



中國信託金控
CTBC HOLDING

2022

永續報告書

Sustainability Report



關於報告書

■ GRI 2-2, 2-3, 2-4

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 2022 年 6 月。並於去年依臺灣證券交易所要求，更名為「永續報告書」。

報告期間

中信金控 2022 年永續報告書（以下稱本報告書）報告期間為 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，部分章節資訊、數據統計至 2023 年 03 月 31 日，並無資訊重編之情形。下一本永續報告書預計於 2024 年 6 月 30 日前發行。每年度報告書除印刷成冊（中、英文版）外，並於中信金控官方網站 / 企業永續專區提供線上瀏覽及下載。

報告範疇

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。

報告書撰寫原則

本報告書參考 GRI 通用準則 (2021 年版)、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。

報告書確信

本公司委託安永聯合會計師事務所 (Ernst & Young) 對特定績效指標，於商業金融 (Commercial Bank) 與消費金融 (Consumer Finance) SASB 指標與證交所要求之合規項目進行 ISAE 3000 有限確信 (limited assurance)，確信報告附於本報告書附錄。
本公司委託臺灣檢驗科技股份有限公司 SGS Taiwan Ltd. 針對重大性分析流程，依據 SGS ESG & SRA Assurance Protocols 進行查證。

資訊品質

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
	ISAE 3000	安永聯合會計師事務所
永續資訊	SGS ESG & SRA Assurance Protocols	臺灣檢驗科技股份有限公司 SGS Taiwan Ltd.
	ISO 50001 能源管理系統	
環境資訊	ISO 14001 環境管理系統	英國標準協會 (BSI)
	ISO 14064-1 溫室氣體盤查	
	ISO 45001 職業安全衛生管理系統	
社會資訊	ISO 27001 資訊安全管理系統	英國標準協會 (BSI)
	BS 10012 個人資料管理系統	
	ISO 9001 品質管理系統	立恩威國際驗證股份有限公司 (DNV.GL)

意見回饋

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

信箱：ba.esg@ctbcholding.com

電話：02-3327-7777

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

Contents

目錄

1

關於中國信託 08

關於報告書	02	中信金控基本資料	09
董事長的話	05	經營績效	09
總經理的話	07	海外分佈據點	10
		相關財務資訊揭露	10
		信用評等	11

2

永續藍圖 12

永續里程碑	13
永續績效亮點	15
永續治理、管理與策略	18
利害關係人溝通與重大性分析	21
永續目標及達成情形	29

3

永續金融 34

影響力金融	35
影響力金融	35
永續融資	43
責任投資	45
普惠金融	49
客戶關懷	52
創新數位金融	55
數位策略發展願景	55
管理方針	55
中信銀行	56
台灣人壽	58
中信投信	59



中國信託金控
CTBC HOLDING

4

環境 60

2050年淨零轉型	61
中信金控淨零里程碑	61
科學基礎減碳目標	62
淨零行動	63
綠色營運	64
政策與方針	64
管理與成效	65
氣候相關財務揭露(TCFD)	68
氣候治理	68
氣候風險管理	69
氣候策略	70
氣候管理指標與目標	73
自然相關財務揭露(TNFD)	75
自然相關機會與風險	75
永續生態保育	76

5

社會 78

員工賦能	79
多元及包容性	80
營造幸福職場	81
人才吸引與發展	84
人權維護	90
員工議合	92
促進安全職場	92
打造健康職場	94
社區投資	97
五大公益之共享價值管理模式	97
中信金控公益主軸與涵蓋專案	98
台灣人壽公益主軸與涵蓋專案	106
台灣彩券公益主軸與涵蓋專案	108
夥伴參與	110
永續組織與倡議參與	110
經貿組織與公共事務參與	112

6

治理 114

誠信治理	115
公司治理	115
董事會	116
誠信經營	118
法令遵循	119
管理機制與現況	119
員工行為準則	120
防制洗錢及打擊資恐	120
風險控管	122
風險管理	122
形塑員工風險管理意識	123
新興風險	123
內控與內稽	125
資訊安全	125
管理架構及組織	126
資訊安全與個資保護	127
永續供應鏈	130
永續供應鏈管理	130
責任採購	132
稅務治理	132
稅務政策	132

附 錄

確信報告與查證聲明書	133
永續相關指標對照表	139
中信金控永續目標	147
經濟相關數據	153
影響力金融相關數據	156
客戶相關數據	158
環境相關數據	159
員工相關數據	161
供應商相關數據	166
治理相關數據	166

董事長的話



中國信託金融控股公司
董事長

顏文隆

2022 年是充滿變化與挑戰的一年，儘管世界政經局勢動盪、疫情持續影響、通膨壓力以及國際金融市場動盪，中信金控仍在全體同仁的齊心協力下，維持穩健的獲利，金控全年整體稅後淨利 313 億元，稅前淨利 470 億元，若排除防疫險損失，稅前淨利較去年年度成長 10%，顯示整體獲利動能仍穩健成長。

中信金控呼應「聯合國永續發展目標」（Sustainable Development Goals, SDGs），以「責任營運」、「永續成長」、「共榮社會」三大永續策略為基礎，世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）近年發佈的《全球風險報告》顯示，氣候變遷、調適、減緩暨生物多樣性喪失已列入全球前十大風險。因此，中國信託持續參與國際倡議，並在 2022 年初，正式將 2050 淨零目標列入集團永續發展藍圖，年底前亦正式向「科學基礎減量目標倡議」（SBTi）遞交了集團的中期減量目標；同時，中信金控亦為臺灣首家加入「自然相關財務揭露工作小組」（Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD）的企業，以強韌的氣候風險管理能力參與 TNFD 揭露框架制定的討論，並進一步加入「生物多樣性核算金融聯盟」（PBAF），更深入評估投融資所產生的自然與生物多樣性相關風險與機會。

此外，為促進社會平衡發展，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 38 年，截至第 37 屆累計募得逾新臺幣 25.6 億元，幫助超過 62 萬名孩童；反毒教育至今則已觸及逾 91 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」棒球隊於 2022 年二連霸奪下中華職棒總冠軍，刷新紀錄，助力體育公益發揮更大的影響力；而以「公益為先、助弱扶幼」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「夢想家圓夢工程」，已扶植逾 2,400 名學子。

展望未來，中國信託將秉持 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，提供滿足老、中、青三代家人需求的商品、服務，創造世世代代更好的生活環境。

總經理的話



金融業 2022 年受到市場景氣波動還有疫情的影響，面臨許多的挑戰與困難，但中信金控整體獲利仍繳出漂亮的成績單，子公司中信銀行獲利更是在逆風中創下歷史新高。我們持續落實公司治理及風險管理，以確保公司長期穩健經營，也因此在「大到不能倒」的系統性重要銀行（D-SIBs）中，為第一家三項資本適足比率提前達到 2025 年標準的銀行業者。而子公司台灣人壽受產險子公司防疫險理賠影響，導致獲利衰退，但若排除本事件一次性影響，獲利仍屬同業領先。

中信金控在環境、社會、治理 (ESG) 面向上所創造的影響力，再次獲得外界高度肯定，除持續入選道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Index, DJSI) 「世界指數」 (World Index) 、「新興市場指數」 (Emerging Markets Index)，以及「MSCI 臺灣 ESG 領導者指數」 (MSCI Taiwan ESG Leaders Index) 成分股之外，連續兩年入選「彭博性別平等指數 (Bloomberg Gender Equality Index ,GEI)」，亦再度於大中華企業可持續發展指數評比中名列臺灣金融業第一。今年子公司中信銀行再度入選 The Banker (銀行家) 全球一千大銀行，連續六年蟬聯臺灣銀行業第一名，更與子公司台灣人壽雙雙入選 Brand Finance (品牌金融) 全球最佳品牌榜單；中信銀行在堪稱金融業奧斯卡獎的「臺灣傑出金融業務菁業獎」中，創下全數獲獎的大滿貫紀錄，刷新歷屆參賽機構最佳成績，亦勇奪 The Asian Banker (亞洲銀行家) 頒贈「亞太最佳氣候風險管理銀行」，為首家獲獎的臺灣金融業者。另外在推動綠能融資業務上，大彰化離岸風電計畫東南風場專案融資，榮獲包括《The Asset》 (財資) 「全球年度最佳再生能源併購專案融資」及《Global Finance》 (全球金融) 「亞太永續基礎建設卓越領導獎」等大獎，也實現主管機關期待臺灣銀行業打亞洲盃能力的願景。台灣人壽已長達 8 年投入永續金融的行列，包括太陽能電廠、汙水處理廠及離岸風力發電等公共投資，總投融資金額已高達新台幣 558.8 億，連續 3 年獲得《The Asset》永續基礎建設大獎，2022 年更被評選為「亞太年度最佳投資機構 - 保險公司」，為亞洲唯一獲獎之保險公司。

2050 年淨零排放已經是國家既定的政策，氣候變遷因應法也在今年正式施行。中信金控很早就意識到金融業對於社會及環境的永續發展責無旁貸，率先加入及響應重大國際倡議，去年度也受金管會邀請加入永續金融先行者聯盟，並擔任第一年的輪值主席，持續發揮影響力金融的力量，以大帶小，支持政府重大政策，協助同業及客戶邁向低碳營運。展望未來，中國信託將持續透過產品創新及數位轉型的核心能力，促進低碳轉型 (transition) 與永續變革 (transformation)，為世世代代創造美好的環境與未來。

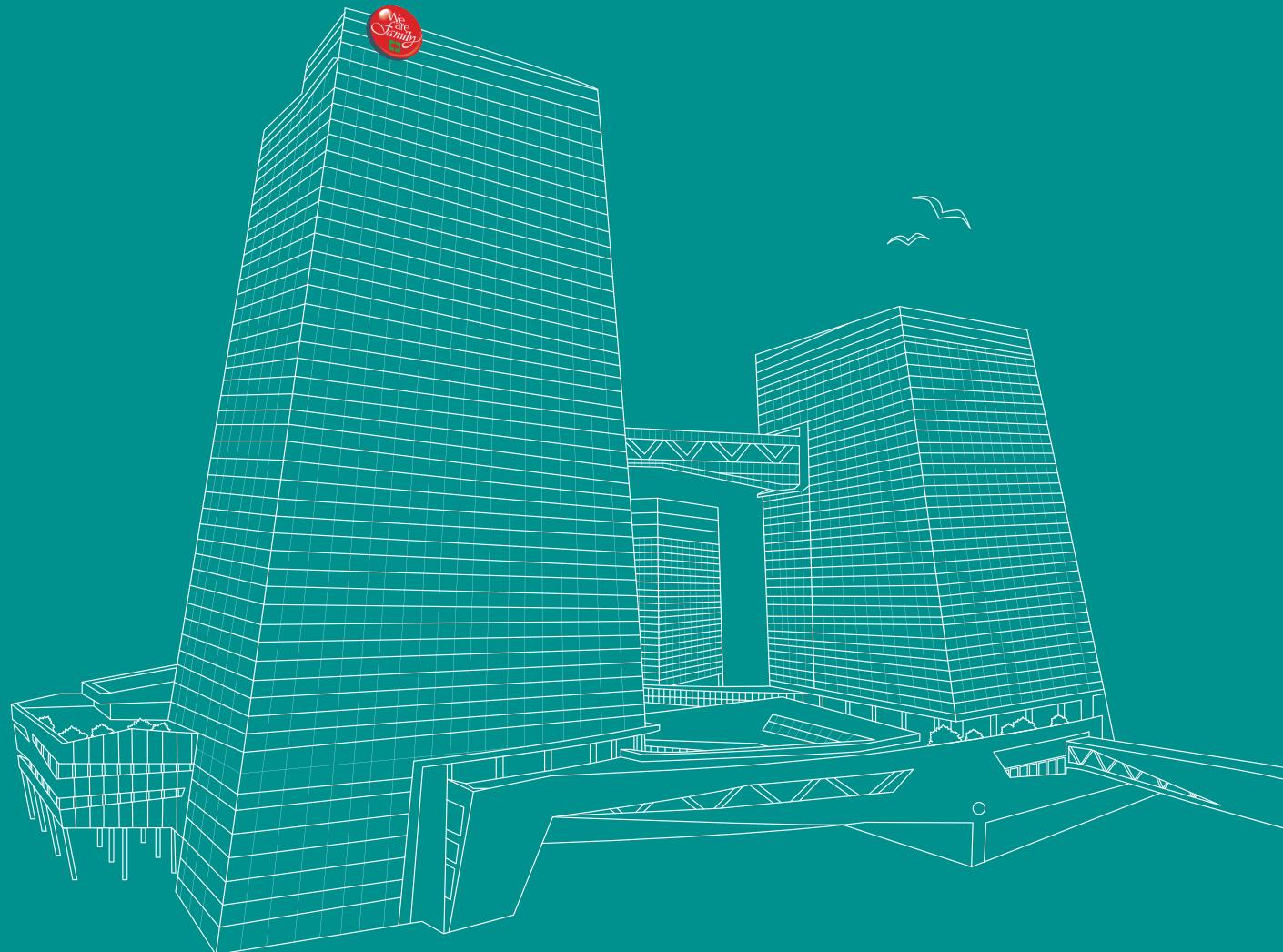
中國信託金融控股公司
總經理

ABOUT CTBC HOLDING

關於中國信託

1

- 1.1 中信金控基本資料
- 1.2 經營績效
- 1.3 海外分布據點
- 1.4 相關財務資訊揭露
- 1.5 信用評等



關於中國信託

| GRI 2-1, 2-6

中信金控基本資料

中國信託金融控股股份有限公司(簡稱「中信金控」)成立於 2002 年，我們秉持「We are family」的品牌精神，強調「謙沖致和、開誠立信」的文化精神，全體員工致力落實「理想、積極、奮鬥、奉獻」的行為規範。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，與員工、客戶、社會，成就美好未來。

全方位金融服務

中信金控金融版圖跨足 14 個國家及地區，在全球擁有超過 370 處據點，子公司中信銀行為臺灣最國際化的銀行。中信金控旗下具有中信銀行、台灣人壽、中信證券、中信資產管理、中信創投、中信投信、中信保全及台灣彩券 8 家子公司，2022 年中信金控合併稅後淨利達新臺幣 312.79 億元，稅後普通股股東權益報酬率達 8.16%。

中國信託商業銀行股份有限公司(簡稱「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

台灣人壽保險股份有限公司(簡稱「台灣人壽」)：人壽保險、健康保險、傷害保險、年金保險

中國信託綜合證券股份有限公司(簡稱「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

中國信託資產管理股份有限公司(簡稱「中信資產管理」)：金融機構債權買賣管理業務、租賃投資業務

中國信託創業投資股份有限公司(簡稱「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

中國信託證券投資信託股份有限公司(簡稱「中信投信」)：證券投資信託業務、全權委託投資業務

中信保全股份有限公司(簡稱「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

台灣彩券股份有限公司(簡稱「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 201-1

財務關鍵績效指標

中信銀行擁有強健的資本，依金管會篩選指標（規模、關聯性、可替代性及複雜程度）計算重要性得分，中信銀行連續兩年得分在 5 分以上，被指定為臺灣國內系統性重要銀行 (D-SIBs) 之一，為「大到不能倒的銀行」，具有重要市場地位及充足的風險承擔能力。

關鍵績效指標	2022	2021	2020	2019	2018
中信金控					
資本適足率(%)	118.54	130.87	125.03	115.72	117.94
銀行子公司(合併)					
資本適足率(%)	14.06	14.63	14.61	13.84	14.12
放款逾放比(%)	0.49	0.57	0.49	0.34	0.43
放款備抵呆帳覆蓋率(%)	332.15	293.87	272.01	386.64	296.26

經營能力及獲利能力

中信金控 2022 年淨收益和稅後淨利分別為新臺幣 1,392 億 5,229 萬 9 千元及新臺幣 312 億 7,899 萬 1 千元，每股盈餘為新臺幣 1.55 元，實收資本額為新臺幣 2,008 億 4,064 萬 6 千元，資產總額為新臺幣 7 兆 7,204 億 9,311 萬 3 千元，資產總額較前一年增加新臺幣 6,369 億 6,733 萬 3 千元。

去年金融環境變化影響各行各業的經營，而金融產業因新冠疫情造成防疫保單賠付，也影響金融業獲利表現。中信金控面臨前述變數下，仍展現堅強的經營韌性。其中核心子公司中信銀行稅後獲利 371 億元，創下歷史新高記錄，維持臺灣獲利最佳銀行地位。另一核心子公司台灣人壽受中信產險子公司防疫險理賠影響，導致獲利衰退，稅後淨損 34 億元。但若排除本事件一次性影響，台灣人壽獲利仍屬同業領先。防疫險理賠事件讓台灣人壽在未來的營運管理上將更為謹慎，未來也將從商品設計、風險控管、流程優化三構面發揮專業功能，發展風險辨識及控管能力，穩固集團獲利。

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
2,008億4,064萬6千元

資產總額

新臺幣
7兆7,204億9,311萬3千元

員工人數¹

1萬5,337人

產業別

金融保險業

股票代號

2891

¹ 篩選含中信金控、中信銀行(含佣金制、PT)、台灣人壽、中信創投、中信資產管理、中信證券、中信投信、台灣彩券、中信保全；不含派遣、董監事、海外員工。

海外分布據點

臺灣營業據點
152家

海外分支機構
218家



相關財務資訊揭露 | GRI 201-1

單位：新臺幣百萬元

	分析項目	2022	2021	2020	2019	2018
基本財務資訊	資產總額	7,720,493	7,083,526	6,616,667	6,219,435	5,753,248
	股東權益 ²	369,496	430,455	405,231	381,139	315,072
	淨收益	139,252	186,058	194,406	264,718	314,375
	稅後淨利 ²	31,279	54,205	42,853	42,880	36,032
經營能力 ³	總資產週轉率(次)	0.02	0.03	0.03	0.04	0.06
	子銀行存放比率(%)	66.90	63.85	63.22	67.35	69.73
	子銀行逾放比率(%)	0.12	0.16	0.23	0.17	0.22
	員工平均收益額	6	9	9	13	16
	員工平均獲利額(稅後)	1	3	2	2	2
獲利能力 ³	資產報酬率(%)	0.44	0.79	0.67	0.72	0.65
	普通股股東權益報酬率(%)	8.16	13.70	11.53	13.04	12.09
	純益率(%)	23.42	29.02	22.04	16.20	11.46
	每股盈餘(元)	1.55	2.73	2.15	2.16	1.85
財務結構	負債占資產比率(%)	94.91	93.61	93.87	93.87	94.52
	金融控股公司 雙重槓桿比率(%)	121.54	115.26	115.24	115.63	118.36



	分析項目	2022	2021	2020	2019	2018
營運規模	資產市佔率(%)	10.44	10.03	10.05	10.35	10.33
	淨值市占率(%)	9.39	8.72	8.27	8.58	8.55
	銀行子公司存款 市占率(%) ⁴	6.81	6.43	6.33	6.19	5.94
	銀行子公司放款 市占率(%) ⁴	6.38	5.79	5.59	5.61	5.50

²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。

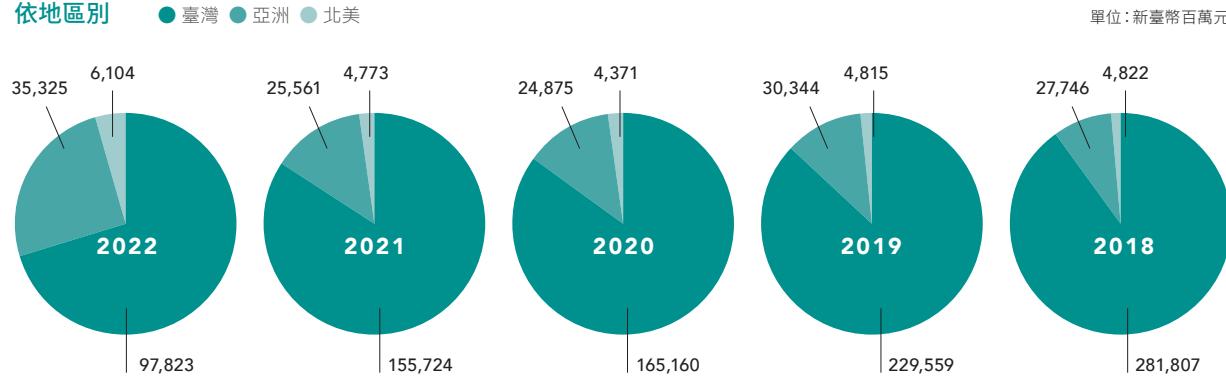
³最近二年度各項財務比率變動原因：(增減變動達20%者)

- (1) 總資產週轉率下降，主係2022年度淨收益減少且平均資產總額增加所致。
- (2) 子銀行逾放比率下降，主係2022年度逾期放款總額減少且放款總額增加所致。
- (3) 員工平均收益額下降，主係2022年度淨收益減少所致。
- (4) 員工平均獲利額及每股盈餘下降，主係2022年度稅後純益減少所致。
- (5) 資產報酬率下降，主係2022年度稅後損益減少且平均資產總額增加所致。

⁴銀行子公司存、放款市占率為銀行單一基礎。

各項業務所佔收益比例

依地區別 ● 臺灣 ● 亞洲 ● 北美



單位：新臺幣百萬元

依收益別

年份	2022	2021	2020	2019	2018
利息淨收益	91.29%	58.45%	56.10%	41.79%	32.53%
手續費及佣金淨收益	19.73%	14.96%	11.85%	9.24%	6.48%
保險業務淨收益	(34.10) %	4.85%	17.17%	38.48%	55.39%
其他	23.09%	21.74%	14.89%	10.48%	5.60%
合計	100%	100%	100%	100%	100%

單位：%

依業務別

年份	2022	2021	2020	2019	2018					
業務別	金額	佔比 (%)								
銀行業務	113,588,638	81.57%	97,123,104	52.20%	93,134,975	47.91%	99,423,624	37.56%	90,152,345	28.68%
保險業務	21,288,956	15.29%	82,366,252	44.27%	97,661,807	50.24%	162,728,698	61.47%	222,158,473	70.67%
證券業務	1,860,609	1.34%	3,526,898	1.90%	2,232,206	1.15%	1,621,379	0.61%	1,295,583	0.41%
其他業務	2,514,096	1.81%	3,041,570	1.63%	1,377,333	0.71%	944,027	0.36%	768,190	0.24%
Total	139,252,299	100%	186,057,824	100%	194,406,321	100%	264,717,728	100%	314,374,591	100%

單位：新臺幣千元

信用評等

中信金控與中信銀行、台灣人壽、中信證券、中信資產管理、中信創投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。

公司	信用評等公司	長期	短期	展望	最新發布日
中信 金控	穆迪 Moody's	A3		穩定	112.03.29
	標普全球評級 S&P Global Ratings	BBB	A-2	穩定	111.11.08
	中華信評 Taiwan Ratings	twAA-	twA-1+	穩定	111.11.08
中信 銀行	穆迪 Moody's	A1	P-1	穩定	112.03.29
	標普全球評級 S&P Global Ratings	A	A-1	穩定	111.11.08
	中華信評 Taiwan Ratings	twAA+	twA-1+	穩定	111.11.08
台灣 人壽	標普全球評級 S&P Global Ratings	BBB+	(財務實力)	穩定	111.11.03
	中華信評 Taiwan Ratings	twAA	(財務實力)	穩定	111.11.03
中信 證券	標普全球評級 S&P Global Ratings	BBB	A-2	穩定	111.11.20
	中華信評 Taiwan Ratings	twAA-	twA-1+	穩定	111.10.19
中信 資產 管理	中華信評 Taiwan Ratings	twA+	twA-1	穩定	111.07.25
中信 創投	中華信評 Taiwan Ratings	twA	twA-1	穩定	111.10.28

SUSTAINABILITY ROADMAP

永續藍圖

2

- 2.1 永續里程碑
- 2.2 永續績效亮點
- 2.3 永續治理、管理與策略
- 2.4 利害關係人溝通與重大性分析
- 2.5 永續目標及達成情形



永續里程碑



1985

點燃生命之火
民間勸募

2012

落實
「經營權」及「所有權」分離
簽署
氣候變遷專案 (CDP)

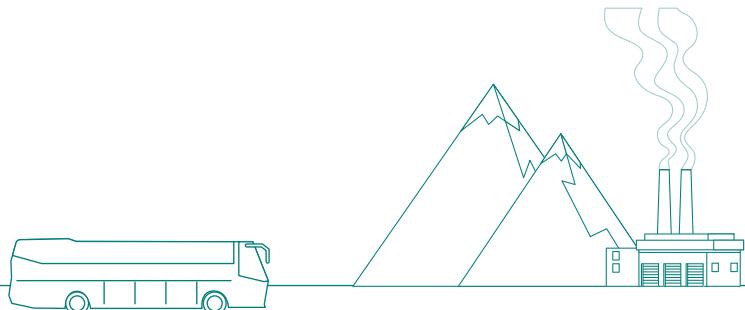
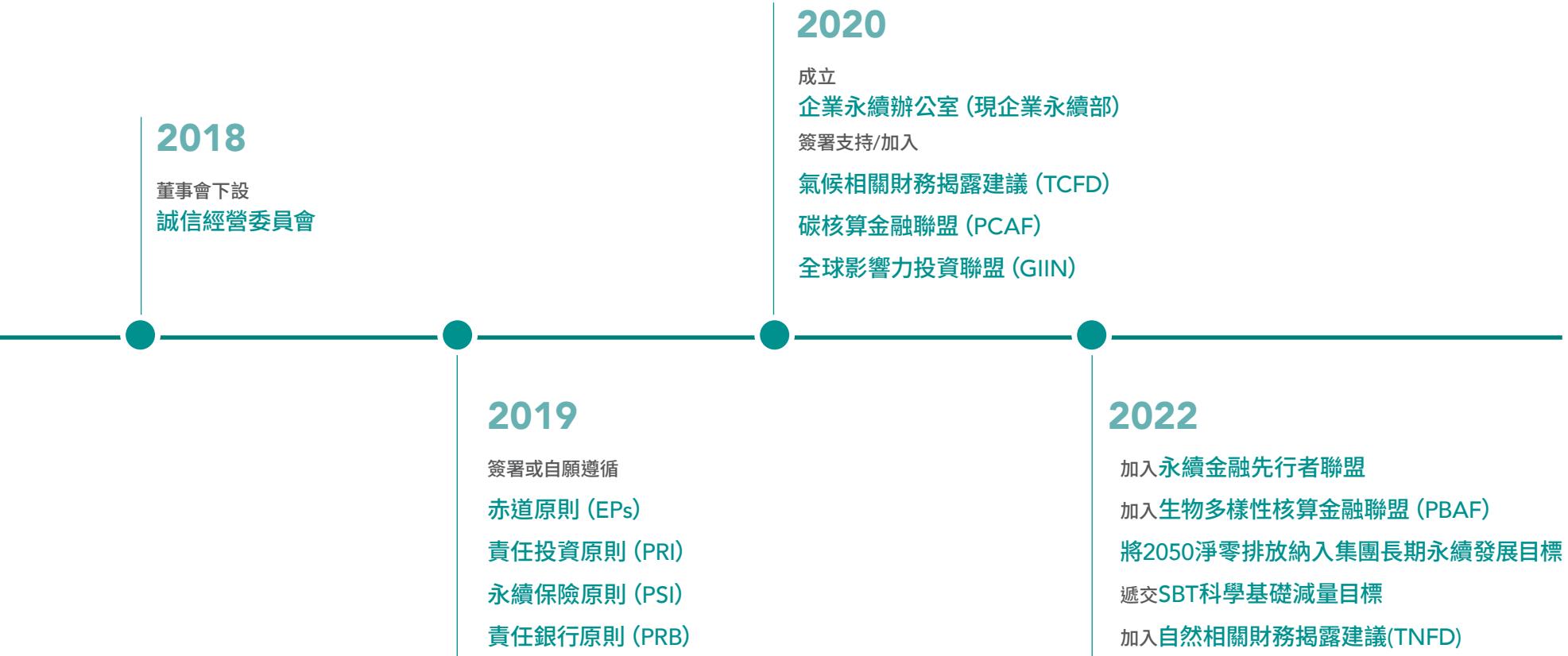
2016

金控獨立董事過半
銀行、保險、證券外部董事過半
獨立董事督導企業社會責任諮詢會

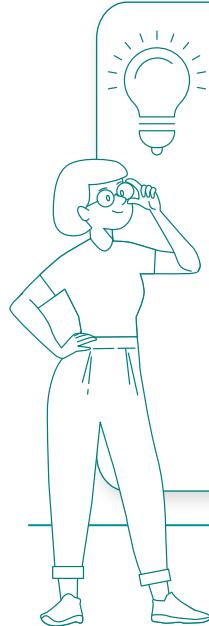
2011

設立
企業社會責任專責單位





永續績效亮點

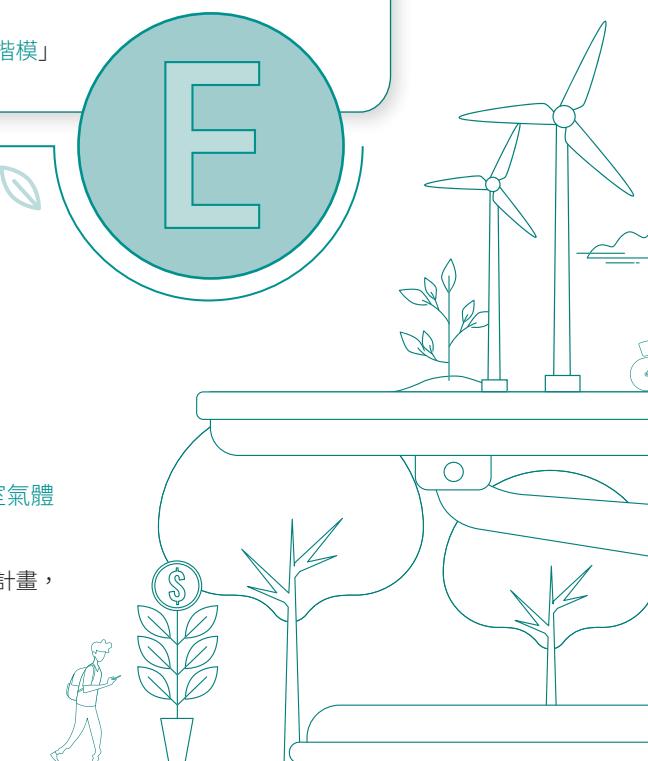


影響力金融

- 獲金管會邀請加入永續金融先行者聯盟
- 中信銀行 ESG 責任授信放款餘額超過 2,330 億元
- 台灣人壽永續投融資核准金額 559 億元
- 中信銀行主辦及台灣人壽參與離岸風電專案融資案場，總裝置容量逾 1,868MW，年減碳量 356.1 萬公噸，可供 165.6 萬戶家庭使用清潔能源
- 中信銀行大彰化東南離岸風場：臺灣首次獲得 PFI- 亞太年度最佳專案融資獎
- 中信投信發行 3 檔 ESG 基金，資產規模近 195 億元
- 2022 年集團之無紙化交易，年省近 27,129 萬張紙，約當減少 3,117 公噸碳排放量¹
- 中信銀行公益回饋信用卡，捐贈 2,000 萬元
- 中信銀行信扶專案，新增核准貸款金額 2,550 萬元，累計貸款逾 2 億元
- 中信銀行國際普惠金融，總授信額度超過 29 億元
- 參照全球影響力投資聯盟（Global Impact Investing Network, GIIN）的 IRIS+ 影響力主題，發行全臺第一本影響力投資報告書²
- 榮獲臺灣永續投資獎 - 「機構影響力 - 金控組 - 楷模」

環境

- 董事會通過將 2050 淨零排放納入集團長期永續發展目標
- 簽署加入科學基礎減量目標倡議（SBTi），並於 2022 年底正式遞交 SBT 科學基礎減量目標
- 簽署加入 CDP 科學基礎減量目標倡議（CDP Science-Based Targets Campaign, CDP SBT）
- 簽署加入自然相關財務揭露建議（Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD）
- 簽署加入生物多樣性核算金融聯盟（The Partnership for Biodiversity Accounting Financials, PBAF）
- 身為碳核算金融聯盟（PCAF）全球核心小組唯一亞洲成員，與全球 21 家標竿金融業共同制定第二版金融業全球溫室氣體盤查和報告準則（The Standard）指引，於 2022 年底發布
- 參與聯合國環境規劃署金融倡議（United Nations Environment Programme Finance Initiative, UNEP FI）之 TNFD 試行計畫，本公司案例收錄於 UNEP FI 於今（2023）年 4 月出版的 TNFD 試行計畫報告書中，為兩岸三地唯一被收錄的金融機構
- 協助環保署訂定金融線上服務碳足跡產品類別規則 PCR（Product Category Rule）
- 獲《Financial Times》（英國金融時報）、《Nikkei Asia》（日經亞洲評論）與 Statista 資料庫共同評選為 2022 亞太氣候領袖（Climate Leaders Asia-Pacific 2022）



¹各子公司無紙化詳細數據，請參考04.環境章節

²於2023年發佈

社會

- 連續兩年入選彭博性別平等指數（Bloomberg GEI）成分股
- 連續第五年（2018-2022）榮獲 HR Asia 亞洲最佳企業雇主獎
- 連續獲臺灣指數股份有限公司納入臺灣證券交易所銳聯臺灣高薪酬 100 指數成分股
- 企業志工至 2022 年累積服務時數逾 16.8 萬小時，受惠的弱勢兒童逾 10.6 萬人次
- 點燃生命之火 1985 年至今持續 38 年，累計至第 37 屆共募得逾新臺幣 25.6 億元善款，幫助超過 62 萬名孩童；第 37 屆點燃生命之火募得 1.55 億元
- 反毒宣導觸及 212,682 人次，累計觸及 91 萬人次
- 閱讀全壘打 夢想象前行，累計串連全臺灣 17 縣市 128 所圖書館及行動故事車，每投入 1 元可創造 8.99 元社會價值，為臺灣企業公開並經國際認證之 SROI 報告書中，「教育類別」數值最高專案
- NTT⁺x 中國信託音樂劇人才培育工程為全臺首創一條龍新劇培育計畫！首屆兩齣培育作品六場次近千席完售

治理

- 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
- 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、永續年鑑（DJSI YearBook）、摩根士丹利 ESG 領導者指數成分股 (ESG 評級獲 AA 評級)、富時社會責任指數新興市場指數成分股
- 參考金融穩定委員會（FSB）發佈的氣候相關財務揭露建議（TCFD）之架構發佈 2021 年氣候風險情境分析
- 發佈 2022 年 TCFD 報告書³
- 中信銀行擔任銀行公會氣候風險管理專案的主辦銀行，領導同業進行氣候變遷長期壓力測試
- 獲選加入金管會成立的永續金融先行者聯盟，並擔任資料與風控組召集人
- 持續入選大中華企業可持續發展指數成分股，名列臺灣金融業第一、臺灣企業第二、總排名第六
- 連續 13 年獲得行政院環境保護署民間企業綠色採購—績優表揚、連續 14 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
- 持續入選臺灣永續指數成分股、臺灣公司治理 100 指數成分股；榮獲 2022 年「天下永續公民獎」、財訊金融獎 - 「金控永續獎 - 優質獎」、臺灣永續獎 - 「臺灣十大永續典範企業獎 (服務業組)」、「企業永續報告書 - 金融及保險業白金獎」、臺灣菁業獎 - 「最佳 ESG 獎 (一般金融組)- 優等」
- 2022 年成功協助攔阻民眾被害總件數 1,733 件，金額超過新臺幣 8 億 1,000 萬 4,641 元，位居金融業之冠

³於2023年發佈

獲海內外 290 項大獎，連續 11 年獲獎數破百



最佳品牌、 最佳銀行及 最佳保險公司

The Banker
TOP 1000
WORLD BANKS 2022

《銀行家》
全球千大銀行排名
臺灣銀行業第一名

WORLD'S BEST BANKS
2022
GLOBAL FINANCE

《全球金融》
臺灣最佳銀行

EUROMONEY
AWARDS FOR EXCELLENCE
2022

《歐洲金融》
臺灣最佳銀行

Brand Finance®

《品牌金融》
全球500大銀行品牌調查
臺灣銀行業第一名

THE GLOBAL
ECONOMICS

《全球經濟》
臺灣最佳壽險公司



《全球品牌雜誌》
臺灣最佳壽險公司



最佳業務表現 及產品服務

ASIA PACIFIC LOAN MARKET ASSOCIATION
APLMA

《亞太地區貸款市場公會》
臺灣年度最佳融資交易

ASSET ASIAN AWARDS
The Asset TRIPLE A

《財資》
亞太年度最佳投資機構
保險公司

BEST DIGITAL BANK AWARD 2022
GLOBAL FINANCE

《全球金融》
亞太最佳個人金融
網路銀行

IDC FIJA 2022
Financial Insights Innovation Awards

《國際數據資訊》
亞太金融創新獎
2022特別獎

BEST OF THE BEST AWARDS
2022
Asia Asset Management

《亞洲資產管理》
臺灣最佳零售基金公司
臺灣最佳ETF管理公司

PFI AWARDS

《國際專案融資》
亞太年度
最佳專案融資



最佳金融科技 及數位創新

THE ASIAN BANKER
**TRANSACTION
FINANCE AWARDS**

《亞洲銀行家》
亞太最佳創新
金融生態圈

The Banker
**INNOVATION IN
DIGITAL BANKING
AWARDS 2022**

《銀行家》
亞太最佳創新數位銀行
全球最佳創新數位銀行—
支付類

CELENT
MODEL
INSURER

《全球諮詢研究公司》
數據分析與人工智能

ASIAMONEY

《亞洲貨幣》
臺灣最佳數位銀行

IDC Future Enterprise Awards

《國際數據資訊》
產業生態創新獎

2022 第二屆哈佛商業評論
數位轉型
鼎革獎

《哈佛商業評論》
卓越營運轉型獎—楷模獎
商業模式轉型獎—楷模獎



最佳永續治理 及企業社會責任

SUSTAINABLE FINANCE AWARDS
2022
GLOBAL FINANCE

《全球金融》
亞太永續基礎建設卓越領導獎
臺灣最佳永續金融銀行

THE ASIAN BANKER
RISK MANAGEMENT AWARDS

《亞洲銀行家》
亞太最佳氣候
風險管理銀行

Sustainability Award
Bronze Class 2022
S&P Global

《道瓊永續指數 (DJSI)》
世界指數成分股
新興市場指數成分股

遠見
雜誌

《遠見雜誌》
CSR暨ESG企業社會責任獎
公益推動組—首獎

COUNTRY AWARDS
2022
FinanceAsia

《亞洲金融》
臺灣最佳永續銀行

天下
雜誌
CommonWealth Magazine

《天下雜誌》
天下永續公民獎

2.3 永續治理、管理與策略

■ GRI 2-13, 2-14, 2-22, 2-23, 2-24

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」統籌推動永續策略與行動方案。

一、企業永續委員會

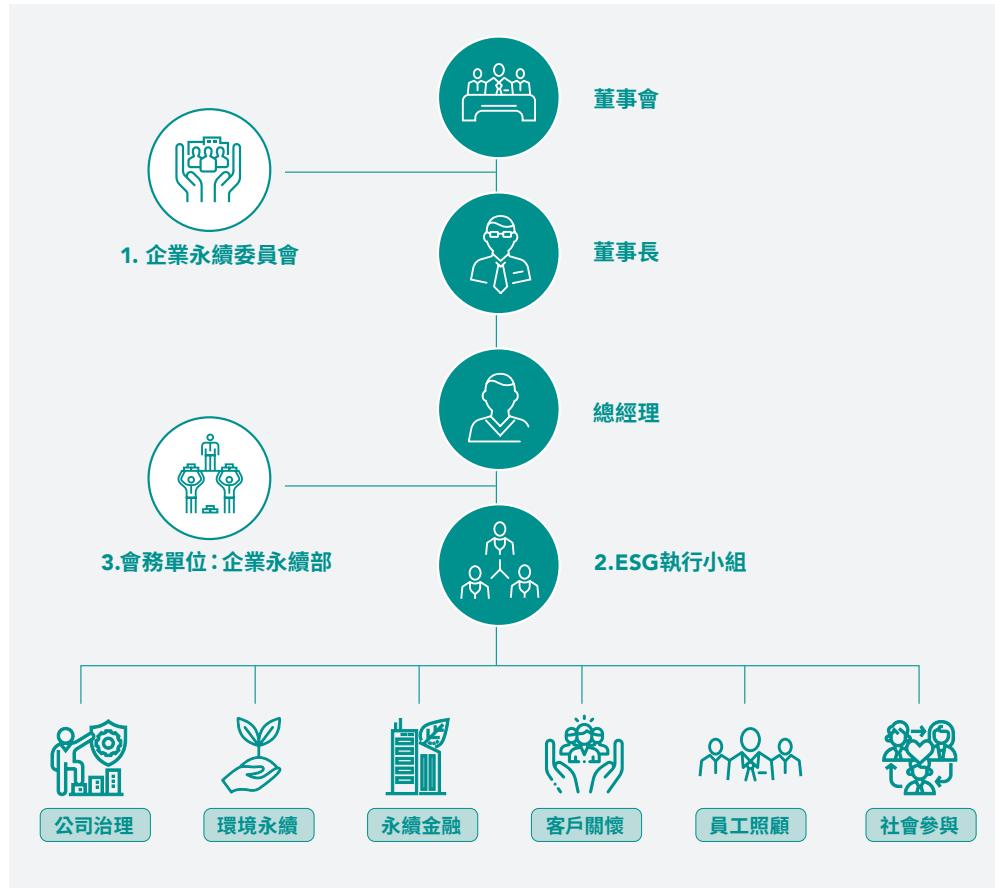
由獨立董事組成，每年至少召開兩次會議，負責企業永續年度計畫與策略方向之審定，及各項永續方案之執行成效督導，並定期向董事會報告；如遇有重要需提請董事會決議之事項，則需先提請企業永續委員會同意。2022 年度 ESG 執行情形、永續績效，及重要決議事項，均已提報金控董事會。

二、ESG 執行小組

由金控總經理擔任執行長，金控功能長與子公司總經理組成，依「公司治理」、「環境永續」、「永續金融」、「客戶關懷」、「員工照顧」、「社會參與」六個面向設立專案編組、制定行動方案。每季定期召開會議，由 ESG 執行小組督導各專案編組之目標與進程。

2022 年，六個面向共有 14 個專案編組：公司治理、法令遵循、內稽內控、環境永續、氣候相關財務揭露、責任銀行、創新數位金融、責任投資、永續保險、客戶關懷、慈善關懷暨社會投資、台灣彩券、文創扶植，和員工照顧人力發展。

中信金控永續治理架構



三、企業永續部

直隸金控總經理，負責統籌推動金控之永續策略、國內外倡議之支持，並透過與各子公司和事業單位進行任務對焦，匯集單位資源，共同發展集團永續專案。

2022年度中信金控 企業永續治理與管理會議

會議	企業永續相關議案開會次數	決議/討論事項
金控董事會	7	<ul style="list-style-type: none"> • 2050淨零排放，納入公司長期企業永續發展藍圖 • 參加金融監督管理委員會成立之「先行者聯盟」 • 呈報2021年企業永續執行成效 • 呈報2022年永續報告書編製架構 • 集團溫室氣體盤查與查證之規劃及執行情形
企業永續委員會	7	

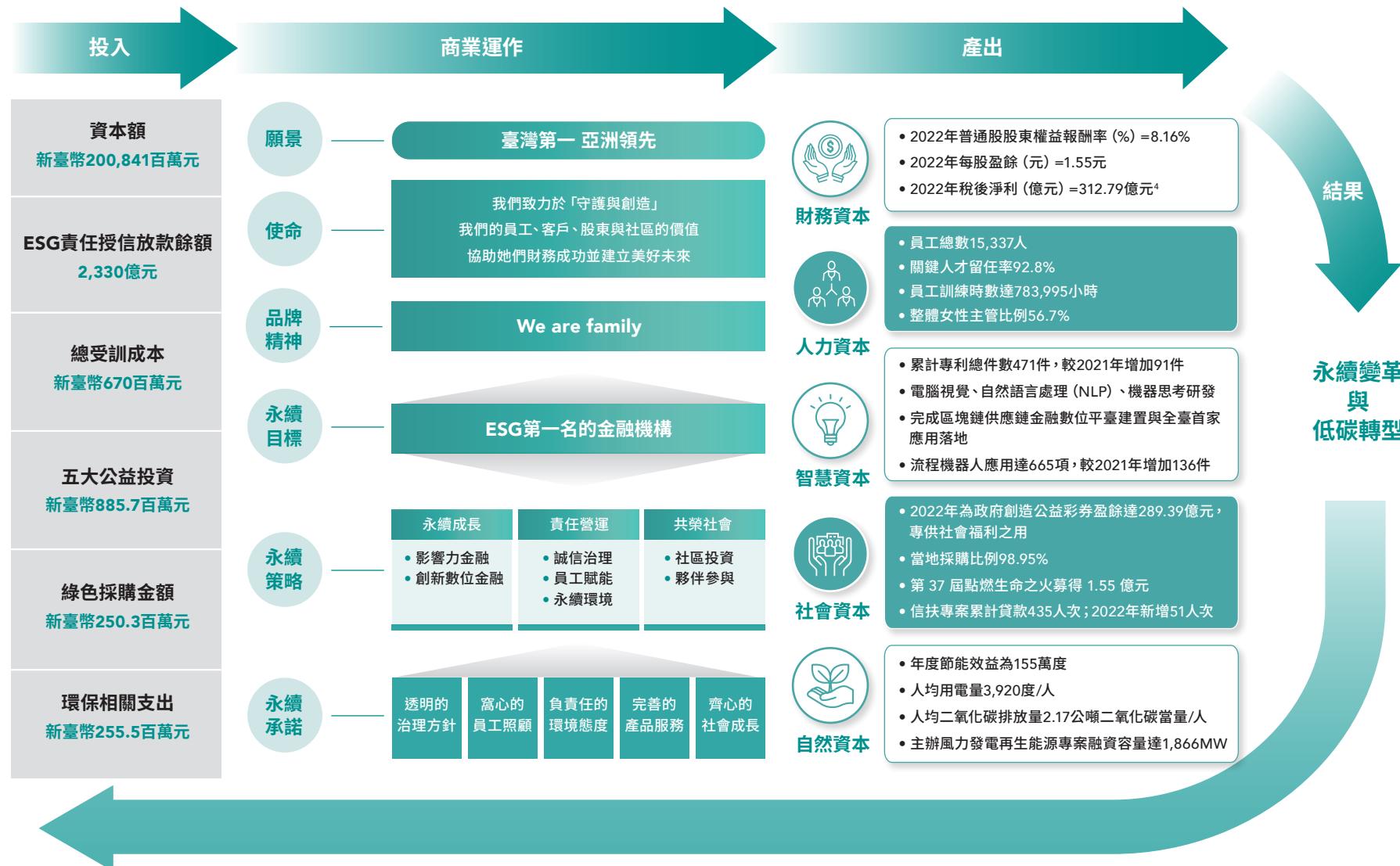
永續策略

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。



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。



⁴2022年受產險子公司巨額防疫險損失一次性事件影響

2.4 利害關係人溝通與重大性分析

■ GRI 2-26, 2-29, 3-1, 3-2, 3-3

利害關係人溝通

本公司採用 AA 1000 SES 利害關係人議合標準，鑑別出「客戶」、「股東及投資人」、「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，對利害關係人關切的議題進行蒐集、分析與溝通，協助利害關係人了解中信金控如何實踐企業永續。

在治理與落實方面，則分為三個層次：

1. 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。
2. ESG 執行小組，將利害關係人關切議題，納入企業永續年度計畫及日常工作中，進行追蹤與檢視。
3. 日常營運中的溝通、議合情形，彙整於該年度永續報告書中，並於次年度的企業永續委員會、董事會中呈報，由董事會與企業永續委員會進行溝通議合成效之督導。

2022年中信金控利害關係人溝通情形

客戶	價值提升：客戶是中信金控經營的關鍵核心和成長的原動力。		
中信銀行			
溝通管道	溝通頻率	溝通實績	對應的重大議題
部門名稱 中國信託銀行客服中心 Email address https://csccontact.ctcbcbank.com/contactme/ 電話 0800-024-365 (24小時客戶專線) 0800-057-034 (24小時客訴專線)	<ul style="list-style-type: none"> • 24小時客服、24小時智能客服、線上真人文字客服/隨時 • 顧客滿意度調查/24小時 • 線上線下理財說明會/月/季/年 	<ul style="list-style-type: none"> • 中信銀行成功協助攔阻民眾被害總件數共 1,733 件，金額達新臺幣 8 億 1,000 萬 4,641 元，位居金融業之冠 • 2022 年進行超過 30 項客戶滿意度調查、輿情觀測，調查涵蓋實體及線上接點，共計回收超過 66 萬筆客戶聲音回饋，客戶滿意度 89% • 中信銀行智能客服小 C 全年共服務 1,200 萬人次，滿意度達 92% • 2022 年線上/線下說明會共辦理近 200 場，參與客戶逾 10,000 人次 	(2) 風險控管 (5) 客戶關係管理

利害關係人證言

感謝代號176小姐，因疫情短暫失業，信用卡負擔不起困擾很久，進線尋求協助，客服人員把「長期使用循環信用轉換分期」方案解釋非常清楚，希望每位客服人員都能跟她一樣了解公司所有方案以協助客戶排解困難。再次幫我轉達謝謝她的解釋，讓我能沒壓力的還款信用卡。她讓我對中國信託的觀感加分了。

臺東分行/客戶張小姐



想表揚幫我辦理業務的櫃檯小姐，主動告知我一些開戶的注意事項，另外也很謹慎詢問同行者是不是友人，避免被詐騙等等，辦理業務的速度也很流暢迅速，很喜歡她的服務。

西臺南分行/客戶意見回饋

服務人員非常貼心，我目前懷孕七個月，在等候期間有不斷關心我，在辦理業務時因等候時間較長，也先請我至旁邊休息，當天去很多銀行辦理業務，只有中國信託給我如此好的服務接待，非常感謝。

三重分行/客戶意見回饋



台灣人壽			
溝通管道	溝通頻率/議題	溝通實績	對應的重大議題
部門名稱 台灣人壽客服中心	保險顧問諮詢服務 1.官網網站提供預約服務/隨時 2.行銷活動溝通(EDM/LINE/FB/BN)/不定期	• 年瀏覽量達36萬人次	
Email address service@taiwanlife.com	會員經營 (網路會員/LINE /TeamWalk /Call卡) 1.官網數位服務專區介紹/隨時 2.保戶網站提供線上服務/隨時 3.網路投保網站提供投保服務/隨時 4. TeamWalk App提供線上服務/隨時 5. LINE官方帳號推播溝通/不定期 6. 行銷活動溝通(EDM)/不定期 7. 線上服務介紹(EDM)/不定期	• 網路會員數累計550,261人 • 網路投保件數，共計41,234件 • 台灣人壽官方LINE帳號好友累計210萬人	(5) 客戶關係管理 (6) 社會影響力
電話 客服中心專線：0800-099-850 或 (02) 8170-5156 高齡服務專線：0800-816-688 或 (02) 8170-9846 保戶申訴專線：0800-213-269	客戶聲音 1.每日：客服中心專線(服務時間：週一 ~ 週日 08:00 ~ 24:00)、智能客服阿龍、台壽官網我有話要說留言、客戶申訴電話 2.不定期：客戶意見收集、電話聯繫 • 每月透過Email發送保戶電子報	• 客戶意見收集 (Voice of Customer) :1,148件 • 客戶讚美數:229件 • 智能客服阿龍服務人數:19,198人(111年10月上線) • 全年發送12次	

利害關係人證言

我是高齡保戶，欲申請保單借款，去電客服時，經由客服人員推廣網路註冊保戶的家，即可便利操作保單借款事宜，客服人員在服務過程非常熱心及細心解說，不急不徐一步一步指導我進行保戶註冊、操作完所有申請作業，並提醒我明天下午3點可以入帳，讓LKK的我感受到客服人員親切熱忱的服務，再次感謝台灣人壽客服暖心的服務。

一位進線客服的高齡保戶



中信證券			
溝通管道	溝通頻率	溝通實績	對應的重大議題
部門名稱 中國信託證券客服中心 Email address service@ctbcsec.com 電話 0800-024-365->5>2 (8:00~18:00) 02-66392345 (8:00~18:00)	<ul style="list-style-type: none"> 專人電話客戶服務 (8:00~18:00) 線上真人文字客服 (8:00~18:00) 24小時智能客服 客戶滿意度調查/月 	<ul style="list-style-type: none"> 中信證券智能客服Holly 自2022年7月上線後共服務5,700人次；總問答數達21,200則 專人電話客戶服務共處理72,000通話務 2022年進行客戶（電子平臺）滿意度調查，共計回收超過1,644筆客戶聲音回饋，客戶滿意度87% 	(5) 客戶關係管理

利害關係人證言

客戶因更換電腦欲使用新電腦登入致富王卻無法登入（無電腦憑證），客服人員與客戶確認舊電腦仍可正常登入致富王，因此逐步引導客戶透過舊電腦小助進行憑證展期及備份匯出後，再進行新電腦的憑證匯入安裝，成功排除客戶新電腦登入問題。客服人員服務過程中全程展現親切友善的服務態度，讓客戶感受良好，線上表示非常滿意客服人員服務！

客戶收到定審通知透過中信服務讚APP欲進行定審資料上傳，因登入上傳資料時一直發生錯誤無法進行資料更新作業，因此來電客服中心尋求協助。通話過程中，客服人員與客戶溝通確認問題，當下判斷應是客戶APP版本較舊，請客戶進行更新APP，並一步步親切引導客戶安裝更新版APP至定審資料上傳完成。客戶表示非常滿意並大大讚揚客服親切專業及熱情友善的服務。

客戶為外籍人士剛收到憑證密碼袋，且年紀稍微年長對電腦操作不熟悉，致電尋求客服協助。通話過程中，客戶因不熟悉電腦操作步驟較緩慢，客服人員持續有耐心的引導客戶操作申請電腦憑證安裝，客戶很滿意並於表示非常感謝客服人員的協助。



中信投信			
溝通管道	溝通頻率	溝通實績	對應的重大議題
部門名稱 中國信託投信客戶服務 Email address 客服信箱：cs@ctbcinvestments.com 電話 2652-6699 (服務時間：上午9:00~17:30)	客服專線 (上午9:00~17:30) 客服信箱/隨時/於上班時間處理回覆	<ul style="list-style-type: none"> 中信投信客服總服務近1萬人次 固定每周二舉行線上直播節目「週二Fund愛講」，邀請內部講師及外部專家分享投資趨勢，2020年開播至今已播出116集，YouTube頻道訂閱人數為5,704，觀看次數達101,203 	(2) 風險控管 (5) 客戶關係管理

股東及投資人

價值提升：股東及投資人意見反饋得以協助公司經營階層作為策略決策的參考；持續有效、雙向溝通，強化股東及投資人對公司的長期支持，為公司穩健成長的力量。

溝通管道	溝通頻率	溝通實績	對應的重大議題
部門名稱 投資人關係部 Email address ir@ctbcholding.com 電話 (02) 3327-7777 分機：6653~6656	頻率： 透過中英文公司官網公告投資人相關訊息/即時 設立中英文「投資人訊息」網頁專區/即時 參加投資人會議、論壇/不定期 公告營運績效/月 舉辦中、英文法人說明會/季 召開股東大會/年 溝通之活動名稱或平臺： 金控中英文網站 中英文「投資人訊息」網頁專區 投資人會議、論壇/法人說明會/股東大會	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦 4 次線上法人說明會 召開中、英文法說共 8 場 受邀參與國內、外線上投資人論壇共 9 次 	(1) 誠信治理 (2) 風險控管 (8) 責任金融 (9) 氣候變遷行動與策略

利害關係人證言

我們非常欣賞中信金在提倡多元性與包容性的積極作為，也很期待未來的進展。

我們很高興中信金將TCFD架構應用於規劃風險管理架構，並且充分揭露重要的氣候變遷因應策略。



政府

價值提升：積極參與並配合政府法令政策，可展現企業合規決心並提升良好治理形象。

溝通頻率	溝通實績	對應的重大議題
<ul style="list-style-type: none"> 配合主管機關之監理及查核提供相關資訊，向主管機關說明公司整體營運之合規情形/不定期 隨時關注主管機關所發布之法令並適時制/修訂公司內部規範，積極配合政府法令與政策/不定期 參與主管機關舉辦之政策討論會、說明會等，及時瞭解最新監理動態並適時提供建言/不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 獲得臺灣證券交易所「第九屆公司治理評鑑」6%-20% 排名 獲選臺灣證券交易所「臺灣公司治理 100 指數」 獲得行政院環境保護署「民間企業綠色採購—績優」表揚 獲選臺灣證券交易所「銳聯臺灣高薪酬 100 指數」 獲金融監督管理委員會邀請，成為「永續金融先行者聯盟」成員 協助環保署訂定「金融線上服務碳足跡產品類別規則」 參加金融業淨零推動工作平臺，中信金與聯徵中心是「資料與風控」工作群召集人 發布 2021 年中信銀行 PRB 自我評估報告 	(2) 風險控管 (3) 資訊安全 (5) 客戶關係管理 (8) 責任金融 (9) 氣候變遷行動與策略

社區

價值提升：中信金控積極與社區建立永續夥伴關係，創造共享價值。

溝通頻率	溝通實績	對應的重大議題
<ul style="list-style-type: none"> 參加座談會/不定期 舉辦講座/不定期 舉辦記者會/不定期 贊助藝文、體育、學術及環保活動/不定期 舉辦相關公益活動/年 	<ul style="list-style-type: none"> 第37屆「點燃生命之火」募得新臺幣1億5,587萬元，全數捐贈兒福聯盟「偏鄉小學兒童關懷輔導計畫」326所偏鄉小學、28個「臺灣夢」兒少社區築夢基地、26所「愛接棒」偏鄉棒球學校及贊助17場紙風車偏鄉藝文巡演。 反毒宣導共觸及21萬2,682人次，包括4場地區巡迴特展、73場社會大眾宣導活動、388場校園反毒教育宣導，共進入154間學校。 中國信託新舞臺藝術節吸引6,901人次參與，國際節目邀請近400位偏鄉學子；首創NFT限量800枚兌畢，26-35歲藏家佔42%；中國信託當代繪畫獎於關渡美術館展出，吸引12,057人次觀展；「夢想家圓夢工程」獲教育部藝術教育貢獻獎、臺灣永續行動獎「永續行動方案」金獎，已累計25項國內外大獎。 	(6) 社會影響力 (8) 責任金融

供應商

價值提升：供應商為中信金控在推行日常業務及擴大企業永續綜效上的重要夥伴。

溝通管道	溝通頻率	溝通實績	對應的重大議題
部門名稱 行政管理部 Email address chuan.hsu@ctcbcbank.com 電話 (02) 3327-7777分機6904	<ul style="list-style-type: none"> 透過業務說明會及議價會議/不定期 供應商大會/年 供應商風險調查/不定期 利害關係人專區/隨時 	<ul style="list-style-type: none"> 131家經常往來供應商完成永續風險自評問卷 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155家供應商與會 	(2) 風險控管 (4) 法令遵循

員工

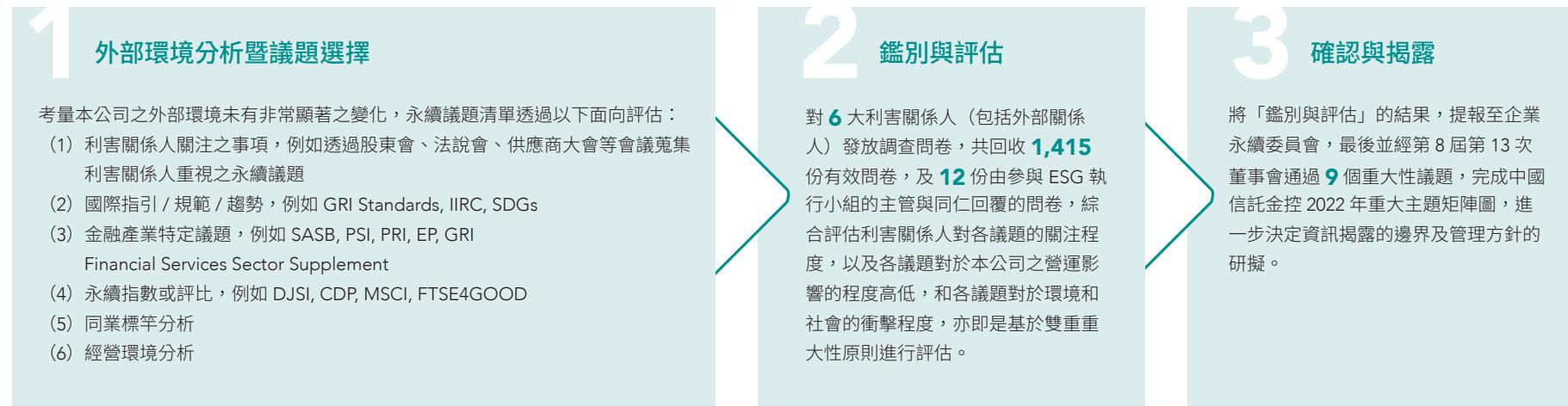
價值提升：員工是公司最重要的資產，人才是企業成長的原動力。

溝通管道	溝通頻率	溝通實績	對應的重大議題
部門名稱 中國信託金控 Email address 0885@ctbcholding.com (員工專屬申訴信箱) 電話 (02) 3327-8804 (利害關係人專區)	<ul style="list-style-type: none"> 對內發行「人與事」電子報/月 動員大會/季 設立員工溝通管道、員工申訴管道/不定期 舉辦員工健康講座/不定期 進行「季檢視」及「360度意見回饋」/定期 設立業務員申訴專線、申訴信箱/隨時 辦理誠信經營教育訓練/年 	<ul style="list-style-type: none"> 發行12次「人與事」電子報 舉辦4次動員大會 中信銀行舉辦「健康促進活動」、「健康講座」及「醫師臨場服務」等98場活動，共有1,665人次參與健康促進活動 誠信經營年度教育訓練執行率達100% 	(1) 誠信治理 (2) 風險控管 (4) 法令遵循

重大性分析

重大性議題分析流程

中信金控參考 GRI 通用準則 (2021 年版)，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，決定重大性議題，做為年度資訊揭露與企業永續治理的基礎。



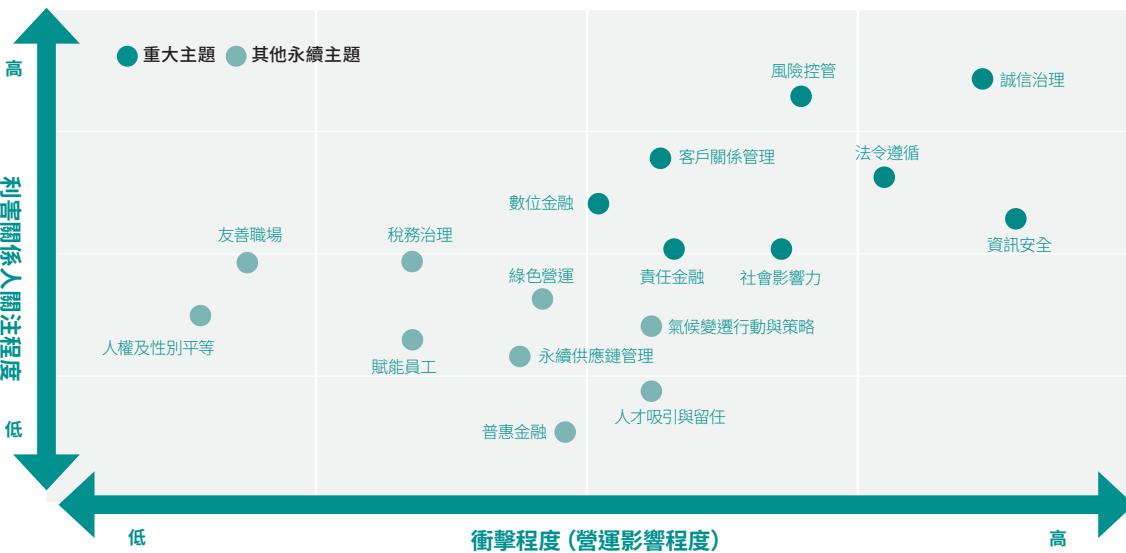
彙集並篩選出17項 ⁵ 永續議題清單	
重大性議題	1 誠信治理
	2 風險控管
	3 資訊安全
	4 法令遵循
	5 客戶關係管理
	6 社會影響力
	7 數位金融
	8 責任金融
	9 氣候變遷行動與策略
其他永續主題	10 綠色營運
	11 永續供應鏈管理
	12 稅務治理
	13 人才吸引與留任
	14 員工賦能
	15 普惠金融
	16 友善職場
	17 人權及性別平等

⁵與2021年報告書相比，刪除「金融包容性」，因此項目可包括於「普惠金融」中，且已為本公司之重點管理與揭露項目。

*排序依據為：X軸（對營運影響的程度及對環境和社會的雙重衝擊程度）乘以Y軸（利害關係人關注程度）之值，依乘出來之結果高低排序，並同時以矩陣圖呈現各議題之衝擊程度和利害關係人關注程度之位置。上表17項清單，已依據排序結果呈現。

中信金控2022年重大性議題矩陣

2022 年的 9 項重大性議題，皆與 2021 年相同，僅排序⁶有所差異，顯見中信金控對於重大性議題的掌握程度。



重大性分析結果整合至公司整體風險管理架構：

上述 9 項重大性議題，除「社會影響力」一項，由董事會督導五大公益相關活動以外，其餘 8 項皆以中信金控「企業風險管理三道防線機制」，由業務單位及支援單位、風險管理單位及遵法單位，及稽核單位進行控管。詳細管理原則及辦法，請參考 06. 治理章節。



重大議題之正負面衝擊評估

依 GRI 通用準則 2021（最新版）中的 GRI3 規範，新增重大議題正負面衝擊之相關揭露。重大議題正負面衝擊之評估方式，係由金控企業永續部、銀行策略研發部、金控風險管理部三個部門，以及所委任之外部顧問，分別就相關議題進行評估後彙總計算得出。



正負面衝擊評估結果說明：

1

合規性議題 - 風險控管、法令遵循、氣候變遷行動與策略、誠信治理，產生之負面衝擊影響較為顯著。

2

社會影響力、氣候變遷行動與策略、責任金融、數位金融若表現佳，則將產生較顯著之正面衝擊。

針對上述正負面衝擊顯著之重大性議題，我們亦列入 ESG 執行小組年度工作項目予以管理及執行，請參考下表重大主題所對應章節，以及 2.5 永續目標及達成情形。

重大性議題之GRI特定主題與衝擊邊界

2022年中信金控重大議題對應之GRI特定主題、衝擊邊界如下表；目標及達成情形請參考2.5.永續目標及達成情形，詳細管理方針與績效亮點則表述於各對應章節中。

重大主題 ⁷	對應GRI特定主題	ESG衝擊發生位置						對應章節	
		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			
		客戶	供應商	政府	投資人	社區			
誠信治理	GRI 205 反貪腐	●	●	●	●	●		6.1誠信治理	
風險控管	GRI 201 經濟績效	●	●	●	●	●		6.3風險控管	
資訊安全	GRI 418 客戶隱私	●	●		●	●		6.4資訊安全	
法令遵循	GRI 2 一般揭露							6.2法令遵循	
	GRI 205 反貪腐	●	●		●				
客戶關係管理	GRI 417 行銷與標示	●	●		●			3.1影響力金融	
社會影響力	GRI 413 當地社區	●		●		●		5.2社區投資	
數位金融	GRI 203 間接經濟衝擊	●	●					3.2創新數位金融	
責任金融	GRI 203 間接經濟衝擊	●	●		●	●		3.1影響力金融	
氣候變遷行動 與策略	GRI 302 能源							4.2綠色營運	
	GRI 305 排放	●	●		●	●		4.3氣候相關財務揭露 (TCFD)	

⁷排序依據重大性分析結果之重要次序。

2.5 永續目標及達成情形

| GRI 3-3

2022 年度，中信金控之重大性議題共 9 項，分屬三大永續主軸：責任營運、永續成長、共榮社會。重大性議題的達成情形及短、中期目標摘要如下；各重大議題之營運重要性與因應策略及詳細之 KPI 與達成情形，請參考「[附件 - 中信金控永續目標](#)」。

責任營運

重大議題	關鍵績效指標（KPI）	2022年目標	2022年達成情形	短期目標（2023）	中期目標（2027）
誠信治理	<ul style="list-style-type: none"> • 落實董事多元組成 • 優化董事專業職能 • 致力卓越治理 • 強化誠信治理 • 精進資訊揭露 	<ul style="list-style-type: none"> • 董事會成員多元化 • 持續深化董事會與 ESG 之連結 • 維持入選國際指數成分股或於治理相關評鑑排名維持前段等級 	<ul style="list-style-type: none"> • 除維持獨立董事過半外，並增加1名女性獨立董事 • 入選6項國際成分股，於第9屆公司治理評鑑名列上市公司6%-20%排名 • 獲頒中華公司治理協會CG6013(2021)公司管理制度評量-「特優」認證 	<ul style="list-style-type: none"> • 維持入選國際指數成分股或於治理相關評鑑排名維持優質成績 (Tier1) • 治理資訊透明、即時揭露 • 遵循誠信作為 • 健全治理規章制度 • 精進董事會議事效能 • 落實股東行動主義及資訊權 	<ul style="list-style-type: none"> • 維持入選國際指數成分股或於治理相關評鑑排名維持優質成績 (Tier1) • 持續優化公司治理形象 • 持續落實誠信治理作為 • 深化集團治理制度 • 優化集團議事制度 • 強化股東會治理
[中信銀行]					
	建全風險管理機制，支援資本有效使用及業務穩健發展。	在資本要求符合D-SIBs規範下，降低財務影響。	為降低財務影響，2022年銀行新發展風險前瞻性管理及風險預警機制，並精進風險管理技術。	發展敏捷應變的風險管理制度，支持業務發展。跟進國際風管趨勢，接軌BASEL III新規。	維持並強化D-SIBs銀行之風險承擔能力。
[台灣人壽]					
	強化自我風險及清儉能力評估機制與經營目標。	<ul style="list-style-type: none"> • 完成風險胃納訂定 • 依據該風險胃納訂定各主要風險限額，定期監控及落實限額超限之處理，以維持資本適足率及淨值比率在管理目標值以上 • 每季試算經濟價值評估 	100%達成。	在因應接軌國際財務報導準則IFRS17及新一代清儉能力制度下，強化資產負債管理。	持續強化自我風險及清儉能力評估機制與經營目標、投資業務計畫、資本管理和風險管理之連結，以精進風險胃納之管理。
[中信銀行]					
資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> • 重大個資侵害事故 • 重大資訊安全事故 	<ul style="list-style-type: none"> • 重大個資侵害事故：0次 • 重大資訊安全事故：0次 	100%達成。		1.重大個資侵害事故：每年0次 2.重大資訊安全事故：每年0次

重大議題	關鍵績效指標（KPI）	2022年目標	2022年達成情形	短期目標（2023）	中期目標（2027）
[台灣人壽]					
資訊安全	台灣人壽在資訊安全防護上，首重事前預防及應變準備，從資安治理、資安防禦、監控與回應、情報與聯防及個資保護等5大策略，全方位建構台灣人壽資安與個資防護。	<ul style="list-style-type: none"> 對外網站之系統及源碼的未處理高風險及中風險弱點數為0 全公司電腦病毒或蠕蟲攔截比例低於1% ISMS資安驗證範圍，資訊單位轄下資訊系統涵蓋率為100% PIMS個資驗證部門涵蓋率為100% 	100%達成。	增進董事會對資安情勢之掌握度，並將資安風險納入經營決策考量，帶動重視資安的組織文化。	依資安治理成熟度評估結果調整精進、維持入選DJSI、爭取資安相關獎項肯定。
法令遵循	於公司內部深植合規文化，透過完整規章制度及具體管理機制落實法令遵循工作。	<ul style="list-style-type: none"> 持續維護新進人員法令遵循及防制洗錢教育訓練制度 切實掌握集團法令遵循風險事件 強化集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享效能 優化檢舉制度，提升檢舉案件處理效率 	<ul style="list-style-type: none"> 訓練教材配合內外規完成更新，新進人員完訓率達100% 集團重大裁罰及重大預警案件即時通報率100% 集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享作業完成系統化 檢舉案件受理及陳報流程完成優化 	<ul style="list-style-type: none"> 持續發展與推動法遵事務電子化作業，提升法遵管理效能 切實掌握集團法令遵循風險，即時因應風險事件 督導執行以風險為本之法遵檢查，強化子公司第一線合規意識 持續培育法遵人才，深化法令遵循教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 法遵例行性事務全面電子化，減少人力耗時，提升法遵作業效率 持續精進並落實各項法令遵循管理機制，有效監督公司整體營運之合規情形
氣候變遷行動與策略	<ul style="list-style-type: none"> 定期於ESG執行小組會議呈報氣候變遷議題 執行氣候風險情境分析 出版TCFD報告書 綠能（風電、太陽能）暴險金額 	<ul style="list-style-type: none"> 氣候變遷風險因子融入業務流程，強化風險治理流程 精進氣候風險情境分析方法學，延伸評估範疇 依循TCFD架構，完善氣候變遷財務揭露 持續投入綠色金融相關投資與融資項目 	<ul style="list-style-type: none"> ESG執行小組召開4次會議，定期追蹤氣候風險因子與機會及因應措施 參考國際組織NGFS與IPCC之氣候情境，執行氣候風險情境分析 依循TCFD架構，於集團2021年永續報告書揭露氣候相關指標，並於2022年底發布《2021氣候風險情境分析（永續報告書補充文件）》，完整揭露年度氣候風險情境分析執行成果 綠能（風電、太陽能）暴險金額達481.7億 	<ul style="list-style-type: none"> 強化海外資產實體風險評估 精進氣候風險情境分析方法學，延伸評估範疇 依循TCFD架構，完善氣候變遷財務揭露 持續投入綠色金融相關投資與融資項目 	深化氣候變遷風險管理機制，並擴大國內綠色金融服務，低碳經濟轉型，促進達成科學基礎減量目標。

永續成長

重大議題	關鍵績效指標	2022年目標	2022年達成情形	短期目標（2023）	中期目標（2027）
數位金融	<ul style="list-style-type: none"> • 數位客戶滿意度 • 數位交易佔比 • 行動投保使用率、行動保全使用率 	<ul style="list-style-type: none"> • 數位客戶滿意度>90% • 數位交易佔比>85% • 行動投保使用率95%、行動保全使用率70% 	100%達成。	<ul style="list-style-type: none"> • 數位客戶滿意度>90% • 數位交易佔比>90% • 行動投保使用率95%、行動保全使用率85% 	<ul style="list-style-type: none"> • 數位客戶滿意度>90% • 數位交易佔比>90% • 行動投保使用率>95%、行動保全使用率>95%
	[中信銀行]				
	永續投融資部位持續成長。	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。	100%達成。	<ul style="list-style-type: none"> • 爭取擔任再生能源發電(含離岸風電及/或太陽能電場及/或熱處理發電)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 • ESG責任授信餘額達2,500億 	維持綠能融資市場領先地位。
	[台灣人壽]				
	永續投融資部位持續成長。	100%達成：投融資部位累計金額約497億元；年成長率約20%。	投融資部位累計金額達500億元。	投融資部位累計金額達550億元。	
	[中信證券]				
影響力金融	永續投資部位累計維持5億元。	100%達成。	永續投資部位累計維持5億元。	永續投資部位累計維持7億元。	
	[中信投信]				
	至少研擬1檔永續金融商品。	100%達成；發行中國信託ESG碳商機多重資產基金。	每年至少研擬1檔永續金融商品。		
	[中信創投]				
	<ul style="list-style-type: none"> • 每年新增ESG投資案1~2件 • ESG 部位投資佔每年新增投資部位達3~5% 	100%達成。	<ul style="list-style-type: none"> • 每年新增ESG投資案1~2件 • ESG 部位投資佔每年新增投資部位達3~5% 		

共榮社會

目錄

關於中國信託

永續藍圖

永續金融

環境

社會

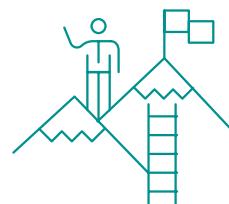
治理

附錄

重大議題	關鍵績效指標（KPI）	2022年目標	2022年達成情形	短期目標（2023）	中期目標（2027）
客戶關係管理	客戶滿意度	[中信銀行]			
		個人金融客戶滿意度達88%。	100%達成：客戶滿意度89%。	個人金融客戶滿意度達89%，或NPS達No.1。	
	公平待客之落實	[台灣人壽]			
		客戶淨推薦值維持正分且增長，或NPS競品排名達No.1。	2022年經外部市調公司調查台壽已達競品排名No.1。	客戶淨推薦值維持正分且增長，或NPS達No.1。	
	產品/服務碳管理	[中信銀行]			
		維持客訴7天結案率、問題妥適率≥90%。	100%達成：維持客訴7天結案率93.2%；問題妥適率93.4%。	維持客訴7天結案率、問題妥適率≥90%。	
	[慈善]	[中信銀行]			
		至少完成1項業務面或客戶端碳足跡揭露。	100%達成：完成3項產品/服務碳足跡盤查、協助環保署訂定「金融線上服務碳足跡產品類別規則」。	至少完成2項業務面或客戶端碳足跡揭露或達到碳中和。	累計至少完成3項業務面或客戶端碳足跡揭露，或產品/服務減碳作為推動。
	社會影響力	[慈善]			
		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。	每年扶助弱勢家庭及兒童60萬人次。	100%達成：2022扶助弱勢家庭及兒童達85萬人次。	每年扶助弱勢家庭及兒童60萬人次。
	[反毒]	每年反毒教育與降低再犯宣導觸及人次達20萬人次。	100%達成：2022年反毒教育與降低再犯宣導觸及人次達21萬人次。	每年反毒教育與降低再犯宣導觸及人次達20萬人次。	每年反毒教育與降低再犯宣導觸及人次達20萬人次。
		[體育]			
	力挺臺灣棒球、籃球、電競及高球運動發展，並攜手職業運動選手推動公益，發揮影響力，擴大公益綜效。	職棒選手參與公益活動時數累計達760小時。	100%達成：2022年支持之職業運動選手參與公益活動時數累計達857小時 ^b 。	支持之職業運動選手參與公益活動時數累計達1,010小時。	支持之職業運動選手參與公益活動時數累計達1,385小時。

^a更新計算基礎，擴大為包括棒球、籃球、電競等選手

重大議題	關鍵績效指標（KPI）	2022年目標	2022年達成情形	短期目標（2023）	中期目標（2027）
[藝文]					
社會影響力	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臺。	各項藝文推廣人數累計至16.5萬人次。	100%達成：各項藝文推廣人數累計至16.7萬人次。	各項藝文推廣人數18.7萬人次。	各項藝文推廣人數累計至26.5萬人次。
	[教育]				
	落實公益興學，提供公益生就學名額及希望助學金。	每年提供公益生希望助學金達80人次。	100%達成：2022年提供公益生希望助學金達140人次。	每年提供公益生希望助學金達50人次。	每年提供公益生希望助學金達50人次。
[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630家。	100%達成：2022年信扶專案累積開業達657家。	信扶專案累積開業710家。	信扶專案累積開業830家。



100% 達成 2022 目標

- 公司治理
- 影響力金融
- 產品 / 服務碳管理
- 法令遵循
- 客戶滿意度
- 五大公益目標
- 數位金融
- 公平待客
- 信扶專案目標



2027 目標

- 達成 SBT 範疇三投融資部位減量目標⁹
- 累計 3 項業務 / 客戶碳足跡揭露
- 綠能融資市場領先
- 持續擴大五大公益覆蓋率 / 影響力

⁹企業授信（一年期以上, 不含SME）；上市櫃股權、債券投資

SUSTAINABLE FINANCE

永續金融

- 3.1 影響力金融
- 3.2 創新數位金融

3



3.1 影響力金融

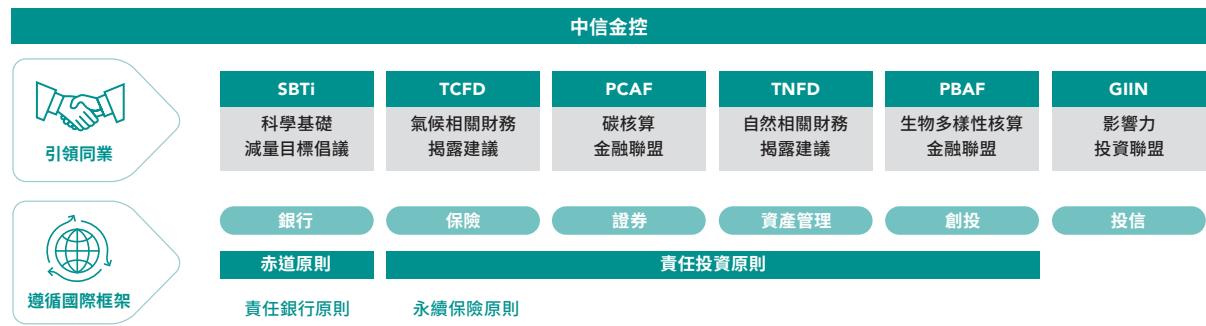
影響力金融 ■ GRI 302-5

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創新，協助客戶永續轉型；此外，我們也提供多樣化、國際化的普惠金融商品，致力提升金融包容性。

我們期望透過金融的力量，推動低碳轉型、協助弱勢族群，不但降低對環境、社會的負面衝擊，更進一步創造正面影響力，創建更永續而美好的社會，落實影響力金融。

永續金融管理方針

政策明訂以「積極響應並提倡永續金融」、「聚焦於創造 SDGs 及氣候環境相關之正向影響力」、「驅動低碳經濟，邁向 2050 淨零排放」、「整合集團資源，擴大業務綜效」四大實施原則，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。中信金控及主要子公司之永續金融管理方針：



(子)公司 管理方針		中信金控 ¹	中信銀行	台灣人壽	中信證券	中信投信	中信創投
政策規範	<ul style="list-style-type: none"> • 中信金控永續管理政策 • 中信金控永續金融政策 • 中信金控風險治理核心政策 	<ul style="list-style-type: none"> • 永續管理政策 • 法金永續金融授信準則 • 責任投資準則 • 法金適用赤道原則案件管理辦法 • 法金核心信用風險管理政策 • 投資風險管理政策 	<ul style="list-style-type: none"> • 永續發展實務守則 • 永續保險政策 • 責任投資政策 • 責任投資作業辦法 	<ul style="list-style-type: none"> • 自營業務ESG責任投資管理政策 • 永續發展政策 	<ul style="list-style-type: none"> • 永續發展政策³ • 環境、社會及治理 (ESG) 投資及風險管理政策 • 主要股票投資資產池管理辦法 		<ul style="list-style-type: none"> • 投資業務與風險政策 • 責任投資政策
資訊揭露	<ul style="list-style-type: none"> • 永續報告書 • 影響力投資報告書⁴ • 氣候風險評估報告書 • 氣候風險情境分析 	<ul style="list-style-type: none"> • 赤道原則² • 責任銀行原則 • 盡職治理報告 	<ul style="list-style-type: none"> • 台灣人壽報告書與其他 • 盡職治理報告書 • 責任投資政策 	<ul style="list-style-type: none"> • 盡職治理報告書 	<ul style="list-style-type: none"> • 盡職治理揭露 		

¹中信金控之國際標準，意指遵循或參考。²開始遵循的年份。³2023訂定。⁴2023年發佈。

中信金控淨零碳排目標

中信金控董事會已通過將淨零排放納入本公司的長期永續發展藍圖，並於2022年底，正式向「科學基礎減量目標倡議」(Science-based targets initiative, SBTi) 提交減碳目標，中信金控將透過持續調整投融資資產組合、提供金融商品及與客戶議合，同客戶攜手邁向淨零碳排。針對燃煤與非常規油氣相關產業提出退出承諾：

1. 2035年前全面撤出燃煤開採、燃煤發電企業融資、專案融資及固定收益商品承銷；且全面撤出燃煤開採之主動及被動投資；
2. 2035年前全面撤出非常規油氣開採業企業融資、專案融資及固定收益商品承銷；
3. 即日起不再新增承作燃煤開採業之主動及被動投資；
4. 即日起不再新增承作ESG高敏感產業之新客戶企業融資及專案融資，除非該新客戶為已提供轉型計畫之國營事業/當地政府持股大於50%者，或資金用途為永續發展之用。

相關產業定義(以下皆屬ESG高敏感產業)

(1) 燃煤開採：營收超逾25%來自於燃煤開採者；(2) 燃煤發電：電力產能超逾25%來自於燃煤發電；(3) 非常規油氣開採業：營收來自非常規油氣開採之比重超逾10%之企業，非常規油氣包含油砂、頁岩油氣、極地油氣、深水鑽探油氣

註：(1)適用範圍為中信金控暨旗下四家子公司：中信銀行、台灣人壽、中信證券、中信創投，包含臺灣全數及海外分行營運活動，海外之子公司以當地主管機關之規範為原則。(2)本聲明於2023年6月訂定

提供個人永續商品與服務



中信金控透過旗下子公司：中信銀行、台灣人壽、中信證券，和中信投信，針對個人客戶，持續推出各項永續金融商品與服務，涵蓋 ESG 理財商品、ESG 信用卡、ESG 基金、綠色房 / 信貸、包容性保險商品、普惠金融商品…等；個人永續商品與服務一覽表如下：

子公司	產品/服務	說明	永續影響力
中信銀行	ESG理財產品	1.2022年ESG概念相關基金/債券/ETF上架數量共85檔 2.環保優利存款：131位客戶參與響應	1.2022年ESG概念相關基金/債券/ETF交易投資金額共達新臺幣約90億 2.鼓勵民眾為環境永續盡一份心力
	ESG理財推廣	透過影片、專欄文章、線上座談等方式，向民眾/企業主宣導永續概念與ESG理財方針	1.提高客戶對於ESG的關注度並建立正確ESG投資觀念 2.提供企業主ESG轉型中，企業永續經營可能需要的相關服務，如公司治理相關的股權傳承規劃諮詢、社會責任有關的員工福利與退休規劃諮詢，或是綠色支出融資轉介等相關的金融解決方案

子公司	產品/服務	說明	永續影響力
中信銀行	ESG信用卡	截至2022年底，總發卡數： 1.公益卡：25萬張 2.綠運具回饋卡：57萬卡	1.公益回饋金：共計捐贈約2,000萬元 2.2022年全卡別取得ISO14067碳足跡聲明 3.2022年發行5萬張使用海洋環保材質製成之信用卡，製程零碳
	商店O2O支付金流整合平臺	1.2022年新增申辦使用戶數：825戶（總戶數：近4,700戶） 2.2022交易金額：187億元；交易筆數：5,092萬筆	2022年共計減少825臺刷卡機
	綠色房/信貸	1.綠色信貸共計1件 2.綠建築房貸共計2件	1.在個人貸款中納入綠色環保議題，如推出綠建築房貸、綠色信貸等方案，透過給予利率或開辦費用等優惠，鼓勵客戶行為響應，行動轉型。如：客戶資金借款用途為「購買電動汽機車」等案件，給予開辦費優惠 2. 綠色信貸貸款餘額10萬元；綠建築房貸貸款餘額400萬元
	「ATM X LINE個人化服務」	2022年ATM串LINE BC綁定人數：3,220,395人	1.累積超過300萬人使用 2.ATM（士林分行）取得ISO14067碳足跡聲明
	線上個人貸款申辦服務	1.信貸申請人次：550,301 2.房貸申請人次：51,252	1.個人信貸99%透過線上申請 2.房貸75%透過線上申請
	ABC取號服務 ⁴	1.累計佈建152個分行 2.2022年達7成來行客戶使用	減少紙張耗用
台灣人壽	包容性保險商品	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。2022年年底有效保單共 17,999 件，承保人數共 69,771 人，保費總額達新臺幣 3 億 631 萬元，較前一年度成長 21%。	詳見3.1.4. 普惠金融 詳見5.2社區投資
中信產險	住家綠能升級附加條款	2022年度銷售1,132件	保險事故發生導致保險標的物毀損，選擇以綠能建材設備修復或重建保險標的物，其理賠金額可提高至損失金額的150%。
中信證券	數位開戶服務	全臺9間分公司皆以數位輔具取代紙本開戶作業	節省紙張及碳排量
中信投信	ESG基金	1.中國信託臺灣ESG永續關鍵半導體ETF基金 2.中國信託15年期以上已開發市場ESG投資級美元公司債券ETF基金 3.中國信託ESG碳商機多重資產基金	1.截至2022年底，中信投信旗下ESG基金總規模近新臺幣195億元。 2.ESG已從投資「選配」變成「標配」，從中長線來看，是未來趨勢，更是必須也是加分的投資題材

⁴Phygital Banking零接觸分行服務

中國信託ESG碳商機多重資產基金

3步驟 篩選優質碳商機標的



資料來源：Lombard Odier，中國信託投信整理，資料截至2022/2/7

⁵除了【Lombard Odier 碳排與升溫影響】評估之外，本基金亦或使用第三方評估機構【全球環境資訊研究中心 (CDP worldwide)】所編制碳揭露計劃 (Carbon Disclosure Project) 之氣候變遷分數 (Climate Change Score) 作為分析企業對於氣候影響之依據。本基金會以【ESG碳商機】主題為投資訴求，或可能或局限本基金之其他投資機會而影響本基金之投資表現。

中信銀行

一、財富管理

持續提供永續產品

2022年持續增列ESG概念之主題產品，並在產品面結合第三方機構資訊作為參考，將ESG標準納入產品上架審查流程，用投資改善社會與環境，促進社會永續發展，以多樣化ESG理財產品同時滿足客戶投資規劃與配置需求。

中信銀行提供的ESG投資商品或服務如下：

- 提供ESG概念相關產品包含符合主管機關規範公告之境內外基金、綠色債券(Green Bond)、永續發展債券(Sustainability Bond)、社會責任債券(Social Bond)與包含再生能源、綠能及公司治

理主題之ETF。2022年交易投資金額共達新台幣約90億。

其中，主管機關規範公告之境內外基金係指中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會及台灣集中保管結算所股份有限公司共同維護之基金資訊觀測站 (<https://announce.fundclear.com.tw/MOPSFundWeb/>) 公告之ESG基金，該網站表示其揭示之境內、境外ESG基金係分別依金管會110年7月2日金管證投字第1100362463號函及金管會111年1月11日金管證投字第1100365536號令規定，於基金公開說明書及投資人須知載明以ESG為主題相關內容而定。

- 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，2022年與基金公司協力募集發行共兩檔ESG概念基金。
- 環保優利存款：2022年12月呼應ESG主題推出「環保好美利」優利定存，只要客戶支持環保團體公益捐款收據就可以於臨櫃享有3個月期或6個月期美元定存優利，年息皆為4.5%，客戶可視資產配置需求自行決定存期。活動推廣過程中讓客戶接觸到臺灣許多致力於不同環境永續面向的公益團體。同時也鼓勵民眾為環境永續盡一份心力。活動期間共131位客戶參與響應。

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，2022年上架ESG理財文章4篇，曝光數約3萬次；本行「財可富司機頻道」上架環保能源/低碳相關影片3部，協助民眾建立正確ESG投資觀念；針對高資產客戶，舉辦5場線上「臻富講堂」講座，圍繞高資產客戶、企業主關心的總體經濟、企業永續布局、家族企業永續等，邀請第三方專業機構如會計師、台灣經濟研究院等進行講授；另外，舉辦線下實體針對企業主及企業二代的「臻富學院」培訓課程，為期五天共五堂課，以「永續再定義」為題，涵蓋企業財務、創新、永續等面向，由

學界權威、業界標竿引導，透過業師指導、跨領域交流，打造共學網絡。上述活動滿意度達 95%。

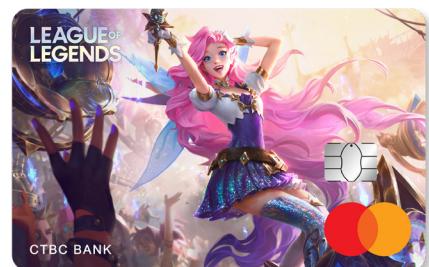
中信銀行長期協助臺灣企業強化永續治理機制，並為進一步引導客戶掌握 ESG 議題的落實優先次序，2022 年與商周共同舉辦「中信財管菁英學院」，由專精 ESG 策略內涵的中華公司治理協會副理事長朱竹元，與熟知全球 ESG 趨勢脈動的中國信託銀行投研智庫協理張昭嵐，共同導讀《二〇三〇永續企業革命：全方位 ESG 永續實戰攻略》一書，藉由剖析 ESG 之於企業發展的機會與挑戰，以及金融業為何肩負帶頭深化 ESG 實踐的重責，傳遞正向循環價值。同時結合無接觸理財服務，強化金融理財教育的推廣。滿足民眾不同人生階段的差異化理財需求。疫情期间採線上直播講座形式，共計約 1,000 多位客戶上線參與，並透過贈書接觸近 1,000 位客戶，宣導 ESG 永續概念。活動後問卷調查顯示將超過 9 成客戶滿意講座內容。為擴大影響力，於講座後將直播內容轉載於中信財管 YOUTUBE 頻道，同時透過雜誌報導或數位媒體進行相關議題報導，如經濟日報專題報導，以及於中信傳富未來特刊專文報位發送中信客戶，達成共約 2 萬次曝光。詳情可參考：



二、ESG 信用卡



ALL ME卡



英雄聯盟卡

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 2022 年底，累計發行 4 張公益卡，流通卡約 25 萬張，2022 年度回饋給各基金會的金額，約新臺幣 2,000 萬元。

另外，為鼓勵卡友響應低碳生活，亦推出綠色運輸回饋信用卡，累計至 2022 年底，英雄聯盟卡信用卡發卡數逾 28 萬張，簽帳卡逾 21 萬卡，2022 年 7 月甫上市 ALL ME 卡的發卡數則為 8 萬張。

ESG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	捐助家扶基金會「兒童關懷基金」，幫助弱勢兒童。
學學認同卡	3 % - 5 % 刷卡金（國內）	資助臺灣弱勢兒童及青少年，免費參加美感教育。
紙風車認同卡	5 % 刷卡金	捐贈紙風車文教基金會，為文化藝術扎根工作盡一份心力。
英雄聯盟卡	卡友使用一卡通搭乘大眾運輸，享2%現金回饋	鼓勵卡友使用綠色大眾運輸工具。
All Me卡	卡友使用悠遊卡搭乘大眾運輸，享1%回饋	鼓勵卡友使用綠色大眾運輸工具。

三、永續支付服務

名稱	執行策略	投入資源	2022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240臺公發iPad提供信用卡數位申辦服務，含網路費共投入約500萬元。	2022年全面推動信用卡數位申辦服務，共計240位信用卡推廣人員皆配置iPad，提供數位申辦服務，服務人次超過8.7萬人。	節省約37萬張紙本申請書用量，節約率達61%；同時減少超過8.7萬件信用卡申請檢附之文件紙張耗用。
中信收款APP	通過手機就能感應收款，提供店家更便利更快速的收款服務。店家只要一臺具有NFC功能之手機下載「中信行動刷卡」APP，即可讓手機化身為刷卡機進行收款。	技術部分開發投入約1,375個人天。	2022年整年共計250萬筆交易，無紙化交易成長33%。	2022年整年節省50萬張A4紙耗用量。
卡友權益 數位化手冊	持續推動紙本權益手冊以簡訊通知，全面電子化；此功能預計2023年上線。	增加開發人力約55個人天。	比2021年新增寄送23,020件，新增率約5.09%，紙本權益手冊數位化，已於2023年2月上線。	電子手冊寄送數量共計452,409件，共計節省的紙張數約3,619萬張，減少的寄送成本約新臺幣1,489萬元。



四、個人綠色貸款產品

為配合主管機關推動「綠色金融行動方案」，並鼓勵本行客戶的綠色消費，購買綠色節能相關產品以保護環境，針對客戶申請信貸，如資金借款用途為「購買電動汽機車」案件，得享有開辦費優惠，專案自2022年8月上線，累計申請1件，貸款餘額10萬元；綠建築房貸累積申請2件，貸款餘額400萬元。

五、推動產品 / 服務碳足跡盤查

由於金融線上服務日益普及，加上響應政府2050淨零排放，落實金融產品 / 服務的碳排放管理及設定減碳目標，勢在必行。2022年中國信託銀行依循碳管理機制，推動產品 / 服務碳足跡相關之專案，以及協助環保署訂定產業「金融線上服務」碳足跡產品類別規則（PCR）。

「金融線上服務」碳足跡產品類別規則 PCR：

響應政府碳管理政策與機制，協助環保署訂定「金融線上服務」碳足跡產品類別規則PCR (Product Category Rule)，讓金融同業透過線上（行動銀行 / 網路銀行）所提供的各項金融服務，能有碳足跡盤查規範可遵循，並取得環保署核發的碳標籤。此PCR是針對金融業推出的線上服務（如：理財、房 / 信貸、開戶、信用卡申辦等），計算從輔助服務提供的原物料（如：文件）、服務提供（含客戶進件後中後臺作業）、金融服務完成交付到廢棄銷毀之服務生命週期過程中，使用到的紙張、水、電、油耗等所有能資源，經過換算後得出的碳排放量是多少。

ISO14067 :

2022 年推動一項金融產品暨二項金融服務碳足跡盤查。分別為信用卡（全卡別） 、 ATM（士林分行） ，以及數位理財服務（基金 /ETF/ 債券） 。經過盤查，ATM（士林分行）每件帳戶服務之碳排數為 31.07g；數位理財服務每件金融線上服務之碳排放量，則為 6.61g，並且已於 2023 年 2 月取得環保署碳標籤。

透過 ISO14067 盤點，期許掌握金融產品暨服務於生命周期中關鍵碳排放階段，據以訂定各項減碳策略，並邀請客戶響應。

**對企業客戶及社會環境發揮金融影響力**

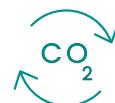
中信銀行 ESG 責任授信放款
餘額超過 **2,330 億元**



台灣人壽永續投融資
核准金額 **558.8 億元**



中信銀行同年度完成臺灣至當年度止
金額最大之漁電共生太陽光電案場



中信銀行主辦及 / 或台灣人壽參與離岸風力發電專案融資案
場合計累計預估年減少碳排放量 **356.1 萬公噸** 可為約
165.6 萬 家戶提供乾淨能源用電



中信創投新能源車產業基金 - 和順興智能移動有限合夥之基金
規模為 **新臺幣 90 億元** (as of 2023/5)



再生能源投融資專案
屢獲國際大獎肯定
PFI 亞太年度最佳專案融資



《The Asset》（財資）雜誌主辦「Sustainable Infrastructure Awards 2022」 「全球年度
最佳再生能源併購專案融資」
「臺灣年度最佳再生能源（離岸風電）專案融資」

中信銀行於 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，並於同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。2022 年，中信銀行持續積極承銷海內外可持續發展或社會債券。

此外，透過 ESG 責任授信放款、專案融資、股權及基金投資、永續相關專案避險與諮詢服務…等，中信銀行與台灣人壽，致力於運用金融影響力，協助打造一個更乾淨的地
球環境。

中信銀行

種類	2022年專案說明	影響力
綠能科技/循環經濟/綠電與再生能源產業 放款餘額	中信銀行投入綠色支出、永續績效連結貸款、前瞻經濟活動或國發會2050淨零排放路徑中所列關鍵戰略涉及產業融資。發揮金融影響力，以融資支持客戶轉型計畫	放款餘額193,737百萬元 ⁶ 放款餘額19,372百萬元 ⁷ 其中貸款予中小企業之放款餘額為45百萬元 放款餘額19,925百萬元 ⁸
再生能源專案融資	統籌主辦4案再生能源專案融資聯貸案，總金額約新臺幣199億元，中信銀行參貸約35億元，並擔任專案融資之管理銀行、專戶管理行與避險銀行	總裝置容量約235MW，其中中信銀首創完成臺灣固態再生燃料廢棄物熱處理發電廠專案融資，創臺灣金融市場新型再生能源融資領域標竿；同年度完成臺灣至當年度止，金額最大之漁電共生太陽光電案場
永續債券發行、承銷	國內外永續債券承銷5案，總金額約新臺幣14.6億元	擴大永續金融業務，延伸永續金融籌資與投資工具，擴大市場對於永續投融資的投資意願
永續債券投資	永續債券投資部位截至2022年底共持有39檔，金額合計約新臺幣421億元	
永續相關專案避險及諮詢服務 (如再生能源案場避險等)	專案融資利率避險： 1.中能發電 2.允能風力發電 3.元昱太陽光電 4.辰華電力 5.臺灣立方	藉由利率避險交易協助開發商管理利率波動風險，降低開發商及銀行在投入永續金融專案時所面對的不確定性

⁶排除與綠色支出、永續績效額編重複

⁷資料範圍為聯徵中心定義的綠色資金用途放款

⁸排除與綠色支出額編重複

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⁹，根據國際規範「赤道原則」與本行「企業社會責任實務守則¹⁰註²」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](#)）

⁹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 中信銀行「企業社會責任實務守則」，2022年更名為「永續發展實務守則」

¹⁰中信銀行「企業社會責任實務守則」，2022年更名為「永續發展實務守則」



深耕離岸風電及太陽能

中信銀行自2018年即率先同業，配合政府打造臺灣成為亞洲離岸風電技術產業聚落，特別設置專責「財務顧問團隊」及「專案融資團隊」。在風電專案融資市場，中信行為國銀擔任離岸風電主要三個案場（彰芳暨西島離岸風場、沃旭大彰化東南風場、中能風場）之開發商本國財務顧問，聯貸主辦金額逾NT\$2,000億元，裝置容量1,505MW。

• 其中，沃旭大彰化東南風場專案融資榮獲國際指標性財經媒體《The Asset》（財資）雜誌主辦「Sustainable Infrastructure Awards 2022」之「全球年度最佳再生能源併購專案融資」及PFI亞太年度最佳專案融資獎（臺灣首次獲得該獎項之案件），該案件以創新架構達成ESG、客戶及銀行收益三贏局面，工作團隊更獲得中信銀典範團隊優選。

• 「中能離岸風電計畫」專案融資，與外資開發商合作，汲取離岸風電融資經驗，終在臺灣開發商-中鋼之中能風場案引領完成公股銀行首件參與之離岸風電專案融資。該專案融資亦獲《The Asset》（財資）雜誌主辦「Sustainable Infrastructure Awards 2022」之「臺灣年度最佳再生能源（離岸風電）專案融資」

中信銀行與永豐銀行、國泰世華銀行、臺北富邦銀行共同統籌主辦「向陽多元漁電共生太陽能電廠」聯合授信案，支持國內最大室內型漁電共生案場，促進土地多元利用，響應政府綠電發展政策。

向陽多元一案係位於嘉義義竹地區，第一期裝置容量約130MW，案場利用科技讓養殖業可和綠能共生，在發電的同時亦可養殖蝦子做外銷，改善養殖環境和推動漁村再造，帶動青年返鄉，促進地方產業的未來發展。



中信、永豐、兆豐銀等三家大型銀行為辰亞能源集團旗下辰華電力位於彰濱工業區崙尾東區開發興建裝置總容量67MW的水面型太陽能電廠（即辰亞能源的彰濱崙尾東三號電廠）籌組之新臺幣40億元專案融資聯貸已完成簽約，本案係由中信銀出任管理銀行。電廠發起人暨最大股東為日本丸紅（Marubeni Corporation）100%持股的辰亞能源，此外，包括中壽、新光、全球等三家壽險公司亦各注資4.5億元擔任共同投資人。辰亞能源的第三號電廠，加計其一號及二號電廠後，總裝置容量高達248MW，發電量已創全球最大水面型太陽能電廠規模紀錄。



台灣人壽

單位：新臺幣億元

種類	專案說明	2022年累計核准金額	
永續發展債券	• 符合國際資本市場協會 (International Capital Market Association, 簡稱 ICMA) 原則或指引之國外綠色債券、社會債券、可持續發展及永續發展連結債券標準者 • 經證券櫃檯買賣中心 (OTC) 永續發展債券資格認可之國內債券 • 該公司產能或營收如有50%以上為綠色相關事業/業務之國外債券發行人	國內	74
		國外	184.32
股權及基金投資		135.85	
融資	海能、彰芳/西島及臺灣辰星控股等三項離岸風力發電專案。	164.59	
總計		558.76	

專案融資	人壽融資額度	影響力
海能風電	60億	預估年減少碳排放量71.8萬公噸，可為約33.4萬家戶提供乾淨能源用電
彰芳/西島風電融資案	69億	預估減少碳排放量112.4萬公噸，預估每年可為約52.3萬家戶提供乾淨能源用電
臺灣辰星控股股份有限公司	35億	預估減少碳排放量114.5萬公噸，預估每年可為約53.3萬家戶提供乾淨能源用電
總計	164億	預估年減少碳排放量298.7萬公噸，可為約139萬家戶提供乾淨能源用電

中信創投

種類	專案說明	募集金額
新能源車產業基金	中信創投與鴻海集團合資成立管顧公司並募集私募基金-和順興智能移動有限合夥，專注於新能源車產業及智慧製造等領域之投資，期望透過與產業合作，推動新能源車產業的發展，降低傳統汽車造成的環境影響	1.2023/5和順興智能移動有限合夥之基金規模為新臺幣90億元 2.中信創投承諾投資金額為新臺幣12億元

永續融資 | GRI 302-5

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，我們承諾對 ESG 高敏感產業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，或資金用途為永續發展之用；此外，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 暴險限額控管；另一方面，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，並積極對無低碳轉型計畫者進行議合，鼓勵企業降低碳排放。

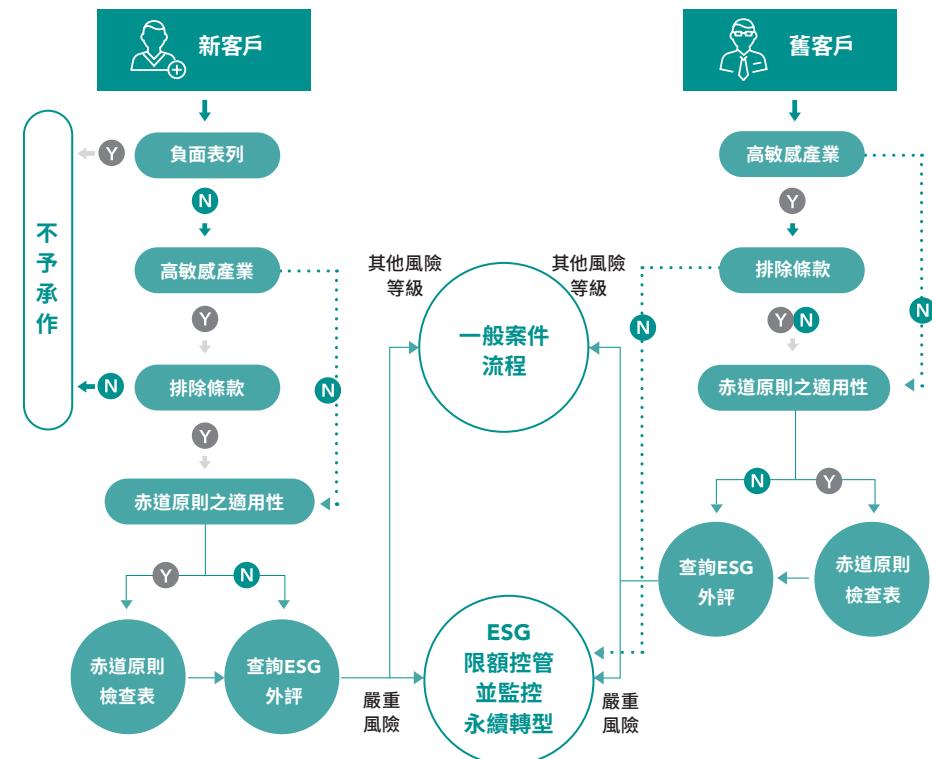
針對案件架構為「永續績效連結授信」（Sustainability Linked Loan）者，則提供優惠約定條件，以鼓勵再生能源、生物多樣性、氣候變遷調適…等有助於環境永續的商業活動。台灣人壽則依「責任投資作業辦法」規定，於放款徵信審核程序中檢視法人放款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任等議題，審酌辦理徵信與評估，並要求充分揭露評估之資訊於徵信報告中，供各級權責主管做出合適之融資決策。

永續融資管理方針

類別	產業/經濟活動	管理方針
禁止承作產業 (負面表列)	中信銀行 台灣人壽 中信資融 涉及犯罪、恐怖活動、色情及軍火等影響社會公共安全之負面表列產業授信案件	中信銀行：禁止承作 中信資融：禁止接觸
高敏感產業	中信銀行 台灣人壽 1.燃煤開採：營收大於25%來自於燃煤開採者 2.燃煤火力發電：電力產能大於25%來自於燃煤發電 3.菸草：營收大於10%來自於菸草製造者。 (捲菸及包裝類不屬此類 (中信銀行)) 4.油砂：營收大於10%來自於油砂銷售或開採	中信銀行： 不承作新戶，惟授信戶或該額度符合例外承作條件 (任一) 即予以承作： 1.授信戶為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 2.該額度之資金用途為永續發展之用 台灣人壽、中信證券、 中信創投：嚴格評估
高風險產業	中信銀行 採用外部資料庫查詢授信戶之ESG評分，評分超過一定門檻者計入高風險企業	中信銀行 徵信過程中檢視客戶永續轉型計畫及其時程規劃，並揭露轉型計畫之主要目標與目前進度

類別	產業/經濟活動	管理方針
高碳排產業	<p>中信銀行 高碳排產業清單：電力供應業、海洋/航空運輸業、鋼鐵業/冶煉業、水泥業、石化業、石化燃料開採業、其他登錄於臺灣「行政院環保署國家溫室氣體登錄平臺」中且未屬於上述表列高碳排產業之最近年度企業名單</p>	<p>中信銀行 徵信報告中揭露溫室氣體排放及減量資訊</p>
正面表列產業	<p>中信銀行 1. 授信額度之資金用途為「綠色支出」： <ul style="list-style-type: none"> A. 再生能源：再生能源製造、傳輸及相關運用與產品 B. 节能：新建或整建之節能建築、能源儲存、區域供熱、智慧電網及相關運用與產品 C. 污染防治：降低空氣排放、溫室氣體控制、土地整合、避免製造廢棄物及降低使用、資源回收等 D. 生命自然資源環境永續管理及土地利用環境永續管理：永續農業、永續畜牧業、使用生態項的農作物保護或採植物滴灌法的智慧農場，以解決食物安全與氣候變遷、永續漁業與水產養殖、永續林業、自然地貌的保護或回復 E. 地域與水域生物多樣性保護：海岸、海洋及河岸流域的保護 F. 潔淨交通運輸：電力驅動、混合動力、公用式、軌道型、非燃氣式動力或多模態運輸交通、提供潔淨能源車輛及減少有害氣體排放之基礎建設 G. 永續水源及廢水處理：永續潔淨水源與飲用水的基礎設施、汙水處理、永續市區下水道系統、河川整治與其他防洪作業 H. 氣候變遷調適：資訊支援系統，例如氣候觀測及早期預警系統 I. 具生態效率與循環經濟調適之產品、生產技術或製程：研發或導入永續環境之產品，搭配有生態或環保標章認證、節約資源的包裝與運輸 J. 綠能建築：符合地區性、國家或國際性綠能標準或認證之建築 Z. 其他：非上述類別，惟經本行認定屬綠色授信案件 2. 案件承作架構為「永續績效連結授信（SLL）」 </p>	<p>中信銀行 1. 綠色支出： 須檢視資金用途並於系統註記，如貸款期間資金用途改變或貸後複審時認定未符合綠色授信構成要件者，須重新更新系統註記 2.SLL：須符合「Sustainability Linked Loan Principles」此項國際原則且將貸放利率與客戶約定之永續績效目標作連結；承作時於系統註記，並定期檢視永續績效目標達成狀況，如未符合構成要件，須重新更新系統註記 </p>

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

永續融資之盡職管理：議合行動

議合主題

1. 溫室氣體盤查及減碳目標制定
2. ESG 國際趨勢及永續轉型策略
3. 以科學數據實現循環經濟之實務與案例分享
4. ESG 資訊揭露商業意涵
5. 永續相關金融解決方案。



主要議合企業家數與對象產業



責任投資

GRI 302-5

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。

責任投資管理方針

類別	產業/經濟活動	管理方針
中信銀行	1.犯罪及恐怖活動 2.軍火產業	不投資；針對2.軍火產業，若為專門服務國防軍事及政府市場之相關公司，不在此限
台灣人壽	1.犯罪及恐怖活動 2.軍火產業 3.色情產業	不投資；針對2.軍火產業，若為專門服務國防軍事及政府市場之相關公司，不在此限
中信證券	1.軍火產業 2.色情產業	不投資
中信創投	1.犯罪及恐怖活動 2.軍火產業 3.色情產業	不投資 禁止接觸 禁止接觸
中信投信	1.軍火產業 2.色情產業 3.博奕產業	不得投資

類別	產業/經濟活動	管理方針
高敏感產業	<p>中信銀行、中信證券、台灣人壽、中信投 1. 燃煤開採：營收大於25%來自於燃煤開採者 2. 燃煤火力發電：電力產能大於25%來自於燃煤發電 3. 菸草：營收大於10%來自於菸草製造者。（捲菸及包裝類不屬此類（中信銀行）） 4. 油砂：營收大於10%來自於油砂銷售或開採</p> <p>台灣人壽、中信證券、中信創投 嚴格評估</p>	<p>中信銀行 原則上不予以投資。如因業務目的仍需投資，滿足下列任一條件且經業務單位處級主管同意後始得承作：</p> <ol style="list-style-type: none"> 標的發行或保證人為國營企業或政府持股大於50%，且已經提出永續轉型之佐證（如企業出具之永續報告書） 其他標的則應同時達第三方機構評分標準及ESG內部評核
正面表列產業	台灣人壽 6大核心戰略產業（原為5+2產業）	台灣人壽 配合壽險公會每月統計

註：適用時間點為2022年12月底

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、可持續發展及永續連結債券，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。截至2022年底，依照責任投資流程評估結果，決定進行投資之累計核准金額為新臺幣558.76億元。

其中正面表列的責任投資，包括6大核心戰略產業（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。2022年為新臺幣258.45億元，約較2021年成長25.12%。



責任投資之議合行動

團體議合

中信金控參與CDP Science-Based Targets Campaign連署，CDP於2022年向1,061家發出議合信件，並已成功議合77家企業遞交SBTi承諾或取得目標核准。2023年中信金已進一步取得2022年名單，並將從中挑選名單進行個別議合。

個別議合

2022年，包含中信銀行、台灣人壽、中信證券、中信投信等子公司，分別與不同產業的共10家企業，針對整體ESG經營概況、ESG資訊揭露、勞工權益、智財權、廢棄物排放與環境保護等議題進行議合。

類別	中信銀行	台灣人壽	中信證券	中信投信
總議合次數	1	1	5	3
議合企業家數	1	1	5	3
議合對象產業	半導體業	電力供應	半導體業、鋼鐵業、製鞋業	半導體業、其他電子業、貿易百貨
議合主題	G (公司治理)	整體ESG概況了解	ESG政策審核，著重於勞工權益、智財權，以及廢棄物排放等議題	G (公司治理)、ESG落實/揭露情形

議合後，決定繼續持有其中 5 家企業的投資部位；另 5 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。

與個別投資標的溝通實績

子公司	議合對象	議合面向	議合後之投資決策
中信證券	中信銀行	台灣半導體封測上市公司	獨立董事席次 (G) 將持續每年追蹤關注該公司在該議題之施行成效，並將追蹤結果納入投資決策評估。
	台灣人壽	台電	1.低碳轉型計畫 2.綠電供應情形 3.綠債發行情形 台電已積極進行各項永續計畫，故繼續持有，並持續觀察台電在低碳電力等相關措施。
		台達電	智財權宣導 (G) 對於台達電仍抱持正面看待的態度，將列入投資名單之中，持續追蹤未來發展。
		瑞儀	保障員工勞動人權 (S) 對於瑞儀仍抱持正面看待的態度，並留有投資部位，會持續追蹤瑞儀在員工人權上的相關作為。
		緯創	保障員工勞動人權 (S) 對於緯創仍抱持正面看待的態度，將列入投資名單之中，持續追蹤未來發展。
		寶成	保障員工權益 (S) 對於寶成仍抱持正面看待的態度，將列入投資名單之中，持續追蹤未來發展。
中信投信		中鋼	廢棄物排放之防制設備維護 (E) 對於中鋼仍抱持正面看待的態度，將列入投資名單之中，持續追蹤未來發展。
		盟立	強化風險管理制度-財報不實案 (G) 盟立已進行相當程度地改善，惟仍需觀察公司營運表現，未納入可投資清單。
		德微	強化資訊揭露及ESG落實情形 (G) 對於德微中長期營運展望維持不變，持續納入可投資清單。
		統一超	糧食議題及ESG落實情形 (S) 對於統一超維持正面看待，持續納入可投資清單。

與投資標的綜合 ESG 溝通實績

子公司	溝通及關注議題	溝通管道及頻率	溝通實績
中信銀行	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 公司營運情形 資本投資方向 股東權益及盈餘分配規劃 企業社會責任環境保護 	<ul style="list-style-type: none"> 參與法人說明會及股東會 (不定期) 公司拜訪 (不定期) 電話/線上會議 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 親自拜訪20次 線上會議116場 行使股東會表決權62家
台灣人壽	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 公司營運情形 資本投資方向 股東權益及盈餘分配規劃 企業社會責任環境保護 	<ul style="list-style-type: none"> 參與法人說明會及股東會 (不定期) 公司拜訪 (不定期) 電話/線上會議 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 親自拜訪135次 線上會議806場 行使股東表決權259家
中國信託產險	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 公司營運情形 資本投資方向 股東權益及盈餘分配規劃 企業社會責任環境保護 	<ul style="list-style-type: none"> 參與法人說明會及股東會 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 實體或線上會議70場 行使股東會表決權50家
中信證券	<ul style="list-style-type: none"> 公司營運狀況 產業發展趨勢 環境保護 企業社會責任 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 參與法人說明會及股東會 (不定期) 公司拜訪 (不定期) 電話/線上會議 (不定期) Email討論 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 電話或私訪63場 參與法說會121次 行使股東會表決權302家
中信投信	<ul style="list-style-type: none"> 公司營運情形 (含財務表現、產業概況、經營策略等) 環境保護作為 社會責任與勞工權益 公司治理與股東權益 	<ul style="list-style-type: none"> 參與法人說明會及股東會 (不定期) 公司拜訪 (不定期) 電話/線上會議 (不定期) 信件提問 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 親自拜訪或線上會議568次 行使股東會表決權110家

議合案例

議合議題：中信銀行評估被投資公司年報，發現管理階層年紀偏高，且國際型企業如 TSMC、Intel 等，獨立董事比例皆達 1/3 以上，被投資公司則未達 1/3，故進行深入了解及追蹤執行成效。

中信銀行建議：(1)被投資公司目前已訂定接班人計劃，且有設立人才專庫；故建議該公司接班人計劃需視整體公司營運狀況，及主管健康做滾動式調整。(2)被投資公司因併購有新增兩席董事，因此獨董比例略有下降；建議可增加獨董席次或減少董監席次，以增加董監獨立性。

議合成效：(1)制定接班人計劃對於公司穩定及持續創造獲利是不可缺的永續經營議題，被投資公司已制定相關規定。(2)被投資公司表示目前已修改公司章程，將於下次董監改選時減少董監席次，將使獨董比例回復至 1/3。

中信銀行反饋：將持續每年追蹤關注被投資公司在該議題之施行成效，並將追蹤結果納入投資決策評估，作為審視未來是否繼續持有該被投資企業之參考指標，如企業永續轉型計劃或議合成效未達預期，則將評估資產處分。

影響力投資

永續金融為中信金控追求永續成長的重要內涵，從普惠金融、低碳經濟轉型等領域出發，致力於開發促成聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）之金融商品與服務，期透過資金運用，打造正向影響（positive impact）金融圈。

全球永續投資聯盟（Global Sustainable Investment Alliance, GSIA）定義之永續投資中，以達到社會或環境正面影響為目標之影響力投資（Impact Investing）最為積極，2020年，中信金控成為臺灣首家簽署加入「全球影響力投資聯盟（Global Impact Investing Network, GIIN）」之金融機構。

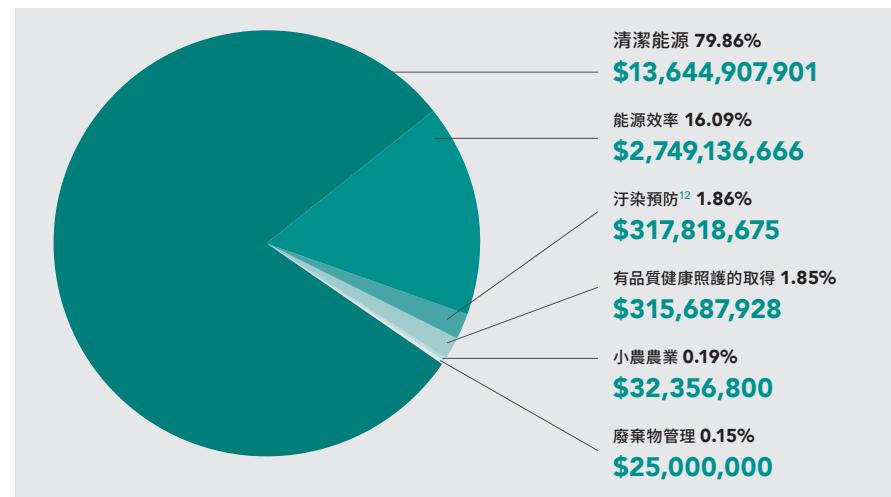
2021年，中信金控出版全臺首本「影響力評估試行報告書」，以「彰芳暨西島離岸風場」、「臺中洲際棒球場園區 ROT 暨 BOT 開發案」與「珍傳愛小額終身壽險」三項專案為例，首次嘗試於集團報告書中遵循 GIIN 所應用的 IRIS+ 系統建立報告書架構與衡量指標，說明三項專案的影響力成果與對應的聯合國永續發展目標，希冀以此報告書為基礎，發揮中信金控的永續金融影響力。

中信金控持續精進集團影響力投資政策，並於 2023 年出版全臺首本「影響力投資報告書」，首次明確本公司對於影響力投資的定義與願景，並依循聯合國永續發展目標、IMP 五大影響力構面、IRIS+ 影響力主題及類別等國際框架及標準，針對跨子公司的私募股權和永續債券標的進行盤點。2021 至 2022 年，中信金控之子公司：台灣人壽、中信證券及中信創投，合計投入新臺幣近 171 億於符合影響力投資定義的私募股權及永續債券，此外，各項影響力投資標的可對應至聯合國永續發展目標中的 SDG 2、SDG 3、SDG 6、SDG 7、SDG 8、SDG 9 及 SDG 12。詳請請參考「[中信金控 2021-2022 影響力投資報告書](#)」。

中信金控2021-2022影響力投資報告書摘要¹¹

總影響力投資金額	
\$17,089,107,970	
可分類影響力投資金額	可分類影響力投資金額佔比
\$9,110,203,459	53.31%
私募股權佔比	永續債券佔比
60.00%	39.89%

影響力主題投資貢獻



¹¹2021與2022年度盤點範疇為中信金控旗下台灣人壽、中信證券及中信創投等三間子公司，資產類別涵蓋私募股權及永續債券，包含綠色債券、社會債券及可持續發展債券；中信金控對於影響力投資標的之盤點，為三家子公司對標IRIS+影響力主題後，進行主觀性盤點，尚未涵蓋所有子公司，因此仍有低估之可能性。

¹²影響力主題「汙染預防」下的投資「定騰股份有限公司」，為台灣人壽自2018年起之投資標的，本報告書統計該標的自2018年10月至2021年12月31日台灣人壽的投入資金數據。



造林面積 88,037公頃
CTBC share: 521.82 公頃



提供綠能電力¹³ 1,120MW
CTBC share: 294.20MW



減少一次性包裝垃圾 140,000件
CTBC share: 18,144 件



減碳效益

1,116,163 t-CO₂eCTBC share: 4,204.91 t-CO₂e

下水道系統建設受益戶 43,131戶
CTBC share: 6,854 戶



眼疾與乳癌患者受惠人數 240,210人
CTBC share: 4,428 人



小農通路合作 6,000家
CTBC share: 300 家



¹³數據為依據公開資料查詢並換算之預估效益。

普惠金融

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，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。

子公司	專案名稱/內容	2022年成果	2021年成果	影響力
菲律賓子行	透過與小額信貸機構合作，間接融資給微、小型企業和個人戶	共承作5件，總貸款金額約菲律賓比索16億，約當2,790萬美元	總貸款金額約菲律賓比索18億，約當3,530萬美元	提供微、小型企業營運周轉及支持多種財務需求，例如支付學費、日常家庭開支、緊急災後維修、醫療費用…等
美國子行	1.提供中低收入之個人和家庭貸款商品 2.小型企業貸款	1.共承作64件約當3,684萬美元 2.共承作116件約當116萬美元	共承作9件約當303萬美元	用於房屋貸款、房屋修繕貸款、低首付貸款…等
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	共承作3件，總授信額度共印度盧比14.75億元，約當1,782萬美元	總授信額度共印度盧比10.75億元，約當1,433萬美元	應用於低利貸款、汽車貸款、學費、日常家庭開支、緊急災後維修和醫療費用
越南胡志明市分行	中信銀行越南分行提供信貸服務給1間越南前3大的微型金融機構	共承作1件，總授信額度美金1,600萬元	總授信額度美金2,600萬元	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

中信銀行

專案名稱	2022年成果	2021年成果	影響力
信扶專案	新增核准貸款金額2,550萬元，貸放餘額為2,984萬元	貸款金額2,050萬元	2022年創業輔導967個案，開辦至今累計輔導4,216人次，累計核准貸款案件435件，總核准貸款金額超過2億740萬元。(詳情請參考5.2社區投資)
弱勢/公益信託服務	1.弱勢信託總財產2,136百萬元，受益人數31人 2.公益信託總財產1,026百萬元	1.弱勢信託總財產568百萬元 2.公益信託總財產1,036百萬元	弱勢信託財產總額較2021年增加27%，公益信託則持續捐助各類型符合資格之受益人
青年安心成家房貸與以房養老房貸	1.推廣觸及人數9.99萬人，青年安心成家房貸餘額31.4億元 2.推廣觸及人數8.2萬人，以房養老房貸餘額6,931萬元	1.青年安心成家房貸餘額37.12億元 2.以房養老房贷餘額5,879萬元	累計共計協助1,524戶客戶辦理青年安心成家房貸，取得自用住宅；41戶智齡客戶辦理以房養老房貸，得以改善生活品質
海外留學貸款	推廣觸及客群26萬人，成交68件/核貸金額75.5百萬	71件/核貸金額85.7百萬元	近五年共核貸4.99億，累計協助461位學生完成留學夢想
推動理財教育	1.連續10年進行全臺家庭理財計畫樂活享退指數大調查，了解大眾理財痛點與需求 2.首度舉辦幸福人生調查，提醒民眾及早準備第三人生的財務規劃 3.透過系列報導及線上講座舉辦，宣導正確家庭理財觀的建立 4.發行家庭理財專刊，推廣「財富健康分」概念，並上架各大書局	透過系列報導及線上講座舉辦，宣導家庭理財概念，發行「拿回退休自主權」專刊	1.2022年有進行家庭理規劃者為59% 2.中信客戶回覆中信退休金準備情形調查問卷亦顯示，退休準備完成之樂活享退指數從52%成長至57%
弱勢理財課程	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，2022年執行了63場次課程服務	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	2022年884人次受惠，自2006年迄今累計已22,794人次受惠

中小企業融資

中信銀行的「中小企業金融服務平臺」，提供中小企業客戶安全又有效率的金融服務，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、業務行動化平臺，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臺（eTrust）。此平臺提供獨資或合夥的微型企業及一般公司戶 24 小時線上申請，同步運用多項專利技術辨識查驗，透過視訊訪查，全程免接觸，突破時間、空間等限制，最快 2 個營業日核貸，以滿足中小型企業營運資金需求。2022 年融資餘額 103,054 佰萬，共 21,750 件。

個人債務協處機制

中信銀行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 2022 年底已受理核准 22,324 件，金額達 256 億元。

無障礙網路銀行

中信銀行為貼近使用者需求，邀請視障朋友參與設計，推出新版無障礙網路銀行，獲得行政院數位發展部頒發「無障礙空間服務網 A 級標章認證」。其無障礙網路銀行有三大特色，一是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體驗；二是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；三是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報讀軟體 NVDA (NonVisual Desktop Access) 或手機內建報讀系統，體驗無障礙網路銀行各種金融服務。



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，提供智齡客戶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。2022年中信銀行以房養老貸款餘額新臺幣6,931萬元，年成長17.89%；青年安心成家貸款餘額達新臺幣31億4,046萬元。

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。2022年核准68件、核准金額新臺幣7,550萬元，累計核准金額新臺幣32億6,999萬元。

台灣人壽

專案名稱	2022年成果	2021年成果	影響力
普惠保險	承保1萬7,999件包容性產品(包含小額終老、微型保險、弱體保單、身心障礙者保險、外溢保單等)，承保人數共69,771人，保費總額達3億631萬元，較前一年度成長21%	承保1萬4,017件包容性產品，保費總額達2億5,346萬元，較前一年度成長22%	響應政府政策，開辦微型保險、小額終老商品，持續達成政府目標責任額
致富e啟發 數位理財	透過AI服務，提供客戶標的轉換、投組配置比率調整、停損停利通知、市場最新訊息通等服務。讓客戶迅速掌握市場變動，協助客戶進行投資判斷與投資風險管理。該服務已於2022年10月上線		

中信證券

專案名稱	目標對象	影響力
中信亮點APP	全族群	<p>1.中信證券客戶重視使用者體驗，投資人可依照自己需要的投資功能打造專屬個人的首頁介面，『投資旅程客製化』有效協助每位投資人解決自己投資旅程中遭遇的各種痛點與需求，提供最大系統彈性和豐富投資資訊</p> <p>2.非中信證券用戶可免費體驗臺股定期定股、股票看盤報價、個股分析、熱門專題等豐富資訊並可參加投資Hold利窩點數累積</p> <p>3.中信亮點APP下載數中，非中信證券客戶占比約4成，超過一半的使用者於滿意度調查中給予極度滿意的評價</p>

專案名稱	目標對象	影響力
中信亮點- 小額理財商品 『臺股定期定股』 &『零股交易』	1.股市小白 2.理財預算有限的年輕/小資族群	<p>1.與中信投顧合作挑選各特色套餐標的，客戶可從日常生活進行投資，或是不同的投資屬性偏好進行選擇，生機、電動車、高殖利率標的，皆經專業投顧團隊精選後呈現給予客戶進行參考</p> <p>2.打造限時動態創新且活潑的UI設計，引進電商購物車概念，有別於其他競業的交易模式多為逐筆條列，可日日約定日日扣款，獲得「金融商品定期投資系統」新型專利</p> <p>3.上線6個月，累積交易量成長379%，不重複交易人數擴展285%。提供客戶極佳數位體驗</p>
官網- 數位證券學院	1.新手投資客 2.有投資興趣的潛在族群	<p>1.秉持企業責任，提供投資人正確投資觀念降低投資風險為出發點，設立「數位證券學院」，免費提供股市百科、理財入門、名家專欄與投資教學、中信亮點APP功能使用等文章；進一步推出免費文章訂閱閱覽服務</p> <p>2.製作教育影片-交易新手入門影片於社群媒體上推廣，教育初入投資市場的新手小白，讓其有正確證券投資觀念，避免交易風險與違約，透過數位服務降低社會成本，再次實現普惠金融精神</p>
官網- 友善金融專區	身心障礙者	以簡潔清晰設計讓不同屬性投資人快速滿足需求，為提供身心障礙朋友們溫馨、友善的投資環境，更致力打造無障礙金融服務，服務範圍包含網站導覽、交易系統介紹、服務據點與客戶服務等四大區塊，更領先證券同業率先取得AA等級標準
美股定期定股 及定期定額業務	1.投資小白 2.小資族 3.身心障礙者	中國信託綜合證券於2020年12月及2022年1月陸續推出美股定期定股與定額投資服務，緊跟市場脈動定期檢視與調整投資標的，目前提供約百檔精選美股標的服務，每月5個扣款日方便投資人進行投資安排，投資人可善用美股定期投資平臺的輔助，建立長期且持續的交易習慣有機會降低平均交易成本以獲取合理報酬。美股定期單筆投資最低僅需1股或100美元起，且無最低手續費門檻，投資人即可小額投資參與國際市場，本公司並創業界先例提供「零入all out」交易模式，運用FinTech技術升級帳務系統，整合同標的整股與零碎股一次賣出，可降低單筆交易手續費負擔，股息亦以零碎股為支付基準，交易時不需因零碎股有所顧慮，幫助投資人掌握最佳獲利時間點，打造友善高齡族、小資族或股市小白的安全交易環境與較無負擔的投資機會，落實普惠金融的精神
海外債券線上交易	1.投資小白 2.小資族 3.身心障礙者 4.高資產客戶	中國信託綜合證券於2022年6月推出海外債券線上交易服務，最低1,000美元面額即可承作，並開創市場先例，推出海外債券長效委託單交易，投資人買進、賣出最多可以選擇長效七天（含假日），避免市場劇烈波動、須重新掛單等困擾；本公司精選逾百檔海外債，交易價格包含手續費，不再另外收取，更提供24小時下單且即時查詢回覆，打破以往只能在特定時間詢價下單的模式，供投資人輕鬆無負擔投資國際市場，讓債券投資不再是高資產客戶的專利，年輕族群可更容易進入債券市場，提早配置資產，落實普惠金融。此外，考量投資人挑選債券時需更清楚了解發行機構資訊，同步將其詳細資訊，包含基本資料、財務報表、財務比率分析等資訊，加入獨家開發的中信證券亮點APP，加強投資資訊透明度，有助提高客戶投資決策的自主程度

客戶關懷

中信金控秉持「誠信、創新、專業、團隊、關懷」的核心價值觀，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，強化客戶關懷。

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，並採行嚴密之保護措施以確保客戶資料儲存及使用之安全。

中信銀行

1. 公平待客原則與成效

為全面維護、提升本行客戶的權益，成立公平待客推動委員會，並增加納入金融友善及普惠金融之範疇，以達永續且制度化推動公平待客的目的，並由專責單位定期向高階主管及董事會呈報執行情形。

為落實公平待客，除訂有「公平待客原則策略暨政策」，並設有各項內稽與法令遵循管理通報機制及重要決議追蹤管理程序，以控管後續改善、處理狀況，確保處理程序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，2022年總上課人數（包括董事及業務管理單位同仁）共計10,643人。

2022年成功協助攔阻民眾被害總件數/總金額：1,733件，金額達新臺幣8億1000萬4641元。

2. 客戶體驗

個人金融設有客戶體驗中心，蒐集客戶聲音並改善服務體驗。此外，亦定期於高階主管會議呈報各面向客戶意見，落實服務管理，進而提升客戶滿意度。

便利流暢的服務體驗設計

方案	內涵	效益
智能客服小C	<ul style="list-style-type: none"> 全年共服務1,200萬人次 滿意度達92% 	
AI語音客服	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
業界首創AI商店 資料庫	透過智能與大數據技術的運用，消除客戶收到消費通知的疑慮	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95%
客戶體驗運作機制	透過客服、市調、外部網路輿情資料庫等，持續蒐集客戶數位體驗相關聲音，逐筆梳理每年約5000件，將客戶需求轉化為精進、設計的依據，迭代優化與創新功能，並深化企業內部客戶體驗文化，一切從客戶聲音出發，持續循環	

3. 客戶滿意度

說明	成果
進行超過30項客戶滿意度調查、輿情觀測，調查涵蓋實體及線上接點	共計回收超過66萬筆客戶意見回饋，平均滿意度為89%，達到目標值
導入NPS建立顧客經驗流程檢視與改善機制	2022年客戶淨推薦分數（Net Promoter Score，簡稱NPS）為25，較2021年提升5分

4. 客戶申訴及處理流程

中信銀行透過公平待客推動委員會，持續落實檢視各項服務服務水準、內部客戶聲音、外部客訴及各項客戶關懷計畫。除了了解客戶需求外，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ISO9001認證。

2022年中信銀行個人金融客訴7天結案率達93.2%，問題妥適率93.4%，建議案總件數為1,284件。我們積極將客戶意見回饋業務單位，進行業務改善，以維護客戶權益。

台灣人壽

1. 公平待客政策及執行情形

三大政策	2022年執行情形
內化公平待客 DNA	<ul style="list-style-type: none"> IDEA Box員工創新提案機制 以客戶意見、業務經驗為基礎，推動內部公平待客提案制度，並納入員工績效考核加分項。2022年共收到99件提案，其中有7件提案落地執行；精選20件優選提案，再決選出3件年度優勝，將於2023年推動實踐。 體驗大使 為落實體驗文化，2022年招募對客戶體驗有興趣的內/外勤員工及董事成立「體驗大使團」，透過秘密客任務及專案任務發掘客戶旅程痛點，驅動客戶體驗持續精進。共完成4大接點體驗，為單位找到30個以上的優化機會，同時透過訪談、測試、問卷等方式，協助各大專案提升客戶體驗。 客戶關懷VOC定期檢討 透過定期彙整客戶評議申訴、0800進線抱怨、NPS問卷及社群輿論等客戶意見，挖掘痛點後檢討改善，以提昇客戶滿意度，藉每月通案改善檢討及每季NPS檢討，達到客服VOC月均件數較2021年減少40%，TNPS全年分數較2021年進步32%，顯見定期檢視改善著實有益。 行動理賠APP 只要「簽、填、傳、送」簡單四步驟，即可完成理賠申請，並透過影像進行理賠審理作業，節省流程時效，並結合聯盟鏈轉送機制，減少客戶填寫多份申請書的時間，2022/09上線截至2022/12，使用率已為總案量之18.84%。 智能客服 導入AI機器學習，在線上以多輪式對談的方式解決客戶疑問，讓客戶隨時諮詢保險問題及申請文件下載，提供客戶多元且24小時服務不中斷的新諮詢管道。該服務已於2022/10上線。 積極推動微型保險 台灣人壽針對弱勢民眾個人、家庭及團體需求，推出微型個人型及微型團體型保險商品；2015年起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，使生活陷入困境。開辦至今逾26.2萬人次受惠，累計投入保險額度更達新臺幣563.8億元。2022年更榮獲金管會「2022年度保險競賽」微型保險競賽身心障礙關懷獎。 弱勢理賠優先處理 為落實公司弱勢關懷政策，微型保險之理賠申請，免查件三日結案率達100%，2022年優先處理30件微型保險的理賠申請。 高齡及弱勢族群商品 2022年推出業界首創輕度失智症即可理賠之失智保單，提供壽險及失智照護雙重保障；另亦推出多因子外溢效果的健康管理保險商品（共計5張），結合健走、健檢、癌症篩檢及疫苗接種等黃金健康管理，除首創綜合外溢健康促進輕度失智主約商品外，尚包含提供癌症/七大重大疾病/住院日額等保障之一系列多因子外溢附約商品，為保戶打造安心到老的醫療防護網。
成為客戶推薦首選	
推動社會永續	

2. 客戶體驗及客戶滿意度

說明	成果
2019年與外部顧問合作，首度導入年度R-NPS 客戶體驗 ¹⁴ 管理優化機制，以及每月T-NPS ¹⁵ 針對11種客戶旅程，各通路/接點進行調查分析，對客戶體驗通過不同類型的調查，執行系統性管理、追蹤、改善等措施，以落實客戶期待。	2022年台灣人壽年度R-NPS淨推薦分數維持正分，台壽躍居六大大壽險品牌排名第1。其中，品牌形象及售後服務等構面進步分數較多。

3. 客戶申訴及處理流程

台灣人壽透過客戶服務 VOC (Voice of Customer) 平臺，持續落實檢視客戶意見與回饋建議，2022 年台灣人壽 VOC 總件數為 1,148 件，透過每月 VOC 客戶服務電子報將客戶意見回饋相關單位，進行業務改善，以維護客戶權益。

為傾聽客戶意見，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，2022 年台灣人壽全年度評議申訴率約為萬分之 0.24，評議申請率約為萬分之 0.066，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。並將客戶意見回饋相關單位進行改善，以維護客戶權益。

¹⁴R-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

¹⁵T-NPS (Transactional-Net Promoter Score)，即客戶在完整經歷產品、服務後的即時推薦度

中信證券

1. 公平待客原則

為保護客戶權益，本公司建立以公平待客為核心之企業文化，並依據金管會「金融服務業公平待客原則」訂定本公司「公平待客原則策略暨政策」，公平待客原則包含訂約公平誠信原則、注意與忠實義務原則、廣告招攬真實原則、商品或服務適合度原則、告知與揭露原則、酬金與業績平衡原則、申訴保障原則、業務人員專業性原則、友善服務員則以及落實誠信經營原則等共十項，本公司各業務單位於新產品

設計，以及服務推動時，應確實遵循前述原則精神與規範，以期維護客戶權益並提供友善的投資環境，朝永續發展目標邁進。

2. 客戶滿意度

為了解客戶滿意度情形，中信證券客服部會按月主動聯繫近期透過數位平臺進行交易之客戶，不僅關懷本公司消費者的投資體驗，以及客戶對各項服務的滿意度，也藉此蒐集客戶的意見反饋，以做為本公司持續精進、改善產品與服務時的重要參考依據。2022 年中信證券共完成 1,644 份客戶調查，取得滿意度 87.28%，超越年度滿意度目標設定值 86%，今年預計至少完成 1500 份滿意度調查，並取得滿意度 86.7% 以上。

3. 客戶申訴及處理流程

為保護客戶權益，以及為增進與客戶間意見溝通，本公司設有多元管道供客戶申訴：

- (1) 臨櫃：可於全省分公司營業時間向分公司反應，由分公司主管了解訴求並負責處理。
- (2) 致電客服中心：於營業時間內撥打客服電話 0800-024-365 → 按 5 → 按 2 或 (02) 6639-2345，由客服人員即時線上處理。
- (3) 留言客服單位：可使用客服提問，進行線上留言。
- (4) 為確保本公司客訴處理皆依公平待客十項原則辦理且無違法之虞，本公司企劃部彙整每季客訴案件執行情形、追蹤所有客訴案件是否均依規定於 30 日內完成回覆，並要求業務權責單位回報客訴案件處理情形與檢討改善，於彙整後按季提報董事會，以協助董事會監督公平待客與客訴處理的執行情形。

處理流程：

1. 受理申訴單位接獲爭訴案件時，應由單位主管指派同仁負責處理，受理爭訴案件時應由業務部依序號列冊登錄控管，登錄範圍至少須包括案件編號、受理日期、受理方式、爭訴內容、處理過程、問題分析與追蹤、時效管理、與客戶之重要溝通事項、結案日期等，俾利追蹤檢討，並依本公司內部規範辦理相關事宜。
2. 受指派同仁應先訪談客戶及詢問經辦人員，以瞭解爭議發生原因，並應調閱相關憑證加以查核是否符合各項作業之規定。查證時，如確定爭議之發生可歸責於本公司之疏失或故意行為時，則依相關法令及本公司內部規章處理；若爭議發生原因可歸責於不適宜或未盡保護消費者之契約、廣告、文宣、作業流程等，後續應追蹤檢討相關程序，避免類似情形再度發生；若糾紛經證實係客戶之疏失或惡意行為，除依法向客戶說明法規外，應依相關法規及證券投資信託契約相關條款處理。
3. 受指派同仁應依本公司內部規範，參案件屬性填寫案件處理進度報告 / 記錄，會辦相關單位後呈報至客訴處理小組負責人。案件處理完畢後，應將調查及處理結果填寫完整結案報告 / 記錄，會辦相關單位並呈報客訴處理小組負責人及總經理核示。
4. 爭訴案件屬於重大偶發事件時，應依本公司「重大偶發事件處理辦法」規範辦理；若爭訴案件符合本公司「作業風險事件管理辦法」暨其相關規定時，應依該等規範程序辦理。
5. 權責處理單位應妥善保存受理案件之相關文件與紀錄，保存至爭訴案件終止後至少五年。

中信投信

本公司針對消費爭議案件，由客訴處理小組負責，組織如下：





3.2 創新數位金融

數位策略發展願景

- 關鍵科技保持臺灣領先，並透過科技平臺轉型提升整體集團數位競爭力
- 創新聲量保持臺灣領先，並佈局國際機構合作展現整體集團數位創新力
- 強化永續數位金融產品與服務發展，探索新興創新永續機會市場，滿足客戶永續需求及拓展永續商機，建立亞洲首選永續金融品牌

數位金融科技快速發展，中信金於 2022 年再次檢閱及訂定策略方針，擬以持續推動線上、線下的數位化工程，提供全通路一致的客戶金融服務體驗，在關鍵科技及新趨勢領域持續探勘，期望透過科技平台轉型及創新研發動能，打造中信集團為數位金融領頭羊。

管理方針

策略	方案	2023年目標	2022年績效
提供最佳的產品及客戶體驗，支持業務目標	以設計最佳客戶體驗為核心，推動端到端流程數位化轉型工程	<ul style="list-style-type: none"> • 持續拓展各金融業務之客戶旅程流程數位化工程 • 客戶淨推薦值 (NPS, Net Promoter Score) 保市場領先 	推動個人金融、法人金融關鍵業務流程端到端數位轉型工程，優化旅程數累計達37案；同時發展多項共用技術模組並獲得40項專利核准；再者透過數位轉型工程的推動有效促進組織學習養成，重新定焦以客戶為核心的產品與服務設計理念，涵蓋前中後臺參與員工數>1000人次
	科技應用領先，聚焦人工智慧與區塊鏈科技研發各項金融應用場景	<ul style="list-style-type: none"> • 智能自動數位化行銷佔比40% • 完成金控數據平臺建置及持續推動數據共享優化 	針對電腦視覺、自然語言處理 (NLP)、機器思考主要研發路線，完成共18項AI科技力展開創新轉型，提升業務收益、改善成本效率及提升客戶體驗；精進數據力佈建精準運營，協助業務創造價值
	研發區塊鏈供應鏈金融數位服務平臺	<ul style="list-style-type: none"> • 部署自動化、無紙化流程，降低作業時間50% • 推動與國內主流 ERP 系統成功串接 	完成區塊鏈供應鏈金融數位平臺建置與全臺首家應用落地，運用區塊鏈科技整合供應鏈數位資訊以提升法金供應鏈金融業務競爭力
前瞻探索，長期佈局	業界創新領先，針對趨勢焦點議題，提前部署創新研發	<ul style="list-style-type: none"> • 持續推動前沿焦點議題創新研發 • 維持國內外數位創新獲獎與國內金融科技專利累積數業界領先 	孵化BNPL先買後付創新商業模式，中國信託資融推出全新金融支付工具「Fula 付啦」App
聚焦資訊轉型工程，賦能業務競爭力	推動核心系統現代化轉型工程 聚焦架構及軟體開發能力進化	持續精進數位科技基礎建設，達到各項金融業務服務水準協議 (SLA:Service-Level Agreement) 100%	<ul style="list-style-type: none"> • 中信銀行：完成分散式架構基礎建設規劃 • 台灣人壽：完成新核心第二階段平測允入；並導入智能中臺之「智能客服」及「智能理賠應用」2項服務

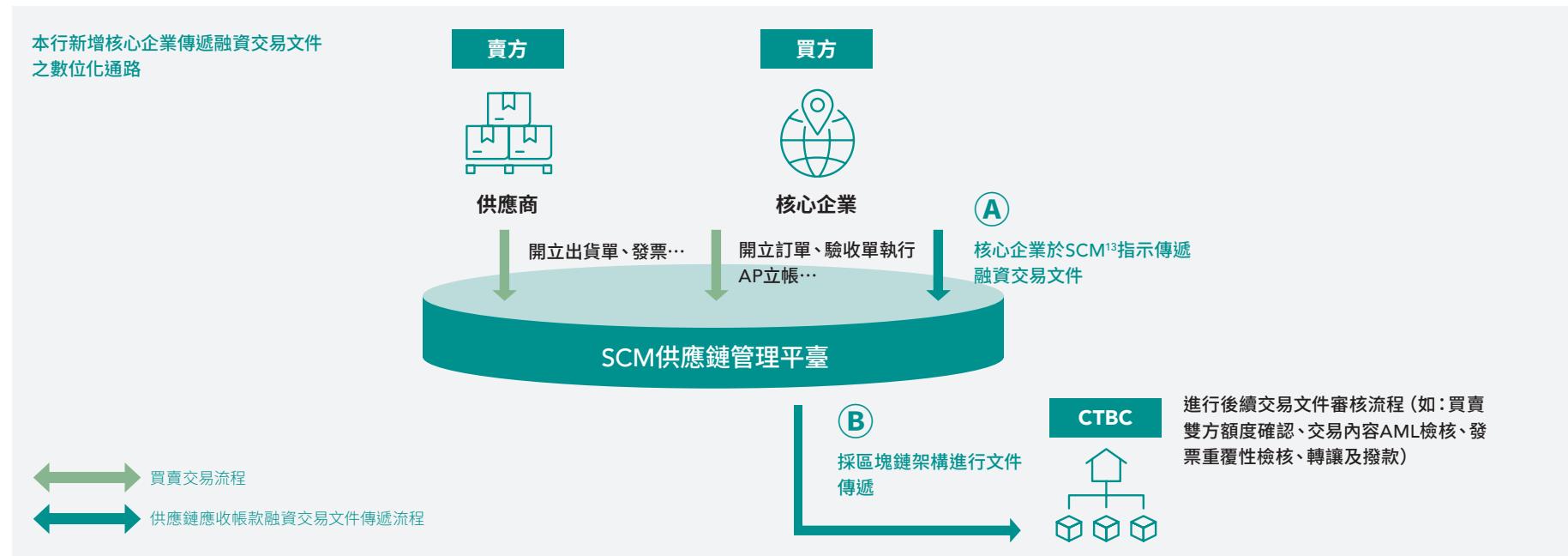
註：2022年中信金控累積金融專利數471件，2021年原訂定之2022年目標達成情形請參閱附錄 中信金控永續目標。

中信銀行

中信銀行法人金融

區塊鏈供應鏈金融

與永豐餘投資控股公司攜手打造區塊鏈供應鏈金融平臺，於2022年第3季成功協助永豐餘工業用紙、中華紙漿的供應商順利融資，初期每月平均撥款數億元至數十家供應商，在疫情期間協助供應商穩定現金流，使企業、銀行、供商或客戶可有效率地啟動撥款機制，讓永豐餘供應鏈更加堅實。



中信銀行個人金融

策略	方案	2023年目標	2022年績效
秉持開放式平臺理念，與多家保險公司共同規劃多元商品，讓客戶在保險規劃上不受時間、空間限制，享受方便、快速與安心之網路投保服務	智選保	<ul style="list-style-type: none"> 新增智選保會員數15,000位 投保新契約數增加2,950件 	<ul style="list-style-type: none"> 新增智選保會員數13,020位，年成長70.21% 投保新契約件數增加2,487件，年成長118.5%
以AI智能模組提供不同風險屬性的標準化投資組合，並透過自動調整機制優化資產配置，提升客戶於各類理財目標的達成率	智動GO	持續開發更多元的主題解決方案，擴充智能理財平臺的應用場景以滿足不同的客戶需求	上線至今已服務近4萬名客戶，並榮獲2022今周刊臺灣最佳智能理財獎、工商時報最佳創新型態信託獎等殊榮

策略	方案	2023年目標	2022年績效
運用大數據模型篩選作為長期與退休投資之合適基金	樂退GO	持續引導客戶透過定期定額方式進行退休準備，以因應未來高齡化社會，退休生活所需的資金	上線至今近2萬人申請，持續於各類外媒體場景推廣退休準備
與臺灣中油合作，打造國內首創會員整合行車電子錢包，提供油品、停車、國道通行費等行車支付一鍵完成體驗，行車資訊一站滿足；首創刷卡儲值加油點數整合回饋，提供客戶市場最便捷、最優惠權益	中油Pay	<ul style="list-style-type: none"> APP累計下載數：擬提升至180萬 流通卡數：140萬卡 綁定中油聯名卡比例：55% 	<ul style="list-style-type: none"> APP累計下載數：147萬 流通卡數：125萬卡 綁定中油聯名卡比例：54%
與和泰集團合作，推出和泰聯名卡與和泰Pay，整合購車、養車、租車、搭車、停車、保險、電商等多元用車服務，為國內用車族打造便捷、完整的「全旅程」交通生態圈。為全臺首張可用信用卡支付全額車款、購車有回饋之信用卡	和泰Pay	<ul style="list-style-type: none"> 和泰卡流通卡數：20萬卡 和泰Pay綁定比例：25% 2023年刷卡購車數：3.5萬臺 	<ul style="list-style-type: none"> 和泰Pay綁定數：約56萬卡 和泰卡流通卡數：約14.2萬卡 和泰Pay綁定比例：22% 2022年刷卡購車數：約3.4萬臺
LINE Pay卡首創即時回饋的LINE POINTS忠誠計畫，快速累積、即時入點、隨到隨換的特點，讓客戶消費有累積、累積後又消費；且提供多元兌換場景及便利兌換機制，使金融服務隨手可得，實現生活消費一站式支付理想	LINE POINTS忠誠計畫	累積發卡數：570萬卡	<ul style="list-style-type: none"> 累計發卡數達510萬卡 LINE Pay綁定比例：全卡 71% (含信用卡及debit card)，每月消費筆數約2900萬筆
推出Online貸讓客戶有資金需求時，隨時隨地可以簡易申辦信貸，免於受金融詐騙或地下金融暴利之侵害	online貸	使用申請人次：599,828	使用申請人次：550,301
推出i適貸讓想買房的消費者快速蒐集房價與可貸額度資訊，並提供房屋居家相關優惠服務資訊，方便有屋族美化居家或透過融資房貸取得低利貸款	i適貸	2,787,108瀏覽量	2,423,572瀏覽量
佈局無紙線上化服務，發展業界首創的「ATM X LINE個人化服務」，將紙本的ATM交易明細，以及上百檔的酷碰優惠券轉為電子券，節省排放	ATM個人化服務	融合入整體LINE BC綁定客戶數，年度目標436萬	2022年ATM串LINE BC綁定人數：3,220,395人

成功案例

軟體憑證授權串接聯徵中心、BUY+1社群訂單整合系統

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，亦可使用後臺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

「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。2022年全面擴大適用通路，高達80%客戶可線上透過軟體憑證授權本行調閱公務機關文件，加速客戶審理時效

親子金融服務「存錢日記」

業界首創以教育為設計理念，專為未成年子女與家長打造的數位金融服務，透過有趣活潑、容易操作的青少年專屬行動銀行，協助孩子認識金融服務與養成好的金錢習慣，家長則可利用家長管理工具化身子女的安全守護者，從旁協助子女更安全的使用帳戶。2022年使用人數約1萬人



中國信託LINE官方帳號

領先業界推出LINE個人化服務，以LINE個人化查詢、通知以及智能客服結合社群提供金融服務，且客戶於中國信託銀行ATM提領、轉帳、存款與無卡交易後，立即收到LINE通知及優惠，免列印紙本又環保

嵐山豬豬

全臺首創的訂閱式零錢投資服務，為理財新手量身打造的數位服務：當客戶刷卡消費同步記帳末二碼金額，累積達100元後即從客戶存款帳戶扣款投資客戶指定的基金。累計上線至今已逾8萬名客戶申請，投資筆數約60萬筆

遠距理財

串連各平臺資源，提供創新數位體驗的理財服務，財管客戶可於行網銀、Line官方帳號預約理財諮詢，理專可啟動與客戶的視訊會議同屏共覽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

智主投

金融市場變化速度加快，中信銀發現許多自主型客戶在投資決策上需要更多金融科技的協助，此類型客戶對投資市場有想法，但在挑選標的上仍需要理財顧問的協助，而投資後也需要投入許多時間研究市場資訊才能完成投資判斷，因此中信銀花了2年時間研究自動化投資顧問服務，希望能提升自主型客戶在投資決策上的效率，同時也協助客戶能用更簡單、更快速、更有效方式參與不同市場類型的商機

創新投資技術：研究團隊利用資料探勘技術，鏈解複雜的金融數據，來推測報酬與風險的交互因果關係，搭配人工智慧中的深度強化式學習演算法來分析市場未來的表現，將複雜的投資資訊轉化為嚴謹的資產配置建議，客戶能輕鬆參與投資，完成投資規劃

風險防護機制：市場波動將加劇，避免資產跌價損失相對重要，因此於智主投的基金投資組合中導入黑天鵝預警風險控管機制，當預測出未來市場下檔風險將高於基準值時，將提醒投資人進行投資組合調整，建議將資產轉移至貨幣型基金躲避短暫風暴

台灣人壽

無接觸式安全體驗的end to end 數位保險服務模式

國內自新冠疫情延燒以來，大大地改變了民眾的生活型態，鑑於健康醫療的保障需求仍高，過去傳統的投保過程，必須由壽險業務員親自拜訪客戶，並由客戶親自簽署投保文件，不僅費時費力，疫情期間更有接觸風險；為了降低客戶與保險業務人員的風險，提供解決親晤親簽機制，更安全便利且具有可驗證性的保險服務。在數位工具的加持下，「零接觸保險服務」已不再是口號，業務人員得以突破時間空間限制，做到「客戶在哪、服務就到哪」，創造疫情後新常態保險服務模式。

服務內容	說明
遠距投保服務 (營規一部)	<ul style="list-style-type: none"> 2021年12月推出「遠距投保」服務，業務人員可打破時空限制，做到隨時、隨地提供客戶服務 導入生物辨識身分認證機制，客戶進入台壽遠距投保系統網頁，透過三次掃臉驗證完成身分驗證、聲明事項確認、要保文件簽署，全程免下載程式、免接觸、免紙本，並以加密電子傳輸確保資訊不落地，帶給客戶嶄新、迅速、安全的保險新體驗 推出業界首創「親子同框刷臉辨識」，讓未成年客戶也能輕鬆完成遠距投保，全方位滿足各類客群的權益
行動保全服務 (規劃部)	<ul style="list-style-type: none"> 2021年5月正式啟用行動保全服務，提供業務同仁可透過行動裝置協助客戶線上辦理保全服務，助益提升整體服務品質與效能 特色亮點包含整合各式申請文件、併同多項目申請一次完成、精準檢核應備文件與欄位輸入，解決紙本送件事前準備繁瑣且應備文件易不齊全之窘境 業務同仁能藉由行動保全，提供客戶快速且完整的服務，成為具有「全方位專業與數位化能力的保險顧問」
零接觸 理賠服務 (理賠部)	<ul style="list-style-type: none"> 2021年5月推出「醫療保險理賠醫起通」，結合區塊鏈的技術與應用，讓保戶授權醫院透過保險科技運用共享平臺，傳送其醫療單據資料予指定之保險公司，大幅降低接觸機會，減少染疫風險，讓保戶不用再費時往返醫院等高風險環境，不僅因應疫情打造「零接觸」的理賠送件方式，也提供保戶更多元化的申請管道與服務，創造民眾與業者的雙贏，也為保險數位化樹立新的里程碑 2022年9月正式啟用行動理賠服務，提供業務同仁可透過行動裝置協助客戶線上辦理理賠服務，助益提升整體服務品質與效能 特色亮點包含整合各式申請文件、併同多項目申請一次完成、精準檢核應備文件與欄位輸入，解決紙本送件事前準備繁瑣且應備文件易不齊全之窘境；並透過聯盟鏈轉送服務，簡化保戶申請流程及理賠服務申請準備時間。保戶可選擇一家遞送多家同步受理，不再需要個別申請，節省保戶時間更優化整體流程體驗

其他成功案例

LINE官方帳號

推動「台灣人壽LINE官方帳號」，保戶完成LINE綁定後，即享有即時便利的貼身保險服務，2022年提供達14類個人化通知，並新增智能客服服務，提供對話式的貼心查詢服務，2022年官方帳號好友數210萬人，年成長40%

官網優化

官網服務持續上線多項友善措施與功能，包含商品語音簡介，便利視障及弱勢客戶；線上手語翻譯服務，便利聽障客戶；字體尺寸調整，便利高齡客戶。並優化無障礙網頁取得最高AAA級標章，讓弱勢族群能得到更好的保險服務

網路投保微型商品

響應政府號召，即將於基富通好好退休的保險專區推出網路投保「微型商品」，提供給弱勢民眾補足保障，實現普惠金融的價值

預見保險顧問

「預見保險顧問」專區推出後，年瀏覽量達36萬人次，服務滿意度高達4.7顆星（滿分5顆）。台灣人壽觀察客戶需求，針對新手爸媽、單身貴族特別推出保險指南，幫助客戶了解保險觀念，並能夠自我檢視是否有保障缺口需要補強。推出預見保險顧問專區，使客戶可於線上依需求預約業務員，進行線下諮詢與投保

TeamWalk職場健康管理APP

「TeamWalk職場健康管理APP」累計獲選8項國內外數位創新獎項及3項新型專利審查通過。以線上運動會吸引團險員工揪團健走，總計企業員工超過6,000人參加，累計上傳步數達20億步，等同繞行臺灣1,360圈

聯盟鏈

台灣人壽結合壽險公會「聯盟鏈」，利用區塊鏈安全、便捷的特性，簡化保戶保全及理賠服務申請準備時間。保戶可選擇一家遞送多家同步受理，不再需要個別申請，不僅節省保戶時間更優化整體流程體驗

智能客服「阿龍」

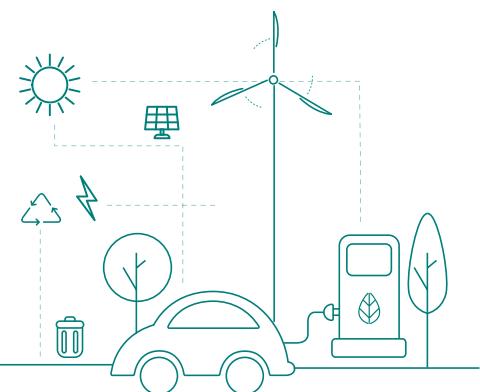
導入AI機器學習建立智能客服「阿龍」，在線上以多輪式對談的方式解決客戶疑問，讓客戶隨時諮詢保險問題及申請文件下載，提供客戶多元且24小時服務不中斷的新諮詢管道



中信投信



參加彭博 (Bloomberg) 在臺灣舉辦的第二屆金融黑客松大賽，以ESG TWSE Machine Learning Workflow 為題，嘗試開發 ESG 資料源整合平臺，希望以「環境 E」作為出發點，建立一個多方資料源整合平臺達到數據整合及缺失值的填補，再納入投資流程中進行投資組合分析與影響力優化，獲得冠軍。更多資訊請參考「彭博專業服務」。



ENVIRONMENTAL

環境

4

- 4.1 2050 年淨零轉型
- 4.2 綠色營運
- 4.3 氣候相關財務揭露（TCFD）
- 4.4 自然相關財務揭露（TNFD）



4.1 2050年淨零轉型

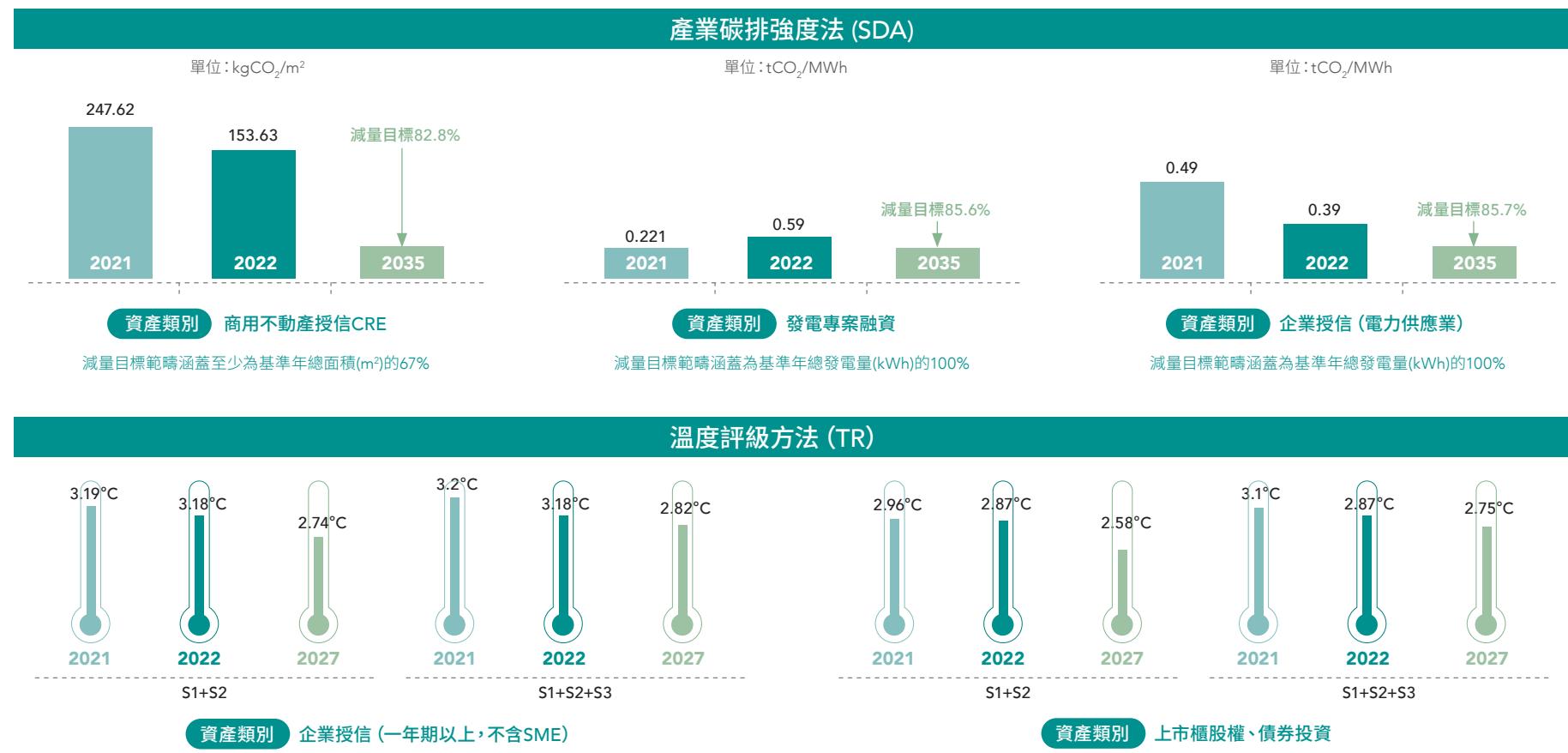
繼 COP27 氣候峰會確立全球淨零碳排共識後，喚起更多國家陸續提出「2050 淨零排放」的宣示與行動。為呼應國際趨勢，同年 3 月國發會正式公布「臺灣 2050 淨零排放路徑藍圖」，提供至 2050 年淨零之軌跡與行動路徑，引導產業綠色轉型。其中，金融機構則扮演著從資金源頭引導產業去展開減碳作為的關鍵角色。作為臺灣永續金融的先行者，淨零轉型已成為中信金控最刻不容緩的議題之一。繼 2020 年率先國內同業加入「碳核算金融聯盟」(PCAF) ，以 PCAF 方法學進行投融資組合的財務碳排放量盤查與揭露，並為 PACF 全球核心小組的唯一亞洲成員；2022 年初，中信金控董事會亦已通過將淨零排放，納入公司的長期永續發展藍圖之中，並正式承諾將採用「科學基礎減量目標倡議」(SBTi) 的方法學，設立淨零排放長期目標，2022 年底，也正式向 SBTi 提交減碳目標。身為國際供應鏈重要一環，為迎接益發嚴峻的氣候挑戰，我們將持續調整投融資資產組合，並發揮永續金融影響力，與客戶攜手邁向淨零碳排。

中信金控淨零里程碑

<p>◎ 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> 首度簽署「碳揭露專案」 (Carbon Disclosure Project, CDP) 	<p>◎ 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> 臺灣第一家獲得經濟部發行再生能源憑證之金融機構 中信銀行臺灣地區100%營運據點通過 ISO 50001、ISO 14001、ISO14064-1認證 	<p>◎ 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> 中信銀行簽屬赤道原則、責任銀行原則 台灣人壽公開遵循聯合國永續保險原則、責任投資原則 打造全球唯一的戶外蕨類生態園區，種植 131 種蕨類植物，保護臺灣蕨類的生物多樣性
<p>◎ 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> 自願簽署支持氣候相關財務揭露建議 (TCFD)，並遵循其架構建立董事會管理機制、氣候風險策略並組成工作小組 成為臺灣首家簽署加入「碳核算金融聯盟」(PCAF) 的金融機構，並擔任亞太區主席，也是全球核心小組唯一亞洲成員，與全球其他 21 家知名金融機構共同制定第二版盤查標準 臺灣首家簽署加入「全球影響力投資聯盟」(Global Impact Investing Network, GIIN) 的金融機構 將氣候變遷風險納入集團「風險治理核心政策」，並新增氣候變遷風險管理準則，其範疇適用於集團及所有子公司 統籌主辦「彰芳暨西島離岸風電計畫」，建立臺灣第一座離岸風電國產化示範場 	<p>◎ 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 首次發行「2021 年氣候風險評估報告書」 應用「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 「彰芳暨西島離岸風電計畫」獲得金融媒體 The Asset 全球最佳專案融資大獎 擴大 ISO14064-1 查證至所有海外分行 	<p>◎ 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> 中信金控董事會通過將 2050 年淨零排放，納入公司的長期永續發展藍圖 簽署加入科學基礎減量目標倡議(SBTi)，並於年底正式提交 SBT 科學基礎減量目標 臺灣首家加入自然相關財務揭露工作小組 (TNFD)，與全球 250 家以上的會員機構，聯合推動 TNFD 框架的制定 簽署加入「CDP 科學基礎減量目標」倡議 (CDP Science-Based Targets Campaign, CDP SBT) 加入「商業自然聯盟」(Business for Nature) 簽署加入「生物多樣性核算金融聯盟」(The Partnership for Biodiversity Accounting Financials, PBAF) 擴大投融資組合財務碳排量盤查範疇，並參考金融穩定委員會 (FSB) 發佈的「氣候相關財務揭露建議 (TCFD)」之架構發佈「2021 年氣候風險情境分析」 臺灣唯一參與聯合國環境規劃署金融倡議 (United Nations Environment Programme Finance Initiative, UNEP FI) 離岸風電試行計畫 (pilot testing) 討論小組，且案例收錄於 TNFD 試行計畫報告書 (Unboxing Nature-related Risks: Insights from the UNEP FI-led TNFD Piloting Programme)

科學基礎減量目標

科學基礎減量目標倡議 (Science Based Targets initiative, SBTi)，是由 CDP、UNGC、WRI 與 WWF 等組織於 2015 年共同創立，針對企業制訂具科學基礎之溫室氣體減量目標，發展相關工具、指引，並提供技術支援。為響應全球淨零碳排趨勢，中信金控於 2022 年承諾將依據科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 淨零排放標準訂定目標，於 2050 年前實現溫室氣體淨零排放，並於同年年底提交減碳目標。針對範疇一、範疇二碳排，中信金控以符合 1.5°C 的減量路徑，達到 2030 年的顯著性減量且不超出全球之碳預算，訂定至 2035 年較 2021 年（基準年）減碳 58.8% 的目標；針對投融資碳排，中信金控則依據產業碳排強度 (Sectoral Decarbonization Approach, SDA) 與溫度評級 (Temperature Rating, TR) 方法學，針對不同資產類別，分別設定以下減碳目標：



*註：中信金控於2022年12月內部通過並正式遞交上列減碳目標予SBTi審查，預計於2023年底前通過審查，上項揭露目標將視SBTi審查結果予以調整。

淨零行動

淨零排放是全世界共同的目標。中信金控認為，金融業不僅是協助產業轉型的領頭者，更是催化全球經濟加速邁向低碳轉型的關鍵角色。因此，本公司期許透過綠色金融的實踐，達到 2050 淨零目標。

綠色營運

在綠色營運方面，中信金控以「節能減碳、環保永續」為核心理念，持續推動綠色營運計畫。在自身營運的節能減碳方面，中信金控持續透過更換設備增進能效、建置環保節能設施，以及在內部宣導節能、省水、省紙等管理手法，提高建築能源效率並減少逸散排放。在再生能源佈局上，則持續透過架設再生能源發電設備自發自用及購買綠電等措施，增加低碳能源消耗。此外，中信金控在2022年底正式遞交科學基礎減量目標(SBT)，訂定每年範疇一與範疇二碳排減少4.2%的減碳目標，未來將積極推進自身營運的節能減碳與綠能布局，促進低碳營運轉型。2022年度中信金控綠色營運績效請參考4.2 綠色營運。

綠色金融

相較於自身營運之環境影響，金融業透過投、融資業務、商品、服務，可創造的環境效益遠遠更為可觀。為確保股東權益並同時為環境創造正面的影響力，中信金控攜手各子公司，除響應國際永續金融倡議，亦透過永續投融資、永續商品與服務的發展，落實綠色金融。中信金控遵循責任銀行與責任投資準則，並積極推動永續績效連結貸款、綠色融資放款、離岸風電專案融資、可持續發展債券、綠色保險商品，以及永續金融諮詢服務等業務。2022年度中信金控綠色金融績效請參考3.1 影響力金融。

氣候相關財務揭露 (TCFD)

繼2020年正式簽署支持氣候相關財務揭露建議(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱TCFD)並率先國內同業加入「碳核算金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials, 簡稱PCAF)後，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。作為國內首家進行投融資組合的財務碳排放量盤查與揭露的金融機構，中信金控自2020年起連續三年執行碳盤查與情境分析，評估投融資部位在氣候風險位於不同情境下集團可能受到的財務衝擊影響，並持續利用相關評估結果強化在風險管理及商機掌握上的氣候韌性。2022年度中信金控氣候相關財務揭露請參考4.3 氣候相關財務揭露(TCFD)。

自然相關財務揭露(TNFD)

聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (IPCC) 表示，生物多樣性在因應氣候變遷議題具有關鍵作用，因此，生物多樣性與氣候變遷並非兩個獨立的議題。為積極面對生物多樣性消失所可能對金融業及價值鏈所產生的風險與機會，本公司簽署加入「生物多樣性核算金融聯盟」(The Partnership for Biodiversity Accounting Financials, PBAF)，規劃評估自身以及價值鏈對於生物多樣性的依賴與風險，並發揮金融影響力。於2022年，正式率先全臺金融機構加入「商業自然聯盟」(Business for Nature)之連署，要求大型企業與金融機構立即採取行動，以進一步扭轉與遏止生物多樣性逐漸喪失的趨勢。未來，中信金控亦期許透過融資、投資等商業模式，發揮永續金融影響力，與利害關係人共同善盡自然生態保護的責任。2022年度中信金控自然相關財務揭露請參考4.4 自然相關財務揭露(TNFD)。

4.2 綠色營運

中信金控已訂定「環境永續政策」並落實執行，於集團各子公司推動導入環境與能源管理系統、綠色採購與綠建築認證等綠色營運作為，不斷優化設備資源的使用效率。為配合 2050 年淨零排放政策，中信金控在自身營運方面持續透過更換設備增進效能、建置環保節能設施，以及在內部宣導節能、省水、省紙等管理手法推動集團內的節能減碳。此外，中信金控於 2022 年底正式遞交科學基礎減量目標 (SBT)，並積極規劃集團內節能減碳作為，布局再生能源購電計畫，善盡環境永續的責任，降低對環境的負面衝擊。

政策與方針

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。2022 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 2,106 萬元。此外，中信金控董事會於 2022 年初正式通過 2050 年淨零排放的目標，並於 2022 年底亦正式遞交科學基礎減量目標 (SBT)，積極推動集團內的節能減碳，並規劃以 2021 年為基準，每年遞減 4.2% 的自身營運減碳目標，持續實踐環境永續政策。



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¹，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：

公司名稱	通過項目之覆蓋率			覆蓋據點	
	溫室氣體盤查	環境及能源管理系統	ISO 14001		
	ISO 14064-1	ISO 50001			
中信金控	100%	0%		<ul style="list-style-type: none"> 溫室氣體盤查為總公司1處 	
中信銀行	100%	92.85%		<ul style="list-style-type: none"> 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 	
台灣人壽	100%	100%		<ul style="list-style-type: none"> 溫室氣體盤查全臺15個據點及1家海外據點，共計16個據點 能源環境管理全臺12個據點² 	
台灣彩券	100%	100%		<ul style="list-style-type: none"> 溫室氣體盤查為總公司及6處業務服務部，共計7個據點 能源環境管理為總公司及6處業務服務部，共計7個據點 	
中信證券	100%	100%		<ul style="list-style-type: none"> 溫室氣體盤查為總公司及9處分公司，共計10個據點 能源環境管理為總公司及9處分公司，共計10個據點 	
中信投信	100%	100%		<ul style="list-style-type: none"> 溫室氣體盤查為總公司及1處分公司，共計2個據點 能源環境管理為總公司及1處分公司，共計2個據點 	
中信創投	100%	100%		<ul style="list-style-type: none"> 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	100%	100%		<ul style="list-style-type: none"> 溫室氣體盤查及能源環境管理為總公司各1處 	
中信保全	100%	100%		<ul style="list-style-type: none"> 溫室氣體盤查及能源環境管理為總公司各1處 	

¹ ISO 14001證書效期為2021/7/9~2024/7/8、ISO 50001證書效期為2021/5/17~2024/5/16。

² 財報據點總公司、7家分公司及中信產險、中信資融統計，台灣人壽覆蓋率為100%。

管理與成效

GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 303-1, 303-2, 303-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

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，並經臺灣建築中心審核通過，取得臺灣綠建築標章 (EEWH)。此外，其餘新建築皆以達到綠建築標章為規劃目標。截至目前，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五棟建築皆已取得 EEWH 綠建築標章或候選證書。

位置	標章等級	節能	材料及資源回收	節水
中國信託金融園區	EEWH鑽石級綠建築標章 LEED O+M v4.1白金級認證	<ul style="list-style-type: none"> 中國信託金融園區2022年較2021年共計節省57萬度，節省用電量2.02% 採用冷卻樑板空調送風系統(Chilled Beam System)與儲冰系統 全面採用LED燈具，加裝指向性的燈具遙控器，可調控燈光開關 太陽能面板裝置容量達51kW 	<ul style="list-style-type: none"> 廢棄物回收率達22.49% 設置專用垃圾集中場、廚餘集中設施，並安裝地磅，有效控管廢棄物與回收物重量 設置廚餘破碎機，將廚餘製成有機肥料 	<ul style="list-style-type: none"> 規劃雨水回收池回收再利用及節水澆灌系統 2022年雨水回收儲水量6,895噸 使用省水器材及便器 辦公樓層之水龍頭安裝省水器、廁所全面採用光電開關、馬桶加裝二段式節水器調整水量
中信金控臺中金融大樓	EEWH銀級綠建築標章	<ul style="list-style-type: none"> 採用LED燈具 設置太陽能板裝置容量約21.12kW 	<ul style="list-style-type: none"> 採用再生或低碳建材 使用輕隔間施作 使用Low-E玻璃帷幕外牆 設置組合式垃圾冷藏庫5.544立方米 	<ul style="list-style-type: none"> 使用省水器材及便器 規劃儲水量達521噸的雨水回收池回收再利用及節水澆灌系統
臺北市南港區經貿段15地號土地地上權案之土地開發案	EEWH黃金級候選綠建築證書	<ul style="list-style-type: none"> 採用LED燈具 設置太陽能板裝置容量約159kW 	<ul style="list-style-type: none"> 採用再生或低碳建材 使用輕隔間施作 使用Low-E玻璃帷幕外牆 設置組合式垃圾冷藏庫 	<ul style="list-style-type: none"> 使用省水器材及便器 規劃儲水量達1,311噸的雨水回收池回收再利用及節水澆灌系統
洲際棒球場BOT案	多功能運動中心以及立體停車場 取得EEWH銅級綠建築標章	<ul style="list-style-type: none"> 符合日常節能指標合格 	<ul style="list-style-type: none"> 設置垃圾集中場及廚餘集中收集設施 專用垃圾集中場綠美化設計處理 具體執行資源垃圾分類回收系統 	<ul style="list-style-type: none"> 使用省水器材及便器 規劃儲水量達458噸的雨水回收池回收再利用及節水澆灌系統
高雄市立圖書館總館 共構會展 文創會館興建營運 移轉案	EEWH銀級候選綠建築證書	<ul style="list-style-type: none"> 採用LED燈 設置太陽能板裝置容量約12kW 	<ul style="list-style-type: none"> 採用再生或低碳建材 使用輕隔間施作 使用Low-E玻璃帷幕外牆 屋頂環保複合式磨石隔熱磚 設置組合式垃圾冷藏庫77立方米 	<ul style="list-style-type: none"> 使用省水器材及便器 規劃儲水量達2,420噸的雨水回收池回收再利用及節水澆灌系統

能源管理

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 2022 年較 2021 年共計節省 155 萬度，節省用電量 2.16%，範疇二減碳量共達 793 公噸，達成較 2020 年用電量減少 1% 的節電目標。我們也依 SBT 減碳目標，並以 2021 年為基準年，訂定短期（2023 年）減碳 8.4%、中期（2025 年）減碳 16.8%、長期（2030 年）累計減碳目標 37.8%，並配合 SBT 減碳目標達成狀況，逐年評估綠電購置率。

行動方案	執行方式
減少逸散排放	<ul style="list-style-type: none"> 響應蒙特婁公約協定，減少使用空調R22冷媒11件 汰換、更新老舊空調主機，2020年至2022年已完成42家汰換，預計2023年再汰換12家
提升能源使用效率	<ul style="list-style-type: none"> 園區空調主機延後30分鐘開啟及提前30分鐘關閉 汰換分行所有傳統燈具為LED燈，預計2023年底前全面汰換完成 定期清洗空調設備、濾網及冷卻水塔，提高空調使用效能 自有大樓改建成綠建築，取得LEED或BREEAM等綠建築認證 中信金控各子公司皆通過ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1 辦公樓層採用冷卻樑板Chilled Beam空調送風系統與儲冰系統，減少能源耗損與轉移尖峰需求量
低碳能源消耗	<ul style="list-style-type: none"> 中國信託金融園區與臺中金融大樓裝設太陽能發電設備支應公共用電，2022年太陽能發電達75,707度 綠電/綠電憑證採購，2022年採購200萬度綠電，並規劃逐年增加綠電購置率

	2022	2021
節能方案投入（新臺幣元）	1,528萬	2,657萬
節能方案總節電量（萬度）	155	169
節能方案總減碳量（公噸）	793	847

再生能源

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 2022 年已取得 374 張再生能源憑證，2022 年已計劃購買綠電 200 萬度，預計於 2023 至 2024 年共計取得 2,000 張再生能源憑證。為達 SBTi 減碳目標，中信金控已規劃逐年評估綠電購置，並積極推動節能方案，預計 2025 年採購 600 萬度綠電、累計採購 1200 萬度綠電，並推估 2030 年將採購 1,600 萬度綠電、累計採購 7,400 萬度綠電。中國信託金融園區與臺中金融大樓裝設太陽能發電設備，2022 年共產出 7 萬 5,707 度電支應公共用電。

行動方案	2022	2021
太陽能發電設備產生電力（度）	7萬5,707度	9萬3,296度
再生能源憑證（張）	51	68
綠電採購（度）	200萬	3.6萬
總計減少碳排放量（公噸）	39	66

註1：2022年度中信金控綠電採購共計200萬度，並預計於2023年7月轉供。

溫室氣體管理

中信金控董事會於 2022 年初正式通過 2050 年淨零排放的目標，並於 2022 年底亦正式遞交科學基礎減量目標 (SBT)，積極推動集團內的節能減碳。2022 年範疇一與範疇二之溫室氣體總排放量為 43,725 公噸二氧化碳當量，其中 40,502 公噸來自於範疇二的電力使用，因查證邊界持續擴增及業務量增加，使範疇二碳排放量增加 4.34%。中信金控持續推動自身營運的節能減碳與綠能布局，並規劃自身營運減碳目標，以 2021 年為基準，每年遞減 4.2%。

	2022	2021
公噸二氧化碳當量	範疇一	3,223
	範疇二	40,502
	範疇一+二	43,725
公噸二氧化碳當量／每百萬淨收益	0.31	0.23
公噸二氧化碳當量／每人	2.17	2.22
覆蓋率 (%)	100	100

	2022	2021
差旅公里數（高鐵）	673,454	2,021,291
差旅公里數（飛機）	591,098	57,170
公噸二氧化碳當量	121	78

註1：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)、0.509 (2022 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2：2022 年範疇一及範疇二計算查證邊界除中信銀行及金控轄下各子公司外，新增金控母公司

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

註5：因 2022 年中集團會計系統變更，2022 年度差旅數據以原系統收集截至 2022 年 5 月數據進行推估。

水資源管理

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。2022 年總用水量約為 359,512 立方公尺，達成節水目標，並以 2021 年為基準年，訂定 2023 年用水總量減少 1%。



於建築物內用水設施、總行四周的噴水池及灑水設備均採用雨水回收之水源、利用循環再利用達到省水效益



定期宣導節水觀念、舉辦節水競賽



辦公樓層之水龍頭安裝省水器、馬桶加裝二段式節水器調整水量

	2022	2021
總用水量(立方米)	359,512	341,939
耗水強度(立方米/人)	24.68	25.08

廢棄物管理

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：



員工餐廳全面改採瓷餐具，並以定食取代自助餐，使員工可依需求調整飯量



將廚餘製成有機肥料，循環利用於園區景觀及認養公園植栽維護



於地下樓層設置專用垃圾集中場、廚餘集中設施，確實執行資源垃圾分類回收系統

2022 年廢棄物處理支出金額約為新臺幣 540 萬元。近年廢棄物處理相關數字如下，並以 2020 年為基準年，訂定 2023 年廢棄物總量減少 1%，將於 2023 年進行園區各樓層減廢競賽。

	2022	2021
廢棄物總量A (公噸)	1,317	1,313
一般廢棄物B (公噸)	1,009	1,014
資源回收C (公噸)	308	299
人均廢棄物 (公噸/人)	0.098	0.105

註1：2022年一般廢棄物(B)及回收量(C)之數據範圍為中信銀行全據點及各子公司之總部通過2022年ISO14064-1:2018查證。

註2：2022年廢棄物總量及人均廢棄物數據與2022年年報所揭露數字不同，為查證後數據。

無紙化

中信金控與各子公司積極推動無紙化服務，成效如下：

子公司	無紙化措施	績效指標	2022	2021
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 (%)	84	84
		網路基金申購人數佔比 (%)	82	82
		網路跨行轉帳人數佔比 (%)	90	87
台灣人壽	推動電子帳單(約3張A4/份)	節省紙張數量(萬張)	17,709	12,000
	推動數位化服務，包含信用卡無紙化服務、商店O2O支付金流整合平臺、「ATM X LINE個人化服務」、線上個人貸款申辦服務及Apple Messages for Business零接觸分行服務等	節省紙張數量(萬張)	8,385	3,429
中信證券	減碳量總計(公噸)		3,045	1,334
	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	行動投保使用比例(行動投保件數/業務員進件之受理件數)	比例近100%	比例近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(萬件)	187	157
		節省紙張數量(萬張)	187	157
	減碳量總計(公噸)		13.1	11
中信投信	推動作業無紙化、推動線上載具開戶	節省紙張數量(萬張)	802	940
	減碳量總計(公噸)		56	66
集團	透過公文電子化、作業程序電子化及推動線上教育訓練(中信E學院)等政策，提升營運效率及減少用紙	節省紙張數量(萬張)	46	44
		減碳量總計(公噸)	3.24	3.08
	集團節省紙張數量(萬張)		27,129	16,570
集團減碳量總計(公噸)			3,117	1,414

註1：1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。

註3：台灣人壽保單E化件數以每件節省紙張數量1張進行估算，2021年減碳量依照行政院環保署臺灣產品碳標籤網站公告之產品碳標簽，經重新計算更正為11公噸。

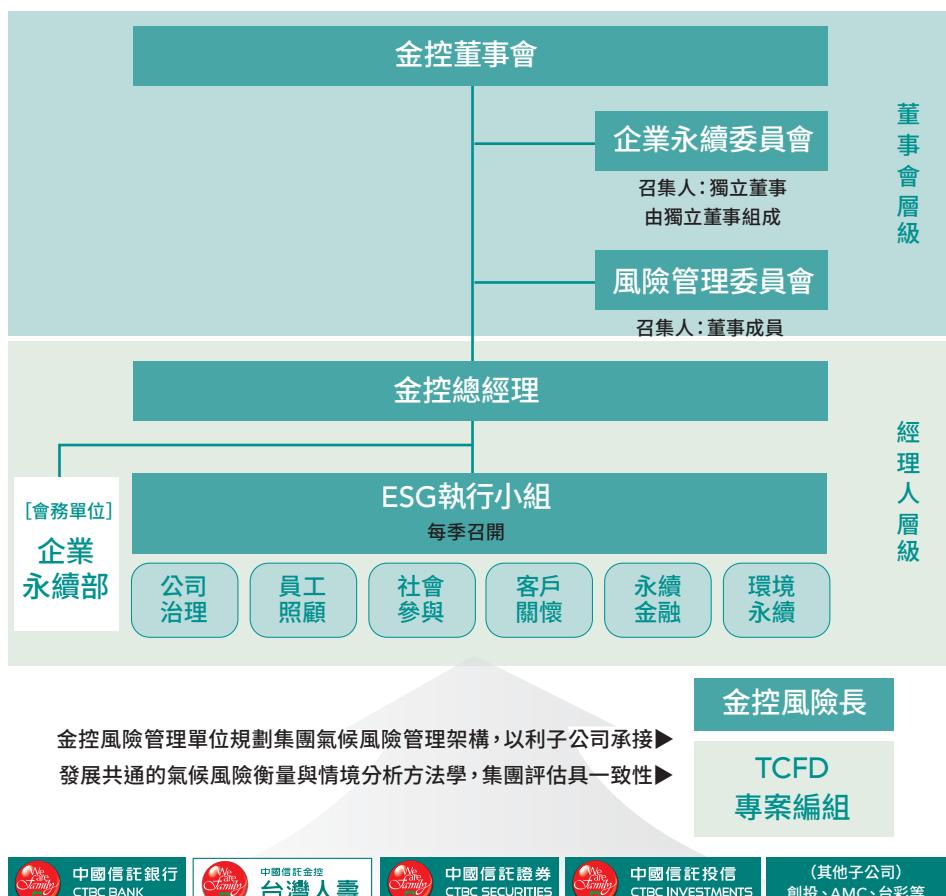
4.3 氣候相關財務揭露(TCFD)

近年氣候變遷議題受到全球高度重視，而世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 在 2023 年新發佈的「全球風險報告」中，前三大風險皆與氣候變遷議題相關，顯見氣候變遷風險之調適與緩解已刻不容緩。2015 年國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 意識到這個問題，因此，正式成立氣候相關財務揭露專案小組 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，分別透過治理、策略、風險管理、指標和目標，讓利害關係人得以了解氣候相關風險與機會。中信金控於 2020 年正式簽署 TCFD，並正式將氣候變遷風險納為公司治理一環。中信金控率先國內同業加入「碳核算金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials, 簡稱 PCAF) 後，亦將氣候變遷風險納入集團「風險治理核心政策」並增訂氣候變遷風險管理準則，俾利集團及所有子公司以據實施氣候變遷風險管理。展望未來，為因應氣候變遷及促進永續發展，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，協同所有利害關係人，共同提升氣候意識，驅動 2050 年淨零轉型。

氣候治理

氣候治理架構

董事會及 其轄下功能委員會	組成成員	開會頻率	職責
中信金控董事會	金控董事	每月	氣候變遷風險與機會議題之最高督導單位。
企業永續委員會	全體獨立董事	每年至少兩次	審議集團年度永續計畫、策略方向及執行方案 (包含氣候議題)。
風險管理委員會	金控副董事長及兩名獨立董事	每月	審議集團風險治理溝通、報告與建議(包括氣候風險議題)。
管理層級	組成成員	開會頻率	職責
ESG執行小組	金控總經理擔任執行長，金控功能長及各子公司總經理為委員。	每季	下設永續 6 大面向：公司治理、員工照顧、社會參與、客戶關懷、永續金融及環境永續。 統籌集團各項永續專案的執行與檢討，以利集團資源配置，同時支援各子公司永續相關策略規劃推廣。
TCFD專案編組	金控風險長擔任督導主管，由金控風險管理部負責規劃與跨子公司資源統籌。	視需要召開	規劃集團氣候風險管理架構，並發展共通的氣候風險衡量與情境分析方法學。



中國信託銀行
CTBC BANK



中國信託金控
台灣人壽



中國信託證券
CTBC SECURITIES



中國信託投信
CTBC INVESTMENTS



(其他子公司)
創投、AMC、台彩等

氣候風險管理

■ GRI 2-25

氣候風險管理架構

中信金控自 2018 年起，即已依據「新興風險鑑別暨管理程序」納入氣候相關風險因子、並建立控管原則。為加強氣候及 ESG 風險管理力道，2020 年修訂「風險治理核心政策」，將氣候相關風險納入集團風險管理範疇，除了敘明氣候風險管理架構外，也明定氣候相關之風險閥納聲明。

集團氣候相關風險閥納

對於環境或氣候變遷風險高度敏感之企業或產業（包括但不限於高度碳排放、高度自然資源或能源消耗、高度污染且不合乎環保規範等），倘經審慎評估後不易控制相關風險者，宜減少涉入或避免承作（例如菸草生產、涉及森林濫伐、油砂開採及銷售或燃煤／煤礦／火力發電相關等）。

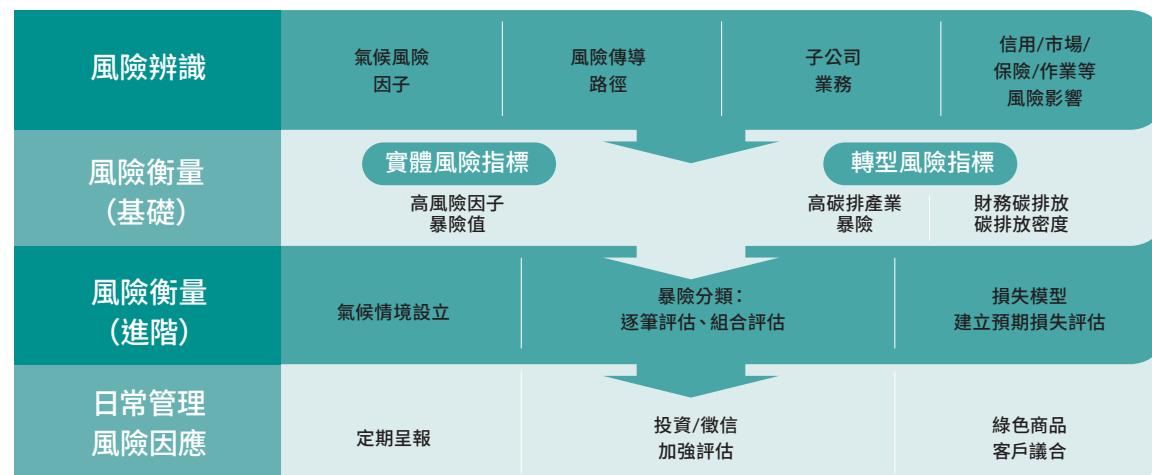
為確保風險管理落實執行，我們增訂了「氣候變遷風險管理準則」，並且修訂「信用風險管理政策」、「作業風險管理政策」及「金融市場風險管理政策」，以敘明各類既有風險與氣候風險相互之間的連結與影響。各子公司承接金控管理要求，均已訂定 ESG 或氣候風險相關管理規範，例如：中信銀行子公司於 2021 年整併氣候變遷風險管理原則於「風險治理核心政策」，並訂定「法金永續金融授信準則」，明確規範法金案件申請時，應將授信對象活動對於 ESG 面向（包括氣候議題）相關影響納入考量。台灣人壽子公司於 2020 年經董事會通過永續保險政策，規範保險營運應納入 ESG（含氣候）相關議題；此外，「責任投資政策」及「責任投資作業辦法」則明定投資單位進行案件評估必須符合 ESG 永續標準與要求。

政策架構



風險管理程序

各類政策或辦法準則，除了述明三道防線風險管理功能的權責劃分外，亦明確書面化風險辨識、衡量、及日常管理風險因應之程序（如下圖）。



氣候風險鑑別

中信金控參考 TCFD 的分類，將氣候相關風險分為兩大類：(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。中信金控認為氣候相關風險並非為全新且獨立的風險類別，而是藉由個體經濟及總體經濟之傳導管道，直接或間接影響金融機構所承作之業務，並加劇傳統金融業風險，包括信用風險、市場風險、保險風險、作業風險、流動性風險等。因此，中信金控及主要子公司於 2020 年進行氣候風險研討工作坊，除了建立集團共通的氣候風險議題清單外、亦詳盡討論集團主要業務面對這些議題之重大性排序。而隨著氣候變遷科學最新研究於 2021 年開始陸續發表，再加上第二十六屆聯合國氣候變遷大會 (COP26) 後全球淨零碳排的趨勢，我們認為有必要再次啟動氣候風險議題重大性鑑別；中信金控於 2022 年擴大邀集來自各子公司風險、策略、授信、投資、保險、總務等單位之內部專家，逐項討論氣候風險因子發生可能性，並且就不同時間段（「至 2030 年以前」及「至 2050 年以前」）、評估其權責業務（投／融資、產／壽險、自身營運、投信管理資產）受到各類氣候風險影響的衝擊程度，最終形成「中信金控氣候風險熱點圖」。評估結果請參見《中信金控 2022 年氣候相關財務揭露報告書》「五、策略（Strategy）」章節。

氣候相關風險

排序	氣候風險說明			主要影響 業務別	潛在財務影響	影響 時間段	對應 既有風險
	風險類別	風險因子	風險描述				
①	轉型風險	政策法律	碳排放成本增加	投融資 基金管理資產	碳稅或碳費的課徵，使得投融資標的公司營運成本增加，尤其是高碳排產業。	短中長	信用風險 市場風險
②	轉型風險	政策法律	永續相關規範增加		利害關係人(監理機關、投資人、供應鏈等)，對於企業永續相關的要求增加，加重投融資標的公司經營合規面及管理面要求。	短中長	信用風險 市場風險
			自身營運	在監理機關及投資人等內外部利害關係人的期待下，中信金控為達淨零轉型，須提高購買綠電比重或架設再生能源發電設備，經營成本可能增加。	中長	作業風險 聲譽風險	
③	實體風險	立即性極端天氣	淹水事件增加	投融資	氣候變遷導致淹水事件頻率及嚴重性加劇，可能造成公司營運中斷、不動產擔保品價值貶落。	短中長	信用風險 市場風險
					自身營運	淹水事件頻率及嚴重性加劇可能造成營運中斷、資產設備毀損。	中長
				產險	氣候變遷導致淹水事件頻率及嚴重性加劇，使得颱風洪水險理賠金額增加。	短中長	保險風險
④	轉型風險	技術轉型	轉型成本支出增加	投融資 基金管理資產	投融資對象或標的進行低碳轉型，如再生能源、電動車、智慧電網等技術發展。	短中	信用風險 市場風險
⑤	轉型風險	市場偏好	高碳產品需求下降	投融資 基金管理資產	消費者對於積極轉型或氣候適應較佳之企業或產品，具有較佳偏好，使得傳統高碳產品需求流失。	短中長	信用風險 市場風險
⑥	轉型風險	聲譽	利害關係人負面回饋增加	投融資 自身營運	公司內外部關係人對於未積極轉型之公司，給予負面評價，不利於公司形象與市場地位。	中長	信用風險 市場風險
					自身營運		聲譽風險
⑦	實體風險	立即性極端天氣	乾旱事件增加	投融資	氣候變遷導致乾旱事件頻率加劇，可能造成公司營運中斷、或用水(買水)成本增加。	短中長	信用風險 市場風險
⑧	實體風險	長期性氣候變遷模式	平均溫度上升	投融資 自身營運	平均溫度上升導致空調用電增加，使得公司電費等營運成本增加。	中長	信用風險 市場風險
					自身營運	中長	作業風險

氣候相關機會

中信金控結合 2022 年氣候風險重大議題、同時也明白自身在氣候議題上的使命，在參考國際間氣候相關活動（包括綠色投資、融資、產壽險、可持續發展債券及投信基金業務等）後，與各業務單位討論各類活動可能發生或持續的時間、對中信金控影響加劇的可能性、以及該類活動的影響規模，確立了「綠色金融」及「綠色營運」兩大氣候策略主軸，其中「綠色金融」相關議題進行排序後歸納出三項重要的氣候機會面向，依序為 推廣低碳產品與服務、聚焦綠色能源、提升氣候韌性，各面向擬將執行之業務活動，表列如下：

①推廣低碳產品與服務

機會項目	業務發展類別	業務說明	對應重大氣候風險因子	截至2022年具體作為	未來行動方案
強化利害關係人議合	法人金融 股債投資	拜訪客戶並分享減碳策略、擴大宣導碳盤查方法學與協助規劃低碳轉型計畫。	①②⑥	<ul style="list-style-type: none"> 授信議合企業家數共計145家，其中有53家已認知國內外減碳要求、並評估採取行動，9家企業議合後改善其ESG外部評等機構評分 投資議合企業家數為9家，針對整體ESG經營概況、資訊揭露、環境保護等議題進行溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 投融資單位均持續積極推進企業議合
低碳相關投融資及存款商品	法人金融 個人金融	以低碳相關金融產品協助企業客戶減碳或環境永續，以滿足國際供應鏈要求與主管機關規範；例如： • 綠色貸款用以支應減碳/低碳相關支出 • 永續績效連結貸款連結減碳/低碳相關KPI • 綠色存款用於融資再生能源電廠	①②⑤⑥	<ul style="list-style-type: none"> 中信銀行永續績效連結貸款放款餘額 19,925 百萬元、綠色支出放款餘額 19,372 百萬元 	<ul style="list-style-type: none"> 中信銀行將積極開發多元化產品或組合型產品，以滿足不同客戶的減碳需求。此外，將加大行銷力度，提高客戶承作低碳金融產品服務之意願。2023年潛在業務量為新臺幣140億元~160億元
綠色運輸回饋信用卡	個人金融	透過消費回饋帶動低碳運輸，實現生活轉型，減緩交通帶來的空氣、環境等衝擊。	①⑤	<ul style="list-style-type: none"> 發行綠色運輸相關回饋卡，包括英雄聯盟卡信用卡發卡數逾 28 萬張、簽帳卡逾 21 萬張；7 月甫上市 ALL ME 卡的發卡數則為 8 萬張。2022年信用卡創造大眾運輸通路消費金額共計7,522萬元；2023年預計創造大眾運輸通路消費金額共計8,540萬元 	<ul style="list-style-type: none"> 呼應國發會2050淨零碳排12項策略中之「生活轉型策略」，中信銀行將繼續積極推廣相關信用卡業務，預計2023年全年回饋金額將達新臺幣176萬元
個人綠色貸款產品	個人金融	推動綠建築房貸：因應綠建築標章推動，搭配綠色金融3.0政策工具，引導民眾購屋選擇永續標的，減緩建築帶來的環境與氣候變遷影響。 鼓勵客戶綠色消費，購買綠色節能相關產品以保護環境；針對客戶申請信貸，如資金借款用途為「購買電動汽機車」案件，得享有開辦費優惠。	①④⑤⑦⑧	<ul style="list-style-type: none"> 綠色消費貸款專案自 2022 年 8 月上線，累計貸款餘額 10 萬元；綠建築房貸累積貸款餘額 400 萬元 	<ul style="list-style-type: none"> 回應綠色金融3.0政策及一般客戶對綠色房貸的需求，中信銀行將運用既有資源、人力與合作模式，繼續積極推展業務，預期2023-2027五年可撥貸新臺幣3億元
ESG相關基金產品	投信業務 財富管理	因應國內投資人對ESG投資意識提升，增加投資標的選擇；透過 ESG 投資及投資人教育引入資金，協助產業轉型。	④⑤⑥	<ul style="list-style-type: none"> 截至2022年底ESG相關投資產品規模逾新臺幣250億元，包括：15年期以上已開發市場ESG投資級美元公司債券ETF基金、ESG永續關鍵半導體ETF、ESG碳商機多重資產基金、15年期以上新興市場美元主權低碳債券ETF、台灣綠能及電動車ETF基金 	<ul style="list-style-type: none"> 中信投信跟海外投資顧問Lombard Odier Asset Management (Europe) Limited合作，且每年ESG相關研究資源投入約新臺幣270萬元。中信投信將持續研發相關業務，提升管理資產ESG投資比例，並計畫每年持續發行1至2檔ESG主題產品

機會項目	業務發展類別	業務說明	對應重 大氣候風險因子	截至2022年具體作為	未來行動方案
新能源相關創投基金	創投業務	以新能源車產業基金為例，該基金由中信創投與鴻海集團合資成立管顧公司並募集私募基金[和順興智能移動有限合夥]，專注於新能源車產業及智慧製造等領域之投資，期望透過與產業合作，推動新能源車產業的發展，降低傳統汽車造成的環境影響。	1 4 5 6	<ul style="list-style-type: none"> 2023/5和順興智能移動有限合夥之基金規模為新臺幣 89.8 億元 	<ul style="list-style-type: none"> 中信創投承諾投資金額為新臺幣 12.2 億元；在風險可控之範圍內，將持續發展綠色相關創投事業
綠色保險商品	產險業務	中信產險推出住家綠能升級附加條款，選擇以綠能建材設備修復或重建保險標的物，則理賠金額可提高至損失金的 150%。此外也推出綠色產業及永續能源相關保險商品。	4 5 8	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年度銷售 1,132 件 	<ul style="list-style-type: none"> 中信產險將持續開發並承保對環境具正面影響之商品保單，並積極提供綠色能源產業相關風險保障，2025年潛在收益預計達新臺幣8千萬元

¹資料範圍為聯徵中心定義的綠色資金用途放款。

②聚焦綠色能源

機會項目	業務發展類別	業務說明	對應重 大氣候風險因子	截至2022年具體作為	未來行動方案
再生能源投融資	法人金融	綠電與再生能源產業屬於政府發展六大核心戰略產業，中信金控響應政策方向以實際行動支持綠色金融、協助減緩氣候變遷之影響。	1 2 3 4 5	<ul style="list-style-type: none"> 統籌主辦4案再生能源專案融資聯貸案，總金額約新臺幣199億元，中信銀行參貸約35億元，並擔任專案融資之管理銀行、專戶管理行與避險銀行 台灣人壽投融資於海能、彰芳/西島及臺灣辰星控股等三項離岸風力發電專案，累計核准金額達新臺幣165億元 	<ul style="list-style-type: none"> 中信銀行：持續投入擔任再生能源統籌或共同主辦行 台灣人壽：持續投入再生能源專案研究，預計完工後裝置規模可達1876MW，總計核准投入金額約新臺幣82.62億元
再生能源專案融資諮詢服務	法人金融	提供專案相關避險策略諮詢服務，協助開發商藉由避險交易管理市場風險(如利率波動)，降低開發商及銀行團在投入永續金融專案時所面對的不確定性。	1 2 3 4 5	<ul style="list-style-type: none"> 提供再生能源專案融資利率避險建議，例如中能發電、允能風力發電、元昱太陽光電、辰華電力、及台灣立方等案場 	<ul style="list-style-type: none"> 中信銀行將持續提供資本市場相關之專業諮詢服務

③提升氣候韌性

機會項目	業務發展類別	業務說明	對應重 大氣候風險因子	截至2022年具體作為	未來行動方案
颱風洪水、地震等天災風險商品	產險業務	全球氣候變遷加劇天災避險及風險分散需求。	3	<ul style="list-style-type: none"> 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布分析，避免過度集中於特定地區；另每年依據再保經紀人提供之巨災模型報告檢視巨災 (如颱風) 再保合約是否可有效移轉風險至可容忍範圍，並持續依公司承保颱風洪水之業務狀況，加強審慎核保作業，妥適安排再保，以控制公司理賠損失於可容忍範圍內，並有效移轉氣候變遷風險 	<ul style="list-style-type: none"> 因應氣候變遷而逐漸加劇之天災風險，中國信託產險整合風險偵測科技儀器及損害防阻技術人員，提供客戶具誘因之風險預防服務，並審慎進行風險核保及風險分散措施

註：更多氣候相關機會請參閱《中信金控2022年氣候相關財務揭露報告書》「五、策略 (Strategy)」章節

內部碳定價

2023年1月我國立法院三讀通過《氣候變遷因應法》，除將2050年淨零排放目標明文入法外，也正式宣告台灣「碳定價時代」來臨；除此之外，證交所為配合政府推動氣候變遷因應政策，擬與行政院國發基金共同設立台灣碳權交易所公司，未來將使得國內碳排放定價日益透明。

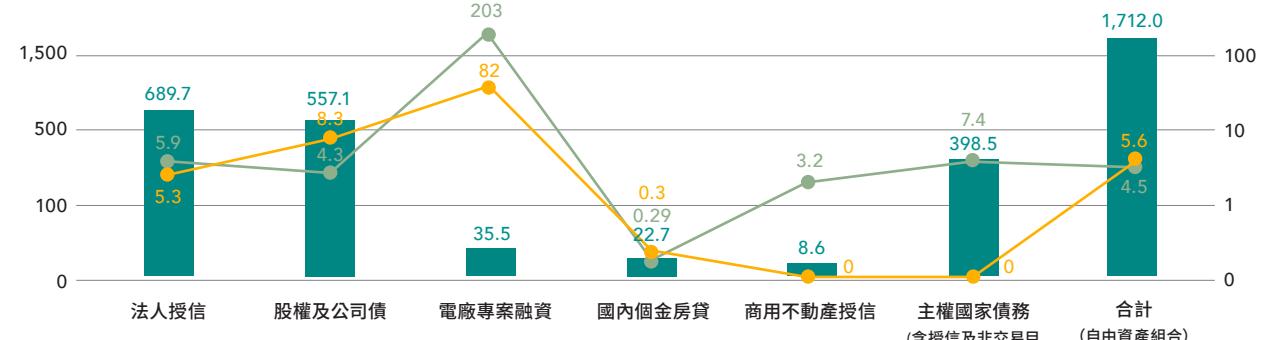
中信金控為及早因應碳稅／碳費或碳交易對本集團投融資業務之財務影響，自2019年起即將影子碳價格(Shadow Price)納入投融資組合的情境分析財務評估，並據此檢視集團商業模式與業務策略是否具備因應氣候風險之韌性。我們參考由全球各國央行和金融監管機關所成立的綠色金融體系網路(The Network for Greening the Financial System, NGFS)發布的氣候變遷情境設立碳價格，我們觀察到全球各區域於2050年時點的碳價均較2030年大幅提升，但不同區域間因為國家經濟承受能力與執行淨零排放步調有所差異，因此各區域碳價格攀升幅度有所不同。參考NGFS的預估值，我們以\$0.55美元至\$531美元為每噸碳價，來作為評估與管理投融資對象的碳風險，未來我們將持續關注國內外碳價機制的變化及時調整。

氣候管理指標與目標 | GRI 302-2

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、保險投融資及證券投資等三家主要子公司之業務；2022年盤查範圍新增商用不動產授信與主權債務二項資產類別，並將中國信託投信子公司管理資產也納入財務碳盤查範圍。最新一期的計算結果顯示，集團投融資組合(自有資產部位)的整體財務碳排放量為17,120,489公噸二氧化碳當量(tCO₂e)，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)；投信之管理資產部位財務碳排量為5,243,970公噸二氧化碳當量(tCO₂e)。集團投融資組合(自有資產部位)依資產類別列示之計算結果、資料來源、及計算範疇如右表：

財務碳排(萬噸 CO₂e) 及碳足跡(噸 CO₂e/ 佰萬新台幣)



註：

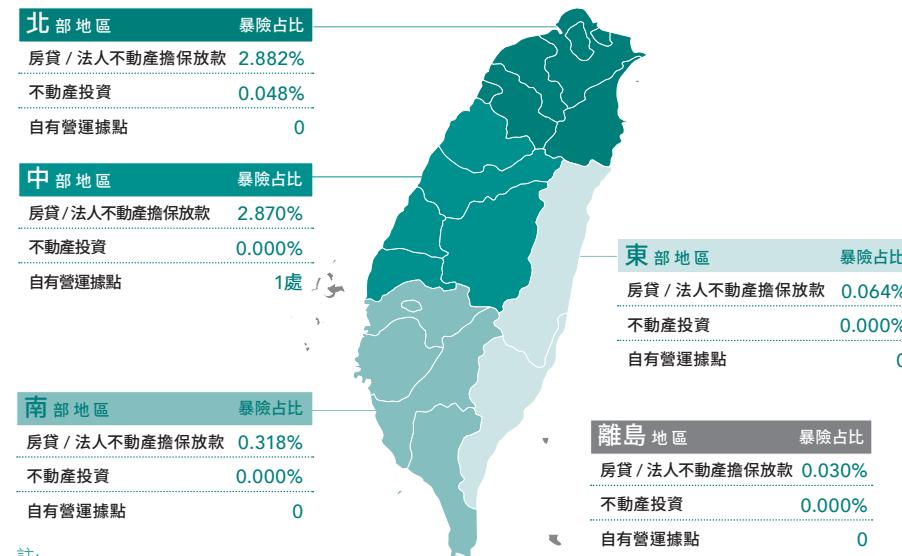
- 1.PCAF財務碳排放計算之使用資料源：
►內部資訊源：RMS資料庫、徵審系統、各子公司交易管理系統
►外部資料源：PCAF係數資料庫、Bloomberg、Refinitive、2019年綠建築評估手冊、福爾摩沙氣候智慧服務公司
- 2.各資產類別計算範疇如下：
 - (1) 法人授信：中信銀行國內外分行
 - (2) 股權及公司債：中信銀行國內外分子行、中信證券及其子公司、台灣人壽及其子公司
 - (3) 電廠專案融資：中信銀行國內外分行；台灣人壽
 - (4) 國內個金房貸：中信銀行國內分行
 - (5) 商用不動產授信：中信銀行國內外分行；台灣人壽
 - (6) 主權國家債務(含授信及非交易目的債券投資)：投資：中信銀行國內外分子行、中信證券及其子公司、台灣人壽及其子公司；授信：中信銀行國內外分行
- 3.財務碳排放的更多資訊請參見《中信金控2022年氣候相關財務揭露報告書》「八、指標與目標(Metrics and Targets)」章節。

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於高實體風險區域的情形。對於坡地災害，集團參考 NCDR^註 Dr.A 氣候變遷災害風險調適平臺公布的「全台災害風險圖」，並將危害脆弱度等級 5 的區域定義為「高坡災風險區域」；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 年開始與外部專家「福爾摩沙氣候智慧服務有限公司（FCS）」長期合作，並將 FCS 推估的全臺各行政區淹水機率^註 $\geq 50\%$ 的區域定義為「高淹水風險區域」。以集團 2022 年 12 月部位為基準，各項業務可能受實體風險影響之高風險暴險情形如下：

實體風險【暴雨淹水】Risk profile

圖示說明	暴險占比
房貸/法人不動產擔保放款	位於高風險區域之位於高風險區域之不動產擔保放款餘額
	不動產擔保放款總餘額
不動產投資	位於高風險區域之投資金額
	投資總金額
自有營運據點	據點數

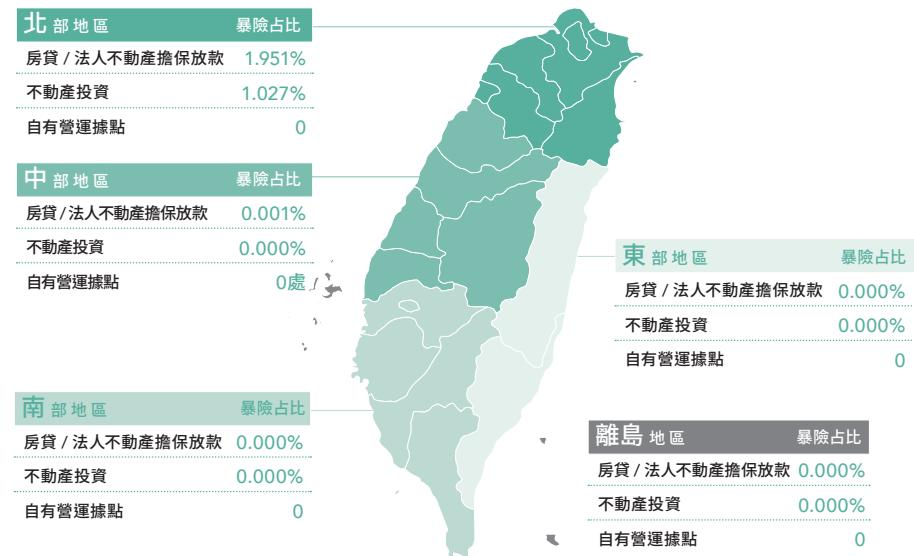


註:

1. 不動產投資金額以年度鑑價值計算。
2. 盤點範疇：中信銀行DBU+OBU法金不動產擔保放款及個金房貸、台灣人壽法金及個金房貸、台灣人壽及中信AMC不動產投資、中信銀行及台灣人壽自有(非租賃)營運據點。(位於台灣境內不動產)。
3. 國家災防救科技中心。
4. 為因應IPCC於2021年發布的第六次評估報告 (Sixth Assessment Report, AR6)，FCS於2022年應用台灣各地具代表性氣象測站降雨歷史資料及挑選。CNRM-ESM2-1、MRI-ESM2-0、MIROC6及IPSL-CM6A-LR等四組氣候模式推估雨量資料，再配合內政部營建署訂定的全臺防洪保護標準推估淹水機率。

實體風險【坡災】Risk profile

圖示說明	暴險占比
房貸/法人不動產擔保放款	位於高風險區域之位於高風險區域之不動產擔保放款餘額
	不動產擔保放款總餘額
不動產投資	位於高風險區域之投資金額
	投資總金額
自有營運據點	據點數



4.4自然相關財務揭露(TNFD)

根據世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 發布之《2023 年全球風險報告》顯示，生物多樣性喪失已躍升全球第四大風險，而全球也意識到生物多樣性與氣候變遷議題息息相關，兩者應一起被重視。中信金控重視全球自然資源耗盡以及生物多樣性消失議題，繼 2022 年初領先全臺加入「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，聯合推動與回饋 TNFD 框架的制定。後續，中信金控更於「世界生物多樣性高峰會」(World Biodiversity Summit, WBS) 的最後衝刺階段，再次領先臺灣企業，與來自超過 52 國家的超過 330 家、總收入超過 1.5 萬億美元的國內外企業共同連署商業自然聯盟倡議聲明，要求大型企業與金融機構立即採取行動，在 2030 年前評估與揭露對生物多樣性的影響與依賴程度。同年 12 月，中信金控再次領先同業，簽署加入「生物多樣性核算金融聯盟」(The Partnership for Biodiversity Accounting Financials, PBAF)，透過加入 PBAF 核心小組，期望在生物多樣性議題上，與國際金融機構一同推動方法學的導入，持續評估自身以及價值鏈對於生物多樣性的依賴與風險，未來亦期許透過融資、投資等商業模式，發揮影響力金融的力量，與利害關係人共同善盡自然生態保護的責任。

自然相關機會與風險

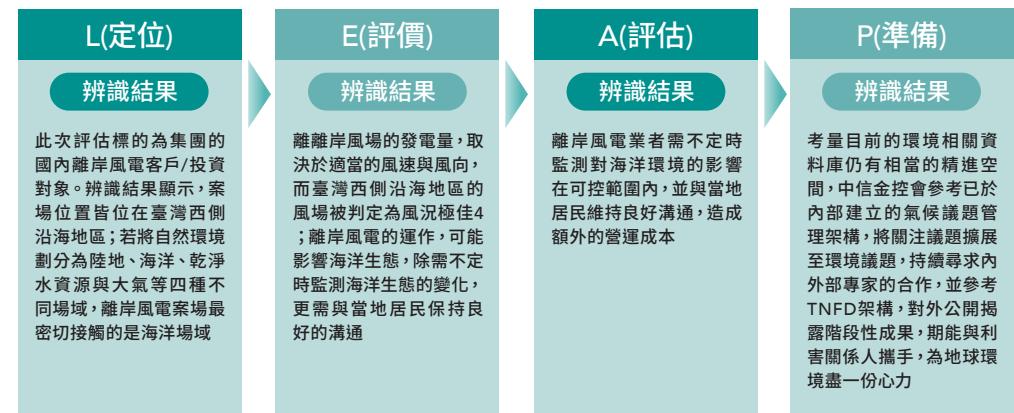
離岸風電試行評估計劃

中信金控於 2022 年依循 TNFD 的 LEAP 方法學，以離岸風電客戶 / 投資對象為評估標的，透過 L(定位)、E(評價)、A(評估)、P(準備) 等四個步驟，於內部循序漸進執行試行專案，評估自身面對的環境風險與機會。我們將 LEAP 的應用經驗回饋至 TNFD 官方組織，並在 2022 年下半年參與由聯合國環境規劃署金融倡議 (United Nations Environment Programme Finance Initiative, UNEP FI) 帶領的離岸風電試行計畫 (pilot

I GRI 304-1

testing) 討論小組會議，與全球 42 間金融機構一同討論 LEAP 方法學的應用，並且於今 (2023) 年 4 月出版 [TNFD 試行計畫報告書](#) (Unboxing Nature-related Risks: Insights from the UNEP FI-led TNFD Piloting Programme)，本公司案例也收錄於此本報告書中，以強韌的風險管理能力積極參與聯合國永續行動，期能協助 TNFD 精進將於 2023 年 9 月公布的正式指引，更貼近全球企業的實際應用需求。

中信金控的 LEAP 方法學階段性執行成果摘錄如下：



⁴國際工程顧問公司4C Offshore於2014年發布的「全球23年平均風速」，前20名風場中，臺灣西部沿海地區占了16名



UNEP FI出版TNFD試行計畫報告書(Unboxing Nature-related Risks: Insights from the UNEP FI-led TNFD Piloting Programme)

永續生態保育 | GRI 304-2

為未來種一棵樹

中信銀行自 2020 年起與願景工程基金會合作，支持「為未來種一棵樹」倡議，連續三年以實際行動實踐環境永續，種樹倡議至今已號召近 300 名同仁及親友參與，並種下 6 千株樹苗。2022 年種樹活動認養慈心有機農業發展基金會於臺南市七股區網仔寮沙洲與宜蘭縣壯圍沙丘生態園區共 2,000 株樹苗，並號召同仁及親友走出辦公室投入綠色行動，前往種下紅樹林特有種欖李與防風的黃槿、林投、木麻黃及草海桐樹種，盼海岸林能繼續發揮「緩衝保護」功能，守護海岸線，並藉此保護生物多樣性及氣候調節。中國信託積極關注氣候變遷及生物多樣性議題、並促進環境永續發展，未來亦將透過更多元的形式，與客戶、同仁一起投入綠色行動，實踐環境永續目標。

蕨類公園物种保育計劃

中信金控致力於環境永續發展及生態保護，並打造全臺首座戶外蕨類秘境，結合文化藝術及公園綠地，提供附近居民、客戶與員工具國際水準的優良社區環境與辦公空間，舒適的綠地公園等公共休憩空間，創造企業與環境共榮之最佳典範。臺北市南港區「三重世貿公園」原為公有停車場，由中信金控認養後與臺灣大學教授攜手合作，打造樣貌獨特之城市蕨類生態公園，更榮獲亞太景觀大賞「開放空間類」傑出設計獎，為臺灣都市建築寫下新的國際里程碑。臺灣自然環境因四季的時序和熱帶、亞熱帶等分布，保有並造就了古老物種的延續，其中蕨類植物更是特色之一，擁有無比的生命長度與韌度，數量及種類的豐富性都是獨步全球，園內西南隅模擬適合蕨類生長的濕度及土壤，種植近百種蕨類與臺灣原生植物，包括筆筒樹、萬年松、短柄卵果蕨、東方狗脊蕨、過溝菜蕨、粗毛鱗蓋蕨等，更不定期舉辦生態講座及導覽活動。



中信銀行同仁廖羿雅帶著先生與兩個女兒參加種樹活動，讓她們學習如何愛護大自然。

中信銀行支持「為未來種一棵樹」倡議，願景工程基金會執行長羅國俊（右）與中信銀行公共關係暨公益推展處處長林永勝副總經理（左）一同在臺南市網仔寮沙洲種下樹苗。

ALL ME卡 海廢回收卡材

根據聯合國環境署報告，每年大約有八萬噸的塑料垃圾流入海洋中，中國信託銀行關懷環境，致力於永續環保議題與重視碳足跡歷程，於 111 年發行臺灣首張以海洋回收資源材質之信用卡，共計五萬張，為解決塑料垃圾盡一份心力。中國信託 ALL ME 卡原料取得為淨灘所收集之丟棄寶特瓶加工而成，並雇用專人進行淨灘，不僅能降低海洋汙染、減少垃圾轉換成可用資源，又能創造當地就業機會。在其製程中，燃燒不會產生有毒氣體（如戴奧辛），並導入碳管理機，透過碳中和方式，達到製程零碳排放。除此之外，我們持續將永續環保概念落實至其他金融產品，並於同年銀行全系列信用卡別通過英國標準協會（BSI）ISO 14067 產品碳足跡查證，每張信用卡碳足跡約 804.6 克。



SOCIAL

社會

5

- 5.1 員工賦能
- 5.2 社區投資
- 5.3 夥伴參與



5.1 員工賦能

■ GRI 2-7, 2-8

發展重點 1



促進職場多元及包容性

亮點績效：

- 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 20,963 小時。
- 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。

發展重點 2



人才吸引與發展

亮點績效：

- 中信金控與子公司之 2022 年實體課程 2,082 梯次，總訓練人次達 31,001 人次；線上課程 3,753 梯次，總訓練人次達 365,028 人次。統計員工訓練應提訓總時數達 783,995 小時，員工訓練總經費為新臺幣 6,703 萬元。
- 配合集團營運策略，啟動 Top Gun 計畫，依據重要關鍵職位訂定各項菁英培育計畫，強調透過系統性培育，建立中國信託人才農場，期許培育出更多如同電影「捍衛戰士」關鍵職位菁英，具備獨立思考能力，保持韌性朝目標邁進的頂尖人才，2022 年五大關鍵職位菁英，包括儲備幹部、資本市場專業、國際法金業務、法金儲備 RM、儲備理財專員，共招募了 240 位優秀新血。

發展重點 3



員工照顧

亮點績效：

- 中國信託與財團法人華人心理治療研究發展基金會合作，提供同仁（含其眷屬）每年 8 次全額免費的心理諮詢服務，導入專業的諮詢與協助。
- 2022 年起於企業總部和行政大樓設置二間專用諮商室，由心理師進駐，同仁可於上班時間內前往與心理師面對面諮商，設置以來，使用率達 40% 以上。
- 邀請財團法人華人心理治療研究發展基金會的專業心理師，開辦三梯次的主管敏感度訓練，培育第一線主管能更敏銳覺察同仁的心緒變化，總體課程滿意度達 4.83/5.00 分，並擬於 2023 年度持續推展主管相關員工關懷技能。

發展重點 4



促進安全職場

亮點績效：

- 持續關注聯合國永續發展目標 (SDGs) 及全球永續性報告協會 (GRI) 議題，其中「GRI 403：職業健康與安全」係基於將工作者擁有健康與安全的工作條件視為基本人權，為此，中國信託致力建構健康安全優質職場，並於 2022 年榮獲勞動部職業安全衛生署「職業健康與安全指標績優企業」。
- 中國信託與合作協力廠商攜手職業安全衛生理念，要求廠商須簽署職安宣導與管理文件，並於施工前接受作業危害告知及不定期現場抽檢。2022 年共辦理 32 場承攬商危害告知宣導教育訓練及 47 場次的現場職業安全衛生施工檢查。
- 金融業首例，中國信託攜手慈濟骨髓幹細胞中心舉行幹細胞捐贈驗血活動，號召員工共同挽起袖子，每位員工將捐贈出 10 毫升的熱血，增加血癌患者骨髓配對的機會，共 308 名員工參與。
- 健康促進服務流程優化，建置按摩預約系統（含服務滿意度調查），共 1,338 人使用，平均滿意度為 4.82 分（滿分 5 分）。

多元及包容性 | GRI 202-2, 401-2, 401-3, 405-1, 405-2

員工結構

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。2022 年中信金控在臺現有正職員工 15,337 人、海外現有正職員工 1,527 人、非正職員工 735 人以及承攬制業務員工 8,069 人，合計共 25,668 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，主要營業據點所在地之管理職均以當地員工為優先聘雇對象，臺灣當地聘雇率達 99.69%（其中高階主管的比例為 0.58%），海外當地聘雇率為 88.93%。員工種類分布及員工年齡分布請參考附錄「員工相關數據」。

性別平權的人力組成

目前全公司整體員工的女性比例為 60.51%，女性主管人數占所有主管人數 56.70%，其中中階主管及高階主管的女性比例亦較 2021 年成長了 2.15%，顯示本公司充分提供兩性公平競爭及發展的機會。

臺灣地區男女主管比例

2022年臺灣地區男女主管比例	人數	百分比	公開目標
董事會	男 54	88.52%	
	女 7	11.48%	
高階主管	男 66	71.74%	
	女 26	28.26%	至 29% / 2027 年
中階主管	男 119	47.98%	
	女 129	52.02%	
初階主管	男 606	40.75%	
	女 881	59.25%	不低於 50.0% / 2027 年
整體主管	男 791	43.30%	
	女 1,036	56.70%	不低於 50.0% / 2027 年
整體員工	男 6,057	39.49%	
	女 9,280	60.51%	不低於 50.0% / 2027 年
營收單位的女性主管比例	男 321	53.68%	
	女 277	46.32%	至 50.0% / 2027 年
STEM 相關職位女性比例	男 92	63.45%	
	女 53	36.55%	至 38.2% / 2027 年

男女公平薪酬

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。2022 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。

臺灣地區女性/男性薪酬比率

2022年臺灣地區女性/男性薪酬比率 (女:男)		
員工類別	固定薪	年薪酬
高階主管	84%	91%
非高階主管	93%	92%
一般人員	95%	97%

註：

1. 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。
2. 篩選：2022年12月31日臺灣地區在職之正職人員，排除非全年在職者。
3. 比率可能因人數、職位、個人績效等略有差異。

Bloomberg GEI

彭博於 2016 年推出「彭博性別平等指數」，每年從全球選出高度落實性別平等的標竿企業，透過此五大關鍵指標來評估企業在多元化和性別平等政策，面向包括領導力及人才培養、薪酬平等及性別同工同酬、包容性文化、性騷擾防治政策，以及品牌形象。

中國信託長期致力於提供兩性公平競爭及發展的機會，於 2022 年、2023 年兩度入選「彭博性別平等指數」成分股，其充分顯現出我們所做的努力，已讓國際看見。

多元化指標

身心障礙人士、原住民、外籍勞工

我們傾力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。我們雇用身心障礙員工數達 105 位，原住民雇用人數共 44 位。此外，我們亦在海內外營運據點延攬跨國人才，臺灣地區共聘僱 51 名外籍員工，藉由打造多元文化職場，持續強化競爭優勢。

促進員工安家生養之相關作為

生育補助、育嬰津貼

規劃安心保障類福利，提供職工照顧家人、慶生結婚等之費用補助，使職工能無後顧之憂的疼愛自己並照顧家人。與幼兒園簽訂托育優惠合約，以協助同仁之子女托育需求；2022年申請托育補助人數達1,435人，補助金額為新臺幣1,893萬4,949元。

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、育嬰假、陪產檢及陪產假、家庭照顧假、托育補助等制度，給薪產假、陪產檢及陪產假亦依循勞基法，提供員工基本福利以確保員工權益。2022年，各單位育嬰留職停薪應復職為174人次，復職率為78.16%。

制度	內容
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。請假人得視個人懷孕狀況，於預產期前四週內起休，且產假期間不得提前銷假上班。
陪產檢及陪產假	因職工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。陪產假之申請得自配偶分娩日前後十五日內（含例假日）分次申請。
育嬰假	凡任職滿六個月，需照顧三歲以下子女者，得申請育嬰留職停薪。

持續獲「優良哺集乳室認證」

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。2022年哺集乳室使用人數112人。

子女教學補助

針對職工子女，給予教育獎助金，凡學業成績甲等或80分以上、操行分數80分或甲等以上者，每半年可申請乙次新臺幣3,000至4,000元補助。2022年請領共1,443人次，請領總金額達新臺幣5,381,500元。

營造幸福職場 ■ GRI 2-23, 201-3, 202-1, 401-2

為延攬人才並留住人才，中信金控不僅提供具市場競爭力的薪資福利條件，也對員工提供良好的培育計畫及環境。近年來，連續獲臺灣指數股份有限公司納入「臺灣證券交易所銳聯臺灣高薪酬100指數」成分股。

具競爭力的薪資與福利

身為金融業領導品牌，我們透過績效管理制度，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），年底由主管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

固定薪資

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臺灣、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。

變動薪資

年終獎金係視各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，與員工共享營運成果，以達激勵效果。業績獎金主要係針對前線銷售人員達成業績目標，提供的即時激勵，同時為符合風險控管與長期策略的管理需求，亦針對部分業績獎金設計遞延及追回機制。

長期獎酬計畫則以吸引及留住公司所需專業人才、激勵及提升員工向心力為出發點設計，並同時連結員工獎酬與公司長期營運績效，使員工與公司共享盈餘成果，以期共同創造更高之公司及股東利益。主要獎勵形式為限制員工權利新股，獎勵對象分為兩種類型：第一類型為本公司集團內特定職級或特殊職系之員工，獎勵額度依公司經濟利潤（EPI）提撥比率、員工個人績效等因素核定，五年內考績皆達要求者可既得100%股份；第二類型則為策略性關鍵職位人員，為達成公司三五計劃，由高階人員提出策略計劃，衡量其所提之策略及達成願景目標的能力，將結果與個人長期獎酬連結，期望激勵主管勇於承擔艱困工作並積極挑戰高目標。第二類型依評定各高階人員之相對價值及於三五計劃期間之在職比例給予配發單位數，實際既得股份比例則依五年內股東權益報酬率（ROE）、會計利潤（AP）成長率、個人績效指標達成率計算。

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、業績獎金及長期獎酬。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。2022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2.7倍，其中男性為2.8倍，女性為2.6倍，顯示整體薪酬政策定位之積極。

2022年臺灣地區非擔任主管職務之全時員工人數共13,268人，薪資總額共新臺幣19,489,311仟元，中位數及平均數揭露如右：

長期多元獎勵機制

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	2022年執行績效
限制員工權利新股	中信金控臺灣轄下各子公司之特定職級與特殊職系員工。	91.3	為股票形式之長期獎酬工具，依公司經濟利潤(EP)、員工個人績效等因素核定配發股數，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"> 預計於2023年6月股東會通過，2027年12月31日既得期滿。
員工股票增值權	中信金控臺灣轄下各子公司之特定職級與特殊職系員工。	84.1	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"> 2019年發行之股票增值權於2022年12月31日閉鎖期滿執行，報酬率為98%
福利儲蓄信託	中信金控臺灣轄下各子公司之員工。	97.9	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。	<ul style="list-style-type: none"> 年度資產總額：新臺幣42.6億元 平均投資報酬率(長期持有)：109%
員工持股信託	中信金控臺灣轄下各子公司之員工。	69.5	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。	<ul style="list-style-type: none"> 年度資產總額：新臺幣44.9億元 平均投資報酬率(長期持有)：70% 其中非高階主管參與人數佔99%

多元福利制度

為了讓員工有「家」的感覺，我們設有職工福利委員會，對同仁主動關懷，並提供多元福利選擇。自2003年起，我們創業界之先，提供正職員工「彈性福利制度」，採用「點數制」的方式，每年給發點數予員工，開放員工自主選擇所需之福利項目與消費需求。另基於員工健康考量，公司亦免費提供40歲以上員工每年一次與39

非擔任主管職務 之全時員工	2022			2021			全體人數及 薪資二年差異 (%)
	全體	女	男	全體	女	男	
全年度加權平均人數	13,268	8,353	4,915	12,824	8,082	4,742	3.46
薪資平均數(年／千元)	1,469	1,415	1,560	1,557	1,506	1,643	-5.65
薪資中位數(年／千元)	1,225	1,186	1,291	1,259	1,219	1,331	-2.70

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。

歲以下員工每兩年一次健檢福利，優於法令規定，並設置專屬護理師團隊專職照護員工健康，即使受Covid-19影響，員工健康檢查的完檢率仍達86%。

於「核心福利」制度上，除了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。

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，另依自願提繳率自員工每月薪資中代為扣繳至勞保局個人退休金專戶。針對委任職工，公司得酌情額外核給委任職工退職金，以使委任職工自本公司與關係企業所領取之退休金、退職金以及勞退給付之總和，能夠等於勞基法標準之應得總金額，保障委任職工之權益。

另為表達對退休員工的感恩與貢獻，銀行員工在退休時，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：**2005 年起，每年舉辦「典範員工」及「典範團隊」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 元之鑽石旅遊補助。

貼心福利—員工休閒活動

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。2022 年共有 31 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 1,071 個場次，參與者達 8,027 人次，全年度社團補助為新臺幣約 602 萬 6 千元，其中包含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。

貼心福利—員工按摩舒活館

中信金控長期設置按摩舒活館，幫助員工舒解疲累，釋放工作壓力，並與視障協會

合作，進用超過 15 位專業合格的視障人員，疫情前每月平均服務人次超過一千人。我們以行動支持視障者積極樂觀、眼盲心不盲的精神，協助他們突破生活的困境，期盼透過提供身心障礙者多元化的就業機會，達到雙方互惠。

志工文化

中國信託致力於公益，尤其關注弱勢兒童的需求，組織「課輔」、「理財」、「美語」及「品格」四大慈善志工團隊，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，於 2004 年領先金控同業首創「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 2,474 人，約每 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，2022 年共發放 772 天有薪公益假。

此外，中國信託於 2014 年 12 月設立創新型態的企業金融文史館一文薈館，並於 2016 年招募志工隊，除鼓勵企業員工、退休同仁參與志願服務，並鼓勵社會大眾投入志工行列。截至 2022 年底，志工人數共 40 位，其中包含 10 位現職同仁、6 位退休同仁及 24 位民眾。

彈性工時

本公司因應員工面對工作、生活、環境變化或成長進修需要，提供彈性多元的工時制度，現行除勞資會議通過依據勞動基準法實施四週、八週變形工時，以因應不同之業務需求及調度安排外，中信金融園區實施彈性上下班制度，提供 3 個班別供員工選擇，可根據個人需求選擇適合的上下班時段。此外，疫情期間為保護同仁健康更實施上下班分流措施，透過分流班別設計，避免同仁於交通尖峰時間於大眾運輸場域群聚機會，以降低染疫風險。

居家上班

中國信託於 COVID-19 疫情前即提供部分主管人員居家辦公機制，疫情期間為降低員工染疫導致之營運衝擊，即以符合資安管控要求之遠端連線機制（VPN），擴大居家辦公實施對象，並依各部門業務性質提高實施比例，2022 年全年連線 671,795 次。另考量員工居家辦公可能增加之家庭支出，於 2021 年一次性發放防疫補助金 10,000 元，且員工於居家辦公期間，仍可依公司規定請領誤餐費。

人才吸引與發展 | GRI 2-23, 401-1, 404-1, 404-2, 404-3

人力發展策略

中國信託堅信人才是企業的根本，將員工當成家人照顧，公司責無旁貸，公司的成長有賴每一位同仁秉持理想，持續奮鬥不懈才能創造出傲人成就。秉持「人才是公司最重要的資產」的信念，中國信託長年推動以職能為導向的人才策略，擘畫各類專業與各階管理訓練課程，亦盤點人員績效、潛力，規劃職涯發展藍圖，藉由在職訓練、專案指派或跨國家、跨業務、跨功能輪調歷練，建構完整人才庫 (Talent Pool)。中國信託亦與多所國內外頂尖學府合作，及長期與美國賓州大學華頓商學院共同量身訂做中高階主管的客製化課程、講堂與論壇，導入一流師資與發展資源，以因應瞬息萬變的外在經營環境與趨勢，持續維持業界領先地位。

招募管道

有鑑於後疫情時代勞動市場及招募趨勢改變，我們透過經營多元社群平臺，如 Facebook、Instagram、LinkedIn、YouTube，投放影音類型徵才資訊，搭配直播活動與外部招募平臺的線上徵才活動，開拓潛在求職者市場；同時深入校園，以實習計畫、企業參訪、學程規劃等產學合作方案，提早協助優秀學子強化金融產業知識，讓學生從企業實習或課堂學習到產業實務零落差，培養最具競爭優勢的職場即戰力。另外在甄選形式方面，提供線上面談或實體面談，讓求職者不受時空限制，給予優質的甄選體驗。2022 年度招募成本為新臺幣 5,276 萬，平均每人招募成本為新臺幣 15,921 元。

師友計劃

在中國信託的人才培育制度中，很重要的一環即為「師友計劃」，透過師徒制、委請各階主管或資深優秀同仁擔任導師推動新人培訓或各式菁英培育專案，透過指導業務和經驗傳授，提供新人在加入公司的初期能夠按照前輩的經驗循序漸進地適應公司文化與工作模式，且能藉此增進與內部同仁的互動交流、建立支持與關懷網絡。

以法人金融儲備 RM 計畫 (JRM Program) 為例，JRM Program 提供為期一年半完整的培育，包含專業課程、實務演練及完善的教練 / 師徒制度等。教練團與師徒 (Mentor) 制度依教學功能從策略培訓制訂、資源分配、專業訓練到基礎能力共設計三大導師制度，確保師徒制落實成效，逐步培養業務拓展與風險控管能力兼具的法人金融顧問專家。另本公司首創臺灣金融業針對僑外人士開設的人才培育專案 International Associate Program (IA)，其培育專案提供為期兩年的培訓規劃，包含華語、團隊凝聚及提升工作技能等的專業課程；同時也安排內部主管擔任職涯導師傳承實務經驗、提供職涯諮詢、分享面對挫折與挑戰該如何克服與解決，輔助 IA 快速融入職場環境、大幅減少文化差異、有效提升業務效能。

除了培育內部人才，中國信託與知名學府產學合作時，也規劃有業師輔導機制，致力幫助學生們將來能學以致用。例如 2022 年中信金控與政治大學、清華大學、輔仁大學、淡江大學及逢甲大學組成的「五校聯盟」，首創兼具理論與實務的跨校金融科技主題課程，修課同學不僅能透過跨校系的金融科技多元主題授課學習金融科技專業知識，課程更以創新提案競賽取代傳統考試，並結合中信金控跨金融領域業師群輔導提案，在學術理論的基礎上揉合來自實務界的寶貴經驗，培育出新一代的金融科技尖兵。

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金融人才、國際人才與科技人才佈局，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

目標：

- 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。
- 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。

內容：

- 大學系所企業參訪活動。
- 海外學校線上企業說明會。
- 臺大管院希望種子計畫 (TCP)。
- 中信金控 Rising Star 暑期實習計畫。
- 中信金控 MA 儲備幹部計畫。

成果：

- 2022 年共舉辦 20 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。
- 2022 年與臺大管院合辦希望種子計畫，共 75 位學生報名參加，錄取 22 位學生參與實務課程。
- 2022 RS 暑期實習計畫吸引約 700 位優秀學子申請，共錄取 35 位大三或碩一學生參與暑期實習，暑期實習結束，有 4 位獲得進階學期實習機會。• 2022 MA 儲備幹部計畫申請人數近 1,200 件，招募 44 位優秀菁英加入，競爭激烈。

科 技 人 才

目標：

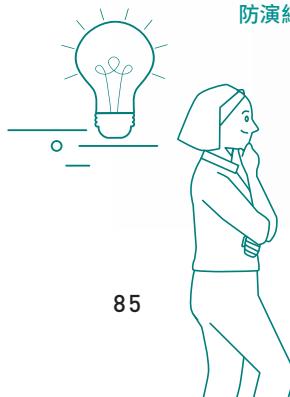
- 因應科技金融轉型需求，需培育大量科技人才，提前紮根校園，讓優秀學生對中信之了解與認識。

內容：

- 推出 IT 產學合作實習計畫，針對大四 / 碩二資訊相關科系學生實務接軌機會。

成果：

- 超過 200 人申請資訊科技企業實習計畫。
- 資訊及資安部門共錄取 48 名實習生，提供四個月程式開發實務體驗、資安攻防演練及監控分析之人才培訓課程。



國 際 人 才

【國際金融業務菁英】**目標：**

- 為強化公司國際佈局，擴展海外業務，延攬並儲備質優且具業務潛力與外派意願之人才，透過廣度與深度兼具的系統化培訓，同時移轉經驗，促進海外在地基層人才素質的提升。

內容：

- 2022 年度推出國際金融業務菁英 IBA (International Business Associate) 計畫，提供職前訓練、海內外輪調、外語訓練、全球職涯教練制度，並可獲得快速晉升機會。

註:國際金融業務菁英IBA (International Business Associate) 計畫 (2023更名為國際法金業務菁英IRM, International Relationship Manager)

成果：

- 2022 IRM 國際法金業務菁英於七月到職後，中國信託提供四周多元且豐富的職前訓練課程、舉辦 16 場海內外高階主管國際業務職涯分享與 2 場餐敘交流活動；另提供第二外語訓練總時數共計 864 小時，培養雙外語能力，快速儲備關鍵人才。

【在臺僑外學生】**目標：**

- 為強化公司國際佈局，儲備東南亞市場所需人才，積極與在臺僑外學生交流合作。

內容：

- International Associate Program (IA) 延攬優秀僑外新鮮人在臺發展金融職涯，並提供中文課程及在臺生活保障等福利。
- 招募暑期實習僑外生，給予在臺長期發展的接軌機會。

成果：

- 2022 年與經濟部 Contact TW 合作，針對僑外生辦理 3 場校園講座，線上及線下超過 1,000 人參與。
- 2022 IA 僑外人才計畫，吸引近 200 位僑生申請，共錄取 11 位來自泰國、越南、印尼、菲律賓等國籍僑生在臺發展金融職涯。
- 2022 RS 暑期實習計畫，吸引超過 70 位申請，共錄取 9 位來自各國的僑外在學生。

【目標式管理（MBO）】

為確保組織策略與個人業務活動之連結，本公司採 MBO 管理方法進行每年度目標設定。

目標設定採由上至下方式層層展開，每年初各單位即依據策略與人員分工計畫，擬定單位目標與個人目標，同時經由主管與同仁彼此溝通，雙方達成共識，議定個人目標內容；而年中將時時檢視目標達成狀況，若因應外部環境與組織策略、營運目標之變化，主管與同仁可配合業務需求，即時修訂個人工作目標，以承接策略之修調。

透過完善的目標設定流程，所有員工能朝向共同方向努力，一起創造卓越績效，達成個人、團隊與組織共贏。

【多面向 360 度回饋】

本公司每年定期舉行各層級主管之 360 度回饋評估，透過多角度重要關係人的反饋，讓主管理解與自我認知的差距，從而能掌握其個人精進方向與發展需求。

目前此評估方式適用對象涵蓋金控內各子公司之管理團隊，並依各公司 / 事業單位規模及需求差異，擇定初階、中階、或高階主管進行。回饋採問卷調查形式，問項內容包含受評對象之各項管理及專業能力，如團隊合作、績效與目標、領導與管理、培育部屬、遠見策畫等面向，並邀請受評者之部屬、同儕、主管及本人參與調查。

調查結果將提供個人報告書予受評者本人參考以持續優化個人能力，同步並產出整體洞察分析報告，協助子公司 / 事業單位最高主管能全盤掌握其轄下管理團隊之領導管理效能，以利長期持續精進。

員工職涯發展計畫

中國信託規劃全球人才庫機制，重視各職務及各階人才職涯發展需求，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。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，並透過系統性課程、知識分享平臺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，並視員工職涯發展需求，提供訪談諮詢與回饋，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：業務單位

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

為提升 RM / JRM / ARM / ACM 專業知識及銷售技巧，針對中信銀行共計 770 位同仁進行訓練，新人期間施行 17 天共 110 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）/高齡金融規劃顧問師

中信銀行鼓勵同仁取得 CFP®、RFA、高齡金融規劃顧問、家族信託規劃顧問及高資產財富管理人才認證，除成立培訓專班，更透過線上線下課程、在職訓練等多樣化學習平臺，每人每年提供至約 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。2022 年中信銀行有 377 位同仁取得 CFP®、460 位同仁取得 RFA、91 位同仁取得高齡金融規劃顧問認證；同時也啟動家族信託規劃顧問師培訓專班及高資產財富管理人才認證培訓專班，積極培育個人金融專業人才。

台灣人壽業務員訓練

依循台灣人壽營運三五計劃，積極提升台壽業務員專業職能，針對共計 8,017 位業務人員，建立一套標準化與系統化專業的業務教育訓練體系，從證照測驗、商品學習、顧客需求、保單健診、資產配置與高階財務策畫等訓練內容，建構涵蓋基礎訓練、銜接訓練到專業升級認證訓練制度，以增加新保戶及初年度保費。台灣人壽訓練成效卓著，多年持續獲得保險專業人才培育獎項。

員工重點發展專案：儲備幹部

為加速儲備關鍵人才庫，養成具管理潛力及國內外事業發展之人才，中國信託長期推動儲備幹部培育計畫（以下簡稱 MA），並打造特有的輪調及專題評鑑培育機制，為臺灣金融業唯一兩年兩次升遷機會的人才培育計畫。

- **MA 新人訓練：**在初加入公司的第一個月，MA 將參與 10 天共通課程，包含企業文化、公司策略、團隊凝聚等；再依組別安排 8 至 15 天專業訓練（如法人金融組的徵授信訓練、個人金融組的通路與產品訓練及科技金融組的設計思考方法等）。
- **MA 輪調訓練：**各組別 MA 皆安排為期兩年的前、中、後臺單位輪調實作訓練，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通識、企劃、營運管理及金融專業學程，強化企劃、財務分析及金融專業能力。
- **MA 導師制度：**公司安排高階主管定期指導 MA、與 MA 分享工作及職涯發展經歷，讓儲備幹部能夠學習從主管視角端看待事情的眼界和方法，更有效率地培養 MA 成為未來的專業經理人。
- **MA 專題評鑑：**公司每年定期安排專題評鑑，檢視 MA 企劃能力與金融專業能力養成成效，以及組織行為展現，確保 MA 具備承擔管理核心骨幹應有的職能與行為表現。

員工重點發展專案：高階主管

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，持續發展與強化高階主管能力，以提升組織人才戰力。

- 推動人才管理計畫循環（訂立職能模型、人才檢視、人才發展、人才部屬），搭建完整潛力人才庫，充實各階層領導梯隊；並定期檢視與精進主管人才發展及培訓計畫，藉由在職訓練、教練回饋、專案指派或跨國家、跨業務、跨功能的輪調歷練，深化主管國際視野與激發創新思維。
- 各級主管之培訓藍圖涵蓋企業精神與組織文化傳承、管理能力與專業能力持續深

化，除結合實體、線上課程與遠距教學手法，亦透過中信個案研討過程，傳承公司管理思維，以互動教學方式，鍛鍊主管決策思辨能力，為變化快速的未來經營與挑戰做準備。

- 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。

員工重點發展專案：數位科技

數位金融的發展為中國信託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，中國信託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。另一方面，中國信託也持續關注人才的數位技能及人員轉型活化議題，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。

- 2022 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外部通識、內部專業等系列課程。
- 2022 全年度共實施 18 門包含人工智慧、大數據、資料分析、資料科學、數據治理等主題課程，共計派訓 5,443 人次。
- 2022 年與外部專業機構率先發展「數據治理」認證制度，共計 107 人參訓，68 人取得證書，建構學員數據治理觀念，並透過推廣通識課程逐步提升全行數據素養覆蓋率，為未來數據治理相關業務之推動做準備。

多元培訓平臺

- **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 6 堂教室課程、2 堂遠距直播課程、12 場職場講座；合計受訓人次 1,987 人，平均滿意度 4.7。
- **線上自我發展：**採購外部知名學習平臺 Hahow，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 2022 年底共提供 349 堂線上課程，申請課程人次達 29,399 人，平均滿意度 4.7。

- 幸福及博雅講座：**開辦藝文或相關軟性主題講座，共 5 堂實體講座、1 堂線上直播講座、2 堂實體及線上混成講座，參訓人次 635 人，平均滿意度 4.7，提供同仁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：**提供多元語系學習資源及語言學習補助方案激勵同仁自主學習。2022 年開辦主管一對一及團體班共 33 班，參訓 72 人，與 ICRT 合作 2 堂生活英文外，另與語言機構合作 5 堂商務英文、5 堂初階東南亞語系課程，參訓人數共 184 人次。整體平均滿意度 4.7。
- 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

教育訓練統計

中信金控與子公司在 2022 年的員工教育訓練應提訓總時數達 783,995 小時、每位員工平均應提訓時數為 51 小時，員工訓練總經費為新臺幣 6,703 萬元。共舉辦實體課程 2,082 梯次，總訓練人次達 31,001 人次；線上課程 3,753 梯次，總訓練人次達 365,028 人次。

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

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 2022/12/31 在職員工為準

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

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

永續課程

為強化全體同仁永續發展觀念，中信金控積極導入 ESG 教育課程，並定期推出環境與能源管理電子報及資訊安全宣導。

	2022	2021
實體課程舉辦梯次	2,082	1,829
實體總訓練人次	31,001	14,623
線上課程舉辦梯次	3,753	2,663
線上課程總訓練人次	365,028	295,320
員工訓練應提訓總時數	783,995	705,915
每位員工平均應提訓時數	51	48
員工訓練總經費（萬元）	6,703	4,960
平均每人訓練費用（元）	4,370	3,407
新人訓練人次	20,951	14,329
新人訓練時數	81,893	45,063

元便利學習資源。截至 2022 年底中信 e 學院網站使用人數共計 18,997 人，使用人次達 1,771,550 人次；APP 使用人數共計 11,575 人，使用人次達 224,876 人次。

- 圖書館資源：**提供同仁借書、查找圖書期刊資源，另有臺經院產經資料庫查詢服務，供同仁蒐集業務所需資訊。截至 2022 年底圖書館藏書達 7,681 冊、資料庫使用次數共計 17,191 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 2022 底，總計提供 348 本電子書及 15 種電子雜誌；總計瀏覽閱讀達 53,392 次。

ESG 教育課程 1：金融服務碳治理面面觀

碳治理已成為全球的趨勢，其中淨零排放更是攸關人類未來生存條件的重要目標。中國信託從多個角度切入，從基礎知識、國際現況、同業現況、金融業對於淨零排放目標達成的影響力等，一步步帶領同仁們深入淺出地了解金融服務業該如何執行淨零排放。截至 2022 年底，參訓人數共 10,785 人次¹。

ESG 教育課程 2：Good Life Goals—如何在生活中落實聯合國永續發展目標

聯合國永續發展目標，Sustainable Development Goals，簡稱 SDGs，是聯合國在 2015 年提出的「2030 永續發展議程」中，研議出來的永續發展目標，共有 17 項，作為 2016 年到 2030 年間全球共同努力的永續目標。中國信託為了讓同仁可以響應 SDGs 推出「Good Life Goals—如何在生活中落實聯合國永續發展目標」課程。截至 2022 年底，參訓人數 21,887 人次²。

¹ 參訓人數統計範疇為：金控、銀行正職員工

² 參訓人數統計範疇為：金控、銀行、人壽、證券與投信正職員工，與人壽承攬制員工

內部轉任或輪調政策

中國信託基於員工發展及組織需求，不定期給予同仁職務或單位輪調機會，以期激發個人工作動機及對組織之認同感，提升組織運作效能。同時，配合管理的需要，對某些職務採取輪調機制，以達到防止舞弊之效益。另針對不適於目前職位或表現不力的同仁，公司除了提供彈性地調整職務外，更透過工作調動的機制，消除長期機械性擔任同一工作之厭倦心理，以調劑同仁身心，維護身體健康。

調動機制範圍分為單位間與單位內異動，當同仁任該職務需滿兩年以上時，則可向原任職單位所屬之人力資源單位提出申請，經由面試評估合格者，使得調動。目前針對 MA 儲備幹部有計畫性的實施輪調，幫助同仁積極拓展金融知識廣度，並且著重增加策略企劃單位歷練，為內部輪調政策的重點對象。

跨國（外派）歷練機制

跨國人才發展現況

中信金控長期致力於國際業務拓展，齊備的人才團隊是成功關鍵所在。除了各國在地人才的延攬與養成外，肩負業務拓展、經營管理與文化傳承使命的派外人才，更是國際化經營的核心戰力。

中信每年啟動派外意願調查，並依海外業務需求，盤點人才供需，及早辨識具派外潛力的優秀人才，提供行前考察、外語訓練、總行對接實習等系統性培育機制，以縮短派外期間融入當地的適應期，發揮人才即戰力。

著眼海外布局 培育國際菁英

有鑑於法人金融業務佔外派人才近八成，故中信金控在 2022 年亦推出「國際法金業務菁英計畫」，招募並培訓有志於海外發展的社會新鮮人，跨事業單位培訓模組及海內外輪調機制，以及海外實習等歷練，培育為具全方位法人金融專業的國際銀行家。

優遇派外人才 鼓勵在外發展

中信金控自 2021 年起提供派外人才職涯發展的優惠措施，鼓勵同仁深耕當地產業、客戶；同時為利派外人才在當地落戶安居，更推出領先同業的派外福利，逐年檢視子女教育補助、住房津貼、醫療保險等眾多福利項目，盡力確保派外人才能獲得強有力的家庭支援，無後顧之憂衝刺業務。

鼓勵跨國移動 打破國籍藩籬

中信金控自 2019 年起，設立「全球職缺請調平臺」，提供同仁主動申請海外就業的選擇；另外，為了促進各區域人才跨國移動意願，並因應多元化的派駐樣態，亦與外部顧問合作，重新修訂 International Assignment Policy，作為跨國調動的指導原則，各國可依循此原則向下訂定駐外相關條件與措施，讓總行以外的各地優秀人才可不受限制，耕耘國際職涯。重點概念如下：

- 全球準則：**設計全球一致性之管理準則，以支應全球人才的跨國移動
- 分群設計：**針對不同派駐目的及情境，設計差異化薪酬制度
- 市場接軌：**對比全球標竿企業，提供具高度競爭力的福利項目

中信金控目前海外臺籍員工超過三百人，其中有近百人因在地扎根、落戶安居，選擇由派外轉為當地聘僱。這些同仁都已成為中信金控發展在地 Franchising Business 的核心骨幹。未來中信金控將持續完善跨國人才儲訓機制，並精進相關配套措施，支應國際化中長期發展需要，確保策略計畫的落實與延續。

人力發展評估

為提升員工專業能力、引領中國信託持續地成長、不斷地創造卓越成就，中國信託每年訂定年度員工訓練發展策略方向，藉此展開各項培訓專案，並透過柯氏學習評估模式（Kirkpatrick Model）檢視培訓專案成效。此外，亦參考 Dr. 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	2022 ³	2021
L5 ROI	人均貢獻度 (千元) (稅後淨利/員工人數)	2,225	2,552
	人力資本投資報酬率	49.77%	58.30%
	用人費用報酬率 (稅後淨利/用人費用)	1.32	1.23
L4 成果	關鍵人才留率	92.8%	94.0%
	員工離職率	14.66%	12.66%
	內部員工遞補率	68.50%	53.46%
L3 行為	關鍵人才管理職擔任率	37.0%	35.4%
	晉升必備證照取得率	100%	100%
	法遵、風管、防制洗錢教育訓練測驗通過率	100%	100%
L2 學習	員工訓練課程平均滿意度 (滿分5分制)	自我發展課程4.68 幸福講座4.70	自我發展課程4.52 幸福講座4.71

³2022年因受產險子公司巨額防疫險損失一次性事件影響，擬排除相關金額以呈現常態數據。(淨收益影響數損失21,257,694千元；稅後淨利影響數損失19,057,894千元)

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。2022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20,963小時。2022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。

中信金控致力於創造更友善之人權環境，並於今年12月簽屬支持臺灣《企業與人權國家行動計畫》自主遵循「聯合國工商企業與人權指導原則」(UNGPs)之規範與精神，與政府、非政府組織、企業及人民攜手努力，共同打造有助於多元共榮的社會環境。

人權風險評估與管理措施

鑑別議題	對象	代表指標與定義	2022年風險值	2022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。	<ul style="list-style-type: none"> 建構對身心障礙者友善之無障礙職場環境 	<ul style="list-style-type: none"> 各投保單位依法令標準進用足額身障人員 因故無法足額僱用時，以繳納差額補助費的方式負擔義務
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"> 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 報到作業階段：員工到職當天須繳驗身分證件 	<ul style="list-style-type: none"> 因報到時已檢視身分證件，故不會有聘用童工之情事發生；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款規定解僱

鑑別議題	對象	代表指標與定義	2022年風險值	2022年人權風險評估結果	減緩措施	補償措施
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"> 「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 「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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 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詢資源，同時針對加害人依工作規則及獎懲辦法進行懲處作業
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。	0.0065%	經調查確認成立案件為1件，涉及人數1人，判斷為低風險。	<ul style="list-style-type: none"> 依循法令規定，制定性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點 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 定期舉辦相關教育宣導課程 	<ul style="list-style-type: none"> 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）安排心理諮詢資源；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
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。	0.32‰	低於主計總處2022年全國勞資爭議涉及率（5.06%，判斷為低風險）。	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
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。	<ul style="list-style-type: none"> 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「人因性危害預防計畫」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 	<ul style="list-style-type: none"> 針對高風險個案，將深入了解健康與工作間關聯性，並透過調查、溝通等程序進行適性配工措施。
	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。	4.91%	高風險經護理師健康追蹤關懷21位，總件數427件。		
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=未完成高風險改善件數／可完成改善高風險項目件數。	0%	依據2022年公司工作環境風險危害鑑別分級計算。	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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

員工議合 | GRI 2-26, 2-30, 402-1

勞資關係

為建立良好勞資關係，我們打造和諧對等的溝通平臺，定期辦理勞資會議，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，更明訂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需高於三分之一。對於勞動條件相關項目，皆呈報勞資會議通過，並明訂於工作規則公告全體員工；而員工福利事項，亦定期於勞資會議彙總報告。另外，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。

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

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，保障勞方權益，團體協約所涵蓋之總員工數 6.5%。入會的會員，其薪資、考績、獎懲、升遷或考核與其他勞動條件，不得因參加工會活動或擔任工會職務而有不公平之待遇。

勞資爭議數量與類別

2022 年中信金控及各子公司總計 5 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	

敏捷式溝通：員工意見調查及溝通管道

我們視人才為公司的重要資本，期待瞭解不同世代員工的心聲與想法，同仁也能提出不同視角的建議與改善。為了解主管與員工的溝通情況，2021 年開始進行員工普查，同時為了增加主管與同仁互動的頻率，主管於每季末（3、6、9 月）皆與同仁安排工作討論，協助部屬在工作上的困難，並且即時表揚成就，期盼藉由這樣的機制，讓溝通更即時，員工能獲得所需的協助，也能從主管的回饋中得到成就感與發展方向，增加工作幸福感。統計員工意見調查，2022 年季檢視填答率為 99.4%，體現主管與同仁之間具有良好的雙向溝通。此外，年底考核時亦會進行績效面談調查，其中 98.2% 的員工同意主管有給予職涯建議、提醒或協助，皆認為主管對於自己工作表現，進行了有效的溝通，顯示中國信託重視人才養成，傾注時間與資源投入，獲得良好成效。

促進安全職場 | GRI 2-23, 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-7, 403-8, 403-9

職業安全衛生政策與承諾

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，經職安衛管理小組召集人決議後，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。

中信金控持續關注聯合國永續發展目標（SDGs）及全球永續性報告協會（GRI）議題，其中「GRI 403：職業安全衛生」係基於將工作者擁有健康與安全的工作條件視為基本人權，為此，中信金控致力建構健康安全優質職場，並於 2022 年榮獲勞動部職業安全衛生署「職業健康與安全指標績優企業」。

職業安全衛生委員會

中信金控集團子公司中信銀行、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，2020至2022年間，中信銀行共協助處理5件工作場所中工程控制改善專案。

對於承攬管理，由案件負責單位會同職業安全衛生人員於施工前，邀集承攬商及相關監督單位召開協議組織會議，告知案件承攬作業之潛在危害及中信安全衛生規範，承攬商亦可於協議組織會議中提出安全衛生建議。

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4人 從事勞工健康服務之醫護人員9人 勞工代表7人	約1/3	<ul style="list-style-type: none"> 對雇主擬訂之職業安全衛生政策提出建議 協調、建議職業安全衛生管理計畫 審議安全、衛生教育訓練實施計畫 審議作業環境監測計畫、監測結果及採取措施 審議健康管理、職業病預防及健康促進事項 審議各項安全衛生提案 審議事業單位自動檢查及安全衛生稽核事項 審議機械、設備或原料、材料危害之預防措施 審議職業災害調查報告 考核現場安全衛生管理績效 審議承攬業務安全衛生管理事項 其他有關職業安全衛生管理事項
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
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	

職業安全衛生教育訓練

通識性訓練

2022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%，共辦

理8場在職員工職業安全衛生教育訓練課程，參與人數為1萬957人，辦理28場新進員工職業安全衛生教育訓練課程，參與訓練人數為2,352人。

專業證照人員訓練

中信銀行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，新訓與回訓的達成率皆為100%，使安全衛生觀念由下到上落實到全體員工工作習慣。

類別	指標	2022	2021	2020	2019
新訓	總訓練時數(單位:人時)	684	2,059	1,281	1,400
	場次數	27	55	36	42
	訓練人數	35	123	58	67
回訓	總訓練時數(單位:人時)	1,167	1,878	1,881	2,292
	場次數	63	90	85	117
	訓練人數	295	357	358	442

供應商 / 承攬商訓練

中信銀行秉持職業安全衛生理念，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職安宣導與管理文件，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，其成效如下：

類別	指標	2022	2021	2020	2019
承攬商危害告 知宣導會議	總訓練時數(單位:人時)	168	165	236	408
	場次數	32	22	30	56
	參加人數	224	202	245	475
工程稽抽查 次數	場次數	29	11	17	48
承攬商施工受 傷件數(件)	通報件數	0	0	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。2022 年申請公傷假人數共 32 人，公傷假天數共達 425.5 天，其中 12 件為上下班途中交通事故導致；10 件為外出公務時摔傷；10 件為跌倒或滑倒所致，無因公死亡事件發生，2022 年未接獲承攬商失能傷害通報案件。(中信金控失能傷害相關統計參照「員工失能統計」)

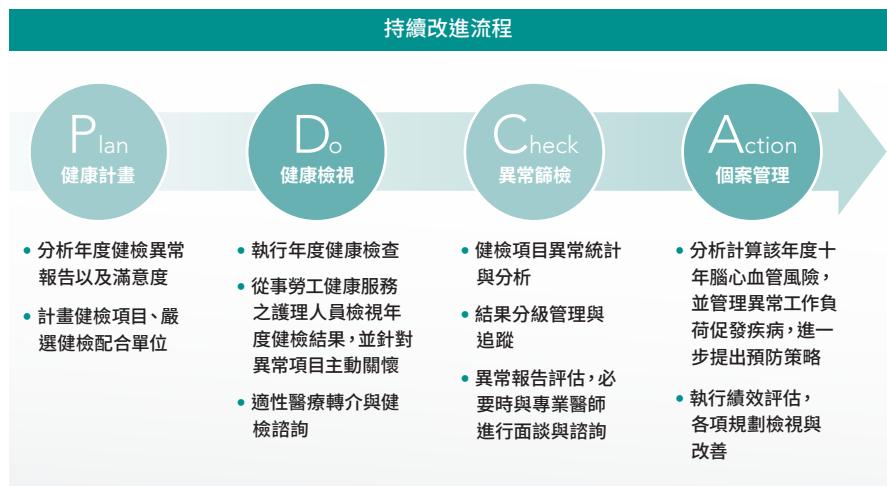
年度	2022			2021		
性別	男	女	合計	男	女	合計
失能傷害人數	15	17	32	9	17	26
失能傷害總損失日數	188.5	237	425.5	250.0	183.5	433.5
失能傷害頻率 (FR)	0.47	0.54	1.01	0.31	0.58	0.89
失能傷害嚴重率 (SR)	5.94	7.47	13.40	8.55	6.27	14.82
失能傷害缺勤率 (%)	0.00	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01

打造健康職場 ■ GRI 403-3, 403-6

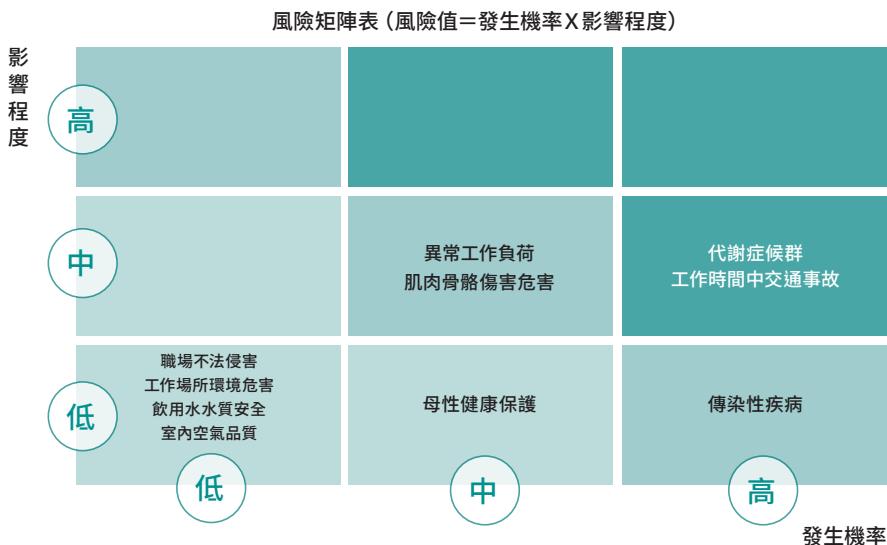
健康風險管理

中信銀行有從事勞工健康服務之護理團隊照護員工健康，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。



員工安全及健康風險地圖



影響程度標準表		發生機率標準表	
類別	說明	類別	說明
高度	無法工作，甚至是死亡	高度	一年內大部分情況會發生
中度	可能造成部分的工作負擔	中度	一年內有些時候會發生
低度	仍可正常工作	低度	一年內少數情況會發生

安全及健康風險議題	影響程度	減緩/預防措施	2022年實施成效
代謝症候群	高度風險	<ul style="list-style-type: none"> • 醫務室血壓監測 • 醫師臨場服務 • 辦理飲食健康 • 發佈衛教宣導單張 	<ul style="list-style-type: none"> • 醫務室血壓監測服務共計1,358人次 • 醫師臨場服務共辦理96場，參與人數365人 • 舉辦飲食健康講座3場，參與人數92人 • 發佈6則飲食及運動衛教宣導單張
職場不法侵害	低度風險	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理單位風險自評 	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理全行各單位職場不法侵害風險評估作業，整體均為低度風險
異常工作負荷	中度風險	<ul style="list-style-type: none"> • 工作異常過負荷追蹤 	<ul style="list-style-type: none"> • 追蹤工作異常過負荷追蹤427人，完成率100%
傳染性疾病	中度風險	<ul style="list-style-type: none"> • 強化辦公室清潔與消毒工作 • 流感疫苗接種 • 發佈衛教宣導單張 	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理2,687次緊急消毒作業 • 辦理2場次公費流感疫苗接種服務，共240人參加 • 發佈4則新冠肺炎衛教宣導單張
工作場所環境危害	低度風險	<ul style="list-style-type: none"> • 工作環境訪視 • 職場安全宣導單張 	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理1場工作環境訪視 • 發佈2則職場安全宣導單張
肌肉骨骼傷害危害	中度風險	<ul style="list-style-type: none"> • 教育訓練 • 健康講座 • 體適能檢測 • 健康衛教宣導 • 個人自覺調查 	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理36場職業安全衛生教育訓練（含工作場所人因危害預防及活力健康操宣導），參與人數13,309人 • 辦理1場健康講座，「如何預防運動傷害」，參與人數共55人，滿意度4.63分 • 發佈1則運動衛教宣導單張 • 辦理全行個人自覺肌肉骨骼不適調查問卷，涵蓋率為98.53%
母性健康保護	低度風險	<ul style="list-style-type: none"> • 健康講座 	<ul style="list-style-type: none"> • 共舉辦1場健康講座，「母乳哺育常見問題與嬰幼兒社會情緒發展」，參與人數共37人，滿意度4.85分
工作時間中交通事故	中度風險	<ul style="list-style-type: none"> • 大樓公務車服務 • 車輛自動檢查 	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理4次車輛自動檢查，檢查項目均無異常。
飲用水水質安全	低度風險	<ul style="list-style-type: none"> • 定期執行飲用水水質檢測 	<ul style="list-style-type: none"> • 共檢測1,610臺飲水機，檢測項目均無異常。
室內空氣品質	低度風險	<ul style="list-style-type: none"> • 定期執行辦公場所二氧化碳濃度檢測 	<ul style="list-style-type: none"> • 共檢測162處辦公場所，二氧化碳濃度平均值為750ppm符合內部規範。

推動員工協助方案

中國信託自 2010 起與財團法人華人心理治療研究發展基金會合作，提供每位同仁及其一等親一年共 8 次心理諮商服務，費用由公司全額負擔。藉由導入專業的諮詢與協助，有效解決同仁心理、情緒、職場人際溝通等方面的問題與困擾。2022 年起，為讓同仁能就近且即時獲得協助，於企業總部和行政大樓設置二間專用諮詢室，由心理師進駐為同仁進行面對面諮詢。同時所有諮詢服務皆受隱私權保密政策保護，同仁可以放心地將自己及家人的問題交由專業心理師協助解決。此外，透過每月心靈小憩電子報，分享職場與生活的舒壓資訊與自我檢測工具，主動給予員工心靈上的關懷與照顧。

財務健康

核心福利	職工優惠房貸 <p>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(300至1,500萬)，提供員工優惠房貸利率。</p>
	職工消費者貸款 <p>對於員工的消費者貸款，我們也根據不同的職級，可貸款不同的限額(15至80萬)，提供員工優惠利率。</p>
	職工福儲信託 <p>員工可選擇是否加入中信金控員工福利儲蓄信託基金委員會；凡為員工福儲會之會員者，應依所屬職級每月應自薪資提存 (\$1,000-\$3,000) 作為提存金；本行亦相對提撥下列金額予各會員。</p>
	銀行業務優惠 <p>以員工撥薪帳戶使用本行自動化設備，每月享有跨行轉帳10次免手續費之優惠、跨行提款每月5次免手續費之優惠。另享有員工匯兌費率及手續費、信託手續費之優惠，以及汽、機車強制險及任意險之車險優惠。</p>

疫情下的員工照顧

2022年全球受新冠肺炎疫情影響，除定期採購並全面提供員工快篩試劑外，並為臺灣員工及眷屬投保「疫保安心團體健康保險」。中國信託為及時掌握疫情變化及員工健康狀態，實施防疫追蹤措施，關懷確診員工之身體狀況。疫情期间，透過「確診統計週報」傳達集團防疫動態穩定員工心情，並提供心理師諮詢，減緩焦慮與不安。為鼓勵同仁接種疫苗，除提供同仁疫苗接種假（1~2天/劑）外，特別提供優於法規的疫苗照顧假，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隔離，亦提供有薪防疫隔離假及衛教關懷，並發放染疫慰問金新臺幣 26,000 元，穩定員工經濟來源。

52周愛地球活動

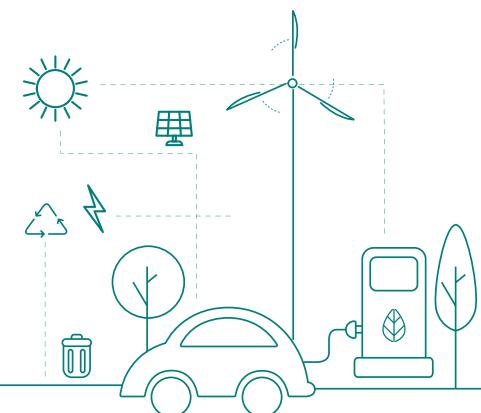
為落實集團永續政策並呼應世界地球日 52 周年，中國信託投信自 2022 年 4 月起至 2023 年 3 月底，舉辦「挑戰 52 件隨手愛地球的事」活動，連續 52 周於每周一公布當周主題，並於每周結束後舉辦抽獎活動，鼓勵全體公司同仁積極參與。周周主題多元，例如種下一盆植物、一周不用塑膠袋、關心環保議題或新聞、分享一個企業實踐 ESG 的行為、物品再利用 DIY…等，同仁於活動當周上傳執行成果照片、連結或心得分享等方式與全公司同仁分享，讓實踐 ESG 成為生活一部分。活動舉辦至今，參與成效顯著，最高參與人次達 119 人，參與率為 71%，本活動更獲鏡周刊綠色金融專題報導，再次彰顯中國信託投信落實永續不遺餘力，除發行 ESG 主題相關金融商品外，亦透過實際行動將永續內化成為企業 DNA。



「挑戰52件隨手愛地球的事」活動宣傳



中國信託投信總經理張浴澤展示
「挑戰52件隨手愛地球的事」活動牆



5.2 社區投資 | GRI 203-1, 203-2

五大公益之共享價值管理模式

秉持「We are family」的品牌精神，從愛家人的初衷到關心員工、客戶，更延伸至愛社會和國家，中信金控長期深耕慈善、反毒、體育、教育、藝文五大公益主軸，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 大指標。在堅持延續公益專案的同時，亦不斷在其中發展創新與突破，以期更有效回饋社會。

自 2016 年起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）三大構面評估各項公益投入帶來的社會效益，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，迄今已經完成評估中國信託慈善基金會「臺灣夢」專案、中信兄弟棒球隊贊助案、中國信託文教基金會「夢想家圓夢工程」專案、中信盃黑豹旗全國高中棒球大賽贊助案。2022 年，「閱讀全壘打 夢想像前行」專案得到每投入新臺幣 1 元，可產生 8.99 元社會價值的結果，並取得國際社會價值協會（Social Value International, SVI）認證；台灣人壽「祖孫三代健走」每投入新臺幣 1 元，可產生 5.51 元社會價值，是全臺第一本「家庭健走」的 SROI 報告書，也是台灣人壽第一本 SROI 報告書。

相關報告文件 (SROI)



臺灣夢-兒少社會陪伴
扎根計畫SROI報告書



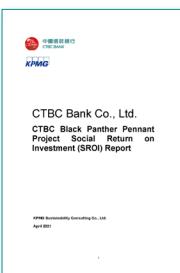
中信兄弟棒球隊
贊助專案SROI報告書



閱讀全壘打
夢想像前行SROI報告書



中國信託文教基金會
「夢想家圓夢工程」
專案SROI報告書



中信盃黑豹旗
全國高中棒球大賽
贊助專案SROI報告書

活動類型

活動類型		
金額及比例	金額 (新臺幣元)	比例 (%)
慈善活動	2,137,265	0.24
商業倡議	575,428,174	64.97
社會投資	308,132,604	34.79

資源投入類型

資源投入類型		
金額及比例	金額 (新臺幣元)	比例 (%)
現金捐贈	812,544,215	91.74
時間貢獻	1,678,378	0.19
實物捐贈	798,450	0.09
管理成本	70,677,000	7.98

社會投資報告書

本報告書參考現今廣泛評估社會報告書工具「社會報告準則」（Social Reporting Standard, SRS）為原則所撰寫，「社會報告



準則」是由德國學術機構發起，於 2011 年經由全球知名 NGO 組織及德國聯邦政府共同成立之「社會報告倡議組織」（Social Reporting Initiative, SRI）所建立，各章節架構分別以「願景與目標」、「投入資源」、「計畫方案與內容」及「營運連結成果效益」，呈現中信金控投入五大公益之理念、成果及社會投資策略，詳見《2021 社會投資報告書》。

中信金控公益主軸與涵蓋專案

鑑別五大社會需求

慈善

專案名稱

- 點燃生命之火
- 臺灣夢-兒少社區陪伴計畫
- 信扶專案
- 海外扶助

2022年執行成果 (商業/社會效益)

- 信扶專案新增核准貸款金額2,550萬元，總核准貸款金額累計逾2億740萬元
- 信扶專案創業輔導新增967個案，累計輔導4,216人次
- 第37屆點燃生命之火募得1.55億元，累計募得25.6億元
- 臺灣夢計畫照顧540名孩童
- 海外扶助學童累計近7萬人

教育



反毒

專案名稱

- 反毒教學工具開發暨人才培育專案
- 多元處遇降低用毒再犯
- 矯正署強化矯正機關攜子入監處遇措施方案

2022年執行成果 (商業/社會效益)

- 反毒宣導觸及212,682人次，累計觸及91萬人次

藝文



體育

專案名稱

- 愛接棒少棒暨青少棒資助計畫
- 中信盃黑豹旗全國高中棒球大賽 (青棒)
- 臺中成棒隊 (成棒)
- 中信兄弟棒球隊 (職棒)
- 高爾夫選手贊助培育與賽事舉辦
- 新北中信特攻籃球隊
- 中信飛牛蠍電競戰隊

2022年執行成果 (商業/社會效益)

- 中信兄弟棒球隊媒體曝光價值25億、中信特攻籃球隊媒體曝光價值逾1.7億、中信飛牛蠍媒體曝光價值4,400萬
- 棒球、高球、籃球、電競職業選手投入公益活動時數172小時

3 健康與福祉



4 教育品質



8 就業與經濟成長



專案名稱

- 中信金融管理學院
- 獎助學金助弱扶優
- 國際校際合作
- 中信國際實驗教育機構
- 中信非營利幼兒園

2022年執行成果 (商業/社會效益)

- 中信金控及子公司累計錄取中信金融管理學院畢業生就業273人
- 中信金融管理學院錄取13位公益生，累計錄取167人

教育



專案名稱

- 中國信託新舞臺藝術節
- 中國信託當代繪畫獎
- 夢想家圓夢工程
- 臺灣夢藝文工作坊
- NTT+ x 中國信託-音樂劇人才培育工程

2022年執行成果 (商業/社會效益)

- 媒體效益達34,213,902元 (PR Value 171,069,510元)；逾九成民眾認同中國信託較其他同業更投入藝文公益
- 「中國信託新舞臺藝術節」國內外節目演出與講座等共34場次，吸引6,901人次參與，邀約400名偏鄉社福學子觀賞國際節目；「中國信託當代繪畫獎」12,057人次參觀、「夢想家圓夢工程」獲教育部藝術教育貢獻獎、臺灣永續行動獎「永續行動方案」金獎，已累計25項國內外大獎，扶植2,412人。「NTT+ x 中國信託-音樂劇人才培育工程」為全臺首創一條龍新劇培育計畫！首屆兩齣培育作品六場次近千席完售

藝文



企業志工投入

- **愛心銀行四大慈善志工團隊：**中國信託以經營「愛心銀行」為職志，組織「課輔」、「理財」、「美語」及「品格繪本」四大慈善志工團隊，為弱勢孩子及家庭提供計畫性、組織性及系統性的支援。
- **業界首創公益假：**為鼓勵員工參與志工服務，中國信託於2004年領先業界首創「公益假」，志工每服務滿6小時，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2,474人，平均每10位員工就有1位愛心志工，至2022年累積服務時數逾16.8萬小時，受惠的弱勢兒童逾10.6萬人次。

慈善關懷

中信金控創辦人辜濂松自 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之先河；2004 年「中國信託慈善基金會」成立，接續推動「臺灣夢一兒少社區陪伴扎根計畫」、「信扶專案」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。

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"> 臺灣企業公益募款先河 偏鄉小學兒童關懷輔導 改善偏鄉弱勢兒童學習環境及家庭生活 	<ul style="list-style-type: none"> 募得新臺幣1億5,587萬元，全數捐贈兒福聯盟「偏鄉小學兒童關懷輔導計畫」326所偏鄉小學及贊助紙風車文教基金會17場偏鄉巡迴演出 幫助近4.2萬名偏鄉弱勢孩童改善學習環境及家庭生活 三十多年來，已幫助超過62萬名偏鄉弱勢孩童及家庭 	「第37屆點燃生命之火全民愛心募款運動」提示品牌知名度為67%、廣告喜好度81%。
臺灣夢一兒少社區陪伴扎根計畫	<ul style="list-style-type: none"> 守護弱勢孩童 協助偏鄉兒童建立學習自信，並增進對家鄉的認同感 	<ul style="list-style-type: none"> 成立28個社區築夢基地 540位孩童獲得照顧 668位社區志工投入計畫 	媒體價值逾新臺幣179萬元。
信扶專案	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、創業保險、創業輔導服務等內容。	<ul style="list-style-type: none"> 2022年新增輔導967人次，輔導人次累積達4,216人次 2022年成功開業共96人次，累積達657人次，其中257人成功脫貧，脫貧率近40%^註 	信扶專案累計至2022年，總核准貸款金額超過新臺幣2億740萬元。
中國關心下一代教育基地計畫	<ul style="list-style-type: none"> 教育脫貧 改善中國大陸弱勢兒童之教育與生活條件 	<ul style="list-style-type: none"> 完成53所教育基地掛牌 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 近7萬名弱勢學童獲得更豐沛的學習資源 	專案自2013年推動以來，獲得中國銀行保險監督管理委員會肯定。

註:截至2022年12月31日，信扶專案累計扶助成功開業共計647人(不重複名單)，其中有257人成功脫貧，脫貧率為39.7%，若包含重複名單則為657 人次

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。

2022 年繼「解癮—解開毒品上癮的真相」後，我們針對大專院校學生特性，開發「機智拒毒生活—校園特展」，打造大學生最容易接觸到毒品的五大風險場景，提升大專生對於風險情境的敏感度，並搭配有趣好玩的小遊戲，讓同學了解培養正向休閒興趣及因應壓力的重要性。

個案故事

信扶專案創業家長—汪姐，自年輕時就獨力撫養兩個女兒。為了生活她做過雞舍撿雞蛋工人、板模泥水工人、打零工摘木瓜，日薪最低只有 670 元，工作不穩定時，連下一餐的買飯錢都不知道在哪裡…

為了給家人更穩定的生活，汪姊鼓起勇氣借錢頂下一個雞肉攤，但創業初期與股東發生財務糾紛、周轉不靈導致一度負債上百萬，汪姊不願放棄，她想要奮力一搏！

加入信扶專案後，除了取得營運週轉金外，更透過創業顧問擬定還款計畫、學習精算毛利與成本，幾個月後終於開始收支平衡，終止每天追錢的日子。貼心的兩個女兒也一起回來攤位幫忙，總算讓雞肉攤的生意穩定下來。經過幾年的努力，目前債務幾乎還清，每月營業額高達 20 萬元。



汪瑞筠經歷被債務追討的日子，如今因「信扶專案」再度重生，她珍惜能賺錢的每一天，也發現「還錢」是一件非常開心的事。

此外，攜手國立臺灣師範大學成立中國信託成癮防制暨政策研究中心，針對多元處遇進行相關實證研究，並連結地檢署、醫院及非營利組織建立「二級毒品緩起訴合作平臺。」

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	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。	反毒宣導共觸及21萬2,682人次，包括4場地區巡迴特展、73場社會大眾宣導活動，388場校園反毒教育宣導，共進入154間學校。	透過展覽、教學及各式活動，觸及21萬人次認知中國信託致力於反毒工作；媒體價值約新臺幣65.4萬元。
政策參與：多元處遇降低毒再犯	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。	攜手國立臺灣師範大學成立中國信託成癮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臺」。	透過研討會、工作坊及講座觸及164人次認知中國信託持續扎根於反毒工作。
矯正署強化矯正機關攜子入監處遇措施方案	協助法務部矯正署，於全臺女監延聘保育人員、強化親職教育與幼兒發展處遇課程。	幫助全臺115名女性受刑人，共115個家庭、115位幼兒受惠。	媒體價值約新臺幣24.9萬元。

個案故事

安琪因生長在販毒世家，從小就被母親遺棄而被人收養，養父母細心照顧讓安琪有美好的兒時回憶。後來親生母親出現強制將安琪帶走，造成嚴重的親子衝突，甚至被毒打，也使得安琪未成年就逃家開始四處流浪，開始學會吸毒、販毒，且因為男友的欺騙讓她以販賣毒品入獄。安琪出獄後仍在毒品圈徘徊，認識了現任丈夫並懷孕，夫妻兩人都有案在身必須入監服刑，安琪不想錯過孩子成長而選擇攜子入監。入獄後安琪驚覺，在黑暗的監獄裡竟會有充滿溫暖又有愛的園地，不僅在操場設有大型的溜滑梯及各式各樣的玩樂設施，每天也有安排不同類型課程，從最小的嬰幼兒照護、一釐米親子共學、親子瑜珈、親子玩具車，並透過媽媽成長團體、親職教育專題講座，教導所有不同類型的媽媽，如何學習去面對不同階段發展的孩子。因為感受到這世上仍有許多愛且願意關懷他們的人，讓安琪決定踏出監獄後勇敢的改變自己，重新成為全新的人，不辜負社會對她的幫助及關懷。



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」。2022年中信兄弟蟬聯中華職棒年度總冠軍，完成二連霸。疫情期间著力社群及自媒體耕耘，除官方社群追蹤數穩坐六隊之冠，首創 Twitch 官方頻道付費訂閱，開拓職棒球隊營運新模式，2022 年賽季期間，官方頻道總觀看數累積突破千萬次；同時，中信銀行持續冠名贊助被譽為臺灣甲子園的「中信盃黑豹旗全國高中棒球大賽」，為熱愛棒球的高中選手搭建舞臺。台灣人壽則力挺臺中城市棒球隊一臺中成棒隊，中國信託慈善基金會的「愛接棒計畫」則資助 26 支少棒、青少棒球隊，扎根基層棒運。

中信金控於 2021 年擴大體育公益扶植面向，正式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，球隊以「反毒」為核心理念，並採用美國緝毒局 (Drug Enforcement Administration) 的簡稱「DEA」作為英文隊名，希望連結透過籃球賽熱血正能量連結和反毒正義任務形象，建立與年輕世代對話的管道，並打造臺灣籃壇新一代「黃金世代」，2021-22 球季經營有成，新莊體育館獲選最佳主場、社群媒體、新聞曝光與電視轉播收視率皆為聯盟之冠，2022-23 年球季口號「Dream on」，開季前簽下黃金世代國家隊中鋒曾文鼎，升級主場硬體、充實教練團、引進歐



中國信託支持臺灣籃運發展，旗下中信育樂營運新北中信特攻籃球隊積極培養年輕球員，期望打造新一代國家隊黃金世代。

陸洋將，球隊展現「團隊合作、無所畏懼、使命必達」的特攻精神，球員擔任反毒大使，積極參與集團反毒教育及公益專案活動，深化球隊和集團的公益綜效與形象。

中國信託育樂公司亦於 2022 年 1 月成立「中信飛牡蠣職業電競戰隊（CTBC Flying Oyster，簡稱 CFO）」，參加英雄聯盟太平洋職業聯賽（PCS）。成軍第一年在春季賽取得亞軍、夏季賽贏得冠軍，並前進 S12 世界大賽。中信飛牡蠣選手以身作則推動電競回歸職業運動本質，期望弭平現實與虛擬世界衍生出的世代差異、幫助年輕世代理解職業電競和遊戲沉迷的不同，並傳達參與電子競技活動之正面價值觀。

我們亦長期推展高爾夫運動，培育優秀且具潛力之女子高球選手，鼓勵選手「堅持信仰」必能「成就夢想」，透過舉辦與贊助高爾夫賽事，打造接軌國際的交流舞臺，促進臺灣高球發展。2022 年「中國信託邀請賽」首度南下高雄高爾夫俱樂部舉辦，共有來自臺灣、日本與泰國共 64 位女子高球選手參賽，爭取冠軍獎金新臺幣 100 萬元，成績亦納入世界積分，三輪賽事共吸引超過 2,000 人進場為選手加油，最終輪單日更有 1,358 位球迷現場觀賽，創下高雄高爾夫俱樂部成立以來單日、單一賽事最多觀賽人數，未來將持續為優秀選手打造國際級競技舞臺，提升臺灣選手的競爭力。

中信金控投入體育公益屢獲肯定，連續 12 年蟬聯體育署「體育推手獎」殊榮，2022 年中信銀行及台灣人壽共囊括六大獎項創下最佳成績，皆獲「贊助類一金質獎」、「贊助類一長期贊助獎」及「推展類一銅質獎」。此外，體育署「運動企業認證」開辦七屆以來，中信金控、中國信託銀行、台灣人壽皆持續獲得認證，職場運動風氣推廣成效備受肯定。



中國信託支持臺灣籃運發展，旗下中信育樂營運新北中信特攻籃球隊積極培養年輕球員，期望打造新一代國家隊黃金世代。



中國信託 12 度獲教育部體育署「體育推手獎」肯定，副總統賴清德頒發獎座予中信金行政長高人傑（右），中信兄弟棒球隊球星張志豪（左）一同合影。

WBC世界棒球大賽

為支持國家隊出戰全球最頂尖成棒賽事，中國信託銀行獨家冠名贊助「2023 世界棒球經典賽臺灣區 A 組預賽」，以實際行動化身中華隊最強後盾。本次賽事為臺灣睽違十年再次主辦經典賽，總計近 12 萬人次球迷進場觀戰，中信銀行除投入資源打造「大聯盟規格」賽事，並在南港總部舉辦逾 6,000 人次參與的現場直播派對，啟動臺北、臺中雙城連線，同時更藉由 Home Run Taiwan 熱血聊天室，線上、線下應援虛實整合，直播總觀看數逾 301 萬次。中信銀行亦支持主辦單位邀請美國職棒大聯盟傳奇球星李維拉（Mariano Rivera）訪臺，並贊助李維拉相關公益活動，包含邀約基層教練及球員參與李維拉分享會，並邀請中信慈善基金會資助的愛接棒球隊選手參加李維拉棒球訓練營，期待藉由近距離接觸傳奇球星，汲取寶貴經驗，做為國球茁壯養分。



「2023 世界棒球經典賽臺灣區 A 組預賽」，中華隊展現堅持到底棒運精神，分組預賽 2 勝 2 敗雖敗猶榮，旅外球員張育成更獲得分組 MVP 殊榮。



中國信託銀行獨家冠名贊助「2023 世界棒球經典賽臺灣區 A 組預賽」，以實際行動力挺中華隊，線上線下虛實整合，凝聚球迷向心力。

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"> 長期資助偏鄉地區學童教育問題，提供孩子更多學習技能的契機 2014年起，提供資助學校課業輔導、營養餐食補充，球具更新，讓打球的孩子能兼顧身心發展，生活中也能受到更多支持照顧 打造中國信託公益園區，提供愛接棒計劃移地訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 資助26支球隊，共734位球員 秉持「打球與學業同等重要」的理念，提供資助學校為孩子課業輔導、營養餐食補充、球具設備更新等項目，讓想打球的孩子能兼顧身心發展，生活中也能受到更多的支持與照顧 	媒體價值逾新臺幣224萬元。
中信盃黑豹旗	<ul style="list-style-type: none"> 長期冠名贊助賽事，搭建青棒圓夢舞臺 挹注資源推展棒球運動，提升「臺灣甲子園」賽事品牌聲量 扎根基層棒運，傳承職棒觀念及技術 	<ul style="list-style-type: none"> 十年來累積逾1,700隊報名、3萬5千名教練及選手參與，2022年共118位女性參賽，創賽史紀錄 重建社群並建置專屬官方網站，以利長期保存、累積賽事紀錄，2022年官網共13萬人次瀏覽、數位社群影音觀看累積達235萬次 2022年首度前進澎湖辦理「中信盃黑豹旗巡迴列車」，棒球扎根教育推廣活動，迄今累積約2,909人次參與 	2022年媒體價值約新臺幣8,600萬元。
中信兄弟棒球隊	<ul style="list-style-type: none"> 穩健球團體質，提升中華職棒國際競爭力 積極參與公益、扎根基層棒運，發揮職業球星影響力 推動臺灣棒運，提升全民運動風氣 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年完成中華職棒總冠軍二連霸，年輕球員充分展現培育成效 2022年攜手知名動漫「鬼滅之刃」辦理主題日，另持續優化官方頻道內容，增加球迷訂閱意願，開創臺灣職業運動發展新模式 積極參與集團各式公益活動，如：《點燃生命之火》、《愛接棒計畫》等，亦攜手臺中主場在地公益團體「唐氏症基金會」，連續三年舉辦公益愛心活動 	2022年媒體價值新臺幣25億元。 2022年全年商品業績達1.5億元。
臺中市城市棒球隊	2015年起贊助臺中市城市棒球隊，支持地方棒運發展，打造提升球員實力的舞臺。	支持臺中成棒隊營運經費，培育新生代棒球選手，進一步帶動城市運動風氣，另舉辦校園巡迴教室，扎根棒球教育，並參與台灣人壽X不老棒球跨代交流賽等公益活動，擴大影響力	2017年起連續6年榮獲教育部「體育推手獎」肯定。
閱讀全壘打 夢想像前行	提升全民閱讀與運動風氣。	<ul style="list-style-type: none"> 2022年，專案經導入「社會投資報酬率」(Social Return On Investment)方法學，每投入1元可創造8.99元社會價值，成為臺灣企業公開並經國際認證之SROI報告書中，「教育類別」數值最高專案 2022年起加碼號召新北中信特攻籃球隊加入，促成「棒、籃」結盟，擴大推廣「閱讀x運動」 與國資圖、網路書店青春博客來攜手舉辦「青春徵文活動」，鼓勵全臺高中職學生閱讀書籍並撰寫心得，2022年為讓閱讀行為向下扎根，首增國中組，總投稿數達1,270篇，再創歷年新高 截至2022年，閱讀全壘打累計串連全臺灣17縣市128所圖書館及行動故事車，共有1,157,495人次參與（含借書贈票、主題書展及周邊活動），帶動民眾借閱公共圖書館藏書逾14萬本，並送出53,942張棒籃球票 	2022年專案榮獲《2022臺灣企業永續獎-社會共融領袖獎》肯定。
中信特攻	<ul style="list-style-type: none"> 穩健球團經營，提升T1職籃聯盟競爭力 唯一以推廣「反毒教育」為核心理念的職業籃球隊，積極參與反毒宣傳活動與集團公益專案，深化集團公益綜效 強調「團隊合作、無所畏懼、使命必達」的特攻精神，目標打造新一代臺灣籃球「黃金世代」 	<ul style="list-style-type: none"> 2021-22球季例行賽戰績排名第三，季後賽止步四強 2021-22球季社群追蹤人數、新聞曝光量與電視轉播收視率皆為聯盟之冠 2021-22球季球隊經營有成，主場獲選「最Fun主場」、魏嘉豪獲選「最夯人氣王」 積極培養新生代球員，阿巴西獲選「年度最佳新人」、「年度第一隊」，林秉聖獲選「年度最佳防守球員」、「抄截王」、「年度防守第一隊」 2021-22球季於主場新莊體育館設立反毒連署牆，參與連署逾12,413人次 	2022年平面媒體曝光價值逾1.7億。

專案	說明	環境／社會影響力	商業影響力
中信飛牡蠣 電競戰隊	<ul style="list-style-type: none"> 臺灣第一支以職業球團方式維運的電競戰隊，推動電競產業朝職業化方向前進 積極參與公益，發揮選手影響力，宣導網路使用及遊戲正確觀念 提升臺灣電競產業競爭力 	<ul style="list-style-type: none"> PCS夏季賽冠軍，世界賽16強 上路選手徐士傑獲選2022杭州亞運國手（賽事因疫情延期） 	媒體價值達4,400萬。 英雄聯盟信用卡推介合作專案之社群總觸及人數近7萬。
高爾夫賽事 及選手培育	<ul style="list-style-type: none"> 為臺灣發掘新生代潛力高球選手 為臺灣高球選手打造接軌國際的世界舞臺 以民間力量協助推動體育外交 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年贊助8名女子職業高球選手 「2022中國信託邀請賽」三回合54洞比桿賽，邀請來自臺灣、日本與泰國共64位女將爭奪后冠，冠軍獎金新臺幣100萬元，成績亦納入世界積分。三輪賽事共吸引超過2,000人進場為選手加油，最終輪單日更有1,358位球迷現場觀賽，創下高雄高爾夫俱樂部成立以來單日、單一賽事最多觀賽人數 提供多元化的贊助與培育，協助具潛力的高球選手實現夢想，期望每位選手都是「中國信託女子高爾夫之星」(CTBC LADY GOLF STARS)。2022年侯羽桑通過LPGA資格考，程思嘉獲Epson Tour島嶼渡假村錦標賽冠軍，石昱婷獲JLPGA高爾夫5女子賽冠軍，選手皆展現優異成績 	2022中國信託邀請賽媒體價值約新臺幣1,100萬元。
公益參與	鼓勵贊助之職業選手參與公益活動，期待透過職業運動球員影響力，帶動善的循環。	2022年支持之職業運動選手及教練參與公益活動時數達172小時。	

個案故事

0 到 1 的距離，有多遠？一群來自海上的棒球菜鳥，在中信銀行支持力挺下，組成蘭嶼高中棒球隊，征戰中信盃黑豹旗賽事。這支離島球隊隊員身形高、矮、胖、瘦參差不齊，有別於一般球隊只以男性選手為主的陣容，蘭嶼棒球隊有學姊鎮守左外野、有學妹擔綱捕手，不分男女並肩從 0 開始實踐棒球夢。全力以赴敲出的第一支安打、齊心同力攻下的隊史第一分，場上每一次歡聲雷動，都是激勵孩子從缺乏自信到勇敢迎戰的成長養份，即便最終賽事落後 10 分敗北，這群身穿球衣的小選手依舊是自己和蘭嶼居民心目中的英雄，從 0 到 1，孩子們享受棒球，學會了比輸贏更重要的事。



《0到1的距離》透過鏡頭記錄社團伍蘭嶼高中棒球隊突破自我的鍛鍊。這些棒球菜鳥從零開始練習，從毫無自信到攜手隊友面對挑戰，發出黑豹吶喊，敲出第一支安打、攻下隊史第一分，用「堅持到底」的黑豹精神證明自己。

藝文推廣

中國信託將藝文公益視為最無價的文化投資，多年來持續贊助支持國內外各類展演活動，2022 年贊助支持「蔡依林 Ugly Beauty 世界巡迴演唱會臺北最終場」、紙風車劇團《哪吒鬧龍宮》兒童劇、「2022 臺灣燈會在高雄」等臺灣優秀藝文團隊精彩活動，及國際級藝文饗宴如「瘋癲・夢境・神曲一天才達利特展」、「會動的文藝復興」、「迪士尼《阿拉丁》動畫交響音樂會」等，從音樂表演、藝術特展等，中國信託致力讓藝文展演以多元面貌走進民眾生活，已 14 度獲文化部文馨獎肯定。

中國信託文教基金會致力推廣當代藝術，首屆「中國信託當代繪畫獎」徵件達 790 件，創業界紀錄，展覽人次達 12,057，四件獲獎作品展示於中信金融園區內，以企業力量持續推廣；扎根偏鄉藝文教育的「夢想家圓夢工程」攜手藝術導師進駐偏鄉校園，量身打造深度藝術教育，2022 年獲教育部藝術教育貢獻獎、臺灣永續行動獎「永續行動方案」金獎，已累計 25 項國內外大獎，扶植 2,412 人次；為扶植臺灣音樂劇潛力新秀，與臺中國家歌劇院舉辦首屆「NTT⁺ x 中國信託音樂劇人才培育工程」搭建「一條龍」的培育平臺，兩齣作品於臺中國家歌劇院演出，六場逾千席完售。

專案	說明	環境／社會影響力	商業影響力	個案故事
中國信託 新舞臺藝術節	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。	<ul style="list-style-type: none"> 五檔節目演出、講座、工作坊共34場，吸引逾6,901人參與 推出「物件在劇場」NFT，限量800枚全數兌畢，成功創造話題 與國內指標場館合作，引進當代跨界國際節目，並規劃公益專區，邀請近400名偏鄉及社福團體學子走進劇場 	<ul style="list-style-type: none"> 媒體價值達10,916,766元 參與新舞臺藝術節民眾中，93%「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」 	
中國信託 當代繪畫獎	全臺唯一聚焦「當代繪畫」獎項，鼓勵具有藝術性、能彰顯時代精神的原創繪畫作品。	鼓勵中青生代藝術家探索繪畫當代性，彌補繪畫類創作獎項邊緣化現況，首屆徵得790件，創當年業界紀錄，廿入選作品於關渡美術館展覽，吸引12,057人次參觀，中信文教基金會典藏首獎及優選四件作品並於中信金融園區展示。	媒體價值達8,192,783元。	
夢想家 圓夢工程	「夢想家圓夢工程」攜手藝術導師深入偏鄉，為學子量身打造半年以上課程，並站上圓夢舞臺。	結合產官學的創意方程式，讓藝術資源跨城鄉，提供偏鄉學子公平藝文教育受教權，2022年攜手「無獨有偶工作室劇團」展開三年計畫，透過培育種子教師、輔導優質教案，點、線、面推動偏鄉藝文教育，舉辦五屆，累計扶植偏鄉學子2,412人次。	<ul style="list-style-type: none"> 媒體價值達2,068,642元 2022年獲臺灣永續行動獎「永續行動方案」金獎、教育部「藝術教育貢獻獎」績優團體獎，舉辦五屆累計獲得25項國內外大獎肯定 	
臺灣夢 藝文工 作坊	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。	巡迴17場次，380人次參與。	學童滿意度達九成。	
NTT+ 中 國信託音 樂劇人才 培育工程	與臺中國家歌劇院合作，連結臺韓師資，孵育臺灣原創音樂劇本，從劇本優化、媒合製作到售票演出，獨創一條龍扶植計畫。	兩齣作品於臺中國家歌劇院演出，六場近千席完售。	媒體價值達7,030,679元。	
中信創投 投入文創 扶植	投資電影《做工的人》 NT\$1,000萬元。	<ul style="list-style-type: none"> 以本土元素喚醒群眾共鳴，探討不同階層生活現況，也讓觀眾透過本部電影更了解工人的堅韌精神和辛勞奉獻，展現正面的社會影響力。 疫後市場外國影片空缺，正是優質國片成長的市場機會，透過支持國內優秀製作團隊，創造本土電影周邊工作機會。 	電影《做工的人》於2023/3/31上映，截至2023/5/28票房收入為3,918萬元。	<p>首屆中國信託當代繪畫獎由藝術家蔡宜儒作品《美好時光之無煙硝 NO.19 戰役》獲首獎。</p> 
	與被投資戶「全民大劇團」的深入合作與推廣。	<ul style="list-style-type: none"> 《仁愛路六號》為全民大劇團全新製作的舞臺喜劇，講述從國父紀念館小員工的工作日常，見證國父紀念館經歷過的風華歲月。 除提供中信同仁好康報購票優惠之外，也提供貴賓票邀請財富管理客戶前往欣賞闔家歡樂的喜劇節目。 	仁愛路六號2022年10/8-10/10三場演出門票完售，票房收入990萬元。2023年加場演出時間正在規劃中。	<p>首屆中國信託當代繪畫獎首獎藝術家蔡宜儒為中國信託慈善金會辜仲諒董事長導覽。</p> 

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學生獎助學金，透過產學合作、海外學習，我們致力協助畢業生職涯接軌，期許成為亞洲最務實商學院，培育優秀的未來國際智慧金融家。

中信金融管理學院 2022 年畢業生就業媒合率為 99%，大學部及研究所畢業生共有 3 名錄取 MA 儲備幹部、2 名 IRM 國際金融業務菁英、20 名 JRM 法人金融儲備 RM 計畫、10 名儲備理專等 80 多人錄取，迄今已有四屆畢業生，共計 207 人進入中信金控及子公司服務。

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高中階段實驗機構「中信國際實驗教育機構（CTBC International Academy）」，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"> 強化產學合作 提升畢業學生 就業率 培育與訓練金融 科技實務人才 	<ul style="list-style-type: none"> 每年保留公益生名額並提供「希望獎助學金」，2015年至2022年共錄取167名公益生^註、「希望獎助學金」累計發放951人次，達新臺幣8,426萬元 設立「菁英獎助學金」吸引優秀高中生就讀，2022年發放逾新臺幣1,450萬元 2022年畢業生就業媒合率9成9 	<p>2022年已 有三屆畢業 生共計207 名畢業生進 入中信金控 及子公司服 務。</p>

註：錄取公益生係指各學年通過希望獎助學金申請的大一新生。

文薈館金融教育推廣

中國信託商業銀行積極響應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）第一項消除貧窮與第四項提供優質教育，中國信託企業文史館－中國信託文薈館（簡稱「文薈館」）秉持金融核心本業，從 2015 年開館以來，致力推動金融普及教育，每年透過展覽、理財課程、營隊活動及與各級學校交流合作，期能拓展學生的金融視野，培養數位金融關鍵能力並提供民眾生活化的理財教育，開館至今累計參觀人次已突破 43 萬人次。

除了每年規劃金融教育特展，如股票知識、國內外貨幣、古今銀行及新臺幣上的臺灣故事等主題策展，提供社會大眾免費參觀外，更針對不同年齡對象，於館內辦理金融教育主題課程，包含成人理財和親子理財教育，其中每年冬季舉辦的「小財子養成學堂」系列，是以遊戲方式結合 108 課綱設計生活化的教學內容，讓親子一起學習金融相關知識，如辨別真假鈔、現金流實體大富翁、「需要」vs.「想要」拍賣會、鈔票的故事、財商知識挑戰賽等多元主題，至今累計至少辦理 303 場，總計參與人數逾 2.6 萬人次。



中國信託文薈館以可移動「知識書桌」的概念設計「酷幣車」，展示從貝殼至虛擬貨幣等不同貨幣形 式，邀請大家一同沿著歷史脈絡，探索理財知識。「酷幣車」可開放教育單位申請，前進校園提供教 師教學運用。



2022年文薈館與基隆市政府教育處攜手推動「111學年度生涯發展教育與職業試探國小職場擴大體驗」活動，藉由多元體驗教育，讓學生透過體驗課程引發學習動機，開啟對職業的新視角與想像。

2021 年起文薈館首度與學校合作，前進臺北市校園提供學童金融知識教育，除了透過特別打造，有古早貝殼、玉石、穀物、刀幣、電子支付、虛擬貨幣等金融知識的理財教具車「酷幣車」，巡迴臺北市校園，同時將貨幣及銀行趣味知識的教材，授權給連兩年獲得全球 ICT 卓越獎的臺北市「酷課雲」學習平臺，提供各年級學生課本以外優質的金融知識與學習資源，中國信託文薈館也是首家提供財商知識教材資源給臺北市府教育局的民間單位。

台灣人壽公益主軸與涵蓋專案

台灣人壽長期關注各項社會議題的問題與需求，結合保險核心競爭力，規劃創新、多元公益行動方案，為社會帶來正面的影響力，除積極響應政策，落實普惠金融，將資源直接投入於缺口，更攜手具指標性的組織、學術或社福團體等利害關係人，共同推動健康促進、全齡共好等理念，積極發揮保險永續影響力，創造共享價值。詳情請參考台灣人壽2022年永續報告書。

專案	說明	環境／社會影響力	商業影響力
微型保險	針對弱勢民眾個人、家庭及團體需求，推出微型個人型及微型團體型保險商品；2015年起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，使生活陷入困境。	<ul style="list-style-type: none"> 2022年支持財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、中華民國公益彩券經銷商商業同業公會共3家公益組織，捐贈微型保險保費新臺幣730.3萬 開辦至今逾26.2萬人次受惠，累計投入保險額度達新臺幣563.8億 	榮獲金管會「2022年度保險競賽」微型保險競賽身心障礙關懷獎。
祖孫三代健走	台灣人壽連續11年舉辦祖孫三代健走，鼓勵全家一起team walk，期望透過家庭支持的力量促進長輩自主健康管理，讓祖孫三代健走成為每年固定的家庭團聚日。	<ul style="list-style-type: none"> 2022年於臺北、臺中、高雄舉辦三場實體健走與線上健走，共6,413人次參與 線上健走首度結合「台灣人壽讚」FB，並運用台灣人壽獨創手遊型健康管理TeamWalk App，以數位力擴大高齡公益關懷影響力 攜手體育公益大使—中信兄弟棒球隊、新北中信特攻籃球隊及中信兄弟啦啦隊Passion Sisters，透過球星號召健走，共同呼籲民眾重視自我健康管理 首創「爺奶奶專車接送服務」，邀請公益團體長輩、全臺最「老」的偏鄉新北市平溪區的長者一起健走，並出動40位台灣人壽志工全程陪走，以具體關懷行動展現友善高齡 2022年活動導入SROI（社會投資報酬），計算結果每投入新臺幣1元可創造5.51元社會價值 	<ul style="list-style-type: none"> 榮獲亞洲企業商會「2022亞洲企業社會責任獎」社會公益發展獎、教育部「2022體育推手獎」長期推展類銅獎 FB觸及逾214萬人次 媒體價值新臺幣4,668.5萬
臺灣高齡社會退休生態調查暨論壇	<ul style="list-style-type: none"> 2020年起攜手政治大學產學合作，進行臺灣高齡社會退休生態調查暨論壇 2022年持續追蹤國人退休信心指數、充裕指數及滿意指數，並集結國內外專家學者於論壇充分交流國際高齡醫療、退休安養、長照服務等趨勢 	<ul style="list-style-type: none"> 打造產官學交流平臺，時任副閣揆沈榮津蒞臨致詞、臺灣「高齡社會白皮書」關鍵推手林萬億政務委員分享政府因應超高齡社會之對策、另有15位國內外各領域專家學者齊聚論壇分享，為臺灣帶來創新思維，提出高齡商品及服務需求之可行性與產業機會，為民眾提早佈局財源充裕的退休、樂齡生活及完善的老後照顧 共320人參與實體論壇、上萬人次觀看直播 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年起首創保險業先例，推出臺灣第一個國人退休生態調查「臺灣高齡社會退休生態觀察指標」，以及臺灣第一個以高齡金融為主題的「銀髮金融論壇」 榮獲臺灣永續能源研究基金會「2022臺灣永續行動獎社會共融類銅獎」，以及「2022亞太暨臺灣永續行動獎社會共融類銅獎」 媒體價值新臺幣9,220萬
高齡友善調查	攜手聯合報進行高齡友善大調查，發現民眾在高齡社會下的需求及問題，並串連跨領域專家，提出解方，共同倡議打造幸福臺灣。	<ul style="list-style-type: none"> 民調發現民眾對臺灣整體高齡友善程度，不滿意比例達48%，民眾最重視的兩大面向為高齡友善醫療（30.8%）和安全居住環境（24.7%） 臺灣「高齡社會白皮書」關鍵推手林萬億政務委員蒞臨致詞，預警2026年是臺灣高齡化危機第一道關卡，透過調查看到高齡不友善的真正痛點，另串連產官學專家共同探討高齡社會急待解決的需求及問題，提供政策參考，並以多篇報導提供高齡友善解方 共5萬人次觀看直播 	媒體價值新臺幣1,515萬。
富足第三人生趨勢論壇	攜手天下雜誌舉辦「富足第三人生」趨勢論壇，齊聚專家學者分享樂退攻略。	<ul style="list-style-type: none"> 齊聚多位專家跨領域分享樂退攻略，包括財團法人保險事業發展中心桂先農董事長、臺大醫院吳明賢院長、金鐘獎影后王琄等，台灣人壽鄭泰克董事長更提出「三備論」，建議民眾儘早做好「心理準備、生活準備、健康準備」，超前部署退休三本「樂活老本、健康老本、長照老本」，才能有「備」無患、富足加倍 共242人參與論壇、9.4萬人次觀看直播 	媒體價值新臺幣885萬。

專案	說明	環境／社會影響力	商業影響力
推動不老棒球	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵長輩培養定期運動習慣，促進高齡健康自主管理 推動高齡棒球教育，傳授不老球員正確運動觀念及防護知識並精進球技 	<ul style="list-style-type: none"> 連續三年支持弘道老人福利基金會不老棒球聯盟，並串連臺中市城市棒球隊的資源，2022年舉辦訓練營及體驗日，共4場、263人參與 台灣人壽X臺中成棒隊X中信兄弟職棒X不老棒球X力行國小少棒隊首度舉辦跨代交流賽，共302人參與 	媒體價值新臺幣1,443萬。
永續保險 永續影響力論壇	攜手經濟日報舉辦論壇，重量級產官學界齊聚，交流分享ESG發展趨勢及重點方向。	<ul style="list-style-type: none"> 響應政府2050年淨零轉型的目標，台灣人壽率先業界舉辦「永續保險・永續影響力」論壇，齊聚重量級產官學界專家，包括行政院國家發展委員會龔明鑫主委、金管會蕭翠玲副主委、安侯永續發展顧問公司黃正忠董事總經理、政治大學彭金隆教授等專家學者，交流分享ESG發展趨勢及重點方向 台灣人壽長期將ESG理念納入商品及服務設計，投入永續金融長達8年，總投／融資核准金額高達新臺幣558.7億，未來將持續發揮保險核心競爭力，擴大責任金融永續影響力 近300位金融保險業及各產業菁英參與 	媒體價值新臺幣1,865萬。
國民 健康醫療 暨保險需求 調查	2020年起與經濟日報合作「國人對健康醫療與保險需求」調查，掌握民眾對健康管理與醫療保險的需求。	2022年以國民職場健康為主軸，調查職場工作者對健康管理與醫療保險需求，問卷深度連結商品及服務，將台灣人壽開發的手機型健康管理工具 TeamWalk APP及商品納入題組，發現受到疫情影響，企業主及員工日益重視健康議題，58.5%上班族青睞健走型保單，並以多篇報導提供保險保障解方。	媒體價值新臺幣2,135萬。
屏東偏鄉 到宅沐浴 服務	支持畢嘉士基金會提供屏東偏鄉失能長輩及身心障礙者到宅沐浴服務，及行動沐浴設備維護檢修經費。	連續6年支持屏東7個鄉鎮地區到宅沐浴服務計畫，自2017年7月推動至2022年底，共服務偏鄉失能長輩及身心障礙者2,733人次。	個案家屬對到宅沐浴服務團隊滿意度100%。

企業志工投入

台灣人壽善盡企業社會責任，攜手非營利組織推展社會公益，更鼓勵員工投入多元公益活動，成為實踐 ESG 的企業尖兵，達成「人人皆志工」的願景。重點績效包括：

提升志工專業職能

- 保險核心本業結合公益服務：**攜手中華民國老人福利推動聯盟、台灣金融研訓院共同設計長照類及金融類志工專業培訓教材，透過台灣人壽員工教育訓練平台「台灣人壽數位學習平台」，讓志工能突破時間、空間限制，隨時參與系統性培訓。
- 失智友善課程：**為提升志工服務品質，2022 年攜手中華民國老人福利推動聯盟，製作志工專業類培訓課程「失智症老人守護天使認證課程」，希望以台灣人壽遍布全臺的據點，串接起長照服務的斷裂點；亦由畢嘉士基金會社工師為志工執行認識失智症實務訓練，包含失智症病理認識、失智症者常見行為、輪椅使用訓練等，全方面提升志工對失智症的知識。

全年辦理 14 場志工活動，累計投入志工 252 人次，服務總時數 1,362 小時：

- 陪伴長輩參與北中南 3 場祖孫三代健走活動，更一對一傳授 IG 社群使用技巧，讓阿公阿嬤變身數位時代的新潮爺奶。
- 疫情艱困期間，不僅捐贈快篩試劑、更出動志工協助新北市平溪區公所親送快篩試劑至獨居長輩家中，降低群聚感染風險。另攜手苗栗縣衛生所協助 180 位民眾進行肝炎肝癌篩檢，為健康加值。

- 攜手畢嘉士基金會為屏東日照中心失智長輩設計 3 場輕旅行，志工一對一擔任旅伴，前往美術館、花圃市集及傳統市場「趣」旅行。
- 攜手弘道老人福利基金會透過影音宣導銀髮族「反詐騙預防」金融教育、並由志工一對一傳授金融知識。
- 號召志工為「不老棒球跨代交流賽」的不老球員測量血壓、做好運動防護，更全力協助場務，讓比賽順利進行。
- 志工為弘道基金會嘉義據點的長輩梳妝打扮、舊衣新搭，並拍攝復古照重溫青春時光，更與長輩載歌載舞，以老歌串連兒時記憶，豐足長者心靈。
- 協力「1919 食物銀行」包米、發放 350 份物資包給弱勢家庭，在疫情期间提供弱勢族群最需要的生活支持。



(左圖) 台灣人壽志工送愛到平溪，將快篩試劑送到獨居長輩家中，共度疫情難關。

(右圖) 台灣人壽志工細心為阿嬤梳妝打扮，打造復古又時尚的造型，並拍照留下阿嬤美麗自信的身影。



台灣人壽志工全程陪伴坐輪椅的阿公完成祖孫三代健走(上圖)，也有志工牽著阿嬤的手走完全程(下圖)，看到阿嬤臉上的笑容，一切都值得了！



台灣彩券公益主軸與涵蓋專案

公益彩券的發行是以公益為核心價值，目的在於「提供弱勢族群就業機會」與「提升社會福利」，公益彩券經銷商皆為身心障礙者、原住民及低收入單親家庭，公益彩券之銷售，扣除獎金支出及銷管費用後之彩券盈餘，專供社會福利之用，配置情形包括其中 50% 分配給地方政府辦理兒少、婦女、老人、身心障礙、社會救助等福利事項，以關懷照顧弱勢；45% 用於國民年金，以建構更完善之社會安全體系；5% 供全民健康保險之用，以提供全國民眾穩定的醫療資源。每一張彩券不論中獎與否，都能讓善意永續循環，為臺灣這片土地帶來更多的好事。

子公司台灣彩券受中信銀行委託辦理公益彩券之發行、銷售、促銷、開兌獎作業及管理事宜，透過實際參與公益彩券發行，增進弱勢族群就業機會與創造更多公益盈餘提升社會福利。中信銀行獲得財政部認可，賦予第 3 屆（2007 年至 2013 年）、第 4 屆

(2014 年至 2023 年) 發行公益彩券的責任，並於 2022 年 8 月再次獲指定繼續擔任第 5 屆（2024 年至 2033 年）公益彩券之發行機構。

2007 年 1 月累計至 2022 年 12 月底，台灣彩券已為政府創造公益彩券盈餘達新臺幣 4,277.35 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。同時，每年提供回饋金予政府辦理各項社會福利措施，累計第 3 屆、第 4 屆 17 年發行期間共提供新臺幣 416.076 億元，照顧更多弱勢族群；第 5 屆起除每年提供新臺幣 27 億元回饋金外，發行 10 年期間另將提供 6.07 億元用於經銷商照顧、1.5 億元用於公益彩券形象建立及健全彩券市場，實現母公司中信金控「取之於社會、用之於社會」之經營理念，落實企業社會責任。

專案	說明	環境／社會影響力	商業影響力
公益彩券發行	<ul style="list-style-type: none"> 每賣出一張彩券，彩券經銷商可得8%~10%銷售佣金，這些彩券經銷商都是身心障礙者、原住民或單親低收入戶等弱勢族群 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 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，這些善款妥善運用於弱勢族群教育補助、扶幼敬老弱勢溫馨餐食補助、弱勢醫療照護、社福單位院所修建或硬體設備添購及急難救助救災等類別 	<ul style="list-style-type: none"> 目前全臺約有4萬5,000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 2022年為政府創造公益彩券盈餘達新臺幣289.39億元 自2007年起累計至2022年底，中獎人捐贈總金額逾新臺幣57.5億元，共計捐助超過200個社福單位及公益團體，執行逾1,349個公益慈善方案，幫助弱勢族群高達765萬人次 	2022年彩券年度銷售金額達新臺幣1,331億元，較前一年度成長約1%。

個案故事

「花蓮台彩威力盃全國少棒賽」是由一位威力彩頭獎中獎人在2012年12月6日中獎後捐出新臺幣1.2億元，希望圓他兒時想打棒球卻因家中經濟不允許而放棄的夢想，讓來自全臺各地喜歡打棒球的孩子能在好山好水的花蓮球場上一同開心地打球，同時又可以回饋故鄉花蓮，在花蓮舉辦全國競技型的大型少棒賽。「花蓮台彩威力盃全國少棒賽」在2022年12月邁入第10屆，10年來約有3,000位小球員在此圓夢，挖掘許多國內和旅外的職棒好手，這不僅是中獎人愛心的展現，更彰顯公益彩券的公益本質與善的循環。



由公益彩券頭獎中獎人捐贈舉辦的「花蓮台彩威力盃全國少棒賽」，至2022年已舉辦10年，幫助無數少棒球員圓夢並成為培育職棒好手的搖籃。

5.3 夥伴參與 | GRI 2-28

永續組織與倡議參與

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，早在 2012 年即簽署 CDP，並於今年二月成為臺灣首家加入「自然相關財務揭露工作小組」(TNFD) 的公司，並積極參與其試行工作小組，與全球標竿企業，共同制定第一版的標準指引，希望透過相關參與，降低業務對自然環境造成負面影響，善盡自然生態保護的責任。此外，我們持續擔任「碳核算金融聯盟」(PCAF) 亞太區主席，引領金融同業共同創造永續金融生態圈。

永續金融先行者聯盟

為配合 2050 年淨零排放政策及促進永續發展，中信金控、玉山金控、元大金控、第一金控及國泰金控在金管會的號召下於 2022 年 9 月成立「永續金融先行者聯盟」。2023 年由中信金控擔任「先行者聯盟」主席並擔任「資料與風控組工作群」召集人，期能在綠色採購、資訊揭露、投融資與議合、協助與推廣、國際接軌等五大永續議題，展現積極行動並發揮引領作用，帶動全體金融業邁向永續發展之目標。

赤道原則Equator Principles

中信銀行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，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。

責任銀行原則PRB

為積極發揮金融業對促進環境、社會及經濟治理 (Environmental, Social, Governance，簡稱 ESG) 之永續影響力，中信銀行於 2019 年宣布自願遵循聯合國「責任銀行原則」(PRB)，投入全球金融領域的永續發展，並以良好企業體質，提供客戶專業且貼心的金融服務，實踐企業社會責任，期許共同創造一個永續共好的願景。中信銀行「責任銀行原則」執行成果請參閱《2021 年自我評估報告書》。



第一場永續先行者聯盟年度會議在中信金控的帶領與主辦下圓滿結束。



責任投資原則PRI

保險公司是資本市場中促進低碳轉型及永續變革的重要推手。台灣人壽遵循聯合國責任投資原則（PRI）建立完善的責任投資制度，制定相關政策與流程，並將聯合國永續發展目標（SDGs）的對應性列入評估環節，提升被投資公司與融資企業對於永續議題的重視，期盼讓我們投入的每一塊錢，都能創造出更大的影響力。

永續保險原則PSI

台灣人壽於2019年開始導入聯合國永續保險原則（PSI），對各主要營運及對外業務單位進行ESG教育，藉由業務單位向客戶及保戶傳遞永續發展理念，並不斷開發創新的ESG保險商品。

全球影響力投資聯盟GIIN

全球影響力投資聯盟（GIIN）為美國的非營利組織，致力於增加影響力投資的規模和效益。中信金控為推展本公司之永續策略並與國際影響力投資趨勢接軌，率先臺灣金融同業加入GIIN，並於2022年5月推出臺灣首本《2021中信金控影響力評估試行報告書》，運用GIIN提出的影響力衡量工具IRIS+，對彰芳離岸風電、臺中洲際棒球場及珍傳愛小額壽險等三個項目與各界說明金融業致力打造永續未來之成效。

為持續精進集團影響力投資政策，並進一步於2023年出版全臺首本《影響力投資報告書》，首次明確本公司對於影響力投資的定義與願景，並依循聯合國永續發展目標、IMP五大影響力構面、IRIS+影響力主題及類別等國際框架及標準，針對跨子公司的私募股權和永續債券標的進行盤點。本報告書涵蓋之影響力投資，緊扣「清潔能源」、「能源效率」、「汙染預防」、「有品質健康照護的取得」、「小農農業」與「廢棄物管理」等六大IRIS+影響力主題，詳述各個影響力主題的代表案例，並透過IMP方法學來說明六個投資標的的影響力成果。

氣候相關財務揭露建議TCFD

因應氣候變遷風險刻不容緩，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。作為資金的管理者與

擁有者，中信在邁向低碳轉型的路徑上扮演著不可或缺的角色。2020年正式簽署支持由金融穩定委員會提出的氣候相關財務揭露建議（TCFD），將氣候變遷風險納入集團「風險治理核心政策」並增訂氣候變遷風險管理準則俾利集團及所有子公司以據實施氣候變遷風險管理。更多相關資訊請見「氣候相關財務揭露」章節。

碳核算金融聯盟PCAF

「碳核算金融聯盟」（PCAF）成立於2015年，以協助各國金融業衡量並揭露投融資的氣候變遷影響為設立宗旨，致力於協調金融機構衡量和揭露其投融資組合的溫室氣體排放量，並於2019年推出全球第一套盤查金融資產碳排之方法學「金融業溫室氣體核算和揭露全球性標準」（The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry），中信金控2020年即率先臺灣同業簽署加入PCAF，並於同年成為亞太區主席及全球核心小組成員，與全球21家核心小組成員共同制定第二版「The Standard」指引。此外，中信金控落實盤查金融產品的碳排放量並擴大自身的影響力，積極邀請金融同業加入PCAF組織，攜手夥伴共同創造永續金融生態圈。

自然相關財務揭露建議TNFD

中信金控於2022年初領先國內同業率先加入自然風險財務揭露（TNFD），遵循TNFD發布的LEAP（Location, Evaluation, Assess, Preparation）評估方法學，依重大性原則，先以主要投融資業務展開試行計畫並將相關試行經驗反饋給TNFD官方單位。後續也受邀加入TNFD官方成立的試行小組，將評估經驗分享提供予TNFD官方組織。此外，我們也持續與客戶議合，鼓勵採取積極行動，以防止相關業務對自然環境造成負面影響，並善盡自然生態保護的責任。更多相關資訊請見「自然相關財務揭露」章節。

生物多樣性核算金融聯盟PBAF

2022年12月，中信金控簽署加入「生物多樣性核算金融聯盟」（PBAF），透過加入，期望在生物多樣性議題上，與國際金融機構一同推動方法學的導入，持續評估自身以及價值鏈對於生物多樣性的依賴與風險，未來亦期許透過借貸、投資等商業模式，發揮更大的關鍵引擎效應，善盡自然生態保護的責任。

經貿組織與公共事務參與

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，以期在我國務實拓展國際外交的政策下，強化與重要國際組織的互動聯繫，提高各國對臺灣經濟金融現況的認識；在前述努力之下，我們爭取到亞太商工總會（CACCI）、亞洲銀行家協會（ABA）將秘書處永久設於臺北市；並協助中華民國三三企業交流會經營發展三三青年會等青年二代企業家與國際經貿組織結盟互動，延伸國際經貿活力。中信金控秉持創辦人辜濂松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：

中華民國工商協進會 (The Chinese National Association of Industry and Commerce, Taiwan, CNAIC)

為國內主要工商業社團之一，多年來推動國際經貿產業合作。中信金控基於拓展海外業務策略布局，透過參與及合作，與工商協進會連結在臺之主要工商組織或智庫，經營各國商工總會、臺商總會，並結合子公司中信銀行海外分支機構，拓展全球業務，同時攜手海內外工商人士及企業組織，向政府提供建言，促進國際間之經濟合作與工商團體交流，以擴展對外貿易。

擔任職務：中信銀行 利明獻 董事長任常務監事／
東京之星銀行 黃清苑 董事長任常務理事

2022年度支出：
新臺幣650,000元

台灣玉山科技協會 (Monte Jade Science & Technology Association of Taiwan, MJTAWAN)

台灣玉山科技協會成立於 2002 年，匯集臺灣頂尖企業與學術菁英，呼應美國母會「玉山科技協會」的矽谷創業精神，冀為實踐全球華人知識經濟共同體的平臺，以科技創業及投資交流為主軸，協助臺灣中小企業創業、升級、轉型。中信金控近年致力推動數位轉型及創新科技的應用，協助中小微型產業的創業及轉型，期由參與會務支持產業的創新發展，協助推動國家社會經濟活力。

擔任職務：中信金控 陳佳文 總經理任理事
2022年度支出：新臺幣220,000元

台日商務交流協進會 (Taiwan Japan Association for Business Communication, TJABC)

台日商務交流協進會旨在協助企業客戶開拓日本及第三國市場人脈，推展臺日產業投資技術合作聯盟，促進會員間之聯誼與交流，並提供商機平臺與相關政府機關、工商團體聯絡與協調。中信金控透過該會與日本縣政府、地方自治團體及日本地方銀行共同辦理企業商談會、經貿研討會等活動，協助募集、媒合廠商，建立民間與日本多元交流管道，並推動雙方政府打造與第三國合作之產業合作創新平臺。

擔任職務：中信銀行 馮寄台 國際事務最高顧問任理事長

2022年度支出：新臺幣170,000元

亞洲銀行家協會 (The Asian Bankers Association, ABA)

亞洲銀行家協會（ABA）成立於 1981 年，旨在提升亞太地區金融業及促進區域經濟合作發展。藉由參與 ABA，中信金控與來自亞太、中東等地區 20 個經濟體約 60 家銀行會員代表進行意見交流，以維護亞太地區金融機構間之友好合作關係。中信金控前總經理吳一揆曾連續兩屆擔任會長（2014 年至 2018 年），於任期內，致力於倡議遵循 Basel II / Basel III Framework 及促進區域 IFRS（International Financial Reporting Standards）整合，以協助 ABA 會員銀行符合國際監理規範，增進區域內各國金融業之交流互動。中信銀行長期於 ABA 擔任理事，協助會務運作及落實 ABA 成立宗旨及政策倡議。

擔任職務：中信銀行 利明獻 董事長任理事
2022年度支出：新臺幣142,500元

兩岸企業家峰會 (Cross-Strait CEO Summit, CSCS)

兩岸企業家峰會旨在共同打造一個以兩岸企業家為主體的民間最高層次的經貿交流平臺，每年輪流在臺灣和大陸舉辦年度峰會，共同研商兩岸產業交流合作的整體策略和方向。中信金控藉由參與年度峰會及相關產業合作推動小組，協助推動兩岸金融產業、現代服務及文創產業等的交流合作，冀以建立兩岸相關產業常態性、長效性、務實性、開放性和互動性的交流平臺，以凝聚共識，做為雙方互惠互利、推動合作的基礎。

擔任職務：中信金控 陳國世 副董事長任理事/金融小組副召集人／
中信創投 王志剛 董事長任現代服務業及文創小組召集人
2022年度支出：
新臺幣100,000元

參與或支持與巴黎協定目標一致的團體與倡議

本公司參與之經貿組織或公/協會、倡議組織，除著重於其本身業務目標之推動外，亦積極關注氣候變遷議題。下表羅列本公司所參與或響應之經貿組織、公/協會、倡議組織中，積極遊說氣候變遷相關議題，且立場與巴黎協定一致者；其中未於本章節提到的倡議組織，請參考 04. 環境章節：

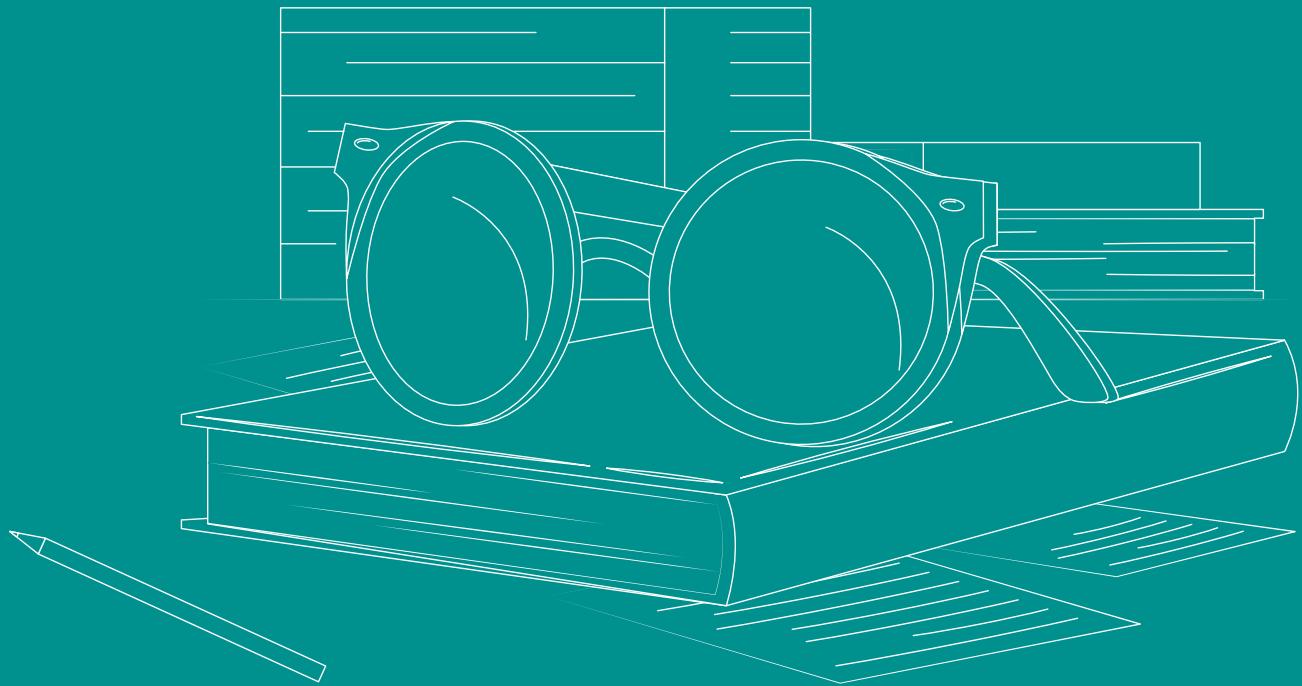
經貿/倡議組織	與氣候變遷相關之遊說及活動	本公司角色
中華民國工商協進會 (CNAIC)	1. 成立永續發展研究委員會 2. 發布「1.5°C氣候行動宣言」	<ul style="list-style-type: none"> • 中信銀行利明獻董事長任常務監事 • 東京之星銀行黃清苑董事長任常務理事
亞洲銀行家協會 (ABA)	2022年ABA線上會議，第三場次的議題「Promoting a Sustainable World: Fostering Green Finance」呼應及倡議永續環境之企業責任。	<ul style="list-style-type: none"> • 中信銀行利明獻董事長任理事
台灣玉山科技協會 (MJTAIWAN)	成員多為科技業者（如台積電、鴻海、聯發科等），基於產業布局全球，企業會員自主加入減碳產業供應鏈；協會多次舉辦淨零、能源轉型相關論壇並呼應巴黎協定。	<ul style="list-style-type: none"> • 中信金控陳佳文總經理任理事
兩岸企業家峰會 (CSCS)	2022年會聚焦「建構產業合作新模式，打造綠色數字新經濟」，安排「激發綠色低碳產業活力、推動綠色絲綢之路建設」、「淨零轉型下的兩岸企業合作商機」專題演講。	<ul style="list-style-type: none"> • 中信金控陳國世副董事長任理事/金融小組副召集人 • 中信創投王志剛董事長任現代服務業及文創小組召集人
赤道原則 (EP)	2020年發布之EP4明文說明支持巴黎協定。	<ul style="list-style-type: none"> • 2019年1月正式簽署「赤道原則」 • 於徵授信流程各環節確實導入赤道原則規範 • 定期揭露資訊於赤道原則官網
碳核算金融聯盟 (PCAF)	正式出版Strategic Framework for Paris Alignment指引。	<ul style="list-style-type: none"> • 亞洲第一個以PCAF方法學進行財務碳排放盤點和揭露之公司 • 擔任PCAF亞太區主席 • PCAF Global Core Team唯一亞洲區成員
全球影響力投資聯盟 (GIIN)	於公開場合/會議中支持巴黎協定。	<ul style="list-style-type: none"> • 臺灣唯一GIIN成員

GOVERNANCE

治理

- 6.1 誠信治理
- 6.2 法令遵循
- 6.3 風險控管
- 6.4 資訊安全
- 6.5 永續供應鏈
- 6.6 稅務治理

6



6.1 誠信治理

中信金控持續推動董事會成員多元化政策，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，中信金控、中信銀行及台灣人壽，為中華公司治理協會 CG6013 (2021) 公司治理制度評量特優認證之公司，更多訊息請見[公司治理獲獎專區](#)。

公司治理 | GRI 2-9, 2-10, 2-12, 2-15, 405-1

公司治理架構

中信金控落實經營權與管理權分離之原則，董事會對公司營運進行監督與指導，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。

委員會	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	19	100	4	4	1
薪資報酬委員會	11	100	3	3	1
風險管理委員會	13	100	3	2	0
提名委員會	14	100	3	2	0
誠信經營委員會	3	100	3	1	0
企業永續委員會	7	100	4 ¹	4	1

2022年績效



董事會開會次數/
平均出席率

2022 年全年度董事會共
開會 **21** 次，平均出席率
達 **100%**



集團誠信經營年度
教育訓練人數與執行率

實際參與為 **23,038** 人
次，執行率為 **100%**



中華公司治理協會
CG6013 (2021)
公司治理制度評量結果

特優認證

獨立性及利益迴避

中信金控為臺灣首家獨立董事過半的金控公司。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 3.72 年²。2022 年全年度董事會共開會 21 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。

為避免利益衝突，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其表決權。

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。

¹ 2022年6月17日第八屆董事會改選後，企業永續委員會成員由5位調整為4位。

² 2022年6月17日第八屆董事會改選，其中三位為新任董事，故董事平均任期較往年略為下降。

同時，為了進一步強化子公司董事會職能，中信金控制定「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，中信金控於 2022 年 6 月進行董事會改選，新一屆董事會除維持獨立董事過半外，同時增加 1 名女性獨立董事，另，2022 年計有 26 名女性董監事分布於轄下不同的子公司，積極落實董事成員多元化政策。

接班計劃

對接班人選之評估乃配合公司發展藍圖，重視人選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綜合考量；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，或由外部延攬具有金融背景或產官學界的專業人士，遴選配置集團整體董事會組成。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。

董事會 | GRI 2-10, 2-11, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 205-2, 205-3

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）」，每年對董事會、功能性委員會整體運作及個別董事成員進行當年度的內部績效評估，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。2022 年度中信金控董事會內部績效評估期間為接續前一年度，自 2021 年 11 月 1 日至 2022 年 10 月 31 日，評估結果均為「顯著超越標準（最高等級）」。每年度績效評估結果均會呈報提名委員會、薪資報酬委員會及董事會，以作為精進董事會運作及

董事會成員多元化情形

董事	非執行董事	非執行董事	非執行董事	獨立董事	獨立董事	獨立董事	獨立董事
多元核心項目	顏文隆	陳國世	陳春克	楊聲勇	劉長春	許文彥	季崇慧
國籍	中華民國	中華民國	中華民國	中華民國	英國	中華民國	中華民國
性別							
年齡	80~89歲	70~79歲	70~79歲	50~59歲	60~69歲	50~59歲	60~69歲
獨立董事任期年資				3.6年	3.6年	0.5年	0.5年
獨立性 ³	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
營運判斷	✓	✓	✓				
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			✓				
全球產業分類標準 (GICS Level 1) 產業經驗	Financials (金融)	Financials (金融)	Financials (金融)	Financials (金融)	Financials (金融)	Financials (金融)	Financials (金融) Information Technology (資訊科技)

³外部董事符合獨立性情形採用下列標準，下列9項指標至少符合4項，且前3項至少符合2項：

- (a) 2022年董事未任職本公司高階主管。
- (b) 2022年董事及其家庭成員未收受公司或任一子公司超逾美金6萬元，但受美國SEC4200條款允許者不在此限。
- (c) 2022年董事的家族成員未任職公司或任一子公司的高階主管。
- (d) 董事非公司或經營團隊之諮詢顧問，且與公司諮詢顧問沒有利害關係。
- (e) 董事與公司主要客戶或供應商沒有利害關係。
- (f) 董事與其他企業或其經營階層間沒有服務契約關係。
- (g) 董事與主要受公司捐贈之非營利組織沒有利害關係。
- (h) 2022年董事非為本公司之簽證會計師，或是提供簽證服務之會計師事務所的員工。
- (i) 董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突。

註：中信金控董事多元化情形與中信金控董事會成員（包括學經歷等資訊）皆揭露於中信金控官方網站。

遴選或提名董事（含獨立董事）時之參考；另外，個別董事之績效評估結果將作為訂定其個別薪資報酬之參考依據。

同時為完善董事會運作，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」，於 2021 年委請外部專業機構「社團法人中華公司治理協會」進行董事會外部績效評估，透過外部評鑑單位的建議，由公司治理單位偕同相關權責單位衡酌公司實務運作，研議精進方案及執行，持續強化公司治理機制與作為。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總呈報企業永續委員會及董事會。



進修

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 2022 年為董事安排 5 堂包班進修課程，課程主題分別為「全球科技風險與資安治理策略」、「淨零趨勢：董事會 ESG 決策的實務觀察」、「公平待客原則」、「防制洗錢暨打擊資恐國際趨勢」，以及「董事職能及董事會運作」；全年度中信金控 7 位董事於內外部機構取得之進修認證時數時數合計為 89 小時，上述資訊揭露於公開資訊觀測站及公司網站。

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，並將個人表現、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、公司財務狀況等納入評估個人與公司經營績效及未來風險之關連合理性。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

本公司及其子公司訂有「經理人薪酬辦法」，除參酌市場薪資調查資料進行設計，每年進行競爭力分析以確保薪酬水準符合市場定位及優於市場平均水準，並將結果呈報薪資報酬委員會及董事會核定，且每年定期評估與監督公司整體薪酬政策。為確保經理人個人目標與公司長短期經營目標及股東利益緊密結合，經理人薪酬政策原則為固定薪資具市場競爭水準，變動薪資係依各子公司事業單位經濟利益 (EP) 提撥，且每年定期檢視提撥比率，並視個人績效作合理分配；長期獎酬之給付形式為限制員工權利新股，以吸引及留住公司所需專業人才、激勵及提升向心力，並鼓勵經理人長期持股，與公司共享盈餘成果，以期共同創造更高之公司及股東利益；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。

總經理與經理人薪酬結構

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。其中，長期獎酬主要獎勵形式為限制員工權利新股，獎勵對象分為兩種類型：第一類型為本公司集團內特定職級或特殊職系之員工，獎勵額度依公司經濟利潤 (EP) 提撥比率、員工個人績效等因素核定，五年內考績皆達要求者可既得 100% 股份；第二類型則為策略性關鍵職位人員，為達成公司三五計劃，由高階人員提出策略計劃，衡量其所提之策略及達成願景目標的能力，將結果與個人長期獎酬連結，期望激勵主管勇於承擔艱困工作並積極挑戰高目標。第二類型依評定各高階人員之相對價值及於三五計劃期間之在職比例給予配發單位數，實際既得股份比例則依五年內股東權益報酬率 (ROE)、會計利潤 (AP) 成長率、個人績效指標達成率計算。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年度績效考核目標之 2%，以確保 ESG 議題目標之達成。

舉例而言，2022 年前三大重大性：誠信治理、風險控管、資訊安全，其中兩項的最高管理者：公司治理主管與風險長的績效考核目標，即分別根據其所管理之誠信經營與公司治理 KPI、風險管理指標訂定，並且應包含不低於 2% 的 ESG 執行成效。

中信金控總經理績效指標

指標	財務與經營指標	企業永續經營指標
指標敘述	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
指標佔比	90%	10%

除上述指標外，總經理績效指標包含「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」指定項目，不佔比重；年終考核時未達基本要求時，予以扣分，且任一項目未達目標值者考核結果不得為最高等第，以確保風險管理與績效表現緊密連結。

董事(含獨立董事)、總經理及副總經理酬金占稅後純益佔比

中信金控及合併報表內所有公司於 2022 年度支付中信金控董事、總經理及副總經理之酬金總額為新臺幣 16 億 2,471 萬 7 千元（佔 2022 年度合併稅後純益之 4.98%）。

2022 年度較 2021 年度支付酬金總額新臺幣 8 億 9,272 萬 7 千元增加 81.99%，其中酬金總額增加主要係因股票增值權結算之股價上升。

誠信經營 | GRI 415-1

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，每年針對本公司營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動進行分析及評估，及每半年彙整集團各公司誠信經營執行情形，並將年度不誠信風險評估及每半年之誠信經營情形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」、「檢舉案件處理辦法」、「防範內線交易管理政策」等規範，並於企業網站、對外文件中明示誠信經營政策及作法，董事會、高階管理階層及全體員工應積極落實誠信經營，並要求全體董事及高階管理階層出具遵循誠信經營行為之聲明，簽署率為 100%。另，為持續強化誠信經營作為，本公司每半年向全體同仁進行宣導，重申同仁與客戶往來及執行業務時應確實遵循誠信經營相關規範，並每年對董事及員工辦理誠信經營教育訓練，以確保誠信經營之貫徹。

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、投資人關係部、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、電話或內部討論平臺等方式反映意見。

中信金控訂有「檢舉案件處理辦法」規範檢舉案件受理、調查及後續處置之原則與流程，由法令遵循單位負責檢舉案件之受理，並成立專責委員會負責檢舉案件之調查與審議，子公司亦參照前述辦法建置、運行其檢舉制度，以期強化並深植誠信、透明的企業文化。中信金控及子公司已對外提供檢舉管道（如：書面投遞、電子郵件或檢舉專線），任何人均得以具名或匿名方式檢舉任何非法或不誠信行為。案件調查過程中，相關人員依規須恪守保密義務，亦禁止對吹哨者為任何不利處分，以保障吹哨者的工作權；被檢舉人及相關涉案人員於調查時有充分陳述與答辯之機會，

如經調查確有非法或不誠信行為者，將依相關規定進行懲處，並檢討是否需改善作業或管理制度。檢舉案件經專責委員會調查屬實者，其調查情形及處理結果將按季呈報各公司董事會備查；如檢舉案件之被檢舉人涉及中信金控或子公司之副總經理以上資深人員，將每半年另呈報中信金控誠信經營委員會備查。

2022 年中信金控及子公司檢舉管道共計收受 163 件案件，其中逾 85% 因與檢舉案件受理標準不符（如：客戶申訴），依規定不予受理並及時回覆檢舉人知悉，其餘符合標準之案件則予以受理並依規進行調查及審議程序。2022 年經中信金控及子公司調查審議後認定確有檢舉人指稱事項之案件共計 7 件，均無涉及貪腐、欺詐、舞弊或提供非法獻金之情事，各該案件已悉依內部規定將相關涉案人員移送懲處及／或經相關單位擬定改善計畫並持續追蹤。

政治獻金

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治理及政治獻金法等規範。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，將對外公開揭露。2022 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，2022 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，藉由教育訓練及搭配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 23,038 人，實際參與為 23,038 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。2022 年度無任何貪腐事件。

6.2 法令遵循

■ GRI 2-27

中信金控已依金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法及相關法令規定建立法令遵循制度，透過完整規章體系及具體管理機制落實各項法令遵循工作，持續於集團內部深植合規文化。

2022年績效



新進人員法令遵循及
防制洗錢教育訓練

訓練教材配合內外規完成更新，且完
訓率達 **100%**



集團重大裁罰及
重大預警案件通報

即時通報率達 **100%**



檢舉制度

檢舉案件受理及陳報流程 **優化**



集團防制洗錢及
打擊資恐資訊分享

集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享作
業完成 **系統化**

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。2022 年法令遵循管理機制與執行成效說明如下：

管理機制	現況與成效
董事會及審計委員會之監督管理	<ul style="list-style-type: none"> 中信金控及銀行、人壽、證券、投信等金融子公司之法令遵循單位每半年向審計委員會及董事會報告法令遵循業務執行情形暨執行計畫；如有重大裁罰或遭金融主管機關調降評等、法令遵循重大缺失、弊端或重大預警案件，均即時向董事會進行通報 各金融子公司每年執行洗錢、資恐及資武擴風險評估作業，銀行、人壽及證券子公司並每年執行法令遵循風險評估作業，並將評估結果及強化計畫向各該公司董事會報告
法令遵循協調與溝通	<ul style="list-style-type: none"> 法令新訊管理：中信金控法令遵循單位每日傳達外部法規異動資訊予相關部門，並按月追蹤因應情形，協助各單位及時修正相關內規，以確保公司營運活動符合法令規範 法遵主管會議：中信金控每半年舉辦單位法令遵循主管會議，另每兩月與子公司之總機構法令遵循主管（或人員）進行溝通協調會議，就重大法遵議題進行佈達與討論，確保公司、集團內部意見一致性
法令遵循自行評估作業	<ul style="list-style-type: none"> 中信金控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規範
法令遵循教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> 中信金控及子公司之總機構法令遵循主管（或人員）、法令遵循專責單位人員及中信金控單位法令遵循主管每年參加15小時以上之法令遵循在職教育訓練，於2022年總計完成訓練時數逾1,906小時
法令遵循作業成效考核	<ul style="list-style-type: none"> 中信金控每年執行法令遵循執行情形評核，2022年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核之參考依據；另為落實集團內之法令遵循職能呈報，由母公司法令遵循主管依子公司法令遵循執行情形核予子公司法令遵循主管（或人員）相應之考評

員工行為準則

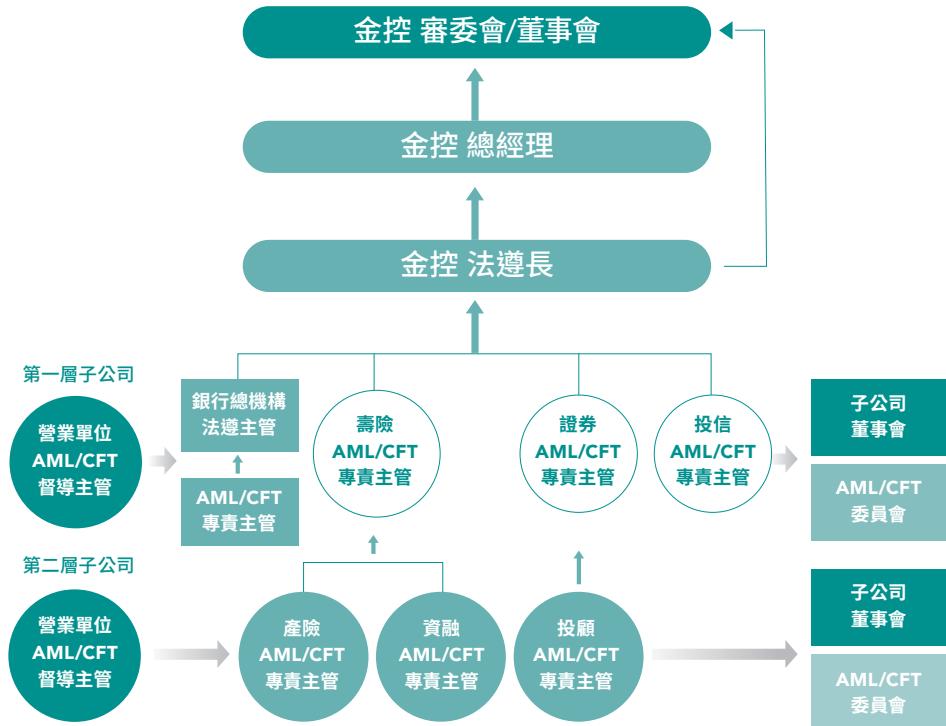
我們透過「中國信託員工行為準則」規範員工行為的基本標準，說明同仁在工作上應遵守之法律規範和應履行之員工義務，作為全體人員共同信守的承諾。透過業務單位及執行單位之落實、法遵單位及風管單位之監控，落實遵守金融商品銷售紀律以確保客戶權益。

該準則適用於所有因僱傭、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。

防制洗錢及打擊資恐

內部規範及呈報架構

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法令規範，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中信金控規章及各業別主管機關與公會之規範與指引，制定其內部規範；另銀行、人壽、證券、投信等金融子公司均已設立「防制洗錢及打擊資恐委員會」，定期召開會議討論防制洗錢及打擊資恐重要議題。

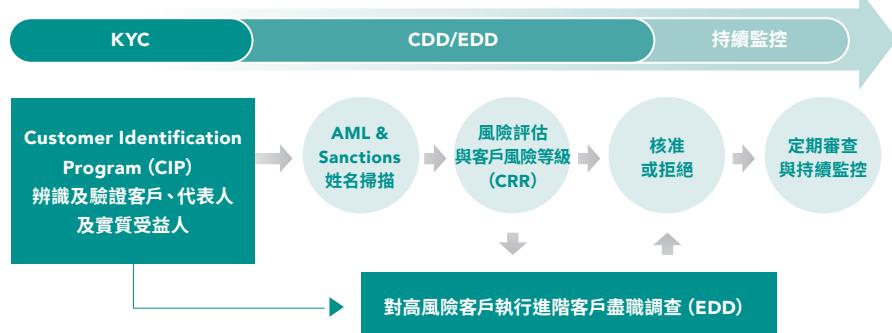


客戶風險管理

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、資恐及資武擴風險，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。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。

中信銀行「全球防制洗錢 / 打擊資助恐怖主義政策聲明」敘明相關客戶盡職調查 (Customer Due Diligence, CDD) 程序，以確保有效的風險控管。

中信銀行客戶接受程序



資訊分享平臺

中信金控依「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機制，以強化跨子公司間客戶狀況及異常交易之監控，並於2022年完成集團資訊分享作業之全面系統化，有效減少人工作業時間，並強化資料維護管理以提升集團洗錢及資恐風險管理綜效。另設有負面新聞資料庫，並每日提供最即時的負面新聞資訊予各子公司，供其檢核業務關係並採取必要措施。

防制洗錢及打擊資恐內部控制聲明

各金融子公司每年由董事長、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。

2022年中信金控及各子公司受主管機關重大裁罰及改善措施

事由	改善措施
N/A	N/A

註：2022年中信金控及各子公司尚無受主管機關裁處達「金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法」第二條所定重大裁罰標準之情事。

教育訓練

為落實防制洗錢及打擊資恐，中信金控各董事、高階主管、法令遵循與防制洗錢及打擊資恐專責單位所屬主管人員等，於2022年均完成內、外規範對於訓練時數之要求。此外，2022年新進員工均依規定於到職後三個月內完成相關教育訓練。

金控及子公司亦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，內容包含法令規範及裁罰案例分享、可疑交易識別通報及人員遵循職責等，子公司並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，其中2022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27,772人次與11,281人次；金控及子公司法令遵循、防制洗錢及打擊資恐專責單位所屬主管及人員，擁有近百張國內外防制洗錢及打擊資恐專業證照。

公司	訓練資料	2022	2021
中信銀行	完訓人次	27,772	26,998
	訓練時數 (小時)	77,620	75,634
台灣人壽	完訓人次	11,281	10,589
	訓練時數 (小時)	27,442.5	25,027.5

6.3 風險控管

2022年績效

I GRI 2-25



風險控管相關教育訓練時數

調訓人次 **21,377**, 完訓人次 **19,521**, 涵蓋率 **91%**, 範疇為銀行、人壽、證券、金控

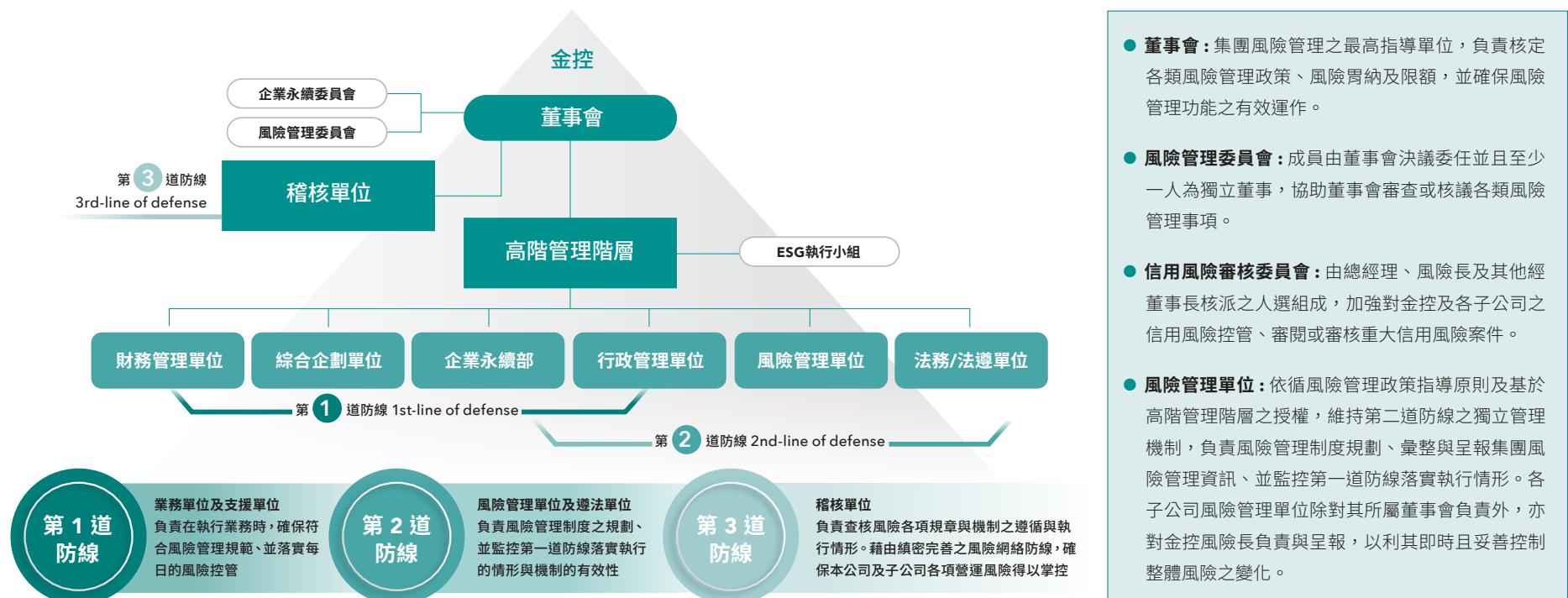
風險管理

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

藉由企業風險管理（Enterprise Risk Management，簡稱 ERM）的導入，中信金運用策略步驟，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：



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、資產負債管理、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，保障利關人權益。

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。

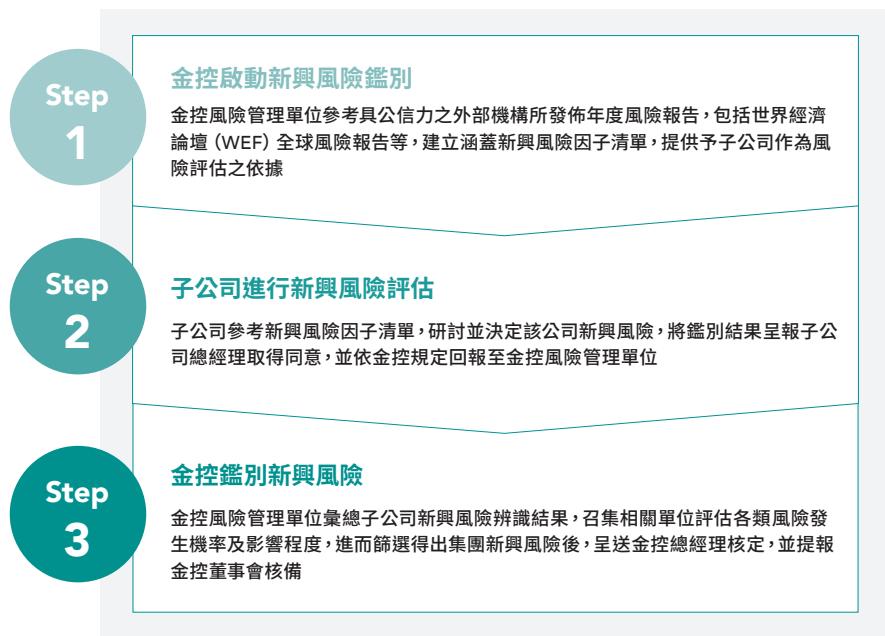
對象	調訓人次	完訓人次	涵蓋率 (%)	總時數 (小時)	說明
新進人員	2,699	2,654	98%	2,677.5	33人未完訓前即離職 無法完訓
新任主管	194	194	100%	108.5	

備註：涵蓋率=完訓總人次÷調訓總人次

新興風險

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。



2023年新興風險鑑別結果

新興風險有關之權責單位應就可能營運的衝擊或影響，建立控管機制（減緩措施或因應策略），或是風險衡量指標，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。

風險類別	風險因子	風險辨識/描述	衝擊與影響	減緩措施與因應策略
地緣政治風險	全球政治兩極化的對立風險	<ul style="list-style-type: none"> 自美、中兩國爆發貿易戰以來，彼此的競爭範圍已經由關稅、智慧財產權、以及互相角力、拉攏盟友等，升級到限制科技實力的領域，特別是重要戰略物資的晶片。以美國為首的西方陣營，已逐步布局半導體包圍網；中俄為首的另一端，也積極擴張勢力。美國在歷經共和黨的Trump總統與現任的民主黨Biden總統期間，與中俄的競爭關係仍未見緩和，或恐步入長期化的極化對立 因許多國際大廠的供應鏈皆座落在大中華地區，極化的對立可能導致各國面臨選邊站的風險，「友邦外包」的行動將帶動零組件與國際大宗商品價格居高難下等利空，提高企業在營運與決策的風險；此外，考量2028年為中國政治的轉換時點，換屆過程可能為社會帶來動盪，使得經濟環境及產業結構發生高度不穩定的現象，造成企業的營收損失，衝擊中信金控投融資標的之運作與財務表現 	<ul style="list-style-type: none"> • 中信金控是臺灣最國際化的金融機構，中港俄佔集團總暴險比重超過5%，其中又以中國及香港為主。若兩方陣營的衝突持續，不論是加速去全球化的進程，導致產業零組件、原物料價格的攀升，或是中國政經局勢不穩定，阻礙當地產業正常發展，都將迫使中信金控的投融資對象面臨營運風險，增加融資客戶違約，或投資的資產價格減損等風險，進而衝擊中信金控的淨值及資本適足率 	<ul style="list-style-type: none"> • 總經情勢監控： 集團持續關注相關經濟數據及市場指標利率、匯率波動等，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。 • 國家風險管理： 為降低對單一地區/國家之集中度風險，中信金控跨足14個國家及地區，海外布局除大中華外，日本、北美及東南亞亦為發展重心，近年更於越南、印度及新加坡分行積極拓展東南亞業務，並成為泰國LHFG金融集團第一大股東。 • 信用風險管理： 為妥善管理投融資對象受內部政經情勢變化所導致之信用風險，中信金控各子公司皆訂有完善信用風險管理規範與程序。以主要子公司中信銀行為例，更依分、子行所在國之各項風險特性，進行管理機制調整。各子公司另透過對國家/特殊產品/產業/同一人/企業團等風險限額的設定，可降低集中度風險達到風險分散的效果。此外，為強化大陸地區風險管理，另訂有大陸風險控管準則，以妥善管理金控及子公司涉及大陸地區之風險。 • 市場風險管理： 因應外部金融市場情勢變化及業務策略，相關投資業務幣別分散（暴險含美元、歐元、日幣、人民幣及其他亞幣），各項投資標的亦採分散風險原則，除中國外，本公司配置部位主要於美、日、歐及東南亞等不同區域及產業。就利率、匯率、權益等商品，分別設有監控指標或限額與對應之管理機制。透過市場風險限額控管，以降低可能遭受的損失，相關執行結果均定期於高階管理階層及董事會報告。
科技風險	人工智能應用於金融服務之挑戰	<ul style="list-style-type: none"> 金融業導入人工智能已有實務應用案例，而根據多間企業或研究機構對2030年的預測，隨著生成式人工智能技術領域不斷演進，人工智能能力將持續有強大的躍升，預期未來五年內，愈來愈多內部作業流程、智能客服作業或員工辦公模式，都將以更自動化、更有效率的方式進行 惟人工智能之應用涉及大量數據分析、學習及複雜模型演算法，金融業為高度監管且有大量數據之行業，導入人工智能應用時，可能因導入模型的偏誤、設備的不足、科技人才欠缺或技術壟斷等，造成潛在的服務中斷風險 	<ul style="list-style-type: none"> • 人工智慧目前於中信金控的應用領域包括客戶服務、行銷及KYC等相關作業領域，中信金控也持續評估各式合適的新人工智慧技術導入集團的業務應用。然而，人工智慧應用於各業務場景，也可能產生額外風險，如應用之人工智慧模型的偏誤、技術架構的評估不完善，或模型訓練資料的正確與否及完備性是否足夠，皆可能造成產品建議或預測結果帶有偏見或難以解釋，進而造成客戶不滿，而有合規性的風險 • 為妥善監管持續發展的人工智慧技術應用，預期未來中信金控也需強化健全相關管理制度與項目，相關營運管理成本可能因此而增加 • 隨著各式人工智能技術領域的發展加速，相關新興科技人才的欠缺或不足，可能造成無法及時建置或導入提供服務；另外，生成式人工智能技術或其關鍵技術若為科技大廠獨佔壟斷，相關技術應用可能受牽制增加潛在營運成本 	<ul style="list-style-type: none"> • 新科技使用皆須經技術架構審核通過（含軟硬體評估），實施導入過程皆須遵循內部相關程序與規範 • 制定人工智慧、機器思考模型管理規範，透過以風險為基礎差異化模型管理機制，依風險程度管控相關模型之研發建置、驗證、應用、監控等流程 • 持續關注新興科技趨勢，研擬科技人力策略，提前佈署科技人力需求

內控與內稽

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，明確要求一定層級以上主管將「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

目納入，以確保風險管理與績效表現緊密連結；年終考核時未達基本要求時，予以扣分，且任一項目未達目標值者考核結果不得為最高等第。

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。

6.4 資訊安全

2022年績效



資訊安全相關教育訓練時數

中信銀行：

- 全行同仁接受逾 36,000 小時之資安與個資認知相關教育訓練，調訓率達 100%；資訊安全專責單位人員接受 1,381.5 小時之資訊安全專業課程訓練或職能訓練。
- 辦理 4 次資安週活動，透過動畫及問卷向同仁宣導資安議題(勒索病毒、社交工程、檔案下載、機敏資料)，參加人數達 41,054 人次。

台灣人壽：

- 2022 年辦理資訊安全及個資保護教育訓練之完訓人次分別為 9,749 及 9,825 人次，完訓比例為 100%。
- 資訊安全專責人員共計 11 人已完成內、外規範對於資訊安全相關訓練時數之要求，亦積極鼓勵同仁考取資訊安全證照，並依其專業領域及職能地圖，培育符合公司需求之資安人才，截至 2022 年底共取得 20 張資訊安全證照。

中信投信：

- 全行同仁接受逾 318 小時之資安與個資認知相關教育訓練，調訓率達 100%；資訊安全專責單位人員接受 45 小時之資訊安全專案課程訓練或職能訓練。



資安演練

- 中信銀行每月均參考當下時事設計釣魚郵件主題，對海內外全體逾 12,000 位同仁進行無預警社交工程演練，並於演練後公告演練成績。
- 台灣人壽定期及不定期對所屬員工進行社交工程演練、資訊安全及個資保護宣導，內容包含法令規範、裁罰案例、資安事件分享等。
- 中信投信每年定期進行內外 2 次資安演練，依據時事擬定 7 項等不同演練情境，並依據情境討論與實際演練遇到問題完成資安報告，依據報告內容進行相關資安政策修訂。每月亦參考當下時事設計釣魚郵件主題，對全體同仁進行無預警社交工程演練，並對演練成果不佳之同仁安排額外教育訓練，加強同仁資訊安全危機意識與認知。



建立資安程序有效性驗證機制及KPI指標

- 中信銀行針對弱點管理、資安防護、監控應變完成 53 項作業檢視、建立 74 項檢核機制、設計 53 項 KPI 指標。
- 中信投信亦針對同樣項目完成 11 項作業檢視，建立 19 項檢查機制、設計 28 項 KPI 指標。



金融機構駭客入侵模擬演練

中信銀行模擬駭客入侵演練⁴：

- 外部模擬攻擊：114 項攻擊項目，0 項攻擊成功項目，防禦率 100%。2.
- 內部模擬攻擊：289 項攻擊項目，0 項攻擊成功項目，防禦率 100%。

管理架構及組織

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⁵，子公司包括中信銀行、台灣人壽、中信證券、中信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。

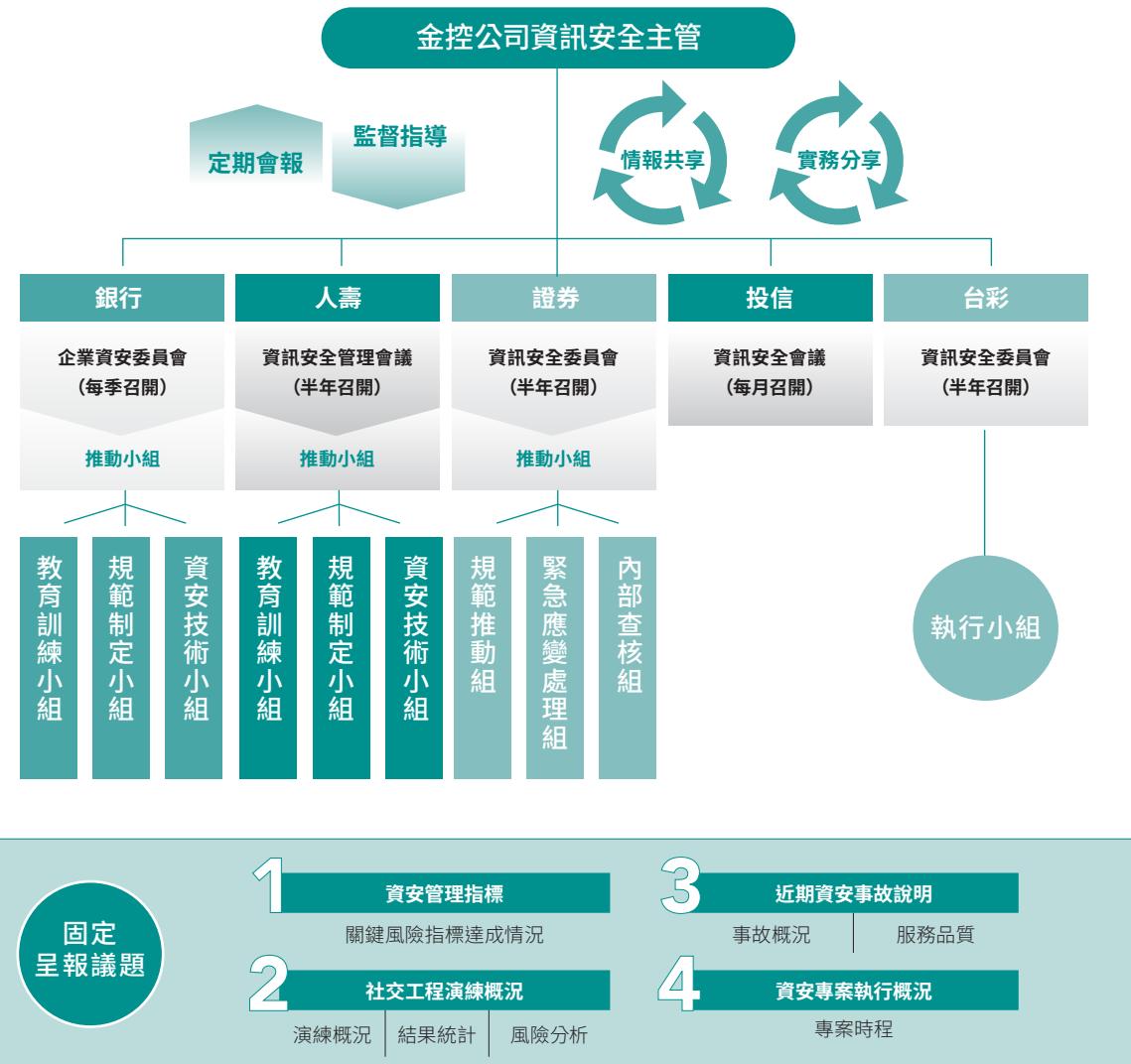
此外，核心子公司亦設有資訊安全治理組織。以旗下核心子公司—銀行為例，為確保銀行資訊安全管理能持續有效運作，並妥善保護營運機密與客戶個人資訊，避免其保密性、完整性、正確性及可用性遭受內、外部人員蓄意或疏忽所造成之破壞，銀行自 102 年起設立企業資訊安全委員會為本行資訊安全治理之最高機構，並下設資訊安全推動小組及資訊安全工作小組，以即時溝通並協調跨組織資訊安全管理及個人資料保護作業任務。

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。

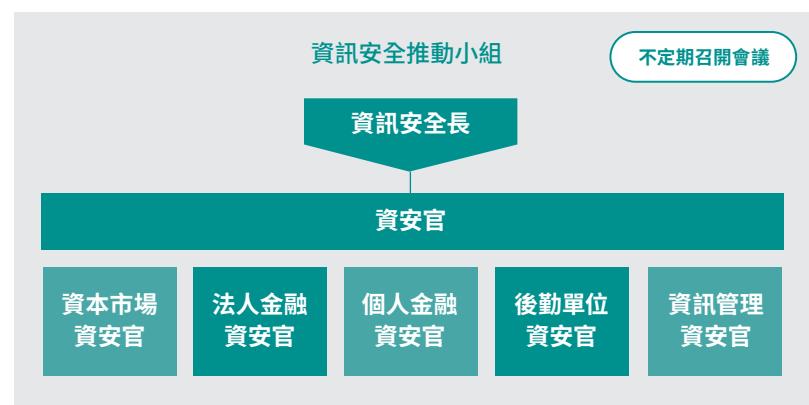
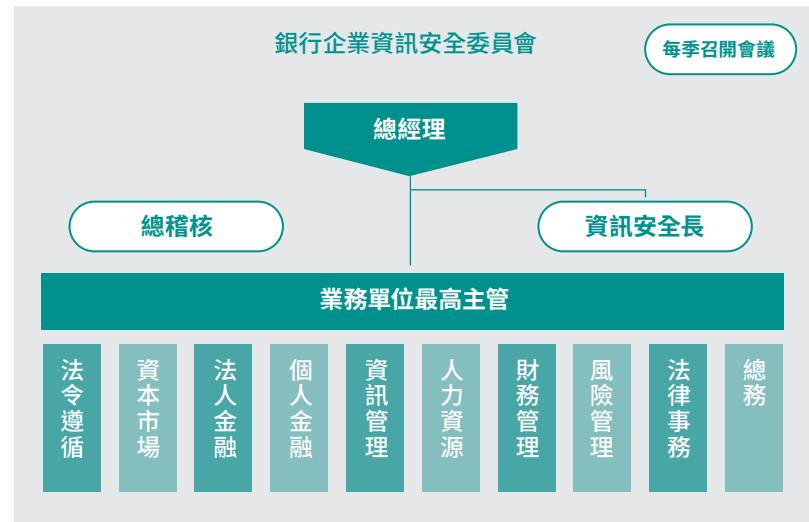
⁵ 金控公司於2023年起更名資安最高主管為「資訊安全長」

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



資訊安全與個資保護

資訊安全防護措施

網路 安全

- 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

資料 安全

- 建置防資料外洩系統並與組織作業流程整合，降低機敏資料外洩風險
- 建立員工個人資料存取審查制度，強化個人資料存取管控機制
- 建置資料庫軌跡監控機制，掌握資料流向

資安 監控

- 配置專責資安事件監控中心人員，即時監控與因應潛在資安風險事件
- 引進MITRE資安攻擊分析框架，持續提升資安事件監控能量
- 建置次世代網路攻擊與行為分析系統，防止進階持續性攻擊（APT）事件

端點 安全

- 建置防毒系統，並搭配多層次資安監控機制，防止電腦病毒入侵風險
- 建置員工上網行為風險管理，有效降低員工上網遭受電腦病毒攻擊風險
- 建置次世代郵件安全分析閘道，防止社交攻擊事件風險

客戶 保護

- 建立反釣魚網站與反偽冒App監控機制，並與國家金融資安資訊分享與分析中心（F-ISAC）及165反詐騙單位建立聯防機制，保護客戶，並降低客戶遭受詐騙風險
- 建立郵件安全驗證機制，保護客戶，並降低客戶遭受社交工程郵件攻擊風險

資安威脅 情資因應

- 掌握國內外重大資安情資，並與國家金融資安資訊分享與分析中心（F-ISAC）建立聯防機制
- 建立集團內部資安情資分享中心，妥善運用集團資安人力資源並提升集團資安情資應變能量

程式開發 安全

- 制定應用系統開發安全要求，建置系統安全自檢表、上線評核基準及修補要求
- 持續強化應用程式安全開發及檢測機制，並整合於開發包版流程

資安演練 與測試

- 辦理資安事故程序演練與實兵演練，驗證資安事故應變程序有效性
- 委請國際資安團隊進行紅隊測試，確認資安縱深防禦機制有效性
- 委請外部資安團隊定期辦理滲透測試及行動應用 APP 檢測，掌握網站安全風險
- 設計資安縱深防禦有效性測試模型，並透過自動化資安攻擊模擬工具實際驗證資安防護機制有效性

資安治理 轉型專案

- 台灣人壽透過強化資安治理，建立資安聯防機制，通過ISO 22301資安韌性認證，持續評估資安保險效益，以建構全方位的資訊安全保障。

鑑別資安風險途徑與管理機制

依據世界經濟論壇（World Economic Forum）全球風險報告，網路攻擊、資料詐欺或竊盜、關鍵資訊基礎設施破壞等科技風險皆持續為高風險之威脅，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，主動且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每年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。為因應資安相關風險與填補資安事件之可能損害賠償金額，中信銀行正審慎評估與規劃投保資安險，分析市面上資安保險商品，以完善資安風險管理機制；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、29 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；另建置員工個人資安儀表板（Security Operation Center Dashboard for Personal），以利同仁掌握個人資安曝險程度及資安衛生習慣，單位主管亦能透過儀表板察覺資安曝險程度較高或資安衛生習慣較差同仁，並進行加強宣導。

台灣人壽為有效管控風險，將上述風險列入關鍵風險指標，並依 ISO 27001、NIST CSF 等國際資安標準或框架，打造多層次防禦技術以阻絕各種攻擊類型，亦從網路、應用系統、硬體、作業系統與資料層面，利用適切之防護機制，偵測並阻擋資安威脅，強化關鍵風險防禦工程。

中信投信訂立「中國信託證券投資信託股份有限公司資訊安全政策」，做為資訊安全管理組織權責分工、人員教育訓練、電腦硬軟體、網路及實體環境管理之準則，並透過資安事故應變與管理準則，達到資安事故應變與管理之目的；並輔以三項資安防禦系統，以降低資安風險。入侵偵測與警示系統（Intrusion Prevention System）可以偵測與警示網際網路上之攻擊或入侵偵測行為，即時反應資安事件，降低資訊外洩與資安風險；防微系統係偵查持續性滲透攻擊（Advanced Persistent Threat）之各攻擊階段過程，透過交叉分析所蒐集的蛛絲馬跡，可於惡意攻擊者尚未造成損害前，及時發現其攻擊意圖並有效反制或控制擴散與損害程度，並於事後徹底進行根因分析與改善，降低事故再發生機率；而系統事件管理及告警（Security Information and Event Management）之協助團隊準確偵測整個企業內的威脅並設定優先順序，並提供智慧型洞察讓團隊快速回應，以降低事件的影響。

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，其中中信銀行、台灣人壽及中信產險子公司皆已取得 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。台灣人壽指定由資訊安全部統籌負責資安與個資保護，從風險評鑑、制度規範、作業流程、個資使用軌跡等面向，推動資安與個資管理整合，持續維持 BS 10012 個人資料管理認證之有效性，並於 2022 年成為首家取得 ISO 27701 隱私資訊管理標準認證之壽險公司，積極響應金融監督管理委員會推動之「金融資安行動方案」及「保險業資安監理重點」，建構完善個人資料管理體系。目前各子公司導入之相關國際認證如下表：

公司別	個人資訊管理系統	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 27701:2019	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)

情報與聯防

中信金控建置資訊安全監控中心，7天 24小時檢視內部資安環境變化，對於資訊系統及服務、端末設備、資料儲存裝置等，設有自動化異常告警機制，如有發生資安事件，皆依規範進行事件處理及通報。

中信銀行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；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。台灣人壽與金融資安資訊分享與分析中心（Financial Information Sharing and Analysis Center，F-ISAC）、金控母公司及集團子公司已建立集團資安聯防機制，發揮資安聯防功能。中信投信亦同樣透過F-ISAC，提供金融資安情資預警及聯防機制，以提升金融產業整體資安治理能力，強化金融資安聯防作業程序。

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」及「個人資料保護聲明」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。

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。

台灣人壽訂有「個人資料檔案侵害事件緊急應變計畫」，如有發生資訊安全及個資侵害事件，皆依內部規範於第一時間通知相關單位，必要時將成立緊急應變中心，由指揮官領導事故管理、溝通協調、調查評估及公關媒體等任務編組成員因應處理，責成事故權責單位提交詳細事件報告，分析根因以降低未來事故重複發生之機率。另外，為嚴格保護客戶個資，資訊系統平臺僅顯示業務所需最小資料量，減少暴險

機會，同時也強化資安縱深防禦架構，包含資料分級、電腦上網管制、個人電腦安裝資料外洩防禦軟體、上網隔離架構、網路異常流量監控及特權帳號管理，以防止分散式阻斷服務攻擊及進階持續性滲透攻擊等。針對電腦病毒防護、駭客入侵防護及資料外洩風險等進行全面監控，對於未達標項目定期提醒相關單位。

中信投信則參照中信投信個人資料管理政策制訂「個人資料檔案安全維護辦法」，規範各項業務對個人資料之蒐集、處理、利用等活動藉以維護資訊安全、防杜個人資料外洩，以作為員工蒐集、處理與利用個人資料時之共同遵循原則，落實對個人資料保護與管理之目標。

個資保護與資安防禦

資安事故演練

以中信銀行為例，除逐年強化資安防禦體系外，更於 2022 年辦理以「法金個資侵害」、「分散式阻斷服務」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，2022 年個資保護與資安防禦演練情形如下：

緊急事件演練情境	法金個資侵害	分散式阻斷服務	關鍵對外服務系統遭駭
演練單位	法人信託部 營運管理部 代理部 法金客服部 法令遵循部 法訊一部 資訊安全管理部 法務部 公共關係部	資訊安全管理部 資訊營運部 ISP業者 資安檢測廠商	法人金融資訊部 資訊安全管理部 流程規劃部 現金管理作業部 營運管理部
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

台灣人壽定期舉辦個人資料侵害緊急應變、資安事故通報及應變、分散式阻斷服務攻擊等，並已導入自動化攻防演練機制，縮短攻擊演練週期，及早發現弱點進行改善以加強防禦能量與應變能力、精實資安韌性。

中信投信則每年提出年度演練計畫，計畫包含演練時程安排、演練方式、參與演練單位、演練情境、演練目標等。

資安事故應變演練包含但不限於以下情境，由資訊安全管理單位應依據近期發生之內外部資安事故，評估列為演練情境參考。

- 含客戶個資之媒體或資訊設備遺失。
- 網站遭駭客入侵或設定不當造成客戶個資外洩。
- 內部員工疑似外洩客戶個資。
- 紙本或電子通知信函資料錯誤造成客戶資料外洩。
- 網路遭到惡意阻斷服務攻擊，網路交易無法執行。
- 電子交易（EC）系統安控機制遭到破解，陸續發生客戶損失個案。
- 資訊系統遭駭客入侵，資料被竄改，造成系統無法營運。

重大資安事故

在前述努力之下，2022 年中信銀行等子公司均未發生重大資安事故⁶、個資侵害或外洩事故。

各子公司	2022年資安事故	2022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

⁶重大資安事故定義：財務影響達新臺幣500萬元以上，主管機關正式調查與介入，並且造成聲譽損失等嚴重影響者。

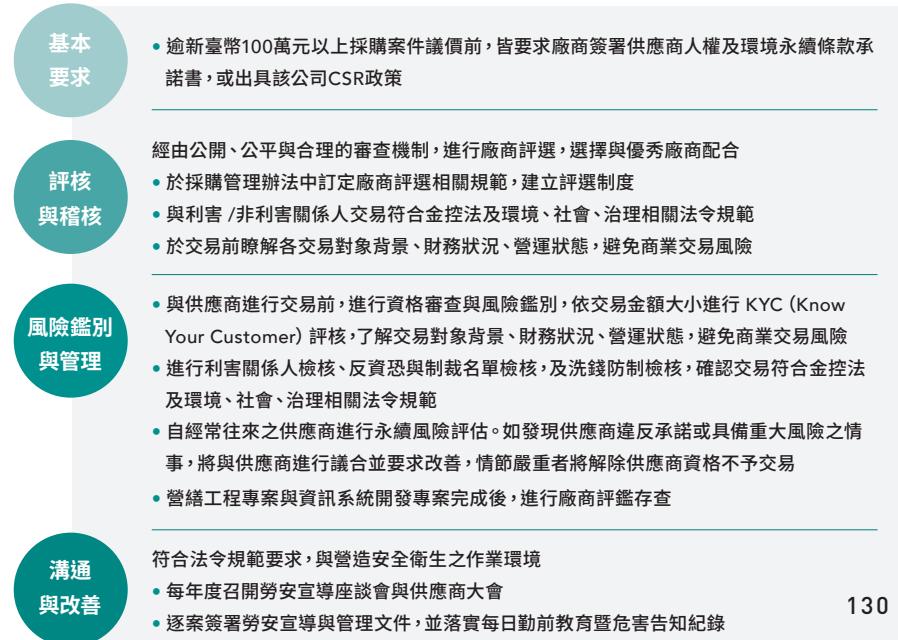
6.5 永續供應鏈

永續供應鏈管理

中信金控的永續供應鏈策略藉由「企業道德」、「環境保護」、「員工權益與關懷」等三大構面展開，要求廠商皆應重視企業社會責任，需誠信經營、信守道德、關懷與維護員工權益並重視人權不得有各種歧視；且要求中信金控與其子公司採用環保、綠能、節電等，降低對環境衝擊的物料與設備，並逐年增加綠色採購金額與品項，將於 2023 年制定中信金控綠色採購原則供金控及其各子公司遵循並敦促合作夥伴共同參與，持續秉持永續管理的精神，與供應商一同邁向永續發展。

供應鏈管理政策

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：



供應商採購規範

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"> 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
資訊	<ul style="list-style-type: none"> 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
廣告媒體	<ul style="list-style-type: none"> 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，並確保閱聽人接近與使用媒體的權利
營繕工程	<ul style="list-style-type: none"> 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
其他	<ul style="list-style-type: none"> 租賃或購買之公務車輛，符合國家各項標準規範

供應商管理

項目	2022	2021
供應商總家數（家）	318	250
參與供應商大會的家數（家）	155	131
供應商問卷回覆數（家）	155	131
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）	318	250
供應商人權及環境永續條款承諾書的涵蓋率（%）	100%	100%

供應商議合

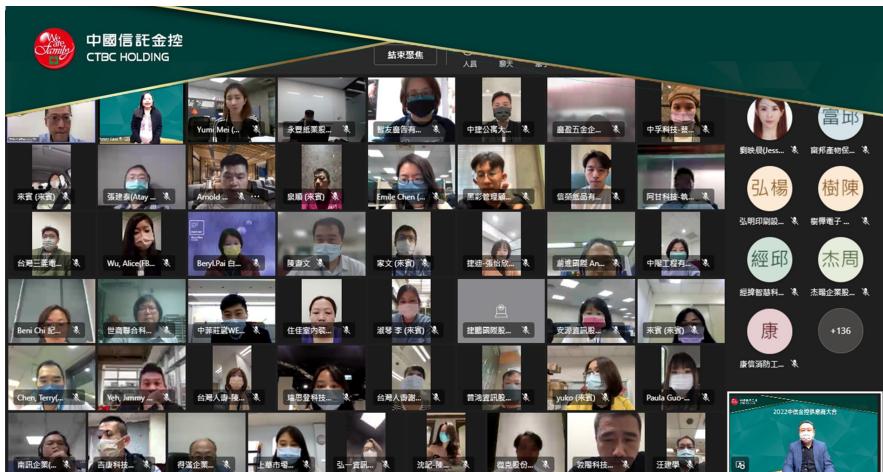
項目	2022	2021
供應商總家數（家）	318	250
供應商議合家數（家）	155	131
ESG議合主題	人權管理、環境永續、行為準則…等	人權管理、環境永續、行為準則…等
提供改善計畫之供應商（家）	彙總中	0

供應商大會

自 2020 年起舉辦「中國信託金控供應商大會」，積極協助供應商導入永續管理機制。2022 年 12 月 9 日辦理供應商大會，總計逾 155 家供應商與會；舉辦至今，累計已有近 400 家供應商積極參與。中國信託金控於供應商大會中，分享實踐 ESG 之相關作為與落實人權發展管理的心得，攜手供應商與國際接軌，打造永續供應鏈。

企業發揮自身影響力，可號召更多有志者加入永續發展的行列。為提供更多與中信金控合作的供應商專業資訊，本屆供應商大會特別邀請永續發展專業顧問與會分享企業落實人權管理之經驗，有助減少企業營運之人權風險，同時分析供應商於企業永續發展扮演之關鍵角色，盼與供應商建立永續夥伴關係，創造共享價值。

值得一提的是，中信金控不僅透過舉辦供應商大會分享企業永續理念與實務經驗，亦持續透過「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、企業社會責任及人權維護，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」，如違反承諾或具備重大風險之情事，將要求供應商予以改善，情節嚴重者將解除供應商資格，三年來所有參與「中國信託金控供應商大會」的供應商皆響應，積極打造永續供應鏈管理機制。



2022年12月中信金控辦理線上供應商大會，超過155家供應商夥伴共襄盛舉。

責任採購 | GRI 204-1

中信金控承諾呼應聯合國永續發展目標，除兼顧本公司業務成長、利害關係人權益下落實永續經營，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，在採購產品及服務時遵循對供應來源於非衝突區域且符合人權、勞工福利、環境影響和商業道德的適當標準，與供應商一同努力，追求永續發展。

當地採購

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，2022 年我們對臺灣本地供應商支出比例，自 2021 年的 96.1% 增加為 98.95%，總採購金額較 2021 年度增加新臺幣 110 億 461 萬餘元，其中海外採購金額淨減少新臺幣 1 億 4,649 萬餘元。

綠色採購

中信金控積極履行綠色採購，連續 13 年獲得行政院環境保護署「民間企業綠色採購一績優表揚」，同時連續 14 年獲得臺北市政府環境保護局「民間企業綠色採購一績優表揚」。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。2022 年綠色採購總金額超過新臺幣 2 億 5,030 萬元，佔近 1.21% 的總採購額。



6.6 稅務治理 | GRI 207-1, 207-2, 207-3, 207-4

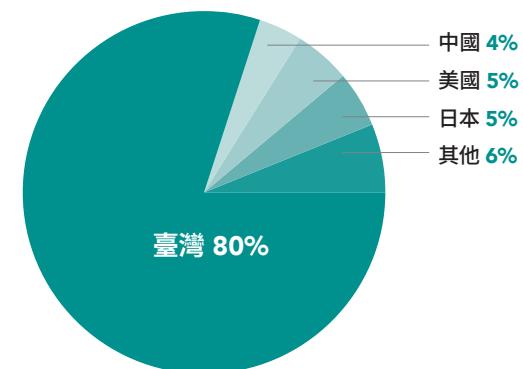
稅務政策

為落實企業永續發展目標與善盡企業社會責任，中信金控相信依法納稅有助於促進經濟成長及區域均衡發展，特制定中信金控稅務治理政策，以董事會為稅務管理之最高決策與監督單位，確保以下稅務治理原則有效運作，以遵循各營運據點之稅務法規及國際稅務準則：

- 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，並竭力落實常規交易原則、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

中信金控以臺灣為主要營運據點，於 2022 年在臺灣繳納稅款佔全球納稅總額約 80%，其次為日本，各地納稅分布如圖示。

2022年於各國繳納稅款之比例



註：本公司歷年於各國繳納之稅款及比例詳附錄。

附錄

確信報告與查證聲明書 | GRI 2-5

確信報告書



安永聯合會計師事務所
Building a better working world

11012 台北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.
Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.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

確信範圍
本會計師接受中國信託金融控股股份有限公司(以下簡稱「中信金控」)之委任，對民國一一一年度(2022 年度)永續報告書中所選定之永續績效資訊(以下稱「標的資訊」)，執行財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則所定義之「有限確信案件」並出具報告。

標的資訊及其適用基準
有關中信金控之標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任
中信金控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」(以下簡稱「作業辦法」)之規定，以及依據適當之基準編製民國一一一年度(2022 年度)企業永續報告書，包括參考全球永續性標準理事會(Global Sustainability Standards Board, GSSB) 所發布之 GRI 準則(GRI Standards)，中信金控管理階層應選擇所適用之基準，並對標的資訊在所有重大方面是否依據該適用基準報導負責，此責任包括建立及維持與標的資訊編製有關之內部控制、維持適當之記錄並作成相關之估計，以確保標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

本會計師之責任
本會計師之責任係依據所取得之證據對標的資訊作成結論。

本會計師依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作，以對標的資訊是否存有重大不實表達出具有限確信報告。本會計師依據專業判斷，包括對導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險之評估，以決定確信程序之性質、時間及範圍。

本會計師相信已獲取足夠及適切之證據，以作為表示有限確信結論之基礎。

會計師之獨立性及品質管理
本會計師及所隸屬組織遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範



安永
Building a better working world

之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

本事務所遵循品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定組織設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及適用之法令規範相關之政策或程序。

所執行程序之說明
有關確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，因此，有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。本會計師所設計之程序係為取得有限確信並據此作成結論，並不提供合理確信必要之所有證據。

儘管本會計師於決定確信程序之性質及範圍時曾考量中信金控內部控制之有效性，但本確信案件並非對中信金控內部控制之有效性表示意見。本會計師所執行之程序不包括測試控制或執行與檢查資訊科技(IT)系統內資料之彙總或計算相關的程序。

有限確信案件包括進行查詢，主要係向負責編製標的資訊及相關資訊的人員進行查詢，並應用分析及其他適當程序。

本會計師執行的程序包括：

- 與中信金控之管理階層及員工進行訪談，以瞭解中信金控履行企業社會責任/永續發展之整體情況，以及報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解中信金控之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及中信金控如何回應該等期望與需求；
- 鋒對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀中信金控之企業永續報告書，確認其與本事務所取得關於企業永續整體履行情況之瞭解一致。

先天限制
因永續報告中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是



附件一：

編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準	其他說明																								
1	6.4 資訊安全	個資保護與資安防禦	<table border="1"> <tr> <td colspan="3">重大資安事故</td> </tr> <tr> <td colspan="3">在前述努力之下，2022 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。</td> </tr> <tr> <td>各子公司</td><td>2022 年資安事故</td><td>2022 年個資侵害/外洩事故</td> </tr> <tr> <td>中信銀行</td><td>無重大資安事故</td><td>無重大個資侵害/外洩事故</td> </tr> <tr> <td>台灣人壽</td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>中信證券</td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>中信投信</td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>台灣彩券</td><td></td><td></td> </tr> </table>	重大資安事故			在前述努力之下，2022 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。			各子公司	2022 年資安事故	2022 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			中信證券			中信投信			台灣彩券			2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日間中信銀行等五間子公司之資安事故數、個資侵害/外洩事故數。	作業辦法第四條附表一之三指標一
重大資安事故																													
在前述努力之下，2022 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。																													
各子公司	2022 年資安事故	2022 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																													
中信證券																													
中信投信																													
台灣彩券																													
2	3.1 影響力金融	中信銀行信扶專案	<p>累積核准貸款案件 435 件。 貸款餘額為 2,984 萬元。</p> <p>2022 年貸款餘額 103,054 億萬元，共 21,750 件。</p>	中信銀行信扶專案及中小企業融資截至 2022 年 12 月 31 日止之累計核准件數及貸款餘額。	作業辦法第四條附表一之三指標二																								
3	3.1 影響力金融	弱勢理財課程	<p>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，2022 年執行了 63 場次課程服務。</p> <p>2022 年有 884 人次受惠。</p>	2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日間，中信銀行理財志工執行課程場次數及學員人數。	作業辦法第四條附表一之三指標二																								



標的資訊						
編號	章節	內文 標題	適用基準	其他 說明		
6	6.4 資訊安全管理制度導入	公司別 個人資訊管理系統 資訊安全管理系統	中信金控資訊安全防護與辨識風險之方法。			
		中信銀行 BS 10012：2017(PIMS)				
		台灣人壽 BS 10012：2017(PIMS)；ISO27701：2019				
		中國信託產險 BS 10012：2017(PIMS)				
		中信證券 - ISO/IEC 27001 (ISMS)				
		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、投資人關係部、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。				
7	6.1 利害關係人溝通管道誠信與吹哨者制度	中信金控訂有「檢舉案件處理辦法」規範檢舉案件受理、調查及後續處置之原則與流程，由法令遵循單位負責檢舉案件之受理，並成立專責委員會負責檢舉案件之調查與審議，子公司亦參照前述辦法建置，運行其檢舉制度，以期強化並深植誠信、透明的企業文化。中信金控及子公司已對外提供檢舉管道（如：書面投遞、電子郵件或檢舉專線），任何人均得以具名或匿名方式檢舉任何非法或不誠信行為。案件調查過程中，相關人員依規須恪守保密義務，亦禁止對吹哨者為任何不利處分，以保障吹哨者的工作權；被檢舉人及相關涉案人員於調查時有充分陳述與辯辯之機會，如經調查確有非法或不誠信行為者，將依相關規定進行懲處，並檢討是否需改善作業或管理制度。檢舉案件經專責委員會調查屬實者，其調查情形及處理結果將按季呈報各公司董事會備查；如檢舉案件之被檢舉人涉及中信金控或子公司之副總經理以上資深人員，將每半年另呈報中信金控誠信經營委員會備查。	中信金控吹哨者制度與流程之說明。			

標的資訊													
編號	章節	內文 標題	適用基準	其他 說明									
8	2.4 利害關係人溝通與重大性分析	外部環境分析暨議題選擇	以國際標準建立永續議題清單，參考之面向包括： (1) 利害關係人關注之事項 (2) 國際指引/規範/趨勢，例如 GRI Standards, IIRC, SDGs (3) 金融產業特定議題，例如 SASB, PSI, PRI, EP, GRI Financial Services Sector Supplement (4) 永續指數或評比，例如 DJSI, CDP, MSCI, FTSE4GOOD (5) 同業標準分析 (6) 經營環境分析 彙集並篩選出 17 項永續議題清單	中信金控了解組織脈絡篩選出永續議題清單的過程。									
		對 6 大利害關係人（包括外部關係人）發放調查問卷，共回收 1,415 份有效問卷，及 12 份由參與 ESG 執行小組的主管與同仁回覆的問卷，評估利害關係人對各議題的關注程度，以及各議題對於本公司之營運影響的程度高低，和各議題對於環境和社會的衝擊程度。											
		確認與揭露	將「鑑別與評估」的結果，提報至企業永續委員會，最後經董事會通過 9 個重大性議題，完成中國信託金控 2022 年重大主題矩阵圖。										
		重大議題之正面衝擊評估	重大議題正面衝擊之評估方式，係由金控企業永續部、銀行策略研發部、金控風險管理部三個部門，分別就相關議題進行評估後，由外部顧問(Deloitte)協助指導並彙總計算得出。										
		員工缺勤統計	2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日間中信金控男女員工缺勤率。										
			<table border="1"> <tr> <td></td> <td>男</td> <td>女</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>缺勤天數</td> <td>3,281.0</td> <td>9,519.4</td> <td>12,800.4</td> </tr> <tr> <td>缺勤率(%)</td> <td>0.08</td> <td>0.24</td> <td>0.33</td> </tr> </table>					男	女	合計	缺勤天數	3,281.0	9,519.4
	男	女	合計										
缺勤天數	3,281.0	9,519.4	12,800.4										
缺勤率(%)	0.08	0.24	0.33										



編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準	其他說明												
10	4.2 綠色營運	水資源管理	2022 年度總用水量約為 359,512 立方公尺	2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 間申信金控總用水量。													
11	5.1 員工意見調查及溝通管道	敏捷式溝通：	2022 年季檢視填答率為 99.4%，體現主管與同仁之間具有良好的雙向溝通。此外，年底考核時亦會進行績效面談調查，其中 98.2% 的員工同意主管有給予職涯建議、提醒或協助，皆認為主管對於自己工作表現，進行了有效的溝通，顯示中國信託重視人才養成，傾注時間與資源投入，獲得良好成效。	2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日間，申信金控員工意見調查結果。													
12	5.1 員工賦能	台灣地區女性/男性薪酬比率	2022 年台灣地區女性/男性薪酬比率(女:男) <table border="1"> <tr> <th>員工類別</th> <th>固定年薪</th> <th>總年薪</th> </tr> <tr> <td>高階主管</td> <td>84%</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>非高階主管</td> <td>93%</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>一般人員</td> <td>95%</td> <td>97%</td> </tr> </table>	員工類別	固定年薪	總年薪	高階主管	84%	91%	非高階主管	93%	92%	一般人員	95%	97%	2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日間申信金控按職級區分之女性/男性薪酬比率。	
員工類別	固定年薪	總年薪															
高階主管	84%	91%															
非高階主管	93%	92%															
一般人員	95%	97%															

A member firm of Ernst & Young Global Limited

查證聲明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON MATERIALITY ANALYSIS IN THE CTBC FINANCIAL HOLDING CO., LTD.'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2022

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by CTBC Financial Holding Co.,Ltd. (hereinafter referred to as CTBC Holding) to conduct an independent assurance of the materiality analysis chapter in the Sustainability Report for 2022 (hereinafter referred to as the SR Report). The scope of assurance is based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology to assess the text and data in accompanying tables contained in the materiality analysis chapter presented during verification (2023/05/25) in CTBC Holding headquarter. The assurance process did not include the evaluation of specific performance information outside the scope, such as climate-related financial disclosures (TCFD) and sustainability accounting standards (SASB).

SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT

This Assurance Statement is provided with the intention of informing all CTBC Holding's Stakeholders.

RESPONSIBILITIES

The information in relation to the material sustainability issue analysis process of CTBC Holding's Sustainability Report of 2022 and its presentation are the responsibility of the management of CTBC Holding. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Report.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of verification with the intention to inform all CTBC Holding's stakeholders.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance and standards.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options	Level of Assurance
A	SGS ESG & SRA Assurance Protocols

TWLPP 5008 Issue 2305

SCOPE OF ASSURANCE

The scope of the assurance included evaluation of content veracity of the materiality assessment process in determining the reported material topics (as listed below) at a moderate level of scrutiny.

Material Topics
Ethical governance
Risk management
Information security
Regulatory compliance
Customer relationship management
Social impact
Digital finance
Responsible financing
Climate change actions and strategies

ASSURANCE METHODOLOGY

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant superintendents in Taiwan, documentation and record review where relevant.

LIMITATIONS AND MITIGATION

Report content not relevant to material sustainability issue analysis process has not been reviewed nor checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from CTBC Holding, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

TWLPP5008 Issue 2305

FINDINGS AND CONCLUSIONS**ASSURANCE OPINION**

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the disclosure with inclusivity, materiality, responsiveness, and impact information in the scope of assurance is reliable, and has been fairly stated and prepared.

CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

CTBC Holding has established effective processes for reviewing stakeholder concerns, international guidance and trends on sustainability, sector supplements, and benchmarking analysis to underpin issues that are relevant to CTBC Holding's sustainable development. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, government authorities, communities, and suppliers are implemented to analyse stakeholder concerns. Internal ESG Taskforce supervisors and personnel were also consulted to assess the operational impact of each sustainability issue.

Formal reviews were in place to assess the environmental and social impacts of each sustainability issue. CTBC Holding has determined the material topics of 2022 based on the outcomes of the material sustainability issue analysis process. Evidence such as CTBC Holding sustainability policies, stakeholder questionnaires, impact analysis records and material topic matrix were reviewed to evaluate the content veracity of the materiality assessment process presented in CTBC Holding's Sustainability Report of 2022.

CTBC Holding has demonstrated its process on identify and fairly represented impacts that encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services. The final list of material topics was reported to the Sustainability Committee and approved by CTBC Holding's Board of Directors, which were also integrated with the organisation's risk management process.

The report has properly disclosed information related to CTBC Holding's methodology on material sustainability issue analysis. For future reporting, when conducting impact assessments, CTBC Holding may determine the significance of potential/actual impacts by assessing the severity/scale and probability of occurrence using detailed criteria. Overseas subsidiaries are encouraged to be included in the scope of impact assessment to enhance the inclusivity of the material sustainability issue analysis process.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

Stephen Pao
Knowledge Deputy General Manager
Taipei, Taiwan
19 June, 2023
WWW.SGS.COM

TWLPP5008 Issue 2305

永續相關指標對照表

GRI準則內容索引(GRI Standards Index)

GRI準則揭露項目		章節/說明	頁碼
GRI 2:一般揭露 2021			
2-1	組織詳細資訊	01. 關於中國信託	9-11
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於報告書	2
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於報告書	2
2-4	資訊重編	關於報告書	2
2-5	外部保證/確信	附錄-會計師確信報告書	133-138
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	01. 關於中國信託	9-11
2-7	員工	05. 社會-員工賦能	79-96
2-8	非員工的工作者	05. 社會-員工賦能	79-96
2-9	治理結構及組成	06. 治理-誠信治理	115,116
2-10	最高治理單位的提名與遴選	06. 治理-誠信治理	115-118
2-11	最高治理單位的主席	06. 治理-誠信治理	116-118
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	06. 治理-誠信治理	115,116
2-13	衝擊管理的負責人	02. 永續藍圖-永續治理、管理與策略	18-20
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	02. 永續藍圖-永續治理、管理與策略	18-20
2-15	利益衝突	06. 治理-誠信治理	115,116
2-16	溝通關鍵重大事件	06. 治理-誠信治理	116-118
2-17	最高治理單位的群體智識	06. 治理-誠信治理	116-118
2-18	最高治理單位的績效評估	06. 治理-誠信治理	116-118
2-19	薪酬政策	06. 治理-誠信治理	116-118
2-20	薪酬決定流程	06. 治理-誠信治理	116-118
2-22	永續發展策略的聲明	02. 永續藍圖-永續治理、管理與策略	18-20
2-23	政策承諾	02. 永續藍圖-利害關係人溝通與重大性分析 05. 社會-員工賦能	18-20 81-94
2-24	納入政策承諾	02. 永續藍圖-永續治理、管理與策略	18-20
2-25	補救負面衝擊的程序	04. 環境-氣候相關財務揭露(TCFD) 06. 治理-風險控管	69-73 122-125
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	02. 永續藍圖-利害關係人溝通與重大性分析 05. 社會-員工賦能	21-28 92
2-27	法規遵循	06. 治理-法令遵循	119-121

GRI準則揭露項目		章節/說明	頁碼
2-28	公協會的會員資格	05. 社會-夥伴參與	110-113
2-29	利害關係人議合方針	02. 永續藍圖-利害關係人溝通與重大性分析	21-28
2-30	團體協約	05. 社會-員工賦能	92
GRI 3:重大主題2021			
3-1	決定重大主題的流程	02. 永續藍圖-利害關係人溝通與重大性分析	21-28
3-2	重大主題列表	02. 永續藍圖-利害關係人溝通與重大性分析	21-28
3-3	重大主題管理	02. 永續藍圖-利害關係人溝通與重大性分析 02. 永續藍圖-永續目標及達成情形	21-28 29-33
GRI 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	9-11
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	04. 環境-氣候相關財務揭露(TCFD)	70-73
201-3	確定給付制義務與其他退休計畫	05. 社會-員工賦能	81-83
GRI 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	05. 社會-員工賦能	81-83
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	05. 社會-員工賦能	80,81
GRI 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. 社會-社區投資	97-109
203-2	顯著的間接經濟衝擊	05. 社會-社區投資	97-109
GRI 204:採購實務 2016			
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	06. 治理-永續供應鏈	132
GRI 205:反貪腐 2016			
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	06. 治理-誠信治理	116-118
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	06. 治理-誠信治理	116-118
GRI 206:反競爭行為 2016			
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	無此情事	-
GRI 207:稅務 2019			
207-1	稅務方針	06. 治理-稅務治理	132
207-2	稅務治理、管控與風險管理	06. 治理-稅務治理	132
207-3	稅務相關議題之利害關係人議合與管理	06. 治理-稅務治理	132

GRI準則揭露項目		章節/說明	頁碼
207-4 國別報告		06. 治理-稅務治理 附錄-經濟相關數據	132 155
GRI 302: 能源 2016			
302-1 組織內部的能源消耗量		04. 環境-綠色營運	65-67
302-2 組織外部的能源消耗量		04. 環境-綠色營運 04. 環境-氣候相關財務揭露(TCFD)	65-67 73,74
302-3 能源密集度		04. 環境-綠色營運	65-67
302-4 減少能源消耗		04. 環境-綠色營運	65-67
302-5 降低產品和服務的能源需求		03. 影響力金融-影響力金融	35-49
GRI 303: 水與放流水 2018			
303-1 共享水資源之相互影響		04. 環境-綠色營運	65-67
303-2 與排水相關衝擊的管理		04. 環境-綠色營運	65-67
303-3 取水量		04. 環境-綠色營運	65-67
GRI 304: 生物多樣性 2016			
304-1 其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區	04. 環境-自然相關財務揭露(TNFD)	75-77	
304-2 活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	04. 環境-自然相關財務揭露(TNFD)	76	
304-3 受保護或復育的棲息地	無此情事	-	
304-4 IUCN 紅色名錄及國家保育名錄的物种	無此情事	-	
GRI 305: 排放 2016			
305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放	04. 環境-綠色營運	65-67	
305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放	04. 環境-綠色營運	65-67	
305-3 其它間接(範疇三)溫室氣體排放	04. 環境-綠色營運	65-67	
305-4 溫室氣體排放強度	04. 環境-綠色營運	65-67	
305-5 溫室氣體排放減量	04. 環境-綠色營運	65-67	
GRI 306: 廢棄物 2020			
306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	04. 環境-綠色營運	65-67	
306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理	04. 環境-綠色營運	65-67	
306-3 廢棄物的產生	04. 環境-綠色營運	65-67	
306-4 廢棄物的處置移轉	04. 環境-綠色營運	65-67	
306-5 廢棄物的直接處置	04. 環境-綠色營運	65-67	

GRI準則揭露項目		章節/說明	頁碼
GRI 401: 勞雇關係 2016			
401-1 新進員工和離職員工		05. 社會-員工賦能	84-89
401-2 提供給全職員工 (不含臨時或兼職員工) 的福利		05. 社會-員工賦能	80-83
401-3 育嬰假		05. 社會-員工賦能	80,81
GRI 402: 勞資關係 2016			
402-1 關於營運變化的最短預告期		05. 社會-員工賦能	92
GRI 403: 職業安全衛生 2018			
403-1 職業安全衛生管理系統		05. 社會-員工賦能	92-94
403-2 危害辨識、風險評估及事故調查		05. 社會-員工賦能	92-94
403-3 職業健康服務		05. 社會-員工賦能	94-96
403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通		05. 社會-員工賦能	92-94
403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練		05. 社會-員工賦能	92-94
403-6 工作者健康促進		05. 社會-員工賦能	94-96
403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊		05. 社會-員工賦能	92-94
403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者		05. 社會-員工賦能	92-94
403-9 職業傷害		05. 社會-員工賦能	92-94
403-10 職業病		無此情事	-
GRI 404: 訓練與教育 2016			
404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數		05. 社會-員工賦能	84-89
404-2 提升員工職能及過渡協助方案		05. 社會-員工賦能	84-89
404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比		05. 社會-員工賦能	84-89
GRI 405: 員工多元化與平等機會 2016			
405-1 治理單位與員工的多元化		05. 社會-員工賦能 06. 治理-誠信治理	80,81 115,116
405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率		05. 社會-員工賦能	80,81
GRI 406: 不歧視 2016			
406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動		05. 社會-員工賦能	90,91
GRI 415: 公共政策 2016			
415-1 政治捐獻		06. 治理-誠信經營	118,119

GRI準則揭露項目		章節/說明	頁碼
GRI 417：行銷與標示 2016			
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	無此情事	-
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無此情事	-
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無此情事	-
GRI 418：客戶隱私 2016			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	無此情事	-

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

GRI準則揭露項目		章節/說明	頁碼
FS 1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	02. 永續藍圖-永續治理、管理與策略 03. 影響力金融-影響力金融 03. 影響力金融-創新數位金融 04. 環境-綠色營運 04. 環境-氣候相關財務揭露(TCFD) 05. 社會-員工賦能	18,19 35 55 64 68,69 81,82,90,92
FS 2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	03. 影響力金融-影響力金融	44,46
FS 3	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. 影響力金融-影響力金融	44,46
FS 4	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	05. 社會-員工賦能	88
FS 5	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. 影響力金融-影響力金融	45-47
FS 6	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	11
FS 7	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. 影響力金融-影響力金融 05. 社會-社區投資	49-51 97,98
FS 8	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. 影響力金融-影響力金融 04. 環境-綠色營運	36-49 64

GRI準則揭露項目		章節/說明	頁碼
FS 9	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	06. 治理-風險控管	125
FS 10	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. 影響力金融-影響力金融	48,49
FS 11	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. 影響力金融-影響力金融	42,43
FS 12	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. 影響力金融-影響力金融	46,47
FS 13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	03. 影響力金融-影響力金融	49
FS 14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	03. 影響力金融-影響力金融	49-51
FS 15	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	03. 影響力金融-影響力金融	49-51
FS 16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	03. 影響力金融-影響力金融	50,51

聯合國全球盟約(UN Global Compact)對照表

分類	議題	章節/說明	頁碼
人權	企業界應支持並尊重國際公認的人權	05. 社會-員工賦能	79,90-91
	保證不與踐踏人權者同流合污	05. 社會-員工賦能	79,90-91
勞工標準	企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權	05. 社會-員工賦能	92
	消除一切形式的強迫和強制勞動	05. 社會-員工賦能	79,90-91
環境	切實廢除童工	05. 社會-員工賦能	79,90
	消除就業和職業方面的歧視	05. 社會-員工賦能	79,90-91
反貪瀆	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	04. 環境-2050年淨零轉型	61-63
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	04. 環境-綠色營運	64-67
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	04. 環境-綠色營運	64-67
	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	06. 治理-誠信治理	115-119

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

	揭露內容	章節	頁碼
第二條	<p>最近一會計年度終了，依據本公司「上市公司產業類別劃分暨調整要點」規定屬食品工業、化學工業及金融保險業者，應依本作業辦法之規定編製與申報中文版本之永續報告書。</p> <p>符合第二條規定之上市公司應每年參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)發布之通用準則、行業準則及重大主題準則編製前一年度之永續報告書，揭露公司所鑑別之經濟、環境及社會重大主題與影響、揭露項目及其報導要求。</p>	關於報告書	2
第三條	<p>前項所述之永續報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。上市公司應於永續報告書內揭露報告書內容對應 GRI 準則之內容索引，並於報告書內註明各揭露項目是否取得第三方確信或保證。</p> <p>第一項所述之揭露項目，應採用符合目的事業主管機關規定之標準進行衡量與揭露，如目的事業主管機關未發布適用之標準，則應採用實務慣用或國際通用之衡量方法。</p>	02. 永續藍圖-永續治理、管理與策略 02. 永續藍圖-利害關係人溝通與重大性分析 附錄-永續相關指標對照表 附錄-確信報告與查證聲明書	18-20 21-28 139-146 133-138
第四條	<p>上市公司所編製之永續報告書除前條所述內容外，食品工業及第二條第一項第二款之上市公司、化學工業、金融保險業，應依產業別加強揭露永續指標。</p> <p>一、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。</p> <p>二、對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。</p> <p>三、對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。</p> <p>四、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。</p>	附錄-永續會計準則對照表 06. 治理-資訊安全 03. 影響力金融-影響力金融 03. 影響力金融-影響力金融 03. 影響力金融-影響力金融	145-146 125-130 50 50 35-43
第四條之一	第二條規定之上市公司應以專章揭露氣候相關資訊。	04. 環境-氣候相關財務揭露(TCFD)	68-74
第五條	<p>辦理第四條第二項永續指標確信之會計師及所屬事務所，及辦理第四條之一第三項溫室氣體之確信人員及所屬機構，均應符合「上市上櫃公司永續報告書確信機構管理要點」相關規定，自中華民國一百一十三年起適用。符合第二條第一項規定之上市公司，應於每年六月三十日前將永續報告書及該報告書檔案置於公司網站之連結，申報至本公司指定之網際網路資訊申報系統。但最近一年未編製或未參考全球永續性報告協會發布之準則編製永續報告書者，或永續報告書經會計師依照第四條第二項準則出具意見書者，得延至九月三十日完成申報。</p> <p>上市公司應建立永續報告書編製及驗證之作業程序，並納入內部控制制度。</p>	關於報告書 02. 永續藍圖-永續治理、管理與策略	2 18-19

上市上櫃公司永續發展實務守則

	揭露內容	章節	頁碼
第三條	<p>上市上櫃公司推動永續發展，應注意利害關係人之權益，在追求永續經營與獲利之同時，重視環境、社會與公司治理之因素，並將其納入公司管理方針與營運活動。</p> <p>上市上櫃公司應依重大性原則，進行與公司營運相關之環境、社會及公司治理議題之風險評估，並訂定相關風險管理政策或策略。</p>	02. 永續藍圖-利害關係人溝通與重大性分析	21-28
第四條	<p>上市上櫃公司對於永續發展之實踐，宜依下列原則為之：</p> <p>一、落實公司治理。</p> <p>二、發展永續環境。</p> <p>三、維護社會公益。</p> <p>四、加強企業永續發展資訊揭露。</p>	04. 環境 05. 社會 06. 治理	60-77 78-113 114-132
第六條	上市上櫃公司宜遵循上市上櫃公司治理實務守則、上市上櫃公司誠信經營守則及上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例，建置有效之治理架構及相關道德標準，以健全公司治理。	06. 治理-誠信治理	115-119

	揭露內容	章節	頁碼
上市公司之董事應盡善良管理人之注意義務，督促企業實踐永續發展，並隨時檢討其實施成效及持續改進，以確保永續發展政策之落實。			
上市公司之董事會於公司推動永續發展目標時，宜充分考量利害關係人之利益並包括下列事項：			
第七條	一、提出永續發展使命或願景，制定永續發展政策、制度或相關管理方針。 二、將永續發展納入公司之營運活動與發展方向，並核定永續發展之具體推動計畫。 三、確保永續發展相關資訊揭露之即時性與正確性。 上市公司針對營運活動所產生之經濟、環境及社會議題，應由董事會授權高階管理階層處理，並向董事會報告處理情形，其作業處理流程及各相關負責之人員應具體明確。	02. 永續藍圖-永續治理、管理與策略 06. 治理-誠信治理	18-20 115-119
第八條	上市公司宜定期舉辦推動永續發展之教育訓練，包括宣導前條第二項等事項。	05. 社會- 人才吸引與發展 06. 治理-誠信治理	84-89 115-119
第九條	上市公司為健全永續發展之管理，宜建立推動永續發展之治理架構，且設置推動永續發展之專（兼）職單位，負責永續發展政策、制度或相關管理方針及具體推動計畫之提出及執行，並定期向董事會報告。 上市公司宜訂定合理之薪資報酬政策，以確保薪酬規劃能符合組織策略目標及利害關係人利益。 員工績效考核制度宜與永續發展政策結合，並設立明確有效之獎勵及懲戒制度。	02. 永續藍圖-永續治理、管理與策略 05. 社會-員工賦能 06. 治理-誠信治理	18-20 80-83 117-118
第十條	上市公司應本於尊重利害關係人權益，辨識公司之利害關係人，並於公司網站設置利害關係人專區；透過適當溝通方式，瞭解利害關係人之合理期望及需求，並妥適回應其所關切之重要永續發展議題。	02. 永續藍圖-利害關係人溝通與重大性分析	21-28
第十一條	上市公司應遵循環境相關法規及相關之國際準則，適切地保護自然環境，且於執行營運活動及內部管理時，應致力於達成環境永續之目標。	04. 環境-綠色營運 04. 環境-自然相關財務揭露(TNFD)	64-67 75-77
第十二條	上市公司宜致力於提升能源使用效率及使用對環境負荷衝擊低之再生物料，使地球資源能永續利用。	04. 環境-綠色營運	64-67
上市公司宜依其產業特性建立合適之環境管理制度，該制度應包括下列項目：			
第十三條	一、收集與評估營運活動對自然環境所造成影響之充分且及時之資訊。 二、建立可衡量之環境永續目標，並定期檢討其發展之持續性及相關性。 三、訂定具體計畫或行動方案等執行措施，定期檢討其運行之成效。	04. 環境-綠色營運	64-67
第十四條	上市公司宜設立環境管理專責單位或人員，以擬訂、推動及維護相關環境管理制度及具體行動方案，並定期舉辦對管理階層及員工之環境教育課程。	04. 環境-綠色營運	64-67
上市公司宜考慮營運對生態效益之影響，促進及宣導永續消費之概念，並依下列原則從事研發、採購、生產、作業及服務等營運活動，以降低公司營運對自然環境及人類之衝擊：			
第十五條	一、減少產品與服務之資源及能源消耗。 二、減少污染物、有毒物及廢棄物之排放，並應妥善處理廢棄物。 三、增進原料或產品之可回收性與再利用。 四、使可再生資源達到最大限度之永續使用。 五、延長產品之耐久性。 六、增加產品與服務之效能。	04. 環境-綠色營運 06. 治理-永續供應鏈	64-67 130-132
第十六條	為提升水資源之使用效率，上市公司應妥善與永續利用水資源，並訂定相關管理措施。 上市公司應興建與強化相關環境保護處理設施，以避免污染水、空氣與土地；並盡最大努力減少對人類健康與環境之不利影響，採行最佳可行的污染防治和控制技術之措施。	04. 環境-綠色營運	64-67

	揭露內容	章節	頁碼
第十七條	<p>上市上櫃公司宜評估氣候變遷對企業現在及未來的潛在風險與機會，並採取相關之因應措施。</p> <p>上市上櫃公司宜採用國內外通用之標準或指引，執行企業溫室氣體盤查並予以揭露，其範疇宜包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、直接溫室氣體排放：溫室氣體排放源為公司所擁有或控制。 二、間接溫室氣體排放：輸入電力、熱或蒸汽等能源利用所產生者。 三、其他間接排放：公司活動產生之排放，非屬能源間接排放，而係來自於其他公司所擁有或控制之排放源。 <p>上市上櫃公司宜統計溫室氣體排放量、用水量及廢棄物總重量，並制定節能減碳、溫室氣體減量、減少用水或其他廢棄物管理之政策，及將碳權之取得納入公司減碳策略規劃中，且據以推動，以降低公司營運活動對氣候變遷之衝擊。</p>	04. 環境-氣候相關財務揭露(TCFD) 04. 環境-綠色營運	68-74 64-67
第十八條	<p>上市上櫃公司應遵守相關法規，及遵循國際人權公約，如性別平等、工作權及禁止歧視等權利。</p> <p>上市上櫃公司為履行其保障人權之責任，應制定相關之管理政策與程序，其包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、提出企業之人權政策或聲明。 二、評估公司營運活動及內部管理對人權之影響，並訂定相應之處理程序。 三、定期檢討企業人權政策或聲明之實效。 四、涉及人權侵害時，應揭露對所涉利害關係人之處理程序。 	05. 社會-員工賦能	79-96
第十九條	上市上櫃公司應提供員工資訊，使其了解依營運所在地國家之勞動法律及其所享有之權利。	05. 社會-員工賦能	79-96
第二十條	<p>上市上櫃公司宜提供員工安全與健康之工作環境，包括提供必要之健康與急救設施，並致力於降低對員工安全與健康之危害因子，以預防職業上災害。</p> <p>上市上櫃公司宜對員工定期實施安全與健康教育訓練。</p> <p>上市上櫃公司宜為員工之職涯發展創造良好環境，並建立有效之職涯能力發展培訓計畫。</p>	05. 社會-員促進安全職場、打造健康職場	92-96
第二十一條	上市上櫃公司應訂定及實施合理員工福利措施（包括薪酬、休假及其他福利等），並將經營績效或成果適當反映於員工薪酬，以確保人力資源之招募、留任和鼓勵，達成永續經營之目標。	05. 社會-員工賦能	79-96
第二十二條	<p>上市上櫃公司應建立員工定期溝通對話之管道，讓員工對於公司之經營管理活動和決策，有獲得資訊及表達意見之權利。</p> <p>上市上櫃公司應尊重員工代表針對工作條件行使協商之權力，並提供員工必要之資訊與硬體設施，以促進雇主與員工及員工代表間之協商與合作。</p> <p>上市上櫃公司應以合理方式通知對員工可能造成重大影響之營運變動。</p>	05. 社會-員工賦能	79-96
第二十二條之一	上市上櫃公司對其產品或服務所面對之客戶或消費者，宜以公平合理之方式對待，其方式包括訂約公平誠信、注意與忠實義務、廣告招攬真實、商品或服務適合度、告知與揭露、酬金與業績衡平、申訴保障、業務人員專業性等原則，並訂定相關執行策略及具體措施。	03. 永續金融-影響力金融	35-54
第二十三條	上市上櫃公司應對產品與服務負責並重視行銷倫理。其研發、採購、生產、作業及服務流程，應確保產品及服務資訊之透明性及安全性，制定且公開其消費者權益政策，並落實於營運活動，以防止產品或服務損害消費者權益、健康與安全。	03. 永續金融-影響力金融	35-54
第二十四條	<p>上市上櫃公司應依政府法規與產業之相關規範，確保產品與服務品質。</p> <p>上市上櫃公司對產品與服務之顧客健康與安全、客戶隱私、行銷及標示，應遵循相關法規與國際準則，不得有欺騙、誤導、詐欺或任何其他破壞消費者信任、損害消費者權益之行為。</p>	03. 永續金融-影響力金融	35-54

	揭露內容	章節	頁碼
第二十五條	上市上櫃公司宜評估並管理可能造成營運中斷之各種風險，降低其對於消費者與社會造成之衝擊。	03. 永續金融-影響力金融	35-54
第二十六條	上市上櫃公司宜對其產品與服務提供透明且有效之消費者申訴程序，公平、即時處理消費者之申訴，並應遵守個人資料保護法等相關法規，確實尊重消費者之隱私權，保護消費者提供之個人資料。 上市上櫃公司宜評估採購行為對供應來源社區之環境與社會之影響，並與其供應商合作，共同致力落實企業社會責任。 上市上櫃公司宜訂定供應商管理政策，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，於商業往來之前，宜評估其供應商是否有影響環境與社會之紀錄，避免與企業之社會責任政策牴觸者進行交易。 上市上櫃公司與其主要供應商簽訂契約時，其內容宜包含遵守雙方之企業社會責任政策，及供應商如涉及違反政策，且對供應來源社區之環境與社會造成顯著影響時，得隨時終止或解除契約之條款。	06. 治理-永續供應鏈	130-132
第二十七條	上市上櫃公司應評估公司經營對社區之影響，並適當聘用公司營運所在地之人力，以增進社區認同。 上市上櫃公司宜經由股權投資、商業活動、捐贈、企業志工服務或其他公益專業服務等，將資源投入透過商業模式解決社會或環境問題之組織，或參與社區發展及社區教育之公民組織、慈善公益團體及政府機構之相關活動，以促進社區發展。	05. 社會-社區投資	97-109
第二十七條之一	上市上櫃公司宜經由捐贈、贊助、投資、採購、策略合作、企業志願技術服務或其他支持模式，持續將資源挹注文化藝術活動或文化創意產業，以促進文化發展。 上市上櫃公司應依相關法規及上市上櫃公司治理實務守則辦理資訊公開，並應充分揭露具攸關性及可靠性之永續發展相關資訊，以提升資訊透明度。 上市上櫃公司揭露永續發展之相關資訊如下： 一、經董事會決議通過之永續發展之政策、制度或相關管理方針及具體推動計畫。 二、落實公司治理、發展永續環境及維護社會公益等因素對公司營運與財務狀況所產生之風險與影響。 三、公司為永續發展所擬定之推動目標、措施及實施績效。 四、主要利害關係人及其關注之議題。 五、主要供應商對環境與社會重大議題之管理與績效資訊之揭露。 六、其他永續發展相關資訊。	02. 永續藍圖-永續治理、管理與策略 02. 永續藍圖-利害關係人溝通與重大性分析 02. 永續藍圖-永續目標及達成情形 06. 治理-永續供應鏈	18-20 21-28 29-33 130-132
第二十八條	上市上櫃公司編製永續報告書應採用國際上廣泛認可之準則或指引，以揭露推動永續發展情形，並宜取得第三方確信或保證，以提高資訊可靠性。 其內容宜包括： 一、實施永續發展政策、制度或相關管理方針及具體推動計畫。 二、主要利害關係人及其關注之議題。 三、公司於落實公司治理、發展永續環境、維護社會公益及促進經濟發展之執行績效與檢討。 四、未來之改進方向與目標。	關於報告書 02. 永續藍圖-永續治理、管理與策略 02. 永續藍圖-利害關係人溝通與重大性分析 02. 永續藍圖-永續目標及達成情形 附錄-確信報告與查證聲明書	2 18-20 21-28 29-33 133-138
第二十九條			

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

指標代碼	揭露指標	章節	頁數
FN-CF-220a.2	說明客戶隱私相關法律訴訟所導致的金錢損失總額	無此情事	129,130
FN-CF-230a.1	(1) 資料外洩事件數量		
FN-CB-230a.1	(2) 與個資相關的資料外洩事件占比	06. 治理-資訊安全	129,130
	(3) 因個資外洩事件而受影響的顧客數		
FN-CF230a.3	資訊安全防護與辨識風險之方法	06. 治理-資訊安全	127,128
FN-CB230a.2			

指標代碼	揭露指標	章節	頁數
FN-CB-240a.1	為促進小型企業及社區發展相關之(1)放款戶數、(2)放款總餘額	03. 永續金融-普惠金融	50
FN-CB240.a3	提供未有銀行服務者、未有足夠銀行服務的群體免費服務的顧客總數	03. 永續金融-影響力金融	49-51
FN-CB-240a.4	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	03. 永續金融-影響力金融	50
FN-CB410.a1	產業曝險情況	06. 治理-風險控管 2022中信金控公司年報	124 年報p.343-348
FN-CB410.a2	ESG因子納入授信審核流程	03. 永續金融-影響力金融	35,43-45
FN-CB-510a.1	因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失	2022中信金控公司年報	p.191-194
FN-CB-510a.2	吹哨者制度與流程之說明	06. 治理-誠信治理	118,119
FN-CB550.a2	說明壓力測試結果及如何將其整合至資本適足性規劃、公司長期策略和其他商業活動	06. 治理-風險控管	123

社會責任指引 (ISO 26000) 對照表

分類	章節/說明	頁碼
組織治理	02. 永續藍圖-永續治理、管理與策略	18-20
	06. 治理-誠信治理	115-119
人權	03. 影響力金融-影響力金融	42
	05. 社會-員工賦能	79-96
勞動實務	05. 社會-員工賦能	79-96
環境	04. 環境-綠色營運	64-67
	04. 環境-氣候相關財務揭露(TCFD)	68-74
	04. 環境-自然相關財務揭露(TNFD)	75-77
公平運作 實務	03. 影響力金融-影響力金融	35-54
	06. 治理-誠信治理	118,119
	06. 治理-資訊安全	129
	06. 治理-永續供應鏈	130-132
消費者議題	03. 影響力金融-影響力金融	52-54
	06. 治理-資訊安全	128-130
社區參與 與發展	03. 影響力金融-創新數位金融	55-59
	05. 社會-員工賦能	92-96
	05. 社會-社區投資	97-109



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。依重大性原則揭露 9 項重大性議題之達成情形如下：

重大主題	營運重要性	因應策略	中期目標 (2027)
誠信治理	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 4.提升股東會品質與履行股東平等對待	持續公司治理相關評鑑優質成績 (Tier 1) 持續優化公司治理形象 深化集團治理制度 優化集團議事制度 強化股東會治理及股東平等對待
風險控管	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，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、進行不誠信行為風險評估及誠信經營教育訓練宣導並揭露其執行情形 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.作業程序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	持續落實誠信治理作為
	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	確認服務：依規辦理內部查核，以確認內部控制執行情形 確認品質：持續辦理內部稽核品質確保專案 (QAIP) 銀行子公司強化內控三道防線	NA NA 銀行子公司強化內控三道防線

重大主題	2023年目標	2022年目標	2022年達成情形
誠信治理	維持評鑑優良表現 (Tier 1)	持續入選國際指數成分股，或於治理相關評鑑排名維持前段等級	100%達成
	治理資訊透明、即時揭露	更新官網公司治理版面	以使用者友善角度重新調整官網（公司治理專區）之版面及架構，並統整相關之資料
	健全治理規章制度	金控與重要子公司（銀行、台壽、證券）外部董事維持過半	100%達成
		金控董事多元性組成（專業、性別、年齡等）	<ul style="list-style-type: none"> • 維持獨立董事過半 • 新一屆董事會成員增加1位女性董事 • 新一屆董事會成員具備不同專業與經驗
		持續規劃董事包班進修課程	5堂董事包班進修課程，課程主題分別為「全球科技風險與資安治理策略」、「淨零趨勢：董事會ESG決策的實務觀察」、「公平待客原則」、「防制洗錢暨打擊資恐國際趨勢」，以及「董事職能及董事會運作」
	精進董事會議事效能	持續將董事進修時數列為董事成員績效評估之衡量項目	2022年本公司全體董事年度進修總時數累計達89小時（每人平均12.7小時），超過法定進修時數
		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	2022年11月前到職之公司治理人員及議事單位人員已全數通過公司治理基本能力測驗
	落實股東行動主義及資訊權	持續深化董事會對永續經營（ESG）之關注	自2022年下半年起，每季向董事會呈報集團溫室氣體盤查及查證時程之規畫及執行情形
		持續更新董事履職手冊內容	完成更新董事履職手冊內容
	遵循誠信作為	NA (2023年新設目標)	NA (2023年新設目標)
風險控管	精進集團不誠信行為風險評估機制	維持誠信經營年度教育訓練執行率為100%	100%達成
		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	100%達成
		董事及高階管理階層新任時簽署「遵循誠信經營聲明書」	100%達成
	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2次	每年針對本公司營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動進行分析及評估	完成本公司及集團內重要子公司（銀行、保險、證券等）年度不誠信行為風險評估作業
風險控管	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1次	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1次	100%達成：辦理2次
	強化總行督導，由總經理主持各海外管理會議討論BRCC重要議題	海外分/子行每季以BRCC會議運作	100%達成

重大主題	營運重要性	因應策略	中期目標 (2027)
風險控管	【中信銀行】 穩健全行風險管理機制，支援業務發展	持續精進風險辨識能力、風管系統、風險模型與管理制度	維持並強化D-SIBs銀行之風險承擔能力
	【台灣人壽】 強化自我風險及清償能力評估機制與經營目標	應有效辨識、衡量、回應及監控各項業務之風險，將可能產生之風險控制在可承受之程度內，以達成風險與報酬最佳化之目標	持續強化自我風險及清償能力評估機制與經營目標、投資業務計畫、資本管理和風險管理之連結，以精進風險閥納之管理
	【中信銀行】 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	1. 長期規劃投資：擬定資安五年長期計畫，逐步達成與優化 2. 關注重點風險：識別與建立關鍵指標，關注重點風險防護	1. 重大個資侵害事故：每年0次 2. 重大資訊安全事故：每年0次 3. 第三方網路安全評級：年均為第一等級 4. 情資自動聯防：3項以上情資自動聯防 5. 強化新興科技及威脅風險因應，安全問題曝露數：0筆 6. 建構零信任網路架構：完成1項以上實作
資訊安全	【台灣人壽】 台灣人壽在資訊安全防護上，首重事前預防及應變準備，從資安治理、資安防禦、監控與回應、情報與聯防及個資保護等5大策略，全方位建構台灣人壽資安與個資防護；避免重大偶發事件與裁罰之發生，以維護企業聲譽	<p>【資安治理】</p> <p>1. 校準金管會金融資安行動方案2.0，持續增進經營階層對資安的監督職能 2. 將資安風險納入經營決策考量，帶動重視資安的組織文化，並提升資安治理成熟度</p> <p>【資安防護】</p> <p>1. 建構零信任網路架構，並建立自動化資安事件監控應變機制，提升數位韌性 2. 持續關注新興科技衍生之資安威脅，持續強化實體、網路、端點、伺服器、資料庫系統資安防護技術</p> <p>【資安韌性】</p> <p>1. 建立自動化資安情資分享機制，打造金融資安聯防體系 2. 持續增進資安事件與監控情資關聯分析之即時性及有效性，提升協同運作效能 3. 及時查處金融資安資訊分享與分析中心、集團、新聞等情資，提升跨機構協調聯繫及支援應變能量 4. 維持資訊安全及個資保護管理制度認證之有效性，持續推動資安與個資管理整合，確保客戶隱私安全</p>	<p>【資安治理】 依資安治理成熟度評估結果調整精進、維持入選DJSI、爭取資安相關獎項肯定</p> <p>【資安防護】 無發生通報主管機關之資安／個資事故</p> <p>【資安韌性】 維持資訊安全、個資保護、資安韌性等管理制度認證之有效性</p>
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	於公司內部深植合規文化，透過完整規章制度及具體管理機制落實法令遵循工作	<p>法遵例行性事務全面電子化，減少人力耗時，提升法遵作業效率</p> <p>持續精進並落實各項法令遵循管理機制，有效監督公司整體營運之合規情形</p>

重大主題	2023年目標	2022年目標	2022年達成情形
風險控管	<p>發展敏捷應變的風險管理制度，支持業務發展。跟進國際風管趨勢，接軌BASEL III新規</p> <p>在因應接軌國際財務報導準則IFRS17及新一代清償能力制度下，強化資產負債管理</p>	<p>在BIS符合DSIBs規範下，降低財務影響</p> <p>每季試算經濟價值評估</p>	<p>為降低財務影響，2022年銀行新發展風險前瞻管理及風險預警機制，並精進風險管理技術</p> <p>100%達成：每季試算經濟價值評估並於IFRS 17執行會議中呈報</p>
資訊安全	<p>1. 重大個資侵害事故：每年0次</p> <p>2. 重大資訊安全事故：每年0次</p> <p>3. 建立第三方網路安全評級機制</p> <p>4. 建立資安情報自動化整合應用機制</p>	<p>1. 重大個資侵害/外洩事故：0次</p> <p>2. 重大資訊安全事故：0次</p>	100%達成
法令遵循	<p>持續發展與推動法遵事務電子化作業，提升法遵管理效能</p> <p>切實掌握集團法令遵循風險，即時因應風險事件</p> <p>督導執行以風險為本之法遵檢查，強化子公司第一線合規意識</p> <p>持續培育法遵人才，深化法令遵循教育訓練</p>	<p>持續維護新進人員法令遵循及AML/CFT教育訓練制度</p> <p>切實掌握集團法令遵循風險事件</p> <p>強化集團AML/CFT資訊分享作業之效能</p> <p>優化檢舉制度，提升檢舉案件處理效率</p>	<p>100%達成：訓練教材配合內外規完成更新，新進人員完訓率達100%</p> <p>100%達成：集團重大裁罰及法遵重大預警案件即時通報率達100%</p> <p>集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享作業完成系統化</p> <p>檢舉案件受理及呈報流程完成優化</p>

重大主題	營運重要性	因應策略	中期目標 (2027)		
氣候變遷行動與策略	全球低碳經濟共識逐漸形成，促使國內外主管機關發布可能帶來氣候轉型風險之相關法規；另一方面，愈加頻繁的氣候實體風險事件，也可能衝擊中信金的營運與獲利情況	依循TCFD架構，結合國際組織如PCAF計算標準，並發展氣候相關情境分析方法學，以將風險議題整合至集團策略與風險管理架構	強化氣候風險衡量與管理，發揮金融影響力以促進低碳轉型		
數位金融	關鍵科技保持臺灣領先，並透過科技平臺轉型提升整體集團數位競爭力	1. 提供最佳的產品及客戶體驗，支持業務目標 2. 前瞻探索，長期佈局 3. 聚焦資訊轉型工程，賦能業務競爭力	數位客戶滿意度>90% 數位交易佔比>90% 行動投保使用率>95%、行動保全使用率>95%		
影響力金融	【中信銀行】 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	提供客戶永續金融商品，如：綠色貸款、永續績效連結貸款、ESG portfolio lending等，透過多元化產品來滿足客戶需求	維持綠能融資市場領先地位		
	【台灣人壽】 永續金融已成為現在全球關注的重要議題，在投資報酬的考量下，須兼顧環境生態平衡及氣候變遷因素，皆是企業應擔負的社會責任。為發揮影響力投資，我們把關客戶及投資人交付於公司的每一分資本，除了為世界永續發展盡一份心力，也是落實聯合國永續發展目標	藉由責任投資流程的導入，積極支持能源轉型相關的投融資標的，同時增加再生能源部位，提倡永續金融	NA		
			NA		
			強化盡職治理調查，透過持續性議合行動，展現股東所有權主義，發揮影響力投資，達成永續發展		
客戶關係管理	【中信銀行】 落實中國信託「We are family」精神，以公平待客為核心之企業文化，重視不同客群的金融服務需求，提升客戶與本行的往來體驗	【中信銀行】 成為以客戶為核心的全方位個人金融銀行	投融資部位累計金額達550億元		
			1. 備齊健康促進系列商品 2. 弱體保單優化改版		
			Q4符合ESG主題標的AUM占比20.0%		
			個人金融客戶滿意度達89%，或NPS達No.1		
			客訴結案處理時效（7天結案率≥90%）		
			累計個金推動業務面或客戶端碳足跡揭露，至少完成3項		

重大主題	2023年目標	2022年目標	2022年達成情形
氣候變遷行動 與策略	依循PCAF方法學，提升集團財務碳排放之盤點範疇	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，定期追蹤氣候風險因子與機會及因應措施
	精進集團氣候風險分析方法學，擴大評估範疇	精進氣候風險情境分析方法學，延伸評估範疇	參考國際組織NGFS與IPCC之氣候情境，執行氣候風險情境分析
	依循TCFD架構，完善氣候變遷財務揭露	依循TCFD架構，完善氣候變遷財務揭露	依循TCFD架構，於集團2021年永續報告書揭露氣候相關指標，並於2022年底發布《2021氣候風險情境分析（永續報告書補充文件）》，完整揭露年度氣候風險情境分析執行成果
	持續投入綠色金融相關之投資及融資項目	持續投入綠色金融相關之投資及融資項目	綠能（風電、太陽能）暴險金額達481.7億
數位金融	數位客戶滿意度>90%	數位客戶滿意度>90%	數位客戶滿意度為90%
	數位交易佔比>90%	數位交易佔比>85%	100%達成：數位交易佔比94%
	行動投保使用率95%、行動保全使用率85%	行動投保使用率95%、行動保全使用率70%、行動理賠使用率30%	行動投保使用率98.7%、行動保全使用率83.0%、行動理賠使用率18.84%
影響力金融	ESG責任授信餘額達2,500億	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	100%達成
		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	100%達成
	NA	揭露赤道原則案件之年度數據	100%達成
	NA	持續提供ESG概念商品/服務	100%達成：ESG概念商品/服務銷售額90億元
	NA	建構碳排放管理機制，定期揭露氣候風險量化資訊	針對固收投資部位進行碳排放量及行業投資分析，研擬後續部位控管機制
	強化盡職治理調查，透過持續性議合行動，展現股東所有權主義，發揮影響力投資，達成永續發展	增加投資採取SBTi行動之公司數	100%達成：增加已提出採取SBTi準則的公司投資家數10%
	投融資部位累計金額達500億元	增加永續金融投融資	100%達成：ESG投融資部位累計金額約497億元；年成長率約20%
	持續開發ESG保險商品（健康促進及高齡弱勢商品）	開發以健康/弱勢/高齡為主軸之商品，預計開發6張新商品	已於12/30上架長年期健康促進外溢商品，原規劃3張外溢保單，共推出5張
客戶關係管理	Q4符合ESG主題標的AUM占比10.5%	Q4符合ESG主題標的AUM占比 5%	100%達成：ESG主題標的 AUM占比8%
	個人金融客戶滿意度達89%，或NPS達No.1	個人金融客戶滿意度：88%	100%達成：個人金融客戶滿意度為89%
	客訴結案處理時效（7天結案率≥90%）	客訴結案處理時效（7天結案率≥90%）	100%達成：客訴結案處理時效7天結案率為93.2%
	個金推動業務面或客戶端碳足跡揭露，至少完成2項	個金推動業務面或客戶端碳足跡揭露，至少完成1項	100%達成：完成3項產品/服務碳足跡盤查、協助環保署訂定「金融線上服務碳足跡產品類別規則」

重大主題	營運重要性	因應策略	中期目標 (2027)
客戶關係管理	【人壽】 1.理賠方面：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 2.保單服務：保戶天地整合查詢畫面並將線上交易項目增加為24項	1.提升作業效率：理賠申請案快速給付 2.提高客戶滿意：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 3.服務品質：搭配科技應用，優化客戶體驗 4.數位基礎建設：啟動數位投資	理賠免查給付件3日結案率96.5% 客戶淨推薦值維持正分且增長，或NPS達No.1 評議申訴件處理時效30天內妥適處理達成率≥85% 線上交易項目達50項
	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830家
社會參與及影響力	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	1.擴展保障人數：加強與合格、合規之團體或機構合作 2.增加招攬服務人員：結合展業人員，擴大服務觸角 3.定期檢視服務品質：保險及理賠服務的迅速處理	NA
		慈善關懷： 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	每年扶助弱勢家庭及兒童60萬人次
		反毒教育： 推動預防教育與降低再犯，實現「無毒家園」願景	反毒教育與降低再犯宣導觸及達20萬人次
	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	體育支持： 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	支持之職業運動選手參與公益活動時數累計達1,510小時
		藝文公益： 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臺	各項藝文推廣人數累計至26.5萬人次
		公益興學： 落實公益興學，提供公益生就學名額及希望助學金	每年提供公益生希望助學金達50人次

經濟相關數據

中信銀行及子公司合併資本適足性

單位：新台幣百萬元

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
第一類資本淨額	345,675	320,692	311,561	308,708	299,688	286,350
曝險總額	5,864,261	5,181,216	4,722,707	4,434,228	4,169,520	4,001,948
槓桿比率 (%)	5.89	6.19	6.60	6.96	7.19	7.16

重大主題	2023年目標	2022年目標	2022年達成情形
客戶關係管理	理賠免查給付件3日結案率96%	理賠免查給付件3日結案率96%	理賠免查給付件3日結案率94.5%
	客戶淨推薦值維持正分且增長，或NPS達No.1	NA	2022年經外部市調公司調查台壽已達競品排名No.1
	評議申訴件處理時效30天內妥適處理達成率≥77%	評議申訴件處理時效30天內妥適處理達成率≥75%	100%達成
	配合保戶天地改版，維持現行線上交易項目	配合保戶天地改版，維持現行線上交易項目	保戶天地線上交易共開放24項目，供保戶自助辦理
社會參與及影響力	信扶專案累積開業 710家	信扶專案累積開業 630 家	100%達成：信扶專案累積開業657家
	NA	達成政府核定目標責任額：498萬（註1）	2022年攜手臺中市政府、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、中華民國公益彩券經銷商商業同業公會等單位，捐贈微型保險保費共新臺幣7,302,609元
	每年扶助弱勢家庭及兒童60萬人次	每年扶助弱勢家庭及兒童60萬人次	100%達成：扶助弱勢家庭及兒童85萬人次
	反毒教育與降低再犯宣導觸及達20萬人次	反毒教育與降低再犯宣導觸及人次累計達73萬人次	100%達成：反毒教育與降低再犯宣導觸及人次累計達91萬人次
	支持之職業運動選手參與公益活動時數累計達1,000小時	職棒選手參與公益活動時數突破760小時	支持之職業運動選手參與公益活動時數累計達857小時（註2）
	各項藝文推廣人數累計至18.7萬人次	各項藝文推廣人數累計至16.5萬人次	100%達成：各項藝文推廣人數累計至16.7萬人次
	每年提供公益生希望助學金達50人次	每年提供公益生希望助學金達80人次	100%達成：提供公益生希望助學金達140人次

註1：2021 年永續報告書本欄位誤植為內部預算額

註2：更新計算基礎，擴大為包括棒球、籃球、電競等選手

中信金控倡議與捐助

單位：新台幣千元

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
藝術文化	40,000	44,000	31,100	44,000	44,000	49,000
體育贊助	551,642	383,785	379,824	449,090	445,351	380,641
公益慈善	2,800,745	2,806,776	2,808,083	2,819,998	2,811,734	2,806,101
教育支持	137,141	123,122	151,822	129,066	144,845	135,028
經貿發展	551,642	562,114	466,752	540,484	551,124	492,955
急難救助	8	62,154	6,202	0	25,285	0
合計	3,621,521	3,598,916	3,464,679	3,534,268	3,577,588	3,483,534

註1：2022年起本報告書有關「經貿發展」項目，加計每年信保基金與微型保單捐贈金額，另「公益慈善」項目加計每年彩券業務回饋金27億。

註2：中信金控各子公司每年購買（中信兄弟）廣告看板、球票、商品…等交易金額如下，未計入上表「體育贊助」項目。

2022	2021	2020	2019	2018	2017
35,733	13,419	12,174	14,543	14,455	17,232

中信金控各子公司資安及個資教育完訓率 (%)

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
中信銀行	資安暨個資：100%	資安暨個資：100%	資安暨個資：100%	資安暨個資：100%	資安暨個資：100%	資安暨個資：100%
台灣人壽	資安暨個資：100%	資安暨個資：100%	資安暨個資：100%	資安暨個資：100%	資安暨個資：100%	資安暨個資：100%
中信證券	100%	100%	100%	100%	100%	100%
中信投信	資安：98% 個資：100%	資安：99% 個資：100%	資安：99% 個資：100%	資安：100% 個資：100%	資安：100% 個資：100%	資安：100% 個資：100%
台灣彩券	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%	資安：100% 個資：100%

中信金控於各國歷年納稅比重 | GRI 207-4

單位：新台幣百萬元

	2022	2021	2020	2019	2018
	金額	占比 (%)	金額	占比 (%)	金額
臺灣	15,427	79.92	11,349	82.47	5,005
印尼	156	0.81	45	0.33	95
菲律賓	169	0.88	120	0.87	243
加拿大	52	0.27	31	0.23	51
美國	971	5.03	556	4.04	566
日本	996	5.16	560	4.07	1,114
印度	49	0.24	26	0.19	40
越南	125	0.65	111	0.81	215
香港	167	0.87	180	1.31	1,623
新加坡	23	0.12	2	0.01	61
大陸	762	3.95	535	3.89	689
泰國	405	2.10	245	1.78	N/A
合計	19,302	100	13,760	100	9,702
					100
					9,499
					100
					8,187
					100

2018至2022年於臺灣繳納之稅款

單位：新臺幣千元

項目	2022	2021	2020	2019	2018
營利事業所得稅	11,499,667	7,890,944	1,781,603	3,033,727	2,863,649
營業稅	3,705,003	3,260,202	3,029,197	2,915,930	2,646,361
印花稅	222,599	197,837	194,025	181,149	182,358
投資抵減	38,833	101,852	543,498	-	15,094

影響力金融相關數據

近年中信銀行綠色融資放款餘額

單位：新臺幣百萬元

	2022	2021	2020	2019	2018
綠能科技／循環經濟／綠電與再生能源產業（A）	193,737 ¹	142,019	139,072	127,375	136,754
綠色支出放款餘額 (CPS註記聯徵綠色支出) (B)	19,372 ²	N/A	N/A	N/A	2,492
永續績效連結貸款放款餘額 (C)	19,925 ³	N/A	N/A	N/A	N/A
綠能科技／循環經濟／綠電與再生能源產業／綠色支出／永續績效連結貸款總放款餘額 (A+B+C)	233,034	142,019	139,072	127,375	139,246
中信銀行法人金融放款餘額 (D)	1,018,322	699,935	615,474	625,782	594,397
綠能科技／循環經濟／綠建築／綠電與再生能源產業／綠色支出／永續績效連結貸款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)	23%	21%	23%	21%	23%

註1：排除與綠色支出、永續績效額編重複

註2：資料範圍為聯徵中心定義的綠色資金用途放款

註3：排除與綠色支出額編重複

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

	2022	2021	2020	2019	2018
綠色債券承銷、發行	764	1,135	5,182	5,360	352
可持續發展債券/社會債券承銷、發行	-	1,830	2,000	3,161	1,382
綠色及可持續發展債券、社會債券/承銷、發行總額	764	2,965	7,182	8,521	1,735
*其它永續債券承銷、發行總額	694 ¹	748 ²	-	-	-
債券/承銷、發行總額	19,378	59,828	104,322	55,454	49,361
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	3.94%	4.96%	6.88%	15.37%	3.52%

註1：此金額包含可持續發展連結債券及藍色海洋債券

註2：此金額包含轉型債券

2022年中信銀行專案融資審查情形

項目	內容
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	100%
達到首次動撥的案件數	2
案件1	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
案件2	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	1

信扶專案貸款歷年績效

	2022	2021	2020	2019	2018
信扶專案核貸數量 (件)	47	45	42	45	45
信扶專案核貸累積數量 (件)	435	384	343	301	256
信扶專案核貸金額 (千元)	25,500	20,500	21,000	22,500	22,500
信扶專案核貸累積金額 (千元)	207,431	181,931	163,298	142,298	119,798

中信銀行個人金融安心房貸近五年績效

單位：新臺幣百萬元

	2022	2021	2020	2019	2018
以房養老餘額	69	59	40	38	20
青年安心成家餘額	3,140	3,712	4,331	4,637	5,648
ESG房貸總餘額	3,209	3,771	4,371	4,675	5,668
房貸總額	946,790	829,987	760,283	713,926	646,461
ESG房貸占房貸總額比重 (%)	0.34	0.45	0.57	0.65	0.87

中信銀行個人金融提供ESG概念產品金額

	2022	2021	2020	2019	2018
個人金融提供ESG概念產品金額 (億元)	90	177	31	10	108

註：上表ESG概念產品包含海外債券、ETF及符合主管機關規範並列於基金資訊公告平台ESG基金專區之基金

中信銀行ESG信用卡歷年績效

單位：新臺幣百萬元

	2022	2021	2020	2019	2018
公益信用卡刷卡金額	5,861	5,648	5,754	7,000	9,000
公益信用卡回饋金 (慈濟、家扶、紙風車、學學)	20	20	20	28	30
學校認同卡刷卡金額	54	54	80	110	200
學校認同卡回饋金 (千元)	108	106	150	250	250
所有信用卡刷卡金額	577,506	555,528	514,600	500,580	488,330
	2022	2021	2020		
英雄聯盟信用卡	18,363	13,713	18		
All Me卡	1,363				

註：All Me卡於2022年7月上市

永續保險類型與績效

商品類型	保單件數	2022		2021		2020		2019		2018	
		保費 (新臺幣千元)	保單件數	保費 (新臺幣千元)	保單件數	保費 (新臺幣千元)	保單件數	保費 (新臺幣千元)	保單件數	保費 (新臺幣千元)	保單件數
強制汽車責任保險	190,798	165,108	188,711	159,821	204,135	167,200	273,946	234,070	316,060	275,470	
住宅地震基本保險	174,082	219,822	165,394	208,097	149,801	194,210	143,852	178,950	135,927	167,370	
颱風洪水險 (火險)	3,294	39,550	2,604	26,875	1,412	21,240	1,503	16,790	1,147	17,470	

颱風洪水險 (車險)	151	1,191	133	887	143	960	182	780	227	830
商業性地震保險	3,562	45,576	2,923	32,316	1,869	28,540	1,817	18,620	1,584	20,270
微型保單 (產險)	2,247	294	1,641	240	1,343	340	892	160	-	-

台灣人壽微型保單歷年績效

	2022	2021	2020	2019	2018
微型保單種類 (張)	4	6	6	6	6
微型保單承保件數 (張)	158	175	195	217	219
微型保單投保人數 ^{註1} (位)	51,930	50,897	49,915	36,392	25,903
微型保單保費 (千元)	7,620	7,579	7,749	5,165	3,782

註：團險人數+個險人數

中信銀行無障礙ATM及視障ATM數量

年度	2023目標	2022	2021	2020	2019	2018
全行 ATM 總數 (臺)	7,463	7,118	6,830	6,479	6,136	5,789
無障礙 ATM 總數 (臺)	7,460	7,115	6,827	6,466	6,125	5,751
無障礙 ATM 占比 (%)	99.96	99.96	99.96	99.8	99.8	99.3
視障 ATM 總數 (臺)	466	416	166	161	161	161

客戶相關數據

歷年顧客滿意度

		2023目標	2022目標	2022	2021	2020	2019	2018
中信銀行	個人金融	回收件數	N/A ¹	N/A ¹	660,000	660,000	420,000	350,000
		滿意度 (%)	89	88	89	88	87	86
	法人金融 作業服務	回收件數	N/A	N/A	1,188	1,282	N/A	1,665
		滿意度 (%)	N/A	N/A	92	92	N/A	94
台灣人壽		回收件數	N/A	N/A	1,050	885 ²	1,427	3,348
		滿意度 (%)	95	95	96	96	97	97
中信證券		回收件數	1,500	1,500	1,644	1,494	2,034	3,461
		滿意度 (%)	87	86	87	86	87	86

註1: 此項機制不適宜制定目標。

註2: 台灣人壽因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

	2023目標	2022目標	2022	2021	2020	2019	2018
燈號通報總件數 (件)	N/A ¹	N/A ¹	1,284	1,495	1,345	1,434	1,897
客訴7天結案率 (%)	≥90	≥90	93.2	93	95	94.9	98.2
問題妥適率 (%)	≥90	≥90	93.4	94	93.9	94.3	94.1

註1: 此項機制不適宜制定目標。

中信金控累積金融專利數

年度	2022	2021	2020	2019	2018
累積專利數	471	380	242	222	91

環境相關數據

能資源使用

種類	單位	2022	2021	2020	2019	2018
非再生燃料	汽油 (不分92／95) 公升	229,092	202,714	599,143	582,472	631,972
	柴油 公升	6,432	8,843	2,439	3,967	4,364
	液化石油氣 (LPG) 公升	0	0	0	291	291
	天然氣 (LNG) 立方米	16,999	14,859	21,741	0	35,982
購買使用	電力 度	79,055,646	76,170,077	75,093,165	80,341,725	75,089,386
總耗能量	百萬瓦特	81,377	78,232	80,749	85,662	81,179
	度／每人	3,920	4,004	4,221	4,814	4,500
	度／每平方米	142	138	143	154	139
總耗能量強度	度／每百萬淨收益	568	409	386	304	239

註1: 數據範圍：2018新增金控轄下各子公司；中信銀行部分，2018-2020之數據範圍僅含臺灣營業據點及香港分行，2021開始納入中信銀行之所有海外分行

註2: 以營運據點為基礎，計算覆蓋率

環保相關支出

	2022	2021	2020	2019	2018
環保相關支出 (萬元)	25,551	24,169	56,887	27,177	25,840

無紙化綠色營運

	績效指標 ¹	2022	2021	2020	2019	2018
中信銀行	公文電子化比例 (%)	85.4	81.10	73.5		
	紙張採購量 (包)	160,884	157,840	166,213		
台灣人壽	公文電子化比例 (%)	100	100	100	100	-
	電子發文比例 (%)	77.6	84.8	76	72	-
	紙張採購量 (包)	47,675	43,225	44,545	48,680	-

綠色採購

採購項目	2022	2021	2020	2019	2018
綠色採購總計 (新臺幣元)	250,304,060	236,294,290	563,593,295	268,166,021	255,621,831
採購總額 (新臺幣元)	20,641,661,015	9,637,043,836	8,140,401,045	25,157,919,485	7,776,513,052
綠色採購占採購總額比重 (%)	1.21	2.45	6.92	1.07	3.29

溫室氣體管理

		2022	2021	2020	2019	2018
公噸二氧化碳當量	範疇一	3,223	3,377	3,596	5,963	4,820
	範疇二	40,502	38,817	38,310	52,918	42,052
	範疇一+二	43,725	42,195	41,906	58,881	46,872
公噸二氧化碳當量／每百萬淨收益		0.31	0.23	0.22	0.22	0.22
公噸二氧化碳當量／每人		2.17	2.22	2.36	2.98	2.97
覆蓋率 (%)		100	100	100	100	100

節能方案投入

	2022	2021	2020	2019	2018
節能方案投入 (新臺幣元)	1,528萬	2,657萬	1,135萬	1,211萬	337萬
節能方案總節電量 (萬度)	155	169	173	203	176
節能方案總減碳量 (公噸)	793	847	882	1,085	975

再生能源

行動方案	2022	2021	2020	2019	2018
太陽能發電設備產生電力 (度)	7萬5,707度	9萬3,296度	8萬9,851度	7萬1,693度	7萬7,000度
再生能源憑證 (張)	51	68	63	64	77
綠電採購 (度)	200萬	3.6萬	-	-	-
總計減少碳排放量 (公噸)	39	66	45	36	41

註：2022年度中信金控綠電採購共計200萬度，並預計於2023年7月轉供。

	2022	2021	2020	2019	2018
差旅公里數 (高鐵)	673,454	2,021,291	1,887,540	2,443,770	2,551,761
差旅公里數 (飛機)	591,098	57,170	611,725	8,577,618	8,462,124
公噸二氧化碳當量	121	167	1,518	1,506	1,416

註1：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）、0.509（2022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2：2022年範疇一及範疇二計算查證邊界除中信銀行及金控轄下各子公司外，新增金控母公司

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

註5：範疇三燃料及能源相關之活動碳排量採用環保署公告電力間接碳足跡0.0882公斤二氧化碳當量／度，排除範疇二的電力購買所產生的碳排放外，其餘原料開採、原料運輸、提煉燃燒、發電營運、電網輸配到用戶插座及發電營運廢棄物處理等能源相關之活動計算碳排量約為6972.7噸二氧化碳當量。

註6：因2022年中集團會計系統變更，2022年度差旅數據以原系統收集數據進行推估。

水資源管理

	2022	2021	2020	2019	2018
總用水量 (立方米)	359,512	341,939	403,000	411,344	365,858
耗水強度 (立方米/人)	24.68	25.08	30.61	37.05	37.41

廢棄物管理

	2022	2021	2020	2019	2018
廢棄物總量A (公噸)	1,317	1,313	1,344	952	1,140
一般廢棄物B (公噸)	1,009	1,014	978	752	915
資源回收C (公噸)	308	299	366	200	225

註1：2022年一般廢棄物（B）及回收量（C）之數據範圍為中信銀行全據點及各子公司之總部通過2022年ISO14064-1:2018查證。

註2：範疇三營運產生之廢棄物碳排放量依照環保署公告之一般廢棄物委外分化處理係數0.34噸二氧化碳當量／噸及各項回收廢棄物委外處理過程係數計算碳排量約為500.7噸二氧化碳當量。

員工相關數據

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）員工人數				
		2022	2021	2020	2019	2018	2022	2021	2020	2019	2018
男	50歲以上	48	20	10	18	13	29	7	5	10	10
	30歲以上未滿50歲	731	541	427	544	413	147	70	56	67	67
	未滿30歲	700	566	419	498	412	83	45	38	47	47
	男性總數	1,479	1,127	856	1,060	838	259	122	99	124	124
女	50歲以上	30	22	13	10	7	25	1	5	9	9
	30歲以上未滿50歲	722	562	357	390	344	150	71	47	81	81
	未滿30歲	1,083	844	613	667	604	135	65	64	75	75
	女性總數	1,835	1,428	983	1,067	955	310	137	116	165	165
總人數		3,314	2,555	1,839	2,127	1,793	569	259	215	289	289
新進率 (%)		20.89	17.38	14.17	16.09	13.28	40.03	19.55	15.57	25.27	25.27

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2：2022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

離職員工分布

臺灣正職員工							海外據點正職(含駐外)員工					所有正職員工				
	2022	2021	2020	2019	2018	2022	2021	2020	2019	2018	2022	2021	2020	2019	2018	
離職率類型																
整體離職率 (%)	15.12	13.92	11.37	12.14	11.59	20.25	21.89	14.47	18.13	23.16	15.55	14.58	11.66	12.64	12.45	
自願離職率 (%)	14.66	12.66	8.57	9.01	8.52	18.85	20.45	12.87	17.00	23.00	15.00	13.30	8.97	9.68	9.59	
離職人數年齡區間																
50歲以上	104	97	102	89	83	11	11	17	9	16	115	108	119	98	99	
男 30歲以上未滿50歲	552	505	363	481	410	73	66	44	61	68	625	571	407	542	478	
未滿30歲	409	352	216	240	252	37	53	26	39	23	446	405	242	279	275	
男性總數	1,065	954	681	810	745	121	130	87	109	107	1,186	1,084	768	919	852	
女 50歲以上	117	96	68	47	58	8	5	7	6	7	125	101	75	53	65	
30歲以上未滿50歲	605	505	438	429	442	110	81	56	70	86	715	586	494	499	528	
未滿30歲	612	491	289	319	320	49	74	40	35	50	661	565	329	354	370	
女性總數	1,334	1,092	795	795	820	167	160	103	111	143	1,501	1,252	898	906	963	
總人數	2,399	2,046	1,476	1,605	1,565	288	290	190	220	250	2,687	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4：非自願離職包含改組轉讓、資遣與解僱之人員

註2：2022年數據範疇含PT人員、佣金制人員

註5：本表不計入業務人員

註3：離職率 = 離職人數 ÷ 期初期末平均人數

員工種類分布

2022				2021				2020				2019				2018			
	男性	女性	總人數	男性	女性	總人數													
臺灣地區																			
正職	6,057	9,280	15,337	5,696	8,862	14,558	5,216	7,897	13,113	5,092	7,755	12,847	5,231	8,366	13,597				
派遣	266	417	683	219	377	596	235	403	638	250	422	672	251	471	722				
總人數	6,323	9,697	16,020	5,915	9,239	15,154	5,451	8,300	13,751	5,342	8,177	13,519	5,482	8,837	14,319				

海外據點															
正職(含駐外)	698	829	1,527	577	739	1,316	585	749	1,334	554	738	1,292	499	636	1,135
派遣	26	26	52	13	25	38	26	19	45	23	14	37	33	21	54
總人數	724	855	1,579	590	764	1,354	611	768	1,379	577	752	1,329	532	657	1,189
臺灣地區承攬制業務人員															
承攬	2,195	4,158	6,353	2,062	3,785	5,847	2,164	3,897	6,061	2,203	3,929	6,132	2,313	4,068	6,381
雙合約	508	1,208	1,716	378	1,064	1,442	391	1,087	1,478	386	1,108	1,494	413	1,138	1,551
總人數	2,703	5,366	8,069	2,440	4,849	7,289	2,555	4,984	7,539	2,589	5,037	7,626	2,726	5,206	7,932

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：承攬制業務人員，包括承攬與雙合約人員

註2：2022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

註3：中信銀行海外分行及辦事處，不含海外子行

解釋

員工年齡分布

2022						2021						2020											
	管理職			非管理職				管理職			非管理職				管理職			非管理職					
	男	女	總人數	男	女	總人數		男	女	總人數	男	女	總人數		男	女	總人數	男	女	總人數			
臺灣地區																							
50歲以上	426	502	928	840	964	1,804	381	388	769	737	786	1,523	346	343	689	670	542	1,212					
30歲以上未滿50歲	365	534	899	3,476	5,479	8,955	367	570	937	3,295	5,326	8,621	385	595	980	2,972	4,810	7,782					
未滿30歲	0	0	0	950	1,801	2,751	2	0	2	914	1,792	2,706	0	1	1	843	1,606	2,449					
總人數	791	1,036	1,827	5,266	8,244	13,510	750	958	1,708	4,946	7,904	12,850	731	939	1,670	4,485	6,958	11,443					
海外據點																							
50歲以上	84	36	120	47	58	105	64	32	96	36	55	91	57	29	86	39	51	90					
30歲以上未滿50歲	58	45	103	392	472	864	69	40	109	326	454	780	66	38	104	325	435	760					
未滿30歲	0	0	0	117	218	335	0	0	0	82	158	240	0	0	0	98	196	294					
總人數	142	81	223	556	748	1,304	133	72	205	444	667	1,111	123	67	190	462	682	1,144					
臺灣地區承攬制業務人員																							
50歲以上	167	587	754	553	1,539	2,092	180	600	780	478	1,322	1,800	191	585	776	444	1,296	1,740					
30歲以上未滿50歲	260	548	808	1,172	2,089	3,261	301	572	873	977	1,815	2,792	321	605	926	910	1,798	2,708					
未滿30歲	81	73	154	470	530	1,000	82	63	145	422	477	899	104	85	189	585	615	1,200					
總人數	508	1,208	1,716	2,195	4,158	6,353	563	1,235	1,798	1,877	3,614	5,481	616	1,275	1,891	1,939	3,709	5,648					

	2019						2018						
	管理職			非管理職				管理職			非管理職		
	男	女	總人數	男	女	總人數		男	女	總人數	男	女	總人數
臺灣地區													
50歲以上	330	291	621	633	430	1,063		296	241	539	598	523	1,121
30歲以上未滿50歲	422	642	1,064	2,849	4,776	7,625		444	660	1,104	3,028	5,299	8,327
未滿30歲	1	2	3	857	1,614	2,471		1	2	3	864	1,641	2,505
總人數	753	935	1,688	4,339	6,820	11,159		741	903	1,646	4,490	7,463	11,953
海外據點													
50歲以上	60	31	91	38	34	72		46	22	68	43	36	79
30歲以上未滿50歲	86	73	159	282	388	670		56	51	107	271	376	647
未滿30歲	2	2	4	87	209	296		1	0	1	81	152	233
總人數	148	106	254	407	631	1,038		103	73	176	395	564	959
臺灣地區承攬制業務人員													
50歲以上	193	576	769	419	1,213	1,632		203	587	790	412	1,219	1,631
30歲以上未滿50歲	360	652	1,012	971	1,926	2,897		416	726	1,142	998	1,981	2,979
未滿30歲	97	80	177	549	590	1,139		99	93	192	598	600	1,198
總人數	650	1,308	1,958	1,939	3,729	5,668		718	1,406	2,124	2,008	3,800	5,808

員工國籍分布

國籍	佔總員工比例	佔所有主管職的比例
臺灣	91.66%	91.76%
中國(包含香港)	4.86%	2.83%
新加坡	1.22%	2.16%
越南	0.84%	0.77%
印度	0.50%	1.13%
其他	0.93%	1.34%

註1：以揭露前5大國籍為主，故不見得每年皆為此5國家(填寫人可自行調整)，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，以登記於公司的國籍為歸類依據。

教育訓練統計

	2022	2021	2020	2019	2018
平均訓練 時數 (小時)	30歲以下	76.7	62.9	-	-
	30~50歲	47.7	46.0	-	-
	50歲以上	36.8	41.8	-	-
	男性	52.0	46.9	41.2	-
	女性	50.4	49.5	41.8	-
	管理職	58.8	56.9	60.1	-
	非管理職	49.9	47.4	38.9	-

註：計算至小數點後第一位

員工缺勤統計

	2022			2021			2020			2019			2018		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
缺勤天數	3,281.0	9,519.4	12,800.4	3,753.8	8,959.5	12,713.3	3,768.5	11,537	15,305.5	4,986.5	13,177.5	18,164	4,302	11,992	16,294
缺勤率 (%)	0.08	0.24	0.33	0.10	0.25	0.35	0.11	0.33	0.44	0.16	0.42	0.58	0.12	0.35	0.48

註1：總工作天數（總工作員數×一年實際工作天數），2022年總工作天數3,935,364天

註3：缺勤率 (%) =缺勤天數÷總工作天數×100%

註2：缺勤天數=工傷假天數+生理假+病假

關鍵人才留任率

	2022	2021	2020	2019	2018
關鍵人才留任率 (%)	92.8	94.0	94.2	94.5	91.8

育嬰留停統計

	2022			2021			2020			2019			2018		
	男	女	總計												
當年符合育嬰留職停薪人數	69	653	722	200	391	591	174	309	483	335	344	679	445	830	1,275
當年申請育嬰留職停薪人數	30	195	225	21	145	166	17	142	159	13	146	159	19	166	185
當年育嬰留職停薪應復職人數 (A)	28	165	193	18	158	176	16	159	175	25	166	191	11	157	168
當年育嬰留職停薪實際復職人數 (B)	17	134	151	13	123	136	11	116	127	19	119	138	7	110	117
當年復職率 (B/A) (%)	60.71	81.21	78.24	72.22	77.85	77.27	68.75	72.96	72.57	76.00	71.69	72.25	63.63	70.06	69.64
前一年育嬰留職停薪實際復職人數 (C)	13	95	108	15	134	149	16	116	132	8	113	121	19	131	150
前一年育嬰留職停薪復職且於當年在職滿一年之人數 (D)	10	93	94	13	118	131	12	107	119	3	99	102	11	103	114
前一年留任率 (D/C) (%)	76.92	97.89	87.04	86.67	88.06	87.92	75.00	92.24	90.15	37.50	87.61	84.30	57.89	78.63	76.00

員工失能統計

年度	2022			2021			2020			2019			2018		
總工作時數*	31,745,724			29,247,354			27,803,960			24,868,128			26,813,696		
總工作天數*	3,935,340			3,623,142			3,475,495			3,108,516			3,351,632		
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	15	17	32	9	17	26	5	18	23	5	13	18	3	15	18
失能傷害總損失日數	188.5	237	425.5	250.0	183.5	433.5	91.0	160.5	251.5	81.0	88.0	169.0	208.0	294.5	502.5
失能傷害頻率 (FR)	0.47	0.54	1.01	0.31	0.58	0.89	0.18	0.65	0.83	0.20	0.52	0.72	0.11	0.55	0.67

性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
失能傷害嚴重率 (SR)	5.94	7.47	13.40	8.55	6.27	14.82	3.27	5.77	9.05	3.26	3.54	6.80	7.75	10.98	18.70
失能傷害缺勤率 (%)	0.00	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.01	0.01	0.01	0.01

註1：失能傷害人數次：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, 簡稱FR) =失能傷害人數次 × 1,000,000 / 總工作時數

註5：失能傷害嚴重率 (Disabling Severity Rate, 簡稱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%

供應商相關數據

承攬商／供應商訓練

	2022	2021	2020	2019	2018
中信銀行	承攬商承攬案件宣導次數 (次)	32	22	30	56
	承攬商施工受傷件數 (件)	0	0	0	2
台灣人壽	承攬商承攬案件講習次數 (次)	7	10	5	6
	承攬商施工受傷件數 (件)	0	0	0	0

供應商管理

項目	2022	2021	2020	2019	2018
供應商總家數 (家)	318	250	147		
參與供應商大會的家數 (家)	155	131	109		
供應商問卷回覆數 (家)	155	131	109	X	X
供應商問卷回覆率 (%)	100%	100%	100%		
供應商人權及環境永續條款承諾書的家數 (家)	318	250	147		
供應商人權及環境永續條款承諾書的涵蓋率 (%)	100%	100%	100%		

註：2020年開始舉辦供應商大會

供應商議合

項目	2022	2021	2020	2019	2018
供應商總家數 (家)	318	250	147		
供應商議合家數 (家)	155	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	人權管理、環境永續、行為準則…等	X	X
提供改善計畫之供應商 (家)	彙總中	0	0		

註：2020年開始進行供應商ESG風險自評

治理相關數據

女性董監事分布情形

基準日：2023.6.1

公司別	獨立董事	董事	監察人
中國信託商業銀行(股)公司	1	2	-
中國信託綜合證券(股)公司	1	-	-
中國信託證券投資信託(股)公司	-	1	-
中信保全(股)公司	-	1	1
中國信託資產管理(股)公司	-	-	1
中國信託資融(股)公司	-	-	1
中國信託證券投資顧問(股)公司	-	-	1
仲信國際融資租賃有限公司	-	-	1
中國信託育樂(股)公司	-	-	1
CTBC Bank Corp. (USA)	1	-	-
CTBC Bank (Philippines) Corp.	-	1	-
Tokyo Star Business Finance, Ltd.	-	1	1
LH Financial Group Public Company Limited	1	-	-
Land and Houses Bank Public Company Limited	1	1	-
Land and Houses Securities Public Company Limited	3	1	-
Land and Houses Fund Management Company Limited	-	1	-
Land and Houses Advisory Company Limited	-	2	-



中國信託金控
CTBC HOLDING