



裕融企業股份有限公司
Yulon Finance Corporation

2023 永續報告書

Sustainability Report



前言

關於本報告書	3
經營者的話	5
2023年永續績效	8
榮耀與肯定	12
企業概況	15

1.永續管理與承諾

1.1 永續目標與策略	20
1.2 利害關係人與重大議題鑑別	24

2.公司治理

重大主題管理	35
2.1 營運績效	36
2.2 公司治理	37
2.3 誠信經營	44
2.4 風險管理	47
2.5 資訊透明揭露	54
2.6 營運持續與緊急應變計畫	55
2.7 資安治理	56
2.8 個資保護	57
2.9 法令遵循	58

3.社會共融（外部）

重大主題管理	61
3.1 顧客關係管理	62
3.2 創新產品與服務	64
3.3 公平待客	66
3.4 永續供應商管理	66

4.社會共融（內部）

4.1 人力資源結構	69
4.2 職場平權及多元共融	72
4.3 平等的績效與升遷制度	78
4.4 員工薪獎福利	78
4.5 退休金制度	83
4.6 人才發展與培育	83
4.7 勞資合諧與團體協商	90
4.8 健康與友善工作環境	91

5.社會參與

5.1 社會創新藍圖	96
5.2 裕融永續方程式	97
5.3 偏鄉就醫接駁服務	97
5.4 移動平權、文化平權	100
5.5 社會關懷與公益行動	103

6.環境永續

重大主題管理	106
6.1 氣候變遷與行動	107
6.2 永續環境管理	112
6.3 綠色產品發展	117

7.附錄

GRI 指標索引表	126
SASB會計準則永續指標對應表	129
TCFD氣候變遷財務揭露對應表	130

關於本報告書

GRI：2-2、2-3、2-4、2-5、2-14

裕融企業股份有限公司(以下簡稱裕融企業)自2015年起，每年持續發行永續報告書，期待透過報告書內容說明裕融企業於公司治理、環境永續、社會承諾面向之行動與績效，讓關心我們的利害關係人，能夠更了解我們在實踐永續發展的各項努力與成果，並已將歷年報告書揭露於裕融企業公司網站，非常歡迎您的閱覽。

本次發行日期：2024年8月

前次發行日期：2023年6月

報告書期間

本報告書揭露期間為2023年1月1日至12月31日，部分內容涵蓋2023年1月1日前的成果及2023年12月31日以後的規劃，以呈現資訊完整性。

報告書範疇

本報告書以裕融企業本體為主要揭露範疇，考量裕融企業在各事業群營運的關聯性與綜效，故部份主題內容亦包括關係企業的執行成果，已另於本報告書中載明。本報告書財務資訊除部分特別註明合併之數據以外，其餘均以裕融企業個體為主，與財報一致，報告書所揭露之財務數據係採用經會計師簽

後的公開發表資訊，所有數據的描述皆以一般慣用之數值描述方式，若有特殊狀況已於報告書中特別說明。本次報告所揭露之價值鏈與前次報告無重大變化。

報告書編撰原則

本報告書根據台灣證券交易所規範之「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」編製，依全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）於2021年頒佈之GRI準則（GRI Standards）及特定主題於各年度更新之版本為編製架構，以及依循永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）發佈的消費金融行業準則，與聯合國金融穩定理事會（Financial Stability Board）的氣候相關財務揭露建議（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）內容，並對應聯合國永續發展目標（SDGs），作為報告書編撰遵循的標準，揭露相關的資訊。

內部管理

本報告書由永續經營委員會執行小組及相關單位，依據永續報導準則及原則編撰各項目的執行成果，並由相關單位主管及永續經營委員會執行小組審閱後，將年度重大主題與管理成效呈報永續經營委員會及董事會。

外部查證

為確保本報告書公開資訊的可靠性，本公司委託英國標準協會台灣分公司（British Standards Institution, BSI Taiwan）根據SRA(AA1000AS v3)稽核標準查驗本報告書之包容性、重大性、回應性及衝擊性。經查證後，本報告書確認符合AA1000AS v3 Type1中度保證之標準。獨立保證意見聲明書請詳本報告書附錄頁。

聯絡資訊

本報告書完整內容以電子版本置於裕融企業官方網站

(<http://www.tac.com.tw/>) 瀏覽、下載。

關於本報告書，若您有任何意見回饋，歡迎您與我們聯繫。

地址：台北市大安區敦化南路二段2號15樓

信箱：Steven.hu@tac.com.tw



經營者的話

GRI : 2-22

裕融企業秉持誠信、精進、價值、效率的經營理念，透過有效的公司治理與風險控管能力，在2023年氣候變遷影響與日俱增、地緣政治衝突升溫、通膨壓力高漲、緊縮性的升息政策、全球經濟成長放緩等多重衝擊下，營收及獲利仍較去年同期穩健成長。裕融企業以「誠信共贏、和諧共生、社會共榮」三大使命，展開永續治理、社會創新、綠色行動的政策與行動，善盡公司經營及企業責任，保障全體股東、投資人、員工等利害關係人的權益，將永續治理深植在企業的核心文化中。2023年裕融企業持續深耕企業永續的作為，也榮獲英國標準協會(BSI)永續韌性獎、第16屆TCSA 台灣企業永續獎、第七屆台北金鵬獎等獎項，肯定我們在永續經營的努力及決心。



嚴陳莉蓮 董事長

誠信、透明，是永續經營的核心理念

裕融企業在永續經營的道路肩負重要任務，竭力確保公司營運的穩定及透明。我們落實法令遵循、誠信經營、風險管理、保護客戶利益。將誠信、正直的企業理念，做為公司永續經營的根基。裕融企業以董事會為公司治理的核心架構，為有效提升董事會監督的職能，充實董事會及功能性委員會的專業性及監督機制，設置有審計、薪酬、風險管理及永續發展四個功能性委員會，負責指導及審核相關功能的政策推動，對公司營運及企業永續的風險議題，設立預警機制與因應政策，提升整體公司治理的績效。為強化資通安全的管控與防護能力，在2022年起裕融企業也依循ISO 27001資訊安全管理制度建立資安管理系統，確保面對不斷升級的資安威脅，能有效防範，降低資安管控的風險，增強資訊安全能力，為公司治理奠定更穩健的基石。此外，為創新客戶服務及提升營運效能，裕融企業持續加速數位轉型發展，推動數據化、服務與作業數位化、自動化及智能化風控等，增強裕融企業永續發展的韌性。為精進客戶服務，也於2023年起系統化導入金融服務業的公平待客原則，在董事會功能委員會管理之下設立公平待客小組，針對商業行為與產品風險、消費者保護及申訴管理，訂定執行原則與管理政策，推行顧客服務的專業訓練課程，加強對顧客的資訊揭露，保障客戶權益，形塑以客為念的公平待客服務文化。

每位員工都是永續經營的重要夥伴

裕融企業建立完整的員工關懷機制，將員工的安全及身心健康放在首位，透過職場健康計畫守護同仁健康狀況，包括員工協助方案(EAP)、臨場醫師諮詢、實體與線上衛教講座、優於法令健檢補助等。為使同仁能兼顧生活及家庭需求，也設計彈性工時，提供員工更靈活的上下班時間；並重視職場多元平權關懷，針對佔員工六成以上的女性同仁設計專屬暖心服務，於女廁提供舒棉盒，提供生理期安心備品；同時，也為孕期期間的懷孕同仁提供計程車車資補助、以及有優良認證的哺乳室空間，皆獲得員工正面評價。裕融致力打造友善平等職場，於2023年實施「員工持股信託」計畫，協助同仁長期儲蓄、保障退休生活，共享公司的經營成果，並持續在以人為本的基礎上，建構完善人才培育機制與強化人力的職涯發展路徑，將企業的理念傳遞到每個員工。裕融堅守對員工個人發展的承諾及提升員工照顧與福祉，營造友善職場，促進企業與員工共同成長，並在2023年首度參加《HR Asia》的評選，榮獲Asia 2023亞洲最佳企業雇主獎。

擴大社會創新的永續影響力

響應聯合國普惠金融的概念，裕融企業以融資事業提供所有民眾及中小企業多元化、專業且誠信的分期服務，使所有人能享有更平等、普及的金融服務。在裕隆集團車輛價值鏈基礎上，裕融持續參與裕隆集團ESG，長期關注與支持移動弱勢的社會脆弱族群，擴大永續影響力。2022年花木蘭永續融資專案，提供偏鄉、長照服務的女性司機購置自有車輛，減輕購車負擔；2023年進一步拓展永續金融模型，將投入的每一份移動力延伸出更多元的偏鄉服務，建立偏鄉多樣態的彈性運輸網絡，支持台灣微光行動協會與1919食物銀行的「食醫助行」專案，運用智慧醫療車的接駁趟次，將城市中的惜食，送往物資缺乏的聚落，補足當地資源與制度的不足，為偏鄉長照與物資運輸提出創新解方，專案倡議的理念與永續性榮獲2023年資誠永續影響力獎肯定。此外，裕隆在創新交通營運模式提升偏鄉交通平權的同時，2023年亦延伸擴大響應文化部與國內表演及藝文團體，在全台10縣市辦理大型的藝術演出的計畫，讓各地民眾在自家庄頭就近欣賞指標型劇團專業演出；裕融打造「一台車、一家人、一趟文化旅行」的「文化接駁」永續交通服務提供特教生

到府接送專車可以觀賞庄頭表演，同時，也與文策院攜手「紅鼻子關懷小丑協會」，提供專業的表演團體「紅鼻子小丑」接駁服務，透過用移動服務與創新模式，促成包容性的社會共融，以及民眾平等的文化近用權利。

承諾與共同實現淨零轉型

面對氣候變遷與極端氣候災害事件日趨嚴重，淨零轉型已是全球共同承擔與努力的目標。裕融企業承諾於2050年實現企業淨零碳排，2023年已完成台灣融資事業企業的2022年溫室氣體盤查結果的第三方驗證，未來將逐年擴大盤查邊界，設定所有子公司的減碳目標。

裕融企業落實各項氣候治理作為，投入永續綠能產業，展開各項綠能及低碳交通佈建行動，打造永續生態圈，透過投資子公司持續支持發展綠能事業，包括綠能光電廠的融資、自營電廠的建置、營運等，累積至2023年底，自營太陽能光電廠已近350座，合約裝置容量達120MW；2023年起跨足儲能領域，第一座儲能案場投入台電電力交易平台，取得售電業執照，加速擴充綠能的事業版圖，成為全方位再生能源業者。

此外，因應裕隆集團「行的價值鏈」串起綠能運輸，佈建電動車輛充電樁設備，已建置超過4,000樁充電槍，提供電動汽、機車充電整合解決方案。為落實永續經營，裕融透過策略投資，建構「以科技改變移動服務」模型，用科技讓出行服務更能發揮綜效，打造「LINE GO」一站式多元移動服務平台，連結永續發展目標，提供彈性的移動，提高車輛共享效率，讓移動成為更具便利、低碳性，建構共享、綠能、智能化的永續交通城市。

展望未來，裕融企業持續以永續發展做為引領公司策略發展方針，堅守誠信經營，善盡企業社會責任，發揮正向影響力，建構對社會及環境多元、友善的事業，以審慎的態度推動業務，落實公開透明的資訊揭露，回應利害關係人的期待，強韌永續競爭力，穩步實踐企業的永續發展與成長。



2023年永續績效 GRI : 201-1

單位：新台幣仟元

合併財務經濟

裕融企業秉持企業永續發展的使命，透過良好的公司治理和經營績效，維持獲利增長與優良的資產品質，建構穩固且可持續發展金融服務事業，深耕台灣，布局全球，加強創新金融商品與服務，善用價值鏈資源整合，打造企業與環境、社會共存共榮的營運模式，用實際行動回饋社會，以永續經營為願景，成為推進社會成長的動力。



項目	基本要素	2021年	2022年	2023年
產生之直接經濟價值	收入	31,962,181	36,556,719	41,489,371
分配之經濟價值	營運成本	25,146,800	27,668,429	33,651,664
	員工薪資和福利 (註1)	1,198,397	1,283,470	1,120,676
	支付出資人的款項 (當年度現金股利)	2,301,806	2,990,964	3,551,239
	支付政府的款項 (註2)	1,664,252	2,161,155	2,022,656
	社區投資 (註3)	2,732	2,667	7,750
留存之經濟價值	(產生-分配)	1,648,194	2,450,034	1,135,386

註1：包含員工獎金、退休金、勞健保等人事費用，以及員工酬勞。

註2：支付政府之各項稅捐。

註3：捐助政府機構、社團法人及敦親睦鄰公益支出。

註4：財務資訊來源為本公司年報，年報業經會計師查核 / 核閱簽證。

治理營運績效

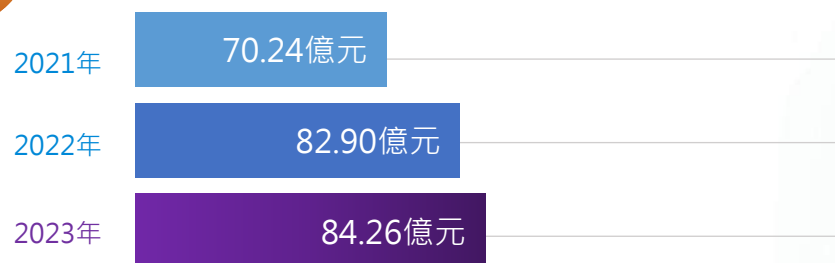
資產 總額



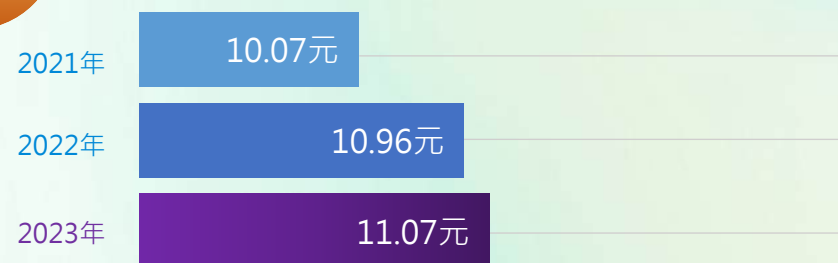
營業 收入



稅前 淨利



每股 盈餘



註：每股盈餘追溯各年度股票股利之影響並按加權平均股權計算。

社會承諾績效

員工平均受訓時數



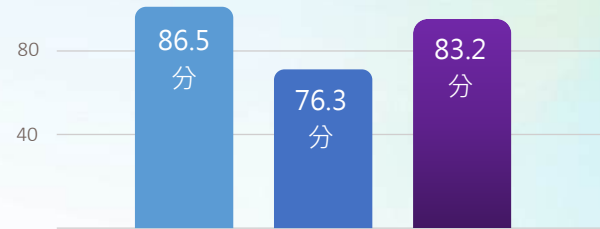
單位：小時

2021年

2022年

2023年

員工滿意度



單位：分

2021年

2022年

2023年

員工福利總額



單位：萬元

2021年

2022年

2023年

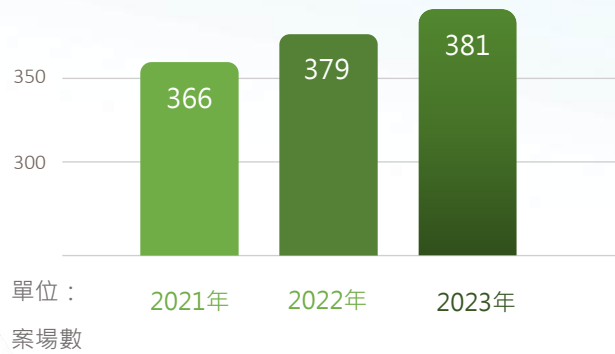
註：2023年員工平均受訓時數相較於2022年減少，係因應公司政策調整教學模式及濃縮課程內容；另因應組織調整，部級主管(含)以下同仁各類型課程由子公司自行辦理，故內訓課程堂數與平均受訓時數較前一年減少。

註：2023員工福利總額，包含團保金額162萬元(不含眷屬)；依公司營業額提撥福利金1,554萬元，合計約1,716萬元



環境永續績效

光電融資專案(累計)



自有光電廠發電量



光電減碳效益



註：環境構面部分，由100%轉投資的子公司新鑫股份有限公司專責發展自有光電廠，發電量與換算之光電減碳效益係依經濟部能源署公告之電力排碳係數換算，係數如下：(單位CO₂e)
2021年：0.509、2022年：0.495、2023年：0.494

榮耀與肯定

本公司暨轉投資子公司於2023年榮獲治理、社會、永續經營多項肯定，秉持長期實踐企業永續，希望能為社會帶動更多的正面影響。



第九屆
公司治理評鑑
上市公司前5%
(五度入榜)



第16屆
TCSA台灣企業永續獎
✓ 綜合績效績優獎
✓ 社會共融領袖獎
✓ 永續報告獎(銀級)



連三年榮獲
英國標準協會(BSI)
永續韌性獎



第七屆台北金鵬獎
永續微電影展(銅獎)



HR Asia 2023
亞洲最佳
企業雇主獎



金融服務事業

公司	獎項
裕融	《商業周刊》20年市值百強(成長率第5名)
	《哈佛商業評論》董事長獲選 台灣上市公司最佳女性CEO 20強
	第九屆公司治理評鑑上市公司前 5% (五度入榜)
	HR Asia 2023亞洲最佳企業雇主獎
	連兩年獲 資誠永續影響力獎 –銅獎
	連三年獲英國標準協會(BSI) 永續韌性獎
	第16屆TCSA 台灣企業永續獎三座獎項 (綜合績效績優獎/社會共融領袖獎/永續報告獎 銀級)
	第七屆台北金鵬獎-永續微電影展銅獎
新鑫、裕富	2023外資精選 台灣100強肯定
	2023台灣併購金鑫獎「最佳創意併購獎」- 飢斗雲聯網科技(股)公司投資案
	《天下雜誌》2023 快速成長一百強 (獲利前十強)

榮耀與肯定



連兩年獲得
資誠永續影響力獎 – 銅獎



2023台灣併購金鑫獎
「最佳創意併購獎」
舂斗雲聯網科技投資案



榮耀與肯定



移動服務事業

- 格上租車

國家企業競爭力發展協會
2023國家品牌玉山獎傑出企業首獎
- 格上租車

《工商時報》
五度榮獲《台灣服務業大評鑑》汽車租賃業金牌獎
- 格上租車
Go Smart APP

國家企業競爭力發展協會
2023國家品牌玉山獎-最佳人氣獎
- 格上租車

1111人力銀行
1111人力銀行幸福企業休閒娛樂服務金獎
- 行將企業
SAVE認證車聯盟

國家企業競爭力發展協會
2023國家品牌玉山獎-最佳人氣獎
- 行將企業
SAVE認證車聯盟

1111人力銀行
1111人力銀行幸福企業 一般生活服務類金獎
- 祥碩興業
行遍天下

1111人力銀行
1111人力銀行幸福企業 貿易流通金獎
- 行冠企業
行遍天下

1111人力銀行
1111人力銀行幸福企業 貿易流通金獎

企業概況

GRI : 2-1、2-6、2-23、2-24

裕融企業簡介

公司名稱



股票代碼

9941-TW

成立日期

1990年4月12日

上市日期

2001年9月17日

董事長

嚴陳莉蓮 女士

總經理

許國興 先生 (2024年8月1日職務調整：新任總經理闕源龍先生)

實收資本額

6,482,250,920元

員工人數

697人 (統計至2023/12/31裕融企業在台服務員工)

2023年營業收入

415億元

2023年每股盈餘

11.07元

主要商品

車輛分期付款業務、中古車貸款仲介業務

公司地址

106474 台北市敦化南路二段2號15樓

公司電話

886-2-2702-5055

公司網站

<https://www.tac.com.tw>

裕融企業於1990年成立，是台灣第一家汽車融資上市公司，為裕隆集團所屬汽車融資公司。初期以新車銷售分期業務為主，透過服務創新拓展業務範疇，多元化發展至企業與消費金融業務，成為專業的融資服務提供者。在汽車水平服務領域，另發展車輛移動與用車相關服務，以「行的價值鏈」整合金融水平事業資源綜效與價值，成為完整的服務供給者。除深耕台灣市場，也將營運範圍擴及至大陸及東南亞地區，為個人及企業提供多元化的專業服務。

持股比例前十名股東

主要股東名稱	持有股數	持有比例
裕隆汽車製造股份有限公司	234,713,381	42.81%
威文投資股份有限公司	15,000,121	2.74%
威泰投資股份有限公司	14,579,901	2.66%
劉俊杰	9,280,864	1.69%
泛德投資股份有限公司	9,274,820	1.69%
樂文實業股份有限公司	6,300,438	1.15%
中華郵政股份有限公司	4,981,799	0.91%
長庚醫療財團法人	4,150,190	0.76%
大通託管先進星光先進總合國際股票指數	3,511,728	0.64%
摩根大通託管梵加德新興市場股票指數基金戶	3,494,485	0.64%

註1.資料來源：裕融2023年度年報P63。 註2.依最近停止過戶日(113.04.01)持有普通股股數計算填報。

經營理念



裕融企業經營理念為S.A.V.E.，分別代表：誠信（Sincerity）、精進（Advance）、價值（Value）與效率（Efficiency），SAVE在字義與音義上代表節省、經濟，也同時具有諧音SAFE的安全與可靠的意涵。我們期許員工可以將裕融企業的經營理念具體落實在工作的各個構面，持續精進以人為本與創新求變的企業文化。

裕融企業首重誠信經營，因此我們秉持誠懇踏實與信守承諾理念，對內、外部重要利害關係人，除了善盡企業社會責任外，也透過各種經營管理的政策與行動，確保與客戶的商業交易關係、對股東、投資人揭露的資訊與權益的維護、對員工的勞動人權的尊重與保障等，均遵循相關法令與規範，形成可被信任的企業文化，加深企業與社會、環境的緊密連結，厚植企業核心競爭力。

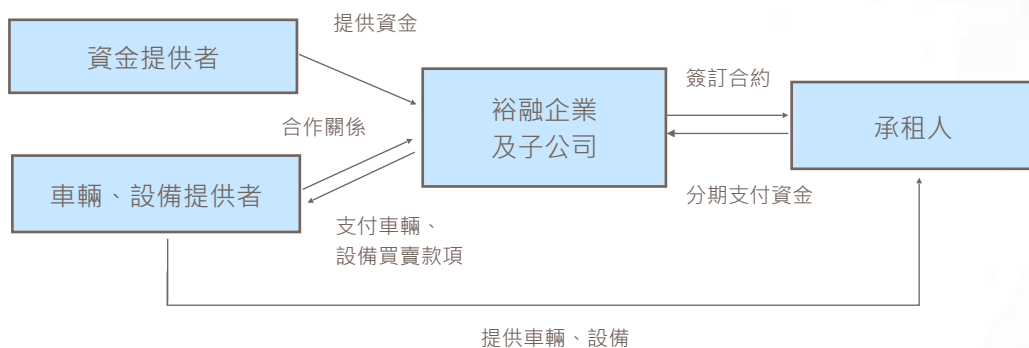
裕融企業更以優於主管單位之各項治理要求，主動向其他金融同業先進看齊，在台灣證券交易所主辦的公司治理評鑑中，始終名列整體上市公司前20%，更於第三屆~第五屆、第八屆及第九屆，榮獲排名前5%的佳績，評鑑成績在維護股東權益及平等對待股東、強化董事會結構與運作、提升資訊透明度、落實企業永續發展等四大構面皆有優異表現，具體實踐裕融企業秉持誠信、精進、價值、效率的企業精神，裕融企業未來將持續秉持公司理念，朝向企業永續發展之目標努力。

裕融企業秉持著「誠信、精進、價值、效率」的企業精神，及穩健的經營體質及永續發展策略，提供卓越服務，延伸發展創新服務產品，結合數位科技

模式優化客戶服務及風控能力，在台灣及海外市場的市場競爭中，積極迎向未來的各項挑戰，追求卓越的經營績效與公司的永續發展。

本公司及子公司所經營的企業與消費金融為「以融物代替融資」之理財方式，由出租人向供應商購買車輛後，再出租予承租人，承租人不需先行墊付大筆現金，僅需於租賃期間按期繳付租金。產業上、中、下游之關聯性以下圖表述：

價值鏈流程圖



裕融信用評等

評等日期	長期信用評等	評等展望	短期信用評等
2024/1/23	twA-	正向	twA-2
2023/9/15	twA-	穩定	twA-2
2023/6/14	twA-	正向	twA-2
2022/6/28	twA-	正向	twA-2
2021/9/8	twA-	正向	twA-2

裕融企業佈局

台灣營運據點

裕融企業提供小客車分期業務，包括新車分期、中古車分期、原車融資服務。裕融企業於全省北、中、南共13個營業據點（含總公司）。總公司外另設立各地辦公室，提供當地客戶就近解決資金需求外，同時創造在地就業機會，促進在地經濟發展。

公司	電話	地址
台北總公司	(02) 2702-5055	台北市大安區敦化南路二段2號15樓
新店辦公室	(02) 2702-5055	新北市新店區中興路三段3號9樓
北區營業室	(02) 2702-5055	新北市板橋區民生路一段3號15樓
中區營業室	(04) 2322-4623	台中市西區台灣大道二段309號21樓
南區營業室	(07) 222-3989	高雄市新興區中正三路55號15樓
宜蘭辦公室	(03) 961-3813	宜蘭縣羅東鎮培英路154號7樓之2
桃園辦公室	(03) 271-3828	桃園市桃園區中正路1071號19樓之3
竹苗辦公室	(03) 657-2100	新竹縣竹北市文興路257號4樓
彰投辦公室	(04) 7272-218	彰化縣彰化市華山路37號5樓之2
雲嘉辦公室	(05) 235-9998	嘉義市西區大統路227號4樓
台南辦公室	(06) 220-2686	台南市中西區中正路88號8樓
屏東辦公室	(08) 821-0288	屏東縣屏東市自由路450號9樓之4、之5
台東辦公室	(089) 310-096	台東縣台東市正氣北路427號

主要關係企業及亞洲據點布局

本公司是裕隆集團所屬汽車融資公司，也是台灣第一家汽車融資上市公司，除了為股東創造良好報酬外，也善盡社會責任。裕融企業在專業金融領域中取得領導地位，包括在新車分期付款、中古車貸款仲介及車輛租賃等汽車專業金融服務領域，長期維持優良的資產品質及獲利，建構一個穩固且可持續發展車輛融資事業體，並運用組織的核心專長及人才，透過子公司服務建構涵蓋消費金融、企業金融以及汽車水平服務三大事業範疇，立足台灣，逐步拓展營運範圍至大陸及東南亞地區。裕融自許要成為一家最專業、最被信賴的融資企業，多元而穩健發展，永續經營。



裕融企業

裕電傳電

新鑫公司

行冠企業

裕富數位

新鑫電力

格上租車

勛斗雲聯網科技



裕隆汽金

江蘇裕融融資租賃

裕隆金融(菲律賓)

裕隆金融(馬來西亞)

格上租賃(上海)

格上租賃(蘇州)

1. 永續管理與承諾



永續管理與承諾 GRI : 2-23、2-24

1.1 永續目標與策略

永續目標

裕融企業秉持「誠信共贏、和諧共生、社會共榮」三大永續使命，自許成為專業的融資與汽車水平服務提供者，以具體行動回饋客戶、股東及社會，善盡企業社會責任，進而建立三大永續目標以達成永續使命。

裕融企業秉持誠信、精進、價值、效率的企業精神，實踐永續經營的理念，依循「上市上櫃公司永續發展實務守則」，訂定相關規章，制定永續發展政策、制度或管理方針及具體推動計畫。期能強化經營韌性、掌握風險與機會，提升企業價值，與所有利害關係人互動溝通，創造及共享長期價值，朝向企業永續經營的最大目標努力。依循「永續發展實務守則」，於企業的經營發展同時，同步實踐企業社會責任，並透過企業公民擔當，提升國家經濟貢獻，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以企業責任為本之競爭優勢。裕融企業設立八項永續發展策略，進而落實三項永續目標，策略方向如下：



永續發展策略

永續策略與運行		
1	制定永續發展方向	公司中長期年度事業計畫制定係以永續發展理念的基礎，並由各部門承接訂定執行策略與計畫。
2	強化公司治理作為	不僅落實相關規範，更以積極自主作為，深化公司治理的精神與效益。
3	落實誠信經營管理	促進公司全體人員充份認知誠信之必要性，持續強化為深刻的企業文化。
4	揭露經營發展成效	創造股東最大利益之餘，公司各項重大經營成果與發展策略要透過適合且多元的管道揭露，充份與利害關係人維繫良好溝通關係。
5	控管風險機制運作	優化風險控管系統效能，增加環境變化應變能力與風險承受力。
6	暢行綠色環保作為	響應節能減碳政策，積極推動綠色永續，並規劃環保活動，為地球永續盡份心力。
7	積極投入社會參與	以企業核心資源轉化為對社會弱勢團體的實質援助，並鼓勵員工踴躍參與實際行動，善盡社會公民的責任。
8	創新產品服務價值	結合新科技應用以及商務模式的創新，透過與時俱進的產品與服務的精進，以能創造更大的顧客價值。

永續政策與行動

永續策略方向	永續行動
永續治理	提升經營績效、資訊透明、誠信經營、風險管控等各項永續作為，維護公司、股東、員工等利害關係人的利益。
社會創新	善盡員工照顧、打造健康的職場環境。並以商業模式結合公益策略行動，發展具持續性的產品與服務。提供所有民眾多元的金融解決方案，促使金融服務普及。與員工一同參與社會公益，落實企業社會責任。
綠色行動	導入環境管理政策、溫室氣體盤查系統等，控制及降低營運所造成的環境負面衝擊；推動綠色永續，發展綠能相關事業。

永續治理組織架構 GRI : 2-9、2-10、2-11、2-28

為提升企業永續經營之整體實踐，本公司於2020年11月9日設置永續經營委員會（以下稱ESG委員會），除涵蓋原公司治理委員會之職掌，另致力於落實執行環境、社會相關策略與行動，關注氣候變遷之機會風險，實現企業永續經營之目標。



ESG委員會由獨立董事擔任召集人、由一名獨立董事及一名董事擔任委員，本公司總經理擔任執行小組主任，永續發展處主管擔任執行秘書。ESG委員會依「永續經營委員會

組織規程」及「永續發展實務守則」執行永續經營相關活動，設有四個工作小組，分別為公司治理小組、永續經營小組、企業承諾小組與社會公益小組，秉持公司「誠信共贏、和諧共生、社會共榮」三大永續使命，發展公司永續經營的年度及中長期發展計畫，各功能小組展開各項行動方針，並至少每季於永續經營委員會報告各項計畫與專案的執行成果，適時檢討推動進度，檢核永續經營方向，逐步達成公司永續發展短中長期各項目標。



外部倡議與公協會

本公司積極響應外部倡議，呼應國際標準及「上市上櫃公司永續發展實務守則」，透過更多互動為經濟、人權與環境盡一份心力，共同實踐永續發展，於2023年正式響應加入「2023 TALENT, in Taiwan, 台灣人才永續行動聯盟」，期望與眾多國內企業、學校夥伴共同用具體行動支持台灣人才的培育與發展，讓每一個工作人都能有感於培育、提升職能，創造更好的職涯舞台發展與未來。

為保障企業及客戶資通安全，建立完善的資訊安全防護機制，本公司加入TWCERT/CC台灣網路危機處理聯防組織之訊息與通報，提升資安危機辨識及應變的能力；加入台北市租賃商業同業公會，期透過同業交流與分享，共同研議面對大環境經濟變數震盪，租賃業如何提供客戶更安全便捷的融資服務，除此之外，本公司持續關注參與永續發展相關座談會、研討會及倡議活動，在健康與幸福職場方面，響應政府機關致力於菸害防制政策與策略，於辦公室設置明顯禁菸標示，善盡勸阻吸菸行為之責任，響應衛生署國民健康局健康職場之推動，舉辦健康促進教育相關課程、宣導各項疾病防治，提供各項衛教資訊，於樓梯間張貼標語鼓勵同仁以爬樓梯替代搭乘電梯，將其視為強身心健體魄之有氧運動。

本公司與玉山銀行及多家優質企業共同公開倡議ESG永續發展，簽署「永續發展倡議書」，承諾落實控制溫室氣體排放等作為，發揮影響力，邁向永續環境；在面對氣候變遷與環境議題，本公司簽署支持氣候相關財務揭露建議(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，評估並因應氣候變遷對企業帶來之風險與機會，以降低對環境衝擊，同時呼應SASB(永續會計準則委員會)除了財務上的表現之外，也揭露營運當中對於環境、人力資源、公司治理等永續主題與相關指標。

SDGs	SDGs細項目標對應	對應報導章節
	1.3 對公司所有人(不論位階)，皆實施團體保護制度措施。 2.1 消除飢餓，確保所有員工都能夠取得足夠的糧食。 8.4 漸進改善全球的能源使用與生產效率。	2.1 營運績效 3.3 員工薪獎福利 4.5 退休金制度 5.2 裕融永續方程式 5.4 社會關懷與公益活動
	3.4 透過預防與治療宣導，促進心理健康。 4.5 確保弱勢及各階級教育訓練。 5.5 確保婦女有公平的機會參與各個階層的決策領導。 10.3 減少不平等，消除歧視的政策及實務作法。 11.6 減少都市對環境的有害影響，其中包括廢棄物管理。	4.1 人力資源結構 4.2 職場平權及多元共融 4.3 平等的績效與升遷制度 4.6 人才發展與培育 4.8 健康與友善工作環境 6.2 永續營運環境管理
	6.2 讓每個人都享有公平妥善的衛生，注意婦女使用需求。 7.1 確保所有人都可負擔的起、可靠及現代的能源服務。 7.2 大幅提高全球再生能源的共享。	4.8 健康與友善工作環境 6.3 綠色產品發展
	13.3 在氣候變遷的減險與早期預警上，改善教育，提升意識。 16.5 大幅減少各種形式的貪污賄賂。 16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。	2.3 誠信經營 2.5 資訊透明揭露 2.9 法令遵循 6.1 氣候變遷與行動 6.2 永續環境管理 6.3 綠色產品發展

1.2 利害關係人與重大議題鑑別

GRI：2-12、2-13、2-16、2-25、2-29、3-1、3-2、3-3



利害關係人聯絡方式：

利害關係人類別	聯絡窗口	聯絡方式
政府機關	胡銘琦資深協理	steven.hu@tac.com.tw
股東	發言人 廖淑華 副總經理	(02) 2709-5398
投資人	代理發言人 林筱凡 經理	ir@tac.com.tw
客戶	免費客服專線	0800-367-367
	客服信箱	service@tac.com.tw
	陳詩穎 經理	(02) 2702-5055 分1260
員工	廖淑華 副總經理	(02) 2702-5055 分機1135
		may.liao@tac.com.tw
債權人	林筱凡 經理	(02) 2702-5055 分機1188
		emma.lin@tac.com.tw

利害關係人鑑別

本公司永續經營委員會依循AA1000原則，分別依責任、影響力、親近度、代表性、依賴性及政策與策略意圖鑑別裕融企業之利害關係人為「政府機關、股東與投資人、客戶、員工、債權人」五大類別，透過多元管道了解利害關係人的意見與需求進行議合，藉此檢討營運流程及行動方案的有效性，持續改善公司的永續發展方針與計劃，有效管理公司營運造成的衝擊，並定期向董事會報告。

利害關係人溝通管道與頻率

本公司透過多元溝通管道蒐集利害關係人之意見與需求，與各利害關係人溝通頻率適當且順暢無礙。每年定期一次將與利害關係人議合的情況對董事會報告，董事會定期評估與利害關係人議合的情況，管理各項因應衝擊採取的活動的有效性與效率。

利害關係人		2023年與利害關係人溝通情形	關注議題	溝通方式與管道	溝通頻率
政府機關	各縣市政府及法規、行政、稅務、環保、社會福利等公家單位。	透過與主管機關往來溝通，可強化並改善各項營運作業，遵循最新法令變更條款，同時依規定於公開資訊觀測站發佈重大訊息及揭露與回覆主管機關相關資訊，保持溝通暢通。	誠信經營、公司治理、風險管理、資訊透明揭露、營運持續與緊急應變計畫、個資保護、法令遵循、資安治理、永續營運環境管理、氣候變遷策略。	於公開資訊觀測站及公司網站揭露最新資訊	不定期
				推派與各主管機關聯繫窗口，維持溝通與互動	常態性
				參與主管機關會議及座談會	不定期
				遵循主管機關法令與政策	常態性
				主管機關查核溝通及定期報送	每年
股東與投資人	持股比例前十大股東、一般股東、法人股東、外資股東、信評機構等	透過每年定期召開之股東會，及不定期召開之法說會，協助股東及投資人瞭解公司發展策略及營運狀況，也藉由股東及投資人提出之建議進行雙向溝通，作為公司日後決策方向之參考。	營運績效、誠信經營、公司治理、風險管理、資訊透明揭露、營運持續與緊急應變計畫、個資保護、資安治理、永續營運環境管理、氣候變遷策略	召開股東會及發行年報	每年
				召開法人說明會	一年四次
				於公開資訊觀測站及公司網站揭露最新資訊	不定期
				設立聯絡窗口回應投資人及分析師提問	即時
				官網設置舞弊檢舉專區	常態性

利害關係人		2023年與利害關係人溝通情形	關注議題	溝通方式與管道	溝通頻率
客戶	既有客戶、已清償客戶、潛在客戶、一般大眾等	瞭解客戶需求，提供更完整與多元化商品及服務，滿足客戶需求，提供商品與服務前需先說明所需負擔的相關費用及可能發生之風險，可將日後可能產生爭議之機率降到最低；保護客戶隱私，避免客戶個資外洩。	誠信經營、資訊透明揭露、個資保護、顧客關係管理、產品創新與服務、普惠金融	免費客服專線(0800-367367)	常態性
				公司官網郵件服務信箱(service@tac.com.tw)	常態性
				確實核對來電客戶身份確保個資	常態性
				客訴意見回覆	即時
債權人	金融機構（銀行、券商）	透過每年額度續約時，提供營運及公司相關資料，協助金融機構瞭解公司發展、營運狀況及潛在風險。	營運績效、誠信經營、風險管理、資訊透明揭露、營運持續與緊急應變計畫、個資保護、法令遵循、普惠金融	額度年審	每年
				額度覆審	一年四次
				舉辦法人說明會	一年四次
				發行年報	每年
				於公開資訊觀測站及公司網站揭露最新資訊	不定期
				透過電話及電子郵件與金融機構交流與溝通	即時
				設立公司窗口聯繫溝通	常態性
員工	現職員工、實習生等	定期召開勞資會議，透過內部資訊平台及員工滿意度調查，瞭解員工需求，並針對員工所提出之建議與職務上所遇困難，予以重視及傾聽，將員工視為公司重要資產，凝聚向心力。	營運持續與緊急應變計畫、營運績效、員工薪獎福利、人才發展與培育、平等的績效與升遷制度、健康與友善工作環境、勞資和諧與團體協商	中期計劃發表會	每年
				公司內部郵件與會議	常態性
				設置員工信箱與申訴管道	常態性
		建議與職務上所遇困難，予以重視及傾聽，將員工視為公司重要資產，凝聚向心力。	遷制度、健康與友善工作環境、勞資和諧與團體協商	召開勞資會議	每季
				召開職工福利委員會	每季
				員工滿意度調查	每年

關注議題衝擊鑑別

本公司經由多元管道蒐集利害關係人及內部專家關注議題，同時依國內外永續發展及公司營運活動及策略，將法規和國際趨勢納入考量，擬定本公司關注議題共24項，經綜合分析各議題對營運之衝擊及風險評估，並因應全球暖化及溫室氣體排放等議題受到國際社會高度關注，本公司於2023年將「氣候變遷策略」納入重大議題後，確認重大主題為14項。

重大主題列表

重大主題	治理				人群/人權		環境	
對應GRI重大主題	201：經濟績效 205：反貪腐				401：勞雇關係 402：勞/資關係 404：訓練與教育 418：客戶隱私		305：排放	
自訂重大主題	-				顧客關係管理		-	
SASB重大主題	資料數據安全				客戶隱私、銷售業務		-	
裕融的回應	重大議題	頁次	重大議題	頁次	重大議題	頁次	重大議題	頁次
	1.營運績效	36	5.資訊透明揭露	51	9.員工薪獎福利	78	13.氣候變遷策略與行動	107
	2.誠信經營	44	6.營運持續與緊急應變計畫	52	10.個資保護	57	14.永續營運環境管理	112
	3.公司治理	35	7.法令遵循	56	11.人才發展與培育	83		
	4.風險管理	47	8.資安治理	53	12.顧客關係管理	62		

依關注議題之雙重重大性，對於公司營運績效與發展之影響程度，以及營運活動對經濟、環境、人群(含人權)可能造成影響之程度如下：

永續構面	關注議題	定義	正面衝擊		負面衝擊		
			實際 (規模、範圍)	潛在 (可能性)	實際 (規模、範圍、 不可修復性)	潛在 (可能性)	
治理	1	營運績效	在一定期間內組織的財務效益與經營成果	●	○	●	○
	2	誠信經營	推動誠信經營、反貪腐、反賄賂、反洗錢及法令遵循等公司治理事宜	●	○	◎	○
	3	公司治理	管理及監督組織運作，以落實企業經營者的責任，保障股東的合法權益及利害關係人的利益	●	○	◎	○
	4	風險管理	管理及監督組織運作，以落實企業經營者的責任，保障股東的合法權益及利害關係人的利益	●	◎	●	◎
	5	資訊透明揭露	對外揭露內部重大資訊應正確、完整且即時，內容若有異動，應於公開資訊觀測站或官網等揭露更正	◎	○	◎	○
	6	營運持續與緊急應變計畫	組織在遭逢各項突然性或長期影響公司營運的風險或機會因素時，能確保公司各系統持續運作	◎	◎	●	◎
	7	個資保護	建立消費者個人資料蒐集、處理及利用告知義務內容等完整作業流程，同時針對客戶資料進行運用分析時，確實保護消費者個人資料	◎	◎	◎	◎
	8	法令遵循	確保組織營運的合法性，遵循法律、法規及準則，避免遭致懲罰、財務或聲譽損失	●	●	◎	●
	9	資安治理	透過各種防護活動，有效監控與防禦公司營運過程所獲得、產生及運輸的各種有形與無形的機密性的資料，提供安全穩定的交易環境	◎	◎	●	◎
	10	普惠金融	提供多元的金融商品及服務，擴大金融服務的及性、使用性與強化服務品質，讓所有人都有平等的機會可以獲得可持續的服務，促進社會公平與實現包容性	○	○	○	○
	11	永續金融	將環境、社會及公司治理要素納入公司各項業務中，透過責任授信、盡職調查、認識客戶等程序，將永續風險議題納入評估之參考因子，引領客戶一同邁向永續發展	○	○	○	○

永續構面	關注議題	定義	正面衝擊		負面衝擊		
			實際 (規模、範圍)	潛在 (可能性)	實際(規模、範圍、 不可修復性)	潛在 (可能性)	
社會	12	創新產品與服務	透過數據分析與數位科技，以客戶的需求出發，提供更彈性與便利性的產品及服務。如透過更全面的數位服務提升客戶體驗與服務價值。	○	○	○	○
	13	顧客關係管理	落實誠信、精進、價值、效率經營理念，公平待客，為顧客創造價值、維護客戶權益，重視產品銷售前、中、後的客戶服務品質。	◎	◎	◎	◎
	14	公平待客	提升金融消費者保護作為經營方針，公司從上而下建立以公平待客為核心之企業文化，及提升金融從業人員對金融消費者保護認知及法遵。	○	○	◎	○
	15	永續供應商管理	管理上、下游供應鏈，一同朝向強化公司治理、落實社會責任及環境永續的營運目標邁進。	○	○	○	○
	16	員工薪獎福利	提供完善的薪資制度、福利措施，使員工能發揮所長達到經營績效，組織並視獲利狀況與員工共享利潤。	◎	◎	◎	◎
	17	人才發展與培育	提供重視學習、成長及創新的環境與資源；提升同仁能力，建構績優團隊。	●	◎	◎	◎
	18	勞資和諧與團體協商	透過制度化的管道，促進勞資之間的共識，維持勞資和諧與穩定，以及勞資合作。	◎	○	○	◎
	19	健康與友善工作環境	提供員工完善的健康關懷與安全的工作環境，保障員工身心健康。	◎	○	○	◎
	20	平等的績效與升遷制度	依同仁工作績效提供對應的職位與薪資福利制度，鼓勵員工精進職涯發展、激發工作熱忱。	◎	○	○	◎
	21	社會參與	回饋環境與社會，達到永續經營與社會共存共榮的文化。	○	○	○	○

永續構面	關注議題		定義	正面衝擊		負面衝擊	
				實際 (規模、範圍)	潛在 (可能性)	實際(規模、範圍、不可修復性)	潛在 (可能性)
環境	22	永續營運環境管理	企業營運活動對於環境造成的衝擊，包括能源（如水、電）與各種直接、間接產生溫室氣體排放的營運活動，透過盤查、設定目標，採取適當的行動以有效達到溫室氣體排放減量	◎	○	◎	○
	23	綠色產品發展	發展有利於資源再生和環境友善的綠色產品	○	○	○	○
	24	氣候變遷策略	辨識氣候變遷所造成的營運風險與機會，訂定因應氣候變遷的管理對策與目標，採取短、中、長期的資源投入與轉型，強化企業韌性、掌握市場機會	◎	○	◎	○

正負面衝擊評分方式：1~5分；分數越高衝擊越大

- 高：4.5分(含)以上
- ◎ 中：4.1~4.4分
- 低：4.0分(含)以下

本公司利害關係人重大關注議題對組織內外部衝擊如下：●直接衝擊 △間接衝擊(促成及商業關係)

永續構面	重大關注議題	定義	價值鏈						與2022年度 重大議題差異	
			組織內部		組織外部					
			裕融	員工	政府機關	客戶	股東/ 投資人	債權人		
治理	1	營運績效	在一定期間內組織的財務效益與經營成果。	●	●	△	△	●	●	-
	2	誠信經營	推動誠信經營、反貪腐、反賄賂、反洗錢及法令遵循等公司治理事宜。	●	△	△	●	●	●	-
	3	公司治理	管理及監督組織運作，以落實企業經營者的責任，保障股東的合法權益及利害關係人的利益。	●	●	△	△	●	●	-
	4	風險管理	對風險的定義、測量、評估和發展因應風險的策略與採取行動，以極小化營運損失。	●	△	△	△	●	●	-
	5	資訊透明揭露	充分、正確且及時地揭露公司財務等各項重大訊息及風險等資訊，與相關利害關係人進行溝通。	●	△	●	△	●	●	新增
	6	營運持續與緊急應變計畫	組織在遭逢各項突然性或長期影響公司營運的風險或機會因素時，能確保公司各系統持續運作。	●	●	△	△	●	●	調整名稱 (原：營運持續管理_)
	7	個資保護	建立消費者個人資料蒐集、處理及利用告知義務內容等完整作業流程，同時針對客戶資料進行運用分析時，確實保護消費者個人資料。	●	●	●	●	△	△	調整名稱 (原：資安治理與個資保護)
	8	法令遵循	確保組織營運的合法性，遵循法律、法規及準則，避免遭致懲罰、財務或聲譽損失。	●	△	●	△	●	●	-
	9	資安治理	透過各種防護活動，有效監控與防禦公司營運過程所獲得、產生及運輸的各種有形與無形的機密性的資料，提供安全穩定的交易環境。	●	●	●	△	△	△	調整名稱 (原：資安治理與個資保護)

永續構面	重大議題	定義	價值鏈						與2022年度 重大議題差異	
			組織內部		組織外部					
			裕融	員工	政府機關	客戶	股東/ 投資人	債權人		
社會	10	顧客關係管理	落實誠信、精進、價值、效率經營理念，公平待客，為顧客創造價值、維護客戶權益，重視產品銷售前、中、後的客戶服務品質。	●	△	△	●	△	△	-
	11	員工薪獎福利	提供完善的薪資制度、福利措施，使員工能發揮所長達到經營績效，組織並視獲利狀況與員工共享利潤。	●	●	△	△	△	△	-
	12	人才發展與培育	提供重視學習、成長及創新的環境與資源；提升同仁能力，建構績優團隊。	●	●	△	△	△	△	-
環境	13	永續營運環境管理	企業營運活動對於環境造成的衝擊，包括能源（如水、電）與各種直接、間接產生溫室氣體排放的營運活動，透過盤查、設定目標，採取適當的行動以有效達到溫室氣體排放減量	●	△	△	△	△	△	-
	14	氣候變遷策略	辨識氣候變遷所造成的營運風險與機會，訂定因應氣候變遷的管理對策與目標，採取短、中、長期的資源投入與轉型，強化企業韌性、掌握市場機會。	●	△	●	△	●	●	新增

重大議題



對經濟、環境、社會(含人權)衝擊程度

2. 公司治理



公司治理

GRI : 2-15、2-17、2-18、2-19、2-20、2-23、2-24、2-26、2-27、405-1

重大主題管理

永續構面	GRI重大主題	對於裕融的意義	永續策略	管理行動	評估機制與結果	對應重大主題
治理面	201 經濟績效	建立良好之公司治理、風險管理、營運持續管理的制度與文化，是強化公司永續經營韌性的根本，也是公司持續達到卓越的經營績效及堅強永續發展體質的核心要素。	公司營運遵循公司治理實務守則，誠信經營守則、永續發展實務守則、風險管理政策與指導原則、內部稽核、董事會多元化政策、董事會績效評估等規範運行，確保合規管理及持續優化改善，強固體質。	1.完備法令遵循機制，落實風險控管、永續發展、資訊透明揭露等規章，並透過內控流程監控與改善。 2.確保董事會的專業職能與獨立性，強化董事會職能、維護利害關係人權益。	第九屆(2023年公告)公司治理評鑑上市公司前5% 董事會及功能委員會績效執行評估	2.1 營運績效 2.2 公司治理 2.4 風險管理 2.5 資訊透明揭露 2.6 營運持續與緊急應變計畫 2.7 資安治理 2.8 個資保護
	205 反貪腐	落實法令遵循與內部稽核，防弊興利，降低營運風險。	防範不誠信行為，遵守國際與當地法令政策，公司永續經營。	依誠信經營守則、檢舉違反誠信守則作業程序與法令遵循管控、風險管控機制，落實內部各項規章流程與內稽內控制度。	內控稽核查核與改善追蹤 法令遵循自評檢核作業	2.3 誠信經營 2.9 法令遵循

2.1 營運績效

產業概況

2023年度台灣汽車市場新車銷售量為477,007輛，較2022年增加11%，整體新車分期付款比例為37.9%，較上一年度微幅下滑；中古車市場交易量達 896,453輛，較2022年增加6.2 %；近三年新車領牌數及中古車過戶數如下：

年度	2021	2022	2023
新車領牌數	449,836	429,739	477,007
中古車過戶數	794,885	843,998	896,453

營運成果

裕融企業與海內外子公司仍依據優勢，保持高度營運彈性與效率，謹慎因應總體經濟變化，消費金融業務方面，面對市場升息、通膨環境，嚴選質優案件承作，務實開拓穩健通路業績，以確保公司的健全體質及經營團隊的良好公司治理成效。企業金融方面，穩居商用車分期市佔龍頭，機具設備及企業資融業務穩健成長，投資再生能源事業亦見成效，面對2023年快速變動的市場與環境，本公司持續審慎關注風險與機會，以企業永續經營的謹慎腳步持續前進，強化服務質量與企業競爭力，透過人才培育及數位轉型計畫，奠立永續成長的堅實基礎。

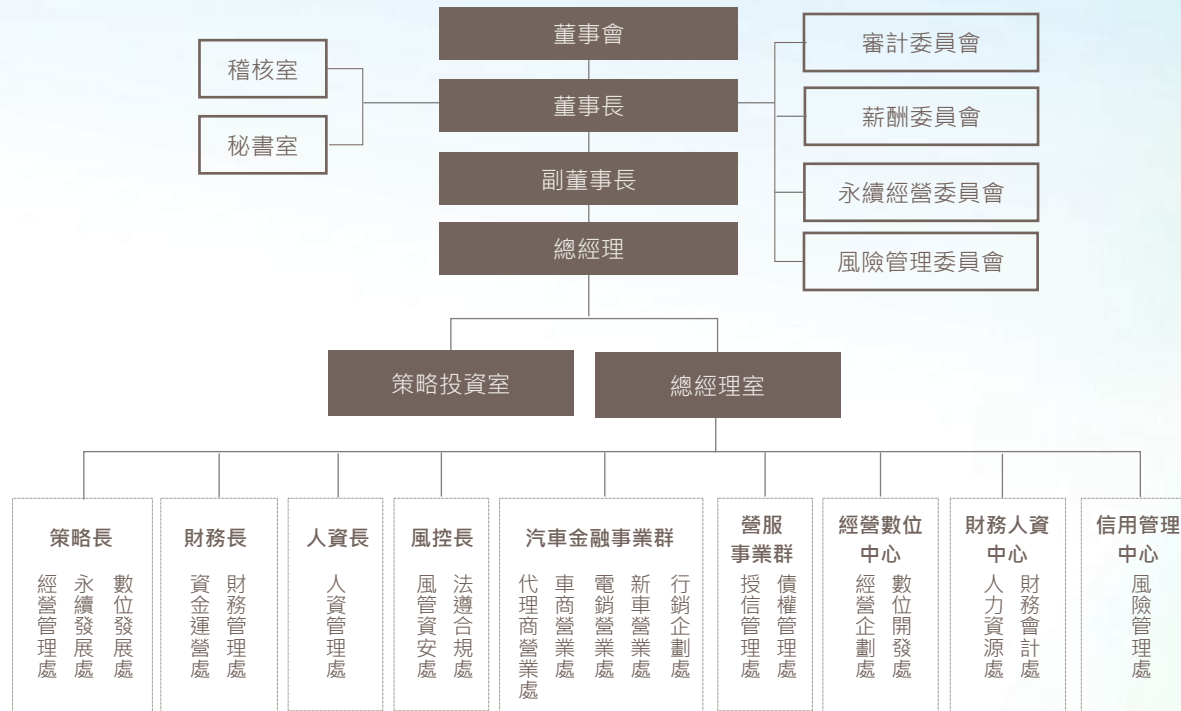
■ 本公司車輛分期付款市場佔有率

年度	2021年	2022年	2023年
汽車分期設定台數 (台)	179,963	170,071	176,658
裕融企業承作件數 (件)	18,727	16,368	12,230
裕融企業市場佔有率(%)	10.41%	9.62%	6.92%

■ 本公司中古車貸款仲介市場佔有率

年度	2021年	2022年	2023年
中古車過戶數 (台)	794,885	843,998	896,453
裕融企業承作件數 (件)	99,158	100,070	69,746
裕融企業市場佔有率 (%)	12.47%	11.86%	7.78%

2.2 公司治理



(註：詳裕融企業2023年度年報P5~P7)

年報連結：https://mops.twse.com.tw/mops/web/t57sb01_q5

裕融企業注重股東權益，相信健全有效率的董事會是公司治理的良好基礎，為善盡監督責任，本公司以董事會公司治理最高的單位。

另由審計委員會、薪酬委員會、風險管理委員會、永續經營委員會、稽核室、法遵室以及經營團隊，分別協助董事會履行其監督職責，定期向董事會報告其執行成果和決議。本公司各項公司治理運作情形，請參閱公司官網公司治理專區：<https://www.tac.com.tw/tw/business> 為健全治理架構，本公司訂有「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」、「董事會及委員會績效評鑑辦法」、「永續發展實務守則」、「內部重大資訊處理暨防範內線交易作業程序」、「檢舉違反誠信守則作業程序」、「處理董事要求之標準作業程序」等重要公司治理規章，並持續依循國內外公司治理規範及實務運作，進行內部規章修正。

2023年度董事會通過增訂及修正之公司重要規章

1. 董事會及委員會規章制度：薪資報酬委員會組織規程、風險管理委員會組織規程。
2. 公司治理：公司章程、公司治理實務守則、永續發展實務守則、風險管理政策與指導原則、關係人相互間財務業務相關作業規範、公平待客原則政策。
3. 內控制度：股務單位內部控制制度、股務單位內部稽核實施細則。

董事會暨功能性委員會績效評估

董事會績效評鑑

本公司訂定《董事會績效評鑑辦法》，每年定期就董事會（含各功能性委員會）及個別董事績效評核。依《董事會績效評鑑辦法》展開董事會績效評核作業，評估分為自評（每年進行評估）及外部評鑑（至少每三年一次評估），並提報董事會決議後執行，同時揭露於公司官網。

評鑑方式	評鑑週期	評鑑單位	最近一次評鑑
內部自評	每年	內部自評	2023年12月
外部評鑑	至少三年一次	外部專業獨立機構或外部專家學者團隊	下一次預計將於2024年辦理 (前次於2021年12月委由台灣誠正經營暨防弊鑑識學會評鑑完成)

董事會及各功能性委員會整體運作完善，符合公司治理要求，各委員會皆盡監督職責並有效提升董事會職能，2023年度董事會暨功能性委員會績效評估自評結果如下：

(評分標準：數字1: 非常不同意；數字2: 不同意；數字3: 普通；數字4: 同意；數字5: 非常同意)

董事會績效評估

評量項目共45項指標，各面向平均分數介於4.62~4.83分之間(滿分5分)，整體運作完善。

構面	平均得分
一、對公司營運之參與程度	4.62
二、提升董事會決策品質	4.91
三、董事會組成與結構	4.95
四、董事之選任及持續進修	4.84
五、內部控制	4.83

董事成員績效評估

評量項目共23項指標，各面向平均分數介於4.73~4.94分之間，整體運作完善。

構面	平均得分
一、公司目標與任務之掌握	4.94
二、董事職責認知	4.76
三、對公司營運之參與程度	4.77
四、內部關係經營與溝通	4.85
五、董事之專業及持續進修	4.88
六、內部控制	4.91

功能性委員會績效評估

審計委員會及薪酬委員會評量項目22項指標，風險管理委員會及永續經營委員會評量項目20項指標，各面向平均分數介於4.58~5.0分之間，整體運作完善，擬持續提升委員對公司營運之參與度，並強化會前溝通，以提升整體運作效能。

委員會	審計	薪酬	風險管理	永續經營
一、對公司營運之參與程度	5.00	5.00	4.58	4.83
二、功能性委員會職責認知	4.95	4.75	5.00	4.83
三、提升功能性委員會決策品質	5.00	5.00	4.86	4.90
四、功能性委員會組成及成員選任	4.92	5.00	5.00	5.00
五、內部控制	4.83	5.00	5.00	5.00

董事會提名遴選暨運作

裕融企業以董事會為公司最高治理單位，監督公司營運方向與重大決策，董事會設有功能性委員會輔以協助董事會監督與管理，並由總經理領導的經營團隊落實公司各項營運職務，依產業趨勢及市場競爭狀況制定各項業務計畫及協調整合各功能部門運作。本公司董事會成員任期為三年一任（本屆任期自 2022 年 7 月 1 日起至 2025 年 6 月 30 日），監督公司整體營運管理。2016年起全體董事（含獨立董事）選舉採候選人提名制度，由董事會或符合法令持股比例之股東提名，並依法令程序辦理董事提名及資格審查後，提請股東會選任之。董事會至少每季召開一次，2023年度董事會共召開八次，全體董事平均出席率約95.45%。



董事會成員

本公司第十二屆董事會成員共 11 名，任期自 2022/7/1 至 2025/6/30 止。

董事長	嚴陳莉蓮	女	51~60歲	中華民國	文化大學體育學系	裕隆汽車董事長、中華汽車董事長、裕隆日產董事長	
副董事長	李振成	男	61~70歲	中華民國	台灣大學機械系	裕隆日產董事兼總經理	2023/5/25卸任
副董事長	許國興	男	61~70歲	中華民國	台灣科技大學機械工程系	裕融企業董事兼總經理	2023/6/16選任 為副董事長
董事	左自生	男	61~70歲	中華民國	政治大學企管系企業家經營管理研究班	裕隆汽車副董事長、鴻華先進副董事長	-
董事	關源龍	男	61~70歲	中華民國	台灣大學事業經營所	新鑫公司董事兼總經理	2023/5/25就任
董事	姚振祥	男	61~70歲	中華民國	澳洲科廷科技大學國際企管碩士	裕隆汽車董事兼總經理	-
董事	蔡文榮	男	61~70歲	中華民國	交通大學高階主管管理學碩士	裕隆日產董事兼總經理、納智捷汽車董事兼總經理	-
董事	張 樑	男	71~80歲	中華民國	美國紐約州立大學阿爾巴尼分校經濟學博士	裕隆汽車董事、申達公司總經理	-
獨立董事	謝易宏	男	61~70歲	中華民國	美國史丹福大學法律博士	司法官學院專題講座	-
						台灣大學管理學院兼任教授	
獨立董事	周鐘麒	男	61~70歲	中華民國	美國科羅拉多州立大學數學碩士	威寶電信股份有限公司總經理	-
						中華電信董事長室資深顧問	
獨立董事	陳吉慶	男	61~70歲	中華民國	美國麻省理工學院史隆管理碩士	中租控股董事	-
						中華汽車獨立董事	
獨立董事	黃高乾	男	61~70歲	中華民國	台灣大學經濟學系	大眾汽車金融（中國）總經理暨首席運營官	-
						福灣企業總經理	

董事成員的專業及多元性

本公司董事會成員共11席，包含董事7席及獨立董事4席，董事會由董事長帶領，透過董事會成員的多元性及專業性，強化董事會職能，落實良好治理制度、達到監督功能。董事資格並不以性別或年齡為限，而是以專業素養做為組成考量。目前董事共有10位男性，1位女性，董事年齡平均年齡約61~70歲，係由金融、產業及學術界菁英組成，對於治理、社會、環境構面均具備實務領導執行經驗。

董事姓名	性別	具備能力							
		法務、會計及財務分析能力	營運判斷能力	經營管理能力	危機處理能力	產業知識	國際市場觀	領導能力	決策能力
嚴陳莉蓮	女	-	○	○	○	○	○	○	○
許國興	男	-	○	○	○	○	○	○	○
姚振祥	男	-	○	○	○	○	○	○	○
張 樑	男	○	○	○	○	○	○	○	○
蔡文榮	男	-	○	○	○	○	○	○	○
左自生	男	-	○	○	○	○	○	○	○
闕源龍	男	○	○	○	○	○	○	○	○
陳吉慶	男	○	○	○	○	○	○	○	○
謝易宏	男	○	○	○	○	○	○	○	○
周鐘麒	男	○	○	○	○	○	○	○	○
黃高乾	男	○	○	○	○	○	○	○	○

為完善公司治理機制，及有效降低董事及公司所承擔之法律及財務風險。本公司自2015年起每年為公司董事及重要職員購買「董事及重要職員責任保險」。

董事利害關係議案迴避執行

依公司法第206條，以及裕融企業董事會議事規範規定，董事或其他代表之法人對於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時，於董事會召開決議該議題時，會敦請董事自行迴避，維持高度自律。此外，為了落實執行本公司及子公司對利害關係人交易相關規範，以公司利益為優先並確保公平交易原則，避免圖私利之機會。

董事會進修情形

本公司董事均完成當年度至少進修6小時之規定，於2023年安排兩堂共同進修課程，課程主題分別為「永續風險趨勢與因應策略探討」及「強化數位韌性，建構上市公司資安治理強化策略」；為精進董事職能，我們鼓勵董事持續進修，亦不定期提供外部機構舉辦之多元化課程或研討會訊息。



功能性委員會運作

審計委員會

為落實公司治理及健全董事會之專業職能，本公司於2016年7月1日提前設置審計委員會，成員由全體獨立董事組成符合法令規定，且其中一位具備會計或財務專長。本委員會之運作，以下列事項之監督為主要目的：

- 公司財務報表之允當表達。
- 簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。
- 公司內部控制之有效實施。
- 公司遵循相關法令及規則。
- 公司存在或潛在風險之管控。
- 公司依企業併購法進行併購事項。

審計委員會為履行其職責，依其組織規程規定有權進行任何適當的審核及調查，並且得請本公司相關部門經理人員、內部稽核人員、會計師、法律顧問或其他人員列席並提供相關必要之資訊，但討論及表決時應離席。依證券交易法及本公司審計委員會組織規程規定，審計委員會每季至少召開1次，2023年共召開九次審計委員會（出席率100%）。為強化獨立董事職能，除依法召開審計委員會外，本公司於2023年辦理四次獨立董事溝通會，分別與會計師、稽核室及財務單位召開會議，以期藉由與獨立董事間之強化交流，貫徹公司治理。



薪資報酬委員會

為健全本公司董事及經理人薪資報酬制度，本公司自2011年成立薪資報酬委員會，由全體獨立董事擔任，且依法行使職權，其運作方式依「薪資報酬委員會組織規程」辦理，各委員以專業客觀之角度，就本公司董事及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，並向董事會提出建議，供其決策之參考，包括現金報酬、認股權、分紅入股、退休福利或離職給付、各項津貼及其他具有實質獎勵之措施；其範疇與公開發行公司年報應行記載事項準則中有關董事及經理人酬金一致。本公司2023年度共召開四次薪資報酬委員會（出席率100%），除例行報告事項外，主要訂定本公司董事酬勞及員工酬勞分配、修訂本公司薪資報酬委員會組織規程及審議本公司實施員工持股信託案，並將討論結果提報董事會。

風險管理委員會

本公司於2020年11月設置風險管理委員會，該委員會由三名董事（含兩名獨立董事）組成，每季召開一次，並得視需要另行召開會議，其運作方式依「風險管理委員會組織規程」及風險管理政策與指導原則之組織設計及職掌分工，規劃風險管理委員會組織架構，並區分公平待客原則組、信用市場風險、法遵風險、流動性風險、資安聲譽等方面，各自建立風險三道防線。2023年度共召開四次風險管理委員會（出席率91.67%）。本公司積極推動及落實風險管理機制，每年一次向董事會報告其運作情形，風險管理委員會已於2023年12月21日向董事會報告2023年度風險管理運作情形。

永續經營委員會

本公司於2020年11月正式設置永續經營委員會，該委員會由三名董事（含兩名獨立董事）組成，每季召開一次，並得視需要另行召開會議，其運作方式依「永續經營委員會組織規程」及「永續發展實務守則」辦理，秉持「誠信共贏、和諧共生、社會共榮」三大永續使命，自許成為專業的融資與水平服務提供者，以具體行動回饋客戶、股東及社會，以善盡企業社會責任，並達到經營永續、獲利永續與社會永續三大目標。2023年度共召開四次永續經營委員會（出席率91.67%），主要議題為修訂「公司治理實務守則」及「永續發展實務守則」、公司治理主管異動案、通過2024年度營運目標等相關條文等。

本公司積極實踐永續發展，落實企業社會責任，每年一次向董事會報告其推動情形，永續經營委員會已於2023年12月21日向董事會報告當年度永續發展推動情形。

董事會及高階經理人薪酬制度

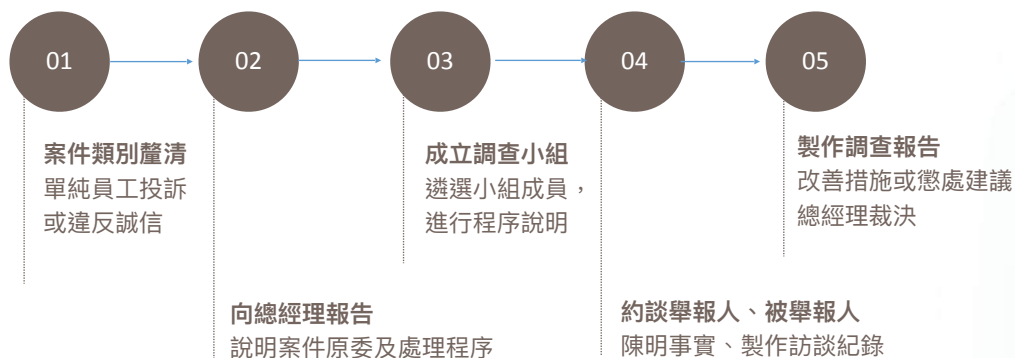
本公司於2020本公司董事酬金依公司章程規定，得提撥不高於當年度獲利0.5%為董事酬勞，並考量公司整體營運成果、產業未來經營風險及發展趨勢，及參酌其對公司績效貢獻度，給予合理報酬。酬金訂定程序，以本公司「董事會績效評鑑辦法」評估結果作為評核之依循，績效評核結果及薪酬合理性均經薪資報酬委員會及董事會通過，並依相關法令適時檢討酬金制度。

2.3 誠信經營 GRI : 205-2

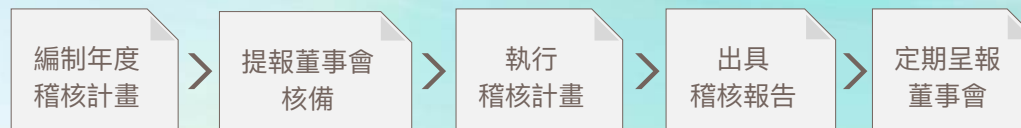
為落實誠信經營之管理，本公司訂定誠信經營守則，各項作業遵守公司法、證券交易法、商業會計法、上市上櫃相關規章或其他商業行為之法令，並依公司內控規章進行運作。

誠信經營管理政策

本公司於2014年8月經董事會通過「誠信經營守則」，明定董事、管理階層及員工誠信經營之遵循政策，並定期於董事會報告當年度落實經營政策狀況。另於2020年訂定「檢舉違反誠信守則作業程序」，若有疑似違反「誠信經營守則」規定之情事，應向管理階層、相關單位或透過本公司提供之內外部舉報管道進行檢舉。當接獲檢舉案件後，依檢舉違反誠信守則作業程序啟動調查程序，並明訂每件申訴或檢舉事項均由專人負責，視案件性質不同而進行不同處理程序。處理過程中，對於申訴人資訊皆予以保密，亦可採匿名舉報。檢舉案件處理程序如下：



內部稽核運作流程



裕融企業依據「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」建立適當之內部控制制度，由董事會、管理階層及所有員工共同遵行，並因應公司內外環境之變遷因素適時檢討、修正，確保達成營運目標，同時實現遵循各項相關法令規章之目標。建立完善的內部控制制度，除了發揮防弊興利的功效，亦是企業提高經營效率及提昇企業競爭力不可或缺之機制。

本公司實施內部稽核，協助董事會及經理人檢查及複核內部控制制度及衡量營運之成效，適時提供改進建議，確保透過內控制度持續優化與改善公司營運流程。組織內部設置稽核室，直接對董事會負責，其職掌包括建立及執行內部稽核制度、評估內部控制制度執行情形、監理子公司稽核業務，並作成紀錄及定期向董事會及審計委員會報告。稽核人員對於評估所發現之內部控制制度缺失及異常事項，除據實揭露於稽核報告，並於該報告呈核後加以追蹤，以確定相關單位已及時採取適當之改善措施。

本公司依2023年度稽核計畫共計完成八大循環及其他管理控制制度共計90項查核作業項目，並完成子公司內控自評問卷題目設計，定期舉辦內部控制觀念及作法教育訓練，建立重要子公司監督管理機制，加強重要子公司之資訊公開。

1. 依風險評估結果擬訂年度稽核計畫並執行。
2. 追蹤及管理內部控制制度缺失及異常事項改善情形。
3. 督導內部控制制度自行評估作業。
4. 監理子公司稽核運作。
5. 協助建立及修訂內部控制制度。
6. 內部稽核計畫及執行情形等申報作業。

檢舉違反誠信守則舉報管道

受理單位：裕融企業股份有限公司稽核室

舉報專線：(02) 2701-0201 (具錄音及無人接聽答錄功能)

電子郵件信箱：audit@tac.com.tw

郵寄地址：台北市大安區 (106474) 敦化南路二段2號15樓

依「檢舉違反誠信守則作業程序」，應完整保存各項調查資料，採行適當的保密與安全防護措施，且依舉報情事之嚴重程度、對象及是否涉及利益衝突，由受理單位轉送負責調查單位。2023年舉報案件共計3件(非違反誠信守則)，均已結案，結案率100%。有關誠信經營運作情形，定期向董事會提報，並透過公司網站及公開資訊觀測站，揭露相關推動情況。

誠信經營的落實與宣導

本公司透過各項政策，具體落實誠信經營之理念及防範不誠信的行為：

面向	執行作法
營運管理	有關營運重大政策、投資案、取得與處分資產、背書保證、銀行融資等事項，經相關權責部門評估分析呈報後，送董事會決議。
公司治理	依「內部重大資訊處理暨防範內線交易作業程序」辦理，明訂董事、監察人、經理人及受僱人： <ol style="list-style-type: none"> 1. 不得洩漏所知悉之內部重大資訊予他人。 2. 不得向知悉本公司內部重大資訊之人探詢或蒐集與個人職務不相關之公司未公開內部重大資訊。 3. 對於非因執行業務得知本公司未公開之內部重大資訊亦不得向其他人洩漏。
員工誠信	規範員工誠信行為，員工到職時須簽署「員工誠信守則」，內容包含嚴守機密、不得收受賄絡、不得謀取不正當利益及不得揮霍公款，同時於「工作規則」中明訂懲戒制度。
供應商誠信	與廠商簽訂契約時，簽訂供應商行為準則，並將「違反誠信經營行為」列為契約解除及損害賠償事由，防範廠商的不誠信行為，避免危害公司利益。
商務合作	本公司在與往來對象簽訂契約之前，會謹慎評估對方的商業誠信狀況，一旦發現往來或合作對象存在不誠信的行為，將立即向上級主管報告並停止與其商業往來。

本公司各階層主管不定期於會議中向同仁宣達誠信經營理念，人資單位並透過對員工之教育訓練共同建立誠信經營的企業文化。依本公司營運狀況，超過95%員工工作地點在台灣地區，故反貪腐政策和程序的溝通及訓練以線上必/選修課程、電子郵件等方式進行內部宣導，全體同仁完訓率100%，必修課程皆搭配課後測驗確保同仁已具備正確認知。

2023年與誠信經營的相關教育訓練課程如下：

2023年誠信經營課程					
課程主題	守護營業秘密 x智慧財產權	公司治理 3.0，永續 發展藍圖	為何需要具備 內部控制處理 準則概念？	洗錢防制課程 層層把關，打 破洗錢循環	防範內線交 易一點通
舉辦時間	2/8~2/22	3/8	3/15	9/1~9/22	11/15~12/8
上課講師	法遵室	公司治理 主管	稽核室	法諮室	公司治理 主管
參加人次	1,808	20	20	578	1,655



2.4 風險管理 GRI：201-1、205-1、FN-CF-230a.1、FN-CF-230a.3

2023年風險管理執行情形

本公司於2023年召開四次風險管理委員會會議，主要審查風險管理政策、程序與架構，並檢討其適用性與執行效能；在信用市場風險方面，因主管機關政策、升息及高通膨等因素影響下，特別關注不動產房市變化，及風險觀測指標檢視及風險評量架構說明，確保風險管理機制能充分處理公司所面臨之風險，並融合至日常營運作業流程中，如下表：

風險類別	風險管理成效說明	
信用風險	1	導入各項監控：風險模型監控預警、分析資產品質趨勢變化圖、未來呆帳趨勢預測、通路進件品質預警等。
	2	建置智能風控評分卡：針對各項產品特性，透過智能風控輔助授信審件與信用風險辨識，達到強化授信品質及提升效率目的。
	3	推動風險管理計畫：目的在於了解資產曝險現況，並將風險管理議題納入中長期計劃考量，將可避免的風險、損失或成本極小化，尋求企業永續發展。

風險類別	風險管理成效說明
市場風險	觀察並掌握國內外總體經濟變化趨勢，及融資事業群各公司所在國家風險評等與展望，依綜合指標、生產指標及市場指標等重要指標，加權指數計分方式評量市場風險趨勢變化。
作業風險	訂定作業風險管理觀測指標，且訂立年度觀測指標目標值，以檢視作業風險曝險程度，並蒐集作業風險損失事件資料，分析及檢討事件成因及其影響，以作為改善內部控制程序參考。
資安風險	本公司啟用集團總管理處開發完成資安通報平台，並設置資安專職人員。
洗錢與資恐風險	調整交易監控情境與其監控系統參數值與方法，強化監控有效性；更新高風險與加強監督國家地區名單、及調整行業風險等級；因應國際規範變革與資武擴風險重視，將資武擴表徵納入風險評估中；完成教育訓練必修課程，每月對客戶及交易之持續監控，定期出具交易監控報表，
聲譽風險	本公司導入金融服務業公平待客原則，建立危機事件預警機制，明確管理流程通報及指揮體系，以嚴謹掌握處理過程之溝通與回應管理，降低可能對公司營運造成影響之風險。 除此之外，本公司亦與同業及租賃公會形成自律公約，規範各項業務推動與管理，修訂內控制度，完善裕融及金融事業子公司之產品專案規劃、行銷通路管理，合規運營以達成營運目標。

風險管理目標

本公司辦理各項業務應有效辨識、衡量、監督與控制各項風險，並將可能產生的風險控制在可承受之程度內，以達成風險與報酬合理化之目標，即做到損失發生前預防，及損失發生後有效控制，以保障公司資產安全，並提升顧客服務品質，達成永續經營之願景

短期

收集各類風險初始訊息，進行風險辨識、分析與評價，藉由各類風險指標之變化，檢視可能發生之風險，並判斷其影響程度及其可能之嚴重性，提出風險應對措施，上呈風險報告，並持續進行風險監控與改善。

中長期

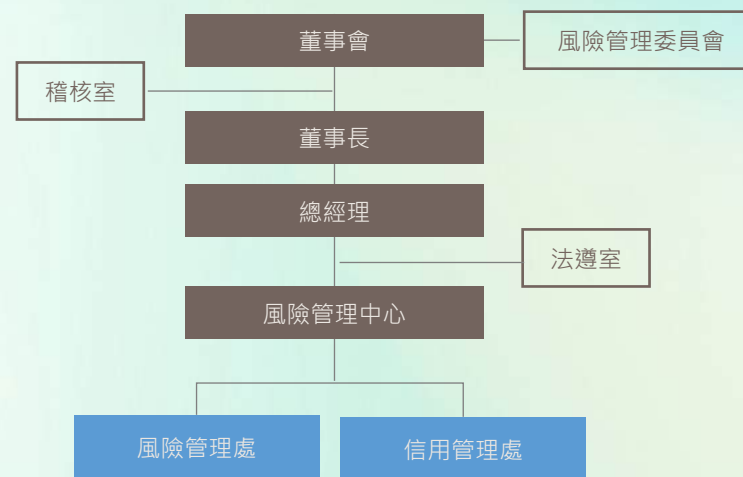
由統計分析各類風險曝險狀況、風險趨勢，及風險應對情形等，建立風險資料庫，包含風險評估觀測標準、風險案例資料庫、風險管理規章制度辦法及風險評估報告模板等，目的是為了解資產曝險狀況，透過中期發展策略的引導，明確新增業績產品方向，掌握最適資產配置比例，並即時依市場風險指標變化趨勢滾動調整因應，以及持續進行監控改善並不斷地優化，做到真正趨吉避凶，將可避免的風險、成本及損失最小化，尋求企業永續發展。

風險管理計畫與願景



風險管理組織架構

本公司董事會為風險管理組織之最高決策單位，負責督導建立適當之全面風險管理架構與管理文化，確保風險管理運作之有效性，且檢視重要風險控管資訊，並負風險管理最終責任。

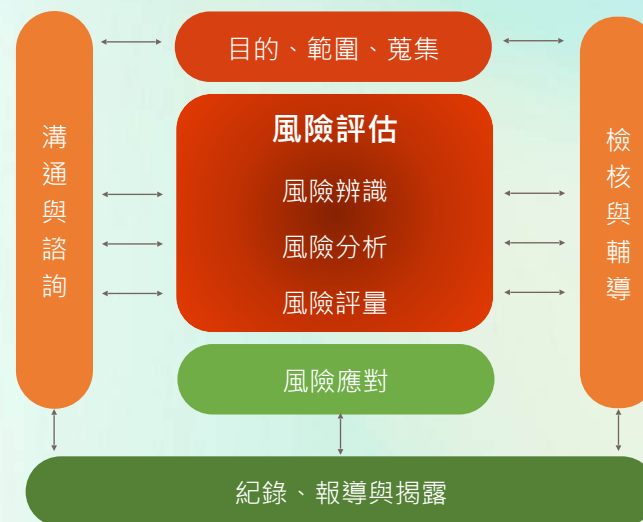
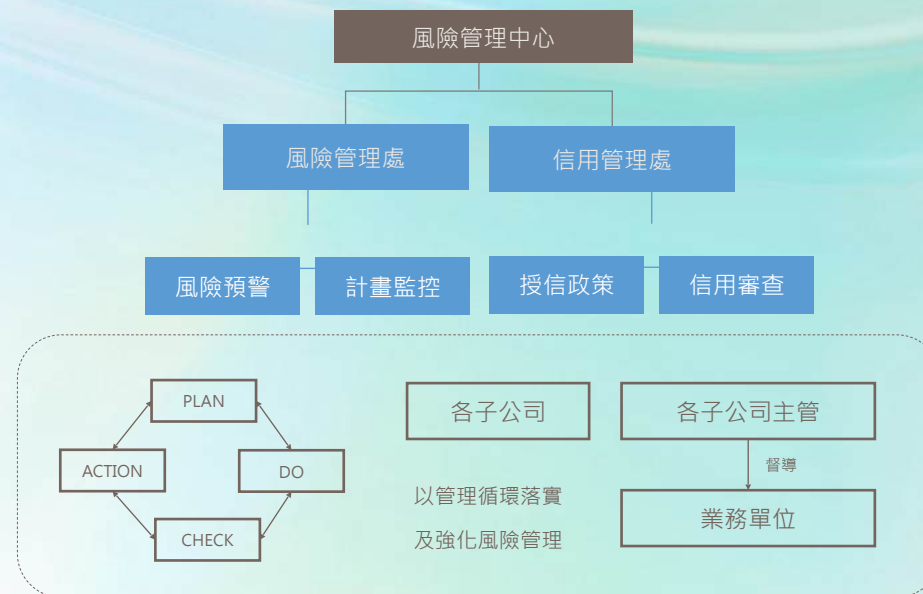


董事會下設置風險管理委員會，由獨立董事擔任召集人，為最高之風險管理組織，每年召開四次以上會議，審核風險相關之目標與績效，負責監督、核定風險管理政策及重要風險管理制度，每季向董事會提報風險治理之溝通、報告與建議，透過決策階層對風險管理的支持，廣泛影響所有員工及組織。風險管理委員會下設風險管理委員會執行小組，主任由風險管理中心主管擔任，包含五個工作小組，分別為公平待客組、信用及市場風險組、法遵風險組、流動性風險組、資安及聲譽風險組；各功能性小組定期召開工作會議，研討風險管理相關議題、監控與分析風險並適時預警與呈報重要風險。

營運層級則設有風險管理中心，下設風險管理處、信用管理處做為風險管理循環執行單位。風險管理中心為風險管控權責單位，至少每季彙整主要風險指標評估報告提報風險管理委員會，主要工作職掌訂定風險管理政策、程序與架構；訂定風險胃納(風險容忍度)，並建立質化與量化之量測標準；分析與辨識公司風險來源與類別，並定期檢討其適用性；協助與監督各部門風險管理活動之執行；協調風險管理運作之跨部門互動與溝通；執行風險管理委員會之風險管理決策；規劃風險管理相關訓練，提升整體風險意識與文化。

建立風險管理環境與處理機制

- 風險辨識
- 風險分析
- 風險評量
- 風險處置



風險管理政策

本公司風險管理政策及相關準則均經董事會核定後做為風險管理之遵循依歸，明確規範風險管理之職責與企業風險管理運作機制（Enterprise Risk Management, ERM），透過風險管理程序：風險辨識、風險分析、風險評量、風險回應，及檢核與輔導機制五大要素，載明各要素實際執行之程序與方法建立風險管理環境。相關人員依循政策及準則之規範，將風險控管落實於相關業務中。針對主要風險訂定管理準則管控預警。為落實與監督風險管理之管理循環，本公司及主要子公司每季提報風險管理執行報告至風險管理委員會及董事會，以充分揭露風險曝險程度，檢視風險管理制度遵循情況。

各項風險管理機制

信用風險管理

裕融企業重視「客戶」的信用評分與風險評估，並進行相關授信政策，貸後管理機制等，建立評分卡系統與風險管理制度，並依事件分類、風險分析、風險評估、風險管控四大步驟研擬與分析公司風險及對應策略，著重客戶的信用評估，參考國內外趨勢，以利內部參考或調整授信管理、授信審核及各項管理措施規範等因應對策。找出與客戶付款能力直接相關風險因子，訂定信用風險觀察指標，長期觀察並統計分析以預測未來資產品質趨勢與風險，

評估融資事業群各產品違約率（逾期比及呆帳率）的風險程度，即時訂定因應對策以維護資產品質。依資產品質、授信資產曝險集中度、風險覆蓋率、貸後管理等四項管理指標，控管信用風險。

1. 資產品質管理：透過觀察融資事業群各公司之逾期比及呆帳率的風險程度，以及客戶評等之變化，同時參考國內外經濟狀況、政府政策等領先、同時及落後指標要素之變化，調整授信及貸後管理政策。
2. 授信資產曝險集中度管理：由融資事業群各公司對「單一客戶授信歸戶總餘額」及「產業、產品、通路或擔保品集中度」二方面進行控管，並定期於每月底檢視各公司之各項產品業務之配置比重趨勢，以掌握是否有產品過度集中情形，以分散風險、降低損失。
3. 風險覆蓋率管理：依融資事業群各公司之產品屬性及其公司所在國家之金融同業概況，訂定不同之風險覆蓋率管理標準，並定期於每月底檢視各公司之風險覆蓋率是否符合管理標準，以確保各公司之呆帳承受能力。
4. 貸後管理：系統或人工每日/周/月產出報表以監控各融資事業群之資產曝險程度；不定期召開會議與融資事業群各公司討論資產品質控管狀況及製作大額客戶貸後管理表，以強化對資產品質風險管理監控。

市場風險管理

2023年受高利率、高通膨及中國疫後經濟未復甦等因素影響，全球終端需求疲弱，各國製造業活動放緩，復以美中持續對抗及地緣衝突未歇，對全球經濟表現影響頗鉅。分析各產品市場交易規模、市場趨勢及承作量等變動因素與潛在風險，評估企業活動中各種損失之可能性，並估計市場風險對公司營運目標之影響，一旦確認自身可能面臨主要風險，則研擬因應對策，將風險控制於可承受之範圍，並持續密切嚴加監控。

作業風險管理

依據行業特性及規模，積極建立包括各項業務之作業程序、作業權限、文件及憑證保管等控管及稽核程序，以管理起因於內部作業、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成損失之風險。並訂定作業風險管理觀測指標，且訂立年度觀測指標目標值，以檢視作業風險曝險程度，並蒐集作業風險損失事件資料，分析及檢討事件成因及影響，作為改善內部控制程序參考。

流動性風險管理

主要評估資本及營運資金不足以支應履行所有合約義務及償還所有未到期之借款，或者需花費過高之成本時，所面臨的流動性風險。

所謂的流動性指任何時間內能取得資金以支應到期負債之能力；流動性風險指公司無法於時間內取得資金以履行到期債務，而造成之資本損失。因此流動風險小組透過靜態與動態指標之參數加權，用風險燈號表示該時點公司潛在的流動性風險，檢視融資事業體各公司負債情況，觀測其借款到期日結構，有效分散資金來源，調整合流動性缺口，確保公司資金穩定性。

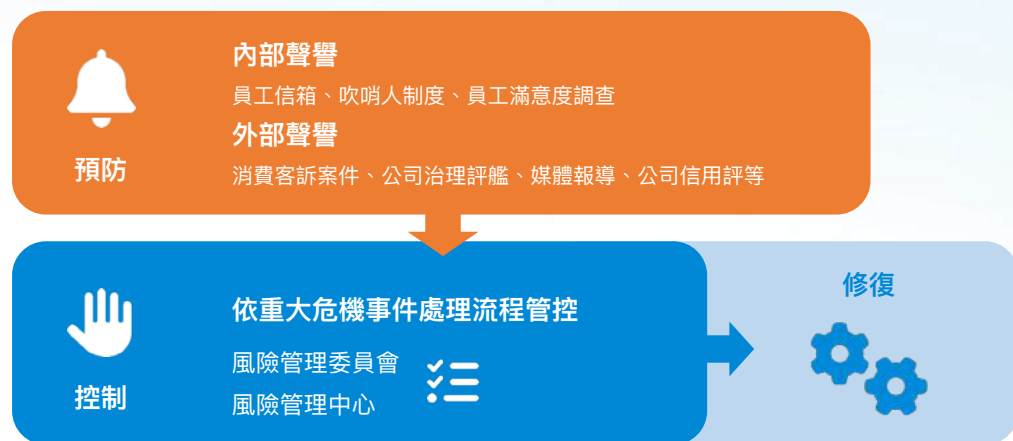
資訊安全風險管理

對業務或交易資訊交互運用等建立資訊安全風險管理機制，以進行辨識、評估及控管其風險，將風險降低到可承受的等級，以確保業務持續運作。

本公司遵循金管會規範金融業標準及以ISO 27001為依循標準，制定各項資訊安全風險管理之制度與重要指導綱要，內容包含資訊安全政策、資訊安全組織、資產管理、訪問控管、運作安全、通訊安全、資訊安全事件管理、業務連續性計劃的資訊安全層面，適用於管理可能危及組織資訊安全之風險的所有形式組織。並依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」第九條「電腦化資訊系統處理」之規定，制定相關內部作業，以降低新興資訊科技應用以及環境變遷所帶來的資安威脅風險。

聲譽風險管理

對於企業聲譽風險的產生，分別來自內部、外部的利害關係人，而媒體在內、外部之間，扮演媒介的管道，使得內外之間的訊息互相傳播、擴大或產生扭曲，因此在聲譽風險的控管上，應分別從這內部、外部及媒體三個面向進行監控。聲譽風險危機處理模式如下：



新興風險管理

面對全球環境之變遷，包括但不限於地緣政治、經濟、科技、環境及社會等面向之事件，逐漸形成潛在衝擊之新興議題，其影響力不斷地在提升，期望可以藉由風險管理程序之「風險辨識、風險分析、風險評量、風險回應及監督與審查機制」等五大要素，有效發揮風險治理及強化新興風險管理因應。

2023年新冠肺炎(Covid-19)疫情已受到控制並鬆綁及解封，但俄烏戰爭持續、哈瑪斯戰事、高通膨及中國疫後經濟未復甦等因素影響，全球終端需求仍疲弱，各國製造業活動放緩，復以美中持續對抗及地緣衝突未歇，對全球經濟表現影響頗鉅。除造成全球性缺工缺料導致企業產能、營收均減少，從而影響融資事業群各公司授信資產品質。

因此面臨未來各式的新興風險管理議題時，應該要提高對地緣政治、經濟、科技、環境及社會等面向所可能帶來新興風險預警，同時強化對此類風險的辨識與管理能力，亦重新檢視企業風險管理的三道防線。強化第一道防線，評估第二道防線能力及落實第三道防線，提升對新興風險管理效率與效能。

法遵風險

法遵室督導各單位進行定期法令遵循自評，主動發現並掌握業務單位的法遵風險所在。定期及不定期評估公司主要營運活動、商品及服務、授信或業務專案、有無違反法令之虞之重大客訴等潛在法律遵循之風險。

定期向董事會或風險管理委員會報告法令遵循事項，法遵部門對全公司境內外營運情形，提出法遵風險管理之弱點事項及督導改善計畫，以循序建立法遵風險文化。法遵部門必須建立完善的法遵風險評估機制，以主動發現法遵風險並發揮監控功能。

僅利用過去業務單位的法遵自評結果顯然不能有效幫助法遵風險評估，如何發展一套能夠涵蓋風險辨識、評估、控制、衡量及監控等元素的主動式風險管理及監督架構，已是法遵部門的重要課題。

洗錢及資恐風險

受金管會納入洗錢防制及打擊資恐規範之子公司應建立防制洗錢及打擊資恐之管理機制。就洗錢及資恐風險進行辨識、評估、管理。管理及降低已辨識出之洗錢及資恐風險，並對其中之較高風險，採取強化控管措施。監督控管防制洗錢及打擊資恐之法令遵循及執行。

風險管理三道防線

為落實風險管理及內部控制，裕融企業風險管理組織遵循風險管理三道防線模式，並以PDCA載明管理循環持續強化其機制成效。本公司各道防線均訂定明確的組織、職責與功能，以確保風險管理機制有效運作。

第一道防線-營運單位

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

第二道防線-風險管理中心、法遵室

獨立於第一道防線且非第三道防線，依其特性協助及監督第一道防線辨識及管理風險。就各主要風險類別，負責整體風險管理政策之訂定，監督風險承擔能力及承受風險現況，並向董事會（委員會）報告。

第三道防線-內部稽核單位

以獨立超然之精神，協助董事會（委員會）查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作，包含評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性，並適時提供改進建議。



本公司為提升同仁風險管理、法令遵循之概念，每季至少提供1堂相關影音課程。內容包含法規概念講述、情境動畫演示等多元呈現方式，連結同仁職場工作與生活經驗；課後則輔以測驗檢視學習成效，深化法遵意識及風險管理能力同時，亦能快速理解法規，並期望透過線上課程方式，打破時間及地點限制，提升同仁對於相關內容的學習自主性，落實聯合國教科文組織及教育部所提倡之「終身學習」概念。

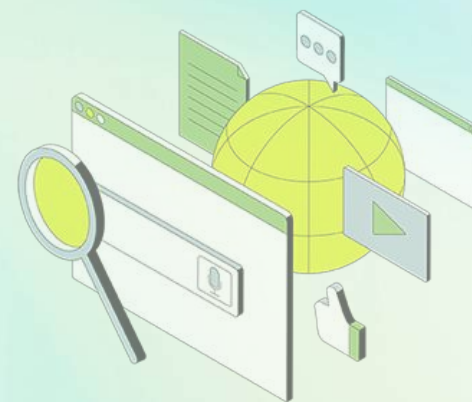
2023年訓練課程		
類型	名稱	指定對象
風險管理	全面風險管理需要你和我，但何謂全面風險管理？	2023年晉升基層主管
法令遵循	《我們與法律的距離》守護營業秘密x智慧財產權	全體同仁
	告別職場暴力，讓職場更美麗	
	資安千萬別大意，降低風險就靠你	
	防範內線交易一點通	
	厚積個資保護法知識—以一位公司員工的角度出發	

註：課程內容多以公司案例及新聞時事為出發點作設計，期望同仁帶入自身經驗，並在遇到相關議題時發揮問題解決能力，進而培育法令遵循及風險管理之素養，共同維持良好企業文化。

2.5 資訊透明揭露

本公司不定期透過公司網站或公開資訊觀測站，提供利害關係人的關注的相關資訊，揭露公司治理相關推動成效，每年召開股東會、針對每季營運狀況召開法人說明會、每月公布自結損益及公告營收情形、每季公告財務報告，並於本公司官網揭露年報、財務報告、業務產品、董事會重要決議、永續發展實務守則等，另為強化公司治理，提升資訊透明度。

此外，裕融企業更以優於主管單位之各項治理要求，在台灣證券交易所主辦的公司治理評鑑中，始終維持整體上市櫃公司前20%的成績，於第三屆至第五屆期間、第八至第九屆，取得排名前5%的優異佳績。評鑑成績在維護股東權益、強化董事會結構與運作、提升資訊透明度、落實永續發展四大構面皆有傑出表現，具體實踐裕融企業秉持誠信、精進、價值、效率的企業精神。裕融企業未來將秉持企業社會責任的理念，朝向企業永續發展之目標前進。



2.6 營運持續與緊急應變計畫 GRI : 201-1

營運持續管理機制

為防治各種重大災害造成公司營運受阻或中斷，包括火災、地震、颱風、水災、停電、嚴重特殊傳染病等，本公司定有營運持續管理程序、災害緊急應變辦法、資通安全事件通報及應變管理辦法。在急難狀況生時，成立緊急應變中心，透過事前的演練與規劃，快速依復原機制進行應變處理，降低災難持續擴散的影響，以使公司營運回到正常或可接受的營運水準，確保公司營運的持續性。

依本公司營運持續管理程序、災害緊急應變辦法，對於可能危害員工及工作環境的事件，辦理營運衝擊評鑑與衝擊分析，制定營運持續計畫與目標，依緊急情況進行分級，確定各緊急應變功能組織及任務分配，定期舉辦防災及備援演練，以因應突發事件發生時迅速執行災害應變，於上半年度依據「融資事業體災害緊急應變辦法」設計相關線上課程，使了解公司內部應變辦法及實際案例，並於課中輔以測驗了解學習成效，亦同步訓練實際急救技巧；下半年則實施跑站演練，將災害應變辦法實際運用於狀況中。

資通安全防護與教育訓練

本公司建立完善的資訊安全防護機制，為保障企業及客戶資通安全，對於違反資安規定及資安保護措施失效的可能發生情況，依資通安全事件通報及應變管理辦法建立風險識別與緊急應變計畫，並且透過教育訓練提高同仁資訊安全意識並熟悉工作中之資訊安全職責，強化資安意識，2023年已辦理資安相關宣導課程，搭配集團總管理處ISO 27001導入計畫，舉辦資安管理相關訓練，以台灣區員工人數80%為訓練覆蓋率目標，並已實際完成目標值，搭配課後測驗建立員工正確觀念，以協助推廣資安政策落地。此外持續關注已加入TWCERT/CC台灣網路危機處理聯防組織之訊息與通報，提升資安危機辨識及應變的能力。

高階經理人接班計畫

本公司「公司章程」明定，董事選任採候選人提名制度，「公司治理實務守則」亦訂定董事會成員組成應考量多元化，並就公司本身運作、營運型態及發展需求擬訂多元化方針。董事會成員應具備執行職務所必須之知識、技能及素養，擁有經營、財務、商務、法律等專長及產業經驗的專業，本公司已依據集團與公司發展理念、董事會成員遴選資格與組織發展之需求，儲備董事會及重要管理階層成員人才庫，透過外派/教育訓練/輪調/晉升/關鍵人才等機制，確保各職階人才接班與運作之順暢。

為打造人才梯隊及年輕化接班團隊，本公司接班人培育計劃已於2020年啟動，並經董事會審議通過，針對各重要管理階層的接班人選之資格條件、遴選方式、培訓計畫及時程等進行規範，以建立各事業體高階人才培育與接班人機制，並定期向董事會報告。除遴選工作表現優異及具備策略思考能力的人選外，價值觀必須與公司文化契合，包括誠信、精進、價值、效率的核心精神，另亦重視誠信正直、當責之關鍵領導特質，以落實公司治理。培訓計畫由高階主管與人力資源主管共同研擬並執行，包含承接專案任務、外派借調關係企業、內部工作輪調、標竿學習與經營管理課程...等歷練及訓練，協助主管深化管理能力與拓展多角度思維。配合公司組織優化，超過一半的學員藉職務調整拓展職能範疇、增加實務歷練，以協助組織達成中長期目標，並確保未來高階人才銜接順暢級事業穩績發展。成果並透過導師制度、薪資報酬委員會及董事會，每年定期逐一審視儲備人員之成熟度。

2.7 資安治理 GRI 418-1、FN-CF-220a.2、FN-CF-230a.1、FN-CF-230a.3

資安管理成果

本公司於2023年完成項目主要分為例行推動、專案推動及集團推動三大類：

1. 例行推動：包含個資及資安辦法檢視、資訊資產風險評鑑、社交工程演練、弱點掃描、資安教育訓練、備份還原演練、帳號權限盤點、軟硬體盤點、資訊內部稽核作業，並依ISO 27001規範，進行管理審查會議及組織全景會議。
2. 專案推動：包含資安掃描系統建置、資安技術培訓、資安演講、資安顧問導入、符合ISO之機房優化。
3. 集團推動：包含建立集團協防架構名單、建立資安事件等級與流程、建置資安事件知識庫、啟用資安通報平台。

資安治理架構

為持續完善資訊安全管理治理體系，本公司於2022年7月於既有的資訊安全管理機制，另設置「金融事業資訊安全委員會」。金融事業資訊安全委員會每季召開會議，統籌資訊安全相關政策制定、執行、風險管理，掌握及監督資訊與網路安全管理機制及方向、執行資訊安全組織訂定的資安策略、檢視與管理重大資訊安全事件、確保內部遵循相關資安準則與法規，並決議資訊安全的執行政策與方針、追蹤決議事項的執行狀況。

2023年依據「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」配置資訊安全專責主管及資訊安全專人員，主要職掌為資訊安全治理、資安風險的管理與監督、金融事業資訊安全委員會會議召集、及時提出對策解決方案與調動分配資源，落實資訊安全管理措施的有效性，將資安風險降到最低。

資安管理政策及管理流程

本公司資安管理政策係以強化資安韌性為主軸，包含以下三個面向：

1. 強化資安韌性：以ISO 27001為架構推動管理機制，並確保軟硬體安全，進行各項檢測與優化。
2. 全員資安意識：透過高階主管資安趨勢講座，與線上資安通識課程，傳遞資安知識並培養資安意識，防堵各項人為資安風險與漏洞。
3. 提升資安技術：聘請外部資安顧問提供全面性的資安防護建議，並透過專業課程培訓，強化資安技術。

運用PDCA循環管理模式，確保目標達成並持續改善，並持續落實資安標準、建立完整資安健檢機制、施行資安事件通報/應變流程。

導入ISO 27001

為落實資訊安全管理機制，於2022年即以ISO 27001資訊安全管理國際標準為目標，建構資訊安全管理系統的機密性、完整性與可用性，目前正進行取證導入流程，預計2024年Q4完成取證。

2.8 個資保護 GRI：418-1、FN-CF-220a.2、FN-CF-230a.1、FN-CF-230a.3

個資保護管理成果

本公司相當重視客戶隱私的確保，除基於「個人資料保護法」之管理，內部並具體訂定「個人資料保護管理辦法」及「分期系統個人資料存取管理辦法」、「網路管理辦法」、「電子郵件使用管理辦法」，並導入資安防護工具進行管制。相關作業如下：

1. 全體新進同仁皆依公司「個人資料保護管理辦法」規範，簽署「個人資料保護承諾書」，確認與同意將依法使用公務上所接觸之客戶或第三人之個資。
2. 就個別作業流程設定所屬人員不同之權限並控管。
3. 處理個人資料檔案之人員，是否簽訂保密同意書。
4. 依個資法規定進行告知並徵求同意。
5. 針對保有之個人資料檔案採取適當之防護或加密機制。
6. 儲存個人資料之終端主機是否定期檢視、更新作業系統、應用程式漏洞。
7. 禁止個人資料檔案處理人員使用即時通訊軟體傳輸個人資料檔案。
8. 禁止使用外部網頁式電子郵件（Webmail）傳輸個人資料檔案。

本公司合約案件均事先取得客戶簽立「個人資料蒐集、查詢、利用告知暨同意書」，因案件審核所需取得之客戶信用報告儲存於公司內部系統，需具權限人員才可閱覽，資訊部門會依規定定期清除信用報告資料，稽核室則每年

定期兩次針對聯徵中心指定之事項進行查核，並將查核結果報送交聯徵中心備查，另於各項查核時加入個資保護之查核內容，以建立完善存取控制與保護監控措施。為提供客戶交易便利性，本公司官網開放分期付款資料查詢，查詢者需為車主本人且取得密碼認證，禁止非車主本人查詢分期服務相關資訊，並導入顧客服務流程自動化系統，顧客可線上申請所需服務項目及將附件直接導入系統，減少需人工處理之載有客戶個資之申請文件；合約案袋與債權文件集中保管於金庫及防火櫃，鑰匙由專人保管，依金庫管理作業細則，進出需簽名記錄，文件移轉以系統記錄並追蹤；委外案件資料均以加密型態傳輸，實體文件借出以系統記錄並追蹤；載有客戶個資之廢棄文件處理於集中後由專門廠商定期銷毀，同時要求員工暫時離開座位時，電腦螢幕需上鎖；定期於月會進行資安規範宣導，提高人員個資保護意識，確保顧客個人資料於收集、處理、使用、保存之安全性，提供客戶安全與受保護的交易環境，完善個資保護之責任。2023年無資安外洩或侵害客戶隱私事件。

個資保護治理架構

本公司已於2023年設置風控長，帶領法遵合規處及風管資安處，監管本公司及轄下子公司法律遵循事務、風險規避與管理、協助審閱公司合約制修訂、智財制度導入及管理，以及內部規章審閱修訂等。

個資保護管理政策及流程

本公司合約案件均事先取得客戶簽立「個人資料蒐集、查詢、利用告知暨同意書」，因案件審核所需取得之客戶信用報告儲存於公司內部系統，需具權限人員才可閱覽，資訊部門會依規定清除過期信用報告資料，稽核室則每年定期或不定期針對聯徵中心指定之事項進行查核，將查核結果報送交聯徵中心備查，以建立完善存取控制與保護監控措施。為提供客戶交易便利性，本公司官網開放分期付款資料查詢，查詢者需為車主本人且取得密碼認證，禁止非車主本人查詢貸款相關資訊，並導入顧客服務流程自動化系統，顧客可線上申請所需服務項目及將附件直接導入系統，減少需人工處理之載有客戶個資之申請文件；合約案袋與債權文件集中保管於金庫及防火櫃，鑰匙由專人保管，依金庫管理作業細則，進出需簽名記錄，文件移轉以系統記錄並追蹤；委外案件資料均以加密型態傳輸，實體文件借出以系統記錄並追蹤；載有客戶個資之廢棄文件處理於集中後由專門廠商定期銷毀，同時要求員工暫時離開座位時，電腦螢幕需上鎖；定期於月會進行資安規範宣導，提高人員個資保護意識，確保顧客個人資料於收集、處理、使用、保存之安全性，提供客戶安全與受保護的交易環境，完善個資保護之責任。

2.9 法令遵循 GRI : 205-2

裕融企業落實法令遵循，關注法令與政策的變更，建立良好的法遵環境及文化，確保營運活動皆遵循法令且有效運行。2023年本公司無重大違規法律訴訟案件及裁罰事件。重大違規事件定義如下：

1. 公司或其負責人因訴訟、非訟、行政處分、行政爭訟、假扣押、假處分或強制執行事件，對公司財務或業務有重大影響者。
2. 公司發生內部控制舞弊、非常規交易或掏空資產等重大事件；或遭依法執行搜索者；或董事長、總經理遭通緝者。
3. 發生環境污染、資通安全事件或其他重大情事，致有下列情事之一者：
 - 造成公司重大損害或影響者
 - 經有關機關命令停工、停業、歇業、廢止或撤銷污染相關許可證者
 - 單一事件罰鍰金額累計達新台幣壹佰萬元以上者

管理組織架構

本公司於2023年規劃設置風控長，帶領法遵合規處及風管資安處，監管本公司及轄下子公司法律遵循事務、風險規避與管理、協助審閱公司合約制修訂、智財制度導入及管理，以及內部規章審閱修訂等。

管理機制與流程

■ 配合法令制（修）定相關辦法

裕融企業執行合規管理，重視誠信經營及法令遵循。各項經營活動均遵循主管機關之規範，配合相關法令（修）定後施行，以確保符合各項法令規範，落實法令遵循政策，確保公司永續營運及保障利害關係人的權益。

■ 定期自評檢核

落實法令遵循之運作，實施台灣及大陸水平公司法令遵循自評檢核作業，每季乙次，檢核結果提報董事會。本公司2023年共召開六次董事會，經檢核呈報結果，本公司未有重大違規情事，惟因子公司格上汽車租賃股份有限公司因其客戶個人資料有外洩之虞，致本公司遭台灣證券交易所股份有限公司請求違約金計新台幣十萬元整。

■ 建立法令遵循的文化

為持續提升同仁對於法令遵循的意識，施行各項重要的法規遵循的教育訓練課程，搭配實施課後測驗以確保同仁學習成效。除依法定規範設定課程必修對象外，另透過全體員工教育訓練課程安排，進行公司治理相關課程調訓，以達到法令宣導與普及政策之具體效果。

■ 智慧財產管理計畫

為能有效管理公司智財權與合法運用，本公司已於2021年經董事會決議通過智慧財產管理政策，其後並於每年提報董事會決議來年智慧財產管理計畫與當年度計畫之執行成果，以期達到營運目標結合之管理成果。

本公司經董事會決議，預計2024年起導入台灣智慧財產管理規範（TIPS），以建立一套將智財管理與營運目標連結的系統化管理制度。

3. 社會共融 (外部)



社會共融

重大主題管理

永續構面	GRI重大主題	對於裕融的意義	永續策略	管理行動	評估機制與結果	對應重大主題
社會面 (外部)	自定重大主題	良好的客戶關係是企業永續經營的重要關鍵之一。	提升員工對於客戶保護認知及法規遵循，從經營階層起從上而下建立以公平待客為核心之企業文化。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強員工對顧客服務之教育訓練。 2. 關注並依利害關係人議合結果適時調整服務管理流程。 	<ul style="list-style-type: none"> • 流程與服務數位化 • 顧客服務效率、客訴結案率 	3.1顧客關係管理
社會面 (內部)	401 勞雇關係 402 勞/資關係	員工是企業重要的資產，透過具吸引力的薪酬與福利制度、建立友善職場環境，營造和諧的勞資關係，有效提升職場共識與向心力。	透過公司的流程制度落實人權平等與保障目標及勞資之間多元的溝通管道，致力提升員工的組織認同感，建立幸福職場。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實裕融人權政策，確保不因種族、性別、年齡等而有不平等的待遇。 2. 維持薪酬與福利競爭力，每年調研與評估公司薪酬水準進行年度調薪提升優秀人才的留任率。 3. 優化績效考核制度，參考金融業考核制度，每年兩次的員工績效考核頻率，以達即時督導與激勵同仁工作表現。 4. 以勞資會議溝通事項及協商結果，追蹤改善管理制度，加強勞雇關係。 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工滿意度調查 • 勞資會議溝通與協調結果 	4.4 員工薪獎福利 4.6 人才發展與培育
	404 教育與訓練	員工是公司持續營運的重要因素，透過賦能完善員工職涯發展，支持公司永續成長。	建置多元管道與完整的員工培訓計畫，提供專業且多元的訓練資源，協助員工發揮潛能。透過訓練計畫與在職訓練、職務輪調等方式，協助員工完整個人職涯歷練，並帶動企業成長。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以員工教育訓練五大訓練體系，提升員工專業與工作勝任度。 2. 以多元的訓練管道，包括線上、線下、內訓與外訓等，與在職訓練與職務輪調等。 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工平均受訓時數 • 員工職涯發展計畫 	

3.1 顧客關係管理 FN-CF-220a.2、FN-CF-270a.4

良好的客戶關係是企業永續經營的重要關鍵之一，本公司提供多元管道，客戶可透過公司官網進行留言，或撥打0800免付費客服專線進行意見陳述與溝通。為加強對客戶的各項服務，使客戶不論在接受本公司各項業務與相關服務項目時，對於所提出之各種建議都能夠迅速且有效的獲得解決，本公司訂有客戶服務作業流程辦法及客訴處理作業細則等規範並採取適當對策以回應客戶所回饋之意見，並由專人負責處理客訴案件，客服人員於客訴系統進行登錄，並依顧客所提意見歸納分類後，由權責單位瞭解個案內容並於24小時內首次回覆處理進度，客服人員定期於每日產出客戶意見彙整表呈報前中台主管，並透過每月定期召開會議進行個案檢，提昇對客戶的重視與服務。

金融科技數位優化

裕融企業從客戶需求角度出發，透過數位科技應用強化內部作業流程以及客戶體驗，長期發展將以「服務流程自動化、AI智能化」為目標，並透過自動化、數據化智能化三階段執行



線上客戶服務再升級

本公司已建構一站式數位客服團隊，提供客戶自產品申請、理財試算、繳款問題諮詢，以及到期結清或提前清償等多元服務的便利溝通管道。消費金融業務並於2022年新導入LINE CRM平臺，目前持續累積會員數並提供完善的數位智能客戶服務。提供24小時「智能機人-小融」即時線上服務，解答貸前、貸中、貸後的相關問題，亦可透過智能客服進行帳務查詢、表單下載、表單申請等服務，建構智能客服數位閉環，提高客戶滿意度。



融資事業體入口網站

以服務為導向，提升使用者便利性、增加服務自動化之服務入口網，針對客戶端依照客戶性質分眾導覽，直覺式區分汽車金融、消費金融、企業金融服務，建立多元分流、服務導向機制，導引客戶至對應的相關融資事業體服務；另建置經銷商專區，提供經銷商、據點業務員查詢案件資訊，以利掌握最新案件動態，快速多元分流搜尋所需資源。

顧客服務申請自動化

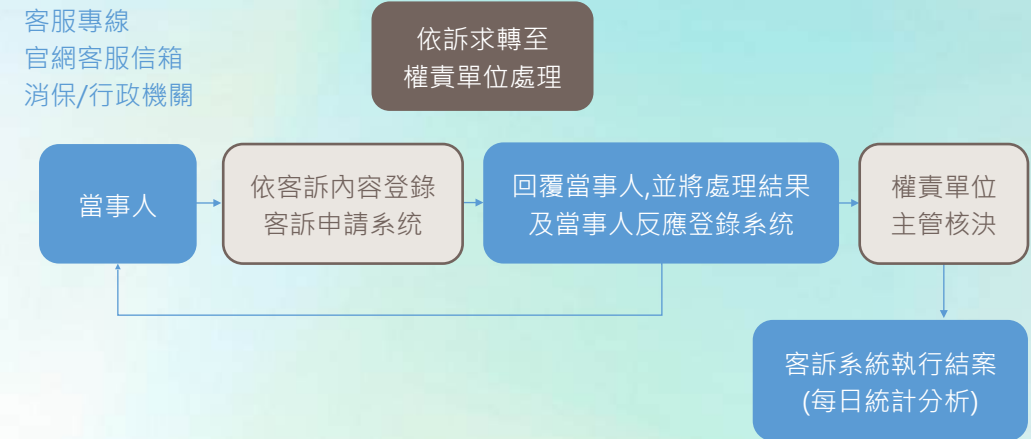
優化顧客服務流程，原客服申辦作業流程簡化，常用之服務以自動化系統提供，另建置系統文件匣，供客服申請附件直接導入，客戶同意書系統自動產出，客戶溢繳款及更址均亦可透過官網線上即時申辦；縮減人工作業，簡化客戶申辦流程，除降低客戶等候時間，作業人均產值最大化。

便利繳款方式

客戶除可於銀行臨櫃或自動櫃員機繳款外，另提供超商條碼簡訊與ACH付款方式（自動轉帳轉入服務），提供客戶更多元及便利的繳款管道，滿足不同客戶的需求；透過LINE綁定客戶，逐期會收到「繳款提醒」通知，2023年透過LINE推播增加「入帳通知」訊息功能。

客戶服務管道與流程

客訴處理流程



1. 電話進線：客戶可透過0800免付費專線及三區營業室客服電話，來電查詢有關帳務及貸款相關事宜。
2. 官網客服信箱：客戶可透過官網service信箱或留言方式，詢問貸款相關事宜，由客服部專人回電或回函
3. LINE智能客服：客戶有關貸款相關事宜，可透過LINE智能客服引導式回答至相關題組，如無法判別客戶詢問之題組，將轉LINE真人客服進行回覆。
4. 線上申辦(官網)：客戶可透過線上申辦，經由身分驗證申請服務事項或表單由客服部依客戶申辦事項流程執行後續作業。

客訴處理效率

2023年客訴案件共計97件，已全數完成結案，結案率100%；近三年客訴案件及年度結案率、主管機關來函件數及協議庭調解情形如下表：

項目	2021年	2022年	2023年
客訴案件數	173	99	97
年度結案數	173	99	97

主管機關來函件數	2021年	2022年	2023年
件數	29	19	49
協議庭調解的比例	0%	0%	0%

客戶服務及債權管理

客戶服務及債權管理單位針對個案進行分享、研討與數據分析，透過團隊集思廣益，持續優化作業流程、精進工作技巧、強化顧客服務，以提升債權管理及客戶服務效率，同時防範詐騙集團及不肖人士對公司的不法侵害，並以知識庫管理的方式，將知識與經驗完整傳承。本公司透過數據分析的方式掌握顧客群特性，對逾期與呆帳等不同群組客戶提出差異對策做最有效管理。另不定期舉辦教育訓練，針對時下近期發生之事件，責由資深人員擔任講師分析背景個案後，將知識與技巧透過實例講授，普及於每位工作同仁。2023年無因侵害客戶隱私相關法律訴訟所導致的金錢損失。

3.2 創新產品與服務

數位轉型與金融科技創新

為持續優化營運效能及客戶體驗，裕融企業於2014年導入自動化流程管理，2018年全面啟動數位化發展，包含數位科技應用與流程優化、擴展數位渠道及審查數位化。2022年以「數位科技、數位人才、數位文化」三大數位構面發展，加速數位轉型的發展力度，在2022打底數位人培育以及數位文化建立，2023年著重在數位科技優化，透過更多數位工具賦能，在企業營運方方面面開始進行優化質變。

數位轉型策略

透過完成建構：1.自動化、2.數據化、3.智能化

三大構面數位優化，來厚實多元行銷以及信用風控2大系統數據應用，並融合為一AI智能開發平台，完成數據應用閉環，可持續不斷創新優化。



整體數位應用

■ 自動化

✓ 核心系統自動化

為加速整體營運效率，本公司透過大數據分析、AI演算法研發信用評分工具建構智能徵審模型，加速客戶全面進件徵審流程自動化，並輔以內部審查專家即時評估參考，增加作業效率。

✓ AI智能客服自動化

繼2022年導入LINE智能客戶後，2023年持續優化各項客戶服務互動，透過功能優化及客服智能問題質檢，有效提高答題識別率；並提供各式繳款、入帳、催收通知服務與客戶自主服務，提高人員生產力。



✓ 全通路數位進件

發展相關作業系統數位化，全通路皆已透過數位工具（WEB、APP）讓客戶、業務同仁、策盟合作夥伴完成進件，取代紙本作業流程與提升整體營運效率。

■ 數據化

提高智能客服使用體驗導入LINE OA官方帳號整合智能客服功能優化與新增，提高智能客服使用體驗。

✓ 徵審資訊系統化

持續完善外部徵信資料數據化，加速與強化內部徵審功能。

✓ 資料數據化

透過CDP整合外部動態行為資料與靜態交易資料數據化分析，活化數據打造精準行銷。

■ 智能化

✓ 自動化機器學習

透過科學化智能風控模型進行人機協作，有效提高作業效率、同時降低風險。

3.3 公平待客原則

為提升對消費者的保護，本公司將依金管會訂定之「金融服務業公平待客原則」之意涵規劃建立裕融企業公平待客原則，期透過本原則及策略實務執行，提升員工對於客戶保護認知及法規遵循，從經營階層起從上而下建立以公平待客為核心之企業文化，落實業務人員專業性及友善服務，同時強化產品暨通路風險檢核與輔導機制，規劃初期先以本公司為主體推行，再依序展開子公司之公平待客文化之建立。

公平待客原則推動是以執行目標為導向，與過去最大不同在於對消費者保護的責任從以往的法令強制規範、被動遵循，轉變為自我檢視，主動站在客戶角度權益思考，期藉由自評、覆核與獎勵等機制促，能促進研議與改善、訂定解決方案或進行內部文化之必要改善，以確保客戶在整體交易過程中受到對等、合理的公平對待。

3.4 永續供應商管理 GRI : 204-1

供應商管理政策

本公司主要供應商類型包括車輛購入、資訊採購（含軟體）、庶務採購、工程發包、印刷廠商、文具廚廁廠商及顧問服務等廠商，為使所有供應商瞭解並符合本公司對產品安全及道德之要求，以善盡社會及環境責任，基於互惠合作的原則及追求企業永續發展的目標，故制定有供應商行為準則，規範各供應商應承諾具備道德誠信、尊重勞工人權、遵守安全衛生法規及環境永續之目標。

為提供客戶優質服務，維持良好工作環境，在供應商的遴選上，除要求須為符合法令合格之供應商以外，另已制定如：採購作業辦法、供應商管理暨廠商評鑑作業辦法、供應商行為準則、供應商評鑑表及專案保密同意書等相關規範，以確保供應商的法令合規性、資訊保密性、產品或服務穩定性與在地化。目前公司對外採購時如涉及營業秘密之傳輸，均要求合約載明資訊之保密義務條款，或另以同意書方式確保相關資訊安全之維護。另外，目前使用台灣在地廠商之採購比例達100%，並優先採購具備環保標章的產品，以促進在地經濟發展之理念的夥伴供應商共同達成環境永續目標。

供應商行為守則規範內容

■ 誠信經營道德規範

遵循誠信經營守則及誠信經營行為指南等公司規範，遴選廠商時應考量供應商之道德規範，與供應商締約時，供應商應本著誠信經營原則，以公開與透明之方式進行交易，如涉有不誠信行為且其情節重大致本合約無法履行時，我方得隨時終止或解除契約。

■ 勞工權益與人權

依據本公司人權政策，規範供應商應禁用童工、確保員工合理工時且薪酬應符合法規，並提供免於騷擾和歧視的工作環境，確實遵守勞工職業安全衛生相關法規，建立緊急災害應變機制，並設立完善勞動災害與職業疾病之照護系統。

■ 環境保護

供應商應致力於建立環境管理系統，減少或消除各種型式的浪費（包括水和能源），在設備、維修或生產過程中使用節能措施或通過回收、再利用或替代物料方式達成節能目的。供應商亦應落實減少污染物、有毒物及廢棄物之排放，並應妥善處理廢棄物，對於廢棄物之處理應符合相關規定辦理，以降低對自然環境之衝擊。

■ 供應商廠商評鑑作業

本公司於2017年制定「供應商管理暨廠商評鑑作業辦法」，規範供應商依產品別與專業別須提供或備有環保驗證/環安衛機制/專業或永續標章，以共同建立符合企業社會責任的供應鏈。

依評鑑辦法之內容，本公司每兩年實施一次供應商評鑑作業，針對年度交易金額達新台幣八十萬元(含)以上之往來供應商(含資訊設備及軟體採購等)，須要求填寫「供應商自評表」進行評鑑，以落實供應商查核程序。評鑑項目包含管理機制、產品及服務品質、環境管理、人權管理、職安管理及本公司供應商行為準則之簽署，並得視情況進行實地訪查。自評表經本公司複核員覆核後，交由主管確認並進行合格供應商造冊列管，列為採購公務配合之首要往來對象。如評分結果未達標，則視其情事列為觀察或要求限期改善。

其中車輛購入之供應商管理項目，參照該車廠所發行之永續報告書內容；庶務採購、工程發包、印刷與文具廚廁廠商等，則均要求遵守及簽署本公司「供應商行為守則」。本公司對供應商評鑑作業係為兩年一次，最近一次於2022年度新增簽署「供應商行為守則」之廠商共計34家，且評鑑後經確認全數符合本公司供應商管理之規範，下一次預計於2024年實施供應商評鑑作業。

4. 社會共融 (內部)



社會共融 (內部)

4.1 人力資源結構 GRI : 2-7、2-8、401-1、405-1

2023年期末員工總數為697人，相較於2022年減少了37人(因組織異動，部分同仁轉調子公司)。本公司員工皆為正職人員，其中定期契約共9人，多為從事一般文書與庶務性工作；全職員工為697人，整體女男比例為1.8：1。

2023年女性正職員工佔全體員工約64%，管理職計83人，佔全體員工約12%；其中女性主管佔全體主管比例43%，本公司員工人數及規模均穩定成長，且在女性員工晉升管理職亦佔合理比例。

2023/1/1~2023/12/31				
勞雇合約 / 性別		女	男	小計
員工人數	不定期契約	440	248	688
	定期契約	8	1	9
員工總數		448	249	697

註1：未含2023年外派海外/育嬰留停之員工人數。

註2：本公司無與派遣公司簽約之派任員工。

2023年裕融企業非員工之其他工作者，如清潔人員、主管司機等，總計10名，非員工工作者人數無顯著波動。

2023/1/1~2023/12/31			
員工 / 性別	女	男	合計
非員工之其他工作者	9	1	10
兼職員工	0	0	0
員工總數	9	1	10



員工性別與年齡分佈

員工 總人數	性別	年齡			小計	年齡比例			性別比例
		未滿30歲	30-50歲	51歲以上		未滿30歲	30-50歲	51歲以上	
		697	女	51		359	38	448	
	男	23	193	33	249	3.30%	27.70%	4.70%	35.70%
	小計	74	552	71	697	10.60%	79.20%	10.20%	100.00%

* 佔2023年度年底在台服務員工總人數(697人)比例

新進員工性別及年齡分佈

新進 員工 數	性別	年齡			小計	年齡比例			性別比例
		未滿30歲	30-50歲	51歲以上		未滿30歲	30-50歲	51歲以上	
		135	女	18		69	5	92	
	男	13	27	3	43	1.90%	3.90%	0.40%	6.20%
	小計	31	96	8	135	4.40%	13.80%	1.10%	19.40%

* 佔2023年度年底在台服務員工總人數(697人)比例

管理職人數與性別、年齡分佈

管理職 總人數	性別	年齡			小計
		未滿30歲	30-50歲	51歲以上	
83	女	0	27	9	36
	男	0	30	17	47
	小計	0	57	26	83

* 管理職為具備行政管理及考核權責的主管



本公司2021年至2023年新進員工性別佔當年度全體員工性別比例

新進員工性別佔當年度全體員工性別比例			
性別	2021年	2022年	2023年
女	16.30%	16.20%	13.20%
男	8.40%	9.00%	6.20%
小計	24.70%	25.20%	19.40%

本公司2021年至2023年離職員工性別佔當年度全體員工性別比例

離職員工性別佔當年度全體員工性別比例			
性別	2021年	2022年	2023年
女	9.70%	10.50%	13.50%
男	4.70%	4.60%	6.00%
小計	14.40%	15.10%	19.50%

離職員工性別及年齡分佈

離職員工數	性別	年齡			小計	年齡比例			性別比例
		未滿30歲	30-50歲	51歲以上		未滿30歲	30-50歲	51歲以上	
136	女	25	61	8	94	3.60%	8.80%	1.10%	13.50%
	男	8	29	5	42	1.10%	4.20%	0.70%	6.00%
	小計	33	90	13	136	4.70%	12.90%	1.90%	19.50%

* 佔2023年度年底在台服務員工總人數(697人)比例



4.2 職場平權與多元共融 GRI: 401-3、405-1、406-1

裕融人權政策

裕融企業深信，尊重人權和打造有尊嚴的工作環境，對企業及合作夥伴至關重要。裕融企業恪守全球各營運據點所在地法規，並維護包括正職員工、契約及臨時人員、實習生在內的所有人員的人權。解決複雜產業鏈中的人權問題是整個產業共同的責任，裕融企業更要求我們的合作夥伴遵循相同標準。2023年本公司無發生歧視或投訴事件。

裕融企業支持聯合國《世界人權宣言（UDHR）》且致力於依循國際人權準則，落實《裕融企業人權政策》。

- 在我們的營運中融入對經濟、社會、文化、公民、政治權利以及發展的尊重。
- 提供安全與健康且零騷擾的工作環境。
- 杜絕不法歧視且確保工作機會均等。
- 禁用童工。
- 禁止強迫勞動。
- 保障原住民、婦女、移工、契約人員與殘疾人士等弱勢或邊緣化團體的勞動權利。
- 恪守所有適用的薪資及工時法規。
- 按時給付公平且足額的生活工資，並以薪資單說明合法扣除額。
- 營造樂於溝通的環境，並建立開放型管理模式。
- 支持並協助員工維持身心健康及工作生活平衡。
- 提供包括匿名舉報方式在內等多元的開放式對話管道，讓供應商、商業夥伴及其他等利益關係人得以向裕融企業回饋意見或舉報疑似違規行為。
- 因應多變的情勢與利害關係人需求，定期檢視和評估相關風險、做法和影響。

保障員工人權

■ 勞動權益

裕融企業依循世界《世界人權宣言（UDHR）》各項準則，禁止強迫勞動、最低僱用年齡、工時、週休公約與建議書等國際共識，亦遵守中華民國「勞動基準法」、「性別工作平等法」、「就業服務法」等主管機關發布的勞動法規，據此訂定合理的工作規則及相關人事作業規範；對於海外各地子公司也同樣謹慎遵守當地勞動法令規範並訂定合理勞動條件，保障當地員工的勞動權益。

■ 職場平權/性別平權

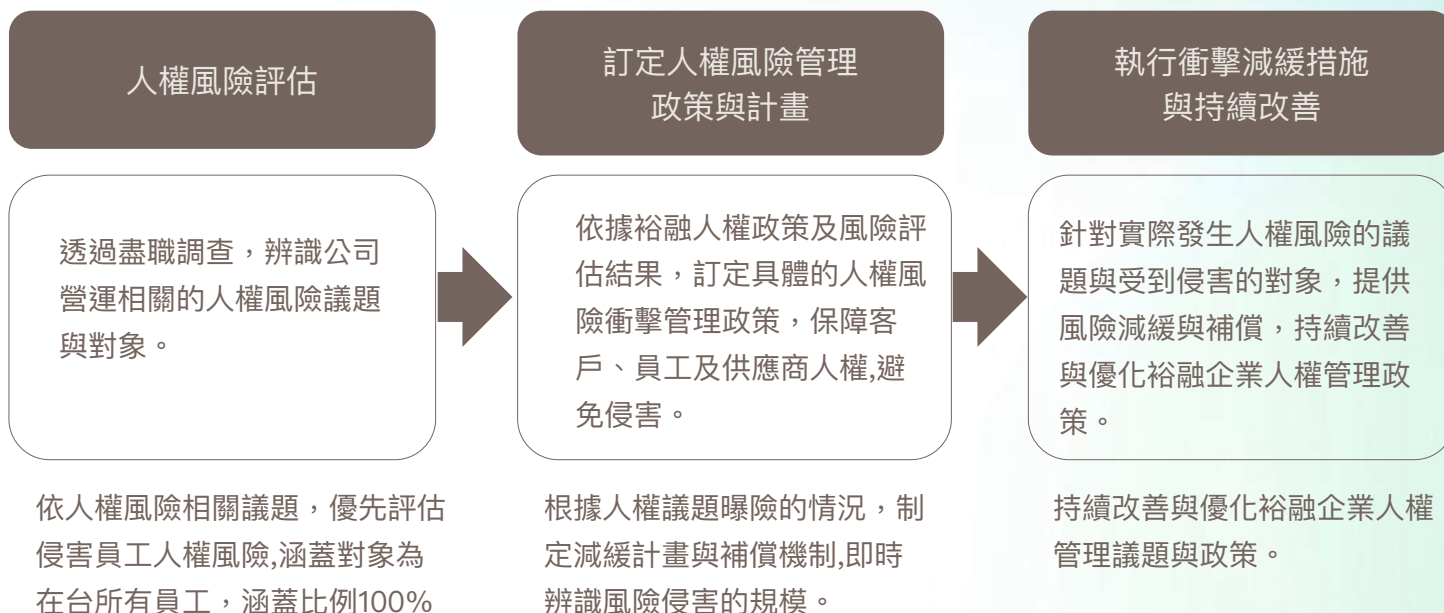
裕融企業關心每一位員工之權益，為維護平等、安全的幸福職場環境，在聘用、薪酬、考核、獎懲及工作過程中，對所有員工一視同仁，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、性別、容貌、五官、殘障予以歧視或給予不平等待遇予以歧視，並嚴格禁止任何形式的性騷擾與恐嚇行為。裕融企業及關聯子公司皆於內部網站公告「員工行為準則」及「工作場所性騷擾/跟蹤騷擾防治措施申訴及懲戒辦法」。可透過員工信箱提出申訴，若涉及性別歧視或性騷擾事件，裕融企業將依法成立「員工申訴處理委員會」，對相關案件進行公正嚴謹地調查與評議，過程中會嚴密保護被害人隱私與協助調查者不受脅迫；倘員工經調查違規屬實者，則依據調查結果及員工獎懲準則之規範，移送人事評議委員會進行懲處決議，保障職場平權。

裕融企業各據點於2023全年無發生歧視事件與性騷擾案件，未來亦將持續尊重所有同仁，遵循法令與內部機制，給予公平待遇，並透過各種途徑宣導性騷擾防治、申訴與懲戒規範。

人權風險評估管理

本公司優先針對員工可能面臨之人權潛在風險議題進行風險評估，訂定風險減緩措施，依施行結果進行補償及調整後續管理、減緩政策，2023年員工人權風險評估管理表如下：

人權盡職調查



人權風險評估管理表

議題類別	重大議題	適用對象	風險減緩措施	2023年執行成果			衝擊補償措施
				適用人數	(風險實際衝擊人數)	說明	
					人權風險衝擊率 ^[註1]		
人權正義與 職場防治騷擾	反歧視與 性騷擾	全體員工 ^[註2]	1.確實遵循不得歧視等法令之規定。	784	(0人)	2023年無發生訴訟中及懲戒之性騷擾案件，並持續透過各種途徑宣導性騷擾防治、申訴與懲戒規範。	-
			2.依「裕融企業工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法」提供平等之職場環境。				
3.成立員工申訴處理委員會，公正處理相關案件。							
4.提供相關申訴管道（如員工申訴公告書、性騷擾申訴專線電話及電子信箱），使員工得即時表達意見。							
5.推動「執行職務遭受不法侵害預防計畫」。							
保障身心 障礙者	身心障礙員工	1.確實控管身心障礙員工進用人數與比例。	9	(0人)	裕融企業身障任用人數比例皆符合法規。	-	
		2.規劃身心障礙職務、任用與管理程序，並由專人定期關懷其工作情形。					
		3.建構友善之無障礙工作環境。					
童工與 母性保護	禁用童工	應徵者	1.禁止僱用未滿16歲者。	-	(0人)	落實禁止僱用童工政策，並未發生僱用童工之情事。	-
			2.於招募作業要求應徵者載明出生日期，並確保資料之正確性，另於報到時覆核身分證件。				
	母性 健康保護	妊娠中與分娩後未滿一年之女性員工	1.確實遵循勞動法令及性別工作平等法令規定。	19	(0人)	育嬰假後復職率：100%	-
2.提供彈性哺（集）乳措施，並設置哺（集）乳室。							
3.推動「職場母性健康保護計畫」							

人權風險評估管理表

議題類別	重大議題	適用對象	風險減緩措施	2023年執行成果			
				適用人數	(風險實際衝擊人數) 人權風險衝擊率 ^[註1]	說明	衝擊補償措施
勞動條件	職業安全	全體員工	1.實施四大防護計畫。	784	(2人) 0.26%	1.2023年無發生安全衛生勞動檢查缺失及裁罰案例。	1.提供團保、勞保等保險給付申請協助。
			2.聘用專任護理師及職安人員，並由醫師定期進行辦公環境訪視。			2.2023年職災人數2人。	2.提供職災人員傷後照護諮詢與關懷。
			3.定期實施在職員工勞工安全衛生教育訓練，提高員工危害辨識意識。如：消防逃生演練等。				
			4.定期透過內部文宣，加強職業安全知能宣導。				
			5.定期寄送心理健康衛教資訊，教導員工如何調節壓力與促進身心健康。				
勞動條件	超時工作	全體員工	1.遵循勞動法令規範，並明訂於工作規則及相關規章。定期宣導公司正常工作時間及延長工時之規定。	784		1.2023年無發生安全衛生勞動檢查缺失及裁罰案例。	1.補償同仁應有之加班費或補休。
			2.透過差勤系統確實記載員工出勤時間及加班意思表示，並設置提醒功能。			2.2023年無發生勞動檢查缺失及裁罰案例。	
			3.定期檢視各單位加班情形。				
			4.推動「協商特休」方案，鼓勵同仁規劃較充裕的休假期間。				

註1：人權風險衝擊率=風險實際衝擊人數/適用人數

註2：適用對象「全體員工」為本公司全年度掛籍總人數，對所有員工皆實施人權風險減緩措施以保障員工人權。

註3：適用人數係指全體投保員工(含外派海外/育嬰留停之員工人數)

人權維護教育訓練

除依人權風險評估結果，提供員工平等、安全與健康之工作條件與職場環境外，且定期辦理安全衛生、消防等相關教育訓練，2023年相關人權保障議題的訓練時數如下表，總計 3,022人次，總時數 1850.7小時（註：部分課程包括融資事業相關公司同仁共同受訓）。此外，為保障所有工作者職場安全環境、了解公司政策及通報管道，2023年起對於員工及非員工的工作者實施消防安全宣導，以保障工作者安全及維護勞雇雙方權益，建立安全的工作環境。

序號	類別	說明	課程名稱	人次	訓練時數(H)
1	新人教育訓練	以線上課程對新進同仁進行法規相關議題宣導，如：出缺勤管理、保障人權待遇、健康與安全工作環境等課程	2023年新人訓練	127	440
2	預防職場暴力	透過線上課程宣導，強化職場暴力相關知識、了解申訴管道，並輔以實際案例解說，杜絕霸凌與暴力，共同維護友善職場環境。	【法令知識】2023年04月台灣金融事業必修課程_告別職場暴力，讓職場更美麗	1,723	345
3	職場環境安全	提供選修及必修訓練內容，於上半年度依據「融資事業體災害緊急應變辦法」設計相關線上課程，使了解公司內部應變辦法及實際案例，並於課中輔以測驗了解學習成效，亦同步訓練實際急救技巧；下半年則實施跑站演練，將災害應變辦法實際運用於狀況中。	急救訓練課程(CPR/AED)	165	505
			【通識課程】災害應變照過來！應變這樣做，災後沒煩惱	561	234
			【其他】地震來襲！警報沒響，我該逃跑還是就地掩護？	13	0.7
			【其他】2023年消防安全演練-心肺復甦示範及哈姆立克法	45	10
			【其他】2023年消防安全演練-緊急應變能力-地震來了怎麼辦	45	11
			【其他】2023年消防安全演練-室內消防設備操作及消防知識宣導	50	12
			2023年安全逃生演練	293	293

多元與包容

■ 身心障礙任用

為善盡企業社會責任，裕融企業響應政府政策，積極鼓勵身心障礙人員就業，每年皆優於法令聘僱身心障礙人員，並提供視障按摩師服務，每周由3名視障按摩師輪流為員工服務，本項按摩福利由公司長期且定期安排提供，所有同仁皆可享有，為身心障礙人員就業盡一份心力。

員工任用主要仍以專業為主要考量，在同等條件下，優先考量聘任具身心障礙者之員工我們以實際行動支持身心障礙任用政策。依身心障礙者權益保障法第 38 條第 2 項，身心障礙人數不得低於員工總人數1%，過去數年，裕融企業身障任用人數比例皆符合或優於法規。

年度	公司掛籍員工人數	身心障礙任用人數	占比
2023	784	9	1%
2022	839	8	1%
2021	797	8	1%

育嬰假及假後留任員工數

2023年享有育嬰假及實際使用育嬰假員工，及育嬰假後留任狀況，如下表：

項目	女	男	合計
享有育嬰假的員工數	19	8	27
實際使用育嬰假的員工數 ^(註)	7	0	7

註：以2023年申請產假、陪產假及育嬰留停者為計算基礎。

育嬰假後留任狀況

項目	女	男	小計
育嬰假後於2023年應復職的員工數 (A)	6	0	6
育嬰假後於2023年實際復職的員工數 (B)	6	0	6
復職率 (B/A*100)	100%	-	100%
育嬰假後於2022年實際復職的員工數 (C)	7	0	7
於2022年復職12個月後仍在職的員工數 (D)	5	0	5
留任率 (D/C*100)	71%	-	71%

4.3 平等的績效考核與升遷辦法

本公司具備完善的績效考核制度，不因性別、籍貫等各種條件而有差別的績效評估準則。對於員工職涯規劃，主管與同仁可利用每年兩次績效考核(到職滿三個月以上者，課級以下員工每年於6月及12月各考評一次，課級以上主管則於每年年底考評一次)，員工先依照所負責之職務內容及工作目標，進行自我評核，再由直屬主管依其工作表現進行績效評核，並執行績效面談，共同確認過往工作成效以及未來工作目標，找出員工職能缺口進行強化，設定員工工作目標及發展規劃，給予教育訓練或輪調培訓，以提昇與擴大員工工作能力及專業，延伸職涯發展的高度與深度。新進員工到職滿三個月時，單位主管就其工作職掌及表現進行績效評估，以確認該員是否適任。故在職員工100%皆有定期接受績效評估。

2023年各性別升遷人數與比例

本公司因應業務所需，具備多種類薪酬制度，各類制度皆依員工專業與績效目標給予不同薪酬。本公司任用與敘薪，明文規定係考量職缺需求，以及人員專業年資、績效表現、外部市場薪資水準、內部薪資制度與水平及個人希望待遇等多項因素，完全不因性別或地區而有所不同，希望達到專業專用，適才適所之效益。另外，本公司晉升與績效調薪，係依同仁績效表現與職涯發展進行考量，確實達到尊重各個部門與職務之專業，而未因性別而有所不同之待遇。

性別	2023年升遷人數	比例
男	50	40.70%
女	73	59.30%
小計	123	100.00%

4.4 員工薪獎福利 GRI：2-21、201-3、401-2

薪酬政策

本公司最高治理單位和高階管理階層的薪酬政策主要參照業界與公司內部職稱職等之相關規範作業，同時依上市櫃公司法令規範，備有「薪酬委員會」輔以進行監督與管理。固定薪資為12個月月薪，浮動薪資為其他類獎金，例如三節獎金、年終獎金、員工紅利或績效獎金等，參考集團規範進行提列，以及公司獲利狀況、績效達成狀況、財務數據、工作表現等進行核給。本公司治理單位及經理人督導公司運作與管理，以符合對公司治理、環境和社會之永續經營理念及法令遵循為目標。

本公司除固定年薪12個月之外，另加發三節獎金，合計為14個月。並依據營運狀況與員工個人績效表現，加發年終獎金及年度員工分紅。每年皆會調研與評估金融業與同業薪酬水準，定期注意市場變化並進行年度調薪以回饋員工優秀表現，致力維持薪酬競爭力。2023年員工平均調薪幅度以2.1~3.8%為基礎平均值，並依個人績效/晉升/薪酬落點給予差異性激勵方式。

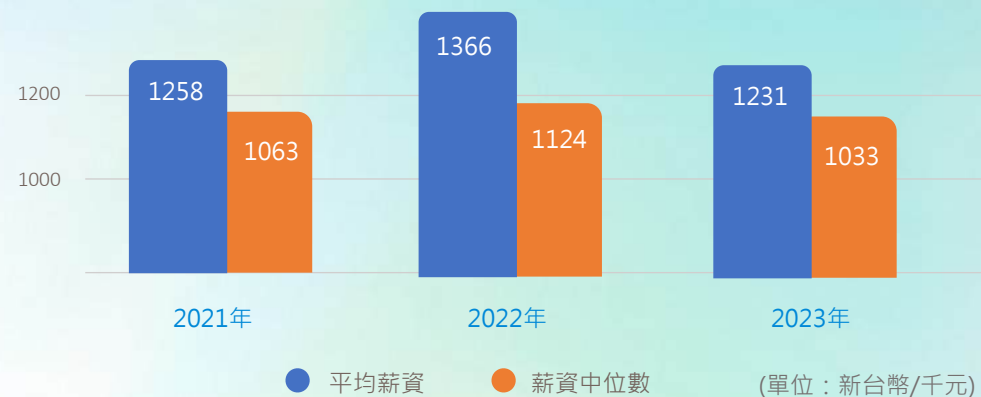
2023年度總薪酬比率

本公司最高個人年度所得與台灣所有員工年度所得中位數比率為10.9倍。
最高個人年度所得與台灣所有員工年度所得中位數(排除最高個人年度所得)，年度總薪酬變化比率為2.8倍。

年度總薪酬比率=A/B	<p>A：組織薪酬最高個人之年度總薪酬</p> <p>B：台灣所有員工(不包括該薪酬最高之個人)之年度總薪酬中位數</p>
年度總薪酬變化比率=C/D	<p>C：組織薪酬最高個人之年度總薪酬增加百分比</p> <p>D：台灣所有員工(不包括該薪酬最高之個人)之年度總薪酬中位數增加百分比</p>

註：統計對象為在台且全年在職者，不包括助理職務及專約人員。

近三年非擔任主管職之全時員工薪資



多元福利制度

我們高度重視員工福利，藉以豐富員工的生活，規劃完善的員工福利方案使員工在工作之餘無後顧之憂。除了照護員工外，我們也關心員工的眷屬，希望透過關懷互動提高員工的幸福感和企業認同感，因此我們每年都會針對員工福利的執行狀況進行滿意度調查。透過持續的改善與優化，提高員工福利帶動滿意度提昇，以創造更高的認同感。公司除法令規範之福利政策外，亦充份考慮員工及家屬的需求，訂定優於法令規範的項目。

各項津貼與額外福利項目

類別	項目
各項津貼	三節禮金、勞動節禮金、生日禮金、結婚禮金、生育禮金、喪事奠儀、住院補助
額外福利	部門聚餐費用補助、不定期舉辦藝文/節慶活動、全台簽訂特約商店與政府合格托育中心簽訂優惠合約、孕媽咪安心搭乘車資補助、急難救助與災害補助、員工預借薪資、員工休閒活動補助、社團活動費用補助

近三年員工福利數據

員工福利支出統計項目說明

年度	福利總額
2021年	1,429萬元
2022年	1,695萬元
2023年	1,716萬元

■ 員工認股共享

為提升員工福利，本公司於2023年7月推行員工持股信託案，邀請員工以股東身分共同分享公司經營績效。投資資金來源為員工每月定期定額從其薪資所得中提撥一筆小額資金(即員工自提金)，結合公司每月相對提撥給予對等的獎勵金(即公司獎勵金)，共同交付給受託銀行。以此增加企業向心力，並鼓勵員工

儲蓄，累積退休財富。

■ 員工團體保險

本公司為員工投保團體保險，團保險種分為定期壽險、傷害險、傷害醫療險、住院醫療險、癌症險及職業災害險等。員工因疾病、意外事故或執行職務致傷亡者，除勞工保險各項給付外，另有團險保障作為公司對員工各項理賠之補助或撫卹。

■ 年度健康檢查

員工為公司重要資產，唯有從基層照顧起，才能夠更貼近員工的心，故公司與符合勞動部會商衛生福利部認可得辦理勞工體格及健康檢查之醫療機構合作，定期提供優於職安法之健康檢查年限及健檢項目，其涵蓋一般勞工健康體檢項目、影像檢查及依照每年癌症十大死因，另與健檢中心洽談癌症篩檢項目，使其早期發現早期治療，達到健檢預防之用意；公司依據年齡及職級提供相關補助，2022-2023年度440人使用員工健檢補助，補助費用為200萬元，其健檢相關方案依同仁需求與健檢中心洽談多樣化的優惠套組供同仁選擇，並同時擴大開放同仁眷屬適用員工優惠價格，共同參加健檢。

■ 企業視障按摩師

長期進用身心障礙身份的按摩老師，除提供弱勢就業機會，亦紓解同仁工作壓力，本項按摩福利為定期安排，所有同仁皆可享有。

■ 員工凝聚活動

裕融企業注重員工工作與生活平衡，提供在職同仁良好的福利制度，除提供各項補助外，也於1999年成立裕融企業股份有限公司職工福利委員會，透過專屬福委會制度提供各項員工福利項目，讓同仁不僅樂於工作，也一同共創身心平衡的工作環境，各項福利項目所列如下：

手作課程

隨著疫情趨緩恢復實體活動，於母親節前夕舉辦手作活動，包含冰島毛線編織包及永生花盅，透過手作將有溫度的作品贈予母親，過程中也讓同仁之間的互動更加活絡；舉辦全台電影欣賞，在工作之餘，增添同仁之間更多不同的話題，此活動也開放眷屬一同參與，同時亦能與眷屬同樂，藉此增進家庭親子間情感。

員工休閒活動補助

為紓解同仁壓力，促進同仁工作與生活平衡，提升身心靈健康，針對員工旅遊進行調整，維持國內旅行，運動健身、藝文活動、購入書籍項目等，因疫情解禁，於今年開放國外旅遊，讓同仁享有更多元化的休閒活動。

聯歡晚會

為犒賞員工一整年的辛勞，於年終舉辦聯歡晚會活動，邀請全台員工齊聚一堂共享年度豐碩的成果，共同回顧過去、展望未來，期許新的一年再創佳績。

社團活動

公司為鼓勵員工成立社團，提供每位社員年度補助經費，為讓社團能有效的持續經營，另增加績社及優良社團補助經費，供各社團於新的年度進行申請，於2023年北中南區分別成立了24個社團，績社社團8社，新成立社團16社。



績優員工與單位表揚與獎勵

公司為感謝同仁於工作崗位付出與貢獻，於每年年終舉辦績優員工表揚活動，期望藉由績優人員之工作表現，發揮見賢思齊之效果，以為同仁學習之標竿。



4.5 退休金制度 GRI : 402-1

本國及海外地區子公司之退休金制度

本公司依據我國「勞動基準法」、「國際會計準則第19號」制定公司退休金制度，另依同仁身分別而不同，若為委任經理人則依「委任經理人退休管理辦法」；若為員工則依據同仁依法所選定之新舊退休金制度規範予以辦理。公司提撥比例為員工每月薪資總額3.6%或每月提繳工資之6%，相關請領資格、給付方式及計算基準等均按現行法令之規定，請參閱本公司112年度年報P50、P91~P92。海外地區子公司之退休金制度為確定提撥制，依當地政府之規定，每月繳納養老、醫療等各類社會保險金。

資遣預告規定

若遇資遣員工之情事，本公司皆依據相關法令為最高指導原則，依法依工作年資之預告期間預告勞工，假如未能預告亦折算工資發給；被資遣同仁可於預告期間內，每星期請2日有薪外出假謀求工作，並發給「非自願性離職證明書」及資遣費，以維護員工權利。資遣預告期間規定如下：

繼續工作3個月以上1年未滿者，於10日前預告之。

繼續工作1年以上3年未滿者，於20日前預告之。

繼續工作3年以上者，於30日前預告之。

4.6 人才發展與培育 GRI : 205-2、404-1、404-2、403-3

人才是企業永續發展的核心，為保持員工競爭優勢與提升組織營運效能，本公司除依循集團政策執行經理人儲備發展計畫外，另依據職務發展、業務目標及員工職涯需求，規劃人才發展計畫，以驅動員工因應環境、業務變化，與時俱進強化專業能力。管理團隊除藉課程持續深化管理能力，亦透過專案歷練或職務輪調等方式擴大職能範疇，提高管理團隊人才板凳深度；另於2020年起啟用教育訓練平台，透過線上、線下混成學習，及多元學習途徑，塑造學習型組織氛圍，健全員工職涯發展。

員工教育訓練架構以職能出發，依據職系階層別差異化分為五大體系，即新進同仁、一般同仁、基層主管、部門主管、高階主管教育訓練，並自核心職能、專業職能、管理職能展開對對應課程；另搭配專案盤點部級主管能力現況與人才密度，依據職能盤點缺口規劃團體課程，或以個人發展計劃協助主管依個人特質發揮強項與管理弱項，促使個人能力發揮進而提高團隊效能。培訓資源除與外部專業訓練機構合作外，另由主管擔任內部講師或Mentor，協助課程、讀書會、案例分享等培訓活動推動，以有效提升員工專業能力並達到經驗傳承的效果。此外，亦編列外部訓練補助預算，員工可依工作需求申請參與外部訓練、外語提升，或學位進修之用，期以多元培訓手法與途徑，提供機會與資源，支持員工各階段職涯發展。

為達到永續運營目的，亦於2022年起強化企業文化塑造與共識凝聚，透過「領導準則」的建立，並由副總級主管躬先表率，循序漸進向下推動至各級主管乃至於全體同仁；年度培訓課程並以此為核心，搭配各階層關鍵職能加以設計，強化職能同時也建立組織共同語言，以形塑組織文化。

教育訓練架構



2023年教育訓練計畫與執行情況

訓練計畫與成效

政策	行動計畫	計畫內容	2023年執行成果
全方位 人才培育計畫	高階主管 訓練	為強化高階領導人力的質與量，除積極參與集團舉辦相關培訓課程外，另於2020年啟動接班人培育計劃，並經董事會審議通過，針對接班人選之資格條件、遴選方式、培訓計畫及時程等進行規範，以建立各事業體高階人才培育與接班人機制，並定期向董事會報告。	自2021年10月起參與集團「領導力發展專案」，運用測評工具檢視人才能力缺口並以課程、導師制度、專題講座……等方式進行培訓；23年底已完成階段性培訓任務，後續將視集團儲備人選狀況評估是否再次啟動專案培育。
		2023年搭配組織文化形塑，處級主管在職訓練以領導準則為主軸，搭配處級主管通用職能規畫辦理，旨在協助主管內化領導準則精神，期待主管以身作則，促進團隊正向領導行為展現，推動與建立組織文化。	2023年辦理金融水平事業處級主管在職訓練3堂主題課程、2堂線上讀書會，共5堂課、175人次參訓。
		另針對近兩年晉升處級與潛力主管辦理新任處主管培訓，運用測評工具協助主管覺察個人管理能力強弱項，並由此設定IDP發展項目與規劃團體教練輔導課程，提升與發展新任處主管管理能力。	首次辦理新任處主管訓練，採團體教練輔導搭配IDP設定方式辦理，共計4堂課、51人次參訓。
	部門主管 年度訓練	為校準部級主管人才庫評鑑基準，降低主管因主觀因素造成評鑑結果之偏誤，2023年引入外部評鑑機制，針對金融水平事業台灣區部級主管進行人才盤點，以檢視組織人才密度、建立各BU間一致性的人才評估標準並建置人才庫；後續依盤點結果優先培養與發展高潛人才，並依團體職能弱項作為培訓發展的重點項目。	2023年參與部門主管管理能力評鑑人數為103人。各BU另依測評結果篩選出前50%人員為優先培育對象；融資事業則列管前25%高潛人員為關鍵人才，擬輔以IDP與團體課程就個人優勢與弱項加以發展。
基層主管訓練 暨認證課程	自2015年起辦理基層主管培訓，依基層主管所需四大職能規劃不同課題，提升公司現職課/組主管主管之專業/管理職能，以達組織人才養成與備援之目的。講師以公司內部中高階主管為主力，具傳承交流意涵，另依評核標準核發認證合格證書。	1.已連續執行9屆培訓課程，累積161名通過認證之基層主管。	

政策	行動計畫	計畫內容	2023年執行成果
全方位 人才培育計畫	基層主管訓練 暨認證課程	自2015年起辦理基層主管培訓，依基層主管所需四大職能規劃不同課題，提升公司現職課/組主管主管之專業/管理職能，以達組織人才養成與備援之目的。講師以公司內部中高階主管為主，具傳承交流意涵，另依評核標準核發認證合格證書。	1.已連續執行9屆培訓課程，累積161名通過認證之基層主管。 2.2023年台灣金融事業_基層主管培訓，共18名主管通過認證，認證率90%。
	一般同仁 教育訓練	可分為專業與通識兩大類：	專業課程舉辦48堂，通識課程舉辦154堂。
		1.專業課程：以各部門之專業及公司政策為出發點加以設計，搭配各階層同仁應具備之關鍵職能，規劃必/選修、初/進階等一系列課程，以滿足不同階層在專業及工作上之需求，或以跨課選修方式擴大職能範疇。 2.通識課程：以一般職能、新聞時事、政令宣導、法令課程、健康職場等軟性內容為主，提供同仁多樣化課程類別與學習資源，進而兼顧職場工作及生活品質。	2023年實體課程開辦情況逐漸趨近於疫情前數量。線上課程部分，於專業課程中加入動畫、答題機制，提高互動性及學習成效。 因應產業趨勢，另增加智能客服介紹、淨零碳排等相關議題課程，使員工更能了解公司未來發展及產業趨勢。
	新進同仁 教育訓練	除報到當天新人訓外，亦搭配新進人員引導/實習手冊與線上課程，協助新進同仁快速認識公司並融入環境，縮短適應及學習時間，也讓同仁可於日後重複學習、查詢相關內容。	2023年新進報到人員執行率100%，並視業務需求或公司政策調整課程內容，使訓練內容更貼近公司發展及各單位職務能力發展需求。
多元化學習管道 創造自主學習環境	數位學習平台	為實踐與傳承裕融企業的文化、核心能力與專業知識，搭配「科技」、「人」與「資訊」三者，2019年底始建置數位學習平台，並自2020年起開始推廣運用。自新人到職訓練、入職後的專業培訓，均能透過線上學習，依個人所需自平台中獲取相關專業、通識等相關資訊，以提供同仁更多元、即時且豐富化的訓練資源，以擴大整體學習效益，並降低時間及空間成本，打破地域性的限制，提升同仁學習意願。	2023年共新增164堂線上資源供同仁學習。線上閱讀總時數達3,238小時，人均線上學習時數4.6小時。

政策	行動計畫	計畫內容	2023年執行成果
多元化學習管道 創造自主學習環境	數位學習平台	<p>公司治理相關課程：2023年採線上課程執行公司治理相關課程，強化ESG概念及員工災害應變能力，另搭配課中測驗/心得回饋等方式檢視學習成效。其中災害應變課程搭配公司內部應變辦法設計，提供各區辦公室應變機制及回報管道，並搭配實際新聞案例進行解說，使課程更貼近同仁工作與生活。</p>	<p>《公司治理3.0，永續發展藍圖》指定基層主管參加，另《災害應變照過來！應變這樣做，災後沒煩惱》指定全體同仁必修、主管選修，共計581人完成訓練。</p>
		<p>淨零永續相關課程：2023年採線上課程方式新增淨零永續相關課程，利用AI助教與講師互動、及課中測驗等方式提升互動性，同時檢視學習成效、加深印象。課程中除介紹未來減碳政策趨勢，亦提供生活碳足跡計算機等工具及減碳方法，提升課程與工作、生活之連結，進而強化淨零碳排概念，共同維護永續環境。</p>	<p>《淨零碳排這樣做！2個讓你成為減碳大師的祕密》、《碳有價時代來臨 什麼是碳中和、淨零排放、碳費？》課程設定為一般同仁必修、主管選修，共計620人完成訓練。</p>
	外部訓練/證照考試/在職進修訓練補助	<p>各部門主管得視實際需求安排員工參加外部專業機構或院校舉辦之教育訓練課程。與同仁自身學位、學歷相關之進修，公司亦給予定額補助以資鼓勵個人學習成長。</p>	<p>2023年共108人次申請外部專業訓練/證照考試/在職進修補助。總培訓時數3,468小時。</p>

員工性別與職務別受訓情況

裕融企業訓練規劃自職務階層與專業性進行考量，不分性別皆相當重視，2023年訓練總時數為7,982小時，同仁平均受訓時數為11.5小時。統計顯示管理職訓練之女性主管平均受訓時數高於男性主管，係因主管訓練課程中，學員以女性為大宗，且針對性別平等議題進行強化；非管理職訓練時數則男女平均時數相當，惟經課後回饋、訪談、及各課程修課名單可看出：選修及通識課程中，以女性員工自行選修課程比例為高。

2023年內訓暨外訓教育訓練總表如下：

性別	訓練時數		訓練人數		訓練人次		平均受訓時數	
	(小時)		(人)		(次)		(小時/人)	
	管理職	非管理職	管理職	非管理職	管理職	非管理職	管理職	非管理職
女	852	4,201	36	412	372	5,064	23.6	10.1
男	1,041	1,888	47	202	415	2,198	22.1	9.3
總計	7,982		697		8,049		11.5	

註：管理職為課/組級（含）以上主管

本公司2021年-2023年內訓暨外訓教育訓練總表如下：

年度		2021年	2022年	2023年
訓練時數	內訓課程數（堂）	616 (實體83+線上533)	548 (實體116+線上432)	255 (實體74+線上181)
	外訓課程數（堂）	85	77	123
	訓練總時數（小時）	7,785	18,336	7,982
訓練費用	年度訓練總費用（元）	1,017,382	1,244,502	3,423,480
	員工平均受訓費用(元/人)	1,496	1,664	4,912
平均受訓時數/次數	員工平均受訓時數(小時/人)	11.4	24.5	11.5
	員工平均受訓次數(次/人)	22.2	22.8	11.5
成效	課程滿意度（分）	91.2分	92.6分	94.7分

註1：2023年員工訓練總時數7,982小時，員工平均受訓時數為11.5小時，平均受訓次數為11.5次。因應疫情趨緩，重新評估員工工作內容及公司政策後，調整教學模式、課程長度及濃縮課程內容，以提升增加線上課程互動性、學習成效及學習自主性；另因應組織調整，部級主管(含)以下同仁各類型課程由子公司自行辦理，故內訓課程堂數與時數較前一年降低。

註2：2023年員工平均受訓費用為4,912元。因應業務推動與人才發展需求，2023年啟動人才盤點、資訊安全、及英語能力提升等大型專案，故外聘顧問費用及員工自行申請之外訓課程比例提升。

註3：2023年課程滿意度為94.7分，相較去年成長2.2%。內容依公司制度、時事趨勢重新選題，並依前年度課後回饋及主要學習行為濃縮課程時數、拆分知識層級、及調整呈現方式，於線上課程加入答題機制以提高互動性，並透過問題反思對課程的理解程度，進而提高學習成效；實體課程則統整重點內容置於數位學習平台，課後員工仍能反覆閱讀學習。調整後課程滿意度微幅提升，同仁亦回饋有別以往學習模式，2023年的內容及呈現更貼近工作及生活，並能透過課中測驗加深學習印象，因此未來將持續調整課程主題與呈現方式，以更符合同仁需求。

分析公司內部教育訓練時數、參訓人數及人次等資料，因應疫情趨緩，課程規劃及模式逐漸回歸疫情前開課模式，平均受訓時數為11.5小時、平均受訓次數為11.5次。2023年部分單位為提高互動性，將課程由線上調整為實體，以利講師即時掌握學習狀況。線上部分，針對公司制度、時事趨勢、學員工作內容及學習行為等層面重新設計，調整課程長度及呈現方式，以小單元(不超過15分鐘為限)之影音 / 動畫教材呈現，期望提高學習興趣、幫助進修與工作同步並行。

本公司2021年-2023年教育訓練統計

年度	男		女		總計				
	參訓 人次	參訓 時數	參訓 人次	參訓 時數	總人數	總人次	平均訓 練次數	總時數	平均受 訓時數
2021	5,420	3,340	9,660	4,445	680	15,080	22.2	7,785	11.4
2022	5,878	7,161	11,208	11,175	748	17,086	22.8	18,336	24.5
2023	2,612	2,897	5,437	5,085	697	8,049	11.5	7,982	11.5



4.7 勞資和諧與團體協商 GRI : 2-23、2-24、2-30

員工溝通

■ 勞資會議

本公司2023年共召開四次勞資會議，以加強勞雇關係，保障勞工權益，期間並未有勞資會議代表因行使職權而有解僱、調職、減薪或其他不利之待遇，受集體協商協定保障之總員工數比例為100%（勞資會議討論事項所適用範圍為全體員工）。

■ 員工意見信箱

本公司以多種方式維持與員工間良好的溝通管道，亦設立員工意見信箱，同仁對於現行制度流程、業務執行、公司發展等議題，皆可提出提案建議或意見，員工信箱受理者直接由人力發展中心最高主管擔任，對提出建議者具一定之保密性。本公司於2016年即制定公告「員工信箱管理辦法」，除管理規章外，並確實設計相關作業流程，管理單位需於接獲建議或意見後，於三十個工作天內處理完成，並將評估狀況及相關調整規劃，正式答覆建議人，以期促進和諧員工關係。

2023年度員工滿意度調查之構面

■ 員工滿意度調查

本公司為了解同仁對於公司各項制度、設備環境、主管領導能力等構面之滿

意程度與意見，自2012年起特建立員工滿意度調查之溝通平台，每年確實辦理員工意見調查，透過全體員工滿意度問卷調查，觀察分數落點與員工意見，作為公司評估與改善各項政策及工作環境參考。2023年除持續進行每年員工滿意度調查以外，更增加了公司員工持股信託政策、福委會福利、辦公環境舒適度等專案專項調查，希望深入瞭解與收集同仁具體且細節之意見回饋，作為公司評估與優化相關政策機制之重要參考。同時為間接觀察企業人力穩定度與同仁對於組織的認同程度，亦首次設計了員工留任意願調查之題目，亦取得相對高分的成果，顯見同仁對於公司的肯定。

構面		範圍說明
一	公司政策願景	公司之願景、政策規劃與獲利能力
二	主管領導與管理	部屬對主管領導與管理之感受
三	工作氣氛與作業流程	工作量、同事相處、跨部門溝通等
四	薪資報酬制度	薪酬整體、調薪幅度、薪資競爭力
五	晉升與發展	績效考核制度、晉升機制
六	教育訓練制度	公司整體教育訓練規劃、課程、滿意度與訓練補助
七	個人發展與成長	個人發展、發揮之空間與留任意願
八	公司福利制度	公司提供各項福利_員工旅遊/急難救助/員工健檢等

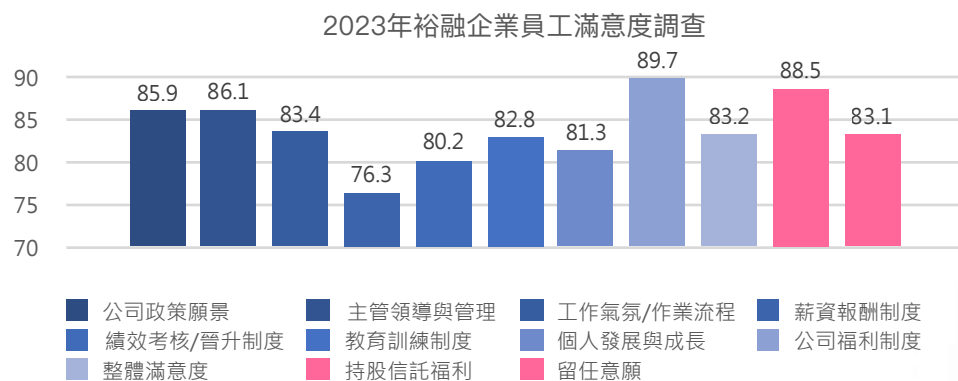
員工滿意度計分方式

採五等量表，並以嚴格與高標準的心態，設計0分為起點，以取得同仁真實的感受與回饋

評量等第	1	2	3	4	5
同意程度	不同意/不滿意	不太同意/ 不太滿意	尚可/ 沒意見	有些同意/ 有點滿意	同意/滿意
換算得分	0	25	50	75	100

員工滿意度調查結果_各構面分數

觀察同仁每項構面之滿意程度，分數皆已達到或超越五等量表中之第四等級(有些滿意/75分以上)，而對於持股信託政策與留任意願更高達80分以上，顯見同仁對於公司各項機制之認同並且具備企業認同之向心力：



2023年度職工福利委員會福利項目滿意度調查

調查項目規劃

2023年福委會福利政策分為四面向，內容如下：



- 開工、三節、勞動節禮金
- 生日禮金、禮品

年節慰勞



- 結婚/生育禮金、喪事慰問金
- 傷病住院慰問金
- 家庭日活動

家庭關懷



- 部門聚餐
- 藝文活動(電影)
- 區域型旅遊活動

工作生活平衡



- 尾牙聯歡晚會

其他

本公司經調查結果，同仁對於福委會各項福利之整體滿意度高達86.8分，並切實回饋各項具體意見，參與度相當踴躍。而公司為提高同仁對於福委會福利彈性使用程度，2023年度更導入之福利點數/電子禮券制度，由同仁自行透過福利平台選擇與兌換各種類禮卷或品項，結果達73.7%同仁表示相當認同，更能貼近同仁需求。

4.8 健康與友善工作環境

為促進幸福職場之基礎安全與舒適的工作環境，本公司除持續取得ISO 14001驗證、安心職場認證以外，23年度更特別創新進行辦公環境與行政支援滿意度之調查，包括同仁對於辦公硬體環境之安全與舒適、行政支援與解決問題之效率速度、服務完善到位之滿意程度，進行了細節調查，而全體同仁所回饋滿意程度亦高達85.2分。

職場環境風險評估與員工健康

辦公環境

本公司注重辦公環境舒適性的每個細節，執行以下措施：

■ 辦公室採光措施

辦公環境設置LED燈管，除節約能源外，亦注重辦公環境內採光是否充足，並留意燈光明亮度，以緩解同仁需長時間閱讀造成眼睛不適，打造友善環境。

■ 設置RO逆滲透飲水機

定期維護飲水機，每日由專人進行外觀的檢視與清潔，平均2-3個月更換濾心、保養及每三個月進行水質檢測，確保工作者飲用水之健康。

■ 室內空氣品質維護

透過空調主機作室內外空氣交換維持室內空氣品質，大型空調每年進行清潔一次，並於合適位置設置空氣清淨機進行室內空氣濾淨，定期保養及每日室內清潔，以維持良好的辦公環境。

■ 辦公環境設備

辦公室茶水間設置微波爐、蒸飯箱、冰箱、飲水機等設備，並提供各式茶品、咖啡供同仁使用。每日由清潔人員使用漂白水進行廁所、茶水間消毒，以減少蚊蟲、老鼠孳生，並於放置殺菌消毒清潔液提供員工如廁消毒清潔，以提供同仁安心使用辦公環境。

為提供工作者一個安全、衛生的工作環境，每年均依規定進行消防設備檢測及大樓公共安全檢查，確保消防系統與設備作用正常運作可維持警示功能；另本公司訂定「職業災害及工傷補償」並為員工投保團保，以保障職業災害勞工之權益。

在行動及急護方面，公司內部設有AED自動體外心臟去顫器乙台，並每年舉辦五場以上AED&CPR課程，總參與人數累積為682人次，各區域同仁參與各項環安衛訓練，受訓及取得證照項目包含急救人員16人、護理人員1人、防火管理人4人及甲種/乙種/丙種職業安全衛生業務主管10人。

職業安全衛生管理 健康職場

推動措施	說明
新冠肺炎 COVID-19 防疫政策	1 2023年新冠肺炎（COVID-19）持續至年中，為維持公司正常營運，依據中央流行疫情指揮中心公告「COVID-19」相關指引擬訂因應措施。
	2 辦公室防疫：加強衛教及政策宣導、辦公區域環境消毒、辦公室門禁管理、【實名/聯制】訪客管理，並提供全省各據點額溫槍/耳溫槍、酒精、口罩供工作者及訪客使用，並依政府防疫警戒公告滾動式調整。
	3 防疫備援計劃：於疫情期間啟動居家辦公、異地辦公措施與遠距會議視訊，遏阻疫情蔓延。
	4 快篩政策：為確保辦公環境安全亦養成工作者自行檢測以保護自身與他人之健康意識，凡有上呼吸道症狀之同仁，皆可向公司領取快篩試劑進行檢測。
	5 派外人員管理：除台灣總公司外，亦掌握海外（大陸、菲律賓）人員復工及往返狀況，並統計追蹤大陸同仁確診狀況與工作運行，適時進行健康關懷。
	6 自5月1日起COVID-19調整為第四類傳染病，公司亦請同仁持續配合相關防疫措施，並鼓勵同仁接種COVID-19疫苗，以提升自身及群體免疫保護力，共同邁向疫後新生活。
無菸環境 推動	7 本公司重視工作者健康，為避免工作者接觸二手菸，辦公室內部全面禁止吸菸，並於2017年設立內部菸害防制辦法，迄今皆無同仁違反規定，將菸害防制課程調整為新人必修的線上課程，增加同仁對於菸害防制的重視。

■ 臨場醫師與專業護理師服務

本公司聘用一位專職勞工健康服務護理人員，並於台北市衛生局進行執業登記，除日常健康教育、衛生指導、健康諮詢及緊急處置外，進一步執行年度健康檢查分析與評估、健康管理及資料保存，另提供健檢報告異常同仁之追蹤管理及健康指導；每年聘請特約之勞工健康服務醫師與護理人員共同進行四大計畫審視、擬訂與執行成效，而臨場服務除計畫擬訂、作業現場訪視，更著重於身心靈諮詢服務，公司採以現場面談、線上諮詢等方式進行，每年提供四次臨場諮詢服務，諮詢服務後將由專職護理人員後續追蹤及衛教員工健康，提供健康衛教及建議資訊，時刻為同仁的健康把關。



女性友善安心職場

■ 哺（集）乳室設置

為維護女性職員母乳哺育之權利及友善環境，本公司設有安全舒適的哺（集）乳室，同時制定哺（集）乳室使用規則，有效管理維護，並持續獲得台北市優良哺（集）乳室認證，提供員工衛生舒適哺（集）乳之環境，更開放關係企業使用，以達最佳使用效益。

■ 女廁貼心置物櫃以及舒棉盒

為營造友好良善且性別平權工作環境，推動各項貼心措施，公司女廁除已有裝設生理用品置物櫃外，2022年度透過訪談公司內部女性同仁，提出體貼其生理需求之優化措施，於廁所常備與免費提供生理用品，讓生理期突然到來，沒帶生理用品的女性同仁方便取用；另備暖暖包，可緩解生理期不適，期許建構更多元與包容的友善職場環境。

■ 孕媽咪交通津貼

提供懷孕同仁於孕時期間往返的準大眾交通工具接送服務(如計程車、Line Go等)的交通費用補助，降低孕媽咪在搭乘大眾運輸工具的不便與不適。

健康與衛教宣導

本公司藉由作業現場訪視及勞工健康檢查資料評估員工的健康需求，依需求舉辦健康講座及辦公室內部配置急救箱，同時透過內部郵件對全體員工進行衛教宣導，並將健康職場相關規劃分享予關係企業，推動情況如下：

■ 健康講座

2023年度依據同仁前一年度回饋資料，持續辦理身心紓壓課程，導入醫師、護理師、心理師、衛教宣導及急救協會指導員等專業人員，共辦理64堂健康相關課程。

為照顧同仁安全及健康，公司多年來持續推動健康促進系列活動，深受同仁喜愛與認同，除了提高員工的整體健康，改善同仁健康認知及習慣外，更可增強團隊凝聚力，增加貼近生活的健康活動如「跟辦公室痠痛說拜拜」、「寵EYE要護好，視力沒煩惱」、「香氣私塾」...等線上及實體課程，藉由不同面向改善同仁活動習慣，增進身心健康、工作與生活平衡。

■ 保健小教室

依據衛生福利部、疾病管制署、中央健保署、醫療時事新聞及職場常見疾病預防，發佈31則健康衛教宣導，平均每月發佈2~3則政策與衛教宣導，並於辦公室健康小園地公佈欄定期張貼職場安全及疾病預防相關海報。

■ 員工協助方案(EAPs)

本公司於2021年6月導入EAPs服務系統，由外部專業顧問提供員工心理、身體、法律、財務及管理專業諮詢服務，以照顧員工身心靈健康，並提供各項服務，包括：24小時免付費電話諮詢服務、每月心靈文章及每人4次/年一對一免費專家諮詢服務等，以預防及解決可能導致員工工作生產力下降的組織與個人議題，使員工能以健康的身心投入工作，讓企業提升競爭力，塑造勞資雙贏。

5. 社會參與



社會參與 GRI : 413-1

5.1 社會創新藍圖

響應國際永續發展趨勢與連結聯合國永續發展目標 (SDGs) 細項指標，裕融企業與裕隆集團以「行的價值鏈」串聯集團車廠本業與金融水平服務資源，從產品、市場及供應鏈著手，建構偏鄉與弱勢交通的平等性與可及性，搭建偏鄉移動服務網絡，促進地方共好。

從CSR企業社會責任 (Corporate Social Responsibility) 到 CSI企業社會投資 (Corporate Social Innovation)，裕融企業善用資源整合的能力，與裕隆集團與關係企業共同導入偏鄉Maas(Mobility as a Service, 移動即服務) 公益循環經濟，以「捐服務代替捐車」打造車輛移動永續方程式，提供偏鄉用車的解方，透過交通移動服務，創生社會營運機制。在此社會創新模型基礎下，裕融企業以商業模式+公益策略行動，發展具永續性的金融產品與服務，支持2005年聯合國提出普惠金融的服務概念。除了提供所有民眾多元的金融解決方案，為所有的社會族群與中小企業提供專業而誠信的資金貸與、促使金融服務普及外，更重新定義「FaaS(Financing as a Service)融資即服務」，打造ESG永續金融融資方案，具體落實FaaS是對所有人提供永續性的金融服務的精神，為台灣的高齡化社會與偏鄉的移動需求，建立高齡及性別友善的共榮社會，邁向永續城市。裕融企業展開的社會創新行動如下：



5.2 MaaS*FaaS裕融永續方程式

裕融企業以社會創新藍圖與策略展開多項社會創新行動，為台灣的高齡化、偏鄉、弱勢族群，提供更多元的社會創新解決方案。在解決弱勢族群的移動困境，裕融企業除在提供偏鄉、長照、高齡等愛的服務里程外，並且自移動服務的上游，提供社會創新團體購入共享公益用車的永續融資方案，協助專業的社會創新團體，購入照顧服務的營運車輛，減輕購置資產負擔，建構社會共融供應鏈，擴大社會影響力。

註：MaaS(移動即服務)與FaaS(融資即服務)

5.3 偏鄉就醫接駁服務

裕融企業自2016年起，結合裕隆集團自主品牌汽車產品與格上附駕租車，與新北市政府協力，提供行動不便者及高齡者就醫與復健之交通接駁，於新北偏鄉執行「行動無礙」計畫，投入點對點的醫療及復健接駁服務，解決偏鄉高齡及有就醫需求者的出行難題；2019年與集團關係企業，於南迴地區啟動大型的創新偏鄉醫療運輸「幸福輪轉手」專案，成為偏遠居民就醫的交通助力，以商業模式延長車輛使用的永續。另長期投放租賃車輛，支持微光行動協會建構長期照顧專車交通接送網，為全台各地高齡化社會的移動服務，提供重要的移動基礎後援，致力以移動服務，提供社會老化所面臨的難題解方。

新北偏鄉行動無礙

2016年起與新北市衛生局及雙溪區衛生所合作，提供新北偏鄉民眾需至區域衛生所（含物理治療所）就診者免費的接駁服務。藉由提供移動車輛讓偏鄉地區需要幫助的弱勢族群，在有醫療服務或復健的需求時，都能獲得便利的服務。行動無礙以點對點的接駁，幫助這些行動不便者得以積極且持續地進行復健，讓身體狀況得到改善。

服務範圍：

1. 2016年新北市衛生局及雙溪區衛生所合作
2. 2017年起擴大服務範圍，新增平溪、貢寮區接駁
3. 2018年起再增加坪林區衛生所接駁，服務共包括：雙溪、平溪、貢寮、坪林
4. 專案2023年全年服務人數共計2,086人次；累積至2023年，已接駁人次23,825人次



■ 訂閱式租賃車隊 共同建構長照運輸生態圈

為滿足台灣近超高齡社會的人口長照需求，建立在地老化的社區共生照顧圈，交通接駁是打造長者健康與生活友善環境的關鍵基礎服務。裕融企業與公益共好的合作夥伴「台灣微光行動協會」，以協會專業的接駁及優質照顧服務的經驗，提供社會弱勢族群交通接送服務，在台灣各地城鄉運用資訊化平台，有效率的調度長照接駁車輛。2023年裕融企業以移動服務租賃車輛模組，協助台灣微光行動協會打造更高效率和經濟效益的長照服務量能的車隊，提供16台格上租賃車，用於協會於台北市、新北市、台中市、高雄市、台東縣等地的長期照顧運輸服務，以輕資產、更彈性的方式，與協會共同關懷移動弱勢，2023年總服務約23,000趟次，接駁里程約9.5萬公里，等同於繞行台灣79圈，為近4,800位長期照護需求者提供服務。



■ 創新移動影響力與地方創生

面對偏鄉與高齡化的移動問題，所造就的資源不平等的弱勢困境，裕融企業以捐服務替代捐車的社會行動，與社會創新團體及在地組織合作，提供滿足偏鄉弱勢的照顧需求；讓駕駛與乘客之間，不是買賣雙方的關係，而是陪伴共生與扶持照顧，促進交通平權、行的正義，讓偏鄉的最後一哩路乘載更多的服務量能，替台灣高齡與偏鄉議題注入新的解決方案。

■ 食醫助行_偏鄉多元照顧的惜食與就醫運輸網絡

全台偏鄉面積占台灣全島近60%的面積，深山部落地理狹長、道路顛簸蜿蜒，因人口稀少及聚落分散，公共運輸很難深入偏鄉，在交通服務供給不足限制條件下，居民出行之路遙遙。又囿於偏鄉供需體系薄弱，資源配送的運輸成本高，物資與服務的可近性、可及性不足，偏鄉處於孤島困境。

裕融企業以移動服務為主軸，提供弱勢族群的交通需求外，也期望每一份投入的移動力，能極大化的成為服務力。與微光行動協會合作，在已建構的點對點偏鄉就醫服務交通網，串接具有影響力的1919食物銀行的服務；將惜食與物資送到偏鄉的最接近的物流倉庫，再由長照醫療專車轉至部落，之後，特約長照車輛回程即載送偏鄉部落民眾下山前往台東市區就醫，發揮偏鄉運輸的日常餐食及醫療出行的多元照顧功能，補足當地資源與制度的不足，同時降低空車率與碳排放，讓每一趟接送都能做更有效運用。

「食醫助行」偏鄉惜食物資接力專案，從西半部到東半部、從白天到黑夜，物流車每次約可乘載約2,000公斤的物資。從物流倉庫到部落社區的長者服務據點，每趟服務長達239公里，每兩週一次，2023年共供應了超過6,000人次的長者午餐、食材與聚落學童點心。透過平台化的資源整合與分配，與各領域的專業夥伴協力解決社會問題，將服務庫存化作有效率的管理，用移動力帶動偏鄉的社會福祉，以跨區域、跨載具、跨服務的移動，成為「食醫助行」的多元服務輸送，帶動偏鄉社區經濟的轉型。



■ TTGO台東預約接駁

裕融企業長期關懷弱勢交通使用者族群，支持台東縣政府及小驢行股份有限公司、台灣微光行動協會共同推動「TTGO台東預約接駁服務」，供台東當地居民自站（包含火車站、醫院、鄉公所、學校等民眾常前往的聚集地）點（如住家等任一點）之間的預約接駁的共乘接送。TTGO服務自上線至2023年底，經歷2022年918大地震鐵路營運受阻期間，由平台快速對應提供移動接駁服務，裕融企業也調度格上租車20台納智捷M7車款組成接駁車隊，投入智慧化預約車輛平台接駁，解決居民面臨花東間火車停駛的交通權益受損困境，讓花東民眾能有共乘車輛安心返家及提供外地人便利的旅遊出行。系統上線至2023年底已累積接駁近13,000人次，以及逾2,000趟次，締造逾38萬公里「愛的里程數」。裕融企業也協助提供投入「TTGO台東在地接駁」的服務車輛，平台車輛可於台東縣內15鄉鎮服務；此外，接駁車隊司機也以「在地人服務在地人」的核心精神進行招募，讓留在家鄉的民眾可兼職工作，有效的帶動地方創生與社區活化。



■ 長照與福祉服務車輛的融資專案支持

裕融企業永續方程式，持續創新改善移動弱勢的出行服務，並於2022年起，基於FaaS(Financing as a Service) 融資即服務的永續發展理念，支持台灣微光行動協會推動「花木蘭計畫」，提供「花木蘭永續金融融資方案」，由台灣微光行動協會透過培訓計畫，賦能中高齡婦女具備照服員司機的職能，投入台灣偏鄉長照場域服務；裕融企業則設計具ESG精神的普惠融資方案，支持花木蘭斜槓司機有能力購置自有車輛，減輕購車負擔，透過合作模型創生社會營運機制，成為長照與偏鄉服務的穩定且強力的支持系統。2023年專案承作車輛共投入台北、新北、台中、高雄等縣市，及各地偏鄉服務，總服務近12,700趟次，接駁里程約4.4萬公里，為逾3,500位長期照護需求者提供服務。

此外，為提升接駁的共享交通綠能網絡，2023年也依需求打造電動福祉車及福祉設備的融資專案，以永續金融專案共同扶植移動長照、弱勢等偏鄉移動服務，共同為照顧輸送的動脈注入活血，促進社會公平與實現包容性成長。為創造車輛稼動率及滿足員工家中照護需求，裕融企業並以福利休閒方案，補助家中有行動不便或高齡銀髮親屬的員工，選購長照專車交通接送或自由行出遊的服務，讓員工及家屬解決出行難題、共享天倫之樂，滿足每位同仁家庭陪伴及長期照護過程中稍事喘息的需求。



5.4 移動平權、文化平權

為落實文化永續，2023年裕融企業與文化部共同推動「文化平權 大型戶外巡演活動」，延伸發展獨特的「文化接駁」，透過移動平權具體實現文化平權的理念；另創新移動服務的影響力，提供具備專業表演藝術的「醫療小丑」

(Clown Care) 在台南、高雄的醫院和罕病兒童家中的接駁服務，為病童、家屬及醫護人員帶來專屬表演，相關響應促進文化發展的活動，2023年總投入逾新台幣500萬元，促進需要接駁服務者就近欣賞多元的表演藝術。裕融企業以社會創新策略模式支持文化發展，將移動服務，走向更多元、友善的模式，建立永續城鄉的願景。

一台車、一家人
一趟文化旅程



■ 文化平權巡演 庄頭劇場藝日限定

超過六十個表演團隊，走訪十個縣，讓在地居民不用出遠門，呼朋引伴一起到庄頭就熱鬧觀賞表演

2023庄頭劇場巡演

序號	地點	時間	表演團體	節目名稱
01	雲林縣	8/5	雲門舞集	十三聲
02	嘉義縣	8/26	明華園戲劇總團	《超炫白蛇傳》
03	澎湖縣	9/2	福爾摩沙馬戲團	《馬戲派對》
04	臺東縣	9/16	布拉瑞揚舞團	《漂亮漂亮》
05	南投縣	10/28	紙風車劇團	《椰吔鬧龍宮》
06	苗栗縣	11/11	優人神鼓	《金剛心》
07	屏東縣	11/18	阮劇團	《我是天王星》
08	新竹縣	12/2	朱宗慶打擊樂團	《擊樂搖擺音樂會》
09	彰化縣	12/16	躍演	意猶未盡《勸世三姐妹》-庄頭版
10	宜蘭縣	12/23	唐美雲歌仔戲團	《天鵝愛》



為響應文化部在後疫情時代的文化振興舉措，將珍貴的文化藝術力量傳遞到台灣的各個角落，裕融企業贊助文化部於2023年8月至12月，在十個縣辦理十場，超過六十個表演團隊的全台

藝文巡演，在每個巡演鄉鎮，用「熱鬧表演*文創市集*親子體驗*手作創意」創造一日的豐盛文化體驗。庄頭巡演在十個縣的大型戶外場地免費公開演出，將文化藝術帶進鄰里，展現表演藝術的多元樣態。

活動遍及雲林、嘉義、澎湖、台東、南投、苗栗、屏東、新竹、彰化、宜蘭，首度匯聚「台灣品牌團隊」，包括雲門舞集、明華園戲劇總團、FOCA福爾摩沙馬戲團、布拉瑞揚舞團、紙風車劇團、優人神鼓、阮劇團、朱宗慶打擊樂團、躍演音樂劇團、唐美雲歌仔戲團十大國家級知名表演團體，在城鄉最親近的位置，打造藝文團體的庄頭舞台，提升藝文欣賞的便利性，具體落實以文化平權。

■ 移動服務具體落實所有人的藝文受教權

裕融企業用移動服務改善弱勢的不平等，除參與文化部「文化平權 庄頭劇場」巡演活動，共同振興表演藝術產業，也與特教生家長協會協力，鼓勵六所在地的特殊教育學校的師生與他們的家人，搭上格上租車接駁服務專車，從家裡到表演會場，解決文化欣賞的交通困境。裕融企業除共同號召員工在各巡演的縣市，呼朋引伴一起欣賞藝文演出，也投入企業同仁擔任一日志工，總投入志工人數近百人次。特教生在家人安心的陪伴下，搭乘格上租車點到點的專屬接駁專車，在企業志工的引導協助，走出戶外，體驗市集與手作樂趣，經歷身心靈的文化洗禮。透過表演藝術的療癒能量傳愛至各地，以「一台車、一家人、一趟文化旅行」，讓所有的人都能平權接觸文化，創新公益永續交通方案，實踐永續交通生態系。

【庄頭劇場 藝日限定】巡演活動，總參與人次逾十二萬人次，超過1,210萬網路觸及人次，於後疫情時代集結國際型及地方型各種多元藝文表演走進偏鄉城鎮，不僅將文化資源帶進偏鄉，復甦地方經濟與振興藝文團體，促進社區居民的互動和交流，也由裕融企業串接「文化接駁」服務，讓文化資源更深入各地，普及於特殊教育學校師生與家屬。2023年所有場次共接駁約五千公里里程數，讓約50位的特殊教育學生與他們的家人，以一趟移動服務帶領一家人，滿足生活育樂的文化旅行，實現永續城鄉的交通運輸願景。

■ 攜手「紅鼻子關懷小丑協會」關懷病友 載送溫暖的藝術表演

延伸「文化接駁」的公益行動，裕融企業與文策院攜手「紅鼻子關懷小丑協會」，提供專業的表演團體「紅鼻子小丑」移動接駁服務。小丑醫生用多元的藝術表演，前進全台醫療院所與照護機構，為需要的病友帶來量身訂做的趣味演出及友善陪伴，藉由歡笑達到恢復與改善身心靈的病痛，紓緩病友及家屬的壓力，帶來自然的療癒感，將文化資源傳遞給無法親身觀賞文化藝術表演的孩童，讓每個醫療照護空間充滿溫暖與歡笑。至2023年底共提供24人次紅鼻子醫生在居家服務與醫院之間的專屬接駁服務，累積近兩千公里愛的服務里程，讓266個觀賞者露出開心的笑容。

影片連結，歡迎點閱

《239公里的「食、醫、助、行」之旅》 <https://youtu.be/H0HHtIRfXkU>

《一台車、一家人、一趟文化旅程》 <https://youtu.be/7gtxIPOip7E>



5.5 社會關懷與公益行動

裕融企業秉持「取之於社會·用之於社會」的理念，落實企業社會責任，以回饋社會為目標，2023年持續將愛與溫暖延伸到各個角落，規劃更多元的公益活動，幫助更多弱勢團體及慈善機構。

活動項目	活動成果
年菜捐贈	<p>捐贈暖心年菜/愛心紅包：</p> <p>受贈單位：財團法人宜蘭縣社會福利聯合勸募基金會</p> <p>暖心年菜共募集247份，約247,000元。</p> <p>愛心紅包共募集319份，約159,500元。</p> <p>由受贈單位發送至31個弱勢單位，合計約406,500元。</p>
福氣小旅行	<p>福氣小旅行</p> <p>與計程車協會合作「花木蘭計畫」，安排一日遊，由照服員司機乘載著員工與眷屬開啟一日小旅行。</p> <p>※限員工與親屬，以家有行動不便者、長者(60歲以上)、領有身心障礙手冊者為優先錄取。</p> <p>參與人次：52人</p> <p>活動費用：180,000元</p>

活動項目	活動成果
愛心捐血	<p>年度舉辦2場捐血活動，153人次參與，共捐出49,750c.c.，歷年累計共捐出187,000c.c.捐血量。</p>
二手舊物	<p>舊衣募集_受贈單位：心怡舊衣回收共募集衣物860件、包包8個、鞋子16雙。</p> <p>舊褲回收·再生設計_受贈單位：Story Wear 共捐出牛仔褲/裙198件。</p> <p>彩妝募集_受贈單位：她渴望SheAspire（社團法人中華民國展業教育協會）共捐出二手彩妝/保養品863件。</p> <p>文具捐贈_受贈單位：台灣希望之芽協會共捐出文具/色筆/便利貼528件。</p> <p>書籍捐贈_受贈單位：愛閱書店共捐出書籍/錄音帶/CD 425件</p>
服務志工	<p>益起共遊幸福熊讚_服務單位：台中育嬰院</p> <p>由公司主辦並號召同仁擔任志工，一同陪伴台中育嬰院院生們參與台中一日遊活動。</p> <p>參與人次：志工53人，院生/老師30人</p> <p>活動費用：160,965元</p>
聖誕鞋盒	<p>聖誕鞋盒捐贈_受贈單位：社團法人宜蘭縣愛加倍關懷協會</p> <p>於聖誕節前夕募集聖誕鞋盒（學生學習文具/聖誕小禮物），捐贈與偏鄉地區、部落及山區小學。</p> <p>共募集302盒。</p>

福氣小旅行



二手舊物



愛心捐血



服務志工



聖誕鞋盒



6. 環境永續



環境永續

重大主題管理

永續構面	GRI重大主題	對於裕融的意義	永續策略	管理行動	評估機制與結果	對應重大主題
環境面	305 排放	身為地球公民，裕融企業除善盡友善環境的責任，也以行動發展綠能產業，積極達到營運環境永續的目標。	1.降低公司營運活動對環境造成的衝擊，實踐企業公民的角色。	1.建立環境管理、溫室氣體盤查管理計畫，訂定環境指標，各項環境永續目標達成實績與推動成果，定期向ESG委員會報告。	取得ISO 14001 驗證	6.1 氣候變遷策略與行動 6.2 永續營運環境管理
			2.推展綠能業務事業，發展綠能永續經濟。	2.依氣候變遷分析的風險與機會的策略，持續發展再生能源建設與投資。	取得ISO 14064-1溫室氣體排放量查證聲明書	

6.1 氣候變遷策略與行動 GRI : 201-2

2050年營運淨零排放

自2015年《巴黎協定》(Paris Agreement)以來，各國陸續提出淨零排放之政策承諾與規劃。響應全球淨零趨勢，經報告裕融企業2023年第十二屆第12次董事會，裕融企業承諾於2050年達到企業營運淨零排放。已推動溫室氣體盤查與減量計畫、環境管理系統政策，執行各項節能減碳措施，致力於逐年落實溫室氣體低減，於2050年前達到淨零碳排。此外，為強韌氣候變遷的調適能力，減緩因氣候變遷所造成之衝擊或損害，裕融企業也透過氣候變遷風險評估，降低氣候風險對企業營運的危害，並持續完整綠能光電事業範疇、建構運具電動化、無碳化的綠能移動共享生態系，展開再生能源及綠能交通布建行動，共同打造淨零的轉型生活。

裕融企業關注永續發展的政策、法規趨勢、利害關係人關心的議題等，為確保企業朝向永續發展的方向持續前進，藉由金融科技、產業技術之創新，降低企業營運對環境之衝擊，並從中發掘新的產業機會，與社會大眾共同促進環境與社會的永續。裕融企業於2021年2月正式簽署支持聯合國金融穩定理事會 (Financial Stability Board) 提出的氣候相關財務揭露建議 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，辨識及管理氣候風險，因應氣候變遷對企業帶來的風險與機會。裕融企業依循氣候相關財務揭露

框架：治理、策略、風險管理、指標與目標四大範疇揭露氣候相關資訊，強化管理氣候風險的衝擊，展開氣候變遷的策略及落實管理指標。

氣候治理架構

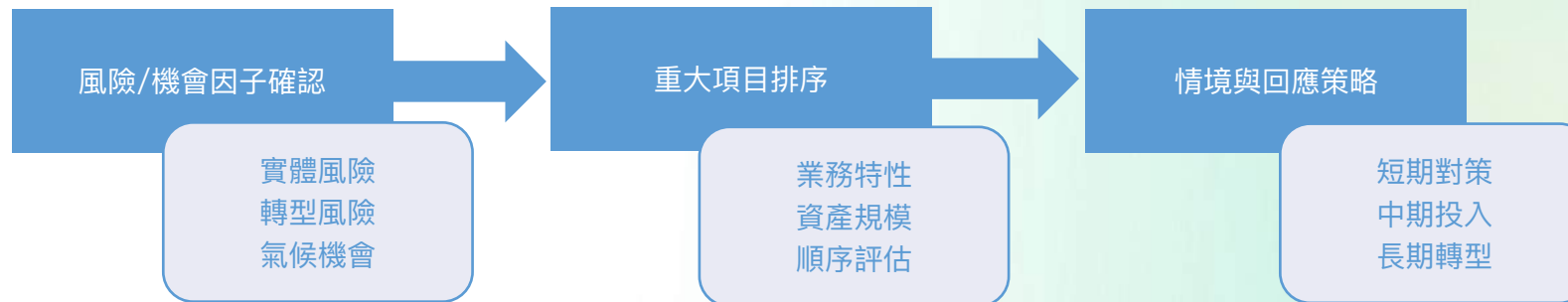
因應氣候變遷對全球經濟、社會與環境帶來的衝擊日漸嚴峻，裕融企業由董事會督導氣候變遷風險管理之政策與執行成果，為氣候議題管理的最高治理單位，確保氣候風險政策之有效運作；於董事會轄下設立之「永續經營 (ESG) 委員會」為管理組織，監督企業環境責任的推動，管理氣候變遷相關的目標與績效。ESG委員會下的永續經營小組，負責辨識、盤點氣候變遷議題的風險與機會，擬定管理與因應對策，強化企業韌性與掌握市場機會。永續經營小組將氣候議題及趨勢、主管機關的要求、利害關係人關注的重大議題，納入氣候風險管理的範疇，鑑別重大氣候議題，完善氣候治理機制，適時精進調整。

ESG委員會各執行小組每年年底提出次年年度執行計畫，每季追蹤各項計畫之執行成果，定期向ESG委員會以及董事會報告；永續經營小組依據氣候相關財務揭露建議，鑑別企業面對氣候變遷時的實體、轉型風險與機會點，結合外在環境資訊後進行情境分析，評估該風險與機會對公司的衝擊及財務影響，研擬短、中、長期對策方案。



氣候風險策略與氣候風險管理

參考TCFD揭露建議及科技部「台灣氣候變遷科學報告」，以台灣百年觀測資料以及聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）的第六份評估報告（AR6）所述各種排放情境，進行未來氣候變遷趨勢分析與情境設定。依照裕融企業與主要子公司業務特性，從多項氣候風險因子與機會因子的「發生的可能性」與「潛在衝擊程度」，收斂出三項實體風險、六項轉型風險與七項氣候相關機會，擬定因應策略與管理措施。



氣候變遷風險分析

類型	風險因子	財務影響	風險之策略與管理措施
實體風險	極端天候事件增加	營運中斷	依災害應變辦法啟動備援機制，維護客戶權益、保護員工健康、降低公司財損。 運用科技系統及流程精進，打造遠距工作環境。
		財物損失	
		營收下降	
	平均氣溫上升	耗能增加	於據點選擇時考量地理條件與氣候風險，檢視資產風險，並對持有資產投保，轉嫁因極端氣候導致之資產損失。
		營運成本增加	
海平面上升	營運成本增加	關注洪災等氣候事件與可能影響的資源、能源短缺警報，依循災害應變辦法啟動相關作業。 在選擇營運據點及投資標的時避開臨海低窪地區。	
轉型風險	能源、溫室氣體 排放法規要求	營收下降 營運成本增加	<ul style="list-style-type: none"> 投資低碳、再生能源產業，多元發展綠色融資產品，支持再生能源，綠色產業發展。 拓展出行、用車節能產品與後服務業務，建構綠能車隊、充電基礎建設與服務推展。 透過供應商評鑑與風險分析，建構永續供應鏈，使供應鏈能朝向低碳、淨零永續發展目標邁進。
	低碳技術/新技術 投資的不確定性	營運成本增加	持續關注低碳/新技術及商業模式發展，強化技術與研發人才，以區域試行機制逐步擴大推廣，並配合行銷策略提前布局市場。
	客戶行為轉變與 市場訊息不確定性	營收下降 營運成本增加	貼近顧客，關注市場需求；開發低碳產品，對特定市場區隔客群推廣低碳節能產品。
	客戶所屬產業與 氣候風險相關程度	營收下降 風險增加	對客戶所屬產業別或融資標的進行氣候風險因子鑑別，將資產品質與永續性風險連結。
	營運所需之原物料 成本上漲	營運成本增加	<ul style="list-style-type: none"> 事前：記錄、盤點並分析能源/資源需求設施及使用樣態。 事中：宣導各項節能措施、線上教育訓練。 事後：評估投資節能、節水、能源監控設備及綠能。
	利害關係人 負面回饋增加	商譽損害	增加節能、低碳產品與服務正面曝光，塑造ESG永續企業形象。

氣候變遷機會

類型	機會因子	財務影響	機會之策略與管理措施
氣候變遷機會	綠色融資商品	營收增加	投資低碳、再生能源產業，多元發展綠色融資產品，支持再生能源，綠色產業發展。
		商譽提升	
	改以低碳產品投放市場	營收增加	拓展出行、用車節能產品與後服務業務，建構綠能車隊與充電基礎建設與服務推展。
		商譽提升	
	多元化新產品/新服務	營收增加	關注低碳/新技術發展，強化技術與研發人才，以區域試行機制逐步擴大推廣，並配合行銷策略提前布局市場。
		商譽提升	
	再生能源市場市場	耗能減少	
	產品服務流程數位化	營運成本下降	以數位方式降低人工介入程度，提高自動化程度與無間斷服務，降低企業耗能及產品流程中間接產生的碳足跡。
		耗能減少	
	提升資源運作效率	營運成本下降	提升資源運作效率（產品數位化、資料雲端化、辦公室無紙化），強化天災抵抗能力。
		耗能減少	

TCFD氣候財務相關揭露事項

核心元素	治理(Governance)	策略(Stratgy)	風險管理(Risk Management)	指標和目標 (Metrics and Targets)
揭露事項	<ul style="list-style-type: none"> 董事會監督氣候風險與機會的情形 管理階層在評估與管理氣候風險與機會的角色 	<ol style="list-style-type: none"> 辨識出短、中、長期的氣候相關風險與機會 氣候風險與機會對營運、策略及財務可能的影響 不同氣候情境的彈性策略 	<ol style="list-style-type: none"> 審視及評估氣候風險的流程 管理氣候相關風險的程序 氣候相關風險整合至整體風險管理制度 	<ol style="list-style-type: none"> 評估氣候相關風險與機會的指標 揭露範疇1、範疇2及範疇3（如適用）的溫室氣體排放量與相關風險目標的達標程度
策略與行動結果	<ul style="list-style-type: none"> 2021年簽署倡議 TCFD，依氣候相關財務揭露框架辨識氣候變遷可能對公司營運所帶來的衝擊。 董事會督導氣候變遷風險管理之政策與執行成果，為氣候議題管理的最高治理單位；於董事會轄下設立之「永續經營（ESG）委員會」為管理組織。 永續經營執行小組依氣候相關風險評估結果，訂定氣候變遷的管理作為與目標，提出執行計畫，定期向ESG委員會以及董事會報告。 	<ul style="list-style-type: none"> 以台灣百年觀測資料以及聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）的第六份評估報告（AR6）所述各種排放情境，進行未來氣候變遷趨勢分析與情境設定。 依裕融企業與主要子公司業務特性，辨識實體及轉型的風險與機會，詳如風險與機會分析表。 以氣候風險與機會事件發生的可能性、潛在衝擊程度構面定期鑑別對公司營運的影響，決定因應策略與管理措施。 	<ul style="list-style-type: none"> 運用TCFD架構建構裕融企業氣候風險辨識流程。 依據氣候風險與機會鑑別結果，擬定因應對策。 將氣候變遷風險與機會策略納入裕融企業永續經營策略。 	<ul style="list-style-type: none"> 為降低公司營運對環境所造成的影響，訂定營運減排目標，增加綠色產品融資與再生能源電廠事業發展目標，並優先施行在地供應商採購與綠色採購，建構永續供應鏈。 已完成本公司與子公司新鑫、裕富數位資融的溫室氣體排放量盤查，詳如6.2永續營運環境管理章節與本公司官網及公開資訊觀測站。 其他低碳減排政策與執行情況，如6.2低碳減排作為與6.3綠能發展策略。 各項環境永續目標達成實績與推動成果報告，定期向ESG委員會報告。

6.2 永續營運環境管理

GRI : 305-2、305-3、305-5

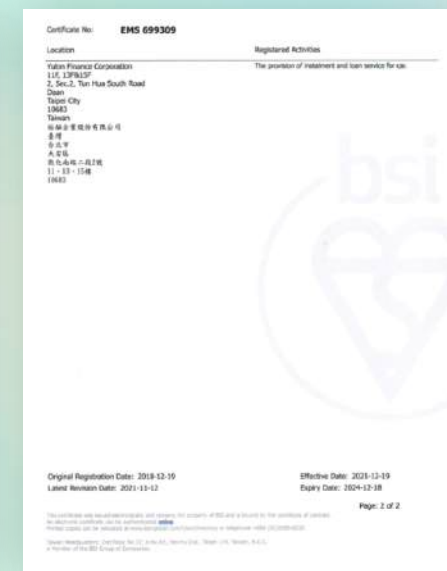
本公司於2021年12月再次通過ISO14001環境管理系統驗證，於2023年9月完成年度續證，明確訂定環安衛相關政策與執行計畫：「遵守環保，法令規章、節能減碳，全員參與、持續改善，永續經營，溝通協調，敦親睦鄰」，訂定各項環境永續之指標與目標，持續推動節省用水、節約用電及降低溫室氣體排放。然因本公司業務持續擴大，營業據點人數增加，相關用水、用電及溫室氣體排放量仍持續增加，故藉由目標設定，將各年度之人均度數與排放量控制在合理的水平，為環境永續盡一份心力。本公司各年度環境永續目標，業經永續經營委員會核備並推動執行。

將環境保護思維導入日常營運作業與措施，藉由ISO14001系統的申請與規範，將目標訂定、執行管理、成效循環能有持續性的推動。藉由對員工的環保相關之教育與宣導，以愛地球之精神為出發點，傳達環境保護之理念與決心，並提供員工良好的健康職場環境，同時響應節能減碳，陸續導入節能減碳等永續相關措施：

1. 服務與內部作業無紙化推動
2. 節能措施：LED燈具更換、自動點滅裝置等
3. 空調系統定時設定、定期清洗冷卻水塔及回風濾網
4. 宣導空調使用期間關閉門窗，防止冷氣外洩或熱風滲入，以提升空調效率
5. 事務設備自動休眠設定

6. 用水感應裝置並調整出水量
7. 資源回收
8. 採購綠色產品
9. 中午宣導同仁關燈午休
10. 將原有舊式冰水主機汰換高效節能之設備

ISO14001環境管理系統



2023年綠色採購執行成果

類別	說明
辦公環境設施	節能照明設施、環保建材使用符合環保標章事務機
綠色環保用品採購	PEFC森林環保驗證影印紙、環保油墨印刷品、FSC用紙、環保擦手紙

溫室氣體排放管理

■ 溫室氣體排放量

依據本公司永續營運環境管理策略以及因應2022年3月金管會發布「上市櫃公司永續發展路徑圖」，本公司已於2022年導入ISO14064-1組織型溫室氣體盤查系統。依各子公司產業及地理特性，擬定各子公司溫室氣體盤查規劃，第一階段已於2023年完成本公司、子公司新鑫、裕富數位資融三間公司，全台營業處所2022年之溫室氣體盤查及第三方驗證，並自2023年起每年依規範完成盤查及驗證；第二階段則於2025年完成旗下共合併報表子公司的範疇一、二溫室氣體盤查，統計各公司溫室氣體排放數據後，依其結果確立基準年，訂定長期減碳目標與規劃全面的減碳作為，實踐減碳承諾。



本公司及子公司新鑫、裕富數位資融之溫室氣體盤查採營運控制法，除範疇一直接溫室氣體排放、範疇二購入能源的間接溫室氣體排放量外，亦優先針對重大間接溫室氣體範疇三統計運輸間接溫室氣體排放量，經盤查以範疇二為主要排放源。為達成減碳目標，已訂定2024年三間公司之範疇一、二相較2022年減少10%溫室氣體排放量，並預計自2025年起至2027年，每年較前一年度減少5%的溫室氣體排放量；中、長期則依照各子公司之盤查結果，於2050年前達到淨零。已透過永續發展委員會及執行小組進行盤查計畫與減量追蹤，並優先自環境管理採取節能減碳政策，汰換耗能設備、節約能源與資源使用，逐年擴大再生能源採購及使用比例等。

2022年~2023年溫室氣體排放量

溫室氣體排放量(tCO ₂ e)		2022年	2023年
範疇一	(類別一)直接溫室氣體排放	174.119	190.177
範疇二	(類別二)間接溫室氣體排放	1,037.378	1,173.579
合計		1,211.497	1,363.756
範疇三	其他間接排放 (類別三 商務差旅、類別四 燃料及 能源相關活動)	1,633.201	1,962.317

註1：溫室氣體盤查報告邊界為裕融企業、新鑫公司及裕富數位 資融公司，2022年實績為經第三方認證，2023數據為 公司內部盤查結果，將於2024年第三季完成第三方驗證後，將盤查結果揭露於本公司官網。

註2：盤查方法採用ISO 14064-1:2018；GWP值採用2021 IPCC AR6；排放係數採用環境部溫室氣體排放係數管理表6.0.4版；2022年電力排碳係數採用能源署 2023年6月21日公告之2022年係數0.495公斤CO₂e/度；2023年電力係數為2024年4月25日公告之2023年係數 0.494 公斤 CO₂e/度。

2022年~2023年二氧化碳當量排放密集度

溫室氣體排放強度	2022年	2023年
人均排放量(tCO ₂ e /人)	0.768	0.847
每單位營收排放量 (tCO ₂ e / 百萬元)	0.070	0.065

註1：以裕融企業、新鑫公司及裕富數位資融公司的範疇一、二溫室氣體排放量，計算人均二氧化碳當量排放密集度。

註2：以上述三間公司的溫室氣體排放量密集度作為短期減碳目標之基準；後續待盤查邊界逐步擴大至本公司所有子公司，擬定所有子公司溫室氣體排放量基準年及設定減量目標。

■ 能源間接溫室氣體排放

有關範疇二_間接溫室氣體排放，總公司於2023年用電度共計433,263度（碳排統計範圍為台北裕隆大樓的11、12、13、15樓）。依經濟部能源署2023年公告之電力排碳係數計算，每度電力排碳量為0.494公斤CO₂e進行換算，本年度用電碳排量為214.0 (tCO₂e)，相較前一年度微幅增加。

年度	能源間接（範疇二）溫室氣體排放量	
	用電量（度）	排碳量 (tCO ₂ e)
2021年	428,850	218.3
2022年	430,914	213.3
2023年	433,263	214.0
範圍	裕隆大樓11F、12F、13F、15F	

註1：依經濟部能源署公告之電力排碳係數計算(2021年：0.509、2022年：0.495、2023年：0.494)

註2：2023年用電度相較於2022年微增，係因2021年~2022年疫情期間部份員工居家辦公，2023年恢復正常上班所致。

■ 營運無紙化減少碳排

自2016年起，本公司一直致力於推動營運無紙化的措施，以減少碳排放並增進營運效率。我們逐步導入各項系統，從最初的會議無紙化、進件數位化、教育訓練無紙化，進而引入傳真機Scan to mail功能、簽核系統電子化、請採驗作業系統化等創新措施。近年來，我們更進一步推動財會系統無紙化、電子繳款單及動保設定回函電子化等系統的導入。同時，我們積極倡導內部員工推行文件資料雙面列印的環保做法，期望能從多角度降低營運活動中的紙張使用量，從而有效降低公司整體碳排放量。

結合國際2050年淨零碳排放的願景，本公司將持續努力追求更環保、更永續的營運。我們積極參與環境保護的國際趨勢，並致力於達到2050年全球淨零碳排放的目標。我們深信透過營運無紙化措施的實施，不僅可以提高公司的競爭力，也能為地球環境盡一份心力。本公司將持續審視、改進和推廣各種環保措施，為創建更綠色、更可持續的未來做出貢獻。在範疇三營運無紙化方面，本公司於2023年減排效益達 21,457 kg CO₂e (約減少3,155,407張用紙)，相較於前一年度增加減排約6.7%。

註：依據行政院環境部碳標籤產品資訊：原生木漿影印紙碳足跡數值為3.4 kgCO₂e，宣告單位1包為500張(含包裝)，尺寸為A4，70克(210mmx297mm)。

近三年人均用電量

年度	2021年	2022年	2023年
用電總度數 (A) (度)	428,850	430,914	433,263
員工人數 (B) (人)	350	357	345
平均每人用電量 (A/B) 度數 (度)	1,225.29	1,207.04	1,255.83
範圍	裕隆大樓11F、12F、13F、15F		

註1：組織邊界設定方法以裕融企業總公司的地點為基礎，採用營運控制法計算範疇二能源間接(外購電力)的排放量。

註2：2023年人均用電量相較2022年微幅增加，係因內部組織調整(部份員工轉籍子公司)，本公司人數減少所致。



環境保護行動

本公司落實各項營運活動的溫室氣體減量行動外，也鼓勵同仁與公司共同從事環境保護活動、推動資源循環再利用。

主題	2023年成果說明
環境保護活動	鼓勵同仁從事環保活動,為地球永續盡份心力。 二手物資捐贈：共募集2,898件物資，自2020年起累積共9,766件物資。

為致力於推動可持續發展，本公司將汰換之電腦回收交給華碩文教基金會，由基金會轉贈給有需要的偏鄉教育機構或弱勢團體。截止2022年止，本公司共計捐贈與華碩文教基金會共計986台電腦，2023年新增捐贈137台，累計捐贈共1123台電腦，這不僅延長了電腦設備的使用壽命，減少了電子廢棄物的產生，還降低了新電腦生產過程中的碳排放。透過這些回收捐贈計劃，不僅支持了偏鄉弱勢的教育和數位平等，累計約減少26.576 tCO₂e，換算約減少砍伐2214.551棵樹木，體現了我們對環境及對社會責任的承諾。(數據資料引用：華碩文教基金會官網)

水資源與廢棄物排放量

依裕融企業及相關金融服務子公司的產業屬性，各營業據點的用水皆為一般民

生用水，排放水為生活污水，污水處理皆符合相關法規。另在營運廢棄物管理，主要為辦公室的生活廢棄物及生活資源回收物，委由合格廠商清運。考量公司營運據點規模的調整，水資源及廢棄物管理，以管控人均用量較前一年度減少1%為目標，以落實環境永續，減少對環境的衝擊。已透過宣導節約用水、使用具備節水標章的設備，以及採購綠色商標的產品、落實資源回收、鼓勵同仁自備環保餐具等措施，減少水資源耗用及廢棄物量。

用水量	2022年	2023年
用水量(度)	4,817	16,135
人均用水量(度/人)	11.31	10.02

註：用水量資料涵蓋範圍：2022年統計範圍為裕融企業及子公司新鑫台北總公司(裕隆大樓11F-15F)，2023年統計範圍擴大為裕融企業及子公司新鑫及裕富數位資融全台營運據點，依當年度統計範圍年底在台員工人數計算人均用水量。

廢棄物量	2022年	2023年
廢棄物(噸)	73.36	69.35
人均廢棄物量(噸/人)	0.047	0.043

註：廢棄物量以總公司的廢棄物量為計算基礎，依人數比例推估至本公司及子公司新鑫公司及裕富數位資融公司全台營運據點。廢棄物種類皆為一般生活垃圾為主，無產出任何有害廢棄物。

6.3 綠色產品發展

太陽能光電廠

因應全球氣候變遷，產業使用再生能源及電業自由化等趨勢，帶動了綠能需求大幅成長。裕融企業子公司新鑫由商用車分期事業起步，後逐步跨入企業資融、設備租賃等業務。自2018年起多角化發展能源相關事業，並於2019年正式進軍太陽能光電設備融資與自營電廠業務，積極擴充綠能事業版圖。經過四年的努力，跨領域投入再生能源產業已見成效，除太陽能發電設備融資業務外，目前累計掛錶運轉及契約建置自有光電案場已超過300座，總建置容量已達100MW(百萬瓦)，截至2023年底，累計自營電廠投資金額已超過53億元，當年度新增投資約5.2億元於自營太陽能光電案場之建造、營運，已完工的光電案場約可減少58,000噸二氧化碳當量。

為響應2022年國發會所公布的「台灣2050淨零排放路徑」及呼應 RE100 全球再生能源倡議，未來希望透過開發多元的綠能供電來源，協助再生能源發電業者及企業用戶在綠電交易中克服複雜的電力轉供程序。透過策略性佈局及聯盟合作方式，積極發展儲能系統及綠電售電業務，推進綠能產業垂直整合目標，完成「發電、儲電、售電」的全綠能事業版圖，成為助攻淨零碳排、加速能源永續的ESG協力夥伴。

光電案場綠能產業

全球極端氣候問題在2023年顯得更為嚴峻，石油、天然氣及煤炭的開發對於加速地球暖化問題構成重大威脅。本公司透過100%持股之子公司新鑫公司發展綠能相關事業，以及由裕電俾電提供電動車充電業務，投入永續綠能產業，打造再生能源事業。

自營電廠減碳效益

2023年12月底 累計光電廠投資金額			
案場數(場)		裝置容量(MW)	總投資金額(百萬)
已完工	207	54.2	2,564
建置中	135	56.4	2,778
小計	342	110.6	5,342

	累計自營電廠數	發電量(度)	排碳係數	減碳排放 (kgCO ₂ e)
2018年	2	7,686	0.533	4,097
2019年	27	2,692,775	0.509	1,370,622
2020年	60	10,135,739	0.502	5,088,141
2021年	100	18,867,808	0.509	9,603,714
2022年	147	32,528,325	0.495	16,101,521
2023年	207	51,060,614	0.494	25,223,943
	累計			57,392,038

註：發電量(度)為統計串接有公司能源監控系統的自營電廠之當年度發電度數。

台南官田_淳崧機械工業_屋頂型

於台南官田_機械工廠案，興建總面積3,558平方公尺，設置容量為 431.32 KW，共使用1,052片太陽能板，每年發電量預估為543,140度，減碳量為276.46 公噸，約可提供150戶家庭一年使用，本案建置於紡織工廠上方屋頂，不僅為新鑫與地主達成企業減碳，太陽能板更具有遮陽、散熱等功能，使廠內電量大幅降低，達成雙方互惠。



儲能、售電一條龍，鞏固綠電供應

新鑫為完善能源事業發展策略，2023年在儲能售電事業布局亦有顯著進展。

售電

2023年初成立售電子公司「新鑫電力」，進軍綠電售電事業，並於同年取得售電業執照，已與多名客戶洽談售電事宜，未來持續透過自營電廠及開發多元性的綠電來源，協助企業取得綠電，作為企業永續轉型的最佳助攻手。

儲能

再生能源發電佔比持續上升，因應再生能源的間歇性與不確定性，儲能需求預期將同步增加，新鑫2023年與國內知名重電廠商合作，投入自營儲能案場建置，首座儲能案場已於2023年與台電併網，此外有兩座大型E-dreg儲能案場建置中，預計在2024年併網，未來上線台電電力交易平台，協助台電強韌電網計畫，維持供電品質穩定。

低碳減排之共享汽車與計程車

■ 格上汽車共享營運模式

電力、工業、交通、建築等作業所產生的碳排放為溫室氣體主要排放來源，其中交通運輸以陸上交通占比最高，而交通運輸與每個人日常生活最為息息相關。為減緩全球暖化，交通工具電氣化、共享、共乘的創新運輸服務，是降低運輸碳排的良好解方，如何提升車輛能源的使用效率，成為全球車輛產業重要的研發課題。

打造低碳、綠能的公共交通生態環境，除車輛開發走向電動化、輕量化、小型化的發展外，提高車輛資源共享的綠色出行，亦是提升運輸效能更重要的解方。裕融企業子公司格上汽車租賃，除發展汽車租賃服務外，也不斷思考如何以創新的營運模式，推動共享運輸資源整合，拓展運具服務，促進用路人行為改變，以減少溫室氣體排放，善盡地球公民責任。

格上汽車租賃於2020年4月正式啟用營運共享車服務，以APP為工具，使用者能即時進行線上預約、取車、還車、支付等作業的自助租車服務，不須至特定的營業據點，可於合作停車場、門市自助租還車輛，不受門市營業時間、同場站的限制，減少往返的交通運輸碳排以及人工、紙本作業所產生的能耗。

格上租車車共享服務，提高客戶取、還車輛的方便性，提供介於捷運/公車/火車與高鐵之間的中短途移動需求，以共享替代擁有自有車輛，降低出行中所產生的碳足跡，建構低碳運輸交通網。另因應防範新冠肺炎疫情傳染，格上租車也注重車輛的清潔品質，出租後有專責營運團隊進行清潔，以守護用車人的用車空間品質與防疫需求。

■ 營運推廣作法

共享汽車透過下列作法，於2023年持續優化服務便利性與擴充服務區域，希望能帶動使用者的綠能消費趨勢，以替代購車行為，為節能減碳盡一分力：

1.軟硬體持續優化	首創AI審核機制，用戶在上傳資料後，可在20秒內完成AI人臉辨識，並在3分鐘內完成審核過程。
2.提升稼動率	結合LINEGO平台及行銷廣宣，擴大會員數增加速度。
3.策略聯盟	持續結合多方資源，並與停車場業者結盟,提升服務曝光規模及出行便利性。
4.持續提升便利性	藉由提供聰明租還服務,串聯路邊租還及停車站點的取還車服務，達到取車便利，還車無須擔心停車位的便利型服務。

首創AI審核機制

用戶在上傳資料後，可在20秒內完成AI人臉辨識,並在3分鐘內完成審核過程。



共享汽車營運實績

年份	出租趟次	總里程數	使用會員數	減碳量 (tCO ₂ e)
2021	6萬趟	480萬公里	1.5萬人	5,560
2022	13萬趟	1,214萬公里	6萬人	34,800
2023	21萬趟	2,200萬公里	10萬人	58,000

註：依Martin et al. Greenhouse Gas Emission Impact of Carsharing in North America (2011) 研究結果，比較使用共享汽車前後，推估因減少使用私人交通工具，每家戶可降低0.58噸溫室氣體排放量，以每位會員代表一家戶。

共享汽車營運現況

項目	年份	台北市	新北市	桃園市	高雄市	高鐵及其他地區	合計
保有車輛數	2021	310	347	78	9	6	750
	2022	310	403	56	94	92	955
	2023	510	700	200	119	442	1,971
取還車點	2021	129	156	42	4	4	335
	2022	154	217	39	52	54	516
	2023	271	363	169	71	155	1,029

共享汽車減碳成效

格上共享車自從50台車規模起步後持續成長，目前服務規模已擴及19個縣市（基隆、雙北、桃園、台中、台南、高雄、屏東、宜花東及高鐵沿線各站）共1,029個據點，車隊數達1971台車。2023年度共創造21萬趟次、總里程數2,200萬公里。以每個活躍會員數可降低0.58噸碳排放量計算，推估2023年共享車服務總減碳成效為58,000 tCO₂e。此外，為了進一步擴大減碳效益與擴大服務版圖，格上攜手在地業者三德租車，於2024年2月正式進駐金門重要交通節點，期許未來可持續提升成效，為環境永續做出更大貢獻。

LINE GO計程車營運模式

近年全球氣候異常所造成的環境問題日益嚴重，聯合國也一再呼籲各國政府與企業減少碳排，減少人類社會對環境造成的負擔。LINE GO計程車(LINE TAXI)做為台灣前三大的品牌計程車隊，主動關心環境ESG議題（環境保護與永續治理）並以實際行動響應。首創AI語音叫車服務，只要「一通電話」，對著手機說出目的地，LINE TAXI就會迅速前來載客，方便用戶可以更輕鬆的叫車，省下輸入地址及點選步驟的時間，是一套改變傳統「小黃」產業的創新模式，亦大幅降低計程車司機在街道上繞行攬客的時間，減少汽車碳排放量。

■ 營運推廣作法

藉由不斷提升技術及提供多元產品服務，提升使用者服務體驗，帶動綠色消費趨勢，為節能減碳盡一分力：

1. 推出環保減碳尊榮服務「LINE TAXI 星選科技車」：嚴選高規格電動車，所有駕駛皆通過禮賓服務訓練，要打造五星級乘車體驗，不僅提供客戶更優質的服務選項，對電動車駕駛來說，也能獲得更好的收入、增加進入計程車市場的動機。希望在推動計程車產業創新的同時，也能帶動計程車產業朝減碳及永續發展的目標邁進，為乘客、駕駛、展業創造更多正向循環。
2. 自動化管理系統：依據駕駛與乘客的所在地點媒合派遣車輛、管理司機、管理預約叫車等等，透過嚴謹的系統設定，確保服務品質，不僅能提升派遣效率，系統將會針對即將完成當前行程的隊員，判斷是否符合能夠最快載客的標準，若符合標準即會直接派單給司機，司機即可在目前行程結束後直接進入下一趟行程，以縮短空車時間。

■ 營運實績及減碳成效

LINE GO計程車(LINE TAXI)發展至今，已累積380萬名會員數，服務範圍遍佈全台，合作車輛數達15,000台車，其中新能源車輛數比例超越三成。2023年度共創造900萬趟次、總里程數5,580萬公里，據此推估2023年總減碳量為17,242,200 kgCO₂e，並設定2024年至少超過1,000萬趟次的目標(成長11%)，預期將有效減少碳排量。

年份	營運趟次	單趟平均里程數(公里/趟)	減碳排放當量 kg CO ₂ e
2023	900萬趟	6.2km	17,242,200

註：車用汽油、油電混合車、純電動車之CO₂排放量依臺南市運具碳排放係數統計。

發展低碳交通智慧城市

■ 建立充電生活圈

子公司裕電俾電提供綠能充電整合解決方案，包含電動汽車、機車、電動巴士等綠能運具，協助智慧城市發展低碳交通。具有工程規劃建置、軟硬體串接、前后台營運整合及售後服務的全方位綠能充電服務營運商。以「為你的生活充電」為核心服務，為低碳智慧城市打造滿足「行」的充電生活圈，整合充電營運商打造全台最大充電聯盟，提供充電漫遊平台服務。

成立至今已服務全台公家單位、車場、科技廠辦、社區建案等客戶，銷售及協助建置超過4,000槍充電槍，合作客戶包含保時捷、現代、納智捷、Nissan、中華eMOVING、台積電等，皆為裕電俾電長期合作夥伴，提供的綠能充電解決方案包含：

- **YES!來電充電站**：結合不同類型場域建置YES!來電充電站，包含百貨、賣場、飯店、餐廳、遊憩景點等場所，全台已建置超過80個站點，讓電動車主在外出行時，享受食衣住行育樂生活的同時也能滿足充電需求。僅需要透過YES!來電APP即可啟動充電，透過一鍵導航快速引導車主至充電站，提供便利的低碳智慧城市充電服務。
- **車廠全方位充電解決方案**：因應集團內車廠品牌納智捷n7上市，裕電俾電協助於車廠於展間、生活管等經銷據點建制充電設備，從設備串接、建置規劃，以及車主家用充電樁安裝等服務，提供全方位的充電解決方案，協助車場提供車主完整的充電服務，安心享受低碳出行的生活。



- **開放式充電漫遊平台**：整合全台主要充電營運商站點，包含YES!來電、EVALUE、NOODOE，透過漫遊平台服務讓電動車主以車廠APP即可啟動全台超過80%之充電站，提升電動車主在外出行的補電便利性，已於2023年完成初步建置，預計於2024年下半年正式上線。
- **建置中油百站充電站**：於2023年取得中油電動機車充電站營運標案，整合軟硬體的前後端及場域，包含電動二輪充電樁控制程式開發、充電主系統開發中油Pay串接、充電資訊管理後台開發及站點監控與客戶服務、充電樁設備維護保養等，並於6/15正式上線收費，提供二輪電動車主也能享受低碳生活。此外，裕電俾電為加速實現eMaaS (EV Mobility as a Service) 生態圈，於2023年參訪新加坡ChargEco充電聯盟，亦與台灣指標性企業、商場展開合作。

- **參訪新加坡ChargEco，提升東南亞市場知名度**：裕電俾電於2022年取得新加坡公共停車場站充電樁建置標案，將在369個停車場提供電動汽車充電服務，預計在2024年底完成超過1,000座電動車充電樁。2023年12月再次參訪新加坡地鐵公司（SMRT）旗下騰越公司(Strides)及充電站營運商ChargEco就合作取得的新加坡公共充電站建置案交換進度及分享運營經驗，雙方皆為移動服務為主要業務，更就打造電動車出行服務、建構eMaaS生態圈及發展充電漫遊平台等表達高度合作興趣，將共同打造低碳交通服務，推動永續發展的電動車充電服務事業。



- 成為鴻海CityGPT合作夥伴，協助打造高雄智慧城市：鴻海攜手高雄市政府規劃智慧城市完整解決方案，於2023年4月，以智慧城市平台CityGPT為基礎，組織智慧城市大聯盟，裕電俾電作為「充電解決方案」成為聯盟合作夥伴，未來也將透過全方位的合作提供智慧城市的充電生活圈服務。



- YES!來電充電站前進全台最大商場—新店裕隆城：於2023年9月，全台最大商場裕隆城正式開幕，YES!來電也進駐裕隆城，同時規劃汽車共6座DC及8座AC充電樁，以及機車充電站3座充電樁，無論是二輪或四輪車主，都能在逛街、吃飯的同時，為愛車充滿電。



- 綠能充電減碳成效：裕電俾電自2010年成立以來，以永續智慧城市的移動生活布建完善基礎為目標，持續擴大電動車充電管理與設備建置，至今建置超過4,000槍充電槍，截至2023年底，提供電動車車主充電度數達1,000萬度，減碳效益已達5,283,923 KG CO₂E。



每年

年度	充電槍	充電量(度)	減碳排放當量 (kg CO ₂ e)
2022年	79	87,541	40,754
2023年	139	243,963	113,819

註1：因系統資料庫缺少，故無22年前之各年度發電量。

累計

年度	充電槍	充電量(度)	減碳排放當量 (kg CO ₂ e)
2022年	121	87,541	40,754
2023年	260	331,504	154,573

註1. 本表數據僅計算YES!來電充電站累計至2023年12月實際營運成果，減碳量依據經濟部能源署各年度電力排碳係數換算。

註2. 充電站減碳量係以相同行駛里程條件下，汽油車輛碳排量與電動車碳排量之差異計算(電動車及汽油車耗能，依據經濟部能源署能源效率測試值統計；車用汽車CO₂排放係數依環境部溫室氣體排放係數管理表6.0.4版)。

註3. 計算公式：節省CO₂=同樣行駛里程數條件下汽油的排放量 - 電的排放量 = 充電量(度)*一度電能跑的公里數/平均油耗*車用汽油溫室氣體排放係數-充電量(度)*一度電所產生的CO₂(KG)
 = kWh*5.45/ 2.84* 2.263 - kWh * 0.495
 = kWh * 0.465541277258567

建構綠能車隊

裕融企業子公司格上租車除透過車輛共享提高交通運輸的使用效率，自2020年9月起，也直接投入電動車承租市場方案，於2021年起，以市占率最高的電動車品牌Tesla作為主要推展車系。

在格上租車的推動下，電動車每月新增之承租客戶數穩定成長，截至2023年底，共有888台電動車承租中。格上租車更於2023年底成立永續企業發展部，目的係協助上市櫃企業提早因應碳盤查政策，擬將推出綠色租賃商品，並設定2024年至少再新增1,000台綠能車隊的目標，以促進電動車使用普及化，為推動節能減碳之社會責任善盡心力。

格上電動車保有台數



GRI索引表

- 本公司依循GRI 2021準則報導(報導期間：2023年01月01日至2023年12月31日)
- 本公司尚未有適用之行業準則。

GRI準則/其他來源	揭露項目	章節或說明	頁次	
一般揭露				
GRI 2 : 一般揭露 2021	2-1	組織詳細資訊	企業概況	15
	2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	3
	2-3	報導時間、頻率及聯絡人	關於本報告書	3
	2-4	資訊重編	關於本報告書	3
	2-5	外部保證/ 確信	關於本報告書	3
	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	企業概況	15
	2-7	員工	4.1 人力資源結構	69
	2-8	非員工的工作者	4.1 人力資源結構	69
	2-9	治理結構及組成	2.2 公司治理	37
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.2 公司治理	37
	2-11	最高治理單位的主席	2.2 公司治理	37
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2 利害關係人與重大議題鑑別	24
	2-13	衝擊管理的負責人	1.2 利害關係人與重大議題鑑別	24

GRI準則/其他來源	揭露項目	章節或說明	頁次	
一般揭露				
GRI 2 : 一般揭露 2021	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書	3
			1.2 利害關係人與重大議題鑑別	24
	2-15	利益衝突	2.2 公司治理	37
	2-16	溝通關鍵重大事件	1.2 利害關係人與重大議題鑑別	24
	2-17	最高治理單位的群體智識	2.2 公司治理	37
	2-18	最高治理單位的績效評估	2.2 公司治理	37
	2-19	薪酬政策	2.2 公司治理	37
			4.4 員工薪獎福利	78
	2-20	薪酬決定流程	2.2 公司治理	37
			4.4 員工薪獎福利	78
	2-21	年度總薪酬比率	4.4 員工薪獎福利	78
	2-22	永續發展策略的聲明	經營者的話	5
	2-23	政策承諾	企業概況	15
			1.1 永續目標與策略	20
2.3 誠信經營			44	
2.4 風險管理			47	
2.9 法令遵循			58	
	4.2 職場平權與多元共融	72		

GRI準則/其他來源	揭露項目		章節或說明	頁次
一般揭露				
GRI 2 : 一般揭露 2021	2-24	納入政策承諾	2.3 誠信經營	44
			2.4 風險管理	47
			2.7 資安治理	56
			2.9 法令遵循	58
			4.2 職場平權與多元共融	72
			4.6 人才發展與培育	83
	2-25	補救負面衝擊的程序	1.2 利害關係人與重大議題鑑別	24
			2.3 誠信經營	44
			3.1 顧客關係管理	62
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	2.3 誠信經營	44
	2-27	法規規範	2.9 法令遵循	58
	2-28	公協會的會員資格	1.1 永續目標與策略	20
	2-29	利害關係人議合方針	1.2 利害關係人與重大議題鑑別	24
2-30	團體協約	4.7 勞資和諧與團體協商	90	
GRI 3 : 重大主題 2021	3-1	決定重大主題的流程	1.2 利害關係人與重大議題鑑別	24
	3-2	重大主題列表	1.2 利害關係人與重大議題鑑別	24
	3-3	重大主題管理	1.2 利害關係人與重大議題鑑別	24

GRI準則/其他來源	揭露項目		章節或說明	頁次
重大主題				
GRI 200: 經濟系列				
GRI 201 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2023年永續績效	8
			2.1 營運績效	36
			2.2 公司治理	37
			2.6 營運持續與緊急應變計畫	55
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險機會	6.1 氣候變遷策略與行動	107	
201-3	確定給付制義務與其他退休計畫	4.4 員工薪獎福利	78	
201-4	取自政府之財務援助	報導期間無取自政府之重大財務補助	-	
GRI 204 採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	3.4 永續供應商管理	66
GRI 205 反貪腐 2016	205-1	已進行反貪腐風險評估的營運據點	2.4 風險管理	47
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.3 誠信經營	44
			2.5 資訊透明揭露	54
			2.9 法令遵循	58
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	4.6 人才發展與培育	83
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	報導期間未發生貪腐事件	-	

GRI準則/其他來源	揭露項目	章節或說明	頁次	
重大主題				
GRI 300: 環境系列				
GRI 305 排放 2016	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	6.2 永續營運環境管理	112
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	6.2 永續營運環境管理	112
	305-3	其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	6.2 永續營運環境管理	112
	305-5	溫室氣體排放減量	6.2 永續營運環境管理	112
GRI 400: 社會系列				
GRI 401 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	4.1 人力資源結構	69
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	4.4 員工薪獎福利	78
	401-3	育嬰假	4.2 職場平權與多元共融	72
GRI 402 勞/資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	4.4 員工薪獎福利	78
GRI 404 訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.6 人才發展與培育	83
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	4.6 人才發展與培育	83
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.4 員工薪獎福利	78
G4I 418 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2023年無資安外洩或侵害客戶隱私事件。	
			2.7 資安治理	56
			2.8 個資保護	57
GRI準則/其他來源	揭露項目	章節或說明	頁次	
自訂重大主題				
顧客關係管理	-	公平待客，重視客戶服務品質	3.1 顧客關係管理	62



SASB永續會計準則委員會索引 Consumer Finance消費金融

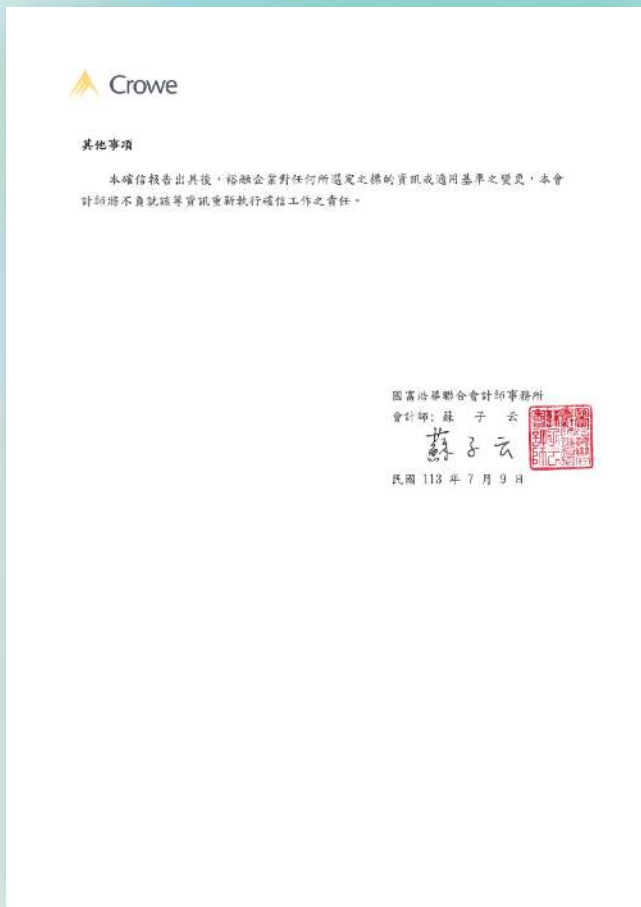
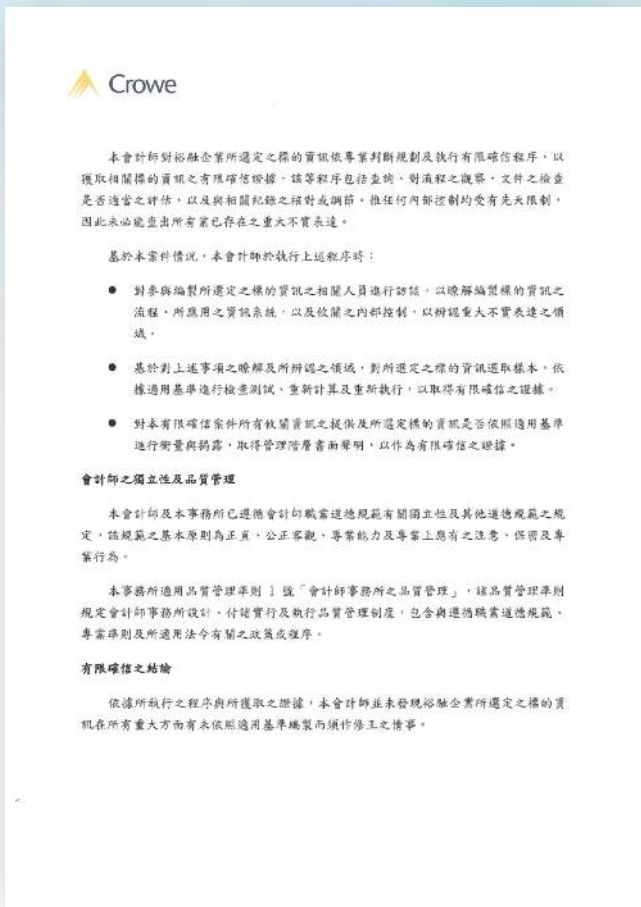
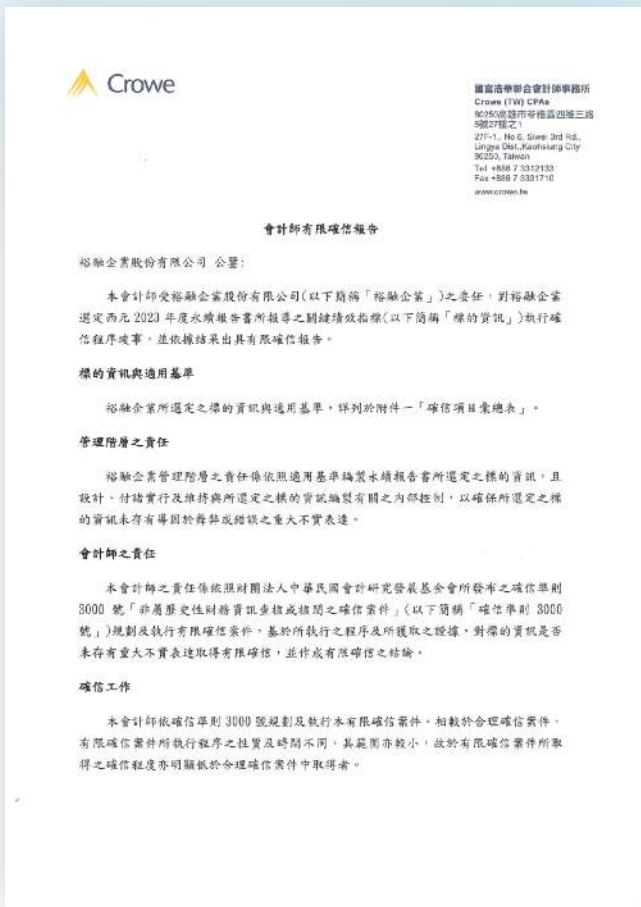
主題	指標代碼	指標	對應章節	頁碼
客戶隱私	FN-CF-220a.1	客戶資料被作為次要用途使用的總數	本公司個資使用皆符合法令，暫不揭露此指標統計資料	-
	FN-CF-220a.2	客戶隱私相關的法律訴訟的損失總金額	1. 2.7資安治理、2.8個資保護、3.1 顧客關係管理 2. 2023年本公司無因侵害客戶隱私的相關法律訴訟	56、57、62 -
資料數據安全	FN-CF-230a.1	資訊安全管理現狀	1. 2.4 風險管理、2.7資安治理、2.8個資保護	47、56、57
		(1)資訊外洩事件數	2. 2023年本公司無資訊與個資外洩事件	-
		(2)與個資相關的外洩數量占比		
	(3)受影響的顧客數			
FN-CF-230a.2	信用卡相關的詐騙損失金額（包含無卡交易與有卡交易）	本公司不適用此項指標	-	
FN-CF-230a.3	鑑別與處理資安風險的方法	2.4 風險管理、2.7資安治理、2.8個資保護	47、56、57	
銷售業務	FN-CF-270a.1	員工薪酬與產品與服務銷售數量關聯的百分比	相關資料擬規畫於未來揭露說明。	-
	FN-CF-270a.2	客戶信用分數高、低的信用產品與預付產品申請的核准率	相關資料擬規畫於未來揭露說明。	-
	FN-CF-270a.3	客戶信用分數高、低的客戶(1)附加產品費用、(2)平均年利率、(3)平均帳戶年限、(4)平均持有帳戶數及(5)持有預付產品平均年費	相關資料擬規畫於未來揭露說明。	-
	FN-CF-270a.4	消費者保護主管機關統計的	3.1 顧客關係管理	62
		(1)客訴案件數、(2)提供財務或非財務協商件數、(3)顧客爭議比例、(4)主管機關進一步調查比例		
FN-CF-270a.5	產品的銷售及服務的相關法律訴訟產生的金錢損失總額	相關資料擬規畫於未來揭露說明。	-	

TCFD 氣候變遷對公司造成之風險與機會及公司採取之相關因應措施

項目	執行情形
1. 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	由董事會督導氣候變遷風險管理之政策與執行成果，為氣候議題管理的最高治理單位。董事會下設有永續經營委員會，永續經營委員會負責辨識盤點氣候變遷風險與機會，進行鑑別、管理與對策因應，將氣候變遷相關議題納入管理範疇，並定期向董事會報告相關策略的推動工作進度。董事會檢視監督相關計畫之落實並評估執行情形，提供調整的建議，永續委員會則依據董事會之意見，精進策略方向與行動方針。
2. 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務(短期、中期、長期)	以氣候風險與機會因子發生的可能性、潛在衝擊程度構面，鑑別對公司營運的影響，依評估結果訂定本公司因應氣候風險及機會的策略與管理措施。 依鑑別結果共辨識出三項實體風險、六項轉型風險及六項氣候變遷機會的因子。依據風險及機會因子，擬定因應氣候變遷的風險減緩及機會策略。短期包括落實企業營運減碳政策、持續優化產品及服務流程數位化、評估資產受極端氣候事件導致的財損，及持續關注為達成淨零目標的市場商業模式。中長期則從(1)數位轉型與金融科技創新：全面啟動數位科技應用與流程優化，透過更多數位工具賦能，優化營運效能。(2)創新及加速低碳商品和服務：依據政策及市場對低碳產品的需求，共同打造再生能源電力綠能供應鏈，助力實現2050 淨零排放；也推動移動服務事業的移動共享、出行服務化，加速實踐共享經濟。(3)氣候變遷可能導致承作的產品有結構性的調整，也自氣候風險機會分析中發展綠能產品融資模型。藉由短中長期的策略及行動，提升本公司因應氣候變遷的營運韌性及競爭力。
3. 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	在極端天氣的事件加劇或頻率提高影響下，可能造成各營業處所的營運受阻、財物受損，影響客戶服務、員工安全等，短期因應策略包括有依循公司災害應變辦法啟動備援機制及運用科技系統及流程精進，以維護客戶權益、保護員工工作安全、降低財損。此外，因應極端氣候事件發生率提高的潛在衝擊，在執行業務採取的轉型行動則包括強化對融資標的及資產進行氣候風險鑑別，將資產品質與永續性風險連結，以及多元發展綠色融資產品，持續擴大發展再生能源事業。對財務之影響於短期內雖預計有期初的一次性建置成本或多階段開發成本投入，但可望透過逐期攤提成本與營收認列，達到中長期營收、優良的資產品質的目標。

項目	執行情形
4. 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	本公司整合氣候相關風險於既有企業風險管理政策中，由永續經營委員會依據風險管理程序中的風險辨識、分析、回應及監控機制等要素，執行氣候風險管理程序，強化公司的氣候風險與機會的韌性。
5. 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	參考聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）的第六份評估報告（AR6） SSP1-2.6 達到永續目標但緩慢的低度排放情境作為本公司進行未來氣候變遷的影響分析。在此情境下全球二氧化碳排放量做有效的管控，淨零排放目標將延遲於2050年之後實現。基於對本公司營運面及財務面構面的影響進行分析，初步分析至2050前將因極端氣候導致之能源及物價上漲、氣候災害強度增加營運持續的成本、本公司動產擔保品及營運據點財物之減損及轉型過程面臨之投資、商譽變化之不確定性，並進一步訂定因應策略。
6. 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標	因應管理氣候相關風險發展的轉型計畫，包括持續關注國內外法規要求、制定公司的營運減排政策及發展低碳、綠能的多元化產品及服務，將永續風險議題納入融資標的評估之參考因子，加強與組織的利害關係人溝通等，整體提升企業營運韌性。已訂定營運減碳目標，汰換耗能設備、推行節約能源與資源使用政策；也強化綠色事業投資，設定再生能源光電廠及移動共享服務、充電樁事業的發展目標。
7. 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	目前尚未使用內部碳定價。未來將依減碳策略及方法，評估導入相關碳定價工具。
8. 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證(RECs)以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證(RECs)數量	<p>本公司氣候發展目標包括有營運減碳目標及加速綠能事業投資：</p> <ul style="list-style-type: none"> •已於2022年導入 ISO14064-1 溫室氣體盤查系統，盤查台灣主要融資公司的溫室氣體排放範疇一、二及範疇三具重大性的排放源，目標於2024年低減範疇一、二的10%碳排放量，且預計自 2025 年起至 2027 年，每年較前一年度減少5%的溫室氣體排放量；中、長期則計畫於2024年完成所有子公司之溫室氣體盤查，設定所有公司的短、中、長期溫室氣體減量目標。 •本公司亦已於2024年採購再生能源電力，將逐年擴大再生能源採購及使用比例。 •透過子公司積極擴充綠能事業版圖，打造太陽能光電發電、儲電及售電供應鏈，以及電動車充電樁營運服務，建構能源轉型生態系。
9. 溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫。	內部盤查實績、確信情形及減量規劃與行動，請參閱 6.2 永續營運環境管理章節說明

會計師確信報告



會計師確信報告

附件一：確信項目彙總表

編號	內文標題	標的資訊	適用基準						
1	6.2 永續營運環境管理 水資源與廢棄物排放量	<table border="1"> <thead> <tr> <th>用水量</th> <th>2022 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>用水量(度)</td> <td>4,817</td> </tr> <tr> <td>人均用水量 (度/人)</td> <td>11.31</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：用水量資料涵蓋範圍：2022 年統計範圍為裕融企業及子公司新鑫台北總公司(裕隆大樓 11F-15F)，依當年度統計範圍年底在台員工人數計算人均用水量。</p>	用水量	2022 年	用水量(度)	4,817	人均用水量 (度/人)	11.31	2022 年裕融企業及子公司新鑫台北總公司總用水量除以 2022 年裕融企業及新鑫子公司台北總公司年底員工人數，計算平均每人之用水量。
用水量	2022 年								
用水量(度)	4,817								
人均用水量 (度/人)	11.31								
2	6.2 永續營運環境管理 水資源與廢棄物排放量	<table border="1"> <thead> <tr> <th>用水量</th> <th>2023 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>用水量(度)</td> <td>16,135</td> </tr> <tr> <td>人均用水量 (度/人)</td> <td>10.02</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：用水量資料涵蓋範圍：2023 年統計範圍擴大為裕融企業及子公司新鑫及裕富數位資訊全台灣營運據點，依當年度統計範圍年底在台員工人數計算人均用水量。</p>	用水量	2023 年	用水量(度)	16,135	人均用水量 (度/人)	10.02	2023 年裕融企業總部及子公司新鑫及裕富數位資訊全台灣營運據點用水量除以 2023 年底裕融企業總部及子公司新鑫及裕富數位資訊全台灣營運據點在台員工人數，計算平均每人之用水量。
用水量	2023 年								
用水量(度)	16,135								
人均用水量 (度/人)	10.02								
3	2.7 資安治理 2.8 個資保護	2023 年無資安外洩或侵害客戶隱私事件。	2023 年度裕融企業資安治理與個資保護政策及流程、內部稽核報告、送交聯徵中心之備查報告及外部廠商偵測異常行為檢測報告之結果。						

附件一：確信項目彙總表

編號	內文標題	標的資訊	適用基準												
4	3.1 顧客關係管理 客戶服務管道與流程 客訴處理效率	<p>2023 年客訴案件共計 97 件，已全數完成結案，結案率 100%。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>2023 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>客訴案件數</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>年度結案數</td> <td>97</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>主管機關來函件數</th> <th>2023 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件數</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>協議庭調比例</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	項目	2023 年	客訴案件數	97	年度結案數	97	主管機關來函件數	2023 年	件數	49	協議庭調比例	0%	<p>2023 年度裕融企業客訴系統及依內部流程立案之客訴案件數及結案數。</p> <p>2023 年度裕融企業客訴案件結案數除以客訴案件數，計算客訴案件之結案率。</p> <p>2023 年度裕融企業客訴系統及依內部流程立案之主管機關來函之客訴案件數及協議庭調解決案件數。</p> <p>2023 年度裕融企業協議庭調解決案件數除以客訴系統及依內部流程立案之主管機關來函之客訴案件數，計算協議庭調解決之案件數比例。</p>
項目	2023 年														
客訴案件數	97														
年度結案數	97														
主管機關來函件數	2023 年														
件數	49														
協議庭調比例	0%														
5	6.3 綠色產品發展	<table border="1"> <thead> <tr> <th>累計自營電廠數</th> <th>發電量(度)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023 年</td> <td>207</td> </tr> <tr> <td>2023 年</td> <td>51,060,614</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>排碳係數</th> <th>減碳排放量(kgCO2e)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023 年</td> <td>0.494</td> </tr> <tr> <td>2023 年</td> <td>25,223,943</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：發電量(度)為統計承接有公司能源監控系統的自營電廠之當年度發電度數。</p>	累計自營電廠數	發電量(度)	2023 年	207	2023 年	51,060,614	排碳係數	減碳排放量(kgCO2e)	2023 年	0.494	2023 年	25,223,943	<p>2023 年度裕融企業子公司新鑫累計收購、自建、興建及擴充取得之電廠總數。</p> <p>2023 年度已承接公司能源監控系統的自營電廠之當年度發電度數。</p> <p>2023 年度之減碳排放量以 2023 年度發電量度數乘以經濟部能源署發布之排碳係數計算。</p>
累計自營電廠數	發電量(度)														
2023 年	207														
2023 年	51,060,614														
排碳係數	減碳排放量(kgCO2e)														
2023 年	0.494														
2023 年	25,223,943														



2023 永續報告書

Sustainability Report



裕融企業股份有限公司
Yulon Finance Corporation

聯絡資訊

本報告書完整內容以電子版本置於裕融企業官方網站 (<http://www.tac.com.tw/>)

瀏覽、下載。關於本報告書，若您有任何意見回饋，歡迎您與我們聯繫。

地址：台北市大安區敦化南路二段2號15樓

信箱：steven.hu@tac.com.tw

為積極探索更多與利益關係人溝通的方式，我們已開始規劃永續電子報，期能分享我們在永續領域的最新進展與成就，電子報初期將先在公司內部施行，期能藉由內部反饋進一步完善內容，最終能成為我們與外界溝通的重要橋樑之一。