



2024 永續報告書

Sustainability Report

前言

關於本報告書	3
經營者的話	5
2024年永續績效	8
企業概況	12

1. 永續管理與承諾

1.1 永續治理機制	19
1.2 永續價值策略與目標	20
1.3 重大主題分析與管理	23
1.4 利害關係人議合	29

2. 公司治理

重大主題管理	34
2.1 營運績效	36
2.2 公司治理	37
2.3 誠信經營	47
2.4 風險管理	51
2.5 資訊透明揭露	59
2.6 營運持續與緊急應變計畫	60
2.7 資安治理與個資保護	62
2.8 法令遵循	65
2.9 永續供應商管理	67

3. 顧客關懷與產品服務

重大主題管理	70
3.1 公平待客原則	71
3.2 顧客關係管理	72
3.3 數位產品服務與創新	74

4. 友善職場

重大主題管理	78
4.1 人力資源結構	79
4.2 員工薪獎福利與人才升遷制度	83
4.3 人才發展與培育	90
4.4 職場平權與友善的工作環境	96

5. 社會關懷

5.1 社會創新藍圖	112
5.2 MaaS*FaaS永續方程式	113
5.3 偏鄉就醫接駁服務	114
5.4 文化共融 平權共享	118
5.5 韻應愛的里程數公益平台	121
5.6 社會關懷與公益行動	122

6. 環境永續

重大主題管理	126
6.1 氣候變遷策略與行動	127
6.2 永續營運環境管理	132
6.3 永續金融	140

7. 附錄

GRI 指標索引表	148
SASB會計準則永續指標對應表	155
TCFD氣候變遷財務揭露對應表	156
外部查證聲明書	159

經營者的話

關於本報告書 GRI2-2、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。

2024年永續績效
本次發行日期：2025年8月。

前次發行日期：2024年8月。

企業概況

報告書期間

本報告書揭露期間為2024年1月1日至12月31日，部分內容涵蓋2024年1月1日前的成果及2024年12月31日以後的規劃，以呈現資訊完整性。

公司治理

報告書範疇

本報告書以裕融企業股份有限公司個體為主要揭露範疇，其餘子公司並未納入永續報告書涵蓋實體。另依資料的可蒐集性及考量裕融企業在各事業營運的關聯性與綜效，故部份主題內容亦包括重要子公司(新鑫公司、裕富數位、格上租車、裕電能源、裕電倅電、劬斗雲科技等公司)的執行成果，皆於本報告書中內文載明。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，報告書所揭露之財務數據係採用經會計師簽證後的公開發表資訊，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。

顧客關懷與產品服務

友善職場

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。

環境永續

報告書的品質管理

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

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 (P.141) 。

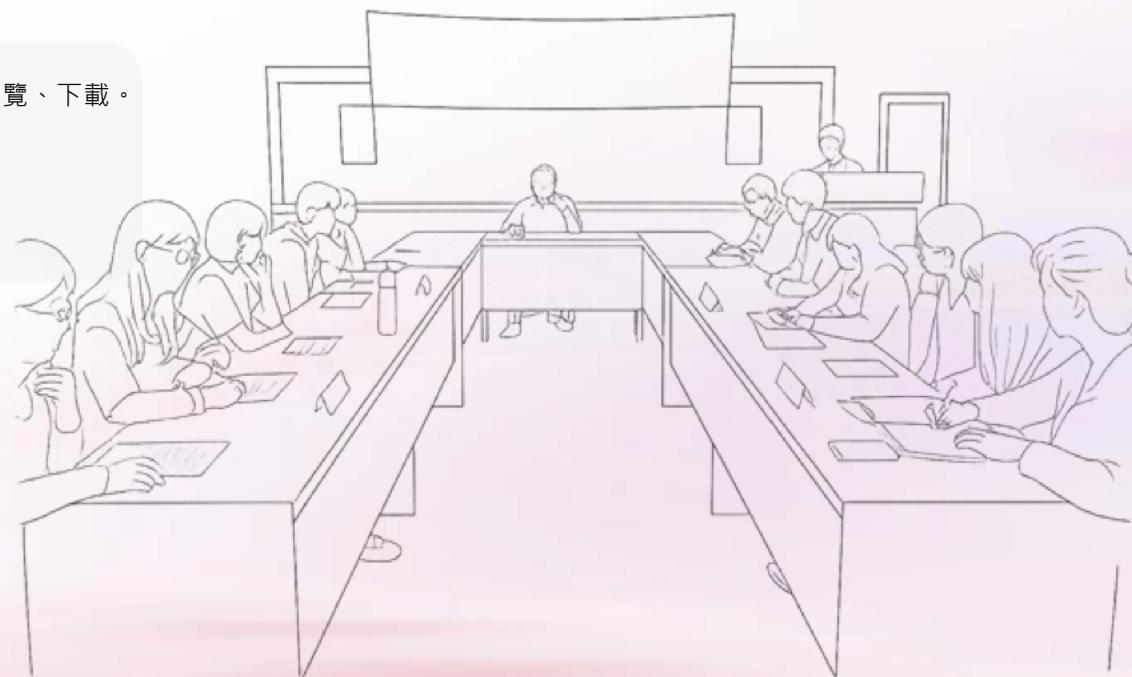
聯絡資訊

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：esg@tac.com.tw



經營者的話 GRI : 2-22

環顧2024年的總體經濟環境，因地緣受政治風險干擾與通膨隱憂，全球經濟成長率相對前一年走緩，以及在租賃公會自律公約上路後，對中古車與商品市場造成影響並催動融資租賃產業生態發生變化。裕融企業秉持「誠信、精進、價值、效率」經營理念，順應環境變化快速調整業務模式，透過穩健的公司治理與風險控管維持穩定的表現，建構長期穩固的經營體質。

企業概況

裕融企業長期以「誠信共贏、和諧共生、社會共榮」三大永續使命，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。我們深知，企業的永續發展不再只是選擇題，而是責任與機會的交匯，更是企業長期競爭力的基石。2024年裕融企業在永續經營面向，我們於「第十一屆公司治理評鑑」中獲得「上市公司前5%」，也是第六次獲得此項殊；此外，也榮獲多項永續獎項如第四屆台灣永續行動獎金獎、第八屆台北金鵬獎等肯定，顯示裕融企業在公司治理與永續經營實踐上的成果與長期的承諾。

公司治理

秉持誠信 正直 透明的永續經營理念

企業永續發展的核心，來自於良好的公司治理機制與資訊透明揭露。裕融秉持誠信經營與風險控管原則，落實法令遵循、公司治理、資安政策及保護客戶利益，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決策核心，設有公司治理主管及各項功能性委員會。為了確保董事會及其下四個功能性委員達良好運作之效能，裕融企業於2024年完成董事會及功能性委員會外部績效評估，評估結果顯示董事會及各委員會整體運作情形良好。此外，為了防範不斷升級的資安威脅，2024年導入ISO 27001國際資訊安全管理制度驗證，強化公司資安韌性；同時亦取得台灣智慧財產管理規範（TIPS）驗證，以提升同仁對於法令遵循的意識，有效管理公司智財權與合法運用。裕融企業長期推動數位化、自動化與智能化各項數位服務發展，並以顧客角度思考，不斷優化各項客戶服務。此外，為了保護顧客權益，推動公平待客政策，強化在商業行為、消費者保護及申訴管理等面向，都能站在客戶角度權益思考，確保客戶在交易過程中合理的公平對待。裕融企業以審慎的態度推動業務，落實公開資訊揭露，重視永續資訊報導透明度與一致性。我們更積極培養同仁的永續素養，打造具有韌性的組織文化，讓永續發展內化為企業日常運作的一部分，穩步實踐企業的永續成長。

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

永續綠能投資與環境共好

氣候變遷所造成的極端氣候災害事件日趨嚴重，為了回應全球2050 淨零碳排，裕融企業完成2024年所有合併報表子公司溫室氣體盤查，並於裕融及與新鑫兩間公司的辦公場域，陸續採購使用綠電，推行節能減碳等多項措施。此外裕融企業以子公司新鑫企業、裕電能源、格上租車、LINEGO等協同推展綠能事業。在太陽能光電廠與儲能案場，已建置超過 300 座、總建置容量突破 200MW，未來將加速擴充綠能的事業版圖，成為全方位再生能源業者；在移動服務事業以「行的價值鏈」串起交通移動服務的需要，推動eMaaS (Electric Mobility as a Service) 低碳交通生態圈。在電動車輛充電樁設備，裕電伸電自2010年持續擴大電動車充電管理與設備建置，並於2024年完善充電生活便利性，導入隨插即充的服務及整合車廠、第三方平台的充電地圖。為落實環境永續經營理念，移動服務事業綠能車隊總數合計逾8,000台，並透過「LINE GO」一站式多元移動服務平台，提供彈性的移動服務，提高車輛共享效率，讓移動成為更具便利、低碳性，呼應國家運具電動化、低碳化之政策。裕融企業透過完整的綠能事業佈局，致力於提供各項綠能及永續解方，實現從綠能事業、智慧充電到低碳運輸的永續綠能生態系。

打造DEI友善職場 實踐以人為本的企業價值

裕融企業深信每位員工都是企業永續經營的重要夥伴，一直以來推動DEI (Diversity, Equity, and Inclusion ; 多元、公平、共融) 職場文化，傾聽員工心聲，發掘個人特質，促進團隊有效溝通；並透過各項回饋機制、員工滿意度調查驅動公司的競爭力。此外我們強調多元與公平的職場環境，在2024年度女性升遷比例達65%、女性主管於管理階層佔比為47%，都足以顯示公司致力於打造公平的制度與待遇。裕融企業將DEI理念深植企業核心價值中，從人權政策制定到招募、升遷制度、績效管理、職場環境與人才培育，永續人才更為公司經營的重要因子。並藉由自上而下傳遞DEI文化的重要方針，推動與「人」有關的管理政策，在以人為本的基礎上，堅守對員工個人發展的承諾及提升員工照顧與福祉，打造友善多元與共融的職場環境。

建構永續城鄉 發揮社會影響力

裕融企業以社會創新藍圖展開多項行動方案，為台灣的高齡化、偏鄉、弱勢族群，提供更多元的社會解決方案。裕融企業長期關注ESG永續議題，自2016年起從核心本業出發，善用資源整合的能力，導入偏鄉MaaS (Mobility as a Service，移動即服務) 公益循環經濟，透過「捐服務代替捐車」打造車輛移動永續方程式，並秉持著普惠金融的精神，造福弱勢族群，推動「幸福輪轉手」、「花木蘭計畫」、「TTGO花東溫馨接送」、「食醫助行」等多項公益專案。2024年我們透過每一個現場，看見弱勢族群背後確切的需求，致力照顧資源缺乏的地區。2024年延續裕隆集團愛的里程數平台使命，提供社會創新團體共享公益用車的里程數，讓更多有移動需求的公益組織推進服務，我們透過「普惠金融」、「愛的里程」和「數位賦能」，讓公平、包容、賦權、尊嚴落地至各處，呼應普惠金融的背後精神。

另外自2023年起，裕融基於文化平權理念，強調每個人都有相同的權利參與並享受文化生活，我們打破資源分配不均的問題，致力於縮短城鄉差距與交通不平等，延續偏鄉就醫接駁理念，支持國內文化永續發展。2024年支持文化部全台10個縣市大型演出，創下逾22.7萬人次參與。我們也與文化內容策進院(文策院)簽署合作意向書，共同實踐與落實「文化共融、平權共享」理念，打造文化參與的友善環境。裕融企業攜手文策院、多元表演團體，推動「賦格行動音樂教室」，將音樂帶到偏鄉小學；「歡笑輪轉手專案」接送小丑醫生前往醫院或病童家裡演出，透過與文化業者合作，以移動平權具體落實文化平權，弭平學習資源不平等，提升每個地區、每個人的文化受教基本權利，並朝向聯合國永續發展目標SDGs多項指標努力。

我們深信，金融服務不僅是資金的媒介，更是社會與環境正向變革的推動力。為此，裕融長期將ESG納入核心經營策略，擘劃全方位永續藍圖，持續推動低碳營運與永續融資，我們擴大對綠能設備、節能車輛與低碳營運產品發展，同步提升內部碳盤查精準度，強化氣候風險的辨識與管理，除此之外對員工的照顧、社會弱勢族群的關懷，都將以實際行動善盡企業社會責任，發揮正向影響力。展望未來，裕融將持續發揮金融專業、服務創新與產業整合能力，不僅為客戶創造長期價值，更在全球環境轉型的洪流中，堅定扮演台灣經濟永續前行的可靠推手，迎向淨零轉型與永續發展的挑戰。



董事長

嚴陳菊蓮



總經理

關源龍

2024年永續績效 GRI201-1

經營者的話

2024年永續績效

合併經濟績效

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。

企業概況

單位：仟元新台幣

	項目	基本要素	2022年	2023年	2024年
永續管理與承諾	產生之直接經濟價值	收入	36,556,719	41,489,371	41,471,247
公司治理		營運成本	27,668,429	33,651,664	35,177,635
		員工薪資和福利 (註1)	4,474,575	4,944,043	5,336,192
顧客關懷與產品服務	分配之經濟價值	支付出資人的款項 (當年度現金股利)	2,990,964	3,551,239	2,635,164
		支付政府的款項 (註2)	1,946,843	1,557,124	1,791,480
友善職場		社區投資 (註3)	2,667	7,750	9,641
社會關懷	留存之經濟價值	(產生-分配)	(526,759)	(2,222,449)	(3,478,865)

以上為合併公司數據

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。

ESG永續績效亮點

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄



環境永續

Environment

- 自有光電案場累計近 **300座**，總建置容量破 **100 MW** (百萬瓦) 規模，減碳效益 **34,498公噸CO₂e**、運轉的電廠提供 **72,780 MWh** (千度) 綠電。
- 佈局電動車、充電站eMaaS生態圈；綠能車隊超過 **8,000台**(短租、共享與LINE GO)。
- 總公司、子公司新竹辦公室轉供綠電，**37張**綠電憑證，超過 **37,539度**綠電。
- 本公司溫室氣體較去年 **129.68公噸CO₂e(20%)**，用電量減量 **178,570度(15%)**、人均用電量較前年減少 **5%**。



環境永續

Environment



社會參與

Social

- 員工福利總額 **1,405萬元**。
- 員工教育訓練平均受訓 **12.6小時**，同比成長 **10%**，課程滿意度 **94.5分**。
- 偏鄉接駁與創生，捐贈社創團體，運行逾 **20萬** 公里。
- 連續兩年獨家贊助文化部 **10縣市** 巡演、**70個** 表演團體，逾 **22.7萬** 人次參與。
- 與文策院簽署「文化共融 平權共享」意向書，攜手藝文團體運行 **51場次**。
- 長照與福祉車永續融資支持逾 **3,000萬元**。



公司治理

Governance

- 第十一屆公司治理評鑑 **前 5%**。
- 取得 **TIPS** 台灣智慧財產管理驗證
- 通過 **ISO 27001** 資訊安全系統管理認證
- 公司治理100指數成分股
- 誠信經營之教育訓練年度受訓 **1,677人次**，總訓練時數為 **678.57小時**。



榮耀與肯定

本公司暨轉投資子公司於2024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。

金融服務事業

2024年永續績效

企業概況

獲獎企業	獎項	主辦單位
	第十一屆公司治理評鑑上市公司前 5% (六度名列「公司治理評鑑上市公司前 5%」)	證券暨期貨市場發展基金會
	《哈佛商業評論》董事長獲選 台灣上市公司企業第五屆台灣企業領袖100強	《哈佛商業評論》
	公司治理 100 指數成分	臺灣指數股份有限公司
	第八屆資誠永續影響力獎(入選) (連續3年獲獎、第六屆「金獎」、第七屆「銅獎」)	資誠永續發展服務公司
	第四屆台灣永續行動獎(TSAA) SDG 10 「金獎」： 用移動及金融實現平權	台灣永續能源研究基金會
	第八屆台北金鵝獎永續微電影「銀獎」、「銅獎」 (連續2年獲獎、第七屆「銅獎」)	台灣永續能源研究基金會
	第十七屆TCSA台灣企業永續報告書「銀獎」	台灣永續能源研究基金會
	《天下雜誌》1.5°C溫控目標標章	天下雜誌

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

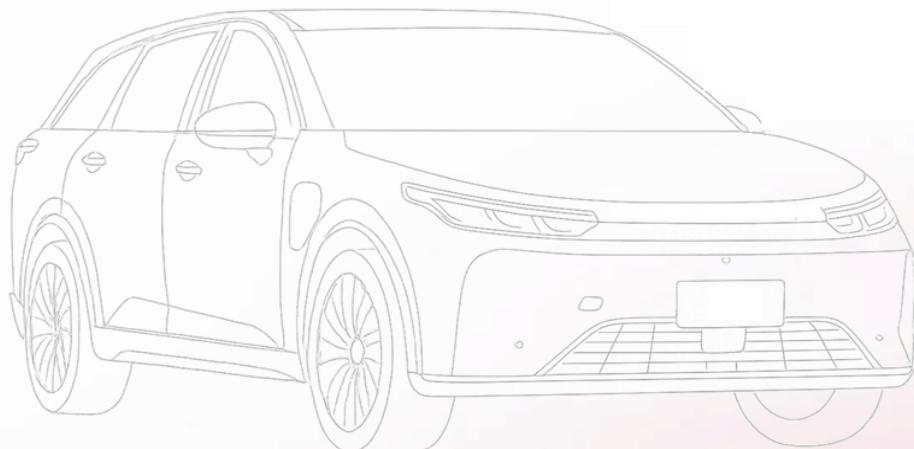
	獲獎企業	獎項	主辦單位
經營者的話		《天下雜誌》評選快速成長一百強	天下雜誌
2024年永續績效		2024年亞洲最佳企業雇主獎	保聖那管理顧問股份有限公司
企業概況		2024年健康職場認證-健康促進標章	衛生福利部國民健康署
永續管理與承諾	移動服務事業		
	獲獎企業	獎項	主辦單位
公司治理		2024年國家品牌玉山獎傑出企業	國家企業競爭力發展協會
顧客關懷與產品服務		《台灣服務業大評鑑》汽車租賃業銅牌獎	《工商時報》
友善職場		1111人力銀行幸福企業一般生活服務銀獎	1111人力銀行
社會關懷		綠色採購及綠色消費推廣績優單位	環境部
環境永續		新北企業精典獎 精典非凡獎、精典獎-多元服務組	新北市政府
		1111人力銀行幸福企業一般生活服務金獎	1111人力銀行

經營者的話

企業概況 GRI : 2-1、2-6、2-23、2-28、201-4

裕融企業簡介

裕融企業於1990年成立，是台灣第一家汽車融資上市公司，為裕隆集團所屬的汽車融資公司。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，為創新與綠能生活服務上，佈建汽機車充電樁設備與太陽光電的融資營運，為未來城市的永續、移動生活佈建完善而紮實的基礎。至今已建構金融以及移動服務兩大事業，除深耕台灣市場，也將事業版圖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。



永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

公司名稱	裕融企業股份有限公司 Yulon Finance Corporation
股票代碼	9941-TW
成立日期	1990年04月12日
上市日期	2001年09月17日
董事長	嚴陳莉蓮 女士
總經理	闢源龍 先生
實收資本額	6,482,250,920元
員工人數	621人 (統計至2024/12/31之裕融企業在台服務員工)
產業別	金融租賃業
主要商品	新車分期、中古車分期、設備(車輛)租賃、商品分期
公司地址	10683 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

持股比例前十名股東

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

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	15,038,121	2.74 %
元大台灣高股息基金專戶	14,874,426	2.71%
威泰投資股份有限公司	14,630,901	2.67%
凱基台灣優選高股息 3 0 E T F 基金專戶	13,611,000	2.48%
劉俊杰	9,280,864	1.69 %
泛德投資股份有限公司	9,275,820	1.69 %
中華郵政股份有限公司	6,866,799	1.25%
樂文實業股份有限公司	6,300,438	1.15 %
長庚醫療財團法人	5,813,190	1.06%

本公司政府持股比例0.02%，依最近股東會停止過戶日(114.05.28)持有普通股股數計算。

註1.資料來源：裕融113年度年報P60。

註2.依最近停止過戶日(114.03.30)持有普通股股數計算填報。

經營理念

誠信 Sincerity

誠懇踏實、信守承諾，
讓裕融所有的交易都是
安全可靠的。



精進Advance

在專業與服務上不斷的創新
求變、精益求精、與時俱進。

價值Value

透過全價值鏈的整合,提供全方位
的服務,為消費者帶來附加價值、
得到物超所值的經濟效益。

效率 Efficiency

提供快速、專業而有效率的
服務,為消費者預先設想、
超越期待。

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。

經營者的話

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%，於2024年第十一屆公司治理評鑑榮獲排名前5%的佳績，其他第三屆~第五屆、第八屆及第九屆，也皆榮獲排名前5%，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。

企業概況

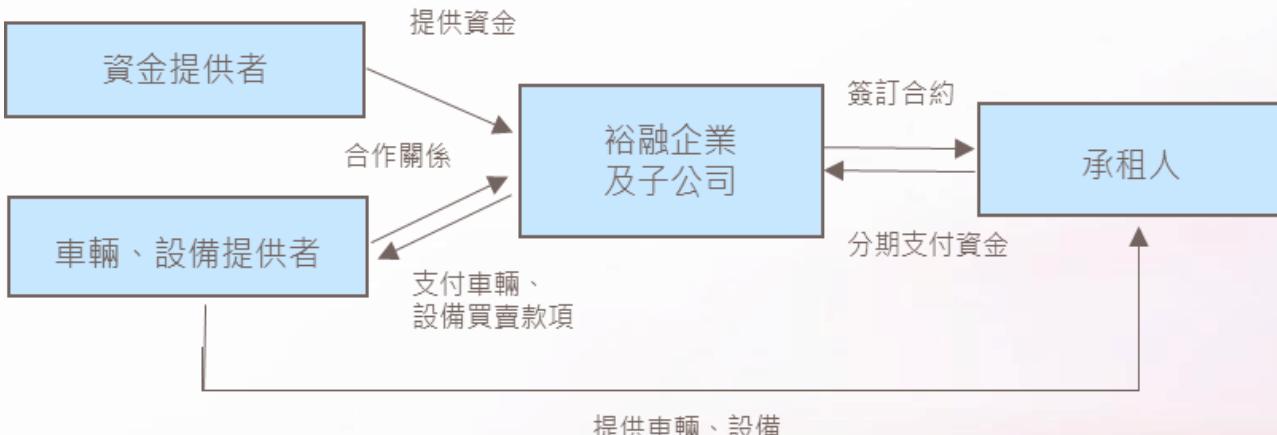
裕融企業秉持著「誠信、精進、價值、效率」的企業精神，及穩健的經營體質及永續發展策略，提供卓越的服務，延伸發展創新服務產品，結合數位科技模式優化客戶服務及風控能力，在台灣及海外市場的市場競爭中，積極迎向未來的各項挑戰，追求卓越的經營績效與公司的永續發展。

永續管理與承諾

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：

公司治理

價值鏈流程圖



顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄



經營者的話

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
2024/09/23	TwA	穩定	twA-1
2024/06/11	TwA-	正向	twA-2
2024/01/23	TwA-	正向	twA-2
2023/09/15	TwA-	穩定	twA-2
2023/06/14	twA-	正向	twA-2
2022/06/28	twA-	正向	twA-2
2021/09/08	twA-	正向	twA-2
2020/02/10	twA	穩定	twA-1
2019/01/04	twA-	穩定	twA-2
2018/05/03	twA	負向	twA-1
2013/06/04	twA	穩定	twA-1
2010/05/13	twA	正向	twA-1
2008/05/29	twA	穩定	twA-1
2007/07/05	twA	負向	twA-1
2007/06/07	twA	穩定	twA-1
2005/04/25	twA	穩定	twA-2
2004/02/25	twA-	穩定	twA-2
2003/05/26	twBBB+	正向	twA-2
1999/02/15	twBBB+	穩定	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11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
北區營業室	(02) 2702-5055	新北市板橋區民生路一段3號15樓
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	新竹縣竹北市莊敬北路288號2F-2
中區營業室	(04) 2322-4623	台中市西區台灣大道二段309號21樓
彰化辦公室	(04) 727-2218	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	臺南市中西區中正路88號8樓
南區營業室	(07) 222-3989	高雄市新興區中正三路55號15樓
屏東辦公室	(08) 736-0087	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，並運用組織的核心專長及人才，透過子公司服務建構涵蓋企業金融、消費金融、能源投資、移動服務四大領域事業範疇，立足台灣，逐步拓展營運範圍至大陸及東南亞菲律賓及馬來西亞等國。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。

台灣地區	海外地區
裕融企業	江蘇裕融融資租賃
新鑫公司	裕隆金融(菲律賓)
裕富數位	裕隆金融(馬來西亞)
裕電能源	格上租賃(上海)
格上租車	格上租賃(蘇州)
裕電偉電	浙江裕融貿易有限公司
行冠企業	
新鑫電力	
勳斗雲聯網科技	

經營者的話

外部倡議與公協會交流

發揮同業及交流學習、互助合作，本公司參與台北市租賃商業同業公會，由本公司總經理擔任公會理事。另外也關注永續發展相關趨勢及議題，強化組織永續韌性。

企業概況

為擴大永續影響力及支持國內文化發展，自2023年起，裕融企業攜手文化內容策進院（文策院），共同實踐文化永續的承諾及決心，並於2024年與文策院簽署「文化共融、平權共享」合作意向書，打造文化參與的友善環境，並參加文策院舉辦的「公司治理得分及租稅優惠新契機－企業與文化業者攜手開創ESG多贏局面」論壇，分享裕融企業與文策院、文化內容業者永續案例，向上市公司說明如何運用裕融企業本業核心價值，打造永續文化的公益平台與創新型態，鼓勵各領域企業與文化業者合作，共創文化影響力。

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

外部倡議與公協會	參與的角色與意義
台北市租賃商業同業公會理事	發揮同業交流學習、互助合作
PVGSA商業同業公會	發揮同業交流學習、互助合作
中華民國再生能源商業同業公會	發揮同業交流學習、互助合作
台灣產業控股協會	與產官學交流學習
台灣電腦網路危機處理暨協調中心(TWCERT/CC)會員	分享資安情資，促進產業資安交流合作，提升整體資安防護能量
2023 TALENT, in Taiwan · 台灣人才永續行動聯盟	透過聯盟夥伴持續倡議，共創人才培育的希望工程，支持台灣人才的培育與發展，為員工帶來良好工作體驗，也同時建立健康的工作環境。
簽署玉山ESG永續倡議行動《永續發展倡議書》	共同承諾透過控制溫室氣體排放等作為，以減緩對氣候與環境的衝擊
簽署支持《氣候相關財務揭露建議書》(Task Force on Climate-related Financial Disclosures , TCFD)	積極因應氣候變遷對企業帶來的風險與機會，降低對環境衝擊
中華民國再生能源商業同業公會	發揮同業交流學習、互助合作

1. 永續管理與承諾

1.1 永續治理機制

1.2 永續價值策略與目標

1.3 重大主題管理與分析

1.4 利害關係人議合



1.1 永續治理機制 GRI : 2-12

經營者的話

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。

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

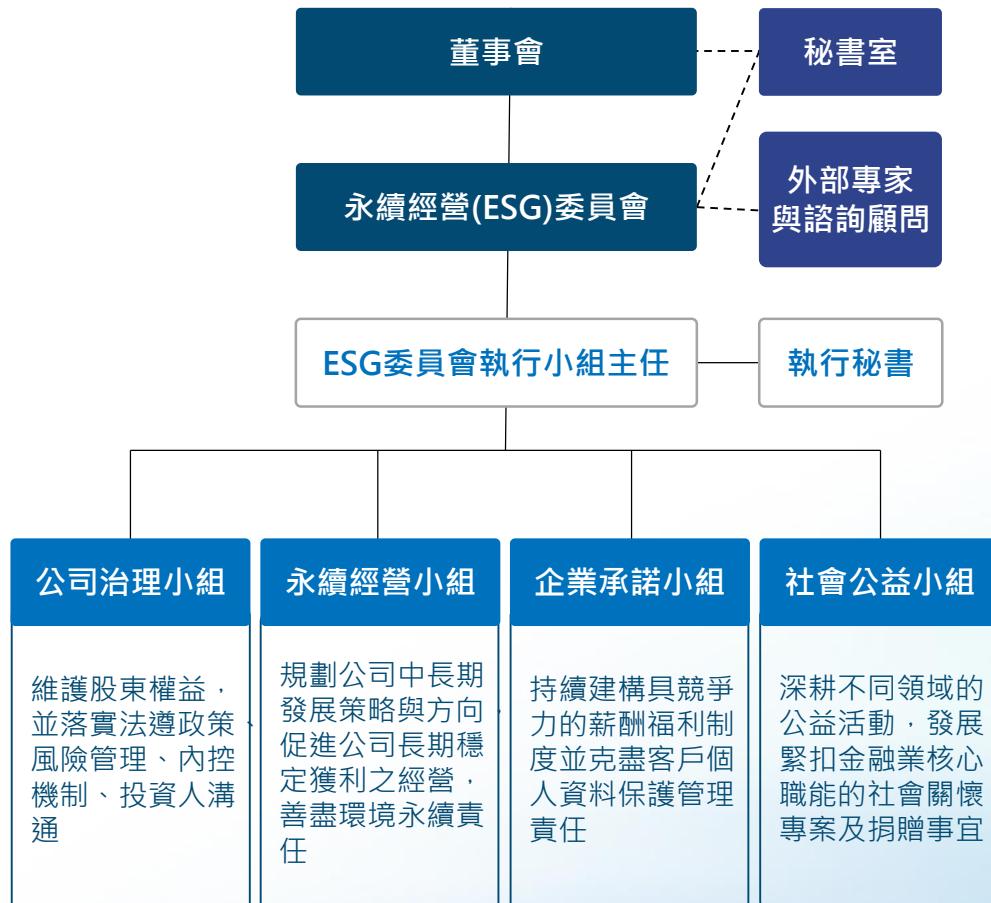
顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄



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並具備相關永續知識與專業能力，本公司永續最高主管擔任執行小組主任，永續組主管擔任執行秘書。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，發展公司永續經營與策略相關年度及中長期發展計畫，各功能小組展開各項行動方針，並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，並且針對不同利害關係人關切議題，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。



永續發展實務守則



永續經營委員會組織規程

1.2 永續價值策略與目標 GRI : 2-23、2-24

經營者的話

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移動服務提供者，以具體行動回饋客戶、股東及社會，善盡企業社會責任，進而建構三大永續策略及目標。

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續



3 大永續策略

永續策略

永續行動

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

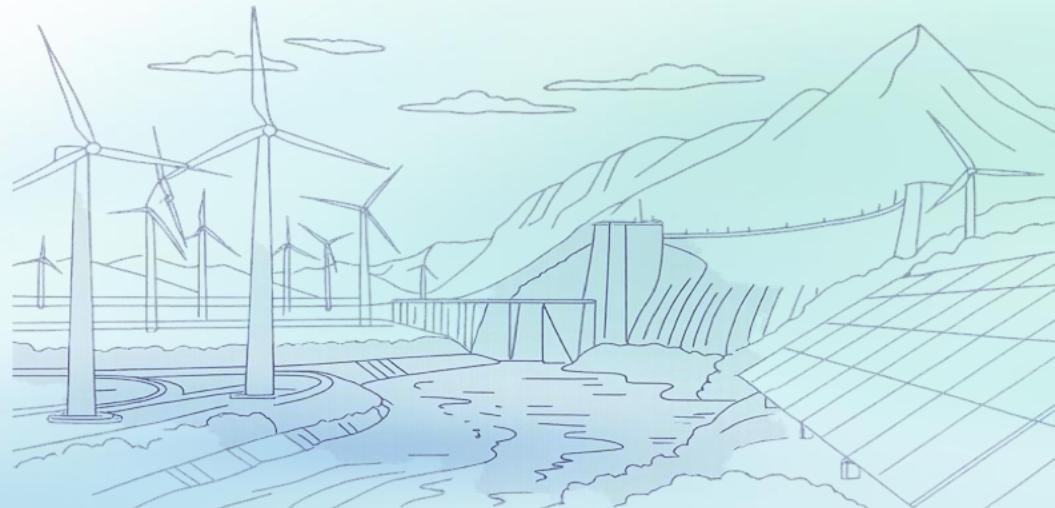
附錄

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。

社會共榮 善盡員工照顧、打造健康的職場環境。並以商業模式+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、能源管理政策、溫室氣體盤查等，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。

裕融企業秉持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。裕融企業依循三大永續發展策略，進而以九大永續目標前進，形塑裕融企業的永續價值。



9 大永續目標

永續目標		行動方針
2024年永續績效		公司中長期年度事業計畫制定係以永續發展理念的基礎，持續精進；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，建立健全的透明化制度，與利害關係人良好溝通及創造股東最大利益。
企業概況		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，此外並落實誠信經營管理之精神，促進公司全體人員充份認知誠信之必要性，持續強化企業文化。
永續管理與承諾		控管風險機制運作及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。
公司治理		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。
顧客關懷與產品服務		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。
友善職場		捍衛人權、性別平等與建構友善的安心職場、完善的福利措施及制度，舉辦多元課程培育人才，吸引優秀人才留任及避免人才流失，營造多元共融的環境。
社會關懷		暢行綠色環保作為，響應節能減碳政策，推動綠色辦公室、綠色永續及相關環保活動，為地球永續盡份心力。
環境永續		發展綠能相關事業，拓展如發電、儲能、充電等綠能產業，並以融資租賃專業投入綠能市場，傳遞綠色概念建立綠色競爭力。
環境參與		關注氣候變遷等重要議題，導入環境管理政策、能源管理政策、溫室氣體盤查與減量政策等，促進公司全體人員推動環境永續理念及環境共好文化，以2050淨零承諾為目標。

1.3 重大主題分析與管理 GRI : 2-12、2-13、2-14、2-16、2-25、3-1、3-2、3-3

- **利害關係人鑑別**：依AA1000 SES 利害關係人議合標準，辨識裕融企業營運最主要的利害關係人。
- **建立永續關注議題**：藉由公司的營運活動、經營方針、永續策略等，並參考永續準則與規範(如GRI、SASB準則)、全球永續發展趨勢，調查公司內部主要利害關係人單位主管意見，匯集19項議題。

5大利害關係人
3大構面
19項議題

- **對公司營運與外部經濟、環境、人的衝擊**：由公司中、高階主管組成內部專家團隊，包括業務、人資、財務、資訊、客服、行政、授信、法遵、稽核單位等主管，以問卷調查方式，蒐集各關注議題對公司價值鏈的衝擊程度，以及對外部經濟、環境和社會(包含人權)的衝擊顯著性。
- **對利害關係人的衝擊程度**：透過線上問卷調查等管道，蒐集利害關係人意見，分析利害關係人對於關注議題衝重大性評分結果。
- **決定衝擊指標顯著門檻**：依公司內、外部調查的正、負面衝擊評分結果綜合考量，設定與評量負面衝擊和正面衝擊的顯著性門檻。

20 份內部專家
206 份利害關係人
關注問卷

- **檢視顯著重大議題**：依衝擊分析結果，由ESG委員會小組審視與討論具顯著性的重大主題清單，原鑑別出重大主題 9 項，但考量公司永續政策方向，納入重大主題「人才發展與培育」及「永續營運環境管理」2項，共計11項重大主題。
- **確定與比較年度重大主題**：解釋與分析與上一個報導期間的重大主題的差異。

11項
重大主題

- **核准與管理**：經由永續經營委員會及董事會呈報年度重大主題、構面及排序後，並制定管理目標、年度計畫與行動方案，於永續報告書揭露。
- **定期審視**：揭露與報導種打主題執行情形，並定期向永續經營委員會及董事會報告，並持續進行利害關係人議合。

重大主題100%
符合永續性及完整性要求

利害關係人鑑別

本公司永續經營委員會依循AA1000 SES利害關係人議合標準(2015)，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。

經營者的話

建立永續關注議題

以裕融企業的營運流程與服務環節思考各項活動對經濟、環境和社會及人權可能的衝擊，並依循國際永續發展準則、產業特性、檢視同業之重大永續議題，以及由利害關係人溝通管道了解其關心的議題，擬定本公司19項關注議題。由ESG委員會進行各項關注議題的衝擊鑑別分析，評估營運所涉及的議題的實際與潛在、正面與負面的衝擊。

評估議題衝擊性

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，分析共19項各項營運活動的關注議題，對經濟、環境與社會及人權所產生的衝擊顯著程度。

回收20份專家關注議題與206份利害關係人問卷綜合評估各議題重大性及衝擊的嚴重度(包括範疇與規模，與正負面衝擊發生的可能性)。分別將負面衝擊、正面衝擊的影響度區分為高、中、低度影響。經由分級與排序，將落於中度至高度範圍內的衝擊項目定義為顯著衝擊，由ESG委員會小組收斂得出2024年重大主題，並參酌國際永續標準、政策趨勢，檢查對產業重要的議題，同時諮詢外部顧問專家意見，提報ESG委員會及董事會聚焦確認重大主題。

環境永續

構面	項次	關注議題	與2023年度關注議題差異
治理面	1	營運績效	
	2	誠信經營	
	3	公司治理	
	4	風險管理	
	5	資訊透明揭露	
	6	營運持續與緊急應變計畫	
	7	資安治理與個資保護	整併資安治理與個資保護
	8	法令遵循	
	9	創新產品與服務	
	10	顧客關係管理	
社會面	11	永續供應商管理	
	12	員工薪獎福利與人才升遷制度	合併「員工薪獎福利」與「平等的績效與升遷制度」並更名
	13	人才發展與培育	
	14	人權保障與友善工作環境	合併「健康友善的工作環境」與「勞資和諧與團體協商」並更名
環境面	15	普惠金融	
	16	社會參與	
	17	永續營運環境管理	
	18	永續金融	將「綠色產品發展」合併至永續金融主題說明
	19	氣候變遷策略	

重大主題分析

經營者的話

2024年綜合辨識利害關係人關注永續議題 19 項，經彙整衝擊與關注程度等指數計算後，再經ESG委員會小組共同研討，鑑別出最具影響顯著性重大主題「營運績效」、「法令遵循」、「風險管理」、「誠信經營」、「公司治理」、「資安治理與個資保護」、「顧客關係管理」、「營運持續與緊急應變計畫」、「員工薪獎福利與人才升遷制度」共 9 項，並考量法規及國際趨勢自訂 2 項重大主題「人才發展與培育」及「永續營運環境管理」。重大主題分析矩陣如下：

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續



經營者的話

▼重大主題與衝擊鑑別

2024年永續績效

永續 構面	重大主題	定義	衝擊 面向	衝擊 程度	價值鏈						對應GRI	對應SASB	對應章節	
					組織內部	組織外部	裕融	員工	政府	客戶	股東/ 投資人	債權人		
企業概況	營運績效	在一定期間內組織的財務效益與經營成果	實際正面	高度	●	●	○			●	●	201 經濟績效		2.1 營運績效
永續管理與承諾	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	潛在正面	高度	●	○	○	●	●	●	●	205 反貪腐		2.3 誠信經營
公司治理	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	潛在正面	高度	●		○	○	○	○	○	405 員工多元化與平等		2.2 公司治理
顧客關懷與產品服務	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	實際正面	高度	●	○	●	○	●	●	○	自訂主題		2.4 風險管理
友善職場	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風險或機會因素時，確保公司各系統持續運作	實際正面	高度	●	●	○	○	○	○	○	404 訓練與教育	資料安全	2.6 營運持續與緊急應變計畫
環境永續														

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

永續 構面	重大主題	定義	衝擊 面向	衝擊 程度	價值鏈					對應GRI	對應SASB	對應章節		
					組織內部	組織外部	裕融	員工	政府	客戶	股東/ 投資人	債權人		
企業概況	資安治理與 個資保護	完善的制度有效監控， 確保公司營運服務穩定 及安全性，導入防護技 術及強化員工資安意識 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 確實保護消費者個人資料	潛在 正面	高度	●	○	○	●	○	○	○	418	客戶隱私 資料安全	2.7 資安治理與個 資保護
					●	○	●	○	○	○	○	205	反貪腐	2.8 法令遵循
					●	●	○	●	●	●	●	自訂主題	銷售安全	3.1 公平待客 3.2 顧客關係管理
永續管理與承諾	治理	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	潛在 負面	中度	●	○	●	○	○	○	○	205	反貪腐	2.8 法令遵循
					●	●	○	●	●	●	●	自訂主題	銷售安全	3.1 公平待客 3.2 顧客關係管理
公司治理	法令遵循	落實誠信、精進、價值 效率經營理念，公司從 上而下建立以公平待客 為核心之企業文化，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	潛在 正面	中度	●	●	○	●	●	●	●	自訂主題	銷售安全	3.1 公平待客 3.2 顧客關係管理
					●	●	●	●	●	●	●	自訂主題	銷售安全	3.1 公平待客 3.2 顧客關係管理
顧客關懷與產品服務	顧客關係 管理	落實誠信、精進、價值 效率經營理念，公司從 上而下建立以公平待客 為核心之企業文化，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	潛在 正面	中度	●	●	●	●	●	●	●	自訂主題	銷售安全	3.1 公平待客 3.2 顧客關係管理
					●	●	●	●	●	●	●	自訂主題	銷售安全	3.1 公平待客 3.2 顧客關係管理
友善職場	顧客關係 管理	落實誠信、精進、價值 效率經營理念，公司從 上而下建立以公平待客 為核心之企業文化，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	潛在 正面	中度	●	●	●	●	●	●	●	自訂主題	銷售安全	3.1 公平待客 3.2 顧客關係管理
					●	●	●	●	●	●	●	自訂主題	銷售安全	3.1 公平待客 3.2 顧客關係管理
社會關懷	顧客關係 管理	落實誠信、精進、價值 效率經營理念，公司從 上而下建立以公平待客 為核心之企業文化，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	潛在 正面	中度	●	●	●	●	●	●	●	自訂主題	銷售安全	3.1 公平待客 3.2 顧客關係管理
					●	●	●	●	●	●	●	自訂主題	銷售安全	3.1 公平待客 3.2 顧客關係管理
環境永續	顧客關係 管理	落實誠信、精進、價值 效率經營理念，公司從 上而下建立以公平待客 為核心之企業文化，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	潛在 正面	中度	●	●	●	●	●	●	●	自訂主題	銷售安全	3.1 公平待客 3.2 顧客關係管理
					●	●	●	●	●	●	●	自訂主題	銷售安全	3.1 公平待客 3.2 顧客關係管理

經營者的話	永續構面	重大主題	定義	衝擊面向		價值鏈			對應GRI	對應SASB	對應章節
				衝擊程度	組織內部	組織外部	股東/投資人	債權人			
2024年永續績效											
企業概況											
永續管理與承諾											
公司治理											
顧客關懷與產品服務											
友善職場											
社會關懷											
環境永續											

直接衝擊：● 間接衝擊(促成及商業關係)：○

正面衝擊程度以1-5分計算，衝擊越大分數越高。(正面_高度>4.0、中度>3.5；負面_高度>3.5、中度>3)

1.4 利害關係人議合 GRI : 2-16、2-29

經營者的話

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，2024年度公司與利害關係人溝通情形，已於2025年5月8日向董事會(第十二屆第19次)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及效率。

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

▼利害關係人聯絡窗口與方式：

利害關係人類別	聯絡窗口	聯絡方式
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
	免費客服專線	0800-367-367
客戶	客服信箱	service@tac.com.tw
	陳詩穎 經理	(02) 2702-5055 分機1260
員工	郭以倫 資深經理	(02) 2702-5055 分機1120 alan.kuo @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
溝通管道

利害關係人溝通管道與頻率

經營者的話

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及效率。

2024年永續績效

利害關係人		2024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	溝通實績	
企業概況	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，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、資安治理與個資保護、法令遵循、永續營運環境管理、氣候變遷策略。	公開資訊觀測站及公司網站揭露最新資訊	不定期	公文往返、公開資訊觀測站、政策研討與公聽會等
					推派各主管機關窗口，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	
公司治理	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建議進行雙向溝通，作為公司決策方向參考。	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、資安治理與個資保護、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	舉辦1場股東會(5月)、4次法說會(4、5、8及11月)、重大訊息公告
					召開法人說明會	一年四次	
					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	
顧客關懷與產品服務	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、資安治理與個資保護、顧客關係管理、產品創新與服務、普惠金融	公開資訊觀測站及公司網站揭露最新資訊	不定期	客訴案件16件(結案率100%)
					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	

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

利害關係人	2024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	溝通實績
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、資安治理與個資保護、法令遵循、普惠金融	額度年審	每年	舉辦1場股東會(5月)、4次法說會(4、5、8及11月)、重大訊息公告
			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	
			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，並參考下頁實際範例。	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	四次勞資會議、員工滿意度調查
			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	
			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	

利害關係人
溝通情形

2024年與利害關係人溝通情形與案

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

與客戶對話案例

客戶意見：

協商客戶希望可以每月通知入帳，以了解繳款狀況。



公司應對：

重視與客戶的良好關係，針對客戶所提出意見立即做出改善，於客戶每月繳款後發送入帳通知，解決客戶需求。

客戶反饋：

客戶對於公司採納意見，並解決問題改到滿意，公司將持續透過與客戶之良好對話及迅速回應客戶需求，提供客戶更優質服務。

與員工對話案例1

員工意見：

提出考核作業可改為線上方式，減少紙張及提升作業效率。



公司應對：

收到建議後人資單位啟動評估並與相關單位協商、開發，於2025年完成線上績效系統，推行線上考核制度，呼應公司環保無紙化政策推動。

員工反饋：

員工對於公司能採納意見並進行線上系統優化感到滿意及重視。

與員工對話案例2

員工意見：

針對教育訓練提出希望可以有更多外部訓練資源，增加更多實戰案例。



公司應對：

裕融企業重視人才培育與發展，定期提供外部訓練資源予有需求之單位，並將各個同仁對於課程回饋進行課程訓練主題規劃調整。

員工反饋：

員工參與新開訓課程的專業訓練，對於工作上有明顯幫助，增加工作效率。



2. 公司治理

- 2.1 營運績效
- 2.2 公司治理
- 2.3 誠信經營
- 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 資安治理與個資保護
- 2.8 法令遵循
- 2.9 永續供應商管理



重大主題管理

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

關注主題	永續承諾	2024績效檢視	短期目標	中長期目標	國際框架與指標		
2024年永續績效							
企業概況	營運績效	公司中長期計畫以永續穩健經營理念，與利害關係人溝通，建立透明化制度，創造股東最大利益，及提升企業價值	1. 定期揭露營運績效，如財報及舉辦法說會 2. 舉辦績效檢討會議確保業務發展 3. 中長期事業計畫研討會確認專案方向	營運績效（營收、獲利）較去年成長	業務持續多元發展，維持成長動能	GRI 201 經濟績效 2016	 
永續管理與承諾	誠信經營	落實誠信經營管理之精神，促進公司全體人員充份認知誠信之必要性，推動誠信經營、反貪腐、反賄賂等公司治理事宜。	1. 完成內部會計、稽核及內控制度及誠信經營守則運作，並定期向董事會提報運作情形。 (2024年共計103項查核作業) 2. 推動誠信經營的教育訓練，受訓總人次1,677人次，年度總訓練時數678.57小時	1. 每年確實完成年度稽核計畫 2. 建立檢舉違反誠信行為之舉報管道 3. 每年推動誠信經營教育訓練，建立誠信經營組織文化	1. 每年確實完成年度稽核計畫 2. 建立檢舉違反誠信行為之舉報管道 3. 每年推動誠信經營教育訓練，建立誠信經營組織文化	GRI 205 反貪腐 2016	
公司治理	公司治理	落實相關規範，以積極自主作為，深化公司治理的精神	1. 第十一屆公司治理評鑑上市公司前5% 2. 修訂公司治理實務守則、永續委員會組織規程及制定永續資訊內控相關作業辦法 3. 董事進修出席率100% 4. 完成董事會外部績效評估	公司治理評鑑前5%	公司治理評鑑前5%	GRI 2 一般揭露 2021 GRI 405 員工多元化與平等機會 2016	
顧客關懷與產品服務							
友善職場							
社會關懷	風險管理	控管風險機制運作及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。	1. 推動風險管理計畫 2. 觀察各公司風險情況及制定因應對策 3. 定期召開風控會議，監控資產品質 4. 導入風控模型	1. 監控各公司風險情況 2. 持續優化風控模型強化授信品質 3. 強化ESG新興風險辨識	1. 監控各公司風險情況 2. 持續優化風控模型強化授信品質 3. 強化ESG新興風險辨識	GRI 2 一般揭露 2021 SASB 資料數據安全	
環境永續							

經營者的話

關注主題	永續承諾	2024績效檢視	短期目標	中長期目標	國際框架與指標
2024年永續績效 企業概況	營運持續管理與緊急應變計畫 組織遭逢突然性或長期影響公司營運的風險或機會時，確保公司持續運作	1. 透過線上課程宣導公司內部應變辦法及實際案例 2. 實施跑站演練 3. 資通安全教育訓練 4. 高階接班人計劃	1. 持續舉辦各項緊急應變演練 2. 舉辦相關緊急宣導教育訓練 3. 訂定高階接班人計劃與執行	1. 持續舉辦各項緊急應變演練 2. 舉辦相關緊急宣導教育訓練 3. 訂定高階接班人計劃與執行	12 責任消費及生產 GRI 404 訓練與教育 2016
永續管理與承諾	法令遵循 通過TIPS驗證，遵守國際與當地法令政策，公司永續經營	1. 通過TIPS驗證 2. 無重大違規法律訴訟案件及裁罰事件 3. 執行法令遵循自評檢核作業 4. 執行法遵課程教育訓練	1. 持續取得TIPS驗證 2. 無重大法律訴案件	1. 持續取得TIPS驗證 2. 無重大法律訴案件	16 和平、正義及健全制度 GRI 2 一般揭露 2021 GRI 205 反貪腐 2016
公司治理	資安治理與個資保護 透過各種防護活動，有效監控與防禦公司有形與無形的機密性的資料，保障所有利害關係人的權益，避免遭受內外部的威脅	1. 通過ISO 27001落實資訊安全管理措施 2. 進行各項資安教育訓練提升全員資安防護、個資保護等意識 3. 無發生資安違反事件 4. 個資保護教育訓練(含子公司裕富)，參與人數920人次、年度教育訓練時數352小時	1. 取得ISO 27001驗證 2. 落實資安、個資等保護政策	1. 取得ISO 27001驗證 2. 落實資安、個資等保護政策	9 工業化、創新及基礎建設 GRI 2 一般揭露 2021 GRI 418 客戶隱私 2016 SASB 資料數據安全、客戶隱私
顧客關懷與產品服務 友善職場 社會關懷					16 和平、正義及健全制度
環境永續					

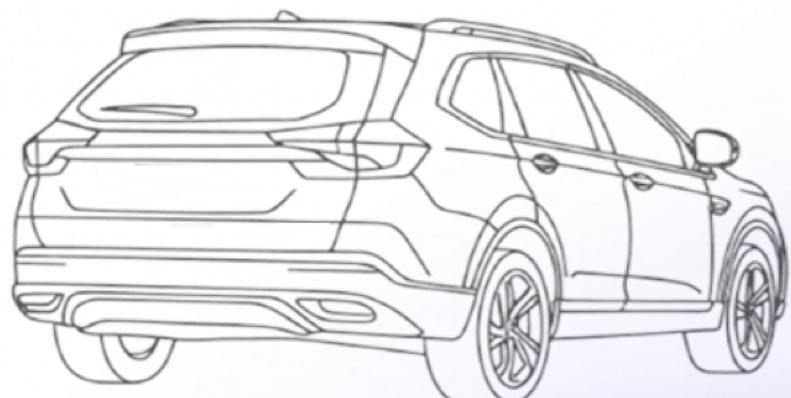
經營者的話

2.1 營運績效 GRI : 201-1

產業概況

2024年度台灣汽車市場新車銷售量為448,981輛，較2023年減少5.9%，整體新車分期付款比例為40%，較上一年度上升3%；中古車市場交易量達908,822輛，較2023年增加1.4%；近三年新車領牌數及中古車過戶數如下：

年度	2022	2023	2024
新車領牌數 (件)	429,739	477,007	448,981
中古車過戶數 (件)	843,998	896,453	908,822



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，透過人才培育計畫，奠立永續人才成長的堅實基礎。

▼本公司車輛分期付款市場佔有率

年度	2022 年	2023年	2024年
汽車分期設定台數 (台)	170,071	176,658	180,025
裕融企業承作件數 (件)	16,368	12,230	11,999
裕融企業市場佔有率(%)	9.62%	6.92%	6.67%

▼本公司中古車貸款仲介市場佔有率

年度	2022 年	2023年	2024年
中古車過戶數 (台)	843,998	896,453	908,822
裕融企業承作件數 (件)	100,070	69,746	34,391
裕融企業市場佔有率 (%)	11.86%	7.78%	3.78%

資料來源：交通部及本公司內部整理資料

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

2.2 公司治理 GRI 2-9、2-10、2-11、2-15、2-17、2-18、2-19、2-20、405-1

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

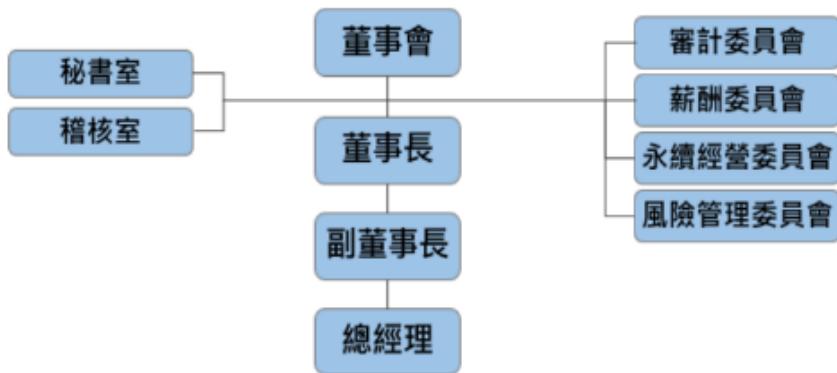
顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄



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。

2024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：董事會議事規範、審計委員會組織規程
2. 公司治理：股東會議事規則、資金貸與他人作業程序、永續委員會組織規程、公司治理實務守則
3. 內控制度：內部控制制度規章

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，2024 年度董事會共召開五次，全體董事平均出席率約 94.55%。



公司治理專區

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。

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

	職稱	姓名	性別	年齡	國籍	主要學歷	主要經歷	備註
企業概況	董事長	嚴陳莉蓮	女	61~70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 裕融企業董事長	-
永續管理與承諾	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	裕隆汽車董事兼總經理 中華汽車董事 裕隆日產董事 裕融企業副董事長	
公司治理	董事	張 樑	男	71歲以上	中華民國	美國紐約州立大學經濟學博士	裕隆汽車董事 申達公司總經理 裕融企業董事	-
顧客關懷與產品服務	董事	姚振祥	男	71歲以上	中華民國	澳洲科廷大學MIB	裕隆汽車副董事長 裕隆日產總經理 裕融企業董事	-
友善職場	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 納智捷汽車董事	2025/1/1卸任
社會關懷	董事	左自生	男	71歲以上	中華民國	政治大學企管系企業家經營管理研究班	納智捷汽車董事長 鴻華先進科技副董事長 裕融企業董事	-
環境永續	董事	黃得超	男	61~70歲	中華民國	中國文化大學法律系	嘉裕公司董事長 裕融企業董事	2025/1/1新任
	董事	闢源龍	男	61~70歲	中華民國	台灣大學事業經營所	新鑫公司董事長兼總經理 裕融企業董事兼總經理	

經營者的話

	職稱	姓名	性別	年齡	國籍	主要學歷	主要經歷	備註
2024年永續績效 企業概況 永續管理與承諾	獨立董事	陳吉慶	男	61~70歲	中華民國	美國麻省理工 Sloan School MBA	中華汽車獨立董事 浩豐資產(股)公司董事 裕融企業獨立董事	
	獨立董事	謝易宏	男	61~70歲	中華民國	美國史丹佛大學法學院法律博士	中華汽車獨立董事 裕融企業獨立董事	
	獨立董事	周鐘麒	男	71歲以上	中華民國	美國科羅拉多州立大學數學碩士	裕隆汽車獨立董事 佳格食品獨立董事 弘憶國際獨立董事 裕融企業獨立董事	
公司治理	獨立董事	黃高乾	男	61~70歲	中華民國	臺灣大學經濟系學士	大眾汽車金融（中國）總經理 暨首席運營官 福灣企業董事長兼總經理 裕融企業獨立董事	

顧客關懷與產品服務

友善職場



社會關懷

環境永續

附錄

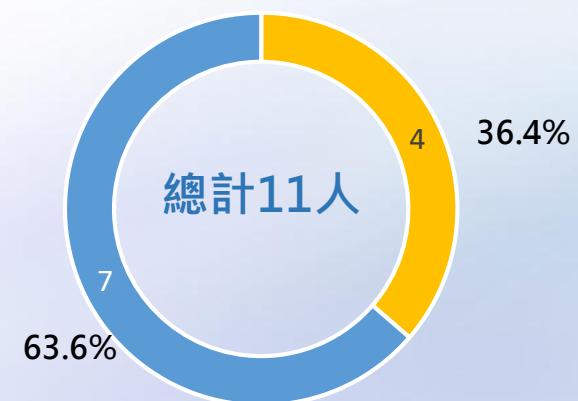
董事成員的專業及多元性

依本公司於「公司治理實務守則」第20條，董事會成員組成應考量多元化，除兼任公司經理人之董事不宜逾董事席次三分之一外，並就本身運作、營運型態及發展需求以擬訂適當之多元化方針，宜包括但不限於基本條件與價值（性別、年齡、國籍及文化等）、專業知識與技能（如法律、會計、產業、財務、行銷或科技等）及產業經驗等相關面向。

本公司第十二屆董事會由11位董事組成(皆為中華民國國籍)，任期自111/7/1至114/6/30止。包含1席女性董事（9.09%），4席獨立董事（36.36%），7位董事年齡在61-70歲(63.64%)，4位董事年齡在71歲以上(57.14%)。

董事專業能力及多元化核心項目，長於經營管理、產業知識、國際市場觀、危機處理等專業能力者有嚴陳莉蓮董事長、許國興副董事長、姚振祥董事及左自生董事；除上述專業外，長於財務金融者有張樸董事、陳吉慶獨立董事、周鐘麒獨立董事及黃高乾獨立董事；長於法律稅法者有闢源龍董事、黃得超董事及謝易宏獨立董事。

公司治理



■ 女性 ■ 男性

■ 非獨立董事 ■ 獨立董事

■ 70歲以上 ■ 61-70歲

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

▼本公司董事會成員多元化政策之落實情形如下：

董事姓名	專業能力			多元核心項目				
	經營管理	財務金融	法律稅法	產業知識	國際市場觀	危機處理能力	領導能力	決策能力
嚴陳莉蓮	V	-	-	V	V	V	V	V
許國興	V	-	-	V	V	V	V	V
張樸	V	V	-	V	V	V	V	V
姚振祥	V	-	-	V	V	V	V	V
蔡文榮(註1)	V	-	-	V	V	V	V	V
左自生	V	-	-	V	V	V	V	V
黃得超(註2)	V	-	V	V	V	V	V	V
闢源龍	V	-	V	V	V	V	V	V
陳吉慶	-	V	-	V	V	V	V	V
謝易宏	-	-	V	V	V	V	-	V
周鐘麒	V	V	-	V	V	V	V	V
黃高乾	V	V	V	V	V	V	V	V

註1：蔡文榮董事於2025/1/1卸任

註2：黃得超董事於2025/1/1新任

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2024年安排兩堂共同進修課程，課程主題分別為「ESG 專案管理永續發展」及「從數位轉型到AI 賦能」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。

董事會績效評鑑

本公司訂定《董事會及功能性委員會績效評鑑辦法》，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《董事會及功能性委員會績效評鑑辦法》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），2024年董事會外部績效評估結果，及董事會暨功能性委員會自評績效評估結果，已於2025年3月提報董事會並同時揭露公司官網。

經營者的話

評鑑方式	評鑑週期	評鑑單位	最近一次評鑑
內部自評	每年	董事會成員及功能性委員會 自評後並由董事會秘書室 彙整資料	2024/12
外部評鑑	至少 三年一次	社團法人臺灣誠正經營學會	已於2024/12委由外部 機構辦理並於 2024/12/31取得董事 會外部績效評估報告

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

2024年度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，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4.72~4.91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	4.72
二、提升董事會決策品質	4.88
三、董事會組成與結構	4.91
四、董事之選任及持續進修	4.77
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4.73~4.91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	4.85
二、提升董事會決策品質	4.91
三、董事會組成與結構	4.73
四、董事之選任及持續進修	4.76
五、內部控制	4.73



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4.6~5.0分之間，整體運作完善，委員對於各項評核指標運作多為同意，各委員會之職能與運作良好，係符合公司治理規範且有效增進董事會職能。

企業概況	評核項目	審計委員會	薪資報酬委員會	風險管理委員會	永續經營委員會
永續管理與承諾	一、對公司營運之參與程度	4.9	4.9	4.8	4.6
公司治理	二、功能性委員會職責認知	5.0	4.6	5.0	4.8
	三、提升功能性委員會決策品質	5.0	5.0	5.0	4.9
顧客關懷與產品服務	四、功能性委員會組成及成員選任	4.9	4.9	5.0	4.7
	五、內部控制	4.8	5.0	4.9	4.9

本公司2024年委請外部機構社團法人臺灣誠正經營學會針對2024年期間進行董事會/功能性委員會績效評估，學會指派三位具有獨立性之執行委員分別就董事會之專業職能、決策效能、對內部控制之重視程度與監督及對永續經營之態度等四大構面，包含24題指標內容，以問卷及董事訪談方式評估董事會/功能性委員會效能，該機構及執行專家與本公司無業務往來具備獨立性，並於2024年12月底出具董事會/功能性委員會外部績效評估報告，整體運作良好，持續強化董事會及功能性委員會職能，以提升公司治理成效。此外也提出以下優化建議包含：留意獨立董事連續任期、增加永續發展、公平待客及培育人才及建立接班梯隊議題於董事會討論等，針對上述建議及改善規劃皆已於官網提供各利害關係人參閱。

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：

1. 公司財務報表之允當表達。
2. 簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。
3. 公司內部控制之有效實施。
4. 公司遵循相關法令及規則。
5. 公司存在或潛在風險之管控。
6. 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，2024年共召開四次審計委員會（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2024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2024年度共召開四次薪資報酬委員會（出席率100%）。

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。2024年度共召開四次風險管理委員會（出席率92%）。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2024年12月19日向董事會報告2024年度風險管理運作情形。

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

經營者的話

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。2024年度共召開四次永續經營委員會（出席率92%），主要議題為通過2023年度永續報告書、修訂「永續委員會組織規程」和「公司治理實務守則」、通過2025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2024年12月19日向董事會報告當年度永續發展推動情形。

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續



永續經營委員會成員專業資格與經驗及運作情形：

- 本公司之永續經營委員會委員計3人。
- 本屆委員任期：2022年7月1日至2025年6月30日，最近年度永續經營委員會開會4次(A)，委員專業資格與經驗、出席情形及討論事項如下：

職稱	姓名	所具備專業資格與經驗	實際出席次數 (B)	委託出席次數	實際出席率(%) (B/A)
召集人 (獨立董事)	周鐘麒	<ol style="list-style-type: none"> 具有商務及公司業務所須之工作經驗。 具有永續經營管理與策略規劃專業。 歷任西門子利多富資訊系統-台灣分公司總經理、中華電信(股)公司董事長室資深顧問、威寶電信(股)公司總經理等。 未有公司法第30條各款情事。 	4	0	100%
委員 (獨立董事)	黃高乾	<ol style="list-style-type: none"> 具有財務及公司業務所須之工作經驗。 具有永續風險管理專業能力。 歷任大眾汽車金融(中國)公司總經理暨首席運營官等。 未有公司法第30條各款情事。 	4	0	100%
委員 (董事)	姚振祥	<ol style="list-style-type: none"> 具有商務及公司業務所須之工作經驗。 能源管理專業及永續治理等實務經驗。 未有公司法第30條各款情事。 	3	0	75%

經營者的話

董事會及高階經理人薪酬制度

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」之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。

經理人的薪酬包含薪資、獎金及員工酬勞等，係依據所擔任職務、貢獻度、個人績效及公司相關辦法所訂定。裕融企業每年定期執行經理人績效評核，評核項目除年度目標達成狀況、營運管理能力、領導統御能力外，並設有永續發展相關指標，與年度目標考核結果有直接關聯，以確保高階經理人不僅關注公司營運的財務表現，也重視永續發展目標的推動績效。

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄



高階薪酬與永續發展推動績效連結

裕融企業重視公司的永續發展，依公司年度永續發展方向及高階管理者管轄的單位職能，總經理、副總、協理的年度目標中，設定有永續發展相關指標，且高階經理人的薪酬與年度目標考核結果有直接關聯，以確保高階經理人不僅關注公司營運的財務表現，也重視永續發展目標推動績效。

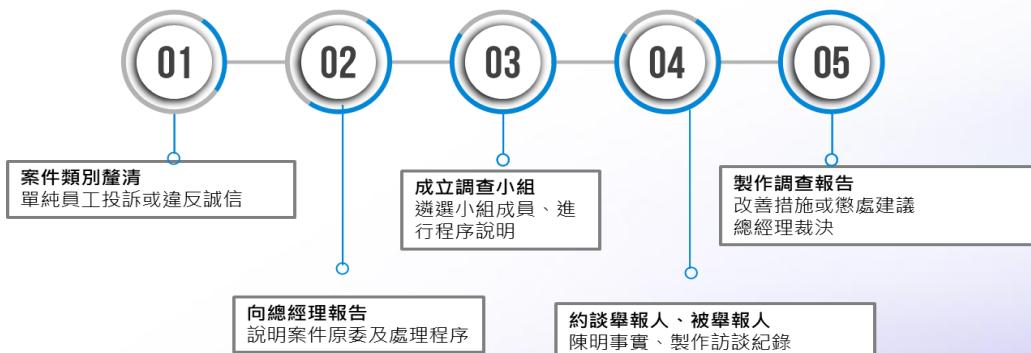
公司整體的年度目標(總經理)及高階經理人(包括副總、協理級主管)，依公司永續發展政策及管轄職能訂定相關的ESG的KPI，具體項目包括有完成2024年度溫室氣體盤查與外部查證、落實資安管理、綠能事業發展、精進風險管理、人才培育等，指標權重占比5%(以上)。裕融企業藉由推動高階績效考核制度與永續發展績效指標的連結，激勵高層經理人實踐公司永續發展的政策及行動，促進由上而下共同推動公司的永續發展策略，深化永續治理的文化。

2.3 誠信經營 GRI 2-23、2-24、2-25、2-26、205-1、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，並因應公司內外在環境之變遷因素，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2024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103項查核作業項目，本公司及子公司每年定期執行內控自評作業，並併同稽核室本年度所發現之內部控制缺失及異常事項改善情形，作為董事會及總經理評估整體內部控制制度有效性及出具內部控制制度聲明書之主要依據。另不定期舉辦內部控制觀念及作法教育訓練，及建立重要子公司監督管理機制，以及加強重要子公司之資訊公開。

經營者的話

本公司2024年度配合證交所及租賃公會加強分期付款業務之內部控制制度之管理機制，除增修相關規章及內控文件外，稽核室並實際進行查核作業，查核內容包含：風險控管機制、消費者/客戶保護機制、母公司對子公司之監督與管理。

2024年永續績效

稽核室主要工作項目：

- 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。
- 7.專案查核

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

檢舉違反誠信守則舉報管道

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。2024年無立案之舉報案件，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。

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

附錄



誠信經營的落實與宣導

經營者的話

為落實誠信經營之管理，訂有誠信經營守則、檢舉違反誠信守則作業程序，本公司設置隸屬於董事會之「永續經營委員會」下公司治理小組為推動誠信經營之專責單位，負責協助董事會及管理階層制定及監督執行誠信經營政策與防範方案，內部進行政策宣導與教育訓練，建立誠信經營之企業文化，每年至少一次向董事會報告執行情形。本公司2024年針對全台營運據點皆執行誠信經營相關風險評估，執行情形完成百分比100%，並於2025年5月8日董事會報告。2024年經評估無重大違反誠信經營或貪腐之風險。

企業概況

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貪腐的行為：

	面向	執行作法
永續管理與承諾	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	公司治理	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 不得洩漏所知悉之內部重大資訊予他人。 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。 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。
顧客關懷與產品服務	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。
友善職場	供應商誠信	與廠商簽訂契約時，簽訂供應商行為守則，約定禁止利益衝突與賄賂行為，避免危害公司利益，遵守道德和法律要求並善盡社會責任。
社會關懷	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。
環境永續		

經營者的話

為了應對反貪腐行為，裕融企業加強內部控制，包括實施相關檢核程序、提高透明度、加強員工培訓和設立內部舉報機制，以防範和減少貪腐行為的發生。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練共同建立誠信經營的企業文化。依本公司營運狀況，超過98%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。2024年與誠信經營的相關教育訓練課程如下，誠信經營之教育訓練年度受訓總人次1,677人次，總訓練時數為678.57小時。

2024年永續績效

2024年與誠信經營的相關教育訓練課程如下：

企業概況

2024年上半年誠信經營教育訓練					
課程主題	啟動智財新思維	公司治理4.0 · 永續發展與經營韌性	法令充電講座_不法侵害別輕忽、勞資關係不踩雷	內部控制處理準則與概念	ISO 27001資安制度導入暨資安通識教育訓練
舉辦時間	02/19~12/27	04/26~04/30	05/31	06/06	06/25~07/26
上課講師	新穎數位文創	財企室	宇恆法律事務所	稽核室	資訊中心
參加人次	53	18	53	31	599

顧客關懷與產品服務

友善職場

2024年下半年誠信經營教育訓練					
課程主題	企業風險管理與汽車金融運營思維	員工誠信守則規範宣導教育訓練	職場誠信：招募契約資訊解密	合約基礎概念與應用	年度內控自評作業說明
舉辦時間	07/12	08/26~08/29	09/09~09/20	10/16~11/15	11/11~12/13
上課講師	風控室	車商營業處	人資中心	法遵室	稽核室
參加人次	17	220	26	633	27

附錄

裕融企業 2024年永續報告書

2.4 風險管理 GRI 2-23、2-24、FN-CF-230a.1、FN-CF-230a.3

2024年風險管理執行情形

2024年永續績效

本公司於2024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：

企業概況

	風險類別	風險管理成效說明
永續管理與承諾	信用風險	<ul style="list-style-type: none"> 1. 導入各項監控觀察管理指標：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. 持續優化建置風控評分卡：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. 持續推動風險管理計畫：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。
公司治理	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。
顧客關懷與產品服務	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。
友善職場	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。通過實質審查作業，並取得推薦函，於2024年底取得ISO 27001之驗證。
社會關懷	法遵合規風險	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，及重大客訴等潛在法律遵循之風險。洗錢防制風險部分，透過優化交易監控情境與其監控參數值與方法；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本擴大風險重視，將資本擴大徵納入風險評估範疇；2024年全面性洗錢及資本風險評估報告暨風險胃納聲明書，獲金管會核准同意備查。
環境永續	流動性風險	本公司應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。並藉由調整資產和負債的結構、長短期借款結構，保持適當可運用資金並建立緊急應變機制。
	聲譽風險	<p>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。</p> <p>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。</p>

風險管理目標

經營者的話

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目標之範圍內，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。

2024年永續績效

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，包含風險管理計畫、風險評估監測觀測指標、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

顧客關懷與產品服務

友善職場

永續發展

形塑企業文化、關注國際題勢與市場脈動、制定落實永植政策、增進ESG資訊透明度、關注公司持續運營狀況

社會關懷

中期計畫

目標管理、產品結構變化、產業趨勢、發展機會與瓶頸、新事業轉型、五年計畫方向、中期發展策略、中期願景目標

環境永續

風險管理
計畫

內外環境檢視、風險分析評量、風險應對、資產組合優化、授信政策辦法、風險目標管理、追蹤檢視與改善

風險管理組織架構

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

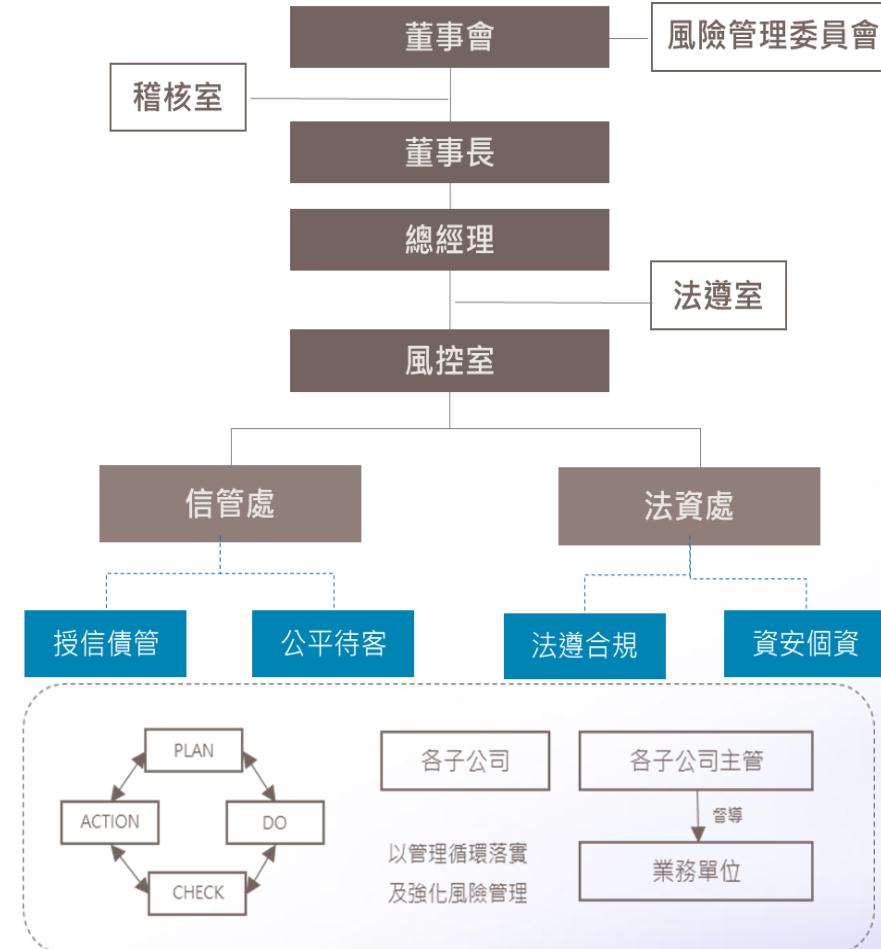
公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續



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，主任由風控室主管擔任，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。營運層級則設有風控室，下設信管與法資處做為風險管理循環執行單位。

風控室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。

風險管理政策

經營者的話

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，並檢視風險管理制度之遵循情況。

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

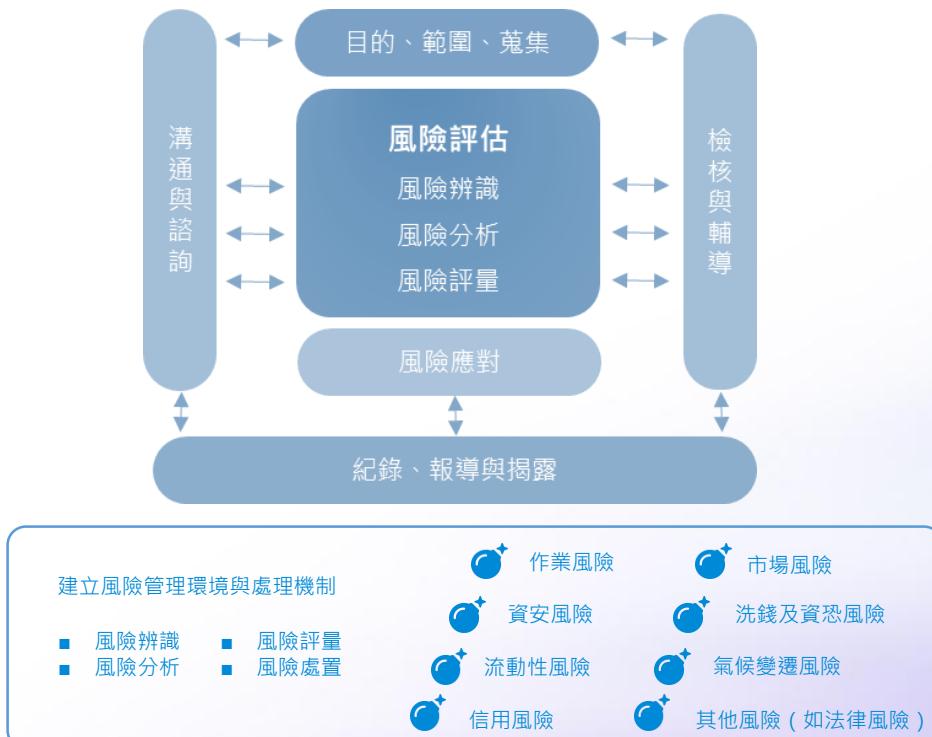
各項風險管理機制

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，並依產品或業務分類進行風險辨識、風險分析、風險評量、風險應對等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、風險管理計畫與監控觀察指標、授信資產曝險集中度及覆蓋率、貸後管理等四項管理指標，控管信用風險。

1. 資產品質管理：透過觀察各公司每日/周/月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. 風險管理計畫與監控觀察指標管理：為了確保金融水平各企業能掌握所面臨風險，且控制在風險胃納與風險耐受度範圍內。導入風險資產定價方法，以平衡風險與報酬，識別輕重緩急，有效優化資源分配。逐步建立收益最大化同時風險最小化的最佳資產組合，促進各公司穩定成長。建立監控觀察指標以掌握趨勢變化，隨時滾動調整授信政策，以有效降低信用風險。



經營者的話

3. 授信資產曝險集中度與覆蓋率管理：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。依各公司之產品屬性及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；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。

公司治理

法遵合規風險

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，及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。

其次，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。

環境永續

附錄

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

市場風險管理

2024年全球經濟經歷了充滿挑戰與波動的一年，受到美聯儲政策變化、通脹走勢、失業率波動及國際政策不確定性的多重影響。市場不斷在降息預期的樂觀與通脹升溫的擔憂之間徘徊，呈現出高度動態化的經濟景象。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。國內2024上半年因主管機關加強對租賃業監管力道以及租賃公會自律公約規範影響，使得消金業務明顯受到影響。因此，持續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。



企業聲譽風險管理

為維護企業形象和聲譽，妥善應對聲譽風險事件，透過即時性輿情系統，以大數據分析掌握各渠道資訊來源，建立聲譽風險回報機制，持續開展聲譽風險培訓，提高員工聲譽風險意識，培育聲譽風險管理文化，以妥善應對聲譽風險事件，防患聲譽風險轉變為危機。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：



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其影響，以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，調整流動性缺口，確保公司資金穩定性。

資通安全風險管理

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。並於2024年底經過實質審查作業，並取得推薦函，通過ISO 27001之驗證。對業務或交易資訊交互運用等建立資通安全風險管理機制，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，制定各項資通安全風險管理之制度與重要指導綱要，內容包含資通安全政策、資通安全組織、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通安全層面，適用於管理可能危及組織資通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。

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之管理與因應。

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之預警，同時強化對此類風險的辨識與管理能力，亦需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，以提升對新興風險管理效率與效能。

落實風險管理文化

裕融企業已建立整合性的風險管理機制，有助於風險評估掌握，未來應確保其機制落實執行。為落實風險管理及內部控制機制有效執行，風險管理組織除遵循三道防線模式，並以PDCA管理循環持續強化其機制成效。2024年更持續推動風險管理計畫及各項風險監控觀察指標，以確保風險管理機制有效運作。並將風險管理政策、架構及流程等，複製推廣至各家金融水平公司，以落實風險管理文化。

風險管理三道防線

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-風控室、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。



經營者的話

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。

2024年永續績效

類型	名稱	指定對象
企業概況 永續管理與承諾	內部控制處理準則與概念	全體同仁
	ISO 27001資安制度導入暨資安通識教育訓練	
	企業風險管理與汽車金融運營思維	2024年晉升基層主管、部級（含）以上主管
	年度內控自評作業說明	各單位自評窗口
公司治理	啟動智財新思維	全體同仁
	揭密內線交易：5個必知的構成要件	
	合約基礎概念與應用	
	個資特攻隊：你的資料保衛戰	
	跨世代管理：了解世代特色與差異，溝通更順利！	
	法令充電講座_不法侵害別輕忽、勞資關係不踩雷	

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擁有批判性思考能力，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。

環境永續

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，並於第十一屆(2024年)取得前5%的優異佳績(六度入榜前5%)。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 : 404-2

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

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。2024年已辦理資安相關宣導課程，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。2024/Q4取得資安國際ISO 27001驗證，並依制度規範，完成關鍵系統還原演練，強化公司資安管理制度。

經營者的話

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。

2024年針對高階人才舉辦傳承研習營，篩選年輕、高潛力主管，以講座、個案研討、策略議題討論、團體活動等方式達到經驗傳承與經驗分享之目的，以強化高階人才儲備。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續發展。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。

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄



2.7 資安治理與個資保護 GRI : 2-24、418-1、FN-CF-220a.2、FN-CF-230a.1、FN-CF-230a.3

資安管理成果

本公司於2024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：包含資安技術培訓、社交工程教育訓練、資料洩漏防護設備優化。
3. 集團推動：包含防禦監控網部署、資安稽核、資安中長期系統強化計畫。

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：透過資訊技術培訓，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。

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，不定期針對資安重大事件另行召開會議，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。2024年資通安全風險管理執行情形，已於當年度12月19日向董事會提報。

2023年起依據「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責人員，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。

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

▼依資安管理流程，當年度落實情形與工作事項說明如下



1. **訂定年度資安計畫**：安排資安教育訓練、系統弱點掃瞄、滲透測試等作業，透過人員資安意識的加強，降低社交工程風險，並透過第三方檢測風險，進行修補與改善。
2. **資通安全稽核作業**：由獨立的稽核單位每年依內部作業辦法，擬定年度資訊安全稽核檢查計劃進行呈核、實地查核，並對於檢查結果進行呈報，若發現缺失或改善建議項，將進行列管並限期追蹤改善。
3. **設置資安專責主管**：依上市上櫃公司資通安全管控指引，本公司設置資訊安全主管及資訊安全人員，並依據ISO 27001資安安全規範進行資安作業之推動並定期檢視，強化資訊安全作業。

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，建構資訊安全管系統的機密性、完整性與可用性，2024年導入資訊安全管系統，已於2024年Q4經「台灣檢驗科技股份有限公司」(SGS)驗證通過，取得ISO 27001國際資安制度驗證(有效期限自2024年12月12日至2027年12月12日)，提升公司資安管理制度的完整性。



個資保護

經營者的話

個資保護治理架構

本公司於2024年設置風險與資安管理中心、數位與數據發展中心，並由其中法遵合規組及資安網管組，依據個人資料保護管理辦法執行個人資料保護作業。

個資保護管理政策及實施情形

裕融企業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「存取控制管理規範」、「電子郵件使用管理政策」，並導入資安防護工具進行管制，適用裕融企業之客戶個資保護。

裕融企業制定個人資料保護管理辦法昭示對客戶個人資料保護之意旨。並依據該辦法與公司各單位之作業規範實施個人資料保護作業。2024年度實施情形如下：

1. 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，就個別作業流程設定所屬人員不同之權限，需具權限人員才可閱覽。
2. 儲存個人資料之終端主機定期檢視、更新作業系統、應用程式漏洞，資訊部門並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。

3. 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。
4. 非因業務所必須，本公司員工均不得將客戶個人資料攜出公司，亦禁止個人資料檔案處理人員使用外部網頁式電子郵件 (Webmail) 傳輸個人資料檔案。
5. 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。
6. 針對保有之個人資料檔案採取適當之防護或加密機制，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。
7. 全體新進員工皆依公司「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。
8. 就個別作業流程設定所屬人員不同之權限並控管，且處理個人資料檔案之人員，是否簽訂保密同意書。
9. 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。
10. 定期於月會進行資安規範宣導，並定期辦理公司員工教育訓練，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。2024年度消金員工教育訓練人次920人、總參與時數352小時。

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

2.8 法令遵循 GRI : 2-23、2-24、2-27、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。2024年本公司無重大違規法律訴訟案件及裁罰事件。

2024年永續績效

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。

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

管理組織架構

本公司於2024年設置風險與資安管理中心、信用管理中心，分別下轄法遵合規組及風險管理處，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。

顧客關懷與產品服務

管理機制與流程

友善職場

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。

社會關懷

環境永續

經營者的話

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，每季一次，檢核結果提報董事會。本公司2024年共召開五次董事會，經檢核呈報結果，本公司未有重大違規情事。

2024年永續績效

企業概況

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。

公司治理

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。2024年智慧財產管理計畫執行情形，已於2024年11月12日董事會提報並揭露於公司官網。本公司經董事會決議於2024年導入台灣智慧財產管理規範（TIPS）並已通過驗證(效期至2025/12/31)，經檢視本公司業務發展及可能衍生之智財風險，擬擇定商標及營業秘密為優先加強之智財項目：

1. 商標：導入台灣智慧財產管理制度(TIPS)，藉由符合TIPS規範的要求，強化智慧財產之運用。
2. 營業秘密：2024年起每年定期執行盤點作業，以保護並管理公司之營業秘密。

嗣後將持續依據符合TIPS規範的要求，有效管理內部的智慧財產，強化智慧財產之運用。

環境永續

附錄



2.9 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守則，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、供應商行為守則、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。

環境永續

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

供應商行為守則規範內容

遵守道德和法律要求

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，與供應商簽約時，禁止利益衝突與賄賂，落實營業秘密之保護，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。

經營者的話

供應商廠商評鑑作業

2024年永續績效

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。

企業概況

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「供應商評鑑表」進行評鑑，以落實供應商查核程序。評鑑項目包含組織治理品質管理、環境管理、勞動實踐與人權、公平營運實務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。

顧客關懷與產品服務

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、印刷與文具廁廁廠商等，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2024年度新增簽署「供應商行為守則」之廠商共計48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2026年實施供應商評鑑作業。

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄



3. 顧客關懷與 產品服務

- 3.1 公平待客原則
- 3.2 顧客關係管理
- 3.3 數位產品服務與創新



重大主題管理

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

關注主題	永續承諾	2024績效檢視	短期目標	中長期目標	國際框架與指標
顧客關係管理	保障客戶權益即時反應客戶意見，並結合科技應用，透過與時俱進的產品與服務精進，創造更大的顧客價值	<ol style="list-style-type: none"> 落實客戶申訴處理機制，提升顧客服務效率及客訴結案率 流程服務數位化 教育訓練 	<ol style="list-style-type: none"> 客訴結案率100% 持續優化產品服務 教育訓練 建立公平待客文化 	<ol style="list-style-type: none"> 客訴結案率100% 持續優化產品服務 教育訓練 建立公平待客文化 	GRI 2 一般揭露 2021 SASB 客戶隱私、銷售業務
					

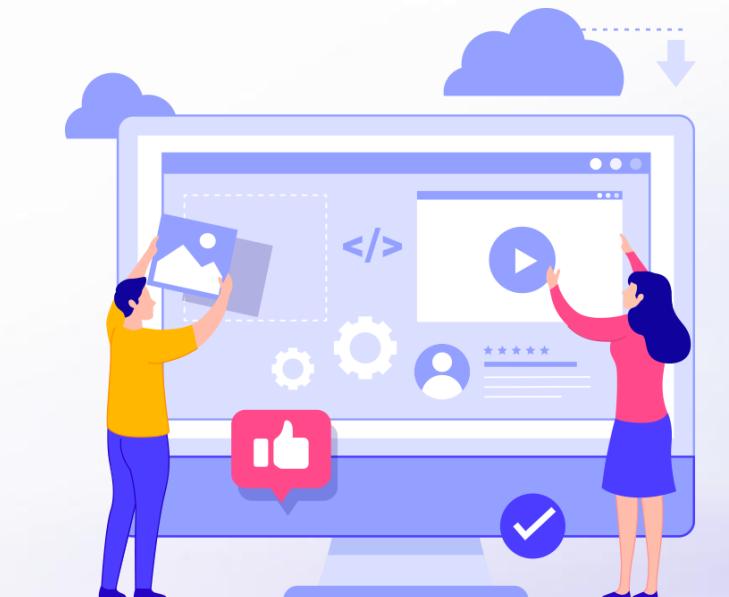
公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續



3.1 公平待客原則

經營者的話

2024年永續績效

為關懷及提升對客戶權益的保護，並建立重視消費者保護之企業文化，本公司依金管會訂定之「金融服務業公平待客原則」訂定裕融企業「公平待客原則政策」。從基本面的法令遵循，提升主動站在客戶角度權益思考的自我檢視。藉由自評、覆核與獎勵等機制，促進研議與改善，訂定解決方案，形塑公平待客的企業文化，以確保客戶在整體交易過程中受到對等、合理的公平對待。

企業概況

自2023年為推動公平待客為核心企業文化，透過政策及策略之務實執行，提升公司員工對於客戶保護之認知、法規之遵循、增進客戶對公司信心。本公司依金管會訂定之「金融服務業公平待客原則」之意涵，由風險管理委員會下法遵合規風險組制定「裕融企業股份有限公司公平待客原則政策」，期透過本原則及策略務實執行，提升員工對於客戶保護認知及法規遵循，並從經營階層起，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。

永續管理與承諾

公司治理

2024年參酌金融監督管理委員會對金融機構推動公平待客原則作業自評之模式，由風管單位對本公司處級單位進行二次推動公平待客原則之自評，以了解各單位對公平待客原則認知及推動現況。同時也透過自評方式，使本公司各單位人員能對公平待客原則，有所認識與了解，進而實際推動。公平待客原則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，透過公平待客的文化推動，讓各單位主動站在客戶權益思考，並提出公平待客原則之實際作法並實施，為本公司推動公平待客原則之目的。

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續



3.2 顧客關係管理 GRI : 2-25、FN-CF-220a.2、FN-CF-270a.4

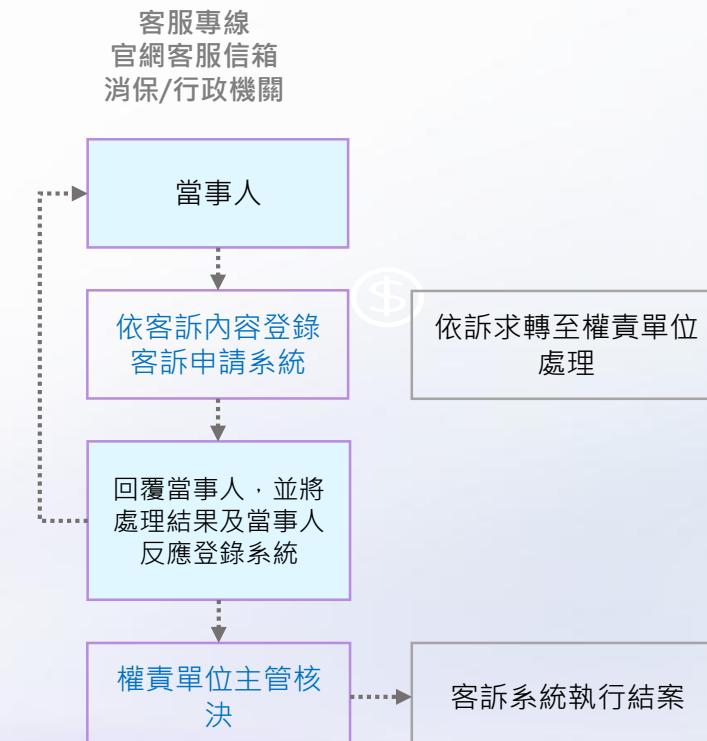
良好的客戶關係是企業永續經營的重要關鍵之一，本公司依據公平待客原則，時時以顧客角度思考，充分了解客戶需求提供所需服務，並提供多元管道。客戶可透過公司官網進行留言，或撥打0800免付費客服專線進行意見陳述與溝通。為加強對客戶的各項服務，使客戶不論在接受本公司各項業務與相關服務項目時，對於所提出之各種建議都能夠迅速且有效的獲得解決，本公司訂有客戶服務作業流程辦法及客訴處理作業細則等規範並採取適當對策以回應客戶所回饋之意見，並由專人負責處理客訴案件，客服人員於客訴系統進行登錄，並依顧客所提意見歸納分類後，由權責單位瞭解個案內容並於24小時內首次回覆處理進度，由系統判讀追蹤日自動提醒權責單位，客服人員每24小時追蹤案件進度至結案，每月例行呈報客訴案件進度及處理結果，提昇對客戶的重視與服務。

客戶服務管道與流程

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。
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，由客服課專人回電或回函
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，將轉由LINE真人客服進行回覆。
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，由客服課依客戶申辦事項流程執行後續作業。

客訴處理效率

客訴處理流程



經營者的話

2024年客訴案件共16件，已全數結案(結案率100%)；近四年客訴案件及年度結案率如下表：

項目	2021年	2022年	2023年	2024年
客訴案件數	173	99	97	16
年度結案數	173	99	97	16

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

主管機關來函件數	2021年	2022年	2023年	2024年
件數	29	19	49	8
協議庭調解的比例	0%	0%	0%	0%

客訴案件分類		2024年：總客訴件數：16件	
依客訴原因	費用類	案件數	6
		占比(%)	37.5%
	行銷類	案件數	10
		占比(%)	62.5%

註1.費用類：爭議利率、延滯利息、違約金、手續費等款項提出申訴。

註2.行銷類：包含未同意貸款、購車糾紛、逾期呆帳協商、退購取消貸款等情事提出申訴。

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。2024年無因侵害客戶隱私相關法律訴訟所導致的金錢損失。

提升內部人員客戶服務與債權管理專業

客戶服務及債權管理單位每月定期召開會議進行個案分享、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。2024年無因侵害客戶隱私相關法律訴訟所導致的金錢損失。

3.3 數位產品服務與創新

創新的數位客戶服務

2024年永續績效

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，服務發展以「多元自動化」、「數據化」與「智能化」為三階段執行：

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

階段1：多元自動化

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 自動導入	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。
繳款方式多元	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，2024年可由官網取得超商繳款條碼功能。
合約閱覽服務	案件撥款立約後自動發送簡訊通知客戶，提供客戶線上合約閱覽，客戶點擊官網連結並完成OTP認證，即可登入帳號查詢合約完整內容。

階段 2：數據化

經營者的話

2024年永續績效

電話服務
數據分析

透過電話值機動態即時管理，有效監控與配置客服人員值機狀態、進度及產能，整合電話話務功能跨區派線分流，避免客戶於線上久候；並將客戶來電進線數據存於內部資料庫，可利用類型分析洞察問題，根據數據改善、調整客服流程，貼近客戶實際需求，提升服務質量。

企業概況

永續管理與承諾

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。

公司治理

數位產品的金融科技服務

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年加速數位轉型的發展力度與文化建立，持續每年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，此外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，穩健風險管理與營運。裕融企業除了從客戶需求思考外，並重視永續理念響應環保政策，持續在企業內推動無紙化運動。透過數位化的運營與數位思維，持續創新與發展各項服務。



顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

裕融企業多元的數位化工具

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

服務項目	服務內容	2024年執行效益
線上進件平台	提供業務人員線上進件、補件與案件查詢功能，提升業務機動性與作業效率	線上進件平台搭配行動裝置使用，可隨時掌握案件狀態，2024年共節省約1,550,000張紙張。
行動簽核APP	提供主管即時進行公司文件簽核，提升決策流程效率	行動簽核APP搭配行動裝置使用，可隨時掌握文件簽核內容與狀態。
電銷自主進件	提供電銷人員線上進件、補件與案件查詢功能，提升整體作業效率	透過電銷自主進件可隨時進件補件並掌握案件狀態，2024年共節省約241,000張紙張。
數位繳款(ACH、電子繳款單)	提供客戶 ACH帳戶自動扣款服務、發送繳款Line/簡訊通知、或以eMail 方式寄送電子繳款單，以無紙本繳款單的方式提供客戶至各繳款通路進行繳費	經由 ACH、繳款頁面、電子繳款單繳費，2024年共節省約294,391張紙張。



4. 友善職場

- 4.1 人力資源結構
- 4.2 員工薪獎福利與人才升遷制度
- 4.3 人才發展與培育
- 4.4 職場平權與友善的工作環境



重大主題管理

經營者的話

	關注主題	永續承諾	2024績效檢視	短期目標	中長期目標	國際框架與指標	
2024年永續績效		員工是企業重要的資產，透過具吸引力的薪酬與人才升遷制度，有效提升職場共識與向心力	1. 提供優於法規之員工福利項目 2. 維持薪酬與福利競爭力，提升優秀人才的留任率 3. 員工持股信託參與率維持90%以上	1. 提供優於法規之員工福利項目 2. 維持薪酬與福利競爭力，提升優秀人才的留任率	1. 提供優於法規之員工福利項目 2. 維持薪酬與福利競爭力，提升優秀人才的留任率	GRI 2 一般揭露 2021 GRI 201 經濟績 2016 GRI 401 勞雇關係 2016 GRI 402 勞/資關係 2016	  
企業概況							
永續管理與承諾							
公司治理							
顧客關懷與產品服務							
友善職場		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	1. 平均受訓時數12.6小時(較去年成長10%) 2. 課程滿意度達90%以上 3. 培育全方位人才	1. 平均受訓時數10小時以上 2. 課程滿意度達90%以上 3. 培育全方位人才	1. 平均受訓時數10小時以上 2. 課程滿意度達90%以上 3. 培育全方位人才	GRI 404 教育與訓練 2016	 

社會關懷

環境永續

經營者的話

裕融企業致力於打造友善健康與幸福職場，實施相關人力資源政策及制定內部規章，建立完善制度，重視員工人才培育機制，成就員工發展與組織成長。此外，制定符合企業發展政策，提供完善的員工福祉與平等的工作機會，打造友善、健康與多元共融的工作環境。

4.1 人力資源結構 GRI : 2-7、2-8、401-1、405-1

2024年期末員工總數為621人，相較於2023年減少了76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1人，從事一般文書與庶務性工作；全職員工為621人，整體女男比例為 1.9 : 1。2024年女性正職員工佔全體員工約65%；管理職計75人，佔全體員工約12%；其中女性主管佔全體主管比例47%。本公司員工人數及規模均趨穩定，且在女性員工晉升管理職亦佔合理比例。

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

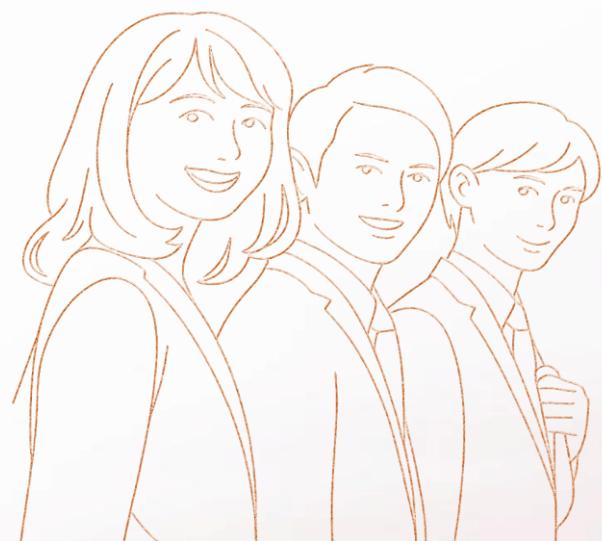
顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄



2024年度員工人數(依合約性質區分)

勞雇合約 / 性別	女	男	小計	
員工人數	不定期契約	405	215	620
	定期契約	0	1	1
員工人數		405	216	621

註1：未含2024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。

註3：本公司無雇用無時數保證員工。

2024年非員工之工作者

員工 / 性別	女	男	合計
非屬受僱員工之其他工作者	9	2	11

註：2024年裕融企業非屬受僱員工之其他工作者，如清潔人員、主管司機等，總計11名。

非員工工作者人數無顯著波動。

員工性別與年齡分佈

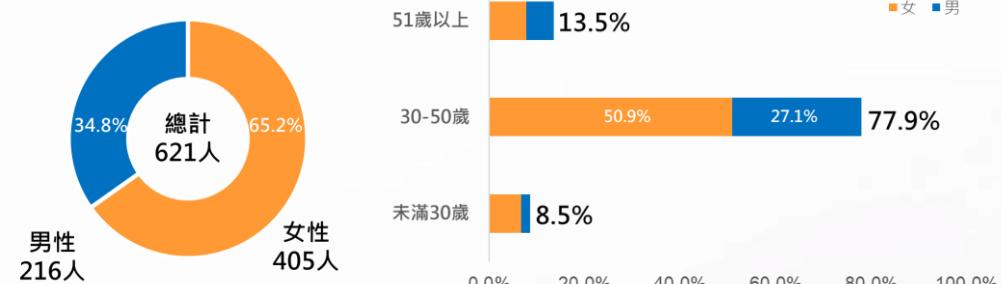
經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

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	
	女	41	316	48	405	6.6%	50.9%	7.7%	65.2%
621	男	12	168	36	216	1.9%	27.1%	5.8%	34.8%
	小計	53	484	84	621	8.5%	77.9%	13.5%	100.0%



*依2024年底在台服務員工總人數(621人)比例

公司治理

顧客關懷與產品服務

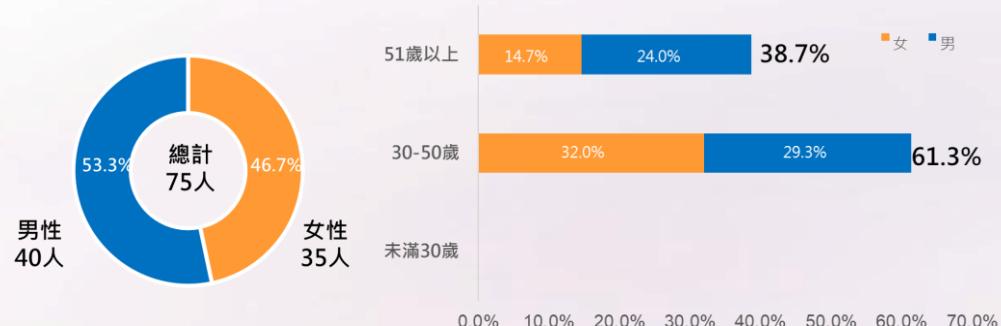
友善職場

社會關懷

環境永續

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	
	女	0	24	11	35
75	男	0	22	18	40
	小計	0		46	29
					75



* 管理職為具備行政管理及考核權責的主管

經營者的話

新進員工性別及年齡分佈

2024年永續績效	新進員工數	性別	年齡			小計	年齡佔總員工各類別人數比例			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	
企業概況	115	女	17	53	7	77	41.5%	16.8%	14.6%	19.0%
		男	9	28	1	38	75.0%	16.7%	2.8%	17.6%
		小計	26	81	8	115	49.1%	16.7%	9.5%	18.5%

*依各類別人數比為計算佔比

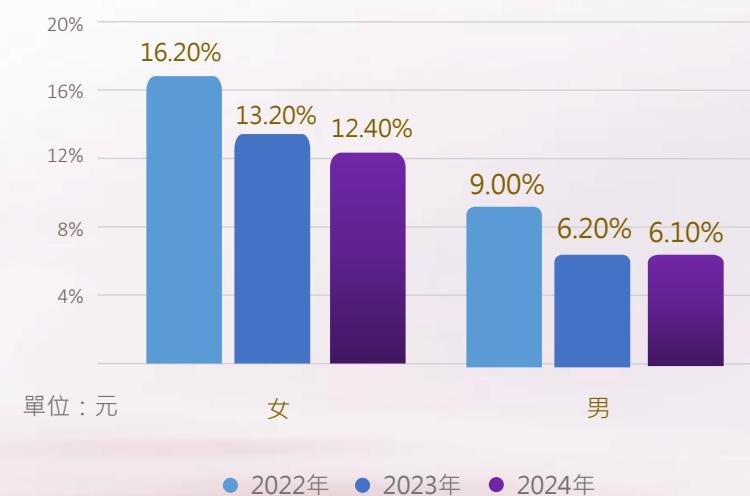
公司治理

本公司2022年至2024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	2022年	2023年	2024年	趨勢
女	16.20%	13.20%	12.4%	▼
男	9.00%	6.20%	6.1%	▼
小計	25.20%	19.40%	18.5%	▼

*依2024年度年底在台服務員工總人數(621人)比例

環境永續



離職員工性別及年齡分佈

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

離職員工數	性別	年齡			小計	年齡佔總員工各類別人數比例			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	
178	女	21	93	7	121	51.2%	29.4%	14.6%	29.9%
	男	10	41	6	57	83.3%	24.4%	16.7%	26.4%
	小計	31	134	13	178	58.5%	27.7%	15.5%	28.7%

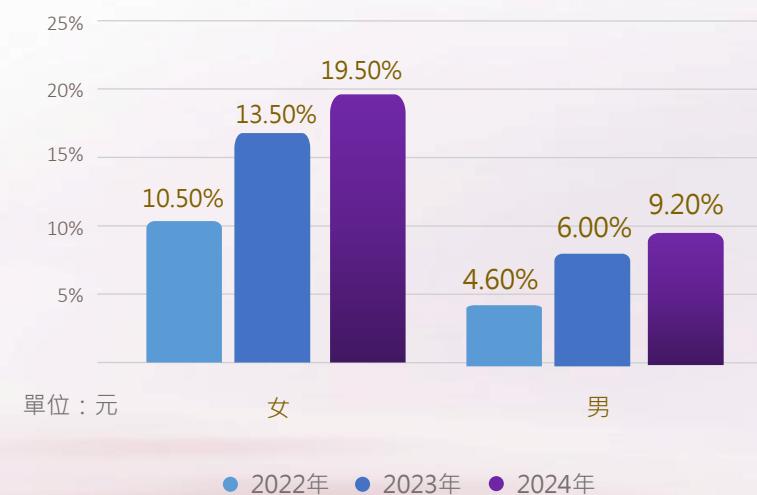
*依各類別人數比為計算佔比

公司治理

本公司2022年至2024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	2022年	2023年	2024年	趨勢
女	10.50%	13.50%	19.5%	▲
男	4.60%	6.00%	9.2%	▲
小計	15.10%	19.50%	28.7%	▲

*佔2024年度年底在台服務員工總人數(621人)比例



環境永續

附錄

4.2 員工薪獎福利與人才升遷制度 GRI : 2-19、2-20、2-21、201-3、401-2、402-1

經營者的話

4.2.1 員工薪獎福利

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、員工酬勞或績效獎金等，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酬勞。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，並依個人績效/晉升/薪酬落點給予差異性激勵方式。

2024年度總薪酬比率

本公司最高個人年度所得與於台灣所有員工年度所得中位數比率為7.1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36.6倍(註：2024年度總薪酬變化比率分子為負值、分母為正值)。

顧客關懷與產品服務

友善職場

年度總薪酬比率 = A/B	A : 組織薪酬最高個人之年度總薪酬
	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
年度總薪酬變化比率 = C/D	C : 組織薪酬最高個人之年度總薪酬增加百分比
	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

註：2023年統計對象為在台且全年在職者排除助理職務及專約人員；2024年數值為在台全體員工

環境永續

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

近三年非擔任主管職之全時員工薪資

非擔任主管職之全時員工薪資/人				
年度	平均薪資	成長率%	薪資中位數	成長率%
2022	1,366,227元	6.30%	1,123,682元	5.70%
2023	1,230,762元	-9.90%	1,032,900元	-8.10%
2024	1,241,562元	0.89%	1,037,790元	0.48%



多元福利制度

裕融企業高度重視員工福利，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與企業認同感。透過同仁的反饋，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、孕媽咪安心搭乘車資補助、生育禮盒、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。員工對此制度給予肯定，2024年員工滿意度得分達88.5分。此外亦積極踴躍參與，2024年度平均參與率達90%。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，2023-2024年度485人使用員工健檢補助，補助費用為245萬元，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：

▼員工休閒活動補助

公司為使員工工作與生活平衡，持續提供及改善多項福利措施，期望員工可藉由不同方式紓緩工作與生活之壓力、提升員工的工作效率及表現，並增進家庭和諧關係；維持國內/外旅行、運動健身、藝文活動、購入書籍項目等，讓同仁享有更多元化的休閒活動。

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

▼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，提供每位社員社團年度補助經費，各社團歷經多年努力經營且多元發展的情形下，成立多年且營運成效優良社團目前達6個；也藉由各社團活動交流，提升員工間凝聚的向心力與團隊合作精神。



經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

▼年度績優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。



▼區域旅遊活動

為了促進員工的身心健康與家庭和諧，福委會於本年度精心策劃了區域旅遊活動，涵蓋北、中、南三個地區，提供多樣化的親子及成人行程。這些活動不僅結合了當地的美食與文化體驗，並鼓勵同仁攜帶眷屬共同參與，藉此增進家庭成員之間的互動與情感連結。良好的工作環境與家庭生活的平衡是提升員工滿意度與忠誠度的重要因素，公司期望透過這樣的旅遊活動，讓同仁們不僅能夠享受與家人共度的美好時光，還能在輕鬆愉快的氛圍中感受到公司的關懷與支持。



經營者的話

▼藝文活動

推動企業文化與員工福利的同時，福委會亦於本年度舉辦了藝文活動，以提升同仁的生活品質與文化素養。為了鼓勵員工積極參與，以數位平台兌換電影票的活動，讓同仁能夠自由選擇電影影城一同支持國片。不僅增進了同仁之間的交流與互動，並促進了員工的身心健康，讓大家於繁忙的工作之餘，能夠享受藝術與娛樂的魅力。也期望透過活動培養員工的文化品味，並在企業內部營造出更加和諧的氛圍。

為提升公司同仁對於藝術的感知及興趣，鼓勵員工透過藝文活動紓解壓力、激發創意，締造具有文化氣息的環境，2024年與表演團體合作，邀請同仁參加舞蹈表演訓練課程，共92小時，46人次參與表演學習。也於公司晚會活動，邀請樂團、特技炫光及民間技藝團體等藝文團體演出，



企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

退休金制度

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2024年度年報P42-43、P82~P84。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。

4.2.2 公平的升遷制度與績效考核

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。

2024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	2024年升遷人數	2024員工總人數	男女升遷結構比	各性別升遷比
女	53	405	64.6%	13.1%
男	29	216	35.4%	13.4%
小計	82	621	100.0%	13.2%

4.3 人才發展與培育 GRI : 205-2、404-1、404-2

人才是企業永續發展的基石，為保持員工競爭優勢與提升組織營運效能，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，驅動員工因應外在變遷與時俱進相關能力。管理團隊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。另提供多元發展的學習機會及管道，塑造學習型組織氛圍，健全員工職涯發展。

教育訓練體系

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。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。

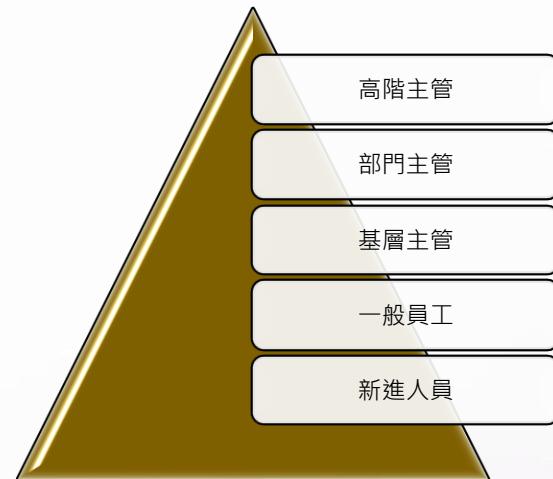
課程類型

內部訓練：依階層別對應之核心職能、專業職能、管理職能展開課程；另搭配專案盤點部級主管能力現況與人才密度，依據職能缺口規劃團體課程，輔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。

外部訓練：員工可依工作需求使用外訓補助申請參與外部訓練、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。

教育訓練架構

階級類別



課程類別



2024年教育訓練計畫與執行情況

經營者的話

訓練計畫與成效

政策方針：全方位人才培育計畫			2024年執行成果
2024年永續績效	行動計畫	計畫內容	2024年執行成果
企業概況	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。	除參與集團經理人儲備人選專案外，亦積極參與集團舉辦相關培訓課程。另於2024年跨金融水平事業舉辦三五傳承研習營，篩選年輕、高潛力處級主管，以講座、個案研討、策略議題討論、團體活動等方式達到經驗傳承與經驗分享之目的，以強化高階人才儲備。裕融企業本公司共四名經理級以上高潛人才參與該專案。
永續管理與承諾	部門主管年度訓練	2024年處主管培訓聚焦利他律己並依八大領導準則與主管成功典範規劃發展課程，形塑組織文化、強化風險預應能力與團隊帶領職能。	2024年辦理消金平台處級主管2堂必修課程建立組織共識、8堂選修課程強化職能技巧，共10堂課程、221人次參訓。
公司治理	部門主管年度訓練	同處主管培訓，具焦利他律己並依八大領導準則與主管成功典範規劃發展課程，並參照人才發展訪談結果，以團體職能弱項為年度發展主題，並藉實體課程、線上選修、線上翻轉課程、發展活動等多元手法協助主管提升職能。	2024年，部門主管辦理4堂必修、7堂選修，共11堂課程、207人次，總培訓時數347小時。學習驗證L1滿意度4.64分、L2必修參與率91.8%、L3有85%行為展現頻率提升。
顧客關懷與產品服務	基層主管訓練暨認證課程	自2015年起辦理，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、外部專業講師為輔，除具傳承、交流公司文化意涵，亦通過外部講師補充專業知識，加深基層主管專業能力、並增廣見聞，最終依評核標準核發認證合格證書。	1. 已連續執行10屆培訓課程、累積176名通過認證之基層主管。 2. 2024年消金基層主管培訓，共15名主管通過認證，認證率88%。
友善職場			
社會關懷			
環境永續			

政策方針：全方位人才培育計畫

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

行動計畫

計畫內容

2024年執行成果

一般同仁教育訓練

可分為專業與及通識兩大類：

- 專業課程：以各部門之專業及公司政策為出發點設計，搭配各階同仁應具備之關鍵職能，規劃必/選修、初/進階等系列課程，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。
- 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。

專業課程舉辦48堂，通識課程舉辦154堂。線上專業課程加入案例分享、情境動畫、答題機制，以期提高互動性及學習成效；因應新聞時事及公司政策，開立法令知識通識課程，使員工更能了解公司政策及同業狀況。年度合計辦理67堂專業課程、26堂通識課程。

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。

2024年執行率100%，並視業務需求 / 公司政策 / 各單位導入專案調整課程規劃，使訓練內容更貼近公司發展及各單位職務能力發展需求。

政策方針：多元化學習管道，創造自主學習環境

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

行動計畫

計畫內容

2024年執行成果

數位學習平台

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。

為增加教學互動性及掌握學習狀況，2024年將部分實體通識課程導入數位學習平台，以即時回饋方式執行課後測驗，並在測驗結束後進行題後解析，以期加深學習印象、進而提高學習成效。從課後滿意度問卷亦可看出同仁給予此教學方式呈正向評價。

【公司治理】以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。其中災害應變課程更以公司內部應變辦法進行設計，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。

《公司治理4.0・永續發展與經營韌性》指定基層主管參加、《揭密內線交易：5個必知的構成要件》課程同仁必修，另增修《災害應變照過來！應變這樣做，災後沒煩惱》為新進同仁必修課程。

外部訓練/證照考試/在職進修訓練補助

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。

2024年共163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2,445.6小時。

經營者的話

員工性別與職務別受訓情況

裕融企業訓練規劃考量各職務階層、單位執掌及職能等層面，不分性別皆相當重視。2024年訓練總時數為7,827小時、平均受訓時數為12.6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，係因主管訓練課程必修名單中女性較男性為多之故；非管理職訓練時數男女平均時數亦有些微落差，經課後訪談回饋、調訓名單、及外訓課程申請紀錄可看出：除必修課程外，其餘選修、外訓課程皆以女性員工自行修課、申請比例為高。

2024年內訓暨外訓教育訓練總表如下：

企業概況

性別	訓練時數 (小時)		員工人數 (人)		訓練人次 (次)		平均受訓時數 (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	1,073	4,299	35	370	899	4,957	30.7	11.6
男	835	1,620	40	176	768	2,116	20.9	9.2
總計	7,827		621		8,740		12.6	

註：管理職為課/組級（含）以上主管

友善職場



社會關懷

環境永續

附錄

本公司2022年-2024年內訓暨外訓教育訓練總表如下：

經營者的話

年度		2022年	2023年	2024年	
2024年永續績效 企業概況	訓練課數	內訓課程數 (堂) 外訓課程數 (堂) 訓練總時數 (小時)	548 (實體116+線上432) 77 18,336	255 (實體74+線上181) 123 7,982	274 (實體67+線上210) 70 7,827
	訓練費用	年度訓練總費用 (元) 員工平均受訓費用(元/人)	1,244,502 1,664	3,423,480 4,912	1,434,873 2,310
	平均受訓時數/次數	員工平均受訓時數(小時/人) 員工平均受訓次數(次/人)	24.5 22.8	11.5 11.5	12.6 14.1
顧客關懷與產品服務 友善職場	成效	課程滿意度 (分)	92.6分	94.7分	94.5分

註1：2024年員工訓練總時數7,827小時，員工平均受訓時數為12.6小時，同比成長約10%；平均受訓次數為14.1次，同比成長22.6%。

註2：因應公司政策、專案導入調整教學模式，同時加入學習平台進行後測，提升課程互動性，線上課程數量較23年成長約15%。另重新評估各單位工作狀況，規劃分段式學習，避免同單位多人離崗，部分實體課程改以線上方式進行故內訓實體課程堂數較前一年降低，總訓練時數同比降低約2%。

註3：2024年員工平均受訓費用為2,310元，同比下降53%。主因為24年無舉辦大型人才發展活動，培訓發展活動以延續23年人才評鑑結果展開，並採用內部講師為師資主力之故。

註4：2024年課程滿意度為94.5分，較去年微幅降低。

環境永續

本公司2022年-2024年教育訓練統計

經營者的話

2024年永續績效	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
企業概況	2022	5,878	7,161	11,208	11,175	748	17,086	22.8	18,336	24.5
永續管理與承諾	2023	2,612	2,897	5,437	5,085	697	8,049	11.5	7,982	11.5
	2024	2,884	2,445	2,928	5,372	621	8,740	14.1	7,827	12.6

公司治理

分析2024年公司內部教育訓練時數、參訓人數及人次等資料，平均受訓次數為14.1次、平均受訓時數為12.6小時。為使課程有效提升同仁專業力及了解對知識的應用，部分課程改以混成 / 翻轉方式呈現，除提高互動性，更有利於講師掌握學習狀況。課程內容依公司政策、時事趨勢設計，並參考前年度課後回饋及主要學習行為拆分知識層級、調整呈現方式。中階主管導入線上翻轉課程，建立主管「將學習化被動為主動」之精神，自主掌握學習進度，以呼應永續發展目標「提倡終身學習」之目標，亦將學習驗證層次提升至L3行為層次，以實際改變達到培訓目的。

友善職場

此外，為增加學習成效掌握度，大部分課程學習成效檢視已達L2學習成果檢核外，以線上課程為例，加入答題機制，提高互動性、了解同仁對課程的理解狀況；部分實體課程則導入數位互動元素，以即時回饋方式進行後測，於課程結束前進行弱點分析與解說，進而化深學習印象、加強政策宣導效果。

社會關懷

環境永續

4.4 職場平權與友善的工作環境 GRI : 2-23、2-24、2-30、401-3、405-1、406-1

4.4.1 人權保障與政策

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。2024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、出生地、性別、容貌、五官、身心殘障、星座、血型或以往工會會員身分為由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2024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。

友善職場



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，2024年員工人權風險評估管理表如下：

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

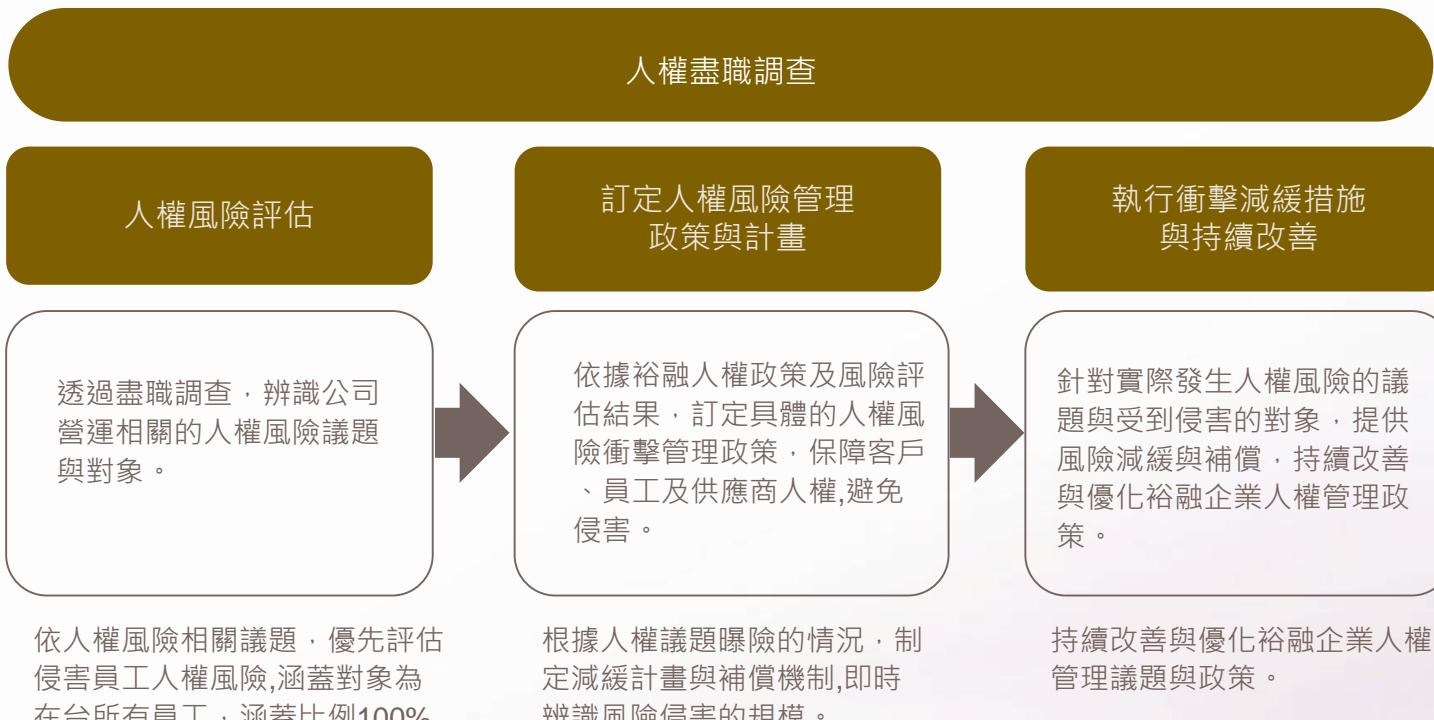
公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續



人權風險評估管理表

經營者的話

2024年永續績效	議題類別	重大議題	適用對象	風險減緩措施	2024年執行成果			衝擊補償措施
					適用人數	(風險實際衝擊人數)人權風險衝擊率 ^[註1]	說明	
企業概況								
永續管理與承諾		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 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」	666	(0人) 0%	2024年無發生訟訴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
公司治理			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 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	11	(0人) 0%	本公司身障任用人數比例皆符合法規
顧客關懷與產品服務								
友善職場		童工與母性保護	禁用童工	應徵者	1. 禁止僱用未滿16歲者 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			落實禁止僱用童工政策，並未發生僱用童工之情事
社會關懷			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 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」	16	(0人) 0%	育嬰假後復職率：75% 育嬰假後一年留任率：50%
環境永續								

人權風險評估管理表

經營者的話

2024年永續績效	議題類別	重大議題	適用對象	風險減緩措施	2024年執行成果			衝擊補償措施
					適用人數	(風險實際衝擊人數)人權風險衝擊率 ^[註1]	說明	
企業概況								
永續管理與承諾								
公司治理	勞動條件	職業安全	全體員工	<ol style="list-style-type: none"> 實施四大防護計畫 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 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 定期透過內部文宣，加強職業安全知能宣導 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 	666	(0人) 0%	<ol style="list-style-type: none"> 2024年無發生安全衛生勞動檢查缺失及裁罰案例 2024年職災人數0人 皆定期舉辦防災、逃生演練課程與演練 舉辦健康促進活動(含舒壓、體適能課程與EAP衛教文章) 	提供團保、勞保等保險給付申請協助。
顧客關懷與產品服務								
友善職場								
社會關懷	勞動條件	消除超時工作	全體員工	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 定期檢視各單位加班情形 推動「公排特休」方案，鼓勵同仁規劃較充裕的休假期間 	666	(0人) 0%	<ol style="list-style-type: none"> 2024年無發生安全衛生勞動檢查缺失及裁罰案例 2024年無發生勞動檢查缺失及裁罰案例 	
環境永續								

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，2024年人權保障議題的訓練時數如下表所示，總計 3,472 人次，總時數 2,887 小時 (註：部分課程包括融資事業相關公司同仁共同受訓)。依照聯合國《世界人權宣言 (UDHR)》準則，為提供全體員工安全職場環境、支持並協助員工維持身心健康及工作生活平衡，除定期實施消防安全宣導外，亦依照永續發展目標中第4項「優質教育：確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習」設計、安排課程，提供不法侵害、勞動法令、溝通技巧等課程，使員工了解公司政策及通報管道，共同維護勞雇雙方權益。

企業概況

序號	類別	說明	課程名稱	人次	訓練時數 (時)
1	新人訓練	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	2024年新人訓練	127	440
2	公司治理	【企業責任】透過混成方式，簡介公司治理基本原則，並以實例對照前述原理進行印證，最後帶入公司近期永續發展實務，以期新進基層主管可更了解公司文化，進而將工作與企業責任連結，共創美好	【基層主管訓_經營理念與管理】公司治理4.0，永續發展與經營韌性	18	46
		【反貪腐】透過線上課程，介紹內線交易的構成要件，以及涉及內線交易時可能會產生的法律責任，以期公司與員工共同維護市場交易公平性、促進資訊流通及決策健全性	【法令知識】揭密內線交易：5個必知的構成要件	928	399
3	不法侵害	【職場暴力】透過線上及實體課程，宣導職場暴力相關知識、了解申訴管道，並輔以實際案例解說，杜強化絕霸凌與暴力，共同維護友善職場環境	【通識課程】跨世代管理：了解世代特色與差異，溝通更順利 【通識課程】五代同堂職場：高效溝通策略 【基層主管訓_領導統御與激勵】團隊領導力：敏感度訓練、跨世代溝通及團隊建立 【處部主管訓練】法令充電講座_不法侵害別輕忽、勞資關係不踩雷	180 36 18 53	180 12 72 159

關於本報告書

	序號	類別	說明	課程名稱	人次	訓練時數(H)
經營者的話				【處部主管訓練】：光會“聽”就很厲害了 !! 主管傾聽的力量!	30	8
2024年永續績效	3	不法侵害	【溝通技巧】透過多元必 / 選修線上課程，向主管介紹、了解職場上的溝通方式，以期營造樂於溝通的環境	【處部主管職能訓練】：如何借力使力促成創新及改變？透過意見領袖，幫你推動想法、達成目的	27	12
企業概況				【處部主管職能訓練】：想用情緒感染對方？掌握 4 大說話方法，營造「自己人」的感覺	30	12
永續管理與承諾				【處部主管職能訓練】：「夾心主管怎麼當(上)_面對老鳥一把罩」	25	3
公司治理				【處部主管職能訓練】：「夾心主管怎麼當(下)_態度決定一切」	21	1
顧客關懷與產品服務	4	職場環境安全	【身心健康】開立選修實體課程，透過急救訓練、AED 使用、手作、健康講座等軟性內容，以期支持、協助員工維持身心健康及工作生活平衡	【處部主管職能訓練】：如何活用 5 招談判技巧，讓部屬、同事產生共識？	41	7
友善職場			【地震】因應頻繁地震，開立地震防災相關選修線上課程，使相關知識可用於日常生活中	【處部主管職能訓練】：4 個問題，讓你更有效授權	6	0.4
社會關懷			【消防】於上半年度開立防火線上課程、下半年實施跑站演練，將災害應變辦法實際運用於狀況中	急救訓練課程(CPR/AED)	205	410
環境永續	5	勞動法令	【人才招募】透過選修線上課程，使主管了解招募、面談基礎技巧，員工及求職者亦可了解公司工作環境、工時法規及公司管理模式	健康講座	216	271
				地震來襲！警報沒響，我該逃跑還是就地掩護？	20	1
				【通識課程】防火一點靈：消防做得好，財損自然少	963	202
				【其他】2024年消防安全演練-心肺復甦示範及哈姆立克法(救護班專業訓練)	18	14
				【其他】2024年消防安全演練-災害緊急應變及案例分享 (避難引導班、安全防護班專業訓練)	36	27
				【其他】2024年消防安全演練-消防知識及消防設備操作(滅火班專業訓練)	18	14
				【其他】2024年消防安全演練-消防逃生實際跑站演練	385	385
				【通識課程】職場誠信：招募契約資訊解密	26	2
				【基層主管訓-專業能力】一眼定情-面談重點提醒	18	3
				【基層主管訓-專業能力】人才永續：如何發展永續人才	18	7
				【基層主管訓_管理工具與技能】招募大解密：提升面談品質的3大技巧	17	34

多元與包容

經營者的話

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，裕融企業身障任用數比例皆符合或優於法規。

年度	2022	2023	2024
公司掛籍員工人數	839	784	666
身心障礙任用數	8	9	11
占比	1%	1%	2%

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續



附錄

育嬰假及假後留任員工數

▼ 2024年享有育嬰假及實際使用育嬰假員工：

項目	女	男	合計
享有育嬰假的員工數	16	11	27
實際使用育嬰假的員工數（註）	11	2	13

註：以2024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2024年應復職的員工數（A）	8	1	9
育嬰假後於2024年實際復職的員工數（B）	6	1	7
復職率（B/A*100）	75%	100%	78%
育嬰假後於2023年實際復職的員工數（C）	6	0	6
於2023年復職12個月後仍在職的員工數（D）	3	0	3
留任率（D/C*100）	50%	-	50%

經營者的話

4.4.2 勞資和諧與團體協商

員工溝通

▼勞資會議

裕融企業雖未成立工會，無團體協約，但透過職工福利委員會，定期進行勞資會議溝通員工權益事項，具備透明的溝通管道。本公司2024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30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。

2024年透過員工意見信箱蒐集的員工建議，均依管理辦法完成相關作業並妥善回應。

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

▼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。2024年底由人資中心進行當年度員工滿意度調查(調查期間：2024/10/17~2024/11/14)，合計共調查八大構面，員工覆蓋率為75%，調查範圍涵蓋各式年度政策、制度，期待完整涵蓋各式調查面向，以獲得完整與全面的調查結果。調查結果除可作為公司評估與優化相關政策機制之重要參考，亦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。

2024年度員工滿意度調查之構面

構面	範圍說明
公司政策	公司之願景、政策規劃與獲利能力
主管領導	部屬對主管領導與管理之感受
工作氣氛	工作量、同事相處、跨部門溝通等
薪資及福利制度	薪酬整體、調薪幅度、薪資競爭力
績效考核/晉升制度	績效考核制度、晉升機制
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
職涯發展與敬業度	個人發展、發揮之空間與留任意願
硬體環境	公司福利制度之感受與滿意程度

經營者的話

▼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，分數皆落在80分以上全面超越五等量表中之第四等級(有些滿意/75分以上)，趨向滿意程度，可知同仁對於公司具高度穩定之認同感，進一步檢視與分析了解，同仁對於「主管領導」構面的滿意度得分較2023年成長最多，顯見同仁確已感受到公司各層級主管與團隊領導之優化調整並願意給予肯定，也顯示了24年辦理之主管年度訓練課程所帶來之正面效益。

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄



2024年裕融企業員工滿意度調查

■ 公司政策 ■ 主管領導 ■ 組織氛圍 ■ 薪資及福利制度
 ■ 績效考核/晉升制度 ■ 教育訓練制度 ■ 職涯發展與敬業度 ■ 硬體環境



4.4.3 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，本公司除持續取得安心職場認證、優良哺(集)乳室認證以外，24年度進行全台辦公室巡檢及區域辦公室/公區整改作業，以提供同仁安全及舒適的辦公環境。創造優質的友善工作環境。

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，並每年舉辦八場以上AED&CPR課程，總參與人數累積為223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14人、護理人員1人、防火管理人2人及甲種/乙種/丙種職業安全衛生業務主管共計8人。



職業安全衛生管理

▼健康職場

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

友善健康職場

無菸環境推動

職場健康促進活動

- 舉辦健康講座，如壓力管理、營養飲食、運動保健等。
- 推動公司內部健康挑戰賽，例如「健走競賽」、「減重挑戰」等活動。
- 提供健康飲食指南，並鼓勵員工選擇健康餐點。

身心靈健康支持

- 建立壓力管理機制，如員工諮詢管道、心理健康支持計畫等。
- 鼓勵適當休息，並推廣「午休運動」、「遠離螢幕10分鐘」等習慣。

舒適的辦公環境

- 設置休息區，提供放鬆空間，如綠植角落、舒壓區。
- 推動「站起來動一動」的提醒機制，減少久坐對健康的影響。

建立健康職場文化與獎勵機制

- 規劃年度健促活動，由內部員工一同響應健康活動，提高參與度。
- 設立獎勵計畫，鼓勵員工積極參與健康活動。
- 高層主管共同參與健康計畫，提升全員參與意願。

健康飲食與運動支持

- 在辦公室提供沖泡茶飲代替手搖飲品，如紅茶、綠茶等茶包，減少高糖飲食的攝取。
- 鼓勵設立運動性質之社團，如有氧社、瑜珈社、羽球社等運動社團。

辦公室衛生安全：每月衛教宣導、辦公區域環境消毒、並提供全省各據點額溫槍/耳溫槍、酒精、急救等用品，並配合政府法令政策更新資訊供同仁遵循。

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

提供懷孕同仁於孕期期間往返的準大眾交通工具接送服務的交通費用補助，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

2024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24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」、「舒壓芳療之夜」、「體適能講座_搶救你的腰痠背痛」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。

經營者的話

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。

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續



5 社會關懷

- 5.1 社會創新藍圖
- 5.2 MaaS*FaaS永續方程式
- 5.3 偏鄉就醫接駁服務
- 5.4 文化共融 平權共享
- 5.5 響應愛的里程數公益平台
- 5.6 社會關懷與公益行動



經營者的話

本公司持續推動與當地社區、社福團體、藝文團體、各地方政府及其他政府機關交流、訪談，擬定社會關懷發展計畫，以回應各利害關係人需求與期待。裕融企業營運據點遍及北、中、南全台(包括雙北、台中、高雄、宜蘭、桃園、台東等各地)，每年號召各地同仁投入在地社區公益活動，此外並透過移動服務事業，發展社會公益活動，聚焦移動服務的核心與商業模式，將資源帶入偏鄉社區，創造經濟價值及社區的效益。本公司設立多元溝通管道，提供社區民眾提出建議，2024年已完成100%的營運據點社區議和與衝擊評估。透過公司資源投入及員工的自主參與，以普惠金融理念滿足弱勢族群需求。裕融企業以實際行動善盡企業社會責任，長期投入社會公益專案，與地方政府、社福團體共同規劃，共創美好的社會共榮。

企業概況

裕融企業自2016年以本業CSR回應各地需求，秉持普惠金融的核心價值，貫徹於每一項社會行動中。我們期待讓公平、包容、賦權、尊嚴落地進入無論大都市或小鄉里，共同為台灣社會、弱勢族群輪轉出一個「希望，觸手可及」的理想生活村。我們以：「食醫助行再升級」、「數位賦能共享車」和「文化平權」深入偏鄉，提供全面的醫療、食物、交通與精神支援，讓不同需求的族群能夠改善生活的食醫助行，並透過文化豐富各族群的生活品質。

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

打造希望可及的生活村：
從金融近用到「賦」足身心



裕融企業

普惠
金融

= 賦足生活 · 食醫助行再升級 稼動偏鄉幸福 =
偏鄉移動公益行動9年不間斷，執行「行動無障礙」、「食醫助行」、「花木蘭」、「永續融資」等專案

數位
賦能

= 賦足行動 · 數位賦能共享車 讓美好遠行 =
子公司格上租車，投入數位技術，支持裕隆集團愛的里程平台，擴大服務30幾個公益團隊組織使用

文化
平權

= 賦足心靈 · 文化平權 打造友愛社會 =
致力於推動文化近用權，贊助文化部庄頭劇場展演，並以文策院以「文化接駁」創造文化公益平台

5.1 社會創新藍圖

2024年永續績效

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。

永續管理與承諾

裕融企業善用資源整合的能力，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。在此社會創新型基礎下，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。

顧客關懷與產品服務

除了提供所有民眾多元的金融解決方案，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：

環境永續

社會關懷

友善職場

公司治理

企業概況



另一方面，我們自 2023 年起，支持文化部「文化平權巡演 - 庄頭劇場」活動，攜手文化部將知名表演藝術團體及多組傑出表演團隊，引進到各縣市民眾的住家庄頭，弭平藝文資源的不平等，落實文化平權。同時，在 2024 年我們更將擴大服務範疇和影響力，與文策院一同倡導「文化共融 平權共享」理念，在文策院的文化公益平台上實現文化接駁行動，運載如「賦格兒童音樂」的公益行動音樂教室計畫、劇團「大可創藝」旗下的聽障表演團隊「眾月藝創所」等文化團體的表演量能，至偏鄉學校及各地表演場所，為文化的傳播困境提供解方，結合表演藝術能量並提升藝文互動性，提供創新公益交通方案，讓文化教育在各地落地深根發揮永續精神。

經營者的話

5.2 MaaS*FaaS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。

裕融企業是裕隆集團所屬汽車融資公司，在融資領域除了延伸企業與消費金融外，也為裕隆集團汽車水平服務出行、用車、能源等「行的價值鏈」整合，因此多年來以本業作為核心思考，落實永續發展作為公司的重要指標，積極投入偏鄉交通公益服務，自「幸福輪轉手」、「花木蘭計畫」、及「TTGO 花東溫馨接送」等公益專案之後，今年再擴大公益行動，期望以FaaS (Financing as a Service) 永續金融為核心 + MaaS (Mobility as a Service) 創新移動服務，建構永續城鄉。

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

顧客關懷與產品服務



移動服務模型專案

啟動年份	專案說明
2023 至今	惜食送餐計畫 ：將高雄賣場惜食及民眾捐贈的乾糧、物資，送到屏東台東交會的部落，以冷凍物流車對接的方式繼續運送到台東倉庫，翌日再以大車換小車送到最北的長濱部落，做為文健站老人共餐和教會兒童課輔班的營養餐食。
2022	TTGO花東溫馨接送預約媒合服務：協助 918 農災後玉里-台東段提供從火車站到家的 共乘接送 ，成為台東的多元運輸媒合平台
2019	南迴公益交通專案投放訂閱式租賃車，提供南迴 偏鄉就醫 不便民眾接駁服務
2016	雙北 長照 交通：運用車隊提供長照服務， 幫助長者及無障礙友善接送計畫

永續融資



- 以**融資服務**穩定社會並促進社會創新
- 設計靈活且具有競爭力的融資方案，滿足社創團體的需求，減輕負擔並鼓勵其發展
- 定期收集和分析數據，評估融資服務的實際效果優化服務
- 建立合作夥伴關係支持社創組織的服務，提高計劃的影響力和可持續性



經營者的話

5.3 偏鄉就醫接駁服務

從2016年開始，裕融企業結合裕隆集團自主品牌汽車產品與格上租車，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年我們與集團的關係企業，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；2023年與微光行動協會、1919食物銀行與南迴協會合作「食醫助行」偏鄉惜食物資接力專案並載送偏鄉部落民眾下山至市區就醫。另外，我們也長期投放租賃車輛，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。

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。我們將延續集團愛的里程數平台使命，新增共享車數量，將「共享服務」與「社會影響力」結合提供社福團體、急難救助臨時用車的便利性，以增進社會福祉。

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

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：

- 1.2017年起擴大服務範圍，新增平溪、貢寮區接駁
- 2.2018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
- 3.專案累積至2024年，已接駁人次25,793人次



經營者的話

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。裕融企業長期投放租賃車輛，以移動服務租賃車輛模組支持微光行動協會建構長照專車交通接送網，為全台各地高齡化社會，提供重要的移動基礎後援，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，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，與協會共同關懷弱勢，2024年總服務約53,000趟次，接駁里程約18.7萬公里，等同繞行台灣481圈。

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄



經營者的話

食醫助行_偏鄉多元照顧的惜食與就醫運輸網絡

將惜食物資媒合給弱勢民眾或偏遠社區時，最大困難並非無捐贈者，而是將物品送到偏鄉的「資源配送運輸成本」過高，物資與服務的可近性、可及性不足，使得偏鄉處於孤島困境。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，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，達到幫助弱勢家庭的生存平權，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，長期供應多位長者午餐、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。

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

惜食與就醫運輸接力模型



食醫助行影片

經營者的話

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；幫助積極協助想要重回職場又必須兼顧家庭照的女性，藉由專業培訓取得證照，兼顧「照顧服務員」與「職業駕駛員」的身分，車輛取得方式從重資產的購買改成輕資產的訂閱租用，用「以租代買」模式打造一個更有照服能量的長照車隊規模，減輕購車負擔，不但讓這些女性在二度就業中找回自我價值的成就感，還可以擁有彈性的上班時間且又可以經濟獨立，且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。

此外，為提升接駁的共享交通綠能網絡，我們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。除解決弱勢族群的移動困境，裕融企業自移動服務的上游，提供社會創新團體購入共享公益用車的永續融資方案，裕融企業永續融資專案2024年承作金額約1,400萬，自2022年累計承作金額達逾3,000萬，協助這些專業的照服團體，購入營運車輛，擴大社會影響力，打造長照與福祉服務車輛的融資專案支持，減輕服務團體的購車負擔。

另外，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。

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

花木蘭計畫



5.4 文化共融 平權共享

經營者的話

呼應聯合國永續發展目標(SDGs)，裕融企業以社會創新策略展開多項行動，延續偏鄉就醫的接駁服務計畫，從偏鄉居民的需求思考，從滿足居民的基本需求擴大至提升各地區的生活品質，透過移動服務支持國內的表演及藝文團體，鼓勵及引領移動弱勢的民眾，接觸文化藝術活動，落實文化永續的理念，以移動平權具體落實文化平權。

文化平權強調每個人都有一樣的權利參與並享受文化生活，裕融企業打破資源分配不均的問題，支持文化永續，投入企業資源挹注文化活動，協助文化團體的營運與發展，強化文化傳播的影響力，增進社會對文化多樣性和價值觀的認同，讓文化成為大家共同語言，並增進社會的凝聚力。2024年裕融企業共投入逾400萬元支持文化發展，鼓勵大眾共同參與文化活動，建立民眾對文化藝術的情感聯繫。



2024/05/11庄頭劇場基隆首站盛大展開

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

連續兩年獨家支持文化部「文化平權大型戶外巡演活動」

裕融企業於2023年起，連續兩年支持文化部首度在全台十個縣市盛大舉辦的庄頭劇場巡演活動，為《文化平權巡演》的獨家贊助企業。2024年也持續與文化部推動文化平權-庄頭劇場，號召眾多的優質表演藝術團隊在全台各地熱鬧展演，包括上半年有國立臺灣交響樂團、朱宗慶打擊樂團、明華園戲劇總團、FOCA福爾摩沙馬戲團、紙風車劇團領銜，在基隆市、宜蘭縣、屏東縣、金門縣及嘉義縣完成5場巡演；下半年則攜手國光劇團、綠光劇團、躍演、唐美雲歌仔戲團、優人神鼓，在新竹市、嘉義市、彰化縣、苗栗縣、花蓮縣登場，邀請多組表演團隊及街頭藝人輪番上陣，呈現舞蹈、音樂等多元跨域展演。讓更多民眾就近親近藝術，共同提升文化藝術的影響力。全年度文化巡演活動總計有70個表演團隊、創下逾22.7萬人次參與，將文化資源帶進偏鄉，也帶給各地區民眾精采的藝術及劇場級的表演感動。



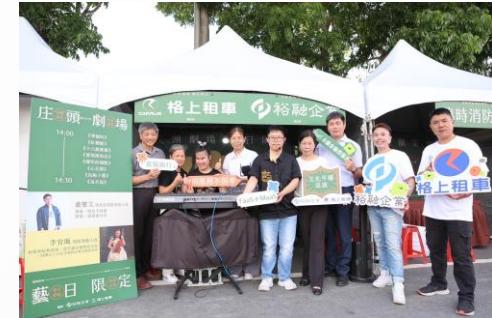
文化平權影片

經營者的話

為促進移動平權，裕融企業除大力支持巡演活動外，也持續推行服務公益用車，以「文化接駁」服務，讓文化資源深入各地急需關懷群體。我們贊助劇團「大可創藝」旗下表演藝術團體愛的里程數用車專案、聽障表演團隊「众月藝創所」、賦格兒童音樂、寶寶表演藝術「奇奇鴨鴨」、唐寶寶藝才工作者等，參與「文化平權巡演 - 庄頭劇場 藝日限定」活動，將更多元表演藝術帶到各縣市庄頭，提供表演者更多展演舞台空間，創造安心共融的表演環境，注入新穎藝術表演量能，同時豐富偏鄉民眾藝文生活品質，弭平學習資源不平等，落實文化平權理念，裕融企業也提供特教生師生與家長、唐氏症寶寶家庭專業的點到點的無障礙專車接駁、專屬的藝文及體驗活動等，用具體的行動讓所有人平等的接觸文化表演，從家裡到庄頭劇場參加熱鬧市集、欣賞表演。



2024/11/16苗栗庄頭劇場_「众月藝創所」表演



2024/06/08屏東庄頭劇場_藝才工作者於寶島舞台合奏

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

「文化共融 平權共享」移動平權 提升文化可及性

與文策院簽署合作意向書

裕融與文策院基於推動文化平權的目標共識，一起落實「文化共融、平權共享」理念，將進一步整合彼此的專業及資源，用企業的力量為文化產業注入更多的量能，提升社會影響力的綜效。未來會與文策院持續合作，延伸發展更多元的文化平權活動，落實企業的永續發展價值，協助所有族群都能以更親近的方式接觸文化內容，打造文化參與的友善環境，實現長期且互惠的效益，協助弱勢與偏鄉兒童與長者都能無負擔輕鬆的接觸文化內容，共同打造文化參與的友善環境，2024年文化接駁超過5,600公里里程，約繞行台灣6圈。



共同宣示落實文化永續的承諾及決心



文策院與裕融企業簽署合作意向書

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

賦格兒童音樂的「公益行動音樂教室」

「交通」是前進偏鄉最困難的環節，由於大部分學校沒有設置鋼琴，因此每次課程都需要運送體積龐大的電鋼琴，再加上老師及當次課程的樂器，每次移動都是一個大工程。在許多相對資源較不夠的偏鄉地區，偏鄉孩子對於音樂課程深度與選擇都被限制和犧牲。

裕融企業與文策院攜手以移動平權提升文化可及性，2024年擴大支持更多元藝文團體，如提供「賦格兒童音樂」公益行動音樂教室的接駁專車，協助音樂老師和演奏家進行巡迴演出，將音樂教室帶到偏鄉地區，帶給所有孩童近距離的音樂接觸體驗，已陸續造訪基隆、台中、新竹和彰化等地，為學齡前的孩童提供接觸古典音樂、感受音樂，以及親身參與演奏的機會。



賦格兒童行動音樂教室「偏遠地區種子計畫」公益專車接送服務



2024/10/15賦格音樂_小號老師介紹樂器



2024/11/12賦格音樂_法國號老師趣味介紹樂器特色

攜手「紅鼻子關懷小丑協會」關懷病友，帶來多元表演

另外，在文策院媒合下，裕融企業攜手「社團法人中華民國紅鼻子關懷小丑協會」推出「歡笑輪轉手專案」，是我們公益交通方案的創新嘗試，我們透過專車接送表演者前往醫院、病童家裡演出方式。小丑醫生用多元的藝術表演，每週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，借用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，讓每個醫療照護空間充滿溫暖與歡笑，至2024年底累積近5,600公里紅鼻子醫生在居家服務與醫院之間的專屬接駁的服務里程，讓超過1,000位觀賞者露出開心歡樂的笑容。



攜手「紅鼻子關懷小丑協會」關懷病友，帶來多元表演

5.5 響應愛的里程數公益平台

裕隆集團考量台灣各地因「移動障礙」所產生的醫療、教育與經濟困難，開啟「愛的里程數」公益運輸專案，打造社會影響力。在愛的里程數平台，提供社會創新團體購入共享公益用車的里程數、媒合相關企業贊助愛的里程，並透過裕融企業子公司格上租車的共享服務，讓更多有移動需求的公益組織可以推進服務，滿足多方需求。透過24小時隨租隨還、自助取還的共享車移動模式組織就不需負擔鉅額的養車成本，也有了便捷的移動能力串聯公益創新的能量。

裕融企業響應集團愛的里程數專案，除了提供格上租車的移動服務外，也以「地方創生&普惠金融」、「文化平權」及「青少年培力」三個主題支援9個社福團體使用共享車服務，支持團體包含：微光行動協會、臺灣伯拉罕共生照顧勞動合作社、台灣芒草心、利伯他茲協會、社團法人全球小紅帽協會、樂窩社區服務協會、大可創藝、Lead For Taiwan_臺灣領導未來協會、TFT 為台灣而教及宇宙製造等。

至2024/12月計算運行25,335公里愛的里程數、242趟次、服務1,918人次，並持續運行中，期待在有愛的里程下行走更多暖心故事，關懷更多弱勢民眾。



5.6 社會關懷與公益行動

經營者的話

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，2024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。

2024年永續績效

企業概況

	活動項目	活動成果
永續管理與承諾	年菜捐贈	受贈單位：財團法人老五老基金會 募集數量：239份，約214,200元
	愛心捐血	年度舉辦2場捐血活動，155人次參與，共捐出49,000c.c.，歷年累計共捐出219,500c.c.捐血量。
公司治理	【舊衣/鞋募集】	
	二手舊物	受贈單位：Seeing Taiwan Girls捐內衣到國外 募集數量：集內衣/褲321件、童裝200件 受贈單位：社團法人舊鞋救命國際基督關懷協會 募集數量：舊鞋125雙、舊衣659件、舊包36件
顧客關懷與產品服務	【二手玩具募集】	
	環境永續	受贈單位：台灣安心家庭關懷協會 募集數量：玩具520件 募集數量：221份，約110,500元

友善職場

社會關懷

環境永續

	活動項目	活動成果
經營者的話		
2024年永續績效	服務志工	<p>本年度舉辦北/南各1場志工活動，共62人次參與</p> <p><u>端午傳愛 暖心陪伴</u> 服務單位：義光育幼院(台北)</p> <p>在端午節前夕前往育幼院，陪伴孩子透過手作DIY、挑戰趣味小遊戲、聆聽故事，認識端午佳節，一日的陪伴讓孩子們沉浸在歡笑當中，度過快樂的端午佳節。</p> <p><u>點亮中秋 愛心伴遊</u> 服務單位：水門屏東教會(屏東)</p> <p>水門地處山區，身長在山區的孩子較少有機會可以接觸大海，這次趁著中秋前夕，帶孩子們前往大鵬灣體驗並認識當地文化，提前陪伴孩子們度過愉快的中秋佳節。</p>
企業概況		
永續管理與承諾		
公司治理	聖誕傳情，溫馨送暖	<p>受贈單位：等家寶寶</p> <p>於聖誕節前夕募集聖誕小禮物，捐贈38家育幼機構孩童，一起陪伴育幼院孩子度過暖心聖誕節。</p> <p>共募集221份，約110,500元。</p>

愛心捐血



友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

二手舊物



永續實踐家 II 心衣送愛到國外

共募集:
内衣*175件
内褲*146件
童裝*200件



永續實踐家 III 舊鞋救命夏季募集

共募集:
舊鞋*125雙
舊衣*659件
舊包*36個

服務志工



聖誕禮物



6 環境永續

- 6.1 氣候變遷策略與行動
- 6.2 永續營運環境管理
- 6.3 永續金融



重大主題管理

經營者的話

2024年永續績效

關注主題	永續承諾	2024績效檢視	短期目標	中長期目標	國際框架與指標
企業概況		1. 完成所有子公司溫室氣體盤查 本公司溫室氣體排放減量較2022年(第一階段基準年)減量達25%(達目標比例) 2. 本公司電力較前一年減量178,570度，達15%，其中每人均用電量減量達5% 3. 部分辦公司採購綠電，達37,539度綠電使用量(超過3%比例) 4. 持續推展綠色產品及業務 5. 通過ISO 14001、ISO 14064-1	1. 溫室氣體排放量每年較前一年減量3% 2. 用電量較前一年減少3% 3. 每年新增綠電採購比例3-5% 4. 用水與廢棄物人均減量較前一年1% 5. 無紙化減碳較前一年增加5%	1. 2030年較基準年達溫室氣體排放減少20% 2. 2030年使用再生能源比例達30% 3. 用水與廢棄物人均減量較前一年1% 4. 無紙化減碳較前一年增加5%	
永續管理與承諾	永續營運環境管理				GRI 302 能源 2016 GRI 305 排放 2016
公司治理					
顧客關懷與產品服務					



友善職場

社會關懷

環境永續

6.1 氣候變遷策略與行動

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。

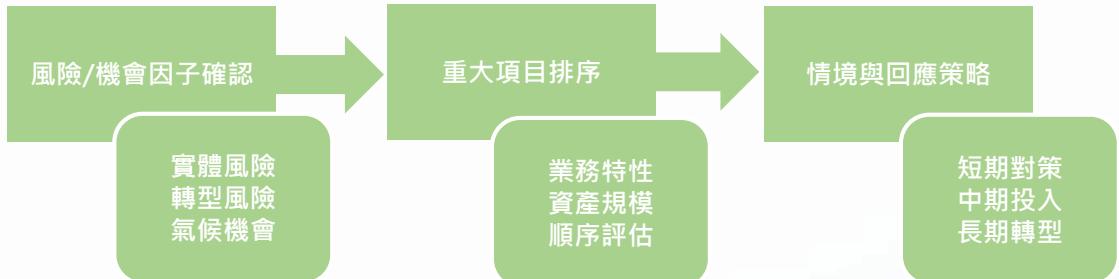
ESG委員會各執行小組每年年底提出次年年度執行計畫，每季追蹤各項計畫之執行成果，定期向ESG委員會以及董事會報告；永續經營小組依據氣候相關財務揭露建議，鑑別企業面對氣候變遷時的實體、轉型風險與機會點，結合外在環境資訊後進行情境分析，評估該風險與機會對公司的衝擊及財務影響，研擬短、中、長期對策方案。



經營者的話

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(細部財務分析將依IFRS永續揭露準則時程接軌揭露)。



永續管理與承諾

	類型	風險因子	財務影響	風險之策略與管理措施
公司治理	實體風險	極端天候事件增加	營運中斷 財物損失 營收下降	<ul style="list-style-type: none"> 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。 將客戶所在地區的氣候風險評估納入整體考量或提出應變措施。
		平均氣溫上升	耗能增加 營運成本增加	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。
		海平面上升	營運成本增加	<ul style="list-style-type: none"> 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。

環境永續

經營者的話	類型	風險因子	財務影響	風險之策略與管理措施
2024年永續績效		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，使供應鏈朝向低碳、淨零永續發展目標邁進。
企業概況		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。
永續管理與承諾		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。
公司治理		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。
顧客關懷與產品服務	轉型風險	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：紀錄、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。
友善職場		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，提升ESG永續企業形象。
社會關懷				
環境永續				

經營者的話	類型	機會因子	財務影響	機會之策略與管理措施
2024年永續績效 企業概況 永續管理與承諾 公司治理 顧客關懷與產品服務 友善職場	氣候變遷機會	綠色融資商品	營收增加 商譽提升	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。
		改以低碳產品投放市場	營收增加 商譽提升	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。
		多元化新產品/新服務	營收增加 商譽提升 耗能減少	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。
		再生能源市場市場		
		產品服務流程數位化	營運成本下降 耗能減少	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。
		提升資源運作效率	營運成本下降 耗能減少	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。

社會關懷

環境永續

TCFD氣候財務相關揭露事項

	核心元素	治理(Governance)	策略(Strategy)	風險管理(Risk Management)	指標和目標 (Metrics and Targets)
2024年永續績效 企業概況	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
永續管理與承諾 公司治理	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、裕富的溫室氣體排放量盤查與查證，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，詳見6.2永續營運環境管理與6.3永續金融。 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。
顧客關懷與產品服務 友善職場 社會關懷					
環境永續					

6.2 永續營運環境管理 GRI : 2-23、2-24、302-1、305-1、305-2、305-3

經營者的話

本公司於2021年12月再次通過ISO 14001環境管理系統驗證，於2024年10月完成年度續證(效期為2024/12/19-2027/12/18止)。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，持續推動節省能資源、源頭減量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，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ISO 14001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，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

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

2024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
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
以租代購	事務機、公務車



溫室氣體排放管理

經營者的話

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ISO 14064-1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查證，並自2023年起每年依規範完成盤查及查證；第二階段則於2025年完成旗下合併報表子公司2024年範疇一、二溫室氣體排放量盤查，掌握溫室氣體排放狀況。

另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。

原訂之溫室氣體盤查基準年為2022年，基於下述產生實質性的影響及盤查方法改變，為確保溫室氣體盤查比較基礎具一致性與代表性，故調整2024為本公司溫室氣體盤查基準年：

1. 至2024年度，公司全台營運據點的調整(包括新設與退租)，組織邊界發生實質變化，異動據點之排放量變動幅度超過基準年總排放量之5%。
2. 自2024年度起，本公司因接軌母公司溫室氣體管理策略，依循母公司集團一致性原則，重新建立溫室氣體的重大性鑑別標準與數據品質分析的評估方法。

本公司每年度進行前一年度之溫室氣體排放量之各項盤查及計算作業，並依據所有盤查結果完成溫室氣體告書製作。採用 ISO 14064-1: 2018 的CH5.1 中之營運控制權法，盤查內容係以2024年度於本公司與子公司(新鑫、裕富)全台辦公室據點產生之所有溫室氣體為盤查範圍。本公司以2024年為溫室氣體盤查之基準年，裕融企業2024年度溫室氣體排放量總計664.3297 公噸CO₂e；其中，類別一：直接溫室氣體排放量為59.6946公噸CO₂e，類別二：間接溫室氣體排放量為473.6537公噸CO₂e(地域別)、市場別為464.9605公噸CO₂e，類別一與二溫室氣體排放量為533.3483公噸CO₂e(市場別為524.6551公噸CO₂e)，類別三~六：間接溫室氣體排放量為130.9814公噸CO₂e。

本公司及合併子公司總溫室氣體排放量共計為3735.8438公噸CO₂e，其中類別一：直接溫室氣體排放量為146.2271公噸CO₂e，類別二：間接溫室氣體排放量為1196.3808公噸CO₂e(地域別)、(市場別為1178.5873公噸CO₂e)，類別三~六：間接溫室氣體排放量為2,393.2360公噸CO₂e。



2023~2024 年溫室氣體排放量

直接溫室氣體排放(範疇一+範疇二)

2024年永續績效	溫室氣體排放量	2023年		2024年		
		排放量 (噸CO ₂ e)	密集度 (噸CO ₂ e/營業額新台幣百 萬元)	排放量 (噸CO ₂ e)	密集度 (噸CO ₂ e/營業額新台幣百 萬元)	
企業概況	本公司	範疇一 直接溫室氣體排放	90.8139	59.6946		
		範疇二 間接溫室氣體排放	572.2112	473.6537		
		地點基礎	572.2112	464.9605		
		小計	663.0251	533.3483		
		市場基礎	663.0251	524.6551		
	合併財務報告部分子公 司	範疇一 直接溫室氣體排放	99.3629	86.5325		
		範疇二 間接溫室氣體排放	601.5787	722.7271		
		地點基礎	601.5787	713.6268		
		小計	700.9416	809.2596		
		市場基礎	700.9416	800.1593		
永續管理與承諾	總計	地點基礎	1,363.9667	0.065	1,342.6079	
		市場基礎	1,363.9667	0.065	1,324.8144	
公司治理					0.072	
					0.071	
顧客關懷與產品服務						
友善職場						
社會關懷						
環境永續						

註1：2023~2024 年的盤查邊界包含本公司及部分子公司(包括新鑫公司及裕富數位資融公司)全台營運辦公室之溫室氣體盤查數據，且實績皆為經第三方查證數據。

註2：直接排放量(範疇一，即直接來自於公司所擁有或控制之排放源)，以公務車用油(移動燃料排放源)為主，排放係數計算依據「環境部公告熱值代入2024年2月5日公告溫室氣體排放係數」，數值為

2.2077 kg CO₂e/公升；能源間接排放量(範疇二，即來自於輸入電力、熱或蒸氣而造成間接之溫室氣體排放)。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；2024年電力係數為2025年4月23日公告之113年係數0.474 公斤 CO₂e/度。

註3：溫室氣體盤查標準：溫室氣體盤查議定書 (Greenhouse Gas Protocol, GHG Protocol) 或國際標準組織 (International Organization for Standard-ization, ISO) 發布之ISO 14064-1。

註4：密集度計算與盤查邊界一致，為溫室氣體排放量之密集度得以營業額 (新臺幣百萬元) 計算之數據

註5：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公告熱值代入2024年2月5日公告溫室氣體排放係數。

間接溫室氣體排放 (本公司及合併報表子公司新鑫、裕富)

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

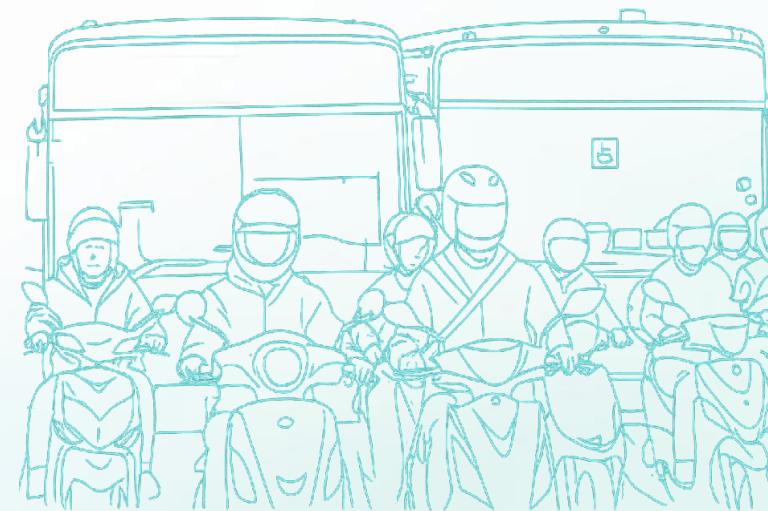
附錄

間接溫室氣體 (類別3~6 · 含子類別) 排放量明細	排放量 (公噸CO ₂ e)	
	2023年	2024年
類別3：運輸產生之間接溫室氣體排放	1,706.6330	2,126.6588
3.1 上游運輸和貨物配送產生之排放		
3.2 下游運輸和貨物配送產生之排放	不具重大性	不具重大性
3.3 員工通勤產生之排放		
3.4 客戶和訪客運輸產生之排放		
3.5 商務旅行產生之排放	1,706.6330	2,126.6588
類別4：組織使用的產品之間接溫室氣體排放	255.7259	266.5771
4.1 購買商品之排放	255.7259	266.5771
4.2 資本貨物之排放		
4.3 處理固體和液體廢棄物產生之排放	不具重大性	不具重大性
4.4 資產使用產生之排放		
4.5 使用上述子類別中未描述的服務產生之排放		
類別5：使用組織的產品之間接溫室氣體排放	不具重大性	不具重大性
5.1 產品使用階段之排放或清除		
5.2 下游租賃資產之排放	不具重大性	不具重大性
5.3 產品生命終期之排放		
5.4 投資產生之排放		
類別6：其他來源之間接溫室氣體排放	不具重大性	不具重大性
總計	1,962.3589	2,393.2360

註1：2023與2024年的盤查邊界包含本公司及部分子公司(包括新鑫公司及裕富數位資融公司)全台營運辦公室之溫室氣體盤查數據，計算皆以四捨五入法取至小數點後四位；實績皆為自行盤查後，經第三方AUP協議程序。

註2：範疇三溫室氣體排放量主要為商務旅行，資料涵蓋私車公用汽/柴油使用量、飛機、高鐵排放量。汽/柴油排放係數使用自行政院環境部-產品碳足跡資訊網、飛機排放係數來源為ICAO線上計算器，高鐵排放係數來源為高鐵官網公告各起訖站點的運輸碳足跡。

註3：2024年商務旅行排放量增加原因主要為新增報支系統：私車公用柴/汽油量數據。



經營者的話

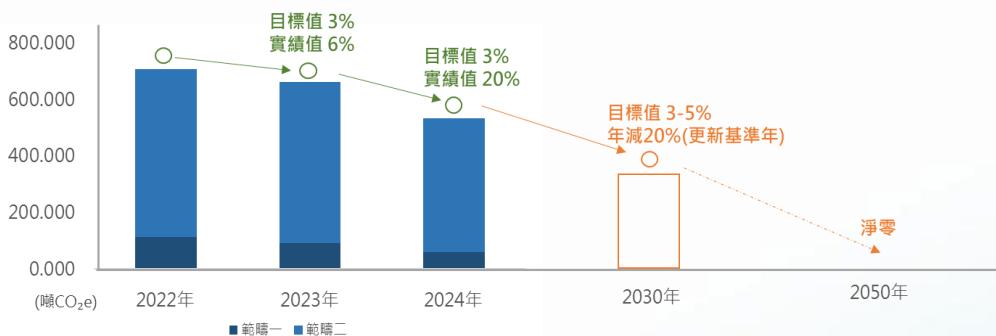
溫室氣體排放減量目標、策略及行動

為達成減碳目標，本公司依據ISO 14064-1: 2018 標準，使用營運控制權法每年盤查本公司全台辦公室溫室氣體，並依據盤查結果設定與檢視每年減量目標。第一階段以2022年為基準年，訂定範疇一、範疇二的溫室氣體排放量，每年較前一年碳排放量減3%，2024年較去年同期大幅低減20%，且2024年相較第一階段2022基準年(707.177公噸CO₂e)減量達25%，超越原設定目標。考量盤查比較基礎一致性與代表性，故調整2024年為本公司溫室氣體盤查基準年，並訂定範疇一、範疇二的溫室氣體排放量在2025年~2027年，每年較前一年碳排放量減3%；2028-至2030年逐步增加碳排放量低減3-5%，以達2030年達成減量20%。後續將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，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。以期實踐公司減碳目標願景。

永續管理與承諾

公司治理

溫室氣體實績與減量目標設定



註：若以2024實績推估至2030年，減量45%

環境永續

經營者的話

能源計畫與政策

本公司推動各項能源使用減量措施，選用省電節能的設備，推動節約用電管理方針、降低公司營運過程產生的能源消耗及每年擴大再生能源使用比例，定期檢核管理計畫推動進度及執行成效，達到環境永續目標。

能源節能減碳規劃，設定電力減量較前一年3%。2024年較去年電力減量178,570度(642.85 吉焦耳)，電力減量15%；每人人均用電量較前年減少5%，已達計畫目標，另以第一階段2022年基準年電量1,199,280度(kWh)。2024年較基準年達當年度電力減量18%。順應全球再生能源政策，裕融企業以子公司發展綠能事業外，並逐年擴大再生能源之採購量，訂定每年綠電使用量較前一年增加3-5%，預估2030年達使用再生能源比例30%之目標，以響應2050淨零政策。

本公司於2024年積極設置再生能源採購綠電，在部分辦公室完成綠電轉供、購買再生能源憑證，包括於總公司及子公司新竹辦公室轉供綠電，共購買37張綠電憑證，使用超過37,539度(135.1吉焦耳)綠電，抵減17,793公斤CO₂e之排放，其中本公司綠電使用 18,340度(66.02吉焦耳)綠電。

社會關懷

環境永續

本公司全台辦公室近三年能源使用量

年度	2022年	2023 年	2024年
類別	能源使用量	能源使用量	能源使用量
車用汽油(公升)	26,673.82	20,049.21	13,514.47
電力(A)(度)	1,199,280.04	1,159,499.82	980,929.35
電力-再生能源(度)	0	0	18,340.00
能源消耗量(GJ 吉焦耳)	車用汽油	871.09	654.75
	電力	4,317.41	4,174.20
	電力-再生能源	0	66.02
	合計	5,188.50	4,828.95
員工人數(B)(人)	562	700	621
平均每人用電量(A/B) 度數 (度)	2,133.95	1,656.43	1,579.60

註1：組織邊界設定以裕融企業全台辦公室據點為基礎，採用營運控制法計算範疇二能源間接(外購電力)的排放量，實績數值皆經過第三方查證。

註2：2024年人均用電量相較2023年微幅減少約5%，主因為裕隆大樓15F於2024年10~12月部分電力採用綠電供應及推行各項減碳節能措施。

註3：2024年裕隆大樓15F已轉供18,340度(66.02吉焦耳(GJ))綠電。

註4：能源熱值轉換依經濟部能源署「能源產品單位熱值表」轉換，電力(消費面)(860 kcal / kWh)；焦耳轉換係數(4.186 kJ / kcal)計算。

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。本公司因應無紙化運動持續審視、改進和推廣各種數位化功能導入。

2024年於內部流程系統導入多項作業流程無紙化，包含如員工旅遊補助申請、各項福利申請、名片申請等，同時也優化業務同仁數位進件平台，提升送件效率。本公司2024年無紙化透過內外部系統改善作業流程，透過線上優化減少共3,322,462張用紙，相較前一年度3,155,407張用紙減碳效益達11,360公斤CO₂e(減碳量較去年達5.3%)。【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）】。

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	2024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1,861件物資，自2020年起累積共11,627件物資。



經營者的話

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。

企業概況

考量公司營運據點規模的調整，水資源及廢棄物管理，以管控人均用量每年較前一年度減少1%為目標，2024年人均用水量減量12%，已達設定目標，公司仍會持續透過宣導節約用水、使用具備節水標章的設備、採購綠色商標的產品；2024年廢棄物因總公司新增樓層據點調整、辦公室裝潢及搬遷作業，整體廢棄物人均使用量微幅上升，將加強宣導垃圾分類宣導、落實資源回收、鼓勵同仁自備環保餐具及可重複使用的產品等施行垃圾減量，以減少廢棄物耗用量。相關數值已於永續經營委員報告，並制定2025年度目標，透過執行節能減碳管控措施、增加新進人員垃圾分類的教育訓練，有效降低公司溫室氣體、廢棄物及用水量，以降低對環境的衝擊，達成環境績效與企業的永續發展。

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

用水量	2022年	2023年	2024年
用水量(度)	4,817	16,135	14,665
人均用水量(度/人)	11.31	10.02	8.82

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年起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。2022年-2024年用水量依會計師確信準則3000號有限確信。

廢棄物量	2023年	2024年
廢棄物(噸)	81.511	86.553
人均廢棄物量(噸/人)	0.051	0.052

註1：廢棄物量：以總公司大樓的廢棄物總量為計算基礎，再依據本公司及子公司共三家公司在總公司大樓的使用面積比例，計算出本公司及子公司共三家公司的員工人均廢棄物產生量；再依人數比例推估至本公司及子公司新鑫公司及裕富數位融資公司全台營運據點廢棄物總量。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。

註2：2024年本公司在總公司辦公室的員工人數，與大樓總人口增減趨勢有不一致的情形，影響判讀總公司員工人均廢棄物量數據的準確性；故自2024年起修正為使用總公司辦公室佔大樓面積比例的方式，推估人均廢棄物產生量，並以此計算基礎修正更新2023年的數值。

6.3 永續金融

經營者的話

綠色產品發展

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年正式进军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。為響應2022年國發會所公布的「臺灣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。

太陽能光電廠

全球極端氣候問題在2024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，以及由裕電倅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。截至2024年底，裕融子公司累計自有光電案場總數近300座，總建置容量約100 MW(百萬瓦)規模，其中已完工運轉的電廠2024年提供了72,780千度的綠電，相較前一年增加37% 以上發電量，減少34,498噸二氧化碳當量(以2024年電力排碳係數0.474公斤CO₂e/度計算)。

年度	累計		當年發電量(度)	排碳係數	減碳排放當量(kgCO ₂ e)
	自營電廠數				
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	
2024年	266	72,780,210	0.474	34,497,820	
累計					91,889,858

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。

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

經營者的話

新北八里綠美地回收場 (2024.9.20掛表)

位於新北八里的綠美地回收場，興建總面積為5,000平方公尺，設置容量351.78kWp，共使用片太陽能板，每年發電量預估為332,555度，減碳量為164.61公噸，約可提供978戶家庭一年使用。本案建置於新設回收廠上方屋頂，不僅廠方本業即在為資源回收與減碳上出力，加上新鑫協助光電設置，相輔相成之下，成就一齊綠能減碳的光合作用。



2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

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，2024年在儲能、售電事業的布局亦有顯著進展。

▼售電：

2023年初成立售電子公司「新鑫電力」，進軍綠電售電事業，同年取得售電業執照，2024年開始轉供綠電，並持續與多名客戶洽談售電事宜，未來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。

項次	對象	2024年度累計轉供度數
1	新鑫台元辦公室	19,199
2	TAC 15F辦公室	18,340
3	信大水泥	79,229

▼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年與國內知名電廠合作，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儲能案場已於2024年底前掛錶併網完工裝置容量4MW(百萬瓦)，2025年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，同年2025年增加2個案場裝置容量達118MW(百萬瓦)。

綠色金融

呼應行政院國家發展委員會於2022年3月公布「2050 淨零排放政策路徑藍圖」至2040年電動車市場銷售佔比達100%目標，裕融企業呼應環境永續理念，針對電動汽車提供專屬綠色分期商品，朝向綠色共好與響應政府淨零政策為企業責任，並能為空污、地球盡一份心力，創建未來更好的綠色環境。

2024年綠色金融執行成果

動力類型	核貸件數	核貸金額(K)	金額佔比
電動車 (EV、E-power)	1,117	1,168,510	3.89%
油電混合 (Hybrid)	536	469,087	1.56%



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。另格上租車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。

經營者的話

營運推廣作法

共享汽車透過下列作法，於2024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. 共享車擴及離島：透過與當地租車業者合作，利用業者車輛+格上平台，首次於離島(金門)設置站點，將低碳移動擴及至離島。
2. 世界地球日：搭配4/22世界地球日議題，針對租用油電車(HONDA FIT e:HEV 1.5、Suzuki Swift Hybrid)之客戶推出轉盤最高抽422元優惠券，藉此提高環境保護之意識與關注。
3. APP優化：APP增設「充電地圖」功能，於Go Smart APP即可查詢多家充電業者之充電樁位置，不僅提高充電便利性，同時間接帶動純電車之使用意願，對於共享未來之純電車導入具有正向幫助。
4. 桃園國際機場增設共享車場站：桃園機場為全台吞吐量最大之國際機場，於周遭設置異站租還站點以提供旅客作為移動選項之一，共同營造便利移動環境，降低自購車比例。

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 (噸CO ₂ e)
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
2024	40萬趟	3,970萬公里	16萬人	92,800

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	2022	310	403	56	94	92	955
	2023	510	700	200	119	442	1,971
	2024	559	783	227	266	803	2,638
取還車點	2022	154	217	39	52	54	516
	2023	271	363	169	71	155	1,029
	2024	279	406	174	162	349	1,370

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1,370個據點，車隊數達2,638台車。2024年度共創造40萬趟次、總里程數3,970萬公里。以每個活躍會員數降低0.58噸碳排量計算，2024年共享車服務總減碳成效為92,800噸CO₂e。

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。

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

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，為節能減碳盡一份力：

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、產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六成。2024年度共創造780萬趟次、總里程數6,076萬公里，據此推估2024年減碳碳排放量為5,258.59噸CO₂e。

年份	營運趟次	單趟平均里程數(公里/趟)	減碳排放量(噸CO ₂ e)
2023	900萬趟	7.24km	5,492.16
2024	780萬趟	7.79km	5,258.59

註1：參考「[溫室氣體排放量增量抵換管理辦法](#)」中汰換老舊汽車為電動汽車之減量效益之計算方式。

註2：EF(公斤/度)為電力排碳係數，以環境影響評估審查通過之年為基準(環境部能源署公告之電力碳排係數)；2023年為0.494公斤CO₂e/度、2024年為0.474公斤CO₂e/度。

註3：【計算公式】減碳效益MRE(公斤) = [OC(公斤/公里) - (BEVE(度/公里) x EF(公斤/度))] x 電動節能車總公里數

- 2023年減碳效益MRE = [(0.2343 - (0.19 x 0.494)) x 39,106,807] = 5,492,160 (公斤CO₂e) = 5,492.16 (噸 CO₂e)
- 2024年減碳效益MRE = [(0.2343 - (0.19 x 0.474)) x 36,457,200] = 5,258,587 (公斤CO₂e) = 5,258.59 (噸 CO₂e)

經營者的話

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、前後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7,000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、生活館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。

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續



經營者的話

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2024年6月正式上線，截至12月合作充電營運商包含YES!來電、EVALUE、車車電充及LINBROS，合作之eMSP廠商則包括納智捷、MG汽車品牌和格上Go Smart。

企業概況

為台積電佈建全台廠區充電樁

科技廠辦為封閉式充電場域，員工可直接透過YES!來電APP進行充電，而廠區則可透過YES!來電提供之雲端營運管理平台來達到跨廠區遠端監控管理，即時掌握各廠區充電樁使用狀況、運作數據，提升管理效能，截至2024年底已完成全台4廠區共12座60kW快充樁之建置，並於2025年持續擴增。

永續管理與承諾

公司治理

YES!來電與車廠品牌合作佈建展間充電站

為了建構更加完善的充電生活圈，YES!來電與車廠品牌合作於服務展間建置高功率快充充電站，以提供車主便利的充電服務，於2024年分別與納智捷、MG合作建置全台共7站充電站。

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄



綠能充電減碳成效

經營者的話

裕電偉電自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7,000槍充電槍，截至2024年底，提供電動車車主充電度數達1,088萬度，減碳效益已達4,944,496kg CO₂e。

2024年永續績效

每年新增充電度數與減碳量

企業概況

年度	充電槍	充電量(度)	減碳排放當量(kg CO ₂ e)
2023年	139	243,963	113,819
2024年	40	456,153	221,937

永續管理與承諾

公司治理

累計充電度數與減碳量

年度	充電槍	充電量(度)	減碳排放當量(kg CO ₂ e)
2023年	260	331,504	154,573
2024年	300	787,657	376,510

顧客關懷與產品服務

友善職場

註1.本表數據僅計算YES!來電充電站累計至2024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)。

社會關懷

註3.計算公式：2024年充電度數的減碳排放當量=同樣行駛里程數條件下汽油的排放量-電的排放量

$$\begin{aligned}
 &= (\text{充電量(度)} * \text{一度電能跑的公里數}/\text{平均油耗}) * \text{車用汽油溫室氣體排放係數} - (\text{充電量(度)} * \text{一度電所產生的CO}_2(\text{kg})) \\
 &= \text{kWh} * 5.45 / 12.84 * 2.263 - \text{kWh} * 0.474 \text{ (2024年電力排碳係數)} \\
 &= \text{kWh} * 0.48654127725
 \end{aligned}$$

環境永續

附錄



附錄一 GRI 準則索引表

使用聲明	裕融企業股份有限公司已依循GRI準則報導(報導期間2024年01月01日至2024年12月31日)期間的內容			
GRI 1使用	GRI 1: 基礎(2021)			
適用GRI行業準則	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	12
	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	12
	2-7	員工	4.1 人力資源結構	79
	2-8	非員工的工作者	4.1 人力資源結構	79
	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	1.1 永續治理機制 1.3 重大主題分析與管理	19 23
	2-13	衝擊管理的負責人	1.3 重大主題分析與管理	23
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書 1.3 重大主題分析與管理	3 23
	2-15	利益衝突	2.2 公司治理	37
	2-16	溝通關鍵重大事件	1.3 重大主題分析與管理 1.4 利害關係人議合	23 29
	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

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

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	2-19	薪酬政策	2.2 公司治理	37
			4.2 員工薪獎福利與人才升遷制度	83
企業概況	2-20	薪酬決定流程	2.2 公司治理	37
			4.2 員工薪獎福利與人才升遷制度	83
永續管理與承諾	2-21	年度總薪酬比率	4.2 員工薪獎福利與人才升遷制度	83
			經營者的話	5
公司治理	2-22	永續發展策略的聲明	企業概況	12
			1.2 永續價值策略與目標	20
顧客關懷與產品服務	2-23	政策承諾	2.3 誠信經營	47
			2.4 風險管理	51
友善職場	2-24	納入政策承諾	2.8 法令遵循	65
			4.4 職場平權與友善工作環境	96
社會關懷	2-25	補救負面衝擊的程序	6.2 永續營運環境管理	132
			1.2 永續價值策略與目標	20
環境永續	2-25	補救負面衝擊的程序	2.3 誠信經營	47
			3.2 顧客關係管理	72

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

	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	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	2.3 誠信經營	47
	2-27	法規規範	2.8 法令遵循	65
	2-28	公協會的會員資格	企業概況	12
	2-29	利害關係人議合方針	1.4 利害關係人議合	29
	2-30	團體協約	4.4 職場平權與友善工作環境	96
重大主題				
GRI 3 : 重大主題 2021	3-1	決定重大主題的流程	1.3 重大主題分析與管理	23
	3-2	重大主題列表	1.3 重大主題分析與管理	23
	3-3	重大主題管理	1.3 重大主題分析與管理	23
	GRI準則/其他來源	揭露項目	章節或說明	頁次
重大主題				
營運績效				
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	第二章 公司治理 重大主題管理	34
	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2.1 營運績效	36
誠信經營				
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	第二章 公司治理 重大主題管理	34
	205-1	已進行反貪腐風險評估的營運據點	2.3 誠信經營	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	
公司治理				
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	第二章 公司治理 重大主題管理	34
	405-1	治理單位與員工的多元化	2.2 公司治理	37

	GRI準則/其他來源	揭露項目	章節或說明	頁次
經營者的話		重大主題		
2024年永續績效		風險管理		
企業概況	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	第二章 公司治理 重大主題管理	34
	自訂主題	- 風險政策、機制及執行情形說明	2.4 風險管理	51
永續管理與承諾		營運持續與緊急應變計畫		
	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	第二章 公司治理 重大主題管理	34
	GRI 404 訓練與教育 2016	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	2.6 營運持續與緊急應變計畫	60
公司治理		資安治理與個資保護		
	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	第二章 公司治理 重大主題管理	34
顧客關懷與產品服務	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	2.7 資安治理與個資保護	62
友善職場		法令遵循		
	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	第二章 公司治理 重大主題管理	34
	GRI 205 反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.8 法令遵循	65
社會關懷		顧客關係管理		
	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	第三章 顧客關懷與產品服務 重大主題管理	70
環境永續	自訂主題	- 公平待客・重視客戶服務品質	3.1 公平待客原則 3.2 顧客關係管理	71 72

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

GRI準則/其他來源	揭露項目		章節或說明	頁次		
重大主題						
員工薪獎福利與人才升遷制度						
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	第四章 友善職場 重大主題管理	78		
人才發展與培育						
GRI 201 經濟績效 2016	201-3	確定給付制義務與其他退休計畫	4.2 員工薪獎福利與人才升遷制度	83		
GRI 401 勞雇關係 2016	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	4.2 員工薪獎福利與人才升遷制度	83		
GRI 402 勞/資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	4.2 員工薪獎福利與人才升遷制度	83		
永續營運環境管理						
GRI 205 反貪腐 2016	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	4.3 人才發展與培育	90		
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	4.3 人才發展與培育	90		
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	4.3 人才發展與培育	90		
GRI 302 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	6.2 永續營運環境管理	132		
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	132		
	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	132		
	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	132		

經營者的話

	GRI準則/其他來源	揭露項目	章節或說明	頁次
GRI 200: 經濟系列				
2024年永續績效		201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	2024年永續績效	8
			2.1 營運績效	36
企業概況	GRI 201 經濟績效 2016	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	127
		201-3 確定給付制義務與其他退休計畫	4.2 員工薪獎福利與人才升遷制度	83
		201-4 取自政府之財務援助	報導期間無取自政府之財務補助，政府持股比0.02%	13
		GRI 204 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	67
永續管理與承諾		205-1 已進行反貪腐風險評估的營運據點	2.3 誠信經營	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	47
			2.8 法令遵循	65
			4.3 人才發展與培育	90
		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 300: 環境系列				
友善職場	GRI 302 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	6.2 永續營運環境管理	132
		305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放	6.2 永續營運環境管理	132
		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	132
		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	132
GRI 400: 社會系列				
社會關懷	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	79
		401-2 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	4.2 員工薪獎福利與人才升遷制度	83
		401-3 育嬰假	4.4 職場平權與友善工作環境	96

	GRI準則/其他來源	揭露項目		章節或說明	頁次
經營者的話 2024年永續績效 企業概況 永續管理與承諾 公司治理 顧客關懷與產品服務 友善職場 社會關懷 環境永續	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	79
		401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	4.2 員工薪獎福利與人才升遷制度	83
		401-3	育嬰假	4.4 職場平權與友善工作環境	96
	GRI 402 勞/資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	4.2 員工薪獎福利與人才升遷制度	83
		404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.3 人才發展與培育	90
		GRI 404 訓練與教育 2016	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	2.6 營運持續與緊急應變計畫 4.3 人才發展與培育
	GRI 405 員工多元化與平等機會 2016		405-1	治理單位與員工的多元化	2.2 公司治理
		4.1 人力資源結構			79
		4.4 職場平權與友善工作環境			96
GRI 406 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	4.4 職場平權與友善工作環境	96	
GRI 413 當地社區 2016	413-1	經當地社區、衝擊評估和發展計畫的營運活動	5 社會關懷	110	
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	2024年無資安外洩或侵害客戶隱私事件	-	
			2.7 資安治理與個資保護	62	
	GRI準則/其他來源	揭露項目		章節或說明	頁次
社會關懷 環境永續	自訂重大主題				
	風險管理	-	風險政策、機制及執行情形說明	2.4 風險管理	51
	顧客關係管理	-	公平待客，重視客戶服務品質	3.1公平待客原則	71
				3.2顧客關係管理	72

SASB永續會計準則委員會索引

Consumer Finance消費金融

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

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 資安治理與個資保護、3.2 顧客關係管理 2. 2024年度本公司無因侵害客戶隱私的相關法律訴訟	62 、 72
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 資安治理與個資保護	51 、 62
		(1)資訊外洩事件數	2. 2024年度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 資安治理與個資保護	51 、 62
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	-
		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(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	3.2 顧客關係管理	72
	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

經營者的話

項目	執行情形
2024年永續績效 企業概況	<p>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。</p>
永續管理與承諾 公司治理	<ul style="list-style-type: none"> 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。
顧客關懷與產品服務 友善職場	
社會關懷 環境永續	<p>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。</p>

經營者的話

	項目	執行情形
2024年永續績效	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。
企業概況	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，淨零排放目標於2050年實現。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務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。
永續管理與承諾	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。
公司治理	7. 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	為驅動低碳投資、強化能源使用效率及增進內部減碳行動力，本公司將依減碳策略及方法，優先及規劃公司內部碳定價制度。
顧客關懷與產品服務		
友善職場		
社會關懷		
環境永續		

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

項目	執行情形
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 ISO 14064-1 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，原訂定 2022 年為基準年，經 2025 年因盤查 2024 年數據，因盤查方法改變，為確保溫室氣體盤查比較基礎具一致性與代表性，故調整 2024 為本公司溫室氣體盤查基準年，目標設定範疇一、範疇二的溫室氣體排放量在 2025 年~2027 年，每年較前一年碳排放量減 3%；中、長期則計畫 2028~2030 年，每年逐步增加碳排放量低減量 3-5%，以達 2030 年較基準年達成減量 20%，並已於 2025 年完成所有子公司之溫室氣體盤查，後續將檢討各公司再設定各公司的短、中、長期溫室氣體減量目標。 本公司亦已於 2024 年已在部分辦公室完成綠電轉供，採購再生能源電力，包括於總公司及子公司新竹辦公室轉供綠電，當年度共購買 37 張綠電憑證，使用超過 37,593 度綠電，可抵減 17,793 公斤 CO₂e 之排放，未來將逐年擴大再生能源採購及使用比例，預估 2030 年達使用再生能源比例 30% 之目標。 本公司 2024 年溫室氣體減量較第一階段基準年(2022 年)達 25%，已達設定目標。 <p>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。</p>
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	<p>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，承諾達成 2050 年淨零排放目標。裕融企業除發展綠能光電事業、綠能移動生態系，並結合裕隆集團電動車佈局，展開各項綠能及低碳交通布建行動；同時制定營運減碳政策，落實各項氣候治理作為。管理計劃及目標如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 逐步完成所有子公司之溫室氣體盤查，設定短、中、長期溫室氣體減量目標。於 2025 年完成各子公司溫室氣體盤查後，優先規劃範疇一、二的減碳方向，於 2050 年達到企業淨零永續。 擴大再生能源採購及使用比例。 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。 <p>本公司已於 2022 年導入 ISO 14064-1 組織型溫室氣體盤查系統，完成本公司、子公司新鑫、裕富數位資融公司全台營據點之 2022~2024 年溫室氣體盤查數據的 ISO 14064-1 第三方查證，經 2025 年因盤查 2024 年數據，因盤查方法改變，為確保溫室氣體盤查比較基礎具一致性與代表性，故調整 2024 為本公司溫室氣體盤查基準年，目標設定範疇一、範疇二的溫室氣體排放量在 2025 年~2027 年，每年較前一年碳排放量減 3%；中、長期則計畫 2028~2030 年，每年逐步增加碳排放量低減量 3-5%，以達 2030 年較基準年達成減量 20%。2024 年度減碳目標已達標準，相關數據可參考本報告書 6.2 永續營運環境管理說明。本公司透過永續經營委員會監督減量執行情況，並採取節能減碳政策，逐年擴大各辦公室使用再生能源比例。</p>

永續報告書獨立保証聲明書

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續



獨立保證意見聲明書

2024 年裕融企業股份有限公司永續報告書

英國標準協會與裕融企業股份有限公司(簡稱裕融企業)為相互獨立的公司。英國標準協會除了針對 2024 年裕融企業股份有限公司永續報告書進行評估和證實外，與裕融企業並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對 2024 年裕融企業股份有限公司永續報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之依據，而不作為其他之用途。除對證實事項提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係依英國標準協會查證裕融企業提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並局限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由裕融企業一併回答。

查證範圍

裕融企業與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本並證作業範圍與 2024 年裕融企業股份有限公司永續報告書揭露之報告範圍一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 1 應用範例評估裕融企業遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文供參考。

意見聲明

我們總結 2024 年裕融企業股份有限公司永續報告書內容，對於裕融企業之相關運作與永續績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、裕融企業所提供之資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關裕融企業的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了裕融企業對機制和審閱個人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為此裕融企業所提供的之諮詢據據，表明其符合 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明依循 GRI 永續性報表準則絲毫無訛。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於裕融企業政策進行訪談，以確認本報告書中聲明者的合適性；
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式。然而，我們並無直接接觸外部利害關係人；
- 訪談 4 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工；
- 審查有關組織的關鍵性發展；
- 審查內部機制的發覺；
- 審查報告書中所作宣誓的支持性證據；
- 對於公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查。

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2024 年報告書反映出裕融企業已持續尋求顧客和利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公示地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了裕融企業之包容性議題。

重大性

裕融企業會定期對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了裕融企業之重大性議題。

回應性

裕融企業執行來自利害關係人的期待與看法之回應。裕融企業已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人之機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了裕融企業之回應性議題。

衝擊性

裕融企業已據此並以平衡和有效之審測及揭露方式公展現其衝擊。裕融企業已經建立監督、審測、評估和營運衡量之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了裕融企業之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

裕融企業採用有關依據 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和其相關性的 GRI 主題準則之重大主題，其揭露項目依循全部報導要求的相關資料，基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則之水準發是相關揭露項目已被報告、部分報告書或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了裕融企業的永續性主題。

保證標準

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為裕融企業負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與據立性

基於裕融企業於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本保證團隊係由具專業背景，且接受過 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有裕融員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-80724

2025-07-10

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Jia4lun Rd., Nei-Hsia Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies

...making excellence a habit.™

績效指標會計師確信報告

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

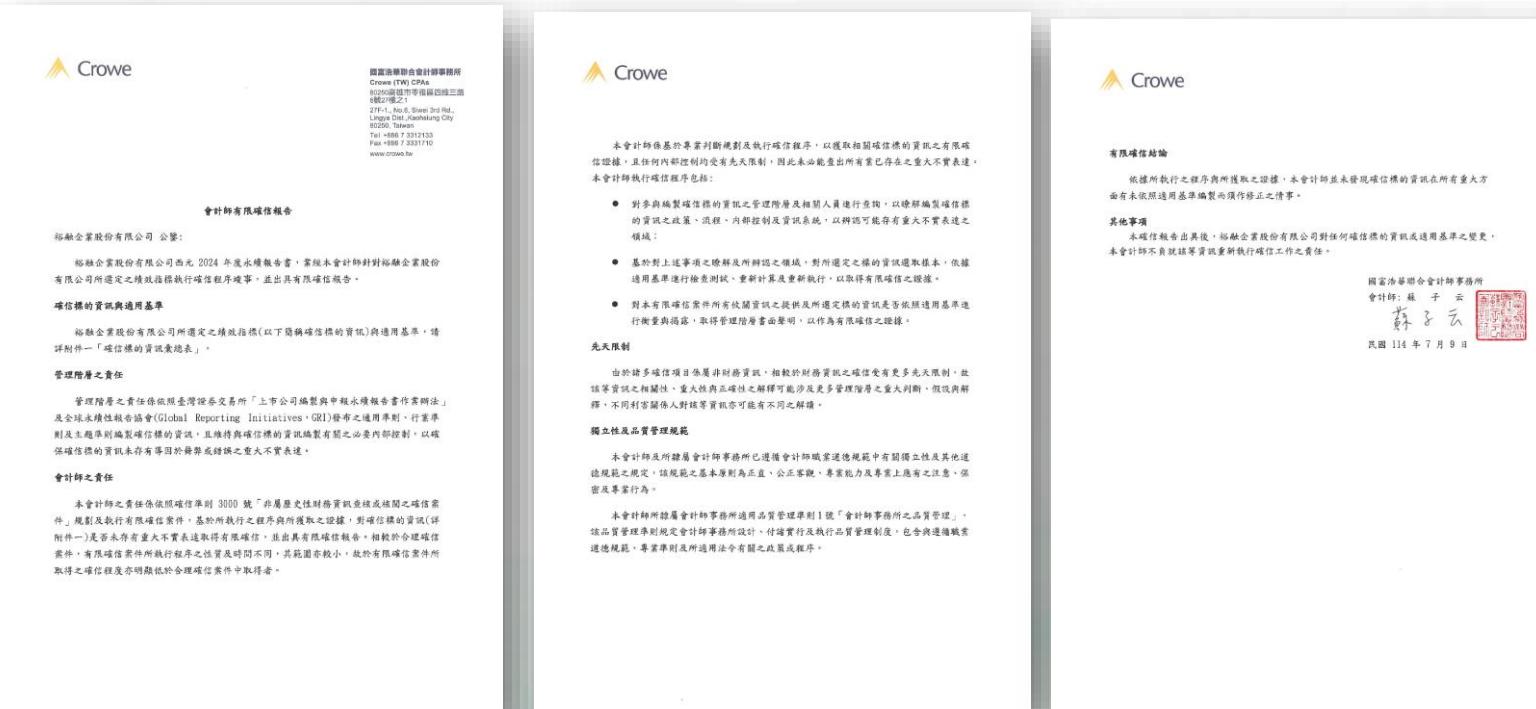
顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄



序号	内部流程	绩效指标		通用基准
		项目	目标	
3	客户服务管理 客户服务评价及投诉 客户满意度	2024 年客户评价件数 10000+	已达成或超预期	2024 年客户评价件数完成率内部流程基准 客户评价件数完成率
		客户评价率 100%	100%	2024 年客户评价率内部流程基准 客户评价率
		客户评价件数 2024 年	客户评价件数 10000	2024 年客户评价件数完成率内部流程基准 客户评价件数完成率
4	财务管理 应收账款管理 坏账准备金 应收账款坏账准备金 坏账准备金比例	坏账准备金 2024 年	坏账准备金 10%	2024 年坏账准备金内部流程基准 坏账准备金比例
		坏账准备金 2024 年	坏账准备金 10%	2024 年坏账准备金内部流程基准 坏账准备金比例
		坏账准备金 2024 年	坏账准备金 0%	2024 年坏账准备金内部流程基准 坏账准备金比例
5	风险管理 风险管理 风险管理 风险管理 风险管理	客户信用 2024 年	客户信用 72.00,200	2024 年风险管理内部流程基准 客户信用
		客户信用 2024 年	客户信用 72.00,200	2024 年风险管理内部流程基准 客户信用
		客户信用 2024 年	客户信用 72.00,200	2024 年风险管理内部流程基准 客户信用

附表一：稽核項目彙整表									
編號	內文標題	據的資訊	適用基準						
1	6.2 水環境運作管理 水資源與廢棄物監督	<table border="1"> <tr> <td>序號</td><td>2024 年</td> </tr> <tr> <td>水資源量</td><td>14,665 吨</td> </tr> <tr> <td>人用水量(公噸/人)</td><td>8.82</td> </tr> </table>	序號	2024 年	水資源量	14,665 吨	人用水量(公噸/人)	8.82	2024 年松柏公司總用水量為 14,665 吨，人用水量為 8.82 公噸/人。
序號	2024 年								
水資源量	14,665 吨								
人用水量(公噸/人)	8.82								
1	13. 垃圾資源化與減量：2023 年定期舉辦園藝路跑，為鼓勵全民支持三淨行動及減量政策的推動，並透過宣導點閱，吸引數千名的民眾參與，並有負責人針對參賽人均飲水 500 毫升，2023 年~2024 年雨水利用設計總確定期數為 8000 箱，並達成。		2024 年松柏公司總用水量為 14,665 吨，人用水量為 8.82 公噸/人。						
2	2.7 安全治理與績效評量	2024 年無資外洩或侵害客戶私隱事件。	2024 年松柏公司總用水量為 14,665 吨，人用水量為 8.82 公噸/人。						

ISO 14001 2015環境管理系統證書

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄



ISO 14064-1 2018溫室氣體盤查驗證證書

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄

bsi.  
Opinion Statement

Greenhouse Gas Emissions
Verification Opinion Statement

This is to verify that: Yulon Finance Corporation
15F,
No. 2, Sec. 2, Dunhua S. Rd.
Daan Dist.
Taipei City
106474
Taiwan

裕融企業股份有限公司
臺灣
台北市
大安區
敦化南路二段 2 號
15 樓
106474

Holds Statement No: GHGEV 807770
Verification opinion statement
As a result of carrying out verification and validation procedures in accordance with ISO 14064-3:2019, it is the statement for mixed engagement including reasonable assurance for verification activity as well as validation and agreed-upon procedures (AUP) contains the following:

- The Greenhouse Gas Emissions with Yulon Finance Corporation and 2 subsidiaries (Shinshin Credit Corporation, Yu Rich Financial Services) for the period from 2024-01-01 to 2024-12-31 was verified and validated.
- The verified organization-level greenhouse gas emissions include direct greenhouse gas emissions 146.2271 tonnes of CO₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 1,196.3808 tonnes of CO₂ equivalent.
- Yulon Finance Corporation and 2 subsidiaries (Shinshin Credit Corporation, Yu Rich Financial Services) have defined and explained its own process and pre-determined criteria for significance of indirect Greenhouse Gas Emissions and quantify and report these identified significant emissions accordingly.

For and on behalf of BSI:

Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu
Originally Issue: 2025-06-25 Latest Issue: 2025-06-25
Page: 1 of 4

...making excellence a habit.™

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

ISO 27001-1 2022資訊安全管理系統驗證證書

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續

附錄



台灣智慧財產管理規範驗證通過證書(TIPS)

經營者的話

2024年永續績效

企業概況

永續管理與承諾

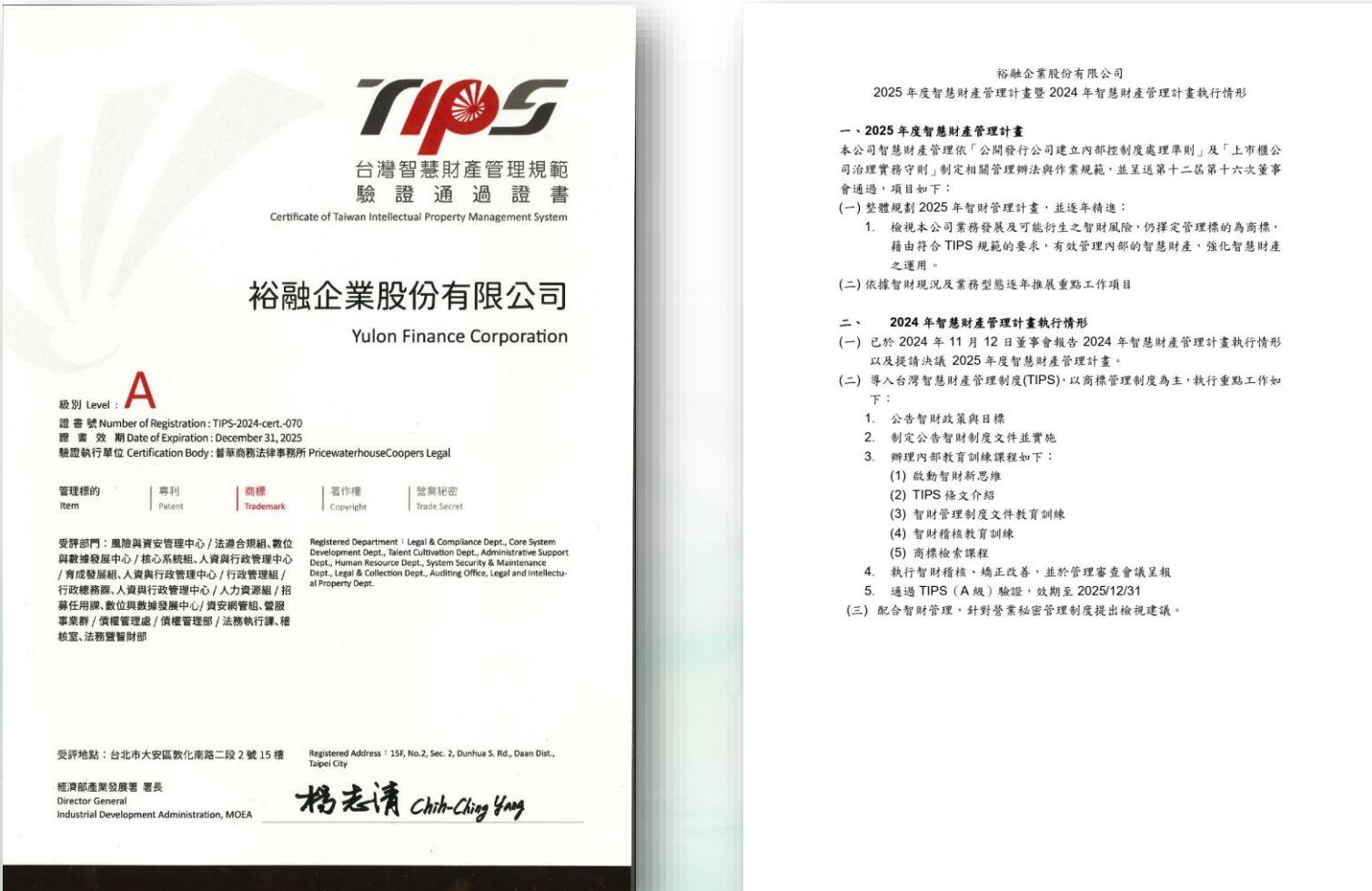
公司治理

顧客關懷與產品服務

友善職場

社會關懷

環境永續



2024

永續報告書
Sustainability Report



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：esg@tac.com.tw

為積極探索更多與利益關係人溝通的方式，我們期能分享我們在永續領域的最新進展與成就，並期望得到您的回饋。