

2023

SUSTAINABILITY
REPORT

永續報告書



Doing Good
While Doing Well

目錄

報告書概述	002	CH4 永續金融	074	CH8 社會共融	147
董事長的話	003	4.1 氣候策略與行動	075	8.1 公益策略	148
獎項與肯定	006	4.2 自然風險管理	085	8.2 樂在學習	149
永續績效	008	4.3 永續金融	087	8.3 活出健康	151
永續倡議與評比	010	CH5 客戶承諾	097	8.4 安定社區	153
CH1 關於合庫金控	012	5.1 客戶權益維護	098	8.5 養護照顧	157
1.1 合庫金控簡介	013	5.2 數位金融	100	附錄	
1.2 營業策略與獲利能力	015	5.3 普惠金融	105	1. 員工組成	160
CH2 永續發展治理	021	CH6 員工照護	110	2. 員工滿意度調查	166
2.1 永續策略藍圖	022	6.1 人才吸引與留任	111	3. 重大主題影響力評估	167
2.2 永續經營委員會	022	6.2 職涯管理與學習	117	4. GRI 準則索引表	168
2.3 重大主題與利害關係人議合	024	6.3 職業安全與健康	123	5. 永續會計準則委員會（SASB）對照表	172
CH3 公司治理	047	6.4 人權平等	128	6. 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	173
3.1 公司治理	048	CH7 環境永續	133	7. TCFD 索引表	173
3.2 誠信經營	054	7.1 綠色營運	134	8. 上市公司氣候相關資訊執行情形對照表	174
3.3 風險管理與稽核制度	057	7.2 供應商管理與綠色採購	145	9. BSI 獨立保證意見聲明書	176
3.4 法令遵循、防制洗錢與打擊資恐	064			10. 會計師有限確信報告	177
3.5 資訊安全	069			11. 確信項目彙總表	178
3.6 隱私權保護	072				

報告書概述 GRI 2-2、2-3、2-14

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 13 年發行。本報告書揭露 2023 年度（2023 年 1 月 1 日至 2023 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 2023 年度以前相關績效或至 2024 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（佔合併營收達 92.58%）。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為自行統計與調查，數據資訊的蒐集、量測與計算方法，係以符合法規為主要依據，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臺幣為計算單位，**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 2023 年 6 月，本年度發行時間為 2024 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：

- 永續報告書：AA1000AS v3 保證標準第二應用類型 Type 2 中度保證等級【BSI】
- 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、AFNOR】、ISO 14067【BSI】、ISO 20400【BSI】、ISO 46001【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，不適用全集團。

意見回饋

合庫金控永續辦公室

- 地址：台北市長安東路二段 225 號
- 網站：<https://www.tcfhc.com.tw>
- 電話：+886-2-2173-8888
- 信箱：ESG@tcfhc.com.tw
- 傳真：+886-2-2772-0266





董事長的話 GRI 2-22

2023 年地緣政治、極端氣候以及科技創新湧現，形塑新的挑戰與機會。面對動盪的局勢，我們深信強化誠信穩健的公司治理、導入創新技術推動低碳轉型，以及營造與社會共融的永續發展是本集團核心戰略，也是與同仁、客戶、股東攜手打造共同未來的深切期待。此外，為強化落實企業永續發展動能，我們也提升「永續經營委員會」成為功能性委員會，「永續辦公室」轉型為正式管理單位，並由總經理擔任集團永續長，展現本集團對永續發展的重視與堅定承諾。

董瑞斌

穩健治理

2023 年景氣穩定增長，疫後民間消費反彈力道湧現，持續提振消費信心以及企業投資，但受到高利率及高通膨影響，消費及投資力道受到抑制，俄烏戰爭持續延燒及以巴衝突的爆發，則再次推升全球金融市場的地緣政治風險。

另一方面，氣候及科技創新等新興風險亦備受矚目。世界經濟論壇「2024 全球風險報告」強調科技及環境等新興風險，例如在人工智慧迅速發展的同時，我們應密切關注「信息錯誤和虛假訊息」的影響，而與環境相關的「極端天氣事件」、「地球系統關鍵變化」，以及「生態多樣性喪失和生態系統崩潰」則位列 10 大長期風險的前 3 項，顯見追求永續發展正面臨非傳統挑戰。

面對多變的環境與風險，本集團致力穩健及誠信經營，及強化新興風險控管。公司治理方面，憑藉著穩固客戶基礎及發揮集團綜效，資產品質持續提升，合併稅後淨利達新臺幣 178.78 億元，稅後淨值報酬率及稅後資產報酬率分別為 7.66% 及 0.39%，稅後每股盈餘為 1.17 元。氣候風險治理方面，除新訂氣候風險胃納聲明，檢視對氣候相關風險整體之承受能力外，更進一步強化自然環境風險之鑑別與管理，2023 年 12 月本集團成為公股金控首家參與「自然相關財務揭露工作小組」(Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD) 之論壇會員，系統性地將新興風險納入投融資決策，並攜手客戶推動氣候、生態保育及維護自然資本之行動。

創新永續

面對全球暖化帶來的各項實體及轉型風險，我們積極推動低碳轉型，並堅持金融創新，以落實氣候減緩及調適行動。2023 年，我們承諾 SBTi (Science Based

Targets initiative) 訂定 2050 淨零目標，並於 8 月成為首家通過 SBTi 中期減碳目標審核之公股金控。除每年持續進行海內外全據點之溫室氣體盤查管控碳排放情形外，也透過節能、創能與購能等工作，提升能源使用效率以及再生能源使用比率，並導入產品碳足跡與內部碳定價機制，提升自身及外部利害關係人的減碳意識，落實綠色營運。

為支持臺灣 2050 淨零排放路徑，降低整體碳排放量，本集團積極透過核心授信業務，協助企業瞭解國際潮流，如歐盟碳邊境調整機制 (CBAM)，揭露相關資訊及啟動 ESG 轉型。3 月底，合庫銀行邀集超過 700 家企業，舉辦「ESG 靶點產業解盲論壇」，提出 3 帖永續轉骨處方，協助產業瞭解永續投資價值，並導入相關解決方案。為鼓勵中小企業導入 ESG 進行策略轉型，合庫銀行與全球最大商業數據庫公司美商鄧白氏公司合作，協助中小企業掌握全球供應鏈的減碳趨勢，進行組織型溫室氣體盤查、產品碳足跡，以及短中長期減碳計畫等，並於 12 月舉辦「中小企業永續好合 - 合庫與 ESG 的世紀海島婚禮」，邀請天下雜誌及臺灣碳權交易所，見證我們成為第 1 家與 5,000 家中小企業完成議合減碳之金融機構。

此外，2023 年合庫銀行投資綠色能源事業及發行永續金融債券達 738 億元，ESG 債券累計發行量亦領先各公股銀行達 80 億元，為首家完成永續發展專項資金債券 3 大面向 - 綠色債券、社會責任債券、可持續發展債券發行目標之公股銀行。

打造創新及安全的金融服務，是低碳轉型的必要工作。「創新實驗室 (CoLAB)」透過跨部門間的緊密合作，2023 年度共執行 7 個重大數位專案、21 項業務數位化項目，包含深化客戶體驗及業務流程數位化等，及 1 項「數位人才賦能及 CoLAB 培育」計畫，累計提出逾 800 件專利申請。為確保研發成果獲得完善有效的保

護。2020 年起導入的「台灣智慧財產管理規範 (TIPS)」，持續落實執行智慧財產管理制度，連續 4 年通過 A 級驗證，為集團奠定成長與競爭優勢的堅實基礎。不懈努力下，合庫銀行以 223 件的專利申請數量，連續 2 年榮登銀行業首位，並創下歷年所有銀行專利申請件數最高紀錄。

資安方面，合庫金控訂定「資訊安全政策」、設置副總經理層級之資安長、建置管理系統，並成立行動小組。合庫銀行除導入「ISO 27001 資訊安全管理系統」，全面性建構企業組織資訊安全管理體系的機密性、完整性及可用性外，亦導入「ISO 22301 營運持續管理系統」，由客戶權益角度出發健全組織金融韌性，建立緊急應變與業務持續及恢復能力。此外，合庫銀行自 2022 年起每年投保「資訊系統不法行為保險」1.5 億元，透過風險轉移以降低系統遭入侵之損失。

社會共融

落實永續發展及淨零轉型的同時，我們體認到各項行動皆必須兼顧公正性與社會包容性，落實 SDGs (Sustainable Development Goals)「盡力不遺落任何人」的核心原則，此亦為 COP26「公正轉型宣言」所強調，淨零行動應以人為核心，致力保障與提升利害關係人之福祉，以及持續提升與員工、客戶及股東等各方的溝通合作。

為深化員工環境永續認知及結合環境共好理念，除積極辦理環境教育與環境保護行動外，也鼓勵同仁參加 ESG 課程及考取證照，將永續發展納入日常生活及業務活動。我們也關注性別平權，致力打造性別多元、平等、包容之職場文化，關注並提升任一性別員工在晉用、升遷、進修、育兒以及薪酬等各方面的公平權益。

繼首創「長照種子行員」後，我們積極培育信託專業人才，截至 2023 年底，已擁有 630 位「高齡金融規劃顧問師」及 81 位「家族信託規劃師」，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，2023 年底市占率達 28.08%。

合庫金控多年來在 ESG 的長期耕耘，深受國內外機構高度肯定，2023 年，首度入選道瓊永續指數 (DJSI) 的「世界市場指數」與「新興市場指數」，也首度入選彭博性別平等指數 (Bloomberg Gender Equality Index, GEI)。此外，持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。在國內評選方面，本集團榮獲「天下永續公民獎前 100 強」、環境部「國家企業環保獎銀級獎」以及 BSI「永續韌性領航獎」等大獎。

我們深刻體認多變的經營環境及全球暖化等全球性挑戰，雖帶來與過去截然不同的風險，但也伴隨著特殊的機遇。我們持續遵循 SDGs、Principles for Responsible Investment (PRI)、Principles for Responsible Banking (PRB)、Principles for Sustainable Insurance (PSI) 等國際倡議，深化在地經營，持續提升企業治理與韌性，落實永續發展策略、強化集團經營，並協同利害關係人進行低碳轉型，創造永續新價值。

獎項與肯定



永續經營

- + TCSA 台灣永續企業獎「永續報告 - 金獎」
- + 2023 天下永續公民獎前 100 強
- + 2023 卓越銀行評比「最佳 ESG 永續獎」
- + 入選道瓊永續指數「世界市場指數」、「新興市場指數」雙成分股
- + 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 10 屆「公司治理評鑑」排名前 6~20%
- + 連續 9 年入選「臺灣公司治理 100 指數」
- + 合庫銀行獲 2023 金融資安攻防演練「最佳金融資安威脅情資分析獎」
- + 合庫銀行獲 2023 BSI 國際標準管理年會「資訊韌性卓越獎」
- + 合庫銀行連續 2 年獲財團法人金融聯合徵信中心「信用資訊安控 - 金安獎」

員工照護

- + 1111 人力銀行「2023 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「優良哺集乳室認證」
- + 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」
- + 合庫銀行榮獲臺北市政府勞動局評選「勞動安全獎」優良單位
- + 合庫銀行通過 BSI「ISO 45001:2018」及「TOSHMS」2 項職業安全衛生管理系統驗證
- + 合庫證券獲 TCSA「永續單項績效 - 性別平等領袖獎」

永續金融 & 客戶承諾

- + 榮獲 TCSA 台灣永續企業獎「單項績效 - 社會共融領袖獎、創新成長領袖獎及氣候領袖獎」
- + 榮獲 2023 TWSIA 台灣永續投資獎、「個案影響力 - 股東行動」金獎及「ESG 創新」銅獎
- + 合庫銀行、合庫證券雙獲「金融服務業公平待客原則」排名前 25%
- + 金管會「小型及新創企業融資特別獎」
- + 2023 卓越銀行評比「最佳中小企業服務獎」
- + 勞動部表揚推展「微型創業鳳凰貸款」、「就業保險失業創業者創業貸款」、「失業中高齡者及高齡者創業貸款」成效卓越
- + 金管會「信託業推動信託 2.0 計畫評鑑第 2 期」之「最佳信託獎」、「安養信託獎」、「員工福利信託獎」
- + 合庫人壽獲卓越雜誌保險評比「卓越客戶信賴獎」
- + 2023「Trust Award 多元信託創新獎」之「最佳都更老信託創新獎 - 金獎」、「最佳安養照護信託創新獎 - 優質獎」、「最佳員工福利信託創新獎 - 優質獎」、「最佳科技創新信託獎 - 優質獎」、「最佳信託行銷卓越獎」、「多元信託特別創意獎」
- + 合庫銀行獲金管會「辦理六大核心戰略產業放款甲等銀行」
- + 合庫銀行獲臺灣證券交易所「2023 年機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」
- + 合庫人壽獲 2023 TWSIA 台灣永續投資獎 - 「個案影響力類 - 永續主題投資」銀獎
- + 合庫創投獲 2023 TWSIA 台灣永續投資獎 - 「個案影響力類 - 永續主題投資」銅獎
- + 合庫投信獲 2023 TWSIA 台灣永續投資獎 - 「機構影響力類」投信組績優獎
- + 合庫證券獲臺灣證券交易所「2023 年機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」
- + TCFD 獲英國標準協會 (BSI)「Level-5+: Excellence」最高等級查核

環境永續

- + 國際碳揭露專案 (CDP) 取得「B List 管理等級」
- + 合庫銀行獲環境部第 5 屆「國家企業環保獎」非製造業組銀級獎
- + 合庫銀行獲「2023 年經濟部節能標竿獎」銀獎
- + 合庫銀行獲「2023 臺北市零碳標竿獎」優等獎
- + 英國標準協會 (BSI)「永續韌性領航獎」
- + 國內外全據點 335 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
- + 36 處據點通過「ISO 14001 環境管理系統」與「ISO 50001 能源管理系統」驗證
- + 4 處據點通過「ISO 14046 水足跡」查證
- + 2 處據點通過「ISO 46001 水資源效率管理系統」驗證
- + 取得 6 項產品碳足跡標籤證書
- + 取得 10 項「ISO 14067 碳足跡」查證聲明書
- + 累積 12 處據點取得綠建築標章認證
- + 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

社會共融

- + 金管會表揚推動「熱心參與走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」
- + 連續 15 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
- + 合庫人壽獲資誠永續影響力「企業永續組」銅獎
- + 合庫銀行獲「2023 TSAA 台灣永續行動獎」2 座銀獎

永續績效

公司治理

- 合併稅後淨利 **178.78** 億元，總資產逾 **4.803** 兆元，年成長 **7.32%**

永續金融

- 六大核心戰略產業專案貸款放款餘額 **6,550.39** 億元，市占第 **2**
- 綠電及再生能源授信餘額 **2,623.45** 億元
- 都更及危老融資承作量達 **242** 件、**1,741.9** 億元
- 投資綠色能源事業及發行永續金融債券合計投資 **737.81** 億元
- 累計發行綠色、可持續發展及社會責任債券 **80** 億元
- 累計核貸之再生能源融資總裝置容量達 **2,855** MW
- 承作符合赤道原則授信案件達 **6** 件
- 綠色消費者貸款新增 **13.85** 億元
- 綠色及永續定期存款專案總承作金額達 **27.1** 億元
- 累計發行 **181,343** 張環保材質之信用卡
- 合庫投信發行綠色金融基金規模達 **31.19** 億元
- 合庫證券承銷綠色債券 **4** 件、可持續發展債券 **2** 件、社會公益 IPO 案件 **1** 件及環境友善 **8** 件

客戶承諾

- 青年安心成家貸款年度承作 **3,465** 戶、**229.98** 億元
- 幸福滿袋貸款累計核貸 **2,744** 件、額度 **169.80** 億元
- 青年創業貸款年度承作 **2,545** 戶、**22.67** 億元
- 微型創業鳳凰貸款年度承作 **118** 戶、**0.83** 億元
- 中小企業戶數 **71,252** 戶、放款餘額 **8,310** 億元
- 高齡者及身心障礙者財產信託年度新增 **8,314** 位受益人
- 辦理「信託及長照教育訓練」講習課程計 **31** 場，輔導行員取得「高齡金融規劃顧問師」證照人數達 **630** 人、「家族信託規劃顧問師」證照人數達 **81** 人
- 已通過之金融科技專利共計 **614** 件
- 客戶服務滿意度 **95%**

員工照護

- 集團員工健檢補助費用達 **760** 萬元
- 集團各子公司均取得國健署「**健康職場認證 - 健康促進標章**」
- 集團生育津貼補助達 **1,907.5** 萬元
- 員工福利費用 **1,729,233** 萬元
- 集團女性主管比率達 **56.42%**



- 集團育嬰留停復職率 **93.48%**
- 合庫銀行近 3 年平均加薪幅度 **3.99%**，自 2024 年 1 月起加計年終考核晉級後總加薪幅度達 **6.65%**
- 合庫銀行產學合作實習生回任率達 **50%**
- 合庫銀行開辦 **3** 場「合庫健康學堂講座」，同仁研讀總時數達 **32,801** 小時

環境永續

- 推動「合作節能 金庫減碳」、「汰換與減盞照明燈具」及「空調系統節能改善」專案，合計節電量約 **2,257,232** 度，減少碳排放量約 **1,117.30** 公噸 CO₂e
- 11** 處據點完成設置太陽能板發電系統，實際總發電量達 **260,028** 度，減少碳排放量約 **128.74** 公噸 CO₂e
- 累計採購 **2,446.47** 萬度再生能源，已轉供綠電計 **224.47** 萬度且取得 **2,250** 張再生能源憑證
- 使用電動機車替代燃油機車，租用 **202** 部具有環保標章或能源標章之公務用車
- 環境永續相關教育訓練 **45** 場、達 **5,916** 人次，並發送「ESG 小學堂」**75** 則
- 響應環境部推動綠色辦公 **32** 項措施
- 擴大推廣蔬食日，參加人次達 **47,852** 人，減少碳排放量約 **36.37** 公噸 CO₂e
- 捐助「社團法人台灣濕地保護聯盟」與「財團法人蒲公英基金會」計 **143.56** 萬元，推動自然資源保育與廢棄物資源化
- 溼地與海岸線淨灘，共撿拾 **186** 公斤垃圾
- 培養員工落實「綠色消費」及「綠生活」習慣，合計發放 **1,307,500** 點環保綠點
- 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 **369** 件
- 綠色採購金額達 **8,898** 萬元

社會共融

- 捐助 **77** 家社福機構，金額逾 **1,450** 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 **241** 堂、提供喘息咖啡逾 **23,493** 杯、累計捐款近 **2,400** 萬元
- 舉辦 **4** 場「合庫講堂」推廣樂活安養長照知識，參加人次計 **1,965** 名
- 支持社會培力，獎勵學術研究，累計捐贈逾 **4,500** 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 **40.12** 萬元
- 採購地方創生產品約 **408.52** 萬元

永續倡議與評比

合庫集團積極落實 SDGs，每年依循 GRI、SASB、TCFD 等準則編製永續報告書，以提高資訊透明度及與利害關係人良好溝通。為積極接軌國際並推動永續金融，已遵循 PRI、PRB、PSI 等標準或指引訂定永續金融政策，強化 ESG 與營運政策之連結，另亦簽署 EP、依循 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，已納入 DJSI 成分股、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」等重要國際永續指數。

聯合國永續發展目標（SDGs）

辦理情形

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 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）

辦理情形

- 2022 年 7 月簽署加入 SBTi，亦於 2023 年 8 月通過中期減碳目標審核，為台灣公股金控首家。
- 2023 年 7 月承諾淨零，將依 SBTi 方法學於 2 年內訂定目標送審。

GRI 永續性報導準則

辦理情形

為提高揭露資訊之透明度、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，了解其關注之重大主題並擬定因應措施。

永續會計準則委員會（SASB）準則

辦理情形

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）

辦理情形

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

責任投資原則（PRI） 責任銀行原則（PRB） 永續保險原則（PSI）

辦理情形

面對全球氣候變遷風險，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。

自然相關財務揭露（TNFD）

辦理情形

宣示支持永續發展及全球自然環境變遷之決心，2023 年 12 月申請通過成為 TNFD 工作小組之論壇會員，為台灣公股金控首家。

氣候相關財務揭露 (TCFD)

辦理情形

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「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。

2023 年評比結果

「2022 年 TCFD 報告書」
於 2023 年 9 月 4 日
獲 BSI 頒發「Level-5+：Excellence」
最高等級查核

標普全球企業可持續發展評估 (S&P Global CSA)

辦理情形

自 2022 年起主動回覆 CSA 問卷，依問卷內容積極精進 ESG 作為。

2023 年評比結果

入選年鑑會員
(Sustainability Yearbook Member)
Top 5%

道瓊永續指數 (DJSI)

辦理情形

自 2022 年起主動回覆 CSA 問卷，積極精進 ESG 作為，並以納入 DJSI 為目標。

2023 年評比結果

首次入選「世界市場指數」、
「新興市場指數」雙成分股

碳揭露專案 (CDP)

辦理情形

自 2021 年起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，並擬定因應措施。

2023 年評比結果

B List 管理等級

摩根史坦利 (MSCI)

2023 年評比結果

入選 MSCI ESG 指數，
ESG 評級 AA

富時羅素 (FTSE Russell)

2023 年評比結果

入選 FTSE Russell 指數，
ESG 評級 3.2

Sustainalytics

2023 年評比結果

ESG 風險評分 22.36

ISS

2023 年評比結果

ESG 評級 D+

Moody's

2023 年評比結果

ESG 評分 23

CH1

關於合庫金控



1.1 合庫金控簡介 GRI 2-1、2-6、2-23、2-24

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



產業別 金融保險業



員工人數 9,687 人



資產總額 4,803,703 百萬元



實收股本 147,094 百萬元



股票代號 TWSE: 5880

（截至 2023 年 12 月 31 日止）

經營業務

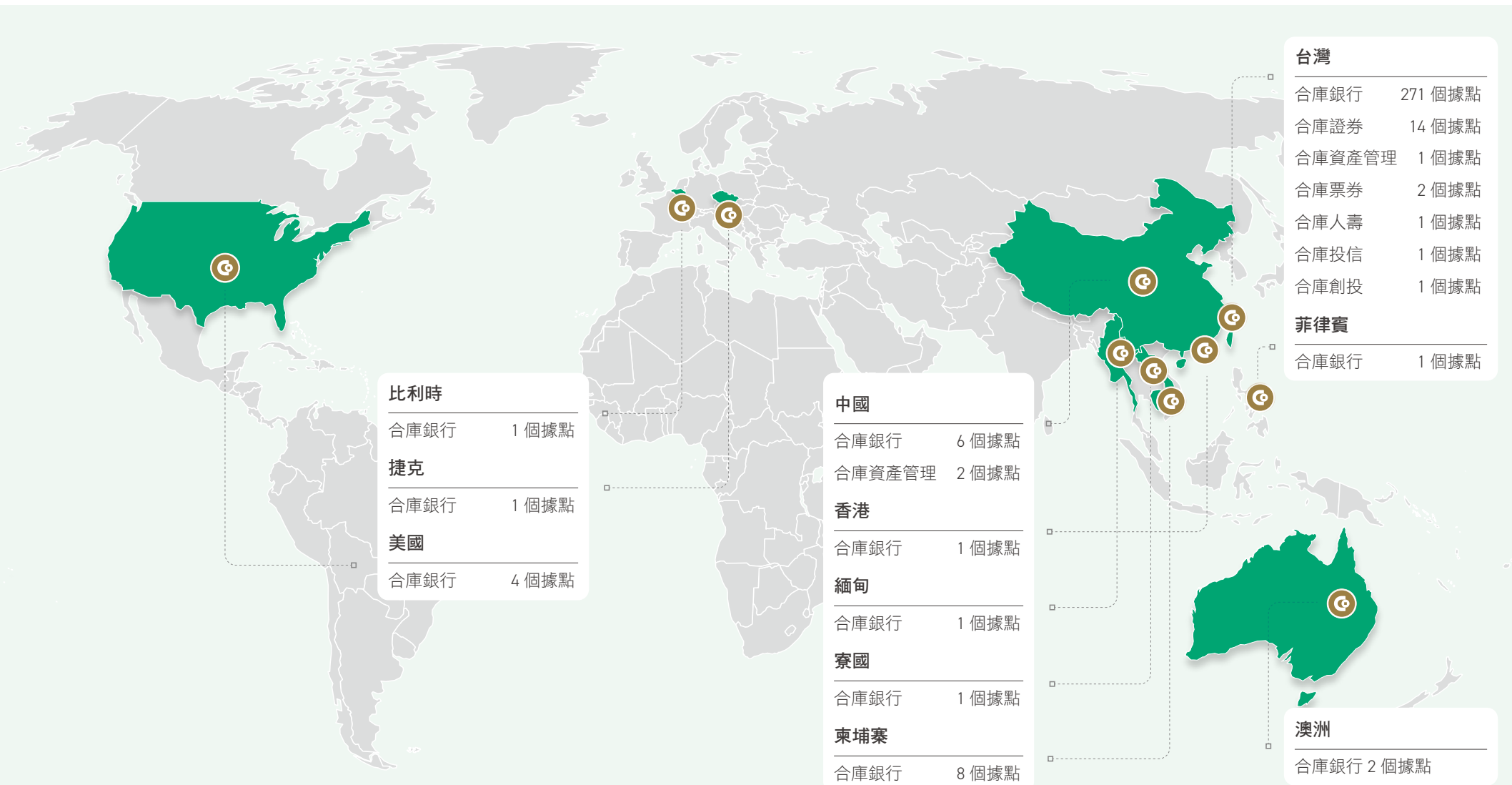


價值鏈



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 2023 年底，合庫全球營運據點共計 319 處，其中國內據點共 291 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 GRI 2-28、201-1

本公司憑藉著穩固客戶基礎及集團綜效發揮下，整體營運維持穩健，2023 年度合併稅後淨利達 178.78 億元，稅後每股盈餘 1.17 元，稅後淨值報酬率及稅後資產報酬率分別為 7.66% 及 0.39%，未來本集團仍持續在過去努力所創造的堅實基礎上，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，透過數位發展委員會及 CoLAB（創新實驗室）激勵金融科技創新。同時，亦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、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，本公司持續落實永續經營理念，積極發揮金融核心力，已將 ESG 納入首要經營政策，更將永續經營委員會提升為由董事會監督之功能性委員會，並增設副總經理層級以上之永續長，以精進永續治理。另持續善用金融核心職能解決社會與環境問題，透過接軌國際倡議、戮力實踐 SDGs，以積極且具前瞻性的行動落實永續經營，創造永續新價值。



經營績效

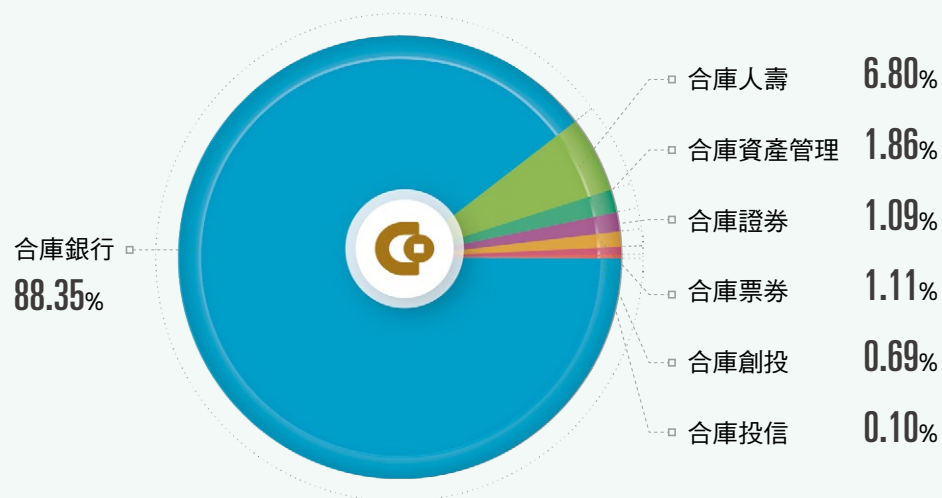
單位：新臺幣

		2021 年	2022 年	2023 年
 經營概況	資產總額（百萬元）	4,433,836	4,476,168	4,803,703
	負債總額（百萬元）	4,190,958	4,255,405	4,557,924
	權益（百萬元）	242,878	220,763	245,779
	每股淨值（元）	17.37	15.38	16.31
	稅後淨利（百萬元）	21,212	20,817	17,878
	員工平均收益額（千元）	5,668	5,475	6,279
	員工平均獲利額（千元）	2,210	2,143	1,829
	員工福利費用（千元）	18,236,308	17,541,280	17,292,237
 獲利能力	資產報酬率（%，稅後）	0.49	0.47	0.39
	淨值報酬率（%，稅後）	8.83	8.98	7.66
	純益率（%）	38.98	39.14	29.13
	稅後每股盈餘（元） ^{註 1}	1.40	1.38	1.17
 股利配發／ 納稅金額／ 捐贈	每股現金股利（元）	1.00	0.50	0.65
	每股股票股利（元）	0.30	0.50	0.35
	支付所得稅（千元）	2,559,366	3,473,534	2,942,388
	捐贈（千元）	347,695	363,645	350,312

註 1. 計算每股盈餘時，無償配股之影響已列入追溯調整。

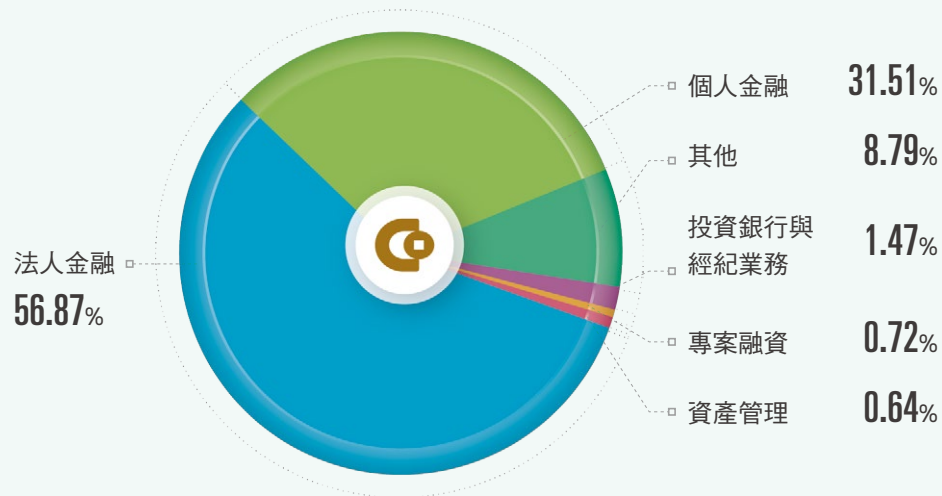
2. 財務資訊乃節錄自本公司及子公司 2023 年合併財務報告。

2023 年子公司獲利組合



註 2023 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

本公司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需要。

本集團落實公司治理，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。

本集團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：本集團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進行內部陳報。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、強化社會信任，且主動與稅捐稽徵機關討論稅務問題並配合查核。

2023 年地區別稅務相關資訊

單位：新臺幣百萬元

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
臺灣	銀行、保險、證券、票券、資產管理、投信、投顧及創投	9,302	56,824	22,109	3,773	2,131
美國	銀行	68	1,594	1,188	272	322
柬埔寨	銀行	159	641	-2,318	0	189
香港	銀行	33	605	684	31	16
澳洲	銀行	29	240	83	22	206
寮國	銀行	14	80	47	1	6
比利時	銀行	10	268	0	0	2
菲律賓	銀行	11	188	-241	1	1
中國	銀行、融資租賃	149	937	523	96	69

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
臺灣	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	保障型保險、投資型保險、房貸壽險
	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、債券交易及商業本票保證業務
	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	合庫投顧	證券投資顧問業務
	合庫銀行 - 洛杉磯分行	商業性放款、外匯、國際聯貸、投資有價證券
	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	
柬埔寨	合庫銀行 - 休士頓分行	
	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	臺灣聯合銀行	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

2022 年及 2023 年之有效稅率、現金稅率及行業平均值

	2022 年	2023 年	平均	行業平均值
有效稅率 ^{註 1}	15.67%	18.97%	17.24%	21.29%
現金稅率 ^{註 2}	14.24%	13.33%	13.81%	19.94%

註 1. 有效稅率 = 調節後所得稅費用 / 稅前淨利 x100%。

註 2. 現金稅率 = 支付所得稅 / 稅前淨利 x100%。

3. 本集團主要營收（90% 以上）來自臺灣，臺灣法定所得稅率為 20%，低於全球銀行業的平均有效稅率 21.29%，故調節加回時間性差異前有效稅率低於本國法定稅率，2023 年調節加回後有效稅率為 18.97%。

4. 2023 年現金稅率低於 2022 年，因所得稅係於次年度申報及繳納，而 2022 年度之獲利較 2021 年度減少，致使 2023 年支付之所得稅金額較 2022 年減少。

單位：新臺幣千元

	2022 年	2023 年	平均
稅前淨利 (A)	24,386,344	22,074,663	23,230,504
所得稅費用 (B)	3,569,052	4,196,448	3,882,750
調節項 (C)	時間性差異		
	251,601	-8,436	121,583
有效稅率 (%) ((B+C) / A)	15.67	18.97	17.24
支付所得稅 (D)	3,473,534	2,942,388	3,207,961
現金稅率 (%) (D/A)	14.24	13.33	13.81

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 44 個，其中由本集團高階主管擔任職務有 13 個，期藉由交流與合作共同發揮產業影響力。2023 年本集團對參與產業交流與發展之公協會費用支出總計約 3 億 1,294 萬元，其中捐助財團法人中小企業信用保證基金達 2 億 9,584 萬元。

單位：新臺幣元

	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
中小企業信用保證基金	297,433,868	305,777,867	313,718,580	295,839,225
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	3,518,600	3,663,385	3,618,270	3,603,065
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	8,714,619	8,210,002	11,175,119	10,992,861
合計	312,167,087	320,151,254	331,011,969	312,935,151
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。

合庫長期參與支持銀行公會及台灣循環經濟學會等公協會，2023 年前述公協會積極關心永續議題並發揮影響力；台灣循環經濟學會舉辦農業、營建產業等淨零趨勢研討會，協助產業界制定環境永續營運策略。而銀行公會配合金管會「綠色金融行動方案 3.0」政策，積極加強銀行高階主管及員工永續金融相關訓練、研議「本國銀行投融資組合財務碳排放（範疇三）實務手冊」，另合庫亦為銀行公會「氣候變遷風險管理專案小組」成員，參與研議完成「本國銀行氣候相關風險管理實務手冊」，合庫 2023 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

・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

- ・台灣金融服務業聯合總會 2023 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。
- ・合庫金控暨銀行副總經理呂瑞齡擔任中小企業信用保證基金董事，該基金 2023 年持續推動政府政策，協助受疫情影響之企業復甦及振興，另為協助小微企業取得營運資金，對於疫後振興貸款第二類信用保證對象，將員工人數未滿 5 人之企業納入承保對象。

298,339,225 元



永續金融 | 氣候變遷

中華民國銀行商業
同業公會全國聯合會

合庫銀行董事長林衍茂擔任中華民國銀行商業同業公會全國聯合會常務理事，該公會除已將赤道原則 4.0 指引重要內容納入會員銀行授信準則、研訂「本國銀行業氣候相關風險管理實務手冊」外，更進一步研議「本國銀行投融資組合財務碳排放（範疇三）實務手冊」，引導授信企業落實 ESG，並鼓勵企業辦理綠色授信業務時參酌「永續經濟活動認定參考指引」，期金融業透過資金影響力，使產業達成永續發展及邁向淨零轉型目標。

3,603,065 元

參與協會

運作情形

2023 年支出

信用評等

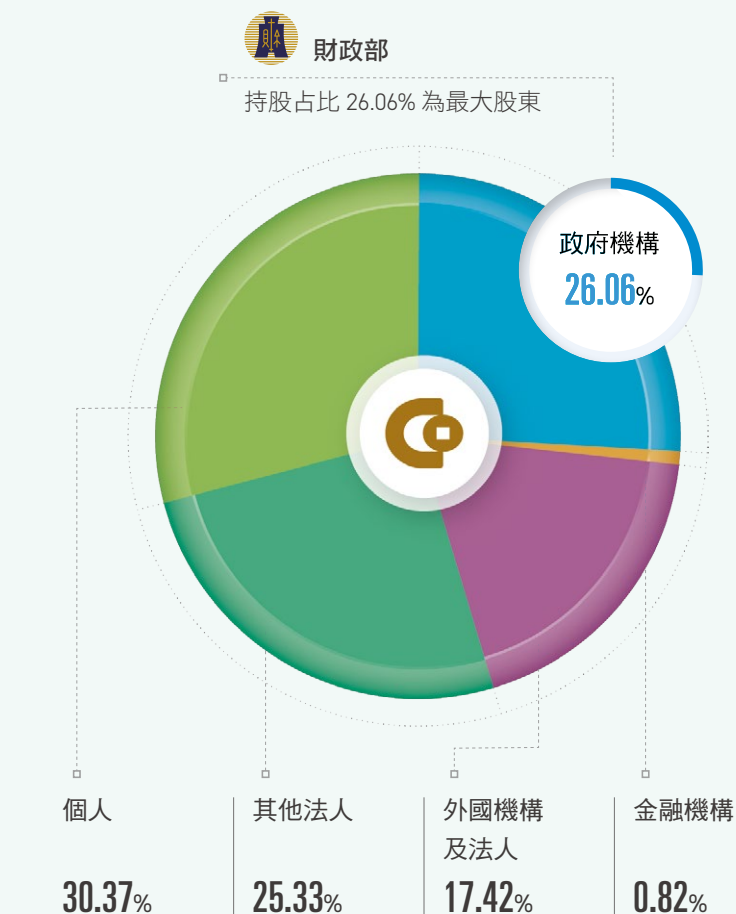
依據國內外信用評等機構發布之信用評等報告，本集團於台灣銀行業中擁有良好市場地位與穩固之企業基礎，另子公司合庫銀行資本水準為強健等級，資金來源與流動性結構分別為強及允當等級，評等展望皆維持「穩定」，顯示本集團具備市場競爭優勢與公司治理表現優異，值得客戶及投資人信賴。

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

股東持股比率



（截至 2024 年 4 月 23 日停止過戶日）

CH2

永續發展治理



2.1 永續策略藍圖

合庫集團永續策略藍圖係以「企業永續、環境永續、社會永續」作為願景，並將 ESG 三大構面結合核心本業之永續金融，訂定「RISE」- Resilience（建構韌性經營）、Inclusion（領航永續金融）、Synergy（創造多元共融）、Enrichment（豐富環境共好）為策略主軸，以聚焦發展方向、加強目標推動。

因應國際永續發展趨勢與氣候變遷風險，我們訂定「[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 及 ESG 因子納入營運方針，持續精進永續策略與目標，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 GRI 2-9、2-12、2-13、2-14

本公司成立永續經營委員會，並設置專責之「永續辦公室」綜理推動集團永續發展。為持續精進永續治理，2023 年將誠信經營委員會併入永續經營委員會，並將永續經營委員會提升為董事會監督之功能性委員會，至少每季召開 1 次，另將「永續辦公室」改制為正式管理單位，及增設副總經理職級以上之永續長，首任由金控總經理擔任。

永續經營委員會由金控董事長為主任委員兼召集人，第 1 屆委員由全體獨立董事擔任，皆具備永續經營所必須之知識、技能、素養。委員會下設公司治理、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，積極追蹤執行進度，滾動式調整執行方案。委員會每年向董事會報告誠信經營遵循情形，並就永續發展年度執行方案之計畫與成果提報董事會，透過由上而下、系統化的管理方式，有效推動永續發展。

2023 年永續經營委員會共召開 4 次會議，議案包括追蹤小組年度目標與其他專案執行情形、審議 ESG 政策與規章等，另永續經營委員會及 6 大執行小組向董事會報告永續發展相關事項共計 18 次，董事會對永續發展之督導情形如下，以下議案均經董事詳加審視，充分討論並提出相關建議，以精進永續發展執行成效：

1. 2023 年 1 月 18 日、4 月 24 日、7 月 24 日、12 月 25 日陳報「上市櫃公司永續發展路徑圖」溫室氣體盤查規劃。
2. 2023 年 4 月 24 日、5 月 22 日、6 月 26 日修訂 7 項 ESG 相關政策及守則。
3. 2023 年 6 月 26 日陳報永續報告書（含永續發展執行成果）、TCFD 報告書、承諾 SBTi 訂定淨零目標。
4. 2023 年 10 月 23 日陳報永續組織調整、新訂「永續經營委員會組織規程」。
5. 2023 年 11 月 20 日委任永續經營委員會成員。
6. 2023 年 12 月 25 日審議永續經營委員會委員出席會議研究費。



合庫金控永續發展歷程



- 「企業社會責任委員會」更名為「永續經營委員會」，並於委員會下新設「永續金融小組」
- 創公股金融同業先河成立專責之「永續辦公室」
- 訂定「永續經營政策」、「永續金融政策」
- 發行可持續發展債券 10 億元、社會責任債券 10 億元
- 提升「永續經營委員會」為董事會監督之功能性委員會，原屬任務性編組之「永續辦公室」升格為正式管理單位，並增設「永續長」直接督導
- 訂定「普惠金融政策」、「職業安全衛生政策」、「環境永續及能源政策」
- 臺灣首家通過 SBTi 中期減碳目標審核之公股金控，並承諾 SBTi 設定淨零目標
- 臺灣首家公股金控加入 TNFD
- 訂定「內部碳定價」
- 發行可持續發展債券 25 億元

2021

2023



2020



2022

- 簽署 TCFD
- 累積 10 處據點取得「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」查證、「ISO 50001 能源管理系統」與「ISO 14001 環境管理系統」驗證
- 修訂「企業社會責任實務守則」為「永續發展實務守則」
- 訂定「永續採購政策」
- 臺灣首家以金控名義簽署支持「赤道原則」
- 臺灣首家承諾依 SBTi 方法學設定中期減碳目標之公股金控
- 首次國內外全據點通過「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」
- 全集團取得「ISO 20400 永續採購指南」查證
- 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
- 發行可持續發展債券 25 億元

2.3 重大主題與利害關係人議合

GRI 2-25、2-29、3-1、3-2、3-3

利害關係人溝通

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，進一步瞭解其關切之議題，進而推動環境面、經濟面 and 社會面和諧發展。本公司於「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，並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。2023 年辦理有助利害關係人瞭解 SDGs 以及我國永續發展政策之活動共 108 場、12,252 人參與（其中主要子公司合庫銀行辦理 59 場、9,252 人參與）。

	活動場次	參與人數
董監事與高階管理人員	18	2,269
員工	76	6,772
客戶	4	950
媒體	1	30
社區	6	2,141
學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會	3	90
合計	108	12,252

註：合庫銀行每年定期舉辦永續發展相關之教育訓練，針對董監事與高階管理人員、員工、客戶、社區訂定培育計畫，訓練課程包含永續發展趨勢、永續融資業務、企業永續轉型、樂活安養、環境永續、能資源管理、社會共融等。

本公司依循 AA1000 Stakeholder Engagement Standards (SES) 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。



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。

□ 2023 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	員工薪酬與福利 資訊安全 訓練與發展	聯絡窗口：合庫金控人資處張組長 電話：(02) 2173-8888 分機 3011	- 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。	- 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 16,902 人。 - 合庫銀行及合庫證券續簽訂團體協約。
 股東 / 投資人	風險管理 經營績效 員工薪酬與福利	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 代理發言人 - 姓名：黃鈴翠 - 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	- 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。	- 共召開 1 次股東會、4 次法人說明會。 - 共發布 169 則中英文重大訊息、30 則公告。

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 資訊安全 誠信經營	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	- 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、官方網站留言信箱及申訴專線。 - 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。	- 合庫銀行服務績效評核滿意度達 92.5%。 - 合庫銀行財富管理客戶滿意度達 95.19%。 - 合庫證券客服電話滿意度達 100%。 - 合庫人壽客服滿意度達 98%。 - 合庫銀行舉辦 300 場次投資理財講座共 5,775 人次參加。
 供應商	法令遵循 誠信經營 資訊安全 客戶權益維護	- 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黃組長 - 電話：(02) 2173-8888 分機 3260	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」。	2023 年完成簽署者計 369 件。

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	客戶權益維護 普惠金融 社會公益	- 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	• 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，並長期發行公益護照，鼓勵同仁參與公益。 • 每年投入資源培養桌球、棒球、羽球國手，支持體育。	• 全集團捐助 77 家社團團體，金額約 1,450 萬元。 • 舉辦 4 場合庫講堂 - 樂活安養・大師特訓班、24 堂喘息學院課程。 • 合庫證券舉辦 65 場次投資理財講座共 1,696 人次參加。 • 合庫投信舉辦 2 場次校園理財講座共 100 人次參加。 • 合庫球隊派員參與國內外公開體育賽事共 58 場。
 政府與 主管機關	誠信經營 永續金融 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	• 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。	• 完成董事會外、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」，2023 年度本公司及各子公司全體董事、高階管理階層共計 111 位已完成簽署，簽署率達 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	綠色營運 資訊安全 公司治理 數位金融 普惠金融	- 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	• 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、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。	• 舉辦 4 場法說會。 • 自行發布新聞稿共 101 則，詳見新聞中心。
 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會	人權平等與 多元共融性 永續金融 氣候策略與行動 資訊安全 公司治理 誠信經營	- 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	• 不定期參與或舉辦論壇及學術研討會，透過意見交流以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，以掌握主管機關法規變動情形，確保營運之合規性。	• 共參加 44 家公協會組織。

重大主題鑑別

本公司依循 2021 年版 GRI 永續準則，每年參考國內外金融業發展趨勢及標竿企業關注之永續議題，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，評估永續議題對於經濟、環境和人群（包含人權）之正負面衝擊程度，作為鑑別 2023 年重大主題之依據，並呼應 SDGs。此外，重大主題評估結果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）。

重大主題辨識流程



註 1. 永續衝擊程度問卷：回收 27 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 大組、永續辦公室與其他高階主管。

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。

3. 財務衝擊程度問卷：回收 28 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 大組、永續辦公室與其他高階主管。

4. 參考 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，並綜合考量永續議題影響期間及財務影響重大性，藉以評估各永續議題之財務衝擊。

5. 關注程度問卷：客戶 432 份、員工 678 份、政府與主管機關 6 份、股東 / 投資人 18 份、供應商 6 份、社區 170 份、媒體 5 份、學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會 10 份。經統計，外部利害關係人所關注之重大主題依分數排序前 5 名依序為員工薪酬與福利、資訊安全、客戶權益維護、誠信經營、訓練與發展。

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	GRI	SASB	SDGs	報告書章節
 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，並針對 ESG 風險建立評估機制。	☐ 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	☒ 營運 ☒ 產品 / 服務 ☐ 供應鏈	☒ 環境 ☒ 社會 ☒ 消費者 / 最終用戶 ☐ 外部人員（如供應鏈、承包商）	• GRI 3-3 重大主題管理	• FN-CB-410a.2.	• SDG 7 • SDG 8 • SDG 9 • SDG 12 • SDG 13 • SDG 17	CH4_ 永續金融
 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。	☐ 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	☒ 營運 ☒ 產品 / 服務 ☐ 供應鏈	☒ 環境 ☒ 社會 ☒ 消費者 / 最終用戶 ☐ 外部人員（如供應鏈、承包商）	• GRI 3-3 重大主題管理	-	• SDG 4 • SDG 8 • SDG 9 • SDG 10	CH5_ 客戶承諾
 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。	☒ 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	☒ 營運 ☒ 產品 / 服務 ☒ 供應鏈	☒ 環境 ☒ 社會 ☒ 消費者 / 最終用戶 ☒ 外部人員（如供應鏈、承包商）	• GRI 2-27 法令遵循 • GRI 3-3 重大主題管理 • GRI 417 行銷與標示	-	• SDG 10 • SDG 16	CH3_ 公司治理
 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。	☒ 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	☒ 營運 ☒ 產品 / 服務 ☐ 供應鏈	☐ 環境 ☒ 社會 ☒ 消費者 / 最終用戶 ☐ 外部人員（如供應鏈、承包商）	• GRI 3-3 重大主題管理 • GRI 417 行銷與標示 • GRI 418 客戶隱私	-	• SDG 10 • SDG 16	CH5_ 客戶承諾
 氣候策略與行動	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。	☒ 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	☒ 營運 ☒ 產品 / 服務 ☒ 供應鏈	☒ 環境 ☐ 社會 ☒ 消費者 / 最終用戶 ☒ 外部人員（如供應鏈、承包商）	• GRI 3-3 重大主題管理 • GRI 201 經濟績效	-	• SDG 7 • SDG 12 • SDG 13	CH4_ 永續金融 CH7_ 環境永續
 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。	☒ 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	☐ 營運 ☒ 產品 / 服務 ☐ 供應鏈	☐ 環境 ☒ 社會 ☒ 消費者 / 最終用戶 ☐ 外部人員（如供應鏈、承包商）	• GRI 3-3 重大主題管理	• FN-CB-240a.1. • FN-CB-240a.2. • FN-CB-240a.4.	• SDG 1 • SDG 8 • SDG 9 • SDG 10	CH5_ 客戶承諾 CH8_ 社會共融

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	GRI	SASB	SDGs	報告書章節
 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。	☐ 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	☒ 營運 ☒ 產品 / 服務 ☐ 供應鏈	☐ 環境 ☒ 社會 ☒ 消費者 / 最終用戶 ☐ 外部人員（如供應鏈、承包商）	• GRI 3-3 重大主題管理	-	• SDG 5 • SDG 12 • SDG 16	CH3_ 公司治理
 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。	☐ 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	☒ 營運 ☒ 產品 / 服務 ☒ 供應鏈	☐ 環境 ☒ 社會 ☒ 消費者 / 最終用戶 ☒ 外部人員（如供應鏈、承包商）	• GRI 3-3 重大主題管理	• FN-CB-550a.2.	• SDG 12	CH3_ 公司治理
 員工薪酬與福利	人才是企業最重要之資產，良好的薪酬與福利有助企業吸引及留任人才，維持企業競爭力。	☒ 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	☒ 營運 ☐ 產品 / 服務 ☐ 供應鏈	☐ 環境 ☒ 社會 ☐ 消費者 / 最終用戶 ☐ 外部人員（如供應鏈、承包商）	• GRI 3-3 重大主題管理 • GRI 201 經濟績效 • GRI 401 勞雇關係	-	• SDG 5 • SDG 8	CH6_ 員工照護
 誠信經營	完善的誠信經營管理可建立企業之誠信與道德價值文化，穩定營運基礎，促進永續經營。	☒ 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	☒ 營運 ☒ 產品 / 服務 ☒ 供應鏈	☐ 環境 ☒ 社會 ☒ 消費者 / 最終用戶 ☒ 外部人員（如供應鏈、承包商）	• GRI 3-3 重大主題管理 • GRI 205 反貪腐 • GRI 206 反競爭行為	• FN-CB-510a.1. • FN-CB-510a.2.	• SDG 10 • SDG 16	CH3_ 公司治理
 人權平等與多元共融性	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。	☒ 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	☒ 營運 ☐ 產品 / 服務 ☒ 供應鏈	☐ 環境 ☒ 社會 ☐ 消費者 / 最終用戶 ☒ 外部人員（如供應鏈、承包商）	• GRI 3-3 重大主題管理 • GRI 405 員工多元化與平等機會 • GRI 406 不歧視 • GRI 407 結社自由與團體協商 • GRI 409 強迫或強制勞動	-	• SDG 4 • SDG 5 • SDG 8 • SDG 10 • SDG 16	CH6_ 員工照護

2023 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	內部改善流程及追蹤方式
 資訊安全	加強資安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，或使其暴露勒索風險，可能違反法令，使公司面臨訴訟風險。	- 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。	- 新訂「個人資料保護管理政策」。 - 依內部相關作業要點即時應變、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。 - 對員工進行個資保護與資訊安全教育訓練。 - 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。	- 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。	- 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。	- 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。 - 投資過程中衡量 ESG 風險，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、彭博資訊等，了解投資標的 ESG 評級與是否有相關負面新聞，並將其納入投資決策考量。
 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。	24 小時免費客服專線、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。	- 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。	- 指派專責人員不定時檢視系統營運，並與對應窗口保持聯繫，以因應異常情況發生時可立即處理。 - 加強資訊人員專業知識與能力。 - 設備與系統定期保養、檢查、更新、維護或升級。

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	內部改善流程及追蹤方式
 法令遵循	遵守法規可降低營運風險，避免遭受裁罰、保護自然環境和利害關係人權益。	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。	- 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。	- 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。	- 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	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。	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。	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。	- 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。	- 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。
 氣候策略與行動	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。	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，間接促成暖化加劇、極端氣候惡化、生物滅絕危機等。	官網設置利害關係人專區並提供相對應的聯絡管道。	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。	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。

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	內部改善流程及追蹤方式
 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。	- 各營業據點。 24 小時免費客服專線、客戶服務電子信箱及申訴管道。	- 訂定「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。	- 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則，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。	- 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。	- 制訂相關法規章則，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，另適時安排董事進修，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。	- 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。 - 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机制，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。	未預先做好風險管理可能會造成客戶權益受損、公司財務損失、營運危機、信譽受損或其他難以衡量之負面影響。	- 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。 - 建立預警及執行因應措施，透過即時通報與追蹤，強化對授信及投資業務管理，提高風險管理效能。	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、審計委員會及董事會。

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	內部改善流程及追蹤方式
 員工薪酬與福利	為打造良好工作環境，激發員工熱忱與向心力，訂定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。	未建立合理且具競爭力之薪酬與福利制度，恐造成人才流失或斷層，並影響營運發展。	- 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。	- 制定合理薪酬政策，營造多元友善職場。 - 提供優於法令規定之福利措施（如安胎假、產假、陪產檢及陪產假），並適時調整及新增。 - 辦理員工持股信託，提升員工長期留任之意願。 - 響應政府政策，提供員工生育津貼，以鼓勵員工生育。	- 評估經營情況、同業狀況、公務人員調薪情形及物價水準等因素，適時調整薪資。 - 適時因應營運情況及同業狀況，評估調整或新增員工福利項目。 - 透過員工滿意度調查，瞭解員工對本公司薪酬及福利措施滿意程度。
 誠信經營	將誠信與道德價值融入公司經營策略，避免發生不誠信情事，以落實公司誠信經營理念、提升企業透明度及客戶信任度。	如發生違反誠信經營情事，將可能導致公司及客戶權益損失，甚至遭受主管機關裁罰，影響公司形象及經營績效。	- 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。	- 訂定「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」等規章據以遵循。 - 簽署「董事與高階管理階層遵循誠信經營政策聲明書」及「員工行為準則承諾書」。 - 定期對本集團高階主管及全體同仁進行相關教育訓練。	- 誠信經營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。 - 本公司及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。
 人權平等與多元共融性	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。	員工超時工作、未落實性別友善職場，出現就業歧視現象。	- 員工申訴信箱。 - 性騷擾申訴專線。 - 每季舉辦勞資會議。	- 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。	- 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。

2023 年重大主題目標與策略執行情形

重大主題	2023 年目標與策略執行情形		達成情形	短期（2024）目標	中長期（2025-2029）目標
	目標	策略執行情形			
 資訊安全	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。	合庫銀行、合庫人壽及合庫證券皆已完成維持「ISO 27001 資訊安全管理系統」之有效性。	 已達成	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。
	合庫銀行維持「ISO 22301 營運持續管理系統」驗證證書之有效性。	合庫銀行已於 10 月完成複審審查作業。		合庫銀行維持「ISO 22301 營運持續管理系統」驗證證書之有效性。	
	每半年辦理 1 次集團資安事件與緊急應變計畫情境演練。	本公司及各子公司均已完成上半年資安事件與緊急應變計畫情境演練。		維持每半年辦理 1 次集團資安事件與緊急應變計畫情境演練。	
	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）。	- 各子公司已於 12 月前完成資安教育訓練，完訓率 100%。 - 合庫銀行已於 3 月完成董監事暨高階主管資安教育訓練。		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）。	
	推動各子公司資安人員取得國際資安證照。	本公司已將資安人員取得國際資安證照納入年度各子公司資安管理作業成效評核項目，取得國際資安證照計有合庫銀行 127 張、證券 5 張、人壽 10 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。	
 永續金融	合庫銀行辦理都更及危老融資 213 件、金額 1,420 億元。	合庫銀行辦理都更及危老融資 242 件、金額 1,741.9 億元。	 已達成	合庫銀行辦理都更及危老融資 252 件、金額 1,780 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 6,000 億元。	合庫銀行「六大核心戰略產業專案貸款」餘額 6,550.39 億元。		合庫銀行「六大核心戰略產業貸款專案」餘額 6,320 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，2023 年底累計核貸之再生能源融資總裝置容量達 2,667MW。	合庫銀行累計核貸之再生能源融資總裝置容量達 2,855MW。		合庫銀行支持離岸風電、綠色節能產業，2024 年底累計核貸之再生能源融資總裝置容量達 2,900MW。	合庫銀行持續支持離岸風電、綠色節能產業，每年增加 130MW。
	合庫銀行新增綠色消費者貸款 8.83 億元。	合庫銀行新增綠色消費者貸款金額 13.85 億元。		合庫銀行新增綠色消費者貸款 9.74 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%。

重大主題	2023 年目標與策略執行情形		達成情形	短期（2024）目標	中長期（2025-2029）目標
	目標	策略執行情形			
 永續金融	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，合計投入綠色金融 737.81 億元。	 已達成	- 每年至少發行 1 檔永續發展債券。 - 合庫銀行高污染及高碳排產業投資上限為 24%。	- 每年至少發行 1 檔永續發展債券。 - 合庫銀行高污染及高碳排產業投資上限較上一年度減少 1%。
	合庫創投每年對綠色投資之投資餘額較上一年度目標增加 10%，即 2,750 萬元。	合庫創投投入 1 案，投資餘額 3,123 萬元。		合庫創投預計對綠色投資新增 3,500 萬元投資額度。	合庫創投預計對綠色投資之新增額度較前一年度目標增加 10%，惟以不超過其淨值 5% 為限。
	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累積發行 18.13 萬卡。		合庫銀行綠色信用卡累積發卡數達 20 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 30 萬卡以上。
	合庫銀行： - 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： - 已提撥美金 5,000 元，參與萬事達卡「無價星球聯盟」全球植樹復育計劃。 - 推出多元行銷活動強化電子帳單之推廣，並於 APP 提供信用卡繳款電子條碼，可至全台 3 大超商掃碼繳信用卡費，持續鼓勵卡友使用無紙化服務。		合庫銀行： - 參與萬事達卡「無價星球聯盟」。 - 強化無紙化之推廣與卡友共同實踐永續綠生活。	合庫銀行 2026 年取得信用卡減碳標籤認證。
	合庫證券： - 定期於網站揭露年度盡職治理履行資訊。 - 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。	合庫證券： - 已於官網揭露 2022 年度投票紀錄，年度履行盡職治理報告已提報 9 月份董事會後對外揭露。 2022 年議合紀錄已於 9 月底前對外揭露。		合庫證券年度盡職治理報告提報董事會審議，並於官網永續發展專區對外公布及於「證券期貨業 ESG 執行資訊控管系統」申報。	合庫證券將 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。
	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，合庫證券達 94.4% 以上及合庫投信達 96% 以上。	參與投資之上市櫃公司電子投票比率合庫銀行、合庫證券、合庫投信均為 100%。		參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率合庫銀行達 95% 以上，合庫證券達 94.4% 以上、合庫投信達 100%。	2029 年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 100%。

重大主題	2023 年目標與策略執行情形		達成情形	短期（2024）目標	中長期（2025-2029）目標
	目標	策略執行情形			
 永續金融	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。	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 73.28%。	 已達成	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達 62% 以上。	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%，2029 年持股比率達 72%。
	合庫人壽出席投資之上市櫃公司股票會比率達 90%。	合庫人壽出席投資之上市櫃公司股票會比率達 100%。		• 合庫人壽每年定期於網站揭露年度履行盡職治理相關資訊。	
	• 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。 • 盤點範疇三投融资組合之碳排放量及碳排強度。	• 2022 年 12 月完成中期減碳目標擬定提交 SBTi 審查，2023 年 8 月通過審核。 • 已於 6 月底完成盤查。		• 持續盤點範疇三投融资組合之碳排放量及碳排強度。 • 2027 年上市櫃公司股權及公司債投資組合 35.7% 並設定 SBT。 • 2027 年 35% 之企業貸款組合，涵蓋石化油氣、鋼鐵、紙漿和造紙、水泥、運輸、電子製造業將個別設定 SBT，其中石化油氣產業需 100% 設定。	
 數位金融	合庫銀行電子通路總交易新增量增加 5%，即 43,214,815 筆。	合庫銀行電子總交易量為 45,120,451 筆。	 已達成	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%。	合庫銀行電子通路總交易新增量增加 25%。
	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： 1. 「股票質借輕鬆辦」：已於 6 月底上線。 2. 證券理財 APP：已於 6 月底上線。 3. 複委託美股即時報價功能：已於 6 月底上線。		合庫證券： 1. 金證點 APP 新增海外債專區，提供研究報告、庫存與配息資訊。 2. 線上開戶 QR-Code 功能規劃與建置，方便同仁推廣開戶使用。 3. 證券行動 APP 新增日股交帳功能，擴大複委託海外市場服務。	合庫證券強化線上服務功能，建構一站式共享線上開戶方式，引導客戶可同時完成銀行數位存款開戶與證券線上開戶的申請填寫。
	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較前一年度實際數增加 5.2 萬人次。		合庫銀行智能客服系統較前一年度實際數增加 5.2 萬人次。	合庫銀行智能客服系統至 2029 年使用人次較 2024 年增加 46 萬人次。
	合庫銀行行動網銀新增開戶數 18 萬戶。	合庫銀行行動網銀新增開戶數 19.17 萬戶。		合庫銀行行動網銀目標新增開戶數 18.5 萬戶。	合庫銀行行動網銀，2025~2029 年總新增開戶數 99.5 萬戶。
	合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡綁定 16.6 萬卡。	合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡綁定 17.07 萬卡。		合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡綁定 17.9 萬卡。	2029 年合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡綁定超過 24.46 萬卡。

重大主題	2023 年目標與策略執行情形		達成情形	短期（2024）目標	中長期（2025-2029）目標
	目標	策略執行情形			
 數位金融	合庫銀行： 1. 向經濟部智慧財產局累計提出專利申請案 550 件。 2. 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. 已累計提出 802 件專利申請案。 2. CoLAB ① 倡導「客戶體驗指引」概念，已完成 2 項「數位客戶體驗指引」專案審查，並與法金部「企業客戶服務網-中小企業暨微型企業申貸網」協作相關客戶體驗內容設計。 ② 舉辦創新培育課程，累計受訓 236 人次。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。 ③ 信託體驗創新課程已完成 2 項創新評測、18 堂課程、客戶問卷調查及 15 場訪談，產出 6 項創新點子及 1 項信託創新方案落地計劃。	 已達成	合庫銀行： 1. 向經濟部智慧財產局累計提出專利申請案 900 件。 2. 「數位行銷」以跨部門提案為目標，栽培具有敏捷創新及數位行銷思惟的人員，以提升客戶體驗。 3. 執行「AI 創新應用」計劃，透過 AI 成熟度評估，協作定義提供員工應用的 AI。	合庫銀行： 1. 向經濟部智慧財產局累計提出專利申請達 1,400 件。 2. CoLAB 持續因應專案目標及敏捷組織之趨勢，推動以 CoLAB 成員作為種子之彈性專案組織，引領各項大型創新專案及導入相關 AI 創新技術。
	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 / 帳戶新增綁定 22.42 萬卡。		合庫銀行台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶新增綁定 22.8 萬卡。	合庫銀行台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶 2025~2029 年新增綁定 120 萬卡。
	合庫銀行外幣數位存款帳戶使用率達 30%。	合庫銀行外幣數位存款帳戶使用率為 30.73%。		合庫銀行外幣數位存款帳戶整體使用率達 35%。	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： 1. 行動投保新增上架保險商品數 10 件。 2. 行動投保進件成長率 15% (1,447 件)。	合庫銀行： 1. 行動投保新增上架保險商品數 10 件。 2. 行動投保年度新增進件數 1,468 件。		合庫銀行： 1. 行動投保新增上架保險商品數 10 件。 2. 行動投保進件成長率 15% (1,726 件)。	合庫銀行： 1. 行動投保新增上架保險商品數累計 60 件。 2. 行動投保進件成長率每年 15%。
	合庫銀行台灣 Pay QR Code 共通支付業務新增特約商店 1,800 家。	合庫銀行台灣 Pay QR Code 共通支付業務新增特約商店 3,896 家。		合庫銀行 TWQR Code 共通支付業務新增特店 3,000 家。	合庫銀行 TWQR Code 共通支付業務 2025~2029 年新增特店 15,000 家。

重大主題	2023 年目標與策略執行情形		達成情形	短期（2024）目標	中長期（2025-2029）目標
	目標	策略執行情形			
 法令遵循	運用法遵科技平臺，提升法規控管效能。	透過法遵科技平臺傳達最新法規並自動追蹤各單位修正進度，2023 年度傳達法規函令共 492 件、同業遭金管會裁罰案件共 104 件，並藉由平臺「提醒訊息功能」提醒更新規章電子書。	 已達成	運用法遵科技平臺，提升法規控管效能。	持續優化法遵科技平臺，並關注主管機關法遵科技監管方向及重點，審慎導入法遵科技應用。
	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「防制洗錢及打擊資恐教育訓練」，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。
 客戶權益維護	- 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。 - 每半年至少 1 次赴各子公司辦理實地查核，另視狀況不定期進行實地輔導。	- 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。 - 對全體子公司均已完成上、下半年實地查核，並將查核結果納入法遵制度執行情形考核。	 已達成	- 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。 - 每半年至少 1 次赴各子公司辦理實地查核，另視狀況不定期進行實地輔導。	持續深化企業遵法文化。
	- 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「營業單位服務績效評核」客戶滿意度達 92.5%，客訴案件 198 件較前一年度減少 18 件；合庫銀行理財客戶滿意度 95.19%。 - 合庫人壽客服滿意度 98%，客訴案件 87 件較前一年度減少 11 件。 - 合庫證券客服滿意度 100%。		1. 合庫銀行滿意度逐年提升至 93% 以上或年度滿意妥處率達 80% 以上。 2. 合庫人壽及合庫證券滿意度逐年提升至 95% 以上或客訴案件較前一年度減少。	1. 合庫銀行滿意度逐年提升至 95% 以上或年度滿意妥處率達 80% 以上。 2. 合庫人壽及合庫證券滿意度逐年提升至 95% 以上或客訴案件較前一年度減少。
	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%。		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%。	

重大主題	2023 年目標與策略執行情形		達成情形	短期（2024）目標	中長期（2025-2029）目標
	目標	策略執行情形			
 客戶權益維護	合庫銀行及合庫人壽維持「BS 10012:2017 個人資料管理系統」驗證證書之有效性。	均維持「BS 10012:2017 個人資料管理系統」認證之有效性。	 已達成	合庫銀行及合庫人壽持續維持「BS 10012:2017 個人資料管理系統」驗證證書之有效性。	
	合庫證券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）認證之有效性。	已通過更新驗證。		合庫證券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持續獲評「金融服務業公平待客原則」前 25%。	均獲評「金融服務業公平待客原則」前 25% 之優良銀行及優良券商。		合庫銀行持續獲評「金融服務業公平待客原則」前 25%。	- 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% 之優良銀行及優良券商。 - 合庫人壽以 2025 年獲評前 25% 為目標。
 氣候策略與行動	- 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。 - 辦理 TCFD 第三方驗證。	- 已完成擴增實體風險及轉型風險之情境分析範疇至投資部位，並揭露於 TCFD 報告書與官網。 - 已完成編製集團首本 TCFD 報告書並揭露於官網。 2022 年 TCFD Report 獲 BSI「Level 5+: Excellence」最高等級認證。	 已達成	- TNFD 導入與揭露，進行擔保品及營運據點生物多樣性熱點區域分析。 - 氣候實體情境分析深化。	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。
 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。	 已達成	雙語分行北、中、南部均衡建置，總建置家數為 46 家。	2025 年設置 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 1,365 件。	青年安心成家貸款新承作 3,465 件。		青年安心成家貸款新承作 2,400 件。	青年安心成家貸款新承作件數每年較上一年度增加 5%。
	青創貸款新承作 2,000 件。	青創貸款新承作 2,545 件。		青創貸款新承作 2,100 件。	青創貸款新承作件數每年較上一年度增加 5%。

重大主題	2023 年目標與策略執行情形		達成情形	短期（2024）目標	中長期（2025-2029）目標
	目標	策略執行情形			
 普惠金融	留學生貸款新承作 29 件。	留學生貸款新承作 40 件。	 已達成	留學生貸款新承作 30 件。	留學生貸款新承作件數每年較上一年度實際數增加 5%。
	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。	合庫銀行高齡者及身心障礙者財產信託新增受益人 8,314 人。		合庫銀行新增高齡者及身心障礙者財產信託受益人 5,500 人。	合庫銀行 2025-2029 年新增高齡者及身心障礙者財產信託受益人數分別為 5,750 人、6,000 人、6,250 人、6,500 人、6,750 人。
	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累計核貸額度增加 20.1 億元。		合庫銀行幸福滿袋貸款累計核貸額度增加 21.27 億元。	合庫銀行幸福滿袋貸款逐年成長 15%，至 2029 年累計核貸額度增加至 36.70 億元。
	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，並於第 1 季完成美元終身壽險商品上線銷售。 2. 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。	合庫人壽： 1. 美元終身壽險商品已於 2022 年底提早上線銷售。 2. 基富通保障型保險商品平台分別於 7 月完成小額終老保險及其傷害附約上架銷售、12 月完成定期壽險、定期重大疾病險商品上架銷售。		合庫人壽： 1. 第 1 季上市 7 年期繳美元利變壽險，並優化現有產品。 2. 於上下半年新增穩健之標的，滿足客戶退休的資金需求。	合庫人壽 2028 前因應高齡客群規劃 10 檔商品，包括 1 檔外溢保單商品。
 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。	2023 年度內部績效評估結果董事會、功能性委員會及個別董事成員皆為「優」。另辦理董事會外部績效評估，本公司於「董事會架構」、「成員」及「流程與資訊」等 3 大構面之綜合表現為「進階」、「進階」與「標竿」。	 已達成	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、薪酬及永續經營委員會）出席率平均皆達 80% 以上。	推動任一性別董事達董事會席次 1/3 以上。
	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。	

重大主題	2023 年目標與策略執行情形		達成情形	短期（2024）目標	中長期（2025-2029）目標
	目標	策略執行情形			
 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 2023 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。	 已達成	- 優化新興風險之辨識、衡量、監督及控管程序。 - 督促合庫銀行向主管機關遞件申請信用風險以內部評等法（IRB）辦理資本計提，以提升資本使用效能，並透過導入 IRB 法，更廣泛的將評等結果應用於業務風險評估，以精進風險管理成效。	因應國際監理趨嚴要求，持續精進各項風險管理機制。
 人權平等與多元共融性	- 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。	- 集團內各公司自訂員工考核，平時及年度考核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。 - 對新進人員均規劃性別平等課程，並宣導工作場所性騷擾防治措施、申訴管道。 - 合庫銀行 2023 年度晉升員額中，女性升等比率達 60.78%；截至 2023 年底女性主管比率達 55.15%。 - 合庫銀行員工滿意度調查由員工評核主管領導能力及管理方式，金控及各子公司亦辦理多面向績效考核，以完善整體考核制度。	 已達成	- 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。	集團內各公司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。
	集團進用身心障礙員工比率達 1%。	2023 年合計進用 113 名身障員工（含 26 位重度身障），進用比率達 1.22%。		集團進用身心障礙員工比率達 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率達 90% 以上。	參加工會人數 8,874 人，參加工會比率為 99.03%。		合庫銀行及合庫證券員工參加工會比率達 90% 以上。	

重大主題	2023 年目標與策略執行情形		達成情形	短期（2024）目標	中長期（2025-2029）目標
	目標	策略執行情形			
 員工薪酬與福利	合庫銀行辦理員工年終考核晉級作業，員工平均調薪幅度達 2.5%。	合庫銀行辦理年終考核晉級平均調薪幅度達 2.65%。	 已達成	合庫銀行廣續實施員工年終考核晉級計畫，每年平均薪資調幅維持 2.5%。	
	合庫銀行積極推展員工持股信託制度，員工入會比率達 95%。	合庫銀行符合資格員工 8,313 人，入會人數 8,107 人，入會比率 97.5%。		- 合庫銀行持續辦理員工持股信託，員工入會比率維持 95%。 - 其他子公司積極推展員工持股信託制度，員工入會平均比率達 80%。	
	集團持續實施員工生育津貼補助政策，全年補助金額達 1,000 萬元。	2023 年全集團合計補助 156 名員工，生育津貼共計發放 1,907.5 萬元。		集團廣續實施員工生育津貼補助政策，每年補助金額達 1,000 萬元。	
	集團提供一定年齡以上員工一般及特定項目健康檢查補助措施，全年補助金額達 500 萬元。	- 一般健檢 873 人次申請，補助金額 554.3 萬元。 - 特定項目健檢 368 人次申請，補助金額 206.6 萬元。		集團廣續實施員工健康檢查補助措施，每年補助金額達 500 萬元。	
	合庫銀行於北、中、南 3 區設置退休人員聯誼中心，提供場地設施、書報、耗材用品使用，作為員工退休後交流聯誼活動使用。	合庫銀行持續於北、中、南 3 區設置退休人員聯誼中心，提供場地設施、書報、耗材用品使用，作為員工退休後交流聯誼活動使用。		合庫銀行提供退休員工聯誼場地、書報、耗材用品使用等福利措施。	
	合庫銀行關心單身同仁終身幸福，除鼓勵同仁參加外部機關舉辦之聯誼活動外，計畫籌辦至少 1 場內部未婚聯誼活動。	合庫銀行業於 4 月辦理行內同仁未婚聯誼活動。		合庫銀行除鼓勵同仁參加外部機關舉辦之聯誼活動外，持續每年辦理至少 1 場內部未婚聯誼活動。	
	合庫銀行為鼓勵同仁工作之餘從事休閒活動，持續提供社團活動經費補助。	合庫銀行登記成立之社團共有羽球社等 13 個，補助金額共 251,780 元。		合庫銀行持續補助社團活動費用，宣導並鼓勵同仁多從事休閒活動，以調劑身心，舒緩工作壓力。	

重大主題	2023 年目標與策略執行情形		達成情形	短期（2024）目標	中長期（2025-2029）目標
	目標	策略執行情形			
 員工薪酬與福利	合庫金控及合庫銀行訂定優於法令之陪產檢及陪產假，以落實友善母性照護措施。	合庫金控及合庫銀行已配合法令更名為「陪產檢及陪產假」，請假日數與法令相同為 7 日，但為便利同仁彈性運用陪伴產後配偶的時間，已擴大申請期間至生產前後 15 日內均得提出請假。	 已達成	集團內各公司持續落實友善母性照護措施。	
	爭取獲選「臺灣就業 99 指數」及「臺灣高薪 100 指數」。	2023 年持續獲選「臺灣高薪 100 指數」及「臺灣就業 99 指數」並分別連續 9 年及 7 年獲選為該指數成份股。		持續獲選「臺灣就業 99 指數」及「臺灣高薪 100 指數」。	
 誠信經營	合庫金控每年至少 2 次且子公司每年至少 1 次向董事會報告誠信經營守則遵循情形。	- 合庫金控 3 月及 9 月向董事會報告 2022 年度及 2023 年度上半年之落實誠信經營情形及採行措施。 - 各子公司今年皆已完成每年至少 1 次向其董事會報告誠信經營守則遵循情形。	 已達成	合庫金控每年至少 2 次且子公司每年至少 1 次向董事會報告誠信經營守則遵循情形。	
	持續對全體同仁舉辦至少 1 場誠信經營相關議題之教育訓練，受訓率 100%。	- 合庫金控針對董監事暨高階經理人，已完成舉辦誠信經營相關議題之演講。副理以下人員皆已完成線上數位學習教育訓練。 - 各子公司皆已完成教育訓練，受訓率均達 100%。		持續對全體同仁舉辦至少 1 場誠信經營相關議題之教育訓練，受訓率 100%。	

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
- + 政府與主管機關
- + 媒體

對應之重大主題

- + 資訊安全
- + 法令遵循
- + 風險管理
- + 誠信經營
- + 公司治理

SDGs



3.1 公司治理

GRI 2-9、2-10、2-11、2-12、2-13、2-14、2-15、2-16、2-17、2-18、2-19、2-20、2-21、405

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、提升組織運作及保障股東、員工、客戶等利害相關人之權益，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。

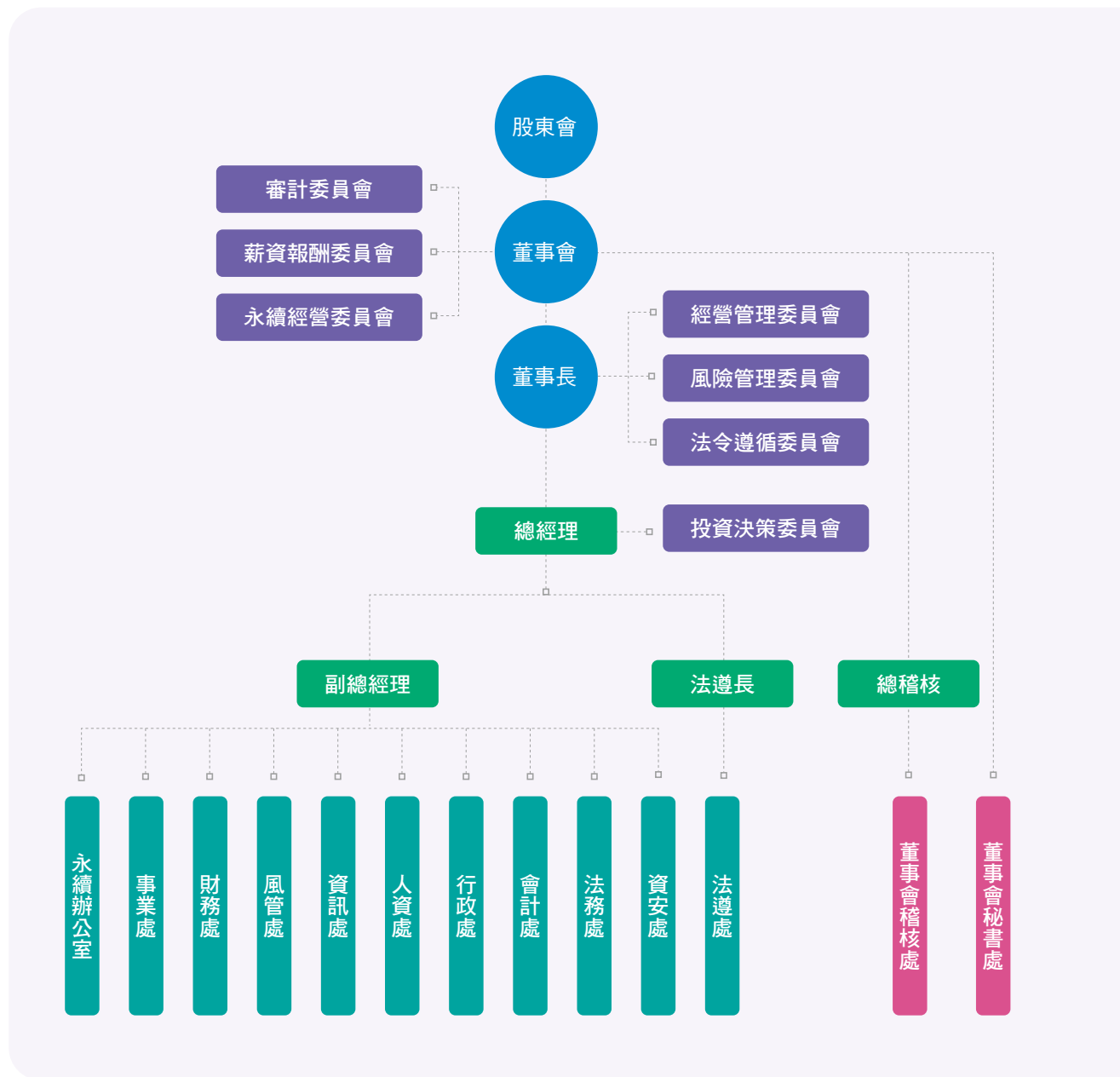
董事會架構及運作機制

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 2023 年度共召開 17 次董事會，第 5 屆全體董事平均出席率達 95%。

本公司董事會成員中執行董事 1 位、獨立董事 5 位、其他非執行董事 9 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。



本公司第 5 屆董事會成員具備經營管理、領導決策、產業知識、國際觀、財會稅務及法律等領域之豐富經驗與專業，其中 1 位獨立董事任期末滿 3 年、2 位獨立董事任期 3 年以上未滿 6 年、2 位獨立董事任期 6 年以上未滿 9 年，本公司第 5 屆董事平均任期為 3.6 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 1/3，且本公司董事之年齡分布多元，截至 2024 年 3 月 18 日止，未滿 50 歲之董事 4 位、50 歲～60 歲之董事 3 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 78.57%（陳美足董事係執行董事，因此不納入分子與分母的計算），另本公司注重董事會成員組成之性別平等，以董事會成員至少包含 2 位女性董事為目標，爰本屆女性董事共 3 位已符合目標，相關落實情形如下表：

多元化核心項目 <	
--	--

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：

1. 過去一年未以執行（executive）身分受僱於本公司。
2. 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。
3. 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。
4. 不得擔任本公司顧問，不得為本公司顧問公司的關係人，亦不得為本公司高階管理層的成員。
5. 不得為本公司重要客戶或供應商的關係人。
6. 不得與本公司或本公司高階管理層有個人服務合約。
7. 不得為收受本公司重大捐贈之非營利組織關係人。
8. 不得為本公司的審計人員或會計師。
9. 不得有其他董事會本身認為有利益衝突的事項。

關鍵重要事件

本公司各權責單位依照實務運作或法規需求向董事會陳報關鍵重要事件，以利董事會知悉及與其即時溝通，2023 年共計 33 件，相關資料請參見 [合庫官網](#)。



董事會重要
決議事項

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薪資報酬、審計、永續經營等 3 個功能性委員會，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 (2023 年 10 月併入永續經營委員會)	永續經營委員會 (2023 年 10 月提升為功能性委員會)
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，人數不得少於 3 人，自 2024 年起不得少於董事席次 1/3，惟董事任期於 2024 年末屆滿者，得自其任期屆滿時始適用之，並互推其中 1 人為召集人，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，並互推其中 1 人為召集人。	委員 5~7 人，由董事長為主任委員兼召集人，其餘委員由董事會就董事委任之，其中應有半數以上為獨立董事。
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。	審計委員會之運作以公司財務報表之允當表達、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等事項之監督為主要目的。	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。	推動永續發展、誠信與道德價值融入公司經營策略，監督永續發展及誠信經營相關制度之建立，審議永續發展年度目標、執行方案及永續報告書，追蹤及檢討永續發展年度目標及誠信經營執行情形，及其他與永續發展或誠信經營有關事項之審議、報告或備查。
運作	- 每年至少召開 2 次。 2023 年召開會議 8 次，委員親自出席率為 100%。	- 每季至少召開 1 次。 2023 年召開會議 14 次，委員親自出席率為 100%。	- 每年應至少召開 1 次。 2023 年召開會議 3 次，委員親自出席率為 100%。	- 每季應至少召開 1 次。 2023 年召開會議 1 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。

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每年依該辦法執行內部績效評估，另至少每 3 年委由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊評估 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。



董事會
績效評估辦法

2023 年本公司委請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 大構面之綜合表現為「進階」、「進階」與「標竿」。2023 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，評估結果均為「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](#)。

外部績效評估

評估構面	董事會架構	成員	流程與資訊
評估面向	- 董事會架構與流程 - 董事會組成成員 - 法人與組織結構	- 角色與權責 - 行為與文化 - 董事培訓與發展	- 風險控制之監督 - 申報、揭露與績效之監督
評估結果	進階	進階	標竿

內部績效評估

評估構面	董事會	個別董事成員	功能性委員會
評估指標	- 對公司營運之參與程度^註 - 提升董事會決策品質 - 董事會組成與結構 - 董事的選任及持續進修 - 內部控制	- 公司目標與任務之掌握 - 董事職責認知 - 對公司營運之參與程度^註 - 內部關係經營與溝通 - 董事之專業及持續進修 - 內部控制	- 對公司營運之參與程度^註 - 功能性委員會職責認知 - 提升功能性委員會決策品質 - 功能性委員會組成及成員選任 - 內部控制
評估結果	優	優	優

註：對公司營運之參與程度包含要求最低出席率達 80%。

董事進修

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。



各董事參與
進修課程與
日期時數

2023 年度全體董事總進修時數達 214.6 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。

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 倍計算。

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（含總經理）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事蹟（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，另年度獎酬亦考量高階管理人員於 ESG 之具體優良作為，並於薪資報酬委員會供各委員討論審視，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（最多加 10 分）。本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，促進永續發展並為利害關係人帶來正向影響。

永續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
 氣候策略與行動	總經理	出版集團第一本 TCFD 報告書，並獲第三方查證單位 BSI「Level-5+：Excellence」最高等級認證。
		率先成為台灣首家通過 SBTi 中期減碳目標審核之公股金控，並承諾科學基礎減碳目標（SBTi）訂定淨零目標。
 風險管理	法遵長	持續優化客戶洗錢防制風險評估，檢討客戶風險評估方法論，2023 年度完成 nTABS 系統共計 30 項交易優化。
		督導銀行子公司建立全行防制洗錢及打擊資恐風險評估系統（IRAS 系統），並將透過本系統所建立之洗防數據資料庫，提升作業效能。
	風管處處長	督導各子公司落實對法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐工作之執行，已完成對 7 家子公司 2023 年下半年之實地查核。
		強化氣候風險管理，訂定氣候風險管理準則。
 資訊安全	資安長	辨識集團新興風險。
		督導管理各子公司風管機制，包括監督合庫資產管理子公司完成墊付款項業務區分限額之修訂，以改善業務高度集中特定地區情形。
		因應金管會「金融資安行動方案」與持續強化資安管理，輔導合庫投信、票券、資產管理及創投 4 家子公司完成固有風險評估作業強化本公司資訊安全管理。
		完成各子公司資安實地訪查作業，檢視其資安防護辦理情形，以提供適當之輔導與建議。
 數位金融	副總經理	完成「合庫金控電腦資安事件應變通報程序」演練。
		參與金管會「金融資安攻防演練及評比活動」，合庫銀行獲得「最佳金融資安威脅情資分析獎」。
		導入電子支付跨機構平台服務，申請核准 TWQR 特店共計 4,598 家，名列 8 大公股銀行第 1 名。
		創新實驗室 CoLAB 號召跨域人才協作，開放銀行醫療生態圈，榮獲 2023 年「TCSA 永續單項績效獎-創新成長領袖獎」。
		榮獲財金公司「手機門號轉帳服務獎勵方案」綁定戶數排名競賽第 5 名，公股排名第 1；榮獲台灣票據交換所金融機構暨電子支付機構推廣獎勵活動「eACH 扣款業務推廣獎」。
		配合公股平台推廣台灣 Pay 牌照稅、房屋稅行銷活動，繳稅筆數皆名列公股銀行第 2。

重大主題	高階經理人	重大優良事蹟
 永續金融	副總經理	協助集團推展永續投資業務，並獲得「2023 TWSIA 台灣永續投資獎」多項大獎，合庫金控榮獲「個案影響力類-股東行動」金獎與「個案影響力類-ESG 創新」銅獎、合庫人壽與合庫創投分別榮獲「個案影響力類-永續主題投資」銀獎與銅獎，合庫投信勇奪「機構影響力類」投信組績優獎。
		配合金管會「綠色金融行動方案 3.0」，鼓勵金融業將資金導引至永續經濟活動，開發報送聯徵中心「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷」，帶動企業永續發展及減碳轉型。
		協助推動六大核心戰略產業及都更危老重建、永續連結等各項專案及政策性貸款。

年度總薪酬比率

項目	2023 年
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	338.15%
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	111.26%

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，且總經理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；另為貫徹集團照顧員工之精神，2023 年同步規劃金控及其他子公司之員工持股信託，並於 2024 年 1 月起全面開辦實施，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 GRI 2-23、2-24、2-26、205、206

本公司 2016 年 8 月訂定「誠信經營委員會組織規程」設置隸屬於董事會下之誠信經營委員會，惟 2023 年 10 月經董事會通過訂定「[永續經營委員會組織規程](#)」，將永續經營委員會提升為功能性委員會，原誠信經營委員會併入永續經營委員會，以該委員會為本公司誠信經營與推動永續發展之專責單位，健全誠信經營制度與落實永續發展。

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，隨時檢討及持續改進，並由隸屬於董事會之永續經營委員會定期（至少 1 年 1 次）向董事會報告，確保落實誠信經營。

本公司永續經營委員會為推動誠信經營之專責單位，以董事長為主任委員，並由全體 5 位獨立董事為委員，委員會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、制定誠信經營政策與監督執行相關之事項、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 次向永續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。2023 年共報告 3 次^註：2 月及 8 月報告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；另於 5 月檢視檢舉制度之有效性及檢舉案件處理情形。

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。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。

訂定誠信經營
政策及方案

落實誠信
經營之作為

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

註：2023 年呈報對象尚為原誠信經營委員會。

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，且依「績效獎金發給辦法」，前開懲處或年終考核結果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



人權政策

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」，2023 年度由本公司及各子公司全體董事、高階管理階層共 111 位簽署，簽署率達 100%；另本公司及合庫銀行員工均已簽署「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，2023 年誠信經營守則遵循情形均已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。

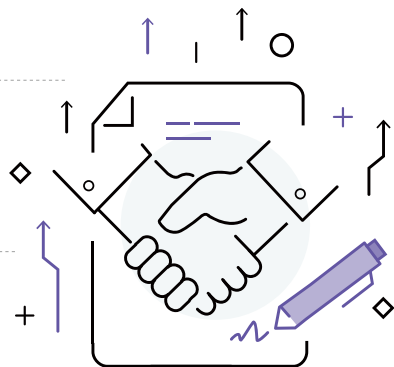
2023 年度集團內除合庫證券有前交易員操作可轉換公司債策略交易高買低賣而不當獲利之情事，遭金管會裁處新臺幣 72 萬元罰鍰及 1 項糾正處分外，餘子公司未有違反誠信經營情事或重大影響之缺失事項，且未有涉及貪腐、詐欺、賄賂、內線交易、洗錢、歧視、違反客戶隱私、反競爭行為、反托拉斯和壟斷、操作市場之行為，亦未有不當的政治獻金、不當的慈善捐贈及贊助違反行為準則之情形，相關法律訴訟及裁罰金額為 0。

「董事與高階管理階層遵循誠信經營政策聲明書」

簽署率 100%

「員工行為準則承諾書」

簽署率 100%



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，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。

2023 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
10,275 人



總時數
10,867 小時

檢舉制度

為防範不法行為，促進公司健全經營，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審慎追蹤處理。

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，調查結果應送交永續經營委員會備查，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，本公司相當於副總經理以上之管理階層檢舉案件由本公司董事會稽核處調查，倘涉及子公司時則移交由所屬子公司或本公司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，必要時亦得由本公司董事會稽核處逕為調查，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；如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。

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。



合庫金控檢舉管道

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

2023 年檢舉案件處理情形

2023 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。2023 年本集團檢舉信箱受理案件共 22 件，除其中 2 件有部分檢舉事項由檢調單位偵查中，依規停止調查、配合及關注司法調查結果外，餘均已完成調查報告並結案，其中部分屬實案件 1 件，不屬實案件 19 件，均查無重大違法情事。2023 年度受理檢舉案件之調查結果已依「[檢舉辦法](#)」報送永續經營委員會備查。



受理檢舉案件共計 22 件					
部分屬實 1 件，配合及關注司法調查 2 件，不屬實 19 件					
檢舉案件數	外部檢舉	具名	0	屬實	0
				不屬實	0
		不具名 / 匿名	14	屬實	0
				配合及關注司法調查	2
				不屬實	12
	內部檢舉	具名	2	屬實	0
				不屬實	2
		不具名 / 匿名	6	部分屬實	1
				不屬實	5

3.3 風險管理與稽核制度

為健全經營發展、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」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。



風險管理政策與指導準則

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、法遵長、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）；內部稽核單位（第三道防線）以獨立超然執行稽核業務，定期查核本公司風險管理程序，以合理確保風險管理機制之有效運作。

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」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，另各子公司亦須依其產品性質、業務規模、風險屬性等，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、大型集團限額等控管資訊。此外，本公司每月亦依規定期限將法定報表上傳至金管會網站，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，2023 年前 2 大風險為信用風險及作業風險。



發生可能性

影響程度

風險承受

減緩措施

信用風險

中度

高度

授信或交易金額達新臺幣 5 億元以上，且有不良徵兆發生。

- 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所負債務等，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，定期或不定期檢討修訂限額。

作業風險

略高

低度

實際預估損失金額達等值新臺幣 100 萬元以上。

- 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，提升同仁專業知識，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 2023 年年報第 190~195、251~261 頁。

．風險胃納

風險胃納係為整體風險承受能力範圍內願意接受之風險總量，主要根據經營策略及財務目標，並考慮成長、風險與報酬等因素訂定。合庫風險胃納機制採「由下而上」方式，每年由風險管理部督導副總經理與各指標負責單位開會討論，由風險管理部負責彙整並提報風險管理委員會及董事會審議通過後，按季陳報風險管理委員會及董事會。2023 年共訂有 25 項指標，各指標負責單位按季陳報執行情形，若有未符合之情形，應同時說明相關因應措施，以建立風險文化，強化風險管理機制。

．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 個基點，則交易簿價值將下跌 3 億 482 萬元；倘權益證券價格上升 15%，則交易簿價值將上升 4,722 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，設置總稽核綜理稽核業務。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。2022 年董事會稽核處依年度稽核計畫覆查本公司各單位 2021 年度內部控制制度自行查核執行情形專案查核 1 次、一般業務查核 1 次及專案查核 1 次，對 7 家子公司上、下半年各辦理專案查核 1 次，全年度共計 17 次。2023 年董事會稽核處依年度稽核計畫覆查本公司各單位 2022 年度內部控制制度自行查核執行情形專案查核 1 次、一般業務查核 1 次及專案查核 1 次，對 7 家子公司上、下半年各辦理專案查核 1 次，當年度為應業務需要另增加對合庫資產管理專案查核 1 次及對合庫投信專案查核 2 次，全年度共計 20 次。

此外，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（2023 年計有 1 次一般檢查及 2 次專案檢查），本公司亦全力配合檢查意見改善，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。

2023 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。

☐ 內部稽核業務運作



- ・ 年度稽核計畫之主要考量原則。
- ・ 主管機關金融檢查重點項目。
- ・ 主管機關辦理金融機構檢查之主要缺失態樣及情節。
- ・ 主管機關對本集團辦理業務檢查之主要檢查意見。
- ・ 重要內稽內控法規或本公司督導管理需要。

- ・ 稽核計畫提報審計委員會及董事會審議。

- ・ 依規向主管機關辦理申報。

- ・ 辦理一般查核及專案查核。
- ・ 每月向審計委員會及董事會報告稽核業務執行情形。

- ・ 對受檢單位之查核意見改善情形持續追蹤至完全改善。
- ・ 查核意見之改善情形簽請本公司各業管單位加強督導。

新興風險



新興風險排序



2023 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	- 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，造成環境惡化、供應鏈中斷等，如造成農作物單一化，致作物授粉昆蟲銳減，使產量降低，甚至嚴重欠收，進而對人類和經濟活動造成嚴重後果。 - 未來法令趨勢旨在終結森林砍伐、海洋污染與濫捕，以及致力保護自然環境，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。	- 投融資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，則可能對當地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，增加本集團信用風險、市場風險及聲譽損失。 - 生物多樣性流失、生態系統破壞事件倘若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，增加本集團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。 - 為保護生物多樣性，政府行動、消費意識及定價機制等，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資對象，恐將面臨重大訴訟，升高信用違約風險，對本集團投資獲利或融資信用風險將帶來潛在負面衝擊。	- 持續加強與投融資對象營運活動有關的環境與生態風險評估，循序漸進地將相關風險因素納入決策之考量，持續監測投融資對象之產業及地理區域，以分散並降低特定生態系統遭破壞而危及特定產業之信用風險與市場風險。 - 主動關注可能觸及生物多樣性潛在風險之授信客戶，由前端授信即時提供所需之融資或相關服務，未來預計協助其改善工安措施及設備，以降低其損害生態系統之風險，維繫本集團資產品質安全。 - 持續推行各項用電、水、油與紙之節約政策，落實執行節能減碳，規劃增加綠電使用量，以降低對生態系統之破壞，並透過集團加入 TNFD 論壇會員，持續關注國際與生物多樣性相關倡議，提升對自然環境之永續意識。
人工智慧技術的不良後果	科技	人工智慧和相關技術能力（包括生成式人工智慧）的進步對個人、企業、生態系統和經濟體有意或無意之負面後果。	- 隨著金融科技創新發展及人工智慧科技普及應用，本集團導入各項 AI 人工智慧技術與客戶互動，如數位化服務、智能客服、機器人理財等，若相關作業與外部單位合作串接，恐提高駭客攻擊或個資等機敏性資料外洩之機率，導致主管機關裁罰或產生重大聲譽或財務風險，連帶增加內控及法遵成本。 - 人工智慧技術基於大數據進行分析和學習，其演算法需有嚴謹的訓練及決策模型支持，如過程中產生人為偏見，將導致演算法及模型錯誤，如線上自動核貸或機器人理財失準，恐有決策錯誤或客訴之風險，增加合規風險及營運成本。 - AI 模型複雜，許多演算法及參數不透明，可能會導致數據保護法案（例如 GDPR、ADPPA）或主管機關未來設置使用 AI 相關法規的合規風險增加。	- 妥適建立與持續精進原始模型資料數據，並留存使用個人資料軌跡；未來將強化個資外洩防護系統及郵件過濾系統等防護機制；持續落實 AI 服務系統，於上線前及更新時執行資安監控軟體之測試，並確實確認執行結果，於未來全面提升個資保護，強化本集團 AI 服務系統防護能力。 - 透過 CoLAB 推動數位創新產品或應用，將持續積極測試資料安全缺口、AI 模型樣本數量及品質之偏差可能性並於未來規劃改善，降低 AI 模型運算偏誤。此外藉由持續實施「弱點掃描」、「分散式阻斷服務攻擊」（DDoS）、「社交工程攻擊」演練，定期監測缺口並改善，以防止駭客入侵及提升資安防禦力。 - 合庫銀行成立「智能理財業務專責委員會」，透過商品服務、法遵風管、資訊資安等面向之監督管理，持續精進客戶問卷內容設計、演算法開發調整及投資組合再平衡，未來將擴大檢視 AI 演算法資料是否存在偏誤，並定期監督客戶投資組合建議與風險屬性之符合度及業務執行之公平客觀性。

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
錯誤資訊及不實資訊	科技	持續存在的假訊息（故意或其他方式）透過媒體網絡廣泛傳播，改變公眾輿論，導致對事實和當權者的不信任，包括但不限於虛假、冒名頂替、操縱和捏造的內容。	- 人工智慧（AI）和機器學習（ML）技術的成熟，強化深偽技術（Deep fake）的發展，使偽冒交易、詐騙手法難以分辨及防範，如視訊核對身份，駭客使用深偽技術製造假語音及非真實生物資料，導致數位資訊遭盜用而失去客戶信任，恐影響本集團業務營運與聲譽。 - 投融资對象的不實輿情訊息，透過網路聲浪刻意操縱，弱化評估案件之時程與判斷力或提升產業經營風險，致投融资決策誤判或違約機率提高，增加營運風險。 - 網路資訊氾濫及不易驗證下，錯誤及不實資訊充斥，可能導致客戶對本集團產品、服務及品牌的不信任，影響投保意願或保單續約率，恐致業務推廣受阻，亦可能導致使用者作出錯誤之決策，藉由數位服務短時間大量且快速移轉資金，將導致本集團面臨流動性風險危機，進而影響金融市場穩定。	- 預計未來持續提升身份辨識技術，加強可驗證性及非偽造性，並持續強化資訊驗證程序，核實所接收資訊的真實性，以確保客戶提供的資訊是正確可靠的，透過網路進行資料蒐集時，將多方蒐集並交叉比對彙整，避免資訊來源過度集中，降低錯誤資訊左右評估之風險，以緩解本集團因錯誤資訊而提升之投融资風險。 - 持續深化資訊安全宣導，除強化資安防護網與員工資安意識外，並引導客戶建立判斷資訊合理性及適當篩選資訊之常識，避免錯誤訊息及不實資訊散佈；持續關注及參與金融資安資訊分享與分析中心（F-ISAC）動向，未來將研擬預防措施及強化控管機制，深化金融資安聯防體系，另透過設置溝通及申訴管道，持續關注客戶提出之回饋，以保障客戶權益及公司重要營運資訊。 - 將持續加強資金收支之控管及密切監控各種通路之交易（包含資金有無以電匯或透過自動化設備提款、轉帳等）及跨行清算交易情形，持續偵測非常規交易核實市場資訊，以因應環境變化規劃未來資金調度，確保流動性無虞。



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 2023 年舉辦集團董監事及高階經理人之「企業邁向淨零之自然解方與新商業模式」教育訓練，共 40 人參與。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，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 2023 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	53,952 人	40,146 小時

為強化危機處理機制，於發生緊急事件時能迅速弭平或恢復營運，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，且依發言制度統一適時對外說明。

風險文化之精進

本集團鼓勵員工提供營運流程優化建議，若建議獲採納則核發獎金，2023 年度共發放獎金 7.5 萬元。2023 年度員工提出 268 件建議案，包含分行端末交易系統、徵授信系統、各項業務備查登記簿整合平台、行動網銀及智能理財等優化建議，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，2023 年度完成之作業風險自評流程計有管理單位 118 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。

合庫銀行訂有「辦理金融商品評估作業要點」，研辦金融商品前，事先辨識評估潛藏之風險並訂定相關因應方案，以加強風險控管。

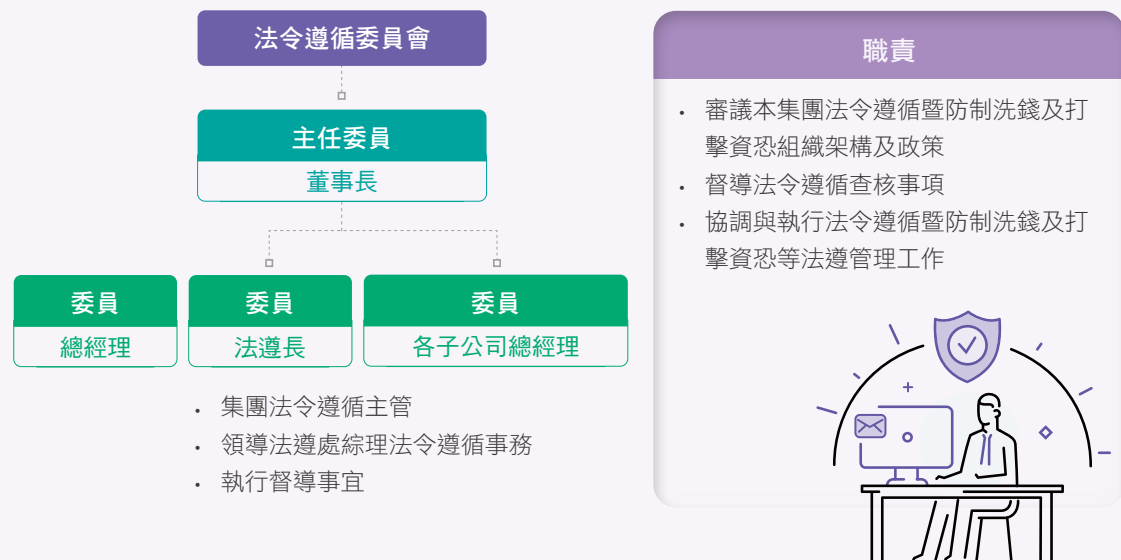
3.4 法令遵循、防制洗錢與打擊資恐 GRI 2-27

法令遵循機制係內部控制制度中重要的一環，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。



2023 年受金融主管機關及周邊事業單位裁罰情況及改善作為

2023 年度本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，其餘裁罰情形及改善作為如下：

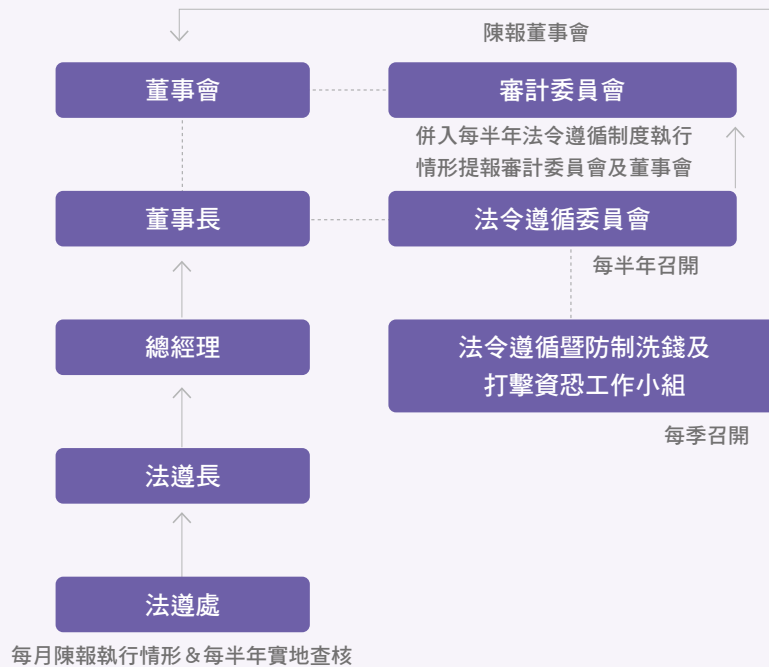
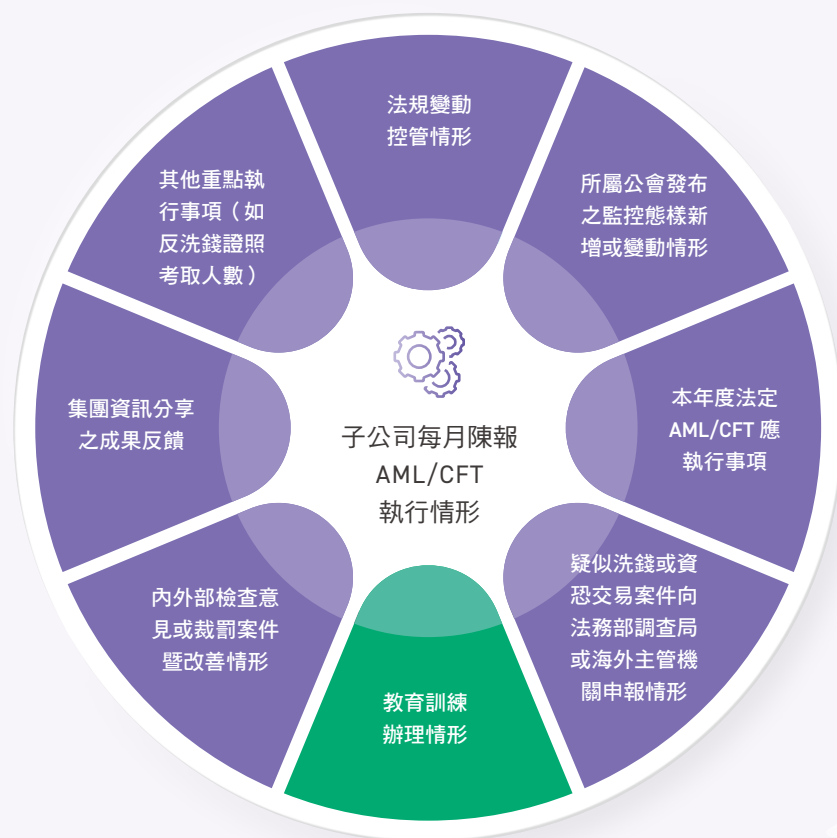
公司	適用法規	受罰原因	後續改善處理作為	受罰金額（新臺幣）
合庫金控	金融控股公司法 第 54 條第 1 項	本公司對合庫資產管理辦理人員聘用與差勤管理、都市更新及危老重建墊付款項業務之督導管理作業，未臻周延。	- 已督導管理合庫資產管理： - 修正員工任用及敘薪、都更及危老重建墊付款項業務之相關規定。 - 建立完善銀行法利害關係人資料庫暨明確規範相關單位權責及墊付款項分區限額控管措施。 - 加強人員差勤管理並列入相關查核底稿。 - 嗣後將落實相關檢舉案件之調查作業。	0 元（予以糾正）
合庫證券	證券交易法 第 178 條之 1 第 1 項第 4 款	櫃買中心對合庫證券進行查核發現有員工操作冷門可轉換公司債（下稱 CB）策略交易，有藉自行成交、拉抬價格並虛增個人業績，損及公正價格形成；利用他人名義帳戶以網際網路委託買賣；操作 CB 策略交易時，以高買低賣方式交易予自己所使用之帳戶，經櫃買中心查核該員工不當獲利約 689 萬元，未留存 CB 波動度價差策略及 CB 波動度離散策略之權責主管簽准資料等情事。	- 明定 CB 策略交易禁止行為。 - 增訂特定單一 CB 流動性風險之集中度限額規定，逐月檢核調整。 - 明定策略交易計畫書應記載事項，每日依計畫書逐項監控。	72 萬元。 1 項糾正。 - 命合庫證券停止該員工 1 年業務之執行。 - 命合庫證券委託非簽證會計師針對改善後之自營業務投資債券相關內部控制制度情形出具專案審查報告，經董事會及監察人同意報櫃買中心審查，經櫃買中心審查後轉報金管會，未經金管會認可缺失改善前不得新增自營投資可轉換公司債部位。

註：重大違規事件定義係依「金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法」第 2 條規定之標準所訂。

防制洗錢及打擊資恐

政策及制度

為有效落實防制洗錢及打擊資恐（Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism, AML/CFT），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。



對海外分行實施風險導向之分級管理，每季辦理 2 場境外單位法令遵循會議，並不定期實地輔導



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下列事項：

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。

員工訓練計畫

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，並持續強化監督。
- 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，則洽請客戶改採臨櫃辦理；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：
 - 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。
 - 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。
 - 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。

年度獨立查核機制

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。

內部稽核

本集團稽核單位每年定期 / 不定期辦理查核，已將 AML/CFT 及反武器擴散落實情形納入年度稽核計畫，據以監督 AML/CFT 管理機制之執行情形。2023 年經查核無重大缺失。

1. 確認 AML/CFT 計畫執行之有效性，以及相關規範是否符合法令規定。
2. 查核範圍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 AML/CFT 相關規範。
3. 主管機關 / 本集團稽核單位對 AML/CFT 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，2023 年集團舉辦相關教育訓練共計 14,945 人次參與，總受訓時數約 24,768 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 2023 年底，集團內已有 6,680 人取得證照，占總集團員工人數 75.28%。

2023 年度防制洗錢及打擊資恐教育訓練

公司	時數	人次
合庫金控	160	80
合庫銀行	20,634	7,522
合庫票券	367	210
合庫證券	2,542	6,649
合庫投信	114	66
合庫人壽	848	348
合庫資產管理	87	54
合庫創投	16	16
合計	24,768	14,945

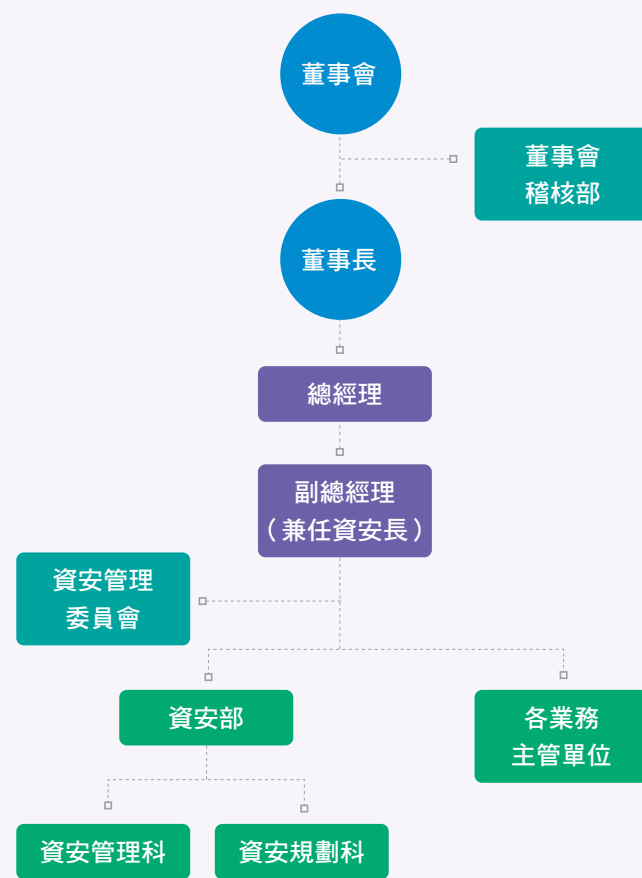
3.5 資訊安全

近年來受疫情影響，人類生活大幅依賴網路，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「資安管理委員會」，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之資安長，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。為增進董事會成員掌握資安情勢，並實際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委聘外部專業資安人士參與資安管理會議，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，2023 年度資安預算總額與整體資訊預算之占比約為 6.19%，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。

資安管理委員會

- 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

- 各項資訊作業依相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。

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 2023 年投保「資訊系統不法行為險」，投保金額為 1.5 億元，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

目前全集團有 60 名資安人員，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。



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。



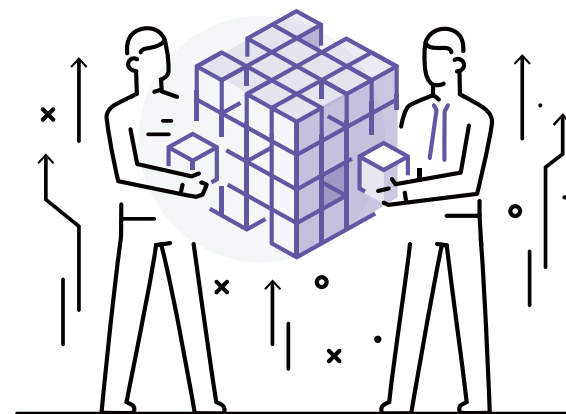
管理系統

- 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，即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。



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，並確保業務在遭受不良事件能持續不間斷運作。

公司	國際標準認證	證書有效期
合庫銀行	ISO 27001 資訊安全管理系統	2024 年 2 月 17 日至 2025 年 10 月 31 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	2023 年 5 月 21 日至 2025 年 10 月 31 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

2023 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、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。2023 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。

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「物聯網（IoT）設備採購及租賃前評估表」，供業務單位採購及租賃物聯網設備前進行風險評估，以提升服務品質與強化保障客戶權益，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，即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。



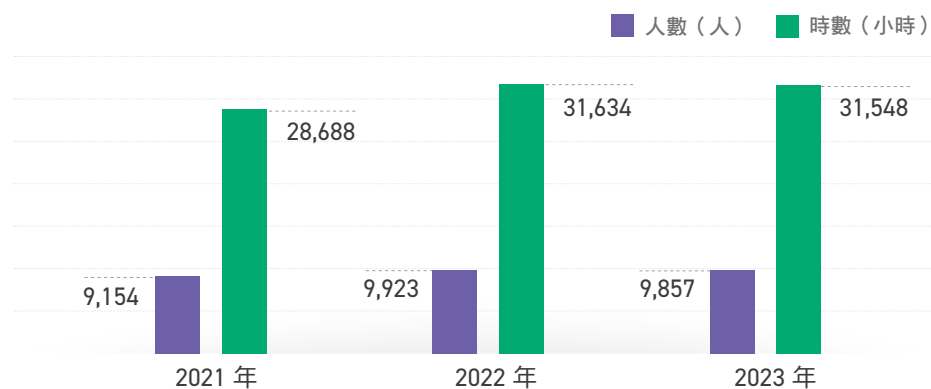
取得資訊安全認證

2023 年合庫銀行、合庫證券、合庫人壽再度通過 BSI「ISO 27001 資訊安全管理系統」複審，遵循 ISO 27001 之 Plan（計畫）-Do（執行）-Check（檢核）-Action（改善行動）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。

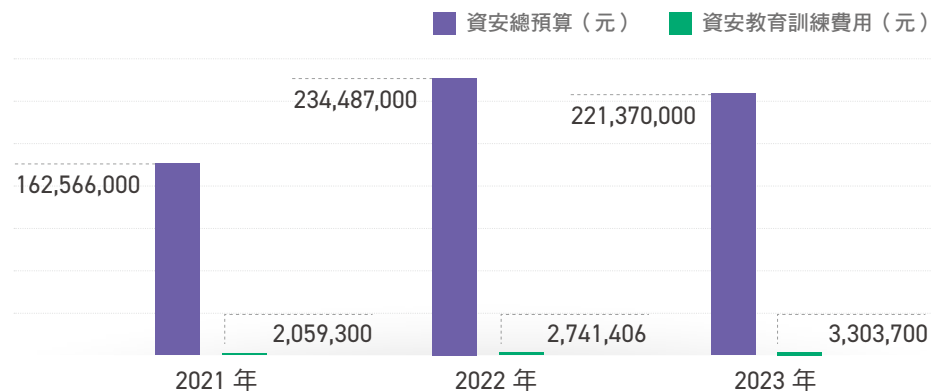
資安教育訓練與社交工程演練

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，2023 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%，2023 年集團 3 項比率皆小於 3%。

資安教育訓練與社交工程演練人數與時數



資安總預算與資安教育訓練費用



3.6 隱私權保護 GRI 418-1

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，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

為提供客戶更完整及多元的金融商品或服務，本公司訂有「[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「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「[客戶資料共享之隱私權保護聲明](#)」，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。2023 年合庫銀行及合庫人壽皆

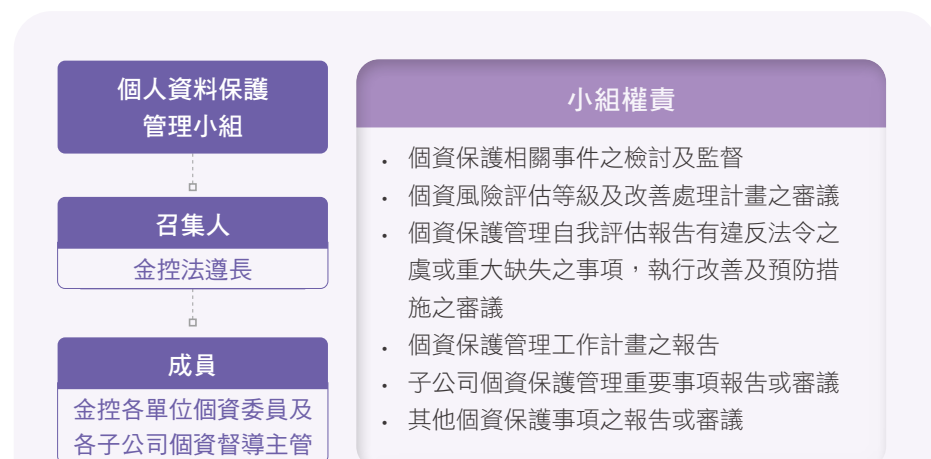
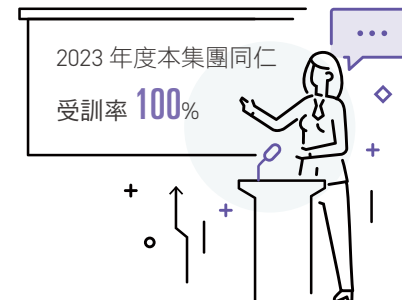
已取得「BS 10012：2017 個人資料管理系統」國際標準驗證，並通過定期審查作業，維持驗證證書之有效性；合庫證券亦完成臺灣個人資料保護與管理制度（TPIPAS）外部驗證，順利通過驗證更新，持續維持 TPIPAS 驗證之有效性。

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」，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。2023 年度本集團無資訊外洩事件、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或相關個資投訴案件，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 54.45% 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

- + 股東 / 投資人
- + 客戶
- + 社區
- + 政府與主管機關
- + 供應商
- + 媒體
- + 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會

對應之重大主題

- + 永續金融
- + 氣候策略與行動

SDGs



4.1 氣候策略與行動 GRI 2-12、2-13、2-14、2-16、2-17、2-18、2-23、2-24、201-2

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 [2023 年氣候暨自然相關財務揭露報告書（2023 TCFD & TNFD Report）](#)。

TCFD 面向 / 揭露指標		執行成果		對應 TCFD & TNFD Report 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的角色	
治理	治理架構與權責	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、相關委員會、高階管理階層與小組，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。		1.1
	資訊陳報機制	- 各業務單位依據業務內容，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

TCFD 面向 /
揭露指標

執行成果

對應 TCFD &
TNFD Report 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的角色



- 2023 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%。
- 2024 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



為確保獎勵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

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 5 項風險與 5 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。

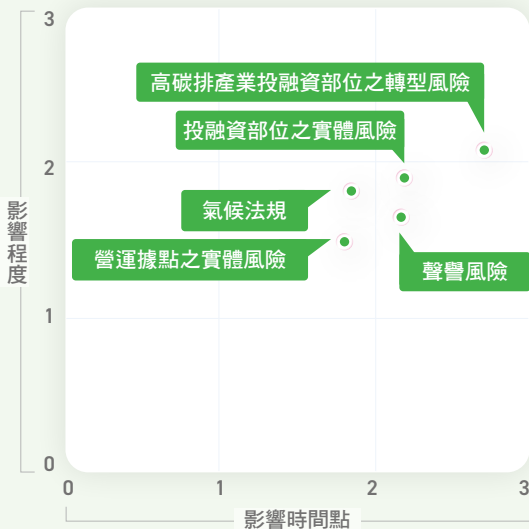
重大性評估門檻設定

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：

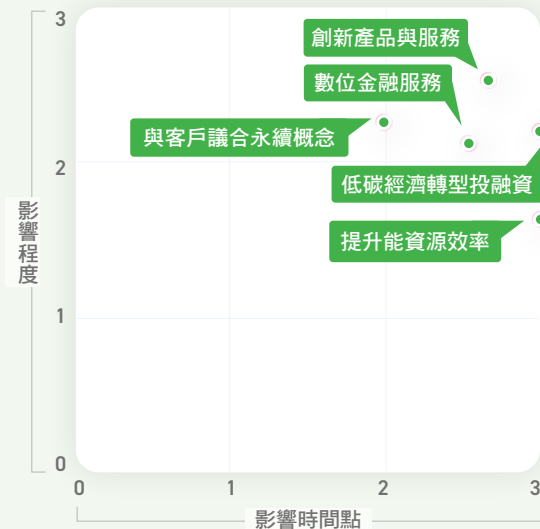
- 分析問卷填答結果，將「影響程度」及「影響時間點」相乘進行排序。
- 綜合評估其議題對於公司之財務影響，選取前 40% 之風險與機會。



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 &
TNFD Report 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 風險之影響	風險項目	說明	影響價值鏈	財務影響	既有風險連結	2.1
		高碳排投融资部位之轉型風險	高碳排產業面對日趨嚴格的能源轉型政策及低碳相關規範，導致相關業者營運成本上升或資產價值下跌，進而反映於其還款能力與其發行之有價證券價格。	- 融資 - 投資	資產價值減損	- 信用風險 - 市場風險	
		投融资部位之實體風險	極端氣候事件發生頻率提升，可能造成投融资對象之營運及財務之負面衝擊，及位於高氣候風險區之不動產擔保品價值減損。	- 融資 - 投資	資產價值減損	- 信用風險 - 市場風險	
		氣候相關法規對本集團營運之影響	本集團自身營運因應政策規範之低碳轉型要求，節能減碳相關支出增加（如：使用再生能源、添購節能設備），導致營運成本上升。	自身營運	- 資產價值減損 - 合規費用增加 - 間接成本增加	- 作業風險 - 合規風險	
		聲譽風險	隨著環境永續意識抬頭，投資人及社會大眾關注公司是否信守承諾遵循國際永續標準或倡議，若未能履行因應氣候變遷之行動承諾，將影響利害關係人對本集團之觀感，不利品牌形象。	自身營運	- 合規費用增加 - 間接成本增加	作業風險	
		營運據點之實體風險	極端天氣可能導致營運據點及資訊設備受到損害，並進而面臨營運中斷及維運成本上升之風險。	自身營運	- 資產價值減損 - 直接成本增加 - 間接成本增加	作業風險	
	氣候相關 機會之影響	機會項目	說明		影響價值鏈	財務影響	2.1
		創新產品與服務	永續議題成為大眾關注之重點議題，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收。		- 融資 - 客戶 - 自身營運	- 營收增加 - 間接成本減少 - 商譽提升	
		低碳經濟轉型投融资	隨著淨零碳排成為全球共識與趨勢，為促進產業邁向低碳經濟，推出相關低碳轉型政策，透過投入綠色授信、綠色債券及綠能投資，實踐永續的經濟模式，有助調整營運策略與獲得相關產業成長衍生之收益。		- 融資 - 投資	- 營收增加 - 投資機會增加 - 商譽提升	
		數位金融服務	金融科技帶動數位轉型已成為全球主要趨勢，藉由朝向無紙化服務及優化無接觸客戶體驗，減少廢棄物及溫室氣體產生，創造低碳價值並滿足市場期待，提升公司營運效率。		- 客戶 - 自身營運	- 營收增加 - 商譽提升 - 間接成本減少	

TCFD 面向 /
揭露指標

執行成果

對應 TCFD &
TNFD Report 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

 氣候相關 機會之影響	機會項目	說明		影響價值鏈	財務影響	2.1
	提升能資源效率	改善既有建築之能資源使用效率，並持續提升再生能源的建置與使用，進而創造低碳建築或綠建築型態，提供員工良好之辦公環境。		・ 自身營運	・ 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瞭解與認同，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。		・ 客戶	・ 營收增加 ・ 商譽提升	
 氣候因應 策略及行動 (詳細內容請 參照 TCFD & TNFD Report 「氣候策略藍 圖」)	氣候策略	涵蓋議題	指標與目標			
	引領企業轉型 邁向淨零未來	綠色投融资	・ 離岸風電、綠色節能產業核貸之再生能源裝置容量目標每年增加 130MW。 ・ 合庫創投預計對綠色投資之新增額度較前 1 年度目標增加 10%，惟以不超過其淨值 5% 為限。 ・ 於投資、融資及商品審查流程納入 ESG 因子。			2.3 4.1 4.2
		綠色金融商品與服務	・ 綠色消費者貸款目標金額每年較上 1 年度增加 10%。 ・ 合庫銀行增加綠色債券承銷占比、發行綠色信用卡，2026 年信用卡取得減碳標籤認證。			2.3 4.1 4.2
		氣候議合與倡議	・ 將 ESG 議題納入投資評估決策流程、強化與被投資公司對 ESG 議題之對話與互動。			2.3
	推動零碳管理 強化氣候韌性	金融資產碳排放	・ 依循 SBT 目標辦理。			2.3 4.1
		氣候風險管理	・ 持續精進氣候治理、策略、風險管理、指標與目標等面向。 ・ 持續響應政府政策，預計高污染及高碳排產業投資上限較上 1 年度減少 1%。			2.2 3.2 4.2
	使用綠色能源 落實低碳營運	低碳能源轉型	・ 合庫銀行每年建置 5-7 家太陽能分行，至 2029 年底前完成 35-49 處太陽能分行。 ・ 依循 SBT 目標，滾動式調整再生能源使用量。			2.3 4.2
		落實綠色營運	・ 依循 SBT 目標，至 2032 年相較 2021 年減碳 50.4%；2032 年後以達成國家自主減碳承諾「2050 年淨零碳排」為目標。 ・ 持續辦理全集團「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」查證。 ・ 合庫銀行每年持續檢視及更新內部碳價格，並實際運用。 ・ 資源回收率 >30%。 ・ 較前 3 年度平均減少 2% 廢棄物。			2.3 4.2

氣候因應
策略及行動
(詳細內容請
參照 TCFD &
TNFD Report
「氣候策略藍
圖」)

TCFD 面向 /
揭露指標

執行成果

對應 TCFD &
TNFD Report 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，擇定 4 項氣候風險（高碳排投融资部位之轉型風險、融資部位之實體風險、氣候相關法規對本集團營運之影響、營運據點之實體風險）及 1 項機會（低碳經濟轉型投融资）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。



氣候情境
分析

面向	標的	氣候相關風險分類	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	• NGFS Net Zero 2050 • NGFS Delayed Transition • NGFS Current Policies
	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	• RCP 2.6 • RCP 4.5 • 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	• RCP 2.6 • RCP 4.5 • 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	銀行簿投資部位	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銀行簿投資部位	全球	• NGFS Net Zero 2050 • NGFS Delayed Transition • NGFS Current Policies
保險商品	人身保險死亡理賠	實體風險 - 升溫	升溫對人身保險死亡理賠金額之影響	台灣	• 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	• RCP 2.6 • RCP 4.5 • 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	• 國家自主減碳目標（INDC）
供應商	資訊、系統類供應商	實體風險 - 淹水	強降雨淹水情境對資訊系統供應商提供服務的影響	台灣	• RCP 2.6 • RCP 4.5 • RCP 8.5
本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃	企業授信、個人授信、銀行簿投資部位	轉型風險 - 政策與法規 實體風險 - 極端降雨、淹水、乾旱	轉型風險與實體風險對各資產類別之影響	全球	• NGFS Net Zero 2050 • NGFS Delayed Transition • NGFS Current Policies

2.2

2.2

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。

TCFD 面向 /
揭露指標

執行成果

對應 TCFD &
TNFD Report 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。



風險管理

風險辨識、
評估及管理
流程

參考國內外氣候相關風險報告及標竿企業辨識結果，各子公司依業務特性辨識其面臨之主要氣候風險及機會。

根據公司業務特性，定期衡量氣候事件之衝擊程度、發生可能性及對營運活動之潛在風險。

依業務範圍及性質，定期監控氣候風險相關指標以及情境分析結果對財務之影響。

風管處每年定期彙整各子公司氣候風險管理執行情形、相關因應措施及策略等，陳報風險管理委員會及董事會。

3.3



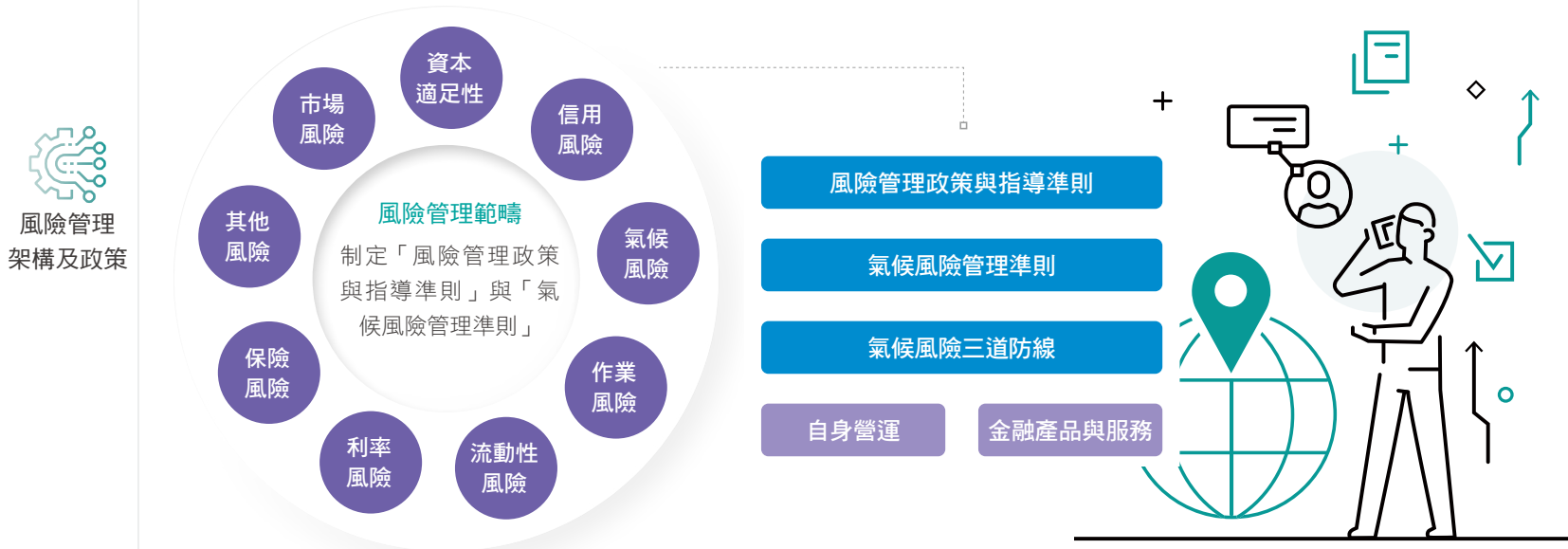
TCFD 面向 /
揭露指標

執行成果

對應 TCFD &
TNFD Report 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。
- 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。
- 依循內部控制三道防線劃分明確氣候管理之權責歸屬，以發揮治理效能。



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。
- 2023 年新訂「高污染及高碳排行業」暴險限額，以監控高氣候風險敏感產業暴險狀況，針對受影響較大之產業部位進行差異化管理措施，強化輔助氣候風險之辨識、評估及管理。

3.2

TCFD 面向 /
揭露指標

執行成果

對應 TCFD &
TNFD Report 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	- 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。 2023 年自身營運類別 1、2 碳排放量為較 2021 年減少 18.9%。 - 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。	4.1
 投融資業務 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，2023 年盤查範疇為商業貸款、股債投資組合、主權債投資、專案融資、商用不動產貸款、個人房屋貸款、機動車貸款，評估整體金融資產部位碳排分布情形。 2023 年集團減碳目標通過「科學基礎減碳目標倡議」（Science-based targets initiative, SBTi）審核。 2023 年投融資排放量共計 14,210,397 公噸 CO₂e，各類別盤查數據詳 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

金融資產碳排放分析

本集團自 2021 年起，遵循 PCAF 指引進行金融資產碳盤查，2023 年更擴大盤查範疇為商業貸款、股債投資組合、主權債投資、專案融資、商用不動產貸款、個人房屋貸款、機動車貸款。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资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，並導入 SBTi 及參考臺灣淨零路徑，協助集團投融资脫碳、淨零轉型。

金融資產碳排放概覽

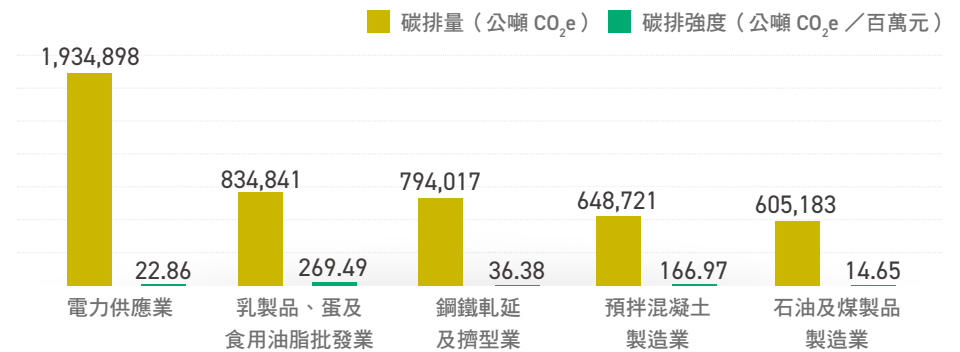
	2021 年	2022 年	2023 年
碳排量（公噸 CO ₂ e）	4,750,901	6,445,412	14,210,397
碳排強度（公噸 CO ₂ e/ 百萬元）	7.60	5.90	4.98
數據品質	2.83	3.19	3.10
涵蓋總投融资組合的比率（%）	16.81	28.30	68.87

註：歷年及詳細碳排放資訊請參考 [2023 年 TCFD & TNFD Report](#)。

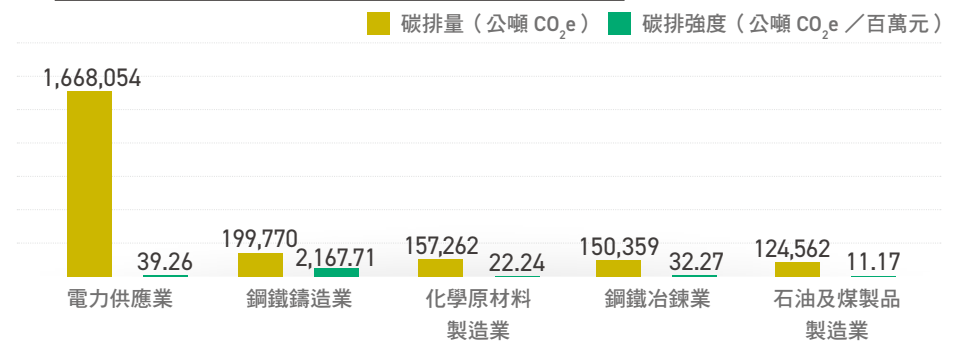
2023 年各資產類別財務碳排放量佔比及碳排強度

	碳排量 （公噸 CO ₂ e）	碳排量佔比	碳排強度 （公噸 CO ₂ e/ 百萬元）
商業貸款	8,587,934	60.5%	7.24
上市櫃股權與公司債投資	2,624,029	18.5%	9.12
主權債投資	2,562,566	18.0%	6.22
專案融資	48,149	0.3%	0.72
商用不動產貸款	128,196	0.9%	0.87
個人房屋貸款	259,520	1.8%	0.35
機動車貸款	3	0.0%	0.60

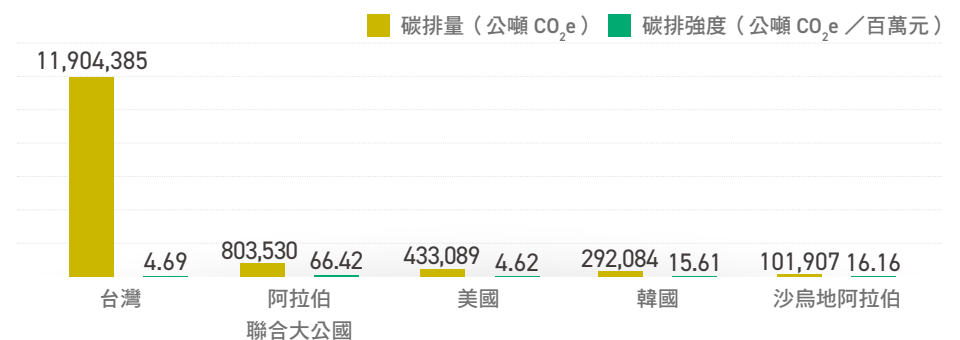
2023 年商業貸款前 5 大財務碳排放產業



2023 年股權及公司債投資前 5 大財務碳排放產業



2023 年投融资組合前 5 大財務碳排放國家



投融資科學基礎減碳目標（SBT）達成情形

合庫金控集團 2022 年已依據 SBTi 減碳路徑完成投融資目標設定，並規劃與擬定相關減碳策略與行動，定期追蹤減碳進程，以期達成本集團投融資脫碳、淨零轉型之長期目標。

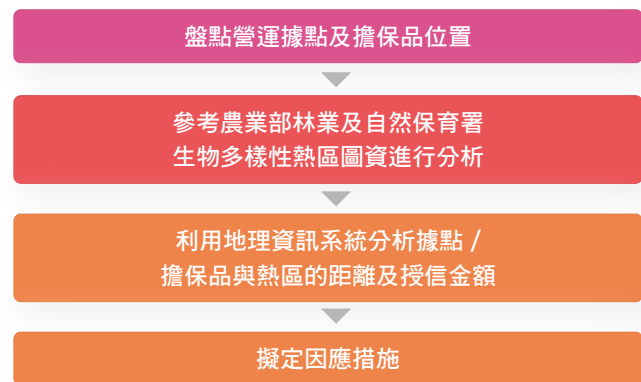
類別	資產 / 範疇	2023 年目標	2023 年目標執行情形	中期目標	長期目標
 投資	上市櫃公司股權 & 公司債	於 2023 年上市櫃公司股權及公司債投資組合 15.9%（依投資金額計算）設定 SBT	相關部位設定 SBT 目標比例達 17.3%	於 2027 年上市櫃公司股權及公司債投資組合 35.7%（依投資金額計算）設定 SBT	支持「臺灣 2050 淨零排放路徑」，達成金融資產淨零排放目標
	發電專案融資	將持續提供再生能源發電專案融資	相關部位僅有再生能源發電專案融資	直至 2030 年將持續提供再生能源發電專案融資	
 融資	商用不動產貸款	於 2023 年商用不動產貸款排放強度（kgCO ₂ e/m ² ）較基準年 2021 年下降 12.9%	排放強度減少 39.0%	於 2030 年商用不動產貸款排放強度（kgCO ₂ e/m ² ）較基準年 2021 年下降 53.4%	
	企業長期貸款	於 2023 年發電業長期貸款排放強度（tCO ₂ e/MWh）相較基準年 2021 年下降 9.9%	排放強度增加 5.3%	於 2030 年發電業長期貸款排放強度（tCO ₂ e/MWh）相較基準年 2021 年下降 43.9%	
		於 2023 年商用建築相關產業長期貸款排放強度（kgCO ₂ e/m ² ）相較基準年 2021 年下降 12.8%	排放強度減少 12.4%	於 2030 年商用建築相關產業長期貸款排放強度（kgCO ₂ e/m ² ）相較基準年 2021 年下降 52.8%	
		於 2023 年 15.0% 之企業貸款組合，涵蓋石化油氣、鋼鐵、紙漿和造紙、水泥、運輸、電子製造產業將設定自身 SBT	相關部位設定 SBT 目標比例達 6.6%	於 2027 年 35% 之企業貸款組合，涵蓋石化油氣、鋼鐵、紙漿和造紙、水泥、運輸、電子製造產業將設定自身 SBT	

4.2 自然風險管理

根據全球經濟論壇（WEF）2023 年「全球風險報告」，生物多樣性喪失及生態系統失衡風險名列「未來 10 年全球 10 大風險」排名前 5 名，基於風險導向管理意識，本集團正逐步將自然風險納入風險管理範疇。2023 年本集團申請成為自然相關財務揭露（The Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD）論壇會員，未來將持續依據 TNFD 框架 14 項要求揭露自然相關風險管理情形。

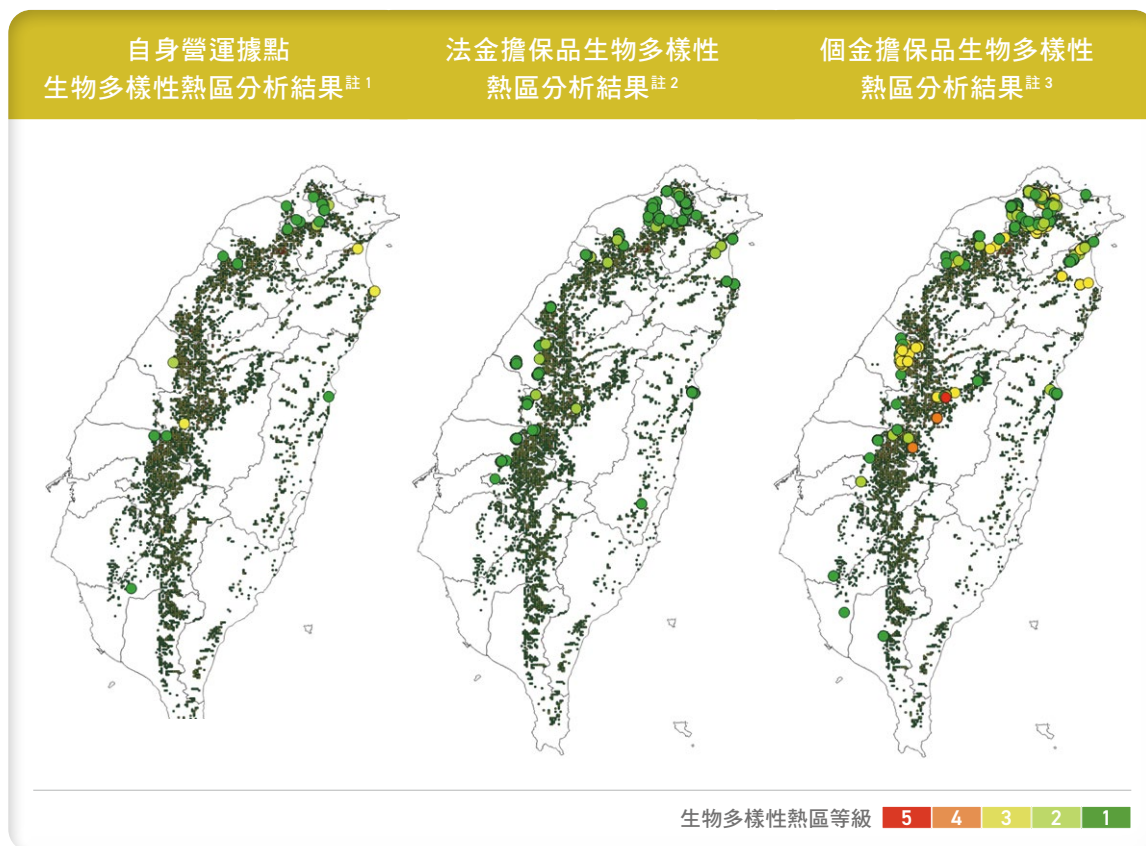
■ 生物多樣性熱點影響分析（對應 2023 年氣候暨自然相關財務揭露報告書 5.2 生物多樣性熱點影響分析章節）

為評估營運據點和擔保品對生物多樣性的影響，本集團採取以下步驟：



本次分析使用農業部林業及自然保育署生物多樣性熱區圖資，該圖資根據 42 種哺乳類、110 種鳥類等物種分布推估，分為 5 個等級，等級 5 為最高熱區。

經檢視分析結果，本集團大部分營運據點及擔保品均未位於生物多樣性高度熱區（等級 4～5）範圍內。91.1% 之合庫銀行分行據點與其周邊 1 公里範圍皆不座落於生物多樣性熱區，法金擔保品 90.2% 亦不在熱區中，個金擔保品僅 0.1% 位於多樣性熱區等級 4 與等級 5，但多數位於低風險等級熱區。



註 1. 為利報告書使用者資訊判讀，地圖僅呈現位於生物多樣性熱區之營運據點 / 擔保品分布情形。

2. 法金擔保品僅分析房屋類授信餘額排名前 1 萬筆（約占法金擔保品總授信餘額 63.6%）之擔保品。

3. 個金擔保品僅分析房屋類授信餘額排名前 1 萬筆（約占個金擔保品總授信餘額 26%）之擔保品。

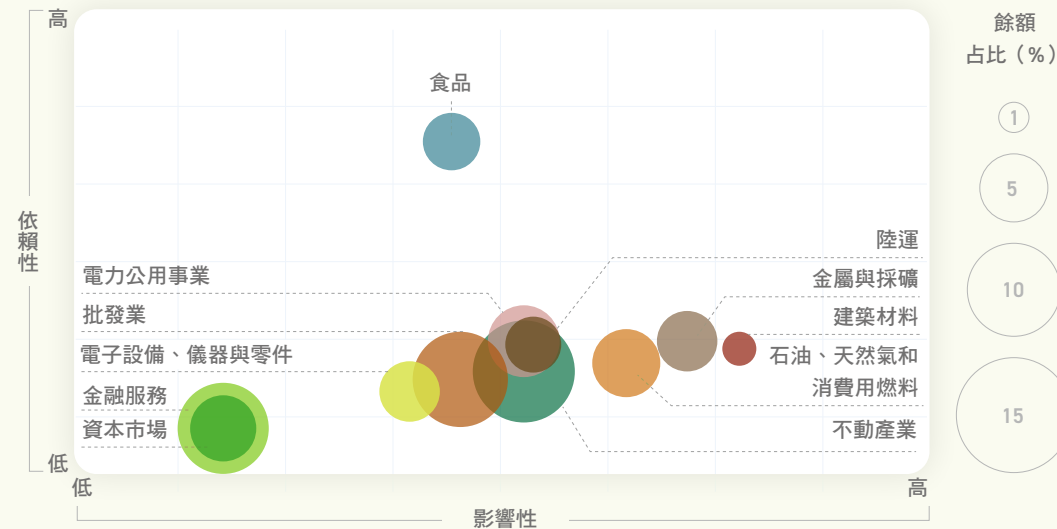
投融資業務自然風險管理（對應 2023 年氣候暨自然相關財務揭露報告書 5.3 投融資業務自然風險管理章節）

為妥善評價投融資組合對自然資源的依賴性與影響性，本集團遵循 TNFD 建議，運用 ENCORE 工具進行分析評估。

將投融資對象按產業劃分，並依各產業的依賴與影響分數加權計算，量化各產業對土地使用、淡水資源、海洋環境、礦產開採及生物多樣性等自然資本的暴露風險，同時鑑別出需要優先深入評核與因應之高風險重點產業。

依據分析結果，本集團 43.16% 投融資部位屬自然高敏感產業（依循 TNFD 建議之 16 個對自然資本高度仰賴或高度影響的敏感行業）。其中食品業對自然資本依賴程度最高，約占總投融資餘額 3.06%；建築材料業、金屬與採礦業則對自然資本的影響性較大，分別占總投融資餘額 1.11% 及 5.99%。目前投融資組合中未有極度依賴與極度影響自然資本的行業。

未來本集團將持續深化對產業的自然資源依賴性與影響性之評估，藉此完善風險辨識及管理機制，為決策提供更周延的資訊參考。



註：本圖僅呈現投融資餘額占比排名前 10 的產業分析結果。

因應策略

策略	說明
避免承作高風險類型案件	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已訂定投融資案件門檻及撤資年限。本集團已簽署赤道原則，將持續審慎評估專案投融資案件是否涉及自然資本等議題，以避免或禁止與對自然資本產生不利影響之企業往來；未來也規劃將此流程逐步導入於所有業務風險評估流程。
制定自然資本風險政策	持續規劃將自然相關風險納入整體風險管理框架，制定明確的風險偏好、風險評估和風險緩解政策。
加強自然相關盡職調查	本集團各子公司於業務承作前，已考量往來對象或標的與氣候、森林及水、生物多樣性、人權等面向之風險與機會，未來在投資、融資等決策過程中，將規劃加入企業自然資本依賴和影響程度的評估。
設置自然資本風險限額	未來將根據風險偏好，設置自然資本風險集中度限額，控制高風險領域的暴險規模。
持續導入 LEAP 方法學	自 2023 年起，本集團已依循 TNFD 框架建議，逐步導入 LEAP 方法學，未來將隨時關注國際趨勢，以掌握集團自然風險與機會。
加強自然相關資訊揭露	持續遵循 TNFD 等框架要求，逐年加強自然資本風險資訊揭露，提高透明度。

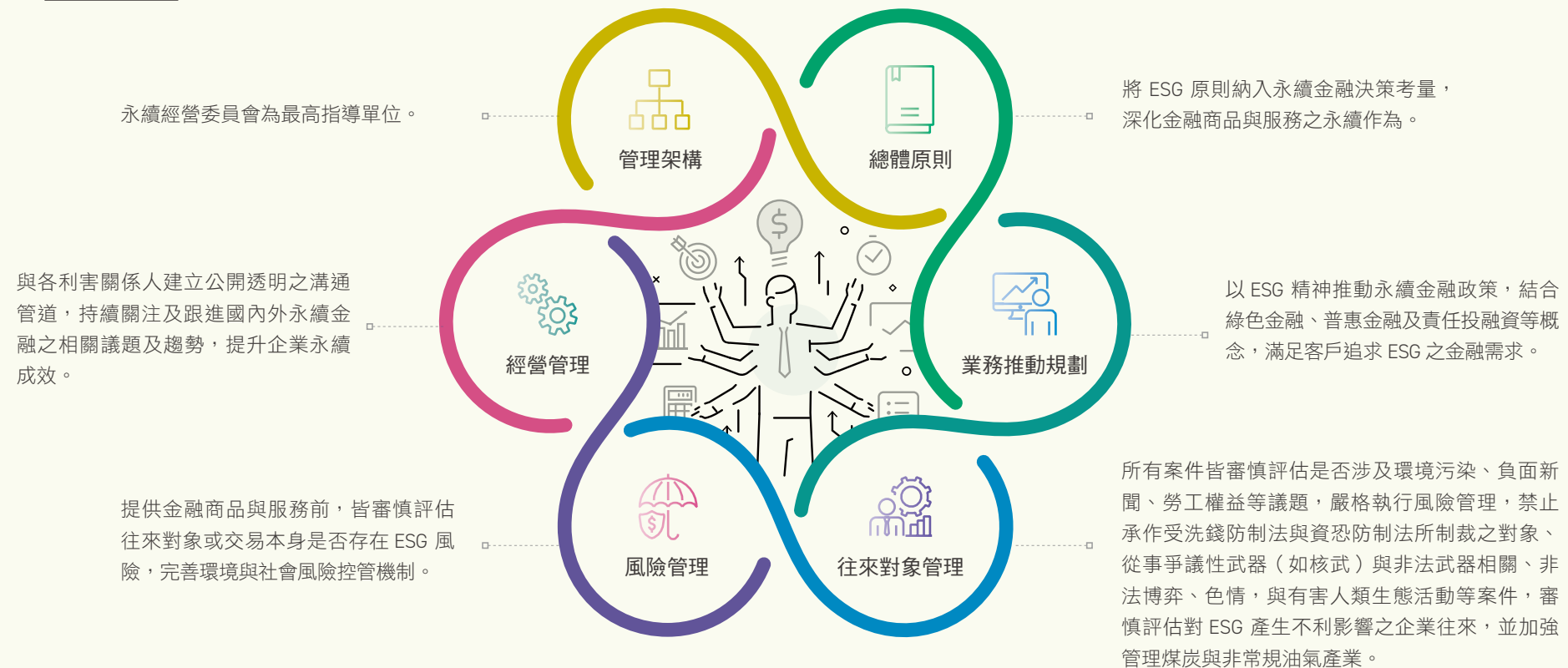
4.3 永續金融 GRI 2-23、2-24

金融機構透過投融資的力量，在淨零路徑中引導企業轉型。為發揮金融業核心影響力，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 月簽署加入科學基礎減碳目標倡議（SBTi），12 月完成設定中期減碳目標並提交 SBTi 審查，並於 2023 年 8 月通過目標審核。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發展策略及作業流程，以達到集團投融資低碳轉型之長期目標。

永續金融框架



永續金融政策



永續金融規範與實績

集團各子公司以「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、永續金融商品之相關辦法據以落實。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（目前境內無承作煤礦開採、頁岩油氣及北極油氣開採產業），並在撤資年限前瞭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。

為推動被投資公司共同永續發展，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，透過與被投資公司對話、參與股東會等，持續關注被投資公司落實 ESG 情形，並定期揭露盡職治理報告、年度投票紀錄及議合紀錄，積極落實股東行動主義。

永續投資

	評估	檢視	處置
ESG 投資評估	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，納入國內股票投資考量。	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。	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。
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 年底合庫銀行累計發行 ESG 債券 80 億元，領先各公股銀行，並為首家完成永續發展專項資金債券（綠色、可持續發展及社會責任債券）3 大面向發行目標之公股銀行，所募得資金將全數運用於綠色投資計畫及社會效益投資計畫之放款。		
	債券種類	發行金額	具體效益
	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。
	可持續發展債券	60 億元	綠色投資計畫之放款合計撥貸 40 件、7.17 億元，社會效益投資計畫之放款合計撥貸 1,020 件、41.5 億元，累計 494 人及 548 家企業受益，累計發電量 14,553 萬度，約當減少碳排放量 72,968 公噸 CO ₂ e。
	社會責任債券	10 億元	支應社會效益投資計畫之放款，協助 137 位無自有住宅家庭購置住宅，減輕首購負擔。
註 1. 截至 2023 年底，合庫銀行已發行之社會責任債券及可持續發展債券總餘額，占金融債券發行餘額之比率為 11.65%。 2. 2023 年度合庫銀行新增發行可持續發展債券之金額，占當年度金融債券發行金額之比率為 46.76%。			

永續存款

為協助籌募資金投入綠色或社會效益投資項目，合庫銀行依循國際資本市場協會（ICMA）之綠色債券原則（Green Bond Principles 2021）、社會債券原則（Social Bond Principles 2021）、可持續發展債券指引原則（Sustainability Bond Guidelines 2021）訂定「綠色及永續定期存款計畫書」。2023 年 1 月推出「綠色及永續定期存款」專案，所募資金將運用於再生能源及能源科技發展、能源使用效率提昇及能源節約、廢棄物回收處理或再利用之綠色投資計畫，及可負擔的住宅、創造就業及可減輕或避免因社會經濟危機所導致失業之社會效益投資計畫為主。截至 2023 年底，總承作金額達 27.1 億元，並已由評估機構進行評估，及出具綠色及永續定期存款資金運用確信報告。

永續融資

一般融資

ESG 授信審查

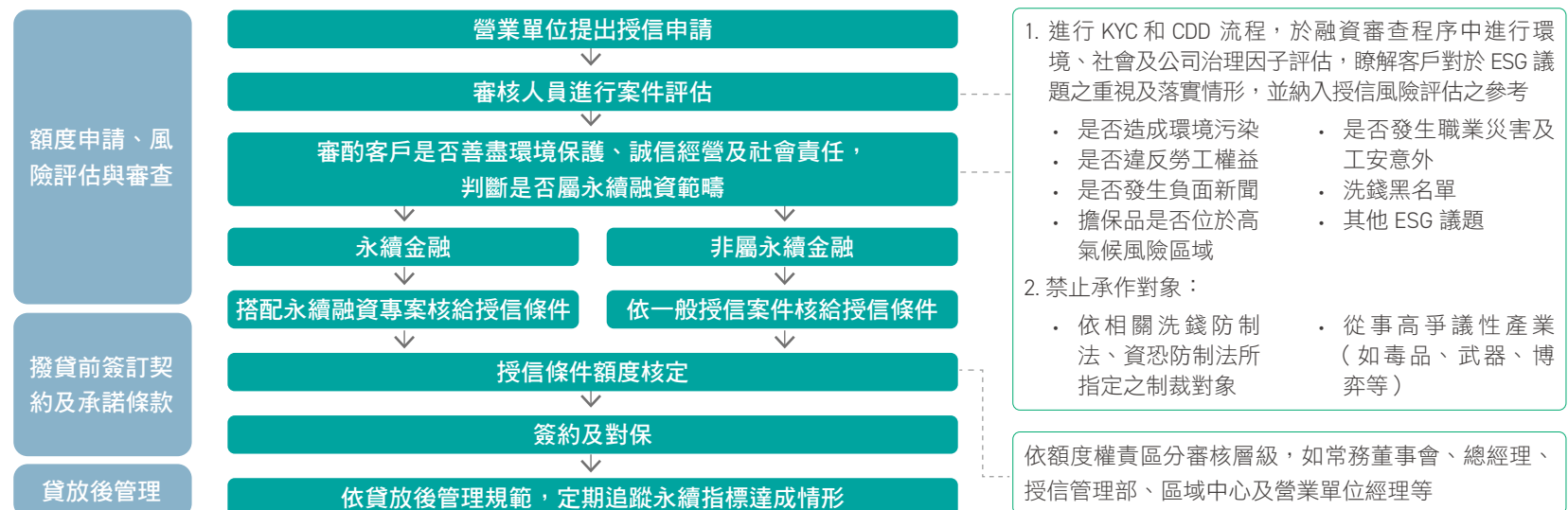
合庫銀行依循金控母公司「永續金融政策」，避免承作主要營業項目為對環境或社會永續發展有重大不利影響的產業，並禁止承作經主管機關依洗錢防制法、資恐防制法所指定之制裁對象，及從事毒品、爭議性武器（如核武）、非法武器與彈藥之製造或買賣、非法博奕（含地下及網路）、色情、使用長度超過（含）2.5 公里魚網之流刺網捕魚及原始熱帶雨林之商業伐木等有害人類及生態之活動等對象。

另訂定「辦理永續融資作業須知」制定關注議題，列舉人權、氣候變遷等 ESG 議題，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，因此在授信審查過程中將 ESG 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審核外，亦審酌授信對象是否善盡環境保護、誠信經營及社會責任等 ESG 管理。包括客戶是否在最近 1 年列管污染源受裁處、違反勞動法令、發生重大職業災害或工安意外加以註記，並檢視是否有積欠工資墊償基金或勞工退休準備金及 ESG 負面事件，持續與客戶議合 ESG 風險與機會，若發現存在重大 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。

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，為支持政府產業轉型政策，訂定「經濟部協助中小企業低碳化智慧化轉型發展與納管工廠及特定工廠基礎設施優化專案貸款」，截至 2023 年 12 月底，已承作之放款餘額為 67.9 億元。

另外，為引導客戶落實 ESG 行動，訂定「永續連結貸款專案」，並積極與企業議合遵循條件。若企業符合 ESG 永續連結貸款條件者，原核准利率得予減碼優惠，並每年檢視永續指標維持情形，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。截至 2023 年底，已承作之放款餘額為 217.8 億元，占法金總授信放款金額 1.28%。

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 落實於各項金融商品與服務。



一般融資

實績

項目	2022 年	2023 年	商品內容說明
綠色貸款、社會貸款、永續貸款	232.63	184.02	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蒐集基礎。
永續連結貸款	0.36	3.2	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。
永續相關授信金額合計	232.99	187.22	
法金授信金額合計	538.09	430.63	
永續相關授信占總授信比重	43.30%	43.48%	
註 1. 上述表格數據為各年度新增案件。 2. 2023 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授信餘額比率分別為 5.25% 及 1.74%。 3. 合庫銀行截至 2023 年底辦理「六大核心戰略產業專案貸款」放款餘額為 6,550.39 億元。			
項目	2022 年	2023 年	商品內容說明
中小企業永續貸款	118.33	162.81	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符合中小企業定義之授信客戶為數據蒐集基礎。
中小企業授信金額合計	314.22	354.12	
永續相關授信占總授信比重	37.66%	45.98%	
註 1. 上述表格數據為各年度新增案件。 2. 2023 年合庫銀行中小企業新增放款餘額占民營企業新增放款餘額比率為 10.01%。 3. 2023 年合庫銀行中小企業放款年底餘額占企金總放款年底餘額比率為 48.93%。			
項目	2022 年	2023 年	商品內容說明
永續相關貸款 ^{註 1、2}	27.15	33.98	取得綠建築標章、具有 ESG 效益之個人消費貸款。
個金授信金額合計 ^{註 3}	1,327.26	1,577.66	
永續相關授信占總授信比重	2.05%	2.15%	
註 1. 上述表格數據為各年度新增案件。 2. 合庫銀行 2023 年底綠色消費貸款金額計 28.67 億元。 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. 合庫銀行報送聯徵中心之綠色授信占個金總授信餘額比率為 0.3%。			

一般專案
融資

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。

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，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，納入融資審核參考，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。

營業單位受理所有企業授信案件前，均依照赤道原則作業要點執行適用性之判斷，對於符合適用範圍之授信案件於貸後管理與監督過程持續確認承作案件是否依循赤道原則規範。

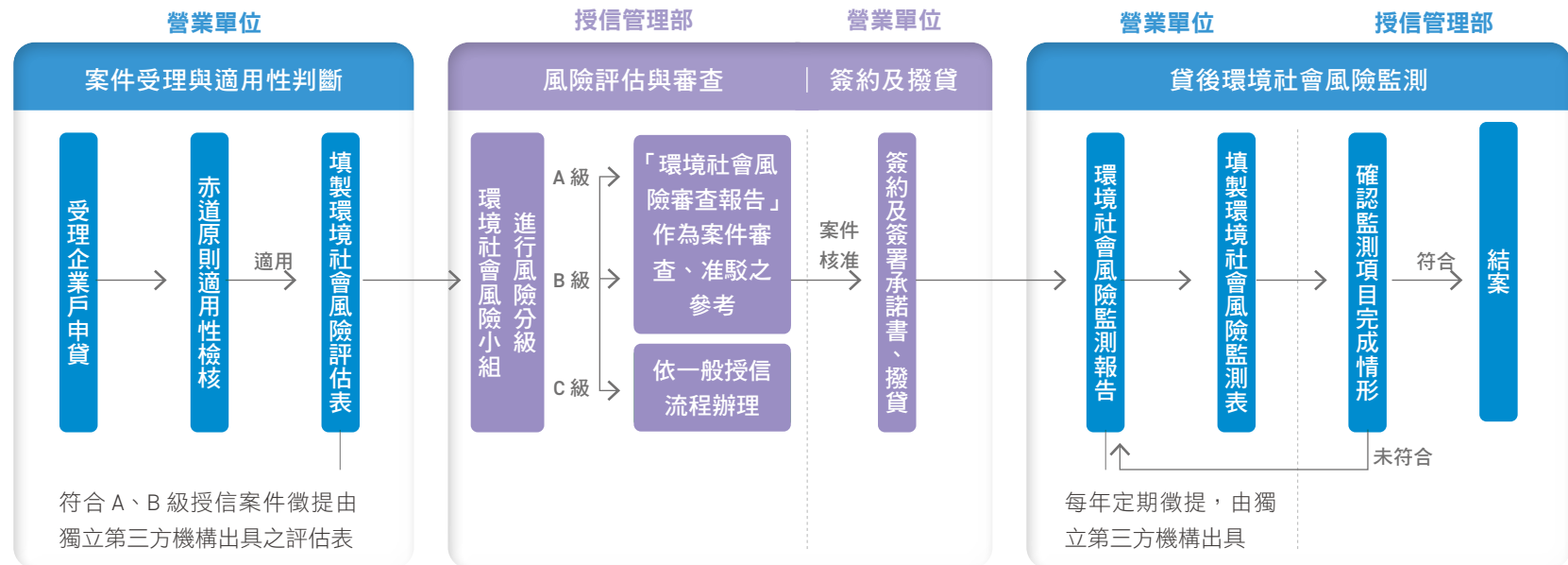
風險分級係由「環境社會風險小組」進行覆核，該小組以任務編組方式成立，由合庫銀行授信管理部、法人金融部、調查研究部、國外部、風險管理部組成，並得加入具環工背景之行員，以確認適用之環境社會風險等級。倘屬 A、B 級案件將依循赤道原則流程辦理，倘屬 C 類案件則依一般授信流程辦理。另針對 A、B 級案件，每年應定期進行 1 次貸後環境社會風險監測作業，以確保授信戶確實依照赤道原則承諾書條款進行管理。



赤道原則專區

□ 赤道原則評估及承作流程

赤道
原則



實績

合庫銀行積極推動赤道原則融資案件，2023 年度依循赤道原則進行審核之專案融資案件共計核准 6 件。截至 2023 年底承作 7 件，摘錄 3 案如下，其中 2 件為天然氣廠興建，參貸金額合計美金 3,500 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 級及 B 級，合庫銀行為參貸行且聯貸主辦行為赤道原則協會會員銀行，每年定期依聯貸主辦行提供之相關監測資料進行貸後環境社會風險監測。第 3 案為興建大學校區產學合作中心，規模新臺幣 23 億 9,000 萬元，參貸金額新臺幣 13 億元 9,000 萬元，綜合評估對開發地點、環境及社會並未造成衝擊，依環境社會風險評估表評等為 C 級。

☐ 2023 年赤道原則審查專案融資案件

案件	專案 A	專案 B	專案 C
產業類別	天然氣供應業	天然氣供應業	不動產開發業
說明	聯貸案，Mizuho Bank 主辦， 資金用途為興建天然氣廠。	聯貸案，MUFG Bank 主辦， 資金用途為興建天然氣廠。	聯貸案，合庫銀行主辦， 資金用途為興建產學合作中心。
風險等級	A 級	B 級	C 級
區域	美國（指定國家）	美國（指定國家）	台灣（非指定國家）
環境與社會風險	- 環境與社會風險評估與管理 - 審批過程和許可 - 授信戶的管理計畫 - 承包商管理 - 勞動力管理	- 專案反對意見 - 相關設施 - 生物多樣性 - 人權影響 - 氣候變遷 - 場地條件 - 洪水	- 環境與社會風險評估與管理 - 生物多樣性 - 原住民與文化遺產 - 土地徵用及非自願遷移 - 資源效率與污染防治 - 勞工和工作機會 - 社區健康、安全和治安
獨立第三方審查	依據獨立第三方機構出具之評估報告進行環境社會風險審查。		本案風險等級為 C 級， 不須取得獨立第三方機構之評估報告。

合庫銀行截至 2023 年累計參與離岸風電融資案 4 件、累計放款餘額 38.54 億元，累計核貸再生能源案件總裝置容量 2,855 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。

EP 或 ESG 案件	數量 / 百分比
透過 EP 或 ESG 框架審查的專案數量	6
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	6
拒絕的專案數量	0
拒絕專案之原因	無

ESG 風險
評估 (含
AML、
PEPs、
KYC)

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 表暨風險承受度測驗表，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、年齡與需求等，綜合評估加以分類，確保投資商品之適合度。

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之 ESG 基金資訊揭露事項審查監理原則辦理。



單位：新臺幣億元

實績

永續
基金

項目	金額	總資產規模	商品內容說明
境內 ESG 基金	40.57	2,340.62	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	523.65		符合 SFDR article 8 & article 9
合計	564.22		
占總資產規模比重	24.11%		

單位：新臺幣億元

個金

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	16.92	499.29	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	39.13		樂活卡、卡娜赫拉的小動物悠遊聯名卡
合計	56.05		
占總簽帳金額比重	11.23%		

法金授信客戶 ESG 議合

合庫銀行落實永續金融，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。

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），於評核期間對貸款核准金額進行排名，給予前 50 名各 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 (%)
1	金融租賃業	11.54%
2	電腦及其週邊設備、軟體批發業	8.52%
3	液晶面板及其組件製造業	7.53%
4	汽車批發業	6.23%
5	化學原材料製造業	6.09%

	產業	比重 (%)
6	塑膠原料製造業	4.39%
7	塑膠皮、板及管材製造業	4.39%
8	民間融資業	3.91%
9	不動產租賃業	3.43%
10	鋼鐵冶煉業	2.99%

5,000 戶中小 ESG 新人 合庫引領議合減碳

合庫銀行經過長達 1 年多的規劃及積極議合後，與全球最大商業數據庫公司美商鄧白氏 Dun & Bradstreet 合作，成功議合 5,000 家中小企業，並於 2023 年 12 月邀集天下雜誌及臺灣破權交易所見證，舉辦「中小企業永續好合 - 合庫與 ESG 的世紀海島婚禮」，成為臺灣第 1 家完成 5,000 戶中小企業議合減碳之金融機構，另透過美商鄧白氏數據資料分析發現「本次參與的中小企業 70% ESG 表現優於其所屬產業之全球 ESG 平均」。

ESG 雖然是目前最火熱的綠色商機，卻也可能帶來轉型危機，以外銷為主的中小企業，在國際碳關稅及其配套措施的影響下，已無法置身事外。考量中小企業無明確法令規範、欠缺資源及缺乏方向，身為中小企業最強而有力後盾的合庫主動統籌各方資源，並透過客製化解決方案，協助中小企業及早因應、降低減碳風險與縮短陣痛期。



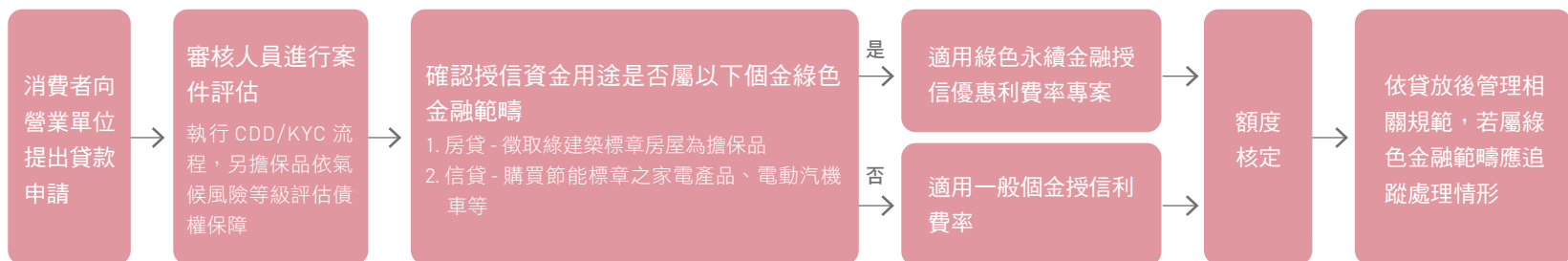
議合

個金授信

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，信用貸款業務則以「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，若符合 ESG 綠色消費貸款條件者，將可享受優惠貸款利率，以鼓勵客戶進行綠色消費。

個金綠色授信流程



金融 + 科技攜手倡議

世界經濟論壇公布之「2024 年全球風險報告」顯示，未來 10 年的前 10 大風險中有一半都跟氣候、環境相關。合庫秉持發揮核心金融影響力，帶頭引領其他產業及客戶共同深化對 ESG 的重視與實踐，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、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 多家臺灣主要金控、證券、保險業者響應，透過定期的「業界交流分享座談」，邀請具代表性的產、官、學界先進，共同把脈並提出建言，以推動臺灣金融 x ESG 生態體系的永續發展。

合庫於 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是否能轉換成碳權等議題，期許國內金融機構加速與國際接軌，驅動正向循環的永續金融生態圈。



發揮金融影響力 支持社會永續發展

2023 亞太永續博覽會 7 月 21-23 日於台北世貿中心開展，合庫以「環境 永續金融」為展出主題，分為綠色行動區、綠色金融區、普惠金融區及社會共融區 4 大展區。活動現場準備了簡單有趣的問答，讓民眾透過遊戲了解永續小常識以及合庫對永續的努力，同時，也可體驗節能減碳的 AR 互動遊戲，只要闖關成功就可獲得精美小禮物。另外，展區也呈現近年來合庫在減碳管理、能資源管理、綠建築及廢棄物管理等方面的作為，積極降低營運時對環境造成的衝擊，希望透過近距離的交流與分享，邀請大家一起來為環境永續盡一份心力。



CH5

客戶承諾

關注之利害關係人

- + 員工
- + 股東 / 投資人
- + 客戶
- + 政府與主管機關
- + 媒體
- + 社區

對應之重大主題

- + 數位金融
- + 普惠金融
- + 客戶權益維護

SDGs



5.1 客戶權益維護 GRI 2-23、2-24、417-1、417-2、417-3

公平待客原則

為保護金融消費者權益，合庫銀行於 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，副總經理、法遵長及 22 位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、處理重大消費爭議、審視公平待客推動情形與評核結果等事項，亦定期彙計客訴及金融消費評議中心案件暨各類案例之檢討及改善情形提報董事會。

合庫銀行、證券、人壽及票券皆訂有公平待客原則相關政策及施行辦法，且增訂金融友善服務之規範，由專責單位統籌執行情形彙整提報董事會，使同仁在商品和服務之銷售、廣告招攬、申訴保障及業務人員專業性等面向，皆恪守誠信與忠實之原則，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」；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」，以確保往來客戶權益及提升客戶滿意度，並每年對理財專員辦理信用查核。

為落實金融友善服務原則，合庫銀行對高齡者及身心障礙者之客戶留言，積極了解發生原委及後續處理情形，並持續優化處理留言之作業系統與外部留言信箱，以確保商品與服務能滿足客戶需求，維護金融消費權益。2023 年 9 月舉辦「公平待客原則高階講座」，邀請金融消費評議中心委員，向董事、副總經理、法遵長、總稽核及單位主管等高階管理人員，以「評議案例解析」、「金融友善服務」及「身心障礙者權利公約」(CRPD) 等金融法規及案例為主題分享與討論，以強化落實客戶權益保障。

集團子公司亦定期舉辦員工教育訓練及內部評核，或啟動秘密客檢測，達成掌握公平待客原則之實施情形及擬定改善措施之目的。2023 年內部評核結果皆無重大缺失，亦無 B 級以上重大客戶申訴案件。

等級	A	B	C	D
客訴影響程度	- 嚴重影響公司聲譽或須支付賠償金者。 - 客訴具體且嚴重違反作業規定者。	- 客戶權益可能或已受損者。 - 明顯違反作業規定者。	- 服務不佳。 - 作業疏失情節輕微者。	- 無具體內容或未具姓名或地址者。 - 經查證所留姓名等資料偽冒、不實者。 - 同一事由已回覆仍一再申訴者。 - 無關業務無理攻訐者。

公平待客原則教育訓練

公司	應參與訓練員工 (人)	完成訓練員工 (人)	完訓率 (%)
合庫銀行	8,489	8,489	100
合庫證券	414	414	
合庫票券	125	125	
合庫人壽	253	253	
合庫投信	46	46	
合計	9,327	9,327	

防制金融詐騙

近年詐騙集團猖獗且手法日新月異，為守護民眾財產安全，合庫銀行訂有「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易注意事項」及「臨櫃作業關懷客戶提問」之規定，於客戶辦理臨櫃存款、提款或匯款交易時，進行關懷提問，必要時通知警務機關協助，防止客戶被詐騙。鑑於近年來新型態詐欺犯罪橫行且受害者年齡日益降低，55 歲以上之自然人存戶臨櫃辦理存款、提款、匯款交易、定存解約（含中途解約）或黃金存摺回售時，系統將以彈跳視窗提醒櫃員加強關懷提問。另外，針對自然人臺幣存款帳戶提款交易金額達 100 萬元以上時，使用簡訊即時發送通知，以維護客戶權益，而為強化攔阻效果，除對行員進行教育訓練宣導反詐騙關懷提問外，為提升民眾防詐意識，更運用檢警單位提供之宣導案例，於合庫銀行 FACEBOOK、官方網站、營業廳多媒體系統公告周知。

合庫銀行防阻詐騙

	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
件數	41	102	269	328
金額 (萬元)	1,918.43	5,559.87	16,433.72	28,017.00

合庫銀行 2023 年 7 月 18 ~ 20 日分別於北、中、南分區舉辦 3 場「強化臨櫃關懷提問協助攔阻詐騙宣導課程班」，邀請刑事警察局警官傳授阻詐重點，並由分行同仁分享攔阻詐騙經驗與成果，總參與人數達 500 人。另一方面，也將近年發生金融詐欺爭議案件納入既有之存匯業務班，提升第一線存匯同仁反詐意識，2023 年辦理 4 場，總參與人數達 200 人。

合庫銀行於 2023 年 3~12 月共舉辦 14 場講授近年實務發生金融詐欺爭議案件及反詐意識之教育訓練課程，亦積極參與金管會「走入校園與社區金融知識宣導活動」，由合庫銀行內部專業講師前往各地宣導金融知識，藉由金融實務經驗分享，強化民眾識詐能力，對象涵蓋學校、社區、高齡民眾、身心障礙、國軍、矯正機關和社福團體等，2023 年度共辦理 56 場，共約 3,500 人次參與。

為激勵同仁防阻民眾遭詐騙，營造友善關懷金融服務環境，合庫銀行訂有行員攔阻詐騙獎勵方式，依攔阻金額分別給予攔阻人獎勵金或嘉獎，2023 年共計攔阻 328 件，攔阻金額約 2.8 億元，分別核予嘉獎 102 人次，核發獎勵金 67.8 萬元。

存款戶張君持 100 萬元之定期存單到合庫銀行要求解約，臨櫃辦理時講話跟眼神都很恍惚，緊張的神情全寫在臉上。

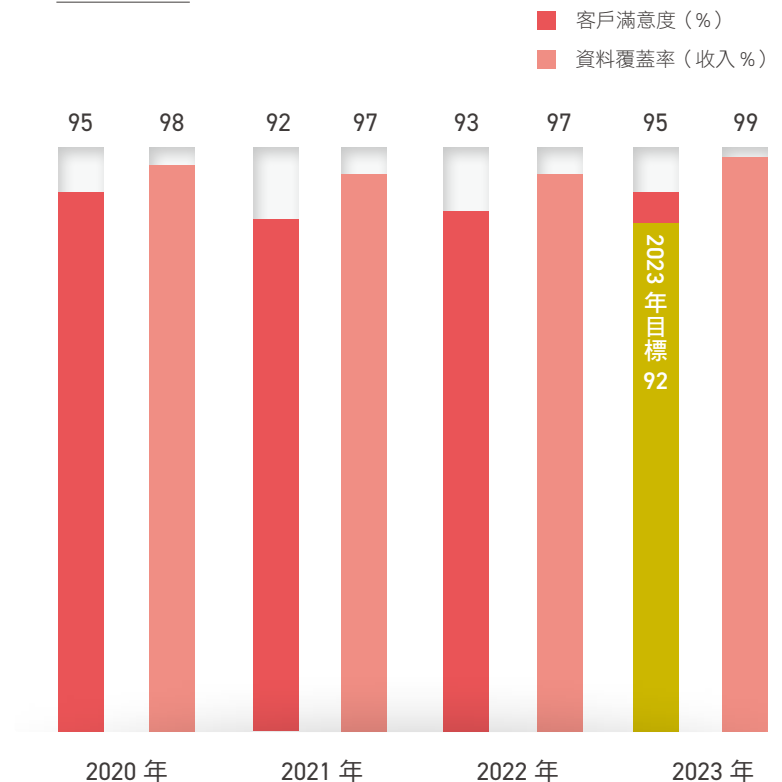
分行行員查看張君之個人基本資料知道他年事已高，原本從事務農但早已退休多年，生活簡單樸實。該筆定期存單已儲蓄多年，利息收入為日常生活支出主要來源之一，行員評估張君應無大額支出款項需求，故詢問他取款用途為何？張君突然停頓片刻，以略帶不安的語氣說是為了幫兒子買新房子，再進一步詢問兒子名字、居住地、電話等資料，老先生都沒辦法回應，行員明顯感覺此筆交易有些異常，請張君能夠好好想想，明確告知資金用途才能快速處理。過一會兒後，張君又說自己記錯資金用途，這筆款項是為了給孫子用，也一直催促行員趕緊處理。這時，行員認為張君極有可能被詐騙，在基於保護存款戶權益不受損害的立場下，聯絡派出所員警前來關心，最終確認張君真的被詐騙，幸好行員即時關懷，才能成功攔阻詐騙，為張君保住辛苦存下的養老金。



客戶關係維護

為求提升客戶服務品質，合庫銀行、證券及人壽每年與消費者進行議合，充分傾聽並了解消費者對金融商品及服務的意見。集團設有暢通之溝通及申訴管道（包含電話及電子信箱等），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，並將處理過程及改善措施呈報總經理，以精進客戶服務。2023 年本集團接獲之客訴案件數共計 292 件，其中合庫銀行 198 件均為 C 等級，皆已完成處理並結案。

客戶滿意度



商品審查程序

本集團推出之金融商品或服務，從設計規劃、宣傳、行銷、履約、服務諮詢、客訴處理與金融消費爭議等過程，皆衡量客戶需求，以公平合理之方式對待客戶，除遵循金融消費者保護法及業務別訂定之法規外，亦須經內部審議，以確定商品無不當內容、不實陳述、誤導消費者或違反相關法令及自律規範等情事。如該商品上架前需報請主管機關核准，仍需以金融商品實際銷售情形、消費者之反饋及相關法令，適時檢視商品內容是否仍屬恰當。本集團與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，秉持公平合理、平等互惠及誠信原則，充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露風險。

2023 年商品審查會議

	審查小組會議	審查商品數
合庫銀行	26 次	- 國內商品 68 支 - 國外商品 163 支
合庫人壽	13 次	- 審議完成並經主管機關核准 / 備查 22 個新商品 - 備查逕修及部分變更 162 個商品
合庫投信	12 次	審查 15 檔各類型產品（保本、多重資產、指數、債券、組合型及私募等）
合庫證券	5 次 ^註	新增定期定期額買賣標的 57 檔（其中 56 檔 ETF 會議審查，1 檔個股非會議審查）

註：其中召開會議 4 次，1 次商品審查以書面方式替代。

5.2 數位金融

在數位經濟日益蓬勃的趨勢下，金融產品趨於多元且複雜，同時也吸引網路創業家、科技廠商涉獵數位金融領域，機會與挑戰亦隨之而來。本集團重視使用者體驗設計，為形塑更友善之金融商品，提升其服務效率、可及性、使用性及品質，並打造不受時間與地點限制的專業金融服務，除運用數位科技能力，更結合商業創新，幫助客戶隨時掌握帳務與資金動態，最大化數位應用金融服務效益。

創新數位金融商品與服務

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，並透過大數據分析、機器人流程自動化及客戶反饋資訊與人工智慧技術及串接自動化流程，提供完善數位金融服務，使金融商品與服務更貼近生活。

2023 年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 104.41% 。
	行動網銀與行動支付	新增功能：視訊核身服務 / 推播 OTP 服務 / 提升裝置綁定功能 / 數存開戶流程使用金融 FIDO 身分驗證 / 合庫 E Pay 綁定多個銀行帳號 / 轉存零存整付儲蓄存款 / 保單資訊查詢功能 / 於內政部警政署金融資料調閱暨聯防通報電子化平台增修新一代網路銀行分行系統 / 檢調資料下載功能 / 配合銀行公會精進防詐措施，調整線上約定轉入帳號功能及配合財金公司「約定轉入帳號灰名單通報平台」規劃調整功能。	行動網銀累計開戶數達 181 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新增如線上補上傳證明文件、線上查詢案件進度、線上對保等功能，改善臨櫃對保不便之處。	線上申請房貸 27,415 筆。
	非既有網銀客戶線上申請房貸	提供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 137 筆。
	行動投保	透過行動投保平台投保，可減少要保文件填寫時間及降低照會率，提升核保效率。	行動投保件數 1,468 件。
	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，提供客戶查詢臺、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 69,662 筆。 - 遠傳 friDay 理財+ 360 筆。

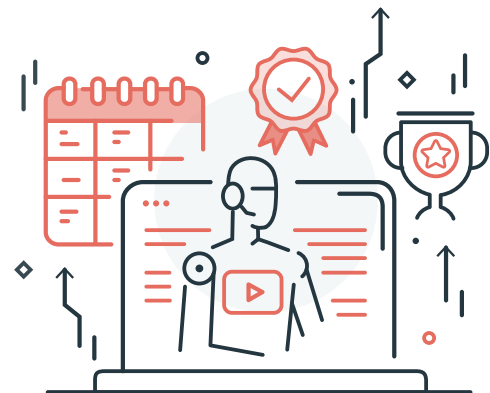
合庫銀行	i 庫博 iCooper 智能理財	在 AI 人工智慧科技快速進步、全球市場瞬息萬變的趨勢下，i 庫博 iCooper 智能理財系統利用演算法與電腦系統結合產製智能理財系統，透過理性分析及非人為介入，打造最適投資組合。	2022 年 1 月 27 日正式推出，截至 2023 年底累計近 16,300 人完成開戶，申購金額逾 4.8 億元。
	數位服務平台 外匯交易	客戶可於線上開立外幣數位存款帳戶，並於網路銀行承作外幣存款、匯款、定存、進口開狀等外匯交易，減少臨櫃交易碳足跡及紙張使用。	- 外幣數位存款帳戶總戶數 311,483 戶，較 2022 年成長 39.93%。 - 受匯率波動影響，2023 年網路銀行外匯業務交易金額 15,476,506 仟美元，較 2022 年衰退 10.46%；交易筆數 1,505,041 筆，較 2022 年成長 8.06%。
	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，數位化總行及分行特定作業流程，提升數位營運效能。	已上線 36 項業務，共計 108 條流程，節省人力約 1,028 人 / 天。
	無障礙自動化設備	主要設備包含符合輪椅及視障民眾使用之 ATM 機型，提供更完善之金融友善服務，提高身心障礙民眾使用率及意願。	2023 年度 ATM 總計 1,198 台均為符合輪椅民眾使用之機型。符合視障民眾使用之 ATM 機型亦已建置 303 台，佔總台數之 25.29%，預計於 2024 年度完成符合視障民眾使用之 ATM 佈建計畫。
合庫證券	線上開戶	客戶可透過合庫銀行之網銀登錄完成身分認證及綁定交割帳戶，且 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，提高客戶便利性。	線上開戶 7,760 件，占全年度開戶比率達 25.85%。
	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 1,007 件，占全年度開戶比率達 3.35%。
	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 25,657 戶，2023 年扣款金額 16.37 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 1,451 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。	電子下單比率 88.15%。
	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。	- 集保 e 存摺累計申請 23,449 戶。 - 台股電子日對帳單累計申請 10,302 戶。 - 複委託電子月及日對帳單累計申請 7,971 戶。 - 線上公開收購申請共 31 件。
	憑證報稅服務	使用合庫證券電子憑證進行個人綜合所得稅網路報稅。	證券電子憑證報稅 1,320 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 60,549 人，成長 20.35%，累積投保進件 3,599 件。
	線上投資標的 轉換率	客戶透過合庫線上保戶服務專區進行轉換，可免除送件時間，以提高申請時效。	線上基金轉換件數占整體基金轉換件數達 55.30%。

創新專利研發與管理

本公司自 2020 年起訂定「智慧財產管理計畫」，與旗下子公司共同推動智慧財產管理的整合與協同。合庫銀行於當年度首次導入「台灣智慧財產管理規範」(TIPS)，以「PDCA 管理循環」(Plan-Do-Check-Act) 之管理循環，完備智慧財產管理，成為國內少數連續 4 年通過 TIPS A 級驗證的金融機構，顯示創造與保護智慧財產的卓越成果。

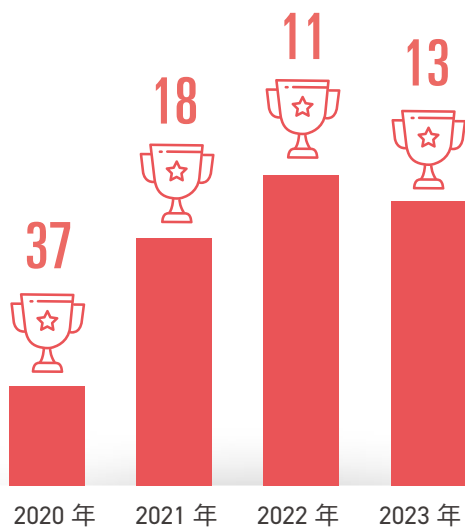
配合金管會推動金融科技發展與公司治理 3.0，合庫銀行每年持續舉辦智慧財產相關認知教育及培訓課程，提升員工對智慧財產的認知與重視，並加強風險管理與內部控制，以確保其安全與合法使用。同時亦推行專利獎勵制度，鼓勵員工積極研發創新技術，截至 2023 年已獲得經濟部智慧財產局核發逾 600 件專利證書，實際應用在授信放款、債權管理、外匯交易、業務行銷、洗錢防制及電子金融等業務，提升作業效率並降低營運風險。

合庫銀行自 2018 年起已連續 6 年榮登國內法人專利申請百大榜單，且案件數屢創新高，2023 年排名 13 名，雖較 2022 年稍微滑落 2 名，惟仍連續 2 年居金融業之冠，2023 年合庫銀行已成功取得 223 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。



本國法人專利申請百大排行

2023 年合庫銀行累計申請通過及審核中之金融科技專利案



	行動平台	大數據	人工智慧	區塊鏈	安控機制	生物辨識	其他	合計
已通過	66	73	51	14	38	23	349	614
審核中	31	24	31	15	26	6	55	188
合計	97	97	82	29	64	29	404	802

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、實現發展創新共享與永續創新文化的長期目標，合庫銀行 2019 年成立 CoLAB 培養種子人員，透過構建跨部門協作的創新業務模式，持續與外部顧問合作，並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。



創新價值與文化

CoLAB 將「主動、靈活、創新」的企業理念化為核心能力，並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。

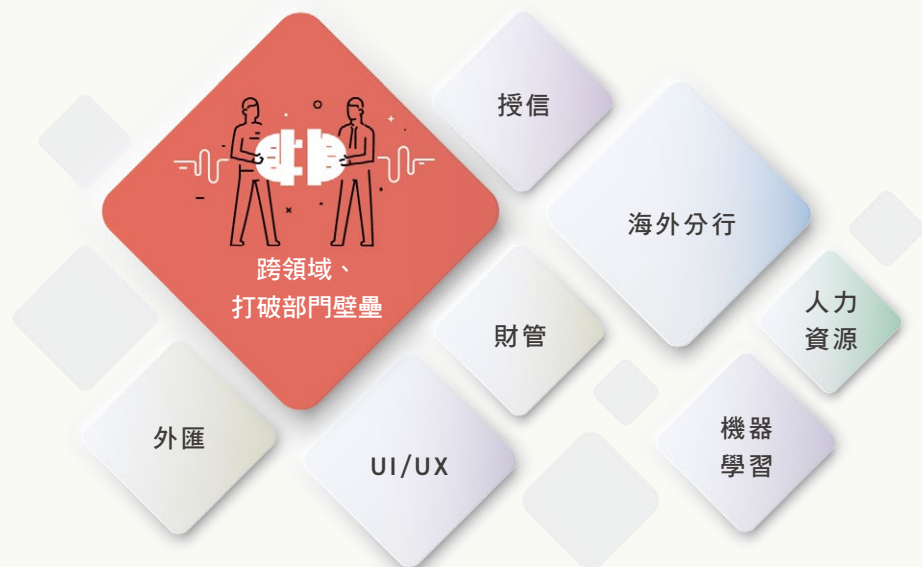


創新經營與管理

創意產出模組



跨領域整合



數位創新轉型模組

2023 年實績

員工賦能敏捷創新及數位行銷技能

- 以 **4** 個在線產品為主題，辦理
- **2** 場會議及說明會
- **5** 堂課程及工作坊
- 培訓 **236** 人次

落實永續創新於回應客戶數位金融需求

- 增加金融科技專利產出，取得 **61** 項專利

鏈結新創企業宣傳創新進行式

- 產出 **1** 項信託創新方案落地計畫
- 數位客戶體驗指引完成 **3** 項專案審查
- 於 FinTechSpace 金融科技創新園區及 MeetTaipei 亞洲最大創新創業展完成 **2** 場分享會

創新效益與維護

內部效益

2023 年 CoLAB 協助數位發展委員會推動企金、個金及科技基礎建設的 **7** 個重大專案，及 **21** 個服務個人及企業客戶的數位化項目，搭配實施數位客戶體驗指引，加速提升客戶良好的數位體驗。



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，增加跨團隊協調，貫穿線上線下，提供良好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「合庫家庭」、「一起充電」、「一起創造」、「一同旅行」數位客戶體驗指引，及可執行的 **12** 項體驗細項，依不同目標客戶及範圍進行專案服務設計，以兼顧不同族群需求。

合庫家庭
CoFamily



暖心溫情
Feel Warm

一起充電
CoCharge



充滿動能
Feel Empowered

一起創造
CoCreate



體驗啟發
Feel Inspired

一同旅行
CoTravel



享受輕鬆
Feel Relaxed

5.3 普惠金融 GRI 2-23、2-24

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，本集團推出符合社會各界或不同族群需要、量身訂做之多元金融商品與服務，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，本公司已訂定「[普惠金融政策](#)」，以推動普惠金融服務。



普惠金融政策

推廣數位存款帳戶

為強化金融服務之普及，合庫銀行提供以線上申辦之方式開立數位存款帳戶，使偏遠地區之居民不受時間與空間之限制，享有數位金融之便利性，合庫亦提供數位帳戶享有跨行提款、轉帳手續費優惠及高利活存之優惠，以達鼓勵儲蓄之目的。

2023 年臺外幣數位存款帳戶淨增加 188,534 戶，截至 2023 年底累計 676,648 戶；其中，偏鄉地區數位存款帳戶淨增加 4,814 戶，累計開戶數 17,003 戶。

推動都市更新

本集團成立「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 2023 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 242 戶，累計核准額度為 1,741.9 億元。

都更及危險老舊建築物重建一站式服務

合庫銀行

整合服務

- 土地貸款
- 建築融資
- 不動產信託
- 分戶房屋貸款

整合需求

- 地主
- 建商
- 都更公司

合庫資產管理

協助都更整合者取得資金

合眾建經

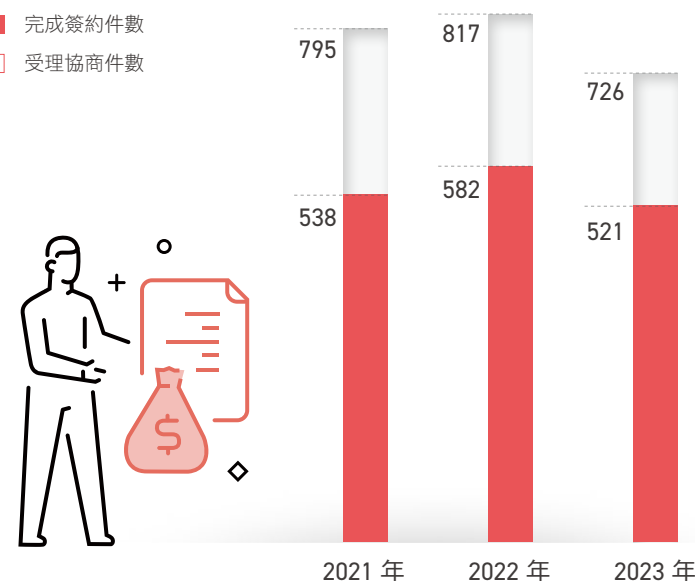
工程查核履約管理

債務協商

本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。2023 年前置協商案件合庫銀行完成簽約 520 件、合庫證券完成簽約 1 件，與違約客戶協議分期還款，協助其清理債務。

前置協商案件

- 完成簽約件數
- 受理協商件數



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

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 億元者有都更貸款 233.67 億元、農林漁貸款 131.67 億元及青年貸款 141.08 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貸款之比率為 0.25%，總逾期放案件數共 657 件。

	金融方案	2023 年實績	
中小／微型企業	微型企業簡易貸款 為協助小型企業發展，訂有「微型企業簡易貸款」，提供小型企業授信金額 100 萬元之融資服務。	承作實收資本額 3,000 萬元以下中小企業戶數	
		61,759 戶	放款餘額 3,277 億元
	中小企業與相關貸款專案 為扶植中小企業，推動「中小企業貸款專案」及相關放款協助業者取得資金，每年以較上一年度增加 100 億元為目標；另為協助各縣市政府扶植當地中小企業發展，訂有「臺北市產業發展獎勵補助企業優惠融資貸款專案」、「桃園市辦理青年創業及中小企業信用保證融資貸款專案」與「臺南市青年創業及中小企業信用保證專案貸款」等專案貸款。	中小企業貸款尚有餘額之戶數及累計貸放餘額	中小企業新增放款餘額占民營企業新增放款餘額比率
		71,252 戶	10.01 %
		8,310 億元	
	中小企業協助方案 參與中小企業聯合輔導中心「提升中小企業財務競爭力專案輔導計畫」，提供中小企業客戶短期或長期財務診斷及融資諮詢服務。	24 戶	
原住民	原住民族綜合發展基金貸款 為滿足原住民微型經濟活動及個人或家庭小額週轉資金之需求，協助原住民族經濟社會健全發展，辦理原住民族綜合發展基金貸款。	事業貸款 453 件、 3.19 億元	存續中案件
	配合原民會因應嚴重特殊傳染性肺炎紓困 1.0、2.0 及 4.0 方案，於 2020 年 3 月至 2023 年 6 月，協助辦理免息、本金寬緩或貸款年限延長，減輕原住民貸款負擔。	住宅貸款 14 件、 0.04 億元 微型貸款 2,084 件、 2.37 億元	2,551 件、 5.6 億元
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。	24 筆	0.17 億元
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 提供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創業初期之資金壓力，使其穩健經營。	新承作 118 戶	新增撥貸金額 0.83 億元

	金融方案	2023 年實績	
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，提供青年創業及啟動金貸款，協助青年取得創業經營所需資金。	新承作 2,545 戶	新增撥貸金額 22.67 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 1,000 萬元之貸款。	新承作 3,465 戶	新增撥貸金額 229.98 億元
取得主管機關核有「補貼證明」之首購民眾	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。	315 筆	6.57 億元
印尼移工	快捷印尼贍家匯款清算服務 提供印尼文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受款銀行帳戶資料後，即按印尼當地法規自動將美元兌換成印尼盾，於當日或次日匯達受款人帳戶，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。	215 筆	美金 634,694.80 元 （以 2023 年底關帳匯率 30.705 換算為新臺幣 1,949 萬元）
留學生	教育部補助留學生就學貸款 協助臺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，提供教育部補助留學生就學貸款。	40 筆	0.27 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	0.34 億元
身心障礙者	身心障礙者財產信託 提供身心障礙者全方位資產規劃，保障財產安全並將資金專款專用於日常生活及醫療所需。	新增受益人 140 人	新增信託財產本金 1.12 億元

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，為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，合庫銀行自 2021 年起開始培育「高齡金融規劃顧問師」，為全臺第 1 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，另 2022 年推出之「家族信託規劃顧問師認證制度」，亦為信託 2.0 計畫推動之專業能力認證之一。截至 2023 年底，已有 630 位及 81 位行員分別取得「高齡金融規劃顧問師」及「家族信託規劃顧問師」資格認證。

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 第二階段

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，另外少子化的影響、子女奉養父母能力及價值觀等改變，致使獨居比率攀升，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，合庫銀行持續積極響應金管會信託 2.0「全方位信託」第二階段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，與長照、醫療業者、資訊科技業等產業深化跨業結盟。另有關友善對待高齡（失智）客戶措施，則參考醫療機構對認知功能檢查的方法及知識，增進金融機構瞭解高齡（失智）民眾認知狀態及表達能力等健康情況，並依客戶認知表達能力提供適合之交易及服務，以保障高齡（失智）客戶權益，提供民眾與時俱進之全方位信託服務。

高齡者金融商品

 保險	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 2023 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 37,508 件、保費 399.48 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，累積件數 14 件。
 高齡者 財產信託	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，及因疾病、年老或意外事故無法管理財產等。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、信託機制一條龍整合服務，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。 合庫銀行高齡者財產信託 2023 年度新增 8,174 位受益人，新增信託財產本金達 80.13 億元，承作服務價值達 647 萬元，占整體總承作服務價值 1.52 億元約 4.26%。
 貸款	合庫銀行承作「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，2023 年新增 273 件、核貸額度 20.1 億元，累計已辦理 2,744 件（其中沒有收入或日薪不及最低薪資者計 1,817 件）、核貸額度 169.80 億元，占總房貸業務金額之 2.04%；截至 2023 年底，「幸福滿袋貸款」放款金額占總房貸業務金額之比率為 0.23%。
 信用卡	打造高齡者專用之樂活信用卡，推出眾多樂活專屬優惠，讓高齡者後半安養人生過得富饒樂。 截至 2023 年底，已發行 71,479 張。

梁女士為聾啞人士，育有 3 名子女，老大不務正業多次入獄，常向梁女士要錢花用，所幸另外 2 名子女都很孝順，但都已成家也未與梁女士同住。

最近大兒子又因錢不夠用竟然擅自把梁女士的金融卡拿走，讓梁女士及家人煩惱不已，經里長與合庫洽談後，合庫免費幫梁女士辦理安養信託，以保全資產為優先，並由另外 2 名子女擔任信託監察人，充分發揮財產信託保障財產安全及專款專用之精神，並落實普惠金融，幫助財務脆弱的民眾得以安享晚年。



打造友善金融場域

無障礙友善服務環境

合庫銀行全臺 270 家分行皆設置多項友善服務設備或措施，為身心障礙人士、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，另與台灣手語翻譯協會合作，提供手語翻譯服務。為讓身心障礙人士享受更友善之金融服務，合庫銀行特別提供身心障礙存戶可透過臨櫃、郵寄及網路方式申請 ATM 跨行提款手續費減免服務。而為照顧低人口密度或經濟弱勢地區，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 家分行、配置 72 台 ATM，與其他地區享有相同之服務，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，方便使用者諮詢業務或表達意見。

合庫證券各營業據點 2022 年取得衛福部「失智友善標章」，除全臺營業據點為高齡者、身心障礙人士設置高齡及無障礙服務專區外，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，營業櫃檯高度更以適合輪椅長者書寫開戶相關文件進行規劃，並提供各項敬老諮詢服務，如需叫車、借用輪椅時，將派專人協助服務。



失智友善標章

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外，官網、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 2.1 版「AA」等級標章，友善個人網銀更進階取得無障礙規範 2.1 版「AAA」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 跨行提款手續費減免 3 次之優惠，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 2023 年底已建置 131 家雙語分行（占國內分行總數 48.52%），提供專屬英語服務櫃檯、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能力之服務人員，未來將持續提供更多雙語服務，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
- + 客戶
- + 供應商
- + 政府與主管機關
- + 股東 / 投資人
- + 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會

對應之重大主題

- + 員工薪酬與福利
- + 人權平等與多元共融性

SDGs



6.1 人才吸引與留任 GRI 201-3、401-1、401-2、401-3、405-1、405-2

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。

人才招募

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，延攬各類金融菁英；另因應數位時代潮流，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 2023 年，本公司已連續 7 年入選「臺灣就業 99 指數」成分股，並連續 4 年榮獲「幸福企業金融管顧業金獎」，顯示重視人才價值並致力提升員工福利的努力已深獲外界肯定。

為落實包容多元文化，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。2023 年本集團共招募 643 位新血，占集團年底在職人數 6.64%，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；另外近年新進人員未顯著偏向單一性別，落實集團無性別歧視之招募政策，男女敘薪之基本薪資相同，男女年度薪酬中位數比率約在 1:1.02。



2020-2023 年新進人員分布統計

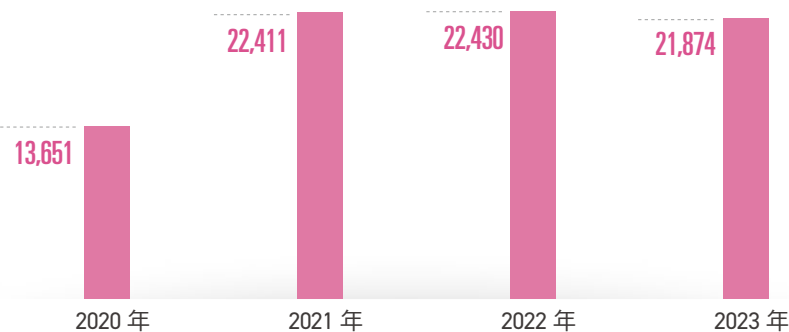
	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
集團年底人數	9,448	9,526	9,642	9,687
新進員工人數 ^{註 1}	567	609	652	643
新進員工聘用率 ^{註 2}	6.00%	6.39%	6.76%	6.64%
男性	251	263	258	264
女性	316	346	394	379
未滿 30 歲	386	397	392	388
30-50 歲	173	191	235	204
超過 50 歲	8	21	25	51
管理職	9	18	24	27
非管理職	558	591	628	616

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。

2020-2023 年新進人員平均聘僱成本

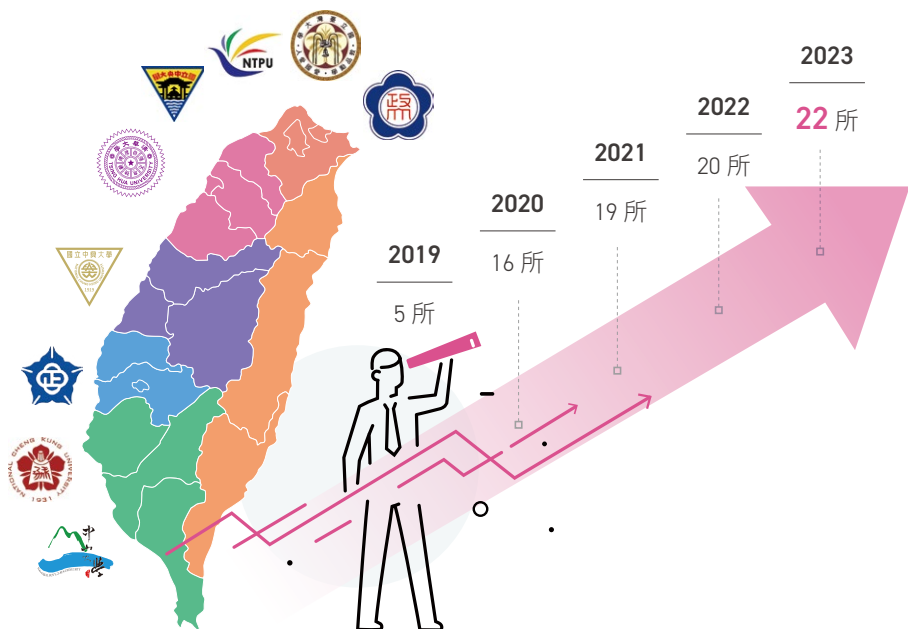
單位：新臺幣元



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，近幾年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。2023 年走進國立臺灣大學等 22 所大學院校，辦理 22 場校園徵才企業說明會及 4 場徵才博覽會，22 場企業說明會共吸引約 2,000 名大學生踴躍報名參與。



產學合作

為支持地方教育，提升鄰近社區之認同感，合庫銀行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。2023 年產學合作完訓之實習學生共計 80 名，實際進用 40 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。

2023 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，2 個月的實習讓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。

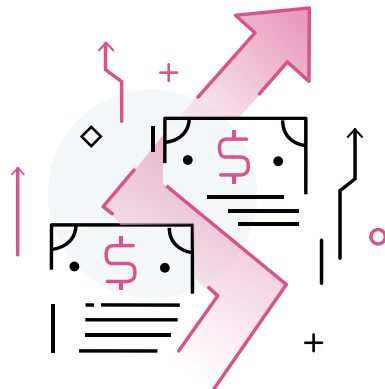
薪酬政策

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，按照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。

為增進員工福利，本公司及銀行子公司 2023 年不分職等一律調薪 4%，加計年終考核晉級後總加薪幅度高達 6.65%，另為響應政府所得稅制優化惠民措施，調高午餐費至 3,000 元，並自 2024 年 1 月 1 日起生效實施。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 9 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，2019 年及 2020 年連續榮獲金融保險業各金控公司薪資中位數之冠。2023 年受到全球金融市場波動衝擊影響，本集團非擔任主管職務之全時員工平均薪資為 137.6 萬元，薪資中位數為 129 萬元，較前一年度小幅下滑。



2021-2023 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 (%)
2023 年	8,392	137.6	-3.23	129.0	-2.57
2022 年	8,427	142.2	-2.34	132.4	-1.49
2021 年	8,352	145.6	6.90	134.4	8.04

註：表格中數字係參酌證券交易所編訂發布「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊申報作業說明」及「相關 FAQ」之相關規定辦理。

2023 年男女薪酬平均數與中位數差異

指標	差距 (%)
男女薪資平均數差異	1.86
男女薪資中位數差異	-0.95
男女獎金平均數差異	-0.18
男女獎金中位數差異	-6.07

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

合庫積極落實永續發展，透過「子公司管理辦法」及「子公司經營管理考核辦法」，將 ESG 永續評核、氣候風險管理與子公司員工（含董事長、總經理等高階管理階層）之獎酬適度連結，並將每年 ESG 重大主題執行成果及重大優良事蹟（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）納入子公司經營績效考核的加分事項，藉以持續深化合庫的永續治理，落實企業永續經營的最終目標。

員工福利

為保障員工權益，促進勞資和諧，本集團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。



家庭關懷

未婚聯誼活動、結婚補助、育嬰留職停薪、生育補助、托嬰補助、慶生活動、喪葬補助、子女教育獎學金、退休資遣補助、彈性工時^{註1}、部分工時工作^{註2}



福利設施

員工餐廳、停車場、哺集乳室、醫務室、職工福利社、多功能文康活動中心、員工宿舍及退休聯誼中心、體育活動及社團活動補助、伙食津貼



健康照護

員工健康檢查及補助專案、員工心理諮詢、舉辦健康講座、施打流感疫苗、聘任專科醫師駐診及臨場健康服務、遠距工作^{註3}等



安心保障

勞工保險、全民健康保險、員工團體保險、員工眷屬團保、員工急難救助與撫卹、退休金及員工持股信託等

註 1. 合庫投信及合庫人壽已於工作規則內規範如因業務需要得申請彈性工作時間，合庫銀行亦有為撫育未滿 3 歲子女員工申請彈性工時之案例。

註 2. 合庫人壽目前聘有兼職人員，每日工作 4 小時；合庫銀行亦有為撫育未滿 3 歲子女員工申請減少工作時間之案例。

註 3. 如因業務需要或遇有特殊情況，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。

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，合庫銀行持續舉辦員工未婚聯誼活動，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能擴大人際範圍，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。

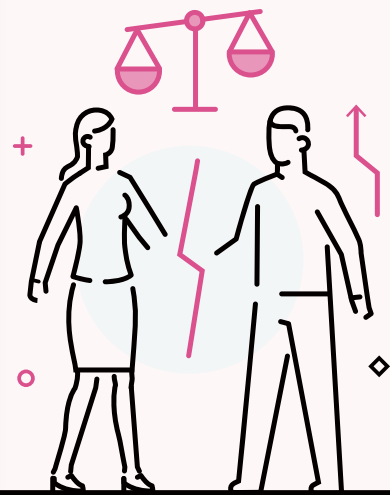


生育津貼與托兒措施

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率上升，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，2023 年本集團有 156 名員工申請補助，補助總額創歷年新高為 1,907.5 萬元。

生育津貼	2022 年	2023 年	較前一年度差異
補助人數	163	156	-7
補助總金額（萬元）	1,898.4	1,907.5	9.1

合庫對於符合「性別平等工作法」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。2023 年符合育嬰留職停薪人數計 497 人，共 113 人提出申請並經核准，當年度除 6 人因生涯規劃自願申請離職外，其餘均全數復職，復職率達 **93.48%**，前一年復職且留任滿 1 年者比率高達 **98%**。



員工申請育嬰留職停薪及復職統計

性別	2022 年			2023 年			
	實際復職人數 (A)	育嬰留停復職且留任滿 1 年 (B)	留任率 (B/A)	申請育嬰留停人數	原應復職人數 (C)	實際復職人數 (D)	復職率 (D/C)
男	15	15	98.00%	24	26	24	93.48%
女	85	83		89	66	62	
合計	100	98		113	92	86	

合庫與何嘉仁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，就讀於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 ~ 3,500 元。

合庫除遵循「性別平等工作法」相關規定，更進一步規劃完整且優於法令之休假制度，給予女性員工全薪之生理假、安胎假、預產假、產檢假與流產假，分娩後也提供 42 個工作日的產假（與預產假合併計算），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持續哺乳集乳時間，工作之餘也能照顧寶寶的健康，而男性員工為了陪伴配偶生產，也可享有合庫提供優於法令的陪產檢及陪產假。員工如因故有照護家庭成員及幼兒需求，亦得申請 7 天全薪的家庭照顧假，或育嬰留職停薪等，另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，使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 ^{註3}	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 +7 日

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）。

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）。

3. 得於預產期前 4 週與單位協商，於分娩前一次或分次申請預產假，惟應至少保留 4 週於產後一次請畢。

| 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率，以增加員工留任之意願。

合庫銀行截至 2023 年底已有 97.5% 的員工參加持股信託，整體執行成效甚佳；2023 年金控及其他子公司亦均通過其員工持股信託方案，並於 2024 年 1 月起全面開辦，以凝聚員工向心力進而提升營運績效。

| 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。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 2023 年底登記成立之社團共 13 個、累計補助 25.2 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。

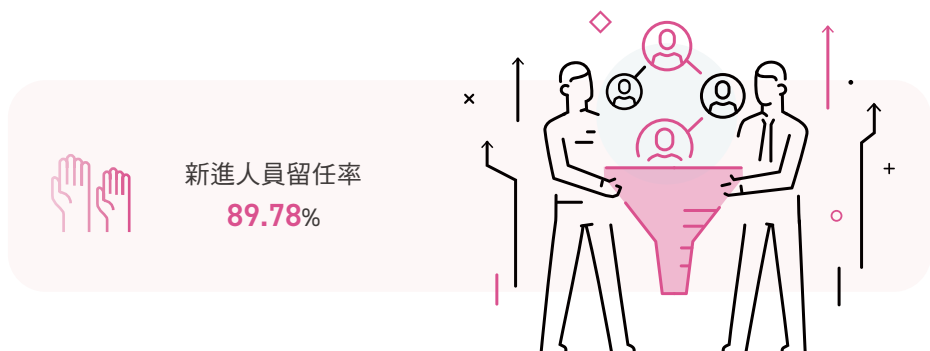
健康檢查補助	資格及補助額	- 未滿 40 歲員工每 2 年健檢公假 1 日 40 歲以上未滿 50 歲員工，每 2 年 1 次健檢補助 3,500 元及健檢公假 1 日 50 歲以上員工，依職位不同提供 3,500~10,000 元不等之健檢補助，並提供健檢公假 1 日 - 海外赴任員工除原健檢公假外，每 3 年補助 1 次最高 3,500 元
	補助方式	檢據覈實報支補助
	2023 年補助人數與金額	- 合庫銀行實施 3 年 1 次員工健康檢查，共計 7,740 名員工參與 - 全集團共補助 873 名員工一般健康檢查費用，補助總額計 554.3 萬元
預防醫學	資格及補助額	針對下列員工每 2 年補助 1 次，單次檢據覈實補助最高 6,000 元： - 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）	「肺部電腦斷層掃描」及「磁共振血管造影」（MRA）
	2023 年補助人數與金額	補助 343 名員工，特定項目健檢補助達 194.2 萬元
自費流感疫苗	資格	全集團
	2023 年補助人數與金額	- 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 446 人參加 - 辦理流感疫苗費用補助共計 585 人，補助金額 46.8 萬元

註：僅適用「肺部電腦斷層掃描」。

6.2 職涯管理與學習 GRI 401-1

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。

2023 年合庫集團員工流動率約 6.10%，排除員工屆齡或提前申請退休共計 268 人後，自願離職率為 3.33%，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 2023 年合庫銀行新進人員之留任率高達 89.78%，顯見合庫的就業環境仍受多數員工青睞。



2020-2023 年員工流動率

	員工離職率	自願離職比率 (排除退休)	非自願離職比率	資料覆蓋率
2023 年	6.10%	3.33%	0.27%	100%
2022 年	5.64%	3.01%	0.15%	
2021 年	5.30%	2.84%	0.15%	
2020 年	4.53%	2.39%	0.14%	

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。

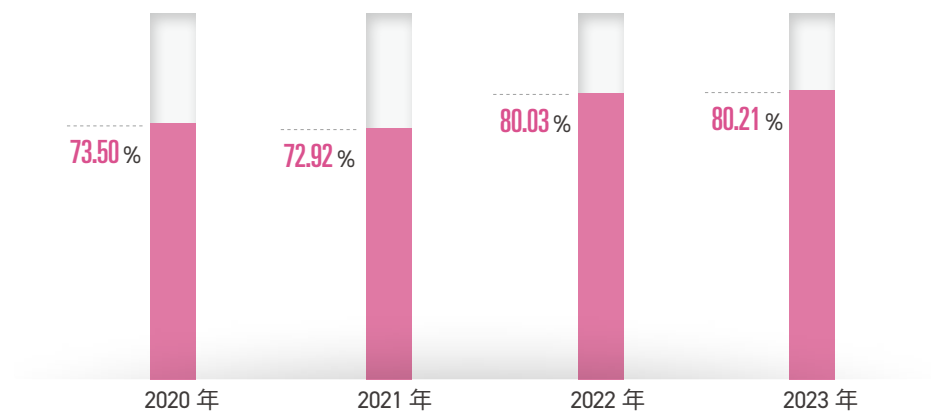
3. (非) 自願離職率 = (非) 自願離職員工人數 / 集團年底人數。

因應永續金融發展與金融科技趨勢，合庫除積極招募數位技能及專業人才，提高集團數位金融素養外，同時也加強內部員工轉型教育訓練、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，直接填補職務空缺，透過內外雙管齊下，以強化整體競爭力。

2020-2023 招募專業人才一覽表

進用類別 (人)	儲備 菁英 (GA)	資訊	資安	數位 金融	法令 遵循	ESG
年度						
2023 年	45	20	0	0	8	1
2022 年	51	28	1	1	0	4
2021 年	47	26	5	6	0	1
2020 年	41	27	6	0	1	0

2020-2023 年員工內部轉調比率



註 1. 內部轉調比率係指由內部職員填補職務空缺之比率。

2. 內部轉調比率 = 內部轉任或調動員工人數 / 集團年底職缺人數。

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，合庫集團每年規劃年度內外部訓練課程，並與各訓練單位、學校、政府等合作，鼓勵員工自主進修或參加外訓，亦不定期舉辦名人講座，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，2023 年合庫銀行提撥 720 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」、「高齡金融規劃顧問師培訓課程」、「環境永續訓練班」、「ESG 教育訓練」等永續轉型課程。

2023 年度員工平均訓練時數約為 68 小時，平均訓練費用為 2,451 元，較 2022 年（52 小時、2,072 元）顯著上升。

2023 年教育訓練統計

	男		女		合計
	主管	非主管	主管	非主管	
總訓練時數	78,425	183,683	109,195	291,657	662,960
人數	977	2,964	1,265	4,481	9,687
平均訓練時數	80.27	61.97	86.32	65.09	68.44
訓練費用（元）	4,684,260	4,826,110	6,274,776	7,962,093	23,747,239
平均訓練費用（元）	4,795	1,628	4,960	1,777	2,451

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。

為迎接金融數位轉型及科技浪潮，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

為協助新手迅速上路，開辦新進人員研習班、臨櫃收付 ETABS 實機操作班等課程，由淺入深先理論後實機操作，內容包含實務、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，並操作簡單的收付交易，另介紹 ETABS 系統介面及障礙排除，再練習複雜案例，而後進行定存及現金開戶、支存開戶等進階課程。

儲備菁英人員 (GA)

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，已培育逾 325 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 2023 年，已有 198 人 (60.92%) 完成培訓派至總行或海外分行。

基礎及專業
業務課程

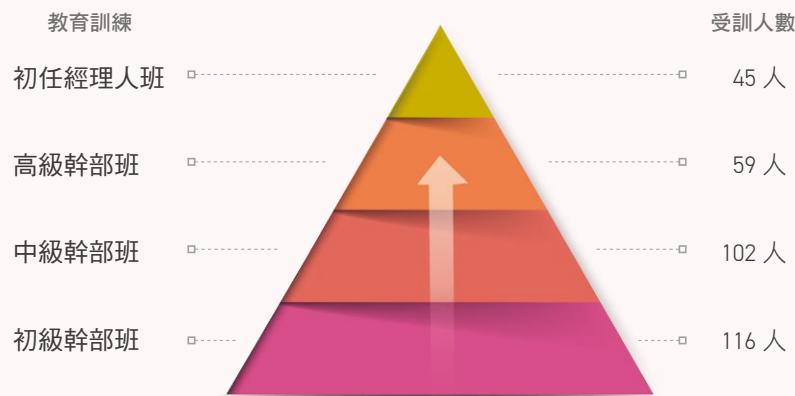
分發營業單位
實務訓練

定期
追蹤考核

領導管理能力培訓

為擴大儲備主管人才資料庫，合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，2023 年計培訓 322 人，內容涵蓋各項業務發展、資深及退休長官經驗分享與傳承等，並邀請業界專家學者及顧問講授「創造高效業績」、「核心領導力與銷售策略」、「團隊部屬能力培育與教導」等多元內容，提升管理人員領導統御，同時精進與部屬及客戶之溝通能力，厚植永續競爭力。

2023 年合庫銀行主管培訓統計



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，是提升企業競爭力重要的一環。為配合「2030 雙語國家政策」及打造友善雙語金融服務，合庫全面強化員工英語聽、說、讀、寫之軟實力，以實體課程及專業線上學習平台多軌並用，參與人次逾 2,000 人。

英文課程	課程內容 / 目標	課程人數
銀行櫃檯英語會話課程	聘請專業外籍講師，訓練櫃台存匯人員口說能力	北、中、南共開設 34 班，每班約 30 人
高階主管英文研習團體班	與中華民國對外貿易發展協會國際企業人才培訓中心 (ITI) 合作，透過議題研析討論提升高階主管及海外儲備人員之商務英語能力	25 人
ITI 商務英語課程訓練團體班		30 人
FUNDAY 線上英語學習計畫	1 年內完成 100 小時線上課程且英檢測驗有進步者，可依成果獲得不同之獎勵金	報名逾 2,000 人次

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、海外路演時，將啟動 Co-FAST 工作小組，透過結合作業專業與國際事務，有效提升處理國際事務之質量，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。

員工發展專案計畫

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外，近年更規劃員工發展專案計畫，期能提升並開發員工專業技能，藉此提升整體營運績效。

另一方面，合庫也積極培養金融科技核心人才，儲備同仁數位轉型及創新動能，2023 年度內部培訓課程如下：

培訓課程	培訓人次
機器人流程自動化 (RPA) 研習班	1,064
論壇講座 (高階主管)	316
專題討論 (數位金融的科技基礎知識、人工智慧的金融應用、數據決策的趨勢)	603
工作坊 (數位產品創新、數位產品行銷)	48
影音課程 (元宇宙 +Web 3.0 趨勢佈局：未來金融想像應用、虛擬資產、人工智慧應用)	8,403

合庫銀行亦響應金管會「金融科技發展路徑圖」規劃，鼓勵員工積極參與「金融科技能力認證」，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，2023 年委託金融研訓院及財團法人保險事業發展中心辦理「金融科技能力認證機制專班」教育訓練共 5 場次，累計培訓 100 人次，培訓時數共計 3,100 小時，認證合格率近 96%，展現合庫培育人才及積極數位轉型之決心。

項目	內容	預計達成之營運績效或公司策略目標	量化效益	參與之員工比率
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。	- 舉辦相關教育訓練、演練及 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、合庫證券及合庫票券電子郵件開啟率應小於 2.5%。	- 合庫銀行提撥 720 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」、「高齡金融規劃顧問師培訓課程」、「環境永續訓練班」、「ESG 教育訓練」等永續轉型課程。 - ESG 相關教育訓練涵蓋資訊安全、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 0.17%、合庫證券 1.17%、合庫票券 1.64%。	100%

項目	內容	預計達成之營運績效或公司策略目標	量化效益	參與之員工比率
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。	- 提高晉升率，減少退休潮衝擊。 2018 ~ 2023 年儲備 404 位經理人，實際派任 162 人。	2018 ~ 2023 年儲備經理人離職率為 0%。	0.69%
金融科技人才培育計畫	為因應金融科技時代之發展與挑戰，以及配合金管會推行「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，並滿足人才需求。	- 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。	截至 2023 年底，新申請專利件數為 802 件，新取得專利證書件數為 614 件。其中 CoLAB 共計提出 140 項專利申請案件，目前通過及審查中有 24 項發明專利、88 項新型專利，另 2 項新型專利已落地，其餘專利申請刻正與專利代理人進行諮商。	16.25%
營業員培育計畫	每週安排台股、經濟情勢、公平待客、行銷等課程，以強化培訓第一線之營業員（含經理人）。	- 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。	- 複委託債券業務量 198.16 億元，相對收入大幅提升。 - 客戶滿意度 100%。 - 分公司同仁共 198 人考取防制洗錢證照。	34.51%

另為協助合庫集團員工累積未來財富及退休理財規劃，支援員工退休準備，以貫徹集團照顧員工意旨，銀行子公司前於 2020 年開辦員工持股信託，2023 年亦通過金控及其他子公司之員工持股信託方案，並自 2024 年 1 月起全面開辦實施，以提供退休或終止勞雇關係而結束職涯之員工，依條件領回其任職期間之認股基金及孳息，以保障員工退休生活，促進其生涯規劃過渡之協助。

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。2023 年合庫辦理主管職及非主管職之員工績效考核比率，分別達 102.94% 及 96.25%（合庫銀行受考人數含退休人員，故年底人數將有低於實際考核人數之情形）。

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，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，將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；2023 年起員工平時考核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，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」（新契約保費目標），末項目標則結合公司企業文化（塑造企業文化各項指標），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，列為「服務品質」評分項目，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，並透過談話及持續反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



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項目。各子公司為將永續發展與經營目標緊密連結，2023 年訂定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，進而與績效獎金連結，激勵員工落實永續發展目標。

6.3 職業安全與健康 GRI 2-23、2-24

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」與「職業安全衛生政策」，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。「**職業安全衛生政策**」適用於全集團之員工、客戶、承攬商與供應商，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、訂定量化目標、持續針對職業安全衛生績效進行改善。每季定期召開「職業安全衛生委員會」，由雇主、勞工代表4名、單位主管等11名委員組成，勞方參與比率達1/3以上，透過健康管理、健康促進、安全維護管理、職業安全衛生督導檢查等面向，追蹤管理員工健康關注及工作環境相關議題之執行情形，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。



職業安全衛生政策

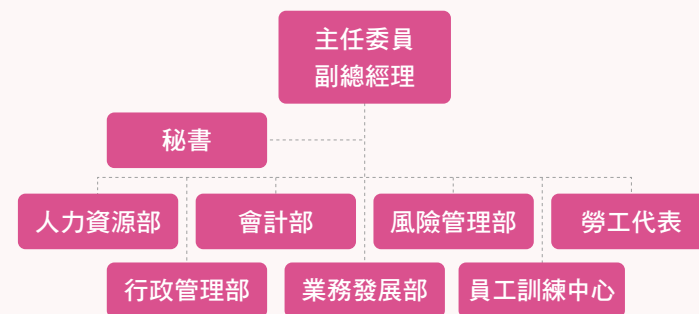
合庫2020年導入「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」後，成立「職業安全衛生管理推行工作小組」、制定職業安全衛生及安全維護總管理計畫，針對強化職業安全衛生管理、安全衛生教育訓練、實施安全衛生自動檢查、其他安全衛生促進事項等，設定每年優先應執行事項和行動計畫。「職業安全衛生管理推行工作小組」由副總經理擔任召集人，主要負責職業安全衛生管理系統推行、監督與實施，以管理系統運行的有效性。為確保達成職業安全衛生政策目標及持續維持「ISO 45001」之有效性，定期辦理內部稽核作業，已有30位同仁取得內部稽核人員合格證書。

合庫2022年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執行-Check檢核-Act改善行動），以達零職災、低風險、舒適且安全之辦公環境。每年持續透過內部稽核進行整體檢視、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，在「供應商企業社會責任及環境永續條款承諾書」中，亦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。

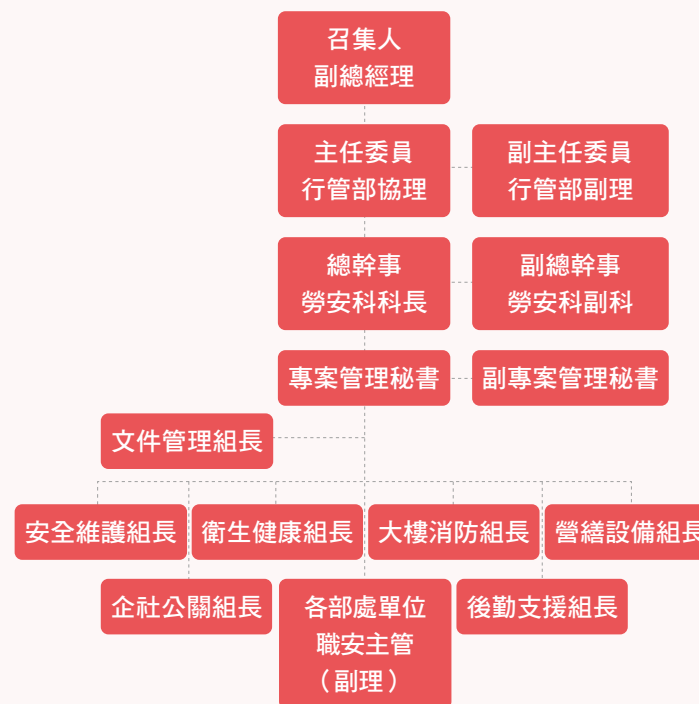
2023年為響應國際428世界職業安全衛生日，首次舉辦為期5天「職場安全健康週活動」，透過職場安全講習、健康學堂講座及CPR+AED急救訓練等一系列課程，由最高主管帶領宣示共同承諾打造安全健康職場之決心。



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。

「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，當承攬商人員發生失能傷害或死亡事故時，負責該工程監督單位主管應依規定通報。

意外事故通報調查管理程序流程圖



合庫銀行為鼓勵員工落實健康自主管理，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，另由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，2023 年關懷訪談對象共計 35 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「後疫情時代 - 樂齡食療養生」、「健檢項目數值大剖析」、「怎麼運動！最塑身最消脂！」3 項健康專題，輔助員工面對後疫情時代的健康變化，並倡導聰明吃、快樂動揮別代謝症候群，計有 16,192 人次參與。

合庫集團各子公司均已通過國健署「健康職場認證 - 健康促進標章」認證，另合庫銀行為積極促進員工健康，階段式規劃於 2023 年 65 個營業據點先推動正確坐姿、健康飲食、慢性疾病預防、正念紓壓等多項健康宣導，亦對女性同仁持續推動母性關懷與維護哺集乳室功能性，獲「臺北市優良哺集乳室」特優等級認證。



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，除赴勞動主管機關指定機構受訓外，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，提供 14 台 AED 設備，並對員工定期實施 CPR+AED 教育訓練，且 11 處大樓單位通過「AED 安心場所」認證。

訓練內容	2023 年受訓時數	2023 年受訓次數 / 人次
安全防護演練	2,430 小時	810 次
安全維護及職業安全業務講習班	16,906 小時	16,906 人次

職業安全與健康指標

2020-2023 年缺勤率

	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
缺勤總日數 ^{註 1}	8,634	8,336	7,177	6,724
缺勤率 ^{註 2}	0.38%	0.36%	0.31%	0.29%
員工涵蓋率	100%			

2023 年目標^{註 3}

年度缺勤率目標
為 **0.35%**，
已達目標

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. 2023 年度缺勤率目標值係參酌同業 2022 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，2020-2021 年資料追溯調整。

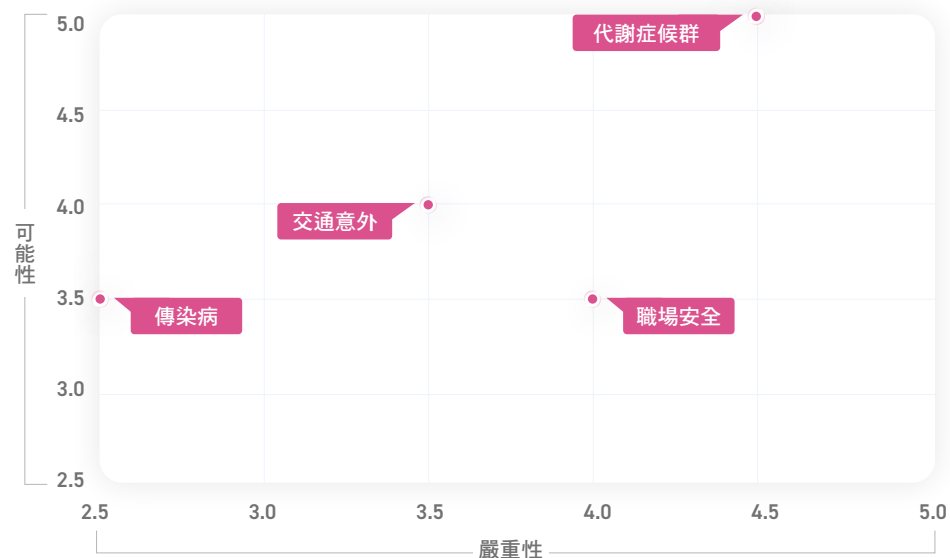
職業安全與健康風險評估

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，制定預防代謝症候群、預防員工上下班交通意外、提升職場安全等目標管理方案，並對風險議題設置控制措施、檢討實施成效。

依據 2023 年健康風險評估，將中~高度發生率 / 衝擊程度之 4 項議題列為須管理之健康風險，其中代謝症候群、交通意外、傳染病及職場安全為風險因子。合庫銀行為風險值高者辦理減重活動及 150 場健康巡迴宣導活動，以有效降低員工健康危害之發生頻率，提升組織效能。



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)	2023 年實施成效	2024 ~ 2029 年量化目標
高度風險	代謝症候群	- 建立員工正確飲食觀念。 - 發布職業安全衛生健康學堂文宣。	- 辦理「合庫健康學堂講座」以飲食控制為倡導主題，受訓人數達 16,192 人次。 - 舉辦為期 8 週「樂齡塑身減重」活動，藉由健檢數值剖析及運動教練的帶領，減重數達 212.6 公斤。 - 辦理 150 場「增肌減脂大作戰」健康巡迴宣導活動，共有 3,255 人參加。 - 發布職業安全衛生學堂文宣 14 則，瀏覽率 100%。	- 每年辦理「合庫健康學堂講座」受訓人數達 2,000 人次。 - 每年發布職業安全衛生健康學堂文宣至少 12 則。
中度風險	交通意外	- 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。 - 發布職業安全衛生健康學堂文宣。	- 辦理「職業安全衛生業務講習班」受訓人數達 16,906 人次。 - 員工上下班交通傷害件數計 40 件。 - 辦理臨場健康服務達 96 次，共 715 人參與。 - 發布職業安全衛生學堂文宣 14 則，瀏覽率 100%。	- 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。
	傳染病	- 員工流感疫苗接種率達 71% 以上。 - 辦理流感疫苗職場設站 2 場次。 - 取得「企業防疫聯盟」認證標章。	- 員工流感疫苗接種率達 73%。 - 合庫銀行辦理 2 場次流感疫苗公、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 446 人參加。 - 合庫銀行獲得台灣疫苗推動協會 (TIVS) 之「企業防疫聯盟」認證，且連續 3 年榮獲「防疫尖兵金獎」獎章。	- 員工流感疫苗接種率達 71% 以上。 - 辦理流感疫苗職場設站 2 場次。 - 取得「企業防疫聯盟」認證標章。

影響程度	風險議題 (優先事項)	控制措施 (行動計畫)	2023 年實施成效	2024 ~ 2029 年量化目標
中度風險	職場安全	- 通過「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」、「TOSHMS 臺灣職業安全衛生管理系統」重新驗證稽核。 - 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導檢查。 - 發布職業安全衛生健康學堂文宣。	- 合庫銀行通過「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」、「TOSHMS 臺灣職業安全衛生管理系統」重新驗證稽核。 - 合庫銀行 3 項證照持有率達 100%。 - 每年檢測空氣品質、照度、飲用水質等均符合標準。 - 合庫銀行實施員工 4 項危害預防計畫（人因、異常工作、母性、不法侵害）執行率達 100%。 - 合庫銀行辦理 CPR+AED 急救技能訓練計 2 場次，參加人數共 83 人，並有 11 處大樓單位取得「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 270 個受檢單位，督查覆蓋率達 100%。 - 發布職業安全衛生學堂文宣 14 則，瀏覽率 100%。	- 通過「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」、「TOSHMS 臺灣職業安全衛生管理系統」重新驗證稽核。 - 合庫銀行 3 項證照持有率達 100%。 - 維持 11 處大樓單位「AED 安心場所」認證有效。 - 辦理職業安全衛生暨安全維護業務督查共 270 個受檢單位，督查覆蓋率達 100%。

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，2023 年每月平均使用為 3 人次。

合庫銀行為減緩同仁工作壓力，定期辦理身心健康宣導課程，由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覽表」供有諮商需求同仁善用多元管道，另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，提高同仁對周遭同事身心狀況之敏感度。



6.4 人權平等 GRI 2-23、2-24、2-30、406-1、407-1、409-1

人權政策

合庫金控遵循「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，制定人權政策並適用集團之子公司，為表達維護、體現尊重與保護人權之責任，由總經理代全體員工簽署人權聲明，公開宣示本公司支持與遵守人權政策，並以相同標準期許供應商與客戶等合作夥伴，共同提升對人權議題之關注。

合庫金控人權政策



勞資
和諧

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。



隱私權

保障員工、客戶及其他利害關係人之隱私權，確保個人資料之蒐集、處理與利用符合法令規定。



倡議

除自身積極實踐企業社會責任及人權保護政策外，以相同標準期許供應商與客戶等合作夥伴，共同致力提升對人權議題之關注及重視相關風險之管理。



恪遵
勞動法令

恪遵營運所在地之勞動相關法令、性別平等工作法等，禁止人口販運、僱用童工、任何形式之歧視、違反結社自由及任何強迫勞動之營運活動。



多元
與公平

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。



健康
與安全

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。

為消除性別歧視、促進性別地位實質平等，合庫致力推動性別平等政策，每年為員工（含新進人員）規劃性別平等與人權教育訓練課程，以強化同仁性別平等意識，2023 年全集團共計 1,588 人參與課程，其中合庫銀行受訓人數 383 人。此外，對於管理階層的訓練課程亦將內部管理、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。合庫亦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，並以密件方式處理申訴，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。

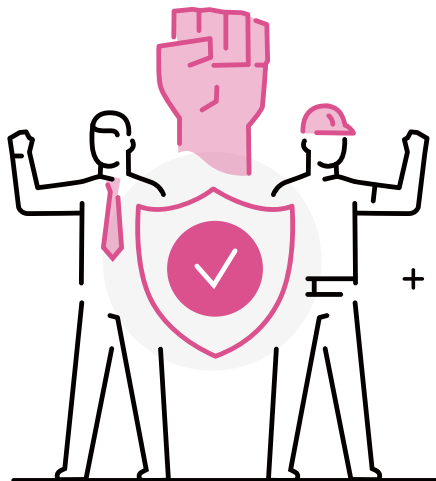
2023 年本集團無發生性騷擾事件，另無違反「性別平等工作法」而遭受裁罰之事件，亦未發生僱用童工、性別或性傾向歧視、違反結社自由等人權相關申訴案件，惟發生 1 件因勞工連續工作逾 6 日，未給予勞工每 7 日中有 1 日之休息作為例假，而遭勞動主管機關裁罰之案件。本事件發生後，為保障勞工權益，除立即支付該員相關出勤補償外，亦加強宣導遵循相關勞動法令並強化差勤管理措施，要求員工假日出勤需事先申請核准，避免此類情形再次發生。

本集團遵守國際人權公約並制定企業行為準則，未具有強迫或強制勞動事件重大風險之營運據點或供應商。

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以為依循，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，作為當年度實施員工、關鍵供應商^註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，以持續追蹤改善成效。

註：關鍵供應商人權盡職調查結果請詳[環境永續](#)章節。



□ 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，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	潛在人權議題	人權風險涵蓋族群
- 自身營運 - 價值鏈 - 新商業關係^註	- 職場多元性與性別平等（含同工同酬與性騷擾） - 母性健康保護 - 超時工作 - 人口販運 - 強迫勞動（含僱用童工等） - 職業安全衛生 - 歧視 - 集會結社自由 - 隱私權 - 協商	- 自身員工 - 女性 - 原住民 - 身心障礙員工 - 兒童 - 當地社區 - 移工 - 簽約之第三方勞工

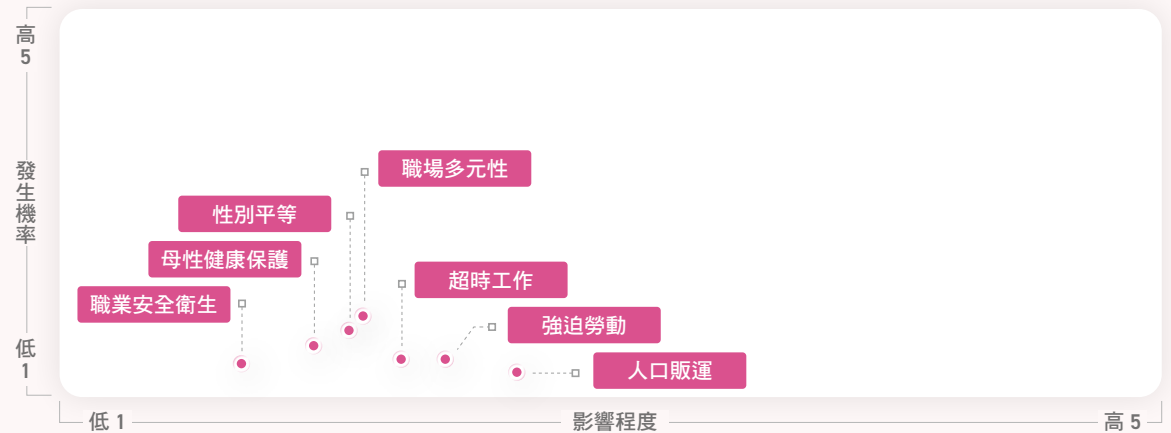
註：本集團 2023 年度末有新商業關係（如併購、合資等），故未對此項進行人權盡職調查。

人權風險評估

本集團 2023 年辦理員工人權盡職調查，針對「職場多元性」、「性別平等」、「母性健康保護」、「超時工作」、「人口販運」、「強迫勞動」及「職業安全衛生」等 7 大人權關注議題，彙整出 27 項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，透過問卷方式進行查調，全面了解人權風險議題發生可能之影響，以即早規劃風險減緩措施。

本次針對全集團員工共發出 9,530 份問卷，回收之有效問卷計 8,650 份，問卷有效填答率為 90.76%，查調結果人權風險發生比率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定。

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如下：

利害關係人 / 適用族群類型	關注議題	風險辨識比率	總風險比率	風險減緩措施	減緩比率	執行成果
員工 / 台灣籍 / 原住民 (均含身障者)	職場多元性	8.19%	29.40%	- 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%	- 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。
	性別平等 (性騷擾)	7.09%		遵循「性別平等工作法」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。		新進員工依聘用時之職等職級敘薪，不因性別或性傾向等給予差別待遇。
	母性健康保護	4.94%		- 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，由醫師進行工作危害之風險及健康評估，2023 年共輔導 35 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。		- 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）。 - 合庫總部辦公大樓 2023 年第 3 度獲臺北市優良哺乳室認證特優級。

利害關係人 / 適用族群類型	關注議題	風險辨識比率	總風險比率	風險減緩措施	減緩比率	執行成果
員工 / 台灣籍 / 原住民 (均含身障者)	超時工作	3.49%	29.40%	- 依據「勞動基準法」制定休假與加班規範。 - 人事差勤系統設置提醒及「年度休假預排」功能，鼓勵同仁規劃較充裕的假期以調劑身心健康，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。	100%	本集團發生 1 件因勞工連續工作逾 6 日，未給予勞工每 7 日中有 1 日之休息作為例假，而遭勞動主管機關裁罰之案件。事件發生後，為保障勞工權益，除立即支付該員相關出勤補償外，亦加強宣導相關勞動法令並強化差勤管理措施，要求員工假日出勤需事先申請核准，並確實遵循勞動法令，避免此類情形再次發生。
	人口販運	0.78%		- 確實遵循「人口販運防制法」相關規範。 - 確保所有勞動力來源皆為直接聘僱或經合法人力派遣業者所提供，未涉有利用違反員工意願之方法，使其從事勞動與報酬顯不相當之工作。 - 確保所有營業活動皆未涉有性交易或摘取人體器官之相關違法項目。		2023 年無違反人口販運罪之案件。
	強迫勞動 (含僱用童工)	1.96%		- 遵守「就業服務法」相關規範，誠實揭示招募廣告，不留置求職者身分文件，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。		2023 年無違反強迫勞動之案件。
	職業安全衛生	2.95%		- 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，提升員工健康與安全。		- 對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。 2023 年通報職災案件有 8 成均為上下班通勤職災，已持續向同仁進行安全宣導。 - 持續提升安全衛生管理品質，通過 BSI 重新驗證稽核之「ISO 45001:2018」及「TOSHMS」2 項職業安全衛生管理系統，並換發證書。

註 1. 自身營運包含合庫金控暨銀行、證券、資產管理、票券、人壽、投信、創投等 7 家子公司，其中合庫人壽雖為合庫金控及法國巴黎保險共同持有，惟合庫金控持股比例為 51%，具有營運控制權，故將合庫人壽納入自身營運範疇。

2. 本年度納入本公司人權風險辨識程序之人權議題為職場多元性、性別平等（性騷擾）、母性健康保護、超時工作、人口販運、強迫勞動（含僱用童工）、職業安全衛生、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 7 項。

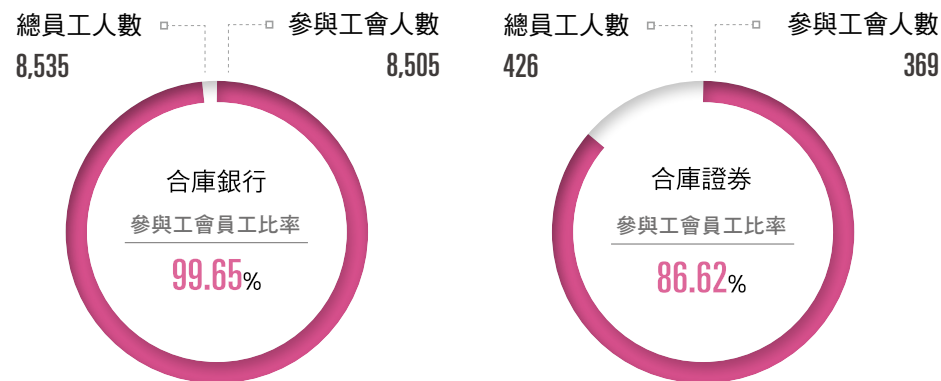
完善勞資溝通

本集團致力建立多元順暢的溝通管道，使同仁的心聲可被傾聽及回覆，集團內各公司均於內部網域設置「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，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。

本集團各公司國內外營運據點皆保障員工之結社自由，迄今均未有違反結社自由情事發生。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，另合庫投信亦於 2024 年成立企業工會，雙方本著誠信協商原則，促進和諧關係並攜手向提高工作效率、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 8,874 人，佔符合參加資格人數約 99.03%，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。

合庫集團企業工會設立情形



註：合庫銀行年底總員工人數為 8,786 人，外加台聯銀行 6 人，並扣除不具工會資格之 1 位臨時員工及 256 位非台灣地區聘用之員工。

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之調整參考，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」為 5 分、「同意」為 4 分、「普通」為 3 分、「不同意」為 2 分、「非常不同意」為 1 分。

調查構面

分為「工作滿意度」、「目的」、「幸福感」、「壓力」、「信任」、「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，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，顯示多數同仁對公司企業文化及政策執行結果均表示滿意。

2020 ~ 2023 年員工滿意度調查統計

	2020	2021	2022	2023
員工意見調查分數	N/A	4.36	4.13	4.13
參與調查之員工比率 (%)	N/A	91.19	93.14	93.14

2023 年度目標

每年員工滿意度調查平均分數均達到 **4** 分以上

註 1. 2021 年起合庫金控、銀行及證券首度實施員工滿意度調查。
2. 2022 年起調查對象擴大至全集團。

CH7

環境永續

關注之利害關係人

- + 員工
- + 客戶
- + 供應商
- + 學術單位 / 顧問單位 /
產業 / 公協會

對應之重大主題

- + 氣候策略與行動

SDGs



7.1 綠色營運 GRI 2-23、2-24

為實踐 2050 淨零排放，達成 SDGs，合庫從「節能減碳」、「能源管理」、「水資源管理」、「廢棄物管理與循環經濟」、「環境與生物多樣性教育」及「環境與生物多樣性保護」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，同時訂定環境永續短、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，滾動式精進各項管理措施。



為深化環境永續，合庫金控除在永續經營委員會下設置環境永續小組外，合庫銀行更開創公股銀行首例，於行政管理部設置「環境永續科」為環境管理專責單位，亦為環境永續小組主責單位，透過垂直整合模式規劃環境永續事務，計畫性地減緩或調適氣候變遷影響，落實集團低碳營運。

面對全球暖化與氣候變遷影響，合庫金控踐履環境永續之承諾，善盡環境保護責任，訂定「[環境永續及能源政策](#)」，作為設定環境與能源目標、建立企業綠色文化、落實綠色採購及強化永續發展認知之依據，積極呼應碳排減量路徑，接軌國際淨零趨勢，提升氣候變遷韌性。



環境永續及
能源政策

□ 據點盤查與環境或能源管理執行績效

綠色營運	已導入之營運據點或執行績效
ISO 14064-1 溫室氣體盤查	國內外全據點 335 處
ISO 14001 環境管理系統	36 處
ISO 50001 能源管理系統	36 處
ISO 46001 水資源效率管理系統	2 處
ISO 14046 水足跡	4 處
ISO 14067 碳足跡	10 項
產品或服務碳足跡標籤	6 項
「鑽石級」綠建築標章	1 處
「銀級」綠建築標章	1 處
「銅級」綠建築標章	2 處
「合格級」綠建築標章	8 處
太陽能板發電系統－自用自發（含建置中）	16 處
採購再生能源	2,446.47 萬度
響應綠色辦公	32 項

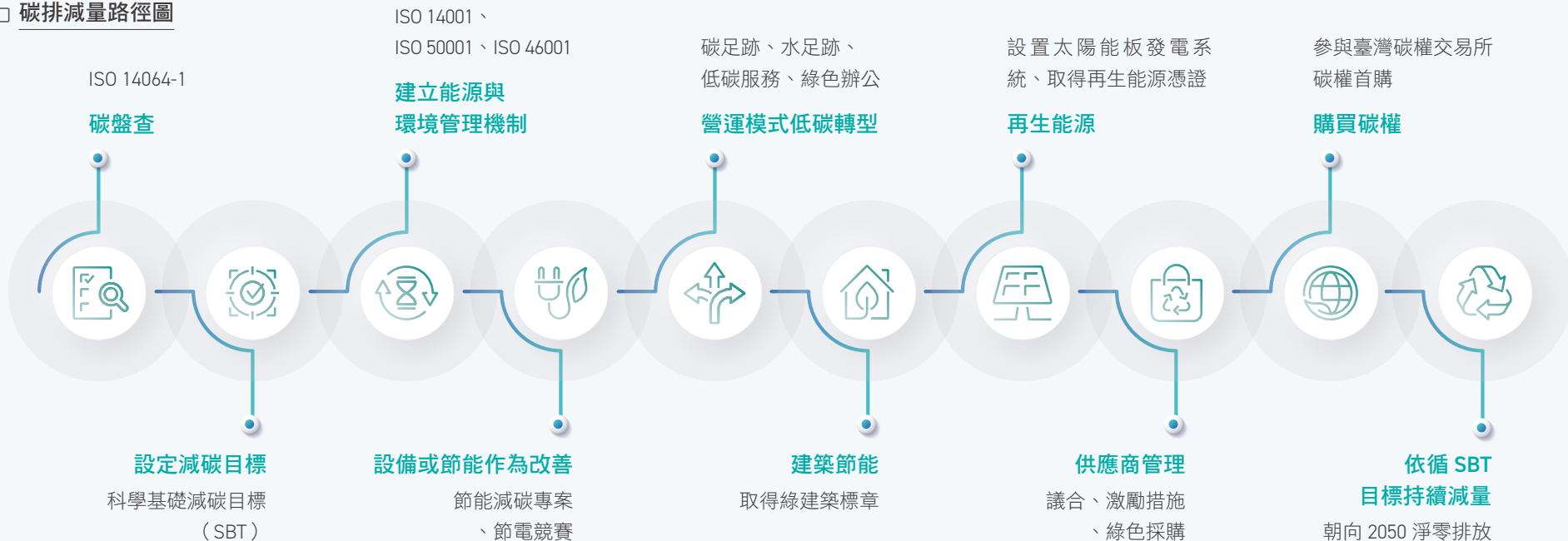
節能減碳

全球暖化不僅改變生態環境，極端天氣事件頻傳更對人類生存造成威脅，若持續忽視眼前的危機、毫無節制地耗用各項資源，將使氣候變遷加劇，最終導致不可挽回的生態浩劫。為減緩氣候變遷影響，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，並以 2021 年首次完成國內外全據點共 333 處通過「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」之查證結果作為基準年，設定 SBT 科學基礎減碳目標，並於 2023 年通過目標審查。本集團自身營運面（範疇一加範疇二）於 2032 年絕對排放量相較基準年（2021 年）減少 50.4%，平均每年減少 4.58%，故 2023 年減量目標為較 2021 年減少 9.16%。另透過導入多項 ISO 國際標準查（驗）證與內部碳定價機制、推動綠色採購與綠色辦公、取得綠建築標章，以及結合政府節能診斷服務等措施實踐節能減碳，積極將排放溫室氣體的外部成本內部化，強化辨識與管控碳排放相關的風險與機會，大步邁向低碳永續經營。

溫室氣體排放

為掌握全集團溫室氣體排放情形，持續完成 2023 年國內外全據點共 335 處「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」查證範疇一至範疇三的碳排放量，其中範疇一加計範疇二之溫室氣體排放量相較基準年（2021 年）約減少 18.9%，達成減量 9.16% 之目標，同時每年參與國際碳揭露專案（CDP），積極採取行動解決環境問題，連續 3 年取得「B List 管理等級」，並導入「ISO 14001 環境管理系統」、「ISO 50001 能源管理系統」與「ISO 46001 水資源效率管理系統」，透過 Plan（計畫）-Do（執行）-Check（檢核）-Act（改善行動）之循環，有效管理各項資源耗用，減少碳排放量。

碳排減量路徑圖



2020~2023 年溫室氣體排放量

單位：排放量：公噸 CO₂e；排放密集度：公噸 CO₂e / 淨收益百萬元、公噸 CO₂e / 人

範疇分類 ^{註1}	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年 ^{註7}	2023 年目標
範疇一（類別一）直接排放	543.51	2,574.55	2,720.60	2,781.54	2,338.72
數據涵蓋率 ^{註2} （%）	6.93	100.00	100.00	100.00	-
範疇二（類別二）能源間接排放 - 位置基礎 ^{註3}	9,141.44	25,163.33	23,339.48	19,699.26	22,858.37
範疇二（類別二）能源間接排放 - 市場基礎	-	-	-	19,628.74	22,858.37
數據涵蓋率（%）	6.93	100.00	100.00	100.00	-
範疇一（類別一）+ 範疇二（類別二）排放密集度 - 位置基礎 ^{註4} （公噸 CO ₂ e / 淨收益）	-	0.5098	0.4900	0.3663	-
範疇一（類別一）+ 範疇二（類別二）排放密集度 - 市場基礎（公噸 CO ₂ e / 淨收益）	-	-	-	0.3651	-
範疇一（類別一）+ 範疇二（類別二）排放密集度 - 位置基礎 ^{註5} （公噸 CO ₂ e / 人）	-	2.9118	2.7028	2.3207	-
範疇一（類別一）+ 範疇二（類別二）排放密集度 - 市場基礎（公噸 CO ₂ e / 人）	-	-	-	2.3134	-
範疇三（類別三~類別五）其他間接排放 ^{註6}	4,214,974.17	4,775,706.74	6,473,333.58	14,231,773.82	-

註 1. 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，溫室氣體包括二氧化碳（CO₂）、甲烷（CH₄）、氧化亞氮（N₂O）、氟氫碳化物（HFCs）、全氟碳化物（PFCs）、六氟化硫（SF₆）以及三氟化氮（NF₃）。

2. 數據涵蓋率依集團當年度有盤查之營運據點計算比率。

3. 能源間接排放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 0.000502，2021 年為 0.000509，2022 年為 0.000495，2023 年為 0.000494，惟查證期間尚未公布當年度電力排碳係數者，以前一年度電力排碳係數計算。

4. 溫室氣體排放密集度 = （直接溫室氣體排放 + 間接溫室氣體排放） / 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，2023 年淨收益 61,377 百萬元。

5. 2021、2022、2023 年集團人數分別為 9,526、9,642、9,687 人。

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。

7. 2020 年至 2023 年採用排放係數來源主要為環境部溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版、產品碳足跡資訊網及 ICAO 等；2020 年與 2021 年全球暖化潛勢（GWP 值）主要採用 IPCC 2013 年第 5 次評估報告公布數值，2022 年與 2023 年採用 IPCC 2023 年第 6 次評估報告公布數值。

8. 範疇一未達標係因納入盤查之冷媒設備增加致排放量上升，未來擬規劃汰換具冷媒之設備時，優先採用全球暖化潛勢（GWP）較低的冷媒類型之設備，以達到範疇一減量目標。

本集團 2023 年「範疇三」盤查類別計 12 種，經第三方查證的「範疇三」類別包含採購商品與服務、燃料與能源相關活動、上游運輸及配送、營運產生之廢棄物處理、商務差旅、下游運輸及配送、銷售產品使用、銷售產品終端處理等 8 種。此外，亦訂定商務差旅（國內高鐵及海內外航空）減量目標，每年較前一年度減少 3%。

2023 年範疇三溫室氣體排放量

單位：公噸 CO₂e

範疇三類別	2023 年	
	排放量	數據涵蓋率（%）
C1 採購商品與服務	121.70	100
C2 資本物品	8,269.51	93.13
C3 燃料及能源相關活動	4,001.91	100
C4 上游運輸及配送	0.23	6.27
C5 營運產生之廢棄物處理	158.23	100
C6 商務差旅	197.65	100
C7 員工通勤	6,789.37	100
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	1,037.53	6.27
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	65.04	93.13
C12 銷售產品終端處理	30.86	93.13
C13 下游租賃資產	704.79	93.13
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	14,210,397.00	詳細方法學及減量目標已揭露於 永續金融 章節及 2023 年氣候暨自然相關財務揭露報告書 。

註：數據涵蓋率依當年度有盤查之營運據點計算比率。

節能減碳專案成果

2023 年主要執行「合作節能 金庫減碳」、「汰換與減蓋照明燈具」及「空調系統節能改善」3 項專案，透過軟硬體設備改善、管理模式調整及強化員工環保意識，促使員工於日常辦公落實節能減碳，為地球盡一份心力。

2023 年節能減碳專案投入成本約 763 萬元，合計節電量約 2,257,232 度，減少碳排放量約 1,117.30 公噸 CO₂e，相當於 2.89 座大安森林公園的年吸碳量^{註 1}，預估可省下 779 萬元，平均回本年限為 0.98 年^{註 2}。

節能措施

節能減碳專案	說明	投資成本 (萬元)	預計減少 用電度數 (度)	預計減少 用電量 ^{註 3} (GJ)	減碳績效 ^{註 4} (公噸 CO ₂ e)	預計節省 成本 ^{註 5} (萬元)
 合作節能 金庫減碳	- 關閉營運據點直立、橫式招牌及不必要之照明設備。 - 中午休息時間辦公室及機房關燈。 - 督導員工個人電腦（含螢幕）下班後關機。	0	1,682,344	6,058	832.75	606
 汰換與減蓋 照明燈具	- 汰換辦公室、會議室及地下停車場照明為 LED 燈具計 1,097 盞。 - 調整燈具配置及減蓋計 829 盞。	283	202,958	731	100.45	73
 空調系統 節能改善	- 調整冰水主機配置與運轉時間。 - 改善辦公室風機換熱功能，調高室內設定溫度。 - 建置機房冷熱通道及高架地板。	480	371,930	1,339	184.10	100
合計		763	2,257,232	8,128	1,117.30	779

註 1. 大安森林公園的年吸碳量為 386.5 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. 預計減少用電量（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，電力（消費面）為 860 千卡 / 度（KWh），1 kcal=4.187KJ，惟查證期間尚未公布當年度能源統計手冊，以 2022 年資料計算。

註 4. 2023 年電力排碳係數為 0.000494（公噸 CO₂e / 度），惟查證期間尚未公布當年度電力排碳係數者，以前一年度電力排碳係數計算。

註 5. 節能減碳專案實施前後相比所節省的用電成本。

內部碳定價

為落實減碳管理，強化「排碳有價」觀念，合庫銀行 2022 年計算內部碳定價（Internal Carbon Pricing, ICP），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納入未來節能減碳專案投資考量，提升企業碳風險管理能力及強化自身氣候韌性，同時積極採取低碳營運措施與提升能源使用效率，進一步達到節能減碳管理效益。合庫係採用隱含價格方式，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，且每年滾動式檢討內部碳定價，平均碳價每噸介於 4,279 ~ 7,814 元。

參與碳權首購

合庫金控為積極落實減碳、支持國家氣候行動，主動參與臺灣碳權交易所首批碳權交易，購買之碳權將用於推動集團及各子公司的減碳及碳中和工作，並藉由購買之碳權計畫，促進達成多項 SDGs，在企業減碳的同時，兼顧實現社會包容及氣候公平等普世價值。



碳足跡與碳標籤

為達成低碳經濟的永續消費與服務模式，透過生命週期評估方法，使產品供應鏈與服務之投入產出、能資源及潛在環境衝擊之碳排放來源透明化。累計至 2023 年底，全集團計 10 項通過「ISO 14067 碳足跡」外部查證並取得查證聲明書，其中 6 項已取得產品或服務碳標籤，分別為合庫銀行「世界卡」、「樂活卡」、「總行（營業部）臨櫃服務」、「金融線上服務 / 網路銀行前端服務 - 一般類登入總覽」、合庫資產管理「自有不動產銷售服務」與合庫人壽「人身保險服務保單」，未來將持續檢視營運產品或提供服務的碳排熱點，優化節能減碳作為，調整或轉變為低碳營運或服務模式。

綠建築



合庫銀行總行大樓以綠建築之 4 大範疇「生態、節能、減廢、健康」興建，導入符合綠建築之各項環保節能設計，2018 年取得內政部綠建築銀級標章認證，且為延續永續發展的建築設計理念，達到與地球共生共榮的願景，致力擴展其他據點打造綠建築，累積至 2023 年底，共 12 處據點取得綠建築標章認證，合計取得 1 鑽 1 銀 2 銅 8 合格等級之綠建築標章認證。



能源管理

為減少各項能源耗用，合庫金控導入「ISO 50001 能源管理系統」，透過各項自發性之行動計畫與改善方案，致力於節能、創能與購能，提升能源使用效率與再生能源使用比率，達成節能目標，實踐環境保護之責任。

2023 年目標

- 用電量 **46,640.67** MWh
- 用油量 **382,476** 公升

2020~2023 年能源耗用量

	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2023 年目標	2023 年目標達成情形
總外購電力耗用量 ^{註 1} (MWh)	46,643.77	49,097.01	45,594.59	42,020.18	46,640.67	✓
外購電力耗用總量 ^{註 1} (MWh)	46,643.77	49,097.01	45,594.59	39,775.52		
用油耗用總量 ^{註 1} (MWh)	3,588.16	3,240.96	3,686.15	3,737.21	3,470.04	✗ ^{註 4}
用油耗用總量 ^{註 1} (公升)	395,495.00	357,226.00	406,296.00	409,722.00	382,476.00	✗ ^{註 4}
非再生能源耗用總量 (外購電力 + 用油) ^{註 1} (MWh)	50,231.93	52,337.97	49,280.74	43,512.73	50,110.71	✓
非再生能源耗用總量 (外購電力 + 用油) ^{註 1} (GJ)	180,872.13	188,456.00	177,446.97	156,677.34		
能源密集度 (GJ / 淨收益百萬元) ^{註 2}	3.49	3.46	3.34	2.55	-	
再生能源自發自用再生能源耗用總量 (MWh)	27.76	28.35	36.60	260.08	-	
再生能源外購總量 (MWh)	-	-	-	2,244.66	-	
再生能源耗用總量 (MWh)	27.76	28.35	36.60	2,504.74	-	
數據涵蓋率 ^{註 3} (%)	92.17	100.00	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，2020~2022 年車用汽油為 7,800 千卡 / 公升、柴油為 8,400 千卡 / 公升，電力 (消費面) 為 860 千卡 / 度 (KWh)，惟查證期間尚未公布當年度能源統計手冊，以 2022 年資料計算。

註 2. 2020~2023 年淨收益分別為 51,766 百萬元、54,413 百萬元、53,182 百萬元及 61,377 百萬元。

註 3. 數據涵蓋率依集團當年度有盤查之營運據點計算比率。

註 4. 用油量未達標係因疫情解封後，增加對外業務推展工作，致 2023 年未達設定目標，未來將逐步汰換老舊公務車，且持續透過教育訓練、文宣向員工宣導，鼓勵多搭乘大眾運輸工具等方式，達到用油量減量目標。

用電管理

為達到節電目標，減少碳排放量，除積極推動各項節能減碳專案、節電措施及落實綠色辦公外，2023 年合庫銀行訂定「營業單位節電競賽激勵措施」，針對全台營業單位之用電量分配減量目標，就單位節電量及年度減量目標達成率進行排名，給予 6,000 至 60,000 元不等之獎勵金。2023 年國內營業單位用電量為 24,545,805 度，較 2022 年減少 1,739,463 度，節電量達 6.6%，減少之用電量換算碳排放量為 861 公噸 CO₂e^註，相當於 2.23 座大安森林公園年吸碳量。

註：2023 年電力排碳係數為 0.000494（公噸 CO₂e/度），惟查證期間尚未公布當年度電力排碳係數者，以前一年度電力排碳係數計算。



節電措施

- 推動「合作節能 金庫減碳」、「汰換與減盞照明燈具」及「空調系統節能改善」節能減碳專案。
- 結合政府節能診斷服務推動設備與系統節電改善措施。
- 調整總行大樓訓練教室之使用條件，依實際報名人數安排適當規格教室，強化空間使用效益，達到節電減碳。
- 辦公電腦設備設定節電模式，當停止運作 5~10 分鐘後，自動進入低耗能休眠狀態。
- 空調溫度設定為 26°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。
- 定期檢視保養電梯與訂定使用規則，加強管理或停用部分電梯，以減少待機用電。
- 調整飲水機、影印事務機等公用設備之使用時間或運轉模式，於非上班時間或離峰期間設定休眠狀態或關閉電源。
- 制定「總行大樓辦公場域節約能源要點檢查機制」，引導總行大樓全體員工落實節能行動。
- 辦理節電競賽，核配全台營業單位個別減碳目標，提供獎勵措施。

意識提倡

- 辦公區張貼節電文宣標語，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 樓內不搭乘電梯。

使用再生能源

配合政府 2050 淨零排放，推動能源轉型政策，合庫銀行 11 處據點已完成設置太陽能板發電系統，實際總發電量達 260,082 度，減少的碳排放量約 128.74 公噸 CO₂e，相當於 0.33 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 16 處據點建置太陽能板發電系統，年發電量約達 50.34 萬度，同時採購 2,446.47 萬度再生能源，合計可減少的碳排放量約 12,359 公噸 CO₂e，相當於 31.98 座大安森林公園的年吸碳量，2023 年綠電已轉供計 224.47 萬度，且已取得 2,250 張再生能源憑證，未來將響應國家淨零排放政策，逐步提高再生能源使用比重。

用油管理

為使員工於日常力行綠色辦公，逐步汰換老舊公務車與公務機車，改以高效率低耗油之公務用車與電動機車，自 2022 年起共租用 202 部具有環保或能源標章之公務用車，且持續宣導員工通勤、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，並鼓勵優先採取視訊會議替代現場會議或訓練會議，以減少能資源消耗，降低碳排放量。



節油措施

- 公務機車汰換為電動機車。
- 逐步汰換老舊公務車，租用高效率低耗油之公務用車供員工使用。
- 定期保養檢驗公務車，維持胎壓保持良好狀況。
- 備有公用悠遊卡，便利外出洽公同仁彈性使用搭乘大眾運輸工具。

意識提倡

- 鼓勵遠程洽公同仁共乘公務車或搭乘大眾運輸工具。
- 鼓勵優先採取視訊會議，以減少能資源消耗。
- 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，車內亦保持適當溫度避免設定過低，及減少不必要之載重。

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「SDG 6 淨水與衛生」，合庫銀行總行大樓、資訊部、員工訓練中心與集中作業中心通過「ISO 14046 水足跡」查證，透過水足跡衝擊分析，提升水資源使用效率，降低產品或服務生命週期中與水相關環境衝擊之機會，優化水資源管理。

為持續減少水資源耗用，合庫銀行總行大樓及資訊部首次導入「ISO 46001 水資源效率管理系統」，尋找回收水與重大用水設施改善機會，以減少、取代、再利用的方式提升用水效率，達到節水目標。

2020~2023 年用水量

單位：度

	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2023 年 目標達成情形
用水量 (A) 註 1	307,569	289,002	310,334	265,997	✓
排水量 (B) 註 2	246,055	231,202	248,267	212,798	
耗水量 (A-B)	61,514	57,800	62,067	53,199	
數據涵蓋率註 3 (%)	92.17	91.89	100.00	100.00	

註 1. 使用水資源來源為自來水。

2. 依據台灣內政部營建署 2021 年版增修訂污水處理廠設計及解說，排水量（生活污水）可根據用水量乘上 0.8（常見經驗值）進行估算。因合庫金控之營運據點以國內為主，故以此方式計算其盤查範疇內所有國內外營運據點。

3. 數據涵蓋率依集團當年度有盤查之營運據點計算比率。



節水措施



意識提倡

- 採用雨水回收系統，使水資源發揮再利用效能。
- 用水設施採用省水裝置，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。
- 水龍頭加裝節水器。
- 空調及民生用水設備裝設智慧水錶。
- 定期抄錄用水量，適時查修巡檢線路。

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。

2023 年目標

用水量：299,279 度

耗水量：59,856 度

廢棄物管理與循環經濟



為降低環境負面衝擊，進而達到資源永續，合庫金控導入「ISO 14001 環境管理系統」，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。

另為提升員工循環經濟暨資源永續之概念，持續利用相關會議及教育訓練，推廣資源再利用、降低浪費、減少廢棄物、提升資源使用效率等知識，亦透過二手書交換、廢電池回收、免費（廢）市集活動及淨灘等志工活動，宣導從源頭減少廢棄物及鼓勵延長物品的生命週期，提升資源使用效益與循環利用，大幅度降低廢棄物對環境可能造成的負面衝擊。

2023 年目標

- 廢棄物量（可回收再利用）：資源回收率 >30%。
- 廢棄物量（不可回收）：較前 3 年度平均減少 2% 廢棄物，目標為 250.30 公噸。
- 廚餘管理產生碳排放量：較前 2 年度平均增加 1% 因降低廚餘量而減少的碳排放量，目標為 0.24 公噸。

2020~2023 年廢棄物處理量

單位：公噸

	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2023 年 目標達成情形
廢棄物總量	444.33	469.92	452.61	617.73	-
廢棄物量 (可回收再利用)	205.45	178.69	216.26	276.31	✓
廢棄物量 (不可回收)	238.88	291.23	236.10	341.42	✗ 註 3
廢棄物掩埋	15.92	19.41	16.36	11.71	-
廢棄物焚化 (含能源回收)	222.96	271.82	219.74	329.71	-
廚餘碳排放量 ^{註 1} (公噸 CO ₂ e)	0.21	0.21	0.28	0.51	✗
數據涵蓋率 ^{註 2} (%)	92.17	91.89	91.62	100.00	-

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率計算。

註 3. 因 2023 年數據涵蓋率提升至 100%，目標訂定以前 3 年度平均廢棄物量減少 2% 計算，致 2023 年未達設定目標。為達到廢棄物減量目標，將持續透過教育訓練、文宣向員工宣導，推廣廢棄物減量、資源回收再利用、提升資源使用效率等相關知識，來達到廢棄物減量之目標。



減廢措施

- 辦公區域之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、蝴蝶夾等分類回收，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。
- 推動無紙化綠色服務與電子公文系統，減少紙張使用。
- 回收個人垃圾桶，透過垃圾丟棄之不便性與習慣改變，自源頭減少廢棄物產生。

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。
- 宣導會議文件以電子設備儲存、攜帶與閱讀，減少紙張影印。
- 辦理活動及相關文宣資料，採用 QR Code 方式閱覽及宣傳。
- 辦理二手書交換、免費(廢)市集活動，增加資源循環利用。

環境與生物多樣性教育

為落實「SDG4 優質教育」、「SDG11 永續城鄉」、「SDG13 氣候行動」、「SDG17 多元夥伴關係」，合庫積極以「地球唯一、環境正義、世代福祉、永續發展」為理念，推動環境教育，以達永續經營目標。



訂定環境教育行動方案



合庫銀行為提升員工環境素養，積極落實環境永續，訂定「環境教育行動方案」，向外擴散並向下扎根宣導環境教育資訊，引導員工建立正向環境價值觀。

提升環境永續理念

對高階經理人與新進人員安排專題演講與課程，辦理高階與初階環境永續訓練班，宣導氣候變遷、2050 淨零排放與淨零綠生活政策，透過數位學習課程與多元管道方式提供員工環境教育學習機會，2023 年環境永續相關專題演講、課程或教育訓練場次累積計 **45** 場、教育訓練人次達 **5,916** 人次；另每週對全體同仁以 E-mail 發送「ESG 小學堂」文宣，累計至 2023 年底，共發送「ESG 小學堂」計 **75** 則，深化環境教育與永續發展理念。



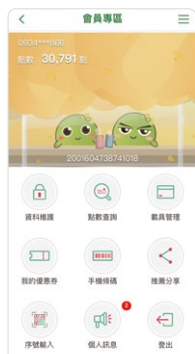
藻礁生態教育



為使員工更了解環境保護與海洋生態的重要性，號召合庫志工團實地赴認養之新北市三芝區淺水灣海岸線淨灘並進行藻礁生態教育，除說明藻礁重要性、維護藻礁與海洋生態方式外，同時宣導海洋廢棄物分解時間，激發員工對環境問題的省思，透過有獎徵答活動，促使環境教育普及化。

環保綠點

為培養員工落實「綠色消費」及「綠生活」習慣，推動以環保綠點替代活動贈品或獎金，「合庫永續週」及初階環境永續訓練班辦理期間計發放 **1,307,500** 點環保綠點，帶動綠色經濟循環，引導員工持續透過食、衣、住、行、育、樂、購等面向落實永續行動，擴大環境永續影響力。



環境與生物多樣性保護

為落實「SDG4 優質教育」、「SDG11 永續城鄉」、「SDG12 責任消費及生產」、「SDG13 氣候行動」、「SDG14 保育海洋生態」、「SDG15 保育陸域生態」、「SDG17 多元夥伴關係」，合庫積極推動各項環境永續措施，實踐自然生態資源保護行動。



Earth Hour 關燈 1 小時

合庫金控自 2022 年起，每年參與全球最大自發性公益減碳「Earth Hour 關燈一小時」活動，2023 年 3 月 25 日晚上 20:30 至 21:30 一起關上「不必要的電燈」，持續透過節能減碳行動支持「世界關燈日」，致力為地球減碳盡一份心力。



響應綠色辦公

環境部綠色辦公政策包括節省能資源、源頭減量、綠色採購、環境綠美化及宣導倡議，合庫共計響應 **32** 項，帶動員工一起做好綠色辦公，於日常生活中實踐綠生活。

響應淡水河公約

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」，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率，承諾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。



推廣低碳飲食

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。為擴大響應更進一步改為「蔬食日」，每月 2 次（農曆初一及十五），2023 年共有 **47,852** 人次響應，減少的碳排放量約 **36.37** 公噸 CO₂e，相當於 **0.09** 座大安森林公園的年吸碳量。



行道樹認養

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** 株行道樹認養契約，認養至 2026 年，持續推動環境保護與綠美化工作。

海岸線認養

自 2023 年 9 月起，合庫銀行認養新北市三芝淺水灣海岸線，其覆蓋豐富綠藻的藻礁海岸地形具有高度生物多樣性，將共同守護海岸環境整潔，落實生態永續發展。



環保公益

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，協助保育國土並推動環境永續，捐助「社團法人台灣濕地保護聯盟」合作「大海指路 - 青鯤鯓鹽田濕地保育及明智利用推廣計畫」，共同維護總面積約達 **333** 公頃之臺南青鯤鯓鹽田濕地，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，計捐助 123 萬 5,600 元。



為幫助桃園市復興區整合偏鄉部落人力，利用自然資源推動地方創生，透過友善環境方式耕種及建置生態園區，捐助「財團法人蒲公英基金會」20 萬元且實地了解有機農務栽種、以色列滴灌技術與黑水虻循環生態機制，並帶動當地經濟消費，響應綠色飲食措施，實踐 SDGs，落實生態永續發展。



合庫永續週

為響應「世界地球日」及貫徹環境永續理念，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，減少的碳排放量約 **4,703** 公斤，約當 **4.45** 座大安森林公園日吸碳量，並於 4 月 22 日「合庫永續日」號召合庫志工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，推動資源循環與促進社區永續發展。



低碳綠色行動

濕地保育環境永續行動

赴青鯤鯓鹽田濕地淨灘清理約 **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

低碳綠行動 健走新生活

活動期間累積總步數約 **28,902,496** 步，可減少約 **4,104** 公斤 CO₂e 的碳排放量，約 **3.85** 座大安森林公園日吸碳量

廢電池回收

共回收約 **870** 顆廢電池，避免電池隨意丟棄造成環境污染及災損，且養成同仁電池回收之習慣

華山中央藝文公園 清潔活動

協助清潔環境，共同維護環境

合庫永續淨灘行動

赴三芝淺水灣海岸線淨灘約 **32** 公斤垃圾，從源頭減少廢棄物對環境衝擊的機會，宣導環境保護與海洋生態之重要性

世界地球日 228 公園 免費（廢）市集

宣導資源循環理念，落實循環利用不丟棄

我們愛中吉里 共同維護社區環境

維護一江公園環境，為公園生態創造無煙蒂、無垃圾環境，共創美好社區環境

「為地球保險」淨灘活動 - 愛地球、做就對了！

隨手撿垃圾及簡易水質檢測體驗，共同保護與瞭解生活的環境

合庫金控
&
合庫銀行

合庫證券

合庫資產
管理

合庫票券

合庫投信

合庫創投

合庫人壽

7.2 供應商管理與綠色採購

合庫集團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 年起要求單件採購金額在 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。2023 年國內單件採購金額在 100 萬元以上之供應商，完成簽署承諾書計 369 件。



供應商
管理政策

供應商管理政策



環境
永續

- 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，並避免使用危害環境物質。
- 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

- 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。
- 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

- 應本於誠信經營原則，以公平與透明之方式進行商業活動。
- 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，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 100 萬元以上之供應商（承攬商）進行調查，共發出 143 份問卷，回收率 100%，調查結果整體風險比率偏低。本次對自評結果所辨識出相對風險暴露值較高之 2 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	風險辨識比率	總風險比率	風險減緩措施	減緩比率
供應商（承攬商）	職場多元性	5.24%	11.53%	- 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%
	職業安全衛生	6.29%		- 鼓勵供應商（承攬商）設置「職業安全衛生委員會」，對其擬定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（承攬商）「採購獎勵」措施之參考。	

供應商響應 ESG 激勵要點

為與供應商攜手推展 ESG，達成永續發展目標，合庫銀行訂定「供應商響應 ESG 激勵要點」，提出減收履約保證金與保固金、公開表揚及邀請參加 ESG 教育訓練與研習活動等激勵措施，透過廠商自評與實地查核之方式瞭解廠商 ESG 作為，鼓勵供應商重視並落實環境永續、企業社會責任及公司治理。

供應商管理大會

氣候變遷是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 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，2023 年綠色採購金額達 8,898 萬元，另合庫銀行則連續 4 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

節能標章及環保標章

2,434 萬元



大型冷氣分離式、窗型冷氣

環保冷媒機種、變頻節能標章

996 萬元



照明設備

節能標章及環保標章

474 萬元



FSC 紙張、衛生紙

FSC、PEFC 標章或零砍樹製程之產品 242 萬元



綠建材

綠建材標章 317 萬元



飲水機

符合能源效率第 1 級節能標章

53 萬元

永續採購

為順應國際永續趨勢，合庫金控亦明確訂定「[永續採購政策](#)」以供遵循，將永續概念落實於集團各公司之採購單位並擴展至合作供應商。此外，合庫銀行 2022 年 4 月率先導入「ISO 20400 永續採購指南」，並獲 BSI 查核通過，另金控母公司及各子公司亦於 2023 年 1 月全數通過 BSI 查核。



永續
採購政策

CH8

社會共融

關注之利害關係人

- + 客戶
- + 社區
- + 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會

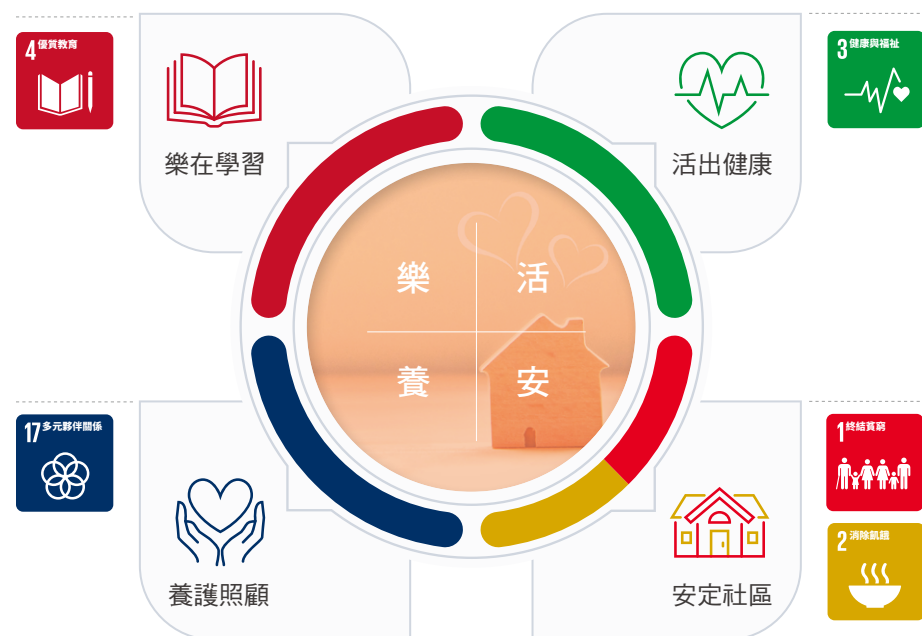
對應之重大主題

- + 普惠金融

SDGs



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，以解決社會與環境問題，同時也不斷整合集團資源回饋社會、擴大社會影響力。

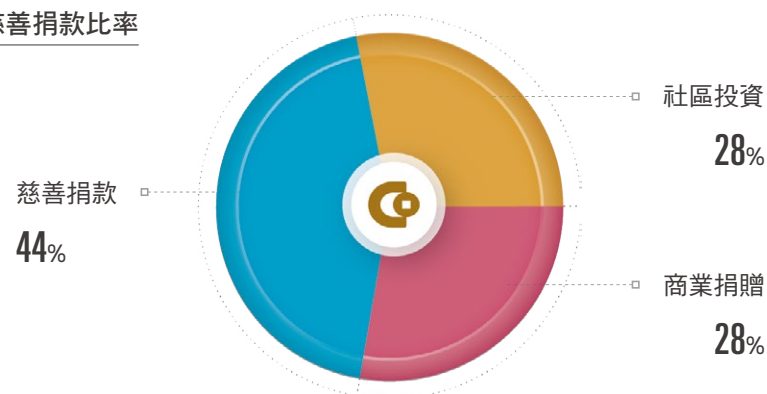
此外，合庫更以「人」為出發點，鼓勵同仁投入公益活動，進而培養社會公民意識，已訂定「合庫金控集團志工服務實施要點」，由董事長帶隊發揮集團大家長的號召力，建立由上而下的企業公益文化，將「取之於社會、用之於社會」的回饋精神傳遞給每位同仁，合庫人壽亦已規劃公益假制度，並推出「公益護照」，支持同仁參與公益活動。

2023 年社會公益資源投入

合庫採用倫敦標竿管理集團（London Benchmarking Group, LBG）之企業社會影響力評估架構（Business for Social Impact Framework, B4SI），以「現金投入」、「時間投入」、「非金錢投入」、「經常性費用管理投入」各項數據呈現，並分類為「慈善捐款」、「社區投資」與「商業捐贈」3 種捐款類別，2023 年 4 大公益策略投入總計為 2 億 1,366 萬元。

資源投入	金額（元）
現金投入	16,892,905
時間投入	3,158,104
非金錢投入	11,145
經常性費用管理投入	193,599,464

慈善捐款比率



參與集團志工活動達 3 次者，發給志工護照乙份。



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。



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金融知識，2015 ~ 2023 年已協助 14,526 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，長期獎勵優秀研究人才。另自 1997 年起，對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。



年度	核發學生人數	獲獎助學金學校家數	累計捐助金額 (萬元)
2023 年	22	20	4,515
2022 年	22	16	4,302
2021 年	38	22	4,110

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、高齡民眾、身心障礙、國軍、矯正機關和社福團體等，2023 年辦理共 56 場、參與人數約 3,500 人，內容除包含理財及金融實務外，並傳遞正確之洗錢防制及打擊資恐意識之觀念予金融專業素養較不足的青少年及民眾，擴大金融宣導效益，獲金管會高度肯定。為協助中小 / 微型企業提升企業管理能力及財務競爭力，合庫銀行與財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會合作舉辦講座，除邀請產經專家發表「2023 經濟發展的挑戰與展望」，另邀請政府機關、ESG 專家學者、企業主等擔任與談人，參與人數約 100 人，提供中小 / 微型企業於後疫情時代推動產業振興與升級轉型、加速邁向淨零減排目標等商業規劃內容。

合庫銀行 2023 年辦理 300 場理財講座，計 5,775 人次參與，並赴社福團體、醫療機構、學校及安養機構舉辦 30 場信託講習宣導，提升民眾信託觀念。另推出線上兒童理財育樂營答題闖關抽獎活動，於各社群平台推廣活動內容，讓兒童從遊戲中建立正確理財知識。

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 2023 年攜手財團法人為台灣而教教育基金會，舉辦「E 起保護地球缺您不可」活動，攜手一起保護地球，以及與財團法人伊甸社會福利基金會，舉辦「愛不遲緩 合你站穩每一步」之公益行銷活動，活動期間客戶申辦對帳單，合庫證券每戶捐贈 5 元予前述公益團體。

高風險家庭之青少年發展也是合庫證券持續關注的重點，2023 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。

合庫投信秉持利他利己精神，捐贈「財團法人桃園市私立懷德風箏緣地育幼院」與「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，已提供逾 500 個工讀機會。合庫證券 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，2023 年聘請 1 名大學在校實習生，迄今已聘僱逾 11 名，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。2023 年舉辦 4 場「合庫講堂 - 樂活安養 · 大師特訓班」，與逾 1,900 位民眾暢談第 2 人生規劃，並於同年亦舉辦 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 130 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 · 大師特訓班」

2023 合庫講堂邀請各領域專家透過不同角度探討銀色生活及銀色金融商品，活動由知名主播劉祝華主持，並邀請理財專家夏韻芬、前衛生署署長葉金川、物理治療師簡文仁，分別暢談「退休理財」、「迎向快樂人生」、「遠離肌少骨鬆」等主題，提供民眾消費、理財建議，以迎接富足健康的銀色人生。



「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進行剖析、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。



2025-2029 年目標

- 至 2029 年合庫銀行研究獎金及獎助學金累計頒發逾 **5,800** 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。
- 持續辦理合庫講堂、普惠金融相關講座及論壇，至 2029 年辦理逾 **2,100** 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，另透過理財講座及客戶說明會，使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。
- 至 2029 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。
- 合庫證券至 2029 年累計捐贈 **16** 家偏鄉學童社福團體共 **160** 萬元。
- 至 2029 年合庫人壽舉辦陶瓷設計比賽共 **5** 場，培育校園設計人才與提供年輕人參與企業活動機會。

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，2023 年第 15 度榮獲教育部體育署頒發「體育推手獎」之高度肯定。



活出健康



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。



愛心捐血

舉辦捐血活動，紓解血荒問題。



推廣體育賽事

舉辦企業運動賽事及育樂營，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。2023 年合庫球隊派員支持體育賽事共 58 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，退役後亦可繼續留在合庫銀行任職。

合庫支持台灣基層體育扎根，2023 年分別於嘉義、台南及屏東等地舉辦 3 場桌球、羽球、棒球育樂營，參與人數約 1,100 人，另於雲林舉辦支持基層少棒公益活動，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。



2023 年舉辦 3 場
桌球、羽球、棒球育樂營
參與人數約 1,100 人



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，讓參賽者得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	10	19	14
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。另合庫證券亦連續 3 年參與財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會「疼惜咱ㄟ囡仔」愛心園遊會，2023 年度召集志工協助「義診」攤位，共同守護弱勢家庭及兒童健康。



愛心捐血

為協助政府紓解血荒問題，合庫資產管理於 2023 年舉辦 1 場公益愛心捐血活動，共募集 28 袋熱血，號召同仁一同挽袖捐血，並邀集同仁擔任志工，於 228 公園周邊舉牌號召路人共同響應。



2025-2029 年目標

- 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。
- 每年持續舉辦至少 3 場育樂營，至 2029 年累積辦理 15 場。
- 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。
- 持續辦理建教合作學校每年約 20 家。
- 至 2029 年支持體育活動達 50 場。
- 每年持續舉辦至少 3 場健康公益活動，至 2029 年累積辦理 15 場。

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照顧農民生活，進而實踐關懷弱勢、落實企業社會責任。



安定社區

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，協助農民舒緩盛產問題。

終結飢餓

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

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。

召集志工 回饋社會

凝聚企業志工力量，傳遞社會正向精神。

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。

終結貧窮

合庫秉持回饋社會理念，持續落實集團公益政策，2023 年共舉辦 77 場捐助弱勢團體及急難家庭公益活動，捐助金額逾 1,450 萬元，較具代表性之活動如下：

捐助活動 **77** 場 捐助金額逾 **1,450** 萬元

土耳其地震賑災捐款

集團共捐助 **400** 萬元，援助土耳其地震災民。



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 **377** 萬元予 **18** 個縣市的 **52** 家社福機構，受惠人數逾 **6,000** 人。



嘉義家扶中心「疼惜咱ㄟ囡仔」愛心園遊會

合庫證券持續與嘉義家扶中心合辦愛心園遊會，捐贈園遊會 **15** 萬元，提供民眾兌換鳳梨 **20** 箱。



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 9 年參與臺灣期貨交易所主辦之「金融有愛 - 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，並向其他公益團體訂購糕點，年度累計達 20.15 萬元，以實際行動支持公益，同時促使弱勢族群自力更生。

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、鳳梨、芒果、文旦等農產品，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。



2023 年採購
地方農產品約
408.52 萬元

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率之回饋金，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，自發行日起至 2023 年底，回饋達 **3,369** 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 **3** 萬元、財團法人台灣省私立台灣盲人重建院 **2** 萬元關懷身心障礙者之養護照顧。

票券

捐贈財團法人肺病防治基金會 **10** 萬元、財團法人台灣胰臟病基金會 **10** 萬元支持國人肺病及胰臟病防治。

票券

捐助財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心慈暉園 **12** 萬元、財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心會 **7** 萬元關懷兒童與弱勢青少年，加強社會融合力量。

創投

捐助財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會 **2** 萬元，協助購買金峰日間長期照顧專車 **1** 台。

資產管理

捐贈中華民國等家寶社會福利協會 **2** 萬元。

志工活動

合庫為善盡企業社會責任，共舉辦 **11** 場公益志工活動，致力於回饋社會、改善環境，展現對大眾的關懷和貢獻，具代表性之活動如下：

銀行赴桃園市私立少年之家之烘焙屋，擔任志工協助麵包烘焙。



銀行赴台北市松山區安平社區發展協會擔任志工宣導金融知識，提供慎防理財詐騙案例分享。



證券贊助社團法人台灣金融服務業聯合總會舉辦「2023 年金融服務愛心公益嘉年華」（宜蘭場）活動，召集主管及同仁擔任志工參與活動，並捐贈社團法人宜蘭縣康復之友會 **10** 萬元。



證券參與小樹傳愛協會「善愛嘉年華活動」，召集主管及同仁共 **10** 名擔任志工，協助開幕儀式，並捐贈小樹傳愛協會 **20** 萬元及贊助 **300** 個合庫證券 USB。



票券為提升社會親子互動與教育，增進兒童健全身心發展，擔任參與財團法人靖娟兒童文教基金會重陽節活動志工。



麵香烘焙的藝術



合庫銀行 2023 年 3 月參與「麵香烘焙的藝術」志工活動，同仁到桃園市私立少年之家之烘焙屋擔任志工協助麵包烘焙。桃園少年之家長期陪伴由社會局轉介與法院裁定之問題少年及少女，至今已累積超過 200 個孩子，透過信仰及多元資源營造孩子們的第 2 個「家」，讓孩子能學習自立生活能力並重拾希望。烘焙屋只有 1 位少女負責，當接受訂單後，從麵粉過篩、發酵及烘焙等一系列作業皆須自行完成，透過志工人員協助烘焙，除減少負責烘焙少女之訂單壓力外，亦使其體會互助所帶給對方之關懷感受。

善愛嘉年華

合庫證券連續 2 年響應小樹傳愛協會「善愛嘉年華」活動，並邀請客戶參與，一同傳播愛與關懷。活動當日由管理部資深協理帶領 9 名志工共襄盛舉，協助活動報到與引導流程。

「善愛嘉年華」以愛為主軸並融合多元內容，鼓勵大家大膽去愛、擁抱所愛、追求永續的愛，活動邀請全台超過 200 位的偏鄉小朋友走出大山，來台北體驗；現場除了有人氣歌手、公益慈善團體音樂 Live 表演、餐車美食與模擬戶外探索等活動外，更能體驗力學、工藝及美感等跨領域知識，同時也安排「擁抱心運動」讓參與者學習表達對家人的愛，將愛與溫暖延伸至整個社會。



贊助藝文 發展文化

合庫銀行贊助中華文化總會馬祖國際藝術島、2023 年國慶總統府建築光雕展、臺中市政府 2023 國慶焰火活動、社團法人臺北市觀音線心理暨社會關懷協會公益音樂會及國立臺灣師範大學音樂學系等藝文活動達 970 萬元，透過贊助藝文活動，提供藝文工作者盡情揮灑的舞台，培植台灣文化藝術產業。

贊助藝文活動
達 970 萬元

2025-2029 年目標

- 至 2029 年合庫集團累計辦理 175 場支持各項公益慈善活動。
- 至 2029 年合庫集團累計採購地方創生產品金額逾 450 萬元。
- 至 2029 年合庫集團共辦理 30 場志工活動。
- 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率之回饋金，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 2029 年累積回饋金額逾 4,500 萬元。
- 支持文化產業發展，至 2029 年合庫集團累計贊助 10 場藝文活動。

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。

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

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



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，發揮企業社會影響力，致力推廣長照服務。



照顧者
喘息服務

提供各項喘息服務予家庭照顧者，為他們加油打氣。



串聯
照護網絡

串聯長照資源，將此議題推廣予社會大眾。

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、奠定房貸壽險之領導品牌地位，並讓銷售夥伴產生認同感與榮譽感。



至 2023 年底捐款金額近
2,400 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」，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」、長照諮詢服務與紓壓活動，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，以及烏克蘭互助團體，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 2023 年底累計參與
逾 **14,000** 人次

桃園曾小姐在合庫銀行購買合庫人壽保單多年，平時需要照顧年邁的父母，長期以來也累積了不小的壓力。合庫人壽 2022 年 11 月推出保戶加值服務「彈性喘息」後，曾小姐在分行的通知下申請了這項服務，也讓她想起來第一次推著爸媽坐輪椅參加由合庫人壽捐款支持的喘息學院與喘息咖啡館活動時，因照顧壓力太大而無法自己的哭泣情景，然而在參與活動後，她感受到喘息咖啡服務的溫暖，也深深了解到自己並不孤單。

合庫人壽舉辦 2023 年度記者會時，曾小姐與母親也特地從桃園到台北參加支持，曾小姐 82 歲的母親想到照顧過程中的辛酸也不禁哽咽地說，十分捨不得曾小姐一直陪在身旁照顧她，但合庫人壽暖心的「喘息咖啡」，還有「彈性喘息」服務提供照顧替手，並針對個案規劃適合的長照資源，減輕照顧壓力，是照顧者堅強的後盾。曾小姐感性地說，原來合庫人壽一直溫暖守護著她。



守護照顧者公益活動

2023 年合庫人壽推出「守護 PLUS 為生活加點甜」系列活動，藉由甜點手作烘焙的過程，讓家庭照顧者緩解日常照顧壓力，感受到合庫人壽用心打造溫暖多元的服務生態圈，為家庭照顧者分擔照顧壓力，並宣傳長照 2.0 政策。台中、高雄及台北共舉辦 **3** 場烘焙活動，邀請家庭照顧者與保戶手做「永保平安」司康、「旺旺來」鳳梨酥與「一舉兩得」小西點，共計超過 **200** 人參與。



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 2023 年底線上線下約 **3,000** 人次參與。



串聯照護網絡

照顧電視台

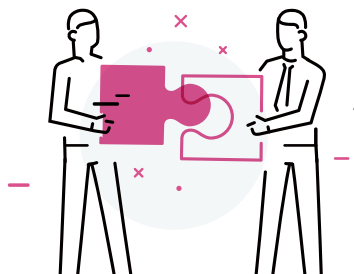
響應家總照顧電視台活動，規劃「照顧不孤單」、「長照小學堂」及照顧讀書會等節目，讓無法出門的照顧者及尚未接觸照顧問題的年輕人，更了解照顧問題及因應之策。



保戶加值服務

合庫人壽 2022 年推出保戶加值服務，提供保戶彈性喘息與實務指導員等創新服務，讓家總提供保戶專業的照顧替手，並針對個案協助盤點、規劃適合的長照資源，運用長照服務減輕照顧壓力；如保戶不符合長照服務資格、尚未申請長照服務或長照支應服務不足者，則由家總媒合居家服務人員入戶協助，透過各種創新做法，提供保戶加值服務，讓保戶感受到用心及溫暖。

2023 年度總計 **64** 人次申請保戶加值服務彈性喘息，來電數 **230** 通，使用服務總時數 **206** 小時。



2025-2029 年目標

- 至 2029 年辦理喘息學院課程（含實體及線上）達 **120** 堂，參與人次達 **3,600** 人，並提供喘息咖啡予家庭照顧者約 **13,000** 人次及藝術療育課程達 **30** 場。
- 至 2029 年累計房貸壽險保單捐款金額約 **1,200** 萬元。
- 至 2029 年彈性喘息服務及實務指導員服務，使用人數逾 **400** 人。
- 至 2029 年與家總合作關心家庭照顧者成立烏克蘭麗互助團體，招募人次達 **40** 位。
- 至 2029 年辦理 **10** 場長照活動，預計參與人數達 **2,500** 人，宣傳成效社群媒體 Facebook 曝光 **10** 則、Instagram 曝光 **10** 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。

附錄

1. 員工組成

2021-2023 年員工勞雇合約類型及工作地點統計

年度	勞雇合約	性別		工作地點		總員工人數
		男	女	國內	海外	
2023 年	正職	3,940	5,744	9,251	433	9,687
	臨時	1	2	3	0	
2022 年	正職	3,928	5,708	9,201	435	9,642
	臨時	2	4	6	0	
2021 年	正職	3,884	5,638	9,111	411	9,526
	臨時	0	4	4	0	

2023 年員工年齡區間統計

公司	員工人數			總員工人數 (含正職、約聘)
	未滿 30 歲	30-50 歲	超過 50 歲	
金控	0	5	12	17
銀行	1,391	4,119	3,276	8,786
人壽	11	205	53	269
證券	16	258	152	426
資產管理	6	36	15	57
票券	15	14	38	67
投信	2	28	19	49
創投	6	7	3	16
合計	1,447	4,672	3,568	9,687

2023 年正職與約聘員工統計

公司	正職				臨時（約聘）				無時數保證員工（時薪人員、臨時工）				總員工 人數
	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	8	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
銀行	3,405	4,947	176	257	0	1	0	0	0	0	0	0	8,786
人壽	111	158	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	269
證券	143	283	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	426
資產管理	32	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57
票券	35	31	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	67
投信	22	26	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	49
創投	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
合計	3,764	5,487	176	257	1	1	0	0	0	1	0	0	9,687

2023 年員工全職與兼職統計

公司	全職				兼職（包含無時數保證員工）				總 員工 人數
	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	8	9	0	0	0	0	0	0	17
銀行	3,405	4,948	176	257	0	0	0	0	8,786
人壽	110	158	0	0	1	0	0	0	269
證券	143	283	0	0	0	0	0	0	426
資產管理	32	25	0	0	0	0	0	0	57
票券	36	31	0	0	0	0	0	0	67
投信	22	26	0	0	0	1	0	0	49
創投	8	8	0	0	0	0	0	0	16
合計	3,764	5,488	176	257	1	1	0	0	9,687

2021-2023 年勞工性別及多樣性統計

年度	性別	人數	占全體員工 比率（%）	多樣性			占全體員工 比率（%）
				身心 障礙 ^{註 1,2}	原住民	LGBTQI+	
2023 年	男	3,941	40.68	71	35	0	1.56
	女	5,746	59.32	42	3	0	
2022 年	男	3,929	40.75	60	36	0	1.38
	女	5,713	59.25	34	3	0	
2021 年	男	3,884	40.77	64	34	0	1.45
	女	5,642	59.23	37	3	0	

註 1. 合庫集團 2023 年身心障礙人數含重度身心障礙 113 人。

2. 合庫銀行 2023 年每百名員工人員進用具有就業能力之身心障礙者人數為 1.24 人。

2023 年跨國籍員工統計

國籍	金控	銀行	人壽	證券	資產管理	票券	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	17	8,530	267	426	57	67	49	16	97.34	98.44
亞洲籍（非台灣）	0	220	1	0	0	0	0	0	2.28	1.25
美洲籍	0	21	0	0	0	0	0	0	0.22	0.18
歐洲籍	0	1	1	0	0	0	0	0	0.02	0.04
澳洲籍	0	14	0	0	0	0	0	0	0.14	0.09
合計	17	8,786	269	426	57	67	49	16	100.00	100.00

2023 年管理職多元性指標

多元性指標	比率（%）	2025 年目標
女性占職場員工比率	59.32	維持或不低於 50%
女性占管理階層比率（含初、中、高管理階層）	56.42	維持或不低於 50%
女性占所有初階管理階層比率	57.42	維持或不低於 50%
女性占所有高階管理階層比率	41.03	期許增加 3%，或維持不低於 40%
女性占營收相關單位管理職比率	57.90	維持或不低於 50%
女性擔任科學、資訊工程、數理（STEM）相關職位比率	40.11	期許增加 3%，或維持不低於 40%

2023 年管理職員工統計

項目	金控		銀行		人壽		證券		資產管理		票券		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}	1	2	5	5	5	2	2	3	3	0	2	3	3	1	2	0
管理階層 ^{註 2} （包含初、中、高管理階層）	5	5	876	1,181	22	10	36	45	12	3	17	12	6	7	3	2
員工總數	8	9	3,581	5,205	111	158	143	283	32	25	36	31	22	27	8	8
管理階層人數比例佔整體員工 人數比率（%）	58.82		23.41		11.90		19.01		26.32		43.28		26.53		31.25	

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。

2. 管理階層係指擔任管理職務者（含初、中、高階管理階層）。

2023 年新進員工、轉調或升遷人數統計

依性別

公司	新進員工人數		轉調或升遷人數	
	男	女	男	女
金控	2	2	0	0
銀行	197	278	1,036	1,503
人壽	39	56	10	14
證券	15	29	8	20
資產管理	1	3	3	3
票券	2	4	1	3
投信	5	5	5	1
創投	3	2	0	0
合計	264	379	1,063	1,544

依工作地區

公司	新進員工人數	
	國內	海外
金控	4	0
銀行	439	36
人壽	95	0
證券	44	0
資產管理	4	0
票券	6	0
投信	10	0
創投	5	0
合計	607	36

依年齡

公司	新進員工人數			轉調或升遷人數		
	未滿 30 歲	30-50 歲	超過 50 歲	未滿 30 歲	30-50 歲	超過 50 歲
金控	0	2	2	0	0	0
銀行	362	108	5	416	1,262	861
人壽	7	57	31	1	21	2
證券	9	26	9	0	24	4
資產管理	1	2	1	0	6	0
票券	4	2	0	0	3	1
投信	3	4	3	0	3	3
創投	2	3	0	0	0	0
合計	388	204	51	417	1,319	871

依種族

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	4	0	0	0	0	0
銀行	438	36	1	2,518	10	11
人壽	95	0	0	24	0	0
證券	44	0	0	28	0	0
資產管理	4	0	0	6	0	0
票券	6	0	0	4	0	0
投信	10	0	0	6	0	0
創投	5	0	0	0	0	0
合計	606	36	1	2,586	10	11

・依管理職

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	2	2	0	0
銀行	3	472	814	1,725
人壽	10	85	3	21
證券	7	37	6	22
資產管理	0	4	0	6
票券	2	4	3	1
投信	3	7	4	2
創投	0	5	0	0
合計	27	616	830	1,777

・依年齡

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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
銀行	104	0	0	0	79	7	1	6	2	257	9	0
人壽	5	0	0	0	44	0	0	0	17	0	0	0
證券	4	0	0	0	17	0	0	1	5	2	0	1
資產管理	1	0	0	1	0	0	0	5	1	1	0	0
票券	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
投信	2	0	0	1	7	0	0	0	3	0	0	0
創投	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0
合計	119	0	0	2	150	7	1	13	28	261	9	1

📁 2023 年離職員工統計

・依性別

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	1	0	0	1	0	0	0
銀行	92	105	7	3	93	159	3	3
人壽	18	0	0	0	48	0	0	0
證券	13	1	0	1	13	1	0	1
資產管理	1	1	0	4	1	0	0	2
票券	0	0	0	0	2	0	0	0
投信	7	0	0	0	5	0	0	1
創投	2	0	0	0	1	0	0	1
合計	133	108	7	8	164	160	3	8

．依族群

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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
銀行	145	262	10	6	38	2	0	0	2	0	0	0
人壽	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
證券	26	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
資產管理	2	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
票券	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
投信	12	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
創投	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	257	266	10	16	38	2	0	0	2	0	0	0

．依工作地區

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	1	0	0	0	0	0	0
銀行	145	262	10	6	40	2	0	0
人壽	66	0	0	0	0	0	0	0
證券	26	2	0	2	0	0	0	0
資產管理	2	1	0	6	0	0	0	0
票券	2	0	0	0	0	0	0	0
投信	12	0	0	1	0	0	0	0
創投	3	0	0	1	0	0	0	0
合計	257	266	10	16	40	2	0	0

．依管理職

單位	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	1	0	0	1	0	0	0
銀行	2	122	4	0	183	142	6	6
人壽	3	0	0	0	63	0	0	0
證券	4	1	0	0	22	1	0	2
資產管理	1	1	0	3	1	0	0	3
票券	0	0	0	0	2	0	0	0
投信	4	0	0	0	8	0	0	1
創投	0	0	0	0	3	0	0	1
合計	14	125	4	3	283	143	6	13

2020-2023 年薪資及福利費用的投入與收益之比率

單位：新臺幣千元

	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
總收入	51,765,987	54,412,693	53,182,152	61,377,038
營運費用	25,861,904	27,667,803	28,309,753	29,568,025
員工福利費用	16,573,977	18,236,308	17,541,280	17,292,237
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	2.5629	2.4666	2.4179	2.8395
全時員工約當總數（人）	9,527	9,600	9,713	9,775

註：相關數據係依據本公司合併財報資料。

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	
				男		女		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					
金控	16	16	數量	6	2	5	3	1	3	12	4.48	
			滿意度分數	4.53	4.17	4.52	4.52	4.67	4.33	4.48		
銀行	8,224	7,619	數量	743	2,352	1,039	3,485	1,070	3,580	2,969	4.14	
			滿意度分數	4.39	4.14	4.28	4.04	4.09	4.06	4.25		
人壽	238	237	數量	19	72	15	131	12	193	32	3.99	
			滿意度分數	4	4	4	4	4	4	4		
證券	412	408	數量	38	104	44	222	9	263	136	4.19	
			滿意度分數	4.29	4.25	4.18	4.15	4.41	4.18	4.19		
資產管理	55	55	數量	10	22	3	20	6	35	14	3.82	
			滿意度分數	4.03	3.78	3.88	3.74	3.95	3.71	3.80		
票券	63	60	數量	12	22	8	18	5	33	22	4.21	
			滿意度分數	5	4	4	4	4.39	4	4		
投信	51	42	數量	4	14	5	19	3	31	8	3.40	
			滿意度分數	3.49	3.53	3.19	3.34	4.21	3.31	3.46		
創投	11	11	數量	2	2	2	5	4	6	1	4.21	
			滿意度分數	4.92	3.87	3.74	4.31	4.20	4.14	4.84		
平均												4.13
覆蓋率												93.14%

3. 重大主題影響力評估

重大主題	永續金融	數位金融
影響範疇	金融產品與服務及營運	金融產品與服務及營運
商業活動覆蓋比率	大於 50% 業務活動	大於 50% 業務活動
外部利害關係人類型	環境、社會與消費者	環境、社會與消費者
正負面影響	引導資金流向可能促使實踐永續發展正面影響之公司，可鼓勵致力於 ESG 發展之公司並提升對整體環境及社會效益，但若公司無法有效衡量企業各項 ESG 指標，可能將投資資金投入具 ESG 負面影響的企業或專案，同時對外部利害關係人造成正負面影響。	引導客戶從以往使用交通工具前往分行辦理金融業務的習慣改為使用線上通路，為客戶帶來更便利的服務體驗，並減少因交通通勤產生之碳排而對環境造成負面衝擊；但若客戶無法正確使用線上服務，亦可能導致交易無效或錯誤，同時對外部利害關係人造成正負面影響。
量化產出	生產綠電可減少碳排放量共 11,282.96 CO₂e 公噸： 截至 2023 年底合庫累計核貸再生能源案件總裝置容量 2,855 MW，再生能源裝置所產生之綠電將替代傳統電力消耗，減少環境衝擊。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之影響，2023 年再生能源案件總裝置容量 2,855MW，以一天發電量 8 小時計算，可產生綠電 2,284 萬度，達到減少 11,282.96 公噸 CO₂e。	- 線上開戶客戶減少因交通通勤可減少 27.07 公噸 CO₂e： 本集團引導消費者使用線上服務，可減少因實體服務而產生交通通勤的環境正向效益。以 2023 年 7,242 位線上開戶客戶之通訊地址至最近分行的路徑計算，共可節省移動距離 160,033.38 公里。使用環境損益評估（EP&L）方法學量化因不需交通通勤達到減緩環境衝擊的影響，2023 年可以節省的移動距離 160,033.38 公里，以節省之車用汽車燃油產生之碳排放量計算，共可達到減少 27.07 公噸 CO₂e。 - 客戶透過線上開戶共節省時間成本 4,828 小時： 透過實際統計，至合庫臨櫃辦理開戶每人須耗用 1 小時，而線上開戶每人僅約 20 分鐘，以使用線上開戶每人可節省 40 分鐘進行計算，本集團 2023 年線上客戶共可節省 4,828 小時。
量化影響力	創造減碳效益 8,116 萬元： 引用美國環保署發布的碳排放社會成本技術報告（Ahlroth, 2009）二氧化碳排放當量（CO₂e）社會成本係數量化影響，計算再生能源裝置產生的綠電對於減少溫室氣體排放的環境效益，在係數選擇上，以 2023 年每噸二氧化碳當量排放的社會成本為 7,192.90 元計算，2023 年共可創造 8,116 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，帶領環境及社會向低碳轉型經濟發展。	- 減少因交通通勤而產生的環境正向效益： 本集團引用美國環保署發布的碳排放社會成本技術報告（Ahlroth, 2009）二氧化碳排放當量（CO₂e）社會成本係數量化影響，計算因減少交通通勤而減少溫室氣體排放的環境效益，在係數選擇上，以 2023 年每噸二氧化碳當量排放的社會成本為 7,192.90 元計算，本集團 2023 年透過線上開戶共可創造 194,712 元的減碳效益。合庫以金融業核心業務引導客戶改變金融服務使用習慣，共同為打造永續社會努力。 - 節省時間成本而產生的經濟效益： 本集團以台灣 2024 年每小時基本工資 183 元，計算出工作 1 分鐘可領薪資 3.05 元，客戶透過線上開戶節省下來的時間若可賺取額外收益，可創造的經濟效益為 883,524 元。合庫提供客戶更完善便捷的金融服務體驗，與客戶共同提升對社會的經濟貢獻。

4. GRI 準則索引表

使用聲明	合庫金控永續報告書依循 GRI 標準編製，本報告書資訊揭露期間為 2023 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	組織及報導實務			
	2-1 組織詳細資訊	1.1 合庫金控簡介	P.13	
	2-2 組織永續報導中包含的實體	報告書概述	P.2	
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人			
	2-4 資訊重編	-	-	前期資訊未經過重編
	2-5 外部保證 / 確信	報告書概述 附錄 9. BSI 獨立保證意見聲明書 附錄 10. 會計師有限確信報告 附錄 11. 確信項目彙總表	P.2 P.176 P.177 P.178-181	
	活動與工作者			
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1.1 合庫金控簡介	P.13-14	
	2-7 員工	附錄 1. 員工組成	P.160	
	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	2.2 永續經營委員會 3.1 公司治理	P.22 P.48-50	
	2-10 最高治理單位的提名與遴選			
	2-11 最高治理單位的主席			
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	2.2 永續經營委員會	P.22	
	2-13 衝擊管理的負責人	2.3 重大主題與利害關係人議合	P.29	
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	3.1 公司治理 4.1 氣候策略與行動	P.50 P.75	
	2-15 利益衝突	3.1 公司治理	P.48-49	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 2：一般揭露 2021	2-16 溝通關鍵重大事件	2.3 重大主題與利害關係人議合 3.1 公司治理 4.1 氣候策略與行動	P.26-28	
	2-17 最高治理單位的群體智識		P.50	
	2-18 最高治理單位的績效評估		P.52	
	2-19 薪酬政策		P.76	
	2-20 薪酬決定流程	3.1 公司治理	P.51	
	2-21 年度總薪酬比率		P.52-53	
	策略、政策與實務			
	2-22 永續發展策略的聲明	董事長的話	P.3-5	
	2-23 政策承諾	1.1 合庫金控簡介 3.2 誠信經營 4.1 氣候策略與行動 4.3 永續金融 5.1 客戶權益維護 5.3 普惠金融 6.3 職業安全與健康 6.4 人權平等 7.1 綠色營運	P.16 P.54 P.75、81 P.87 P.98 P.105 P.123 P.128 P.134	
	2-24 納入政策承諾	1.1 合庫金控簡介 3.2 誠信經營 4.1 氣候策略與行動 4.3 永續金融 5.1 客戶權益維護 5.3 普惠金融 6.3 職業安全與健康 6.4 人權平等 7.1 綠色營運	P.16 P.54 P.75、81 P.87 P.98 P.105 P.123 P.128 P.134	
	2-25 補救負面衝擊的程序	2.3 重大主題與利害關係人議合	P.33-36	
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	3.2 誠信經營	P.55-56	
	2-27 法規遵循	3.4 法令遵循、防制洗錢與打擊資恐	P.65	
	2-28 公協會的會員資格	1.2 營業策略與獲利能力	P.19	
	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	P.24-28	
	2-30 團體協約	6.4 人權平等	P.132	

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	P.29	
	3-2 重大主題列表		P.30	
	3-3 重大主題管理		P.30-46	

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 氣候策略與行動	P.77-78	
誠信經營				
205 反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	3.2 誠信經營	P.54	
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練		P.54-55	
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動		P.55	
206 反競爭行為 2016	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	3.2 誠信經營	P.55	
員工薪酬與福利				
201 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 營業策略與獲利能力	P.15	
	201-3 確定給付制義務與其它退休計畫	6.1 人才吸引與留任	P.116	
	201-4 取自政府之財務補助	-	-	本年度無政府相關財務補助
401 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	6.1 人才吸引與留任 6.2 職涯管理與學習 附錄 1. 員工組成	P.111 P.117 P.163-165	
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	6.1 人才吸引與留任	P.114-117	
	401-3 育嬰假		P.115	
人權平等與多元性				
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 6.1 人才吸引與留任 附錄 1. 員工組成	P.49 P.111 P.161-162	
	405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率	6.1 人才吸引與留任	P.113	
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	P.130	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
407 結社自由與團體協商 2016	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	6.4 人權平等	P.132	本年度無強迫勞動事件發生
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		-	
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	5.1 客戶權益維護	P.100	本年度無相關違規事件
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件		-	
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件		-	
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	3.6 隱私權保護	P.73	

一般主題

一般主題揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明	
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	P.138		
	302-3 能源密集度		P.138		
	302-4 減少能源消耗		P.138-139		
303 水與放流水 2018	303-3 取水量		P.140		
305 排放 2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放		P.136		
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放				
	305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放				
	305-4 溫室氣體排放強度				
	305-5 溫室氣體排放減量		P.135		
306 廢棄物 2020	306-3 廢棄物的產生		P.141		
	306-4 廢棄物的處置移轉				
	306-5 廢棄物的直接處置				
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	P.118		
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案		P.119-121		
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比		P.121-122		

5. 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	- 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	2023 年度合庫未有資料外洩之情事	P.73
	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	P.69-72
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	P.106
	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	P.106
	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	2023 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	P.149
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 112 年及 111 年個體財務報告 p.115。合庫曝險占比達 4% 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、鋼鐵冶煉業、電子、通訊設備及其零組件批發業、棉紡紗業、液晶面板及其組件製造業、電線及電纜製造業及電腦製造業等	-
	FN-CB-410a.2.	質化	描述 ESG 因子納入授信作業的做法	4.3 永續金融	P.90-96
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	2023 年合庫未有發生相關情事	-
	FN-CB-510a.2.	質化	舉報人制度和程序說明	3.2 誠信經營	P.55-56
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	P.57-59

6. 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 3.6 隱私權保護	P.71 P.73
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	P.106
對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	5.1 客戶權益維護 5.3 普惠金融 8.2 樂在學習	P.99 P.108 P.149
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	4.3 永續金融	P.89 P.91 P.94

7. 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 氣候策略與行動 7.1 綠色營運	P.75
	描述管理階層在評估與管理氣候相關風險與機會的角色		P.75
策略	描述組織鑑別的短期、中期和長期氣候相關風險與機會		P.76-77
	描述氣候相關風險與機會對組織的業務、策略和財務規劃的影響		P.77
	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）		P.79
風險管理	描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程		P.80
	描述組織在氣候相關風險的管理流程		P.80
	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		P.81
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		P.82
	揭露範疇一、範疇二和範疇三溫室氣體排放和相關風險		P.136
	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		P.82

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	P.75
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）	P.77-78
敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	P.77
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	P.80
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	P.79
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	P.78 P.82
若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	P.137
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	P.135-139
溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫	P.134-136

8-1 最近二年度公司溫室氣體盤查及確信情形

☐ 8-1-1 溫室氣體盤查資訊

敘明溫室氣體最近兩年度之排放量（公噸 CO ₂ e）、密集度（公噸 CO ₂ e/ 百萬元）及資料涵蓋範圍
2022 年與 2023 年係依據營運控制法盤查溫室氣體數據，範疇一、二、三（除投融資外）已查證溫室氣體排放量分別約為 30,489 公噸 CO₂e 及 28,094 公噸 CO₂e，2022 年與 2023 年密集度（公噸 CO₂e/ 百萬元）分別約為 0.5733 與 0.4577。 2022 年與 2023 年各項資訊涵蓋範圍為國內外全據點為 334 處與 335 處。

8-1-2 溫室氣體確信資訊

敘明最近兩年度確信情形說明，包括確信範圍、確信機構、確信準則及確信意見

2022 年與 2023 年溫室氣體排放量業經第三方查證單位英國標準協會（BSI）、艾法諾國際股份有限公司（AFNOR）依據「ISO 14064-3:2006」執行查證，數據品質認定符合「ISO 14064-1:2018」規定，直接溫室氣體排放和輸入能源的間接溫室氣體排放之保證等級為合理保證等級，其他間接溫室氣體之保證等級為有限保證等級，且皆無保留意見，並已取得查證聲明書，其中 2022 年「範疇三」有經過第三方查證的類別為採購產品與服務、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，2023 年為採購商品與服務、燃料與能源相關活動、上游運輸及配送、營運產生之廢棄物處理、商務差旅、下游運輸及配送、銷售產品使用、銷售產品終端處理等 8 種。

8-2 溫室氣體減量目標、策略及具體行動計畫

敘明溫室氣體減量基準年及其數據、減量目標、策略及具體行動計畫與減量目標達成情形

- 依據科學基礎減碳目標（SBT），設定在自身營運面（範疇一、二）於 2032 年絕對排放量相較基準年 2021 年（約 27,738 公噸 CO₂e）減少 50.4% 之減量目標，平均每年減少 4.58%，故 2023 年減量目標為較 2021 年減少 9.16%。
- 2023 年範疇一、二碳排放量約為 22,481 公噸，相較於基準年 2021 年約減少 18.9%，達成 2023 年減量目標。
- 具體行動計畫：
 1. 每年依據「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」規範進行溫室氣體盤查，追蹤減碳成效並公開揭露於永續報告書。
 2. 導入「ISO 14001 環境管理系統」、「ISO 50001 能源管理系統」與「ISO 46001 水資源效率管理系統」，有效管理各項能資源耗用，減少碳排放量。
 3. 推動節能減碳專案，關閉營運據點直立、橫式招牌及不必要之照明設備、汰換與減蓋照明燈具及空調系統節能改善。
 4. 結合政府節能診斷服務，推動節能減碳措施。
 5. 鼓勵遠程洽公同仁共乘公務車或搭乘大眾運輸工具，並鼓勵優先採取視訊會議，以減少能資源消耗。
 6. 累計至 2023 年計 11 處據點完成太陽能板發電系統設置，實際總發電量達 26 萬度，並採購 2,446.47 萬度再生能源。
 7. 優先採用具環保標章、節能標章、省水標章與永續林業標章等環保產品。

9. BSI 獨立保證意見聲明書

bsi.



獨立保證意見聲明書

合庫金控 2023 年永續報告書

英國標準協會與合作金庫金融控股股份有限公司(簡稱合庫金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對合庫金控 2023 年永續報告書進行評估和查證外，與合庫金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對合庫金控 2023 年永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查合庫金控提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由合庫金控一併回覆。

查證範圍

合庫金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與合庫金控 2023 年永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 2 應用類型評估合庫金控遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，以及特定永續績效資訊的可信程度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結合庫金控 2023 年永續報告書內容，對於合庫金控之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項，合庫金控所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關合庫金控的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了合庫金控對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 V3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就合庫金控所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明遵循 GRI 永續性報導準則係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於合庫金控政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性；
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了 2 個外部利害關係人(團體)；
- 訪談 25 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工；
- 審查重大性評估流程；
- 審查有關組織的關鍵性發展；
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度；
- 審查內部稽核的發現；
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告；
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣；
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性；
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據；
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查。

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2023 年報告書反映出合庫金控已尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了合庫金控之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之永續作為，亦於組織階層落實展開。

重大性

合庫金控公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了合庫金控之重大性評估流程與重大性議題。

回應性

合庫金控執行來自利害關係人之期待與看法之回應。合庫金控已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了合庫金控之回應性議題。

衝擊性

合庫金控已識別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。合庫金控已建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理，以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了合庫金控之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書所述之我們的查證方法，特定績效資訊係在合庫金控與英國標準協會協議的查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，基於引證，重新計算和確認所採取的程序，合庫金控 2023 年永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

合庫金控提供依據 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和具相關性的主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題，其揭露項目依據全部報導要求的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的永續發展相關揭露項目已被報告，部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了合庫金控的永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 V3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為合庫金控負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-805189
2024-05-14

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

10. 會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

資誠綜字第 24002189 號

合作金庫金融控股股份有限公司 公鑒：

本會計師受合作金庫金融控股股份有限公司（以下簡稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定 2023 年度永續報告書所報導之關鍵績效指標（以下簡稱「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 2023 年度永續報告書第 178 頁至 181 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 2 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、全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)發布之最新版 GRI 準則(GRI Standards)與行業補充指南、永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)針對商業銀行(Commercial Banks)產業發布的揭露標準，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適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標，且設計、付諸執行及維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之內部控制，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。

先天限制

本業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高先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範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。

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

2



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」，該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與選備職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊並被或核閱之確信案件」規劃及執行有限確信案件，基於所執行之程序及所獲取之證據，對第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標是否未存有重大不實表達取得有限確信，並作成有限確信之結論。

依確信準則 3000 號之規定，本有限確信案件工作包括評估 貴公司採用適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標之妥適性、評估所選定之關鍵績效指標等因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險、依情況對所評估風險作出必要之因應，以及評估所選定之關鍵績效指標之整體表達。有關風險評估程序（包括對內部控制之瞭解）及因應所評估風險之程序，有限確信案件之範圍明顯小於合理確信案件。

本會計師對第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標所執行之程序係基於專業判斷，該等程序包括查詢、對流程之觀察及文件之檢查是否適當之評估，以及與相關紀錄之核對或調節。

基於本案件情況，本會計師於執行上述程序時：

- 已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，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，已對所選定之關鍵績效指標選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試，以取得有限確信之證據。

相較於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件之取得者。因此，本會計師不對 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面，是否依照適用基準編製，表示合理確信之意見。

此報告不對 2023 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。

有限確信之結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面未有未依照適用基準編製之情事。

3



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



2024 年 6 月 30 日

4

11. 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	2023 年度合庫集團無資訊外洩事件。	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」所定義之資訊外洩範圍，統計 2023 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）在進行網際網路資訊傳遞及電子郵件發生資訊外洩之情況。	第 4 條附表一之三（編號一）	P.73
指標 2	2023 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」所定義之資訊外洩範圍，統計 2023 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）因資訊外洩導致個人資訊外洩之百分比。 分子：於 2023 年度發生依合庫金控「電腦資安事件應變處理要點」所定義之個人資訊事故數量。 分母：於 2023 年度發生資訊外洩事件總數量。考量合庫金控所定義之資訊外洩事件係指進行網際網路資訊傳遞及電子郵件發生個人資訊外洩之情況，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）	P.73
指標 3	2023 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」所定義之資訊外洩範圍，統計 2023 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）在進行網際網路資訊傳遞及電子郵件時，因個人資訊外洩而受影響之顧客數量。	第 4 條附表一之三（編號一）	P.73
指標 4	截至 2023 年底，合庫銀行辦理中小企業貸款尚有餘額之戶數為 71,252 戶，累計貸放餘額為 8,310 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 2023 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）	P.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 5	截至 2023 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 242 戶，累計核准額度為 1,741.9 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 2023 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 2023 年底之戶數總和；累計核准額度為自開辦案件以來累計至 2023 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）	P.105
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、高齡民眾、身心障礙、國軍、矯正機關和社福團體等，2023 年辦理 56 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 2023 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相關場次。	第 4 條附表一之三（編號三）	P.149
指標 7	合庫銀行 2023 年新承作「青年安心成家貸款」3,465 戶、新增撥貸金額 229.98 億元。	合庫銀行於 2023 年度對符合「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，提供相關房屋貸款業務。 青年安心成家貸款之揭露僅包含 2023 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 2023 年度新增之承作戶數總和，新增撥貸金額為 2023 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）	P.107
指標 8	合庫銀行 2023 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 118 戶、新增撥貸金額 0.83 億元。	合庫銀行於 2023 年度提供對符合「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，提供相關貸款業務。 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 2023 年度新增之承作戶數總和，新增撥貸金額為 2023 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）	P.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 9	合庫銀行 2023 年新承作青年創業及啟動金貸款 2,545 戶、新增撥貸金額 22.67 億元。	合庫銀行於 2023 年度對符合「青年創業及啟動金貸款要點」資格條件之對象，提供相關貸款業務。 青年創業貸款之新承作戶數為 20223 年度新增之承作戶數總和，新增撥貸金額為 2023 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）	P.107
指標 10	合庫銀行承作「幸福滿袋貸款」，2023 年新增 273 件、核貸額度 20.1 億元，累計已辦理 2,744 件（其中沒有收入或月薪不及最低薪資者計 1,817 件）、核貸額度 169.80 億元。	合庫銀行於 2023 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」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，2023 年度新增件數為當年度承作之件數總和，2023 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以來累計至 2023 年底承作之件數總和，累計核貸額度為自開辦以來至 2023 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）	P.108
指標 11	合庫銀行身心障礙者財產信託 2023 年度新增 140 位受益人，新增信託財產本金達 1.12 億元。高齡者財產信託 2023 年度新增 8,174 位受益人，新增信託財產本金達 80.13 億元。	2023 年度中華民國信託業商業同業公會「民國 112 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 2023 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）	P.107、108
指標 12	合庫銀行截至 2023 年底辦理「六大核心戰略產業專案貸款」放款餘額 6,550.39 億元。	截至 2023 年底，合庫銀行承作符合行政院於 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）	P.91
指標 13	合庫銀行截至 2023 年底，累計參與離岸風電融資案 4 件、累計放款餘額 38.54 億元。	截至 2023 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 2023 年底尚有餘額的件數總和，累計放款餘額係指自開辦案件以來累計至 2023 年底之放款餘額累計總和（不含催收款項）。	第 4 條附表一之三（編號四）	P.93

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 14	合庫銀行 2023 年底綠色消費貸款金額計 28.67 億元。	合庫銀行於 2023 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相關業務。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，2023 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）	P.91
指標 15	合庫集團 2023 年度男女薪資平均數差異 1.86%。	$\text{男女薪酬差異比率} = \frac{\text{【男性薪酬（平均數 / 中位數）】} - \text{【女性薪酬（平均數 / 中位數）】}}{\text{【男性薪酬（平均數 / 中位數）】}} \times 100\%$	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.113
	合庫集團 2023 年度男女薪資中位數差異 -0.95%。			
	合庫集團 2023 年度男女獎金平均數差異 -0.18%。	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。		
	合庫集團 2023 年度男女獎金中位數差異 -6.07%。	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。		
指標 16	合庫集團 2023 年度員工缺勤總日數：6,724 日。	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之缺勤日數合計，如公傷、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	P.125
	合庫集團 2023 年度員工缺勤率：0.29%。			
指標 17	2023 年度合庫集團非再生能源的外購電力耗用總量為 39,775.52MWh、再生能源的外購總量為 2,244.66MWh。	依據外部第三方稽核 2023 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率計算，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	P.138
指標 18	2023 年度合庫集團之用水總度數 265,997 度。	依據外部第三方稽核 2023 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率計算，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	P.140



綠色金融 · 永續經營





地址：臺北市長安東路二段225號

電話：(02) 2173-8888

傳真：(02) 2772-0266