



Doing Good While Doing Well

# CSR Report 2020

企業社會責任報告書

# CONTENTS 目錄

報告書概述	03	員工照護	74
董事長的話	04	3.1 員工組成	75
獎項與肯定	06	3.2 員工薪酬福利	76
永續績效	08	3.3 職涯管理與學習	79
		3.4 職業安全與健康	82
		3.5 人權平等	85
<b>企業社會責任治理</b>	<b>10</b>	<b>環境永續</b>	<b>86</b>
永續策略與願景	11	4.1 氣候變遷風險管理	87
永續經營委員會	11	4.2 綠色營運	90
重大主題與利害關係人議合	12	4.3 綠色採購與供應商管理	93
利害關係人溝通管道	17		
2020 年企業社會責任策略與目標執行情形	20	<b>社會公益</b>	<b>94</b>
		5.1 樂在學習	95
		5.2 活出健康	98
		5.3 安定社區	100
		5.4 養護照顧	101
<b>COVID-19 防疫措施與紓困振興成果</b>	<b>34</b>	<b>附錄</b>	<b>104</b>
		GRI 準則索引表	105
		G4 金融業行業揭露	108
		上市公司編製與申報企業社會責任報告書	109
		作業辦法應加強揭露項目	
		永續會計準則委員會 (Sustainability	109
		Accounting Standards Board, SASB) 對照表	
		確信項目彙總表	110
		會計師有限確信報告	111
<b>公司治理</b>	<b>36</b>		
1.1 關於合庫金控	37		
1.2 公司治理	42		
1.3 誠信經營	45		
1.4 風險管理與稽核制度	47		
1.5 法令遵循、防制洗錢與打擊資恐	52		
1.6 資訊安全	54		
<b>客戶關懷</b>	<b>56</b>		
2.1 永續金融	57		
2.2 數位金融	64		
2.3 客戶權益維護及滿意度提升	68		
2.4 普惠金融	72		



# 報告書概述

## 編制原則

本報告書依循全球永續性報告協會發布之 GRI 永續性報導準則 (GRI Standards) 核心選項與金融服務業補充指引、臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」、金融穩定委員會 (FSB)「氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, 簡稱 TCFD)」框架及永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, 簡稱 SASB) 針對商業銀行 (Commercial Bank) 發布的準則進行揭露。

## 報告書期間

自 2014 年起，本公司每年定期出版企業社會責任報告書，至今已連續 7 年發行。本報告書揭露 2020 年度 (2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日) 合庫金控於環境、社會、公司治理等面向之執行成果，部分資訊溯及 2020 年度以前相關績效或至 2021 年最近資訊，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 7 家子公司 (合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫 AMC、合庫投信、合庫創投、合庫人壽)，並以台灣的營運活動作為本報告書之範疇。本報告書中所稱「本公司」係指合庫金控，「本集團」則涵蓋合庫金控暨旗下 7 家子公司。

## 資訊計算基礎

本報告書各項資訊及統計數據來自於自行統計與調查的結果，數據資訊的蒐集、量測與計算方法，係以符合法規要求為主要依據；如法規無特別規定，則以國際標準為準，如無國際標準可適用，則參考產業標準或產業慣例。所有財務數字均以新臺幣為計算單位，營運績效章節部分財務數字係引用經會計師簽證之財務報表。

## 發行資訊

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 2020 年 8 月，本年度發行時間為 2021 年 8 月。並自 2019 年起，每年發行英文版本，可於合庫官方網站「企業社會責任專區」下載電子版。

## 報告書管理

**內部稽核：**本報告書係經合庫金控董事會審議通過後始對外發布。

### 外部認證<sup>(註)</sup>：

財務數據：無保留意見查核報告【勤業眾信聯合會計師事務所】

永續數據：中華民國確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，進行獨立有限確信 (limited assurance)【資誠聯合會計師事務所】

環境數據：ISO 14064-1【BSI】、ISO 50001【BSI】、ISO 14001【BSI】

治理數據：BS10012:2017【BSI】、臺灣個人資料保護與管理制度 (TPIPAS)、【BSI】財團法人資訊策進委員會台灣智慧財產管理規範驗證 (TIPS)【經濟部工業局】

職安衛數據：ISO 45001【BSI】

(註) 部分認證係子公司取得，非適用合庫全集團。



## 意見回饋

合作金庫金融控股股份有限公司永續辦公室

地址：台北市長安東路二段 225 號

電話：+886-2-21738888

傳真：+886-2-27408023

網站：[www.tcfhc.com.tw](http://www.tcfhc.com.tw)

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



合作金庫金融  
控股股份有限公司

## 董事長的話



### 落實永續經營理念 邁向永續創新未來

2020 年新冠肺炎（COVID-19）疫情蔓延全球，且氣候變遷影響加劇，使得全球經濟活動與人類生活模式大受衝擊，環境、社會、公司治理（Environmental, Social and Governance，簡稱 ESG）議題亦備受關注。面對挑戰接踵而來的動盪時代，永續金融是推動社會永續發展不可或缺的關鍵力量，爰此，合庫金控積極運用創新思維迎接嚴峻挑戰，以實踐企業永續發展之承諾，並與利害關係人共同追求經濟、環境及社會共融，打造更具有韌性的企業。

合庫金控不畏疫情，2020 年營運績效仍繳出亮眼成績單，稅後淨利達 171.35 億元，較前一年調整後目標成長 18.96%，每股盈餘及淨值報酬率分別為 1.24 元及 7.38%，再創歷年新高。此外，合庫積極整合集團資源，深化各項永續行動，以接軌聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals，簡稱 SDGs），成果獲得各界肯定，包括榮獲英國標準協會（BSI）頒發「永續韌性傑出獎」、連續入選 FTSE4Good「社會責任新興市場指數」、「臺灣公司治理 100 指數」及「臺灣永續指數」，榮獲卓越雜誌金控銀行類「最佳企業社會責任獎」與遠見雜誌「企業社會責任獎」公益推動組「楷模獎」等。

在創造獲利的同時，我們更重視公司長期永續發展，持續從公司治理、客戶關懷、員工照護、環境永續以及社會公益 5 大面向推動永續發展藍圖，2021 年更於永續經營委員會下成立專責單位及新增永續金融小組，以落實推動集團永續發展策略及永續金融。另為接軌國際永續趨勢，2020 年企業社會責任報告書亦依循永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，簡稱 SASB）所訂標準，揭露企業永續資訊，提升非財務資訊透明度，以積極回應利關人及投資人關切之 ESG 議題。

### 精進公司治理

合庫金控於 2020 年完成董事會及功能性委員會內外部績效評估，績效評估結果分別為「優」、「進階」，且增設一席女性獨立董事，以提升董事會之多元性。而為因應全球經濟、社會及氣候變遷所產生之

新興風險，將其納入風險管理範疇，建立風險辨識、衡量、監督及控管等程序，為迎接新興挑戰充分做好準備。同時，我們也高度重視創新與智慧財產之管理，為公股金控首家通過經濟部智慧財產管理制度（TIPS）認證者，截至 2020 年底，已取得 175 件金融科技專利。

### 接軌永續趨勢

身為台灣重要金融推手的合庫金控，我們積極善用金融核心職能，響應國際倡議，簽署機構投資人盡職治理守則遵循聲明，引導產業重視其對環境與社會的責任，以深化環境永續。而為因應社會發展需求，則推出多項包容性金融商品與服務，如可持續發展債券、以房養老之逆向抵押貸款、高齡者及身心障礙者財產信託等永續金融相關商品，亦簽署成為氣候變遷相關財務揭露（TCFD）的支持者，以具體行動支持氣候變遷議題，並承諾於 2022 年簽署赤道原則，以發揮金融影響力。

除了持續於金融本業發揮永續影響力外，對於綠色營運我們持續擴大 ISO 14064-1 溫室氣體盤查據點及 ISO 50001 能源管理系統等認證、落實綠色採購，並強化供應商管理，明訂供應商應遵守與履行之各項環境保護、勞動人權等相關法規。

### 擴大社會共融

對於員工照護，合庫秉持「幸福企業」之理念，打造友善健康職場，提供完善薪資福利、落實關懷員工政策，重視員工身心健康與工作生活平衡，以確保員工健康與福祉。面對疫情，對外除維持營運不中斷與全力推動紓困振興貸款方案外，並主動以電話聯繫關懷客戶提供協助；對內立即成立「防疫工作小組」，以掌握疫情及採取應變措施，確保員工健康與客戶服務品質，並擴大對社會層面之關懷，透過捐贈物質及實質的幫助，為社福團體盡一份心，善盡企業社會責任。

展望未來，合庫金控將持續透過接軌國際倡議、響應聯合國永續發展目標，深化 ESG 作為等，以積極且具前瞻性的行動落實永續經營，為股東、客戶、員工創造永續價值。

董事長

雷仲達

## 獎項與肯定

### 永續經營

- ★ 合庫金控暨合庫銀行董事長雷仲達獲《哈佛商業評論》「台灣 CEO 強」
- ★ 入選摩根史坦利 (MSCI) ESG 指數
- ★ 入選 FTSE4Good「社會責任新興市場指數」成分股
- ★ 獲英國標準協會 (BSI) 頒發「永續韌性傑出獎」
- ★ 獲《財資雜誌》「年度 AAA 保險公司」肯定
- ★ 獲卓越雜誌「最佳企業社會責任獎」
- ★ 入選臺灣證券交易所「臺灣永續指數」成分股
- ★ 「TCSA 臺灣企業永續報告獎」金獎

### 公司治理

- ★ 獲臺灣證券交易所「公司治理評鑑」排名前 20%
- ★ 入選臺灣證券交易所「公司治理 100 指數」成分股

### 創新金融與服務

- ★ 獲金融監督管理委員會頒發辦理「中小企業放款」、「新南向政策目標國家授信」、「新創重點產業放款」優等銀行及「均衡區域發展特別獎」、「電子商務產業融資特別獎」
- ★ 卓越雜誌金控銀行類「最佳金融商品獎」
- ★ 榮獲今周刊財富管理銀行評鑑「最佳銀色友善獎」
- ★ 連續三年躋身專利申請百大排行榜
- ★ 獲 2020 Visa「信用卡最佳產品創新獎」
- ★ 獲臺灣證券交易所「電子式下單競賽傑出推廣獎」
- ★ 獲台灣票據交換所「eDDA 網銀雙因業務推展獎」
- ★ 榮獲財團法人中小企業信用保證基金頒發「青創、新創暨微型事業相挺獎」、「促進政策推動獎」、「紓困振興獎」、「千億保專案推動優良獎」、「送保資料介接感謝狀」、「送保案件即時信用通報優良獎」等八大殊榮肯定



## 環境友善

- ★ 獲台北市政府頒發「綠色採購績優單位」
- ★ 總行及新大樓取得綠建築標章認證
- ★ 獲金融監督管理委員會頒發「綠能科技產業特別獎」、「生技醫藥產業特別獎」及「新農業產業特別獎」

## 社會共融

- ★ 榮獲 2021 遠見雜誌「企業社會責任獎」公益推動組「楷模獎」
- ★ 獲金管會表揚推動「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」優等銀行、「信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑」、「走入校園與社區金融知識宣導活動熱心參與獎」及保險業辦理「提高國人保險保障方案」成效卓越
- ★ 獲勞動部表揚推展「微型創業鳳凰貸款」、「就業保險失業者創業貸款」成效卓越
- ★ 獲得臺灣疫苗推動協會「防疫尖兵獎認證」
- ★ 獲台北市政府「優良哺集乳室認證」
- ★ 獲衛生福利部「健康職場標章認證」
- ★ 獲教育部「運動企業認證標章」、「經濟自立青年工讀計畫感謝狀」
- ★ 連續三年獲保險龍鳳獎財經保險畢業生最嚮往金控公司
- ★ 連續六年入選證交所「台灣高薪 100 指數」成分股
- ★ 連續六年入選證交所「就業 99 指數」成分股
- ★ 連續 12 年獲教育部體育推手獎「金質獎」、「長期贊助類」雙獎



# 永續績效

## 公司治理

- 合併稅後淨利 **171.35** 億元
- 總資產逾 **4.145** 兆元，年成長 **10.9%**，創歷史新高
- 董事會及功能性委員會績效評估結果分別為「**優**」、「**進階**」
- 本集團全體董事、高階管理階層均完成遵循「誠信經營政策聲明書」簽署
- 將新興風險、氣候變遷風險納入風險管理政策，並建置風險鑑別流程
- 簽署成為氣候相關財務揭露（TCFD）支持者
- 增設**一席**女性獨立董事
- 董事會實際出席率平均達 **95%**
- 誠信經營相關教育訓練完訓率 **100%**
- **4,000** 人取得國際反洗錢師證照
- 集團員工完成反洗錢相關教育訓練  
總受訓時數達 **27,081** 小時



## 客戶關懷

- 銀行、證券及人壽處理客訴案件結案率達 **100%**
- 客戶服務滿意度 **90%** 以上
- 都更及危老融資承作量達 **100** 件、金額 **622.22** 億元
- 新創重點產業專案貸款放款餘額 **4,735** 億元
- 集團個人資料保護制度教育訓練，完訓率達 **100%**
- 集團同仁資安教育訓練與完訓率達 **100%**
- 全通路滿意度達 **90%** 以上

- 金融科技專利共計 **175** 件
- 青年安心成家貸款總承作 **1,313** 筆，金額 **60.47** 億元
- 青年創業貸款承作 **1,455** 筆，金額 **13.19** 億元
- 微型創業鳳凰貸款承作 **132** 筆，金額 **1.1** 億元
- 中小企業戶數計 **54,443** 戶，放款餘額 **7,623.95** 億元
- 高齡者及身心障礙者財產信託新增 **2,821** 名受益人
- 幸福滿袋貸款辦理 **1,924** 件，核貸額度 **114.01** 億元，較 2019 年底增加 **18.44** 億元



## 員工照護

- 近三年平均加薪幅度 **4.29%**
- 實習生回任率達 **77%**
- 集團員工離職率 **2.38%**
- 生育津貼補助達 **1,140** 萬元
- 集團育嬰留停復職率 **89.19%**
- 集團女性主管員工比率達 **55.24%**
- 員工福利費用共 **16,573,977** 仟元
- 合庫銀行員工參加「員工持股信託」比率達 **96.4%**
- 合庫銀行、合庫證券員工參加工會比例近三年合計平均達 **90%**

## 環境永續

- 發行綠色債券新臺幣 **10** 億元，並發行「可持續發展金融債券」
- 綠色採購金額達 **9,523** 萬元
- 環境教育宣導講座參加人數達 **395** 人次
- 國內供應商採購金額在 **100** 萬元以上並完成簽署「環境永續條款承諾書」之廠商，目標達成率為 **100%**
- 減少因公務需求所產生之碳排放量 **723,286** kgCO<sub>2</sub>e，相當於 **1.85** 座大安森林公園的年吸碳量
- 集團各子公司自 2019 年起，共累積 **10** 處據點取得 ISO 14064-1「溫室氣體盤查」、ISO 50001「能源管理系統」與 ISO 14001「環境管理系統」驗證
- 集團素食日參加人次達 **30,791** 人，共減 **2,340**kgCO<sub>2</sub>e 碳排放量
- 綠能科技授信餘額 **1,385.19** 億元，綠色能源相關投資金額逾 **636** 億元
- 合庫投信發行綠色金融基金，基金規模為 **5.23** 億元
- 綠色消費者貸款承作金額達 **6.2** 億元

## 社會公益

- 提供逾 **1** 億元經費扶植桌球、羽球、棒球等 **3** 支球隊
- 集團累計捐助 **171** 家社福機構，金額逾 **1,167** 萬元
- 支持社會培力，獎勵學術研究，累計捐贈金額逾 **3,845** 萬元
- 舉辦合庫盃慢壘、羽球邀請賽及全國桌球錦標賽等體育活動累計共 **86** 場
- 持續關懷家庭照顧者，支持中華民國家庭照顧者關懷總會開辦喘息學院課程近 **175** 堂、提供喘息咖啡逾 **17,700** 杯、累計捐款逾 **1,648** 萬元
- 累計辦理 **8** 場公益演唱會及 **7** 場伴伴市集
- 辦理「長照種子行員」講習課程，共計 **22** 場，培養 **1,414** 名長照種子行員，推廣長照及金融知識
- 舉辦 **2** 場合庫講堂「打造樂活安養人生樂齡講座」，參加人次逾 **850** 名

## 2020 年 CSR 績效

Taiwan Cooperative Holdings

# 企業社會責任治理

為貫徹企業永續發展，合庫金控藉由永續經營委員會的運作，建立明確的永續管理機制，將永續發展融入金融本業的經營策略，並設定具體可衡量的中長期目標，以期透過由上而下、系統化的管理方式，有效推動合庫之企業社會責任，為利害關係人持續創造價值。



## 永續策略與願景

因應國際永續發展趨勢與氣候變遷所面臨的風險，合庫以企業永續發展為承諾，將 ESG 與營業政策結合，以公司治理、客戶關懷、員工照護、環境永續及社會公益此五大面向發展永續策略藍圖，同時將聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals，簡稱 SDGs）作為實踐永續策略的方向，持續精進永續策略與目標，合庫積極透過創新金融商品與服務，發揮金融業的影響力，深化各項永續經營作為，與利害關係人共同追求經濟、環境及社會共融，以實踐企業永續發展之承諾。

### 策略

以企業永續發展為承諾，透過公司治理、客戶關懷、員工照護、環境永續及社會公益等五大構面，促進永續且包容的經濟成長、社會發展與環境保護，實踐永續策略藍圖。

### 治理

合庫金控永續經營委員會，每年召開會議，就環境、社會、治理相關議題辨別風險與機會，並擬定明確且可量化的短中長期目標，每年滾動式檢討，持續精進，以具體行動落實企業永續管理。

### 願景

將 SDGs 作為公司永續目標及商業模式創新之驅動力，並接軌國際永續標準規範，透過系統化、組織化的機制，建立企業社會責任文化，為所有利害關係人創造永續價值。

## 永續經營委員會

為落實企業永續發展，持續接軌國際永續趨勢，合庫金控 2019 年成立企業社會責任委員會，作為推動永續治理之最高指導組織，並於 2021 年更名為永續經營委員會，由金控董事長擔任主任委員，擘劃與推動集團永續發展策略與目標，設定具體可衡量的短中長期目標，以期透過由上而下、系統化的管理方式，有效推動合庫之永續策略，為利害關係人持續創造價值。同時為強化統籌管理，亦設置專責「企業永續辦公室」，協助委員會運作，負責推動集團永續發展政策、制度及相關管理計畫等，並定期向董事會報告相關專案執行成果。

永續經營委員會下設公司治理、客戶承諾、永續金融、員工照護、環境永續以及社會共融等 6 個工作小組，各小組由副總經理等一級主管擔任召集人，不定期與子公司召開會議，針對各項永續目標追蹤執行進度，並定期向永續經營委員會報告，適時調整執行方案，以有效落實永續策略藍圖。



2020 年永續經營委員會共召開 3 次會議，議案包括訂定各小組年度目標與工作計畫、成立跨公司 TCFD 小組並通過支持氣候相關財務揭露建議（TCFD）倡議、導入 ISO 45001 職業安全管理系統等，主任委員與各委員亦常態性列席董事會，以適時就 CSR 相關議題與董事會進行溝通。

## 重大主題與利害關係人議合

### 利害關係人辨識

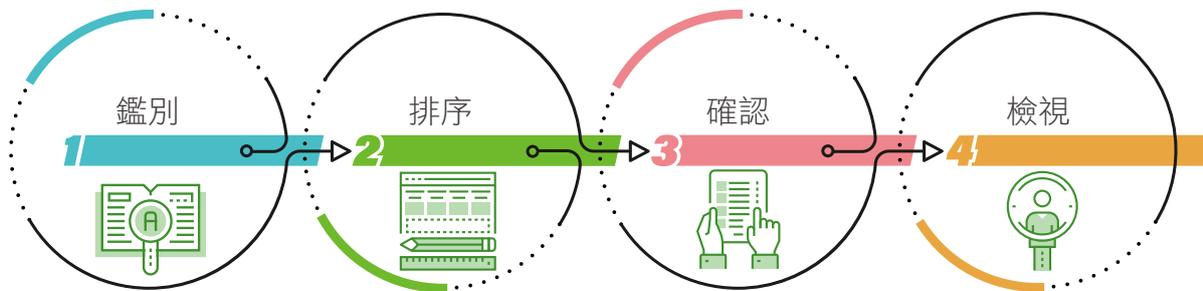
永續發展之宗旨為替股東創造利益以及精進客戶服務的同時，亦能促進環境面、員工面、社會面的和諧發展。因此，永續管理之首要程序，為辨識內外部與合庫相關之利害關係人，藉以進一步瞭解利害關係人關切之議題。

合庫依利害關係人與公司間的互動與影響程度，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>• 企業之重要資產。</li> <li>• 落實員工照護，即為實踐社會照護之關鍵要素。</li> <li>• 建構完善的薪資待遇及福利政策，進而招攬優秀人才以創造企業永續。</li> <li>• 員工之向心力和身心健全為企業穩健發展之基礎。透過建立良好的工作環境及順暢的溝通管道，以促進勞資關係和諧並凝聚員工向心力。</li> </ul>
股東 / 投資人	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 支持企業穩健營運。</li> <li>• 影響企業發展走向。</li> <li>• 合庫經營績效攸關股東和投資人權益。</li> </ul>
客戶	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 維繫企業永續發展。</li> <li>• 落實客戶關懷，即為透過核心本業，創造社會正向影響力。</li> <li>• 透過客戶滿意度調查，精進服務品質並深化服務內容。</li> </ul>
供應商	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為合庫永續營運價值鏈中之一環。</li> <li>• 供應商之品質和合規性與合庫之穩健發展相輔相成。</li> <li>• 合庫和供應商協力合作，將能強化永續發展之深度和廣度。</li> </ul>
社區	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 取之於社會，用之於社會。在發展的同時，持續關注社會上之弱勢族群，促進社會平等共好。</li> </ul>
政府與主管機關	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為金融機構之管理機關，規範金融機構之發展。</li> <li>• 透過了解主管機關之政策和目標，響應政府政策，促進整體社會發展。</li> <li>• 恪遵相關法令，將合規視為發展之先決條件。</li> </ul>
媒體	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 影響企業形象與聲譽。</li> <li>• 提升資訊透明度。</li> </ul>
學術 / 顧問單位 / 產業公協會	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 協助合庫及早掌握主管機關法令之變動，以維持永續競爭力。</li> <li>• 參與學術或顧問單位所舉辦之研討會，透過交流意見以精進發展。</li> </ul>

### 重大主題鑑別

我們依循 GRI 準則，並參考國內外標竿企業之關注主題，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，評估經濟、環境與社會對利害關係人之關注程度及永續衝擊程度，鑑別出合庫 2020 年重大主題，從重大主題連結並呼應聯合國永續發展目標。重大主題辨識流程如下：

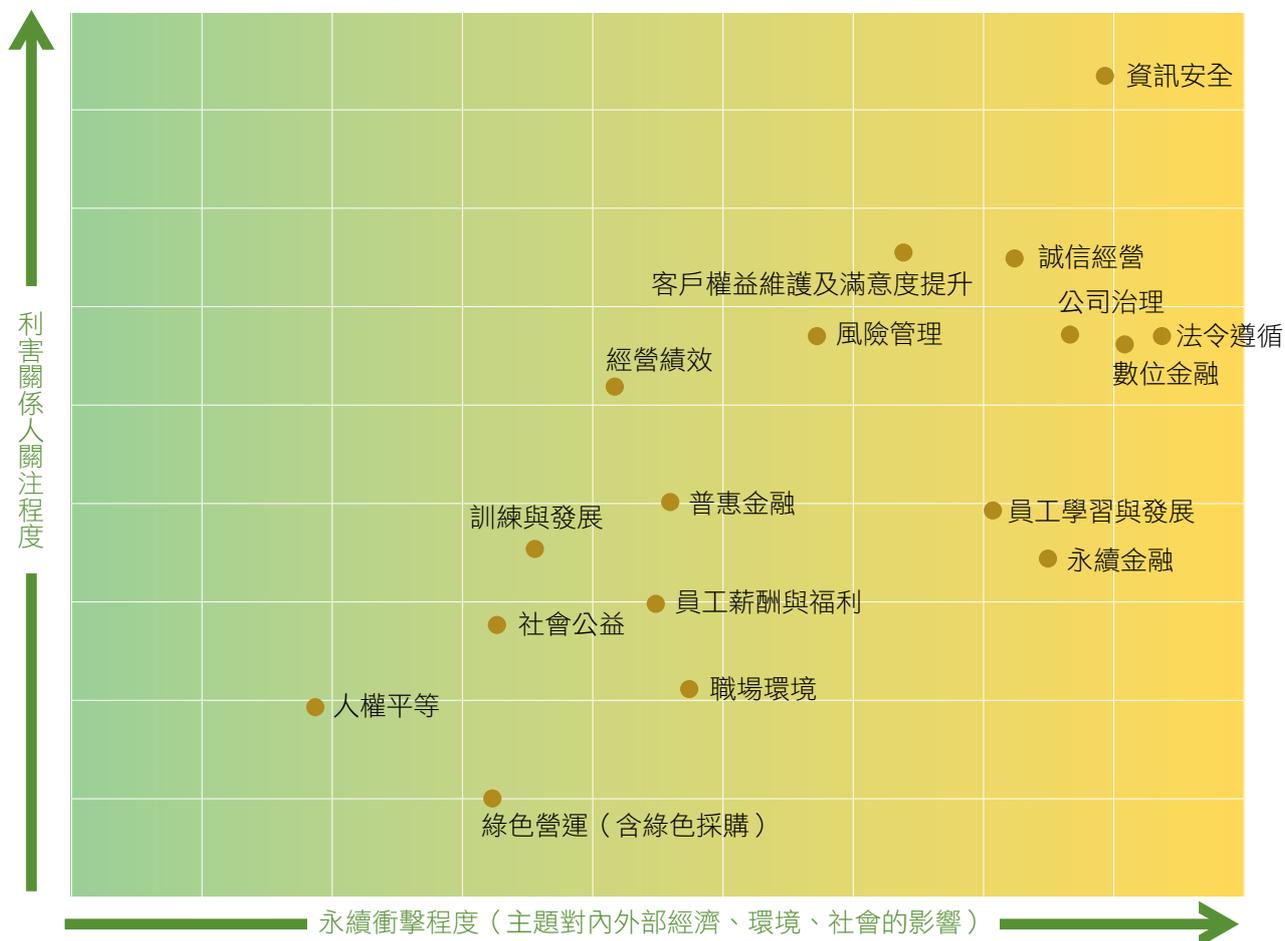


參考 GRI 準則、國內外同業企業社會責任報告書及產業關注主題，列出 17 項關鍵主題。

經過內部討論以及參考各類別利害關係人之回饋，及對各議題之關注程度，邀請工作小組成員評估該等議題對本集團營運及外部經濟、環境、社會層面之影響程度，歸納出 9 項高度重大主題。

針對鑑別出的重大主題，由永續經營委員會以及內部管理階層確認其重要性及應考量邊界範圍，確保資訊揭露的完整性與透明性。

報告書編製完成後，交由永續經營委員會檢視與核閱，以確保報告書資訊充分揭露且忠實表達公司之 ESG 落實情形，以達成與利害關係人有效溝通。



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能獲得有效管理。各主題對應之 GRI 準則、對合庫之意義、風險管理策略、衝擊範疇以及其所對應的章節如下表：

### 重大主題表列

面向	重大主題	GRI 主題 / 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法	對合庫的意義	主題管理策略	影響範圍		對應章節及頁次
					組織內	組織外	
公司 治理	 公司治理	GRI 102-18 治理結構	董事會及各功能性委員會之組成與運作、整體發展策略	結合公司治理架構及《公司章程》、《公司治理實務守則》等依法令規範和營運實務制定之治理章則，以建立良好公司治理制度與運作。	● 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 ● 媒體 ● 學術 / 顧問單位、產業公協會	公司治理 p.42
	 風險管理	GRI 102-11 預警原則或方針	各面向之風險管理架構及管理方法、內部控制及稽核制度	透過風險管理之政策與執行，於風險及收益間取得最佳平衡，並使資源分配更具效率，進而提升股東權益及資本價值。整合風險管理與經營策略，確保風險管理目標與業務經營目標一致，以及風險控管機制之有效運作。	● 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 ○ 媒體 ● 學術 / 顧問單位、產業公協會	風險管理與稽核制度 p.47
	 誠信經營	GRI 102-16 價值、原則、標準及行為規範 GRI 205 反貪腐	誠信經營之企業文化建立及內控機制	制訂《誠信經營守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》等，以為誠信經營治理之規範及依據。以董事會下之「誠信經營委員會」為專責單位，負責誠信經營政策之制訂及監督執行。	● 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 ● 媒體 ● 學術 / 顧問單位、產業公協會	誠信經營 p.45
	 法令遵循	GRI 307 有關環境保護之法規遵循 GRI 419 社會經濟法規遵循	法規遵循、防制洗錢制度	建立明確之法令遵循相關辦法與機制，使各公司能有效落實各項法令規定，盡可能免於發生不法情事造成損害，並有效防制洗錢及打擊資恐。	● 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 ● 媒體 ● 學術 / 顧問單位、產業公協會	法令遵循、防制洗錢與打擊資恐 p.52

面向	重大主題	GRI 主題 / 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法	對合庫的意義	主題管理策略	影響範圍		對應章節及頁次
					組織內	組織外	
環境 / 社會	 永續金融	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第四條第三目	響應和促進永續發展所提供之金融服務	秉持責任投資精神、關注 ESG 議題，透過多元性的業務及功能，引導經濟產業更注重對環境與社會的責任，減少對環境、資源、人權等衝擊，進而落實永續發展的目標、善盡企業的社會責任。	● 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 ● 媒體 ● 學術 / 顧問單位、產業公協會	永續金融 p.57
	 數位金融	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第四條第三目	因應數位時代而提供之金融服務	運用數位科技之發展趨勢，並結合既有服務之優化及開發服務之創新，迎合客戶使用各項金融服務的需求，提升客戶體驗。	● 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 ● 媒體 ● 學術 / 顧問單位、產業公協會	數位金融 p.64
	 客戶權益維護及滿意度提升	GRI 418 客戶隱私	顧客隱私權、系統化管理與分析客戶對於合庫服務之回饋，提升客戶服務體驗和品質	透過完善之客戶資料保護措施並符合法令規範，使各公司能在維護客戶權益的基礎上提供金融服務或商品，滿足客戶需求並保障客戶權益。	● 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 ● 媒體 ● 學術 / 顧問單位、產業公協會	客戶權益維護及滿意度提升 p.68
	 資訊安全	GRI 418 客戶隱私	資訊與網路安全管理策略	訂有資訊安全政策，以利落實各項為達資訊作業之正確性、機密性、完整性及可使用性所進行的防護措施及危機處理等事宜。	● 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 ● 媒體 ● 學術 / 顧問單位、產業公協會	資訊安全 p.54
	 員工學習與發展	GRI 404 教育與訓練	人才是企業永續發展最核心的要素，而培育員工以及輔助員工的職涯發展，亦是合庫落實永續經營之根本	配合企業經營理念與組織策略方向，建構完整教育訓練，並依照員工之職務階層與專業職能規劃多元課程，以有效提升員工職能。	● 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 ○ 媒體 ● 學術 / 顧問單位、產業公協會	職涯管理與學習 p.79

同時，合庫透過在公司治理、客戶關懷、員工照護、環境永續以及社會公益之積極作為，回應聯合國永續發展目標與行動，落實合庫身為地球公民的責任與義務，共同追求永續發展的願景，詳細 SDGs 對應如下：



**健康與福祉**

- 2020 年集團員工健檢補助費用達 442 萬元
- 全集團 100% 取得國建署「健康職場認證—健康啟動標章」
- 辦理七梯次「合庫健康學堂講座」，以提升員工健康知識，逾 800 人次，計 25,320 小時
- 2020 年取得「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」之認證
- 推廣長照政策，支持家庭照顧者關懷總會辦理照顧者服務之捐款逾 868 萬元



**教育品質**

- 累計至 2020 年合庫集團頒發研究獎金及獎助學金累計已逾 3,838 萬元
- 合庫證券捐助社團法人 IPOWEE 培力學社、財團法人為臺灣而教教育基金會，共計 70,000 元，受益擴及 210 人次
- 因應全球永續發展趨勢，舉辦永續相關教育訓練，如資訊安全、誠信經營與人權平等、氣候相關財務揭露建議 (TCFD)、綠色金融及環境教育等訓練課程



**性別平等**

- 增設一席女性獨立董事
- 集團女性主管員工比率達 55.24%
- 集團育嬰留停復職率 89.19%



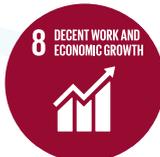
**永續城市**

- 合庫銀行總行大樓已於 2020 年設置太陽能板發電系統，發電量達 27,759 度，減少約 14,129 公斤之二氧化碳排放
- 合庫銀行總行大樓 2020 年持續取得內政部綠建築銀級標章認證
- 合庫銀行響應天下雜誌發起的簽署《淡水河公約》
- 力行減量 (Reduce)、回收 (Recycle)、再利用 (Reuse)，且以 2020 年為基準年，維持 2022 年至 2026 年每年對比基準年減少 2% 之廢棄物



**責任消費與生產**

- 將新興風險、氣候變遷風險納入風險管理政策，並建置風險鑑別流程
- 簽署氣候相關財務揭露 (TCFD)
- 辦理綠能科技授信
- 投資綠色能源相關產業
- 合庫投信發行綠色金融基金
- 承作綠色消費者貸款



**就業與經濟成長**

- 合併稅後淨利 171.35 億元；總資產逾 4.145 兆元，年成長 10.9%
- 辦理新創重點產業專案貸款
- 承作青年創業貸款
- 承作微型創業鳳凰貸款
- 招募實習生，並邀請表現優異之實習生回任



**氣候行動**

- 發行綠色債券及「可持續發展金融債券」
- 實行綠色採購
- 供應商 100% 完成簽署「環境永續條款承諾書」
- 減少因公務需求所產生之碳排放量 723,286 kgCO<sub>2</sub>e，相當於 1.85 座大安森林公園的年吸收量
- 集團素食日參加人次達 30,791 人，共減少 2,340kgCO<sub>2</sub>e 碳排放量

## 利害關係人溝通管道

在鑑別與確認 2020 年合庫之重大主題後，為了能持續與利害關係人溝通，傾聽利害關係人之聲音與回饋，我們針對各利害關係人建立相應之議合方式與管道，具體溝通頻率與實績請詳下表。另亦於每年度將企業社會責任報告書呈報董事會時，一併呈報利害關係人之溝通實績。

利害關係人	優先關注議題	特定窗口與聯繫方式	議合管道	2020 年溝通頻率 & 實績
 員工	法令遵循 數位金融 資訊安全	聯繫窗口：人資處 聯繫管道：02-21738888	<ul style="list-style-type: none"> <li>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>設置員工意見箱，提供勞資雙方交流管道。</li> <li>設置員工申訴專區及性騷擾申訴專線。</li> <li>官方網站設置檢舉信箱與電話。</li> <li>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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團各子公司已召開 4 次勞資會議。</li> <li>舉辦職業安全衛生講習班，總受訓人數達 9,059 人次，共計 12,039 小時。</li> </ul>
 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 資訊安全 客戶權益 維護及滿意度提升	<b>發言人</b> 姓名：周俊隆 職稱：副總經理 電話：(02) 2173-8888 電子郵件信箱： spokesman@tcfhc.com.tw <b>代理發言人</b> 姓名：呂瑞齡 職稱：副總經理 電話：(02) 2173-8888 電子郵件信箱： spokesman@tcfhc.com.tw <b>股務代理機構</b> 名稱：元大證券股份有限公司 地址：台北市大同區承德路三段 210 號地下 1 樓 電話：(02) 2586-5859	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年召開股東會。</li> <li>每季召開法人說明會。</li> <li>每月公布營運績效。</li> <li>定期於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>定期 / 不定期於公開資訊觀測站揭露應公告事項。</li> <li>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>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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共召開 1 次股東會、4 次法人說明會。</li> <li>共計發布 143 則重大訊息。</li> </ul>



利害關係人 優先關注議題 特定窗口與聯繫方式 議合管道 2020 年溝通頻率 & 實績



客戶

誠信經營  
數位金融  
資訊安全  
客戶權益  
維護及滿意度提升

**合庫金控**

電話：(02) 2173-8888  
網址：<http://www.tcfhc.com.tw>

**合庫銀行**

電話：0800-033-175 或 (04) 2227-3131  
網址：<https://www.tcb-bank.com.tw>

**合庫證券**

電話：(02) 2752-8000  
網址：<http://www.tcfhc-sec.com.tw>

**合庫票券**

電話：(02) 2522-1656  
網址：<http://www.tcb-bills.com.tw>

**合庫資產管理**

電話：(02) 2382-0868  
網址：<http://www.coamc.com.tw>

**合庫投信**

電話：(02) 2181-5999  
網址：<http://www.tcb-am.com.tw>

**合庫創投**

電話：(02) 2395-2115  
網址：<http://www.tcfhc-vc.com.tw>

**合庫人壽**

電話：0800-033-133  
網址：<https://my.tcb-life.com.tw/>

- 於官方網站提供客戶相關產品資訊，以獲取金融訊息、雙向溝通及業務諮詢管道。
- 設立 24 小時免費客服專線、客戶服務電子信箱及申訴管道。
- 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。
- 為維護客我關係，舉辦企業巡迴名人講座、投資理財講座、工業區講座。
- 合庫銀行「服務績效評核」滿意度達 94% 以上。
- 合庫銀行財富管理客戶滿意度達 93.26%。
- 合庫證券客服電話滿意度達 97.4%。
- 合庫人壽客服滿意度達 98.2%。



供應商

誠信經營  
風險管理  
法令遵循  
數位金融

檢舉專線電話：  
02-21738913  
檢舉電子信箱：[5134@tcfhc.com.tw](mailto:5134@tcfhc.com.tw)

- 自 2020 年起凡採購金額達 100 萬元以上之案件，供應商應簽署「供應商企業社會責任及環境永續條款承諾書」。
- 於 2019 年底完成集團「供應商管理政策」及「供應商企業社會責任及環境永續條款承諾書」之訂定，並自 2020 年 1 月 1 日起依該政策要求交易金額達 100 萬以上之供應商簽署。



利害關係人	優先關注 議題	特定窗口與聯繫方式	議合管道	2020 年溝通頻率 & 實績
 <p>社區</p>	<p>永續金融 數位金融 資訊安全</p>	<p>聯絡窗口： 合作金庫金融控股（股）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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每年舉辦寒冬送暖及扶植基層體育活動。</li> <li>• 每年參與公益活動、學術活動、公益路跑；辦理公益捐助等活動。</li> <li>• 推廣長照政策，舉辦「合庫講堂」、喘息學院課程及公益演唱會、伴伴市集活動，並長期發行公益護照，鼓勵同仁參與公益活動。</li> <li>• 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>• 長期配合政府節能減碳之環保政策，訂定「節約能源措施」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合庫集團捐助金額逾 570 萬元，計 41 家社福團體，受惠人數達 3,200 人。</li> <li>• 舉辦 2 場合庫講堂—打造樂活安養精彩人生講座，累計 145 堂喘息學院課程及 8 場公益演唱會、7 場伴伴市集活動。</li> <li>• 舉辦 2 場合庫盃競賽，支持 175 位體育國手。</li> <li>• 節能減碳實績請參考合庫金控 2020 年企業社會責任策略與目標執行情形。</li> </ul>
 <p>政府與 主管機關</p>	<p>公司治理 誠信經營 風險管理 法令遵循</p>	<p>聯絡窗口： 合作金庫金融控股（股）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</p>	<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>• 遵循主管機關政策，參與其所舉辦之各項會議。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成董事會及功能性委員會外部評估作業。</li> <li>• 簽署支持 TCFD。</li> <li>• 新訂「董事與高階管理階層遵循誠信經營政策聲明書」，計有 109 人完成簽署。</li> <li>• 入選公司治理 100 指數、就業 99 指數與高薪 100 指數。</li> <li>• 完成簽署「機構投資人盡職治理守則」並如期申報。</li> </ul>
 <p>媒體</p>	<p>公司治理 誠信經營 數位金融 資訊安全 客戶權益 維護及滿意度提升</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期舉辦法說會，提升財務營運資料透明度。</li> <li>• 不定期辦理記者會、公司產品及活動廣告文宣發布。</li> <li>• 不定期應媒體邀約，安排發言人受訪及提供相關新聞稿。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 舉辦 4 場法說會。</li> <li>• 自行發布新聞稿共 79 則，詳見合庫金控官方網站之新聞中心。</li> </ul>
 <p>學術 / 顧問單位、 產業公協會</p>	<p>公司治理 誠信經營 風險管理 法令遵循 資訊安全 客戶權益 維護及滿意度提升</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不定期舉辦論壇或學術研討會，透過意見交流以即時掌握金融業發展趨勢。</li> <li>• 每年參與公協會組織定期舉辦之會議及論壇，以即時掌握主管機關法規變動情形，確保營運之合規性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 共參加 37 家公協會組織。</li> </ul>

## 2020 年企業社會責任策略與目標執行情形

### 公司治理

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2021 年目標	中長期目標 (2022~2026)
 <b>公司治理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理董事會績效評估。</li> <li>全體董事 / 獨立董事於當年度董事會或功能性委員會 (審計、薪酬及誠信經營委員會) 出席率平均皆達 80% 以上。</li> <li>爭取公司治理評鑑名列全體上市公司前 5%。</li> <li>爭取獲選「臺灣證券交易所公司治理 100 指數」、「臺灣就業 99 指數」及「臺灣高薪 100 指數」。</li> <li>推動董事選舉採候選人提名制度。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會績效內外部評估為「優」及「進階」，業已提報董事會。</li> <li>全體董事之董事會實際出席率平均達 95%；獨立董事於各功能性委員會出席率平均皆達 80% 以上。</li> <li>第七屆公司治理評鑑名列全體上市公司 6%~20%。</li> <li>入選「臺灣證券交易所公司治理 100 指數」、「臺灣就業 99 指數」及「臺灣高薪 100 指數」。</li> <li>110 年起董事選舉採候選人提名制度。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續完成辦理董事會績效評估。</li> <li>全體董事於當年度董事會出席率平均達 85% 以上。另獨立董事於當年度各功能性委員會 (審計、薪酬及誠信經營委員會) 出席率平均皆達 80% 以上。</li> <li>持續爭取公司治理評鑑名列全體上市公司前 5%。</li> <li>爭取持續獲選「臺灣證券交易所公司治理 100 指數」、「臺灣就業 99 指數」及「臺灣高薪 100 指數」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續每年辦理董事會內外部績效評估。</li> <li>持續推動董事會績效評估結果與其薪資報酬之審查機制連結措施。</li> <li>持續關注有關公司治理相關規範之發展，完善本公司公司治理制度。</li> <li>持續爭取公司治理評鑑名列全體上市公司前 5%。</li> <li>持續獲選「臺灣證券交易所公司治理 100 指數」、「臺灣就業 99 指數」及「臺灣高薪 100 指數」。</li> </ul>
 <b>誠信經營</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司及各子公司每年至少 1 次向其董事會報告誠信守則遵循情形。</li> <li>對全體同仁舉辦至少 1 場誠信經營相關議題之教育訓練，受訓率達 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司及各子公司均已向其董事會報告誠信守則遵循情形。</li> <li>本公司舉辦 1 場對董監事暨高階經理人及 2 場對單位主管以下同仁進行線上數位學習教育訓練。</li> <li>各子公司對其全體同仁受訓率達 100%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司及各子公司每年至少 1 次向其董事會報告誠信守則遵循情形。</li> <li>持續對全體同仁舉辦至少 1 場誠信經營相關議題之教育訓練，受訓率 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司每年至少 2 次向其董事會報告誠信守則遵循情形。</li> <li>持續對全體同仁舉辦至少 1 場誠信經營相關議題之教育訓練，受訓率 100%，俾利同仁瞭解並遵守誠信經營政策。</li> </ul>
 <b>風險管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>檢視金控集團相關限額與各子公司自訂限額間之合理性，以強化限額管理效能。</li> <li>完成信用風險暴險整合系統測試及上線。</li> <li>建立 TCFD 風險管理框架。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司 2020 年修正行業別限額並對各子公司限額進行概況評估。</li> <li>原訂定之「高風險及關注行業風險限額表」，區分為「關注行業」及「大陸地區高風險行業」等二項限額，並奉董事會審議通過，函頒實施。</li> <li>建立全集團 TCFD 風險管理框架，辨識本集團因應氣候變遷所面臨之風險與機會，以提升氣候風險管理效能。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立新興風險鑑別機制，包含風險辨識、衝擊評估及擬定減緩措施等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>督導各子公司優化風險管理流程，並監控各項風險法規及限額之遵循，以有效發揮第二道防線功能。</li> <li>因應金融監理趨勢，協助及督導子公司完善資本規劃，以符合主管機關監理要求。</li> <li>持續深化氣候變遷相關策略及風險管控措施，依 TCFD 執行步驟，分階段完成氣候變遷管理策略。</li> </ul>

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2021 年目標	中長期目標 (2022-2026)																											
 <b>法令遵循</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善法遵考核項目，提升實地查核有效性。</li> <li>提升本集團員工反洗錢 / 打擊資恐之意識及增加本集團員工證照取得人數。</li> <li>強化對海外分行法遵事務效能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>增加實地查核頻率，提高為每年 2 次，並將查核缺失納入法遵考核項目。</li> <li>提升本集團員工反洗錢 / 打擊資恐之意識，每年辦理員工反洗錢 / 打擊資恐集團測驗及神秘客測試，並將測試結果簽報總經理。</li> <li>2020 年度本集團員工取得國際反洗錢師證照或國內防制洗錢與打擊資恐專業人員證照者共 4,000 人。</li> <li>強化銀行子公司海外分行法遵事務管理，每季辦理 2 場境外單位法令遵循會議，並透過實施風險導向分級管理制度，對評級為中 (4 家)、高 (8 家) 之海外分行，實施不同等級之加強管理措施。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令異動及時傳達。</li> <li>建立控管追蹤機制。</li> <li>落實集團實地查核。</li> <li>深化企業遵法文化。</li> <li>提升反洗錢證照取得比率。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合金管會啟動「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」及外部機關為落實 ESG 所訂之相關規範，追蹤各單位增、修訂內部規章之辦理情形，以提升本集團永續價值。</li> <li>逐年提升集團員工取得國內外反洗錢證照比率，每年提升至少 1.5%。</li> </ul>																											
 <b>內部稽核</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將查核本公司及子公司各單位之自行查核情形，列入稽核計畫之表定專案查核。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司及各子公司之內部稽核單位已依其所定之 2020 年度稽核計畫執行查核業務。</li> <li>各子公司稽核單位，對經理部門辦理之 2020 年度內部控制制度自行查核情形辦理專案查核。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司及子公司內部稽核單位分別依其所定 2021 年度稽核計畫辦理業務查核。本集團查核次數目標如下：</li> </ul> <table border="1" data-bbox="922 1151 1177 1473"> <thead> <tr> <th></th> <th>一般查核</th> <th>專案查核</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>金控</td> <td>1</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>銀行</td> <td>310</td> <td>301</td> </tr> <tr> <td>票券</td> <td>6</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>AMC</td> <td>1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>人壽</td> <td>14</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>證券</td> <td colspan="2">315</td> </tr> <tr> <td>投信</td> <td>12</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>創投</td> <td colspan="2">12</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>本公司稽核處將經理部門對公司治理評鑑指標 (包括落實企業社會責任) 之管理情形列為重點查核項目之一。</li> </ul>		一般查核	專案查核	金控	1	17	銀行	310	301	票券	6	22	AMC	1	7	人壽	14	18	證券	315		投信	12	2	創投	12		<ul style="list-style-type: none"> <li>法定查核：本公司及子公司各依主管機關之規定，擬定符合有關規範之查核頻次及項目。</li> <li>加強查核：本公司稽核處依「加強辦理查核之篩選原則」增加辦理本公司或子公司之查核次數或項目。</li> <li>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及作為檢討修正內部控制制度之依據。</li> </ul>
	一般查核	專案查核																														
金控	1	17																														
銀行	310	301																														
票券	6	22																														
AMC	1	7																														
人壽	14	18																														
證券	315																															
投信	12	2																														
創投	12																															
 <b>資訊透明</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每季辦理法人說明會、積極參與海外 Road Show，向股東及投資人說明公司財務營運概況。</li> <li>強化本公司 ESG 資訊揭露品質，並公告於官方網站。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於本公司官網與公開資訊觀測站揭露財務 / 非財務資訊。</li> <li>辦理 1 場股東會、4 場法人說明會。</li> <li>官網公告發言人及股務諮詢窗口之電話與電子信箱，以暢通股東溝通管道。</li> <li>官網設置 ESG 專區，揭露本公司永續發展願景及落實永續經營績效，以強化與機構投資人之溝通。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續重視專業投資人、股東之溝通與互動，每年辦理年度股東會 1 場、季度法人說明會 4 場。</li> <li>重視利害關係人關注之 ESG 重大議題，並持續與其溝通。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>廣續重視專業投資人、股東之溝通與互動，辦理年度股東會 1 場、季度法人說明會 4 場，並於官網建構投資人專區，同步揭露中英文資訊。</li> <li>持續與利害關係人溝通並瞭解其關注之 ESG 重大議題，積極建立相應之議合方式與管道。</li> </ul>																											

## 客戶關懷

面向	目標	具體執行情形	完成進度	2021 年目標	中長期目標 (2022-2026)
 <b>都更議題</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行都更及危老融資目標 53 件、金額 411 億元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理都更及危老融資 100 件、金額 622.22 億元，件數達成率 188.68%，金額達成率 151.39%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行都更及危老融資 89 件、金額 635 億元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>都更及危老融資件數與金額每年較上一年度增加 10%。</li> </ul>
 <b>綠色金融</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行辦理綠色消費者貸款 5 億元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色消費者貸款承作金額 6.2 億元，達成率 124%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行辦理綠色消費者貸款 7.3 億元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色消費者貸款金額每年較上一年度增加 10%。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行投資綠色能源事業計 570 億元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資綠色能源事業計 635 億元，達成率 111.40%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行將投入綠色金融 600 億元。</li> <li>合庫創投擬新增綠色投資金額 2,000 萬元。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行將投入綠色金融 700 億元。</li> <li>合庫創投預計每年對綠色投資之金額為年度新增投資金額 (約 2.5 億元) 之 10%。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行發行綠色信用卡，預估流通卡數達 5,000 卡以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>發行採用 PETG 原物料環保材質之「合庫樂活卡」，截至 2020 年 12 月底，已發行 38,158 卡，達成率 763.16%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行綠色信用卡預估流通卡數達 50,000 卡以上。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行綠色信用卡預估流通卡數達 80,000 卡以上。</li> <li>合庫銀行規劃 2026 年前達成信用卡碳中和認證。</li> </ul>	
 <b>責任投資</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行、合庫證券、合庫投信參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率達 90%。</li> <li>合庫人壽出席上市櫃公司股東會比率需達 70%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率達 97%。</li> <li>合庫證券、合庫投信、合庫人壽出席上市櫃公司股東會比率均達 100%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行、合庫證券、合庫投信參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率達 92%。</li> <li>合庫人壽出席上市櫃公司股東會比率需達 90%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行、合庫證券、合庫投信參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率達 96% 以上。</li> <li>合庫人壽出席上市櫃公司股東會比率達 90%。</li> </ul>
 <b>客戶權益保障</b> 客戶資料保護 個資保護 個資教育訓練 資訊安全規劃 資安教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行及合庫人壽通過 BS10012:2017 複審作業。</li> <li>合庫證券通過臺灣個人資料保護與管理制度 (TPIPAS) 資料隱私保護標章 (dp.mark) 之外部更新驗證。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行及合庫人壽已完成 BSI 英國標準協會 BS10012:2017 複審作業。</li> <li>合庫證券已完成個人資料保護外部稽核作業及通過 2020 年度 TPIPAS 更新驗證。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行、合庫人壽通過 2021 年度 BS10012:2017 複審作業。</li> <li>合庫人壽通過 2021 年度 BS10012:2017 重新驗證。</li> <li>合庫證券持續臺灣個人資料保護與管理制度 (TPIPAS) 資料隱私保護標章 (dp.mark) 認證之有效性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行及合庫人壽持續取得 BS10012:2017 有效性認證。</li> <li>合庫證券維護臺灣個人資料保護與管理制度 (TPIPAS) 資料隱私保護標章 (dp.mark) 之有效性。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理個人資料保護制度教育訓練，完訓率達 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>教育訓練完訓率達 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人資料保護制度教育訓練，完訓率達 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人資料保護制度教育訓練，完訓率達 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人資料保護制度教育訓練，完訓率達 100%。</li> </ul>	

面向	目標	具體執行情形	完成進度	2021 年目標	中長期目標 (2022-2026)
 <p><b>客戶權益保障</b> 客戶資料保護 個資保護 個資教育訓練 資訊安全規劃 資安教育訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行個人電腦感染病毒比率 ≤ 2%。</li> <li>針對集團全體員工辦理「社交工程電子郵件攻擊演練」，銀行及證券訂定電子郵件開啟率應小於 3%。</li> <li>合庫銀行及合庫人壽辦理「ISO 27001」續審驗證作業。</li> <li>合庫人壽完成電子商務-個人資料安全保護檢核率 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行個人電腦感染病毒比率為 16%，低於目標值。</li> <li>完成「社交工程電子郵件攻擊演練」，合庫銀行及合庫證券電子郵件開啟率分別為 1.04% 及 1.14%。</li> <li>合庫銀行及合庫人壽已完成「ISO 27001」2020 年續審作業。</li> <li>合庫人壽電子商務-個人資料安全保護檢核率 100%。</li> </ul>	 <p>已完成</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立集團資安情資共享機制。</li> <li>辦理集團全體員工「社交工程電子郵件攻擊演練」，銀行及證券訂定電子郵件開啟率應小於 3%。</li> <li>舉辦合庫銀行董監事暨高階主管資安教育訓練課程。</li> <li>合庫銀行辦理 DDoS (含資安事件) 攻防演練。</li> <li>合庫銀行落實電腦資訊系統安全評估作業。</li> <li>合庫銀行個人電腦感染病毒比率 ≤ 2%。</li> <li>合庫銀行及合庫人壽辦理「ISO 27001」續審驗證作業。</li> <li>合庫人壽完成電子商務-個人資料安全保護檢核率 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>規劃設立金控集團電腦資安事件應變小組，建立集團資安應變機制並定期辦理演練。</li> <li>每年對集團全體員工辦理「社交工程電子郵件攻擊演練」，合庫銀行及合庫證券電子郵件開啟率應小於 2%。</li> <li>持續辦理合庫銀行董監事暨高階主管資安教育訓練課程。</li> <li>合庫銀行持續辦理 DDoS (含資安事件) 攻防演練。</li> <li>合庫銀行個人電腦感染病毒比率 ≤ 1%。</li> <li>合庫銀行及合庫人壽完成 ISO 27001 升版換證作業。</li> <li>合庫銀行及合庫人壽評估導入 ISO 22301 制度的可行性。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理資安教育訓練完訓率 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>教育訓練完訓率 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團同仁資安教育訓練完訓率 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年辦理同仁資安宣導課程並通過課程評量。</li> <li>集團資安教育訓練完訓率及同仁資訊安全評量通過率均 100%。</li> </ul>	



面向	目標	具體執行情形	完成進度	2021 年目標	中長期目標 (2022-2026)
 <p><b>客戶關係維護</b> 客戶滿意度提升 公平待客</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行客戶滿意度及合庫證券、合庫人壽客服滿意度達 90% 以上。</li> <li>1. 「服務績效評核」進行調查。</li> <li>2. 合庫銀行全行理財客戶滿意度調查。</li> <li>3. 客服滿意度調查。</li> <li>4. 滿意度調查。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行「服務績效評核」滿意度達 94% 以上。</li> <li>合庫銀行全行理財客戶滿意度達 93.26% 以上。</li> <li>合庫證券客服電話滿意度達 97.4% 以上。</li> <li>合庫人壽客服滿意度調查滿意度達 98.2% 以上。</li> </ol>	 <p>已完成</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行、合庫證券、合庫人壽滿意度達 90% 以上或客訴案件較前一年度減少為目標。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行、合庫證券、合庫人壽全通路滿意度逐年提升至 93% 以上或客訴案件較前一年度減少為目標。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫人壽及合庫投信彙整公平待客原則執行情形並向董事會報告。</li> <li>合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫人壽及合庫投信公平待客原則教育訓練完訓率達 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>已完成彙整並向董事會報告。</li> <li>教育訓練完訓率達 100%。</li> </ul>	 <p>已完成</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫人壽及合庫投信彙整公平待客原則執行情形並向董事會報告。</li> <li>合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫人壽及合庫投信公平待客原則教育訓練完訓率達 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年彙整公平待客原則執行情形並向董事會報告。</li> <li>公平待客原則教育訓練完訓率達 100%。</li> </ul>
 <p><b>數位金融</b> 政策、目標、計畫</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行預計規劃建置應用程式介面 (Application Programming Interface, API) 管理平台，並找尋適合的第三方服務提供者，以落實普惠金融，深入接觸潛在客群。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開放銀行應用程式介面 (Application Programming Interface, API) 管理平台一案，已於 2020 年 11 月完成採購，預計 2021 年第三季前完成系統上線。</li> <li>有關開放應用程式介面 (Application Programming Interface, API) 第二階段，已洽談合適之 TSP 業者，於 2021 年 2 月將營業計畫書等相關書件遞送金管會，且於 4 月獲准同意辦理，並已於 6 月上線。</li> </ul>	 <p>已完成</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行規劃整合存款、信用卡等應用程式介面 (Application Programming Interface, API) 服務，並與第三方服務提供者合作，提供更多元消費者金融服務及場景。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應數位環境趨勢，透過開放銀行、開放金融的概念，以開發新式應用程式介面 (Application Programming Interface, API) 與各式不同第三方服務提供者合作，將合庫銀行金融服務延伸；持續加速金融商品服務創新與迭代，強調以人為本的客戶體驗，將合庫銀行金融商品服務融入各式消費場景，達到「銀行即服務」之數位轉型之目標。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行台灣 Pay QR Code 共通支付業務推廣累積數： 金融卡特店：14,000 家 信用卡特店：6,000 家</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融卡特店：16,278 家，達成率 116.27%。</li> <li>信用卡特店：9,044 家，達成率 150.73%。</li> </ul>	 <p>已完成</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行台灣 Pay QR Code 共通支付業務推廣累積數： 金融卡特店：17,500 家 信用卡特店：10,000 家</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行台灣 Pay QR Code 於共通支付業務 2026 年預計推廣累積數： 金融卡特店：21,000 家 信用卡特店：12,000 家</li> </ul>

面向	目標	具體執行情形	完成進度	2021 年目標	中長期目標 (2022-2026)
 <p><b>數位金融</b> 數位金融專利 數位創新 App 推動目標 台灣 PAY 行動 支付金融卡 / 帳戶、信用卡 綁定</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行向經濟部智慧財產局累計提出專利申請案 150 件。</li> <li>成立創新實驗室 (CoLAB)，規劃設計短中長期的創新活動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>已向經濟部智慧財產局累計提出 211 件專利申請案，達成率 140.67%，累計已核准通過 175 件專利案。</li> <li>合庫銀行正式設立創新實驗室 (CoLAB) 已提出 14 件專利申請案，辦理「商業創新 IDEA 培訓班」及「商業創新工作坊」。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行向經濟部智慧財產局累計提出專利申請案 250 件。</li> <li>創新實驗室 (CoLAB)，將執行創意產出新世代客戶體驗準則計劃。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>規劃每年舉辦 1 至 2 場「金融科技專利」講座。</li> <li>向經濟部智慧財產局累計提出專利申請達 545 件。</li> <li>增加金融科技專利數並完成創新管理制度的構建。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行行動網銀開戶數成長率為 10%，累計開戶數達 95 萬戶。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行行動網銀開戶數 117 萬戶，達成率為 123.16%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行行動網銀累計開戶數達 133 萬戶。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行行動網銀於 2026 年前累計開戶數預計達 200 萬戶。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡綁定數為 50,000 卡。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行行動支付信用卡綁定數為 87,030 卡，達成率 174.06%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡綁定數為 100,000 卡。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡綁定數 2026 年預計超過 160,000 卡。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶綁定數為 400,000 卡。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行累積綁定數達 540,033 卡，達成率為 135.01%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶新增綁定數為 125,000 卡。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶 2022 年 ~2026 年預計新增 500,000 卡。</li> </ul>
 <p><b>數位金融</b> 外匯線上功能 提升 線上申請貸款 行動投保</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行數位服務平台外匯交易使用量成長 5%。</li> <li>合庫銀行外幣數位存款新增開戶戶數 3,000 戶。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行數位服務平台外匯交易使用量為 582,959 筆 / 7,949,453 千美元，成長 22.06%/12.02%。</li> <li>合庫銀行外幣數位存款戶數為 51,639 戶，達成率為 1,721.30%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行數位服務平台外匯交易使用量成長 5%。</li> <li>合庫銀行外幣數位存款新增開戶戶數 10,000 戶。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>數位服務平台外匯交易使用量每年成長 5%。</li> <li>外幣數位存款開戶戶數每年成長 5%。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行線上申請房貸計 1,000 件，累計申請及增貸筆數為 7,200 件。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行線上申請房貸承作 1,724 件，達成率 172.4%，累計承作 10,350 件，達成率 143.75%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行 2021 年線上申請房貸年度目標筆數 2,500 件。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>線上申請房貸件數每年較上一年度增加 5%。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行「行動投保系統」建置上線。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行 2020 年 8 月完成「行動投保系統」建置及上線。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>行動投保進件成長率為 10%，累計件數為 1,000 件。</li> <li>預計與中國人壽保險公司系統交接。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行動投保案件量，以每年成長 10% 為目標。</li> <li>行動投保系統預計五年內完成交接及上架五家保險公司，佔簽約壽險公司比例達 55%。</li> </ul>

面向	目標	具體執行情形	完成進度	2021 年目標	中長期目標 (2022-2026)
 <b>普惠金融</b> 雙語分行 青年安心成家、青創、微型創業鳳凰貸款、農漁業貸款	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行於北部、中部、南部各推出 1 家雙語分行。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>已完成建置北部 6 家、中部 2 家及南部 2 家，共計 10 家雙語分行。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行雙語分行建置家數新增 40 家。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行逐步於全台分行完成雙語環境設置：               <ol style="list-style-type: none"> <li>2022~2025 年每年設置 40 家雙語分行。</li> <li>2026-2027 年設置 59 家雙語分行，預計於 2027 年全面完成設置。</li> </ol> </li> </ul>
 <b>普惠金融</b> 農漁業貸款 中小企業、生技醫療產業或長期照護產業之貸款 樂活安養第一品牌	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行青創、微型創業鳳凰貸款，分別承作 60 筆，金額 8,000 萬元及 90 筆，金額 5,400 萬元。</li> <li>合庫銀行農家綜合貸款新承作 270 筆，金額 17 億元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>青創、微型創業鳳凰貸款分別承作 1,455 筆，金額 13.19 億元及 132 筆，金額 1.1 億元。金額達成率分別為 1,648.75%、203.7%。</li> <li>農家綜合貸款總承作 310 筆，金額 17.6 億元，達成率 103.52%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行青創、微型創業鳳凰貸款分別承作 1,000 筆，金額 5 億元及 100 筆，金額 6,000 萬元。</li> <li>合庫銀行農家綜合貸款新承作 278 筆，金額 17.5 億元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行青創、微型創業鳳凰貸款件數與金額每年較上一年度實際數增加 5%。</li> <li>合庫銀行農家綜合貸款新承作金額每年較上一年度實際數增加約 5%。</li> </ul>
 <b>普惠金融</b> 農漁業貸款 中小企業、生技醫療產業或長期照護產業之貸款 樂活安養第一品牌	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行辦理「中小企業」放款餘額較上一年度增加 100 億元。</li> <li>合庫銀行辦理生技醫療產業或長期照護產業貸款，年度新增 60 戶。</li> <li>合庫銀行預計承作海外信保基金保證業務 10 件以上，累計保證金額 3,500 仟美元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「中小企業」戶數計 54,443 戶，放款餘額為 7,623.95 億元，目標達成率 945.63%。</li> <li>辦理生技醫療產業或長期照護產業貸款，新增 112 戶，達成率 186.67%。</li> <li>承作海外信保基金保證業務 12 件，達成率 120%，累計保證金額 3,948 仟美元，達成率 112.80%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行辦理「中小企業」放款餘額較上一年度增加 100 億元。</li> <li>合庫銀行辦理生技醫療產業或長期照護產業之貸款，年度新增 60 戶。</li> <li>合庫銀行預計承作海外信保基金保證業務 10 件以上，累計保證金額 3,500 仟美元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行「中小企業」放款餘額以增加 100-150 億元為目標。</li> <li>合庫銀行生技醫療產業或長期照護產業貸款，累計新承作達 250 戶以上。</li> <li>合庫銀行承作海外信保案件累計 40 件，累計保證金額 14,000 仟美元。</li> </ul>
 <b>普惠金融</b> 樂活安養第一品牌	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行新增高齡者及身心障礙者財產信託受益人 1,300 人。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齡者及身心障礙者財產信託新增受益人 2,821 人，目標達成率 217%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行新增高齡者及身心障礙者財產信託受益人 1,500 人。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至 2026 年為止，高齡者及身心障礙者財產信託累計受益人數為 2,200 人。</li> </ul>
 <b>普惠金融</b> 樂活安養第一品牌	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行幸福滿袋貸款累計核貸總額增加 10 億元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至 2020 年 12 月 31 日，合庫銀行累計已辦理 1,924 件幸福滿袋貸款，核貸總額為 114.01 億元。較 2019 年底增加 18.44 億元，達成率 184.4%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行幸福滿袋貸款累計核貸總額增加 10 億元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>幸福滿袋貸款每年核貸總額增加 10 億元。</li> </ul>
 <b>普惠金融</b> 樂活安養第一品牌	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫人壽開發 2~3 檔高齡、保障類型或退休型商品。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 已開發 5 檔商品，包含 3 檔保障類型、2 檔退休類型。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫人壽持續開發 2~3 檔高齡、保障類型或退休型商品。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫人壽 2022 年-2026 年規劃 10 檔高齡客群商品，包括一檔外溢保單商品。</li> </ul>

員工照護

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2021 年目標	中長期目標 (2022-2026 年)	
 <p>員工薪資與福利</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行辦理晉級調薪平均達 2.5%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年晉級 (升等) 調薪平均達 2.54%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行辦理調薪幅度平均達 2.5%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年持續實施調薪計畫，並維持年平均調幅至少 2.5%。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行施行「員工持股信託」專案，員工入會比率至少達 90%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工入會比率達 96.4%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理員工持股信託專案，員工入會比率達 90%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理員工持股信託專案，員工入會比率維持年平均在 90% 以上。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>鼓勵員工生育，每年提供生育津貼補助維持至少 1,000 萬元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年生育津貼補助合計 1,140 萬元。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理生育津貼補助，集團各子公司合計發放達 1,000 萬元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理生育津貼補助，每年補助費用達 1,000 萬元。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供員工一般健檢補助。</li> <li>持續辦理員工健檢補助，並新增健檢項目。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年集團員工健檢補助費用達 442 萬元。</li> <li>2020 年新增二項特定健檢項目磁共振血管造影 (MRA) 及肺部電腦斷層補助，提供年滿 50 歲員工擇一辦理，共補助約 183 萬元。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫金控及合庫銀行擴增員工適用特定健檢項目之條件。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫金控及合庫銀行持續針對一定年齡以上員工之健康檢查及特定健檢項目進行補助。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行持續每年辦理一次退休員工餐敘聯歡活動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受疫情影響，暫緩辦理。</li> <li>於北、中、南三區設置退休人員聯誼中心，提供場地設施、書報、耗材用品等，作為員工退休後交流聯誼使用。</li> </ul>	未完成   已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行至少辦理一次退休員工餐敘。</li> <li>合庫銀行提供退休員工福利措施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行持續每年至少辦理一次退休員工餐敘聯歡活動。</li> <li>合庫銀行北、中、南三區設置之退休人員聯誼中心，持續提供場地設施、書報、耗材用品使用，作為員工退休後交流聯誼活動使用。</li> </ul>	
	N/A	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行每年至少辦理一次未婚聯誼。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行持續每年至少辦理一次未婚聯誼。</li> </ul>
	N/A	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行鼓勵同仁工作之餘參加社團活動，以調劑身心。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行持續宣導並鼓勵同仁成立社團，從事休閒活動，以調劑身心，舒緩工作壓力。</li> </ul>
	 <p>訓練與發展 產學合作</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行實習生回任率 70%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行實習生回任率達 76.81%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行持續辦理產學合作計畫，提供大專 (學) 院所實習名額，且回任率達 70%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行持續辦理產學合作計畫，且實習生每年回任率維持至少 70% 以上。</li> </ul>

N/A 表示 2020 年度並未列入目標

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2021 年目標	中長期目標 (2022-2026 年)	
 <b>訓練與發展</b> 人才吸引與留任 人才培育與管理變革	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行新進人員留任率達 80% 以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年新進人員留任率 85.79% 以上。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>新進人員留任率 80%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持每年新進人員留任率至少 80%。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團員工離職率低於 5%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年集團員工離職率為 2.38%。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>集團員工離職率低於 5%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持集團員工離職率，平均低於 5%。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>育嬰留停復職率高於 80%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年及集團員工育嬰留停復職率為 89.19%。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>集團員工申請育嬰留停復職率平均高於 80%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團員工育嬰留停復職率平均每年維持至少 85%。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行舉辦海外儲備人員甄選，人才資料庫超過 100 人。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至 2020 年已辦理 14 屆海外儲備人員甄選，海外人才資料庫儲備人員計 139 人。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行海外人才資料庫超過 100 人。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行持續每年舉辦海外儲備人員甄選，至少每年增加培育 15 名海外儲備人才。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行增加辦理 7 所大學院所校園徵才暨企業說明會；其中企業說明會參加總人數增加至 700 人。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行 2020 年因受新冠肺炎影響，限縮場地安排，共至 9 所大學院所校園徵才暨企業說明會；參加企業說明會總人數增加至 2,136 人（含線上觀看人數）。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行辦理 7 所大學院所校園徵才暨企業說明會，企業說明會參加人數達 700 人。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行每年辦理 9 所大學院所校園徵才暨企業說明會；其中企業說明會參加總人數每年維持至少 900 人。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行持續辦理「初任經理人研習班」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行舉辦 2 梯次「初任經理人研習班」，共計調訓 52 名經理人。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行每年培訓 30 名經理人。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行維持每年至少培訓 35 名經理人。</li> </ul>	
 <b>職場環境</b> 健康職場	<ul style="list-style-type: none"> <li>取得國健署「健康職場認證 - 健康啟動標章」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全集團 100% 取得國建署「健康職場認證 - 健康啟動標章」。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團內各子公司持續取得國健署「健康職場認證 - 健康啟動標章」，並辦理相關健康促進活動，以維持標章有效性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團內各子公司取得國健署「健康職場認證 - 健康促進標章」。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行持續辦理十梯次「合庫健康學堂講座」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受 COVID-19 影響，仍辦理七梯次「合庫健康學堂講座」，以提升員工健康知識，逾 800 人次，計 25,320 小時。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行每年至少辦理十梯次「合庫健康學堂講座」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行每年持續辦理至少十二梯次「合庫健康學堂講座」。</li> </ul>	
	N/A	N/A		N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行於總行大樓辦理 AED+CPR 課程，預計 800 人次參訓，並取得 2021 年度「安心場所認證」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行維持「安心場所」證書有效性。</li> </ul>
	N/A	N/A		N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行辦理流感疫苗職場設站，並取得 2021 年度「流感防疫友善健康職場認證」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行取得台灣疫苗推動協會 (TIVS)「流感防疫友善健康職場認證」。</li> </ul>

N/A 表示 2020 年度並未列入目標

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2021 年目標	中長期目標 (2022-2026 年)
 <b>職場環境</b> 職場安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行導入「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年已取得「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」之「國際認證」。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行持續取得「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」認證。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行持續辦理「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」續審及取得認證。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行辦理「職業安全衛生業務講習班」預計 1,000 人次參訓，總訓練時數 3,000 小時。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受 COVID-19 影響，仍於下半年辦理「職業安全衛生業務講習班」，參訓人數共計 596 人次，總訓練時數 3,576 小時。</li> </ul>	未完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行每年持續辦理「職業安全衛生業務講習班」預計 500 人次參訓，總訓練時數達 3,000 小時。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行每年持續辦理「職業安全衛生業務講習班」，預計 550 人次參訓，總訓練時數達 3,300 小時。</li> </ul>
 <b>人權平等</b> 勞資關係 勞資和諧 員工多元包容 與平等政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工參加工會比率達 90% 以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行、合庫證券員工參加工會比例分別為 98.69% 及 85.93%，平均達 90% 以上。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工參加工會比率達 90% 以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行、合庫證券維持各自公司員工參加工會比例達 90% 以上。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期召開勞資會議，確保勞資溝通和諧。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團各子公司 2020 年均各自召開 4 次勞資會議。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團內各子公司每年定期舉辦勞資會議。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團各子公司持續定期召開至少 4 次勞資會議，以促進勞資溝通。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立公開透明升遷制度、重視員工職場平權。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團女性主管比率達 55.24%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立公開透明升遷制度、重視員工職場平權。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團各子公司應維持公開透明升遷、考核及獎金制度等，並持續關注員工職場平權。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>雇用身心障礙員工比例達 1% 以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團雇用身心障礙員工比例為 1.13%，超逾法定標準。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持進用身心障礙員工比例達 1%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團各子公司進用身心障礙員工比例維持至少 1%。</li> </ul>



環境永續

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2021 年目標	中長期目標 (2022-2026)
 綠建築	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行 2 處據點取得「綠建築」標章。</li> <li>建築裝修工程採用環保相關建材之案件，達每年申請發包案件的 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行 2 處據點已取得「綠建築」標章，達成率 100%。</li> <li>建築裝修工程皆採用環保相關建材，達成率 100%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行累計 3 處據點取得「綠建築」標章。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>至 2026 年，合庫銀行累計 8 處據點取得「綠建築」標章。</li> </ul>
 全集團素食日	<ul style="list-style-type: none"> <li>農曆每月初一訂為全集團素食日。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年參加人次達 30,791 人，共減 2,340kgCO<sub>2</sub>e 碳排放量。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月農曆初一及十五訂為全集團素食日。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>農曆每月初一及十五訂為全集團素食日。</li> </ul>
 簽署供應商企業社會責任及環境永續條款承諾書	<ul style="list-style-type: none"> <li>將「供應商企業社會責任及環境永續條款承諾書」列入投標須知補充說明，並取得當年度採購案 (100 萬元以上) 決標廠商 10% 的簽署。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行 2020 年計有 740 件採購案，其中採購金額達 100 萬元以上且完成簽署之案件計有 277 件，佔全部採購案 37.43%，達成率 100%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行持續落實供應商管理政策，針對年度採購金額超過 100 萬元案件，要求決標廠商簽署「供應商企業社會責任及環境永續條款承諾書」達 30% 以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行每年持續落實供應商管理政策，針對年度採購金額超過 100 萬元案件，要求決標廠商簽署「供應商企業社會責任及環境永續條款承諾書」之比率，逐年增加 10%，至 2026 年達 80% 以上。</li> </ul>
 導入「ISO 環境管理系統」	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理合庫銀行「ISO 14001 環境管理系統」驗證。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行 4 處據點，已取得「ISO 14001 環境管理系統」驗證。</li> <li>另合庫證券、合庫票券、合庫人壽、合庫投信、合庫創投、合庫 AMC 之總公司共 6 處，亦同時取得「ISO 14001 環境管理系統」驗證。</li> <li>合庫銀行 2020 年共舉辦 4 場與環境永續相關議題之教育訓練，共計 12 小時，44 人次。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>至 2026 年，持續辦理全集團 7 家子公司「ISO 14001 環境管理系統」續審作業並取得認證。</li> <li>每年持續辦理與環境管理相關議題之教育訓練。</li> </ul>	
 舉辦環境相關活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年辦理環境教育活動，當年度參加人數達 350 人次。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年已完成 1 場以水資源為主題的「環境教育講座」，強化同仁保護水資源的觀念，全集團參加人數達 395 人次，達成率 100%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>至 2026 年，每年持續辦理環境議題相關活動，當年度參加人數達 350 人次，累積參與人數達 3,350 人次。</li> </ul>	
 推動無紙化作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>以 2020 年為基期，統計各單位用紙量。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年統計之用紙量為 465,269 公斤。</li> <li>落實各項會議、作業流程及表單無紙化。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>以 2020 年為基準年，維持每年對比基準年減少 1% 用紙量。</li> </ul>	

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2021 年目標	中長期目標 (2022-2026)
----	----	----------	------	----------	----------------------



綠色採購

合庫銀行：

- 資訊設備採購具有環保標章認證之產品，採購金額達預算金額 3%。
- 大型冷氣採用節能及使用環保冷媒機種，採購金額達預算金額 20%。
- 分離式、窗型冷氣採用變頻節能標章機種，採購金額達預算金額 5%。
- 辦公用品採購之環保紙張在 50,000 公斤以上。照明設備改採 LED 燈案件，達每年申請發包案件 100%。

合庫銀行：

- 採購累計金額 95,230 仟元，達成率 100%。
- 大型、分離式及窗型冷氣採購金額 3,113.84 萬元，占總採購金額 120,98.1 萬元，達成率 100%。
- 辦公用品採購環保紙張金額共 63,425 公斤，達成率 100%。
- 照明設備申請發包案件 100% 改採 LED 燈。



已完成

- 合庫銀行採購資訊設備具有環保標章認證之產品，累積金額佔當年度資訊硬體設備採購金額 15%。

- 合庫銀行自 2019 年起，採購資訊設備具有環保標章認證之產品，累積金額佔當年度資訊硬體設備採購金額逐年增加 5%，累積至 2026 年達 40%。



減少因公務需求所產生之碳排放量

- 統計 2020 年因公務需求，所減少之碳排放量。

2020 年共減少了 723,286kgCO<sub>2</sub>e 碳排放量，相當於 1.85 座大安森林公園一年的吸碳量。

- 鼓勵遠程洽公同仁共乘或搭乘大眾運輸工具，共減少了約 282,006kgCO<sub>2</sub>e 碳排放量，相當於 0.72 座大安森林公園的年吸碳量。
- 2020 年度新增租用 17 部高效率低耗能之公務用車。
- 共舉辦 184 場視訊會議，換算以搭高鐵方式，總計節省的碳排放量約為 441,280kgCO<sub>2</sub>e 碳排放量，相當於 1.13 座大安森林公園的年吸碳量。



已完成

- 以 2020 年為基準年，每年減少 2% 因公務需求所產生之碳排放量。



面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2021 年目標	中長期目標 (2022-2026)
 導入「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」驗證	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理合庫銀行「ISO 14064 溫室氣體盤查」驗證。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行 4 處據點，已取得「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」驗證。</li> <li>另合庫證券、合庫票券、合庫人壽、合庫投信、合庫創投、合庫 AMC 之總公司共 6 處，亦同時取得「環境管理系統」驗證。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年規畫累積 23 處據點導入「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」，並取得驗證。</li> <li>擴增「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」項目至範疇三，並擬定減量計劃。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>至 2026 年，持續辦理全集團 7 家子公司「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」續審作業並取得認證。</li> </ul>
 節約各項基本能源(水、電、油)使用量	<ul style="list-style-type: none"> <li>統計 2020 年全集團使用量數據。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年全集團統計數據用水：307,569 度。</li> <li>用電：46,643,771 度。</li> <li>用油：395,495 公升。</li> <li>使用量增加係為因應疫情，增加環境灑掃及業務量增加員工外出洽公頻率所致。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年開始，已訂定集團減量標，並以 2020 年為基準年，每年對比基準年落實節省各項基本能源情形如下： 減少至少 10,000 度的用水。 減少至少 500,000 度的用電。 減少至少 10,000 公升的用油。</li> </ul>	
 導入「ISO 50001 能源管理系統」驗證	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理全集團 7 家子公司「ISO 50001 能源管理系統」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行 4 處據點，已取得 ISO 14001「環境管理系統」驗證。</li> <li>另合庫證券、合庫票券、合庫人壽、合庫投信、合庫創投、合庫 AMC 之總公司共 6 處，亦同時取得「ISO 50001 能源管理系統」驗證。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年規畫累積 23 處據點導入「ISO 50001 能源管理系統」，並取得驗證。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>至 2026 年，持續辦理全集團 7 家子公司「ISO 50001 能源管理系統」續審作業並取得認證。</li> </ul>
 購買綠電	<ul style="list-style-type: none"> <li>購買 10 張綠電。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>已完成評估購買綠電的可行性，惟市場供需不均，將規劃購買相關綠電產品。</li> </ul>	未完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定購買綠電或相關綠電產品之標準。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>購買綠電之標準。</li> <li>與 NPO 組織合作，以公益綠電模式，創造更具意義的綠電來源。</li> <li>透過能源控制以及發(用)電預測，達到更有效率的能源使用。</li> </ul>
 資源回收再利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>資源回收量 70,000 公斤。</li> <li>實施垃圾減量、落實資源回收分類及再利用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團共回收資源 205,447 公斤，達成率 293.50%。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>以 2020 年為基準年，維持每年對比基準年增加 1% 資源回收量。</li> </ul>	
 廢棄物管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>委請廠商提供並統計各單位年廢棄物總量。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行總行大樓共產生 238,883 公斤的廢棄物。</li> </ul>	 已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>以 2020 年為基準年，維持每年對比基準年減少 2% 之廢棄物。</li> </ul>	
 廚餘減量	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>以 2021 年為基準年，量測各單位每月的廚餘量並訂定 2022 年減量目標。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定廚餘減量標準並加強宣導於用餐時酌量取用食材以減少剩食的觀念。</li> </ul>

N/A 表示 2020 年度並未列入目標

## 社會公益

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2021 目標	中長期目標 (2022-2026)
 <p>樂在學習</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>獎勵學術研究、支持偏鄉弱勢學童。</li> <li>提供金融知識宣導，並鼓勵終身學習。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>累計至 2020 年合庫集團頒發研究獎金及獎助學金累計已逾 3,838 萬元。</li> <li>合庫證券捐助社團法人 IPOWEE 培力學社、財團法人為臺灣而教教育基金會，共計 70,000 元，受益擴及 210 人次。</li> <li>2020 年辦理 2 場「合庫講堂」活動，打造樂活安養第一品牌形象，參與人數達 859 位，滿意度達 97%。</li> </ul>	 <p>已完成</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合庫銀行研究獎金及獎助學金累計至 2021 年頒發逾 4,000 萬元。</li> <li>合庫證券持續辦理捐贈 2 家偏鄉學童社福團體，共計 10 萬元。</li> <li>擴大辦理合庫講堂之區域及場次，預計 2021 年於北中南共辦理 4 場。</li> <li>落實普惠金融辦理理財講座、稅務講座、客說會、工商論壇等，逾 310 場。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>至 2026 年合庫銀行研究獎金及獎助學金累計頒發逾 5,100 萬元。</li> <li>至 2026 年合庫證券累計捐贈 13 家偏鄉學童社福團體金額共 70 萬元。</li> <li>持續擴大辦理合庫講堂之區域及場次，設計更加多元之議題，讓更多民眾，提早規劃樂活安養生活。</li> <li>持續落實普惠金融辦理理財及樂齡安養相關講座。</li> </ul>
 <p>活出健康</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>扶植桌球、羽球及棒球三支球隊。</li> <li>推廣全民運動，舉辦球類體育競賽。</li> <li>結合建教合作，扶植體育人才。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供 1 億元經費扶植桌球、羽球、棒球 3 支球隊。</li> <li>2020 年桌球、羽球建教合作學校共計 20 家。</li> <li>原規劃辦理 3 場球類育樂營活動，惟 2020 年受疫情影響停辦，改為辦理 4 場扶植基層體育捐助活動。</li> <li>合庫金控自 2011 年成立以來，持續舉辦合庫盃慢壘邀請賽、正新瑪吉斯合庫金控盃全國桌球錦標賽及合庫盃羽球邀請賽等體育活動，截至 2020 年，共舉辦 86 場。</li> </ul>	 <p>已完成</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續扶植桌球、羽球、棒球 3 支球隊約 1 億元經費，並建教合作學校達 20 家。</li> <li>持續辦理 3 場育樂營活動，累計受益學童達 900 人。</li> <li>運用球隊專業資源，舉辦 6 場合庫盃運動賽事。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續支持桌球、羽球、棒球等 3 支球隊約 1 億元。</li> <li>持續辦理建教合作學校每年約 20 家。</li> <li>持續每年辦理 3 場育樂營活動，至 2026 年累計受益學童至少達 4,500 人。</li> <li>每年持續舉辦合庫盃運動賽事，至 2026 年辦理達 30 場。</li> </ul>
 <p>安定社區</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>協助各縣市弱勢團體或急難家庭。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至 2020 年底，合庫集團累計捐助 171 家社福機構。</li> </ul>	 <p>已完成</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>協助各縣市弱勢團體或急難家庭。</li> <li>支持地方創生，採購農、漁、牧及文創產業相關商品金額達 25 萬元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>至 2026 年累計捐助 184 家社福機構，金額逾 2,900 萬元。</li> <li>至 2026 年採購農、漁、牧及文創產業相關商品金額達 150 萬元。</li> </ul>
 <p>養護照顧</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>響應政府推廣長照政策，支持家庭照顧者創新服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每張躉繳房貸壽險保單捐款 300 元，支持家庭照顧者創新服務，累計捐款逾 1,650 萬元。</li> <li>推廣長照政策，支持家庭照顧者關懷總會辦理照顧者服務之捐款逾 868 萬元，包括：                     <ol style="list-style-type: none"> <li>開辦喘息學院課程 13 堂，參加人次約 500 人。提供喘息咖啡予家庭照顧者約 1,800 人次。</li> <li>成立守護者樂團、開辦 8 場公益演唱會及 7 場伴伴公益市集。</li> <li>辦理合庫銀行「長照種子行員」講習課程，共計 22 場，培養 1,414 名長照種子行員，推廣長照及金融知識。</li> </ol> </li> </ul>	 <p>已完成</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理躉繳房貸壽險保單捐款活動。</li> <li>持續支持家庭照顧者關懷總會辦理照顧者服務與捐款，包括喘息學院課程及喘息咖啡，合計受惠人次約 3,200 人；成立守護者聯盟，規劃邀請 8 家企業共同支持家庭照顧者，目標募款金額 30 萬元，並規劃辦理 10 場長照宣傳活動。</li> <li>持續辦理合庫銀行「長照種子行員」講習課程計 10 場。</li> <li>規劃長照種子行員參加金融研訓院舉辦之「高齡金融規劃顧問師」、「家族信託規劃顧問師」課程並取得證照。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理躉繳房貸壽險保單捐款活動。</li> <li>至 2026 年累計舉辦 60 場長照活動，包括喘息學院課程達 180 堂，參與人次約達 8,000 人；提供喘息咖啡予家庭照顧者約 10,000 人次，及每年邀約 8-10 家企業參加守護者聯盟。</li> <li>至 2026 年累計辦理長照種子行員培訓課程，達 50 場。</li> </ul>

## COVID-19 防疫措施與紓困振興成果

合庫集團因應新冠肺炎（COVID-19）疫情，成立防疫應變小組，積極佈署防疫政策，同時依據中央流行疫情指揮中心發布之營運指引，制定防疫 SOP、啟動異地備援等緊急應變措施，以確保員工身心健康、營運持續正常運作，提供客戶優質服務。另一方面，亦以「永續發展」為本，積極響應政府紓困振興及投資台灣等政策方案，後疫情時代，更加強推動「兆元振興融資方案」，力挺企業加速投資、協助低碳經濟產業發展、進行國際鏈結布局等，同時因應行政院「振興三倍券」措施擔任兌付銀行，亦鼓勵員工以具體消費行動促進國內經濟活絡。

### 防疫措施



採取客戶實聯制、動線分流措施、宣導確實配戴口罩、執行體溫測量與酒精消毒、維持安全社交距離，並提供多項數位金融服務，鼓勵客戶善加運用



控管洽公訪客，辦公場所設置體溫感測儀監測外來人員體溫



避免群聚及近距離接觸，舉辦大型會議及室內活動時改採電話或視訊會議方式進行



實施異地 / 居家辦公及分流彈性上下班，降低員工感染風險

### 員工照護



落實每日監控員工體溫測量與自主健康管理回報，並視個案提供防疫隔離假



取消開放餐廳用餐與打菜區域，改提供便當予以取代



補助員工施打疫苗，增強抵抗力，提供 COVID-19 疫苗接種假



定期透過「職業安全衛生學堂」發布防疫資訊及衛教文宣



增加總公司及營業據點環境消毒及清潔頻率，辦公室入口處放置酒精提供消毒

### 紓困振興方案

為降低新冠肺炎（COVID-19）疫情為社會經濟帶來之劇烈衝擊，合庫銀行善盡企業社會責任，提供受疫情影響發生營運困難之產業及相關從人員多項紓困貸款方案，並主動對已往來之既有客戶進行電話關懷提問，受疫情衝擊影響者可申請緩繳本息、展延借款期間，及展延期間免收違約金及延遲利息等寬緩措施，協助客戶渡過難關。

另一方面，合庫加速優化線上申貸平台「微企合 e 貸」之功能，以便利客戶線上申貸，同時備有諮詢專線，全國各分行亦設置專責受理窗口，民眾可事先電話諮詢，若客戶不熟悉線上申請模式，則可事先與鄰近或已往來之分行預約後再行前往，以做好人潮分流控管、減少非必要接觸及縮短等候時間，以降低群聚染疫風險。



合庫力挺企業  
共度疫情難關

	紓困方案	核准 / 受理戶數	金額
企業戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合政府各部會、央行轉融通積極辦理各項紓困貸款專案</li> <li>「新型冠狀病毒受災中小企業貸款專案」</li> </ul>	52,883 件	5,803.15 億元
個人戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>青年創業貸款</li> <li>個人小頭家貸款</li> <li>連鎖企業加盟主貸款</li> <li>醫護人員信用貸款專案</li> <li>線上申請房貸增貸及信用貸款</li> </ul>	69,882 件	361.67 億元
信用卡緩繳		553 件	5,509 萬元
合計		123,318 件	6,165.37 億元

### 紓困振興合庫力挺

經營農莊 18 年的張先生說，我的年紀大了，兒子的建築設計事業剛起步，我們正在討論農莊未來方向，卻發現無論脫售或繼續經營，都必須改善民宿園區及咖啡館的設施環境。正在遲疑未定時，爆發新冠肺炎疫情，我們開始恐慌擔憂，對未來陷入茫然，雖然政府立即採取紓困措施，但在這未知的慘況下，真的不敢增加負債，然隨著政府多項紓困措施多管齊下，讓我們又燃起信心，願意再努力堅持下去！



依照過往與銀行往來的經驗，要取得融資談何容易，更必須三保六認，我們懷著忐忑不安的心情前往合作金庫花蓮分行洽談，但在林經理及承辦行員的熱心協助下，前後不到四十分鐘就完成資料填寫，林經理還親切地親自送我們離去。我想應該還有相當時間的程序，就算核定，也要等待多日吧。

出乎意料之外，才隔四天，合庫就通知我撥款了！建築設計專業的兒子趕緊開始規劃設計如何吸引無法出國旅遊，「外消轉內消」的高水平消費者。我們拆除老派老舊的裝潢設施，改以簡約工業風，賦予印象派畫家莫內並融入馬雅人文的藝文特色風格，嶄新的莫內花園咖啡農莊就此誕生。初步完工時已重現法國莫內花園的庭園、蓮池與其上的日本橋，再融入瓜地馬拉咖啡豆莊園朋友 Don Gus. 的西班牙風與馬雅採豆工人的特色文物，果然吸引更多遊客、咖啡愛好者光臨。修繕期間信保基金洪總經理還特地來打氣鼓勵，合庫林經理也頻頻關切指導，直到端午節連假當天終於鋪好莫內花園最後一塊草皮，迎接客人。

回顧歷程，原本「坐等關門歇業」的沮喪卻因多方協助而重現生機，感謝政府為我們維護好球場，信保基金讓我們「保送上壘」，合庫投好球讓我們安打得分，終能因此紓困及時雨讓我們逆轉而勝！

### 外部肯定

合庫銀行善用國內營業據點最多之優勢，內部凝聚共識團結合作，積極發揮金融支援功能，以從寬、從速、從簡原則辦理政府各部會及自行辦理之紓困振興貸款，與客戶共體時艱渡過難關，爰榮獲金管會「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」。



2020 年 CSR 績效

Taiwan Cooperative Holdings

# 公司治理



## 1.1 關於合庫金控

合作金庫金融控股股份有限公司（以下簡稱本公司）於 2011 年 12 月 1 日成立，旗下共有合作金庫商業銀行、合作金庫證券、合作金庫資產管理、合作金庫票券金融、合作金庫人壽保險、合作金庫證券投資信託、合作金庫創業投資等 7 家子公司，為一橫跨銀行、保險、證券、票券、投資信託、資產管理、創業投資等金融專業領域之控股集團。

### 合庫金控基本資訊（截至 2020 年 12 月 31 日止）



成立日期

2011 年 12 月 1 日



營運總部

中華民國臺北市



經營理念

主動、靈活、創新



員工人數

9,444 人



資產總額

新臺幣 4,147,041.39 百萬元



實收股本

新臺幣 133,342.24 百萬元

### 1.1.1 營業據點

本公司以合庫銀行為核心事業，1946 年 10 月自臺灣產業金庫改組成立之臺灣省合作金庫經營至今，以發展國民經濟建設、輔導合作事業暨農漁業金融為宗旨，歷經民營化及合併中國農民銀行，並陸續開展集團服務事業後，成為全國營業通路據點最多之金控公司。同時因應金融環境變化及數位科技浪潮，本公司除逐步發展多元獲利引擎、加速數位轉型腳步，藉以提升集團經營綜效外，亦逐步擴展海外營運範疇，強化及延伸金融業務觸角，擴大全球金融版圖，未來將持續整合集團資源，提供客戶優質全方位金融服務，朝亞洲區域性金融機構目標邁進。



本集團營業據點數

- 合庫銀行
- 合庫證券
- 合庫資產管理
- 合庫票券
- 合庫人壽
- 合庫投信
- 合庫創投

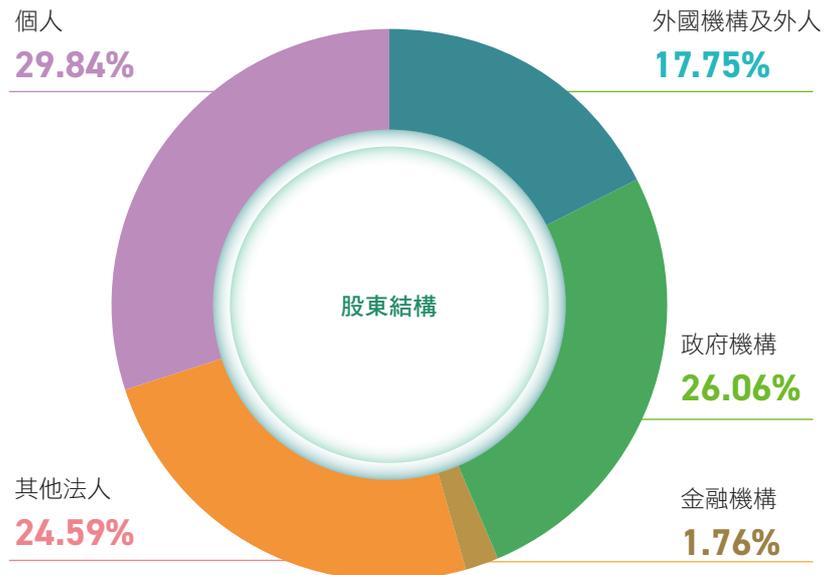


1.1.2 股東結構

本公司為依據《金融控股公司法》、《公司法》等相關法令成立之金控公司，各項公司治理及營運管理事務，悉依法令規範及公司訂定之章程執行辦理。本公司最大股東為財政部（持股占比 26.06%），其他主要股東亦有中華郵政、臺灣菸酒、中華民國農會等國內外企業及法人機構，股東結構穩定；並於每年年中召開股東常會，報告公司營業概況，並就財務報表、盈餘運用分派、規章修訂等事項進行討論。

合庫金控股東結構

持股比例（%）



註：資料統計至 2021 年 4 月 27 日停止過戶日



### 1.1.3 經營與獲利能力

2020 年全球景氣受新冠肺炎疫情影響，本公司持續在穩健營運基礎上追求成長，透過多元獲利引擎綜效之發揮，當年度合併稅後盈餘達 171.35 億元，稅後每股盈餘為 1.24 元，資產報酬率和淨值報酬率分別為 0.43% 及 7.38%。集團各子公司經營表現亦屬穩健，規模最大之合庫銀行於 2020 年合併稅後盈餘及每股盈餘分別為新臺幣 149.03 億元和 1.42 元，且合庫證券及人壽獲利雙雙創下歷史新高，表現優異，未來仍將開闢多元獲利新動能，提升集團經營績效，與股東、員工、客戶共同創造永續價值。

#### 合庫金控經營與獲利能力

	2018 年	2019 年	2020 年	
經營概況	資產總額 (佰萬元)	3,508,288	3,739,488	4,147,041
	負債總額 (佰萬元)	3,295,814	3,512,581	3,909,359
	權益 (佰萬元)	212,474	226,907	237,682
	每股淨值 (元)	16.57	17.10	17.33
	稅後盈餘 (佰萬元)	16,016	17,612	17,135
	員工平均收益額 (仟元)	5,128	5,206	5,434
	員工平均獲利額 (仟元)	1,752	1,868	1,799
	員工福利費用 (仟元)	16,334,966	16,787,527	16,573,977
獲利能力	資產報酬率 (%，稅後)	0.46	0.49	0.43
	淨值報酬率 (%，稅後)	7.66	8.02	7.38
	純益率 (%)	34.17	35.87	33.10
	稅後每股盈餘 (元) <sup>(註)</sup>	1.17	1.29	1.24
股利配發 / 納稅金額 / 捐贈	每股現金股利 (元)	0.75	0.85	0.85
	每股股票股利 (元)	0.3	0.3	0.2
	所得稅費用 (仟元)	2,754,908	2,321,724	4,566,278
	捐贈 (仟元)	291,764	285,829	332,966

(註) 計算每股盈餘時，無償配股之影響已列入追溯調整。

## 2020 年合庫金控各子公司經營績效



### 1.1.4 信用評等

依據國內外信用評等機構發布之信用評等報告，本公司及受評之子公司皆具有良好信用評等表現，評等展望亦多維持「穩定」，顯示本集團具有優異之經營管理能力及市場穩定性，值得客戶及投資人信賴。

#### 合庫金控及子公司信用評等

公司名稱	信評機構	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
合庫金控	美國標準普爾	BBB	A-2	穩定
	中華信用評等	twAA-	twA-1+	穩定
合庫銀行	美國標準普爾	A	A-1	正向
	中華信用評等	twAA+	twA-1+	正向
合庫證券	中華信用評等	twAA-	twA-1+	穩定
合庫資產管理	中華信用評等	twA+	twA-1	穩定
合庫票券	惠譽信用評等	AA+ ( twn )	F1+ ( twn )	穩定
合庫人壽	中華信用評等	twAA-	--	穩定

註：信用評等定義，可至中華信用評等 ( [www.taiwanratings.com](http://www.taiwanratings.com) )、S&P 標準普爾 ( [www.standardandpoors.com](http://www.standardandpoors.com) ) 及惠譽國際信用評等 ( [www.fitchratings.com](http://www.fitchratings.com) ) 等網站查詢。

### 1.1.5 參與公協會組織

本集團經營業務皆為金融相關事業，對外亦參與各產業之公協會及國內外倡議組織，以期藉由溝通交流與合作共同發揮產業影響力，進而提升國際永續競爭力。

#### 合庫金控及子公司參與之組織與公協會

合庫金控	<ul style="list-style-type: none"> <li>中華民國銀行商業同業公會全國聯合會</li> <li>台北市銀行商業同業公會</li> </ul>
合庫銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>中華民國銀行商業同業公會全國聯合會</li> <li>台北市銀行商業同業公會</li> <li>中華金融業務研究發展協會</li> <li>中華民國信託業商業同業公會</li> <li>中華民國合作事業協會</li> <li>中美經濟合作策進會</li> <li>中華民國公司經營發展協會</li> <li>社團法人中華民國全國中小企業總會</li> <li>台灣管理學會</li> <li>社團法人台灣金融教育協會</li> <li>大陸金融聯誼會</li> <li>中華民國票券金融商業同業公會</li> <li>中華民國證券同業公會</li> <li>APEC 金融機構會員體中小企業融資合作備忘錄會員</li> <li>亞洲銀行家協會 (ASIAN BANKERS ASSOCIATION, 簡稱 ABA)</li> <li>國際應收帳款組織 (FACTORS CHAIN INTERNATIONAL, 簡稱 FCI)</li> <li>社團法人臺灣理財顧問認證協會</li> <li>中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會</li> <li>亞太區市場公會 (APLMA)</li> <li>社團法人台灣金融服務業聯合總會</li> <li>中華民國金融治理與法令遵循學會</li> <li>中華民國內部稽核協會</li> <li>會計研究發展基金會</li> <li>保險代理人公會</li> </ul>
合庫證券	<ul style="list-style-type: none"> <li>中華民國證券商業同業公會</li> <li>中華民國期貨業商業同業公會</li> <li>中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會</li> </ul>
合庫資產管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>台北市租賃商業同業公會</li> <li>中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會</li> </ul>
合庫票券	<ul style="list-style-type: none"> <li>中華民國證券商業同業公會</li> <li>中華民國票券金融商業同業公會</li> </ul>
合庫人壽	<ul style="list-style-type: none"> <li>中華民國人壽保險商業同業公會</li> <li>台灣金融服務業聯合總會</li> </ul>
合庫投信	<ul style="list-style-type: none"> <li>中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會</li> </ul>
合庫創投	<ul style="list-style-type: none"> <li>中華民國創業投資商業同業公會</li> </ul>



## 1.2 公司治理

### 公司治理管理方針

結合公司治理架構及《公司章程》、《公司治理實務守則》等依法令規範和營運實務制定之治理章則，以建立良好公司治理制度與運作。

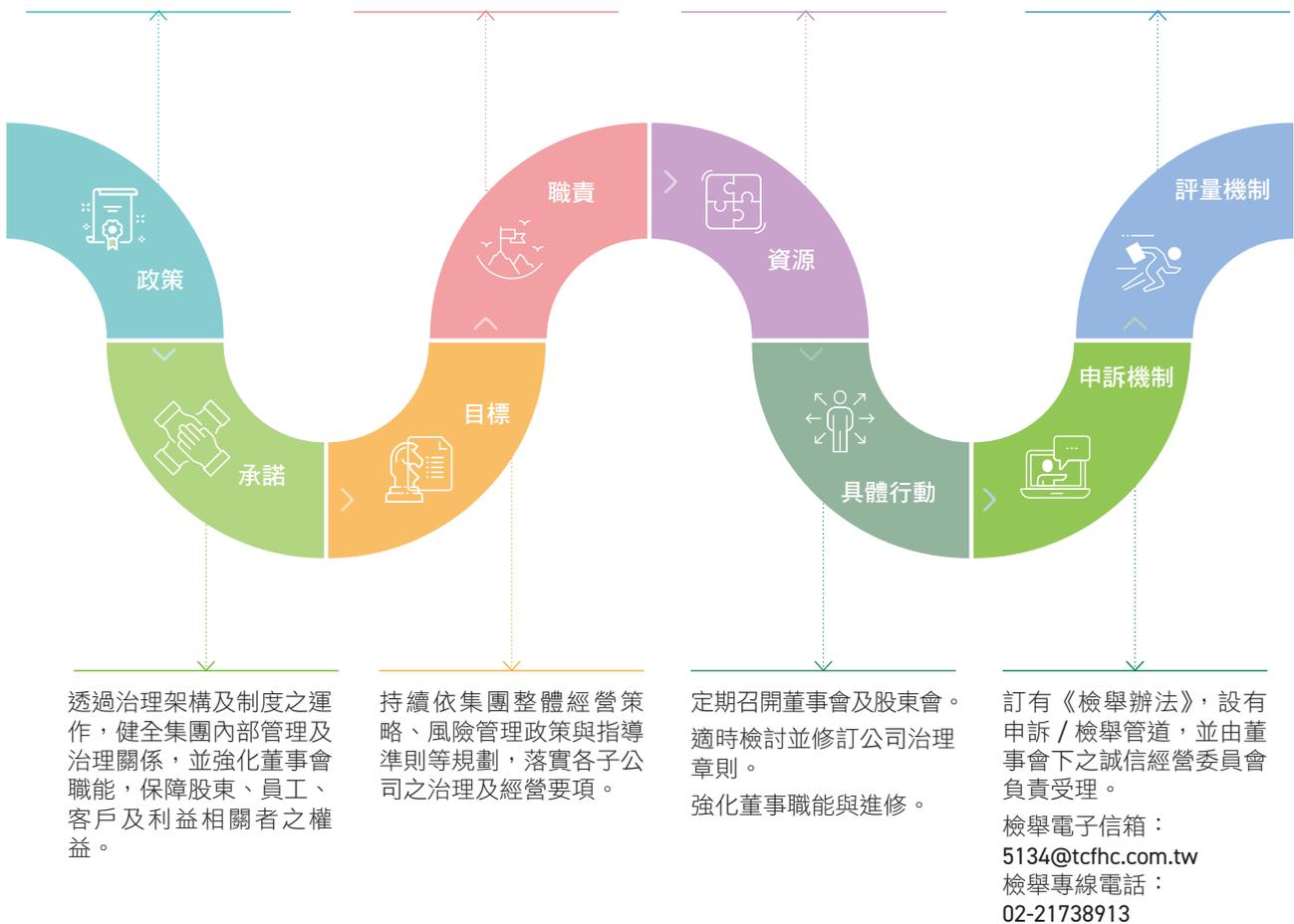
由董事會為最高治理單位，指導公司策略、監督管理階層，依法令及規章進行治理，並對公司及股東負責。

各子公司皆依規模、業務情況及管理需要，配置適任及適當人數之公司治理人員，並指定公司治理主管，共同辦理董事會相關事宜。

金融監督管理委員會之「公司治理藍圖 3.0-永續發展藍圖」，推動時程為 2021 年至 2023 年。

臺灣證券交易所與證券暨期貨市場發展基金會之「上市上櫃企業公司治理評鑑」。

本公司之「董事會績效評估辦法」。

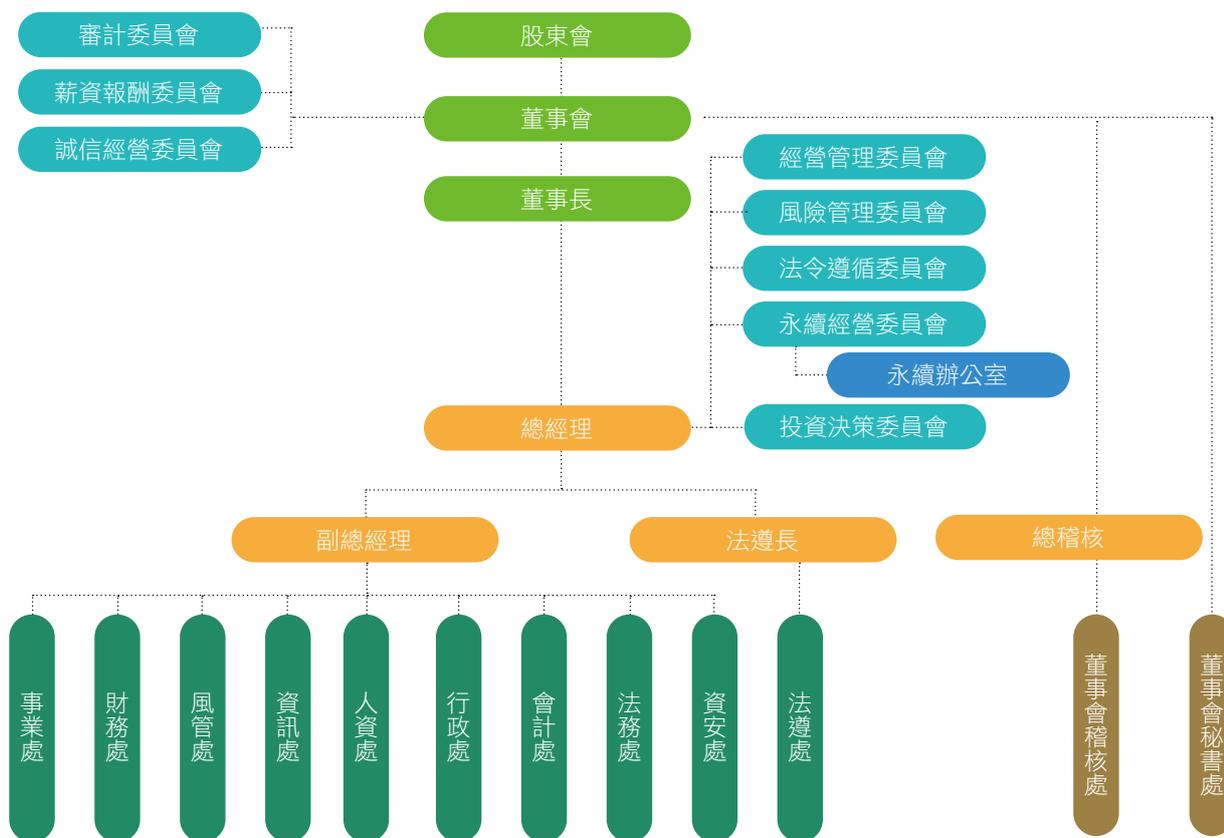


### 1.2.1 公司治理單位

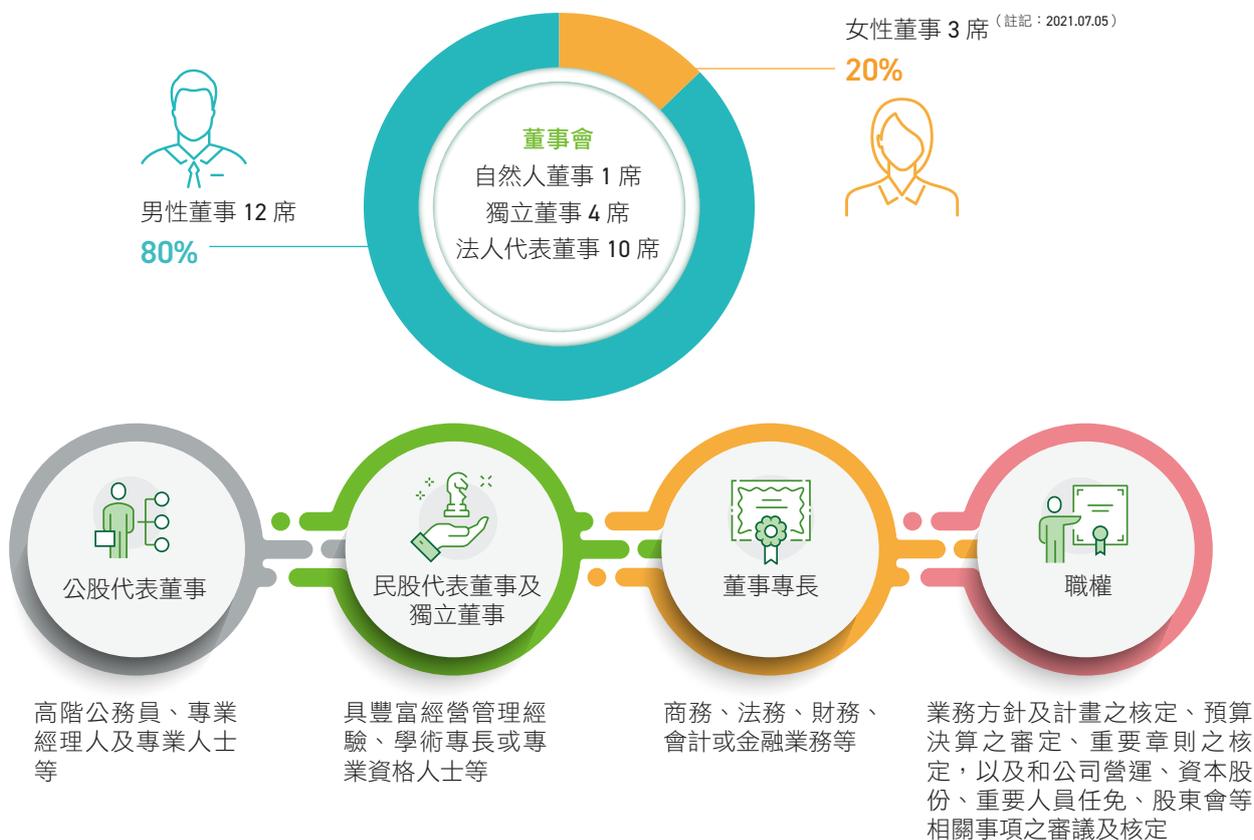
為有效推動公司治理與經營成效、促進優良公司組織及文化，本公司建置明確之公司治理架構，並配合《公司章程》、《公司治理實務守則》、《誠信經營守則》、《企業社會責任實務守則》等治理規章，由董事會擔任最高營運治理單位，主責經濟、環境和社會等面向之永續發展決策。

2020 年度，本公司共召開 12 次董事會、4 次臨時董事會，全體董事實際出席率平均達 95%，因公司治理之成效卓著，於第七屆「上市上櫃企業公司治理評鑑」中，名列全體上市公司前 6%~20%，更持續獲選納入臺灣證券交易所「臺灣公司治理 100 指數」、「臺灣就業 99 指數」、「臺灣高薪 100 指數」及英國「富時社會責任指數 (FTSE4Good)」成分股，並連續 5 年入選摩根史坦利 (MSCI) ESG 指數，且於 2020 年「調升」評級為「BBB 級」。

### 合庫金控治理架構



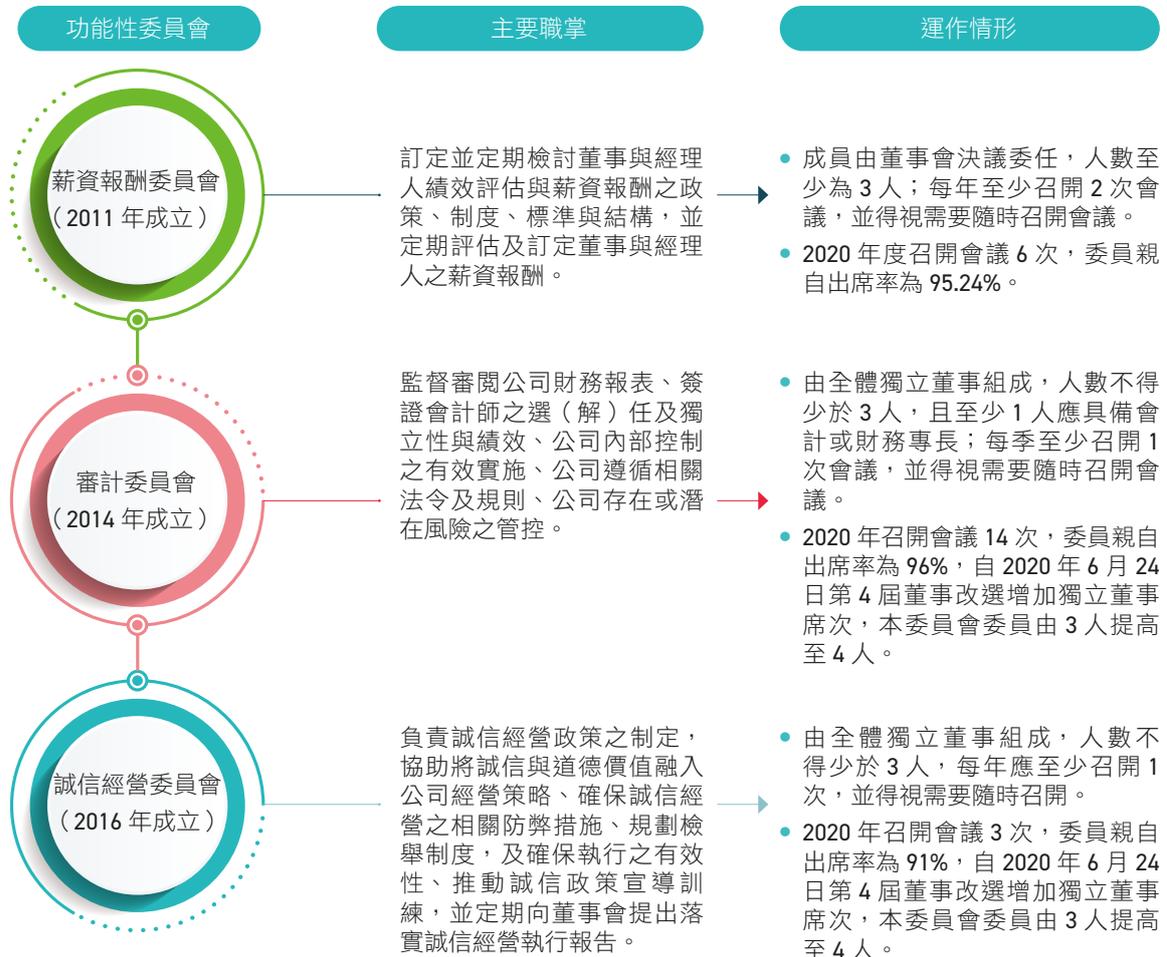
### 董事會之組成



### 1.2.2 功能性委員會

為發揮董事會職能與獨立性，本公司於董事會下設有審計、薪資報酬、誠信經營等三項功能性委員會，同時為強化公司治理，完善風險管理與法令遵循等制度，亦於董事長下設置特定議題委員會。

#### 合庫金控功能性委員會職掌和運作



### 1.2.3 董事進修

為持續強化董事會職能，本公司依《上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點》等規範，安排各董事研習進修，參加財政部、中央銀行、證期會等外部單位或由本公司辦理之金融相關課程研討及說明會等，期透過職能精進與經驗交流，提升董事專業知能及素養，發揮公司治理效能。2020 年度本公司全體董事總進修時數達 209 小時，課程內容涵蓋公司治理、金融科技、資訊安全、洗錢防制、風險管理、內控稽核等。各董事參與進修課程與日期時數，可至證交所公開資訊觀測站查詢。



證交所公開資訊  
觀測站



董事會績效評估情形

### 1.2.4 董事績效評估

為提升董事會運作效能，本公司訂有《董事會績效評估辦法》，並於 2020 年進行修訂以完善公司治理與強化資訊揭露品質。績效評估由董事會及功能性委員會議事單

位執行，至少每年辦理一次內部績效評估，並自 2018 年起至少每三年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行董事會外部績效評估。此外，董事會績效評估結果應作為遴選或提名董事時之參考依據，而個別董事績效評估結果亦作為訂定其個別薪資報酬之參考依據。2020 年度內部績效評估之範圍包括董事會、個別董事成員、功能性委員會，內部績效評估結果均為「優」。另為強化董事會績效評估之獨立性與有效性，本公司已於 2020 年 8 月委請外部顧問辦理董事會外部績效評估，本公司在「董事會架構 (Structure)」、「成員 (People)」、「流程與資訊 (Process and Information)」等三大構面之綜合表現均為「進階」。

### 1.3 誠信經營

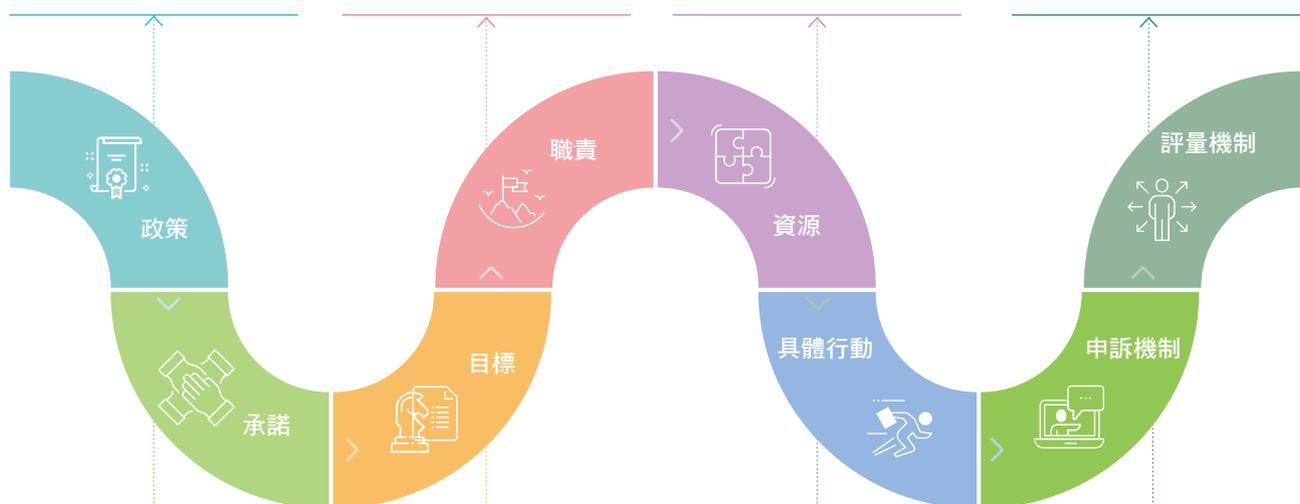
#### 誠信經營管理方針

制訂《誠信經營守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》等，以為誠信經營治理之規範及依據。

各公司皆應以公平與透明之方式進行商業活動，不得有不誠信行為以求獲得或維持利益。

以董事會下之「誠信經營委員會」為專責單位，負責誠信經營政策之制訂及監督執行。

依誠信經營遵循情形設立獎懲制度，並與員工績效考核及人力資源政策結合。



本於廉潔、透明及負責之經營理念，將誠信經營落實於各項職責及工作中。

各公司之董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人，皆需於執行業務時遵守誠信經營相關法令規定。

董事與高階管理階層皆需出具遵循誠信經營政策之聲明。於僱用條件中要求受僱人遵守誠信經營政策。辦理誠信經營教育訓練。對外宣示本公司誠信經營政策。建立商業關係前先進行誠信經營評估，並將誠信經營政策納入契約條款。

設置《檢舉辦法》，由董事會誠信經營委員會負責受理違反誠信行為之舉報，並由董事會稽核處或指定權責單位進行必要之處理及調查。

檢舉電子信箱：  
5134@tcfhc.com.tw  
檢舉專線電話：02-21738913

#### 1.3.1 推動誠信經營

誠信經營為企業永續根本，亦為必要之公司治理。本公司為有效推動誠信經營，除依據《金融控股公司法》、《公司法》、《證券交易法》、《商業會計法》、《上市上櫃公司誠信經營守則》等商業行為有關法令，並參酌《貪污治罪條例》、《政府採購法》、《公職人員利益衝突迴避法》等規定，自訂《誠信經營守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》等公司規章，期以內外部之規範引導所有組織成員及同仁遵循誠信經營原則，並落實於日常職責與工作中，健全良好之治理機制與經營發展。

集團內各子公司，每年皆向其董事會報告誠信經營守則之遵循情形；另 2020 年誠信經營守則遵循情形亦已於 2021 年向其董事會呈報完畢。為落實對誠信經營之承諾，本公司於 2020 年 5 月新訂「董事與高階管理階層遵循誠信經營政策聲明書」，並由本公司及各子公司全體董事、高階管理階層共計 109 人完成簽署，簽署率達 100%。

同時，本公司內部規章、年報、公司網站或其他文宣上，皆會適時揭露誠信經營政策，或於產品發表會、法人說明會等對外活動上說明，使供應商、客戶或其他業務相關機構與人員均能清楚了解本公司落實誠信經營理念之決心。

本集團於《員工服務及行為規範要點》、《供應商管理政策》等規章中，亦融入誠信經營之精神與規範，以確實要求所屬員工於從事商業行為或執行業務過程中，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，另須於建立商業關係前先進行誠信經營評估，避免與不誠信經營者交易，且將誠信經營政策納入契約條款。2020 年度集團內各子公司未有違反誠信經營情事或重大影響之缺失事項，且未有涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷、操作市場之行為，相關法律訴訟及裁罰金額為 0。

### 1.3.2 檢舉辦法

為加強防範不法行為、健全公司誠信經營，2020 年本公司依據「金融控股公司治理實務守則」第 36 條之 2、「上市上櫃公司治理實務守則」第 28 條之 3、「上市上櫃公司誠信經營守則」第 23 條及「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 34 條之 2 規定，修訂《檢舉辦法》，規定任何人若發現本公司及子公司人員於執行業務過程中，具有提供、收受、承諾或要求不正當利益，或從事其他違反誠信或違背受託義務行為，以及有犯罪、舞弊或違反金融相關法令之虞者，皆可透過內部及對外網站設置之檢舉信箱或專線電話，向誠信經營委員會提出檢舉，並由董事會稽核處或指定權責單位進行調查。

檢舉案件之所有受理及調查過程及結果，除應製作紀錄留存，送交誠信經營委員會備查與向董事會報告外，同時需對檢舉人之身分資料予以保密，亦不可損害檢舉人應有權益或予以不利處分。2020 年合庫未有發生損害舉報人權益或予以不利處分之情事。此外，如檢舉案件經查證屬實者，本集團除應對被檢舉人及涉案人員依相關懲戒辦法辦理外，情節重大者則予以免職，且需於公司內部網站公告違反誠信行為之內容及處理情形等資訊，並得依檢舉情事之情節輕重酌予獎勵檢舉人。2020 年本集團檢舉信箱受理案件共 8 件，均已完成調查報告並結案，查無違法事證。

合庫金控誠信經營檢舉管道  
檢舉電子信箱：5134@tcfhc.com.tw  
檢舉專線電話：02-21738913  
受理單位：誠信經營委員會



### 1.3.3 教育訓練

為使集團內全體同仁理解誠信經營之重要性，並確實遵守誠信經營政策與相關規定，本集團每年持續辦理誠信經營相關教育訓練，且要求所有員工參加。2020 年度對集團內全體董監事、高階經理人及同仁辦理誠信經營相關教育訓練，總受訓人次達 9,300 人，總時數為 8,264 小時，受訓率為 100%。

## 1.4 風險管理與稽核制度

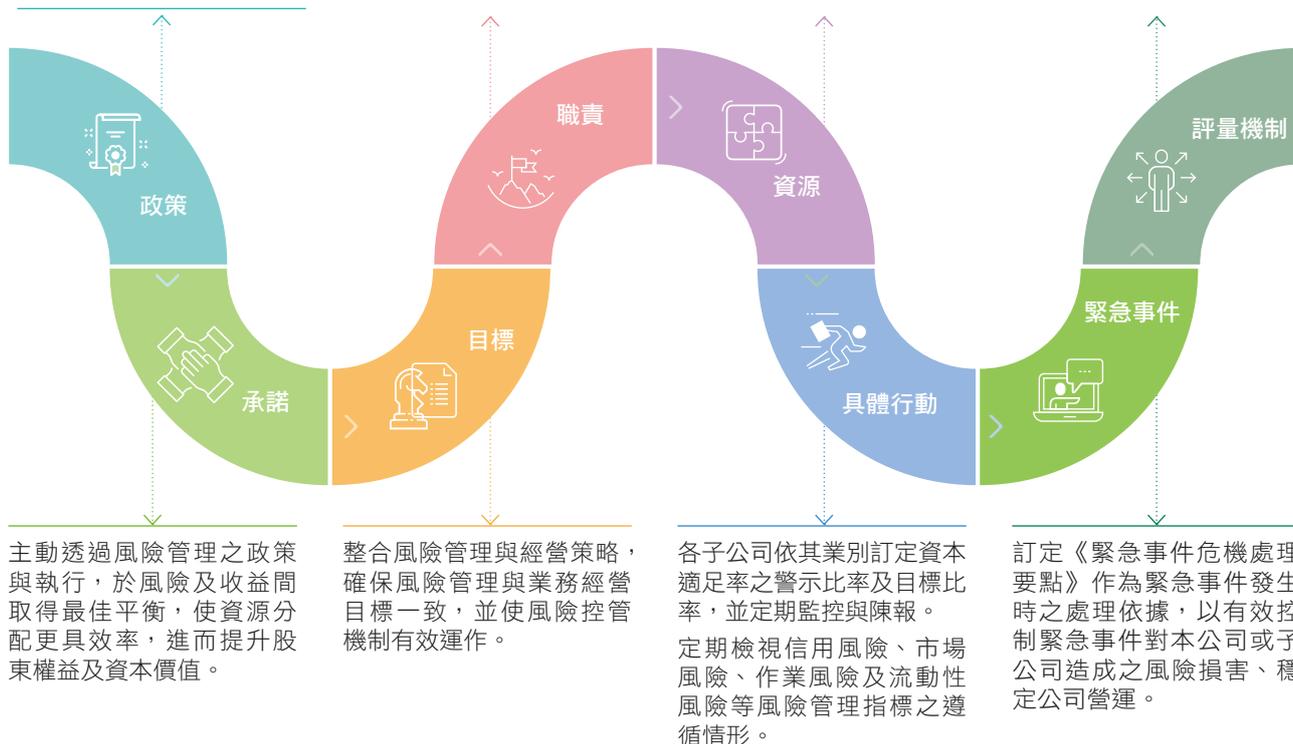
### 風險管理管理方針

依金融監督管理委員會訂頒之《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》等相關規定，建立本公司《風險管理政策與指導準則》，以落實各項業務所涉及之主要風險管理。

由事業單位、風險管理單位、稽核單位等組成之三道防線架構，分別負責風險之辨識、監控、稽核等職責，並隨時注意內外部風險之變化及影響，以有效管理風險。

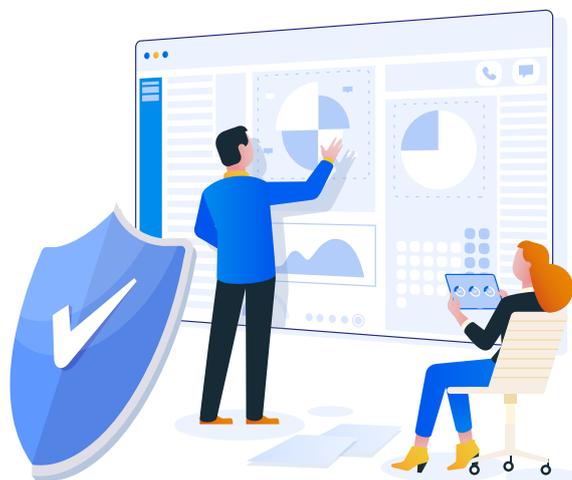
於董事長下設立「風險管理委員會」，負責審訂風險管理政策與指標，並監控各類風險狀況和運作情形，以及協調與監督各子公司風險管理相關事項等。

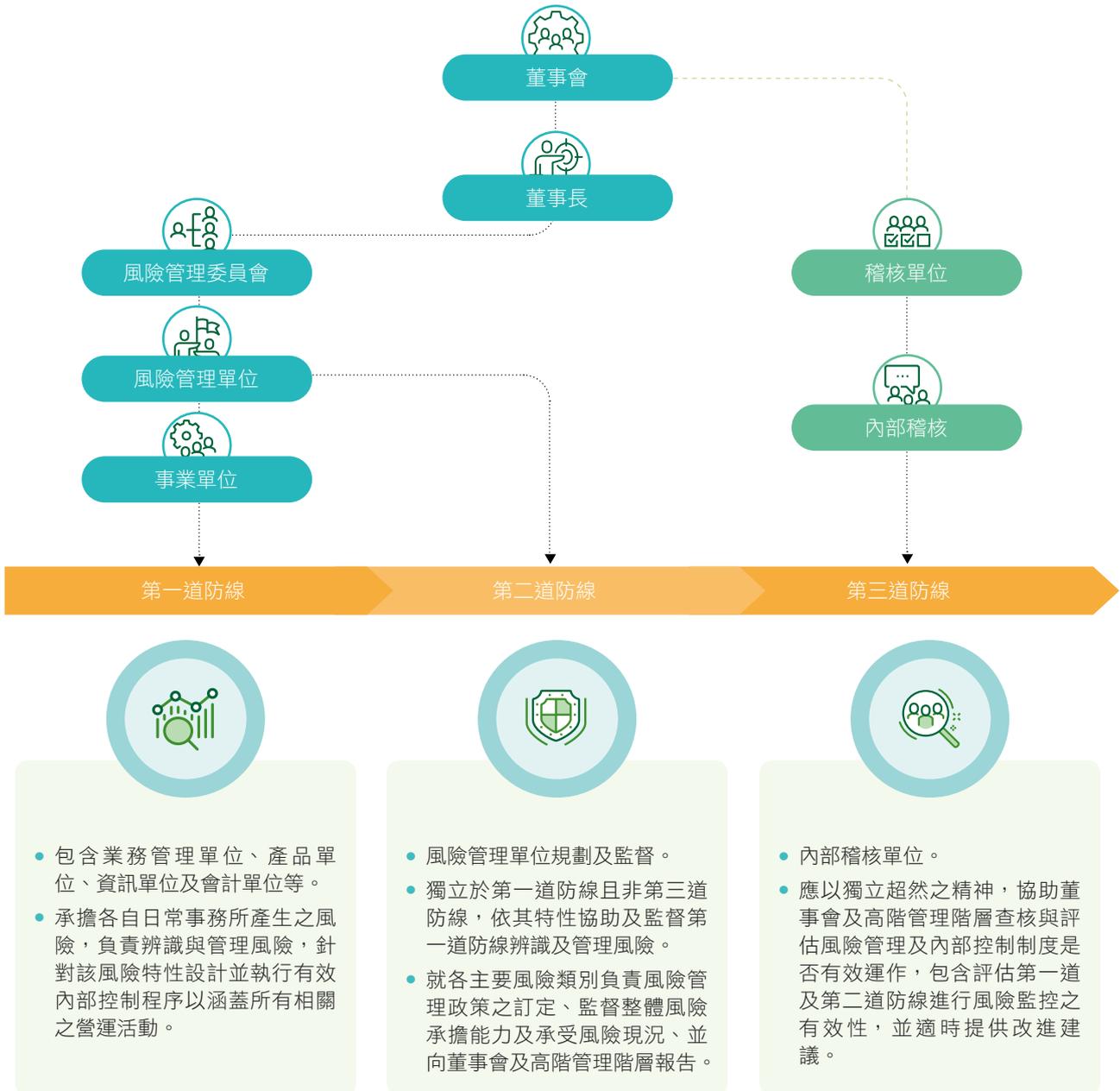
由董事會稽核處對本公司每年至少辦理 1 次一般業務查核，本公司及各子公司則每半年至少辦理 1 次財務、風險管理及法令遵循專案業務查核。



### 風險管理組織架構

依據金融監督管理委員會提出之內部控制三道防線，本公司規劃建構風險管理之組織架構，以董事會為集團風險管理之最高決策單位及最終承擔者，並由董事長、總經理、副總經理、法遵長、單位主管，以及各子公司總經理等人組成「風險管理委員會」，以連結本公司和子公司之風險管理單位（第二道防線）及事業單位（第一道防線）等。





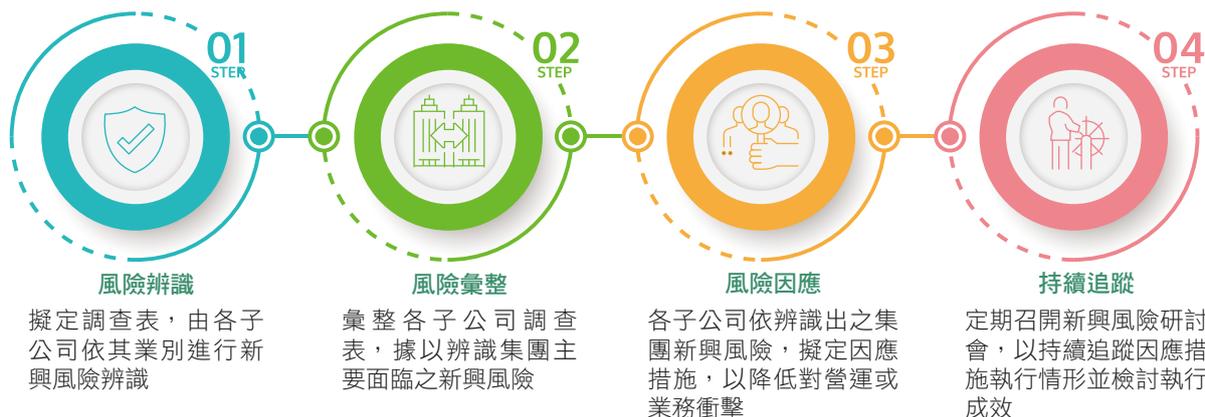
### 主要風險管理項目

本集團實施風險管理之項目，主要有信用風險、市場風險、作業風險、流動性風險等，內容包括授權機制、限額管理、監控指標及風險報告等；各子公司亦須依其產品性質、業務規模、風險屬性，分別設定風險指標與控管作業程序。2020年12月本集團之資本適足率為128.43%，符合由董事會核定之目標比率（110.25%）及警示比率（105.25%），本集團之內部稽核單位亦已依其所定之2020年度稽核計畫執行查核業務。

#### 1.4.1 新興風險管理

為因應全球經濟、社會及自然環境持續變遷而產生之新興風險，本集團已建立新興風險鑑別機制，包含新興風險辨識、衝擊評估，及擬定風險減緩措施與管理機制等，並已將氣候變遷議題納入營運風險評估，以掌握氣候變遷之風險與機會，達到企業永續經營之目標。有關氣候變遷風險管理請參閱「環境永續」章節。

新興風險鑑別機制



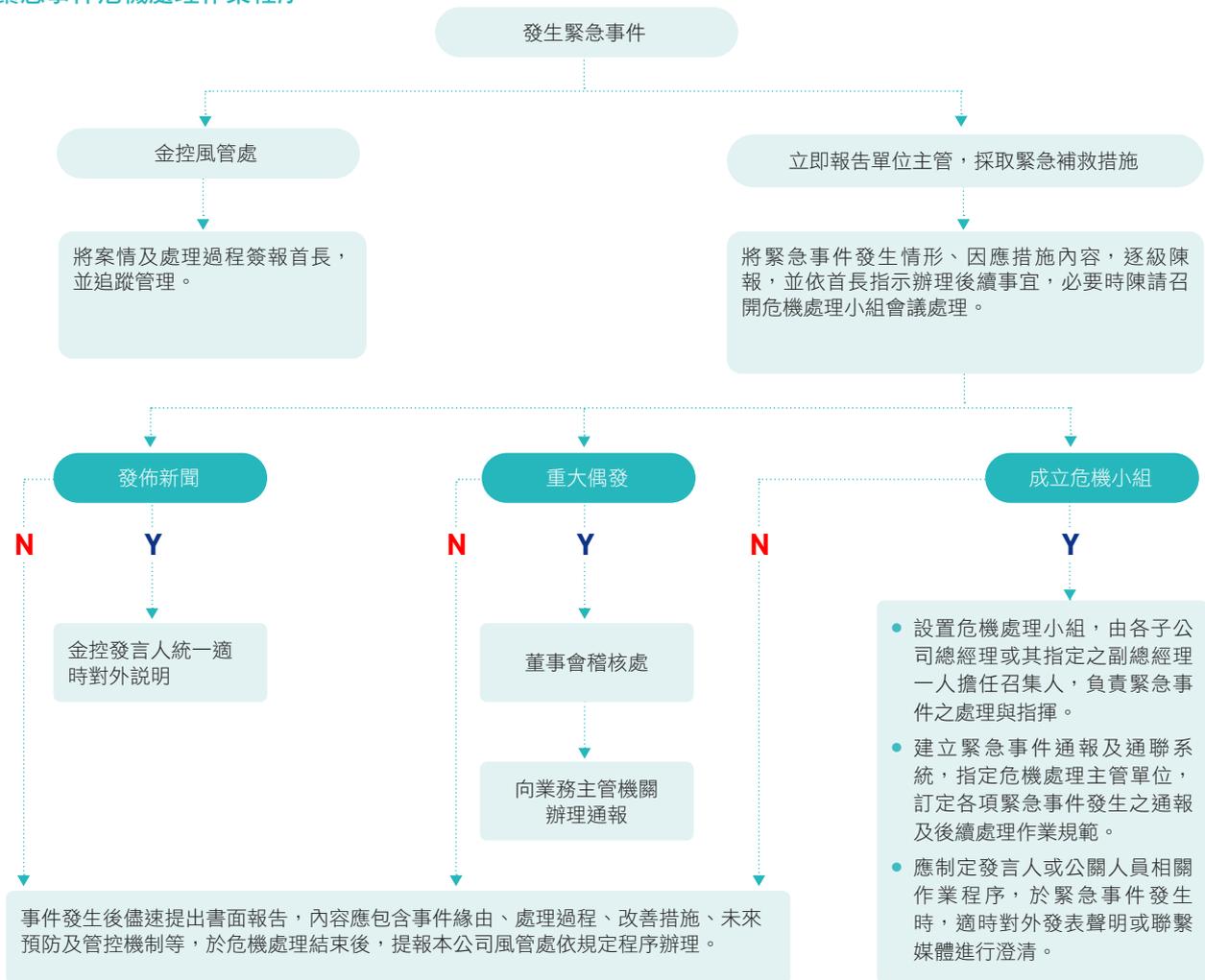
2020 年辨識之新興風險包含網路攻擊、傳染病、氣候變遷、國際金融情勢及法令變動等。

風險因子	營運或業務衝擊	因應措施
網路攻擊	<ul style="list-style-type: none"> <li>網路攻擊手法日新月異，致資訊系統遭入侵之可能性大幅上升、增加個資外洩機率等，面臨主管機關裁罰、客戶訴訟或營運中斷等風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強縱深防禦與網路區隔，包括佈建防火牆、防毒及入侵偵測、DDoS、針對性攻擊（APT）防禦等，建構有效資訊安全整體防護機制。</li> <li>辦理備援、DDoS 及資安事件應變演練，確保企業營運持續。</li> <li>持續辦理社交工程電子郵件演練、提升員工資安風險意識。</li> <li>強化海外機構資訊安全防護機制，辦理海外機構資安健檢。</li> </ul>
傳染病	<ul style="list-style-type: none"> <li>新興傳染疾病傳染快速，衝擊各國經濟，致使集團經營風險上升，影響經營績效。</li> <li>疫情嚴峻致無法實地訪查授信戶之營運現況，集團信用風險上升。</li> <li>員工居家隔离，影響集團營運效率。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依「營運不中斷緊急應變措施」，成立緊急應變小組。</li> <li>每年進行營運不中斷演練，以確保集團營運持續。</li> <li>關注全球疫情資訊，加強注意疫情高敏感產業之營運變化。</li> <li>積極推動線上業務發展，減緩疫情對集團營運之衝擊。</li> </ul>
氣候變遷	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應氣候變異，國際授信準則之標準、眾多產業之資產價值、綠能政策以及營運成本皆將受衝擊與改變。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應氣候變遷所導致之風險，合庫集團成立集團內跨子公司之TCFD工作小組，並依據業務類型，推行綠色金融和落實綠色營運。詳細之因應情形，請參考本報告書 4.1 氣候變遷風險管理。</li> </ul>
國際金融情勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>主要經濟體資產泡沫可能導致金融市場震盪加劇，造成風險提升及損益波動加劇。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>隨時監控主要經濟體之市場資訊及總體經濟等數據，遇市場重大變化時，採取妥適風險控管措施，降低衝擊。</li> <li>訂有相關風險預警指標、風險限額並隨時監控。</li> <li>合庫銀行入選為 6 大國內系統性銀行 (D-SIBs)，依金管會要求辦理二年期壓力測試，測試結果在壓力情境下，資本適足比率及槓桿比率皆符合金管會對 D-SIBs 最低要求。為因應金融情勢變動，合庫銀行訂有資本適足提升計畫，以持續強化資本，強健風險承擔能力。</li> </ul>
法令變動	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令日新月異變動，致企業面臨營運政策及財務相關不確定性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>追蹤產業相關法令規範，以利提前遵循法令、改善營運政策。</li> <li>引介策略性合夥人增加公司業務範疇，以分散產品或政策過於單一及法令規範變動之風險。</li> </ul>

### 1.4.2 緊急事件應變機制

為能即時有效處理集團之緊急風險事件，以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》，如遇有緊急事件發生時，即啟動集團緊急事件通報及通聯系統，並設置危機處理小組負責緊急事件之處理與指揮，以及依發言制度統一適時對外說明。危機處理主管單位應確實檢討緊急事件之緣由、處理過程、改善措施等，並於事件發生後提出書面報告。

#### 緊急事件危機處理作業程序



### 1.4.3 內部稽核組織與運作

為有效透過內部稽核之實施以完備風險管理，本公司訂有《稽核準則》，並依據金融監督管理委員會訂定之《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》等規定，建立總稽核制以綜理稽核業務。董事會下亦設有稽核處，以超然獨立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；如有受金融主管機關裁罰之案件，亦由董事會稽核處向董事會報告，並由內部稽核部門負責追蹤後續改善執行情形，以確保內控稽核制度得以落實。

2020 年，董事會稽核處已完成年度各項稽核業務，並列管追蹤本公司各單位及子公司查核意見之改善情形，以促進集團之整體營運與風險控管效益。

### 內部稽核業務運作情形



### 1.4.4 資訊透明與揭露

本公司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，並透過官網或相關網站（「投資人專區」、「利害關係人專區」及「企業社會責任專區」）及活動公布資訊，由專人定期更新公司治理、財務業務資訊、重大訊息等中英文相關資訊，重大消息亦同步發布於公開資訊觀測站。

本公司每季辦理法人說明會揭露財務業務資訊，並設置完整發言人制度和投資人關係窗口，期透過多元溝通管道協助利害關係人取得資訊。

資訊性質	公開資訊	溝通管道
 財務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 季度財務報告</li> <li>• 中英文版本之「股東會議事手冊」、「年報」及「年度財務報告」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股東常會</li> <li>• 法人說明會</li> <li>• 公開資訊觀測站及公司網站</li> </ul>
 非財務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業社會責任報告書</li> <li>• 年報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司網站建置「投資人專區」</li> <li>• 公司網站設置「企業社會責任專區」、「利害關係人專區」</li> <li>• 參加公司治理評鑑</li> </ul>
 其他	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 其他資訊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 發言人制度</li> <li>• 員工意見箱</li> </ul>

## 1.5 法令遵循、防制洗錢與打擊資恐

### 法令遵循管理方針

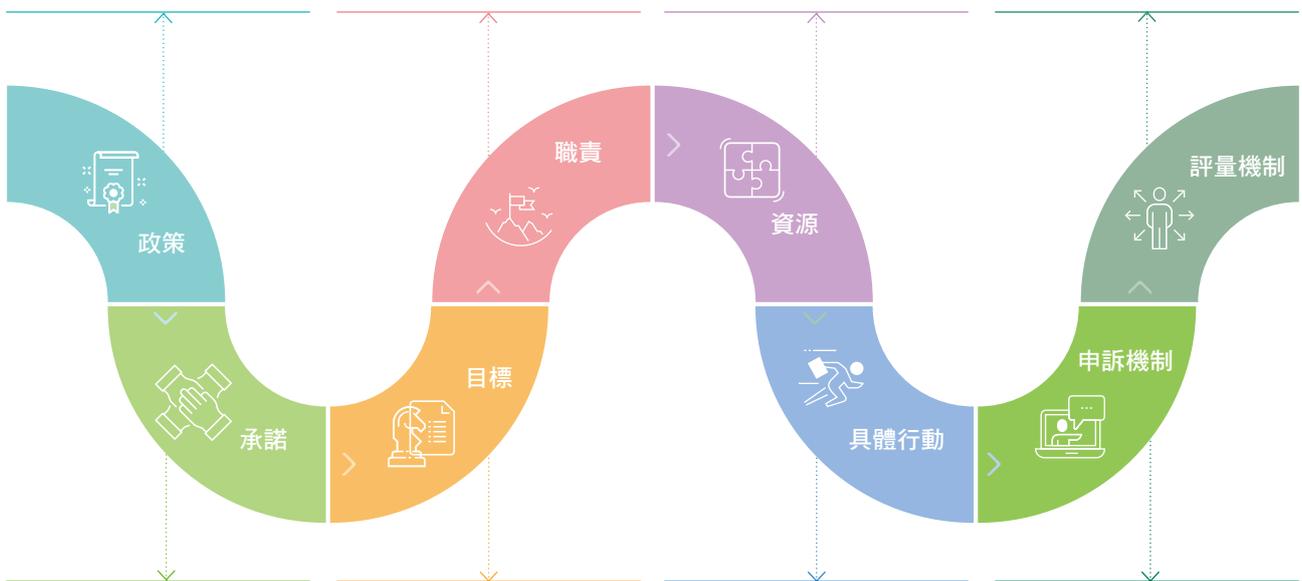
依金融監督管理委員會《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》，訂定本公司《法令遵循制度實施辦法》，以規範、督導本集團之法令遵循，並推動防制洗錢、打擊資恐等重點工作。

集團內各項業務皆需依據法令遵循制度據以執行，並由本公司設置法遵長一職為集團法令遵循主管，領導法遵處綜理法令遵循事務及執行督導事宜。

於本公司董事長下設置「法令遵循委員會」，負責審訂集團內之法令遵循政策與相關辦法，並督導法令遵循查核事項，以及協調、執行法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐等法遵管理工作。

由本公司及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執行情形。

本公司每季召開集團法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐工作小組會議，並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。



集團所有經營業務及服務作業，皆需遵循金融相關法規，避免發生違法或危害金融安全之情事，以保障客戶權益、發揮金融機構功能。

建立明確之法令遵循相關辦法與機制，集團內能有效落實各項法令規定，盡可能避免不法情事造成損害，並有效防制洗錢及打擊資恐。

依法規環境變化及業務執行需要，持續完善法令遵循之內部組織與相關制度。

於 2020 年持續依循於 2019 年完成之「法令遵循精進計畫」，強化法令遵循業務效能。

如遇有重大違反法令或調降評等之情事時，應就法令遵循及業務組織架構，通報本公司及子公司之相關主管單位，包括董事會、監察人或審計委員會等。

### 1.5.1 法令遵循運作

為因應法規制度或市場環境等轉變，本公司制定相關組織架構、辦法規章等，以監督自身遵循法令之行為與狀況。本公司「法令遵循委員會」由董事長主持會議，總經理、法遵長及各子公司總經理共同擔任出席委員，負責督導集團內各項法令遵循工作，另為利相關單位及各子公司隨時掌握法規變動及同業裁罰案例，適時檢視及修訂內部制度及宣導，本公司由專人按月彙整並追蹤法規變動控管情形。

同時就金管會及周邊事業單位等監管機關之法令遵循查核，如有受裁罰之事項，皆應立即通報相關單位並加以處理改善，以免重覆發生或損害擴大。本公司並增設「內部一致之即時通報線」機制，要求各子公司如遇金融主管機關檢查時，應自檢查開始至初稿完成，就法令遵循之相關檢查事項通報本公司法遵處，以求杜漸防微之效。本公司 2020 年度未因環境、法律或法規而遭受重大罰款和非金錢的處罰，其餘之受罰情形如下：

## 2020 年合庫金控及子公司受罰情況及改善作為

公司名稱	受罰法規	受罰原因	後續改善處理作為	受罰金額
合庫銀行	金融消費者保護法第 30 條之 1 第 1 項第 2 款	對於業務員報告書未正確填寫保費來源一事未落實審核，有未落實執行確認消費者對保險商品適合度之情事。	要求營業單位受理客戶投保時應辦理保費資金來源檢核，並以系統自動檢核以強化檢核效果。 針對業務員報告書填寫內容及保費資金來源增訂相關檢核項目以加強查核，並訂入合庫銀行業務經營績效之扣分項目。	新臺幣 180 萬元
合庫人壽	保險法第 171 條之 1 第 5 項及第 149 條第 1 項	<ul style="list-style-type: none"> <li>對客戶辦理保單貸款後購買新保單，尚未建立檢核業務員報告書填載保費來源是否屬實機制，且由同一業務員送件辦理保單貸款及購買新保單，未確實填寫業務員報告書中保費來源資訊者。</li> <li>辦理身心障礙者電話行銷及不承保照會通知作業，有將達申領身心障礙程度疾病列為拒保項目逕為拒保，未確實評估承保之可能。</li> <li>對往來保險經紀人及代理人通路之招攬品質控管作業有欠妥適。</li> <li>辦理房貸壽險業務，提供銀行通路之教材未具體說明保單契約終止權益之影響，且繳費方式有集中躉繳之趨勢，有未平衡告知相關風險資訊之虞。</li> <li>對合作銀行通路有未於保險期間開始前將要保文件送至公司，致公司於保險期間開始後始執行核保作業者。</li> <li>對連結目標到期債券基金投資型保險商品之上架前審查作業、銷售後管理作業有欠妥適。</li> <li>就應用程式防火牆資安防護、資安情資或警訊通報之處理、以及電子商務系統之系統設計，未訂定相關管理規範及未留存相關作業紀錄等情事。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立保費來源自動檢核機制，並拒絕承保保費來源為保單借款之新保單及單筆增額案件。</li> <li>修改電銷話術並完成電銷人員之教育訓練，並完成強化不承保照會通知內容。</li> <li>修訂相關規定，並將合約條款內之遵循義務、申訴案件處理及業務員管理等重要項目，納入保險經紀人及代理人之績效考核範圍。</li> <li>修訂房貸壽險之佣獎條件及教育訓練講義（商品相關之消費爭議類型）。</li> <li>調整旅行平安險受理流程，將拒受理保險契約開始期間早於本公司受理日之要保文件。</li> <li>已強化商品上架前審查作業及銷售後管理。</li> <li>完成防火牆軟體之管理規範，且追蹤管理阻擋訊息，完成資安情資檢視流程，訂定適當之書面程序，並以報表方式留下檢核紀錄；另已完成修改電子商務系統畫面彈跳之訊息。</li> </ul>	新臺幣 300 萬元及 4 項糾正

註：僅揭露年度裁罰金額超過 100 萬以上案件。

## 1.5.2 防制洗錢及打擊資恐

防制洗錢與打擊資恐為防堵不法情事，並避免危害公司營運安全、衝擊金融秩序之重要法遵項目。為能有效落實防制洗錢及打擊資恐之作為，本公司除訂有《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、評估與管理原則供各公司遵循外，同時建置「合庫金控集團法令遵循暨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之工作執行，並每季將小組運作情形提報本公司董事會。各子公司亦持續優化防制洗錢及打擊資恐的資訊系統，透過資料庫之串接與分析進行監測，以確保洗錢與資恐之風險控管有效性。

本集團鼓勵員工取得「國際反洗錢師」(Certified Anti-Money Laundering Specialist, CAMS) 證照及國內防制洗錢與打擊資恐專業人員證照，截至 2020 年底，集團內已有 4,000 人取得證照，占總集團員工人數 43.14%。為強化對於防制洗錢及打擊資恐相關法令制度之認知，2020 年集團舉辦相關教育訓練共計有 12,232 人次，總受訓時數約 27,081 小時，每年亦就董監事、高階主管及員工辦理防制洗錢及打擊資恐相關教育訓練，期提升法遵意識與專業知識能力。

## 1.6 資訊安全

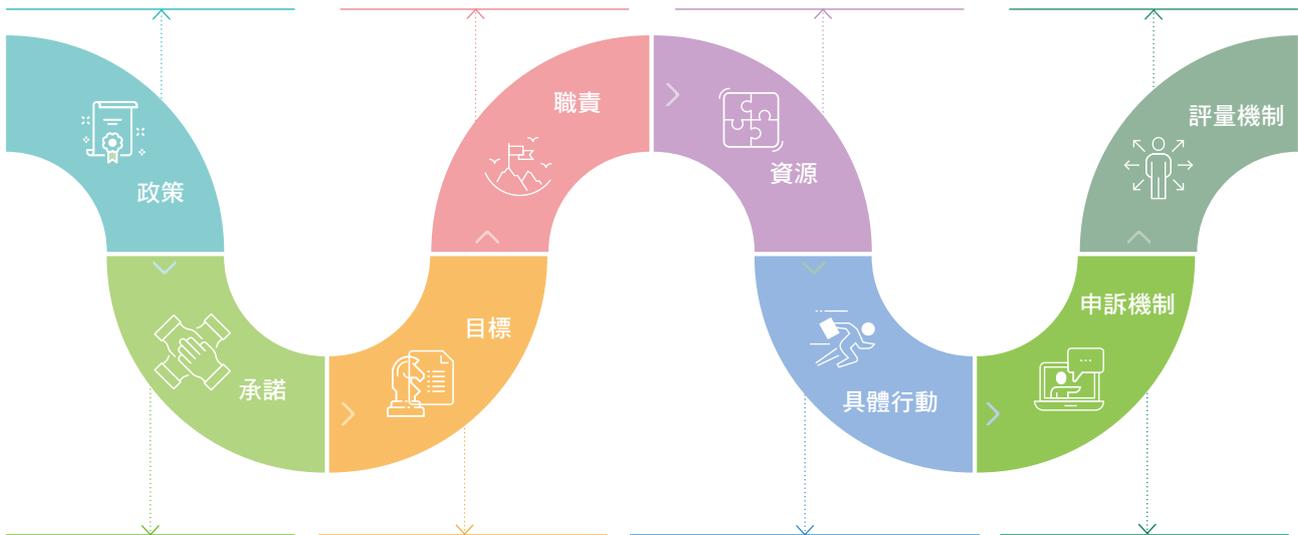
### 客戶資料保護管理方針

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》及相關法令，訂定《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》，善盡對客戶資料保密之職責。

依據相關法令及規定進行客戶資料之蒐集、儲存與保管、保護、分類、利用等，且於商品或服務說明中充分揭露或告知，並設置相關之資料修改、取消運用、申訴機制等辦法。

整合各子公司之資訊安全、個人資料保護、稽核等負責部門或人員，並確實督導落實及持續提升客戶資料保護之管理與運作，避免非法情事發生。

依公司內部之稽核制度，納入客戶資料保密之相關指標，並透過查核作業掌握客戶資料保護之落實情形。資訊安全及個人資料保護之運作與風險評估等，則依相關管理辦法進行查核及改善。



透過完善之客戶資料保護措施及符合法令規範之前提下，使各子公司能在維護客戶權益之同時提供金融服務或商品，藉以滿足客戶需求並保障客戶權益。

訂定明確合理之客戶資料保密規範，並配合資訊安全、個人資料保護、教育訓練、稽核制度等措施加以落實，以建立客戶信賴之關係。

客戶資料保護之措施及相關資訊系統皆已建置完備，並因應法令修訂、市場需求、資安變革等持續精進。

透過定期進行客戶資料之盤點、檔案清冊查核，以及檔案安全維護及風險管理評估、保護管理自評等，以有效掌握客戶資料保護狀況。

客戶如對其提供之資料欲進行更改修正，本集團對其資料之運用，或對集團內之客戶資料保密措施有任何意見，皆可透過往來業務之公司服務管道提出要求或詢問，並依相關作業辦法辦理。

### 1.6.1 資訊安全

本集團依據國內外資安相關法令、規範與業務需求，以設置資安治理平台、強化資安防護機制、提升資安風險意識等為主軸，訂定集團內資安管理政策、成立「集團資安聯防會議」，推動海內外網路安全合規作業和自評機制，另針對資安執行狀況，亦積極建置資安管理系統，以及導入防火牆、防毒、入侵偵測系統、並加強網路弱點掃描等，並因應金管會發布之「金融資安行動方案」，成立「金控電腦資安事件應變小組」，以及時掌握及調派集團內成員發生資安事件之應變支援及通報流程，加速事件處理及復原，降低事件損害所帶來的衝擊影響。

### 風險辨識、防範與監管

2020年合庫銀行、合庫人壽再度通過英國標準協會（BSI）「資訊安全管理制度」（ISO 27001）認證，遵循ISO 27001之Plan（規劃）-Do（執行）-Check（檢核）-Action（改善）循環管理精神，定期針對內外部稽核檢查意見與內外部議題執行資安風險評估，以掌握金融領域整體資安威脅及資安弱點，並針對高風險弱點擬訂改善處理計畫，依計畫完成高風險弱點改善作業。合庫銀行定期執行網路弱點掃描作業、程式碼弱點掃描作業及網頁滲透測試作業，並依風險評估等級進行追蹤，及時更新或修補系統漏洞。另透過入侵偵

測防禦系統監控是否有異常的活動，且定期執行設備強化檢核作業，並於電腦資訊安全評估作業進行惡意程式等各項資安檢測作業。合庫銀行建置資安日誌事件管理系統，針對不同屬性資安設備日誌事件進行關聯性分析，監控是否有對外的異常連線，防止惡意程式的執行；並查找可疑之威脅事件，發現潛在之資安威脅，完備事件軌跡之分析管理。合庫銀行亦採購外部風險評級服務，分析潛在的攻擊的類型、頻率及來源之趨勢，俾了解未受控弱點或對不經意洩漏之資訊進行改善，降低暴露在未知威脅之風險。

針對因新興科技所致之資安風險，合庫銀行修訂相關規範，並訂定新種業務資訊安全評估標準供業務單位導入或應用新興科技時進行風險評估作業，以提升金融機構之服務品質並強化對客戶權益之保障。倘業管單位有新種業務並涉及資安相關法令規範，則依「新商品、服務或新種業務資安法令合規評估表」進行相關資安法令遵循之評估檢核作業並依規辦理，確保符合主管機關法規要求。

### 資安教育訓練

為增進集團全體員工資安防護能力與意識，每年持續辦理全集團資安教育訓練，2020 年全體員工完訓率達 100%，並實施「社交工程電子郵件攻擊演練」及「分散式阻斷服務攻擊（DDoS）演練」，以強化對郵件及網路攻擊的應變能力。

#### 1.6.2 個人資料保護

鑑於集團內各子公司經營之金融業務皆包含大量之個人資料，為完備個人資料保護之規劃、管理措施、安全稽核、紀錄保存及持續改善機制等事項，本公司訂有《個人資料檔案安全維護辦法》、《個人資料檔案安全稽核機制》等規範；同時各子公司皆訂有個人資料保護管理政策或運用要點等相關規範，以因應各項金融業務之實務需求，落實個人資料保護及管理。

此外，為能有效促進個人資料之保護與管理，本公司設立「個人資料保護管理小組」，由法遵長擔任召集人，每年至少召開一次會議，負責推動、協調、督導個人資料保護管理之相關事務。另各子公司亦設有個人資料保護管理之運作組織，推動及辦理個人資料檔案之安全稽核、個人資料檔案風險評估作業，以及個人資料保護管理自評作業等，2020 年已完成年度個人資料盤點作業及個人資料風險評鑑作業，且合庫 2020 年無已證實之屬於侵犯客戶隱私之投訴或經證實之資訊洩露、失竊或遺失客戶資料之事件。

針對個資保護管理之落實，集團內各子公司每年皆依所屬業務職掌辦理個資保護相關之內、外部查核，以利掌握個資保護管理情形並加以精進。2020 年，合庫銀行及合庫人壽皆通過 BS 10012: 2017（個人資訊管理系統）之國際標準驗證維護，合庫證券亦通過臺灣個人資料保護與管理制度（TPIPAS）更新驗證。

### 個人資料保護教育訓練

對於個人資料保護之教育訓練，本集團定期舉辦相關宣導課程，如合庫銀行舉辦「個人資料保護制度簡介班」、合庫人壽於數位學習平台規劃「個人資料保護」課程，以提高員工日常作業利用個人資料之適法性及安全性意識，落實對客戶資料之保護。2020 年度本集團所有同仁完訓率為 100%。

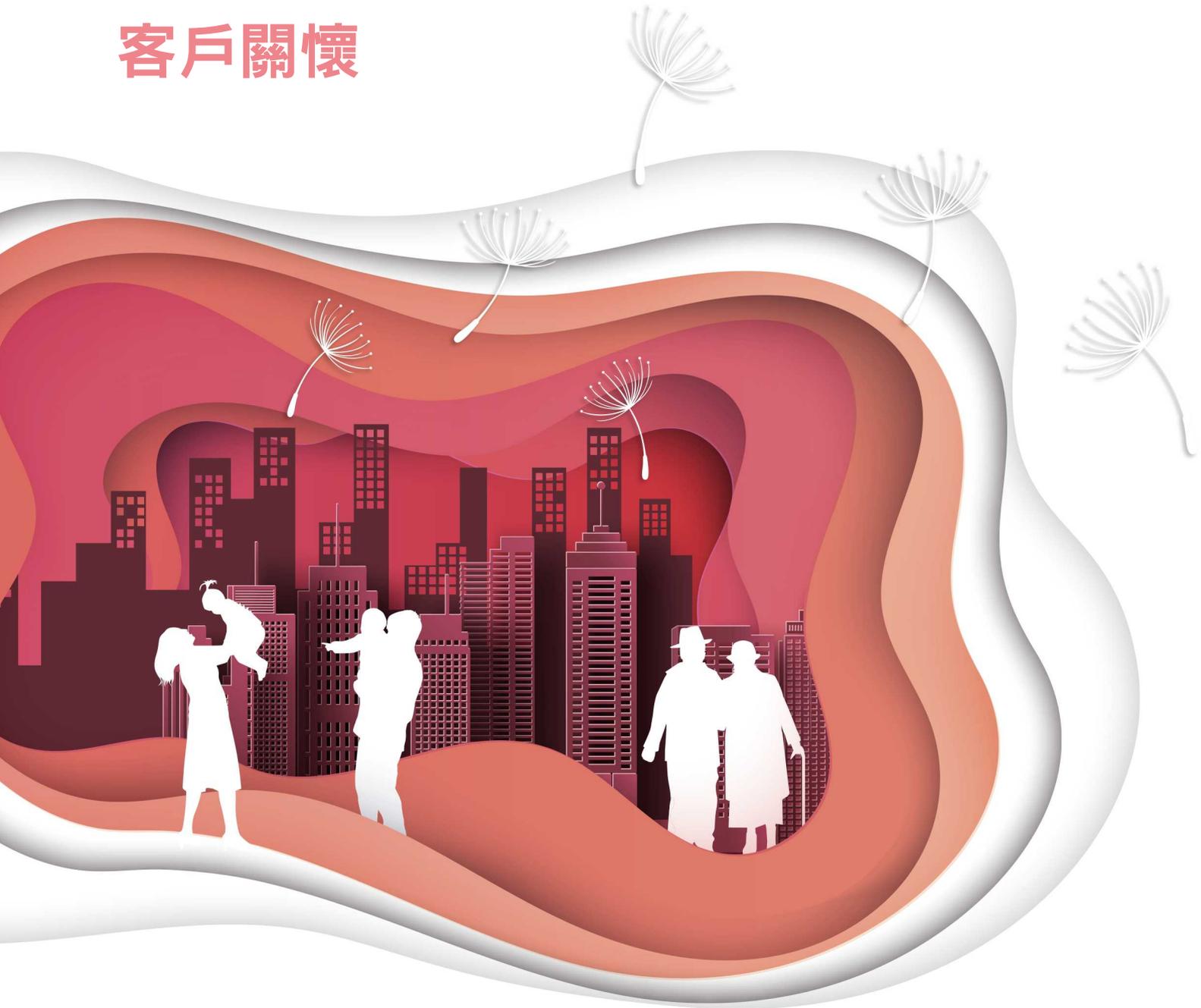
### 資安事件處理程序

合庫銀行訂有「個人資料安全事故處理與通知管理要點」處理個資外洩事件，如屬一般個資事故，應先通報權責單位，其處理程序包含查明原委後以適當方式通知當事人及研議矯正預防措施；如為涉及客戶個人資料且屬重大事故，即成立危機處理小組進行重大個人資料安全事故後續因應措施，並持續與當事人進行溝通，於必要時統一發布新聞稿。

2020 年 CSR 績效

Taiwan Cooperative Holdings

# 客戶關懷



## 2.1 永續金融

訂有「再生能源發電設備貸款作業要點」、「太陽光電發電設備貸款應行注意事項」及「生質能發電設備貸款應行注意事項」，遵循責任投資原則 (PRI)、責任銀行原則 (PRB)、永續保險原則 (PSI)，並簽署赤道原則 (EPs)。

合庫集團發揮金融業影響力，提供資金引導產業轉型，具體實踐責任投/融資，並提供多項創新且具包容性金融產品。

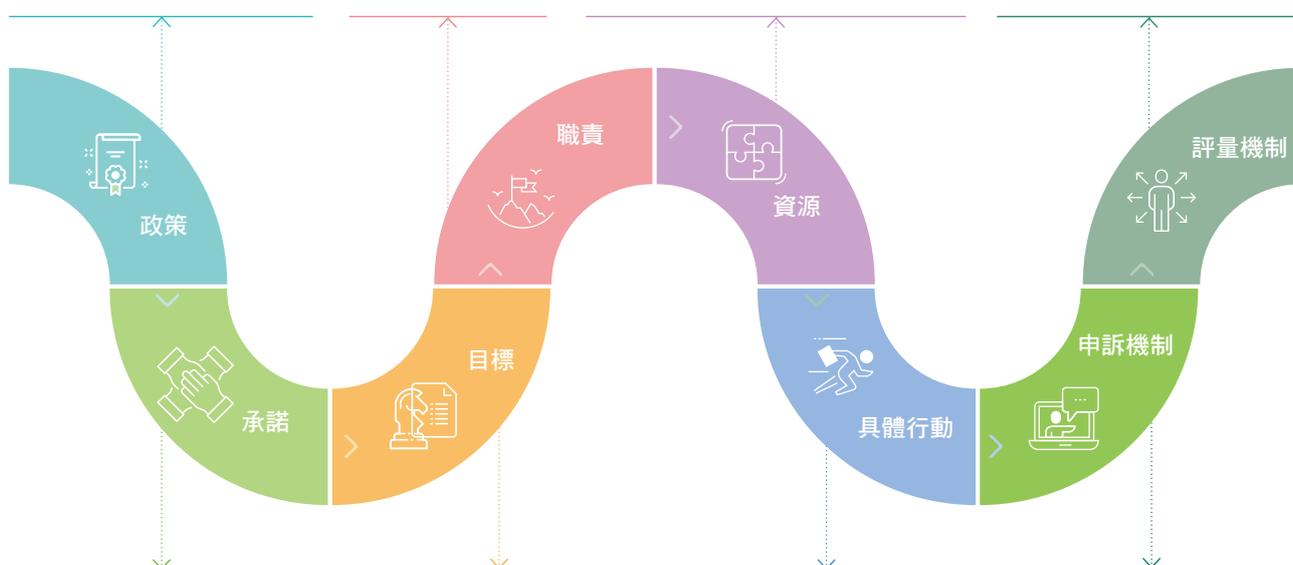
合庫銀行、合庫證券、合庫人壽及合庫投信實行責任投資原則。

響應政府推動之 5+2 產業創新計劃，承作綠色融資。

響應消費者綠色意識並發揮金融本業核心競爭力，承作綠色融資。

推動社區發展，合庫集團成立「都更及危險老舊建築物重建業務推動小組」，協助政府推動公辦都更案。

依據各項業務承作之具體情形，以及客戶之反應，適時調整永續金融之實行。



合庫持續關注環境相關議題，協助綠色相關產業轉型及支持綠色消費。此外，因應高齡化社會暨配合政府積極打造全國長照體系及健康產業發展環境，以打造「樂活安養第一品牌」為目標。

綠色貸款金額。  
綠色投資金額。  
綠色信用卡發行數。  
參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率。

合庫亦將持續強化綠色金融人才的培育，提升授信同仁對綠色融資案件之專業度與評估能力。

合庫集團持續整合資源，提供綠色金融之服務，並針對高齡者提供多項創新且具包容性之金融商品與服務。

有關各項服務之建議，皆可透過客服專線電話或電子信箱，向提供該服務之合庫金控各子公司及客服人員洽詢。

### 2.1.1 責任投資與融資

面對全球氣候變遷風險，合庫集團積極接軌國際規範推動永續金融，持續強化 ESG 策略與營運政策之連結，除遵循責任投資原則 (PRI) 和赤道原則 (EPs) 之精神，將環境、社會及治理 (ESG) 因子納入投融資決策外，並自願簽署成為氣候相關財務揭露 (TCFD) 支持者，期透過風險管理框架，提升對財務、投資、營運及金融商品服務之管理，發揮金融業的永續影響力。

合庫集團為促使被投資公司重視永續發展，積極採取盡職治理行動，以提升公司長期價值，並持續關注被投資公司治理情形，透過出席股東會、行使投票權、與被投資公司之董事或經理人等經營階層對話及互動等方式，發揮機構投資人的影響力。合庫銀行、合庫證券、合庫人壽、合庫投信皆簽署《機構投資人盡職治理守則》遵循聲明，每年公布履行盡職治理情形，2020 年電子投票比例皆達 90% 以上。

## 2020 年合庫金控各子公司執行責任投資情形

<p>合庫銀行</p>	<p>臺灣永續 (ESG) 指數、MSCI 臺灣 ESG 永續高股息精選 30 指數、就業 99 指數、高薪 100 指數及公司治理指數等成分股，納入國內股票投資選股考量。截至 2020 年底，投資於上開企業之市值，占國內股票投資部位近八成。</p> <p>持續關注並參與被投資公司之公司治理，包括參與 104 家次公司股東會投票、其中採電子投票比例達 97%；另派員出席 2 家次公司股東會，並與 13 家被投資公司經營階層對話與互動。</p>	
<p>合庫證券</p>	<p>以環境保護、社會責任與公司治理做為債券投資標的選擇，並持續關注本公司輔導之發行公司動態，適當對發行公司提供建議，以提升該公司 ESG 之長期價值。</p> <p>參與投資之上市櫃公司股東會電子投票共 55 家，投票比率 100%。</p>	
<p>合庫人壽</p>	<p>依投資管理流程選擇兼顧穩定償債能力及良好收益性的投資產業，且投資標的之企業需善盡環境保護、企業誠信與社會責任（如禁止投資於菸草產業）；選擇投資標的企業時，亦需檢視其是否落實執行防制洗錢及打擊資恐，並在投資標的企業有違反防制洗錢及打擊資恐之情事時，於投資委員會決議是否繼續持有或處分或減少投資部位。</p> <p>出席上市櫃公司股東會比率達 100%。</p>	
<p>合庫投信</p>	<p>截至 2020 年底合庫六年到期 ESG 新興市場債券基金規模達 60.52 億元；合庫六年到期 ESG 優先順位新興市場債券基金規模達 16.46 億元。</p> <p>投資之國內上市櫃公司符合公開發行股票公司股務處理準則規定者，參與公司股東會投票達 100%。</p>	

針對融資貸放的責任經營，合庫銀行也自主參引國際金融機構採用之「赤道原則」(Equator Principles, EPs) 精神，於辦理授信融資業務時將借款戶在環境保護、企業誠信經營和社會責任等作為納入審核案件之參考。倘授信戶有違反「赤道原則」精神且無合理原因，無論新、增貸案件皆擬不予承作，原授信案件則縮減授信額度或縮短授信期間，或將授信金額之一部或全部視為到期，並明列於授信約定書內，以加強對授信戶之責任監督。合庫銀行承諾於 2022 年 6 月底前完成簽署赤道原則，並將依循責任銀行原則 (PRB) 及永續保險原則 (PSI) 之精神，落實合庫集團之永續金融發展。

### 2.1.2 綠色金融

接軌國際永續金融趨勢，並響應我國能源轉型、環境減排等重大政策，合庫持續關注環境相關議題，並透過各子公司之業務促進綠色經濟，協助綠色相關產業轉型及支持綠色消費。

為扶植綠能相關產業轉型，合庫銀行訂有「再生能源發電設備貸款作業要點」、「太陽光電發電設備貸款應行注意事項」及「生質能發電設備貸款應行注意事項」，提供建、購置機器設備、資本性支出及營運週轉金等融資服務，亦將新創重點產業貸款列為重點業務，以擴大綠色金融業務之範疇。另外合庫將持續強化綠色金融人才的培育，提升授信同仁對綠色融資案件之專業度與評估能力。合庫集團推動綠色金融具體作為如下說明：

### 綠色融資

5+2 產業創新計畫：截至 2020 年 12 月底放款餘額為 4,735 億元，各項產業放款餘額如下：



### 推動離岸風電

合庫銀行截至 2020 年 12 月底累計參與 3 件離岸風電融資案，放款餘額共計約新臺幣 6.06 億元，分別是自貸案 - 福海風力發電（股）公司，聯貸案 - 丹麥商沃旭能源（ORSTED）及允能風力發電（股）公司。



## 綠色生活



大型柴油車汰舊換新優惠貸款專案：合庫銀行以協助汰換老舊柴油車、改善空氣環境為目的，推出此優惠貸款專案。截至 2020 年 12 月底承作共計 13 件，放款餘額為 **6,200 萬元**。



Gogoro 公司連鎖企業加盟主貸款優惠專案：合庫銀行支持政府打造低碳永續家園環境保護政策，為協助 Gogoro 加盟業主取得營運所需資金，開辦此貸款優惠專案。



綠色消費者貸款：合庫銀行協助消費者購置綠色產業商品，承作綠色消費者貸款，透過宣導鼓勵分行承作採用綠建材之整批房貸，截至 2020 年 12 月底，承作金額計 **6.2 億元**。



合庫 AI 電動車及車聯網創新證券投資信託基金：合庫投信推出投資 AI 電動車與車聯網創新概念相關產業之股票型基金，包含投資於電動車、自動駕駛車、車聯網、共享經濟等產業範疇。2020 年基金規模為 **5.23 億元**。



綠色信用卡：合庫銀行 2020 年全新發行市面上第一張特別為樂活族群量身打造之「合庫樂活卡」，以完備樂活安養一條龍之服務，該卡片採用 PETG 原物料環保材質，降低對環境的衝擊，具體實踐 ESG 精神，截至 2020 年 12 月底，已發行 **38,158 張**。

## 綠色投資



合庫創投

投資綠能相關產業，包括太陽光電 **3,420 萬元**、電動車輛 **5,209.6 萬元**、其他綠能產業 **3,600 萬元**。



合庫銀行

投資綠色能源事業計 **635 億元**，另已發行綠色金融債券，總面額為新臺幣 **10 億元**，以支應綠色投資計畫之放款。

### 2.1.3 社會金融

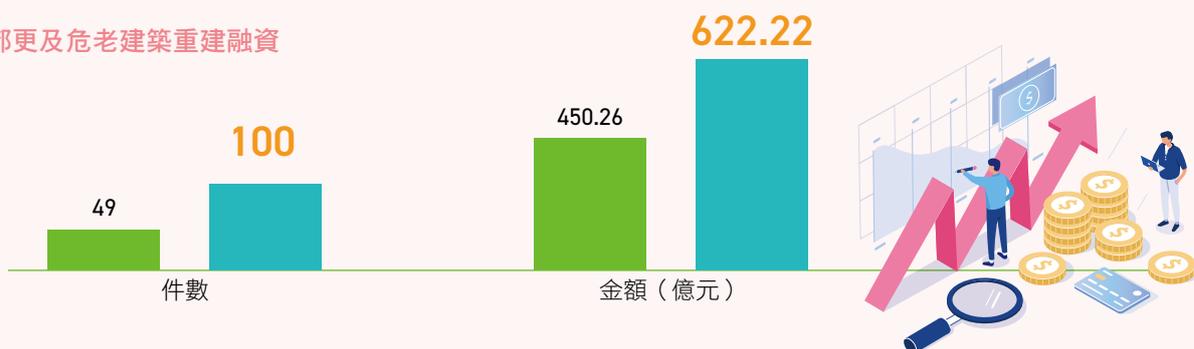
合庫集團運用核心職能落實責任金融，提供資金引導經濟產業注重對環境與社會的責任，亦因應社會發展需求，推出多項具包容性的金融商品與服務，讓更多族群能獲得公平且安全的對待，進而減少對環境、資源、人權等衝擊，達到永續發展目標。

#### 推動都市更新

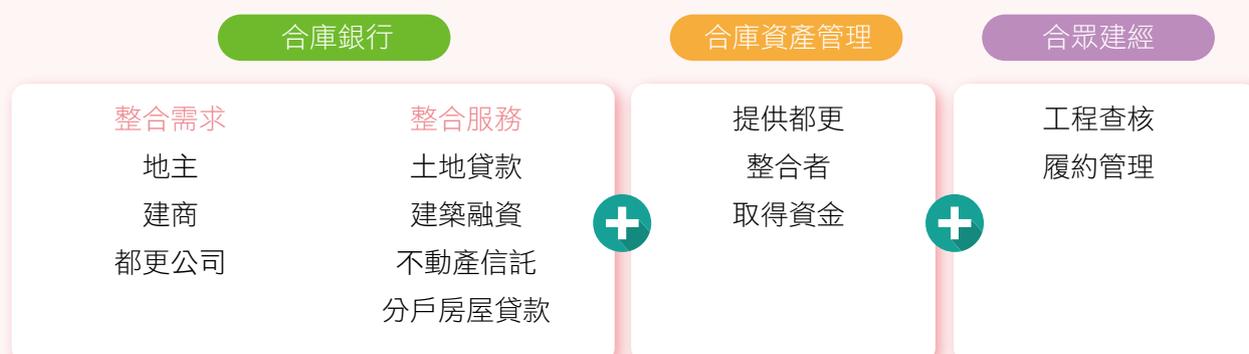
為推動社區發展，使居民的居住獲得安全與保障，合庫集團成立「都更及危險老舊建築物重建業務推動小組」，提供客戶一站式創新金融服務，搭配不動產信託、興建資金信託及融資規劃等項目，並與合眾建築經理公司合作，提供都更整合者取得營運資金、工程查核、履約管理等服務，以持續擴大業務內容，截至 2020 年底由合庫推動之都更及危老建築重建融資計 100 件、金額為 622.22 億元。

子公司合庫資產管理亦開辦「都市更新及危老重建墊付款業務」，積極協助民間加速推動都市更新與危老重建案，藉此改善民眾及弱勢族群居住安全，達到振興都市發展、實現友善居住環境之訴求。此外，合庫響應政府推動都市更新及危險老舊建築重建政策，由合庫資產管理擔任公股公司「都更推動聯合小組」統籌單位，協助政府推動公辦都更案，強化公共利益。

#### 都更及危老建築重建融資



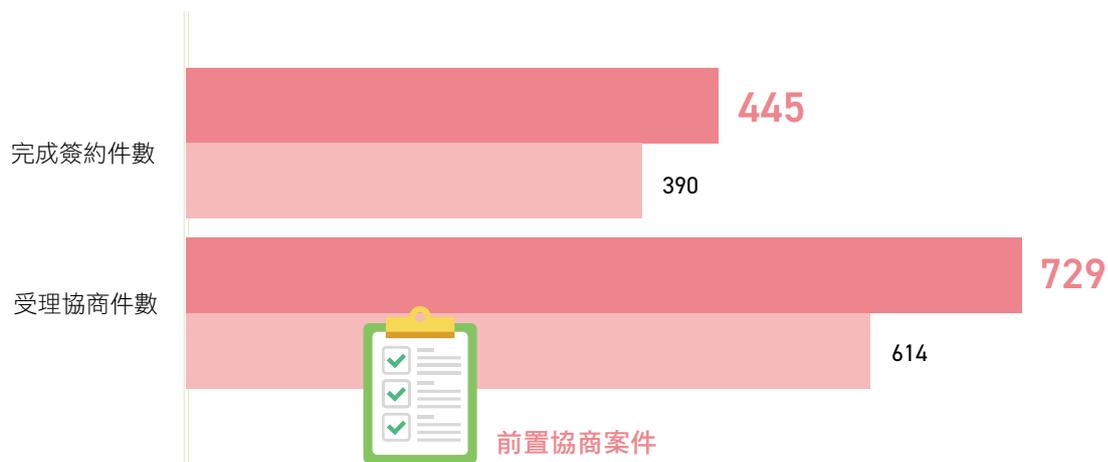
#### 都更及危老建築重建業務推動小組之一站式服務



### 債務協商處理

為減少家庭及社會問題，協助民眾重拾生活步調及自信，合庫集團針對消費者之債務清理設有多項方案與措施，並依據實際償還能力量身訂做償債計畫，如在債務協商或前置協商履約中，因失業、減薪導致收入減少無法繼續還款時，提供債務人再次協商償債方案，或前置協商失敗之債務人亦可向法院聲請更生、清算、前置調解，以有效幫助債務人減輕經濟負擔並償還債務。截至 2020 年底，合庫銀行受理前置協商歷年累計總受理件數達 16,038 件，完成簽約者 9,559 件，協商履約率約為 75%；2020 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 272 件。

另對消費金融無擔保債務逾期三個月以上之低收入戶、重大傷病者、中度以上身心障礙者、重大天然災害災民、非自願性失業達三個月以上等經濟弱勢族群，合庫銀行亦提供有「還款困難之經濟弱勢債務人消費金融無擔保債務展延方案」，以協助安定生活並順利清償債務。



### 發行公益信用卡

合庫集團積極提供創新商品解決環境及社會問題，長期與社福、宗教團體合作發行公益信用卡，號召消費者透過刷卡做公益，截至 2020 年底，經由刷卡消費提撥一定比例之回饋金，捐助中華民國兒童福利聯盟文教基金會、惠眾醫療救濟基金會、中華民國心臟病兒童基金會、鹿港天后宮金額達 2,489 萬元，實質資助公益團體運作，提供社會弱勢族群更多照顧與資源。

#### 合庫銀行發行之公益信用卡



關懷卡



惠眾基金會認同卡



心臟病兒童基金會認同卡



鹿港天后宮認同卡

## 2.1.4 樂活安養第一品牌

因應高齡化社會暨配合政府積極打造全國長照體系及健康產業發展環境，合庫集團持續整合資源，針對高齡者提供多項創新且具包容性之金融商品與服務，並以打造「樂活安養第一品牌」為目標，以發揮金融業的影響力。

### 四合一信託打造健康共生宅

為能全面性地照顧年長者及促進長照產業發展，合庫銀行推出兼顧業務發展與社會公益之商品，2017年首創運用信託機制提供安養機構與樂齡安養一條龍整合服務，結合了租賃權信託、不動產信託、營建資金信託、預收款信託及安養信託等金融服務，除可協助中小安養機構業者投入安養設施的開發興建和營運，更可確保高齡者財產安全和生活穩定。本項創新服務更獲得臺灣金融研訓院第九屆台灣傑出金融業務菁業獎「最佳信託金融獎」肯定。

截至 2020 年底，合庫銀行投資於長照醫療產業之金額約為新臺幣 7.17 億元，並新增 112 戶生技醫療產業或長期照護產業貸款。

高齡者需求	合庫產品	說明
風險管理	保險	合庫人壽推出以高齡者相關需求規劃之保險商品，提供客戶更多元選擇，2020 年之有效高齡化保險商品契約（含投資型年金、利變型年金、長期照顧保險：照顧久專案）合計已有 33,889 件保險契約、保費超過 52.6 億元。
財產規劃	「幸福滿袋」貸款	合庫銀行讓年長者以自有房產抵押換領每個月的生活費，並可活多久、領多久，使老年生活品質更有保障。截至 2020 年 12 月 31 日，合庫銀行累計已辦理 1,924 件幸福滿袋貸款，核貸總額為 114.01 億元。
資產保全 財產規劃	高齡者及身心障礙者財產信託業務	合庫銀行提供高齡者全方位資產規劃，至今陸續推出具有裁量權性質之信託契約、家族信託業務、運用信託機制一條龍整合服務，以及依不同財務規劃和受益人性質的信託商品。合庫銀行高齡者及身心障礙者財產信託業務 2020 年度新增 2,821 位受益人，信託財產本金達 40.56 億元。
享受樂齡生活	樂活信用卡	合庫銀行針對樂活安養族群量身打造信用卡，推出許多樂活專屬優惠，讓高齡者後半安養人生過得富酷樂。至 2020 年底，已發行 38,158 張。

### 信託享受樂齡生活

獨居在北部舊式公寓四樓的 80 多歲楊奶奶，每天上市場或是與老鄰居聊天曬太陽，已是她生活中的樂趣。女兒們顧及老母親高齡照護需求，遂提出入住共生宅的想法，沒想到，楊奶奶卻有種被孩子遺棄的感覺，非常反對。但在共生宅照護團隊專員及女兒們的努力下，楊奶奶了解共生宅創設的目的與提升生活品質及健康照護的可能性，也終於理解女兒們的擔心及想法，同意入住健康共生宅。

合庫銀行依楊奶奶所簽訂的信託契約，從信託財產專戶中將實際入住的租金撥付共生宅業者，以保障楊奶奶預付的租金及保證金確實專款專用。

楊奶奶慢慢的適應新環境，也開始享受她在共生宅的銀髮的全新生活。楊奶奶的女兒們所擔心的問題也在共生宅團隊的服務中獲得妥善處理，而住在中部的女兒比起以往更能就近的常來探視母親！

### 拚再站起來的阿慈婆

夏末的下午合庫銀行前往阿慈婆所住的長照機構訪視，午後的陽光雖然明亮熾熱，但我們心情卻是灰暗忐忑的，因為阿婆雙眼自幼便嚴重弱視，僅能看到少許模糊光影，丈夫又是先天重度視障，生活清苦，這次阿慈婆則因跌倒骨折而移送長照機構休養復健中。先天的缺憾造成生活種種不便與艱辛，想必阿慈婆的心情一定是怨懟悽苦萬分。

走進長照機構尋著了阿慈婆的床位，見她慌張起身摸索拿起梳子，梳順頭髮後滿臉笑意說：「歹勢，我的頭髮很亂！真多謝你們專程來看我，嘛真感謝智邦公益館引薦和厚高急難救助基金對阮一家的幫忙！」接著她微笑著娓娓道來自己的故事。

雖然自小就嚴重弱視，但她憑著過人的毅力，堅強的活出自己的一片天地，不僅組成了家庭，也有體貼孝順的女兒小惠。「受傷後我每天很努力的復健，因為我要自己走路不要依靠輪椅、麻煩別人！」雖然人生有許多磨難，但阿慈婆依然開朗樂觀，堅強面對的精神，實在令在場的我們感佩不已。

結束訪談後走在回程的路上，天氣悶熱依舊，但心裡卻感覺有股暖流振奮了我們，今後要更努力的生活。沒有過不去的坎，只有過不去的自己！

## 2.2 數位金融

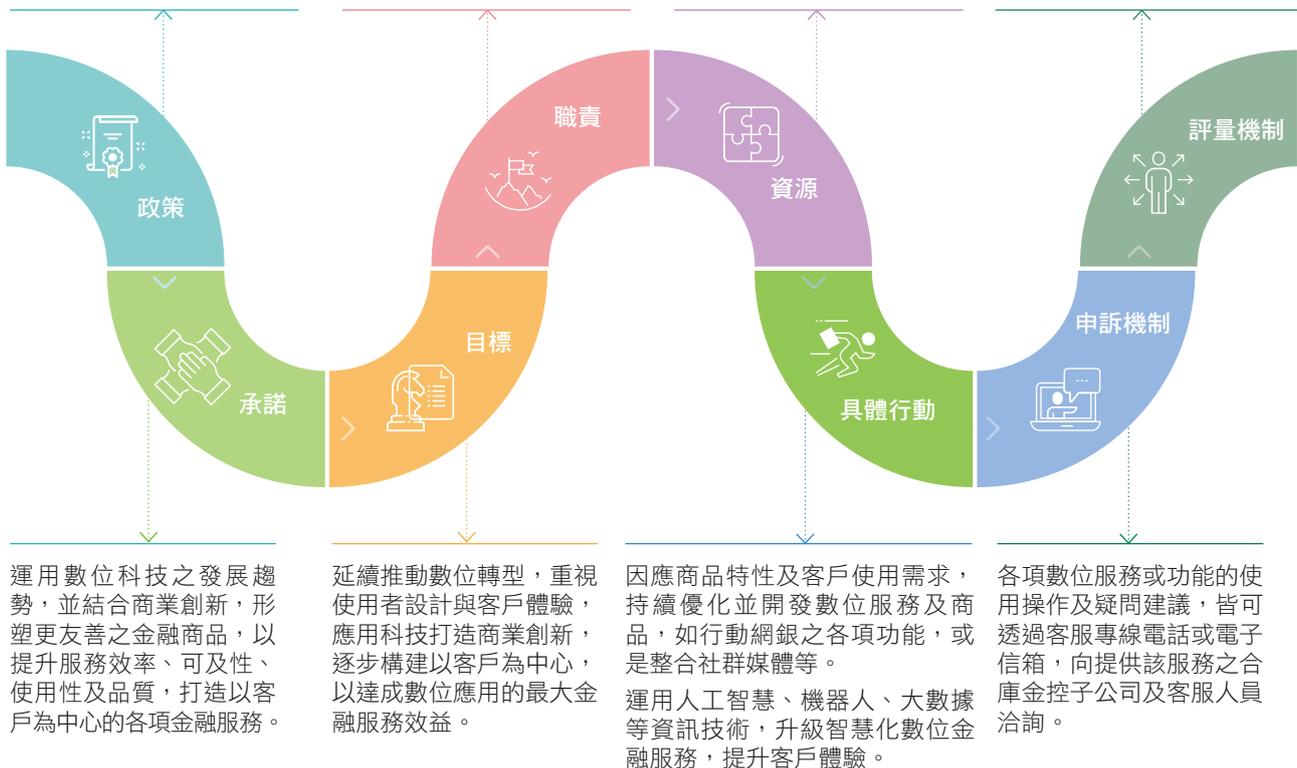
### 數位金融管理方針

響應政府推動「金融科技發展路徑圖」政策，運用創新科技打造虛實整合之金融通路，提供更安全、便捷、多元的現代化金融服務。

各公司皆以推廣與普及數位金融為目標，並就營運業務落實數位化，打造客戶易於使用且多樣化的數位服務產品，進而精進作業效能與客戶滿意度。

就市場環境變化和客戶需求，持續研討精進各項數位服務，並鼓勵集團內部同仁發想創新，以及強化與數位技術提供者的合作。

根據各項數位金融服務之推廣，設有客戶數或使用情況等目標，如行動網銀之開戶數，或是行動支付綁定信用卡及金融卡數等，並列入業務評核項目，以利掌握客戶使用情況、做為改善精進依據。



## 2.2.1 創新數位金融

因應金融科技發展及純網銀的趨勢，合庫集團積極推動創新數位金融，以數據驅動的決策模式優化客戶體驗，透過大數據分析、機器人流程自動化、客戶反饋資訊並結合人工智慧技術，串接自動化流程，打造完善數位金融服務，如「企業行動網銀系統」新增生物辨識認證功能，使金融商品與服務更貼近生活。

為符合數位金融科技之發展，提供客戶快速便捷之金融服務，合庫銀行仍持續進行數位分行轉型，規劃以每年增設 50 家數位分行為目標，於 2027 年完成打造全台 270 家分行皆為數位分行之目標。合庫亦考量區域屬性及客群需求等因素，開發多元數位金融商品與服務，另可依營業單位實際需求，客製化建置，以確切符合各分行之客群特性。合庫集團推動數位化金融服務之成果及狀況如下：

### 合庫銀行

- 電子通路使用率為 92.97%
- 線上申請房貸案件達 10,350 筆
- 行動投保系統 2020 年 8 月底完成上線，行動投保件數達 1,011 筆，佔合庫人壽新契約案件比率 16.73%、保費佔比 8.82%
- 開放銀行（Open Banking）第一階段已上線，並與第三方業者合作，開放「公開資訊查詢類」之商品資訊，包括台、外幣查詢及相關利、匯率查詢功能等
- 外幣數位存款戶數為 51,639 戶，外匯交易使用量為 582,959 筆，較 2019 年成長 22.06%，交易金額計 7,949,453 千美元

### 合庫證券

- 電子下單比例達 84.15%
- 因應證交所新制，完成建置逐筆交易功能，另配合證交所實施盤中零股交易新制，各交易系統更版上線
- 完成線上競價拍賣系統及行動交易系統線上競價拍賣功能
- 新增客戶憑證下載輔助線上服務「憑證快 e 點」

### 合庫人壽

- 網路投保會員人數達 26,148 人
- 網路投保件數達 1,636 件
- 已開發完成電子單據達 19 份
- 線上投資標的轉換佔率達 58%



## 2.2.2 行動網銀與行動支付

合庫銀行響應行政院行動支付普及之政策，持續強化行動網銀服務功能與介面，協助客戶透過行動裝置及平台完成金融大小事。2020 年陸續新增「推播（PUSH）服務功能」，包含匯率到價通知、外匯存款入扣帳通知、外匯定存到期通知及基金停損 / 獲利點通知等，並推出「手機門號轉帳服務」，僅需輸入收款人的手機門號，即可快速進行轉帳交易。

此外針對企業戶開發「企業行動網銀系統」，讓使用電子資料交換系統的金融 EOI 客戶能於行動裝置上進行台、外幣放行核決機制，並提供指紋、臉部辨識及圖形密碼身分驗證功能，以快速登入進行交易。另在行動支付功能上，持續推動「合庫 E Pay」綁定帳戶 / 金融卡 / 信用卡進行消費，及針對金融卡雲支付新增「NFC 感應 / QR Code 掃碼提款」服務。2020 年合庫銀行之行動網銀開戶數，已達到 117 萬戶。



2020 年為深化客戶與集團業務之黏著度，推出「金庫幣」集點平台，客戶與合庫銀行、合庫證券及合庫人壽往來，均可獲得一定點數，除可兌換橫跨生活、娛樂、美食、飲品等多樣知名連鎖商家好禮外，亦可享受折抵信用卡刷卡金或 ATM 跨行手續費等優惠。

### 2.2.3 合庫創新實驗室 (CoLAB) 與創新作為

合庫銀行於 2019 年 11 月正式設立創新實驗室 (CoLAB)，鼓勵同仁發想數位金融之商業創新，並做為整合不同部門及交流互動、探討未來示範驗證和商業化可能的平台，包括：智慧化數位金融、智能文字客服（於官網上提供商品諮詢服務）。2019 年更正式推出 LINE 官方帳號「i 秘書」，運用深度學習演算法及自然語言處理等技術，達到多輪式對話和即時互動，截至 2020 年底加入「i 秘書」之好友數已逾 250 萬。



另在機器人流程自動化 (RPA) 上，則採取敏捷式開發 (Agile) 手法，強調「協助業務化繁為簡」及「提供顧客優質金融服務體驗」等應用目標，促進作業流程的加速及改造，使員工專注決策性質的工作，提升營運策略質量及績效。在大數據的運用上，合庫銀行除已建置完成 360 度客戶數據資料市集，分析客群樣態、協助目標行銷外，並利用數位軌跡蒐集暨互動，發掘數位用戶潛在需求與消費偏好，達到即時互動、量身挑選商品等個人化體驗。



#### i 秘書

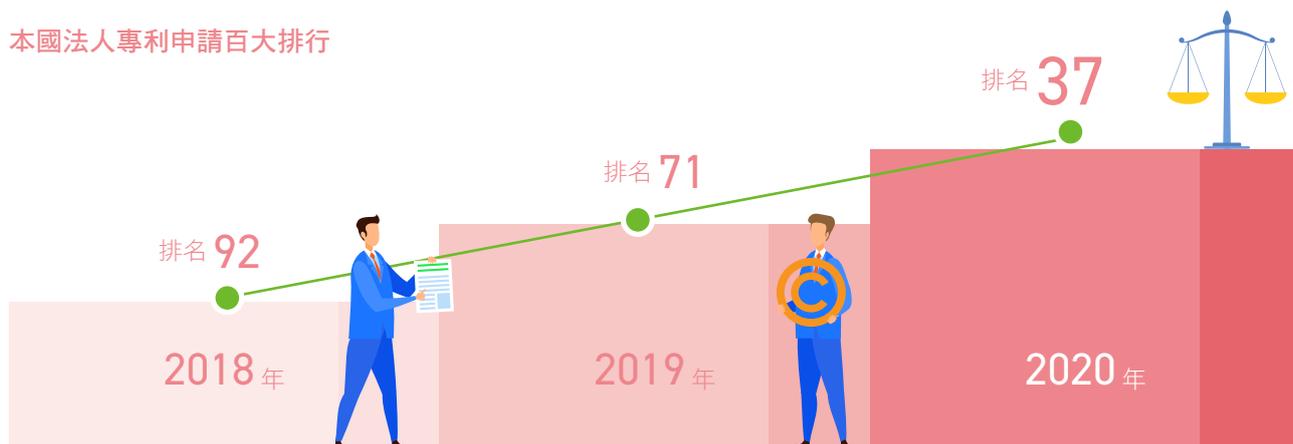
2020 年 12 月加入「i 秘書」之好友數已逾 **250 萬**



### 2.2.4 專利研發與管理

合庫集團積極推動金融創新，透過公司治理強化智慧財產之管理。合庫銀行已成功取得多項發明專利，除獲得經濟部智慧財產局核發專利證書外，更實際應用在銀行業務層面，包含授信放款、債權管理、外匯交易、業務行銷、洗錢防制及電子金融業務等，帶來作業效率提升與降低營運風險等諸多效益；合庫銀行為國內第一家取得經濟部工業局所頒發的「台灣智慧財產管理規範（TIPS）驗證登錄證書」A 級驗證之公股銀行，展現合庫銀行積極投入金融科技專利的用心以及對於智慧財產管理的落實。

#### 本國法人專利申請百大排行



在金融創新方面所取得的專利，2020 年度合庫銀行已取得經濟部智慧財產局核准金融專利共 65 項，為持續保持向經濟部智慧財產局提出專利申請之動能，合庫銀行訂定獎勵要點以獎金獎勵的方式推動銀行內部重視金融科技專利申請，同時每年持續舉辦「金融科技專利講座」，透過專業講師的案例分析與實務介紹，建立行員智慧財產保護觀念及熟悉金融科技專利申請相關應注意事項。

#### 合庫銀行申請通過及審核中之金融科技專利數

專利分類	已通過專利案	審核中專利案	合計
行動平台	12	5	17
大數據	18	9	27
人工智慧	3	4	7
區塊鏈	3	1	4
安控機制	13	4	17
生物辨識	6	2	8
其他	120	11	131
合計	175	36	211

(截至 2020 年 12 月底)

### 2.2.5 培育數位金融人才

為鼓勵員工掌握金融科技趨勢、強化數位技能，成為具跨界思維與前瞻視野的數位金融人才，合庫銀行與政大、清大等學術機構進行產學合作，並成立 CoLAB 培養種子人員，持續與外部顧問合作，針對區塊鏈、人工智慧、大數據、機器人理財、物聯網等金融科技（Fintech）領域，透過工作坊、開辦專班等方式，建立員工資料分析、科技創新、數位行銷之能力。

2020 年針對總行業務人員開立「創新服務設計數位培訓專班」，設計以金融服務為主軸，培養員工策略視野範圍、運用視覺化工具解出數據裡的商機、掌握消費者與社群媒體的習慣，學習設計適合與客戶互動的服務，並能對應評估新服務成效的指標。2020 年度共計開立 3 場論壇、2 場數位培訓專班及 34 場工作坊，累計訓練 1,150 人次。

## 2.3 客戶權益維護及滿意度提升

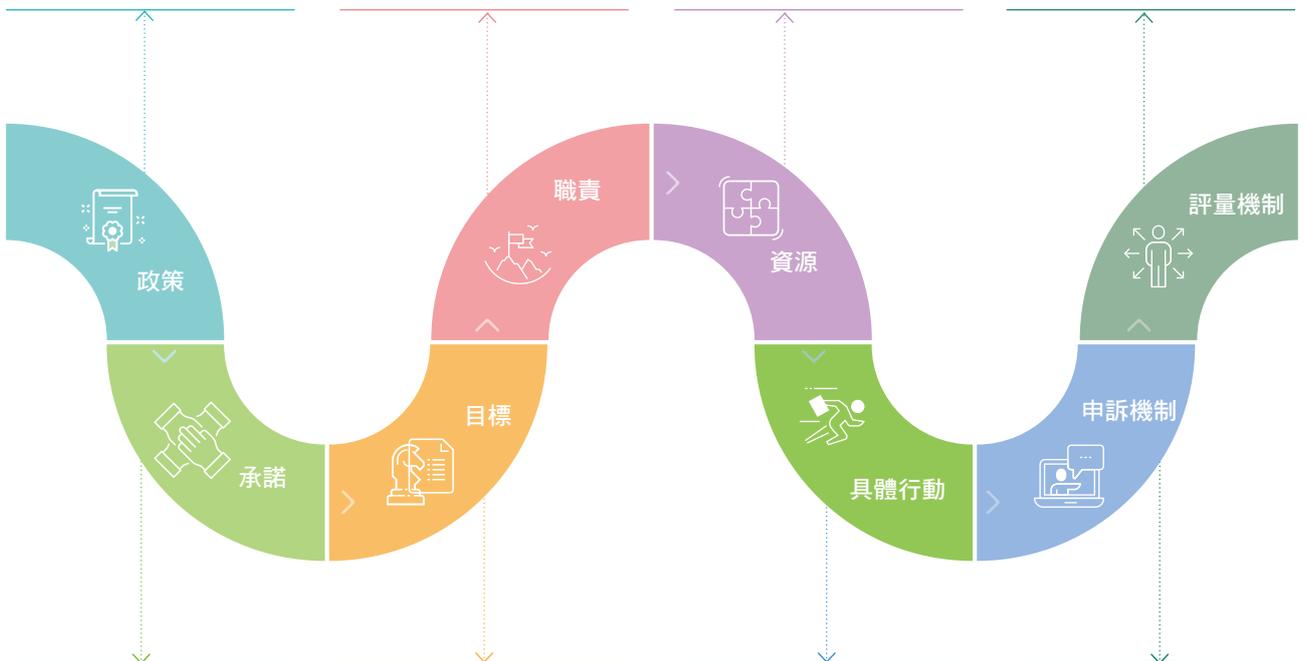
### 客戶權益維護及滿意度提升管理方針

合庫銀行、合庫人壽及合庫證券訂有公平待客原則政策（或策略）、消費爭議及客訴處理相關規範，並以金融消費者權益為核心，以能確實維護客戶權益、提升客戶滿意度。

根據各公司所服務之金融消費者，訂定客戶服務相關作業辦法及評核方式，並持續加強業務及服務人員專業性，以有效提升客戶滿意度。

各公司之業務人員及客服人員皆需持續精進服務技能與金融專業，以提供良好之服務品質，並透過相關管理單位或人員查核，做為改進及考核之依據。

各主要服務金融消費者之公司，皆分別設有客戶滿意度調查、服務績效評核、電話拜訪及秘密客訪查等方式，以確實掌握客戶滿意度及服務狀況。



所有同仁皆應秉持服務客戶之精神，於服務過程中提供完整訊息及良好態度，並持續檢討改進服務品質，以增進客戶之認同與信心。

藉由客戶服務政策及作業規範之訂定與落實，使客戶獲得應有之公平合理對待，減少因誤解或訊息落差而產生之不滿，提升客戶對企業及產品服務之認同。

召開商品審查委員會，確保金融商品之合法性及合理性。  
進行客戶滿意度調查，以能直接獲得客戶對相關公司服務之意見。  
實施公平待客原則之自評，並對相關人員施以教育訓練，以提升客戶服務品質。

客戶於服務過程中如認為有不當之處，皆可透過各公司之申訴或服務管道提出，並由專責單位或人員負責處理及回報，以求能妥善為客戶排解疑難，並落實保障客戶權益之目的。

### 2.3.1 公平待客原則

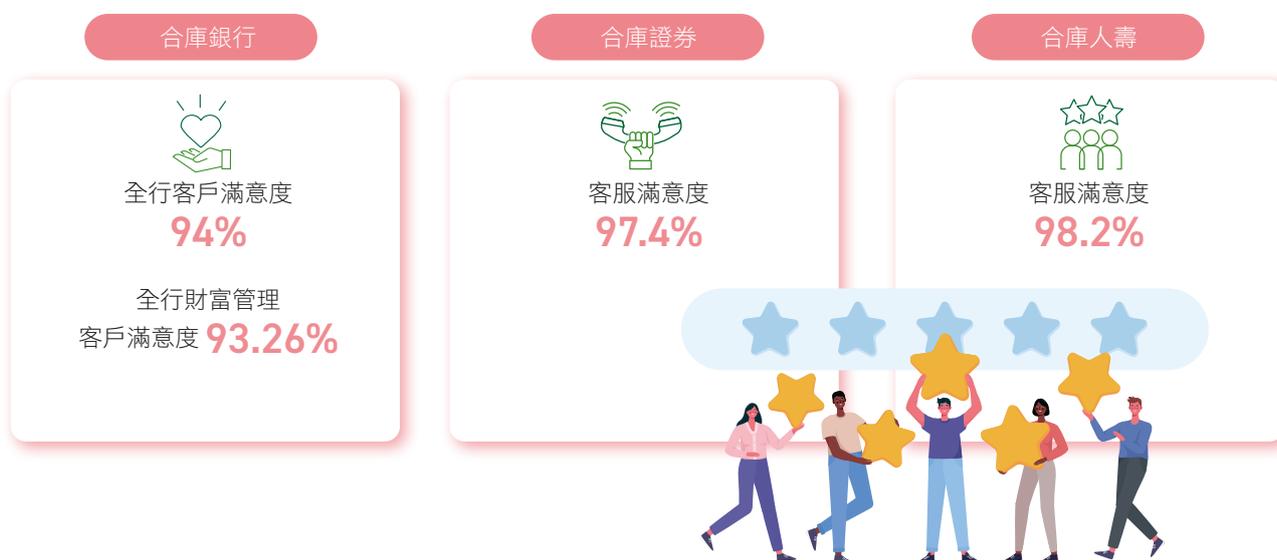
為有效保護金融消費者權益，合庫銀行、合庫證券、合庫人壽，皆訂有公平待客原則相關之政策及施行辦法，同仁在商品和服務之銷售、廣告招攬、申訴保障、業務人員專業性等方面，皆符合誠信與忠實之義務，以確保消費者能獲得公平合理的對待，同時為掌握公平待客原則之實施狀況並據以改進，皆定期辦理查核，2020 年度評核結果皆無重大缺失。

合庫銀行於 2019 年成立「消費者保護暨公平待客推動委員會」，負責制訂公平待客原則政策與策略、重大消費爭議處理及改善、檢討公平待客推動辦理情形與評核結果等事項，以建立公平待客之企業文化。為持續強化員工正確的消費者保護觀念，2020 年合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫人壽及合庫投信辦理公平待客原則教育訓練，完訓率皆達 100%。

另近年理專舞弊事件頻傳，合庫銀行已強化內控及風險管理措施，加強客訴管理、啟動秘密客檢測機制，並每年對理財專員辦理信用查核，要求理專同仁於任職或執行業務前需簽署《財富管理業務員工行為守則》，並遵守「誠信經營守則」、「金融消費者保護法」及「金融服務業公平待客原則」等，以提升客戶滿意度。

### 2.3.2 客戶關係維護

良好的客戶關係，是促進合庫集團提升競爭力不可或缺因素。合庫銀行、合庫證券、合庫人壽等公司，每年會透過電話、電子郵件，或是對營業單位實地評核等方式，了解消費者對本集團各項金融商品及服務的意見與建議，以提升客戶服務品質。



合庫集團設有暢通之溝通及申訴管道，消費者可透過專線電話及電子信箱等方式提出，本集團接獲客戶申訴後，即循客訴作業流程列案處理，處理過程皆遵循《個人資料保護法》之規定，保障消費者隱私，並將處理經過及改善措施呈報予總經理，以精進客戶服務。2020 年合庫集團接獲之客訴案件數，共計 323 件，全數完成處理予以結案。

## 合庫銀行客訴案例

### 投訴案由

公司因受肺炎疫情影響申請紓困貸款，銀行以公司負責人前妻對法院申請拍賣抵押物為由，拒絕辦理紓困貸款，但公司都正常還款。今因疫情影響，確實需要資金需求，盼能協助處理。

### 處理過程

陳情人（即負責人）之公司及本人在合庫銀行均有貸款，該公司雖繳息正常，惟其負責人在合庫銀行之借款並未正常履約。現該公司因肺炎疫情影響，擬向合庫銀行申請紓困貸款，惟依相關規定，企業或其關係人之債務有未依約定分期攤還，不得移送信用保證辦理紓困貸款。合庫銀行為協助該公司度過難關，已依「經濟部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響發生營運困難事業紓困振興辦法」協助該公司申請貸款展延及利息補貼，順利解決客戶面臨之難題。

### 改善措施

若客戶因條件不符而無法申請貸款，分行應以委婉的態度向客戶詳盡說明無法承作之緣由。若有其他合適政策性貸款方案，應積極協助客戶辦理以度過難關。合庫銀行已將客訴案例納入「法人金融業務講習暨宣導會」教育訓練課程加強宣導，以提升服務品質。

## 合庫證券客訴案例

### 投訴案由

2020年7月接獲金融消費評議中心通知，客戶因操作權證嚴重虧損，信用交易維持率不足發生追繳，陳情本公司未盡受託買賣有價證券之風險告知義務，致使客戶資產遭受損失，及申訴本公司作業流程違反公平待客原則及相關法令，因此列案調查處理。

### 處理過程

經檢視營業員電話錄音紀錄及本公司相關憑證均已針對客戶陳情事項作充分告知，且相關作業流程均依規辦理，並未損及客戶權益。

### 改善措施

為避免客戶於開戶契約簽約過程時，未能仔細將契約內容詳讀，已透過教育訓練要求營業員須將開戶契約之重要內容說明清楚，及加強相關商品風險預告書解說。

## 合庫人壽客訴案例

### 投訴案由

2020 年 6 月保戶向評議中心申訴，表示電銷人員致電第二次即要求提供信用卡號並告知扣款前會通知，但實際上未通知即扣款。保戶 2020 年 5 月 13 日填妥契撤申請書並連同保單及簽收回條寄回保險公司，但仍於近期收到信用卡帳單發現 2020 年 6 月 8 日仍被扣保險費，故要求保險公司盡速契撤。

### 處理過程

經了解，本案保戶自收訖保單第二天起數度來電客服中心要求自始契撤，並寄回保單、簽收回條及勾選不同意投保，雖保險公司收件已逾 10 日契撤期，唯保戶已在簽收回條上勾選不同意投保，其契撤之意思表示明確，考量為維護保戶權益，同意依保戶書面所請契約撤銷退還所繳保費並結案。

### 改善措施

為避免延遲處理保戶需求，已要求電銷人員每日即時檢視保戶需求，並於教育訓練課程中加入保全過程之標準話術及應對方法，若未依規辦理，將依公司相關懲處辦法處理，同時規劃「照會處理進度系統」，以利有效管控作業時效及提昇服務品質。

### 2.3.3 商品審查上架程序

為落實公平待客，合庫集團以公平合理、平等互惠及誠信原則提供適合金融消費者之商品或服務，從保護消費者權益的角度規劃、開發及設計商品，並依不同客群特性推廣合適之金融理財商品及行銷活動。合庫集團推出之金融商品皆遵循業務別所定之法規，並經內部審議以確定商品無不當內容、無不實陳述、無誤導消費者或違反相關法令及自律規範等情事。如該商品需報請主管機關時，於核准後才可上架，亦需就金融商品實際銷售狀況和消費者反應意見，以及相關法令規定之調整變更，適時檢視商品內容是否仍為恰當並加以重新審議，以確保各金融商品能確實符合法規及消費者需要。

2020 年度合庫銀行召開商品審查小組會議共 40 次，審核國內商品 722 支、國外商品 145 支。2020 年度合庫人壽共召開 10 次保險商品評議小組會議，審議完成並經主管機關核准 / 備查 10 個新商品，備查逕修及部分變更 167 個商品。2020 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 3 件。



## 2.4 普惠金融

合庫集團秉持以人為本，促進社會公眾福祉之理念，推出多項具包容性之金融商品與服務，並發揮金融影響力，使社會中的各階層和群體都能享有公平、合理之金融服務或資源，達到落實普惠金融，善盡企業社會責任。

### 2.4.1 金融友善服務



打造無障礙友善服務環境：全台 270 家分行皆設置多項友善服務設備或措施，針對身心障礙人士、弱勢族群提供營業廳的無障礙坡道、導盲磚服務鈴、無障礙服務櫃檯及 ATM，並有服務專員協助辦理金融業務。截至 2020 年底，合庫銀行設置 1,130 台身障及視障 ATM。



合庫銀行於網路環境設有「金融友善服務專區」：透過友善個人網路銀行、簡易功能 eATM 等，提供視障等民眾更便於操作的功能和介面，並可享有每個月 3 次 ATM 跨行提款手續費減免優惠。此系統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，另亦可透過網路銀行、行動網銀等多種管道辦理信用卡之核卡、開卡、掛失等服務。



打造雙語金融環境：合庫銀行已於 2020 年底建置完成 11 家雙語分行，提供專屬英語服務櫃檯、外國人常用文件表單，及營業廳場所標示、叫號機等設備，亦為能服務非英語系國家客戶，配置多國語言翻譯機，另在日本觀光客往來頻繁的南京東路分行加碼推出日語服務，讓外籍旅客有回到家鄉的親切感受。



### 2.4.2 多元金融方案

為促進經濟及社會發展，合庫集團整合資源，提供多元金融方案滿足客戶需求。合庫銀行針對中小企業及新創重點產業、地方創生、農漁業、創意產業、青年及長照機構等提供專案融資，並對青年及婦女等不同族群之客戶，推出青年創業貸款、微型創業鳳凰貸款、就業保險失業者創業貸款、青年安心成家購

屋優惠貸款等融資服務，以善盡企業社會責任。截至 2020 年 12 月 31 日，合庫銀行累計已辦理 23,333 件青年安心成家購屋優惠貸款，貸放餘額為 685.07 億元。合庫銀行為促進小型企業及社區發展之貸款件數，金額超過 50 億元之貸款分別有疫情紓困貸款（5,868.83 億元）、都更貸款（156.77 億元）及農漁貸款（110.77 億元）。逾期放款金額占總促進小型企業及社區發展之貸款之比例低於 0.03%，總逾期放款共 40 件。另配合政府新南向政策，合庫銀行協助中小企業於海外投資，善用海外信用保證基金保證機制，累計保證金額計 394.8 萬美元，榮獲金管會頒發「辦理新南向政策目標國家授信優等銀行」。

### 微型創業楷模

合庫為協助微型創業者翻轉人生，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。



2020 年勞動部「微型創業楷模頒獎典禮」，選拔出 10 位微型創業楷模經驗分享，以激勵微型創業精神，促進相互學習，並宣傳政府輔導微型創業之豐碩成果，當中就有二位是向合庫辦理貸款。

其中一位是出生於印尼的馮小姐，隨著家人移民來臺灣居住，因緣際會下接觸了美甲行業並參加中華兩岸國際美甲競賽獲得季軍，對於美甲行業相當有熱忱的馮小姐，考量市場尚未飽和，便決心創業，現事業已稍具規模，未來更規劃將版圖擴及海外，藉此拓展視野及服務更多的顧客；另外一位是出生於屏東農村家庭的黃小姐，原有穩定的教職生活，因家庭因素決定開始經營自己的農場，從一個什麼都不懂的務農新手，到如今大家稱她「九層塔女王」，期許能將有機農業推廣到更多地方，為友善環境盡一份心力。

馮小姐、黃小姐都選擇合庫做為合作銀行，經統計合庫辦理微型貸款以來，女性獲貸比率已超逾 7.5 成，顯示對該貸款結合性別平等意識之落實及高度認同，合庫就像是創業者最得力的夥伴一樣，永遠陪伴著她們。

#### 多元金融方案 2020 年執行成果如下：

專案類型	 中小企業	 青年安心成家	 青年創業貸款	 微型創業鳳凰貸款	 農家綜合貸款
承作金額	7,623.95 億	60.47 億	13.19 億	1.10 億	17.60 億
承作數量	54,443 戶	1,313 筆	1,455 筆	132 筆	310 筆

### 2.4.3 金融講座與知識宣導

為提升民眾金融商品知識及風險的承擔能力，合庫銀行不定期舉辦金融知識宣導講座「企業巡迴名人講座」，並規劃適合樂齡族群的樂齡主題系列，讓高齡長者了解如何運用金融商品打造樂活安養人生。為響應主管機關政策，由合庫銀行內部講師前往校園、偏鄉地區及原（新）住民團體提供民眾正確的投資理財觀念，以擴大金融知識普及化。2020 年合庫銀行共辦理 42 場走入校園講座，並赴醫院、養護中心等各機構宣導安養信託業務共 7 場。

2020 年 CSR 績效

Taiwan Cooperative Holdings

---

## 員工照護



人才為企業邁向永續經營之根本，合庫金控秉持「幸福企業」之理念，打造友善健康職場，提供完善薪資福利與良好的職涯發展計劃，透過多元管道吸引優秀人才，建構暢通勞資溝通管道，以減少任何形式的強迫或強制勞動。面對疫情影響，更積極落實關懷員工政策，重視員工身心健康與工作生活平衡，以確保員工健康與福祉。

### 3.1 員工組成

2020 年合庫集團員工人數為 9,448 人，以 30-50 歲的員工為多數，男女占比約為 1:1.5。為促進身心障礙人士及原住民就業，全集團雇用身心障礙者及原住民員工共計 139 名，占集團員工數 1.47%，高於法定 1% 規定。人員之進用完全遵循法令保障，不因個人之種族、宗教、膚色、黨派、年齡、性別、婚姻或身心障礙等差異而影響其任用、獎酬、升遷等應有權益。

#### 合庫金控集團員工人數及年齡分布

公司名稱	年齡			合計
	30 歲以下	30-50 歲	50 歲以上	
合庫金控	1	2	15	18
合庫銀行	1,150	4,206	3,279	8,635
合庫證券	14	289	95	398
合庫資產管理	6	35	12	53
合庫票券	-	29	30	59
合庫人壽	20	184	21	225
合庫投信	2	33	12	47
合庫創投	3	6	4	13
合計	1,196	4,784	3,468	9,448

(截至 2020 年 12 月 31 日止)

#### 合庫金控集團正職員工性別及工作地區分布

公司名稱	性別		合計	工作地區	
	男	女		臺灣	海外
合庫金控	11	7	18	18	-
合庫銀行 <sup>(註)</sup>	3,566	5,065	8,631	8,234	397
合庫證券	132	266	398	398	-
合庫資產管理	31	22	53	53	-
合庫票券	35	24	59	59	-
合庫人壽	77	148	225	225	-
合庫投信	21	26	47	47	-
合庫創投	8	5	13	13	-
合計	3,881	5,563	9,444	9,047	397

(註：合庫銀行另有 4 名為臨時人員。)

## 3.2 員工薪酬福利

為達到人才留任之理念，合庫金控提供健全的薪酬與福利，並設置「薪資報酬委員會」，負責訂定及評估薪酬政策及合理性，且每年依據營運績效，訂定員工獎酬核給標準，鼓勵員工發揮所長持續創新。除了提供穩定的薪酬保障外，亦透過「家庭關懷」、「安心保障」、「福利設施」、「健康照護」等四面向，落實員工照護，並積極規劃各項完善的福利制度與措施，促進員工身心健康及維持勞資雙方和諧，營造多元幸福職場環境。

### 3.2.1 員工薪酬狀況

合庫金控已連續六年（2015-2020）納入「臺灣高薪 100 指數」成分股，並將經營績效與成果反映於員工實質薪酬。合庫銀行 2020 年度晉級調薪平均加薪幅度達 2.54%，且因盈餘大幅成長再加發 0.2 個月成長獎金。2020 年合庫金控非擔任主管職務之全時員工平均薪資為 136.2 萬元，薪資中位數為 124.4 萬元，已連續兩年獲金融保險業薪資中位數之冠，平均薪資水平更為公股金控前三名。

#### 近三年平均加薪幅度



#### 合庫金控集團非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

年度	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（仟元）	非擔任主管職務之全時 員工薪資中位數（仟元）
2020 年	8,245	1,362	1,244
2019 年	8,103	1,366	1,233
差異	142	(4)	11

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。

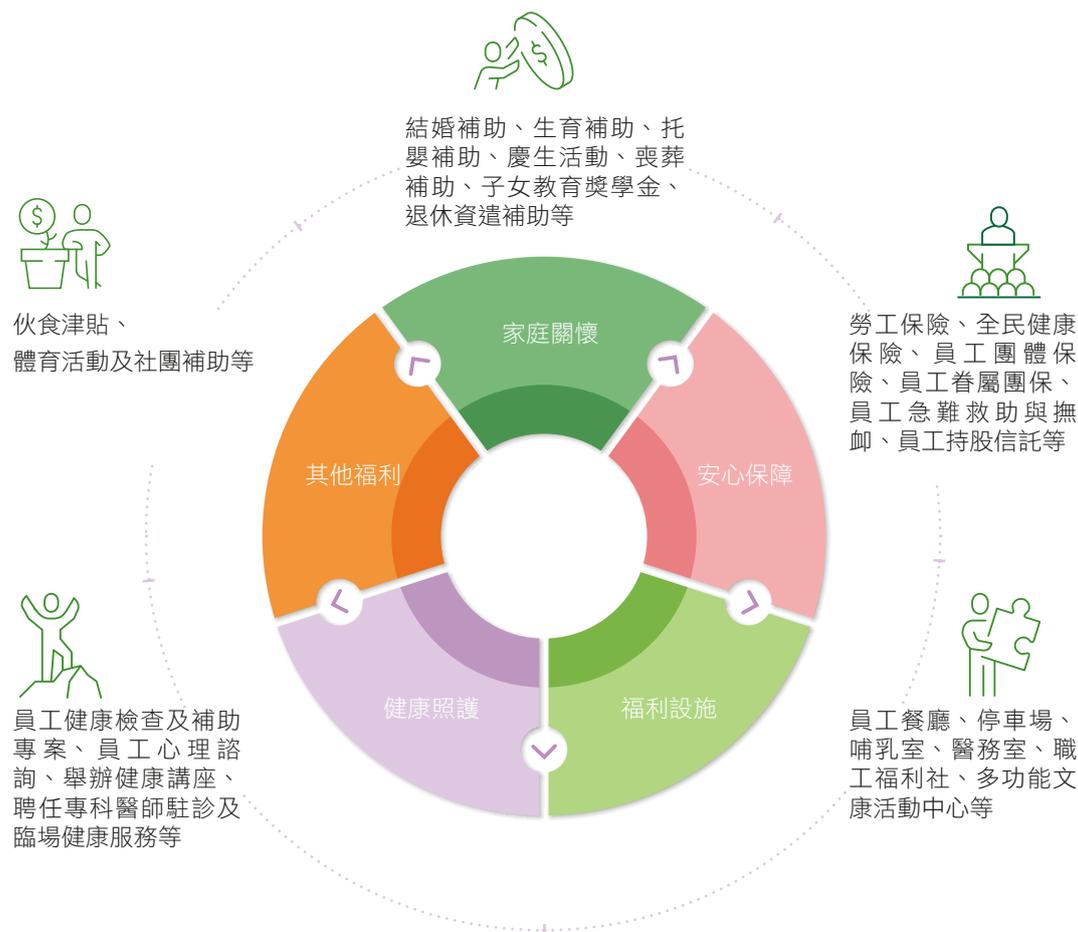
註 2：薪資費用內容依證交所發布之「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊申報作業說明及適用問答」定義。

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。

### 3.2.2 多元員工福利

為保障員工權益，促進勞資和諧，本集團提供優於法定規定之各項員工福利政策，並適時調整及新增福利措施，包括擴大健康檢查項目、提高生育補助、開辦員工持股信託等。截至 2020 年底，已有 96.4% 的合庫銀行員工參加員工持股信託。

另合庫銀行為鼓勵員工參與社團活動，以紓解工作壓力，並增進同仁間互動情誼，自 2020 年起同仁籌組社團並依規辦理登記者，辦理社團相關活動經費，除由各社團自訂收費標準外，得向總行申請酌予補助。



### 家庭關懷

為促使員工及其家庭獲得更多元化的關懷與照顧，合庫銀行透過舉辦員工未婚聯誼活動，提供優渥的結婚、生育、托兒、喪葬等補助金，以及子女教育獎學金、急難救助與撫卹和各類慰問金等，以建構完善的家庭照顧措施。以生育津貼為例，第一、第二至第三胎以上將分別補助 6 萬元、8 萬元及 10 萬元，加計職工福利社之補助最高可達 11 萬元。

此外，合庫金控依據《性別工作平等法》，訂定生理假、產假、陪產假、產前假、家庭照顧假、工作時之哺（集）乳時間，或育嬰留職停薪等完善休假實施制度，並透過公司內之 E 化平台，提醒員工預排休假，以適時調整工作時間，兼顧工作與家庭生活平衡。2020 年合庫全集團育嬰留停復職率高達 89.19%。

### 合庫金控集團員工申請育嬰留職停薪及復職狀況

公司名稱	2020 年				2019 年		
	申請育嬰留停人數	原應復職人數 (A)	實際復職人數 (B)	復職率 (B/A)	實際復職人數 (C)	育嬰留停復職且留任滿一年 (D)	留任率 (D/C)
合庫銀行	83	68	61	89.71%	49	45	91.84%
合庫證券	4	4	3	75%	6	6	100%
合庫資產管理	1	--	--	--	--	--	--
合庫人壽	--	2	2	100%	1	0	0%
合計	88	74	66	89.19%	56	51	91.07%

註：合庫票券、合庫創投、合庫投信皆無申請育嬰留職停薪及復職員工。

### 安心保障

為保障員工工作與生活，合庫金控依法為員工投保勞工保險、全民健康保險、員工團體意外傷害保險等，使員工於執行公務期間能獲得應有之照顧，員工之眷屬亦可加入團體保險。員工退休或資遣時，則依《員工退休撫卹及資遣辦法》辦理，職工福利委員會亦提供相關補助。

針對員工退休後之生活，合庫金控則依《勞動基準法》、《勞工退休金條例》等規定訂定員工退休制度，按月提繳每位員工投保薪資之 6% 為勞工退休金，使員工享有退休生活之保障。合庫銀行亦設置退休人員聯誼中心，提供退休員工聯繫感情之場地與資源。

### 福利設施

合庫集團重視員工身心健康，致力於打造幸福職場環境，各子公司和所屬分公司，也因應實際營業辦公空間和員工需求，於不同場所設置各類設施，如醫務室、哺（集）乳室、福利社、員工餐廳、停車場等。另合庫銀行總行大樓文康活動中心內設有多功能球場、健身房、瑜珈及舞蹈教室等運動場域，並聘請專業教練開班，規劃有氧、瑜珈、舞蹈等課程，並提供社團補助費用，鼓勵員工培養良好興趣、運動紓解壓力。2020 年，合庫持續獲得體育署頒發之「運動企業認證」。



### 健康照護

為鼓勵員工自主健康管理，並及時加以預防或治療，合庫提供優於法令規定之健康檢查，並每 3 年委託專業醫療健檢機構至各單位辦理。而為照顧派駐海外同仁之健康，另提供 40 歲以下海外單位員工得申請最高 3,500 元健檢補助費。2020 年全集團補助之健康檢查費用達 442 萬元。

另自 2020 年起新增提供年滿 50 歲之員工，磁共振血管造影（MRA）及肺部電腦斷層等二項健檢項目中擇一辦理，每二年補助 1（項）次，最高補助 6,000 元，考量肺癌高居近年國人十大癌症死因之一，2021 年再新增「年滿 45 歲至未滿 50 歲且一等直系血親曾罹患肺癌相關疾病之高危險族群員工」為肺部電腦斷層特定健檢項目之適用對象；並於總行大樓設站，安排員工施打流感疫苗，以形成全方位健康管理，建構合庫安全防護網。2020 年全集團健康照護相關補助合計提撥約 1,448 萬元。

職級 & 年齡	服務年資	健檢福利	2020 年全集團補助金額
未滿 40 歲	滿一年	每 2 年得申請健檢公假 1 日	4,421,247 元
年滿 40 歲至未滿 50 歲	NA	每人每 2 年補助 1 次 3,500 元	
年滿 50 歲	NA	每人每年最高補助 3,500 元	
單位主管	NA	每人每年最高補助 10,000 元	

### 3.3 職涯管理與學習

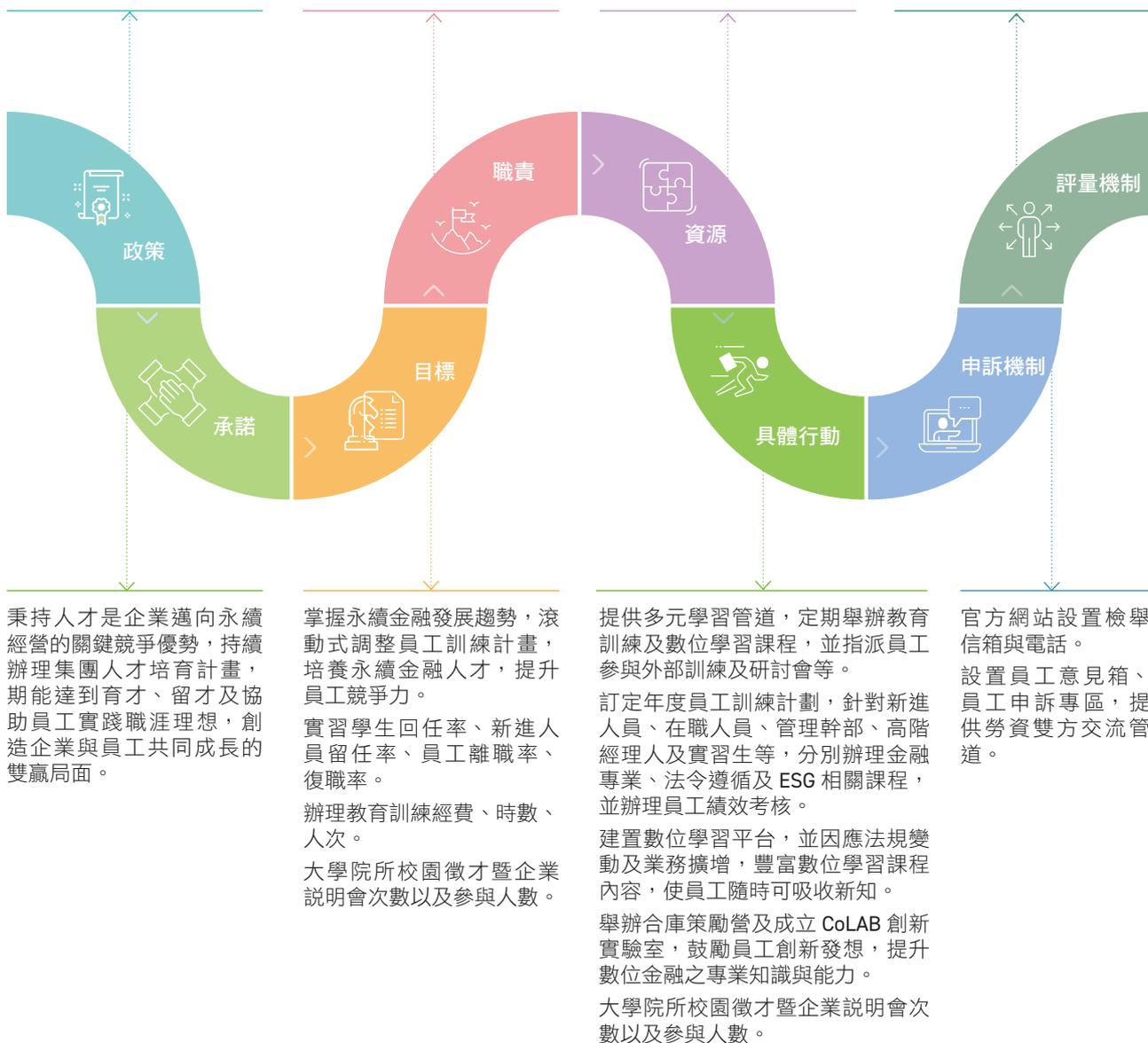
#### 員工學習與發展管理方針

配合企業經營理念與組織策略方向，建構完整教育訓練，並依照員工之職務階層與專業職能規劃多元課程，以有效提升員工職能。

人資單位負責規劃多元訓練課程，滿足員工職涯規劃需求，以培育全方位金融人才。

合庫集團由各人資單位擬定年度訓練課程，發展合庫集團員工之專業技能，並協助員工精進職涯表現。

各主要服務金融消費者之公司，皆分別設有客戶滿意度調查、服務績效評核、電話拜訪及秘密客訪查等方式，以確實掌握客戶滿意度及服務狀況。



人才是企業邁向永續經營的關鍵競爭優勢，合庫金控為落實集團人才培育計畫，融合企業核心理念與組織策略方向，建構完整教育訓練及進修課程，並依照員工之職務階層與專業職能規劃訓練藍圖，期能達到育才、留才及協助員工實踐職涯理想，創造企業與員工共同成長的雙贏局面。2020 年集團員工離職率低於 2.38%，超越所設定之目標（離職率低於 5%），合庫銀行 2020 年之新進人員留任率亦高達 85.79%。

### 合庫金控集團 2020 年新進與離職員工占比

		新進員工		離職員工	
		人數	占集團員工比例	人數	占集團員工比例
性別	男性	272	2.88%	113	1.20%
	女性	336	3.56%	112	1.19%
年齡	30 歲以下	404	4.28%	108	1.14%
	30-50 歲	195	2.06%	111	1.17%
	50 歲以上	9	0.10%	6	0.06%
工作地區	臺灣	554	5.86%	180	1.91%
	海外	54	0.57%	45	0.48%

### 3.3.1 多元學習進修

為激勵員工自我發展並強化所需之專業技能，合庫集團每年擬定年度訓練課程，搭配內外部教育訓練或與各訓練單位、學校、政府資源等合作，鼓勵員工自主進修或參加外部相關訓練課程，亦不定期舉辦名人講座，以期透過多元學習管道，提升員工專業及職能，厚植公司競爭力。

合庫集團除持續對各階層人員進行金融專業及領導管理能力訓練外，因應全球永續發展趨勢，亦鼓勵員工關注 ESG 議題，並舉辦相關教育訓練，如資訊安全、誠信經營與人權平等、氣候相關財務揭露建議 (TCFD)、綠色金融及環境教育等訓練課程，凝聚集團永續意識，成為具有韌性之企業。

另為因應全球化佈局、海外據點拓展與雙語分行設置等需求，合庫銀行每年定期舉辦海外儲備人員甄選，並適時派赴國內外營運據點服務，積極培養全方位國際人才。2020 年累計有 139 名海外儲備人才。

### 2020 年合庫金控及各子公司推動教育訓練情形

公司名稱		總訓練時數 (小時)	受訓人數	平均訓練時數 (小時)	總訓練費用 (元)
合庫金控	男 主管	33	2	17	15,830
	男 非主管	452	14	32	184,213
	女 主管	65	4	16	37,920
	女 非主管	238	6	40	92,880
合庫銀行	男 主管	3,895	150	26	111,694
	男 非主管	134,209	3,344	40	6,508,411
	女 主管	5,064	177	29	131,799
	女 非主管	190,469	4,718	40	9,182,620
合庫證券	男 主管	737	24	31	266,540
	男 非主管	1,371	109	13	222,605
	女 主管	559	14	40	172,510
	女 非主管	3,677	252	15	482,325

公司名稱		總訓練時數 (小時)	受訓人數	平均訓練時數 (小時)	總訓練費用 (元)
合庫 資產管理	男	主管	112	5	61,200
		非主管	168	8	52,300
	女	主管	40	2	6,000
		非主管	120	8	15,000
合庫票券	男	主管	126	6	58,174
		非主管	456	15	161,230
	女	主管	84	3	34,770
		非主管	228	14	86,310
合庫人壽	男	主管	264	58	101,390
		非主管	1,122	185	305,538
	女	主管	244	45	154,422
		非主管	1,653	262	546,999
合庫投信	男	主管	103	7	23,690
		非主管	99	10	22,770
	女	主管	41	5	9,430
		非主管	114	10	26,220

### 合庫策勵營

為持續推動創新的企業文化，合庫集團已連續三年（2018~2020）舉辦「策勵營」，期以激發同仁對各項業務拓展、系統及平台升級、作業流程優化的創新構思。累計至 2020 年底，陸續完成之提案已超逾八成，計 160 件以上，提案包括金庫幣平台串聯集團金融商品服務，提供客戶全新點數兌換新體驗。另為因應開放銀行（Open Banking）趨勢，合庫銀行積極規劃數位金融應用場景，整合內部企金資料與外部 OPEN DATA，完整分析客戶輪廓，以提升企金業務拓展動能。



### 3.3.2 績效考核

為激發員工潛能，強化組織運作效能，合庫集團建立公平考核及獎懲制度，依業務工作性質進行定期與不定期考核，並將工作績效評估結果做為後續改善及獎懲依據。2020 年辦理主管職及非主管職之員工績效考核比例，分別達 99.07% 及 95.05%。

合庫亦致力於將員工績效考核制度與永續發展目標結合，透過由上而下的績效管理機制，強化集團永續治理，及深化員工對企業永續精神之認同。2020 年持續推動全集團溫室氣體、能資源減量及減廢措施，將規劃納為管理績效之評核項目，並藉此與員工績效獎金連結；合庫人壽則發起公益護照，以獎勵積點換取禮品之方式，鼓勵同仁多方參與社會公益活動。



### 3.3.3 招募人才

為厚植人力資本、提升企業競爭力，合庫集團依據內部各單位對業務需求之規劃，透過公開招募、校園徵才、產學合作等方式，延攬各類金融領域人才菁英，以期加速優化人力結構，達到推動組織年輕化之目的。2020 年雖受新冠肺炎影響，合庫銀行仍持續辦理校園徵才活動暨線上企業徵才說明會，與學生直接對話，以吸引有志從事金融業的應屆畢業生，合計參加（含線上觀看人數）人次達 2,136 人。合庫金控已連續三年（2019-2021）於現代保險教育事務基金會舉辦之「保險龍鳳獎」，獲得財金保險畢業生「最嚮往的金控公司」優等獎。



合庫銀行秉持育才及攬才之理念，自 2017 年起，透過產學合作提供一系列長達 12 至 18 週之金融相關課程，由資深人員傳授金融實務經驗並與理論結合，協助實習生累積職場實務經驗並成功接軌就業。如實習期間表現優良且通過面試者，更可轉為正式行員。2020 年參與合庫銀行產學合作之實習學生為例，即有 77% 的回任率，有效降低新進人員因不適應而辭職所造成的訓練成本。

## 3.4 職業安全與健康

合庫金控致力於提供員工安全健康及友善的職場環境，從「關懷員工、災害預防、健康促進、全面參與」四個面向推動健康職場管理。合庫提供優於法令的員工健康檢查方案，設置專任醫師、護理人員即時提供健康服務，追蹤員工健康檢查結果與提供醫療諮詢，運用多元管道傳遞安全與健康的概念及不定期邀請職業安全及健康促進的專家學者親臨演講。此外更超前部署落實預防醫學精神，安排員工接受「低輻射劑量肺部電腦斷層掃描」檢查等措施，以確實地為每位員工的身心健康把關。2020 年，合庫銀行亦取得 ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證，運用 PDCA（Plan 計畫 -Do 實施 -Check 檢查 -Act 行動）之管理架構，打造零職災、低風險及健康安全之工作場所。



### 3.4.1 職業安全衛生委員會

為提升員工的健康與安全，合庫銀行設置「職業安全衛生委員會」，每季舉行會議，勞方參與比例達二分之一。會議討論內容包括職業安全衛生管理計劃及教育訓練、安全衛生稽核、健康管理及促進等事項。2020 年，職業安全衛生委員會重大決議事項，包括推動 ISO 45001 職業安全衛生管理系統及取得健康職場啟動標章等。

### 3.4.2 職業安全教育訓練

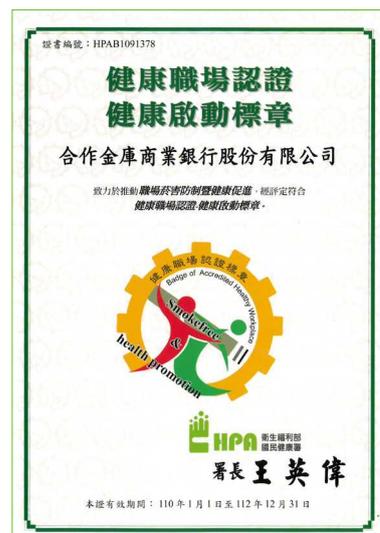
為打造零職災、低風險及健康安全之職場環境，並確保員工熟知職業安全衛生相關法規及公司安全維護作業機制，合庫集團訂有《安全衛生工作守則》或《緊急傷病處理要點》，以規範職業安全衛生等各項作業標準與緊急事件處理原則；同時透過職業災害網路填報系統之運作，更能掌握員工之衛生及安全狀況。合庫銀行亦每年舉辦「職業安全衛生業務講習班」、「安全防護演練」及實地督察各項安全維護工作落實情形。2020 年合庫集團皆未有因公死亡之職安事件。

訓練內容	受訓時數	受訓次數 / 人次
安全防護演練	1,620 小時	810 次
安全維護及職業安全業務講習班	3,576 小時	596 人次
ISO 45001 職業安全衛生管理系統	174 小時	29 人次
執行職務遭受不法侵害預防教育訓練	786 小時	393 人次

### 3.4.3 營造健康職場

合庫銀行為鼓勵員工落實健康自主管理，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促進、諮詢等服務，並配合職業安全衛生法推動「人因性危害預防計畫」、「母性勞工健康保護」以及「過負荷引發疾病之預防」及「執行職務遭受不法侵害預防計畫」等四大危害預防計畫，持續關懷與支持員工身心健康，本集團員工之職業傷害率為 0.28%。

2020 年合庫集團 7 家子公司全數取得衛生福利部「健康職場啟動標章認證」，激勵本公司持續精進建構安全又舒適的友善職場環境。



### 醫療新知及防護措施

每月定期傳遞醫療保健新知，隨時關注健康方面時事議題，提供員工相關的保健知識、訊息及防疫措施，同時由專責單位針對疫情的發展及對職場的潛在風險，擬定相關防疫措施。



### 醫療諮詢及健康講座

合庫銀行設有獨立醫務室，搭配特約專科醫師提供員工定期的醫療諮詢服務，亦安排臨場健康服務醫師，透過臨場與遠端視訊方式，為身處各地的同仁提供健康服務。2020年共計完成 132 次、服務 360 個小時。合庫亦持續舉辦「合庫健康學堂講座」，分別於全國北、中、南共七個梯次巡迴舉辦主題為「Lung 呼吸不肺力」、「揮別癮君子」，共計 844 人參加，課程共計 25,320 小時，鼓勵員工重視健康的議題，以全方位守護員工的健康。



### 母性職場關懷

為完善母性健康保護措施，合庫集團提供獨立且隱密的哺（集）乳空間，讓為人母的員工於安全的環境放心收集及儲存放置母乳。合庫銀行獲台北市政府衛生局頒發優良哺集乳室認證標章。合庫亦推動母性員工健康保護計畫，提供工作危害調查與醫療諮詢，加強職場照護與關懷。



### 流感疫苗設站服務

合庫銀行重視員工身心健康與福祉，積極推動各項員工健康照護方案，已連續三年設置流感疫苗職場設站及提供補助方案，鼓勵員工接種流感疫苗，以增加自身防護力，2020 年並擴大補助對象至 50 歲以上員工，總提撥金額較前一年度增加逾 600 多萬元，獲臺灣疫苗推動協會「防疫尖兵獎認證」。



### 員工協助方案 (EAP)

合庫人壽自 2017 年起開始推動員工協助方案 (EAP)，提供全方位身心平衡與心理諮詢服務，協助員工排除工作或生活上問題，在家庭與工作間取得平衡。2020 年並無同仁提出服務申請。



### 3.5 人權平等

為使員工享有各方面之平權待遇，合庫金控參考《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》與《國際勞工公約》制定「人權政策」，表達維護及保障基本人權、體現尊重與保護人權之責任。合庫亦遵循營運所在地之勞動相關法令、性別工作平等法等，避免差別待遇或任何形式之歧視，確保職場之多元性與公平性。合庫集團建構暢通的性騷擾防治措施與申訴管道，且以獨立調查機制保護受害者隱私與權益，並每年為員工規劃性別平等與人權教育訓練課程，針對主管階層亦透過管理訓練課程，將內部管理、申訴案件處理等列為重點內容，以提升對員工溝通處理之能力。2020年合庫金控集團發生性騷擾或人權相關申訴案件僅2件，經召開性騷擾處理委員會及溝通當事人並提供協助後均已結案。2020年本集團並無發生僱用童工、涉及歧視、違反結社自由及任何強迫或強制性勞動之情事。

#### 合庫金控人權政策



#### 2020年合庫金控及各子公司辦理性別平等與人權教育訓練情形

	合庫銀行	合庫證券	合庫投信	合庫票券
受訓人次	905	790	9	2
總受訓時數	10,022	1,183	9	4

#### 3.5.1 完善勞資溝通

合庫集團設有多元暢通的勞資溝通管道，積極落實員工溝通、意見的傳達，使同仁的心聲得以被有效傾聽及回覆。員工可透過企業工會、職工福利委員會、勞資會議等組織或內部申訴管道與公司溝通，公司管理階層亦主動協助員工處理工作職場問題，以降低勞資糾紛之情事。

為保障員工權益並促進勞資和諧，2019年合庫銀行及合庫證券企業工會分別與公司方完成團體協約續簽，雙方本著誠信協商原則，共創勞資雙贏。

#### 合庫金控子公司設立企業工會狀況

公司名稱	總員工人數	參與工會人數	參與工會員工比例	團體協約續簽日期
合庫銀行	8,399 (註)	8,289	98.69%	2019年11月6日
合庫證券	398	342	85.93%	2019年12月10日

註：合庫銀行年底總員工人數為8,635。此處之總員工人數為8,399，落差236位員工，含4位臨時員工及232位員工非台灣地區聘用之員工，不具有加入工會之資格。

2020 年 CSR 績效

Taiwan Cooperative Holdings

---

## 環境永續



面對全球暖化與氣候變遷帶來的影響，合庫集團除發揮金融業影響力，推動永續金融，深化氣候風險管理，持續落實環境永續承諾，降低營運對環境造成的負面衝擊外，並積極導入國際標準管理制度，以達成能源管理，減塑、減廢及節能減碳之目標，進而提升因應環境變遷之韌性。

2021 年承諾完成碳揭露計畫（Carbon Disclosure Project, CDP）倡議，並持續依循 2020 年所簽署之氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）之指引架構與目標，揭露集團因應氣候風險與機會之作為。

## 4.1 氣候變遷風險管理

### 4.1.1 氣候相關財務揭露

為響應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）並深化氣候變遷治理，本公司於 2020 年第 4 季簽署支持由國際金融穩定委員會（FSB）所發布之「氣候相關財務揭露建議」（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD），並於永續經營委員會下成立集團內跨子公司之 TCFD 工作小組，主要成員涵蓋子公司之授信、投資、數位金融及風險管理等部門。規劃透過「治理」、「策略」、「風險管理」及「指標與目標」等 TCFD 核心要素，循序揭露本集團因應氣候之相關資訊，並由相關單位訂定氣候風險管理指標，逐年精進。

核心要素	說明	作為
治理	受董事會監督之「永續經營委員會」為主要權責單位，委員會下各小組依職掌共同管理氣候相關議題	本公司「永續經營委員會」由董事長擔任召集人，委員會成員包含本公司總經理及各子公司總經理。 委員會下設置公司治理、客戶承諾、永續金融、員工照護、環境永續及社會共融等 6 個小組，並於永續金融小組下設有 TCFD 工作小組，透過會議檢視運作情形及目標達成率，並向委員會報告執行情形。
策略	潛在氣候相關風險與機會對公司業務與營運之衝擊與因應策略	依據業務類型及營運狀況辨識實體、轉型風險與機會，以積極推動環保政策、綠色採購與綠建築，導入赤道原則，協助政府推廣綠色產業政策，包括再生能源、能源科技發展、水資源節約、潔淨或回收循環再利用及溫室氣體減量等。 2021 年導入情境分析以評估氣候相關衝擊，其中，實體風險採 RCP8.5 情境、轉型風險採 STEPS 情境。
風險管理	鑑別和評估氣候相關風險之流程	永續金融小組下之 TCFD 工作小組統籌跨子公司之部門訪談及問卷發放，藉以了解氣候事件對集團之衝擊程度及發生之可能性；並召集相關單位研析氣候變遷對營運活動潛在之風險與機會，同時彙整相關因應措施及策略陳報委員會。
指標與目標	設定和管理氣候相關風險與機會之指標	本公司響應政府溫室氣體減量目標，並使用指標管理氣候變遷相關之風險與機會。請參閱「環境永續」章節。

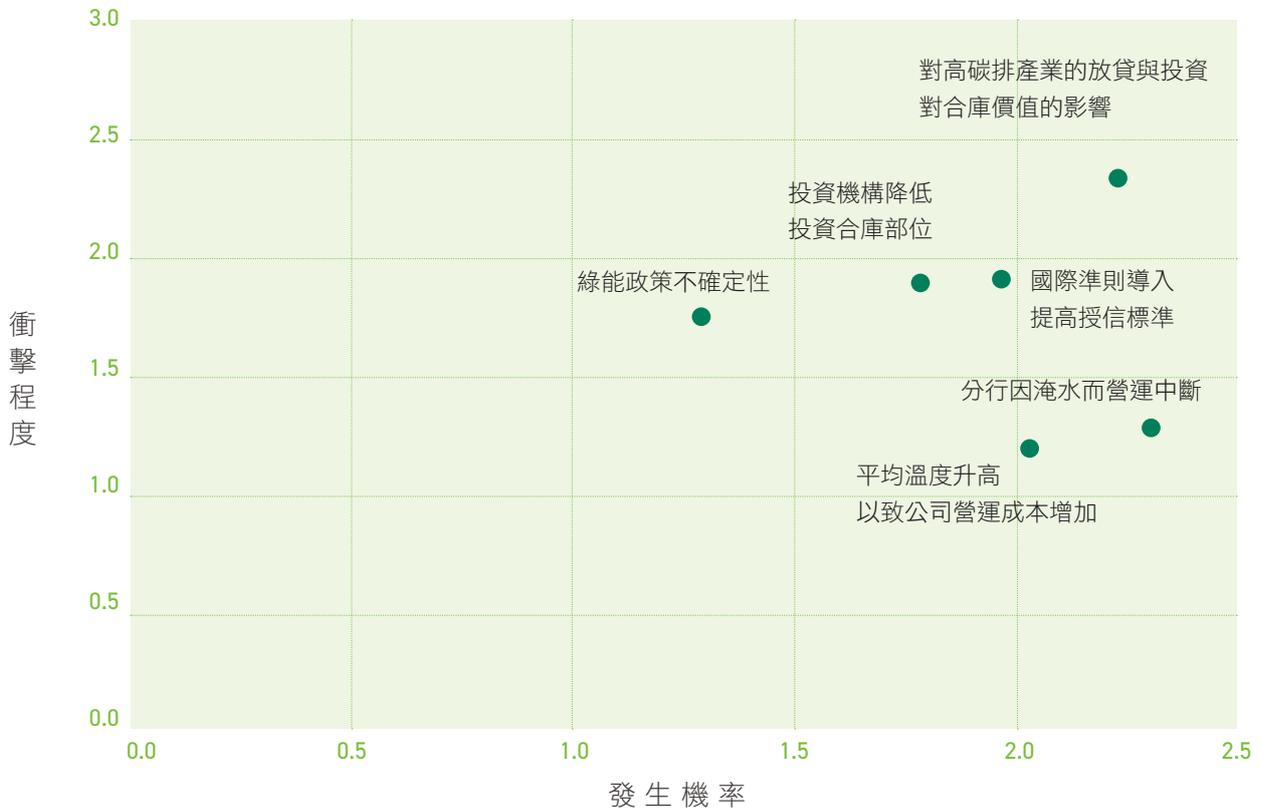
### 4.1.2 氣候變遷之風險與機會

永續金融小組下之 TCFD 工作小組統籌跨子公司之部門訪談及問卷發放，藉以了解氣候事件對集團之衝擊程度及發生之可能性；並召集相關單位研析氣候變遷對營運活動潛在之風險與機會，同時彙整相關因應措施及策略陳報委員會。

鑑別氣候變遷風險與機會之主要流程



依據前揭辨識流程，本集團可能面臨之主要氣候變遷風險包含「高碳排產業的放貸與投資對本集團價值的影響」、「國際準則導入提高授信標準」、「投資機構降低投資本公司部位」、「綠能政策不確定性」、「分行營運中斷」以及「平均溫度升高以致公司營運成本增加」等 6 項。



註：矩陣數值係供相對比較、排序之用，並無直接比較之意義。

氣候變遷之相關機會則包含「與政府單位合作提供綠能貸款」、「吸引國際投資機構資金」、「推動網路服務提升可接近性」及「發行綠色消費金融商品」等。相關作為請參見「客戶關懷」及「綠色營運」章節。

類別	風險 / 機會因子	對集團營運影響之說明
風險	高碳排產業的放貸與投資對合庫價值的影響	在國際碳中和趨勢下，節能減碳要求愈來愈高，高碳排企業（例如石化或水泥業等）面對日愈嚴格之低碳相關法規管制，如不符標準之生產製程需汰換或繳納碳稅、甚至無法滿足歐盟法規要求而無法出口至歐盟，而影響營運與獲利表現。倘本集團對高碳排企業貸放過高，信用風險將提升；倘本集團對高碳排企業投資過高，則投資收益將受衝擊。

類別	風險 / 機會因子	對集團營運影響之說明
風險	國際準則導入提高授信標準	國際間近年積極關注金融業融資對於環境、社會之影響（例如：赤道原則、責任投資原則、責任銀行原則等），本集團導入此類原則，可能提高客戶授信放貸門檻，或將影響客戶往來意願。
	投資機構降低投資合庫部位	國際投資機構已將投資標的 ESG 績效列為是否繼續投資評估項目之一，ESG 績效較差之標的，可能會降低國際投資機構之投資意願。
	綠能政策不確定性	國內已推出多項獎勵設置太陽能以及強制要求用電大戶設置再生能源等多項措施，然而國內能源政策仍有諸多不確定性，地方政府對綠能產業的支持與補助不明確，皆可能影響民眾與企業參與意願，也影響本集團貸款政策上的推動規劃。
	分行營運中斷	近期強降雨、風災等事件增加，將造成實體營業據點遭遇淹水風險，包含資訊設備、清潔費用等維運成本增加，甚至產生營運短期中斷的衝擊。
	平均溫度升高以致公司營運成本增加	近年極端氣溫情況增加，且國內之平均溫度也逐步提高，根據研究，氣溫平均升高 1 度，會增加空調費用 6%，未來平均溫度持續攀升下，將增加本集團之營運成本。
機會	與政府單位合作提供綠能貸款	為鼓勵國內再生能源推廣，國內金融機構已陸續與地方縣市政府合作，推出綠能相關融資商品，提供企業發展綠能（主要為太陽光電）所需資金，並建立綠能產業融資平台，加速太陽光電設備建置。
	吸引國際投資機構資金	ESG 績效已成為國際投資機構挑選投資標的的評估項目之一，金融機構倘於 ESG 有亮眼表現，有助獲得國外投資人青睞，評估項目包含：入選道瓊永續指數 (DJSI)、參加 CDP 評比、公開揭露 TCFD 相關指標等。
	推動網路服務提升可接近性	隨著金融資訊普及與金融商品多元化，金融消費者同時與多家金融機構往來，網路化作業使客戶毋須臨櫃辦理業務，提升可接近性，也間接減少紙本文件，降低對環境衝擊，有助強化品牌形象並間接提升整體營收。
	發行綠色消費金融商品	碳排放、環境保護已成為社會關注議題，部分客戶會將此類議題納入金融機構往來選擇考量因素之一；例如：綠建築住宅貸款與低碳信用卡，有助促進客戶對於本集團品牌之好感度，間接提升整體營收。

### 4.1.3 氣候變遷之實體風險及轉型風險

本集團自 2021 年起導入情境分析法進行風險評估，分別於實體風險採用高度碳排放之 RCP8.5 情境，以及轉型風險採用國際能源署 (International Energy Agency, IEA) 之 STEPS (Stated Policies Scenario) 情境，以符合銀行公會 110 年 3 月發布之「臺灣銀行業氣候相關財務揭露指引」中有關「實體風險情境選擇」、「轉型風險情境選擇」以及「實體風險評估」、「轉型風險評估」等之揭露建議。

#### 4.1.3.1 氣候變遷之實體風險

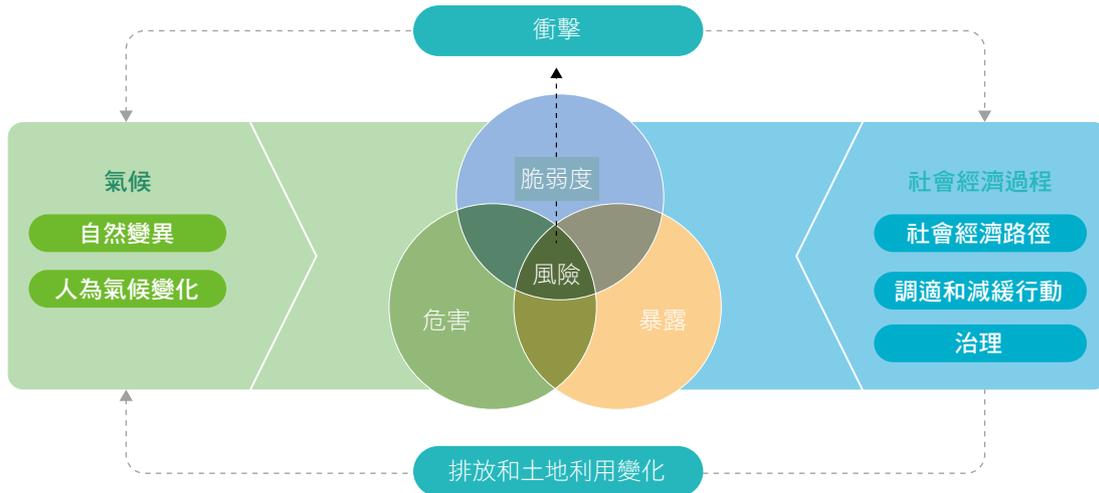
##### 實體風險評估 - 國內不動產擔保品淹水影響

本集團採 RCP8.5 高度排放情境，並依臺灣國家災害防救科技中心 (Taiwan National Science and Technology Center for Disaster Reduction, NCDR) 之淹水風險評估結果，完成鑑價金額前 50 大不動產擔保品之衝擊分析，就不動產座落區域之淹水危害度與脆弱度，鑑別出未來情境 (2081~2100 年) 下，具較高淹水風險之擔保品共計有 6 處。

再考量其區域實價登錄資料以及相關研究，當淹水機率提高 1%，房價平均下跌 0.023% 作為淹水衝擊依據，以評估此 6 處擔保品潛在影響之金額，評估結果為無重大影響。

##### 實體風險評估 - 國內分行據點淹水影響

已完成全台 270 個分行據點評估，同樣採用 NCDR 之淹水風險評估結果，依分行據點座落區域之淹水危害度與脆弱度，鑑別出未來情境 (2081~2100 年) 下具較高淹水風險之分行據點共計 9 處，潛在影響金額之評估結果無重大影響，將逐步擬定相關措施以妥適因應淹水風險。



#### 4.1.3.2 氣候變遷之轉型風險

##### 轉型風險評估 - 授信戶繳納碳費之信用風險

主管機關刻正推動「溫室氣體減量及管理法」修正，預計納入溫室氣體減量費（碳費）徵收機制，環保署公布之「第一批應盤查登錄溫室氣體排放量之排放源」之企業，將有可能納為首批碳費徵收對象。本公司為評估主管機關未來徵收碳費對授信戶可能產生之信用風險，爰針對其中 9 項產業進行評估，並將碳費將提高授信戶營運成本資訊納入授信風險評估模型，試算部分產業授信戶計 33 家之預期損失，試算結果預期損失將略為增加，惟無重大影響。將持續以不同碳費情境（如北京綠色交易所碳交易價格、歐盟排放交易制度碳交易價格）評估授信戶之信用風險。

##### 分析情境

被列入第一批應盤查登錄溫室氣體排放量之排放源廠家，需至環保署國家溫室氣體登錄平台進行申報，將被列管作為後續溫室氣體減量對策之管制基礎。企業一旦被課徵碳費，將增加營運成本，或進行設備汰換以減少溫室氣體排放，致增加投資成本侵蝕獲利。本集團預為評估此類企業放貸部位影響情形，俾利未來一旦課徵碳費時能即時因應。

## 4.2 綠色營運

面對氣候變遷造成的環境風險，合庫積極呼應聯合國永續發展目標第 13 項氣候行動，從「減碳管理」、「能資源管理」、「廢棄物管理」、「綠建築」以及「綠色行動」等五大面向，落實綠色營運。合庫亦成立集團環境永續小組，每年定期召開會議討論環境與能源相關目標與績效，透過垂直整合模式，落實環境保護，以減緩或調適氣候變遷之影響。

### 4.2.1 減碳管理

合庫集團致力將減緩溫室氣體排放策略有效地內化於營運管理之中，2020 年合庫各子公司之總部皆通過「ISO 14064 溫室氣體盤查」驗證並持續每年定期依 ISO 14064 標準實施溫室氣體盤查，以了解溫室氣體排放現況並據以檢討改善，2021 年將擴大盤查據點及範疇，導入 ISO 14064:2018。

此外，合庫積極落實減碳管理，鼓勵員工通勤、出差時以大眾運輸交通工具取代汽車；在公務車以及視訊會議舉行方面，2020 年共租用 17 部高效率低耗油之公務用車並舉辦 184 場視訊會議，約減少 723,286kgCO<sub>2</sub>e 之二氧化碳排放量，相當於 1.85 座大安森林公園一年的吸碳量。

### 合庫集團 2020 年溫室氣體排放量

單位：KgCO<sub>2</sub>e

	範疇一	範疇二
溫室氣體排放量	398,204	7,255,784

註 1：依據經濟部能源局 2019 年度電力排碳係數換算。

註 2：盤查據點包括子公司合庫銀行、合庫人壽、合庫證券、合庫票券、合庫投信、合庫創投、合庫 AMC 等總公司及合庫銀行資訊部北中南工作站。另已納入範疇三盤查作業，將揭露於 2021 年企業社會責任報告書。

### 4.2.2 能資源管理

為有效管理能資源，合庫集團除發揮金融業影響力，響應政府綠色能源發展政策外，內部亦訂有《能源政策》，作為推行各項節能減碳方案之依據；在 2020 年，全體子公司亦導入「ISO 50001 能源管理系統」以及「ISO 14001 環境管理系統」，透過 Plan 計畫 -Do 實施 -Check 檢查 -Act 行動改善循環，掌握能源使用狀況，制定能源管理目標，以減少溫室氣體排放。

此外，於開發新能源方面，合庫銀行總行大樓已於 2020 年設置太陽能板發電系統，發電量達 27,759 度，減少約 14,129 公斤<sup>(註)</sup>之二氧化碳排放。

	2018 年	2019 年	2020 年
外購電力（度）	43,209,222	43,768,210	46,643,771
用水量（度）	266,125	263,857	307,569
用油量（公升）	356,869	340,516	395,495

註 1：依據經濟部能源局 2019 年度電力排碳係數換算。

註 2：2018 年至 2019 年僅統計合庫銀行數據，2020 年起納入合庫人壽、合庫證券、合庫票券、合庫投信、合庫創投、合庫資產管理等子公司資料。

註 3：2020 年受疫情影響，增加環境消毒、灑掃頻率，致外購電力、用水量以及用油量上升。

#### 能資源



- 2020 年統計全集團數據，並以其為基準。
- 採用雨水回收系統，使水資源能充分發揮再利用效能。
- 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。
- 噴灌系統改採滴灌系統，並具備雨天關閉功能，以達省水之效能。
- 採用具省水標章之設備。
- 利用集會向員工宣導節水措施、張貼節水標語，以達節水目的。

#### 管理計劃



- 2020 年統計全集團數據，並以其為基準。
- 合庫銀行總行大樓購買電動機車，以汰換燃油機車。
- 租用高效率低耗油之公務用車供分行使用。
- 鼓勵遠程洽公同仁共乘或搭乘大眾運輸系統。

#### 精進計畫

- 自 2021 年起，訂定減量標準，每年至少比基準年減少 10,000 度的用水量。



- 2020 年統計全集團數據，並以其為基準。
- 空調溫度設定為 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。
- 不對外營業之單位，中午休息時間關燈 1.5 小時。
- 針對大量耗電設備如：電梯、照明、空調進行管理，照明設備改採 LED 燈具，選用有環保標章之 T5 燈具，並設置時間控制。
- 各大樓及營業單位招牌照明，於晚上 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。
- 離峰期間飲水機設定休眠節電。

- 自 2021 年起，訂定減量標準，每年至少比基準年減少 10,000 度的用油量。

- 較 2019 年增加 605,530 度用電，未達目標原因歸納如下：
  1. 年平均氣溫較高，空調主機運作時間延長。
  2. 拓展業務及處理公務，增加辦公區用電。
- 函知各單位針對未達標之原因進行改善，以達成環境永續之目標。

### 4.2.3 廢棄物管理

為降低對環境的衝擊，達到資源永續利用之目的，合庫集團制定廢棄物管理措施，力行環保 3R 政策，即減量 (Reduce)、回收 (Recycle)、再利用 (Reuse)，以提高廢棄物回收及再利用之效益，於 2020 年共產生 238,883 公斤之廢棄物，並且以 2020 年為基準年，維持 2022 年至 2026 年每年對比基準年減少 2% 之廢棄物。

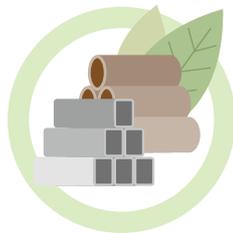
另於資源回收方面，2020 年紙類回收量 162,078 公斤 (相當於 3,890 棵樹)、其他類 (寶特瓶、鐵罐、鋁罐等) 約 43,369 公斤，共回收資源 205,447 公斤，並且以 2020 年為基準年，維持每年對比基準年增加 1% 資源回收量。

### 4.2.4 綠建築

本集團秉持「綠色營運 友善環境」的初衷，落實低碳營運與環境永續，合庫銀行總行大樓即以綠建築之四大範疇「生態、節能、減廢、健康」所興建，導入符合綠建築之各項環保節能設計。2020 年持續取得內政部綠建築銀級標章認證。



合庫銀行總行大樓綠建築設計



建築外觀採用綠建材



設置太陽能電板



設置雨水回收系統，再將其用於植栽澆灌

### 4.2.5 綠色行動

#### 提升環境教育

氣候變遷影響使得水資源與海洋生態議題備受關注，合庫集團期許藉由環境教育的推動，提升員工對於地球永續、環境保護觀念，進而力行環境保育工作，達成公司各項節能減碳目標。2020 年以實體及視訊方式舉辦全集團環境教育講座，邀請荒野保護協會以「發現濕地之美」為題，說明氣候變遷、生態環境及人類活動的相互關係，參加人數達 395 人。

#### 簽署環境倡議

有感於河川水資源珍貴，合庫銀行響應天下雜誌發起的簽署《淡水河公約》，承諾相關作為，為推動台灣河域的永續發展盡一份心力。另一方面提高綠建材使用率，並力行綠色採購，優先購買具環保標章、能源標章、省水標章等環保產品，同時力求供應商落實環境永續。



### 友善地球 推廣低碳飲食

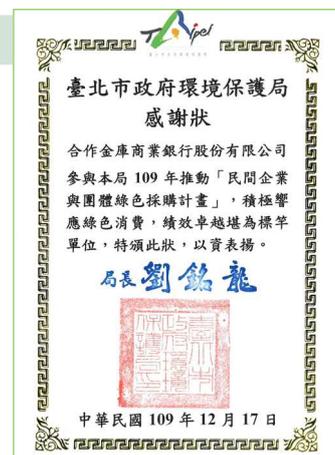
為鼓勵同仁採行低碳飲食，減少碳足跡，合庫集團自 2019 年推廣每月 1 日「集團素食日活動」，鼓勵同仁自備餐具，減少塑料餐具使用，減輕地球負擔，2020 年亦持續秉持永續精神，擴大推廣素食日為每月舉行 2 次，希望藉由推廣素食，達到健康與友善地球之雙重目的。2020 年共有 30,791 人響應，約減少 2,340kgCO<sub>2</sub>e 碳排放量。

## 4.3 綠色採購與供應商管理

本集團積極響應政府綠色採購政策，推動供應商永續管理，與供應商共同實踐環境永續。

### 4.3.1 綠色採購

為落實綠色採購，本集團在採購產品時，優先購買具備政府認可之環境保護標章、節能與節水標章等環保產品，辦公修繕工程也以符合綠色建材為主，以減少環境衝擊。2020 年綠色採購金額超逾 9,523 萬元，並獲台北市政府環境保護局頒發「民間企業與團體綠色採購計畫」之感謝狀。



採購品項	環保認證或機種	採購實績
資訊設備	環保標章認證	採購金額共 9,399 萬元
大型冷氣	環保冷媒機種	採購金額共 2,990.19 萬元
分離式、窗型冷氣	變頻節能標章	採購金額共 124 萬元
紙張		共計 63,425 公斤
衛生紙	FSC、PEFC 標章或零砍樹製程之產品	購置小捲筒衛生紙 9,228 袋，約 66.7 萬元 購置環保擦手紙 738 箱，約 33.2 萬元
照明設備	有節能標章的 LED 燈	照明設備改採有節能標章的 LED 燈，達成率 100%

### 4.3.2 供應商管理

本集團持續推動供應商管理政策，要求供應商簽署「環境永續條款承諾書」，並於採購合約內增列企業社會責任相關條款，明訂供應商應遵循勞工權益、人權、勞工健康與安全、環境保護、及誠信經營道德規範要求，以落實供應商管理。2020 年國內供應商、採購金額在 100 萬元以上、完成簽署「環境永續條款承諾書」之廠商，目標達成率為 100%。

### 供應商管理政策

面向	政策
勞工與人權	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 供應商應遵守國家勞動法規，保障員工合法權益免受不法侵害，並尊重國際公認之基本勞動人權，不得強制僱用、資遣或有危害勞工權利之情事。</li> <li>● 供應商應提供所僱用之員工安全、健康與舒適之職場環境，並遵守勞工職業安全衛生相關法規。</li> </ul>
誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 供應商應本於誠信經營原則，以公平與透明之方式進行商業活動。</li> <li>● 供應商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。</li> </ul>
環境永續	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 供應商於執行業務時所使用相關原物料應以保護自然資源為原則，於符合產品品質要求下優先採用回收再利用或重複使用之原物料，以減少對環境之負面影響，並避免使用危害環境物質。</li> <li>● 供應商應建立具體環保節能措施，不得對環境產生重大負面影響，或有違反環保法規等情事，並有效落實環境永續發展之企業文化，致力愛護地球、珍惜資源及環保節能。</li> </ul>

2020 年 CSR 績效

Taiwan Cooperative Holdings

---

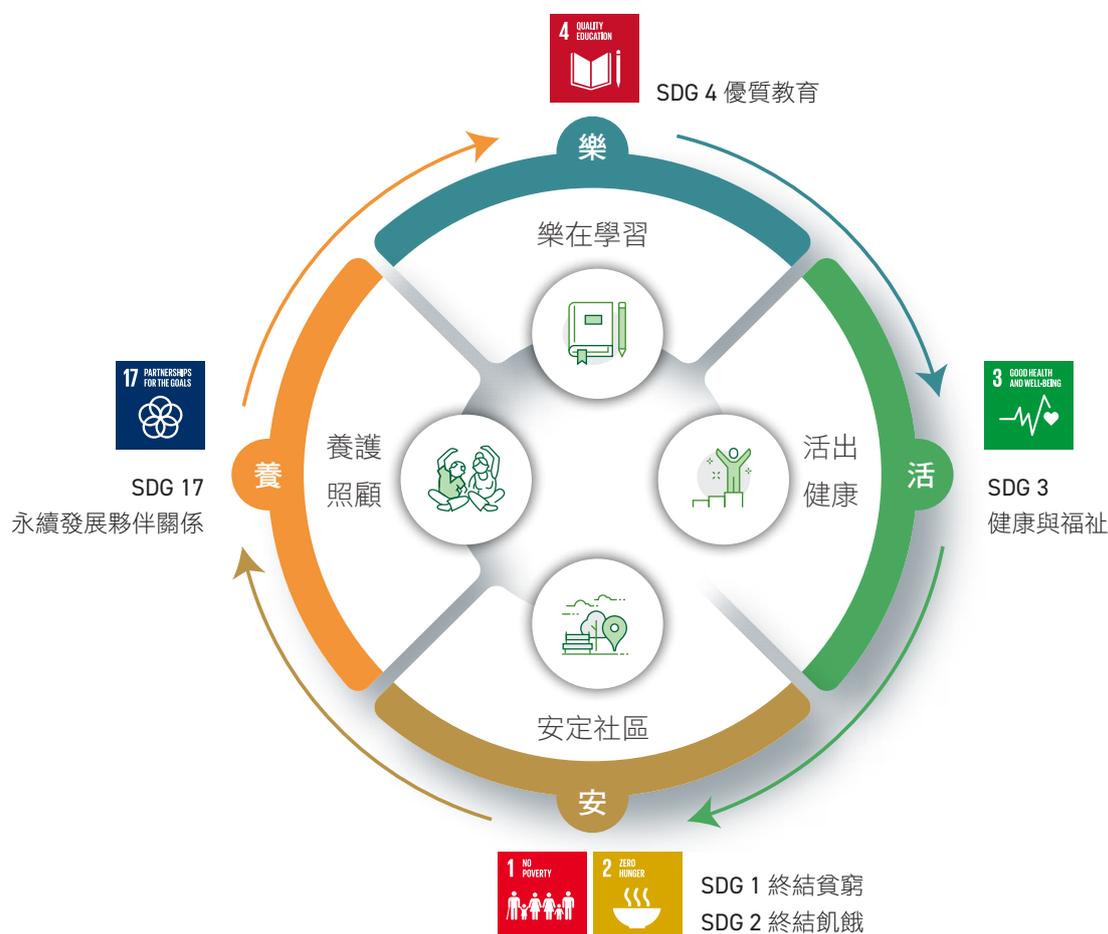
## 社會公益



合庫秉持企業永續經營精神，因應環境與社會結構轉型，持續關注高齡化社會帶來的影響與商機，從「樂」在學習、「活」出健康、「安」定社區、「養」護照顧四個面向，積極運用金融核心職能推出多項創新商品解決社會與環境問題。同時，也不斷整合集團資源，極大化社會影響力，進而落實企業回饋社會的理念。

此外，我們更以「人」為出發點，鼓勵同仁透過各種管道及方式投入各項公益活動，進而培養社會公民意識。合庫於 2021 年訂定「合庫金控集團志工服務實施要點」，由董事長帶隊擔任團長發揮合庫集團大家長的號召力，建立由上而下的企業公益文化，將「取之社會、用之社會」的回饋精神傳遞給每位同仁。部分子公司已規劃公益假制度，並推出「公益護照」，支持同仁參與公益活動。

### 合庫金控集團社會公益理念



## 5.1 樂在學習

本集團深知教育對推動社會進展的重要性，人才培育亦是推動企業永續發展的動能。合庫多年來持續與社區、學校及機關合作，透過支持教育和學術研究，盡力讓每位孩子都享有同等教育與社會資源的機會，並紮根普惠金融，向不同階層推廣金融知識與理財觀念。

### 5.1.1 獎勵學習

為幫助弱勢家庭青年學子順利完成學業以及增進金融知識，合庫銀行積極參與由台灣金融服務業聯合總會籌設，並由各金融周邊單位及金融機構會員等共同捐助的「金融服務業教育公益基金」。該基金每年皆規劃捐助 1 億元獎助學金，協助清寒及弱勢家庭青年學子完成學業，並且辦理金融教育課程，自 2015 至 2020 年已協助近 9,930 名學子。

為獎勵大學及碩、博士學生對經濟、金融相關問題之研究，合庫銀行自 1968 年設置研究獎金迄今已超過 50 年，長期協助學校培養優秀人才，得獎資歷並可做為合庫銀行晉用新進人員時之參考。而自 1997 年起，針對委託代收學雜費或存放校務基金之高中以上學校，以及委託代收付款項或代發補償金之縣市政府，每年皆核發獎助學金予所轄機關學校之品學兼優在學學生或教職員子女。



### 5.1.2 金融知識培養

合庫銀行為培養民眾正確金融知識，建立金融消費者正確理財債觀念，配合金融監督管理委員會辦理「走入校園與社區金融知識宣導活動」，由合庫內部專業講師前往各地宣導金融知識，獲金融監督管理委員會之高度肯定。參與對象涵蓋國小、國中、高中職、大專院校，以及社區、婦女團體、原住民、新住民、高齡民眾、身心障礙、國軍、矯正機關和社福團體等，為社會營造友善金融消費環境，2020 年於全臺辦理 42 場活動。

除此之外，本集團不定期舉辦多元議題理財講座，協助顧客增加有形財富的同時，更能夠豐富顧客無形的財富，議題內容以定期定額及樂活安養為主題，穿插健康新知、藝文欣賞等課程。



2020 年舉辦場次逾 250 場，  
參與人數達 10,000 人次



### 5.1.3 弱勢培力

合庫證券攜手社團法人 IPOWER 培力學社、財團法人為臺灣而教教育基金會，為關懷偏鄉教育，縮短城鄉差距，改善偏鄉學習環境資源不足情形，盡一份心力。為協助學校建立完善的教育環境，更以體驗教育方式，引導孩子透過「感受、想像、實踐、分享」四個步驟創造有感學習，激發孩童自信心、創造力，亦透過財團法人原鄉部落重建文教基金會，協助臺東太麻里地區的原住民兒少發展，投入音樂與族語文化、英文學習等課程，使部落的年少學子能在文化藝術的陪伴下，建立多元專長與自信心，提升對傳統文化的認知、拓展國際視野。

對於中輟及高風險家庭之青少年發展也是合庫證券關注的重點，2020 年協同社團法人中華民國更生少年關懷協會，投入關懷高風險少年的行動，加強初級預防，同時辦理許多適合兒少或親子參加的活動，協助風險邊緣的少年及家庭改善其困境。

合庫投信有感於許多弱勢團體 2020 年受疫情影響造成營運困難，仍秉持利他利己精神，致贈「懷德風箏綠地育幼院」、「財團法人台北市視障音樂文教基金會」及「桃園市龜山區大坑國民小學」專款，希望盡微薄之力，幫助社會弱勢團體生活及教育就學所需。



### 5.1.4 產學合作

為能加強照顧經濟弱勢家庭青年，合庫金控自 2011 年即響應教育部青年發展署推動之「經濟自立青年工讀計畫」，讓經濟弱勢家庭之在學青年能實際進入職場體驗，在安全有保障的環境中工讀，並學習經濟自立。

2011 年 → 2021 年



經濟自立  
青年工讀計畫



提供達 500 個工讀機會

### 5.1.5 樂活安養

為使高齡者享受安養生活，及早事先規劃退休生活，身為樂活安養第一品牌的合庫銀行，持續提供全方位金融商品與服務協助民眾為高齡人生預作準備，更於 2020 年舉辦 2 場合庫講堂「打造樂活安養精彩人生」活動，獲得民眾熱烈迴響，透過互動式活動與專家經驗分享，傳遞精彩樂活安養人生觀念。



參加人次超逾 800 人

## 5.2 活出健康

本集團長期資助運動產業發展，發掘體壇明日之星，自 1947 年陸續成立桌球隊（1947 年）、棒球隊（1949 年）及羽球隊（1992 年），每年挹注上億元經費扶植球隊培訓，提供完善練習場地、宿舍及福利制度，資助運動員參加國內外賽事，以厚植台灣於國際體壇的競爭力。合庫亦向下扎根，將運動結合公益，推廣及贊助各級學校各類運動賽事，如舉辦基層體育公益列車、球類育樂營等。2020 年持續獲得「運動企業認證」標章，並連續 12 度榮獲教育部體育署頒發「體育推手獎」肯定。



### 5.2.1 培育體育人才 支持基層體育

體育是讓台灣接軌國際的重要軟實力，合庫球星近年來持續在國際體壇發光發熱締造輝煌的成績，如蟬連羽球球后寶座的戴資穎、世界男子羽球單打排名第二的周天成，桌球好手莊智淵、江宏傑、陳建安、鄭怡靜、林昀儒，以及棒球隊球星吳昇峰、林加祐、林瀚等，都是合庫用心培育的優秀選手。2020 年雖受疫情影響部分賽事舉辦，但對合庫球隊來說仍是豐收的一年，在多項比賽中獲得優異的成績。



除了對於現役球星的保障，合庫亦透過全國性比賽或建教合作學校中，網羅具有潛力的選手為預備隊員，提供營養津貼及賽事獎金減輕選手經濟壓力，表現優異者也

合庫棒球隊獲得**全國總統盃慢速壘球**、**成棒甲組春季聯賽雙料冠軍**，及**爆米花棒球聯盟賽冠軍**；桌球隊及羽球隊也分別在**全國總統盃桌球錦標賽**、**羽球團體錦標賽**榮獲**男、女子組第一名**佳績。



有機會成為正式隊員，並於退役後繼續在合庫銀行任職。目前合庫所屬的桌球、羽球及棒球三支球隊優秀運動員共有一百七十多位。基層體育發展也是合庫關注的重點，長期透過投入資源，提供技術指導、球具設備，並成立專業球隊實施培訓，讓基層的球員都能全心投入訓練與比賽，2020 年合庫棒球、桌球及羽球隊不受疫情影響前進偏鄉，為 40 所基層球隊的隊員添購球鞋、球衣、器材等裝備。



球隊優秀運動員  
共有 **170** 多位

### 5.2.2 培養運動風氣 推廣體育賽事

本集團除致力培育體育人才，提升台灣於國際體壇的競爭力，也希望透過運動風氣的推廣，鼓勵員工重視身心健康養成規律運動習慣，並舉辦各類運動賽事支持臺灣運動的發展，期能拋磚引玉帶動全民運動風氣，落實永續發展目標（SDGs）健康與福祉願景。



合庫銀行為真正做到連結資源，擴大正向影響力，將球類運動風氣向下扎根，自 1992 年起，每年為學童舉辦桌球、棒球、羽球育樂營活動，透過球員的專業教學，讓喜愛運動的孩童有機會與頂尖國手學習正確的運動觀念與技巧，並體驗基本動作、規則禮儀，及各項球類運動。孩子們認真學習的態度及滿足的笑容，是合庫銀行連續舉辦多年的動力，而合庫銀行推廣體育風氣的努力，也得到許多家長的認同及肯定。



迄今已邁入第 **29** 年，  
參加過的學童人數已超過六萬人次



為發揮運動企業精神，推動員工健康促進管理，本集團每年邀請企業客戶、員工參加合庫盃羽球、桌球與慢速壘球活動；透過比賽以球會友，讓參賽者以運動舒緩緊張的工作壓力，同時也為國內選手創造更多的運動平台，推廣國內運動風氣。

#### 正新瑪吉斯合庫金控盃 全國桌球錦標賽

累計舉辦次數：**9**

合庫金控、正新橡膠工業股份有限公司和中華民國桌球協會等單位，已連續第 9 年共同舉辦「正新瑪吉斯合庫金控盃全國桌球錦標賽」。

吸引國小至大專逾千名選手報名參加，2020 年報名人數更突破以往，總計 121 隊，全國球友合計超過 **1,300** 位選手參賽。

#### 合庫盃羽球邀請賽

累計舉辦次數：**17**

由合庫銀行連續第 9 年主辦的「合庫盃羽球邀請賽」，讓企業朋友們在繁忙工作之餘，亦能過透過活動凝聚彼此愛運動的向心力及認同感。

2020 年有台積電、中華航空、長榮航空、台大醫院等 **32** 家知名企業組隊、超過 **320** 位球友參與。

#### 合庫盃 慢速壘球邀請賽

累計舉辦次數：**12**

為了提倡全民運動，促進身心健康，合庫銀行連續 12 年於桃竹苗區舉辦「合庫盃慢速壘球邀請賽」，以企業客戶、大專院校及機關團體為參賽對象，讓熱愛運動的人士能以球會友。





### 5.2.3 長幼 i 健康

合庫資產管理公司捐贈財團法人永義防癌健康照護基金會，協助基金會辦理民間巡迴義診，推行防癌篩檢活動，藉此推廣防癌觀念、提升正確醫療知識，幫助更多人從掌握自我身體狀況，落實防癌照護。

另為扶助弱勢族群，合庫證券贊助社團法人多扶無障礙生活與交通發展協會，以及財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會，讓更多銀髮族群及弱勢兒童，享有更妥善的照顧。

## 5.3 安定社區

現代社會的快速轉型與變化，造成了越來越多弱勢者遭受遺忘與缺乏照顧。因此，合庫金控與子公司持續以物資捐贈或資金捐助的方式，增進弱勢者之生活品質，以及偏鄉兒少、身心障礙者的學習資源。此外，合庫集團採購臺灣在地農產品，兼顧在地農業發展與農民生活照顧，進而實踐關懷弱勢、落實社會責任的企業理念。

### 5.3.1 終結貧窮

合庫銀行秉持回饋社會的理念，持續落實集團公益政策，每年以「合庫寶貝、關懷加倍」主題舉辦寒冬送暖活動，透過各分行深入地方，發掘亟需幫助的弱勢學童及團體，以實際行動傳送溫暖。

合庫票券關懷台東地區偏鄉弱勢族群基本生活及照護品質，捐助財團法人天主教白永恩神父社會福利基金會「照亮迴家路 - 南迴部落家庭重建計畫」，培養身心障礙者工作態度與工作技能、提升其社會參與感，進而順利融入職場。

2020 年為扶助嘉義地區之弱勢兒童及家庭，捐助「財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會嘉義分事務所」，使孩童能獲得經濟之協助、個案輔導服務、課業輔導與升學就業輔導、營養改善與醫療協助、育樂及成長性活動。

2020 年捐贈共 **210 萬** 元予 14 個縣市的  
**21** 家社福機構及學校，受惠人數 **1,945** 人。



### 5.3.2 終結飢餓

合庫集團長期致力於協助社區消除飢餓，自 2015 年起，連續六年參與臺灣期貨交易所主辦之「金融有愛—食（實）物銀行」聯合捐助活動，針對經濟貧困、遭逢急難家庭或不具政府福利補助資格的社會邊緣戶，捐助所需要的物資，以助其渡過困境。



### 5.3.3 農情蜜意，支持在地農產品

合庫集團推廣臺灣農產品不遺餘力，以實際行動力挺本土農業，協助農民紓緩盛產問題。合庫集團自各產地農會採購新鮮香蕉、芒果、文旦分享給集團客戶、員工及捐贈給合庫長期扶持的社福團體，讓大家也能享受農民辛苦耕種的果實，亦顧及身體健康。



產地採購新鮮香蕉、芒果、文旦共計 **1,350 箱**  
約 **12,945 公斤**，分享集團客戶、員工及捐贈  
給合庫長期扶持社福團體。

## 5.4 養護照顧

在高齡化、少子化的社會發展趨勢下，長期照護的議題愈受重視，但在臺灣社會中，缺乏自理能力的長者或身心障礙者，大多仍是由家庭成員提供照顧，卻也使這些家庭照顧者承受相當大的身心壓力，甚至在工作、經濟、社交等方面出現問題，更是經常被社會忽略的角色。因此自 2013 年起，合庫人壽與中華民國家庭照顧者關懷總會（家總）合作，推動各項支持及關注家庭照顧者的措施與活動。



### 合庫人壽養護照顧目標

#### 短期目標

##### 提升意識

讓肩負房貸責任的「三明治世代」清楚保險保障的重要性，避免讓原本事業家庭都圓滿的輝煌中年時期如流沙般潰堤

#### 中期目標

##### 提升社會大眾對於照顧者議題的關注

透過中央與地方的垂直整合、橫向擴張守護者聯盟及各方媒體傳播效益，喚起大眾關注照顧議題，並推廣善用長照資源，不要因為照顧而放棄工作、愛情及夢想

#### 長期目標

##### 持續深入年輕族群

持續讓長照議題深入年輕族群，透過不同活動及傳播方式使年輕人及早認識家庭照顧問題，避免更多人淪為流沙中年或弱勢老人

合庫人壽攜手家總等公益夥伴推動家庭照顧已有八年之久，持續透過多項創新服務、結合全台縣市政府及家庭照顧者支持據點，守護照護者的身心健康。



2020 年投入之公益

費用達 **612 萬元**。

## 2020 年合庫人壽辦理之關懷家庭照顧者活動

企業核心本業之公益力



### 守護幸福捐款

合庫人壽首創將房貸壽險結合捐款支持家庭照顧者，於每張躉繳型房貸壽險提撥 300 元支持家總，以創造市場區隔、奠定合庫人壽房貸壽險的領導品牌地位，並讓銷售夥伴產生認同感與榮譽感。至 2020 年底捐款金額已逾 1,650 萬元。



### 友善照顧者職場

鑑於長期照顧對工作之衝擊，合庫人壽自 2016 年起，與家總合作推動「長照預備課程」及照顧資源連結服務，並在人資部門建立諮詢窗口，協助媒合外部資源，將需要長照協助的同仁轉介給家總，打造友善家庭照顧者的職場，同時提供員工照顧者優於法令規定之「家庭照顧慰問金」，以落實推動「照顧不離職」的目標。



### 長照種子行員

2020 年合庫銀行結合核心策略，攜手家總推出「長照種子行員」培訓課程，希望運用綿密的分行優勢建立更有溫度的服務網絡，從產品線到長照服務推廣一應俱全，全面協助客戶善用社會資源解決照顧困境，並能夠規劃全方位的樂活安養生活。



照顧者  
喘息服務



### 喘息咖啡

為鼓勵家庭照顧者更疼愛自己，讓自己喘息一下，自 2016 年推出「照顧咖啡館」，打造「社區情報站」，平均每年提供超過 3,000 杯免費的「喘息咖啡」以及長照諮詢服務與抒壓活動，讓家庭照顧者能在長期照顧壓力之下，獲得喘息的空間及時間。同時合庫人壽為展現關懷家庭照顧者之決心，以加值保戶服務為訴求，首創提供申請理賠及需要長期照顧的客戶，一年 10 杯喘息咖啡的服務。



### 喘息學院

為讓家庭照顧者有更多喘息機會，舉辦電影欣賞、瑜珈課程、電鍋料理、騎馬課程等一系列志工活動，鼓勵家庭照顧者參與；同時也為參加活動的家庭照顧者申請居家喘息服務，有能暫時喘息與放鬆身心的機會。自 2014 年起每年舉辦近 30 場喘息學院抒壓活動，至 2020 年底已累計參與超過 9,000 人次。





守護者樂團

合庫人壽鼓勵照顧者追求夢想，協助五位資深照顧者善用照顧資源，組成守護者樂團，從素人到上台演唱，透過練習而獲得喘息時光，最終完成北中南六縣市七場巡迴演出，過程並拍攝紀錄片於社群網站傳播，鼓舞更多照顧者善用照顧資源，勇敢追夢。



慶生應援團

2020 年臺灣受新冠肺炎疫情侵擾，讓原本在照顧壓力下極度緊繃的照顧者處境更形嚴峻，為紓解照顧者與被照顧者壓力，在疫情嚴峻下，宣導防疫措施與照顧者健康管理，邀請藝人唐從聖擔任應援大使，親自到照顧者壽星家中獻上生日祝福，並教導防疫措施與放鬆體操，透過影片於社群網站傳播，讓因為疫情而無法出門的照顧者也能感受溫暖。



守護照顧者  
公益演唱會

合庫人壽守護家庭照顧者的初心不變，已連續四年舉辦公益演唱會，結合縣市政府及家庭照顧者支持據點舉辦貨櫃車公益演唱會，並邀請家庭照顧者及其家屬、一般民眾、地方團體與房貸壽險銷售通路夥伴等參加，讓長期照顧家人的家庭照顧者得以透過音樂與演唱會的氛圍紓解壓力。自 2017 年起迄今共舉辦 18 場次，至 2020 年底已累積參加超過 6,600 人次。



家庭照顧者  
國際研討會

每年於衛生福利部指導下，邀請不同國家地區和長照相關之產、官、學界實務工作者、專家與官員等，共同探討長照議題的政策、研究及現況，並發表研究成果，以為日後長照政策的重要參考，該研討會亦已成為臺灣長照界的重要平台。自 2013 年起每年約有 300 人次參與，至 2020 年底已超過 2,400 人次參加。



照顧電視台

響應家總照顧電視台活動，規劃「照顧不孤單」、「長照小學堂」及「照顧夯主廚」等節目，讓無法出門的照顧者及尚未接觸照顧問題的年輕人，更了解照顧問題及因應之策。



申聯  
照顧夥伴



守護者聯盟

合庫人壽於 2016 年成立「守護者聯盟」，邀請各領域的專業機構、各界專家及民間企業團體貢獻所長，包括從產品銷售中提撥捐款、舉辦公益講座等，協助守護家庭照顧者，同時推廣喘息咖啡服務並宣傳長照服務。



伴伴公益市集

自 2018 年起配合公益演唱會，陸續於北、中、南各地舉辦文創公益市集義賣活動，並邀請家庭照顧者共同參與擺攤，現場同步進行藝人簽名伴伴包義賣活動，讓民眾能透過市集來了解並支持家庭照顧者。2020 年受疫情影響僅舉辦 1 場公益市集。



2020 年 CSR 績效

Taiwan Cooperative Holdings

---

## 附錄



## GRI 準則索引表

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
組織概況				
102-1	組織名稱		37	
102-2	活動、品牌、產品與服務		37	
102-3	總部位置		37	
102-4	營運活動地點	1.1 關於合庫金控	38	
102-5	所有權與法律形式		37	
102-6	提供服務的市場		38	
102-7	組織規模		37	
102-8	員工與其他工作者的資訊	3.1 員工組成	75	
102-9	供應鏈	4.3 綠色採購與供應商管理	93	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	—	—	2020 年度無重大改變
102-11	預警原則或方針	1.4 風險管理與稽核制度	47-50	
102-12	外部倡議	2.1 永續金融	57-58	
102-13	公協會的會員資格	1.1 關於合庫金控	41	
策略				
102-14	決策者的聲明	董事長的話	4-5	
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	4.1 氣候變遷之風險與機會	87-90	
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.3 誠信經營	45-46	
治理				
102-18	治理結構	1.2 公司治理	43	
利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	重大主題與利害關係人議合	17-19	
102-41	團體協約	3.5 人權平等	85	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	重大主題與利害關係人議合	12	
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人溝通管道	17-19	
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	17-19	
報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	報告書概述	3	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	報告書概述	3	
102-47	重大主題表列	重大主題與利害關係人議合	14-15	
102-48	資訊重編	—	—	前期資訊未經過重編
102-49	報導改變	—	—	未有重大改變
102-50	報導期間	報告書概述	3	
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	3	

GRI 102 :  
一般揭露  
2016

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 102： 一般揭露 2016	102-55	GRI 內容索引	附錄	105-108
	102-56	外部保證 / 確信	附錄	111-112
重大議題				
公司治理				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界		
	103-2	管理方針及其要素		42
	103-3	管理方針的評估	1.2 公司治理	
GRI 102 一般揭露 2016	102-18	治理結構		43
風險管理				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界		
	103-2	管理方針及其要素		47
	103-3	管理方針的評估	1.4 風險管理與稽核制度	
GRI 102 一般揭露 2016	102-11	預警原則或方針		47-50
誠信經營				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界		
	103-2	管理方針及其要素		45
	103-3	管理方針的評估		
GRI 102 一般揭露 2016	102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.3 誠信經營	45-46
GRI 205 反貪腐 2016	205-2	有關反貪腐政策和程序的 溝通及訓練		46
法規遵循				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界		
	103-2	管理方針及其要素		52
	103-3	管理方針的評估		
GRI 307 有關環境保護的 法規遵循 2016	307-1	違反環保法規	1.5 法令遵循、防制洗錢與 打擊資恐	52-53
GRI 419 社會經濟法規 遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之 法律和規定		52-53

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
永續金融				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界		
	103-2	管理方針及其要素	2.1 永續金融	57
	103-3	管理方針的評估		
數位金融				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界		
	103-2	管理方針及其要素	2.2 數位金融	64
	103-3	管理方針的評估		
客戶權益維護及滿意度提升 & 資訊安全				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	1.6 資訊安全	
	103-2	管理方針及其要素	2.3 客戶權益維護及滿意度 提升	68
	103-3	管理方針的評估		
GRI 418 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客 戶資料的投訴	1.6 資訊安全	55
員工學習與發展				
GRI 103 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界		
	103-2	管理方針及其要素		79
	103-3	管理方針的評估	3.3 職涯管理與學習	
GRI 404 訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的 平均時數		78
其他主題				
GRI200：經濟				
GRI 201 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟 價值	1.1 關於合庫金控	39
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及 其它風險與機會	4.1 氣候變遷風險與機會	87-90
GRI300：環境				
GRI 302 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	4.2 綠色營運	91
	302-5	降低產品和服務的能源需求	4.1 氣候變遷風險管理	88
GRI 305 排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放		91
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體 排放		
	305-5	溫室氣體排放減量	4.2 綠色營運	88
GRI 306 廢汙水和廢棄物 2016	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄 物		92
GRI 308 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	4.3 綠色採購與供應商管理	93

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
<b>GRI400：社會</b>				
GRI 401 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	3.3 職涯管理與學習	80
	401-2	提供給全職員工的福利	3.2 員工薪酬福利	76-77
	401-3	育嬰假		77
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-1	職業安全衛生管理系統	3.4 職業安全與健康	83
	403-9	職業傷害		
GRI 405 員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	1.2 公司治理	43
GRI 412 人權評估 2016	412-2	人權政策或程序的員工訓練	3.5 人權平等	85
GRI 413 當地社區 2016	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	5 社會公益	94-103
GRI 414 供應商社會評估 2016	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	4.3 綠色採購與供應商管理	93

#### G4 金融業行業揭露

行業特定指標	揭露內容	頁碼	對應章節
FS1/DMA	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策		
FS2/DMA	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	57-64	2.1 永續金融
FS3/DMA	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程		
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	61-64 72-73	2.1 永續金融 2.4 普惠金融
FS8	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	57-60	2.1 永續金融
FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	72-73	2.4 普惠金融
FS14/DMA	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施		
FS15/DMA	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	68-71	2.3 客戶權益維護及滿意度提升
FS 16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	73	2.4 普惠金融

## 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

### 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法第四條

揭露項目	頁碼	對應章節
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。其報導要求至少應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	57-64	2.1 永續金融
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	76	3.2 員工薪酬福利
企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標	87-90	4.1 氣候變遷風險管理

### 永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 對照表

揭露主題	指標代碼	性質	揭露指標	說明	頁數
資訊安全	FN-CB-230a.1.	量化	(1) 報導期間經證實的資訊外洩總數 (2) 涉及個人身分資訊之外洩百分比 (3) 受影響的帳戶持有者數量	2020 年度合庫未有資料外洩之情事。	—
	FN-CB-230a.2.	質化	描述辨識和解決資訊安全風險的方法	指標內容請詳 2020 年合庫企業社會責任報告書 1.6 資訊安全。	p.54-55
金融包容性及能力建構	FN-CB-240a.1.	量化	為促進小型企業及社區發展相關之 (1) 貸放件數 (2) 貸放餘額	指標內容請詳 2020 年合庫企業社會責任報告書 2.4. 普惠金融。	p.72-73
	FN-CB-240a.2.	量化	為促進小型企業及社區發展相關之貸款，所產生之逾期放款的 (1) 件數 (2) 餘額		
	FN-CB-240a.3.	量化	提供未有銀行服務者或未有足夠銀行服務的群體無費用服務的顧客總數	2020 年度合庫未有提供未有銀行服務者或未有足夠銀行服務的群體無費用服務。	—
	FN-CB-240a.4.	量化	提供未有銀行服務者或未有足夠銀行服務或未被足夠鑑別為主要客群的群體金融教育的顧客參與總數	指標內容請詳 2020 年合庫企業社會責任報告書 2.4. 普惠金融。	p.73
將環境、社會、治理因子納入授信風險評估	FN-CB-410a.1.	量化	按行業分類之商業及工業的信用風險	指標內容請詳合庫 109 年個體財報財報 p.113。合庫曝險占比達 2% 以上之產業，包含不動產業、批發業、基本金屬及其製品製造業、化學材料、石油、煤、橡膠及塑膠製品及服務業。	—
	FN-CB-410a.2.	質化	描述 ESG 因子納入授信作業的做法	合庫尚在規劃 ESG 因子納入授信作業。	—
商業道德	FN-CB-510a.1.	量化	因與欺詐、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、市場操縱、瀆職行為或其他相關金融行業法律或法規而進行的法律訴訟所造成的金錢損失總額	2020 年合庫未有發生相關情事。	—
	FN-CB-510a.2.	質化	舉報人制度和程序說明	指標內容請詳 2020 年合庫企業社會責任報告書 1.3 誠信經營。	p.46
系統風險管理	FN-CB-550a.1.	量化	以類別區分的全球系統重要性銀行 (G-SIB) 評分	合庫非全球系統重要性銀行，故不適用此指標。	—
	FN-CB-550a.2.	質化	描述將強制及自願壓力測試結果納入資本適足率計畫、長期企業策略及其他業務活動的方法	指標內容請詳 2020 年合庫企業社會責任報告書 1.4 風險管理與稽核制度	p.49

**確信項目彙總表**

編號	確信標的	適用基準	頁碼
1	2020 年度合庫銀行召開商品審查小組會議共 40 次，審核國內商品 722 支、國外商品 145 支。	2020 年度合庫銀行依內部作業辦法「合作金庫商業銀行辦理受託投資金融商品審查小組設置要點」，召開商品審查小組會議次數總和，審核產品支數總和。	71
2	2020 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 3 件。	2020 年度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。	71
3	2020 年度合庫人壽共召開 10 次保險商品評議小組會議，審議完成並經主管機關核准 / 備查 10 個新商品，備查逕修及部分變更 167 個商品。	2020 年度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。	71
4	截至 2020 年 12 月 31 日，合庫銀行累計已辦理 23,333 件青年安心成家購屋優惠貸款，貸放餘額為 685.07 億元。	截至 2020 年底，符合合庫銀行「青年安心成家購屋優惠貸款」辦法之不含催收件數及貸放餘額總和。	73
5	2020 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 272 件。	2020 年度合庫資產管理依「合作金庫資產管理股份有限公司不良債權處理準則」完成協議清償及和解之案件件數總和。	62
6	在金融創新方面所取得的專利，2020 年度合庫銀行已取得經濟部智慧財產局核准金融專利共 65 項。	2020 年度合庫銀行取得中華民國專利證書之專利總數量，並依據「專利法」之專利類型分類，包含「新型」、「發明」及「設計」類型專利。	67
7	截至 2020 年 12 月 31 日，合庫銀行累計已辦理 1,924 件幸福滿袋貸款，核貸總額為 114.01 億元。	截至 2020 年底，合作金庫銀行向金管會申報「銀行辦理商業型不動產逆向抵押貸款統計資料」承作件數與累計核貸總額。	63
8	合庫銀行高齡者及身心障礙者財產信託業務 2020 年度新增 2,821 位受益人，信託財產本金達 40.56 億元。	2020 年度中華民國信託業商業同業公會「民國 109 年第四季信託業務統計季報」中，合庫銀行承作高齡者及身心障礙者財產信託之 2020 年度新增業務量受益人人數及信託財產本金餘額。	63

## 會計師有限確信報告

資會綜字第 21011121 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 2020 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 2020 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 2020 年度企業社會責任報告書第 110 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，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。



此報告不對 2020 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 張瑞婷

張瑞婷



西 元 2 0 2 1 年 7 月 2 8 日



地址：臺北市長安東路二段225號

電話：+886 - 2-21738888

傳真：+886 - 2-27313677