



中國信託金控  
CTBC HOLDING

We are  
family

2021  
永續報告書

Finance for Generations

# 關於報告書

■ GRI 102-1, 102-5, 102-51

中國信託金融控股公司（以下簡稱中信金控或本公司）自 2007 年起每年定期出版企業社會責任報告書，並自 2009 年起發行英文版。前次發行時間為 2020 年 6 月。依臺灣證券交易所要求，自本版起更名為「永續報告書」。



■ GRI 102-48, 102-50, 102-52

中信金控 2021 年永續報告書（以下稱本報告書）報告期間為 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分章節資訊、數據統計至 2022 年 03 月 31 日，並無資訊重編之情形。一本永續報告書預計於 2023 年 6 月 30 日前發行。每年度報告書除印刷成冊（中、英文版）外，並提供於中信金控官方網站 / 企業永續專區線上瀏覽及下載。



本報告書內容涵蓋中信金控暨旗下中國信託銀行、台灣人壽、中國信託證券、中國信託資產管理、中國信託創投、中國信託投信、中信保全及台灣彩券等八間子公司。財務數據與中信金控之合併財務報表範疇一致者，均以新臺幣為計算單位並經會計師財務簽證認可。社會公益資訊則另外涵蓋中國信託慈善基金會、中國信託反毒教育基金會、中國信託文教基金會、中信金融管理學院等相關績效，並以臺灣營運活動作為主要報告範疇。若遇範疇不一致的部分，將於資訊及數據下方載明。



■ GRI 102-46, 102-54

本報告書依循 GRI 永續性報導準則（GRI Standards）之核心選項、GRI G4 金融服務業行業揭露，同時納入國際整合性報導委員會（The International Integrated Reporting Council, IIRC）之整合性報導（Integrated Reporting, IR）框架，參考美國永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）針對商業銀行（Commercial Bank）發布的標準，以及上市公司永續發展實務守則、ISO 26000 社會責任指引、聯合國全球盟約（UN Global Compact）、上市公司編制與申報永續報告書作業辦法進行揭露。



本公司委託勤業眾信聯合會計師事務所（Deloitte Taiwan）對特定績效指標依據 ISAE 3000 進行有限確信（limited assurance），確信報告附於本報告書附錄。



資訊類別	依循標準	查證/確信機構
財務數據	年度財務報告	安侯建業聯合會計師事務所 ( KPMG )
永續資訊	ISAE 3000「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」	勤業眾信聯合會計師事務所 ( Deloitte Taiwan )
環境資訊	ISO 50001 能源管理系統 ISO 14001 環境管理系統 ISO 14064-1 溫室氣體盤查	英國標準協會 ( BSI )
社會資訊	ISO 45001 職業安全衛生管理系統 ISO 27001 資訊安全管理系統 BS 10012 個人資料管理系統	英國標準協會 ( BSI ) / 台灣檢驗科技股份有限公司 ( SGS )
	ISO 9001 品質管理系統	立恩威國際驗證股份有限公司 ( DNV.GL )



■ GRI 102-53

## 中國信託金融控股公司企業永續部

地址：臺北市南港區經貿二路 168 號 27 樓

信箱：[ba.esg@ctbcholding.com](mailto:ba.esg@ctbcholding.com)

電話：02-3327-7777 分機 6485

網站：<https://www.ctbcholding.com/content/dam/twhoo/file/csr/index.html>

# CONTENTS

## 目錄

### Charpter 01

### Charpter 02

### Charpter 03

董事長的話	04
總經理的話	06
永續績效亮點	08
榮耀與肯定	10
永續里程碑	12



### 關於中國信託 13

中信金控基本資料	14
經營績效	14
海外分布據點	15
相關財務資訊揭露	15
信用評等	16

### 永續經營 17

永續藍圖	18
永續治理與管理	18
永續策略	19
永續價值創造流程	20
利害關係人溝通	21
重大性分析	22
<b>氣候變遷策略與行動 (TCFD)</b>	<b>24</b>
氣候管理成果與目標	24
治理	24
策略	25
氣候相關機會管理	27
風險管理	29
氣候相關管理成效與目標	30

### 永續成長 33

影響力金融	36
臺灣第一、 亞洲領先的影響力金融	36
永續金融管理方針	36
永續融資	36
責任投資	39
永續商品與服務	41
普惠金融	42
客戶關懷	45
<b>數位創新金融</b>	<b>48</b>
推動數位創新	48
引領金融科技	49



中國信託金控  
CTBC HOLDING

## Charpter 04



### 責任營運 51

誠信治理	54	員工賦能	67
公司治理與誠信經營	54	多元及包容性	67
董事會效能	55	人權維護	68
董事暨經理人薪酬制度	56	員工議合	70
誠信經營	56	人才吸引	70
法令遵循	57	人才吸引與發展	71
員工行為準則	58	營造幸福職場	73
防制洗錢及打擊資恐	58	打造健康職場	75
風險控管	59	促進安全職場	77
新興風險管理	61		
形塑員工風險管理意識	62	永續環境	79
內控內稽	63	亮點績效	79
資訊安全	63	綠色營運方針	79
資訊安全管理措施	65	綠色營運管理與成效	80
稅務治理	66	綠色採購	82
		綠建築	82

## Charpter 05



### 共榮社會 83

社區投資	85
目標與績效	85
五大公益之共享價值管理模式	85
夥伴參與	91
永續組織與倡議參與	91
經貿組織與公共事務參與	91
責任採購	92

#### 附錄

會計師有限確信報告	93
經濟相關數據	106
影響力金融相關數據	107
顧客相關數據	110
員工相關數據	110
環境相關數	115
供應商相關數據	116

## 董事長的話

■ GRI 102-14



中國信託金融控股公司  
董事長

顏文隆

新冠疫情肆虐全球，在一波波的變種病毒侵襲下，商業貿易、日常生活的運作雖尚未回復至疫情前的狀態，但越來越多的國家、企業已經逐漸找到了風險管理的平衡點，乃至於與疫情共存之道。

中信金控在疫情期间展現出堅強的韌性，除了實施異地備援、居家辦公等防疫措施時，仍能維持營運不中斷以外，並結合我們發展的數位金融智能化以及零接觸模式，提供迅速、便捷的服務新選項。此外，中信金控亦積極配合政府政策，以數位化申貸平台大量受理紓困案件，同時兼顧金融服務與防疫。在全員齊心努力下，2021 年我們創造出亮眼的績效表現，稅後淨利也達到了歷史新高。

同期間，揆諸聯合國永續發展目標 ( Sustainable Development Goals, SDGs ) 的推展，反映出相當程度地受到疫情的影響；在世界經濟論壇 ( World Economic Forum, WEF ) 所鑑別出的十個未來十年最嚴重的全球風險中，環境及社會風險依然佔了八個之多，可見永續挑戰依然嚴峻。中信金控依循「責任營運」、「永續成長」、「共榮社會」三大永續策略主軸，透過金控企業永續委員會及 ESG 執行小組運作，持續與國際接軌，落實永續治理 - 特別在「淨零排放」已成為全球共識之下，中信金控將深化結合融資、保險、投資等核心金融業務，為低碳轉型的商業模式與永續變革做出貢獻。

此外，為促進社區發展、社會安定，並強化社會資本，中信金控持續將資源聚焦於慈善、反毒、體育、教育、藝文等五大公益主軸。創辦人辜濂松先生發起的「點燃生命之火」

愛心募款運動已連續舉辦 37 年，迄今累計募得近新臺幣 24 億元，幫助超過 58 萬名孩童；反毒教育至今則已觸及逾 72 萬人次，結合以「反毒」為核心理念所成立的「新北中信特攻籃球隊」，透過體育強化宣傳；冠名贊助的「中信兄弟」棒球隊奪得中職 32 年總冠軍，助力體育公益發揮更大的影響力；而以「公益為先、助弱扶優」為辦學理念的「中信金融管理學院」，已成為臺灣金融界重要人才庫；在推廣藝文活動方面，「新舞臺藝術節」帶動國內外藝文交流，而扎根偏鄉藝文教育的「夢想 + 圓夢工程」，已扶植逾 2 千名學子。

中信金控在環境、社會、治理 ( ESG ) 面向上所創造的影響力與價值，獲得外界高度肯定，除持續入選道瓊永續指數 ( Dow Jones Sustainability Index, DJSI ) 「世界指數」 ( World Index ) 及「新興市場指數」 ( Emerging Markets Index ) 、「MSCI 臺灣 ESG 領導者指數」 ( MSCI Taiwan ESG Leaders Index ) 成分股之外，亦於大中華企業可持續發展指數評比中，名列臺灣企業第一 ( 兩岸 200 家上市企業中的第四名 )。此外，中信金控首次參與評比即入選 2022 年「彭博性別平等指數 ( Bloomberg Gender Equality Index ,GEI )」，也顯示我們長期致力於推動組織內的性別平等，獲得國際認可。

展望未來，中國信託秉持 We are family 品牌精神，持續在公司決策與創新發展中注入永續思維，以 Finance for Generations 意涵，提供滿足老、中、青三代家人需求的商品、服務，透過實踐永續金融，期許為這個億萬人賴以生存的家園，創造出世世代代得以綿延不絕的自然與社會環境，並致力深化 ESG 議題與本業連結，打造負責任的金融生態圈，成為客戶及股東心目中治理最佳、最值得信賴的金融服務機構。

# 總經理的話

■ GRI 102-14



2021年底的COP26氣候峰會，確立了全球邁向淨零排放的共識。對金融機構而言，碳排放來源主要為投融資活動所造成的「財務碳排放 (financed emissions)」，其規模通常超過本身營運排放量的數百倍以上 - 換言之，金融機構若想達成淨零排放，聚焦在業務行為的氣候治理至為關鍵。

而為迎接益發複雜的經營環境挑戰，員工正是企業最堅強的後盾。因應數位金融大勢並強化人力資本，中信金控以「賦能員工」為理念，透過將同仁視為家人的窩心照顧，期望透過具競爭力的薪酬、完善的培訓與職涯規劃，以及健康安全的職場，激發員工潛能及價值。

在永續發展的漫長旅途上，一個人，或許可以走得快；一群人，卻能夠走得遠。中信金控以「臺灣第一、亞洲領先」的金融業領導品牌自許，我們不僅本身持續追求創新、突破，也緊密連結國內、外的利害關係人夥伴，期望攜手創造出永續的共享價值。

中國信託金融控股公司  
總經理

朱一橙

## 中信金控永續焦點 1. 積極的氣候治理

「我們積極因應氣候風險，促成低碳轉型。」

建立在「氣候相關財務揭露」( TCFD ) 框架的基礎上，中信金控已正式將氣候變遷風險納為企業風險管理的要項之一；董事會亦已通過將淨零排放，納入公司的長期企業永續發展藍圖之中。我們結合內、外部的資源，以設定明確目標並發展可行做法，例如 2020 年中信金控率先國內同業加入「碳核算金融聯盟」( PCAF )；2022 年初，我們正式承諾將採用「科學基礎目標倡議」( SBTi ) 的方法學，設立淨零排放長期目標。中信金控將持續強化在風險管理及商機掌握上的氣候韌性，並促成海內、外客戶及投資標的商業模式的低碳轉型。

### 亮點 1

亞洲首家採用 PCAF 方法學，完成盤查及揭露財務碳排放量的金融機構。

### 亮點 2

國內首家採用「綠色金融體系網路」( NGFS ) 的氣候變遷情境，進行壓力測試。

## 中信金控永續焦點 2. 完善的員工賦能

「我們持續賦予同仁權力和自主性，開創個人與公司的共同成長。」

人才為公司永續發展的關鍵資本，而員工，也是中信金控品牌精神 “We are family” 中最重要的家人。因應數位金融發展大勢，我們積極招募符合公司文化價值的夥伴，並提供多元的訓練機制與具競爭力的薪酬福利。此外，我們具體落實聯合國永續發展目標 ( SDGs ) 中之性別平等目標，建立平等友善職場 – 中信金控整體女性主管比例，近年均保持在 55% 以上，中高階女性主管比例更是逐年成長。而在新冠疫情之下，我們以員工健康為優先，持續提供海、內外同仁必要的防疫物資及配套措施外，在 2021 年也為超過 6 萬名臺灣地區員工及眷屬投保「疫保安心團體健康保險」，提供進一步保障。

### 亮點 1

入選 2022 年彭博性別平等指數  
( Bloomberg Gender Equality Index, GEI ) 。

### 亮點 2

連續第四年榮獲 HR Asia  
「亞洲最佳企業雇主獎」。

### 亮點 2

2021 年推出臺灣首本「員工賦能報告書」。

## 中信金控永續焦點 3. 永續的夥伴連結

「我們主動地與利害關係人議合，以達成永續願景與目標。」

中信金控除了擔任 PCAF 的亞太區主席，同時更是全球核心小組的唯一亞洲成員，攜手全球 21 家標竿金融機構，不僅共同制定新版標準，亦積極鼓勵國內同業加入聯盟。而在影響力投資的觀念逐漸受到重視之際，中信金控亦為臺灣首家加入「全球影響力投資聯盟」( GIIN ) 的金融機構，在 2021 年底為首贊助首屆國際論壇，倡議影響力評估。此外，我們於 2022 年 2 月率先加入自然相關財務揭露工作小組 ( Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD )，與全球 250 家以上的會員機構共同貢獻跨領域的專業知識及市場經驗，希望能及早應對與自然環境問題相關的金融風險。

而針對投資對象或融資客戶，我們則藉由參與股東會、業務上的風險審核流程、提供永續商品或服務的機會 ( 如永續連結貸款 ) 等方式，與其議合永續議題，期發揮金融機構的影響力。

### 亮點 1

中信金控為 PCAF 亞太區主席，且為全球核心小組成員中，唯一亞洲成員。

### 亮點 2

中信銀行分別擔任銀行公會氣候風險管理專案的主辦銀行，以及聯徵中心氣候變遷長期壓力測試小組的組長，領導同業進行評估。

# 永續績效亮點



## 環境

- 綠色融資放款餘額新臺幣 **1,451.58** 億元，中信銀行持續投入綠能科技、循環經濟、綠建築、綠色運輸及基礎建設貸款，佔法人金融放款總餘額之22%
- 獲選為「**碳核算金融聯盟**」(PCAF) 亞太區主席，並入選全球核心小組(唯一亞洲金融機構)
- 亞洲首家以PCAF方法學，完成財務碳排量盤點，並公開揭露的金融機構
- 台灣人壽低碳投資金額達新臺幣 **58.63** 億元，預估每年可減少 **188** 萬公噸碳排放量
- 綠色採購金額新臺幣 **2億3,629** 萬元，連續12年獲得行政院環境保護署「**民間企業綠色採購—績優表揚**」
- 臺灣首家加入**自然相關財務揭露工作小組** (Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD) 的企業
- 中信銀行擔任統籌主辦行的彰芳暨西島離岸風電聯貸案，為第一項由本土金融業者帶動的大型離岸風場融資案，獲得金融媒體The Asset「**全球最佳專案融資大獎**」，總計吸引 **25** 家國內外金融機構參與近新臺幣 **900** 億元聯貸案
- 各子公司全面導入「**環境管理系統ISO 14001**」、「**能源管理系統ISO 50001**」及「**溫室氣體盤查 ISO 14064-1**」，涵蓋全臺灣 **217** 個據點





## S 社會

- 連續第四年榮獲HR Asia **亞洲最佳企業雇主獎**
- 社會公益投資金額新臺幣 **7億3,088** 萬元
- 育嬰留職停薪員工 **176** 人 (**77.27%** 復職)；托育補助共計新臺幣 **1,613萬7,898** 元
- 連續六年 **運動企業認證標章**，落實健康促進措施，建立優質的工作環境
- 信扶專案累計核貸新臺幣 **1億8,579** 萬元，幫助弱勢家庭家長創業圓夢、脫貧自立，  
2021年信扶專案核貸件數 **45** 件、核貸金額新臺幣 **2,250** 萬元
- 證券、產險業公平待客原則評核 **前20%**
- 國際性微型貸款金額約 **7,866** 萬美元，中信銀行持續攜手國際微型金融機構投入服務

## G 治理

- 第八屆公司治理評鑑名列前 **5%**
- 持續 **入選道瓊永續指數** (DJSI) 世界指數成分股、**新興市場指數** 成分股
- 首度入選 **彭博性別平等指數** (Bloomberg GEI) 成分股
- 入選首屆大中華企業可持續發展指數成分股，**臺灣企業第一** (兩岸200家上市企業中的第四名)
- 臺灣首家發行社會責任債券之機構；所發行的可持續發展債券，亦成為臺灣首家成功登錄於國際資本市場協會 (ICMA) 永續發展債券資料庫 (Sustainable Bonds Database) 的機構
- 獲海內外 **287** 項大獎，連續 **10** 年獲獎數破百
- 臺北市金融機構攔阻成效第一名，成功協助攔阻**996**件民眾被害案件，總金額達新臺幣**3億1,880** 萬元，位居金融業之冠
- 中信金控、中信銀行、台灣人壽獲得 **CG6013 (2021)** 公司治理制度評量最高等級「**特優**」認證

# 榮耀與肯定

2021年榮獲海內外287項大獎



## 最佳品牌、最佳銀行及最佳保險公司



《銀行家》  
臺灣年度最佳銀行



《全球金融》  
臺灣最佳銀行



《亞洲金融》  
臺灣最佳銀行



《亞洲貨幣》  
臺灣最佳銀行



《全球經濟》  
臺灣最佳保險公司

Brand Finance®

《品牌金融》  
全球500大銀行品牌調查  
臺灣銀行業第一名



## 最佳業務表現及產品服務



《亞洲銀行家》  
臺灣最佳個人金融銀行



《亞洲銀行家》  
亞太最佳投資理財服務



《亞洲風險》  
臺灣年度最佳衍生性金融商品  
暨最佳風險管理機構



《歐洲貨幣》  
臺灣最佳財富管理暨私人銀行



《亞太地區貸款市場公會》  
臺灣最佳聯貸主辦機構

ASIAMONEY

《亞洲貨幣》  
臺灣最佳投資銀行  
臺灣最佳財富管理暨私人銀行  
臺灣最佳高資產客群服務銀行



《全球經濟》  
臺灣最佳理賠管理保險公司



《專業財富管理》  
亞洲最佳智能投資管理銀行



《財資》  
臺灣年度最佳投資機構  
- 保險公司



## 最佳金融科技及 數位創新



《亞洲銀行家》  
亞太最佳區塊鏈創新  
應用服務



《亞洲銀行家》  
亞太年度最佳洗錢防制  
技術應用



《亞洲企業商會》  
最佳國際創新獎  
(企業與文化組別)



《國際數據資訊》  
亞太最佳貸款  
服務銀行



《國際數據資訊》  
亞太區金融創新獎  
2022特別獎



《國際財經》  
臺灣年度最創新  
壽險公司



《國際數據資訊》  
營運模式創新獎  
產業生態創新獎



《哈佛商業評論》  
綜合數位轉型（服務業先鋒獎） - 首獎  
卓越營運組 - 首獎  
商業模式轉型獎大型企業組 - 首獎



《財資》  
臺灣年度最佳數位銀行、臺灣最佳個人行動銀行體驗、臺灣最佳數位支付體驗、臺灣最佳行動券商APP、臺灣最佳數位保險體驗、臺灣最佳行動保險APP



## 最佳永續治理 及企業社會責任



摩根士丹利 ( MSCI )  
ESG領導者指數成分股



富時社會責任指數  
( FTSE4Good )  
新興市場指數成分股



《財資》  
最佳ESG企業鉑金獎



《天下》  
天下永續公民獎  
大型企業組第八名



《亞洲公司治理》  
亞洲最佳企業社會責任公司



《遠見》  
CSR企業社會責任獎  
金融保險業組一楷模獎



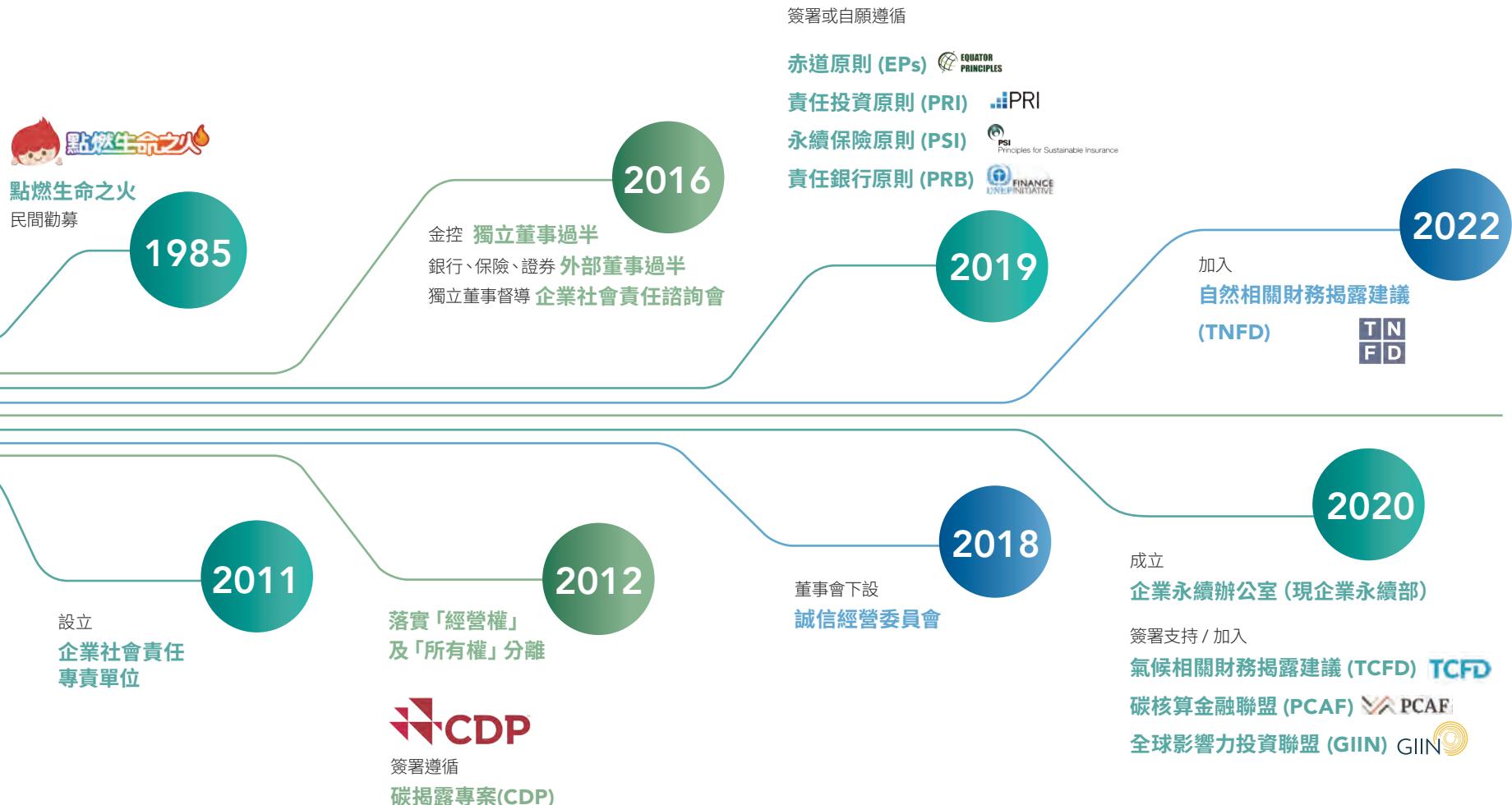
TCSA 台灣企業永續獎

《財團法人台灣永續能源研究基金會》  
台灣十大永續典範企業獎（服務業組）  
永續傑出人物獎（中信金控吳一揆總經理）  
企業永續報告書 - 金融及保險業白金獎等獎項



《中華公司治理協會》  
中信金控、中信銀行、台灣人壽獲得  
CG6013 ( 2021 ) 公司管理制度  
評量最高等級「特優」認證

# 永續里程碑



# ABOUT CTBC HOLDING

關於中國信託



1

About CTBC Holding  
關於中國信託

2

Sustainable Operations  
永續經營

3

Sustainable Growth  
永續成長

4

Responsible Operations  
責任營運

5

A Connected Society  
共榮社會

# 關於中國信託

■ GRI 102-3

## 中信金控基本資料

中信金控成立於 2002 年，秉持 We are family 的品牌精神，以「誠信、創新、專業、團隊、關懷」的核心價值觀、「守護與創造」的企業使命及「關心、專業、信賴」的品牌特質，為利害關係人創造價值。我們以服務為導向，始終把客戶放在第一位。透過傾聽客戶需求，搭配專業的金融職能與嚴謹的風險管理，持續發展多元的客戶解決方案與全方位的金融服務，以期與利害關係人共同成長，進而打造「臺灣第一、亞洲領先」的金融品牌。

### 全方位金融服務

■ GRI 102-2,102-6,102-7

中信金控金融版圖跨足 14 個國家及地區，在全球擁有 375 處據點，子公司中信銀行為臺灣最國際化的銀行。中信金控旗下有銀行、人壽、證券、資產管理、創投、投信、保全及台灣彩券 8 家子公司，2021 年中信金控合併稅後淨利達新臺幣 542.05 億元，稅後普通股股東權益報酬率達 13.70%，在臺灣金控公司中名列前茅。

**中信銀行：**個人金融、法人金融、資本市場、存款、放款、信用卡、財富管理、避險、投資、財務規劃及顧問

**台灣人壽：**人壽保險、健康保險、傷害保險、年金保險

**中信證券：**承銷業務、財務顧問、證券經紀、複委託業務、期貨經紀、自營業務、權證發行、電子商務業務

**中信資產管理：**金融機構債權買賣管理業務、租賃投資業務

**中信創投：**資訊科技產業、文化創意產業、民生消費產業、生物科技產業、綠色節能產業、傳統產業、其他產業投資業務

**中信投信：**證券投資信託業務、全權委託投資業務

**中信保全：**防火防災之安全系統諮詢顧問、駐衛保全、人身安全維護

**台灣彩券：**公益彩券之發行、銷售、促銷、開兌獎作業及管理事宜

## 經營績效

■ GRI 102-7, 102-45, 201-1

### 財務關鍵績效指標

2021 年中信金控合併稅後淨利達新臺幣 542.05 億元、稅後普通股股東權益報酬率達 13.70%，其餘關鍵績效指標亦表現亮眼。

年度	2021	2020	2019	2018	2017
中信金控					
資本適足率（%）	130.87	125.03	115.72	117.94	139.07
銀行子公司(合併)					
資本適足率（%）	14.63	14.61	13.84	14.12	14.47
放款逾放比（%）	0.57	0.49	0.34	0.43	0.41
放款備抵呆帳覆蓋率（%）	293.87	272.01	386.64	296.26	306.85

### 經營能力及獲利能力

■ GRI 102-7

中信金控 2021 年之淨收益和稅後淨利分別為新臺幣 1,860 億 5,782 萬 4 千元及新臺幣 542 億 495 萬 8 千元，每股盈餘為新臺幣 2.73 元，資本額為新臺幣 1,999 億 6,979 萬 6 千元，資產總額達新臺幣 7 兆 835 億 2,578 萬元，資產總額較前一年增加新臺幣 4,668 億 5,860 萬 1 千元。



中國信託金控  
CTBC HOLDING



總部地址

臺灣臺北市  
南港區經貿二路168號



成立時間

2002年5月17日



資本額

新臺幣  
1,999億6,979萬6千元



資產總額

新臺幣  
7兆835億2,578萬元



員工人數  
1萬5,874人



產業別

金融保險業



## 海外分布據點

■ GRI 102-4, 102-6, 102-7, 102-10

臺灣營業據點  
**152家**

海外分支機構  
**223家**

● 中信銀行 (加拿大)  
● 紐約分行  
● 中信銀行 (美國)  
洛杉磯辦事處

深圳分行  
廣州分行  
北京辦事處  
東京分行  
東京之星銀行  
上海分行  
廈門分行  
臺灣總部  
中信銀行 (菲律賓)  
河內辦事處  
仰光辦事處  
新德里分行  
斯理伯魯德分行  
LH Bank  
曼谷辦事處  
吉隆坡辦事處  
胡志明市分行  
新加坡分行  
中信銀行 (印尼)  
香港分行  
九龍分行  
雪梨辦事處

2021 年中信銀行完成收購泰國 LH Financial Group Public Company Limited, LHFG 約 10.99% 股權，交易後持股至 46.6%，成為 LHFG 第一大股東，並將其正式納為子公司。未來將移植臺灣成功經驗，提供臺商及外資企業需要的金融產品與服務。

## 相關財務資訊揭露

單位：新臺幣百萬元

	分析項目	2021	2020	2019	2018	2017
<b>基本財務資訊</b>	資產總額	7,083,526	6,616,667	6,219,435	5,753,248	5,340,734
	股東權益 <sup>註1</sup>	430,455	405,231	381,139	315,072	320,901
	淨收益	186,058	194,406	264,718	314,375	349,764
	稅後淨利 <sup>註1</sup>	54,205	42,853	42,880	36,032	37,222
	總資產週轉率 (次)	0.03	0.03	0.04	0.06	0.07
<b>經营能力</b>	子銀行存放比率 (%)	63.85	63.22	67.35	69.73	67.46
	子銀行逾放比率 (%)	0.16	0.23	0.17	0.22	0.21
	員工平均收益額	9	9	13	16	17
	員工平均獲利額 (稅後)	3	2	2	2	2
	資產報酬率 (%)	0.79	0.67	0.72	0.65	0.73
<b>獲利能力</b>	普通股股東權益報酬率 (%)	13.70	11.53	13.04	12.09	12.77
	純益率 (%)	29.02	22.04	16.20	11.46	10.64
	每股盈餘 (元)	2.73	2.15	2.16	1.85	1.91

<sup>1</sup> 員工人數包含中信金控暨子公司臺灣地區總正職員工人數與海外分行正職員工人數，不含派遣、約聘、海外子行

	分析項目	2021	2020	2019	2018	2017
<b>財務結構</b>	負債占資產比率 (%)	93.61	93.87	93.87	94.52	93.99
	金融控股公司 雙重槓桿比率 (%)	115.26	115.24	115.63	118.36	116.39
<b>營運規模</b>	資產市佔率 (%)	10.03	10.05	10.35	10.33	10.17
	淨值市占率 (%)	8.72	8.27	8.58	8.55	8.64
	銀行子公司存款 市占率 (%) <sup>註2</sup>	6.43	6.33	6.19	5.94	5.78
	銀行子公司放款 市占率 (%) <sup>註2</sup>	5.79	5.59	5.61	5.50	5.31

<sup>1</sup> 股東權益為歸屬於母公司業主之權益、稅後淨利為歸屬於母公司業主之淨利

<sup>2</sup> 1: 銀行子公司存、放款市占率為銀行單一基礎

註3: 最近二年度各項財務比率變動原因: (增減變動達20%者)

(1) 子銀行逾放比率下降, 主係2021年度逾期放款總額減少及放款總額增加所致

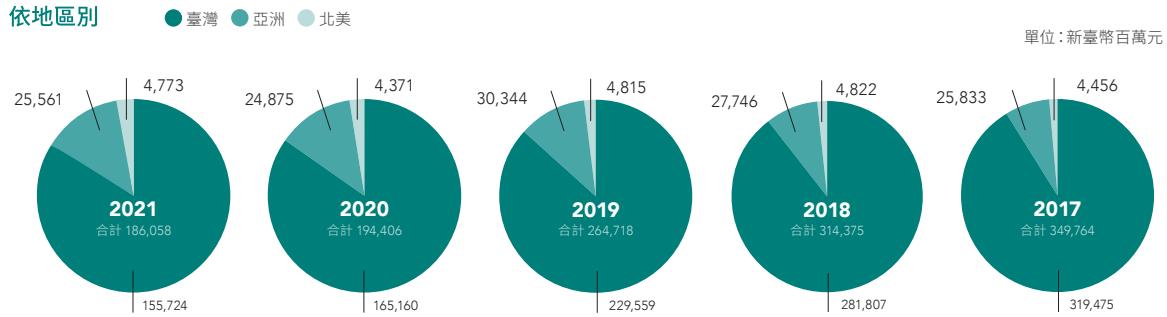
(2) 員工平均獲利額及每股盈餘上升, 主係2021年度稅後純益增加所致

(3) 純益率上升, 主係2021年度稅後損益增加及淨收益減少所致

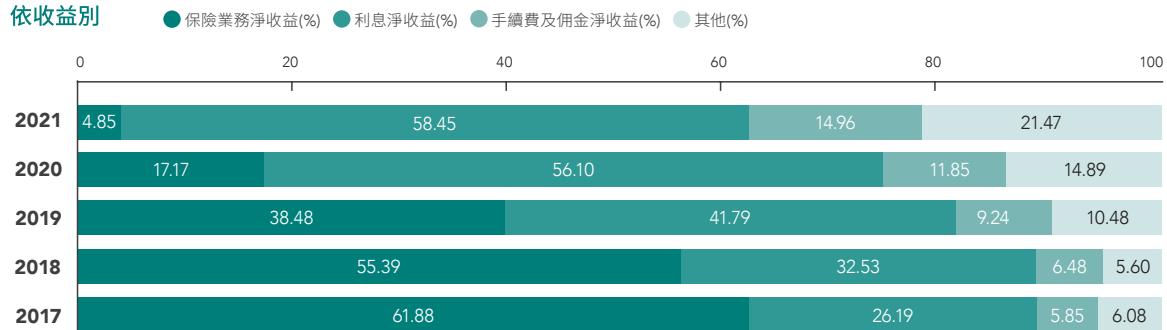
## 各項業務所占收益比例

中信金控以臺灣為發展起點，向亞洲、北美輻射擴展，中信金控將持續設置海外分支，落實其國際發展策略，持續追求穩健的業績成長。

### 依地區別



### 依收益別



### 依產業別

業務別	2021		2020		2019		2018		2017	
	金額	占比(%)								
保險業務	82,366	44.27	97,662	50.24	162,729	61.47	222,158	70.67	262,340	75.00
銀行業務	97,123	52.20	93,135	47.91	99,424	37.56	90,152	28.68	85,441	24.43
證券業務	3,527	1.90	2,232	1.15	1,621	0.61	1,296	0.41	1,347	0.39
其他業務	3,042	1.63	1,377	0.71	944	0.36	768	0.24	636	0.18
合計	186,058	100.00	194,406	100.00	264,718	100.00	314,375	100.00	349,764	100.00

## 信用評等

中信金控與中信銀行、台灣人壽、中信證券、中信資產等子公司信用評等展望皆為「穩定」，顯示出中信金控穩健的業務發展與風險管理能力。

子公司	信用評等公司	長期	短期	展望	最新發佈日
中國信託金融控股公司	Moody's	A3		穩定	2022/03/04
	S&P Global Ratings	BBB	A-2	穩定	2022/01/11
	中華信評	twAA-	twA-1+	穩定	2022/01/11
中國信託商業銀行	Moody's	A1	P-1	穩定	2022/03/04
	S&P Global Ratings	A	A-1	穩定	2022/01/11
	中華信評	twAA+	twA-1+	穩定	2022/01/11
台灣人壽	S&P Global Ratings	BBB+ (財務實力)		穩定	2021/11/08
	中華信評	twAA (財務實力)		穩定	2021/11/08
中國信託綜合證券	中華信評	twAA-	twA-1+	穩定	2022/01/24
中國信託資產管理公司	中華信評	twA+	twA-1	穩定	2022/02/17
中國信託創投	中華信評	twA+	twA-1	正向	2021/10/07

# SUSTAINABLE OPERATIONS

永續經營



1

About CTBC Holding  
關於中國信託

2

Sustainable Operations  
永續經營

3

Sustainable Growth  
永續成長

4

Responsible Operations  
責任營運

5

A Connected Society  
共榮社會

# 永續藍圖

| GRI 102-18,102-19,102-20,102-32

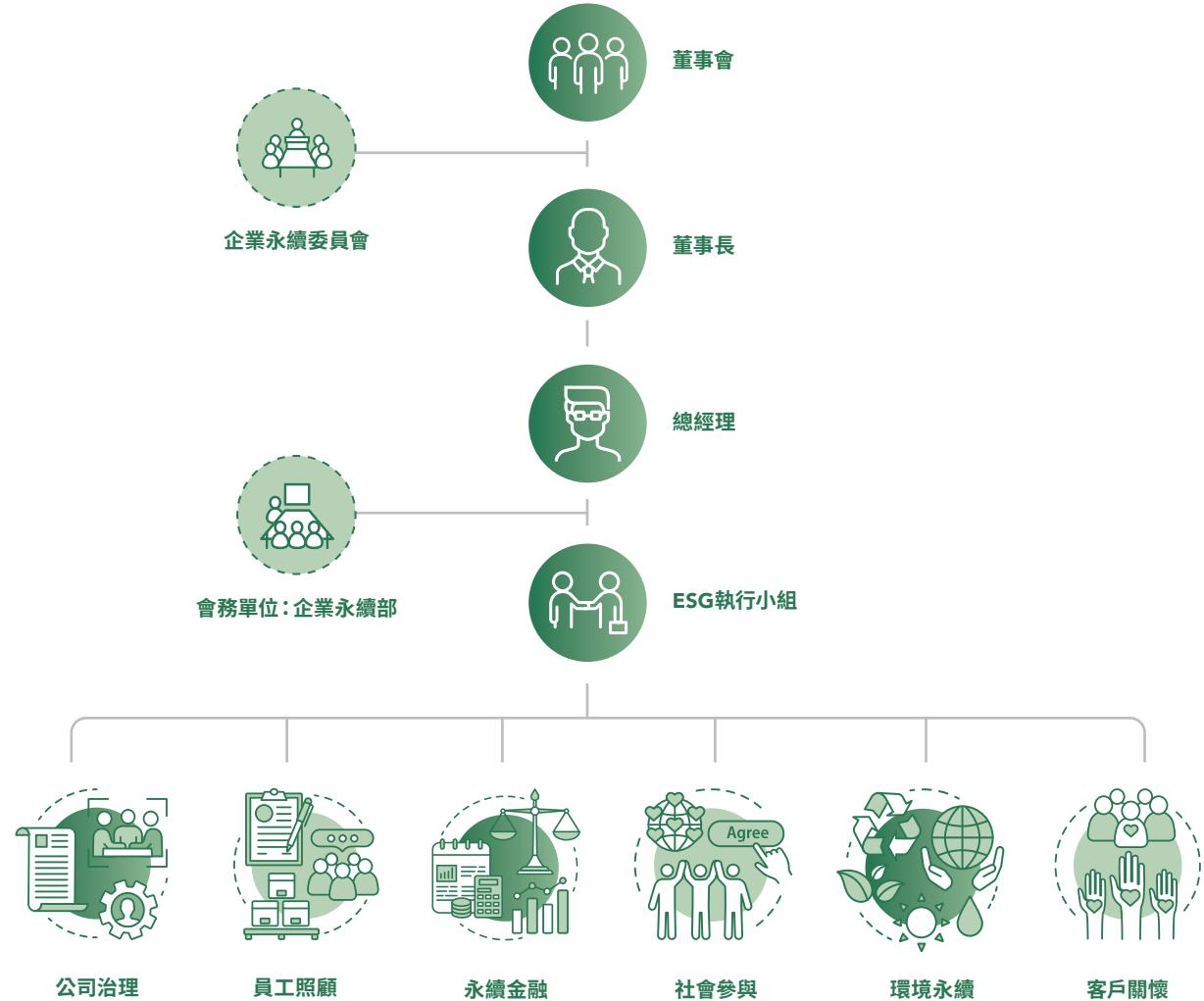
## 永續治理與管理

中信金控除依循「誠信經營守則」、「永續發展實務守則」、「公司治理實務守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」等指導原則之外，並訂定「永續管理政策」，承諾持續呼應 SDGs，以兼顧企業的業務成長、利害關係人(Stakeholder)權益以及環境與社會的永續發展。

中信金控採用了國際最佳的三層永續管理架構：第一層由「企業永續委員會」擔任最高督導單位，第二層由高階經營團隊組成「ESG 執行小組」負責落實永續經營，第三層由「企業永續部<sup>1</sup>」統籌推動永續策略與行動方案。「企業永續委員會」全體委員由獨立董事擔任(包含金控全體獨立董事及台灣人壽獨立董事一名)，每年至少召開兩次會議，負責企業永續年度計畫及策略方向之審定及各項永續執行方案之督導與成效檢討等，並定期向董事會報告本公司永續策略及年度成效。2021 年度 ESG 執行情形與永續績效均已提報金控董事會。

「ESG 執行小組」由金控總經理擔任執行長，帶領各子公司經營團隊，依「公司治理」、「環境永續」、「員工照顧」、「永續金融」、「社會參與」與「客戶關懷」等六面向設立專案編組，就所對應議題進行管理並制定行動方案，每季定期召開會議，針對各專案編組之目標與進程進行監督與管控，以落實永續專案執行及檢討。「企業永續部」直隸金控總經理，負責統籌推動金控及各子公司之永續策略及精進計畫。

## 中信金控永續治理架構



## 永續策略

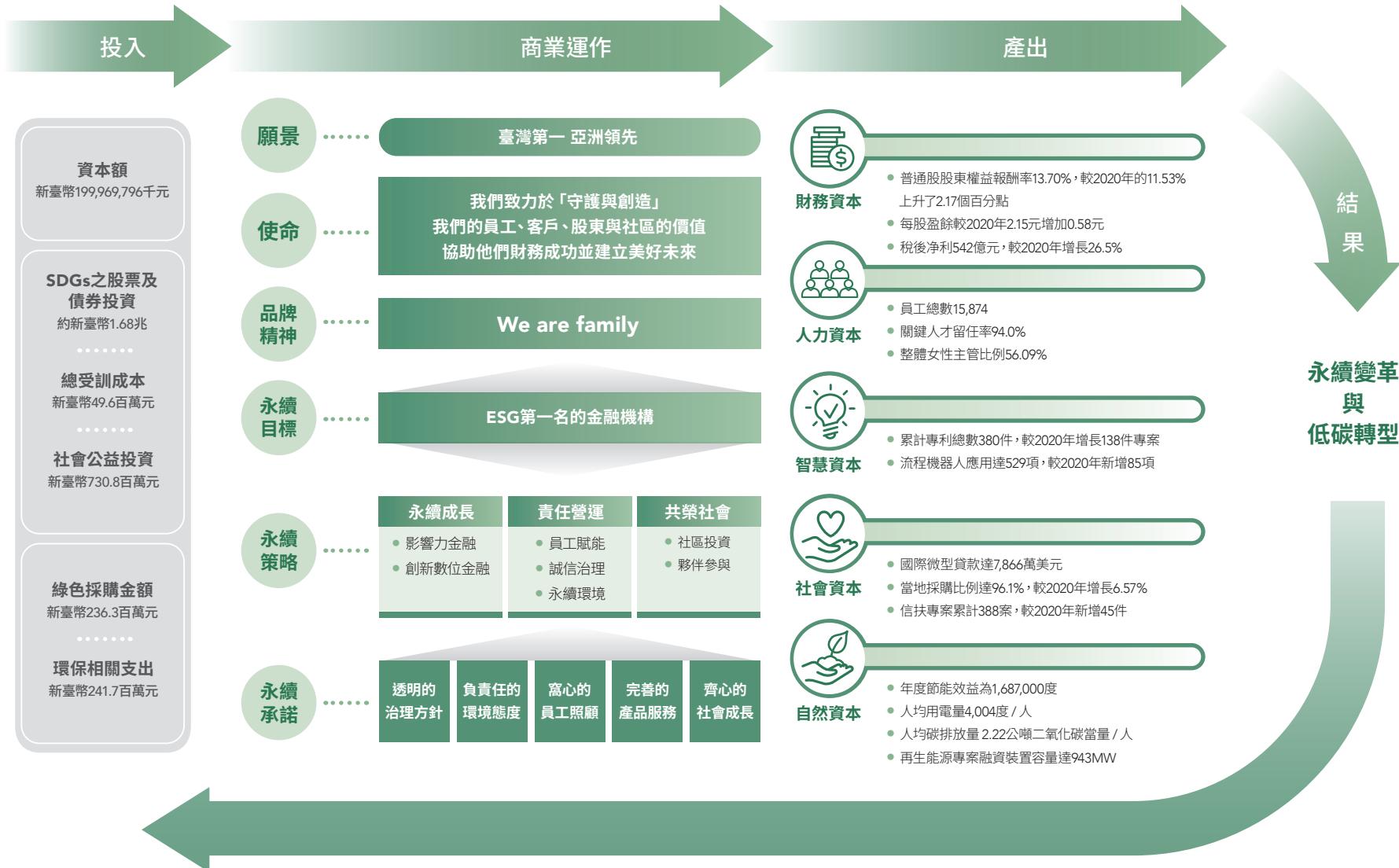
身為亞洲領先金融機構之一，中信金控的永續策略以「永續成長」、「責任營運」與「共榮社會」為三大主軸，並以「TRUST」：透明的治理方針「Transparency」、負責任的環境態度「Responsibility」、窩心的員工照顧「Understanding」、完善的產品服務「Satisfaction」與齊心的社會成長「Together」為永續承諾，除了積極呼應聯合國永續發展目標 (SDGs) 外，更透過低碳轉型 (transition) 與永續變革 (transformation) 的行動方案，促進低碳經濟及普惠金融，具體落實永續經營。



1 自2022年1月1日起，企業永續辦公室更名為企業永續部

## 永續價值創造流程

我們參考 IIRC 的「國際整合性報導架構（The International Integrated Reporting Framework）」，依照不同的關鍵資本，延伸發展策略意涵，以作為永續管理的參考方針。



## 利害關係人溝通

■ GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43

本公司採用 AA 1000 SES 利害關係人議合標準，鑑別出「客戶」、「投資人」、「政府」、「社區」、「供應商」、「員工」為六大大利害關係人群組，並建立多元暢通的溝通管道，對利害關係人關切議題進行蒐集、分析與溝通。目的在於協助利害關係人瞭解中信金控如何實踐企業永續外，更透過 ESG 執行小組，將其關切議題納入企業永續年度計畫及日常工作中。利害關係人年度重大永續主題溝通結果，於該年底前由企業永續部呈報企業永續委員會以及董事會；日常營運中的溝通、議合情形，則彙整於該年度企業社會責任報告書／永續報告書中，於次年度的企業永續委員會、董事會中呈報。

利害關係人	價值提升	溝通管道與頻率	2021 溝通實績	對應的重大永續主題
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新的客戶體驗</li> <li>提供便利產品且良好服務，提升客戶滿意度</li> <li>提供人可以取得與使用的金融系統</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶服務 VOC ( Voice Of Customer ) 平台 / 隨時</li> <li>24小時免費客服專線、網路電話及客服網路信 / 隨時</li> <li>24小時智能客服、線上文字客服 / 隨時</li> <li>發行電子報 / 月</li> <li>客戶關懷委員會 / 月</li> <li>定期辦理客戶滿意度調查 / 定期</li> <li>每年定期舉辦理財說明會 / 年</li> <li>客戶講座活動 / 不定期</li> <li>子公司台灣人壽官網提供保險諮詢專業顧問服務 / 隨時</li> <li>24 小時客戶專線 0800-024-365</li> <li>客戶申訴處理專線 0800-057-034</li> <li>企業客戶服務專線 0800-017-888 ( 利害關係人專區 )</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>台灣人壽 VOC 總件數為 1,851 件</li> <li>中信銀行智能客服小 C 全年共服務 1,100 萬人次，滿意度達 92%</li> <li>中信銀行成功協助擋阻民眾被害總件數共 996 件，金額達新臺幣 3 億 1,880 萬 7,624 元，居金融業之冠</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶關係管理</li> <li>數位金融</li> <li>資訊安全</li> <li>誠信治理</li> <li>金融包容性</li> </ul>
投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊揭露透明</li> <li>考量股東長期價值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過中英文網站公告投資人相關訊息 / 隨時</li> <li>設立「投資人訊息」專區 / 隨時</li> <li>公告營運績效 / 月</li> <li>舉辦法人說明會 / 季</li> <li>召開股東大會 / 年</li> <li>投資人關係部 ir@ctbcholding.com</li> <li>服務相關資訊 transfer.agency@ctcbcbank.com ( 利害關係人專區 )</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中 / 英文重大訊息及公告共 714 則；新聞露出共 2,699 則</li> <li>舉辦 4 次線上法人說明會，召開中、英法文說共 8 場，另外亦受邀參與國內、外線上投資人論壇共 12 次，說明公司策略及財務績效</li> <li>發布 2021 中信金控氣候風險評估報告書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信治理</li> <li>法令遵循</li> <li>責任金融</li> <li>氣候變遷行動與策略</li> </ul>
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守法令</li> <li>繳納稅金</li> <li>提供法令制定諮詢及配合法令宣導</li> <li>強化氣候治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金控及子公司分別配合銀行局、保險局、檢查局及證期局等主管機關監理及查核，提供相關資訊</li> <li>參與政府及主管機關相關會議，適時提供建言 / 不定期</li> <li>依據主管機關頒布法令規定，訂定公司內部規範，強化公司治理落實誠信經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>獲得臺灣證券交易所公司治理評鑑前 5%</li> <li>獲得行政院環境保護署「民間企業綠色採購—績優表揚」</li> <li>獲選臺灣證券交易所銳聯臺灣高薪酬 100 指數</li> <li>中信銀行等五家子公司完成簽署「機構投資人盡職治理守則」並如期申報</li> <li>參加臺灣永續分類標準試行小組</li> <li>發布 2021 中信金控氣候風險評估報告書</li> <li>擔任銀行公會「氣候變遷風險管理專案小組」的主辦銀行及聯徵中心「氣候變遷長期壓力測試小組」的組長</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信治理</li> <li>法令遵循</li> <li>風險控管</li> <li>責任金融</li> <li>稅務治理</li> <li>氣候變遷行動與策略</li> </ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>尊重地區文化</li> <li>參與地區公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參加座談會 / 不定期</li> <li>舉辦講座 / 不定期</li> <li>舉辦記者會 / 不定期</li> <li>贊助藝文、體育、學術及環保活動 / 不定期</li> <li>舉辦相關公益活動 / 年</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第 36 屆「點燃生命之火」愛心募款運動募得新臺幣 1 億 4,419 萬元，全數捐贈兒福聯盟「偏鄉小學兒童關懷輔導計畫」296 所偏鄉小學及贊助紙風車文教基金會 20 場偏鄉巡迴演出</li> <li>反毒宣導共觸及 6 萬 9,469 人次，包括 2 場地區巡迴特展、266 場校園及社區反毒教育宣導，共進入 178 間學校、115 個社區單位</li> <li>贊助「台北雙年展」，吸引跨世代民眾親近當代藝術，策畫貴賓之夜及「中國信託專場」導覽 19 場次，共計 846 人次參與，其中 10 場為偏鄉學子量身打造</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會影響力</li> <li>金融包容性</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平採購</li> <li>提升 ESG 意識與績效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過業務說明會及議價會議 / 不定期</li> <li>供應商大會 / 年</li> <li>勞工安全衛生現場稽核 / 不定期</li> <li>供應商風險調查</li> <li>行政管理部 chuan.hsu@ctcbcbank.com ( 利害關係人專區 )</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>經常往來供應商皆已完成永續風險自評問卷</li> <li>舉辦供應商大會，交流環境、勞工與人權對永續採購策略的影響，共有 131 家供應商與會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險控管</li> <li>法令遵循</li> <li>友善職場</li> <li>永續供應鏈管理</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>尊重人權</li> <li>公平待遇</li> <li>員工健康促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>對內發行「人與事」電子報 / 月</li> <li>舉辦 3 次動員大會 / 季</li> <li>設立員工溝通管道、員工申訴管道 / 不定期</li> <li>舉辦員工健康講座 / 不定期</li> <li>進行「員工滿意度調查」及「組織氣氛調查」/ 不定期</li> <li>設立業務員申訴專線、申訴信箱 / 隨時</li> <li>辦理誠信經營教育訓練 / 年</li> <li>電子郵件：員工專屬申訴信箱 0885@ctbcholding.com</li> <li>員工溝通專線：(02) 3327-8804 ( 利害關係人專區 )</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>發行 12 次「人與事」電子報</li> <li>舉辦 3 次動員大會</li> <li>發布 2020 中信金控員工賦能報告書</li> <li>中信銀行舉辦「健康促進活動」、「健康講座」及「醫師臨場服務」等 91 場活動，共有 593 人次參與健康促進活動</li> <li>誠信經營年度教育訓練執行率達 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人才吸引與留任</li> <li>賦能員工</li> <li>勞工權益</li> <li>友善職場</li> <li>誠信治理</li> </ul>

## 重大性分析

■ GRI 102-15, 102-32, 102-47, 102-49, 103-1, 103-2, 103-3

### 重大永續主題分析流程

中信金控參考 GRI 準則發展系統化分析方法，建立「外部環境分析」、「鑑別與評估」及「確認與揭露」三大阶段，決定重大永續主題，做為年度資訊揭露與企業永續治理的基礎。

#### 1 外部環境分析 .....

參照國際永續標準，建立 **18** 個永續議題清單，包括：利害關係人溝通、國際指引 / 規範 / 趨勢 / (GRI Standards, IIRC, SDGs) 、金融產業特定議題 (SASB, PSI, PRI, EP, GRI Financial Services Sector Supplement) 、永續投資評比 (如 DJSI, CDP, MSCI, FTSE4GOOD) 、同業標竿分析、經營環境分析等

#### 2 鑑別與評估 .....

對 6 大關鍵利害關係人發放調查問卷，總計 **1457** 份經認定有效，用以分析每個族群利害關係人所關注的議題；同時參考 **12** 份內部問卷，由參與 ESG 執行小組的主管與同仁，評估每個永續議題對於「營收」、「品牌 / 聲譽」、「風險」、「外部自然環境」與「外部社會環境」之營運影響

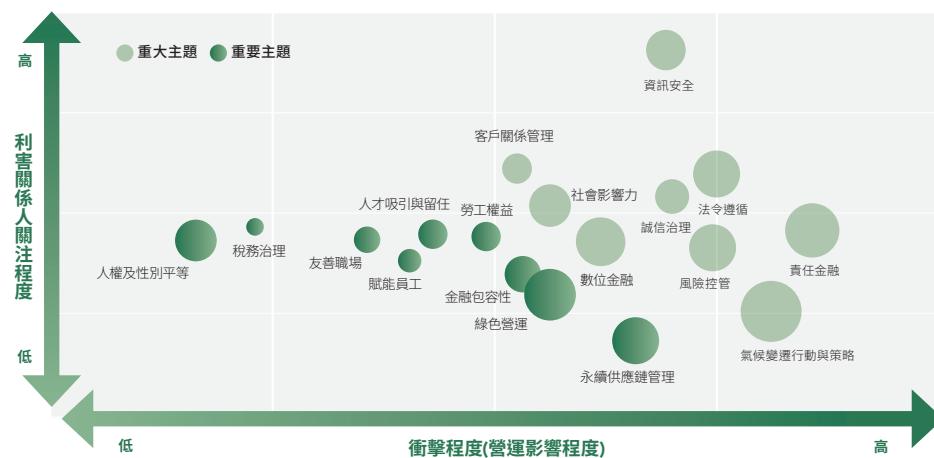
#### 3 確認與揭露 .....

經由「鑑別與評估」的結果，瞭解各永續議題在重大性矩陣的分佈情形，並將此結果提報至企業永續委員會，最後經董事會通過 **9** 個重大主題及 **9** 個重要主題，完成中國信託金控 2021 年重大主題矩陣圖，進一步決定資訊揭露的邊界及管理方針的研擬

### 中信金控2021年重大主題矩陣

2021 年主題變動說明：考量本公司永續策略主軸及國際永續趨勢，故將「人權及性別平等」納入主題項目清單；其評估結果則屬重要主題。

重大主題	重要主題
1 資訊安全	1 金融包容性
2 法令遵循	2 綠色營運
3 責任金融	3 永續供應鏈管理
4 風險控管	4 勞工權益
5 社會影響力	5 人才吸引與留任
6 誠信治理	6 友善職場
7 氣候變遷行動與策略	7 人權及性別平等
8 數位金融	8 賦能員工
9 客戶關係管理	9 稅務治理



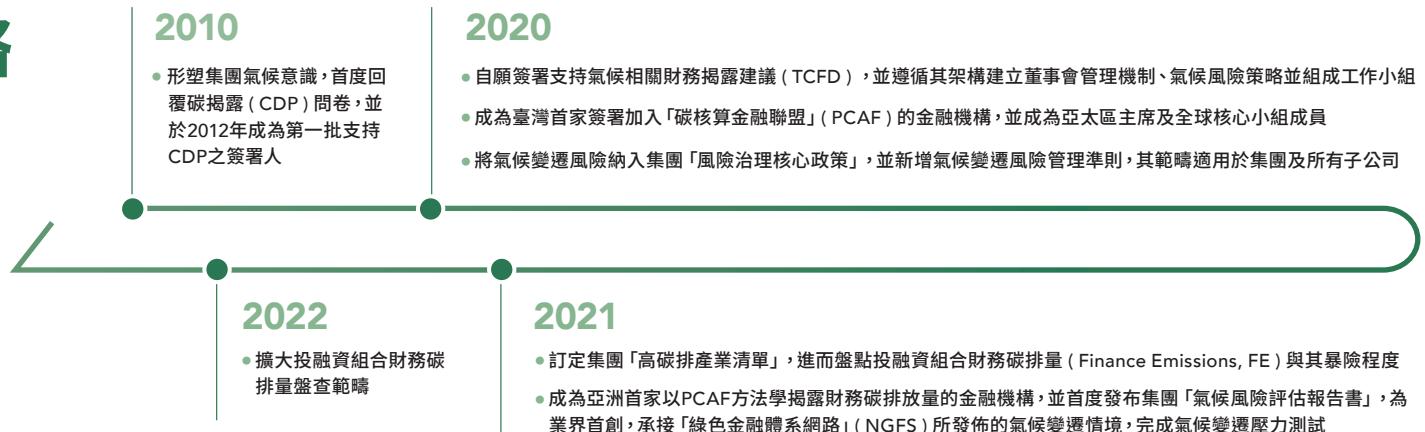
## 重大主題、GRI特定主題與衝擊邊界

■ GRI 102-44

針對所鑑別出重大主題，其相對應之 GRI 特定主題與衝擊邊界如下表，相關管理方針及措施於各對應章節中陳述；詳細永續目標及達成情形請見附錄：

重大主題	對應GRI特定主題	ESG衝擊發生位置					管理方針  章節對應	
		內部		外部				
		金控與各子公司 造成直接影響		因與金控及各子公司 具商業關係造成直接關聯  金控、各子公司 與各基金會造成間接影響				
		供應商	客戶	政府	社區	投資人		
風險控管	GRI 201 經濟績效	●	●	●	●	●	責任營運 - 誠信治理	
法令遵循	GRI 419 社會經濟法規遵循 GRI 307 有關環境保護的法規遵循	●		●			責任營運 - 誠信治理	
誠信治理	GRI 205 反貪腐	●	●	●	●	●	責任營運 - 誠信治理	
數位金融	GRI 203 間接經濟影響	●		●			永續成長 - 創新數位金融	
責任金融	GRI 203 間接經濟影響 GRI G4 產品組合	●		●	●	●	永續成長 - 影響力金融	
資訊安全	GRI 418 客戶隱私	●		●	●	●	責任營運 - 誠信治理	
客戶關係管理	GRI 417 行銷與標示	●		●			永續成長 - 影響力金融	
氣候變遷行動與策略	GRI 201 經濟績效	●		●	●	●	永續經營 - 氣候變遷相關財務揭露	
社會影響力	GRI 203 間接經濟影響	●	●		●		共融社會 - 社區投資	

# 氣候變遷策略 與行動 (TCFD)



## 氣候管理成果與目標

面向	關鍵成果	未來發展目標
治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會為督導氣候變遷風險與機會之最高權責單位；董事會下設功能性委員會「企業永續委員會」及「風險管理委員會」，審議永續及氣候變遷相關議題</li> <li>風險管理單位定期向董事會及管理階層呈報氣候風險監控情形，並持續協助子公司導入氣候風險管理機制；執行氣候風險教育訓練，提升集團氣候風險意識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續提升董事會及經營階層對於氣候金融及相關科學知識的掌握</li> <li>董事會及管理階層強化督導集團自身營運及投融資業務之低碳轉型策略，例如：審閱集團科學基礎減量目標(Science-based Targets)及低碳轉型計畫</li> </ul>
策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>辨識集團短、中、長期之重大氣候變遷風險與機會因子，並且連結至重要之傳統金融風險類別，包括信用風險、市場風險、保險風險及作業風險</li> <li>辨識氣候風險承受能力相對脆弱的投融資對象與標的，包括高碳排產業及高資本風險地區暴險等；針對高碳排產業授信客戶，加強風險評估或執行議合</li> <li>2050年淨零排放，經董事會通過，正式納入集團長期發展藍圖</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續提升國內外低碳轉型金融服務及產品的貢獻度</li> <li>結合情境分析與策略規劃，逐步改變既有投融資業務政策與流程</li> <li>依據SBTi發布之方法學，制定短中長期目標，以達成2050年淨零排放</li> </ul>
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>整併氣候變遷風險於原有之風險管理架構，增修金控及子公司相關管理政策與辦法</li> <li>轉型風險辨識與衡量：建立集團一致之高碳排產業清單並盤點暴險；依循PCAF方法學，完成計算投融資組合FE，包括一般法人放款及投資、電廠專案融資及銀行房貸</li> <li>實體風險辨識與衡量：盤點淹水及坡災風險區域之暴險情形，包括法人及個人授信不動產擔保品、自有營運據點及不動產投資資產等</li> <li>參考NGFS情境文件，設定集團共通適用的情境路徑，全面進行集團投融資部位、產險、自身營運面臨轉型風險與實體風險下的預期損失</li> <li>設立納入氣候風險因子之集團國家風險監控指標及其控管機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>擴大PCAF財務碳排放盤點投融資組合，新增盤點台壽房貸、銀行及台壽商業不動產、銀行及台壽專案融資</li> <li>配合集團淨零排放目標，精進設定氣候風險管控機制或風險限額</li> <li>持續精進評估投融資業務氣候風險情境分析／壓力測試之深度與廣度</li> <li>強化與客戶之議合機制，提升集團低碳轉型影響力</li> </ul>
指標與目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定並達成自身營運減碳目標</li> <li>導入PCAF方法學，逐步盤點並定期監控集團範疇三之FE</li> <li>提交目標設定承諾書予SBTi</li> <li>定期監控低碳金融業務達成量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依循SBTi方法學，設定集團範疇一、二及三之溫室氣體減量目標，並定期揭露階段性成果</li> </ul>

## 2021

- 訂定集團「高碳排產業清單」，進而盤點投融資組合財務碳排量 ( Finance Emissions, FE ) 與其暴險程度
- 成為亞洲首家以PCAF方法學揭露財務碳排放量的金融機構，並首度發布集團「氣候風險評估報告書」，為業界首創，承接「綠色金融體系網路」( NGFS ) 所發佈的氣候變遷情境，完成氣候變遷壓力測試

## 治理

### 董事會監督

中信金控董事會為氣候變遷風險與機會議題之最高督導單位，負有核准、審視、監督風險策略及風險政策的責任，更需帶領集團開發新的氣候業務機會。董事會轄下之功能性委員會「企業永續委員會」及「風險管理委員會」，負責監督集團氣候變遷相關重要策略。

金控風險管理單位定期向董事會呈報集團轉型與實體風險變化與評估結果，以利董事會掌握。而為使金控及子公司董監事與經營階層加強對於國際氣候變遷治理趨勢的國際體認、掌握低碳經濟發展的關鍵契機，2021年，我們特別邀請外部專家進行約2小時之教育訓練課程。

### 管理階層的角色

中信金控總經理擔任跨子公司「ESG 執行小組」的執行長，為氣候風險與機會最高領導者，金控各功能長與各子公司總經理為小組成員。為使金控及各子公司總經理與管理階層能持續且有效的掌握永續及氣候變遷議題，「ESG 執行小組」每季定期舉行會議，透過跨子公司的溝通與協調，有效配置集團資源，落實各項永續專案的執行與檢討。

中信金控風險長擔任「氣候風險管理 ( TCFD ) 小組」之督導長官，除帶領金控及各子公司之風險管理單位建立短中長期的氣候風險管理規劃外，亦將氣候風險整併於集團整體之風險管理架構，發展與時俱進的氣候風險情境分析方法學。

## 組織架構與權責分工

氣候變遷風險與機會細部分工說明如下：

- 金控及各子公司的企劃或策略單位負責年度計劃擬訂，包含氣候相關機會或策略；各子公司的業務及投資單位負責尋求或開發氣候相關機會與案件，同時落實執行氣候風險管理第一道防線之職責。
- 金控及各子公司的風險單位負責制 / 修訂風險管理政策與辦法，規劃風險衡量與監控機制，並且定期編製與呈報風險報告。我們已制訂氣候變遷風險管理政策與準則，將轉型風險與實體風險之暴險，以及年度氣候情境分析 / 壓力測試結果整併於風險整合報告書中，定期呈送高階管理階層審閱並呈報董事會。
- 金控及各子公司的行政或總務單位負責自身營運面因應氣候變遷相關業務的推動，並確保集團整體符合國際減碳趨勢及國內法規要求。

## 氣候變遷風險與傳統金融業風險之關係



## 策略

### 氣候變遷風險鑑別

根據 TCFD，氣候變遷風險來源分為兩大類：(1) 為達成低碳經濟目標之轉型風險；及 (2) 因氣候變遷或極端氣候造成衝擊之實體風險。中信金控於內部規範明確定義氣候變遷風險，共有外部政策及法律、技術轉型、市場偏好改變及聲譽 4 項轉型風險因子，及立即性極端氣候事件及長期氣候變遷現象 2 項實體風險因子，並評估各項風險因子對於業務之潛在影響與衝擊時間，評估結果請參見《中信金控 2020 企業社會責任報告書 P40》。

### 氣候變遷風險傳導至傳統金融業風險路徑

前述氣候變遷風險並非全新且獨立的風險類別，其對社會經濟的影響，會透過金融機構所承作的各種業務，直接或間接加劇傳統金融業風險（如信用風險、市場風險、保險風險、作業風險等）。

## 情境分析及壓力測試

情境	情境一	情境二	情境三																																																
NGFS情境	Net Zero 2050	Delayed transition	Current policies																																																
情境主軸	進行有秩序的轉型，使全球2050年達到淨零排放	延後執行轉型，全球達巴黎協定目標( $<2^{\circ}\text{C}$ )	無新增減碳作為，各國維持既有政策																																																
本世紀末升溫幅度	$1.5^{\circ}\text{C}$	$1.8^{\circ}\text{C}$	$3^{\circ}\text{C以上}$																																																
轉型風險說明	【中低度風險】 2021年起 緩步施行氣候政策	【中高度風險】 2031年起 急迫施行氣候政策	【低度風險】 維持現狀 無發佈新政策																																																
各地區碳價(美元/噸)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>地區</th> <th>2025</th> <th>2030</th> <th>2050</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大中華區</td> <td>114</td> <td>162</td> <td>623</td> </tr> <tr> <td>美國</td> <td>226</td> <td>302</td> <td>861</td> </tr> <tr> <td>歐盟</td> <td>226</td> <td>302</td> <td>889</td> </tr> </tbody> </table>	地區	2025	2030	2050	大中華區	114	162	623	美國	226	302	861	歐盟	226	302	889	<table border="1"> <thead> <tr> <th>地區</th> <th>2025</th> <th>2030</th> <th>2050</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大中華區</td> <td>0.26</td> <td>0.63</td> <td>602</td> </tr> <tr> <td>美國</td> <td>0.26</td> <td>0.63</td> <td>1017</td> </tr> <tr> <td>歐盟</td> <td>28</td> <td>27</td> <td>1059</td> </tr> </tbody> </table>	地區	2025	2030	2050	大中華區	0.26	0.63	602	美國	0.26	0.63	1017	歐盟	28	27	1059	<table border="1"> <thead> <tr> <th>地區</th> <th>2025</th> <th>2030</th> <th>2050</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大中華區</td> <td>0.26</td> <td>0.63</td> <td>0.63</td> </tr> <tr> <td>美國</td> <td>2.68</td> <td>0.63</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>歐盟</td> <td>0.26</td> <td>2.68</td> <td>21</td> </tr> </tbody> </table>	地區	2025	2030	2050	大中華區	0.26	0.63	0.63	美國	2.68	0.63	28	歐盟	0.26	2.68	21
地區	2025	2030	2050																																																
大中華區	114	162	623																																																
美國	226	302	861																																																
歐盟	226	302	889																																																
地區	2025	2030	2050																																																
大中華區	0.26	0.63	602																																																
美國	0.26	0.63	1017																																																
歐盟	28	27	1059																																																
地區	2025	2030	2050																																																
大中華區	0.26	0.63	0.63																																																
美國	2.68	0.63	28																																																
歐盟	0.26	2.68	21																																																
實體風險說明	【中低度風險】 RCP 2.6 路徑	【中低度風險】 RCP 2.6 路徑	【高度風險】 RCP 8.5 路徑																																																
全球經濟成長率(GDP growth)	經濟緩步影響： <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>Year6-10</th> <th>Year11-15</th> <th>Year26-30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>影响</td> <td>2.8%</td> <td>2.6%</td> <td>2.0%</td> </tr> </tbody> </table>	年份	Year6-10	Year11-15	Year26-30	影响	2.8%	2.6%	2.0%	2031後 5 年急遽受創： <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>Year6-10</th> <th>Year11-15</th> <th>Year26-30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>影响</td> <td>2.9%</td> <td>0.8%</td> <td>2.2%</td> </tr> </tbody> </table>	年份	Year6-10	Year11-15	Year26-30	影响	2.9%	0.8%	2.2%	經濟長期走低且不確定： <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>Year6-10</th> <th>Year11-15</th> <th>Year26-30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>影响</td> <td>2.5%</td> <td>2.2%</td> <td>1.4%</td> </tr> </tbody> </table>	年份	Year6-10	Year11-15	Year26-30	影响	2.5%	2.2%	1.4%																								
年份	Year6-10	Year11-15	Year26-30																																																
影响	2.8%	2.6%	2.0%																																																
年份	Year6-10	Year11-15	Year26-30																																																
影响	2.9%	0.8%	2.2%																																																
年份	Year6-10	Year11-15	Year26-30																																																
影响	2.5%	2.2%	1.4%																																																

中信金控延續 2020 年試行氣候轉型風險及實體風險情境分析專案的經驗，快速跟進各國監理機關所公佈之氣候變遷壓力測試架構與方法論，並且參考由全球各國央行和金融監管機關所成立 NGFS 於 2021 年 6 月發布的氣候變遷情境種類，於其中擇定三種不同的氣候變遷情境，進行集團整體之年度氣候風險壓力測試。個別情境分別代表不同程度的轉型風險及實體風險：轉型風險係以碳價(或碳稅)作為主要的風險變量；實體風險則依其升溫幅度、分別連結到 IPCC AR5<sup>2</sup> 中不同之「代表濃度途徑 (RCP )」。

### 情境一

代表全球在 2050 年達到淨零目標。為達此目標，各國於 2021 年起逐漸加強碳價(或碳稅)和其他政策，惟考量各區域國家減碳承諾及經濟發展的不同，碳價等相關政策的強度有所不同。

### 情境二

假設各國於 2030 年以前無積極減碳行為，然而為了仍能夠達到巴黎協定目標(本世紀末升溫不超過  $2^{\circ}\text{C}$  )，需在 2031 年後推出強而有力之轉型政策(例如急速提高碳價)。

### 情境三

假設除了現行政策外，各國沒有新增減碳行為，大中華區及美國地區的碳價均維持接近無成本，歐盟地區之碳價甚至逐年下降；於此情境下，本世紀末升溫幅度將超過  $3^{\circ}\text{C}$ ，實體風險最為嚴峻 (RCP 8.5 路徑)。

註1：各地區碳價(美元)係參考NGFS Scenario Explorer發佈之情境參數，Integrated Assessment Model為REMIND-MAgPIE 2.1-4.2；資料參考網址為：<https://data.ene.iiasa.ac.at/ngfs/#/workspaces>

註2：全球經濟成長率(GDP growth)係參考BOE發佈之情境參數(資料來源：variable paths <https://www.bankofengland.co.uk/-/media/boe/files/stress-testing/2019/stress-testing-the-uk-banking-system-variable-paths-for-the-2019-scenario>)

註3：實體風險因子參數及路徑則採用FCS淹水風險模型、以及參考NGFS CA Climate Impact Explorer (參考網址為：<http://climate-impact-explorer.climateanalytics.org/>)

2 IPCC AR5：聯合國政府間氣候變遷委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 於2014年發表之第五次評估告 ( Fifth Assessment Report, AR5 )

3 NDC：國家自定貢獻 (National Determined Contribution, NDC)。為達成巴黎協定的升溫目標，世界各國提出的溫室氣體減量承諾

## 財務衝擊評估結果

2021年中信金控採行集團共通適用的情境設定，各子公司以相同基準日之部位及一致的評估方法，同時以2020年12月資產組合進行壓力測試；此執行方式除了瞭解氣候風險對於個別業務的影響情形外，更得以彙總形成集團整體之衝擊程度，俾利擬定長期氣候管理之策略方向。

此次的氣候風險壓力測試，除了規劃三種情境、二個時點的探討，於個別情境下，又額外考量低碳轉型政策對於企業排放的作用，故進一步區分為模擬1及模擬2兩種不同成本估算方法，因此最終可觀察到12種情境評估結果。經過內部討論後，情境一（Net Zero 2050）之模擬1（考慮NDC<sup>3</sup>）為最有可能發生的結果，故將該情境設為今年分析使用之「基礎情境」。

整合各項業務評估結果後，集團整體之涉險資本值情形說明如下，個別業務項目之分析結果請參見《中信金控2021氣候風險評估報告書》「5情境分析／壓力測試」章節。

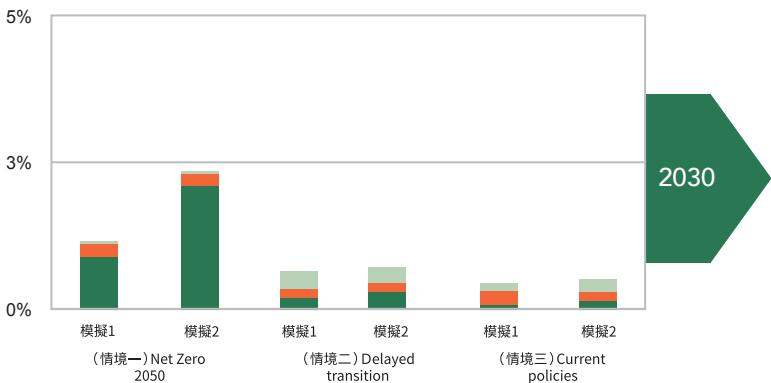
### 2030年時點下情境分析結果

- 假設三種情境演進到2030年的各項氣候變遷相關外部指標（如碳價）、風險事件發生頻率與強度（如淹水）等，皆已實現發生並評估基準日部位所產生的各類風險損失，則基礎情境評估結果將使金控合併淨值減少不逾1%、而損失最大之情境（情境一之模擬2）將使金控合併淨值減少約2%
- 情境一轉型風險預估損失遠比實體風險高；情境二及情境三下，實體風險預估損失比轉型風險高

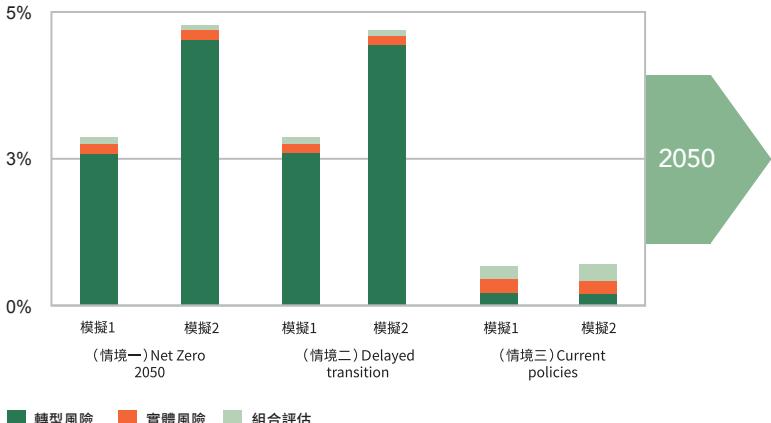
### 2050年時點下情境分析結果

- 同樣的假設基礎到2050年，則基礎情境評估結果將使金控合併淨值減少約3%，而損失最大之情境（情境一之模擬2）將使金控合併淨值減少不逾5%
- 情境一及情境二下，轉型風險預估損失遠比實體風險高；情境三之實體風險預估損失比轉型風險高，且因為長期間實體風險情況惡化，其衍生預估損失比2030年加劇

Capital at Risk



Capital at Risk



## 氣候相關機會管理

依據上述鑑別出的「政策及法律」、「技術轉型」及「市場偏好」三項氣候風險，中信金控積極將危機轉化成轉機。我們參考國內外研究報告並延續〈2020年中信金控企業社會責任報告書〉P42所鑑別出的重大機會點，以「強化利害關係人議合」、「聚焦綠色能源」和「擴大數位化服務」三個面向，深化5個業務發展類別的機會管理，期待提供對應的解決方案並掌握業務發展的機會。

發展面向	業務發展類別	氣候相關機會趨勢	具體作為	對應風險因子
強化 利害關係 人議合	法人金融、個人 金融	全球淨零排放帶動減碳相關商 機，例如企業供應鏈減碳	增加承作ESG相關融資案 件度、高碳排授信戶須提交 低碳轉型或改善計畫、拜訪 客戶並分享減碳策略、擴大 宣導PCAF方法學	政策及法律 ( 碳價 )
聚焦綠色 能源	法人金融、股票及 債券投資	2020年至2030年，亞洲國家的 再生能源將蓬勃發展並貢獻全 球三分之二的再生能源產能	投融資於太陽能與風能等 再生能源案件與技術研發	技術轉型 ( 綠色能源 )
	境內境外基金	2021年MSCI「全球機構投資 人調查報告」顯示，77%的投 資人「大幅」或「適度」地增加 了ESG投資	發展低碳相關基金	市場偏好 ( 投資者偏好改變 )
擴大 數位化 服務	數位金融	全球淨零排放提高各大企業對 綠電交易需求	發展綠電區塊鏈交易平台， 以提升綠電交易效率並確 保其安全性	技術轉型 ( 綠色能源 )
	個人金融	預估2020年到2025年，全球無 現金交易量將成長80%以上， 從大約1兆筆增加到將近1.9 兆筆交易	優化信用卡電子化服務	市場偏好 ( 個人消費偏好改變 )

## 聚焦綠色能源

	中信金融業務之優勢	執行策略與投入資源	氣候相關產品或服務案件數	預期效益
中信 銀行	● 中信銀行於結構融資、專案融資之架構設計及風險評估具備 豐富經驗，能於規劃各專案融資架構時依需求匯聚銀行內外 部資源，並於再生能源領域持續發展供應鏈相關融資	● 設置專責團隊承作再生能源案件，包含專案 管理、財務顧問、法金業務、風險管理及仲介 團隊共27人	● 過去4年承作的4案風電與3案太陽能案件  ● 2021年共承作3件再生能源案場之案件，合計參貸新臺幣131.8億元	● 2021年預估總收益約新臺幣18億元
台灣 人壽	● 為保險業界首家獲准參與離岸風電的股權投資項目，亦是亞 洲壽險公司直接參與離岸風場開發首例  ● 為保險業界首家參與離岸風電的聯合授信案，且海能風電與 彰芳西島離岸風電兩案承諾參貸額度亦為保險業界最高	● 投入專責永續投融資趨勢研究、財務分析及投 資策略之團隊共約52人  ● 投後永續相關政策制定、流程優化及管理規劃 及彙整團隊共約8人	● 太陽能與風能等再生能源總計累積承諾投 / 融資金額達新臺幣 526.8億元  ● 2021年共56件投資標的，包含11案再生能源專案公共投資、3案再生能源融資案、10 檔國內永續債、12檔國外永續債、19檔綠能私募 / 共同基金及1檔綠能ETF	● 截至2021 / 12月總計實際動撥之投融 資總金額達新臺幣415億元，較2020年 底餘額成長67%  ● 權 / 權債基投資案件約5~10% IRR； 融資 / 債券案件約2~3% IRR
中信 投信	● 身為債券ETF第三大發行人，其發行ETF所追蹤指數的篩選 規則有納入碳排放指標以評估新興國家ESG投資風險。除了 亞洲資產管理雜誌（Asia Asset Management, AAM）評 選為「台灣最佳零售基金公司」（Best Retail Fund House） 及「台灣最佳ETF管理公司」（ETF Manager of The Year） 兩項大獎外，於2021年度ETF及ETN競賽獲得ETF發行 獎項第二名	● 投入ESG議題研究  ● 與全球性數據服務公司IDC ( ICE Data Indices, LLC ) 簽訂ESG指數合作備忘錄共 同進行產品研發及投資人教育推廣，並於 2020年獲得金橡獎研究建言獎（題目為「投 信公司如何將 ESG 納入投資流程」），主要 參與人員5位	● 已發行ESG相關投資產品： ( 1 ) 15年期以上已開發市場ESG投資級美元公司債券ETF ( 2 ) ESG永續關鍵半導體ETF （以上2檔ETF為主管機關認可之ESG基金，明列集保所ESG基金專區之ETF） ( 3 ) 15年期以上新興市場美元主權低碳債券ETF證券投資信託基金（本基金非屬環 境、社會及治理相關主題基金） ( 4 ) 臺灣綠能及電動車ETF基金（本基金非屬環境、社會及治理相關主題基金）  ● 2021年的總收益逾新臺幣3,500萬元  ● 2022年發行「ESG碳商機多重資產基金」	

## 強化利害關係人議合

在協助客戶低碳轉型方面，中信金控與不同轉型階段的客戶合作，就客戶氣候風險管理及環境揭露等議題，個別提供精進建議，更透過與其高階主管討論和分享減碳策略，協助大型企業和高碳排客戶在於低碳轉型的過程中取得成功，所議合的對象也已跨及電子科技業、服務業、汽車製造業等產業。協助大型及碳密集型客戶對於實現所需的減排至關重要。然而，臺灣企業有九成以上為中小企業，未來我們將進一步協助中小型企業客戶進行低碳技術的研發與及轉型，以加速並擴大我們的低碳金融影響力。

為了提供客戶低碳轉型的誘因，中信銀行積極參與永續績效連結貸款（Sustainability Linked Loan, SLL）。2021年承作的19案SLL中，有9案含有減碳相關的永續目標，我們將於2022年檢視其減碳成果。另2020年減碳相關SLL專案中，客戶已達成減碳目標（約減碳50萬公噸）。

身為PCAF亞太區域主席及全球核心小組成員，2021年中信金控除了與PCAF核心團隊合作，以2020年12月部位為基準，選定電廠專案融資（包括再生能源及非再生能源類型案件）作為先導案例，優先進行碳盤查之外，並偕同全球21家標準金融企業，共同參與第二版PCAF標準指引的編制。除此之外，亦積極邀請臺灣金融同業加入PCAF組織，共同創造臺灣永續金融生態圈。經過與我們積極地宣導，至今（截至2022年5月）PCAF臺灣企業會員數已從2020年唯一家新增至6家。

## 擴大數位化服務

為帶動臺灣整體綠能產業更有效率地發展，中信銀行以金融專業結合區塊鏈技術，攜手富威電力公司，打造臺灣第一個區塊鏈綠電交易平台，提供購電客戶一站式的綠能交易服務，以提升客戶資訊安全性並降低人力成本，實現綠電交易 e 化及完善綠電交易品質。此外，為了降低金融服務對環境造成的負面影響，並提升便利性，中信銀行以結盟生態圈的策略跨域合作，將數位金融服務嵌入在消費、交通、網購、餐飲等場景中，讓各年齡層的客戶均可方便即時地使用數位金融服務的同時，以無紙化的方式降低對紙張的需求。2021 年，我們優化三大信用卡相關服務如下圖。

名稱	執行策略	投入資源	2021年推動成果	推動效益
iPad 信用卡 數位申辦服務	新增信用卡推廣行動裝置使用與管理辦法文件、實施教育訓練，教導推廣人員遵守公發行動裝置設備使用規範，以及開設公發 iPad操作及系統運用課程	採購200台公發iPad提供信用卡數位申辦服務，含網路費約500萬元	2020年為試行階段(48台，48人使用)，2021年全面推動，共計240位信用卡推廣人員皆全面配置iPad，提供數位申辦服務	節省222,573張紙本申請書用量，較原使用量節約47%，同時減少61,638件信用卡申請檢附文件紙張耗用
中信 收款 APP	結合藍牙連接智慧型裝置與電子簽單技術增加超過2,000商店使用本服務，藍牙技術部分投入約830萬經費		共計982萬筆交易，無紙化交易成長33%	累計節省247萬簽單紙張耗用量
卡友權益數位化手冊	持續推動與串接各系統	增加開發人力約40個人天	比2020年新增寄送53,024件，新增率約15.5%	電子手冊寄送數量共計394,991件，共計節省的紙張數約31,599,280，減少的寄送成本約新臺幣1,300萬元

## 風險管理

為降低氣候變遷對集團之衝擊，金控與各子公司皆針對可能受氣候變遷風險影響之業務項目，訂定相關之氣候風險管理規範：

業務類型	管理業務別	可能影響之氣候風險因子	風險因應對策
投資	非交易目的債券與股權投資(全產業)	轉型風險因子 <ul style="list-style-type: none"><li>● 政策與法規(碳成本)<ul style="list-style-type: none"><li>● 轉型技術</li><li>● 市場偏好</li></ul></li></ul>	● 各子公司透過永續投資政策及辦法之規範，明定負面表列禁止承作標的，以及應嚴格評估之高敏感性產業範圍。於投資資產配置時，須同時考量ESG風險，以減少整體投資組合收益之波動，從而降低投資風險
	收益型不動產投資	實體風險因子 <ul style="list-style-type: none"><li>● 暴雨淹水天災</li></ul>	● 子公司訂有不動產投資相關管理辦法，於不動產取得購買時，應完整評估各項可能影響交易價格之風險因子，且對於不動產新建投資案，亦依據ESG檢核表之四大面向(能源、水、廢棄物及利害關係人參與)，評估投資案件對當地社區及環境的正、負面影響，以達到與當地社區及環境共存的永續目標
融資	高碳排產業法人授信	轉型風險因子 <ul style="list-style-type: none"><li>● 政策與法規(碳成本)<ul style="list-style-type: none"><li>● 轉型技術</li><li>● 市場偏好</li></ul></li></ul> 實體風險因子 <ul style="list-style-type: none"><li>● 乾旱缺水</li><li>● 高溫缺電</li><li>● 平均溫度上升</li></ul>	● 中信銀行已訂有法金永續金融授信準則，除了針對具高度轉型風險的燃煤火力發電、燃煤開採等產業，設定明確之准入條件外，另也規範屬於高碳排產業清單的授信戶，應於徵信過程加強檢視客戶因應轉型風險能力，包括檢視客戶溫室氣體排放情形，訪談客戶或自公開資訊了解客戶是否有評估氣候變遷對企業現在及未來帶來的潛在風險與機會，並採取相關因應措施(例如轉型或改善計畫)等
	個人房貸、法人不動產擔保放款	實體風險因子 <ul style="list-style-type: none"><li>● 暴雨淹水天災</li></ul>	● 子公司均訂有完善之擔保品審核、估價/鑑價管理等授信相關辦法，規範於徵審評估流程中，應考量不動產擔保品座落區域是否為經常嚴重淹水區域，並斟酌納入貸款准駁或貸放成數之參考因素 ● 金控則定期進行集團整體部位暴露於天然災害高風險地區，由金控風險單位定期監控暴險變化；若觀察高風險區域暴險佔比呈現顯著增加趨勢，則啟動子公司內部研討程序
產險	颱風洪水險	實體風險	● 定期統計與氣候相關商品(如颱風洪水險等)之自留業務，依地區別進行暴險分佈分析，避免過度集中於特定地區；另加強審慎核保作業，視需要辦理再保險，以控制公司理賠損失於可容忍範圍內，並且有效移轉氣候變遷風險
自身營運	營運據點	實體風險	● 金控與各子公司均訂有營運持續計畫，並定期舉辦防災及異地備援演練，以因應突發性自然災害事件；相關單位參考主管機關訂定之「金融事業機構災害緊急應變對策手冊範本」與相關實際作業情境，訂定「緊急應變計畫」，透過事前的規劃與演練，因應與降低氣候變遷可能產生之自然災害(如水災及風災)等對公司營運之影響

## 氣候相關管理成效與目標

### 轉型風險指標 - 財務碳排放

中信金控依循 PCAF 發表的《金融行業溫室氣體核算和披露全球性標準》(簡稱：The Standard)，從 2020 年開始進行財務碳排放量盤查，範圍涵蓋銀行部分授信、銀行投資、證券投資、保險投資等三家主要子公司之業務。2021 年擴大盤查範圍，涵蓋投資(上市櫃及未上市櫃股權和公司債)、法人授信、電廠專案融資以及房貸。最新一期的計算結果顯示，集團的整體財務碳排放量為 16,678,897 公噸二氧化碳當量 (tCO<sub>2</sub>e)，整體資料品質分數為 2.7 (分數 1 為資料品質最佳、分數 5 為資料品質最差)；財務碳排放的更多資訊請參見《中信金控 2021 氣候風險評估報告書》「3.2 財務碳排放 (Financed Emissions)」章節。

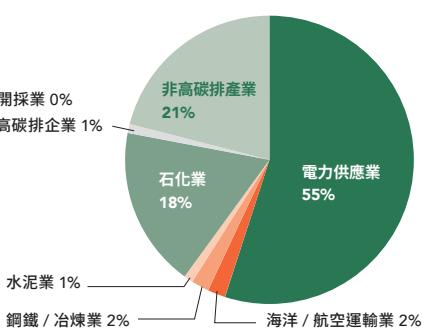
進一步觀察投融資的碳排強度 (每新臺幣百萬元投融資餘額產生之公噸二氧化碳當量) 來源，非再生能源專案融資及電力供應業為主要排放源，其次為石化業及水泥業，這些產業為未來實際面臨轉型風險壓力較大的產業，各子公司投融資單位將透過貸前及投前評估時，加強了解客戶及投資對象的轉型計劃並進行議合。

#### 集團投融資組合碳排放量<sup>4</sup>

##### • 各資產類別財務碳排放量

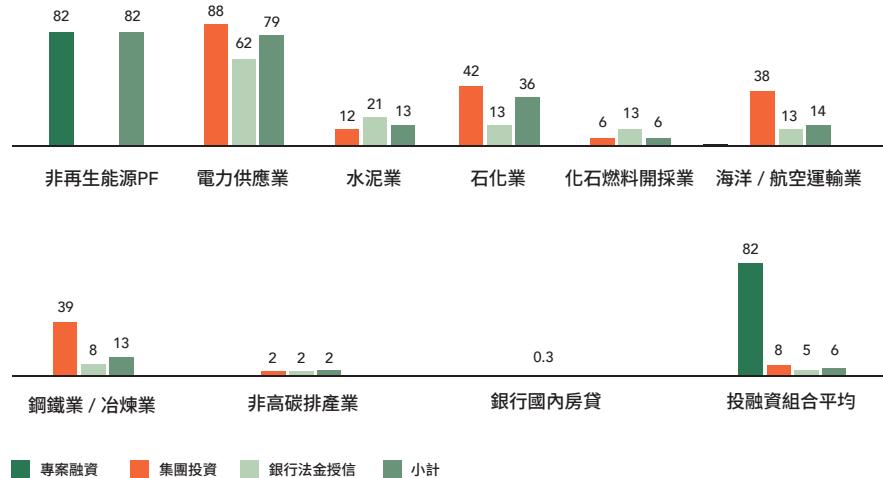


##### • 集團投資及銀行法金授信各類別 (產業別) 財務碳排放



#### 各類別 (產業別或業務別) 碳足跡 tCO<sub>2</sub>e / TWD MM

##### • 碳足跡 (公噸CO<sub>2</sub>e/百萬台幣投融資金額)



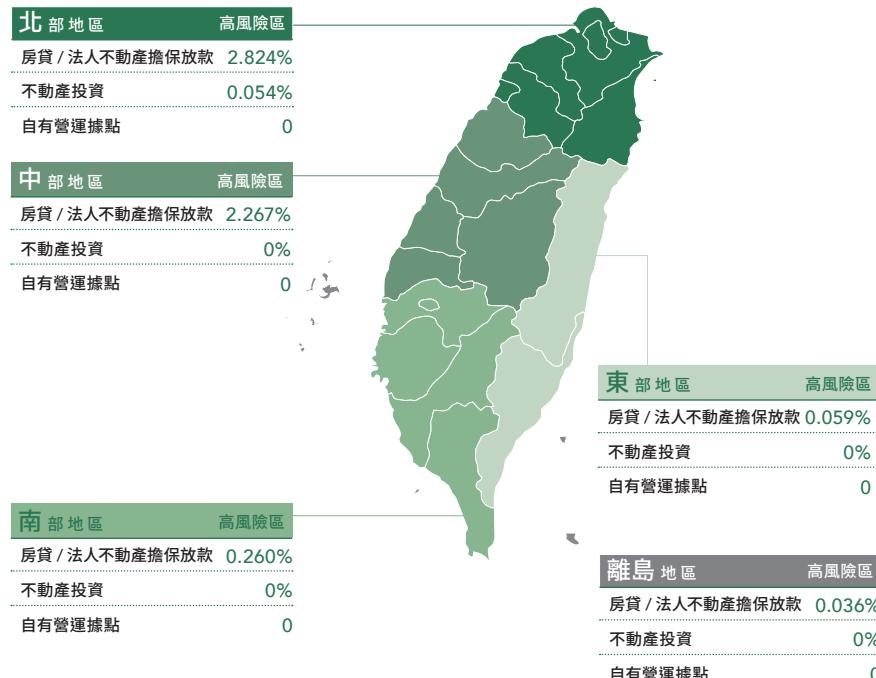
### 實體風險指標-高風險暴險盤點

為瞭解集團各類業務的實體風險，中信金控定期盤點並監控資產組合暴露高實體風險區域的情形。對於坡地災害，集團參考 NCDR<sup>5</sup> Dr.A 氣候變遷災害風險調適平台公布的「全台災害風險圖」，並將危害脆弱度等級 5 的區域定義為高坡災風險區；淹水災害部分，集團為精進淹水風險分析尺度與危害精準度，於 2021 年與外部專家「福爾摩沙氣候智慧服務有限公司」(簡稱 FCS) 合作，藉由 FCS 氣候資料與淹水模型的導入<sup>6</sup>，本公司得分別對商業用及住宅用兩類型不動產應用淹水發生機率進行風險區分、以及進行內部損失模型的建置。

以集團 2021 年 12 月部位為基準，各項業務可能受實體風險影響之暴險情形如下：

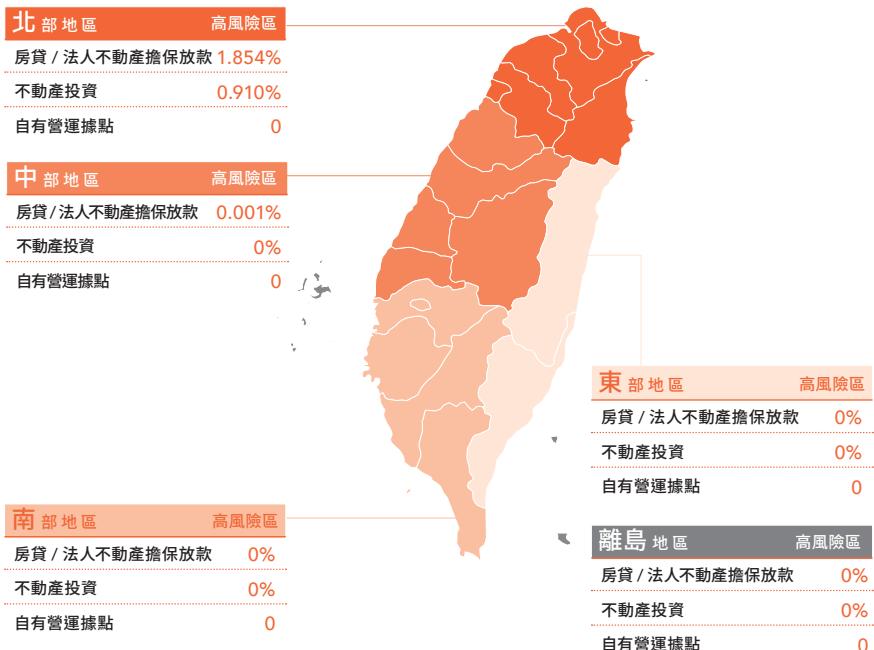
## 淹水風險

圖示說明		淹水高度風險區域
房貸 / 法人不動產擔保放款	總放款佔比	
不動產投資	投資金額佔比	
自有營運據點	據點數	



## 坡災風險

圖示說明		淹水高度風險區域
房貸 / 法人不動產擔保放款	總放款佔比	
不動產投資	投資金額佔比	
自有營運據點	據點數	



4 數據資料包含2021年12月底的集團投資、銀行法人授信、銀行國內房貸部位，以及專案融資

5 NCDR：國家災害防救科技中心

6 臺灣科技部支持的TCCIP 藉由提高空間與時間解析度的方式，將IPCC AR5 的全球氣候模式 ( GCM ) 轉化為適用於臺灣的在地資料；FCS從中挑選CCSM4、CESM1-CAM5、GISS-E2-R、HadGEM2-AO、MIROC5等五組氣候模式推估資料，參照水利署訂定全台各地的防洪保護標準，推估在不同氣候變遷情境下，全台各行政區於不同時期因降雨事件可能面臨的淹水機率

## 內部碳定價

為了即早因應碳稅及碳費的政策對中信金控投融資業務的財務衝擊，我們於投融資組合的財務評估中採用影子碳價格 ( Shadow price )。參考由全球各國央行和金融監管機關所成立的綠色金融體系網路 ( The Network for Greening the Financial System, NGFS ) 於 2021 年 6 月發布的氣候變遷情境種類，其合理考慮各區域國家之經濟承受能力相異，雖然各區域於 2050 年時點的碳價均較 2030 年大幅提升，然而各區的最終碳價不盡相同，故我們以 \$0.26 元至 \$114 元作為每噸碳價，作為評估與管理整體投融資對象的碳風險。未來，我們將同時參考國際碳價機制及碳費趨勢做滾動式調整。

## 調整融資組合暴險

為了逐步降低投融資對象對中信金控產生的轉型風險，並期待以資金的力量促進產業低碳轉型，我們以 PCAF 方法學盤點前八大高碳排授信戶之財務碳排量，結果顯示（如下表）其中六個高碳排授信戶之財務碳排量顯著降低。另外，我們更進一步與財務碳排量顯著上升之授信戶進行議合，協助客戶加速進行低碳轉型。未來，我們將持續監控投融資組合的碳排情形，並依情形調整其暴險占比，並針對暴險較高之客戶進行議合。

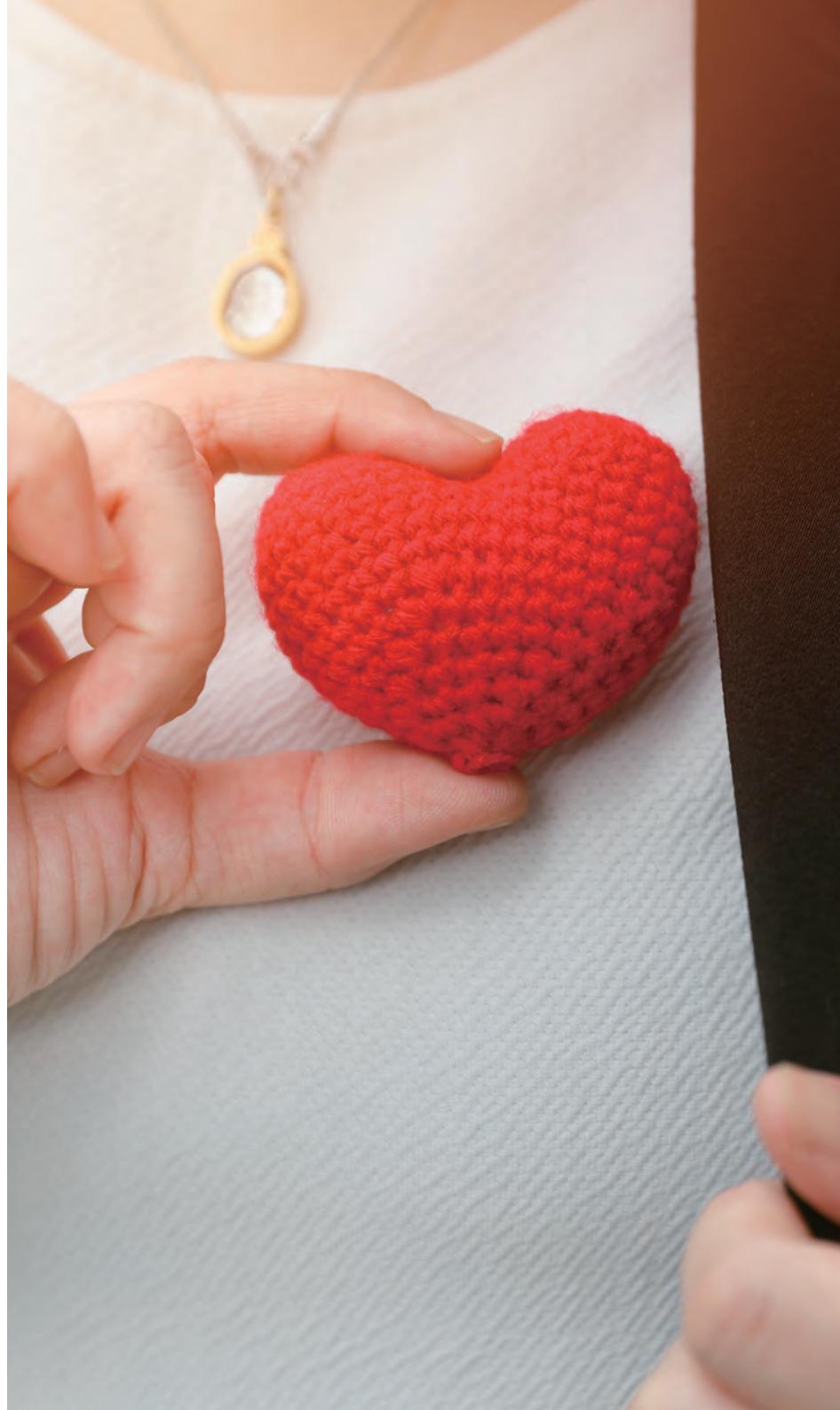
客戶編號	高碳排產業類別	授信碳排放 ( FE, 公噸 )		
		2020 / 12 / 30	2021 / 6 / 30	變化量
1	01.電力供應業	2,410,445	2,410,445	0
2	07.其他高碳排企業	93,490	81,423	-12.9%
3	07.其他高碳排企業	96,349	96,067	-0.3%
4	02.海洋 / 航空運輸業	101,090	59,523	-41.1%
5	07.其他高碳排企業	6,331	7,039	11.2%
6	06.化石燃料開採業	58,552	53,988	-7.8%
7	02.海洋 / 航空運輸業	27,335	15,215	-44.3%
8	02.海洋 / 航空運輸業	249,968	82,445	-67.0%

## 科學基礎減量目標 ( SBT ) 設定

為了於自身營運及投融資組合的範疇中實現巴黎協定的全球升溫  $1.5^{\circ}\text{C}$  的願景，中信金控將達成淨零排放 ( Net zero emissions ) 納入集團及子公司中長期的永續發展藍圖，並參考「科學基礎目標倡議組織」 ( Science Based Targets Initiative, SBTi ) 之方法學，承諾設定具科學基礎的減碳目標。未來，我們將依據 SBTi 審核通過的減碳目標，調整既有的投融資業務政策與流程，建立更健全的管理制度，除了將資金導入低碳產業，我們同時也鼓勵並協助客戶減碳，以促進產業價值鏈的低碳轉型。

# SUSTAINABLE GROWTH

永續成長



1

About CTBC Holding  
關於中國信託

2

Sustainable Operations  
永續經營

3

Sustainable Growth  
永續成長

4

Responsible Operations  
責任營運

5

A Connected Society  
共榮社會

# 03 永續成長



## 承諾

結合永續發展及數位科技趨勢，中信金控督導子公司持續精進創新金融商品、服務與作業品質，達成永續成長。

### 我們的承諾：

- 致力開發與聯合國永續發展目標連結之金融商品與服務，包含但不限於普惠金融及低碳經濟領域，期透過資金運用，打造正向影響 (positive impact) 金融圈。
- 運用數位技術，創建人人可以取得、使用的金融系統，提供客戶更便捷、創新及安全的金融服務。



## 挑戰

資本市場扮演驅動全球經濟及產業發展的要角，面對全球永續挑戰，特別是達成 2050 年 net zero 淨零排放目標，更是需要金融業聯合一致發揮對於投融資組合的影響力，加速低碳轉型 (transition) 與永續變革 (transformation)。而在新冠 (COVID-19) 疫情之下，數位金融的大勢亦趨明確，金融機構要能及時回應客戶需求，亦必須兼顧符合政府法規、確保資訊安全；而面對非傳統金融業對手的競爭，也是一大挑戰。



## 管理方法

中信金控積極響應相關倡議，透過融資貸款、保險商品、資產管理、自有投資等核心金融業務，結合自身在數位科技與國際化程度上的優勢，創造 SDGs 相關之正向影響力，並力求整合集團資源，擴大業務綜效，尋求永續成長。

### 影響力金融：

中信金控攜手各子公司，除遵循全球永續金融倡議，積極與國際領先作法接軌之外，我們亦透過永續融資、責任投資、以及可持續發展 / 普惠商品與服務的發展，予以落實。此外，我們也致力提升金融包容性並提供友善金融環境、優化顧客關係管理。

### 創新數位金融：

中信金控引進專業人才與專家團隊，並採取「數位轉型」、「數位創新」及「數位基礎建設」三軌並進的數位金融發展策略，持續推動線上線下的數位化工程，提供全通路一致的客戶金融服務體驗。



## 目標與亮點績效

2021年，中信金控在影響力金融上的主要目標，包含推動永續投融資及保險商品，以及建置、完善子公司相關政策、辦法。亮點績效如下：

銀行的綠色融資放款餘額為  
**1,451.58** 億元，占中信銀行法人  
金融總放款餘額比重約 **21%**，  
較2020年成長逾 **43** 億元 (**3%**)



為臺灣第**1**家成功登錄 (可持續發展債) 於國際  
資本市場協會 (International Capital Market  
Association, ICMA) 永續發展債券資料庫  
( Sustainable Bonds Database ) 的發行銀行；  
發行 **臺灣第一檔社會責任債券**



各子公司在ESG股債投資  
上的金額達 **1,662** 億元，  
較2020年成長逾 **290** 億  
元 (**22%**)



人壽承保包容性產品，  
承保件數較2020年成長  
**15.5%**，保費總額則成長  
**22.4%**



銀行、人壽、證券、投信、  
產險等子公司共發布或  
修訂 **8** 項永續投融資相  
關政策或管理辦法



在創新數位金融上，則以積極提升數位應用並增進客戶數位體驗為主要目標，亮點績效如下：

疫情期间，勞工紓困貸款數位進件率高達 **99%**，  
其中 **97%** 可透過智能徵審系統自動化完成，連續  
兩年核保數為民營銀行第 **1**



數位客戶滿意度達 **90%**，  
數位交易佔比達 **91.6%**



## 因應 COVID-19 疫情的服務模式 與客戶關懷

### 打造全數位化紓困貸款申請平台

除前述數位化徵審勞工紓困貸款外，中信銀行考量客戶居家及減少民眾間接觸而提供「寬緩數位申請」，透過數位核身及簡易申請加速作業流程，截至 2021 年底已受理核准 18,272 件，金額達 227.3 億元，佔本國銀行受理核准案件量 15%。

此外，中信銀行分別於 2021 年 6 月及 7 月起推出「行政院孩童家庭防疫補貼」及「勞動部部分工時受僱勞工生活補貼」ATM 請領服務，凡符合補助資格者可於中信銀分行或 7-ELEVEN 超過 6,300 台的中信銀 ATM，領取防疫補助金與 7-ELEVEN 指定優惠券。在本行提領量皆佔 ATM 請領量之 6 成，為市場之最。

### 提供零接觸線上金融服務

#### 中信銀行

提供「線上檢視」、「快捷下單」、「智能理財」、及「遠距理財」等無接觸理財服務，建構無接觸時代的新服務模式。請參見「創新數位金融」的「引領金融科技」章節。客戶可於 Line 官方帳號、行動銀行、網路銀行預約理專服務，包含透過視訊同屏共覽資料進行理財諮詢，亦可傳輸文件並完成相關服務。

#### 中信證券

持續完善快速安全的線上開戶與交易流程，2021 年度線上開戶數達 4 萬 8,471 戶，比例大幅提升至 84%；客戶線上下單之比例更達 86%，優於市場平均水準 79%。

#### 中信投信

中信投信每周二晚上以線上脫口秀方式向投資人解析金融市場變化及分享投資心法。自 2020 年 3 月起至 2021 年底，累計創造逾 300 萬次觀看次數，並獲得亞洲資產管理雜誌 (AAM) 2020 及 2021 年最佳投資人教育大獎 (Best Investor Education) 的肯定。

### 客戶關懷與權益維護

台灣人壽成立「緊急應變關懷小組」，祭出多項客戶關懷措施，包含醫事人員理賠慰問金、理賠放寬服務、緩繳保費、緩繳借款本息或降息及保單借款紓困專案等服務。對於銷售中的住院醫療險商品，則是推出「台灣人壽法定傳染病排除等待期間批註條款」，取消多張個人醫療險商品法定傳染病等待期 30 日之限制，投保後確診者可享有保障。

# 影響力金融

## 臺灣第一、亞洲領先的影響力金融

中信金控作為臺灣最國際化的金融業者，為確保股東權益，並同時為社會及環境創造正面影響力，我們積極參與國際永續金融倡議，接軌全球永續趨勢，持續進行金融商品與服務的轉型，落實影響力金融。此外，我們也提供完善的普惠金融商品，在海內外致力提升金融包容性，讓企業在獲利的同時，也能夠藉由金融的力量，推動低碳轉型、協助弱勢族群，降低對環境、社會的負面衝擊，創建更永續而美好的社會。



## 永續金融管理方針

子公司	政策規範
中信銀行	法金核心信用風險管理政策、投資風險管理政策、責任投資準則、法金永續金融授信準則、法金適用赤道原則案件管理辦法
台灣人壽	責任投資政策、責任投資作業辦法
中信證券	責任投資政策
中信投信	主要股票投資資產池管理辦法
中信創投	投資業務與風險政策、責任投資政策

中信金控永續金融政策，明訂以「積極響應並提倡永續金融」、「聚焦於創造 SDGs 相關之正向影響力」、「整合集團資源，擴大業務綜效」三大實施原則，作為本公司及各子公司推動永續發展暨金融相關業務之依循，各子公司亦已於風險、投融資相關政策規範中，明示金融業務應善盡 ESG 關注面向之管理義務，並持續精進。2021 年，包含中信銀行、台灣人壽、中信證券、中信創投等子公司，均更新或建立了相關政策、準則或作業辦法。

以責任投資為例，中信金控由人壽（含產險及資融）、證券、創投及投信等 4 間子公司之投資單位成立責任投資（PRI）小組，定期追蹤各子公司目標達成情形，包含責任投資制度建立及永續投資目標設定。此外，前述子公司及中國信託產險均已簽署「機構投資人盡職治理守則」，並每年於公司官網公告發布盡職治理報告書。除制定與揭露盡職治理政策、利益衝突管理政策外，亦積極議合投資標的，建立明確投票政策，揭露投票情形與盡職治理情形等。



## 永續融資

### 產業融資

中信銀行於 2021 年正式訂定法人金融永續金融授信準則，除禁止承作涉及犯罪及恐怖活動、軍火及色情產業等影響社會公共安全之產業授信外，涉及重大環境及社會議題之 ESG 高敏感產業，包含燃煤火力發電、燃煤開採、菸草、油砂，我們承諾不再承作新客戶授信，除非新客戶為國營事業或當地政府持股大於 50% 者，並能提供永續轉型之佐證，或資金用途為永續發展之用，以鼓勵客戶進行永續轉型。另參照外部資料庫，企業經 ESG 分析評估後，另歸類於高風險企業類別，連同上述的 ESG 高敏感產業皆納入銀行 ESG 暴險限額



中信金控  
永續金融政策

控管。此外，為驅動低碳經濟發展，授信戶若歸屬於高碳排產業，需徵提相關文件，以進行風險情境模擬，並對無低碳轉型計畫者進行議合，鼓勵企業降低碳排放。

台灣人壽則依「責任投資作業辦法」規定，於放款徵信審核程序中檢視法人放款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任等議題；審酌辦理徵信與評估，並要求充分揭露評估之資訊於徵信報告中，供各級權責主管做出合適之融資決策。下表所列為 2021 年台灣人壽就申請融資企業涉及 ESG 之審酌實例。

另由於業務歸屬，台灣人壽責任投資政策及管理辦法中亦規範放款相關事宜，見後續「責任投資」段落。

### 台灣人壽ESG審酌實例

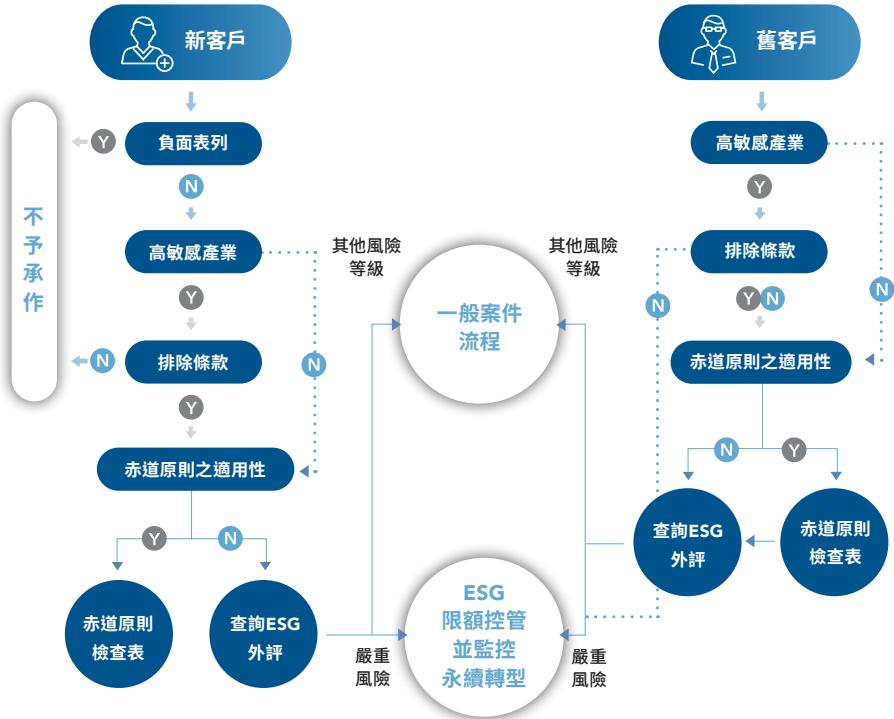
考量 ESG 因素，不予承作之案例

融資項目	異常原因	後續處置
OO公司 土地融資 聯貸案	擔保品土地位於新北市淡水區淡海新市鎮近海地區，經查詢擔保品土地所在地之國家災害防救科技中心潛勢地圖資訊，具淹水情形之氣候風險	因衡酌環境永續議題，故不予承作
OO公司 不動產 擔保融資案	新聞報導OO公司購地弊案事件涉及之公司治理問題，其中董事長（本公司授信案之連保人）及董事（為OO公司財務主管）列為被告，引起本公司ESG疑慮	OO公司原預計續約，事件發生後依本公司「觀察戶暨預警戶管理準則」通報本案為觀察戶（EW1），並於案件到期前與客戶達成共識，將借款餘額全數收回
OO公司 土地融資案	擔保品土地位於新竹縣新埔鎮之山坡保育地，經查詢擔保品土地所在地之國家災害防救科技中心潛勢地圖資訊，具土石流及山崩情形之氣候風險	因衡酌環境永續議題，故不予承作

支持客戶持續推動 ESG，提供「永續績效連結貸款 ( Sustainability Linked Loan, SLL )」利率優惠之案例

融資項目	ESG評估考量-連結永續指數表現	後續處置
OO公司融資聯 貸案	本案存續期間，參加美國標準普爾道瓊指數公司 ( S&P Dow Jones Indices ) 與瑞士永續集團 ( RobecoSAM ) 之道瓊永續指數 ( Dow Jones Sustainability Index, DJSI ) 評選	視評選結果，進行利率調整之優惠，以支持客戶持續推動ESG永續發展
OO公司融資案	本案存續期間，經標普全球 ( S&P Global ) 評比持續入選為S&P Global永續年鑑 ( The Sustainability Yearbook ) 化工類企業成員	每年自評比獲獎公布次月起算，得進行減碼利率優惠，以支持客戶持續推動ESG永續發展

### 永續徵授信檢核流程



註1：

燃煤開採：營收大於 25%來自於燃煤開採者；  
燃煤火力發電：電力產能大於 25%來自於燃煤發電；  
菸草：營收大於 10%來自於菸草製造（捲菸及包裝類不屬此類）；  
油砂：營收大於 10%來自於油砂銷售或開採

註2：

排除條款：符合高敏感產業定義者若  
(1) 出具獨立且無重大訴訟或負面消息之第三方機構認證其資金用途為永續發展之用，或；  
(2) 當地政府主管之國營事業或當地政府持股大於 50%者，並能提供企業進行永續轉型之佐證者，可例外承作，並不計入限額控管

## 推動績效

中信銀行截至 2021 年 12 月底綠能科技、循環經濟及綠建築等綠色融資放款餘額達新臺幣 1,451.58 億元，佔中信銀行法人金融放款總餘額之 21%，較去年成長超過 3.1% ( 約為成長新臺幣 43 億元 )。

中信銀行在海內外，也積極推動、參與永續績效連結貸款 ( Sustainability Linked Loan, SLL )。2021 年中信銀行共承作 19 件 SLL 案件，貸款總額度為新臺幣 213.8 億元，較 2020 年有顯著之成長。2021 年承作案件所連結的績效指標中，以環境、綠色或低碳指標佔大宗。中信銀行針對有 ESG 風險之客戶進行議合時亦常用此架構鼓勵客戶進行改善。至於前述台灣人壽的二宗 SLL 案件，放貸總額度則為新臺幣 54 億元。

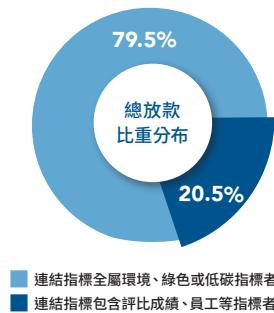
## 專案融資

為因應全球永續經營趨勢，強化企業社會責任及永續金融發展，中信銀行於 2019 年 1 月正式簽署「赤道原則」，以全球金融業最佳實務規範為標準，積極管理授信案件之潛在環境及社會風險，以期降低銀行財務與非財務之負面衝擊，並積極守護社會和環境。

為落實赤道原則對環境及社會風險之審核及管理，中信金控 ESG 執行小組設置赤道原則專案編組<sup>註1</sup>，根據國際規範「赤道原則」與本行「企業社會責任實務守則」<sup>註2</sup>訂定並依循「赤道原則案件管理辦法」，統籌業務、風險與行政單位共同辦理赤道原則相關事務，由上而下落實授信案件環境和社會風險管理。因應赤道原則協會導入第四版赤道原則 ( Equator Principle 4th edition, EP4 )，中信銀行提前於 2020 年 7 月 1 日導入，除將適用範圍擴大，亦增加氣候變遷、人權與生物多樣性之風險評估，以了解專案預期對環境與社會影響程度，並根據影響程度區分不同專案管理要求。

我們在承作離岸風電專案融資等案件，內部徵信作業流程主要係依據第三方專業顧問機構所出具環境社會盡職調查報告，依循赤道原則管理規範作案件判斷、分類，並視需要徵提相關文件作環境社會風險檢核，落實赤道原則規範於合約訂定承諾性條款並執行貸後持續性監測及資訊揭露。( 有關適用赤道原則專案之詳情可參考中信銀行赤道原則專區 )

<sup>註1</sup>: 自 2022 年起，赤道原則議題併由金控 ESG 執行小組之責任銀行原則 (PRB) 專案編組整合



## 赤道原則亮點專案：大彰化東南離岸風場

中信銀行與外商銀行共同主導「大彰化東南離岸風場」專案融資案，透過綠色融資架構安排，並支持政府推動能源轉型國產化政策，積極與本國供應商及企業發展在地夥伴關係，協助達成發展潔淨綠色能源、減緩氣候變遷及促進社區發展等永續發展目標，以創造正向環境及社會效益。

大彰化東南離岸風場由丹麥風電開發商沃旭能源主導，2018 年 4 月選址獲配 605MW 併網容量，屬於大彰化四座離岸風場之一，亦已通過環評大會審查。本專案預期從建設、開發到運維階段，可望創造約 1,100 個直接工作機會。

## 推動績效

中信銀行 2021 年持續參與國內再生能源專案融資案，包含「臺灣辰星控股」、「中能」兩個離岸風力發電風場項目及「元昱」太陽能廠項目聯合授信案，中信銀行擔任「臺灣辰星控股」及「中能」統籌主辦行及管理銀行，並擔任「元昱」聯貸案之統籌主辦行，總計參貸額度約新臺幣 132 億元。台灣人壽亦參與「臺灣辰星控股」項目融資，金額為新臺幣 35 億元。

### 2021年再生能源基礎設施專案融資績效

專案名稱	中信金控參與身分	專案裝置總容量	參貸金額 (單位:新臺幣元)
臺灣辰星控股 離岸風電聯貸案	• 中信銀行擔任統籌 主辦行/額度管理 行/專戶管理行	605MW	84.5 億
中能離岸風電 離岸風電聯貸案	• 中信銀行擔任統籌 主辦行/統籌管理 行/專戶管理行	300MW	42.7 億
元昱太陽能 太陽能設施	• 中信銀行擔任統籌 主辦行	38MW	4.6 億
再生能源基礎設施專案融資總額			132 億

## 離岸風電開發商融資規劃與財務顧問服務

中信銀行擔任「中能離岸風電計畫」聯合授信案之統籌主辦銀行及國內財務顧問，本聯合授信案總計逾新臺幣 450 億元，吸引 20 家本國及外商銀行共襄盛舉。風場位於彰化縣外海，獲配 300MW 裝置容量，計劃於 2024 年底完成併聯商轉。

中能兩大股東為中鋼公司及哥本哈根基礎建設基金 ( Copenhagen Infrastructure Partners, CIP )，中能離岸風電計畫聯合授信案是目前臺灣離岸風電融資市場，台資銀行參與最踴躍的融資案，展現離岸風電國家隊的領航角色，中信銀行除擔任財務顧問、統籌主辦行外，中能亦委任中信銀行擔任專案技術統籌行 ( Technical Bank )、專案文件統籌行 ( Documentation Bank )、統籌管理銀行 ( Intercreditor Agent )、設帳行 ( Account Bank ) 及避險銀行 ( Hedging Bank ) 之一。

## 融資專案影響力研析：彰芳暨西島離岸風場

GIIN 的方法學，係透過影響力五大面向 ( The five dimensions of impact ) 與核心影響力指標，進行專案的相關資料蒐集與呈現，並依據專案影響力主題的不同而有其對應的量化或質化核心影響力指標。

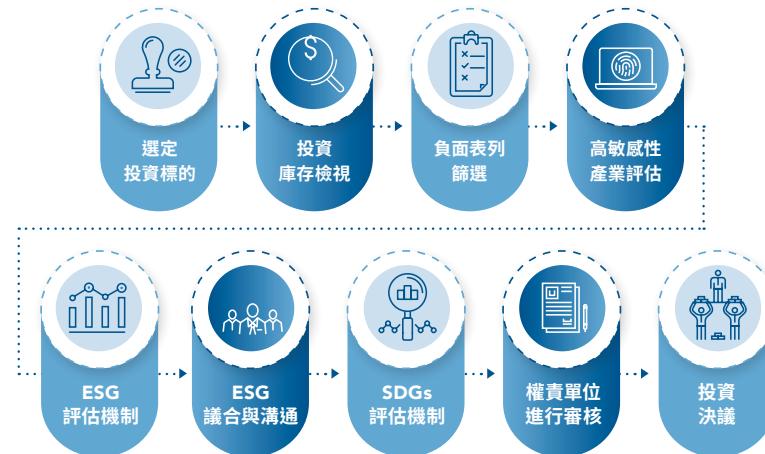
彰芳暨西島離岸風場			
影響力類別	影響力主題	策略目標	對應之SDGs
能源	乾淨能源	透過乾淨能源和熱能的生產減緩氣候變遷	 
<b>投資目標</b>			
<b>綠色金融：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>建立臺灣大型離岸風場融資典範</li> <li>預計於完工後提供600MW風力發電電力、供給台灣65萬家戶潔淨能源，風場風機使用年限25年之預計減碳效益為18.69百萬公噸二氧化碳當量 ( MtCO<sub>2</sub>e )</li> </ul> <b>供應鏈國產化：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>投資建立風力發電本土供應鏈，預計帶動300個直接就業機會</li> </ul> <b>社區發展與人才培育：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>設置社區發展基金投入在地社區發展，輔導在地漁民就業轉型，並與臺灣大專院校簽訂產學合作計畫，發展「學徒制與實習生計畫」，提升青年就業機會與培育在地專業風電人才</li> </ul>			
<b>利害關係人與觸及群體</b>			
地球環境、風電建設與維運供應商、台電、在地居民、政府、風電開發商、本土金融業者			
<b>投入成果(造成的改變)</b>			
<b>綠色金融：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>25 家國內外金融機構聯貸，國內金融機構融資占比總計超過30%，聯貸總金額近新臺幣900億元</li> <li>6 個國家主權之出口信貸 ( ECA ) 支持</li> <li>國內最高保險淨自留率30%</li> <li>600MW總裝置容量，預計可供65萬家戶用電</li> <li>25 年的18.69 MtCO<sub>2</sub>e減碳效益</li> </ul> <b>供應鏈國產化：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣第1座全方位落實離岸風電國產化的示範場</li> <li>本土化比例最高，水下基樁、風機安裝運輸等，都由臺灣廠商承包接單</li> <li>帶動本土離岸風電產業鏈發展，擴及金融、鋼鐵、船運、電機、環境調查、工程營造等類別，促進臺灣離岸風電產業聯盟合作</li> </ul> <b>社區發展與人才培育：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>支持開發者投入社區全人發展，基金已投入社區鄰里活動、社區關懷據點、濕地保護與中小學環境教育教材設計和舉辦工作坊，也預計將於沿海鄉鎮興建兒童遊戲場</li> <li>與丹麥科技大學、臺灣大學等國內外多所大學簽訂產學合作計畫，開設風電專業學位課程、國際參訪與種子培訓；「實習生計畫」已由CIP完成海選開始培訓年輕產業人才，另外「離岸風電維護運轉學徒制計畫」已和建國科大及中銅簽訂產學合作備忘錄，培育未來離岸風場維運中心人才，落實青年留鄉目標</li> </ul>			

本專案充分展現中信金控在臺灣金融市場中的領頭角色，從無到有建立臺灣本土大型離岸風場融資經驗，透過確保風場建設與營運資金到位，協助離岸風電供應鏈國產化的政策目標，攜手各利害關係人共同成就臺灣再生能源發展願景。

## 責任投資

### 責任投資流程

台灣人壽針對不同投資類別，制訂對應之責任投資流程，依評估結果決定是否投資或減碼，針對各類綠色、社會及可持續發展債券，嚴格審查其資金運用報告，確保資金用途為支持環境永續發展。責任投資的涵蓋範圍包含：股票、債券、基金、放款、不動產新建案、交易對手和投資服務經紀商。2021年，依照責任投資流程評估結果決定進行投資之交易標的及交易對手數量共為 158 家。



### 責任投資風險管理

中信金控各子公司從事投資行為時，禁止涉及犯罪及恐怖活動、軍火及色情產業，而 ESG 高敏感產業的定義亦與前述的永續融資規範一致。此外，台灣人壽透過知名國際外部 ESG 評分系統，評估投資標的之 ESG 績效，並採用 ESG 風險評估表進行投資標的的審核。針對未達標準之企業，視需要進一步實行議合溝通，減少投資業務涉入高 ESG 風險企業的可能性。若經議合後有改善者，擬進行增資或增加合作機會。每年定期進行投資後管理，檢視投資標的是否於評估期間涉及 ESG 風險事項。

為強化投資流程與 SDGs 之連結，2021 年台灣人壽在責任投資風險管理與評估中增加一道步驟，亦即送交單位權責主管審核前，以台灣人壽 SDGs 評估模型進行 SDGs 影響力評估 - 如評估標的呈現負影響，應額外評估相關投資未來是否可能對環境、社會創造正面影響力。

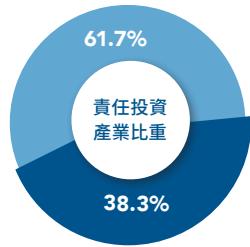
## 與投資標的之議合

2021 年，包含人壽、產險及證券等子公司，分別與不同產業的共七家企業，特別針對智財權宣導及資訊安全控管、員工人權、環境保護、永續資訊揭露等議題，進行正式議合。議合後，決定繼續持有其中五家企業的投資部位；另兩家企業則納入投資名單中，持續追蹤其於相關議題上的後續作為。

子公司	議合對象	議合議題	議合方式	議合重點	對未來投資決策的影響
台灣人壽	兩間 再生能源 相關公司	SASB 資訊揭露	線上會議	鼓勵依據國際準則SASB對外揭露永續相關資訊，了解公司在ESG方面的管理與重視	持有部位續留
	晶圓業	智財權宣導及資訊安全控管	書面及電話會議	設立了獨立檢舉信箱，同時也開設從業道德與誠信經營守則等線上課程，並設有專責法務智財部門	持有部位續留，持續關注
中信證券	光電業	保障員工勞動人權	電話會議	建議被投資公司持續關注約聘人員之教育訓練以及勞權福利等議題	列入投資名單之中，持續追蹤
	印刷電路板業	環境保護及廢水處理	電話會議	建議被投資公司未來持續引進高能效新設備、新技術，提高能源利用效率與減少廢棄物產出，進行製程優化，符合環保法規和世界潮流規範	列入投資名單之中，持續追蹤
中信產險	鋼鐵業	社會企業責任報告書揭露	書面	被投資公司與顧問公司將進行相關報告之製作，完成後進行揭露	持有部位續留
	受他國政府環保法規裁罰	紡織業	電話會議	受裁處之部分已完成改善。此外，被投資公司有持續進行減碳之相關作業	持有部位續留

## 推動績效

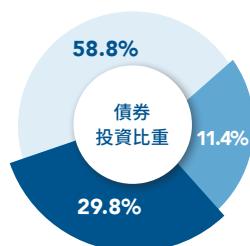
中信金控在股權上的責任投資，以 5+2 產業中的綠能科技、循環經濟、生技醫藥、亞洲矽谷、智慧機械及新農業產業類別，加上綠建築，以及綠色運輸及基礎建設產業上的投資。2021 年，子公司銀行、人壽、證券及創投在股權投資上的總金額計之，共為新臺幣 1,106.5 億元，約較 2020 年成長 22%。



針對永續能源，台灣人壽以積極領先的實際行動展現支持。截至 2021 年底共累計投入金額達新臺幣 58.63 億元於太陽能發電、低碳天然氣發電及離岸風力發電相關等 10 間公司，預估年發電量共達 550,500 萬度，每年可減少 192 萬公噸碳排放量。

主要投資類別	專案數量	預估建造完成年發電量 (萬度)	實際投資總額 (單位：新臺幣千萬元)
離岸風力發電	1	220,875	183.6
太陽能發電 / 系統建置	8	119,625	385.6
天然氣發電	1	210,000	17.1
投資總額			586.3
台灣人壽投資總額 <sup>註</sup>			約 200,000
永續專案股權投資總額占台灣人壽投資總額比重 (%)			0.292

註：投資總額包含現金與短期、擔保放款、不動產、保單貸款、債券、結構式商品、基金及股票



綠色債券  
社會債券  
可持續發展債券

在債券投資部份，我們依循國內外具公信力組織所發給的可持續發展、社會債券及綠色債券標籤，來鑑別投資標的。2021 年，人壽、證券、銀行投資於前述債券的總金額為新臺幣 513.48 億元。其中以綠色債券為大宗，佔比逾 59%。

此外，以 SDGs 投資的角度而言，2022 年 3 月人壽共約 1.68 兆元的 706 檔股、債投資標的業務與 SDGs 中的目標有所連結，連結度最高的是 SDG8 尊嚴就業與經濟發展，共有近 8% 的標的最相關，其後依序為 SDG5 性別平等、SDG1 消除貧窮、SDG10 減少不平等，以及 SDG9 產業創新與基礎建設，每項均有 7% 以上的投資標的相關聯。

## 投資專案影響力研析：臺中洲際棒球場園區ROT暨BOT開發案

臺中洲際棒球場園區 ROT 暨 BOT 開發案的建設做為臺中的重要城市行銷亮點，從建設到營運的過程，與政府和營造業者合作，讓園區與商城不只是佔據城市空間的硬體設施，更為當地社區創造就業機會與認同，吸引人潮帶動周邊經濟效益及城市活力。

### 臺中洲際棒球場園區ROT暨BOT開發案

影響力類別	影響力主題	策略目標	對應之SDGs
就業	高品質工作	提升勞工在不穩定就業環境中的就業保障與穩定性	
<b>投資目標</b>			
<b>響應公共參與政策：</b>			
● 以實際行動落實壽險資金投入重要公建設，臺中洲際棒球場開發案已投入超過25億元投資金額			
<b>城市發展與就業機會：</b>			
● 全部園區預計至少提供800個就業機會，並且提供至少30%工作機會予臺中市民，尤其商城聘僱臺中市民達商城員工50%以上，期待促進當地社區經濟及就業發展，翻轉臺中北屯整體生活商圈			
<b>打造國際級運動娛樂休閒園區，永續經營回饋市民：</b>			
● 藉由國際級專業空間規劃、招商、經營及行銷顧問之導入、全方面軟硬體之調整，配合舉辦各式活動及創新經營模式，吸引藝文與各種娛樂休閒活動之舉辦，以回饋市民的信念永續經營園區，並將臺中市行銷全世界			
<b>利害關係人與觸及群體</b>			
政府、城市、午資開發股份有限公司、當地社區			
<b>投入成果（造成的改變）</b>			
<b>響應公共參與政策：</b>			
● 2014年12月起，陸續投入25.96億元資金進行投資開發，包含配合綜合娛樂商城的資金需求，依相關法令辦理增資，擴大投資臺中洲際棒球場進行開發			
● 透過台灣人壽所具備豐富企業資源及專業經驗，加速公共建設的推動，開發臺中市北屯區「臺中洲際棒球場園區ROT暨BOT開發案」，其商城的樓地板面積預計將達3萬坪以上			
<b>城市發展與就業機會：</b>			
● 透過「臺中洲際棒球場園區ROT暨BOT開發案」投資計畫，預計提供至少800個就業機會			
● 興建期及營運期優先提供臺中市市民就業機會，以2021年12月31日為準，全職員工共計18人，臺中市民比例為61%			
<b>打造國際級運動娛樂休閒園區，永續經營回饋市民：</b>			
● 配合提供臺中市政府優先舉辦公辦棒球運動競賽及活動，每年30天不收取場地費用			
● 設置至少1,300個汽車停車位及3,350個機車停車位供棒球場觀眾與一般市民使用			
● 立體停車場、多功能運動中心分別於2017年與2019年取得EEWH銅級綠建築標章證書			

## 永續商品與服務

### 永續發展相關債券

中信銀行繼 2017 年發行臺灣第一檔綠色債券後，於 2020 年再度推出臺灣第一檔「可持續發展債券」，並於 2021 年 5 月成為臺灣第一家登入在國際資本市場協會 ( International Capital Market Association, ICMA ) 國際資料庫的債券發行機構。同時，中信銀行於 2021 年 5 月發行臺灣第一檔社會責任債券，其所募得資金主要投入社會永續發展，再次展現中信銀行善盡社會責任及推動永續金融發展之決心。中信銀行持續積極承銷海內外可持續發展或社會債券，2021 年中信銀行發行與承銷海內外永續發展相關債券共約新臺幣 37.13 億元，近三年占債券承銷總額比重均超過 4%。

### 2021年中信銀行積極承作海內外永續發展相關債券

議題	對象	角色	專案規模 ( 億元 )	本行承作金額 ( 新臺幣億元 )
再生能源及能源 科技發展等5項	聯華電子 股份有限公司	協辦承銷銀行	新臺幣 (21)	2
再生能源及能源 科技發展等8項	Goldman Sachs Finance Corp International Ltd	協辦承銷銀行	美金 (0.75)	1.38
基本服務需求	Shinhan Card Co., Ltd.	協辦承銷銀行	美金 (3)	6.92
社會經濟發展 和權利保障	中國信託商業銀行 股份有限公司	發行人	新臺幣 (10)	10
清潔運輸等4項	招銀國際租賃管理有限公司	協辦承銷銀行	美金 (9) 歐元 (1)	9.35
可再生能源等 7項	中國建設銀行股份有限公司	協辦承銷銀行	人民幣 (20)	4.35
清潔能源等2項	中國銀行股份有限公司	協辦承銷銀行	人民幣 (18)	3.13

### 綠色保險商品

中國信託產險契合環境永續及綠色能源理念，鼓勵開發並承保對環境具正面影響之商品保單，亦積極提供綠色能源產業相關風險保障。本業務於 2021 年有明顯成長，銷售金額較 2020 年成長 529%。

商品	說明	2021年 銷售金額	保單 數量	2020年 銷售金額	2019年 銷售金額
		單位：千元	截至2021/12/31	單位：千元	單位：千元
中國信託產物住家綠能升級附加條款	保險事故發生時，以綠能建材設備修復或重建保險標的物	64	944	53	27
中國信託產物毒性及關注化學物質運作人責任保險	承保因意外釋放毒性及關注化學物質致第三人傷亡或財損需負之賠償責任	77	1	81	150
中國信託產物安裝工程綜合保險（太陽能及風力發電）	透過承保綠色能源業務(如太陽能設備、風力發電)之相關保險，支持國家能源政策	2,240	76	78	9
中國信託產物電子設備綜合保險（太陽能及風力發電）	透過承保綠色能源業務(如太陽能設備、風力發電)之相關保險，支持國家能源政策	3,860	264	1,245	284
中國信託產險營造工程綜合保險（水力發電）	透過承保綠色能源業務（如太陽能設備、風力發電）之相關保險，支持國家能源政策	1,260	1	-	-

## 永續諮詢服務

為擴大中信金控的正向影響力，攜手客戶共同邁向低碳轉型與永續變革，我們整合集團資源，由中信銀行偕同內部永續發展諮詢團隊與企業客戶進行議合，除就低碳轉型、能源管理、永續供應鏈以及企業永續經營整合等議題分享國際趨勢、協助客戶盤點企業現況外，亦就其國際 ESG 評鑑結果提供落差分析與建議。搭配案例與中信自身推動經驗分享，提升客戶後續落實的可能性。截至 2022 年 5 月，已協助 4 家法金客戶進行量身訂做的 ESG 議合與優化專案。未來我們將持續提供永續發展相關諮詢，結合中信金控的創新永續商品及服務，與客戶建立永續夥伴關係，協助客戶將 ESG 觀念整合到策略發展、日常營運中，提升 ESG 風險管理以創造共享價值。

## 普惠金融

### 普惠融資

**信扶專案貸款：**中國信託慈善基金會的「信扶專案」，幫助弱勢家庭家長創業圓夢、脫貧自立。2021 年信扶專案核貸件數 45 件、核貸金額新臺幣 2,250 萬元，累計核貸金額新臺幣 1 億 8,579 萬元。

**中小企業融資：**中信銀行的「中小企業金融服務平台」，提供中小企業客戶安全又有效的金融服務，以及全方位的「融資規劃」、「現金管理」、「企業撥薪」及「理財諮詢」等金融服務；

並運用大數據技術發展快速融資專案、業務行動化平台，簡化申貸與交易流程，提供依客戶授權程度進行線上即時查詢與交易的跨國網路銀行平台（eTrust）。近 3 年中小企業貸款之複合年成長率約 21%。

中信銀行截至 2021 年 12 月底共有 14,235 件小型企業融資案，融資餘額達新臺幣 1,773 億元；另有 4 件促進社區發展相關之融資案，融資餘額達新臺幣 3,165 萬元。

**個人債務協處機制：**中信金控快速服務受新冠疫情影響的客戶，考量客戶居家及減少民眾間接觸，提供「寬緩數位申請」，並透過數位核身及簡易申請流程加速作業流程。截至 2021 年底已受理核准 18,272 件，金額達 227.3 億元，佔本國銀行受理核准案件量 15%。

**青年安心成家房貸與以房養老房貸：**中信銀行配合政府政策，開辦「商業型以房養老貸款」，在既有社會保險及社會救助體系外，提供年長者多一種生活與經濟保障的補充性措施。此外，亦提供青年安心成家房屋貸款服務給新婚或育有子女之青年家庭。2021 年中信銀行辦理以房養老貸款餘額新臺幣 5,879 萬元，年成長 46.9%，青年安心成家貸款餘額達新臺幣 37 億 1,156 萬元。

**海外留學貸款：**中信銀行開辦「教育部留學貸款」業務，減輕留學生出國留學之財力負擔，避免部分學生因經濟因素而放棄出國成長的機會。2021 年核貸 71 件、核貸金額新臺幣 8,570 萬元，累計核貸金額新臺幣 31 億 9,463 萬元。

**國際性微型貸款：**中信銀行攜手國際微型金融機構持續投入國際性微型貸款服務，推動普惠金融、透過呼應聯合國永續發展目標 SDG1（消除貧窮）及 SDG17（建立多元的夥伴關係，協力促進永續發展願景），致力消除貧窮。

	國際性微型貸款說明	2021	2020	2019
菲律賓子行	透過與 5 家小額信貸機構合作，間接融資給微、小型企業和個人戶。提供微、小型企業營運周轉、支付學費，日常家庭開支，緊急災後維修和醫療費用	總貸款金額約菲律賓比索 18 億，約當 3,530 萬美元	總貸款金額約菲律賓比索 22.5 億，約當 4,630 萬美元	總貸款金額約菲律賓比索 25 億元，約當 5,144 萬美元
日本子行 東京之星	提供貸款予微型金融機構，以提供柬埔寨、緬甸等當地低收入戶相關金融服務	2021 年全球疫情惡化，市場復甦狀態不明確，因此緊縮國際微型放款控管風險，未予承做	提供美金 1,290 萬元貸款予 2 家緬甸微型金融機構	提供美金 600 萬元的貸款給 2 家柬埔寨微型金融機構，以及美金 1,050 萬元的貸款給 1 家緬甸的微型金融機構
美國子行	針對年營業額小於美金 100 萬元的小型企業設計「夢想家小型企業貸款」，協助部份客戶取得小型商業署（Small Business Administration, SBA）貸款	提供企業貸款予年營業額小於 100 萬美金之小型企業，共承作 118 件	提供企業貸款予年營業額小於 100 萬美金之小型企業，共承作 124 件	提供企業貸款予年營業額小於 100 萬美金之小型企業，共承作 99 件

	針對低收入和中等收入 ( Low or Moderate Income, LMI ) 個人和家庭設計更友善的新型貸款產品，創建住宅抵押計劃、住房抵押、住房裝修及低首付抵押等	9件，總貸款金額約 303萬美元	57件，總貸款金額約 2,549萬美元	26件，總貸款金額約 1,126萬美元
印度 新德里 分行	與3間微型金融機構合作，間接提供小額貸款予印度南部和北部的微、小型企業和個人戶，讓其可用於汽車貸款、學費、日常家庭開支、緊急災後維修和醫療費用	總授信額度共印度盧比10.75億元，約當1,433萬美元	總授信額度共印度盧比8億元，約當1,090萬美元	總授信額度共印度盧比8億元，約當1,090萬美元
越南 胡志明市 分行	間接提供資金給無銀行帳戶者進行機車融資及耐久性消費品和現金貸款，目前中信銀行越南分行已向前3大微型金融機構中的二間提供信貸服務	總授信額度美金 2,600萬元	總授信額度美金 2,800萬元	總授信額度美金 2,800萬元

註1：依USD / PHP匯率1:51計算  
註2：依USD / INR匯率1:75計算

## 創投

2021年，創投在文創產業及社會企業上投資 3.89 億元。同時，以集團跨部門合作支持 ESG 企業，如與中信南港園區主管餐廳合作每月訂購社會企業「鮮乳坊」的鮮奶、與慈善基金會合作發放鮮乳坊鮮奶給偏鄉棒球隊、與台灣彩券合作推出鮮乳坊刮刮樂等。除了鮮乳坊之外，中信創投也發放創投好康報推薦甘樂文創、友聚生機、全民大劇團等在疫情期间受到影響之新創企業，並且持續扶植文創、支持與投資臺灣電影產業。創投相關的電影投資共 19 項入圍，獲 8 獎項，在金馬獎大放異彩，2021 年透過華文創投資電影《我沒有談的那場戀愛》、電視劇《她和她的她》、《一杯熱奶茶的等待》。

## 財富管理

### 投資研究

中信銀行財富管理業務將 ESG 各項評估標準納入投資產品篩選機制中的質化分析構面，並將 ESG 構面納入客戶投資分析和決策流程，除引進多檔 ESG 概念基金，亦發行多份 ESG 信用、產業與趨勢主題報告，如：低碳經濟下的產業投資新趨勢、綠能政策下信用債投資、ESG 永續投資等。

### 持續提供永續產品

2021 年，中信銀行提供的 ESG 投資商品或服務如下：

- ESG 概念基金交易投資金額約新臺幣 177 億元，較前一年提升近 5%。
- 每季配合世界節日提供投資人產品定期（不）定額申購手續費 3 折優惠（如：4 月世界地球日等），鼓勵投資人以實際行動響應企業、環境與社會的永續經營。
- 與基金公司一同設計與包裝具潛力的 ESG 相關概念產品，引進話題及具未來潛力性的商品，2021 年總共上架 10 檔 ESG 概念基金。

## 推廣理財觀念

「ESG 投資主題網站」內容包含 ESG 觀念、產品知識分享與精選 ESG 主題基金介紹。另外，本行「財可富司機頻道」亦持續上架具 ESG 投資概念的影音節目，協助民眾建議正確投資觀念。

- 規劃系列性理財報導，透過報章雜誌及數位媒體進行虛實整合傳播；疫情期间輔以「理財會客室」等多場線上說明會，結合無接觸理財服務，強化金融理財教育的推廣。以滿足民眾不同人生階段的差異化理財需求。
- 提供中小企業、私人理財、智能財管及普惠金融數位理財等全方位金融服務，透過網路及各分行皆能免費進行「全方位家庭理財健診」，民眾可運用智能投資平台所提供的資產增值、目標投資及退休規劃功能，運用 AI 演算技術協助監控市場與達成進度，自動調整投資組合，達到專款專用的理財目標。
- 中國信託也充分運用金融專業，培訓理財志工巡迴偏鄉各地，協助弱勢家庭及孩童建立正確的理財和理債觀念，針對不同對象安排差異化模組課程，2021 年執行了 44 場次課程服務，共約 565 人次受惠。

## ESG信用卡

中信銀行發行公益信用卡，邀請客戶在消費的同時也回饋做公益。截至 2021 年底，累計 4 張公益卡，流通卡約 24 萬張，2021 年度回饋給各基金會金額約新臺幣 2,000 萬元。另外亦發行一張綠色運輸相關回饋卡，信用卡發卡數逾 24 萬張，簽帳卡逾 12 萬張。

公益信用卡	回饋金	用途
慈濟認同卡	2.75% - 5% 刷卡金	協助慈濟基金會在各處所做的緊急救助
家扶認同卡	5% 刷卡金	捐給家扶基金會的「兒童關懷基金」，幫助更多弱勢兒童
學學認同卡	3% - 5% 刷卡金（國內） 8% - 1% 刷卡金（國外）	用於推動弱勢美感教育，協助偏鄉弱勢家庭的孩子，培養五感的聯覺能力
紙風車認同卡	5% 刷卡金	轉捐紙風車文教基金會，為文化藝術扎根工作盡一份心力
英雄聯盟卡	對卡友使用綠色運輸工具提高回饋金%	鼓勵卡友使用綠色大眾運輸工具

## 包容性保險商品

台灣人壽推出許多具包容性之保險產品，如小額終老、微型保險、弱體保單、身心障礙者保險、外溢保單等，於 2020 年底有效保單共 12,136 件，2021 年年底有效保單共 14,017 件，保費總額達新臺幣 2 億 5,346 萬元，較前一年度成長 22%。

其中，為響應政府政策，針對經濟弱勢或特定身分者，台灣人壽提供微型保險，2021 年累計承保金額達新臺幣 439 億元，年成長 25%，並捐贈弱勢團體保險費用，以擴大微型保險之照護對象與範圍。子公司中信產險提供的微型保險單，2021 年總承保件數達 1,641 件，較前一年成長 22%。

2021 年台灣人壽於金管會主辦的年度保險競賽中，榮獲「微型保險競賽業務績優獎」、「微型保險競賽身心障礙關懷獎」等兩大獎項表揚。中信產險亦榮獲「微型保險競賽永續關懷獎」、「微型保險競賽績效卓越獎」等兩大獎項表揚。

## 弱勢信託服務

為保障高齡者 / 身心障礙者的財產安全，避免財產遭不當挪用或詐騙，提供信託財產專款專用服務，代為支付高齡者 / 身心障礙者照護費用、醫療費用等，避免受益人失智失能後的財產管理問題，2021 年弱勢信託暨公益信託總財產超過新臺幣 16 億元。

## 友善金融環境

對象	相關措施
身障視障及聽障客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>為友善服務身障及視障人士，中信銀行各分行積極設置無障礙ATM及無障礙環境空間，以保障身心障礙者之金融自主權利，2021年提供符合輪椅者使用無障礙ATM 6,827台，佔全行ATM總數的99.7%、與視障ATM服務機台166台</li> <li>中信銀行邀請視障朋友一同參與設計，推出無障礙網路銀行服務，無障礙網路ATM及無障礙行動銀行APP。三大特色：(1)導入響應式網頁設計，不論以電腦或手機瀏覽網路銀行時，視障客戶也可享一致的體驗；(2)設置快捷功能選單與網站定位點，使用者按下快捷鍵即能知道網頁重點內容；(3)登入網路銀行或匯率查詢時，皆有語音報讀功能導引。此外，視障朋友更可透過專用的NVDA ( NonVisual Desktop Access ) 報讀軟體或手機內建報讀系統，體驗無障礙網路銀行各種金融服務</li> <li>中信證券開發友善金融官網介面，網頁具備定位點，搭配鍵盤快速鍵 ( Accesskey ) 、網站導覽 ( Sitemap ) 功能，並有能以鍵盤操作的網頁瀏覽工具，幫助視覺障礙者使用閱讀機、點字顯示器等各種特殊輸出裝置來「瀏覽」網頁，獲得國家通訊傳播委員會「網站無障礙 AA 級等級標章」</li> <li>台灣人壽各分公司積極設置友善金融環境及無障礙環境空間服務身障人士，並提供身障人士向分公司預約派員外出專屬服務</li> <li>台灣人壽於官網成立金融友善服務專區，依循無障礙規範設計開發，無障礙網站所有功能皆能透過鍵盤操作、導盲磚設計可快速定位及搜尋，提升介面的靈活操作性，方便身心障礙者使用網站瀏覽資訊；本網站獲得國家通訊傳播委員會「無障礙網頁」A級標章認證</li> </ul>
偏遠地區	<ul style="list-style-type: none"> <li>中信銀行ATM提供之服務項目超過80項，為各銀行ATM之冠，截至2021年12月底，中信銀行在全臺有逾6,800台ATM (包含行內與行外據點)，偏遠地區ATM共有303台，佔全臺總機台數4.4%</li> <li>提供24小時全線上開立的My Way數位存款帳戶，客戶可使用網路銀行、行動銀行Home Bank App轉帳、繳費等各種數位金融服務，截至2021年底，累積開戶數已有近58萬，較前一年度成長105%</li> </ul>
高齡失智	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應高齡化社會趨勢，中信銀行於2015年起陸續設置愛心櫃檯（全功能櫃檯 / 矮櫃），提供客戶坐式及免填單服務。2021年計有98家分行設置矮櫃，提供高齡客戶友善服務的環境</li> <li>2020年中信銀行與台灣失智症協會合作，完成樂齡友善教育訓練教材的編撰。2022年打造樂齡友善銀行，推動高齡友善訓練講習，讓前線能了解失智症，及時提供客戶更多關懷與協助；規劃媒體系列傳播，宣導教育樂齡理財觀念</li> </ul>
外籍	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合政府友善雙語政策，中信銀行打造全台共十八家分行為雙語示範分行，建置完整的雙語標示，如叫號機、匯率顯示看板、作業表單等皆以中英文顯示，近6成櫃檯服務人員皆能以英語提供金融服務</li> <li>全臺逾6,800台ATM提供中英文服務，若客戶使用外國信用卡與金融卡，支援中文、英文、日文、韓文、泰文、越南文、印尼文、德文等12國語言</li> <li>全臺152家分行行內ATM皆可提領美元及日圓，部份分行可提領人民幣，成為全臺「外幣提款機」據點最多且最廣的銀行，強化外籍人士金融服務體驗</li> </ul>

## 投資專案影響力研析：珍傳愛小額終身壽險

在 IRIS+ 適用的投資、融資專案評估之外，我們這次也運用其架構於台灣人壽的小額終老保險專案。珍傳愛小額終身壽險作為社會包容性金融商品的一環，更強調產品的社會照顧與政策支持等面向，利害關係人也相對於其他兩項專案，更聚焦於產品所服務的客戶，雖然相對地應用指標較少，但是目標與貢獻成果也更為明確。

珍傳愛小額終身壽險			
影響力類別	影響力主題	策略目標	對應之SDGs
金融服務	普惠金融	改善經濟弱勢群體對責任 金融服務的使用和可及性	
<b>投資目標</b>			<b>彌補經濟弱勢及高齡國民基本保險需求，包含以下兩點：</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>響應主管機關提高國人基本保障政策，台灣人壽自2017年起推出珍傳愛小額終身壽險商品，具有低保費、低投保門檻及免體檢等特色，可滿足國人基本保險保障需求</li> <li>面對臺灣強制性之「勞工保險」與一般壽險公司開辦的「終身壽險保單」，其承保年齡僅限制於65歲以前，「台灣人壽珍傳愛小額終身壽險」的承保年齡限制則拉長至84歲，且核保程序較一般終身壽險簡單、保費便宜10%-20%，原則上免體檢即受理，適合高齡或輕微體況客群投保，可滿足原先勞工保險未保障到的弱勢及高齡長者需求</li> </ul>			
<b>利害關係人與觸及群體</b>			保戶、政府
<b>投入成果(造成的改變)</b>			<b>彌補經濟弱勢及高齡國民基本保險需求：</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>積極響應政府提高國人基本保障政策，落實使經濟弱勢或特定身分族群得以較低保費取得基本保險保障，讓利推出珍傳愛小額終身壽險</li> <li>台灣人壽從2017年即推出珍傳愛小額終身壽險，截至2021年12月31日有效件數為12,666件，累計實收保費收入748,432,132元，其中累計新契約保費收入為240,076,535元</li> <li>自2017年開辦以來，珍傳愛小額終身壽險的有效契約件數年增長率分別為26.8%、26.4%及17.8%</li> </ul>			

註：珍傳愛小額終身壽險原於2017/3/31以「台灣人壽傳愛小額終身壽險」名稱開賣，後於2020/9/1更名為「台灣人壽新傳愛小額終身壽險」，再於2021/7/1更名為「台灣人壽珍傳愛小額終身壽險」後沿用至今。

## 客戶關懷

### 公平待客原則

中信金控「誠信、創新、專業、團隊、關懷」的核心價值觀，具體實踐客戶關懷，各子公司除依照「金融服務業公平待客原則」規範制定相關的策略與政策外，更設立專責推動小組，強化各子公司公平待客原則的具體實踐。

### 中信銀行公平待客原則策略暨政策及實施成效

- 專責單位每年負責檢視全行在公平待客原則執行情形，並於高階主管會議及董事會進行報告
- 各項內稽與法令遵循管理通報機制，並設有重要決議追蹤管理程序，以控管後續改善處理狀況，確保依計劃時程及目標執行
- 業務管理單位每年辦理教育訓練，強化同仁對金融消費者權益的觀念意識，2021 年總上課人數（包括董事及業管單位同仁）共計 10,159 人
- 個人金融並設有客戶關懷委員會與客戶體驗中心，定期向高階主管彙報各面向客戶的意見，以提升客戶滿意度
- 由法人金融執行長擔任法人金融之作業風險管理的最高負責主管，負責監督其作業風險管理機制運行；個人金融則由營運內控部，負責提供產品風險資訊，並透過各項查核監控機制，降低可能的風險
- 2021 年度成功協助攔阻民眾被害總件數共 996 件，金額達新臺幣 3 億 1,880 萬 7,624 元，年度內亦榮獲臺北市金融機構攔阻成效第一名之榮耀，接受臺北市政府頒發獎牌高達 5 次，位居金融業界之冠；另本行就防範洗錢及詐騙作業，依員工獎懲辦法，共計獎勵 1,757 名員工

## 台灣人壽三大公平待客策略及成效

策略	行動方案	說明	2021年成效
<b>內化公平待客DNA：形塑公平待客企業文化，使公平待客之DNA落實於全體同仁之日常營運活動</b>	身心障礙微型擴大承保 IDEA Box員工創新提案機制 建置公平待客專區 理賠後關懷服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>擴大小額終老族群之承保條件，包含小額終老族群承保額度（含同業）上限由2張50萬元放寬至3張70萬元、放寬可承保之次標準體位標準等</li> <li>取消已達1-11級失能等級族群無法投保失能險之規則，並開放身障族群透過電銷通路傳真方式投保</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>「公平待客IDEA Box」活動，推動內部創新提案制度，並納入員工績效考核加分項，鼓勵同仁自發性改善</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>透過官網公平待客專區，與客戶傳遞公平待客資訊</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>提供關懷服務予失能及罹患重症的保戶：專業心理諮詢，舒緩驟然罹病及治療過程之負面情緒；優惠貸款減輕長期的經濟壓力</li> </ul>	身心障礙承保件數共814件，身心障礙承保件率較2020年成長
<b>成為客戶推薦首選：透過數位革新打造最適流程，並提供智能化客製服務，使客戶旅程達到最佳體驗</b>	i健康平台 TeamWalk職場健康管理APP AI健康分APP	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供線上健康諮詢，疫情期间降低就診風險，快速找到專屬保險顧問提供保障諮詢服務</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>提供員工事前健康管理及事後團圓完整服務，健康管理應用穿戴式裝置上傳運動數據，以個人、雙人及團體競賽模式激勵員工運動；團圓服務依員工理賠旅程，設計保障查詢、理賠申請及一鍵聯繫專人等服務</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>設計慢性病風險預測模型，提供客戶自我評估未來健康風險及適合商品，落實對高齡者的公平待客措施</li> </ul>	20部門參與並提出111件提案，其中53件入選優選並已落地3案 2021年9月上線以來至2021年12月底，累計達15,415瀏覽次數 全年度預約服務人數40人 於2021年7月上線 同意採用平台之企業家數達2,500間，潛在員工用戶數達24萬人，APP已於2021年8月上線 於2021年10月上線
<b>推動社會永續：積極參與公益活動，以達社會永續之良善循環</b>	高齡及弱勢族群商品 弱勢理賠優先處理	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出具保本及不保本性質的長照險（金放心85長期照顧定期健康保險、守護85長期照顧定期健康保險）</li> <li>針對「特定輕、中度身心障礙者」推出具有身故及癌症保障之商品（愛放心終身保險）</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>符合公司弱勢關懷政策，微型保險之理賠申請</li> </ul>	免查件三日結案率達100%，2021年優先處理29件微型保險的理賠申請

## 顧客資料二次使用管理

為滿足客戶各項金融需求，中信金控統籌控管各子公司間辦理交互運用客戶資料之客戶溝通方式與資料運用對象之一致性。中信銀行、中信證券、台灣人壽、中信產險、中信資融五家主要與自然人客戶往來之子公司均有向客戶徵提共同行銷同意書，另於官方網站上亦有揭露資料保密措施予客戶知悉。客戶得隨時與前述公司約定同意資料交互運用，以享有更多元之金融商品資訊及服務，亦得隨時變更資料或選擇退出；中信金控及各子公司將依據客戶授權情形，合法進行客戶資料二次使用，並採取嚴密之保護措施以確保客戶資料儲存及使用之安全。

## 傾聽客戶聲音

我們從消費者需求出發，透過大數據分析、客戶行為預測、市場調查等方式，發掘市場潛在需求，並透過多元的客戶溝通管道，作為我們持續改善客戶服務的依據。

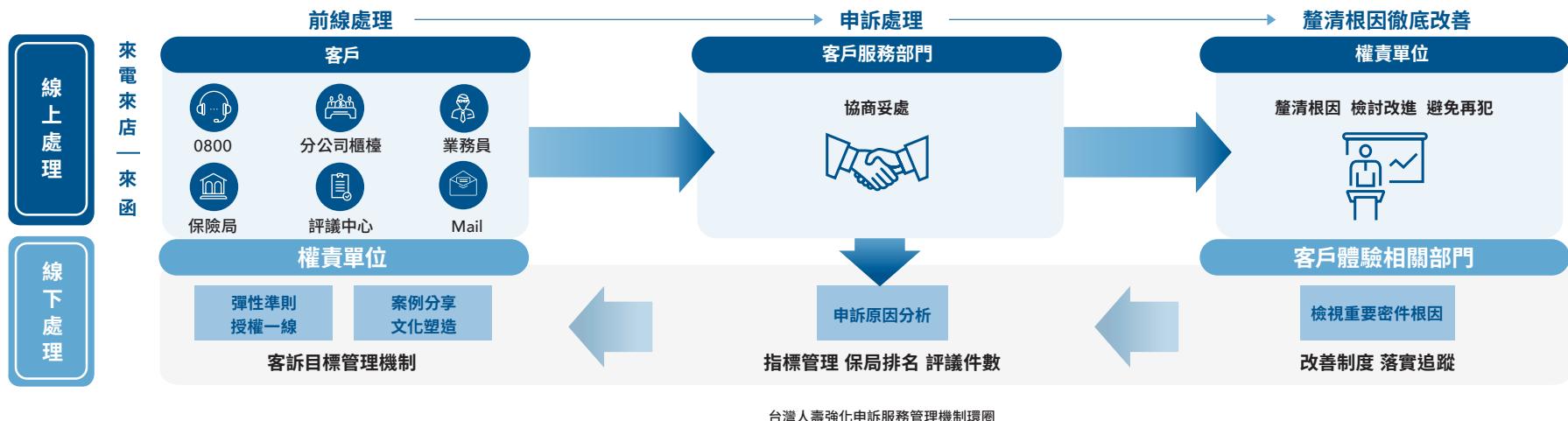
## 便利流暢的服務體驗設計

中信銀行持續運用全新的數位平台及大數據分析，除整合線上、線下服務，並提供更符合客戶需要的產品與服務。



智能客服小C	AI語音客服	業界首創AI商店資料庫	情境式服務關懷 (Event-Based Service, EBS)
全年共服務1,100萬人次，滿意度達92%	將「自然語言對話服務」導入客服中心語音系統，打造金融業「首創」的AI語音客服，直接用「說的」就可以快速解決問題，大幅改善客戶在層層選單中迷路的痛點	透過智能與大數據技術的運用，成功地讓過去僅有45%能顯示商店名稱的消費通知，大幅提升至90%，消除客戶收到消費通知的疑慮	中信銀行運用大數據分析，了解客戶身份背景、消費樣態、行為偏好等，分析結構化與非結構化資料，期許以客戶需求為導向，提供最適客戶的產品及服務

## 客戶申訴管道及處理流程



中信銀行透過客戶關懷委員會議持續落實檢視各項服務水準、內部客戶聲音、外部客訴案件及各項客戶關懷計劃。除了解客戶需求外，並依客戶意見進行作業改善，相關文件管制及作業品質亦獲得 ISO 9001 認證。2021 年中信銀行個人金融客訴 7 天結案率達 92.9%、問題妥適率 94%，建議案總件數為 885 件，將客戶聲音回饋業務單位，進行業務改善，以維護客戶權益。

台灣人壽透過客戶服務 VOC ( Voice of Customer ) 平台，持續落實檢視客戶聲音與回饋建議，2021 年台灣人壽 VOC 總件數為 1,851 件，透過每月 VOC 客戶服務電子報將客戶聲音回饋相關單位，進行業務改善，以維護客戶權益。

為傾聽客戶聲音，台灣人壽提供多元化的申訴管道，設置申訴專線（0800-213-269）及專責單位，由專人受理與進行客訴後續服務，並持續追蹤改善措施。藉由金融消費爭議（申訴）處理制度、作業程序與預警機制，審慎處理客戶申訴，2021 年台灣人壽全年度評議申訴率約為萬分之 0.25，評議申請率約為萬分之 0.076，且評議申請勝率高達 98%，代表於申訴處理階段，台灣人壽秉持顧客為中心，重視客戶體驗，盡力於合理的情況下滿足客戶訴求。並將客戶聲音回饋相關單位進行改善，以維護客戶權益。

### 客戶滿意度

銀行及人壽的客戶滿意度調查如右表：

子公司 / 單位	說明	成果
中信銀行 個人金融	涵蓋各通路、產品及服務，進行近 30 項客戶滿意度調查	總回收份數約 66 萬筆，平均滿意度為 88%，達到目標值
	導入 NPS 建立顧客經驗流程檢視與改善機制	2021 年客戶淨推薦分數 (Net Promoter Score, NPS) 為 20，較 2020 年提升 8 分
台灣人壽	導入年度 R-NPS 客戶體驗管理優化機制，以及每月 T-NPS 對 11 種旅程進行調查，並進行旅程優化	2021 年台灣人壽 NPS 淨推薦分數較去年成長 19 分，居六家壽險品牌排名第 3

註1：R-NPS ( Relation-Net Promoter Score ) 即在時間相同間隔下 (通常以季度、年為主)，客戶對品牌、產品、服務等的總體推薦度 註2：T-NPS ( Transactional-Net Promoter Score ) 即客戶在完整經歷產品、服務後的即時推薦度

# 創新數位金融

數位金融的發展為中信金控與旗下子公司推動未來成長的重要關鍵，也是我們引以為傲的競爭優勢。因應數位發展，中信金控積極投入大規模數位轉型工程，以智能科技及金融創新體驗回應客戶需求，提供便捷且有溫度的數位金融服務，備受各界肯定。2021年榮獲國內外103項數位金融科技相關獎項，包括首屆《哈佛商業評論》「數位轉型鼎革獎」的「綜合數位轉型先鋒獎」、「商業模式轉型獎」等四項大獎，以及全球著名科技諮詢與研究調查機構「國際數據資訊」(International Data Corporation, IDC)「營運模式創新獎」等殊榮。

## 推動數位創新

數位金融發展策略	創新策略	策略說明	行動方案	2021年績效	2022年目標
<p>中信金控數位策略發展核心理念為不斷創新、以持續創造更佳的客戶體驗。中信金控是首家金控於內部設立數位創新實驗室，也領先業界設置「訪談觀察室」，並以金融科技創新思維陸續成立區塊鏈、人工智慧相關金融科技創新實驗室，引進專業人才與專家團隊，並採取「數位轉型」、「數位創新」及「數位基礎建設」三軌並進的數位金融發展策略，持續推動線上線下的數位化工程，提供全通路一致的客戶金融服務體驗，在關鍵科技保持繼續領先，以及透過科技平台轉型提升整體集團數位競爭力。</p>	<b>數位轉型</b>	<p>以客戶體驗出發，建置實時客戶體驗監測機制，結合數位科技應用，驅動 EdgE (end to end digitalization) 數位轉型工程創造全新客戶價值</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>打造以客戶體驗為核心及數位思維的創新文化、培育數位創新人才，驅動數位轉型</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>從客戶視角出發進行端到端旅程梳理優化</li> <li>運用數位科技打造創新解決方案</li> <li>全面於各子公司導入流程機器人 (Robotic Process Automation, RPA)，提升營運效率及客戶滿意度</li> <li>建置「中信創新王」內部創新孵化機制，鼓勵內部創新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至2021年，RPA流程機器人應用數已達529項、並累計金融科技創新專利數達380項領先業界</li> <li>疫情期间，勞工紓困貸款數位進件率高達99%，97%申請案件可透過智能徵審系統自動化完成，連續兩年核保數逾36萬件，為民營銀行第一</li> <li>中信創新王：數位創新提案競賽自2019年起，累計至2021年已逾4000人次參與；數位創新專案10件試驗案中，已累積7案進入迭代開發落地</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>流程機器人相關應用超過600項</li> </ul>
	<b>數位創新</b>	<p>關鍵科技保持領先，並逐步落地擴大商業價值 - 側重大數據、人工智慧、區塊鏈科技</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>強化外部連結加速研發：透過業務合作及策略投資，以加速創新服務上線</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「中信金控區塊鏈實驗室」領先業界推出多項異業結盟的「區塊鏈」落地創新應用</li> <li>與金融科技新創公司協作創新，積極參與政府金融創新政策</li> <li>與各子公司協作，善用銀行泛生態圈優勢，建立人／企全景畫像 (360-degree customer view)，掌握客戶生活型態與需求，擴大數據營運機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>大數據：透過數據精準行銷賦能業務，助攻小微商戶撥貸案件，2021年占比達10%</li> <li>人工智慧：以AI提升流程效率與風險防範上，開發自動化洗錢防制 (Anti-Money Laundering, AML) 平台，有效降低4.62%假警報率，每年節省近千萬元的人力費用</li> <li>區塊鏈科技：2021年主動發起，攜手華南銀行、臺灣銀行、臺灣中小企業銀行三大國銀完成「遠匯交易風險聯防概念性驗證」，後續將接軌金融科技共創平台</li> <li>外部業務合作，積極經營生態圈：</li> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>交通生態圈</b>：如與中油合作的中油Pay</li> <li><b>零售生態圈</b>：開拓社群賣家市場，如與Buy+1平台合作推出轉帳Pay及導入平台賣家數據的專屬貸款服務</li> <li><b>健康生態圈</b>：如台灣人壽推出「健康計畫」，串聯華碩電腦、醫聯網的資源</li> <li><b>開放銀行</b>：與遠傳電信合作推出跨平台信用卡帳務資訊</li> </ul> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>數位客戶滿意度&gt;90%</li> <li>數位交易佔比&gt;85%</li> </ul>
	<b>數位基礎建設</b>	<p>以私有雲為主加強雲原生技術養成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>核心系統現代化及科技雲端轉型為中長期支持業務成長的發展平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動核心系統現代化轉型</li> </ul>	<p><b>中信銀行</b>：啟動核心系統現代化及科技雲端轉型工程，優化核心系統，提升服務穩定性並發展模組平台化服務，以最具經濟效益的方式，優化營運業務與提升創新能量，2021年應用雲端平台佔基礎建設比例達90%</p> <p><b>台灣人壽</b>：建置新核心系統暨整合專案，採取新舊系統雙軌並行、分階段上線規劃</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續精進數位基礎建設</li> </ul>

## 數位創新提案競賽

面對數位時代的競爭，許多公司不斷地跨界創新，面對新的形勢和金融需求的新變化，我們唯有透過創新，不斷提供新的產品和新的服務，才能適應競爭發展，贏得客戶取得優勢。中信金控持續投入金融商品與服務的創新，至 2021 年底累積取得核准專利數達 380 件，為民營金融機構第一名。

而創新的關鍵之一是創新文化，為鼓勵中國信託內部持續創新的風氣、鼓勵全員創新，我們於 2019 年推出創新王活動，至 2021 已經邁入第三年，總計累積 4,000+ 參與人次、1,200+ 創意點子；同時投入資源與建立容錯機制，讓同仁在可控預算下大膽試驗、孵育創新，二年來已成功產出 7 件落地提案，包括普惠金融、新業務線商機、遊戲化機制運用於保險及投資領域等創新提案 - 成功落地執行之案例，即代表同仁創新能力以及公司對創新的支持。創新王活動不僅塑造中信創新及容錯文化，更是加速中信數位轉型的助力。2021 年上線的產品，包含屢獲獎項肯定的台灣人壽「TeamWalk 職場健康管理」APP（提供員工事前健康管理及事後團險完整服務，偕同企業主共同促進職場健康），以及中信產險的 Daily 短期彈性車險（業界首發的破碎式車體險）等等，我們也樂見越來越多綠色金融相關的創新發想，在這個競賽中勝出。

## 引領金融科技

### 法人金融數位科技應用

#### 服務數位化-股利e通知

中國信託股務代理服務逾 420 家發行公司，維持 50 年的龍頭地位。近年在零股交易市場日益蓬勃、採用季配息客戶持續增長的情況下，每年需郵寄出近 1,000 萬封紙本股利通知書。中信積極結合數位金融技術，在 2021 年 8 月推出全國首創「股利 e 通知」服務，提供股東更便捷、即時、安全的方式接收股利通知書。截至 2021 年 12 月，本行上市 / 櫃、興櫃股代客戶已有 60% 參與施行「股利 e 通知」。接下來，中信更持續數位精進，提供非本行往來股東群也可網路申辦「股利 e 通知」服務，期待 3 年內逐步帶動固定發放股利之 8 成以上客戶採用，預估每年可降低碳排放總量達 106 公噸，相當於大安森林公園四個月的碳吸收量。

#### 區塊鏈應用

中信金控進駐「金融科技創新園區 Fintech Space」，並於 2021 年完成「遠匯交易風險



聯防概念性驗證（Proof of Concept, PoC），聯合攜手華南銀行、臺灣銀行、臺灣中小企業銀行三大國銀，透過區塊鏈技術預防企業遠期外匯重複交易弊端。此實證案已向主管機關提出成果報告，後續將接軌金融科技共創平台。

2021 年，中信銀行進一步以金融專業結合區塊鏈技術，帶動臺灣整體綠能產業更有效率地發展，攜手富威電力公司，打造臺灣第一個區塊鏈綠電交易平台，提供購電客戶一站式的綠能交易服務，提升客戶資訊安全性並降低人力成本，實現綠電交易 e 化並完善綠電交易品質。

#### AI機器人

**結巴機器人：**運用於企業徵信上，使得海外的海量負面 / 債權大數據信息，得以透過 AI 來進行自動蒐集、過濾、篩選，並產生視覺化報告供業務與審查參考，從 2018 年以來已避免了近 50 億台幣的風險損失。

**寶藏機器人：**運用於商機開拓上，使我們得以利用各種大數據的交叉串聯，在微觀上提供寶藏圖，層層展開企業關聯圖譜和供應鏈，供業務端深耕關鍵客戶商機；在宏觀上提供寶藏名錄，自動搜尋價值產業鏈或特殊產業的企業訊息，協助業務端廣耕潛力客群商機，從 2020 年以來已成功開發多家隱形客戶，並陸續拓展至海外分行，協助海外客戶的開發。

#### 銀企直連

隨著金融服務數位化時代來臨，中信銀行致力於數位化創新突破，於 2021 年推出「銀企直連」服務，提供企業客戶可透過應用程式介面 (Application Programming Interface, API)，將其內部系統應用程式與銀行企業網路銀行、或銀行主機對連 (Host to Host) 以取得金融服務。透過此方式，企業客戶可直接於自身財務管理系統或是 ERP 系統 (Enterprise Resources Planning) 提交查詢及交易等各項指示予銀行，並透過嚴密合規的安全措施，取得企業本身之帳務資訊及進行各項交易，滿足其財務資訊整合、自主、即時且自動化之財務管理需求。中信銀行「銀企直連」服務大幅提升企業客戶資金管理之整體效能，已獲得許多大型企業採用。

## 數位創新服務

中信銀行「運用 AI- 打造最懂你的金融服務」，讓金融服務無所不在、不受限制，實現數位品牌「Banking My Way 隨你數位」核心精神。面對民眾在各個生活場景的數位金融服務需求，中信銀行以結盟生態圈的策略跨域合作，將數位金融服務嵌入在消費、交通、網購、餐飲等場景中，打破傳統時間與通路的限制，讓各年齡層客戶均可方便即時地使用數位金融服務。2021 年持續秉持以客為本數位轉型新思維，深耕目標族群需求，用「體驗 X 場景 X 智能」和優惠開闢新市場，提供客戶無所不在、無時不在，有溫度的數位金融服務。

 <b>數位申辦</b>	<b>30</b> 秒   MyData平臺完成 申辦信用卡認證	<b>0</b> 接觸   視訊投保 居家完成保險下單	<b>5</b> 分鐘   完成開戶申請	
<ul style="list-style-type: none"> <li>「MyData平臺」：新戶線上申辦中信銀行信用卡免附财力證明，最快30秒，即可於平台完成認證</li> <li>「智選保」：秉持開放式平台理念，與多家保險公司共同規劃多元商品，讓客戶享受不受時間、空間限制之網路投保服務</li> <li>「三刷三免遠距投保」：台灣人壽導入生物辨識身分認證機制，客戶無需註冊會員也不用另外下載軟體程式(免下載)，利用個人手機裝置輕鬆刷臉三次，並以加密電子傳輸確保資訊不落地(免紙本)，透過視訊互動完成投保(免接觸)</li> <li>「理賠智能便利前台」：推出全台第一數位理賠申請管道「龍e賠一拍就匯」、首家與醫院合作使用區塊鏈傳輸資料的「eClaim理賠區塊鏈」、全台首創與便利超商合作的一站式理賠申請管道「ibon便利賠」及「理賠聯盟鏈」，此4種數位理賠申請提供客戶最佳理賠服務，最快30分鐘獲得理賠金</li> <li>「中信服務讚」：中信證券領先業界，與中信銀行打造證券與交割銀行一條龍式的全新線上開戶功能，使原需時1週的開戶流程縮短至5分鐘、最快24小時內可下單</li> <li>「中信產險業界首張自用小客車Daily短期汽車保險，可於網路投保，最晚可於出發前24小時投保</li> </ul>				
 <b>數位理財</b>	<b>1000</b> 元   智動Go自動再平衡			<ul style="list-style-type: none"> <li>「智動GO」：從「自動再平衡」功能進化到「AI目標投資」，運用人工智慧技術提升客戶理財目標達成率</li> <li>「嵐山豬豬」：全臺首創的訂閱式零錢投資服務，刷卡同時累計零錢到虛擬撲滿，累積新臺幣100元以上，將自動從綁定帳戶扣款並進場投資「嵐山特選基金」</li> <li>「樂退GO」：基金平台運用大數據模型篩選作為長期與退休投資之合適基金</li> <li>遠距理財：串連各平台資源，提供創新數位體驗的理財服務，財管客戶可於行動網銀、Line官方帳號預約理財諮詢，理專可啟動與客戶的視訊會議以及相互傳遞文件之服務，讓客戶即使無法來分行也能確保提供專業的理財諮詢服務</li> <li>「中信亮點」：中信證券推出之App，提供便利的行動理財服務(含美股定期定投等線上產品)。上線至2021年底已有近35萬下載人次，實踐「不限中信證券客戶也能使用」的理念</li> </ul>
 <b>創新支付</b>	<b>110</b> 萬人   下載中油Pay	<b>400</b> 萬張   LINE pay 一站式支付		<ul style="list-style-type: none"> <li>「中油Pay」：臺灣首創行車交通電子錢包，點數整合回饋倍增、刷卡儲值加油最優惠，至2021年底，累計下載人數已逾110萬人，每月近100萬筆交易筆數</li> <li>「LINE POINTS忠誠計畫」：LINE Pay卡首創即時回饋方案，具快速累積、即時入點、隨到隨換的特點，實現一站式支付理想。至2021年發卡數(信用卡及簽帳卡)累計超過400萬張</li> </ul>
 <b>資金調度</b>	<b>24</b> 小時無休   BUY+1線上申貸	<b>3</b> 分鐘   Online貸撥款		<ul style="list-style-type: none"> <li>外場景結合：利用online貸結合程澈科技的「BUY+1社群訂單整合系統」，除了24小時皆可線上申貸外，亦可使用後台訂單資料作為財力證明，有效解決許多賣家與團購主收款痛點與週轉需求</li> <li>「軟體憑證授權串接聯徵中心」：2021年放款首推，可取得公務機關資料，透過大數據資料庫等快速且精準評估客戶風險，提供最適化即時核決，讓客戶快速申貸免附文件</li> <li>「online貸」：線上個人貸款系統，透過大數據徵審技術，由申請到撥款最快只需3分鐘，線上申貸比例已提升至98%</li> </ul>
 <b>其他服務</b>	<b>250</b> 萬戶   綁定ATM個人化服務			<ul style="list-style-type: none"> <li>中信收款APP：商戶可使用手機或平板搭配藍牙刷卡機移動收款，並佐以無紙化簽單，落實環保</li> <li>「中國信託LINE官方帳號」：領先業界推出LINE個人化服務，以LINE個人化通知、查詢以及智能客服，結合LINE Pay、FB粉絲團多角化經營</li> <li>ATM個人化服務：首家推出，不限中信銀行客戶，透過ATM交易均會即時收到中信LINE官方帳號之ATM提領、存款、轉帳等即時通知，再也不用擔心盜領，同時還可收納電子優惠券。截至2021年，已超過250萬中信客戶與非中信客戶申請綁定</li> </ul>

# RESPONSIBLE OPERATIONS

責任營運



1

About CTBC Holding  
關於中國信託

2

Sustainable Operations  
永續經營

3

Sustainable Growth  
永續成長

4

Responsible Operations  
責任營運

5

A Connected Society  
共榮社會

# 04 責任營運



## 承諾

良好的職場環境、企業文化，以及健全的公司治理制度是中信金控永續經營的根本。在自身營運過程中，我們致力於降低所產生的直接、間接環境衝擊，以落實整體責任營運。

### 我們的承諾：

- 秉持誠信經營精神，確保公司治理體系與風險管理接軌國際最佳實踐，及透明充分的資訊揭露，以期為股東創造最佳的價值。
- 視人才為公司永續發展之關鍵資本。透過平等的工作環境以及互信的企業文化，賦權同仁以期開創個人與公司的共同成長。
- 最佳化能源、資源的使用效率，並透過公司日常營運及採購實務，致力於降低商業活動造成的負面環境衝擊。



## 挑戰

面對經濟不確定性、資訊安全、傳染疾病、以及氣候變遷等新興風險，更仰賴健全的公司治理體制予以因應、管理，並且化危機為轉機；而企業要在詭譎多變的環境下永續經營，人力資源資產更顯重要，如何充分賦能員工與公司共同成長，實為強化人力資本的關鍵議題。此外，環境議題日益多元，在日常營運中如何更進一步地降低負面環境衝擊，也持續考驗著我們與商業夥伴。



## 管理方法

透過完整的內部組織與管理機制，中信金控持續精進在誠信治理、賦能員工，以及環境永續上的做法與成效：

### 誠信治理：

持續推動董事會成員多元化與獨立性，藉由整體企業風險管理、內稽內控實施、各階教育訓練，以及與個人績效的連結，致力建構公司永續經營的根基。

### 賦能員工：

透過提供具競爭力的薪酬、完善的培訓與職涯發展規劃，以及健康安全的職場，並運用適當的資源以激發員工潛能及價值。而隨著數位科技的發展與運用，我們聚焦於數位金融時代下人力資本的發展工作。

### 環境永續：

中信金控由「擴大綠色採購、落實教育訓練、強化能資源管理、持續定期審查、連結周邊企業」等五大面向積極努力，致力於最小化商業活動對環境的衝擊，並最大化對環境的效益。



## 目標與亮點績效

2021年，中信金控在責任營運上的主要目標包含持續提升公司治理的整體成效及資訊安全管理、落實賦能員工的行動方案，以及擴大環境永續管理邊界。亮點績效如下：

名列證交所公司治理評鑑上市公司前 **5%**



中信金控及子公司中信銀行、台灣人壽通過中華公司治理協會CG6013 (2021) 公司治理制度評量**特優認證**



銀行、人壽、證券、台彩等主要子公司未發生重大資訊外洩事件



員工教育訓練總時數近 **70萬6000** 小時，較2020年成長逾 **18%**



女性主管比例逾 **56%**，其中中階主管及高階主管的女性比例亦較2020年成長了

**2~3%**



成為臺灣首家發布「**員工賦能報告書**」的企業



擴大ISO14064-1溫室氣體查證至所有中信銀行海外分行，共新增 **13** 個據點



人均溫室氣體排放量較2020年降低 **6%**，人均用水量降低 **18%**



## 因應 COVID-19 疫情的員工關懷

- 2021 年，中信金控為臺灣逾 6 萬名員工及眷屬投保「疫保安心團體健康保險」、7 月發放非管理職正職員工每人防疫補助金 1 萬元，其中前線員工加發至 1.5 萬元，協助員工添購防疫物資。就確診員工，並加發慰問金。
- 提供 2 日有薪疫苗接種假，讓同仁們能獲得充分休息。同時，我們全面提供員工家用快篩試劑，以確保個人健康並有效阻斷傳播鏈。
- 協助菲律賓及印尼大量購置相關防疫設備，包括口罩、防護衣、酒精自動噴霧器，以及居家辦公之筆記型電腦，充實海外員工防疫物資及設備。
- 2021 年 5 月中信銀行總行寄出 10 台製氧機予印度分行，用以改善當地員工的辦公環境。隨著海外疫情升溫，我們也以安全包機方式，協助菲律賓及印度駐外員工平安返臺。

# 誠信治理

中信金控持續推動董事會多元化政策，強化董事的專業及獨立性，致力建構健全的公司治理、法令遵循、風險控管、資安防護體系，結合金融科技打造安全良好的經營環境。我們的公司治理成效獲得國內外專業機構肯定，為臺灣證券交易所第8屆公司治理評鑑排名前5%之上市公司，中信金控、中信銀行及台灣人壽，全數獲得中華公司治理協會CG6013(2021)公司治理制度評量特優認證，更多訊息請見公司治理獲獎專區。

行動方案	2021年績效	2022年目標
公司治理與誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021年全年度董事會共開會19次，平均出席率達100%</li> <li>2021年集團誠信經營年度教育訓練應參與人數為22,297人，實際參與人數為22,297人，執行率達100%</li> <li>證交所公司治理評鑑上市公司前5%排名</li> <li>通過中華公司治理協會CG6013(2021)公司治理制度評量特優認證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持獨立董事席次過半及專業多元性，於第八屆董事改選時，提出女性董事候選人</li> <li>持續辦理誠信經營教育訓練，並達成集團執行率為100%之目標</li> <li>金控及各子公司總經理與高階管理階層個人之企業永續經營執行成效，不得低於年度績效考核目標之2%</li> </ul>
法令遵循	<ul style="list-style-type: none"> <li>新進人員法令遵循及AML / CFT教育訓練教材配合內·外部規範完成全面檢視更新</li> <li>集團重大預警案件之通報率達100%</li> <li>法遵管理系統上線集團AML / CFT資訊分享功能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續維護新進人員法令遵循及AML / CFT教育訓練制度</li> <li>切實掌握集團法令遵循風險事件</li> <li>強化集團AML / CFT資訊分享作業之效能</li> <li>優化檢舉制度，提升檢舉案件處理效率</li> </ul>
風險控管	<ul style="list-style-type: none"> <li>新進主管風險相關教育訓練涵蓋率98.44%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理新進主管風險相關教育訓練</li> </ul>
資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>銀行、人壽、證券、投信、台彩資安及個資教育完訓率100%</li> <li>銀行、人壽、證券、台彩等主要子公司未發生重大資訊外洩事件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資安及個資教育完訓率持續達成100%</li> <li>主要子公司發生0筆重大資訊外洩事件</li> </ul>

## 公司治理與誠信經營

■ GRI 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-36

### 公司治理架構

中信金控落實經營權與管理權分離之原則，董事會對公司進行監督與指導，給予公司永續經營的方向，董事會下設有「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「風險管理委員會」、「提名委員會」、「誠信經營委員會」及「企業永續委員會」等6個功能性委員會，以協助董事會運作及發揮職能。此外，配合主管機關規範設置公司治理主管，主要職掌包括依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜、製作董事會及股東會議事錄、協助董事

就任及持續進修、提供董事執行業務所需之資料、協助董事遵循法令，及其他依公司章程或契約所訂定之事項等。

	召開次數	平均出席率(%)	成員(位)	獨立董事(位)	外籍董事(位)
審計委員會	17	100	4	4	1
薪資報酬委員會	10	100	3	3	1
風險管理委員會	10	100	3	2	0
提名委員會	12	100	3	2	0
誠信經營委員會	2	100	3	1	0
企業永續委員會	2	100	5	4	1

### 獨立性及利益迴避

中信金控為臺灣首家獨立董事席次過半的金控公司。董事會現有7席董事，其中4席為獨立董事，占比約57%，目前7席董事之平均任期為5.08年；董事長非經營團隊成員。2021年全年度董事會共開會19次，平均出席率達100%。另外，為落實對獨立性的要求，於本公司「公司治理實務守則」中規範獨立董事的任期不得超過3屆。

而為貫徹對誠信經營的承諾，董事皆秉持高度之自律。依本公司「董事會議事規範」等相關規定，董事對於會議之事項，如有與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害於公司利益之虞者、董事認為應自行迴避者，或經董事會決議應為迴避者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使表決權。

### 多元性

中信金控於「董事選舉辦法」及「公司治理實務守則」中，明定包括董事基本組成(性別、年齡、國籍等)、專業知識與技能(專業背景、專業技能及產業經歷等)等多元化方針，經由提名委員會衡酌公司發展策略與董事會職能之整體配置，提名合適的董事候選人，經由股東會選任。而為確保董事會職能的有效發揮，已經將「董事會組成與結構」列為董事會績效評估的衡量項目，透過每年董事會績效評估的結果，以及利害關係人的回饋，持續推動落實董事會多元化。

同時，為了進一步強化子公司董事會職能，中信金制定「選派子公司董事、監察人作業準則」，依據子公司之產業特性，由提名委員會對派任、推薦子公司董事會整體成員之專業能力進行嚴格審查並尋求妥適的配置。

於性別平權上，中信金控 2021 年計有 15 名女性董監事分布於轄下不同的子公司，金控於 2022 年第八屆董事改選時也會提出合適的女性董事人選，進一步落實性別平權與多元化。

### 女性董監事分布情形

		<ul style="list-style-type: none"> <li>中國信託綜合證券（股）公司 1人</li> <li>CTBC Bank Corp. ( USA ) 1人</li> <li>LH Financial Group Public Company Limited 1人</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>中國信託證券投資信託（股）公司 1人</li> <li>中信保全（股）公司 1人</li> <li>CTBC Bank ( Philippines ) Corp. 1人</li> <li>Land and Houses Bank Public Company Limited 1人</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>中國信託資產管理（股）公司 1人</li> <li>中信保全（股）公司 1人</li> <li>台灣彩券（股）公司 1人</li> <li>中國信託資融（股）公司 1人</li> <li>中國信託證券投資顧問（股）公司 1人</li> <li>仲信國際融資租賃有限公司 1人</li> <li>中國信託育樂（股）公司 1人</li> <li>和順興管理顧問（股）公司 1人</li> </ul>

### 董事會成員多元化情形

多元核心項目		姓名	顏文隆	童兆勤	陳國世	張士傑	楊聲勇	王志誠	劉長春
基本組成	國籍	中華民國	中華民國	中華民國	中華民國	中華民國	中華民國	中華民國	英國
	性別								
	年齡	50-69歲							
	70歲以上								
	獨立董事	3年以下							
	任期年資	3年以上							
	營運判斷								
專業能力	會計財務								
	經營管理								
	產業知識								
	國際市場觀								
	領導能力								
	決策能力								
	風險管理								
	法律								

### 接班計劃

董事接班人選之評估，除重視其本身專業資格及經驗，以及對本公司企業文化、業務的熟悉程度、對子公司管理的掌握度等面向之外，配合公司發展藍圖，延攬具有金融業背景或產官學界的專業人士；若為現任或為集團內其他公司之董事，將同時參考其董事會績效評估結果，以遴選配置集團整體董事會成員人選。詳細內容請參閱中信金控董事會成員及管理階層之接班規劃。



中信金控董事成員  
多元性情形

### 董事會效能

#### 績效評估

為提升董事會效能，依據「中國信託金融控股股份有限公司董事會績效評估辦法」(下稱董事會績效評估辦法)，每年定期對整體董事會、功能性委員會及個別董事成員進行績效評估，董事會績效評估結果共分為 4 級：顯著超越標準、超越標準、符合標準、仍待加強。同時，每 3 年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行「董事會績效外部評估」，每一次評估的結果均會呈報董事會以作為精進董事會運作及遴選或提名董事（含獨立董事）時的參考依據；另外，董事個人績效評估結果將作為訂定其薪資報酬之參考依據。

中信金控 2021 年度董事會內部績效評估期間為 2020 年 11 月 1 日至 2021 年 10 月 31 日，評估結果均為「顯著超越標準（最高等級）」。2021 年並同時委請外部專業機構「社團法人中華公司治理協會」進行董事會績效評估，相關績效評估結果及董事會績效評估辦法均已揭露於公司網站。

#### 外部專業機構總評摘要

- 獨立董事占董事會總席次一半以上，董事會之獨立性、專業性及開放性議事文化，值得肯定。
- 獨立董事充分參與討論公司所面臨之環境及重大議題，形成重大發展目標與策略之共識，提升董事會之指導職能。
- 重視永續經營，積極投入ESG相關領域之精進並獲得國內外機構永續相關獎項肯定，值得讚許。
- 重視與利害關係人溝通，公司網站建立專區提供多元溝通管道，並將各類利害關係人關注議題及回饋意見定期彙整呈報企業永續委員會及董事會。

**進修**

■ GRI 102-27

中信金控所有董事每年依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規定完成進修，掌握公司治理、企業永續發展及風險管理等最新趨勢，公司治理單位於 2021 年為董事安排三堂包班進修課程，課程主題分別為「金融業永續趨勢及如何將 TCFD 結果內化於金融業務中、中信金控 TCFD 執行現況與未來精進規劃建議」、「金融業在洗錢防制工作的新挑戰」，以及「金融業之公平待客原則」。2021 年中信金控 7 位董事於內部機構取得之進修認證時數合計為 92 小時，上述資訊揭露於公開資訊觀測站及公司網站。

**董事暨經理人薪酬制度**

■ GRI 102-26, 102-35, 102-36

**董事薪酬**

中信金控依「非獨立董事薪酬辦法」及「獨立董事薪酬辦法」制定董事薪資政策，參酌市場薪資調查及金融同業水準，核給合於市場水準之薪酬，並考量個人表現、投入時間、負擔職責、公司長短期業務目標達成情形、ESG 執行情形、公司財務狀況等，評估個人與公司經營績效及未來風險之關聯合理性。前述董事薪酬需經薪資報酬委員會及董事會審核，並視實際經營狀況及相關法令檢討。

**經理人薪酬政策**

中信金控及各子公司訂有「經理人薪酬辦法」，除參酌市場現況進行設計外，每年進行競爭力分析以確保薪酬符合市場水準及優於平均，並將結果呈報薪資報酬委員會及董事會核定。經理人的薪酬包含固定薪資及變動薪資。為確保經理人個人目標與公司長短期經營目標、股東利益緊密結合，經理人薪酬政策原則為固定薪資具市場競爭水準，變動薪資則視公司營運與個人績效作合理分配；整體而言，變動薪資占總薪資之分配比例高於固定薪資，並著重長期激勵性薪資。本公司給付經理人之酬金包含長期獎酬，給付形式為股票或股票增值權（Stock Appreciation Rights），非於盈餘當年度全數給付，其實際價值與未來股價相關，即與公司共同承擔未來經營風險。

**總經理及經理人薪酬結構**

經理人薪酬除參酌其經歷、專業能力、管理職能及所擔任之職位等綜合面向，亦和財務與經營指標、企業永續經營指標、內部控制及法令遵循等績效目標高度連結。為更進一步強化經理人共同促進企業永續經營之意識，自 2021 年起，金控及相關子公司總經理、金控功能長及其他與 ESG 相關主要高階主管，其企業永續經營執行成效不得低於個人年度績效考核目標之 2%，以確保 ESG 議題目標之達成。

**中信金控總經理績效指標****■ 財務與經營指標**

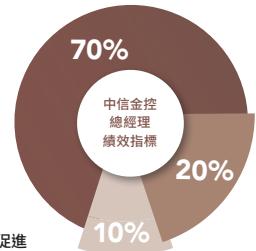
- 管理並達成獲利指標 ( ROA 、 ROE 、 EPS 、 Efficiency Ratio 等 ) 、相對財務指標 ( 業務營運績效、風險承受強度及永續發展能力相對於全球金融同業之外部評比得分 )
- 規劃及執行專案 / 經營模式 / 方向及策略或策略性投資

**■ 企業永續經營指標**

- 對外代表金控公司建立及維護關係及提升企業形象
- 提升企業於公司治理 (Governance) 、環境永續 (Environment) 、與社會責任 (Social) 之促進

**■ 其他指標**

- 內部控制 (含資安風險管理) 制度執行成效
- 法令遵循制度執行成效

**董事（含獨立董事）、總經理及副總經理酬金占稅後純益比例**

中信金控及合併報表內所有公司於 2021 年度給付中信金控董事、總經理及副總經理之酬金總額為新臺幣 8 億 9,272 萬 7,000 元 (佔 2021 年度合併稅後純益之 1.65%) 。2021 年度較 2020 年度支付酬金總額新臺幣 7 億 9,626 萬 1,000 元增加 12.11%，其中酬金總額增加主要係因股票增值權結算之股價上升。

中信金控  
誠信經營守則中信金控  
誠信經營作業  
程序及行為指南中信金控  
公司治理實務守則中信金控  
道德行為準則**誠信經營**

■ GRI 102-16, 205-2, 205-3

**誠信經營規範**

為落實誠信經營，中信金控設置隸屬董事會之「誠信經營委員會」為制定誠信經營政策與防範方案及監督執行成效之專責單位。誠信經營委員會於每年初擬定當年度之工作計畫，責成公司治理部負責執行誠信經營相關作為與教育訓練，每半年彙整集團各公司誠信經營執行情形，並提報誠信經營委員會與董事會，採取滾動式方式審視並調整誠信經營政策與精進防範作為，以確保遵法循規，透明誠信。本公司訂定有「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「公司治理實務守則」、「道德行為準則」、「員工行為準則」、「反賄賂政策」、「檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理辦法」、「防範內線交易管理政策」等規範，同時每年度進行誠信宣導，要求各單位應依循相關要求，落實誠信經營作為。另依據公司「誠信經營守則」之規定，對董事及高階管理階層要求應出具遵循誠信經營行為之聲明，持續強化對誠信經營的作為。

## 利害關係人溝通管道與吹哨者制度

中信金控於企業網站設置利害關係人專區，以了解利害關係人對公司的期望與需求，同時揭露如發言人、代理發言人、審計委員會召集人、機構投資人關係、服務、客戶服務等溝通管道；另對內設有員工溝通管道，員工可以郵寄、電話或內部討論平台等方式反映意見。

中信金控訂有「檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理辦法」，指定法令遵循單位負責檢舉案件的受理，並成立專責委員會負責檢舉案件的調查和審議。法令遵循單位按季將已調查終結案件之調查情形及處理結果向董事會報告，另每半年將涉及副總經理以上資深人員之檢舉案件呈報誠信經營委員會備查。辦法中明定受理及調查單位人員的保密義務，並禁止對吹哨者為任何不利處分，以保障吹哨者的工作權。被檢舉人於調查時有澄清說明的機會，調查結果如確有發生違反誠信行為者，將依相關規定進行懲處，並檢討是否需要改善作業或管理制度。中信金控提供的檢舉管道包括書面投遞、電子郵件及檢舉專線等，檢舉人得以具名或匿名方式檢舉任何非法與不道德或不誠信行為。除於網站提供檢舉表輔助檢舉人提供相關資訊以加速案件調查，亦同時揭示對吹哨者的保護及獎勵，以期強化並深植誠信、透明的企業文化。2021年透過檢舉管道舉報成案之案件合計18件，其中5件經調查後認定確有檢舉人指稱之檢舉事實，均已依規定將涉案人員移送懲處，或經涉案單位擬定改善計畫並持續追蹤。

## 政治獻金

GRI 415.1

中信金控訂有「中國信託金融控股股份有限公司捐贈暨贊助管理政策」，規範捐贈與公益贊助應符合公司誠信經營、道德行為準則及政治獻金法等國家法規。相關原則包含：(1)捐贈及公益贊助預算應於經費支出限額之額度內支應；(2)為落實公司治理，本公司對政黨、利害關係人及公益團體所為之捐贈情形，將定期公開揭露。2021年中信金控未提供任何政治獻金。

## 教育訓練

為深化公司的誠信經營文化，2021年中信金控及轄下子公司對其董事、監察人及在職之經理人與員工（不含派遣人員）執行誠信經營年度教育訓練，藉由教育訓練及配合公司治理與內稽內控機制，使其瞭解公司的誠信經營政策、作業程序、反貪腐的要求，以及不誠信行為所產生的後果，排除留職停薪等情形外，應參與為22,297人，實際參與為22,297人，執行率為100%。而當遇有新任董事或監察人上任時，或有新進員工報到，公司也會進行相關的宣導。2021年度無任何貪腐事件。

## 法令遵循

### 管理機制與現況

中信金控積極關注海內外金融和法令環境的變更，致力於建立良好的法令遵循文化。

2021年法令遵循管理機制與執行成效說明如下：

執行方案	執行成效
董事會及審計委員會之監督管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>每半年向審計委員會及董事會及報告法令遵循業務執行情形暨執行計畫，同時涵蓋防制洗錢及打擊資恐相關事項。如有法令遵循重大缺失、弊端或預警案件，法令遵循單位均即時向董事會進行通報</li> <li>轄下金融機構子公司定期辦理洗錢及資恐風險評估事宜，並將評估結果及改善（強化）計畫向各該董事會報告</li> <li>銀行、人壽及證券子公司於2021年4月完成法令遵循風險評估，並已將評估結果及優化措施向各該董事會報告</li> </ul>
法令遵循之協調與溝通	<ul style="list-style-type: none"> <li>每半年舉辦金控單位法令遵循主管會議，並於每單月舉辦金控與子公司法令遵循主管（或人員）之溝通協調會議，就重大法遵議題進行佈達與討論，確保公司、集團內部意見之一致性</li> </ul>
法規變動管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令新訊傳達及檢視：法令遵循單位每日傳達外部法規變動予相關部門，並每月追蹤因應情形，協助各單位即時修正相關內規，以確保營運活動符合法規範</li> <li>提升法令遵循制度效能：為進一步貼合外部監理要求及優化內部作業程序，2021年完成認識客戶政策、利害關係人交易管理、裁罰通報處理等9部內部法令遵循相關規範之修訂，期使金控暨子公司之法令遵循機制更為完善</li> </ul>
法令遵循自行評估作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>中信金控各單位及子公司每半年辦理法令遵循自行評估作業，確保各項業務皆符合法令要求</li> </ul>
法令遵循教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>中信金控暨子公司之（總機構）法令遵循主管（或人員）、法令遵循單位所屬人員及金控單位法令遵循主管皆符合法定資格條件，除完成30小時之職前訓練課程並通過測驗外，每年亦參加15小時以上之在職教育訓練。2021年總計完成訓練時數達2,026小時</li> <li>中信金控法令遵循單位除就公司內部法令遵循相關議題如內線交易防制、檢舉制度、利害關係人及制裁名單檢核等辦理教育訓練及宣導，亦根據實務需求邀請相關領域之學者、律師針對AML / CFT、企業舞弊防範及智慧財產權管理等主題舉辦課程講座，充實內部人員之專業智識及能力</li> </ul>
法令遵循作業成效考核	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021年法令遵循執行評核結果經總機構法令遵循主管覆核後，呈報總經理作為各單位考評之參考依據，同時送交人力資源單位進行年度績效評核作業。另落實法令遵循職能呈報，由母公司法令遵循主管依子公司法令遵循執行情形，核予公司法令遵循主管（或人員）相應之考評</li> </ul>

## 員工行為準則

我們透過「中國信託員工行為準則」規範員工行為的基本標準，說明同仁在工作上應遵守之法律規範和應履行之員工義務，作為全體人員共同信守的承諾。透過業務單位及執行單位之落實、法遵單位及風管單位之監控，落實遵守金融商品銷售紀律以確保客戶權益。

該準則適用於所有因雇傭、委任、承攬或其他契約關係，而於中國信託工作之個人，包括但不限於經理人、一般正式及臨時、兼職、派遣人員。新進同仁於到職日當天即簽署員工行為承諾聲明書，每3年亦針對全體員工實施行為準則相關訓練，確保所有員工了解員工行為準則的規範，最近一次訓練年度為2021年，下一次年度訓練預計於2024年實施。



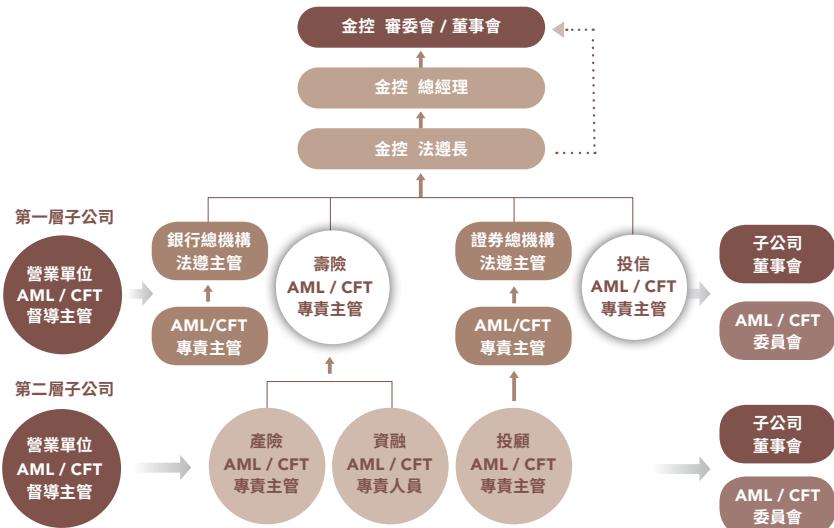
中信金控  
員工行為準則

## 防制洗錢及打擊資恐

■ GRI 102-16, 102-17, 102-33, 102-34

### 中信金控防制洗錢及打擊資恐呈報架構

中信金控積極關注海內外金融和法令環境的變更，致力於建立良好的法令遵循文化。2021年法令遵循管理機制與執行成效說明如下：



## 內部規範

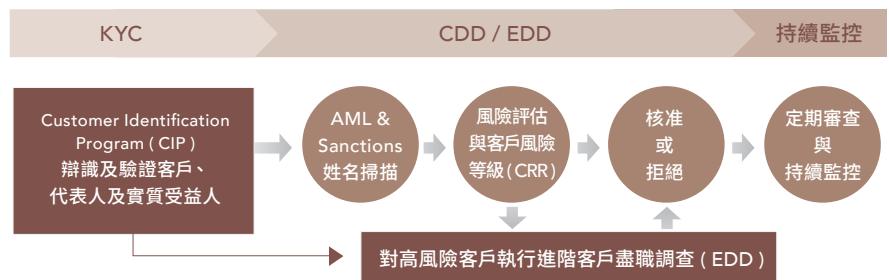
中信金控為遵循洗錢防制法、資恐防制法及金融機構防制洗錢辦法等規定，訂有「防制洗錢暨打擊資恐政策」、「洗錢、資恐及資武擴風險管理辦法」、「集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享及運用辦法」、「非屬金融機構客戶及交易對象之制裁名單檢核辦法」及「防制洗錢及打擊資恐教育訓練辦法」，並由各子公司遵循前揭政策與辦法及各業別主管機關與公會之規範、範本與指引，制定其內部規範；子公司中信銀行、台灣人壽、中信證券、中信投信均已設立「防制洗錢及打擊資恐委員會」。

## 客戶風險管理

中信金控「洗錢、資恐及資武擴風險管理辦法」明定應綜合考量客戶背景、職業與社會經濟活動特性、地域以及非自然人客戶之組織型態與架構等，以識別客戶洗錢及資恐風險，並明訂客戶或其實質受益人如為現任外國政府之重要政治性職務人士，應視為高風險客戶，採取強化確認客戶身分或持續審查措施，包含在建立或新增業務往來關係前取得高階管理人員同意；而客戶如係資恐防制法指定制裁之個人、法人或團體者，應婉拒建立業務關係。

「非屬金融機構客戶及交易對象之制裁名單檢核辦法」中明定於金融服務或商品往來以外之交易（如：行政採購）所應遵循之資恐防制檢核程序，以避免與國際制裁對象交易致生違法及信譽等風險。如子公司中信銀行即揭露中信銀行「全球洗錢防制／打擊資助恐怖主義政策聲明」，敘明相關客戶盡職治理（Customer Due Diligence, CDD）調查程序，以確保有效的風險控管。

### 中信銀行客戶接受程序



## 資訊分享平台

中信金控依循「集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享及運用辦法」建置集團內防制洗錢及打擊資恐資訊分享平台，強化跨公司間客戶狀況及異常交易之監控，提升集團防制洗錢及打擊資恐風險管理之綜效。另設有負面新聞資料庫，每日亦提供最即時之相關負面新聞予各子公司，供其檢核業務關係並採取必要措施。

## 內外部獨立查核

各金融機構子公司由董事長、總經理、總稽核、防制洗錢及打擊資恐專責主管，聯名出具防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書，並於金融監督管理委員會指定網站公告申報。中信銀行另委請外部會計師辦理 2021 年防制洗錢及打擊資恐專案查核，並已依規將查核結果報請主管機關備查。

## 2021年中信金控及各子公司受主管機關重大裁罰及改善措施

■ GRI 419-1

### 事由

### 改善措施

金管會就台灣人壽辦理保險業務，認有下述違反保險法相關規定情事並分別核處罰鍰：

- 對於保戶以保險單借款方式購買投資型保險商品，未能落實執行保費來源相關查證及審核機制，核處新臺幣120萬元罰鍰；
- 向第三人承租不動產供利害關係人使用，未於交易前提供交易條件不優於同類對象之證明文件供核決主管為決策參考，核處新臺幣200萬元罰鍰。

< 2021年3月23日金管保壽字第11004911602號函 >

香港金融管理局就中信銀行香港分行於2012年4月1日至2014年9月30日間辦理之客戶盡職調查作業，認有違反香港法例第615章「打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例」附表2第5(1)(a)條、第19(3)條及第15(b)條之規定，核處港幣600萬元（約新臺幣2,250萬元）罰鍰。

金管會就中信銀行南中壢分行及石牌分行理專與客戶間異常資金往來情事，認有違反銀行法第45條之1規定，核處罰鍰新臺幣1,400萬元。

< 2021年12月28日金管銀控字第11002119241號函 >

註：本表以違規事實遭裁處新臺幣壹百萬元以上之裁罰案件進行揭露。

## 教育訓練

為落實防制洗錢及打擊資恐，除金控暨金融機構子公司董事及高階主管每年需接受最低 3 小時之在職教育訓練外，新進員工亦應於到職後 3 個月內完成教育訓練，並將完訓情形納入評核項目。

子公司		2021	2020	2019
中信 銀行	課程梯次	139	132	99
	完訓人次	26,998	27,376	24,507
	訓練時數(小時)	75,634	63,638	54,255
台灣 人壽	課程梯次	30	26	31
	完訓人次	10,589	11,155	11,273
	訓練時數(小時)	25,027.5	26,742	26,980

各董事、高階主管與法令遵循、防制洗錢及打擊資恐專責單位所屬主管及人員，於 2021 年均完成內、外規範對於訓練時數之要求，總計訓練時數達 1,116 小時。中信金控及子公司定期或不定期對所屬員工進行洗錢防制及打擊資恐相關宣導，內容包含法令規範與裁罰案例分享、可疑交易識別與通報及人員遵循職責等，子公司另依同仁職務類別進行客製化的教育訓練，同時積極鼓勵同仁參加防制洗錢相關訓練及取得證照。2021 年中信銀行與台灣人壽參與相關教育訓練的完訓人次分別為 26,998 人次與 10,589 人次。而金控暨子公司法令遵循、防制洗錢及打擊資恐專責單位所屬主管及人員，擁有逾百張國內外防制洗錢及打擊資恐專業證照。

## 風險控管

■ GRI 102-11, 102-15, 102-30

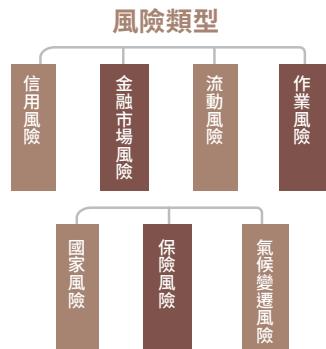
## 風險管理

中信金控深刻體會風險管理的重要性，已設置健全之風險管理組織架構以及完備的管理策略；日常運作除確實遵循主管機關相關規範外，採行適當的風險管理程序，輔以質化或量化之評估與監控，透過跨單位之充分協調，形成風險三道防線機制以利落實執行控管，以達成永續穩健經營目標。

## 風險管理架構

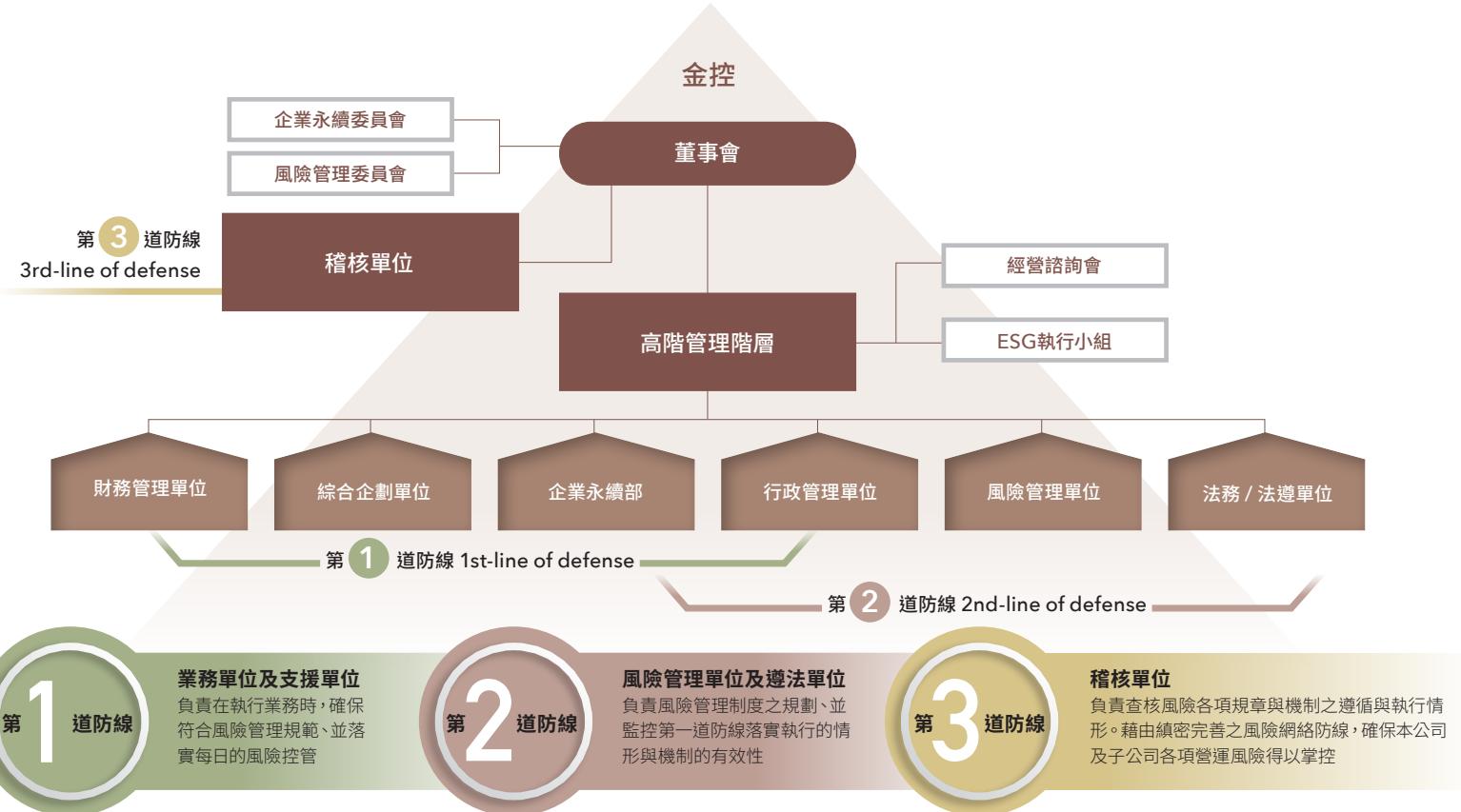
### 企業風險管理

藉由企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM) 的導入，中信金控運用策略步驟，逐一辨識、評估、因應與監測各項風險類型，並於此流程開展集團經營發展的新契機。呼應國際 PRI、PRB、TCFD 等多項倡議、考量氣候變遷的相關風險將日益重大，已將其納入 ERM，成為風險管理涵蓋的要項之一。



## 企業風險管理三道防線

風險管理係公司內各相關單位之共同職責，透過跨單位之充分協調，形成風險三道防線機制：

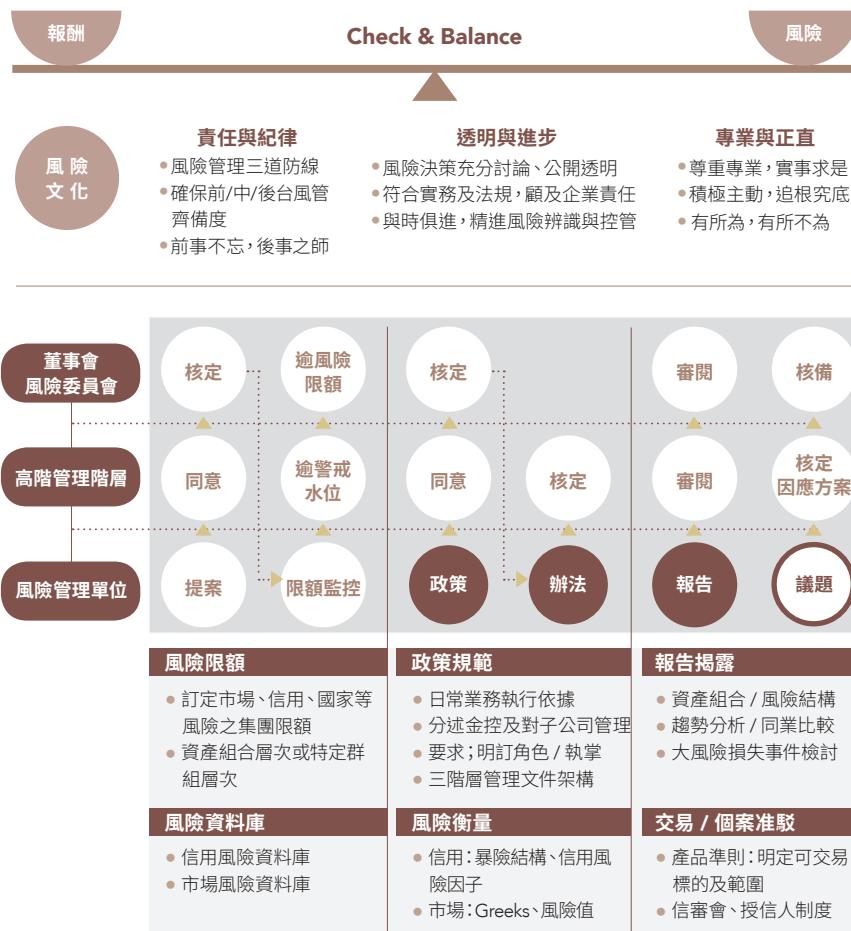


- **董事會：**集團風險管理之最高指導單位，負責核定各類風險管理政策、風險閥納及限額，並確保風險管理功能之有效運作
- **風險管理委員會：**成員由董事會決議委任並且至少一人為獨立董事，協助董事會審查或核議各類風險管理事項
- **經營諮詢會：**協助董事長充份發揮監督管理職能，並確保本集團業務運作悉遵循主管機關及相關法令規定
- **信用風險審核委員會：**由總經理、風險長及其他經董事長核派之人選組成，加強對金控及各子公司之信用風險控管、審閱或審核重大信用風險案件
- **風險管理單位：**依循風險管理政策指導原則及基於高階管理階層之授權，維持第二道防線之獨立管理機制，負責風險管理制度規劃、彙整與呈報集團風險管理資訊、並監控第一道防線落實執行情形。各子公司風險管理單位除對其所屬董事會負責外，亦對金控風險長負責與呈報，以利其即時且妥善控制整體風險之變化

## 風險管理政策、流程及報告

中信金控制定「風險治理核心政策」為金控及各子公司風險管理之最高指導原則，各子公司之信用風險、金融市場風險、流動風險、國家風險、保險風險、作業風險及氣候變遷風險等主要風險皆訂有風險管理政策及辦法，內容涵蓋管理目標、授權機制與權責歸屬、限額管理、及風險辨識、衡量、監控、報告等機制，以作為日常風險管理之依循。

各類風險依據其政策規範，定期由風險管理專責單位負責編製風險報告書，並且完整揭露暴險情形及風險監控結果，以確保風險預警或停損機制落實執行。此外，為了解集團整體或個別公司於負面情境下或發生重大風險事件時之不利影響，金控及子公司定期或視需要執行壓力測試，據以瞭解風險輪廓，並評估可能損失及財務穩健度。壓力測試結果呈報高階管理階層及董事會，以助其決議必要之因應（如調整相關風控措施、採行風險抵減或移轉方案等）或擬定資本管理計劃以改善資本適足性，使公司在風險和機會中取得最佳平衡，保障利害人權益。



## 新興風險管理

GRI 102-11, 102-15, 102-30

### 新興風險鑑別程序

中信金控由董事會持續督導公司新興風險，包括環境、社會、經濟、科技等面向之風險評估，面對全球環境變化與發展趨勢，新興風險鑑別暨管理程序之建立將協助集團及早辨識潛在風險，並確認相關單位已研擬控管機制以達企業永續治理目標。



### 2022年新興風險辨識結果

新興風險有關之權責單位應視對營運的衝擊或影響，建立控管機制（減緩措施或因應策略）、或是風險衡量指標據以定期監控；當有發生逾越風險監控指標事件，管理權責單位應即時處理並向上呈報。

風險因子	風險類別	風險辨識 / 描述	對營運之衝擊或影響	管控機制重點（減緩措施 / 因應策略）
資安風險	科技風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司遭受分散式網路阻斷服務攻擊 (DDoS) 瘋瘓網路連線，供應鏈攻擊或持續性威脅 (APT) 長期滲透內部網路環境竊取機敏資料</li> <li>駭客入侵並取得含有個資的資料庫權限</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>因個資外洩、偽冒交易或營運中斷，可能導致重大財務損失、法律訴訟賠償、主管機關裁罰及公司聲譽受損</li> <li>面臨詐騙或帳號密碼遭側錄，危及業務發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>資安意識提升：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>定期辦理資安與個資教育訓練，每月執行社交工程演練，持續提升員工資安意識</li> <li>資安情資多元化導入，參與金融資安情報 (F-ISAC) 分享機制，建立國內資安中心聯防體系</li> </ol> </li> <li><b>資安管理機制：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>租用電信網路公司DDoS攻擊流量清洗服務，建立DDoS防禦與應變程序，定期進行DDoS攻擊流量模擬與防禦演練</li> <li>建構網路防火牆、應用系統防火牆、入侵偵測系統、個資外洩防護系統、垃圾郵件過濾系統等</li> <li>執行網站及APP安全性檢測以強化對外應用系統安全性，定期執行弱點掃描及全面性資安滲透評估，縮短系統弱點暴險時間</li> <li>建立數位證據保全機制，提升資安事件分析及調查能量</li> </ol> </li> </ul>
傳染疾病風險	社會風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>具高度傳播力且病徵嚴重之疾病出現，並進入社區感染，甚至全球大流行，導致封城，影響金融市場及營運風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>業務面：</b>全球經濟遭受負面衝擊，金融市場震盪加劇，業務風險及損益波動提升，對公司經營與財務穩健產生負面影響</li> <li><b>自身營運面：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>公司內部控制疾病擴散措施之防禦性限制（如：限制跨棟交流，限制跨區移動及出差／拜訪客戶等），衝擊公司營運</li> <li>公司內部發生確診案例，對內外部利害關係人造成不利影響（如：影響客戶信心或員工工作士氣）</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>業務面：</b>即時監控全球各地疫情資訊、觀察各國因應政策發佈、金融市場變化，察覺風險增加時，啟動風險管理機制（如：業務面風險盤點、壓力測試等），降低可能衝擊與損失</li> <li><b>自身營運面：</b>為確保員工健康與工作環境安全，實施以下相關措施（摘要但不限於）： <ol style="list-style-type: none"> <li>依據『重大傳染病事故應變計劃』防疫重點等級，成立疫情應變小組，即時掌握疾管署所發佈的訊息，提出因應措施</li> <li>提供健康衛教防疫相關宣導資訊，高峰期以電子郵件不定期發文公告防疫措施，</li> <li>定期檢視修訂『重大傳染病事故應變計劃』，每年舉辦重大傳染病事故應變演練，提高事故發生時之應變能力</li> </ol> </li> </ul>
經濟不確定風險	經濟風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>全球產業供應鏈重組、中東、俄烏及亞洲地緣政治風險、全球債務風險升溫、能源與糧食價格攀升</li> <li>全球貨幣政策升息，朝向縮減資產負債表的方向邁進，加劇金融市場波動性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全球經濟體發生停滯性通膨的風險升溫，使各子公司各類風險及損益波動提升，對公司經營與財務穩健產生負面影響，亦可能面臨主管機關監理之風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>總體經濟情勢監控：</b>關注相關的經濟數據及市場指標利率等，特別是在央行的貨幣政策出現轉向、市場波動加劇與景氣出現衰退徵兆之際，適時提出警訊</li> <li><b>信用風險管理：</b>各子公司皆訂有完善信用風險管理規範與程序、建立專業客觀的分層負責審核機制，並依據子公司風險胃納，制定信用風險限額</li> <li><b>市場風險管理：</b>根據業務特性及風險來源，採行適當且一致的衡量方法；透過市場風險權限控管，定期報告風險予高階管理階層與董事會</li> <li><b>國家風險管理：</b>各子公司訂有完善國家風險管理政策/辦法，定期監控國家暴險及限額並關注各國情勢變化</li> </ul>
氣候政策風險	環境風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>因受氣候政策影響，法規趨嚴（如碳費/稅、碳交易機制、限制燃煤/火力發電政策等），進而影響經濟前景與企業經營獲利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候政策衝擊高風險 / 高敏感產業，企業營運及維護成本增加，對其經營與財務穩健產生負面影響，提升企業違約率</li> <li>各子公司業務（授信、投資、保險等）之信用風險、或市場風險增加，造成資產價值減損、或對公司商譽產生負面影響</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金控訂定「氣候變遷風險管理政策及準則」，規範集團對於轉型風險與實體風險之管理機制；各子公司視管理需要承接並且自訂管理辦法</li> <li>金控規範「高碳排產業清單」，作為各子公司盤點高轉型風險暴險之依據，並進行業務風險評估與情境分析</li> <li>銀行子公司訂定高敏感產業限額（包括燃煤火力發電廠、油砂開採業等）、保險子公司訂定敏感性產業嚴格評估程序（包括燃煤火力發電廠等）</li> <li>持續投入綠色金融、永續相關之投資項目，響應政府及支持企業能源轉型</li> </ul>

## 形塑員工風險管理意識

### 教育訓練

中信金控鼓勵員工主動發現潛在風險，風險管控成果也是員工績效考核的要素之一。透過風險教育訓練，我們協助同仁將風險管控觀念落實於日常決策中，一旦發現風險，將依辨識、評估、衡量、監控等程序，結合管理工具如風險與控制評估 (RCA)、關鍵風險指標 (KRI) 等，逐級呈報至權限主管，並定期呈報高階管理階層與董事會。各體系作業風險管理單位亦彙總各類事件，編製警示教材，藉內部會議提供各單位引以為戒，避免重覆發生。

為加強風險意識，針對不同階層同仁設計所屬之風險相關課程，如新進同仁可藉由新人通識線上課程（包括：銀行風險管理概論、作業風險管理概論）建立風險觀念；針對新任初級、中級主管，則設計風險管理相關學程，加強其風險管理職能。

### 2021年各項訓練

	調訓人次	完訓人次	涵蓋率 (%)	總時數 (小時)	說明
新進人員	1,356	1,252	92.33	313	78人未完訓前即離職無法完訓，另26人完訓時點在2022年初，故未計入2021年
新任主管	128	126	98.44	31.5	2人，1位已離職，1位請長假故未完訓

註：涵蓋率=完訓總人次÷調訓總人次

## 內控內稽

### 內控制度

為確實管理內部控制及作業程序，我們嚴格要求各管理單位檢視內部程序與外部法規是否一致，以避免作業風險或違法缺失；亦要求各單位配合進行自我查核，針對管理階層監督與控制文化、風險辨識、控制活動與職務分工、資訊與溝通、監督活動與導正措施等項目進行評估。

為更加落實風險文化之建立，年初設定個人工作目標時，清楚將「內控制度執行成效」、「資安執行成效」、與「法令遵循制度執行成效」項目占比明確制定如下；以確保風險管理與績效表現、KPI 緊密連結。

### 內控制度目標比重

工作目標	目標比重	
	處長級(含)以上及分支機構執照經理人	部長級主管
內控制度執行成效	≥8%	≥5%
資安執行成效	≥2%	≥2%
法令遵循制度執行成效	≥10%	≥5%
合計	≥20%	≥12%

### 內稽制度

中信金控遵循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」建立總稽核制度，並設置直隸董事會之內部稽核單位，以合理確保內部控制制度之執行，協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度運作的有效性。內部稽核單位每年對本公司辦理一次一般業務查核，每半年對本公司及子公司的財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核。



金融控股公司及  
銀行業內部控制及  
稽核制度實施辦法

## 資訊安全

### 資訊安全管理機制及架構

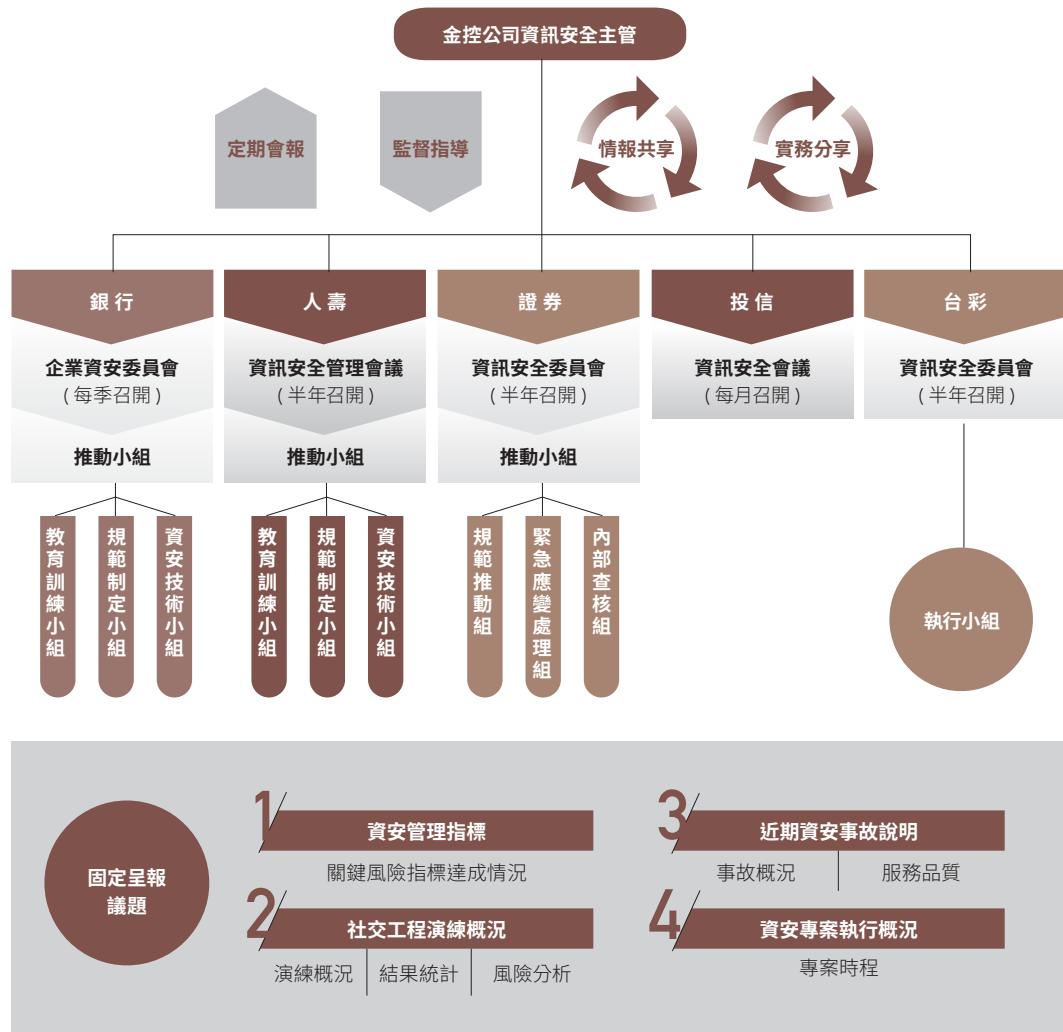
為確保公司及旗下子公司資訊安全管理能持續有效運作，並妥善保護營運機密與客戶資訊，避免其保密性、完整性、正確性及可用性遭受內、外部人員蓄意或疏忽所造成之破壞，本公司設有「金融控股公司暨子公司資訊安全主管聯席會（下稱金控資安主管會議）」，並每季召開會議。金控資安主管會議由金控資安最高主管（CISO）擔任召集人，子公司包括銀行、人壽、證券、投信及台灣彩券之資訊安全作業最高主管與會，除負責本金控公司集團資安政策及策略一致性外，亦透過子公司資訊安全管理近況呈報，達到相互交流、學習成長之效益。

此外，核心子公司業設有資訊安全治理組織。以旗下核心子公司一銀行為例，為確保銀行資訊安全管理能持續有效運作，並妥善保護營運機密與客戶個人資訊，避免其保密性、完整性、正確性及可用性遭受內、外部人員蓄意或疏忽所造成之破壞，銀行自102年起設立企業資訊安全委員會為本行資訊安全治理之最高機構，並下設資訊安全推動小組及資訊安全工作小組，以即時溝通並協調跨組織資訊安全管理及個人資料保護作業任務。

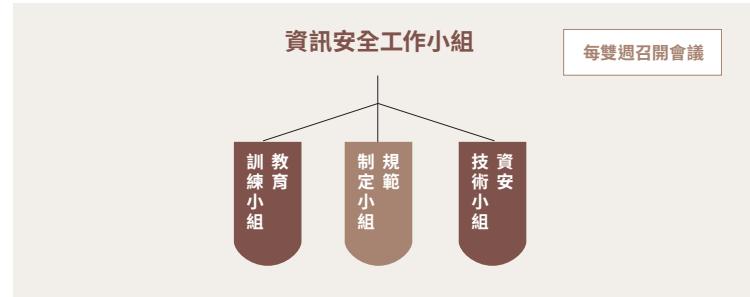
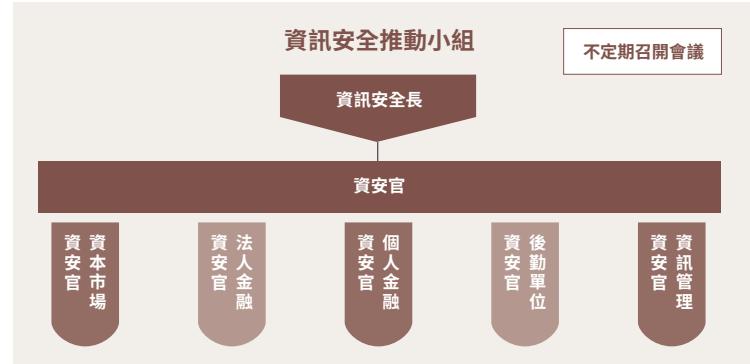
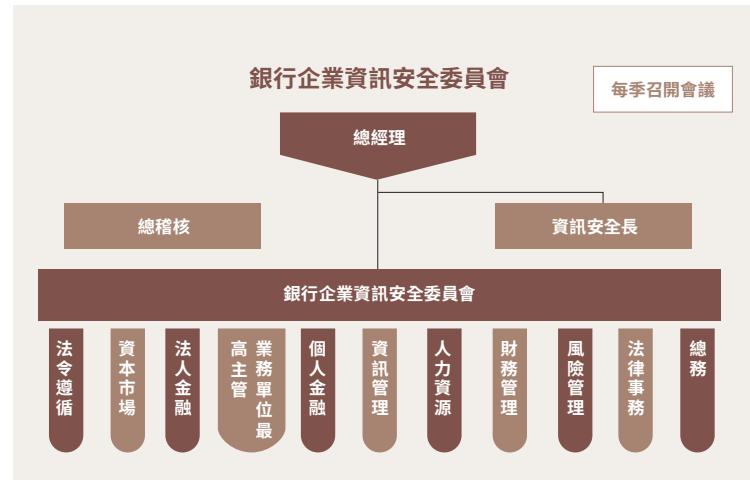
銀行企業資訊安全委員會每季均召開會議，由銀行總經理擔任召集人，資訊安全長擔任執行秘書，除由法令遵循單位、法律事務單位、財務單位、風險管理單位、法人金融業、資本市場單位、個人金融單位及資訊管理等各業務單位最高主管出任委員外，每季會議均邀請內部稽核最高主管列席，負責銀行資訊安全政策之審核與相關資訊安全管理及個人資料保護作業之督導。

## 金融控股公司暨子公司資訊安全主管聯席會會議組織圖

為確實管理內部控制及作業程序，我們嚴格要求各管理單位檢視內部程序與外部法規是否一致，以避免作業風險或違法缺失；亦要求各單位配合進行自我查核，針對管理階層監督與控制文化、風險辨識、控制活動與職務分工、資訊與溝通、監督活動與導正措施等項目進行評估。



## 銀行企業資訊安全委員會



## 個人資料保護及資訊安全管理制度導入

目前主要子公司與營運業務皆已通過相關國際資安管理制度認證，其中銀行及保險子公司皆已取得 ISO 27001 資訊安全管理制度（Information Security Management System, ISMS）國際標準及 BS 10012（Personal Information Management System, PIMS）認證，並定期接受國際第三方認可的專業機構辦理審查，之後將更進一步提升專業及高效率的服務，使企業減少未知的資安風險，打造安全可信賴的資訊環境，保障客戶權益。目前導入之相關國際認證如下表：

	個人資料管理制度	資訊安全管理制度
中信銀行	BS 10012:2017 ( PIMS )	ISO / IEC 27001 ( ISMS )
台灣人壽	BS 10012:2017 ( PIMS )	ISO / IEC 27001 ( ISMS )
中國信託產險	BS 10012:2017 ( PIMS )	ISO / IEC 27001 ( ISMS )
中信證券	-	ISO / IEC 27001 ( ISMS )

中信金控對個人資料保護採取零容忍策略，除應法律要求或客戶書面授權，嚴禁人員以任何方式洩漏相關往來客戶之個人資料。為強化金控及轄下所屬各子公司之個人資料保護管理，並遵循「個人資料保護法」之規定，中信金控訂定有「中信金控個人資料保護管理聲明」明訂本公司及各子公司對個人資料保護之目標且一體適用於本公司及各子公司之員工、顧問與人力派遣公司派駐之人力，並藉由教育訓練、系統管控、廠商遴選與管理和資安檢查等機制，確保個資使用均能符合法令規定與本公司之期待。

## 個人資料管理措施

中信金控訂定「個人資料檔案安全維護辦法」作為對個人資料保護相關法令及良善管理承諾之遵循，並由本公司資訊安全主管或總經理指派之對象擔任個人資料安全管理召集人，配置管理之人員及相當資源，以確實推行及監督個人資料保護機制。為確保個資使用均能符合法令規定與本公司之期待，如不幸發生個資侵害事故，除依相關規定辦理侵害事故緊急應變外，業將呈報員工獎懲審議委員會議處，並針對重大個人資料事故，最高懲處免職。

## 資訊安全管理措施

### 鑑別資安風險途徑與管理機制

中信銀行每年蒐集分析近年國內外重大資安事件之根因、威脅情資，並評估發生機率及事故發生後之衝擊，建置重大風險控管及監控機制，相關評估結果經資安長核定；成立資訊安全監控中心（Security Operation Center, SOC）24小時監控內部資安環境變化，主動即時發現資安問題並採取因應措施。SOC 與資安事故應變程序亦定期執行資安事件模擬演練，以強化偵測資安事故並提升應變能力；此外，我們積極培育資安專業人員，鼓勵資安人員定期接受資安專業教育訓練，以保持對資安風險辨識的敏銳度。

除由資訊安全部門制定資訊安全風險指標外，亦透過建置資訊安全管理指標儀表板（Security Operation Center Dashboard）即時掌握電腦病毒防護、駭客入侵防護、資料外洩風險及法規遵循等4大構面、26項指標在海內外據點之變化，並每日針對未達標項目寄發告警通知單位主管，防範於未然。

### 情報與聯防

中信銀行訂有「個人資料檔案安全維護辦法」及「個人資料保護與資訊安全管理辦法」，每年度均確實據以執行相關個人資料安全維護作業，並定期地評估控管機制的有效性，以確保客戶及員工個人資料的合法蒐集及運用。另外，每半年要求各單位檢視電腦軟體使用情況，確保均已獲得合法授權，避免侵害智慧財產權；台灣人壽亦另訂有「個人資料檔案侵害事件緊急應變計畫」，供同仁於事故發生時有所遵循。同仁如發現或經通報疑似資安（含個資）事件，會於第一時間通知相關單位並研判事件嚴重等級，必要時於60分鐘內由事件應變指揮官成立緊急應變中心進行因應，並通知高階主管及記錄事故因應經過；應變中心指揮官由事故權責單位部級主管以上擔任，並由企業資訊安全委員會工作小組成員擔任事故管理、溝通協調、調查評估及公關媒體等任務編組成員。事故權責單位會於事故應變中心解除後一週提交詳細事件報告，並進行根因分析以降低未來事故重複發生之機率。

如遇連續假期，中信金控也會特別注意資訊安全。以旗下核心子公司中信銀行為例，2021年2月10日至2月16日新春連假期間，資訊安全專責單位成立連續假期資訊安全特別勤務中心，加強監控異常資安事件，並定期回報相關主管監控及處理情形，以期面對威脅時能即時回應；台灣人壽亦於春節連假期間，成立連續假日資安監控小組，全面

加強資訊安全控管追蹤，並全面啟動連續假日資訊 SOP 作業，監控各項資訊系統，確保保戶線上服務正常運作。

## 個資保護與資安防禦

以中信銀行為例，除逐年強化資安防禦體系外，更於 2021 年辦理以「個資侵害」、「阻斷式服務」及「關鍵對外服務系統遭駭」為情境之資安事故演練，期許同仁透過反覆的演練，熟練正確的作業程序，2021 年個資保護與資安防禦演練情形如下：

緊急事件演練情境	個資侵害	阻斷式服務	關鍵對外服務系統遭駭
演練單位	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶服務部</li> <li>數位平台部</li> <li>資訊二部</li> <li>全球資訊安全部</li> <li>公共關係部</li> <li>內控管理部</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全球資訊安全部</li> <li>資訊營運部</li> <li>ISP業者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人金融資訊部</li> <li>全球資訊安全部</li> <li>流程規劃部</li> <li>現金管理作業部</li> <li>營運管理部</li> </ul>
狀態	成功	成功	成功
重大問題	無	無	無
重大問題補正措施	無	無	無

在前述努力之下，2021 年中信銀行等子公司均未發生重大資安事故、個資侵害或外洩事故。

	2021年資安事故	2021年個資侵害 / 外洩事故
中信銀行	無重大資安事故	無重大個資侵害 / 外洩事故
台灣人壽	無重大資安事故	無重大個資侵害 / 外洩事故
中信證券	無重大資安事故	無重大個資侵害 / 外洩事故
中信投信	無重大資安事故	無重大個資侵害 / 外洩事故
台灣彩券	無重大資安事故	無重大個資侵害 / 外洩事故

## 資訊安全縱深防禦



- 每月辦理對外系統弱點掃描並落實改善作業，降低系統遭受外部弱點攻擊風險
- 建立資安系統聯防機制，提升網路攻擊防禦能力
- 落實網路安全區隔與防火牆安全管控機制，防止電腦病毒擴散風險
- 建置多層次DDoS防禦機制，即時偵測並過濾DDoS攻擊流量
- 建置次世代網站入侵阻擋及軌跡分析系統，防止駭客滲透



## 稅務治理

中信金控重視稅務治理，相信依法納稅有助於促進經濟成長及區域均衡發展，因此致力遵循各營運據點之當地稅法規定，計算正確之稅賦並如期申報繳納。依中信金控稅務治理政策，中信金控及海內外子公司應遵循以下原則：

- 遵循稅務法規，依法繳納適當之稅款，解讀法規時，考慮法條之文意及立法意旨
- 透過事前租稅評估，避免重複課稅，降低稅賦成本，創造股東價值
- 與稅務機關保持開放且適當之關係
- 稅務資訊透明，遵循財務報導準則與年報揭露之規定
- 有效管理稅務風險
- 稅務管理單位透過持續教育訓練，提升稅務專業知能
- 關係人交易遵循經濟合作暨發展組織(OECD)「跨國企業與稅捐機關移轉訂價指導原則」及各營業據點當地之移轉訂價規範，並落實常規交易原則、商業實質原則及稅務遵循原則
- 不進行只為避稅目的之規劃，如將利潤移轉至低稅率或免稅天堂國家，或利用多重組織架構

## 2021年於各國繳納稅款之比例

國別	金額（單位：新臺幣百萬元）	占比（%）
臺灣	11,349	82.47
印尼	45	0.33
菲律賓	120	0.87
加拿大	31	0.23
美國	556	4.04
日本	560	4.07
印度	26	0.19
越南	111	0.81
香港	180	1.31
新加坡	2	0.01
大陸	535	3.89
泰國	245	1.78
合計	13,760	100

## 2017至2021年於臺灣繳納之稅款

單位：新臺幣千元

年度	2021	2020	2019	2018	2017
營利事業所得稅	7,890,944	1,781,603	3,033,727	2,863,649	7,174,607
營業稅	3,260,202	3,029,197	2,915,930	2,646,361	2,673,713
印花稅	197,837	194,025	181,149	182,358	185,491
投資抵減	28,593	543,498	-	15,094	2,820

註：中信金控主要收入源自臺灣，臺灣繳納之稅額占總稅款約為82.47%

## 員工賦能

我們視人才為公司永續發展之關鍵資本，同仁也是中信金控品牌精神“ We are family ”中最重要的家人。透過平等的工作環境以及互信的企業文化，我們賦能同仁以期開創個人與公司的共同成長，讓員工以在中信工作為榮。中信金控的企業形象、職場環境、薪酬待遇、職涯發展、職務內容均獲各方肯定，除連續第四年榮獲 HR Asia 「亞洲最佳企業雇主獎」外，2021 年再度榮獲全球知名雇主品牌顧問公司 Universum 評為臺灣金融業最佳雇主，在商管領域中，綜合排名提升至第 16 名的佳績；《Cheers》雜誌「新世代最嚮往企業 TOP 100 」調查中，我們排名亦提升至第 22 名，為臺灣排名最佳的民營金融機構。相關亮點績效如下：

行動方案	2021年實績	2022年目標
促進職場多元及包容性	<ul style="list-style-type: none"> <li>正職員工進行人權政策相關訓練，完訓率為100%，總訓練時數為1萬4,329小時</li> <li>未發生任何歧視事件、雇用童工、強迫、強制員工或涉及侵犯員工利益等情事發生；並依法令標準進用身障人員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人權政策相關訓練完訓率維持100%</li> <li>持續依法令標準進用足額之身障人員</li> </ul>
人才吸引與發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>中信金控與子公司之2021年實體課程1,829梯次，總訓練人次達14,623人次；線上課程2,663梯次，總訓練人次達295,320人次。統計員工訓練總時數705,915小時，員工訓練總經費為新臺幣4,960萬元</li> <li>出版臺灣第一本員工賦能 ( Empowered Employees ) 報告書</li> <li>規劃員工線上ESG教育訓練相關課程，並進行課程內容設計</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工線上ESG教育訓練完成率達80%</li> </ul>
員工照顧	<ul style="list-style-type: none"> <li>與幼兒園簽訂托育優惠合約，以協助同仁之子女托育需求</li> <li>與企業簽訂短期居家照護優惠合約，以協助同仁之家庭照護需求</li> <li>各單位育嬰留職停薪應復職為176人次，復職率為77.27%；申請托育補助人數達1,228人，補助金額為新臺幣1,613萬4,699元</li> <li>設置專屬護理師團隊專職照護員工健康，2021年受COVID-19影響，員工健康檢查的受檢率仍達成65%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續提供同仁托育及居家照顧相關之優惠福利措施</li> <li>所有符合資格的正職員工健康檢查受檢率提升至65%</li> </ul>
促進安全職場	<ul style="list-style-type: none"> <li>中信銀行與台灣人壽全體員工「職業安全衛生教育訓練」的到職訓練涵蓋率均達100%</li> <li>中信銀行與台灣人壽職業安全衛生管理人員新訓與回訓的達成率皆為100%</li> <li>中信保全管理部主管皆取得職業安全衛生業務主管證照，並將急救相關課程納入員工在職教育訓練中，訓練達成率100%；中信銀行勞工之工作場所發生之重大職業災害案件為0件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中信銀行與台灣人壽全體員工「職業安全衛生教育訓練」的到職訓練涵蓋率維持100%</li> <li>中信銀行勞工之工作場所發生之重大職業災害案件維持0件</li> </ul>

## 多元及包容性

■ GRI 202-1, 202-2

## 平權與多元性

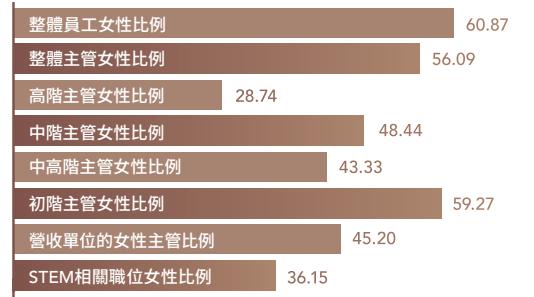
■ GRI 102-8

我們恪守全球營運據點所在地之法規及國際人權相關規範，保障員工合法權益，以營造多元、開放、平等且免於騷擾的工作環境。2021 年中信金控全球正職員工共計 15,874 人（不含海外子行）、非正職員工（派遣）634 人與承攬制業務員工 7,289 人，合計共 23,797 人，主要據點包含臺灣、北美、東北亞、大中華、東南亞及澳洲等地，管理職均以當地員工為優先聘雇對象：臺灣當地聘雇率達 99.70%；海外當地聘雇率為 90.81%<sup>1</sup>。

<sup>1</sup> 「當地」的地理定義為國家

目前全公司整體員工的女性比例為 60.87%，女性主管人數占所有主管人數 56.09%，其中中階主管及高階主管的女性比例亦較 2020 年成長了 2~3%，而每年獲選典範員工之女性比例亦將近 60%，顯示本公司充分提供兩性公平競爭及發展的機會。

2021年  
中信金控女性比例  
與主管比例（%）



註1：整體主管：主管職意指有負擔單位監督管理之責的人員；非管理職則意指非管理職人員

註2：高階主管：處級（含）以上主管

註3：中階主管：高階以外之部級（含）以上主管

註4：初階主管：中高階主管以外其他負監督管理職責之主管

註5：STEM為科學（Science）、科技（Technology）、工程（Engineering）、數學（Mathematics）的縮寫

註6：上表僅含臺灣正職人數，不含海外分行、海外子行

我們支持身心障礙人士與原住民的就業權利，持續透過各種管道提供相關工作機會，以適切進用並優於法規要求。2021 年我們於臺灣雇用身心障礙正職員工數達 115 位，原住

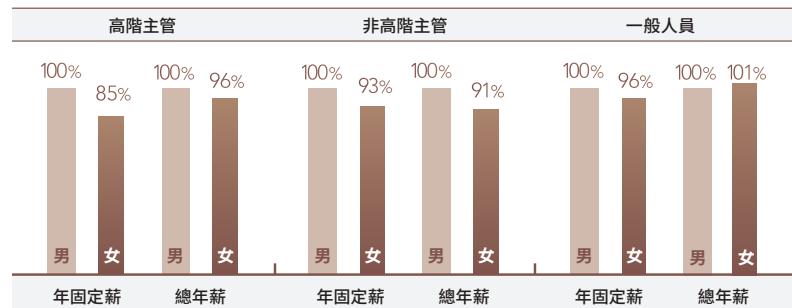
民雇用人數共 47 位。此外，我們亦在海內外營運據點延攬跨國人才，藉由打造多元文化職場，持續強化競爭優勢。

## 公平薪酬

■ GRI 405-2

我們致力於落實平等的友善職場，整體薪酬不因性別、年齡、種族、國籍等因素而有所差異，使員工能在平等的職場環境中發揮個人價值並貢獻所長。2021 年中信金控臺灣地區女性和男性員工的薪資報酬比率（女 / 男），不論主管職或一般人員皆無顯著差異。

### 平均薪比（女 / 男）



註1：範疇為 2021 年 12 月 31 日台灣地區在職之正職人員，排除非全年在職者

註2：高階主管：約當總部認定處級（含）以上主管及資深副總經理人員；非高階主管：高階主管以外其他負監督管理職責之主管；一般人員：非前述主管之一般人員

註3：比率可能因人數、職位、個人績效等略有差異

## 人權維護

■ GRI 406-1, 412-1, 412-2

### 人權政策與承諾

為支持與落實多項國際人權公約，除將多元人權議題納入「員工行為準則」，做為員工一致的準則外，我們制定「中信金控人權政策」與「中信銀行反奴役聲明」，要求員工、供應商與合作夥伴一同遵守，保障利害關係人權益。就攸關的人權議題，定期評估所有營運據點的人權風險程度，並依據評估結果擬定減緩措施與強化補償措施，朝向職場零人權風險的目標努力。我們也訂定「職業安全衛生工作守則」及「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」等規章，明訂相關人權議題權責單位、教育訓練及通報流程，建立安全且免於騷擾之工作環境。並定期選派勞資方代表，就員工之權益及福祉事項定期舉行勞資會議。相關辦法及員工手冊放置在公司內部網站以供員工隨時查詢使用。

在落實員工的人權與性別平等上，除了員工行為準則已納入支持國際相關人權條文外，也提供相關的教育訓練課程，提升同仁對人權議題的關注。2021 年，針對正職員工進行人權政策相關訓練，完訓率為 100%，總訓練時數為 14,329 小時。2021 年，我們未發生任何歧視事件、雇用童工、強迫、強制員工或涉及侵犯員工利益等情事發生。

此外，為保障勞動人權、營造健康且舒適的辦公環境，中信銀行、台灣人壽及中信保全近年來已陸續制定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」、「職場母性健康保護計畫」、「異常工作負荷促發疾病預防計畫」及「人因工程危害預防計畫」。同時，中信銀行及台灣人壽導入職業安全衛生管理系統 ISO 45001，並試行於中信銀行總公司、台灣人壽總公司及其臺中分公司，未來將逐步擴大導入範圍，以守護同仁身心健康及相關權益福祉。

## 人權風險評估與管理措施

■ GRI 412-1

鑑別議題	對象	代表指標與定義	2021年風險值	2021年人權風險評估結果	減緩措施	補償措施
職場多元包容與平等	身心障礙員工	身心障礙員工足額聘用率 = 當年度未足額進用身心障礙人員之投保單位數 / 總投保單位數	0%	相關投保單位皆足額，判斷為低風險	● 建構對身心障礙者友善之無障礙職場環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>各投保單位依法令標準進用足額身障人員</li> <li>因故無法足額僱用時，以繳納差額補助費的方式負擔義務</li> </ul>
禁止聘用童工	新進員工	零童工聘用	0%	無雇用未滿16歲之童工情形，判斷為極低風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>招募作業階段：應徵者須於履歷表中載明正確出生日期，並簽名保證資料正確性</li> <li>報到作業階段：員工到職當天須繳驗身分證件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>因報到時已檢視身分證件，故不會有聘用童工之情形發生；若童工對其年齡身分做不實表示，則立即依勞動基準法第12條第1項第1款規定解僱</li> </ul>
禁止就業歧視	全體員工	就業歧視案件發生率 = 當年度經主管機關認定構成就業歧視案件人數 / 員工總數	0%	無雇用就業歧視案件，判斷為極低風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>「員工手冊」明訂嚴禁因求職者或員工之種族、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、身心障礙或以往工會會員身分為由，予以歧視。「員工行為準則」宣示建立多樣化、免於歧視與騷擾的工作環境</li> <li>「員工任用管理辦法」明訂各項任用作業應本公平、公正、公開之原則，避免任何形式之就業歧視</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工如有任何權益受損問題，一經提出申訴即啟動內部申訴機制，進行調查訪談並啟動立即有效之處置</li> <li>若申訴案件成立，除協助排除影響權益事項外，並依員工需求安排心理諮商資源，同時針對加害人依工作規則及獎懲辦法進行懲處作業</li> </ul>
禁止性騷擾	全體員工	性騷擾申訴案件發生率 = 當年度公司內部受理之性騷擾申訴案件涉及人數 / 員工總數	0.013%	經調查確認成立案件為2件，涉及人數2人，判斷為低風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>依循法令規定，制定性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點</li> <li>設立性騷擾申訴專責單位及申訴專線與專用電子信箱，依法處理相關案件</li> <li>定期舉辦相關教育宣導課程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工提出申訴時安排立即有效之處置，若案件成立，協助申訴人（被害人）安排心理諮商資源，保護其隱私；並針對相對人（加害人／行為人）依工作規則及獎懲辦法執行懲處，以及安排性別平權課程</li> </ul>
良好勞資關係	全體員工	勞資爭議涉及率 = 當年度經主管機關受理勞資爭議案件涉議人數 / 員工總數	0.41‰	低於主計總處2021年全國勞資爭議涉及率（10.54‰），判斷為低風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>依循勞動相關法令規定，建立各項人事管理制度，確保勞工權益</li> <li>定期辦理勞資會議與員工意見調查，以反映員工心聲，解決員工關心議題</li> <li>設置員工關懷機制，以多元管道受理員工申訴，以保密方式秉公妥善處理申訴事件，消弭可能發生之勞資爭議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工提出調解申請時，先行評估其主張是否適法合理，針對請求有理由者，研擬是否和解與和解方案</li> </ul>
員工健康管理	全體員工	身心健康風險管理指標 = 醫師判定高風險問卷數 / 疑似身心健康風險調查問卷數	0%	無高風險個案		
		醫師建議應調整工作案件數 / 疾病高風險案件數	0%	無工作內容導因之健康風險		
	中信銀行及台灣人壽全體員工	疾病風險管理指標 = 疾病高風險件數 / 有效分析數據件數	中信銀行4.4% 台灣人壽0%	中信銀行：高風險經護理師健康追蹤關懷18位，總件數413件；台灣人壽高風險：臨場醫師及護理師共同追蹤關懷72位	● 透過員工健康檢查資料分析，執行「職場母性健康保護計畫」、「異常工作負荷促發疾病預防計畫」及「人因工程危害預防計畫」等員工身心健康管理策略，由職業科醫師予其適當建議與管理方針	
職場安全管理	中信銀行及台灣人壽全體員工	職場安全風險管理指標 = 未能調降高風險件數 / 可完成改善高風險件數	中信銀行與台灣人壽皆為0%	分析資料依據2021年公司工作環境風險危害鑑別分級計算	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過工作場所風險評估，量化不同潛在危害因子等級與控管</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對已發生事件，進行根本原因分析，提出可行性改善建議，並將事件列入風險評估的歷史資料</li> </ul>

註：人權風險評估範疇與對象為100%臺灣地區正職員工

## 員工議合

| GRI 102-41

### 勞資關係

| GRI 402-1

為建立良好勞資關係，我們打造和諧對等的溝通平台，每季辦理勞資會議，每屆均由全體員工正式投票選出勞方代表，與資方指派的代表共同組成。其中勞方代表 100% 由非擔任主管職之員工擔任，更明定單一性別員工人數逾總員工人數二分之一以上時，該單一性別代表比例須高於三分之一。為保障勞動關係及勞動條件，依勞基法訂定員工離職預告期間規範。如需歇業、轉讓、虧損、業務緊縮或員工對所擔任工作確定無法勝任時，則視員工年資於 10 至 30 日前預告中止勞動契約。

預告期	年資
10天前	3個月以上未滿一年者
20天前	1年以上未滿3年者
30天前	3年以上

子公司台灣人壽工會於 2017 年與公司簽訂臺灣壽險業第一份團體協約，行銷專員職級以上的外勤人員，及區部中心以上之各級主管外的內勤人員，均可成為工會會員。2021 年團體協約涵蓋台灣人壽總員工數的 7%。公司不得因同仁參加工會活動或擔任工會職務而有薪資、考績、獎懲、升遷與其他勞動條件的不公平待遇。團體協約中亦載明台灣人壽變動企業工會會員勞動條件內容前，應事先知會，會員得於接獲知會之日起 30 天內提出意見。

### 勞資爭議數量與類別

2021 年中信金控及各子公司總計 6 件勞資爭議調解案，已全數結案並妥適處理，揭露如下表：

類別	爭議內容	改善作法
僱傭關係	員工無法接受依法終止僱傭關係	
獎金與薪酬 含：年終獎金 退休金 加班費	員工對於恩給性、勉勵性獎金性質誤解所生資遣費、退休金及加班費等爭議	強化勞工權益之溝通
職務調整	員工無法接受職務調整結果爭議	



## 員工意見調查及溝通管道

| GRI 403-4

我們每兩年針對正職員工（不含派遣員工與台壽承攬制業務員）進行員工意見調查，期待掌握不同世代員工的心聲和想法，及員工認同度與外部標準的差距，並採取對應作為。近 2 年受新冠疫情影響，最近一次員工意見調查執行於 2019 年，共對 15,049 位員工進行調查，其調查範圍包含金控、銀行（含臺灣區、五個海外子行、十個海外分行）、證券、投信、創投、資產、台壽、產險、資融及台彩，問卷填答率超過八成，員工敬業度分數達 80 分，高於該年 78 分的目標。2022 年員工意見調查將以全球參與率達 88% 以上為目標，員工敬業度則維持設定之 80 分目標。

除員工意見調查，我們亦透過多元員工溝通管道，如內部網站意見反映專區、員工溝通專線、員工申訴信箱等蒐集同仁意見，作為組織精進的重要依據。2021 年統計結果如下：



## 人才吸引

### 策略性人力規劃

呼應海外擴展與數位轉型兩項重要發展策略，並透過分析辨識公司內部人力技能缺口，中信金控的招募策略聚焦「國際化、數位化」的人才布局，致力延攬海內外多元領域、國籍，且具備「SMART 特質」（Savvy 理解力、Mobility 移動力、Ambition 進取心、Resilience 抗壓力、Teamwork 團隊心）的跨界菁英，並適時依據公司經營方向，調整及建構人才發展培育體系。

金融人才	國際人才	數位人才
目標		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 紮根校園，以參訪分享及實習計畫，協助在校學生金融實務接軌</li> <li>• 以金控整體資源打造全方位金融人才培育系統，培育專業菁英</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 為強化公司國際布局，儲備東南亞市場所需人才，積極與在臺僑外學生交流合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 因應金融數位轉型需求，紮根校園，提升優秀學生對中信之了解與認識</li> </ul>
內容		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 大學系所企業參訪活動</li> <li>• 海外學校線上企業說明會</li> <li>• 中信金控 Rising Star暑期實習計畫</li> <li>• 中信金控 MA 儲備幹部計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 首創 International Associate Program (IA) 延攬優秀僑外新鮮人在台發展金融專業職涯，並提供中文課程及在臺生活保障等福利</li> <li>• 持續招募暑期實習僑外生，給予在臺長期發展接軌機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 推出 IT 產學合作實習計畫，針對四大資訊相關科系學生實務接軌機會</li> </ul>
成果		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021 年共舉辦 17 場實體及線上招募活動，協助海內外近 2,000 位在校學生認識金融實務</li> <li>• 2021 年共有 28 位大三或碩一學生參與暑期實習，共有 4 位獲得進階學期實習機會</li> <li>• Rising Star 暑期實習計畫吸引約 800 名優秀學子申請</li> <li>• 2021 年 MA 計畫招募 45 位優秀菁英加入，申請人數近 1,200 件，競爭激烈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 近 200 件申請 IA Program，申請來源近 20 個多元國籍。共錄取 16 人，來自泰國、越南、印尼、馬來西亞、菲律賓及香港</li> <li>• 破 100 人申請暑期實習僑外生組別，共錄取 18 位</li> <li>• 僑外人才線上延攬活動觸及人數破千人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 超過 150 人申請 IT 菁英學期實習</li> <li>• 資訊及資安部門共錄取 30 名實習生，提供五個月金融產業程式開發實務體驗及培育計畫</li> </ul>

## 虛實整合的招募管道

2021 年疫情持續反覆，透過招募管道虛實整合，持續維持在最有效率的招募方式，降低人力風險。我們持續推動徵才活動線上化，透過分析各式廣告成效與投放通路差異，我們鎖定流量大的社群網站，如 Facebook、Instagram、LinkedIn，投放影音類型徵才資訊，搭配多場直播活動與外部招募平台的線上徵才活動，我們得以不受時空限制，傳遞最新招募訊息。在實體活動方面，謹守防疫規範，因應疫情隨時調整甄選形式，提供線上面談或實體面談，在安全無虞下，與求職者深度互動。2021 年招募成本為新臺幣 3,279 萬元，平均每人招募成本為新臺幣 12,835 元。

## 人才吸引與發展

GRI 404-2

### 員工職涯發展設計

我們規劃全球人才庫機制，重視各屬性人才職涯發展需求，建構專業職與管理職雙軌發展機制。透過科學與數據導向分析，規劃緊扣組織發展策略與短、中、長期目標的學程，並對不同職務設計最佳的學習旅程，同時擘劃人才個人發展藍圖，例如在國際人才的培育發展上，配合中信銀行國際佈局策略，我們持續強化跨境溝通、國際管理及跨文化模組培訓。舉凡新進人員、專業職系人才與各級管理階層，持續提供高效課程與線上論壇等資源，並透過課程、知識分享及工作中學習等方式，有層次地累積員工專業技能與強化職能，並定期就員工職涯發展，提供一對一的訪談回饋，依員工職能規劃跨領域輪調歷練，使人才得以在中國信託不斷精進，與公司共創卓越目標。

### 員工重點發展專案

#### 全球主管培訓

為承接中信金控中長期策略目標，我們建立職能導向的人才策略，定期檢視與精進主管人才發展及培訓計畫，持續提升領導團隊之質量和充實各階層領導梯隊。每年結合高層主管與國內外知名學府、頂尖顧問公司合作，搭配集團策略主軸，依 ADDIE ( analysis, design, development, implementation, evaluation ) 教學模式規劃年度訓練，包含各階層主管管理發展訓練、商務語言課程、財務洞察分析課程、海外分子行主管訓練及儲備幹部訓練等，並形塑跨單位交流平台，凝聚領導梯隊向心力與全體一致的文化價值觀。

我們長期與美國賓州大學華頓商學院合作客製化課程，舉辦高階主管「Executive Program」、中階主管「Leadership Development Program」，培養領導團隊之策略規劃、跨國營運和創新思維等能力。透過大師講堂 Master Forum，邀請國際知名學者和各產業菁英進行交流分享，增進對國際趨勢及新知之掌握。此外，透過個案研討傳承管理思維，以互動教學鍛鍊主管決策思辨能力，為變化快速的外部環境和跨產業之挑戰超前佈署。

2021 年受疫情影響，教學多採混成學習 ( Blending Learning )，結合實體、線上課程與遠距教學，讓學習不因疫情而中斷。全年度訓練費用共新臺幣 1,634 萬元，實體課程共舉辦 359 梯次、共訓練 2,872 人次、訓練時數 22,594 小時；線上課程共舉辦 1,424 梯次、共訓練 36,461 人次，訓練時數 82,739 小時。

## 儲備幹部培訓

為加速儲備關鍵人才庫，養成具管理潛力及海外事業發展之人才，規劃儲備幹部計畫（以下簡稱 MA），並打造特有的輪調及專題評鑑培育機制。

- MA 新人訓練：**在初加入公司的第一個月，MA 將參與 8 天共 60 小時共通課程，並依組別安排約 15 天共 120 小時的專業訓練（如法人金融組的徵授信訓練、科技金融組的設計思考方法等）。
- MA 輪調訓練：**各組別 MA 將進行兩年前、中、後台單位輪調的實作訓練，並歷練策略企劃單位，參與內外部重大專案，在實作中快速累積金融專業，提高視野廣度及思考格局。
- MA 培訓課程：**MA 於輪調期間將由培訓單位安排逾 50 小時的通識模組、企劃模組、金融模組等專業學程，強化企劃能力及財務分析能力。
- MA 專題評鑑：**MA 每年度安排階段性專題報告評鑑，檢視 MA 企劃能力與金融專業養成成效，並定期檢視其組織行為展現，以確保 MA 具備承擔管理核心骨幹應有的職能與行為表現。

## 業務職系專業訓練

### 法金客戶關係經理 (RM) / 客戶關係經理助理 (ARM) / 信用分析人員 (ACM)

為提升 RM / ARM / ACM 專業知識及銷售技巧，針對中信銀行共計 575 位同仁進行訓練，新人期間施行 15 天共 105 小時的課程，包括徵授信訓練、財務分析、產業分析、徵信報告撰寫、實地查訪等。

- 在職期間，須完成 3 門必修課程，始可申請法金徵信資格審查
- 俟完成工作資歷、證照資格測驗、以及相關必修課程之後，才可申請 RM 資格評鑑
- 擔任 RM 後，仍須不定期參加金融產品課程、專業談判技巧、徵授信風險個案研討等課程，以期拓展客戶數以及產品銷售金額

### 個金國際認證高級理財規劃顧問 (CFP®) / 退休理財規劃顧問 (RFA) 訓練

中信銀行鼓勵同仁取得 CFP® 與 RFA 認證，除成立培訓專班，更透過線上線下課程、在職訓練與電台連線等多樣化學習平台，每人每年提供至少 300 小時專業訓練，培養專業金融知識、強化公平待客、洗錢防制與風險觀念意識。中信銀行擁有完整客戶往來數據庫，透過精準分析，讓理財專員更有效率掌握客戶需求，做出合適的資產配置。中信銀行已有 327 位同仁取得 CFP®, 389 位同仁取得 RFA。

## 台灣人壽業務員訓練

為提升人壽業務員專業職能，針對 7,289 位業務員建立標準化與系統化的業務教育訓練體系。從證照測驗、商品學習、顧客需求與保單健診等訓練內容，建構涵蓋基礎訓練、銜接訓練到專業認證的訓練制度，以增加新保戶及初年度保費。此專案多次獲得保險專業人才培育獎項肯定。

## 中信銀行技能重塑訓練 (Reskilling Program)

數位科技浪潮方興未艾，金融業面臨顯著的數位技能缺口及人員轉型活化挑戰，中信銀行自 2020 年底起開展員工數位新技能重塑訓練專案，協助員工培養數位時代所需之新工作技能，積極儲備數位人力資本以全面促進數位金融業務發展。

- 2021 年依專案目的定義七大關鍵數位能力，與外部培訓機構、內部專家共同規劃出通識入門、初階專業、進階專業等不同難易度系列課程。
- 2021 全年度共實施 12 門 16 梯次 AI 入門、大數據、資料分析、資料科學、人工智慧、數據治理等主題課程，共計派訓 3,717 人次。

## 多元培訓平台

類型	說明與成效
自我發展課程	因應公司策略與發展趨勢，提供各類型實體及遠距課程，以提升員工工作技能與激勵工作動能，共 2 堂教室課程、1 堂遠距直播課程、3 場職場講座；合計受訓人次 311 人，平均滿意度 4.52
線上自我發展	採購外部知名學習平台，提供多元學習資源以滿足同仁自我學習需求並培養跨領域知識，同時支援單位業務目標，提供相應課程。截至 2021 年底共提供 219 堂線上課程，申請課程人次達 14,865 人，平均滿意度 4.74
幸福及博雅講座	開辦藝文或相關軟性主題講座共 3 堂，滿意度達 4.71，提供同仁獲取多元學習資源的途徑，營造工作與生活平衡之職場氛圍
語文學習	提供多元語言學習資源並提供語言學習補助激勵同仁自主學習。2021 年開辦主管一對一及團體班共 12 班，參訓 38 人，與 ICRT 合作 3 堂 English Salon 及與美語機構合作 4 堂商務英文課程，參訓人數共 156 人次。整體平均滿意度 4.66
中信 e 學院	線上提供專業及法令課程，輔以多語系教材與線上知識庫，提供多元便利學習資源。截至 2021 年底中信 e 學院網站使用人數共計 17,594 人，使用人次達 1,162,272 人次；APP 使用人數共計 13,014 人，使用人次達 194,883 人次
圖書館資源	提供同仁線上借書及查找圖書期刊資源，另提供台經院產經資料庫，供同仁蒐集業務所需資訊。截至 2021 年底圖書館藏書達 7,334 冊、資料庫使用人次共計 14,798 人次
線上圖書資源	因應後疫情時代數位學習創新，提供同仁多元且便利的閱讀管道，建立數位學習環境。截至 2021 底，總計提供 167 本電子書及 15 種電子雜誌；總計瀏覽閱讀達 27,449 次

## 教育訓練統計

■ GRI 404-1

中信金控與子公司在 2021 年的員工教育訓練應提訓總時數達 705,915 小時、每位員工平均應提訓時數為 48 小時，員工訓練總經費為新臺幣 4,960 萬元。共舉辦實體課程 1,829 梯次，總訓練人次達 14,623 人次；線上課程 2,663 梯次，總訓練人次達 29 萬 5,320 人次。

**總訓練時數** 單位：小時

女 60,400	男 36,750
主管職	合計 97,150
女 378,455	男 230,310
非主管職	合計 608,765

**平均訓練時數** 單位：小時

女 63.0	男 49.0
主管職	合計 56.9
女 47.9	男 46.6
非主管職	合計 47.4

註1：應提訓時數所統計的範疇係包含中信金控、中信銀行、台灣人壽、中信創投、中信資產、中信證券、中信投信、台灣彩券、中信保全。

註2：應提訓時數與平均時數分母的員工人數統計皆不包含員工類型為派遣、海外、董監事。

註3：平均時數分母的員工人數統計時間點以2021/12/31在職員工為準。

註4：保全時數是依據「保全業法」第10-2條規定之每月4小時在職訓練，部分為以年底在職人數回推之估算值。

## 人力發展評估

■ GRI 404-3

為提升銷售人員的專業能力、帶動業績成長，我們每年訂定年度訓練發展方向，藉此展開各學程，並透過柯氏學習評估模式（Kirkpatrick Model），檢視訓練專案成效。此外，亦參考 Jack Phillips 的 ROI 訓練評鑑模式，透過量化訓練成效，計算訓練的投資報酬率，以驗證訓練對企業產生的具體經濟效益。

指標	項目	2019	2020	2021
<b>L5 ROI</b>	人均貢獻度(千元)(稅後淨利/員工人數)	2,108	2,071	2,552
	人力資本投資報酬率	35.1%	39.6%	58.3%
	用人費用報酬率(稅後淨利/用人費用)	1.10	1.18	1.23
<b>L4 成果</b>	關鍵人才留任率	94.5%	94.2%	94.0%
<b>L3 行為</b>	員工離職率	9.01%	8.57%	12.66%
	內部員工遞補率	59.86%	64.96%	53.46%
	關鍵人才管理職擔任率	25%	28%	30%
<b>L2 學習</b>	晉升必備證照取得率 法遵、風管、洗錢	100%	100%	100%
	教育訓練測驗通過率	100%	100%	100%
	員工訓練課程平均滿意度 (滿分5分制)	自我發展課程4.74 幸福講座4.76	自我發展課程4.54 幸福講座4.70	自我發展課程4.52 幸福講座4.71

## 營造幸福職場

■ GRI 201-3, 202-1, 401-2

身為金融業領導品牌，我們設計完善且具競爭力的薪酬架構，並提供多元、符合員工需求的福利制度，以達到吸引、激勵及留住優秀人才之目的，確保組織競爭力及永續發展。此外，我們也致力消弭各類職場安全衛生風險，同時打造健康、舒適的辦公環境與休閒設施，讓同仁安心工作、樂於工作。

### 員工薪酬與福利

我們提供具競爭力的薪酬，透過績效管理制度，連結公司策略與員工個人目標。所有同仁須於年初設定個人績效目標（MBO），年底主管則會依各項績效目標達成情形，並參考其他主管與同儕的多面向回饋進行評核。此外，為平衡個別員工考核結果差異，中信金控依單位或職務進行人員績效排序，以增進考核之公平與合理性。績效評核指標除包含各單位業務的檢核指標外，亦可包含個人內控／法令遵循／資安遵守成效、成本控管、個人提升及團隊管理、環境／社會／公司治理（ESG）等綜合指標。公司按照員工績效表現，予以獎勵、培訓及提供各項職涯發展機會，並以公開透明的晉升機制，積極拔擢績優、具發展潛力之人才，提供更高的職責與相應之薪資報酬，帶動組織正向發展。

### 整體薪酬政策

中信金控制定全球營運據點通用的薪酬政策，以求達到具市場競爭力、職責給薪及績效導向等三大原則。整體薪酬項目包含固定薪資及變動薪資，其中固定薪資包含 12 個月月薪、固定津貼及固定獎金；變動薪資包含年終獎金、業績獎金。2021 年，中信金控於臺灣、日本、美加地區平均調薪幅度約為 2~3%、東南亞及大陸地區平均約為 4~6%。主要營運據點臺灣地區基層人員每月平均收入為臺灣最低基本工資之 2.8 倍，其中男性為 2.9 倍，女性為 2.7 倍，顯示整體薪酬政策定位之積極。

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>固定薪資</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 可由各營運據點針對部分特殊職務的屬性及工作需求，規劃津貼項目及補助方式，彈性補償員工配合公司營運所需之生活補貼。固定獎金則由各地依市場水準，於部分地區核發12個月月薪以外之固定獎金，發放固定獎金地區涵蓋台灣、大中華區及東南亞地區，固定獎金水準約為1~3個月月薪不等。</li> </ul> | <p><b>變動薪資</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 年終獎金視各子公司整體經營績效與各事業體特性，同時連結員工個人績效、單位績效與職責發給，透過與員工共享營運成果，以達激勵效果。</li> <li>• 業績獎金主要針對前線銷售人員達成業績目標時，提供的即時激勵，並基於風險控管與長期策略的管理需求，部分業績獎金設有遞延給付及追回機制。</li> </ul> |
|--|--|

此外，我們定期參與全球營運所在地市場薪酬調查，檢視各項薪酬水準，提供員工具激勵性的薪資報酬。2021年臺灣地區非擔任主管職務之全時員工人數共12,824人，薪資總額共新臺幣19,963,770,181元，中位數及平均數揭露如下：

2020	2021	2020	2021	2020	2021
全年度加權平均人數		薪資平均數(年/千元)		薪資中位數(年/千元)	
4,591 男 7,937 女 12,528 全體	4,742	1,519 男 1,389 女 1,437 全體	1,643	1,226 男 1,132 女 1,165 全體	1,331
薪資平均數二年差異： 2.36%		薪資平均數二年差異： 8.35%		薪資中位數二年差異： 8.07%	

註1：「非擔任主管職務之全時員工」：係以臺灣證交所規範之申報計算方式，指全體受僱員工扣除擔任主管職務者、部分工時員工、海外分公司員工、及符合排除豁免統計人員後之全時員工人數（含臺籍、外籍員工）。前述擔任主管職務者係指處長（含）以上及各執照登記之業務專責人等。

註2：「薪資」係指歸屬當年度之員工薪資，包含經常性薪資、加班費及非經常性薪資。

### 長期與多元獎勵誘因

中信金控設立多項長期獎酬機制，鼓勵員工重視公司長期營運績效與共享成果，提升組織留才能力。

	適用對象	覆蓋率(%)	專案內容	2021年執行績效
	中信金控臺灣轄下各子公司之特定職級與特殊職系員工	92.7	為股票形式之長期獎酬工具，既得期間為五年，鼓勵人員長期持股，共創更高之公司與股東利益	<ul style="list-style-type: none"> <li>無。預計提報2022年6月股東會通過後發行</li> </ul>
	中信金控臺灣轄下各子公司之特定職級與特殊職系員工	87.4	為現金形式之長期獎酬工具，閉鎖期間為三年，連結獎酬與公司長期營運績效，鼓勵人員留任	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年發行之股票增值權於2021年12月31日，閉鎖期滿執行，報酬率為350%</li> </ul>

	中信金控臺灣轄下各子公司之員工	97.8	<p>員工每月提撥一定金額，公司相對提撥補助金額，購買中信金控股票並交付信託</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年度資產總額：新臺幣40.5億元</li> <li>平均投資報酬率（長期持有）：149%</li> </ul>
	中信金控臺灣轄下各子公司之員工	30.2	<p>開放員工額外加碼提撥一定金額，購買中信金控股票，公司分三年給予20%獎勵金，鼓勵員工長期投資</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年度資產總額：新臺幣40.1億元</li> <li>平均投資報酬率（長期持有）：106%</li> <li>其中非高階主管參與人數佔99%</li> </ul>
	中信金控及中信銀行之臺灣員工	79.7	<p>年度節電及節水項目均達到節量目標時，由公司額外提撥獎勵金，作為節能減碳各類活動方案之獎金</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2021年總用電量節省4.68%，總用水量節省9.78%，已提撥獎勵金作為2022年節能競賽獎金預算。此外，2021年節能競賽共發放獎金新臺幣31.6萬元，持續鼓勵同仁關懷環境</li> </ul>

### 三大員工福利制度

我們設有職工福利委員會，提供同仁關懷與多元福利選擇。我們提供臺灣正職員工彈性福利制度，每年配發點數予員工，員工可選擇所需之福利或商品。另基於員工健康考量，公司免費提供40歲（含）以上正職員工每年一次與39（含）歲以下正職員工每兩年一次健檢福利，優於法令規定。

於「核心福利」制度上，除依法令規定為員工投保勞健保外，也提供員工結婚、喪葬、生育、醫療、子女教育等各項補助，並有生日禮金、三節獎金、急難救助慰問金、團體綜合保險、團體年金保險等福利項目。對於員工的房屋貸款，我們也根據不同的職級，可貸款不同的限額，提供員工低於1%的優惠房貸利率。

### 安心福利—員工退休照料

依據勞基法，每月按員工工資總額提撥退休準備金至臺灣銀行「公司退休基金專戶」存儲；另依照勞工退休金條例，每月由公司按個人薪資提撥6%至員工勞保局個人退休金專戶，自願提繳退休金者，依自願提繳率自員工每月薪資代為扣繳。另為表達對退休員工的感謝，中信銀行員工退休時，服務單位會舉辦溫馨的退休歡送餐會，並為員工精心製作退休紀念品。每年公司還會舉辦退休員工聯誼活動，近10年參與率均達3成以上，持續關心退休員工近況。

## 關心福利 - 員工獎勵及表揚制度

**典範員工：**每年舉辦典範員工選拔活動，獲選員工可獲得公開表揚。資深職工表彰辦法：獎勵對公司長年付出的資深員工，只要服務滿 5 年以上者，給予證章並表揚。

**黃金假期：**針對服務滿 5 年及 10 年的員工，給予 1 次連續 5 天的有薪黃金假期。鑽石旅遊補助：服務滿 15 年、20 年、25 年及 30 年(含)以上同仁，分別給予價值新臺幣 2 萬元、2 萬 5,000 元、3 萬、3 萬 5,000 元之旅遊補助。

## 貼心福利 - 員工社團活動

休閒生活是我們相當重視的一環，多年來除了舉辦休閒活動之外，也支持員工參與各類型社團活動。2021 年共有 35 個社團，包括高球社、英語演講社、愛樂社、花藝社、韻律社、飛輪社等。雖受疫情影響而取消多場社團活動，疫情趨緩期間仍辦理活動達 922 個場次，參與者達 4,326 人次，全年度社團補助為新臺幣 421 萬 8,592 元。其中包括中信金控盃高球邀請賽，透過公司的支持及團隊的力量，讓員工有更多機會親近擁抱大自然，培養健康的身心。

## 打造健康職場

■ GRI 403-1, 403-3

### 健康風險管理

■ GRI 403-1, 403-6, 403-7

#### 健康生活促進措施

- 舉辦健康講座，提升員工自我健康管理的意識
- 制定健康防護計畫，內化員工自我健康管理行動

- 中信銀行2021年舉辦「健康促進活動」、「健康講座」及「醫師臨場服務」等91場活動，共有593人次參與健康促進活動，整體滿意度平均達到4.84分以上（滿分為5分）
- 台灣人壽辦理上述活動共計300場活動，共有9,874人次參與，相關活動年度整體滿意度平均高達97.5%
- 關懷母性健康與預防因人因工程或異常工作負荷促發之疾病，對員工健康管理及建立個案追蹤、關懷及成效評估，達到疾病預防及控制，以及落實年度員工健康檢查結果有效管理及分析

中信銀行與台灣人壽有護理師團隊照護員工健康，每年依員工健康檢查、健康管理成效及流行病學等指標，規劃年度健康管理計畫及健康促進活動，如年度健檢、醫師臨場服務、健康講座、捐血等。對於檢查結果異常、有健康潛在風險及需健康諮詢的同仁，進行健康個案管理，提供關懷與追蹤。

過去3年來，中信金控員工健檢受檢率為80%。以提升員工健康狀況為目標，提供員工正確的飲食與生活型態調整。此外，固定舉辦壓力管理、壓力紓解與人際溝通等課程，定時消毒工作環境，穩定工作環境濕度與溫度，並設置五星級健身中心，鼓勵員工適當運動。相關作為多年來持續獲政府「健康職場認證」與「運動企業認證」認可，子公司台灣人壽亦獲第11屆亞洲企業社會責任獎 - 健康衛生推廣獎的肯定。

## 志工文化

中國信託致力於公益，組織課輔、理財、美語三大慈善志工團隊，為弱勢孩子及家庭提供計畫性、組織性及系統性的支援。為鼓勵員工參與志工服務，領先金控同業首創「公益假」，志工每滿 6 小時服務時數，即可折抵 1 日休假，每人每年最多可申請 10 日有薪公益假，為業界之冠。十餘年推動下，參與志工服務的員工多達 2,466 人，平均每 10 位員工就有 1 位愛心志工，至今累積服務時數逾 16 萬小時，2021 年共發放 491 天有薪公益假。

此外，中國信託的企業金融文史館一文薈館鼓勵企業員工、退休同仁參與志願服務，亦鼓勵民眾投入志工行列。截至 2021 年底，志工人數共 40 位，包含 12 位現職同仁、4 位退休同仁及 24 位民眾。

#### 內容

### 持續改進流程



## 員工安全及健康風險地圖

■ GRI 403-7



安全及健康風險議題	影響程度	減緩/預防措施	2021年實施成效
高血糖 高血脂 高血壓 (三高)	高度風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>醫務室血壓監測工作異常過負荷追蹤</li> <li>辦理血壓健康月活動</li> <li>辦理飲食健康講座</li> <li>醫師臨場諮詢服務</li> <li>血壓關懷站巡迴服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>醫師臨場諮詢服務共辦理103場，參與人數651人</li> <li>舉辦飲食健康講座9場，參與人數307人</li> <li>血壓健康月活動共辦理58場次，參與人數1,655人</li> <li>追蹤工作異常過負荷追蹤413人，完成率100%</li> <li>血壓關懷站巡迴關懷，參與人數590人。滿意度4.97分</li> </ul>
辦公場所高風險施工	高度風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>承攬商工程現場稽查</li> <li>環境訪視</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>執行337場工程抽/稽查，共開立4件具缺失改善，工程期間內改善率100%</li> <li>共辦理4場環境訪視</li> </ul>
新冠肺炎	高度風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理健康防疫生活-護理師線上衛教</li> <li>健康防疫生活手冊</li> <li>辦理防疫講座</li> <li>健康講座</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦8場線上衛教講座，參與人數共512人</li> <li>製作手冊3本：預防、高風險、確診者手冊</li> <li>舉辦3場防疫講座及活動，參與人數共98人</li> <li>舉辦新冠肺炎疫苗講座，參與人數共33人，滿意度4.49分</li> </ul>
癌症	低度風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>四癌篩檢</li> <li>健康講座</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦免費四癌篩檢，參與人數102人，滿意度4.76分</li> <li>舉辦肺癌及戒菸講座，參與人數共72人，滿意度4.75分</li> </ul>
環境潛在危害	低度風險	職場安全宣導單張	<ul style="list-style-type: none"> <li>共發行5份職場安全宣導單張</li> </ul>
肌肉骨骼傷害危害	低度風險	健康衛教宣導	<ul style="list-style-type: none"> <li>發佈電腦正確用痠痛全辦辦、認識使用電腦正確手勢EDM</li> </ul>
母性健康保護	低度風險	健康講座	<ul style="list-style-type: none"> <li>共舉辦2場健康講座，「嬰兒兒過敏與母乳哺育」、「認識HPV（人類乳突病毒）」，參與人數共86人，滿意度4.77分</li> </ul>
健康促進	低度風險	健康講座	<ul style="list-style-type: none"> <li>共舉辦2場健康講座，「無毒一身輕」、「一覺好眠迎向健康」，參與人數共100人，滿意度4.57分</li> </ul>
通勤交通事故	低度風險	教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>共辦理7場職業安全衛生教育訓練（含通勤交通事故預防宣導），參與人數11,071人，訓練涵蓋率98.78%</li> </ul>

## 員工支持專案

■ GRI 401-3

### 疫情下的員工照護

2021 年全球受新冠肺炎疫情影響，除採購快篩試劑供同仁視需求使用外，中國信託實施防疫追蹤措施，每日關懷發燒員工之身體狀況，並與臺北康寧醫院、振興醫院、新光醫院等院所合作，協助高風險員工預約快篩及 PCR 篩檢，期間共協助安排到院快篩有 448 位同仁，PCR 到院篩檢共 59 人，以利掌握員工健康狀態。疫情期间，透過「給同仁的一封信」傳達集團防疫資訊與穩定員工心情，並提供心理師諮詢，減緩焦慮與不安。為鼓勵同仁接種疫苗，除提供同仁全薪的疫苗接種假（1~2 天 / 劑）外，特別提供優於法規並全額支薪的疫苗照顧假，讓同仁安心照顧施打疫苗後的家人。另外，為顧及同仁照顧因學校停課的子女，亦提供防疫照顧假（視學校停課天數給假），體諒同仁的辛勞。若同仁遭匡列須居家自主健康管理，亦提供 14 天有薪防疫假，穩定員工經濟來源。

### 多元型態的工作方式

中信金融園區實施彈性工時制度，提供 3 個班別供同仁選擇，同仁可根據個人需求，選擇適合的時段上下班。疫情期间更實施上下班分流措施，有效避免同仁於交通尖峰時間於大眾運輸場域群聚，降低染疫風險。此外，自 2020 年疫情爆發後，中信金控制定新冠肺炎居家辦公原則，配合 VPN 遠端連線與視訊會議軟體，落實員工在家遠端工作。

### 女性照護與家庭支持

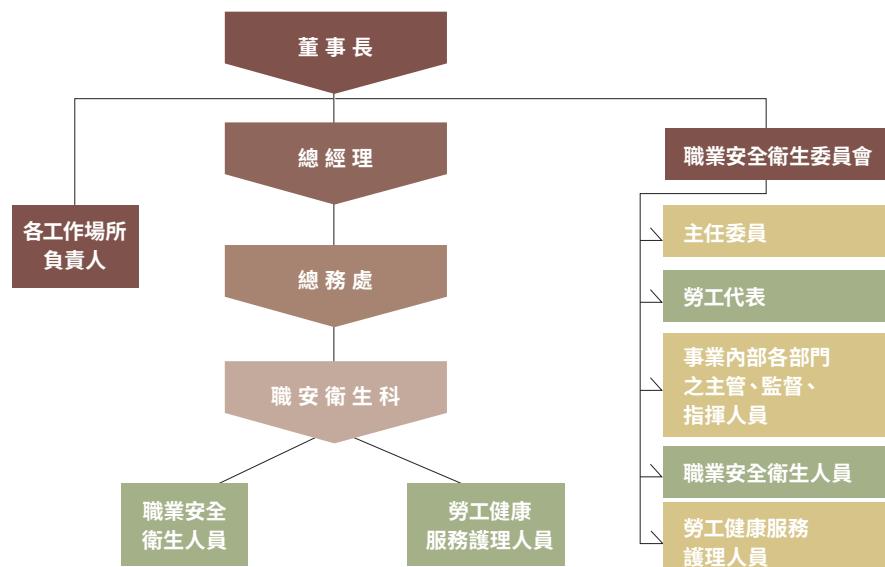
2021 年中信金融園區與中信銀行多處據點持續獲「優良哺集乳室認證」。員工如有未滿兩歲之子女需親自哺（集）乳，得於工作當中申請哺（集）乳時間，每日正常工作時數以內給哺（集）乳時間六十分鐘，每日正常工作時間以外延長工作時間達一小時（含）以上者，另給予哺（集）乳時間三十分鐘。為落實性別平權職場，親自哺乳不限女性受僱者，男性受僱者如有親自哺餵之需要，亦可請求給予哺乳時間。

為了提供員工安心工作環境，我們提供女性照護及相關家庭支持機制，如生理假、安胎假、產檢假、給薪產假、陪產檢及陪產假、育嬰假、家庭照顧假、托育補助等制度。2021 年，各單位育嬰留職停薪復職為 176 人次，復職率為 77.27%；申請托育補助人數達 1,228 人，補助金額為新臺幣 1,613 萬 4,699 元。且為鼓勵生育，提供員工每胎補助最高新臺幣 4,000 元之生育津貼；幼兒照護方面，同仁可將彈性福利制度的點數轉換成托育補助，更與幼教機構簽約，提供同仁就讀特約幼兒園相關優惠。中信金控員工 2021 年的粗出生率為 32.8‰，相較於臺灣 2021 年的粗出生率僅為 6.55‰，顯示在公司的相關福利與照護措施下，我們的員工在盡心工作之餘，也足以肩負起照顧家庭的責任。

制度	內容	說明
給薪產假	女性職工分娩者（包括妊娠二十週以上胎兒死胎）給假八週（五十六天）；妊娠十二週（含）以上流產者給假四週（二十八天），妊娠未滿十二週以下流產者給假十天	優於性別工作平等法規定
陪產檢及陪產假	因陪伴其配偶妊娠產檢或分娩得申請陪產檢及陪產假共七日，請假期間工資照給	滿足性別工作平等法規定
育嬰假	凡任職滿六個月，配偶就業，需照顧三歲以下子女者，得申請育嬰留職停薪	滿足性別工作平等法、就業保險法規定

促進安全職場

中信銀行職業安全衛生管理架構



職業安全衛生政策與承諾

GRI 403-1

為防止職業災害、保障中信金控工作者（指受中信金控聘僱之勞工及受工作場所負責人指揮或監督從事勞動者）的安全與健康，中信金控暨子公司依循職業安全衛生法與職業安全衛生管理辦法制定職業安全衛生工作守則、職業安全衛生管理規章與職業安全衛生自動檢查計畫等，子公司中信銀行與台灣人壽導入職業安全衛生管理系統（ISO 45001），透過嚴謹鑑別危害因子、評估風險、重大性排序及制定行動計畫、解決危害等程序，持續精進職業安全衛生管理系統的表現，每年除內部相關單位組成職安衛管理小組進行整體檢視與檢討外，亦經外部第三方驗證機構查證。行政管理部（總務）為中信金控職業安全衛生權責管理單位，擬定相關職業安全衛生政策，經行政長決議後，公布實施。此外，負責對中信金控擬定之安全衛生政策提出建議，並設立質性與量化目標，如一般安全衛生教育訓練、環境監測等項目，執行成果追蹤，同時規劃、執行職業安全衛生計畫、環境檢測與教育訓練。

職業安全衛生委員會

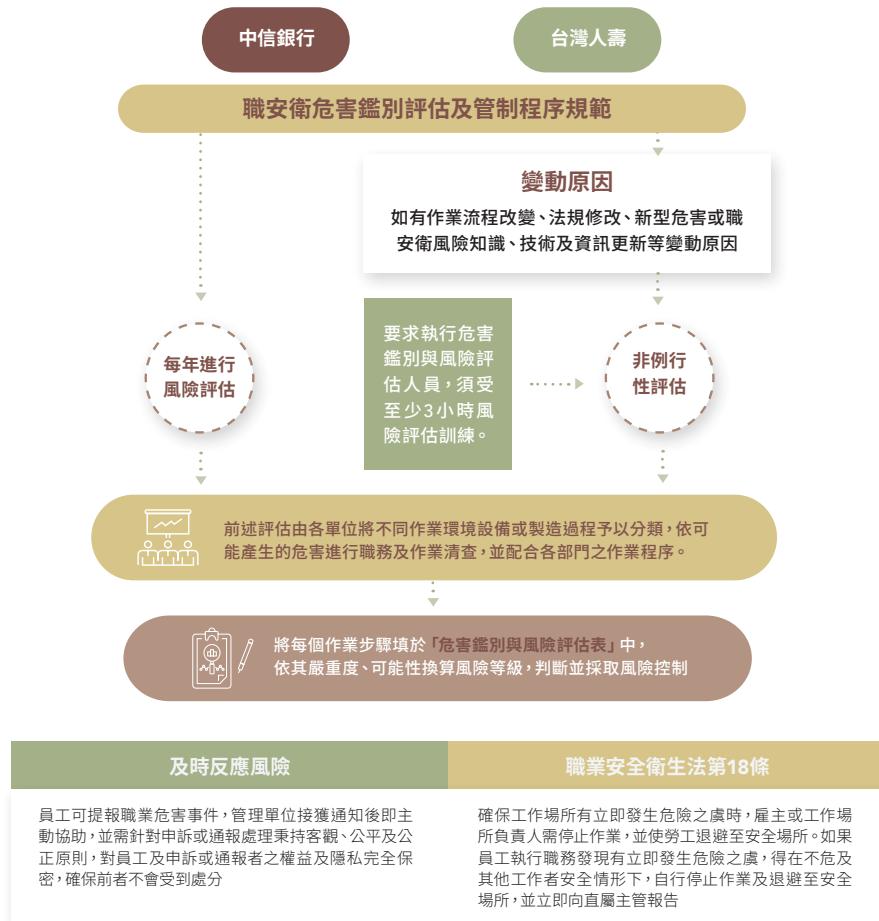
| GRI 403-4

中信銀行、台灣人壽及中信保全設有職業安全衛生委員會，審議、協調多項職業安全衛生事項，以期能有效降低職場的安全風險。

職業安全衛生委員會組織成員	勞工代表比例	開會頻率	工作職掌
中信銀行			
●主任委員1人 ●職業安全衛生人員5人 ●護理人員9人 ●勞工代表7人	約1/3		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 對雇主擬訂之職業安全衛生政策提出建議</li> <li>● 協調、建議職業安全衛生管理計畫</li> <li>● 審議安全、衛生教育訓練實施計畫</li> <li>● 審議作業環境監測計畫、監測結果及採行措施</li> <li>● 審議健康管理、職業病預防及健康促進事項</li> <li>● 審議各項安全衛生提案</li> </ul>
台灣人壽			
●主任委員1人 ●職業安全衛生人員1人 ●部門主管3人 ●護理人員1人 ●勞工代表6人	約1/2	每季召開	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 審議事業單位自動檢查及安全衛生稽核事項</li> <li>● 審議機械、設備或原料、材料危害之預防措施</li> <li>● 審議職業災害調查報告</li> <li>● 考核現場安全衛生管理績效</li> <li>● 審議承攬業務安全衛生管理事項</li> <li>● 其他有關職業安全衛生管理事項</li> </ul>
中信保全			
●主任委員1人 ●職業安全衛生人員2人 ●勞工代表5人	約1/3		

## 職業安全危害風險評估流程

每年度子公司中信銀行與台灣人壽管理審查會議除檢視前一年度訂定行動方案是否達標外，亦討論量化目標的代表性，作為次年目標之參考依據。



針對重大職業災害時，事故發生單位將即採取必要的搶救措施，並將事後實施調查及檢討紀錄，送所屬職業安全衛生業務主管及總公司職業安全衛生管理單位；職業安全衛生業務主管並需於 8 小時內報告地區勞檢處所，並將所有重大職災事故都將列為高風險等級並進行風險管控。

## 職業安全衛生教育訓練

### 通識性訓練

2021 年中信銀行全體員工在職訓練及新進員工到職訓練之調訓率均達 100%，員工參與人數為 1 萬 1,071 人，新進員工到職時接受訓練人數達 1,520 人。台灣人壽在職訓練員工內外勤參與人數為 9,151 人，新進員工到職時接受訓練人數達 256 位，到職訓練之涵蓋率均達 100%。

### 專業證照人員訓練

中信銀行與台灣人壽定期對所有各地區工作場所員工安排專業證照訓練，包含「職業安全衛生人員」、「急救人員」與「防火管理人」等，使安全衛生觀念由下到上落實到全體員工工作習慣。中信銀行 2021 年參與「職業安全衛生管理」之新訓與回訓作業為 476 人，新訓與回訓的達成率皆為 100%。台灣人壽 2021 年參與新訓與回訓為 107 人，達成率皆達 100%。中信保全管理部主管亦取得職業安全衛生人員證照，除每年安排同仁取得急救人員證照外，並將急救相關課程納入員工在職教育訓練中，訓練達成率 100%。

### 承攬商 / 供應商訓練

中信銀行與台灣人壽秉持著職安安全理念，以身作則與合作協力廠商攜手共同在職業安全衛生議題上成長，施工協力廠商須簽署勞安宣導與管理文件，如承攬商遵守安全衛生及環境管理承諾書，並接受相關作業危害告知及不定期抽檢，督促協力廠商落實自主管理，其量成效如右：

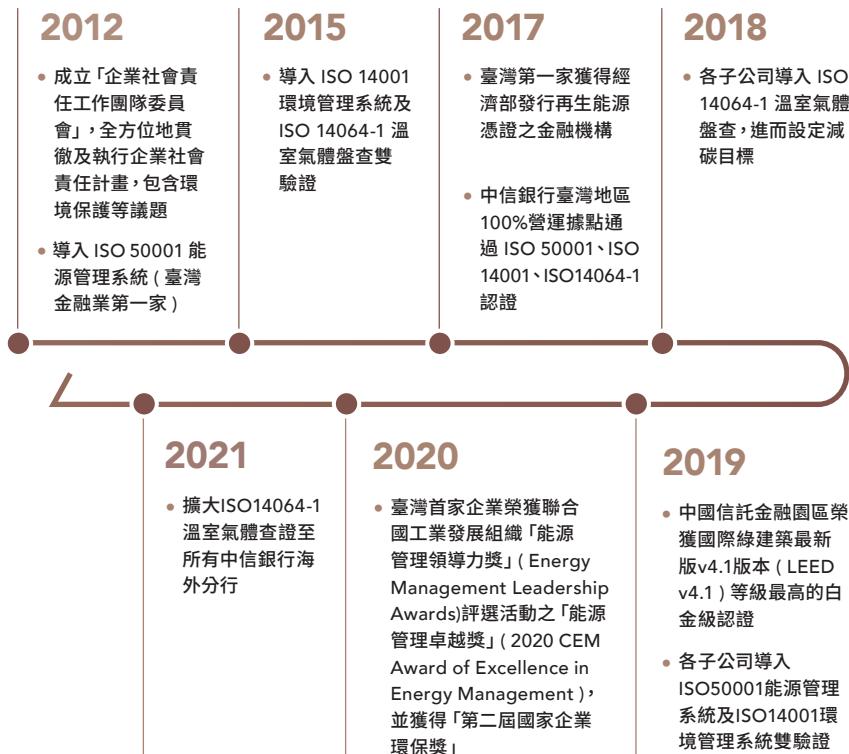
		2021	2020
中信 銀行	承攬商承攬案件講習次數 (次)	20	30
	承攬商施工受傷件數 (件)	0	0
台灣 人壽	承攬商承攬案件講習次數 (次)	10	5
	承攬商施工受傷件數 (件)	0	0

### 失能傷害統計

員工若於工作時受傷，公司亦依相關規定及實際情形核給公傷假，並協助員工申請勞保補助，在最短的時間內提供員工所需協助，將傷害降到最低。2021 年申請公傷假人數共 26 人，公傷假天數共達 433.5 天，無因公死亡事件發生。2020 年未接獲承攬商失能傷害通報案件。（失能傷害相關統計參照員工失能統計）

# 永續環境

環境永續是中信金控致力落實「責任營運」的一大主題。透過環境永續政策，並於各子公司導入環境與能源管理系統、綠色採購與綠建築認證等策略，由上至下最佳化能資源的使用效率。同時，世界經濟論壇發表《2022 全球風險報告書》指出，生物多樣性消失已被認為是未來十年全球前三大風險之一，其結果將嚴重影響下一個世代的生存資源。我們於 2022 年成為臺灣首家加入「自然相關財務揭露工作小組」( Task force on Nature-related Financial Disclosures, TNFD ) 的企業，將與全球逾 250 個會員機構共同貢獻跨領域的專業知識及經驗，推動相關揭露框架的制定，以強化揭露自然相關風險與因應措施，並善盡自然生態保護的責任。



## 亮點績效

行動方案	2021年績效	2022年目標
環境管理系統及驗證	<ul style="list-style-type: none"> <li>新增 13 個中信銀行海外分行進行 ISO14064-1 溫室氣體查證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>總用電、碳排放量、用水總量、廢棄物總量分別較 2020 年減少 1%</li> </ul>
能源與環境管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年比 2020 年用水量減少 15.15%</li> <li>汰換 13 家分行使用 R-22 冷媒設備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>累計汰換 15% 分行使用 R-22 冷媒設備</li> </ul>

## 綠色營運方針

### 環境永續政策

在綠色營運面向上，我們的核心理念為「節能減碳、環保永續」。為落實「Green Policy, Green Future」的承諾，我們從「擴大綠色採購、落實教育訓練、強化能資源管理、持續定期審查、連結周邊企業」五大面向積極努力，致力於最小化商業活動對環境的衝擊，並最大化對環境的效益。2021 年，中信金控投入於環境面向之人事、設備、教育訓練、管理系統輔導與驗證之資源，共計新臺幣 2,657 萬元。



## 環境管理系統及驗證

中信金控旗下各子公司已導入「環境管理系統 ISO 14001」、「能源管理系統 ISO 50001」驗證，溫室氣體數據則經過「ISO 14064-1」查證，範疇已涵蓋臺灣地區 100% 營運據點並陸續擴及海外據點。ISO 環境標準驗證範疇如下：

中信銀行	台灣人壽	溫室氣體盤查全臺182個據點及14家海外分行，共計196個據點 能源環境管理全臺182個據點	溫室氣體盤查全臺及海外代表處共15個據點 能源環境管理為人壽總公司、7家分公司、兩處自有大樓及子公司中信產險總公司與臺中分公司、中信資融之總公司，共計13個據點
台灣彩券	中信證券	溫室氣體盤查為總公司及6處業務服務部，共7個據點 能源環境管理為總公司及6處業務服務部，共7個據點	溫室氣體盤查為總公司及9處分公司，共10個據點 能源環境管理為總公司及9處分公司，共10個據點
中信投信	中信創投	溫室氣體盤查為總公司及1處分公司，共2個據點 能源環境管理為總公司及1處分公司，共2個據點	溫室氣體盤查及能源環境管理為總公司各1處
中信資產管理	中信保全		

## 綠色營運管理與成效

### 溫室氣體減量成果

■ GRI 305-1、305-2、305-3

中信金控 2021 年範疇一與二之溫室氣體總排放量為 42,195 公噸二氧化碳當量，其中 38,817 公噸來自於範疇二的電力使用，其比 2020 年溫室氣體排放量增加 0.68%，主要為 2021 年擴大 ISO14064-1 溫室氣體查證至所有中信銀行海外分行，共新增 13 個據點。

單位：公噸 / 年

	2021	2020	2019	2018	2017
二氧化碳當量	範疇一	3,377	3,596	5,963	4,820
	範疇二	38,817	38,310	52,918	42,052
	範疇一+二	42,195	41,906	58,881	46,872
二氧化碳當量 / 每百萬淨收益		0.23	0.22	0.22	0.15
二氧化碳當量 / 每人		2.22	2.36	2.98	2.97
				1.93	

	單位	2021	2020	2019	2018	2017
高鐵	公里	2,021,291	1,887,540	2,443,770	2,551,761	1,947,935
航空	公里	57,170	611,725	8,577,618	8,462,124	8,441,162
二氧化碳當量	公噸	78	167	1,518	1,506	1,416

註1：範疇一與二排放量2016年僅計算中信銀行查證數據為基礎；2017年至2021年計算邊界除中信銀行外，新增金控轄下各子公司

註2：電力排放係數採用 0.529 (2017 年)、0.554 (2018)、0.533 (2019)、0.509 (2020 年)、0.502 (2021 年) 公斤二氧化碳當量 / 度。(盤查當下尚未公告係數時，以前一年度係數計算)

註3：範疇三員工差旅碳排量中飛機差旅計算方法乃依據 ICAO 網站所公布之計算器數值做推估

註4：範疇三商務差旅的盤查邊界為金控暨轄下子公司，排除台壽及保全。資料為自行盤查結果，未經外部查證

## 能源管理及減碳作為

■ GRI 302-1、302-3、302-4、305-5

我們以三年為一期，不斷推動各項能源的整合計畫與目標。第一階段 2015 年至 2017 年及第二階段 2018 年至 2020 年各節電 6% 的目標皆已順利達成，中國信託金融園區與中信銀行 2021 年較 2020 年共計節省 169 萬度，節省用電量 2.3%，範疇二減碳量共達 847 公噸。我們也以 2020 年為基準年，訂定 2022 年減碳量減少 1%。然而，由於 2021 年新增 13 個中信銀行海外分行溫室氣體查證，故集團總用電量新增 1.43%。

	2021	2020	2019
太陽能發電設備產生電力	9萬3,296度	8萬9,851度	7萬1,693度

- |        |   |  |  |
|--------|---|--|--|
| 新增節能方案 | <ul style="list-style-type: none"> <li>中國信託金融園區 B1~B5停車場調整進風機運轉時間並關閉 1小時</li> <li>中國信託金融園區預冷空調箱往後開機1小時</li> <li>主動響應蒙特婁公約協定，減少使用空調R22冷媒13件，設備老舊汰換15件</li> <li>汰換分行招牌燈及行內燈管更新為LED燈，共計1,648支燈管</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>中國信託金融園區空調主機啟閉時間各調整提前及延後1小時；園區B1~B5停車場排風機開啟時間延後1.5小時</li> <li>每年定期清洗空調設備、濾網及冷卻水塔，提高空調使用效能</li> <li>換、更新老舊空調主機，以2020年統計共執行18件</li> <li>資訊機關燈節能，改採用紅外線監視器，減少夜間照明1,021支燈管</li> <li>全分行空調提前關閉0.5至1小時</li> <li>汰換分行招牌燈及行內燈管更新為LED燈，共計734支燈管</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>中信金控各子公司皆通過 ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1 驗證</li> <li>三大國際環境驗證中信銀行 ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1 驗證國內覆蓋率為 100%</li> </ul> |
|--------|---|--|--|

	節能方案投入 金額 (新臺幣元)	2,657萬	1,135萬	1,211萬
	節能方案比較 基準年	2020	2017	2017
	節能方案 總節電量 (萬度)	1,690	1,730	2,030
	節能方案 總減碳量 (公噸)	847	882	1,085

我們積極促進低碳轉型，於 2017 年 6 月成為臺灣第一家獲得經濟部發行再生能源憑證之金融機構，累積至 2021 年已取得 323 張再生能源憑證，2021 年購買綠電 3.6 萬度，共計取得 36 張再生能源憑證，並積極推動節能方案與裝設太陽能發電設備。中國信託金融園區與臺中金融大樓裝設太陽能發電設備，2021 年共產出 9 萬 3,296 度電支應公共用電。中信銀行亦積極推廣節電、投身參與外部活動，響應荒野保護協會主辦的「Earth Hour」關燈一小時活動。

## 水資源節約管理

■ GRI 303-1、303-2、303-3

中信金控營運用水主要來源來自於自來水公司，無取用任何地下水，各辦公大樓及營業據點用水僅供員工及顧客使用，因此對水源並未有負面影響，而排放水皆為生活污水，且相關處置方式符合水污染防治法等相關法規要求。此外，為了降低水情況帶來之潛在衝擊與風險，中國信託金融園區全面採用雨水回收設備、循環再利用系統及省水設備、光電開關調整水量。園區地下樓層規劃儲水量達 2,625 噸的雨水回收池，以因應極端氣候可能帶來之缺水危機，大雨來時亦可作為滯洪池。2021 年總用水量約為 341,939 立方公尺，達成節水目標，並以 2020 年為基準年，訂定 2022 年用水總量減少 1%。

	單位	2021	2020	2019	2018	2017
總用水量 <small>註</small>	立方公尺	341,939	403,000	411,344	365,858	410,216
耗水強度	立方公尺/人	25.08	30.61	37.05	37.41	38.01

註：為與溫室氣體查證邏輯一致，2020年起，用水量盤查範疇扣除中國信託金融園區之商家用水量。

節水措施包含：



## 廢棄物減量

響應臺北市政府環保政策，我們推動廚餘減量及垃圾分類減量已見成效。2016 年持續至今，中國信託金融園區內減少廢棄物措施包含：



2021 年廢棄物處理支出金額約為新臺幣 553 萬元。近五年廢棄物處理相關數字如下，並以 2020 年為基準年，訂定 2022 年廢棄物總量減少 1%。

單位: 公噸 / 年

	2021	2020	2019	2018	2017
總廢棄物量 A	1,014	978	752	915	1,165
回收量 B	299	366	200	225	203
焚化發電量 C	700	599	540	676	942
掩埋量 D	15	13	12	14	21

註1: 2021年廢棄物產生量 (A) 與回收量 (B) 之數據範圍為中信銀行全據點及各子公司之總部通過2021年ISO14064-1:2018查證，盤查範圍較2020年新增中信銀行海外14家分行，因此廢棄物總量增加3.7%

註2: 焚化發電量 (C) = (廢棄物產生量 (A) - 回收量 (B)) \* 97.9% 依據環保署環境資源資料庫所揭露之「全國一般廢棄物處理量」進行計算，2019年全國焚化發電比例約達97.9%

註3: 掩埋量 (D) = 廢棄物產生量 (A) - (回收量 (B) + 焚化發電量 (C))

## 內部無紙化及紙張減量

中信金控各子公司致力於推動無紙化作業流程，並積極導入電子公文系統。以中信銀行及台灣人壽為例，透過提高電子公文與發文使用比例，紙張採購量從 2020 年 210,758 包降至 2021 年 201,065 包，多節省 485 萬張影印用紙，減碳量約為 34 公噸。同時，中信證券與中信投信亦透過無紙化內部作業，2021 年節省 1,061 萬張紙，減碳量約為 74 公噸。其他內部無紙化措施推動成效請見本報告書附錄。

### 無紙化服務

中信金控與各子公司積極推動無紙化服務推動，成效如下：

子公司	無紙化措施	績效指標	2021	2020	2019
中信銀行	鼓勵客戶使用網路銀行、行動銀行、網路ATM進行跨行轉帳、繳費、換匯、黃金存摺申購或基金申購交易	網路換匯交易人數佔比（%）	78	77	70
		網路基金申購人數佔比（%）	82	75	62
		網路跨行轉帳人數佔比（%）	87	82	73
	推動電子帳單（約3張A4 / 份）	節省紙張數量（萬張）	12,000	14,302	10,974
台灣人壽	推動「行動投保」服務，包含：行動投保、行動建議書、保單健診及需求分析等	減碳量總計（公噸）	10,940	13,040	10,005
		行動投保使用比例（行動投保件數 / 業務員進件之受理件數）	近 100%	近 100%	近 100%
	保戶繳費通知單及送金單之保單E化作業	保單E化件數（千件）	1571	1414	1222
	減碳量總計（公噸）		43	39	33
中信證券	推動線上 / 載具開戶	節省紙張數量（張）	2280	930	N/A
		減碳量（公噸）	16	7	N/A

註：1張A4紙產生7克二氧化碳當量，1份帳單約3張A4紙；資料來源：行政院環保署臺灣產品碳標籤網站 註2：1份紙本帳單投遞產生6.35公克二氧化碳當量

### 綠色採購

中信金控積極履行綠色採購，連續 12 年獲得行政院環境保護署「民間企業綠色採購—績優表揚」，同時連續 13 年獲得臺北市政府環境保護局「民間企業綠色採購—績優表揚」。我們以採購降低環境負擔並符合品質要求的物料與設備為目標，採購作業以符合環保標章、能源標章、省水標章、綠建材標章與其它政府單位或公協會認可之環境保護產品、技術，及歐、美、日、韓之環保標章產品、其公協會認可之綠色商品、能源之星、FSC 永續林業標章等產品為優先考量。2021 年綠色採購總金額超過新臺幣 2 億 3,629 萬元，佔近 2.45% 的總採購額。

### 綠建築

中國信託金融園區為國內辦公大樓節能減碳的最佳典範之一，經臺灣建築中心審核通過，臺灣綠建築標章（EEWH）此外，其餘新建築皆以達到綠建築標章為規劃目標。中國信託金融園區亦為臺灣首座取得國際綠建築 LEED v4.1 認證及動態獎牌建築，也是目前臺灣唯一的白金級 LEED v4.1 動態獎牌，其顯示中國信託金融園區多項評選得分遠高於全球水準。同時，中信金控位於臺北市南港區、臺中市西屯區及高雄市前鎮區共三棟建築皆已取得 EEWH 綠建築標章或候選證書。

# A CONNECTED SOCIETY

共榮社會



1

About CTBC Holding  
關於中國信託

2

Sustainable Operations  
永續經營

3

Sustainable Growth  
永續成長

4

Responsible Operations  
責任營運

5

A Connected Society  
共榮社會

# 05 共榮社會

呼應聯合國永續發展目標，中信金控持續聚焦社會投資，並定期檢視整體投資效益。我們亦強化與利害關係人就永續主題進行溝通、議合，以創造綜效。



## 我們的承諾：

- 結合公司企業資源，聚焦慈善、反毒、體育、教育、藝文等面向社會投資，以促進社區發展及社會安定，並強化社會資本。
- 積極地與客戶、供應商、國內外非政府組織、政府機關、學術機構等利害關係人議合，建立永續夥伴關係，以創造共享價值，達成永續願景與目標。



## 挑戰

全球近三年飽受新冠疫情侵擾，過往熟悉的社區投資計畫與國內外夥伴參與模式皆受到挑戰，合作夥伴、受助對象也因疫情加深合作的困難度與資源的易取得程度。面對難以如常運轉的大環境，如何運用新科技或新模式，在兼顧防疫的前提下，持續與合作夥伴合作，並提供社會弱勢協助，是我們的一大挑戰。

在嚴守政府防疫指引下，中信金控展現內部跨部門協作與數位化能力，動態調整與應變五大公益主軸的執行方式，使我們得以深化社區投資，並持續參與國內外各式倡議，發揮中信金控影響力。



## 管理方法

### 社區投資：

於疫情期间，中信金控發揮自身影響力，透過捐款、志工等方式，號召更多人一同響應，於疫情下攜手共度難關。此外，我們匯聚集團資源，並發揮金融業與大眾連結的核心職能，有規劃地促成多元合作，讓良善的迴圈不斷線。

### 夥伴參與：

運用科技力量持續參與國內外各式經貿組織與永續倡議，更加強與合作夥伴的溝通與聯繫。疫情雖然使我們與合作夥伴間難以面對交談，但卻也加深夥伴間的連結。



## COVID-19 疫情之因應及管理

### 致，所有為防疫努力的你們

繼中信銀行在 2020 年推出「家，如常」、「如常，謝謝你」兩支影片，刻劃全臺齊心的防疫能量，台灣人壽也在 2021 年推出「相信更好的自己」影片，藉由訪談不同行業卻共同生活在臺灣的人們，記錄這場時代共同記憶，除了回顧因疫情產生的難題，更要好好感謝一路努力到現在的自己。我們秉持著社會共好的信念，把從對個人及家庭的關注，擴大延伸至關懷臺灣社會環境中的人事物，期盼能透過影片散播珍惜與感謝的正能量，一起尋找疫後新方向，「相信更好的自己」。We are family !

臺灣亮眼的防疫表現，全仰賴醫護人員及長照工作者堅守崗位，提供完善且高品質的醫療照顧。中信金控除捐款支持醫護人員外，台灣人壽更關注到疫情期间對長照居家服務的需求不減，但相較醫護或警消人員，長照工作者的資源相對微薄；因此，捐贈立心基金會 283 位長照工作者防疫險，強化基本保障，讓他們能安心地站在第一線服務個案。



台灣人壽  
相信更好的自己



### 合作夥伴 - 暖心降租

餐飲業受疫情影響甚鉅，中信銀行主動關懷中信金融園區內商家，主動調降 2021 年 9 至 11 月租金與管理費用，調降幅度從 20~80% 不等。另配合政府防疫政策，提供中大型營業場所如宴會廳、健身中心租金分期緩繳方案，2021 年合計減免租金逾新臺幣 1,824 萬元，共計 45 家商家受惠。連續兩年減租均逾千萬，協助合作夥伴共度疫情。



### 捐款抗疫

因疫情嚴峻，中信金控 2021 年 6 月宣布捐款新臺幣 5,000 萬元，提供臺北市政府、新北市政府、臺北市立聯合醫院、新北市立聯合醫院等單位，專款用於醫護生活補助、醫療器材、防護物資採購等需求，支持前線奮戰的醫護人員，並致上最高敬意。此外，中信銀行與海外據點所在國齊心抗疫，旗下印尼子行、菲律賓子行、越南分行及印度新德里分行等 4 間海外分子行，共捐助新臺幣 1,000 萬元予當地組織，用於醫療急難救助與採購防疫物資。

# 社區投資

■ GRI 203-1, 203-2

## 目標與績效

### 公益專案之商業與社會效益

#### • 商業效應



**2,250萬元** 2021年信扶專案貸款金額；信扶專案貸款累計1.8億元

**約 23 億元** 中信兄弟棒球隊媒體曝光價值

**100%** 中信金融管理學院註冊率

**143人** 中信金融管理學院畢業生至中信金控及子公司累計就業數

#### • 社會效益



**1.44億元** 第36屆點燃生命之火募款金額；累計募得24億元

**549人** 臺灣夢計畫照顧孩童數

**6.9萬人次** 2021年反毒宣導觸及人次；累計觸及72萬人次

**21人** 2021年中信金融管理學院錄取公益生；累計錄取154人

**440人次** 2021年信扶專案創業輔導個案；累計輔導3,249人次

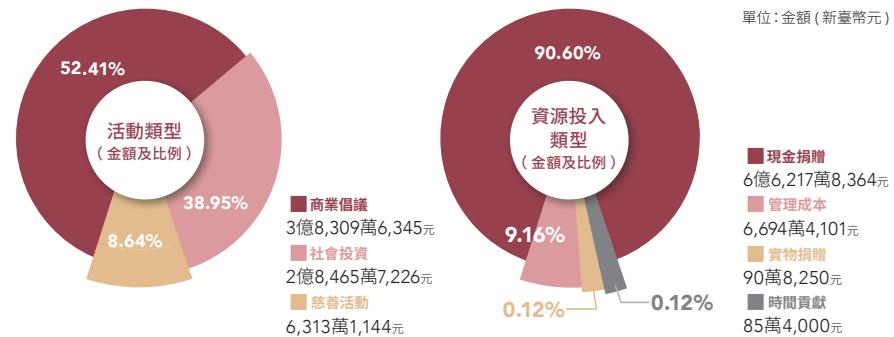
**6萬人** 海外扶持學童數累計

**38校** 2021年藝文活動連結校園；累計490校

**479人** 2021年中信文教基金會「夢想+圓夢工程」扶植偏鄉學子數；累計扶植2,384人

**790件** 首屆「中國信託當代繪畫獎」投件數

**80小時** 2021年中信兄弟球團投入公益活動時數



## 五大公益之共享價值管理模式

We are family 是中信金控的品牌精神，從愛家人的初衷到關心員工、客戶，延伸至愛社會和國家，並且不斷擴大公益面向的關注程度，長期深耕慈善、反毒、體育、教育、藝文五大公益主軸，匯聚集團資源，並運用金融業與民眾連結的核心能力，號召民眾參與公益，將感動文化擴散至社會每一個角落。參考聯合國 17 項永續發展目標 ( SDGs ) 及 169 項行動標的，鑑別出我們的公益驅動力符合消除貧窮 ( SDG1 ) 、消除飢餓 ( SDG2 ) 、健康與福祉 ( SDG3 ) 、教育品質 ( SDG4 ) 及就業與經濟成長 ( SDG8 ) 等 5 大目標。同時，隨著臺灣於 2018 年進入高齡社會，並預計於 2025 年邁向超高齡社會，伴隨而來的高齡照護議題亦成為我們社會參與的重點項目之一。

自 2016 年起，中信金控導入倫敦標準管理集團 ( London Benchmarking Group, LBG ) 模式，以投入 ( Inputs ) 、產出 ( Outputs ) 、影響 ( Impacts ) 三大構面評估公益專案帶來的社會效益，並於 2017 年進一步導入社會投資報酬 ( Social Return on Investment, SROI ) ，以貨幣化方法檢視公益專案在社會、經濟、環境所產生的價值，以利精進專案成效及資源配置，迄今已完成評估中信慈善基金會「臺灣夢」專案、中信兄弟棒球隊贊助案、中信文教基金會「夢想 + 圓夢工程」專案及中信盃黑豹旗全國高中棒球大賽贊助案。

2021 年，我們以「閱讀全壘打 夢想像前行」專案進行 SROI 評估，於 2022 年第二季得到每投入 1 元，可產生 8.99 元的社會價值，並取得國際社會價值協會 ( Social Value International, SVI ) 認證；參與此專案民眾只要完成指定閱讀任務，就可獲得中信兄弟主場賽事門票一張，享受靜態閱讀樂趣，同時體驗熱血棒球運動，開創「閱讀 x 棒球」文武結盟新模式。



## 中信金控公益主軸與涵蓋專案

慈善	<ul style="list-style-type: none"> <li>點燃生命之火</li> <li>臺灣夢 - 兒少社區陪伴扎根計畫</li> <li>信扶專案</li> <li>海外扶助</li> </ul>	
反毒	<ul style="list-style-type: none"> <li>反毒教學工具開發暨人才培育專案</li> <li>多元處遇降低用毒再犯</li> <li>矯正署強化矯正機關攜子入監處遇措施方案</li> </ul>	
體育	<ul style="list-style-type: none"> <li>愛接棒少棒 - 青少棒</li> <li>中信盃黑豹旗全國高中棒球大賽 (青棒)</li> <li>臺中成棒隊 (成棒)</li> <li>中信兄弟棒球隊 (職棒)</li> <li>高爾夫選手贊助培育與賽事舉辦</li> <li>新北中信特攻籃球隊</li> </ul>	
教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>中信金融管理學院</li> <li>獎助學金助弱扶優</li> <li>國際校際合作</li> <li>中信國際實驗教育機構</li> </ul>	
藝文	<ul style="list-style-type: none"> <li>新舞臺藝術節</li> <li>中國信託當代繪畫獎</li> <li>夢想+圓夢工程</li> <li>臺灣夢藝文工作坊</li> <li>「NTT-X中國信託」音樂劇人才培育工程</li> </ul>	
全齡共好	<ul style="list-style-type: none"> <li>祖孫三代健走</li> <li>不老棒球聯盟</li> <li>百歲人生大調查發布會暨創新論壇</li> <li>史丹福長壽中心設計競賽亞洲區大賽</li> <li>VISION 2025高齡國際趨勢論壇</li> <li>2021臺灣高齡社會退休生態觀察指標調查</li> <li>2021銀髮金融論壇</li> <li>微型保險保費捐贈</li> <li>企業志工服務</li> <li>COVID-19防疫行動</li> <li>屏東偏鄉到宅沐浴服務</li> </ul>	

### 慈善關懷

中信金控創辦人辜濂松 1985 年發起「點燃生命之火」全民愛心募款運動，開啟臺灣企業公益募款先河；2004 年「中國信託慈善基金會」成立，接續推動「臺灣夢 - 兒少社區陪伴扎根計畫」、「信扶專案」等多項專案，幫助弱勢、偏鄉孩童與其家庭改善生活，使他們有機會重返幸福軌道。在海外，「中國關心下一代教育基地計畫」則幫助弱勢兒童獲得更多學習資源。

此外，子公司台灣彩券藉由擔任財政部公益彩券發行機構的角色，增進弱勢族群的就業機會。第 4 屆發行權期間 (2014 年至 2023 年)，10 年將可提供新臺幣 270 億元回饋金予政府，辦理各項社會福利措施。累計至 2021 年 12 月底，15 年來台灣彩券已為政府創造公益彩券盈餘達新臺幣 3,988 億元，用於補助各縣市政府社會福利支出、國民年金及全民健保費用。透過各子公司與基金會對慈善關懷的實踐，實現中信金控「取之於社會、用之於社會」的經營理念。

專案	說明	環境 / 社會影響力	商業影響力
點燃生命之火	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣歷史最悠久的企業愛心勸募</li> <li>偏鄉小學兒童關懷輔導</li> <li>改善偏鄉弱勢兒童學習環境及家庭生活</li> <li>36 年來，已幫助超過 58 萬名偏鄉弱勢孩童及家庭</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>募得新臺幣 1 億 4,461 萬元，全數捐贈兒福聯盟「偏鄉小學兒童關懷輔導計畫」296 所偏鄉小學、贊助紙風車文教基金會 20 場偏鄉巡迴演出、資助「臺灣夢兒少社區陪伴扎根計畫」27 個社區築夢基地及「愛接棒計畫」26 支球隊</li> <li>幫助近 4.3 萬名偏鄉弱勢孩童改善學習環境及家庭生活</li> <li>36 年來，已幫助超過 58 萬名偏鄉弱勢孩童及家庭</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「第 36 屆點燃生命之火全民愛心募款運動」提示品牌知名度為 63%、廣告喜好度超過 8 成</li> </ul>
臺灣夢 - 兒少社區陪伴扎根計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>守護弱勢孩童安全與健康</li> <li>協助偏鄉兒童建立學習自信，並增進對家鄉的認同感</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立 27 個社區築夢基地</li> <li>549 位孩童獲得照顧</li> <li>600 位社區志工投入計畫</li> <li>與中信創投支持的 B 型企業「鮮乳坊」合作，提供鮮奶奶予偏鄉校園近千位學童補鈣</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體價值逾新臺幣 675 萬元</li> </ul>
信扶專案	<ul style="list-style-type: none"> <li>脫貧輔導服務方案提供微型貸款，協助弱勢家庭創業圓夢，脫貧自立</li> <li>整合中信銀行、中小企業信用保證基金及顧問團隊的多方資源，並媒合台灣人壽微型保單，提供完善的貸款金流、信用保證、微型保險、創業輔導服務等內容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>輔導 3,249 人次</li> <li>561 個家庭成功開業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>累計至 2021 年，總貸款金額超過新臺幣 1 億 8,579 萬元</li> </ul>
中國關心下一代教育基地計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>教育脫貧</li> <li>改善中國大陸弱勢兒童之教育與生活條件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成 52 所教育基地掛牌</li> <li>推動範圍西起新疆喀什、北達黑龍江漠河、南下海南島白沙、東至黑龍江撫遠</li> <li>超過 6 萬名弱勢學童獲得更豐沛的學習資源</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自 2013 年推動以來，獲得中國銀行保險監督管理委員會肯定</li> </ul>
公益彩券	<ul style="list-style-type: none"> <li>鼓勵中獎人捐出部分獎金行善，拓展公益彩券的社會影響力</li> <li>聘用身心障礙者、原住民、單親低收入戶等弱勢族群擔任彩券經銷商</li> <li>公益彩券盈餘用於補助各縣市政府社會福利支出、國民年金及全民健保費用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自 2007 年起累計至 2021 年底，中獎人捐贈總金額逾新臺幣 54 億元，共計捐助超過 200 個社福單位及公益團體，執行逾 1,293 個公益慈善方案，幫助弱勢族群高達 755 萬人次</li> <li>目前全臺約有 4 萬 3,000 名彩券經銷商因為販賣公益彩券獲得工作機會，擁有穩定收入</li> <li>2021 年為政府創造公益彩券盈餘達新臺幣 302.25 億元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年公益彩券年度銷售金額達新臺幣 1,317 億元，較前一年度成長約 2%</li> </ul>

## 反毒推廣

鑑於臺灣毒品濫用日趨嚴重、吸毒人口年齡層降低並入侵校園，我們秉持「教育知毒・攜手反毒」理念，結合學術界及國內外專業機構資源，於 2015 年成立中國信託反毒教育基金會，透過多元教育宣導模式，讓更多人了解毒品的危害；同時進入校園及社區，提供各式生動活潑的反毒教育工具，使一線教育人員有更多資源，帶給學童不同以往的反毒學習體驗。2021 年開發全新反毒教育特展「解癮 - 解鎖你與癮的距離」，並搭配時下最受青少年歡迎的「實境解謎遊戲」，讓觀展者透過遊戲的帶領，更深刻認識毒品成癮議題，展期達 10 周，觸及逾一萬人次。

專案	說明	環境 / 社會影響力	商業影響力
反毒教學工具開發暨人才培育專案	<ul style="list-style-type: none"> <li>開發各式多元活潑有趣的反毒教學工具，並培育專業反毒教學人力，藉此提升社會大眾及學童的反毒知識</li> <li>反毒宣導共觸及 6 萬 9,469 人次，包括 2 項地區巡迴特展、266 場校園及社區反毒教育宣導，共前進 178 間學校、115 個社區單位</li> <li>反毒教學工具開發暨人才培育專案榮獲 2021 年台灣永續行動獎銀獎及遠見天下「未來教育臺灣 100」優良教育專案兩個獎項的肯定</li> </ul>		
政策參與-多元處遇降低用毒再犯	<ul style="list-style-type: none"> <li>促進產、官、學界交流毒品防制政策，推動解決毒品氾濫的方案</li> <li>攜手國立臺灣師範大學成立中國信託成瘾防制暨政策研究中心，連結地檢署、醫療院所及非營利組織，建立「二級毒品緩起訴合作平台」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過研討會、工作坊及講座接觸 164 人次，強化其認知中信金控致力反毒工作</li> </ul>	
矯正署強化矯正機關攜子入監處遇措施方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>協助法務部矯正署於全台女監延聘保育人員，強化親職教育與幼兒發展處遇課程</li> <li>幫助全臺共 499 位女性受刑人，共 84 個家庭、85 位幼兒受惠</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體價值約新臺幣 13.6 萬元</li> </ul>	

## 體育公益

中信金控是全臺首家投入「五級棒球運動」的企業，從少棒、青少棒、青棒、成棒到職業棒球隊，支持國球永續發展，帶動臺灣棒運「向下扎根、向上結果」。我們亦長期推展高爾夫運動，鼓勵女子高球選手「堅持信仰」必能「成就夢想」，促進臺灣高球發展。

2021 年中信金控擴大體育公益扶植面向，成立中國信託育樂公司營運「新北中信特攻籃球隊」支持臺灣籃運。我們透過體育宣傳反毒教育，以「反毒」為核心理念，採用美國緝毒局 ( Drug Enforcement Administration ) 的簡稱「DEA」作為英文隊名，特攻球員皆為反毒大使，希望透過籃球賽的熱血正能量和反毒正義任務形象，建立與年輕世代對話的管道，更讓球員成為年輕人的表率。球隊首年賽季喊出「No Fear 領北狂攻」口號，展現「團隊合作、無所畏懼、使命必達」的特攻精神。

中信金控投入體育公益屢獲肯定，連續 11 年蟬聯「體育推手獎」殊榮，2021 年中信銀行獲頒體育署「體育推手獎」、「贊助類 - 金質獎」與「贊助類 - 長期贊助獎」；台灣人壽則獲「贊助類 - 金質獎」。此外，2021 年台灣人壽再獲「運動企業認證」，中信金控、中信銀行與台灣人壽 6 年來共獲得 9 座「運動企業認證」。

專案	說明	環境 / 社會影響力	商業影響力
愛接棒計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>扎根基層棒球運動，培育新血</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資助 26 支球隊，共 775 位球員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體價值逾新臺幣 2,349 萬元</li> </ul>
中信盃黑豹旗	<ul style="list-style-type: none"> <li>長期冠名贊助賽事，搭建青棒圓夢舞台</li> <li>挹注資源推展棒球運動，提升「臺灣甲子園」賽事品牌聲量</li> <li>扎根基層棒球運動，傳承職棒觀念及技術</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>攜手專業棒球學校，首度導入「運動科學課程」，提升青棒實力           <ul style="list-style-type: none"> <li>為 2021 年奪冠的平鎮高中棒球隊共 50 位選手規劃專屬「運動科學營」，透過專業儀器監測個人數據，並邀請職棒等級師資解讀分析，從投球、打擊、體能及運動傷害防護等四大面向切入，提供選手訓練建議</li> </ul> </li> <li>「中信盃黑豹旗巡迴列車」新增運動科學體驗課程，拓展社區球員視野</li> <li>持續支持偏鄉離島棒運推展，繼蘭嶼高中棒球隊後，再贊助「澎湖聯隊」成軍</li> <li>拍攝微紀錄片彰顯棒球公益影響力，2019 年《0 到 1 的距離》、2020 年《紅土青春夢》皆獲「台北金鶯微電影展」肯定；2021 年《對決・看不見的對手》累積近 280 萬人次觀看</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年媒體價值近新臺幣 1 億</li> </ul>
中信兄弟棒球隊	<ul style="list-style-type: none"> <li>連續八年冠名贊助，穩健球團體質，提升中華職棒國際競爭力</li> <li>積極參與公益、扎根基層棒運，發揮職業球星影響力</li> <li>推動臺灣棒運，提升全民運動風氣</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年囊括中華職棒一軍、二軍總冠軍，展現多年來團隊文化建立成效</li> <li>2021 年教練及球員參與公益時數逾 80 小時</li> <li>2021 年自媒體觀看數成長 11%，各社群媒體經營成效亦居五隊之冠</li> <li>優化商品旗艦店，活絡空間運用，不定期轉播賽事並舉辦活動，提升球迷歸屬感</li> <li>擴增銷售品項，並持續推出跨界聯名商品，2021 年商品及廣告業績創下歷年新高</li> <li>深耕臺中主場，攜手臺中捷運打造主題車站，並與臺中市政府合作推動「敦親睦鄰」企劃，促動在地球迷認同，活絡運動風氣</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年媒體價值約新臺幣 23 億元</li> </ul>
臺中市城市棒球隊	<ul style="list-style-type: none"> <li>長期贊助臺中市城市棒球隊營運經費，推動城市運動風氣</li> <li>培育新生代選手，傳承經驗與技術，打造提升球員實力的舞台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2015 年起，贊助臺中市城市棒球隊，支持地方棒運發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2017 年起，連續 5 年榮獲教育部體育署「體育推手獎」肯定</li> </ul>
閱讀全壘打 夢想象前行	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升全民閱讀與運動風氣</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應疫情挑戰，2021 年以雲端「宅閱讀」型式持續推廣活動，吸引逾萬讀者參與，人次創下共同主辦單位國立公共資訊圖書館（下稱國資圖）線上電子書活動新高紀錄</li> <li>與國資圖、網路書店青春博客來攜手舉辦「青春徵文活動」，鼓勵全臺高中學生閱讀書籍並撰寫心得，總投稿數達 728 則，再創歷年新高</li> <li>截至 2021 年底，閱讀全壘打累計串連全臺 17 縣市 119 所圖書館及行動故事車，逾 91 萬人次參與，帶動民眾借閱公共圖書館藏書籍逾 12 萬本，並送出逾 4 萬張中信兄弟賽事球票</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年榮獲《台灣企業永續行動獎-教育品質類金獎》肯定</li> </ul>
高爾夫賽事及選手培育	<ul style="list-style-type: none"> <li>發掘、培育新生代潛力女子高球選手</li> <li>為臺灣高球選手打造接軌國際的交流舞台</li> <li>以民間力量協助推動體育外交</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年贊助 8 名高球選手</li> <li>「2021 中國信託邀請賽」首創臺灣女子職業賽事先例，邀請 32 位臺灣 LPGA 巡迴賽菁英，進行比洞賽（MATCH PLAY）。賽事冠軍獎金新臺幣 300 萬元，更刷新女子巡迴紀錄</li> <li>2021 中國信託邀請賽規劃完善的防疫措施，獲新北市政府專案開放觀眾觀賽，三天逾 2,200 人次進場</li> <li>協助扶植選手參加 LPGA 資格考，侯羽桑、侯羽蕙獲 2022 年 LPGA 資格，安禾佑取得 2022 年 EPSON TOUR 資格</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年中國信託邀請賽媒體價值逾新臺幣 9,850 萬元</li> </ul>

## 公益興學

我們深信，教育能提供學子改變人生的機會，2015 年以「公益為先、助弱扶優」為辦學理念，由台灣彩券捐資成立中信金融管理學院，提供成績優秀或經濟弱勢的學生獎助學金，透過產學合作、海外學習致力協助畢業生職涯接軌，培育優秀的未來國際智慧金融家，期許成為亞洲最務實商學院。中信金融管理學院 2021 年達成大學、研究所皆滿招成果，亦通過國際商管學院促進協會 (AACSB) 初步認證資格審查，同時成為教育部「大專校院學生雙語化學習計畫」中，「普及提升計畫」的補助學校，以打造國際化校園為目標。

為使教育公益理念持續向下延伸，台灣彩券於 2020 年捐資成立「中信國際實驗教育基金會」，由基金會營運南臺灣第一所國高中階段實驗機構「中信國際實驗教育機構 (CTBC International Academy, 中信國際學校)」。高中階段以「一學生一課表」為辦學

特色，打破傳統教室藩籬，透過實作導向、營隊形式授課，提供全英語教學環境以及多元選修課程，銜接中信金融管理學院之課程與資源；國中階段以學科雙語教學奠定英語實力，期盼成為南臺灣最具特色的六年一貫實驗教育品牌，提供「國際金融人才」升學管道。

專案	說明	環境 / 社會影響力	商業影響力
中信金融 管理學院	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化產合 作提升畢業 生就業率</li> <li>培育與訓練 金融科技實 務人才</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年保留公益生名額並提供「希望獎助學金」，2015 年至 2021 年共錄取 154 名公益生，「希望獎助學金」累計發放 811 人次，達新臺幣 7,271 萬元</li> <li>設立「菁英獎助學金」吸引優秀高中生就讀，2021 年發放近新臺幣 900 萬元</li> <li>2021 年註冊率 100%</li> <li>2021 年畢業生就業媒合率逾 7 成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年已有三屆畢 業生共計 143 名畢 業生進入中信金控及 子公司服務</li> </ul>

註：錄取公益生係指各學年通過助學金申請的大一新生

## 藝文推廣

中國信託文教基金會於 1996 年成立，早年營運表演場館「新舞臺」，寫下企業與藝文結合的最佳典範；近年轉型以「扶植表演藝術」、「推廣視覺藝術」、「扎根藝文教育」延伸支持藝文的觸角。2021 年臺灣藝文產業深受新冠疫情衝擊，新舞臺藝術節以「助力藝文轉型」、「力挺藝文公益」兩大主軸，攜手表演團體探索表演藝術的當下與未來，其中，公益場結合扎根偏鄉藝文教育的「夢想 + 圓夢工程」，攜手享譽國際的優人神鼓，帶領濂洞國小的孩子們在大安森林公園擊鼓圓夢，震撼現場千名觀眾，文化部次長蕭宗煌出席公益場肯定文教基金會扎根偏鄉藝術教育的用心。

文教基金會更致力推廣當代藝術，舉辦首屆「中國信託當代繪畫獎」即創下三大紀錄：

全臺唯一聚焦「當代繪畫」獎項、總獎金 200 萬元創繪畫類之最，徵得 790 件作品創新紀錄；「夢想 + 圓夢工程」為扎根偏鄉藝術教育的指標性專案，專案舉辦四屆以來，已扶植逾 2 千名學子，並導入 SROI，每投入 1 元，約能產生 4.18 元社會價值，累計獲得 23 項國內外大獎肯定。2021 年文教基金會持續延伸藝文教育觸角，與臺中國家歌劇院合作發掘音樂劇新秀，打造獨一無二的音樂劇人才扶植模式。

此外，中信創投長期耕耘文創產業，除透過對文創業者的創業投資，更透過中信銀行提供商業貸款、消費金融及信託管理等各面向的金融服務及合作，將資金廣泛帶入文創產業；並藉由協助文創業者增加曝光度，串聯臺灣文創產業發展軟實力版圖。

專案	說明	環境 / 社會影響力	商業影響力
【扶植表演藝術】  新舞臺藝術節	<ul style="list-style-type: none"> <li>全臺唯一「行動藝術節」，提升臺灣藝術環境，帶動表演藝術多元發展；藝文加乘社會關懷，年年舉辦公益場</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>節目演出、講座、工作坊共吸引 2,229 人參與，滿意度高達 9 成</li> <li>「新舞臺藝術節」公益場與「夢想 + 圓夢工程」結合，優人神鼓與濂洞國小偏鄉學子於大安森林公園共演《乘光而行 X 夢想》，吸引千名觀眾共賞</li> <li>新舞臺藝術節「線上開箱」活動 2.5 萬瀏覽人次、1.8 萬參與人次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體價值達 727 萬元</li> <li>參與新舞臺藝術節民眾中，逾九成「因中國信託長期支持藝文活動，提升對於中國信託品牌好感度」</li> </ul>
【推廣視覺藝術】  中國信託當代繪畫獎 贊助台北雙年展	<ul style="list-style-type: none"> <li>「中國信託當代繪畫獎」為全臺唯一聚焦「當代繪畫」獎項，總獎金 200 萬亦為全臺之最，目的為獎掖青壯藝術家，鼓勵具有藝術性、能彰顯時代精神的原創繪畫作品</li> <li>贊助「台北雙年展」等指標性展覽，鼓勵民眾親近當代藝術</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>首屆「中國信託當代繪畫獎」徵件 790 件，創業界紀錄，於「關渡美術館」展出 20 件獲獎及入選作品，並由中信文教基金會典藏首獎及優選四件作品，以企業力持續推廣作品</li> <li>贊助「台北雙年展」，吸引跨世代民眾親近當代藝術，策畫貴賓之夜及「中國信託專場」導覽 19 場次，共計 846 人次參與，其中 10 場為偏鄉學子量身打造</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體價值達新臺幣 433 萬元</li> <li>台北雙年展連結 BU 藝術中信 VIP 客戶，中信貴賓之夜滿意度達 94% </li> </ul>

<b>【扎根藝術教育】</b> 夢想•圓夢工程 臺灣夢藝文工作坊 臺中國家歌劇院X中國信託 音樂劇人才培育計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「夢想•圓夢工程」攜手藝術導師深入偏鄉，為學子量身打造半年以上課程，並站上圓夢舞台</li> <li>● 於「臺灣夢-兒少社區陪伴扎根計畫」之築夢基地舉辦「臺灣夢藝文工作坊」，鼓勵學子親近藝文，發展多元潛能</li> <li>● 「臺中國家歌劇院X中國信託」音樂劇人才培育計畫創臺灣音樂劇培育首例：從孵育文本、媒合製作到售票演出，搭建「一條龍」的培育平台</li> <li>● 「夢想•圓夢工程」結合產官學的創意方程式，讓藝術資源跨城鄉，提供偏鄉學子公平平藝文教育受教權，更進一步讓偏鄉學子、個案學校、藝術導師及社區民眾共好共贏，點線面擴散影響力；2021年扶植479人</li> <li>● 臺灣夢藝文工作坊巡迴17場次，356人次參與</li> <li>● 助力音樂劇產業，結合臺中國家歌劇院、臺韓師資及製作團隊，首屆徵件達64件，優選兩部作品將於2022年售票演出</li> <li>● 「夢想•圓夢工程」2021年獲2行銷傳播傑出貢獻獎年度傑出廣告主-社會責任獎(社會參與類)金獎；台北金鵬微電影展「年度十大永續微電影」，舉辦四屆累計獲得23項國內外大獎肯定</li> <li>● 臺灣夢藝文工作坊學童滿意度達91%</li> <li>● 媒體效益達1583萬元(含新舞臺藝術節公益場)</li> </ul>
<b>文創扶植</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 將臺灣影視作品推向國際，扶植MIT文創產業</li> <li>● 中信創投提供文創業者長期且穩定之資金，協助誠品生活股份有限公司、華研國際音樂股份有限公司、霹靂國際多媒體股份有限公司、寬宏藝術經紀股份有限公司、必應創造股份有限公司等文創業者，促進服務商品化、國際化及制度化</li> <li>● 中信創投長期耕耘且投資臺灣文創產業，並透過旗下被投資公司「華文創」投資多部電影，2021年投資案包含電影《我沒有談的那場戀愛》、《一杯熱奶茶的等待》，電視劇《她和她的她》，展現中國信託「金融挺文創」的文創扶植宗旨</li> <li>● 中信創投於政府基金管理人評鑑績效表現優異，10年來累計投資件數及投資金額均為臺灣業界第一</li> <li>● 第58屆金馬獎頒獎典禮全體平均收視為3.78，有效平均收視為3.55，總收視人口295萬9,000人</li> </ul>

## 全齡共好

秉持中信金控 We are family 的品牌精神，台灣人壽以建立全齡共創、世代共融的美好社會為目標，深耕「健康促進、高齡活躍、弱勢關懷」三大面向，鼓勵員工投身公益服務，成為實踐 ESG 的企業尖兵。2020 年 COVID-19 疫情重創全球，2021 年疫情趨緩，我們站穩腳步，持續規劃多元公益行動方案，結合保險核心競爭力，致力為社會帶來正面的影響力。詳情請參考台灣人壽 2021 年永續報告書。

專案	說明	環境 / 社會影響力	商業影響力
<b>健康促進</b>	<b>祖孫三代健走活動</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 倡導以家庭支持的力量，持續帶動各世代成員自主健康促進與管理</li> <li>● 連續舉辦10年之祖孫三代健走活動，2021年面對疫情衝擊，創新推出「祖孫三代健走拾光」3K線上環臺健走活動</li> <li>● 設計三代的「相聚食光」、「運動時光」及「健走時光」，落實以家庭支持力量提升長輩自主管理健康的理念，並鼓勵全家人外出健走運動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● FB觸及278萬人次，近3,500人參與線上健走，累積健走里程數達13,224公里，約可環臺11圈</li> <li>● 媒體價值新臺幣324.4萬元</li> </ul>	
<b>高齡活躍</b>	<b>不老棒球聯盟</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 鼓勵長輩培養定期運動習慣，促進高齡健康自主管理</li> <li>● 藉由棒球運動特性，讓多人一起參與競技型球類運動，培養團隊合作精神，擁享社交互動的生活</li> <li>● 連結臺中市城市棒球隊資源，攜手弘道老人福利基金會，共同舉辦全臺首屆高齡棒球訓練營，北中南3場共160人受益，讓青銀世代球員有跨代交流的機會</li> <li>● 成功召募3支不老棒球新球隊，共有79位長輩加入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 媒體價值新臺幣325.9萬元</li> </ul>	
<b>百歲人生大調查發布會暨創新論壇</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 與臺北醫學大學跨界合作，對全臺4,446個社區照顧關懷據點進行社區在地照顧數位轉型問卷調查，以「智慧社區、在地老化」為方向，邀請各界共同探討數位健康應用發展趨勢，並探討社區照顧關懷據點在疫情期间所面臨的營運挑戰，及因疫情浮現的發展需求</li> <li>● 發表全臺首部在地照顧數位轉型的研究報告「百歲人生大調查報告」</li> <li>● 線上舉辦「百歲人生大調查發布會暨創新論壇」，邀請產、學、研各界分享社區照顧與在地安養的經驗，台灣人壽更針對高齡化社會，與科技、醫療等產業跨界共創健康自主管理服務，普惠全民健康</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 媒體價值新臺幣109.5萬元</li> </ul>	

高齡活躍	史丹福長壽中心 設計競賽亞洲區大賽	<ul style="list-style-type: none"> <li>與社會企業「銀享全球」共同策劃，透過青銀共創的競賽，達到青銀共融，更連結地方政府，將創意在臺灣落地成真</li> <li>連續5年與美國史丹福長壽中心（Stanford Center on Longevity）合作，透過青銀共創提升高齡生活品質的設計</li> <li>2021年以「擁抱百歲人生的環境再設計」為競賽主題，吸引26所學校共85位成員參與，共26件作品投稿</li> <li>2021年首次與地方政府合作，與嘉義市政府一同評選出可實際解決在地問題的作品，並提供「嘉義市特別獎」，充分提高作品落地實踐的可能性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體價值新臺幣388萬元</li> </ul>
	VISION 2025 高齡國際趨勢論壇	<ul style="list-style-type: none"> <li>與康健雜誌合作，2021年論壇以「精準健康，活躍長壽」為題，強調以AI科技精準分析及超前部署理想的老後生活，台灣人壽更以「金融創新，銀領健康新樂活」為口號，提出退休準備規劃</li> <li>台灣人壽連續3年擔任此論壇講者，攜手國內外重量級產、官、學專家，針對臺灣高齡問題共同提出分析與策略</li> <li>2021年台灣人壽提出「三本（樂活老本、長照老本、健康老本）兩計（計畫未來現金流、計算目前可用資金）」的退休架構，傳達每個人都有能力做好自己的退休準備，此議題獲得25-54歲族群關注，其中6成為女性</li> <li>線上論壇影片總計4萬人次觀看</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體價值新臺幣1,243.9萬元</li> </ul>
	2021臺灣高齡社會 退休生態觀察指標調查	<ul style="list-style-type: none"> <li>與政大商學院共同執行，針對國內退休安養議題，調查具代表性的參考指標</li> <li>以實際行動展現台灣人壽長期對民眾退休規劃的關心，並提供適切的解方</li> <li>每年持續追蹤並發布退休信心指數、退休充裕指數、退休滿意指數調查結果及逐年變化，以及提升民眾重視退休財源、理財知識及退休保障的準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體價值新臺幣1,120萬元</li> </ul>
	2021銀髮金融論壇	<ul style="list-style-type: none"> <li>與政大商學院共同舉辦，深化ESG倡議，邀請產官學者跨界交流，並提出臺灣在高齡社會下退休金制度、高齡醫療、長照、安養服務之發展與產業機會，強化金融機構在高齡社會發展之永續影響力</li> <li>響應金管會建構完善老年經濟安全體系，以及倡議健全銀髮金融</li> <li>共有180人參與論壇，產官學專家學者共13人與會分享交流，針對高齡化社會的臺灣，為提升民眾退休規劃及推動健全銀髮金融一同努力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體價值新臺幣620萬元</li> </ul>
弱勢關懷	微型保險保費捐贈	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過捐贈微型保險保費，擴大微型保險的照護對象與範圍，保障弱勢或特定身分者不致因意外發生死亡或殘廢等事故，而生活陷入困境，以具體行動實踐普惠金融，強化社會安全網</li> <li>攜手臺中市政府、嘉義縣政府，協同社團法人嘉義市福安王爺慈善會、社團法人中華基督教救助協會、中華民國彩券販賣人員職業工會全國聯合會等單位，捐贈保費新臺幣722.5萬元，為弱勢族群撐起保護傘</li> <li>開辦至今累計承保保戶超過21萬人次，累計保額逾439億元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>榮獲金管會「2021年度保險競賽」微型保險競賽業務績優獎、微型保險競賽身心障礙關懷獎等兩大獎項</li> </ul>
	企業志工服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>台灣人壽志工參與偏鄉送暖活動，與長輩同樂</li> <li>攜手專業職能治療師及健康促進團隊，前往屏東永大多元照顧中心及嘉義大林義和據點，在教練帶領下，志工協助長輩進行高齡健康操</li> <li>將數位健康的風潮，帶入臺中伯拉罕原鄉長照基地及彰化老人養護中心，志工指導長輩操作數位健身電玩，降低對數位工具的恐懼，並體驗數位健身的樂趣，促進自主健康管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>志工參與總人次15位，服務總時數為240小時</li> </ul>
	COVID-19 防疫行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>COVID-19疫情嚴峻期間，為幫助弱勢家庭度過難關，響應中華基督教救助協會「1919食物銀行」之防疫物資包發放活動</li> <li>企業志工全力協助1919食物銀行，將米、燕麥、罐頭、泡麵等民生物資清點與打包，完成共計470份的防疫物資包，使其能在最短時間即時送達弱勢家庭手中，貼補其日常生活開銷，而能將有限的金錢，運用在孩童教育、家庭醫療等方面</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>志工參與總人數25位，服務總時數為150小時</li> </ul>
	屏東偏鄉到宅沐浴服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>攜手弘道老人福利基金會發起「防疫物資包」募款計畫，幫助弱勢獨居長輩度過困境</li> <li>推出疫情關懷影片「相信更好的自己」，鼓勵民眾積極適應疫後新生活</li> <li>台灣人壽同仁捐款支持「福幫達防疫物資包」，30日內募得140萬元，超過2,000人次弱勢獨居長輩受惠</li> <li>台灣人壽自媒體Facebook及YouTube宣傳，超過53萬觀看次數，其他數位媒體平台如蘋果新聞網版位，超過150萬次曝光</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體價值新臺幣66.3萬元</li> <li>獲2022第六屆台北金鵬微電影展評審特別獎</li> </ul>

# 夥伴參與

## 永續組織與倡議參與

■ GRI 102-12, 102-13

為掌握全球永續脈動，並呼應第 17 項聯合國永續發展目標，締結多元化夥伴，中信金控積極參與國際倡議，除了自願遵循聯合國的責任投資原則、永續保險原則、責任銀行原則外，中信銀行也在 2019 年簽署「赤道原則」，2020 年更成為臺灣首家簽署加入「碳核算金融聯盟」( Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF ) 及「全球影響力投資聯盟」( Global Impact Investing Network, GIIN ) 的金融機構，努力致力於低碳轉型及影響力投資，2021 年更獲選成為 PCAF 亞太區域主席及全球核心小組成員的唯一亞洲成員，與全球 21 家標竿金融機構，共同制定第二版的標準指引，攜手促進淨零排放的願景。而透過加入 GIIN，我們希望運用影響力評估管理工具，以 SDGs 的貢獻度作為主要評量標準，以期更有效運用資金發揮金融業之正面影響力。今年二月，中信金控更成為臺灣首家加入「自然相關財務揭露工作小組」( TNFD ) 的公司，我們希望透過參與該組織，強化揭露自然相關風險與因應措施，以防止相關業務對自然環境造成負面影響，善盡自然生態保護的責任。



## 經貿組織與公共事務參與

■ GRI 102-13

中信金控創辦人辜濂松是臺灣最具聲望的企業領袖之一，更是臺灣第一位擔任「無任所大使」的企業家，戮力推動經貿外交、整合國內工商業界、參與籌設國際經貿團體，並協助推動國際經貿合作，提高各國對臺灣經濟、金融現況的認識。在前述努力之下，我們協助經營中華民國三三企業交流會、三三青年會，爭取到亞太商工總會、亞洲銀行家協會將秘書處永久設於臺北市。中信金控秉持辜濂松創辦人推展經貿外交之精神，持續積極參與的主要經貿組織與扮演角色如下：

單位：新臺幣



## 責任採購

■ GRI 102-16, 204-1, 205-2

中信金控承諾呼應聯合國永續發展目標，除在兼顧本公司業務成長、利害關係人權益之下落實永續經營外，並結合旗下子公司共同推動永續供應鏈管理，透過責任採購的落實，和供應商一同追求永續發展。2021 年，供應商所在地、供應鏈結構，或與供應商之關係無重大改變。

### 永續供應鏈管理政策

■ GRI 102-9

為落實環境永續理念及履行企業社會責任，中信金控訂定供應商管理原則，作為金控及各子公司篩選並管理供應商之原則及方向，明訂遴選供應商時，應考量是否符合人權保障、環境永續、行為準則及個資隱私保護等；針對供應商審查及供應商規範與管理，則透過下表中四步驟進行落實：

步驟	內容
基本要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>逾新臺幣100萬元以上採購案件議價前，皆要求廠商簽署供應商人權及環境永續條款承諾書，或出具該公司CSR政策</li> </ul>
評核與稽核	<ul style="list-style-type: none"> <li>經由公開、公平與合理的審查機制，進行廠商評選，選擇與優秀廠商配合</li> <li>於採購管理辦法中訂定廠商評選相關規範，建立評選制度</li> <li>與利害 / 非利害關係人交易符合金控法及環境、社會、治理相關法令規範</li> <li>於交易前瞭解各交易對象背景、財務狀況、營運狀態，避免商業交易風險</li> </ul>
風險鑑別與管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>與供應商進行交易前，進行資格審查與風險鑑別，依交易金額大小進行 KYC ( Know Your Customer ) 評核，了解交易對象背景、財務狀況、營運狀態，避免商業交易風險</li> <li>進行利害關係人檢核、反資恐與制裁名單檢核，及洗錢防制檢核，確認交易符合金控法及環境、社會、治理相關法令規範</li> <li>自經常往來之供應商進行永續風險評估。如發現供應商違反承諾或具備重大風險之情事，將與供應商進行議合並要求改善，情節嚴重者將解除供應商資格不予交易</li> <li>營繕工程專案與資訊系統開發專案完成後，進行廠商評鑑存查</li> </ul>
溝通與改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>符合法令規範要求，與營造安全衛生之作業環境</li> <li>每年度召開勞安宣導座談會與供應商大會</li> <li>逐案簽署勞安宣導與管理文件，並落實每日勤前教育暨危害告知紀錄</li> </ul>

### 供應商採購規範

■ GRI 102-9

我們要求供應商承諾需重視員工權利及健康，禁用未滿 15 歲之員工，符合相關勞動法規，並落實職業安全衛生教育與 ESG 面向之企業社會責任；採購之各類相關產品材質與製造

過程須不使用、不含有行政院環保署公告列管毒性物質及國際議定管制物質。各子類別採購規範如下表：

供應商類別	採購規範
事務設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>符合經濟部能源局公告之低耗能標準、有節能標章符合節能規則之能源設備、符合綠色採購環保標章</li> </ul>
資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊機房主機、顯示器、電腦（包含筆記型電腦）均符合國際能源節約規範</li> </ul>
廣告媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>擔負媒體社會責任，提供讀者或觀眾多元資訊以及完整報導，並確保閱聽人接觸與使用媒體的權利</li> </ul>
營繕工程	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用綠建材，符合國家規範並具備綠建材標章證書；所使用之裝修建材，均應符合國家標準局檢驗標準，國家能源規範及消防法規規範</li> </ul>
其他	<ul style="list-style-type: none"> <li>租賃或購買之公務車輛，符合國家各項標準規範</li> </ul>

### 當地採購

■ GRI 102-9

中信金控秉持當地採購的政策，各項採購案皆以本地合作廠商為優先考量。臺灣是中信金控最主要的營運據點，2021 年我們對臺灣本地供應商支出比例，自 2020 年的 89.53% 增加為 96.1%，總採購金額較 2020 年度增加新臺幣 14 億 9,664 萬餘元，其中海外採購金額淨減少新臺幣 4 億 7,984 萬餘元。

### 供應商大會

善盡企業社會責任，攜手供應商打造永續供應鏈。中信金控於 2021 年 12 月 7 日辦理供應商大會，共有 131 家供應商與會，針對國際持續關注的人權發展及永續採購趨勢分享觀點，中國信託更積極協助供應商導入永續管理機制，與國際接軌。

人權發展與管理為中國信託金控供應商管理原則的三大重點之一，中信金控邀請永續發展專業顧問在大會上，分析環境、勞工與人權對永續採購策略的影響，並以 ISO 20400 永續採購指引框架為基礎，提供供應商建立完善的管理機制。

中信金控持續以「企業道德」、「環境保育」、「員工權益與關懷」三大構面，訂定供應商採購規範，要求供應商重視誠信經營、企業社會責任以及人權維護，並且進行永續風險評估，所有合作的供應商皆需簽屬《供應商人權及環境永續條款承諾書》，若發現違反承諾或具備重大風險情形，將要求供應商予以改善，情節嚴重者將解除供應商資格。

## 會計師確認報告書

**Deloitte.**

### 勤業眾信

勤業眾信聯合會計師事務所  
11073台北市信義區松仁路100號20樓

Deloitte & Touche  
20F, Taipei Nan Shan Plaza  
No. 100, Songren Rd.,  
Xinyi Dist., Taipei 11073, Taiwan  
Tel: +886 (2) 2725-9988  
Fax: +886 (2) 4051-6888  
[www.deloitte.com.tw](http://www.deloitte.com.tw)

#### 會計師有限確信報告

中國信託金融控股股份有限公司 公鑒：

中國信託金融控股股份有限公司民國 110 年度永續報告書，業經本會計師針對所選定之標的資訊執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。本次執行確信程序之標的資訊請詳附件一「確信項目彙總表」。

#### 管理階層對永續報告書之責任

管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發佈之 GRI 標準（GRI Standards）及依行業特性參採其他適用之準則編製永續報告書，且維持與編製永續報告書有關之必要控制，以確保永續報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

#### 會計師對永續報告書執行確信程序之責任

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」，對上開永續報告書所選定之標的資訊（詳附件一）在所有重大方面是否依照第二段所述準則編製表示意見，並提出有限確信報告。相較於合理確信，有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用合理確信案件不同，其範圍亦較小，因是取得之確信程度明顯低於合理確信。

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 取得及閱讀永續報告書；
- 訪談管理階層及相關人員，以瞭解公司編製永續報告書有關政策及程序；
- 訪談相關人員了解所選定標的資訊產生之流程、內部控制及資訊系統；
- 分析及以抽查方式測試標的資訊相關文件及紀錄。

- 1 -

#### 先天限制

由於諸多確信項目係屬非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天限制，故該等資訊之相關性、重大性與正確性之解釋可能涉及更多管理階層之重大判斷、假設與解釋，不同利害關係人對該等資訊亦可能有不同之解讀。

#### 獨立性及品質管制遵循聲明

本會計師及所隸屬會計師事務所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。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，以維持完備之品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

#### 確信結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現中國信託金融控股股份有限公司民國 110 年度永續報告書中所選定之標的資訊在所有重大方面有未遵循其衡量基準暨臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發佈之 GRI 標準（GRI Standards）及依行業特性參採其他適用之準則之情事。

#### 其他事項

本確信報告出具後， 諸公司對任何確信標的或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

勤業眾信聯合會計師事務所

會計師 陳盈州

陳盈州



中華民國 111 年 6 月 2 日

- 2 -

## 確信項目彙總表

附件一

確信項目彙總表

編號	確信項目（臺灣證券交易所「上市公司編製與申報水續報告書作業辦法」／自訂指標）	指標敘述	對應章節	衡量基準
1	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報水續報告書作業辦法」第四條第三款第一目	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。	第四章 責任營運 誠信治理	中信金控及子公司與資訊安全事件、資訊外洩事件、個資外洩相關事件數量，及因資訊外洩事件而受影响的顧客數。
2	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報水續報告書作業辦法」第四條第三款第二目	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸款餘額。	第三章 水續成長 影響力金融	中信銀行對小型企業及社區發展的貸放件數及融資餘額。
3	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報水續報告書作業辦法」第四條第三款第三目	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	第三章 水續成長 影響力金融	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融服務課程場次與受惠人數。
4	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報水續報告書作業辦法」第四條第三款第四目	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	第三章 水續成長 影響力金融	中信銀行赤道原則專案一大彰化東南離岸風場之融資商品效益。
5	自訂指標1	量化實體風險基險	第二章 水續經營 氣候變遷行動與策略	中信銀行、台灣人壽、中信資產管理於臺灣之不動產擔保放款、不動產投資業務，及自有營運據點面臨的海水、地變風險等級，及位處高風險等級之暴險盤點情形。
6	自訂指標2	量化轉型風險基險	第二章 水續經營 氣候變遷行動與策略	以確定價為轉型風險因子，對中信銀行、台灣人壽、中信證券三間主要子公司之授信、股票及債券投資業務（不含專業融資）進行轉型風險情境分析。
7	自訂指標3	男女薪酬	第四章 責任營運 員工賦能	中信金控高階主管、非高階主管及一般人員年固定薪與總年薪之男女平均薪資比。
8	自訂指標4	綠色融資	第三章 水續成長 影響力金融	中信銀行於綠能科技、循環經濟及綠建築等綠色融資放款餘額。
9	自訂指標5	綠色及可持續發展債券	第三章 水續成長 影響力金融	中信銀行發行與承銷海內外水續發展相關債券金額。
10	自訂指標6	吹哨者制度和程序說明	第四章 責任營運 誠信治理	中信金控「檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理辦法」之揭露內容。

編號	確信項目（臺灣證券交易所「上市公司編製與申報水續報告書作業辦法」／自訂指標）	指標敘述	對應章節	衡量基準
11	自訂指標7	普惠保險	第三章 水續成長 影響力金融	109年底與110年底台灣人壽包容性保險產品之有效保單件數與保費總額。
12	自訂指標8	(工傷)缺勤率	附錄5 2021員工相關數據—員工失能統計	中信金控及子公司男女合計之總失能傷害缺勤率。

## GRI 準則內容索引 ( GRI Standards Index )

GRI 準則指標		章節 / 說明	頁碼
一般揭露 2016			
102-1	組織名稱	關於報告書-永續里程碑	1
102-2	活動、品牌、產品和服務	01 關於中國信託	1-2
102-3	總部位置	01 關於中國信託	2
102-4	營運活動地點	01 關於中國信託	2
102-5	所有權與法律形式	關於報告書-永續里程碑	1
102-6	提供服務的市場	01 關於中國信託	1-2
102-7	組織規模	01 關於中國信託	1-4
102-8	員工與其他工作者的資訊	04 責任營運_員工賦能	2
102-9	供應鏈	05 共榮社會	4-6
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	01 關於中國信託 05 共榮社會_夥伴參與	4
102-11	預警原則或方針	04 責任營運_誠信治理	19-26
102-12	外部倡議	05 共榮社會_夥伴參與	2
102-13	公協會的會員資格	05 共榮社會_夥伴參與	2-4
102-14	決策者的聲明	關於報告書-永續里程碑	4-7
102-15	關鍵衝擊、風險與機會	02 永續經營_永續藍圖 04 責任營運_誠信治理 02 永續經營_氣候變遷行動與策略	9-12 19-26 9-13
102-16	價值、原則、標準及行為規範	04 責任營運_誠信治理 05 共榮社會_夥伴參與	10-15 4-6
102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	04 責任營運_誠信治理	10-15
102-18	治理結構	02 永續經營_永續藍圖	1-2
102-19	委任權責	02 永續經營_永續藍圖	1-2
102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	02 永續經營_永續藍圖	1-2
102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	02 永續經營_永續藍圖	5-9
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	04 責任營運_誠信治理	5-6
102-23	最高治理單位的主席	04 責任營運_誠信治理	4
102-24	最高治理單位的提名與遴選	04 責任營運_誠信治理	3-4
102-25	利益衝突	04 責任營運_誠信治理	3-4
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	04 責任營運_誠信治理	7-9
102-27	最高治理單位的群體智識	04 責任營運_誠信治理	8
102-30	風險管理流程的有效性	04 責任營運_誠信治理	19-26
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	02 永續經營_永續藍圖	1-2, 10
102-33	溝通關鍵重大事件	04 責任營運_誠信治理	10-15
102-34	關鍵議題的性質與總數	04 責任營運_誠信治理	10-15
102-35	薪酬政策	04 責任營運_誠信治理	8-10
102-36	薪酬決定的流程	04 責任營運_誠信治理	3, 8-9
102-40	利害關係人團體	02 永續經營_永續藍圖	5-9

102-41	團體協約	04 責任營運_員工賦能	10
102-42	鑑別與選擇利害關係人	02 永續經營_永續藍圖	5-9
102-43	與利害關係人溝通的方針	02 永續經營_永續藍圖	5-9
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	02 永續經營_永續藍圖	12
102-45	合併財務報表中所包含的實體	01 關於中國信託	3-7
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於報告書 02 永續經營_永續藍圖	1 9,10,12
102-47	重大主題表列	02 永續經營_永續藍圖	11
102-48	資訊重編	關於報告書	1
102-49	報導改變	02 永續經營_永續藍圖	11
102-50	報導期間	關於報告書	1
102-51	上一次報告書的日期	關於報告書	1
102-52	報導週期	關於報告書	1
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	3
102-54	依循GRI準則報導的宣告	關於報告書	1
102-55	GRI內容索引	附錄-GRI準則內容索引	95
102-56	外部保證 / 確信	附錄-會計師有限確信報告	93
103:管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	02 永續經營_永續藍圖	9-12
	103-2 管理方針及其要素	02 永續經營_永續藍圖	12
	103-3 管理方針的評估	02 永續經營_永續藍圖	12

GRI 準則指標		章節 / 說明	頁碼
特定主題標準			
經濟面向			
#201: 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	01 關於中國信託	3-6
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	02 永續經營_氣候變遷行動與策略	1-20
	201-3 定義福利計畫義務與其他退休計畫	04 責任營運_員工賦能	23
202: 市場地位 2016	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	04 責任營運_員工賦能	2
	202-2 僱用當地居民為高階管理階層的比例	04 責任營運_員工賦能	2-3
#203: 間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	05 共榮社會_社區投資	3-24
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	05 共榮社會_社區投資	5-24
204: 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	05 共榮社會_社區投資	6
#205: 反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	04 責任營運_誠信治理	12
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	05 共榮社會_夥伴參與	4-5
206: 反競爭行為 2016		206-1 涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	-
		無此情事	-

環境面向			
#302：能源2016	302-1 組織內部的能源消耗量	04 責任營運_永續環境	6
	302-3 能源密集度	04 責任營運_永續環境	6
	302-4 減少能源消耗	04 責任營運_永續環境	6
303：水2018	303-1 共享水資源之相互影響	04 責任營運_永續環境	7
	303-2 與排水相關衝擊的管理	04 責任營運_永續環境	7
	303-3 取水量	04 責任營運_永續環境	7
#305：排放2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	04 責任營運_永續環境	4
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	04 責任營運_永續環境	4
	305-3 其他間接（範疇三）溫室氣體排放	04 責任營運_永續環境	5
	305-5 溫室氣體排放減量	04 責任營運_永續環境	4
#307：有關環境保護的法規遵循2016	307-1 違反環保法規	無此情事	-
社會面向			
#401：勞雇關係2016	401-1 新進員工和離職員工	04 責任營運_員工賦能	2, 109
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	04 責任營運_員工賦能	19
	401-3 育嬰假	04 責任營運_員工賦能	28, 109
#402：勞／資關係2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	04 責任營運_員工賦能	28
	403-1 職業安全衛生管理系統	04 責任營運_員工賦能	24-25, 30
	403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查	04 責任營運_員工賦能	26-27, 32
#403：職業安全衛生2018	403-3 職業健康服務	04 責任營運_員工賦能	26-27
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	04 責任營運_員工賦能	10-11, 31
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	04 責任營運_員工賦能	33
	403-6 工作者健康促進	04 責任營運_員工賦能	24-25
#404：訓練與教育2016	403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	04 責任營運_員工賦能	24-27
	403-10 職業病	無此情事	-
	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	04 責任營運_員工賦能	17-18, 109
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案數	04 責任營運_員工賦能	13-16
405：員工多元化與平等機會2016	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	04 責任營運_員工賦能	18-19
	405-2 女性對男性基本薪資和薪酬的比率	04 責任營運_員工賦能	4
#406：不歧視2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	04 責任營運_員工賦能	5-6
#412：人權評估2016	412-1 接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	04 責任營運_員工賦能	5-9
	412-2 人權政策或程序的員工訓練	04 責任營運_員工賦能	5
415：公共政策2016	415-1 政治捐獻	04 責任營運_誠信治理	11
417：行銷與標示2016	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	無此情事	-
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	無此情事	-
#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	無此情事	-
	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	04 責任營運_誠信治理	17-18

## GRI 財務金融服務產業補充指標 ( GRI G4 Financial Service Sector Supplement )

	GRI準則指標	章節 / 說明	頁碼
FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	02 永續經營_氣候變遷行動與策略 03 永續成長_影響力金融 03 永續成長_創新數位金融 04 責任營運_永續環境 04 責任營運_員工賦能	1-3 1 1-3 1-3 1-2
FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	03 永續成長_影響力金融	1-2
FS3	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	03 永續成長_影響力金融	1-2
FS4	各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	04 責任營運_員工賦能	1-3 14-20 31-35
FS5	與客戶/被投資之機構/商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況	03 永續成長_影響力金融	2-22
FS6	根據特定區域、公司規模（微型、中小型和大型）以及行業類別，統計各產品組合佔各經營業務的百分比	01 關於中國信託	1-8
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	03 永續成長_影響力金融 05 共榮社會_社區投資	22-25 1-21
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	03 永續成長_影響力金融 04 責任營運_永續環境	7 11
FS9	評估環境與社會政策和風險評估流程的執行狀況之稽核範圍與頻率	04 責任營運_誠信治理	28-19
FS10	報告編撰組織投資組合中與其在環境或社會面向上有相互影響的公司，其數量和佔投資組合的百分比	03 永續成長_影響力金融	13-17
FS11	與環境或社會篩選有關之正面及負面影響所佔資產的百分比	03 永續成長_影響力金融	13-17
FS12	報告編撰組織因持有一定股份數額並具有表決權或建議權利的股權投資，可利用投票制度以影響環境或社會相關議題之投票政策	03 永續成長_影響力金融	13-17
FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	03 永續成長_影響力金融	19-22
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	03 永續成長_影響力金融	28-30
FS15	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	03 永續成長_影響力金融 04 責任營運_員工賦能	19-22 14-18
FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	03 永續成長_影響力金融	26-27

## 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

Disclosure #	Disclosure requirements	章節	頁碼
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法第四條第一項第三款第一目	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	04 責任營運_誠信治理	37
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法第四條第一項第三款第二目	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	03 永續成長_影響力金融	19
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法第四條第一項第三款第三目	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	03 永續成長_影響力金融	27
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法第四條第一項第三款第四目	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。(普惠金融商品、健康/高齡相關商品)	03 永續成長_影響力金融	7
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法第四條第一項第四款第一目	企業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及中位數，及前三者與前一年度之差異	04 責任營運_員工賦能	21
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法第四條第一項第四款第二目	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	02 永續經營_氣候變遷行動與策略	24-32

## 永續會計準則對照表 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)

面向	揭露主題	揭露指標	類別	衡量單位	報告書章節	對應內容	編碼
社會資本	資訊安全	揭露 (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，包含前面提到的因個人資訊外洩而遭受資料入侵的數量	量化	數量 / 百分比	04 責任營運_誠信治理	37	FN-CB-230a.1
		描述辨識和解決資訊安全風險的方法	討論與分析	N/A	04 責任營運_誠信治理	32-36	FN-CB-230a.2
	金融包容性及能力建構	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	量化	數量 / 金額	03 永續成長_影響力金融	19-22	FN-CB-240a.1
		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	量化	數量	03 永續成長_影響力金融	支票帳戶非一般臺灣消費者常用服務；就普遍使用的免費存款帳戶、金融卡、數位金融等服務，不因身份、條件的不同，而在使用與取得上有差別門檻。中信銀行除了提供可滿足基本需求的多元金融商品外，針對金融弱勢族群，亦透過優化臨櫃與數位服務，搭配自動化服務機能升級與廣布據點，使各族群能更便利地取得服務，請見「普惠融資」及「友善金融環境」章節。	FN-CB-240a.3
商業創新	將環境、社會、治理因子納入授信風險評估	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	量化	數量	03 永續成長_影響力金融	23	FN-CB-240a.4
		商業及工業的信用風險，按行業	量化	金額	2021中信金控公司年報 P338-343	2021中信金控公司年報 P338-343	FN-CB-410a.1
	企業倫理	ESG因子納入授信作業的做法	討論與分析	N/A	02 永續經營_氣候變遷行動與策略 03 永續成長_影響力金融	4-8, 13-20 2-3, 4-7, 11-16	FN-CB-410a.2
		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	量化	金額	2021中信金控公司年報 P338-343	2021中信金控公司年報 P187-190	FN-CB-510a.1
領導治理	舉報人(吹哨者)制度和程序說明	討論與分析	N/A	04 責任營運_誠信治理	11	FN-CB-510a.2	
	系統風險管理	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	討論與分析	N/A	02 永續經營_氣候變遷行動與策略	17-32	FN-CB-550a.2

## 中信金控永續目標

為進一步創造利害關係人的最大利益，我們以「永續成長」、「責任營運」與「共榮社會」為永續發展策略的三大主軸，其內容涵蓋各重大主題，並且逐年追蹤績效。其達成情形說明如下：

呼應策略	重大主題	營運重要性	因應策略	長期目標	2022年目標
責任營運	法令遵循	對外確保營運行為遵守適用的法規，對內確保作業符合集團政策與原則。降低法令遵循風險，建立集團合規文化，以提升客戶信賴與投資人保障	1. 建立集團合規文化 2. 降低法令遵循風險 3. 提升集團競爭力	持續優化法令遵循管理制度並加強透過科技工具輔助，降低人工耗時並減少紙本作業，提升管理效能兼顧環境永續	<b>KPI 1:</b> 持續維護新進人員法令遵循及AML/CFT教育訓練制度 <b>KPI 2:</b> 切實掌握集團法令遵循風險事件 <b>KPI 3:</b> 強化集團AML/CFT資訊分享作業之效能 <b>KPI 4:</b> 優化檢舉制度，提升檢舉案件處理效率
		建構良好的公司治理架構，使董事會與管理階層有效的發揮職能，在平衡並保障所有利害關係人權益的基礎上達成營運目標，提升效率與競爭力	1.精進公司治理組織架構，提供董事充分的資源與支援 2.強化董事會的職能與持續精進董事的治理及專業能力 3.接軌國內外公司治理趨勢，參與國內外相關評鑑與認證	<b>KPI 1:</b> 持續深化董事會與ESG的連結	<b>KPI 1:</b> 持續對永續經營(ESG)之關注
				<b>KPI 2:</b> 持續舉行董事進修訓練課程，提高董事持續進修的質與量	<b>KPI 2.1:</b> 持續規劃董事包班進修課程 <b>KPI 2.2:</b> 持續將董事進修時數列為董事成員績效評估之衡量項目
				<b>KPI 3:</b> 持續對董事會的支援	<b>KPI 3.1:</b> 維持公司治理人員與議事單位人員全數通過公司治理基本能力測驗 <b>KPI 3.2:</b> 持續更新董事履職手冊內容
				<b>KPI 4:</b> 持續優化官網公司治理的中、英文資訊	更新官網公司治理版面
	誠信治理	誠信是中國信託重要的價值觀，對內要求遵守法規與行為準則，對外傳遞誠信經營與道德標準，期許成為利害關係人信賴的夥伴	1.對內制定誠信經營相關規範、進行誠信經營教育訓練宣導及揭露其執行情形 2.要求董事及高階管理階層出具「遵循誠信經營聲明書」，並將誠信經營執行情形呈報誠信經營委員會及董事會 3.制定反貪腐聲明，並確實遵循相關法令規範 4.提供內外部檢舉管道，並訂定對吹哨者的保護措施	<b>KPI 5:</b> 維持入選國際指數成分股或於治理相關評鑑排名於維持前段等級	持續入選國際指數成分股或於治理相關評鑑排名於維持前段等級
				<b>KPI 6:</b> 董事會成員多元化	<b>KPI 6.1:</b> 金控與重要子公司(銀行、台壽、證券)外部董事維持過半 <b>KPI 6.2:</b> 金控董事多元性組成(專業、性別、年齡等)
				<b>KPI 1:</b> 維持誠信經營年度教育訓練執行率為100%	
				<b>KPI 2:</b> 持續定期每半年向誠信經營委員會及董事會報告誠信經營執行情形	
				<b>KPI 3:</b> 董事及高階管理階層新任時簽署「遵循誠信經營聲明書」	
風險控管	1.健全銀行海外單位風險管理機制，支援業務穩健拓展 2.因應壽險業未來IFRS17實施，及早因應財務報表變革、資產負債匹配與風險管理	1.銀行子公司實施Basel III新制：配合Basel III新規，持續精進風險評估、優化風管系統、完善風管制度。 2.保險子公司管控財報接軌衝擊以及利率風險及資產負債管理	強化誠信文化，落實誠信經營	<b>KPI 1:</b> 在BIS符合DSIBs規範下，降低財務影響 NA	<b>KPI 1:</b> 在BIS符合DSIBs規範下，降低財務影響 NA
			NA	NA	NA
	1.內部稽核用客觀公正的角度執行稽核業務，提供建議以合理確保內部控制制度之執行，以協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度運作的有效性 2.管理內部控制及作業程序，避免作業風險或違法缺失	<b>1.確認服務：</b> 依規辦理內部查核，以確認內部控制執行情形 <b>2.確認品質：</b> 持續辦理內部稽核品質確保專案(QAIP) <b>3.銀行子公司強化內控三道防線：</b> 聚焦關注風險、落實管控機制、定期檢討精進 [ BRCC (Business, Risk, Compliance & Control) 會議 ]	完成Basel III導入 完成IFRS17及ICS導入	NA	<b>KPI 1:</b> 每年依據法令規定及風險評估結果排定查核頻次：法定查核26次、加強查核1次 NA
			NA	NA	<b>KPI 2:</b> 金控稽核團隊持續辦理內部稽核品質確保專案(QAIP)，每年至少辦理一次 NA
			NA	NA	<b>KPI 3:</b> 海外分／子行每季以BRCC會議運作

2021年目標	2021年績效	2020年績效
<b>KPI 1:</b> 完備新進人員法遵及防制洗錢及打擊資恐之教育訓練制度	已於2021年10月完成新進人員年度訓練教材之全面檢視更新	防制洗錢及打擊資恐教育訓練實施情形，完訓率達100%
<b>KPI 2:</b> 強化法令遵循重大案件預警機制	集團重大預警案件之通報率達100%	集團重大裁罰之通報率達100%
<b>KPI 3:</b> 科技輔助法遵，減少紙本作業，提升法遵管理效能並落實永續環保	銀行法遵管理系統已上線法遵風險評估功能；金控法遵管理系統已導入防制洗錢及打擊資恐之集團資訊分享功能(第一階段)	銀行已完成第一階段上線及內規資料庫建置，金控法遵管理系統持續建置中
2022新設目標	2022新設目標	2021新設目標
<b>KPI 1:</b> 深化董事會與企業社會責任的連結	2021年修訂本公司「董事會績效評估辦法」，並將對永續經營(ESG)之關注列為董事會績效評估之衡量項目	本公司於董事會下增設「企業永續委員會」，以協助董事會對本公司企業永續議題之管理與審議
<b>KPI 2:</b> 增加董事年度進修資源，安排超過法定 6 小時之課程時數	2021年7位董事內部總進修時數為92小時，超越法定進修時數	2020年7位董事總進修時數為52小時，每位董事均有達成6小時之進修要求 2021新設目標
<b>KPI 3.1:</b> 公司治理人員與議事單位人員全數通過公司治理基本能力測驗	公司治理人員與議事單位人員全數通過公司治理基本能力測驗	2021新設目標
<b>KPI 3.2:</b> 持續更新董事履職手冊內容	完成更新本公司董事履職手冊	2021新設目標
<b>KPI 4:</b> 重要公司治理規章全面英文化，並揭露於網站	100%	100%
<b>KPI 5:</b> 入選國際指數成分股或於治理相關評鑑排名於前段等級	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續入選道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Indices, DJSI) 新興市場指數 (Emerging Markets Index) 成分股</li> <li>• 持續入選道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Indices, DJSI) 世界指數 (World Index) 成分股</li> <li>• 持續入選摩根士丹利 (Morgan Stanley Capital International, MSCI) ESG 領導者指數 (ESG Leaders Indexes) 成分股，ESG評級獲AA評級</li> <li>• 持續入選富時社會責任指數 (FTSE4Good) 新興市場指數 (Emerging Index) 成分股</li> <li>• 第7屆公司治理評鑑排名前5%之上市公司</li> <li>• 通過中華公司治理協會CG6013(2021)公司管理制度評量特優認證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 入選道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Indices, DJSI) 新興市場指數 (Emerging Markets Index) 成分股</li> <li>• 入選道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Indices, DJSI) 世界指數 (World Index) 成分股</li> <li>• 入選摩根士丹利 (Morgan Stanley Capital International, MSCI) ESG 領導者指數 (ESG Leaders Indexes) 成分股</li> <li>• 入選富時社會責任指數 (FTSE4Good) 新興市場指數 (Emerging Index) 成分股</li> </ul>
2022新設目標	2022新設目標	2022新設目標
2022新設目標	2022新設目標	2022新設目標
<b>KPI 1:</b> 對董事、經理人及員工(不含派遣人員)進行教育訓練，集團調訓率100%，集團完訓率持續超過95%	集團執行率100%	調訓率 100% 完訓率99%
<b>KPI 2:</b> 定期向誠信經營委員會及董事會報告誠信經營執行情形，並依誠信經營委員會所訂定之年度計畫落實執行	依年度計畫，2021年1月及7月向誠信經營委員會及董事會呈報每半年度誠信經營執行情形	2020年1月及7月向誠信經營委員會及董事會呈報每半年度誠信經營執行情形
<b>KPI 3:</b> 董事及高階管理階層新任時簽署「遵循誠信經營聲明書」	100%	100%
<b>KPI 4:</b> 制定反貪腐聲明	2021年提高位階制定本公司「反賄賂政策」	2021新設目標
<b>KPI 1:</b> 在BIS符合DSIBs規範下，降低財務影響	100%完成Basel III LTV法之適用、符合DSIBs之BIS最低要求	2022新設目標
<b>KPI 2:</b> 準備金適足性評估	執行率100%	100%
<b>KPI 3:</b> 資產負債監控指標:經濟價值評估	執行率101%	100%
<b>KPI 1:</b> 每年依據法令規定及風險評估結果排定查核頻次：法定查核20次、加強查核1次	法定查核20次 加強查核2次 指定查核1次	法定查核20次 加強查核2次 指定查核1次
<b>KPI 2:</b> 金控稽核團隊辦理QAIP，至少1次	2次	2次
<b>KPI 3:</b> 海外分／子行每季以BRCC會議運作	100%海外分子行完成4個季度BRCC	100%

呼應策略	重大主題	營運重要性	因應策略	長期目標	2022年目標
永續成長	服務品質與客戶滿意	【銀行】滿足客戶的需求，是中信金控業務經營的宗旨，也是我們能不斷進步的原動力	成為以客戶為核心的全方位個人金融銀行	個人金融客戶滿意度 88%	
		【人壽】 <b>1.理賠方面：</b> 保險業是需要高度專業及提供有溫度服務的產業，從客戶的角度出發，才能獲得客戶的信任 <b>2.保單服務：</b> 保戶天地整合查詢畫面並將線上交易項目增加為24項	<b>1.提升作業效率：</b> 理賠申請案快速給付 <b>2.提高客戶滿意：</b> 有效率的與客戶妥適處理爭議問題，符合客戶期待，提高客戶滿意度 <b>3.服務品質：</b> 搭配科技應用，優化客戶體驗 <b>4.數位基礎建設：</b> 啟動數位投資	客訴結案處理時效(7天結案率 $\geq 90\%$ ) 理賠免查給付件3日結案率達99% 評議申訴件處理時效30天內妥適處理達成率 $\geq 85\%$ 線上交易項目達50項	≥90% 96% 評議申訴件處理時效30天內妥適處理達成率 $\geq 75\%$ 配合保戶天地改版，維持現行線上交易項目
責任營運	資訊安全	【銀行】 外部資安威脅不斷演進的大環境下，透過公司資安治理及科技防護，保護客戶資料及權益，以及確保金融服務及公司資訊資產免於資安威脅  【人壽】 隨著資安威脅的日益增加，台灣人壽防護企業網站、保護作業安全，並透過縱深防禦強化資訊安全防護，擴大資安與個資國際標準認證範圍提升作業安全與個資保護作業，避免重大偶發事件與裁罰之發生，以維護企業聲譽	【銀行】 <b>● 長期規劃投資：</b> 擬定資安五年長期計畫，逐步達成與優化 <b>● 關注重點風險：</b> 識別與建立關鍵指標，關注重點風險防護  【人壽】 <b>● 外部強化：</b> 透過縱深防禦提升資安各面向的防護，提升對外網站安全性 <b>● 內部強化：</b> 透過資安宣導、社交郵件演練與資安防護設備，降低內部電腦遭受攻擊威脅 <b>● 管理規範：</b> 擴大資訊作業安全與個資國際標準認證範圍，提升企業整體資訊安全	NA	<b>KPI 1：</b> 對外網站之系統及源碼的未處理高風險及中風險弱點數：0 <b>KPI 2：</b> 全公司電腦病毒或蠕蟲攔截比例 $<1\%$ <b>KPI 3：</b> ISMS資安驗證範圍涵蓋率：100%資訊處轄下資訊系統數 <b>KPI 4：</b> PIMS個資驗證範圍涵蓋率：100%部門數
	稅務治理	中國信託相信繳納稅金是企業支持當地政府進行社會投資最主要的途徑，因而致力依循臺灣及各營運據點之當地稅法規定，於法定期限內完成稅務申報及繳納稅款，納稅與經營實質一致，不進行以避稅為目的之租稅規劃。為增進與政府、投資人及社會大眾之溝通，中國信託公開揭露各項稅務資訊，以期增進外界對本公司稅務治理之了解。另中國信託亦力建構完善之稅務管理及呈報機制，落實稅務管理，以降低、控管稅務風險	1. 建置稅務管理及呈報機制，以控管稅務風險 2. 制定稅務治理政策，並定期檢視，以因應日益複雜之國際稅務規定 3. 透過內、外部之教育訓練，增進涉稅人員之稅務專業 4. 定期透過公開管道，揭露各項稅務資訊，提高稅務透明度，增進與利害關係人及社會大眾之溝通 5. 遵循稅法規定，於法定期限內完成稅務申報及繳納	持續強化稅務治理，深化海外營運據點之稅務控管，及跨國交易之稅務評估，並運用稅務科技增進執行效率。	<b>KPI 1：</b> 對涉稅同仁進行教育訓練 <b>KPI 2：</b> 持續觀察國際責任稅務發展趨勢，權衡商業經營影響與相關原則，定期公開揭露稅務資訊 <b>KPI 3：</b> 於法定期限內完成稅務申報及繳納 <b>KPI 4：</b> 不進行只為避稅目的之租稅規劃；不以稅賦規避為目的於稅天堂國家設立公司
	氣候變遷行動	氣候變遷之轉型（如外部政策及法律、技術轉型）實體風險（如颱風、海平面上升）可能衝擊中信金控投融資業務之獲利，或影響中信金控海內外營運據點及硬體設備，甚至導致營運中斷；中信金控應積極轉型低碳經濟，以確保持續獲利與成長	依循TCFD框架、PCAF核算基準落實氣候風險治理，並與金控風險管理機制整合，持續檢視內部營運及業務推展策略之妥適性	深化氣候變遷風險管理機制，並擴大國內外綠色金融服務，促進全球經濟低碳轉型	<b>KPI 1：</b> 氣候變遷風險因子融入業務流程、強化風險治理流程 <b>KPI 2：</b> 精進氣候風險情境分析方法學，延伸評估範疇 <b>KPI 3：</b> 依循TCFD架構，完善氣候變遷財務揭露 <b>KPI 4：</b> 持續投入綠色金融相關之投資及融資項目
	永續成長	數位金融	導入新科技、進行商業模式數位轉型變革，以提供不同世代客戶適當的金融服務，創造客戶更好的體驗，維持顧客忠誠度，最終發展成為區域領先數位金融機構	<b>數位轉型：</b> 搭配科技應用，以客戶體驗為核心優化全通路(omni-channel)端到端數位流程 <b>數位創新：</b> 運用最新科技(如人工智能、區塊鏈)及與FinTech業務合作並建置API應用平台服務，研發創新服務流程、創新金融產品與商業模式 <b>數位基礎建設：</b> 打底金控數據工程與展開多線智能轉型；輕量化核心系統、推動應用上雲比率，積極發展靈活可擴展應用架構；推導創新文化與敏捷式開發運作模式	數位客戶滿意度 $>90\%$ 數位交易佔比 $>80\%$ 行動投保使用率 $>95\%$ 、行動保全使用率 $>95\%$ 、行動理賠使用率 $>90\%$

2021年目標	2021年績效	2020年績效
<b>KPI 1:</b> 個人金融客戶滿意度	88%	87%
<b>KPI 2:</b> 客訴結案處理時效 (7天結案率≥90%)	92.90%	95%
<b>KPI 1:</b> 理賠免查給付件3日結案率96.0%	95%	96.2%
2022新設目標	2022新設目標	2022新設目標
<b>KPI 3:</b> 線上交易項目為24項	線上交易項目達24項	線上交易項目達11項
五年計畫完成率達100%	100%	97%
<b>KPI 1:</b> 對外網站之系統及源碼的高風險及中風險弱點數:0	高、中風險 = 0	高風險=0
<b>KPI 2:</b> 全公司電腦病毒或蠕蟲攔截次數<1%	<1%	0.58%
<b>KPI 3:</b> ISMS資安驗證範圍涵蓋率：100%資訊處轄下資訊系統數	1	100%
<b>KPI 4:</b> PIMS個資驗證範圍涵蓋率：100%部門數	1	100%
<b>KPI 1:</b> 對涉稅同仁進行教育訓練	<b>KPI 1:</b> 涉稅同仁進行內、外部教育訓練	涉稅同仁進行內、外部教育訓練
<b>KPI 2:</b> 持續觀察國際責任稅務發展趨勢，權衡商業經營影響與相關原則，定期公開揭露稅務資訊	<b>KPI 2:</b> 於中信金控官方網站公開Tax Transparency Report 及稅務治理政策	於中信金控官方網站公開Tax Transparency Report 及稅務治理政策
<b>KPI 3:</b> 於法定期限內完成稅務申報及繳納	<b>KPI 3:</b> 皆於期限內完成營利事業所得稅、營業稅及印花稅等各項稅款之申報及繳納	皆於期限內完成營利事業所得稅、營業稅及印花稅等各項稅款之申報及繳納
<b>KPI 4:</b> 不進行只為避稅目的之租稅規劃;不以稅賦規避為目的於免稅天堂國家設立公司	<b>KPI 4:</b> 未因避稅目的於免稅天堂國家設立公司;未進行只為避稅目的之稅務規劃	未因避稅目的於免稅天堂國家設立公司;未進行只為避稅目的之稅務規劃
<b>KPI 1:</b> 氣候變遷風險因子融入業務流程、強化風險治理流程	ESG執行小組召開4次會議，追蹤氣候風險因子與機會及因應措施	ESG執行小組召開3次會議，追蹤氣候風險因子與機會及因應措施；企業永續委員會提升為董事會功能性委員會
<b>KPI 2:</b> 辨識評估氣候變遷風險與機會、延伸發展氣候風險情境分析	參考國際組織之氣候變遷情境，執行情境分析/壓力測試。結果已揭露於2021年企業社會責任報告書與氣候風險評估報告書	執行氣候變遷風險情境分析，並於2020年企業社會責任報告書揭露
<b>KPI 3:</b> 依循TCFD架構，完善氣候變遷財務揭露	依循TCFD架構，於2021年企業社會責任報告書揭露氣候變遷相關指標，並於同年發布首本氣候風險評估報告書	依循TCFD架構，於2020年企業社會責任報告書揭露氣候變遷風險相關指標
<b>KPI 4:</b> 持續投入綠色金融相關之投資及融資項目(如風電及太陽能等)	綠能(風電、太陽能)暴險金額達352億	綠能(風電、太陽能)暴險金額達170億
<b>KPI 1:</b> 數位客戶滿意度>90%	90%	88%
<b>KPI 2:</b> 數位交易佔比>80%	91.60%	88%
2022新設目標	2022新設目標	2022新設目標

呼應策略	重大主題	營運重要性	因應策略	長期目標	2022年目標
永續成長	責任金融	<p>公司社會責任議題近來受到各界普遍的重視，金融業身為企業資金的主要供給者，在放貸和投資過程中如能夠支持遵循社會責任或環境保護責任的企業，勢必能夠鼓勵企業更關注其社會責任之履行</p>	<p><b>綠色授信：</b>支持主要客戶國內外再生能源相關專案融資</p> <p><b>責任放款：</b>導入赤道原則，落實社會責任及環境保護</p>	<p>完成國內綠能發展目標所需之專案融資項目</p> <p>成為國內再生能源專案融資之領導銀行</p>	<p>爭取擔任離岸風電及/或太陽能電場專案融資之主辦銀行及/或財務顧問，協助客戶完成籌資目標</p> <p>完成國內再生能源產業(包含綠能供應鏈客群)及/或廢棄物再生處理產業專案融資案件2案</p>
		<p>為實踐企業永續理念並與國際趨勢同步，台灣人壽遵循責任投資原則之精神，將環境、社會與公司治理(Environmental ,Social and Corporate Governance, ESG)納入投資考量中，制定責任投資政策；同時透過檢視被投資公司ESG相關資訊，評估被投資與放貸企業是否善盡環境保護、企業誠信及社會責任，期透過資金運用之管理善盡企業社會責任。</p> <p>此外也配合母公司中信金控TCFD專案，加強氣候變遷風險相關揭露。</p>	<p>成為以客戶為核心的全方位個人金融銀行</p>	NA	<p>持續提供ESG概念商品/服務</p>
責任營運	永續供應鏈管理	降低供應鏈所面臨的永續性風險	透過三個(評核與稽核)、(風險鑑別與管理)、(溝通與改善)主要步驟進行永續性供應鏈管理，針對供應商審查以及供應商規範與管理進行相關要求，並符合中信金控之永續供應鏈策略，同時，透過一連串的管理制度與要求，逐步提升供應鏈之永續性	<p>1.持續精進及執行供應商 ESG教育訓練</p> <p>2.持續精進及執行供應商 ESG(含人權)風險評估與 後續議合、管理</p> <p>3.持續精進永續採購政策 及實務</p>	<p>開發以健康/弱勢/高齡為主軸 之商品，預計開發6張新商品</p> <p>Q4符合ESG主題標的AUM占比 5%</p>
	營運面環境永續	善盡地球企業公民的責任，以「Green Policy, Green Future」為不變的承諾，從自身的節能減碳做起，進而發展出更多綠色商品與策略，與客戶、員工一起投入綠色行動，建立共同的環境永續目標	持續推動金控各子公司導入環境相關認證	未來三年減碳目標以2020年為基準年，訂定2021年至2023年總用電、碳排放量、用水總量、廢棄物總量分別減少3.5%	總用電、碳排放量、用水總量、廢棄物總量分別較2020年減少1%
	勞工權益	透過適法合宜的管理制度落實勞工權益保障，才能塑造真正的幸福企業環境，提升員工向心力，讓企業最重要的資產發揮最大效益	<p><b>1.維繫良好勞資關係：</b>建置適法合規的人事管理制度</p> <p><b>2.營造友善職場環境：</b>消弭就業歧視，排除職場不公待遇</p>	低於主計總處統計之全國標準	低於主計總處統計之全國標準
	人才吸引與留任	吸引並留住專業金融管理人才，維持組織競爭力及推動永續發展	<p>1.定期檢視薪酬水準，維持薪資競爭力並持續作為同業之標竿</p> <p>2.鼓勵高階經理人持有公司股數，確保與股東權益一致</p>	<p><b>KPI 1：</b>平均固定薪酬維持在業界前25%水準</p> <p><b>KPI 2：</b>特定經理人所持總股數價值達其年固定薪1.5倍以上之占比：85%</p>	<p><b>KPI 1：</b>平均固定薪酬維持在業界前25%水準</p> <p><b>KPI 2：</b>特定經理人所持總股數價值達其年固定薪1.5倍以上之占比：85%</p>

2021年目標	2021年績效	2020年績效
<b>KPI 1:</b> 爭取擔任離岸風電及/或太陽能電場專案融資之主辦銀行及/或財務顧問，協助客戶完成籌資目標	本行擔任2案離岸風電專案融資之財務顧問及主辦銀行，並擔任1案太陽能項目專案融資主辦銀行	與國際財務顧問共同協助離岸風電專案前期規劃後，亦參與2案離岸風電專案融資項目
<b>KPI 2:</b> 完成國內再生能源產業(包含綠能供應鏈客群)專案融資案件2案	完成2件大型離岸風電專案融資案件、1件太陽能電廠專案融資	完成大型太陽能電廠專案融資案件1案
<b>KPI 3:</b> 揭露赤道原則案件數據之年度數據	於2022年7月底前揭露本行2021年赤道原則案件數據	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合赤道原則協會公布之赤道原則第四版，修訂相關辦法並舉辦教育訓練，已於2020年7月正式上線</li> <li>已於2021年1月揭露2020年本行赤道原則案件數據</li> </ul>
<b>KPI 4:</b> 持續提供綠能商品／服務	177億	31億
2022新設目標	2022新設目標	2022新設目標
<ul style="list-style-type: none"> <li>主要投資項目均符合聯合國永續發展(SDGs)分類標準</li> <li>議合機制與議合執行優化</li> <li>增加永續金融投融資</li> <li>強化內部人員ESG訓練與專業</li> <li>責任投資作業持續優化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>主要投資項目均符合聯合國永續發展(SDGs)分類標準</li> <li>修訂責任投資風險管理與評估機制</li> <li>與兩間再生能源相關公司進行SASB議合</li> <li>永續金融投融資核准金額達約新臺幣527億元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>符合永續金融規畫符合永續金融規劃建立責任投資制度與施行責任投資作業</li> <li>永續金融投融資核准金額達約新臺幣424億元</li> </ul>
2022新設目標	2022新設目標	2022新設目標
2022新設目標	2022新設目標	2022新設目標
1.主要/重要供應商完成ESG教育訓練 2.主要/重要供應商完成ESG(含人權)風險評估，進行後續議合、管理 3.檢視採購實務與供應商ESG評估結果之連結	1.完成辦理供應商大會教育訓練 2.供應商完成CSR自評問卷 3.供應商100%簽署供應商人權與環境永續條款承諾書，要求供應商在環保、職業安全衛生，若發現違反承諾或具備重大風險情形，將要求供應商予以改善，情節嚴重者將解除供應商資格	1.完成辦理供應商大會 2.經常往來配合廠商已於2020/1月簽署供應商人權與環境永續條款承諾書，要求供應商在環保、職業安全衛生或勞動人權等議題遵循相關規範，後續將進行供應商人權風險評估 3.制定供應商管理原則
總用電、碳排放量、用水總量、廢棄物總量分別較2020年減少1.5%	2021年共計節省169萬度，節省用電量2.30%，減碳達847公噸	2020年共計節省173萬度，節省用電量2.46%，減碳達882公噸
<b>KPI 1:</b> 勞資爭議涉及率低於主計總處統計之全國標準（當年度經主管機關受理勞資案件涉議人數 / 員工總數）	0.41‰	0.22‰
<b>KPI 2:</b> 就業歧視案件率：當年度經主管機關認定構成就業歧視案件人數 / 員工總數	0%	0%
<b>KPI 1:</b> 平均固定薪酬維持在業界前25%水準	平均固定薪酬維持在業界前25%水準	平均固定薪酬維持在業界前25%水準
<b>KPI 2:</b> 特定經理人所持總股數價值達其年固定薪1.5倍以上之占比：85%	100%	100%

呼應策略	重大主題	營運重要性	因應策略	長期目標	2022年目標
責任營運	人才發展與賦權管理	因應公司策略與組織需求，持續投入系統化學習資源、強化內部講師制度、開發創新增學習體驗，以提升員工與主管的職場競爭力	<b>1. 訓練投入：</b> 持續投入學習資源 <b>2. 內傳承：</b> 提升內部講師比率 <b>3. 數位體驗：</b> 推廣與應用行動學習 <b>4. 人才養成：</b> 提升內部職位遞補率	<b>KPI 1-1：</b> 平均每人每年教育訓練時數維持40小時以上  <b>KPI 1-2：</b> 管理人員訓練投資費用率維持34%以上  <b>KPI 2：</b> 內部講師實際授課人數佔符合講師資格人數>18%  <b>KPI 3：員工使用APP行動學習使用率</b> ≥70%  <b>KPI 4：內部職位遞補率</b> 維持70%以上	<b>KPI 1-1：</b> 平均每人每年教育訓練時數維持33小時以上  <b>KPI 1-2：</b> 管理人員訓練投資費用率維持30%以上  <b>KPI 2：</b> 內部講師實際授課人數佔符合講師資格人數>16%  <b>KPI 3：員工使用APP行動學習使用率</b> ≥63%  <b>KPI 4：內部職位遞補率</b> 維持55%以上
	健康與友善工作環境	藉由客觀量化方式，結合公司推動職業安全衛生相關防護作為，能夠更明確分析不足之處，使公司在員工照顧議題執行上能與員工更有共鳴	<b>KPI 1：身心健康風險管理指標</b> 透過員工健康檢查資料分析及醫護諮詢服務，執行「職場母性健康保護計畫」、「異常工作負荷促發疾病預防計畫」及「人因工程危害預防計畫」等員工身心健康管理策略，由職業科醫師評估工作適性建議與管理方針  <b>KPI 2：疾病風險管理指標</b> 透過年度健康檢查，配合醫師依健檢結果風險分級「十年內心血管疾病發病風險」，執行疾病風險族群管理。透過職業科醫師與職業安全衛生護理師群，擬定員工健康管理策略並工作適性評估調整  <b>KPI 3：職場安全風險控管指標</b> 透過工作場所風險評估，量化不同潛在危害因子等級（分6級），管控5級以上風險之控管率	<b>KPI 1：身心健康風險管理指標</b> ≤0.35%	完成數據分析類技能之三階課程開設（通識、初階、進階課程）  員工ESG認知  員工滿意度調查，全球員工參與率達88%以上
共榮社會	健康與友善工作環境	協助支持身心障礙人士與原住民的就業權利，並透過在海內外營運據點延攬跨國人才，建立多元文化職場	持續透過各種管道提供相關工作機會與招募，針對身心障礙者進行內部職位調整與工作內容評估，以適切運用並優於法規要求；亦在海內外營運據點延攬跨國人才，強化競爭優勢	進用具有就業能力之身心障礙者人數	<b>KPI 4：進用具有就業能力之身心障礙者人數</b>
	金融包容性	韻應政府政策，開辦微型保險，提供個人、集體投保與團體保險三種方式，除了由業務同仁針對弱勢民眾或特定身份對象進行業務招攬及服務外，並捐贈弱勢團體保險費用，以擴大微型保險之照護對象與範圍。為弱勢或特定身分者提供因應特定風險基本保障的保險商品，其特色為低保額、低保費、保障內容簡單易懂，且性質上為商業保險，希望藉由微型保險的推動，來鼓勵弱勢民眾自力檢視保障需求暨轉嫁風險，減輕社會負擔	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>擴展保障人數：</b>加強與合格、合規之團體或機構合作</li> <li>● <b>增加招攬服務人員：</b>結合展業人員，擴大服務觸角</li> <li>● <b>定期檢視服務品質：</b>保險及理賠服務的迅速處理</li> </ul>	達成政府核定目標責任額	731萬
		規劃在地化微型創業貸款方案，並整合中信銀行、台灣人壽、中小企業信用保證基金及顧問團隊的多方資源，提供完善的貸款金流、信用保證、微型保險、創業輔導服務等內容	信扶專案協助弱勢家長脫貧自立、微型創業	信扶專案累積開業780家 <sup>註1</sup>	信扶專案累積開業630家 <sup>註1</sup>

2021年目標	2021年績效	2020年績效
<b>KPI 1-1:</b> 平均每人每年教育訓練時數維持30小時以上	平均每人教育訓練時數49小時	42小時
<b>KPI 1-2:</b> 管理人員訓練投資費用率維持30%以上	管理人員訓練投資費用率30%，達成率85.43%	34%
<b>KPI 2:</b> 內部講師實際授課人數佔符合講師資格人數>16%	內部合格講師授課率25%	15%
<b>KPI 3:</b> 員工使用APP行動學習使用率≥60%	員工使用APP行動學習使用率81%	70%
<b>KPI 4:</b> 內部職位遞補率維持65%以上	<b>KPI 4:</b> 內部職位遞補率維持54%	65%
2022新設目標	2022新設目標	2022新設目標
2022新設目標	2022新設目標	2022新設目標
2022新設目標	2022新設目標	2022新設目標
<b>KPI 1:</b> 身心健康風險管理指標<0.4%	0%	0%
<b>KPI 2:</b> 疾病風險管理指標<4.5%	4.4%	0.45%
<b>KPI 3:</b> 職場安全風險控管指標≤13%	0%	0%
<b>KPI 4:</b> 進用具有就業能力之身心障礙者人數	115人	94人
達成政府核定目標責任額	722.5萬	774.9萬
信扶專案累積開業 480 家	信扶專案累積開業561家	信扶專案累積開業476家

呼應策略	重大主題	營運重要性	因應策略	長期目標	2022年目標
共榮社會	社會參與及影響力	呼應聯合國全球永續發展目標，有效運用集團資源，透過商業驅動力促進社會福祉發展，提升企業品牌聲譽，強化企業公益形象，增加顧客認同感。	<b>慈善關懷：</b> 以守護弱勢孩子為起點，改善弱勢兒童及家庭面臨的貧窮及教育問題。 <b>反毒教育：</b> 推動預防教育與降低再犯，實現「無毒家園」願景。 <b>體育支持：</b> 力挺臺灣棒運發展，並攜手球員推動公益，發揮球星影響力，擴大公益綜效。 <b>藝文公益：</b> 推動國內外藝文交流、扎根偏鄉藝文教育，打造人人可以親近藝文的分享平台。 <b>公益興學：</b> 落實公益興學，提供公益生就學名額及希望助學金。	每年扶助弱勢家庭及兒童60萬人次 反毒教育與降低再犯宣導觸及人次累計達76萬人次 <sup>註2</sup> 職棒選手參與公益活動時數突破1,150小時 各項藝文推廣人數累計至22萬人次 每年提供公益生希望助學金達80人次 <sup>註5</sup>	每年扶助弱勢家庭及兒童60萬人次 反毒教育與降低再犯宣導觸及人次累計達73萬人次 <sup>註2</sup> 職棒選手參與公益活動時數突破760小時 各項藝文推廣人數累計至16.5萬人次 每年提供公益生希望助學金達80人次 <sup>註5</sup>

註1：信扶專案累計開業目標原定480家，因2021年超越目標，故上調長期目標

註2：反毒教育與降低再犯宣導觸及累計人次，2022年目標原定71萬人次，因2021年提前達標，故上調2022年及長期目標

註3：受新冠肺炎疫情影響，2021年三級警戒73天(約1/5年)，另降級後至11月2日(100天；約1/3年)中華職棒皆為有條件制觀賽，全年總計約48%時間受影響；同步連動調整2022年度目標

## 經濟相關數據

### 中信銀行及子公司合併資本適足性

單位：新臺幣百萬元

	2021	2020	2019	2018	2017
第一類資本淨額	320,692	311,561	308,708	299,688	286,350
曝險總額	5,181,216	4,722,707	4,434,228	4,169,520	4,001,948
槓桿比率 (%)	6.19	6.60	6.96	7.19	7.16

### 中信金控倡議與捐助

單位：新臺幣千元

	2021	2020	2019	2018	2017
藝術文化	44,000	31,100	44,000	44,000	49,000
體育贊助	383,785	379,824	449,090	445,351	380,641
公益慈善	106,776	108,083	119,998	111,734	106,101
教育支持	123,122	151,822	129,066	144,845	135,028
經貿發展	750	720	720	600	450
急難救助	62,154	6,202	0	25,285	0

### 中信金控各子公司資安及個資教育完訓率(%)

	2021	2020	2019	2018	2017
中信銀行	100	100	100	100	100
台灣人壽	資安100 個資100	資安100 個資100	資安100 個資100	資安100 個資100	資安100 個資100
中信證券	100	100	100	100	100
中信投信	100	100	100	100	100
台灣彩券	100	100	100	100	100

2021年目標	2021年績效	2020年績效
每年扶助弱勢家庭及兒童60萬人次	79.8萬人次	60萬455人次
反毒教育與降低再犯宣導觸及人次累計達66萬人次 <sup>註2</sup>	72萬人次	65萬人次
職棒選手參與公益活動時數突破700小時 <sup>註3</sup>	685小時 <sup>註3</sup> (達成率90%)	605小時
各項藝文推廣人數累計至15.4萬人次 <sup>註4</sup>	14.7萬人次 <sup>註4</sup>	14.2萬人次
提供公益生希望助學金累計達680人次 <sup>註5</sup>	811人次	663人次

註4：受新冠肺炎疫情影響，未引進國際節目，影響觀眾人次；故2021年原定績效推廣人數未達標，同步連動調整2022年目標

註5：調整公益生長期目標，以每年提供人次取代累計人次，同步調整2022年目標

## 影響力金融相關數據

### 中信金控於各國歷年納稅比重

金額單位：新臺幣百萬元

	2021		2020		2019		2018		2017	
	金額	占比(%)	金額	占比(%)	金額	占比(%)	金額	占比(%)	金額	占比(%)
臺灣	11,349	82.47	5,005	51.59	6,131	64.54	5,692	69.50	10,034	76.96
印尼	45	0.33	95	0.98	125	1.32	143	1.75	72	0.55
菲律賓	120	0.87	243	2.50	180	1.89	165	2.02	153	1.17
加拿大	31	0.23	51	0.53	46	0.48	40	0.49	32	0.25
美國	556	4.04	566	5.83	428	4.51	120	1.47	129	0.99
日本	560	4.07	1,114	11.48	1,437	15.13	1,186	14.49	1,979	15.18
印度	26	0.19	40	0.41	24	0.25	17	0.21	5	0.04
越南	111	0.81	215	2.22	91	0.96	80	0.98	58	0.44
香港	180	1.31	1,623	16.73	708	7.45	426	5.20	312	2.39
新加坡	2	0.01	61	0.63	15	0.16	16	0.20	16	0.12
大陸	535	3.89	689	7.10	314	3.31	302	3.69	249	1.91
泰國	245	1.78	N/A	N/A						
合計	13,760	100	9,702	100	9,499	100	8,187	100	13,039	100

## 近年中信銀行綠色融資放款餘額

單位：新臺幣百萬元

融資項目	2021	2020	2019	2018
綠能科技 / 循環經濟放款餘額 (A)	120,074	135,411	124,127	136,754
綠建築放款餘額 (B)	9,214	5,353	5,963	2,492
綠色運輸及基礎建設放款餘額 (C)	15,870	N/A	N/A	N/A
綠能科技 / 循環經濟 / 綠建築 / 綠色運輸及基礎建設總放款餘額 (A+B+C)	145,158	140,764	130,090	139,246
中信銀行法人金融放款餘額 (D)	699,935	615,474	625,782	594,397
綠能科技 / 循環經濟 / 綠建築 / 綠色運輸及基礎建設總放款餘額占中信銀行法人金融總放款餘額比重 (A+B+C) / (D)	21%	23%	21%	23%

註1：此為2021年1月1日至2020年12月31日完成首次動撥的專案融資案件

註3：不含永續績效連結(SLL)餘額

註2：綠色運輸及基礎建設放款餘額自2021年起獨立統計

## 中信銀行個人金融安心房貸近三年績效

單位：新臺幣百萬元

	2021	2020	2019	2018
以房養老餘額	59	40	38	20
青年安心成家餘額	3712	4,331	4,637	5,648
ESG房貸總餘額	3771	4,371	4,675	5,668
房貸總額	829,987	760,283	713,926	646,461
ESG房貸占房貸總額比重 (%)	0.45	0.57	0.65	0.87

## 2021年中信銀行專案融資審查情形

中信銀行專案融資審查件數	4
專案融資審查適用EP案件佔所有融資案件的比例	75%
達到首次動撥的案件數	3
案件1	能源電力(風力)產業 / 風險等級A / 亞太地區 / 經第三方獨立審查
案件2	能源電力(風力)產業 / 風險等級A / 亞太地區 / 經第三方獨立審查
案件3	能源電力(太陽能)產業 / 風險等級B / 亞太地區 / 未經第三方獨立審查
審查後拒絕承作的案件數	0

註：此為2021年1月1日至2020年12月31日完成首次動撥的專案融資案件

## 中信銀行ESG信用卡歷年績效

單位：新臺幣百萬元

	2021	2020	2019	2018	2017
公益信用卡刷卡金額	5,648	5,754	7,000	9,000	7,969
公益信用卡回饋金 (慈濟、學學、家扶、紙風車)	20	20	28	30	30
大專院校認同卡刷卡金額	54	80	110	200	283
學校認同卡回饋金 (千元)	106	150	250	250	300
所有信用卡刷卡金額	555,528	514,600	500,580	488,330	389,798
英雄聯盟信用卡	13,713	18			

註：英雄聯盟信用卡2020年12月中旬發行

## 中信銀行永續發展債券承銷及發行歷年績效

單位：新臺幣百萬元

融資項目	2021	2020	2019	2018	2017
綠色債券承銷、發行	754	5182	5,360	352	2000 <sup>註3</sup>
可持續發展債券/社會債券承銷、發行	2,578 <sup>註1</sup>	2000 <sup>註2</sup>	3,161	1382	0
綠色及可持續發展債券、社會債券/承銷、發行總額	3,332 <sup>註1</sup>	7,182 <sup>註2</sup>	8,521	1,735	2,000
債券/承銷、發行總額	59,828	104,322	55,454	49,361	58,982
綠色債券、可持續發展債券及社會債券占債券承銷總額比重	4.46%	6.88%	15.37%	3.52%	3.39%

註1：含2021年中信銀行發行社會責任債券新臺幣10億元

註3：含2017年中信銀行發行綠色債券新臺幣10億元

註2：含2020年中信銀行發行可持續發展債券新臺幣10億元

## 台灣人壽微型保單歷年績效

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
微型保單種類 (張)	6	6	6	6	6	6
微型保單承保件數 (張)	175	195	217	219	260	289
微型保單投保人數 (位) <sup>註4</sup>	50,897	49,915	36,392	25,903	25,491	20,391
微型保單保費 (千元)	7,579	7,749	5,165	3,782	2,609	2,631

註1：團險人數+個險件數

註2：統計資料以主管機關界定之微型保險範圍為準，並與台壽官網資訊公開揭露一致

## 中信銀行個人金融提供綠能產品金額

	2021	2020	2019	2018	2017
個人金融提供綠能產品額 (億元)	177 <sup>#</sup>	31	10	108	85

註：ESG 概念基金

## 永續保險類型與績效

單位：新臺幣千元

	2021		2020		2019		2018		2017		2016	
商品類型	保單件數	保費										
強制汽車責任保險	188,711	159,821	204,135	167,200	273,946	234,070	316,060	275,470	309,225	304,690	329,356	305,380
住宅地震基本保險	165,394	208,097	149,801	194,210	143,852	178,950	135,927	167,370	131,953	166,490	116,391	145,160
颱風洪水險（火險）	2,604	26,875	1,412	21,240	1,503	16,790	1,147	17,470	278	18,600	2,312	15,130
颱風洪水險（車險）	133	887	143	960	182	780	227	830	222	1,250	329	1,600
商業性地震保險	2,923	32,316	1,869	28,540	1,817	18,620	1,584	20,270	471	21,830	2,595	18,810
微型保單（產險）	1,641	240	1,343	340	892	160						

## 中信銀行無障礙ATM及視障ATM數量

年度	2022目標	2021目標	2021	2020	2019	2018	2017
全行 ATM 總數 (臺)	7,200	6,830	6,830	6,479	6,136	5,789	5,614
無障礙 ATM 總數 (臺)	7,197	6,815	6,827	6,466	6,125	5,751	5,539
無障礙 ATM 占比 (%)	99.96	99.8	99.96	99.8	99.8	99.3	98.7
視障 ATM 總數 (臺)	176	161	166	161	161	161	156

## 信扶專案貸款歷年績效

單位：新臺幣百萬元

	2021	2020	2019	2018	2017
信扶專案核貸數量 (件)	45	42	45	45	45
信扶專案核貸累積數量 (件)	388	343	301	256	211
信扶專案核貸金額 (千元)	22,500	21,000	22,500	22,500 <sup>#</sup>	22,500
信扶專案核貸累積金額 (千元)	185,798	163,298	142,298 <sup>#</sup>	119,798 <sup>#</sup>	97,298

註：2019年專案核貸金額與專案核貸累積金額誤植修正

## 弱勢信託歷年服務績效

單位：新臺幣百萬元

	2021	2020	2019	2018	2017
弱勢信託總財產	568	399	359	168	177
公益信託總財產	1,036	1,036	1,031	14,195	14,147
所有信託總財產	1,368,808	1,233,431	1,138,300	971,669	772,011

## 中信銀行全功能愛心櫃檯分行數

年度	2022目標	2021目標	2021	2020	2019	2018	2017
全功能愛心櫃檯分行數	100 <sup>#1</sup>	100	98 <sup>#2</sup>	97	91	85	69
全功能愛心櫃檯分行占比 (%)	66	66	64	64	60	56	46

註1：2022年原預計增加2家(土城、城東)

註2：2021年原預計增加3家(南桃園、城東和大安)，城東因疫情因素延後至2022.2Q完工、大安未啟動(確定不啟動)，故2021年完成家數減為98家分行

## 顧客相關數據

### 歷年顧客滿意度

		2022目標	2021	2020	2019	2018	2017	
中信 銀行	個人金融	回收件數	N/A <sup>註1</sup>	660,000	420,000	350,000	350,000	260,000
		滿意度(%)	88	88	87	86	85	85
台灣人壽		回收件數	N/A	885 <sup>註2</sup>	1,427	3,348	3,292	1,000
		滿意度(%)	95 <sup>註2</sup>	96	97	97	97	70
中信證券		回收件數	1,500	1,494	2,034	3,461	4,147	2,094
		滿意度(%)	86	86.1	87.3	86.7	86.2	83.7

註1：此項機制不適宜制定目標

註2：因2021年調整滿意度調查項目及頻率(說明如下)，故調查樣本數較往年低，並可能會影響整體滿意度%，因此2021年起目標訂定為95% (1)調查項目調整：往年的滿意度有「客服、繳費、契變、理賠、業務、臨櫃」，自2021年起已取消「業務」項目的滿意度調查 (2)調查頻率調整：往年的滿意度調查為每月執行，自2021年起調整為每雙月執行

### 中信銀行個人金融客訴預警機制與相關結案率

	2022目標	2021目標	2021	2020	2019	2018	2017
燈號通報總件數 (件)	N/A <sup>註</sup>	N/A <sup>註</sup>	1,495	1,345	1,434	1,897	1,412
客訴7天結案率 (%)	≥90	≥90	93	95	94.9	98.2	97.9
問題妥適率 (%)	≥90	≥90	94	93.9	94.3	94.1	95.2

註：此項機制不適宜制定目標

### 中信金控累積金融專利數

年度	2021	2020	2019	2018	2017	2016
累積專利數	380	242	222	91	29	2

## 員工相關數據

### 員工敬業度調查

指標	單位	2018	2019	2020	2021	2022年員工敬業度目標
		高員工敬業度%	82	80	80	80
涵蓋範疇 <sup>註2</sup>	調查人數佔總員工比例	100%	100%	100%	100%	

註1：員工敬業度亦可用員工滿意度作為代替

註2：近兩次員工意見調查年度為2017與2019年，因疫情影響，2021年員工滿意度調查延至2022年執行

指標	單位	2018	2019	2020	2021
		35歲以下	80	78	78
高員工敬業度%	35~51歲	83	81	81	81
	51歲以上	87	83	83	83
	男性	83	81	81	81
	女性	81	79	79	79
	高階管理職員工	94	94	94	94
	中階管理職員工	87	87	87	87
	初階管理職員工	86	86	86	86
	非管理職員工	80	77	77	77

### 員工國籍分布

國籍 (註1)	佔總員工 <sup>註2</sup> 比例	佔所有主管職 <sup>註3</sup> 的比例
臺灣	92.20%	91.64%
中國 (包含香港)	4.46%	3.08%
新加坡	1.20%	2.04%
越南	0.67%	0.68%
印度	0.49%	0.99%
其他	0.98%	1.57%

註1：以揭露前5大國籍為主，非前5大國家的國籍，則一律歸入其他

註2：所有管理職，包含初階、中階、高階管理職

註3：如員工有雙重國籍情形，以登記於公司的國際為歸類依據

### 教育訓練統計-細分

平均訓練時數 (小時)	2020	2021
	30歲以下	62.9
30~50歲	46.0	
50歲以上	41.8	
男性	41.2	46.9
女性	41.8	49.5
管理職	60.1	56.9
非管理職	38.9	47.4

註：計算至小數點後第一位

## 女性主管比例

	2021	2020
整體員工女性	比例 60.87	61.87
公開目標 (%/年)	不低於50.0 / 2027年	
整體主管女性	比例 56.09	56.29
公開目標 (%/年)	不低於50.0 / 2027年	55.48 / 2021年
高階主管女性	比例 28.74	23.75
公開目標 (%/年)	至23.5 / 2027年	
中階主管女性	比例 48.44	47.23
公開目標 (%/年)	不低於50.0 / 2027年	
中高階主管女性	比例 43.33	41.3
公開目標 (%/年)	不低於50.0 / 2027年	
初階主管女性	比例 59.27	59.79
公開目標 (%/年)	不低於50.0 / 2027年	
營收單位女性主管	比例 45.2	45.19
公開目標 (%/年)	至50.0 / 2027年	
STEM相關職位女性	比例 36.15	34.7
公開目標 (%/年)	至38.2 / 2027年	

## 新進員工分布

性別	年齡區間	臺灣正職員工人數						海外據點正職(含駐外)員工					
		2021	2020	2019	2018	2017	2021	2020	2019	2018	2017	2021	2020
男	50歲以上	20	10	18	13	23	7	5	10	10	7		
	30歲以上未滿50歲	541	427	544	413	410	70	56	67	67	54		
	未滿30歲	566	419	498	412	399	45	38	47	47	38		
	男性總數	1,127	856	1,060	838	832	122	99	124	124	99		
	50歲以上	22	13	10	7	7	1	5	9	9	3		
	30歲以上未滿50歲	562	357	390	344	388	71	47	81	81	67		
女	未滿30歲	613	613	667	604	578	65	64	75	75	64		
	女性總數	1,428	983	1,067	955	973	137	116	165	165	134		
	總人數	2,555	1,839	2,127	1,793	1,805	259	215	289	289	233		
	新進率 (%)	17.38	14.17	16.09	13.28	15.89	19.55	15.57	25.27	25.27	23.20		

註1：數據範疇包含中信金控、中信銀行、台灣人壽、中信創投、中信資產、中信證券、中信投信、中信保全、台灣彩券

註2：2021年數據範疇含PT人員、佣金制人員

註3：新進率 = 新進人數 ÷ 期初期末平均人數

註4：本表不計入業務人員

## 員工種類分布

	2021			2020			2019			2018			2017		
	男性	女性	總人數												
臺灣地區 <sup>註1</sup>															
正職	5,696	8,862	14,558	5,216	7,897	13,113	5,092	7,755	12,847	5,231	8,366	13,597	5,175	8,232	13,407
派遣	219	377	596	235	403	638	250	422	672	251	471	722	238	450	688
總人數	5,915	9,239	15,154	5,451	8,300	13,751	5,342	8,177	13,519	5,482	8,837	14,319	5,413	8,682	14,095
海外據點 <sup>註2</sup>															
正職(含駐外)	577	739	1,316	585	749	1,334	554	738	1,292	499	636	1,135	442	582	1,024
派遣	13	25	38	26	19	45	23	14	37	33	21	54	26	21	47
總人數	590	764	1,354	627	778	1,405	595	762	1,357	538	666	1,204	472	611	1,083
臺灣地區承攬制業務人員 <sup>註3</sup>															
承攬 <sup>註4</sup>	2,062	3,785	5,847	2,164	3,897	6,061	2,203	3,929	6,132	2,313	4,068	6,381	2,539	4,569	7,108
雙合約 <sup>註4</sup>	378	1,064	1,442	391	1,087	1,478	386	1,108	1,494	413	1,138	1,551	452	1,280	1,732
總人數	2,440	4,849	7,289	2,555	4,984	7,539	2,589	5,037	7,626	2,726	5,206	7,932	2,991	5,849	8,840

註1：數據範疇包含中信金控、中信銀行、台灣人壽、中信創投、中信資產、中信證券、中信投信、中信保全、台灣彩券

註4：台灣人壽之承攬制業務人員，包括承攬與雙合約人員

註2：2021年數據範疇含PT人員、佣金制人員

註5：承攬人員與雙合約人員定義明確不等同於約聘或派遣人員，其契約性質可參閱大法官第740號解釋

註3：中信銀行海外分行及辦事處，不含海外子行

## 員工年齡分布

	2021						2020						2019								
	管理職			非管理職			管理職			非管理職			管理職			非管理職					
	男性	女性	總人數	男性	女性	總人數	男性	女性	總人數	男性	女性	總人數	男性	女性	總人數	男性	女性	總人數			
臺灣地區 <sup>註1</sup>																					
50歲以上	381	388	769	737	786	1,523	346	343	689	670	542	1,212	330	291	621	633	430	1,063			
30歲以上未滿50歲	367	570	937	3,295	5,326	8,621	385	595	980	2,972	4,810	7,782	422	642	1,064	2,849	4,776	7,625			
未滿30歲	2	0	2	914	1,792	2,706	0	1	1	843	1,606	2,449	1	2	3	857	1,614	2,471			
總人數	750	958	1,708	4,946	7,904	12,850	731	939	1,670	4,485	6,958	11,443	753	935	1,688	4,339	6,820	11,159			
海外據點 <sup>註2</sup>																					
50歲以上	64	32	96	36	55	91	57	29	86	39	51	90	60	31	91	38	34	72			
30歲以上未滿50歲	69	40	109	326	454	780	66	38	104	325	435	760	86	73	159	282	388	670			
未滿30歲	0	0	0	82	158	240	0	0	0	98	196	294	2	2	4	87	209	296			
總人數	133	72	205	444	667	1,111	123	67	190	462	682	1,144	148	106	254	407	631	1,038			
臺灣地區承攬制業務人員 <sup>註3</sup>																					
50歲以上	180	600	780	478	1,322	1,800	191	585	776	444	1,296	1,740	193	576	769	419	1,213	1,632			
30歲以上未滿50歲	301	572	873	977	1,815	2,792	321	605	926	910	1,798	2,708	360	652	1,012	971	1,926	2,897			
未滿30歲	82	63	145	422	477	899	104	85	189	585	615	1,200	97	80	177	549	590	1,139			
總人數	563	1,235	1,798	1,877	3,614	5,481	616	1,275	1,891	1,939	3,709	5,648	650	1,308	1,958	1,939	3,729	5,668			
	2018						2017														
	管理職			非管理職			管理職			非管理職											
	男性	女性	總人數	男性	女性	總人數	男性	女性	總人數	男性	女性	總人數									
臺灣地區 <sup>註1</sup>																					
50歲以上	296	241	539	598	523	1,119	283	196	479	538	456	994									
30歲以上未滿50歲	444	660	1,104	3,028	5,299	8,327	448	664	1,112	3,038	5,297	8,335									
未滿30歲	1	2	3	864	1,641	2,505	1	1	2	867	1,618	2,485									
總人數	743	903	1,646	4,488	7,463	11,951	732	861	1,593	4,443	7,371	11,814									
海外據點 <sup>註2</sup>																					
50歲以上	46	22	68	43	36	79	50	20	70	25	30	55									
30歲以上未滿50歲	56	51	107	271	376	647	69	53	122	227	337	564									
未滿30歲	1	0	1	81	152	233	1	0	1	70	142	212									
總人數	103	73	176	395	564	959	120	73	193	322	509	831									

	2018						2017					
	管理職			非管理職			管理職			非管理職		
	男性	女性	總人數	男性	女性	總人數	男性	女性	總人數	男性	女性	總人數
臺灣地區承攬制業務人員 <sup>註3</sup>												
50歲以上	203	587	790	412	1,219	1,631	206	586	792	460	1,222	1,682
30歲以上未滿50歲	416	726	1,142	998	1,981	2,979	425	832	1,257	1,121	2,275	3,396
未滿30歲	99	93	192	598	600	1,198	112	109	221	667	825	1,492
總人數	718	1,406	2,124	2,008	3,800	5,808	743	1,527	2,270	2,248	4,322	6,570

註1：數據範疇包含中信金控、中信銀行、台灣人壽、中信創投、中信資產、中信證券、中信投信、中信保全、台灣彩券

註2：2021年數據範疇含PT人員、佣金制人員

註3：中信銀行海外分行及辦事處，不含海外子行

註4：台灣人壽之承攬制業務人員，包括承攬與雙合約人員

註5：承攬人員與雙合約人員定義明確不等同於約聘或派遣人員，其契約性質可參閱大法官第740號解釋

## 離職員工分布

臺灣正職員工人數							海外據點正職(含駐外)員工					所有正職員工			
性別	年齡區間	2021	2020	2019	2018	2017	2021	2020	2019	2018	2017	2021	2020	2019	2018
離職類型															
整體離職率 (%)		13.92	11.37	12.14	11.59	13.35	21.89	14.47	18.13	23.16	21.00	14.58	11.66	12.64	12.45
自願離職率 (%)		12.66	8.57	9.01	8.52	12.60	20.45	12.87	17.00	23.00	20.20	13.30	8.97	9.68	9.59
離職人數年齡區間															
男	50歲以上	97	102	89	83	73	11	17	9	16	13	108	119	98	99
	30歲以上未滿50歲	505	363	481	410	399	66	44	61	68	58	571	407	542	478
	未滿30歲	352	216	240	252	242	53	26	39	23	20	405	242	279	275
	男性總數	954	681	810	745	714	130	87	109	107	91	1,084	768	919	852
女	50歲以上	96	68	47	58	43	5	7	6	7	8	101	75	53	65
	30歲以上未滿50歲	505	438	429	442	450	81	56	70	86	74	586	494	499	528
	未滿30歲	491	289	319	320	309	74	40	35	50	39	565	329	354	370
	女性總數	1,092	795	795	820	802	160	103	111	143	121	1,252	898	906	963
新進率 (%)		2,046	1,476	1,605	1,565	1,516	290	190	220	250	212	2,336	1,666	1,825	1,815

註1：數據範疇包含中信金控、中信銀行、台灣人壽、中信創投、中信資產、中信證券、中信投信、中信保全、台灣彩券

註2：2021年數據範疇含PT人員、佣金制人員

註3：離職率 = 離職人數 ÷ 期初期末平均人數

註4：非自願離職包含改組轉讓、資遣與解僱之人員

註5：本表不計入業務人員

## 教育訓練統計

	2021	2020	2019	2018	2017
實體課程舉辦梯次	1,829	2,284	2,258	2,623	2,164
實體總訓練人次	14,623	45,796	32,872	49,461	33,710
線上課程舉辦梯次	2,663	1,397	1,134	980	735
線上課程總訓練人次	295,320	230,291	198,512	200,548	161,744
員工訓練應提訓總時數	705,915	596,237	669,674	687,194	535,718
每位員工平均應提訓時數	48	42	36	39	37
員工訓練總經費 (萬元)	4,960	5,660	7,858	7,073	6,143
平均每人訓練費用 (元)	3,407	3,971	4,212	4,024	4,197
新人訓練人次	14,329	11,724	11,652	7,628	4,303
新人訓練時數	45,063	41,328	58,790	62,010	47,200

註1：應提訓時數所統計的範疇係包含中信金控、中信銀行、台灣人壽、中信創投、中信資產、中信證券、中信投信、台灣彩券、中信保全

註4：不含OJT (On-the-Job Training, OJT) 訓練之人次、時數及梯次

註2：應提訓時數與平均時數分母的員工人數統計皆不包含員工類型為派遣、海外、董監事

註5：保全時數是依據「保全業法」第10-2條規定之每月4小時在職訓練部分為以年底在職人數回推之估算值

註3：平均時數分母的員工人數統計時間點以2020/12/31在職員工為準

註6：台灣人壽的數據2018年起納入計算

## 員工缺勤統計

	2021			2020			2019			2018			2017		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
缺勤天數	3753.8	8959.5	12713.3	3,768.5	11,537.0	15,305.5	4,986.5	13,177.5	18,164	4,302	11,992	16,294.0	3,451.5	9,906.0	13,357.5
缺勤率 (%)	0.10	0.25	0.35	0.11	0.33	0.44	0.16	0.42	0.58	0.12	0.35	0.48	0.1	0.3	0.4

註1：總工作天數(總工作員數×一年實際工作天數)，2021年總工作天數3,618,311天 註2：缺勤天數=工傷假天數+生理假+病假 註3：缺勤率 (%) =缺勤天數÷總工作天數×100%

## 育嬰留停統計

	2021			2020			2019			2018			2017		
	男性	女性	總計												
當年符合育嬰留職停薪人數	200	391	599	174	309	483	335	344	679	445	830	1,275	n/a	n/a	n/a
當年申請育嬰留職停薪人數	21	145	166	17	142	159	13	146	159	19	166	185	20	137	157
當年育嬰留職停薪應復職人數 (A)	18	158	176	16	159	175	25	166	191	11	157	168	20	137	157
當年育嬰留職停薪實際復職人數 (B)	13	123	136	11	116	127	19	119	138	7	110	117	14	107	121
當年復職率 (B/A) (%)	72.22	77.85	77.27	68.75	72.96	72.57	76.00	71.69	72.25	63.63	70.06	69.64	70.00	78.10	77.07
前一年育嬰留職停薪實際復職人數 (C)	15	134	149	16	116	132	8	113	121	19	131	150	4	90	94
前一年育嬰留職停薪復職且於當年在職滿一年之人數 (D)	13	118	131	12	107	119	3	99	102	11	103	114	3	72	75
前一年留任率 (D/C) (%)	86.67	88.06	87.92	75.00	92.24	90.15	37.50	87.61	84.30	57.89	78.63	76.00	75.00	80.00	79.79

## 關鍵人才留任率

	2021	2020	2019	2018	2017
關鍵人才留任率 (%)	94.0	94.2	94.5	91.8	93.4

## 員工失能統計

年度	2021			2020			2019			2018			2017		
總工作時數*	29,247,354			27,803,960			24,868,128			26,813,696			26,485,077		
總工作天數*	3,623,142			3,475,495			3,108,516			3,351,632			3,313,908		
性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
失能傷害人數次數	9	17	26	5	18	23	5	13	18	3	15	18	2	10	12
失能傷害總損失日數	250	183.5	433.5	91.0	160.5	251.5	81.0	88.0	169.0	208.0	294.5	502.5	184.0	102.5	286.5
失能傷害頻率 (FR)	0.31	0.58	0.89	0.18	0.65	0.83	0.20	0.52	0.72	0.11	0.55	0.67	0.08	0.38	0.45
失能傷害嚴重率 (SR)	8.55	6.27	14.82	3.27	5.77	9.05	3.26	3.54	6.80	7.75	10.98	18.70	6.95	3.87	10.82
失能傷害缺勤率 (%)	0.01	0.01	0.01	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.00	0.01

註1：失能傷害人數次數：勞工在工作場所因職業傷害發生後暫時不能恢復工作之件數

註2：失能傷害總損失日數：勞工在工作場所因職業傷害發生後暫時不能恢復工作之所有日數

註3：總工作時數（總工作員工數×每日工作時數×一年實際工作天數）；總工作天數（總工作員工數×一年實際工作天數）

註4：失能傷害頻率 (Disabling Frequency Rate, FR) =失能傷害人數次數 × 1,000,000 / 總工作時數

註5：失能傷害嚴重率 (Disabling Severity Rate, SR) =失能傷害總損失日數 × 1,000,000 / 總工作時數

註6：失能傷害缺勤率=失能傷害總損失日數÷總工作天數×100%

## 環境相關數據

### 能資源使用

種類	單位	2021	2020	2019	2018	2017
非再生燃料	汽油 (不分92／95)	公升	202,714	599,143	582,472	631,972
	柴油	公升	8,843	2,439	3,967	4,364
	液化石油氣 (LPG)	公升	0	0	291	291
	天然氣 (LNG)	立方米	14,859	21,741	0	35,982
購買使用	電力	度	76,170,077	75,093,165	80,341,725	75,089,386
總耗能量		百萬瓦特	78,232	80,749	85,662	81,197
		度／每人	4,004	4,221	4,814	4,500
總耗能量強度		度／每平方米	138	143	154	139
		度／每百萬淨收益	409	386	304	239
						217

註1：電力使用度數先以臺灣ISO 14064-1查證之數據，2017年至2021年計算邊界除中信銀行外，新增金控轄下各子公司 註2：以營運據點為基礎，計算覆蓋率

## 環保相關支出

員工差旅碳排量	2021	2020	2019	2018	2017	2016
環保相關支出(萬元)	24,169	56,887	27,177	25,840	20,957	21,040 <sup>#</sup>

註：2016年環保相關支出誤刊為20,720萬元，修正為21,040萬元

## 綠色採購

	2021	2020	2019	2018	2017
綠色採購總計 (新臺幣元)	236,294,290	563,593,295	268,166,021	255,621,831	205,168,864
採購總額(新臺幣元)	9,637,043,836	8,140,401,045	25,157,919,485	7,776,513,052	13,632,168,180
綠色採購占採購總額 比重(%)	2.45	6.92	1.07	3.29	1.51

註：因2020年執行大型工程專案，故綠色採購占比較高

## 供應商相關數據

### 供應商管理

項目	2021	2020
供應商總家數(家)	324	147
參與供應商大會的家數(家)	131	109
供應商問卷回覆數(家)	131	109
供應商問卷回覆率(%)	100%	100%
供應商人權及環境永續條款承諾書的家數(家)	324	147
供應商人權及環境永續條款承諾書的涵蓋率(%)	100%	100%

註：2021重新建置供應商資料庫，因此廠商數較2020增加甚多

## 無紙化綠色營運

	單位	2021	2020
中信銀行	公文電子化比例(%)	81.10	73.5
	紙張採購量(包)	157,840	166,213
台灣人壽	公文電子化比例(%)	100	100
	電子發文比例(%)	84.80	約76
中信證券	紙張採購量(包)	43,225	44,545
	節省紙張數量(張)	約940萬	約690萬
中信投信	減碳量(公噸)	約66	約48
	節省紙張數量	約121萬張	約78萬張
	減碳量(公噸)	約8	約5

註：1張A4紙產生7克二氧化碳當量，1份帳單約3張A4紙，資料來源：行政院環保署臺灣產品碳標籤網站

### 供應商議合

項目	2021	2020
供應商總家數(家)	324	147
供應商議合家數(家)	131	109
ESG議合主題	人權管理、環境永續、行為準則…等	人權管理、環境永續、行為準則…等
提供改善計畫之供應商(家)	彙總中	0

註：2021重新建置供應商資料庫，因此廠商數較2020增加甚多



本報告書採用FSC™環保認證紙張及改善地球生態環境的環保大豆油墨印製。



中國信託金控  
CTBC HOLDING