

CSR REPORT 2015
企業社會責任報告書
Doing Good While Doing Well



主動 · 靈活 · 創新



目錄

CONTENTS

2 報告書概述

4 董事長的話

6 利害關係人議合 Stakeholder Engagement

7 利害關係人關注議題及具體作為

8 2015 年 CSR 績效

14 落實公司治理 Governance

15 市場前景及應對

18 公司治理架構

28 落實誠信經營

32 因應環境變遷 Environment

33 經營環境變遷

35 氣候環境變遷

38 創造社會共榮 Social

39 提升金融關懷

42 重視員工權益

50 參與社會倡議

56 附錄

報告書概述



合庫在追求獲利的同時也不忘善盡企業公民職責，多年來持續實踐對社會的關懷。除了為提升台灣體育風氣持續耕耘外，也積極參與各項公益活動、支持學術藝文與關注環保議題，對於落實企業社會責任之使命不遺餘力。合庫期望透過每年企業社會責任報告書的發行，加強與利害關係人及社會大眾的溝通，讓更多關心我們的人瞭解合庫致力於履行企業社會責任，創造永續經營價值的努力。

報告期間

本報告書主要揭露2015年度(2015年1月1日至2015年12月31日)合庫於企業社會責任各面向執行之成果，部分內容則涵蓋上述期間以外之資訊以求本書之完整性。

範疇與邊界

本報告書涵蓋合庫金控暨旗下子公司（合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫資產管理、合庫投信、合庫創投、合庫人壽），簡稱合庫，並以台灣的營運活動作為本報告書之範疇。在環境保護議題中有關水、電、用油數據及說明，涵蓋範圍為合庫金控位於台北市館前路77號之總部大樓，以及子公司合庫銀行於國內所在辦公場所與分行營業據點；書中相關財務數據皆以新台幣為計價單位。



報告書撰寫原則

本報告書係參照上市公司編製及申報企業社會責任報告書作業辦法(以下簡稱「作業辦法」)、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）第4.0版指南（GRI Guidelines Version 4.0）、金融業補充指南作為撰寫之依據及架構，並包含指標對照表。

確信

本報告書經資誠聯合會計師事務所依中華民國確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」進行獨立有限之確信(limited assurance)，確信報告附於本報告書附錄。

發行

本報告書將持續每年定期發行，前次發行時間為2015年5月。報告書完整內容揭露於合庫金控官方網站，供社會大眾下載瀏覽。

合庫金控基本資訊

| | |
|-------|-----------------|
| 公司名稱 | 合作金庫金融控股股份有限公司 |
| 成立日期 | 2011年12月1日 |
| 核心價值 | 主動、靈活、創新 |
| 員工總人數 | 8,865人 |
| 資產總額 | 新台幣3,235,095佰萬元 |
| 股本 | 新台幣110,722佰萬元 |

資料日期：2015年12月31日。

意見回饋

合作金庫金融控股股份有限公司行政處
 地址：台北市館前路77號
 電話：+886-2-23118811
 傳真：+886-2-23113699
 網站：www.tcfhc.com.tw
 信箱：pr@tcfhc.com.tw



董事長的話

合庫金控自首次發行2011年企業社會責任報告書迄今，每年均採行全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI) 發布之永續性報告指南，揭露本集團在經濟、環境(E)、社會(S)與公司治理(G)之具體執行成果，履行對股東、客戶、員工及各方利害關係人之社會責任與承諾。

回顧2015年，合庫金控在全體員工的努力下，於競爭激烈的金融環境中，持續成長並開創新局，2015年度合併稅後淨利達新台幣（以下同）134.62億元，較2014年度合併稅後淨利104.14億元，增加30.48億元，大幅成長將近30%，稅後每股盈餘1.22元，淨值報酬率及資產報酬率分別為7.72%及0.43%，皆締造本公司自成立以來的歷史新高。為持續強化集團經營利基，穩健追求成長，本公司2016年度發展重點將以大數據找商機、建構數位金融、提高各子公司產出率、擴展集團海外布局、提升跨業經營綜效為主要發展策略，並在兼顧落實內部控制、強化風險管理及精進公司治理下，擴大經營規模，提高經營績效，提升業務競爭力，以創造股東最大價值為努力之目標。

在繳出亮眼營運成績的同時，合庫金控持續落實環境(E)、社會(S)與公司治理(G)之社會責任，以追求企業的永續經營。本公司於2015年榮獲《天下雜誌》評選為「天下企業公民TOP 50」，並獲台灣永續能源研究基金會頒發「台灣企業永續報告獎」金融及保險業銅獎，肯定本公司在企業社會責任方面的努力。

在公司治理面，2015年合庫金控除再次榮獲資訊揭露評鑑A++最高等級，於臺灣證券交易所舉辦之第二屆公司治理評鑑中，名列所有上市櫃公司前20%。環境方面，集團營運對內持續實行節能減碳措施，並於採購辦法中明訂綠色採購原則，優先購買取得政府認可環境保護標章之產品；對外積極推動綠色金融、發展Bank 3.0，落實發展永續環境政策。

社會方面，合庫秉持赤道原則精神辦理授信業務，並配合政府政策辦理各項政策性貸款，以扶植產業及促進社會發展；除持續辦理公益及體育活動外，我們亦運用本業核心職能，提供客戶各項友善金融服務，更領先業界推出商業型以房養老貸款「幸福滿袋」，協助年長者保有優質老年生活；於人才培育方面，我們視員工為公司最重要的資產，除提供完善薪資福利而獲臺灣證券交易所遴選為臺灣高新100指數成分股外，亦注重員工職能發展、辦理各項教育訓練，2015年集團員工受訓總時數達25.9萬個小時。

展望未來，合庫金控秉持「主動、靈活、創新」的經營理念，致力創造盈餘回饋股東、落實公司治理、用心關懷客戶、重視員工權益、發展環境永續及創造社會共榮，以追求ESG永續發展為目標，樹立企業回饋社會、互惠互利的經營典範，與社會一起共創美好。



董事長

廖燦昌

利害關係人議合

Stakeholder Engagement

Business Strategy

- ▶ 利害關係人關注議題及具體作為
- ▶ 2015 年 CSR 績效



利害關係人關注議題及具體作為

金控旗下經營業務涵蓋銀行、證券、票券、資產管理、投信、創業投資、人壽保險、租賃等各種金融業務，所關注之利害關係人，可區分為六個族群：包括員工、股東及投資人、客戶、供應商、社區、政府與主管機關。

針對上述六族群，我們透過問卷方式，分別列出關鍵議題，由金控各業務單位及子公

司就各項關注議題評估利害關係人關注程度及對本集團營運的影響程度，依其重要性予以給分，彙整後以算術平均數排列關注議題之優先順序，共歸納出16項議題為重大關注議題、11項為中度關注議題、0項為低度關注議題。

本報告書以揭露重大關注議題為主，輔以揭露部分中度關注議題，以期提供利害關係人瞭解其所關心的議題。

利害關係人關注議題及具體作為

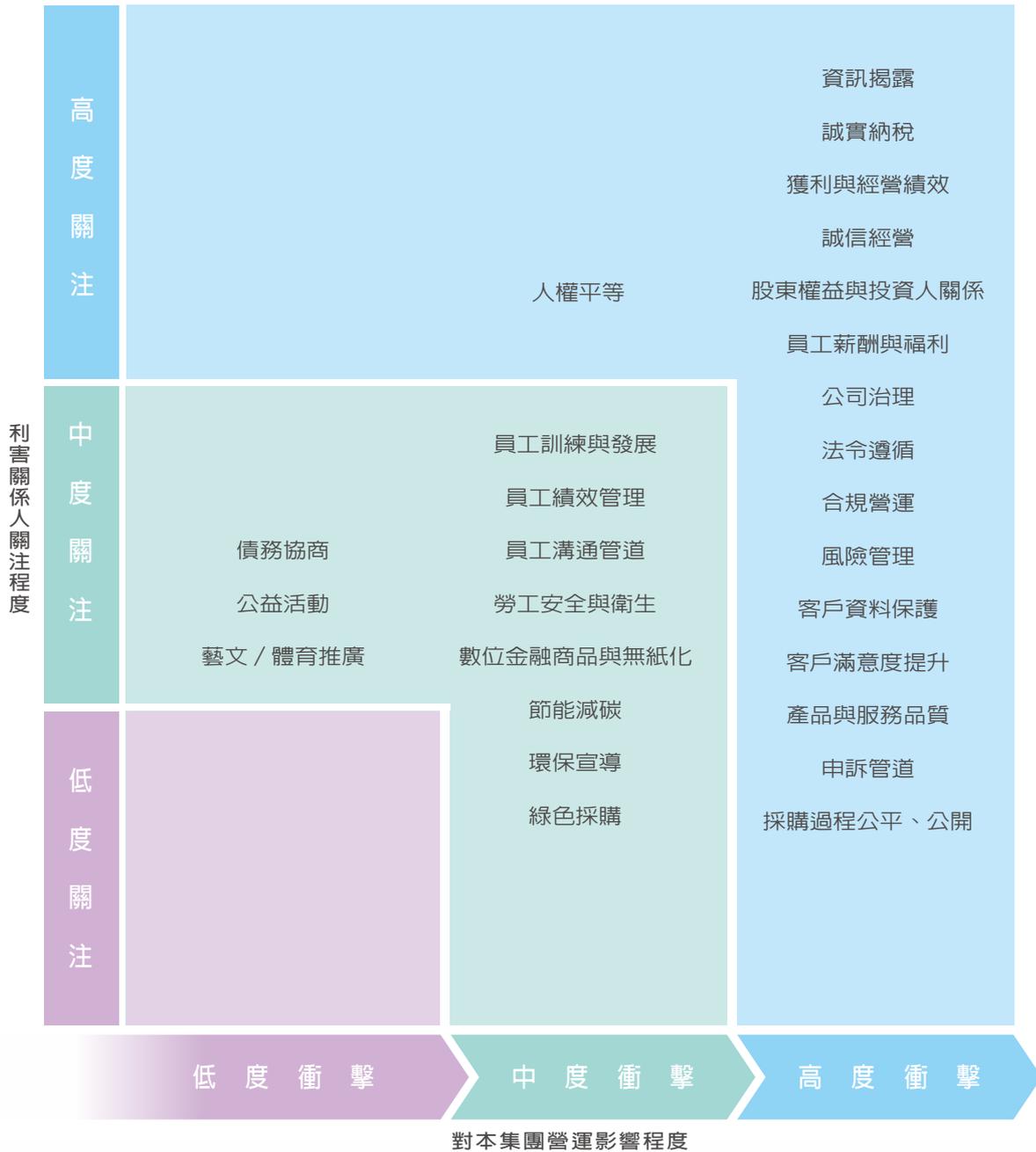
| 利害關係人 | 關注議題 | 具體作為 |
|-------|-------|---|
| 員工 | 薪酬與福利 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立完善的薪酬制度，員工不分海內外薪資條件皆優於最低薪資標準，並經篩選納入「臺灣高薪100指數」成分股。 2. 享有績效獎金、各類獎金、員工酬勞等福利。 3. 依法為員工投保勞工保險、全民健康保險及員工團體傷害保險，及定期辦理員工健康檢查，並提供補助費。 4. 依「勞動基準法」及「勞工退休金條例」等相關法令，訂定員工退休制度，並提繳退休金，以保障員工退休生活。 5. 依法成立職工福利委員會，積極推動各項員工福利措施，並提供結婚、生育、子女教育及喪葬等各類補助。 |
| | 訓練與發展 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵員工終身學習、持續精進，除於內部建置線上數位學習課程，並提供各種專業訓練外，亦鼓勵員工積極參與外部各項研習與訓練及考取證照。 2. 提供赴研究所、大學及專科學校學習之員工學分費補助，以及赴各機構進修外語之員工相關補助。 3. 配合政府「Bank 3.0」推展，規劃執行員工轉型計畫。 |
| | 績效管理 | 為保障每位員工的權益，訂定「員工平時考核暨列管處理要點」、「員工考核要點」及「員工獎懲要點」或相關規範，以建立公平考核及獎懲制度，維護員工權益及團體紀律，並將平時考核詳予紀錄，以作為員工績效及每年年終考核之依據。 |
| | 人權平等 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 遵循平等任用的原則，不因性別、年齡、宗教信仰、種族、黨派等因素，而有差別待遇或任何形式之歧視。 2. 為促進性別平等，訂定有關「生理假」、「產前（檢）假」、「安胎假」、「產假」或「流產假」等，子女滿3歲前並得申請「育嬰留職停薪」，亦設有哺(集)乳室提供女性同仁更優質的哺乳環境。 3. 訂定工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒要點或相關規範，設置專線電話及專用電子信箱等性騷擾申訴之管道，並成立性騷擾申訴評議委員會之專責單位，公平處理性騷擾申訴案件。 4. 與企業工會簽訂團體協約，以保障員工權益。 |

| 利害關係人 | 關注議題 | 具體作為 |
|--------|------------|--|
| | 溝通管道 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 為保障勞資雙方之權利與義務，訂定「工作規則」或其他人力資源管理規範報送主管機關准予核備，並成立企業工會，以促進勞資關係和諧，凝聚員工向心力。 2. 定期舉行勞資會議，俾使勞資雙方透過面對面雙向溝通，能即時有效回應員工的意見和建議，建立和諧職場環境。 3. 於內部網域建構「員工意見箱」或「留言版」等，提供員工申訴之管道。 |
| | 勞工安全與衛生 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有安全衛生工作守則及職業安全衛生管理計畫，據以執行設備器具定期管理維護檢修、安全衛生教育訓練及適時實施安全防護演練及派員督訪檢查等。 2. 為提供員工舒適之工作環境，設置獨立事務機室及加強空氣清淨裝置，避免同仁直接暴露於不良環境，並隨時注意設備及器具之管理，確保工作環境安全與衛生。 3. 各項裝潢設備使用耐(防)火、防焰或無毒建材，以維同仁健康與安全。 4. 不定期派員參加災害安全防護、職業災害、勞工安全衛生教育訓練講習，並定期辦理員工健康檢查。 |
| 股東與投資人 | 經營績效與獲利 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 遵循主管機關法令，定時及不定時申報相關財務資訊。 2. 定期於公開資訊觀測站及公司網站揭露財務資訊。 3. 按時召開董事會與定期檢討經營成果，以建立良好之內部治理及健全監督、強化管理之功能、提升營運績效。 |
| | 公司治理 | 對內嚴格落實內部控制及稽核制度，並建立有效的法令遵循及風險管理機制，完善公司治理架構，強化董事會、審計委員會及監察人會職能，增加資訊透明度，以提升公司治理效能。 |
| | 誠信經營 | 秉持誠信經營原則，經由落實風險管理、內部控制、內部稽核與法令遵循制度，確保各項營運活動於符合法令規定及道德規範下進行。 |
| | 風險管理 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 每季於官網揭露主管機關所規範之資訊。 2. 每年於年報揭露風險管理資訊。 3. 合庫銀行於其官方網站設置「資本適足性與風險管理專區」，並每半年於網站上揭露主管機關所規範之資訊。 |
| | 法令遵循 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 於合庫金控官網公告年報、內部控制制度聲明書、公司治理報告及公司治理章則等與法令遵循相關資訊。 2. 遵循主管機關相關法令、政策，並配合其監理與查核。 3. 建置完整法令遵循制度，定期查核相關法規變動情形，以確實遵守法令規範。 4. 定期盤點各單位業管規章，確保各項業務符合最新法令修正。 5. 定期舉辦法令遵循教育訓練及自評檢核。 |
| | 資訊揭露 | 設有中英文公司網站，定期揭露及更新有關財務業務及公司治理資訊，並於公開資訊觀測站揭露相關資訊。 |
| | 股東權益與投資人關係 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 每年召開股東會、每月公布營運績效。 2. 公司網站設立公開揭露事項專區，提供財務報表、年報、信用評等、公司治理等資訊。 |

| 利害關係人 | 關注議題 | 具體作為 |
|-------|------------|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 3. 公司網站投資人專區設有股東問答窗口，提供電話及電子郵件信箱留言服務。 4. 不定期接受機構投資人約訪。 |
| 客戶 | 數位金融商品與無紙化 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 發展建置各項數位金融服務以提升業務效率。 2. 積極推廣電子帳單，鼓勵客戶以電子郵件方式寄送對帳單。 |
| | 產品與服務品質 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 於官方網站提供客戶相關產品資訊，提供顧客獲取金融訊息、雙向溝通及業務諮詢的管道。 2. 持續提供客戶創新商品及優質服務，滿足客戶對於金融商品之需求，提升客戶之滿意度。 3. 加強員工之工作技能及金融專業知識，並強化e化之服務平台，提供有效率服務，提升服務品質。 |
| | 客戶資料保護 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 為善盡對客戶個人資料之保密職責，訂定客戶資料保密措施，並置於官方網站首頁及依主管機關指定之方式揭露或公告予客戶週知。 2. 為防止客戶資料外洩，要求員工應善盡保密職責，辦理各項業務時應遵守主管機關及個人資料保護法之相關規範。 3. 透過建立各項資訊安全防護機制，保護客戶資料避免遭到非法存取使用。 4. 合庫銀行取得由英國標準協會驗證通過之ISO 27001國際資訊安全管理制度（ISMS）及BS10012:2009個人資料管理制度證書，以妥善保護客戶資料的機密性。 |
| | 客戶滿意度提升 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期辦理員工教育訓練以提升服務品質，並強化e化之服務平台，在以客為尊之服務原則下，致力提供能讓客戶感到適切與周到的全方位商品服務。 2. 重視客戶意見與需求，對外網頁揭露客服中心電話，作為客戶意見與溝通管道，以提升客戶滿意度。 3. 分行營業大廳設立服務專員，主動服務客戶，拉近與客戶間距離並了解其所需求的產品與服務。 |
| | 申訴管道 | 設立24小時免費客服專線、客戶服務電子信箱及申訴管道，對於客戶意見均以客觀性、時效性及保密性為處理原則，由受理單位專案處理，並由督導單位追蹤改善進度。所有客戶申訴紀錄均存檔並作為員工訓練之案例宣導教材，務使集團服務更趨完善。 |
| | 債務協商 | 為協助財務狀況不佳之客戶，合庫銀行及合庫資產管理設有債務協商處理窗口，除可受理客戶債務協商、更生、清算等還款事宜諮詢及輔導外，並提供客戶溝通與申訴管道。 |
| 供應商 | 採購過程公平、公開 | 本公司訂有採購辦法，依公平、公開之採購程序提升採購效率與功能，確保採購品質。 |
| | 綠色採購 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司採購辦法明訂，於招標文件中得規定優先選購取得政府認可之環境保護標章使用許可而其效能相同或相似之產品。 2. 建築裝潢材料採用取得綠建築標章之產品、各項設備採購具高能源效率之省能產品，並請耗材供應商協助廢棄碳粉匣及墨水匣之回收。 |

| 利害關係人 | 關注議題 | 具體作為 |
|---------|-----------|--|
| 社區 | 公益活動 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 舉辦及參與各項公益活動，並辦理公益捐助，關懷弱勢團體。 2. 與財政部共同舉辦公益路跑，將募集發票全數捐予社福團體。 3. 愛心捐助新北市八仙樂園粉塵氣爆傷者。 4. 合庫人壽發行公益護照，鼓勵同仁參與社會公益，年度集點優勝者公開表揚。 |
| | 藝文 / 體育推廣 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 參與籌設金融服務業教育公益基金。 2. 支持學術論壇活動。 3. 獎助學術研究。 4. 投入資源培養桌球、棒球、羽球國手。 5. 舉辦寒暑假學童球類育樂營活動。 6. 舉辦「合庫盃」各類球賽及贊助各項體育活動。 |
| | 環保宣導 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 張貼環保標語，提醒同仁落實節能減碳。 2. 推動e化服務，提供客戶多元便利又環保之金融服務，如：積極發展線上及行動金融服務、鼓勵客戶申辦電子帳單、扣繳憑單、對帳單等作業以響應政府無紙化政策。 3. 合庫銀行持續推動各單位使用電子公布欄及電子郵件，以全行公布欄公告方式，取代紙本公文，有效減少紙張，進而提升文書處理作業效率，以達節能減紙之目的。 4. 於採購契約中明訂供應商應確實遵守國家環境相關法規與準則規範，避免生產或提供服務過程中對環境造成任何形式的汙染。 |
| | 節能減碳 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 推行節能減碳及環保相關活動。 2. 公文及差勤簽到等日常作業採線上簽核管理系統。 3. 會議資料以電子郵件傳送，簡報資料直接投影不列印等少紙化會議作業。 4. 配合政府節能減碳之環保政策，合庫銀行訂定「節約能源措施」，並自2008年7月起實施，以達到水、電、油等用量之減少，進而提升節能效率，減少資源浪費。 5. 落實資源回收及再生。 6. 推行夏日輕裝運動。 |
| 政府與主管機關 | 合規營運 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 確實遵守法令規範，並配合主管機關監理與查核，提供相關資訊。 2. 遵循主管機關政策，參與其所舉辦之各項會議。 3. 依規定期於公開資訊觀測站及本公司官網揭露公司合規營運相關資訊。 4. 建置完整法令遵循制度，定期查核相關法規變動情形，以確實遵守法令規範。 5. 集團及各子公司分別參加銀行、票券、證券、人壽保險與證券投資暨顧問商業同業公會等組織。 |
| | 誠實納稅 | <p>遵循主管機關規定，準時向稅務機關申報繳納各項應納稅款。</p> |

利害關係人關注議題之重大性分析矩陣圖



註：依評分結果區分為 1~4 分為低度重要、5~7 分為中度重要、8~10 分為高度重要。

參賽
評比



資訊揭露評鑑 **A++**

合庫金控榮獲「第十二屆資訊揭露評鑑」A++ 最高等級



天下企業公民獎

合庫金控榮獲「天下企業公民獎」大型企業第 32 名



台灣企業永續報告獎

合庫金控榮獲台灣永續能源研究基金會頒發「台灣企業永續報告獎」
金融及保險業銅獎



辦理中小企業放款績效甲等

合庫銀行榮獲金管會評選為辦理中小企業放款績效甲等之銀行



行動支付業務最佳創新卓越獎

合庫銀行榮獲財金資訊公司頒發「行動支付業務最佳創新卓越獎」



電子金流業務最佳業務發展獎

合庫銀行榮獲財金資訊公司頒發「電子金流業務最佳業務發展獎」



ACH 業務交易卓越獎及創新獎

合庫銀行榮獲票交所頒發金融業者推動 ACH 業務獎勵競賽交易卓越
獎及創新獎兩項殊榮



提高國人保險保障方案績優壽險公司

合庫人壽第 11 度榮獲金管會「提高國人保險保障方案」績優壽險公司



體育推手獎

合庫銀行連續七年獲「體育推手獎」之肯定



經營
管理

獨立董事席次達20%



名列第二屆公司治理評鑑
全體上市公司前20%



獲利達金融海嘯後新高，
稅後淨利成長29%

社會
參與

2015年入選「臺灣高薪100指數」成
分股



配合政府政策，辦理各項政策性貸款
績效卓著



新北市八仙樂園粉塵氣爆事件集團愛心
捐助1,000萬元



舉辦寒冬送暖活動，共27個家戶及團
體機構受惠



培育國手為國爭光，2015年投入經費逾
1億元



響應金管會銀行局舉辦之「走入校園
與社區辦理金融知識宣導活動」，
2015年合庫銀行共辦理31場次

綠色
目標

90%

2015年合庫銀行電子化公文
實施達成率達9成

117 萬度

2015年節省用電共117萬度



25,174 公升

2015年節省用油共25,174公升



落實公司治理

Governance

- ▶ 市場前景及應對
- ▶ 公司治理架構
- ▶ 落實誠信經營

市場前景及應對

近年來全世界最大的兩個經濟體，美國及大陸分別主導組成12國「跨太平洋夥伴協定」(TPP)及16國「區域全面經濟夥伴協定」(RCEP)，競相爭取區域自由貿易地位之領導地位，前者於2015年10月5日宣布完成談判並於2016年2月4日簽署協定，後者亦於2015年10月完成十回合談判。面對全球區域發展的風潮，如何運用科技創新、提升金融業務效率，將是金融業面對的首要課題。因此，合庫金控將持續深耕本土市場，並布局東協及大陸海外市場，以嚴謹的態度達成永續經營的目標。在公司治理方面，合庫金控秉持遵守誠信經營原則，以最嚴謹、高標準的內部控制、內部稽核及風險管控制度營運業務，以因應千變萬化的市場風險。合庫金控將以最穩健的腳步，最積極的心態邁向下一世代。

深耕台灣、布局亞洲、放眼全球

為響應政府打「亞洲盃」，合庫金控聚焦亞洲市場、東協市場及重要國際金融中心，並以發展成為區域性金融機構為核心經營目標。截至2015年底，合庫金控營運據點，在亞洲區域大陸設有香港分行、蘇州分行、蘇州高新支行、天津分行、福州分行、北京代表辦事處及合庫金國際租賃公司；其他亞太地區設有馬尼拉分行、雪梨分行、金邊分行、金邊菩森芷及德他拉支行、緬甸仰光代表辦事處；在歐美地區設有美國紐約、西雅圖、洛杉磯分行及歐洲比利時臺灣聯合銀行等共計17處海外據點。

合庫金控將持續擴增海外據點，積極推動柬埔寨金邊分行下轄暹粒支行之籌設工作，並申設大陸第四家分行－長沙分行，期結合國內外據點之地利優勢及資源，落實「深耕台灣、布局亞洲、放眼全球」之經營策略。

發展策略

本公司2016年度發展重點將以大數據找商機、建構數位金融、提高各子公司產出率、擴展集團海外布局、提升跨業經營綜效為主要發展策略，並在兼顧落實內部控制、強化風險管理及精進公司治理下，擴大經營規模，提高經營績效，提升業務競爭力，以創造股東最大價值為努力之目標。

經營概況

合庫金控於2011年12月1日成立即積極整合集團資源，規劃統一的管理平台，俾使人力、財務、軟硬體設備與業務資訊等各項資源發揮最大效益，並展現規模經濟。而為提供客戶全方位金融服務，合庫金控亦加強推動共同行銷業務，並同時提升業務服務品質，期待經營績效能有更進一步的提升。在全體同仁的齊心合作下，2015年營收達383.23億元，稅後純益134.62億元，稅後每股盈餘1.22元，整體獲利表現再創新高。

- 海外分行、支行、子行、租賃公司
- ▲ 籌設中之長沙分行、柬埔寨暹粒支行





| 年度 | | 2014 年 | 2015 年 |
|------|---------------|-----------|-----------|
| 經營概況 | 資產總額(佰萬元) | 3,082,165 | 3,235,095 |
| | 負債總額(佰萬元) | 2,923,578 | 3,044,773 |
| | 權益(佰萬元) | 158,587 | 190,322 |
| | 每股淨值(元) | 17.18 | 16.85 |
| 獲利能力 | 稅後純益(佰萬元) | 10,414 | 13,462 |
| | 稅後每股盈餘(元)(註1) | 1.08 | 1.22 |
| | 資產報酬率(%, 稅後) | 0.34 | 0.43 |
| | 淨值報酬率(%, 稅後) | 6.70 | 7.72 |
| | 員工平均收益額(仟元) | 3,881 | 4,251 |
| | 員工平均獲利額(仟元) | 1,139 | 1,493 |
| | 每股現金股利(元) | 0.5 | 0.3 |
| | 每股股票股利(元) | 0.5 | 0.7 |

註：

1. 計算每股盈餘時，無償配股之影響已列入追溯調整。
2. 上表財務資訊乃節錄自本公司及子公司 2015 年合併財務報告。

2015年合庫金控各子公司經營表現

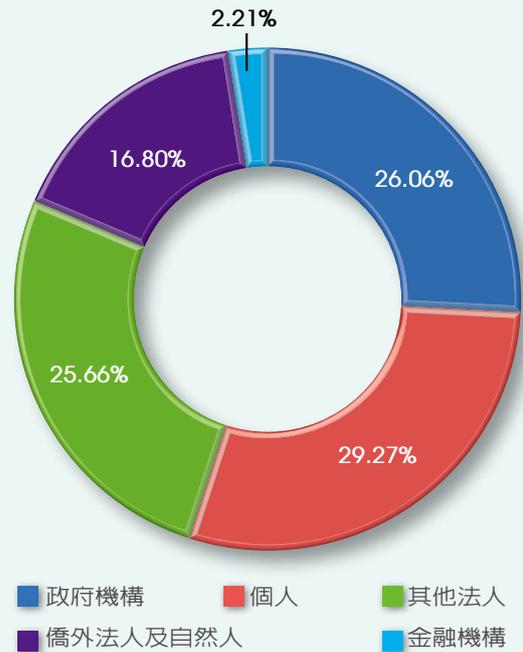
| 公司 | 經營表現 | 主要產品 / 服務 |
|---------|---|---|
| 合庫銀行 | 存放款持續保持領先，海外拓展及理財業務均有所斬獲，稅後盈餘達 121.40 億元，為近年來最好的獲利表現。 | 存款業務、各項放款業務、外匯業務、海外及國際金融業務、投資業務、信託業務、信用卡業務、電子金融業務、財富管理業務。 |
| 合庫證券 | 全年合併稅後淨利 1.70 億元，資產品質亦持續維持在優異水準。 | 承銷有價證券、在集中交易市場自行/受託買賣有價證券、在營業處所自行/受託買賣有價證券、融資融券業務、期貨交易輔助業務。 |
| 合庫票券 | 全年合併稅後淨利 4.79 億元，資產品質亦持續維持在優異水準。 | 票券業務、債券業務、保證業務。 |
| 合庫資產管理 | 全年合併稅後淨利 3.28 億元，資產品質亦持續維持在優異水準。 | 不良債權收購與處理業務、法拍不動產標購業務、動產租賃業務。 |
| 合庫投信 | 各業務皆穩定成長推展中。 | 全權委託投資業務、證券投資信託業務。 |
| 合庫創投(註) | 各業務皆穩定成長推展中。 | 企業戶長期股權投資業務。 |
| 合庫人壽 | 全年合併稅後淨利 7.53 億元，資產品質亦持續維持在優異水準。 | 人壽保險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險 |

註：合庫創投於 2015 年 10 月 1 日成立並於同年 11 月 11 日正式開幕營運。

合庫金控股東結構

截至2016年4月26日止，合庫金控最大股東為財政部，持有本公司股權(26.06%)，其餘股權分佈情形依序為個人(29.27%)、其他法人(25.66%)、僑外法人及自然人(16.80%)、金融機構(2.21%)。

為保障小股東權益，本公司官網設有「股務專區」，除提供本公司股價、股利、股東會訊息等各項股東關心之資訊外，並設置股東問答窗口，及時解答股東疑問，維持股東暢通之溝通管道。本公司也持續加強財務與非財務資訊揭露之即時性與透明度，維護小股東平等取得本公司資訊之權益。本公司於2015年榮獲臺灣證券交易所「第十二屆資訊揭露評鑑」A++最高等級。



註：資料統計至 2016 年 4 月 26 日停止過戶日。

公司治理架構

政府自1998年開始推動公司治理，並於2013年發布強化我國公司治理藍圖，成立公司治理中心，作為意見彙集的平台，以形塑我國公司治理文化。面對國際經濟發展的趨勢從西方逐漸轉移到東方，亞洲經濟發展趨成熟，良好的公司治理是必要的基石。合庫金控除積極參與公司治理評鑑，更制定「公司治理實務守則」及「誠信經營守則」，展現合庫金控落實公司治理的決心，期許自己成為金控業的標竿。

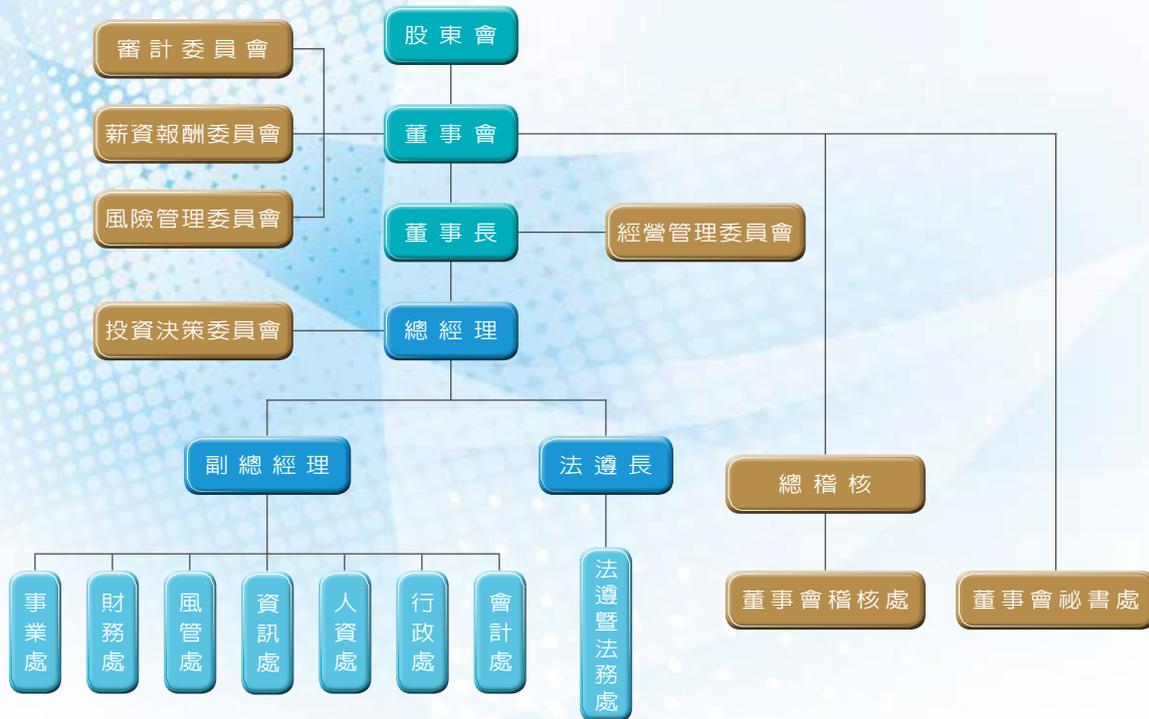
權責分工強化治理

本公司之經營理念係對外積極追求業務發展、發揮跨業綜效；對內則嚴格落實內部控制及稽核制度，並建立有效的法令遵循及風險管理機制，以提升公司治理效能。為維持良好公司治理運作，本公司訂有「公司章程」、「公司組織規程」、「取得或處分資產處理程序」、「內部

重大資訊處理作業程序」、「董事選舉辦法」、「董事會議事規範」、「股東會議事規則」、「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」等公司治理章則。

在組織架構方面，本公司設有直屬於董事會之秘書處及稽核處，董事會秘書處負責股東會、董事會及機要等相關事項，董事會稽核處則協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議；另設有審計、薪資報酬等功能性委員會，以及風險管理、經營管理及投資決策等管理委員會。於總經理下則設置事業處、財務處、會計處、風管處、資訊處、人資處、行政處及法遵暨法務處等單位，負責公司營運、管理與業務推動，以追求企業之永續經營，期許成為優質公司治理之指標企業。

治理架構



公司治理運作情形

| 評估項目 | 運作情形摘要說明 |
|---|---|
| 一、金融控股公司股權結構及股東權益 | |
| (一) 金融控股公司是否訂定內部作業程序處理股東建議、疑義、糾紛及訴訟事宜，並依程序實施？ | (一) <ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司對股東建議或糾紛等問題均設置專責單位並由專人妥善處理，相關聯絡方式揭露於本公司網站「投資人專區」－「股務專區」－「股東問答窗口」項下。 2. 本公司股務作業係委託元大證券股務代理部辦理，元大證券業依內部控制制度有關法規訂定股務內部作業程序處理各項股務事務。 |
| (二) 金融控股公司是否掌握實際控制金融控股公司之主要股東及主要股東之最終控制者？ | (二) 本公司依據每次停止股票過戶日後之股東名冊及本公司內部人依證交法第25條及金融控股公司法第16條規定向本公司申報之股權異動資訊，掌握主要股東之持股情形，並於本公司網站「法定公開揭露事項」設置「申報持股宣導事項」宣導金融控股公司法第4、5、16條規定，且提供相關申請表單之下載服務。 |
| (三) 金融控股公司是否建立、執行與關係企業間之風險控管機制及防火牆機制？ | (三) 本公司設有獨立之風險管理單位，負責金控集團之風險控管，另並設置風險管理委員會，監控本公司及子公司各類風險狀況及運作流程。 本公司訂定「合作金庫金融控股股份有限公司及各子公司對利害關係人授信及交易準則」，明確規範本公司及各子公司與利害關係人之授信與授信以外之交易行為。 |

| 評估項目 | 運作情形摘要說明 |
|--|---|
| <p>二、董事會之組成及職責</p> <p>(一) 金融控股公司除依法設置薪資報酬委員會及審計委員會外，是否自願設置其他各類功能性委員會？</p> <p>(二) 金融控股公司是否定期評估簽證會計師獨立性？</p> | <p>(一) 除薪資報酬委員會及審計委員會外，本公司未設置其他符合金融控股公司治理實務守則第三十五條第三款之其他各類功能性委員會。</p> <p>(二) 本公司對會計師之聘任採一年一聘，並每年定期辦理簽證會計師之獨立性評估。</p> |
| <p>三、金融控股公司是否建立與利害關係人溝通管道？</p> | <p>本公司於官網設置利害關係人專區，並設有聯絡窗口受理各界意見，由各相關單位就各項業務進行溝通。</p> |
| <p>四、資訊公開</p> <p>(一) 金融控股公司是否架設網站，揭露財務業務及公司治理資訊之情形？</p> <p>(二) 金融控股公司是否採行其他資訊揭露之方式（如架設英文網站、指定專人負責金融控股公司資訊之蒐集及揭露、落實發言人制度、法人說明會過程放置金融控股公司網站等）？</p> | <p>(一) 本公司已架設中英文網站，有關財務業務、公司治理與其他重大訊息，均依規定即時發布於本公司網站及公開資訊觀測站並定期更新。</p> <p>(二) 本公司訂有「內部重大資訊處理作業程序」，相關重大資訊之處理均依該程序辦理；本公司落實發言人制度，由總經理指定副總經理一人兼任，承董事長或總經理之指示對外發言，發言內容應以本公司授權之範圍為限；本公司亦訂有「新聞發布要點」規範相關事項，適時藉由大眾傳播媒體報導本公司重大政策及相關活動，並於公司網站設置「新聞中心」，揭露發布之新聞稿。</p> |
| <p>五、金融控股公司是否有其他有助於瞭解公司治理運作情形之重要資訊（包括但不限於員工權益、僱員關懷、投資者關係、利益相關者權益、董事及監察人進修之情形、風險管理政策及風險衡量標準之執行情形、客戶政策之執行情形、為董事及監察人購買責任保險之情形、對政黨、利害關係人及公益團體所為之捐贈情形等）？</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 員工權益：建立公平考核及獎懲制度，維護員工權益及團體紀律，本公司訂定「員工平時考核暨列管處理要點」、「員工考核要點」及「員工獎懲要點」等規範，並設置「甄審暨考核委員會」推派員工代表擔任委員，以爭取員工權益。 2. 投資者關係：本公司於官網設置投資人專區，提供本公司最新之財務及股務訊息，另亦設置專責人員負責答覆投資人相關問題。 3. 董事進修之情形：本公司董事每年依個別意願報名有關公司治理之課程，本公司並依法令規定定期揭露其進修情形。 4. 董監事責任保險：公司為董事購買責任保險之情形：為降低董事、重要職員及公司承擔損失之風險，本公司於2013年9月1日起投保「董監事暨重要職員責任保險」。 5. 對政黨、利害關係人及公益團體所為之捐贈情形：本公司並未對政黨、利害關係人為任何捐贈；對公益團體所為之捐贈情形請參閱本報告書「參與社會倡議」單元。 6. 本公司訂定「風險管理政策與指導準則」，規範本公司及各子公司風險管理之基本原則；各子公司亦皆分別訂有風險管理政策及與其業務相關之風險管理作業規範，據以辨識、衡量、監督及控管各項風險。 |
| <p>六、金融控股公司是否有公司治理自評報告或委託其他專業機構之公司治理評鑑報告？</p> | <p>臺灣證券交易所股份有限公司自2015年起對所有上市公司進行第二屆「公司治理評鑑」作業，本公司評鑑結果名列全體上市公司前百分之二十。</p> |

積極參加公司治理評鑑

本公司於2015年參加證券交易所舉辦之公司治理評鑑，針對維護股東權益、平等對待股東、強化董事會結構與運作、提升資訊透明度及落實企業社會責任等五大構面進行評估，以了解目前公司治理狀況及後續改進可能性，針對未得分項目擬定改善計畫。

提升董事會職能

為建立本公司良好董事會治理制度、健全監督功能及強化管理機能，爰依公開發行公司董事會議事辦法及本公司章程訂定「合作金庫金融控股股份有限公司董事會議事規範」，以資遵循。本公司董事並依據職責範疇規定行使職權，以有效掌握及監督公司之整體營運。另於公開資訊觀測站揭露董事出席董事會情形，及於本公司網站(www.tcfhc.com.tw)之公司治理/董事會下分別揭露最新董事名冊、董事會重要決議事項、董事會出席情形、獨立董事選任資訊、進修情形等。

為強化公司治理暨提升董事會經營能力，本公司於2014年6月20日改選第2屆董事計15位，包括獨立董事3位、非獨立董事12位，其中有1位合庫銀行企業工會代表，女性董事有1位，佔7%，年齡介於40~59歲有11人，60歲以上有4人，具備金融法規、會計、審計、資訊技術及風險管理等專長，學養豐富。

其中獨立董事採候選人提名制度，由股東就獨立董事候選人名單中選任之。並由全體

獨立董事組成審計委員會替代監察人，委員會成員分別具備財稅金融、會計及科技研發等專長，藉由專業分工及超然獨立之立場協助董事會決策。

本公司於2011年10月5日訂定「薪資報酬委員會組織規程」設置薪資報酬委員會，委員會由董事會決議委任，並由全體成員推舉一位獨立董事擔任召集人；另於2014年6月20日由第2屆第1次董事會委任3位獨立董事擔任薪資報酬委員會委員；委員會主要職權為訂定並定期檢討本公司董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構等，以強化本公司治理，健全薪酬制度。

本公司每月召開乙次董事會，必要時召開臨時董事會，2015年度共計召開15次董事會。全體董事均依本公司章程及董事會議事規範等規定，審定公司預算及決算、討論公司財務業務執行狀況、督察內部稽核及法令遵循工作等。

本公司董事會議事規範明訂，董事對於會議之事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。為落實利益迴避原則並秉持高度自律精神，本公司各董事對於會議事項，有前述情形時，皆迴避未參與討論及表決，亦未代理其他董事行使其表決權。



| 職稱 | 姓名 | 主要學(經)歷 | 目前兼任本公司及其他公司之職務 |
|-----|-----------------------------|---|--|
| 董事長 | 廖燦昌 (財政部代表) | 交通大學經營管理碩士 臺灣中小企業銀行董事長、總經理、 副總經理、總稽核 台灣金聯資產管理(股)公司監察人 財團法人台灣中小企業聯合輔導基金 會董事 | 臺灣金融服務業聯合總會秘書長 中華民國中央銀行理事會理事 台灣期貨交易所(股)公司董事 財團法人中華民國證券暨期貨市場發展 基金會監察人 現任本職：合庫金控兼合庫銀行董事長 |
| 董事 | 林士朗 (財政部代表) | 美國猶他州立大學會計碩士 行政院財政主計金融處處長 行政院農業委員會農業金融局副局長 中央信託局主任秘書、處長 | 合庫銀行董事 現任本職：合庫金控董事兼總經理 |
| 董事 | 施遵驊 (財政部代表) | 英國伯明罕大學經濟學博士 中央銀行經濟研究處副處長 派駐亞洲開發銀行(菲律賓馬尼拉) 副執行董事 中央銀行金融業務檢查處顧問兼副處 長 中央銀行發行局顧問兼副局長 | 現任本職：中央銀行發行局局長 |
| 董事 | 吳琮璠 (財政部代表) | 美國加州大學洛杉磯分校(UCLA) 會計資管博士 行政院金融監督管理委員會專任委員 金融研究發展基金副主任委員 會計研究發展基金會常務董事 合庫銀行監察人 | 合庫銀行常駐監察人 台灣糖業(股)公司獨立董事 中華電信(股)公司獨立董事 財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心董 事 聯亞生技開發(股)公司董事 台灣永光化學工業(股)公司獨立董事 現任本職：台灣大學管理學院會計系所 教授 |
| 董事 | 陳憲着 (財政部代表) | 中興大學中國語文學系 東海大學企業管理研究所公共政策學 系 | 交通部廉政會報委員 國家發展委員會中長期資金運動工作小 組委員 現任本職：中華郵政公司總經理 |
| 董事 | 傅正華 (財政部代表) | 嘉義大學企業經營管理碩士 | 現任本職：合庫銀行電子金融部副科長 |
| 董事 | 麥勝剛 (中華民國信用合作社 聯合社代表) | 美國紐約大學(NYU)企管碩士 美商花旗銀行經理 福勝證券(股)公司董事長 | 合庫銀行常務董事 財金資訊(股)公司董事 現任本職：有限責任中華民國信用合作 社聯合社暨淡水第一信用合作社理事主 席 |
| 董事 | 鄭木欽 (合庫企業工會代表) | 中興大學企管系市場組 全國金融業工會聯合總會常務理事 全國產業總工會常務理事 中華民國農民團體幹部聯合訓練協會 講師 | 現任本職：合庫銀行資訊部資深專員 |

| 職稱 | 姓名 | 主要學(經)歷 | 目前兼任本公司及其他公司之職務 |
|------|-------------------|--|---|
| 董事 | 張榮味 (中華民國農會代表) | 國立嘉義大學農學院附設專科部 雲林縣第13、14屆縣長 雲林縣第12、13屆議長 | 中華民國全國商業總會常務理事 現任本職：台灣省商業會理事長 |
| 董事 | 蕭景田 (中華民國農會代表) | 陸軍官校專修班畢業 革命實踐研究院第4期結業 立法委員 中國國民黨中央常務委員 臺灣省農會常務監事 | 合庫銀行常務董事 現任本職：中華民國農會理事長 |
| 董事 | 林榮樺 (中華民國農會代表) | 霧峰高農畢業 烏日鄉長 臺中縣農會理事長 合作金庫銀行董事 | 現任本職：臺中市農會理事長 |
| 董事 | 蔡瑞源 (中華民國農會代表) | 南亞技術學院觀光休閒管理科 桃園縣雲林里里長 桃園市農會理事長 桃園縣農會總幹事 | 現任本職：桃園市農會總幹事 |
| 獨立董事 | 黃明聖 | 英國華威克大學經濟學博士 政治大學財政學系系主任、教授、副教授 政治大學財稅研究中心主任 中華財政學會常務理事 財政部促參諮詢委員 | 合庫銀行獨立董事 現任本職：國立政治大學財政學系教授 |
| 獨立董事 | 李耀魁 | 政治大學會計系碩士 國立台北大學會計學系(兼任講師27年) | 聰泰科技開發(股)公司董事 全智科技(股)公司獨立董事 安大科技(股)公司監察人-法人代表 財團法人台北市樹仁社會福利基金會常務董事 商億財務管理顧問(股)公司董事長 財團法人台灣血液淨化基金會董事 財團法人進興教育基金會董事 現任本職： 信德會計師事務所主持會計師 |
| 獨立董事 | 鍾志明 | 政治大學企業管理學系博士 醒吾科技大學行銷與流通管理系主任 經濟部所屬財團法人商業發展研究院 人才培育所副所長 上海佳杏軟件科技有限公司副總經理 誠杏科技(股)公司醫療事務部副總經理 櫃買中心上櫃、創櫃產業專家及審查委員 | 現任本職：醒吾科技大學研究發展處研 發長 |

2015年度董事對利害關係議案迴避之執行情形

| 屆次 | 議案內容 | 利益迴避者 | 參與表決情形 |
|----------------------------------|--|--|--------------------------------|
| 2015.1.26 第2屆 第9次 董事會 | 本公司副總經理以上人員103年度年終考核案。 | 林董事兼總經理士朗 | 利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。 |
| 2015.2.25 第2屆 第10次 董事會 | 本公司為銀行子公司合作金庫商業銀行股份有限公司充實自有資本及廣續布局海外據點之需，投資該公司新臺幣2佰1拾3億5仟1萬6仟元案。 | 廖董事長燦昌 林董事兼總經理士朗 黃獨立董事明聖 麥董事勝剛 蕭董事景田 張董事永成 吳董事琮璿 | 利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。 |
| 2015.3.19 第2屆 第3次 臨時董事會 | 本公司103年度現金增資發行普通股15億股有關洽特定人認購部份，其中屬本公司利害關係人者，請董事會同意辦理案。 | 蕭董事景田 張董事永成 麥董事勝剛 蔡董事政郎 蔡董事瑞源 | 利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。 |
| 2015.3.23 第2屆 第11次 董事會 | 本公司103年度單位主管以上人員之績效獎金發放標準案。 | 林董事兼總經理士朗 | 利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。 |
| 2015.4.27 第2屆 第12次 董事會 | 解除本公司董事競業禁止之限制案。 | 廖董事長燦昌 林董事兼總經理士朗 | 利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。 |
| 2015.7.27 第2屆 第15次 董事會 | 調高本公司員工午餐費發給金額案。 | 林董事兼總經理士朗 | 利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。 |
| 2015.8.24 第2屆 第5次 臨時董事會 | 為投資本公司銀行子公司合作金庫商業銀行股份有限公司104年度第二次現金增資新臺幣47.96億元案。 | 廖董事長燦昌 林董事兼總經理士朗 黃獨立董事明聖 麥董事勝剛 蕭董事景田 吳董事琮璿 | 利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。 |
| 2015.9.30 第2屆 第17次 董事會 | 重新檢討投資子公司合作金庫商業銀行股份有限公司新臺幣47.96億元認股價格之合理性案。 | 廖董事長燦昌 林董事兼總經理士朗 黃獨立董事明聖 麥董事勝剛 蕭董事景田 吳董事琮璿 | 利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。 |

委員會運作情形

■ 審計委員會

本公司自2014年6月20日設置審計委員會，由全體獨立董事組成，委員會每季至少召開一次，2015年共召開13次會議，所審議之重要議案包括：修訂內部控制制度、2014年內部控制制度聲明書、2014年年度財務報告、2015年半年度財務報告、2016年度稽核計畫、本公司增資子公司合庫銀行、本公司增資子公司合庫證券及擬訂本公司「提升自行編製財務報告能力計畫書（草案）」等案。

■ 經營管理委員會

經營管理委員會係為強化本公司經營決策、督導各子公司配合集團中長期發展策略並有效管理與整合子公司之資源及業務而設置，由董事長擔任主任委員，並以每月召開為原則。本公司2015年共召開12次會議。

■ 薪資報酬委員會

本公司於2011年10月5日第1屆第2次臨時董事會決議通過「薪資報酬委員會組織規程」，設置薪資報酬委員會，並委請本公司3位獨立董事擔任委員；委員會每年至少召開2次會議，並得視需要隨時召開，負責訂定及定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，以及定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。

2015年共召開9次會議，會議內容包括定期檢討本公司經理人以上人員薪資報酬規定，審議有關經理人獎金之發放、分配本公司董事酬勞及子公司薪資、獎金、員工酬勞等章則之擬（修）定。

強化風險管理

■ 風險管理目標

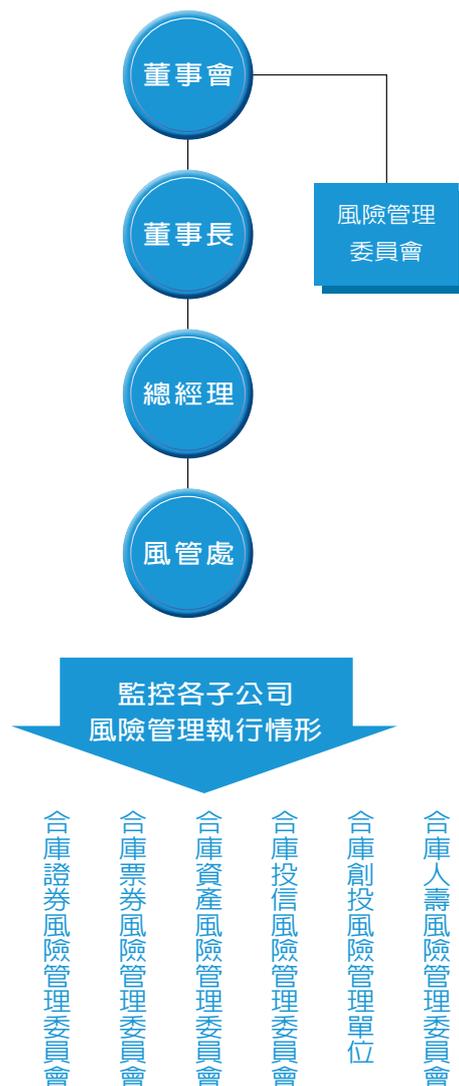
為健全本公司之經營與發展，達成營運目標及增進股東價值，本公司配合集團經營策

略，建置風險管理機制，並落實執行整體風險管理制度與管控程序，以有效提升風險調整後之最大獲利。

■ 風險管理組織架構

本公司整體風險管理組織架構包括：董事會、高階管理階層及風險管理委員會、風管處及各子公司之風險管理單位或專責人員。

董事會為本公司風險管理最高決策單位，擔負整體風險管理之最終責任。高階管理階層及風險管理委員會依據董事會核定之風險管理政策，監督風險管理流程之落實，並確保風險管理制度有效執行。本公司風管處為獨立專責之風險管理單位，負責集團風險管理機制之規劃、風險監控及定期報告。



合庫銀行風險管理委員會

合庫證券風險管理委員會

合庫票券風險管理委員會

合庫資產風險管理委員會

合庫投信風險管理委員會

合庫創投風險管理單位

合庫人壽風險管理委員會

■ 風險管理機制

本公司制訂完備之風險管理政策及管理機制，將從事各項業務所涉及之主要風險均納入管理；為維持集團資本適足性，本公司及各子公司依其業別訂定資本適足率警示比率及目標比率；並訂定「對大陸地區風險控管規範」、「對同一人、同一關係人、同一關係企業及同一集團企業之授信、背書及其他交易管理辦法」，以避免風險過度集中；另定期檢視各子公司信用風險、市場風險、作業風險、流動性風險等風險指標，採量化及質化並重方式，有效管理風險，促進本公司業務穩健發展。



■ 危機處理程序

為即時有效處理集團之緊急事件，迅速弭平事件或恢復營運，本公司訂有「緊急事件危機處理要點」，設有「危機處理小組」負責緊急事件之處理與指揮；遇有緊急事件時，除採取各項危

機應變措施外，並依集團緊急事件通報系統及發言制度，適時對外說明澄清，以確保客戶權益，穩定公司營運及安定金融秩序。

■ 法令遵循

本公司暨各子公司悉已建立法令遵循制度，本公司督導各單位及各子公司隨時掌握法規變動情形，適時採取因應措施或增修訂內部規章，並定期辦理法令遵循自行評估作業，適切檢測員工執行業務是否確實遵循法令，以及每半年向本公司董事會及審計委員會報告本公司暨各子公司法令遵循制度執行情形。另本公司依金融監督管理委員會2015年5月12日修正發布之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，修訂「合作金庫金融控股股份有限公司法令遵循制度實施辦法」，將法令遵循目標從「法令」擴大為「法令規章」，促請各單位及各子公司確實遵循。

為落實本公司各單位法令遵循自行評估作業成效考核，並以量化呈現考核結果引導各子公司強化法令遵循功能，新修正「法令遵循制度執行情形考核要點」配合增修考核項目及考核結果，每年考核結果作為本公司各單位考評及各子公司考評之參考。

本公司定期舉辦法令遵循制度研討會，以督促各子公司落實法令遵循制度工作之執行。此外，本公司及各子公司除積極參與主管機關舉辦之會議，配合主管機關之監理與查核提供相關資訊外，另分別參加銀行、票券、證券、人壽保險與證券投資信託等同業公會組織，及金融同業法令遵循業務交流會議，以強化與主管機關及金融同業間之法令遵循業務聯繫。

稽核制度

本公司遵循金融監督管理委員會訂頒「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定，建立總稽核制，綜理稽核業務。設置隸屬董事會之稽核處，依據本公司投資規模、業務情況、管理需要及其他相關法律規定，配置適任及適當人數之專任內部稽核人員，以超然獨

立、客觀公正之立場執行稽核業務，協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施，進而落實本公司之企業社會責任。

董事會稽核處主要業務包括：一、訂定本公司年度稽核計畫，對本公司及各子公司辦理業務查核，作成內部稽核報告，交付審計委員會及獨立董事，並向主管機關辦理申報。二、覆核各單位（含子公司）之內部控制制度自行查核報告，併同稽核處所發現之內部控制缺失及異常事項改善情形，以作為本公司管理階層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依據。三、對內、外部金融檢查單位所提列檢查意見或查核缺失之改善情形持續追蹤覆查。四、定期向董事會及審計委員會報告稽核業務。

2015年董事會稽核處已完成年度各項稽核業務，對各單位（含子公司）之查核意見均列

管追蹤其辦理改善情形，直到改善完成為止，對公司及子公司整體營運、組織運作及制度建立之執行，已具相當效益。

參與協會組織

合庫金控集團積極參與國內外同業各公會或協會組織以維持良好互動，俾透過該等溝通平台，與同業維持良性公平競爭環境，共同提升金融專業度及產業形象。董事長廖燦昌先生分別擔任中央銀行理事會理事、台灣期貨交易所董事、財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會監察人、台北市銀行商業同業公會常務理事、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會顧問、社團法人台灣金融服務業聯合總會秘書長等要職，亦擔任中華民國信託業商業同業公會、中美經濟合作策進會、中華金融業務研究發展協會本公司代表人。另合庫各子公司首長及高階主管亦依其業務屬性於各公會或協會擔任重要職務，共同為台灣金融產業發展貢獻心力。





落實誠信經營

為建立本公司暨所屬子公司誠信經營之企業文化及健全發展，本公司參酌臺灣證券交易所頒布之「上市上櫃公司誠信經營守則」，訂定「合作金庫金融控股股份有限公司誠信經營守則」，該守則重點包括：

1. 落實誠信經營及禁止不誠信行為：本公司應遵守相關法令，落實誠信經營，禁止不誠信行為，並應於公司規章及對外文件等揭露誠信經營之政策。
2. 禁止行(收)賄、非法政治獻金或不當捐助：本公司不宜與涉有不誠信行為紀錄者進行交易，另明訂禁止行賄及收賄、提供非法政治獻金、不當捐贈或贊助。
3. 提供或收受不正當利益之處理程序：本公司人員提供或收受利益時，應符合相關規範始得辦理。
4. 誠信經營之管理單位：由本公司隸屬於董事會之專責單位，定期向董事會報告本守則之遵循情形，以健全誠信經營之管理。
5. 商業機密之管理作業：本公司各單位應確實執行商業機密之管理機制，本公司人員應遵守本

公司商業機密之相關作業規定，避免機密外洩。

6. 教育訓練、檢舉及懲戒制度：為推動誠信經營，本公司應定期舉辦相關教育訓練與宣導，並應明訂違反誠信經營之檢舉及懲戒制度。
7. 資訊揭露：明訂本公司應於網站、年報及公開說明書揭露本守則之執行情形，並於公開資訊觀測站揭露誠信經營守則之內容。

多管道維護客戶權益

合庫以客戶需要為首務，依照不同屬性客戶提供服務，同時重視客戶的意見，持續關懷與聯繫，隨時掌握客戶需求。而在金控之整體規劃暨管理架構下，合庫金控集團之金融服務整合更臻完整，不僅致力提供一站購足之多元化服務與e化金融服務，更透過商品活動、行銷活動及公益活動來維持客我關係，並持續提升各面向服務品質，致力成為永遠值得客戶信賴的金融機構。

此外，本公司及子公司皆設有客戶服務專線或網路信箱，方便客戶即時來電或來信諮詢，並依所詢提供各項客製化服務。為滿足廣大客戶群

之需求，合庫銀行設置客戶服務中心，除提供24小時inbound來電服務外，並納入outbound等外撥服務，且持續不定期對客服人員辦理各項教育訓練，以瞭解並深化各項業務認知，即時提供親切、貼心之滿意服務，增加客戶向心力，提升服務品質，強化客戶關係維護。

合庫在以客為尊的服務原則下，致力提供讓客戶感到適切與周到的全方位金融商品服務，且重視客戶意見與需求，並設有24小時客服中心、對外網站、客戶服務電子民意信箱等，除可受理客戶意見反映外，並提供與客戶之溝通及諮詢管道。如客戶對於本公司及各子公司的設備、服務、產品、收費、作業流程或效率等事項有任何建議或不滿意之處，皆可透過營業據點、客服專線、網頁電子服務信箱等各種公開之管道進行反映或提出申訴，本公司及各子公司在兼顧時效性及保密原則下，由專責受理單位促請業務主管單位以善意的溝通，積極處理及改善，為客戶排解萬難，期使客戶得到滿意的答覆。

客戶滿意度調查

為提供更優質化服務，合庫銀行自2015年11月起辦理為期3個月的「電子郵件客戶滿意度調查」活動，以了解服務品質是否符合客戶期望，無論是「櫃員服務滿意度調查問卷」或是「銀行服務滿意度調查問卷」，合庫銀行所提供之各項服務滿意度平均皆達8成以上，足見客戶對合庫銀行之肯定與鼓勵。

另為瞭解理財服務競爭力與客戶期待，合庫銀行每季針對理財商品、理財服務、理財人員等項目進行客戶滿意度調查，並依據調查結果，調整服務內容與水準，持續提升服務品質，以提供客戶完善的理財規劃為目標持續努力。2015年理財業務客戶滿意度調查每季皆達90%以上。

合庫證券持續不定期由業務同仁徵詢客戶意見以了解其需求，隨時透過電話或人員拜訪

了解並解決客戶問題進而提高滿意度。另合庫人壽為了解客戶對服務之滿意程度，0800客服中心在結束服務保戶之各項詢問或作業後，同時請保戶對其服務之滿意度作評分，各項調查滿意度皆達98%以上。

個人資料保護

因應金融監督管理委員會2015年7月3日修正發布「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」第6條條文，本公司新修正「個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法」及「個人資料安全事故應變通報及預防要點」，明定個人資料安全事故發生後，本公司應將事故事實、所為因應措施及諮詢服務專線等通知當事人。

為落實個人資料保護管理工作，本公司每年訂有個人資料保護管理工作計畫並落實執行，內容包括辦理「個人資料保護認知宣導及教育訓練作業」、「個人資料檔案清冊之查核、更新及維護作業」、「個人資料檔案風險評估作業」、「個人資料保護管理自評作業」及「個人資料保護管理小組會議之召開」等工作。同時督促各子公司自訂年度個人資料保護管理工作計畫，並切實辦理。



嚴謹商品審查上架程序

合庫銀行推出之特定金錢信託商品在上架銷售前，均通過商品審查小組嚴謹審查程序，並依各類金融商品之特性評估對金融消費者之適合度，以降低其投資風險，且依主管機關要求須經法令遵循暨法務部門之審核確定內容無不當、不實陳述、誤導金融消費者或違反相關法令及自律規範之情事，針對不同客群需要推展合適金融理財商品及行銷活動。另對於首次開辦之新種衍生性金融商品，均應經新種衍生性金融商品審議小組審議，就商品性質、經營策略與業務方針、風險控管、內部控制、會計方法、客戶權益保障、法規遵循及法律文件等項目進行審議。2015年合庫銀行召開商品審查小組會議次數為11次，審查國內基金17檔63支、境外基金商品24檔56支。

合庫投信制定「基金募集與發行管理程序」，依「證券投資信託基金管理辦法」及「證券投資信託事業募集證券投資信託基金處理準則」規定，從新基金設立評估並提報董事會通過，申請(報)主管機關核准募集及追加募集，再進行新基金募集活動及追加募集，終至申報主管機關核准後發行，商品上架審查程序皆合乎法令規範。2015年度召開商品審查小組會議次數為12次，審核產品件數為3件，逕付通過修訂商品契約件數為3件。

合庫人壽商品開發遵循主管機關相關法令規定及公司內部控制規範，採嚴謹的設計與開發流程，除進行各項精算測試、風險評估、上市準備作業外，亦須召開相關商品會議以確保上市前作業完整執行，商品並應報主管機關核准或備查，上市後亦會定期檢視相關內容是否符合最新法令規定，以確保商品確實符合法規、保護消費者權益及維持公司永續經營。2015年合庫人壽共召開11次保險商品評議小組會議，共審議通過10個新商品，逕修及部分變更106個商品。

積極防堵金融犯罪

為增進行員法律知識，合庫銀行2015年間辦理北、中、南區共計8場的金融法務巡迴講習會及3場法令遵循制度研討會，與604位同仁研討案例及宣導法規，亦協助各單位舉辦2次法令遵循自評檢核。另為防止客戶受騙，合庫銀行於官方入口網站、ATM及自動化服務區不定期宣導相關防詐騙資訊並於官方入口網站公告國際匯款詐騙之預防宣導，提醒民眾多加留意。同時為維護社會大眾權益，合庫防制洗錢作業不遺餘力，對於符合疑似洗錢之交易，主動辦理申報以有效防止不法，2015年協助法務部調查局查獲相關重大案件，獲該局來函建請獎勵松興及彰化等分行同仁。





合庫不定期舉辦各項理財及投資說明會，以推廣金融知識。

提升資訊安全

本公司已啓用網路型防火牆系統、網頁應用程式防火牆系統、入侵偵測防禦系統、防毒系統、網路弱點掃描系統、程式碼弱點掃描系統、網頁滲透測試弱點系統等資訊安全防護系統，阻擋網路駭客攻擊以提供客戶安全之作業交易平台。

另合庫銀行致力顧客個人資料之保護，取得由英國標準協會（British Standards Institution，簡稱BSI）驗證通過之ISO 27001國際資訊安全管理制度（ISMS）及BS10012:2009個人資料管理制度證書，針對內部所使用資訊實施全面性之管理，以妥善保護客戶資料的「機密性」、保護資訊資產之「完整性」及資訊資源之「可用性」，展現合庫對於個人資料保護之決心，並委請專家進行全面之盤點，就各項流程進行審視，並針對公司現行資訊系統架構及軟硬體規格，以高標準進行檢視與強化，以確保維護顧客資料之安全性及隱密性。

餘子公司亦建置適當之資訊安全管理措施，建立安全及可信賴之資訊環境，以確保資料、系統、設備及網路安全，以避免因人為疏失、蓄意或自然災害等外部事件所引起之直接或間接損失，致公司資訊資產遭不當使用、洩漏、竄改、破壞等情事。

金融理財知識推廣

本公司旗下各子公司之產品及服務，均透過網站或營業場所之立牌、海報、說明會、廣告、手冊、對帳單、交易軟體、語音專線等多元管道，向客戶廣為說明，並佐以對相關同仁定期教育訓練，俾提升服務品質。本集團於進行各項行銷活動時均優先考量適法性，並在推廣核心業務之同時兼顧社會責任，從而建立客戶長期之信賴。

除定期對相關同仁舉辦各項金融商品課程外，為加強消費者權益保護觀念之落實，促進消費者對自身權益之重視，舉辦投資理財說明會及講座時，均就消費者保護概念併同灌輸及傳達予消費者。另為宣導民衆金融及理財知識，合庫銀行2015年共舉辦596場理財說明會，參加人數達12,607人，獲得客戶熱烈回應。合庫證券及合庫投信亦舉辦多場投資說明會，向客戶講解融市場投資趨勢、宣導投資理財新觀念。



因應環境變遷

Environment

- ▶▶ 經營環境變遷
- ▶▶ 氣候環境變遷

經營環境變遷

打造數位金融環境

因應Bank3.0時代來臨，行動、數位銀行將成趨勢，面對科技進步的浪潮，合庫積極從客戶角度思考產品價值、服務方式，並致力結合數位科技，以建置更符合客戶需求的全方位數位金融平台。

■ 成立 Bank 3.0 小組

為迎接Bank 3.0時代的來臨，合庫成立跨部門之「Bank 3.0策略小組」以整合集團內部之人力及資源。Bank 3.0策略小組成員除各部門之同仁外，亦召集了多名在總行及營業單位的儲備幹部（MA）、儲備菁英（GA）及年輕行員，並創建行內Yammer社群平台，讓全體員工都可提出創意發想、注入新思維元素。

■ 提升各項網路平台功能

合庫積極回應主管機關推動之「打造數位化金融環境3.0政策」，透過Bank 3.0策略小組會議，研議新種及既有業務數位化或優化的可行性，除了金管會提出的12項開放項目全數於2015年完成上線外，另由各業管單位配合策略小組運作提出多項開發項目，如消金業務「線上申辦房貸增貸」為業界之先驅，企金業務亦推出「企金撥貸e指通」等。另證券業務率先推出整合「影音認證」與「CA憑證」，客戶事先準備好雙證件及銀行交割戶存摺，下載合庫證券線上開戶APP，幾分鐘內就可以輕鬆完成開戶作業。

■ 大數據的運用

深厚的存款客戶群是相當珍貴的資源，合庫銀行運用大數據分析定義客戶屬性，量身打造新產品，包括存款、外匯、企金、信用卡、理財等重點業務，都納入大數據的分析應用範疇，以開發出更多的潛在客群，讓合庫現有

700萬存款客戶與10多萬的房貸客戶，透過大數據的應用開發，創造業務推展的優勢與基礎，例如：針對高齡化及少子化的台灣社會，合庫提供青壯族群「金Loan(一路)保庇」、「樂活三寶」等商品，囊括年金險、醫療險及長照險，協助具風險意識的青壯族群，提早規劃未來退休生活，降低保險成本，保障優質老年生活；針對銀髮族則設計「幸福滿袋」貸款服務，活化其自有不動產，以滿足每月金流需求及享受優質退休生活。

■ 行員轉型暨育成

因應Bank3.0數位化的發展，合庫銀行也執行員工轉型計劃，規劃育成專業數據分析人員、各業管單位資料分析人員等專業金融科技人才，以進行人員轉型。

協助醫院營造無現金環境

為響應衛福部推廣台灣優質醫療服務，因應電子商務全球趨勢之發展暨減少醫療院所現金使用，以「便民、多元、E化」為原則，提供醫療院所各項e化金流服務，如行動網銀APP醫療繳費專區、醫院批價櫃檯POS繳費機服務、行動ATM及網路ATM繳費等，逐步擴大鼓勵國內各級醫療機構建構行動商務，透過多元溫馨友善之便民付費方式，減少院內現金使用。



因應高齡化時代來臨推出之商品

■ 銀髮長期照護保險金信託，提供銀髮族更完整的服務

由於高齡社會來臨、傳統養兒防老的觀念改變，使近來長照險銷售呈現逐年成長，然而民衆在購買這些保單時，常常忽略當保險事故發生時，自己處於接受看護的狀態，即使得到保險公司理賠金，也可能無法依照自己的想法加以利用，合庫銀行為善盡企業社會責任，特別開辦「銀髮長期照護保險金信託」，結合長照險及保險金信託，提供客戶可透過信託契約事先約定，將保險金運用於其生活費、長期照顧機構及醫療等相關費用，完整妥善規劃。客戶也可選擇自己信任的人擔任信託監察人監督信託事務之進行，確保長照保險金能充分為自己的利益所運用，並避免契約遭到不當變更或終止。

■ 配合政府以房養老政策，推出「幸福滿袋」貸款

隨著高齡化社會來臨，老年人口快速增加，青年人口所得有限，恐無法支應家中長者所需。為協助年長者保有優質老年生活並配合政府以房養老政策，合庫銀行推出市場上首宗商業型以房養老貸款——「幸福滿袋」，以協助年長者活化自有不動產，提供其老年安養所需資金。



因應高齡化時代來臨，合庫推出多項商品，以提供老年安養所需資金及保障。

■ 因應老年化社會來臨，推出「樂活三寶」保險專案

因應少子化及老年化趨勢來臨，為滿足客戶全方位退休理財商品需求，合庫銀行於2015年11月17日與南山人壽攜手合作共同推出業界首創結合「年金保險、長期照顧保障及終身醫療」組合式商品——「樂活三寶」保險專案，提供客戶一次滿足在規劃退休基金、長照需求與醫療保障，讓退休族群能有安穩老年生活。

推行無紙化金融

合庫除對內實行環保節能措施，對外亦積極推動綠色無紙化交易，提供客戶更便利的e化服務並期以減少紙張列印。自2015年8月起合庫銀行將信託資產報告書暨結算書及電子化轉帳交易明細併入綜合對帳單，截至2015年底計有70,858名客戶申請以電子郵件方式寄發對帳單，且共寄發126,361份電子綜合對帳單；另合庫銀行亦積極鼓勵卡友申辦信用卡電子帳單服務，普及率達16.39%。

為因應數位金融時代並呼應環保無紙化之趨勢，合庫人壽除提供保單線上查詢及變更的服務外，也於2015年6月正式開辦網路投保平台，提供客戶不受時間地點限制之24小時數位服務；另合庫證券近年皆持續推動客戶申辦電子對帳單，申辦人數逐年成長，截至2015年底止，已申辦人數達20,977人，占往來客戶數比重19.77%；截至2016年4月底止，比重更達21.82%。

| 年度 | 電子對帳單 累計申請人數 | 佔有效戶數 比例 |
|----------|-----------------|-------------|
| 2011年 | 2,023 | 2.8% |
| 2012年 | 4,888 | 6.22% |
| 2013年 | 8,256 | 9.62% |
| 2014年 | 13,295 | 13.71% |
| 2015年 | 20,977 | 19.77% |
| 2016年4月底 | 23,948 | 21.82% |

氣候環境變遷

綠色採購

為因應溫室效應及全球氣候變遷，在環境保護的考慮下，本公司已將綠色採購列為重要政策目標，除依設備能源效率標準選購具有節能標章之產品外，並持續宣導教育及鼓勵綠色採購，於本公司及子公司合庫銀行、合庫證券採購辦法訂有環保產品之優惠：「招標文件中，得規定優先採購取得政府認可之環境保護標章使用許可，而其效能相同或相似之產品，並得允許百分之十以下之價差。產品或其原料之製造、使用過程及廢棄物處理，符合再生材質、可回收、低污染或省能源者，亦同」，餘子公司辦理採購時，亦遵循綠色採購原則優先購買取得政府認可環境保護標章之產品，及使用可回收、低污染、省資源之辦公用品及器材。依公平、公開之採購程序提升採購效率與功能，確保採購品質。

採購辦法明訂，於招標文件中得規定優先選購取得政府認可之環境保護標章使用許可而其效能相同或相似之產品。建築裝潢供應商所使用材料均要求採用取得綠建築標章之產品，並對於耗材供應商亦要求提供協助廢棄碳粉匣及墨水匣之回收。

供應商管理

於採購之「投標須知暨契約條款」中訂定供應商企業社會責任條款，要求供應商在環保(無受政府機關污染源裁罰之紀錄)、安全或衛生等議題應確實遵守國家環境相關法規與準則規範，避免生產或提供服務過程中對環境造成任何形式的污染及人權侵害，如有違反所列規範且對環境與社會有顯著影響者，得終止或解除契約，以共同致力提升企業社會責任。

辦公室無紙化

為減少紙張之列印，持續推動並輔導各單位使用電子公布欄及電子郵件，以電子公布欄公告方式，取代公文發文，有效減少公文文量，進而提升文書處理作業效率，以達節能減紙之目的，2015年合庫銀行電子化公文實施達成率達9成；另採線上公文簽核以節省紙張；業務講習採無紙化視訊辦理；集團各項會議以電子議程方式置於內部網站供與會者自行下載，開會時盡量利用電腦設備展示議程或報告內容，減少紙張一次性公務使用之印製；單據及報表亦儘量e化，持續往少紙化方向努力；列印文件時以雙面列印模式，以避免浪費，同時確實做好紙類回收工作，以期回收後資源再利用。





合庫於辦公環境張貼各式節能標語，隨時提醒同仁一起環保愛地球。

資源回收及再生

於各單位設置資源回收箱，按紙類、塑膠、金屬、廢電池、光碟片等分類回收，廢棄之耗材(碳粉匣、墨水匣)請供應商協助廢棄回收；員工餐廳設置廚餘回收桶，落實垃圾分類及減量精神，並減少清運成本及焚化爐負擔；另內部傳遞之公文封及紙箱亦重覆使用，以達資源有效再利用。

推行夏日輕裝運動

因應全球暖化及響應政府節能減碳政策，合庫於2008年起即推行夏日不打領帶、不穿西裝運動，員工制服之材質採透氣舒適、易洗滌之設計，兼顧環保與同仁健康。

節能措施

為響應政府推動節約能源，使能源充分有效利用，合庫自2008年起即實施「節約能源措施」，透過督導管理及教育宣導等方式，達到

水、電、油等用量之減少，進而提升節能效率，減少資源浪費。

各單位成立節約能源推動小組，由單位主管擔任召集人，並派總務擔任能源管理人員，負責空調溫度調控、照明及水龍頭開關等工作，各單位之能源管理人員自經濟部能源局網站 (<http://www.moeaboe.gov.tw>) 下載有關節約能源管理技術、方法等資料，利用內部之各種集會或活動，宣導節約能源之觀念及作法，並派員參加節約能源相關研討會，張貼日常節約能源標語及提醒標示，以養成全員節約能源之習慣。

合庫相關節約能源措施主要有：冷氣控溫 $26^{\circ}\text{C}\sim 28^{\circ}\text{C}$ ，並定期清潔保養冷氣空調系統，以維持機械壽命及冷房效果；選用有環保標章之省電燈具，在出入口位置張貼節電標示，關閉非必要使用之照明；招牌燈具一律採用節能T5燈具並配合時間控制器，可於預定時間自動對照明環境作模式切換，或燈具的明滅控制，不需手動操

2014~2015年溫室氣體排放量比較表

| 類別 | 間接能源 | | 直接能源 | |
|-----------------------------|------------|------------|---------|---------|
| | 外購電力 (度) | | 汽油 (公升) | |
| 年度 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| 用量 | 42,463,327 | 41,295,452 | 422,973 | 397,799 |
| 排放係數 | 0.532 | | 2.2631 | |
| 碳排放量 kgCO ₂ e | 22,590,490 | 21,969,180 | 957,230 | 900,259 |
| 差異 | -621,310 | | -56,971 | |

註：二氧化碳當量排放係數參考來源：臺灣環保署溫室氣體排放係數管理表 (6.0.1 版本 2013/11)

作，可避免因忘記關燈而浪費電能，各大樓、營業單位招牌照明設定晚上10點後自動關閉；推行步行運動，上下樓層3樓以內者不搭乘電梯；影印機設定節電模式，對於長時間不使用之電器或設備，關閉主機及周邊設備電源，並將插頭拔除，以減少待機電力之浪費；購置高效率低耗油之公務用車，鼓勵員工共乘或搭乘大眾運輸系統；使用省水器材，宣導並張貼節約用水標語，使用飲水機及自來水，隨手閉緊出水口，以免浪費。

各單位由單位主管負責督導所屬用水、電、油之情形，並確實按月上網填報，並定期就採行節約能源措施進行檢討、追蹤、分析用水、用電及用油差異原因及擬定改善對策。總部大樓部分由合庫銀行行政管理部負責填列，並彙總其他單位所填報之資料，以確實瞭解各單位用水、電、油之情形，對未達節約率目標之單位請其說明原因並檢討改善。

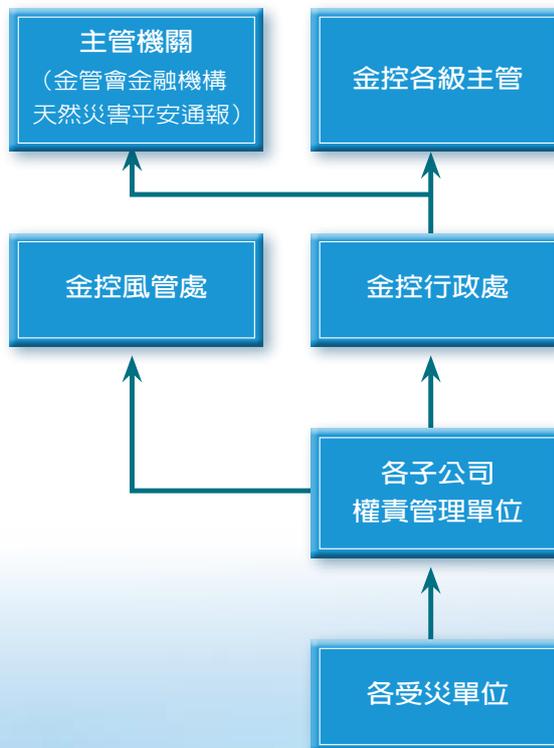
節能目標及成效

本公司節能活動早於2008年起即配合政府政策實施，並戮力執行各項節能作為，至今已實行7年，並累積良好之成效；惟在業務成長與兼顧客戶權益、員工健康工作環境之前提下，除陸續汰換老舊耗能設備、加強服務e化以具體改善能源耗用，目前各項能源的使用與前年度相較以不增加為原則，以避免客戶報怨、客訴及影響業務推動。回顧近年實施之績效雖逐年成長進步，惟仍尚有進步空間，本公司將一本愛護地球之初衷，持續努力推動各項環境保護政策，以落實關懷地球回饋社會之責任。

本公司水源100%來自臺灣自來水公司，主要供員工及部分消費者使用，對水源並未有顯著之影響。2015年合庫金控總行大樓及分行用水量為258,037度，較2014年減少18,753度。另用電、用油部分，2015年亦較2014年分別減少1,167,875度、25,174公升，有效減少溫室氣體排放。

天然災害應變機制

台灣每年均會遭遇強度大小等級不同之颱風或地震侵襲，擁有廣大分支機構之合庫金控集團為預防此天然災害之發生影響正常業務運作，母公司合庫金控訂有「緊急事件危機處理作業程序」及「緊急事件危機處理要點」，子公司轄下受災單位須於損害發生後第1個營業日即刻通報該公司權責管理單位，並由該權責單位於當日上午10時前以通報單通報母公司，以便掌握事件發生原因及危機處理情形並利後續之追蹤管理；另轄下各子公司均制訂「緊急事件通報程序暨對外說明標準流程作業要點」及「天然災害期間派員值勤及應變實施要點」，於災害發生時，受災之單位應立即通報並須於二日內將詳情以公文函報各主管部門；如屬「重大偶發事件」，應另電告及填具「報告單」傳真通報董事會，並於二日內將詳情以公文函報董事會，以陳報主管機關。





創造社會共榮

Social

- ▶ 提升金融關懷
- ▶ 重視員工權益
- ▶ 參與社會倡議



提升金融關懷

合庫金控集團提供多樣化金融商品與服務，其範疇橫跨銀行、保險、證券、票券、投資信託、創業投資及資產管理等領域，對於民衆對我們的信賴，除遵守規定政策，更秉持「創造金融服務績效同時實踐企業社會責任」的經營願景，為社會創造附加價值，讓社會更為美好。

責任融資

為善盡社會責任及對環境保護之承諾，合庫持續落實「赤道原則」，於辦理授信時，除考量授信風險外，另將申請融資之企業是否善盡環境保護、企業誠信經營納入授信評估之重點，並檢視授信戶是否善盡社會責任。2015年工作重點在於訂定保障勞工權益相關規範。

依據勞動部調查，目前企業對舊制勞工退休金仍有3.9萬戶企業未提足，金額約1,900億元，為督促勞工之雇主善盡社會責任，保障員工基本權益，爰修訂授信約定書，如雇主有違反法令未提撥勞工退休金的情形，合庫銀行依與授信戶簽立之約定書得視其情況，對其主張視為到期或暫停提撥或停止動用。

辦理授信時，藉由聯徵中心資料庫查詢授信戶是否有未提撥勞工舊制退休金或有積欠墊償工資情事，如有者，請授信戶說明原因，倘無合理理由，新貸案件或增貸案件不予承作，續貸案件得逐次或一次收回現欠，藉以督促企業善盡社會責任。

政策貸款

在政策貸款方面，合庫銀行配合政府政策暨各項經濟建設目標，協助企業取得營運資金，改善企業財務結構，鼓勵企業從事創新或研究發展，提升企業競爭能力並促進產業升級。在個人貸款方面，辦理創業貸款以協助青年、婦女及中高齡者取得創業資金；辦理留學

生貸款以鼓勵學子深造；協助青年安心成家，已辦理20,123件安心成家貸款。2015年合庫銀行政策貸款餘額總計達6,668.77億元。

單位：新台幣億元

| 項目 | 貸放餘額 | |
|------|---------------------|----------|
| 法人 | 中小企業貸款 | 5,617.66 |
| | 文創產業貸款 | 231.74 |
| | 其他配合政府政策 法人貸款 | 120.45 |
| 個人 | 財政部青年安心成家 購屋優惠貸款 | 612.43 |
| | 其他配合政府政策 個人貸款 | 86.49 |
| 貸款總計 | 6,668.77 | |

資料日期：2015年12月31日。

辦理子女教養、退休安養信託 守護客戶財產

為守護客戶財產，合庫銀行開辦子女教養及退休安養信託，截至2015年12月底止共承作110戶，餘額3.65億元；2015年下半年度亦開辦銀髮長期照護保險金信託，截至12月底止共承作49戶。

「子女教養信託」之目的包含重病父母為規劃未成年子女日後的教養照顧，為身心障礙子女預為安排照護或家族財富傳承等，可避免子女一次拿到全數財產後揮霍殆盡。多年前發生的癌末母親與四名子女因沒錢而合吃一碗麵的故事驚動台灣豐衣足食的社會，各界自動自發募款並將善款交付信託成就佳話，當時受託人即為合庫銀行，一直到現在仍依信託契約定期給付生活費持續照顧這四名孩童。

「退休安養信託」可避免委託人被詐騙或財產遭他人挪用，如發生需長期照護之情事，生活費、看護費、醫療費均得由信託專戶支付，免除受益人為處理相關事務而奔波，得以享受一個有品質、有尊嚴的退休生活。

「銀髮長期照護保險金信託」，提供客戶可透過信託契約事先約定，將保險金運用於其生活費、長期照顧機構及醫療等相關費用，完整妥善規劃。客戶也可選擇自己信任的人擔任信託監察人監督信託事務之進行，確保長照保險金能充分為自己的利益所運用，並避免契約遭到不當變更或終止。

退休安養信託小故事

陳老太太因罹患失智症，生活無法自理，進住老年養護中心多年，因陳老太太的存款早已用罄，大部分支付的費用均由子女負擔。為籌措陳老太太安養費用，其子女遂向法院聲請處分陳老太太名下不動產，並在合庫銀行協助下將所得的款項成立退休安養信託，以實支實付方式支應陳老太太長期醫療及照護費用，而陳老太太子女的財務壓力也因此大大減輕。



公益發卡

為鼓勵民衆消費同時發揮愛心，合庫銀行與「兒童福利聯盟文教基金會」合作發行「關懷卡」，提撥持卡人消費繳款金額一定比率捐助予該基金會，作為援助弱勢兒童之用，迄今累計回饋金逾209萬元。另與「心臟病兒童基金會」合作發行「心兒卡」，捐助該基金會作為援助心臟病童之用，迄今累計回饋金逾214萬元，對於弱勢兒童之社福照顧工作頗有助益。



無障礙金融服務

為協助引導身心障礙者辦理各項金融服務，合庫銀行統一製作「愛心服務窗口」指示牌，放置於愛心櫃檯上提供專櫃服務，並設置服務專員引導身心障礙者至相關業務窗口提供優先收件服務。

另為使視障同胞能有更完善的金融交易環境，合庫銀行在有視力障礙客戶較常往來的長安分行設置具語音引導功能之提款機，提供弱勢團體更便利的金融服務。更於官方入口網站提供台幣外幣匯率及外幣匯率等查詢服務，並建置eATM無障礙網頁，提供餘額查詢、交易明細查詢、匯率查詢、約定轉帳交易及密碼變更等服務。

走入校園與社區

為建立民衆及學子正確的消費與理財債觀念，合庫銀行響應金管會銀行局舉辦之「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」，希望藉由活



動的參與，透過播放宣導短片、講師解說、互動問答，讓金融教育向下扎根，使青少年與民眾都能獲得消費金融知識，樹立正確金錢觀與養成負責任的態度，提升人民金融知識水準。2015年合庫銀行共辦理31場次。

另為響應金管會推動金融業投入社會公益，合庫金控擔任由臺灣集中保管結算所主辦之「大專生金融就業公益專班」協辦單位，針對因家庭因素需協助之大學生，藉由一系列金融專業課程訓練，強化其就業競爭力，以協助家庭經濟脫困，落實社會關懷。

守護家園

合庫銀行本著同理心主動關懷，協助受災戶重建家園，提供急需資金從事重置及整建之民眾及企業，早日完成災後重建工作，除配合政府辦理各項天然災害之政策性貸款外，亦自辦各項重建復興貸款，以期早日協助受災戶恢復原本之生活。

合庫人壽推出「情義相貸」保單借款服務，保戶如遇結婚、生子、喪葬、重大疾病、失業及留學等6大特定事件，可享新台幣最高200萬元30日零利率之保單借款優惠，同時積極配合政府政策，於天災發生時，提供災區保戶保單借款三個月0%利率、保費緩繳三個月及免費申請補發保單服務。

協助債務人更生與重建債信

為履行企業社會責任，協助經濟弱勢之個人恢復債信、重新享有正常的經濟生活，合庫銀行提供「前置協商機制」，協助弱勢卡債族經濟重生，依其實際償還能力量身訂做償債方案，以減輕債務人負擔，協助其重新開始經濟生活，減少家庭及社會問題。

合庫銀行亦提供再次協商機制，當債務人因失業、減薪，致收入減少無法繼續還款時，提供「變更還款方案」，以降低月付金減輕還款負擔。另因生病、發生事故、子女養育費用，或其他必要支出增加，致無法繼續履約毀諾者，提供「一致性方案」，以解決其難以背負的債務，重拾生活步調及自信。此外，合庫銀行亦提供「還款困難之經濟弱勢債務人消金債務展延方案」，協助消費金融無擔保債務還款困難之經濟弱勢債務人，使其先安定生活後，再與金融機構協議符合其還款能力之清償方案，以增加其還款意願。

另合庫資產管理為配合政府政策落實債務協商，減輕債務人之負擔，主動協助債務人處理問題放款與不良資產，透過協議和解，重新議定還本付息的時間表，以符合債務人預期的現金流量，或減免部份債務，以減輕債務人之負擔，增加其還款意願，使債務人得以脫離負債，重新開始新生活。2015年與債務人完成清償結案之和解及協議清償案件共計400件。



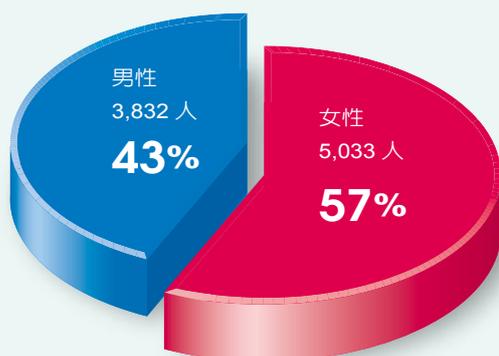
重視員工權益

員工為企業的重要資產，合庫對於維護員工權益，規劃員工福利，培育員工專業職能，塑造良好工作環境以及建立順暢的溝通管道上不遺餘力。我們深信身心健康的員工可以提供客戶更好的服務品質及為公司創造更佳的经营績效，因此希望能透過各項的管理制度與福利措施，照顧每位同仁的日常生活。

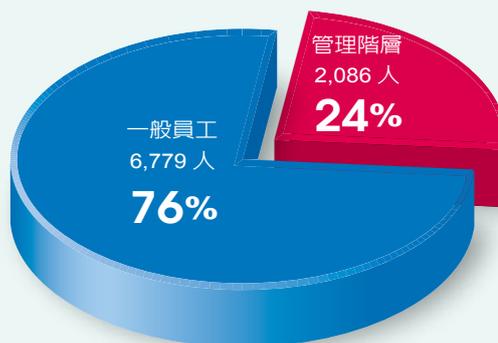
人力結構概況

截至2015年底，本公司及子公司全體正式員工為8,865人，女性占57%、男性占43%，本集團並無雇用童工，且所有營運活動均依法申辦，已評估並符合在地人權法令規範，相關人力資源結構如下列各項統計表：

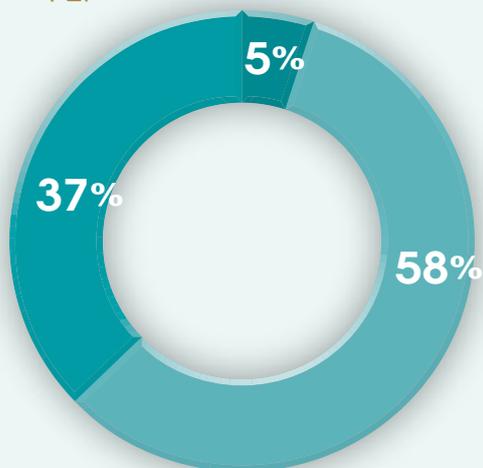
2015年員工人數



人力結構

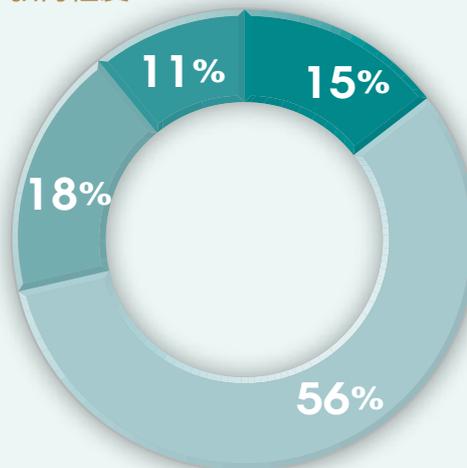


年齡



- 未滿30歲 432人：5%
- 30歲以上未滿50歲 5,057人：58%
- 50歲以上 3,376人：37%

教育程度



- 碩士 1,373人：15%
- 大學 4,944人：56%
- 專科 1,567人：18%
- 高中職以下 981人：11%

工作地點

| 公司名稱 | 台灣地區 | | 海外地區 | | 合計 |
|--------|-------|-------|------|----|-------|
| | 女 | 男 | 女 | 男 | |
| 合庫金控 | 4 | 12 | 0 | 0 | 16 |
| 合庫銀行 | 4,580 | 3,464 | 41 | 76 | 8,161 |
| 合庫證券 | 222 | 130 | 0 | 0 | 352 |
| 合庫票券 | 16 | 39 | 0 | 0 | 55 |
| 合庫資產管理 | 17 | 23 | 0 | 0 | 40 |
| 合庫投信 | 24 | 19 | 0 | 0 | 43 |
| 合庫創投 | 2 | 4 | 0 | 0 | 6 |
| 合庫人壽 | 127 | 65 | 0 | 0 | 192 |
| 合計 | 4,992 | 3,756 | 41 | 76 | 8,865 |

2015年新進員工

| 公司名稱 | 依性別區分 | | 依年齡區分 | | | 依分發地區區分 | | 合計 |
|--------|-------|-----|-------|----------------|-------|---------|----------|-----|
| | 女 | 男 | 未滿30歲 | 30歲以上 未滿50歲 | 50歲以上 | 台灣 | 海外 地區 | |
| 合庫金控 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 合庫銀行 | 207 | 143 | 238 | 112 | 0 | 350 | 0 | 350 |
| 合庫證券 | 65 | 60 | 18 | 89 | 18 | 125 | 0 | 125 |
| 合庫票券 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 合庫資產管理 | 5 | 7 | 4 | 6 | 2 | 12 | 0 | 12 |
| 合庫投信 | 9 | 6 | 0 | 15 | 0 | 15 | 0 | 15 |
| 合庫創投 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 0 | 4 |
| 合庫人壽 | 66 | 34 | 14 | 80 | 6 | 100 | 0 | 100 |
| 合計 | 355 | 256 | 276 | 306 | 29 | 611 | 0 | 611 |

教育程度

| 公司名稱 | 碩士以上 | 大學 | 專科 | 高中職以下 | 合計 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 合庫金控 | 9 | 7 | 0 | 0 | 16 |
| 合庫銀行 | 1,201 | 4,592 | 1,447 | 921 | 8,161 |
| 合庫證券 | 69 | 168 | 85 | 30 | 352 |
| 合庫票券 | 10 | 35 | 4 | 6 | 55 |
| 合庫資產管理 | 7 | 30 | 2 | 1 | 40 |
| 合庫投信 | 21 | 17 | 5 | 0 | 43 |
| 合庫創投 | 4 | 2 | 0 | 0 | 6 |
| 合庫人壽 | 52 | 93 | 24 | 23 | 192 |
| 合計 | 1,373 | 4,944 | 1,567 | 981 | 8,865 |

管理階層與一般員工人力結構表

管理階層

| 公司名稱 | 女 | | 小計 | 男 | | 小計 |
|--------|------------|-------|-------|------------|-------|-------|
| | 30歲以上未滿50歲 | 50歲以上 | | 30歲以上未滿50歲 | 50歲以上 | |
| 合庫金控 | 2 | | 2 | 9 | | 9 |
| 合庫銀行 | 237 | 709 | 946 | 136 | 847 | 983 |
| 合庫證券 | 20 | 14 | 34 | 20 | 14 | 34 |
| 合庫票券 | 3 | 2 | 5 | 4 | 9 | 13 |
| 合庫資產管理 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 10 |
| 合庫投信 | 7 | | 9 | 4 | 3 | 7 |
| 合庫創投 | 0 | | 0 | 2 | 2 | 4 |
| 合庫人壽 | 13 | | 14 | 10 | 4 | 14 |
| 合計 | 281 | 731 | 1,012 | 181 | 893 | 1,074 |

30歲以上未滿50歲 50歲以上

一般員工

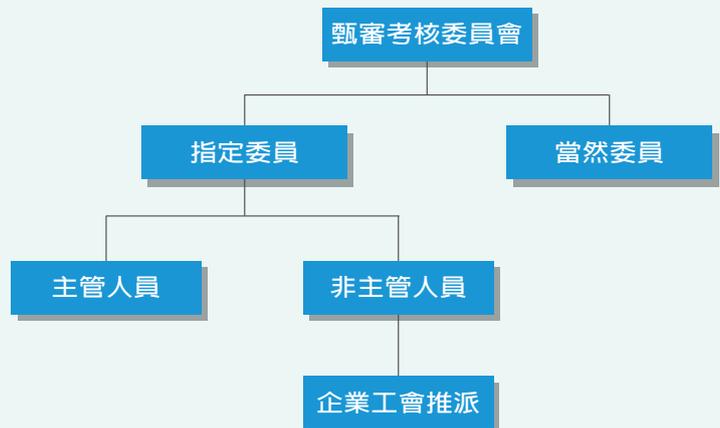
| 公司名稱 | 女 | | | 小計 | 男 | | | 小計 |
|--------|-------|------------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|
| | 未滿30歲 | 30歲以上未滿50歲 | 50歲以上 | | 未滿30歲 | 30歲以上未滿50歲 | 50歲以上 | |
| 合庫金控 | 2 | | | 2 | 2 | 1 | | 3 |
| 合庫銀行 | 244 | 2,626 | 805 | 3,675 | 132 | 1,527 | 898 | 2,557 |
| 合庫證券 | 11 | 159 | 18 | 188 | 9 | 77 | 10 | 96 |
| 合庫票券 | 1 | 10 | 1 | 12 | 1 | 14 | 10 | 25 |
| 合庫資產管理 | 5 | 9 | 1 | 15 | 2 | 11 | | 13 |
| 合庫投信 | 15 | | | 15 | 12 | | | 12 |
| 合庫創投 | 2 | | | 2 | 0 | | | 0 |
| 合庫人壽 | 19 | 91 | 3 | 113 | 6 | 40 | 5 | 51 |
| 合計 | 282 | 2,912 | 828 | 4,022 | 150 | 1,683 | 924 | 2,757 |

未滿30歲 30歲以上未滿50歲 50歲以上

保障人權、員工權益

公平考核及獎懲制度

集團內各公司均訂有考核及獎懲等相關規範，藉由公平考核及獎懲制度，維護員工權益及團體紀律，合庫金控、合庫銀行、合庫證券、合庫票券及合庫資產管理另設置由勞方與資方代表所組成之甄審暨考核委員會或人事評審委員會，共同審議員工獎懲、考核及升等員工權益事項，2015年5家公司合計共舉辦22次會議。



■ 遵循法令制定人力資源管理制度

集團內各項人力資源管理制度，皆遵循主管機關頒布之勞動法令及相關規範辦理，並於公司內部網域置放各項規章，提供最即時、透明化的資訊，方便員工隨時進行查詢，員工權益受到合法的保障，無侵犯員工權利之情事，亦無任何強迫或強制性勞動的營運活動。

■ 成立企業工會，為員工爭取權益

合庫銀行企業工會成立於1996年5月，在2015年底會員及贊助會員人數高達7,868人，占員工總人數之96%，並於2005年4月民營化前夕簽訂團體協約，於2013年5月續簽，協約內容包含工作時間、加班、請假、福利、退休、資遣及撫卹等多項優於同業之勞動條件，勞資雙方在和諧互信的基礎上，共謀事業發展。

合庫證券為促進勞資關係和諧，凝聚員工向心力，於2015年10月成立企業工會，目前會員人數181人。

■ 重要作業變更之最短通知期

有關重要工作變動最短通知期，本公司依據勞動基準法明定於工作規則中，包括歇業、

轉讓、虧損、業務緊縮、業務性質變更或員工對所擔任之工作確不能勝任時，得終止勞動契約，預告期間依下列規定辦理：

- (1) 繼續工作3個月以上未滿1年者，於10日前預告之。
- (2) 繼續工作1年以上未滿3年者，於20日前預告之。
- (3) 繼續工作3年以上者，於30日前預告之。

員工薪資福利與員工照護

■ 完善的薪酬制度

完善的薪酬制度是延攬及留住優秀人才的重要因素，合庫重視員工薪酬，善盡社會責任，員工不分海內外薪資條件皆優於法令規定之基本工資標準，並遵循平等任用的原則，不因性別、年齡、宗教信仰、種族、黨派等因素，而有差別待遇或任何形式之歧視，依員工擔任職位及所肩負職責等條件敘薪，男女薪資比為1：1。

本公司員工除固定薪資外，更享有績效獎金、各類獎金、員工酬勞、勞健保及退休金等福利，2015年並經篩選納入「臺灣高薪100指數」成分股。

2015年基層人員薪資相較法定基本工資比較表

| 公司名稱 | 女 | 男 | 法定基本工資 |
|--------|------|------|--------|
| 合庫金控 | 232% | 300% | 100% |
| 合庫銀行 | 194% | 195% | 100% |
| 合庫證券 | 137% | 119% | 100% |
| 合庫票券 | 189% | 174% | 100% |
| 合庫資產管理 | 130% | 165% | 100% |
| 合庫投信 | 230% | 266% | 100% |
| 合庫創投 | 180% | - | 100% |
| 合庫人壽 | 115% | 115% | 100% |

註：合庫創投於2015年10月1日成立，2015年一般員工2名皆為女性。

非主管職員工平均福利費用及與前一年度之差異

單位：新台幣元

| 公司名稱 | 2015年 非主管職員工人數 | 2014年 非主管職員工人數 | 2015年 平均費用數 | 2014年 平均費用數 | 成長率 |
|--------|-------------------|-------------------|----------------|----------------|--------|
| 合庫金控 | 5 | 7 | 1,719,278 | 1,338,467 | 28.45% |
| 合庫銀行 | 6,232 | 6,472 | 1,398,072 | 1,417,676 | -1.38% |
| 合庫證券 | 284 | 238 | 676,988 | 620,840 | 9.04% |
| 合庫票券 | 37 | 37 | 936,487 | 843,681 | 11.00% |
| 合庫資產管理 | 28 | 33 | 1,377,428 | 1,282,735 | 7.38% |
| 合庫投信 | 27 | 24 | 1,642,904 | 1,679,218 | -2.16% |
| 合庫人壽 | 164 | 143 | 708,545 | 701,716 | 0.97% |

註：合庫創投於 2015 年 10 月 1 日成立，故未列於本表。

2015年員工育嬰留停概況表

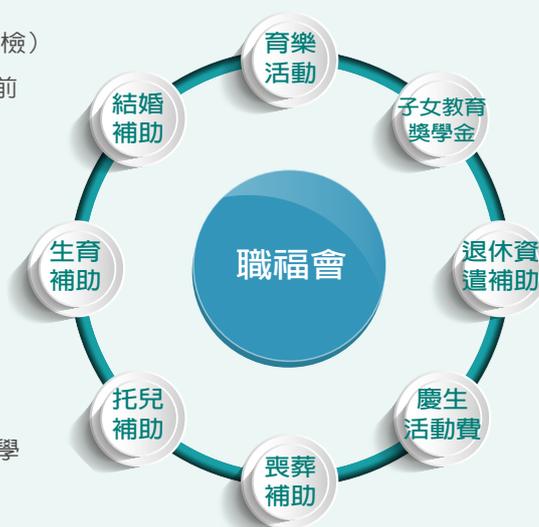
| 公司名稱 | 2015年 申請育嬰 留停人數 | | 2015年 原應復職人數 (A) | | 2015年 實際復職人數 (B) | | 2014年 實際復職人數 (C) | | 2014年 育嬰留停復職 且留任滿一年 (D) | | 回任率(B/A) | | 留存率(D/C) | |
|------|-----------------------|----|------------------------|----|------------------------|---|------------------------|---|----------------------------------|---|----------|------|----------|--------|
| | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 |
| 合庫金控 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合庫銀行 | 100 | 10 | 85 | 8 | 73 | 6 | 58 | 3 | 55 | 2 | 85.88% | 75% | 94.83% | 66.67% |
| 合庫證券 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100% | 100% | 0 | 0 |
| 合庫票券 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合庫資產 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合庫投信 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合庫創投 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合庫人壽 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 105 | 13 | 88 | 10 | 76 | 7 | 59 | 4 | 55 | 2 | 86.36% | 70% | 93.22% | 50% |

註：本表實際復職人數含提前復職者。

另為了促進性別平等，訂定有關「生理假」、「產前（檢）假」、「安胎假」、「產假」或「流產假」等，子女滿3歲前並得申請「育嬰留職停薪」或調整工作時間，亦設有哺(集)乳室提供女性同仁更優質的哺乳環境，2015年本集團員工申請育嬰留職停薪總人數達118人。

■ 設置職工福利委員會、定期舉辦員工福利活動

集團內各公司皆成立或規劃設置職工福利委員會，員工按月提撥福利金俾辦理各項員工福利活動，以合庫銀行為例，該行職工福利委員會提供育樂活動費、子女教育獎學金等補助措施，2015年職工福利支出高達1.5億元。



■ 照顧員工健康，辦理員工健康檢查

為積極照護員工身心健康，加強員工自主性健康管理，定期委託專業醫療健檢機構辦理員工健康檢查，透過主辦機構之專業能力、豐富的健檢經驗，及精密的醫療檢查設備，為每位同仁的健康把關，使員工獲得預防、保健與治療疾病的正確資訊；合庫以實施優於「勞工健康保護規則」所規定之健康檢查制度（該項規則未滿40歲之員工，應每5年檢查一次），員工均給予高度的肯定。

■ 投保各項保險保障員工

除依法為員工投保勞工保險、全民健康保險外，為使本集團員工於公務期間獲得應有之照護與福利，本公司業洽保險公司簽訂「團體傷害保險」，對於員工執行公務期間意外發生致遭死亡、殘廢等，均獲得醫療等相關費用之理賠。

合庫致力員工權益照護，凝聚員工向心力、進而降低員工離職率，本集團2015年離職概況如下：

2015年集團員工離職概況表

| 公司名稱 | 2015年底 在職人數 (A) | 2015年 離職人數 (B) | 2015年 離職率 (C=B/A) | 依性別區分 | | 依年齡區分 | | | 依分發地區區分 | |
|--------|-----------------------|----------------------|-------------------------|-------|-----|-----------|------------------------|-----------|---------|----------|
| | | | | 女 | 男 | 未滿 30歲 | 30歲 以上 未滿 50歲 | 50歲 以上 | 台灣 | 海外 地區 |
| 合庫金控 | 16 | 2 | 12.50% | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 合庫銀行 | 8,161 | 576 | 7.06% | 249 | 327 | 57 | 103 | 416 | 575 | 1 |
| 合庫證券 | 352 | 60 | 17.05% | 31 | 29 | 16 | 38 | 6 | 60 | 0 |
| 合庫票券 | 55 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合庫資產管理 | 40 | 1 | 2.50% | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 合庫投信 | 43 | 13 | 30.23% | 8 | 5 | 0 | 13 | 0 | 13 | 0 |
| 合庫創投 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合庫人壽 | 154 | 25 | 16.23% | 20 | 5 | 0 | 23 | 2 | 25 | 0 |

註：合庫人壽電話行銷人員因業務性質特殊，故未列於本表統計範圍。

員工進修及訓練

■ 多元化的學習管道

人才是企業的基石也是公司最重要的資產，優秀的人才資源是企業不斷創新、永續經營契機；本公司除針對新進人員之專長以及未來擬派工作，規劃學習課程，並給予適當之輔導實習外，另為強化現職員工之專業能力，定期安排員工參加國內、外知名機構辦理之各項教育訓練、參訪活動及研討會等在職訓練，以提升公司競爭力。



合庫員工訓練中心定期開辦各項業務訓練課程，提升同仁專業素質。

合庫銀行對於員工專業職能訓練以及人才培養與發展，除了建置授信、催收、外匯及財富管理等線上數位學習課程(e-learning)提供各種學習資訊外，也不定期派員參加銀行公會或外部專業訓練機構所辦理之專業職能及經營管理等國內、外培訓課程，透過多元之學習管道鼓勵員工提昇工作知能進

而塑造組織學習之企業文化。2015年度行內訓練計畫目標均順利達成，實際開辦179班，實際訓練人數14,563人次；訓練班次達成率110.49%，訓練人次達成率103.14%。另網路數位學習系統培訓皆配合法規更新及業務現況規劃課程，提供同仁網路教育訓練機會，自開辦後截至2015年底止，登錄研讀累計271,512人次，其中經線上測驗取得結業資格者共240,155人次，透過網路數位學習之研讀成效良好。

為持續推廣員工終身學習，積極鼓勵員工在職進修，針對赴研究所、大學及專科學校學習之同仁提供學分費補助，更針對報考金融專業證照、英語檢定等提供相關補助或獎金，以作為員工自主學習成長的資源。

委託訓練機構或公司自行舉辦教育訓練及講座

金融專業證照及英文檢定費用補助

研究所、大學及專科學校學分費補助

■ 集團人員交流制度

為應金融產業競爭激烈及跨業經營需要，除集團內各公司訂定之職務輪調制度外，本公司另訂有「集團人員交流暨兼任職務規則」，透過制

度使各公司得人力資源共享，並鼓勵員工全方位發展，達到自我實現及追求卓越之目標。

重視員工關係

■ 建立完善順暢溝通管道適時了解員工需求

為促進與員工之間溝通的效率與效果，確保溝通訊息透明化，在內部網站建構「員工意見箱」及「留言版」，同仁可將工作上之疑惑、委屈或增加工作效能之提案，直接透過溝通管道，與管理階層面對面溝通，進而得到協助與回應。

另為提升主管階層對員工溝通處理之能力，規劃管理訓練課程內容，將內部管理、申訴案件處理等列為重點，督促各單位主管虛心接受員工建議與傾聽員工感受。

完善的溝通管道促進勞資關係，提供同仁更完善的職場環境，以開放的態度面對員工，建立制度性的溝通管道，加強對員工的關懷與勞資關係的處理，有助於凝聚員工向心力及提升經營績效。

■ 建立員工請調及輪調機制

合庫銀行依據各單位人力配置及員工意願、業務銜接等因素，建置透明化及制度化之請調

2015年教育訓練實施統計表

| 公司名稱 | 總訓練人次 | | 總訓練時數 | | 人均受訓時數 | |
|--------|--------|--------|---------|---------|--------|-------|
| | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 |
| 合庫金控 | 2 | 17 | 23 | 176 | 5.75 | 14.67 |
| 合庫銀行 | 58,552 | 35,841 | 144,808 | 102,865 | 31.34 | 29.06 |
| 合庫證券 | 662 | 297 | 5,682 | 2,525 | 25.59 | 19.42 |
| 合庫票券 | 24 | 38 | 161 | 258 | 10.06 | 6.62 |
| 合庫資產管理 | 3 | 6 | 86 | 196 | 5.06 | 8.52 |
| 合庫投信 | 16 | 16 | 161 | 157 | 6.71 | 8.26 |
| 合庫人壽 | 233 | 137 | 1,195 | 880 | 9.41 | 13.54 |
| 合計 | 59,492 | 36,352 | 152,116 | 107,057 | 30.22 | 27.94 |

註：合庫創投於2015年10月1日成立，故未列於本表。

及輪調制度，有效的提升其生活品質及工作生產力，積極落實照護員工家庭生活與工作之平衡，進而凝聚員工向心力，降低員工離職率。

■ 落實關懷員工鼓勵準時下班

為達成集團營運目標，除充分運用人力資源外，積極提升員工工作效率、提升人力運用效能，使員工兼顧工作、身心與家庭生活，落實關懷員工準時下班政策。

員工不超時工作，將有助個人身心健康、減少憂慮及焦慮產生，亦可免除企業成本負擔之風險。對關懷社會而言，員工多點時間關懷家人並照顧家庭，可增進安和、健康的家庭關係。

重視職場安全

為維護職場安全，合庫銀行設置勞工安全專責單位，訂定「職業安全衛生管理計畫」，落實安全衛生教育訓練，加強醫療保健措施，積極辦理職業安全衛生活動，實施安全衛生自動檢查，以建立優質工作環境，並配合實施內政部警政署規定之「金融機構防範犯罪環境評估檢測表暨新增認定標準」，加強營業處所之

安全維護設施，以確保人員及財物之安全，2015年配合銀行公會辦理「職業安全衛生業務主管在職教育訓練」，計283人參訓領得結業證照。

合庫金控、合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫資產管理、合庫投信、合庫創投為保障員工執行職務之安全，為員工投保團體傷害保險保額最高1,000萬，如員工因公遭受死亡或殘廢，可獲得保險公司理賠；合庫人壽亦為員工規劃團體保險，如發生意外傷害事故身故或殘廢，可獲得相關醫療或理賠之保障。合庫關心員工不但照顧員工職場生活、進而保障員工家庭安心無虞。

另為防止性騷擾事件的發生及保護被害人權益，集團內各公司均訂有工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒要點或相關規範，嚴禁員工於工作場所內任何性騷擾之行為，違者將視情節輕重，予以議處，除張貼「免於性騷擾」廣告文宣外，並建立申訴之管道，及定期安排教育訓練，使員工能在免受性騷擾的環境下安心工作。

2015年本公司及子公司公傷病假情形如下：

| 公司名稱 | 公傷假人數 | | 公傷假天數 | | 公傷率 | | 病假人數 | | 病假天數 | | 缺勤率 | | 損失天數比率 | |
|--------|-------|----|-------|-------|------|------|------|-----|--------|----------|----------|--------|--------|------|
| | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 |
| 合庫金控 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合庫銀行 | 10 | 9 | 176.5 | 114.5 | 0.12 | 0.11 | 109 | 83 | 1,609 | 1,566 | 175.03 | 164.73 | 2.16 | 1.40 |
| 合庫證券 | 1 | 1 | 2 | 0.5 | 0.28 | 0.28 | 27 | 19 | 66.875 | 34.75 | 156.53 | 80.11 | 0.57 | 0.14 |
| 合庫票券 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 15 | 0 | 218.18 | 0 | 0 |
| 合庫資產管理 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2.50 | 2 | 1 | 2.125 | 0.125 | 42.50 | 22.50 | 0 | 2.50 |
| 合庫投信 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 6 | 24.5 | 9.5 | 455.81 | 176.74 | 0 | 0 |
| 合庫創投 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合庫人壽 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 125 | 47 | 442.5 | 149 | 1,843.75 | 620.83 | 0 | 0 |
| 合計 | 11 | 11 | 178.5 | 116 | 0.12 | 0.12 | 271 | 157 | 2,145 | 1,774.38 | 209.68 | 170.59 | 2.01 | 1.31 |

說明：1. 總工作時數 = 總人數 * 每日工作時數 * 年工作天數

2. 總工作天數 = 總人數 * 年工作天數

3. 缺勤率依 GRI 標準 20 萬工時計算

參與社會倡議

慈善公益

合庫多年來持續舉辦及參與各項公益活動，結合區域中心與地方分行的志工參與，希望讓愛心深入每個最需要的角落，讓弱勢團體感受到社會的溫暖與關懷。

■ 寒冬送暖

秉持關懷社會的愛心企業精神，合庫持續以「合庫寶貝 關懷加倍」主題舉辦寒冬送暖活動，由全省各地分行訪察需要協助的團體，經總行評估篩選出27個家戶、學校、育幼院、教養院、身障團體及公益機構等優先扶助的個案，投注大額善款辦理捐助救濟，受贈單位廣佈全台。

合庫高階經理人們循著各地分行同仁探索的腳步，在農曆年前後一個多月，跑遍16個縣市辦理捐助活動，誠如廖燦昌董事長所言，年初的善心只是個開始，略盡棉薄之力，懷抱「人飢己飢、人溺己溺」的善念，發掘亟需幫助的個案、公益團體和機構，讓愛飛向全台。

合庫高階經理人及各地分行在農曆年前於全台 16 個縣市接力進行寒冬送暖活動，讓愛飛向全台。

■ 舉辦公益路跑

為鼓勵民衆為健康而跑，同時捐發票作愛心，合庫金控偕同合庫銀行與北區國稅局於淡水漁人碼頭共同舉辦「財政部104年統一發票盃新北場路跑活動」。此次活動共募集335,858張發票，全數捐贈予財團法人中華啓能基金會附設春暉啓能中心、新北市自閉症服務協進會、財團法人新北市私立明新兒童發展中心、財團法人新北市私立樂山園社會福利慈善事業基金會及財團法人台灣盲人重建院等5家社福團體，其中合庫金融集團員工熱烈響應，自由樂捐發票逾14萬張，展現本集團員工的愛心與朝氣，亦充分傳達了「將發票化作愛心，用行動支持公益，跑出健康樂活」的活動理念。

■ 新北市粉塵氣爆愛心捐款

2015年6月，新北市八仙樂園發生嚴重粉塵氣爆事件，在財政部的號召下，其所屬的12家公股事業展現企業社會責任，捐款總額超過6,000萬元予此次事件傷者，協助其支應龐大醫療復建經費，其中合庫金控旗下子公司共同愛心捐助1,000萬元，希望拋磚引玉，帶動社會各界踴躍發揮急難救助精神。



■ 關懷家庭照護者

現今社會資源大多集中在被照顧者身上，卻忽略了照顧者其實也很需要關懷。中華民國家庭照顧者關懷總會(以下簡稱「家總」)指出，台灣有上百萬的家庭照顧者，多數照顧者承受龐大的壓力，卻沒有紓壓管道，長期下來容易造成照顧者與被照顧者與外界的關係漸漸疏遠，除了身心健康亮起紅燈、出現社交畏

縮、憂鬱機率增高、甚至有可能出現暴力行為，情況堪憂。為關懷這些隱形病人，合庫人壽自2013年起與家總合作長達三年的守護照顧者的志工活動，2015年號召旗下員工舉辦「食在守護」、「居家守護」及「行動守護」等活動，提供家庭照顧者喘息機會，讓家庭照顧者與接受照護的家人一同走出戶外，換個場景，換個心情，喘口氣，補充滿滿能量再出發！

360 度守護 · 替照顧者舒壓

原本從事製造業的林先生，先是爸爸失明，後是媽媽失智，為了照顧雙親辭去工作，至今長達16年，即使有8個兄弟姐妹，但卻由未婚的林先生獨自負擔照顧工作。照顧支出高，卻因兄弟姐妹眾多，不符合政府救助資格，兄弟姐妹也未能提供穩定的經濟支持，造成林先生莫大的心理壓力。

雪上加霜的是，受到法規規定，林先生母親身上的人工肛門只能由家屬照護，因此片刻離不開林先生的照顧，林先生即使身心疲累也捨不得使用政府所提供每年21天的喘息服務，深怕今天用掉了，哪一天身體不堪負荷倒下後，媽媽要由誰照顧？

家庭照顧者關懷總會指出，與林先生有相似處境的人多達90萬人，近年來，台灣的照顧者呈現男性化、高齡化和激烈化的趨勢，有高達2成多的照顧者為了家人選擇離職或退休。

合庫人壽與家總合作邁向第3年，為這些「隱形病人」設計放鬆身心與舒壓休閒的各種活動，除了捐款超過430萬元、投入志工超過200人次外，2015年繼續以「360度守護」為主題，從食衣住行四面向的關懷活動來守護照顧者。



家總攜手合庫人壽，以實際行動關懷家庭照顧者。

■ 響應食（實）物銀行活動

為響應金管會推動金融業投入社會公益、照顧偏鄉弱勢族群，合庫銀行參與由臺灣期貨交易所發起的2015年金融有愛-「食（實）物銀行」聯合捐助物資公益活動，捐贈食（實）物予全台偏鄉、貧困或遇急難之家庭，並提供家有身心障礙者或患有疾病之老弱婦孺所需物資，期許社會在金融業愛心注入下，更加溫馨與和諧。

■ 參與公益園遊會

合庫銀行於2015年7月及11月分別參加台灣金融服務業聯合總會舉辦之「金融服務關懷社會園遊會」南投場及台東場，藉由現場與民

眾的互動，以寓教於樂的方式，讓民眾藉由參與溫馨熱鬧且能獲得豐富金融知識的嘉年華會，達到關懷基層弱勢並讓金融知識深入在地民眾的效益。

■ 辦理各項公益捐助

秉持回饋社會理念，合庫銀行持續辦理各項捐助，以響應公益團體所發起的活動，2015年共計捐助財團法人台北市賽珍珠基金會舉辦之新移民新春圍爐餐會、台中私立曉明女中部落服務團計畫、宜蘭慈懷社會福利基金會、台灣優質生命協會、財團法人伊甸社會福利基金會等公益團體，讓弱勢族群感受社會關懷，持續傳遞愛的正能量。

■ 關懷弱勢團體

為對燒燙傷人士表達關懷，合庫資產管理定期採購陽光社會福利基金會陽光汽車美容中心洗車券；另為關懷心智障礙者的終生教育及在社區中獲得終生照顧，合庫資產管理於每月慶生及慰勞同仁之點心，皆採購喜憨兒社會福利基金會之各項烘焙屋及烘焙工廠產品。

為鼓勵同仁多方參與社會公益，合庫人壽發起公益護照，以弘揚「人性關懷」之企業文化，並鼓勵同仁捐贈發票予創世基金會。

學術藝文

■ 參與籌設教育公益基金

為協助弱勢家庭青年學子順利完成學業及提供金融教育課程，合庫銀行響應金管會推動金融周邊機構辦理聯合公益活動，捐贈台灣金融服務業聯合總會籌設「金融服務業教育公益基金」，以鼓勵更多青年學生向學並推廣金融相關知識。包括各金融周邊機構、10個金融同業公會、金控公司及部分外商銀行均熱心參與，共同捐助新台幣1億2仟萬元，其中1億元作為弱勢學子的教育獎助學金，幫助需要的大專青年學生能夠減輕經濟壓力、專心就學，透過教育翻轉人生；另外2仟萬元為辦理學生金融知識之教育經費，希望藉由正確的金融知識，協助其家庭改善經濟情況。

■ 贊助學術藝文活動

為提升國內金融學術發展，合庫積極參與國內外各項學術論壇，於2015年參與中華經濟研究院「中華財經高峰論壇」、台灣金融教育協會「2015 CSBF 兩岸金融高峰論壇」、台北金融研究發展基金會「第二十屆兩岸金融合作研討會」、遠見天下文化事業群「第13屆華人企業領袖遠見高峰會」、經濟日報「以PPP公私合作共創多贏」座談會、中華民國內部稽核協會「104年度研討會」、財團法人許遠東先生暨夫人紀念文教基金會「2015年金融論壇」、國立臺灣大學「2015HacNTU」競賽、財團法人中華民國會計研究發展基金會「數位化會計公益創意競賽：數



合庫銀行提供研究獎金，鼓勵學子研究向學，提升學術風氣。

位金融、電子發票、XBRL之宣導」等活動；另為推廣藝術文化活動，贊助國立中興大學弦樂社舉辦「夢響-夏弦樂」音樂會活動。

■ 獎勵學術研究

合庫銀行自1954 即設置有研究獎助金，鼓勵大學學生從事經濟、金融等之研究，為國內各類型研究獎金頒發歷史最悠久者之一，研究論文及相關資格條件經審查通過者，將頒予獎狀與獎金，而且申請人得獎資歷可作為合庫晉用新進人員時的參考。

隨著國內高等教育普及，獎勵對象已由大學生擴大到碩士班與博士班研究生，獎勵金額也不斷提高，累積至2015年，獲獎的學生已經達到728名，頒發獎金也超過新台幣724萬元。

■ 提供獎助學金

為回饋社會，鼓勵學生努力向學並協助學校推展校務，合庫銀行自1997年起捐贈獎助學金予委託代收學雜費或校務基金之高中以上在學學生，2015年度捐贈國立陽明大學等20餘所高中及大專院校，金額總計達316萬元。

未來，合庫也將秉持著深耕藝文的理念，持續支持更多國際級的學術論壇並支持學術研究及獎勵助學，豐富國人的精神生活，並希望透過學術論壇及藝文展覽，讓文化及美學的種子在民衆心中扎根、持續茁壯，進而在台灣這塊土地上開出美麗的花朵。



合庫每年免費舉辦寒暑假球類育樂營，為台灣種下體育幼苗種子。

體育支持

合庫棒球隊為我國歷史最悠久的甲組成棒隊伍。在國際業餘棒球風氣興盛時，合庫棒球隊常常代表我國出賽。歷屆奧運中華代表隊中，由合庫培訓出來的教練與選手不在少數。這些由合庫培育出來的棒球健兒，在亞錦賽、世錦賽、甚至是奧運比賽中努力不懈、為國爭光。不但讓我國在早期備受孤立打壓的國際舞台上，靠著棒球揚眉吐氣，也為國內棒球運動奠定了堅實的基礎。爾後雖因中華職棒的成立使業餘棒球的重要性日漸式微，但合庫棒球隊仍持續耕耘，轉型成為培育選手的搖籃。

台灣棒壇的諸多名將，由早期的郭源治、郭泰源、李來發、高英傑、林華韋、康明杉、林仲秋、李居明，以及在職棒十分活躍的陳金鋒、彭政閔、潘威倫、蔡仲南、高志綱、林智勝、潘武雄、劉芙豪、石志偉、陽建福、沈鈺傑、林正豐等，都是因為在合庫棒球隊的磨練下發光發熱，近年來知名選手則有在Lamigo桃猿隊表現亮眼的陳禹勳，以及獲選為中華代表隊參加2014年第17屆仁川亞運會的林瀚及楊先賢。合庫在這六十餘年來，培育出的棒球好手超過500人，為國內企業善盡社會責任、投入國家體育發展貢獻的最佳示範。

合庫除了棒球隊外，桌球隊及羽球隊也同樣肩負著提倡體育及培育選手的公益責任。合庫桌球隊在全國中正盃桌球錦標賽男子組已達

成27連霸紀錄，目前現役知名選手有莊智淵、陳建安、江宏傑、黃聖盛、吳志祺、鄭怡靜、李依真等，其中莊智淵與陳建安勇奪2013年世界桌球錦標賽冠軍，締造國內桌壇男雙最佳紀錄；2014年莊智淵、陳建安、江宏傑、黃聖盛及吳志祺等5名代表我國參加世界團體桌球錦標賽及仁川亞運會二項賽事，皆獲男子團體銅牌佳績；江宏傑、黃聖盛於2015年榮獲科威特公開賽男雙冠軍及勇奪2015年世界大學運動會金牌。

羽球隊近年來成績優異，在全國羽球團體錦標賽女子組已達成15連霸，隊中有多名國際級選手，如戴資穎、周天成、李勝木、蔡佳欣、白馭珀、林家佑、巫孝霖等，其中戴資穎於2013年馬來西亞羽球超級系列賽、2014年香港超級系列賽、2014年世界超級系列總決賽皆獲女單冠軍，創下台灣在該賽事的最佳成績；周天成則連續三年(2012、2013、2014年)稱霸德國碧柏格黃金大獎賽男單冠軍，並獲2014年法國超級羽球系列賽男單冠軍；白馭珀於2015年美國羽球大獎賽勇奪女單冠軍，林家佑、巫孝霖於2015年馬來西亞國際挑戰賽勇奪男雙冠軍。這些屢屢在國際大賽中為台灣爭光的選手，都是由合庫用心培育出來的。

多年來，隨著三種球類運動發展日益茁壯，合庫也逐年擴編預算於贊助三支球隊運作，並積極招募表現優異的球員入隊培訓。為藉由保障球員生活穩定讓其無後顧之憂地投入

訓練與比賽，合庫除全力贊助球隊平日訓練及參與國內外賽事之各項所需，更讓球員感受到合庫用心培養之處，是球員能轉職銀行行員的各項配套，許多退役的球員均在合庫完整的金融教育訓練下轉任銀行行員，表現也同樣優異，還有球員擔任合庫銀行分行協理退休。在如此不懈地努力下，合庫球隊無疑已成為優秀選手聚集的團隊，同時也是最關懷及照顧國手生活的大家庭。

■ 舉辦育樂營及建教合作

合庫不但利用企業資源培育國家選手，讓台灣揚威國際體壇，更進一步向下扎根，於每年寒暑假免費舉辦學童棒球、桌球及羽球育樂營，讓國家未來的主人翁從小就能培養對體育的興趣與強健的體魄。

育樂營課程內容包含球類運動基本動作訓練、規則講解、球員禮儀、分組比賽及國手表演，並利用課餘時間進行有關金融常識的有獎問答，以寓教於樂，灌輸學童正確之金錢觀念；於活動閉幕時還有摸彩活動，許多參加的學童還與合庫選手們合影或索取簽名，留下難忘的童年回憶，也激發學童努力發展球類運動的興趣。

此外，為讓學校單位一同推廣棒球運動，表達對基層棒球的支持，合庫棒球隊還藉由舉辦2015年寒暑假育樂營的時機，贈送花蓮縣設有棒球隊的8所小學每隊30雙比賽鞋，以及高雄市設有棒球隊的6所小學每所30雙專業棒球運動鞋，希望培育更多優秀選手。

育樂營自1992年開辦以來，迄今已邁入第25年，每年由三支球隊的球員及建教合作的學生們於全台各地輪流舉辦，為超過5萬名學童開啓體育的啓蒙之路，也為台灣種下體育幼苗種子。另為長遠且穩健地培訓選手，合庫還將扶植球員的觸角向下延伸至校園，除了贊助多所學校經費或球員，桌球及羽球隊更每年鎖定多所潛力學校進行建教合作，多位球隊隊員會撥冗至校園指導學生選手球技，為台灣培育更多國手人才。



我們在合庫育樂營成為好朋友。

2015年合庫球隊費用統計表

單位：新台幣千元

| 項目 | 教練及球員人數 | 球隊經費 (註1) | 球員薪資獎金 (註2) | 合計 |
|----|---------|-----------|-------------|------------|
| 棒球 | 36 | \$ 18,600 | \$ 16,748 | \$ 35,348 |
| 桌球 | 63 | \$ 16,746 | \$ 19,206 | \$ 35,952 |
| 羽球 | 55 | \$ 16,644 | \$ 13,877 | \$ 30,521 |
| 總計 | 154 | \$ 51,990 | \$ 49,831 | \$ 101,821 |

註：1. 球隊經費包含執行建教合作之費用以及隊員訓練營養費。

2. 球員薪資獎金含教練所領之薪資獎金。



■ 舉辦各類球賽及贊助各類體育活動

贊助球隊以及舉辦育樂營是合庫每年持續不斷推動的主要社會公益活動。合庫除既有之贊助方案及育樂營活動外，也以具體的行動贊助國內主要賽事，2015年贊助之體育活動如：中華台北羽球公開賽、台北青少年桌球公開賽等，為各類體育競賽推動盡一份心力。此外，合庫也於2015年舉辦了各項球類比賽，如「正新瑪吉斯合庫金控盃」全國桌球錦標賽、合庫盃羽球及慢速壘球邀請賽等，號召與合庫往來許久的機關單位及客戶一起打球運動，也希冀能藉由此體育活動，讓參與者喜愛運動，養成運動好習慣。

■ 榮耀與肯定

合庫因熱心公益、用心回饋社會及培育優良體育選手為國家爭取榮譽，屢獲政府單位及有關機構之肯定，曾分別於1998、2000及2001年獲行政院體育委員會頒發「精英獎」的「優良贊助單位或人員獎」，另於1999年則是榮獲「精英獎」的「推動體育有功單位或人員獎」；此外，合庫因長期以來支持、贊助並推廣體育活動，並培養出不計其數國手為國爭光，於2015年榮獲教育部體育署頒發「體育推手獎」之贊助類金質獎、長期贊助獎、推展類金質獎等三項大獎，已連續七年(2009年至2015年)獲體育推手獎之肯定，也是對合庫耕耘培育選手及提升國內體育風氣最大的鼓勵。

2015年合庫育樂營辦理概況一覽表

| 項目 | 時間 | 地點 | 報名參加人數 | 協辦單位 | |
|---------------------|----|-------------|----------|------|-------------------------------|
| 棒球 | 寒假 | 02/09-02/13 | 花蓮市德興棒球場 | 322 | 花蓮縣政府教育處 |
| | 暑假 | 07/25-07/27 | 高雄市立德棒球場 | 450 | 高雄市政府教育局 |
| 桌球 | 寒假 | 02/02-02/06 | 台中市西屯國小 | 175 | 西屯國小 台中市體育總會桌球委員會 |
| | 暑假 | 07/18-07/20 | 雲林縣斗六國中 | 274 | 斗六國中 雲林縣體育會桌球委員會 |
| 羽球 | 寒假 | 02/10-02/14 | 台南市立羽球館 | 194 | 台南市體育處 台南市體育總會 台南市羽球委員會 |
| | 暑假 | 07/24~07/26 | 國立臺北商業大學 | 376 | 國立臺北商業大學 |
| 2015年合庫育樂營報名參加學童總人數 | | | 1,791人 | | |

附錄



會計師有限確信報告

資會綜字第 16002056 號

合作金庫金融控股股份有限公司 公鑒：

本所受合作金庫金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就選定 2015 年度企業社會責任報告書（以下稱「社會責任報告書」）所報導之永續績效資訊執行確信程序，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與報導基準

有關 貴公司所選定 2015 年度社會責任報告書所報導之永續績效資訊（以下稱「確信標的資訊」）及其報導基準詳列於 貴公司 2015 年度社會責任報告書第 64 頁之「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

貴公司管理階層應依據適當報導基準編製及報導 2015 年度社會責任報告書及其永續績效資訊，並應建置相關流程、資訊系統及內部控制以防範 2015 年度社會責任報告書及永續績效資訊有重大不實表達之情事。

執業人員之責任

本執業人員依據確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信程序，以發現前述資訊是否在所有重大方面有未依報導基準評估而須作重大修正之情事，並出具有限確信報告。此報告不對 2015 年度社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。除特定標的資訊外，2015 年度社會責任報告書中屬 2014 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本執業人員確信。

執業人員之獨立性及品質管制規範

本執業人員及本所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

所執行確信程序之彙總說明

本次確信工作依確信標的資訊，以 貴公司為工作執行範圍，執行之程序包括：

- 閱讀企業社會責任報告書
- 對參與提供永續績效資訊的相關部門進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、內部控制與資訊系統；
- 基於上述瞭解與評估，對永續績效資訊進行分析性程序，如必要時，則選取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。

上述執行程序之選擇係基於本執業人員之專業判斷，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序，以取得有限確信並作出執業人員之結論。有限確信所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。有限確信所取得之確信程度明顯低於合理確信案件所取得者。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本執業人員並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依報導基準評估而須作重大修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或報導基準之變更，本執業人員將不負就該等資訊重新執行確信程序之責任。

資 誠 聯 合 會 計 師 事 務 所

會計師 李宜樺



中 華 民 國 1 0 5 年 7 月 2 5 日

一般標準揭露

| 指標 | | 頁次 | 指標揭露程度 |
|-------------------|--------------------------------------|-------------|--------|
| 策略與分析 | | | |
| G4-1 | 組織最高決策者的聲明 | 5 | ◎ |
| 組織概況 | | | |
| G4-3 | 組織名稱 | 3 | ◎ |
| G4-4 | 主要品牌、產品和服務 | 17 | ◎ |
| G4-5 | 組織總部所在位置 | 3 | ◎ |
| G4-6 | 組織營運所在的國家數量及國家名 | 15 | ◎ |
| G4-7 | 所有權的性質與法律形式 | 18 | ◎ |
| G4-8 | 組織所提供服務的市場 | 15 | ◎ |
| G4-9 | 組織規模 | 3、17 | ◎ |
| G4-10 | 按雇用類型、僱用合約及僱用地區畫分的員工總數 | 43、44 | ○ |
| G4-11 | 受集體協商協定保障之總員工數比例 | 45 | ◎ |
| G4-12 | 描述組織的供應鏈 | 35 | ○ |
| G4-13 | 報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化 | 17 | ◎ |
| G4-14 | 說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則 | 25、26 | ◎ |
| G4-15 | 列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議 | 26、28、36、39 | ◎ |
| G4-16 | 列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格 | 27 | ◎ |
| 鑑別重大考量面與邊界 | | | |
| G4-17 | 合併年報中的相關組織 | 16 | ◎ |
| G4-18 | 界定報告內容和考量面邊界的流程 | 3 | ◎ |
| G4-19 | 所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面 | 11 | ◎ |
| G4-20 | 針對每個重大考量面，組織內部在考量面上的邊界 | 7 | ◎ |
| G4-21 | 針對每個重大考量面，組織外部在考量面上的邊界 | 7 | ◎ |
| G4-22 | 說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因 | 3 | ◎ |
| G4-23 | 說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變 | 3 | ◎ |

| 指標 | | 頁次 | 指標揭露程度 |
|----------------|-------------------------------|---------|--------|
| 利害關係人議合 | | | |
| G4-24 | 組織進行議合的利害關係人群體 | 7 | ◎ |
| G4-25 | 鑑別與選擇利害關係人的方式 | 7 | ◎ |
| G4-26 | 與利害關係人議合的方式、形式及頻率 | 7~10 | ◎ |
| G4-27 | 利害關係人所提出之關鍵議題與關注事項及組織的回應 | 7~10 | ◎ |
| 報告書基本資料 | | | |
| G4-28 | 提供資訊的期間 | 3 | ◎ |
| G4-29 | 最近一次報告的日期 | 3 | ◎ |
| G4-30 | 報告週期 | 3 | ◎ |
| G4-31 | 聯絡資訊 | 3 | ◎ |
| G4-32 | GRI 揭露指標、遵循依據以及外部聲明書 | 3、57~63 | ◎ |
| G4-33 | 組織為報告取得外部確信的政策與做法 | 3 | ◎ |
| 治理 | | | |
| G4-34 | 組織的治理結構 | 18~25 | ◎ |
| 倫理與誠信 | | | |
| G4-56 | 描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則 | 28 | ◎ |

註：指標揭露程度：◎完全揭露、○部分揭露

特定標準揭露

| 重大面考量 | 指標 | | 頁次 | 指標揭露程度 |
|-------------------------|---------|-----------------------------------|------------|--------|
| 經濟績效指標 | | | | |
| 經濟績效 | DMA | 管理方針揭露 | 15 | ◎ |
| | G4-EC1 | 組織所產生及分配的直接經濟價值 | 17 | ◎ |
| | G4-EC2 | 氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會 | 33~37 | ◎ |
| | G4-EC3 | 組織確定福利計畫義務的範圍 | 45~47 | ◎ |
| 市場形象 | DMA | 管理方針揭露 | 42 | ◎ |
| | G4-EC5 | 在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例 | 45 | ◎ |
| | G4-EC6 | 在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例 | 44 | ◎ |
| 環境績效指標 | | | | |
| 能源 | DMA | 管理方針揭露 | 36~37 | ◎ |
| | G4-EN3 | 組織內部的能源消耗量 | 36~37 | ◎ |
| | G4-EN6 | 減少能源的消耗 | 36~37 | ◎ |
| 排放 | DMA | 管理方針揭露 | 36~37 | ◎ |
| | G4-EN15 | 直接溫室氣體排放（範疇一） | 36 | ◎ |
| | G4-EN16 | 能源間接溫室氣體排放量（範疇二） | 36 | ◎ |
| | G4-EN19 | 減少溫室氣體的排放量 | 36 | ◎ |
| 產品和服務 | DMA | 管理方針揭露 | 34 | ◎ |
| | G4-EN27 | 降低產品和服務對環境衝擊的程度 | 34 | ◎ |
| 法規遵循 | DMA | 管理方針揭露 | 37 | ◎ |
| | G4-EN29 | 違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數 | 2015年無相關情事 | ◎ |
| 社會績效指標：勞工實務與尊嚴勞動 | | | | |
| 勞雇關係 | DMA | 管理方針揭露 | 44~45 | ◎ |
| | G4-LA1 | 按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例 | 43、47 | ◎ |
| | G4-LA2 | 按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利 | 45~47 | ◎ |
| | G4-LA3 | 按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例 | 46 | ◎ |
| 勞資關係 | DMA | 管理方針揭露 | 48 | ◎ |
| | G4-LA4 | 是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期 | 45 | ◎ |

| 重大面考量 | 指標 | | 頁次 | 指標揭露程度 |
|-------------|---------|--|---------------|--------|
| 職業健康與安全 | DMA | 管理方針揭露 | 49 | ◎ |
| | G4-LA6 | 按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數 | 49 | ○ |
| 教育訓練 | DMA | 管理方針揭露 | 47~48 | ◎ |
| | G4-LA9 | 按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數 | 48 | ◎ |
| | G4-LA10 | 強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫 | 47~48 | ◎ |
| 員工多元化與平等機會 | DMA | 管理方針揭露 | 21、45 | ◎ |
| | G4-LA12 | 按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成 | 21、42 | ○ |
| 男女同酬 | DMA | 管理方針揭露 | 45 | ◎ |
| | G4-LA13 | 按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例 | 45 | ○ |
| 社會績效指標：人權 | | | | |
| 不歧視 | DMA | 管理方針揭露 | 49 | ◎ |
| | G4-HR3 | 歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動 | 49 | ○ |
| 社會績效指標：社區 | | | | |
| 反貪腐 | DMA | 管理方針揭露 | 28 | ◎ |
| | G4-SO4 | 反貪腐政策和程序的溝通及訓練 | 26、28 | ○ |
| 法規遵循 | DMA | 管理方針揭露 | 26 | ◎ |
| | G4-SO8 | 違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數 | 請參閱本公司2015年年報 | ◎ |
| 社會績效指標：產品責任 | | | | |
| 產品及服務標示 | DMA | 管理方針揭露 | 28~31 | ◎ |
| | G4-PR5 | 客戶滿意度調查的結果 | 29 | ◎ |
| 顧客隱私 | DMA | 管理方針揭露 | 29 | ◎ |
| | G4-PR8 | 經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數 | 2015年無相關情事 | ◎ |
| 法規遵循 | DMA | 管理方針揭露 | 26 | ◎ |
| | G4-PR9 | 因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額 | 請參閱本公司2015年年報 | ◎ |

註：指標揭露程度：◎完全揭露、○部分揭露

財務金融服務產業補充指標

| 指標 | | 頁次 | 指標揭露程度 |
|------|-------------------------------------|-----------------|--------|
| FS1 | 適用於事業部之具體環境和社會要素之政策 | 33~41、 50 | ◎ |
| FS2 | 事業部評估與篩選環境和社會風險的程序 | 35、39 | ◎ |
| FS3 | 在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程 | 35、39 | ◎ |
| FS4 | 改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序 | 33、 35~37 | ◎ |
| FS5 | 在環境及社會風險及機遇方面，與客戶／業務夥伴的相互影響 | 35、39 | ◎ |
| FS6 | 各項業務所佔的百分比 | 17 | ○ |
| FS7 | 為帶來明確社會利益而設計的產品和服務 | 33~34、 39~41 | ◎ |
| FS8 | 為帶來明確環境利益而設計的產品和服務 | 34、39 | ◎ |
| FS9 | 評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序之稽核涵蓋面與頻率 | 26、27 | ○ |
| FS10 | 組織在環境及社會議題中與其投資組合中公司的互動比例及數量 | 39 | ○ |
| FS11 | 組織總資產中，經正面及負面環境或社會篩選控管的比例 | 35、39 | ○ |
| FS12 | 組織運用持股所得的投票權或投票建議，應用於持有股份在此事宜上的投票政策 | 無相關情事 | ◎ |
| FS13 | 依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點 | 50、51 | ◎ |
| FS14 | 改善弱勢社群享用金融服務的舉措 | 40、41 | ◎ |
| FS15 | 公平設計及銷售金融產品和服務的政策 | 30 | ◎ |
| FS16 | 提高金融知識的舉措 | 31、40、 41、52 | ◎ |

註：指標揭露程度：◎完全揭露、○部分揭露

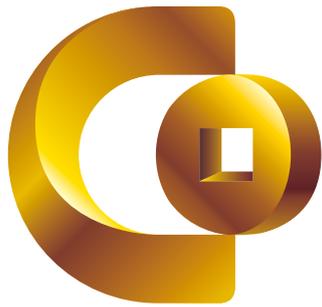
上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法應加強揭露項目

| 作業辦法 | 加強揭露事項 | 頁碼 |
|-----------|---|-------|
| 第四條第三項第一目 | 在企業金融商品或服務之協議或交易範圍內，鼓勵與關注客戶或其他往來對象遵循金融保險業者對環境面和社會面要求之作業流程，及達到合理條件之情形。 | 35、39 |
| 第四條第三項第二目 | 非擔任主管職務之員工人數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異。 | 46 |

確信項目彙總表

| 編號 | 標的資訊 | 頁碼 | 報導基準 |
|----|---|----|---|
| 1 | 2015年合庫銀行召開商品審查小組會議次數為11次，審查國內基金17檔63支、境外基金商品24檔56支。 | 30 | 合庫銀行依內部作業辦法「合作金庫商業銀行辦理受託投資金融商品審查小組設置要點」，召開商品審查小組會議次數總和，審核產品支數總和。 |
| 2 | 2015年度合庫投信召開商品審查小組會議次數為12次，審核產品件數為3件，逕付通過修訂商品契約件數為3件。 | 30 | 合庫投信依內部作業辦法「基金募集與發行管理程序」及「基金信託契約、公開說明書制修訂作業程序」，召開商品審查小組會議次數總和，審核產品件數總和。 |
| 3 | 2015年合庫人壽共召開11次保險商品評議小組會議，共審議通過10個新商品，逕修及部分變更106個商品。 | 30 | 合庫人壽依內部作業辦法「商品設計程序」，召開保險商品評議小組會議次數總和，審核產品件數總和。 |
| 4 | 截至2016年4月底止，合庫證券客戶申辦電子對帳單比重更達21.82%。 | 34 | 合庫證券後台系統中之紀錄：申辦電子對帳單人數總和除以有效戶數總和。 |
| 5 | 截至2015年12月31日，合庫銀行已辦理20,123件安心成家貸款，貸放餘額為612.43億。 | 39 | 截至2015年底，符合合庫銀行「青年安心成家購屋優惠貸款」辦法之件數及貸放餘額總和。 |
| 6 | 2015年合庫資產管理與債務人完成清償結案之和解及協議清償案件共計400件。 | 41 | 2015年間，依「合作金庫資產管理股份有限公司不良債權處理準則」完成清償結案之和解及協議清償案件件數總和。 |
| 7 | 2015年合庫育樂營報名參加學童總人數1,791人。 | 55 | 2015年合庫育樂營投保人數總和。 |





合庫金控

主動 · 靈活 · 創新



地 址：台北市館前路77號

電 話：(02) 2311-8811

傳 真：(02) 2311-3699