大關注議題為表列 5 項。

完善勞資溝通

本集團於建立多元順暢的溝通管道上不遺餘力，為使同仁的心聲可被有效傾聽及回覆，集團內各公司均於內部網域建構「員工意見箱」或「留言版」，員工亦可透過企業工會、職工福利委員會及每季定期召開的勞資會議等組織或會議與公司進行良性溝通，公司管理階層亦主動協助員工處理工作職場問題，以降低勞資糾紛。

為保障員工權益並促進勞資和諧，2022年合庫銀行及合庫證券企業工會順利完成團體協約續簽，有效期限為3年，雙方本著誠信協商原則，促進和諧關係並攜手往提高工作效率、增進員工福利、共謀事業發展之共同目標邁進，創造勞資雙贏局面。

目前合庫銀行及合庫證券參加企業工會人數共計8,791人，佔符合參加資格人數約98.40%，相當於集團內9成以上員工均受工會或團體協約之保障；此外，集團內各公司均訂有人事管理制度，配合團體協約之約定，希望勞資雙方立於和諧、互信互利的基礎，讓員工權益都能受到完整保障。

合庫金控集團設立企業工會狀況

單位	總員工人數	參與工會人數	參與工會員工比例
合庫銀行	8,518	8,433	99.00%
合庫證券	416	358	86.06%

註：合庫銀行年底總員工人數為8,783人，其中包含2位臨時員工及263位非台灣地區聘用之員工，不具加入工會資格。

員工滿意度

為傾聽及瞭解同仁對管理制度的滿意度和現況評價，合庫定期辦理員工滿意度調查，綜合多數員工的意見納入公司訂定未來政策之參考，與員工共榮共好。

2022年起為落實平衡員工家庭與工作生活，適度調整問卷內容，希望了解員工的職場感受，作為未來福利或政策調整之參考，以強化員工的幸福感和認同感，打造真正的幸福企業。

調查方法

採取李克特（Likert）量表為滿意度分數比較之基準，依同意程度區分為5等級，「非常同意」表示5分、「同意」表示4分、「普通」表示3分、「不同意」表示2分、「非常不同意」表示1分。

調查構面

分為「工作滿意度」、「目的」、「幸福感」、「壓力」、「信任」及「領導管理」等6大面向。

調查結果

本次調查共發出9,070份問卷，回收8,450份，回收率93.16%，排除無效問卷（包含未填答或偏離正常值之異常樣本）後之有效問卷共8,448份，問卷有效填答率為93.14%，應足以反應多數同仁心聲。本次員工滿意度調查平均為4.13分（總分5分），顯示多數同仁對於公司企業文化及政策執行結果均表示滿意。

2019-2022年員工滿意度調查情形

	2019	2020	2021	2022
員工意見調查分數	N/A	N/A	4.36	4.13
參與員工意見調查的員工百分比	N/A	N/A	91.19%	93.14%

註1：2021年起合庫金控、合庫銀行及合庫證券首度實施員工滿意度調查。

註2：2022年起集團內公司均納入查調對象。



2022年度目標：
每年員工滿意度調查平均分數均達到**4**分以上

CH7 環境永續

關注之利害關係人



員工



股東 / 投資人



客戶



供應商



社區



政府與
主管機關



媒體



學術單位 /
顧問單位 /
產業 / 公協會



對應之重大主題

+ 綠色營運



7.1 綠色營運

為協助達成聯合國永續發展目標 (SDGs)，合庫從「節能減碳」、「水資源管理」、「用油管理」、「廢棄物管理與循環經濟」、「綠建築」及「綠色行動」等 6 大面向著手，落實綠色營運，降低營運活動對環境帶來的衝擊。



為深化環境永續作為，合庫金控除在永續經營委員會下設置環境永續小組外，集團主要獲利引擎與營業據點最多之子公司合庫銀行，2022 年 1 月於行政管理部新設環境永續科作為合庫金控環境永續小組主責單位，透過垂直整合模式，落實集團低碳管理並提高能源使用效率，計畫性地減緩或調適氣候變遷影響。

節能減碳

近幾年全球暖化，不僅改變生態環境，更深深影響人類的日常生活，若持續忽視眼前的危機、毫無節制地耗用能資源，將加重全球暖化問題，導致不可挽回的生態浩劫。為了延緩氣候變遷，合庫金控積極管理溫室氣體排放，致力加入全球升溫控制在 1.5°C 以內的行列，且設定科學基礎減碳目標 (SBT)，承諾在自身營運面 (類別一、二)，於 2032 年絕對排放量相較基準年 2021 年減少 50.4%，同時訂定短、中、長期績效目標，除每季追蹤執行情形外，亦透過每半年階段性目標檢討會議，滾動式檢討與精進節能減碳措施，實現永續未來的願景。

• 溫室氣體排放

為掌握全集團溫室氣體排放情形，2022 年國內外全據點共 334 處通過「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」查證，涵蓋類別一~五的碳排放量，且每年參與國際碳揭露專案 (Carbon Disclosure Project, CDP)、導入「ISO 50001 能源管理系統」與「ISO 14001 環境管理系統」，持續減少溫室氣體排放。

2023 年除持續實施國內外全據點「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」外，將依減碳目標採行相應之減量策略，包括提升再生能源比例、持續推動「ISO 50001 能源管理系統」與「ISO 14001 環境管理系統」及實施節能減碳措施，落實綠色營運。



合庫集團 2019~2022 年溫室氣體排放量

單位：公噸 CO₂e

類別 ^{註1}	2019 年 ^{註1}	2020 年	2021 年	2022 年 ^{註5}	2022 年目標	
類別一、二直接 & 間接溫室氣體排放	直接溫室氣體排放	398.20	543.51	2,574.55	2,720.60	2,456.12
	數據涵蓋率 ^{註2} (%)	3.02	6.93	100.00	100.00	-
	間接溫室氣體排放 - 位置基礎 ^{註3}	7,255.78	9,141.44	25,163.33	23,339.48	24,005.82
	數據涵蓋率 ^{註2} (%)	3.02	6.93	100.00	100.00	-
	直接 & 間接溫室氣體排放 - 位置基礎排放密集度 (公噸 CO ₂ e/淨收益百萬元) ^{註4}	-	-	0.5098	0.4900	-
	類別三 ~ 類別五 ^{註6}	4,528,371.93	4,214,974.17	4,775,706.74	6,473,333.58	-

註 1：2019 年採用「ISO 14064-1:2006 溫室氣體盤查」之組織營運邊界範疇進行盤查，2020 年起依「ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查」之報告邊界溫室氣體盤查類別進行盤查。為因應「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」改版為 2018 年版本，自 2020 年起需盤查類別三 ~ 六任 1 項。

2：數據涵蓋率依集團當年度有盤查之營運據點計算比例。

3：間接溫室氣體排放量依經濟部能源局歷年電力排碳係數計算 (單位：公噸 CO₂e/度)，電力排碳係數 2020 年為 0.000502、2019 年與 2021 年為 0.000509，2022 年數據查證期間尚未公布當年度電力排碳係數，故暫以 2021 年電力排碳係數 0.000509 計算。

4：直接 & 間接溫室氣體排放 - 位置基礎排放密集度 = 類別一 + 二 - 直接 & 間接溫室氣體排放 - 位置基礎 / 淨收益百萬元。2021 年淨收益為 54,413 百萬元，2022 年淨收益 53,182 百萬元。

5：2022 年溫室氣體排放量數據業於 2023 年 6 月完成查證。

6：範疇三 (類別三 ~ 類別五) 之排放量盤查採用多元盤查模式，相關盤查作法包含混合方法、平均數據法、費用基礎方法。

本集團 2022 年進行盤查的「範疇三」類別包含採購商品與服務、資本物品、燃料及能源相關活動、上游運輸及配送、營運產生之廢棄物處理、商務差旅、員工通勤、下游運輸及配送、銷售產品使用、銷售產品終端處理及下游租賃資產等 11 種類別；且有經過第三方驗證的「範疇三」類別包含：採購產品與服務、燃料與能源相關活動、上游原物料運輸及配送、營運產生之廢棄物處理及商務差旅等 5 種類別。此外，亦於 2022 年訂定商務差旅 (國內高鐵及海內外航空) 減量目標，以 2022 年為基準年，自 2023 年起每年減量 3%。

2022 年合庫集團範疇三溫室氣體排放量

單位：公噸 CO₂e

範疇三類別	排放量	資料涵蓋率 (%)
C1 採購商品與服務	84.74	100
C2 資本物品	8,728.89	93.41
C3 燃料及能源相關活動	4,126.83	100
C4 上游運輸及配送	0.11	4.19
C5 營運產生之廢棄物處理	111.75	100
C6 商務差旅	105.39	100
C7 員工通勤	12,750.00	93.41
C8 上游租賃資產	合庫金控集團雖有承租房地產，然而營運過程中所使用之能源消耗皆由本公司所支付，相關溫室氣體排放已納入本公司之範疇一與範疇二排放；故本項目不適用於本公司。	
C9 下游運輸及配送	1,092.41	93.41
C10 銷售產品加工	合庫金控集團隸屬於金融業，因此並無對銷售產品的加工處理，故不相關。	
C11 銷售產品使用	82.66	93.41
C12 銷售產品終端處理	38.21	93.41
C13 下游租賃資產	800.10	93.41
C14 加盟店/特許經銷商	合庫金控集團隸屬於金融業，所有分行皆 100% 直接營運，並無開放加盟之經營模式，故本項目不適用於本公司。	
C15 投資	6,445,412.49	詳細方法學及減量目標已揭露於  永續金融 章節及 TCFD 報告書。

註：數據涵蓋率依當年度有盤查之營運據點計算比例。

合庫集團 2019~2022 年能源耗用量

	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年註4	2022 年目標
用油 耗用總量註1 (MWh)	3,089.36	3,588.16	3,240.96	3,686.15	3,150.23
用電 耗用總量 (MWh)	43,768.21	46,643.77	49,097.01	45,594.59	48,597.01
非再生能源耗用總量 (用油 + 用電) (MWh)	46,857.57	50,231.93	52,337.97	49,280.74	51,747.24
非再生能源耗用總量 (用油 + 用電) 註1 (GJ)	168,722.22	180,872.13	188,456.00	177,446.97	-
能源密集度 (GJ/淨收益百萬元) 註2	3.44	3.49	3.46	3.34	-
再生能源耗用總量 (自發自用) (MWh)	27.52	27.76	28.35	36.60	-
數據涵蓋率註3 (%)	92.45	92.17	100.00	100.00	-

註1：用油耗用總量 (MWh) 與非再生能源耗用總量 (用油 + 用電) (GJ) 依經濟部能源局歷年能源統計手冊 - 能源產品單位熱值表之參數進行單位換算，2019~2022 年車用汽油為 7,800 千卡 / 公升、電力 (消費面) 為 860 千卡 / 度。

2：2019~2022 年淨收益分別為 49,096 百萬元、51,766 百萬元、54,413 百萬元及 53,182 百萬元。

3：數據涵蓋率依集團當年度有盤查之營運據點計算比例。

4：2022 年能源耗用量數據業於 2023 年 6 月完成查證。

面對全球暖化與氣候變遷帶來的影響，合庫金控積極發揮金融影響力，深化氣候風險管理，持續落實環境永續承諾，業已訂定「環境永續及能源政策」，作為推行各項節能減碳方案之依據，亦持續導入「ISO 50001 能源管理系統」及「ISO 14001 環境管理系統」國際標準管理制度，透過 Plan (計畫) -Do (實施) -Check (檢查) -Act (改善行動) 之循環，提升能源使用效能，推動各項節能措施，有效管理能資源耗用，達成節能、減碳、省水、減廢目標。



環境永續及能源政策



2022 年目標為 **48,597,010** 度

金控 + 銀行	46,199,350.00 度
票券	291,255.86 度
證券	1,260,443.63 度
人壽	450,714.00 度
投信	164,781.43 度
創投	66,228.37 度
資產管理	164,236.92 度



合庫集團 2019~2022 年外購電力

單位：MWh

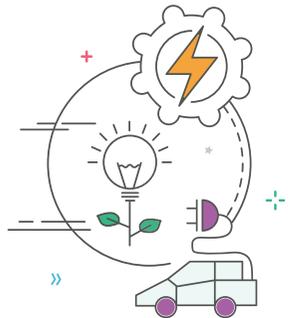
外購電力 (MWh=1,000 度)				
2019 年	2020 年	2021 年	2022 年註	2022 年減量目標 達成情形
43,768.21	46,643.77	49,097.01	45,594.59	✓

註：2022 年外購電力數據業於 2023 年 6 月完成查證。

• 節能減碳專案成果

合庫金控透過各項行動計畫實現綠色採購與節能減碳，2022 年主要專案包含「合作節能 金庫減碳」、「汰換事務機與冰箱」及「汰換與減蓋照明燈具」3 個專案，同時，也藉此讓員工了解如何有效使用新型電力設備，提升節能與環保意識，為地球減碳盡一份心力。

2022 年節能減碳專案投入成本約 1,536.67 萬元，合計節電量約為 3,371,814 度，減少的碳排放量約 1,716.25 公噸 CO₂e，相當於 4.41 座大安森林公園的年吸碳量^{註1}，預估可省下 1,214.95 萬元，平均回本年限為 1.26 年^{註2}。



• 再生能源

配合政府 2050 淨零排放，推動能源轉型政策，合庫銀行 4 處據點已完成設置太陽能板發電系統，實際總發電量達 36,602 度，減少的碳排放量約 18.63 公噸 CO₂e^{註3}，相當於 0.05 座大安森林公園的年吸碳量，另 5 處據點太陽能板發電系統建置中，累積共 9 處據點建置太陽能板發電系統，年發電量約達 30 萬度，並採購 3 年 360 萬度之再生能源，合計每年可減少的碳排放量約 763.50 公噸 CO₂e^{註3}，相當於 1.96 座大安森林公園的年吸碳量，貫徹永續經營作為。

註 1：大安森林公園的年吸碳量為 389 公噸 CO₂e。

註 2：平均回本年限 = 專案投資成本 / 預計節省成本。

註 3：2022 年數據查證期間尚未公布當年度電力碳排係數，故暫以 2021 年電力碳排係數 0.000509（公噸 CO₂e/度）計算。

註 4：係節能減碳專案實施前後相比所節省的用電成本（1 度電以 3.4 至 4.5 元計算）。



節能措施

節能減碳專案名稱	節能減碳專案說明	專案投資成本 (萬元)	預計減少用電度數 (度)	減碳績效 ^{註3} (公噸 CO ₂ e)	預計節省成本 ^{註4} (萬元)
合作節能金庫減碳	<ul style="list-style-type: none"> 關閉營運據點直立、橫式招牌及不必要之照明設備。 調整影印機與空調的使用時間。 離峰期間飲水機設定休眠節電。 督導員工個人電腦（含螢幕）下班後關機。 空調溫度設定為 26°C ~ 28°C，並定期清潔保養冷氣空調系統，以維持機械壽命及冷房效果。 	-	1,700,890	865.75	612.20
汰換事務機與冰箱	汰換 18 台事務機及 2 台冰箱，採用具有節能標章的事務機及冰箱。	4.38	2,298	1.17	0.79
汰換與減蓋照明燈具	<ul style="list-style-type: none"> 汰換營業廳、辦公室、庫房、會議室的燈具為 LED 燈具，汰換數量為 9,671 盞。 調整燈具配置及減蓋 3,740 盞。 	1,532.29	1,668,626	849.33	601.96
總計		1,536.67	3,371,814	1,716.25	1,214.95



意識提倡

- 辦公區張貼綠色辦公相關文宣標語，如於開關處張貼隨手關閉電源。
- 不對外營業之單位，宣導中午休息時間關燈 1 小時。
- 推行步行運動，上下樓層 3 樓以內不搭乘電梯。

用油管理

為使員工於日常力行綠色辦公，合庫金控逐步汰換老舊公務車，持續鼓勵員工通勤、出差時以大眾運輸交通工具取代汽機車，或公務車派送以同仁共乘為原則，統計因公務需求搭乘大眾運輸工具減少的碳排放量約 413.15 公噸 CO₂e，相當於 1.06 座大安森林公園的年吸碳量；另以視訊替代現場會議或訓練會議計 817 場，減少的碳排放量約 629.68 公噸 CO₂e，相當於 1.62 座大安森林公園的年吸碳量；同時亦租用 103 部具有環保標章或能源標章之公務用車，以降低碳排放量。



節油措施

- 使用電動機車取代燃油機車。
- 租用 103 部具有環保標章或能源標章之公務用車。
- 定期保養檢驗公務車，維持胎壓保持良好狀況。



意識提倡

- 鼓勵遠程洽公同仁共乘或搭乘大眾運輸系統。
- 鼓勵優先採取視訊會議，以減少能源消耗。
- 宣導同仁車輛使用時，避免重踩油門、頻踩煞車，減少怠速運轉，並保持車內適當溫度避免溫度設定過低，及減少不必要之載重。



目標
訂定

2022 年目標為 **347,226** 公升



合庫集團 2019~2022 年用水量

單位：公升

	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2022 年減量目標 達成情形
用水量	340,516	395,495	357,226	406,296	⊗

註：2022 年用水量數據業於 2023 年 6 月完成查證。

水資源管理

全球氣候變遷導致水資源匱乏問題日益嚴重，為呼應聯合國 SDGs 第 6 項淨水與衛生之永續指標，合庫銀行總行大樓與資訊部大樓通過「ISO 14046 水足跡」查證，透過水足跡衝擊分析，減少因用水而導致的環境破壞。



節水措施

- 採用雨水回收系統，使水資源發揮再利用效能。
- 用水設施皆採用省水裝置，如感應式水龍頭、園藝定時灑水器。
- 噴灌系統改採滴灌系統及具備雨天關閉功能，以達省水效能。
- 採用具省水標章之設備。



意識提倡

利用集會向員工宣導節水措施、張貼節水標語，以達節水目的。



目標
訂定

2022 年目標為 **279,002** 度



合庫集團 2019~2022 年用水量

單位：度

	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2022 年減量目標 達成情形
用水量	263,857	307,569	289,002	310,334	⊗
數據涵蓋率 ^註 (%)	92.45	92.17	91.89	100.00	⊗

註：1. 數據涵蓋率依集團當年度有盤查之營運據點計算比例。

2. 用水量(百萬立方米) = 用水量(度) / 100,000。

廢棄物管理與循環經濟

為降低環境衝擊，達到資源永續，合庫金控制定廢棄物管理措施，透過資源回收再利用、綠色採購及以租代買推動循環經濟，除了力行減量（Reduce）、回收（Recycle）、再利用（Reuse）的環保 3R 政策，提高廢棄物回收及再利用之效益外，並採購具政府認可環境保護標章、節能與節水標章的環保產品、綠色建材及再生產品，推動資源循環減少環境衝擊，2022 年綠色採購金額達 5,724 萬元。

合庫金控 2022 年共產生約 452.61 公噸的廢棄物，資源回收方面，紙類回收量約 153.83 公噸（相當於 3,692 棵樹）、其他類（寶特瓶、鐵罐、鋁罐等）約 62.43 公噸，廢棄物量（可回收再利用）約 216.26 公噸，廢棄物量（不可回收）約 236.35 公噸，符合所訂定的減量目標；另量測各單位每月的廚餘量，合庫金控廚餘約 39.32 公噸，廚餘管理產生的碳排放量約 0.28 公噸 CO₂e，持續宣導員工惜食不浪費，減少廚餘產生。

另為提升員工循環經濟、資源永續的觀念，持續利用相關會議及教育訓練宣導，並定期以 E-mail 發送「ESG 小學堂」環境永續文宣，宣導資源再利用、降低浪費、減少廢棄物、提升資源使用效率等相關知識。合庫金控除持續落實廢棄物管理措施、資源回收再利用及綠色採購措施外，亦透過辦理二手交換活動，鼓勵員工延長物品的生命週期，提升資源使用效益，達到減少廢棄物的循環願景。



減廢措施

- 辦公區域廢棄物實施垃圾分類與資源回收。
- 辦公用品如 L 夾、紙袋、迴紋針、蝴蝶夾等回收分類，以重複使用。
- 廢電池回收。
- 舉辦活動或會議不使用免洗餐具、塑膠袋及包裝飲用水等一次性用品。



意識提倡

利用集會向員工宣導垃圾分類措施、惜食點餐、減少廚餘產生。



2022 年目標：

廢棄物量 (可回收再利用)	增加 2020 年 1% 廢棄物量（可回收再利用），目標為 180.75 公噸。
廢棄物量 (不可回收)	減少 2020 年 2% 廢棄物量（不可回收），目標為 286.46 公噸。
廚餘管理產生 碳排放量	減少 1%，目標為 0.21 公噸。



合庫集團 2020~2022 年廢棄物處理量

單位：公噸

	2020 年	2021 年	2022 年 ^{註 3}	2022 年減量 目標達成情形
廢棄物總量	444.33	469.92	452.61	-
廢棄物量（可回收再利用）	205.45	178.69	216.26	✓
廢棄物量（不可回收）	238.88	291.23	236.35	✓
廢棄物掩埋	15.92	19.41	16.37	-
廢棄物焚化（含能源回收）	222.96	271.82	219.98	-
廚餘管理產生碳排放量 ^{註 1}	0.21	0.21	0.28	✗
數據涵蓋率 ^{註 2} （%）	92.17	91.89	91.62	-

註 1：依產品碳足跡資訊網 2014 年公告之臺南科學工業園區廚餘（掩埋）係數 0.00707（公噸 CO₂e/公噸）換算。

註 2：數據涵蓋率依集團當年度有盤查之營運據點比例計算。

註 3：2022 年廢棄物處理量數據業於 2023 年 6 月完成查證。

綠建築

合庫銀行總行大樓以綠建築之四大範疇「生態、節能、減廢、健康」所興建，導入符合綠建築之各項環保節能設計，自 2018 年取得內政部綠建築銀級標章認證，現仍持續有效。2022 年員工訓練中心、前鎮分行、新樹分行與旗山分行新取得合格認證，加計總行大樓與中和分行，累積共 6 處據點已取得綠建築標章認證。

另因應國際淨零趨勢，合庫金控致力於節能減碳，含營業總部計有 23 處據點持續通過「ISO 50001 能源管理系統」與「ISO 14001 環境管理系統」驗證，達到建築之能源與環境有效管理。

綠色行動

Earth Hour 關燈 1 小時

合庫金控 2022 年首度參與全球最大自發性公益減碳「Earth Hour 關燈一小時」活動，3 月 26 日晚上 20:30 至 21:30 一起關上「不必要的電燈」1 小時。

全面關閉營運據點直立、橫式招牌及不必要之照明設備

為擴大節能減碳範圍與效益，合庫金控更積極自 2021 年起，自主性全面關閉營運據點直立、橫式招牌及不必要之照明設備，預估每年約可節電 1,681,450 度，減少的碳排放量約 855.86 公噸 CO₂e，相當於 2.20 座大安森林公園的年吸碳量，呼籲在全球氣候變遷下，將淨零減碳從口號轉化為日常作為，共同愛護環境、守護地球。

提升環境教育

氣候變遷影響使得水資源與海洋生態議題備受關注，合庫金控除對高階經理人與新進人員安排專題演講與課程外，並對全體同仁定期以 Email 發送「ESG 小學堂」環境永續文宣，累積辦理環境保護觀念宣導或教育訓練場次計 20 場、發送環境永續文宣共 25 則，宣導人次達 240,384 人次，宣導時數達 26 小時 / 年，期許透過環境教育課程與宣導，提升員工環境永續觀念。

推廣低碳飲食

合庫金控自 2019 年起推動「全集團素食日」，鼓勵同仁自備餐具，減少塑料餐具使用，減輕地球負擔。2021 年擴大素食日由每月 1 日增加為每月 2 日（農曆初一及十五），2022 年共有 36,763 人響應，減少的碳排放量約 2.79 公噸 CO₂e，相當於 0.01 座大安森林公園的年吸碳量。

節電競賽

為落實執行節電目標，合庫銀行訂定「營業單位節電競賽激勵措施」，針對全台營業單位之用电量分配減量目標，每年就其單位節電量及年度減量目標達成率進行排名，給予 6-10 萬元不等之獎勵金。2022 年國內營業單位用电量為 26,285,268 度，較 2021 年減少 2,317,143 度，節電量達 8.1%；另減少用电量換算碳排放量為 1,179 公噸 CO₂e^註，相當於 3.03 座大安森林公園年吸碳量。

綠色辦公

行政院環境保護署綠色辦公政策，包括節省能源資源、源頭減量、綠色採購、環境綠美化及宣導倡議，合庫共計響應 28 項，帶動員工一起做好綠色辦公，於日常生活中實踐綠生活。



註：2022 年數據查證期間尚未公布當年度電力碳排係數，故暫以 2021 年電力碳排係數 0.000509（公噸 CO₂e/度）計算。



內部碳定價

為落實企業減碳管理，合庫金控 2022 年導入內部碳定價（Internal Carbon Pricing），透過溫室氣體的「外部成本」內部化，檢視營運所產生的碳排成本，並將相關成本納入未來節能專案投資考量，同時積極提升能源使用效率，進一步達到節能減碳之管理。合庫係採用隱含碳價格方式，參考設備採購之節能效益、購買成本及預估使用年限計算內部碳定價。2022 年平均碳價每噸介於 4,279~ 7,814 元。

自然資源保護推動

為落實 SDG4 優質教育、SDG11 永續城鄉、SDG13 氣候行動、SDG15 保育陸域生態、SDG17 多元夥伴關係，合庫積極推動自然生態資源保護。

- 有感於河川水資源珍貴，合庫銀行持續響應並簽署天下雜誌發起的「淡水河公約」，共同為水域環境生態盡一份力，並落實資源回收及廢棄物減量措施，加強對供應商宣導環境永續概念及提高綠色採購比例，承諾一起為河川健康減塑減廢，為推動台灣水域的永續發展盡一份心力。
- 另自 2020 年起，合庫銀行與臺北市政府工務局公園路燈工程管理處簽署臺北市八德路二段 451 巷至敦化北路間 7 株行道樹認養 3 年合約，共同推動環境保護工作。
- 而為促成國土保育、結合綠色金融與推動環境永續之三贏局面，合庫銀行積極參與財政部國有財產署推動國有非公用邊際土地環境保護認養，於 2023 年 3 月與社團法人台灣濕地保護聯盟正式合作「大海指路 - 青鯤鯓鹽田濕地保育及明智利用推廣計畫」，共同維護濕地環境，進行生物棲地之監測、維護及管理，同時透過在地志工培訓、環境教育推廣、低碳行動及廢棄物資源化，促進資源與社區永續發展，達成保育生物多樣性的目標，以具體行動落實環境永續。

合庫永續週

- 為貫徹環境永續理念、響應「世界地球日」及鼓勵員工落實節能減碳、淨零綠生活等綠行動，2023 年 4 月辦理「合庫永續週」活動，包括專題演講、二手書交換、綠點闖關賽、綠行動挑戰及戶外「合庫永續日」行動，合計約 1,700 人次響應參加。活動期間落實節能減碳、綠色辦公及無紙化作業，合計減少的碳排放量約 4,703 公斤 CO₂e，約 4.4 座大安森林公園日吸碳量，並於 4 月 22 日「合庫永續日」赴桃園吾都生態園區了解有機農務栽種，響應綠色飲食措施，落實生態永續發展，更身體力行至青鯤鯓鹽田濕地進行棲地服務，包括蚵殼造礁及濕地淨灘清理 154 公斤垃圾，致力守護國土淨土，達成保育生物多樣性的目標，並推動蚵殼花藝等廢棄物資源化活動，促進資源與社區永續發展。
- 「合庫永續週」活動落實 SDG2 消除飢餓、SDG4 優質教育、SDG11 永續城鄉、SDG12 責任消費及生產、SDG15 保育陸域生態、SDG17 多元夥伴關係，且活動期間發放 1,093,500 點環保綠點替代活動贈品或獎金，培養員工落實「綠色消費」及「綠生活」習慣，以減少資源浪費、減緩環境衝擊。

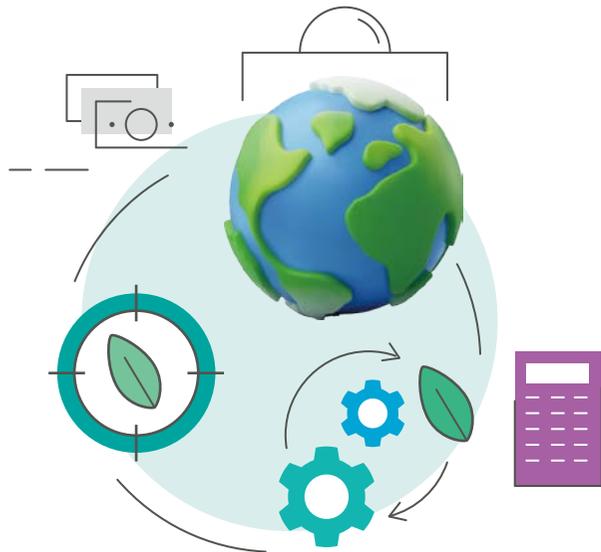


7.2 供應商管理與綠色採購

合庫金控主要供應商為資訊類設備及系統廠商。為積極響應政府綠色採購政策、深植永續觀念於採購作業，本集團落實推動供應商永續管理，協同供應商共同實踐環境永續。

供應商管理

合庫金控持續推動供應商管理政策，自 2020 年起要求採購金額在 100 萬元以上之供應商應簽署「供應商企業社會責任及環境永續條款承諾書」，並於採購合約內列示企業社會責任相關條款，明訂供應商應遵循勞工安全衛生、環境保護及誠信原則等規範要求，有效強化供應商管理機制，以落實供應商管理。2022 年國內採購金額在 100 萬元以上之供應商，完成簽署「供應商企業社會責任及環境永續條款承諾書」計 347 件。



供應商管理政策



環境永續

- 供應商於執行業務時所使用相關之原物料應以保護自然資源為原則，於符合產品品質要求下優先採用回收再利用或重複使用之原物料，以減少對環境之負面影響，並避免使用危害環境物質。
- 供應商應建立具體環保節能措施，不得對環境產生重大負面影響，或有違反環保法規等情事，並有效落實環境永續，致力愛護地球、珍惜資源及環保節能。



勞工與人權

- 供應商應遵守國家勞動法規，保障員工合法權益免受不法侵害，並尊重國際公認之基本勞動人權，不得強制僱用、資遣或有危害勞工權利之情事。
- 供應商應提供僱用員工安全、健康與舒適之職場環境，並遵守勞工職業安全衛生相關法規。



誠信經營

- 供應商應本於誠信經營原則，以公平與透明之方式進行商業活動。
- 供應商從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益。



供應商
管理政策

供應商人權盡職調查

為落實供應商管理政策，督促供應商應遵守相關勞動法規及遵循國際人權公約有關維護員工權益之規範，已針對供應商辦理人權盡職調查，彙整潛在及可能發生之人權議題，掌握風險發生之頻率與影響程度，未來也將定期執行供應商人權盡職調查，針對潛在人權風險議題擬訂減緩措施，以作為未來供應商管理政策精進之參考。

供應商人權盡職調查結果及因應措施

合庫針對「職場多元性」、「性別平等」、「母性健康保護」、「超時工作」、「強迫勞動」及「職業安全衛生」等人權關注議題，彙整出 26 項潛在人權風險議題，針對年度交易金額達新台幣 100 萬元以上之供應商（承攬商），採問卷方式進行調查，共發出 106 份問卷，回收率 100%，調查結果整體風險比例偏低。本次自評結果所辨識出相對風險暴露值較高之 3 項潛在人權風險關注議題，制定因應措施如下：

利害關係人	關注議題	風險減緩措施	減緩措施實施比例
供應商 (承攬商)	職場多元性 貴公司未於辦公場所配置「無障礙」設施	<ul style="list-style-type: none"> 將供應商（承攬商）分類，協助其分期、分區改善執行計畫及期限之擬定。 擬定各類建築物無障礙設施項目優先改善次序。 提供擬定替代改善計畫之諮詢及指導。 	100%
	超時工作 貴公司未依照「勞基法」訂定相關規範，要求員工每日正常工作時間不得超過 8 小時，每週合計不得超過 40 小時，每月延長工作時間含假日出勤時數不得超過 46 小時	<ul style="list-style-type: none"> 針對曾發生強迫勞動（強迫工作、強迫加班、少報工時）或風險高之供應商（承攬商），規劃列入評估採購決策的考量之一。 針對有發生強迫勞動事實之供應商（承攬商）進行輔導與檢核確認改善。 	
	職業安全衛生 貴公司未設置「職業安全衛生委員會」，且依規每季定期召開以利勞資雙方討論相關職業安全衛生管理計畫、教育訓練、安全衛生稽核、健康預防與促進等事項，提升員工的健康與安全。	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵供應商（承攬商）設置「職業安全衛生委員會」，對其擬訂之安全衛生政策提出建議，並審議、協調及建議安全衛生相關事項。 作為規劃供應商（承攬商）「採購獎勵」措施之參考。 	

供應商管理大會

氣候變遷係各企業均須面對之重要議題，為發揮自身影響力協同合作夥伴一同追求環境永續，合庫金控積極響應每年由公股金融同業輪流主辦之「聯合供應商大會」，將 ESG 及永續發展觀念擴及供應商與授信客戶，營造健全的永續發展生態體系。



綠色採購

為力行綠色採購、落實環境保護，合庫金控優先採用具環保標章、節能標章、省水標章、永續林業標章等環保產品，抱持「綠色營運，友善環境」的初衷，辦公修繕工程也以綠建材為原則；2022 年綠色採購金額達 5,724 萬元，連續 3 年榮獲臺北市政府環境保護局頒發「推動民間企業與團體綠色採購計畫」績效卓越感謝狀。

 資訊設備 環保標章認證 1,880 萬元	 分離式、窗型冷氣 變頻節能標章 464 萬元	 大型冷氣 環保冷媒機種 229 萬元
 FSC 紙張 FSC、PEFC 標章或 零砍樹製程之產品 229.85 公噸	 PEFC 衛生紙 FSC、PEFC 標章或 零砍樹製程之產品 114 萬元	 綠建材 綠建材標章 1,018 萬元

永續採購

為順應國際永續趨勢，合庫銀行 2022 年 4 月率先導入「ISO 20400 永續採購指南」，並獲英國標準協會（BSI）查核通過，明確訂定永續採購政策以供遵循，將永續概念落實於採購單位並擴展至合作供應商，另金控母公司及各子公司亦於 2023 年 1 月全數通過 BSI 查核。未來合庫金控集團將把永續觀念落實至採購流程，作為日後採購管理依循方向，共同朝永續發展目標大步挺進。

CH8 社會共融

關注之利害關係人



員工



股東 / 投資人



客戶



供應商



社區



政府與
主管機關



媒體



學術單位 /
顧問單位 /
產業 / 公協會



1 終結貧窮



2 消除飢餓



3 健康與福祉



4 優質教育



17 多元夥伴關係

8.1 公益策略



因應環境與社會結構轉型，合庫持續關注高齡化社會帶來的影響與商機，透過「樂」在學習、「活」出健康、「安」定社區、「養」護照顧 4 大公益策略，積極運用金融核心職能推出多項創新商品來解決社會與環境問題。同時，也不斷整合集團資源以回饋社會、擴大社會影響力。

此外，合庫更以「人」為出發點，鼓勵同仁投入公益活動，進而培養社會公民意識。2021 年訂定「合庫金控集團志工服務實施要點」，由董事長帶隊發揮集團大家長的號召力，建立由上而下的企業公益文化，將「取之於社會、用之於社會」的回饋精神傳遞給每位同仁，人壽子公司亦已規劃公益假制度，並推出「公益護照」，支持同仁參與公益活動。

2022 年社會公益資源投入

資源投入	金額 (元)
現金投入	15,947,194
時間投入	1,963,238
非金錢投入	118,900
經常性費用管理投入	195,899,390

慈善捐款比率	
慈善捐款	31%
社區投資	23%
商業捐贈	46%

志工護照

參與集團志工活動達 3 次者，發給志工護照乙份。



表揚狀

服務表現優良之志工人員或單位，由集團頒發表揚狀，並得予以公開表揚。



8.2 樂在學習

合庫深知教育與人才培育對企業和社會永續發展的重要性，多年來持續與社區、學校及機關密切合作，透過支持教育和學術研究，盡力讓每個孩子都享有同等教育與社會資源，並落實普惠金融，向不同階層推廣金融知識與理財觀念。

2024-2028 年目標

1. 至 2028 年合庫銀行研究獎金及獎助學金累計頒發逾 5,600 萬元，鼓勵學生對金融創新、綠色金融、資訊安全、金融科技及環境、社會與公司治理（ESG）等議題深入研究，為金融業帶入創新思維。
2. 持續辦理合庫講堂、普惠金融相關講座及論壇，至 2028 年辦理逾 2,000 場，包括赴社福團體、醫療機構、學校及安養機構辦理跨產業信託講習宣導，提升民眾信託觀念，另舉辦理財講座及客戶說明會讓更多民眾認識合庫集團之金融商品，提早規劃樂活安養生活。
3. 至 2028 年合庫銀行舉辦理財育樂營共 5 場，向學童宣導理財之重要性及建立財務規劃觀念。
4. 合庫證券至 2028 年累計捐贈 14 家偏鄉學童社福團體共 140 萬元。

高齡教育

舉辦「合庫講堂」，提供高齡商品服務及資訊，協助民眾及早規劃、樂享老後人生。

獎勵學習

提供弱勢家庭青年學子獎學金，協助完成學業。

金融知識培育

合庫銀行舉辦「走入校園與社區金融知識宣導活動」，豐富民眾金融知識，建立正確理財觀念。

產學合作

提供在學學子工讀機會，培養經濟自主和社會技能。

樂在學習

弱勢培育

捐助教育類別之社福團體，扶助弱勢學習。

獎勵學習

合庫銀行積極參與由「台灣金融服務業聯合總會」籌設，並由各金融周邊單位及金融機構會員共同捐助之「金融服務業教育公益基金」，該基金每年皆規劃 1 億元獎助學金，協助清寒及弱勢家庭青年學子完成學業，並辦理金融教育課程提升其金融知識，2015 至 2022 年已協助 12,977 名學子。

累計協助學生人數



為獎勵大學及碩、博士學生對經濟、金融議題之研究，合庫銀行自 1954 年設置研究獎金，長期協助學校培養優秀人才。自 1997 年起，對於委託代收學雜費或存放校務基金之高中以上學校，以及委託代收付款項或代發補償金之縣市政府，每年皆對所轄機關學校之品學兼優在學學生或教職員子女頒發獎助學金。

年份	核發學生人數	獲獎助學金學校家數	累計捐助金額（萬元）
2022 年	22	16	4,302
2021 年	38	22	4,110
2020 年	19	25	3,884

金融知識培育

合庫銀行響應主管機關政策，舉辦「走入校園與社區金融知識宣導活動」，由內部專業講師前往各地宣導金融知識，對象涵蓋國小、國中、高中職、大專院校、社區、婦女團體、原住民、新住民、高齡民眾、身心障礙、國軍、矯正機關和社福團體等，2022年辦理108場、參與人數8,950人，內容包含理財及理債觀念、信用卡使用及消費者金融權益須知等，獲金管會高度肯定。

另合庫銀行2022年辦理290場理財講座，計5,675人次參與，另赴社福團體、醫療機構、學校及安養機構等跨產業者，舉辦19場信託講習宣導，提升民眾信託觀念。合庫證券2022年持續舉辦線上投資課程、講座及法說會共258場，年度累計達2,885人次參加，亦持續推廣台股定期定額，在單筆定期定額扣款金額未達1萬元者，僅收取1元手續費，讓利予小資族或其他資金運用較有限之族群，以養成定期儲蓄和投資之習慣，2022年開戶數共22,491戶，而每月僅約定一檔投資標的之客戶共809人，總交易規模3,402,613元。

弱勢培力

為關懷偏鄉教育、縮短城鄉差距及創造平等優質的教育環境，合庫證券攜手財團法人為台灣而教教育基金會及財團法人伊甸社會福利基金會，2022年舉辦「你下單我捐款」之公益行銷活動，活動期間客戶下單符合一定條件，合庫證券每戶捐贈10元予前述公益團體；另於暑期參與小樹傳愛協會主辦之「善愛嘉年華」公益活動，號召各地志工一起走進企業、校園，透過沉浸式感受愛的活動，讓孩子、家長、老師、志工敞開心門，喚醒每個人心中愛與被愛的能力，從校園教育的源頭預防社會問題發生。



高風險家庭之青少年發展也是合庫證券持續關注的重點，2022年透過捐贈社團法人中華民國更生少年關懷協會及法務部雲林監獄，除幫助觸法少年復歸家庭與學校，亦補助收容人子女獎助學金，激勵其勇敢面對未來，並期待社會接納收容人家屬，不再有歧視的眼光。

合庫投信有感於許多弱勢團體受疫情影響造成營運困難，秉持利他利己精神，捐贈「財團法人台灣盲人重建院」，盡微薄之力幫助社會弱勢團體生活及教育就學所需。

產學合作

合庫銀行自2011年即響應教育部青年發展署推動之「經濟自立青年工讀計畫」，讓經濟弱勢家庭之在學青年除能在安全有保障的環境中工讀、體驗職場外，同時也能學習經濟自立，自2011年起已提供逾500個工讀機會。合庫證券於2018年制定「派遣工讀生聘僱應注意事項」，針對短期人力需求優先聘僱大學在校生，迄今已聘僱逾10名大學在校生，並持續提供職缺。

高齡教育

身為「樂活安養第一品牌」的合庫金控集團，持續提供全方位金融商品與服務，協助民眾及早規劃退休生活、安養老後人生。2022年舉辦4場「合庫講堂-樂活安養·退休理財論壇」活動，與逾1,600位民眾暢談第二人生規劃，並於同年舉辦1場「橘色世代，樂活自在」樂齡長照暨益智友善體驗活動，參與人數120人，協助民眾瞭解高齡社會個人生理、心理、社會關係及資產保全等議題資訊。



「合庫講堂 - 樂活安養 · 退休理財論壇」

2022 年主題著重於退休生活風險管理與新世代退休族 5 大資產配置策略，由各領域專家以不同的角度探討，活動由知名主播劉祝華主持，邀請金融消費評議中心董事長林志潔、財經作家賴憲政、資深理財專家盧燕俐，分別暢談「安養信託」、「精緻化服務」與「聰明消費」等主題，提供民眾消費、理財建議，能夠無後顧之憂地享受退休安養生活。



「橘色世代，樂活自在」

樂齡長照暨益智友善體驗活動

為強化民眾對於高齡失智者認知狀態及健康能力的認識，活動結合「講座 × 體驗 × 闖關」3 大元素，透過現場體驗，讓與會民眾瞭解自身運動及大腦反應力，並對失智者之相關空間及認知失調均能有所認識。講座內容針對退休財產保障及財富傳承等全方位信託商品做剖析、案例分享，及輔具、居家無障礙服務等長照 4 包錢的介紹，提升高齡民眾及家屬對長照資源及相關金融商品的認知。

8.3 活出健康

合庫長期支持運動產業，發掘體壇明日之星，1947 年起陸續成立桌球隊（1947 年）、棒球隊（1949 年）及羽球隊（1992 年），每年挹注上億元經費扶植球隊培訓，提供完善練習場地、宿舍及福利制度，資助運動員參加國內外賽事，以厚植台灣國際體育競爭力。合庫亦將運動結合公益，推廣及贊助學校運動賽事，2022 年第 3 度獲得「運動企業認證」標章，並連續 14 度榮獲教育部體育署頒發「體育推手獎」之高度肯定。



2024-2028 年目標

1. 每年持續支持桌球、羽球、棒球等 3 支球隊 1.8 億元以上經費。
2. 持續為球員生涯提供完整規劃，運動生涯退役後可轉任教練、顧問職或銀行行員，讓球員無後顧之憂。
3. 持續辦理建教合作學校每年約 20 家。
4. 至 2028 年支持體育活動達 50 場。
5. 每年持續舉辦至少 3 場健康公益活動，至 2028 年累積辦理 15 場。



培育體育人才

培育台灣國際球星，以體育軟實力接軌國際。

長幼 i 健康

捐助與疾病或癌症防治相關之基金會，並辦理義診及醫療物資捐助。

活出健康

愛心捐血

舉辦捐血活動，紓解血荒問題。

推廣體育賽事

舉辦企業運動賽事，提倡國內運動風氣。

培育體育人才

體育是台灣接軌國際的重要軟實力，合庫球星近年來在國際體壇發光發熱締造輝煌成績，如世界級球員戴資穎及周天成，桌球好手鄭怡靜、林昀儒、莊智淵、陳建安，以及棒球隊球星吳昇峰、林加祐、林瀚等，都是合庫培育的優秀選手。2022 年合庫球隊派員支持體育賽事共 45 場，勇奪多項冠、亞軍，成績優異，讓世界看見台灣。

除了對現役球星的保障外，合庫亦透過全國性比賽或從建教合作學校中，發掘網羅具潛力的選手為預備隊員，提供營養津貼及賽事獎金減輕選手經濟壓力，表現優異者也有機會成為正式隊員，退役後亦可繼續在合庫銀行任職。

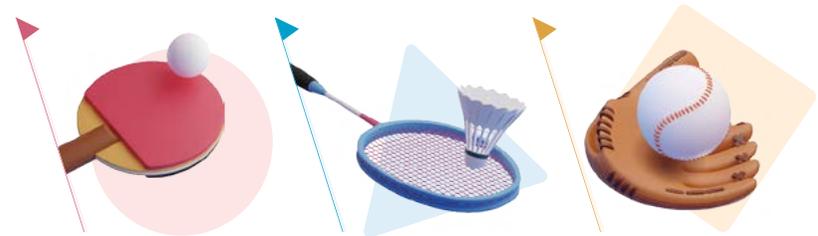
合庫支持台灣基層體育扎根，2022 年分別於南投及高雄舉辦棒球及羽球支持基層體育公益活動，提供球員有形的資源及寶貴的經驗傳承，為國家造就更多體育棟樑。



推廣體育賽事

合庫除致力培育體育人才、提升台灣國際體育競爭力外，也透過推廣運動風氣，鼓勵員工重視身心健康養成運動習慣，並舉辦各類運動賽事，帶動全民運動風氣。

合庫每年邀請企業客戶、員工參加合庫盃羽球、桌球與慢速壘球活動，透過比賽以球會友，讓參賽者以運動舒緩緊張的工作壓力，進以推廣台灣運動風氣。



	正新瑪吉斯 合庫金控盃 全國桌球錦標賽	合庫盃 羽球邀請賽	合庫盃 慢速壘球邀請賽
累積 舉辦次數	9	18	13
主辦單位	合庫金控、 正新橡膠工業、 中華民國桌球協會 等單位	合庫銀行	合庫銀行
參加對象	國小至大專生	企業員工	企業客戶、大專院校 及機關團體

長幼 i 健康

合庫證券持續捐贈財團法人門諾社會福利慈善事業基金會，積極支持花東地區年長者與身障者之照護服務；另有感於花東醫療資源缺乏，透過捐贈醫療財團法人南迴基金會，協助提升偏鄉經濟弱勢者醫療服務及急難費用補助，並走入各村文化健康站、老人關懷據點等，提供衛教、免費生理監測，期望翻轉偏鄉醫療不平權，使偏鄉居民能獲得完善的醫療與照顧；另亦與財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會合辦「疼惜咱ㄟ囡仔」愛心園遊會，並召集志工協助「義診」攤位。

合庫資產管理捐贈財團法人永義防癌健康照護基金會，協助辦理民間巡迴義診，推行防癌篩檢活動，藉此推廣防癌觀念、提升正確醫療知識。2022 年 7 月合庫資產管理與永義防癌健康照護基金會於高雄市鹽埕區舉辦捐血暨捐贈防疫包公益活動，共募集 246 袋血；2022 年 11 月於高雄鳥松區舉辦義診活動，希望透過義診讓民眾達到早期發現，早期治療之目的，總計有 110 位民眾參加。



愛心捐血

為協助政府紓解血荒問題，合庫銀行及合庫資產管理於 2022 年各舉辦 1 場公益愛心捐血活動，共募集 175 袋熱血，號召同仁一同挽袖捐血。



8.4 安定社區

現代社會變化快速，越來越多弱勢者缺乏照顧甚或遭受遺忘，因此，合庫集團持續以物資捐贈或資金捐助的方式，提升弱勢者生活品質，豐富偏鄉兒少、身心障礙者的學習資源。此外，亦採購台灣在地農產品，促進在地農業發展與農民生活照顧，進而實踐關懷弱勢、落實企業社會責任。

2024-2028 年目標

1. 至 2028 年合庫集團累計辦理 175 場支持各項公益慈善活動。
2. 至 2028 年合庫集團累計採購地方創生產品金額逾 450 萬元。
3. 至 2028 年金控及各子公司共辦理 30 場志工活動。
4. 號召消費者使用合庫信用卡及認同卡一起做公益，將消費簽帳金額提撥一定比例之回饋金，捐助中華民國兒童福利聯盟文教基金會、惠眾醫療救濟基金會、中華民國心臟病兒童基金會、鹿港天后宮等多個團體，至 2028 年累積回饋金額逾 4,000 萬元。

終結貧窮

舉辦捐助活動，幫助弱勢團體及急難家庭。

農情蜜意

自各產地農會採購在地農產品，協助農民紓緩盛產問題。

終結飢餓

參與臺灣期貨交易所主辦之「金融有愛一食(實)物銀行」聯合捐助活動，捐助所需物資。

贊助藝文 發展文化

支持台灣文化產業發展，贊助各項藝文活動。

支持公益 守護社區

捐助社福團體或重大急難事故，重建社會安定之力量。



終結貧窮

合庫秉持回饋社會理念，持續落實集團公益政策，2022 年共舉辦 71 場捐助弱勢團體及急難家庭公益活動，捐助金額近 1,400 萬元，較具代表性之活動如下：

捐助活動 **71** 場
捐助金額近 **1,400** 萬元



烏克蘭戰爭捐款

合庫金控集團共捐助 **400** 萬元，援助烏克蘭戰爭難民。



合庫有愛 寒冬送暖

透過全台 270 家分行深入各縣市，幫助弱勢學童及團體，共捐贈 **295** 萬元予 14 個縣市的 45 家社福機構，受惠人數逾 **6,000** 人。



嘉義家扶中心「愛心園遊會」

合庫證券持續與嘉義家扶中心合辦關懷家庭之愛心園遊會，除提供購買園遊券滿額者免費兌換運動毛巾外，亦安排 10 位志工於攤位提供義診服務。另持續以實際行動力挺果農，2022 年度採購鳳梨釋迦及文旦捐贈家扶中心等公益團體，與弱勢團體分享果農辛勤栽種的新鮮水果，並幫助農民共渡難關。



終結飢餓

合庫長期致力於協助社區消除飢餓，自 2015 年起，連續 8 年參與臺灣期貨交易所主辦之「金融有愛一食（實）物銀行」聯合捐助活動，捐助物資予經濟貧困、遭逢急難家庭或不具政府福利補助資格的社會邊緣戶。

合庫證券持續向社團法人中華民國更生少年關懷協會創立之未來咖啡訂購咖啡豆，與向其他公益團體訂購糕點，年度累計達 12.9 萬元，以實際行動支持公益，同時促使弱勢族群得以自力更生。

農情蜜意

合庫推廣台灣農產品不遺餘力，以實際行動力挺農業，自各產地農會採購新鮮鳳梨釋迦、文旦、屏東蜜棗、桶柑等農產品，分享給客戶、員工及捐贈給合庫長期扶持的社福團體，並協助農民舒緩盛產問題。



2022 年合庫採購
地方農產品共計

488 萬元
8,238 箱
約 **40,079** 公斤



支持公益 守護社區

合庫除了善用金融核心職能與影響力，發展多元金融商品服務廣大客群外，更秉持「取之於社會、用之於社會」的精神，結合集團力量，持續傳遞溫暖、支持公益團體及支援急難救助。

銀行發行公益信用卡

號召消費者透過刷卡做公益，經由刷卡消費提撥一定比例之回饋金，捐助中華民國兒童福利聯盟文教基金會、惠眾醫療救濟基金會、中華民國心臟病兒童基金會及鹿港天后宮，截至 2022 年底，回饋金額達 **3,069** 萬元。



關懷卡



惠眾基金會
認同卡



心臟病兒童
基金會認同卡



鹿港天后宮
認同卡

投信捐助財團法人台北市視障音樂文教基金會、財團法人台灣省私立台灣盲人重建院

關懷身心障礙者之養護照顧。



票券捐助社團法人華人無國界教師學會「北極星計畫」11.5 萬元

關懷弱勢者教育、教育資源匱乏之地區，強化極偏鄉學童運動優勢與豐富生活經驗。

創投捐助新北市家樂社區關懷協會 5 萬元

協助小樹苗課伴班。

票券捐助財團法人肺病防治基金會 10 萬元、財團法人台灣胰臟基金會 7.5 萬元

支持國人肺病及胰臟病防治。

創投捐助台中市潭子區農會 2 萬元

響應台中市政府藍天白雲行動計劃，改善空氣品質。

贊助藝文 發展文化

合庫支持台灣文化產業發展，透過贊助藝文活動及舉辦音樂會，提供藝文工作者盡情揮灑的舞台，培植台灣文化藝術產業。

合庫銀行舉辦「合庫有愛 聖誕禮讚」及 2023 年跨年音樂會，分別邀請臺灣師範大學音樂系銅管五重奏及弦樂四重奏樂團演奏，除與民眾、同仁共享歡樂聖誕及跨年氣氛，更提供學生表演機會，促進藝文發展。



合庫銀行贊助社團法人台北市觀音線心理暨社會關懷協會公益音樂會、中華文化總會 2022 年國慶總統府建築光雕展演及嘉義縣政府 2022 國慶焰火等藝文活動逾 **600** 萬元。



8.5 養護照顧

立基企業核心本業之公益力

在高齡化、少子化的趨勢下，長期照護議題備受重視，但缺乏自理能力的長者或身心障礙者，大多仍是由家庭成員照顧，卻也使家庭照顧者承受相當大的身心壓力，甚至在工作、經濟、社交等方面出現問題，更經常被社會所忽略。因此自 2013 年起，合庫人壽與中華民國家庭照顧者關懷總會（家總）合作，推動各項支持及關注家庭照顧者的措施與活動。

2024-2028 年目標

1. 至 2028 年辦理喘息學院課程（含實體及線上）達 200 堂，參與人次約達 8,600 人，並提供喘息咖啡予家庭照顧者約 13,000 人次。
2. 至 2028 年累計房貸壽險保單捐款金額約 1,200 萬元。
3. 持續每年辦理 2 項創新支持照顧服務。
4. 至 2028 年辦理長照宣傳活動，宣傳成效網路新聞曝光達 500 則、平面媒體達 100 則；辦理信託及長照教育訓練及講習課程達 50 場，持續辦理信託公會「高齡金融規劃顧問師」證照課程，並配合信託公會規劃辦理「家族信託規劃顧問師」證照課程。

養護照顧目標

短期目標

提升意識

讓肩負房貸責任的「三明治世代」清楚保險保障的重要性，避免讓原本事業家庭都圓滿的輝煌中年如流沙般潰堤。

中期目標

提升社會大眾對於照顧者議題的關注

透過中央與地方垂直整合及媒體傳播效益，喚起大眾關注照顧議題，並推廣善用長照資源，不要因為照顧而放棄工作、愛情及夢想。

長期目標

持續深入年輕族群

為使長照議題深入年輕族群，透過不同活動及傳播方式使年輕人及早認識家庭照顧問題，避免更多人淪為流沙中年或弱勢老人。

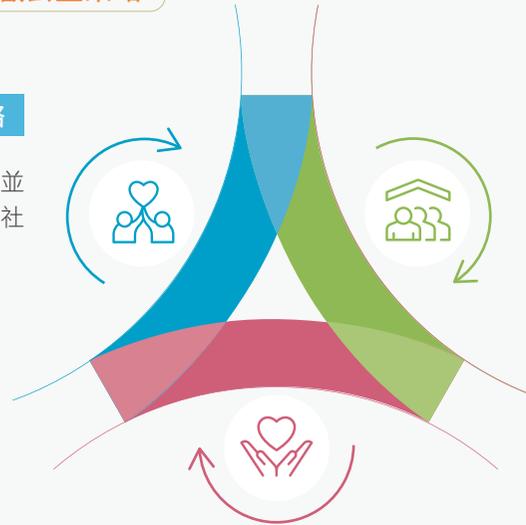
關懷家庭照顧公益策略

串聯照護網絡

串聯長照資源，並將此議題推廣予社會大眾。

照顧者喘息服務

提供各項喘息服務予家庭照顧者，並舉辦大型活動，為家庭照顧者打氣。



企業核心本業公益力

透過合庫人壽保險商品，籌集家庭照顧者基金，並發揮企業社會影響力，致力推廣長照服務。

企業核心本業公益力

守護幸福捐款

合庫人壽首創將房貸壽險結合捐款支持家庭照顧者，對每張躉繳型房貸壽險提撥 300 元支持家總，以創造市場區隔、奠定房貸壽險的領導品牌地位，並讓銷售夥伴產生認同感與榮譽感。

至 2022 年底捐款金額達 **2,145** 萬元

友善照顧者職場

合庫人壽自 2016 年起，與家總合作推動「長照預備課程」及照顧資源連結服務，在人資部門建立諮詢窗口，協助媒合外部資源，將需要長照協助的同仁轉介給家總，同時提供員工照顧者優於法令規定之「家庭照顧慰問金」，以落實推動「照顧不離職」。

照顧者喘息服務

喘息咖啡

自 2016 年推出「照顧咖啡館」及打造「社區情報站」以來，平均每年提供超過 3,000 杯免費的「喘息咖啡」、長照諮詢服務與抒壓活動，讓家庭照顧者在長期照顧之壓力下，能獲得喘息；另加值保戶服務，首創提供申請理賠及需要長期照顧的客戶，1 年 10 杯「喘息咖啡」的暖心小禮。



喘息學院

舉辦電影欣賞、瑜珈、烘焙料理、花藝課程等活動，為參加活動的家庭照顧者提供喘息機會，並協助申請居家喘息服務。2014 年起每年舉辦近 30 場喘息學院紓壓活動。



至 2022 年底累計參與逾 **13,000** 人次

守護照顧者公益活動

連續 6 年結合縣市政府及家庭照顧者支持據點舉辦公益演唱會，並邀請家庭照顧者及其家屬、一般民眾、地方團體與房貸壽險銷售通路夥伴等參加，讓長期照顧家人的家庭照顧者得以透過音樂與演唱會的氛圍紓解壓力。2017 年至 2020 年共舉辦 18 場公益演唱會，超過 6,600 人次參與。2021 年因應疫情改為線上舉辦，亦吸引 3 萬人次觀看。

2022 年辦理沉浸式音樂劇「哈囉！呼叫星隊友」及生活展「未來！請回答」共 6 場次，讓民眾接觸體驗長照議題，並透過 Line 官方帳號的「人蔘養成」小遊戲，以問答遊戲方式與民眾互動，總計近 1,500 人次參與。



家庭照顧者國際研討會

每年於衛生福利部指導下，邀請不同國家地區和長照相關之產、官、學界實務工作者、專家與官員等，共同探討長照議題之政策、研究及現況並發表成果，作為日後長照政策的重要參考。2013年起每年約有 300 人次參與，2021 年受疫情影響，調整為線上學術研討會，2022 年恢復辦理後至年底已超過 2,500 人次參加。



照顧電視台

響應家總照顧電視台活動，規劃「照顧不孤單」、「長照小學堂」及「照顧夯主廚」等節目，讓無法出門的照顧者及尚未接觸照顧問題的年輕人，更了解照顧問題及因應之策。



串聯照護網絡

守護者聯盟

合庫人壽於 2016 年成立「守護者聯盟」，邀請各領域專業機構、各界專家及民間企業團體貢獻所長，包括從產品銷售中提撥捐款、舉辦公益講座等，協助守護家庭照顧者，同時推廣喘息咖啡服務並宣傳長照服務。



北投謝先生 10 年前買了合庫人壽房貸壽險，2022 年 11 月收到合庫人壽的彈性喘息服務通知簡訊，撥了電話給家庭照顧者關懷總會（以下簡稱家總），謝先生表示：自己因為先天性小兒麻痺及巴金森氏症屬於重度身障，已申請長照服務，但

一同居住的 83 歲母親失智越來越嚴重，政府的長照服務已經不敷使用。

家總志工了解後，立刻審視照顧安排，重新整合了謝先生及母親的長照資源，也申請了合庫人壽提供的彈性喘息服務，讓志工於 2022 年 12 月 31 日陪伴母親一起享受跨年的歡樂氣氛。



附錄 1. 員工組成

2020-2022 年員工勞雇合約類型及工作地點分布

年度	勞雇合約	性別		工作地點		員工人數
		女	男	國內	海外	
2022	正職	5,708	3,928	9,201	435	9,642
	臨時	4	2	6	0	
2021	正職	5,638	3,884	9,111	411	9,526
	臨時	4	0	4	0	
2020	正職	5,563	3,881	9,047	397	9,448
	臨時	3	1	4	0	

2022 年員工正職與約聘分布情形

公司	正職				臨時（約聘）				無時數保證員工（時薪人員、臨時工）				總計
	國內		國外		國內		國外		國內		國外		
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	
金控	9	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
銀行	3,412	4,934	173	262	0	2	0	0	0	0	0	0	8,783
證券	145	271	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	416
資產管理	35	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59
票券	33	29	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	64
人壽	90	149	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	239
投信	24	26	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	52
創投	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
總計	3,755	5,446	173	262	2	3	0	0	0	1	0	0	9,642

2022 年員工全職與兼職分布情形

公司	全職				兼職 (含無時數保證員工)				總計
	國內		國外		國內		國外		
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	
金控	9	6	0	0	0	0	0	0	15
銀行	3,412	4,936	173	262	0	0	0	0	8,783
證券	145	271	0	0	0	0	0	0	416
資產管理	35	24	0	0	0	0	0	0	59
票券	35	29	0	0	0	0	0	0	64
人壽	89	149	0	0	1	0	0	0	239
投信	24	27	0	0	0	1	0	0	52
創投	7	7	0	0	0	0	0	0	14
總計	3,756	5,449	173	262	1	1	0	0	9,642

2020-2022 年勞工性別及多樣性分布

年度	性別	人數	占全體員工比例 (%)	多樣性			占全體員工比例 (%)
				身心障礙 ^註	原住民	LGBTQI+	
2022	女	5,713	59.25	34	2	0	1.36
	男	3,929	40.75	60	35	0	
2021	女	5,642	59.23	37	2	0	1.43
	男	3,884	40.77	64	33	0	
2020	女	5,566	58.91	35	1	0	1.47
	男	3,882	41.09	72	31	0	

註：2022 年身心障礙人數含重度身心障礙 27 人。

2022 年跨國籍員工分布

國籍	金控	銀行	證券	資產管理	票券	人壽	投信	創投	該國籍員工占比 (%)	管理職中 該國籍員工之占比 (%)
台灣籍	15	8,552	416	59	64	237	52	14	97.58	99.74
亞洲籍 (非台灣)	0	222	0	0	0	1	0	0	2.31	0.22
美洲籍	0	5	0	0	0	0	0	0	0.05	0.00
歐洲籍	0	0	0	0	0	1	0	0	0.01	0.04
澳洲籍	0	4	0	0	0	0	0	0	0.04	0.00
合計	15	8,783	416	59	64	239	52	14	100.00	100.00

2022 年管理職員工分布情形

項目	金控		銀行		證券		資產管理		票券		人壽		投信		創投	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
高階管理階層 ^{註1}	0	2	6	2	3	2	4	0	2	3	4	2	3	2	2	0
管理階層 ^{註2} (含初、中、高管理階層)	5	5	886	1,189	38	44	14	3	14	11	19	20	8	7	3	2
員工總數	8	7	3,585	5,198	145	271	35	24	35	29	90	149	24	28	7	7
管理階層人數比例佔 整體員工人數比例 (%)	66.67		23.63		19.71		28.81		39.06		16.32		28.85		35.71	

註1：高階管理階層係指擔任副總經理以上或相當職位之主管人員。

註2：管理階層係指擔任管理職務者（含初、中、高階管理階層）。

2022 年管理職多元性指標

多元性指標	比例 (%)	2024 年目標
女性占職場員工比例	59.25	不低於 50%
女性占管理階層比例 (含初、中、高管理階層)	56.48	維持或不低於 50%
女性占所有初階管理階層比例	57.26	不低於 50%
女性占所有高階管理階層比例	35.14	期許增加 5%，占比逾 40%
女性占營收相關單位管理職比例	57.73	不低於 50%
女性擔任科學、資訊工程、數理 (STEM) 相關職位比例	32.87	期許增加 8%，占比逾 40%

2022年新進員工、轉調或升遷人數分布

• 按性別分類

公司	新進員工人數		轉調或升遷人數	
	男	女	男	女
金控	0	0	0	0
銀行	191	304	1,113	1,407
人壽	34	48	15	22
證券	23	22	10	25
資產管理	2	3	0	0
票券	3	4	9	7
投信	4	12	2	1
創投	1	1	0	2
總計	258	394	1,149	1,464

• 按年齡分類

公司	新進員工人數			轉調或升遷人數		
	30歲以下	30-50歲	50歲以上	30歲以下	30-50歲	50歲以上
金控	0	0	0	0	0	0
銀行	371	119	5	396	1,302	822
人壽	4	68	10	1	29	7
證券	8	34	3	2	24	9
資產管理	3	0	2	0	0	0
票券	3	4	0	1	11	4
投信	1	10	5	0	2	1
創投	2	0	0	0	2	0
總計	392	235	25	400	1,370	843

• 按工作地區分類

公司	新進員工人數	
	國內	海外
金控	0	0
銀行	436	59
人壽	82	0
證券	45	0
資產管理	5	0
票券	7	0
投信	16	0
創投	2	0
總計	593	59

• 按種族分類

公司	新進員工人數			轉調或升遷人數		
	台灣籍 (不含原住民)	外國籍	原住民	台灣籍 (不含原住民)	外國籍	原住民
金控	0	0	0	0	0	0
銀行	439	54	2	2,508	4	8
人壽	82	0	0	37	0	0
證券	45	0	0	35	0	0
資產管理	5	0	0	0	0	0
票券	7	0	0	16	0	0
投信	16	0	0	3	0	0
創投	2	0	0	2	0	0
總計	596	54	2	2,601	4	8

• 按管理職分類

公司	新進員工人數		轉調或升遷人數	
	管理職	非管理職	管理職	非管理職
金控	0	0	0	0
銀行	0	495	806	1,714
人壽	11	71	9	28
證券	6	39	14	21
資產管理	1	4	0	0
票券	1	6	5	11
投信	5	11	3	0
創投	0	2	2	0
總計	24	628	839	1,774

2022 年離職員工分布

• 按性別分類

公司	男				女			
	自願		非自願		自願		非自願	
	辭職	退休	死亡	資遣	辭職	退休	死亡	資遣
金控	0	0	0	0	1	0	0	0
銀行	72	106	3	1	114	143	2	2
人壽	15	1	0	0	35	0	0	0
證券	10	1	0	1	15	1	1	2
資產管理	0	1	0	0	0	0	0	0
票券	5	1	0	1	0	0	0	0
投信	0	0	0	0	8	0	0	1
創投	1	0	0	0	0	0	0	0
總計	103	110	3	3	173	144	3	5

• 按年齡分類

公司	未滿 30 歲				30-50 歲				超過 50 歲			
	自願		非自願		自願		非自願		自願		非自願	
	辭職	退休	死亡	資遣	辭職	退休	死亡	資遣	辭職	退休	死亡	資遣
金控	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
銀行	117	0	0	2	68	6	1	1	1	243	4	0
人壽	3	0	0	0	39	0	0	0	8	1	0	0
證券	4	0	0	0	14	0	0	1	7	2	1	2
資產管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
票券	0	0	0	0	4	0	0	1	1	1	0	0
投信	0	0	0	0	6	0	0	0	2	0	0	1
創投	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
總計	124	0	0	2	132	6	1	3	20	248	5	3

• 按種族分類

公司	台灣籍 (不含原住民)				外國籍				原住民			
	自願		非自願		自願		非自願		自願		非自願	
	辭職	退休	死亡	資遣	辭職	退休	死亡	資遣	辭職	退休	死亡	資遣
金控	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
銀行	141	249	5	3	45	0	0	0	0	0	0	0
人壽	50	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
證券	25	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0
資產管理	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
票券	5	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
投信	8	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
創投	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	231	254	6	8	45	0	0	0	0	0	0	0

• 按工作地區分類

公司	國內				國外			
	自願		非自願		自願		非自願	
	辭職	退休	死亡	資遣	辭職	退休	死亡	資遣
金控	1	0	0	0	0	0	0	0
銀行	137	249	5	3	49	0	0	0
人壽	50	1	0	0	0	0	0	0
證券	25	2	1	3	0	0	0	0
資產管理	0	1	0	0	0	0	0	0
票券	5	1	0	1	0	0	0	0
投信	8	0	0	1	0	0	0	0
創投	1	0	0	0	0	0	0	0
總計	227	254	6	8	49	0	0	0

• 按管理職分類

公司	管理職				非管理職			
	自願		非自願		自願		非自願	
	辭職	退休	死亡	資遣	辭職	退休	死亡	資遣
金控	0	0	0	0	1	0	0	0
銀行	1	132	1	0	185	117	4	3
人壽	7	1	0	0	43	0	0	0
證券	2	2	0	0	23	0	1	3
資產管理	0	1	0	0	0	0	0	0
票券	2	0	0	1	3	1	0	0
投信	1	0	0	1	7	0	0	0
創投	1	0	0	0	0	0	0	0
總計	14	136	1	2	262	118	5	6

• 2019-2022 年薪資及福利費用投入與收益之比例

	2019	2020	2021	2022
總收入	49,096,125	51,765,987	54,412,693	53,182,152
營運費用	25,786,246	25,861,904	27,667,803	28,309,753
員工福利費用	16,787,527	16,573,977	18,236,308	17,541,280
人力資本投資報酬率 (ROI) = [總收入 - (營運費用 - 員工福利費用)] / 員工福利費用	2.3885	2.5629	2.4666	2.4179
全時員工約當總數	9,430	9,527	9,600	9,713

註：相關數據係依據本公司合併財報資料。

附錄 2. 員工滿意度調查

公司	發出問卷 數量	回收問卷 數量	數量 滿意度分數	有效問卷						員工滿意度 分數	
				女		男		未滿 30 歲	30-50 歲		超過 50 歲
				管理職	非管理職	管理職	非管理職				
合庫金控	16	16	數量	5	3	6	2	1	3	12	4.48
			滿意度分數	4.52	4.52	4.53	4.17	4.67	4.33	4.48	
合庫銀行	8,224	7,619	數量	1,039	3,485	743	2,352	1,070	3,580	2,969	4.14
			滿意度分數	4.28	4.04	4.39	4.14	4.09	4.06	4.25	
合庫人壽	238	237	數量	15	131	19	72	12	193	32	3.99
			滿意度分數	4	4	4	4	4	4	4	
合庫證券	412	408	數量	44	222	38	104	9	263	136	4.19
			滿意度分數	4.18	4.15	4.29	4.25	4.41	4.18	4.19	
合庫資產管理	55	55	數量	3	20	10	22	6	35	14	3.82
			滿意度分數	3.88	3.74	4.03	3.78	3.95	3.71	3.80	
合庫票券	63	60	數量	8	18	12	22	5	33	22	4.21
			滿意度分數	4	4	5	4	4.39	4	4	
合庫投信	51	44	數量	5	19	4	14	3	31	8	3.40
			滿意度分數	3.19	3.34	3.49	3.53	4.21	3.31	3.46	
合庫創投	11	11	數量	2	5	2	2	4	6	1	4.21
			滿意度分數	3.74	4.31	4.92	3.87	4.20	4.14	4.84	
平均										4.13	
覆蓋率										93.14%	

附錄 3. GRI 準則索引表

使用聲明	合庫金控報告書依循 GRI 標準編製，本報告書資訊揭露期間為 2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。
使用的 GRI	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	GRI 尚未發布所屬行業準則

一般揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 2：一般揭露 2021	組織概況與報導實務			
	2-1 組織詳細資訊	1.1 合庫金簡介	11	
	2-2 組織永續報導中包含的實體	報告書概述	1	
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人		1	
	2-4 資訊重編	-	-	前期資訊未經過重編
	2-5 外部保證 / 確信	附錄 9. 會計師有限確信報告 附錄 10. 確信項目彙總表	177~186	
	組織活動與工作者			
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1.1 合庫金簡介	11	
	2-7 員工	附錄 1. 員工組成	160~167	
	2-8 非員工的工作者		-	本公司無僱用此類工作者
	治理			
	2-9 治理結構及組成	3.1 公司治理	47	
	2-10 最高治理單位的提名與遴選		48	
	2-11 最高治理單位的主席		48	
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	3.1 公司治理	48	
	2-13 衝擊管理的負責人	4.1 氣候變遷風險管理	73	
2-14 最高治理單位於永續報導的角色				
2-15 利益衝突	3.1 公司治理	48		
2-16 溝通關鍵重大事件	3.1 公司治理	48		
	4.1 氣候變遷風險管理	73		

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明	
GRI 2：一般揭露 2021	2-17 最高治理單位的群體智識	3.1 公司治理	49		
	2-18 最高治理單位的績效評估	4.1 氣候變遷風險管理	73		
	2-19 薪酬政策		51		
	2-20 薪酬政策決定流程	3.1 公司治理	51		
	2-21 年度總薪酬比率		52		
	策略、政策與實務				
	2-22 永續發展策略的聲明	董事長的話	2-3		
	2-23 政策承諾	1.1 合庫金簡介	14		
		3.2 誠信經營	53		
		4.1 氣候變遷風險管理	73		
		4.2 永續金融	84		
		5.1 客戶權益維護	95		
		5.3 普惠金融	103		
		6.4 人權平等	132		
	2-24 納入政策承諾	7.1 綠色營運	140		
		1.1 合庫金簡介	14		
		3.2 誠信經營	53		
		4.1 氣候變遷風險管理	73		
		4.2 永續金融	84		
		5.1 客戶權益維護	95		
5.3 普惠金融		103			
2-25 補救負面衝擊的程序	6.4 人權平等	132			
	7.1 綠色營運	140			
	2.3 重大主題與利害關係人議合	30-33			
	3.2 誠信經營	54-55			
	3.4 法令遵循、防制洗錢與打擊資恐	61			
	1.2 營業策略與獲利能力	17			
	利害關係人議合				
2-29 利害關係人議合方針	2.3 重大主題與利害關係人議合	21			
2-30 團體協約	6.4 人權平等	136			

重大主題

• 重大主題揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 3：重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	2.3 重大主題與利害關係人議合	26	
	3-2 重大主題列表		27	
	3-3 重大主題管理		28~33	

• 特定主題準則

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
氣候變遷風險管理				
201 經濟績效 2016	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	4.1 氣候變遷風險管理	81-83	
綠色營運				
302 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	7.1 綠色營運	140	
	302-2 組織外部的能源消耗量		140	
	302-3 能源密集度		140	
	302-4 減少能源消耗		140	
	302-5 降低產品和服務的能源需求		140	
303 水與放流水 2018	303-1 共享水資源之相互影響	7.1 綠色營運	142	
	303-2 與排水相關衝擊的管理		-	非屬製造業不適用
	303-3 取水量		142	
	303-4 排水量		-	非屬製造業不適用
	303-5 耗水量		-	非屬製造業不適用
305 排放 2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	7.1 綠色營運	139	
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放		139	
	305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放		139	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
305 排放 2016	305-4 溫室氣體排放強度	7.1 綠色營運	139	
	305-5 溫室氣體排放減量		139	
	305-6 臭氧層破壞物質 (ODS) 的排放		-	非屬製造業不適用
	305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx), 及其它顯著的氣體排放		-	非屬製造業不適用
306 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	7.1 綠色營運	-	非屬製造業不適用
	306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理		-	非屬製造業不適用
	306-3 廢棄物的產生		143	
	306-4 廢棄物的處置移轉		143	
	306-5 廢棄物的直接處置		143	
訓練與發展				
404 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	6.2 職涯管理與學習	120	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案		121-124	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比		125	
人權平等				
405 員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	3.1 公司治理	48	
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	6.1 人才吸引與留任	115	
406 不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	6.4 人權平等	132	
409 強迫或強制勞動 2016	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商		-	本年度無強迫勞動事件發生
法令遵循				
417 行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	3.4 法令遵循、防制洗錢與打擊資恐	61、95	
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件		-	本年度無相關違規事件
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	5.1 客戶權益維護	-	本年度無相關違規事件
客戶權益維護 & 資訊安全				
418 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	5.1 客戶權益維護	71	

附錄 4. 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表

揭露主題	指標代碼	性質	揭露指標	說明	頁碼
資訊安全	FN-CB-230a.1.	量化	<ul style="list-style-type: none"> 報導期間經證實的資訊外洩總數 涉及個人身分資訊之外洩百分比 受影響的帳戶持有者數量 	2022 年度合庫未有資訊外洩之情事。	71
	FN-CB-230a.2.	質化	描述辨識和解決資訊安全風險的方法	3.5 資訊安全	67-70
金融包容性及能力建構	FN-CB-240a.1.	量化	為促進小型企業及社區發展相關之 (1) 貸放件數 (2) 貸放餘額	5.3 普惠金融	103-109
	FN-CB-240a.2.	量化	為促進小型企業及社區發展相關之貸款，所產生之逾期放款的 (1) 件數 (2) 餘額	5.3 普惠金融	105
	FN-CB-240a.3.	量化	提供未有銀行服務者或未有足夠銀行服務的群體無費用服務的顧客總數	2022 年度合庫未有提供未有銀行服務者或未有足夠銀行服務的群體無費用服務。	-
	FN-CB-240a.4.	量化	提供未有銀行服務者或未有足夠銀行服務或未被足夠鑑別為主要客群的群體金融教育的顧客參與總數	8.2 樂在學習	150-151
將環境、社會、治理因子納入授信風險評估	FN-CB-410a.1.	量化	按行業分類之商業及工業的信用風險	指標內容請詳合庫銀行 111 年及 110 年個體財務報告 p.112。合庫曝險占比達 2% 以上之產業，包含鐵路運輸業、不動產開發業、金融租賃業、電腦及其週邊設備製造業、石油及煤製品製造業、鋼鐵冶鍊業、電子、通訊設備及其零組件批發業、棉紡紗業及船務代理業等。	-
	FN-CB-410a.2.	質化	描述 ESG 因子納入授信作業的做法	4.2 永續金融	84-93
商業道德	FN-CB-510a.1.	量化	因與欺詐、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、市場操縱、瀆職行為或其他相關金融行業法律或法規而進行的法律訴訟所造成的金錢損失總額	2022 年合庫未有發生相關情事。	53-55
	FN-CB-510a.2.	質化	舉報人制度和程序說明	3.2 誠信經營	53-55
系統風險管理	FN-CB-550a.1.	量化	以類別區分的全球系統重要性銀行 (G-SIB) 評分	合庫非全球系統重要性銀行，故不適用此指標。	-
	FN-CB-550a.2.	質化	描述將強制及自願壓力測試結果納入資本適足率計畫、長期企業策略及其他業務活動的方法	3.3 風險管理與稽核制度	56-67

附錄 5. 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法應加強揭露項目

揭露項目	對應章節	頁碼
資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	3.5 資訊安全	71
對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	5.3 普惠金融	103~109
對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	5.3 普惠金融	150~151
各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	4.2 永續金融	84~93

附錄 6. TCFD 索引表

面向	建議揭露面向	章節	頁碼
治理	描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情形	4.1 氣候變遷風險管理	73~74
	描述管理階層在評估與管理氣候相關風險與機會角色		73~74
策略	描述組織鑑別的短、中、長期氣候相關風險和機會		75
	描述氣候相關風險和機會對組織的業務、策略和財務規劃的影響		76~78
	描述組織的策略韌性，並考慮不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）		79~80
風險管理	描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程		81
	描述組織在氣候相關風險的管理流程		81
	描述組織在氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度		82
指標與目標	揭露組織依循策略和風險進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標		83
	揭露範疇一、範疇二和範疇三溫室氣體排放和相關風險		83
	描述組織在氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現	83	

附錄 7. 金融資產碳排放分析

本集團自 2021 年起，遵循碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF) 指引進行金融資產碳盤查，範疇涵蓋長期貸款、發電專案融資、商用不動產抵押貸款、股債投資組合。針對長期貸款與股債投資也依產業別分析碳排密集度以辨識較高碳排之產業，做為加強議合與輔導轉型的對象參考，同時研究碳排因子與投融資決策流程之整合應用方式，以期優化整體之氣候風險管理作為。後續亦將參考及評估導入 SBTi 及台灣淨零路徑，協助集團投融資脫碳、淨零轉型。

• 合庫集團金融資產碳排放概覽

	2021 年	2022 年
碳排量 (公噸 CO ₂ e)	4,750,901	6,445,412
碳排強度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	7.60	5.90
數據品質	2.83	3.19
涵蓋總投融資組合的比率	16.81%	28.30%

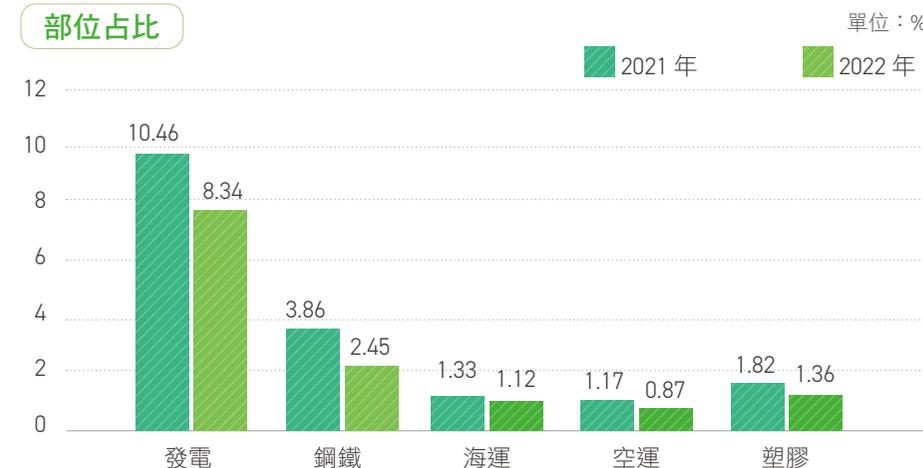
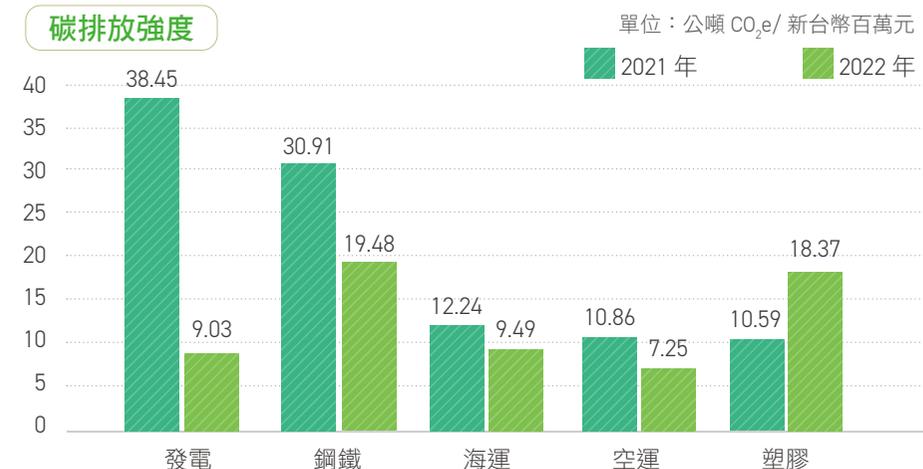
註：歷年及詳細碳排放資訊請參考 2022 年合庫金控 TCFD 報告書。

資產類別	碳排強度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)		數據品質	
	2021 年	2022 年	2021 年	2022 年
集團投資	9.05	9.93	2.20	2.10
法人放款	7.49	4.79	3.22	3.50
商用不動產抵押貸款	1.42	0.95	4.00	4.00
發電專案融資	0.00	28.82	3.00	3.00

• 合庫集團再生能源發電專案融資碳迴避效益

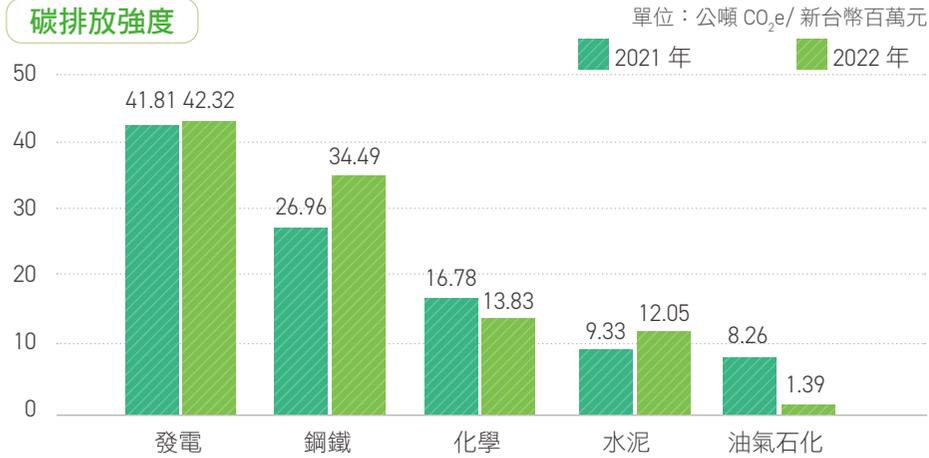
	2021 年	2022 年
碳排放迴避量 (公噸 CO ₂ e)	6,961	806

• 合庫集團長期放款組合高碳排密集度之產業

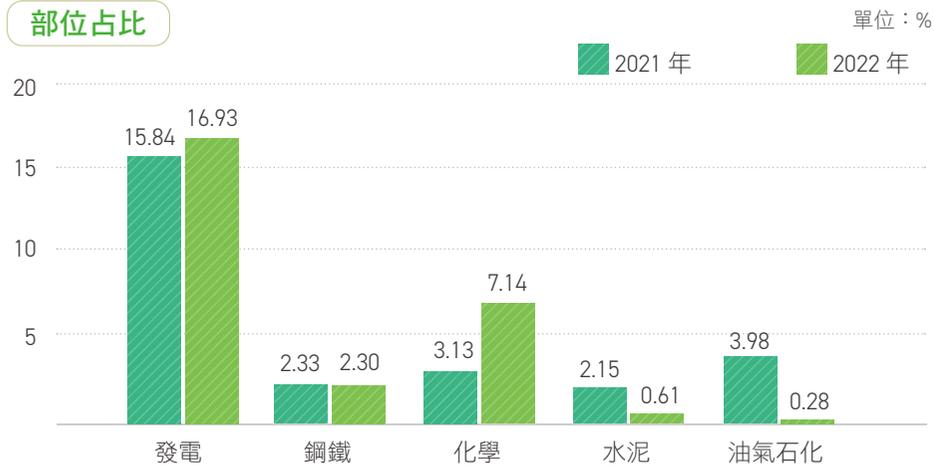


合庫集團股債投資組合高碳排密集度之產業

碳排放強度



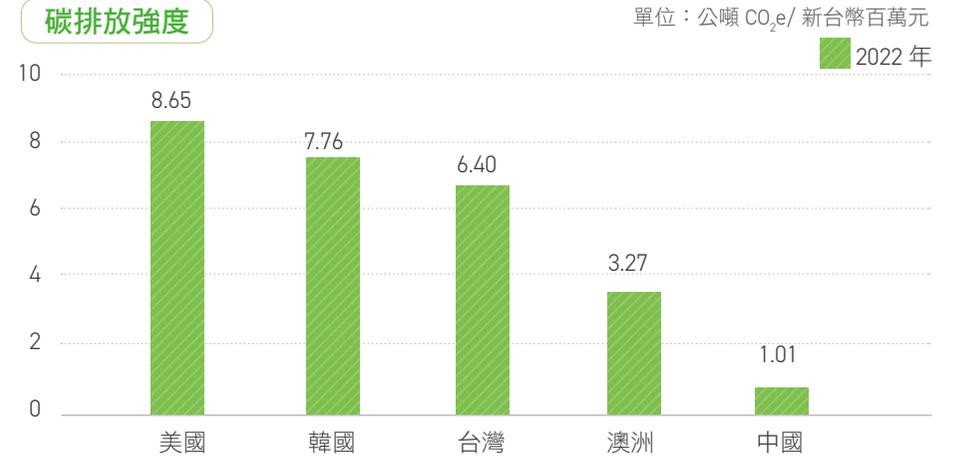
部位占比



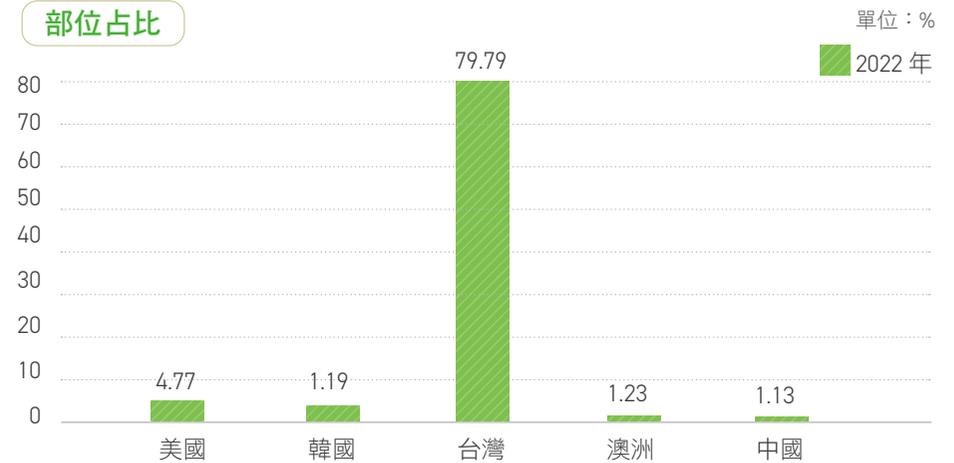
註：產業別碳排密集度係由該產業之投資或放款組合合庫集團承擔碳排放量（公噸 CO₂e）之合計除以該產業之投資或放款組合之總部位（百萬元）之合計。

合庫集團投融资組合高碳排密集度之國家

碳排放強度



部位占比



註：國家別碳排密集度係由該國家之公司投資及放款組合合庫集團承擔碳排放量（公噸 CO₂e）之合計除以該國家之公司投資及放款組合之總部位（百萬元）之合計。

附錄 8. 上市公司氣候相關資訊執行情形對照表

氣候變遷對公司造成之風險與機會及公司採取之相關因應措施

項目	頁碼
敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	73-74
敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務（短期、中期、長期）	75-78
敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	80
敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	81-82
若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	75-78
若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標	83
若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	145
若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證（RECs）以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證（RECs）數量	35 138-141
溫室氣體盤查及確信情形	139

溫室氣體盤查及確信情形

公司基本資料	依上市櫃公司永續發展路徑圖規定至少應揭露
<input checked="" type="checkbox"/> 資本額 100 億元以上公司、鋼鐵業、水泥業	<input checked="" type="checkbox"/> 母公司個體盤查 <input type="checkbox"/> 合併財務報告子公司盤查
<input type="checkbox"/> 資本額 50 億元以上未達 100 億元之公司	<input type="checkbox"/> 母公司個體確信 <input type="checkbox"/> 合併財務報告子公司確信
<input type="checkbox"/> 資本額未達 50 億元之公司	

範疇一	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/千元) ^{註2}	確信機構	確信情形說明
合庫金控	35.69	0.00000174	英國標準協會 (BSI)	<ul style="list-style-type: none"> 合庫金控 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間之直接溫室氣體排放量如左列總排放量數據。 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間之溫室氣體排放量計算未發現重大錯誤。 數據品質認定符合「ISO 14064-1:2018」規定。 查證期間尚未公布 2022 年電力碳排係數，暫以 2021 年公布電力碳排係數 0.509 公斤 CO₂e/度計算溫室氣體排放量。
合庫銀行 ^{註1} 、人壽、證券、投信、資產、票券、創投	2,684.91	0.00006148	英國標準協會 (BSI)	<ul style="list-style-type: none"> 合庫各子公司 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間之直接溫室氣體排放量如左列總排放量數據。 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間之溫室氣體排放量計算未發現重大錯誤。 數據品質認定符合「ISO 14064-1:2018」規定。 查證期間尚未公布 2022 年電力碳排係數，暫以 2021 年公布電力碳排係數 0.509 公斤 CO₂e/度計算溫室氣體排放量。
合計	2,720.60	0.00004241		
範疇二	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/千元) ^{註2}	確信機構	確信情形說明
合庫金控	120.24	0.00000587	英國標準協會 (BSI)	<ul style="list-style-type: none"> 合庫金控 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間之間接溫室氣體排放量如左列總排放量數據。 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間之溫室氣體排放量計算未發現重大錯誤。 數據品質認定符合「ISO 14064-1:2018」規定。 查證期間尚未公布 2022 年電力碳排係數，暫以 2021 年公布電力碳排係數 0.509 公斤 CO₂e/度計算溫室氣體排放量。
合庫銀行 ^{註1} 、人壽、證券、投信、資產、票券、創投	23,219.24	0.00053168	英國標準協會 (BSI)	<ul style="list-style-type: none"> 合庫各子公司 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間之間接溫室氣體排放量如左列總排放量數據。 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間之溫室氣體排放量計算未發現重大錯誤。 數據品質認定符合「ISO 14064-1:2018」規定。 查證期間尚未公布 2022 年電力碳排係數，暫以 2021 年公布電力碳排係數 0.509 公斤 CO₂e/度計算溫室氣體排放量。
合計	23,339.48	0.00036379		

註：1. 合庫銀行範疇一總排放量為 2,559.40 公噸 CO₂e，密集度為 0.000052419 公噸 CO₂e/千元，範疇二總排放量為 22,004.52 公噸 CO₂e，密集度為 0.000450672 公噸 CO₂e/千元。

2. 密集度之營業額計算，合庫金控、資產、人壽、投信與創投採用營業收入計之，合庫銀行、票券採用淨收益計之，證券採用收益計之。

附錄 9. 會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

資誠綜字第 22011225 號

合作金庫金融控股股份有限公司 公鑒：

本事務所受合作金庫金融控股股份有限公司(以下稱「貴公司」)之委任,對 貴公司選定 2022 年度永續報告書所報導之關鍵績效指標(以下稱「所選定之關鍵績效指標」)執行確信程序。本會計師業已確信竣事,並依據結果出具有限確信報告。

標的資訊與適用基準

本確信案件之標的資訊係 貴公司上開所選定之關鍵績效指標,有關所選定之關鍵績效指標及其適用基準詳列於 貴公司 2022 年度永續報告書第 180 頁至 188 頁之「確信項目彙總表」。前述所選定之關鍵績效指標之報導範圍業於永續報告書第 1 頁之「範疇與邊界」段落敘明。

上開適用基準係為臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定,以及 貴公司依行業特性與其所選定之關鍵績效指標參採或自行設計其他基準。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定,以及 貴公司依行業特性與其所選定之關鍵績效指標參採或自行設計其他基準,以編製永續報告書所選定之關鍵績效指標,且維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之必要內部控制,以確保所選定之關鍵績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」,對所選定之關鍵績效指標執行確信工作,以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事,並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作,包括辨認所選定之關鍵績效指標可能發生重大不實表達之領域,以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者,就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同,其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍,並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序:

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110208 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



- 對參與編製所選定之關鍵績效指標之相關人員進行訪談,以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統,以及攸關之內部控制,以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域,對所選定之關鍵績效指標選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查等測試,以取得有限確信之證據。

此報告不對 2022 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管理規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定,該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

本事務所適用品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」,因此維持完備之品質管理制度,包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊,相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之實質解釋,則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據,本會計師並未發現所選定之關鍵績效指標在所有重大方面未依臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定,以及 貴公司依行業特性與其所選定之關鍵績效指標參採或自行設計其他基準編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任,對於確信報告於 貴公司網站公告後任何所選定之關鍵績效指標或適用基準之變更,本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 紀淑梅



2023 年 6 月 30 日

附錄 10. 確信項目彙總表

編號	所選定之 關鍵績效指標	適用基準	上市公司編製 與申報永續 報告書作業辦法	頁碼
指標 1	2022 年度合庫集團無資料外洩事件。	參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-230a.1 指標的技術指導第 1 點，依據合庫金控「電腦資安事件應變處理要點」所定義之資料外洩範圍，統計 2022 年度合庫金控及旗下子公司（合庫銀行、合庫票券、合庫證券、合庫資產管理、合庫人壽、合庫投信及合庫創投）及孫公司（臺灣聯合銀行及合庫金國際租賃）在進行網際網路資料傳遞及電子郵件發生資料外洩之情況。	第 4 條附表 一之三 (編號一)	71
指標 2	2022 年度合庫集團無個資相關的資訊外洩事件占比。	參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-230a.1 指標的技術指導第 2 點，依據合庫金控「電腦資安事件應變處理要點」所定義之資料外洩範圍，統計 2022 年度合庫金控及旗下子公司（合庫銀行、合庫票券、合庫證券、合庫資產管理、合庫人壽、合庫投信及合庫創投）及孫公司（臺灣聯合銀行及合庫金國際租賃）因資料外洩導致個人資料外洩之百分比。 分子：於 2022 年度發生依合庫金控「電腦資安事件應變處理要點」所定義之個人資料事故數量。 分母：於 2022 年度發生資料外洩事件總數量。考量合庫金控所定義之資料外洩事件係指進行網際網路資料傳遞及電子郵件發生個人資料外流之情況，故分子等於分母，若有發生資訊外洩事件，與個資有關資訊外洩事件之占比將為 100%。	第 4 條附表 一之三 (編號一)	71
指標 3	2022 年度合庫集團無受影響之顧客數。	參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-230a.1 指標的技術指導第 3 點，依據合庫金控「電腦資安事件應變處理要點」所定義之資料外洩範圍，統計 2022 年度合庫金控及旗下子公司（合庫銀行、合庫票券、合庫證券、合庫資產管理、合庫人壽、合庫投信及合庫創投）及孫公司（臺灣聯合銀行及合庫金國際租賃）在進行網際網路資料傳遞及電子郵件時，因個人資料外流而受影響之顧客數量。	第 4 條附表 一之三 (編號一)	71

編號	所選定之 關鍵績效指標	適用基準	上市公司編製 與申報永續 報告書作業辦法	頁碼
指標 4	截至 2022 年底，合庫銀行辦理中小企業貸款尚有餘額之戶數近 71,000 戶，累計貸放餘額超逾 8,200 億元。	參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-240a.1 指標的技術指導第 1 點至第 2 點，依據「經濟部中小企業之認定標準」及「財團法人中小企業信用保證基金作業手冊」定義中小企業之資格條件，統計截至 2022 年底，合庫銀行承辦中小企業貸款尚有餘額之戶數及累計貸放餘額；並參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-240a.2 指標的技術指導第 1 點至第 2 點，統計催收戶數及催收款項。 中小企業貸款累計尚有餘額之戶數係包含中小企業台幣貸款、中小企業外幣貸款、視同中小企業客戶之貸款及中小企業土建融等案件，尚未還款完畢之客戶數量總和；貸放餘額為上述有關案件客戶尚欠款項之餘額總和（含催收款項）。	第 4 條附表 一之三 (編號二)	105
指標 5	截至 2022 年底，合庫銀行承辦「都市更新及危老建築重建貸款業務」之累計承作戶數為 206 戶，累計核准額度為 1,376 億元。	參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-240a.1 指標的技術指導第 1 點至第 2 點，依據「都市更新條例」以及「都市危險及老舊建築物加速重建條例」定義都市更新及危老重建業務之範疇，統計截至 2022 年底，合庫銀行承辦符合其條件之都市更新及危老重建業務之累計承作戶數及累計核准額度；並參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-240a.2 指標的技術指導第 1 點至第 2 點，統計催收戶數及催收款項。 都市更新及危老重建業務係包含已經政府核定或正在進行核准程序之都市更新及危老重建案件，累計承作戶數為自開辦案件以來累計至 2022 年底之戶數總和；累計核准額度為自開辦案件以來累計至 2022 年底之核准額度總和（含催收款項）。	第 4 條附表 一之三 (編號二)	104
指標 6	合庫銀行響應主管機關政策，舉辦「走入校園與社區金融知識宣導活動」，由內部專業講師前往各地宣導金融知識，對象涵蓋國小、國中、高中職、大專院校、社區、婦女團體、原住民、新住民、高齡民眾、身心障礙、國軍、矯正機關和社福團體等，2022 年辦理 108 場。	參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-240a.4 指標的技術指導第 1 點，依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 - 問答集」第 36 點所定義之弱勢族群（如學生、青少年、新住民、老年人、少數民族、低收入戶等），及合庫銀行自身定義較不易取得金融資訊之弱勢族群（如國軍、矯正機關及社福團體），統計 2022 年度合庫銀行提供缺少金融服務之弱勢族群金融教育訓練之有關場次。	第 4 條附表 一之三 (編號三)	151
指標 7	合庫銀行 2022 年新承作「青年安心成家貸款」1,523 戶、新增撥貸金額 78.57 億元。	合庫銀行於 2022 年度提供符合「公股銀行辦理青年安心成家購物優惠貸款原則」資格條件之對象，承辦相關房屋貸款業務。 青年安心成家貸款之揭露僅包含 2022 年度承作具有優惠利率貸款項目之戶數及撥貸金額，新承作戶數為 2022 年度新增之承作戶數總和，新增撥貸金額為 2022 年度實際撥貸之金額總和（含催收款項）。	第 4 條附表 一之三 (編號四)	106

編號	所選定之 關鍵績效指標	適用基準	上市公司編製 與申報永續 報告書作業辦法	頁碼
指標 8	合庫銀行 2022 年新承作就業保險失業者創業貸款、失業中高齡者及高齡者創業貸款及微型創業鳳凰貸款 120 戶、新增撥貸金額 0.92 億元。	合庫銀行於 2022 年度提供符合「就業保險失業者創業協助辦法」、「失業中高齡者及高齡者創業貸款及利息補貼要點」及「微型創業鳳凰貸款要點」資格條件之對象，承辦相關貸款業務。 就業保險失業者創業貸款、失業中高齡者及高齡者創業貸款及微型創業鳳凰貸款之新承作戶數為 2022 年度新增之承作戶數總和，新增撥貸金額為 2022 年度實際貸出之金額總和（不含催收款項）。	第 4 條附表 一之三 （編號四）	107
指標 9	合庫銀行 2022 年新承作青年創業及啟動金貸款 4,921 戶、新增撥貸金額 36.49 億元。	合庫銀行於 2022 年度提供符合「青年創業及啟動金貸款要點」資格條件之對象，承辦相關貸款業務。 青年創業貸款之新承作戶數為 2022 年度新增之承作戶數總和，新增撥貸金額為 2022 年度實際貸出之金額總和（不含催收款項）。	第 4 條附表 一之三 （編號四）	106
指標 10	合庫銀行承作「幸福滿袋貸款」，2022 年新增 294 件、核貸額度 18.56 億元，累計已辦理 2,471 件、核貸額度 149.67 億元。	合庫銀行於 2022 年度提供符合「中華民國銀行公會會員授信準則」之「不動產逆向抵押貸款」之相關貸款業務。 幸福滿袋貸款係為提供年滿 60 歲之本國自然人關於家計消費及安養用途之貸款，2022 年度新增件數為當年度承作之件數總和，2022 年度新增核貸額度為當年度核准之核貸額度總和（不含催收款項）；累計辦理件數為自開辦案件以來累計至 2022 年底承作之件數總和，累計核貸額度為自開辦案件以來至 2022 年底核准之核貸額度總和（不含催收款項）。	第 4 條附表 一之三 （編號四）	109
指標 11	合庫銀行高齡者及身心障礙者財產信託業務 2022 年度新增 6,383 位受益人，截至 2022 年底止，信託財產本金餘額達 89.83 億元。	2022 年度中華民國信託業商業同業公會「民國 111 年第四季信託業務統計季報」中，合庫銀行承作高齡者及身心障礙者財產信託之 2022 年度新增受益人人數及信託財產本金餘額。	第 4 條附表 一之三 （編號四）	109
指標 12	合庫銀行截至 2022 年底辦理「六大核心戰略產業專案貸款」放款餘額 5,629.23 億元。	截至 2022 年底，合庫銀行提供符合行政院於 110 年 5 月 21 日核定「六大核心戰略產業推動方案」中臚列之 6 種產業放款方案內容定義的放款對象之授信總額度及總餘額。6 種產業為資訊及數位、資安卓越、臺灣精準健康、綠電及再生能源、國防及戰略、民生及戰備產業。	第 4 條附表 一之三 （編號四）	88

編號	所選定之關鍵績效指標	適用基準	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	頁碼
指標 13	合庫銀行截至 2022 年底，累計參與離岸風電融資案 4 件、累計放款餘額為 20.99 億元，其中屬專案融資案 2 件、累計放款餘額 16.09 億元。	截至 2022 年底，合庫銀行提供符合「合作金庫商業銀行辦理專案融資要點」定義之「特殊目的公司（簡稱 SPC 或 SPV）」、投資人、發起人或取得政府重大採購之得標廠商，關於離岸風電之相關貸款。離岸風電之累計參與件數係指自開辦案件以來累計至 2022 年底尚有餘額的件數總合，累計放款餘額係指自開辦案件以來累計至 2022 年底之放款餘額累計總合（不含催收款項）。	第 4 條附表一之三（編號四）	89
指標 14	合庫銀行 2022 年底綠色消費貸款金額計 18.49 億元。	合庫銀行於 2022 年度依據內政部發布之「綠建築標章申請審核認可及使用作業要點」，承作綠色消費者貸款之有關業務。綠色消費者之貸款標的係已取得合庫銀行認可之綠建築標章，2022 年度之承作額度係指當年度累計放款額度總和（不含催收款項）。	第 4 條附表一之三（編號四）	90
指標 15	合庫集團 2022 年度男女薪資平均數差異 1.53%。	男女薪酬差異比例 = $\left\{ \left[\frac{\text{男性薪酬 (平均數 / 中位數)}}{\text{女性薪酬 (平均數 / 中位數)}} \right] - 1 \right\} \times 100\%$ 統計對象：合庫金控及旗下子公司（合庫銀行、合庫票券、合庫證券、合庫資產管理、合庫人壽、合庫投信及合庫創投）在企業監督下為企業提供勞務之個人（排除國外支薪員工），尚不包含與企業僅具承攬關係者、業務外包或人力派遣者；亦不包含董監事。 薪資：係指薪資、伙食津貼、主管延時津貼等經常性薪資，不包含加班費、未休假薪資及其他非經常性薪資。 獎金：係指非經常性薪資，包含考核 / 年節獎金、績效獎金、員工酬勞。 男女獎金平均數差異及中位數差異，不包含未領獎金之統計對象。	合庫金控集團依行業特性與其報導之績效指標參採或自行設計其他基準	115
	合庫集團 2022 年度男女薪資中位數差異 0.22%。			
	合庫集團 2022 年度男女獎金平均數差異 -1.80%。			
	合庫集團 2022 年度男女獎金中位數差異 -6.02%。			
指標 16	2022 年度合庫金控集團用電總度數 45,594.59MWh。	依據 BSI 稽核 2022 年全集團之用電量數據，數據涵蓋率係依合庫金控及旗下子公司（合庫銀行、合庫票券、合庫證券、合庫資產管理、合庫人壽、合庫投信及合庫創投）當年度有盤查之營業據點比例計算，包含合庫金控及 7 家子公司之所有國內外營業據點，並以其為基準。	合庫金控集團依行業特性與其報導之績效指標參採或自行設計其他基準	140

編號	所選定之 關鍵績效指標	適用基準	上市公司編製 與申報永續 報告書作業辦法	頁碼
指標 17	合庫金控 2022 年 3 月簽署「赤道原則」(EPs)，依循赤道原則協會國際標準，制定「赤道原則管理要點」，並參採銀行公會會員授信準則赤道原則 4.0 指引，於辦理融資業務時，將授信戶在環境保護、誠信經營和社會責任之作為與生物多樣性、氣候變遷等因素，納入案件審核參考，倘授信戶有違反「赤道原則」精神且無合理原因，無論新、增貸案件皆擬不予承作，原授信案件則縮減授信額度或縮短授信期間，或將授信金額之一部或全部視為到期，並明列於授信約定書內，以加強對授信戶之責任監督，落實責任金融精神。	依據赤道原則協會國際標準，合庫銀行制定「赤道原則管理要點」，落實永續金融發展，引領企業重視環境保護與社會責任。	合庫金控集團依行業特性與其報導之績效指標參採或自行設計其他基準	86
指標 18	合庫集團 2022 年度員工缺勤總日數：7,177 日。 合庫集團 2022 年度員工缺勤率：0.31%。	1. 缺勤率 = (缺勤總日數 / 總工作日數) × 100%。 2. 缺勤總日數係指合庫金控及旗下子公司（合庫銀行、合庫票券、合庫證券、合庫資產管理、合庫人壽、合庫投信及合庫創投）員工當年度各種病假或未公開原因請假之缺勤日數合計，如工傷、疾病、感冒；不包含預定或允許的缺勤，如假期、學習假、產假或育嬰假等。 3. 總工作日數 = 年底在職員工人數 × 工作日數。	合庫金控集團依行業特性與其報導之績效指標參採或自行設計其他基準	129
指標 19	2022 年度合庫集團之用水總度數 310,334 度。	依據 BSI 稽核 2022 年全集團之用水量數據，數據涵蓋率係依合庫金控及旗下子公司（合庫銀行、合庫票券、合庫證券、合庫資產管理、合庫人壽、合庫投信及合庫創投）當年度有盤查之營業據點比例計算，包含合庫金控及 7 家子公司之所有國內外營業據點。	合庫金控集團依行業特性與其報導之績效指標參採或自行設計其他基準	142

編號	所選定之 關鍵績效指標	適用基準	上市公司編製 與申報永續 報告書作業辦法	頁碼
指標 20	<p>合庫金控誠信經營委員會為推動誠信經營之專責單位，由全體 4 位獨立董事組成，主要職掌係協助將誠信與道德價值融入公司經營策略，並配合法令制度訂定確保誠信經營之相關防弊措施、訂定防範不誠信行為方案與工作業務相關標準作業程序及行為指南、誠信政策宣導訓練之推動及協調、規劃檢舉制度並確保執行之有效性等。</p> <p>為有效推動誠信經營，合庫金控依據「金融控股公司法」、「公司法」、「證券交易法」、「商業會計法」、「上市上櫃公司誠信經營守則」等商業行為有關法令，並參酌「貪污治罪條例」、「政府採購法」、「公職人員利益衝突迴避法」等規定，制訂「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」作為公司誠信經營遵循之政策，對禁止提供或收受不正當利益、政治獻金、捐贈或贊助、反貪腐及賄賂、內線交易之禁止及保密協定、利益迴避、避免與不誠信經營者交易、誠信經營商業活動、禁止不公平競爭行為、涉不誠信行為檢舉案之處理及內部宣導、建立獎懲、申訴制度及紀律處分、結合誠信經營政策與員工績效考核等措施加以規範，另訂有「員工服務及行為規範要點」、「檢舉辦法」及「處理檢舉案件作業要點」，並於公司官網、年報及對外文件中明示誠信經營政策及作法，以宣導與防制不誠信行為。</p>	<p>參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-510a.1 指標的技術指導，依據合庫金控「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「檢舉辦法」及「處理檢舉案件作業要點」，合庫金控及旗下子公司（合庫銀行、合庫票券、合庫證券、合庫資產管理、合庫人壽、合庫投信及合庫創投）2022 年度未有違反誠信經營情事或重大影響之缺失事項，且未有涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷、操作市場之行為，亦未有不當的政治獻金、不當的慈善捐贈及贊助違反行為準則之情形。</p>	<p>合庫金控集團依行業特性與其報導之績效指標參採或自行設計其他基準</p>	<p>53~55</p>

編號	所選定之 關鍵績效指標	適用基準	上市公司編製 與申報永續 報告書作業辦法	頁碼
指標 20	<p>合庫金控訂有「人權政策」及「員工服務及行為規範要點」等規章規範全體同仁，如管理階層或員工有違反行為準則之情事，依合庫金控「員工獎懲要點」及「員工考核要點」規定，將提報合庫金控甄審暨考核委員會，按情節輕重核予懲處並評列相應之年終考核等第，情節重大者將依相關規定終止勞動契約，且前開懲處或年終考核結果，依「績效獎金發給辦法」將影響員工年度獎酬，以確保內部行為準則規範之有效執行。</p> <p>為落實對誠信經營之承諾，合庫金控訂有「董事與高階管理階層遵循誠信經營政策聲明書」，2022 年度由合庫金控及各子公司全體董事、高階管理階層共計 108 位完成簽署，簽署率為 100%；另合庫金控及合庫銀行員工均已完成簽署「員工行為準則承諾書」，簽署率達 100%。集團內各子公司，每年皆向其董事會報告誠信經營守則之遵循情形，2022 年誠信經營守則遵循情形亦已於 2023 年向其董事會陳報完畢。</p> <p>合庫金控除以誠信精神經營外，與外部合作夥伴建立商業關係前亦需先進行誠信經營評估，避免與不誠信經營者交易，且將誠信經營政策納入契約條款，以落實誠信經營理念。</p>	<p>參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-510a.1 指標的技術指導，依據合庫金控「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「檢舉辦法」及「處理檢舉案件作業要點」，合庫金控及旗下子公司（合庫銀行、合庫票券、合庫證券、合庫資產管理、合庫人壽、合庫投信及合庫創投）2022 年度未有違反誠信經營情事或重大影響之缺失事項，且未有涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷、操作市場之行為，亦未有不當的政治獻金、不當的慈善捐贈及贊助違反行為準則之情形。</p>	<p>合庫金控集團依行業特性與其報導之績效指標參採或自行設計其他基準</p>	53~55

編號	所選定之 關鍵績效指標	適用基準	上市公司編製 與申報永續 報告書作業辦法	頁碼
指標 20	<p>2022 年度集團內各子公司未有違反誠信經營情事或重大影響之缺失事項，且未有涉及貪腐、詐欺、賄賂、內線交易、洗錢、利益衝突、歧視、騷擾、違反客戶隱私、反競爭行為、反托拉斯和壟斷、操作市場之行為，亦未有不當的政治獻金、不當的慈善捐贈及贊助違反行為準則之情形，相關法律訴訟及裁罰金額為 0。</p>	<p>參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-510a.1 指標的技術指導，依據合庫金控「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「檢舉辦法」及「處理檢舉案件作業要點」，合庫金控及旗下子公司（合庫銀行、合庫票券、合庫證券、合庫資產管理、合庫人壽、合庫投信及合庫創投）2022 年度未有違反誠信經營情事或重大影響之缺失事項，且未有涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷、操作市場之行為，亦未有不當的政治獻金、不當的慈善捐贈及贊助違反行為準則之情形。</p>	<p>合庫金控集團依行業特性與其報導之績效指標參採或自行設計其他基準</p>	<p>53~55</p>
	<p>為防範不法行為，促進合庫金控健全經營，並保護檢舉人，支持吹哨機制，合庫金控訂定「檢舉辦法」及「處理檢舉案件作業要點」，任何人若發現合庫金控及子公司人員於執行業務過程中，有為獲得或維持利益提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信或違背受託義務行為之虞者，以及有犯罪、舞弊或違反金融相關法令之虞者，皆可透過內部及對外網站設置之檢舉信箱或專線電話，向專責單位誠信經營委員會提出檢舉，所有經由檢舉管道所舉報之事件，合庫金控均予以妥善記錄並謹慎追蹤處理。</p>	<p>參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-510a.2 指標的技術指導，依據合庫金控「檢舉辦法」及「處理檢舉案件作業要點」，規範不法行為之防範措施，促進合庫金控集團健全經營，並保護檢舉人及支持吹哨機制。</p>		
	<p>合庫金控接獲檢舉案件後，依案件類型由董事會稽核處或指定權責單位進行調查，如處理檢舉案件人員發現檢舉事項對於其有自身利害關係者，應自行迴避，若經調查後發現致使合庫金控或子公司有重大違規情事或有受重大損害之虞時，應立即作成報告，並書面通知合庫金控獨立董事；有重大偶發或違法案件之情事，應主動向相關機關通報或告發。</p>			

編號	所選定之 關鍵績效指標	適用基準	上市公司編製 與申報永續 報告書作業辦法	頁碼
指標 20	<p>檢舉案件之所有受理及調查過程、調查結果與相關文件，應製作紀錄留存，調查結果應送交誠信經營委員會備查，並應將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施向董事會報告，如被檢舉人為合庫金控及子公司董事、監察人或職責相當於副總經理以上之管理階層者，應先呈報合庫金控獨立董事，調查報告應陳報至合庫金控審計委員會複審，其餘分別由董事會稽核處 / 子公司或董事會稽核處指定與被檢舉人無利益衝突且具職權行使獨立性之權責單位調查；被檢舉人涉及合庫金控總稽核或董事會稽核處所屬人員時，由法遵處或由法遵處指定具職權行使獨立性之權責單位調查；若查有不誠信或不法行為相關事證者，應向合庫金控董事會報告。</p> <p>除無法聯絡檢舉人之情形外，調查完結後 30 日內應將調查結果以書面或其他方式通知檢舉人。如符合應報送主管機關之稽核報告者，應於調查結束日起 2 個月內向主管機關辦理申報。</p> <p>檢舉人之身分資料應予以保密，不得洩漏足以識別其身分之資訊，並且不得因所檢舉案件而對檢舉人予以解僱、解任、調降、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或為其他不利處分。</p> <p>檢舉案件經查證屬實者，合庫金控或子公司除應對被檢舉人及涉案人員依相關懲戒辦法辦理外，得依檢舉情事之情節輕重酌予檢舉人獎勵；內部人員如有虛報或惡意指控之情事，應予議處，以期強化並深植誠信、透明的企業文化。</p>	<p>參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-510a.2 指標的技術指導，依據合庫金控「檢舉辦法」及「處理檢舉案件作業要點」，規範不法行為之防範措施，促進合庫金控集團健全經營，並保護檢舉人及支持吹哨機制。</p>	<p>合庫金控集團依行業特性與其報導之績效指標參採或自行設計其他基準</p>	53~55





合華金控



綠色金融 · 永續經營



地址：臺北市長安東路二段225號

電話：+886 - 2-21738888

傳真：+886 - 2-27408023

