

Doing Good While Doing Well

2021 Sustainability Report

永續報告書



CONTENTS 目錄

報告書概述	02	永續金融	60	社會共融	131
董事長的話	03	2.1 氣候變遷風險管理	61	6.1 樂在學習	132
獎項與肯定	05	2.2 永續金融	75	6.2 活出健康	135
永續績效	07	客戶承諾	85	6.3 安定社區	137
永續發展治理	09	3.1 客戶權益維護及滿意度提升	86	6.4 養護照顧	140
永續策略與願景	10	3.2 數位金融	87	附錄	143
永續經營委員會	10	3.3 普惠金融	94	GRI 準則索引表	143
重大主題與利害關係人議合	11	員工照護	101	TCFD 索引表	148
利害關係人溝通管道	16	4.1 員工組成	102	G4 金融業行業揭露	149
2021 年重大主題目標與策略執行情形	20	4.2 員工薪酬福利	105	上市公司編製與申報永續報告書	149
Covid-19 防疫措施與紓困振興成果	33	4.3 職涯管理與學習	110	作業辦法應加強揭露項目	
防疫措施	34	4.4 職業安全與健康	115	永續會計準則委員會 (SASB) 對照表	150
員工照護	34	4.5 人權平等	119	確信項目彙總表	151
紓困振興方案	35	環境永續	122	會計師有限確信報告	156
紓困振興合庫力挺	36	5.1 綠色營運	123		
外部肯定	36	5.2 綠色採購與供應商管理	129		
公司治理	37				
1.1 關於合庫金控	38				
1.2 公司治理	44				
1.3 誠信經營	47				
1.4 風險管理與稽核制度	49				
1.5 法令遵循、防制洗錢與打擊資恐	52				
1.6 資訊安全	56				



報告書概述

編製原則

本報告書依循全球永續性報告協會發布之 GRI 永續性報導準則 (GRI Standards) 核心選項與金融服務業補充指引、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 11 年發行。本報告書揭露 2021 年度 (2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日) 合庫金控於環境、社會、公司治理等面向之執行成果，部分資訊溯及 2021 年度以前相關績效或至 2022 年最近資訊，以呈現整體執行成果或數據變化。

範疇與邊界

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

資訊計算基礎

本報告書各項資訊及統計數據來自於自行統計與調查的結果，數據資訊的蒐集、量測與計算方法，係以符合法規要求為主要依據，如法規無特別規定，則

以國際標準為準，如無國際標準可適用，則參考產業標準或產業慣例。所有財務數字均以新臺幣為計算單位，營運績效章節中部分財務數字係引用經會計師簽證之財務報表。

發行資訊

報告書將持續每年定期發行於本公司網站 (<https://www.tcfhc.com.tw>)，前次發行時間為 2021 年 8 月，本年度發行時間為 2022 年 6 月。並自 2018 年起，每年發行英文版本，可於合庫官方網站「永續發展」專區下載電子版。

報告書管理

內部審核：本報告書經合庫金控董事會審議通過後始對外發布。

外部認證^註：

財務數據：無保留意見查核報告【勤業眾信聯合會計師事務所】

永續數據：中華民國確信準則公報第一號「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 14064-1【BSI】、ISO 50001【BSI】、ISO 14001【BSI】

治理數據：BS 10012:2017【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】

註：部分認證係子公司取得，非適用合庫全集團。

意見回饋

合作金庫金融控股股份有限公司永續辦公室

地址：台北市長安東路二段 225 號 網站：<https://www.tcfhc.com.tw>
電話：+886-2-2173-8888 信箱：ESG@tcfhc.com.tw
傳真：+886-2-2740-8023



董事長的話



董事長

雷仲達

2021年新冠肺炎疫情肆虐、氣候變遷影響加劇，加速合庫金控跨界整合金融業務與科技，積極運用創新思維迎戰風險與掌握機會，以提升企業韌性與實踐永續經營。對內，我們聚焦金融科技創新，每年持續舉辦「策勵營」廣納優秀提案、成立「創新實驗室 (CoLAB)」安排工作坊與課程激勵 CoLABers 創新發想，並因應數位應用加速發展更需注重資訊安全之趨勢，增設金控資安長，由上而下加強集團資安防護；對外，則提供優惠融資方案，配合政策協助紓困振興、支持產業轉型與台商回流。爰此，合庫金控不畏疫情，獲利表現亮眼，2021年合併稅後淨利 212.12 億元、年增 23.79%，首度突破 200 億元大關再創歷史新高，每股稅後盈餘 1.51 元，淨值報酬率 (ROE) 8.83%，資產報酬率 (ROA) 0.49%。

合庫金控深知永續韌性與永續經營是一體兩面，具備韌性的企業會深化環境、社會、公司治理 (Environmental, Social and Governance, ESG) 作為，且不斷精進成為永續經營的 DNA。為了面對未來挑戰，在董事會的大力支持下，2021年合庫金控首創公股同業先例，成立「永續辦公室」擘劃集團永續策略藍圖，而為因應氣候變遷挑戰，新增永續金融小組職掌永續金融商品、責任金融與氣候策略，並與公司治理、客戶承諾、員工照護、環境永續、社會共融等共同組成 6 大執行小組，分別擬定短、中、長期目標推動永續發展，進以達成聯合國永續發展目標 (SDGs)。

善用資金影響力 深化永續金融力

為加速永續金融布局，合庫金控主動遵循責任銀行、責任投資原則精神，將 ESG 納入投融资決策，另亦積極接軌永續發展趨勢、支持國際倡議。2020年完成簽署氣候相關財務揭露建議 (TCFD)，辨識氣候變遷之風險與機

會；2021年董事會通過永續經營政策及永續金融政策，作為落實永續經營之原則與方向，此外，更進一步於 2022年3月完成簽署支持赤道原則，為台灣第一家以金控名義簽署加入之金融機構，將赤道原則適用範圍擴及旗下各子公司，導入授信評估流程，善盡金融影響力來落實環境保護與社會關懷。

同時，我們亦大力支持政府及產業籌資用於具社會及環境效益之投資。2019年、2021年5月分別發行綠色債券與可持續發展債券，所募資金已用於綠色及社會效益投資計畫，2021年10月底更率先公股同業發行社會責任金融債，協助無自用住宅之首購族購置住宅，而為協助邁向淨零碳排，更積極投入再生能源、綠能科技、離岸風電等專案融資，截至 2021年12月底綠色投融資金額已達 609 億元。

金融科技新思維 創新服務再升級

合庫金控瞭解邁向永續，數位創新不可或缺，自 2017年起積極推動組織年輕化，大舉招募具資訊理工、商業流程管理及金融科技研發背景之青年學子加入。

除廣納專才外，我們也持續將數據轉化為業務動能。2020年起合庫銀行已導入 18 條機器人流程自動化 (RPA) 提升作業效率，完成逾 100 個數據分析案推升業務績效，如提升房貸增貸金額 30% 及提高理財推廣成功率。2021年更自創客戶洞察平台，彙整客戶資料及外部超過 30 項公開數據源，以即時取得市場資訊，提供更快速、有溫度之數位服務。

另自 2018年起，我們每年持續辦理「策勵營」鼓勵創新發想，2019年更打造「創新實驗室 (CoLAB)」，透過跨部門間的緊密合作，激發金融科技創新思維，不斷尋求

服務轉型契機，加速提升專利申請的量能及應用場景，目前已有多達 63 件專利申請實際落地應用。種種在創新方面的努力讓合庫銀行連續 4 年進入本國法人專利申請百大排名，2021 年更躍升至第 18 名，成績有目共睹。此外，合庫銀行亦為首家通過「台灣智慧財產管理制度 (TIPS)」A 級實地審查之公股行庫，2021 年更是國內第一家再次通過 TIPS A 級驗證之公股銀行，充分彰顯我們對智慧財產管理的高度重視與積極投入。

合庫公平待客最好 子公司雙獲金管會認證

合庫金控以董事會為最高決策單位，定期檢視公平待客運作，透過教育訓練強化員工知能，亦對董、監事及高階經理人舉辦高階講座，將公平待客及消費者保護理念深植企業文化及日常營運。

合庫銀行、證券、人壽等子公司每年辦理客戶滿意度評核，遵循客訴作業流程處理客訴案件，2021 年 3 家子公司客戶滿意度均達 90% 以上，而合庫銀行、合庫證券更雙雙榮獲金管會公平待客原則評核前 20% 績優肯定，是唯一有 2 家子公司同時上榜之公股金控。

打造幸福職場 照護員工不遺餘力

人才，是企業最重要的資產。合庫金控提供完善薪資制度以育才留才，除於 2018、2019 年為員工調薪並自 2020 年開辦員工持股信託外，2022 年 1 月起更調薪 4%，再加計年度考績晉薪，平均加薪幅度達 6.6% 以上。此外，亦提供員工有薪家庭照顧假、一般及特殊項目（磁共振血管造影及肺部電腦斷層）健檢補助等多項優於法規或同業之福利，2021 年亦主動為國內員工投保防疫及疫苗接種險，並實施防疫照顧假、有薪疫苗接種假、疫苗接種及篩檢費用補助。

合庫對員工之關懷也延伸至家庭，2021 年合庫銀行舉辦員工未婚聯誼活動，由公司扮演月老促成美好姻緣，另為鼓勵生育，生育津貼更由原本 1~3 胎補助 6~10 萬元大幅提高為 10~15 萬元。

推動普惠金融 促進社會共融

合庫每年投入充足經費，支持羽球、桌球、棒球 3 支球隊協助國家體育發展，並積極推廣運動風氣提昇國人「健康力」，2021 年奧運奪下羽球女子單打銀牌的戴資穎、桌球「黃金混雙」奪得銅牌的林昀儒與鄭怡靜，都是合庫長期培育的優秀國家選手。

而為因應高齡化社會，透過房貸壽險結合公益捐款、提供家庭照顧者喘息咖啡、成立企業守護者聯盟等強化國人「照顧力」。而繼 2020 年首創「長照種子行員」後則積極培育「高齡金融規劃顧問師」，合庫銀行 122 位「高齡金融規劃顧問師」即占 2022 年首屆取得證照人數 20%，為全台第一家擁有逾百位「高齡金融規劃顧問師」的銀行，專業協助客戶資產信託規劃與提供樂活安養相關諮詢服務。

合庫銀行秉持以人為本、促進社會福祉之理念，推出多項具包容性之金融商品，對中小企業、新創重點產業、地方創生、農漁業、創意產業、青年及長照機構打造專屬貸款，另「就業保險失業者創業貸款」及「微型創業鳳凰貸款」則獲勞動部表揚推展成效卓越，2021 年底市占率達 27.79%，為業界第一。

實踐環境永續 落實綠色營運

為實踐環境永續，2020 年 7 家子公司全數通過「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」、「ISO 50001 能源管理系統」

及「ISO 14001 環境管理系統」認證，2021 年合庫銀行總管理單位及各子公司之總公司共計 23 處已完成取得前述 3 項認證，我們承諾 2022 年將完成全據點溫室氣體盤查與認證。

2021 年 6~9 月全集團啟動關燈活動，呼籲民眾節能減碳，推估節電 483,162 度，相當 246 公噸之碳排放量，另自 2022 年 3 月起，更全面關閉營運據點直立、橫式招牌及不必要之照明設備，以更積極的作為來守護地球。同時，也積極評估於營運據點建置太陽能板發電、使用再生能源，新建自有行舍則以取得綠建築標章為目標。

獎項與肯定

合庫金控於 ESG 的努力備受多方肯定，榮獲 TCSA 台灣企業永續獎「永續報告白金獎」、「社會共融領袖獎」、「創新成長領袖獎」3 項殊榮、英國標準協會 BSI 連續 2 年頒發「永續韌性傑出獎」、首獲「2021 天下永續公民前 100 強」、卓越銀行評比連續 5 年頒發「最佳企業社會責任獎」與首獲「最佳創新獎」、首獲遠見 CSR 企業社會責任獎 - 「公益推動楷模獎」、榮獲 2021 年第 8 屆公司治理評鑑前 5% 的殊榮、1111 人力銀行上班族票選「2021 幸福企業金獎」、保險龍鳳獎「最嚮往的金控公司」優等獎，同時也連續納入英國倫敦「FTSE4Good 社會責任新興市場指數」、「臺灣永續指數」、「臺灣公司治理 100 指數」、「臺灣高薪 100 指數」、「臺灣就業 99 指數」成分股。

展望未來，合庫金控將持續透過接軌國際倡議、戮力實踐 SDGs，以積極且具前瞻性的行動落實永續經營，並運用金融影響力促進授信戶、被投資公司與供應商等加入深化 ESG 作為的行列，創造永續新價值。

獎項與肯定

永續經營

- 入選摩根史坦利 (MSCI) ESG 指數
- 入選 FTSE4Good 「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」
- 榮獲「TCSA 臺灣企業永續報告獎」白金獎
- 榮獲「2021 天下永續公民前 100 強」
- 榮獲卓越雜誌「最佳企業社會責任獎」

公司治理

- 榮獲臺灣證券交易所第 8 屆「公司治理評鑑」排名前 5%
- 連續獲選納入「臺灣公司治理 100 指數」

員工照護

- 再獲 1111 人力銀行上班族票選「2021 幸福企業金獎」
- 榮獲中華徵信所 2021 年「台灣地區大型企業排名 TOP 5000」顧問服務業第 3 名
- 榮獲臺北市政府衛生局 AED 安心場所認證
- 榮獲得臺灣疫苗推動協會「防疫尖兵金獎」
- 榮獲臺北市政府「優良哺乳室認證」
- 榮獲衛生福利部「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」





永續金融 & 客戶承諾

- 榮獲金管會頒發「辦理中小企業放款績優銀行優等銀行」、「均衡區域發展特別獎」、「小型及新創企業融資特別獎」及「新農業產業特別獎」
- 榮獲工商時報「Trust Award 多元信託創新獎」之「安養照護信託創新獎 - 金獎」、「都更危老信託創新獎 - 優質獎」、「員工福利信託創新獎 - 優質獎」、「最佳創新型態信託獎 - 特別獎」4 大獎項
- 榮獲工商時報「數位資訊安全獎 - 優質獎」
- 榮獲今周刊財富管理銀行評鑑「最佳銀色友善獎」
- 榮獲 TCSA「永續單項績效獎 - 創新成長領袖獎」
- 榮獲卓越雜誌銀行「最佳創新獎」
- 獲頒財團法人台灣票據交換所「eDDA 網銀雙因業務推展獎」
- 榮獲金管會「金融服務業公平待客原則」評核排名前 **20%**
- 連續 2 屆獲金管會評核為「公平待客原則績優證券商」

環境永續

- 榮獲臺北市政府頒發「綠色採購績優單位」
- 總行及新大樓取得綠建築標章認證
- 榮獲金管會頒發「綠能科技產業特別獎」、「生技醫藥產業特別獎」及「新農業產業特別獎」
- 連續 2 年榮獲英國標準協會 (BSI) 頒發「永續韌性傑出獎」
- 首次完成國際碳揭露專案 (Carbon Disclosure Project, CDP) 取得「B List 管理等級」



社會共融

- 榮獲 2021 遠見雜誌「企業社會責任獎」公益推動組「楷模獎」
- 榮獲 TCSA「永續單項績效獎 - 社會共融領袖獎」
- 榮獲金管會表揚推動「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」優等銀行、「信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑」、「走入校園與社區金融知識宣導活動熱心參與獎」
- 榮獲財團法人中小企業信用保證基金頒發「信保金質獎」、「促進政策推動獎」、「紓困振興獎」、「送保案件催收績優良獎」、「協處企業獎」5 大殊榮肯定
- 榮獲財團法人海外信用保證基金頒發績優合作金融機構「COVID-19 專案總送保融資金額優等獎」
- 榮獲金管會「保險業因應疫情辦理紓困或提供協助措施紓困推動獎」肯定
- 第 21 度榮獲金管會「提高國人保險保障方案」績優公司
- 3 度榮獲臺灣保險卓越獎
- 榮獲勞動部表揚推展「微型創業鳳凰貸款」、「就業保險失業者創業貸款」成效卓越
- 連續 4 年榮獲「保險龍鳳獎 - 財金保險畢業生最嚮往的金控公司」優等獎
- 榮獲「保險龍鳳獎 - 財金保險畢業生最嚮往的壽險公司」內、外勤組優等
- 連續 **13** 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
- 榮獲「總統盃全國慢速壘球錦標賽」國營事業組冠軍
- 獲教育部「運動企業認證標章」、「經濟自立青年工讀計畫感謝狀」



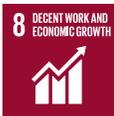
永續績效

公司治理



性別平權

- 增設 **1** 席女性獨立董事



合適的工作及經濟成長

- 合併稅後淨利 **212.12** 億元，總資產逾 **4.433** 兆元，年成長 **23.79%**

永續金融



工業化、創新及基礎建設

- 新創重點產業專案貸款放款餘額 **4,941.70** 億元，市占第一
- 綠能科技授信餘額 **1,396** 億元



永續城鄉

- 都更及危老融資承作量達 **136** 件，**819.93** 億元



責任消費及生產

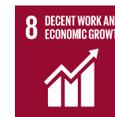
- 綠色能源相關投資逾 **609** 億元
- 為台灣首家以金控名義簽署赤道原則之金融機構
- 發行綠色債券、社會責任債券、可持續發展債券合計 **30** 億元
- 參與被投資公司股東會電子投票比率達 **97%** 以上
- 累積核貸之再生能源融資總裝置容量達 **2,162 MW**
- 合庫投信發行綠色金融基金，基金規模達 **123** 億元
- 綠色消費者貸款承作達 **7.32** 億元
- 累積發行 **82,095** 張環保材質之信用卡
- 取得「合庫樂活卡」、「合庫世界卡」及臨櫃服務之碳標籤

客戶承諾



健康與福祉

- 青年安心成家貸款年度承作 **1,054** 筆，**48.04** 億元
- 高齡者及身心障礙者財產信託年度新增 **5,413** 名受益人
- 幸福滿袋貸款累計核貸 **2,177** 件，累計核貸額度 **131.11** 億元



合適的工作及經濟成長

- 中小企業戶數計 **68,293** 戶，放款餘額 **8,240.96** 億元
- 青年創業貸款年度承作 **6,608** 筆，**48.85** 億元
- 微型創業鳳凰貸款年度承作 **118** 筆，**0.86** 億元



工業化、創新及基礎建設

- 金融科技專利共計 **275** 件



責任消費及生產

- 客戶服務滿意度 **90%** 以上，全通路滿意度達 **90%** 以上



員工照護



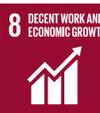
健康與福祉

- 集團員工健檢補助費用達 **484** 萬元
- 全集團 **100%** 取得國健署「健康職場認證—健康啟動標章」
- 辦理「合庫健康學堂講座」，計 **8,159** 人參與
- 集團生育津貼補助達 **1,384** 萬元
- 員工福利費用共 **1,823,630.8** 萬元



性別平權

- 集團女性主管員工比率達 **56.76%**



合適的工作及經濟成長

- 集團育嬰留停復職率 **98.39%**
- 合庫銀行近 3 年平均加薪幅度 **3.28%**
- 合庫銀行產學合作實習生回任率達 **80%**

環境永續



永續城鄉

- 合庫銀行總行大樓太陽能板發電量達 **28,346** 度，減少約 **14.23** 公噸 CO₂e 之碳排放量
- 合庫銀行簽署天下雜誌發起之「淡水河公約」



氣候行動

- 綠色採購金額達 **6,274** 萬元
- 環境教育宣導講座參加人數達 **330** 人次
- 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 **316** 件
- 減少因公務需求所產生之碳排放量約 **488.53** 公噸 CO₂e，相當於 **1.26** 座大安森林公園的年吸碳量
- 集團素食日參加人次達 **34,940** 人，共減 **2.66** 公噸 CO₂e 之碳排放量

社會共融



終結貧窮

- 捐助 **56** 家社福機構，金額近 **2,000** 萬元



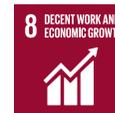
健康與福祉

- 與中華民國家庭照顧者關懷總會開辦喘息學院課程近 **193** 堂、提供喘息咖啡逾 **17,958** 杯、累計捐款逾 **1,794** 萬元
- 辦理「長照種子行員」講習課程共計 **24** 場，並輔導行員取得「高齡金融規劃顧問師」專業資格人數達 **122** 人
- 舉辦 **4** 場合庫講堂，推廣樂活安養長照知識，參加人次共計 **1,483** 名



優質教育

- 支持社會培力，獎勵學術研究，累計捐贈逾 **4,110** 萬元
- 捐助社團法人 IPOWER 培力學社、財團法人為台灣而教教育基金會、社團法人小樹傳愛協會等 **3** 家偏鄉社福團體共計 **25** 萬元



合適的工作及經濟成長

- 採購地方創生產品逾 **350** 萬元



永續發展治理

為擘劃永續發展藍圖，合庫集團建立明確的永續管理機制，將永續發展融入金融本業的經營策略，並設定具體可衡量之短、中、長期目標，透過由上而下、系統化的管理方式，有效推動合庫永續發展，持續為利害關係人創造永續價值。



永續策略與願景

因應國際永續發展趨勢與氣候變遷所面臨的風險，合庫集團以企業永續發展為承諾，訂定「永續經營政策」、「永續金融政策」、「永續發展實務守則」，將 ESG 結合營業政策，以公司治理、永續金融、客戶承諾、員工照護、環境永續、社會共融等 6 大面向發展永續策略藍圖，同時將聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 以及 ESG 因子納入營運方針，持續精進永續策略與目標，積極透過創新金融商品與服務，發揮金融業影響力，與利害關係人共同追求經濟、環境及社會共融，以實踐企業永續發展承諾。

永續經營委員會

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

永續經營委員會由金控董事長擔任主任委員、金控及各子公司總經理擔任委員，下設公司治理、永續金融、客戶承諾、員工照護、環境永續以及社會共融等 6 大執行小組，並由副總經理等一級主管擔任小組召集人。各小組均設定具體可衡量之短、中、長期目標，針對各項永續目標追蹤執行進度，並滾動式調整執行方案，且定期向永續經營委員會及董事會報告，期透過由上而下、系統化的管理方式，有效推動永續發展，持續為利害關係人創造永續價值。

2021 年永續經營委員會共召開 3 次會議，議案包括調整委員會組織（創設股金融同業之先河成立專責之「永續辦公室」、新設永續金融小組與調整各小組職掌）、訂定小組年度目標、追蹤目標執行情形、審議 ESG 相關政策等，主任委員與各委員均常態性列席董事會，適時與董事會溝通永續相關議題。



重大主題與利害關係人議合

• 利害關係人辨識

永續發展之宗旨係在創造股東利益及精進客戶服務的同時，亦能促進環境面、經濟面 and 社會面和諧發展。因此，合庫金控永續管理之首要程序，即為辨識內外部之利害關係人，進一步瞭解其所關切之議題。

合庫金控依利害關係人與公司間的互動與影響程度，辨識出員工、股東及投資人、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 大利害關係人族群，其重要性說明如下：



重大主題鑑別

合庫金控依循 GRI 準則，並參考國內外標竿企業關注之主題，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，評估主題對經濟、環境與社會影響的永續衝擊程度與利害關係人關注程度，鑑別出 2021 年重大主題，並呼應聯合國永續發展目標 SDGs。

重大主題辨識流程



17 項議題

參考 GRI 準則、國內外同業永續報告書及產業關注主題，列出 17 項關鍵議題。



116 份問卷註

經過內部討論，並參考各類利害關係人回覆之 116 份問卷註結果，及對各議題之關注程度，邀請工作小組成員評估各議題對本集團營運與外部經濟、環境、社會層面之影響程度，歸納出 9 項高度重大主題。

9 項重大主題

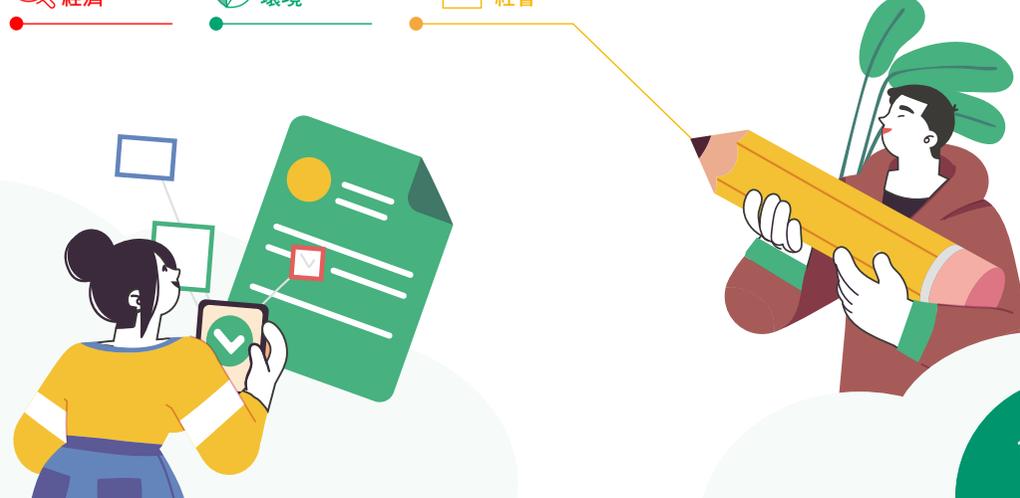
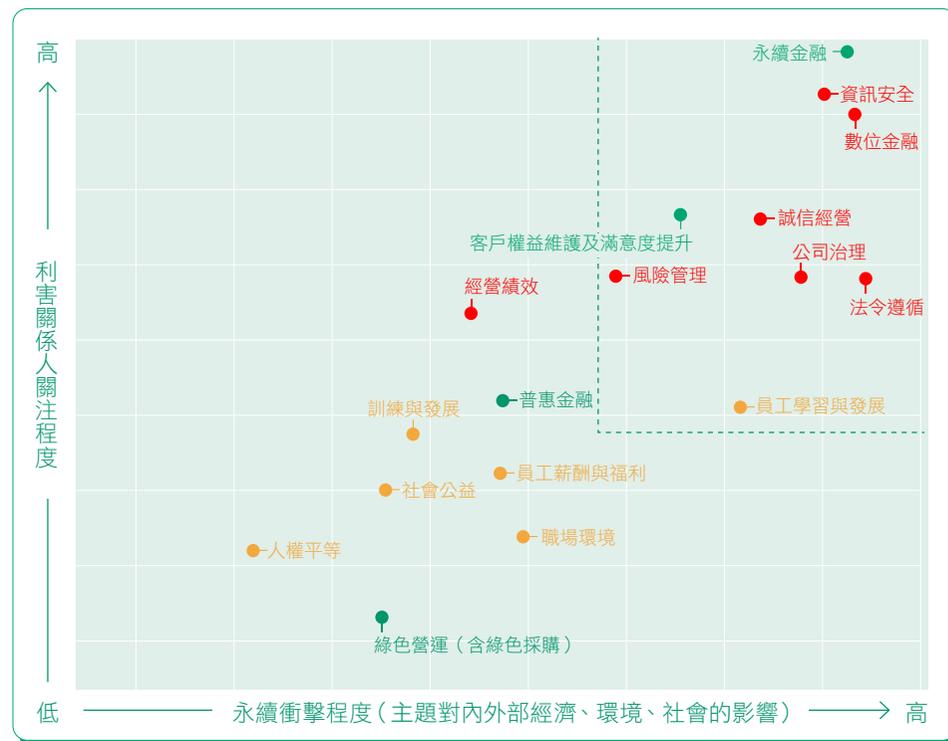
針對 9 項鑑別出的重大主題，由永續經營委員會及內部管理階層確認其重要性及應考量之邊界範圍，確保資訊揭露的完整性與透明性。

8 類利害關係人

報告書編製完成後，交由永續經營委員會檢視與核閱，以確保資訊充分揭露且忠實表達本公司 ESG 落實情形，以利與 8 類利害關係人有效溝通。

註：客戶 30 份，員工 67 份，政府與主管機關 3 份，股東/投資人 3 份，供應商 5 份，社區（鄰里/非營利組織）4 份，媒體 2 份，學術單位/顧問單位/產業/公協會 2 份。

重大主題分析矩陣圖



合庫針對鑑別出的重大主題訂定管理方針，藉由政策落實、資源投入及績效管理，確保有效控管重大主題對於營運本身及各利害關係人的衝擊。各重大主題對應之 GRI 準則 / 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法、對合庫的意義、管理策略、影響範圍及對應的章節詳如下表：

重大主題	GRI 準則 / 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	對合庫的意義	管理策略	影響範圍		對應章節及頁次
				組織內	組織外	
 公司治理	GRI 102-18 治理結構	董事會及各功能性委員會之組成與運作、整體發展策略。	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，以建立良好的公司治理制度與運作。	<ul style="list-style-type: none"> ● 金控及各子公司 ○ 員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 股東 / 投資人 ○ 客戶 ○ 供應商 ○ 社區 ● 政府與主管機關 ● 媒體 ○ 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會 	1.2 公司治理 p. 44
 風險管理	GRI 102-11 預警原則或方針	各面向之風險管理架構及管理方法、內部控制及稽核制度。	遵循風險管理政策與落實執行，並於風險及收益間取得最佳平衡，使資源分配更具效率，進而提升股東權益及資本價值。	<ul style="list-style-type: none"> ● 金控及各子公司 ○ 員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 股東 / 投資人 ● 客戶 ○ 供應商 ○ 社區 ● 政府與主管機關 ● 媒體 ○ 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會 	1.4 風險管理與稽核制度 p. 49
 誠信經營	GRI 102-16 價值、原則、標準及行為規範 GRI 205 反貪腐	誠信經營之企業文化建立及內控機制。	制訂「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」等，為誠信經營治理之規範及依據。以董事會下之「誠信經營委員會」為專責單位，負責誠信經營政策之制訂及監督執行。	<ul style="list-style-type: none"> ● 金控及各子公司 ● 員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 股東 / 投資人 ● 客戶 ● 供應商 ○ 社區 ● 政府與主管機關 ● 媒體 ○ 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會 	1.3 誠信經營 p.47

重大主題	GRI 準則 / 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	對合庫的意義	管理策略	影響範圍		對應章節及頁次
				組織內	組織外	
 法令遵循	GRI 307 有關環境保護之法規遵循 GRI 419 社會經濟法規遵循	法規遵循、防制洗錢制度。	建立明確之法令遵循相關辦法與機制，使各公司能有效落實各項法令規定，盡可能免於發生不法情事造成損害，並有效防制洗錢及打擊資恐。	<ul style="list-style-type: none"> ● 金控及各子公司 ● 員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 股東 / 投資人 ● 客戶 ● 供應商 ● 社區 ● 政府與主管機關 ● 媒體 ● 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會 	1.5 法令遵循、防制洗錢與打擊資恐 p.52
 永續金融	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第 4 條第 3 目	為創造環境或社會效益所提供之產品與服務。	秉持責任投融資精神關注 ESG 議題，透過多元化業務，引導經濟產業提升環境與社會責任，降低對環境、資源、人權等衝擊，進而落實永續發展目標、善盡企業社會責任。	<ul style="list-style-type: none"> ● 金控及各子公司 ○ 員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	2.2 永續金融 p. 75
 數位金融	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第 4 條第 3 目	因應數位時代而提供之金融服務。	因應數位科技發展趨勢，配合客戶需求，優化既有商品及創新服務，以提升客戶體驗。	<ul style="list-style-type: none"> ● 金控及各子公司 ○ 員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	3.2 數位金融 p. 87

重大主題	GRI 準則 / 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	對合庫的意義	管理策略	影響範圍		對應章節及頁次
				組織內	組織外	
 客戶權益維護及滿意度提升	GRI 418 客戶隱私	顧客隱私權、系統化管理與分析客戶對合庫服務之回饋，以提升客戶服務品質。	透過完善之客戶資料保護措施並符合法令規範，使各公司能在維護客戶權益的基礎下提供金融服務或商品，滿足客戶需求。	<ul style="list-style-type: none"> ● 金控及各子公司 ● 員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	3.1 客戶權益維護及滿意度提升 p. 86
 資訊安全	GRI 418 客戶隱私	資訊與網路安全管理策略。	訂有資訊安全政策，以利落實資訊作業之正確性、機密性、完整性及可使用性所進行之防護措施及危機處理事宜。	<ul style="list-style-type: none"> ● 金控及各子公司 ● 員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 股東 / 投資人 ● 客戶 ○ 供應商 ○ 社區 ● 政府與主管機關 ● 媒體 ○ 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會 	1.6 資訊安全 p. 56
 員工學習與發展	GRI 404 教育與訓練	人才是企業永續發展之核心要素，培育員工及協助員工職涯發展亦為合庫落實永續經營之根本。	配合企業經營理念與組織策略，建構完整教育訓練，並依員工之職務階層與專業項目規劃多元課程，以有效提升員工職能。	<ul style="list-style-type: none"> ● 金控及各子公司 ● 員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	4.3 職涯管理與學習 p.110

利害關係人溝通管道

在鑑別與確認 2021 年合庫之重大主題後，我們對各利害關係人建立相應之議合方式與管道，持續與其溝通，傾聽意見與回饋，另亦於每年度將永續報告書陳報董事會時，一併陳報利害關係人之溝通實績，具體溝通頻率與實績詳如下表：

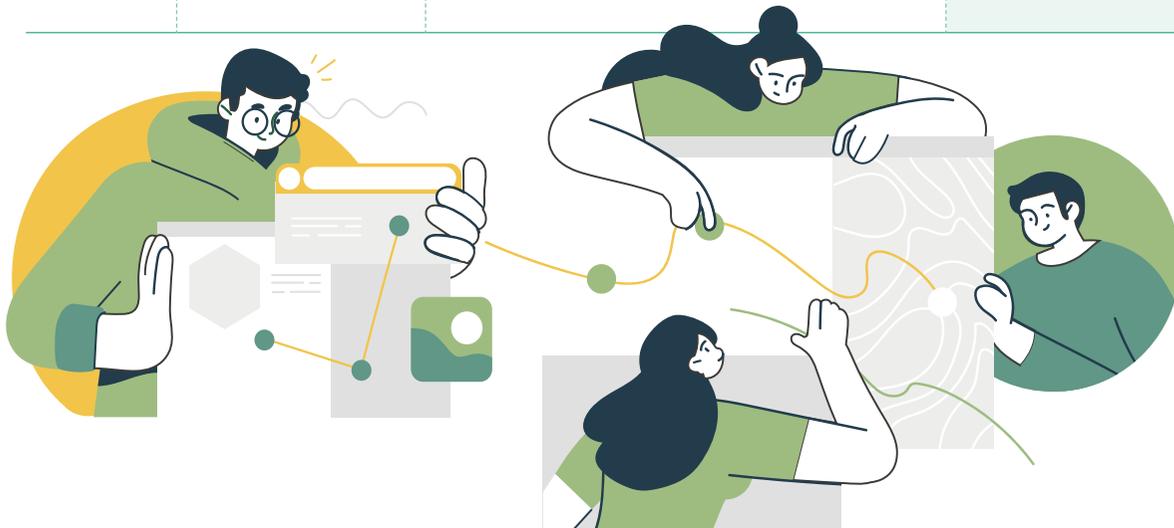
利害關係人	優先關注議題	特定窗口與聯繫方式	議合管道	2021 年溝通頻率 & 實績
 員工	法令遵循 數位金融 資訊安全 員工學習與發展	聯絡窗口：合庫金控人資處 聯繫管道：(02) 2173-8888	<ul style="list-style-type: none"> 成立企業工會，簽訂團體協約，定期舉行勞資會議、職工福利委員會與職業安全衛生委員會。 設置員工意見箱，提供勞資雙方交流管道。 設置員工申訴專區及性騷擾申訴專線。 官方網站設置檢舉信箱與電話。 	<ul style="list-style-type: none"> 集團各子公司已召開 4 次勞資會議。 職業安全衛生講習班共辦理 306 梯次課程，受訓人次達 8,142 人，合計受訓時數為 8,142 小時。
 股東 / 投資人	公司治理 誠信經營 風險管理 法令遵循 永續金融 數位金融 資訊安全 客戶權益維護及滿意度提升	發言人 姓名：周俊隆 職稱：副總經理 電話：(02) 2173-8888 電子郵件信箱：spokesman@tcfhc.com.tw 代理發言人 姓名：呂瑞齡 職稱：副總經理 電話：(02) 2173-8888 電子郵件信箱：spokesman@tcfhc.com.tw 股務代理機構 名稱：元大證券股份有限公司 地址：台北市大同區承德路三段 210 號地下 1 樓 電話：(02) 2586-5859	<ul style="list-style-type: none"> 每年召開股東會。 每季召開法人說明會。 每月公布營運績效。 定期於中英文官方網站之投資人專區，公告經營概況、財務資訊及公司動態。 定期 / 不定期於公開資訊觀測站揭露應公告事項。 官方網站設置利害關係人溝通專區，提供聯絡窗口電話及電子郵件信箱。 官方網站永續發展專區設置意見回饋表。 	<ul style="list-style-type: none"> 共召開 1 次股東會、4 次法人說明會。 共發布 148 則重大訊息。

利害關係人	優先關注議題	特定窗口與聯繫方式	議合管道	2021 年溝通頻率 & 實績
 客戶	誠信經營 永續金融 數位金融 資訊安全 客戶權益維護及滿意度提升	合庫金控 電話：(02) 2173-8888 網站：https://www.tcfhc.com.tw 合庫銀行 電話：0800-033-175 或 (04) 2227-3131 網站：https://www.tcb-bank.com.tw 合庫證券 電話：(02) 2752-8000 網站：https://www.tcfhc-sec.com.tw 合庫票券 電話：(02) 2522-1656 網站：https://www.tcb-bills.com.tw 合庫資產管理 電話：(02) 2382-0868 網站：https://www.coamc.com.tw 合庫投信 電話：(02) 2181-5999 網站：https://www.tcb-am.com.tw 合庫創投 電話：(02) 2395-2115 網站：https://www.tcfhc-vc.com.tw 合庫人壽 電話：0800-033-133 網站：https://my.tcb-life.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> 於官方網站提供客戶產品資訊，以獲取金融訊息及業務諮詢管道。 設立 24 小時免費客服專線、客戶服務電子信箱及申訴管道。 為善盡對客戶個人資料之保密職責，訂定客戶資料保密措施，並置於官方網站首頁及依主管機關指定之方式揭露或公告予客戶週知。 為維護客我關係，持續舉辦投資理財講座。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行服務績效評核滿意度達 91%。 合庫銀行財富管理客戶滿意度達 94.35%。 合庫證券客服電話滿意度達 99.4%。 合庫人壽客服滿意度達 96%。 舉辦 289 場次投資理財講座共約 4,645 人次參加。



利害關係人	優先關注議題	特定窗口與聯繫方式	議合管道	2021 年溝通頻率 & 實績
 供應商	誠信經營 風險管理 法令遵循 數位金融	檢舉專線電話：(02) 2173-8913 檢舉電子郵件信箱：5134@tcfhc.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> 金額達 100 萬元以上之採購案件，供應商應簽署「供應商企業社會責任及環境永續條款承諾書」。 	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年完成簽署者計 316 件。
 社區	數位金融 資訊安全	聯絡窗口：合庫金控行政處 電話：(02) 2173-8888 網站： https://www.tcfhc.com.tw 電子郵件信箱：pr@tcfhc.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> 每年舉辦寒冬送暖及扶植基層體育活動。 每年參與公益活動、學術活動、公益路跑，辦理公益捐助等活動。 推廣長照政策，舉辦合庫講堂、喘息學院課程及公益演唱會、伴伴市集活動，並長期發行公益護照，鼓勵同仁參與公益活動。 每年投入資源培養桌球、棒球、羽球國手，支持體育活動。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫集團捐助 56 家社福團體，金額逾 1,942 萬元。 舉辦 4 場合庫講堂—樂活安養大師養成班、18 堂喘息學院課程、1 場公益線上演唱會及 1 場線上伴伴市集活動。 合庫球隊派員參與國內外公開體育賽事共 12 場。
 政府與主管機關	公司治理 誠信經營 風險管理 法令遵循	聯絡窗口：合庫金控行政處 電話：(02) 2173-8888 網站： https://www.tcfhc.com.tw 電子郵件信箱：pr@tcfhc.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法令規範，並配合主管機關監理與查核，提供相關資訊。 遵循主管機關政策，參與其所舉辦之各項會議。 	<ul style="list-style-type: none"> 完成董事會及功能性委員會外部評估作業。 訂有「董事與高階管理階層遵循誠信經營政策聲明書」，2021 年度由本公司第 4 屆董事及高階管理階層完成簽署，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。 完成簽署「機構投資人盡職治理守則」並如期申報。

利害關係人	優先關注議題	特定窗口與聯繫方式	議合管道	2021 年溝通頻率 & 實績
 媒體	公司治理 誠信經營 數位金融 資訊安全 客戶權益維護及 滿意度提升	聯絡窗口：合庫金控行政處 電話：(02) 2173-8888 網站： https://www.tcfhc.com.tw 電子郵件信箱：pr@tcfhc.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> 定期舉辦法說會，提升財務營運資料透明度。 不定期辦理記者會、公司產品及活動廣告文宣發布。 不定期應媒體邀約，安排發言人受訪及提供相關新聞稿。 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦 4 場法說會。 自行發布新聞稿共 108 則，詳見合庫金控官方網站之新聞中心。
 學術單位 / 顧問單位 / 產業 / 公協會	公司治理 誠信經營 風險管理 法令遵循 資訊安全 客戶權益維護及 滿意度提升	聯絡窗口：合庫金控行政處 電話：(02) 2173-8888 網站： https://www.tcfhc.com.tw 電子郵件信箱：pr@tcfhc.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> 不定期參與或舉辦論壇及學術研討會，透過意見交流以即時掌握金融業發展趨勢。 每年參與公協會組織定期舉辦之會議及論壇，以即時掌握主管機關法規變動情形，確保營運之合規性。 	<ul style="list-style-type: none"> 共參加 40 家公協會組織。 



2021 年重大主題目標與策略執行情形

2021 年目標與策略執行情形				2022 年重大主題	2023~2027 年重大主題
重大主題	目標	策略執行情形	完成進度	短期目標	中長期目標
 公司治理	<ul style="list-style-type: none"> 辦理董事會績效評估。 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。 爭取公司治理評鑑名列全體上市公司前 5%。 爭取獲選「臺灣公司治理 100 指數」、「臺灣就業 99 指數」及「臺灣高薪 100 指數」。 	<ul style="list-style-type: none"> 董事會績效內部評估為「優」，業提報董事會。 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出席率平均皆達 80% 以上。 第 8 屆公司治理評鑑名列全體上市公司前 5%。 入選「臺灣公司治理 100 指數」、「臺灣就業 99 指數」及「臺灣高薪 100 指數」。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 辦理個別董事 / 董事會、功能性委員會內部績效評估。 全體董事於當年度董事會出席率平均達 85% 以上，另獨立董事於當年度各功能性委員會（審計、薪酬及誠信經營委員會）出席率平均皆達 80% 以上。 持續爭取公司治理評鑑名列全體上市公司前 5%。 爭取獲選「臺灣公司治理 100 指數」、「臺灣就業 99 指數」及「臺灣高薪 100 指數」。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續每年辦理董事會內部績效評估，每 3 年辦理董事會外部績效評估。 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。 持續爭取公司治理評鑑名列全體上市公司前 5%。 持續獲選「臺灣公司治理 100 指數」、「臺灣就業 99 指數」及「臺灣高薪 100 指數」。
	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> 完成訂定 ESG/CSR 守則或政策。 設置 ESG/CSR 委員會，並定期將實施成效向董事會報告。 自 2022 年上半年起將 ESG 倡議平臺執行方案列入負責人績效評鑑「配合政府政策，達成政策目標情形」項目辦理考核。 	<ul style="list-style-type: none"> ESG/CSR 執行成效納入子公司績效考核。 推動任一性別董事達董事會席次 1/3 以上。
 誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> 本公司及各子公司每年至少 1 次向其董事會報告誠信經營守則遵循情形。 對全體同仁舉辦至少 1 場誠信經營相關議題之教育訓練，受訓率達 100%。 	<ul style="list-style-type: none"> 本公司及各子公司均已向其董事會報告誠信經營守則遵循情形。 本公司舉辦 1 場對董監事暨高階經理人及 2 場對單位主管以下同仁之線上數位學習教育訓練。各子公司對其全體同仁受訓率達 100%。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 本公司每年至少 2 次、各子公司每年至少 1 次向董事會報告誠信經營守則遵循情形。 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%。 	<ul style="list-style-type: none"> 本公司每年至少 2 次、各子公司每年至少 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%。

註：N/A 表示無列入目標。

2021 年目標與策略執行情形				2022 年重大主題	2023~2027 年重大主題
重大主題	目標	策略執行情形	完成進度	短期目標	中長期目標
 風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 建立新興風險鑑別機制，包含風險辨識、衝擊評估及擬定減緩措施等。 	<ul style="list-style-type: none"> 本公司「風險管理政策與指導準則」業將新興風險納入風險管理範疇，並於 2021 年 1 月經董事會審議通過。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 因應金融監理趨勢，協助及督導各子公司完善資本規劃，俾利符合主管機關監理要求。 	<ul style="list-style-type: none"> 督促合庫銀行資本計提依主管機關預定時程申請採用內部評等法（IRB），以提高資本使用效益，並透過導入 IRB 法，優化內部評等模型、精進信用風險評估方法，以強化風險管理效能。
	<ul style="list-style-type: none"> 法令異動及時傳達，並建立控管追蹤機制。 	<ul style="list-style-type: none"> 每日搜尋法規變動、裁罰案例及預告草案傳達各子公司與相關單位，並公告於本公司內部網站，另每月彙整陳報集團法規變動控管情形。 	<ul style="list-style-type: none"> 於第 3 季導入法遵科技（REGTECH）並優化法遵平台，應用於合規與治理及防範金融犯罪。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續完善現有的法遵平臺，並關注主管機關對法遵科技監管方向及重點，審慎導入法遵科技應用，確實控管法遵風險。 配合金管會啟動「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」及外部機關為落實 ESG 所訂定之相關規範，追蹤各單位增、修訂內部規章之辦理情形，以提升本集團永續價值。 	
 法令遵循	<ul style="list-style-type: none"> 落實集團實地查核。 	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年對全體子公司各辦理 2 次實地查核，並將查核結果納入法遵制度考核。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 落實集團實地查核，各子公司實地查核頻率為至少每半年 1 次，另視狀況不定期進行實地輔導，以檢視法令遵循制度之有效性。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續落實集團實地查核。
	<ul style="list-style-type: none"> 深化企業遵法文化。 	<ul style="list-style-type: none"> 對合庫金控集團董事、監察人及高階管理人員辦理「反洗錢最新國際標準-美國 2020 年反洗錢法帶來的觀念變革」教育訓練。 辦理 2021 年集團防制洗錢及打擊資恐集團測驗及神秘客測試，評核結果良好，均有效執行。 		<ul style="list-style-type: none"> 深化企業遵法文化。 1. 每年舉辦集團董事、監察人及高階管理人員之教育訓練，對員工持續進行在職訓練，並舉辦集團測驗及神秘客測試以增進員工對法遵業務之認知與重視。 2. 督導各子公司辦理相關教育訓練，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內容加強宣導。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續深化企業遵法文化。
	<ul style="list-style-type: none"> 提升反洗錢證照取得比率。 	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2021 年底，本集團員工取得國內外反洗錢證照共 5,541 人，占集團員工總人數 59.97%，較 2020 年提升 16.83%。 		<ul style="list-style-type: none"> 提升集團反洗錢證照取得比率，達到集團員工人數之 55%。 	<ul style="list-style-type: none"> 逐年增加集團員工取得反洗錢證照比率，預計 2023 年底達到集團員工人數之 60%、2025 年底達到集團員工人數之 65%。

2021 年目標與策略執行情形				2022 年重大主題	2023~2027 年重大主題
重大主題	目標	策略執行情形	完成進度	短期目標	中長期目標
 <p>資訊安全</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立集團資安情資共享機制。 	<ul style="list-style-type: none"> 資安處收到 F-ISAC 發布之資安威脅情資後，立即以電子郵件提供各子公司依建議辦理。 	 <p>已完成</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立集團資安情資共享機制，接收全球情資威脅，提供各子公司早期預警與防護建議。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續建立集團資安情資共享機制，接收全球情資威脅，提供各子公司早期預警與防護建議。
	<ul style="list-style-type: none"> 對集團全體員工辦理「社交工程電子郵件攻擊演練」，另合庫銀行及合庫證券訂定電子郵件開啟率應小於 3% 之目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 全集團完成辦理「社交工程電子郵件攻擊演練」，合庫銀行開啟率 1.91%、合庫證券開啟率 1.33%。 		<ul style="list-style-type: none"> 對集團全體員工辦理「社交工程電子郵件攻擊演練」，另合庫銀行及合庫證券訂定電子郵件開啟率應小於 3% 之目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續對集團全體員工辦理「社交工程電子郵件攻擊演練」，另合庫銀行及合庫證券訂定電子郵件開啟率應小於 2% 之目標。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行開辦董監事暨高階主管資安教育訓練課程，另亦辦理 DDoS（含資安事件）攻防演練。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行已於 2021 年 3 月完成董監事資安教育訓練課程，另於 11 月完成 DDoS（含資安事件）攻防演練。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行辦理董監事暨高階主管資安教育訓練課程，另合庫銀行、合庫人壽及合庫資產管理辦理 DDoS（含資安事件）攻防演練。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行持續辦理董監事暨高階主管資安教育訓練課程，另合庫銀行、合庫人壽及合庫資產管理持續辦理 DDoS（含資安事件）攻防演練。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行落實電腦資訊系統安全評估作業。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行 2021 年 12 月 29 日完成電腦資訊系統安全評估作業。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行落實電腦資訊系統安全評估作業。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行持續落實電腦資訊系統安全評估作業。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行個人電腦感染病毒比率 ≤ 2%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行個人電腦感染病毒比率為 1.63%。 		<ul style="list-style-type: none"> 個人電腦感染病毒比率：合庫銀行 ≤ 1.8%，合庫資產管理 ≤ 2%。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人電腦感染病毒比率：合庫銀行 ≤ 1.5%；合庫資產管理維持 ≤ 2%。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行及合庫人壽辦理「ISO 27001 資訊安全管理系統」續審驗證作業。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行已於 2021 年 1 月完成每 3 年之重新審查作業、7 月完成每半年複審作業。合庫人壽已於 2021 年 5 月取得擴大驗證證書。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行及合庫人壽持續取得「ISO 27001 資訊安全管理系統」驗證證書。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續鼓勵集團子公司取得「ISO 27001 資訊安全管理系統」驗證證書。合庫銀行及合庫人壽維持證書之有效性。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽完成電子商務-個人資料安全保護檢核率 100%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽已於 2021 年 12 月底前完成 4 次電子商務-應用系統及個資安全保護檢核，檢核率 100%。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽持續辦理電子商務-個人資料安全保護檢核。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽規劃辦理紅藍軍資安對抗演練，強化因應外部攻擊的應變能力。

2021 年目標與策略執行情形				2022 年重大主題	2023~2027 年重大主題
重大主題	目標	策略執行情形	完成進度	短期目標	中長期目標
 資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> 集團各子公司每年辦理同仁資安教育訓練完訓率 100%。 	<ul style="list-style-type: none"> 集團各子公司同仁皆已完成資安教育訓練，完訓率 100%。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 集團各子公司每年辦理同仁資安教育訓練完訓率 100%、資訊安全評量通過率 100%；另合庫人壽對資訊 (IT) 人員提供安全程式開發、網路系統安全設定相關課程，以提升整體資訊安全防護深度。 	<ul style="list-style-type: none"> 集團各子公司每年辦理同仁資安教育訓練完訓率 100%、資訊安全評量通過率 100%；另合庫人壽持續對資訊 (IT) 人員提供安全程式開發、網路系統安全設定相關課程，以提升整體資訊安全防護深度。
	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> 規劃設立金控集團電腦資安事件應變小組，建立集團資安應變機制並定期辦理演練。 合庫銀行導入「ISO 22301 營運持續管理系統」制度並通過驗證。 推動集團各子公司資安人員取得國際資安證照。 合庫創投每半年辦理 1 次緊急應變計畫演練。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續定期辦理資安演練。 合庫銀行維持「ISO 22301 營運持續管理系統」制度證書有效性；合庫人壽評估取得認證的可行性。 持續推動集團各子公司資安人員取得國際資安證照。 合庫創投持續每半年辦理 1 次緊急應變計畫演練。
 永續金融 - 都更及危老融資	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行都更及危老融資目標 89 件、金額 635 億元。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行辦理都更及危老融資 136 件、金額 819.93 億元，目標達成率分別為 152.81% 及 129.12%。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行持續辦理都更及危老融資目標 140 件、金額 848 億元。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行持續辦理都更及危老融資目標件數與金額每年較上一年度增加 10%。

註：N/A 表示無列入目標。

2021 年目標與策略執行情形				2022 年重大主題	2023~2027 年重大主題
重大主題	目標	策略執行情形	完成進度	短期目標	中長期目標
 永續金融 - 綠色融資	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行辦理「新創重點產業貸款專案」餘額 4,950 億元。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行辦理「新創重點產業貸款專案」餘額 4,941.70 億元，目標達成率 99.83%。 	 未完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行辦理「新創重點產業貸款專案」餘額 5,050 億元。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行持續辦理「新創重點產業貸款專案」以每年度增加 100 億元為目標，預計 2027 年貸放餘額達 5,550 億元。
	<ul style="list-style-type: none"> 支持離岸風電、綠色節能產業，合庫銀行 2021 年底累計核貸之再生能源融資總裝置容量達 1,850MW。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行累計核貸之再生能源融資總裝置容量達 2,162MW，達成率 116.86%。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行持續支持離岸風電、綠色節能產業，2022 年底累計核貸之再生能源融資總裝置容量預計達 1,980MW。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行持續支持離岸風電、綠色節能產業，以每年增加 130MW 為目標，預計 2027 年底累計核貸之再生能源融資總裝置容量達 2,650MW。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行辦理綠色消費者貸款 7.3 億元。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行辦理綠色消費者貸款金額為 7.32 億元。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行辦理綠色消費者貸款 8.03 億元。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行持續支持綠色消費者貸款及綠色產業之創業貸款，綠色消費者貸款目標金額每年較上一年度增加 10%。
 永續金融 - 綠色投資	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行為協助產業籌資投入綠色及社會效益投資計畫項目，規劃發行綠色 / 社會責任 / 可持續發展債券，合計投入綠色金融 600 億元。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行投資綠色能源事業及發行綠色 / 社會責任 / 可持續發展債券，合計投入綠色金融 609 億元，達成率 101.5%。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行為協助產業籌資投入綠色及社會效益投資計畫項目，規劃發行綠色 / 社會責任 / 可持續發展債券，合計將投入綠色金融 650 億元。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行每年至少發行 1 檔永續發展金融債券。 合庫銀行為協助產業籌資投入綠色及社會效益投資計畫項目，規劃發行綠色 / 社會責任 / 可持續發展債券，預計每年投入綠色金融目標金額較上一年度增加 3%。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫創投 2021 年新增綠色投資金額 2,000 萬元。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫創投新增 1 檔綠色投資，核准投資金額 5,000 萬元。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫創投每年對綠色投資之金額為年度新增投資金額之 10%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫創投預計每年對綠色投資之金額為年度新增投資金額之 10%。
 永續金融 - 綠色信用卡	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行綠色信用卡流通卡數達 50,000 卡以上。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行樂活卡、i 享樂御璽 combo 悠遊卡、合庫 i 運動卡及 VISA 御璽房貸卡等具環保材質之信用卡，累積發行 82,095 卡。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行發行綠色信用卡累積發卡數達 70,000 卡以上。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行綠色信用卡預估每年發行 7,500 卡，累積發卡數達 100,000 卡以上。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行取得樂活卡及世界卡之碳足跡認證。 	<ul style="list-style-type: none"> 已於 2021 年 11 月取得樂活卡及世界卡之碳足跡認證（原訂 2022 年取得）。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行取得樂活卡及世界卡之碳足跡認證（提前至 2021 年完成）。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行規劃 2026 年取得信用卡減碳標籤認證。

2021 年目標與策略執行情形				2022 年重大主題	2023~2027 年重大主題
重大主題	目標	策略執行情形	完成進度	短期目標	中長期目標
 永續金融 - 責任投資	<ul style="list-style-type: none"> 合庫證券、合庫投信修正「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫證券已於 2021 年 1 及 9 月修正，合庫投信已於 2021 年 9 月修正。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫證券： <ol style="list-style-type: none"> 對長期投資標的擬定負面 / 排除性選股。 具體定義並逐公司逐案列舉支持 / 反對 / 棄權之議案。 每年定期於網站揭露年度履行盡職治理相關資訊。 合庫投信依據最新之「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明並持續更新。 	<ul style="list-style-type: none"> 將 ESG 議題納入投資評估決策流程、強化與被投資公司對 ESG 議題之溝通，及於盡職治理報告中提升 ESG 資訊揭露內容等。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行、合庫證券、合庫投信參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率達 92%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行 2021 年參與 125 家次公司股東會電子投票，另派員出席 4 家次公司股東會（電子投票占比 97%，實地參與占比 3%）。 合庫證券參與投資之上市櫃公司股東會電子投票共 59 家，投票比率達 100%。 合庫投信參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率達 100%。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率達 93% 以上，合庫證券、合庫投信參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率達 94% 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，納入國內股票投資選股考量，投資上開企業占國內股票部位之持股比率為 50% 以上。 	<ul style="list-style-type: none"> 2027 年合庫銀行、合庫證券、合庫投信參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率達 96% 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，納入國內股票投資選股考量，投資上開企業占國內股票部位之持股比率以每年度增加 2% 為目標，預計 2027 年持股比率達 60%。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽參與投資之上市櫃公司股東會比率達 90%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽參與投資之上市櫃公司股東會共 11 家，出席比率達 100%。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽出席投資之上市櫃公司股東會比率達 90%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽出席投資之上市櫃公司股東會比率達 90%。
 永續金融 - 氣候策略	<ul style="list-style-type: none"> 建立全集團 TCFD 風險管理框架，辨識氣候變遷之風險與機會，以提升氣候風險管理效能。 	<ul style="list-style-type: none"> 召開 TCFD 工作小組會議及教育訓練，辨識集團重大之氣候風險與機會。 進行實體風險及轉型風險之情境分析。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 訂定氣候風險管理政策，並將評估結果、相關抵減措施及執行情形陳報董事會。 	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年 12 月底前辦理 TCFD 第三方驗證。

2021 年目標與策略執行情形				2022 年重大主題	2023~2027 年重大主題
重大主題	目標	策略執行情形	完成進度	短期目標	中長期目標
 永續金融 - 責任金融	<ul style="list-style-type: none"> 完成導入赤道原則評估。 	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年選定赤道原則輔導顧問，並完成衝擊評估報告及部門訪談。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年 6 月底前完成簽署赤道原則。 	N/A
	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> 合庫投信將 ESG 審查監理原則納入商品審查流程，說明排除政策及風險警語，並說明所適用盡職治理政策及執行方式。 	<ul style="list-style-type: none"> 於投融资及商品審查流程納入 ESG 因子。
	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年 12 月底前完成簽署 SBTi。 	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年依循 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。
	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> 訂定一般性排除產業及高汙染 / 耗能產業投融资上限。 	N/A
				N/A	<ul style="list-style-type: none"> 2026 年起推廣綠色貸款、微型貸款至海外分行，落實對當地環境及社會之保護。

註：N/A 表示無列入目標。



2021 年目標與策略執行情形				2022 年重大主題	2023~2027 年重大主題
重大主題	目標	策略執行情形	完成進度	短期目標	中長期目標
 <p>客戶權益 維護 與滿意度</p>	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行通過 2021 年度「BS10012:2017 個人資料管理系統」複審作業；合庫人壽通過 2021 年度 BS10012:2017 重新驗證。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行已通過 2021 年「BS10012:2017 個人資料管理系統」複審作業；合庫人壽已通過 2021 年度 BS10012:2017 重新驗證。 	 <p>已完成</p>	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行及合庫人壽取得「BS10012:2017 個人資料管理系統」驗證證書。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行及合庫人壽依據法規與內部作業，隨時檢討及調整客戶個人資料保護政策及架構，並持續取得「BS10012:2017 個人資料管理系統」認證之有效性。
	<ul style="list-style-type: none"> 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) 認證之有效性並通過期中查核。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫證券 2021 年已由認證機構台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS) 審查通過 TPIPAS 期中查核。 		<ul style="list-style-type: none"> 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，於 2022 年 12 月底前通過更新驗證。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫證券每年依維運機構規定持續維護臺灣個人資料保護與管理制度 (TPIPAS) 資料隱私保護標章 (dp.mark) 之有效性。
	<ul style="list-style-type: none"> 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%。 	<ul style="list-style-type: none"> 各子公司 2021 年度辦理個人資料保護制度教育訓練，完訓率達 100%。 		<ul style="list-style-type: none"> 各子公司辦理個人資料保護制度教育訓練，完訓率達 100%。 	<ul style="list-style-type: none"> 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%。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行、證券、人壽全通路滿意度達 90% 以上或客訴案件較前一年度減少。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行營業單位「服務績效評核」客戶滿意度達 91%；全行理財客戶滿意度 94.35%。2021 年度客訴案件 223 件，較 2020 年度減少 29 件。 合庫證券 2021 年度客服滿意度 99.4%，客訴案件 15 件，較 2020 年度增加 1 件。 合庫人壽 2021 年度客服滿意度 96%，客訴案件 53 件，較 2020 年度減少 4 件。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行、證券、人壽全通路滿意度達 92% 以上或客訴案件較前一年度減少為目標。 1. 合庫銀行辦理「服務績效評核」客戶滿意度調查及全行理財客戶滿意度調查。 2. 合庫證券辦理客服滿意度調查。 3. 合庫人壽辦理客服滿意度調查。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續提升服務品質，合庫銀行、證券、人壽全通路滿意度逐年提升至 95% 以上或客訴案件較前一年度減少。
<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行、證券、票券、人壽及投信向董事會報告「金融服務業公平待客原則」執行情形。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行、證券、票券、人壽及投信完成向董事會報告「金融服務業公平待客原則」執行情形。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行、證券、票券、人壽及投信每年向董事會報告「金融服務業公平待客原則」執行情形。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行、證券、票券、人壽及投信每年向董事會報告「金融服務業公平待客原則」執行情形。 		

2021 年目標與策略執行情形				2022 年重大主題	2023~2027 年重大主題
重大主題	目標	策略執行情形	完成進度	短期目標	中長期目標
 客戶權益 維護 與滿意度	<ul style="list-style-type: none"> 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%。 	<ul style="list-style-type: none"> 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皆為 100%。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 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%。 	<ul style="list-style-type: none"> 公平待客原則教育訓練完訓率 100%。
	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行及合庫證券獲評「金融服務業公平待客原則」前 25% 之優良銀行及優良券商。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
 數位金融	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行電子通路使用率增加至 93.5%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行電子通路使用率為 93.73%。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行電子通路總交易新增量增加 5%。 	<ul style="list-style-type: none"> 2023-2027 年合庫銀行電子通路總交易新增量增加 25%。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行台灣 Pay QR Code 共通支付業務推廣累積目標數金融卡特店 18,200 家、信用卡店 11,000 家。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行台灣 Pay QR Code 共通支付業務累積金融卡特店 19,500 家，達成率 107.14%；信用卡店 12,102 家，達成率 110.02%。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行台灣 Pay QR Code 共通支付業務推廣目標為新增特店家數 1,800 家。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行台灣 Pay QR Code 共通支付業務推廣目標為每年新增特店家數 1,800 家。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫證券規劃與合庫銀行線上開戶整合，以利客戶一站式開戶。 合庫證券客戶線上服務，新增信用戶開戶、公開收購、定期定額買股等線上服務功能。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫證券與合庫銀行線上開戶整合，已於 2022 年 1 月上線。 合庫證券客戶線上服務，信用戶開戶已於 2022 年 1 月上線，公開收購預計 2022 年第 2 季前完成，定期定額買股已於 2021 年 7 月完成上線。 	 未完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫證券規劃提供客戶複委託線上變更基本資料服務及優化線上開戶作業流程，以減少客戶臨櫃並提升使用便利性。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫證券強化線上服務功能，持續優化線上開戶流程。

註：N/A 表示無列入目標。

2021 年目標與策略執行情形				2022 年重大主題	2023~2027 年重大主題
重大主題	目標	策略執行情形	完成進度	短期目標	中長期目標
 數位金融	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行向經濟部智慧財產局累計提出專利申請案 250 件。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行累計提出專利申請案 354 件，達成率 141.60%。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 規劃舉辦 1 至 2 場「金融科技專利」講座。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續規劃每年舉辦 1 至 2 場「金融科技專利」講座。
	<ul style="list-style-type: none"> 創新實驗室 (CoLAB) 執行創意產出新世代客戶體驗準則計畫。 	<ul style="list-style-type: none"> CoLAB 針對體驗準則，已完成 2 場高階訪談及 1 場研討會、11 場客戶訪談及 39 小時設計思考活動。 		<ul style="list-style-type: none"> 向經濟部智慧財產局累計提出專利申請案 375 件。 	<ul style="list-style-type: none"> 向經濟部智慧財產局累計提出專利申請案達 750 件。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行智能客服系統使用人次較 2020 年 32.9 萬，成長 10% (即達 36.19 萬人次)。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行智能客服系統使用人次 48.1 萬人次，目標達成率 132.91%。 		<ul style="list-style-type: none"> CoLAB 改隸於電子金融部成為正式組織，定期進行創新治理，創意落地產出，於數位發展委員會陳報數位創新與執行進度。 	<ul style="list-style-type: none"> CoLAB 持續執行創意落地產出，運用科技連結新創的產官學價值鏈，共享創新價值。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行行動網銀累計目標開戶數達 140 萬戶。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行行動網銀累計開戶數 142 萬戶，達成率 101.43%。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行智能客服系統使用人次達 40.17 萬人次，較 2021 年成長 11%。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續提升智能客服系統功能，至 2027 年使用人次增加至 78 萬人次，約成長 94%。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡目標綁定數 100,000 卡。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡綁定數為 127,779 卡，達成率 127.78%。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行行動網銀新增開戶數 15 萬戶。 	<ul style="list-style-type: none"> 2023~2027 年總新增開戶數 91 萬戶。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶目標新增綁定數為 125,000 卡。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶新增綁定數達 288,502 卡，達成率 230.80%。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡目標綁定數 130,000 卡。 	<ul style="list-style-type: none"> 2027 年合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡目標綁定數超過 180,000 卡。
				<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶目標新增綁定數為 160,000 卡。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶 2023~2027 年新增 990,000 卡。

2021 年目標與策略執行情形				2022 年重大主題	2023~2027 年重大主題
重大主題	目標	策略執行情形	完成進度	短期目標	中長期目標
 數位金融	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行數位服務平台外匯交易使用量成長 5%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行數位服務平台外匯交易使用筆數及使用量分別成長 7.14%、46.22%。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行數位服務平台外匯交易使用量成長 5%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行數位服務平台外匯交易使用量每年成長 5%。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行外幣數位存款新增開戶數 10,000 戶。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行外幣數位存款帳戶總戶數為 133,504 戶，新增 81,865 戶，達成率 818.65%。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行外幣數位存款帳戶當年度使用率達 20%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行外幣數位存款帳戶當年度使用率每年成長 5%。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行線上申請房貸年度目標筆數 15,000 件。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行線上申請房貸案件 15,531 筆，達成率 103.54%。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行線上申請房貸新增件數較上一年度目標件數成長 15%，即年度新增件數 5,250 件。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行持續優化線上申請房貸業務相關作業系統功能，加速案件作業流程，提升民眾使用 e 化服務意願。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行行動網銀線上申請房貸年度目標筆數 4,000 件。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行行動網銀線上申請房貸 4,271 筆，達成率 106.78%。 	 未完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行行動網銀線上申請房貸新增件數較上一年度目標件數成長 15%，即年度新增件數 2,400 件。 	<ul style="list-style-type: none"> 2023~2027 年每年新增目標件數較上一年度目標件數成長 15%。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽網路投保銷售非旅平險商品，銷售保費目標較前一年成長 20%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽網路投保非旅平險商品保費收入較前一年成長 8%。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽預計 2022 年第二季新增網路投保投資型保單，除提供合庫數位客戶隨時取得保險保障外，也可使理財投資雙效合一，同時並開發新商品，保費以成長 20% 為目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫人壽擬打造網路投保便利商店，預計 2023 年起逐年依法令開放範圍增加商品種類，滿足數位客群多元保障需求。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行行動投保目標成長率 15%，即目標累積進件數 2,484 筆。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行行動投保累積進件數 2,947 筆，達成率 118.64%。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行行動投保進件目標成長率 15%，即年度新增進件數 2,857 筆。 	<ul style="list-style-type: none"> 行動投保案件量每年新增件數較前一年度目標成長 15%。
<ul style="list-style-type: none"> 與中國人壽保險公司系統交接。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行行動投保已與中國人壽保險公司系統完成交接。 	<ul style="list-style-type: none"> 行動投保新增上架保險商品數 10 件。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行行動投保系統至 2027 年止，新增上架保險商品數為 60 件。 	

2021 年目標與策略執行情形				2022 年重大主題	2023~2027 年重大主題
重大主題	目標	策略執行情形	完成進度	短期目標	中長期目標
 數位金融	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行規劃整合存款、信用卡等 API 服務，並與第三方服務提供者合作，提供更多元消費者金融服務及場景。 	<ul style="list-style-type: none"> 開放 API 第二階段已於 2021 年 6 月 18 日完成第 1 家 TSP 業者上線。 2021 年開放銀行 API 管理平台安排教育訓練及相關管理規範之訂定業已完成。 	 已完成	N/A	N/A
	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> 成立由總經理擔任召集人之「數位發展委員會」，加速開放銀行等數位轉型計畫之執行。 	<ul style="list-style-type: none"> 「數位發展委員會」因應數位環境趨勢，持續加速金融商品服務創新與迭代，落實回應客戶數位金融需求。
 員工學習與發展	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行與大學院所合作辦理產學合作計畫，提供實習名額，回任率達 70%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行 2021 年實習學生 90 名，實際進用 72 名，回任率達 80%。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行與大學院所合作辦理產學合作計畫，提供實習名額，回任率達 50%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行持續辦理產學合作計畫，提供大學院所實習學生名額，並使每年回任率維持至少 50% 以上。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行新進人員留任率 80%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行 2021 年新進人員留任率 87.31%。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行積極留用優秀人才，新進人員留任率達 80%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行維持每年新進人員留任率至少 80%。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫金控集團員工離職率低於 5%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫金控集團員工離職率 2.84% (不含退休員工)。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫金控集團員工整體離職率低於 5%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫金控集團員工離職率每年維持低於 5%。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫金控集團平均育嬰留停復職率高於 80%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫金控集團平均育嬰留停復職率為 98.36%。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫金控集團平均育嬰留停復職率高於 85%。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫金控集團育嬰留停復職率維持平均至少 85%。

註：N/A 表示無列入目標。



2021 年目標與策略執行情形				2022 年重大主題	2023~2027 年重大主題
重大主題	目標	策略執行情形	完成進度	短期目標	中長期目標
 員工學習與發展	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行海外人才資料庫超過 100 人。 	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2021 年，合庫銀行已辦理 15 屆海外儲備人員甄選，海外人才資料庫儲備人員計 133 人。 	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行舉辦海外儲備人員甄選，人才資料庫超過 100 人，以利未來配合全球業務拓展。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行持續每年舉辦海外儲備人員甄選，海外人才資料庫每年至少維持 100 名以上儲備人員。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行辦理 7 所大專院所校園徵才暨企業說明會，其中企業說明會參加人數達 700 人。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行辦理國立台灣大學等 19 所大專院所校園徵才暨企業說明會，其中實體企業說明會辦理 19 場，參加人數達 1,966 人。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行於 9 所大專院所辦理校園徵才暨企業說明會，其中企業說明會參加人數達 900 人。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行每年辦理 9 所大專院所校園徵才暨企業說明會，其中企業說明會參加總人數每年維持至少 900 人。
	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行每年培訓 30 名經理人。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行為協助新科經理提升管理技巧及產業職能，開辦「初任經理人研習班」，共計調訓 52 人。 		<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行開辦「初任經理人研習班」，協助經理提升管理技巧及產業職能，預估培訓 35 名經理人。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行維持每年至少培訓 35 名經理人。

註：N/A 表示無列入目標。



COVID-19 防疫措施與 紓困振興成果

合庫集團因應新冠肺炎（COVID-19）疫情，成立防疫應變小組，同時依據中央流行疫情指揮中心發布之營運指引，制定防疫 SOP、啟動異地備援等緊急應變措施，以確保員工身心健康、營運持續正常運作。另一方面，亦以「永續發展」為本，積極響應政府紓困振興及投資台灣等政策，加強推動「兆元振興融資方案」，力挺企業加速投資、協助低碳經濟產業發展、進行國際鏈結布局，同時因應行政院「振興五倍券」措施擔任兌付銀行，亦鼓勵員工以具體消費行動促進國內經濟活絡。



防疫措施



實體規劃

- 遵循主管機關防疫規定，採取客戶及廠商實聯制、動線分流措施、宣導確實佩戴口罩、執行體溫測量與酒精消毒、維持安全社交距離，並提供多項數位金融服務，鼓勵客戶善加運用。
- 控管洽公訪客，辦公場所設置體溫感測儀監測外來人員體溫。



線上化

- 避免群聚及近距離接觸，舉辦大型會議及室內活動時改採電話或視訊方式進行。



分流管理

- 實施異地 / 居家辦公及分流彈性上下班，降低員工感染風險。



自主健康管理

- 落實每日監控員工體溫量測與自主健康管理回報，並視個案提供防疫隔離假。



實體規劃

- 取消開放餐廳用餐與打菜區域，改提供便當以為因應。
- 增加總公司及營業據點環境消毒及清潔頻率，辦公室入口處放置酒精提供消毒。



健康照護

- 補助員工施打疫苗，並提供 COVID-19 疫苗接種假，另為員工投保防疫險及疫苗接種險。
- 定期透過「職業安全衛生學堂」發布防疫資訊及衛教文宣。



彈性管理

- 為降低員工通勤感染風險，並有效維持單位業務運作，訂定 3 種彈性上下班別 (8:50-17:00, 9:20-17:30, 9:50-18:00)，以減緩下班時間人潮群聚可能帶來的風險。
- 遇有特殊情況 (如疫情期間)，公司提供必要設備讓同仁居家處理公務，另提供電子簽核系統，維持行政管理流程的順暢與效率。



紓困振興方案

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

另一方面，合庫銀行加速優化線上申貸平台「微企合 e 貸」之功能，便利客戶線上申貸，同時備有諮詢專線，全國各分行亦設置專責受理窗口，民眾可事先電話諮詢，若不熟悉線上申請模式，則可事先與鄰近或已往來之分行預約後再行前往，以做好人流控管、減少非必要接觸及縮短等候時間，降低群聚染疫風險。另因應疫情嚴峻時期，行動網銀提供掃碼轉帳，跨行轉帳免收手續費。

對象	紓困方案 ^註	截至 2021 年底累計承作戶數（戶）	截至 2021 年底累計核准額度（億元）
 企業戶	為力挺企業渡過疫情難關，合庫銀行配合政府各部會、央行轉融通辦理各項紓困貸款及「新冠病毒受災中小企業貸款專案」。	86,168	9,712.21
 個人戶	<ul style="list-style-type: none"> 勞工紓困貸款 疫情期間為協助經濟弱勢之勞工，合庫銀行全力配合勞動部辦理「勞工紓困貸款」，且為降低群聚風險落實防疫政策，建置線上申請紓困貸款專區，並秉持著從寬、從速、從簡的貸款程序，以最短時間迅速撥款至借款人帳戶，使其安定生活，以減少家庭及社會問題。 	131,145	131.12
 信用卡緩繳	<ul style="list-style-type: none"> 自辦紓困貸款 延長信用卡繳款期限 	5,567	488.33
		1,357	1.04
	合計	138,069	620.49

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



紓困振興合庫力挺

楊小姐為單親媽媽，獨自撫養兩個尚未成年的孩子。她原來在美容舒壓行業擔任精油按摩師，工作雖然辛苦，卻也能維持全家生計。可是受疫情影響，美容業被迫暫時停業，放起了無薪假，何時復業也無從得知，楊小姐收入頓時大減，但家庭生活的基本開支、小孩的教育支出卻一樣都不能少，一家生活頓時陷入困境，也因而影響親子關係，甚至一度萌生輕生念頭。

然而，在機緣巧合下，楊小姐得知合庫銀行配合政府辦理勞工紓困貸款，申貸簡便可以應付短期生活開支、解決燃眉之急。然而，卻因她沒有勞保投保資訊，且薪資證明文件取得不易，致貸款資格審核受到影響。分行經辦及主管了解楊小姐的難處、將心比心，本著「從寬、從速、從簡」原則，協助楊小姐完成貸款審核程序，取得救命資金。

楊小姐因為有了這筆錢作為後盾，在能維持家庭生活基本開銷的情況下，可以無後顧之憂尋找其它工作機會，逐漸恢復正常生活，讓她對生命又重新燃起熱忱，勇敢迎接人生未來挑戰。



外部肯定

合庫銀行善用國內營業據點最多之優勢，內部凝聚共識團結合作，積極發揮金融支援功能，以「從寬、從速、從簡」原則辦理政府各部會及自行辦理之紓困振興貸款，與客戶共體時艱渡過難關，爰榮獲金管會「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」(第二期) 13 項評比項目中 9 項大獎 (7 項第一，2 項第二)。



公司治理

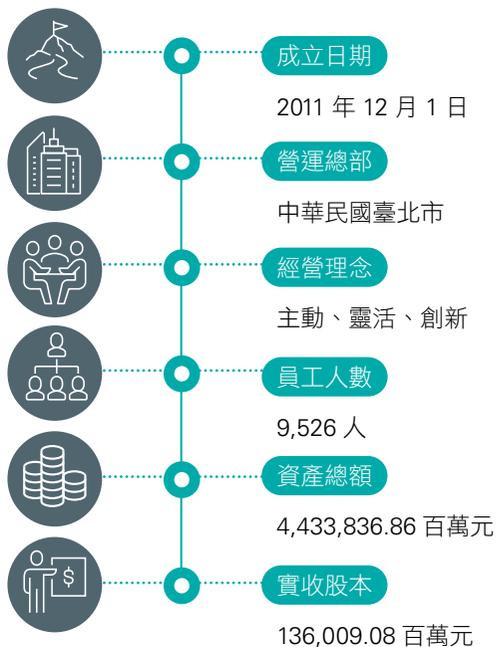
公司治理為永續經營首要之重，亦為衡量企業永續發展的重要指標。良好的公司治理應係董事會與管理階層以符合公司與全體股東最大利益的方式達成營運目標，協助企業管理運作，以及提供有效的監督機制，激勵企業善用資源、提升效率，進而提升競爭力，促進全民與社會福祉。



1.1 關於合庫金控

合作金庫金融控股股份有限公司（以下簡稱本公司）於 2011 年 12 月 1 日成立，旗下共有合作金庫商業銀行、合作金庫證券、合作金庫資產管理、合作金庫票券金融、合作金庫人壽保險、合作金庫證券投資信託、合作金庫創業投資等 7 家子公司，為一橫跨銀行、保險、證券、票券、投資信託、資產管理、創業投資等金融專業領域之控股集團。本公司以合庫銀行為核心事業，1946 年 10 月自臺灣產業金庫改組成立之臺灣省合作金庫經營至今，以發展國民經濟建設、輔導合作事業暨農漁業金融為宗旨，期間歷經經營化及合併中國農民銀行，後續逐步拓展集團事業，成為全國營業通路據點最多之金控公司。

基本資訊



（截至 2021 年 12 月 31 日止）



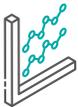
經營據點



營業策略與獲利能力

為因應金融環境變化及數位科技浪潮，本公司全力推動數位轉型，加速建構數位化思維，發掘業務成長新動能與優化客戶服務體驗。合庫國際化發展策略係以「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，未來將持續整合集團資源，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。

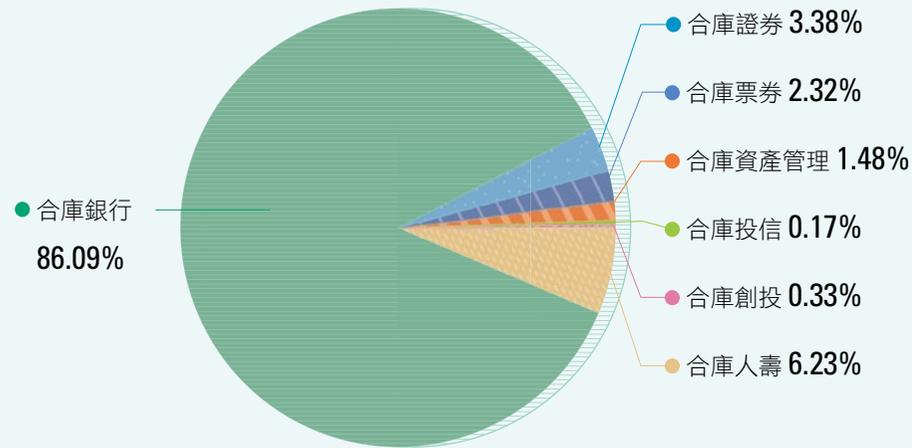
2021 年全球經濟復甦，但仍面臨疫情等眾多不確定性，本公司持續在穩健營運基礎上追求成長，7 家子公司皆較 2020 年度成長，其中 5 家子公司獲利創歷年新高，未來將持續開拓多元獲利動能，提升集團經營績效，與股東、員工及客戶共創永續價值。

	2019 年	2020 年	2021 年	
 經營概況	資產總額 (百萬元)	3,739,488	4,147,041	4,433,836
	負債總額 (百萬元)	3,512,581	3,909,359	4,190,958
	權益 (百萬元)	226,907	237,682	242,878
	每股淨值 (元)	17.10	17.33	17.37
	稅後淨利 (百萬元)	17,612	17,135	21,212
	員工平均收益額 (千元)	5,206	5,434	5,668
	員工平均獲利額 (千元)	1,868	1,799	2,210
	員工福利費用 (千元)	16,787,527	16,573,977	18,236,308
 獲利能力	資產報酬率 (%，稅後)	0.49	0.43	0.49
	淨值報酬率 (%，稅後)	8.02	7.38	8.83
	純益率 (%)	35.87	33.10	38.98
	稅後每股盈餘 (元) 註 1	1.27	1.22	1.51
 股利配發 / 納稅金額 / 捐贈	每股現金股利 (元)	0.85	0.85	1.00
	每股股票股利 (元)	0.30	0.20	0.30
	支付所得稅 (千元)	2,321,724	4,566,278	2,559,366
	捐贈 (千元)	285,829	332,966	347,695

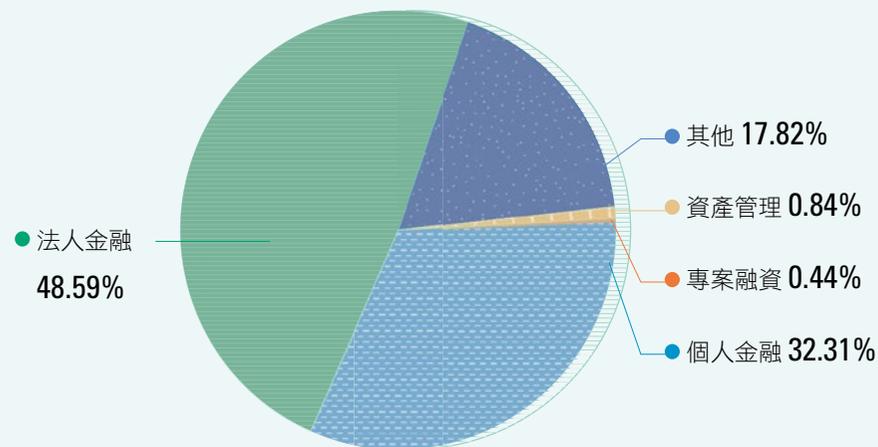
註 1：計算每股盈餘時，無償配股之影響已列入追溯調整。

註 2：財務資訊乃節錄自本公司及子公司 2021 年合併財務報告。

2021 年子公司獲利組合



依業務種類區分之收入占比



稅務治理

• 稅務治理政策

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

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

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

• 稅務治理的風險管理

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

稅務法規管理：遇有稅務法規變動時，除會辦相關稅務承辦人員，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：為確保稅務承辦人員熟稔稅務法規，除集團委任會計師不定期提供最新租稅法令要聞與稅務時事變動資訊外，亦不定期參加外部稅務課程，以提升稅務人員專業素養。

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

(單位：千元)

● 利害關係人稅務議題之溝通與管理

本公司積極透過各種管道與利害關係人溝通稅務議題，用實際參與稅務倡議等行動來支持改善稅務環境，以強化社會信任，並主動與稅捐稽徵機關討論日常作業過程中適用法令不明之處，與配合查核。

2021 年地區別稅務相關資訊

(單位：百萬元)

地區別	淨收益	稅前損益	當年度應付所得稅	所得稅支付數
台灣	49,986	21,971	2,629	1,761
中國大陸與香港	1,589	209	176	400
其他地區	2,838	2,249	412	398

2020 年及 2021 年之帳面有效稅率、現金有效稅率及行業平均值

	2020 年	2021 年	2021 年調整後	行業平均值
帳面有效稅率 (%) 註 1	13.56	13.17	20.57	20.90
現金有效稅率 (%) 註 2	23.04	10.48	17.87	21.28

註 1：帳面有效稅率 (%) = 所得稅費用 / 稅前淨利

註 2：現金有效稅率 (%) = 支付所得稅 / 稅前淨利

註 3：帳面有效稅率低於 20% 係因主要營收 (90% 以上) 來自單一低稅率地區，又因台灣稅法規定部分收入屬免稅所得 (如證券交易所所得)，故稅率又低於本國法定稅率。

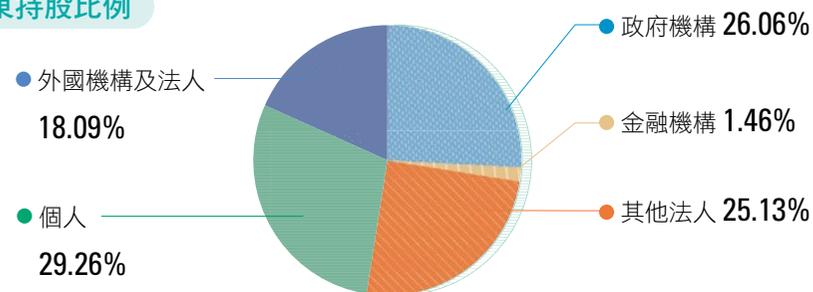
註 4：2021 年現金有效稅率較 2020 年減少係因所得稅係於次年度申報及繳納，而 2020 年度之獲利較 2019 年度減少，致使 2021 年支付之所得稅金額較 2020 年減少。

項目	帳面有效稅率		現金有效稅率	
	2020 年	2021 年	2020 年	2021 年
稅前淨利	19,822,697	24,428,522	19,822,697	24,428,522
調整前所得稅費用 / 支付所得稅	2,687,706	3,216,792	4,566,278	2,559,366
免稅所得稅額	1,695,907	1,807,037	1,695,907	1,807,037
調整後所得稅費用 / 支付所得稅	4,383,613	5,023,829	6,262,185	4,366,403
調整前有效稅率 (%)	13.56	13.17	23.04	10.48
調整後有效稅率 (%)	22.11	20.57	31.59	17.87

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%)，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。本公司每年中召開股東常會，報告公司營業相關概況，並就財務報表、盈餘運用分派、規章修訂等事項進行討論。

股東持股比例



(截至 2022 年 4 月 19 日停止過戶日)

參與公協會組織

本集團經營業務皆與金融相關，對外亦參與各產業之公協會及國內外倡議組織，例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，合計共 43 個，期藉由交流與合作共同發揮產業影響力，進而提升永續競爭力。2021 年本公司及各子公司對所參與產業交流與發展之公協會費用支出總計約 3 億 2,015 萬元，其中捐助財團法人中小企業信用保證基金達 3 億 577 萬元。

參與公協會組織角色



重點關注議題

重點關注議題	參與協會	運作情形	2021 年支出
<ul style="list-style-type: none"> 經營績效 普惠金融 客戶權益維護及滿意度提升 	財團法人中小企業信用保證基金	透過信保基金提供信用保證，協助中小企業取得融資，進而支持中小企業健全發展，促進台灣經濟成長與社會安定	305,777,867 元
<ul style="list-style-type: none"> 經營績效 普惠金融 客戶權益維護及滿意度提升 	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	協助政府推動金融政策、促進經濟發展、協調同業關係、增進同業共同利益	3,663,385 元

信用評等

依據國內外信用評等機構發布之信用評等報告，本公司及受評子公司在金融產業中展現穩健的企業價值、多元的客戶基礎、允當的財務結構和風險控管，以及優良的資產品質，評等展望多維持「穩定」，顯示本集團具備優異之市場競爭優勢與公司治理表現，值得客戶及投資人信賴。

合庫金控

信評機構	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
美國標準普爾	BBB	A-2	穩定
中華信用評等	twAA-	twA-1+	穩定

合庫銀行

信評機構	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
美國標準普爾	A+	A-1	穩定
中華信用評等	twAAA	twA-1+	穩定

合庫證券

信評機構	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
中華信用評等	twAA-	twA-1+	穩定

合庫資產管理

信評機構	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
中華信用評等	twA+	twA-1	穩定

合庫票券

信評機構	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
惠譽信用評等	AA+ (tw)	F1+ (tw)	穩定

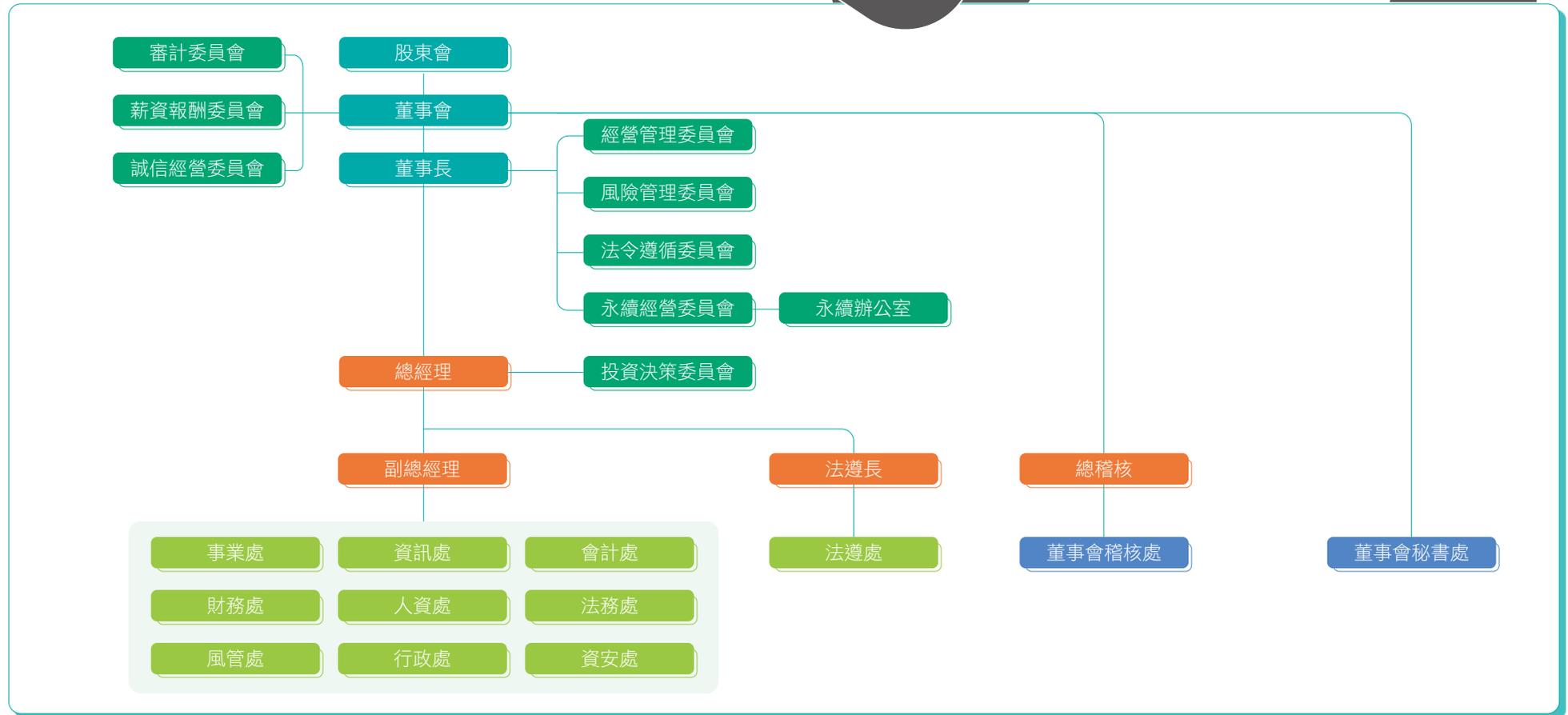
合庫人壽

信評機構	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
中華信用評等	twAA-	-	穩定

1.2 公司治理

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

公司治理架構



• 董事會

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。

本公司董事會成員中執行董事 1 位、獨立董事 4 位、其他非執行董事 10 位，共

15 位董事。董事會成員具備豐富之多元性，在性別方面，男性共 12 席（80%），女性共 3 席（20%）；產業經歷方面具全球行業分類標準（GICS）金融相關工作經驗者達 85.7%（陳美足董事係執行董事，因此不納入分子與分母的計算）。

2021 年度共召開 12 次董事會、3 次臨時董事會，全體董事實際出席率平均達 91.56%。本屆董事會成員平均任期為 4.38 年。

本公司第 4 屆董事落實多元化情形

多元化核心項目		性別	基本組成			產業經驗			專業背景與專業技能						具全球行業分類標準（GICS） 相關工作經驗
			年齡			銀行	保險	證券	法律	會計	財務	稅務	行銷	資訊科技	
董事		未滿 50	50-60	61 以上											
董事	雷仲達	男			○	○	○				○			○	金融
董事	陳美足	女		○		○				○		○		○	金融
董事	鄧延達	男		○		○				○					金融
董事	江瑞堂	男			○	○	○		○					○	金融
董事	周惠美	女		○		○	○	○		○					金融
董事	許國郎	男		○		○				○		○			金融
董事	麥勝剛	男			○	○		○		○					金融
董事	楊棟樑	男			○							○			金融、必需消費品
董事	鍾志喜	男		○		○				○					金融
董事	傅正華	男		○		○				○					金融
董事	陳忠榮	男			○					○					金融
獨立董事	林軒竹 ^註	男	○						○	○				○	金融
獨立董事	謝穎青 ^註	男		○				○				○			通訊服務
獨立董事	張銘珠 ^註	女		○				○							-
獨立董事	林漢奇 ^註	男			○	○				○					金融

註：本公司之獨立董事除符合「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」第三條之規定外，亦符合以下要件：

1. 過去五年內未以執行（executive）身分受僱於公司。
2. 過去三年，每年董事及其家庭成員，不得接受公司及其母子公司超過 60,000 美金的報酬。
3. 過去三年，董事的家庭成員，不得為公司及其母子公司的高階管理人員。
4. 不得擔任公司顧問、不得是公司的顧問公司關係人、也不得是公司高階管理層的成員。
5. 不得是公司重要客戶或供應商的關係人。
6. 不得與公司或公司高階管理層有個人服務合約。
7. 不得為收受公司重大捐贈之非營利組織關係人。
8. 過去三年不得為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。

• 功能性委員會

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

合庫金控功能性委員會職掌和運作

	薪資報酬委員會	審計委員會	誠信經營委員會
組成委員	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 由全體獨立董事擔任委員，且至少 1 人應具備會計或財務專長。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
職掌	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 監督審閱公司財務報表、簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則、公司存在或潛在風險之管控。 	<ul style="list-style-type: none"> 負責誠信經營政策之制定，協助將誠信與道德價值融入公司經營策略，確保誠信經營之相關防弊措施、規劃檢舉制度、確保執行之有效性、推動誠信政策宣導訓練，並定期向董事會提出誠信經營落實執行報告。
運作	<ul style="list-style-type: none"> 每年至少召開 2 次。 2021 年召開會議 7 次，委員親自出席率為 100%。 	<ul style="list-style-type: none"> 每季至少召開 1 次。 2021 年召開會議 12 次，委員親自出席率為 97.92%。 	<ul style="list-style-type: none"> 每年應至少召開 1 次。 2021 年召開會議 2 次，委員親自出席率為 100%。

董事進修

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

2021 年度全體董事總進修時數達 191 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。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 (https://mops.twse.com.tw/mops/web/t93sc03_1)。



2021 年度全體董事
總進修時數達

191 小時

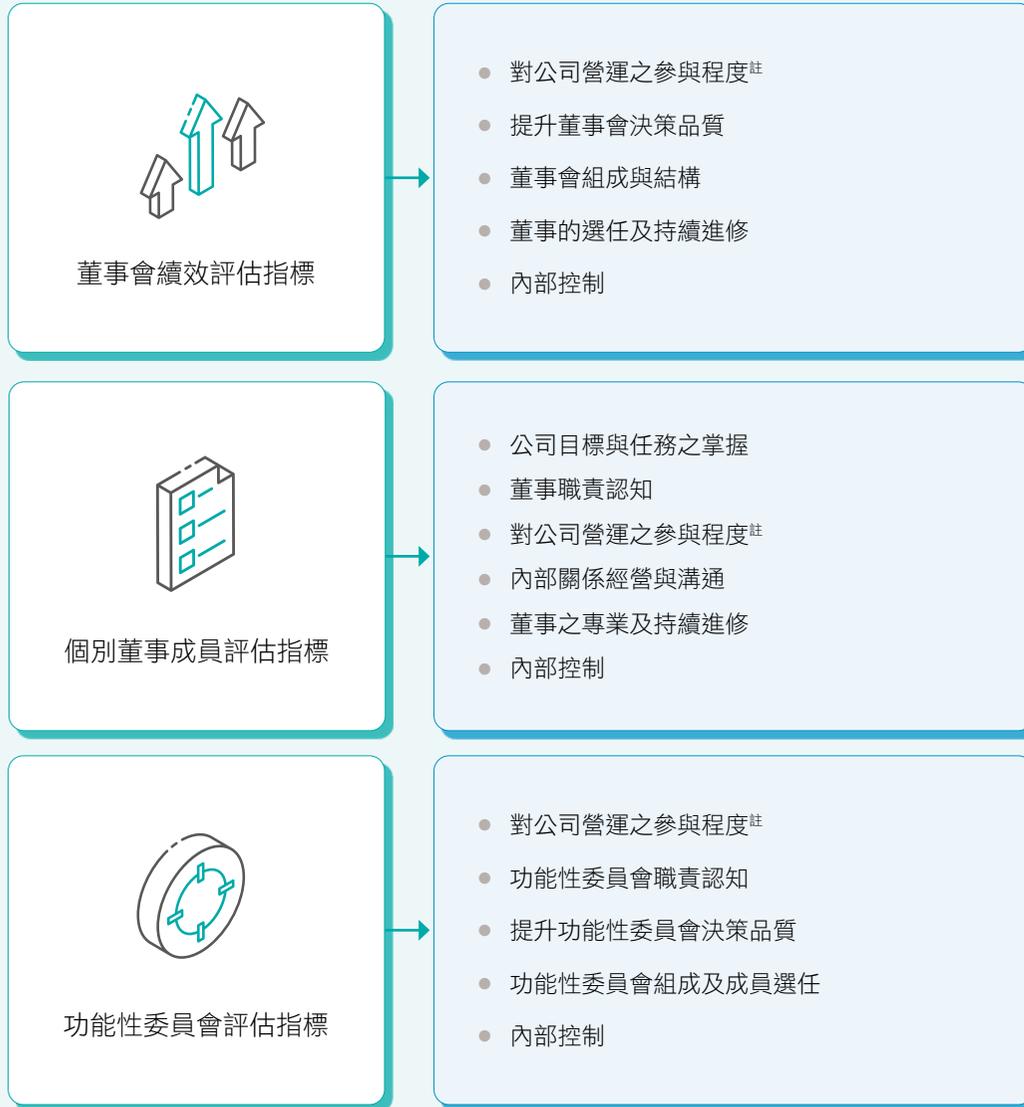


各董事參與進修課程
與日期時數

董事績效評估

為提升董事會運作效能，本公司訂有「董事會績效評估辦法」，績效評估由董事會及功能性委員會議事單位執行，至少每年辦理 1 次內部績效評估，每 3 年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行董事會外部績效評估。董事會績效評估結果應作為遴選或提名董事時之參考，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。

2020 年已執行外部顧問執行董事會外部績效評估，本公司在「董事會架構 (Structure)」、「成員 (People)」、「流程與資訊 (Process and Information)」等 3 大構面之綜合表現均為「進階」。2021 年度內部績效評估之範圍包括董事會、個別董事成員、功能性委員會，評估之方式為內部自評及成員自我評估，績效評估結果均為「優」，更詳盡之績效評估，請參考合庫官方網站。



註：對公司營運之參與程度包含最低出席率要求 80%。

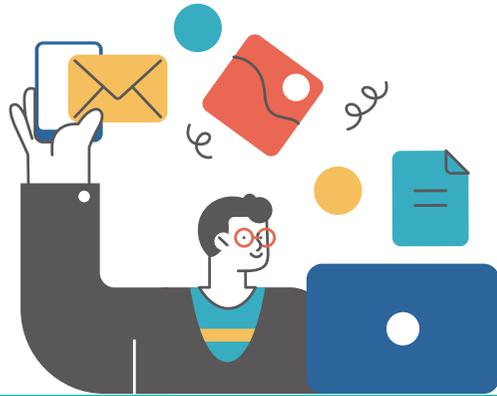
1.3 誠信經營

為落實誠信經營政策，本公司訂有「誠信經營守則」及「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，於公司官網、年報及對外文件中明示誠信經營政策及作法，以宣導與防制不誠信行為，並由誠信經營委員會每年至少 1 次向董事會報告各權責單位誠信經營執行情形及檢舉案件調查結果。

推動誠信經營

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，自訂「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」等公司規章，期以內外部之規範引導所有組織成員及同仁遵循誠信經營原則，健全良好之治理機制與經營發展。

為落實對誠信經營之承諾，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」，2021 年度本公司第 4 屆董事及高階管理階層均已完成簽署，簽署率達 100%；另 2022 年初本公司及合庫銀行員工均已完成簽署「員工行為準則承諾書」，簽署率達 100%。集團內各子公司，每年皆向其董事會報告誠信經營守則之遵循情形，2021 年誠信經營守則遵循情形亦已於 2022 年向其董事會陳報完畢。



• 檢舉制度

為加強防範不法行為、健全公司誠信經營，2018 年本公司訂定「檢舉辦法」，規定任何人若發現本公司及子公司人員於執行業務過程中，有為獲得或維持利益提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信或違背受託義務行為之虞者，以及有犯罪、舞弊或違反金融相關法令之虞者，皆可透過內部及對外網站設置之檢舉信箱或專線電話，向誠信經營委員會提出檢舉，並由董事會稽核處或指定權責單位進行調查。

檢舉案件之所有受理及調查過程及結果，除應製作紀錄留存，送交誠信經營委員會備查與向董事會報告外，同時需對檢舉人之身分資料予以保密，亦不可損害檢舉人應有權益或予以不利處分，並得依檢舉情事之情節輕重酌予獎勵檢舉人。2021 年合庫未有發生損害舉報人權益或予以不利處分之情事。2021 年本集團檢舉信箱受理案件共 4 件，均已完成調查報告並結案，查無違法事證。



合庫金控誠信經營檢舉管道

檢舉電子信箱：5134@tcfhc.com.tw

檢舉專線電話：(02) 2173-8913

誠信經營教育訓練

本集團於「員工服務及行為規範要點」、「供應商管理政策」等規章中，亦融入誠信經營之精神與規範，確實要求員工於從事商業行為或執行業務過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信之行為。為使全體同仁瞭解誠信經營之重要性，本集團每年持續辦理誠信經營相關教育訓練，且要求所有員工參加。

2021 年度辦理全體董監事、高階經理人及同仁之誠信經營相關教育訓練，受訓率 100%。



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。

誠信經營落實情形

2021 年度集團內各子公司未有違反誠信經營情事或重大影響之缺失事項，且未有涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷、操作市場之行為，亦未有不當的政治獻金、不當的慈善捐贈及贊助違反行為準則之情形，相關法律訴訟及裁罰金額為 0。

1.4 風險管理與稽核制度

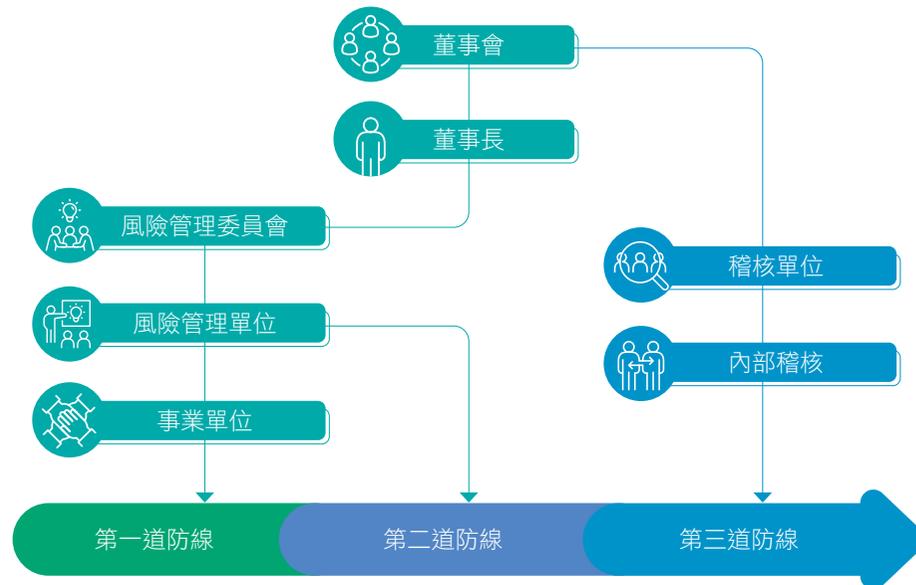
為健全本集團經營發展，確保資本適足性，以達成風險與報酬合理化目標，本公司依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」相關規定，訂定「風險管理政策與指導準則」，以為風險管理之重要依據。

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

風險管理策略與架構

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

風險管理委員會係按季召開，由本公司及各子公司報告當期風險管理概況、資本適足性變化、重大異常事件之處理情形、重點監控對象及產業之暴險分析以及追蹤歷次會議決議應執行事項進度等，並將檢討結果陳報董事會。



- 包含業務管理單位、產品單位、資訊單位及會計單位等。
- 承擔各自日常事務所產生之風險，負責辨識與管理風險，針對該風險特性設計並執行有效內部控制程序以涵蓋所有相關之營運活動。

- 風險管理單位規劃及監督。
- 獨立於第一道防線且非第三道防線，依其特性協助及監督第一道防線辨識及管理風險。
- 就各主要風險類別負責風險管理政策之訂定、監督整體風險承擔能力及承受風險現況、並向董事會及高階管理階層報告。

- 內部稽核單位。
- 以獨立超然之精神，協助董事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作，包含評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性，並適時提供改進建議。



主要風險與新興風險管理

● 主要風險

本集團實施風險管理之項目，主要有信用風險、市場風險、作業風險、流動性風險等，內容包括授權機制、限額管理、監控指標及風險報告等，各子公司亦須依其產品性質、業務規模、風險屬性，分別設定風險指標與控管作業程序。2021 年 12 月底本集團之資本適足率為 124.72%，符合董事會核定之目標比率（110.25%）。

● 新興風險

新興風險	風險描述	潛在營運衝擊	因應措施
大規模傳染病	<ul style="list-style-type: none"> 快速且大規模之微生物、病毒傳播，導致傳染病不易受到控制，演變為大規模流行，造成生命損失和經濟破壞。 	<ul style="list-style-type: none"> COVID-19 疫情反覆，倘再有不易受到控制之傳染病演變為大規模流行，造成生命損失和經濟破壞，使企業出現勞動力不足、產量減少與成本上升，進而影響獲利，降低還款能力並增加違約風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 密切關注可能受大規模傳染病疫情影響且敏感度較高產業之授信戶營運狀況，與其建立遠距離溝通管道，多方保持聯繫，以降低信用及道德風險。 監控全球金融市場變化，依疫情變化調整投資部位；研究因應疫情而獲契機之關鍵廠商，增加投資，以將風險轉為潛在獲利機會。
全球經貿新秩序	<ul style="list-style-type: none"> 新興經濟體對全球貿易及金融參與度上升，提高對全球經濟成長及多元化發展之貢獻。 供應鏈及產業分工型態重組，加速「在地生產、短鏈革命」發展。 	<ul style="list-style-type: none"> 美中貿易戰形成二大對抗之供應鏈體系，重談貿易規則可能加重成本，增加授信違約風險。 全球經濟發展趨勢與動能發生變化，企業經營之業務規劃與行銷策略皆須調整與重新布局。 	<ul style="list-style-type: none"> 關注全球經貿發展態勢，掌握產業動態，並增強授信案件之風險評估，確實查證揭露相關風險及應釐清事項。 配合新經濟運作模式，規劃行銷專案，整合及開發利基市場，逐步提高海外獲利貢獻。
數位經濟發展	<ul style="list-style-type: none"> 疫情凸顯數位科技應用效益，加速遠端控制生產製程發展，並驅使企業調整營運模式及進行數位轉型。 數位經濟發展透過投資與貿易，改變金融體系、商業模式及產業價值鏈。 	<ul style="list-style-type: none"> 金融同業透過數位科技，結合跨域整合平台與創新服務，另因應國內純網銀的開放，客戶需要銀行服務的模式發生改變。 金融科技公司（FinTechs）或大型科技公司（BigTechs）參與金融服務，侵蝕傳統金融業版圖。 	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行於 2022 年 2 月設置「數位發展委員會」，凝聚全行數位金融意識，以持續提升客戶優質數位使用體驗，精進數位金融價值。 積極展開異業合作，透過大數據、人工智慧、API 串接及數據交換等，調整客戶開發方式、打造金融生態圈，提供客戶一站式線上金融服務。 透過加強內部員工轉型之教育訓練以及積極招募數位人才等方式，增加數位金融人力，提升集團數位金融素養。

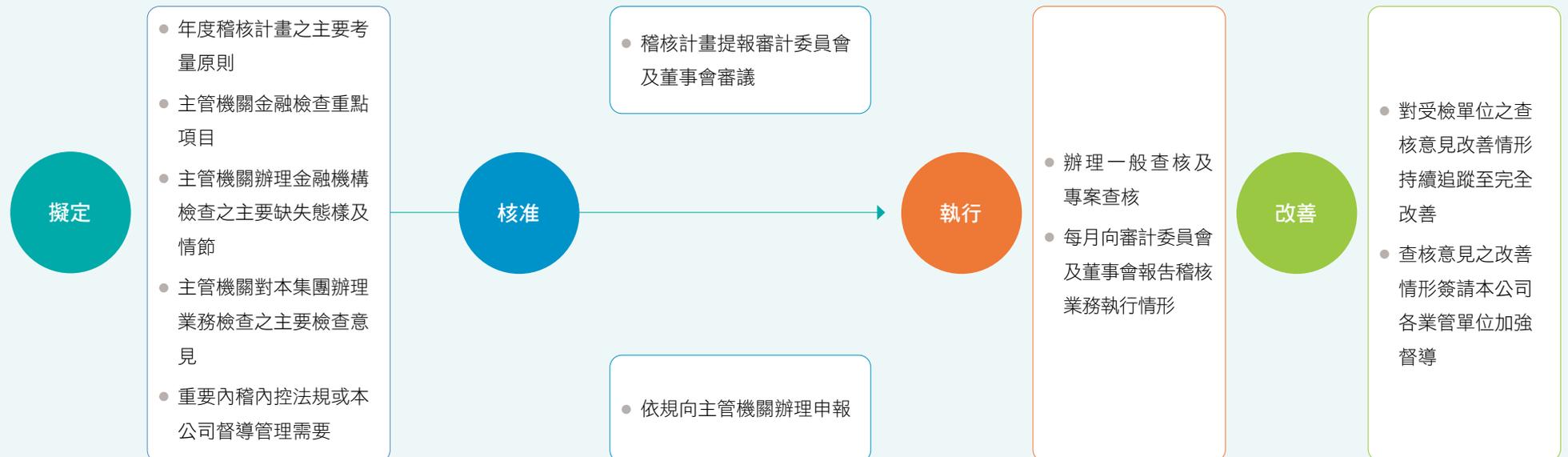
緊急事件應變機制

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

內部稽核組織與運作

為有效透過內部稽核之實施以完備風險管理，本公司訂有「稽核準則」，並依據金管會訂頒之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」等規定，建立總稽核制以綜理稽核業務。董事會下亦設有稽核處，以超然獨立之精神執行稽核業務，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，

內部稽核業務運作



並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。內部稽核單位對金融檢查機關、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，並將其追蹤考核改善情形，以書面提報董事會及交付審計委員會，並列為對各單位獎懲及績效考核之重要項目。

2021年，董事會稽核處已完成年度各項稽核業務，並列管追蹤本公司各單位及子公司查核意見之改善情形，以促進集團之整體營運與風險控管效益。



1.5 法令遵循、防制洗錢與打擊資恐

法令遵循機制係內部控制制度中重要的一環，為身處金融產業之本公司必要落實之政策，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，隨時因應法規制度或市場環境等轉變，監督自身遵循法令之行為與情況，並對內部人員進行教育訓練，以避免違法情事發生所致之法律風險，有效保障客戶權益、發揮金融機構功能。

法令遵循運作

因應法規制度或市場環境之轉變，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，以監督自身遵循法令之情形。

就金管會及周邊事業單位等監管機關之法令遵循查核，如有受裁罰之事項，皆



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

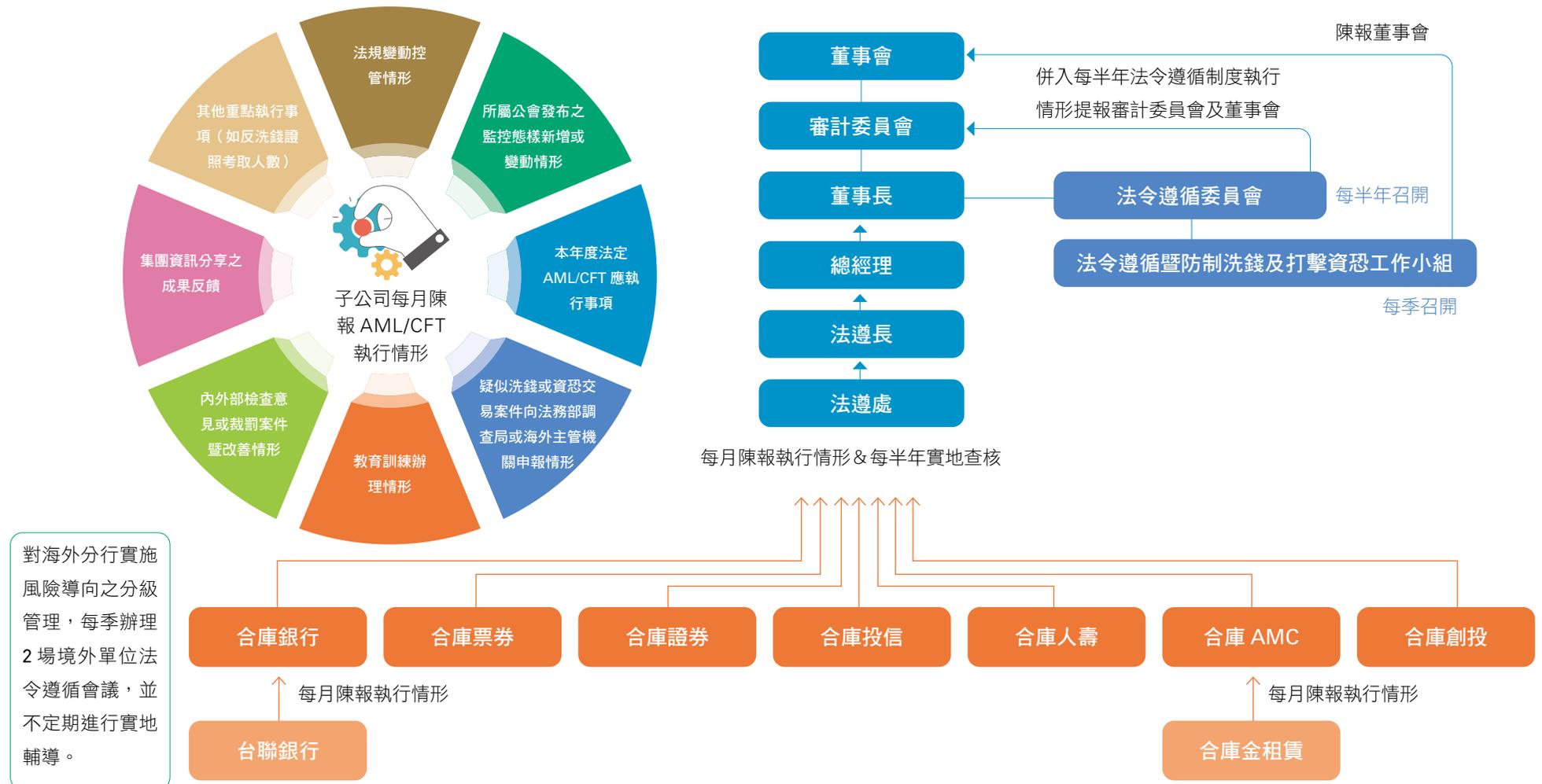
2021 年度本公司未因環境或社會之法律或法規而遭受重大罰款和非金錢的處罰，其餘受罰情形及改善作為如下：

2021 年合庫金控及子公司受罰情況及改善作為

公司名稱	適用法規	受罰原因	後續改善處理作為	受罰金額 (新臺幣)
合庫銀行	銀行法第 61 條之第 1 項	辦理企業授信業務時，對資金用途及借戶所屬集團營運狀況等未審慎查證，且未持續評估經濟環境變動對借戶之影響。	函頒「辦理授信作業要領」，針對此次缺失明定作業流程，以改善企業授信業務；另規範辦理授信案件，應充分瞭解保證人營運、財務狀況，確實評估其保證能力。	0 元 (予以糾正)
合庫人壽	「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第 32 條第 3 項第 2 款規定	未依金管會 108 年 4 月 3 日金管保財字第 10804501250 號函示將實質利害關係人之範圍、交易之項目與態樣、交易條件不得優於其他同類對象、核決程序、交易限額等內容納入內部作業規範。	修正「與利害關係人從事放款以外之其他交易作業準則」，將實質利害關係人納入規範。	60 萬元
合庫投信	證券投資信託事業管理規則第 22 條第 1 項第 6 款	對未經金管會核准募集或生效之證券投資信託基金，預為宣傳廣告或其他促銷活動。	對所有從業人員進行宣導和教育訓練，並將此失誤列入法令遵循制度自評檢查作業。	0 元 (予以糾正)

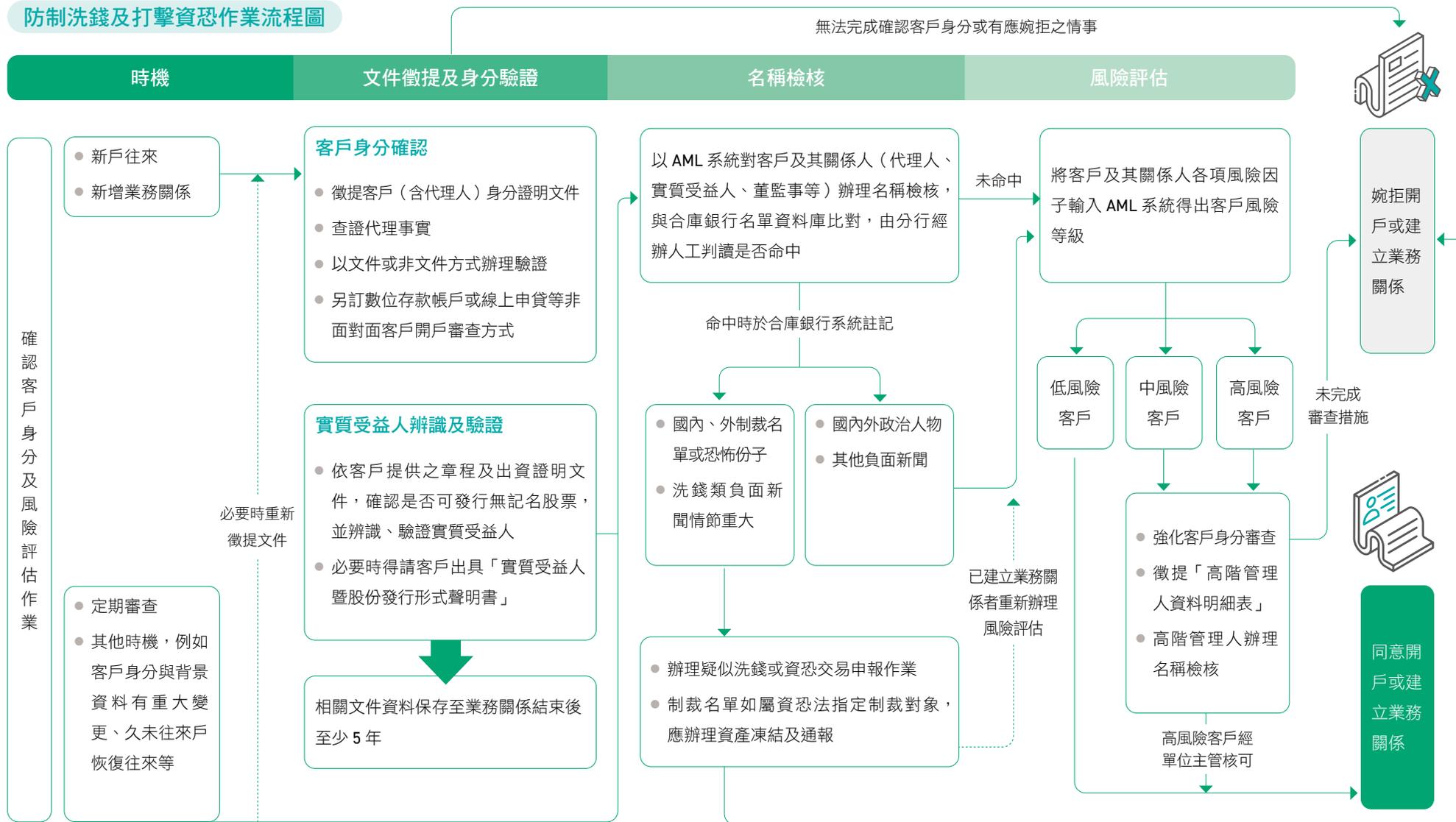
防制洗錢及打擊資恐

為能有效落實防制洗錢及打擊資恐之作為，本公司除訂有「合庫金控及子公司整體性防制洗錢及打擊資恐計畫」，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外，同時設置「法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐工作小組」，由法遵長擔任召集人，負責督導及協調各子公司法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐之工作執行，並每季將小組運作情形提報本公司董事會。



各子公司亦持續優化防制洗錢及打擊資恐之資訊系統，透過資料庫之串接與分析監測，確保洗錢與資恐之風險控管有效性。合庫銀行客戶盡職調查（CDD）流程圖如下：

防制洗錢及打擊資恐作業流程圖



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，2021 年集團舉辦相關教育訓練共計 73,115 人次參與，總受訓時數約 123,471 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，期提升法遵意識與專業知識能力。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 2021 年底，集團內已有 5,541 人取得證照，占總集團員工人數 59.97%。

合作金庫集團 2021 年度防制洗錢及打擊資恐教育訓練統計表

	金控		銀行		票券		證券		投信		人壽		AMC		創投	
	時數	人次	時數	人次	時數	人次	時數	人次	時數	人次	時數	人次	時數	人次	時數	人次
在網路上用案例檢討的方式培訓	139	76	19,224	6,006	0	0	1,586	793	0	0	347	231	0	0	0	0
在網路上用自我評估的方式培訓	0	0	7,082	9,379	0	0	391	391	0	0	347	231	0	0	0	0
在網路上由法遵 / 法務部門負責的集體訓練	139	76	33,572	25,173	0	0	1,586	793	0	0	347	231	0	0	0	0
由法遵 / 法務部門辦理實體的培訓	139	76	9,057	1,196	672	168	0	0	86	43	347	231	56	56	11	11
由外部專家辦理實體的培訓	0	0	2,166	361	108	9	705	37	48	4	84	7	36	3	0	0
強制每年都要參與培訓	0	0	42,629	26,369	108	9	1,922	821	134	47	347	231	56	56	0	0
合計	417	228	113,730	68,484	888	186	6,190	2,835	268	94	1,819	1,162	148	115	11	11

總上課時數 **123,471** 小時；總人次 **73,115** 人次



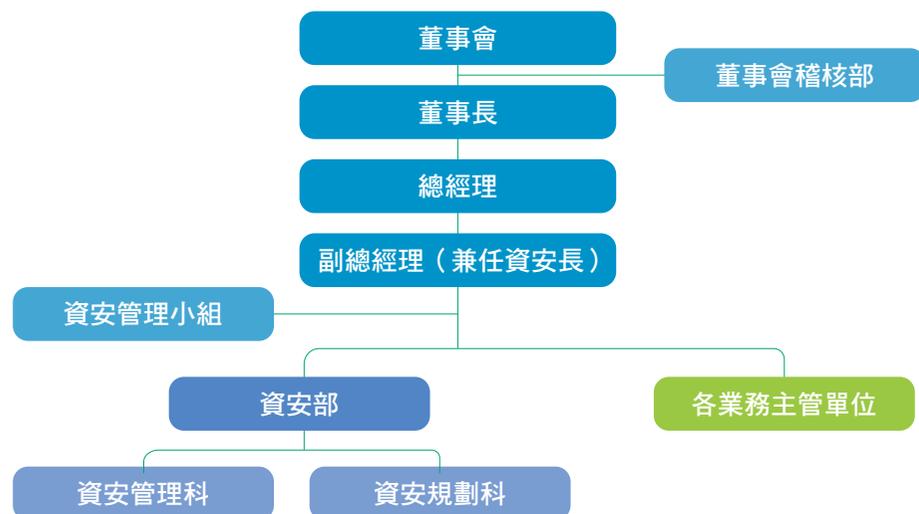
1.6 資訊安全

現今社會許多事都是於網路世界進行，如購物消費、投資理財，或是社交聯繫等，資訊安全與生活息息相關，落實資安防護係保障客戶權益及金融體系穩健運行。

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」及「個人資料保護法」等，訂定資安管理政策、建置管理系統並成立行動小組，以落實集團之資訊安全。據此，合庫銀行成立資安管理小組，建立資通安全風險管理架構，另本公司訂有「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，俾有效降低資安事件發生時之影響與衝擊，持續精進相關保護措施。

資通安全風險管理架構



• 副總經理（兼任資安長）：

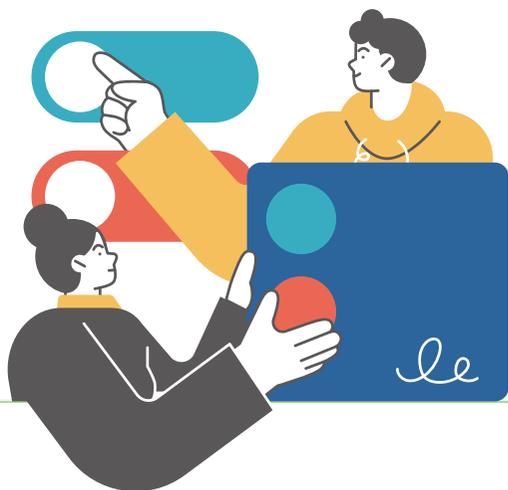
統籌資訊安全政策推動、協調及資源調度。

• 資安管理小組：

1. 資訊安全組織架構、政策、重要章則之審議事項。
2. 資訊安全風險評估之審議事項。
3. 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。
4. 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。
5. 協調督導跨部門間之各項資訊安全相關工作之執行事項。
6. 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：

1. 各項資訊作業依有關法令進行資訊安全風險評估，確定各項資訊作業安全需求，採行適當及充足之資訊安全措施，確保各項資訊蒐集、處理、傳送、儲存及流通之安全。
2. 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。
3. 資訊安全管理計畫之訂定、執行，及定期評估實施成效。
4. 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。
5. 資料及資訊系統之安全需求研議、使用管理及保護。

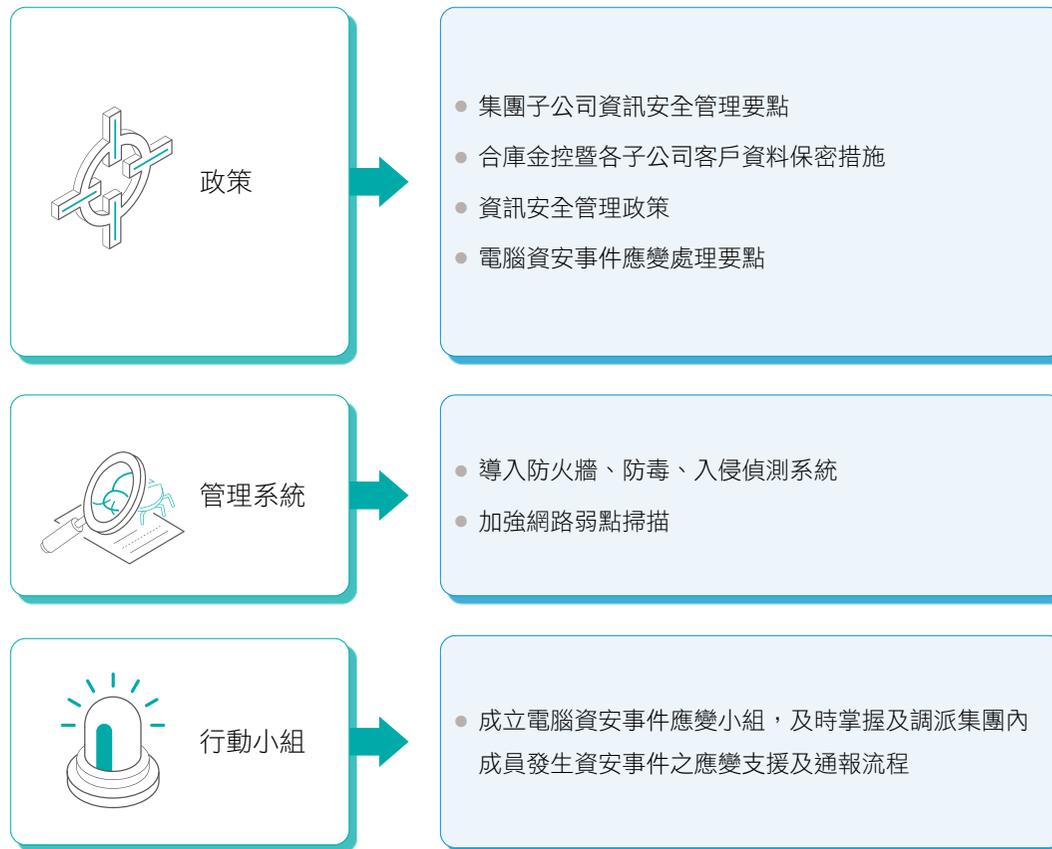


● 資安規劃科：

1. 資安政策與制度規劃與管理。
2. 年度資訊安全整體執行情形暨聲明書之提報。
3. 資安相關法令蒐集與配合事項。
4. 資訊安全教育訓練課程之辦理。
5. 電腦系統資訊安全評估計畫之執行。

● 資安管理科：

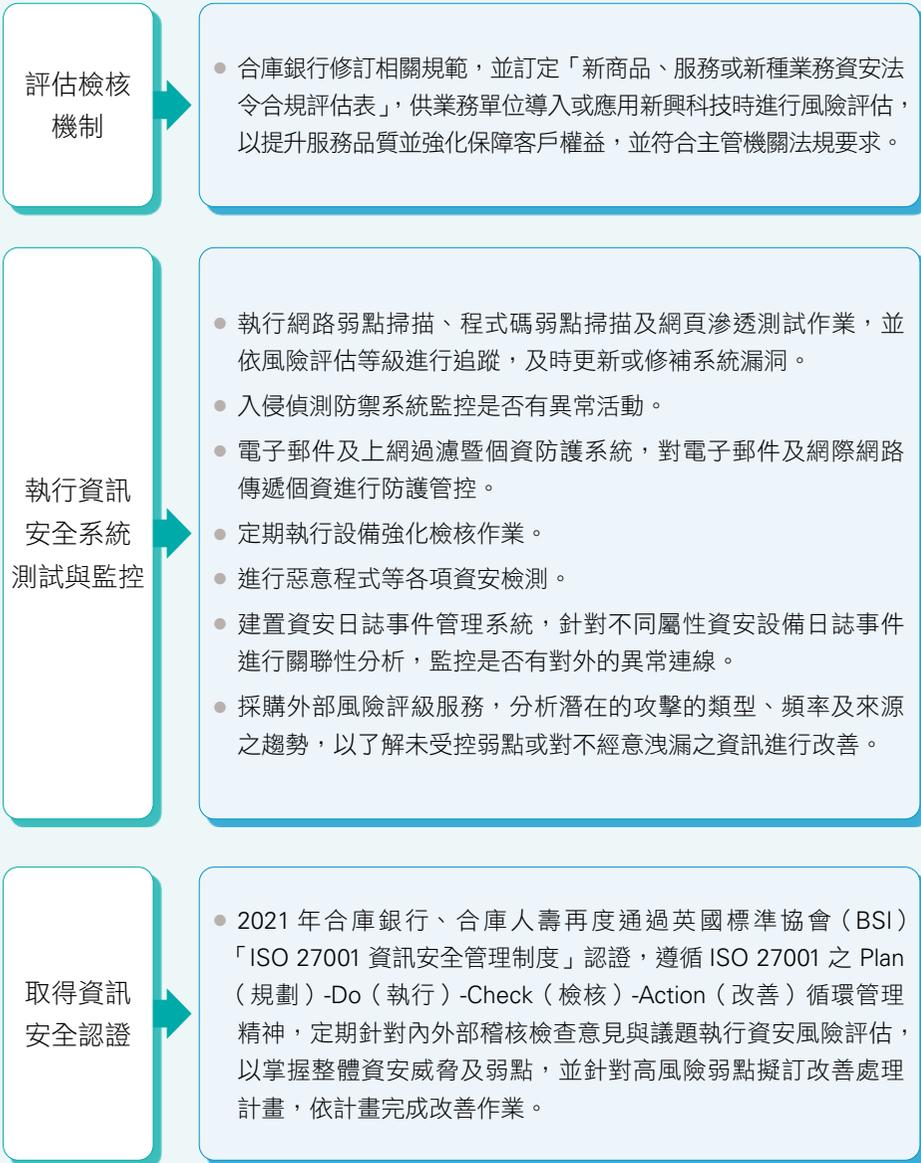
1. 資安維護作業之規劃、監控、執行與檢核。
2. 威脅與弱點管理。
3. 資訊安全情資蒐集、分析與處理。
4. 數位鑑識管理。
5. 資安解決方案評估。



資訊安全風險評估與管理

2021 年國內外以金融機構為攻擊對象的重大資安事件，依型態可分為 DDoS 攻擊、ATM 系統遭駭、勒索軟體攻擊、網路釣魚詐騙、金融機構供應鏈遭駭、偽冒金融機構行動應用程式、社交工程攻擊、惡意程式攻擊等已知或潛在之風險，發生頻率有逐年增加趨勢，攻擊來源大多來自國際駭客組織。

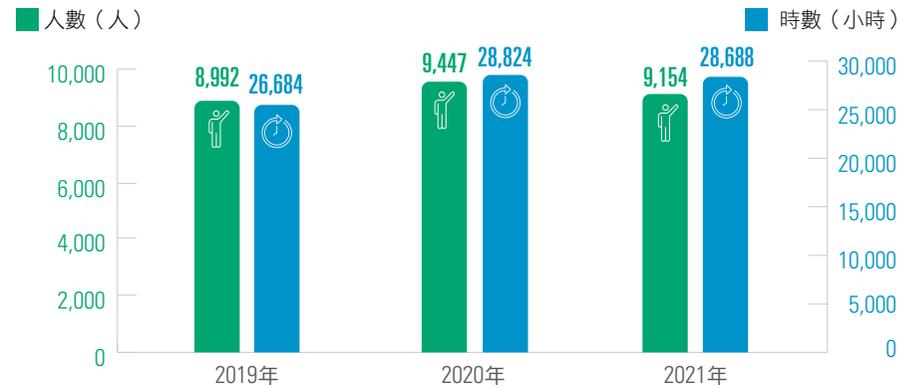
針對因新興科技所產生之資安風險，各子公司訂定評估檢核機制、執行資訊安全系統測試以及取得資訊安全認證，以落實資訊安全之管理。



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，2021 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 項需小於 3%，2021 年集團 3 項比例皆小於 3%。

資安教育訓練與社交工程演練人數與時數



資安教育訓練與社交工程演練總預算與資安教育訓練費用



個資保護政策和組織架構

鑑於各子公司經營之金融業務皆包含大量個人資料，為完備個人資料保護，本公司訂有「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相關規範，以進行客戶資料之蒐集、儲存與保管、保護、分類、利用等，且於商品或服務說明中充分揭露或告知，並設置相關之資料修改、取消運用、申訴機制等辦法。

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、個人資料檔案風險評估作業及自評作業等，每年皆依所屬業務職掌辦理個資保護相關之內、外部查核，以利掌握個資保護管理情形並加以精進。

個資教育訓練與認證

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。2021年度本集團所有同仁完訓率為 100%。

2021 年合庫銀行及合庫人壽皆通過「BS 10012: 2017 個人資訊管理系統」之國際標準驗證維護，合庫證券亦通過臺灣個人資料保護與管理制度（TPIPAS）更新驗證。

個資事件處理程序

本集團就個資侵害事件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。另合庫銀行亦訂有「員工獎懲要點」，員工倘洩漏業務機密或違反內規將受到相對應之懲處。2021 年度合庫集團無資料外洩事件^註、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。

註：合作金庫集團定義資訊外洩事件之範圍，僅涵蓋職員運用網際網路及電子郵件傳遞客戶個人資料時，發生客戶個人資料外流之情況。

個人資料保護管理小組

召集人

金控法遵長

成員

金控各單位個資委員及各子公司
個資督導主管

小組權責：

- 個資保護相關事件之檢討及監督。
- 個資風險評估等級及改善處理計畫之審議。
- 個資保護管理自我評估報告有違反法令之虞或重大缺失之事項，執行改善及預防措施之審議。
- 個資保護管理工作計畫之報告。
- 子公司個資保護管理重要事項報告或審議。
- 其他個資保護事項之報告或審議。

永續金融

面對全球氣候變遷風險，合庫集團積極接軌國際規範推動永續金融，遵循責任投資原則（PRI）、責任銀行原則（PRB）、永續保險原則（PSI）等標準或指引，訂定永續金融政策，持續強化 ESG 策略與營運政策之連結。合庫金控 2020 年底簽署支持氣候相關財務揭露建議（TCFD），更於 2022 年 3 月底成為台灣首家以金控名義完成簽署赤道原則（EPs）之金融機構，將「赤道原則」適用範圍擴及旗下各子公司，積極透過金融業核心力，偕同客戶落實環境保護與社會關懷。



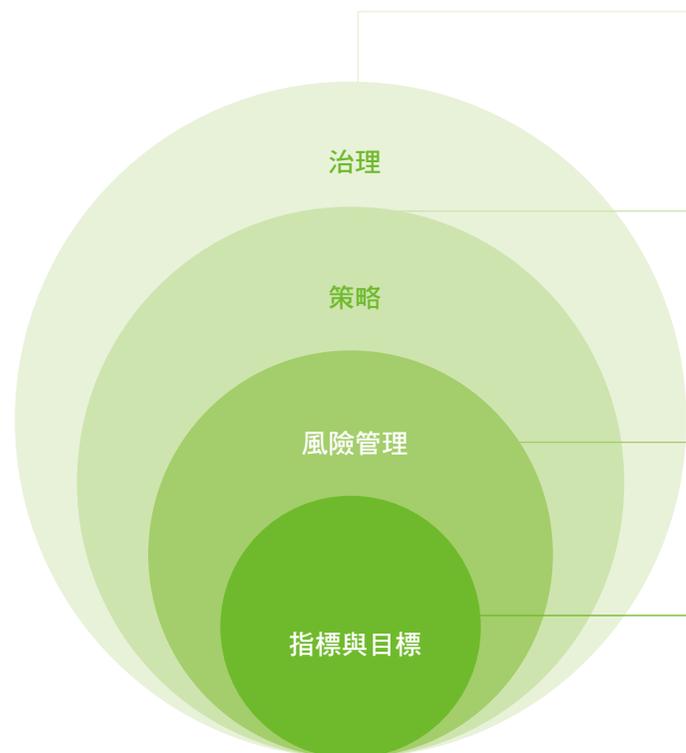
2.1 氣候變遷風險管理

國際金融穩定委員會（Financial Stability Board, FSB）於 2017 年發布「氣候相關財務揭露建議」（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD），提供氣候相關財務揭露之一致性架構，並為國際主要國家之央行與金融監管機關採行。

同時，我國金管會為回應全球永續發展行動與接軌國際，分別於 2020 年及 2021 年發布「綠色金融行動方案 2.0」、「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」，期能引導金融機構強化因應氣候變遷風險之韌性。

本公司亦高度關注氣候變遷之議題，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之辨識、衡量、監控及報告等管理程序。

合庫 TCFD 四大面向年度執行成果及未來推動規劃



執行成果

- 本公司及合庫銀行訂定「氣候風險管理準則」
- 建立氣候管理績效與獎酬之連結機制
- 強化公司全體對於氣候變遷之認知與因應能力
- 建立氣候風險與機會鑑別及氣候策略擬定機制
- 進行重大氣候風險與機會鑑別
- 深化執行實體風險、轉型風險及機會之情境分析與因應策略擬定
- 進行本集團之高氣候敏感產業評估
- 合庫銀行依循內部控制三道防線，明確劃分各防線之氣候風險管理職責
- 將溫室氣體排放、能源使用及綠色金融等三面向做為本集團優先管理之氣候指標與目標
- 執行投融資溫室氣體排放分析

未來推動規劃

- 針對董事會、高階管理階層及員工之不同氣候變遷議題學習需求，規劃對應之教育訓練主題
- 建立定期向董事會及高階管理階層陳報及對外資訊揭露之內容及流程
- 於不動產調查表揭露擔保品所在區域之實體風險等級，確實評估債權保障性及借款人風險承擔能力
- 參酌不動產擔保品之實體風險等級，依風險定價原則核予貸放利率及成數
- 高碳排產業管理納入既有風險監控機制
- 訂定高汙染、高耗能產業之投融資限額
- 逐步擴增氣候指標之類型及範疇，以檢視集團自身營運減碳及引導投融資對象轉型低碳經濟之執行績效

氣候治理

● 氣候治理之重要性

董事會及高階管理階層對氣候相關風險之管理及監督為氣候治理之基石，形塑企業資產價值，是帶領集團因應氣候變遷議題之重要推手。

● 氣候治理組織架構與權責

本公司及合庫銀行均已訂定「氣候風險管理準則」，明確劃分董事會、高階管理階層、相關委員會與小組以及內部控制三道防線等氣候風險管理組織架構與職責。

董事會

為氣候風險管理最高決策單位，對確保建立及維持適當有效之氣候風險管理制度負有最終責任。

高階管理階層

定期檢視氣候風險管理執行情形，持續監控氣候風險暴險，檢視於不同氣候情境下之因應策略是否具有韌性。

相關委員會及小組

1. 風險管理委員會：
氣候風險管理之統籌單位，負責監督及指導氣候風險管理執行情形，審議氣候風險相關提案，並提報董事會氣候風險相關資訊。
2. 合庫銀行資產負債管理暨業務發展委員會、投資企業暨買賣有價證券審議委員會及授信審議小組：
各依其職掌，考量氣候相關風險與機會，審議提案。

氣候風險治理架構



• 氣候管理績效與獎酬機制連結

本公司已於 2020 年度簽署支持 TCFD，以 TCFD 的導入與執行做為全集團重要營運政策，本集團透過「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，強化全集團對於氣候變遷的相關管理。

• 氣候變遷因應能力培育

本公司相關單位及各子公司風險管理人員 2021 年度參與氣候相關教育訓練達 100%；本公司將持續辦理氣候相關教育訓練，2022 年度訓練重點規劃為國內外氣候相關政策法規發展趨勢及因應措施之研討。



氣候策略

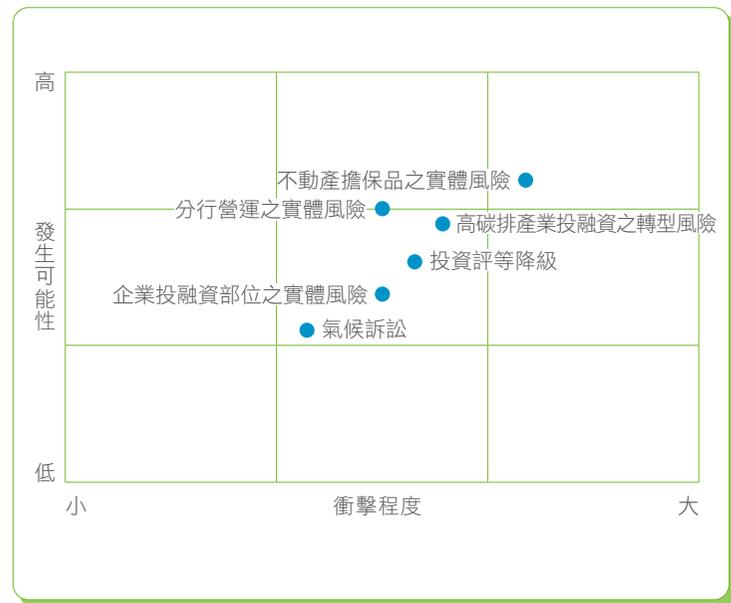
• 構建氣候策略之流程



氣候風險與機會鑑別

為了掌握本集團所面臨之氣候相關風險與機會及可能之影響，藉由問卷調查之方式，瞭解各單位及子公司對於氣候相關風險與機會的看法，並透過量化分析各項氣候相關風險與機會議題之衝擊程度及發生可能性，綜合評估其重大性及影響時間範疇。

風險辨識矩陣圖



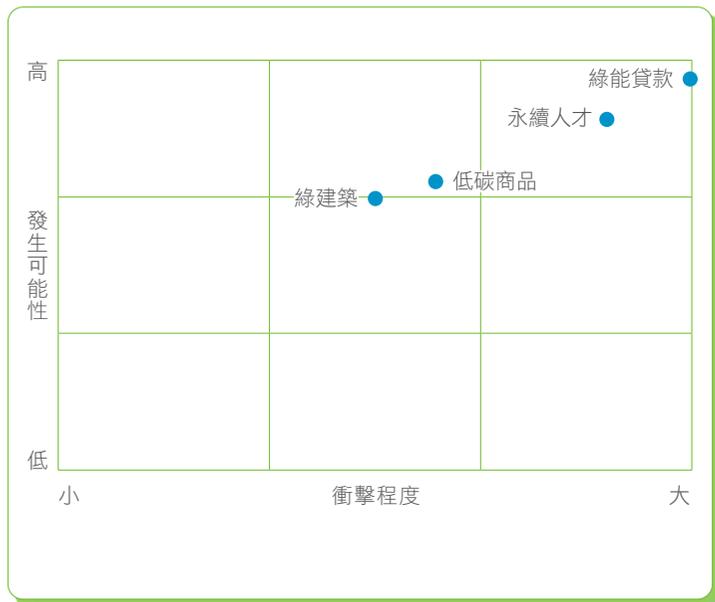
影響時間範疇說明

短期	≤ 1年
中期	>1年，≤ 7年
長期	>7年

重大氣候風險問卷分析結果

風險項目	說明	影響時間範疇	重大性評估
實體風險對本集團不動產擔保品之影響	颱風、洪水、暴雨及海平面上升等事件，因氣候變遷可能加劇其嚴重程度及提高發生頻率，本集團之不動產擔保品將因而受到損害，造成資產價值減損，增加房貸及企業不動產抵押貸款之信用風險。	中、長期	高度
高碳排產業之放貸與投資對本集團價值之影響	在全球淨零趨勢下，節能減碳之要求逐漸提高，高碳排企業（例如鋼鐵、石化或水泥業等）未來將面對越來越嚴格的低碳相關法規管制，可能影響其營運與獲利表現，進而衝擊本集團高碳排產業投融資部位，使信用風險及市場風險上升。	短、中、長期	中度
分行營運中斷	強降雨及風災等氣候事件增加，將造成合庫銀行分行遭遇淹水風險，包含資訊設備維護成本、清潔費用等資金需求增加，甚至對於分行造成營運短期中斷衝擊。	中、長期	中度
投資機構降低投資本集團部位	國際投資機構逐漸將投資標的 ESG 績效列為評估項目之一，其中環境面（E）評估因素包含溫室氣體盤查進度、氣候風險財務量化及其控管機制、2050 年淨零目標之階段性計畫等，ESG 績效較差之公司，國際投資機構可能調降投資評等，並進而影響公司商譽。	短、中、長期	中度
實體風險對本集團企業投融资部位之影響	颱風、洪水、暴雨及海平面上升等事件因氣候變遷可能加劇其嚴重程度及提高發生頻率，進而造成貸放對象 / 投資對象營運及財務遭受負面影響，增加公司信用風險 / 市場風險。	中、長期	中度
氣候訴訟	因金融產品及服務未達氣候相關法規要求，或公司營運未依承諾遵循國際永續標準或倡議，將使公司面臨氣候相關訴訟風險，造成訴訟費用及負債增加。	中、長期	中度

機會辨識矩陣圖



重大氣候機會問卷分析結果

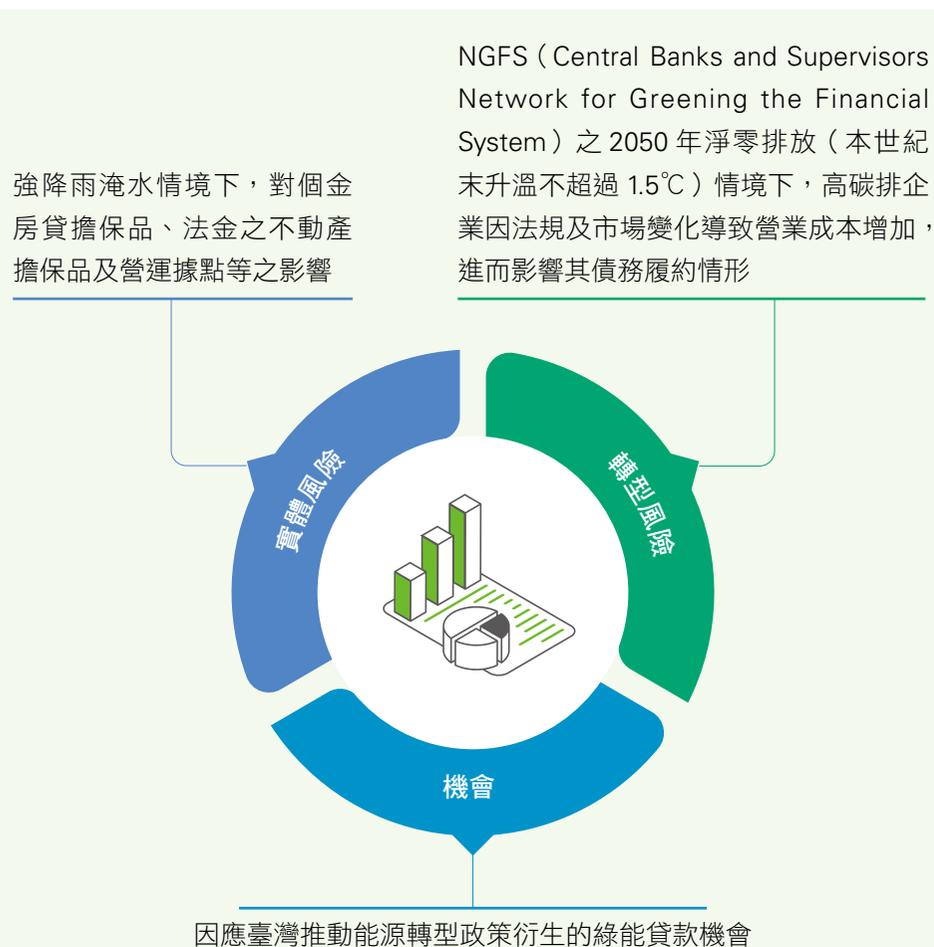
機會項目	說明	影響時間範疇	重大性評估
配合政府政策 提供綠能貸款	經濟部「一定契約容量以上之電力用戶應設置再生能源發電設備管理辦法」已於 2021 年 1 月 1 日施行，規範契約容量 5,000 瓩以上之用電大戶，應於 5 年內（2025 年）完成設置一定裝置容量以上之再生能源設備、儲能設備、購買一定額度之再生能源電力及憑證等，依據經濟部能源局評估，可創造約 1 百萬瓩之再生能源交易市場，用電大戶裝置再生能源設備衍生之資金需求及帶動再生能源相關產業發展，將衍生相關融資需求。	短、中期	高度
氣候能力培育	持續加強氣候相關員工訓練，培育永續人才，以因應低碳轉型趨勢及增進氣候韌性，並將有利於開發新業務機會，增加營業收入。	短、中、長期	中度
發展低碳金融商品、 綠色消費金融商品及服務	環保及碳排放已成為社會關注議題，並已成為部分金融消費者選擇往來金融機構考量因素之一；本集團發展低碳投融資、綠債承銷、永續連結貸款、推廣綠建築貸款及發行低碳信用卡等，可提高金融消費者對於本集團之品牌好感度，有助間接提升整體獲利。	短、中、長期	中度
建築物推動綠建築	推動新建物符合綠建築標準，將能節省能源與水資源使用，包含生態、節能、減廢、健康等四大效益，並可提供員工更良好之辦公環境。	中期	中度

依據重大氣候風險與機會矩陣圖排序結果，擇定兩項重大氣候風險（不動產擔保品和營運據點之實體風險、高碳排產業投融資之轉型風險）及一項重大機會（綠能貸款）進行後續情境分析。



• 情境分析與因應措施擬定

為衡量前揭重大風險與機會辨識結果對本集團之影響，依下列流程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相關因應策略及措施，強化本集團對於特定氣候風險控管與機會掌握。



情境分析流程

Step 1

重大風險鑑別結果

- A. 不動產擔保品和營運據點實體風險
- B. 高碳排授信戶轉型風險

重大機會鑑別結果

- C. 綠能貸款機會

Step 2

分析標的

- A1. 個金不動產擔保品
- A2. 法金不動產擔保品
- A3. 營運據點
- B. 排碳大戶
- C. 用電大戶

Step 3

氣候情境

- A. RCP 2.6 (2°C) 強降雨淹水
- B. SBT 1.5°C- 企業減碳路徑、Net Zero 2050- 碳價格
- C. iNDC (2025 再生能源目標)

Step 4

管理作為

分別依據風險與機會量化分析結果，擬定相關因應策略及措施

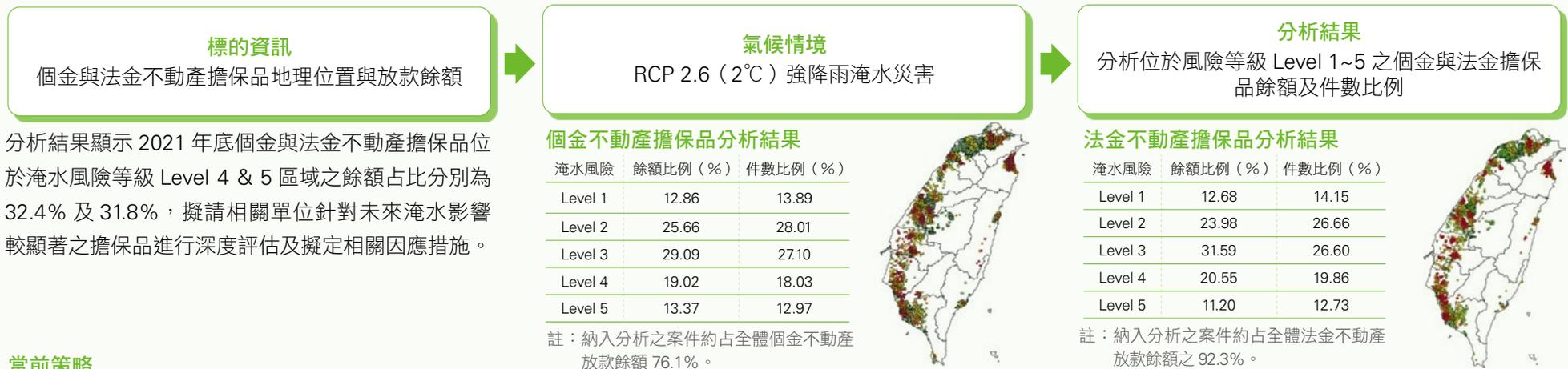
實體風險

[A1. 個金不動產擔保品淹水風險情境分析] [A2. 法金不動產擔保品淹水風險情境分析]

風險鑑別結果

在未來實體風險加劇情形下，將使暴雨愈加頻繁且嚴重，導致水災發生。合庫銀行位於全台高淹水風險區域之個金與法金不動產擔保品可能因而受到損害，造成資產價值減損，增加不動產貸款部位之信用風險。

情境分析流程與結果



當前策略

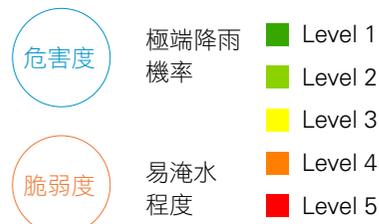
已將不動產擔保品座落所在地之土壤液化潛勢程度納入不動產調查表之評估項目。

未來規劃

1. 比照不動產調查表揭露土壤液化潛勢資訊，揭露擔保品所在區域易淹水風險等級，俾利確實評估債權保障性及借款人風險承擔能力。
2. 針對不動產擔保品坐落於高實體風險區域之新、增、續、轉（含變更）案件，依風險定價原則提高利率或降低成數。
3. 修訂高實體風險地區擔保品之鑑價規定，借戶申請轉期、增貸或借款清償後再行申貸時，應重新辦理估價。
4. 擬依據建物類型建置實體風險情境分析，並與合庫銀行內部授信評等模型連結，以評估在實體風險情境下，因擔保品價值減損對集團造成之財務衝擊，並瞭解未來潛在損失率變化，以此為依據定期展開檢討。

危害 - 脆弱度

風險因子 因子定義



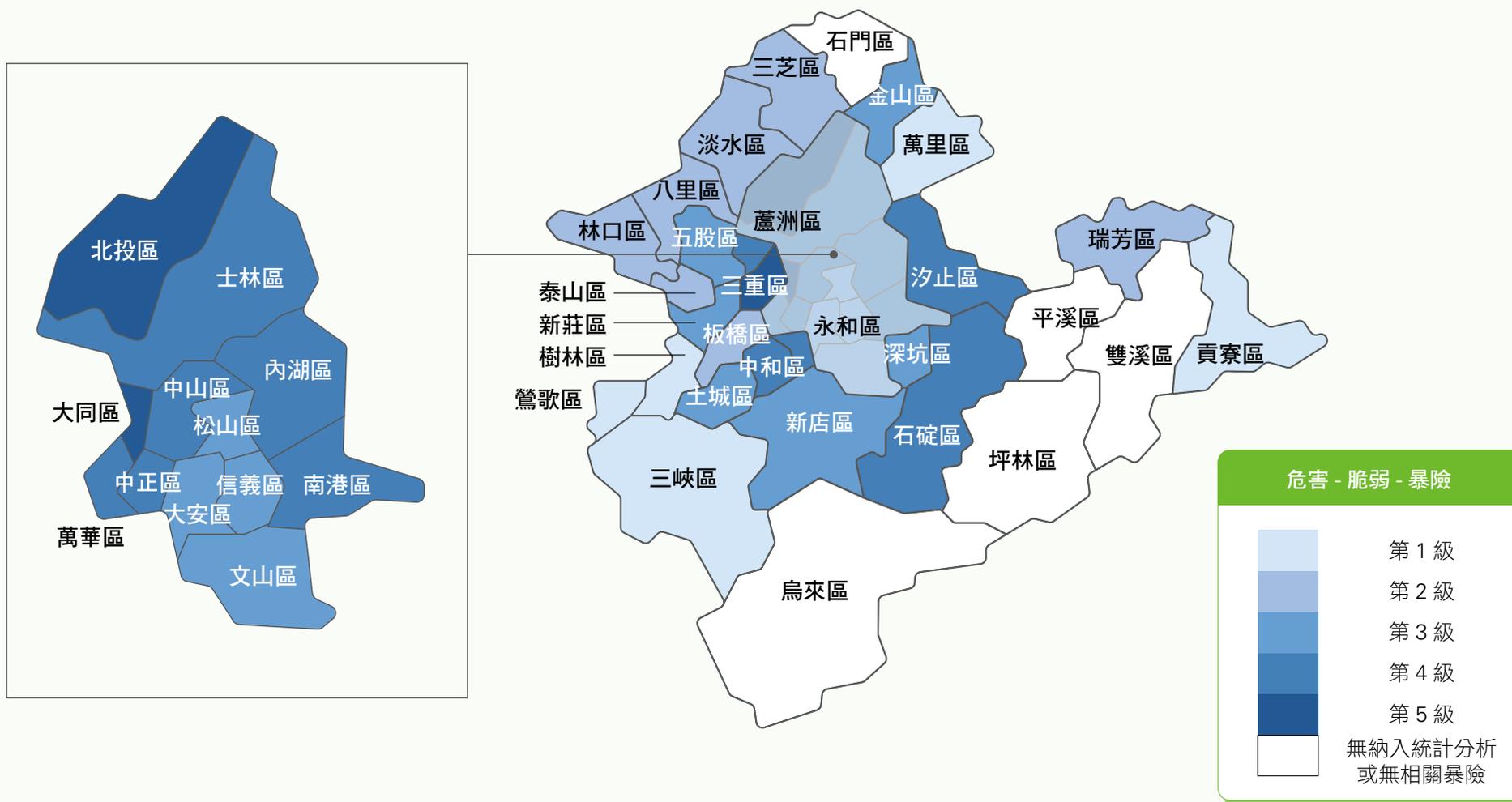
風險等級說明

此處所稱之淹水風險等級，主要參考自國家災害防救科技中心（NCDR）氣候變遷災害調適平台之危害 X 脆弱度分級圖，依據風險大小定義之 Level 1~Level 5 五個等級。該等級同時考量極端降雨的自然危害程度，以及所在環境的脆弱程度之空間分布。淹水風險等級最高為 Level 5（紅色），等級最低為 Level 1（深綠色）。

專欄—雙北地區個金擔保品淹水風險情境分析

考量合庫銀行之個金擔保品多集中於都會區，故以暴險較大之雙北地區為例，評估各擔保品對應之風險等級，並以貸放餘額加權計算各行政區之整體淹水風險等級。

分析結果顯示，北投區、大同區及三重區之風險較高，暴險占比約為 8.5%；越往台北盆地外圍，風險則逐漸降低。本集團未來將針對不動產擔保品坐落於高淹水風險衝擊區域之案件研擬相關管制措施，並持續監控各行政區暴險變化。



[A3. 營運據點淹水風險情境分析]

風險鑑別結果

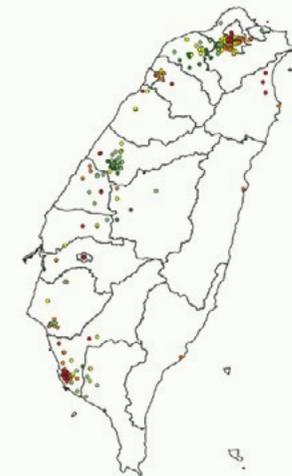
在未來實體風險加劇情形下，將使暴雨愈加頻繁且嚴重，導致水災發生。合庫銀行位於全台高淹水風險區域之營運據點可能因而受到損害，造成營運中斷、相關修繕費用增加或自有資產的價值減損。

情境分析流程與結果



分析結果顯示 2021 年營運據點位於淹水風險等級 Level 4 & 5 區域之數量占比為 36.4%，而自有營運據點之淹水暴險為 23.1%，擬請相關單位針對未來淹水影響較顯著之營運據點進行深度評估及擬定相關因應措施。

淹水風險	自有營運據點		所有營運據點
	資產價值 (%)	件數比例 (%)	件數比例 (%)
Level 1	6.99	13.38	12.64
Level 2	15.58	26.75	24.16
Level 3	54.34	24.20	26.77
Level 4	10.78	15.29	18.59
Level 5	12.30	20.38	17.84



當前策略

1. 依中央氣象局預報各颱風之路徑潛勢範圍、豪大雨特報等資訊，函知各單位事先準備好各項安全防備因應措施。
2. 根據「合庫銀行營運不中斷緊急應變措施」與「合庫銀行發生緊急事件通報程序暨對外說明標準流程作業要點」，訂有營運不中斷緊急應變措施，分組編定相關主、次備援單位並安排業務支援處理方式，以確保強降雨事件發生時各項運作不致停頓，並期將損失減少到最低程度，相關實體風險調適計畫至少於 5 年內將適用於既有與新建營運據點，依據合庫銀行在合庫金控中所占的淨收益百分比，適用範圍比率為 88.35%。

未來規劃

國內營運據點有經常淹水無法有效改善，致嚴重影響正常營業時，將積極評估並適時覓址搬遷。

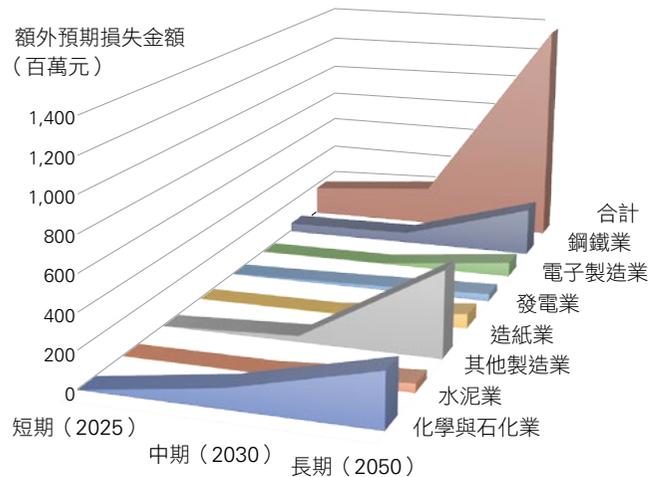
轉型風險

[B. 高碳排授信戶轉型風險情境分析]

風險鑑別結果

全球低碳轉型趨勢下，高碳排企業面對日趨嚴格之低碳相關法規管制，進而影響營運與獲利表現，可能衍生相當之信用風險。

情境分析流程與結果



	短期 (2025 年)	中期 (2030 年)	長期 (2050 年)
額外預期損失金額 占總部位比例 (%)	0.28	0.38	2.14

分析結果顯示，隨時間推移，本集團授信部位中屬碳排大戶之額外預期損失將逐漸增加，至 2050 年將達總部位之 2.14%，而其中屬化學與石化產業、其他製造業、鋼鐵業等產業將有產生較高額外預期損失之可能性，擬優先針對受影響較大之產業部位進行差異化管理措施。

當前策略

1. 合庫銀行訂有永續連結貸款專案，符合相關永續指標者，得核減貸款利率，以引導企業追求永續發展。
2. 辦理屬行政院環保署公告碳排大戶之授信戶徵信作業時，除揭露其近年碳排情形外，將加強瞭解並揭露其是否採取因應轉型風險之措施，以供授信審核參考。

未來規劃

1. 研擬將高碳排產業標的管理規範納入既有風險監控機制，並持續控管特定高碳排產業暴險占集團總暴險比例。
2. 規劃透過股東會、法人說明會、個別拜訪、電子郵件或電話訪談等方式與高碳排產業企業進行減碳或氣候議題之議合。

機會

[C. 綠能貸款機會情境分析]

機會鑑別結果

經濟部規範用電大戶應完成設置一定裝置容量以上之再生能源設備、儲能設備或購買一定額度之再生能源電力等，用電大戶裝置再生能源或儲能設備將帶動相關融資需求，因此配合政策方向提供綠能設備貸款，將可帶來新的商業機會。

情境分析流程與結果



當前策略

1. 積極與有受規範之既有客戶或潛在客戶進行議合，瞭解其相關資金需求，並提供相關授信規劃補足其資金缺口。
2. 訂定「併聯型儲能設備貸款作業要點」，積極發展儲能設備放款業務，透過給予優惠利率之方式，提升客戶與合庫合作之誘因。

未來規劃

持續關注政策法規變化及市場動向，掌握針對再生能源相關市場之衍生商機，例如：設備營運維護、電力出售之財務諮詢等，持續追蹤客戶後續的資金需求，規劃提供相關產品或服務。



氣候風險管理

● 氣候風險辨識及評估

本集團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、長期的影響，並根據資產所在之地理位置或碳相關（高碳排或高耗能）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。2021 年度本集團參酌國內外產業風險研究報告結果，建立本集團高氣候敏感產業評估矩陣圖，未來也將持續善用此矩陣圖或研擬開發其他氣候相關風險評估工具，強化輔助氣候風險之辨識、評估及管理。

● 氣候風險三道防線

本集團除於董事會、高階管理階層及相關委員會之氣候治理架構下，劃分明確氣候管理的權責歸屬，以發揮治理效能外，合庫銀行亦依循內部控制三道防線，明確劃分各防線之氣候風險管理職責：

業務單位（第一道防線）

充分瞭解所轄業務氣候風險，於各項作業管理規定逐步導入氣候風險因子，並訂定對應之關鍵指標與其目標。

風險管理及法令遵循單位（第二道防線）

規劃氣候風險管理機制，研議產業氣候風險分級；確認氣候風險管理規章均配合相關法規適時更新，並確保均遵守法令規範。

稽核單位（第三道防線）

評估第一道及第二道防線進行氣候風險監控之有效性，並適時提供改進建議。

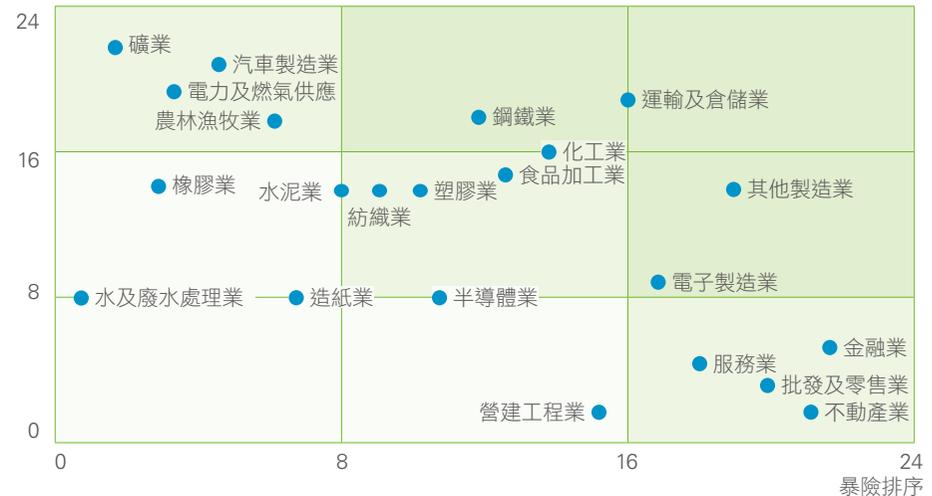
專欄—高氣候敏感產業分析

依據穆迪（Moody's）產業氣候風險研究報告，將產業之氣候實體風險及轉型風險分級，續將其對應至國內行政院主計總處之行業統計分類，以進行產業別氣候風險排序，將此風險因子納入行業別限額訂定之考量，再與各產業之投融資暴險進行綜合分析，建立本集團高氣候敏感產業評估矩陣圖。

2021 年分析結果顯示，矩陣圖右上角之運輸及倉儲業、其他製造業、電子製造業及鋼鐵業等產業之暴險及氣候風險等級都較高，屬於本集團應提高關注之高氣候敏感產業，規劃針對較高暴險之高氣候敏感產業進一步管理或議合。

高氣候敏感產業評估矩陣圖

產業氣候風險排序



● 氣候風險監控及報告流程

本公司定期向高階管理階層及董事會陳報氣候風險管理相關資訊。其中，各子公司依業務性質及資產規模，按季將氣候風險管理重要事項於其風險管理委員會報告後，納入本公司風險管理委員會之各子公司報告案，本公司風管處彙整執行情形、相關因應措施及策略等陳報風險管理委員會及董事會，依決議事項持續追蹤改善。

氣候指標與目標

為降低氣候相關風險與機會對業務之衝擊，本集團透過 TCFD 工作小組定期開會溝通與瞭解各子公司之管理需求，將溫室氣體排放、能源使用及綠色金融做為本集團優先管理之氣候指標與目標，爾後將依據本集團 TCFD 推展期程持續深化。

氣候指標與目標彙總表

面向	類別	2021 年執行進度	2022 ~ 2026 年中長期目標
溫室氣體排放	自身營運	類別 1、2 (範疇 1、2) ● 碳排放量：27,723 公噸 CO ₂ e	● 依循科學基礎減碳目標 (SBT) 方法學完成減碳目標設定，預計於 2023 年提交目標。 ● 2025 年底前訂定內部碳定價規則。
	投融資	類別 5.4 (範疇 3 類別 15) ● 碳排放量：3,666,418 公噸 CO ₂ e	
	內部碳定價	● 探討內部碳定價的合理價格及研擬使用方式。	
能源使用	再生能源使用	● 合庫銀行總行大樓設置太陽能板發電系統，2021 年發電量達 28,346 度，減少約 14.23 公噸 CO ₂ e。	● 2022 年底前完成購買綠電 100 萬度；總行大樓辦公室使用綠電至 2027 年底前達 30%。
	再生能源融資	● 截至 2021 年底，累計核貸之再生能源融資總裝置容量達 2,162MW。	● 2022 年底合庫銀行累計核貸之再生能源融資總裝置容量將達 1,980MW；2023 年起以每年增加 130MW 為目標，預計 2027 年底累計核貸之再生能源融資總裝置容量將達 2,650MW。
綠色金融	綠色投資	● 截至 2021 年底，合庫銀行投資綠色能源事業及發行可持續發展債券、綠色債券與社會責任債券合計投入綠色金融 609 億元。 ● 2021 年合庫創投通過投資環境友善、進行海洋生態保育之投資案，達該年新增投資金額之 20%。	● 2022 年合庫銀行規劃發行可持續發展債券，合計將投入綠色金融 650 億元；2023 年起預計每年至少發行 1 檔永續發展金融債券 (綠色 / 社會責任 / 可持續發展債擇一)，並預計每年投入綠色金融目標金額較上一年度增加 3%。 ● 2023 年起合庫創投預計每年對綠色投資之金額為年度新增投資金額之 10%。

● 投融資碳排放分析

本集團已完成 2021 年海內外營運據點之溫室氣體盤查，以瞭解合庫的營運活動對氣候變遷所產生的實際影響，相關內容請詳「綠色營運」章節；而為更進一步管理氣候變遷對於投融資組合的潛在衝擊，本集團自 2021 年起，遵循碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF) 指引進行金融資產碳盤查，範疇涵蓋長期貸款、發電專案融資、商用不動產抵押貸款，以及股債投資組合之碳排放量，評估整體金融資產部位碳排分布情形。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，做為日後加強議合與輔導轉型的對象參考，同時研究碳排因子與投融資決策流程之整合應用方式，以期優化集團整體之氣候風險管理作為。

目前合庫集團正積極依據 SBTi (科學基礎減碳目標倡議) 投融資目標設定要求，規劃與擬定相關中期減排目標，預計未來將依循 SBTi 要求遞交目標審查；而為響應全球淨零轉型以及台灣 2050 淨零路徑的發展趨勢，合庫集團後續將參考台灣淨零路徑發展、SBTi 針對金融業者所發布之淨零目標標準等要求，評估導入 SBTi 淨零目標審查的適切性，以期達到合庫集團投融資脫碳、淨零轉型的長期目標。

2020 年及 2021 年合庫集團金融資產碳排概覽

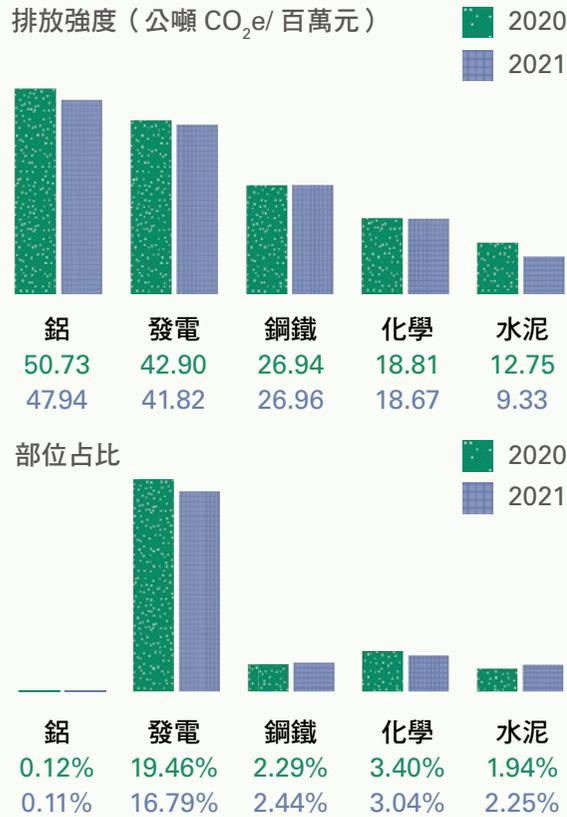
	2020 年	2021 年
碳排量 (公噸 CO ₂ e)	4,189,232.16	3,666,418.39
碳排強度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	6.70	6.21
W 數據品質	2.96	2.90
涵蓋總投資組合的比率	17.83%	15.91%

資產類別	碳排強度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)		數據品質	
	2020 年	2021 年	2020 年	2021 年
集團投資	10.58	9.40	2.39	2.35
法人放款	4.52	3.90	3.22	3.22
商用不動產抵押貸款	1.56	1.42	4.00	4.00
發電專案融資	0.00	0.00	3.00	3.00

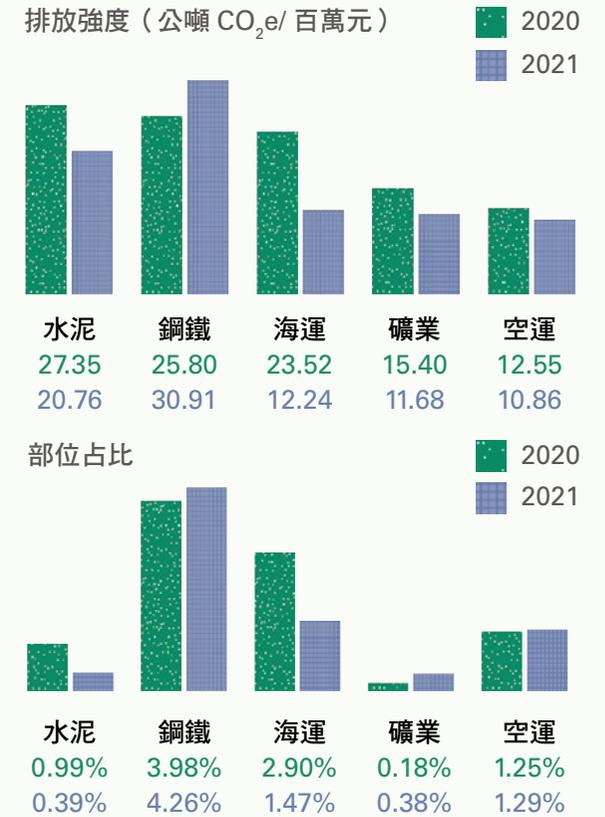
2020 年及 2021 年合庫集團再生能源發電專案融資碳迴避效益

	2020 年	2021 年
碳排迴避量 (公噸 CO ₂ e)	5,371.44	6,961.05

2020 年及 2021 年合庫集團股債投資組合高碳排密集度之產業



2020 年及 2021 年合庫集團長期放款組合高碳排密集度之產業



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

鑑於氣候風險之影響時間長且國際間氣候風險評估與量化分析之方法學尚持續研究發展中，本集團將定期審視氣候風險管理內容，並結合進行中之科學基礎減碳目標設定專案，逐步提升及擴大氣候風險管理範疇，期能主動因應氣候變遷潛在風險及掌握商機，帶動綠色產業之投資，以引導產業低碳轉型，促成產業與金融業共同追求綠色永續發展之良性循環。

2.2 永續金融

面對全球氣候變遷風險，合庫集團積極接軌國際規範推動永續金融，持續強化 ESG 策略與營運政策之連結，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）。依循上述規範，本公司訂定「永續金融政策」，將 ESG 因子融入投資、融資、承銷及保險等核心業務之發展策略及作業流程，以落實推動永續金融。

合庫永續金融框架



合庫金控永續金融政策

本集團提供金融商品與服務時，應審慎評估往來對象或交易本身是否存在 ESG 風險，完善環境與社會風險控管機制。

審慎評估、避免或禁止與對 ESG 產生不利影響之企業往來。

本集團應結合綠色金融、普惠金融及責任投融資等概念，以滿足企業及投資人追求 ESG 之金融需求，同時掌握永續發展之契機。



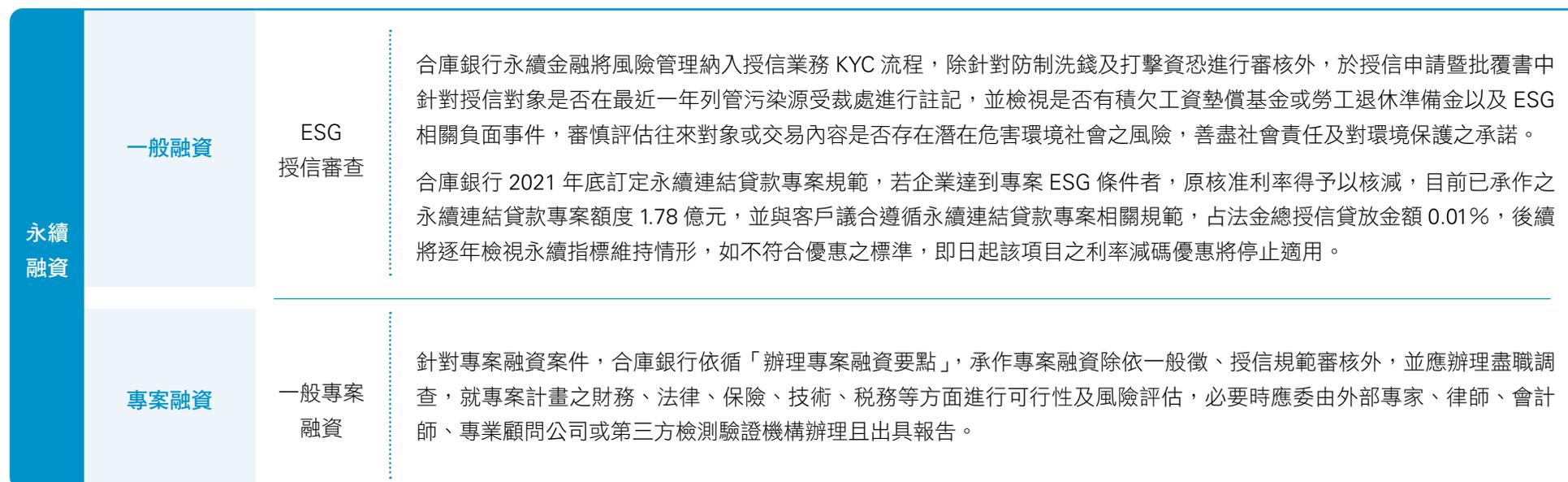
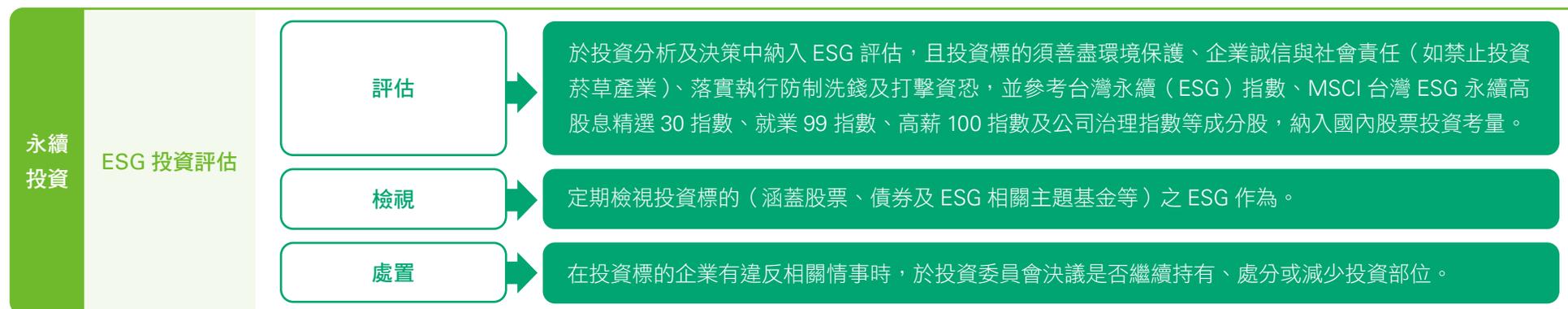
以永續經營委員會為最高指導單位。

將 ESG 原則納入經營決策考量，深化氣候變遷與其他環境保護相關策略及風險管控措施，以邁向永續發展。

與各利害關係人建立公開透明之溝通管道，並持續關注及跟進國內外永續金融之相關議題及趨勢，以提升履行企業永續成效。

永續金融依循規範

各子公司依循國際永續金融規範，並以金控母公司之永續金融政策為最高指導原則，在永續投資、永續融資以及永續金融商品方面，制定相關辦法據以落實。目前合庫無承作煤礦開採、頁岩及北極油氣開採產業，針對既有非常規油氣及煤炭相關產業客戶將努力採取低碳轉型議合，預計於 2022 年底針對此 2 種產業制定承作新投融資案件門檻，並逐年評估撤資年限。

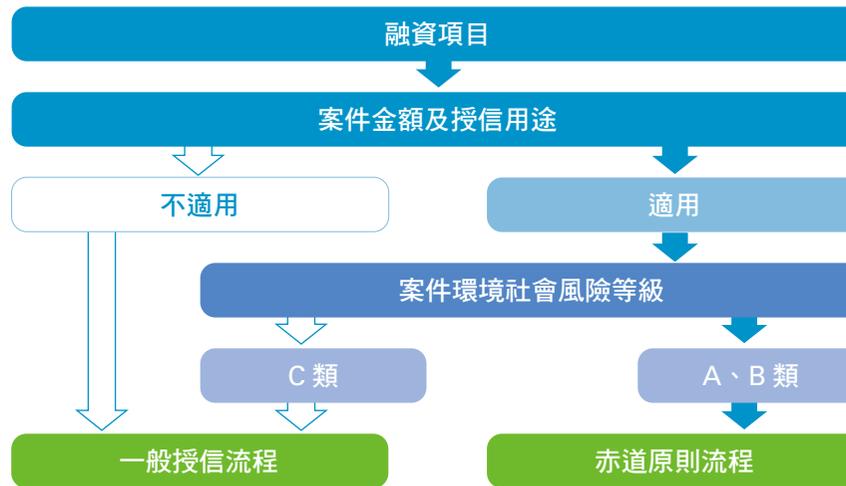


永續
融資

專案融資

赤道原則

本公司 2022 年 3 月簽署「赤道原則」(Equator Principles, EPs)，並制定赤道原則管理要點，於辦理融資業務時，將授信戶在環境保護、誠信經營和社會責任等作為納入案件審核參考，倘授信戶有違反「赤道原則」精神且無合理原因，無論新、增貸案件皆擬不予承作，原授信案件則縮減授信額度或縮短授信期間，或將授信金額之一部或全部視為到期，並明列於授信約定書內，以加強對授信戶之責任監督。



- A 類**
將造成大規模、多面向或無法回復的影響。
- B 類**
有限度、衝擊範圍侷限特定地區，大多可透過減緩措施回覆或處理。
- C 類**
可能有輕微或沒有不利。

再生能源 & 太陽能 & 生質能
作業要點

合庫銀行將新創重點產業貸款列為重點推動業務，以加強支持綠能產業發展。為扶植綠能產業轉型，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」，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。

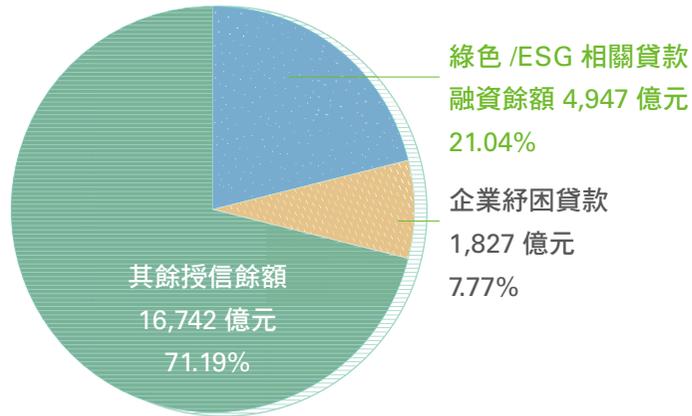
永續金
融商品
與服務

ESG 風險評
估 (含 AML,
PEPs, KYC)

合庫銀行為控管個金授信客戶之 ESG 風險評估，針對客戶身分進行 KYC 流程，除包含 AML 及 PEPs 之審核外，亦檢核其是否有負面新聞 (流程亦適用於上述永續融資之一般融資 ESG 授信審查)，並依據以上風險評估因子，針對客戶辦理風險等級評估，同時亦對不同風險等級採取不同的核准層級及管理機制，若有重大違反事件導致對 ESG 相關議題有重大負面影響，則婉拒委任案件。

永續金融實績

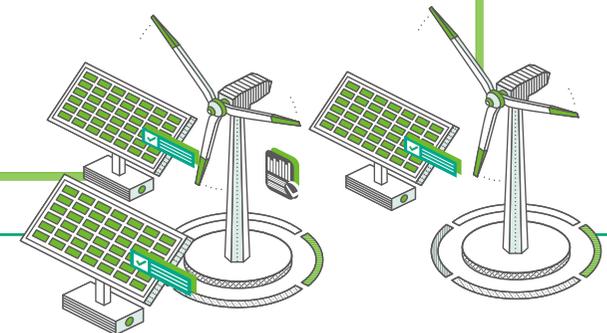
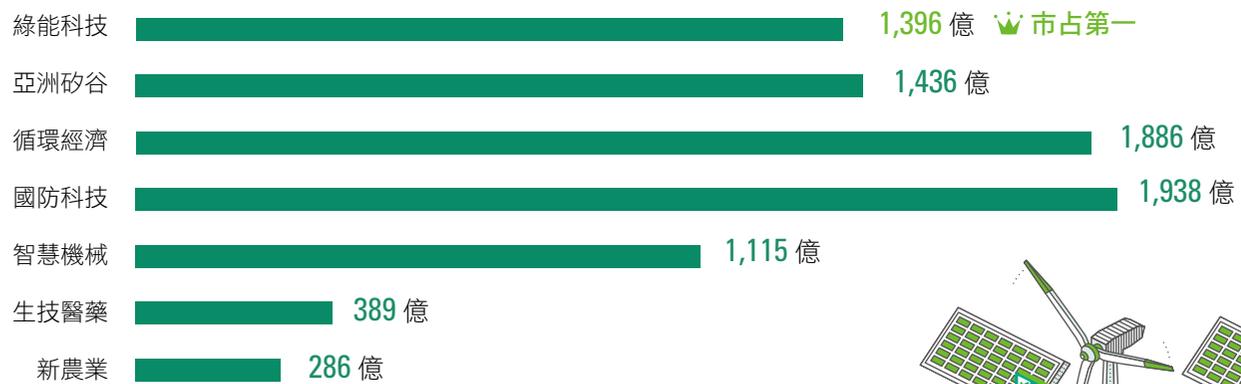




項目	授信金額 (億元)	總授信金額 (億元)	商品內容說明
綠色/ESG 相關貸款融資餘額	4,947	23,516	<ul style="list-style-type: none"> ● 新創重點產業貸款專案 ● 長照機構優惠貸款專案及長照機構改善公共安全設施設備貸款專案
企業紓困貸款	1,827		<ul style="list-style-type: none"> ● 紓困貸款

總授信金額 23,516 億元

合庫銀行截至 2021 年底辦理「5+2 新創重點產業」放款餘額 4,941.70 億元，其中綠能科技產業放款餘額為 1,396 億元，市占第一。各項產業放款餘額如下：



永續
融資

一般融資

專案融資



透過 EP 或 ESG 框架審查的專案融資

透過 EP 或 ESG 框架審查的專案數量 **4** 件
 審查的專案 / 交易數量占總專案的百分比 **100%**
 已達成財務結算的專案數量 **4** 件
 上述 4 件透過 EP 或 ESG 框架審查的專案融資，其中有 3 件為 ESG 基礎建設。
 合庫銀行截至 2021 年底，累計參與離岸風電融資案之件數為 3 件，累計放款餘額為 8.39 億元。

ESG 基礎建設融資

專案名稱	風險等級	地區	獨立第三方 審查	專案融資規模 ^註 (億元)	評估流程與結果
 A 公司 離岸風場	B 級	台灣	是	818.96	經過合庫銀行專案融資工作小組討論及完成徵授信流程，再經董事會核定通過參貸，另合庫銀行參與同業主辦之聯合授信案件或自貸案件，應依下列程序辦理： 1. 評估與通報 2. 實地徵信 3. 可行性評估及討論 4. 授信架構規劃 5. 法律諮詢協助 6. 動撥程序 7. 落實貸放後管理
 B 公司 汗水下水道系統 BOT 案	B 級	台灣	是	98.20	
 C 公司 太陽能專案	B 級	台灣	是	156	

註：合庫銀行於以上案件參貸額度共為 60 億元
 (A 公司 -10 億元，B 公司 -20 億元，C 公司 -30 億元)。



總授信金額 27.88 億元
 ESG 基礎建設融資占總授信比重 62.34%



永續
融資

專案融資

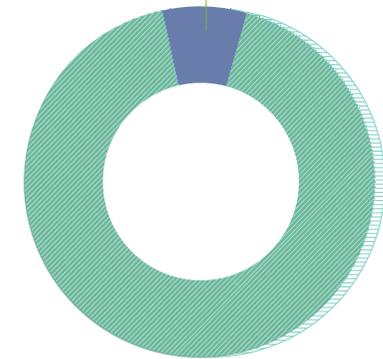


個金授信

項目	授信金額 (億元)	總授信金額 (億元)	商品內容說明
 社會公益類信用卡	2.04	9,099.04	為鼓勵個金客戶參與 ESG，合庫銀行陸續發行「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」等公益信用卡，持卡人使用前述信用卡刷卡消費，合庫皆會提撥消費金額一定比率之回饋金，做為認同卡合作機構行善公益使用。另 2020 年發行「合庫樂活卡」、2021 年發行「合庫 i 運動卡」等社會公益類及綠色環保類信用卡，卡片則採用 PETG 原物料環保材質製造，銷毀時不致產生有毒物質，降低對環境的衝擊。以上所有 ESG 議題相關之信用卡 2021 年 12 月底在外流通卡數約 105,820 張，占整體信用卡流通卡數約 16.60%。
 綠色環保類信用卡	3.26		
 綠色消費貸款	17.50		
 社會公益相關貸款	747.12		
總計	769.92		<ul style="list-style-type: none"> ● 綠建築貸款 合庫銀行為協助消費者購置綠色商品，透過宣導鼓勵分行承作採用綠建材之整批房貸，辦理綠色消費貸款。2021 年當年度承作額度計 732 億元。 ● 以房養老貸款 ● 安心成家貸款 ● 紓困貸款

占總授信比重 8.46%

ESG 個金授信金額 769.92 億元
8.46%

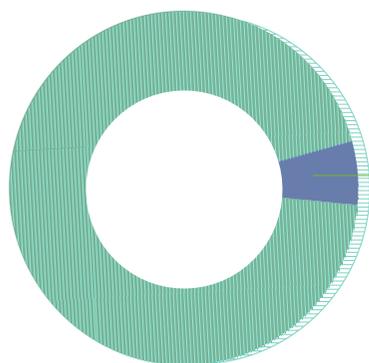


總授信金額 9,099.04 億元



永續金融商品與服務

ESG 個金



總承作金額 32,615.43 億元

ESG 個金諮詢
承作金額
2,035.76 億元
6.24%

綠色運輸

大型柴油車汰舊換新優惠貸款專案係合庫銀行協助業者汰換老舊柴油車、改善空氣環境所推出之貸款專案，截至 2021 年 12 月底，尚有餘額之件數為 16 件，累計放款餘額 8,900 萬元。

個金諮詢

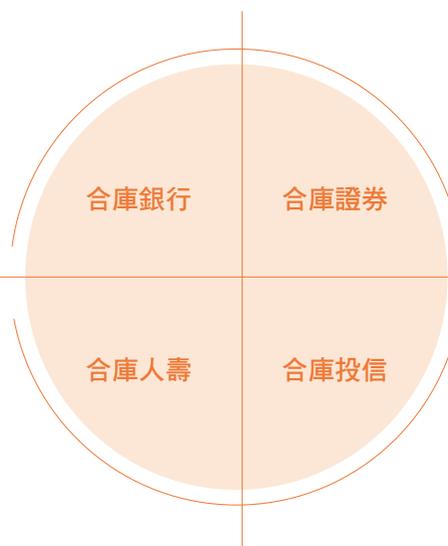
項目	承作金額 (億元)	總承作金額 (億元)
中小企業信保基金	1,865.71	32,615.43
地方創生貸款	0.41	
都更專案貸款	169.64	
總計	2,035.76	

議合

機構投資人
盡職治理

參與 125 家次公司股東會投票電子投票比例達 97%

出席上市櫃公司股東會比率達 100%



參與 59 家次上市櫃公司股東會投票電子投票比例達 100%

參與上市櫃公司股東會投票電子投票比率達 100%

客戶承諾

提供完善優質的服務是合庫集團對客戶一向的承諾，我們致力保護金融消費者權益，訂有公平待客原則政策及策略，並每年檢討評估各項措施之有效性，確保消費者可獲得公平合理的對待。合庫集團設有暢通之溝通及申訴管道，同時亦不斷追求數位創新以實踐普惠金融，全方位提升客戶滿意度。

03



3.1 客戶權益維護及滿意度提升

公平待客原則

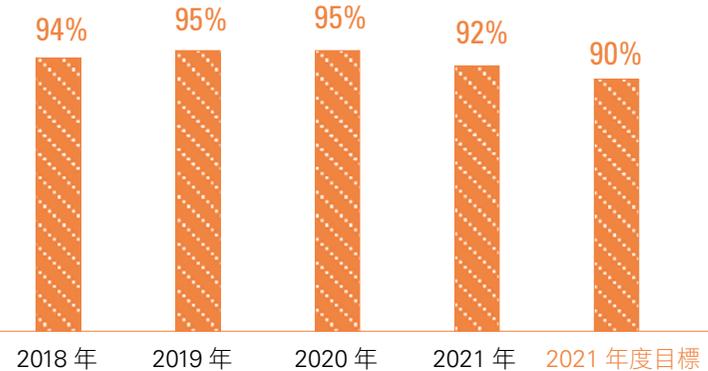
為有效保護金融消費者權益，合庫銀行於 2019 年成立「消費者保護暨公平待客推動委員會」，負責制訂公平待客原則政策與策略、重大消費爭議處理及改善、檢討公平待客推動情形與評核結果等事項。合庫銀行、合庫證券、合庫人壽皆訂有公平待客原則相關之政策及施行辦法，使同仁在商品和服務之銷售、廣告招攬、申訴保障、業務人員專業性等方面，皆能符合誠信與忠實之義務，確保消費者可獲得公平合理的對待，並遵守「誠信經營守則」、「金融消費者保護法」及「金融服務業公平待客原則」，另要求理專同仁於任職或執行業務前簽署「財富管理業務員工行為守則」，以提升客戶滿意度。

同時為掌握公平待客原則之實施狀況並據以改進，定期辦理員工教育訓練、內部評核、啟動秘密客檢測機制，並每年對理財專員辦理信用查核。2021 年度合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫人壽及合庫投信教育訓練完訓率皆達 100%，而評核結果皆無重大缺失。

客戶關係維護

良好的客戶關係，是促進合庫集團提升競爭力不可或缺因素。合庫銀行、合庫證券、合庫人壽每年與消費者議合，了解消費者對金融商品及服務的意見與建議，以提升客戶服務品質。合庫集團設有暢通之溝通及申訴管道，消費者可透過電話專線及電子信箱等方式提出。本集團接獲客戶申訴後，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」規定，保障消費者隱私，並將處理經過及改善措施呈報予總經理，以精進客戶服務。2021 年合庫集團接獲之客訴案件數共計 291 件，除合庫證券 1 件調處中尚未結案外，餘 290 案已完成處理並結案。除此之外，合庫集團 2021 年無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料之投訴案件，亦無客戶資料外洩之情形。

客戶滿意度



資料覆蓋率 (收入%)



商品審查上架程序

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

2021 年商品審查會議

	合庫銀行	合庫人壽	合庫投信
審查小組會議	29 次	18 次	12 次
審查商品數	<ul style="list-style-type: none"> 國內商品 139 支 國外商品 169 支 	<ul style="list-style-type: none"> 審議完成並經主管機關核准 / 備查 8 個新商品 備查逕修及部分變更 47 個商品 	<ul style="list-style-type: none"> 審議完成並經主管機關核准產品件數為 4 件

3.2 數位金融

合庫集團運用數位科技之發展趨勢，結合商業創新，重視使用者設計與客戶體驗，打造以客戶為中心的各項金融服務，形塑更友善之金融商品，提升服務效率、可及性、使用性及品質，達成數位應用的最大金融服務效益。

創新數位金融

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



2021 年合庫集團推動數位化金融服務之成果

合庫銀行

電子通路	線上申辦個人房屋擔保貸款及線上申辦個人小額信用貸款	非既有網銀客戶線上申請房貸等業務	開放銀行 (Open Banking)	數位服務平台 外匯交易使用	機器人流程 自動化 RPA 處理	數位分行
統計電子通路交易在總交易中的占比。	此為針對既有網銀客戶提供之服務，另有增值附加功能，如線上補上傳證明文件、線上查詢案件進度、線上對保等，取代臨櫃對保交通往返的不便。	2021 年於行動網銀 APP 新增非合庫銀行往來客戶以「借款人本人其他銀行非數位存款帳戶資訊」身分驗證機制。	第一階段已上線，開放「公開資訊查詢類」之商品資訊，包括台幣及相關利、匯率查詢功能等；第二階段與臺灣集中保管結算所股份有限公司 (TSP 業者) 合作台、外幣存款餘額與交易明細查詢等功能。	客戶於數位服務平台線上完成開立外幣數位存款帳戶，並承作結購/售、外幣轉帳、外幣匯款、進口開狀、定存等外匯交易，減少臨櫃交易製造之碳排放量、縮短等待時間，並減少紙張使用。	以敏捷式開發 (Agile) 的手法進行，並以「協助業務化繁為簡」及「提供顧客優質金融服務體驗」為目標，使員工更專注於需決策的工作項目，提升營運質量及績效。	主要設備包含遠程視訊櫃臺 (VTM)、指靜脈生物辨識 ATM、公用電腦及觸控式導覽機等，提供客戶即時開戶/發卡及體驗網路銀行/行動網銀等電子平臺及行動支付場景，逐步教育並引導客戶轉為線上交易，以降低臨櫃人力負擔及成本。
使用率 93.73%。	線上申請房貸 15,531 筆。	撥貸件數計 18 筆。	已於 2021 年 6 月 18 日完成上線。	<ul style="list-style-type: none"> 外幣數位存款帳戶總戶數 133,504 戶，較 2020 年成長 158.53%。 外匯數位交易 624,601 筆、金額計 11,623,915 千美元，較 2020 年分別成長 7.14%、46.22%。 	案件約 5,686 件，節省人力約 24,600 分鐘。	規劃每年增設 50 家數位分行，於 2027 年完成打造全台 270 家分行皆為數位分行之目標。

合庫證券

臨櫃無紙化開戶系統

以平板電子載具服務客戶開戶，減少紙張浪費及作業時間。

占全年度開戶比例達 **14.29%**。

線上台股定期定額服務

增加高齡者、弱勢社會群體（含無法得到金融服務的族群或地區）獲得證券服務之機會，提供客戶可自行設定每月扣款日期與金額買入台股。

累計開戶數 **19,553** 戶、扣款金額 **61.4** 百萬元。

電子下單

客戶不必聯繫營業員，可使用行動裝置或個人電腦進行下單。

比例達 **86.04%**。

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功能。

- 集保 e 存摺累計申請 **43,963** 戶。
- 台股電子日對帳單累計申請 **9,520** 戶。
- 複委託電子月及日對帳單累計申請 **1,774** 戶。

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。

會員人數達 **35,195** 人、投保 **1,349** 件。

電子單據上線

定期檢視可增加電子表單項目，以最便利及有效率之方式寄發各項表單予保戶。

100% 完成開發上線。

線上投資標的轉換占率

保戶透過合庫線上保戶服務專區進行轉換作業，可免除送件時間提高申請時效。

線上基金轉換件數占整體基金轉換件數達 **61.50%**。

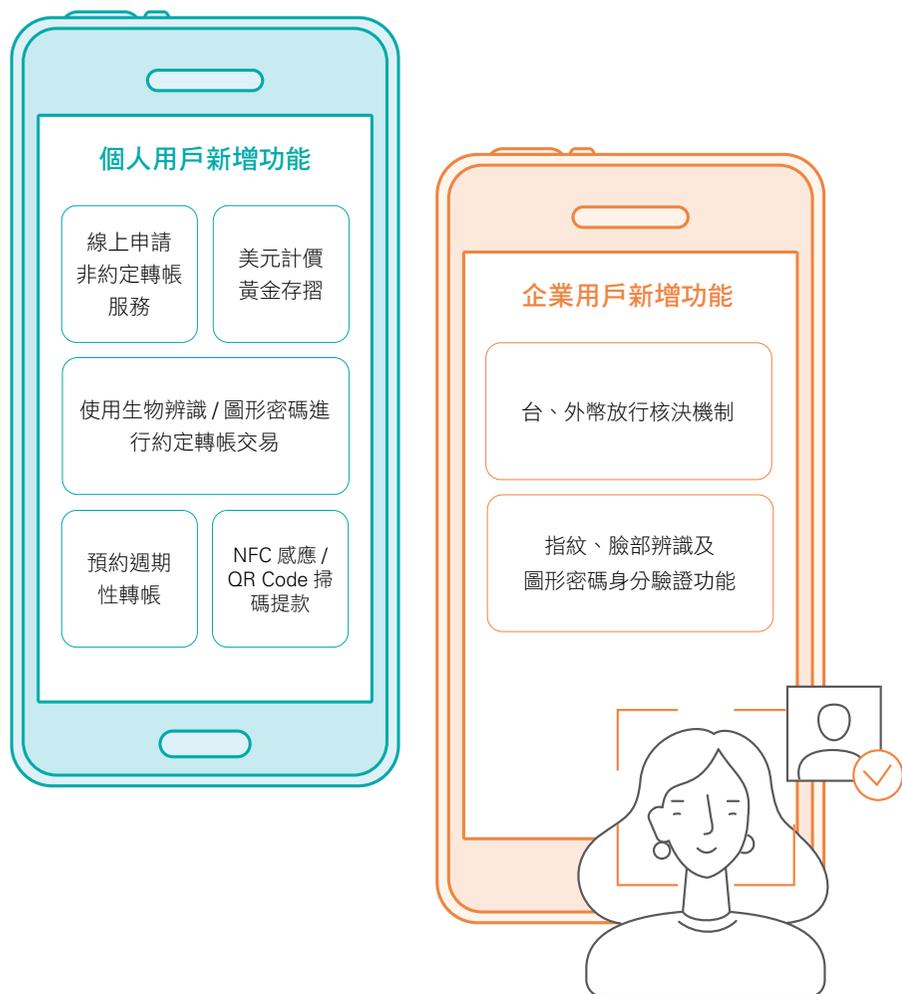
行動投保

客戶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。

件數 **2,947** 筆，占新契約案件比率 **15.37%**。

行動網銀與行動支付

合庫銀行響應行政院行動支付普及政策，持續強化行動網銀服務功能與介面，提升客戶使用行動網銀和行動支付之便利性。2021 年合庫銀行之行動網銀累計開戶數已達到 142 萬戶。



為深化客戶與集團業務之黏著度，2020 年特別推出「金庫幣」集點平台，客戶與合庫銀行、合庫證券及合庫人壽往來，完成指定活動後可獲得一定點數，除能兌換橫跨生活、娛樂、美食、飲品等多樣知名連鎖商家好禮外，亦可享受折抵信用卡刷卡金或 ATM 跨行手續費等多重優惠，採互動式遊戲提供贈點及抽獎，既創造話題更提高客戶滿意度。

合庫創新實驗室 (CoLAB)

為落實人才發展，加速推動數位創新，合庫銀行 2019 年 11 月正式設立創新實驗室 (CoLAB)，透過跨部門團隊敏捷協作，打通慣性業務模式，達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

主動、靈活、創新

CoLAB 將「主動、靈活、創新」的企業理念化為核心能力，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

說明

賦能員工

- 增強培育數位轉型技能

永續創新落實於回應客戶數位金融需求

- 增加金融科技專利產出與落地，提升 APP 使用人數

善用科技 連結新創價值鏈

- 連結新創及供應商資源

2021 年實績

- 4 場對談
- 19 場工作坊
- 跨 16 個部門，逾 600 人次
- 達 110 小時之訓練

- 取得 14 項專利
- APP 累計開戶數已逾 130 萬戶

- 與 6 家新創廠商進行技術洽談

• 創新效益與推廣

優化數位客戶體驗

在後疫情時代，消費者已經逐漸習慣使用數位方式生活，對於健康、安全議題越趨重視，客戶的消費決策與購買行為也開始產生變化。

合庫數位客戶體驗指引發揮創造與設計的共有精神，增加跨團隊的協調性，貫穿線上線下，提供良好一致性的數位客戶體驗，並承諾持續盡心於客戶關懷與福祉，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，設計 4 大數位客戶體驗指引「合庫家庭」、「一起充電」、「一起創造」、「一同旅行」及可執行的 12 項數位客戶體驗細項，以在未來提供更好的服務，達成永續經營理念。

專利運用

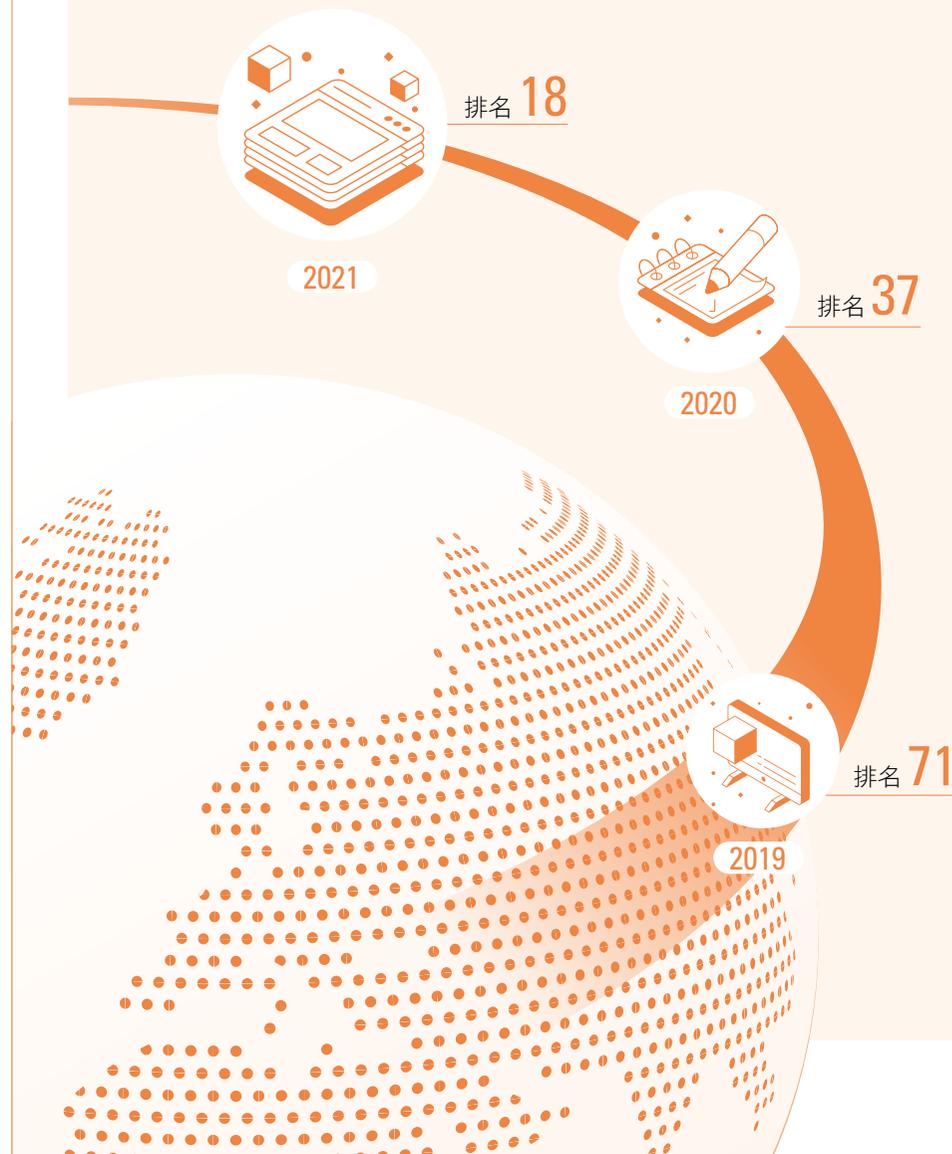
創意產出工作坊提出了 5 面向的業務創意，如實體分行改造、募資信託、數位理財、數位帳戶及 APP 申貸等，並已取得 14 項專利。後續則對 APP 申貸創意及數位帳戶進行驗證，分別於 2022 年 2 月及 3 月上線。

專利研發與管理

因應金管會「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」及金融業應重視建置智慧財產管理制度，本集團積極推動金融創新；2020 年合庫銀行領先公股同業，首次完成國內智慧財產管理規範實地審查作業，並於 2021 年再獲資策會通知 TIPS (A 級) 驗證審查結果為「通過」，積極展現合庫銀行投入智慧財產管理的用心及落實執行。

2021 年合庫銀行持續推行專利申請獎勵要點，鼓勵員工研發專利，並持續舉辦「金融科技專利講座」，建立行員智慧財產保護觀念及熟悉金融科技專利申請應注意事項。2021 年合庫銀行取得多項發明專利，除獲得經濟部智慧財產局核發專利證書外，更實際應用在授信放款、債權管理、外匯交易、業務行銷、洗錢防制及電子金融等銀行業務，帶來提升作業效率與降低營運風險等諸多效益。

本國法人專利申請百大排行



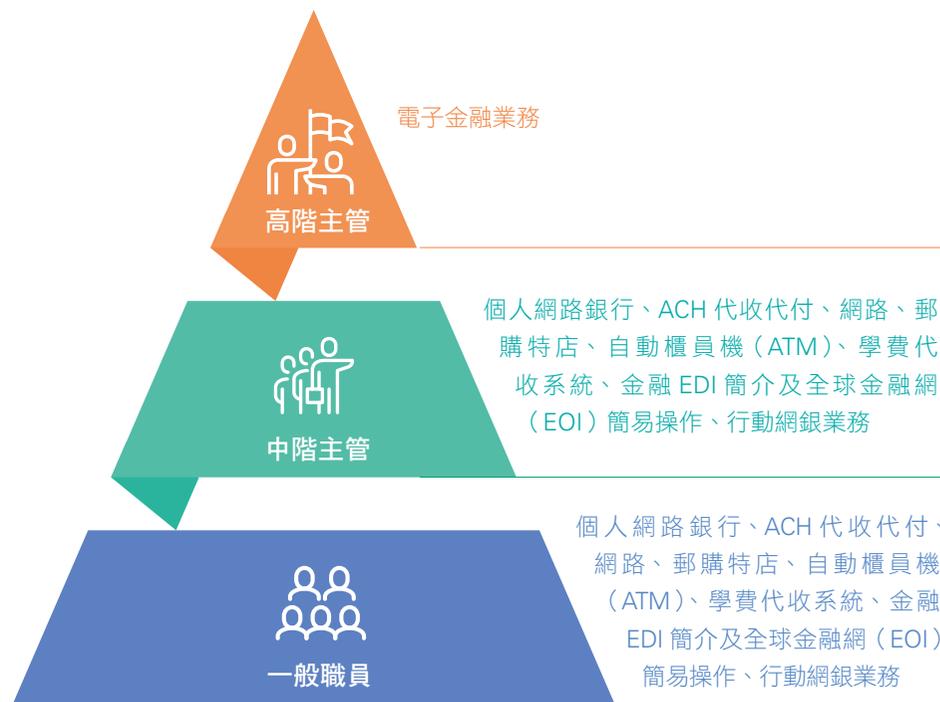
2021 年合庫銀行申請通過及審核中之金融科技專利數



培育數位金融人才

為鼓勵員工掌握金融科技趨勢、強化數位技能，成為具跨界思維與前瞻視野的數位金融人才，合庫銀行與政大、清大等學術機構進行產學合作，並成立 CoLAB 培養種子人員，持續與外部顧問合作，針對區塊鏈、人工智慧、大數據、機器人理財、物聯網等金融科技 (Fintech) 領域，透過工作坊、開辦專班等方式，強化員工資料分析、科技創新、數位行銷之能力。

2021 年金融科技能力人才培訓



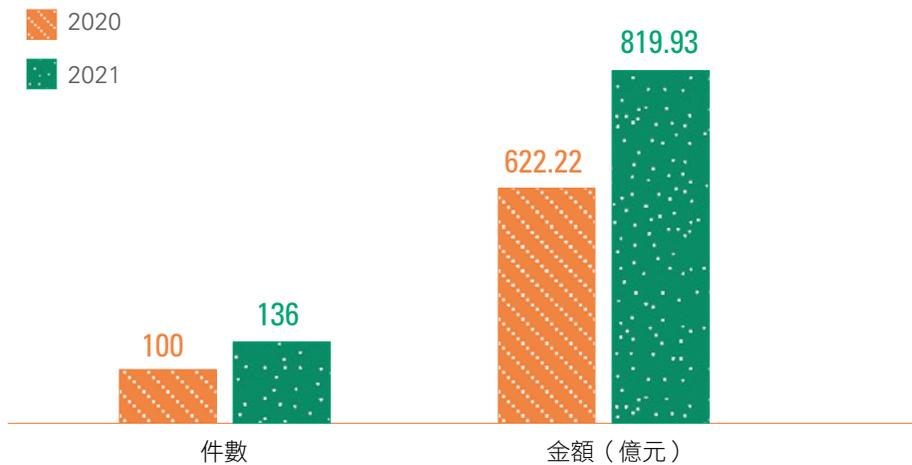
3.3 普惠金融

合庫集團秉持以人為本，促進社會公眾福祉之理念，推出多項具包容性之金融商品與服務，並發揮金融影響力，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，以落實普惠金融。

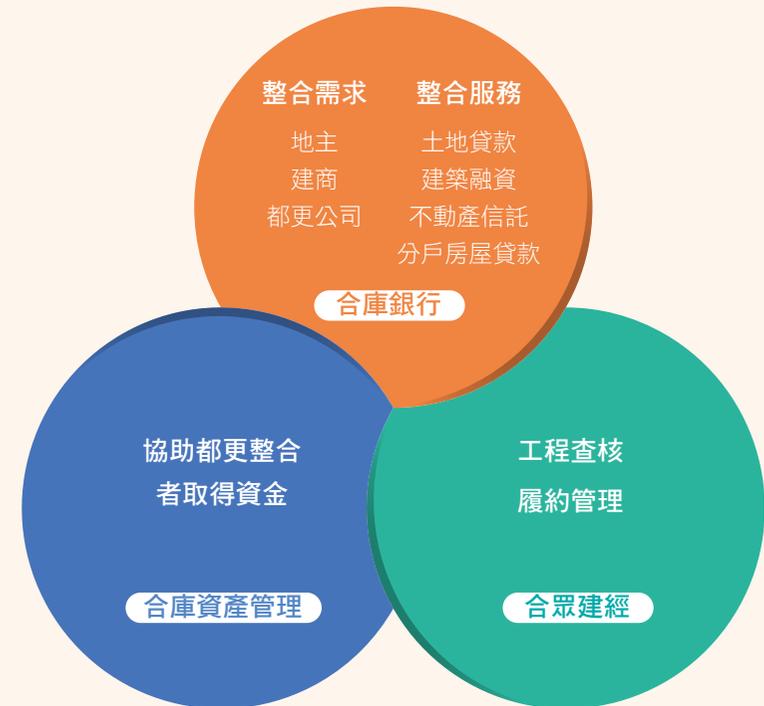
推動都市更新

為推動社區發展，使居民的居住獲得安全與保障，合庫集團成立「都更及危險老舊建築物重建業務推動小組」及開辦「都市更新及危老重建墊付款業務」，搭配不動產信託、興建資金信託及融資規劃等項目，並與合眾建築經理公司合作，協助都更整合者取得營運資金、工程查核、履約管理等服務，提供客戶一站式購足之創新金融服務。截至 2021 年底，合庫銀行承辦「都市更新及危老建築重建業務」之累計承作戶數為 136 戶，累計核准額度為 819.93 億元。

都更及危老建築重建融資



都更及危險老舊建築物重建一站式服務



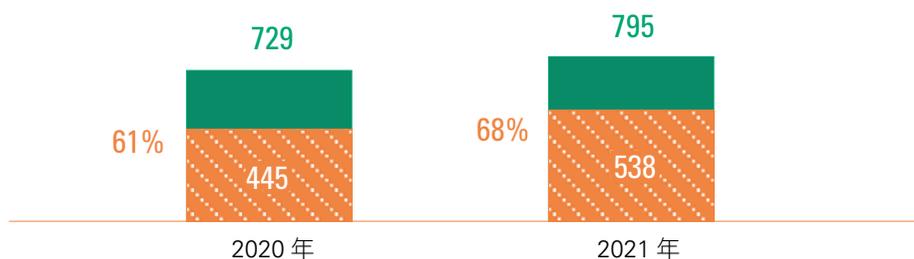
債務協商

為減少家庭及社會問題，協助民眾重拾生活步調及自信，合庫集團提供多項方案協助消費者清理債務，包含債務協商或前置協商履約、再次協商償債方案，或前置協商失敗之債務人亦可向法院聲請更生、清算、前置調解，以有效幫助債務人減輕經濟負擔並償還債務。

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

前置協商案件

完成簽約件數
受理協商件數



打造友善金融場域

無障礙友善服務環境

全台 270 家分行皆設置多項友善服務設備或措施，針對身心障礙人士、弱勢族群提供營業廳的無障礙坡道、導盲磚、服務鈴、無障礙服務櫃檯及 ATM，並有服務專員協助辦理金融業務。截至 2021 年底，合庫銀行已設置 1,119 台身障及 9 台視障 ATM。而為照顧低人口密集度或經濟弱勢地區，依人口密度未達每平方公里 300 人以上或經濟與就業排名後 1/3 縣市之定義，合庫銀行共設置 19 家營業單位、配置 72 台 ATM，提供與其他地區相同之服務。



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，合庫銀行官網、個人網路銀行、網路 ATM 及簡易功能 eATM 皆已取得國家通訊傳播委員會（NCC）網站無障礙規範 2.0 版「AA」等級標章，提供視障與其他民眾更便於操作的功能和介面，並可享有每月 3 次 ATM 跨行提款手續費減免優惠，另亦可透過網路銀行、行動網銀等多種管道辦理信用卡之核卡、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。各項線上金融服務可免除臨櫃的不便、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 2021 年底建置完成 51 家雙語分行，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。

培育多元族群之金融力

為促進經濟及社會發展，合庫集團整合資源，提供多元金融方案滿足多元客戶之需求，期透過金融影響力，落實社會共好。

合庫銀行為促進小型企業及社區發展之貸款，金額超過 50 億元者分別有疫情紓困貸款（1,957.02 億元）、都更貸款（169.64 億元）及農林漁貸款（174.74 億元）。相關貸款之逾期放款金額占總促進小型企業及社區發展之貸款之比例為 0.2%，總逾期放款件數共 1,371 件。

金融方案

2021 年實績

中小企業及「小型及新創產業」

小微及小微簡易等專案貸款

- 訂定小微及小微簡易等專案貸款，提供小微企業授信金額 100 萬元之融資服務。

- 承作實收資本額 3,000 萬元以下中小企業共 60,061 戶、放款餘額 3,386 億元。

中小企業

運用中央銀行轉融通資金協助受災中小企業貸款專案

- 配合中央銀行承作受嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響之中小企業貸款小規模營業人方案，協助小規模營業人取得融資，使其營運不中斷，渡過疫情難關。

- 累積核准 26,747 戶、140.77 億元；貸放案件計 23,116 件、102.92 億元。

- 為扶植中小企業，合庫銀行積極推動相關放款協助業者取得資金，除一般中小企業放款外，亦訂有「台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「台南市青年創業及中小企業信用保證專案貸款」等專案貸款，並參與中小企業聯合輔導中心「110 年度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。

- 截至 2021 年底，合庫銀行辦理中小企業貸款尚有餘額之戶數為 68,293 戶，累計貸放餘額為 8,240.96 億元。

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。
- 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 2022 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。

- 存續中案件計 2,649 件、5.92 億元。

金融方案

2021 年實績

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，以支持其提升服務量能或擴充營運規模。

32 筆

0.41 億元

青年創業及啟動金貸款

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

新承作
6,068 戶

新增撥貸金額
48.85 億元

財政部青年安心成家貸款

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

新承作
1,054 戶

新增撥貸金額
48.04 億元

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。

230 筆

4.80 億元

客庄地方創生事業

青年

取得主管機關核有「補貼證明」之首購民眾

金融方案

2021 年實績

失業者與創業者

就業保險失業者創業貸款 & 微型創業鳳凰貸款

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

新承作
118 戶

新增撥貸金額
0.86 億元

印尼移工

快捷印尼贍家匯款清算服務

- 為滿足印尼移工贍家匯款需求，合庫銀行提供快捷印尼贍家匯款服務；另為便利印尼移工填寫匯款資料，受理時提供印尼文版的匯出匯款申請書及印尼銀行 SWIFT CODE 對照表供印尼移工參考，提供便捷、貼心的金融服務。

65 筆

612 萬元

留學生

教育部補助留學生就學貸款

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

26 筆

0.19 億元

社會弱勢族群

公益信託

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

2 筆

信託資產餘額
0.34 億元

創業故事

合庫銀行推出多項具包容性之金融商品與服務，在支持女性創業方面，除提供創業者初期開辦資金，更對優質商家及企業提供第 2 次資金挹注，協助其成長茁壯。如創立於 2016 年茶飲商家負責人張小姐致力於研發獨創口味，融合台灣優質茶葉及東南亞獨特香料，創造獨樹一格的茶飲風味，經營型態由早期攤車銷售，至今已在市集擁有一席之地，未來更希望能成為台中市熱門觀光打卡景點，吸引更多遊客駐足消費。



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，合庫集團持續整合資源，針對高齡者提供多項創新且具包容性之金融商品與服務，並以打造「樂活安養第一品牌」為目標，以發揮金融業影響力。

• 高齡商品專業人才培育

2020 年合庫銀行結合核心策略，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，從產品線到長照服務推廣一應俱全，全面協助客戶善用社會資源解決照顧困境。此外，合庫銀行積極響應政府信託 2.0 推動計畫，2021 年起培育「高齡金融規劃顧問師」，為全台第一家擁有逾百位「高齡金融規劃顧問師」的銀行，協助客戶資產信託規劃與提供樂活安養相關諮詢服務。

• 四合一信託打造健康共生宅

為能全面性地照顧年長者及促進長照產業發展，合庫銀行係首家推出長照機構優惠專案之公股銀行，訂有「長照機構貸款作業要點」及「長照機構改善公共安全設施設備貸款專案」，於 2017 年首創運用信託機制提供安養機構與樂齡安養一條龍整合服務，結合租賃權信託、不動產信託、營建資金信託、預收款信託及安養信託等金融服務，協助中小安養機構業者投入安養設施的開發興建和營運。

合庫銀行 2021 年生技醫療產業或長期照護產業貸款新增 204 戶，截至 2021 年底，長照機構貸款餘額為 5.73 億元。

• 高齡者金融商品

提供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 2021 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）合計 **38,950** 件、保費 **102.41** 億元。

輕鬆守護小額終老保險

因應人口老化與少子化趨勢，為普及高齡者基本保險保障，提供被保險人身故或完全失能時之壽險給付，保障期間為終身。而為友善高齡者投保，此項商品內容以簡單易懂為原則，且保費較其他同類型壽險低廉，期望藉此提高客戶的壽險保額，於客戶發生相關風險事故時能獲得更充足的保障。

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

合庫銀行高齡者及身心障礙者財產信託業務 2021 年度新增 **5,413** 位受益人，截至 2021 年度止，信託財產本金餘額達 **62.23** 億元；承作服務價值達 **731** 萬元，占整體總承作服務價值 **1.39** 億元約 **5.25%**。



保險



貸款

高齡者及身心障礙者財產信託業務



信用卡



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

合庫銀行承作幸福滿袋貸款，2021 年新增 **253** 件，核貸額度為 **17.10** 億元，合庫銀行累計已辦理 **2,177** 件幸福滿袋貸款，核貸額度為 **131.11** 億元。

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

至 2021 年底，已發行 **60,114** 張。



員工照護

人才為企業邁向永續經營之根本，合庫秉持「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或強制勞動。面對疫情影響，更積極落實關懷員工，重視員工身心健康與工作生活平衡，以確保員工健康與福祉。



4.1 員工組成

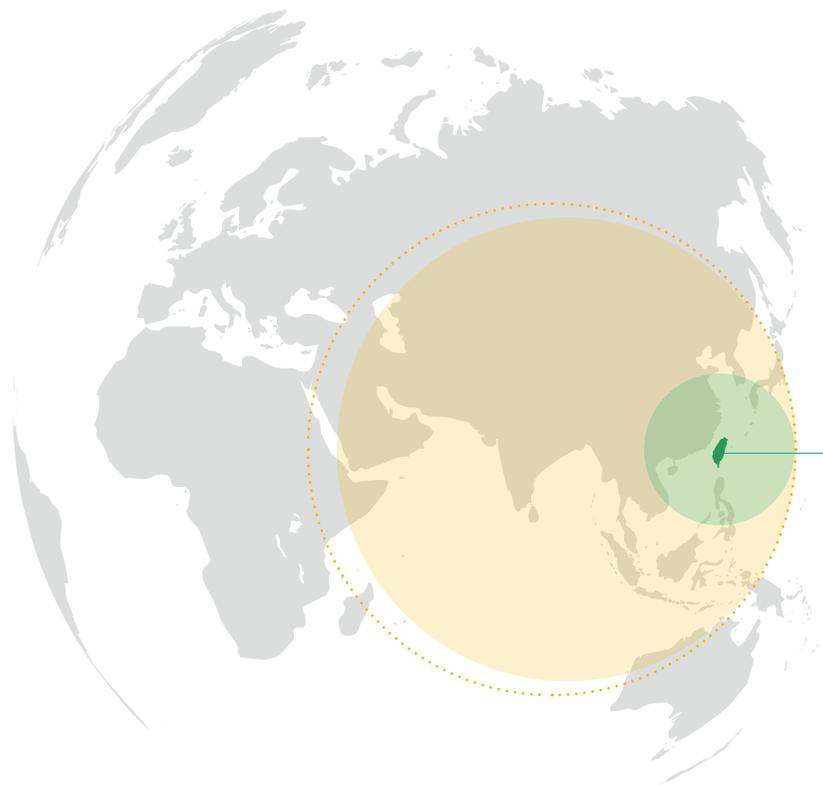
合庫集團 2021 年正職及臨時員工合計為 9,526 人；其中以 30-50 歲年齡層的員工居多，女性員工 5,642 人（含臨時人員 4 人），男性正職員工 3,884 人，女男比例為 59：41。

為促進身心障礙人士及原住民就業，全集團雇用身心障礙及原住民員工共計 136 名，占集團員工數 1.43%，高於法定 1% 之規定。

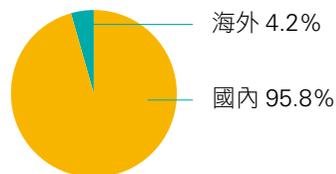
合庫集團人員之進用完全遵循法令保障，不因個人之種族、宗教、膚色、黨派、年齡、性別、性傾向、婚姻或身心障礙等差異而影響其任用、獎酬、升遷等權益。

2019-2021 年員工勞雇合約類型及工作地點分布

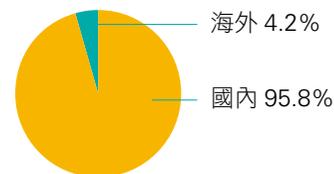
年度	勞雇合約	性別		工作地點		員工人數
		女	男	國內	海外	
2021	正職	5,638	3,884	9,111	411	9,526
	臨時	4	0	4	0	
2020	正職	5,563	3,881	9,047	397	9,448
	臨時	3	1	4	0	
2019	正職	5,473	3,873	8,957	389	9,354
	臨時	3	5	8	0	



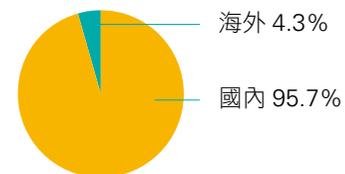
2019 年正職工作地點分布比例



2020 年正職工作地點分布比例



2021 年正職工作地點分布比例



2019 年正職性別比例



2020 年正職性別比例



2021 年正職性別比例

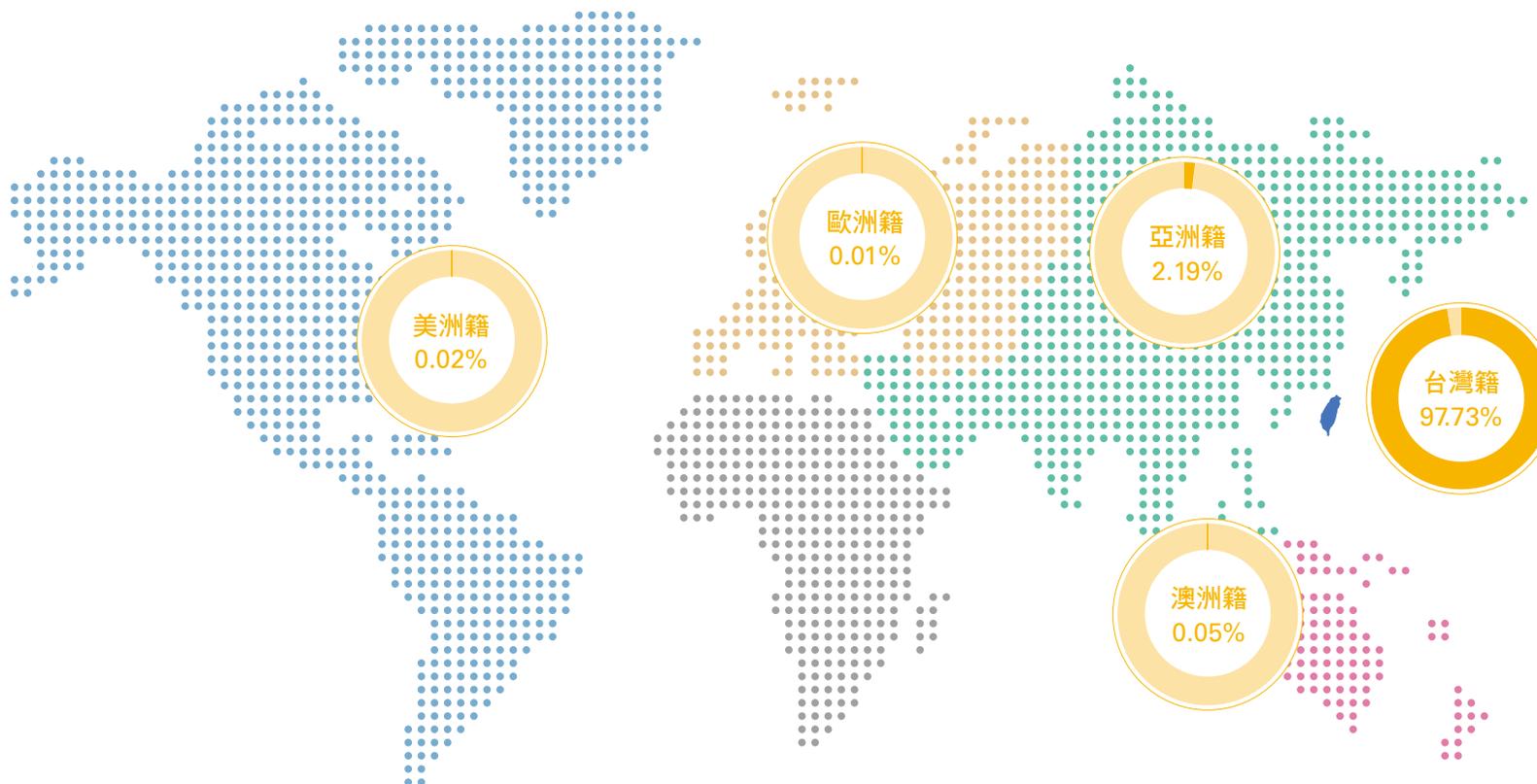


2019-2021 年勞工性別及多樣性分布

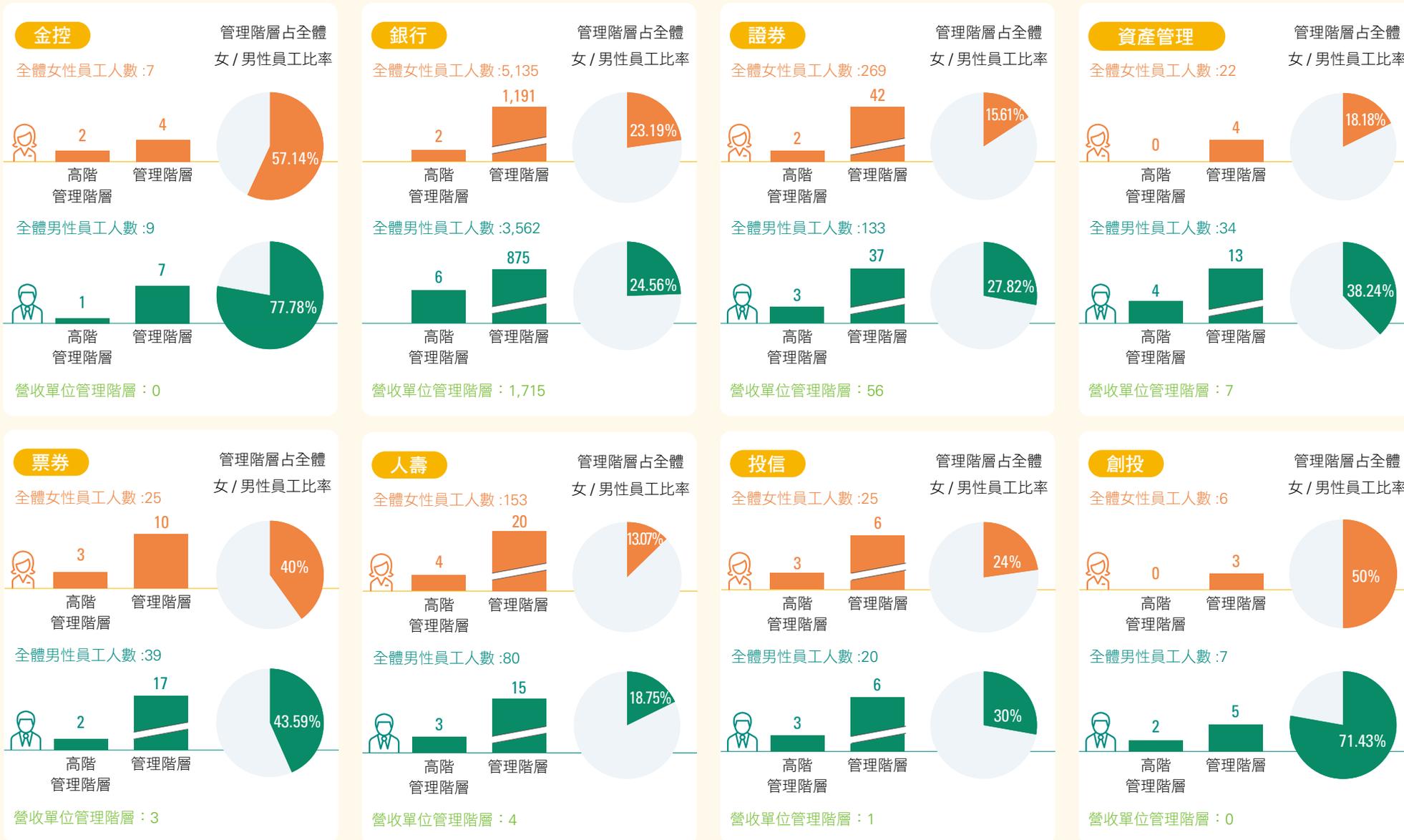
年度	性別	人數	占全體員工		多樣性		占全體員工 比例 (%)
			比例 (%)	身心障礙	原住民	LGBTQI+	
2021	女	5,642	59.23	37	2	0	1.43
	男	3,884	40.77	64	33	0	
2020	女	5,566	58.91	35	1	-	1.47
	男	3,882	41.09	72	31	-	
2019	女	5,476	58.54	22	0	-	1.21
	男	3,878	41.46	59	32	-	

2021 年跨國籍員工分布

國籍	業務類別								該國籍員工 占比 (%)	管理職中該國籍 員工之占比 (%)
	金控	銀行	證券	資產 管理	票券	人壽	投信	創投		
台灣籍	16	8,481	402	56	64	232	45	13	97.73	99.43
亞洲籍 (非台灣)	0	209	0	0	0	0	0	0	2.19	0.49
美洲籍	0	2	0	0	0	0	0	0	0.02	0.00
歐洲籍	0	0	0	0	0	1	0	0	0.01	0.04
澳洲籍	0	5	0	0	0	0	0	0	0.05	0.04
合計	16	8,697	402	56	64	233	45	13	100.00	100.00



2021 年管理職員工分布情形



註 1：高階管理階層係指擔任副總經理或相當職級以上之主管人員。

註 2：管理階層係指擔任管理職務者（含初、中、高階管理階層）。



2021 年管理職多元性指標

多元性指標	比例 (%)	2023 年目標
女性占職場員工比例	59.23	不低於 50%
女性占管理階層比例 (包含初、中、高管理階層)	56.76	維持或 不低於 50%
女性占所有初階管理階層比例	57.54	不低於 50%
女性占所有高階管理階層比例	40.00	維持或 不低於 40%
女性占營收相關單位管理職比例	57.84	不低於 50%
女性擔任科學、資訊工程、數理 (STEM) 相關職位比例	33.11	至少增加 1.89 個 百分點至 35%

4.2 員工薪酬福利

為打造良好工作環境，激發員工熱忱與向心力，合庫提供健全的薪酬與福利，並設置「薪資報酬委員會」，負責訂定及評估薪酬政策、合理性及員工獎酬核給標準。除了提供穩定的薪酬保障外，亦提供多面向員工福利，促進員工身心健康及維持勞資雙方和諧，營造多元幸福職場環境。

2021 年合庫金控及合庫銀行男女薪酬比

2021 年		男性 (%)	女性 (%)
高階管理階層 ^{註 1}	薪資	93.82	100
	薪資及獎金	95.45	100
其他管理階層 ^{註 2}	薪資	97.96	100
	薪資及獎金	98.04	100
非管理階層 ^{註 3}	薪資	98.33	100

註 1：合庫之高階管理階層皆屬於副總經理以上層級且可直接向 CEO 報告，對公司之決策具一定程度之影響力。

註 2：排除前項高階管理階層外之管理階層。

註 3：非管理階層係指未達 10 職等以上或未領有管理職之員工。

員工薪酬

合庫提供具競爭力之薪酬制度，自 2015 年起已連續 7 年納入「臺灣高薪 100 指數」成分股，為將經營績效與成果反映於員工實質薪酬，合庫銀行每年實施考核晉級調薪。2022 年合庫銀行為強化員工薪酬競爭力，實施全面調薪 4%，加計年終考核晉級致總加薪幅度高達 6.66%。

合庫銀行近 3 年平均加薪幅度



2021 年合庫金控集團非擔任主管職務之全時員工平均薪資為 145.6 萬元，薪資中位數為 134.4 萬元，均較前一年度大幅成長。自 2019 年統計薪資中位數起，已連續 2 年居金融保險業各金控公司薪資中位數之冠。

合庫金控集團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	非擔任主管職務之全時員工薪資平均數 (萬元)	非擔任主管職務之全時員工薪資中位數 (萬元)
2021 年	8,352	145.6	134.4
2020 年	8,245	136.2	124.4
2019 年	8,103	136.6	123.3

註 1：以上數據包含合庫金控、合庫銀行、合庫證券和合庫人壽。

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

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

● 高階管理階層薪酬政策

高階管理階層之薪酬除參考同業通常水準外，並考量其個人表現、公司經營績效及未來風險之關聯合理性，由本公司薪資報酬委員會先就薪酬政策提出建議，再提報董事會審議後實施，且每年均定期由薪資報酬委員會檢討並評估整體薪酬政策。

高階經理人之薪酬包含本薪、主管延時津貼、獎金、員工酬勞、午餐津貼及健康檢查補助等項目，薪酬結構大致可分為固定薪酬及變動薪酬。

固定薪酬

1. 依據：

總經理薪資依「財政部派任或推薦至公股民營事業及其轉投資事業之董事長、總經理薪資標準規範」及公司章程規定由董事會訂定；其他高階經理人則依「員工薪給表」辦理發放。

2. 核定流程：

發放標準均由薪資報酬委員會提出建議後再經董事會審議通過，經理人以上管理階層之薪資並定期交由薪資報酬委員會檢討。

變動薪酬包含經營績效獎金及員工酬勞，採遞延方式支付

1. 依據：

本公司「經營績效獎金及員工酬勞提撥準則」、「員工考核要點」、「績效獎金發給辦法」、「員工酬勞發給辦法」。

2. 獎金之評核指標：

除包含盈餘目標達成率、淨值報酬率、總資產報酬率等財務性指標外，亦得參酌評核期間子公司之管理、業務改革績效、重大優良品蹟(含公司治理、經營管理、綠色環保及企業社會責任等項目)或 ESG 重大主題執行成果等酌予加分，各子公司之年度經營績效評核，亦包含法遵管理、風險管理及稽核管理等多元管理性指標。此外，員工酬勞年度提撥比率除依前揭財務及非財務指標外，亦將其他同業通常水準納入綜合考量。

3. 目前本集團雖無針對高階管理階層之持股訂定相關規範，惟已將公司獲利達成情形納為經營績效獎金評核指標之一，連結年度績效考核與獎酬，間接確保高階管理階層與公司利益之一致。

4. 總經理績效獎金採遞延方式支付，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。

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各項員工福利措施，並適時調整及新增，期以良好福利措施關懷員工生活，善盡企業照護員工之使命。



註：員工為撫育未滿 3 歲子女，得申請減少每天工作時間。

家庭關懷

為促使員工及其家庭獲得更多元化的關懷與照顧，合庫銀行提供優渥的結婚、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。

合庫銀行職工福利委員會提供每年 2 次托兒補助金，針對職工子女年齡符合滿 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，在國內經政府立案之各級學校（碩博士班、大專院校、高級中學、五專制專科學校前 3 年比照高中標準，後 2 年比照大專院校標準），依補助辦法發給子女教育獎學金 2,500 元至 3,500 元。

因應近年積極招募新人，為使打造幸福企業之理念往下扎根，合庫銀行 2021 年首次自行辦理員工未婚聯誼活動，讓平時忙於工作的單身員工，藉由聯誼活動找尋攜手相伴的另一半進而走入家庭生活，透過家庭穩定的力量讓員工安穩的留在合庫打拼，成為企業永續經營的基石。

此外，依據「性別工作平等法」，合庫訂定生理假、產假、陪產檢及陪產假、產檢假、家庭照顧假、工作時之哺（集）乳時間，或育嬰留職停薪等完善休假制度，並透過內部 E 化平台，提醒員工預排休假，適時調整工作時間，兼顧工作與家庭生活平衡。目前合庫銀行已規劃完善休假實施制度，帶薪家庭照顧假 7 日、產假 42 日、產檢假 8 日、有薪安胎假 7 日，以及陪產檢及陪產假 7 日，且配偶分娩當日及其前後 15 日內，均可擇日請假，優於法定規定。

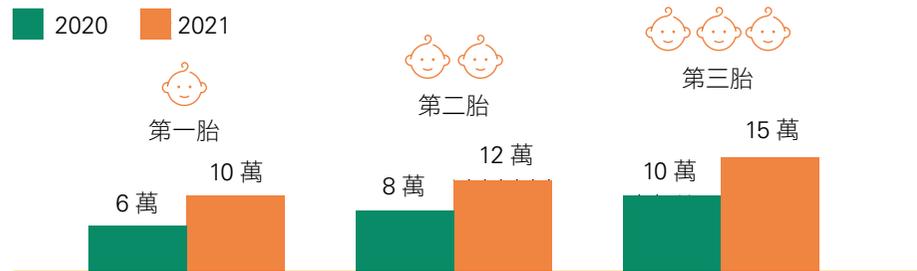
2021 年集團員工育嬰留職停薪復職率達 **98.39%**，復職後員工之留任率亦達 **94.03%**



生育津貼補助

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重增加，女性員工產後需獲得充足的休養為返回職場作準備，故 2021 年大幅提高生育津貼。

2021 年全集團合計補助 151 名員工，生育津貼共計發放 1,384 萬元。



合庫金控集團員工申請育嬰留職停薪及復職狀況

性別	2021 年				2020 年		
	申請育嬰留職人數	原應復職人數 (A)	實際復職人數 (B)	復職率 (B/A)	實際復職人數 (C)	育嬰留職復職且留任滿 1 年 (D)	留任率 (D/C)
男	15	7	7		8	8	
女	117	55	54	98.39%	59	55	94.03%
合計	132	62	61		67	63	

安心保障

為保障員工工作與生活，合庫依法為員工投保勞工保險、全民健康保險、員工團體意外傷害保險等，使員工於執行公務期間能獲得應有之照顧，員工之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。

合庫銀行於 2020 年正式開辦員工持股信託，公司每月相對提撥 1,000 元認股資金，此項福利具加薪效果，相當於平均加薪約 1.55%，透過定期定額投資公司股票，讓員工以股東身分共享合庫豐碩的經營成果，進而增進員工福利及協助規劃退休生活，截至 2021 年底已有 95.7% 的合庫銀行員工參加，集團其他子公司亦朝相同方向規劃辦理。

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，也因應實際營業辦公空間和員工需求設置各類設施，如醫務室、哺（集）乳室、福利社、員工餐廳、停車場等。



另合庫銀行總行大樓文康活動中心內設有多功能球場、健身房、瑜珈及舞蹈教室等運動場域，同仁可組隊進行籃球、羽球等球類活動，或安排有氧、瑜珈、舞蹈等課程並聘請專業教練授課。而為鼓勵同仁工作之餘參與社團活動，紓解工作壓力、增進同仁互動，自 2020 年起，凡依合庫銀行員工社團管理要點登記成立之員工社團，其辦理社團相關活動之費用，得申請酌予補助，截至 2021 年底登記成立社團共 11 個，已有 5 個社團提出補助申請，合計補助 17 萬元。

健康照護

合庫為鼓勵員工自主健康管理，及時預防或加以治療，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，期促進同仁之健康保護。

健康檢查補助

資格及補助額

- 公司提供 40 歲以下員工每 2 年健檢公假 1 日；對於海外赴任員工，除享有原健檢公假外，每 3 年補助 1 次最高 3,500 元。另針對 40 歲以上員工，依年齡及職位不同提供 3,500-10,000 元不等之健康檢查補助，並提供健檢公假 1 日。

補助方式

- 檢據覈實報支補助。

總補助人數與金額

- 2021 年集團共補助 741 名員工，健康檢查補助金額達 484 萬元。

預防醫學

資格及補助額

- 年滿 50 歲員工。
- 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。
- 最高補助 6,000 元。

檢查項目（擇一）

- 「肺部電腦斷層掃描」及「磁共振血管造影（MRA）」。

總補助人數與金額

- 2021 年集團共補助 374 名員工，特定項目健檢補助金額達 213 萬元。

註：僅適用「肺部電腦斷層掃描」



COVID-19 防疫險及疫苗接種險

資格

- 全集團。

總補助人數與金額

- 2021 年底投保人數共計 9,251 人，保費合計達 680 萬元。

自費流感疫苗

資格

- 全集團。

總補助人數與金額

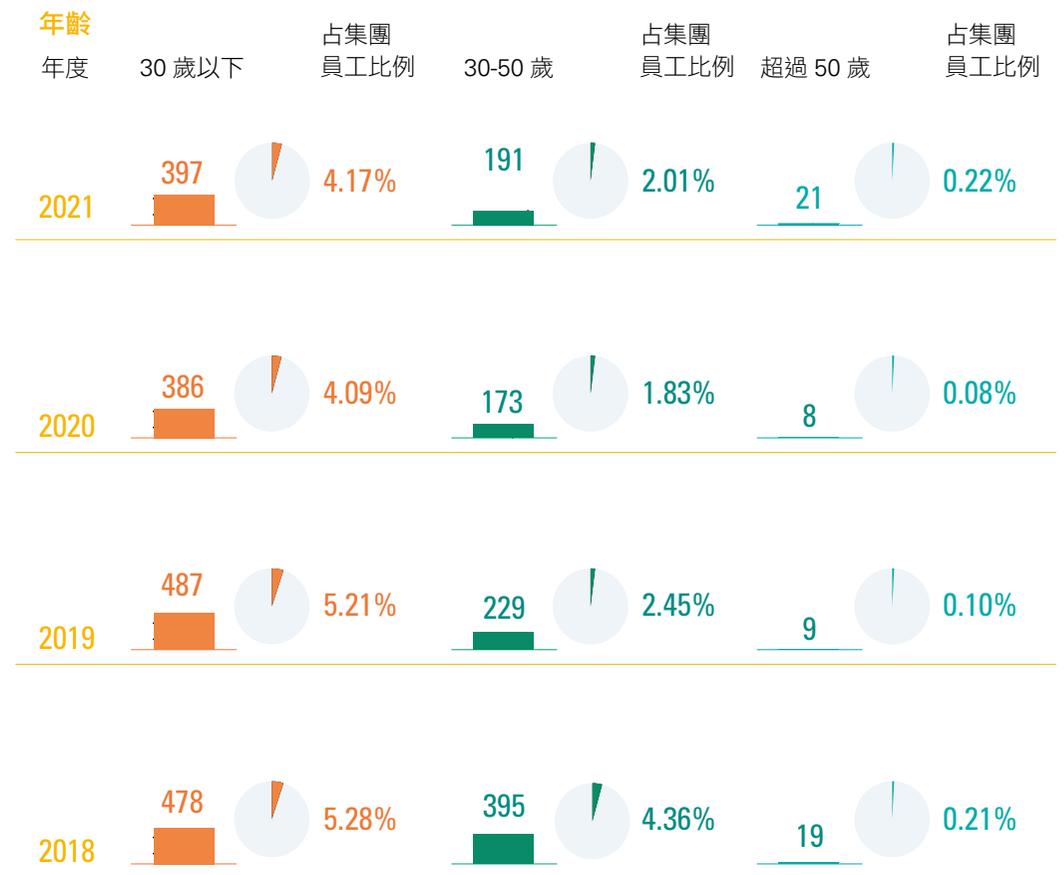
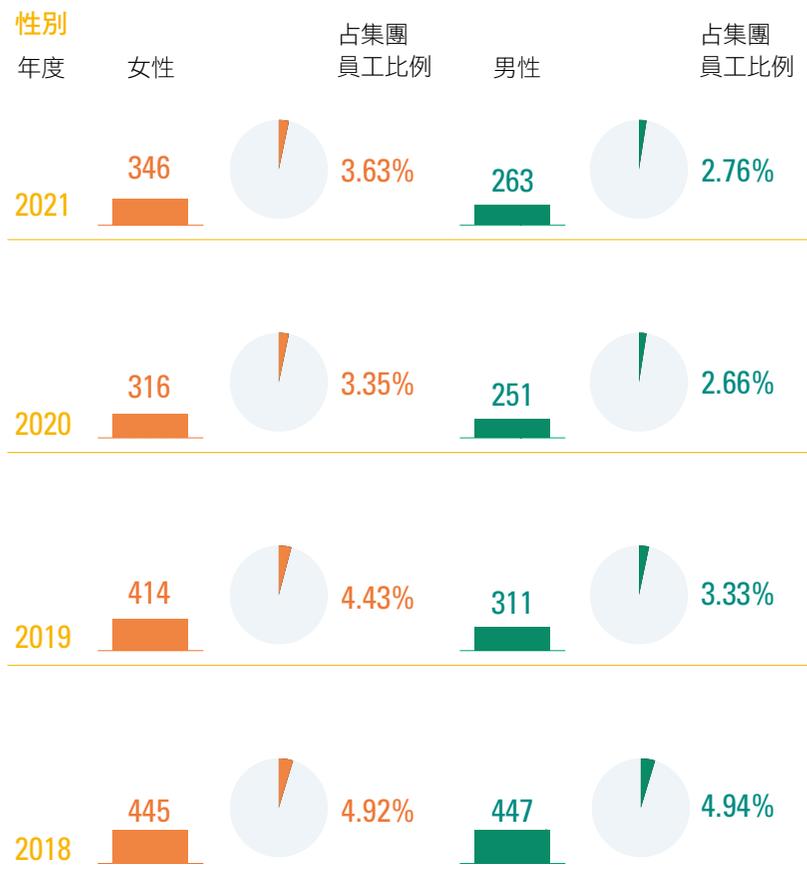
- 合庫銀行 2021 年於總行大樓辦理 2 場次「員工公、自費流感疫苗職場設站」活動，共計 284 人參與，合計補助金額 15.4 萬元。



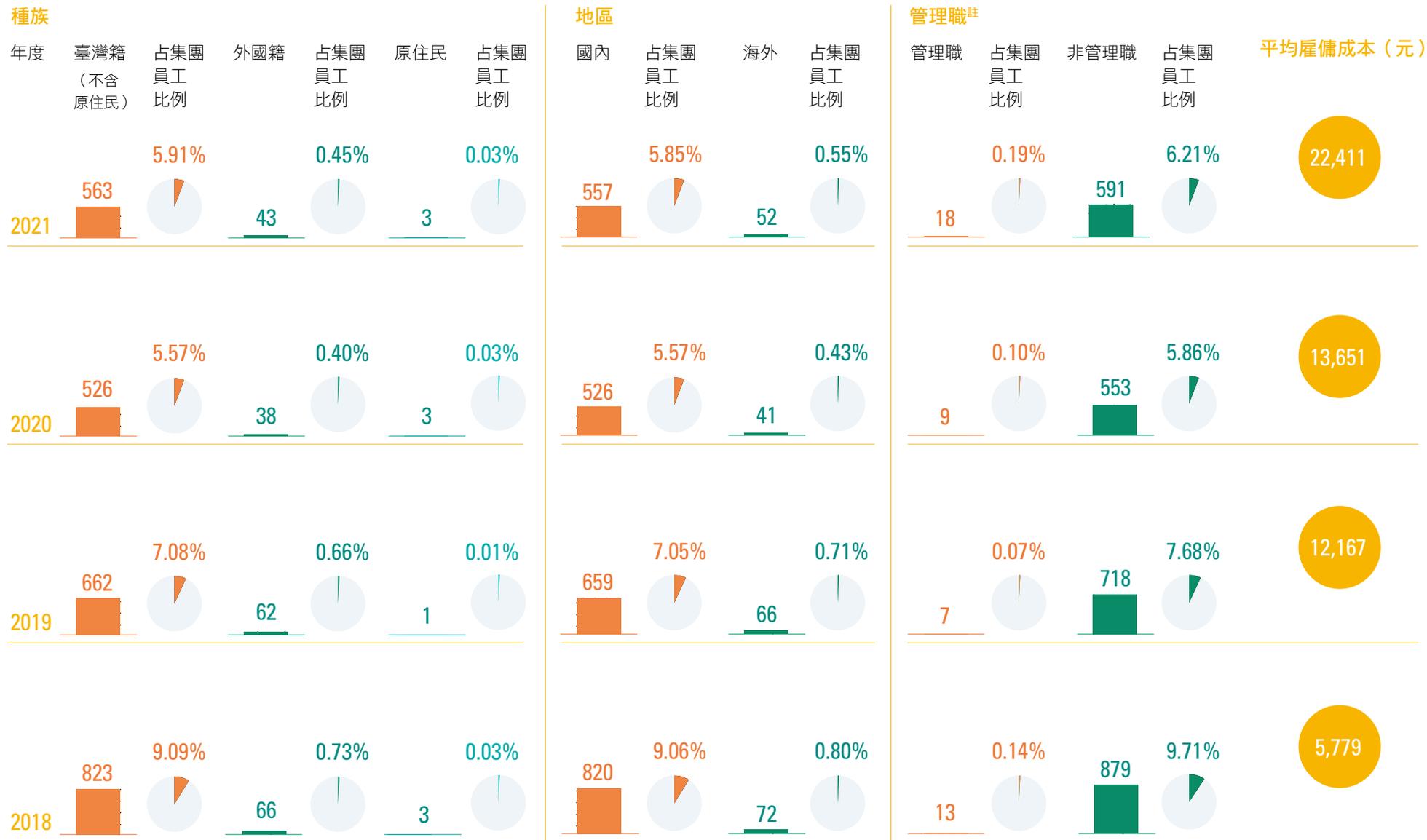
4.3 職涯管理與學習

人才是企業邁向永續經營的關鍵競爭優勢，合庫融合企業核心理念與組織策略方向，建構完整教育訓練及進修課程，並依照員工之職務階層與專業職能規劃訓練藍圖，期能達到育才、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。2021 年集團員工流動比率約 5.3%，扣除退休員工 235 人後，實際流動比率為 2.84%，合庫銀行 2021 年新進人員之留任率高達 87.31%，達成留任率達 80% 之目標。

合庫金控集團 2018-2021 年新進員工分類占比

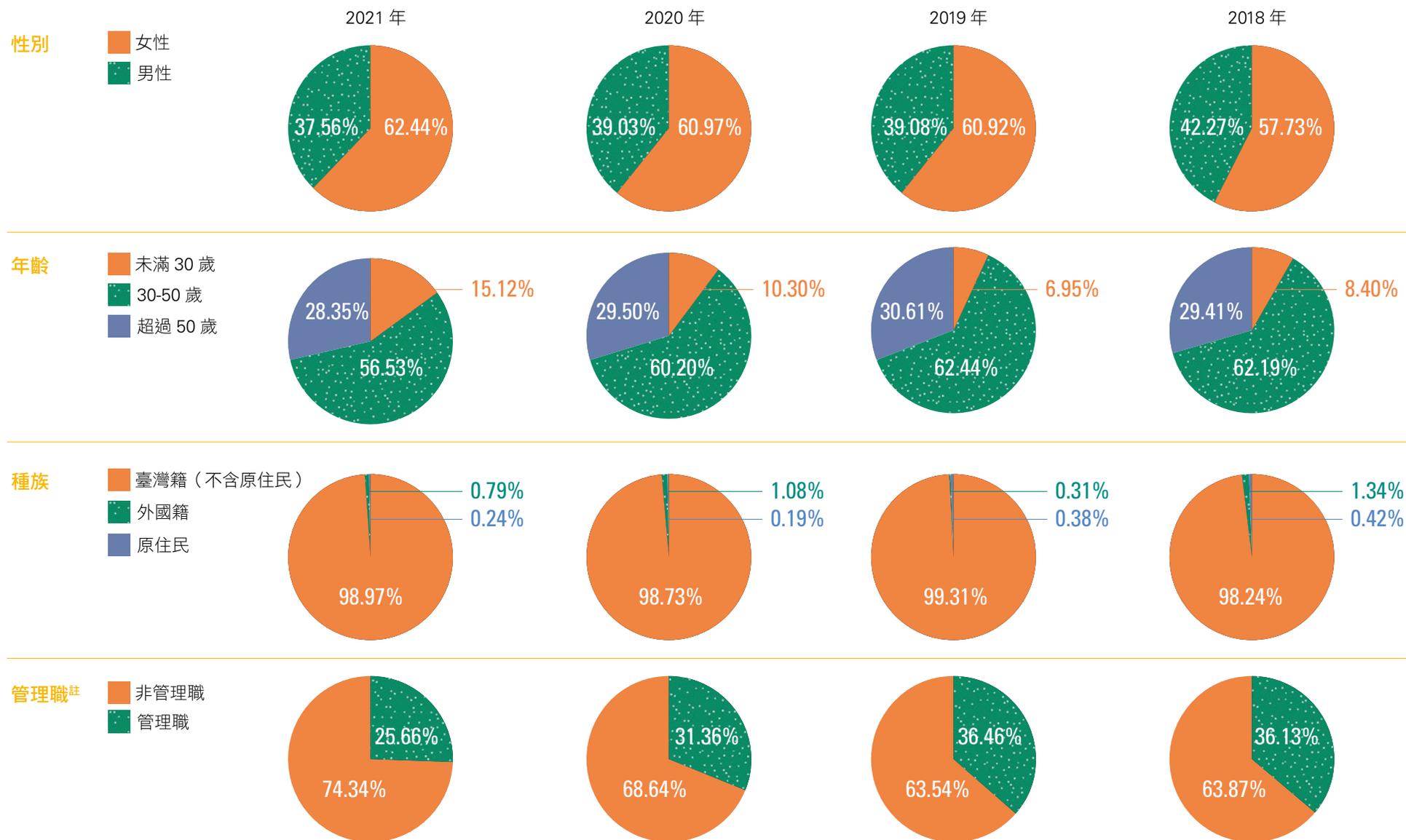


合庫金控集團 2018-2021 年新進員工分類占比



註：管理職係擔任管理職務之員工。

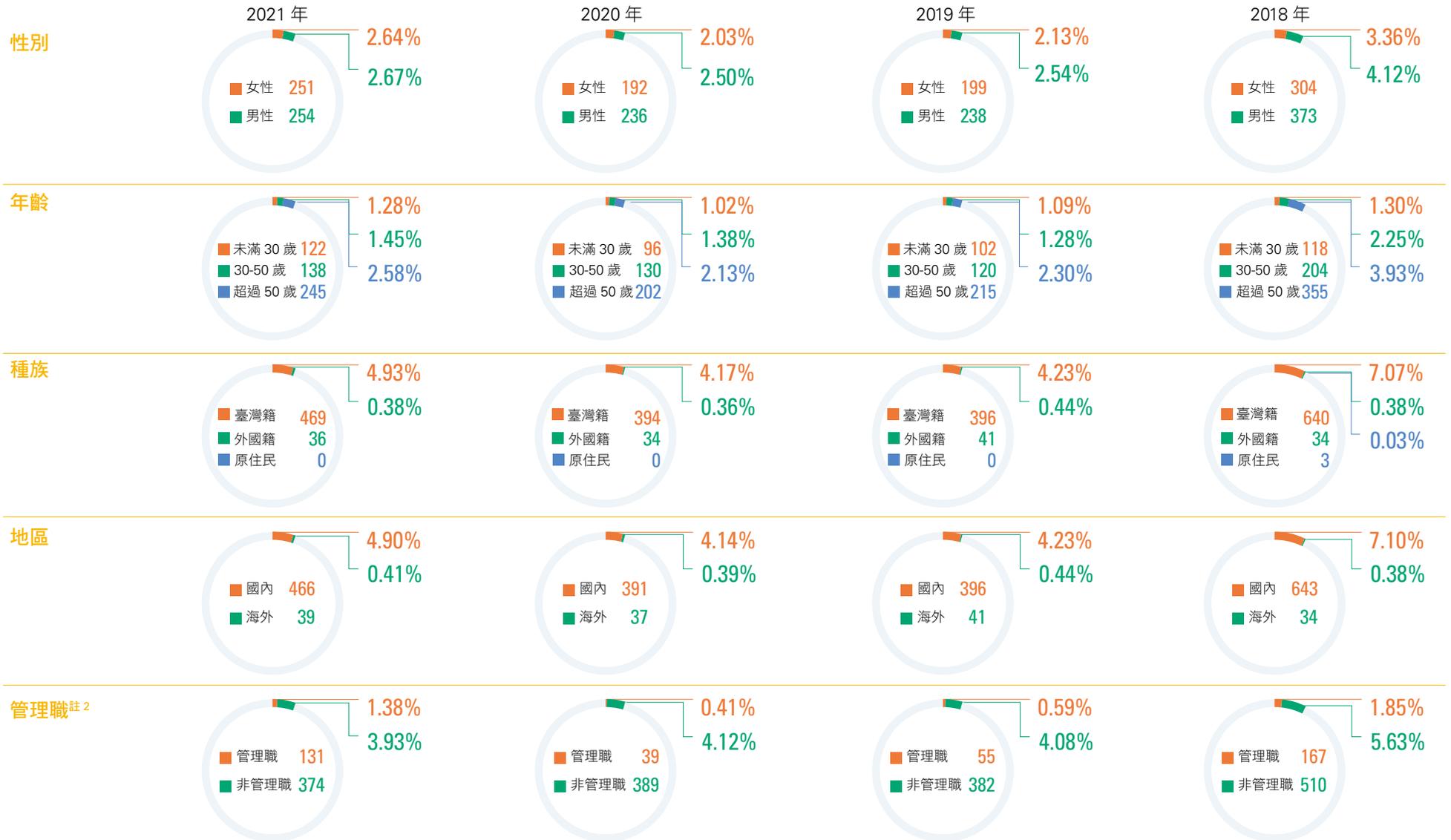
合庫金控集團 2018-2021 年員工內部轉調或升遷比例



註 1：管理職係指擔任管理職務之員工。

註 2：2018-2021 年員工內部轉調或升遷比例分別為 57.16%、64.37%、73.50% 及 72.92%。

合庫金控集團 2018-2021 年離職^{註1} 員工分類占比



註 1：離職類型包含退休、辭職、死亡及資遣。2018-2021 年離職率（含退休及辭職）分別為 7.15%、4.56%、4.39% 及 5.16%，不含退休則分別為 3.7%、2.52%、2.39% 及 2.84%。

註 2：管理職係指擔任管理職務之員工。

多元學習進修

為激勵員工自我發展並強化所需之專業技能，合庫集團每年擬定年度訓練課程，搭配內外部教育訓練或與各訓練單位、學校、政府資源等合作，鼓勵員工自主進修或參加外部相關訓練課程，亦不定期舉辦名人講座，期透過多元學習管道，提升員工專業及職能，厚植公司競爭力。2021 年度平均每位員工之訓練時數約為 40 小時，平均訓練費用為 1,778 元。另為因應全球化布局、海外據點拓展與雙語分行設置等需求，合庫銀行積極培養全方位國際人才，每年定期舉辦海外儲備人員甄選，2021 年底海外人才資料庫計有 133 名儲備人員，以配合全球業務拓展，適時派赴海外營運據點服務。



2021 年合庫金控及各子公司推動教育訓練情形

	男		女		合計
	主管	非主管	主管	非主管	
總訓練時數	7,272	142,654	9,158	213,235	372,319
人數	234	3,541	277	5,123	9,175
平均訓練時數	31.08	40.29	33.06	41.62	40.58
訓練費用 (元)	796,852	6,120,053	791,357	8,603,145	16,311,407
平均訓練費用 (元)	3,405	1,728	2,857	1,679	1,778

合庫策勵營

為持續推動創新的企業文化，合庫集團已連續 4 年（2018~2021）舉辦「策勵營」，激發同仁對各項業務拓展、系統及平台升級、作業流程優化的創新構思。累計至 2021 年底，陸續完成之提案已超逾 8 成，計 200 件以上，提案包

括金庫幣平台串聯集團金融商品服務，提供客戶全新點數兌換新體驗。另為因應開放銀行（Open Banking）趨勢，合庫銀行積極規劃數位金融應用場景，整合內部企金資料與外部 OPEN DATA，完整分析客戶輪廓，以強化企金業務拓展動能。

績效考核

為激發員工潛能，強化組織運作效能，合庫集團建立公平考核及獎懲制度，依業務工作性質進行定期與不定期考核，並將工作績效評估結果做為後續改善及獎懲依據。2021 年亦逐步將員工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與員工對企業永續精神之認同。2021 年辦理主管職及非主管職之員工績效考核比例，分別達 99.33% 及 98.20%。

員工績效考核結合永續發展目標

經濟面



兆元振興融資方案

環境面



新創重點產業放款、
電子綜合對帳單

社會面



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

合庫集團已將公司治理、經營管理、綠色環保及企業社會責任列入各子公司年度經營績效評核之指標項目；各子公司為期將永續發展精神與經營目標緊密連結，2021 年訂定公司營業政策時已依循永續發展精神訂定各部門業務目標，用以評核其年度經營績效成果，據以核定員工年終績效考核，與績效獎金連結，以激勵員工落實永續發展目標。

人才招募

為厚植人力資本、提升企業競爭力，合庫集團依據內部各單位對業務需求之規劃，透過公開招募、校園徵才、產學合作等方式，延攬各類金融領域人才菁英，以加速優化人力結構。2021 年雖受疫情影響，為吸引有志從事金融業的應屆畢業生及與學生直接對話，合庫銀行仍持續辦理校園徵才活動暨企業徵才說明會，2021 年共計舉辦 19 場實體企業徵才說明會，參加人次合計達 1,966 人次。



合庫銀行秉持育才及攬才之理念，自 2017 年起，透過產學合作提供一系列長達 12~18 週之金融相關課程，由資深人員傳授金融實務經驗與理論之結合，協助實習生接軌職場，若實習期間表現優良且通過面試者，更可轉為正式行員。

2021 年產學合作

產學合作計畫實習學生回任率達 **80%**



國立臺北商業大學

國立臺北科技大學



國立臺中科技大學

國立雲林科技大學



國立高雄科技大學

國立中正大學



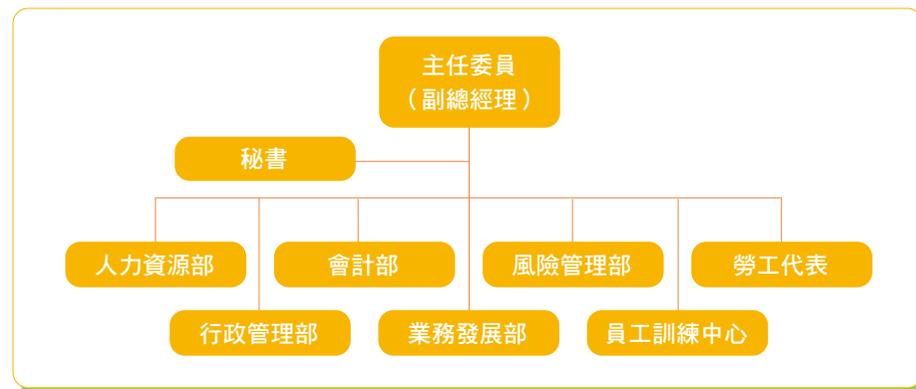
4.4 職業安全與健康

合庫集團致力於提供員工安全健康及友善的職場環境與職業安全衛生觀念，以「關懷員工、災害預防、健康促進、全面參與」為 4 大設計主軸，透過召開職業安全衛生委員會、舉辦職業安全教育訓練，以及營造健康職場，落實職業安全與健康，打造零職災、低風險及健康安全之職場環境。委員會每季舉行會議，勞方參與比例達 1/3，會議討論內容包括職業安全衛生管理計畫及教育訓練、安全衛生稽核、健康管理及促進等事項。

合庫集團訂有「安全衛生工作守則」或「職業安全健康政策」，成立職業安全衛生管理推行工作小組、制定職業安全衛生及安全維護總管理計畫，針對加強職業安全衛生管理、加強安全衛生教育訓練、實施安全衛生自動檢查、其他安全衛生促進事項等設定每年應執行優先事項和行動計畫。職業安全衛生管理推行工作小組由副總經理擔任召集人，主要負責職業安全衛生管理系統推行、監督與實施，管理系統運行的有效性。除適用於員工外，也致力將職業安全健康政策適用於外包商、承攬商與採購商，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，承諾合庫集團遵守職安相關法規、達成訂定目標，以及持續針對職業安全衛生績效進行改善。

此外，合庫銀行在供應商企業社會責任及環境永續條款承諾書中，納入職業安全的相關規範，要求供應商也必須落實職業安全與健康。

合庫銀行職業安全衛生委員會



職業安全教育訓練

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，合庫集團訂有「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。

為提升員工職業安全衛生知識，避免曝露不自覺之危害工作環境，合庫銀行每年落實辦理年度「職業安全衛生業務講習班」、「安全防護演練」及營業單位「職業安全衛生暨安全維護業務督導」。2021 年合庫集團皆未有因公死亡之職安事件。

訓練內容	受訓時數	受訓次數 / 人次
安全防護演練	1,620 小時	810 次
安全維護及職業安全業務講習班	8,142 小時	8,142 人次

緊急事件應變計畫

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

職業安全與健康指標

合庫金控及合庫銀行 2018-2021 年缺勤率

缺勤率	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2021 年目標
缺勤總日數 ^{註 1}	5,772	8,037	7,339	6,860	—
員工缺勤率 ^{註 2}	0.29%	0.39%	0.35%	0.33%	0.35%
缺勤率涵蓋率	100%	100%	100%	100%	—

註 1：缺勤日計算方式為缺勤日數屬病假、公傷病假之合計。

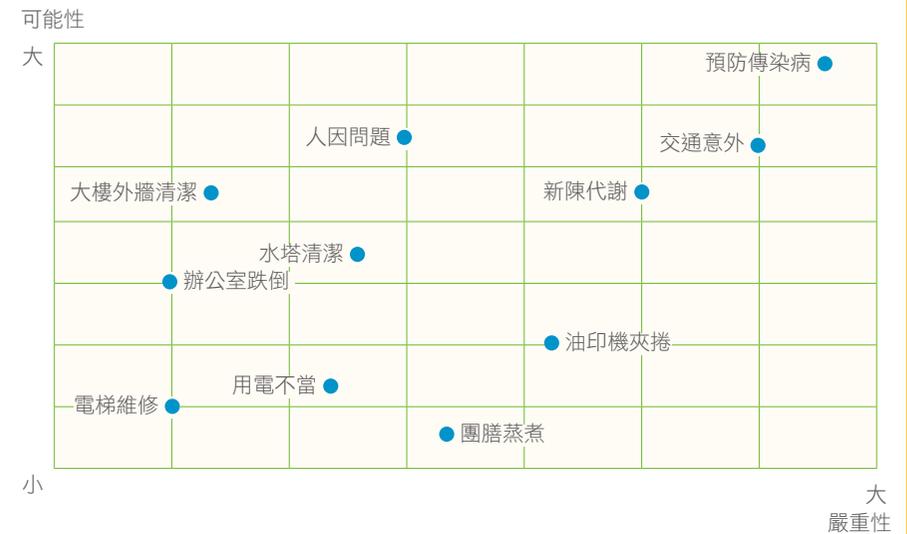
註 2：缺勤率 (AR) 係指總缺勤日數占同一時間內總工作日數之百分比，缺勤率 (AR) = (總缺勤日數 / 總工作日數) X 100%。

職業安全與健康風險評估

合庫銀行雖非法規強制要求建置職業安全衛生管理系統之對象，但積極運用 PDCA (Plan 計畫 -Do 實施 -Check 檢查 -Act 行動) 之管理架構，且自主性辦理驗證，2020 年取得 ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證後，2021 年持續辦理 ISO 45001 職業安全衛生管理系統複驗，並成立職安衛管理系統推行工作小組，與管理階層共同制定管理計畫、設立目標並落實執行，促進職場環境零災害，善盡企業社會責任，實踐永續經營的企業理念。

透過每年問卷發放，以及各單位的回饋與溝通，蒐集並分析出職業安全與健康風險矩陣圖，2021 年高度風險議題為預防傳染病與交通意外，並針對高度與中度風險設置控制措施，以及檢討實施成效。

職業安全與健康風險矩陣圖



職業安全與健康風險議題控制措施

影響程度	風險議題	控制措施	2021 年實施成效	量化目標 (2022 年)	量化目標 (2023-2027 年)
高度風險	預防傳染病	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理傳染病防治課程。 2. 辦理流感疫苗費用補助。 3. 辦理職場流感疫苗接種設站服務。 4. 訂定「防範嚴重特殊傳染性肺炎管理措施」。 5. 辦理職業安全衛生防疫業務督查。 6. 辦理 COVID-19 心理健康支持方案。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理職場預防新興傳染病數位學習課程共 306 場次，共計 8,159 人結訓，總訓練時數達 8,159 小時。 2. 每年辦理流感疫苗費用補助，補助人數共計 308 人。 3. 流感疫苗設站服務，參加人數共計 284 人。 4. 職業安全衛生防疫業務督查共計 270 個受檢單位，督察覆蓋率達 100%。 5. 獲得臺灣疫苗推動協會暨衛福部疾管署「防疫尖兵金獎」認證。 6. 辦理 COVID-19 心理健康支持方案（視訊或電訪），共計 60 場次。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 預計辦理預防傳染病數位學習課程達 300 場次。 2. 流感疫苗費用補助預估 2,600,000 元。 3. 預計辦理流感疫苗職場設站預計 2 場次。 4. 預計取得「流感防疫友善健康職場認證」。 5. 預計辦理職業安全衛生防疫業務督查家數達 270 個單位。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 預計辦理預防傳染病數位學習課程達 300 場次。 2. 流感疫苗費用補助預估 2,600,000 元。 3. 預計辦理流感疫苗職場設站預計 2 場次。 4. 預計取得「流感防疫友善健康職場認證」。 5. 預計辦理職業安全衛生防疫業務督查家數達 270 個單位。
	交通意外	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理職業安全衛生業務講習班。 2. 建置安全狀況反映通報及事故調查機制。 3. 個案健康狀況追蹤及選配工管理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理職業安全衛生業務講習班共計 306 場次，參加人數共計 8,142 人，總訓練時數達 8,142 小時。 2. 職業災害死亡 0 人。 3. 傷害件數 26 件。 4. 辦理臨場醫師健康訪視，參與人數共計 26 人。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理「職業安全衛生業務講習班」預計 500 人次參訓，總訓練時數達 1,500 小時。 2. 預計職業災害死亡人數 0 人。 3. 預計辦理臨場健康服務次數達 96 次。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理「職業安全衛生業務講習班」預計 500 人次參訓，總訓練時數達 1,500 小時。 2. 預計職業災害死亡人數 0 人。 3. 預計辦理臨場健康服務次數達 96 次。
中度風險	預防新陳代謝症群	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理職場預防新興傳染病數位學習課程。 2. 設置多功能文康活動中心。 3. 臨場醫師健康訪視。 4. 設置隧道式血壓計及 AED 數台。 5. 設置員工餐廳，推動健康餐盤，訂定每月農曆初一及十五為「全集團素食日」。 6. 優於法令健檢制度。 7. 職業安全衛生健康學堂文宣。 8. 醫務室設置健康設備（超音波體脂計、皮尺）。 9. 設置「菸害防制推動工作小組」，並訂定「菸害防制行為守則」，全面落实室內禁菸，職工福利社嚴禁販售或供應菸品或器物。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理職場預防新興傳染病數位學習課程共 306 場次，共計 8,159 人結訓，總訓練時數達 8,159 小時。 2. 辦理多元體育類課程（羽球、桌球、瑜珈、氣功等），使用人數共計 11,947 人次。 3. 辦理臨場醫師健康訪視（含血壓量測服務）共 146 場次，參與人數共計 852 人。 4. 員工餐廳訂定每月農曆初一及十五為「全集團素食日」，年使用人數約 32,000 人次。 5. 發布職業安全衛生健康學堂文宣共計 12 篇，瀏覽率 100%。 6. 2021 年獲得國民健康署「健康促進標章」。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 預計辦理預防傳染病數位學習課程達 300 場次。 2. 預計申請衛福部國健署「健康職場認證 - 健康促進標章」。 3. 預計辦理臨場健康服務次數達 96 次。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 預計辦理職場預防新興傳染病數位學習課程。 2. 申請衛福部國健署「健康職場認證 - 健康促進標章」後，並持續辦理相關健康促進活動。 3. 每年預計辦理臨場健康服務次數達 96 次。

影響程度	風險議題	控制措施	2021 年實施成效	量化目標 (2022 年)	量化目標 (2023-2027 年)
中度風險	職場安全	<ol style="list-style-type: none"> 各單位落實 3 證照制度。 設置專任護理師及特約職醫。 實施 4 大員工照護計畫。 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。 辦理職業安全衛生暨安全維護業務督查。 辦理職業安全衛生業務講習班。 辦理職業安全衛生健康學堂文宣。 	<ol style="list-style-type: none"> 各單位 3 證照 (職安衛業務主管、防火管理人、急救人員) 持有率達 95%。 4 大員工照護計畫執行 1,549 人次, 完成率 95%。 辦理 CPR+AED 急救技能訓練活動共 5 場次, 參加人數 174 人, 並取得「AED 安心場所認證」標章。 職業災害死亡 0 人。 辦理職業安全衛生暨安全維護業務督查共計 270 個受檢單位, 督察覆蓋率達 100%。 辦理職業安全衛生業務講習班共計 306 場次, 參加人數共計 8,142 人, 總訓練時數達 8,142 小時。 發布職業安全衛生學堂文宣共計 12 篇, 瀏覽率 100%。 每年空氣品質、照度、飲用水質檢測均符合標準。 	<ol style="list-style-type: none"> 預計取得年度「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」驗證。 辦理「職業安全衛生業務講習班」預計 500 人次參訓, 總訓練時數達 3,000 小時。 預計辦理 AED+CPR 急救技能訓練活動, 並取得衛福部「AED 安心場所認證」。 	<ol style="list-style-type: none"> 預計取得年度「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」驗證。 辦理「職業安全衛生業務講習班」預計 500 人次參訓, 總訓練時數達 3,000 小時。 辦理 AED+CPR 急救技能訓練活動, 並取得衛福部「AED 安心場所認證」。

● 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), 協助員工排除工作或生活上問題, 在家庭與工作間取得平衡, 提供全方位身心平衡與心理諮詢服務。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, 諮詢方式可分為電話、信件及面對面等, 2021 年每月平均使用次數為 2 人次。

營造健康職場

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, 不定期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」以及「過勞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 大危害預防計畫, 持續關懷與支持員工身心健康。

● 醫療新知及防護措施

為持續強化員工健康新知和意識, 每月定期傳遞醫療保健新知, 隨時關注健康時事議題, 提供員工相關保健知識、訊息及防疫方法, 同時由專責單位針對疫

情發展及職場潛在風險, 擬定相關防疫措施, 防患未然。

● 母性職場關懷

為完善母性健康保護措施, 合庫集團提供獨立且隱密的哺 (集) 乳空間, 讓女性同仁能在安全的環境中放心收集及儲存放置母乳。合庫銀行自 2019 年獲得台北市政府衛生局頒發優良哺集乳室認證標章以來, 每年持續維持證書有效性。合庫亦推動母性員工健康保護計畫, 落實工作危害評估調查及個別醫療諮詢, 加強女性職場照護與關懷。





醫療諮詢

合庫銀行設有獨立醫務室，搭配特約專科醫師提供員工定期的醫療諮詢服務，亦安排臨場健康服務醫師，透過臨場與遠端視訊方式，為身處各地的同仁提供健康服務。

2021 年共計完成 146 次、服務 438 小時。



健康學堂

2021 年因應疫情，以「預防 COVID-19 讓我們一起這樣做」為主題辦理課程。

共計 306 梯次課程，8,159 人結訓。



緊急救護

2021 年合庫銀行為針對總行大樓全體同仁辦理 3 梯次 CPR+AED 急救技能訓練活動。

經臺北市衛生局審查通過取得「AED 安心場所 認證標章」。



4.5 人權平等

合庫金控為使員工享有各方面之平權待遇，遵循「聯合國世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」與「國際勞工公約」等相關規範，制定「人權政策」，表達維護及保障基本人權、體現尊重與保護人權之責任，並由總經理代全體員工簽署人權聲明，公開宣示本公司支持並遵守人權政策。

合庫亦遵循營運所在地之勞動相關法令、性別工作平等法等，落實同工同酬，不因性別或性傾向而有差別待遇或任何形式之歧視，確保職場之多元與公平性。

合庫集團對於性別及非性別騷擾皆採取零容忍之態度，除訂定性騷擾防治措施、建構暢通的申訴管道，且以獨立調查機制保護受害者隱私與權益外，每年為員工規劃性別平等與人權教育訓練課程，針對主管階層亦透過管理訓練課程，將內部管理、申訴案件處理等列為重點內容，以提升與員工溝通處理之能力。

2021 年合庫金控集團並未發生性騷擾、僱用童工、性別或性傾向歧視、違反結社自由及任何強迫或強制性勞動等人權相關申訴案件。

合庫金控人權政策

集會結社

本公司尊重員工集會結社自由，並定期召開勞資會議，以建立勞資雙方溝通平台，保障及提升員工權益。

勞動

本公司恪遵營運所在地之勞動相關法令、性別工作平等法等，禁止僱用童工、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。

隱私權

本公司保障員工、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。

多元與公平

本公司落實職場多元性，不因個人種族、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，共同致力營造一個有尊嚴、安全、平等、免於騷擾之職場環境。

倡議

本公司除自身積極實踐企業社會責任及人權保護政策外，並以相同標準期許包含供應商在內之合作夥伴，共同致力提升對人權相關議題之關注及重視相關風險之管理。

健康與安全

本公司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。



人權盡職調查

• 盡職調查流程

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

• 人權承諾與調查

合庫金控及合庫銀行 2022 年首次辦理人權盡職調查，針對「落實職場多元性」、「性別平等」、「母性健康保護」、「超時工作」及「職業安全衛生」等人權關注議題，彙整出 25 項潛在人權風險議題，採問卷方式進行調查，針對全體員工發出 8,449 份問卷，回收之有效問卷計 7,711 份，問卷有效填答率為 91.26%，查調結果整體風險比例偏低，顯示全體員工對本公司重視之人權風險議題均表示十分認同，本公司針對所辨識出相對風險值較高之 4 項潛在人權風險議題，制定減緩措施如下：

利害關係人	適用族群類型	關注議題	風險減緩措施	減緩比例	執行成果
員工	臺灣籍 / 原住民 (均含身障者)	落實職場多元 (例如：禁止就業歧視、工作平權及平等報酬)	內部網站設有員工意見信箱，並定期舉辦勞資會議，提供同仁多方之溝通管道，將持續加強宣導，請同仁善加利用表達意見。	100%	2021 年合庫銀行員工申訴案件 1 件，已妥善處理完成，未來亦將加強宣導，請同仁善用公司多方溝通管道表達意見。
		性別平等 (例如：職場性騷擾、性別友善職場、平等報酬)	每年辦理新進人員訓練課程時，皆有開設性別平等與人權教育相關課程，讓同仁瞭解公司保障職場人權並落實職場多元性。		2021 年持續辦理新進人員性別平等教育訓練課程，並邀請外部講師授課，讓同仁瞭解公司保障職場人權並落實職場之多元性，2021 年受訓人次合計 427 人。
		母性健康保護	合庫銀行安排特聘醫師與妊娠、產後 1 年哺乳期間之同仁面談，提出適當選工配工建議予公司，並設置哺 (集) 乳室供其使用，且護理師評估職場工作危害風險因子與安全管理員協商予以排除改善，及請所屬單位職業安全衛生業務主管加強關懷。		2021 年合庫銀行除搭配特約專科醫師提供員工定期的醫療諮詢服務，亦安排臨場健康服務，透過臨場與遠端視訊方式，為身處各地的同仁提供健康服務，2021 年共計完成 146 次、服務 438 小時。
		超時工作 (例如：異常工作負荷)	合庫銀行於人事差勤管理系統提供預排休假功能，幫助同仁更有效規劃自身工作時程及安排休假，將再向同仁宣導，以加強利用此功能。		2021 年合庫銀行持續向同仁宣導，善加利用系統提供預排特別休假之功能，幫助同仁更有效規劃生活及工作，讓身心獲得適度休息。

2021 年合庫金控集團辦理性別平等與人權教育訓練情形

	受訓人次	總受訓時數
合庫金控集團	2,731	4,216

完善勞資溝通

合庫集團設有多元暢通的勞資溝通管道，使同仁的心聲得以被有效傾聽及回覆。員工可透過企業工會、職工福利委員會、勞資會議等組織或內部申訴管道與公司溝通，公司管理階層亦主動協助員工處理工作職場問題，以降低勞資糾紛。

為保障員工權益並促進勞資和諧，2019 年合庫銀行及合庫證券企業工會分別與公司方完成團體協約續簽，有效期限為 3 年，雙方本著誠信協商原則，期待促進和諧關係以提高工作效能、增進員工福利、共謀事業發展之共同目標，創造勞資雙贏新局面。

合庫金控子公司設立企業工會狀況

公司名稱	總員工人數	參與工會人數	參與工會員工比例
合庫銀行	8,480 ^註	8,312	98.02%
合庫證券	402	341	84.83%

註：合庫銀行年底總員工人數為 8,697 人，其中 4 位臨時員工及 213 位非台灣地區聘用之員工，不具加入工會資格。

員工滿意度調查

為傾聽同仁對公司需求及期待，合庫金控、合庫銀行及合庫證券均辦理員工滿意度調查，以確實了解同仁對公司工作環境、學習發展、升遷福利及企業文化與價值之滿意度，聽取多元聲音，並將員工反應結果納入公司未來重要執行政策之參考，以提供員工優質工作環境。

調查方法

合庫金控及合庫銀行採取李克特（Likert）量表；合庫證券調查問卷則採用 4 點量表（包含非常認同、認同、不認同、非常不認同）。

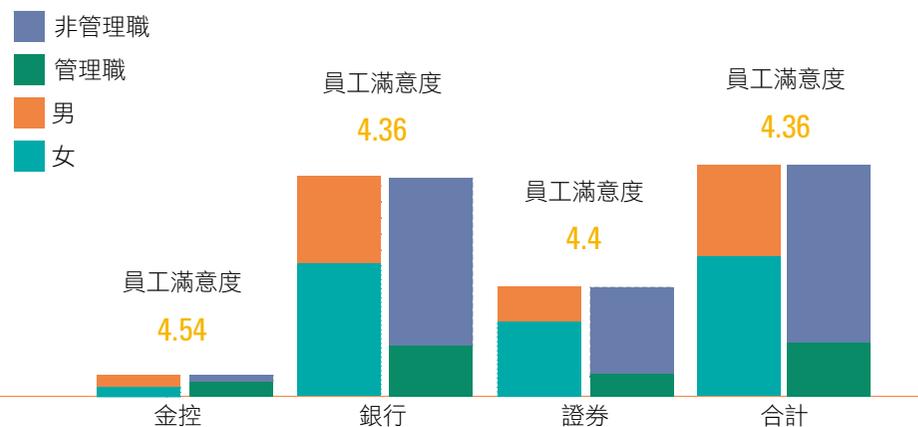
調查構面

分為「工作環境」、「學習及發展」、「升遷及福利」及「企業文化與價值」等面向。

調查結果

本次調查共發出 8,850 份問卷，回收 8,168 份，回收率 92.29%，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 8,070 份，問卷有效填答率為 91.19%，占全集團員工人數 84.72%，應足以反應多數同仁心聲。另本次合庫員工滿意度調查平均為 4.36 分（總分 5 分），顯示同仁對於公司企業文化及政策執行結果多數均表示滿意。

問卷填答情形統計



註：本次集團員工滿意度參照各公司有效問卷加權計算。

環境永續

為落實環境永續合庫從自身做起，持續降低營運對環境造成的負面衝擊，積極導入國際標準管理制度、強化綠色營運並進行供應鏈管理，期達成能資源管理、減塑、減廢及節能減碳之目標。



5.1 綠色營運

為落實 SDG 第 13 項氣候行動，合庫盡力降低營運活動對環境帶來的衝擊，從「節能減碳」、「水資源管理」、「用油管理」、「廢棄物管理」、「綠建築」及「綠色行動」等 6 大面向，落實綠色營運。



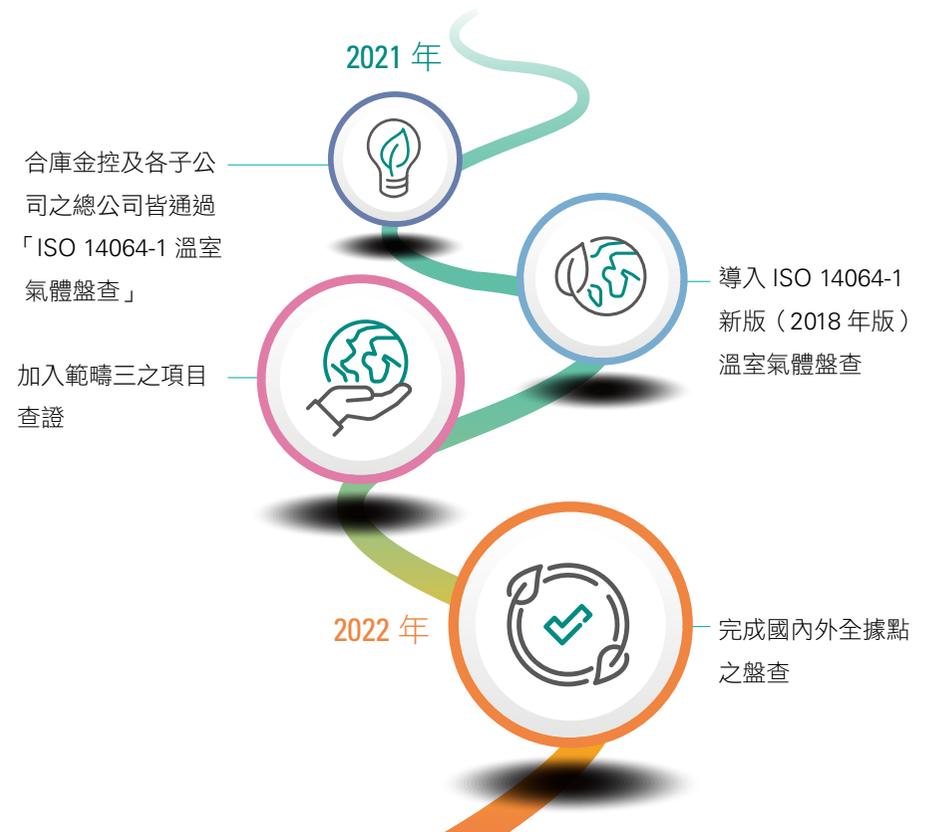
除合庫金控永續經營委員會下設置環境永續小組外，為深化環境永續作為，集團主要獲利引擎與營業據點最多之子公司合庫銀行，2022 年 2 月於行政管理部新成立環境永續科為環境永續小組主責單位，以落實集團低碳管理並提高能源使用效率，透過垂直整合模式，計畫性地減緩或調適氣候變遷影響。

節能減碳

近幾年全球暖化，不僅改變了生態環境，更深深影響了人類的日常生活。若持續忽視眼前的危機，毫無節制地耗用能資源、將加重全球暖化問題，導致不可挽回的生態浩劫。為了延緩氣候變遷，合庫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，實現永續未來的願景。

• 溫室氣體排放

2021 年合庫金控及各子公司之總公司除皆通過「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」外，首次導入新版（2018 年版）溫室氣體盤查，並加入範疇三之項目查證，每年將持續定期依 ISO 14064-1 標準實施溫室氣體盤查，合庫集團亦承諾於 2022 年底前完成國內外全據點之盤查（範疇一及二），以了解整體溫室氣體排放情形據以檢討改善，並預計於 2022 年底制定溫室氣體減量目標（範疇一及二）。



合庫集團 2018~2021 年溫室氣體排放量

(單位：公噸 CO₂e)

	2018 年 ^{註1}	2019 年 ^{註2}	2020 年 ^{註3}	2021 年 ^{註3}
類別一 (範疇一) ^{註6}	259.30	398.20	543.51	2,574.55
數據涵蓋率 (%)	0.30	3.02	6.93	100.00 ^{註4}
類別二 (範疇二 - 位置基礎) ^{註5、6}	3,843.47	7,255.78	9,141.44	25,163.33
數據涵蓋率 (%)	0.30	3.02	6.93	100.00 ^{註4}
範疇一及二排放密 集度 ^{註7} (公噸 CO ₂ e/ 淨收益百萬元)	-	-	-	0.5098

註 1：2018 年範疇一、範疇二依經濟部能源局 2018 年度電力排碳係數 0.000533 (公噸 CO₂e/度) 換算並採四捨五入法取至小數點第 2 位。

註 2：2019 年範疇一、範疇二依經濟部能源局 2019 年度電力排碳係數 0.000509 (公噸 CO₂e/度) 換算並採四捨五入法取至小數點第 2 位。

註 3：2020 年及 2021 年範疇一、範疇二依經濟部能源局 2020 年度電力排碳係數 0.000502 (公噸 CO₂e/度) 換算並採四捨五入法取至小數點第 2 位。

註 4：2021 年數據覆蓋率係依合庫金控及 7 家子公司當年度有盤查之營運據點比例計算，包含合庫金控及 7 家子公司之所有國內外營運據點。

註 5：範疇二無市場基礎之數據。

註 6：2022 年 Q4 制定範疇一、二減量目標。

註 7：範疇一及二排放密集度 = 範疇一及二排放量 / 淨收益百萬元，2022 年始完成 2021 年合庫金控及 7 家子公司之所有國內外營運據點盤查，去 (2021) 年度淨收益為 54,413 百萬元。

(單位：公噸 CO₂e)

範疇三	2020 年	2021 年
類別三 - 運輸產生的間接溫室氣體排放		
上游貨物運輸和配送的排放	0.08	0.21
下游貨物運輸和配送的排放	61.31	97.20
商務差旅	42.74	52.46
小計	104.13	149.87
數據涵蓋率 ^註 (%)	6.93	91.89
類別四 - 組織使用產品的間接溫室氣體排放		
採購商品的排放	2,033.73	4,673.07
固液體廢物處置產生的排放	87.29	122.48
小計	2,121.02	4,795.55
數據涵蓋率 ^註 (%)	6.93	91.89

註：數據涵蓋率係依合庫金控及 7 家子公司當年度有盤查之營運據點比例計算，包含合庫金控及 7 家子公司之國內外營運據點。

合庫集團 2018~2021 年能源耗用量

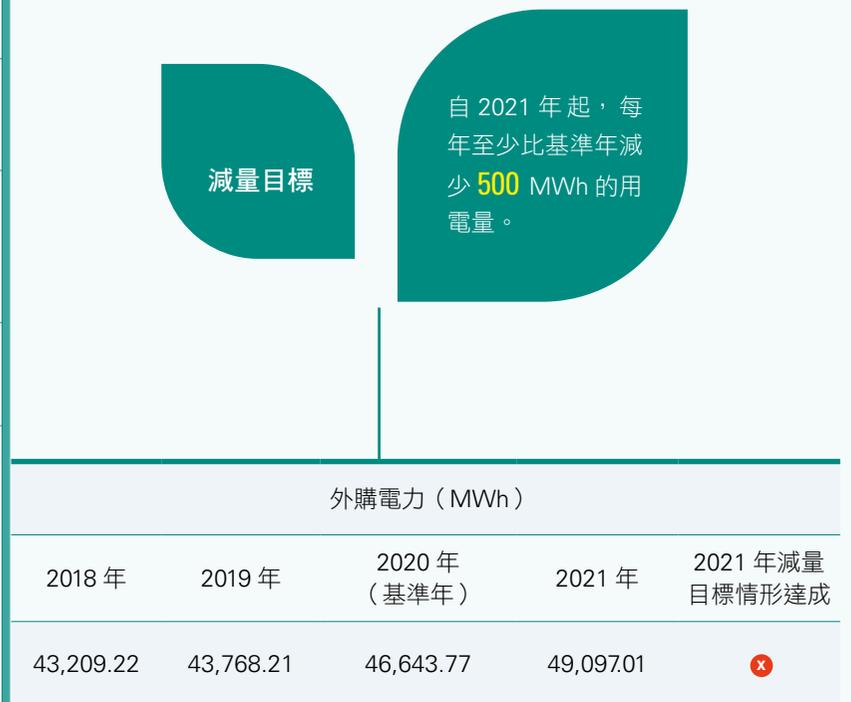
(單位：MWh)

	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2021 年目標
用油耗用總量	3,235.33	3,087.08	3,585.52	3,094.67	--
用電耗用總量	43,209.22	43,768.21	46,643.77	49,097.01	--
非再生能源耗用總量	46,444.56	46,855.29	50,229.29	52,002.97	49,638.63
再生能源耗用總量	28.83	27.52	27.76	28.35	--
數據涵蓋率 ^註 (%)	92.73	92.45	92.17	100.00 ^註	--

註：數據涵蓋率係依合庫金控及 7 家子公司當年度有盤查之營運據點比例計算，包含合庫金控及 7 家子公司之所有國內外營運據點。

面對全球暖化與氣候變遷帶來的影響，合庫集團積極發揮金融業影響力，深化氣候風險管理，持續落實環境永續承諾，降低自身營運對環境造成的負面衝擊，同時亦導入國際標準管理制度，以達成能資源管理，減塑、減廢及節能減碳之目標。

- 管理計畫**
 - 以 2020 年全集團數據為基準。
- 政策訂定**
 - 合庫集團訂有「能源政策」，作為推行各項節能減碳方案之依據。
- 導入管理系統**
 - 2021 年全體子公司導入「ISO 50001 能源管理系統」以及「ISO 14001 環境管理系統」，透過 Plan (計畫) -Do (實施) -Check (檢查) -Act (改善行動) 之循環，提升能源使用效能。
- 空調保養**
 - 空調溫度設定為 26°C~28°C，並定期清潔保養冷氣空調系統，以維持機械壽命及冷房效果。
- 節能措施**
 - 不對外營業之單位，宣導中午休息時間關燈 1 小時。
 - 針對大量耗電設備如電梯、照明、空調進行管理，照明設備改採 LED 燈具，選用有環保標章之 T5 燈具，並設置時間控制。
 - 除保留自動化櫃員機服務專區外，全面關閉各大樓及營業單位招牌照明。推行步行運動，上下樓層 3 樓以內不搭乘電梯。離峰期間飲水機設定休眠節電。



水資源管理



2021 年合庫集團持續落實減碳管理，鼓勵員工通勤、出差時以大眾運輸交通工具取代汽機車，及以視訊方式替代實體訓練及會議，共約減少 488.53 公噸 CO₂e 之碳排放量，相當於 1.26 座大安森林公園 1 年的吸碳量；另新租用 101 部高效率低耗油之公務用車以降低碳排放量。

此外，於開發新能源方面，合庫銀行總行大樓已設置太陽能板發電系統，2021 年發電量達 28,346 度，減少約 14.23 公噸 CO₂e 之碳排放量，另亦於新中分行及新興分行等 2 處據點增設太陽能板發電系統，每年發電量約為 41,610 度及 58,035 度，皆躉售予台電，規劃未來將調整為自發自用模式。

註：依經濟部能源局 2020 年度電力排碳係數 0.000502（公噸 CO₂e/度）換算。

減量目標

自 2021 年起，每年至少比基準年減少 **10,000** 度的用水量。

管理計畫

- 以 2020 年全集團數據為基準。

雨水回收

- 採用雨水回收系統，使水資源發揮再利用效能。

節水措施

- 用水設施皆採用省水裝置，如感應式水龍頭、園藝定時灑水器。
- 噴灌系統改採滴灌系統及具備雨天關閉功能，以達省水效能。
- 採用具省水標章之設備。

意識提倡

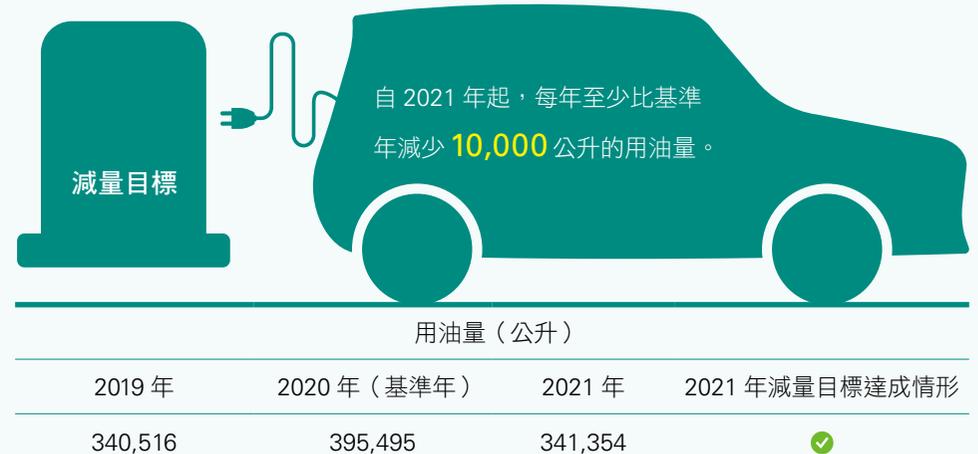
- 利用集會向員工宣導節水措施、張貼節水標語，以達節水目的。

	2018 年	2019 年	2020 年 (基準年)	2021 年	2021 年減量 目標情況達成
用水量 (度)	266,125	263,857	307,569	288,706	
數據涵蓋率 ^註 (%)	92.73	92.45	92.17	91.89	✓

註：數據涵蓋率係依合庫金控及 7 家子公司當年度有統計之營運據點比例計算，包含合庫金控及 7 家子公司之國內營運據點。

用油管理

管理計畫	<ul style="list-style-type: none"> 以 2020 年全集團數據為基準。
購買電動車或低耗能車	<ul style="list-style-type: none"> 合庫銀行總行大樓購買電動機車，以汰換燃油機車。 租用高效率低耗油之公務用車供分行使用。
意識提倡	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵遠程洽公同仁共乘或搭乘大眾運輸系統。



廢棄物管理

為降低環境衝擊，達到資源永續，合庫集團制定廢棄物管理措施，力行環保 3R 政策，即減量 (Reduce)、回收 (Recycle)、再利用 (Reuse)，以提高廢棄物回收及再利用之效益，2021 年共產生約 300.23 公噸之廢棄物。另於資源回收方面，2021 年紙類回收量約 130.63 公噸 (相當於 3,135 棵樹)、其他類 (寶特瓶、鐵罐、鋁罐等) 約 48.06 公噸，廢棄物回收再利用總量約 178.69 公噸。2021 年所訂定的減量目標為廢棄物處理量相較 2020 年減少 2% (約 234.10 公噸)，此外，亦訂定 2022~2026 年的廢棄物處理量減量目標每年相較基準年減少 2% 之目標。

2021 年新增廚餘管理項目，量測各單位每月的廚餘量，合庫集團廚餘共約計 30.25 公噸，並以 2021 年為基準年，訂定 2022 年減量目標。

單位：公噸

	2020 年 (基準年)	2021 年	2021 年目標
廢棄物回收 / 再利用總量	205.45	178.69	207.50
廢棄物處理總量	238.88	300.23	234.10
廢棄物掩埋	15.92	20.01	-
廢棄物焚化 (含能源回收)	222.96	280.22	-
廢棄物焚化 (不含能源回收)	-	-	-
其他處理方式	-	-	-
數據涵蓋率 ^註 (%)	92.17	91.89	-

註：數據涵蓋率係依合庫金控及 7 家子公司當年度有統計之營運據點比例計算，包含合庫金控及 7 家子公司之所有國內營運據點等。

綠建築

合庫銀行總行大樓以綠建築之四大範疇「生態、節能、減廢、健康」所興建，導入符合綠建築之各項環保節能設計，自 2018 年取得內政部綠建築銀級標章認證，現仍持續有效，另加計 2020 年底取得合格認證之中和分行，合庫銀行已累積共計 2 處營運據點取得綠建築標章認證。

綠色行動

Earth Hour 關燈一小時

合庫集團 2022 年首度參與全球最大自發性公益減碳「Earth Hour 關燈一小時」活動，3 月 26 日晚上 20:30 至 21:30 一起關上「不必要的電燈」一小時。此外，為擴大節能減碳範圍與效益，合庫集團更積極自 2022 年 3 月起，自主性全面關閉營運據點直立、橫式招牌及不必要之照明設備，呼籲在全球氣候變遷下，將淨零減碳從口號轉化為日常作為，共同愛護環境、守護地球。



簽署環境倡議

有感於河川水資源珍貴，合庫銀行響應並簽署天下雜誌發起的「淡水河公約」，辦理淨灘活動、落實綠色採購，承諾一起為河川健康減塑減廢，為推動台灣水域的永續發展盡一份心力。

支持永續行動周 與民眾溝通永續議題

合庫銀行與紙風車文教基金會、立法院聯合國永續發展目標策進會合作辦理「2021 台灣永續行動周」活動，將聯合國 17 項永續發展目標，透過輕鬆有趣的永續教育戲劇和互動遊戲傳達給民眾，讓爸爸媽媽能帶著孩子一起認識永續議題，從小教育孩童於生活中隨手落實永續作為，深化永續意識。



提升環境教育

氣候變遷影響使得水資源與海洋生態議題備受關注，合庫集團除對高階經理人與新進人員安排專題演講與課程外，並對全體同仁每月以 Email 發送「ESG 小學堂」環境永續文宣，期許透過環境教育課程與宣導，提升員工地球永續、環境保護之觀念，共同達成環境保護之目標。

推廣低碳飲食

合庫金控自 2019 年起推動「全集團素食日」，鼓勵同仁自備餐具，減少塑料餐具使用，減輕地球負擔。2021 年擴大素食日由每月 1 日增加為每月 2 日（農曆初一及十五）。2021 年共有 34,940 人響應，約減少 2.66 公噸 CO₂e 之碳排放量。

廢棄球具聖誕點燈 運動精神永續

2021 年合庫羽球隊從設計、耗材蒐集、手工製作吊飾，最後架設鷹架進行裝飾，耗時四天完成全世界第 1 棵利用廢棄的羽球及球拍所裝飾的聖誕樹，於 12 月初進行點燈照亮天母訓練中心，透過回收再利用陪伴球員爭取賽事佳績的好戰友，傳遞永續價值，和球員一起渡過溫馨且充滿創意的聖誕佳節。



綠色行動與成果

合庫銀行透過各項行動計畫實現綠色採購與節能減碳，2021 年主要節能減碳專案包含「合作節能 金庫減碳」與「汰換照明燈具」兩個專案，同時，也藉此讓員工了解如何有效使用新型電力設備，提升節能與環保意識，為地球減碳盡一份心力。2021 年度節能減碳專案預計投入成本為 1,133.13 萬元，合計節電量為 777,699 度，相當於減少 390.4 公噸 CO₂e，預計省下 279.97 萬元，平均回本年限為 4.05 年註。

註：平均回本年限 = 預計投入成本 / 預計節電費用。

主要節能減碳專案與成果

節能減碳專案名稱	節能減碳專案說明	專案預計投入成本 (萬元)	減少用電度數 (度)	減碳績效 (公噸 CO ₂ e) 註1	預計節省之成本 (萬元) 註2
合作節能金庫減碳	全面關閉營運據點直立、橫式招牌及不必要之照明設備。	0	483,162	242.54	173.94
汰換照明燈具	原設於全國 53 家分行之營業廳、辦公室、庫房、會議室的燈具經評估將汰換為 55W、32W 或 20W LED 燈具，汰換數量 7,112 盞。	1,133.13	294,537	147.86	106.03
合計		1,133.13	777,699	390.40	279.97

註 1：依經濟部能源局 2020 年度電力碳排係數 0.000502 (公噸 CO₂e/度) 換算。

註 2：預計節電費用係根據所實施的節能減碳專案與原先無實施時相比節省下來的用電成本。

5.2 綠色採購與供應商管理

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中，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。

綠色採購

為落實綠色採購，本集團優先購買具備政府認可之環境保護標章、節能與節水標章等環保產品，辦公修繕工程也以綠色建材為主，以減少環境衝擊。2021 年參加行政院環保署推動之民間企業與團體實施綠色採購計畫，申報綠色採購金額超逾 6,274 萬元，被評選為績優單位，另亦獲臺北市政府環保局頒發「推動民間企業與團體綠色採購計畫」之感謝狀。



資訊設備

環保標章認證

共採購 6,126 萬元



紙張

FSC、PEFC 標章或零砍樹製程之產品

共採購 201.52 公噸



大型冷氣

環保冷媒機種

共採購 699 萬元



衛生紙

FSC、PEFC 標章或零砍樹製程之產品

共採購約 91.6 萬元



節能標章

分離式、窗型冷氣

變頻節能標章

共採購 148 萬元



節能標章

照明設備

有節能標章的 LED 燈
照明設備改採用
節能標章的 LED 燈

達成率 100%

供應商管理

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

供應商管理政策

環境永續

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

勞工與人權

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

誠信經營

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



供應商管理大會

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



社會共融

因應環境與社會結構轉型，合庫秉持永續經營精神，關注高齡化社會帶來之轉變與商機，2021 年持續執行樂在學習、活出健康、安定社區、養護照顧之「樂、活、安、養」4 大公益策略，積極整合集團資源，運用金融核心職能解決社會與環境問題，落實回饋社會之理念，以期與社會共融、共好。



合庫金控集團社會公益策略



合庫秉持企業永續經營精神，因應環境與社會結構轉型，持續關注高齡化社會帶來的影響與商機，從「樂」在學習、「活」出健康、「安」定社區、「養」護照顧四個面向，積極運用金融核心職能推出多項創新商品解決社會與環境問題。同時，也不斷整合集團資源，極大化社會影響力，進而落實企業回饋社會的理念。

此外，合庫更以「人」為出發點，鼓勵同仁透過各種管道及方式投入各項公益活動，進而培養社會公民意識。2021 年訂定「合庫金控集團志工服務實施要點」，由董事長帶隊擔任團長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，部分子公司亦已規劃公益假制度，並推出「公益護照」，支持同仁參與公益活動。

2021 年社會公益資源投入

名稱	金額(元)
現金投入	19,427,372
時間投入	1,550,446
非金錢投入	251,680
經常性費用管理投入	162,069,113

慈善捐款比率		
慈善捐款	社區投資	商業捐贈
65%	12%	23%

志工護照

參與集團志工活動達 3 次者，發給志工護照乙份。

表揚狀

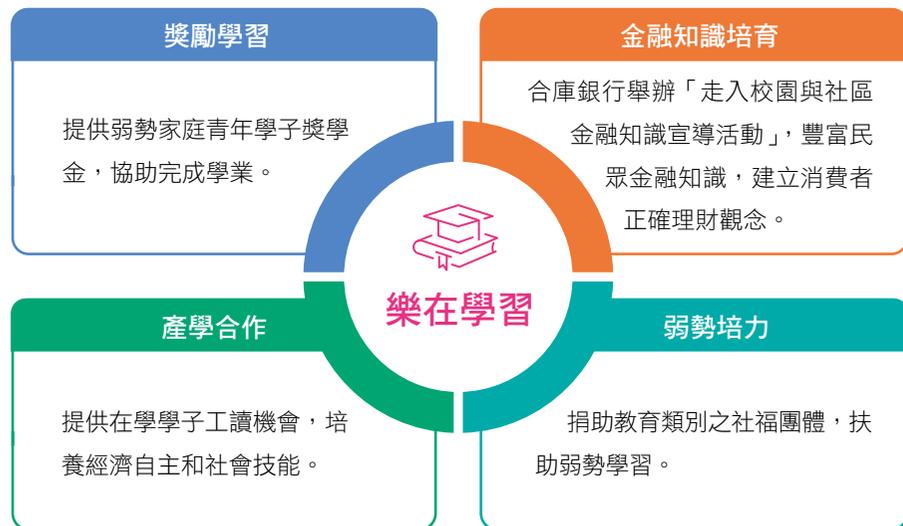
服務表現優良之志工人員或單位，由集團頒發表揚狀，並得予以公開表揚。

6.1 樂在學習

合庫深知教育對社會發展的重要性，亦明瞭人才培育為企業永續發展之基石，故多年來持續與社區、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的機會，並落實普惠金融，向不同階層推廣金融知識與理財觀念。

2023-2027 年目標

- 至 2027 年合庫銀行研究獎金及獎助學金累計頒發逾 5,500 萬元，研究獎金係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。
- 合庫證券 2023-2027 年累計捐贈 13 家偏鄉學童社福團體共 130 萬元。
- 至 2027 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。
- 持續辦理合庫講堂、普惠金融相關講座及論壇，至 2027 年辦理近 2,000 場，包括赴社福團體、醫療機構、學校及安養機構辦理跨產業信託講習宣導，提升民眾信託觀念，另舉辦理財講座及客戶說明會讓更多民眾認識合庫集團之金融商品，提早規劃樂活安養生活。



獎勵學習

為幫助弱勢家庭青年學子順利完成學業及增進金融知識，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，自 2015 至 2021 年已協助 11,470 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 1968 年設置研究獎金，長期協助學校培養優秀人才。而自 1997 年起，對於委託代收學雜費或存放校務基金之高中以上學校，以及委託代收付款項或代發補償金之縣市政府，每年皆對所轄機關學校之品學兼優在學學生或教職員子女頒發獎助學金。



年份	核發學生人數	獲獎助學金學校家數	累計捐助金額 (萬元)
2021 年	38	22	4,110
2020 年	19	25	3,884
2019 年	11	24	3,686

金融知識培育

響應主管機關政策，合庫銀行配合金管會舉辦「走入校園與社區金融知識宣導活動」，由合庫內部專業講師前往各地宣導金融知識，參與對象涵蓋國小、國中、高中職、大專院校，以及社區、婦女團體、原住民、新住民、高齡民眾、身心障礙、國軍、矯正機關和社福團體等，2021 年於全台辦理 38 場活動，內容涵蓋理財及理債觀念、信用卡使用及消費者金融權益須知等，獲金管會高度肯定。合庫銀行 2021 年度辦理理財講座總計 289 場，總人次 5,645 人。合庫證券每月透過線上直播方式，舉辦台股投資趨勢課程，並於 2021 年 7 月推出

線上台股定期定額服務，提供低收入族群更多理財方式，2021 年線上累計參加人數達 18,000 人。

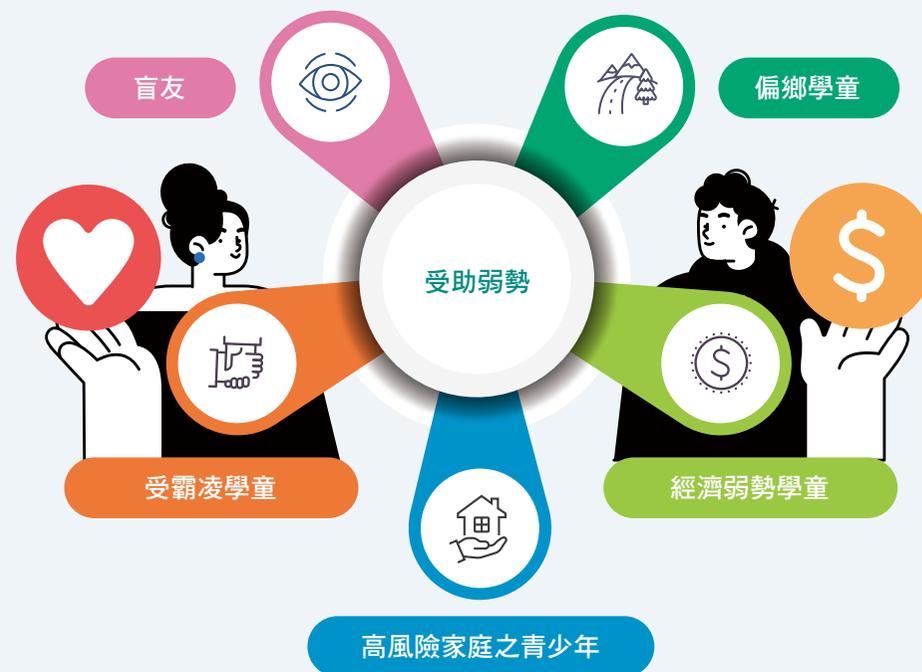
弱勢培力

合庫證券攜手社團法人 IPOPOWER 培力學社及財團法人為台灣而教教育基金會，關懷偏鄉教育、改善偏鄉學習資源不足情形，為縮短城鄉差距及創造平等優質的教育環境盡一份心力；另亦實地參與小樹傳愛協會主辦之「傳愛進校園」公益親職講座，號召各地志工一起走進企業、校園，透過沉浸式感受愛的活動，讓孩子、家長、老師、志工敞開心門，喚醒每個人心中愛與被愛的能力，從校園教育的源頭預防社會問題發生。



高風險家庭之青少年發展也是合庫證券關注的重點，2021 年透過捐贈法務部雲林監獄，補助收容人子女獎助學金，激勵其勇敢面對未來，並期待社會對收容人家屬不再有歧視的眼光，能夠用心接納這些家庭。

合庫投信有感於許多弱勢團體受疫情影響造成營運困難，秉持利他利己精神，捐贈「財團法人台灣盲人重建院」及「桃園市龜山區大坑國民小學」，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

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

高齡教育

為使高齡者及早事先規劃退休生活、安養老後人生，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，協助民眾為高齡人生預作準備，2021年舉辦4場合庫講堂「樂活安養 大師養成班」活動，傳遞樂活安養人生觀念，獲得民眾熱烈迴響。



2021 合庫講堂「樂活安養 大師養成班」

身為樂活安養第一品牌的合庫金控集團，為協助國人安心退休養老，舉辦合庫講堂，與民眾暢談第二人生規劃，由知名主播劉祝華主持，分別邀請營養師宋明樺分享銀髮族如何吃得好更要吃得健康，吳若權分享如何面對自己第二人生、割捨外表永遠年輕的妄念，體會內心真正的成熟與快樂，LULU 老師則傳授如何在家做靜態瑜珈，提升肌耐力與新陳代謝，提供民眾邁向樂活安養人生的寶貴見解。



2021 年參加人數
達 1,483 人

6.2 活出健康

合庫長期支持運動產業，發掘體壇明日之星，自 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。合庫亦向下扎根，將運動結合公益，推廣及贊助學校運動賽事，2021 年持續獲得「運動企業認證」標章，並連續 13 度榮獲教育部體育署頒發「體育推手獎」之高度肯定。



2023-2027 年目標

1. 每年持續支持桌球、羽球、棒球等 3 支球隊 1.8 億元以上經費。
2. 持續為球員生涯提供完整規劃，球員運動生涯退役後可轉任教練、顧問職或銀行行員，讓球員無後顧之憂。
3. 持續辦理建教合作學校每年約 20 家。
4. 至 2027 年支持體育活動達 40 場。
5. 每年持續舉辦至少 2 場健康公益活動，至 2027 年累積辦理 12 場。

培育體育人才 支持基層體育

培育台灣國際球星，以體育軟實力接軌國際。

提倡運動風氣 推廣體育賽事

舉辦企業運動賽事，提倡國內運動風氣。



長幼 i 健康

捐助財團法人永義防癌健康照護基金會，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。

培育體育人才 支持基層體育

體育是讓台灣接軌國際的重要軟實力，合庫球星近年來持續在國際體壇發光發熱締造輝煌成績，如蟬連羽球球后寶座的戴資穎、世界男子羽球單打排名第 2 的周天成，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。2021 年雖受疫情影響部分賽事舉辦，但對合庫球隊來說仍是豐收的一年，在 14 場賽事中奪得 9 項冠軍、12 項亞軍、5 項季軍，成績優異，讓世界看見台灣，為台灣之光喝采。



2020 年東京奧運之光



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

培養運動風氣 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。

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



	正新瑪吉斯 合庫金控盃 全國桌球錦標賽	合庫盃 羽球邀請賽	合庫盃 慢速壘球邀請賽
累積舉辦 次數	9	17	12
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

合庫資產管理捐贈財團法人永義防癌健康照護基金會，協助辦理民間巡迴義診，推行防癌篩檢活動，藉此推廣防癌觀念、提升正確醫療知識，提醒更多人從掌握自我身體狀況，落實防癌照護。



2021 年 COVID-19 疫情持續肆虐全球，台灣也進入三級警戒，許多弱勢團體極需防疫物資，2021 年 8 月 11 日合庫資產管理攜手永義防癌基金會，於南投縣舉辦防疫物資捐贈公益活動，給予南投「玄愛兒少關懷家園」以及「關懷協會」最實質溫暖的協助。

愛心捐血

為協助政府紓解血荒問題，合庫銀行及合庫資產管理於 2021 年各舉辦 1 場公益愛心捐血活動，共募集 156 袋熱血，號召同仁一同挽袖捐血。



6.3 安定社區

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

2023-2027 年目標

1. 至 2027 年合庫集團累計辦理 150 場支持各項公益慈善活動。
2. 至 2027 年合庫集團累計採購地方創生產品金額逾 450 萬元。
3. 號召消費者使用合庫信用卡及認同卡一起做公益，將消費簽帳金額提撥一定比例之回饋金，捐助中華民國兒童福利聯盟文教基金會、惠眾醫療救濟基金會、中華民國心臟病兒童基金會、鹿港天后宮等多個團體，提升企業公益形象，至 2027 年累積回饋金額逾 3,500 萬元。

終結貧窮

舉辦捐助活動，幫助弱勢團體及急難家庭。

終結飢餓

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



農情蜜意

自各產地農會採購在地農產品，協助農民紓緩盛產問題。

支持公益團體 構築社區守護

捐助社福團體或重大急難事故，重建社會安定之力量。

終結貧窮

合庫秉持回饋社會理念，持續落實集團公益政策，2021 年共舉辦 56 場捐助弱勢團體及急難家庭公益活動，捐助金額近 2,000 萬元，較具代表性之活動如下：



捐助白永恩神父社會福利基金會 「聖方濟老人長期照顧中心」

使孤貧長者老有所依。



合庫有愛 寒冬送暖

透過全台灣 270 家分行深入各縣市，幫助極需幫助的弱勢學童及團體，共捐贈 260 萬元予 14 個縣市的 32 家社福機構，受惠人數逾 6,000 人。

捐贈家扶中心

18 位志工實際參與家扶中心主辦之關懷家庭愛心園遊會，另購買果農辛苦栽培之鳳梨，支持在地農業，提供購買園遊卷者免費兌換。



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 7 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，對經濟貧困、遭逢急難家庭或不具政府福利補助資格的社會邊緣戶，捐助所需物資，協助其渡過困境。



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，協助農民紓緩盛產問題。合庫自各產地農會採購新鮮鳳梨、芒果、蓮霧、文旦及水梨，分享給客戶、員工及捐贈給合庫長期扶持的社福團體，讓大家也能享受農民辛苦耕種的果實。

2021 年合庫採購鳳梨、芒果、蓮霧、文旦及水梨等地方農產品共計 351 萬元、6,768 箱、約 63,216 公斤。

支持公益團體 構築社區守護

合庫除了善用金融業核心職能與影響力，發展多元金融商品以服務廣大客群外，更善盡企業社會責任，秉持著「取之於社會、用之於社會」的精神，結合集團各子公司的力量，持續傳遞溫暖、支持公益團體及支援急難救助，共創環境永續、健康樂活的美好社會。

台鐵太魯閣號事故



合庫金控集團捐助 500 萬元，協助受難家庭後續生活重建

高雄城中城大火



合庫金控集團捐助 300 萬元，協助受災戶及罹難者家屬渡過難關

捐助財團法人 高雄市私立紅十字會 育幼中心慈暉園



關懷身心障礙者之
養護照顧

捐助財團法人台灣 肯納自閉症基金會 「2021 年龍潭肯納 園築家計畫」 勸募活動



協助基金會建築莊園

捐助財團法人新北 市私立明新兒童 發展中心



輔助弱勢團體及支援
急難救助

捐助社團法人台灣綠 能公益發展協會



參與「天字第一好」
購置太陽能板計畫，
藉由綠能發電之收入，
提供真善美福利基金
會長期而穩定的協助

關懷卡



發行公益信用卡



號召消費者透過刷
卡做公益，截至
2021 年底，經由刷
卡消費提撥一定比
例之回饋金，捐助
中華民國兒童福利
聯盟文教基金會、
惠眾醫療救濟基金
會、中華民國心臟
病兒童基金會、鹿
港天后宮金額達
2,773 萬元

心臟病兒童 基金會認同卡



惠眾基金會認同卡



鹿港天后宮認同卡



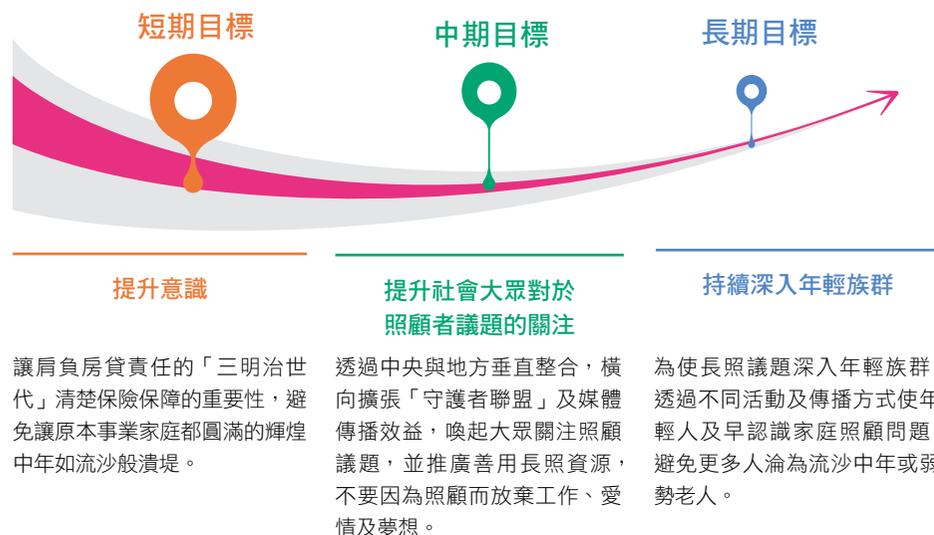
6.4 養護照顧

在高齡化、少子化的社會發展趨勢下，長期照護議題備受重視，但在台灣社會中，缺乏自理能力的長者或身心障礙者，大多仍是由家庭成員照顧，卻也使這些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，更是經常被社會所忽略。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。

2023-2027 年目標

1. 至 2027 年辦理喘息學院課程（含實體及線上）達 200 堂，參與人次約達 8,500 人，並提供喘息咖啡予家庭照顧者約 12,000 人次；持續每年邀約 8~10 家企業參加守護者聯盟。
2. 至 2027 年累計房貸壽險保單捐款金額約 1,200 萬元。
3. 持續每年增加 2 項創新支持照顧服務。
4. 至 2027 年累計辦理宣傳長照活動、信託及長照教育訓練及講習課程達 120 場，持續辦理信託公會「高齡金融規劃顧問師」證照課程，並配合信託公會規劃辦理「家族信託規劃顧問師」證照課程。

養護照顧目標



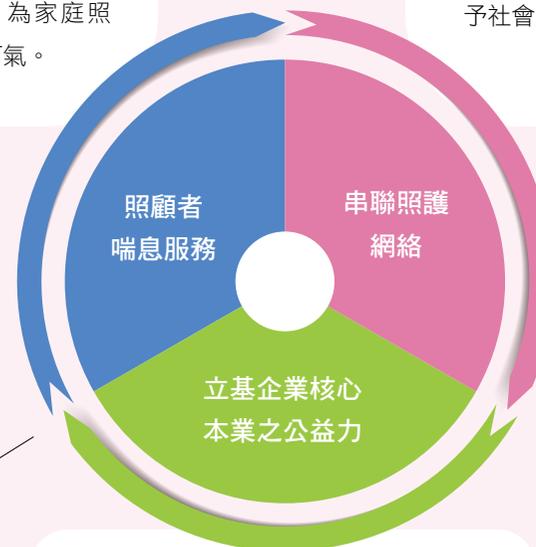
關懷家庭照顧公益策略



提供各項喘息服務予家庭照顧者，並舉辦大型活動，為家庭照顧者打氣。



成立守護者聯盟，串聯長照資源，並將此議題推廣予社會大眾。



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

立基企業核心本業之公益力

守護幸福捐款

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

至 2021 年底捐款金額
已逾 **1,795** 萬元

友善照顧者職場

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

照顧者喘息服務

喘息咖啡

自 2016 年起推出「照顧咖啡館」及打造「社區情報站」以來，平均每年提供超過 3,000 杯免費的「喘息咖啡」、長照諮詢服務與抒壓活動，讓家庭照顧者在長期照顧之壓力下，能獲得喘息的空間及時間。同時另加值保戶服務，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、電鍋料理、騎馬課程等一系列志工活動，為參加活動的家庭照顧者提供喘息機會，並協助申請居家喘息服務。自 2014 年起每年舉辦近 30 場喘息學院抒壓活動。

至 2021 年底累計參與
已逾 **10,000** 人次

守護照顧者公益演唱會

連續 5 年結合縣市政府及家庭照顧者支持據點舉辦公益演唱會，並邀請家庭照顧者及其家屬、一般民眾、地方團體與房貸壽險銷售通路夥伴等參加，讓長期照顧家人的家庭照顧者得以透過音樂與演唱會的氛圍紓解壓力。自 2017 年起迄今共舉辦 18 場次，至 2020 年底已累積參加超過 6,600 人次。2021 年因受疫情影響，改為舉辦 1 場線上公益演唱會，並邀請 14 縣市首長與全國 114 個據點於線上為照顧者打氣，直播觀看人數逾 3 萬人次。



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。自 2013 年起每年約有 300 人次參與，至 2020 年底已超過 2,400 人次參加，2021 年受疫情影響，調整為線上學術研討會方式舉辦。



照顧電視台

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



守護 PLUS 舞團

2021 年合庫人壽邀請 9 位舞蹈素人的照顧者組成「守護 PLUS 舞團」，持續傳達「不因照顧家人而放棄自己的夢想！多運用社會資源，做個聰明的照顧者！」的訊息給廣大照顧者與社會。



串聯照護網絡

伴伴公益市集

自 2018 年起配合公益演唱會，陸續於北、中、南各地舉辦文創公益市集義賣活動，並邀請家庭照顧者參與擺攤，現場同步進行藝人簽名伴伴包義賣活動，讓民眾能透過市集來了解並支持家庭照顧者。2021 年受疫情影響，調整為舉辦 1 場線上公益市集，並邀請合庫金控子公司、守護者企業聯盟一起於線上與民眾互動，同時也提供合庫奧運選手鄭怡靜、林昀儒、周天成、王子維等人親筆簽名桌球拍、球及球衣等紀念品義賣。線上市集將近 6 萬人次觀看，並獲得近 4 萬元的商品總銷售金額。



守護者聯盟

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



GRI 準則索引表

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明	
一般揭露					
組織概況					
GRI 102：一般揭露 2016	102-1 組織名稱	1.1 關於合庫金控	38		
	102-2 活動、品牌、產品與服務				
	102-3 總部位置				
	102-4 營運活動地點		39		
	102-5 所有權與法律形式		38		
	102-6 提供服務的市場		39		
	102-7 組織規模		38		
	102-8 員工與其他工作者的資訊	4.1 員工組成	102		
	102-9 供應鏈	5.2 綠色採購與供應商管理	129		
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	—	—	2021 年度無重大改變	
	102-11 預警原則或方針	1.4 風險管理與稽核制度	49-51		
	102-12 外部倡議	2.2 永續金融	75		
	102-13 公協會的會員資格	1.1 關於合庫金控	43		
	策略				
	102-14 決策者的聲明	董事長的話	3-4		
102-15 關鍵衝擊、風險及機會	2.1 氣候變遷風險管理	61-74			
倫理與誠信					
102-16 價值、原則、標準及行為規範	1.3 誠信經營	47-48			
治理					
102-18 治理結構	1.2 公司治理	44			

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明	
GRI 102：一般揭露 2016	利害關係人溝通				
	102-40	利害關係人團體	重大主題與利害關係人議合	11	
	102-41	團體協約	4.5 人權平等	121	
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	重大主題與利害關係人議合	11	
	102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人溝通管道	16-19	
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	重大主題與利害關係人議合	13-15	
	報導實務				
	102-45	合併財務報表中所包含的實體	報告書概述	2	
	102-46	界定報告書內容與主題邊界			
	102-47	重大主題表列	重大主題與利害關係人議合	13-15	
	102-48	資訊重編	—	—	前期資訊未經過重編
	102-49	報導改變	—	—	未有重大改變
	102-50	報導期間	報告書概述	2	
	102-51	上一次報告書的日期			
	102-52	報導週期			
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人			
	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告			
	102-55	GRI 內容索引	附錄	143-147	
102-56	外部保證 / 確信		156		

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
重大議題				
公司治理				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	永續發展治理	13
	103-2	管理方針及其要素	2021 年重大主題目標與策略執行情形	20
			1.2 公司治理	44-46
103-3	管理方針的評估			
GRI 102 一般揭露 2016	102-18	治理結構		44
風險管理				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	永續發展治理	13
	103-2	管理方針及其要素	2021 年重大主題目標與策略執行情形	21
			1.4 風險管理與稽核制度	49-51
103-3	管理方針的評估			
GRI 102 一般揭露 2016	102-11	預警原則或方針		
誠信經營				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	永續發展治理	13
	103-2	管理方針及其要素	2021 年重大主題目標與策略執行情形	20
			1.3 誠信經營	47-48
103-3	管理方針的評估			
GRI 102 一般揭露 2016	102-16	價值、原則、標準及行為規範		47
GRI 205 反貪腐 2016	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練		48

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
法規遵循				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	永續發展治理	14
	103-2	管理方針及其要素	2021 年重大主題目標與策略執行情形	21
	103-3	管理方針的評估	1.5 法令遵循、防制洗錢與打擊資恐	52
GRI 307 有關環境保護的法規遵循 2016	307-1	違反環保法規		
GRI 419 社會經濟法規遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定		
永續金融				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	永續發展治理	14
	103-2	管理方針及其要素	2021 年重大主題目標與策略執行情形	23-26
	103-3	管理方針的評估	2.2 永續金融	75-84
數位金融				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	永續發展治理	14
	103-2	管理方針及其要素	2021 年重大主題目標與策略執行情形	28-31
	103-3	管理方針的評估	3.2 數位金融	87-90
客戶權益維護及滿意度提升 & 資訊安全				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	永續發展治理	15
	103-2	管理方針及其要素	2021 年重大主題目標與策略執行情形	22-23, 27-28
	103-3	管理方針的評估	1.6 資訊安全	56-59, 86-87
GRI 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		59

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
員工學習與發展				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	永續發展治理	15
	103-2	管理方針及其要素	2021 年重大主題目標與策略執行情形	31-32
			4.3 職涯管理與學習	110-115
103-3	管理方針的評估			
GRI 404 訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數		114
其他主題				
經濟				
GRI 201 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1 關於合庫金控	40
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	2.1 氣候變遷風險管理	61-74
環境				
GRI 302 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量		125
GRI 305 排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放		124
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放		
	305-5	溫室氣體排放減量	5.1 綠色營運	129
GRI 306 廢棄物 2020	306-3	廢棄物的產生		127
	306-4	廢棄物的處置移轉		
	306-5	廢棄物的直接處置		
GRI 308 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	5.2 綠色採購與供應商管理	130
社會				
GRI 401 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	4.3 職涯管理與學習	110-111, 113
	401-2	提供給全職員工的福利		107-109
	401-3	育嬰假	4.2 員工薪酬福利	108
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-1	職業安全衛生管理系統	4.4 職業安全與健康	116
GRI 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	1.2 公司治理	45

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 412 人權評估 2016	412-2 人權政策或程序的員工訓練	4.5 人權平等	121	
GRI 413 當地社區 2016	413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	6 社會共融	132-142	
GRI 414 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	5.2 綠色採購與供應商管理	130	

TCFD 索引表

面向	建議揭露項目	對應章節	頁碼	
治理	a 描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況	2.1 氣候變遷風險管理	62	
	b 描述管理階層在評估與管理氣候相關風險與機會角色			
策略	a 描述組織鑑別的短期、中期和長期氣候相關風險和機會		64-65	
	b 描述氣候相關風險和機會對組織的業務、策略和財務規劃的影響		64-71	
	c 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）		66-71	
風險管理	a 描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程		2.1 氣候變遷風險管理	72
	b 描述組織在氣候相關風險的管理流程			
	c 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			
指標與目標	a 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		2.1 氣候變遷風險管理	73
	b 揭露範疇一、範疇二和範疇三溫室氣體排放和相關風險			
	c 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	73-74		

G4 金融業行業揭露

行業特定指標	揭露內容	對應章節	頁碼
FS1/DMA	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	2.2 永續金融	75-78
		3.3 普惠金融	94-100
FS 2/DMA	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	2.2 永續金融	75-78
		5.2 綠色採購與供應商管理	130
FS3/DMA	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程		75-84
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	2.2 永續金融	94-100
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值		75-84
FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型		95
FS14/DMA	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	3.3 普惠金融	94-100
FS15/DMA	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	3.1 客戶權益維護及滿意度提升	86
FS 16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	6.1 樂在學習	133

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
企業在永續金融重大主題之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含各經營業務為創造社會效益或環境效益所設計之產品與服務	2.2 永續金融	75-84
企業非擔任主管職務之全時員工人數、薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異	4.2 員工薪酬福利	106
企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標	2.1 氣候變遷風險管理	61-74
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	1.6 資訊安全	59
對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	Covid-19 防疫措施與紓困振興成果 3.3 普惠金融	35, 94, 97
對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	6.1 樂在學習	133

永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, 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	(1) 報導期間經證實的資訊外洩總數 (2) 涉及個人身分資訊之外洩百分比 (3) 受影響的帳戶持有者數量	2021 年度合庫未有資料外洩之情事。	—
	FN-CB-230a.2.	質化	描述辨識和解決資訊安全風險的方法	指標內容請詳 2021 年合庫永續報告書 1.6 資訊安全。	56-59
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	指標內容請詳 2021 年合庫永續報告書 Covid-19 防疫措施與紓困振興成果及 3.3 普惠金融。	35, 94, 97
	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	指標內容請詳 2021 年合庫永續報告書 3.3 普惠金融。	95
	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	2021 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	指標內容請詳 2021 年合庫永續報告書 6.1 樂在學習。	133
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 110 年及 109 年個體財務報告 p.113。合庫曝險占比達 2% 以上之產業，包含鐵路運輸業、不動產開發業、金融租賃業、電腦及其週邊設備製造業、石油及煤製品製造業、鋼鐵冶煉業、電子、通訊設備及其零組件批發業、棉紡紗業及船務代理業等。	—
	FN-CB-410a.2.	質化	描述 ESG 因子納入授信作業的做法	指標內容請詳 2021 年合庫永續報告書 2.2 永續金融。	77, 80-81
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	2021 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	指標內容請詳 2021 年合庫永續報告書 1.3 誠信經營。	48
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	指標內容請詳 2021 年合庫永續報告書 1.4 風險管理與稽核制度。	50

確信項目彙總表

編號	確信標的	適用基準	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	頁碼
1	2021 年度合庫集團無資料外洩事件。	參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-230a.1 指標的技術指導第 1 點，依據合庫金控「電腦資安事件應變處理要點」所定義之資料外洩範圍，統計 2021 年度合庫金控及旗下子公司（合庫銀行、合庫票券、合庫證券、合庫資產管理、合庫人壽、合庫投信及合庫創投）及孫公司（臺灣聯合銀行及合庫金國際租賃）在進行網際網路資料傳遞及電子郵件發生個人資料外流之情況。	第 4 條第 3 款第 1 目	59
2	2021 年度合庫集團無個資相關的資訊外洩事件占比。	參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-230a.1 指標的技術指導第 2 點，依據合庫金控「電腦資安事件應變處理要點」所定義之資料外洩範圍，統計 2021 年度合庫金控及旗下子公司（合庫銀行、合庫票券、合庫證券、合庫資產管理、合庫人壽、合庫投信及合庫創投）及孫公司（臺灣聯合銀行及合庫金國際租賃）因資料外洩導致個人資料外洩之百分比。 分子：於 2021 年度發生依合庫金控「電腦資安事件應變處理要點」所定義之個人資料事故數量。 分母：於 2021 年度發生資料外洩事件總數量。 考量合庫金控所定義之資料外洩事件係指進行網際網路資料傳遞及電子郵件發生個人資料外流之情況，故分子等於分母，若有發生資訊外洩事件，與個資有關資訊外洩事件之占比將為 100%。	第 4 條第 3 款第 1 目	59
3	2021 年度合庫集團無受影響之顧客數。	參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-230a.1 指標的技術指導第 3 點，依據合庫金控「電腦資安事件應變處理要點」所定義之資料外洩範圍，統計 2021 年度合庫金控及旗下子公司（合庫銀行、合庫票券、合庫證券、合庫資產管理、合庫人壽、合庫投信及合庫創投）及孫公司（臺灣聯合銀行及合庫金國際租賃）在進行網際網路資料傳遞及電子郵件時，因個人資料外洩而受影響之顧客數量。	第 4 條第 3 款第 1 目	59
4	截至 2021 年底，合庫銀行辦理中小企業貸款累計尚有餘額之戶數為 68,293 戶，累計貸放餘額為 8,240.96 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 2021 年底，合庫銀行承辦中小企業貸款之累計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。 中小企業貸款之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 條第 3 款第 2 目	96

編號	確信標的	適用基準	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	頁碼
5	截至 2021 年底，依據合庫銀行陳報財政部及金管會之「公股銀行自辦方案提供紓困辦理情形表」及「本國銀行配合辦理各項紓困貸款情形表」，合庫銀行配合政府各部會、央行轉融通辦理各項紓困貸款及「新型冠狀病毒受災中小企業貸款專案」之累計承作戶數為 86,168 戶，累計核准額度為 9,712.21 億元。	<p>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，統計截至 2021 年底，合庫銀行承辦免辦理登記之小規模商業或小規模營業人、觀光產業、文化相關產業、醫療（事）機構、短期補習班、兒童照護中心或私立幼兒園、演藝團體、符合「經濟部中小企業之認定標準」或「財團法人中小企業信用保證基金作業手冊」資格條件之中小企業，有關各項紓困貸款專案及新型冠狀病毒紓困貸款專案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。</p> <p>該資訊之適用基準係依據合庫銀行所申報主管機關之「公股銀行自辦方案提供紓困辦理情形表」及「本國銀行配合辦理各項紓困貸款情形表」。</p> <p>合庫銀行配合政府各部會、央行轉融通辦理各項紓困貸款及「新型冠狀病毒受災中小企業貸款專案」，係包含企業戶既有貸款寬緩措施、因應疫情新增貸款，與偕同經濟部、交通部、文化部、衛福部、農委會、國發會及教育部辦理各項紓困貸款，累計承作戶數為自開辦案件以來累計至 2021 年底之戶數總和；累計核准額度為自開辦案件以來累計至 2021 年底之核准額度總和（含催收款項）。</p>	第 4 條第 3 款第 2 目	35
6	截至 2021 年底，合庫銀行承辦「都市更新及危老建築重建業務」之累計承作戶數為 136 戶，累計核准額度為 819.93 億元。	<p>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 2021 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。</p> <p>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 2021 年底之戶數總和；累計核准額度為自開辦案件以來累計至 2021 年底之核准額度總和（含催收款項）。</p>	第 4 條第 3 款第 2 目	94
7	響應主管機關政策，合庫銀行配合金管會舉辦「走入校園與社區金融知識宣導活動」，由合庫內部專業講師前往各地宣導金融知識，參與對象涵蓋國小、國中、高中職、大專院校，以及社區、婦女團體、原住民、新住民、高齡民眾、身心障礙、國軍、矯正機關和社福團體等，2021 年於全台辦理 38 場活動。	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 33 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 2021 年度合庫銀行提供缺少金融服務之弱勢族群金融教育訓練之有關場次。	第 4 條第 3 款第 3 目	133

編號	確信標的	適用基準	上市公司編製與申報 永續報告書作業辦法	頁碼
8	合庫銀行承作財政部青年安心成家貸款，2021 年新承作 1,054 戶，新增撥貸金額 48.04 億元。	合庫銀行於 2021 年度提供符合「公股銀行辦理青年安心成家購物優惠貸款原則」資格條件之對象，承辦相關房屋貸款業務。 青年安心成家貸款之揭露僅包含 2021 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 2021 年度新增之承作戶數總和，新增撥貸金額為 2021 年度實際撥貸之金額總和（含催收款項）。	第 4 條第 3 款第 4 目	97
9	合庫銀行承作就業保險失業者創業貸款及微型創業鳳凰貸款，2021 年新承作 118 戶，新增撥貸金額 0.86 億元。	合庫銀行於 2021 年度提供符合「微型創業鳳凰貸款要點」規範有關資格對象，承辦有關貸款業務。 就業保險失業者創業貸款及微型創業鳳凰貸款之新承作戶數為 2021 年度新增之承作戶數總和，新增撥貸金額為 2021 年度實際貸出之金額總和（不含催收款項）。	第 4 條第 3 款第 4 目	98
10	合庫銀行承作青年創業及啟動金貸款，2021 年新承作 6,068 戶，新增撥貸金額 48.85 億元。	合庫銀行於 2021 年度提供符合「青年創業及啟動金貸款要點」規範有關資格對象，承辦有關貸款業務。 青年創業貸款之新承作戶數為 2021 年度新增之承作戶數總和，新增撥貸金額為 2021 年度實際貸出之金額總和（不含催收款項）。	第 4 條第 3 款第 4 目	97
11	合庫銀行承作幸福滿袋貸款，2021 年新增 253 件，核貸額度為 17.10 億元，合庫銀行累計已辦理 2,177 件幸福滿袋貸款，核貸額度為 131.11 億元。	合庫銀行於 2021 年度提供符合「中華民國銀行公會會員授信準則」之「不動產逆向抵押貸款」之相關貸款業務。 幸福滿袋貸款係為提供年滿 60 歲之本國自然人關於家計消費及安養用途之貸款，2021 年度新增件數為當年度承作之件數總和，2021 年度新增核貸額度為當年度核准之核貸額度總和（不含催收款項）；累計辦理件數為自開辦案件以來累計至 2021 年底承作之件數總和，累計核貸額度為自開辦案件以來至 2021 年底核准之核貸額度總和（不含催收款項）。	第 4 條第 3 款第 4 目	100

編號	確信標的	適用基準	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	頁碼
12	合庫銀行高齡者及身心障礙者財產信託業務 2021 年度新增 5,413 位受益人，截至 2021 年度止，信託財產本金餘額達 62.23 億元。	合庫銀行依據金管會發布之「信託業推動信託 2.0 計畫評鑑及獎勵措施」第 6 條，提供符合其規範之安養信託業務。 高齡者及身心障礙者之財產信託業務係包含提供高齡者及身心障礙者財產管理、安養照護、醫療給付等服務，2021 年度新增之受益人為當年度承作案件之受益人數總和，信託財產本金係被委託管理之信託財產價值總和（不含催收款項）。	第 4 條第 3 款第 4 目	100
13	合庫銀行截至 2021 年底辦理「5+2 新創重點產業」放款餘額 4,941.70 億元。	截至 2021 年底，合庫銀行提供符合金管會銀行局推動之「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案」中，列示之 7 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。7 種產業為綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、國防產業、智慧機械、新農業及循環經濟新創重點產業。 「5+2 新創重點產業」放款餘額係指自開辦案件以來累計至 2021 年底之案件貸款餘額總和（含催收款項）。	第 4 條第 3 款第 4 目	80
14	合庫銀行截至 2021 年底，累計參與離岸風電融資案之件數為 3 件，累計放款餘額為 8.39 億元。	截至 2021 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，關於離岸風電之有關貸款。 離岸風電之累計參與件數係指自開辦案件以來累計至 2021 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 2021 年底之放款餘額累計總合（不含催收款項）。	第 4 條第 3 款第 4 目	81
15	合庫銀行協助業者汰換老舊柴油車、改善空氣環境所推出之貸款專案，截至 2021 年 12 月底，累計尚有餘額之件數為 16 件，累計放款餘額 8,900 萬元。	截至 2021 年底，合庫銀行提供符合行政院環保署發布之「低碳永續家園專案貸款信用保證實施要點」及「換購大型柴油車貸款利息補助辦法」條件之對象，關於汰換老舊柴油車之有關貸款。 汰換老舊柴油車貸款之累計件數係指自開辦案件以來累計至 2021 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 2021 年底之放款餘額總合（該業務目前無催收款項）。	第 4 條第 3 款第 4 目	84

編號	確信標的	適用基準	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	頁碼
16	合庫銀行為協助消費者購置綠色商品，透過宣導鼓勵分行承作採用綠建材之整批房貸，辦理綠色消費貸款。2021 年當年度承作額度計 7.32 億元。	合庫銀行於 2021 年度依據內政部發布之「綠建築標章申請審核認可及使用作業要點」，承作綠色消費者貸款之有關業務。 綠色消費者之貸款標的已取得合庫銀行認可之綠建築標章，2021 年度之承作額度係指當年度新增之承諾放款額度總和（不含催收款項）。	第 4 條第 3 款第 4 目	83
17	<p>合庫金控及合庫銀行 2021 年度薪資之男女比 - 高階管理階層（薪資）：男性比女性 93.82:100。</p> <p>合庫金控及合庫銀行 2021 年度薪資之男女比 - 高階管理階層（薪資及獎金）：男性比女性 95.45:100。</p> <p>合庫金控及合庫銀行 2021 年度薪資之男女比 - 其他管理階層（薪資）：男性比女性 97.96:100。</p> <p>合庫金控及合庫銀行 2021 年度薪資之男女比 - 其他管理階層（薪資及獎金）：男性比女性 98.04:100。</p> <p>合庫金控及合庫銀行 2021 年度薪資之男女比 - 非管理階層（薪資）：男性比女性 98.33:100。</p>	<p>各級員工之男女薪資比例統計僅包含合庫金控及合庫銀行 2021 年度在職之員工。 員工：指在企業監督下為企業提供勞務之個人（不論本國籍或外籍人士），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。</p> <p>各級定義：合庫之高階管理階層皆屬於副總經理以上層級且可直接向 CEO 報告，對公司之決策具一定程度之影響力；其他管理階層為排除高階管理階層外之管理階層；非管理階層係指未達 10 職等以上或未領有管理職之員工。</p> <p>男女薪資比例：係指將該級女性之平均薪資化作 100 的基準下計算比率，例如男性比女性 98:100（即女性為 100，男性為 98）。</p>	合庫金控集團依行業特性與其報導之績效指標參採或自行設計其他基準	105
18	2021 年度合庫集團之用電總度數為 48,908.30MWh（千瓦）	依據 BSI 稽核 2021 年全集團之用電量數據，數據涵蓋率係依合庫金控及 7 家子公司當年度有盤查之營業據點比例計算，包含合庫金控及 7 家子公司之所有國內外營業據點。 2021 年用電量數據，截至 2022 年 6 月底，合庫銀行已完成查證，各子公司數據預計於 2022 年 9 月底前完成查證並公布於合庫金控官網。	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	125

會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

資會綜字第 21020399 號

合作金庫金融控股股份有限公司 公鑒：

本事務所受合作金庫金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定 2021 年度永續報告書所報導之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。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2021 年度永續報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司 2021 年度永續報告書第 151 頁至 155 頁之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於永續報告書第 2 頁之「報告書範疇與邊界」段落敘明。

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

管理階層之責任

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

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

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

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

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



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

此報告不對 2021 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

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

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

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

有限確信結論

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

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不自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



2022 年 6 月 30 日





地址：臺北市長安東路二段225號

電話：+886 - 2-21738888

傳真：+886 - 2-27408023