

CSR REPORT 2017
企業社會責任報告書
Doing Good While Doing Well



主動 · 靈活 · 創新

目錄 CONTENTS

報告書概述	2
董事長的話	5
2017 年 CSR 績效	6
企業社會責任與利害關係人議合	8
企業社會責任推動組織	9
利害關係人	9
利害關係人關注議題及合庫回應	10
落實公司治理	14
公司治理	15
誠信經營	28
防制洗錢與法令遵循	29
風險管理與稽核制度	30
參與公協會組織	33





因應環境變遷

34

普惠金融

35

客戶關懷

38

環境永續

41

創造社會共榮

44

參與社會倡議

45

提升金融關懷

52

重視員工權益

54

附錄

64

會計師有限確信報告

65

一般揭露標準

67

特定揭露標準

69

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

72

確信項目彙總表

72

報告書概述



55%

24%

合庫金控除致力於創造盈餘回饋股東、落實公司治理外，亦持續落實環境(E)、社會(S)與公司治理(G)之社會責任，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2017年度(2017年1月1日至2017年12月31日)合庫於企業社會責任各面向之執行成果，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七家子公司（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），在經濟、社會和環境各面向的績效及表現，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，並經會計師財務簽證認可。

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、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。另本報告書經合庫金控董事會審議通過後始對外發布。

確信

本報告書部分資訊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」標準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2017年7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	8,817人
資 產 總 額	新台幣3,411,540佰萬元
股 本	新台幣122,027.04佰萬元

資料日期：2017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：台北市長安東路二段225號

電話：+886-2-21738888

傳真：+886-2-27313677

網站：www.tcfhc.com.tw

信箱：pr@tcfhc.com.tw

董事長的話



近年來，國際間對於企業永續發展議題日益關注，企業也逐漸重視如何在追求經營績效，為股東創造獲利的同時，也能平衡兼顧對政府與主管機關、客戶、供應商等利害關係人的權益。合庫長期以來秉持誠信經營原則，從環境(E)、社會(S)與公司治理(G)等面向，運用金融業核心專業職能，來落實企業社會責任與追求永續經營的目標。

健全的公司治理為企業永續經營之根基磐石，我們一直以來力求深化公司治理文化、發揮董事會職能、提升資訊揭露品質，以強化與利害關係人之溝通。合庫在公司治理方面的努力也獲得主管機關的肯定，於2017年於臺灣證券交易所舉辦之「上市上櫃企業公司治理評鑑」中，榮獲上市公司排名前20%。此外，更於2017年榮獲台灣永續能源研究基金會頒發「台灣企業永續報告獎」之金融及保險業銀獎，肯定本公司致力於企業社會責任方面的表現。

合庫也持續為保護環境貢獻心力，從金融本業核心職能出發，秉持赤道原則精神辦理融資業務，以提供專案融資及產業貸款方式扶植環境保護相關產業，2017年合庫銀行辦理綠能科技產業放款餘額達905億元，成效卓著。集團內部亦長期推動節能減碳措施，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保標章之產品；對外亦因應數位金融趨勢，持續推動網路及行動銀行、電子表單服務，鼓勵客戶申辦電子化帳單，與客戶共同落實節能減碳，有效節約紙張的使用，為環境保護作出實質貢獻。

金融機構如何藉由金融創新落實普惠金融被視為金融產業之新藍海，合庫銀行為扶植中小企業及5+2新創重點產業，於2017年辦理中小企業貸款及新創重點產業放款餘額分別逾6,040億元及4,026億元，並連續兩年榮獲金管會頒發辦理「中小企業放款」及「新創重點產業放款」雙項甲等銀行殊榮。由於社會結構的改變，形成高齡化社會，政府積極推動長期照顧十年計畫2.0政策，本公司也推出以房養老、高齡者及身心障礙者財產信託、銀髮長期照護保險金信託等商品，協助銀髮者享有優良的老年生活。

2017年合庫銀行以房養老業務總核准金額逾53億元，年成長率達45.3%，連續二年市占率位居本國銀行第一，也照顧了許多銀髮者的生活需求。

合庫也不忘善盡企業公民的責任，持續投入公益活動，關懷偏鄉學童及弱勢團體，對於支持國家體育活動更不遺餘力，主動提供經費與資源培育國家優良體育選手，贊助推廣各類球賽活動，更進一步將球類運動風氣向下扎根，每年舉辦棒球、桌球、羽球育樂營，啟發學童的興趣，也為台灣植下體育幼苗，期待其成長茁壯。在員工照顧方面，集團內規劃完善之薪資福利制度及教育訓練，訂定促進兩性平等之相關措施，定期召開勞資會議，藉由多元的管道即時回應員工的建議，並重視員工身心健康，提供員工健康照護方案、建立職場友善環境，並連續三年入選臺灣證券交易所「臺灣高薪100指數」及「臺灣就業99指數」成份股。另外，我們也積極參與學術藝文活動、贊助金融學術研究及推廣金融相關知識，於2017年獲金管會頒發「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」熱心參與獎的肯定。

展望未來，合庫仍將致力於整合集團資源，發揮跨業平台優勢，深化亞太區域布局，完善風險管理，形塑法遵文化，秉持「主動、靈活、創新」的經營理念，結合金融科技應用，為客戶提供優質且多元的金融服務，以提升經營獲利，同時透過公司治理、追求卓越、永續發展等面向，持續落實企業社會責任，追求ESG永續發展的目標。



董事長

雷仲達

2017 年 CSR 績效



2017年CSR績效

公司治理

- 連續四年名列上市公司治理評鑑前20%。
- 連續三年入選臺灣證券交易所公司治理100指數成份股。
- 合庫金控及合庫銀行獲中華信評及標準普爾調升評等。
- 合庫金控連續三年盈餘穩健成長，2017年稅後淨利達新台幣147.12億元，稅後每股盈餘1.17元。
- 推動五加二新創重點產業放款方案，餘額逾4000億元，位居本國銀行第一名。

榮耀與肯定

- 合庫金控榮獲台灣永續能源基金會頒發「台灣企業永續報告獎」-金融與保險業銀獎之肯定
- 合庫金控榮獲「2017卓越銀行評比」-最佳企業社會責任獎肯定。
- 合庫金控獲教育部青年發展署頒發「經濟弱勢青年工讀計畫」感謝狀。
- 合庫銀行連續兩年榮獲金管會頒發辦理「中小企業放款」及「新創重點產業放款」雙項甲等銀行。
- 合庫銀行連續九年獲教育部體育署頒發體育推手獎「贊助類」、「推展類」雙項金質獎。
- 合庫銀行榮獲票交所頒發金融業者推動ACH代收業務交易總筆數競賽優等獎。
- 合庫銀行榮獲財金資訊公司頒發「電子金流業務最佳推展卓越獎」及「電子金流業務最佳服務創新獎」兩項殊榮。
- 合庫人壽榮獲財團法人保險事業發展中心頒發「保險卓越獎-公益關懷專案企劃金質獎」
- 合庫人壽連續15度榮獲金管會「提高國人保險保障方案」績效優良之保險公司

環境與社會

- 合庫金控總部大樓取得綠建築銀級標章。
- 合庫銀行榮獲金管會頒發辦理「高齡者及身心障礙者財產信託」績優銀行肯定
- 扶植綠能產業，提供優惠融資專案，2017年底放款餘額為1,082億元，成效卓越。
- 2017年合庫銀行共發出約58萬份電子對帳單，較前一年度增加97%推廣率。
- 發行公益信用卡，關懷弱勢偏鄉族群，至2017年底共回饋捐助金額達1,372萬元。
- 連續27年舉辦合庫棒球、桌球、羽球育樂營活動，推廣基層體育，培養學童球類運動風氣。
- 合庫銀行獲金管會頒發「走入校園與社區金融知識宣導活動熱心參與獎」，2017年共辦理35場次。
- 合庫金控連續三年入選「臺灣高薪100指數」成份股。
- 合庫金控連續五年入選「臺灣就業99指數」成份股。

企業社會責任 與 利害關係人議合

- ☞ 企業社會責任推動組織
- ☞ 利害關係人
- ☞ 利害關係人關注議題及合庫回應



企業社會責任與利害關係人議合

企業社會責任推動組織

企業社會責任(CSR)之核心價值，在於企業創造利潤、對股東利益負責的同時，亦能兼顧對客戶、員工、供應商、社會和環境等利害關係人的權益。合庫金控以本業核心職能為出發點來落實CSR，致力提升經營績效、維護客戶權益及創造股東價值。

本公司由行政處擔任推動企業社會責任之單位，負責檢視有關企業社會責任相關章則、統籌執行情形及規劃年度報告書，編製人力為12名，採任務或專案編組方式運作。合庫金控企業社會責任相關議題及政策，係納入人力資源、法務、稽核、風險管理、總

務單位及子公司等，對所屬業務可能觸及或影響利害關係人之議題提出評估，同時對於公司治理、客戶關懷、員工照護、環境保護、社會參與等面向進行分工，將企業社會責任融入金融本業經營方針，以實踐企業永續經營之責任與價值，並定期向董事會陳報CSR執行成果。

利害關係人

考量利害關係人與公司間的互動與影響程度，經內部討論後辨識出六大利害關係人族群，分別為員工、股東及投資人、客戶、供應商、社區、政府與主管機關等。

各利害關係人對合庫的意義



與利害關係人之議合方式

利害關係人	關注議題	議合方式與管道
員工	薪酬與福利 訓練與發展 績效管理 人權平等 溝通管道 職場環境	1. 成立企業工會，簽訂團體協約，定期舉行勞資會議、職工福利委員會與職業安全衛生委員會。 2. 建置數位學習「e-learning」課程，強化員工專業職能，同時更鼓勵員工積極參與各項外部專業訓練課程及研討會，以吸收新知。 3. 設置員工意見箱，提供勞資雙方交流管道。 4. 設置員工申訴專區及性騷擾申訴專線。 5. 官方網站設置違反誠信經營守則檢舉信箱與電話。 6. 定期辦理員工健康檢查及災害安全防護、職業災害、勞工安全衛生教育訓練講習。
股東 投資人	經營績效 公司治理 誠信經營 風險管理 法令遵循 資訊揭露 股東權益	1. 每年召開股東會及法人說明會。 2. 每月公布營運績效。 3. 定期於合庫中英文官方網站之投資人專區，公告經營概況、財務資訊及公司動態。 4. 定期/不定期於公開資訊觀測站揭露應公告事項。 5. 官方網站設置利害關係人專區，提供聯絡窗口電話及電子郵件信箱，以即時回應股東與投資人提問。 6. 官方網站企業社會責任專區設置利害關係人意見回饋表。
客戶	數位金融商品與無紙化 產品與服務品質 客戶資料保護 客戶滿意度提升 申訴管道 債務協商	1. 成立Bank3.0因應小組，發展各項數位金融商品。 2. 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。 3. 設立24小時免費客服專線、客戶服務電子信箱及申訴管道。 4. 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。 5. 為維護客我關係，舉辦投資理財講座、工業區講座。
供應商	採購過程公平、公開 綠色採購	1. 本公司採購辦法明訂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、墨水匣之回收。
社區	公益活動 藝文/體育推廣 環保宣導 節能減碳	1. 每年舉辦寒冬送暖活動、暑假學童球類育樂營活動。 2. 參與公益活動、學術活動、公益路跑；辦理公益捐助及淨灘等活動。 3. 舉辦「合庫盃」各類球賽及贊助各項體育活動。並投入資源培養桌球、棒球、羽球國手，支持體育活動。 4. 發行公益護照，鼓勵同仁參與社會公益。 5. 配合政府節能減碳之環保政策，訂定「節約能源措施」。
政府與 主管機關	公司治理 法令遵循	1. 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. 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。

利害關係人關注議題及合庫回應

針對前述六大族群，我們透過問卷方式，分別列出關鍵議題共計24項，經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15項高度重大關注議題，並統整為「關注議題及議合方式與

管道」、「關注議題及重大考量面」與「關注議題之重大性分析矩陣圖」。

此外，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。

重大關注議題	影響範圍							G4 重大考量面	對應章節
	組織內	組織外							
	金控 及各 子公司	員工	股東 投資人	客戶	供應商	社區	政府與 主管 機關		
經營績效								經濟績效	落實公司治理/ 經營績效
公司治理								一般揭露項目	落實公司治理/ 公司治理
誠信經營								社會/反貪腐	落實公司治理/ 誠信經營
風險管理								無	落實公司治理/ 風險管理與 稽核制度
法令遵循								法規遵循	落實公司治理/ 防制洗錢與 法令遵循
資訊揭露								無	落實公司治理/ 經營績效
股東權益								無	落實公司治理/ 經營績效
產品組合								產品組合	因應環境變遷/ 普惠金融 創造社會共榮/ 提升金融關懷
申訴管道								社會衝擊問題 申訴機制	落實公司治理/ 誠信經營 創造社會共榮/ 重視員工權益

重大關注議題	影響範圍							G4 重大考量面	對應章節
	組織內	組織外							
	金控 及各子 公司	員工	股東 投資人	客戶	供應商	社區	政府與 主管 機關		
訓練與發展								訓練與教育	創造社會共榮/ 重視員工權益
客戶資料保護								產品責任/ 產品及服務標示	因應環境變遷/ 客戶關懷
員工績效管理								訓練與教育	創造社會共榮/ 重視員工權益
員工薪酬與福利								勞僱關係	創造社會共榮/ 重視員工權益
客戶滿意度提升								產品及服務標示	因應環境變遷/ 客戶關懷
採購過程公平、 公開								無	因應環境變遷/ 環境永續



落實 公司治理

- ⦿ 公司治理
- ⦿ 誠信經營
- ⦿ 洗錢防制與法令遵循
- ⦿ 風險管理與稽核制度
- ⦿ 參與公協會組織



公司治理

關於合庫金控

合庫金控於2011年12月1日正式成立，集團旗下成員包括：合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫資產管理、合庫投信、合庫創投及合庫人壽等7家子公司，於各領域及營運績效上均獲高度肯定與評價，為分行通路據點最多之金控集團。

未來，合庫金控秉持「主動、靈活、創新」的經營理念，致力於整合集團資源，發揮經營綜效；強化海外布局，提升國際競爭力；完善風險控管，落實公司治理；善盡企業社會責任，以成為亞太地區具指標性的優質金控公司為目標。

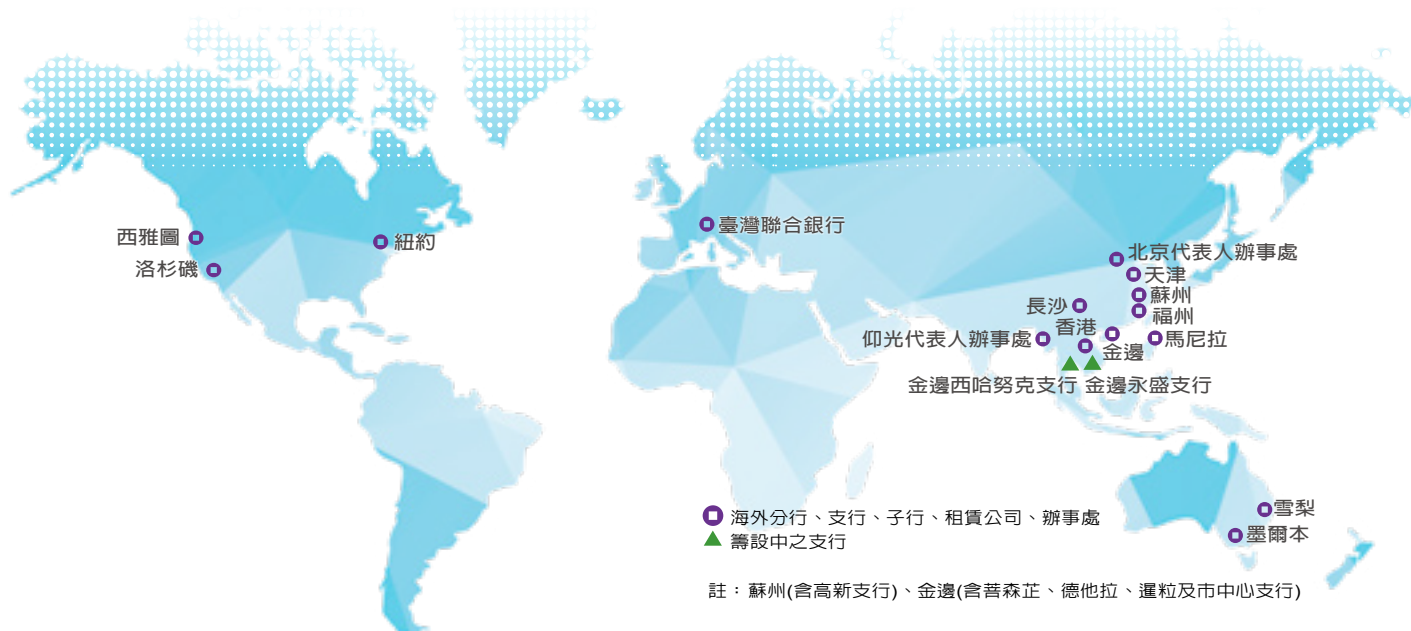
發展策略

合庫金控2018年度發展重點將以創新金融服務、發揮跨業成效、優化資本管理、提升企業價值並提高海外獲利為經營策略主軸，同時深化內部人才培育；在落實內控內稽、恪遵法令規範下，加強資安及防制洗錢，完善並強化公司治理，廣續穩健經營，提升競爭力，以創造集團最大價值，回饋股東並善盡企業社會責任。

深耕台灣、布局亞洲、放眼全球

合庫金控以發展成為區域性金融機構為核心經營目標，集團海外據點服務觸角橫跨歐、美、澳洲、東南亞及中國大陸。銀行子公司之海外分行接續開業，包括2017年4月27日中國大陸長沙分行、7月26日澳洲墨爾本分行、10月27日柬埔寨金邊市中心支行，加計2018年3月8日已獲金管會核准之柬埔寨永盛及西哈努克支行，以及資產管理子公司於中國大陸之租賃公司及分公司，集團海外營運據點將達24處。

集團為配合政府新南向政策，銀行子公司於新南向目標國家已設有9個據點，包含澳洲雪梨分行及墨爾本分行、菲律賓馬尼拉分行、柬埔寨金邊分行與四家支行（德他拉、菩森正、暹粒及市中心）及緬甸仰光代表人辦事處。銀行子公司更持續進擊，加計已於2018年3月8日獲金管會核准之柬埔寨永盛及西哈努克支行，未來新南向目標國家營運據點將會提升至11處。截至2017年12月底，銀行子公司辦理「新南向政策涵蓋國家之海外單位放款」餘額為美金8.63億元，較2016年底成長25.62%。未來將持續聚焦新南向國家，深耕東協市場，朝亞洲區域性銀行目標邁進。



經營績效

合庫金控於成立之初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，2017年營收達466.28億元，稅後純益147.12億元，稅後每股盈餘1.17元，淨值報酬率及資產報酬率分別為7.28%及0.44%，每股盈餘排名由2014年第10名上升至2017年的第8名，整體獲利表現屢創新高。

合庫金控組織圖

基準日：2017.12.31



合庫金控財務要覽

單位：新台幣

	年度	2016 年	2017 年
經營概況	資產總額(佰萬元)	3,341,327	3,411,540
	負債總額(佰萬元)	3,142,846	3,206,044
	權益(佰萬元)	198,481	205,496
	每股淨值(元)	16.43	16.48
獲利能力	稅後純益(佰萬元)	14,139	14,712
	稅後每股盈餘(元)(註1)	1.13	1.17
	資產報酬率(%, 稅後)	0.43	0.44
	淨值報酬率(%, 稅後)	7.27	7.28
	員工平均收益額(仟元)	4,684	5,228
	員工平均獲利額(仟元)	1,555	1,650
	每股現金股利(元)	0.75	0.75
	每股股票股利(元)	0.3	0.3

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 2017 年合併財務報告。

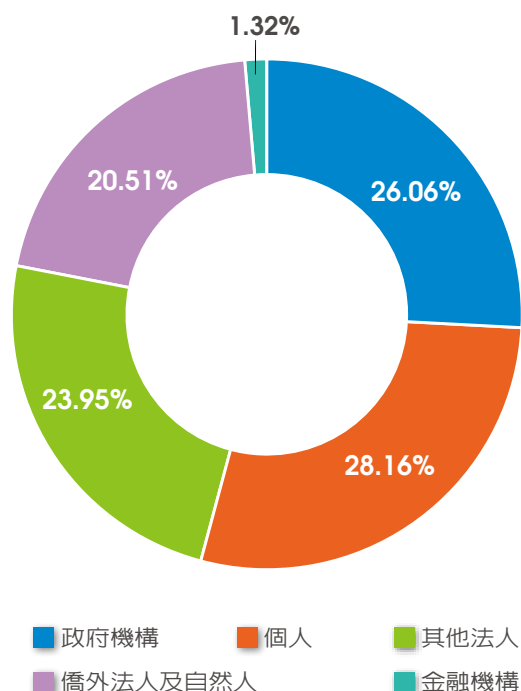
2017年合庫金控各子公司經營表現

公司	經營表現	主要產品 / 服務
合庫銀行 http://www.tcb-bank.com.tw	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128.99億元，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 http://www.tcfhc-sec.com.tw	全年合併稅後獲利3.21億元，資產品質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 http://www.tcb-bills.com.tw	全年合併稅後獲利5.52億元，資產品質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 http://www.coamc.com.tw	全年合併稅後獲利3.37億元，資產品質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 http://www.tcb-am.com.tw	全年合併稅後獲利0.22億元，資產品質持續維持在優異水準。	全權委託投資業務、證券投資信託業務。
合庫創投 http://www.tcfhc.com.tw	全年合併稅後獲利0.26億元，資產品質持續維持在優異水準。	企業戶長期股權投資業務。
合庫人壽 http://www.tcb-life.com.tw	全年合併稅後獲利7.80億元，資產品質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。

合庫金控股東結構

截至2018年4月24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(28.16%)、其他法人(23.95%)、僑外法人及自然人(20.51%)、金融機構(1.32%)。

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、股利及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，維持與股東溝通管道之暢通。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。2017年本公司榮獲台灣證券交易所第四屆公司治理評鑑全體上市公司前20%。



註：資料統計至 2018 年 4 月 24 日停止過戶日。

信用評等

依據中華信用評等公司及標準普爾 (S&P) 於 2018 年發佈之信用評等報告，合庫金控及合庫銀行國內長、短期信用評等調升，肯定合庫審慎的成長策略

與資本管理措施，使資本水準由之前的允當等級提升至強等級；未來將繼續致力於風險控管與內部資本管理，具體踐履公司治理精神。

	評等機構	評等結果		評等展望
		長期信評	短期信評	
合庫金控	中華信用評等公司	twAA-	twA-1+	穩定
	美國標準普爾公司	BBB	A-2	穩定
合庫銀行	中華信用評等公司	twAA+	twA-1+	穩定
	美國標準普爾公司	A	A-1	穩定

註：信用評等定義，可至標準普爾 S&P(<http://www.standardandpoors.com>) 及中華信評 (<http://www.taiwanratings.com>) 網站查詢。

公司治理架構

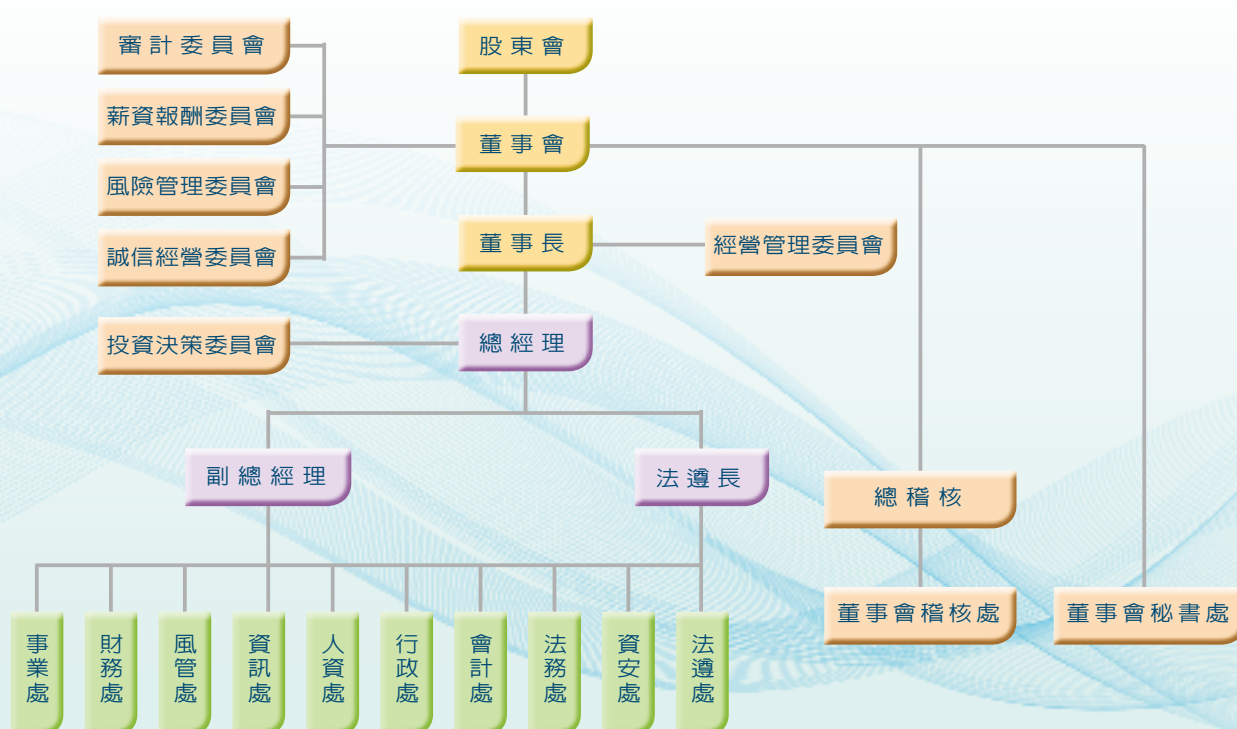
合庫金控為強化董事會結構與運作，維護股東權益、提昇資訊透明度及落實企業社會責任，業參採「上市上櫃公司治理實務守則」、「金融控股公司治理實務守則」訂定公司治理相關規範。如「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」、「獨立董事職責範疇規則」、「企業社會責任實務守則」，並於董事會下設立功能性委員會，協助董事會履行其監督職責，發揮健全監督及強化管理之功能。更力求落實風險管理、法令遵循、内部控制與稽核制度，以建立完善公司治理。

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；對內則嚴格落實内部控制及稽核制度，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，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内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、誠信經營等功能性委員會，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、風管處、資訊處、人資處、行政處、會計處、法務處、資安處、法遵處等單位，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) 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) 1. 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，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。 2. 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。
二、董事會之組成及職責	
(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？	(一) 本公司目前除設有薪資報酬委員會及審計委員會外；為健全誠信經營之管理，自願設置誠信經營委員會，並訂定「誠信經營委員會組織規程」。
(二) 金融控股公司是否定期評估簽證會計師獨立性？	(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；本公司經評估該會計師無會計師法第47條所列不得承辦本公司委任工作之情形，且依職業道德規範公報第十號「正直、公正客觀及獨立性」規定出具獨立聲明書，另查其亦非屬金融控股公司法所規範之利害關係人，符合本公司聘任會計師獨立性之要求。
三、金融控股公司如為上市上櫃公司是否設置公司治理專(兼)職單位或人員負責公司治理相關事務(包括但不限於提供董事、執行業務所需資料、依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜、辦理公司登記及變更登記、製作董事會及股東會議事錄等)？	
	1. 本公司指定事業處為公司治理之兼職單位，負責統籌規劃公司治理相關事務，並由各相關單位依業務職掌專業分工執行。 2. 本公司於106年10月30日重新修訂本公司「公司治理實務守則」，前述守則第三條之一明訂本公司得設置公司治理專(兼)職單位或人員負責公司治理相關事務，並指定高階主管負責督導及其應具備之資格及經驗，及公司治理事務涵括之內容。
四、金融控股公司是否建立與利害關係人(包括但不限於股東、員工、客戶等)溝通管道？	
	1. 本公司依規定於官方網站及台灣證券交易所公開資訊觀測站揭露相關財務業務資訊及發佈重大訊息。 2. 本公司官方網站「公司治理」項下設有利害關係人專區，提供聯絡窗口受理各界意見，並由相關單位就各項業務進行溝通，同時設置股東問答窗口，及時解答股東疑問，以維持暢通之溝通管道。 3. 本公司於企業入口網站設置「員工意見箱」，提供員工申訴之窗口，並指派專人以密件、迅速處理員工問題，以暢順勞資溝通管道。

評估項目	運作情形摘要說明
五、資訊公開	
(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？	(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。
(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）？	(二) 1. 本公司設有中英文網站，並指定業務專責人員負責公司資訊之蒐集、揭露及更新。 2. 本公司落實發言人制度，訂定「新聞發布要點」規範相關事項，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就本公司重大政策、業務措施及相關活動統一對外發言。並於官方網站設置「新聞中心」，揭露發布之新聞稿。 3. 本公司依規召開法人說明會，並將相關中英文資料及影音檔揭露於公司網站。
六、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）？	1. 員工權益及僱員關懷：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，另要求各級主管加強注意並關懷所屬員工平日工作情形及生活狀況，必要時應輔導面談並作成紀錄。 2. 投資者關係：本公司除於公開資訊觀測站揭露公司相關資訊外，亦於官方網站設置「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，2017年度均依「上市上櫃公司董事、進修推行要點」規範之時數完成進修，本公司並依規揭露其進修情形。 4. 董監事責任保險：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」，保額美金2,000萬元。 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。 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。
七、請就台灣證券交易所股份有限公司公司治理中心最近年度發布之公司治理評鑑結果說明已改善情形，及就尚未改善者提出優先加強事項與措施。(未列入受評公司者無需填列)	本公司於台灣證券交易所第四屆公司治理評鑑評核結果名列全體上市公司前百分之二十，針對未達分項目，本公司已改善事項，說明如下：(1)公司網站揭露獨立董事與內部稽核主管及會計師之溝通情形(2)年報揭露具體明確的股利政策(3)公司網站揭露公司內、外部人員對於不合法(包括貪汙)與不道德行為的檢舉制度，餘未能得分之項目，由相關部處管理改善中。

董事會結構與運作

合庫金控董事會設置董事15席，包括非獨立董事12席及獨立董事3席，獨立董事選舉採候選人提名制度，由股東就獨立董事候選人名單中選任之。董事會成員組成多元化，男性董事占12席，女性董事占3席；年齡結構則為介於40～59歲有8人、60歲以上有7人，並具備金融、財務、會計、審計、法律及資訊等不同專業背景。另各董事為強化專業知能，提昇公司治理成效，均依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規定，積極參與各專業機構開辦之課程及研討會，2017年本公司全體董事總進修時數達156小時，進修內容包括防制洗錢、風險管理、內部控制、公司治理與企業社會責任等。

董事會運作方面，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」，由全體董事依據職責範疇規定行使職權，審定公司預算及決算、討論公司財務報告經營情形、督察內部稽核及法令遵循工作等。以有效掌握及監督公司之整體營運。本公司董事會每月召開一次，必要時召開臨時董事會，2017年度共召開15次董事會。

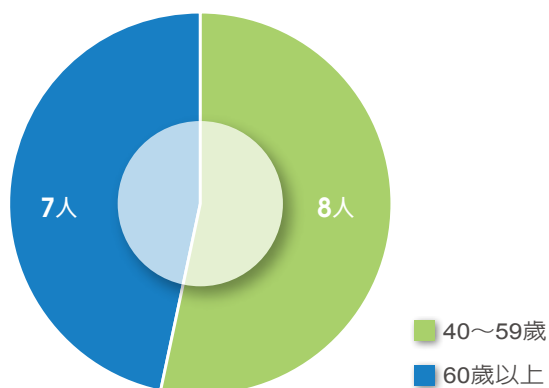
另於公開資訊觀測站揭露董事出席董事會情形，及於本公司網站(<http://www.tcfhc.com.tw>)首頁>公司治理>董事會項下分別揭露董事名冊、董事會重要決議、董事會出席情形、獨立董事選任資訊及董事進修情形等。

董事專業背景

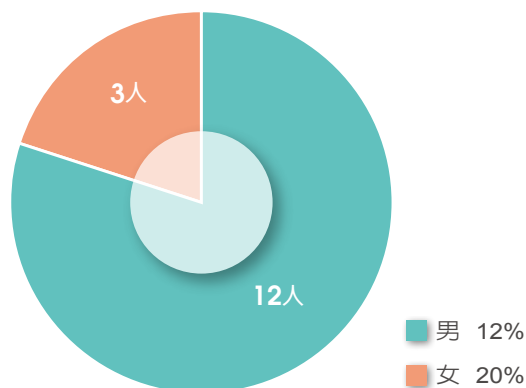


本公司董事會議事規範內容明訂，董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。為落實利益迴避原則並秉持高度自律精神，本公司各董事對於會議事項，若有前述情形時，皆迴避未參與討論及表決，亦未有代理其他董事行使其表決權之情事。

董事年齡分布



董事性別分布



董事資料

資料基準日：2017 年 12 月 31 日

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	雷仲達 (財政部代表)	美國康乃爾大學經濟學博士 中央銀行襄理、研究員、行務委員 派駐中美洲開發銀行(CABEI)董事 高雄市政府財政局局長 高雄銀行代理董事長 中央存款保險（股）公司董事長	臺灣期貨交易所(股)公司董事 中央銀行理事 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 國立政治大學財稅系 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 財政部金融司（局）科長、專門委員、 副組長	合庫銀行董事 財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會 董事 現任本職：合庫金控總經理
董事	項蓮華 (財政部代表)	國立政治大學會計研究所碩士 中央銀行會計處科長、會計(稽核)、 副處長 台灣中油(股)公司監察人 台灣票據業務發展基金會董事	現任本職：中央銀行會計處副處長
董事	吳琮璿 (財政部代表)	美國加州大學洛杉磯分校（UCLA）會計 資管博士 國立臺灣大學商研所財務碩士 國立臺灣大學商學系會計學士 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 中華電信(股)公司獨立董事 台灣糖業(股)公司獨立董事 中華民國電腦稽核協會理事長	合庫銀行監察人 財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心 董事 台灣永光化學工業(股)公司獨立董事 中華精測科技(股)公司獨立董事 泰金投資控股(股)公司獨立董事 現任本職：國立臺灣大學管理學院會計 系所教授
董事	陳憲着 (財政部代表)	東海大學企業管理研究所公共政策學系 中華郵政(股)公司彰化及高雄郵局 經理、主任秘書、副總經理、總經理	交通部廉政會報委員 國家發展委員會中長期資金運用工作 小組委員 現任本職：中華郵政(股)公司總經理

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	俞洪昭 (財政部代表)	美國威斯康辛大學麥迪遜校區會計博士 國立政治大學商學院會計學系專任教授、系主任 會計研究發展基金會審計準則委員會副主委 社團法人公司治理專業人員協會發起人及監事 審計部政府審計準則草案評審委員 行政院金融監督管理委員會會計師懲戒委員會委員	現任本職：國立政治大學會計學系教授
董事	傅正華 (財政部代表)	國立嘉義大學企業經營管理碩士 合庫金控第二屆董事	現任本職：合庫銀行行政管理部科長
董事	謝鈴媛 (財政部代表)	國立政治大學財政研究所碩士 財政部財政人員訓練所所長 財政部國際財政司副司長 財政部關稅司副司長	財政部訴願審議委員會委員 現任本職：財政部關務署副署長
董事	麥勝剛 (有限責任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	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	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 台灣省農會常務監事 中國國民黨中央常務委員	合庫銀行常務董事 昇財麗禧酒店(股)公司董事 北投麗禧溫泉酒店(股)公司董事 新天母開發(股)公司董事 現任本職：中華民國農會理事長
董事	游文雄 (中華民國農會代表)	國中畢業 冬山鄉農會理事、理事長 宜蘭縣農會常務監事、理事長	現任本職：宜蘭縣農會理事長
董事	陳國揚 (合作金庫商業銀行股份有限公司企業工會代表)	嶺東科技大學財務金融研究所碩士 合庫金控第一屆董事 合庫銀行第五屆董事 合庫銀行企業工會第六屆理事長 全國產業總工會常務理事 全國金融業工會聯合總會常務理事	現任本職：合庫銀行員林分行二等襄理

職稱	姓名	主要學（經）歷	目前兼任本公司及其他公司之職務
獨立董事	黃明聖	英國華威克大學經濟學博士 國立政治大學財政學系副教授、教授、系主任 榮民工程(股)公司監察人 中華財政學會常務理事	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	林軒竹	美國羅格斯紐澤西州立大學財經博士 美國羅格斯大學管理學院授課教授 合庫銀行常駐監察人 國立成功大學會計學系暨財務金融所 助理教授、副教授、教授	合庫銀行獨立董事 中華網龍(股)公司獨立董事 現任本職：國立成功大學會計學系暨財務金融所教授
獨立董事	謝穎青	國立臺灣大學法律系 萬國法律事務所律師 常青國際法律事務所律師 社團法人台灣通訊學會理事長 社團法人台灣文化法學會理事長	群信行動數位科技(股)公司董事長 中華電視(股)公司監察人 現任本職：太穎國際法律事務所律師



2017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
2017年1月23日第2屆第33次董事會	本公司總經理及總稽核2016年度年終考核案。	林董事兼總經理士朗	利害關係人自行迴避外，本案經其餘出席董事無異議照案通過。
2017年3月27日第2屆第35次董事會	本公司2016年度單位主管以上人員之特別獎金發放標準案。	林董事兼總經理士朗	利害關係人自行迴避外，本案經其餘出席董事無異議照案通過。
2017年4月24日第2屆第36次董事會	本公司第3屆董事選舉之獨立董事提名候選人資格條件審查案。	黃獨立董事明聖	利害關係人自行迴避外，本案經其餘出席董事無異議照案通過。
2017年5月22日第2屆第37次董事會	本公司投資銀行子公司2017年度現金增資案。	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	利害關係人自行迴避外，本案經其餘出席董事無異議照案通過。
2017年6月16日第3屆第1次臨時董事會	聘林士朗先生續任本公司總經理案。	林董事士朗	利害關係人自行迴避外，本案經其餘出席董事無異議照案通過。
2017年6月26日第3屆第1次董事會	向子公司合庫銀行新租辦公場所案。	廖董事長燦昌、林董事兼總經理士朗、黃獨立董事明聖、林獨立董事軒竹、麥董事勝剛、蕭董事景田、吳董事琮璿	利害關係人自行迴避外，本案經其餘出席董事無異議照案通過。
2017年6月26日第3屆第1次董事會	委任本公司薪資報酬委員會新任委員案。	黃獨立董事明聖、林獨立董事軒竹、謝獨立董事穎青	利害關係人自行迴避外，本案經其餘出席董事無異議照案通過。
2017年9月25日第3屆第4次董事會	解任合作金庫商業銀行股份有限公司陳董事國揚董事職務，改派翁明輝先生接任乙案。	陳董事國揚	利害關係人自行迴避外，本案經其餘出席董事無異議照案通過。
2017年10月30日第3屆第5次董事會	本公司與合庫銀行子公司續簽訂「資訊服務」案。	廖董事長燦昌、林董事兼總經理士朗、黃獨立董事明聖、林獨立董事軒竹、麥董事勝剛、蕭董事景田、吳董事琮璿	利害關係人自行迴避外，本案經其餘出席董事無異議照案通過。
2017年11月24日第3屆第2次臨時董事會	解任合作金庫商業銀行股份有限公司廖董事長燦昌，改由本公司新任雷董事長仲達擔任案。	雷董事長仲達	利害關係人自行迴避外，本案經其餘出席董事無異議照案通過。
2017年11月27日第3屆第6次董事會	本公司2018年度稽核計畫案。	林董事兼總經理士朗	利害關係人自行迴避外，本案經其餘出席董事無異議照案通過。
2017年12月25日第3屆第7次董事會	本公司員工薪資調整規劃案。	雷董事長仲達、林董事兼總經理士朗	利害關係人自行迴避外，本案經其餘出席董事無異議照案通過。

功能性委員會

為發揮董事會職能，強化董事之獨立性，本公司獨立董事選舉採候選人提名制度，並訂定「獨立董事職責範疇規則」，於董事會下設置審計委員會、薪資報酬委員會、誠信經營管理委員會，由全體獨立董

事組成，參與董事與經理人薪酬、財務報告及誠信經營政策等重要事項。另為強化公司治理與提升經營效能，亦設置風險管理委員會、經營管理委員會及投資決策委員會等特定議題委員會。

2017年各委員會主要職掌及運作情形

成立年度	委員會名稱	主要職掌	運作情形
2011年	薪資報酬委員會	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，以健全薪酬制度。	- 由全體獨立董事擔任委員，委員會每年至少召開2次會議，並得視需要隨時召開。 2017年共召開4次。 - 平均出席率100%
2014年	審計委員會	監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則與公司存在或潛在風險之管控。	- 本委員會由全體獨立董事組成，由召集人擔任會議主席，每季至少召開一次，並得視需要隨時召開會議。 2017年共召開14次會議。 - 平均出席率94.28%
2016年	誠信經營管理委會	負責誠信經營政策之訂定或修正，並定期向董事會報告本公司誠信經營政策執行情形及檢討改善措施，貫徹公司對誠信經營的承諾。	- 由全體獨立董事擔任委員，每年應至少召開一次，並得視需要隨時召開會議。 - 本公司2017年共召開1次會議。 - 平均出席率100%
2011年	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。	- 由本公司董事長擔任主任委員，並由總經理、副總經理、各子公司董事長、總經理及其它經主任委員指定之適當人選組成。 2017年共召開11次會議。 - 平均出席率96.65%。
2014年	投資決策委員會	審議本公司對長期股權投資事業之投資評估、處分及策略規劃等事項，負責審議與本公司長期股權投資相關之評估、策略聯盟及資本規劃。	- 由本公司總經理擔任主任委員，副總經理、法遵長以及事業處、財務處、風管處、法遵處、法務處等單位主管暨其他經主任委員指定之人員擔任委員組成。 2017年共召開2次會議。 - 平均出席率99%
2011年	風險管理委員會	審訂本公司及各子公司風險管理政策、指標及資本適足性規劃等事項，另審核各類風險限額、風險管理控制措施等，並監控各類風險狀況及運作流程，協調及監督各子公司風險管理相關事項。	- 由本公司董事長擔任主任委員，並由總經理、副總經理、單位主管、各子公司董事長或總經理，及其他經主任委員指定之適當人員組成，於每季召開會議，必要時得召開臨時會議。 2017年共召開4次會議。 - 平均出席率 95%

誠信經營

為建立誠信經營之企業文化及健全發展，參酌臺灣證券交易所股份有限公司頒布之「上市上櫃公司誠信經營守則」，訂定「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及指南」供本公司暨所屬子公司遵循，設置隸屬於董事會之「誠信經營委員會」為誠信經營管理專責單位，由全體獨立董事擔任委員，負責制定及監督各單位落實誠信經營執行情形，並定期向董事會報告。

合庫金控及各子公司為防範不誠信行為，皆訂有「工作規則」、「員工服務及行為規範要點」及相關獎懲辦法，具體規範公司人員於執行業務時應注意事項，同時將誠信經營政策落實於人力資源政策，與員工績效考核連結，明確制定有效之獎懲制度。每年舉辦誠信經營教育訓練及宣導，以提升經理人及員工對落實誠信經營及自律之觀念。

為落實誠信經營，建立良好之公司治理與風險控管，本公司及各子公司依據所屬業別之法令規範訂定內部規章，隨時配合最新法令規章適時更新修正，董事會稽核處亦將會計制度及內部控制制度納入查核項目，並將缺失改善辦理情形定期提報審計委員會及董事會報告。

合作金庫金融控股股份有限公司誠信經營守則重點包括：

1. 本公司各單位於進行商業交易時，應遵守有關法令，不宜與涉有不誠信行為者進行交易，並應並應於公司規章及對外文件等揭露誠信經營之政策，確實執行商業機密之管理機制，避免機密外洩。
2. 本公司董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益。
3. 本公司及董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人於執行業務時，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式之不正當利益，包括回扣、佣金、疏通費或透過其他途徑向客戶、代理商、承包商、供應商、公職人員或其他利害關係人提供或收受不正當利益。
4. 本公司及董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人不得直接或間接提供或接受任何不合理禮物、款待或其他不正當利益，藉以建立商業關係或影響商業交易行為。
5. 本公司董事、經理人及其他出席或列席董事會之利害關係人對董事會所列議案，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。董事間亦應自律，不得相互支援。
6. 本公司董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人不得藉其在本公司擔任之職位或影響力，使其自身、配偶、父母、子女或任何他人獲得不正當利益。
7. 本公司應於網站、年報及公開說明書揭露誠信經營守則之執行情形，並於公開資訊觀測站揭露誠信經營守則之內容，使內外部人員清楚瞭解公司的誠信經營相關政策。

舉報機制

本集團設有違反誠信經營守則通報機制，即於官方網站建立違反誠信經營守則案件檢舉電話及信箱，以強化公司內、外部之檢舉管道，由董事會稽核處擔任受理單位，依據「處理違反誠信經營案件作業要點」處理。同時，為確保檢舉人或協助調查員工之權益，明訂「不法資訊揭露者保護辦法」，以免其遭不平等對待或不利之處分。且為建立公開、透明之吹哨者(Whistleblower)制度，亦於公司內部網站設置「違反誠信經營人

員公告」專區，揭露違反內容及處理情形等資訊。2017 年受理案件共 7 件，經查無違反規範情事。



違反誠信經營守則案件檢舉信箱與電話

檢舉電子信箱：5134@tcfhc.com.tw

檢舉專線電話：02-21738888 分機 5022、5025

防制洗錢與法令遵循

防制洗錢制度

為健全防制洗錢及打擊資恐之執行，合庫金控業依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」制訂「整體性防制洗錢及打擊資恐計畫」，明確規範辦理洗錢及資恐風險之辨識、評估與管理原則，供本公司及子公司（含所屬子公司及國外分支機構）遵循。

加強推動子公司訂定洗錢及資恐風險評估及訂定防制計畫，並以報表追蹤控管各子公司防制洗錢及打擊資恐之執行情形，同時訂定「防制洗錢及打擊資恐資訊分享政策及程序」，要求各子公司通報資恐防制法指定制裁對象或外國政府、國際組織認定或追查之恐怖份子或團體，以落實相關作業管控機制之執行，亦於本公司企業知識入口網站設置資訊分享項目，俾供分享資訊並得作為本集團教育訓練參考之用。

為強化防制洗錢及打擊資恐機制，設置「合庫金控集團防制洗錢及打擊資恐工作小組」，由法遵長擔任召集人，負責督導及協調各子公司防制洗錢及打擊資恐工作之執行，該小組每季至少召開一次會議，並將開會內容按季提報本公司董

事會報告。同時督導各子公司加強建置防制洗錢及打擊資恐電腦系統，希冀透過資料庫的串接來進行監測，以確保防制洗錢與打擊資恐之風險控管有效性。

本公司指派專人每日上網蒐集與業務相關之法規變動訊息及同業裁罰案例，傳達本公司各單位及各子公司適時修正內部規章或採取因應措施，且按月追蹤法規變動控管情形，由子公司督導其海外分支機構及子公司遵守所在地國家之法令。此外，本公司暨各子公司每半年辦理法令遵循自行評估作業，並向本公司董事會及審計委員會報告法令遵循制度執行情形。



為培養防制洗錢及打擊資恐專業人才，本公司於2017年加入國際公認反洗錢師協會(ACAMS)企業會員，鼓勵員工取得國際反洗錢師(Certified Anti-Money Laundering Specialist, CAMS)證照，集團內部亦持續辦理防制洗錢法令教育訓練，以期提昇全體員工專業知識與能力，共開立86班，計10,713人次完成參訓。

法令遵循機制

為強化法令遵循，本公司業已建立通報機制，本公司及各子公司如發現有重大違反法令或調降評等之情事，應立即通報本公司及子公司相關單位，俾即時陳報各該公司之董事及監察人，並就法令遵循事項，提報董事會。

本公司每半年召開本金控集團法令遵循制度研討會，會議中除請各子公司就法令遵循制度執行情形重要工作及相關法令遵循辦理情形提出報告，並請各子公司將遭金管會裁罰案件法令遵循制度有效性之覆核及檢討納入報告，同時加強相關法令及同業裁罰案例之宣導。

本公司訂有「法令遵循制度執行情形考核要點」，每年對各單位法令遵循自行評估作業成效及各子公司法令遵循制度執行情形辦理考核，作為本公司及各子公司考評之參考。

另為增進行員法律知識，合庫銀行2017年間辦理北、中、南共計8場的金融法務巡迴講習會及3場法令遵循制度研討會，共對647位同仁進行法令宣導及案例研討，亦協助各單位舉辦2次法令遵循自評檢核。

風險管理與稽核制度

風險管理組織架構

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，辦理各項業務應有效辨識、衡量、監督與控制各項風險，並將可能產生的風險控制在可承受之程度內，以達成風險與報酬合理化目標。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。



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」、「國家風

險限額管理辦法」、「大型集團企業限額管理辦法」及「高風險及關注行業風險限額」，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。

內部控制及稽核制度

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。

2017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。

合庫金控針對受金融主管機關裁罰之案件係由董事會稽核處提報董事會報告，並由內部稽核部門負責追蹤後續改善執行情形，以充分落實內控內稽制度。茲將年度裁罰超過100 萬以上的案件揭露於本報告書中。



2017年合庫集團受主管機關裁罰案件之追蹤情形及回應

合庫銀行於辦理慶富造船公司及其關係企業徵信、授信及貸後管理等作業，未建立或未確實執行相關內部控制制度，金管會於106年12月依銀行法第129條第7款規定，核處新台幣200萬元罰鍰。

改善措施：

1. 承作聯貸案件需評估說明書內容及財務報表等資料之確實性與合理性，對授信金額達二億元之中長期授信案應確實依規徵提預估財務資料及工程合約，以評估借戶中長期償債能力且掌握其財、業務及營運狀況。
2. 辦理授信追蹤考核之重點追蹤項目應確實依追蹤結果「是」、「否」欄位正確勾選；資金用途相關佐證資料需存卷備查；倘借戶預估財務資料與實際財務報表不符，應追蹤其差異原因，如為參貸案件應主動洽主辦行進行瞭解
3. 如發現借戶有預警徵兆，信用財務惡化有影響營運或還款之虞者，應填報「授信預警戶風險評估表」，倘有危害債權之虞，應提出檢討，必要時採取因應措施，以維債權。

參與公協會組織

合庫金控積極參與國內外同業公會、協會組織，除參與相關事務運作外，並針對實務運作提供建言，以期透過該等溝通平台，與同業意見交流，俾共同提升金融專業度及產業形象。集團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等社團組織擔任重要職務，共同為台灣金融產業發展貢獻心力。2017年合庫集團參與公協會數有34家，擔任理監事人數有7席。

公司名稱	組織名稱	公司名稱	組織名稱
合庫金控	- 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 - 台北市銀行商業同業公會	合庫銀行	- 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 - 中華民國合作事業協會 - 亞太區市場公會 (APLMA) - 社團法人台灣金融服務業聯合總會
合庫銀行	- 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 - 台北市銀行商業同業公會 - 中美經濟合作策進會 - 中華金融業務研究發展協會 - 中華民國公司經營發展協會 - 社團法人中華民國中小企業總會 - 台灣管理學會 - 社團法人台灣金融教育協會 - 大陸金融聯誼會 - 社團法人台灣企業重建協會 - 中華民國票券金融商業同業公會 - 中華民國證券同業公會 - APEC金融機構會員體中小企業融資合作備忘錄會員 - 亞洲銀行家協會(ASIAN BANKERS ASSOCIATION, 簡稱ABA) - 亞洲開發銀行(ASIAN DEVELOPMENT BANK, 簡稱ADB) - 國際應收帳款組織(FACTORS CHAIN INTERNATIONAL, 簡稱FCI) - 社團法人臺灣理財顧問認證協會 - 中華民國信託業商業同業公會	合庫票券	中華民國票券金融商業同業公會
		合庫證券	- 中華民國證券商業同業公會 - 中華民國期貨業商業同業公會 - 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會
		合庫人壽	- 中華民國人身保險商業同業公會 - 台灣金融服務業聯合總會
		合庫投信	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會
		合庫AMC	- 台北市租賃商業同業公會。 - 不動產仲介經紀商業同業公會
		合庫創投	中華民國創業投資商業同業公會

因應 環境變遷

🔗 普惠金融

🔗 客戶關懷

🔗 環境永續

因應環境變遷

面臨經濟環境快速變化，數位金融科技(FinTech)蓬勃發展，合庫致力於整合集團資源，打造數位金融環境，持續運用金融本業核心職能，優化各項交易流程及平台，積極從客戶角度思考產品價值、服務方式，發展優質創新金融商品，提供客戶多元化、便捷金融服務。

普惠金融

友善金融服務

為提供社會各階層及群體享有基本權利、平等與合理便利之金融服務，合庫銀行於官方網站建置金融友善服務專區http://www.tcb-bank.com.tw/open_info/Pages/friendly.aspx，提供網路銀行、eATM無障礙網頁，協助身心障礙人士使用存款帳戶餘額查詢、交易明細查詢、約定轉帳交易、密碼變更、臺外幣利匯率查詢、繳費及辦理各項業務優惠申請等服務。於2018年5月取得國家通訊傳播委員會（NCC）之「AA等級無障礙網站」標章認證。

合庫銀行積極營造友善金融環境，於全台各分行設有無障礙坡道、導盲磚、及愛心服務鈴及無障礙ATM，便於身心障礙人士使用，其中已提供符合輪椅民衆使用之無障礙ATM有521臺，視障民衆使用之語音ATM有9臺，分別位於長安分行、臺大醫院、臺大兒童醫院、臺北榮總醫院、內湖三軍總醫院、建國科技大學、朝陽科技大學、蘭陽科技大學及中台科技大學。

各營業單位亦設有匯(利)率看板、各項費用公告提供即時資訊及愛心服務櫃檯，由服務專員引導身心障礙人士臨櫃優先辦理各項業務，身心障礙人士享有每月3次ATM跨行提款手續費減免優惠，每人以申請一個帳戶為限，得隨時向任一營業單位申請。

高齡化商品

因應高齡社會、傳統養兒防老觀念的改變，老年人及身心障礙者相關弱勢族群之資產保障逐漸受到重視，合庫響應政府推動長期照護計畫，提供全方位退休理財商品，推出結合「年金保險、長期照顧保障及終身醫療」組合式商品－「健康樂活 典藏人生」保險專案，高齡者及身心障礙者財產信託、銀髮長期照護保險金信託、以房養老貸款等商品，滿足客戶一次性規劃退休基金、長照需求及終身醫療保障，並可透過信託機制將專戶內之款項運用於其生活費、長期照顧機構及醫療等相關費用，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，確保財產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。截至2017年底，合庫辦理安養與保險金信託業務量達564,501仟元，其中高齡者及身心障礙者財產信託業務承作戶數為548戶，承作量達438,126仟元，年成長率達54.80%，並榮獲金融監督管理委員會評定為辦理「高齡者及身心障礙者財產信託」績效優良銀行肯定。



行政院施俊吉副院長頒發獎座予雷仲達董事長，肯定合庫長期推動安養信託業務之績效。

而為協助年長者活化自有不動產，提供其老年安養所需資金，合庫推出市場上首宗商業型以房養老貸款－「幸福滿袋」，並榮獲台灣傑出金融業務菁業獎「最佳消費金融獎特優獎」殊榮。自開辦以來撥貸件數及核貸額度均為國內銀行市占率第一，截至2017年底，共承作924件，累計核貸額度53.20億元。以房養老相關微電影請參閱銀行子公司官方網站<http://www.tcb-bank.com.tw>。



數位金融服務

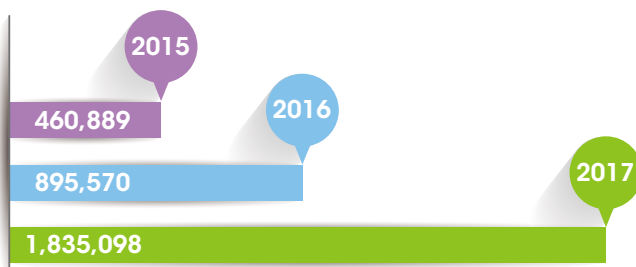
合庫金控積極掌握數位金融發展趨勢，響應主管機關推動之「打造數位化金融環境3.0」政策，運用異業結盟、行動通訊、社群媒體、大數據、雲端科技等技術，整合虛實通路，提供集團客戶創新數位金融服務。合庫銀行自103年成立「Bank3.0策略小組」以來，持續優化行動網銀與行動支付功能，推出線上申辦、投資理財、融資、生活加值及支付等服務，如「指靜脈ATM服務」、「數位存款帳戶」、「企金撥貸e指通」、「企金資訊e點通」、「基金贖回再申購服務」、「行動兌換紅利」等數位化便民服務。

合庫人壽為滿足客戶的保險需求，開辦網路投保業務，並建置合庫人壽APP，供一般大眾及合庫線上保戶專區會員最即時快速的資訊，客戶可隨時上網進行保單查詢及變更服務，合庫證券為提供客戶更便利之數位化服務，推出「線上開戶APP」、「金庫e證券」平台、線上簽署電子交易功能及電子表單服務。客戶只需透過簡易操作流程，即可享有24小時不打烊之服務。

行動支付

隨著客戶在網路銀行及行動網銀的交易比例逐年提升，合庫銀行積極優化網路交易平台，開發行動裝置平台，運用大數據分析，掌握客戶需求，推出多元創新產品或服務。2017年，合庫持續推展行動支付業務，與財金資訊、台灣行動支付(股)公司合作，推出「臺灣Pay QR Code共通支付」平台、「合庫台灣Pay金融卡雲支付(HCE行動金融卡)」服務，提供客戶於手機完成轉帳(含P2P QR Code轉帳)、繳費、繳稅及購物(含近端感應式消費、QR Code掃碼支付)等交易，在提供便捷的金融服務下，我們更在意交易環境的安全性，合庫行動網銀轉帳安控機制除憑證驗證外，亦新增SSL及手機簡訊一次性密碼OTP驗證機制，更利於確保客戶進行約定轉帳、非約定轉帳及繳稅費交易等功能的安全性。2017年度，合庫銀行行動網銀APP交易筆數較去年同期成長939,528筆，成長幅度達105%。

近三年交易筆數



數位分行

合庫銀行首家旗艦型數位分行成立於新總行大樓營業部，運用生物辨識科技，指靜脈ATM取代金融卡，臉孔辨識功能，並建置「數位銀行服務區」，提供各項數位設備如iPad、公用電腦、廣告機、數位相框、LCD電視牆、PEPPER機器人與遠端視訊櫃員機VTM等，提供客戶多項e化便利服務，體驗數位銀行所帶來的便利。截至2017年底，已建置8家數位分行，未來仍持續評估營業單位規模、所屬區域特性等屬性規劃建置，以提供民眾更便捷的智慧金融服務。

創新金融

合庫銀行深耕跨境電子支付業務，提供多元收單整合服務，協助台灣的特約商店透過「跨境匯入Inbound線上業務」、「跨境匯入Inbound O2O線下收單業務」、「跨境匯出Outbound業務」三引擎，掌握跨境生意商機。合庫於2015年與螞蟻金服集團旗下支付寶合作，率先推出跨境代收轉付平臺，提供台灣網路店家及學校機關便利的收款機制，2017年正式推出合庫O2O（Online To Online）整合服務，陸客來台觀光到合庫特約商店可使用支付寶手機錢包掃碼付款，離開台灣後也可線上訂購台灣知名伴手禮商品，讓店家輕鬆掌握跨境線上線下商機。合庫為國內第1家拿到主管機關核准辦理跨境匯出業務之公股銀行，客戶可透過財金公司電子支付服務平台，辦理跨境匯出Outbound業務。

異業結盟

因應電子商務全球趨勢及衛福部醫療雲端政策，合庫銀行以「便民、多元、E化」為原則，提供醫療院所各項e化金流服務，民眾可透過行動網銀APP醫療繳費專區進行線上預約掛號、查詢看診進度，更可利用行動網銀憑證、全國繳費ID+ACCOUNT或晶片金融卡搭配行動ATM APP與行動讀卡機進行線上繳交醫療費用，2017年合庫持續優化電子醫療支付平台，透過財金公司「電子化繳費稅處理平台」介接，為全台第一家以信用卡繳納醫療費用手續費，採定額費率計價機制的代收銀行，目前服務觸角已遍布全國200多家醫療院所，合庫將廣續提供醫療支付的創新服務，冀建構國內更臻完善的醫療支付環境，此外已與合庫人壽、旺旺友聯產險、新安東京海上、台灣產物保險等國內知名產壽險業者合作行動繳費服務，俾提供民眾多元溫馨友善之付費方式。

推動五加二新創重點產業

合庫力挺政府前瞻基礎建設計畫—綠能建設計畫，積極共創政府、銀行與產業三贏局面，於2016年成立「合庫金控配合政府推動綠能產業專案小組」，期望透過各子公司資源，響應政府推動2025年非核家園

之國家目標。合庫銀行陸續訂定「太陽光電能源貸款作業要點」、「再生能源發電設備貸款作業要點」，積極與太陽光電、生質能（沼氣）及風力（含離岸）等業者接洽，提供量身訂做之授信規劃服務。同時攜手屏東縣政府推出「屏東縣綠能貸款專案」，針對設籍屏東縣之企業或個人購置再生能源產業及購置再生能源設備提供優惠貸款。亦積極辦理各項政策性融資，推出「五加二新創重點產業」貸款專案，於全國263家分行設置融資服務窗口，提供產業最佳選擇之優惠授信條件。合庫銀行截至2017年12月底止辦理新創重點產業放款餘額達4,026億元，其中綠能科技產業放款餘額達905億元，市占率第一。合庫資產管理子公司提供融資額度予上市公司元晶太陽能科技股份有限公司購置太陽能電池生產線之機器設備。合庫期許透過綠色金融的推動，做到以金融支持產業發展，並期許綠色經濟亦帶動綠色金融發展，促進經濟的正向循環，創造綠色產業、綠色金融與社會永續三贏的局面。



客戶關懷

維護客戶權益

配合金融監督管理委員會推動「金融服務業公平待客原則」，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，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。統計2017年合庫金控各子公司共計受理客戶申訴案件727件均全數結案，公司内部亦要求專責單位第一時間聯繫客戶並提出解決方案，若當日無法完成，至遲應於4個營業日內完成回覆作業，並按月陳報統計分析結果，以作為流程簡化及員工教育訓練之依據。

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。

個人資料保護與資訊安全

為善盡客戶資料保護及管理職責，本公司依據「金融控股公司法」、「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」、「個人資料保護法」及主管機關相關法令規定，制訂「合作金庫金融控股股份有限公司暨各子公司客戶資料保密措施」供各子公司遵循。

本公司暨各子公司每年訂定個人資料保護管理工作計畫，內容包括個人資料盤點作業、個人資料檔案清冊之查核、更新及維護、個人資料檔案安全維護及風險管理評估、個人資料安全事故應變通報及預防、及個人資料保護管理自評等工作。

合庫於推出新種數位金融商品或服務時，特別注意線上交易之資訊安全，對於客戶資料之存取、處理、傳輸、保存已採取相關安全管控措施，以防止客戶資料遭竊取、竄改、損毀、滅失或洩漏，並委請專家就各項流程進行全面審視

與盤點，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，並啓用網路型與網頁應用程式防火牆系統、入侵偵測防禦系統、防毒系統、網路與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，持續強化資訊存取之安控管理，透過監控軟體與完善的防護機制，以提供客戶安全之作業交易平台，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。2017年合庫均無發生資安違規事件。

為提升同仁資訊安全意識與個人資料保護認知，本公司每年持續對全體員工辦理資訊安全與個人資料保護認知教育訓練及相關法令宣導，並落實於日常營運中，銀行子公司亦設置個人資料保護管理制度推行委員會，以有效督導、推動、協調及整合個人資料保護管理事務，除每年至少召開一次會議檢視相關制度推行，更不定期舉辦情境演練活動，以檢視潛在問題，提高各單位人員緊急應變能力，達到降低個資事故之損失。本公司同時也將相關規範納入年度稽核計畫，確保所有管控機制落實執行。透過每半年的內部稽核

作業進行自我檢視，俾利發現可能產生之問題，及早進行後續改善措施，以降低作業風險。

合庫金控官方網站<http://www.tcfh.com.tw>設有客戶資料保密措施專區，公告對於客戶資料蒐集、儲存、保管等方式，及資料傳輸、儲存、使用之安全，並提供客戶有要求行使及退出資料交換運用之權利。以善盡本公司對客戶資料保密之職責。另銀行子公司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」、資訊資產之「完整性」及資訊資源之「可用性」。2017年合庫均無洩漏客戶資訊之情事。

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，均須經「合庫銀行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。2017年合庫銀行召開商品審查小組會議次數為18次，審查國內基金80檔、境外基金商品94檔。

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。2017年合庫人壽共召開16次保險商品評議小組會議，共審議通過7個新商品，逕修及部分變更12個商品。

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，從新基金設立前置作業評估並提報董事會通過，申請(報)主管機關核准募集，再進行新基金募集活動，終至申報主管機關核准後成立新基金，修訂基金契約商品亦同，經申請(報)主管機關核准後修訂基金信託契約，上架審查程序皆合乎法令規範。2017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2件，逕付通過修訂商品契約件數為4件。

客戶滿意度調查

為提供更優質化服務，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。2017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。

積極防堵金融詐騙

內政部警政署刑事警察局「165反詐騙諮詢專線」目前已成為社會各界耳熟能詳之「反詐欺」代表，合庫銀行為防止客戶受騙，於官方網站、ATM及自動化服務區不定期宣導相關防詐騙資訊及公告國際匯款詐騙之預防宣導，提醒民眾多加留意。同時亦設置24小時客戶服務中心受理警示帳戶暨聯防管制通報作業，以即時有效協助檢警單位防堵金融犯罪持續擴大，減少民眾損害接續發生。



合庫銀行 客戶臨櫃提（匯）款遭詐騙攔阻成功案例

合庫銀行持續落實臨櫃關懷提問，降低民眾受騙風險並保障其財產安全。

2017年主動發現民眾遭詐騙之異常徵狀，適時給予關懷提問並立即通報員警到場查證，成功攔阻民眾遭詐騙計6件，金額共計135.8萬元。

環境永續

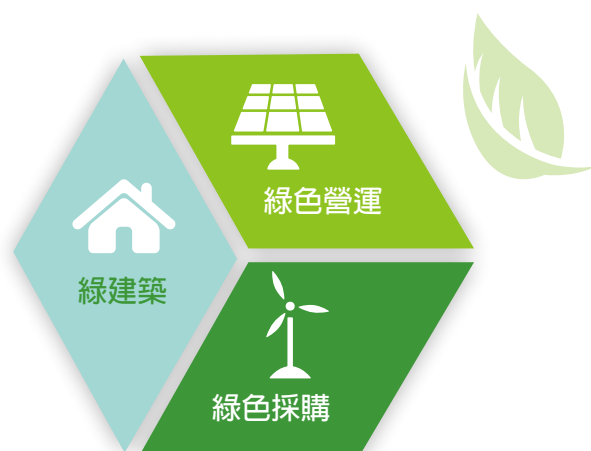
因應全球氣候變遷與溫室效應對環境的影響，各國積極推動節能減碳措施及使用各種綠色能源，以降低二氧化碳排放，也帶動綠能產業與綠色經濟的發展。我國政府依循「巴黎協定」及聯合國「永續發展目標」，提出節約能源、提高能源效率、開發新興與再生能源等政策，逐步引導民衆步入低碳生活。合庫從自身營運作起，於總部大樓屋頂設置太陽能光電板、推廣辦公室及公共區域實施節能管理、資源回收及作業流程電子化，亦要求合作供應商於條款內明訂遵守企業社會責任條款，力求共同實踐環境永續。

綠建築

合庫總部大樓於興建初期即以「愛護員工、保護環境、節能減碳、友好社區」為四大設計主軸，考量建築物本身對環境的影響，遂導入綠建築各項相關環保節能設計，總部大樓內外環境都符合綠建築評估指標：「綠化量、基地保水、日常節能、廢棄物減量、水資源、污水垃圾改善」，並於2018年取得綠建築銀級標章認證。



合庫銀行總部大樓榮獲內政部營建署綠建築標章認證



為落實環境友善，與社區居民共好理念，合庫總部大樓面積約3萬2仟餘坪，實設建蔽率僅43.33%，綠覆率達74.26%，於基地周邊設置超過2仟坪的綠化開放空間，藉由綠色通廊串連綠化廣場、綠化平台及綠化中庭，並與北側的敦中公園連成一氣，成為生態走廊，同時基地周邊種植大型喬木、灌木及四季生長多樣草本植物，設計延伸平面綠化廣場轉為綠色垂直生態綠化空間，一樓公共空間亦規劃為公共藝術廊道，不定期推出各項藝文活動，提供里民、客戶及員工休憩觀賞。

綠色採購

合庫響應環保署推動全民綠色生活與消費之政策，持續向全體同仁及採購單位宣導優先選購符合政府認可之節能標章、環保標章、省水標章、綠建材標章及能源效率值高的產品。本集團積極實踐綠色採購，本公司及子公司合庫銀行、合庫證券於採購辦法中明訂得優先採購符合「取得政府認可之環境保護標章使用許可」、「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」、「其他增加社會利益或減少社會成本，而效能相同或相似之產品」等條件之環保產品，集團及各子公司辦理採購時，亦遵循前述綠色採購原則辦理營運場所之各項設備、辦公用品及修繕工程之綠色採購。

供應商管理

對於供應商之管理，除於採購辦法明訂供應商招標文件得優先選購取得政府認可之環境保護標章之產品，亦主動於採購文件「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汙染及人權侵害，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。

綠色營運

合庫透過日常營運管理措施，以實際行動達到節能減碳之效益，營運中所需使用之水、電、油等資源皆定期測量，在資源回收部分，落實垃圾分類、廢棄物管理，在節省紙張方面，鼓勵客戶使用電子交易、內部會議採無紙化及視訊會議進行，進而提升節能效率，減少資源浪費。並透過綠色採購結合供應商力量，響應政府環境永續之理念。各項推展情形分述如下：

推行無紙化

合庫透過優化資訊設備、簡化作業流程推行多項數位化作業，如教育訓練數位化、業務執行及宣導數位化、文書處理數位化等，此外，更致力於案件審查數位化，如銀行子公司建置「線上貸款申請作業平台」、新台幣數位存款、信託帳戶線上開戶等。

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，合庫銀行持續鼓勵客戶申辦總合綜合存款電子帳單、信用卡電子帳單，截至2017年底申請綜合存款電子對帳單寄送客戶數達58萬戶，較前一年底增加逾28萬戶，信用卡電子帳單普及率亦達48.18%，大幅減少紙類用量及碳排放；同時亦配合政府推廣無實體電子發票，開發信用卡、簽帳金融卡等支付工具作為電子發票載具之服務。

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°C~28°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，並確實按季上網填報，並定期就採用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

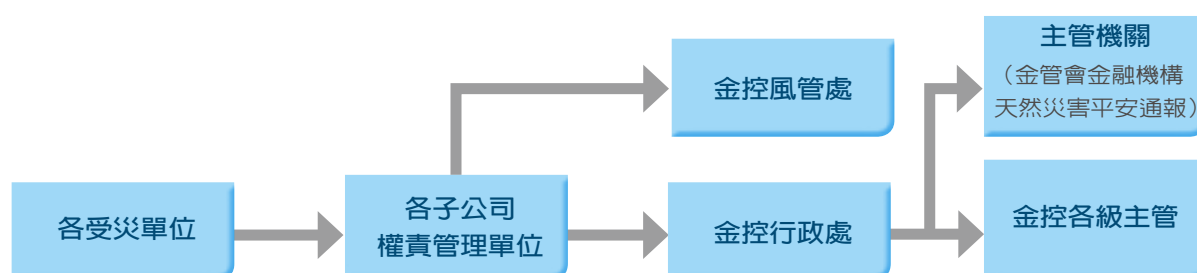
本公司節能活動早於2008年起即配合政府政策實施，並戮力執行各項節能作為，至今已實行9年，並累積良好之成效；另在業務成長與兼顧客戶權益、員工健康工作環境之前提下，除陸續汰換老舊耗能設備、加強服務e化以具體改善能源耗用，目前各項能源的使用與前年度相較以不增加為原則，以避免客戶抱怨、客訴及影響業務推動。回顧近年實施之績效雖逐年成長進步，惟仍尚有進步空間，本公司將一本愛護地球之初衷，持續努力推動各項環境保護政策，以落實關懷地球回饋社會之責任。

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。2017年合庫總行大樓及分行用水量為253,015度，較2016年減少9856度。另用電、用

油部分，2017年亦較2016年分別減少2,249,579度、11,078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；另轄下各子公司訂有「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」傳真通報董事會稽核處，並於二日內將詳情以公文函報董事會稽核處，以陳報主管機關。



2016~2017年合庫金控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	2016	2017	2016	2017
用 量	41,959,829	39,710,250	384,169	373,091
排放係數	0.528		2.2631	
碳排放量kgCO ₂ e	22,154,789	20,967,012	869,412	844,342
差 異	-1,187,777		-25,070	

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 (6.0.3 版本 2017/1)

創造 社會共榮

🔗 參與社會倡議

🔗 提升金融關懷

🔗 重視員工權益



參與社會倡議

合庫追求穩健獲利的同時，也積極落實企業社會責任，用心回饋社會，透過整合集團資源，持續舉辦公益活動、參與藝文活動、推廣金融相關知識及學術研討會，在支持台灣基層體育方面，長期贊助與支持各項運動賽事、球隊及培養國家優秀選手，每年舉辦棒球、羽球和桌球育樂營活動、「合庫金控正新瑪吉斯盃桌球賽」、「合庫盃慢速壘球賽」及「合庫盃羽球賽」等賽

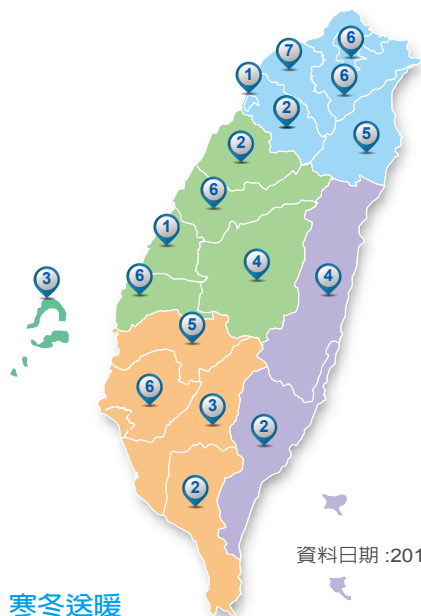
事，因此屢獲政府單位及有關機構之肯定，曾分別於1998、2000及2001年獲行政院體育委員會頒發「精英獎」的「優良贊助單位或人員獎」，另於1999年則是榮獲「精英獎」的「推動體育有功單位或人員獎」；連續九年獲得教育部體育署頒發國家「體育推手獎」囊括「推展類」、「贊助類」金質獎等三大獎項，深受國家及民衆的肯定。



蔡總統接見並嘉勉連續兩年榮獲總統盃慢速壘球國營事業組總冠軍的合作金庫棒球隊蔡英文總統（中）、合庫金控暨銀行董事長雷仲達（左四），107年1月12日攝於總統府。



慈善公益



寒冬送暖

合庫秉持一貫對社會的關懷，持續舉辦【合庫寶貝 關懷加倍】寒冬送暖活動，透過全台各分行的力量，發掘資源不足或亟需扶助的對象，舉凡關懷兒少成長、扶助身心障礙者、照護老人所需，及提供醫療救濟等，都是我們扶助的對象。同時結合地方客戶共襄盛舉，以實際行動貢獻己力、關懷所需，希望藉由拋磚引玉，引領大家對偏鄉弱勢團體的重視，為追求安康的社會努力。近三年來已扶助超過62家社福團體，總計受惠人數超過1,600人。

關懷獨居老人

考量臺灣已步入高齡化社會，老人照護問題更為當前受到重視的議題，合庫為了讓行動不便、獨居無能力備餐、抑或子女上班無法照應的老人家能吃到健康營養的便當，特於農曆年前響應龍眼林福利協會之獨居老人送餐計畫，讓高齡長者在生活上獲得實質的幫助，用行動來關懷身邊的獨居老人。



關懷偏鄉弱勢兒

合庫銀行長期關懷偏鄉弱勢家庭及孩童，透過「安得烈食物銀行」計畫，捐助100箱「糧食食物包」，幫助全台灣地區0~15歲弱勢家庭孩童健康成長，同時也減輕照顧者的重擔。受贈單位亦回贈感謝狀，感謝本公司對弱勢族群的關懷與照顧。隨著新移民進入台灣，新移民家庭生活適應問題受到重視，這些家庭普遍經濟弱勢，子女較難獲得完整學習資源，合庫熱心參與賽珍珠基金會舉辦「2017童心協力-經濟弱勢新移民家庭新春圍爐」活動，捐助獎助學金給台北市賽珍珠基金會輔導的孩子，協助新移民家庭下一代健康成長。



合庫銀行總經理黃伯川（左）代表，捐贈物資予社團法人中華安得烈慈善協會。

兒少關懷

合庫主動傳愛，邀集多家企業及善心人士，以實際行動支持南投縣親愛愛樂弦樂團，幫助60多位小小音樂家圓夢。此次共募捐逾40萬元，全數作為弦樂團基金，期許每位原鄉孩子發揮原住民優異的天賦，持續展開翅膀追逐遠大的夢想，成為台灣，甚至國際舞台上偉大的音樂家。

為協助失親兒童重建自信心，合庫多年來支持懷德風箏園地育幼院之「懷德單車環島5年計畫」，希望藉此訓練讓孩童走出育幼院，從活動中了解團隊合作的重要性，及培養其自主能立與學習人際間的互動與信任，更希望提升孩童堅忍的毅力與面對挫折的勇氣，進而成長為擁有健全身心靈、正面善良的社會種子。



扶助身心障礙人士

合庫銀行發揮愛心企業家精神，提供身心障礙及發展遲緩兒童所需經費，作為院內進行健康照顧、多元休閒、個別化教學計畫等終身教養服務，院方依認知能力不同給予差異化的輔導，如提供院生就業輔導服務，讓身心障礙者擁有工作技能，協助外出獨立工作；而認知能力較低，無法自理的院生，教養院裡的老師會透過教育、訓練、復健等服務，協助院生處理日常生活；期使身心障礙者發揮潛能，增進獨力照顧自己的能力，並能融入社會，參與社區生活。



舉辦公益路跑

響應財政部捐發票作公益理念，合庫金控偕同合庫銀行與北區國稅局於總統府前凱達格蘭大道共同主辦「106年統一發票盃台北場路跑活動」，此次活動共募集發票35萬8千多張，全數捐贈6個公益團體。其中合庫金融集團員工熱烈響應，自由樂捐發票逾14萬5千張，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。



參與公益園遊會

合庫銀行響應社團法人台灣金融服務業聯合總會舉辦之「2017年金融服務愛心公益嘉年華」台中場及高雄場活動，活動主題以金融知識宣導及慈善公益為主，我們以寓教於樂的方式與現場民衆互動，建立民



衆對金融知識的正確觀念及對偏鄉與社會弱勢族群的關懷。

響應食（實）物銀行活動

合庫銀行響應金融監督管理委員會推動金融業落實企業社會責任，於2017年參與金融有愛-「食（實）物銀行」聯合捐助物資公益活動，透過各縣市政府捐贈食（實）物予偏鄉弱勢家庭及長者約3千餘戶，共同幫助偏鄉地區經濟貧困、遭逢急難之弱勢家庭渡過生活困境。

關懷家庭照護者

根據中華民國家庭照顧者關懷總會(以下簡稱「家總」)指出，全國有76萬失能、失智或身心障礙者，且近六成仰賴家人照顧，家庭照顧者花了許多時間與精力在守護家人，這與保險想要守護每一個家庭的精神是相同的，再加上現今社會資源大多集中在被照顧者身上，很少人會注意到社會角落，這群默默付出的照顧者，所以合庫人壽自2013年起與家總合作，致力於促進家庭照顧者生活品質而努力，除了投入捐款、志工服務，更著眼於照顧者休息的問題，近五年來持續透過守護幸福捐款活動，募集逾1千萬元善款，協助家總設立喘息學院、照顧咖啡館，成為巷弄長照據點，讓長照資訊、喘息紓壓活動與家庭照顧者支持性服務深入社區。

2017年我們用音樂讓大家「聽見」家庭照顧者，舉辦「守護不孤單公益巡迴演唱會」，持續為「在職照顧者」、「女性照顧者」、「男性照顧者」發聲，這一系列的4場演唱會也讓北中南各地的照顧者獲得更多有關喘息咖啡服務的據點，以及得到許多實質幫助的資訊，也讓許多人實際了解到目前在台灣的照顧者所面臨的壓力與困境，演唱會雖然落幕，但是對照顧者的關懷不會結束，同時也期許有更多的人能加入守護的行列，一起關懷你身邊、以及職場內、社區裡的照顧者。



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」，以鼓勵更多青年學子向學並推廣金融相關知識。包括各金融周邊機構均熱心參與，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子能夠減輕經濟壓力、專心就學，透過教育翻轉人生；另外2千萬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2017年參與中華經濟研究院「中華財經高峰論壇」、中華民國內部稽核協會「2017年度研討會」、財團法人許遠東先生暨夫人紀念文教基金會「2017年財經論壇」、財團法人台灣公益組織教育基金會「2017社企論壇系列講座」、台北金融研究發展基金會「第二十二屆兩岸金融合作研討會」、財團法人中華民國會計研究發展基金會「第二十九屆會計菁英盃辯論比賽」等活動。

在提昇國內藝文欣賞水平及國人休閒生活品質方面，合庫銀行近年對各項藝文活動之贊助不遺餘力。如台灣國際當代藝術家協會主辦之「2017第七屆台北新藝術博覽會」活動及雲林縣政府舉辦之「2017台灣燈會」活動，致力推廣國內優良藝文及良善休閒生活。

獎勵學術研究

合庫銀行自1954年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2017年，獲獎的學生已經達到756名，頒發獎金也超過新台幣763萬元。

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，2017年度累計捐贈國立陽明大學等20餘所高中及大專院校，金額達3,662萬元。

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。



體育支持

合庫深信體育是讓台灣接軌國際的軟實力，憑藉著「為國爭光、支持台灣運動」的理念成立棒球隊、桌球隊、羽球隊，三支球隊在國際賽事上均獲得佳績，世界球后戴資穎、台灣羽球一哥周天成、桌球選手江宏傑、莊智淵、職棒選手彭政閔、陳金鋒，全都是合庫長期培育的優秀球員，未來仍持續推廣、贊助各項體育活動，帶動國民健康運動風氣，以實際行動落實企業社會責任。

球隊經營，保障球員生活

合庫提供全方位培訓資源及知識技巧傳承，每年編列預算提供三支球隊運作，給予球員完善的生活保障，使球員得以無後顧之憂地專注於訓練及比賽。同時三支球隊均由經驗豐富的專業教練指導，並且為讓球員有專屬場地安心練習，合庫以自有行舍或承租的方式提供寬敞的訓練場地或運動館，並於員工訓練中心提供球員宿舍；棒球隊有專屬交通車接送球員至練習場地或比賽地點，桌球隊及羽球隊教練球員參加國內外賽事，提供差旅經費。

合庫建置完善的薪資、升遷及獎勵制度，球隊的正職隊員即為合庫員工，除了每月固定薪資外，另依其成績提供不等的營養金。於集訓期間外，球員也能接受公司規劃的金融專業教育課程，在退役時亦可選擇轉任銀行職員，即使離開球場生活依然有保障，球員在轉換跑道後都有良好的表現。

羽球及桌球贏得國際比賽，建立台灣好名聲

體育無國界，合庫桌球及羽球選手在國際比賽中屢獲佳績，提高台灣國際間的能見度，更為台灣做了最佳國際宣傳，如戴資穎於2017年全英超級頂級系列賽、馬來西亞頂級系列賽、新加坡超級系列賽、亞洲盃羽球錦標賽、法國超級系列賽及香港超級系列賽等賽事榮獲冠軍，陳建安與鄭怡靜於2017年世界桌球錦標賽榮獲混雙銀牌，鄭怡靜於2017年女子世界盃獲得女子單打銅牌等。

透過建教合作，支持基層體育教育

合庫自1998年起，陸續在7個縣市22所學校透過建教合作的方式，支持基層體育教育，為台灣培育更多國手人才。除了贊助學校經費或球員，亦安排球隊



合庫之星閃耀 2017 世大運，勇奪 4 金 2 銀 6 銅獎牌佳績。

2017年合庫球隊費用統計表

單位：新台幣仟元

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	34	\$ 18,600	\$ 16,748	\$ 35,348
桌 球	62	\$ 16,746	\$ 19,206	\$ 35,952
羽 球	59	\$ 18,874	\$ 13,877	\$ 32,751
總 計	155	\$ 54,220	\$ 49,831	\$ 104,051

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。

隊員協助指導學生球技，截至2017年底，15所學校與合庫進行體育建教支持計劃。合庫除了贊助多所學校經費或球具，桌球及羽球隊更每年鎖定多所潛力學校進行建教合作，合庫桌球隊有4位教練長期派駐8所國、高中桌球隊，進行球技指導；羽球隊則每年勻支一定金額，贊助7所建教支持體育教育的學校球隊，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。

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，2017年贊助之體育活動如中華台北羽球公開賽，為各類體育競賽推動盡一份心力。此外，合庫也於2017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、合庫盃羽球賽及合庫盃慢速壘球邀請賽等，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，讓參與者享受運動，養成運動好習慣，總計於2017年底參加隊伍及人數共有176隊2,968人。

舉辦學童育樂營，培養球類興趣

每年舉辦球類育樂營，自1992年開辦以來，迄今已邁入第27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6萬名學童開啓體育的啟蒙之路，也為台灣種下體育幼苗種子。

育樂營課程內容包括球類運動基本動作訓練、規則講解、球員禮儀、分組比賽等，並於活動中進行有關金融常識有獎問答，以寓教於樂的方式灌輸學童正確金錢觀念，活動閉幕時，許多參加的孩童爭相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。



2017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	7/18~7/20	嘉義市立棒球場	293	嘉義市政府教育處
桌球	7/18~7/20	台北市麗山國中	278	臺北市府 臺北市體育總會桌球協會 臺北市立麗山國民中學
羽球	8/9~8/11	高雄市立苓雅國中	346	高雄市體育會羽球委員會 高雄市立苓雅國民中學
2017年合庫育樂營參加學童總人數 917人				

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

合庫銀行為善盡社會責任及對環境保護之承諾，參採「赤道原則」精神規定營業單位受理民營企業授信案件時，應向環境保護署查詢借戶最近一年內有無受裁處註記，並於徵信報告表表示查詢結果，企業有受裁處註記，授信人員應評估該企業是否善盡環境保護、誠信經營等社會責任，並明承作理由，以供審核人員審核案件之參考。

修訂授信約定書，如：授信戶違反法令規定，合庫銀行得主張視為到期或暫停提撥或停止動用。為督促勞工之雇主善盡社會責任，保障員工基本權益，合庫銀行辦理授信時，倘雇主有違反法令而未提撥勞工之退休金者，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擬不予承作，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

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，提昇企業競爭能力並促進產業昇級。在中小企業貸款及新創重點產業貸款方面，貸放餘額分別為6,039.65億元、4,026.12億元，貢獻度在全體銀行間名列前茅，並連續兩年榮獲金管會頒發辦理「中小企業放款」及「新創重點產業放款」雙項甲等銀行殊榮。個人貸款方面，持續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；辦理青年安心成家貸款，以協助有購屋需求之青年安居樂業。截至2017年12月31日，合庫銀行已辦理24,699件安心成家貸款，貸放餘額為796.29億元。2017年合庫銀行政策貸款餘額總計達12,057.89億元。



金管會主任委員顧立雄頒發中小企業放款、新創產業放款績優銀行獎，由合庫銀行總經理黃伯川受獎

合庫銀行政策貸款餘額統計表

單位：新台幣億元

中小企業貸款	6,039.65
新創重點產業貸款	4,026.12
財政部青年安心成家購屋優惠貸款	796.29
其他配合政府政策個人貸款	444.58
文創產業貸款	415.57
其他配合政府政策法人貸款	155.68

貸款總計
12,057.89

資料日期：2017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，提供重病父母為規劃未成年子女日後的教養照顧，及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。

「退休安養信託」則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。除老年人外，身心障礙人士亦能藉由信託機制獲得財產上的保障，避免財產遭受詐騙或遭他人挪用。

此外，為提供全國清寒家庭遭遇急難之生活扶助、醫療補助及緊急災害救助等，合庫推出「公益信託厚高急難救助基金」、「公益信託俊霖社會慈善基金」及「遠雄企業團社會福利公益信託」，以協助其度過困境，達到幫助社會弱勢族群之目標。

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衆及企業，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。

金融知識宣導

合庫銀行熱心積極參與金管會「走入校園與社區金融知識宣導活動」，由內部專業金融講師，深入地區中、小學宣導金融基礎知識，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，使青少年與民衆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。2017年合庫銀行共辦理35場宣導活動。榮獲金融監督管理委員會頒發「熱心參與走入校園與社區金融知識宣導活動」之表揚。

發行公益信用卡

為善盡企業社會責任，合庫銀行陸續發行「兒童福利聯盟文教基金會關懷卡」、「心臟病兒童基金會心兒卡」、提撥持卡人消費繳款金額一定比率，捐助支持國內弱勢兒童與家庭，希望以聚沙成塔的方式匯聚愛心，幫助孩子健康成長、順利上學、改善家庭經濟困境，讓社會充滿善的力量。

此外，更與鹿港天后宮攜手合作發行「鹿港天后宮認同卡」，提撥持卡人每筆消費金額0.3%回饋廟方，作為公益用途使用，期與卡友推廣媽祖慈悲濟世的精神，讓行善與公益融入社會的每個角落。截至2017年底，累計捐助金額逾1千3百萬元。



債務協商

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。2017年與債務人完成清償結案之和解及協議清償案件共計337件。

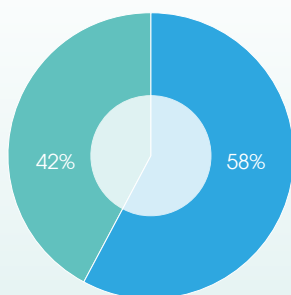
重視員工權益

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經營績效，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

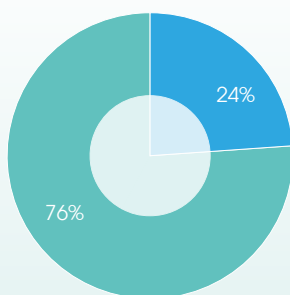
截至2017年底，本公司及子公司全體正式員工為8,817人，女性占58%、男性占42%，本集團並無雇用童工，且所有營運活動均依法申辦，已評估並符合在地人權法令規範，相關人力資源結構如下列各項統計表：

員工人數



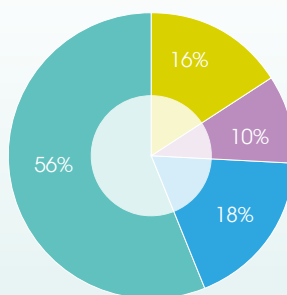
● 男性 3,710人：42%
● 女性 5,107人：58%

人力結構



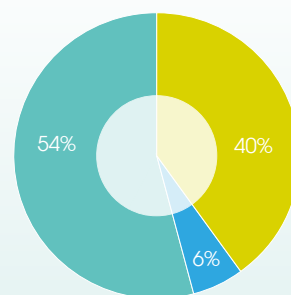
● 管理階層 2,098人：24%
● 一般員工 6,719人：76%

教育程度



● 碩士以上 1,560人：18%
● 大學 4,992人：56%
● 專科 1,358人：16%
● 高中職以下 880人：10%

員工年齡



● 未滿30歲 533人：6%
● 30歲以上未滿50歲 4,800人：54%
● 50歲以上 3,484人：40%

工作地點

公司名稱	台灣地區		海外地區		合計
					
合庫金控	5	10	0	0	15
合庫銀行	4,465	3,270	151	138	8,024
合庫證券	251	136	0	0	387
合庫票券	21	38	0	0	59
合庫資產管理	17	35	0	0	52
合庫投信	30	18	0	0	48
合庫創投	3	5	0	0	8
合庫人壽	164	60	0	0	224
合計	4,956	3,572	151	138	8,817

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
合庫金控	1	2	1	2	3	0		3
合庫銀行	133	134	179	88	227		40	267
合庫證券	18	18	3	24	9	36	0	36
合庫票券	4	5	3	5	1	9	0	9
合庫資產管理	3	7	2	8	10	0		10
合庫投信	7	2	1	7	1	9	0	9
合庫創投	1		1		1	0		1
合庫人壽	37	19	14	40	2	56	0	56
合計	204	187	203	173	15	351	40	391

女
男

未滿 30 歲
30 歲以上未滿 50 歲
50 歲以上

台灣
海外地區

教育程度

公司名稱	教育程度				合計
合庫金控	9		6		15
合庫銀行	1,364	4,589	1,256	815	8,024
合庫證券	84	180	89	34	387
合庫票券	13	34	5	7	59
合庫資產管理	11	38	2	1	52
合庫投信	25		17	6	48
合庫創投	5		3		8
合庫人壽	49	125	27	23	224
合計	1,560	4,992	1,385	880	8,817

碩士以上 大學 專科 高中職以下

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
合庫金控	3			3	5			5
合庫銀行	2	205	790	997	132	781		913
合庫證券	31		14	45	21		18	39
合庫票券	6		2	8	2	9		11
合庫資產管理	3		1	4	7	9		16
合庫投信	6		1	7	6	3		9
合庫創投	1			1	2	3		5
合庫人壽	15		5	20	8	7		15
合計	2	267	816	1,085	178	835		1,013

未滿 30 歲 30 歲以上未滿 50 歲 50 歲以上

一般員工

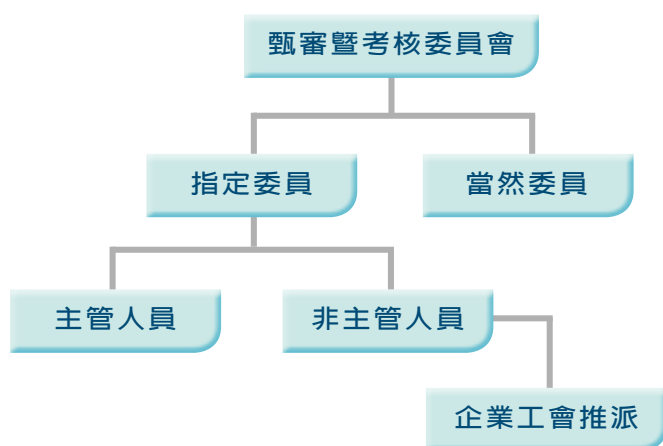
公司名稱	女			小計	男			小計
合庫金控	2			2	2	3		5
合庫銀行	309	2,481	840	3,630	165	1,398	921	2,484
合庫證券	13	160	33	206	7	76	14	97
合庫票券	1	10	2	13	2	14	11	27
合庫資產管理	7	5	1	13	1	18		19
合庫投信	1	21	1	23	9			9
合庫創投	1	1		2	0			0
合庫人壽	18	121	5	144	6	37	2	45
合計	350	2,801	882	4,033	181	1,554	951	2,686

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。



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

合庫銀行企業工會於1996年5月4日成立，積極推動照顧員工權益、促進勞資合作、改善勞動條件，2017年底企業工會會員及贊助會員人數已達到7,860人，占總員工數的97.96%。合庫證券為促進勞資關係和諧，凝聚員工向心力，亦於2016年立企業工會，2017年底會員人數326人，占合庫證券總員工數的84.24%。

合庫銀行及合庫證券在勞資雙方共同努力之下續簽訂團體協約，內容包含工作時間、加班、請假、福利、退休、資遣、撫卹等多項優於同業的勞動條件，使雙方能在和諧互信的基礎上，共同創造勞資雙贏的新局。

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

完善的薪資福利制度是延攬及留住優秀人才的重要因素，本公司參考同業通常水準遵守相關勞動規定訂定員工薪資標準，並經臺灣證券交易所篩選納入「臺灣高薪100指數」，該指數係全球首創，鼓勵企業重視員工薪酬之企業社會責任指數，本公司除薪資條件皆優於最低薪資標準外，並遵循平等任用的原則，不因性別、年齡、宗教信仰、種族等因素而有差別化待遇及歧視，員工更享有經營績效獎金、激勵性獎金、勞健保及退休金等福利。



2017管理階層與一般員工薪酬比率表

公司名稱		薪資比率		報酬比率	
		女	男	女	男
合庫金控	管理階層	100%	183.55%	100%	202.59%
	一般員工	100%	170.84%	100%	167.85%
合庫銀行	管理階層	100%	101.8%	100%	101.8%
	一般員工	100%	101.5%	100%	101.5%
合庫證券	管理階層	100%	109%	100%	100%
	一般員工	100%	56%	100%	55%
合庫票券	管理階層	100%	115%	100%	118%
	一般員工	100%	131%	100%	126%
合庫資產管理	管理階層	100%	121%	100%	95%
	一般員工	100%	131%	100%	130%
合庫投信	管理階層	100%	122.27%	100%	134.19%
	一般員工	100%	133.96%	100%	134.60%
合庫創投	管理階層	100%	852%	100%	956.47%
	一般員工	100%	—	100%	—
合庫人壽	管理階層	100%	144%	100%	114.20%
	一般員工	100%	112.97%	100%	103.28%

2017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	226.77%	379.21%	100%
合庫銀行	185.63%	185.39%	100%
合庫證券	126.14%	102.34%	100%
合庫票券	181%	168%	100%
合庫資產管理	134%	169%	100%
合庫投信	210.30%	350.23%	100%
合庫創投	361.75%	—	100%
合庫人壽	121.85%	171.36%	100%

非主管職員工平均福利費用與前一年度之差異

公司名稱	2017 年 非主管職 員工人數	2016 年 非主管職 員工人數	2017 年 非主管職員工人數 平均費用數	2016 年 非主管職員工人數 平均費用數	成長率
合庫金控	7	6	1,638,442	1,648,367	-0.60%
合庫銀行	6,114	6,178	1,410,890	1,404,988	0.42%
合庫證券	303	313	907,926	756,930	19.95%
合庫票券	40	35	954,071	977,022	-2.35%
合庫資產管理	32	31	886,451	863,633	2.64%
合庫投信	32	33	1,226,791	1,432,820	-14.38%
合庫創投	2	2	573,349	852,253	-32.73%
合庫人壽	189	182	737,002	987,677	-25.38%

註：1. 合庫創投成長率 -32.73%，係因人員調離，新進同仁於 2017 年 8 月到任遞補職缺，2017 年非全年度所致。
2. 合庫人壽因 2016 年提撥職供福利金，故造成 2016 年平均福利費用較 2017 年高。

優渥的員工福利

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，並明訂於公司作業要點。員工福利包含：完善的保險及退休計畫、優於勞基法的休假制度、定期員工健康檢查、重大節日禮金、身心健康津貼補助、喪葬、結婚、生育、子女獎助學金補助。以合庫銀行為例，該行2017職工福利支出高達1.7億元。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，2017年本集團員工申請育嬰留職停薪總人數達97人。



2017年員工育嬰留停概況表

公司名稱	2017 年 申請育嬰 留停人數		2017 年 原應復職 人數 (A)		2017 年 實際復職 人數 (B)		2016 年 實際復職 人數 (C)		2016 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	73	13	67	14	63	13	74	8	73	4	94.03%	92.86%	98.65%	50%
合庫證券	4	0	3	0	3	0	2	0	2	0	100%	0	1	100%
合庫票券	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合庫資產管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合庫投信	0	1	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	6	0	5	0	5	0	2	0	2	0	100%	0%	100%	0%
合計	83	14	75	14	71	13	78	8	77	4	94.67%	92.86%	98.71%	50%

註：本表實際復職人數係含提前復職者。

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，並經臺灣證券交易所篩選納入「臺灣就業99指數」成分股，顯示證交所對於本集團協助降低失業率之肯定，本集團2017年離職概況如下：

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；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，另為強化員工之專業職能，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。



▲舉辦內部教育訓練 - 員工踴躍參與

2017年集團員工離職概況表

公司名稱	2017年底 在職人數 (A)	2017年 離職人數 (B)	2017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	15	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
合庫銀行	8,024	169	2.11%	85	84	88	81	0	140	29
合庫證券	387	43	11.11%	18	25	3	30	10	43	0
合庫票券	59	2	3.39%	0	2	1	1	0	2	0
合庫資產管理	52	4	7.69%	2	2	1	2	1	4	0
合庫投信	48	6	12.5%	2	4	0	5	1	6	0
合庫創投	8	1	12.5%	1	0	0	1	0	1	0
合庫人壽	224	38	16.96%	24	14	9	25	4	38	0

另合庫銀行為強化員工之專業職能訓練，建置數位學習「e-learning」平台，提供各種學習資訊，2017年年度行內訓練計劃目標均順利達成，實際開辦260班，實際訓練人數20,484人次；訓練班次達成率107%，訓練人次達成率117.41%。同時配合法規更新及業務現況新增如「外匯業務防制洗錢及打擊資恐注意事項」、「跨境第三方支付業務簡介」、「資訊安全認知與法令宣導」等線上課程，共計有29,020人次報名受訓，受訓總時數計38,118小時。

合庫人壽為鼓勵員工發揮靈活創新之企業文化精神，設立「合庫之耀選拔作業要點」，提案者經部門主管全體審核評選後可獲提案獎金，獲選成立專案者，將指派特定主管，輔導員工執行專案，訓練執行能力，提昇員工創新成長和發展能力。

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、國際反洗錢師資格及外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
- 金融專業證照及外語檢定費用補助
- 研究所、大學及專科學校學分費補助



2017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	12	31	78.75	253	15.75	25.3
合庫銀行	58,757	37,382	335,324	215,688	72.64	63.29
合庫證券	663	324	3777	2173	15.05	15.98
合庫票券	14	33	323.5	1129.5	23	34
合庫資產管理	2	7	37	96	2.18	2.74
合庫投信	24	15	333	207	13.88	13.8
合庫創投	0	0	0	0	0	0
合庫人壽	1,558	630	6,709	3,200.5	40.91	53.34
合計	61,030	38,422	346,582	222,747	183.41	208.45

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

建立完善順暢的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，在內部企業知識入口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透過員工意見箱，讓員工可直接與管理階層面對面溝通，進而得到協助與回應。

另為提昇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昇經營績效。

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及輪調制度，有效的提昇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，可降低離婚率及增進家庭親子關係，減少社會問題。



重視職場安全、提供員工優質工作環境

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，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，並配合銀行公會辦理「職業安全衛生業務主管在職教育訓練」。

合庫金控、合庫銀行、合庫資產管理、合庫證券、合庫票券、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。

2017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	11	12	155.5	149	0.14	0.15	155	78	2,202	1,485	235.04	162.91	1.94	1.86
合庫證券	0	1	0	0.5	0	0.26	29	23	99.6	69.8	205.94	145.22	0	0.13
合庫票券	0	1	0	4.5	0	1.69	0	1	0	1	0	74.58	0	7.63
合庫資產管理	0	1	0	1	0	1.92	1	4	0.13	4.63	1.92	8.65	0	1.92
合庫投信	1	0	1	0	2.08	0	3	2	9	1	166.67	16.67	2.08	0
合庫創投	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合庫人壽	1	0	1	0	44.6	0	113	36	580.5	157	2,073	561	0.45	0

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. 缺勤率依每 100 個員工，每年工作 50 星期，每星期 40 小時計算

附錄

65.6

42.9



會計師有限確信報告

資會綜字第 18003002 號

合作金庫金融控股股份有限公司 公鑒：

本事務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 貴公司選定 2017 年企業社會責任報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2017 年企業社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準及範疇詳列於 貴公司 2017 年企業社會責任報告書第 72 頁之「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製企業社會責任報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照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工作，以發現前述資訊是否在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，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执行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執执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。

本會計師係依據所評估之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況執行下列確信程序：

- 對參與提供確信標的資訊的相關人員進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統(若適用)，以及其攸關內部控制之設計及執行情形
- 基於上述瞭解與評估，對確信標的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。



此報告不對 2017 年企業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。

會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務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。

本事務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。

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，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

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適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資 誠 聯 合 會 計 師 事 務 所

會計師 李宜樺

李宜樺



中 華 民 國 1 0 7 年 8 月 2 7 日

一般揭露標準

指標		頁次
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	15
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	3
G4-8	組織所提供服務的市場	15
G4-9	組織規模	15
G4-10	按僱用類型、僱用合約及僱用地區劃分的員工總數	54~56
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	57
G4-12	描述組織的供應鏈	42
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	無此情事
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	30~32
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	33
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	33
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	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」	8~13
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	11~13

指標		頁次
G4-20	針對每個重大考量面，組織內部在考量面上的邊界	11~13
G4-21	針對每個重大考量面，組織外部在考量面上的邊界	11~13
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	無此情事
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	無此情事
利害關係人議合		
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	8
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	8
G4-26	與利害關係人議合的方式、形式及頻率	8~12
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	8~12
報告書基本資料		
G4-28	提供資訊的報告期間	3
G4-29	上一次報告的日期	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
G4-33	a.說明組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法 b.如果未在永續報告書附帶保證/確信報告，則需說明已提供的任何外部保證/確信的根據及範圍 c.說明組織與保證/確信雙方之間的關係 d.說明最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序	3
治理		
G4-34	說明組織的治理結構	19~27
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	28~29

特定揭露標準

考量面	指標		頁次
	經濟績效指標		
經濟績效 *	DMA	管理方針揭露	17
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	3, 17
	環境績效指標		
能源	DMA	管理方針揭露	42~43
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	42~43
排放	DMA	管理方針揭露	42~43
	G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	43
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	43
	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	43
產品和服務	DMA	管理方針揭露	42
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	42
	社會績效指標：勞工實務與尊嚴勞動		
勞僱關係 *	DMA	管理方針揭露	59
	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	55, 60
	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	59
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	59
勞資關係	DMA	管理方針揭露	57
	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	57

考量面	指標		頁次
職業健康與安全	DMA	管理方針揭露	60, 63
	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	63
訓練與教育 *	DMA	管理方針揭露	60~62
	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	61
員工多元化與平等機會	DMA	管理方針揭露	54~56
	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	54~56
女男同酬	DMA	管理方針揭露	57
	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	57~58
社會績效指標：社區			
反貪腐 *	DMA	管理方針揭露	28~29
	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	28~29
法規遵循(社會) *	DMA	管理方針揭露	32
	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	32
當地社區	G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	45~51
	FS14	改善弱勢社群享用金融服務的舉措	35

考量面	指標		頁次
社會績效指標：產品責任			
產品及服務 標示 *	DMA	管理方針揭露	40
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	40
	FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	39
	FS16	提高金融知識的舉措	40, 53
顧客隱私 *	DMA	管理方針揭露	38~39
	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	38~39
法規遵循 (產品) *	DMA	管理方針揭露	32
	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	32
產品組合 *	FS1	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策	52
	FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	52
	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	52
	FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	35~36 51~53
	FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	36

註：打 * 為本年度重大考量面

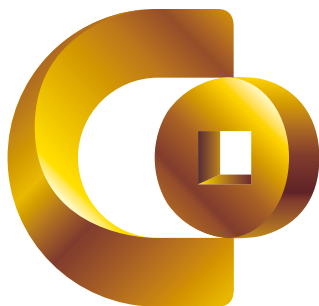
上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法應加強揭露項目

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。	41~42 52
第四條第三項第一目	非擔任主管職務之員工數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異。	58

確信項目彙總表

編號	標的資訊	頁碼	適用基準
1	2017年合庫銀行召開商品審查小組會議次數為18次，審查國內基金80檔、境外基金商品94檔。	40	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，審核產品檔數總和。
2	2017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2件，逕付通過修訂商品契約件數為4件。	40	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	2017年合庫人壽共召開16次保險商品評議小組會議，共審議通過7個新商品，逕修及部分變更12個商品。	40	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，審議商品件數總和。
4	2017年度合庫銀行行動網銀APP交易筆數較去年同期成長939,528筆，成長幅度達105%。	36	1. 自合庫銀行系統中統計，2017年與2016年合庫銀行行動網銀APP交易筆數差異。 2. 上開差異除以2016年合庫銀行行動網銀APP交易筆數。
5	截至2017年12月31日，合庫銀行已辦理24,699件安心成家貸款，貸放餘額為796.29億元。	52	截至2017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	2017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337件。	54	2017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	2017年合庫育樂營報名參加學童總人數917人。	51	2017年合庫銀行育樂營投保人數總和。





合庫金控

主 動 · 靈 活 · 創 新



合 庫 金 控
TAIWAN COOPERATIVE HOLDINGS

地 址：台北市長安東路二段225號

電 話：+886-2-21738888

傳 真：+886-2-27313677