



中國信託金控
CTBC HOLDING



中國信託金控
CTBC HOLDING

中國信託金控 2020 年企業社會責任報告書

2020 企業社會責任 報告書



Report Overview

關於報告書

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2019年6月。

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(KPMG) |
| 永續資訊 | ISAE 3000「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」 | 資誠聯合會計師事務所(PwC Taiwan) |
| 環境資訊 | ISO 50001能源管理系統 | 英國標準協會(BSI) |
| | ISO 14001環境管理系統 | |
| | ISO 14064-1溫室氣體盤查 | |
| 社會資訊 | ISO 45001職業安全衛生管理系統 | 英國標準協會(BSI) 台灣檢驗科技股份有限公司(SGS) |
| | ISO 27001資訊安全管理系統 | |
| | BS 10012個人資料管理系統 | |
| | ISO 9001 品質管理系統 | |

中國信託金控2020年企業社會責任報告書

發行單位：中國信託金融控股公司 發行人：顏文隆

編輯：中信金控企業永續委員會 發行處：臺北市南港區經貿二路168號

電話：+886-2-3327-7777 網址：www.ctbcholding.com

出版日期：2021年6月

報告期間

中信金控2020年企業社會責任報告書(以下稱本報告書)報告期間為2020年1月1日至2020年12月31日，部分章節資訊、數據統計至2021年4月13日，並無資訊重編之情形。下一本企業社會責任報告書預計於2022年6月30日前發行。每年度報告書除印刷成冊(中、英文版)外，也放置於中信金控官方網站/企業永續專區供線上瀏覽及下載。

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。本報告書的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。社會公益面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、中信金融管理學院、中國信託文教基金會等相關績效，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

本報告書依循GRI永續性報導準則(GRI Standards)之核心選項，同時納入國際整合性報導委員會(The International Integrated Reporting Council，簡稱IIRC)之整合性報導(Integrated Reporting，簡稱IR)框架，並參照美國永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board，簡稱SASB)針對商業銀行(Commercial Bank)發布的標準進行揭露。

報告書 確信

本公司委託資誠聯合會計師事務所(PwC Taiwan)對特定績效指標依據ISAE 3000進行有限確信(limited assurance)，確信報告揭露於本報告書附錄。

意見回饋

中國信託金融控股公司企業永續辦公室

地址：臺北市南港區經貿二路168號27樓

信箱：ba.esg@ctbcholding.com

電話：(02)3327-7777 分機 6485

網址：http://www.ctbcholding.com/content/dam/twhoo/file/csr/index.html

Contents

目錄

01

04 董事長的話
06 總經理的話

02

08 2020年企業永續績效
10 榮耀與肯定

03

12 關於中國信託
12 中信金控基本資料
12 策略布局
13 經營績效
15 股東權益

04

16 家 如常
回應COVID 19
讓我們家在一起

05

18 永續經營
18 永續策略
19 永續價值創造流程
20 永續治理與管理
21 利害關係人溝通
22 重大性分析

06

24 誠信治理
24 公司治理與誠信經營
27 法令遵循
30 風險控管
35 資訊安全
37 稅務治理

07

38 氣候變遷相關財務揭(TCFD)
38 TCFD推動現況、方向及目標
39 治理
40 策略
44 風險管理
45 氣候相關管理成效與目標

08

46 永續環境
46 綠色營運方針
48 綠色營運管理與成效

09

54 員工賦能
55 多元及包容性
58 人才吸引與發展
60 營造幸福職場

10

64 影響力金融
65 永續金融管理方針
65 永續金融議合與倡議
66 永續融資與投資
70 永續商品與服務
73 友善金融環境
74 顧客關係管理

11

76 創新數位金融
76 推動數位創新
78 引領金融科技

12

80 社區投資
80 五大公益之共享價值管理模式
82 擴大影響力之社會參與專案
85 高齡照護

13

86 夥伴參與
86 永續組織與倡議參與
86 經貿組織與公共事務參與
87 責任採購

14

88 附錄
88 會計師有限確信報告
90 GRI準則內容索引
92 GRI 財務金融服務產業補充指標
92 聯合國全球盟約對照表
93 社會責任索引對照表
94 永續會計準則對照表



Letter From
The Chairman
董事長的話



"We are family" 是中信金控秉持的品牌精神
 面臨COVID-19疫情以及來自於ESG(環境、社會、治理)面向的經營挑戰,是我們的家人
 是我們的利害關係人的共同努力讓這片土地得以如常,「家在一起,就有希望」
 中信金控將持續深化永續議題與本業的連結,打造具正面影響力的金融生態圈
 為客戶、投資人、政府、社區及伙伴、供應商、員工創造長期之共享價值

顏文隆

中國信託金融控股公司 董事長

2020年全球經濟在新型冠狀病毒(COVID-19)疫情衝擊下,經歷了一場最嚴格的考驗。中信金控身為臺灣領先的金融機構,在疫情初始即已研擬各項因應措施,超前部署,以同仁安全為前提確保營運不中斷,同時全力配合政府防疫與紓困措施,與國人及海內、外客戶共同克服疫情挑戰,繳出一張亮麗的營運成績單。

另一方面,各地因人類活動大規模停擺而明顯提升的環境品質,以及獲得喘息的自然生態,喚起了大眾對於環境保護的重視;而各國因應疫情的表現與既有健康照護、社會保障機制的健全程度息息相關,也讓這些議題躍居關注焦點。世人體認到達成聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, 簡稱SDGs)與成功因應COVID-19實為一體,不應為了對抗疫情而採取極端作為,犧牲SDGs各項目標上取得的進展,甚至於走回頭路。

這樣的氛圍,更堅定了中信金控藉此危機迎向永續轉機的信念與決心。我們在2020年強化了企業永續的治理機制,透過企業永續委員會、ESG執行小組以及企業永續辦公室等組織,進行跨部門、跨子公司的整合,並正式發布「永續管理政策」及「永續金融政策」,以「責任營運」、「永續成長」、「共榮社會」為永續策略三大主軸,結合信任(TRUST)五大承諾-「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)-擘劃出集團明確的方向以及階段性的實踐藍圖,以落實企業永續。

中信金控在永續上的持續努力獲得海內外肯定,2020年我們入選標普道瓊永續指數(S&P DJSI)世界指數成分股(World Index)及連續五年入選「新興市場指數」(Emerging Markets Index)成分股、摩根士丹利MSCI ESG領導者指數(ESG Leaders Indexes)獲得AA評級、名列富時社會責任指數(FTSE4Good)新興市場指數(Emerging Index)成分股,並首度獲選臺灣永續能源研究基金會之「台灣十大永續典範企業獎(服務業組)」,亦獲頒亞洲公司治理雜誌(Corporate Governance Asia)「亞洲最佳企業社會責任獎」(Asia's Best CSR)、財資雜誌(The Asset)評選為「最佳ESG企業玉璽獎」(Corporate Awards Excellence in ESG-Jade Award Winner)。而子公司中信銀行及台灣人壽亦分別獲得國際知名媒體的永續相關獎項肯定,顯示金控及主要子公司的永續績效均已達到相當水準。

"We are family" 是中信金控秉持的品牌精神,面臨COVID-19疫情以及來自於ESG(環境、社會、治理)面向的經營挑戰,是我們的家人,是我們的利害關係人的共同努力讓這片土地得以如常,「家在一起,就有希望」。中信金控將持續深化永續議題與本業的連結,打造具正面影響力的金融生態圈,為客戶、投資人、政府、社區及伙伴、供應商、員工創造長期之共享價值。

我們以「臺灣第一、亞洲領先」
的金融業領導品牌自許
不僅包含金融業務，也涵蓋企業永續
過去這一年多來面對疫情的經驗與決策
都將協助中信金控做好更萬全的準備與因應
我們也將更緊密連結利害關係人夥伴
共創更包容、更具韌性且更永續的多元社會



中國信託金融控股公司 總經理

對各行各業而言，2019年底起延燒至今的新型冠狀病毒(COVID-19)疫情是一場終極壓力測試。在人類與大自然的邊界已經模糊的情形下，可預見地各種病毒與疫情將來還會出現。含大規模傳染病在內，世界經濟論壇(World Economic Forum，簡稱WEF)2021年全球風險報告中，「發生可能性」及「影響力」前五名的風險中已有90%以上屬於環境或社會風險。因應這樣的新常態，深化永續發展已刻不容緩。

資本市場扮演驅動全球經濟及產業發展的要角，鑒於前述永續挑戰，中信金控在2020年正式發布永續金融政策，不僅積極響應相關倡議，更透過融資貸款、保險商品、資產管理、自有投資等核心金融業務，結合自身在數位科技與國際化程度上的優勢，創造SDGs相關之正向影響力，並力求整合集團資源，擴大業務綜效。我們期望經由商品、服務與議合，促成海內、外客戶及投資標的商業模式的低碳轉型(transition)與永續變革(transformation)，進而協助達成多面向的聯合國永續發展目標(SDGs)。

然而，我們深知個別企業的力量有限，因此除了遵循原已簽署的赤道原則(Equator Principles，簡稱EPs)等國際金融倡議，並結合既有的利害關係人夥伴之外，亦積極尋求合適的合作對象，以創造更顯著的綜效。2020年，中信金控率先國內同業簽署加入了「碳會計金融合作夥伴關係」(Partnerships for Carbon Accounting Financials，簡稱PCAF)，並擔任亞太區主席，以落實盤查金融商品的碳排放量並擴大自身的影響力；同年底，我們成為「全球影響力投資聯盟」(Global Impact Investing Network，簡稱GIIN)在臺第一家會員企業，期望透過金融核心業務創造正面且可測量的社會、環境影響力。

在呼應SDGs，致力於永續金融業務的同時，中信金控持續聚焦於慈善、反毒、體育、教育、藝文等特定社會議題，透過我們的三個基金會推動並定期檢視整體社會投資效益，以促進社區發展、社會安定，並強化社會資本。創辦人辜濂松先生在36年前發起的「點燃生命之火」愛心募款運動，已成為大眾幫助弱勢孩童的最佳平臺，迄今累計募得近新臺幣22億元，幫助超過54萬名孩童；此外，反毒教育至今已觸及逾60萬人次，而以「公益為先、助弱扶優」為辦學理念的「中信金融管理學院」及贊助國內五級棒球運動，更成為培育未來金融、體育人才不可或缺的管道。我們在藝文公益上也已深耕多年，透過種種藝術文化活動加乘社會關懷，打造了人人可以親近的圓夢舞臺。

我們以「臺灣第一、亞洲領先」的金融業領導品牌自許，不僅包含金融業務，也涵蓋企業永續。過去這一年多來面對疫情的經驗與決策，都將協助中信金控做好更萬全的準備與因應，我們也將更緊密連結利害關係人夥伴，共創更包容、更具韌性且更永續的多元社會。

Letter From The President

總經理的話



2020年 企業永續績效

G

治理

- 第七屆公司治理評鑑**5%**，唯一民營金融機構
- **入選MSCI**全球基準指數(ACWI)成分股，環境、社會與公司治理(ESG)評級獲**AA**評級
- **臺灣首家發行可持續發展債券之機構**，成功登錄於國際資本市場協會(ICMA)永續發展債券資料庫(Sustainable Bonds Database)
- 獲海內外**230項大獎**，連續9年獲獎數破百
- 臺北市**金融機構攔阻成效第一名**，成功協助攔阻**694**件民眾被害案件，總金額達新臺幣**1億9,422萬3718元**

社會

- 連續第三年榮獲HR Asia**亞洲最佳企業雇主獎**
- 榮獲全球知名雇主品牌顧問公司Universum評為**臺灣金融業最佳雇主**
- 社會公益投資金額新臺幣**7億1,047萬元**
- 銀行業公平待客原則評核前**20%**
- 育嬰留職停薪員工**148人(75.68%)**復職；托育補助共計新臺幣1,749萬7,898元
- 連續五年**運動企業認證標章**，落實健康促進措施，建立優質的工作環境
- 信扶專案累計核貸新臺幣**1億6,329萬8,000元**，幫助弱勢家庭家長創業圓夢、脫貧自立，2020年信扶專案核貸件數42件、核貸金額新臺幣2,100萬元
- 國際性微型貸款金額約**9,801萬美元**，中信銀行持續攜手國際微型金融機構投入服務

環境

- 綠色採購金額新臺幣**5億6,359萬元**，連續11年獲得行政院環境保護署「民間企業綠色採購一績優表揚」
- **臺灣首家**簽署加入「碳會計金融合作夥伴關係」(PCAF)及「全球影響力投資聯盟」(GIIN)的金融機構，2021年並成為PCAF亞太區域主席，透過建構全球夥伴關係擴大影響力
- 綠色融資放款餘額新臺幣**1,407.64億元**，中信銀行持續投入綠能科技、循環經濟及綠建築貸款，佔法人金融放款總餘額之23%
- 台灣人壽「中信金控臺中金融大樓」取得**EEWH銀級綠建築標章**
- 全球首家獲**聯合國能源管理卓越獎**的金融機構，亦為臺灣首家獲此榮譽的企業
- 台灣人壽低碳投資金額達新臺幣46.47億元，預估每年可**減少188萬5,695公噸碳排放量**

2020

榮耀與肯定

榮獲海內外230項大獎

最佳永續治理·企業社會責任

Sustainability Award
Bronze Class 2021

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
銀行業銅獎

2021 MSCI ESG Leaders
Indexes Constituent

摩根士丹利 (MSCI)
ESG 領導者指數成分股

2020 Energy Management
Award of Excellence

聯合國工業發展組織
2020年能源管理卓越獎

AREA
RESPONSIBLE
INTEREST AWARDS
2020

《亞洲企業商會》
社會公益發展獎

THE ASSET CORPORATE AWARDS 2020
ESG
THE ASSET

《財資》
最佳ESG企業玉璽獎

FTSE4Good

富時社會責任指數 (FTSE4Good)
新興市場指數成分股

遠見雜誌

《遠見雜誌》CSR企業社會責任獎之
年度大調查，金融保險業組一楷模獎、
教育推廣組一首獎、
公益推動組一首獎

TAIWAN
STOCK EXCHANGE

第七屆公司治理評鑑
前5%

TCSA

《財團法人台灣永續能源研究基金會》
台灣十大永續典範企業獎 (服務業組)、企業永續報告獎—金融及保險業白金獎
創新成長獎、人才發展獎、創意溝通獎、社會共融獎

最佳品牌 最佳銀行·最佳保險公司

2020 BEST BANKS IDC

《國際數據資訊》
亞太20大最佳銀行

2020 BEST INSURERS IDC

《國際數據資訊》
亞太20大最佳保險公司

EUROMONEY

《歐洲貨幣》
臺灣最佳銀行

COUNTRY AWARDS 2020 FinanceAsia

《亞洲金融》
臺灣最佳銀行

ASSET ASIAN AWARDS 2020 TRIPLE A

《財資》
臺灣最佳銀行

GLOBAL AWARDS 2020

《全球經濟》
臺灣最佳保險公司

Interbrand 2020 BEST TAIWAN GLOBAL BRANDS

《經濟部工業局》台灣國際品牌
臺灣金融業第一名

最佳業務表現及產品服務

THE ASIAN BANKER EXCELLENCE IN RETAIL FINANCIAL SERVICES INTERNATIONAL AWARDS 2020

《亞洲銀行家》
臺灣最佳個人金融銀行

COUNTRY AWARDS 2020 FinanceAsia

《亞洲金融》
臺灣最佳財富管理暨私人銀行

AsiaRisk Awards 2020 Winner

Taiwan house of the year CTBC Bank

《亞洲風險》
臺灣年度最佳衍生性金融商品
暨最佳風險管理機構

ct Corporate Treasurer

《企業財資》
臺灣最佳貿易融資
及供應鏈管理銀行

GLOBAL AWARDS 2020

《全球經濟》
臺灣最佳理賠管理保險公司

ASIAMONEY

《亞洲貨幣》
臺灣最佳投資銀行

THE ASIAN BANKER LEADERSHIP ACHIEVEMENT AWARDS 2020

BEST MANAGED BANK DURING COVID-19 IN TAIWAN
《亞洲銀行家》
臺灣最佳管理銀行

最佳金融科技及數位創新

The Banker INNOVATION IN DIGITAL BANKING AWARDS 2020 Winner Data

《銀行家》
全球最創新數位銀行大獎
—資料類

THE ASIAN BANKER EXCELLENCE IN RETAIL FINANCIAL SERVICES INTERNATIONAL AWARDS 2020 BEST SOCIAL MEDIA CAMPAIGN

《亞洲銀行家》
亞太最佳社群媒體行銷

THE ASIAN BANKER The Anti-Money Laundering Technology Implementation of the Year RISK MANAGEMENT AWARDS 2020

《亞洲銀行家》
亞太年度最佳洗錢防制技術應用

ASSET ASIAN AWARDS 2020 TRIPLE A

《財資》
臺灣年度最佳
數位銀行

ASSET ASIAN AWARDS 2020 TRIPLE A

《財資》
臺灣年度最佳
數位保險公司

INTERNATIONAL FINANCE AWARDS 2020

《國際財經》
臺灣年度最創新
壽險公司

IDC DX Awards Digital Transformation

《國際數據資訊》
全方位體驗創新領導者

關於中國信託

中信金控基本資料

中信金控成立於2002年，秉持We are family的品牌精神並持續成長前進，以「誠信、創新、專業、團隊、關懷」的核心價值觀、「守護與創造」的企業使命及「關心、專業、信賴」的品牌特質，為客戶、員工、股東與社會創造共同利益。我們以服務為導向，始終把客戶放在第一位，透過用心傾聽客戶的需求、專業的金融服務、嚴謹的開發市場與金融商品，持續發展多元化的客戶解決方案與全方位的金融服務，以期與利害關係人共同成長，進而打造「臺灣第一、亞洲領先」的金融品牌。

全方位金融服務

中信金控旗下有銀行、人壽、證券、資產管理、創投、投信、保全及台灣彩券8家子公司，2020年中信金控合併稅後淨利達新臺幣428.55億元，稅後普通股股東權益報酬率達11.53%，在臺灣金控公司中名列前茅。主要子公司中信銀行在臺灣共有152家分行，海外116個據點，是目前臺灣最國際化的金融機構。

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

台灣人壽：人壽保險、健康保險、傷害保險、年金保險

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

中信資產管理：金融機構債權買賣管理業務、租賃投資業務

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

中信投信：證券投資信託業務、全權委託投資業務

中信保全：防火防災之安全系統諮詢顧問、駐衛保全、人身安全維護

台灣彩券：公益彩券之發行、銷售、促銷、開兌獎作業及管理事宜

中信金控基本資料

總部地址 臺灣臺北市南港區經貿二路168號
 成立時間 2002年5月17日
 資本額 新臺幣1,999億6,979萬6千元
 資產總額 新臺幣6兆6,166億6,717萬9千元
 員工人數 約2萬7,000人
 產業別 金融保險業
 股票代號 2891

策略布局

2020年，中信金控除了在既有業務上穩定發展，也持續追蹤國際經濟動態，積極評估適合之併購機會，拓展海外版圖；此外，我們也掌握數位金融發展先機，以客戶需求為出發點，發展更便利、更有溫度的金融服務，依以下三大策略穩定發展：

積極經營海外業務

我們致力於發展跨境金融服務，2020年雖受到疫情影響，海外營運環境動盪幅度甚大，但中信金控靠著長期海外經營經驗及綿密的國際網絡，在疫情衝擊下經營成果仍逐漸發酵。未來我們的海外發展策略將繼續延伸，藉由掌握各地企業供應鏈的移動趨勢、深化跨境服務並開拓資本市場國際商機，打造全方位跨境金融平臺。

穩健提升保險獲利

自跨足保險事業以來，透過集團多元通路與豐沛資源，加上持續研發符合客戶保障與需求的商品，以及掌握金融市場變化靈活調整投資與避險策略下，台灣人壽已成為中信金控旗下穩定的獲利引擎，2020年度台灣人壽稅後淨利為新臺幣165億元，創下歷史新高。為提高營運效率，台灣人壽也利用科技融合市場需求，並積極發展業務員數位轉型，以提供保戶快速且完善的服務。

金管會宣布臺灣將於2026年實施國際財務報導準則第17號(IFRS 17)，台灣人壽已成立專案小組研擬因應方案，並啟動IT系統規畫建置，以期穩定無縫接軌。

持續深化數位創新

中信金控為臺灣數位金融發展先驅，已建立明確的轉型藍圖，除了推動業務流程數位化，也積極開發創新數位金融服務，從新一代ATM優化到結合科技的AI產品、語音助理，每一項創新都是為了創造更優質的體驗，使金融服務更具友善性與便利性。在系統基礎建設方面，也持續進行核心系統現代化工程，並陸續引進專業人才與專家團隊，以創新思維搭配中信金控數據匯流優勢，持續推動與擴大數位轉型。

海外分布據點

臺灣營業據點 海外分支機構

152家 116家



單位：新臺幣百萬元

經營績效

財務關鍵績效指標

2020年中信金控合併稅後淨利達新臺幣428.55億元，稅後普通股股東權益報酬率達11.53%，其餘關鍵績效指標亦表現亮眼。

| 年度 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 中信金控 | | | | | |
| 資本適足率(%) | 125.03 | 115.72 | 117.94 | 139.07 | 135.52 |
| 銀行子公司(合併) | | | | | |
| 資本適足率(%) | 14.61 | 13.84 | 14.12 | 14.47 | 14.00 |
| 放款逾放比(%) | 0.49 | 0.34 | 0.43 | 0.41 | 0.63 |
| 放款備抵呆帳覆蓋率(%) | 272.01 | 386.64 | 296.26 | 306.85 | 219.21 |

經營能力及獲利能力

中信金控2020年之淨收益和稅後淨利分別為新臺幣1,944億632萬1千元及新臺幣428億5,515萬5千元，每股盈餘為新臺幣2.15元，資本額為新臺幣1,999億6,979萬6千元，資產總額達新臺幣6兆6,166億6,717萬9千元，資產總額較前一年增加新臺幣3,972億3,264萬3千元。相關財務資訊揭露如右圖：



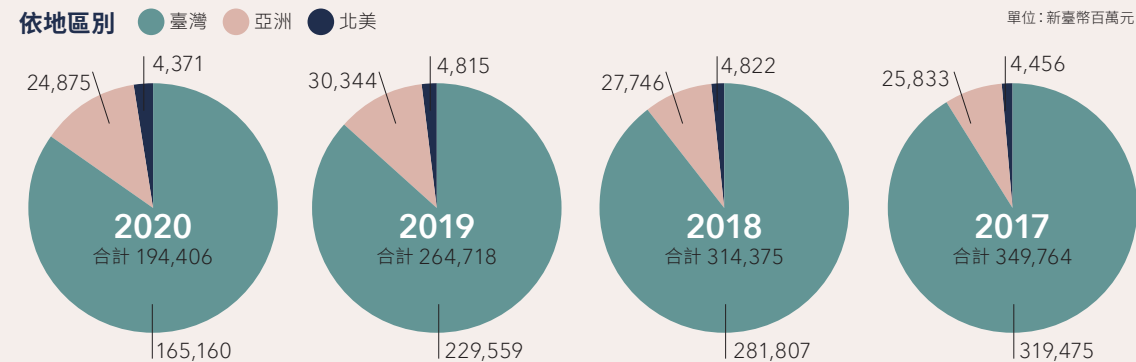
經濟相關數據

| 分析項目 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 基本財務資訊 | 資產總額 | 6,616,667 | 6,219,435 | 5,753,248 | 5,340,734 |
| | 股東權益 | 405,311 | 381,220 | 315,148 | 320,984 |
| | 淨收益 | 194,406 | 264,718 | 314,375 | 349,764 |
| | 稅後淨利 | 42,855 | 42,882 | 36,035 | 37,224 |
| 經營能力 | 總資產週轉率(次) | 0.03 | 0.04 | 0.06 | 0.07 |
| | 子銀行存放比率(%) | 63.22 | 67.35 | 69.73 | 67.46 |
| | 子銀行逾放比率(%) | 0.23 | 0.17 | 0.22 | 0.21 |
| | 員工平均收益額 | 9 | 13 | 16 | 17 |
| | 員工平均獲利額(稅後) | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 獲利能力 | 資產報酬率(%) | 0.67 | 0.72 | 0.65 | 0.73 |
| | 普通股股東權益報酬率(%) | 11.53 | 13.04 | 12.09 | 12.77 |
| | 純益率(%) | 22.04 | 16.20 | 11.46 | 10.64 |
| 財務結構 | 負債占資產比率(%) | 93.87 | 93.87 | 94.52 | 93.99 |
| | 金融控股公司雙重槓桿比率(%) | 115.24 | 115.63 | 118.36 | 116.39 |
| 營運規模 | 資產市占率(%) | 10.05 | 10.35 | 10.33 | 10.17 |
| | 淨值市占率(%) | 8.27 | 8.58 | 8.55 | 8.64 |
| | 銀行子公司存款市占率(%) ^{註1} | 6.33 | 6.19 | 5.94 | 5.78 |
| 銀行子公司放款市占率(%) ^{註1} | 5.59 | 5.61 | 5.50 | 5.31 | |

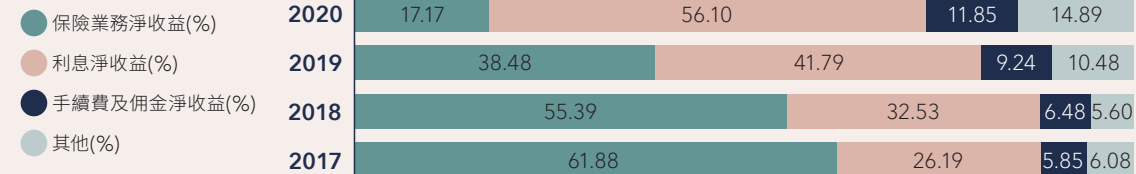
註1：銀行子公司存、放款市占率為銀行單一基礎
 註2：最近二年度各項財務比率變動原因：(增減變動達20%者)
 1.總資產週轉率下降，主係2020年度淨收益減少及總資產增加所致
 2.子銀行逾放比率上升，主係2020年度逾期放款金額增加所致
 3.員工平均收益額下降、純益率上升，主係2020年度淨收益減少所致

各項業務所占比例

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



依收益別



依產業別

單位：新臺幣百萬元

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

信用評等

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

| 子公司 | 信用評等公司 | 長期 | 短期 | 展望 | 最新發佈日 |
|------------|------------|-------|--------|----|------------|
| 中國信託金融控股公司 | Moody's | Baa1 | | 穩定 | 2020/12/16 |
| | S&P Global | BBB | A-2 | 穩定 | 2020/11/17 |
| | 中華信評 | twAA- | twA-1+ | 穩定 | 2020/11/17 |
| 中國信託商業銀行 | Moody's | A2 | P-1 | 穩定 | 2020/12/16 |
| | S&P Global | A | A-1 | 穩定 | 2020/11/17 |
| | 中華信評 | twAA+ | twA-1+ | 穩定 | 2020/11/17 |
| 台灣人壽 | S&P Global | BBB+ | - | 穩定 | 2021/3/29 |
| | 中華信評 | twAA | - | 穩定 | 2021/3/29 |
| 中國信託綜合證券 | 中華信評 | twAA- | twA-1+ | 穩定 | 2020/9/28 |
| 中國信託資產管理公司 | 中華信評 | twA+ | twA-1 | 穩定 | 2020/8/3 |

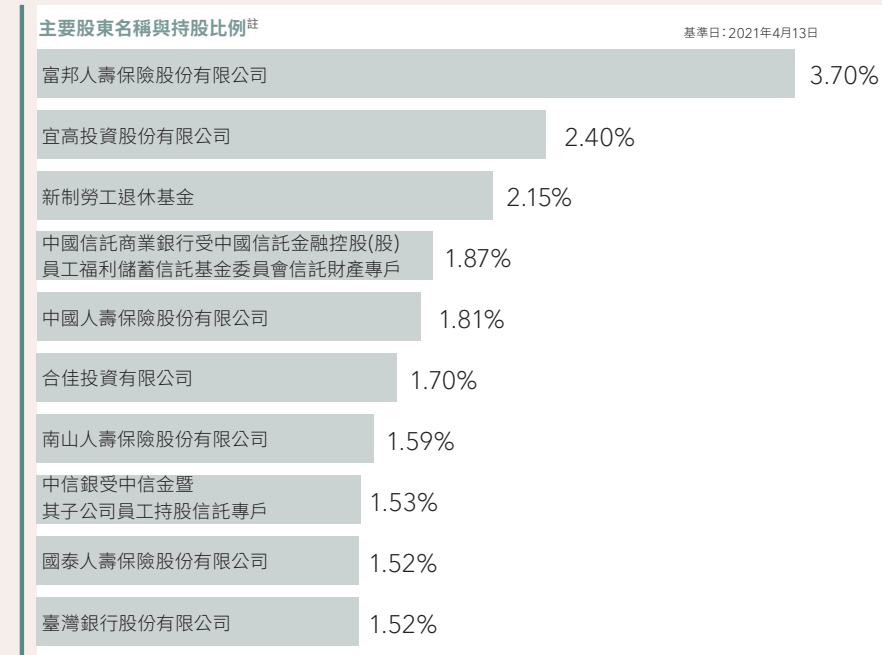
股東權益

中信金控除致力於增加營收、提升獲利能力外，為減少資訊不對稱對投資人的衝擊，依規定編制公開說明書或年報，揭露營運決策及財務資訊，並在企業網站設置中、英文投資人關係網頁，供股東及投資人即時查詢、下載公司財報、年報及主要財務、業務及公司治理等相關資訊，亦即時發布董事會重要決議或重大資訊，且依規定向主管機關申報。此外，中信金控積極維繫與投資人之間關係，2020年因應疫情，主動利用視訊及電話會議參與投資人會議及海內外投資人論壇，說明公司營運概況、財務表現、公司策略發展及業務經營方針，以提升與投資人之溝通，維護股東、利害關係人權益。

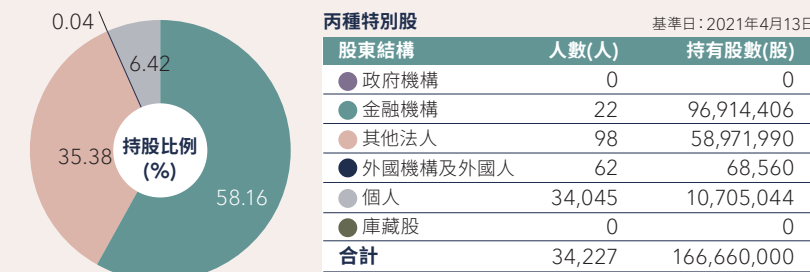
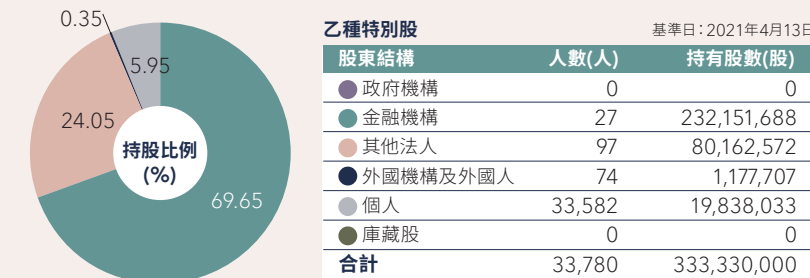
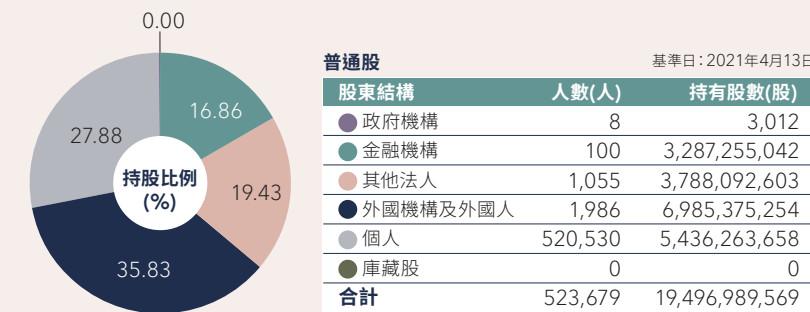
股東結構

中信金控發行之股權分為三類，包含普通股、乙種特別股與丙種特別股。

其主要股東名單、各類別持股比例及持股股數如右：



註：係列明股權比例佔前十名之股東(股權比例之計算含普通股及特別股)



股利配發

中信金控與股東共享獲利果實，股利政策綜合考量資本適足水準、未來業務成長及股東預期報酬而訂，穩定成長之股利政策，深為投資人與利害關係人所信賴。

單位：新臺幣元

| 盈餘所屬年度 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 |
|--------|------|------|------|------|
| 每股現金股利 | 1.05 | 1 | 1 | 1.08 |

家如常 回應COVID 19 讓我們家在一起

努力防疫 我們一直都在

2020年，全球受到嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19，新型冠狀病毒)疫情的嚴重衝擊，中信金控在第一時間主動理解並積極回應員工、供應商、客戶、社區等主要利害關係人的需求並超前部署，我們以同仁們的健康為第一優先調整營運措施，並透過核心業務與創新科技全力響應臺灣政府各項防疫政策，全面啟動多項寬緩機制，成為政府及大眾防疫期間的最佳後盾。而身為臺灣最國際化的金融機構之一，我們在海外亦匯聚了防疫的正面力量，以實際行動結合當地民眾共度難關。

日常營運的因應措施

中信金控於2019年COVID-19疫情爆發初始，即密切注意國內、外疫情動態，2020年1月底，我們即成立疫情應變小組，由金控行政長擔任召集人，以營運不中斷為前提，指揮監督全金控防疫措施並掌握疫情狀況，並於2月份農曆新年假期休前夜，人資與總務單位即聯手發送差旅與衛教資訊，提醒全體同仁於新年假期期間，需特別留意旅遊防疫及相關衛教保健宣導。因應疫情演變，我們陸續執行各項防疫措施：

同仁防護及健康管理

- 調度口罩予前線同仁
- 每日量測同仁體溫並追蹤關懷同仁健康狀況
- 防疫宣導，提醒同仁落實戴口罩及勤洗手並保持社交距離
- 防疫假/防疫照顧假之實施：針對有自行居家管理的員工，發給14天有薪防疫假
- 3月起異地備援防疫措施
- 4月起上下班分流，員工三班制彈性上班

避免實體接觸

- 門禁管制及避免跨部門樓層/大樓交流
- 以電話或視訊取代實體會議
- 會議/訓練形式調整
- 大型活動暫停舉辦及關閉福利空間
- 若有少數必須進入各辦公大樓的外部人員，除需量體溫之外，亦須配合中信金控防疫管理辦法全程配戴口罩並填寫「訪客廠商自主健康聲明書」

中信銀行同仁在疫情期間全力協助政府紓困，幫助28萬名勞工申請紓困貸款的背後是動員超過2,600位同仁，為還原這段驚心動魄的91天，我們特別錄製「如常·謝謝你」品牌形象影片，傳遞防疫紓困期間對同仁說不盡的感謝與感動。



如常·謝謝你
驚心動魄91天

客戶關懷與權益維護

為維護客戶權益，疫情期間中信銀行參照中央流行疫情指揮中心之「企業因應COVID-19持續營運指引」及中信金控重大傳染病事故應變計劃，提供包含客戶服務、環境消毒與預防感染等相關防疫措施，積極協助受影響的企業、個人度過難關。

中信銀行於2020年2月初即全面啟動多項寬緩機制，除為確診、防疫相關醫療人員、無薪假及營收下滑15%的公司負責人，提供本金或利息緩繳3至6個月措施外，另針對受疫情影響之個人或企業，調降房屋貸款利率0.50%(含指標利率調降)、調降個人信用貸款利率及信用卡循環利率各0.75%(含指標利率調降)。依金管會公布累計至2020年12月30日統計，中信銀行已核准1萬2,157戶(含公司戶及個人戶)的紓困措施申請。同時，我們積極響應政府口罩政策，率先推出口罩實名制全額回饋優惠-選擇中信卡或帳戶扣款線上預購口罩，即可獲此優惠。此外，中信銀行亦加碼提供民眾外送及線上購物消費的多項優惠，滿足客戶需求。

台灣人壽也新增保戶三大關懷措施，多張個人醫療險商品取消法定傳染病疾病等待期30日之限制，投保後確診者可享受有保障；醫院或診所醫事人員的個人險保戶，若執行職務時不幸確診，將額外提供新臺幣5萬元一次性慰問金。此外，受疫情影響保戶的房屋貸款、汽車貸款本金利息，也可緩繳3個月。

服務模式的改變與調整

● 打造人機協作之全數位化紓困貸款申請平臺

中信金控透過核心業務全力響應臺灣政府各項防疫政策，如配合勞工紓困貸款、企業紓困貸款專案，以優惠利率、寬緩繳款等項目，協助前述對象取得資金。面對大量紓困申請案件，中信銀行立即成立紓困指揮中心並提供全數位化申請平臺，讓客戶能不受時間、地點限制，迅速完成申辦。中信銀行整體紓困方案的辦理績效在金管會第一、二期「本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」的各項評比中，均獲領優等銀行，並榮獲《The Asian Banker》線上調查網站Bankquality.com評選為「亞太區最佳抗疫銀行」第六名，為臺灣銀行同業中最佳。

快速徵審，線上辦理 導入全數位化流程處理機制，運用智能化徵審決策引擎與流程機器人，平均1.5分鐘即可審核一件紓困案。

紓困核准件數居臺灣銀行業第一 配合勞動部開辦「勞工紓困貸款」，於全部承辦銀行合計收件110萬4,695件中，中信銀行的28萬3,888件排名第一，佔比25.7%(依勞動部資料)，其中高達97%來自於數位通路申請。

● 提供無接觸線上金融服務

中信銀行 由於疫情期間全球近半數人口無法外出，中信銀行提供「線上檢視」、「快捷下單」與「智能理財」等無接觸理財服務，建構無接觸時代的新服務模式：



線上檢視

- 中國信託財富管理LINE官方帳號成為客戶專屬數位理財管家
- 快速主選單連結即時匯率、投資總覽及超過十幾種的理財服務功能
- 每日發送即時投資研究市場報告
- 每周提供精選創富投資週報及創富理財週報



快捷下單

- 「理財一點通」快捷下單功能，可與理財專員遠距討論市場狀況
- 確認交易條件與相關風險後，即可整批下單，快速調整投資部位



智能理財

- 「智動GO」、「嵐山豬豬」等不同智能理財工具，讓客戶可以依自己的需求、目標與習慣，進行理財工具的選擇
- 設立空中理財規劃師，享受「無接觸理財」專人服務

中信證券 中信證券於疫情期間持續完善快速安全的線上開戶與交易流程，大幅降低客戶臨櫃辦理業務之接觸：

- 2020年度線上開戶數達2萬5,381戶，比例自2019年之23%提升至2020年之57%
- 客戶線上下單之比例更達86%，優於市場平均水準74%

中信投信 中信投信每周二晚上以線上直播固定向投資人解析金融市場變化並邀請財經專家分享投資心法。自2020年3月起，累計共舉辦逾40場線上活動

供應商-暖心降租

主動關懷中國信託金融園區內商家，中信銀行依實際營運狀況調降租金。自2020年4月1日起3個月，調降幅度自8%至36%；另配合政府防疫政策，調降中大型營業場所如宴會廳、健身中心的租金，降幅最高達86%，合計減免租金逾新臺幣1,000萬元，共計28家商家受惠。



家·如常 平凡的每一刻
如此難能可貴



台灣人壽為長照
工作者加油

抗疫不分國界，匯聚正面力量協助社會復甦

● 臺灣：發揮愛心銀行精神，投入慈善不遺餘力

中信志工利用下班後及假日的時間，於2020年2至5月間協助衛生福利部，支援雙北市健保藥局口罩發放作業、1957專線接聽、紓困案件建檔等相關作業，總計出動近200人次，服務逾800小時。

此外，有鑒於疫情影響社福單位的募款，台灣人壽攜手中華基督教救助協會「1919食物銀行」，號召同仁認購食物包，短短一個月內578位捐款同仁共募款金額102萬6,680元，為弱勢家庭提供最及時的援助。

● 菲律賓：菲律賓資子行員工DIY防疫面罩，以行動支持前線服務人員

2020年4月疫情嚴峻，為確保客戶服務不受影響並保障前線同仁安全，菲律賓子行內勤同仁自發地手作100餘副防疫面罩，分發給所有分支機構的一線櫃台服務人員、保安和大樓物業管理人員，涵蓋Bonifacio Global City、Buednia-Pasong Tamo、Dela Costa Ayala、Rada等地的商務中心，內外齊心抗疫。

● 日本：東京之星，用微笑拉近彼此的距離

東京之星規劃「微笑專案」，邀請2020年新加入的員工參與這項微笑拍照計畫，藉此一睹這些新同仁在口罩後的真面貌。照片發布後，在銀行內部引起了相當大的迴響，當地媒體也予以報導。我們希望即使在危機期間，微笑的力量依然能夠振奮人心，帶給員工溫暖與感動。

● 印度：We are One & We are There，印度分行同仁COVID-19公益捐款

COVID-19疫情重創印度，中信印度分行同仁因此自發性地慷慨解囊，捐出所得給政府公民援助救濟基金(PM CARES基金)，以對抗疫情。

致，所有為防疫努力的你們

中國信託推出影片「家·如常」，刻劃臺灣民眾屢經歷練後展現出的齊心防疫能量，強調我們不畏艱難地守護家園，與「We are family」的品牌精神不謀而合。我們期望記錄民眾對抗疫情樣貌的同時，也傳達「家在一起，就有希望」的感動。

臺灣亮眼的防疫表現，全仰賴醫護人員及長照工作者堅守崗位，提供完善且高品質的醫療照顧。為感謝這些無名英雄，中信創投協助所投資公司全民大劇團之舞台劇《同學會！同鞋～》全臺7場演出，由台灣人壽贊助邀請了逾千位醫護人員及長照工作者共同觀賞；此外，台灣人壽關注到長照工作者在疫情高峰期間的辛勞而發起加油感謝接棒傳遞活動，號召共24個組織加入拍攝為長照工作者加油的鼓勵影片，短短三日內即獲得上萬次瀏覽。

永續經營 永續策略

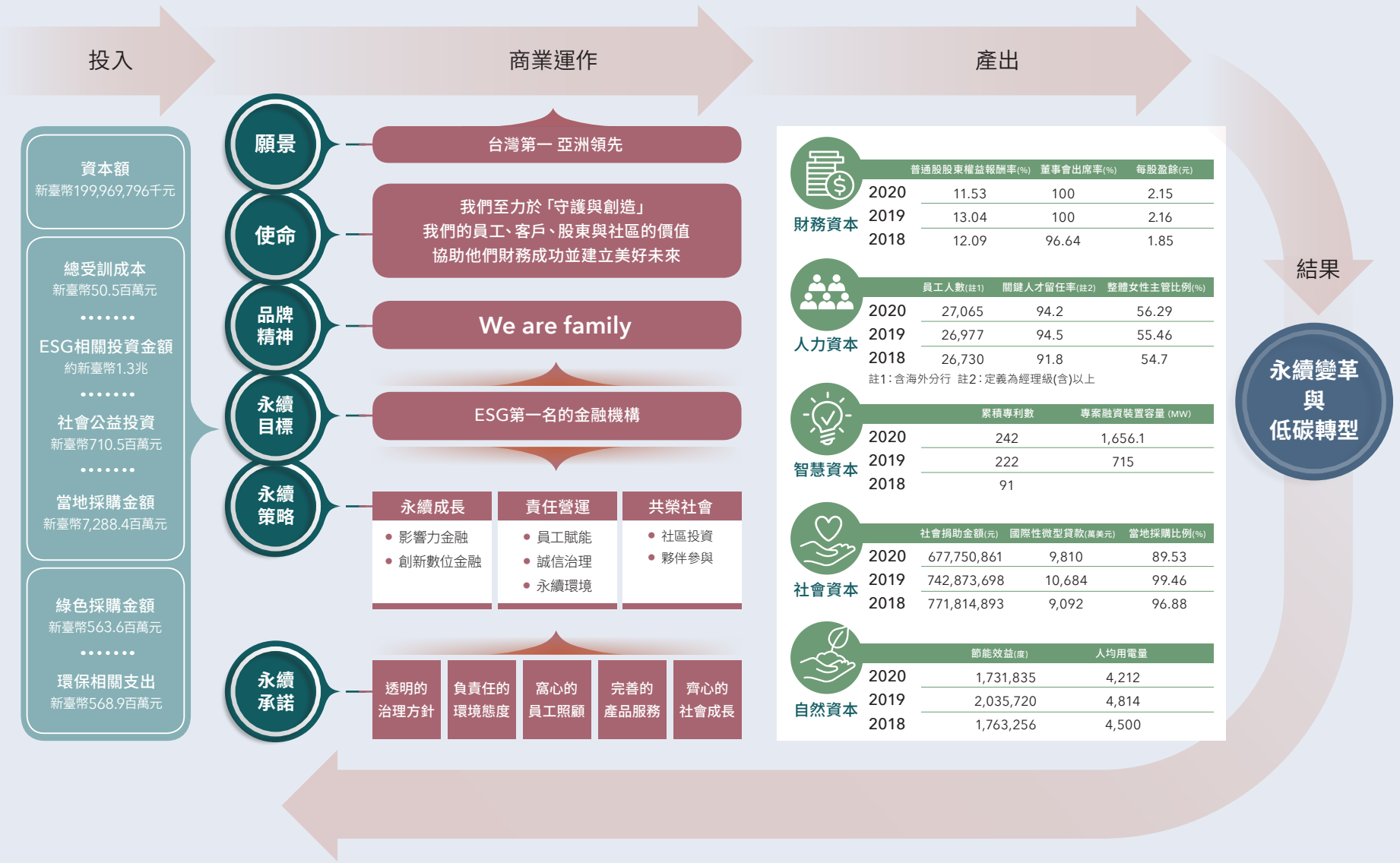
身為亞洲領先金融機構之一，中信金控的永續策略以「永續成長」、「責任營運」與「共榮社會」為三大主軸，並以「TRUST」：透明的治理方針「Transparency」、負責任的環境態度「Responsibility」、窩心的員工照顧「Understanding」、完善的產品服務「Satisfaction」與齊心的社會成長「Together」為永續承諾，除了積極呼應聯合國永續發展目標(SDGs)外，更透過低碳轉型(transition)與永續變革(transformation)的行動方案，促進低碳經濟及普惠金融，具體落實永續經營。

中信金控永續策略



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。



永續治理與管理

中信金控透過全體員工的參與，除依循「誠信經營守則」、「企業社會責任實務守則」、「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，於2020年經董事會通過「永續管理政策」，承諾持續呼應SDGs，以兼顧企業的業務成長、利害關係人(Stakeholder)權益以及環境與社會的永續發展。

2020年，為精進各項永續工作的推動，中信金控進行了永續組織的重整，我們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「企業永續辦公室」統籌推動永續策略與行動方案。

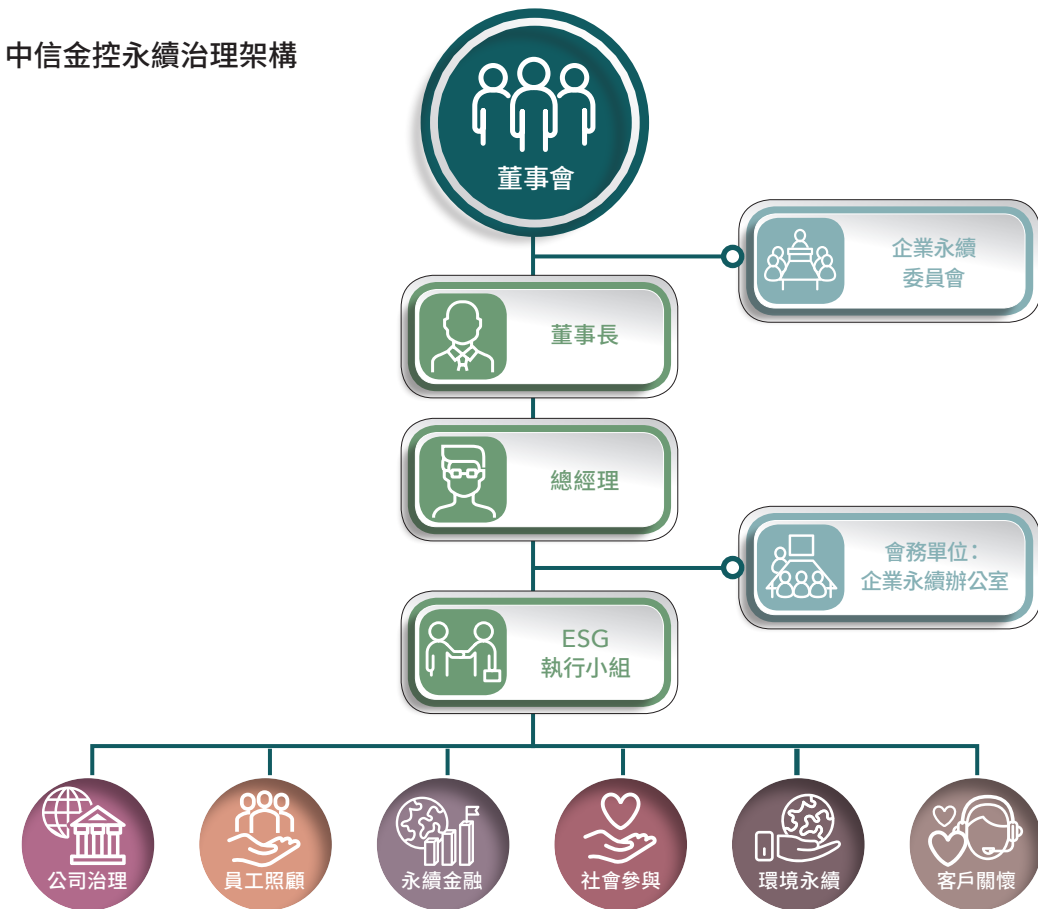
永續治理

為強化董事會對於永續議題的監督管理職能，中信金控「企業永續委員會」於2020年6月提升為功能性委員會，全體委員由獨立董事擔任（包含金控全體獨立董事及台灣人壽獨立董事一名），每年至少召開兩次會議，負責企業永續年度計畫及策略方向之審定及各項永續執行方案之督導與成效檢討等，並定期向董事會報告本公司永續策略及年度成效。2020年度ESG執行情形與永續績效已提報金控董事會。

永續管理架構

「ESG執行小組」由金控總經理擔任執行長，帶領各子公司經營團隊，依「公司治理」、「環境永續」、「員工照顧」、「永續金融」、「社會參與」與「客戶關懷」等六大面向設立專案編組，就所對應議題進行管理並制定行動方案，每季定期召開會議，針對各專案編組之目標與進程進行監督與管控，以落實永續專案執行及檢討；此外，會議不定期邀請外部專家進行永續專題分享，如2020年即邀請外部顧問公司進行「氣候變遷財務衝擊與低碳金融」專題演講，以接軌最新國際趨勢。「企業永續辦公室」於2020年3月成立，直隸金控總經理，負責統籌推動金控及各子公司之永續策略及精進計畫。

中信金控永續治理架構



利害關係人溝通

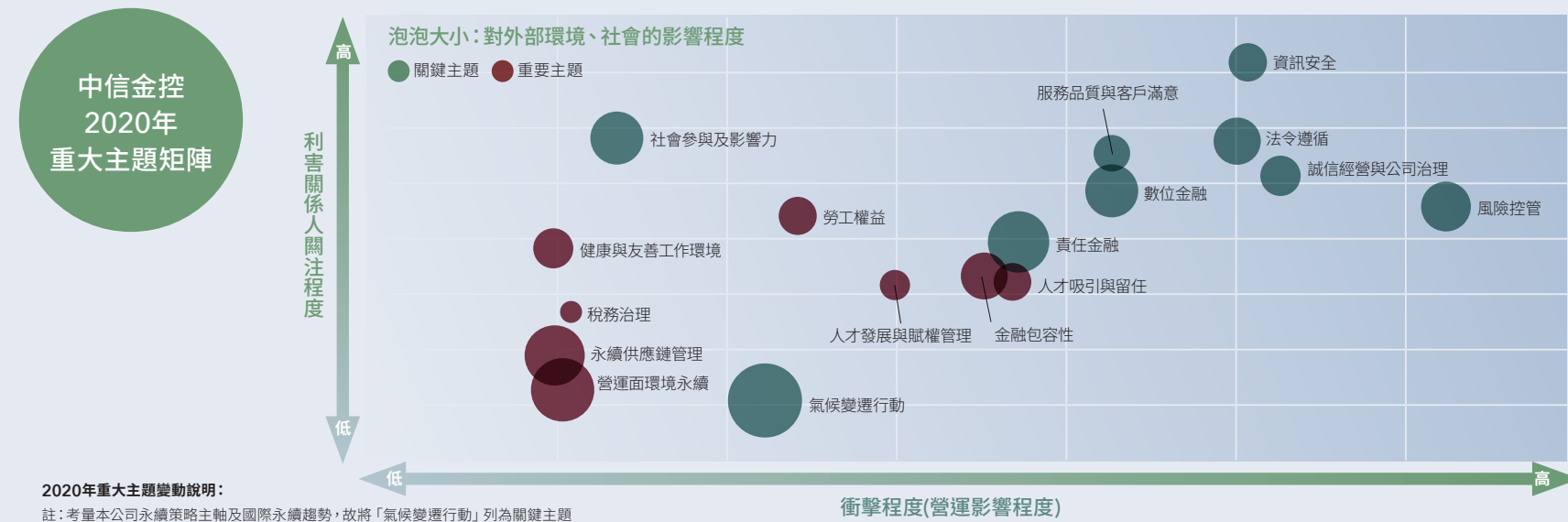
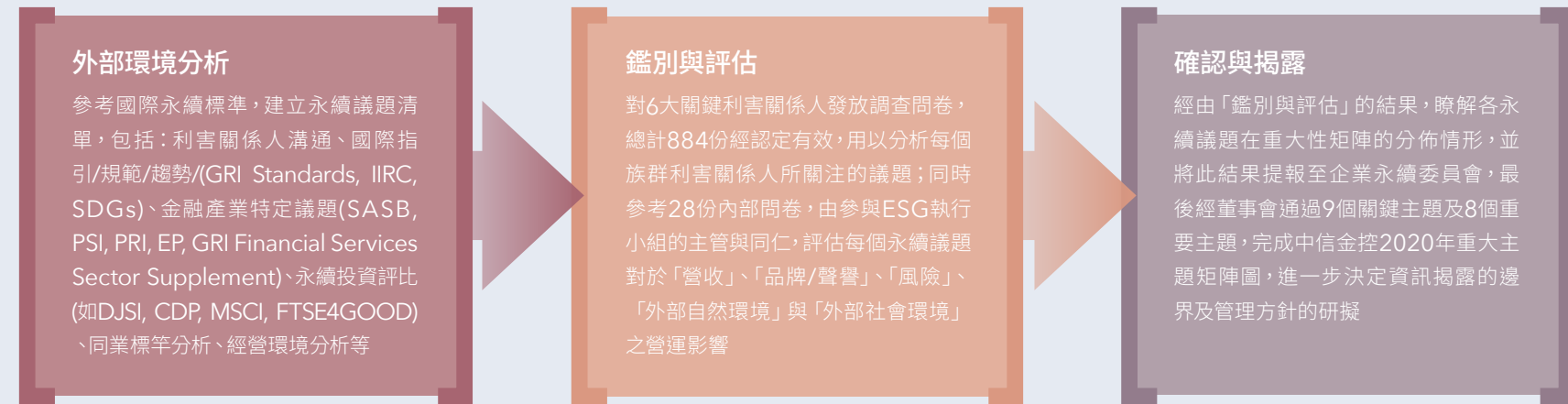
本公司採用AA 1000 SES利害關係人議合標準，鑑別出「客戶」、「投資人」、「政府」、「社區」、「供應商」、「員工」為六大利害關係人群組，並建立多元暢通的溝通管道，對利害關係人關切議題進行蒐集、分析與溝通。目的在於協助利害關係人瞭解中信金控如何實踐企業永續外，更透過ESG執行小組，將利害關係人關切的議題納入企業永續年度計畫及日常工作中。

| 利害關係人 | 價值提升 | 溝通管道與頻率 | 對應的重大永續主題 |
|-------|---|--|---|
| 客戶 | <ul style="list-style-type: none"> 創新的客戶體驗 提供便利產品及良好服務，提升客戶滿意度 提高金融普及性 | <ul style="list-style-type: none"> 客戶聲音(Voice of Customer, 簡稱VOC)/隨時 24小時免費客服專線、網路電話及客服網路信/隨時 子公司台灣人壽官網提供保險諮詢專業顧問服務/隨時 發行電子報/月 客戶關懷委員會/月 每年定期舉辦理財說明會/年 定期辦理客戶滿意度調查/定期 客戶講座活動/不定期 | <ul style="list-style-type: none"> 服務品質與客戶滿意 數位金融 資訊安全 誠信經營與公司治理 金融包容性 |
| 投資人 | <ul style="list-style-type: none"> 資訊揭露透明 考量股東長期價值 | <ul style="list-style-type: none"> 透過中英文網站公告投資人相關訊息/隨時 設立「投資人訊息」專區/隨時 公告營運績效/月 舉辦法人說明會/季 召開股東大會/年 | <ul style="list-style-type: none"> 誠信經營與公司治理 法令遵循 責任金融 氣候變遷行動 |
| 政府 | <ul style="list-style-type: none"> 遵守法令 繳納稅金 提供法令制定諮詢及配合法令宣導 強化氣候治理 | <ul style="list-style-type: none"> 主管機關監理及查核，提供相關資訊/不定期 參與政府及主管機關相關會議，適時提供建言/不定期 依據主管機關頒布法令規定，訂定公司內部規範，強化公司治理落實誠信經營 | <ul style="list-style-type: none"> 誠信經營與公司治理 法令遵循 風險控管 責任金融 稅務治理 氣候變遷行動 |
| 社區 | <ul style="list-style-type: none"> 尊重地區文化 參與地區公益活動 | <ul style="list-style-type: none"> 舉辦相關公益活動/年 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 | <ul style="list-style-type: none"> 社會參與及影響力 金融包容性 |
| 供應商 | <ul style="list-style-type: none"> 公平採購 提升ESG意識與績效 | <ul style="list-style-type: none"> 供應商大會/年 透過業務說明會及議價會議/不定期 勞工安全衛生現場稽核/不定期 供應商風險調查 | <ul style="list-style-type: none"> 風險控管 法令遵循 健康與友善工作環境 永續供應鏈管理 |
| 員工 | <ul style="list-style-type: none"> 尊重人權 公平待遇 員工健康促進 | <ul style="list-style-type: none"> 設立業務員申訴專線、申訴信箱/隨時 對內發行「人與事」電子報/月 動員大會/季 辦理誠信經營教育訓練/年 舉辦員工健康講座/不定期 設立員工溝通管道、員工申訴管道/不定期 進行「員工滿意度調查」及「組織氣候調查」/不定期 | <ul style="list-style-type: none"> 人才吸引與留任 人才發展與賦權管理 勞工權益 健康與友善工作環境 誠信經營與公司治理 |

重大性分析

重大永續主題分析流程

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



關鍵主題、GRI特定主題與衝擊邊界

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

| 關鍵主題 | 對應GRI特定主題 | ESG衝擊發生位置 | | | | | 管理方針 (章節對應) |
|---------------|---|-------------------------|--------------------------|-----------------------|----|-----|----------------|
| | | 內部 金控與各子公司 造成直接影響 | 外部 | | | 投資人 | |
| | | | 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 與基金會造成間接影響 | 政府 | | |
| 風險控管 | GRI 201經濟績效 | ● | ● | ● | ● | ● | 誠信治理 |
| 法令遵循 | GRI 419社會經濟法規遵循 GRI 307有關環境保護的法 規遵循 | ● | | | ● | | 誠信治理 |
| 誠信經營 與公司治理 | GRI 205反貪腐 | ● | ● | ● | ● | ● | 誠信治理 |
| 數位金融 | GRI 203間接經濟影響 | ● | | ● | | | 創新數位金融 |
| 責任金融 | GRI 203間接經濟影響 GRI G4 FS產品服務相關 | ● | | ● | ● | ● | 影響力金融 |
| 資訊安全 | GRI 418客戶隱私 | ● | | ● | ● | ● | 誠信治理 |
| 服務品質 與客戶滿意 | GRI 417行銷與標示 | ● | | ● | | | 影響力金融 |
| 氣候變遷行動 | GRI 201經濟績效 | ● | | ● | ● | ● | 氣候變遷相關財務揭露 |
| 社會參與及影響力 | GRI 203間接經濟影響 | ● | ● | | | ● | 社區投資 |



永續KPI

誠信治理

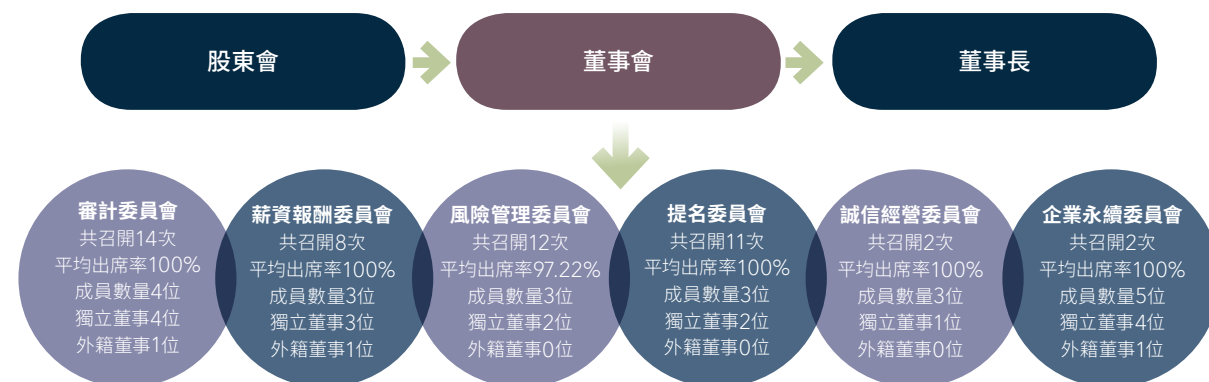
中信金控持續推動董事多元化政策，強化董事的專業及獨立性，致力建構健全的公司治理、法令遵循、風險控管、資安防護體系，結合金融科技打造安全良好的經營環境，建立公開、透明的治理制度，創造企業永續發展的基礎。我們的公司治理成效獲得國內外專業機構肯定，獲台灣證券交易所第七屆公司治理評鑑前5%佳績，更多訊息請見公司治理獲獎專區。

公司治理與誠信經營

公司治理架構

中信金控董事會下設有「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提升經營決策的效能。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。

| 行動方案 | 2020年績效 | 2021年目標 |
|---|---|--|
|  公司治理與誠信經營 | <ul style="list-style-type: none"> 為臺灣首家獨立董事過半的金控公司，2020年全年度董事會共開會15次，平均出席率達100% 透過書面、線上學習或E-mail等方式，對本公司及轄下子公司之董事、監察人、經理人及員工(不含派遣人員)執行誠信經營年度教育訓練，合計2萬2,466人次 設置企業永續委員會，強化董事會與企業永續之連結 | <ul style="list-style-type: none"> 維持獨立董事席次過半及專業多元性 持續辦理誠信經營教育訓練，維持100%之調訓率及達成集團95%完訓率之目標 金控及各子公司總經理與高階管理階層之企業永續經營執行成效不得低於年度績效考核目標之2% |
|  法令遵循 | <ul style="list-style-type: none"> 防制洗錢及打擊資恐教育訓練實施情形，完訓率達100% 集團重大裁罰之通報率達100% | <ul style="list-style-type: none"> 完備新進人員法遵及防制洗錢及打擊資恐之教育訓練制度 強化法令遵循重大案件預警機制 科技輔助法遵，減少紙本作業，提升法遵管理效能並落實永續環保 |
|  風險控管 | <ul style="list-style-type: none"> 新進主管風險相關教育訓練涵蓋率98.54% | <ul style="list-style-type: none"> 持續辦理新進主管風險相關教育訓練 |
|  資訊安全 | <ul style="list-style-type: none"> 銀行、人壽、證券、投信、台彩資安及個資教育完訓率100% 銀行、人壽、證券、台彩等主要子公司未發生重大資訊外洩事件 | <ul style="list-style-type: none"> 資安及個資教育完訓率持續達成100% |



• 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、獨立董事4席，占比約57%**，目前7席董事之平均任期為4.04年。2020年全年度董事會共開會15次，**平均出席率達100%**。另外，為落實對獨立性的要求，於本公司「公司治理實務守則」中規範獨立董事的任期不得超過3屆。

而為貫徹對誠信經營的承諾並遵守防止利益衝突之政策與規定，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

我們致力推動外部董事進入董事會，**董事會成員皆非經理人**，並透過董事提名制與董事選舉辦法，尋找不同背景和在專業領域中具有前瞻領導能力之優秀人選，此外，性別、年齡、國籍及文化等基本條件也以多元化為考量。同時，為了進一步強化子公司董事會職能，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。**為落實兩性平等，目前子公司中信證券有1名女性獨立董事，中信投信則有1名女性董事**，我們將持續依據多元性的原則，尋找合適、優秀的女性人選納入延聘考量。

• 接班計劃

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

董事會成員 多元化情形

| 多元核心項目 | | 姓名 | 顏文隆 | 童兆勤 | 陳國世 | 張士傑 | 楊聲勇 | 王志誠 | 劉長春 |
|----------|-------|--------|---|---|---|---|---|---|---|
| 基本組成 | 國籍 | | 中華民國 | 中華民國 | 中華民國 | 中華民國 | 中華民國 | 中華民國 | 英國 |
| | 性別 | |  |  |  |  |  |  |  |
| | 年齡 | 50-70歲 | | | | ● | ● | ● | ● |
| | | 70歲以上 | ● | ● | ● | | | | |
| 獨立董事任期年資 | 3年以下 | | | | | ● | ● | ● | |
| | 3年以上 | | | | ● | | | | |
| 專業能力 | 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 | | | | | | | ● | | |



中信金控董事會成員
多元化情形



中信金控董事會成員
(揭露包括學歷等資訊)

董事會效能

● 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、企業社會責任及風險管理等最新趨勢，本公司於2020年為董事安排「董監事會運作實務與公司治理研習班」，課程主題含「防制洗錢之風險管控省思及展望」、「公司治理實務發展」及「企業智慧財產管理策略」；2020年中信金控董事進修平均時數為6.43小時，符合進修時數標準，上述資訊揭露於公開資訊觀測站及公司網站。

● 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」，每年定期對董事會整體、個別董事成員及各功能性委員會成員進行績效評估。評鑑結果共分為4級：顯著超越標準、超越標準、符合標準、仍待加強。另外，**每3年並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」**，評估結果呈報董事會以作為未來精進及遴選或提名董事(含獨立董事)時的參考依據；同時，董事個人績效評估結果將作為訂定其薪資報酬之參考依據。

中信金控2020年度董事會內部績效評估期間為2019年11月1日至2020年10月31日，評估結果均為「顯著超越標準(最高等級)」，另於2019年委請專業機構「安永企業管理諮詢服務股份有限公司」進行董事會外部績效評估，董事會績效評估辦法及評估結果均已揭露於公司網站，下一次外部績效評估將於董事會績效評估辦法規定期間內執行。

董事暨經理人酬金制度

● 董事薪酬

中信金控依「非獨立董事薪酬辦法」及「獨立董事薪酬辦法」制定董事薪資政策，參酌市場薪資調查及金融同業水準，核給合於市場水準之薪酬，並考量個人表現、投入時間、負擔職責、公司長短期業務目標達成情形、公司財務狀況等評估個人與公司經營績效及未來風險之關連合理性。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薪酬制度，追求公司永續經營與風險控管之平衡。

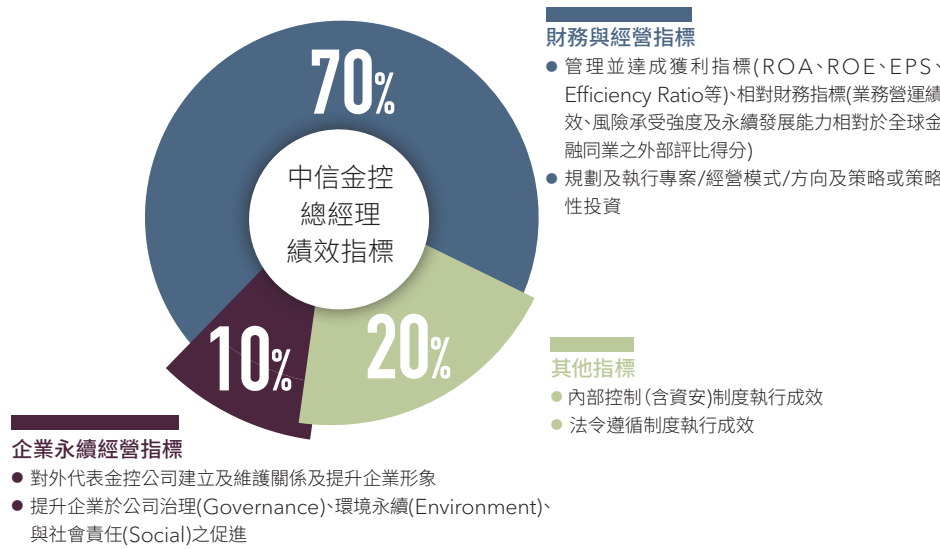
● 經理人酬金政策

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

● 總經理及經理人薪酬結構

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



● 董事(含獨立董事)、總經理及副總經理酬金占稅後純益比例

中信金控及合併報表內所有公司於2020年度給付中信金控董事、總經理及副總經理之酬金總額為新臺幣7億9,626萬1,000元(佔2020年度合併稅後純益之1.86%)。2020年度較2019年度支付酬金總額新臺幣13億2,504萬5,000元減少39.91%，其中酬金總額減少主要係因股票增值權之預估市價下降。

誠信經營

● 誠信經營規範與教育訓練

為落實誠信經營，中信金控訂定有「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」等規範。每半年定期將公司誠信經營情形，以及子公司違反誠信經營等案件提報誠信經營委員會、董事會。另依據「誠信經營守則」之規定，對董事及高階管理階層要求應出具遵循誠信經營行為之聲明，以樹立本公司誠信經營的文化。為持續強化誠信經營作為，**2020年透過書面、線上學習或E-mail等方式，對本公司及轄下子公司之董事、監察人、經理人及員工(不含派遣人員)執行誠信經營年度教育訓練，合計2萬2,466人次。**藉由教育訓練及配合公司治理與內稽內控機制，使其瞭解公司的誠信經營政策、作業程序、反貪腐的要求，以及不誠信行為所產生的後果，以貫徹誠信經營的文化。而當遇有新任董事或監察人上任時，或有新進員工報到，各公司也會進行相關的宣導。

● 利害關係人溝通管道與吹哨者制度

中信金控於企業網站設置利害關係人專區，以了解利害關係人對公司的期望與需求，同時揭露如發言人、代理發言人、審計委員會召集人、機構投資人關係、股務、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。此外，中信金控訂有「檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理辦法」，指定法令遵循單位負責檢舉案件的受理，並成立專門委員會負責檢舉案件的調查和審議，每半年向誠信經營委員會報告檢舉案件辦理情形。辦法中明定受理及調查單位人員的保密義務，並禁止對吹哨者為任何不利處分，以保障吹哨者的工作權。被檢舉人於調查時有澄清說明的機會，調查結果如確有發生違反誠信行為者，將依相關規定進行懲處，並檢討是否需要改善作業或管理制度。我們提供的檢舉管道包括書面投遞、電子郵件及檢舉專線等，檢舉人得以具名或匿名方式檢舉任何非法與不道德或不誠信行為。相關網站公告除提供檢舉表輔助檢舉人提供相關資訊以加速案件調查，亦同時揭示對吹哨者的保護及獎勵，以期強化並深植誠信、透明的企業文化。2020年透過檢舉管道舉報成案之案件合計17件，其中5件經調查後認定確有檢舉人指稱之檢舉事實，悉依相關規定處置。

● 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誠信經營、道德行為準則及政治獻金法等國家法規。相關原則包含：(1)捐贈及公益贊助預算應於經費支出限額之額度內支應；(2)為落實公司治理，本公司對政黨、利害關係人及公益團體所為之捐贈情形，將定期公開揭露。2020年中信金控未提供任何政治獻金。

法令遵循

管理機制與現況

中信金控積極關注海內外金融和法令環境的變更，致力於建立良好的法令遵循文化。2020年法令遵循管理機制與執行成效說明如下：

| 執行方案 | 執行成效 |
|----------------|---|
| 董事會及審計委員會之監督管理 | <ul style="list-style-type: none"> ● 每半年向審計委員會及董事會及報告法令遵循業務執行情形暨執行計畫，同時涵蓋防制洗錢及打擊資恐相關事項。如有法令遵循重大缺失或弊端案件，法令遵循單位均即時向董事會進行通報 ● 轄下子公司定期辦理洗錢及資恐風險評估事宜，並將評估結果及改善(強化)計畫向各該董事會報告 ● 銀行、人壽及證券子公司分別於2020年3月及4月完成法令遵循風險評估，並已將評估結果及優化措施向各該董事會報告 |
| 法令遵循之協調與溝通 | 每半年舉辦單位法令遵循主管會議，並於每單月辦理金控與子公司法令遵循主管(或人員)之溝通協調會議，確保公司、集團內部意見之一致性 |
| 法規變動管理 | <ul style="list-style-type: none"> ● 提升法令遵循制度效能 為落實組織管理，考量公司產業屬性各異，因此，於2020年經董事會決議通過採取以風險為基礎的方法，明定子公司於業法無相關規定時，得依其組織規模及業務性質設置法令遵循主管或人員以符實際需求 ● 強化全球金融法規遵循 因應美國主管機關修訂後之伏克爾法則(Volcker Rule)自2020年生效、2021年起施行，中信金控已於2020年完成內部規範之檢視及修訂，同時設置控管點與通報程序，以確保營運之合規性 ● 法令新訊傳達及檢視 法令遵循單位每日傳達外部法規變動予相關部門，並每月追蹤因應情形，協助各單位即時修正相關內規，以確保營運活動符合法令規範，2020年完成內線交易、裁罰通報及利害關係人交易管理等13部內部法令遵循相關規範之修訂，期使金控暨子公司之法令遵循機制更為完善 |
| 法令遵循自行評估作業 | 中信金控各單位及子公司每半年應辦理法令遵循自行評估作業，確保各項業務皆符合法令要求 |
| 法令遵循教育訓練 | <ul style="list-style-type: none"> ● 中信金控暨子公司之(總機構)法令遵循主管(或人員)、法令遵循單位所屬人員及金控單位法令遵循主管皆符合法定資格條件，除完成30小時之職前訓練課程並通過測驗外，每年亦參加15小時以上之在職教育訓練。於2020年總計完成訓練時數達1,873小時 ● 除積極參加外部訓練機構(如臺灣金融研訓院、保險事業發展中心、證券暨期貨市場發展基金會、金融法制暨犯罪防制中心等)之課程外，亦根據業務需求邀請相關領域之學者、律師、會計師等舉辦課程講座，充實內部人員之專業智識及能力 |
| 法令遵循作業成效考核 | 2020年法令遵循執行評核結果經總機構法令遵循主管覆核後，呈報總經理作為各單位考評之參考依據，同時送交人力資源單位進行年度績效評核作業。另落實法令遵循職能呈報，由母公司法令遵循主管依子公司法令遵循執行情形，核予公司法令遵循主管(或人員)相應之考評 |

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，包括從業倫理、法律規範、員工關係、饋贈招待規範、客戶隱私保護、智慧財產權、洗錢防制、歧視行為禁止、賄賂行為禁止、利益衝突迴避，以及公司資產及名譽保護、支持人權保障等，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，避免任何負面商譽。

該準則適用於中信金控(含子公司)所有直接與「中國信託」訂定僱傭、委任、承攬或其他契約關係之員工，包括但不限於經理人、一般正式及臨時人員。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2018年，下一次年度訓練預計於2021年實施。

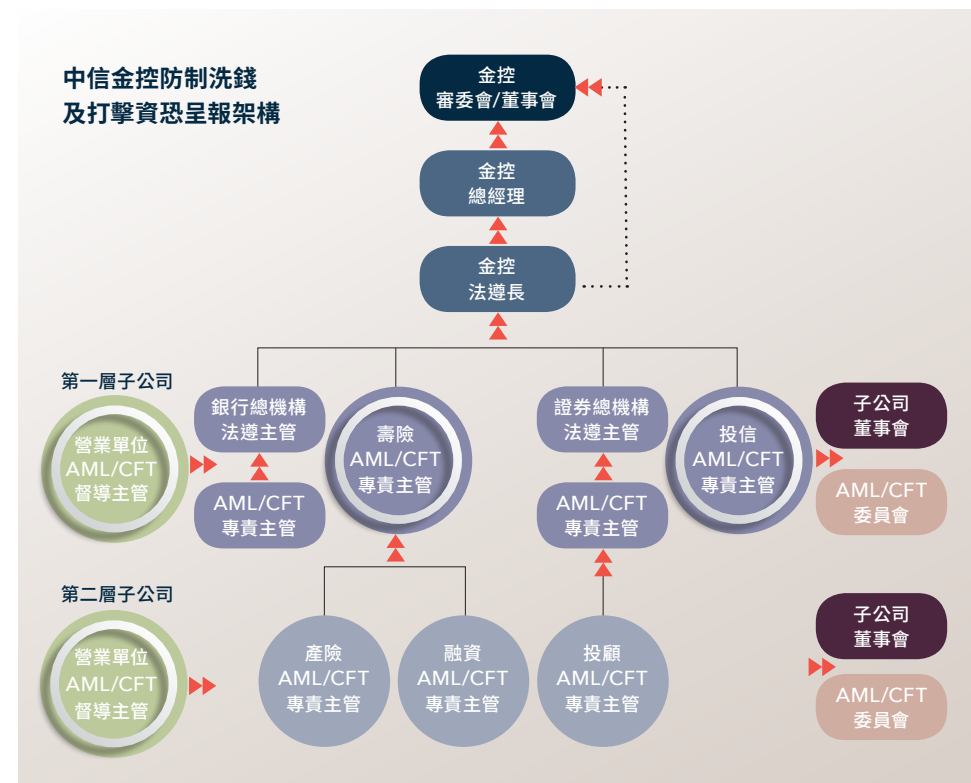


中信金控員工行為準則

防制洗錢及打擊資恐

● 內部規範

中信金控為遵循洗錢防制法、資恐防制法及金融機構防制洗錢辦法等規定，訂有「防制洗錢暨打擊資恐政策(計畫)」、「洗錢暨資恐風險辨識、衡量、控制、抵減、監控與呈報辦法」、「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有關對象』之資恐防制法公告制裁名單檢核辦法」及「防制洗錢及打擊資恐教育訓練辦法」，並由各子公司遵循前揭政策與辦法及各業別主管機關與公會之規範、範本與指引，制定其內部規範；子公司中信銀行、台灣人壽、中信證券、中信投信均已設立「防制洗錢及打擊資恐委員會」。

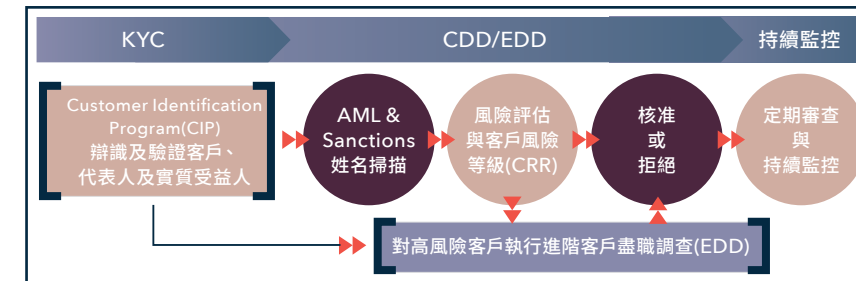


● 客戶風險管理

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

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

中信銀行客戶接受程序



● 資訊分享平臺

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

● 教育訓練

為落實防制洗錢及打擊資恐，除金控暨金融機構子公司董事及高階主管每年需接受最低3小時之在職教育訓練外，新進員工亦應於到職後3個月內完成教育訓練並將完訓情形納入評核項目。各董事、高階主管與法令遵循、防制洗錢及打擊資恐專責單位所屬主管及人員於2020年均完成內、外規範對於訓練時數之要求，總計訓練時數達964小時。

中信金控及子公司定期或不定期對所屬員工進行洗錢防制及打擊資恐相關宣導，內容包含法令規範與裁罰案例分享、可疑交易識別與通報及人員遵循職責等，子公司另依同仁職務類別進行客製化的教育訓練，同時積極鼓勵同仁參加防制洗錢相關訓練及取得證照。2020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2萬7,376人次與1萬1,155人次。而金控暨子公司法令遵循、防制洗錢及打擊資恐專責單位所屬主管及人員，擁有逾百張國內外防制洗錢及打擊資恐專業證照。

| 子公司 | | 2020年 | 2019年 | 2018年 |
|------|----------|---------|---------|-----------|
| 中信銀行 | 課程梯次 | 132 | 99 | 169 |
| | 完訓人次 | 2萬7,376 | 2萬4,507 | 2萬9,490 |
| | 訓練時數(小時) | 6萬3,638 | 5萬4,255 | 8萬2,521 |
| 台灣人壽 | 課程梯次 | 26 | 31 | 26 |
| | 完訓人次 | 1萬1,155 | 1萬1,273 | 8,322 |
| | 訓練時數(小時) | 2萬6,742 | 2萬6,980 | 1萬6,461.5 |

● 內外部獨立查核

各金融機構子公司由董事長、總經理、總稽核、防制洗錢及打擊資恐專責主管，聯名出具防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書，並於金融監督管理委員會指定網站公告申報。中信銀行另委請外部會計師辦理2020年防制洗錢及打擊資恐專案查核，並已依規將查核結果報請主管機關備查。

● 2020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 |
|---|--|
| 金管會對台灣人壽辦理「中信金控臺中金融大樓」不動產投資一案，認取得素地已逾五年，仍未符合即時利用並有收益標準，核與保險法第146條之2第1項有關保險業辦理不動產投資以即時利用並有收益者為限規定不符，核處罰鍰新臺幣100萬元。 <2020年9月15日金管保壽字第10904936682號函> | <ul style="list-style-type: none"> 自2020年第3季起，已就相關案件按季提報董事會。 台灣人壽已積極辦理招商作業，將於主管機關要求期限前完成出租以符合不動產投資即時利用並有收益之相關標準。 |

註：本表以新臺幣壹佰萬元以上之裁罰案件進行揭露。

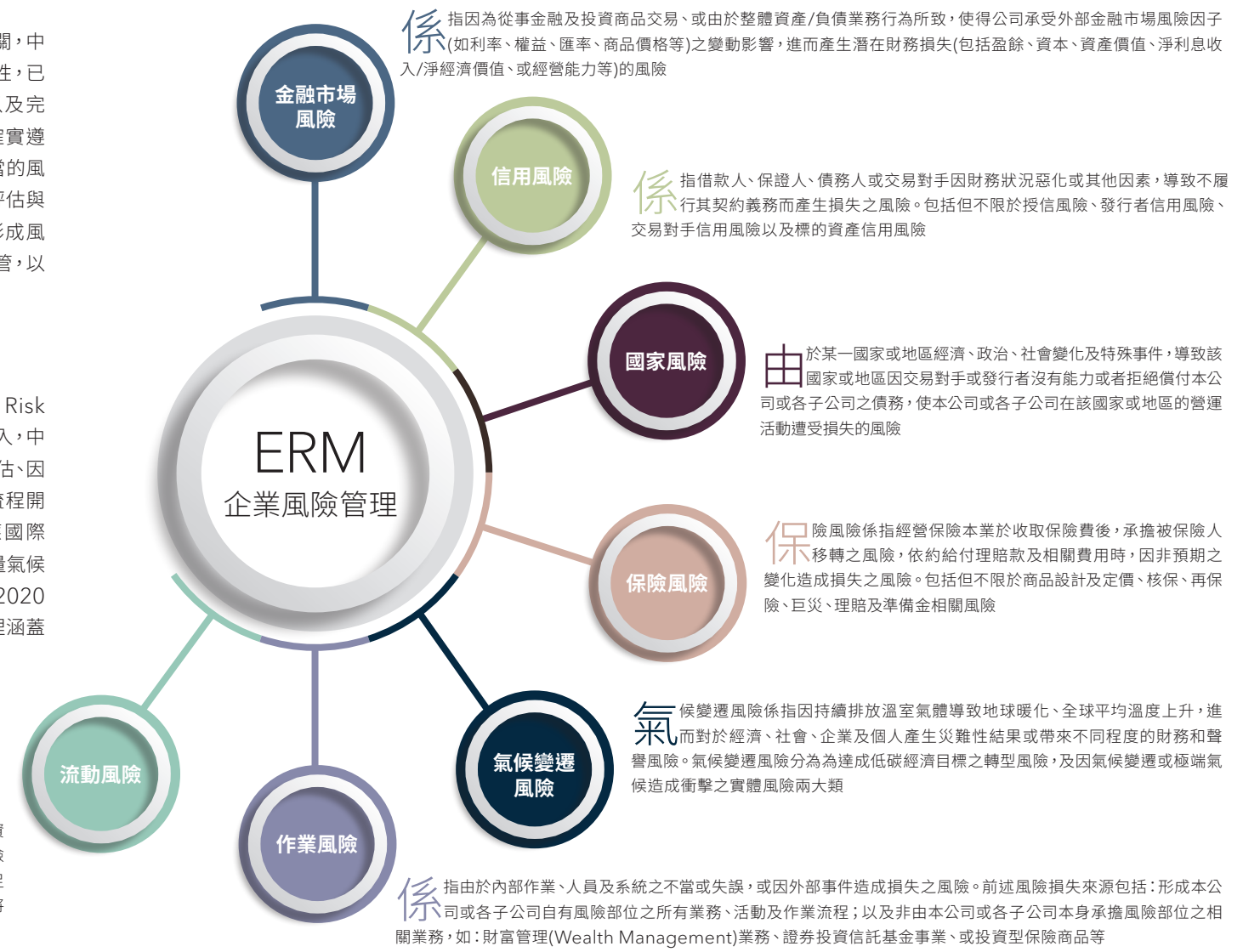
風險控管

風險管理

金融情勢與國際政經變化息息相關，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風險管理策略；日常運作除確實遵循主管機關相關規範外，採行適當的風險管理程序，輔以質化或量化之評估與監控，透過跨單位之充分協調，形成風險三道防線機制以利落實執行控管，以達成永續穩健經營目標。

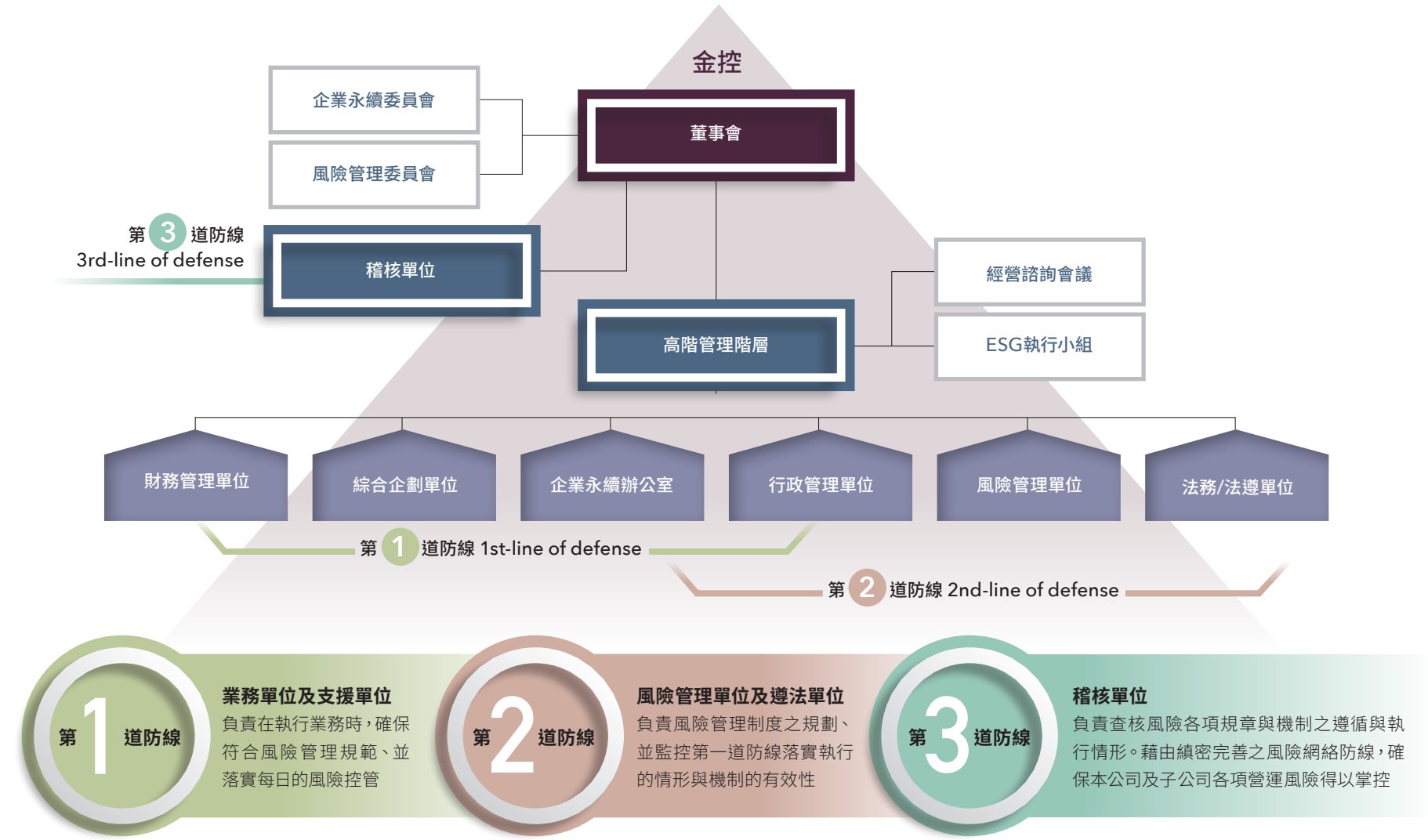
風險管理架構

企業風險管理
藉由企業風險管理 (Enterprise Risk Management, 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，遂於2020年度將其納入ERM，成為風險管理涵蓋的要項之一。



企業風險管理三道防線

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



董事會：集團風險管理之最高指導單位，負責核定各類風險管理政策、風險胃納及限額，並確保風險管理功能之有效運作。

風險管理委員會：成員由董事會決議委任並且至少一人為獨立董事，協助董事會審查或核議各類風險管理事項。

經營諮詢會：協助董事長充份發揮監督管理職能，並確保本集團業務運作悉遵循主管機關及相關法令規定。

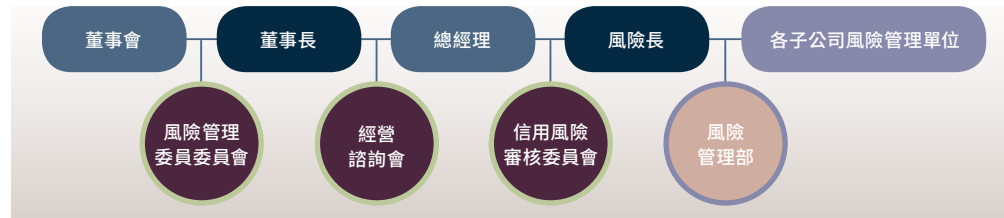
信用風險審核委員會：由總經理、風險長及其他經董事長核派之人選組成，加強對金控及各子公司之信用風險控管、審閱或審核重大信用風險案件。

風險管理單位：依循風險管理政策指導原則及基於高階管理階層之授權，維持第二道防線之獨立管理機制，負責風險管理制度規劃、彙整與呈報集團風險管理資訊、並監控第一道防線落實執行情形。各子公司風險管理單位除對其所屬董事會負責外，亦對金控風險長負責與呈報，以利其即時且妥善控制整體風險之變化。

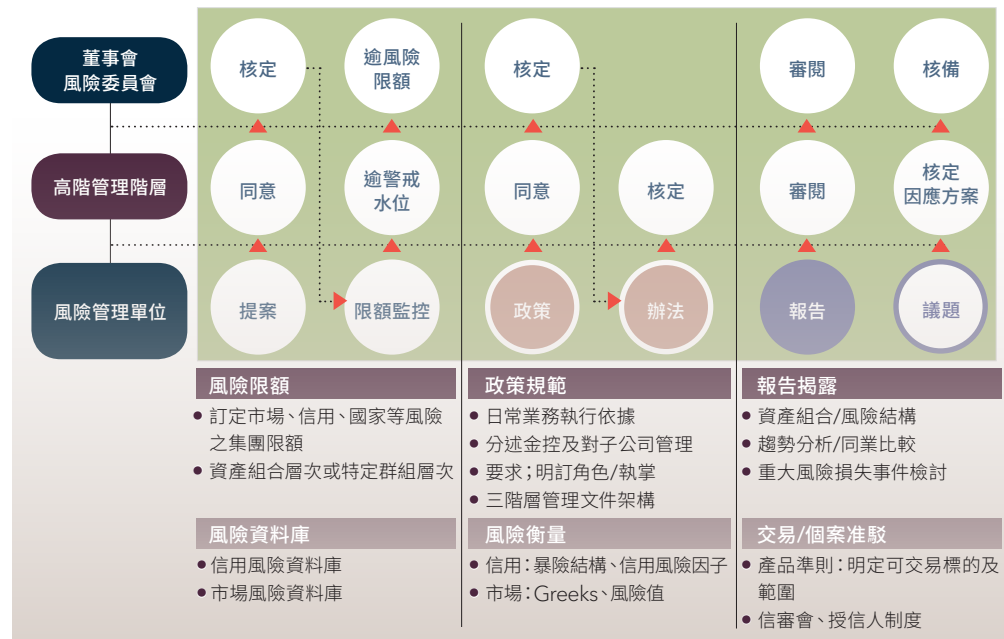
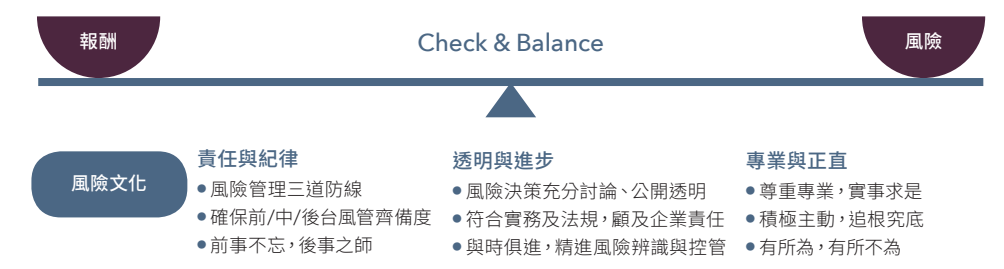
● **風險管理政策、流程及報告**

中信金控制定「風險治理核心政策」為金控及各子公司風險管理之最高指導原則，各子公司之信用風險、金融市場風險、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。



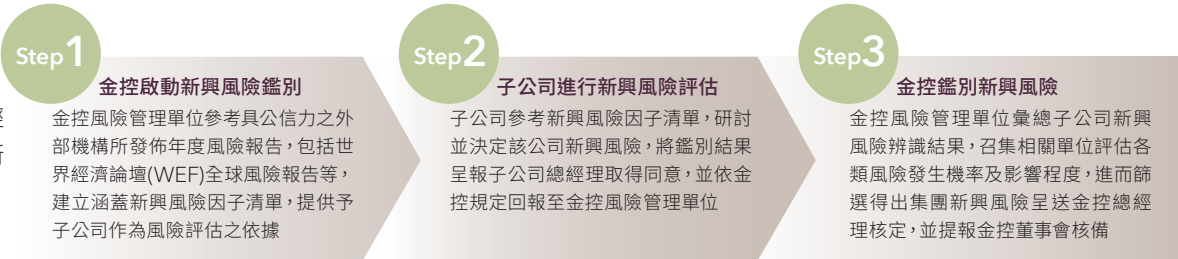
風險治理運作架構



新興風險管理

● **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。



● **2021年新興風險辨識結果**

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

Table with 4 columns: Risk Factor, Risk Identification/Description, Impact on Operations, and Control Mechanisms/Response Strategies. Rows include Infectious Disease Risk, Cybersecurity Risk, Economic Uncertainty Risk, and Climate Change Risk.

● 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，逐級呈報至最高作業主管，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。2020年各項訓練如下表所示：

| | 新進人員 | 新任主管 |
|---------|----------------|--------------------|
| 調訓人次 | 1,151 | 137 |
| 完訓人次 | 1,059 | 135 |
| 涵蓋率(%) | 92.01% | 98.54% |
| 總時數(小時) | 529.5 | 53 |
| 說明 | 92人未完訓前即離職無法完訓 | 2人公出請假，於2021年第二季補訓 |

註：涵蓋率=完訓總人次÷調訓總人次

風險共識大會：為凝聚中信金控與子公司之風險單位「增加業務互動 創造價值」之共識，中信金控每年度舉辦風險共識大會，就年度集團業務經營策略及整體政經環境分析，邀請內外部專家進行分享，協助同仁於日常業務不斷提升風管效率。2020年大會議程包含金控業務經營策略、銀行業務經營策略、保險業務經營策略、經濟情勢分析與風險警示等。

獎勵機制：為鼓勵員工將風險文化深植，中信金控及轄下子公司訂有《員工獎懲辦法》，據以辦理每季獎勵作業，由各單位彙整足資獎勵事由，提報員工獎懲審議委員會審議。經統計2020年全年獎勵903人次，其中超過9成為風險管理事蹟獲獎。

內控內稽

● 內控制度

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

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

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

● 內稽制度

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

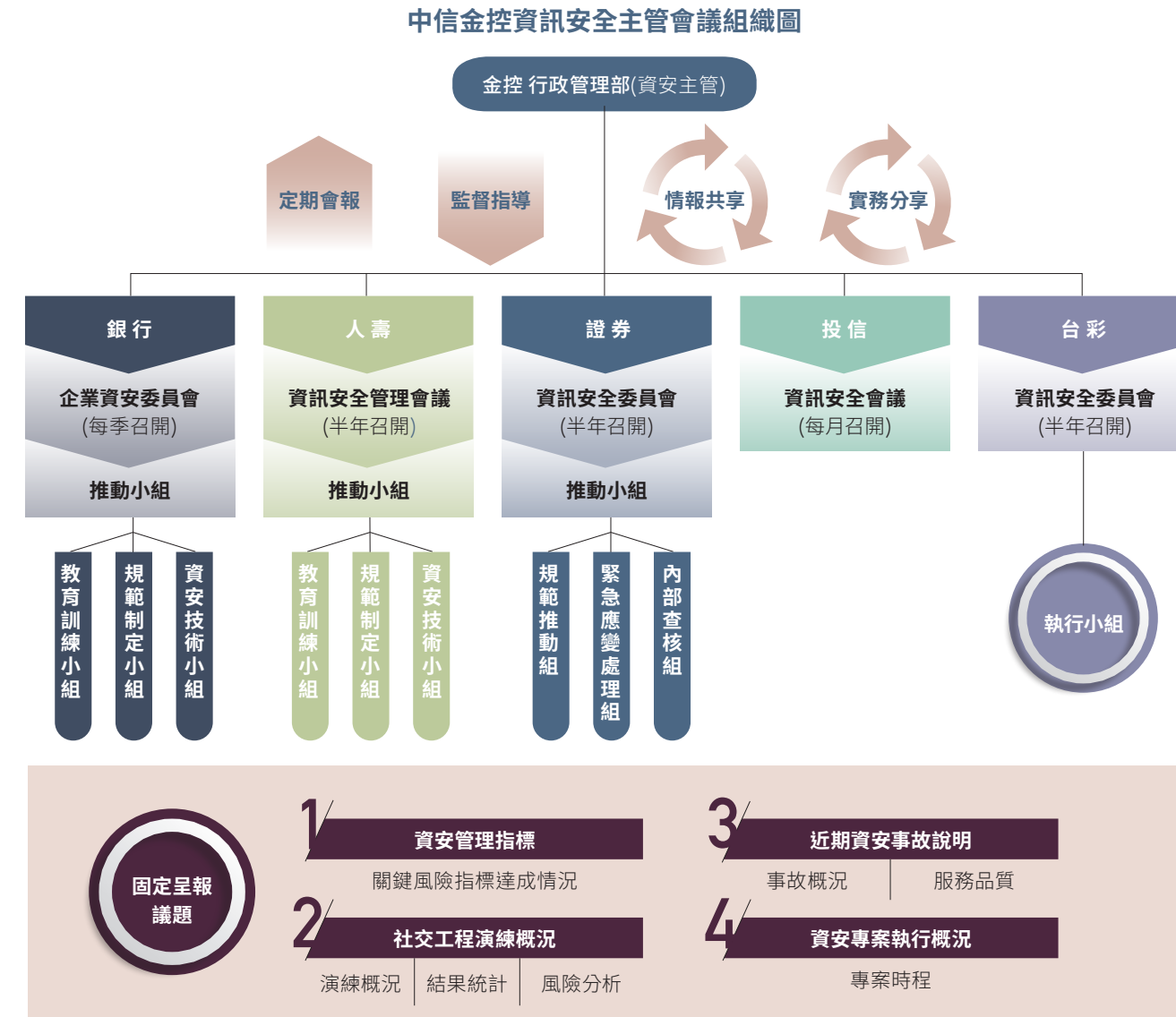


金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法

資訊安全

資訊安全管理機制及架構

中信金控每季召開資安主管會議，由子公司資安主管於會議上說明各子公司近況，全面控管。中信銀行並已制定「資訊安全政策」，且設立「企業資訊安全委員會」，為資訊安全作業管理之最高機構；2017年成立直屬總經理管轄的專責單位「全球資訊安全部」，建構完善資安組織。企業資訊安全委員會由總經理擔任召集人、由資訊安全最高主管擔任執行秘書，每季於企業資訊安全委員會呈報業務推動成效與新興資安議題，以及因應方案，如遇重要議題則另行呈報董事會，同時安排每年於董事會呈報年度資安管理業務成效。



● 個人資料保護及資訊安全管理制度導入

中信金控目前主要子公司與營運業務皆已通過相關國際資安管理制度認證，其中銀行及保險子公司皆已取得ISO 27001資訊安全管理系統(Information security management system)國際標準及BS 10012(Personal Information Management System PIMS)認證，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，打造安全可靠賴的資訊環境，保障客戶權益。目前導入之相關國際認證如下表：

Table with 5 columns: 類別, 中信銀行, 台灣人壽, 中信產險, 中信證券. Rows include 個人資料保護管理制度, 驗證範圍, 資訊安全管理, 驗證範圍.

註：中信證券自2013年起，已通過個人資料保護相關政策並經董事會通過，並成立個人資料保護委員會定期檢視個人資料管理情形及進行風險評鑑，以確保個人資料保護之有效性

為強化金控及轄下所屬各子公司之個人資料保護管理，並遵循「個人資料保護法」之規定，中信金控訂定有「中信金控個人資料保護管理聲明」，並藉由教育訓練、系統管控和單位及分行資安檢查等措施，以確保個資使用均能符合法令的規定。未來，將持續關注個資保護執行狀況，以保障完善保障客戶權益。2020年銀行、人壽、證券、台彩等主要子公司未發生重大資訊外洩事件。



中信金控個人資料保護管理聲明

● 中信金控主要子公司中信銀行及台灣人壽個資保護申訴案件統計

Table with 7 columns: 類別, 主管機關, 客戶反映, 個資外洩, 個資竊盜, 個資運用不當, 其他. Rows include 中信銀行, 台灣人壽.

註：回報予企業資安委員會的案件數共5案，多為客戶認知問題，非本行疏失。實際通報個資事件的案件為1案。

● 資訊安全管理措施

● 鑑別資安風險途徑與管理機制

為遵循作業風險與控制評估管理辦法，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最高主管核定；成立資訊安全監控中心(Security Operation Center, 簡稱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。為防範資安事故及提升偵測與應變能力，SOC與資安事故應變程序亦定期執行資安事件模擬演練，以強化偵測與應變能力；此外，我們積極培育資安專業人員，鼓勵資安人員定期接受資安專業教育訓練，以保持對資安風險辨識的敏銳度。

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

● 情報與聯防

針對個資侵害或資安相關事件，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。為遵循智慧財產權相關規定，每半年要求各單位檢視電腦軟體使用情況，確保均已獲得合法授權，避免侵害智慧財產權；台灣人壽亦另訂有「個人資料檔案侵害事件緊急應變計畫」，供同仁於事故發生時有所遵循。同仁如發現或經通報疑似資安(含個資)事件，會於第一時間通知相關單位並研判事件嚴重等級，必要時於60分鐘內由事件應變指揮官成立緊

急應變中心進行因應，並通知高階主管及記錄事故因應經過；應變中心指揮官由事故權責單位部級主管以上擔任，並由企業資訊安全委員會工作小組成員擔任事故管理、溝通協調、調查評估及公關媒體等任務編組成員。事故權責單位會於事故應變中心解除後一週提交詳細事件報告，並進行根因分析以降低未來事故重複發生之機率。

此外，若遇連續假期，中信金控也會特別注意資訊安全。以旗下核心子公司中信銀行為例，2020年1月23日至1月29日新春連假期間，資訊安全專責單位成立資訊安全監控中心，即時監控內外部資安風險變化，並定期回報相關主管各項安全指標數據，以期面對威脅時能即時回應；台灣人壽亦於2020年2月28日至2020年3月1日的228連假期間，成立連續假日資安監控小組，全面加強資訊安全控管追蹤，並全面啟動連續假日資訊SOP作業，監控各項資訊系統，確保保戶線上服務正常運作。

● 個資保護與資安防禦

我們於資訊系統僅顯示業務所需最小資料量，減少曝險機會，同時也強化資安縱深防禦基礎建設，包括資料分級、電腦上網管制、個人電腦安裝資料外洩防禦軟體(Data Leak Prevention)、上網隔離架構、DDoS分散式網路阻斷服務攻擊、網路異常流量監控、特權帳號管理與進階持續威脅(Advanced Persistent Threat, 簡稱APT)偵測等，並參照海內外資訊安全風險指標，包括電腦病毒防護、駭客入侵防護及資料外洩風險及法規遵循等進行全面監控。

以中信銀行為例，除逐年強化資安防禦體系外，更於2020年辦理以「個資侵害」、「阻斷式服務」及「關鍵對外服務系統遭駭」為情境之資安事故演練，期許同仁透過反覆的演練，熟練正確的作業程序，2020年個資保護與資安防禦演練情形如下：

Table with 4 columns: 緊急事件演練情境, 個資侵害, 阻斷式服務, 關鍵對外服務系統遭駭. Rows include 演練單位, 狀態, 觀察與改善, 重大問題, 重大問題補正措施.

稅務治理

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

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

Table with 3 columns: 國別, 金額 (單位: 新臺幣百萬元), 占比(%). Includes data for 臺灣, 印尼, 菲律賓, 加拿大, 美國, 日本, 印度, 越南, 香港, 新加坡, 大陸, 合計.

中信金控主要收入源自臺灣，故臺灣繳納之稅額占總稅款約為51.59%。以下揭示臺灣近5年繳納之稅款與類別：

Table with 6 columns: 年度, 2020, 2019, 2018, 2017, 2016. Rows include 營業稅, 印花稅, 投資抵減. Unit: 新臺幣千元.

註：財政部因嚴重特殊傳染性肺炎疫情公告展延申報期限，截至出版日尚未申報

氣候變遷 相關財務揭露 (TCFD)

由於人為溫室氣體排放量持續增加，導致全球暖化以及氣候變遷，進而對生態系統、社會安全、經濟利益、企業生產與營運、人類生存與健康造成衝擊。因此，為了符合巴黎協議「抑制全球升溫不超過工業革命前水準攝氏2°C以內」(並致力於限制在攝氏1.5°C以內)的目標，轉型低碳經濟成為唯一選項。

作為資金的管理者與擁護者，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4月，我們正式簽署支持由金融穩定委員會(Financial Stability Board)提出的氣候相關財務揭露建議(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱TCFD)，並整合氣候變遷風險於集團整體風險管理框架、完整辨識各類資產可能衍生之實質損失及連帶風險(信用、市場、作業及保險風險等);同年10月簽署加入「碳會計金融合作夥伴關係」(Partnership for Carbon Accounting Financials, 簡稱PCAF)，以其開發之財務碳排放計算方法學，分階段評估股票及債券投資、企業融資等業務所產生之碳排放量，亦積極投入負碳排放(Negative emissions)方法學研析，以期以完善的風險衡量、合理富邏輯的計算方式、實際作為與資訊揭露，積極因應氣候變遷挑戰。

TCFD推動現況、方向及目標

| | 現況 | 短期 ¹ 精進方向 | 未來發展目標 |
|----------|---|---|--|
| 宗旨 項目 | 確立氣候風險與機會治理架構、建立氣候風險管理政策並進行氣候變遷情境分析損失試算 | 擴大執行氣候風險情境分析，並精進衝擊評估能力 | 貫徹氣候風險與機會治理文化 |
| 治理 | <ul style="list-style-type: none"> 董事會為督導氣候變遷風險與機會之最高權責單位；董事會下設功能性委員會「企業永續委員會」及「風險管理委員會」，協助審議永續及氣候變遷相關議題 經營管理階層下設「ESG執行小組」，由金控總經理擔任執行長、為氣候風險與機會最高領導者；金控風險長督導跨子公司TCFD專案小組、為集團氣候風險管理之最高主管 | <ul style="list-style-type: none"> 定期向董事會及管理階層呈報氣候風險監控情形，持續提升集團整體因應氣候風險之管理能力 持續推動子公司導入TCFD，並協助建置管理機制 | <ul style="list-style-type: none"> 精進永續管理及氣候風險相關之政策與辦法，主動符合國際法令趨勢 |
| 策略 | <ul style="list-style-type: none"> 辨識短、中、長期之重大氣候變遷風險與機會因子 依據上述辨識結果，針對易受氣候風險影響之暴險試行情境分析，並對潛在氣候機會研擬業務發展策略 | <ul style="list-style-type: none"> 精進氣候變遷情境分析方法學，以利客戶議合與策略調整 | <ul style="list-style-type: none"> 結合氣候情境分析結果規劃年度策略 擴大國內外提供綠色金融服務及產品的貢獻度 |
| 風險管理 | <ul style="list-style-type: none"> 整合氣候變遷風險於既有風險管理架構，並訂定管理政策及準則 轉型風險辨識與衡量：訂定高碳排產業清單與定義並盤點暴險；分析有價證券投資及高碳排產業碳足跡；進行轉型風險情境分析試算評估 實體風險辨識與衡量：自然災害潛勢區域圖資分析並盤點自有資產、投資資產、及授信擔保品之暴險情形；進行實體風險情境分析試算評估 | <ul style="list-style-type: none"> 督導並支援子公司依業務別訂定氣候風險評估及管理程序，以提升全體同仁氣候風險意識 持續精進辨識轉型風險(如定期更新高碳排產業清單)及實體風險(如自然災害潛勢區域圖資)之細緻度 精進投資評估及融資徵授信，對於氣候變遷風險因子分析之廣度與深度 | <ul style="list-style-type: none"> 依管理需要，建立高氣候風險暴險管控制或風險限額，並強化與客戶議合機制，以提升低碳轉型之影響力 |
| 指標與目標 | <ul style="list-style-type: none"> 訂定並達成自身營運減碳目標 訂定短、中期集團之節電、減碳、節水、減少廢棄物目標 導入PCAF方法學，逐步盤點範疇3集團投資業務之碳排放量 | <ul style="list-style-type: none"> 研析國際倡議組織科學基礎減量目標倡議 (Science-Based Targets initiative, SBTi) 之方法學，以設定自身營運之溫室氣體減量目標 訂定長期集團之節電、減碳、節水、減少廢棄物目標，並揭露階段性成果 定期監控投融資業務組合之碳排放量，以及綠色金融業務達成量 | <ul style="list-style-type: none"> 設定投融資業務組合碳排放量與低碳金融業務之目標，並且定期揭露 |

註1: 中信金控對於氣候風險管理之規劃願景，分為短期精進(一年之內)與未來發展(原則上為五年內，每年進行檢討與調整)工作項目

治理

董事會監督

中信金控董事會為氣候變遷風險與機會議題之最高督導單位，負有核准、審視、監督風險策略及風險政策的責任，除建立健全、獨立的風險文化、確保管理架構以及風險控管功能以外，更需帶領集團開發新的氣候業務機會。董事會轄下之功能性委員會「**企業永續委員會**」及「**風險管理委員會**」，負責監督集團氣候變遷相關重要策略，說明如下：

- **企業永續委員會** 由獨立董事組成，為審定集團年度永續計畫、策略方向、執行方案的治理層級平臺(包含氣候議題)，每年至少召開二次會議。
- **風險管理委員會** 成員至少一人為獨立董事，其中至少一名具備辨識、評估、及管理大型複雜公司風險暴險之相關經驗，負責集團風險治理之溝通、報告與建議；風險管理委員會每月定期召開會議，審議事項包括氣候變遷風險議題。

金控風險管理單位定期向董事會呈報集團轉型與實體風險變化與評估結果，以利董事會掌握。而為使金控及子公司董監事與經營階層加強對於國際氣候變遷治理趨勢的國際體認、掌握低碳經濟發展的關鍵契機，2020年，我們特別邀請外部專家進行約2小時之教育訓練課程。

管理階層的角色

經營管理階層下設「ESG執行小組」，由金控總經理擔任執行長，為氣候風險與機會最高領導者，也是TCFD專案指導委員會的主席；企業永續辦公室為ESG執行小組會務單位，協助總經理統籌集團永續管理相關工作項目、同時支援各子公司推廣永續相關策略規劃。此外，為利氣候風險整合融入集團整體風險管理架構，中信金控風險長督導金控及各子公司風險管理單位，修訂氣候風險管理相關規範、並且發展氣候風險衡量方法。而為深植永續文化、獎勵ESG議題目標之達成，中信金控總經理之績效評分制度中，訂有非財務(含企業永續經營指標與其他指標)指標共計30%。

透過以下跨子公司之會議召開，使金控及各子公司總經理與管理階層掌握永續及氣候變遷議題，說明如下：

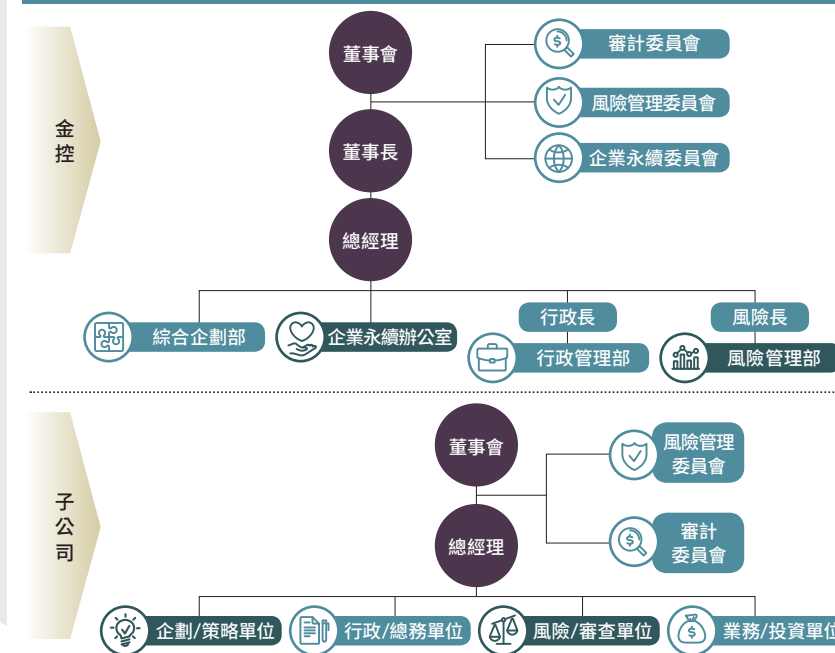
- **「ESG執行小組」** 定期每季舉行一次會議，透過跨子公司的溝通與協調，配置集團資源，落實各項永續專案的執行與檢討。
- **「TCFD專案指導委員會」** 配合金控TCFD專案進度召開會議；專案執行期間(2020年6月~2021年2月)共召開三次會議，除確立集團TCFD導入之短中長期規劃外、並呈報氣候變遷實體風險與轉型風險之情境分析試行結果，以積累集團因應氣候變遷風險的能力。

組織架構與權責分工

氣候變遷風險與機會細部分工說明如下：

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

TCFD導入及氣候相關議題之組織架構



策略

重大氣候變遷風險鑑別與排序

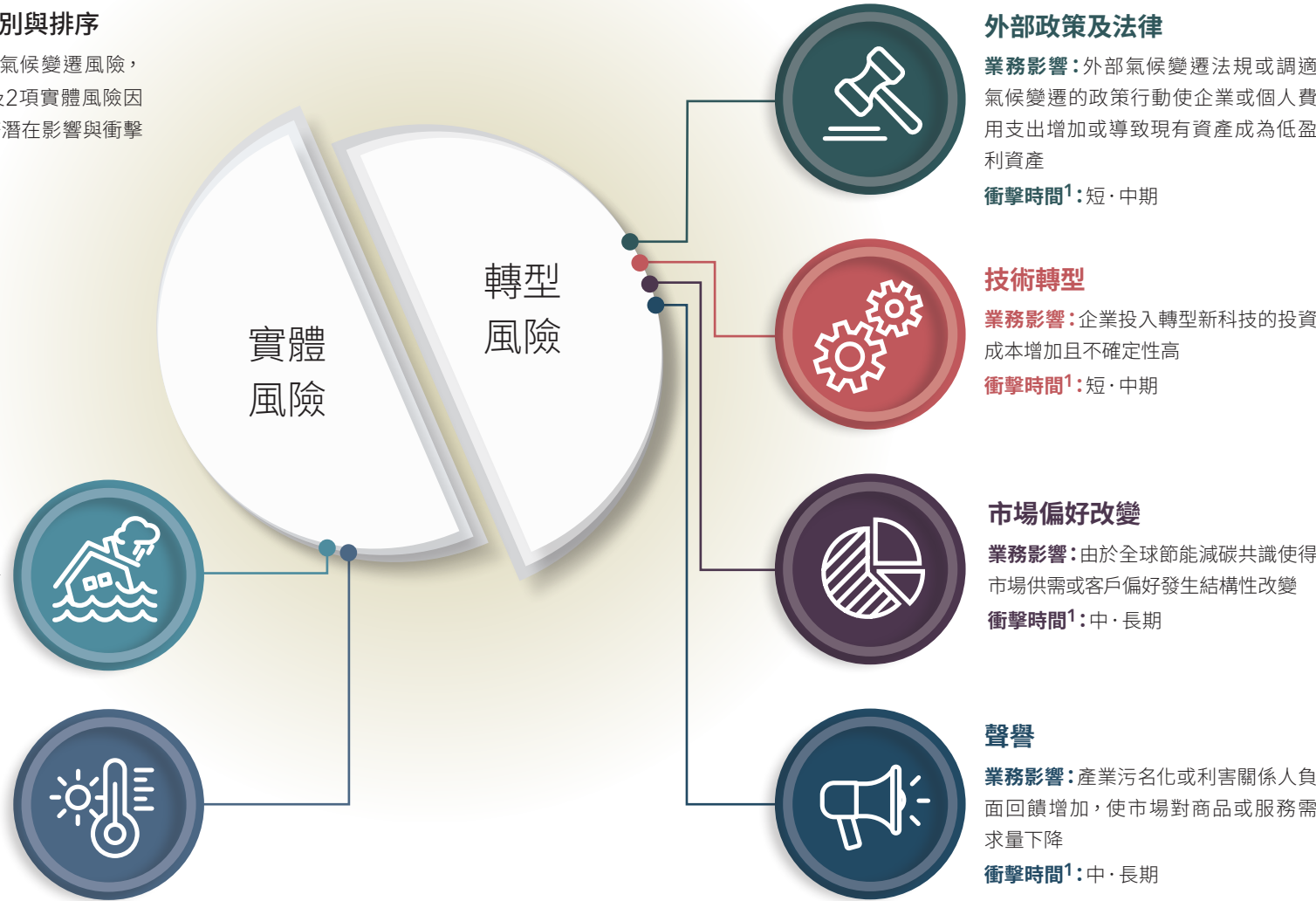
我們於內部規範明確定義氣候變遷風險，共分為4項轉型風險因子及2項實體風險因子；各項風險因子對於業務潛在影響與衝擊時間如圖：

立即性極端氣候事件

業務影響：資產價值跌落、營運/生產中斷或勞動力管理和規劃受影響等
衝擊時間¹：短·中期

長期性氣候變遷現象

業務影響：資產價值跌落、營運/生產中斷或勞動力管理和規劃受影響等
衝擊時間¹：中·長期



外部政策及法律

業務影響：外部氣候變遷法規或調適氣候變遷的政策行動使企業或個人費用支出增加或導致現有資產成為低盈利資產
衝擊時間¹：短·中期

技術轉型

業務影響：企業投入轉型新科技的投資成本增加且不確定性高
衝擊時間¹：短·中期

市場偏好改變

業務影響：由於全球節能減碳共識使得市場供需或客戶偏好發生結構性改變
衝擊時間¹：中·長期

聲譽

業務影響：產業污名化或利害關係人負面回饋增加，使市場對商品或服務需求下降
衝擊時間¹：中·長期

氣候變遷風險並非為全新且獨立的風險類別，而是會形成對既有風險類別(如信用風險、市場風險、作業風險)的加劇因素。為鑑別上述氣候變遷風險因子對於本集團各類業務之影響層面與衝擊程度，我們透過工作坊型式，與主要子公司之風險、策略、授信、投資及總務等單位，逐一研討對其權責業務之影響並進行排序，評估結果如下：

轉型風險因子鑑別及排序結果

| 業務項目 | 風險影響說明 | 受影響之既有風險類別 | 風險影響程度(相對) |
|-----------------------------|---|------------|------------|
| 企業融資 專案融資 股票及 債券投資 | <ul style="list-style-type: none"> 高碳排產業之授信戶或投資對象為主要受衝擊對象，在轉型風險影響下可能使得違約風險增加 經鑑別評估後，影響相較顯著之轉型風險因子為：外部政策及法律風險、技術轉型及聲譽 | 信用風險 | ●●●●● |
| 股票及 債券投資 | <ul style="list-style-type: none"> 高碳排產業之授信戶或投資對象為主要受衝擊對象，在轉型風險影響下可能造成投資對象財務營運負面衝擊，或金融市場投資人之偏好改變，使得投資標的的市場價格產生波動，進而影響投資報酬表現 經鑑別評估後，影響相較顯著之轉型風險因子為：外部政策及法律風險、聲譽及技術轉型 | 市場風險 | ●●○○○ |
| 保險商品 | <ul style="list-style-type: none"> 實體風險事件導致理賠風險提高 經鑑別評估後，影響相較顯著之實體風險因子為：極端天氣-暴雨淹水、長期性平均溫度上升 | 保險風險 | ●○○○○ |
| 自身營運 | <ul style="list-style-type: none"> 較可能面臨之轉型風險為外部政策及法律風險；然金融業非屬耗能產業及高能源密集度行業別，因此轉型風險極低 | 作業風險 | ●○○○○ |

實體風險因子鑑別及排序結果

| 業務項目 | 風險影響說明 | 受影響之既有風險類別 | 風險影響程度(相對) |
|-------------|---|------------|------------|
| 不動產抵押放款/房貸 | <ul style="list-style-type: none"> 不動產擔保品因發生實體風險事件導致資產損害或營運成本增加，導致擔保品價值減損風險增加 經鑑別評估後，影響相較顯著之實體風險因子為：極端天氣-暴雨淹水、極端天氣-乾旱、長期性平均溫度上升 | 信用風險 | ●●●●● |
| 不動產投資 | <ul style="list-style-type: none"> 不動產投資標的因發生實體風險事件而損害或營運成本增加，導致資產價值減損風險增加 經鑑別評估後，影響相較顯著之實體風險因子為：極端天氣-暴雨淹水、極端天氣-乾旱、長期性平均溫度上升 | 投資風險 | ●●●●○ |
| 股票及 債券投資 | <ul style="list-style-type: none"> 投資對象因發生實體風險事件而造成財務營運不利或供應中斷，使得投資標的的市場價格產生波動、進而影響投資報酬表現 經鑑別評估後，影響相較顯著之實體風險因子為：極端天氣-暴雨淹水 | 市場風險 | ●○○○○ |
| 保險商品 | <ul style="list-style-type: none"> 實體風險事件導致理賠風險提高 經鑑別評估後，影響相較顯著之實體風險因子為：極端天氣-暴雨淹水、長期性平均溫度上升 | 保險風險 | ●○○○○ |
| 自身營運 | <ul style="list-style-type: none"> 金控及各子公司營運據點或行舍，因實體風險事件發生導致資產損害或營運成本增加 經鑑別評估後，影響相較顯著之實體風險因子為：極端天氣-暴雨淹水、極端天氣-乾旱 | 作業風險 | ●○○○○ |

2020年，氣候變遷風險鑑別及排序之工作坊研討總時數約22小時；此外，為深化集團同仁對氣候變遷風險的認識，也藉由實體及線上同步進行TCFD教育訓練共約6小時，以利未來持續精進。

註1：衝擊時間：表示推估中信心控在未來的短(1年內)、中(1-5年)、長(5年以上)期的時間內，可能會面臨該氣候風險因子的衝擊

氣候相關機會鑑別與結果

我們密切關注氣候變遷趨勢發展，不僅為了完善風險管理機制，更積極鑑別氣候變遷機會點，以發展相應的金融商品與服務。我們參考國際間氣候相關機會因子(如綠建築、低碳交通產業及電池產業等15項議題)設計問卷，並邀請中信金控及6間主要子公司(共17個單位)依其業務執行情形填答，以深入瞭解各項業務的潛在發展機會。透過與外部顧問的討論與評估、酌參國內外標竿機構的氣候機會報告，並結合2020年自身相關融資金額及執行成效後，產出44項機會點的「商業策略/影響力」及「提升韌性/降低風險」等級，最後進行排序並收斂出前10項重大業務發展面向，聚焦於右表四大領域：

中信金控關鍵氣候相關機會點

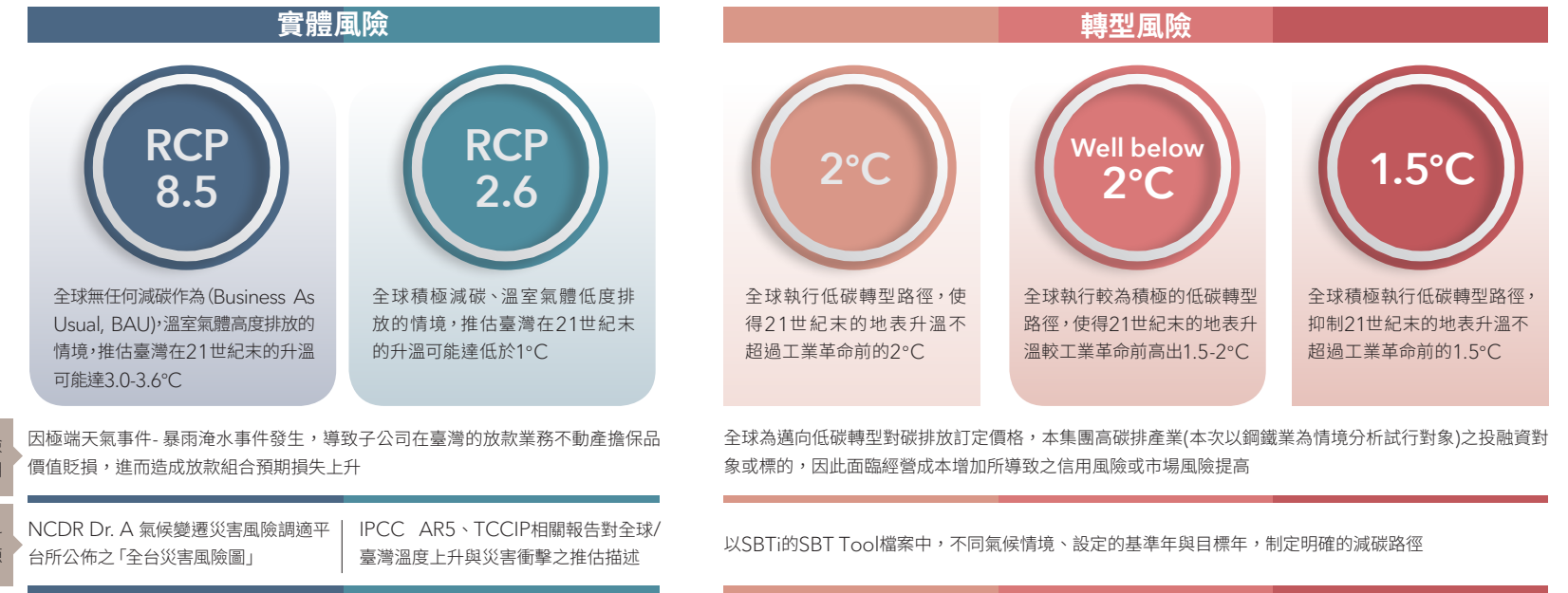
| 議題領域 | 機會因子 | 影響業務別 | 對應之風險因子 | 採取行動 | 發生時間 ¹ |
|-------------------|---|---------------------|----------------------------------|--|-------------------|
| 都市更新計劃或舊宅翻修 | 個人舊宅翻修或政府都市更新計畫專案，以確保其降低能源消耗，並具備抵禦氣候風險之能力 | 不動產投資 不動產抵押放款/房貸 | 外部政策及法律、技術轉型、市場偏好改變、立即與長期性極端氣候事件 | <ul style="list-style-type: none"> 將積極參與都市更新，或擔任危老重建專案的實施者或起造人，並適度挹注資金 既有大樓未來進行都更或危老改建計畫時，擬採用節能建材、節能標章設備或申請綠建築標章等，以降低能源消耗 | 短·中·長期 |
| | | 不動產投資 | 外部政策及法律、技術轉型、市場偏好改變 | 將積極參與都更或危老之綠建築營造專案，期於追求營利外亦能兼顧有效降低能源耗損之目標 | 長期 |
| 綠色建築 | 綠建築營造專案，限於投資或融資預計獲取綠建築標章之相關案件，或以債券資金進行投資之案件，以確保建築未來運作時可消耗較低能源 | 不動產投資 不動產抵押放款/房貸 | 外部政策及法律、技術轉型、市場偏好改變 | <ul style="list-style-type: none"> 透過綠建築設計與綠建築標章提升被投資的不動產/抵押品價值，同時增加其抵禦氣候風險的韌性 所投資的總圖案、C3案及中信金控臺中金融大樓皆已取得銀級以上候選綠建築證書，並已取得或將依規劃取得綠建築標章；洲際案多功能運動中心及立體停車場已取得銅級候選綠建築證書及綠建築標章 | 短·中·長期 |
| | | 其他 | 外部政策及法律、技術轉型、市場偏好改變 | 持續承銷綠色債券，並經主管機關核准或認證機構確信其資金用途用於綠建築專案，包括但不限於取得臺灣綠建築標章(EEWH)與美國綠建築認證(LEED)之建築 | 短期 |
| | | 企業融資 | 技術轉型 | 提供國內智慧電網及電動車關聯廠商企業融資服務，以推動企業自有或租賃車隊的電動化及興建電動基礎建設 | 中期 |
| 智慧電網或電動車充電設備等基礎設施 | 智慧電網及電動車充電設備等技術開發或生產廠商之投融資 | 企業融資 | 技術轉型 | 目前以股權投資方式，扶植臺灣太陽能產業中小型廠商發展 | 長期 |
| 再生能源金融商品 | 主要利害關係人為再生能源專案或再生能源廠商，投融資款項以購買再生能源設備或相關工程款為主 | 股票及債券投資 | 技術轉型、市場偏好改變 | 投資綠色債券及股權專案投資(主要為低碳能源和可再生能源) | 短·中期 |
| | | 股票及債券投資、其他 | 技術轉型、市場偏好改變 | <ul style="list-style-type: none"> 目前以股權投資方式，協助再生能源廠商發展能源設備與工程 持續承銷綠色債券，並經主管機關核准或認證機構確信其資金用途用於再生能源專案 | 短·中·長期 |
| | | 專案融資 | 技術轉型 | 持續參與國內外離岸風場、太陽能廠專案融資聯貸案 | 短·中·長期 |
| | | 股票及債券投資 | 技術轉型 | 目前以股權投資方式，扶植臺灣太陽能產業中小型廠商發展 | 長期 |

註1：發生時間：表示推估在未來的短(1年內)、中(1-5年)、長(5年以上)期的時間內，可能發展的氣候相關金融產品或服務

情境分析

依據年度鑑別氣候變遷風險結果，本公司選取風險因子影響顯著，且暴險金額顯著者，來發展情境分析方法學、並進一步試算潛在的財務衝擊影響。

以下說明實體風險及轉型風險情境分析目標：



註1：IPCC AR5：政府間氣候變遷專門委員會(Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC)第五次評估報告(5th Assessment Report)
註2：TCCIP：臺灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台(Taiwan Climate Change Projection Information and Adaptation Knowledge Platform)

情境分析下財務衝擊試算結果

● **實體風險**：極端天氣事件增加-強颱/暴雨
中信金控依照NCDR Dr. A氣候變遷災害風險調適平台所公佈之「全台災害風險圖」，辨識中信銀行及台灣人壽於臺灣之法金不動產放款、房貸與不動產投資業務面臨的淹水災害風險等級，並盤點位處高風險等級之暴險情形。情境分析結果顯示，極端天氣事件強颱/暴雨，對子公司之不動產擔保放款組合預期損失所造成之影響，於RCP2.6情境下，損失率約1個基點(相當於0.01%)；RCP8.5情境下，損失率約增加3個基點(相當於0.03%)，風險皆屬可控範圍之內。

● **轉型風險**：溫室氣體排放定價提高
我們預見碳定價已成為全球目前抑制地表升溫的重要手段之一，也是氣候轉型風險的重要因子之一。為推估碳定價可能造成之財務衝擊，2020年度中信金控以「鋼鐵業/冶煉業」作為情境分析試行產業，搭配SBT Tool中WB2C、1.5C、2C三種氣溫情境，以碳定價為轉型風險因子，對中信銀行、台灣人壽、中信證券三間主要子公司之授信、股票及債券投資業務進行轉型風險情境分析。應用內部評等或市場法，估算授信及債券的預期損失約為7-18個基點(相當於0.07-0.18%)、股票投資報酬率減少3.03-10.36%。未來我們將持續與內外部專家合作，精進情境分析方法學，以提升集團對氣候變遷的因應能力。

風險管理

自身營運

為降低氣候變遷對企業營運影響，金控與各子公司訂有營運持續計劃，並定期舉辦防災及異地備援演練，以因應突發性自然災害事件。我們參考主管機關訂定之「金融事業機構災害緊急應變對策手冊範本」與相關實際作業情形訂定「緊急應變計畫」，透過事前的規劃與演練，因應與降低氣候變遷可能產生之自然災害(如水災及風災)等對公司營運之影響。未來我們將透過多方面持續強化氣候風險評估，以減緩因氣候風險產生之影響，並逐步降低因氣候風險所產生之損害程度。

投融資業務

● 風險管理機制

我們的氣候變遷風險管理相關政策規範係整合於「風險治理核心政策」，以集團整體由上而下之角度，對氣候風險進行跨子公司的監控與管理。

轉型風險：定期彙總統計子公司對高碳排產業之暴險，若集團整體暴險呈現持續性顯著增加，則啟動檢討程序，針對高碳排產業大額授信戶或投資對象，瞭解資金用途、企業實際碳排放及減碳規劃，或研討是否宜逐步減少特定高碳排產業暴險。

實體風險：定期盤點子公司座落於高實體風險區域之自有或投資資產及授信擔保品暴險情形，若位於高風險區域之暴險佔比呈現顯著增加趨勢，則除了進一步檢視更細緻化災害潛勢圖資訊以確認風險衝擊外，另視風險重大性研擬必要之因應措施，例如針對高風險區域資產或擔保品，要求高價值不動產投保洪災損失險。

上述轉型風險及實體風險的定期監控結果已納入風險報告書，並呈送高階管理階層審閱與呈報董事會。各子公司依業務規模及風險特性，訂有以下氣候相關風險管理規範：

| 業務類型 | 管理範疇 | 管理流程 |
|------|------------|--|
| 投資 | 股票及債券投資 | <p>台灣人壽承接金控政策方向並依循責任投資原則，已制定責任投資政策及作業辦法：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 明列重大環境、社會、治理議題，以及禁止承做或須嚴格評估的產業，包括高碳排產業、軍火業、色情業、油砂業、菸草業等 ● 投資評估過程中，針對投資對象蒐集ESG重大議題涉入程度及外部ESG評分等資訊，並進行ESG綜合風險評估，以確認是否進行投資或交易 ● 如標的無法通過風險評估標準，則嘗試進行議合，對於拒絕議合溝通之投資標的且風險重大者，原則上不予投資或逐漸減碼；已持有投資部位者，則持續溝通並追蹤標的相關之 ESG 績效，以利掌握風險增減可能性 <p>中信證券依據內部訂定之機構投資人盡職治理政策，將被投資標的公司之ESG議題納入投資評估流程；投資後持續關注被投資公司治理情形，除對被投資公司之營運狀況進行管理追蹤外，積極參與股東會各項議案投票，以落實盡職治理</p> |
| | 不動產投資 | <p>台灣人壽「責任投資作業辦法」規範不動產投資評估流程，除參考國內外各項綠建築標章規範外，並參考國際性永續不動產相關評比指標製作不動產新建案ESG檢核表，據以評估投資案件對當地社區及環境的正、負面影響，以達到與當地社區及環境共存的目的</p> |
| 融資 | 企業融資專案融資 | <p>中信銀行承接金控政策方向及其自主遵循責任銀行原則之規劃，將高碳排產業中之燃煤火力發電、燃煤及油砂開採產業納為高敏感產業，並規範准入條件以進行控管。針對專案融資，則另訂有「法金適用赤道原則案件管理辦法」，以供業務/徵信/審查單位據此進行環境風險檢核，及辦理相對應的貸後管理措施</p> <p>台灣人壽「責任投資作業辦法」明定業務單位於放款徵信審核程序中，應就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慎評估；貸後則應於辦理期中覆審作業時，重新了解營運能力變化、洗錢防制及ESG實踐或改善情況</p> |
| | 不動產抵押放款/房貸 | <p>於徵審評估流程中，就擔保品座落區域之自然災害機率或損傷嚴重度進行評估，如淹水風險、地層滑動等，並且斟酌納入貸款准駁或貸放成數之參考因素</p> |
| 產/壽險 | 保險商品 | <p>針對與氣候相關之商品(如颱風洪水險等)持續審慎核保，並視需要辦理再保險以達風險轉移效果</p> |

氣候相關管理成效與目標

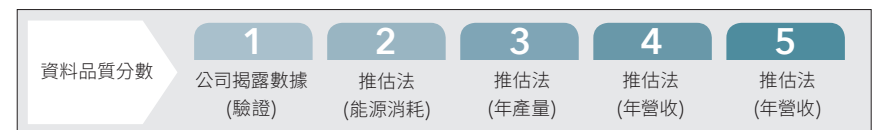
現階段中信金控及各子公司主要追蹤之氣候關鍵指標，包括：能源使用、碳排放、水資源、廢棄物等，目前均採用與基準年相比之數值作為追蹤管理單位。金控目前以2020年為基準年，設定於2023年達成總用電、碳排放量、用水總量、廢棄物總量分別減少3.5%之目標，並於每年的企業社會責任報告書中揭露，請參見「能／資源管理小節」說明。碳排放盤查方面，我們通過ISO 14064-1溫室氣體盤查查證，每年於企業社會責任報告書與企業永續官網揭露各子公司查證結果。

中信金控財務碳排放量(依PCAF方法學)

基準日：2020/12/31

| 暴險範疇 | 銀行授信 | 銀行投資 | 證券投資 | 保險投資 |
|---------------------|------------------------|---|---------|-----------|
| 計算財務碳排放範圍說明 | 總行+海外分行; 高碳排產業+環保署碳排大戶 | 銀行(總行+海外分行)、保險(台壽及其子公司)、證券(中信證券及其子公司)之股票及債券投資組合;並依PCAF規範排除以下標的(主權國家相關暴險、衍生性商品、持有目的為短期交易者) | | |
| 計算財務碳排放暴險餘額(新臺幣百萬元) | 113,370 | 267,567 | 13,052 | 1,123,038 |
| 授信戶/發行人家數 | 145 | 246 | 64 | 744 |
| 財務碳排放量(噸) | 1,287,578 | 1,006,691 | 164,486 | 7,458,135 |
| 資料品質分數(1:最佳 5:最差) | 1.96 | 1.81 | 1.29 | 1.57 |

中信金控融資組合碳排放(Financed Emissions) = 9,916,890 噸 (相當於台電年排放之11%)



補充資訊 ● 台電(國內#1碳排戶)109年溫室氣體排放量為91,501千噸；中鋼109年排放量為21,589千噸 ● 中信金108年排放量(Scope1+2)為58,881噸

(註) Scope1指直接溫室氣體排放，針對直接來自於組織所擁有或控制的排放源 Scope2指能源間接排放源，係指來自於外購電力、熱或蒸汽而造成間接之溫室氣體排放

中信金控是臺灣首家加入PCAF的金融機構。依據PCAF的「全球碳會計標準」，我們估算2020年範疇三投融资業務的碳排放量，結果顯示集團的投融资碳排放量約9,916,890噸，整體資料品質介於1~2分之間。其中銀行融資部位盤查範圍為國內及海外分行之高碳排產業及環保署碳排大戶，碳排放約1,287,578噸，資料品質落於1.96分；投資組合則涵蓋三間主要子公司，全面盤查碳排放結果如下表。未來，我們將持續地監控投融资業務組合之碳排量，並設定目標以逐步降低其碳排放量。

氣候風險相關指標

● 轉型風險指標

| | 高碳排產業 | 投資暴險佔比 | 企業融資暴險佔比 |
|----------|-------|--------|----------|
| 電力供應業 | | 0.65% | 3.6% |
| 海洋、航空運輸業 | | 0.33% | 1.9% |
| 鋼鐵業/冶煉業 | | 0.8% | 0.7% |
| 水泥業 | | 0.27% | 0.3% |
| 石化業 | | 2.51% | 1% |
| 化石燃料開採業 | | 0.88% | 0.4% |

● 實體風險指標

由於氣候變遷推估資料處於發展階段，為監控與管理集團之實體風險，中信金控參考多種氣候變遷推估資料庫，全方位辨識各子公司於臺灣地區之不動產相關業務所面臨的災害風險等級，並定期盤點位處於高風險等級之暴險情形，以及早建立因應機制。檢視2020年12月底之集團高實體風險暴險情形如下：

| 時間區間 | 基期 | 未來推估(RCP 8.5情境) | | 資料來源 | 盤點業務範疇 |
|--------------|------|-----------------|-----------------|----------------|------------------------------|
| | | 世紀中(2021-2040年) | 世紀末(2075-2099年) | | |
| 高風險區域暴險占比—淹水 | 11% | 11.5% | - | 福爾摩沙氣候智慧服務有限公司 | ● 房貸 |
| | 9.3% | - | 13.6% | | |
| 高風險區域暴險占比—坡災 | 3% | - | 3% | NCDR Dr. A | ● 不動產抵押放款 ● 房貸 ● 不動產投資 |
| 高風險區域暴險占比—乾旱 | | 8.3% | | 水利署2021/4水情燈號 | ● 自有營運據點 |

永續環境

環境永續是「責任營運」中我們致力落實的一大主題。透過環境永續政策，並於各子公司導入環境與能源管理系統、綠色採購與綠建築認證等策略，由上至下最佳化能資源的使用效率。

亮點績效

行動方案 能源與環境管理

2020年實績

- 各子公司全數通過ISO 50001能源管理系統與ISO 14001環境管理系統驗證、ISO 14064-1溫室氣體查證
- 獲得2020聯合國能源管理卓越獎
- 獲得第2屆國家企業環保獎銀級獎及綠色行動獎
- 中信銀行執行各營運據點所之節能計畫，較2017年節省近173萬度電，節電2.46%，約可減少882公噸溫室氣體排放
- 2020年比2017年用水量減少1.76%

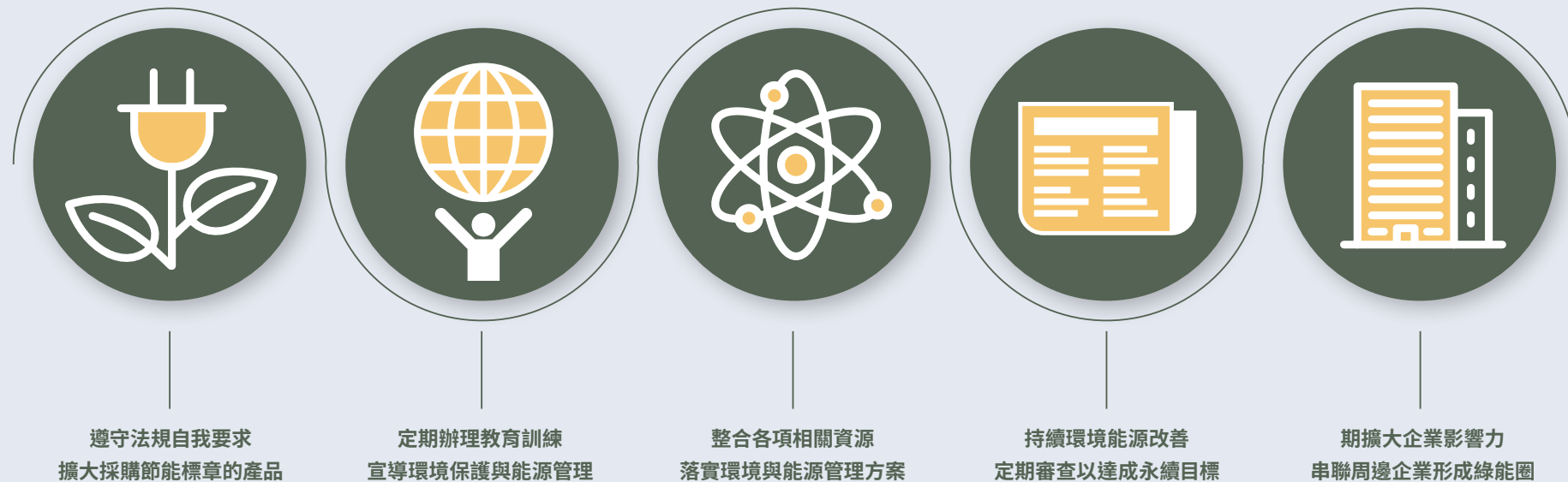
2021年目標

- 總用電、碳排放量、用水總量、廢棄物總量分別較2020年減少1.5%

綠色營運方針

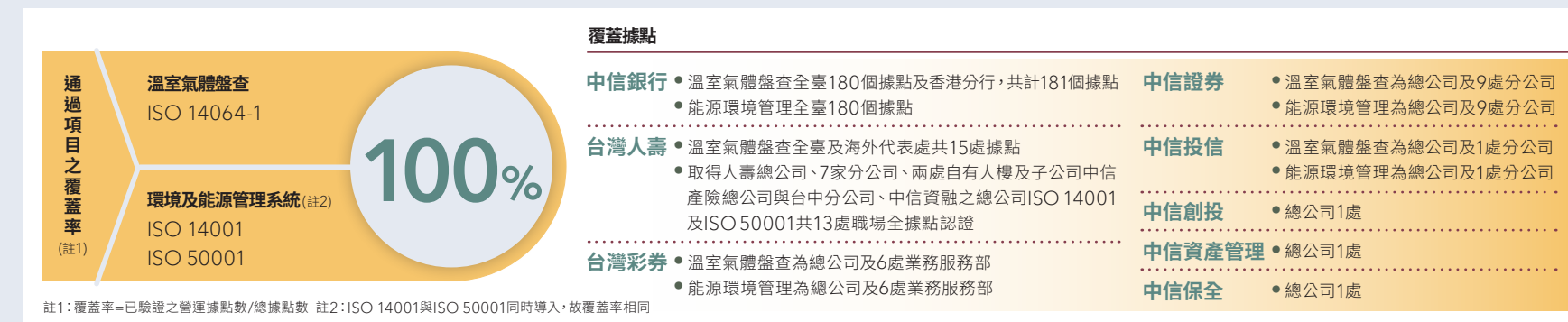
環境永續政策

在綠色營運面向上，我們的核心理念為「節能減碳、環保永續」。為落實「Green Policy, Green Future」的承諾，我們從「擴大綠色採購、落實教育訓練、強化能資源管理、持續定期審查、連結周邊企業」五大面向積極努力，致力於最小化商業活動對環境的衝擊，並最大化對環境的效益。



環境管理系統及驗證

中信金控旗下各子公司已全面導入「環境管理系統ISO 14001」、「能源管理系統ISO 50001」驗證，溫室氣體數據則經過「ISO 14064-1」驗證，驗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：



2020年，我們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1,092萬,7932元，我們的能源管理整體績效卓越，獲得國內與國際肯定：

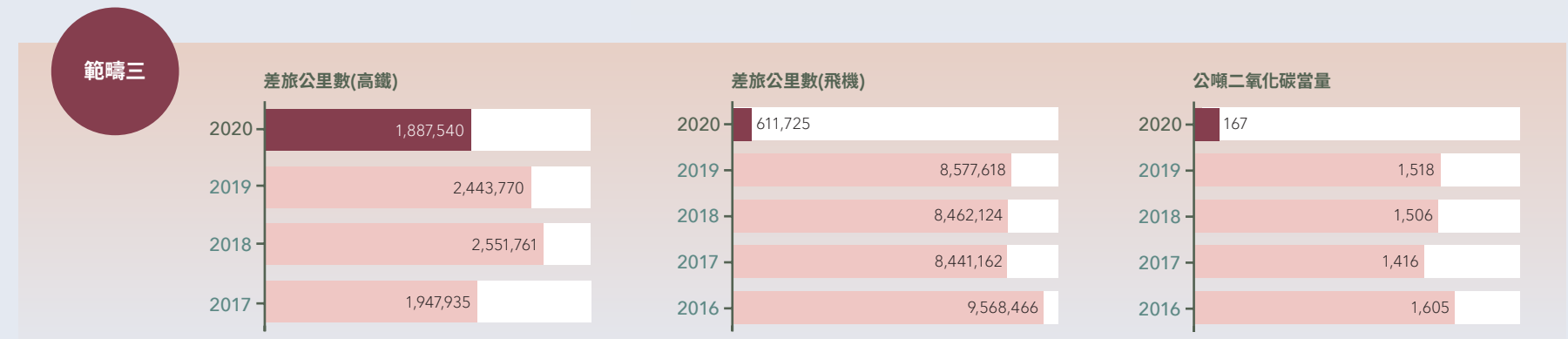
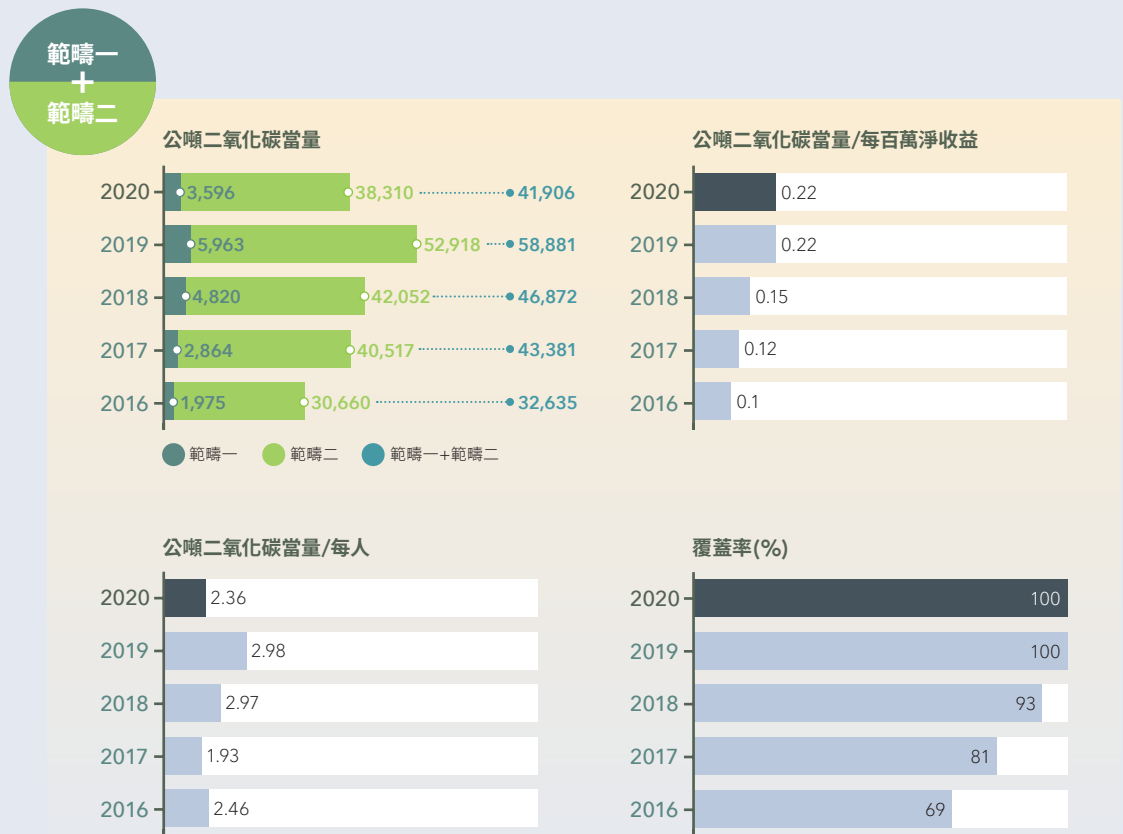


綠色營運管理與成效

溫室氣體管理指標

中信金控2020年範疇一與二之溫室氣體總排放量為41,906公噸二氧化碳當量，其中38,310公噸來自於範疇二的電力使用。用電為中信金控主要的溫室氣體排放源，加上公司員工人數與業務量於2015年開始大幅增加，使2015年之後的溫室氣體總排放量比過去明顯增加。2017年起，中信金控轄下各子公司逐年導入ISO 14064-1溫室氣體盤查，以掌握完整、正確的碳排放量資訊，進而設定減碳目標。未來三年減碳目標以2020年為基準年，訂定2021年至2023年減少3.5%碳排總量。

註1：範疇一與二排放量2016年僅計算中信銀行查證數據為基礎
 2017年至2020年計算邊界除中信銀行外，新增金控轄下各子公司
 註2：電力排放係數採用0.528(2016年)、0.529(2017年)、0.554(2018年)、0.533(2019年)、0.509(2020年)公斤二氧化碳當量/度。(盤查當下尚未公告係數時，以前一年度係數計算)
 註3：2018年前的飛機差旅計算方法乃依據ICAO網站所公布之計算器統計
 註4：2019年揭露之數字統一採用Green House Gas Protocol的計算係數進行統計
 註5：範疇三商務差旅的盤查邊界為中信銀行，資料為自行盤查結果，未經外部查證
 註6：因範疇一與二查證邊界調整，故修正公噸二氧化碳當量/每百萬淨收益之數據
 註7：ICAO網站計算器統計網址<http://www.icao.int/environmental-protection/CarbonOffset/Pag-es/default.aspx>
 註8：以營運據點為基礎，計算覆蓋率



能/資源管理

能源管理

| 策略 | 執行方式 | 效益 |
|------------------|---|---|
| 創造再生能源 | 中國信託金融園區安裝2套太陽能發電設備 | 2020年共產出6萬3,790度電支應公共用電 |
| 節能減碳措施 | ● 中國信託金融園區空調主機啟閉時間各調整提前及延後1小時；園區B1~B5停車場排風機開啟時間延後1.5小時 | 節省近43萬度電，約可減少216公噸溫室氣體排放 |
| 園區外的營運據點所推動之節能計畫 | ● 每年定期清洗空調設備、濾網及冷卻水塔，提高空調使用效能 ● 換、更新老舊空調主機，以2020年至2021年4月統計共執行31件，汰換費用共計2,681萬元，主動響應蒙特婁公約協定，減少使用R22冷媒，有效降低全球暖化，並節省電費 ● 資訊機房關燈節能，改採用紅外線監視器，減少夜間照明1,021支燈管，每年節省約276,455度，約2.6萬美元 ● 全分行空調提前關閉0.5至1小時，每年節省約13.1萬美元 | 節省近173萬度電，約可減少882公噸溫室氣體排放(排碳係數以2019年我國電力排碳係數為0.509公斤CO2e/度計算) |

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年節電6%的目標已順利達成，第二階段以2017年為基準年，訂定2018至2020年「每年節省總用電量2%，達成3年內節省用電量6%」的目標，2020年共計節省173萬度，節省用電量2.46%，減碳達882公噸。訂定未來三年節能目標以2020年為基準年，訂定2021年至2023年節省3.5%。

中信金控無自產電力、供熱、製冷、蒸氣等能源。其餘燃料消耗與購買如下表所示：

| 種類 | 單位 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | |
|--------|-------------|------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 非再生燃料 | 汽油(不分92/95) | 公升 | 599,143 | 582,472 | 631,972 | 491,337 | 265,348 |
| | 柴油 | 公升 | 2,439 | 3,967 | 4,364 | 9,562 | 4,846 |
| | 液化石油氣(LPG) | 公升 | 0 | 291 | 291 | 436 | 360 |
| 購買使用 | 天然氣(LNG) | 立方米 | 21,741 | 0 | 35,982 | 38,866 | 33,569 |
| | 電力 | 度 | 75,093,165 | 80,341,725 | 75,089,386 | 75,753,494 | 57,905,577 |
| 總耗能量 | | 百萬瓦特 | 80,749 | 85,662 | 81,197 | 80,665 | 60,670 |
| 總耗能量強度 | 度/每人 | | 4,221 | 4,814 | 4,500 | 4,703 | 7,150 |
| | 度/每平方米 | | 143 | 154 | 139 | 160 | 107 |
| | 度/每百萬淨收益 | | 386 | 304 | 239 | 217 | 181 |
| 覆蓋率(%) | | | 100 | 100 | 93 | 81 | 69 |

註1：電力使用度數先以臺灣ISO 14064-1查證之數據，2017年至2020年計算邊界除中信銀行外，新增金控轄下各子公司
 註2：以營運據點為基礎，計算覆蓋率

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2020年已取得255張再生能源憑證，並積極推動節能方案與裝設太陽能發電設備。中國信託金融園區共裝設2套太陽能發電設備，2020年共產出6萬3,790度電支應公共用電。中信銀行亦積極推廣節電、投身參與外部活動，響應荒野保護協會主辦的「Earth Hour」關燈一小時活動。

● 廢棄物減量

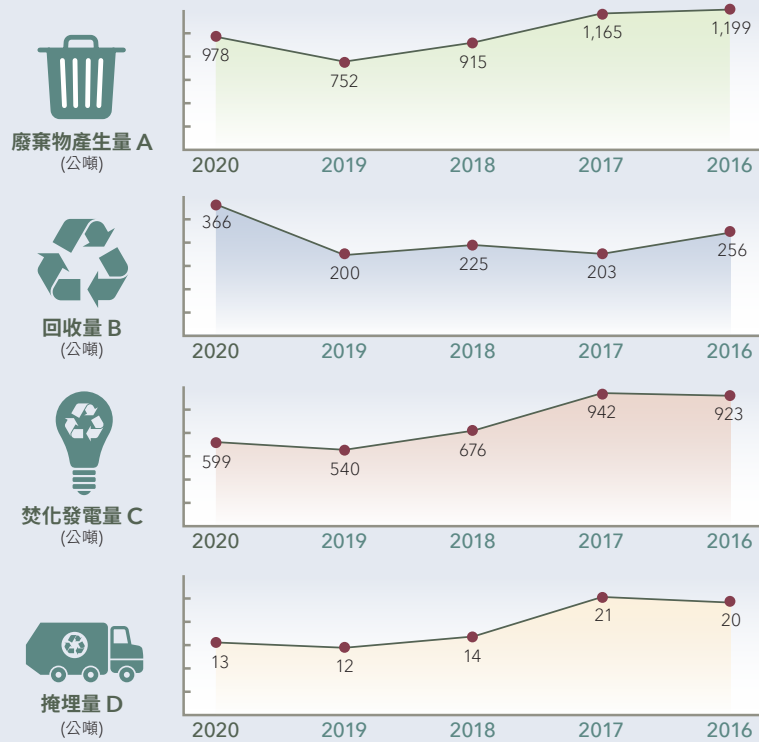
響應臺北市政府環保政策，我們推動廚餘減量及垃圾分類減量已見成效。

2016年持續至今，中國信託金融園區內減少廢棄物措施包含：

- ✓ 員工餐廳全面改採瓷餐具，並以定食取代自助餐
- ✓ 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
- ✓ 使員工可依需求調整飯菜量減少約6成廚餘量
- ✓ 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
- ✓ 辦公室座位不放置垃圾桶
- ✓ 由員工在各樓層茶水間進行基本分類

2020年廢棄物處理支出金額約為新臺幣420萬元。近五年廢棄物處理相關數字如下。

未來我們以2020年為基準年，訂定2021年至2023年減少3.5%廢棄物總量。



註1：2020年廢棄物產生量(A)與回收量(B)之數據範圍為中信銀行全據點及各子公司總公司通過2020年ISO 14064-1:2018查證，盤查範圍較2019年新增中信銀行全臺據點，因此廢棄物總量增加

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

註3：掩埋量(D)=廢棄物產生量(A)-(回收量(B)+焚化發電量(C))

● 水資源管理

我們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。2020年總用水量則約為40.3萬立方米。未來三年節水目標以2020年為基準年，訂定2021年至2023年用水總量減少3.5%。

| 單位 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 總用水量(註) (立方米) | 403,000 | 411,344 | 365,858 | 410,216 | 407,116 |

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

● 內部無紙化作業

中信金控各子公司致力於推動內部無紙化作業服務流程，各子公司績效如下：

| 無紙化措施 | 績效指標 | 2020 | 2019 |
|---------------------------------|-----------|-----------------|-----------------|
| 中信銀行 | | | |
| 導入線上簽核公文系統，減少紙張印出需求 | 公文電子化比例 | 73.5% (70,350件) | 66.8% (24,547件) |
| | 用印申請電子化 | 100% (10,627件) | 100% (4,608件) |
| | 執行命令電子化件數 | 100% (389,456件) | 100% (155,072件) |
| 台灣人壽 | | | |
| 推動公文電子化、電子發文；保戶繳費通知單及送金單之保單E化作業 | 公文電子化比例 | 100% | 100% |
| | 電子發文比例 | 約76% | 約72% |
| 中信證券 | | | |
| 推動作業無紙化 | 節省紙張數量 | 約690萬張 | N/A |
| 中信投信 | | | |
| 無紙化電子流程 | 節省紙張數量 | 約78萬張 | 近100萬張 |

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：中信銀行無紙化系統於2019年7月上線

● 無紙化服務

| 中信銀行 | |
|--------------------|---|
| 開放ATM客戶「不列印明細表」的服務 | 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 |
| 個人信貸線上申貸 | 近年來因線上時效快速(申請至撥貸最快3分鐘)及線上申貸適用客群擴大至全客群，吸引更多客戶改使用線上申貸管道， 2020年度線上申請比例已高達96% |
| 「ATM x LINE個人化服務」 | 線下ATM綁定中信LINE官方帳號「ATM x LINE個人化服務」，客戶於ATM提轉交易後，透過LINE發送交易明細與電子優惠券，實踐無紙化推動。2019推出至 2020年底，已超過130萬客戶綁定服務，每月超過百萬次的電子優惠券發送 |
| 「中信Home Bank」APP | 2020年提供全新的語音、指紋、臉部辨識等創新轉帳功能，以及換匯、繳費、投資理財等服務，客戶數截至2020年底已突破374萬，有效減少分行與超商交通往返的碳排放 |
| 「行動金融顧問(iPad)」 | 全行每位理財專員隨身配備此裝備，提供「會員權益服務」、「保險下單」、「信託下單」等多元化服務，減少作業所產生的紙張列印 |
| 台灣人壽 | |
| 網路投保平臺 | 1. 與多家保經代業者串接網路投保平臺並提供包含年金、壽險、旅平險、傷害險等多元產品。2020年全年度新契約受理保費達新臺幣1億4,500萬元以上，為壽險業網路投保市場排名第二 2. 提供網路服務，透過登入台灣人壽保戶天地，客戶即可獲得最新服務進度、繳費提醒、了解保單資訊與帳戶價值、並可於線上辦理多種契約變更，2020年已有超過7萬件保全案件是在線上辦理 |
| 行動投保工具 | 提供業務人員各種行動化工具以提升服務客戶品質與效率，包含：行動投保、行動建議書、保單健診及需求分析等，截至2020年行動投保使用比例超過90% |
| 中信證券 | |
| 線上與載具開戶、電子交易 | 線上開戶佔比自2019年之23%提升至2020年之57%；2020年底亦推出載具開戶，親臨分公司之客戶皆能透過平板完成開戶，將可大幅減少紙張使用。另2020年12月底電子交易比例由2019年的71%提升至77%，大幅減少買賣委託書紙張使用需求 |
| 中信投信 | |
| 線上報名與回饋系統 | 有別於過去舉辦說明會採書面報名的形式，中信投信建立線上報名、提問及意見回饋系統，活動當天持報名通知QR Code即可完成報到手續。2020年因受疫情影響，實體說明會舉辦場次銳減至15場，約莫2,000人參加，共節省4,000張紙 |

各子公司無紙化措施推動成效如下：

| 無紙化措施 | 績效指標 | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|-----------------------------|-----------|-----------|----------|
| 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(%) | 77 | 70 | 68 |
| | 網路基金申購人數佔比(%) | 75 | 62 | 60 |
| | 網路跨行轉帳人數佔比(%) | 82 | 73 | 68 |
| 推動電子帳單(約3張A4/份) | 節省紙張數量(萬張) | 1萬4,302 | 1萬0,974 | 5,620 |
| 台灣人壽 | | | | |
| 推動「行動投保」服務，包含：行動投保、行動建議書、保單健診及需求分析等 | 行動投保使用比例(行動投保件數/業務員進件之受理件數) | 近100% | 近100% | 近100% |
| 保戶繳費通知單及送金單之保單E化作業 | 保單E化件數(件) | 141萬3,595 | 122萬1,867 | 94萬6,664 |
| 中信證券 | | | | |
| 推動線上/載具開戶 | 節省紙張數量(張) | 93萬 | N/A | N/A |
| 中信投信 | | | | |
| 建立說明會線上報名系統 | 節省紙張數量(張) | 4千 | 1萬6,000 | N/A |

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

綠色採購實務

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。近五年綠色採購金額如下表，2020年綠色採購總金額超過新臺幣5億6,000萬元，佔近7%的總採購額：

單位：新臺幣元

| 採購項目 | 綠色採購總計 | 採購總額 | 綠色採購占採購總額比重(%) |
|------|-------------|----------------|----------------|
| 2020 | 563,593,295 | 8,140,401,045 | 6.92 |
| 2019 | 268,166,021 | 25,157,919,485 | 1.07 |
| 2018 | 255,621,831 | 7,776,513,052 | 3.29 |
| 2017 | 205,168,864 | 13,632,168,180 | 1.51 |
| 2016 | 206,475,085 | 7,488,393,467 | 2.76 |

綠建築

中國信託金融園區為國內辦公大樓節能減碳的最佳典範之一，經臺灣建築中心審核通過臺灣綠建築標章(EEWH)此外，其餘新建築皆以達到綠建築標章為規劃目標。中國信託金融園區亦為臺灣首座取得國際綠建築LEED v4.1認證及動態獎牌建築，也是目前臺灣唯一的白金級LEED v4.1動態獎牌，可於專屬網站arc中即時展現建築的節能、節水、廢棄物管理、室內空氣品質等綠色建築績效，以大數據分析演算法分析出來的全球基準，與其他國際建築物進行比較，中國信託金融園區多項評選得分遠高於全球水準。



永續基地

規劃儲水量達2,625噸的雨水回收池，管理都市逕流、使用白色屋頂鋪面降低熱島效應、使用廚餘堆肥、低度照明降低環境光害。中信農場亦推動綠色耕種、取得有機農產品認證，響應綠色蔬食



節水

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 2 定期宣導節電節水觀念 3 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



節能

首開臺灣先例，辦公樓層採用冷卻樑板空調送風系統(Chilled Beam System)與儲冰系統，減少能源損、溫室氣體排放與轉移尖峰需求，另外辦公空間全面採用LED燈具，加裝指向性的燈具遙控器，可調控燈光開關、裝設總面積達699平方公尺的太陽能板



材料及資源

以綠色採購使用森林管理委員會(FSC)認證的環保紙類產品，並安裝地磅，有效控管廢棄物與回收物重量，促使優化分類及減少廢棄物，使回收率從18%提升至51%



交通便利性

建造空橋與捷運站連結，鼓勵使用大眾運輸工具，減少碳排放



室內環境品質

建立自主二氧化碳濃度控管追蹤制度，並推動辦公室綠美化，提升環境品質

| 位置 | 標章等級及現況 |
|-------------------|--|
| 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 |
| 台灣人壽「中信金控臺中金融大樓」 | 2020年取得EEWH銀級綠建築標章 |
| 高雄市前鎮區獅甲段二小段555地號 | 已於2017年9月取得EEWH銀級候選綠建築證書，並於2020年3月取得使用執照，後續將再申請EEWH銀級綠建築標章 |
| 臺北市南港區經貿段15地號 | 已於2020年4月取得EEWH黃金級候選綠建築證書，將於取得使用執照後二年內取得EEWH黃金級綠建築標章 |



為未來種一棵樹 中信銀行同仁投入綠色行動

中信銀行與聯合報系願景工程合作，支持「為未來種一棵樹」倡議，認養慈心有機農業發展基金會於新北市金山區中角灣、雲林縣西螺鎮土地範圍內新植樹木共2,000株，同時，於2020年10月號召逾百位同仁及親友，於中角灣種下近千棵具耐鹽、耐旱、耐強風特性的林投與黃槿樹種，保護海岸線不受颱風、海浪侵襲而流失，我們鼓勵同仁走出辦公室，用實際行動共創友善的永續環境。由於海岸沙地難以維持水份，因此特別使用與仁舟社會企業開發的「水寶盆」做為蓄水容器，日後外殼腐爛也會成為天然有機肥。另外，由於海岸造林存活率不高，植樹後養護很重要，後續由慈心有機農業發展基金會協助灌溉、除草，並記錄樹木成長情況。



員工賦能

我們視人才為公司永續發展之關鍵資本，也是品牌精神 "We are family" 中最重要的人。透過平等的工作環境以及互信的企業文化，我們賦能同仁以期開創個人與公司的共同成長，並使得員工以在中信工作為榮。中信金控的企業形象、職場環境、薪酬待遇、職涯發展、職務內容均獲各方肯定，除連續第三年榮獲 HR Asia「亞洲最佳企業雇主獎」外，2020年更榮獲全球知名雇主品牌顧問公司 Universum 評為臺灣金融業最佳雇主，在商管領域中，拿下臺灣金融業第一名、綜合排名第19名的佳績；《Cheers》雜誌「新世代最嚮往企業TOP100」調查中，我們排名第24名，為臺灣排名最佳的民營金融機構。相關亮點績效如右：

行動方案

促進職場多元及包容性



2020年實績

- 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11萬456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

2021年目標

- 人權政策相關訓練完訓率維持100%
- 持續依法令標準進用足額之身障人員

行動方案

人才吸引與發展



2020年實績

- 推動員工重點發展專案
- 中信金控與子公司的員工教育訓練應提訓練總時數達59萬6,237小時，每位員工平均應提訓練時數為42小時，員工訓練總經費為新臺幣5,660萬元
- 參考Jack Phillips的ROI訓練評鑑模式，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
- 規劃員工線上ESG教育訓練相關課程，並進行課程內容設計

2021年目標

- 出版員工賦權(Employee Empowerment)報告書
- 推動數位人力資本專案：盤點數位相關職位，推估潛在工作/技能缺口，協助培育相關數位人才
- 員工線上ESG教育訓練完成率達80%

行動方案

員工照顧



2020年實績

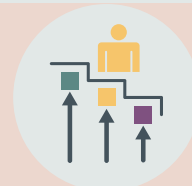
- 與幼兒園簽訂托育優惠合約，以協助同仁之子女托育需求
- 與企業簽訂短期居家照護優惠合約，以協助同仁之家庭照護需求
- 各單位育嬰留職停薪應復職為148人次，復職率為75.68%；申請托育補助人數達1,125人，補助金額為新臺幣1,749萬7,898元
- 設置專屬護理師團隊專職照護員工健康，員工健康檢查的受檢率為85%

2021年目標

- 持續提供同仁托育及居家照顧相關之優惠福利措施
- 員工健康檢查的受檢率提升至87%

行動方案

促進安全職場



2020年實績

- 中信銀行與台灣人壽全體員工「職業安全衛生教育訓練」的到職訓練涵蓋率均達100%
- 中信銀行與台灣人壽參與「職業安全衛生管理」新訓與回訓的達成率皆為100%
- 中信保全管理部主管皆取得職業安全衛生人員證照，並將急救相關課程納入員工在職教育訓練中，訓練達成率100%
- 中信銀行勞工之工作場所發生之重大職業災害案件為0件

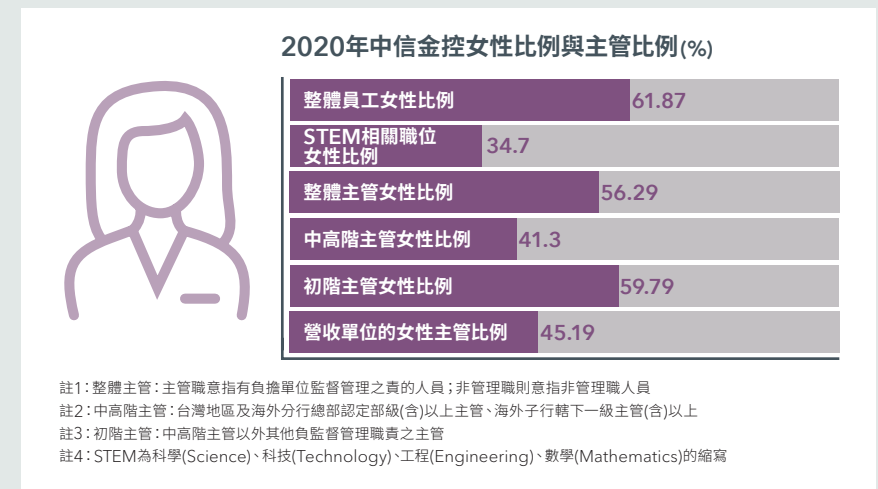
2021年目標

- 中信銀行與台灣人壽全體員工「職業安全衛生教育訓練」的到職訓練涵蓋率維持100%
- 中信銀行勞工之工作場所發生之重大職業災害案件維持0件

多元及包容性

平權與多元性

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。2020年中信金控在臺現有正職員工1萬2,747人、非正職員工638人以及承攬制業務員工7,539人，合計共2萬9,244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99.76%(其中高階主管的比例為0.58%)，海外當地聘雇率為90.25%(員工種類分布及員工年齡分布請參閱員工相關數據)。**目前全公司員工之性別男女比例為162:100，女性主管人數占有所有主管人數56.29%**，其中中階主管及高階主管的女性比例亦較2019年成長了2~3%，而每年獲選典範員工之女性比例亦將近60%，顯示本公司充分提供兩性公平競爭及發展的機會。

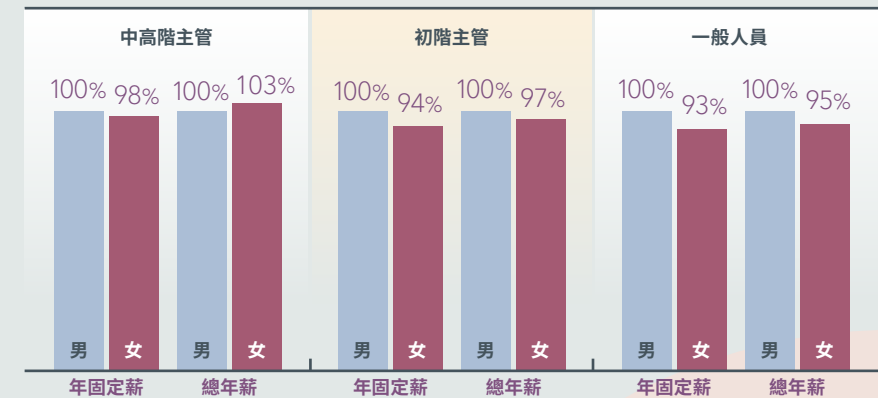


我們傾力支持身心障礙人士與原住民的就業權利，持續透過各種管道提供相關工作機會，以適切進用並優於法規要求。2020年我們雇用身心障礙員工數達94位，身心障礙與原住民雇用人數皆達法令規範。此外，我們亦在海內外營運據點延攬跨國人才，藉由打造多元文化職場，持續強化競爭優勢。

公平薪酬

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。檢視2020年中信金控全球營運據點女性和男性員工的薪資報酬比率(女/男)，各地區不論主管職或一般人員皆無顯著差異。

平均薪比(女/男)



員工相關數據

人權政策與風險評估

● 人權政策

我們為響應並支持國際人權公約，制定「中信金控人權政策」，並就所有營運據點定期評估人權風險程度，同時依據評估結果擬定改善與強化措施，朝向職場零人權風險的目標努力。我們也依相關法令訂定「工作規則」及「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」等規章辦法，以維護員工權益及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。**2020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11萬456小時。2020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，為保障同仁於工作環境中的健康安全，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、以及台灣人壽總公司部分場域，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。

| 鑑別議題 | 對象 | 代表指標與定義 | 2020年風險值 | 2020年人權風險評估結果 | 減緩措施 |
|-----------|---------------|---|--------------------|--|--|
| 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"> 各投保單位均應依法令標準進用足額身心障礙人員 建構對身障者友善之無障礙職場環境 |
| 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 |
| 禁止就業歧視 | 新進與在職員工 | 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、身心障礙或以往工作會員身分為由，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 |
| 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 | 0.022% | 經調查確認成立案件為1件，判斷為低風險，涉及人數6人 | <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 |
| 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 | 0.022% | 低於主計總處2020年全國勞資爭議涉及率(0.611%，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 |
| 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 | 透過員工健康檢查資料分析，執行「職場母性健康保護計畫」、「異常工作負荷促發疾病預防計畫」及「人因工程危害預防計畫」等員工身心健康管理策略，由職業科醫師予其適當建議與管理方針 |
| | | 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 | |
| 員工健康管理 | 中信銀行及台灣人壽全體員工 | 疾病風險管理指標=疾病高風險件數/有效分析數據件數 | 中信銀行0.1% 台灣人壽0% | <ul style="list-style-type: none"> 中信銀行：高風險經護理師健康追蹤關懷25位 台灣人壽：高風險臨場醫師及護理師共同追蹤關懷87位 | |
| | 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 | 0% | 無工作內容導因之健康風險 | |
| 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 | 中信銀行與台灣人壽皆為0% | 分析資料依據2020年公司工作環境風險危害鑑別分級計算 | 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 |

註：人權風險評估範圍為臺灣地區

員工議會

● 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。子公司台灣人壽工會於2015年與公司簽訂臺灣壽險業第一份團體協約，保障勞方權益，協約中涵蓋健康與安全相關議題之涵蓋率為11.1%。關於工會申請入會資格，內勤人員除區域中心經理以上各級業務行政主管人員外均可加入本會為會員，外勤人員需為展業專員展業專員(不含)職級以上，團體協約所涵蓋之總員工數8.35%。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

2020年中信金控及各子公司總計9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 | 強化勞工權益之溝通 |
| 差假 | 員工無法接受調動其職務或工作地點所生爭議 | 強化勞工權益之溝通 |
| 職災補償 | 員工對於恩給性、勳勤性獎金性質誤解所生資遣費、退休金及加班費等爭議 | 持續朝優於勞基法之勞工福利進行調整 |
| 獎金與薪酬 含：年終獎金 退休金 加班費 | 員工無法接受考績評核結果爭議 | 強化勞工權益之溝通 |



● 員工意見調查及溝通管道

我們每兩年執行員工意見調查，期待透過定期的追蹤調查循環，掌握不同世代員工的心聲和想法，以及同仁認同度與外部標竿的差距，並依此採取對應作為。最近一次調查在2019年，共有1萬5,049位員工完成線上調查，相關結果已揭露於中信金控2019年企業社會責任報告書第84頁，下一次員工意見調查預計2021年執行。(各子公司員工溝通管道參見2019年中信金控CSR報告書P.116)

● 員工意見處理統計



人才吸引與發展

與時俱進的招募管道

我們堅信「人才」是企業的根本，在投資人才上不遺餘力。我們透過多元的招募管道，聚焦「國際化、數位化」策略布局，延攬更多來自海內外不同領域、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，持續依公司經營方向，建構人才發展培育體系。2020年受疫情影響，我們加速轉型人才招募流程，除了徵才活動全面線上化，在官方網站及社群平臺推出為期半年的「線上徵才博覽會」，以逾百則貼文、近30支影片、多場直播，搭配外部招募平臺的線上徵才館活動，全面宣傳重點徵才專案與多元職缺資訊，讓新鮮人求職不受影響。為保護求職者安全，中信金控與中信銀行數據暨科技研發處合作，開發履歷AI智能篩選系統，採用線上視訊面談機制，打造安全的數位面談環境。

| 金融人才 | 國際人才 | 數位人才 |
|---|---|---|
| 目標 | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 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 | 為強化公司國際布局，儲備東南亞市場所需人才，積極與在臺僑外學生交流合作 | 因應金融數位轉型需求，紮根校園，提升優秀學生對中信之了解與認識 |
| 內容 | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 大學系所企業參訪活動 中信金控Rising Star暑期實習計畫 中信金控MA儲備幹部計畫 | 設立僑外人才延攬專案小組，推出僑外人才招募計畫(iSEA Program)，針對具工作經驗者協助職缺媒合，並首度推出暑期實習僑外生組別 | 推出IT產學合作實習計畫，提供大四資訊相關科系學生實務接軌機會 |
| 成果 | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 2020年共開放15場參訪活動，協助超過700位在校學生認識金融實務 2020年共有27位大三或碩一學生參與暑期實習，共有6位獲得進階學期實習機會 Rising Star暑期實習計畫吸引約700名優秀學子申請 2020年MA計畫招募52位優秀菁英加入，申請人數近1,200件，競爭激烈 | <ul style="list-style-type: none"> 近200件申請iSEA正職職缺媒合 破100人申請暑期實習僑外生組別 僑外人才延攬活動，包括企業參訪3場次、線上說明會4場次、求職媒合活動4場次，共觸及人數近千人 | <ul style="list-style-type: none"> 超過100人申請IT菁英學期實習 資訊及資安部門共錄取42名實習生，提供五個月金融產業程式開發實務體驗及培育計畫 |

人才培育機制

● 員工職涯發展設計

我們積極建構完善人才資本機制。我們重視各類人才屬性職涯發展需求，建構專業職與管理職雙軌發展機制，並透過內外部科學數據化之管理分析，針對不同目標族群設計合適的學習旅程與資源。除了新進人員、專業職系人員，各級管理階層等，近幾年更重視國際與海外人才的培育發展，如台灣人壽內勤人才訓練架構中，針對各職位階段均有定義關鍵學習發展管理職能，透過定期的課程安排、知識分享及工作中學習等方式，有層次地累積專業技能及職能，使同仁得以於此訓練架構中向上發展。

在學習旅程中，公司除了定期提供專業訓練課程、管理發展訓練、國際課程、海外派訓、軟性課程訓練(Soft Skill)、金融證照訓練等多樣培訓課程外，並提供員工長期職涯成長的支援與協助，定期檢視人才充實計畫，提供海外參訪、輪調歷練、專案指派等機會，並由內部高階輔導及外部顧問提供教練諮詢，加速人才養成。此外，為確保員工在內部持續成長，中信金控及其子公司員工每年皆定期進行績效以及職涯發展檢核，依照員工的成長給予合適的職務安排與升遷機會。

● 員工重點發展專案

線上學習平臺

針對全體員工提供便捷快速的學習資源與平臺，讓員工隨時、隨地都能強化自我專業及管理能力。學習資源包括：

| | |
|-----------------|--|
| 自我發展課程學程 | 因應策略需求與組織需求，提供各類型實體及線上課程，以提升工作技能與激勵工作動能，共12堂教室課程、3場職場講座、23堂線上與直播課程。同時與天下雜誌合作，導入天下創新學院共計1,690堂以上課程與影音資源，提升同仁自主學習意願 |
| 幸福及博雅講座 | 開辦軟性、藝文主題相關講座，提供同仁獲取多元學習資源的途徑，營造工作與生活平衡之職場氛圍，共計9堂 |
| 語文學習 | 提供多元語言學習資源，如開辦主管一對一及團體班共31班、與ICRT合作3堂English Salon、發行英語學習電子報，並與美語機構合作設置外師駐點諮詢服務以解決同仁工作中所遇問題 |
| 中信e學院 | 提供線上專業及法令課程，輔以多語系教材與線上知識庫，提供多元便利學習資源。截至2020年底中信e學院網站使用人數共計1萬5,880人，使用人次達78萬8,079人次；APP使用人數共計1萬912人，使用人次達13萬9,830人次 |
| 線上圖書館 | 提供同仁線上借書及查找圖書期刊資源，另提供台經院產經資料庫，讓同仁蒐集業務所需知識，截至2020年底網站使用人次共計1萬7,602人次 |

專業訓練

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

- 為提升ARM/ACM/RM專業知識以及銷售技巧，針對中信銀行共計547位同仁進行發展訓練，新人期間施行13天共91小時的課程，包括徵授信訓練、財務分析、產業分析、徵信報告撰寫、實地查訪等
- 在職期間，須完成3門必修課程，始可申請法金徵信資格審查
- 俟完成工作資歷、證照資格測驗、以及相關必修課程之後，才可申請RM資格評鑑
- 擔任RM後，仍須不定期參加金融產品課程、專業談判技巧、徵授信風險個案研討等課程，以期拓展客戶數以及產品銷售金額

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

中信銀行積極培育人才，鼓勵同仁取得CFP®與RFA認證，除了成立培訓專班，更透過線上線下課程、在職訓練與電臺連線等多樣化學習平臺，每人每年提供至少300小時專業訓練，培養專業金融知識、強化公平待客、洗錢防制與風險觀念意識。中信銀行擁有完整客戶往來數據庫，透過精準分析讓每位理財專員更有效率掌握客戶需求，做出合適的資產配置，截至2020年12月，中信銀行全方位理財顧問團隊成功協助近10萬位客戶全方位理財建議與7萬位客戶退休理財建議

技能重塑訓練(Reskilling Program)

- 中信銀行持續推動組織變革及勞動力轉型，以強化數位金融業務發展。2020年為促進數位技能提升，推動員工職場數位新技能重塑專案，以職能確認、藍圖建置，到轉任機制等三大階段，完備數位人才轉型之推動
- 第一階段：**已於2020年底展開本行關鍵數位職能需求確認，由跨單位主管共同參與擬定，以利各單位數位人才職能培養與相關管理機制建置
- 第二、三階段：**於2021年依關鍵數位職能需求，結合外部專業培訓機構與內部講師資源，共同規劃各式數位職能之完整培訓旅程；同時發展內部職能認證制度，鼓勵內部同仁養成技能。最後透過內部彈性轉任機制，鼓勵符合認證資格的Reskilling人才遞補各單位所需職務，帶動數位業務的推動，未來也將定期檢視與調整關鍵職能，以持續養成人才與推動數位創新

主管培訓發展

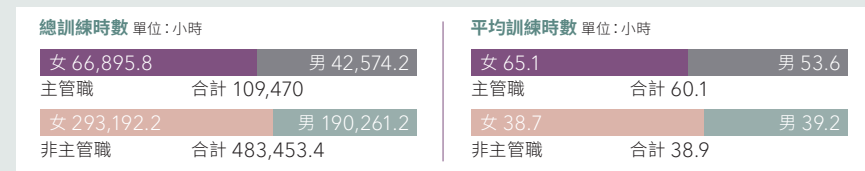
為奠定中信主管領導力，我們透過內外部數據化之管理分析，定期檢視與發展主管人才充實計畫，遴選菁英主管參加海內外高管教育培訓課程，與各界領導者一同參訓交流，深化主管國際視野與跨國營運管理思維。每年並結合內部高層主管與國內外知名學府、管顧資源，規劃年度訓練，包括各階主管管理發展訓練、主管語言提升訓練、海外分子行主管返臺訓練，以及儲備幹部訓練等，並透過團隊互動等，形塑跨單位交流平臺，凝聚團隊向心力。除結合實體、線上課程教學手法，亦發展中信個案，傳承公司管理思維，以互動教學方式鍛鍊主管決策思辨，為未來經營與挑戰做準備。2020年在疫情挑戰下，也透過遠距教學創造海內外主管共同學習的新契機，共開辦19堂課程、由982位海內外主管參訓。

台灣人壽業務員訓練

為提升人壽業務員專業職能，針對保險業務員共計7,484位，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、顧客需求與保單健診等訓練內容，建構涵蓋基礎訓練、銜接訓練到專業升級認證訓練制度，以增加新保戶及初年度保費。

● 教育訓練統計

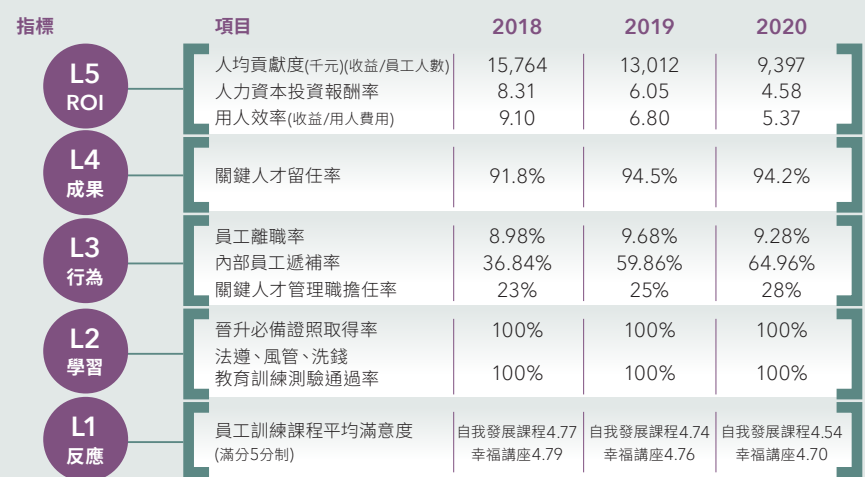
中信金控與子公司在2020年的員工教育訓練應提訓總時數達59萬6,237小時、每位員工平均應提訓時數為42小時，員工訓練總經費為新臺幣5,660萬元。共舉辦實體課程2,284梯次，總訓練人次達4萬5,796人次；線上課程1,397梯次，總訓練人次達23萬291人次。



註1：應提訓時數所統計的範疇係包含中國信託金控、銀行、創投、資產、證券(含證創投、證投顧)、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2020/12/31在職員工為準
 註4：保全時數是依據「保全業法」第10-2條規定之每月4小時在職訓練部分為以年底在職人數回推之估算值

人力發展評估

我們每年訂定年度訓練發展方向，藉此展開如法金銷售專業學程、人壽業務員訓練學程等各學程，主要目的為提升銷售人員的專業能力，進而帶動業績成長，並透過柯氏學習評估模式(Kirkpatrick Model，簡稱柯氏)，檢視訓練專案的學習成效。此外，為進一步評估訓練的成效，參考Jack Phillips的ROI訓練評鑑模式，即層級五投資報酬率評估，透過訓練成效的相關量化數據，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。



營造幸福職場

身為金融業領導品牌，我們設計完善且具競爭力的薪酬架構，並提供多元、符合員工需求的福利制度，以達到吸引、激勵及留任優秀金融人才之目的，確保組織競爭力及永續發展。工作環境中，除了致力於消弭各類職場安全衛生風險之外，同時提供員工健康、舒適的辦公環境與休閒設施，讓同仁可以安心工作，更樂於工作。

員工薪酬與福利

我們除提供具有競爭力的薪酬外，亦透過績效管理制度，連結公司整體策略目標與員工個人工作目標：每位同仁均須於年初設定個人績效目標，年底主管則會依據各項績效目標達成情形，並參考來自其他主管或同儕之多面向回饋意見進行評分。此外，為平衡個別員工考核結果差異，中信金控亦會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。績效評核除了包含各單位主要業務的檢核指標，亦可包含個人內控/法令遵循/資安遵守、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。公司則按照員工績效表現，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對應之薪資報酬，帶動組織整體正向發展。

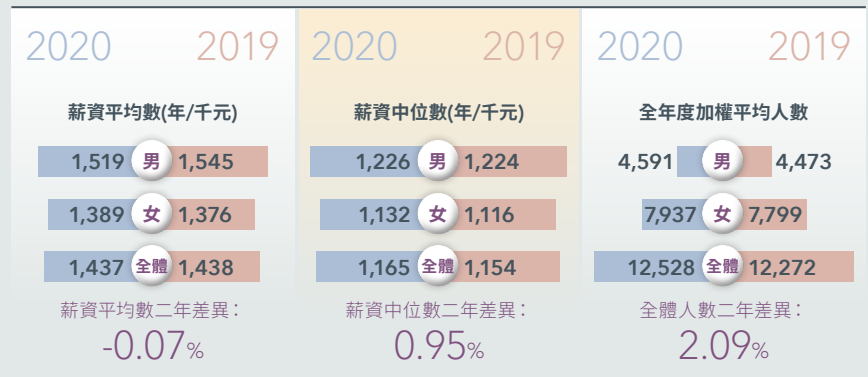
● 整體薪酬政策

中信金控制定全球營運據點通用的整體薪酬政策，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。12個月月薪係依員工過往經歷、具備能力及應徵職位價值等客觀因素核給，且每年考量海內外經濟趨勢、市場薪資水平以及個人績效予以適當調薪，2020年，中信金控於台灣、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5~8%。其中主要營運據點台灣地區基層人員每月平均收入為臺灣最低基本工資之2.5倍，其中男性為2.5倍，女性為2.5倍，顯示整體薪酬政策定位之積極。

| | |
|---|---|
| <p>固定薪資</p> <p>可由各營運據點針對部分特殊職務的屬性及工作需求，規劃津貼項目及補助方式，彈性補償員工配合公司營運所需之生活補貼。固定獎金則由各地依市場水準，於部分地區核發12個月月薪以外之固定獎金，發放固定獎金地區涵蓋台灣、大中華區及東南亞地區，獎金水準約為1~3個月月薪不等。</p> | <p>變動薪資</p> <p>包含年終獎金及業績獎金，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。業績獎金主要是針對前線銷售人員達成業績目標，提供的即時激勵，但同時為希望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。</p> |
|---|---|

此外，我們定期參與全球營運所在地市場薪酬調查，檢視各項薪酬水準，提供員工具激勵性的薪資報酬。其中臺灣地區2020年非擔任主管職務之全時員工人數共計1萬2,528人，2020年薪資總額共計新臺幣180億109萬3,447元，中位數及平均數揭露如下：

非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數比







註1：「非擔任主管職務之全時員工」：係以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員等

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

● 長期與多元獎勵誘因

除上述薪酬外，中信金控亦設立多項長期獎勵機制，鼓勵員工重視公司長期營運績效，以達企業永續經營。

| | 適用對象 | 覆蓋率(%) | 專案內容 | 2020年執行績效 |
|---|--------------------------|--------|---|---|
|  | 中信金控臺灣轄下各子公司之特定職級與特殊職系員工 | 91.2 | 為現金形式之長期獎勵工具，閉鎖期間為三年，連結獎勵與公司長期營運績效，鼓勵人員留任 | 2017年發行之股票增值權於2020年12月31日，閉鎖期滿執行，報酬率為-40% |
|  | 中信金控臺灣轄下各子公司之員工 | 97.3 | 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38億元 平均投資報酬率(長期持有)：92% |

| | 適用對象 | 覆蓋率(%) | 專案內容 | 2020年執行績效 |
|---|-----------------|--------|---|---|
|  | 中信金控臺灣轄下各子公司之員工 | 32.6 | 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38.1億元 平均投資報酬率(長期持有)：57% |
|  | 中信金控及中信銀行之臺灣員工 | 97.0 | 當每年節電及節水項目均達到節省總用量之目標時，由公司額外提撥獎勵金，作為節能減碳各類活動方案之獎金 | 2020年總用電量節省2.46%，已提撥獎勵金作為2021年節能競賽獎金預算。此外，2020年節能競賽共發放獎金新臺幣43萬元，持續鼓勵同仁關懷環境 |

● 三大員工福利制度

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40歲以下員工每兩年一次健檢福利，優於法令規定。

於「核心福利」制度上，除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。對於員工的房屋貸款，我們也根據不同的職級，可貸款不同的限額，提供員工低於1%的優惠房貸利率。

安心福利—員工退休照料

依據勞基法，每月按員工工資總額提撥退休準備金至臺灣銀行「公司退休基金專戶」存儲；另依照勞工退休金條例，每月由公司按個人薪資提撥6%至員工勞保局個人退休金專戶。自願提繳退休金者，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



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社團活動。2020年共有37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1,125個場次，參與者達2萬1,369人次，全年度社團補助為新臺幣744萬4,159元。其中大型戶外活動包括中信金控盃高球邀請賽、金融盃羽球賽、金融盃桌球賽等，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。

● 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」三大慈善志工團隊，為弱勢孩子及家庭提供計畫性、組織性及系統性的支援。為鼓勵員工參與志工服務，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2,427人，平均每10位員工就有1位愛心志工，至今累積服務時數逾16萬小時，2020年共發放835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2020年底，志工人數共40位，其中包含12位現職同仁、4位退休同仁及24位民眾，2020年文薈館志工隊也獲頒「臺北市金鑽獎優良志工團隊」，這也是此獎項舉辦24屆以來，首家獲獎的企業文史館。

打造健康職場

中信銀行有專屬護理師團隊專職照護員工健康，每年依據員工健康檢查分析狀況、健康管理成效評估及流行病學等，結合公司、政府與廠商資源，規劃年度健康管理計畫及健康促進活動，如年度健康檢查、醫師臨場服務、健康講座、捐血及體適能等。對於異常員工、有健康潛在風險及需要健康諮詢的同仁，提供關懷與追蹤等健康個案管理，使其回復正常、疾病得到控制與改善。

員工風險管理



員工健康風險地圖



| 健康風險議題 | 影響程度 | 減緩/預防措施 | 2020年實施成效 |
|---------------------------|------|--|--|
| 高血糖 高血脂 高血壓 (三高) | 高度風險 | <ul style="list-style-type: none"> • 醫務室血壓監測 • 工作異常過負荷追蹤 • 辦理飲食健康講座 • 醫師臨場諮詢服務 | <ul style="list-style-type: none"> • 醫師臨場諮詢服務共辦理96場，參與人數497人 • 舉辦一場飲食健康講座，參與人數62人 • 追蹤工作異常過負荷追蹤272人，完成率100% |
| 辦公場所墜落 | 高度風險 | 承攬商工程現場稽查 環境訪視 | 執行55場工程稽查，共開立19件具墜落風險缺失，工程期間內改善率100% 共辦理3場環境訪視 |
| 流行性感冒 | 中度風險 | 施打公費疫苗 健康講座 | 共舉辦3場，參與人數共247人 舉辦運動相關講座，參與人數共60人 |
| 事務機器捲夾 | 中度風險 | 職場安全宣導單張 | 共發行3份職場安全宣導單張 |
| 肌肉骨骼傷害危害 | 低度風險 | 健康講座 | 舉辦一場「自我肌筋膜放鬆運動與肌能系貼包紮」講座，參與人數62人 |
| 通勤交通事故 | 低度風險 | 教育訓練 | 共辦理6場職業安全衛生教育訓練(含通勤交通事故預防宣導)，參與人數399人，滿意度4.8分 |

員工身心照護措施

中國信託金融園區自2015年起獲得「優良哺乳室認證」及「健康職場認證」等政府績優認證。為促進同仁健康並提升工作效率，我們也鼓勵員工建立規律運動習慣，並自2016年起每年皆獲得「運動企業認證標章」，落實健康促進措施，建立優質的工作環境。過去3年來，中信金控員工健康檢查的受檢率為85%。從改善員工健康狀況的角度考量，提供員工正確的飲食，並從調整生活型態著手，除推動健康促進活動外，亦鼓勵員工適當的運動、參加健康講座、減重班與醫師個別諮詢活動等，此外，固定舉辦壓力管理與壓力紓解、人際溝通等相關課程、並定時消毒工作環境、穩定工作環境濕度與溫度、設置五星級健身中心，亦持續追蹤健檢結果。以下重點說明其他促進員工健康與生活的相關措施：

| 促進健康生活之措施 | 內容 |
|-----------|---|
| 彈性工時 | <ul style="list-style-type: none"> • 實施彈性工作時間，提供30分鐘的彈性上下班時間 |
| 舉辦健康講座 | <ul style="list-style-type: none"> • 提升員工自我健康管理的意識 • 中信銀行2020年舉辦「健康促進活動」、「健康講座」及「醫師臨場服務」等98場活動，共有681人次參與健康促進活動，整體滿意度平均達到4.64分以上(滿分為5分) • 台灣人壽辦理上述活動共計253場活動，共有8,774人次參與，相關活動年度整體滿意度平均高達97% |
| 制定健康防護計畫 | <ul style="list-style-type: none"> • 針對人因工程肌肉骨骼、母性健康保護及異常工作負荷促發疾病預防，進行員工健康管理及建立個案追蹤、關懷及成效評估，達到疾病預防及控制，以及落實年度員工健康檢查結果有效管理及分析 |

工作與生活平衡

托育/生育補助與照護

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、陪產假、家庭照顧假、托育補助等制度，給薪產假、陪產假亦依循勞基法，提供員工基本福利以確保員工權益。2020年，各單位育嬰留職停薪應復職為148人次，復職率為75.68%；申請托育補助人數達1,125人，補助金額為新臺幣1,749萬7,898元。且為鼓勵生育，提供員工每胎補助最高新臺幣4,000元之生育津貼；幼兒照護方面，實施「彈性福利制度」，採用「點數制」的方式，開放員工自主性地選擇所需之福利項目，同仁可將自己的點數轉換成托兒補助，更與幼教機構簽約，提供同仁就讀特約幼兒園相關優惠。**中信金控員工2020年的粗出生率為27.6%，相較於臺灣2020年的粗出生率僅為7.01%，顯示在公司的相關福利與照護措施下，我們的員工在盡心工作之餘，也足以肩負起照顧家庭的責任。**

促進安全職場

職業安全衛生委員會

我們將員工的安危視為優先考量。中信銀行、台灣人壽及中信保全為提供員工完善的工作環境，設有「職業安全衛生委員會」掌管相關職責，每季定期召開相關會議，期能有效降低職場的安全風險，與員工一同維護職場環境的健康與安全。委員會成員人數、勞工代表比例與工作職掌詳見「中國信託2019年企業社會責任報告書」第86頁。

職業安全危害風險評估及管制

中信金控各子公司設有職安衛危害鑑別評估及管制程序規範，並由管理單位每年進行例行性風險評估，如果有作業流程改變、法規的變動、危害及職安衛風險的知識及資訊之改變、新知識與技術等變動原因時，則需進行非例行性評估，並要求相關執行危害鑑別與風險評估人員，需受風險評估相關訓練至少3小時。

.....

各單位將不同作業環境設備或製造過程予以分類，依可能產生的危害進行職務及作業清查，並配合各部門之作業程序，將每個作業步驟填於「危害鑑別與風險評估表」中，依其嚴重度、可能性換算風險等級，判斷並採取風險控制。

.....

同時，為使得風險能夠及時反應，員工可提報職業危害事件，管理單位接獲通知後即主動協助，並需針對申訴或通報處理秉持客觀、公平及公正原則，對員工及申訴或通報者之權益及隱私完全保密，確保前者不會受到處分，並同時按照職業安全衛生法第18條規範進行作業，確保工作場所所有立即發生危險之虞時，雇主或工作場所負責人需停止作業，並使勞工退避至安全場所。如果員工執行職務發現有立即發生危險之虞，得在不危及其他工作者安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所，並立即向直屬主管報告。

.....

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

職業安全衛生教育訓練

通識性訓練

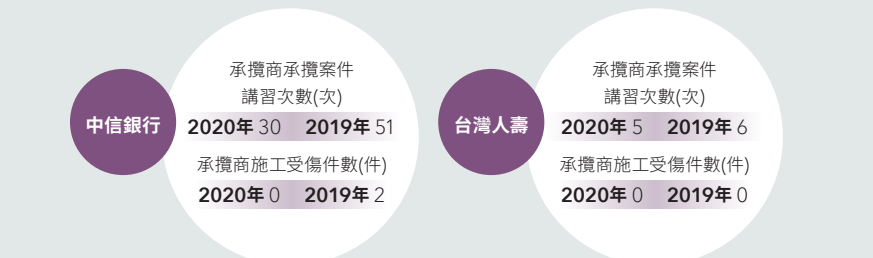
中信金控旗下之中信銀行、台灣人壽及中信保全，每年皆會針對正職員工與派遣人員進行職業安全衛生教育訓練，以提高員工安全衛生意識。2020年中信銀行全體員工在職訓練及新進員工到職訓練之調訓率均達100%，員工參與人數為1萬1,524人，新進員工到職時接受訓練人數達1,378人。台灣人壽內外勤員工參與在職訓練人數為9,460人及新進員工256位，到職訓練之涵蓋率均達100%。

專業證照人員訓練

中信銀行與台灣人壽定期對所有地區工作場所員工安排專業證照訓練，包含「職業安全衛生人員」、「急救人員」與「防火管理人」等，使安全衛生觀念落實到全體員工工作習慣。中信銀行2020年參與「職業安全衛生管理」之新訓與回訓作業為401人，新訓與回訓的達成率皆為100%。台灣人壽2020年參與新訓與回訓為47人，達成率皆達100%。中信保全管理部主管亦取得職業安全衛生人員證照，除每年安排同仁取得急救人員證照外，並將急救相關課程納入員工在職教育訓練中，訓練達成率100%。

承攬商進場訓練

中信銀行與台灣人壽秉持著職安安全理念，以身作則與合作協力廠商攜手共同在職業安全衛生議題上成長，對有關全行工作範圍內施工協力廠商，都必須接受中信銀行安排相關作業危害告知及不定期抽檢，督促協力廠商落實自主及承攬管理，成效如下：



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。2020年申請公傷假人數共23人，公傷假天數共達251.5天，其中8件為上下班途中交通事故導致、9件為外出公務時摔傷、1件為搬運物品時動作不當遭物件壓傷、5件為跌倒或滑倒所致，無因公死亡事件發生，相關指標也呈現下降的趨勢。2020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相關數據)

影響力金融

為確保股東權益並同時為社會及環境創造正面的影響力，中信金控攜手各子公司，除遵循國際永續金融倡議，亦透過永續投資、永續商品與服務的發展，落實影響力金融。此外，我們也致力提升金融包容性並提供友善金融環境、優化顧客關係管理，以核心職能強化永續金融的發展。主要行動方案、目標及績效如下表，完整資訊請見本章各節。

| 行動方案 | 2020年績效 | 2021年目標 | 2025年目標 | |
|----------------|---|---|---|--|
| 永續融資與投資 | 永續融資 <ul style="list-style-type: none"> 中信銀行於綠能科技、循環經濟及綠建築等綠色融資放款餘額達新臺幣1,407.64億元，占銀行法人金融放款總餘額之23% 中信銀行及台灣人壽參與國內再生能源專案融資，累計參貸額度達新臺幣244.69億元 影響力投資 <ul style="list-style-type: none"> 中信銀行ESG債券投資金額約新臺幣258億元 中信創投ESG投資金額約新臺幣9.76億元，占創投投資產品總額19.59% SDGs 投資 <ul style="list-style-type: none"> 台灣人壽SDGs投資金額約新臺幣1.3兆元，占人壽股票及債券投資產品總額約86% | 永續融資 <ul style="list-style-type: none"> 中信銀行完成國內再生能源產業(包含綠能供應鏈客群)專案融資案2件 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 台灣人壽完成國內再生能源產業(包含綠能供應鏈客群)專案融資案1件 影響力投資 <ul style="list-style-type: none"> 中信創投2021年目標為新增ESG投資案1~2件，今年新增ESG投資金額佔今年總新增投資金額之3%~5% SDGs 投資 <ul style="list-style-type: none"> 台灣人壽將持續進行SDGs投資，設定未來精進目標 | 永續融資 <ul style="list-style-type: none"> 中信銀行成為國內再生能源專案融資之領導銀行 台灣人壽成為國內再生能源專案融資之主要壽險公司 影響力投資 <ul style="list-style-type: none"> 台灣人壽已於固定收益部位之永續投資設定長期目標，每年永續債之規模將維持新臺幣50億元以上 中信創投於2021年度五年計劃中將ESG投資列入目標中，包括每年新增ESG投資案1~2件、ESG部位投資佔每年新增投資部位達3%~5% | |
| 永續商品與服務 | 永續商品 <ul style="list-style-type: none"> 中信銀行2020年發行與承銷海內外綠色及可持續發展債券金額共計新臺幣71.82億元 金融包容性產品 <ul style="list-style-type: none"> 中信銀行青年安心成家房貸與以房養老房貸餘額為新臺幣43億7,100萬元 信扶專案貸款放款餘額為新臺幣3,600萬元 中信銀行國際性微型貸款服務12家微型金融機構，貸款金額約美金9,810萬元 台灣人壽承保1萬2,134件包容性產品，保費總額達新臺幣2億713萬元，較前一年度成長29% | 永續商品 <ul style="list-style-type: none"> 配合櫃買中心政策，規劃發行第一檔新臺幣社會責任債券 金融包容性產品 <ul style="list-style-type: none"> 中信銀行房貸餘額市占第3(民營第1)，提供青年安心成家房貸、公教房貸、住宅補貼貸款以及一般購屋優利等多元貸款，致力於協助首購族輕鬆買到房子 信扶專案累計開業480案 國際微型貸款目標：持續透過本行國際化資源，投入國際微型貸款服務 台灣人壽響應政府政策，開辦微型保險、小額終老商品，持續達成政府目標責任額 | 永續商品 <ul style="list-style-type: none"> 持續接軌國際趨勢、配合櫃買中心政策，評估規劃永續發展相關債券之承銷或發行 金融包容性產品 <ul style="list-style-type: none"> 積極配合政府購屋政策，持續協助首購族輕鬆買到房子，維持房貸餘額市占第3 信扶專案累計開業800案 台灣人壽為拓展普惠金融商品，將聚焦高齡、弱勢與健康促進三大商品策略主軸 | |
| 顧客關係管理 | <ul style="list-style-type: none"> 中信銀行成功協助攔阻民眾被害總件數共694件，金額達新臺幣1億9,422萬3,718元 中信銀行個人金融客訴天結案率達95%、問題妥適率93.9% 台灣人壽NPS淨推薦分數較去年成長9分，居六大壽險品牌排名第2 | <ul style="list-style-type: none"> 中信銀行個人金融客訴7天結案率及問題妥適率≥90% 中信銀行金融服務業公平待客原則評核機制維持績優銀行(最佳前20%) 台灣人壽客戶評議申訴排名第8、NPS淨推薦分數目標-9分(維持業界第2名) | <ul style="list-style-type: none"> 中信銀行個人金融客訴7天結案率及問題妥適率≥90% 中信銀行金融服務業公平待客原則評核機制維持績優銀行(最佳前20%) 台灣人壽客戶評議申訴排名第3、NPS淨推薦表現成為業界第1名 以成為客戶體驗最佳的壽險公司為目標 | |

永續金融管理方針

中信金控於2020年經董事會通過中信金控永續金融政策，明訂以「積極響應並提倡永續金融」、「聚焦於創造SDGs相關之正向影響力」、「整合集團資源，擴大業務綜效」三大實施原則，作為本公司及各子公司推動永續發展暨金融相關業務之指導原則，各子公司亦已於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。



中信金控永續金融政策

| 子公司 | 政策規範 | 政策說明 |
|------|--------------------|--|
| 中信銀行 | 法金核心信用風險管理政策 | 表達支持綠能、環保相關的授信業務及產品，對具高耗能、高耗資源、高污染、勞工權益糾紛及公司治理相關風險的企業，應善盡注意義務，以防範影響營運而衍生的信用風險 |
| | 法金適用赤道原則案件管理辦法 | 明訂用赤道原則案件之管理辦法，於徵授信流程中依循國際金融公司(IFC)八項績效標準(PerformanceStandards)，評估公司貸款與專案融資對環境與社會衝擊 |
| | 投資風險管理政策 | 明訂投資時應關注環境保護、社會責任及公司治理(ESG)等構面，不承作如色情、暴力、博弈、軍火武器等產業，並謹慎評估具影響公共安全之可能性，或因營運高耗能、高污染，而嚴重影響環境生態之產業及標的 |
| | 法金永續金融授信準則 | 明定辦理授信時，應將授信戶之企業營業活動對於環境、社會及公司治理等ESG相關影響納入考量，以防範可能衍生之授信風險。若發現有重大顯著ESG風險或相關嚴重負面訊息時，應於徵信報告揭露說明及評估影響性。本準則預計於2021年七月發布實施 |
| 台灣人壽 | 責任投資政策 責任投資管理辦法 | 公開遵循聯合國責任投資原則(PRI)，依循六大原則將ESG議題納入投資分析及決策過程，建立責任投資政策與制度，並積極行使股東所有權，要求所投資的企業適當揭露 ESG 資訊 |
| | 放款徵信、核貸、覆審作業規範 | 敘明放款審核需考量企業借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營和社會責任 |
| 中信證券 | 目前訂定永續投資目標規劃 | 參考道瓊永續指數及富時永續相關指數成分股，並於每年底檢視持股情形 |
| 中信投信 | 主要股票投資資產池管理辦法 | 就國內股票投資資產池訂定ESG評估機制，定期檢視主要股票投資資產池中所有投資標之第三方ESG評分 |
| 中信創投 | 投資業務與風險政策 | 明訂投資單位應該要對被投資企業有完整的投資分析與追蹤 |

中信銀行、台灣人壽、中信投信、中信證券及中信產險均已簽署「機構投資人盡職治理守則」，並於2020年公告發布盡職治理報告書。除制定與揭露盡職治理政策、利益衝突管理政策外，亦積極議合投資標的，建立明確投票政策，揭露投票情形與盡職治理情形等。



中信銀行
盡職治理報告



台灣人壽
責任投資報告暨盡職治理報告



中信證券
履行盡職治理報告



中信投信
盡職治理報告



中國信託
產險盡職治理報告

永續金融議合與倡議

中信金控從普惠金融、低碳經濟轉型等領域出發，致力於開發、促成SDGs之金融商品與服務。因此，身為亞洲領先的金融機構之一，我們積極參與國際永續金融倡議，期待透過建立全球夥伴關係，積極發揮金融影響力。

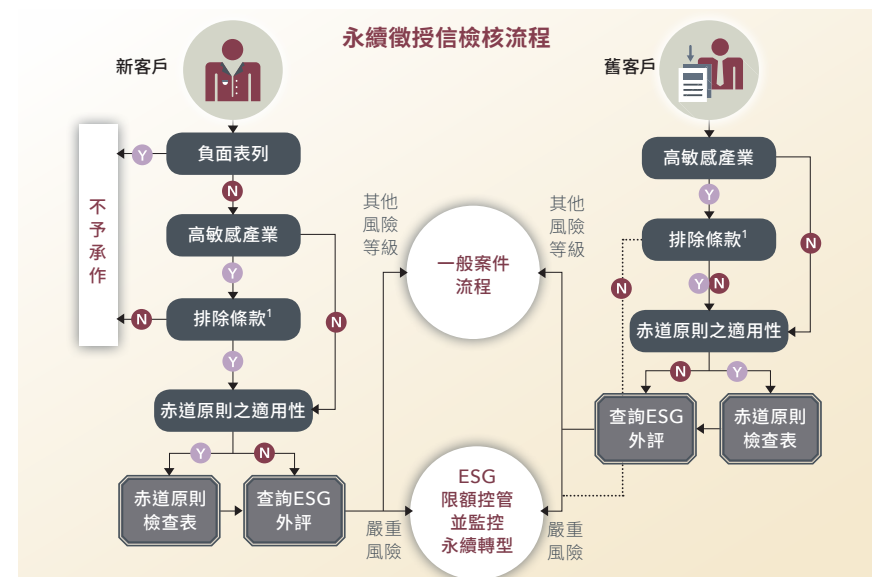
| LOGO | 組織名稱 | 簽署或 遵循時間 |
|------|---|-------------|
| | CDP | 2010 |
| | 赤道原則(EPs) (Equator Principles) | 2019.01 |
| | 永續保險原則(PSI) (Principles for Sustainable Insurance) | 2019.01 |
| | 責任投資原則(PRI) (Principles for Responsible Investment) | 2019.05 |
| | 責任銀行原則(PRB) (Principles for Responsible Banking) | 2019.12 |
| | 氣候相關財務揭露建議 (TCFD) (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) | 2020.04 |
| | 碳會計金融合作夥伴關係(PCAF) (Partnerships for Carbon Accounting Financials) | 2020.10 |
| | 全球影響力投資聯盟(GIIN) (Global Impact Investing Network) | 2020.12 |

永續融資與投資

永續融資

為支持全球永續發展目標、落實ESG精神，中信銀行預計於2021年7月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，則設定明確之准入條件，鼓勵客戶進行永續轉型。若企業經ESG分析評估後，落於高風險級別，將納入ESG暴險限額控管。此外，為驅動低碳經濟發展，已進行盤點「高碳排產業」客戶往來狀況，授信戶若歸屬於高碳排產業，規劃徵提相關文件，以進行風險情境模擬，並對無低碳轉型計畫者進行議合，鼓勵企業降低碳排放。

| | |
|----------|---|
| 負面表列 | <ul style="list-style-type: none"> ● 色情 ● 軍火 |
| ESG高敏感產業 | <ul style="list-style-type: none"> ● 燃煤開採：大於25%收入來自燃煤開採 ● 燃煤火力發電：大於25%電力產能來自燃煤電力 ● 菸草：大於10%收入來自菸草製造（捲菸及包裝類不屬此類） ● 油砂：大於10%收入來自油砂銷售及開採 |



註1：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。

台灣人壽則依「放款徵信、核貸、覆審作業規範」規定，於放款徵信審核程序中檢視放款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任等議題，審酌辦理徵信與評估，並要求充分揭露評估之資訊於徵信報告中，供各級權責主管做出合適之融資決策。下表所列為2020年台灣人壽就申請融資企業涉及ESG之審酌實例。

| 融資項目 | 異常原因 | 後續處置 |
|-------------------|---|--|
| ○○建設開發案與負責人司法爭議事件 | 借款戶○○建設公司因開發案件與政府發生爭議，及負責人涉及賄絡公務人員等司法案件，引發社會輿論關注及批評，引起本公司期中覆審之ESG疑慮 | 因衡酌該公司財務結構尚佳，且公司新負責人面對爭議事件勇於承擔之態度，以及與本公司往來期間履約狀況良好，擔保品擔保價值亦未貶落等實況，經期中覆審評估後仍繼續與往來但將持續觀察 |
| ○○建設不動產擔保融資案 | 企業借款戶因擔保品座落順向坡，引發周邊社區居民對建案開發之安全性引起爭議，於融資流程ESG負面訊息檢核時引起本公司疑慮 | 因衡酌社會責任與環境永續議題，故予拒貸 |
| ○○建設不動產擔保融資案 | 企業戶主要股東及最終受益人等經查詢為母公司中信金控集團關注名單或債票信欠佳者，核屬高風險客群，於融資流程徵信報告評估時引起本公司ESG疑慮 | 經評估有涉公司治理欠佳議題，故予拒貸 |

產業融資

中信銀行致力於綠色金融的推動，並配合政府5+2產業創新計畫政策。中信銀行截至2020年12月底綠能科技、循環經濟及綠建築等綠色融資放款餘額達新臺幣1,407.64億元，佔中信銀行法人金融放款總餘額之23%。

除了在國內推動綠色金融不餘

| | 貸款對象 | 聯貸總額度 |
|---------------|--------------|---------|
| 東京分行 | 某化學公司 | 2.55億美元 |
| 新加坡分行 | 某財務規劃與投資顧問公司 | 14億澳幣 |
| 東京分行 | 某海鮮食品生產商 | 1.8億美元 |
| 香港分行 | 某化學公司 | 6億港幣 |
| 印度分行 新加坡分行 | 某農業解決方案供應商 | 7.5億美元 |

註1：2020/01/01至2021/04/30間之SLL案件

註2：2020年中信銀行SLL參貸餘額為新臺幣2.9億

遺力之外，中信銀行海外分子行也積極推動、參與永續績效連結貸款(Sustainability Linked Loan, SLL)。例如中信銀行新加坡分行與印度分行協作參與印度某農業解決方案供應商五年期SLL聯貸案，若該客戶在用水量、碳排放量、廢棄物減量等環保減碳指標達成預定的減量值，貸款利率便會調降；若無一達成，利率則將調升。我們希望透過貸款利率的「讓利」機制，加大力道助攻企業強化ESG，促使更多企業進行低碳永續轉型，協助全球加速向零碳經濟邁進。中信銀行參與之SLL聯貸案請見上表。

專案融資

赤道原則主要應用於專案融資。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，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, 簡稱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。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。



中信銀行
赤道原則專區

| 2020年中信銀行專案融資審查情形 | | 2020年中信銀行赤道原則案例 | | | | |
|--------------------------|-------|-----------------|------|-----|-----------|---|
| 中信銀行專案融資審查件數 | 9 | 產業別 | 風險等級 | 地區 | 執行第三方獨立審查 | |
| 專案融資審查適用EP案件佔所有專案融資案件的比例 | 55.6% | 案例1 | 能源電力 | 特定B | 亞太地區 | 是 |
| 達到首次動撥的案件數 | 3 | 案例2 | 能源電力 | B | 亞太地區 | 否 |
| 審查後拒絕的案件數及拒絕的原因 | 0 | 案例3 | 能源電力 | B | 亞太地區 | 是 |

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

此外，中信銀行與台灣人壽2020年持續參與國內再生能源專案融資專案，參貸「海能」、「彰芳/西島」及「臺灣辰星控股」等三家風力發電廠商之「離岸風力發電基礎建設專案融資」聯合授信案，並由中信銀行擔任「禾迅一號」太陽能設施聯貸案之共同主辦行，累計參貸額度達新臺幣244.69億元。在短期目標方面，中信銀行已設定於

赤道原則專案之徵授信流程

1 申貸進件

案件申貸進件時，各業務單位依據赤道原則規範執行適用性判斷，由徵信單位覆核後執行風險分類，依潛在環境與社會風險將案件分類為A、B、C三個等級

2 徵提文件

各業務單位就案件風險分類結果，向客戶徵提相關文件，並依循國際金融公司(International Finance Corporation)之環境與社會績效標準(Performance Standards)檢核文件，確認其符合赤道原則要求

3 風險審查

徵信單位就業務單位徵提之資料與文件檢核結果，進行案件環境和社會風險審查，並將審查結果納入本行信用風險審核之參考

4 核貸與簽約

案件審核通過後，業務單位依據案件風險分類與審查結果，於合約中加入赤道原則承諾性條款，要求客戶於撥貸後落實專案環境和社會風險管理

5 貸後管理

為持續監控專案管理情況，徵信單位每年至少進行一次赤道原則年度定期檢核，確保客戶確實遵循合約承諾性條款，以及專案所在國家的環境與社會規範

2021年完成國內再生能源產業(包含綠能供應鏈客群)專案融資案2件,並以成為國內再生能源專案融資之領導銀行為長期目標。

| 2020年再生能源基礎設施專案融資績效 | | | | |
|---------------------|-------------|----------------------------|---------|---------------------------|
| | 專案名稱 | 中信金參與身分 | 專案裝置總容量 | 參貸金額 (單位:新臺幣元) |
| 離岸風電設施 | 彰芳西島離岸風電聯貸案 | 中信銀行擔任統籌主辦行 台灣人壽擔任共同主辦行 | 600MW | 中信銀行 76.5億 台灣人壽 69.59億 |
| 離岸風電設施 | 海能風力發電聯貸案 | 台灣人壽擔任共同主辦行 | 376MW | 60億 |
| 離岸風電設施 | 臺灣辰星控股聯貸案 | 台灣人壽為參貸行 | 605MW | 35億 |
| 太陽能設施 | 禾迅一號 | 中信銀行擔任共同主辦行 | 75.1MW | 3.6億 |
| 再生能源基礎設施專案融資總額 | | | | 244.69億 |

影響力投資

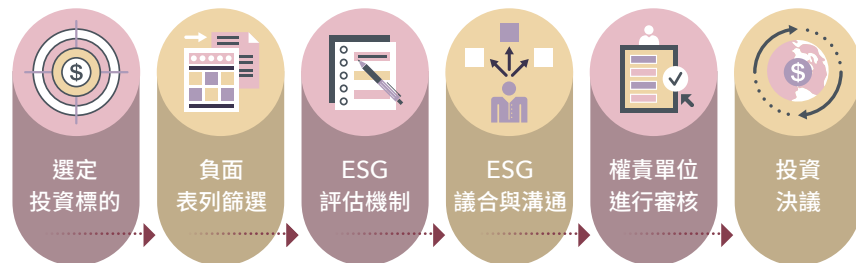
法人金融 ESG 相關商品與所占比重

| 類別 | 金額(億元) | 占比 | 說明 |
|-------------------|----------|------|----------------------------|
| 氣候特定融資和綠色/ESG融資額度 | 1,410.54 | 23% | 包含綠能科技/循環經濟/綠建築貸款、永續績效連結貸款 |
| 固定收益產品 | 10 | 100% | 包含永續發展債券發行 |
| 綠色/永續基礎設施融資 | 244.69 | 100% | 包含離岸風電與太陽能專案融資 |
| ESG主題諮詢服務 | 0.31 | 27% | 包含ESG諮詢費 |

2020年,中信金控簽署加入全球影響力投資聯盟(GIIN),為臺灣首家加入的金融機構,透過該聯盟完整的培訓計畫、國際案例研究、高峰論壇交流及影響力評估管理工具等,具體增加影響力金融新戰力。此外,我們成立責任投資(PRI)小組,由銀行、人壽(含產險及資融)、證券、創投、投信及資產管理等6間子公司之投資單位組成,定期追蹤各子公司目標達成情形,包含責任投資制度建立及永續投資目標設定,以擴大金融影響力。

責任投資流程

台灣人壽針對不同投資類別,制訂對應之責任投資流程,依評估結果決定是否投資或減碼,針對各類綠色、社會及可持續發展債券,嚴格審查其之資金運用報告,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、公司債、金融債、私募基金、基礎建設基金、不動產新建案、交易對手和投資服務經紀商。2020年5月19日至2020年12月31日期間依照責任投資流程評估結果決定進行投資之交易標的及交易對手數量共為185。



一、國內外上市股票及債券

1. 考量負面表列清單、ESG重大議題涉入程度、外部ESG評分系統及ESG風險評估表
2. 權責單位衡量是否具風險且需進行議合與溝通
3. 產出ESG議合結果,並決策是否持續進行投資或退場

二、國內外非上市股票及基金

1. 考量負面表列清單、ESG重大議題涉入程度及ESG風險評估表
2. 權責單位風險改善評估,評估是否具顯著影響
3. 視該風險是否具顯著影響,並決策是否持續進行投資或退場

三、不動產

台灣人壽針對不動產新建投資案,於案件評估、設計時進行責任投資評估,參考全球不動產可持續發展指數(Global Real Estate Sustainability Benchmark,簡稱GRESB)原則,針對能源、水、廢棄物及利害關係人參與等面向進行評估

註:因技術及法令限制,僅限於不動產新建投資案,不包含任何台灣人壽所經手之成屋買賣案件及特殊目的之其子公司相關案件

四、交易對手和投資服務經紀商

1. 評估其投資政策是否符合台灣人壽責任投資政策之精神,例如訂定ESG投資政策、

簽署或自願遵循聯合國責任投資原則(PRI),或每年度自行評估其投資標的企業之ESG績效表現。

2. 若未能滿足評估標準,則須進行議合。
3. 根據ESG議合結果,權責單位進行風險評估及決策。

責任投資風險管理

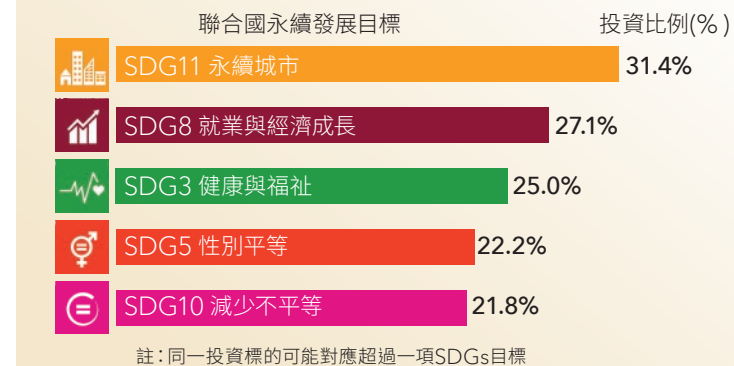
台灣人壽藉由負面表列清單及ESG重大議題涉入程度之評估,於投資組合中排除禁止接觸的產業。透過外部ESG評分系統,評估投資標的之ESG績效,且採用ESG風險評估表進行投資標的的審核。針對未達標準之企業,視需要進一步實行議合溝通,減少投資業務涉入高ESG風險企業的可能性。若經議合後有改善者,擬進行增資或增加合作機會。每年定期進行投資後管理,檢視投資標的是否於評估期間涉及ESG風險事項。

責任投資風險管理與評估

| 評估項目 | 評估方式 |
|-------------|---|
| 負面表列清單 | 檢視投資標的是否屬於本公司負面表列清單中之產業 |
| ESG重大議題涉入程度 | 利用內建之ESG新聞查詢系統,針對投資標的進行敏感性新聞搜尋,若涉入ESG重大議題,則需檢視ESG風險評估表,視評估分數進行後續議合流程 |
| 外部ESG評分系 | 參考國際知名ESG評比機構的評分,交叉評估投資標的之ESG績效;若未能查詢到該標的之分數,或分數低於台灣人壽設定值,則須同步參考ESG風險評估表 |
| ESG風險評估表 | 蒐集、評估投資標的之公開資訊,了解重大ESG議題與相關財務影響,進行綜合風險評估,並支持投資標的使用GRI所發布之GRI Standards編製企業永續報告書 |

中信金控PRI小組已於2020年底透過第三方檢核工具進行符合聯合國永續發展目標之投資項目試行盤點,盤點結果如下:台灣人壽於國內外390檔股權與318檔債券投資中,以SDG 11(永續城市)、SDG 8(就業與經濟成長)、SDG 3(健康與福祉)、SDG 5(性別平等)及SDG 10(減少不平等)為前五大項目,並預計於2021年將SDGs納入投資ESG評估。

台灣人壽SDG投資比例



影響力評估試行

為提升我們的長期價值(Long-term Value)、呼應SDGs及落實影響力投資,中信金控預計於2021年從「投資」及「保險商品」兩大類型專案著手,參採國際影響力評估的相關指引,透過「重大性」、「可行性」、「可用性」、「可靠性」、「歸因」及「不可取代性」等六大指標篩選出「台中洲際棒球場投資開發專案」及「小額終老保險」進行影響力的估算,透過實際鑑別專案的重大影響及關鍵因子,持續提升我們對社會及環境的正面影響並降低負面衝擊。預計於2021年底完成試行報告書。

2020年子公司的相關投資說明請見下表:

| 子公司 | 資產類別/產業 | 投資規模 |
|------|-----------------------------------|-----------------------------|
| 台灣人壽 | SDG之股票及債券 | 新臺幣1.3兆元,約佔台壽股票及債券總投資資產之86% |
| 中信銀行 | ESG債券 | 約新臺幣258億元 |
| 中信證券 | 具OTC永續債等資格認可之債券及投資於道瓊永續指數成分股的相關公司 | 約佔總投資金額之25.95% |
| 中信創投 | 國內太陽能、LED、循環經濟、電動車供應鏈及文創產業 | 約佔總投資金額之19.59% |

其中，台灣人壽以積極領先的實際行動展現對於永續能源的支持。截至2020年底共累計投入金額達新臺幣46.47億元於太陽能發電、低碳天然氣發電及離岸風力發電相關等8間公司，預估年發電量共達535,500萬度，每年可減少188萬5,695公噸碳排放量。

| 主要投資類別 | 專案數量 | 預估建造完成年發電量 (萬度) | 實際投資總額 (單位：新臺幣千萬元) |
|--------------------------|------|--------------------|-----------------------|
| 離岸風力發電 | 1 | 220,875 | 184 |
| 太陽能發電 | 6 | 104,625 | 264 |
| 天然氣發電 | 1 | 210,000 | 17 |
| 投資總額 | | | 465 |
| 台灣人壽投資總額 ^註 | | | 193,885 |
| 永續專案股權投資總額占台灣人壽投資總額比重(%) | | | 0.231 |

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

有投資業務的各子公司，主要透過電話會議、面會、參與法說會等方式與被投資公司進行溝通議合，所關注議題包括但不限於新聞、財務狀況、產業概況、營運概況、社會責任等面向。同時，我們利用股東會行使股東權益，以支持重視公司治理、企業社會責任之經營管理團隊。2020年各子公司的議合及行使投票權情形，如下表所示。

| | 中信銀行 | 台灣人壽 | 中信證券 | 中信投信 | |
|------------|---------------|-------|-------|-------|-------|
| 議合次數 | 50 | 328 | 289 | 865 | |
| 行使投票權公司家數 | 62 | 255 | 157 | 65 | |
| 行使投票議案 | 財務性議案 (贊成/反對) | 129/0 | 458/0 | 285/0 | 150/0 |
| | 公司治理 (贊成/反對) | 147/0 | 483/0 | 357/0 | 147/0 |
| | 股東權益 (贊成/反對) | 13/0 | 57/0 | 50/0 | 13/0 |
| | 員工福利 (贊成/反對) | 2/0 | 15/0 | 7/0 | 5/1 |
| | 人事組織 (贊成/反對) | 18/0 | 7/0 | 57/0 | 24/0 |
| 其他 (贊成/反對) | 0/0 | 11/4 | 7/0 | 1/0 | |

註：依保險法第146-1條規定，保險業不得行使對被投資公司董事、監察人選舉之表決權，故2020年，台灣人壽共針對82個相關議案採棄權方式處理

永續商品與服務

永續債券發行與承銷

中信銀行繼2017年發行臺灣第一檔綠色債券後，於2020年11月再度推出臺灣第一檔「可持續發展債券」，並委請會計師事務所為本次可持續發展債券投資計畫書出具評估意見並已出具確信報告，其所募得資金主要投入再生能源及能源科技，社會經濟發展。相較綠色債券，不僅關切減緩氣候變遷等環境議題，更強調對社會的關懷。中信銀行更藉此可持續發展債券於2021年5月成為臺灣第一家完成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。此外，中信銀行亦持續積極承銷海內外綠色及可持續發展債券，2020年發行與承銷海內外綠色及可持續發展債券共計新臺幣71.82億元，近兩年占債券承銷總額比重均超過6%。

| 2020年中信銀行積極承作海內外綠色及可持續發展債券績效 | | | | |
|---|----------------|--------|----------|-------------------|
| 議題 | 對象 | 角色 | 專案規模 | 本行承作金額 (新臺幣億元) |
| 再生能源及能源科技發展 | 丹麥沃旭能源 | 主辦承銷銀行 | 新臺幣150億元 | 43.4 |
| 能源使用效率提昇及能源節約、溫室氣體減量、水資源節約、潔淨或回收循環再利用、廢棄物回收處理或再利用、生物多樣性保育 | 台灣積體電路製造股份有限公司 | 承銷銀行 | 新臺幣120億元 | 5 |
| 廢棄物回收處理或再利用、社會經濟發展和權利保障 | 遠東新世紀股份有限公司 | 主辦承銷銀行 | 新臺幣38億元 | 10 |
| 再生能源及能源科技發展、社會經濟發展和權利保障 | 中國信託商業銀行股份有限公司 | 發行人 | 新臺幣10億元 | 10 |
| 國際性綠色放款 | 中國建設銀行 | 主辦承銷銀行 | 美金12億元 | 3.42 |

此外，中信銀行更於2021年5月發行台灣第一檔社會責任債券，本檔債券所募得資金主要投入社會永續發展，再次展現中信銀行善盡社會責任及推動永續金融發展之決心。

離岸風電開發商融資規劃與財務顧問服務
中信銀行擔任離岸風電歐洲開發商丹麥哥本哈根基礎建設基金(Copenhagen Infrastructure Partners, 簡稱CIP)及沃旭能源(Ørsted)之本國財務顧問，協助CIP取得案場遴選資格。2019年協助CIP及Ørsted進行融資規劃與協助Ørsted引薦離岸風場之潛在股權投資人。中信銀行於2020年與其他國際金融機構構成籌組CIP彰芳西島風電近新臺幣900億專案融資，為本國唯一統籌主辦簿記行，同時中信銀行也獲委任為中鋼及CIP中離岸風場之本國財務顧問，目前分別主導協助籌組Ørsted以及中離岸風電建置專案融資。

財產保險商品

為因應天然災害造成財產損失之風險日漸劇烈，台灣人壽及其子公司中信產險藉由保險風險分散機制，提供保戶保障財產的颱風洪水險、地震險及其他針對企業或個人的產險，協助客戶避險並進一步保障其資產。

| 商品類型 | 2020 | | 2019 | | 2018 | | 2017 | | 2016 | |
|-----------|---------|---------------|---------|---------------|---------|---------------|---------|---------------|---------|---------------|
| | 保單件數 | 保費 (新臺幣萬元) | 保單件數 | 保費 (新臺幣萬元) | 保單件數 | 保費 (新臺幣萬元) | 保單件數 | 保費 (新臺幣萬元) | 保單件數 | 保費 (新臺幣萬元) |
| 強制汽車責任保險 | 204,135 | 16,720 | 273,946 | 23,407 | 316,060 | 27,547 | 309,225 | 30,469 | 329,356 | 30,538 |
| 住宅地震基本保險 | 149,801 | 19,421 | 143,852 | 17,895 | 135,927 | 16,737 | 131,953 | 16,649 | 116,391 | 14,516 |
| 颱風洪水險(火險) | 1,412 | 2,124 | 1,503 | 1,679 | 1,147 | 1,747 | 278 | 1,860 | 2,312 | 1,513 |
| 颱風洪水險(車險) | 143 | 96 | 182 | 78 | 227 | 83 | 222 | 125 | 329 | 160 |
| 商業性地震保險 | 1,869 | 2,854 | 1,817 | 1,862 | 1,584 | 2,027 | 471 | 2,183 | 2,595 | 1,881 |
| 微型保單(產險) | 1,343 | 34 | 892 | 16 | - | - | - | - | - | - |

ESG投資商品

中信投信與美國國際交易所(Intercontinental Exchange, Inc.)旗下的全球性數據服務公司IDI (ICE Data Indices, LLC) 簽訂ESG指數合作備忘錄，將共同對該公司所編製的ESG系列指數進行產品合作及推廣，滿足投資人需求，成為臺灣首家與國際機構簽訂ESG合作備忘錄之投信公司。2020年已獲得「ICE 15年期以上已開發市場ESG美元投資級公司債券指數」及「ICE 15年期以上新興市場美元主權低碳債券指數」資格認可*。

*於2021年1月完成募集

金融包容商品與服務

中信銀行個人授信案件，均落實客戶審查程序(Customer due diligence, CDD)及認識客戶(KYC)機制，一律婉拒政府公告受制裁對象的授信申請；對於客戶身分辨識、接受原則，同時針對風險進行辨識、評估、管理，以及依據風險評估結果亦訂定實施定期審

| 類別 | 金額 (百萬元) | 占比 | 說明 |
|-----------------|-------------|-------|---|
| 綠色/ESG信貸額度和抵押貸款 | 52,102 | 5.20% | 包含勞工紓困貸款、青年安心成家與以房養老貸款、小型及微型企業貸款、海外留學貸款 |
| 永續投資產品 | 16,900 | 9.92% | 包含ESG概念投資產品銷量 |
| ESG主題諮詢服務 | 1,435 | 0.11% | 包含公益信託、弱勢信託 |

個人金融
ESG
相關商品與
所占比重

查機制。我們不僅在建立業務關係前做好盡職調查，建立業務關係後，每年檢視客戶是否有違法行為，並檢核交易的合理性。

●公益信用卡與安心房貸服務

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2020年底，累計4張公益卡，流通卡約25萬張，2020年度回饋給各基金會金額約新臺幣2,000萬元。

有鑑於臺灣高齡化及少子化之趨勢，逐漸衍生各項老年經濟安全議題及其他相應之金融需求。中信銀行配合政府政策，開辦「商業型以房養老貸款」，在既有社會保險及社會救助體系外，提供年長者多一種生活與經濟保障的補充性措施。此外，亦提供青年安心成家房屋貸款服務給新婚或育有子女之青年家庭，協助解決居住問題。2020年中信銀行辦理以房養老貸款餘額金額新臺幣4,000萬元、青年安心成家貸款餘額達新臺幣43億3,100萬元。

| 公益信用卡 | 回饋金 | 用途 |
|--------|------------------------------------|----------------------------------|
| 慈濟認同卡 | 2.75% - 5% 刷卡金 | 協助慈濟基金會各處所做的緊急救助 |
| 家扶認同卡 | 5% 刷卡金 | 捐給家扶基金會的「兒童關懷基金」，幫助更多弱勢兒童 |
| 學學認同卡 | 3% - 5% 刷卡金(國內) 8% - 1% 刷卡金(國外) | 用於推動弱勢美感教育，協助偏鄉弱勢家庭的孩子，培養五感的聯覺能力 |
| 紙風車認同卡 | 5% 刷卡金 | 轉捐紙風車文教基金會，為文化藝術扎根工作畫一份心力 |

● 信扶專案貸款及弱勢信託服務

中國信託慈善基金會於2011年推出「信扶專案」，幫助弱勢家庭家長創業圓夢、脫貧自立。2020年信扶專案核貸件數42件、核貸金額新臺幣2,100萬元，累計核貸金額新臺幣1億6,329萬8,000元。另外為保障高齡者/身心障礙者的財產安全，避免財產遭不當挪用或詐騙，提供信託財產專款專用服務，代為支付高齡者/身心障礙者照護費用、醫療費用等，避免受益人失智失能後的財產管理問題，統計2020年弱勢信託暨公益信託總財產超過新臺幣14億元。

● 國際性微型貸款

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

| | 國際性微型貸款說明 | 2020 | 2019 | 2018 |
|-----------|---|---|---|---|
| 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。提供微、小型企業營運周轉，支付學生學費，日常家庭開支，緊急災後維修和醫療費用 | 與4家小額信貸機構合作，總貸款金額約菲律賓比索22.5億，約當4,630萬美元註1 | 總貸款金額約菲律賓比索25億元，約當5,144萬美元 | 總貸款金額約菲律賓比索24億元，約當4,938萬美元 |
| 日本子行 東京之星 | 提供貸款予微型金融機構，以提供柬埔寨、緬甸等當地低收入戶相關金融服務 | 提供1,290萬美元貸款予2家緬甸微型金融機構 | 提供600萬美元的貸款給2家柬埔寨微型金融機構，以及1,050萬美元的貸款給1家緬甸的微型金融機構 | 提供400萬美元的貸款予一家微型金融機構，用於提供金融服務予柬埔寨當地低收入戶 |
| 美國子行 | 針對年營業額小於美金100萬元的小型企業設計「夢想家小型企業貸款」，協助取得小型商業署 (Small Business Administration, 簡稱SBA) 貸款 | 提供企業貸款予年營業額小於100萬美元之小型企業，共承作124件 | 提供企業貸款予年營業額小於100萬美元之小型企業，共承作99件 | 註2 |
| | 針對低收入和中等收入(Low or Moderate Income, 簡稱LMI) 個人和家庭設計更友善的新型貸款產品，創建住宅抵押計劃、住房抵押、住房裝修及低首付抵押等 | 57件 總貸款金額約2,549萬美元 | 26件 總貸款金額約1,126萬美元 | 4件 總貸款金額約171萬美元 |
| 印度 新德里分行 | 與3間微型金融機構合作，間接提供小額貸款予印度南部和北部的微、小型企業和個人戶，讓其可用於汽車貸款、學費、日常家庭開支、緊急災後維修和醫療費用 | 總授信額度共印度盧比8億元，約當1,090萬美元註3 | 總授信額度共印度盧比8億元，約當1,090萬美元 | 總授信額度共印度盧比7億元，約當954萬美元 |
| 越南 胡志明市分行 | 間接提供資金給無銀行帳戶者進行機車融資及耐久性消費品和現金貸款，目前中信銀行越南分行已向前三大微型金融機構提供信貸服務 | 總授信額度2,800萬美元 | 總授信額度2,800萬美元 | 總授信額度美金2,800萬美元 |

註1：依2021年3月1日 USD/PHP匯率1:48.6計算 註2：當地尚未有相關服務 註3：依2021年3月1日 USD/INR匯率1:73計算

● 保險商品

台灣人壽推出許多具包容性之保險產品，如小額終老、弱體保單、身心障礙者保險、外溢保單等，於2019年共承保1萬243件，2020年共承保1萬2,134件，保費總額達新臺幣2億713萬元，較前一年度成長29%。

其中，為響應政府政策，針對經濟弱勢或特定身分者，台灣人壽提供微型保險，2020年累計承保金額達新臺幣350.5億元，並捐贈弱勢團體保險費用，以擴大微型保險之照護對象與範圍。希望藉由小額保費支出，保障弱勢或特定身分者，不致因意外發生死亡或失能等事故，而使其家庭或個人頓時陷入生活困境中。2020年台灣人壽於金管會主辦的年度保險競賽中，榮獲微型保險競賽保險公司組第二名。

扶植中小企業

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，全面提升「申貸」、「核貸」、「撥款」效率，並藉由分行在地深耕貸款業務，以專責人員經營中小企業客戶。依據其企業生命週期，提供全方位的「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)。近3年中小企業貸款之複合年成長率約6.6%。

ESG財富管理服務

中信銀行財富管理業務將ESG各項評估標準納入投資產品篩選機制中的質化分析構面，並

將ESG構面納入客戶投資分析和決策流程，除引進多檔ESG概念基金，亦發行多份ESG信用、產業與趨勢主題報告，如：不可不知的ESG債券投資之道、氣候變遷下的轉型商機等。2020年中信銀行上架境外ESG概念基金共12檔及保管2檔境內基金，客戶ESG概念基金交易投資金額約新臺幣169億，其中綠能產品之交易投資金額達新臺幣31億元。「ESG投資主題網站」於2020年11月推出，內容包含ESG觀念、產品知識分享與精選ESG主題基金介紹，更結合相關世界資源節日，鼓勵投資人以實際行動響應企業、環境與社會的永續經營。另外，本行「財可富司機頻道」亦持續上架具ESG投資概念的影音節目，包含ESG理財教育型影片3部、ESG直播節目精彩剪輯2部。



財可富司機頻道

理財觀念宣導

中信銀行規劃系列性理財報導，透過報章雜誌及數位媒體進行虛實整合傳播，歷年來亦持續在全臺舉辦數百場論壇活動，疫情期間輔以「理財會客室」等多場線上說明會，結合無接觸理財服務，強化金融理財教育的推廣。為滿足民眾不同人生階段的差異化理財需求，中信銀行提供中小企業、私人理財、智能財管及普惠金融數位理財等面全方位金融服務，透過網路及各分行皆能免費進行「全方位家庭理財健診」，民眾可運用智能投資平臺所提供的資產增值、目標投資及退休規劃功能，運用AI演算技術協助監控市場與達成進度，自動調整投資組合，達到專款專用的理財目標。

此外，我們也充分運用金融專業，培訓理財志工巡迴偏鄉各地，協助弱勢家庭及孩童建立正確的理財和理債觀念，針對不同對象安排差異化模組課程，2020年執行了48場次課程服務，逾1,000人次受惠。

中信投信為讓更多民眾深入了解ETF，從2019年起在全臺各縣市舉辦超過100場免費ETF投資分享會，2020年因應疫情，實體活動轉為線上直播，吸引超過2.2萬人報名線上活動，觀看次數達3.1萬次，連續2年榮獲亞洲資產管理雜誌 (Asia Asset Management, 簡稱AAM) Best of the Best Awards中的最佳投資人教育大獎 (Best Investor Education)。

友善金融環境

| 對象 | 相關措施 |
|------------|---|
| 身障、視障及聽障客戶 | <ul style="list-style-type: none"> 為友善服務身障及視障人士，中信銀行各分行積極設置無障礙ATM及無障礙環境空間，以保障身心障礙者之金融自主權利，2020年提供符合輪椅者使用無障礙ATM 6,466臺，佔全行ATM總數的99.8%、與視障ATM服務機臺161臺 中信銀行邀請視障朋友一同參與設計，推出新版無障礙網路銀行服務，並獲得國家通訊傳播委員會頒發無障礙空間服務網A級標章認證。無障礙網路銀行主打三大特色：(1)導入響應式網頁設計，不論以電腦或手機瀏覽網路銀行時，視障客戶也可享一致的體驗；(2)設置快捷功能選單與網站定位點，使用者按下快捷鍵即能知道網頁重點內容；(3)登入網路銀行或匯率查詢時，皆有語音報讀功能導引。此外，視障朋友更可透過專用的NVDA (NonVisual Desktop Access) 報讀軟體或手機內建報讀系統，體驗無障礙網路銀行各種金融服務 中信證券領先金融同業，開發友善金融官網介面，網頁具備定位點，搭配鍵盤快速鍵 (Accesskey)、網站導覽(Sitemap) 功能，並有能以鍵盤操作的網頁瀏覽工具，幫助視覺障礙者使用閱讀機、點字顯示器等各種特殊輸出裝置來「瀏覽」網頁，獲得國家通訊傳播委員會「網站無障礙AA等級標章」 台灣人壽各分公司積極設置友善金融環境及無障礙環境空間服務身障人士，並提供身障人士向分公司預約派員外出專屬服務 |
| 偏遠地區 | <ul style="list-style-type: none"> 客戶並可利用中信銀行ATM進行多項繳費(如電信費、保險費及慈善捐款)。中信銀行ATM提供之服務項目超過80項，為各銀行ATM之冠，截至2020年12月底，中信銀行在全臺有逾6,400臺ATM(包含行內與行外據點)，偏遠地區ATM共有100臺，佔全臺總機臺數1.5% 提供24小時全線上開立的My Way數位存款帳戶，客戶可使用網路銀行、行動銀行Home Bank App轉帳、繳費等各種數位金融服務，截至2020年底，累積開戶數已有近28萬 |
| 高齡/失智 | <ul style="list-style-type: none"> 因應高齡化社會趨勢，中信銀行於2015年起陸續設置愛心櫃檯(多功能櫃檯/矮櫃)，提供客戶坐式及免填單服務。2020年計有97家分行設置，提供高齡客戶友善服務的環境 2020年中信銀行與台灣失智症協會合作，於全臺152家分行推廣失智友善金融指引書籍，並預計於2021年啟動前線樂齡友善教育訓練規劃，讓行員能了解失智症，提供更多關懷與幫助 |
| 外籍 | <ul style="list-style-type: none"> 配合政府友善雙語政策，中信銀行打造市府、市政、博愛等三家分行為雙語示範分行，建置完整的雙語標示，如叫號機、匯利率顯示看板、作業表單等皆以中英文顯示，近6成櫃檯服務人員皆能以英語提供金融服務 中信銀行網路銀行與行動銀行提供友善英文介面，包含轉帳、換匯、資產查詢等功能，根據中信銀行內部統計，外籍人士每個月登入行動銀行人次逾1萬2,000次，平均每人每月登入次數高達9次 全臺逾6,400臺ATM提供中英文服務，若客戶使用外國信用卡與金融卡，支援中文、英文、日文、韓文、泰文、越南文、印尼文、德文等12國語言 全臺152家分行行內ATM皆可提領美元及日圓，部份分行可提領人民幣，成為全臺「外幣提款機」據點最多且最廣的銀行，強化外籍人士金融服務體驗 推出「U Remit」ATM外幣匯款服務，協助外籍移工將在臺薪資所得匯出至家鄉國家，避免因仰賴地下匯兌，造成交易安全與匯款人權益的影響 |

顧客關係管理

公平待客原則之實踐

中信金控「誠信、創新、專業、團隊、關懷」的核心價值觀，具體實踐在公平待客原則上。中信銀行自2018年開始實施公平待客原則評核機制以來，已連續2年度取得銀行業公平待客原則評核排名前20%的佳績，並持續透過創新及改善措施保障金融消費者的權益；中信證券則於2019年綜合證券商公平待客原則評核（二年評核一次）榮獲第一名殊榮，並於2020年新增每季於董事會報告重大客訴案件，將涉及賠償之客訴案件納入風險管理報告。

● 中信銀行公平待客制度

中信銀行於2016年制定「公平待客原則策略暨政策」，並依照該政策的規定，經總經理指定提供商品或服務之業務管理單位負責，就其所提供之商品或服務，規劃並執行公平待客原則策略暨政策，且每年負責檢視全行在公平待客原則執行情形，並於高階主管會議及董事會進行報告，使高階主管們確實掌握各事業體系與消費者保護相關業務的執行狀況。另藉由各項內稽與法令遵循管理通報機制，讓董事會知悉相關重大消保法規或重要內規之缺失情形，以及設有重要決議追蹤管理程序，以控管後續改善處理狀況，確保依計劃時程及目標執行。業務管理單位每年辦理教育訓練，透過金融消費者保護之法令介紹、案例研討，強化同仁對金融消費者權益的觀念意識，2020年總上課人數（包括董事及業管單位處長級以下同仁）共計9,828人；個人金融並設有客戶關懷委員會與客戶體驗中心，定期向高階主管彙報各面向客戶的意見，包含在服務品質、客戶抱怨回饋、異常燈號管理、網路輿論觀察、前線異常事件管理、運用燈號管理機制，以提升客戶滿意度。

中信銀行於2020年度成功協助攔阻民眾被害總件數共694件，金額達新臺幣1億9,422萬3,718元，年度內亦榮獲臺北市金融機構攔阻成效第一名之榮耀，接受臺北市政府頒發獎牌高達6次，位居金融業界之冠；另本行就防範洗錢及詐騙作業，依員工獎懲辦法，共計獎勵1,302名員工。

此外，為保障客戶權益，中信銀行亦進行嚴格的產品風險管控。由法金暨國際事業執行長擔任法人金融暨國際之作業風險管理的最高負責主管，負責監督其作業風險管理機制運行，包括但不限於內部作業、人員及系統不當或失誤、或因外部事件而造成損失之風險。此外，於個人金融成立內控管理

部，負責客戶投資商品之上架流程，並提供產品風險資訊，以及透過各項查核監控機制，降低可能的風險。未來，我們將持續形塑公平待客原則之文化並落實執行，重視相關宣導及教育訓練，以具創新性或有效性之措施或制度，提升對客戶權益之保障。

● 台灣人壽公平待客政策

| 主軸 | 願景 | 說明 |
|-----------|--|---|
| 內化公平待客DNA | 形塑公平待客企業文化，使公平待客之DNA落實於全體同仁之日常營運活動 | <ul style="list-style-type: none"> ● 組織與文化建設：包括設立專責單位，推動全公司客戶至上的文化形塑、公平待客內外勤教育訓練3小時共計9,500人次、董事會進修時數6小時 ● 客戶滿意度與聲音反饋：包括建立NPS體驗管理機制與客戶關懷機制，並建立客訴MBO考核標準及抱怨燈號管理，促進服務品質改善，2020年較2019年減少48件評議申訴件數 |
| 成為客戶推薦首選 | 透過數位革新打造最適流程，並提供智能化客製服務，使客戶旅程達到最佳體驗 | <ul style="list-style-type: none"> ● 建置官方LINE個人化保險綁定服務：推播49種保單通知、優化商品DM為9大客群提供27種商品組合等，理解客戶需求並提供適切服務 ● 持續投入數位創新：提供客戶包含eClaim區塊鍵、ibon、龍e賠以及串聯理賠公會聯盟鍵，便利客戶迅速理賠；建置理賠及保全聯盟鍵、前掃系統、電子照會，提升服務效率。Edge實驗室為提升業務員服務效率與品質，至今從投保到保全服務已建置4種工具，今年更榮獲The Asset Triple A Digital Awards 2020 —「臺灣最佳數位保險體驗 (Best Digital Insurance Experience)」肯定 |
| 推動社會永續 | 主動推行多項關懷措施，邀請外部策略夥伴共同打造健康生態圈，並帶領客戶積極參與公益活動，以達社會永續之良善循環 | <ul style="list-style-type: none"> ● 銀髮高齡：聯合外部夥伴「中化銀髮」推出員工實物給付類長照商品，解決員工突發的長照問題、連續4年舉辦史丹福設計競賽亞洲區大賽-青銀創意落地成真及持續辦偏鄉到宅沐浴專案等 ● 關懷服務：截至2020年12月，共現售13張特殊族群相關商品。累計有效保單件數達11,969件、連續20年舉辦獎助學金活動，累計已提供助學金達1,000名，並長期支持中國信託點燃生命之火及1919食物銀行募集食物包 ● 健康普惠：提供保戶及醫護人員新冠肺炎多項關懷措施、舉辦肝肺活動等 |

● 顧客資料二次使用管理

為滿足客戶各項金融需求，中信金控統籌控管各子公司間辦理交互運用客戶資料之客戶溝通方式與資料運用對象之一致性。2020年中信銀行、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。

傾聽客戶聲音

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

● 便利流暢的服務體驗設計

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

| | | |
|--|--------------------------------------|---|
| | 智能客服小C | 全年共服務600萬人次，滿意度達92% |
| | 語音幫手小B | 運用「全對話式金融服務」的關鍵技術，客戶只要透過小B對話，就能即時獲得資訊 |
| | AI商店資料庫 | 透過智能與大數據技術的運用，成功地讓過去僅有45%能顯示商店名稱的消費通知，大幅提升至90%，消除客戶收到消費通知的疑慮 |
| | 數位直通報案服務 | 在消費通知及網路銀行皆提供刷卡交易帳務問題申報入口，客戶不僅可以立即通報問題，也能在第一時間將產生盜刷的卡片管制，阻擋風險，案件調查進度更可在線上查詢、即時掌握，不僅保障客戶用卡安全，也大幅提升客戶服務體驗 |
| | 情境式服務關懷 (Event-Based Service) 簡稱 EBS | 中信銀行運用大數據分析，了解客戶身份背景、消費樣態、行為偏好等，分析結構化與非結構化資料，期許以客戶需求為導向，提供最適客戶的產品及服務 |

● 中信銀行客戶申訴管道及處理流程

中信銀行透過「客戶關懷委員會」持續落實檢視各項服務水準、內部客戶聲音、外部客訴案件及各項客戶關懷計劃。除了解客戶需求外，並依客戶意見進行作業改善，相關文件管制及作業品質亦獲得ISO 9001認證。2020年中信銀行個人金融客訴7天結案率達95%、問題妥適率93.9%，建議案總件數為1,050件，將客戶聲音回饋業務單位，進行業務改善，以維護客戶權益。

● 台灣人壽客戶申訴管道及處理流程

台灣人壽亦設有客戶服務VOC平臺持續落實檢視客戶聲音與回饋建議，2020年台灣人壽VOC總件數為2,590件，透過每月VOC客戶服務電子報將客戶聲音回饋相關單位，進行業務改善，以維護客戶權益。

為傾聽客戶聲音，台灣人壽提供多元化的申訴管道，設置申訴專線（0800-213-269）及專責單位，由專人受理與進行客訴後續服務，並持續追蹤改善措施。藉由金融消費爭議（申訴）處理制度、作業程序與預警機制，審慎處理客戶申訴，2020年台灣人壽全年度評議申訴率約為萬分之0.25，評議申請率約為萬分之0.063，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。同時針對一般客戶服務，亦提供免付費電話（0800-099-850）、網際網路、傳真、電子郵件、語音互動系統等多重諮詢服務管道，且透過整合三套核心系統查詢及照會系統平臺，提供客服人員可快速回覆保戶問題，並建立客戶建議案回饋機制，透過追蹤機制，讓服務做到滴水不漏，扮演客戶與公司間優質媒介，達成一站式服務，依據客戶滿意度調查，2020年客服整體滿意度高達99%。



影響力金融相關數據

● 客戶滿意度

| 子公司/單位 | 說明 | 成果 |
|----------|--|---|
| 中信銀行個人金融 | 進行近30項客戶滿意度調查，調查涵蓋廣泛，包含分行、理專、客服、自動化通路、及各項申辦流程基本滿意度，也針對不同客群、企業戶、撥薪戶、家庭理財、不動產、附加服務、紅利點數等特殊服務進行滿意度及需求調查 | 總回收份數約42萬筆，平均滿意度為87%，達到目標值 |
| 中信銀行個人金融 | 與外部顧問合作導入NPS顧客經驗管理優化專案，建立從客群、產品及通路視角出發顧客體驗關鍵流程檢視與改善機制，確保在銷售、服務以及接點通路各環節皆能傳遞良好的客戶體驗 | 2020年客戶淨推薦分數 (Net Promoter Score, 簡稱NPS) 為12，較2019年提升4分 |
| 中信銀行法人金融 | 調查範圍涵蓋海內外通路、產品及服務，藉由訪談財務主管及問卷調查，對法人金融客戶服務進行全面性的檢視，進而發掘潛在風險及商機 | 回收870份有效問卷，整體滿意度分數達4.4分（滿分5分） |
| 台灣人壽 | 2019年與外部顧問合作，首度導入年度R-NPS ^{#1} 客戶體驗管理優化機制，以及每月T-NPS ^{#2} 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 | 2020年台灣人壽NPS淨推薦分數較去年成長9分，居六大壽險品牌排名第2，於售後服務的滿意度成長最大 |

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

創新數位金融

數位金融的發展為中信金控與旗下子公司推動未來成長的重要關鍵，也是我們引以為傲的競爭優勢，因此，我們致力於透過數位轉型，以客戶體驗為核心，發展成為區域領先的數位金融機構，2020年榮獲全球著名科技諮詢與研究調查機構「國際數據資訊」(International Data Corporation, IDC)「亞太 20 大最佳銀行」(The 20 Best Banks in Asia/Pacific)及「亞太 20 大最佳保險公司」(The 20 Best Insurers in Asia/Pacific) 雙料獎項。

行動方案

推動數位轉型、數位創新與數位基礎建設

2020年 績效

- 近5年累積金融專利數達242件
- 自2018年至2020年，中信金控整體流程機器人相關應用已達444項

2021年 目標

- 流程機器人應用>200項
- 數位客戶滿意度>90%

推動數位創新

數位金融發展策略

中信金控以創新思維領先業界，陸續成立「區塊鏈實驗室」、「人工智慧 AI Join Lab」、「客戶體驗設計中心」、「數據暨科技研發處」，引進專業人才與專家團隊，並採取「數位轉型」、「數位創新」及「數位基礎建設」三軌並進的數位金融發展策略，持續推動線上線下的數位化工程，提供全通路一致的客戶金融服務體驗。

| 創新策略 | 策略說明 | 重點績效 |
|--------|---|---|
| 數位轉型 | <ul style="list-style-type: none"> 藉由搭配最新科技，發展全通路(OmniChannel)體驗，整合客戶在不同管道中互動的所有軌跡 輔以大數據分析，達到「客製化、簡易性、互動性、一致性」，型塑有溫度的金融服務體系 全面於各子公司導入流程機器人(Robotic Process Automation, 簡稱RPA)，提升營運效率及客戶滿意度 | <ul style="list-style-type: none"> 中信銀行：為業界首家獲得「對話式金融服務裝置及系統」發明專利的金融機構。2020年推出全新AI對話式語音服務，用戶只要和語音助理貓頭鷹「小B」對話，即可輕鬆完成查帳、轉帳等服務 台灣人壽：推出「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；另推出預見險顧問專區，使客戶可於線上依需求預約業務員，進行線下諮詢與投保 中信證券：推出自行開發之「中信亮點」App，可依投資人經驗設計直覺式操作介面，提供便利的行動理財服務，並於2020年提供美股定期股等線上產品。上線至2020年底已有近19萬下載人次，實踐「不限中信證券客戶也能使用」的理念 自2018年至2020年，中信金控整體流程機器人相關應用已達444項，替代390.2萬筆人工作業量 |
| 數位創新 | <ul style="list-style-type: none"> 以「對話平臺」、「自然語言(Natural Language Processing, 簡稱NLP)分析平臺」、「偏好預測平臺」、「市場預測平臺」、「文件辨識平臺」、「人臉辨識平臺」等六大平臺建構「中信腦」，驅動AI創新金融應用，對外提供跨通路一致的最佳推薦體驗，對內提升作業效率 「中信金控區塊鏈實驗室」：領先業界推出多項異業結盟「區塊鏈」落地創新應用 與金融科技新創公司協作創新，積極參與政府金融創新政策 | <ul style="list-style-type: none"> 與各子公司協作善用銀行泛生態圈優勢，以數據內外循環、建立人/企全景畫像(360-degree customer view)，掌握客戶生活型態與需求，擴大數據營運機會 除與國際金融機構共同研發區塊鏈技術規格外，中信金控為首家在貿易融資、跨境匯款業務上完成效益試驗的金融機構；異業結盟創新應用已跨足數位內容、電商零售、健康醫療、供應鏈金融等各大產業領域 進駐「金融科技創新園區Fintech Space」，2020年持續推動企業實驗室兩項合作： <ul style="list-style-type: none"> 「數據無塵室」專案，已完成數據交換合規研究 「遠匯交易風險防概念性驗證(Proof of Concept, 簡稱PoC)」專案亦已完成園區監理門診與呈報金管會，預計於2021上半年完成 |
| 數位基礎建設 | <ul style="list-style-type: none"> 打底金控數據工程，展開多線智能轉型 推動核心系統現代化與應用上雲端 建置「客戶體驗中心」傾聽客戶聲音、優化客戶體驗，擁抱敏捷文化 成立「金融科技投資中心」，針對金融科技的應用進行策略性投資分析與評估 | <ul style="list-style-type: none"> 打造行內數據治理體制： <ul style="list-style-type: none"> 中信金控：建構智能風險控管網，降低風險並提升效率 中信銀行個人金融：支援客戶經營與行銷，如：客戶意圖、社群行為、市場預測 中信銀行法人金融：智能化流程，優化體驗並提升效率，包括Edge(End to end digitalization)流程改善，多方應用數位工具與新興技術推動作業流程自動化及無紙化，如應用AI技術取代人工判定各類資訊內容及紙本人工登打作業、開發線上客戶自助服務平臺加速傳統紙本、實體與電話往來溝通時間等 推動核心系統現代化轉型： <ul style="list-style-type: none"> 中信銀行啟動核心系統現代化及科技雲端轉型工程，重新架構核心系統，提升服務穩定性；發展模組平臺化服務 台灣人壽建置新核心系統暨整合專案，採取新舊系統雙軌併行、分階段轉移規劃 實現跨雲部署、隨需擴充，以最經濟效益的方式，優化營運業務與提升創新能量，2020年應用雲端平臺佔基礎建設比例達23% 以實際用戶觀察與訪談為基礎，協助銀行、保險、證券子公司發展全新產品與服務，並依業務特性挑選敏捷試行專案，訂定開發目標；2020年已規劃39項優化方案，預計樽節30名全職人力工時(Full-time equivalent, 簡稱FTE)，費用樽節約1,800萬/年 因應COVID-19疫情，加速推動數位辦公力發展，並結合敏捷工作機制，加快組織運作節奏 持續投資佈局全球Fintech生態鏈，以即時掌握最新科技脈動，期望進一步促成集團在全球市場在Fintech之業務合作，目標兼顧財務和策略之投資效益 |

數位創新提案競賽

經由科技創新、生態系的結合，更多非傳統金融體系之金融服務已然出現。中信金控持續進行金融商品與服務的創新轉型，滿足客戶需求。2016~2020年間我們獲得金融專利數達242件，為民營銀行第一名。金融產業數位創新成功的關鍵，不只是擁抱數位創新的策略，更在於落實數位創新的速度，唯有持續提供創新服務、挖掘並引領客戶需求，才能持續創造成長的動能。有鑑於此，中信銀行數位聯隊自2019年起與各提案單位協力合作「中信創新王」創新競賽機制，以持續鼓勵內部創新文化並深植創新思維，兩年來累計超過2,500人次參與，收集逾800件創意點子與提案，共選出11隊優勝隊伍與發出超過百萬獎金。其中，2019年獲獎的創意提案「嵐山豬豬」已於2020年11月正式推出，成為業界首創訂閱式投資服務，在刷卡同時累計零錢進行投資，讓小資族無痛輕鬆理財；另一個獲獎提案「TeamWalk職場健康管理APP」，也預計於2021年第三季正式上市。



引領金融科技

零時差的個人數位金融服務

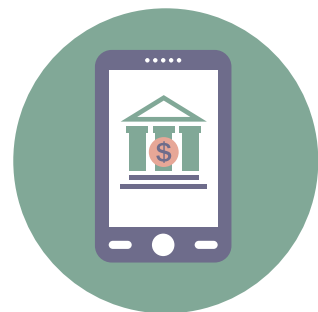
● 中信銀行數位創新服務

中信銀行自2019年推出數位品牌「Banking My Way 隨你數位」，面對民眾在各個生活場景如消費、交通、網路購物等的數位金融服務需求，我們以結盟生態圈的策略，與各個不同領域的業者合作，打破傳統時間與通路的限制，讓各年齡層客戶均可方便即時地使用數位金融服務。2020年持續秉持以客為本數位轉型新思維，提供客戶無所不在、無時不在，有溫度的數位金融服務：



數位申辦

- 為國家發展委員會首波數位服務個人化平臺(MyData平臺)試辦銀行，新戶線上申辦中信銀行信用卡免附財力證明，最快只要30秒，即可於MyData平臺完成認證，省去多次輸入個人基本資料、上傳文件與等待的時間
- 領先臺灣同業推出Apple Business Chat創新金融服務，可透過中信銀行首創之分行手機引導員，從預先取號、預填表單、到號通知等，達到全程數位無紙化，建構了未來分行運行模式



智能理財

- 「智動GO」從第一代「自動再平衡」功能，進化到第二代「AI目標投資」功能，運用人工智慧技術提升客戶理財目標達成率
- 全臺首創的訂閱式零錢投資服務「嵐山豬豬」，將投資融入日常生活，刷卡同時累計零錢到虛擬撲滿，累積新臺幣100元以上，將自動從綁定帳戶扣款並進場投資「嵐山特選基金」，小資族用零錢就可無痛理財
- 「樂退GO」基金平臺運用大數據模型篩選作為長期與退休投資之合適基金，響應全民退休之政策目標



創新支付

- 「中油Pay」為臺灣首創行車交通電子錢包：支付體驗一鍵完成、點數整合回饋倍增、刷卡儲值加油最優、行車資訊一站滿足，提供快速便捷的行車服務。自2019年11月上線至2020年底，累計下載人數已逾70萬人，每月超過40萬筆交易筆數
- 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，多元兌換場景及便利兌換機制，使金融服務隨手可得，實現一站式支付理想。2020年推出指定商家最高15% LINE Points回饋，同時，因應疫情期間宅經濟的發展，不定期和合作商家推出短期加碼活動



資金調度

透過大數據資料庫、先進模型技術、智能徵審規則，搭配高效決策引擎，快速且精準評估客戶風險，提供最適化即時核決，升級數位借貸體驗：

- 線上房貸系統「i適貸」於2020年2月獲經濟部智慧局核准「線上貸款申請系統」新型專利，大幅提升房貸申請的便利性，線上申貸件數較2019年成長22%，並獲國際零售銀行家雜誌(Retail Banker International)頒發「亞洲高度推薦—最佳房貸業務」(Highly Commended: Best Mortgage Offering)
- 線上個人貸款系統「online貸」透過大數據徵審技術，由申請到撥款最快只需3分鐘，線上申貸比例已提升至近96%，並榮獲2020年國際零售銀行家雜誌(Retail Banker International) Trailblazer Summit & Awards、財資雜誌(The Asset)Triple A Digital Awards及遠見等多項大獎肯定



數位服務

- 「中國信託LINE官方帳號」領先業界推出LINE個人化服務，以LINE個人化通知、查詢以及智能客服，結合LINE Pay、FB粉絲團多角化經營
- 首家推出ATM個人化服務，不限中信銀行客戶，透過ATM交易均會即時收到ATM提領、轉帳等即時通知，再也不用擔心盜領，**使用量成長1,448%**；2020年更榮獲全球金融雜誌(Global Finance)亞洲最佳創新社群媒體行銷(Best in Social Media Marketing and Services)及財資雜誌(The Asset)Triple A Digital Awards等多項大獎肯定

● 中信證券攜手中信銀行打造全新線上開戶功能

中信證券領先業界，與中信銀行攜手在「中信服務讚」App上，打造證券與交割銀行一條龍式的全新線上開戶功能，原需時1週的開戶流程，現在只要5分鐘即可完成申請、最快24小時內可下單，真正達到「完全線上辦理開立證券戶」里程碑，並獲得經濟部智慧財產局「線上開戶系統」專利，提供光學字元辨識功能，整合全新線上錄影簽名技術，僅需於開戶介面中拍下證件，並開啟手機前鏡頭，錄下人像與簽名軌跡，即完成錄影簽名認證，亦不需擔心個資外洩等安全性問題。

法人金融數位科技應用

● 信託金融業務數位化

隨著人口老化與低利率環境來臨，自提自選、自主管理退休金的方式已成趨勢。中信銀行為臺灣第一家創建「私校退撫儲金自主投資平臺」的信託管理銀行，開辦十餘年來不斷優化平臺功能，便利且安全的設計讓超過5萬名教職員可隨時隨地於手機、平板或電腦等數位工具查詢退休金帳戶或變更投資組合，顛覆以往傳統金融服務模式，於2020年獲台灣金融研訓院頒發「台灣傑出金融業務菁業獎-最佳信託金融獎」特優。

● 區塊鏈應用

為了讓企業客戶有更順暢的貿易流程體驗，中信銀行自2018年起攜手滙豐銀行(HSBC)、荷商安智銀行(ING)、渣打銀行(Standard Chartered)、法國巴黎銀行(BNP Paribas)、國民西敏寺銀行(NatWest)、瑞典北歐斯安銀行(SEB)、泰國盤谷銀行(Bangkok Bank)等7家國際金融機構開發貿易融資解決方案，透過區塊鏈技術全面提升信用狀交易效率，縮短信用狀相關作業時間2至4天，並於2019年底成立獨立公司Contour營運該區塊鏈貿易融資平臺，截至2020年底已有逾20間國際銀行加入。著眼於區塊鏈技術對供應鏈效率提升有相當助益，中信銀行在國內亦積極與大型製造業者合作，於2020年與永豐餘控股合作打造全國首創「區塊鏈供應鏈金融平臺」，以區塊鏈技術串聯物流、商流、金流，解決傳統供應鏈資訊片斷、互動不足、統合不易及無法驗證交易真實性的問題，目標為3年後可提供逾250家供應商與經銷商更便捷的線上金融服務。

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

社區投資

五大公益之共享價值管理模式

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。我們自2016年起導入倫敦標竿管理集團(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及中國信託商業銀行文教基金會「夢想+圓夢工程」專案。

2020年，我們進一步選擇「中信盃黑豹旗全國高中棒球大賽」贊助案進行SROI評估。此贊助專案為青棒選手打造圓夢舞臺、支持離島球隊參賽，並於全臺推動「中信盃黑豹旗巡迴列車」，攜手中信兄弟棒球隊及中國信託反毒教育基金會，透過職棒球員及教練經驗傳承、識毒講師專業授課，協助社團球員建立正確的棒球及品德觀念，預計於2021年第二季獲得評估結果及國際社會價值協會(Social Value International, SVI)認證。



中國信託文教基金會
「夢想+圓夢工程」
專案SROI報告書



中信銀行
贊助中信兄弟棒球隊
專案SROI報告書

資源投入類型(金額及比例)



現金捐贈
6億3,503萬177元
89.38%



實物捐贈
167萬0,000元
0.24%



時間貢獻
857萬1,975元
1.20%



管理成本
6,520萬0,000元
9.18%

活動類型(金額及比例)



慈善活動
1,719萬2,861元
2.42%



商業倡議
2億9,728萬5,843元
41.84%



社會投資
3億9,599萬3,448元
55.74%

中信金控五大公益主軸與涵蓋專案



慈善

- 點燃生命之火
- 臺灣夢一兒少社區陪伴
扎根計畫
- 信扶專案
- 海外扶助



反毒

- 地區巡迴特展
- 校園暨社區反毒宣導
- 反毒教材推廣
- 中國信託成癮防治
暨政策研究中心
- 矯正署攜手入監專案
- 高風險兒少專案
- 社區多元處遇實證研究



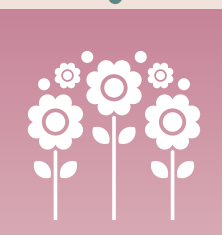
體育

- 愛接棒少棒/青少棒
- 中信盃黑豹旗全國高中
棒球大賽
- 中信兄弟棒球隊
- 臺中成棒隊
- 高爾夫選手贊助及培育
- 舉辦及贊助高爾夫賽事



教育

- 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



藝文

- 新舞臺藝術節
- 夢想+圓夢工程
- 籌辦首屆中國信託當代
繪畫獎、贊助台北雙年展
- 扶植獨立音樂

執行成果

商業效益

2,100萬元
2020年信扶專案貸款
金額；信扶專案貸款累計
1.6億元

34億元
中信兄弟棒球隊媒體曝
光價值

94.2%
中信金融管理學院註冊率

62人
中信金融管理學院準大
四學生至中信金控及子
公司實習人數

108人
中信金融管理學院畢業
生至中信金控及子公司
累計就業數

社會效益

1.37億元
第35屆點燃生命之火募
款金額；累計募得22億元

575人
臺灣夢計畫照顧孩童數

6.9萬人次^註
2020年反毒宣導觸及人
次；累計觸及65萬人次

21人
2020年中信金融管理學
院錄取公益生；累計錄取
133人

698案
2020年信扶專案創業輔
導個案；累計輔導2,801
個案

6萬人
海外扶持學童數累計

37校
2020年藝文活動連結校
園；累計451校

550人
2020年夢想+圓夢工程
扶植偏鄉學子數；累計扶
植1,905人

145小時
2020年中信兄弟球團投
入公益活動時數

註：受疫情影響，2020年反毒
宣導觸及較2019年下降
15萬人次

擴大影響力之社會參與專案

中信金控除持續投入慈善、反毒、體育、教育及藝文五大公益主軸，成為社會防護網的重要支撐點之外，臺灣人口快速老化，自2018年已為高齡社會、預計自2025年將進入超高齡社會(根據國家發展委員會推估)，伴隨而來的健康照護需求亦為我們社會參與的重點項目之一。

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。此外，為了增進弱勢族群的就業機會、創造更多公益盈餘以提升社會福利，子公司台灣彩券藉由擔任財政部公益彩券發行機構的角色回饋社會，落實企業社會責任。第3屆發行權期間(2007年至2013年)，每年提供新臺幣20.868億元回饋金，累積7年共提供新臺幣146.076億元；第4屆(2014年至2023年)承諾每年提供新臺幣27億元回饋金，累積10年預計可提供新臺幣270億元予政府，辦理各項社會福利措施，照顧更多弱勢族群。同時，自2007年1月累計至2020年12月底，14年來台灣彩券已為政府創造公益彩券盈餘達新臺幣3,686億元，用於補助各縣市政府社會福利支出、國民年金及全民健保費用。透過實際參與公益彩券發行的具體行動，實現中信金控「取之於社會、用之於社會」之經營理念。

| 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1億3,725萬元，全數捐贈兒福聯盟「偏鄉小學兒童關懷輔導計畫」311所偏鄉小學及贊助紙風車文教基金會16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54萬名偏鄉弱勢孩童及家庭 | 「第35屆點燃生命之火全民愛心募款運動」提示品牌知名度為64%、廣告喜好度超過8成，並榮獲「2020台灣企業永續獎」社會共融獎 |
| 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 575位孩童獲得照顧 582位社區志工投入計畫 | 媒體價值逾新臺幣207萬元 |
| 信扶專案 | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 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 輔導2,801個創業個案 475個家庭成功開業 | 協助弱勢家長脫貧自立、微型創業，使弱勢家庭邁向嶄新人生 | 信扶專案累計至2020年，總貸款金額超過新臺幣1億6,000萬元，並榮獲「2020年遠見CSR企業社會責任獎」—「傑出方案」公益推動組首獎 |

| 說明 | 環境/社會影響力 | 商業影響力 |
|--|---|---------------------------------------|
| 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50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 超過6萬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 |
| 公益彩券 | | |
| 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，自2007年起累計至2020年底，中獎人捐贈總金額逾新臺幣50億元，這些捐贈回饋社會的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， 共計捐助超過200個社福單位及公益團體，執行逾1,249個公益慈善方案，幫助弱勢族群高達720萬人次 | <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，目前全臺約有4萬3,000名彩券經銷商因為販賣公益彩券獲得工作機會，擁有穩定收入 2020年為政府創造公益彩券盈餘達新臺幣300.17億元，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 | 2020年彩券年度銷售金額達新臺幣1,290億元，較前一年度成長約3.9% |

反毒推廣

鑒於臺灣毒品濫用日趨嚴重、吸毒人口年齡降低並入侵校園，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，2015年成立中國信託反毒教育基金會，推出一系列反毒教育特展，透過教育宣導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。2020年我們開發全臺第一支生活技能虛擬實境教材「小安的選擇」，並與臺北市政府教育局合作，無償授權臺北市132所國中小學校使用，推廣累積觸及逾5千位學生。

此外，除了與法務部、衛福部等政府部門合作，連兩年舉辦毒品法庭國際研討會、連續三年支持強化攜子入監專案外，亦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，提供政策制定上重要的建言與參考依據。

| 說明 | 環境/社會影響力 | 商業影響力 |
|------------------------------|--|-----------------|
| 反毒巡迴特展 | | |
| 提升社會大眾及學童的反毒知識 | 反毒宣導共觸及6萬9,909人次 ，包括1場地區巡迴特展、166場校園及社區反毒教育宣導，共進入366間學校、242個社區單位 | 校園與社區宣傳 |
| 政策參與 | | |
| 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 | 媒體價值約新臺幣129.9萬元 |
| 反毒教材 | | |
| 協助學童強化其生活技能進而遠離毒品的誘惑 | 完成開發全臺第一支生活技能虛擬實境教材「小安的選擇」，推廣至臺北市132所國中小，觸及累計逾5千位學生 | 媒體價值約新臺幣129.6萬元 |

體育公益

中信金控是首家投入「五級棒球運動」的企業，從小棒、青少棒、青棒、成棒到職業棒球隊，支持國球永續發展，期許臺灣棒運「向下扎根、向上結果」，透過贊助或舉辦賽事，厚植臺灣國球實力。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。

2020年國際體壇深受COVID-19疫情衝擊，各項賽事紛紛停辦或延賽，「中國信託女子公開賽」不僅克服疫情挑戰照常舉辦，更領先美日韓解封，開放觀眾進場，三輪賽事吸引逾3,000人次觀戰；中信銀行冠名贊助的「中信兄弟棒球隊」也在疫情期間率先開打，以2020年全球第一場職棒賽事激勵受疫情影響的球迷，並透過線上英語轉播，讓全世界為臺灣喝采；同時，連續六年冠名贊助被譽為臺版甲子園的「中信盃黑豹旗全國高中棒球大賽」。台灣人壽則力挺臺中城市棒球隊—臺中成棒隊，中國信託慈善基金會的「愛接棒計畫」則共資助了26支少棒、青少棒球隊，扎根基層棒運。

中信金控投入體育公益屢獲肯定，2020年中信銀行獲頒體育署「體育推手獎」—「贊助類—金質獎」與「贊助類—長期贊助獎」，並首度獲得「推展類—銅質獎」；台灣人壽則獲「贊助類—銅質獎」，總計中信金控連續10年獲得「體育推手獎」榮譽。此外，2020年中信金控再度榮獲「運動企業認證」，中信金控、中信銀行與台灣人壽5年來共獲得8座「運動企業認證」。

| 說明 | 環境/社會影響力 | 商業影響力 |
|--|--|---|
| 愛接棒 | | |
| 為臺灣棒運培育新血 | 資助26支球隊，共733位球員 | 媒體價值逾新臺幣600萬元 |
| 中信盃黑豹旗 | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 長期冠名贊助賽事，打造青棒圓夢舞臺 挹注資源提升偏鄉棒球運動風氣 舉辦棒球扎根教育，為基層選手建立正確觀念 | <ul style="list-style-type: none"> 持續贊助蘭嶼高中棒球隊，並首度舉辦「蘭嶼棒球營」 新增兩支社團球隊參賽；累積12支隊伍獲「中國信託社團潛力獎」 邀請中信兄弟棒球隊教練及球員共24人次擔任「中信盃黑豹旗巡迴列車」講師，走訪北、中、南及東部辦理棒球扎根教育活動，累積逾2,000名青棒選手參與 擴大新媒體(Yahoo、Line)轉播效益，持續於中信銀行平臺(ATM、分行以及粉絲頁、官網)曝光賽事宣傳；2020年專案微紀錄片《紅土青春夢》累積逾440萬人次觀看 | 中信盃黑豹旗2020年媒體價值達新臺幣1億8,170萬元，較2019年成長60% |
| 冠名贊助中信兄弟棒球隊 | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 強化球團體質，提升國際競爭力 扎根基層棒球運動，提升基層選手實力 積極參與公益，發揮球星影響力 推廣臺灣棒球運動，提升全民棒球風氣 | <ul style="list-style-type: none"> 贏得中華職棒31年上半年冠軍，並以全年近6成勝率進軍總冠軍，全年勝率居四隊之冠 首創聘用國際球探，並比照大聯盟薪資水準延攬外籍球員，洋投保德拉獲選年度MVP及投手三冠王 加強防疫作為，領先全球職棒賽事率先開打，例行賽約26萬人次進場，總冠軍賽四場主場皆滿場，逾6萬人次進場 新增Twitch轉播平臺並自製多元節目，Live觀看次數為四隊最高；攜手愛爾達電視臺推出全球英語轉播，首場英語轉播吸引全球逾120萬人次觀看，成效居四隊之冠 「中信兄弟校園巡迴活動」前進20所校園，近600位基層選手參與 中信兄弟教練及球員參與公益活動共45場次，合計約145小時 | 中信兄弟棒球隊2020年媒體價值約新臺幣34億元，較2019年成長70% |
| 臺中市城市棒球隊 | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 長期贊助臺中市城市棒球隊營運經費，推動城市運動風氣 培育新生代選手，提供累積經驗與專業、提升實力的舞臺 | <ul style="list-style-type: none"> 2015年起，贊助臺中市城市棒球隊，與臺中市政府及集團推動棒球運動理念一致 | 2017年起，連續4年榮獲教育部體育署「體育推手獎」肯定 |
| 閱讀全壘打 夢想象前行 | | |
| 提升全民閱讀與運動風氣 | <ul style="list-style-type: none"> 串連苗栗、臺中、彰化、南投4個縣市共30所公共圖書館推廣「閱讀x棒球」，吸引17萬4,551人次民眾參與，帶動公共圖書館藏借閱共2萬4,138本，送出1萬4,620張中信兄弟主場賽事門票，球票總價值逾511萬元，另送出總價值逾48萬元之中信兄弟商品做為活動禮品 與10所衛福部指定收治COVID-19重症病患之醫院合作，邀請各院推薦「疫後新世界」主題書單，聯合公共圖書館及網路書店辦理主題書展，鼓勵民眾透過閱讀重整疫後生活步調。另舉辦「閱讀全壘打 醫護感謝日」，邀請逾千位醫護人員體驗熱血棒球賽事 | <ul style="list-style-type: none"> 「閱讀全壘打 夢想象前行」專案榮獲教育部「閱讀磐石獎-閱讀推手團體組」肯定，中信銀行為該獎項舉辦12年來首家獲獎的金融業 國家圖書館主辦「全民最愛閱讀活動票選Top5」，逾6,000位民眾參與投票，「閱讀全壘打」榮登全民「最喜愛的閱讀活動」、「最有創意的閱讀活動」、「最常參加的閱讀活動」三項榜首 |
| 高爾夫賽事及選手扶植 | | |
| <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與國際接軌的世界舞臺 以民間力量協助推動體育外交 | <ul style="list-style-type: none"> 2020年贊助11名高球選手 「2020中國信託女子公開賽」領先全世界巡迴賽，全面開放觀眾進場為選手加油打氣，三天吸引超過3,000人次入場，是全年臺巡賽觀眾人數最多的賽事；並向「醫護人員致敬」，以臺灣防疫成果為榮 中信女子公開賽職業業餘配對賽及擊遠挑戰賽共募得新臺幣1,500萬元善款，扶助偏鄉弱勢兒童及家庭 | 2020年中國信託女子公開賽媒體價值逾新臺幣4,600萬元 |

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。**2020年中信金融管理學院四度獲得Cheers雜誌大學辦學績效Top20、連續三年蟬聯1111人力銀行調查「企業最看好年輕潛力大學」排行榜之首、註冊率94.2%、兩屆畢業生共計108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, 簡稱CIA, 中信實中)」，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；2020年進一步獲准開辦國中階段實驗教育，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，打造「國際金融人才」的一貫升學管道。

| 說明 | 環境/社會影響力 | 商業影響力 |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 強化產學合作提升畢業生就業率 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「希望助學金」，2015年至2020年共錄取133名公益生(註)、「希望助學金」累計發放663人次，達新臺幣60,355,803元 設立「菁英獎學金」吸引優秀高中生就讀，2020年發放近新臺幣1,456萬元 2020年註冊率94.2% 2020年畢業生就業綜合率逾6成 2020年遴選3名優秀學生至日本法政大學，展開一學期海外微留學 | <ul style="list-style-type: none"> 2020年共有62位準大四學生至中信金控及子公司實習 2020年已有兩屆畢業生共計108名畢業生進入中信金控及子公司服務 |

註：錄取公益生係指各學年通過助學金申請的大一新生

藝文推廣

中國信託文教基金會於1996年成立，早年營運表演場館「新舞臺」寫下企業與藝文結合的最佳典範。2015年起「新舞臺走出新舞臺」，以「扶植表演藝術」、「推廣視覺藝術」、「扎根偏鄉藝文教育」三大面向，不斷延伸藝文觸角，致力將「藝文公益」加乘「社會關懷」，帶著藝術資源跨越城鄉，打造人人可以親近藝文的分享平臺。其中，「夢想+圓夢工程」扎根偏鄉藝文教育，自2017年啟動至今，已走遍藝文資源最缺乏的東臺灣，扶植逾千名學子，獲得20項國內外大獎肯定。2020年COVID-19衝擊藝文產業，中信文教基金會不忘初衷，持續耕耘表演藝術及視覺藝術：新舞臺藝術節力挺國內表演團體，首創「戶外行動劇場」，消弭後疫情時代民眾與藝術的社交距離，文化部長李永得等各界名人皆獻「聲」力挺；此外，贊助2020台北雙年展「你我不住在同一星球上」，於疫情籠罩全球的此刻，邀請跨世代的民眾親近當代藝術，透過藝術家的視角，深刻省思永續議題。

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

| 說明 | 環境/社會影響力 | 商業影響力 |
|--|--|--|
| 深化藝文參與 | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 「藝文公益」加乘「社會關懷」，豐富全民藝術存摺 提升臺灣藝術環境，帶動表演藝術多元發展，獎掖視覺藝術優秀創作者 | <ul style="list-style-type: none"> 「新舞臺藝術節」首創「戶外行動劇場」，打造「2D讀聲錄音室」與「3D未來舞臺」，邀請民眾重回劇場，為藝術加油，活動獲文化部長李永得、北市文化局長蔡宗雄等產官學界共67位名人力挺，吸引近2,500位民眾踴躍參與 為獨立樂團搭建跨界舞臺，於企業活動、指標賽事及校園開唱，累計提供123場表演機會 | <ul style="list-style-type: none"> 「新舞臺藝術節」獲網路大數據媒體「網路溫度計」評為「十大好評藝術節」，好感度第一 贊助台北雙年展，吸引跨世代民眾親近當代藝術，「中信真賞之夜」邀請近160位貴賓參與，滿意度達94% |
| 扎根藝術教育 | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 多元藝術課程，豐富員工藝術涵養 藝術資源跨越城鄉並深入校園，創造有教無類、高品質之藝文體驗 | <ul style="list-style-type: none"> 「夢想+圓夢工程」結合產官學的創意方程式，讓藝術資源跨越城鄉，提供偏鄉學子公平藝文教育受教權，更進一步讓偏鄉學子、個案學校、藝術導師及社區民眾共好共贏，點線面擴散影響力 攜手中信銀行辦理博雅講座，內容橫跨古典樂、傳統戲曲、當代視覺藝術等多元領域 將藝術資源帶到「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，2020年度巡迴22場次 校園聯盟累計至451校 | <ul style="list-style-type: none"> 「夢想+圓夢工程」2020年獲7項國內外大獎肯定，分別為：《遠見雜誌》企業社會責任獎「傑出方案-教育推廣組」首獎；亞洲企業社會責任獎「社會公益發展獎」；台灣企業永續獎「社會共融獎」；台北金鵝微電影展「優等影片」、「優等社會共融」、「優等製作技術」；資誠CSR影響力獎「文化教育影響力獎」 博雅講座參與員工滿意度達97% 臺灣夢藝文工作坊學童滿意度達9成 |
| 文創扶植 | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 將臺灣影視作品推向國際，扶植MIT文創產業 中信創投提供文創業者長期且穩定之資金，協助誠品生活股份有限公司、華研國際音樂股份有限公司、霹靂國際多媒體股份有限公司、寬宏藝術經紀股份有限公司、必應創造股份有限公司等文創業者，促成服務商品化、國際化及制度化 | <ul style="list-style-type: none"> 響應文化部鼓勵企業支持藝文產業政策，2020年9月被投資公司全民大劇團取得台灣人壽支持，贊助新臺幣180萬，購買舞臺劇《同學會！同鞋~》北中南7場演出票券，邀請因工作性質而較少機會欣賞舞台劇演出的逾千位醫護人員及長照工作者，達到社會參與、慈善共好的影響力 長期耕耘且投資臺灣文創產業，並透過旗下被投資公司華文創投資多部電影，其中《消失的情人節》、《腿》、《同學麥娜絲》三部電影共計入圍第57屆金馬獎24項提名，為我們「金融挺文創」的具體展現 | <ul style="list-style-type: none"> 中信創投於政府基金管理人評鑑績效表現優異，9年來累計投資件數及投資金額均為臺灣業界第一 第57屆金馬獎頒獎典禮全體平均收視為3.97，有效平均收視為3.77，總收視人口307萬8,000人 |



在地安養



活躍老化



健康促進

高齡照護

呼應中信金控We are family的品牌精神，台灣人壽以「把自己照顧好，就是為下一代著想」為核心理念發展公益行動、以「高齡、弱勢、健康」為公益推展主軸，並配合政府長照政策，推動「在地安養」、「活躍老化」與「健康促進」，更接軌國際高齡長照趨勢，推動青年參與高齡創新、代間學習等，積極打造臺灣成為亞太高齡創新匯聚之地。

| 說明 | 環境/社會影響力 | 商業影響力 |
|------------------------------------|--|----------------|
| 與畢嘉士基金會合作偏鄉失能長輩及身心障礙者到宅沐浴服務 | | |
| 支持屏東偏鄉到宅沐浴服務及行動沐浴設備維護檢修的經費缺口 | <ul style="list-style-type: none"> 推動北屏東縣12個鄉鎮地區到宅沐浴服務計畫，自2017年7月推動至2020年底，共計服務偏鄉失能長輩及身心障礙者1,659人次 2020年支持到宅沐浴車及行動沐浴設備汰舊換新、服務不中斷 | 媒體價值新臺幣145.8萬元 |

| 說明 | 環境/社會影響力 | 商業影響力 |
|--|---|---|
| 與社會企業銀享全球共同策劃史丹福設計競賽亞洲區大賽，攜手銀享及弘道老人福利基金會，推出「青銀創意落地實踐專案」 | | |
| 透過青銀共創的競賽，達到青銀共融，更將臺灣的創意，留在臺灣落地成真，實踐社區創造改變 | <ul style="list-style-type: none"> 連結美國史丹福長壽研究中心(Stanford Center on Longevity)，透過設計讓青銀共同創造出提升高齡生活品質的解方 來自臺灣、香港和中國的學生參加史丹福創新設計亞洲區大賽，共計52件作品報名 2020年將「懷舊書法日曆」導入據點，在5個據點進行為期8至12週的實作，共55位長輩參與 | <ul style="list-style-type: none"> 青銀創意落地實踐專案獲「第十三屆台灣企業永續獎-社會共融獎」金獎，及2020亞洲企業社會責任獎-社會公益發展獎 媒體價值新臺幣388萬元 |

| 與康健雜誌合作VISION 2025高齡國際趨勢論壇 | | |
|---|--|----------------|
| 台灣人壽提出「超前部署 銀向未來」，建構Health(健康活躍)、Wealth(財務自由)、Society(社群關係)退休三支柱，以提前為自己做好萬全高齡生活準備 | 與金管會主委黃天牧分享的「透過系統性支持撐起高齡新生活」相互呼應；線上論壇影片總計5萬5,859觀看人次 | 媒體價值新臺幣236.6萬元 |

| 說明 | 環境/社會影響力 | 商業影響力 |
|---|--|--|
| 祖孫三代系列活動 | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 倡導家庭支持力量：傳達即使在疫情影響下，家庭互動關係應更緊密，家庭支持力量在此時更顯重要 促進世代交流：藉由一系列的活動，讓2,700多個家庭，看見不同世代成員的需求，藉由各式跨代互動，彼此分享生命經驗，促進相互理解與包容進而理解對方，增進情感 | <ul style="list-style-type: none"> 祖孫三代健走活動已連續8年，2020年第九屆因受COVID-19疫情影響，改以「祖孫三代相約2021來健走」臉書(Facebook)活動進行 規劃「全家人的夢幻家庭旅遊」、「給長輩的喇嘴好煮意」、「祖孫換換愛一起健走去」及「我的大家族故事」等四大主題，透過鼓勵全家出遊、為長輩準備暖心料理、祖孫交換身份，體驗不同的時代娛樂 | <ul style="list-style-type: none"> 活動線上總觸及217萬917人次；21支影片總計25萬7,234觀看人次 媒體價值新臺幣259.1萬元 |

| 持續與肝病防治學術基金會合作執行臺灣偏遠地區保肝篩檢 | | |
|-----------------------------------|---|--------------|
| 促進當地民眾健康 | <ul style="list-style-type: none"> 連續6年與肝病防治學術基金會合作推動肝炎篩檢及肝病防治觀念 2020年與肝病防治學術基金會攜手將「保肝列車」開到新竹市，為當地民眾做免費的「肝病篩檢」，並號召企業志工於現場協助1,336位民眾完成篩檢 | 媒體價值新臺幣145萬元 |

夥伴參與

永續組織與倡議參與

為求掌握永續脈動，中信金控持續參加「財團法人台灣永續能源研究基金會」、「社團法人中華民國企業永續發展協會」等組織所舉辦的相關座談會及研討會，以會員身分與同業交流分享企業永續推動經驗，並積極透過各管道與國際新知接軌。此外，我們於2020年成為臺灣首家簽署加入「**碳會計金融合作夥伴關係**」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)及「**全球影響力投資聯盟**」(Global Impact Investing Network, GIIN)的金融機構，2021年並成為PCAF亞太區域主席及全球核心小組成員，協助推動PCAF方法學並承諾3年內測量、揭露投融资組合的財務碳排放量。而透過加入GIIN，我們希望運用影響力評估管理工具，並以SDGs的貢獻度作為主要評量標準，以期更有效運用資金發揮金融業之正面影響力。

經貿組織與公共事務參與

我們亦積極投身參與國際經貿組織及公司治理相關社團，如中華公司治理協會、中華獨立董事協會等，期望藉由參與協會活動，與其他會員交流公司治理的實務經驗，並針對實務運作情形向主管機關提供建言，適度參與公共政策制定及發展。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，我們協助經營中華民國三三企業交流會、三三青年會，爭取到亞太商工總會、亞洲銀行家協會將秘書處永久設於臺北市。中信金控秉持辜濂松創辦人推展經貿外交之精神，持續積極參與的主要經貿組織與扮演角色如右：



責任採購

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

永續供應鏈管理政策

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，則透過基本要求、評核與稽核與風險鑑別與管理、溝通與改善四步驟進行落實：

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

供應商採購規範

我們邀請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 | 能源設備符合經濟部能源局公告之低耗能標準、有節能標章之能源設備、符合節能規則之能源設備、符合綠色採購環保標章 |
| 資訊 | 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 | 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 | 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 | 租賃或購買之公務車輛，符合國家各項標準規範 |

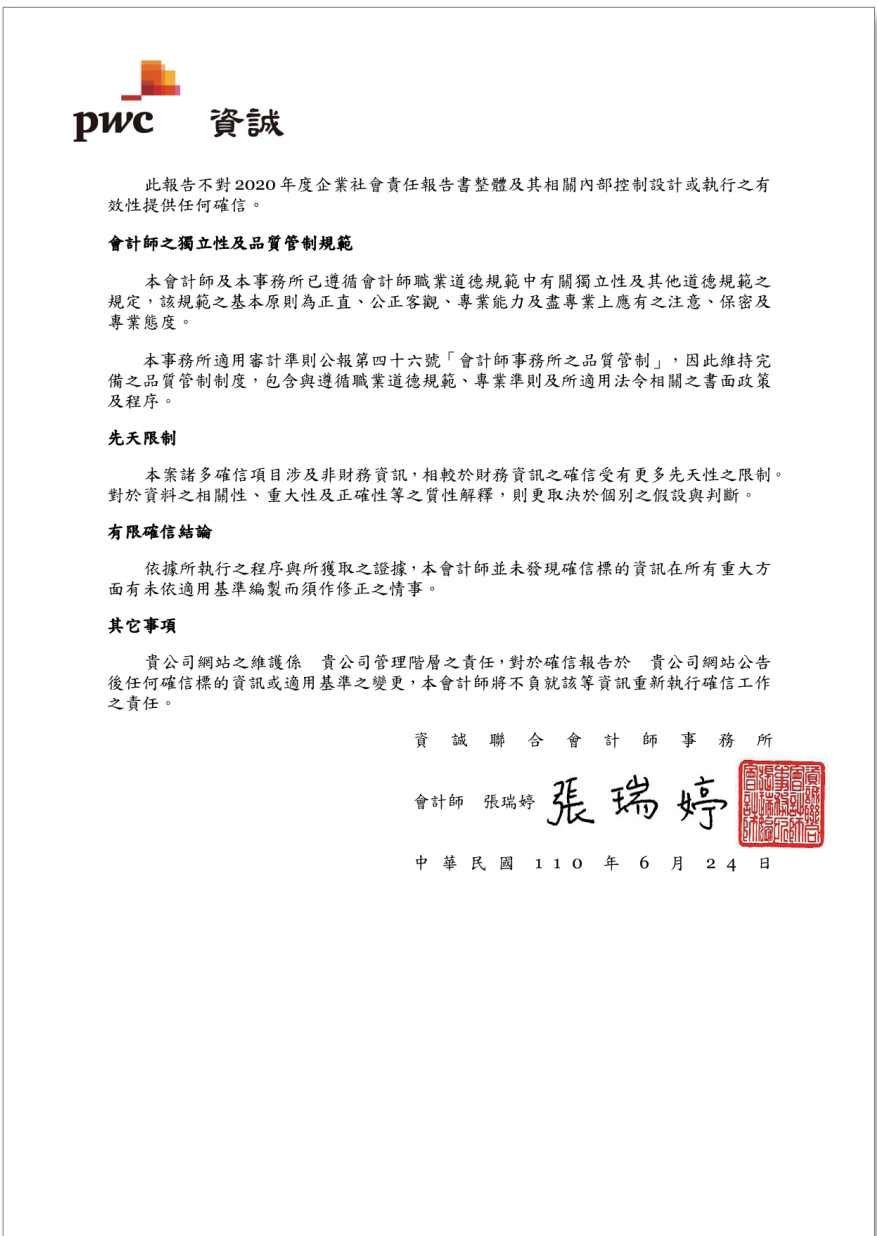
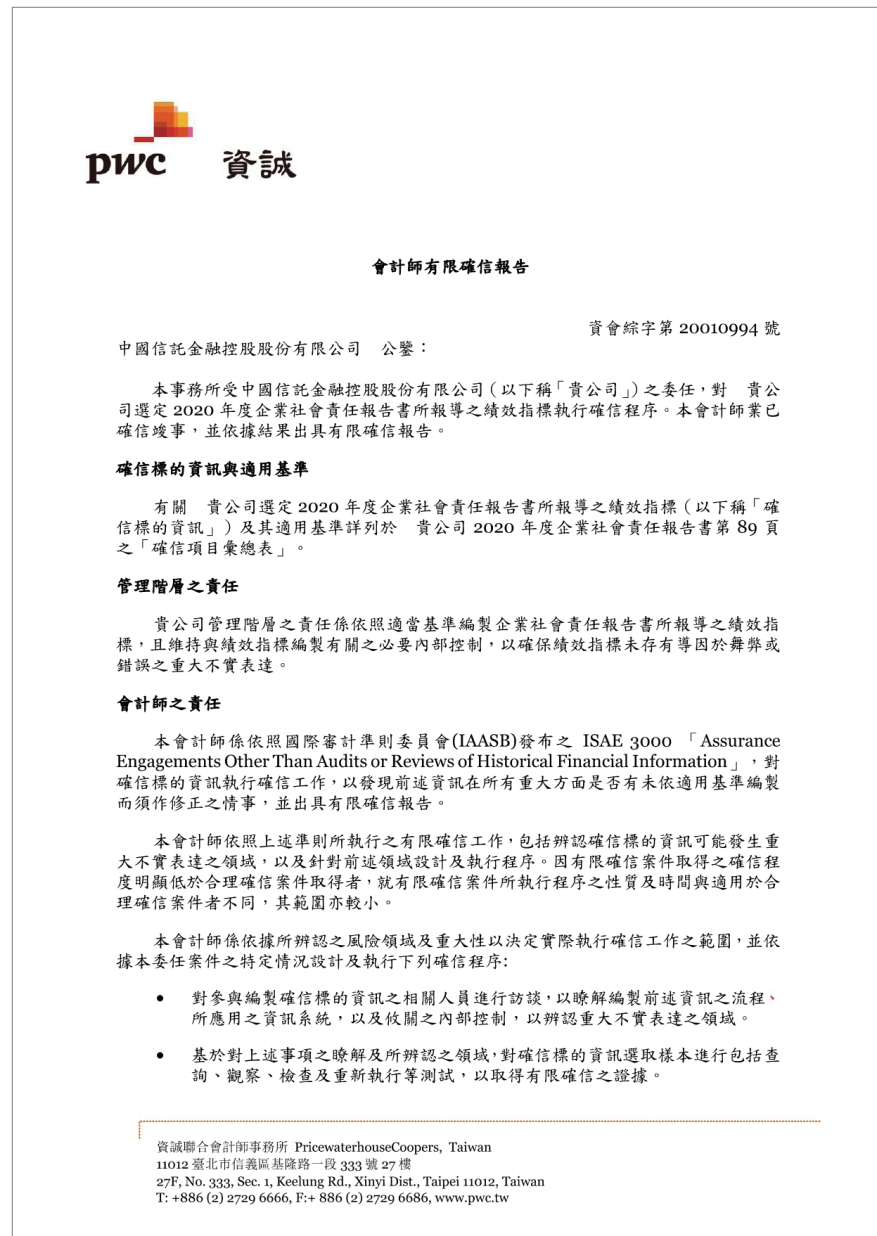
當地採購

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。2020年中信金控對臺灣供應商支出比例為89.53%，2020年總採購金額相較於2019年度減少新臺幣170億1,751萬8,440元，其中海外採購金額淨增加新臺幣7億1,673萬6,188元，於臺灣地區之當地採購占比自99.46%減少為89.53%。

供應商大會

為更有效地落實供應商管理，在完善的防疫措施下，中信金控於2020年12月23日辦理供應商大會，共有109家供應商參與。我們特別邀請外部專家由企業永續的角度切入，向供應商夥伴分享疫情造成的衝擊、後續因應，以及後疫情時代的未來永續議題，除了促進整體供應鏈永續觀念的凝聚，並重申中信金控對於供應商夥伴在ESG面向績效上的重視，以降低潛在風險，並確保商業模式永續。未來，中信金控將更積極協助供應商導入永續管理機制，掌握ESG相關課題，在各項供應鏈營運項目中強化新興風險管理及因應、資訊設施及安全性、環境合規性、人權維護、商業模式評估、利害關係人溝通等，共創永續影響力。

會計師有限確信報告



確信項目彙總表

| 編號 | 確信標的資訊 | 頁碼 | 適用基準 | | | | | | | | | | | | | |
|-------|--|--|---|------|-----|-------|-----|------|------|-----|-----|------|-----|-----|----|--|
| 1 | 中信金控依照NCDR Dr. A氣候變遷災害風險調適平台所公布之「全台災害風險圖」，辨識中信銀行及台灣人壽於臺灣之法定不動產放款、房貸與不動產投資業務面臨的淹水災害風險等級，並盤點位處高風險等級之暴險情形。 | 43 | 「全台災害風險圖」 ：參照行政法人國家災害防救科技中心(簡稱NCDR)2016年版本AR5情境下的淹水風險圖。連結： https://dra.ncdr.nat.gov.tw/Frontend/Tools/TotalRisk?RiskType=Flooding 不動產擔保品 ：中信銀行及台灣人壽截至2020年6月30日於國內之法定金與個金不動產抵押放款業務的不動產擔保品 不動產投資業務 ：台灣人壽截至2020年6月30日於國內之不動產投資業務 | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 2020年度中信金控以「鋼鐵業/冶煉業」作為情境分析試行產業，搭配SBT Tool的WB2C、1.5C、2C三種氣溫情境，以碳定價為轉型風險因子，對中信銀行、台灣人壽、中信證券三間主要子公司之授信、股票及債券投資業務進行轉型風險情境分析。 | 43 | 針對中信銀行、台灣人壽、中信證券截至2020年11月30日之授信、股票、債券投資業務中，屬於中信金控內部行業別分類為「鋼鐵業/冶煉業」的企業，進行範疇一、二碳排放路徑模擬，並依照模擬結果進行情境分析。減碳情境：參考SBT Tool(1.2.1 version)中的範疇三絕對減量工具，WB2C、1.5度C、2度C三種升溫情境的減碳路徑。碳定價價格參考IMF 2019公告的2030年預期碳價約75美元為分析基準。 | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 經營管理階層下設「ESG執行小組」，由金控總經理擔任執行長，為氣候風險與機會最高領導者，也是TCFD專案指導委員會的主席；企業永續辦公室為ESG執行小組會務單位，協助總經理統籌集團永續管理相關工作項目、同時支援各子公司推廣永續相關策略規劃。此外，為氣候風險整合融入集團整體風險管理架構，中信金控風險長督導金控及各子公司風險管理單位，修訂氣候風險管理相關規範、並且發展氣候風險衡量方法。而為深植永續文化、獎勵ESG議題目標之達成，中信金控總經理之績效評分制度中，訂有非財務(含企業永續經營指標與其他指標)指標共計30%。透過以下跨子公司之會議召開，使金控及各子公司總經理與管理階層掌握永續及氣候變遷議題，說明如下：•「ESG執行小組」定期每季舉行一次會議，透過跨子公司的溝通與協調，配置集團資源，落實各項永續專案的執行與檢討 •「TCFD專案指導委員會」配合金控TCFD專案進度召開會議；專案執行期間(2020年6月~2021年2月)共召開三次會議，除確立集團TCFD導入之短中長期規劃外、並呈報氣候變遷實體風險與轉型風險之情境分析試行結果。 | 39 | 2020年依照中信金控內部會議、中信金控總經理的目標管理(MBO)文件，或金控風險治理核心政策訂定之： 1. 中信金控總經理、企業永續辦公室及風險長於氣候變遷風險與機會的治理中擔任的角色、職責 2. 中信金控總經理之績效評鑑 3. 氣候風險架構 以中信金控於TCFD專案執行期間(2020年6月~2021年2月)舉行的ESG執行小組會議、TCFD專案會議的會議記錄所記載的討論內容。 | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 中信銀行截至2020年12月底綠能科技、循環經濟及綠建築等綠色融資放款餘額達新臺幣1,407.64億元。 | 66 | 截至2020年12月31日，中信銀行申報至金融監督管理委員會銀行局「A10 新創重點產業貸款申報」中「綠能科技」、「循環經濟」放款對象與綠建築放款加總之放款總餘額(含催收)。註：排除綠能科技、循環經濟融資放款重複件數之放款餘額。 | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 中信銀行2020年發行與承銷海內外綠色及可持續發展債券金額共計新臺幣71.82億元。 | 64 | 中信銀行2020年發行與承銷海內外綠色及可持續發展債券之票面金額。 | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 2020年信扶專案核貸件數42件、核貸金額新臺幣2,100萬元。 | 72 | 中信銀行於2020年(註)協助創業輔導之信扶專案件數及核貸金額。 註：以「創業輔導起始日」為期間判斷之依據，實際核貸日期可能早於或晚於創業輔導起始日。 | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 中信金控與子公司在2020年的員工教育訓練應提訓練時數達59萬6,237小時、每位員工平均應提訓練時數為42小時。 註：1. 應提訓練時數所統計的範疇係包含中國信託金控、銀行、創投、資產、證券(含證創投、證投顧)、投信、台灣彩券、中信保全、台灣人壽。 2. 應提訓練時數與平均時數分母的員工人數統計皆不包含員工類別為派遣、海外、董監事。 3. 平均時數分母的員工人數統計時間點以2020/12/31在職員工為準。 4. 保全時數是依據「保全業法」第10-2條規定之每月4小時在職訓練部分為以年底在職人數回推之估算值。 | 59 | 分子 ：2020年中國信託銀行之「E-learning系統」上，排除課程類型為補登課程(先開課，上完後才補記錄到系統上)及OJT(On Job Training)課程後，中國信託金控、銀行、創投、資產、證券(含證創投、證投顧)、投信、台灣彩券，員工的應提訓練時數。2020年台灣「台灣人壽學習平台系統」上的課程應提訓練時數；內部實體課程的「研訓活動簽辦單」或「課程簽到表」上的應提訓練時數；外訓課程的「員工外派訓練申請表」上的應提訓練時數。2020年中信保全應提訓練時數係依據「保全業法」第10-2條規定，分為提供新人的職前專業訓練40小時，以及在職保全人員每月4小時之在職訓練。其中職前訓練以2020年間新到職保全人員實際上課時數計算；在職訓練則以2020/12/31的在職保全人數乘上12個月每月4小時應提訓練時數進行估計。以上應提訓練時數統計皆排除員工類別為派遣、海外、董監事的應提訓練時數。 分母 ：截至2020年12月31日，包含中國信託金控、銀行、創投、資產、證券(含證創投、證投顧)、投信、台灣彩券、中信保全、台灣人壽，不含派遣、海外、董監事之在職員工人數。 | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | 平均薪比(女/男) | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>年固定薪</th> <th>總年薪</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中高階主管</td> <td>98%</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>初階主管</td> <td>94%</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>一般人員</td> <td>93%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table> | | 年固定薪 | 總年薪 | 中高階主管 | 98% | 103% | 初階主管 | 94% | 97% | 一般人員 | 93% | 95% | 55 | 員工 ：中信金控集團2020年12月31日在職的員工，並排除承攬人員、員工(例如司機、收發)、實習生、董監事、2020年新進人員、無年終獎金者、保險業務員(不適用福儲信託(註)者)。職級定義： 中高階主管 ：台灣地區及海外分行總部認定部級(含)以上主管、海外子行轄下一級主管(含)以上 初階主管 ：中高階主管以外其他負責監督管理職責之主管 年固定薪 ：2020年基本薪金額 總年薪 ：年固定薪+2020年變動獎金 薪比 ：女性除以男性的百分比 註：「員工福儲信託」為委託人(企業主及員工)將其企業提存款及員工自提存款交付中國信託管理，結合儲蓄及投資理財的概念來規劃「員工福利制度」，協助企業透過「員工福利制度」以達成提升營運績效與增進勞資和諧的功能。 |
| | 年固定薪 | 總年薪 | | | | | | | | | | | | | | |
| 中高階主管 | 98% | 103% | | | | | | | | | | | | | | |
| 初階主管 | 94% | 97% | | | | | | | | | | | | | | |
| 一般人員 | 93% | 95% | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 2015年至2020年共錄取133名公益生(註)、「希望助學金」累計發放663人次，達新臺幣60,355,803元。註：錄取公益生係指各學年通過助學金申請的大一新生。 | 84 | 每學年錄取公益生統計基準係指104學年度至109學年度間的各學年上學期錄取「希望助學金」的大一學生。「希望助學金」累計發放人次係指104學年度至109學年度上學期間的每學期錄取「希望助學金」的學生，並且有實際領取助學金之人次。「希望助學金」累計發放金額係指104學年度至109學年度上學期間，中信金融管理學院財務部每學期向中國信託慈善基金會及台灣彩券請款之助學金額。 | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 中信金控訂有「檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理辦法」，指定法令遵循單位負責檢舉案件的受理，並成立專門委員會負責檢舉案件的調查和審議，每半年向誠信經營委員會報告檢舉案件辦理情形。辦法中明定受理及調查單位人員的保密義務，並禁止對吹哨者為任何不利處分，以保障吹哨者的工作權。被檢舉人於調查時有澄清說明的機會，調查結果如確有發生違反誠信行為者，將依相關規定進行懲處，並檢討是否需要改善作業或管理制度。我們提供的檢舉管道包括書面投遞、電子郵件及檢舉專線等，檢舉人得以具名或匿名方式檢舉任何非法與不道德或不誠信行為。相關網站公告除提供檢舉專線協助檢舉人提供相關資訊以加速案件調查，亦同時揭示對吹哨者的保護及獎勵。 | 27 | 中信金控「檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理辦法」中相關吹哨者制度。 | | | | | | | | | | | | | |

GRI準則內容索引 (GRI Standards Index)

| GRI準則指標 | | 章節/說明 | 頁碼 |
|----------|--------------------|---|-------------------------|
| 一般揭露2016 | | | |
| *102-1 | 組織名稱 | 03 關於中國信託 | 12 |
| *102-2 | 活動、品牌、產品和服務 | 03 關於中國信託 | 12 |
| *102-3 | 總部位置 | 03 關於中國信託 | 12 |
| *102-4 | 營運活動地點 | 03 關於中國信託 | 12 |
| *102-5 | 所有權與法律形式 | 03 關於中國信託 | 12 |
| *102-6 | 提供服務的市場 | 03 關於中國信託 | 12-13 |
| *102-7 | 組織規模 | 03 關於中國信託 | 12 |
| *102-8 | 員工與其他工作者的資訊 | 09 員工賦能 09 員工相關數據 | 55 |
| *102-9 | 供應鏈 | 08 永續環境 13 夥伴參與 | 52 87 |
| *102-10 | 組織與其供應鏈的重大改變 | 無重大改變 | - |
| *102-11 | 預警原則或方針 | 06 誠信治理 | 30-33 |
| *102-12 | 外部倡議 | 13 夥伴參與 | 86 |
| *102-13 | 公協會的會員資格 | 13 夥伴參與 | 86 |
| *102-14 | 決策者的聲明 | 董事長的話 總經理的話 | 4-5 6-7 |
| 102-15 | 關鍵衝擊、風險與機會 | 05 永續經營 06 誠信治理 07 氣候變遷相關財務揭露(TCFD) | 22-23 30-33 41-42 |
| *102-16 | 價值、原則、標準及行為規範 | 06 誠信治理 13 夥伴參與 | 28 87 |
| 102-17 | 關於倫理之建議與顧慮的機制 | 06 誠信治理 | 27 |
| *102-18 | 治理結構 | 05 永續經營 06 誠信治理 | 20 24, 31 |
| 102-19 | 委任權責 | 05 永續經營 | 20 |
| 102-20 | 管理階層負責經濟、環境和社會主題 | 05 永續經營 | 20 |
| 102-21 | 與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題 | 05 永續經營 | 21 |
| 102-22 | 最高治理單位與其委員會的組成 | 06 誠信治理 | 25 |
| 102-23 | 最高治理單位的主席 | 06 誠信治理 | 25 |
| 102-24 | 最高治理單位的提名與遴選 | 06 誠信治理 | 25 |
| 102-25 | 利益衝突 | 06 誠信治理 | 25 |

| GRI準則指標 | | 章節/說明 | 頁碼 |
|-------------------|-----------------------|---|--------------------------------------|
| 一般揭露2016 | | | |
| 102-26 | 最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色 | 06 誠信治理 | 26-27 |
| 102-27 | 最高治理單位的群體智識 | 06 誠信治理 | 26 |
| 102-30 | 風險管理流程的有效性 | 06 誠信治理 | 30-34 |
| 102-32 | 最高治理單位於永續性報導的角色 | 05 永續經營 | 20, 22 |
| 102-33 | 溝通關鍵重大事件 | 05 永續經營 06 誠信治理 | 21 27 |
| 102-34 | 關鍵議題的性質與總數 | 06 誠信治理 | 27 |
| 102-35 | 薪酬政策 | 06 誠信治理 | 26 |
| 102-36 | 薪酬決定的流程 | 06 誠信治理 | 24, 26 |
| *102-40 | 利害關係人團體 | 05 永續經營 | 21 |
| *102-41 | 團體協約 | 09 員工賦能 | 57 |
| *102-42 | 鑑別與選擇利害關係人 | 05 永續經營 | 21 |
| *102-43 | 與利害關係人溝通的方針 | 05 永續經營 | 21 |
| *102-44 | 提出之關鍵主題與關注事項 | 05 永續經營 | 22-23 |
| *102-45 | 合併財務報表中所包含的實體 | 03 關於中國信託 | 13-14 |
| *102-46 | 界定報告書內容與主題邊界 | 00 關於報告書 | 1 |
| *102-47 | 重大主題表列 | 05 永續經營 | 23 |
| *102-48 | 資訊重編 | 無顯著改變 | - |
| *102-49 | 報導改變 | 無顯著改變 | - |
| *102-50 | 報導期間 | 00 關於報告書 | 1 |
| *102-51 | 上一次報告書的日期 | 2020年6月 | - |
| *102-52 | 報導週期 | 00 關於報告書 | 1 |
| *102-53 | 可回答報告書相關問題的聯絡人 | 00 關於報告書 | 1 |
| *102-54 | 依循GRI準則報導的宣告 | 00 關於報告書 | 1 |
| *102-55 | GRI內容索引 | 14 附錄-GRI對照表 | 90 |
| *102-56 | 外部保證/確信 | 14 附錄-第三方確信報告 | 88 |
| 103: 管理方針 2016 | 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 05 永續經營 | 18 |
| | 103-2 管理方針及其要素 | 06 誠信治理 07 氣候變遷相關財務揭露(TCFD) 08 永續環境 09 員工賦能 10 影響力金融 11 創新數位金融 12 社區投資 13 夥伴參與 | 24, 38, 46, 54, 64, 76, 80, 86 |
| | 103-3 管理方針的評估 | | |

| GRI準則指標 | | 章節/說明 | 頁碼 | |
|-------------------------------|----------|-------------------------------|---------------------|-------|
| 特定主題標準 | | | | |
| 經濟面向 | | | | |
| 201: 經濟績效 2016 | V | 201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值 | 03 關於中國信託 | 13-14 |
| | | 201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會 | 07 氣候變遷相關財務揭露(TCFD) | 41-43 |
| | | 201-3 定義福利計畫義務與其他退休計畫 | 09 員工賦能 | 61 |
| #202: 市場地位 2016 | V | 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 | 09 員工賦能 | 60 |
| | V | 202-2 僱用當地居民為高階管理階層的比例 | 09 員工賦能 | 55 |
| #203: 間接經濟 衝擊2016 | V | 203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊 | 10 影響力金融 | 64-72 |
| | V | 203-2 顯著的間接經濟衝擊 | 12 社區投資 | 80-85 |
| 204: 採購實務 2016 | | 204-1 來自當地供應商的採購支出比例 | 13 夥伴參與 | 87 |
| #205: 反貪腐 2016 | V | 205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 | 06 誠信治理 | 27 |
| | V | 205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動 | 1件 | 29 |
| 206: 反競爭行為 2016 | V | 206-1 涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動 | 無此情事 | - |
| 環境面向 | | | | |
| #302: 能源 2016 | V | 302-1 組織內部的能源消耗量 | 08 永續環境 | 49 |
| | V | 302-3 能源密集度 | 08 永續環境 | 49 |
| | V | 302-4 減少能源消耗 | 08 永續環境 | 49 |
| 303: 水2018 | 管理 方針 | 303-1 共享水資源之相互影響 | 08 永續環境 | 48-49 |
| | | 303-2 與排水相關衝擊的管理 | 08 永續環境 | 50 |
| | 特定 主題 | 303-3 取水量 | 08 永續環境 | 50 |
| #305: 排放 2016 | V | 305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放 | 08 永續環境 | 48 |
| | V | 305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放 | 08 永續環境 | 48 |
| | V | 305-3 其他間接(範疇三)溫室氣體排放 | 08 永續環境 | 48 |
| | V | 305-5 溫室氣體排放減量 | 08 永續環境 | 48 |
| #307: 有關環境 保護的法規遵循 2016 | V | 307-1 違反環保法規 | 無此情事 | - |

| GRI準則指標 | | 章節/說明 | 頁碼 | |
|-----------------------------|---------------------------------|------------------------------|----------------------|-------------------|
| 特定主題標準 | | | | |
| 社會面向 | | | | |
| #401: 勞雇關係 2016 | V | 401-1 新進員工和離職員工 | 09 員工賦能 09 員工相關數據 | 55 |
| | V | 401-2 提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利 | 09 員工賦能 | 60 |
| | V | 401-3 育嬰假 | 09 員工賦能 09 員工相關數據 | 63, 55 |
| #402: 勞/資關係 2016 | V | 402-1 關於營運變化的最短預告期 | 09 員工賦能 | 54 |
| #403: 職業安 全衛生2018 | 管理 方針 | 403-1 職業安全衛生管理系統 | 09 員工賦能 | 62-63 |
| | | 403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查 | 09 員工賦能 | 62-63 |
| | | 403-3 職業健康服務 | 09 員工賦能 | 62 |
| | | 403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通 | 09 員工賦能 | 57 |
| | | 403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練 | 09 員工賦能 | 63 |
| | | 403-6 工作者健康促進 | 09 員工賦能 | 62-63 |
| | 403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊 | 09 員工賦能 | 62-63 | |
| 特定 主題 | 403-10 職業病 | 無此情事 | - | |
| #404: 訓練與 教育2016 | V | 404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數 | 09 員工賦能 09 員工相關數據 | 54, 59, 63, 55 |
| | V | 404-2 提升員工職能及過渡協助方案數 | 09 員工賦能 | 58-59 |
| | V | 404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比 | 09 員工賦能 | 58 |
| 405: 員工多元 化與平等機會 2016 | | 405-2 女性對男性基本薪資和薪酬的比率 | 09 員工賦能 09 員工相關數據 | 55 |
| #406: 不歧視 2016 | V | 406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動 | 09 員工賦能 | 54, 56 |
| #412: 人權評估 2016 | V | 412-1 接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動 | 09 員工賦能 | 56 |
| | | 412-2 人權政策或程序的員工訓練 | 09 員工賦能 09 員工相關數據 | 54 55 |
| 415: 公共政策 2016 | | 415-1 政治捐獻 | 06 誠信治理 | 27 |
| 417: 行銷與標 示2016 | | 417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件 | 無此情事 | - |
| | | 417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件 | 無此情事 | - |
| #418: 客戶隱私 2016 | V | 418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴 | 無此情事 | - |
| #419: 社會經濟 法規遵循2016 | V | 419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定 | 06 誠信治理 | 29 |

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

| 指標 | 章節 | 頁碼 |
|---|--|--------------------|
| FS1 適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策 | 07 氣候變遷相關財務揭露(TCFD) 08 永續環境 09 員工賦能 10 影響力金融 11 創新數位金融 | 38, 46, 54, 64, 76 |
| FS2 在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程 | 10 影響力金融 | 66-68 |
| FS3 監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程 | 10 影響力金融 | 65, 71 |
| FS4 各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程 | 09 員工賦能 09 員工相關數據 | 54, 59, 63, 55 |
| FS5 與客戶/被投資之機構/商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況 | 10 影響力金融 | 65-73 |
| FS6 根據特定區域、公司規模(微型、中小型和大型)以及行業類別，統計各產品組合佔各經營業務的百分比 | 03 關於中國信託 | 12-15 |
| FS7 各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值 | 12 社區投資 | 82-83 |
| FS8 各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值 | 08 永續環境 10 影響力金融 | 52 64 |
| FS9 評估環境與社會政策和風險評估流程的執行狀況之稽核範圍與頻率 | 06 誠信治理 | 34 |
| FS10 報告編撰組織投資組合中與其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 | 10 影響力金融 | 70 |
| FS11 與環境或社會篩選有關之正面及負面影響所佔資產的百分比 | 10 影響力金融 | 70 |
| FS12 報告編撰組織因持有一定股份數額並具有表決權或建議權利的股權投資，可利用投票制度以影響環境或社會相關議題之投票政策 | 10 影響力金融 | 70 |
| FS13 在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型 | 10 影響力金融 | 71-73 |
| FS14 倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施 | 10 影響力金融 | 73 |
| FS15 金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策 | 10 影響力金融 | 71-73 |
| FS16 倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施 | 10 影響力金融 | 73 |

聯合國全球盟約對照表 (U.N. Global Compact comparison table)

| 分類 | 原則 | 章節 | 頁碼 |
|------|-------------------------|---------------------------------|----------|
| 人權 | 企業界應支持並尊重國際公認的人權 | 09 員工賦能 | 56 |
| | 保證不與踐踏人權者同流合污 | 13 夥伴參與 | 86 |
| 勞工標準 | 企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權 | 09 員工賦能 | 57 |
| | 消除一切形式的強迫和強制勞動 | 09 員工賦能 | 56 |
| | 切實廢除童工 | 09 員工賦能 | 56 |
| | 消除就業和職業方面的歧視 | 09 員工賦能 | 56 |
| 環境永續 | 企業界應支持採用預防性方法應付環境永續挑戰 | 07 氣候變遷相關財務揭露(TCFD) 08 永續環境 | 38 46 |
| | 採取主動行動促進在環境永續方面更負責任的做法 | 07 氣候變遷相關財務揭露(TCFD) 08 永續環境 | 38 46 |
| | 鼓勵開發和推廣環境永續友好型技術 | 07 氣候變遷相關財務揭露(TCFD) 10 影響力金融 | 38 64 |
| 反腐敗 | 企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂 | 06 誠信治理 | 27 |

社會責任索引對照表 (ISO 26000 Index)

| 主要議題 | 章節 | 頁碼 | |
|------|---|--------------------------------|----------|
| 組織治理 | 06 誠信治理 07 氣候變遷相關財務揭露(TCFD) 08 永續環境 09 員工賦能 10 影響力金融 11 創新數位金融 12 社區投資 13 夥伴參與 | 24, 38, 46, 54, 64, 76, 80, 86 | |
| | 符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核 | 09 員工賦能 | 56 |
| 人權 | 人權的風險處境 | 09 員工賦能 | 56 |
| | 避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係 | 06 誠信治理 | 24 |
| | 解決委屈 | 05 永續經營 | 21 |
| | 歧視與弱勢族群 | 09 員工賦能 | 56 |
| | 公民與政治權 | 06 誠信治理 09 員工賦能 | 24 54 |
| | 經濟、社會與文化權 | 09 員工賦能 | 54 |
| | 工作的基本權利 | 09 員工賦能 | 54 |
| | 聘僱與聘僱關係 | 09 員工賦能 | 55 |
| 勞動實務 | 工作條件與社會保護 | 09 員工賦能 | 60 |
| | 社會對話 | 05 永續經營 | 21 |
| | 工作的健康與安全 | 09 員工賦能 | 60 |
| | 人力發展與訓練 | 09 員工賦能 | 58 |
| 環境永續 | 污染預防 | 08 永續環境 | 46 |
| | 永續資源利用 | 08 永續環境 | 52 |
| | 氣候變遷減緩與適應 | 07 氣候變遷相關財務揭露(TCFD) | 38 |
| | 環境永續保護，生物多樣性與自然棲息地修復 | 08 永續環境 | 46 |

| 主要議題 | 章節 | 頁碼 | |
|-------------|------------------|-----------------------------------|-------------|
| 公平運作 實務 | 反貪腐 | 06 誠信治理 | 27 |
| | 負責任的政治參與 | 06 誠信治理 09 員工賦能 | 27 56 |
| | 公平競爭 | 06 誠信治理 | 24 |
| | 促進價值鏈的社會責任 | 13 夥伴參與 | 87 |
| | 尊重智慧財產權 | 06 誠信治理 | 28 |
| 消費者議題 | 公平的行銷、資訊與契約的實務 | 10 影響力金融 | 64 |
| | 保護消費者的健康與安全 | 04 家 如常_ 回應COVID 19 讓我們家在一起 | 16 |
| | 永續消費 | 10 影響力金融 11 創新數位金融 | 64 76 |
| | 消費者服務、支援、抱怨與爭議解決 | 10 影響力金融 | 74-75 |
| | 消費者資料保護與隱私 | 06 誠信治理 10 影響力金融 | 36-37 74 |
| | 提供必要的服務 | 10 影響力金融 11 創新數位金融 | 64 76 |
| | 教育與認知 | 06 誠信治理 | 24 |
| 社區參與及 發展 | 社區參與 | 12 社區投資 | 80-85 |
| | 教育與文化 | 12 社區投資 | 80-85 |
| | 增加就業與技術發展 | 12 社區投資 | 80-85 |
| | 科技發展 | 12 社區投資 | 80-85 |
| | 創造財富與收入 | 12 社區投資 | 80-85 |
| | 健康 | 12 社區投資 | 80-85 |
| 社會投資 | 12 社區投資 | 80-85 | |

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

| 面向 | 揭露主題 | 揭露指標 | 類別 | 衡量單位 | 報告書章節 | 對應內容 | 編碼 | |
|--|--|---|-------|----------|---|---|--------------|--|
| 社會資本 | 資訊安全 | 揭露(1)報導期間經證實的資訊外洩總數、(2)涉及個人身分資訊之外洩百分比、(3)受影響的帳戶持有者數量，包含前面提到的因個人資訊外洩而遭受資料入侵的數量 | 量化 | 數量/百分比 | 06 誠信治理 | P.36 | FN-CB-230a.1 | |
| | | 註1：中信銀行、台灣人壽、中信證券、台灣彩券等主要子公司皆未發生重大資訊外洩事件 | | | | | | |
| | | 描述辨識和解決資訊安全風險的方法 | 討論與分析 | N/A | 06 誠信治理 | P.33, P.35~P.37 | FN-CB-230a.2 | |
| | 註1：中信銀行訂有個人資料檔案安全維護辦法，當個資侵害事故發生時，除會進行相關內部通報掌握事故狀況並儘速研議應變措施，以控制事故對當事人之損害外，在確認侵害事故之當事人後，亦會以適當方式通知及安撫當事人，通知事項至少包含事故事實、所為因應措施及諮詢服務專線等內容。如該侵害事故經判定屬重大個人資料安全事件，其應變措施與檢討報告，將由公正、獨立且取得相關公認認證資格之專家，進行整體診斷及檢視，以降低相關憾事再發生之機率 註2：中信銀行係高度受主管機關監理的公司之一，且每年均接受多家獨立機構進行資訊安全相關之審查，包含獨立會計師辦理之個資保護確信查核、BSI辦理之ISO 27001(ISMS)及BS10012(PIMS)之驗證，並每年邀請顧問公司對本行資訊安全作業進行審查，依據結果出具資安整體執行聲明書 | | | | | | | |
| | 金融包容性及能力建構 | 為促進小型企業及社區發展相關之(1)貸放件數(2)貸放餘額 | 量化 | 數量/金額 | 10 影響力金融 | P.64, P.72 | FN-CB-240a.1 | |
| | | 提供未有銀行服務者或未有足夠銀行服務的群體無費用服務的顧客總數 | 量化 | 數量 | 10 影響力金融 | P.72~P.73 | FN-CB-240a.3 | |
| 提供未有銀行服務者或未有足夠銀行服務或未被足夠鑑別為主要客群的群體金融教育的顧客參與總數 | | 量化 | 數量 | 10 影響力金融 | P.73 | FN-CB-240a.4 | | |
| 商業創新 | 將環境、社會、治理因子納入授信風險評估 | 商業及工業的信用風險，按行業 | 量化 | 金額 | 請參考2020年中信金控年報P.315~P.319 | | FN-CB-410a.1 | |
| | | ESG因子納入授信作業的做法 | 討論與分析 | N/A | 07 氣候變遷相關財務揭露(TCFD) 10 影響力金融 | P.41, P.65~P.67 | FN-CB-410a.2 | |
| | 企業倫理 | 因與欺詐、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、市場操縱、瀆職行為或其他相關金融行業法律或法規而進行的法律訴訟所造成的金錢損失總額 | 量化 | 金額 | 請參考2020年中信金控年報P.167~P.170 | | FN-CB-510a.1 | |
| | | 舉報人(吹哨者)制度和程序說明 | 討論與分析 | N/A | 06 誠信治理 | P.27 | FN-CB-510a.2 | |
| 註1：就2020年經調查後認定確有檢舉事實之5件檢舉案件，本公司已針對相關涉案人員進行懲處，並由專責單位追蹤改善 | | | | | | | | |
| 領導治理 | 系統風險管理 | 描述將強制及自願壓力測試結果納入資本適足率計畫、長期企業策略及其他業務活動的方法 | 討論與分析 | N/A | 03 關於中國信託 06 誠信治理 07 氣候變遷相關財務揭露(TCFD) | (1)請參考2020年中信金控年報P.158~P.159 (2)P.13, P.43, P.45 | FN-CB-550a.2 | |