

CSR REPORT 2018  
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	4
	2018 年 CSR 績效	6
<b>1</b>	<b>企業社會責任管理</b>	<b>8</b>
	企業社會責任委員會	9
	重大主題與利害關係人議合	10
<b>2</b>	<b>公司治理</b>	<b>16</b>
	關於合庫金控	17
	經營績效	18
	公司治理	21
	誠信經營	25
	風險管理與稽核制度	26
	法令遵循	28
	資訊揭露	29
<b>3</b>	<b>客戶關懷</b>	<b>30</b>
	永續金融	31
	數位金融	34
	客戶權益	36
	普惠金融	39

4	員工照護	42
	員工組成與多元性	43
	員工薪酬與福利	46
	訓練與發展	51
	職場環境	53
	員工績效管理	57
	人權平等	58
5	環境永續	60
	溫室氣體與能源管理	62
	節水減廢	64
	綠色採購與供應商管理	65
6	社會公益	66
	社會關懷	67
	體育扶植	74
	附錄	78
	會計師有限確信報告	79
	GRI 索引表	81
	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	85
	確信項目彙總表	85



# 報告書概述

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，合庫金控於2011年發行第一本企業社會責任報告書，至今已連續8年發行企業社會責任報告書，期望透過報告書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

合庫金控2018年企業社會責任報告書主要揭露2018年度(2018年1月1日至2018年12月31日)合庫於經濟、環境、社會等面向之執行成果，部分資訊溯及2018年度以前相關績效，以呈現完整之差異與數據變化。

## 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），揭露範疇占合庫金控合併淨收益91.33%，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

本報告書係依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）永續報告準則(GRI



Standards)核心選項(Core)編製而成，並參照上市公司編製及申報企業社會責任報告書作業辦法、金融業補充指南作為撰寫之依據及架構。報告書將持續每年定期發行於本公司網站(<http://www.tcfhc.com.tw>)，前次發行時間為2018年7月，本年度發行時間為2019年7月。

## 報告書外部認證

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」標準進行獨立有限之確信(limited assurance)，會計師有限確信報告請參閱附錄。本報告書係經合庫金控董事會審議通過後始對外發布。



## 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](http://www.tcfhc.com.tw)

信箱：[pr@tcfhc.com.tw](mailto:pr@tcfhc.com.tw)

# 董事長的話

合庫集團長期秉持「主動、靈活、創新」經營理念，追求永續經營績效，重視股東、員工、客戶等利害關係人之權益，以具體作為來履行企業社會責任。回顧2018年，儘管受到美中貿易爭端、英國脫歐不確定性、金融市場波動加劇等不利因素影響，合庫金控獲利表現仍創下歷史新高，合併稅後盈餘達新台幣160.16億元，較2017年度增加13.04億元，成長8.86%，稅後每股盈餘1.24元，淨值報酬率及資產報酬率分別為7.66%、0.46%，在繳出亮眼營運績效的同時，我們認同永續發展為企業經營之核心目標，致力於依循聯合國17項永續發展目標(SDGs)，發揮合庫對於各項永續議題的影響性，與所有利害關係人一同努力，創造社會共榮共好。

良好的公司治理為企業永續經營之磐石，合庫持續精進公司治理，強化風險管理、建立完善法令遵循與內部控制制度，訂定董事會績效評估辦法、簽署機構投資人盡職治理守則及重視公平待客原則，以落實金融監督管理委員會公布之新版公司治理藍圖(2018-2020)，迄今已連續五年榮獲「上市上櫃企業公司治理評鑑」排名前20%、三年蟬聯卓越雜誌「最佳企業社會責任獎」及四度入選「臺灣永續指數」與「富時社會責任指數(FTSE4Good Index Series)」成分股，

顯示本集團在永續經營及落實環境(E)、社會(S) 與公司治理(G)之表現深獲國內外投資人的信賴與肯定。

為有效整合集團資源，我們於2019年上半年正式成立跨部門之企業社會責任委員會，統籌集團企業社會責任發展方向，將環境(E)、社會(S) 與公司治理(G)之精神納入營運策略方針，並設置小組來推動各項策略之短、中、長期目標，致力於深化企業社會責任。我們力挺政府新經濟產業政策，扶植中小企業及五加二新創重點產業，提供各項專案融資貸款協助產業轉型發展，秉持赤道原則精神辦理融資業務，敦請企業客戶共同正視企業經營對環境與社會的衝擊，以資金挹注新創重點產業及綠色能源、環境保護等相關產業，持續引導企業邁向低碳經濟，達到政府2025非核家園、能源轉型之政策目標，發揮金融業的影響力。

為落實環境保護，我們也從自身營運作起，於集團內部長期推動環境永續管理政策，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，亦於投標須知暨契約條款中明訂「供應商企業社會責任規範」，要求合作供應商遵守企業社會責任條款，短期已於總部大樓導入ISO 50001能源管理系統，與ISO14064溫室氣體盤查作業，期以提出具體減量之可行方案與目標，達到長期提升能源運用效率，進而減緩對環境所造成的不利影響。

合庫不斷提供各項金融友善服務與創新金融商品，繼2015年領先同業推出首宗商業型以房養老貸款「幸福滿袋」後，2018年續推出業界首家結合「租賃權信託、營建資金信託、預收款信託及安養信託」四大構面之創新安養信託服務，運用信託機制結合優良安養設施開發及營運業者，提供一條龍式信託整合服

務，提升高齡長輩安養生活之品質，我們將持續關注社會變化所帶來的影響，推出多項具包容性的金融商品與服務，以達到落實普惠金融之長期目標。也因此榮獲台灣傑出金融業務菁英獎「最佳信託金融獎」之殊榮。合庫也視員工為公司最重要的資產，集團內規劃完善薪資福利制度及教育訓練，主動幫員工加薪、提高生育補助，關注員工身心健康及職場環境，於公司內部建置多功能文康活動中心，提供健身房、籃球及羽球場與各項社團活動，讓員工抒壓休息，訂定促進性別平等之相關措施，建立由醫生長期駐診的醫務室，定期舉辦健康檢查與講座，推動員工健康照護方案，這友善之優質職場環境營造，已讓本公司連續四年獲選納入「臺灣高薪100指數」及「臺灣就業99指數」成分股。

多年來，我們秉持「取之於社會、用之於社會」的理念，持續透過公益捐贈，關注偏鄉弱勢族群與孩童，與非政府組織合作，辦理一系列關懷家庭照顧者活動，由員工擔任志工角色，攜手客戶與保戶作公益，並深入社區打造長照咖啡館，提供長照資源與協助。對於支持國家體育活動，我們更不遺餘力，贊助推廣各類球賽活動，主動提供經費與資源培育國家優良體育選手，更進一步為球類運動風氣扎根，每年舉辦棒球、桌球、羽球育樂營，啟發學童的興趣，為台灣種下體育幼苗等，期待用企業的力量擴大對社會的影響力。

展望未來，本公司將持續關注國際永續發展趨勢，確保公司營運策略依循聯合國永續發展目標，以回應利害關係人的期待，透過每年審視公司在經濟、環境及社會三面向的管理績效，以深化各項永續發展議題，期許將企業社會責任內化為合庫金控的DNA，樹立企業公民優良典範，創造社會共融之永續目標。

董事長 雷仲達



# 2018 CSR 績效



FTSE4Good

入選英國「富時社會責任新興市場指數」成份股  
四度獲選納入結合財務指標篩選的投資型ESG(環境、社會、公司治理)指數之「富時社會責任新興市場指數 (FTSE4Good Emerging Index)」成份股



### 台灣企業永續報告獎

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



### 最佳企業社會責任獎

合庫金控二度榮獲卓越雜誌「最佳企業社會責任獎」



### 台灣傑出金融業務菁業獎

合庫銀行及合庫票券分別榮獲第九屆台灣傑出金融業務菁業獎「最佳信託金融獎」及「最佳票券金融獎」雙料特優獎殊榮



入選「台灣永續指數」成份股

四度獲選納入結合財務指標篩選的投資型ESG(環境、社會、公司治理)指數之「台灣永續指數」成份股



### 臺灣「2018 年度 AAA 保險公司」

合庫人壽榮獲《財資雜誌》頒發臺灣「2018 年度AAA 保險公司」



### 提高國人保險保障方案績優壽險公司

合庫人壽連續16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



### 辦理中小企業放款績優甲等銀行

合庫銀行連續五年榮獲金管會頒發辦理「中小企業放款」之績優金融機構甲等銀行



## 公司治理



- 獲利創新高，2018年稅後淨利達新台幣160.16億元，較前一年度成長8.86%，稅後每股盈餘1.24元。
- 連續五年名列上市公司治理評鑑前20%。
- 連續四年入選臺灣證券交易所公司治理100指數成份股。
- 合庫銀行、合庫人壽及合庫證券三家子公司皆簽署臺灣證券交易所頒布之「機構投資人盡職治理守則」。
- 訂定董事會績效評估辦法，以提升董事會運作效能。
- 推動五加二新創重點產業放款方案，餘額達4400億元，位居本國銀行第一名。



## 環境



- 合庫金控總部大樓取得綠建築銀級標章。
- 扶植綠能產業，提供優惠融資專案。2018年底放款餘額達1,160億元，合庫銀行獲金管會頒發「綠能科技產業」特別獎。
- 合庫銀行推廣電子綜合對帳單，2018年共發出逾84萬份，較前一年度增加47.63%推廣率。





### 電子金流業務最佳服務創新獎

合庫銀行榮獲財金資訊公司頒發「電子金流業務最佳服務創新獎」



### ACH 代收業務交易總筆數績優獎

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績優獎



### 證券期貨業首家通過資料隱私保護標章認證之證券公司

合庫證券通過臺灣個人資料保護與管理制度(TPIPAS)驗證,為證券期貨業首家躋身資料隱私保護標章(dp.mark)組織之一員



### ACH 代收業務交易總筆數績優獎

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績優獎



### 辦理「新創重點產業」、「創意產業放款」績效優等銀行

合庫銀行獲金管會頒發辦理「新創重點產業」、「創意產業放款」績效優等銀行



### 中小企業信用保證融資業務績優金融機構

合庫銀行榮獲經濟部頒發「直保績優獎」、「促進政策推動獎」、「協助區域發展獎」及「信保夥伴獎」



### 辦理「微型創業貸款」績優金融機構

合庫銀行連續十年支持「微型創業貸款」政策,對於提升國家經濟發展及促進就業機會,績效卓越,獲勞動部頒發感謝狀肯定



### 綠能科技產業特別獎

合庫銀行扶植綠能產業轉型,獲金管會頒發「綠能科技產業」特別獎



## 社會



- 合庫金控連續四年獲選納入「臺灣高薪100指數」成份股。
- 合庫金控四度入選「臺灣就業99指數」成份股。
- 合庫銀行獲行政院頒發「0206花蓮地震融資保證專案貸款」績優銀行獎項。
- 合庫銀行發行公益信用卡,關懷弱勢偏鄉族群,至2018年底共回饋捐助金額達1,799萬元。
- 連續28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」,2018年共辦理20場次。
- 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。
- 合庫銀行連續十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。





2018年CSR績效

# 企業社會 責任管理

1

企業社會責任委員會  
重大主題與利害關係人議和

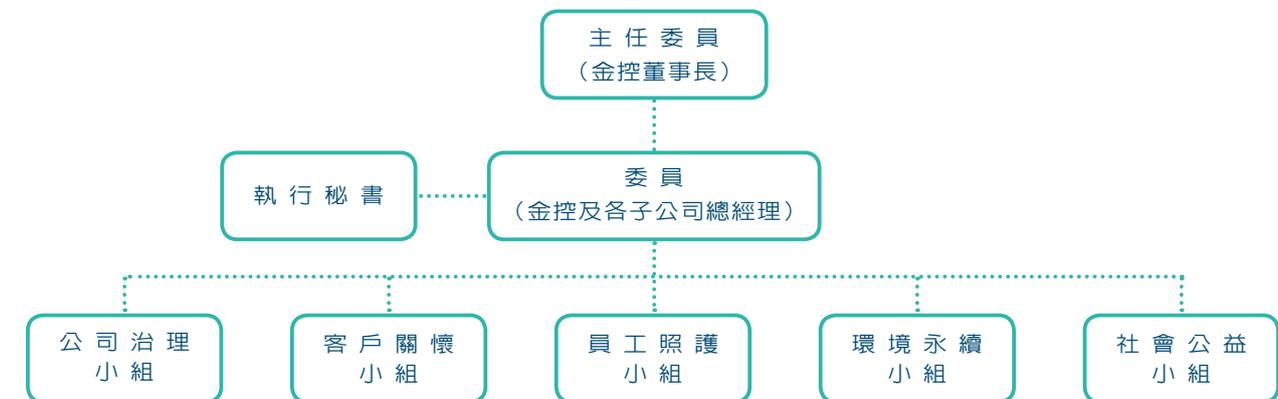
## 企業社會責任委員會

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。合庫金控深知企業社會責任不僅對公司營運有關鍵性的影響，更是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。

2019年上半年，本公司成立企業社會責任委員會，統籌集團企業社會責任發展方向，委員會下設「公司治理」、「客戶關懷」、「員工照護」、「環境永續」及「社會公益」小組，負責訂定企業社會責任短、中、長期目標與年度工作計畫等，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程、統籌執行情形及規劃年度報告書，約40餘人，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。



### 小組職掌事項

- 公司治理
- 誠信經營
- 風險管理
- 法令遵循
- 內部稽核
- 股東權益
- 資訊透明

- 客戶權益保障
- 客戶關係維護
- 普惠金融
- 永續商品

- 員工權益保障
- 員工薪酬與福利
- 勞資關係
- 進修訓練
- 職場安全與健康

- 環境保護
- 企業減碳管理
- 資源與廢棄物管理

- 社會關懷
- 社區參與
- 體育扶植

# 重大主題與利害關係人議合

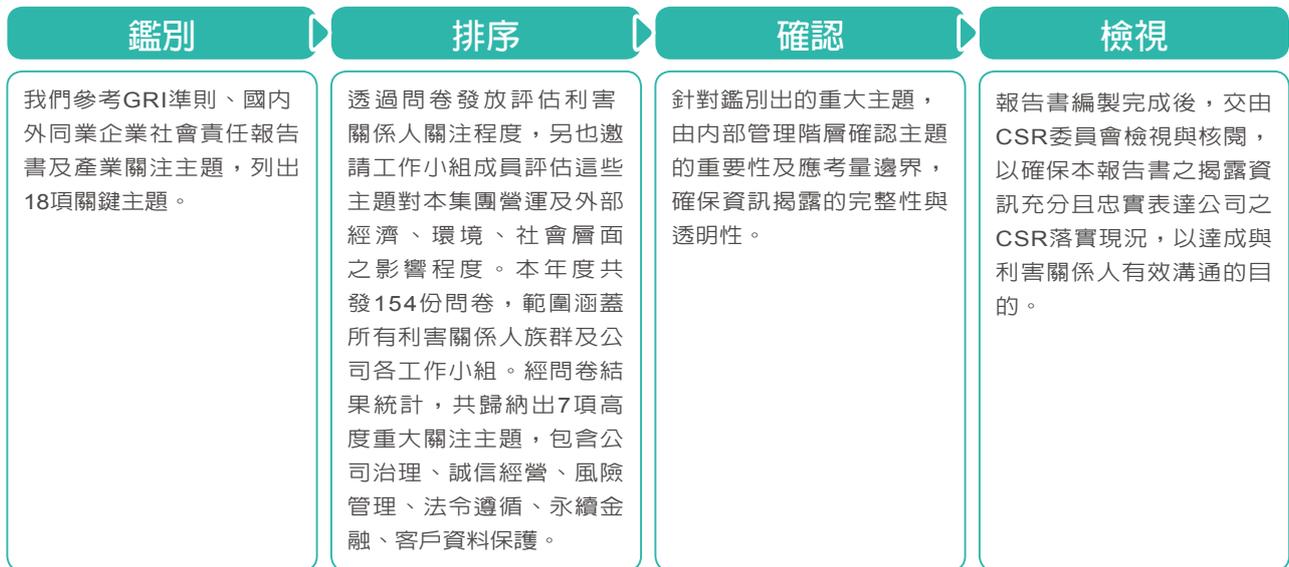
## 利害關係人辨識

合庫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八大利害關係人族群，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、媒體、學術 / 顧問單位 / 產業公協會等，各利害關係人對合庫的重要性說明如下。

利害關係人類別	對合庫的重要性
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業的重要資產。</li> <li>• 員工快樂為本企業人力政策的核心目標之一。</li> <li>• 本企業將以完善的薪資待遇及福利政策，吸攬優秀人才。</li> <li>• 同時建立良好的工作環境及順暢的溝通管道，促進勞資關係和諧，凝聚員工向心力。</li> </ul>
 股東 / 投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 誠信經營，建立完善的公司治理。</li> <li>• 資訊透明，有助股東及投資人了解本企業經營概況。</li> <li>• 健全的法令遵循機制並輔以完善的風險管控。</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 協助企業客戶籌資，提供客戶金融訊息及諮詢管道。</li> <li>• 多樣化金融商品及服務品質。</li> <li>• 善盡客戶資訊保護，致力客戶滿意度提升。</li> </ul>
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 節能減碳，綠色採購，善盡環境保護。</li> <li>• 供應商所提供之服務是否符合CSR之理念。</li> </ul>
 社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 寒冬送暖，公益活動推廣，協助偏鄉社區。</li> <li>• 投入經費，支持體育活動，推廣體育風氣，擔任體育推手，協助大小選手提升體育技術。</li> </ul>
 政府與主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守法令規範，並配合主管機關監理與查核，提供相關資訊。</li> <li>• 配合政府政策，落實相關業務推廣。</li> <li>• 集團及各子公司恪遵相關法令遵循。</li> </ul>
 媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 內外部資訊公開的管道，有助於提升資訊透明度。</li> <li>• 企業形象與聲譽。</li> </ul>
 學術 / 顧問單位 / 產業公協會	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 及早掌握主管機關法令變動情形，確保營運活動符合規定。</li> <li>• 透過參與學術或顧問單位舉辦之研討會，進行意見交流。</li> </ul>

## 重大主題分析

2018年合庫金控依循GRI準則的架構，以永續性脈絡、重大性、完整性及利害關係人包容性四大原則出發，評估上述主要利害關係人關注主題及其對於經濟、社會、環境的影響程度。重大主題辨識流程如下。



## 重大主題矩陣圖



合庫針對所鑑別出的重大主題訂定管理方針，藉由政策的落實、資源的投入及績效的管理，確保這些主題所涉及的層面對於營運本身及各利害關係人的衝擊獲得有效的管理，各主題對應之GRI準則、衝擊範疇以及其所對應的章節請詳下表。

## 重大主題



對應 GRI 準則		GRI102	GRI205	GRI102	GRI 307 GRI 419	FS1、FS2 FS3、 GRI203	FS8	GRI418	
組織內	金控及各子公司	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	
	員工				☺		☺	☺	
影響範圍	股東 / 投資人	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	
	客戶		☺				☺	☺	
	供應商		☺	☺	☺		☺		
	社區					☺	☺	☺	
	政府與主管機關	☺	☺				☺	☺	
	媒體	☺	☺				☺	☺	
	學術 / 顧問單位 產業公協會	☺	☺	☺	☺			☺	
	對應章節及頁次		p.9 p.21~23	p.25	p.26~27	p.28~29	p.31~33	p.34~35	p.36~38

同時，合庫也以積極的行動計劃回應聯合國永續發展目標，以落實合庫身為地球公民的責任與義務。各重大主題對應之SDGs目標列示如下。

類別	重大主題	對合庫的意義	對應之 SDG 細項目標
 經濟 / 治理	公司治理	董事會及各功能性委員會的組成與運作、整體發展策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>SDG 16.6在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度</li> </ul>
	誠信經營	建立誠信經營之企業文化及健全發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>SDG 16.5大幅減少各種形式的貪污賄賂</li> <li>SDG 16.6在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度</li> <li>SDG 16a強化有關國家制度，作法包括透過國際合作，以建立在各個階層的能力，尤其是開發中國家，以預防暴力並對抗恐怖主義與犯罪</li> </ul>
	風險管理	各種面向的風險管理架構及管理方法、內部控制及稽核制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>SDG 8.10強化本國金融機構的能力，為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。</li> <li>SDG 16.5大幅減少各種形式的貪污賄賂。</li> </ul>
	法令遵循	各種面向之法規遵循、防制洗錢制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>SDG8.5 在西元 2030 年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。</li> <li>SDG12.4 在西元 2020 年以前，依據議定的國際架構，在化學藥品與廢棄物的生命週期中，以符合環保的方式妥善管理化學藥品與廢棄物，大幅減少他們釋放到空氣、水與土壤中，以減少他們對人類健康與環境的不利影響。</li> <li>SDG16.b. 促進及落實沒有歧視的法律與政策，以實現永續發展。</li> </ul>
 環境	永續金融	公司設計並提供具有環境 / 社會效益的商品；公司訂有環境 / 社會面向之投資政策及進行環境 / 社會效益之投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>SDG 2.3在西元2030年前，使農村的生產力與小規模糧食生產者的收入增加一倍，尤其是婦女、原住民、家族式農夫、牧民與漁夫，包括讓他們有安全及公平的土地、生產資源、知識、財務服務、市場、增值機會以及非農業就業機會的管道</li> <li>SDG 7.a在西元2030年以前，改善國際合作，以提高乾淨能源與科技的取得管道，包括再生能源、能源效率、更先進及更乾淨的石化燃料科技，並促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資</li> <li>SDG 13.3在氣候變遷的減險、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力</li> </ul>
 社會	數位金融	為因應數位時代而提供之金融服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>SDG 9.3提高小規模工商業取得金融服務的管道，尤其是開發中國家，包括負擔的起的貸款，並將他們併入價值鏈與市場之中</li> </ul>
	客戶資料保護	顧客隱私權、資訊與網路安全管理策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>SDG16 促進和平且包容的社會，以落實永續發展；提供司法管道給所有人；在所有階層建立有效的、負責的且包容的制度</li> </ul>

## 利害關係人關注主題及議合方式與管道

利害關係人	關注主題	議合方式與管道	溝通頻率
 員工	法令遵循 數位金融 客戶資料保護	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 設置員工意見箱，提供勞資雙方交流管道。</li> <li>4. 設置員工申訴專區及性騷擾申訴專線。</li> <li>5. 官方網站設置違反誠信經營守則檢舉信箱與電話。</li> <li>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。</li> </ol>	定期/不定期
 股東 投資人	公司治理 誠信經營 風險管理 法令遵循 永續金融 數位金融 客戶資料保護	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年召開股東會及法人說明會。</li> <li>2. 每月公布營運績效。</li> <li>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。</li> <li>4. 定期/不定期於公開資訊觀測站揭露應公告事項。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	定期/不定期
 客戶	誠信經營 數位金融 客戶資料保護	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成立Bank3.0因應小組，發展各項數位金融商品。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>5. 為維護客我關係，舉辦投資理財講座、工業區講座。</li> </ol>	定期/不定期
 供應商	誠信經營 風險管理 法令遵循 數位金融	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	定期/不定期

利害關係人	關注主題	議合方式與管道	溝通頻率
 社區	永續金融 數位金融 客戶資料保護	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年舉辦寒冬送暖活動、暑假學童球類育樂營活動。</li> <li>2. 每年參與公益活動、學術活動、公益路跑；辦理公益捐助及淨灘等活動。</li> <li>3. 每年舉辦「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。</li> <li>4. 長期發行公益護照，鼓勵同仁參與社會公益。</li> <li>5. 長期配合政府節能減碳之環保政策，訂定「節約能源措施」。</li> </ol>	每年/不定期
 政府與 主管機關	公司治理 誠信經營 風險管理 法令遵循	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 遵循主管機關政策，參與其所舉辦之各項會議。</li> <li>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。</li> </ol>	每年/不定期
 媒體	公司治理 誠信經營 數位金融 客戶資料保護	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期辦法說會，提升財務營運資料透明度。</li> <li>2. 不定期辦理記者會、公司產品及活動廣告文宣發布。</li> <li>3. 不定期依媒體需求安排發言人接受訪及提供相關稿件，以協助完成新聞專題。</li> </ol>	定期/不定期
 學術 / 顧問單位、 產業公協會	公司治理 誠信經營 風險管理 法令遵循 客戶資料保護	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定期參與政策及學術研討會，進行意見交流，以隨時掌握金融業發展趨勢。</li> <li>2. 每年參與公協會組織定期舉辦之會議及論壇、以儘早掌握主管機關法規變動情形，確保營運合規。</li> </ol>	每年/不定期





2018年CSR績效

# 公司 治理



關於合庫金控  
經營績效  
公司治理  
誠信經營  
風險管理與稽核制度  
法令遵循  
資訊揭露

# 2



## 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。

### 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，本集團海外據點服務觸角橫跨歐、美、澳洲、東南亞及中國大陸，銀行子公司柬埔寨金邊分行下轄永盛及西哈努克支行分別於2018年11月2日及2018年11月7日正式開業營運；加計資產管理子公司於中國大陸之租賃公司及東莞分公司，集團海外據點已達24處。

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11個據點，包含澳洲雪梨分行、墨爾本分行、菲律賓馬尼拉分行、柬埔寨金邊分行及6家支行（德他拉、菩森芷、暹粒、市中心、永盛及西哈努克）及緬甸仰光辦事處。

2019年度規劃推動柬埔寨金邊分行下轄堆谷支行及寮國永珍分行，已於2019年2月22日獲金管會核准申設。截至2018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」餘額美金12.58億元，較2017年底成長45.77%。未來仍將積極尋求海外利基市場，建構全球服務網絡，擴張國際金融版圖，掌握發展商機，提高整體獲利動能。

### 合庫金控基本資訊

成立日期	2011年12月1日
總部位置	台灣
核心價值	主動、靈活、創新
員工總人數	9,051人
資產總額	新台幣3,508,288百萬元
股本	新台幣125,687.85百萬元

資料日期：2018年12月31日。

○ 西雅圖  
○ 洛杉磯  
○ 紐約

○ 臺灣聯合銀行

○ 北京代表人辦事處  
○ 天津  
○ 蘇州  
○ 福州  
○ 香港  
○ 馬尼拉  
○ 永珍  
○ 堆谷  
○ 金邊  
○ 仰光

○ 雪梨  
○ 墨爾本

○ 海外分行、支行、子行、租賃公司、辦事處

▲ 籌設中的據點永珍分行及堆谷支行

註：蘇州(含高新支行)、金邊(含菩森芷、德他拉、暹粒、市中心及永盛支行、西哈努克支行)

## 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，合庫金控亦推動共同行銷業務，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，2018年度合併稅後淨利達新臺幣160.16億元，較2017年度增加13.04億元，成長8.86%，稅後每股盈

餘1.24元，創金控成立以來新高紀錄，淨值報酬率及資產報酬率分別為7.66%及0.46%。

### 發展策略

本公司2019年度發展重點將以創新金融服務、發揮共銷綜效、善用資源價值、優化資本管理、提高海外獲利為策略主軸，並在培育人才轉型、落實內控法遵及強化公司治理下，增加競爭優勢，持續在穩定的基礎上追求成長，以創造股東最大價值為努力之目標。

### 近五年財務績效

#### 資產總額(佰萬元)



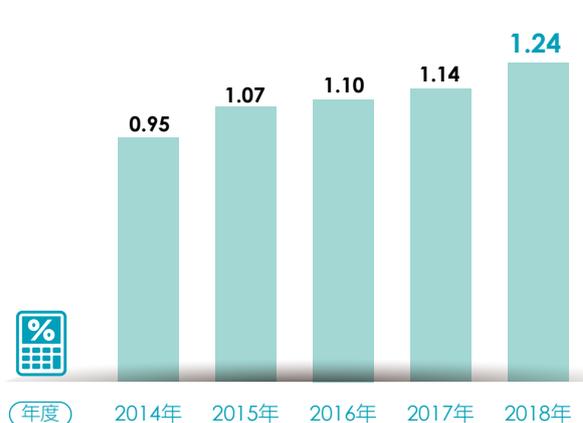
#### 稅後盈餘(佰萬元)



#### 員工平均獲利額(仟元)



#### 稅後每股盈餘(元)



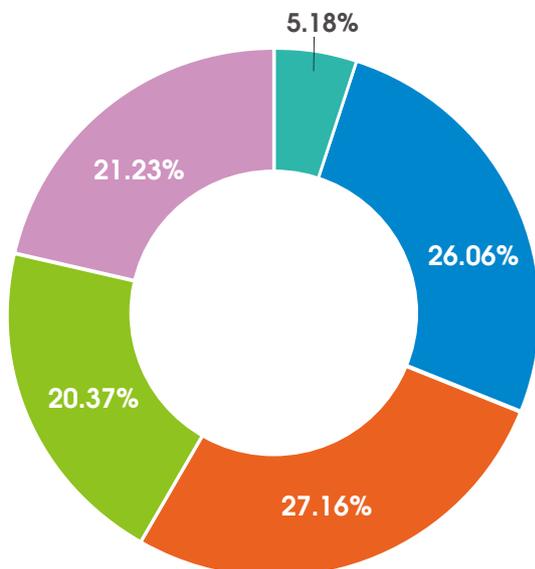
## 經營與獲利能力

單位：新台幣，%

	年度	2018年	2017年
經營概況	資產總額(佰萬元)	3,508,288	3,411,540
	負債總額(佰萬元)	3,295,814	3,206,044
	權益(佰萬元)	212,474	205,496
	每股淨值(元)	16.57	16.48
	稅後盈餘(佰萬元)	16,016	14,712
	員工平均收益額(仟元)	5,128	5,228
	員工平均獲利額(仟元)	1,752	1,650
	員工福利費用(仟元)	16,334,966	15,758,217
獲利能力	資產報酬率(%, 稅後)	0.46	0.44
	淨值報酬率(%, 稅後)	7.66	7.28
	純益率(%)	34.17	31.55
	稅後每股盈餘(元)(註1)	1.24	1.14
股利配發/納稅金額 /捐贈	每股現金股利(元)	0.75	0.75
	每股股票股利(元)	0.3	0.3
	本期支付所得稅(仟元)	2,756,805	1,639,607
	捐贈(仟元)	291,764	286,342

註 1. 計算每股盈餘時，無償配股之影響已列入追溯調整。

註 2. 上表財務資訊乃節錄自本公司及子公司 2018 年合併財務報告。



## 合庫金控股東結構

截至2019年4月23日止，合庫金控最大股東為財政部，持有本公司股權(26.06%)，其餘股權分佈情形為個人(27.16%)、其他法人(20.37%)、僑外法人及自然人(21.23%)、金融機構(5.18%)。

■ 政府機構    ■ 個人    ■ 其他法人  
■ 僑外法人及自然人    ■ 金融機構

註：資料統計至 2019 年 4 月 23 日停止過戶日。

## 2018 年合庫金控各子公司經營表現

	經營表現	主要產品/服務
<b>合庫銀行</b> <a href="http://www.tcb-bank.com.tw">http://www.tcb-bank.com.tw</a>	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147.68億元，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。
<b>合庫證券</b> <a href="http://uoqqwd.x.incapdns.net">http://uoqqwd.x.incapdns.net</a>	全年稅後淨損0.99 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。
<b>合庫票券</b> <a href="http://www.tcb-bills.com.tw">http://www.tcb-bills.com.tw</a>	全年合併稅後盈餘4.64億元，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。
<b>合庫資產管理</b> <a href="http://www.coamc.com.tw">http://www.coamc.com.tw</a>	全年合併稅後盈餘3.03億元，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。
<b>合庫投信</b> <a href="http://www.tcb-am.com.tw">http://www.tcb-am.com.tw</a>	全年合併稅後盈餘0.06億元，資產品質亦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。
<b>合庫創投</b> <a href="http://www.tcfhc.com.tw">http://www.tcfhc.com.tw</a>	全年合併稅後盈餘0.16億元，資產品質亦持續維持在優異水準。	企業戶長期股權投資業務。
<b>合庫人壽</b> <a href="http://www.tcb-life.com.tw">http://www.tcb-life.com.tw</a>	全年合併稅後盈餘8億元，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。

## 各子公司獲利組合佔比

單位：新臺幣百萬元

公司名稱	2018 年累積稅後盈餘	
	金額	比重 (%)
合庫銀行	14,768	92.21%
合庫資產管理	303	1.89%
合庫票券	464	2.90%
合庫證券	(99)	-0.62%
合庫人壽	800	4.99%
合庫投信	6	0.04%
合庫創投	16	0.10%
其他(註)	(242)	-1.51%
總計	16,016	100.00%

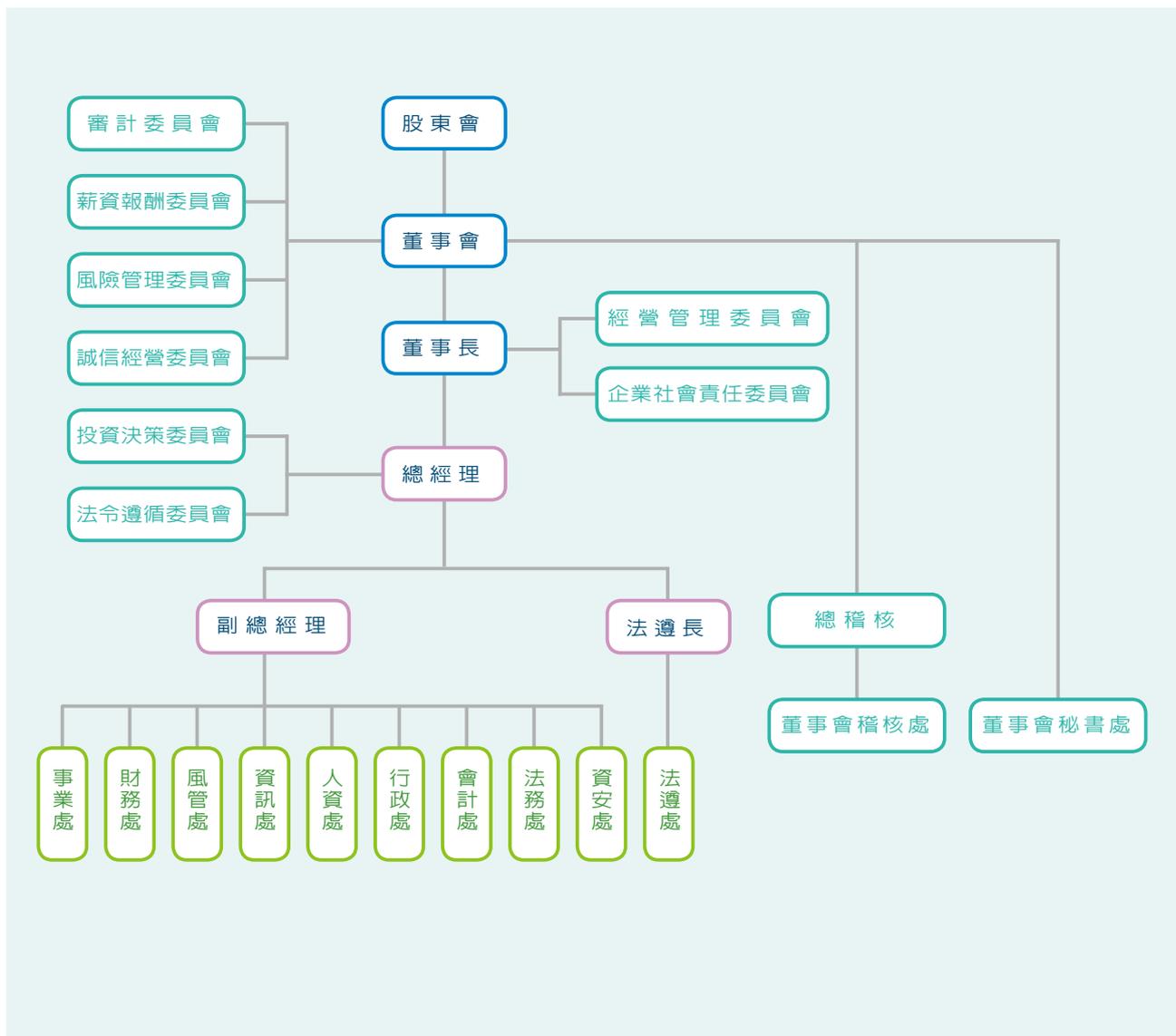
註：其他主要係金控個體之營業費用、其他淨費用及損失及所得稅利益。

## 公司治理

合庫金控為完善公司治理架構、強化董事會職能、維護股東權益、重視利害關係人權益、提升資訊透明度及善盡企業社會責任，依循國內監理機關之要求，陸續訂定「公司治理實務守則」、「獨立董事職責範疇規則」、「誠信經營守則」、「企業社會責任實務守則」、「董事會績效評估辦法」等公司治理章則，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及強化管理之功能。更力求落實風險管理、法令遵循、內部控制與稽核制度，以期成為優質公司治理標竿企業。

因應金管會推動新版公司治理藍圖計畫，爰參採上市上櫃公司治理實務守則，於2019年修訂本公司「公司治理實務守則」，並設置負責公司治理相關事務之最高主管等，以強化公司治理架構。

### 治理架構



## 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。董事長雷仲達先生分別擔任中華民國信託業商業同業公會理事長、中美經濟合作策進會副理事長、中華民國銀行商業同業公會全國

聯合會及台北市銀行商業同業公會常務理事等要職，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。2018年合庫集團參與公協會數共計33家(以下表格揭露主要之公協會組織)。

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	台北市銀行商業同業公會 中華民國內部稽核協會 亞洲銀行家協會(ASIAN BANKERS ASSOCIATION, 簡稱ABA)
合庫票券	中華民國票券金融商業同業公會
合庫證券	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 中華民國期貨業商業同業公會 中華民國證券商業同業公會
合庫人壽	中華民國人身保險商業同業公會
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	不動產仲介經紀商業同業公會 台北市租賃商業同業公會。
合庫創投	中華民國創業投資商業同業公會

## 信用評等

依據中華信用評等公司及標準普爾(S&P)於2019年發佈之信用評等報告，合庫金控維持國內長、短期信用評等「twAA- / twA-1+」，國際長、短期信

用評等「BBB/A-2」，評等展望則維持「穩定」，表示本集團在金融市場具有良好的穩定性與市場性，審慎的成長策略與資本管理措施；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。

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

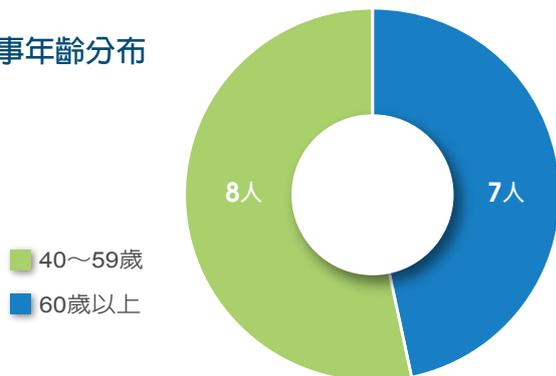
註：信用評等定義，可至標準普爾S&P(<http://www.standardandpoors.com>)及中華信評(<http://www.taiwanratings.com>)網站查詢。

## 董事會結構與運作

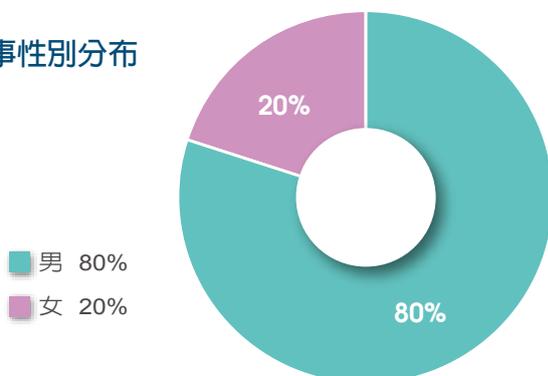
合庫金控董事會設置董事15席，包括獨立董事3席，獨立董事選舉採候選人提名制度，由股東就獨立董事候選人名單中選任之。董事會成員組成多元，男性董事占12席，女性董事占3席；年齡結構則為介於40~59歲有8人、60歲以上有7人，並具備金融、財務、會計、審計、法律及資訊等不同專業背景。

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。2018年度共召開16次董事會。

### 董事年齡分布



### 董事性別分布



## 利益迴避

本公司董事會議事規範明訂，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，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。

## 董事會績效評估

為落實公司治理並提升董事會運作效率，合庫金控訂定「董事會績效評估辦法」，評估範圍包含董事會、功能性委員會及個別董事成員之績效評估，評估結果分為「超越標準」、「符合標準」及「仍可加強」三個等級，於每年向董事會報告，並揭露在年報及公司官方網站，同時據以作為董事會遴選董事之參考。2018年度合庫金控董事會績效評估結果為「超越標準」，足以顯示本公司強化董事會效能之成果。

同時，為完善公司治理機制，合庫金控亦將每三年委託外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行董事會績效評估定為推動公司治理之中期目標，以提供本公司檢視現行制度之參考。

## 董事進修

為強化董事專業知能，提昇公司治理成效，除依「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外，也邀請相關領域專家學者擔任講師，如舉辦「董事、監察人及高階主管法令遵循暨AML/CFT教育訓練及案例分享會」。2018年本公司全體董事總進修時數達155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。

## 董監責任險

合庫金控自2013年9月1日起，就公司及各子公司董監事及重要職員於任期內執行職務依法應負之賠償責任，購買「董監事暨重要職員責任保險」，且每年定期檢討保單內容，就該保險之投保金額、承保範圍及保險費率等重要內容，提報董事會，並自2018年9月1日起，將投保金額提高至美金3,000萬元，以求降低董監事及公司承擔之風險，建立完善公司治理機制。

## 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，訂定「獨立董事職責範疇規則」，並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，參與董事與經理人財務報告、薪酬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。

## 2018年各委員會主要職掌及運作情形

	主要職掌	運作情形
<b>薪資報酬委員會</b> 2011年成立	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2018年共召開6次。</li> <li>平均出席率100%</li> </ul>
<b>審計委員會</b> 2014年成立	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2018年共召開13次會議。</li> <li>平均出席率97.44%</li> </ul>
<b>誠信經營管理委員會</b> 2016年成立	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>本公司2018年共召開2次會議。</li> <li>平均出席率100%</li> </ul>
<b>經營管理委員會</b> 2011年成立	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2018年共召開12次會議。</li> <li>平均出席率97.32%。</li> </ul>
<b>投資決策委員會</b> 2014年成立	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2018年共召開1次會議。</li> <li>平均出席率100%</li> </ul>
<b>風險管理委員會</b> 2011年成立	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2018年共召開4次會議。</li> <li>平均出席率 98.46%</li> </ul>

## 誠信經營

為健全公司治理制度，合庫金控訂有「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及指南」等規範，明確規範董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人應遵守公司法、證券交易法、上市上櫃相關法規等，以落實誠信經營。

同時，設置隸屬於董事會之「誠信經營委員會」，由全體獨立董事擔任委員，負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行、規劃檢舉制度並確保執行之有效性，並定期向董事會報告遵循情形；每年舉辦誠信經營教育訓練，內容涵蓋信經營法規遵行、檢舉辦法、檢舉制度對檢舉人之保護及內部控制等相關課程。2018年本集團辦理向董事及高階經理人宣導

會議計31人次參加；另對新進及現職員工舉辦誠信經營守則相關之教育訓練計共計18場，1,132 人次，合計2,124小時。

合庫金控及各子公司皆訂有「工作規則」、「員工服務及行為規範要點」，具體規範公司人員於執行業務時應注意事項，明確制定有效之獎懲制度，將誠信經營政策落實與員工績效考核連結，以防制員工舞弊及重大疏失之發生。董事會稽核處每年亦將反誠信案件及其缺失改善辦理情形定期提報審計委員會及董事會報告，督促相關單位檢討改進，確保公司的誠信經營政策能夠貫徹執行。本公司於2018年並無發生違反誠信之情事。



19場

2,435 人次

21,683小時

### 董監事

課程名稱	場次	課程時數	參與人次
誠信經營守則宣導	1	1	31

### 員工

課程名稱	場次	課程時數	參與人次
誠信經營守則教育宣導	12	12.5	1,520
檢舉法規及制度簡介	3	3	442
檢舉制度對檢舉人之保護	3	3	442

### 舉報機制

本公司設有檢舉辦法，由董事會稽核處擔任受理單位，依據「處理檢舉案件作業要點」，處理本公司及各子公司人員如有犯罪、舞弊或違反金融相關法令之虞，或違反本公司誠信經營守則之行為，可透過電子郵件或電話等管道檢舉，同時，明訂對檢舉人之身分資料應予以保密，不得洩漏足以識別其身分之資訊，以確保檢舉人或協助調查員工之權益，以免其遭不平等對待或不利之處分。

合庫金控官方網站建立檢舉電話及信箱，並由誠信經營委員會受理，對檢舉事項進行查核，以強化公司內、外部之檢舉管道，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。2018 年受理案件共1 件，經查無違反規範情事。

#### 誠信經營委員會之檢舉信箱與電話

檢舉電子信箱：5134@tcfhc.com.tw

檢舉專線電話：02-21738888 分機 5022、5025

# 風險管理與稽核制度

## 風險管理

為提升股東權益與資本價值，本公司透過主動風險管理，在風險及收益間取得最佳平衡，使資源分配更具效率，以強化核心價值，穩定經營理念，平衡風險與利潤，追求股東最大價值。

## 風險管理政策

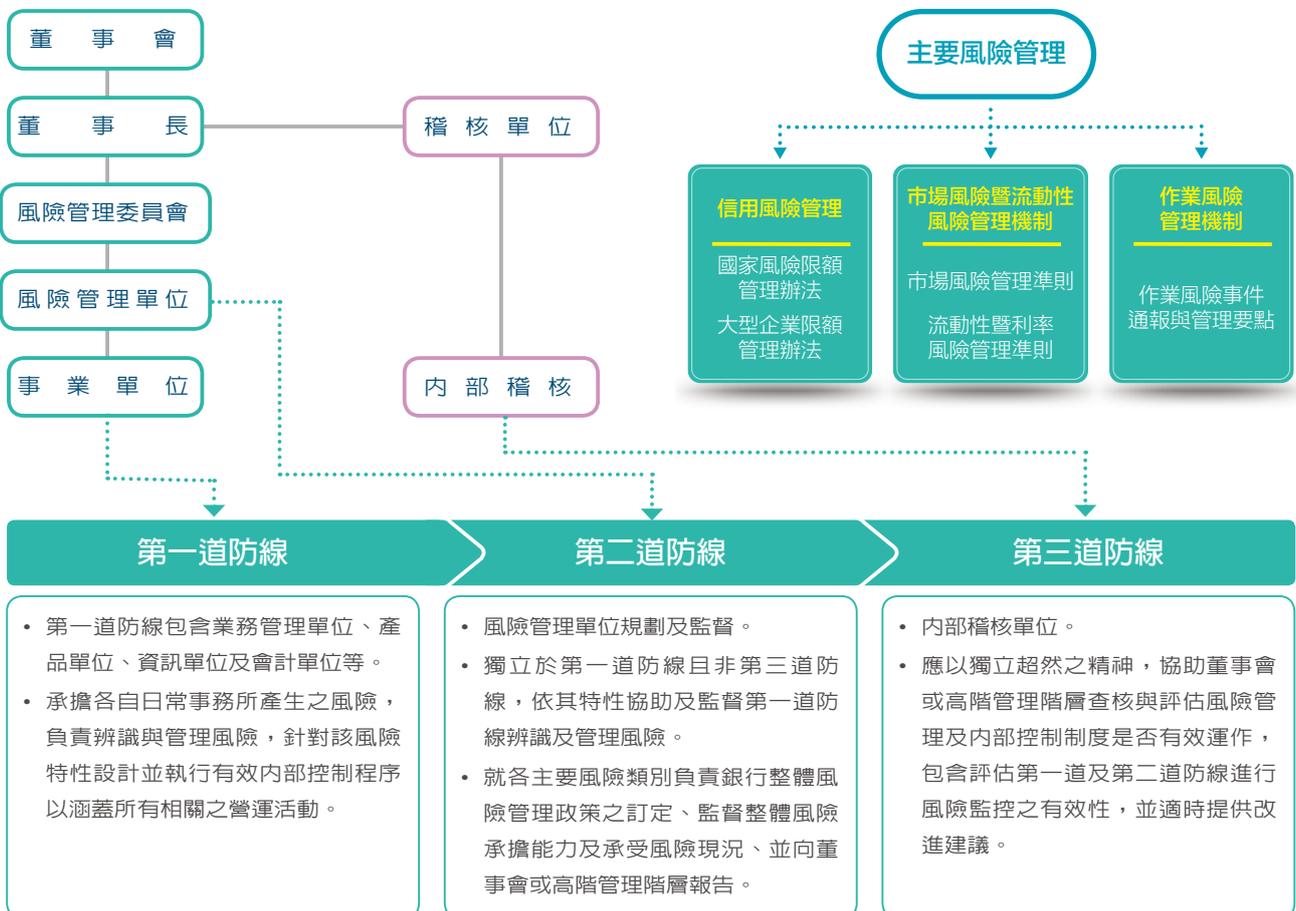
為健全經營與發展，確保資本適足性，以達成風險與報酬合理化目標，合庫金控訂定「風險管理政策與指導準則」，本公司及各子公司應依風險管理政策與指導準則之規範，考量經營策略、業務發展與風險胃納，及各該業別之相關法令規範，建立允當之資本適足性評估程序及資本結構管理、並將各項業務涉及之主要風險入管理，訂定各項風險管理程序，以有效辨識、衡量、監督及控管各項風險。

## 風險管理組織架構

合庫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。集團各子公司依業務規模與風險屬性分別設立獨立之風險管理單位，董事會為集團風險管理最高決策單位。

高階管理階層及風險管理委員秉承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。

本公司風險管理組織遵循風險管理三道防線模式，各道防線均訂定明確的組織、職能與功能，以確保整體風險管理機制的有效運作。

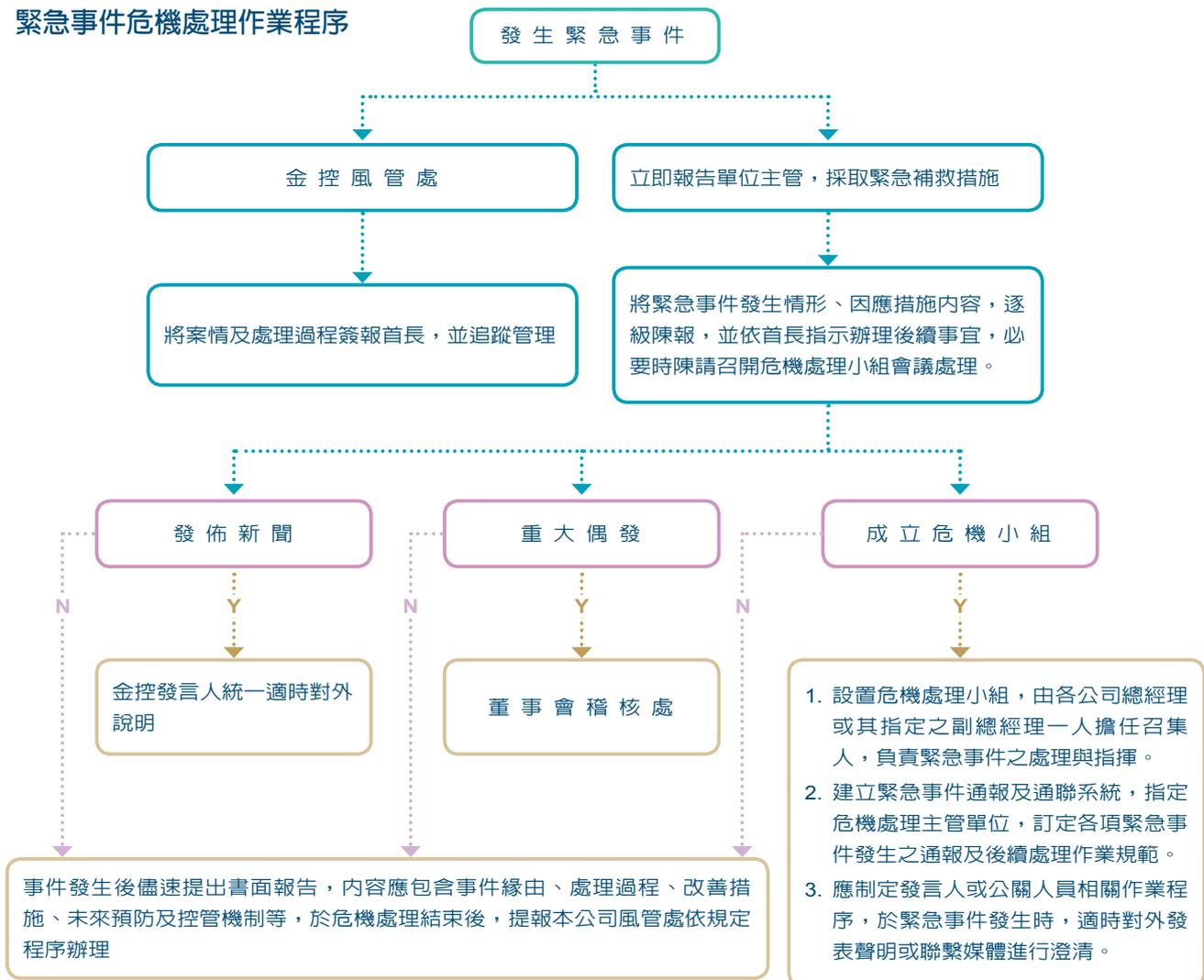


## 持續營運應變機制

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。

### 緊急事件危機處理作業程序



## 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，並依本公司投資規模、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。

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。2018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。

#### 2018 年金控集團受主管機關裁罰案件之追蹤情形及回應

合庫人壽因違反「保險業與利害關係人從事放款以外之其他交易管理辦法」、「保險業利害關係人放款管理辦法」、「保險業招攬及核保理賠辦法」、「保險業辦理電子商務應注意事項」

##### 改善措施：

1. 經理部門目前已要求利害關係人每年應提供聯合徵信中心之資料。
2. 於電訪檔案部分，每日由傳送方與接收方相互確認內容，以防止疏漏；另於電訪異常案件部分，業將各項作業細節納入內部程序文件管理。
3. 經理部門業以系統加以確認，並再以人工覆核，以避免人為或系統之疏漏。
4. 有關電子郵件未建置完備相關過濾阻擋系統及控管機制之改善措施，業已提報金管會在案。
5. 業已完成系統建置，並將同業承保數額納入計算。

## 內部稽核業務運作情形

### 擬訂

- 年度稽核計畫之主要考量原則。
- 主管機關金融檢查重點項目。
- 主管機關辦理金融機構檢查之主要缺失態樣及情節。
- 主管機關對本集團辦理業務檢查之主要檢查意見。
- 重要內稽內控法規或本公司督導管理需要。

### 核准

- 稽核計畫提報審計委員會及董事會審議。
- 依規向主管機關辦理申報。

### 執行

- 辦理一般查核及專案查核。
- 每月向審計委員會及董事會報告稽核業務執行情形。

### 改善

- 對受檢單位之查核意見改善情形持續追蹤至完全改善。
- 查核意見之改善情形簽請本公司各業管單位加強督導。

## 法令遵循

為強化本集團法令遵循制度，維持有效適當之內部控制，依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」訂定本公司「法令遵循制度實施辦法」，由法遵長擔任總機構法令遵循主管，綜理法令遵循事務及執行督導事宜，並設置「合作金庫金融控股股份有限公司法令遵循委員會」，以規劃、督導及協調法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐工作之執行。

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，傳達予本公司各單位及各子公司以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共同遵守所在國家之法令；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該制度執行情形。

本公司每半年召開集團法令遵循制度研討會，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；另已建立通報機制，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形，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。

另為增進行員法律知識，合庫銀行於2018年間辦理北、中、南共計8場的金庫法務巡迴講習會及3場法令遵循制度研討會，共有1,443位同仁完成法令宣導及案例研討課程，此外，亦協助各單位舉辦2次法令遵循自評檢核，以強化整體同仁法規遵循意識與智識基礎。

## 防制洗錢及打擊資恐

為有效落實公司防制洗錢及打擊資恐機制，合庫金控訂定「整體性防制洗錢及打擊資恐計畫」，明確規範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。並建置「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，並於每季將該小組運作情形提報予本公司董事會。各子公司亦持續優化防制洗錢及打擊資恐的電腦系統，希冀透過資料庫的串接來進行監測，以確保洗錢與資恐之風險控管有效性。

2018年因應亞太洗錢防制組織（APG）來台評鑑，銀行子公司除設置專責主管、專責單位及督導主管外，同時導入資訊系統以強化客戶盡職調查、交易監控等風險控管能力，並對員工持續舉辦相關在職訓練，依各業務屬性規劃不同之課程，以充實第一線人員防制洗錢及打擊資恐之專業能力，同時為鼓勵員工

取得國際反洗錢師（Certified Anti-Money Laundering Specialist, CAMS）證照，提供會員費、認證費用補助，截至2018年底，共有2,503人考取，補助費用逾63百萬元。集團內部亦持續就董監事、高階主管及員工辦理防制洗錢及打擊資恐教育訓練，以期提昇全體員工專業知識與能力，共計13,069人次完成參訓，總受訓時數達30,915小時。

### 董監事、高階主管

課程名稱	總人次	總受訓時數
法令遵循暨AML/CF教育訓練及案例分享會	104	208

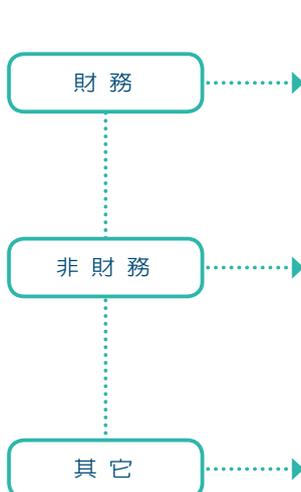
### 員工

課程名稱	總人次	總受訓時數
防制洗錢及打擊資恐訓練	12,965	30,707
法令遵循制度研討會	2,410	87,965
金融法務巡迴講習會	322	7,728

## 資訊揭露

合庫金控重視股東及利害關係人之權益，持續加強財務與非財務資訊揭露之時效性與透明度，設有專人定期更新中英文網站中有關公司治理、財務業務資訊、重大訊息等相關資訊，並建置包含「投資人專區」、「利害關係人專區」及「企業社會責任專區」。同時也將上述重大消息同步發布於公開資訊觀測站。另外，也設置完整的發言人制度、投資人關係窗口，期待透過上述管道的建立提供利害關係人多元的資訊取得與溝通管道。

### 資訊性質



### 資訊取得與溝通管道

- 財務**
  - 每季公佈財務報告，每月公佈營收績效。
  - 每年召開股東常會、法人說明會，於公開資訊觀測站及公司網站揭露重要訊息。
  - 提供中英文版本之「股東會議事手冊」、「年報」及「年度財務報告」等資料。
- 非財務**
  - 於公司網站建置投資人專區，設有專責聯繫窗口，並提供電話及電子郵件留言服務。
  - 每年編製企業社會責任報告書，並於官方網站設置「企業社會責任專區」，揭露公司履行企業社會責任之具體作為。
  - 每年主動參加公司治理評鑑、辦理信用評等、發行年報。
- 其它**
  - 建立媒體公關管理機制，設置專職單位及專人溝通回覆、發布新聞稿。
  - 落實發言人制度，提供利害關係人溝通及申訴管道。
  - 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。



2018年CSR績效

# 客戶 關懷

# 3

永續金融  
數位金融  
客戶權益  
普惠金融



## 永續金融

近年來，隨著全球暖化及天災的加劇、聯合國永續發展目標的發布與倡導、國際金融市場的快速演進變化，「責任投資」的概念逐漸成為新顯學，根據《2019全球私募基金責任投資調查報告》調查發現，「責任投資」成為私募股權基金和投資人的重要考量因素，包括環境、社會及治理的ESG議題，聯合國也針對金融機構的企業社會責任擬定相關原則，如赤道原則、永續保險原則與責任投資原則等。

合庫察覺氣候變遷帶來的機會與挑戰，主動將永續發展議題整合至營運策略，響應政府「綠色金融行動方案」發展綠色金融，並積極推動「5+2新創重點產業方案」，協助綠能產業取得資金，與企業共同朝向永續經濟發展轉型，簽署機構投資人盡職治理守則，落實股東行動主義，以期發揮金融業正面的影響力，善盡企業社會責任。

### 赤道原則

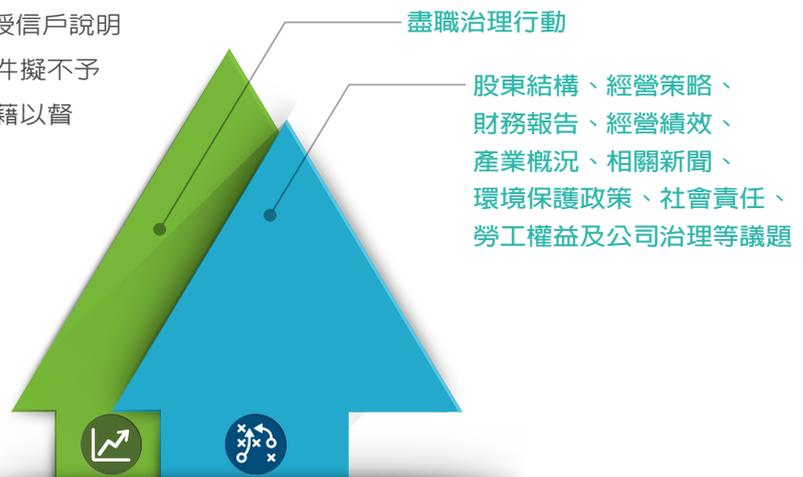
合庫銀行為善盡社會責任及對環境保護之承諾，參採「赤道原則」精神要求營業單位受理民營企業授信案件時，應向環境保護署查詢借戶最近一年內有無受裁處註記，並於徵信報告表中記錄查詢結果，如企業有受裁處註記，授信人員應依專業判斷評估該企業是否善盡環境保護、誠信經營等社會責任，並說明承作理由，以供審核人員審核案件之參考。同時也藉由聯徵中心資料庫查詢授信戶是否有未提撥勞工舊制退休金或有積欠墊償工資情事，如有者，請授信戶說明原因，倘無合理理由，新貸案件或增貸案件擬不予承作，續貸案件得逐次或一次收回現欠，藉以督促企業善盡社會責任。

此外，我們也修訂授信約定書，加強監督授信戶應遵守環保、勞動法規等法令規定，如有發現授信戶有違法之情事，合庫銀行得主張其授信約定視為到期、暫停提撥或停止動用。

### 責任投資原則

依據全球永續投資聯盟(GSIA)統計，2018年全球永續投資規模已突破30兆美元，永續投資儼然已成為未來的趨勢，其中，責任投資被視為投資流程的核心議題，合庫為建立良好的投資決策基礎，訂定投資政策及相關處理程序，投資之相關作業程序如分析、決策、執行、變更及檢討等已納入內部控制制度，同時採取盡職治理行動，即考量被投資事業之股東結構、經營策略、財務報告、經營績效、產業概況、相關新聞、環境保護政策、社會責任、勞工權益及公司治理等議題，作為投資評估之參考依據，輔以運用國際ESG資料庫檢視被投資事業於ESG指標之績效，如果當被投資事業在特定議題上有重大違反公司治理原則或損及資金提供者長期價值之虞時，本公司將不定時向被投資事業經營階層詢問處理情形，且不排除聯合其他投資人共同表達訴求。

合庫銀行、合庫人壽、合庫證券及合庫投信皆簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，並透過出席股東會、行使投票權、適當與被投資公司之經營階層對話與互動等方式參與公司治理；每年定期於公司網站或年報揭露履行盡職治理之情形，包括本遵循聲明及無法遵循部分原則之解釋、出席被投資事業股東會與投票情形及其他重大事項。以發揮機構投資人的影響力。



## 綠色融資

因應國際發展趨勢，國內主管機關積極推動綠色金融，鼓勵金融業發展各項金融創新服務與商品，包括綠色融資、綠色證券化等商品，合庫長期關注環境永續發展議題，響應政府「5+2新創重點產業」政策，運用金融核心職能扶植「綠能科技」、「新農業」與「循環經濟」等永續發展關鍵產業取的融資所需資金，截至2018年底，合庫銀行辦理「5+2新創重點產業」放款餘額為4,395億元，其中綠能科技產業放款餘額為1,165億元，市占第一，對於協助文化創意產業融資之推動亦不遺餘力，獲金管會頒發辦理「新創重點產業」、「創意產業放款」績效優等銀行雙項殊榮及「綠能科技產業」特別獎之肯定。



金管會主任委員顧立雄頒發「中小企業放款」、「新創重點產業」、「創意產業放款」績優銀行及「綠能科技產業」特別獎，由合庫銀行陳世卿總經理受獎。

集團各子公司亦持續致力於推動綠色經濟，包含綠色產業、綠色科技及綠色投資等經濟活動，藉由挹注資金於相關綠色環保產業，健全其財務結構，以具體行動維護整體環境永續發展之目的。

## 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2018年底，累計捐助金額逾1千7百萬元。



## 合庫集團近三年綠色投資餘額



註：綠色投資係指投資對象包含重視環境及永續（或綠色）發展、再生能源、綠色基礎設施等企業，或其發行之股票及債券。

## 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。

## 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。

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。2018年度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341件。



## 數位金融

合庫金控積極掌握數位金融發展趨勢，響應主管機關推動「打造數位化金融環境3.0」政策，運用Fintech、生物辨識、大數據分析、行動支付及數位體驗等技術應用，整合虛實通路，提供集團客戶創新數位金融服務。

### 行動金融服務

隨著客戶在網路銀行及行動網銀的交易比例逐年提升，合庫持續優化網路及行動交易平台，運用大數據分析，掌握客戶需求，推出專屬行動支付平台「合庫E Pay」、智能客服、智能理財，提供客戶透過指紋/人臉辨識快速登入服務，於線上辦理信用卡申辦、投資理財、金融資訊、線上取號、智能客服、消費扣款、轉帳、繳稅與繳費等各項服務。

另規畫建置以人工智慧為基礎的「AI社群經營系統」，在臉書粉絲團及Line兩大社群通路上，提供客戶個人化與生活化的金融服務，即時與客戶互動及行銷，吸引新用戶並增加客戶黏著度，滿足客戶多元支付應用需求。



2018年度合庫銀行行動網銀APP交易筆數較去年同期成長1,445,550筆，成長幅度達79%。

### 近三年網路銀行交易筆數



合庫人壽為滿足客戶的保險需求，持續優化合庫人壽APP，提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捷之數位化服務，優化「金庫e證券」平台，推出臉部辨識及指紋辨識功能，並新增電子交易證券帳務功能及線上訂閱電子月對帳單等服務，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。

### 數位分行

合庫銀行自2017年於新總行大樓營業部成立首家旗艦型數位分行後，陸續於北中南增設18家數位型分行，提供客戶各項數位金融體驗，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等多項e化便利服務，逐步引導客戶將交易轉往線上操作，使客戶享有更便捷的智慧金融服務。

同時，為提供客戶個人化的金融服務，2018年合庫銀行完成數位軌跡蒐集平台建置，用以蒐集客戶於數位通路之瀏覽軌跡，分析了解線上數位用戶潛在需求與消費偏好，並結合資料倉儲之結構化數據資料(包含存款、放款、信用卡等系統資料)，運用推播工具進行即時互動行銷推薦合適商品。

## 區塊鏈函證

合庫銀行也積極參與財金資訊公司金融區塊鏈研究暨應用發展委員會，之「金融區塊鏈函證服務」相關規劃應用，運用區塊鏈分散式帳簿不可否認、不易竄改偽造的技術特性將銀行函證作業數位化，可確保資料來源正確性與完整記錄交易軌跡，大幅降低會計師事務所及金融機構雙方之作業處理成本，更可提升企業財務報表透明度、保護投資人權益、及降低人為錯誤與舞弊問題，2018年12月上線時，共完成84件詢證函個案驗證。另與臺灣網路認證公司合作「區塊鏈資產轉換加速器概念性驗證」專案，透過區塊鏈應用，提供串接銀行、證券、投信之基金、股票資金籌措及轉換平台，客戶進行跨區域投資所須的清算、交割時間皆不受影響，可隨時掌握目前股票買賣或基金交易的狀況。

## 創新金融體驗

為讓更多消費者對創新金融服務更有感，合庫於「FinTech Taipei 2018台北金融科技展」，攜手「創



財金資訊公司頒發電子金流業務「最佳服務創新獎」，由合庫銀行副總經理顏武雄受獎

易加」展出無人自助販賣機，客戶可使用台灣Pay QR Code共通支付功能體驗非現金支付以及新型態販賣機的經驗。2018年獲財金資訊公司頒發電子金流業務「最佳服務創新獎」肯定。

## 異業結盟

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。合庫為國內第一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。

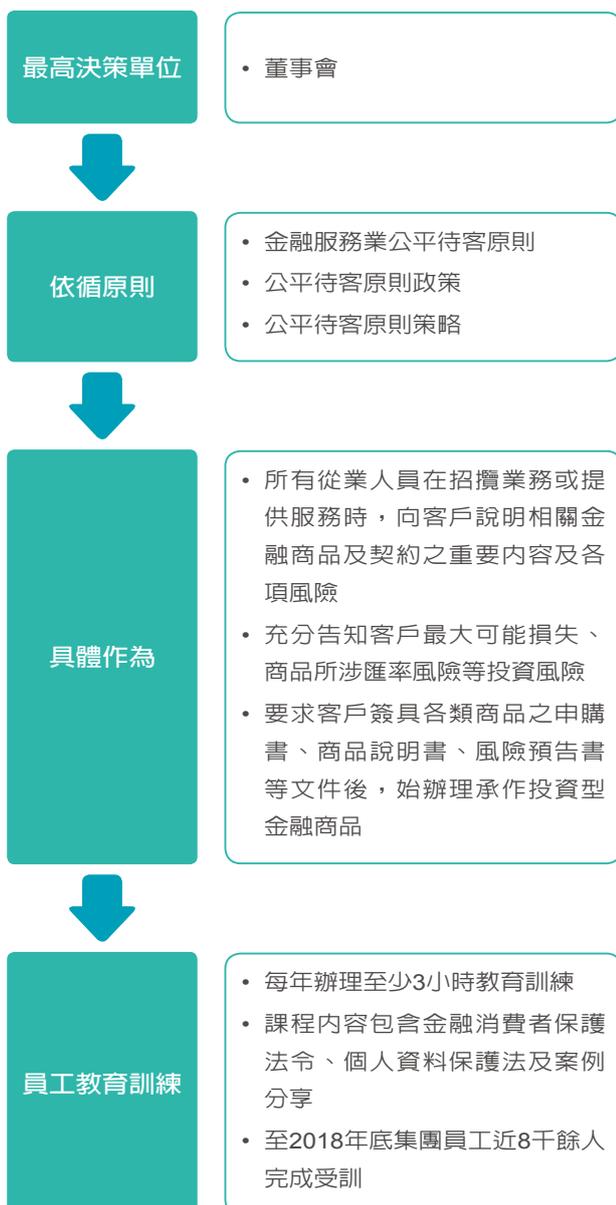
因應電子商務全球趨勢及衛福部醫療雲端政策，合庫銀行以「便民、多元、E化」為原則，提供醫療院所各項e化金流服務，民眾可透過行動網銀APP醫療繳費專區進行線上預約掛號、查詢看診進度，更可利用行動網銀憑證、全國繳費ID+ACCOUNT或晶片金融卡搭配行動ATM APP與行動讀卡機進行線上繳交醫療費用，2018年合庫持續優化電子醫療支付平台，透過財金公司「電子化繳費稅處理平台」介接，為全台第一家以信用卡繳納醫療費用手續費，採定額費率計價機制的代收銀行，目前服務觸角已遍布全國200多家醫療院所，合庫將廣續提供醫療支付的創新服務，希冀建構國內更臻完善的醫療支付環境，此外已與合庫人壽、旺旺友聯產險、新安東京海上、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。

## 客戶權益

合庫金控致力於提供一站購足之多元化服務與e化金融服務，更重視客戶隱私保護，本集團訂有「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」、「客戶隱私權保護聲明」規範集團各公司就客戶資料蒐集、儲存、保管、分類、利用目的及範圍等，都應在規範範圍內才可進行，以善盡對客戶資料保密之職責。每年藉由法令宣導、案例研討及與消費者之應答模擬訓練，強化員工對於個人資料保護法、金融消費者保護之專業知識，積極落實本集團公平待客原則及消費者保護理念之經營核心價值，增進金融消費者對金融服務業之信心。

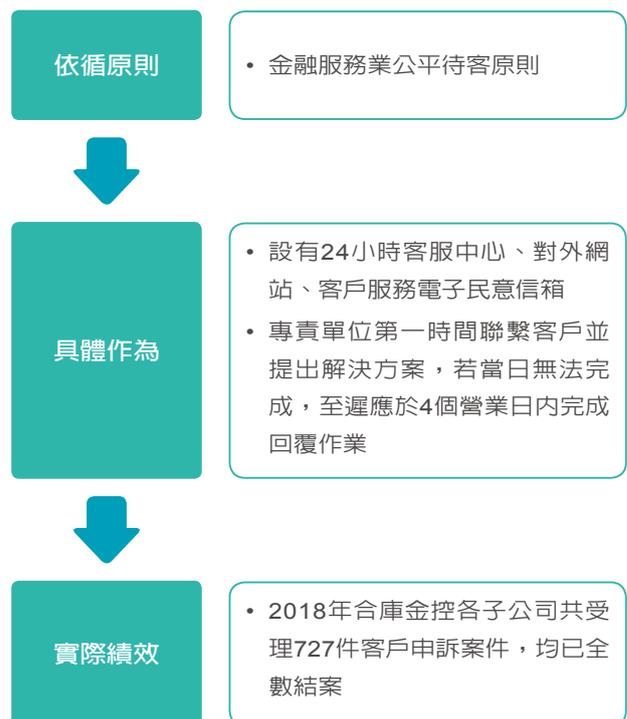
### 公平待客

為落實金融消費者保護，合庫金控由上而下推動公平待客的企業文化。



### 維護客戶權益

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。



## 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，本公司依循相關法律並制定內部措施，並且透過資訊安全管理系統、外部認證以及教育訓練，具體落實個人資料保護與資訊安全。

依循之法律和措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>個人資料保護法</li> <li>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</li> </ul>
具體作為	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人資料盤點作業</li> <li>個人資料檔案清冊之查核</li> <li>個人資料檔案安全維護及風險管理評估</li> <li>個人資料安全事故應變通報及預防</li> <li>個人資料保護管理自評</li> </ul>
資訊安全管理系統	<ul style="list-style-type: none"> <li>網路型與網頁應用程式防火牆系統</li> <li>入侵偵測防禦系統</li> <li>網頁、網路與程式碼弱點掃描系統</li> </ul>
具體實績	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年合庫均無發生公司資訊資產遭不當使用、洩漏、竄改、破壞等違反資安之事件</li> </ul>
外部認證	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO 27001國際資訊安全管理制度 (ISMS)</li> <li>BS10012：2009個人資料管理制度證書</li> <li>通過臺灣個人資料保護與管理制度 (TPIPAS) 驗證 - 資料隱私保護標章 (dp.mark)</li> <li>ISO 20000：2011資訊服務管理制度(ITMS)</li> </ul>

教育訓練	課程名稱	課程時數	參與人次
資訊安全	資訊安全認知與法令宣導	9	8,001
	資訊安全及社交工程教育訓練	3	54
個人資料保護	個人資料保護管理制度宣	6	666



合庫銀行獲頒ISO 27001 資訊安全管理系統驗證



合庫人壽獲頒ISO 27001 資訊安全管理系統驗證



合庫證券獲頒臺灣TPIPAS證書臺灣個人資料保護與管理制度 (TPIPAS) 驗證



合庫人壽獲頒BS 10012個人資料資訊管理系統」驗證

## 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。2018年度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101檔、境外基金商品96檔。

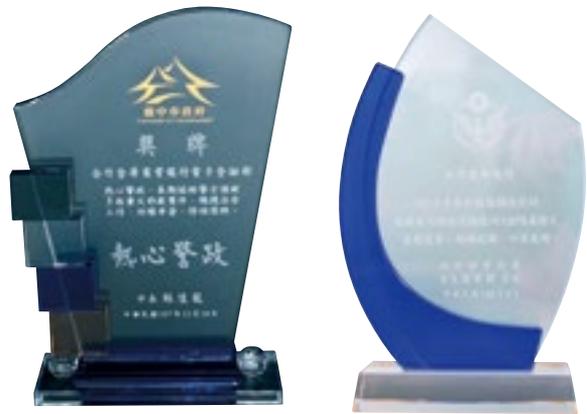
合庫人壽商品開發遵循主管機關相關法令規定及公司內部控制規範，採嚴謹的設計與開發流程，除進行各項精算測試、風險評估、上市準備作業外，亦須召開相關商品會議以確保上市前作業完整執行，商品並應報主管機關核准或備查，上市後亦會定期檢視相關內容是否符合最新法令規定，以確保商品確實符合法規、保護消費者權益及維持公司永續經營。2018年度合庫人壽共召開17次保險商品評議小組會議，審議完成並經主管機關核准24個新商品，逕修及部分變更109個商品。

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。2018年度合庫投信召開商品審查小組會議次數為12次，審議完成並經主管機關核准產品件數為2件。

## 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。2018年成功攔阻119件詐騙案件(含網路)，金額共計3,558萬元，獲台北市政府及台中市政府頒發熱心警政獎牌。



## 合庫銀行成功攔阻客戶詐騙

	件數	金額
臨櫃提(匯)款	15	1,880萬元
網路交易	104	1,678萬元

## 客戶滿意度提升

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。2018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95%以上。

## 普惠金融

據「世界銀行」調查，至今全球仍有20億人尚未能獲得銀行服務，「普惠金融」也被視為金融產業新藍海，合庫長期關注偏鄉弱勢族群，善盡企業社會責任，積極運用金融本業核心職能，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，推出友善金融服務商品，使社會各階層和群體皆享有基本權利、平等與合理之金融服務。

### 友善金融服務

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](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。



合庫銀行也積極營造友善的實體金融服務環境，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852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、朝陽科技大學等。

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，得隨時於友善金融服務專區或向任一營業單位申請。

### 高齡化商品

合庫銀行長期關注高齡社會發展趨勢所衍生的樂齡安養需求，再次領先同業，首創運用創新信託規劃，推出結合「租賃權信託、營運資金信託、預收款信託及安養信託」四大構面之創新安養信託服務，運用信託機制結合優良安養設施開發及營運業者，從長照設施的興建，到機構的營運及入住者的財產安全保障，提供一條龍式信託整合服務，榮獲台灣傑出金融業務菁業獎「最佳信託金融獎」殊榮。



合庫銀行榮獲台灣傑出金融業務菁業獎「最佳信託金融獎」肯定，財政部部長蘇建榮頒發獎座予雷仲達董事長，肯定合庫推出創新安養信託之肯定

104年推出國內首宗商業型  
「以房養老」融資方案

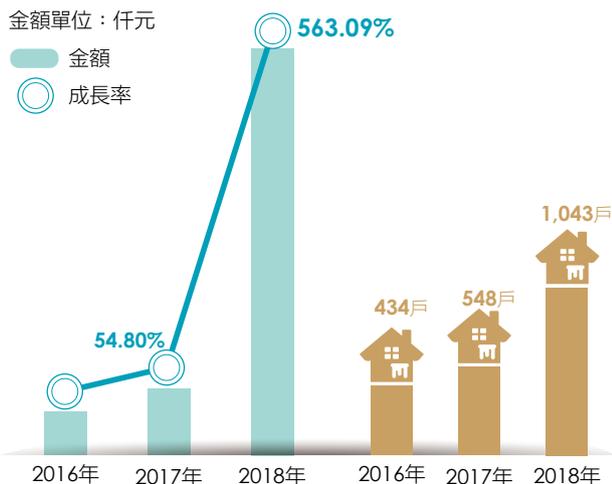


107年以信託機制結合安養照護產業，  
提升高齡長輩安養生活之品質

此外，合庫銀行推出結合「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。截至2018年底，合庫辦理安養與保險金信託業務量達3,179,287仟元，其中高齡者及身心障礙者財產信託業務承作戶數為1,043戶，承作量達2,905,176仟元，年成長率達563.09%，榮獲信託業辦理「高齡者及身心障礙者財產信託」評鑑績優銀行。



### 近三年高齡者及身心障礙者財產信託情形



合庫銀行針對高齡長輩所提出的創新服務並非第一次獲得菁業獎的青睞，早於2016年即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2018年底，共承作3,069件，累計核貸額度169.48億元。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>



### 穩定社會發展

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，貸放餘額分別達6,241億元、4,395億元，貢獻度在全體銀行間名列前茅，並連續三年榮獲金管會頒發辦理「中小企業放款」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2018年12月31日，合庫銀行已辦理24,438件安心成家貸款，貸放餘額為765.09億元。

另外，為協助微型創業者翻轉人生，合庫長期與勞動部共同辦理「微型創業鳳凰貸款」與「就業保險失業者創業貸款」等微型創業貸款，幫助就業保險失業者、婦女、中高齡者及離島居民發展微型企業，營造友善創業環境、提升國家經濟發展並促進社會就業。



2018年合庫銀行在受理件數、核定通過率及核定最高金額100萬元等三項指標評比，皆為承貸金融機構總排名第一，績效卓著，今年度勞動部辦理微型創業楷模選拔，共有十位優秀創業家獲選，其中五位之創業貸款是由合庫銀行承辦，擔任融資銀行之合庫銀行亦獲勞動部表揚，感謝合庫長久以來協助辦理微型貸款的卓越貢獻。2018年合庫銀行政策貸款餘額總計達12,214.23億元。

### 合庫銀行政策貸款餘額統計表

單位：新台幣億元

項目	貸放餘額
中小企業貸款	6,240.96
文創產業貸款	349.63
新創重點產業貸款	4,394.88
其他配合政府政策法人貸款	93.16
財政部青年安心成家購屋優惠貸款	765.09
其他配合政府政策個人貸款	370.51
貸款總計	12,214.23

資料日期：2018年12月31日。

外商公司副總經理毛○○，因為一場突如其來的車禍，導致他全身癱瘓，也因此被迫失業，已逾不惑之年的他，原正要攀爬往事業巔峰的邁進的他，因為這場突如其來的變故，稍嫌灰心。但轉念之下，他認清了人不可喪志頹圯，畢竟自己是個擁有資訊專長專業知識的人，何不利用這專長幫忙需要幫助的人。平日即為合庫客戶的他，在知悉可透過合庫辦理勞動部微型創業貸款，於是向合庫申辦微型創業貸款，透過這筆資金，開發出獨特的資料庫維運諮詢服務，目前不少醫院及診所都是他的客戶，毛○○特別感謝合庫，在其最需要援手的時候，提供他最需要的金融服務，也因為這筆資金能讓新事業穩健成長，讓他特別珍惜這份重拾職場的拼鬥心及希冀努力不懈在這職場的第二春中更發揚光大。

### 中小企業講座

合庫銀行積極響應政府推動台商回流，於全省舉辦7場「全國企業巡迴講座」工業區講座，會中邀請各領域專家就「5加2新創重點產業」，如太陽光電、新經濟農業、生技醫藥產業發展趨勢等議題進行演講，參與活動之企業家數超逾600家，約800人次。



### 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。2018年合庫銀行共辦理20場宣導活動，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。



合庫票券關懷偏鄉教育，支持「那瑪夏民權交流活動」，辦理金融知識宣導，以寓教娛樂方式讓原鄉部落孩童樹立正確金錢觀念。





2018年CSR績效

# 員工 照顧

員工組成與多元性

員工薪酬與福利

訓練與發展

職場環境

員工績效管理

人權平等

# 4



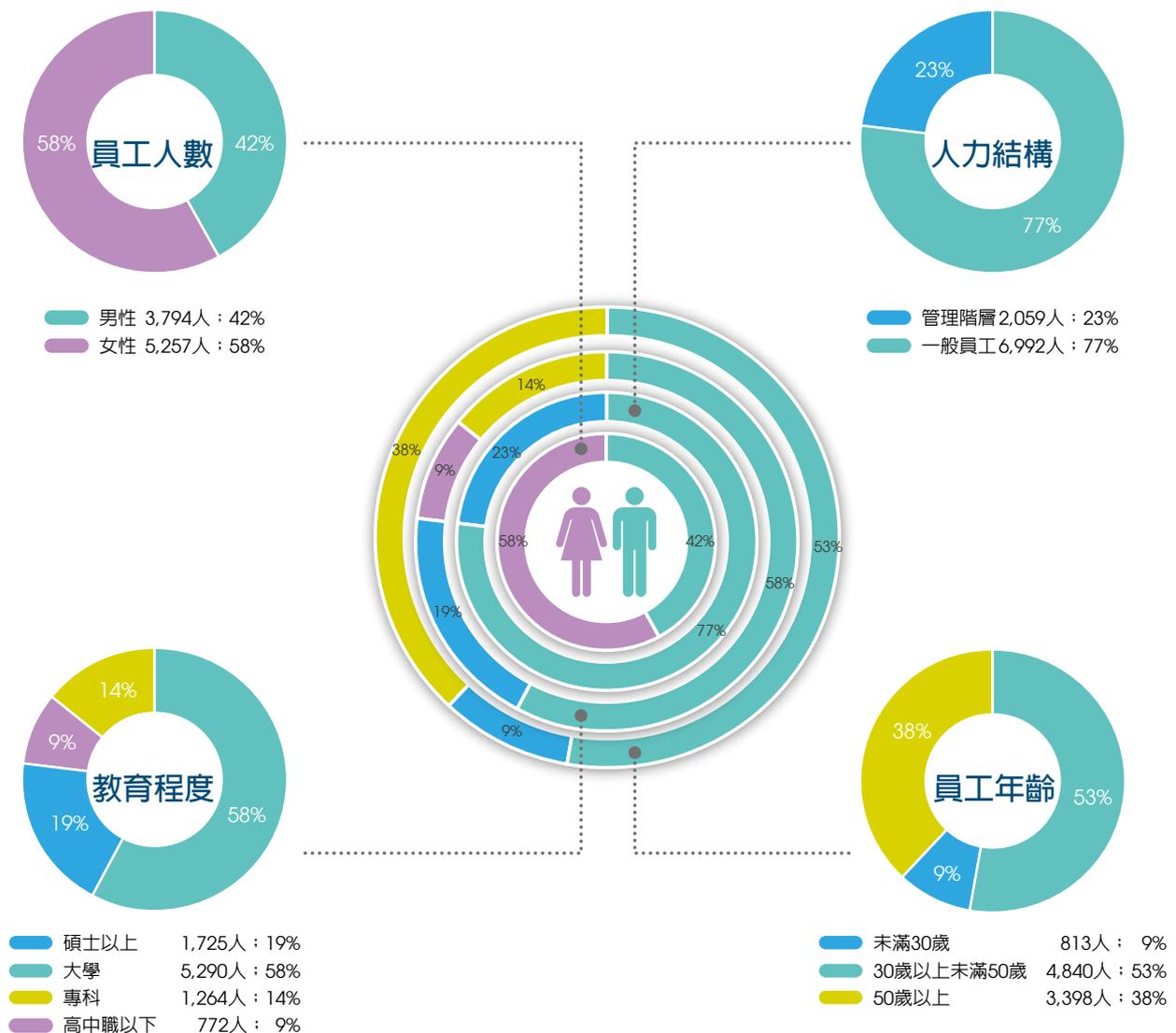
員工為企業的重要資產，合庫長期重視人才培育與發展，對於維護員工權益，規劃員工福利，培育員工專業職能，塑造良好工作環境以及建立順暢的溝通管道不遺餘力。我們深信身心健康的員工可以提供客

戶更好的服務品質及為公司創造更佳的经营績效，因此積極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。

## 員工組成與多元性

2018年底，本公司及子公司全體正式員工為9,051人，女性占58%、男性占42%。本集團所有營

運活動均依法申辦，相關人力資源結構如下列各項統計表：



## 2018年工作地點

公司名稱	台灣地區		海外地區		合計
	女	男	女	男	
合庫金控	6	11	0	0	17
合庫銀行	4,580	3,322	190	167	8,259
合庫證券	257	130	0	0	387
合庫票券	24	35	0	0	59
合庫資產管理	22	31	0	0	53
合庫投信	29	19	0	0	48
合庫創投	4	6	0	0	10
合庫人壽	145	73	0	0	218
合計	5,067	3,627	190	167	9,051

## 2018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	2	3	1	4	5	0	5	
合庫銀行	375	396	495	273	3	707	64	
合庫證券	25	14	3	30	6	39	0	
合庫票券	2	5	2	4	1	7	0	
合庫資產管理	7	2	4	3	2	9	0	
合庫投信	7	6	1	10	2	13	0	
合庫創投	1	3	1	2	1	4	0	
合庫人壽	57	35	21	64	7	92	0	



未滿30歲  
30歲以上未滿50歲  
50歲以上



台灣  
海外地區

## 2018年員工教育程度

公司名稱	教育程度				合計	
合庫金控	9		8		17	
合庫銀行	1,534	4,877		1,134	714	8,259
合庫證券	77	188		93	29	387
合庫票券	15	33		5	6	59
合庫資產管理	12	38		2	1	53
合庫投信	22		21		5	48
合庫創投	7		3			10
合庫人壽	49	122		25	22	218
合計	1,725	5,290	1,264	772	9,051	

■ 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
	未滿30歲	30歲以上未滿50歲		未滿30歲	30歲以上未滿50歲	
合庫金控	2		2	1		1
合庫銀行	214	817	1,031	156	759	915
合庫證券	7	4	11	4	17	21
合庫票券	5	5	10	3	12	15
合庫資產管理	4		4	5	6	11
合庫投信	4	4	8	5	3	8
合庫創投	1		1	1	4	5
合庫人壽	3	3	6	5	5	10
合計	238	835	1,073	179	807	986

■ 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	
	未滿30歲	30歲以上未滿50歲		未滿30歲	30歲以上未滿50歲		
合庫金控	1	3	4	3	7	10	
合庫銀行	460	2,462	817	300	1,441	833	3,739
合庫證券	12	185	49	4	89	16	246
合庫票券	1	11	2	1	10	9	14
合庫資產管理	7	10	2	18		1	19
合庫投信	1	19	1	10		1	21
合庫創投	2	1		1			3
合庫人壽	14	116	9	11	46	6	139
合計	497	2,805	883	316	1,618	873	4,185

■ 未滿30歲    ■ 30歲以上未滿50歲    ■ 50歲以上

## 員工薪酬與福利

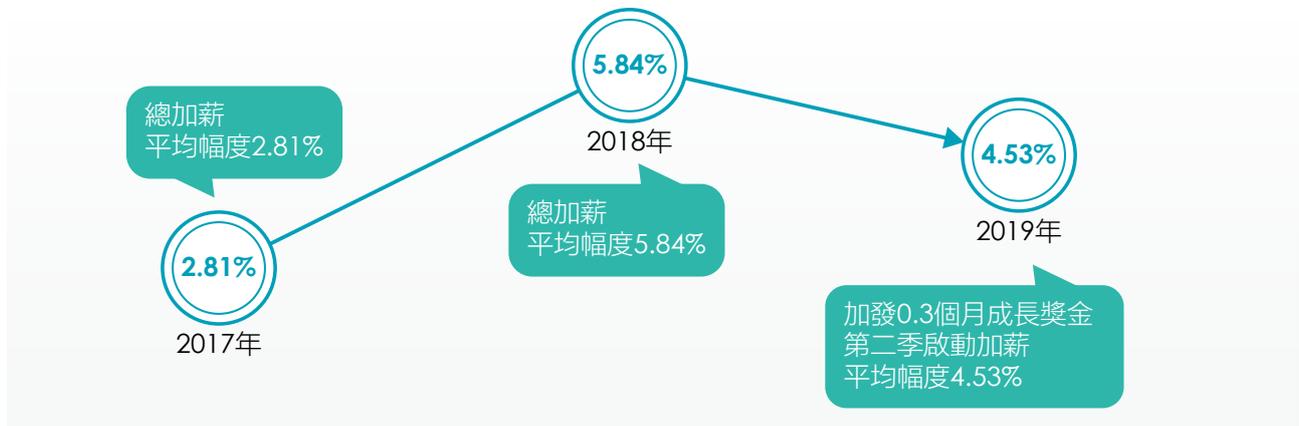
完善的薪資福利制度是延攬及留住優秀人才的重要因素，集團各子公司訂定「員工薪資標準」、「經營績效獎金及員工酬勞提撥標準」，薪資條件皆均優於法定最低基本工資。透過建立完整的薪酬與績效管理制度、教育訓練及員工發展規劃，協助員工提升專業能力與自我成長，並依照員工職級與專業能力表現，每年定期辦理升等、晉級和調薪，培訓及提供各項教育訓練。

合庫本著照顧員工生活及穩定人才的經營理念，已連續兩年辦理員工調薪專案；2018年集團員工平均加薪幅度高達5.84%。同時為鼓勵員工儲蓄及凝聚向心力，已規劃於2020年辦理員工持股信託。我們亦重視性別平等，員工任用之規則，不因種族、年齡、國

籍、籍貫、性別、出生地、宗教等因素而有差別待遇或有任何歧視。合作金庫已連續五度獲選納入「臺灣高薪100指數」成分股，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。



### 近三年平均加薪幅度



### 女男同酬

本公司用人政策以公平、公正為原則，人員之進用以能力、學識、經驗、操守及工作態度為甄選條件，不因性別及個人性傾向而於任用、薪資福利、考核及晉升有差別待遇。新進人員按其能力、經驗、學歷與工作性質，並兼顧內部公平性之原則，議定其職位、職等及薪資待遇。另得考量公司長期營業利益及財務狀況等因素，依員工績效考核表現辦理個人績效考核調薪、核算績效獎金與員工酬勞。



## 2018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%	114.20%	100%	114.20%
	一般員工	100%	130.52%	100%	130.52%
合庫銀行	管理階層	100%	101.88%	100%	101.88%
	一般員工	100%	99.15%	100%	99.15%
合庫證券	管理階層	100%	179.94%	100%	186.09%
	一般員工	100%	53.96%	100%	50.84%
合庫票券	管理階層	100%	193%	100%	202%
	一般員工	100%	137%	100%	145%
合庫資產管理	管理階層	100%	133%	100%	142%
	一般員工	100%	125%	100%	140%
合庫投信	管理階層	100%	121%	100%	127%
	一般員工	100%	151%	100%	146%
合庫創投	管理階層	100%	828.64%	100%	930.84%
	一般員工	100%	68.80%	100%	64.51%
合庫人壽	管理階層	100%	121.58%	100%	122.69%
	一般員工	100%	107.27%	100%	109.33%

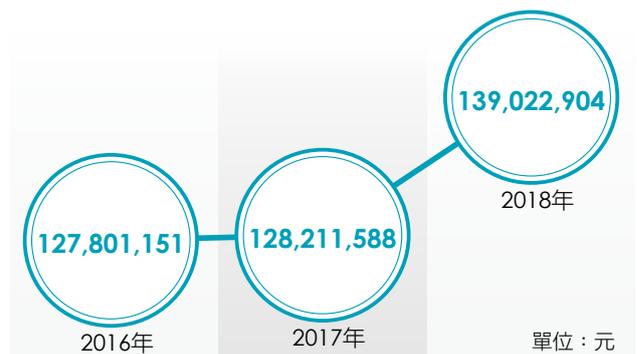
## 2018年基層人員薪資相較法定基本工資比較表

公司名稱	女	男	法定基本工資
合庫金控	246.06%	317.96%	100%
合庫銀行	182.27%	182.02%	100%
合庫證券	152.93%	150.17%	100%
合庫票券	195%	174%	100%
合庫資產管理	127%	173%	100%
合庫投信	193%	311%	100%
合庫創投	553.48%	380.79%	100%
合庫人壽	120.45%	177.27%	100%

## 多元的員工福利

合庫除主動響應政府改善勞工薪資條件政策，建立公平且具有競爭力之薪酬福利制度外，也重視員工的身心健康與福祉。本集團提供員工多元化福利措施，集團內各公司皆成立或規劃設置職工福利委員會，推動各項福利措施，保障員工生活品質，創造和諧的勞資關係。2018年總計提撥職工福利金逾新臺幣1.39億元。

## 近三年職工福利金提撥情形





## 非主管員工人數、平均薪資及福利費用與前一年度之差異

單位：人；新台幣仟元

2018年 一般員工人數	2017年 一般員工人數	2018年 平均費用數	2017年 平均費用數	差異
7,929	7,889	1,335	1,358	-23

註1：以上數據包含合庫金控、合庫銀行、合庫證券和合庫人壽

註2：薪資費用內容依證交所發布之「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊申報作業說明及適用問答」定義

註3：依「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」問答集(2019.1.14)定義，「非擔任主管職務」（即非經理人）之員工，認定方式係依據 92.3.27 台財證三字第 920001301 號函令規定「經理人」之適用範圍，據以統計及申報。實務運作上，應與各公司申報內部人（經理人）及股東會年報揭露（經理人）之範圍一致，並於前後期一致採用。

註4：平均薪資減少主因為 107 年辦理優退專案及聘雇新進基層同仁所致。

## 保險與退休制度

為提升員工福祉，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，使本集團員工於公務期間獲得應有之照護與福利，於執行公務期間意外發生致遭死亡、殘廢等，均獲得相當的醫療理賠，員工眷屬亦可投保意外及傷病住院醫療保險。對於員工退休生活保障，本集團依「勞動基準法」、「勞工退休金條例」訂有員工退休準則，按月依法提繳每位員

工每月工資6%之勞工新制退休金，至勞工退休金個人專戶。

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2018年離職概況如下：

## 2018年集團員工離職概況表

公司名稱	2018年底 在職人數 (A)	2018年 離職人數 (B)	2018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	17	0	-	0	0	0	0	0	0	0
合庫銀行	8,259	222	2.69%	122	100	65	157	0	188	34
合庫證券	387	38	9.82%	18	20	2	29	7	38	0
合庫票券	59	8	13.6%	1	7	3	3	2	8	0
合庫資產管理	53	5	9.43%	1	4	1	3	1	5	0
合庫投信	48	13	27.08%	8	5	1	10	2	13	0
合庫創投	10	1	10.00%	0	1	0	1	0	1	0
合庫人壽	218	34	15.59%	27	7	2	28	4	34	0

註：1. 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。

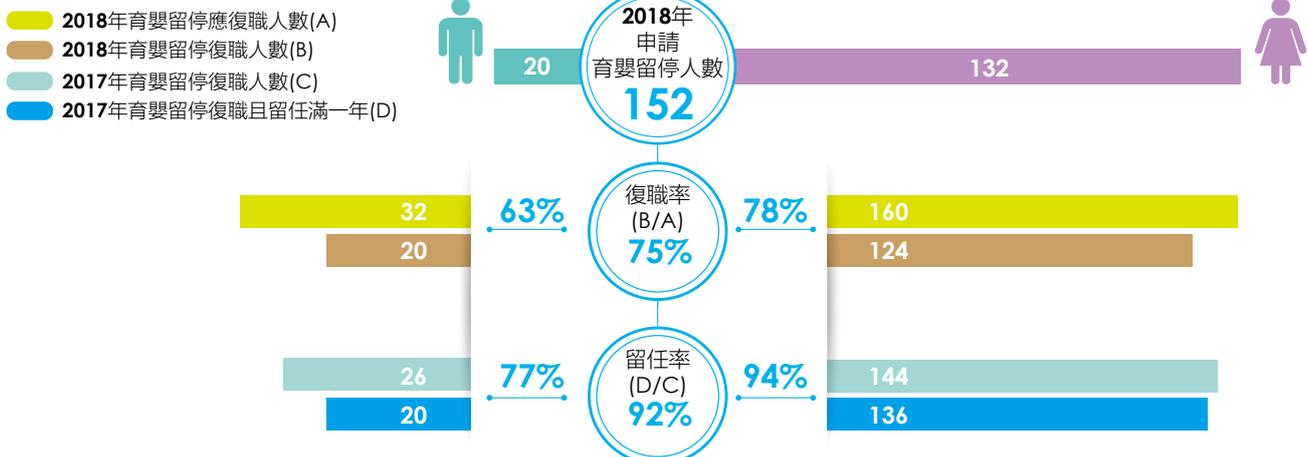
2. 性別、年齡、分發地區區分數請填報人數。

## 完善的假勤制度

合庫實施完善休假制度，提供優於勞基法之各類假別，並依據性別工作平等法，從招募、面試即落實性別平等，並賦予員工申請產假、陪產假、產檢假，生理假、家庭照顧假以及「育嬰留職停薪辦法」，並建置E化平台供員工隨時查詢及申請休假，系統每季亦會自動產生特別休假排定表，提醒員工預排休假，

以適時調整工作時間，兼顧工作與家庭平衡。以育嬰留職停薪為例，2018年共有152位同仁申請育嬰留職停薪，復職率為75%，留任率為92%；另提供「生育津貼」鼓勵員工生育，從第一胎到第三胎以上，分別補助6萬元、8萬元、10萬元，加計職工福利金，最高補助金額達新台幣11萬元整。

## 2018年員工育嬰留停概況表



註：本表實際復職人數係含提前復職者。

## 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」之規定（未滿40歲之員工，應每5年檢查一次），每三年於集團內辦理健康檢查，使員工能逕於於上班地點和時間內進行健康檢查，藉此促進同仁追蹤自身健康狀況；員工對此皆給

予高度之肯定。上一期已於2016年辦理，健檢人數共計6,595人，健檢費用共計7,848,050元。下一期將於2019年辦理。

員工亦可選擇赴其他健檢機構進行健康檢查；相關補助於下方圖表中列示。截至2018年底約962人申請健檢補助，費用共計6,635,561元。另提供健檢補助優惠方案如下，截至2018年底約962人申請健檢補助，費用共計6,635,561元。



提供全行65歲以下優於法令的定期健康檢查，單位主管人員每年度有補助費用及公假1日至醫院辦理健康檢查。



全體員工每3年安排合作之醫院至全省各單位辦理在職員工一般健康檢查，並主動通知異常者回院複檢，全行巡檢項目亦優於法令規定項目，包含腹部超音波、癌胚胎抗原等幫助員工疾病早期篩檢、治療，2016年參加在職員工一般健康檢查人數共計6,595人，費用為7,848,050元。2019年已規劃提撥10,520,400元，辦理員工健康檢查。

## 設置員工餐廳

照顧員工每日健康的伙食是我們用心的地方，於合庫金控總行大樓及合庫銀行多數分行設置員工餐廳，篩選優良的團膳經由員工票選提供伙食服務，並(不)定期檢驗餐廳食材農藥殘留標準及衛生狀態，同時於特殊節日推出應景菜色及春節年菜團購，慰勞員工辛勞。



## 辦理退休人員聯誼餐會

幸福企業就是要讓員工能做到退休，且享有幸福的退休生活，合庫除提供員工退休金外，為利退休員工聯繫感情，每年固定於北中南辦理聯誼餐敘活動，感謝退休人員長年對合庫的付出，並主動關心退休人員生活起居，提醒各位前輩重視身體健康，定期安排健康檢查，讓大家感受到合庫這個大家庭的溫馨。



## 設置多功能文康活動中心

合庫致力於成為讓員工有感的幸福企業，除建立完善薪資福利制度，秉持照顧員工身心健康理念，於2018年啟用「多功能文康活動中心」，提供多功能球場、健身房與瑜珈、舞蹈教室，讓員工盡情揮灑汗水，同時增進同事間的情感與團隊默契，並透過建立職場運動習慣，提升工作效率與競爭優勢，達到企業永續經營之目標。截至2019年6月底止，開立瑜珈、皮拉提斯、拳擊有氧及體適能課程，使用人次逾2,800名。



# 訓練與發展

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、永續經營的契機。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外，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。

## 多元化的學習管道

合庫銀行為強化員工之專業職能訓練，增進同仁吸收專業知識與新金融商品資訊，除舉辦在職人員講習班，亦遴派同仁參加語言進修課程或外部教育訓練和研討會。2018年集團訓練計劃目標均順利達成，實際受訓人次計122,328人次，總受訓時數達648,192小時，訓練費用達4,675萬元，另建置數位學



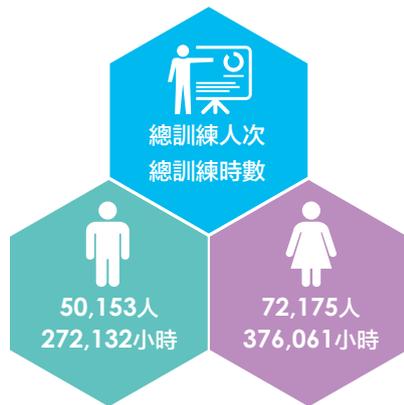
舉辦內部教育訓練-員工踴躍參與

習「e-learning」平台，提供各種學習課程，依業務類別分為23項，170門課程，同時配合法規更新及業務現況新增如「公平待客原則」、「防制洗錢及打擊資恐」、「資訊安全認知與法令宣導」等議題，累計登錄研讀共計517,412人次。

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。

## 2018年教育訓練實施情形



每名員工接受訓練平均時數 **71.62** 小時

總訓練費用 **46,749,112** 元

### 員工在職進修補助費用

研究所、大學及專科學校學分費	1,064,260
金融專業證照及外語檢定費用	17,886,332

## 人才培育與招攬

人才是企業永續經營發展的重要趨動力，吸引多元化人才並留才是合庫長期的目標。我們重視員工職涯發展規劃，從新進人員職前訓練、在職員工專業訓練等，來協助員工適應環境變動及組織的快速成長，並透過內部輪調機制，期許員工多元化學習，以成為

全方位金融人才。近年來，因應金融服務內涵的多元與轉型及海外繼續拓展等需要，合庫透過多元管道進行人才招募，以厚植人力資本，提升企業整體競爭力。依2019年現代保險教育事務基金會「全國財金保險系所畢業生就業意願大調查」結果，百年老店合作金庫獲得財金保險畢業生「最嚮往的金控公司」優等獎殊榮。



## 建立員工請調及輪調機制

為因應金融產業競爭激烈及跨業經營需要，本公司訂有「集團人員交流暨兼任職務規則」，使各公司人力資源得以共享，各子公司亦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，並鼓勵員工全方位發展，達到自我實現及追求卓越之目標。

## 產學合作

合庫銀行為培育金融產業專才，於2017年訂定「產學合作計畫學生金融實習作業要點」，提供合作學校學生專業實習訓練機會，並辦理一系列長達12~18週之金融相關課程，由本行資深人員傳授實務經驗，透過理論與實務結合之方式，提升學生專業技能，強化就業競爭力。截至2018年底，共與3所學校合作，參加實習學生累計共93名，回任率80%，企業參訪1場、演講講座8場，獲得許多學校師長及同學們的肯定。此外，實習期間表現優秀且通過面試者，將可以轉為正式行員，並享有完整的新人培育計畫。

## 校園徵才

合庫近年積極走入校園，除與多間大專院校辦理產學合作外，並參與各大校園徵才博覽會及說明會，

藉此讓年輕人更加認識這家百年老店，首次於台大、政大、清大、成大及台北大學等學校舉辦徵才說明會，由董事長雷仲達親自帶領同仁進入校園，為應屆畢業生剖析金融產業之未來發展趨勢，並與學生展開對話，讓年輕學子能更認識合作金庫，進而延攬有志從事銀行業的畢業生們及轉職人員加入這個素以幸福企業著稱的大家庭。另持續招攬國際化優質儲備菁英（GA）人才，以充裕國際金融人才庫，加速拓展海外市場，強化全球化布局。



## 全國大專院校網路投保體驗營及競賽

為了讓即將踏入金融保險相關領域的生力軍了解保險發展數位金融的趨勢與應用，合庫人壽與中央大學管理學院進行產學合作，共同舉辦「94狂Fintech體驗營」、「Fintech企劃案甄選競賽」與年輕世代對話，讓學生實際體驗網路投保平台運作，進而激發學生創新點子，如優化客戶體驗、策略聯盟、社群行銷等，透過理論與實務結合的方式，攜手學界共同培育未來時代具備關鍵能力的數位金融人才。



## 職場環境

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，聘僱護理師協助照護員工身心健康，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」、在職及新進人員職業安全衛生教育訓練等。

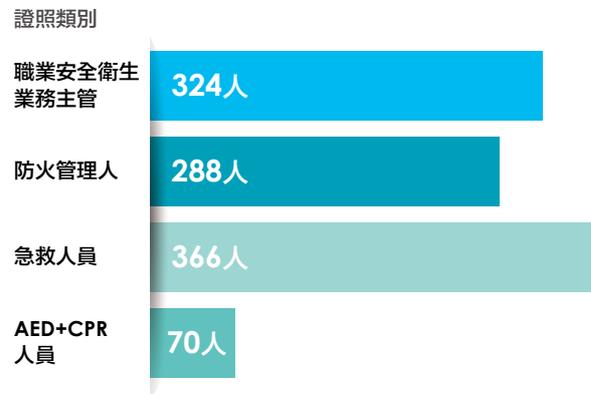


註：依職業安全衛生教育訓練規則，每三年應辦理三小時在職教育訓練

為保護員工安全與健康，預防職業災害發生，特訂定「安全衛生工作守則」，明確規範職業安全衛生等各項作業標準與緊急事件處理原則，並獲主管機關核備。各營業單位均依規設置職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人，以維護營業單位的安全衛生及打造安全的工作環境，另為即時更新職安新知，每2~3年派遣相關證照人員進行複訓，並持續進行自動檢查計畫，每年針對行內亦辦理業務宣導教育訓練，提升員工對職業安全衛生的認知，打造零災害的職場。

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

## 職業安全衛生相關證照取得人數



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、更著眼於保障員工家庭安心無虞。

## 2018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	1	0	2	0	5.88	0	0	0	0	0	-	-	11.76	-
合庫銀行	13	12	156	141	0.16	0.15	236	137	2,451.5	1,757.6	252.57	183.91	15.11	13.66
合庫證券	0	1	0	1	0	0.258	25	17	123.9	52.5	255.412	110.309	-	0.258
合庫票券	0	1	0	1	0	1.69	2	0	11.13	0	150.92	13.56	-	1.69
合庫資產管理	0	1	0	12	-	1.89	0	1	0	12	-	181.13	-	22.64
合庫投信	0	0	0	0	0	0	1	6	1.5	14	25	233.33	0	0
合庫創投	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
合庫人壽	0	0	0	0	0	0	163	67	597.5	343	2,193	1,259	-	-

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

## 安全防護演練

合庫重視職場安全，定期舉辦勞工職場安全衛生及消防、災害防制等講習，包括職業災害及交通安全之防護課程，並制定緊急應變計畫及通報措施，將風險降至最低，各營業單位每年定期辦理安全防護演練及警鈴、警報測試，以維護同仁安全。2018年演練達成率100%。

警鈴、警報測試

6,480次

每月至少辦理2次

安全防護演練

810次

每4個月辦理1次

## 職業安全衛生委員會

合庫銀行為保護員工安全與健康，預防職業災害發生，依「職業安全衛生法」及「職業安全衛生管理辦法」等規定，設置「職業安全衛生委員會」，由雇主、工會及單位主管等共11名委員所組成，其中4名為勞工代表，佔36%。委員會每三個月定期開會1次，截至2018年底共召開4次會議，開會議案共計86件，包含各項健康管理、健康促進事項報告等。委員會對於員工健康及工作環境安全相關議題多所關注並定期追蹤會議決議事項之執行情形，對於強化職場安全及衛生管理有相當之助益。

## 健康職場

為提供員工健康舒適工作環境，合庫銀行聘任醫師及專任護理師六名於總行駐診及執行臨場健康服務，提供同仁緊急醫療及諮詢。除此之外，本集團針對員工健康檢查結果進行分析，由醫護人員辦理臨場及視訊訪談，進行追蹤及醫療諮詢指導以協助員工改

善健康。另為使同仁同時兼顧工作與家庭，於工作場所設置哺(集)乳室之相關設施及設備，2018年共計有506人次使用。



哺乳室、AED(自動體外心臟去顫器)



### 專科醫師駐診

- 本行委任兩名專科醫師至總行駐診及執行臨場健康服務，使員工於上班時間亦可進行專業醫療諮詢。



### 專任護理師

- 針對員工罹患疾病及健康檢查前十大異常項目，不定期提供醫療保健資訊及健康諮詢服務，更設有醫務室、隧道式血壓計、超音波身高體重計及AED(自動體外心臟去顫器)，提供同仁緊急醫療及照護場所。
- 2018年全省臨場健康服務，共完成96次，共計服務1,933人，288個小時，針對2016年員工健康檢查結果進行分析後，委請醫師給予現場及視訊訪談，進行追蹤及醫療諮詢指導等改善健康措施。



## 健康講座

每年聘請外部心理諮商師辦理「認識壓力如何影響我們」、「溝通與協調-如何因應負面情緒產生的不良影響」、「培養情緒處理的抗壓能力及正向溝通」等課程，並與各縣市心理衛生中心及財團法人張老師基金會合作，提供員工進行個別心理諮商服務，以維護員工身心之平衡。



辦理全省「溝通與協調-如何因應負面情緒產生的不良影響」、「培養情緒處理的抗壓能力及正向溝通」共計356人參加。



「認識壓力如何影響我們」、「心理師從五大面向談放鬆」、「從心理測驗談經營美好職場關係」共計387人參加。

每年辦理3場，每場3小時，共計743人參加



## 流感疫苗接種

為鼓勵員工自行前往醫療院所進行施打疫苗增加保護力，及避免群聚感染發生，2018年提撥預算為4,069,000元，讓員工自行前往醫療院所進行施打，另於總行大樓設站施打流感疫苗

## 建置遠端視訊健康訪視系統

為使全台各分行員工享有公平之健康諮詢管道，合庫銀行特別建置「遠端視訊健康訪視系統」，由特聘醫師每月透過視訊方式對北區偏遠、中部、南部等地區之同仁進行健康諮詢，以達到「同仁身心體健、共創事業績效」之效益。



流感疫苗



健康服務



## 身心健康措施

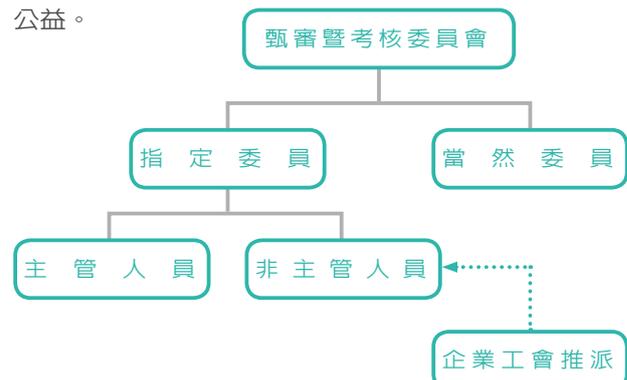
項目	具體作為	成果
 <p>異常工作負荷 促發疾病 預防計畫</p>	<p>為預防「輪班、夜間工作、長時間工作」等高風險群員工因過勞促發疾病，依其健康檢查結果、員工過勞自評及加班時數統計綜合評估後，委由職場醫師、護理師進行訪談及健康輔導。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過每年辦理健康衛生講座、身心健康保護等措施，以減緩員工促發疾病之風險。</li> <li>截至2018年底低風險等級為55人，由其本人自主管理；中風險等級為39人。</li> </ul>
 <p>人因性危害 預防計畫</p>	<p>2018年訂定人因性危害預防計畫，透過每年「員工自覺肌肉骨骼症狀」問卷調查，了解員工身心狀況。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年，計有232名員工疑似有健康危害之情形，已予以電話關懷、瞭解症狀發生原因及改善建議，並辦理「辦公室症候群-舒壓按摩」講座，共有62人參加。</li> </ul>
 <p>母性員工健康 保護計畫</p>	<p>請懷孕員工及其主管填寫「母性健康風險評估表」，進行相關工作危害之風險評估，由職業安全衛生人員、專科醫師、專任護理師及單位主管執行訪談指導。</p>	<p>2018年對56名懷孕員工進行危害控制、工作適性調整。對於無健康危害之員工，則續由專科醫師及護理師執行健康指導與保護措施。</p>
 <p>執行職務遭受不法 侵害預防計畫</p>	<p>訂定「執行職場遭受不法侵害計畫」，宣示本行對不法侵害行為及職場暴力之「零容忍」立場，通報申訴處置流程透明化</p>	<p>2018年並無員工遭受不法侵害之情形。</p>

## 員工績效管理

為保障每位同仁的權益，集團各公司訂定「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」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，並每年對全體員工辦理考核及獎懲，亦將年度考核結果作為員工績效獎金及員工酬勞發放之依據；另設置「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，同時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。

合庫集團致力於將員工績效考核制度與企業社會責任政策結合，如合庫銀行響應節能減碳政策，推行

節約能源措施，將水電油等摺節開支納為管理績效評核項目，並藉此與員工績效獎金連結；合庫人壽發起公益護照，以獎勵積點方式，激勵同仁多方參與社會公益。



## 人權平等

合庫金控對於員工之招募、任用、考核、升遷不因性別差異而有不同，且支持並尊重國際相關勞動人權規範，包含國際勞工組織三方原則宣言(International Labor Office Tripartite Declaration of Principles)、OECD多國企業指導綱領(The OECD Guidelines for Multinational Enterprises)、聯合國世界人權宣言(UN Universal Declaration of Human Rights)等公約，及營運所在地之勞動法令、性別工作平等法等，訂定各項人力資源管理政策與程序，使員工權益受到合法的保障，本集團在2018年間，無發生僱用童工、涉及歧視、違反結社自由及任何強迫或強制性勞動之營運活動。



保障人權作為



## 完善勞資溝通管道

庫始終秉持「勞資和諧，共創雙贏」的理念，推動並促進勞資關係，員工可透過工會、職工福利委員會、勞資會議等向公司提出建議。集團內各公司均於內部網域建構「員工意見箱」、「留言版」等，讓同仁們將工作中面臨的問題或增加工作效能的提案透過意見箱直接與管理階層溝通，進而得到協助與回應，所有案件皆指派專人採保密、公平、合理及迅速的原則處理，以保障申訴人權益，另於「勞資會議」、「甄審暨考核委員會」、「人事評審委員會」委員，推派員工代表擔任委員，以爭取員工權益。

合庫集團內各公司已依據勞動基準法規定，將重要工作變動最短通知期，明訂於工作規則中，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，得依工作年資於10日至30日前終止勞動契約。



子公司合庫銀行及合庫證券為促進勞資關係和諧，凝聚員工向心力，積極推動照顧員工權益，簽訂「團體協約」；2018年企業工會會員及贊助會員人數已達到8,017人，占總員工數的99.1%；即使未加入工會，舉凡調薪、年終獎金等權益，所有正式員工皆受勞資雙方共同協議所保護。

為防止性騷擾事件的發生及保護被害人權益，集團內各公司訂定「工作場所性騷擾防治措施申訴、調查處理及懲戒要點」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，本集團亦建立申訴之管道(含專線電話、專線傳真等)，及定期安排教育訓練，期使員工能在免受性騷擾的環境下安心工作。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。2018年集團內受理性騷擾案件數為0件。



本公司受理性騷擾申訴之管道如下：

專線電話：02-21738888 分機3011

專線傳真：02-27715796

電子信箱：tch@tcfhc.com.tw





2018年CSR績效

# 環境 永續

# 5

溫室氣體與能源管理

節水減廢

綠色採購與供應商管理



**因**應全球氣候變遷與溫室效應對環境的影響，合庫從自身營運作起，除訂定節能減碳措施，並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，亦於投標須知暨契約條款中明訂「供應商企業社會責任規範」，要求合作供應商遵守企業社會責任條款，力求共同實踐環境永續。

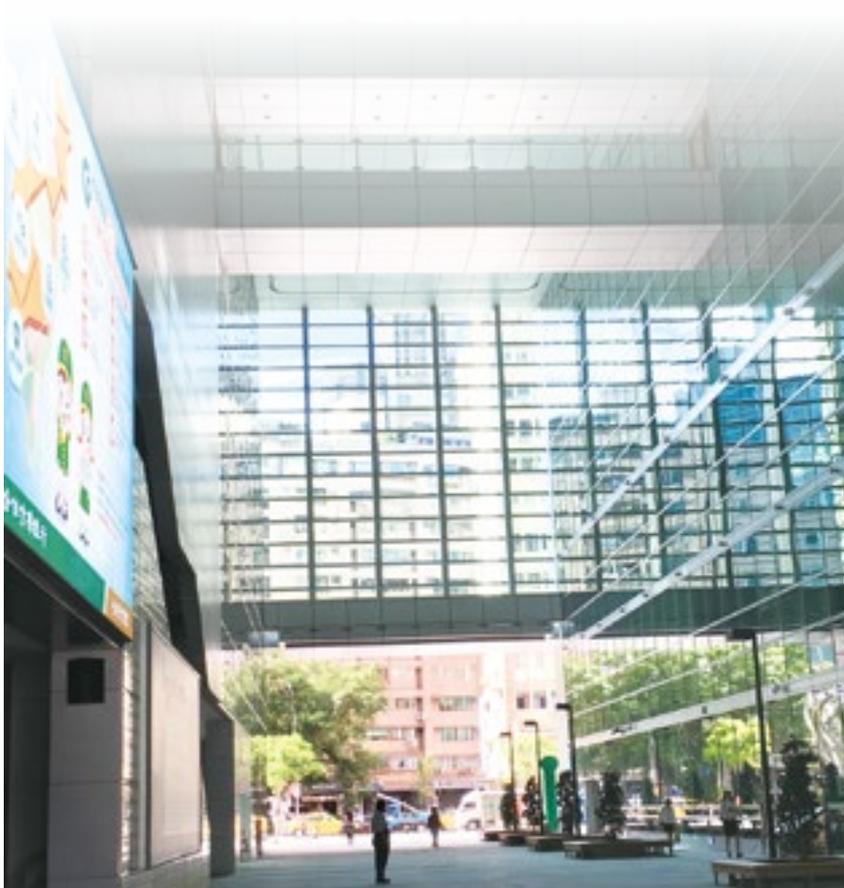
## 綠建築

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，導入綠建築各項相關環保節能設計，以落實環境友善，與員工、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%，於基地周邊設置超逾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。2018年取得綠建築銀級標章認證。



## 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、內部會議採無紙化電子議程及視訊會議進行，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。



合庫銀行總部大樓榮獲內政部營建署綠建築標章認證

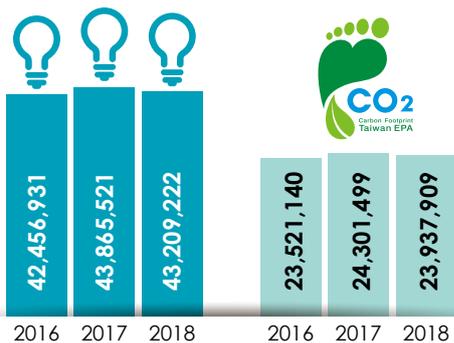


## 溫室氣體與能源管理

為有效減緩氣候變遷對環境的影響，合庫積極落實綠色營運，推動能源管理與節能減碳措施，以善盡地球公民職責，為確實掌握溫室氣體排放來源與特性，短期總部大樓已進行ISO 50001能源管理系統導入與ISO14064溫室氣體盤查作業，期以提出具體減量之可行方案與目標，以達到長期提升能源運用效率，進而減緩對環境所造成的影響。

### 間接能源

外購電力(度)



### 直接能源

汽油(公升)



碳排放量  
kgCO<sub>2</sub>e

註：二氧化碳當量排放係數參考來源：行政院環境保護署溫室氣體排放係數管理表 (6.0.4 版本 2019/06/27)

## 節能減碳

合庫長期推動「節能減碳措施」，以達到降低溫室氣體排放之目標，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，並確實按季上網填報，定期就採行節約能源措施進行

檢討、追蹤、分析，以擬定相關改善措施。另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。合庫之節能減碳措施如下：



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。

## 節水減廢

### 廢棄物管理

為落實廢棄物管理，本集團力行環保3R政策，即減量（reduce）、回收（recycle）、再利用（reuse），讓資源循環永續利用，以減少對環境的

破壞與汙染。合庫更於2018年訂定廢棄物減量政策，以2019年為基期，每年減少1%廢棄物量為目標，同時鼓勵同仁積極落實垃圾分類與資源回收作業，並依實施狀況適時調整目標及相關措施。具體作為如下：

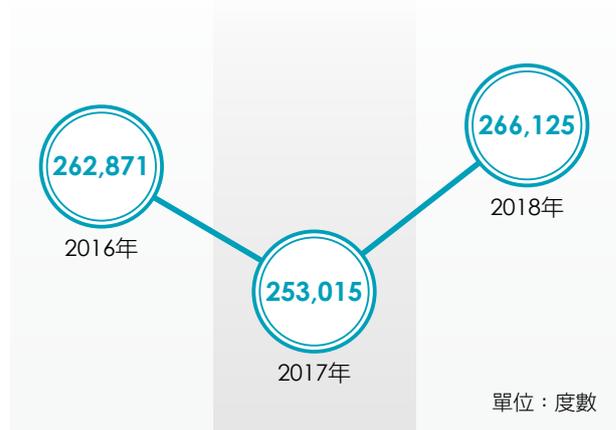
項目	具體作為
 <b>減量</b> (reduce)	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動會議無紙化、作業流程電子化、服務及教育訓練數位化，2018年共節省13,842,385張紙，69.21噸紙漿，相當於1,661顆樹木。</li> <li>響應響應禁用一次性及美耐皿餐具，獲臺北市政府頒發獎狀表揚。</li> <li>鼓勵客戶響應節能減碳愛地球，使用電子化交易、申辦電子帳單等。</li> </ul>
 <b>回收</b> (recycle)	<ul style="list-style-type: none"> <li>各樓層設置垃圾分類及資源回收桶，供員工進行紙類、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。</li> <li>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。</li> </ul>
 <b>再利用</b> (reuse)	<ul style="list-style-type: none"> <li>採購具有環保標章FSC或PEFC之再生或環保紙張及設備等。</li> <li>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。</li> <li>文書影（列）印採用雙面列印善用回收紙張，減少紙張浪費。</li> </ul>

資料來源：中華民國內政部營建署

### 水資源管理

合庫總部大樓興建初期即將綠化量指標、基地保水指標、水資源指標、污水及垃圾改善等四項指標列為主要設計考量，以達到省能源、省資源、低污染之建築。大樓內用水設施皆採用省水裝置，如感應式水龍頭、園藝定時灑水器；汰換設備時，採用具省水標章之設備。本集團亦利用集會向員工宣導節水措施，並張貼節約用水標語，以達到節水目的。營運使用之水源100%來自台灣自來水公司，僅供員工及部分消費者使用，產生之生活污水均經由下水道排放至污水處理廠處理，並無危害環境之情形發生。2018年用水量為266,125度，較2017年微幅增加13110度，主要係營運量增加及合庫銀行辦公大樓搬遷所致。

### 近三年水耗用情形



## 綠色採購與供應商管理

### 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，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；集團子公司皆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。2018年辦理綠色採購金額為450萬元。

### 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(無受政府機關汙染源裁罰之紀錄)、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，以共同落實企業社會責任。

### 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」、「緊急事件危機處理要點」及「安全防護演練教案」，每年由營業單位進行演練並作成紀錄，以因應颱風來襲前、中、後之準備及災害搶救，避免影響營運減少財物損失及確保人員安全。

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。





2018年CSR績效

# 社會 公益



# 6

社會關懷  
體育扶植



## 社會關懷

在促進經濟發展的同時，合庫秉持回饋社會理念，積極整合集團資源，持續舉辦公益活動、參與藝文活動及學術研討會，以具體行動呼應聯合國的永續發展目標（SDGs），符合消除貧窮（SDG1）、終止飢餓（SDG2）、良好健康與社會福利（SDG3）、優質教育（SDG4）及就業與經濟成長（SDG8）等五大指標，期望每一分的投入，為我們生活的這片土地創造最大正面影響力。連續兩年榮獲卓越雜誌頒發「2018年卓越銀行評比」—最佳企業社會責任獎肯定。

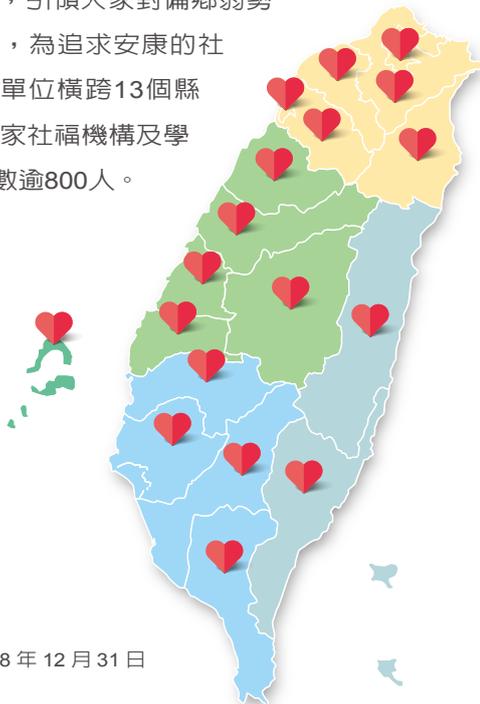


金管會主任委員顧立雄頒發最佳企業社會責任獎，由合庫銀行董事長雷仲達受獎。

### 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。贈單位橫跨13個縣市，計有20家社福機構及學校，受惠人數逾800人。



資料日期：2018年12月31日

#### 舉辦公益路跑

為鼓勵民衆為健康而跑，同時捐發票作公益，合庫金控集團與中區國稅局共同舉辦「財政部2018年統一發票盃台中場路跑活動」，此次活動共募集31萬多張發票，全數捐贈中部地區社福團體。其中合庫銀行全體員工熱烈響應，自由樂捐發票逾14萬張，展現本集團員工以實際行動支持愛心公益的理念。



## 參與公益園遊會

合庫金控連續六年響應社團法人台灣金融服務業聯合總會舉辦之「金融服務愛心公益嘉年華」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，連續四年參與金融有愛-「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。



## 辦理各項捐助活動

秉持回饋社會理念，合庫持續辦理各項捐助，響應公益團體發起的活動，2018年共計捐助「財團法人肺病防治基金會」、「澎湖縣政府公益慰助金」，為社會福利弱勢族群盡一份心力。



## 關懷偏鄉弱勢兒

合庫金控集團秉持回饋社會理念，旗下子公司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，2018年共計捐助安德烈慈善協會、財團法人賽珍珠基金會、慢飛天使服務協會、財團法人伊甸社會福利基金會、財團法人失親兒福利基金會、財團法人私立懷德風箏緣地育幼院等公益團體，讓弱勢族群感受社會關懷，持續傳遞愛的正能量。

合庫證券關懷花東地區經濟弱勢學童，捐助台灣采蝶棒球產業育成協會，以栽培基層棒球選手及輔導弱勢家庭孩童之課業，期盼改善學童生活。另合庫資產管理公司捐助社團法人高雄市飛揚福利服務協會，以協助陪伴弱勢家庭之兒童及青少年，提供其多元的學習方式。



## 社會急難關懷

2018年花蓮強震重創東臺灣，合庫除愛心捐款協助災後重建外，提供急需資金從事重置及整建之農漁民、農漁企業、個人及企業各項天然災害貸款，協助受災戶重建家園，儘速恢復正常生活。合庫銀行榮獲行政院頒發「0206花蓮地震融資保證專案貸款」績優銀行獎項肯定。

合庫人壽提供多項重大天災事故保戶服務如免息保單借款、保費緩繳及免費補發保單措施等，並透過「守護希望」募款活動，邀請合作通路土地銀行銷售保單作公益，合計捐出29,500元協助花蓮縣中正國小重建校園。



合庫長期秉持「人飢己飢，人溺己溺」的精神，善盡企業社會責任，花蓮強震發生第一時間，雷董事長即責成相關人員將首場「首長會議暨財富管理激勵研習營」移師花蓮召開，同時邀請200多位員工作伙送暖到門諾醫院，由董事長致贈30萬元協助門諾醫院修復相關設施，希望藉由拋磚引玉，呼應社會大眾發揮愛心，協助花蓮民衆重建家園走出傷痛。

另響應中華文化總會「花蓮有靠山」攝影選拔活動，鼓勵合庫所有同仁能再次遊訪花蓮，透過攝影鏡頭記錄花蓮的自然生態與人文景致之美，使國人及國際朋友再次認識花蓮、愛上花蓮，一同為花蓮加油。



## 扶助身心障礙人士

合庫投信以愛為出發點，捐助財團法人台灣肯納自閉症基金會，以及財團法人台北市視障音樂文教基金會生活及教育所需基金，以實際行動關懷社會弱勢團體，善盡企業社會責任。

合庫資產管理公司捐助財團法人新北市私立明新兒童發展中心購置教具教材，希透過啓智教學之創意與訓練，協助發展遲緩及身心障礙兒童，激發其生命

潛能，促進其學習能力，使能早日回歸社會主流，進入小學或教育訓練機構。





## 關懷家庭照護者

中華民國家庭照顧者關懷總會指出，台灣有上百萬的家庭照顧者，承受龐大的壓力，卻沒有紓壓管道，長期下來易造成照顧者與被照顧者與外界的關係漸漸疏遠，身心健康亮起紅燈。

合庫人壽注意到這群「隱形病人」的需求，自2013年起，以「守護」為核心主軸，攜手中華民國家庭照顧者協會，推動各項照顧者支持性服務，如「守護幸福」捐款、喘息活動結合照顧咖啡館等守護關懷活動，並號召公司員工擔任一日志工，陪伴及關懷家庭照顧者暫時遠離照顧壓力。

中華民國家庭照顧者關懷總會在合庫人壽的支持下，打造照顧咖啡館，提供長照諮詢服務，推出「喘息咖啡包」，讓無法出門的照顧者也能享用一杯免費「喘息咖啡」之合作模式，協助「家總」獲得「國際照顧者聯盟組織聯盟(IACO)/International Alliance of Carer Organizations」頒發「國際家庭照顧者服務創新獎」，使臺灣成為亞洲唯一獲獎國家。

年份	主題/活動	場次	參加人次	志工人數	
2013年	守護·守護你的人 守護幸福電影欣賞暨下午茶會、 志工家庭訪視	7	58	38	
2014年	i 守護 手作菓子、夏日瑜珈 萬聖節party	3	132	37	
2015年	360度守護 食在守護、居家守護 行動守護、衣起守護	4	200	49	
2016年	守護者聯盟 身體好、睡得飽、 吃得巧	3	200	38	
2017年	守護不孤單 公益演唱會	4	2,000	30	
2018年	守護不孤單	公益演唱會	3	2,000	24
		胖卡社區巡迴	3	3,000	50



### 守護幸福捐款

為了提供更實質的資源予家庭照顧者，2014年我們發起「守護幸福捐款」活動，將房貸壽險商品結合公益，每成交一筆房貸壽險保單，合庫人壽就捐出新台幣300元給中華民國家庭照顧者關懷總會，並邀請合作通路共同參加守護家庭照顧者捐款活動，亦建置「i守護 愛守護」QRCode捐贈平台，邀請民衆滑手機做公益，希冀透過民衆、保戶、銷售通路及合庫人壽募集的愛心基金與物資，幫助家總提供更多資源給家庭照顧者，為照顧者守護完整的家庭。截至2018年底，累計捐款金額達1,605百萬元，逾34,851個家庭受惠。

## 守護者聯盟

國內外研究亦皆證實「喘息」可使家庭照顧獲得各種好處，減少身體負荷、心理壓力、提昇人際社交互動，間接也可減緩被照顧者的退化情況，我們響應中華民國家庭照顧者關懷總會推動喘息服務，成立「守護者聯盟」，發起一系列深度調查並推動相關守護活動與講座，邀請許多專家、學者與民間團體共同幫助照顧者協助解決日常照顧過程及生活上所遇到的各種問題，全面守護照顧者的健康、飲食及睡眠。

## 喘息學院

合庫人壽長期協助中華民國家庭照顧者關懷總會推動各項喘息舒壓課程、照顧者支持團體、心理協談等服務，於2016年更著眼於照顧者休息的問題，透過提撥房貸壽險保費成立「喘息學院」、「照顧咖啡館」，規劃專業舒壓課程，鼓勵照顧者走出家門接觸社會，並協助安排照顧替手，讓照顧者獲得完善的喘息空間及時間。

## 照顧咖啡館

我們期待更多家庭照顧者在社區中就能接觸到長期照顧資訊、喘息紓壓活動與家庭照顧者支持性服務，運用「守護幸福捐款基金」打造「照顧咖啡館」，提供家庭照顧者免費「喘息咖啡」，並建立「社區長照情報站」，不定期舉辦各類家庭照顧者「紓壓活動」。



守護不孤單記者會

## 行動喘息咖啡胖卡車巡迴

為將照顧咖啡館推廣到巷弄間，喘息咖啡胖卡車結合各級縣市政府活動，並邀請街頭藝人演唱，直接走入巷弄社區，以活潑生動的方式推廣喘息咖啡及長照服務資訊，喚起一般民眾對家庭照顧議題的關注，並呼籲捐款支持長照家庭、支持照顧者追求夢想、勇敢愛、放手做。

## 守護不孤單演唱會

合庫人壽邀請陳建寧老師響應照顧議題，寫下「愛不孤單」公益單曲，並於北中南辦理公益巡迴演唱會，邀請家庭照顧者與家屬同來聆聽，從照顧者的工作、愛情以及夢想三個面向出發，鼓勵照顧者積極面對工作和追求愛情與夢想，獲得廣大迴響。2017至2018年共辦理8場活動，計有4,000人次參加。



## 支持教育、學術研究及學術藝文

### 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，並提供金融教育課程，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。金融商業同業公會、各金融周邊單位及金融機構均熱心參與，共同捐助新台幣1億2千萬元，其中8千萬元作為弱勢學子的教育獎助學金，幫助弱勢大專青年學生減輕經濟壓力、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。



### 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；除此之外，申請人之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，2018年度計有13名優秀學生獲獎，累計獲獎學生已達769名，已頒發獎金逾新台幣780萬元，對提升國內經濟金融學術研究有相當貢獻。



### 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，2018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3,839萬元。

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。



## 辦理樂齡安養趨勢論壇

因應台灣邁入超高齡社會，高齡人口的健康、生活、家庭、財務等相關安養規劃已成為全民需要共同學習的重要課題，合庫銀行與工商時報共同主辦「2018樂齡安養趨勢論壇」，邀集產官學專家就四大議題樂齡安養趨勢、樂齡健康、銀髮理財、熟齡慢生活觀點提出相關說明，讓高齡長者養老資金妥適規劃運用，提升高齡長輩安養生活品質。活動當天參與人數達400多人。



### 2018樂齡安養趨勢論壇 活動精華

<https://youtu.be/pRTPwopJH0w>



## 支持弱勢青年工讀計畫

合庫為善盡企業社會責任，積極參與教育部青年發展署「經濟弱勢青年工讀計畫」，每年提供50名工讀機會予弱勢青年。而為照顧經濟弱勢家庭青年，提供在學青年工讀機會，協助其體驗學習，並讓青年於在學期間可學習經濟自立，提升其職涯發展競爭力。自2011年起，每年榮獲教育部青年發展署頒發「經濟弱勢青年工讀計畫」感謝狀。



教育部青年署感謝合庫長期支持經濟弱勢青年工讀計畫，頒發感謝狀。

## 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2018參與中華經濟研究院「中華財經高峰論壇」、中華民國內部稽核協會「2018年度研討會」等活動；另為提升國內藝文欣賞水平及國人休閒生活品質，贊助台北市觀音線心理暨社會關懷協會公益音樂會、2018年台灣燈會活動及支持非政府組織（NGO）中華文化總會「城南有意思」藝文展覽、「花蓮有靠山」影像徵集活動，致力於推廣國內優良藝文及良善休閒生活。

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眾心中扎根、持續茁壯，進而在台灣這塊土地上開出美麗的花朵。

## 體育扶植

合庫多年來深入多所縣市學校，從小學到大學，孕育出無數世界排名頂尖的傑出選手，如合庫羽球隊戴資穎、周天成、王子維、薛軒億、李哲輝，合庫桌球隊莊智淵、陳建安、林昀儒、鄭怡靜，合庫棒球隊由早期棒球的郭源治、郭泰源、李居明，以及現在職棒十分活躍的陳金鋒、彭政閔、高志綱、林智勝、Lamigo桃猿隊表現亮眼的陳禹勳、以及林瀚及楊先賢等，都是合庫培育出來的優秀選手。



### 球隊全方位培訓資源，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，感受到合庫用心培養之處。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。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。



## 2018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	35	\$ 18,600	\$ 16,748	\$ 35,348
 桌球	70	\$ 18,946	\$ 19,206	\$ 38,152
 羽球	66	\$ 18,874	\$ 13,877	\$ 32,751
總計	171	\$ 56,420	\$ 49,831	\$ 106,251

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及回饋，合庫棒球隊於7月藉由舉辦育樂營之時機，贈送嘉義當地設有棒球隊之小學球員器材，並進行一日教學。



育樂營自1992年開辦以來，每年在財政部及政府單位的協助下，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。另為長遠且穩健地經營選手培訓，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具，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。



### 學員心得

今年的棒球育樂營非常好玩。在六月時我就期待今天的到來，今天一開始，先穿上球衣、球帽，就和朋友一起站上了球場，感覺球場巨大無比呢！先練習跑壘，接著做傳接球，在做傳接球時，因為對方投太高，我選用全身力氣跳起來接，可惜投太高，球飛走了，因此教練再給我們一顆球。第二天，我們做接球練習，教練丟了一顆球給我，球卻飛到後面，我迅速的把球傳給教練真是好可惜，今天真的好有趣，希望明天會更好喔！



感謝合庫舉辦這有益身心健康的活動，教練和工作人員皆很用心的在照顧和指導孩子，謝謝大家！

### 2018年合庫育樂營辦理概況一覽表

項目	時間	地點	參加人數	協辦單位
 棒球	08/01-08/03	高雄市澄清湖棒球場	397	高雄市政府教育處
 桌球	08/08-08/10	嘉義市東區體育館	239	嘉義市政府 嘉義市體育總會桌球委員會
 羽球	07/18~07/20	新竹市國立科學工業園區 實驗高中	308	新竹市羽球委員會 國立科學工業園區實驗高中

2018年合庫育樂營參加學童總人數 944 人

## 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，2018年贊助「中華台北羽球公開賽」及「台北青少年桌球公開賽」，為各類體育競賽推動盡一份心力。此外，合庫也於2018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。

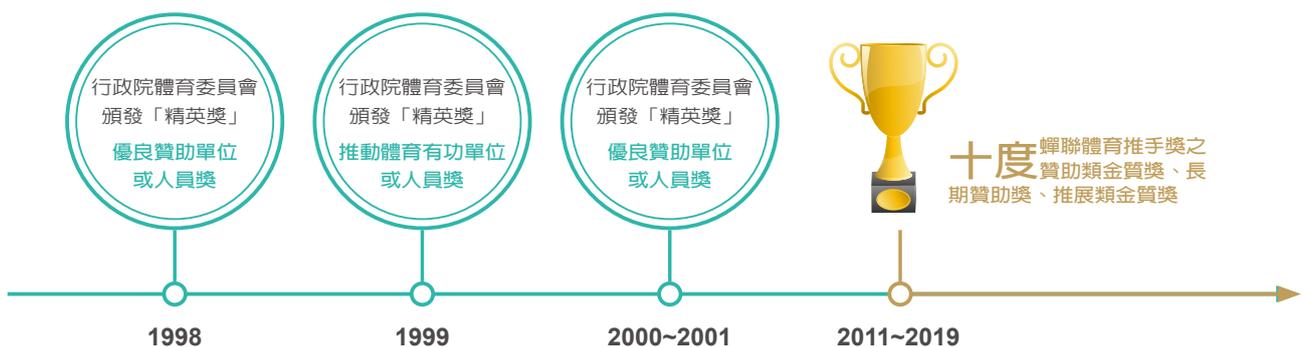


## 榮耀與肯定

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2018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，已連續十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。



賴清德前院長頒發獎盃予雷仲達董事長肯定合庫長期支持臺灣體育，培育優秀國手，為國家爭取榮譽。



# 附錄

會計師有限確信報告

GRI索引表

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

確信項目彙總表

## 會計師有限確信報告



## 會計師有限確信報告

資會綜字第 18010471 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，對 貴公司選定 2018 年度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 2018 年度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」）及其適用基準詳列於 貴公司 2018 年度企業社會責任報告書第 85 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，以發現前述資訊在所有重大方面是否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行情序。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行情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。

本會計師係依據所辨認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設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統(若適用)，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試，以取得有限確信之證據。



## 資誠

此報告不對 2018 年度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



2 0 1 9 年 0 8 月 0 1 日

## GRI索引表

GRI 準則(2016版)	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
<b>一般揭露</b>				
GRI 102 : 一般揭露	102-1 組織的名稱	關於合庫金控	17	
	102-2 活動、品牌、產品與服務	關於合庫金控	17	
	102-3 總部位置	關於合庫金控	17	
	102-4 營運據點	關於合庫金控	17	
	102-5 所有權與法律形式	關於合庫金控	17	
	102-6 提供服務的市場	關於合庫金控	17	
	102-7 組織規模	關於合庫金控	17	
	102-8 員工與其他工作者的資訊	員工組成與 多元性	43-44	
	102-9 供應鏈	綠色採購與 供應商管理	65	
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	--	--	2018年度無重大改變
	102-11 預警原則或方針	風險管理與稽核制度	26	
	102-12 外部倡議	永續金融	31	
	102-13 公協會的會員資格	公司治理	22	
	102-14 決策者的聲明	董事長的話	4-5	
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	董事長的話 公司治理 誠信經營 風險管理與稽核制度 法令遵循 資訊揭露	4-5, 21-29	
	102-18 治理結構	企業社會 責任委員會 公司治理	9, 21	
	102-40 利害關係人團體	重大主題與 利害關係人議合	14-15	
	102-41 團體協約	人權平等	59	
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	重大主題與 利害關係人議合	10	
	102-43 與利害關係人溝通的方針	重大主題與 利害關係人議合	10, 14-15	
102-44 提出之關鍵主題與關注事項	重大主題與 利害關係人議合	11-15		
102-45 合併財務報表中所包含的實體	報告書概述	2		
102-46 界定報告書內容與主題邊界	報告書概述	2		
102-47 重大主題表列	重大主題與 利害關係人議合	11		
102-48 資訊重編	--	--	前期資訊未經過重編	

GRI 準則(2016版)	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
	102-49 報導改變	--	--	未有重大改變
	102-50 報導期間	報告書概述	2	
	102-51 上一次報告書的日期	報告書概述	3	
	102-52 報導週期	報告書概述	3	
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	報告書概述	3	
	102-54 依循GRI準則報導的宣告	報告書概述	2-3	
	102-55 GRI內容索引	附錄	81-84	
	102-56 外部保證/確信	附錄	79-80	
<b>重大主題</b>				
<b>公司治理</b>				
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	企業社會 責任委員會 公司治理	9, 21	
	103-2 管理方針與其組成部分	企業社會 責任委員會 公司治理	9, 21, 23-24	
	103-3 管理方針的評估	企業社會 責任委員會 公司治理	9, 23	
GRI 102 : 一般 揭露	102-18 治理結構	企業社會 責任委員會 公司治理	9, 21	
<b>誠信經營</b>				
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	誠信經營	25	
	103-2 管理方針與其組成部分	誠信經營		
	103-3 管理方針的評估	誠信經營		
GRI 102 : 一般揭露	102-16 價值、原則、標準及行為規範	董事長的話 公司治理 誠信經營 風險管理與稽核制度 法令遵循 資訊揭露	4-5, 21-29	
GRI 205 : 反貪腐	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及 訓練	誠信經營	25	
<b>風險管理</b>				
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	風險管理與稽核制度	26-27	
	103-2 管理方針與其組成部分	風險管理與稽核制度		
	103-3 管理方針的評估	風險管理與稽核制度		

GRI 準則(2016版)	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 102 : 一般揭露	102-11 預警原則或方針	風險管理與稽核制度	26	
<b>法令遵循</b>				
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	法令遵循 資訊揭露	28-29	
	103-2 管理方針與其組成部分	法令遵循 資訊揭露		
	103-3 管理方針的評估	法令遵循 資訊揭露		
GRI 419 : 社會經濟法規遵循	419-1違反社會與經濟領域之法律和規定	法令遵循	28	
<b>數位金融</b>				
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	數位金融	34-35	
	103-2 管理方針與其組成部分	數位金融		
	103-3 管理方針的評估	數位金融		
<b>客戶資料保護</b>				
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	客戶權益	36	
	103-2 管理方針與其組成部分	客戶權益	36-38	
	103-3 管理方針的評估	客戶權益		
GRI 418 : 客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	--	--	無經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴
<b>永續金融</b>				
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	永續金融	31	
	103-2 管理方針與其組成部分	永續金融	31-33	
	103-3 管理方針的評估	永續金融		
GRI 203 : 間接經濟衝擊	203-2顯著的間接經濟衝擊	永續金融	31	
金融業行業揭露： 產品組合	FS7 各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	永續金融	32, 33	
	FS 8 各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	永續金融	32	
<b>其他主題</b>				
<b>GRI 200 : 經濟</b>				
GRI 201 : 經濟績效	201-1組織所產生及分配的直接經濟價值	經營績效	18-19	
	201-3定義福利計劃義務與其它退休計畫	員工薪酬與福利	48	

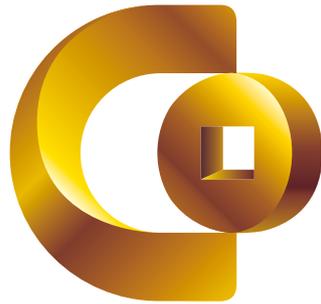
GRI 準則(2016版)	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
<b>GRI 300 : 環境</b>				
GRI 302: 能源	302-1組織內部的能源消耗量	溫室氣體 與能源管理	62	
	302-5降低產品和服務的能源需求	溫室氣體 與能源管理	63	
GRI 303: 水	303-1依來源劃分的取水量	節水減廢	64	
GRI 305: 排放	305-1直接 (範疇一) 溫室氣體排放	溫室氣體 與能源管理	62	
	305-2能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	溫室氣體 與能源管理	62	
	305-5溫室氣體排放減量	溫室氣體 與能源管理	63	
GRI 308: 供應商 環境評估	308-1採用環境標準篩選新供應商	綠色採購與 供應商管理	65	
	308-2供應鏈對環境的負面衝擊，以及 所採取的行動	溫室氣體 與能源管理	65	
<b>GRI 400 : 社會</b>				
GRI 401 : 勞雇關係	401-1新進員工和離職員工	員工組成與多元性 員工薪酬與福利	44, 49	
	401-2提供給全職員工 (不包含臨時或 兼職員工) 的福利	員工薪酬與福利 訓練與發展	48-51	
	401-3育嬰假	員工薪酬與福利	49	
GRI 403 : 職業安全衛生	403-1 由勞資共同組成正式的安全衛生 委員會中的工作者代表	職場環境	55	
	403-2傷害類別，傷害、職業病、損工 日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	職場環境	54	
GRI 404 : 訓練與教育	404-1每名員工每年接受訓練的平均時數	訓練與發展	52	
GRI 405 : 員工多元化與平 等機會	405-1治理單位與員工的多元化	公司治理 員工組成與多元性	23, 43	
GRI 412 : 人權評估	412-1接受人權檢核或人權衝擊評估的 營運活動	人權平等	58	
GRI 413: 當地社區	413-1經當地社區溝通、衝擊評估和發 展計畫的營運活動	社會公益	66-77	
GRI 414: 供應商社會評估	414-1使用社會標準篩選之新供應商	綠色採購與 供應商管理	65	

## 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

條目	揭露項目	頁碼
第四條第三目	企業在永續金融重大主題之管理方針、揭露項目及其報導要求，包含各經營業務為創造社會效益或環境效益所設計之產品與服務	31-33
第四條第四目	企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。	48

## 確信項目彙總表

編號	標的資訊	頁次	適用基準
1	2018年度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341件。	33	2018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。
2	2018年度合庫銀行行動網銀APP交易筆數較去年同期成長1,445,550筆，成長幅度達79%。	34	1. 自合庫銀行系統中統計，2018年與2017年合庫銀行行動網銀APP交易筆數差異。(註) 註：統計交易筆數不含合庫Epay之交易筆數。 2. 上開差異除以2017年合庫銀行行動網銀APP交易筆數。
3	2018年度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101檔、境外基金商品96檔。	38	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。
4	2018年度合庫投信召開商品審查小組會議次數為12次，審議完成並經主管機關核准產品件數為2件。	38	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，審議完成並經主管機關核准件數總和。
5	2018年度合庫人壽共召開17次保險商品評議小組會議，審議完成並經主管機關核准24個新商品，逕修及部分變更109個商品。	38	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，審議完成並經主管機關核准件數總和。
6	截至2018年12月31日，合庫銀行已辦理24,438件安心成家貸款，貸放餘額為765.09億元。	40	截至2018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2018年12月31日貸放餘額總和。
7	2018年合庫育樂營參加學童總人數944人。	76	2018年合庫銀行育樂營參與人數總和。



# 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