113年度永續發展推動計畫

| 項目 | 重大性議題 | 利害關係人 | 預計推動計畫與方向 | 113年第一季 | 113年第二季 | 113年第三季 | 113年第四季 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 永續金融 | 客戶  政府機關 | 1.建構ESG資訊平台 | 1.1各單位提出內部ESG專區規劃需求。  1.2公司官網永續發展專區改版。 | 1.1內部ESG專區完成建置。  1.2每月內部ESG專區揭露ESG資訊或活動之作為與成效。。 | 1.1群益金融網永續發展專區改版。 | 1.1群益金融網永續發展專區揭露公司ESG資訊與活動之作為與成效。 |
| 1 | 永續金融 | 股東  員工 | 2.引導資金投入永續發展相關活動，支持企業永續轉型 | 2.1銷售ESG相關產品成長。  2.2持續推廣ESG相關商品。 | 2.1銷售ESG相關產品成長。  2.2持續推廣ESG相關商品。 | 2.1銷售ESG相關產品成長。  2.2持續推廣ESG相關商品。 | 2.1銷售ESG相關產品成長。  2.2持續推廣ESG相關商品。 |
| 1 | 永續金融 | 客戶  政府機關 | 3.數位金融創新技術與服務 | 3.1電子下單比例達成80%。  3.2數位化服務案件佔80%。 | 3.1電子下單比例達成81%。  3.2數位化服務案件佔81%。 | 3.1電子下單比例達成81.5%。  3.2數位化服務案件佔82%。 | 3.1電子下單比例達成82%。  3.2數位化服務案件佔83%。 |
| 1 | 永續金融 | 客戶  政府機關 | 4.持續擴大普惠金融措施 | 4.1舉辦小型金融教育宣導活動50場、中大型金融教育宣導活動3場，合計共1,000人參與。  4.2透過社群媒體提供教學與廣宣影片，持續向投資人推廣金融知識。 | 4.1舉辦小型金融教育宣導活動50場、中大型金融教育宣導活動3場，合計共1,000人參與。  4.2透過社群媒體提供教學與廣宣影片，持續向投資人推廣金融知識。 | 4.1舉辦小型金融教育宣導活動50場、中大型金融教育宣導活動3場，合計共1,000人參與。  4.2透過社群媒體提供教學與廣宣影片，持續向投資人推廣金融知識。 | 4.1舉辦小型金融教育宣導活動50場、中大型金融教育宣導活動3場，合計共1,000人參與。  4.2透過社群媒體提供教學與廣宣影片，持續向投資人推廣金融知識。 |
| 1 | 永續金融 | 客戶  政府機關 | 5.提升友善金融服務 | 5.1中高齡電子平台使用率提升10%。  5.2平均客訴處理時間縮短10%。  5.3於網站上公告辦理之相關友善金融措施及主管機關與相關單位之友善金融措施。  5.4落實業務人員教育訓練，將「金融監督管理委員會防詐騙專區」新增之金融詐騙態樣納入內部教育訓練。 | 5.1中高齡電子平台使用率提升10%。  5.2平均客訴處理時間縮短10%。  5.3協助身心障礙者進行開戶及交易服務  5.3.1設置無障礙措施。  5.3.2優化app程式。  5.4複委託新開戶或靜止戶恢復交易之客戶，將金融詐騙態樣提供予客戶關懷並留存紀錄。  5.5友善金融服務教育訓練1場(上半年)。 | 5.1中高齡電子平台使用率提升10%。  5.2平均客訴處理時間縮短10%。  5.3協助身心障礙者進行開戶及交易服務  5.3.1設置無障礙措施。  5.3.2優化app程式。  5.4複委託新開戶或靜止戶恢復交易之客戶，將金融詐騙態樣提供予客戶關懷並留存紀錄。 | 5.1中高齡電子平台使用率提升10%。  5.2平均客訴處理時間縮短10%。  5.3協助身心障礙者進行開戶及交易服務  5.3.1設置無障礙措施。  5.3.2優化app程式。  5.4複委託新開戶或靜止戶恢復交易之客戶，將金融詐騙態樣提供予客戶關懷並留存紀錄。  5.5友善金融服務教育訓練1場(下半年)。 |
| 1 | 永續金融 | 員工 | 6.強化員工數位與資訊能力 | 6.1辦理113年第二期RPA專案計畫說明會。  6.2安排第一屆RPA種子已撰寫的流程上線。 | 6.1啟動第二期RPA專案計畫，舉辦系列課程與賦能訓練。  6.2安排第一屆RPA種子已撰寫的流程上線。 | 6.1推動RPA專案流程開發與流程撰寫技術輔導。  6.2安排第一屆RPA種子已撰寫的流程上線。 | 6.1.1舉辦RPA培訓成果發表會。  6.1.2檢討與規劃第三期RPA專案計畫。  6.2安排第一屆RPA種子已撰寫的流程上線。 |
| 1 | 永續金融 | 客戶 | 7.責任投資 | 7.1修訂責任投資辦法。 | 7.1執行責任投資內部控制作業程序與回饋修正。 | 7.1推動與被投資公司間之議合活動。 | 7.1向永續發展委員會與董事會呈報全年度議合作為。 |
| 1 | 永續金融 | 股東  政府機關 | 8.規劃同業聯盟會議 |  |  |  | 8.1研議與同業組成ESG推廣聯盟，協助非金控及非上市櫃券商精進ESG相關作為。 |
| 3 | 營運績效 | 客戶  政府機關 | 1.企業經營績效是指 | 1.1.2PlanB  1.1.1計畫194  1.1.3C | 1.2.1銷售ESG相關產品成長。 |  |  |
| 3 | 營運績效 | 股東  員工  客戶 | 2.一定經營期間的企業經營效益和經營者業績。 |  |  |  |  |
| 9 | 氣候變遷風險與機會 | 股東  政府機關 | 1.平等與不歧視 |  |  |  |  |
| 9 | 氣候變遷風險與機會 | 股東  政府機關 | 2.居住正義 |  |  |  |  |