

CSR REPORT 2016
企業社會責任報告書
Doing Good While Doing Well



主動 · 靈活 · 創新

目錄

CONTENTS



2 報告書概述

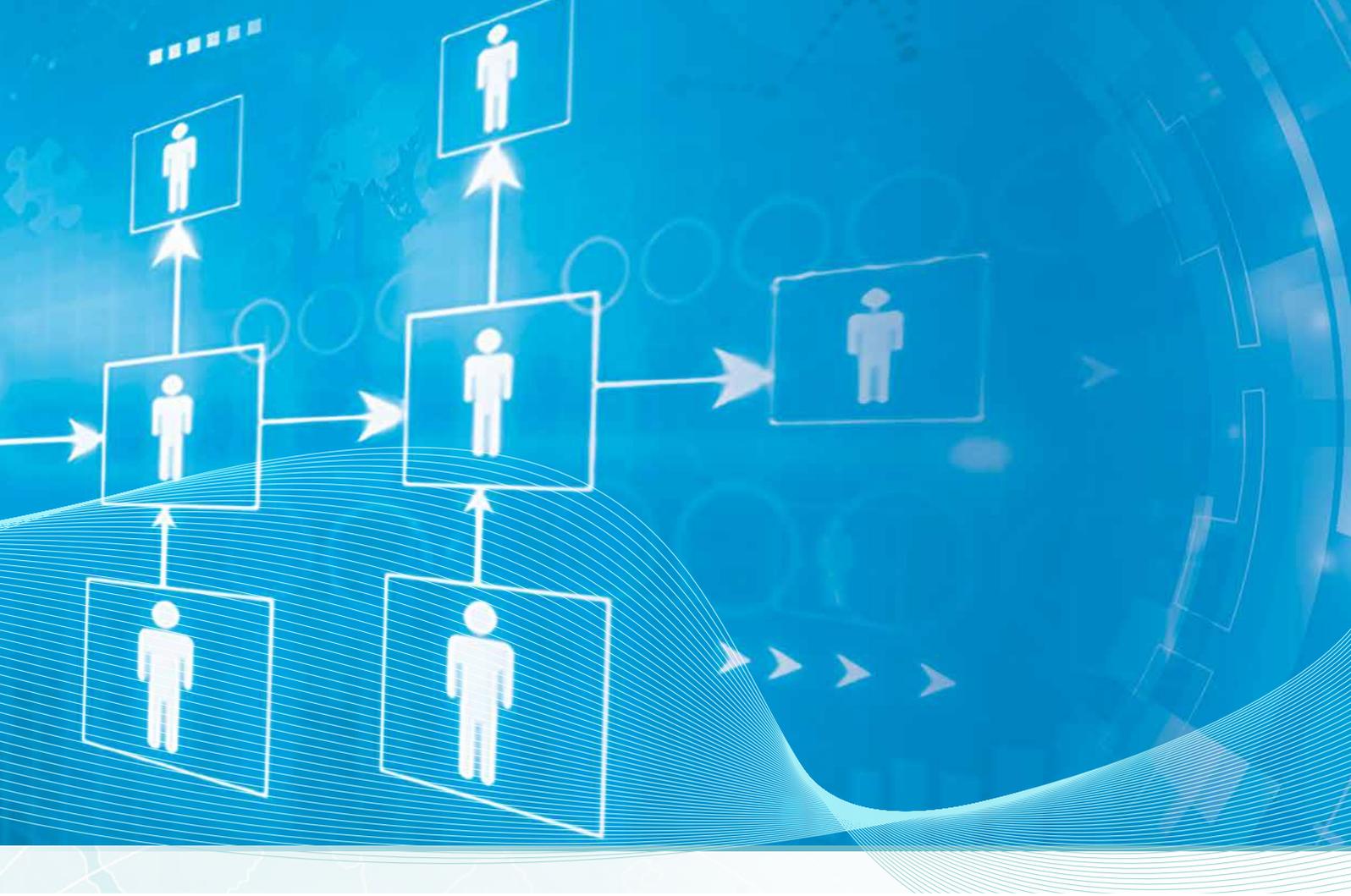
4 董事長的話

6 企業社會責任與利害關係人議合

7 利害關係人關注議題及具體作為
12 2016 年 CSR 績效

14 落實公司治理

15 市場前景及應對
18 公司治理架構
28 落實誠信經營



32 因應環境變遷

33 經營環境變遷

35 氣候環境變遷

38 創造社會共榮

39 參與社會倡議

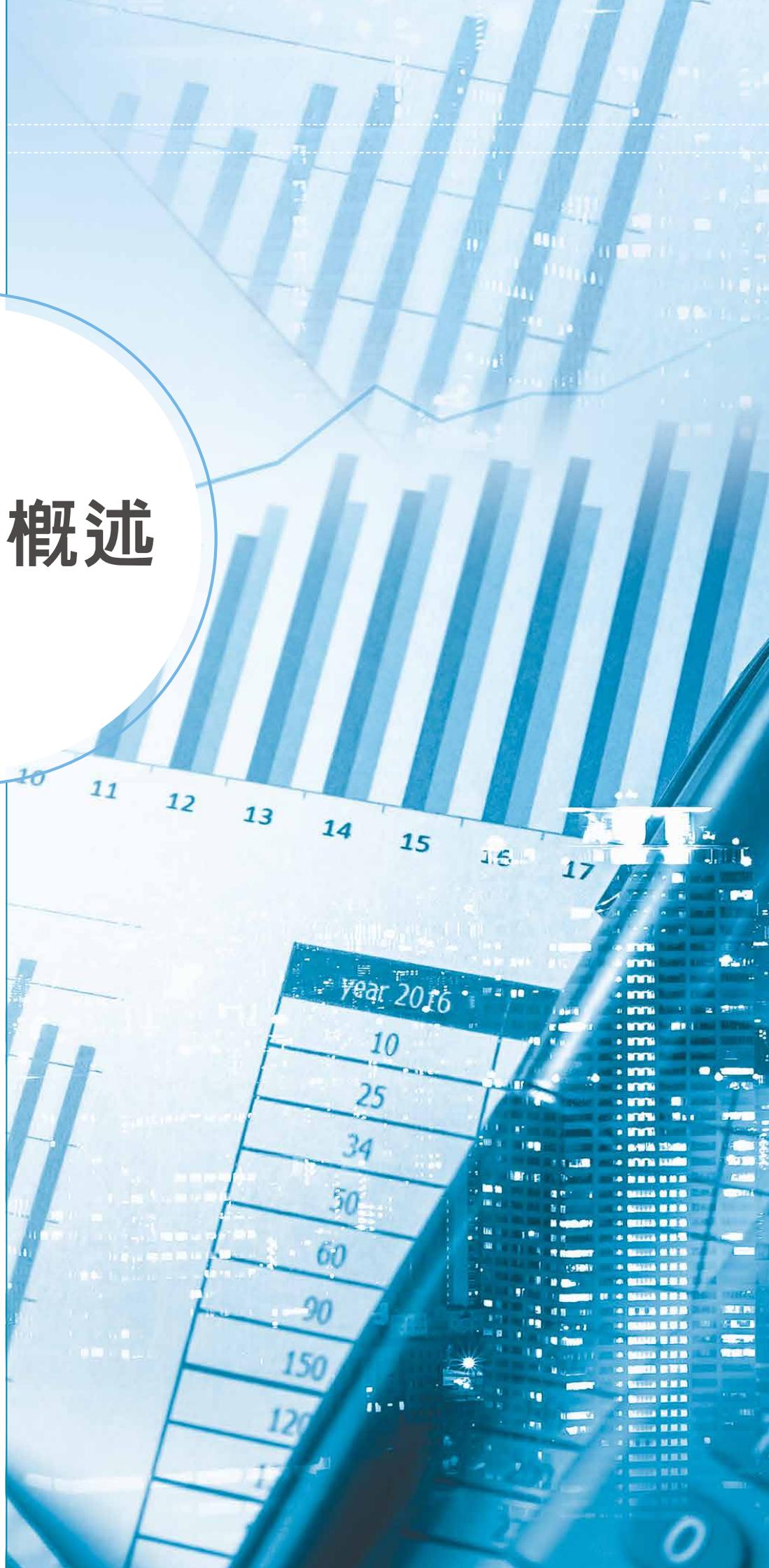
50 提昇金融關懷

54 重視員工權益

64 附錄



報告書概述



合庫金控除致力於創造盈餘回饋股東、落實公司治理外，亦持續落實環境(E)、社會(S)與公司治理(G)之社會責任，合庫期望透過每年企業社會責任報告書的發行，加強與利害關係人及社會大眾的溝通，讓更多關心我們的人瞭解合庫於履行企業社會責任，創造永續經營價值的努力。

報告期間

本報告書主要揭露2016年度(2016年1月1日至2016年12月31日)合庫於企業社會責任各面向之執行成果，部分內容則涵蓋上述期間以外之資訊以求本書之完整性。

範疇與邊界

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

報告書撰寫原則

本報告書係參照上市公司編製及申報企業社會責任報告書作業辦法、全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI) 第4.0版指南(GRI Guidelines Version 4.0)、金融業補充指南作為撰寫之



依據及架構，並包含指標對照表。另本報告書經合庫金控董事會審議通過後始對外發布。

確信

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

發行

本報告書將持續每年定期發行，前次發行時間為2016年7月。報告書完整內容揭露於合庫金控官方網站，供社會大眾下載瀏覽。

合庫金控基本資訊

公司名稱	合作金庫金融控股股份有限公司
成立日期	2011年12月1日
核心價值	主動、靈活、創新
員工總人數	8,882人
資產總額	新台幣3,341,327百萬元
股本	新台幣118,472.85百萬元

資料日期：2016年12月31日。

意見回饋

合作金庫金融控股股份有限公司行政處
 地址：台北市長安東路二段225號
 電話：+886-2-21738888
 傳真：+886-2-27313677
 網站：www.tcfhc.com.tw
 信箱：pr@tcfhc.com.tw



董事長的話

合庫在追求獲利的同時也不忘善盡企業公民職責，多年來持續實踐對社會的關懷。除了為提升台灣體育風氣持續耕耘外，也積極參與各項公益活動、支持學術藝文與關注環保議題。在創造盈餘回饋股東、落實公司治理外，亦持續落實環境(E)、社會(S)與公司治理(G)之社會責任，以追求企業的永續經營目標。

2016年，全球經濟成長不如預期，面臨全球經濟成長趨緩、政治不確定因素升高及投資疲弱等不利因素影響，在合庫金控與旗下各子公司全體同仁努力下，集團獲利持續成長再攀高峰，年度合併稅後淨利達141.39億元，較2015年度合併稅後淨利134.62億元，增加6.77億元，大幅成長將近5.03%，稅後每股盈餘1.16元，淨值報酬率及資產報酬率分別為7.27%及0.43%，金控排名更從103年第11名躍升到今年第6名，在獲利表現優異之際，我們更致力於落實內部控制、強化法令遵循、加強防制洗錢與資恐，同時持續擴大經營規模，提高經營績效，提升資產品質水準，以創造股東最大價值為努力之目標。

在寫下亮眼營運成績的同時，本公司於2016年榮獲台灣永續能源研究基金會頒發「台灣企業永續報告獎」金融及保險業銅獎，肯定本公司在企業社會責任方面的努力；公司治理方面，2016年合庫金控再次於臺灣證券交易所舉辦之「上市上櫃企業公司治理評鑑」中，榮獲上市公司排名前20%之肯定。為持續強化公司治理，落實主管機關政策，合庫金控自願於股東常會採行電子投票制度，獨立董事對於董事會重大議案之意見，及公司對獨立董事意見之處理、董事會成員多元化之政策落實情形等，皆詳實揭露於年報及公司對外網站。

環境保護方面，考量氣候變遷對環境的影響日益嚴重，本集團長期推動節能減碳措施，於採購辦法中明訂綠色採購原則，優先購買取得政府認可環保標章之產品；並自2016年起擇選世界地球日、夏至及中秋

節三天，進行合庫各營業單位招牌熄燈活動；對外更從金融本業核心職能出發，秉持赤道原則精神辦理融資業務，支持企業發展綠色技術、節能商品及環境保護，積極推動綠色金融，落實環境永續發展政策。

社會公益方面，本集團長期辦理公益活動、扶助弱勢團體，對於扶植台灣體育活動更不遺餘力，主動提供經費與資源，培育優良體育選手為國家爭取榮譽，已連續八年榮獲教育部體育署頒發「推展」、「贊助」及「長期贊助」體育三大金質獎座，此外，亦運用金融本業核心職能，提供客戶各項友善金融服務，領先業界推出商業型以房養老貸款「幸福滿袋」，協助年長者保有優質老年生活；發行合庫金控鹿港天后宮認同卡，邀請社會大眾共襄盛舉刷卡做公益。

在員工權益方面，合庫金控視員工為企業最重要的資產，也希望作為員工幸福的依靠，集團內規劃完善薪資福利制度，訂定促進性別平等相關措施。此外，我們也持續優化各項業務作業流程，讓員工有更多時間在職進修或投入社會公益，並持續促進勞資和諧、維護勞工權益、促進員工身心健康，提供員工健康照護方案、建立職場友善環境。

展望未來，合庫金控仍將秉持「主動、靈活、創新」的經營理念，持續落實公司治理，為客戶提供服務、為股東創造獲利。同時堅持用心關懷客戶、重視員工權益、發展環境永續的信念，以追求ESG永續發展為目標，樹立企業回饋社會、互惠互利的經營典範，創造社會共榮，與社會一起攜手共創美好。



董事長 廖燦昌

企業社會責任 與 利害關係人議合

企業社會責任與
利害關係人議合

2016年CSR績效



企業社會責任與利害關係人議合

企業社會責任推動組織

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

本公司由行政處擔任推動企業社會責任之單位，負責檢視有關企業社會責任相關章則、統籌執行情形及規劃年度報告書，編製人力為12名，採任務或專案編組方式運作。合庫金控企業社會責任相關議題及政策，係納入人力資源、法務、稽核、風險管理、總務單位及子公司等，對所屬業務可能觸及或影響利害關係人之議題提出評估，同時對於公司治理、客戶關懷、員工照護、環境保護、社會參與等面向進行分工，將企業社會責任融入金融本業經營方針，以實踐企業永續經營之責任與價值，並定期向董事會陳報CSR執行成果。

利害關係人關注議題及議合方式

考量利害關係人與公司間的互動與影響程度，經內部討論後辨識出六大利害關係人族群，分別為員工、股東及投資人、客戶、供應商、社區、政府與主管機關等，針對前述六大族群，我們透過問卷方式，分別列出關鍵議題共計27項，經由金控各業務單位及子公司就各項關注議題評估利害關係人關注程度及對本集團營運的影響程度，依其重要性予以給分，彙整後以算術平均數排列關注議題之優先順序，共歸納出15項高度重大關注議題，並統整為「關注議題及議合方式與管道」、「關注議題及重大考量面」與「關注議題之重大性分析矩陣圖」。

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

各利害關係人對合庫的意義



利害關係人關注議題及議合方式與管道

利害關係人	關注議題	議合方式與管道
員工	薪酬與福利 訓練與發展 績效管理 人權平等 溝通管道 職場環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立企業工會，簽訂團體協約，並定期舉行勞資會議，以促進勞資關係和諧，凝聚員工向心力。 2. 於內部網域建構「員工意見箱」或「留言版」等，提供員工申訴之管道。 3. 於內部建置數位學習「e-learning」課程，強化員工之專業職能，同時更鼓勵員工積極參與各項外部專業訓練課程及研討會，以吸收新知。 4. 依法成立職工福利委員會，積極推動各項員工福利措施，並提供結婚、生育、子女教育及喪葬等各類補助。 5. 不定期派員參加災害安全防護、職業災害、勞工安全衛生教育訓練講習，並定期辦理員工健康檢查。
股東 投資人	經營績效 公司治理 誠信經營 風險管理 法令遵循 資訊揭露 股東權益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年召開股東會及發行中英文年報、發行企業社會責任報告書。 2. 每月公布營運績效。 3. 官方網站設置投資人專區，提供股東問答窗口、電話及電子郵件信箱留言服務。 4. 中英文官方網站，定期公告公司治理、信用評等及財務資訊，並於公開資訊觀測站揭露相關資訊。 5. 官方網站企業社會責任專區設置利害關係人意見回饋表。
客戶	數位金融商品與無紙化 產品與服務品質 客戶資料保護 客戶滿意度提升 申訴管道 債務協商	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立Bank3.0因應小組，發展各項數位金融商品。 2. 於官方網站提供客戶相關產品資訊，提供顧客獲取金融訊息、雙向溝通及業務諮詢的管道。 3. 設立24小時免費客服專線、客戶服務電子信箱及申訴管道。 4. 為善盡對客戶個人資料之保密職責，訂定客戶資料保密措施，並置於官方網站首頁及依主管機關指定之方式揭露或公告予客戶週知。 5. 為維護客我關係，舉辦投資理財講座、工業區講座。
供應商	採購過程公平、公開 綠色採購	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司採購辦法明訂招標文件中得規定優先選購取得政府認可之環境保護標章使用許可而其效能相同或相似之產品。 2. 建築裝潢材料採用取得綠建築標章之產品、各項設備採購具高能源效率之省能產品，並請耗材供應商協助廢棄碳粉匣、墨水匣之回收。

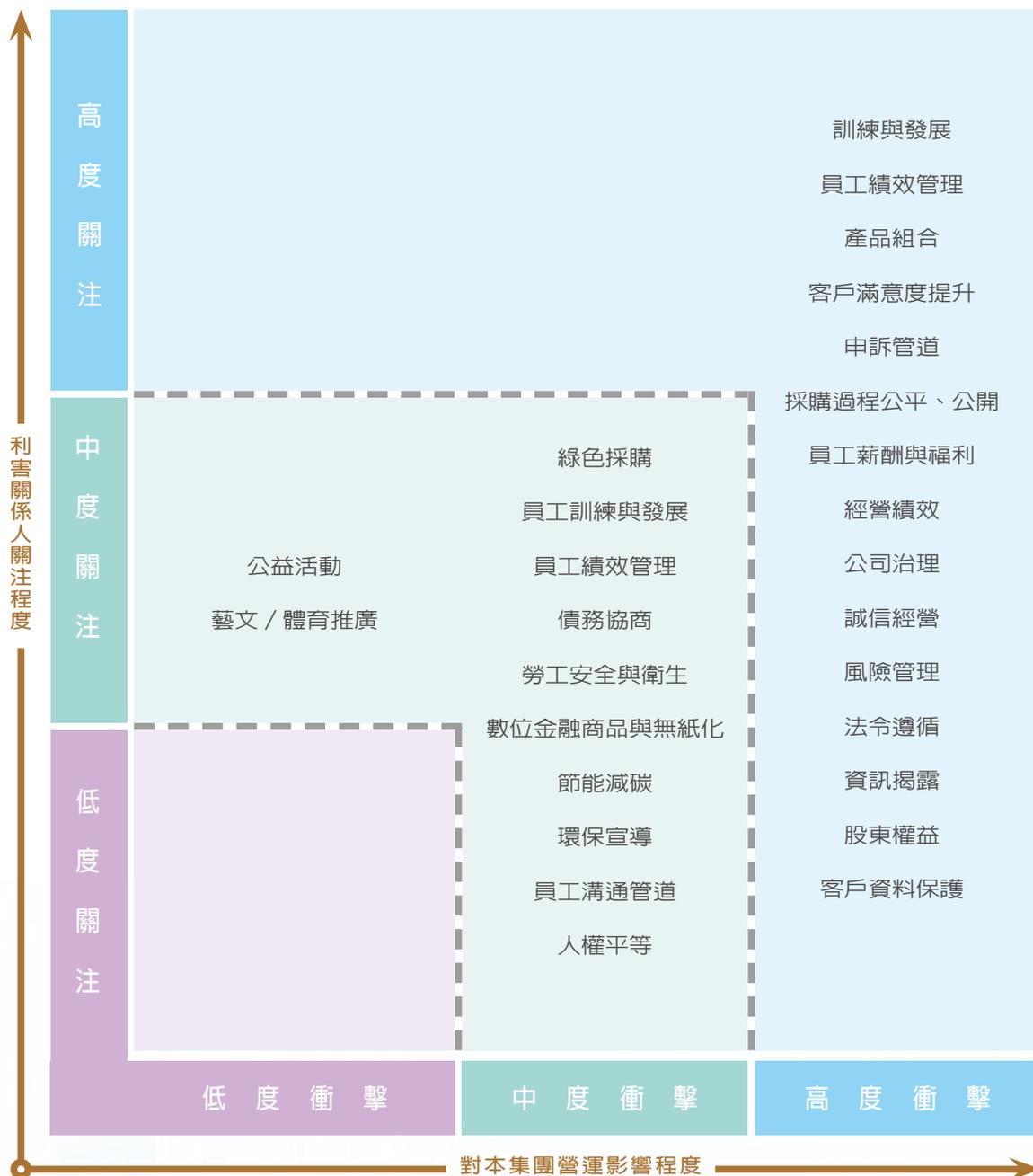
利害關係人	關注議題	議合方式與管道
社區	公益活動 藝文/體育推廣 環保宣導 節能減碳	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年舉辦寒冬送暖活動、暑假學童球類育樂營活動。 2. 參與公益活動、學術活動、公益路跑；辦理公益捐助及淨灘等活動。 3. 舉辦「合庫盃」各類球賽及贊助各項體育活動，並投入資源培養桌球、棒球、羽球國手，支持體育活動。 4. 發行公益護照，鼓勵同仁參與社會公益。 5. 配合政府節能減碳之環保政策，訂定「節約能源措施」。
政府與 主管機關	公司治理 法令遵循	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遵守法令規範，並配合主管機關監理與查核，提供相關資訊。 2. 遵循主管機關政策，參與其所舉辦之各項會議。 3. 集團及各子公司分別參加銀行、票券、證券、人壽保險與證券投資暨顧問商業同業公會等組織。

關注議題及重大考量面

重大關注議題	影響範圍							G4 重大考量面	對應章節
	組織內	組織外							
	金控及各子公司	員工	股東投資人	客戶	供應商	社區	政府與主管機關		
訓練與發展								訓練與教育	創造社會共榮 重視員工權益 (p.61)
員工績效管理								訓練與教育	創造社會共榮 重視員工權益 (p.57)
產品組合								產品組合	落實公司治理 落實誠信經營 (p.34、 p.50~p.53)
客戶滿意度提升								產品及服務標示	落實公司治理 落實誠信經營 (p.29)
申訴管道								社會衝擊問題 申訴機制	重視員工權益 重視員工關係 (p.62)

重大關注議題	影響範圍							G4 重大考量面	對應章節
	組織內	組織外							
	金控及子公司	員工	股東投資人	客戶	供應商	社區	政府與主管機關		
採購過程公平、公開	🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	無	因應環境變遷 氣候環境變遷 (p.35)
員工薪酬與福利	🎯							勞僱關係	創造社會共榮 重視員工權益 (p.58)
經營績效		🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	經濟績效	落實公司治理 經營概況 (p.17)
公司治理	🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	一般揭露項目	落實公司治理 公司治理架構 (p.18)
誠信經營		🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	社會/反貪腐	落實公司治理 落實誠信經營 (p.28)
風險管理	🎯							無	落實公司治理 公司治理架構 (p.25~p.26)
法令遵循	🎯							法規遵循	落實公司治理 公司治理架構 (p.27)
資訊揭露		🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	無	落實公司治理 經營概況 (p.16)
股東權益		🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	無	落實公司治理 經營概況 (p.16)
客戶資料保護	🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	🎯	顧客隱私	落實公司治理 落實誠信經營 (p.29、p.31)

利害關係人關注議題之重大性分析矩陣圖



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

2016 年 CSR 績效

參賽 評比



台灣企業永續報告獎

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



台灣傑出金融業務菁業獎

合庫銀行榮獲台灣金融研訓院頒發台灣傑出金融業務菁業獎「最佳消費金融獎特優獎」



中小企業信用保證融資業務績優金融機構

合庫銀行榮獲財團法人中小企業信用保證基金頒發「協助區域發展獎」



辦理中小企業放款績效甲等

合庫銀行榮獲金管會評選為辦理中小企業放款績效甲等之銀行



電子金流業務業務發展獎及創新卓越獎

合庫銀行榮獲財金資訊公司頒發電子金流業務「最佳業務發展獎」及「最佳創新卓越獎」兩項殊榮



ACH 代收業務獎

合庫銀行榮獲票交所頒發金融業者推動ACH代收業務交易總筆數競賽優等獎



提高國人保險保障方案績優壽險公司

合庫人壽第13度榮獲金管會「提高國人保險保障方案」績優壽險公司



國家磐石關懷獎章

合庫金控暨銀行廖燦昌董事長榮獲中華民國全國中小企業總會頒發第八屆國家磐石關懷獎章



企業社會責任公益獎

合庫人壽榮獲中華民國教授學會頒發「企業社會責任公益獎」



最佳社會責任獎

合庫人壽榮獲第18屆保險信望愛「最佳社會責任獎」優選



體育推手獎

合庫銀行連續八年獲「體育推手獎」之肯定

公司治理

獲利創新高

2016年稅後淨利141.39億元，較前一年度成長5.03%，獲利排名大躍進

落實公司治理

自願成立「誠信經營管理委員會」，展現合庫金控落實公司治理的決心

公司治理評鑑

名列第三屆公司治理評鑑全體上市公司前20%

綠色目標



公文電子化

2016年合庫銀行電子化公文實施達成率達9成

對帳單電子化

2016年合庫銀行共發出29萬份電子對帳單，相較前一年度增加了24.13%推廣率

節約油電

2016年節省用油共17,201公升，節省用電共72萬度

社會參與

高薪 100 指數成分股

2016年入選「臺灣高薪100指數」成分股

公益活動贊助

合庫金控集團 2016年公益活動贊助經費總計 39,039萬元，其中投入經費逾1億元培育國手為國爭光

推動基層體育

合作金庫長期推動基層體育，迄今已捐贈93所小學少棒隊

績效卓越

配合政府政策，辦理各項政策性貸款10,203億元

寒冬送暖

舉辦寒冬送暖活動，共幫助16家慈善團體、學校

金融知識宣導

響應金管會銀行局舉辦之「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」，2016年合庫銀行共辦理29場次



落實 公司治理

市場前景及應對
公司治理架構
落實誠信經營

市場前景及應對

展望2017年，全球經濟可望溫和成長，惟市場仍將面臨諸多不確定因素，包括德國及法國大選對歐盟前景及全球經濟情勢的影響，另中國大陸經濟轉型的外溢效果、美國升息所導致的資金風險亦將干擾經濟復甦的步調。鑒於全球金融市場瞬息萬變，如何運用科技創新、提升金融業務效率，將是金融業面對的首要課題。因此，合庫金控將持續深耕本土市場，並布局東協及大陸海外市場，以嚴謹的態度達成永續經營的目標。在公司治理方面，合庫金控秉持遵守誠信經營原則，以最嚴謹、高標準的內部控制、內部稽核及風險控管制度營運業務，以因應千變萬化的市場風險。合庫金控將以最穩健的腳步，最積極的心態邁向下一代。

深耕台灣、布局亞洲、放眼全球

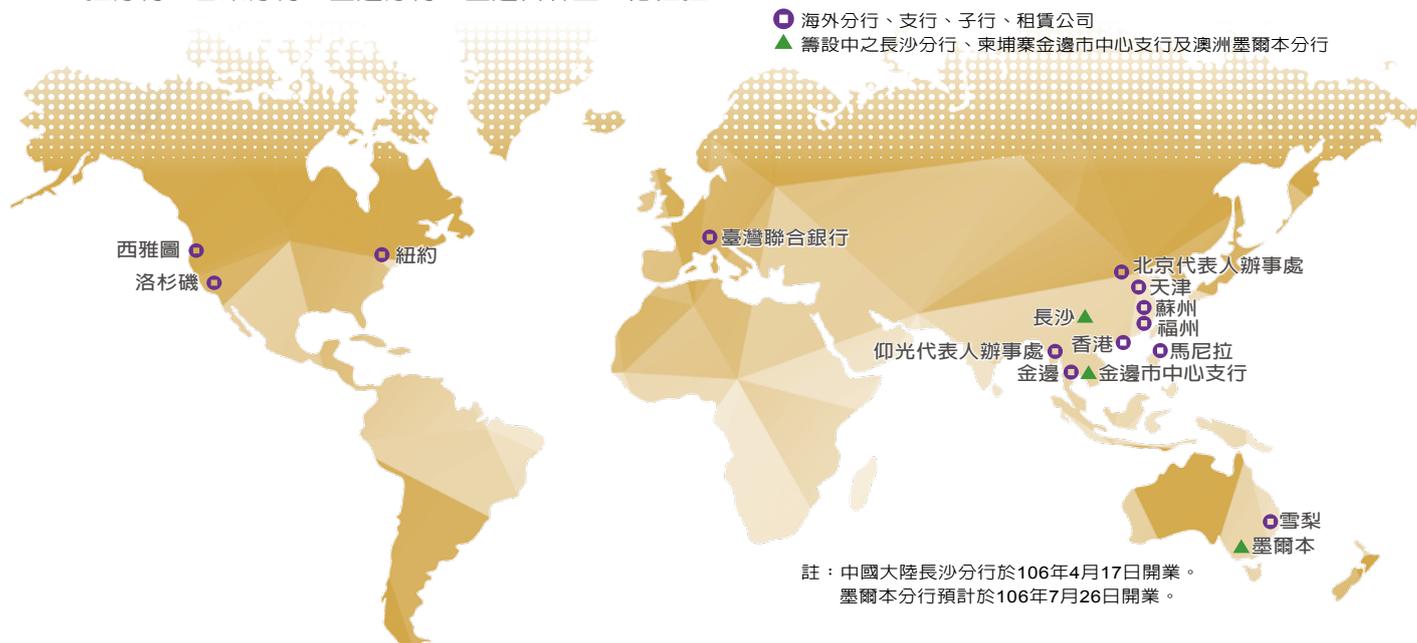
合庫金控以發展成為區域性金融機構為核心經營目標，本集團海外據點橫跨歐、美、澳洲、東南亞及中國大陸。截至2016年12月底止，營運據點在亞洲區域大陸設有香港分行、蘇州分行、蘇州高新支行、天津分行、福州分行、北京代表人辦事處、合庫金國際租賃公司(蘇州)及東莞分公司；其他亞太地區設有馬尼拉分行、雪梨分行、金邊分行、金邊普森芷、德他拉

及暹粒支行、緬甸仰光代表人辦事處；在歐美地區設有美國紐約、西雅圖、洛杉磯分行及歐洲比利時臺灣聯合銀行，加計籌設中之中國大陸長沙分行，及申請中之柬埔寨金邊市中心支行及澳洲墨爾本分行等，海外據點將達22處。

合庫金控為配合政府新南向政策，銀行子公司於新南向目標國家已設有7個據點，包含澳洲雪梨分行、菲律賓馬尼拉分行、柬埔寨金邊分行與轄下三間支行及仰光代表人辦事處，另申請中的尚有柬埔寨金邊市中心支行及澳洲墨爾本分行兩增設案。未來將持續聚焦新南向國家，深耕東協市場，朝亞洲區域性金融機構目標邁進。

發展策略

本公司2017年度發展重點將以有效資本配置、強化金融創新、整合建構虛實通路、提升跨售經營綜效、加強深耕海外市場為策略主軸，並在兼顧落實內控內稽、深化風險法遵管理及完善公司治理下，擴大經營規模，提升業務競爭力，以創造股東最大價值為努力之目標。



經營概況

合庫金控於2011年12月1日成立即積極整合集團資源，規劃統一的管理平台，俾使人力、財務、軟硬體設備與業務資訊等各項資源發揮最大效益，並展現規模經濟。而為提供客戶全方位金融服務，

合庫金控亦加強推動共同行銷業務，並同時提升業務服務品質，期待經營績效能有更進一步的提升。在全體同仁的齊心合作下，2016年營收達425.84億元，稅後純益141.39億元，稅後每股盈餘1.16元，整體獲利表現再創新高。

合庫金控組織圖

基準日：2016.12.31



合庫金控財務要覽

單位：新台幣

	年度	2015 年	2016 年
經營概況	資產總額(佰萬元)	3,235,095	3,341,327
	負債總額(佰萬元)	3,044,773	3,142,846
	權益(佰萬元)	190,322	198,481
	每股淨值(元)	16.85	16.43
獲利能力	稅後純益(佰萬元)	13,462	14,139
	稅後每股盈餘(元)(註1)	1.14	1.16
	資產報酬率(%, 稅後)	0.43	0.43
	淨值報酬率(%, 稅後)	7.72	7.27
	員工平均收益額(仟元)	4,251	4,684
	員工平均獲利額(仟元)	1,493	1,555
	每股現金股利(元)	0.3	0.75
	每股股票股利(元)	0.7	0.3

註：計算每股盈餘時，無償配股之影響已列入追溯調整。
上表財務資訊乃節錄自本公司及子公司 2016 年合併財務報告。

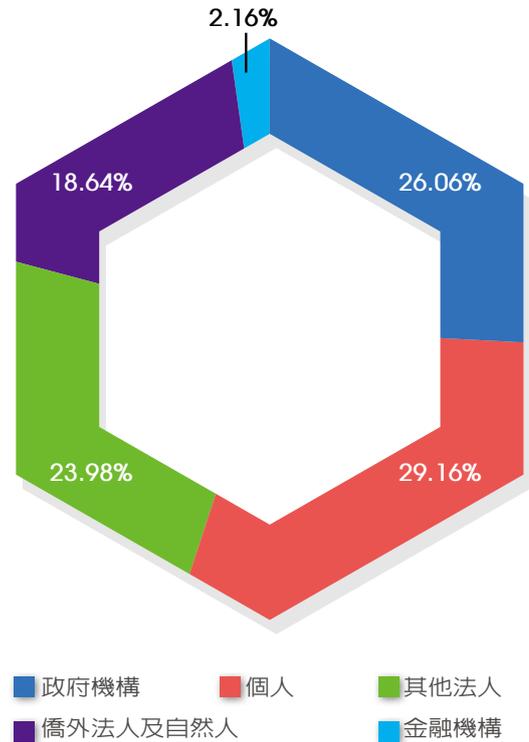
2016年合庫金控各子公司經營表現

公司	經營表現	主要產品 / 服務
合庫銀行 http://www.tcb-bank.com.tw	存放款持續保持領先，海外拓展及理財業務均有所斬獲，稅後盈餘達125.24億元，為近年來最好的獲利表現。	存款業務、各項放款業務、外匯業務、海外及國際金融業務、投資業務、信託業務、信用卡業務、電子金融業務、財富管理業務。
合庫證券 http://uoqpqwd.x.incapdns.net	全年合併稅後獲利1.80億元，資產品質亦持續維持在優異水準。	承銷有價證券、在集中交易市場自行/受託買賣有價證券、在營業處所自行/受託買賣有價證券、融資融券業務、期貨交易輔助業務。
合庫票券 http://www.tcb-bills.com.tw	全年合併稅後獲利5.21億元，資產品質亦持續維持在優異水準。	票券業務、債券業務、保證業務。
合庫資產管理 http://www.coamc.com.tw	全年合併稅後獲利3.52億元，資產品質亦持續維持在優異水準。	不良債權收購與處理業務、法拍不動產標購業務、動產租賃業務。
合庫投信 http://www.tcb-am.com.tw	全年合併稅後獲利0.20億元，資產品質亦持續維持在優異水準。	全權委託投資業務、證券投資信託業務。
合庫創投 http://www.tcfhc.com.tw	全年合併稅後獲利0.03億元，資產品質亦持續維持在優異水準。	企業戶長期股權投資業務。
合庫人壽 http://www.tcb-life.com.tw	全年合併稅後獲利7.41億元，資產品質亦持續維持在優異水準。	人壽保險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險。

合庫金控股東結構

截至2017年4月18日止，合庫金控最大股東為財政部，持有本公司股權(26.06%)，其餘股權分佈情形依序為個人(29.16%)、其他法人(23.98%)、僑外法人及自然人(18.64%)、金融機構(2.16%)。

為保障小股東權益，本公司官網設有「股務專區」，除提供本公司股價、股利、股東會訊息等各項股東關心之資訊外，並設置股東問答窗口，及時解答股東疑問，維持股東暢通之溝通管道。本公司也持續加強財務與非財務資訊揭露之即時性與透明度，維護小股東平等取得本公司資訊之權益。本公司於2016年榮獲台灣證券交易所第三屆公司治理評鑑全體上市公司前20%。



註：資料統計至 2017 年 4 月 18 日停止過戶日。

公司治理架構

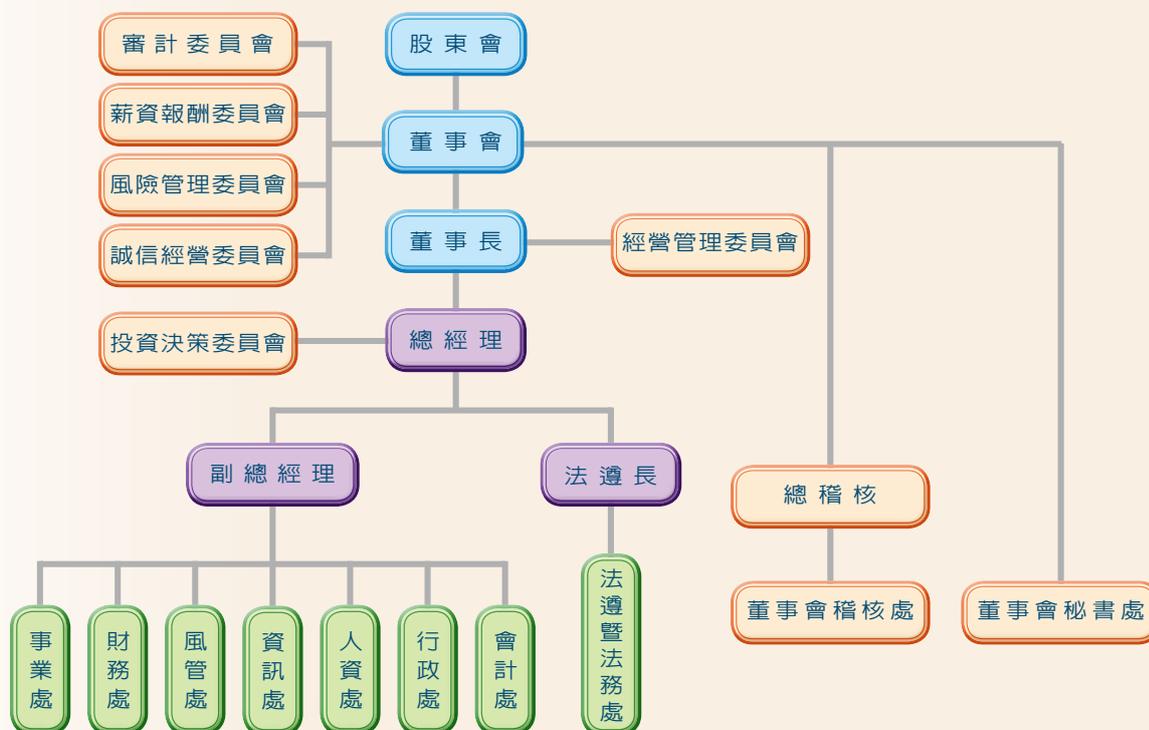
政府自1998年開始推動公司治理，並於2013年發布強化我國公司治理藍圖，成立公司治理中心，作為意見彙集的平台，以形塑我國公司治理文化。面對國際經濟發展的趨勢從西方逐漸轉移到東方，亞洲經濟發展趨成熟，良好的公司治理是必要的基石。合庫金控除積極參與公司治理評鑑，更制定「公司治理實務守則」及「誠信經營守則」，展現合庫金控落實公司治理的決心，期許自己成為金控業的標竿。

權責分工強化治理

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

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

治理架構



公司治理運作情形

評估項目	運作情形摘要說明
<p>一、金融控股公司股權結構及股東權益</p> <p>(一) 金融控股公司是否訂定內部作業程序處理股東建議、疑義、糾紛及訴訟事宜，並依程序實施？</p> <p>(二) 金融控股公司是否掌握實際控制金融控股公司之主要股東及主要股東之最終控制者？</p> <p>(三) 金融控股公司是否建立、執行與關係企業間之風險控管機制及防火牆機制？</p>	<p>(一) 1. 本公司對股東建議或糾紛等問題均設置專責單位並由專人妥善處理，相關聯絡方式揭露於本公司網站「投資人專區」－「股務專區」－「股東問答窗口」項下。</p> <p>2. 本公司股務作業委託元大證券股務代理部辦理，元大證券業依內部控制制度有關法規訂定股務內部作業程序處理各項股務事務。</p> <p>(二) 本公司依據每次停止股票過戶日後之股東名冊及本公司內部人依証交法第25條及金融控股公司法第16條規定向本公司申報之股權異動資訊，掌握主要股東之持股情形，並於本公司網站「法定公開揭露事項」設置「申報持股宣導事項」宣導金融控股公司法第4、5、16條規定，且提供相關申請表單之下載服務。</p> <p>(三) 本公司設有獨立之風險管理單位，負責金控集團之風險控管，另並設置風險管理委員會，監控本公司及子公司各類風險狀況及運作流程。</p> <p>本公司訂定「合作金庫金融控股股份有限公司及各子公司對利害關係人授信及交易準則」，明確規範本公司及各子公司與利害關係人之授信與授信以外之交易行為。</p>

評估項目	運作情形摘要說明
<p>二、董事會之組成及職責</p> <p>(一) 金融控股公司除依法設置薪資報酬委員會及審計委員會外，是否自願設置其他各類功能性委員會？</p> <p>(二) 金融控股公司是否定期評估簽證會計師獨立性？</p>	<p>(一) 本公司目前除設有薪資報酬委員會及審計委員會外，並自願設置誠信經營委員會。</p> <p>(二) 本公司對會計師之聘任採一年一聘，並每年定期辦理簽證會計師之獨立性評估；本公司經評估該會計師無會計師法第47條所列不得承辦本公司委任工作之情形，且依職業道德規範公報第十號「正直、公正客觀及獨立性」規定出具獨立聲明書，另查其亦非屬金融控股公司法所規範之利害關係人，符合本公司聘任會計師獨立性之要求。</p>
<p>三、金融控股公司如為上市上櫃公司是否設置公司治理專(兼)職單位或人員負責公司治理相關事務(包括但不限於提供董事、監察人執行業務所需資料、依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜、辦理公司登記及變更登記、製作董事會及股東會議事錄等)？</p>	<p>1. 本公司指定事業處為公司治理之兼職單位，負責統籌規劃公司治理相關事務，並由各相關單位依業務職掌專業分工執行。</p> <p>2. 本公司於2017年2月20日重新修訂本公司「公司治理實務守則」，前述守則第三條之一明訂本公司得設置公司治理專(兼)職單位，或人員負責公司治理相關事務，並指定高階主管負責督導及其應具備之資格及經驗，及公司治理事務涵括之內容。</p>
<p>四、金融控股公司是否建立與利害關係人(包括但不限於股東、員工、客戶等)溝通管道？</p>	<p>本公司於官網設置利害關係人專區，並設有聯絡窗口受理各界意見，由各相關單位就各項業務進行溝通。</p>
<p>五、資訊公開</p> <p>(一) 金融控股公司是否架設網站，揭露財務業務及公司治理資訊之情形？</p> <p>(二) 金融控股公司是否採行其他資訊揭露之方式(如架設英文網站、指定專人負責金融控股公司資訊之蒐集及揭露、落實發言人制度、法人說明會過程放置金融控股公司網站等)？</p>	<p>(一) 本公司已架設中英文網站，有關財務業務、公司治理與其他重大訊息，均依規定即時發布於本公司網站及公開資訊觀測站並定期更新。</p> <p>(二) 1. 本公司訂有「內部重大資訊處理作業程序」，相關重大資訊之處理均依該程序辦理；本公司落實發言人制度，由總經理指定副總經理一人兼任，承董事長或總經理之指示對外發言，發言內容應以本公司授權之範圍為限；本公司亦訂有「新聞發布要點」規範相關事項，適時藉由大眾傳播媒體報導本公司重大政策及相關活動，並於公司網站設置「新聞中心」，揭露發布之新聞稿。</p> <p>2. 本公司將於2017年底前辦理法人說明會。</p>
<p>六、金融控股公司是否有其他有助於瞭解公司治理運作情形之重要資訊(包括但不限於員工權益、僱員關懷、投資者關係、利益相關者權益、董事及監察人進修之情形、風險管理政策及風險衡量標準之執行情形、客戶政策之執行情形、銀行為董事及監察人購買責任保險之情形、對政黨、利害關係人及公益團體所為之捐贈情形等)？</p>	<p>1. 員工權益：建立公平考核及獎懲制度，維護員工權益及團體紀律，本公司訂定「員工平時考核暨列管處理要點」、「員工考核要點」及「員工獎懲要點」等規範，並設置「甄審暨考核委員會」推派員工代表擔任委員，以爭取員工權益。</p> <p>2. 投資者關係：本公司於官網設置投資人專區，提供本公司最新之財務及股務訊息，另亦設置專責人員負責答覆投資人相關問題。</p> <p>3. 董事進修之情形：本公司董事每年依個別意願報名有關公司治理之課程，2016年度均依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規範之時數完成進修，本公司並依規揭露其進修情形。</p> <p>4. 董監事責任保險：為降低董事、重要職員及公司承擔損失之風險，本公司於2013年9月1日起投保「董監事暨重要職員責任保險」。</p>

評估項目	運作情形摘要說明
	5. 對政黨、利害關係人及公益團體所為之捐贈情形：本公司並未對政黨、利害關係人為任何捐贈。 6. 本公司訂定「風險管理政策與指導準則」，規範本公司及各子公司風險管理之基本原則；各子公司亦皆分別訂有風險管理政策及與其業務相關之風險管理作業規範，據以辨識、衡量、監督及控管各項風險。
七、請就臺灣證券交易所股份有限公司公司治理中心最近年度發布之公司治理評鑑結果說明已改善情形，及就尚未改善者提出優先加強事項與措施。(未列入受評公司者無需填列)	本公司於臺灣證券交易所第三屆公司治理評鑑評核結果名列全體上市公司前百分之二十，針對未達分項目，本公司已改善事項，說明如下：(1)除息基準日30日內發放股息(2)於股東常會開會30日前同步上傳英文版開會通知(3)董事進修須達法定時數(4)同步申報英文重大訊息(5)設置隸屬董事會之誠信經營專職單位(6)取得第三方驗證企業社會責任報告書，餘未能得分之項目，由相關部處管理改善中。

積極參加公司治理評鑑

本公司於2016年參加證券交易所舉辦之公司治理評鑑，針對維護股東權益、平等對待股東、強化董事會結構與運作、提升資訊透明度及落實企業社會責任等五大構面進行評估，以了解目前公司治理狀況及後續改進可能性，針對未得分項目擬定改善計畫。

提升董事會職能

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

為強化公司治理暨提升董事會經營能力，本公司於2014年6月20日改選第2屆董事計15位，包括獨立董事3位、非獨立董事12位，其中有1位合庫銀行企業工會代表，女性董事有1位，佔7%，年齡介於40~59歲有8人，60歲以上有7人，具備金融法規、會計、審計、資訊技術及風險管理等專長，學養豐富。

其中獨立董事採候選人提名制度，由股東就獨立董事候選人名單中選任之。並由全體獨立董事組成審

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

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

本公司每月召開乙次董事會，必要時召開臨時董事會，2016年度共計召開13次董事會。全體董事均依本公司章程及董事會議事規範等規定，審定公司預算及決算、討論公司財務業務執行狀況、督察內部稽核及法令遵循工作等。

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

董事資料

資料基準日: 2016年12月31日

職稱	姓名	主要學(經)歷	目前兼任本公司及其他公司之職務
董事長	廖燦昌 (財政部代表)	交通大學經營管理碩士 臺灣中小企業銀行董事長、總經理、 副總經理、總稽核 台灣金聯資產管理(股)公司監察人 財團法人台灣中小企業聯合輔導基金 會董事 臺灣金融服務業聯合總會秘書長	中華民國中央銀行理事會理事 台灣期貨交易所(股)公司董事 財團法人中華民國證券暨期貨市場發展 基金會監察人 現任本職：合庫金控兼合庫銀行董事長
董事	林士朗 (財政部代表)	美國猶他州立大學會計碩士 行政院財政主計金融處處長 行政院農業委員會農業金融局副局長 中央信託局主任秘書、處長	合庫銀行董事 現任本職：合庫金控董事兼總經理
董事	施遵驊 (財政部代表)	英國伯明罕大學經濟學博士 中央銀行經濟研究處副處長 派駐亞洲開發銀行(菲律賓馬尼拉) 副執行董事 中央銀行金融業務檢查處顧問兼 副處長 中央銀行發行局顧問兼副局長	現任本職：中央銀行發行局局長
董事	吳琮璠 (財政部代表)	美國加州大學洛杉磯分校(UCLA)會 計資管博士 行政院金融監督管理委員會專任委員 金融研究發展基金副主任委員 會計研究發展基金會常務董事 合庫銀行監察人	合庫銀行常駐監察人 財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心董 事 台灣永光化學工業(股)公司獨立董事 現任本職：台灣大學管理學院會計系所 教授
董事	陳憲着 (財政部代表)	中興大學中國語文學系 東海大學企業管理研究所公共政策 學系	交通部廉政會報委員 國家發展委員會中長期資金運動工作小 組委員 現任本職：中華郵政公司總經理
董事	傅正華 (財政部代表)	國立嘉義大學企業經營管理碩士	現任本職：合庫銀行電子金融部副科長
董事	麥勝剛 (中華民國信用合作 社聯合社代表)	美國紐約大學(NYU)企管碩士 美商花旗銀行經理 福勝證券(股)公司董事長	合庫銀行常務董事 財金資訊(股)公司董事 現任本職：有限責任中華民國信用合作 社聯合社暨淡水第一信用合作社理事主 席
董事	鄭木欽 (合庫企業工會代表)	中興大學企管系市場組畢業 全國金融業工會聯合總會副理事長 全國產業總工會常務理事 中華民國農民團體幹部聯合訓練協會 講師(105年7月15日至106年6月30日)	現任本職：合庫銀行營業部三等襄理

資料基準日：2016年12月31日

職稱	姓名	主要學(經)歷	目前兼任本公司及其他公司之職務
董事	張榮味 (中華民國農會代表)	國立嘉義大學農學院附設專科部 雲林縣第13、14屆縣長 雲林縣第12、13屆議長	中華民國全國商業總會常務理事 現任本職：臺灣省商業總會理事長
董事	蕭景田 (中華民國農會代表)	陸軍官校專修班畢業 革命實踐研究院第4期結業 立法委員 中國國民黨中央常務委員 臺灣省農會常務監事	合庫銀行常務董事 現任本職：中華民國農會理事長
董事	林榮樺 (中華民國農會代表)	霧峰高農畢業 烏日鄉長 臺中縣農會理事長 合作金庫銀行董事	現任本職：臺中市農會理事長
董事	蔡瑞源 (中華民國農會代表)	南亞技術學院觀光休閒管理科 桃園縣雲林里里長 桃園市農會理事長 桃園縣農會總幹事	現任本職：桃園市農會總幹事
獨立 董事	黃明聖	英國華威克大學經濟學博士 政治大學財政學系系主任、教授、 副教授 政治大學財稅研究中心主任 中華財政學會常務理事 財政部促參諮詢委員	合庫銀行獨立董事 現任本職：國立政治大學財政學系教授
獨立 董事	李耀魁	政治大學會計系碩士 國立台北大學會計學系(兼任講師)	聰泰科技開發(股)公司董事 安大科技(股)公司監察人-法人代表 財團法人台北市樹仁社會福利基金會常 務董事 商億財務管理顧問(股)公司董事長 財團法人台灣血液淨化基金會董事 財團法人進興教育基金會董事 現任本職： 信億會計師事務所主持會計師
獨立 董事	鍾志明	政治大學企業管理學系博士 醒吾科技大學行銷與流通管理系主任 經濟部所屬財團法人商業發展研究院 人才培育所副所長 上海佳杏軟件科技有限公司副總經理 誠杏科技(股)公司醫療事務部副總經理 櫃買中心上櫃、創櫃產業專家及審查 委員	現任本職：醒吾科技大學研究發展處研 發長

2016年度董事對利害關係議案迴避之執行情形

屆次	議案內容	利益迴避者	參與表決情形
2016.1.25 第2屆第21次 董事會	本公司總經理及總稽核104年度年終考核案。	林董事兼總經理士朗	利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
2016.2.22 第2屆第22次 董事會	子公司合作金庫銀行為業務發展需要，合併孫公司合作金庫保險經紀人股份有限公司案。	廖董事長燦昌 林董事兼總經理士朗 黃獨立董事明聖 麥董事勝剛 蕭董事景田 吳董事琮璿	利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過，並依有關規定辦理。
2016.3.28 第2屆第23次 董事會	解除本公司董事競業禁止之限制案。	陳董事憲着 林董事榮樺	利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
2016.3.28 第2屆第23次 董事會	本公司104年度單位主管以上人員之特別獎金發放標準案。	林董事兼總經理士朗	利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
2016.5.23 第2屆第25次 董事會	投資本公司銀行子公司合作金庫商業銀行股份有限公司105年度現金增資新臺幣53億50萬5仟元案。	廖董事長燦昌 林董事兼總經理士朗 黃獨立董事明聖 麥董事勝剛 蕭董事景田 吳董事琮璿	利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過，並授權董事長於本公司及銀行子公司就105年3月底之每股淨值間及本案投資總金額範圍內，依主管機關意見辦理。
2016.6.27 第2屆第26次 董事會	指派合庫銀行第六屆董事及監察人案。	廖董事長燦昌 林董事兼總經理士朗 黃獨立董事明聖 麥董事勝剛 蕭董事景田 吳董事琮璿	利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
2016.10.24 第2屆第30次 董事會	本公司誠信經營委員會各委員出席研究費之支給案。	黃獨立董事明聖 李獨立董事耀魁 鍾獨立董事志明	利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
2016.11.25 第2屆第31次 董事會	本公司106年度稽核計畫案。	林董事兼總經理士朗	利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
2016.12.26 第2屆第32次 董事會	合庫證券擬投資臺灣期貨交易所股份有限公司股票案。	廖董事長燦昌	利害關係人予以迴避外，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。

委員會運作情形

審計委員會

本公司自2014年6月20日設置審計委員會，由全體獨立董事組成，委員會每季至少召開一次，2016年共召開12次會議，所審議之重要議案包括：2015年度內部控制制度聲明書、2015年度財務報告、2015年度盈餘擬分派情形、2015年度盈餘轉增資、2016年半年度財務報告、2017年度稽核計畫、2017年度簽證會計師委任、董監事暨重要職員責任保險及本公司增資子公司合作金庫商業銀行等案。

經營管理委員會

經營管理委員會係為強化本公司經營決策、督導各子公司配合集團中長期發展策略並有效管理與整合子公司之資源及業務而設置，由董事長擔任主任委員，並以每月召開為原則。本公司2016年共召開12次會議。

薪資報酬委員會

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

2016年共召開7次會議，會議內容包括定期檢討本公司經理人以上人員薪資報酬規定，審議有關經理

人獎金之發放、分配本公司董事酬勞及子公司薪資、獎金、員工酬勞等章則之擬（修）定。

誠信經營委員會

本公司自2016年8月29日於董事會下自願設置誠信經營委員會，由全體獨立董事擔任委員，負責誠信經營政策之訂定或修正，並定期向董事會報告本公司誠信經營政策執行情形及檢討改善措施，貫徹公司對誠信經營的承諾。

強化風險管理

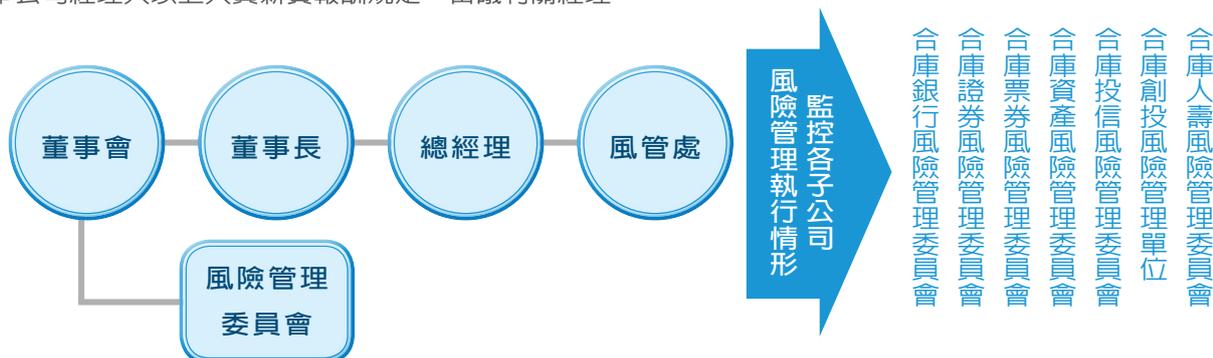
風險管理目標

為健全本公司之經營與發展，達成營運目標及增進股東價值，本公司配合集團經營策略，建置風險管理機制，並落實執行整體風險管理制度與管控程序，以有效提升風險調整後之最大獲利。

風險管理組織架構

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

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



■ 風險管理機制

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

■ 危機處理程序

為即時有效處理集團之緊急事件，迅速弭平事件或恢復營運，本公司訂有「緊急事件危機處理要點」，設有「危機處理小組」負責緊急事件之處理與指揮；遇有緊急事件時，除採取各項危機應變措施外，並依集團緊急事件通報系統及發言制度，適時對外說明澄清，以確保客戶權益，穩定公司營運及安定金融秩序。



法令遵循

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

銀行、票券、證券、投信及人壽子公司已依規完成洗錢及資恐風險評估所需之規劃、建置與管理措施及首次全公司洗錢及資恐風險評估，並據以擬訂洗錢及資恐風險防制計畫，本公司並督導各子公司加強防制洗錢法令教育訓練。

本公司每半年召開本金控集團法令遵循制度研討會，請各子公司對法令遵循制度執行情形重要工作、金融監督管理委員會裁罰案件改善情形及個人資料保護制度執行情形等提出報告。

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

另為增進行員法律知識，合庫銀行2016年間於北、中、南區三區辦理8場金融法務巡迴講習會及3場法令遵循制度研討會，共對591位同仁進行宣導法規及案例研討，亦協助各單位舉辦2次法令遵循自評檢核。

稽核制度

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

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

董事會稽核處主要業務包括：一、訂定本公司年度稽核計畫，對本公司及各子公司辦理業務查核，作成內部稽核報告，交付審計委員會及獨立董事，並向主管機關辦理申報。二、覆核各單位（含子公司）之內部控制制度自行查核報告，併同稽核處所發現之內部控制缺失及異常事項改善情形，以作為本公司管理階層評估整體內部控制制度有效性及出具內部控制制度聲明書之依據。三、對內、外部金融檢查單位所

提列檢查意見或查核缺失之改善情形持續追蹤覆查。四、定期向董事會及審計委員會報告稽核業務。

2016年董事會稽核處已完成年度各項稽核業務，對各單位(含子公司)之查核意見均列管追蹤其辦理改善情形，直到改善完成為止，對公司及子公司整體營運、組織運作及制度建立之執行，已具相當效益。

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

2016 年金控集團受主管機關裁罰案件之追蹤情形及回應

合庫人壽於辦理銀行通路之客戶內容異動申請書，有一稿多用之情事，另有未於投資型保險商品之商品說明書上以粗體或鮮明字體加註警語、對投資型保險商品有要保人風險屬性類型與投資標的風險收益等級不符，以及寄給保戶之對帳單有部分資訊未揭露等情事，以上缺失經金管會於105年9月10日核處罰鍰新臺幣120萬元整及2項糾正。

改善措施：

1. 已增訂保戶簽名之確認管控作業流程，於客戶直接向本公司申請保單異動時，僅受理正本，並加強相關之自行查核。
2. 新增基金時將確認是否加註警語，且每年將檢視基金警語；另修訂相關作業手冊，並納入每年檢核機制。
3. 已重新檢視並確認投資型保險商品之要保人風險屬性類型與投資標的風險收益等級具相符性。
4. 已於相關保險商品之對帳單中揭露相關資訊。

參與協會組織

合庫金控集團積極參與國內外同業各公會或協會組織以維持良好互動，俾透過該等溝通平台，與同業維持良性公平競爭環境，共同提升金融專業度及產業形象。董事長廖燦昌先生分別擔任台北市銀行商業同業公會常務理事、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會常務理事等要職，亦擔任中華民國信託商業同業公會、中美經濟合作策進會、中華金融業務研究發展協會本公司代表人。另合庫各子公司首長及高階主管亦依其業務屬性於各公會或協會擔任重要職務，共同為台灣金融產業發展貢獻心力。

落實誠信經營

為建立本公司暨所屬子公司誠信經營之企業文化及健全發展，參酌臺灣證券交易所股份有限公司頒布之「上市上櫃公司誠信經營守則」，本公司於2014年訂定「合作金庫金融控股股份有限公司誠信經營守則」，該守則重點包括：

落實誠信經營及禁止不誠信行為：本公司應遵守有關法令，落實誠信經營，禁止不誠信行為，並應於公司規章及對外文件等揭露誠信經營之政策。

禁止行(收)賄、非法政治獻金或不當捐助：本公司不宜與涉有不誠信行為紀錄者進行交易，另明訂禁止行賄及收賄、提供非法政治獻金、不當捐贈或贊助。

提供或收受不正當利益之處理程序：本公司人員提供或收受利益時，應符合相關規範始得辦理。

誠信經營之管理單位：本公司設置隸屬於董事會之誠信經營委員會，定期向董事會報告本守則之遵循情形，以健全誠信經營之管理。

商業機密之管理作業：本公司各單位應確實執行商業機密之管理機制，本公司人員應遵守本公司商業機密之相關作業規定，避免機密外洩。

教育訓練、檢舉及懲戒制度：為推動誠信經營，本公司應定期舉辦相關教育訓練與宣導，並應明訂違反誠信經營之檢舉及懲戒制度。

資訊揭露：明訂本公司應於網站、年報及公開說明書揭露本守則之執行情形，並於公開資訊觀測站揭露誠信經營守則之內容。

為防範不誠信行為，各子公司訂有「工作規則」、「員工服務及行為規範要點」或「員工獎懲

辦法」等辦法，具體規範公司人員於執行業務時應注意事項。同時每年定期將該公司落實誠信經營情形提報其董事會，另藉由透過公司網站資訊之公開揭露及內部教育訓練課程之宣導，配合公司治理與內稽內控制度，使內外部人員清楚瞭解公司的誠信經營之相關政策

多管道維護客戶權益

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

此外，本公司及子公司皆設有客戶服務專線或網路信箱，方便客戶即時來電或來信諮詢，並依所詢提供各項客製化服務。為滿足廣大客戶群之需求，合庫銀行設置客戶服務中心，除提供24小時inbound來電服務外，並納入outbound等外撥服務，且持續不定期對客服人員辦理各項教育訓練，以瞭解並深化各項業務認知，即時提供親切、貼心之滿意服務，增加客戶向心力，提升服務品質，強化客戶關係維護。

合庫在以客為尊的服務原則下，致力提供讓客戶感到適切與周到的全方位金融商品服務，且重視客戶意見與需求，並設有24小時客服中心、對外網站、客戶服務電子民意信箱等，除可受理客戶意見反映外，並提供與客戶之溝通及諮詢管道。如客戶對於本公司及各子公司的設備、服務、產品、收費、作業流程或效率等事項有任何建議或不滿意之處，皆可透過營業據點、客服專線、網頁電子服務信箱等各種公開之管道進行反映或提出申訴，本公

司及各子公司在兼顧時效性及保密原則下，由專責受理單位促請業務主管單位以善意的溝通，積極處理及改善，為客戶排解萬難，期使客戶得到滿意的答覆。統計2016年合庫金控各子公司共計受理客戶申訴案件601件均全數結案，公司內部亦要求專責單位第一時間聯繫客戶並提出解決方案，若當日無法完成，至遲應於4個營業日內完成回覆作業，並按月陳報統計分析結果，以作為流程簡化及員工教育訓練之依據。

客戶滿意度調查

為提供更優質化服務，瞭解理財服務競爭力與客戶期待，合庫銀行每季針對理財商品、理財服務、理財人員等項目進行客戶滿意度調查，並依據調查結果，調整服務內容與水準，持續提升服務品質，以提供客戶完善的理財規劃為目標持續努力。2016年理財業務客戶滿意度調查每季皆達90%以上。

合庫證券持續不定期由業務同仁徵詢客戶意見以了解其需求，隨時透過電話或人員拜訪了解並解決客戶問題進而提高滿意度。另合庫人壽為了解客戶對

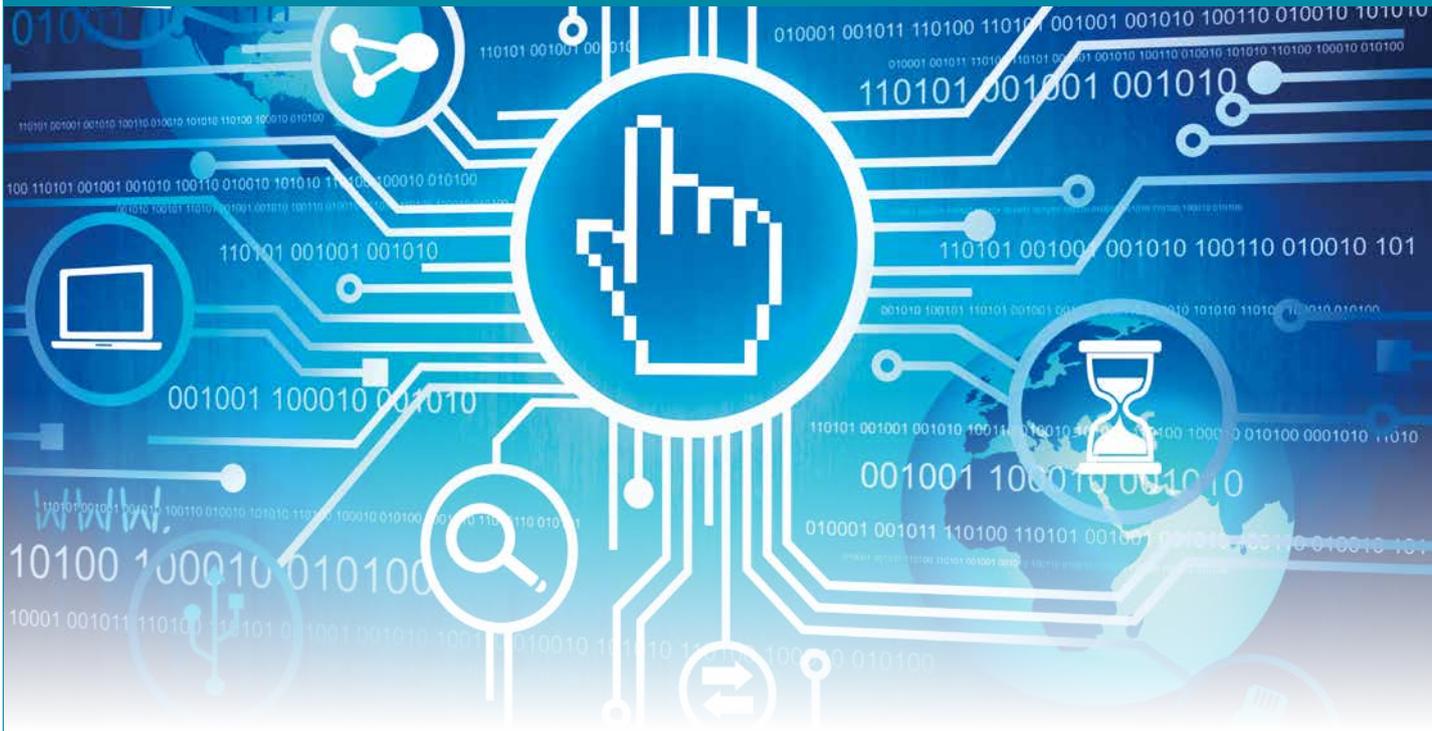
服務之滿意程度，0800客服中心在結束服務保戶之各項詢問或作業後，同時請保戶對其服務之滿意度作評分，各項調查滿意度皆達98%以上。

個人資料保護

因應「個人資料保護法」及「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」之修正施行，本公司將法規變動訊息傳達各子公司，俾使其配合修正內部規章或採取因應措施，同時修正本公司「個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法」及「個人資料蒐集、處理或利用作業要點」。

為落實個人資料之保護及管理，本公司暨各子公司每年訂定個人資料保護管理工作計畫並確實執行，內容包括個人資料保護認知宣導及教育訓練、個人資料檔案清冊之查核、更新及維護、個人資料檔案風險評估及個人資料保護管理自評等工作。未有遺失客戶資訊之情形。





嚴謹商品審查上架程序

合庫銀行推出之特定金錢信託商品在上架銷售前，均通過商品審查小組嚴謹審查程序，並依各類金融商品之特性評估對金融消費者之適合度，以降低其投資風險，且依主管機關要求須經法令遵循暨法務部門之審核確定內容無不當、不實陳述、誤導金融消費者或違反相關法令及自律規範之情事，針對不同客群需要推展合適金融理財商品及行銷活動。另對於首次開辦之新種衍生性金融商品，均應經「合庫銀行新種衍生性金融商品審議小組」審議，就商品性質、經營策略與業務方針、風險控管、內部控制、會計方法、客戶權益保障、法規遵循及法律文件等項目進行審議。2016年合庫銀行召開商品審查小組會議次數為14次，審查國內基金12支、境外基金商品96支。

合庫人壽商品開發遵循主管機關相關法令規定及公司內部控制規範，採嚴謹的設計與開發流程，除進行各項精算測試、風險評估、上市準備作業外，亦須召開相關商品會議以確保上市前作業完整執行，商品並應報主管機關核准或備查，上市後亦會定期檢視相關內容是否符合最新法令規定，以確

保商品確實符合法規、保護消費者權益及維持公司永續經營。2016年合庫人壽共召開11次保險商品評議小組會議，共審議通過11個新商品，逕修及部分變更45個商品。

合庫投信制定「基金募集與發行管理程序」，依「證券投資信託基金管理辦法」及「證券投資信託事業募集證券投資信託基金處理準則」規定，從新基金設立前置作業評估並提報董事會通過，申請(報)主管機關核准募集，再進行新基金募集活動，終至申報主管機關核准後成立新基金，修訂基金契約商品亦同，經申請(報)主管機關核准後修訂基金信託契約，上架審查程序皆合乎法令規範。2016年度合庫投信召開商品審查小組會議次數為12次，審核產品件數為2件，逕付通過修訂商品契約件數為5件。

積極防堵金融犯罪

內政部警政署刑事警察局「165反詐騙諮詢專線」目前已成為社會各界耳熟能詳之「反詐欺」代表，合庫銀行為防止客戶受騙，於官方網站、ATM及自動化服務區不定期宣導相關防詐騙資訊及公告國際匯款詐騙之預防宣導，提醒民眾多加留意。同

時亦設置24小時客戶服務中心受理警示帳戶暨聯防管制通報作業，以即時有效協助檢警單位防堵金融犯罪持續擴大，減少民眾損害接續發生。經統計2016年間合庫銀行接獲存戶預警通報案件共140件，成功攔阻詐騙帳戶並設為警示帳戶為85件。因此合庫銀行獲內政部警政署頒發「協助辦理反詐騙異常帳戶早期預警機制」獎項之肯定。

提升資訊安全

本公司已啓用網路型與網頁應用程式防火牆系統、入侵偵測防禦系統、防毒系統、網路與程式碼弱點掃描系統、網頁滲透測試弱點系統等資訊安全防護系統，阻擋網路駭客攻擊以提供客戶安全之作業交易平台。且為強化資訊存取之安控管理，透過適當防護機制與監控軟體，防止資訊遭不當存取，確保客戶資料之安全性及隱密性。

另合庫銀行致力顧客個人資料之保護，取得由英國標準協會（British Standards Institution，簡稱BSI）驗證通過之ISO 27001國際資訊安全管理制度（ISMS）及BS10012:2009個人資料管理制度證書，針對內部所使用資訊實施全面性之管理，以妥善保護客戶資料的「機密性」、保護資訊資產之「完整性」

防止金融詐騙小故事



台中市66歲張姓婦人接獲自稱是警官的電話，告知其帳戶被冒用，有100多人受騙將款項匯入張女的帳戶內，直稱張婦是詐騙集團的主謀，要證明自己的清白須將100萬元存款匯到法院公證帳戶監管，否則將涉嫌洗錢罪與詐欺罪，要逮捕羈押並入獄服刑，並沒收全部財產。張婦信以為真，依指示到合庫昌平分行匯款，所幸呂姓行員機警查覺有異，暗中通報主管與派出所，共同安撫張婦情緒，並告知這是詐騙集團慣用伎倆，張婦方才頓悟自己差點被騙，及時挽回平生辛苦積蓄而對合庫感謝不已。

及資訊資源之「可用性」，展現合庫對於個人資料保護之決心，並委請專家進行全面之盤點，就各項流程進行審視，並針對公司現行資訊系統架構及軟硬體規格，以高標準進行檢視與強化，以確保維護顧客資料之安全性及隱密性。

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

金融理財知識推廣

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

除定期對相關同仁舉辦各項金融商品課程外，為加強消費者權益保護觀念之落實，促進消費者對自身權益之重視，舉辦投資理財說明會及講座時，均就消費者保護概念併同灌輸及傳達予消費者。另為宣導民眾金融及理財知識，合庫銀行2016年共舉辦543場理財說明會，參加人數達11,211人，獲得客戶熱烈回應。合庫證券及合庫投信亦舉辦多場投資說明會，向客戶講解融市場投資趨勢、宣導投資理財新觀念。



合庫協助警局辦理反詐騙異常帳戶早期預警機制

因應 環境變遷

經營環境變遷
氣候環境變遷



經營環境變遷

打造數位金融環境

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

成立 Bank 3.0 小組

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

提升各項網路平台功能

合庫銀行積極回應主管機關推動之「打造數位化金融環境3.0政策」，透過Bank 3.0策略小組會議，研議新種及既有業務數位化或優化的可行性，由各業管單位配合策略小組運作提出多項開發項目，如消金業務開辦申辦個人小額信貸及房貸增貸業務，企金業務推出「企金撥貸e指通」、「企金資訊e點通」，理財業務推出「基金贖回再申購服務」業務等。

大數據的運用

深厚的存款客戶群是相當珍貴的資源，合庫銀行運用大數據分析定義客戶屬性，量身打造新產品。例如：針對高齡化及少子化的臺灣社會，合庫提供青壯族群「金Loan(一路)保庇」、「悠活三寶」等商品，囊括年金險、醫療險及長照險，協助具風險意識的青壯族群，提早規劃未來退休生活，降低保險成本，保障優質老年生活；針對銀髮族則設計幸福滿袋貸款服務，滿足客戶最在意的每月金流需求，使銀髮族能光彩的享受生活、旅遊與養生的退休生活。未來將持續運用大數據，運用在企金、存款、消金、信用卡、財管等業務。

行員轉型暨育成

因應Bank3.0數位化的發展，規劃育成專業數據分析人員、各業管單位資料分析人員等專業金融科技人才，以進行人員轉型。

協助醫院無現金環境營造

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



合庫銀行領先同業推出全方位醫療繳費e化服務，目前已與多所大型醫療院所合作，協助醫院打造無現金環境。

善之便民付費方式，加強院內衛生及減少現金使用。2016年度合庫銀行行動網銀APP交易筆數較去年同期成長434,681筆，成長幅度達94%。

因應高齡化時代來臨推出之商品

高齡者及身心障礙者財產信託，提供銀髮族更完整的服務

由於高齡社會來臨、傳統養兒防老的觀念改變以及近年詐騙集團的盛行，老年人及身心障礙者相關弱勢族群之資產保障逐漸受到重視，合庫銀行為善盡企業社會責任，提供銀髮族及身心障礙者更完整的服務。特別開辦「高齡者及身心障礙者財產信託」，結

合金錢及保險金信託，除信託專戶內之存款外，未來保險公司所給付的保險金亦可進入該專戶中。此外，委託人可透過信託契約事先約定，將專戶內之款項運用於其生活費、長期照顧機構及醫療等相關費用，完整妥善規劃。客戶也可選擇自己信任的人擔任信託監察人監督信託事務之進行，確保財產能充分為自己的利益所運用，並避免契約遭到不當變更或終止。截至2016年12月底止共承作428戶，餘額2.57億元。

■ 配合政府以房養老政策，推出「幸福滿袋」貸款

隨著高齡化社會來臨，老年人口快速增加，青年人口所得有限，恐無法支應家中長者所需。為協助年長者保有優質老年生活並配合政府以房養老政策，合庫銀行推出市場上首宗商業型以房養老貸款－「幸福滿袋」，以協助年長者活化自有不動產，提供其老年安養所需資金。另鑒國人退休年齡逐年下降，合庫於2016年11月4日進一步將該貸款最低適用年齡由年滿65歲調降至年滿60歲，同時結合財產及不動產信託等商品，以滿足國人退休生活需求。截至2016年12月底止，共承作516件，累計貸放餘額為2.97億元，位居同業之冠，同年更榮獲台灣傑出金融業務菁英獎「最佳消費金融獎特優獎」殊榮。以房養老相關微電影請參閱銀行子公司官方網站<http://www.tcb-bank.com.tw>。

■ 因應老年化社會來臨，推出「悠活三寶」保險專案

因應少子化及老年化趨勢來臨，為滿足客戶全方位退休理財商品需求，合庫銀行與南山人壽攜手合作共同推出業界首創結合「年金保險、長期照顧保障及終身醫療」組合式商品－「悠活三寶」保險專案，提供客戶一次滿足在規劃退休基金、長照需求與醫療保障，讓退休族群能有安穩老年生活。截至2016年12月底止，共承作835件，金額約5.65億元。



合庫銀行領先同業推出以房養老「幸福滿袋」貸款，並榮獲台灣傑出金融業務菁英獎肯定

■ 推行無紙化金融

合庫除對內實行環保節能措施，對外亦積極推動綠色無紙化交易，提供客戶更便利的e化服務，合庫銀行 2016年持續鼓勵客戶申辦綜合綜合存款電子帳單、信用卡電子帳單，截至2016年底申請綜合存款電子對帳單寄送客戶數計有29萬戶，較前一年底增加22萬戶，信用卡電子帳單普及率亦達16.51%，大幅減少紙類用量及碳排放；同時亦配合政府推廣無實體電子發票，開發信用卡、簽帳金融卡等支付工具作為電子發票載具之服務。

此外，子公司合庫人壽為便於客戶透過網路方式申請保險服務，持續優化網路投保平台，於2017年1月推出網路轉換批註條款及多項電子表單服務，提供客戶不受時間地點限制之24小時數位服務；合庫證券往來客戶申辦電子對帳單人數亦逐年成長，截至2016年底止，申辦人數達28,000人以上，占往來客戶數比重24.20%。

年度	電子對帳單 累計申請人數	佔有效戶數 比例
2012年	4,888	6.22%
2013年	8,256	9.62%
2014年	13,295	13.71%
2015年	20,977	19.77%
2016年	28,275	24.20%

氣候環境變遷

綠色採購

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

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

教育訓練數位化

- 建置e-learning數位學習系統，有效節省教學講義用紙。
- 透過視訊會議辦理業務講習、新商品教育訓練。

案件審查數位化

- 建置「線上貸款申請作業平台」、「企金撥貸e指通」審查放款案件，減少紙本作業流程。
- 建置「線上e點通網路投保平台」，審查投保資料，提高服務效率的同時亦有效減少審查文件用紙。

供應商管理

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

優化資訊設備 - 推行無紙化

合庫透過優化資訊設備、簡化作業流程推行多項數位化作業，如教育訓練數位化、業務執行及宣導數位化、文書處理數位化等，此外，更致力於案件審查數位化，如銀行子公司建置「線上貸款申請作業平台」受理申請及核對新承作放款案件審核，截至2016年底約審核5,929件，有效減少紙張列印。

資源回收及再生

於各單位設置資源回收箱，按紙類、塑膠、金屬、廢電池、光碟片等分類回收，廢棄之耗材(碳粉匣、墨水匣)請供應商協助廢棄回收；員工餐廳設置廚

業務執行及宣導數位化

- 透過內部電子公布欄及電子郵件公佈各項業務訊息。
- 業務宣導、業務檢討會多以視訊會議進行，以減少差旅所造成的碳排放汙染。

文書處理數位化

- 建置「線上公文簽核系統」、推行「電子化公文系統」，以提升文書處理作業效率，減少用紙。
- 各項會議以電子議程方式置於內部網站供與會者自行下載。
- 各類申請文件、書表，採行電子表單方式提出。



合庫於辦公環境張貼各式節能標語，隨時提醒同仁一起環保愛地球。

餘回收桶，落實垃圾分類及減量精神，並減少清運成本及焚化爐負擔；另內部傳遞之公文封及紙箱亦重覆使用，以達資源有效再利用。

推行夏日輕裝運動

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

節能措施

為響應政府推動節約能源，使能源充分有效利用，合庫自2008年起即實施「節約能源措施」，透過督導管理及教育宣導等方式，達到水、電、油等用量之減少，進而提升節能效率，減少資源浪費。

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

會，張貼日常節約能源標語及提醒標示，以養成全員節約能源之習慣。

合庫相關節約能源措施主要有：冷氣控溫 $26^{\circ}\text{C}\sim 28^{\circ}\text{C}$ ，並定期清潔保養冷氣空調系統，以維持機械壽命及冷房效果；選用有環保標章之省電燈具，在出入口位置張貼節電標示，關閉非必要使用之照明；招牌燈具一律採用節能T5燈具並配合時間控制器，可於預定時間自動對照明環境作模式切換，或燈具的明滅控制，不需手動操作，可避免因忘記關燈而浪費電能，各大樓、營業單位招牌照明設定晚上10點後自動關閉；推行步行運動，上下樓層3樓以內者不搭乘電梯；影印機設定節電模式，對於長時間不使用之電器或設備，關閉主機及周邊設備電源，並將插頭拔除，以減少待機電力之浪費；購置高效率低耗油之公務用車，鼓勵員工共乘或搭乘大眾運輸系統；使用省水器材，宣導並張貼節約用水標語，使用飲水機及自來水，隨手閉緊出水口，以免浪費。

各單位由單位主管負責督導所屬用水、電、油之情形，並確實按季上網填報，並定期就採行節約能源措施進行檢討、追蹤、分析用水、用電及用



油差異原因及擬定改善對策。總部大樓部分由合庫銀行行政管理部負責填列，並彙總其他單位所填報之資料，以確實瞭解各單位用水、電、油之情形，對未達節約率目標之單位請其說明原因並檢討改善。

節能目標及成效

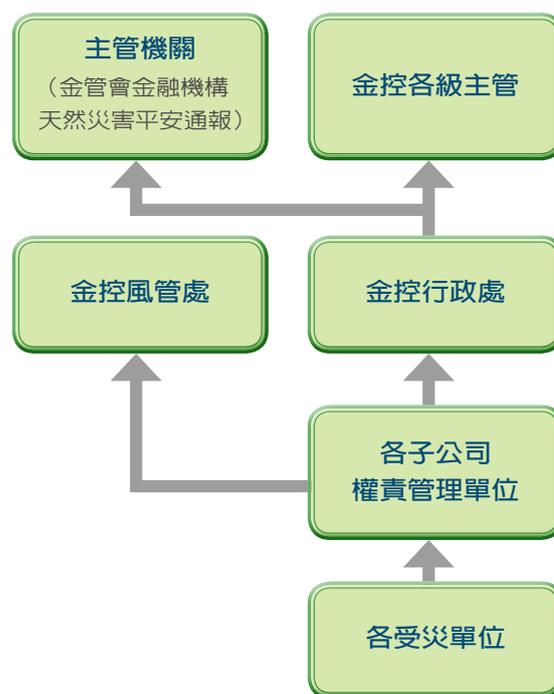
本公司節能活動早於2008年起即配合政府政策實施，並戮力執行各項節能作為，至今已實行8年，並累積良好之成效；惟在業務成長與兼顧客戶權益、員工健康工作環境之前提下，除陸續汰換老舊耗能設備、加強服務e化以具體改善能源耗用，目前各項能源的使用與前年度相較以不增加為原則，以避免客戶抱怨、客訴及影響業務推動。回顧近年實施之績效雖逐年成長進步，惟仍尚有進步空間，本公司將一本愛護地球之初衷，持續努力推動各項環境保護政策，以落實關懷地球回饋社會之責任。

本公司水源100%來自臺灣自來水公司，主要供員工及部分消費者使用，對水源並未有顯著之影響。2016年合庫金控總行大樓及分行用水量為262,871度，較2015年微幅增加831度。另用電、用油部分，2016年亦較2015年分別減少721,326度、17,201公升，有效減少溫室氣體排放。

天然災害應變機制

台灣每年均會遭遇強度大小等級不同之颱風或地震侵襲，擁有廣大分支機構之合庫金控集團為預防此天然災害之發生影響正常業務運作，母公司合庫金控

訂有「緊急事件危機處理作業程序」及「緊急事件危機處理要點」，子公司轄下受災單位須於損害發生後即刻通報該公司權責管理單位，並由該權責單位於當日上午10時前以通報單通報母公司，以便掌握事件發生原因及危機處理情形並利後續之追蹤管理；另轄下各子公司訂有「緊急事件通報程序暨對外說明標準流程作業要點」及「天然災害期間派員值勤及應變實施要點」，於災害發生時，受災之單位應立即通報並須於二日內將詳情以公文函報各主管部門；如屬「重大偶發事件」，應另電告及填具「報告單」傳真通報董事會稽核處，並於二日內將詳情以公文函報董事會稽核處，以陳報主管機關。



2015~2016年溫室氣體排放量比較表

類別	間接能源		直接能源	
	外購電力 (度)		汽油 (公升)	
年度	2015	2016	2015	2016
用量	41,856,657	41,135,331	401,683	384,482
排放係數	0.528		2.2631	
碳排放量kgCO ₂ e	22,100,314	21,719,454	909,049	870,121
差異	-380,860		-38,928	

註：二氧化碳當量排放係數參考來源：臺灣環保署溫室氣體排放係數管理表 (6.0.3 版本 2017/1)



創造 社會共榮

參與社會倡議
提昇金融關懷
重視員工權益

參與社會倡議

合庫金控及旗下子公司在拓展業務、提昇金融服務品質之餘，積極投入公益活動。每年在各縣市地區舉辦棒球、羽球和桌球育樂營，讓體育運動向基層紮根，並每年舉辦「合庫金控正新瑪吉斯盃桌球賽」、「合庫盃慢速壘球賽」及「合庫盃羽球賽」等賽事，並贊助「中華台北羽球公開賽」、「台北青少年桌球公開賽」及「統一發票盃路跑」等多項體育活動。另外，更參與及贊助藝文活動以及金融相關學術研討會或講座，致力推廣藝文及金融知識。

合庫在地深耕全力支持台灣基層體育，用心回饋社會，培育優秀體育選手為國家爭取榮譽，屢獲政府單位及有關機構之肯定，曾分別於1998、2000及2001年獲行政院體育委員會頒發「精英獎」的「優良贊助單位或人員獎」，另於1999年則是榮獲「精英獎」的「推動體育有功單位或人員獎」；連續八年獲得教育部體育署頒發國家「體育推手獎」囊括「推展類」、「贊助類」金質獎等三大獎項，深受國家及民衆的肯定。



蔡英文總統頒發獎盃予廖燦昌董事長，合庫銀行連續八年獲教育部體育署頒發體育推手獎「贊助類金質獎」、「贊助類長期贊助獎」及「推展類金質獎」

體育支持

2016年11月誕生了台灣史上第一位世界羽球排名第一的新星-戴資穎，今日她在國際體壇上發光發熱，讓世界看見台灣的另一個強項，最重要背後的推手，就是長期推動台灣運動前進的合作金庫!

合庫就是以實際行動實踐企業社會責任，以「為國爭光、支持台灣運動」為出發點來成立棒球隊、桌球隊、羽球隊。世界球后戴資穎、台灣羽球一哥周天成、桌球選手江宏傑、莊智淵、職棒選手

彭政閔、陳金鋒，全都是合庫長期培育的優秀球員，合庫藉由從小培訓及完備的獎勵制度，加上球員退休後可以轉任銀行職員的全方位完善規劃，才能讓選手無後顧之憂專心的面對每一場比賽，致力打出好成績!一路以來合庫關懷照顧每一位球員，當球員永遠的靠山、永遠的避風港。

合作金庫逾一甲子以來與台灣這片土地共同成長，我們深信，除了金融專業之外，體育是讓台灣接軌國際的重要軟實力，推廣體育可以帶動國民健康運動的風氣，更與合庫「合作」的品牌精神不謀而合。

合庫也藉由棒球、桌球及羽球三支球隊的培育，輔以建教合作、舉辦盃賽及各項育樂營活動，讓參與者、觀賽者都能愛上運動，進而享受運動!

未來，合庫將帶動各企業加入支持運動贊助的行列，為台灣體壇注入更多的活水，讓更多台灣選手可以無後顧之憂的征戰國際，讓世界看見台灣。



2016年全國羽球團體錦標賽冠軍



合庫桌球好手江宏傑、黃聖盛



周天成榮獲 2016 年中華台北羽球公開賽冠軍

臺灣之光、合庫之星

台灣第一位世界球后，就在合作金庫！

專心打好每一個球，決不放棄每一次讓世界看見台灣的機會!

國中三年級我就加入合庫這個大家庭，受到了很好的照顧，內心無法只用感謝二字言語可以形容。合庫長年的支持與栽培，讓我在訓練充足的環境中安心成長，更讓我無後顧之憂的在運動員夢想的奧運競技場上為台灣全力以赴，沒有合庫就沒有我今日的成績，感謝合作金庫成為我夢想的翅膀，帶我飛向世界各地爭取好成績，讓台灣的實力被世界看見!合庫是我永遠的避風港，永遠的家。

(From 戴資穎)



球隊經營，保障球員生活

合庫為提供全方位培訓資源及知識技巧傳承，每年編列預算提供三支球隊運作，給予球員生活保障，使球員得以無後顧憂地專注於訓練及比賽。同時三支球隊均由經驗豐富的專業教練指導，並且為讓球員有專屬場地安心練習，合庫以自有行舍或承租的方式提供寬敞的訓練場地或運動館，於合庫員工訓練中心提供有需求的球員在培訓期間的住宿；各球隊均有專屬交通車接送球員至練習場地或比賽地點，球員於國內自行搭乘

大眾運輸工具或搭機參加國外賽事，合庫亦提供相關補助。

合庫建置完善的薪資、升遷及獎勵制度，球隊的正式隊員即為合庫員工，除了每月固定薪資外，另依其貢獻享有營養金。於集訓期間外，球員也能接受公司規劃的金融專業教育課程，在退役時亦可選擇轉任銀行職員，即使離開球場生活依然有保障，並且在轉換跑道後亦能有良好的表現。



合庫舉辦里約奧運選手歸國茶會，感謝球員的努力與付出，提升了台灣於國際體壇的能見度。

2016年合庫球隊費用統計表

單位：新台幣仟元

項目	教練及球員人數	球隊經費 (註 1)	球員薪資獎金 (註 2)	合計
棒球	34	\$ 18,600	\$ 16,748	\$ 35,348
桌球	59	\$ 16,746	\$ 19,206	\$ 35,952
羽球	50	\$ 16,644	\$ 13,877	\$ 30,521
總計	143	\$ 51,990	\$ 49,831	\$ 101,821

註：1. 球隊經費包含執行建教合作之費用以及隊員訓練營養費。
2. 球員薪資獎金含教練所領之薪資獎金。

■ 建教合作，支持基層體育教育

合庫為台灣體壇培育新一代選手，自1998年起，合庫陸續在7個縣市22所學校透過建教合作的方式，支持基層體育教育，為台灣培育更多國手人才。除了贊助學校經費或球具，亦安排球隊隊員協助指導學生球技，截至2016年底，14所學校與合庫進行體育建教支持計劃。為長遠且穩健地培訓選手，合庫除了贊助多所學校經費或球具，桌球及羽球隊更每年鎖定多所潛力學校進行建教合作，合庫桌球隊有4位教練長期派駐7所國、高中桌球隊，進行球技指導；羽球隊則每年勻支一定金額，贊助7所建教支持體育教育的學校球隊，多位球隊隊員會撥冗至校園指導學生選手球技，為台灣培育更多國手人才。

■ 贊助各類體育活動及舉辦各類球賽

合庫也以具體的行動贊助國內主要賽事，2016年贊助之體育活動如：中華台北羽球公開賽、台北青少年桌球公開賽等，為各類體育競賽推動盡一份心力。此外，合庫也於2016年舉辦了各項球類比賽，如合庫金控正新瑪吉斯盃全國桌球錦標賽、合庫盃羽球賽及合庫盃慢速壘球邀請賽等，於2016年底參加隊伍及人數共有186隊3,640人，同時號召與合庫往來許久的機關單位及客戶一起打球運動，也希冀能藉此體育活動，讓參與者享受運動，養成運動好習慣，也提振運動風氣。

■ 國際比賽好風光，建立台灣好名聲

合庫桌球及羽球選手在國際比賽中獲得勝利，提高台灣國際間的能見度，更為台灣做了最佳國際宣傳，如戴資穎於2016年香港羽球公開賽女子單打決賽中，榮登世界女子單打排名冠軍，為臺灣史上第一人，莊智淵於2016年匈牙利公開賽獲得男子單打冠軍、鄭怡靜於2016年女子世界盃獲得女子單打亞軍等，這些好成績，也讓合庫堅信推廣體育之路，更為踏實及充滿自信心，也能讓選手更為有信心，在以合庫為後盾下，再創體壇佳績。



戴資穎登世界羽球球后頒獎典禮

▣ 舉辦育樂營，發掘體壇新幼苗

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

育樂營自1992年開辦以來，迄今已邁入第26年，每年由三支球隊的球員及建教合作的學生們於全台各地輪流舉辦，為超過5萬名學童開啓體育的啓蒙之路，也為台灣種下體育幼苗種子。

育樂營課程內容包含球類運動基本動作訓練、規則講解、球員禮儀、分組比賽及國手表演，並利用課餘時間進行有關金融常識的有獎問答，以寓教於樂，灌輸學童正確之金錢觀念；於



活動閉幕時還有摸彩活動，許多參加的學童還與合庫選手們合影或索取簽名，留下難忘的童年回憶，激發學童發展球類運動的興趣。

此外，為讓學校單位一同推廣棒球運動，表達對基層棒球的支持，2016年合庫贈送宜蘭縣設有棒球隊的8所小學每隊30雙比賽鞋，以及屏東縣設有棒球隊的10所小學每所30雙專業棒球運動鞋，希望培育更多優秀選手。

2016年合庫育樂營辦理概況一覽表

項目	時間	地點	報名參加人數	協辦單位
棒球	暑假 7/23~7/25	台北新生棒球場	365	--
桌球	暑假 8/6~8/8	台南崇學國小	282	臺南市體育會桌球委員會
羽球	暑假 7/8~7/10	台東東海運動公園羽球館	293	臺東縣政府 臺東縣政府臺東縣體育會羽球委員會

2016年合庫育樂營報名參加學童總人數940人



慈善公益

合庫多年來持續舉辦參與各項公益活動，深入當地了解在地需求，中心主軸為關懷偏鄉弱勢族群，由全台各地分行將資料提報總行，藉以發掘出當地最需要幫助之民衆。活動辦理的形式由各地分行依照所尋找之對象，傾聽他們的需求，規劃出最適合之活動，以實現偏鄉弱勢族群心中之願望。

❑ 寒冬送暖

秉持關懷社會的愛心企業精神，本公司與銀行子公司廣續以「合庫寶貝 關懷加倍」主題舉辦寒冬送暖活動，讓弱勢族群感受社會關懷，持續傳遞愛的正能量。2016年於全台13個縣市辦理捐助活動，包含關懷兒少成長、扶助身心障礙、照護老人所需及提供醫療救濟，總計共26家社福機構及學校，超過1,500人受惠。



寒冬送暖馬賽國小羽球公益活動



合庫董事長廖燦昌支持台東太麻里大王國小發起之「陶笛大王」圓夢計畫



合庫有愛寒冬送暖到北區兒童之家

❑ 舉辦公益路跑

為鼓勵民衆為健康而跑，同時捐發票作公益，合庫金控偕同銀行子公司與北區國稅局於宜蘭冬山河親水公園共同舉辦「財政部 2016 年統一發票盃宜蘭場路跑活動」。此次活動共募集了339,527 張發票，全數捐贈予財團法人慈懷社會福利基金會附設私立慈懷園、財團法人宜蘭縣私立蘭馨婦幼中心、財團法人阿寶教育基金會、財團法人宜蘭縣私立佛教幸夫社會福利慈善事業基金會及社團法人宜蘭縣智障者權益促進會等5家社福團體，其中合庫金融集團員工熱烈響應，共有兩千多人報名參加，樂捐了發票14 萬 3 千多張，展現本集團員工的愛心，也充分傳達了「財政向前跑 臺灣最美好」的活動理念。

■ 響應食（實）物銀行活動

為應金融監督管理委員會推動金融業投入社會公益，銀行子公司參與2016 年度金融有愛-「食（實）物銀行」聯合捐助物資公益活動，透過各縣市政府捐贈食（實）物予偏鄉弱勢家庭約3千餘戶，以紓解偏鄉地區貧困環境。



合庫參與由臺灣期貨交易所發起的「金融有愛 幸福無礙」聯合捐助物資公益活動

■ 社會急難關懷

2016年台南強震、尼伯特、莫蘭蒂及梅姬颱風重創台灣造成嚴重災情，合庫協助急需資金從事重置及整建之民衆、農漁民及企業，早日完成災後重建工作，除配合政府辦理各項天然災害之政策性貸款，亦自辦各項天然災害重建復興貸款，以協助受災戶重建家園，儘速恢復正常生活。

■ 捐助弱勢

2016年捐助勞動部協助處理太子汽車離退勞工資遣費及退休金，以落實企業社會責任，照顧弱勢及促進社會和諧。

■ 發行公益信用卡

為善盡企業社會責任，銀行子公司於2016年與鹿港天后宮攜手合作，發行「鹿港天后宮認同卡」，提撥持卡人每筆消費金額0.3%回饋廟方，作為公益用途使用，期與卡友推廣媽祖慈悲濟世的精神，讓行善與公益融入社會的每個角落。

此外，銀行子公司與「兒童福利聯盟文教基金會」合作發行「關懷卡」，提撥持卡人消費繳款金額一定比率捐助予該基金會，作為援助弱勢兒童之用，迄今累計回饋金逾224萬元。另與「心臟病兒童基金會」合作發行「心兒卡」，捐助該基金會作為援助心臟病童之用，迄今累計回饋金逾232萬元，對於弱勢兒童之社福照顧工作頗有助益。

與媽祖一同做公益

刷卡做公益
持卡有保佑
高額現金回饋
首刷禮
滿額禮

合庫金庫銀行

■ 肝病防治學術基金會「保肝篩檢活動」

2016年銀行子公司捐助財團法人肝病防治學術基金會辦理偏遠地區保肝篩檢活動。

■ 社團法人台中市厝邊關懷協會「樂活 e 起來」

為促進樂齡退休者社會參與感，提供有益身心健康的活動，銀行子公司 2016 年響應社團法人台中市厝邊關懷協會發起的「樂活 e 起來」活動，透過捐贈平板電腦，提供高齡者學習平台，促進長者與網路世代連結，共享社會創新與便利，以提昇多面向自我價值。

■ 關懷家庭照護者

中華民國家庭照顧者關懷總會(以下簡稱「家總」)指出，台灣有上百萬的家庭照顧者，承受龐大的壓力，卻沒有紓壓管道，長期下來易造成照顧者與被照顧者與外界的關係漸漸疏遠，除了身心健康亮起紅燈、出現社交畏縮、憂鬱機率增高、甚至有可能出現暴力行為，情況堪憂。國內外研究皆證實「喘息」可使家庭照顧獲得各種好處，減少身體負荷、心理壓力、提昇人際社交互動，間接也可減緩被照顧者的退化情況，因此家總自成立即致力倡議，推動喘息服務，合庫人壽自102年起與家總合作守護照顧者的志工活動，並發起守護幸福捐款活動，針對成交的每一筆房貸壽險保單，捐出新台幣300元予家總，2016年度捐贈金額總計近新台幣280萬元；對內發起員工義賣活動募得逾4萬元，協助家總提供更多資源給照顧者。

2016年更號召旗下員工舉辦「食起守護」、「身體好棒運動會」、「暎猴飽關懷活動」、「吃的蒸巧關懷活動」、「喘息咖啡讚」及「酸甜苦辣巧克力活動」，提供家庭照顧者喘息機會，讓家庭照顧者與接受照護的家人一同走出戶外，換個場景，換個心情，喘口氣，補充滿滿能量再出發！



全方位守護 · 替照顧者趕走疲憊

「十年來每天照顧失智的老父親，我吃也吃不好、睡也睡不穩，心理與肉體上的疲憊已讓我喘不過氣來，有時，我真的好希望父親快點走...」

阿明在參加合庫人壽與家總辦的「喘息咖啡讚」活動分享中痛哭失聲，說出埋藏在自己心裡多年痛苦的秘密!透漏自己有好幾次的深夜裡，想乾脆帶著久病的父親一起解脫離開人世。

「還好在合庫人壽當義工的小陳帶我來參加「守護者聯盟」一系列的舒壓活動，有專業的醫師教我們如何照顧失智的家人、義工朋友聽我訴說心中的苦悶、物理治療師與合庫棒球隊設計的「照顧不痛操」，高飛接殺球的動作有效紓解我長年肌肉痠痛、僵硬的現象，另外，我還學到如何在家中做出快速、營養又好吃的電鍋銅板美食，這樣我在家就可以為自己與父親料理出營養滿點的料理了」。



關懷弱勢團體

秉持回饋社會理念，銀行子公司參與高雄市鹽埕國小第92屆小鐵人「感恩尊老，健康樂活」社區里鄰行善美德勸募活動、三軍總醫院「2016三總健康 GO!」淨山健行暨親子園遊會活動；贊助財團法人花蓮縣私立慈惠愛心基金會辦理「慈惠心、感恩情」公益活動，其公益所得全數做為慈惠愛心基金會推動濟弱、助學寒冬送暖之用、協同臺北市中山區圓山里里長舉辦母親節里民感恩藝文活動等。

為關懷偏鄉地區孩童生活照顧及教育需要，投信子公司致贈專款予「台東基督教阿尼色弗兒童之家」，作為兒童生活照顧及教育基金；另捐贈財團法人天主教花蓮教區附設私立安德啟智中心，幫助籌建身心障礙福利設施及採購安德中心院生手工製作之木製禮品，推廣愛心公益並鼓勵同仁發揮己力幫助弱勢團體。

票券子公司關懷台灣弱勢社福團體-台東哈拿之家，以實際關懷的愛心與捐助，幫助無依孤雛的孩子們，更積極參與寒冬送暖活動，捐助輪椅三十張予台北三軍總醫院，在寒冬中以最實質的幫助傳遞溫暖的力量。

合庫資產管理子公司定期採購陽光社會福利基金會陽光汽車美容中心洗車，以行動表達對燒燙傷燒人士之支持;另關懷心智障礙者的終生教育及在社區中獲得終生照顧，於每月慶生及慰勞同仁之點心，採購喜憨兒社會福利基金會之各項烘焙屋及烘焙工廠產品;此外，於寒冬送暖活動捐贈財團法人新北市私立明新兒童發展中心，幫助0-6歲領有身心障礙手冊發展遲緩之兒童，激發其生命的潛能；為推廣員工親近海洋實踐環境保護理念，於新北市淡水區沙崙舉辦「2016年員工親子親水淨灘活動」，以實際行動清除沙崙附近海灘汙染物，維護保育海洋生物生存環境。



合庫投信捐贈財團法人天主教花蓮教區附設私立安德啟智中心



合庫票券寒冬送暖活動捐助台北三軍總醫院



合庫資產公司舉辦 2016 年員工親子淨灘活動

學術藝文

■ 參與籌設教育公益基金

為響應金融監督管理委員會推動金融業投入社會公益，本公司擔任由台灣集中保管結算所主辦之「大專生金融就業公益專班」協辦單位，針對因家庭因素需協助之大學生，藉由一系列金融專業課程訓練，強化其就業競爭力，以協助家庭經濟脫困，落實社會關懷。

為協助弱勢家庭青年學子順利完成學業及提供金融教育課程，銀行子公司捐贈台灣金融服務業聯合總會籌設「金融服務業教育公益基金」，以鼓勵更多青年學生向學並推廣金融相關知識。



■ 贊助學術藝文活動

為提昇國內藝文欣賞水平及國人休閒生活品質，銀行子公司對各項藝文活動之贊助不遺餘力。2016年贊助台灣國際當代藝術家協會主辦之「2016第六屆台北新藝術博覽會」活動、「名偵探柯南」特展、「秦俑文化」特展及桃園市政府舉辦之「2016 台灣燈會」活動，致力推廣國內優良藝文及良善休閒生活。此外，合庫對國內金融學術發展相當注重，參與國內各項學術論壇，於2016年參與台北金融研究發展基金會「第二十一屆兩岸金融合作研討會」、財團法人中華民國會計研究發展基金會「第二十八屆會計菁英盃辯論比賽」等活動。





■ 獎勵學術研究

合庫銀行自1954年即設置有研究獎助金，鼓勵大學學生從事經濟、金融等之研究，為國內各類型研究獎金頒發歷史最悠久者之一，研究論文及相關資格條件經審查通過者，將頒予獎狀與獎金，而且申請人得獎資歷可作為合庫晉用新進人員時的參考。隨著國內高等教育普及，獎勵對象已由大學生擴大到碩士班與博士班研究生，獎勵金額也不斷提高，累積至2016年，獲獎的學生已經達到744名。

■ 提供獎助學金

為回饋社會，鼓勵學生努力向學並協助學校推展校務，銀行子公司自86年起對委託代收學雜費或校務基金之高中以上學校在學學生捐贈獎助學金，2016年度捐贈國立陽明大學等20餘所高中及大專院校計234萬元。

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



提昇金融關懷

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

責任融資

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

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

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

政策貸款

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

業資金；辦理留學生貸款以鼓勵學子深造；辦理青年安心成家貸款，以協助有購屋需求之青年安居樂業。截至2016年12月31日，合庫銀行已辦理23,398件安心成家貸款，貸放餘額為745.77億元。2016年合庫銀行政策貸款餘額總計達11,042.71億元。

合庫銀行政策貸款餘額統計表

單位：新台幣億元

項目		貸放餘額
法人	中小企業貸款	5,809.97
	文創產業貸款	437.86
	新創重點產業貸款	3,834.69
	其他配合政府政策法人貸款	120.61
個人	財政部青年安心成家購屋優惠貸款	745.77
	其他配合政府政策個人貸款	93.81
貸款總計		11,042.71

資料日期：2016年12月31日。

配合金管會持續推動金融升級

為配合行政院國發會推動之「世界銀行(WB)經商環境改革方案」，及配合金管會持續推動金融昇級，並支援產業「打造數位金融環境」，合庫資產管理子公司參加經濟部商業司全國動產擔保交易線上登記申辦系統開發建置工作，其中動產擔保交易線上登記及公示查詢服務已上線，提供線上「電子繳費機制」、「電子憑證簽章」及「智慧型表單」等完整線上申辦功能，讓契約當事人可線上設定登記、變更、註銷、抄錄及證明書申請，大幅減少臨櫃辦理及傳統郵寄之交通與時間成本，最快甚至可以當日送件隔日取得登記證明。藉著集中動產擔保交易登記資料庫，整合全國動產擔保公示查詢服務，大幅增加資訊透明度，提昇客戶辦理擔保融資意願及效率，促進企業利用動產取得所需融資，預期可推昇我國經商環境的全球競爭力。



合庫與屏東縣政府共同舉辦「屏東縣綠能貸款專案」合作啟動儀式



合庫金控暨銀行廖燦昌董事長榮獲中華民國全國中小企業總會頒發第八屆國家磐石關懷獎章

配合政府推動 5+2 新創重點產業

合庫力挺政府綠能建設計畫，積極共創政府、銀行與產業三贏局面，協助綠能產業取得資金及金融服務，讓政策得以延續推展。銀行子公司截至2016年12月底止辦理新創重點產業放款餘額逾3,834億元，市占率第一，服務新創重點產業業者逾1萬戶。合庫資產管理子公司提供融資額度予上市公司元晶太陽能科技股份有限公司購置太陽能電池生產線之機器設備。合庫期許透過綠色金融的推動，做到以金融支持產業發展，並期許綠色經濟亦帶動綠色金融發展，促進經濟的正向循環，創造綠色產業、綠色金融與社會永續三贏的局面。

辦理子女教養、退休安養信託，守護客戶財產

為守護客戶財產，合庫銀行開辦子女教養及退休安養信託，截至2016年12月底止共承作103戶，餘額3.41億元。「子女教養信託」之目的包含重病父母為規劃未成年子女日後的教養照顧，為身心障礙子女預為安排照護或家族財富傳承等，可避免子女一次拿到全數財產後揮霍殆盡。

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

退休安養信託小故事

「爸爸老年失智症越來越嚴重，我真的很擔心爸爸數千萬的退休金會被詐騙集團給騙走!!」

客戶陳先生旅居海外無法時時刻刻照料父親的生活，近年來發現父親的失智症日益惡化，常聽信陌生人的話借錢給他人，於是幫父親成立「退休安養信託」，由陳先生擔任信託監察人，約定每月給付生活費5萬元。另一位高齡95歲的王老太太，其他子女不放心她的退休金由小兒子管理，子女們幫母親成立「退休安養信託」，指定信賴的親友擔任信託監察人，退休金專款專用在母親的生活費、醫療費及養護費。透過規劃「退休安養信託」，可約定每月領取固定生活費、醫療費、養護機構費及看護費等，確保「專款專用」在母親身上。



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

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

身心障礙財產信託小故事

「我真的很擔心母親過世後，身心障礙的弟弟小方往後要如何生活？」

小方是名身心障礙者，生活起居皆由老母親料理，但小方的姐姐考量母親年事已高，自己又罹患癌症，身體健康每況愈下，為保障小方往後生活無虞，姐姐決定將一部分存款，還有自己及母親的保單(死亡保險金受益人為小方)交付信託，確保這些財產即使在母親或自己過世後，小方就算住進安養機構，也無需擔心生活費、醫療費及養護費。



無障礙金融服務

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

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

走入校園與社區

為建立民衆及學子正確的消費與理財理財債觀念，合庫銀行響應金管會銀行局舉辦之「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」，希望藉由活動的參與，透過播放宣導短片、講師解說、互動問答，讓金融教育向下紮根，使青少年與民衆都能獲得消費金融知識，樹立正確金錢觀與養成負責任的態度，提昇人民金融知識水準。2016年合庫銀行共辦理29場次。

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



守護家園

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

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

協助債務人更生與重建債信

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

合庫銀行亦提供再次協商機制，當債務人因失業、減薪，致收入減少無法繼續還款時，提供「變更還款方案」，以降低月付金減輕還款負擔。另因生病、發生事故、子女養育費用，或其他必要支出增加，致無法繼續履約毀諾者，提供「個別協商一致性方案」，以解決其難以背負的債務，重拾生活步調及自信。此外，合庫銀行亦提供「還款困難之經濟弱勢債務人消金債務展延方案」，協助消費金融無擔保債

務還款困難之經濟弱勢債務人，使其先安定生活後，再與金融機構協議符合其還款能力之清償方案，以增加其還款意願。

另合庫資產管理為配合政府政策落實債務協商，減輕債務人之負擔，主動協助債務人處理問題放款與不良資產，透過協議和解，重新議定還本付息的時間表，以符合債務人預期的現金流量，或減免部份債務，以減輕債務人之負擔，增加其還款意願，使債務人得以脫離負債，重新開始新生活。2016年合庫資產管理與債務人完成清償結案之和解及協議清償案件共計414件。



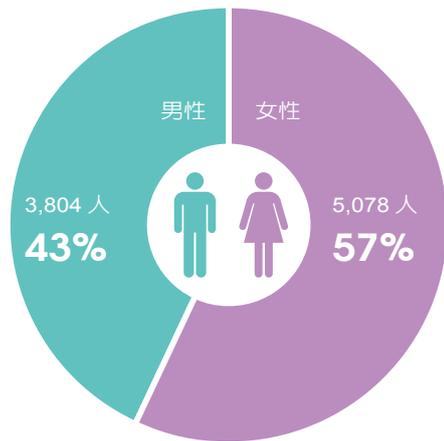
重視員工權益

員工為企業的重要資產，合庫對於維護員工權益，規劃員工福利，培育員工專業職能，塑造良好工作環境以及建立順暢的溝通管道上不遺餘力。深信身心健康的員工能提供客戶更優化的服務品質，並為公司創造更佳的经营績效。致力於提昇各項的管理制度與福利措施，讓每位同仁快樂的工作，是本公司人力政策的核心目標之一。

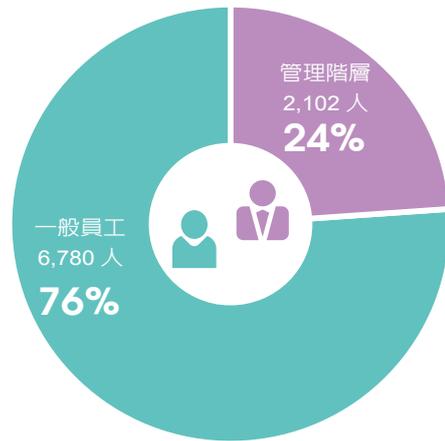
人力結構概況

截至2016年底，本公司及子公司全體正式員工為8,882人，女性占57%、男性占43%，本集團並無雇用童工，且所有營運活動均依法申辦，已評估並符合在地人權法令規範，相關人力資源結構如下列各項統計表：

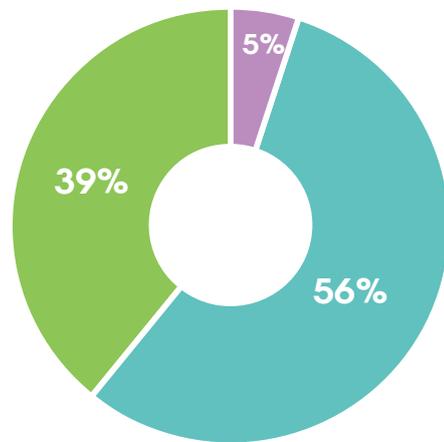
2016年員工人數



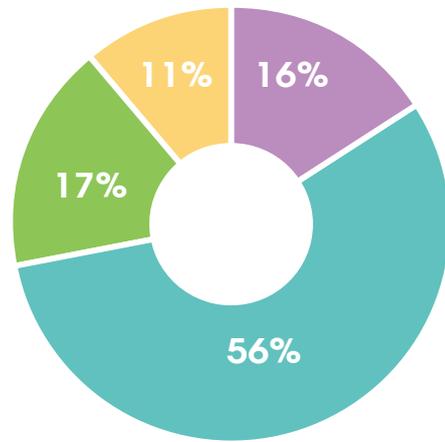
人力結構



年齡



教育程度



未滿30歲 405人：5%
 30歲以上未滿50歲 4,978人：56%
 50歲以上 3,499人：39%

碩士以上 1,469人：16%
 大學 4,955人：56%
 專科 1,505人：17%
 高中職以下 953人：11%

工作地點

公司名稱	台灣地區		海外地區		合計
	女	男	女	男	
合庫金控	4	13	0	0	17
合庫銀行	4,556	3,430	43	79	8,108
合庫證券	251	141	0	0	392
合庫票券	19	35	0	0	54
合庫資產管理	16	28	0	0	44
合庫投信	25	20	0	0	45
合庫創投	3	3	0	0	6
合庫人壽	161	55	0	0	216
合計	5,035	3,725	43	79	8,882

2016年新進員工

公司名稱	依性別區分		依年齡區分			依分發地區區分		合計
	女	男	未滿 30 歲	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上	台灣	海外地區	
合庫金控	2		2			2	0	2
合庫銀行	100	133	112	121		233	0	233
合庫證券	70	43	13	87	13	113	0	113
合庫票券		2	1	1		2	0	2
合庫資產管理	1	6	6	1		7	0	7
合庫投信	6	4	1	7	2	10	0	10
合庫創投	2		2			2	0	2
合庫人壽	57	11	9	54	5	68	0	68
合計	238	199	136	280	21	437	0	437

■ 女 ■ 未滿 30 歲 ■ 台灣
■ 男 ■ 30 歲以上未滿 50 歲 ■ 海外地區
■ ■ 50 歲以上

管理階層與一般員工人力結構表

管理階層

公司名稱	女		小計	男		小計
	未滿 30 歲	30 歲以上未滿 50 歲		未滿 30 歲	30 歲以上未滿 50 歲	
合庫金控	2		2	9		9
合庫銀行	211	768	979	120	831	951
合庫證券	29	12	41	22	16	38
合庫票券	5	1	6	1	8	13
合庫資產管理	2	1	3	3	7	10
合庫投信	4	1	5	4	3	7
合庫創投	1		1	2	1	3
合庫人壽	17	2	19	8	7	15
合計	269	787	1,056	163	882	1,046

未滿 30 歲 30 歲以上未滿 50 歲 50 歲以上

一般員工

公司名稱	女			小計	男			小計
	未滿 30 歲	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上		未滿 30 歲	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上	
合庫金控	2			2	2	2		4
合庫銀行	205	2,579	836	3,620	141	1,477	940	2,558
合庫證券	14	172	24	210	10	81	12	103
合庫票券	13			13	1	15	6	22
合庫資產管理	5	7	1	13	2	16		18
合庫投信	1	18	1	20	13			13
合庫創投	1	1		2	0			0
合庫人壽	20	118	4	142	4	32	4	40
合計	246	2,910	866	4,022	158	1,636	964	2,758

未滿 30 歲 30 歲以上未滿 50 歲 50 歲以上

教育程度

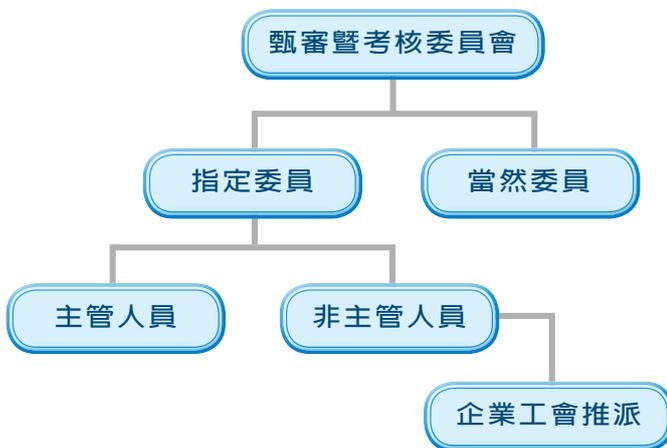
公司名稱	教育程度				合計
	碩士以上	大學	專科	高中職以下	
合庫金控	10	7			17
合庫銀行	1,288	4,555	1,377	888	8,108
合庫證券	83	189	87	33	392
合庫票券	10	35	4	5	54
合庫資產管理	7	34	2	1	44
合庫投信	23	17	5		45
合庫創投	4	2			6
合庫人壽	44	116	30	26	216
合計	1,469	4,955	1,505	953	8,882

碩士以上 大學 專科 高中職以下

保障人權、員工權益

公平考核及獎懲制度

集團內各公司均訂有考核及獎懲等相關規範，藉由公平考核及獎懲制度，維護員工權益及團體紀律，合庫金控、合庫銀行、合庫證券、合庫票券及合庫資產管理另設置由勞方與資方代表所組成之甄審暨考核委員會或人事評審委員會，共同審議員工獎懲、考核及升等員工權益事項，2016年5家公司合計共舉辦32次會議。



遵循法令制定人力資源管理制度

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

成立企業工會，為員工爭取權益

合庫銀行企業工會於1996年5月4日成立，積極推動照顧員工權益、促進勞資合作、改善勞動條件，2016年底企業工會會員及贊助會員人數已達到7,908人，占合庫銀行總員工數的97%。合庫證券為促進勞資關係和諧，凝聚員工向心力，於2015年10月成立企業工會，目前會員人數272人，占合庫證券總員工數的7成。

2016年度合庫銀行及合庫證券在勞資雙方共同努力之下續簽訂團體協約，內容包含工作時間、加班、請假、福利、退休、資遣、撫卹等多項優於同業的勞動條件，使雙方能在和諧互信的基礎上，共同創造勞資雙贏的新局。



促進勞資和諧，合庫銀行、合庫證券與企業工會簽訂團體協約

重要作業變更之最短通知期

有關重要工作變動最短通知期，本公司依據勞動基準法明定於工作規則中，包括歇業、轉讓、虧損、業務緊縮、業務性質變更或員工對所擔任之工作確不能勝任時，得終止勞動契約，預告期間依下列規定辦理：

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

2016年基層人員薪資相較法定基本工資比較表

公司名稱	女	男	法定基本工資
合庫金控	235%	352%	100%
合庫銀行	195%	195%	100%
合庫證券	132.45%	107.46%	100%
合庫票券	190%	177%	100%
合庫資產管理	135.44%	171.43%	100%
合庫投信	229.49%	286.78%	100%
合庫創投	219.91%	-	100%
合庫人壽	109.96%	104.96%	100%

員工薪資福利與員工照護

完善的薪酬制度

完善的薪資福利制度是延攬及留住優秀人才的重要因素，本公司除薪資條件皆優於最低薪資標準外，並遵循平等任用的原則，不因性別、年齡、宗教信仰、種族等因素而有差別化待遇及歧視，員工更享有經營績效獎金、激勵性獎金、勞健保及退休金等福利。

非主管職員工平均福利費用及與前一年度之差異

公司名稱	2016年 非主管職 員工人數	2015年 非主管職 員工人數	2016年 非主管職員工人數 平均費用數	2015年 非主管職員工人數 平均費用數	成長率
合庫金控	6	5	1,648,367	1,719,278	-4.12%
合庫銀行	6,178	6,232	1,404,988	1,398,072	0.49%
合庫證券	313	284	756,930	676,988	11.81%
合庫票券	35	37	977,022	936,487	4.33%
合庫資產管理	31	27	863,633	909,813	-5.08%
合庫投信	33	31	1,432,820	1,389,891	3.09%
合庫創投	2	2	852,253	168,011	407.26%
合庫人壽	182	164	987,677	708,545	39.40%
合計	6,780	6,782	8,923,690	7,907,085	12.86%

註：合庫創投於2015年10月1日成立，成長率偏高係因2015年非全年度費用所致。

2016年員工育嬰留停概況表

公司名稱	2016年 申請育嬰 留停人數		2016年 原應復職 人數 (A)		2016年 實際復職 人數 (B)		2015年 實際復職 人數 (C)		2015年 育嬰留停復 職且留任 滿一年 (D)		回任率 (B/A)		留存率 (D/C)	
	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
合庫金控	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合庫銀行	88	11	76	8	74	8	73	6	68	5	97.37%	100%	93.15%	83.33%
合庫證券	2	1	1	0	2	0	2	1	2	1	200%	0	100%	100%
合庫票券	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合庫資產管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合庫投信	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合庫創投	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合庫人壽	3	0	2	1	2	0	1	0	1	0	100%	0	100%	0
合計	94	12	79	9	78	8	76	7	71	6	98.73%	88.89%	93.42%	85.71%

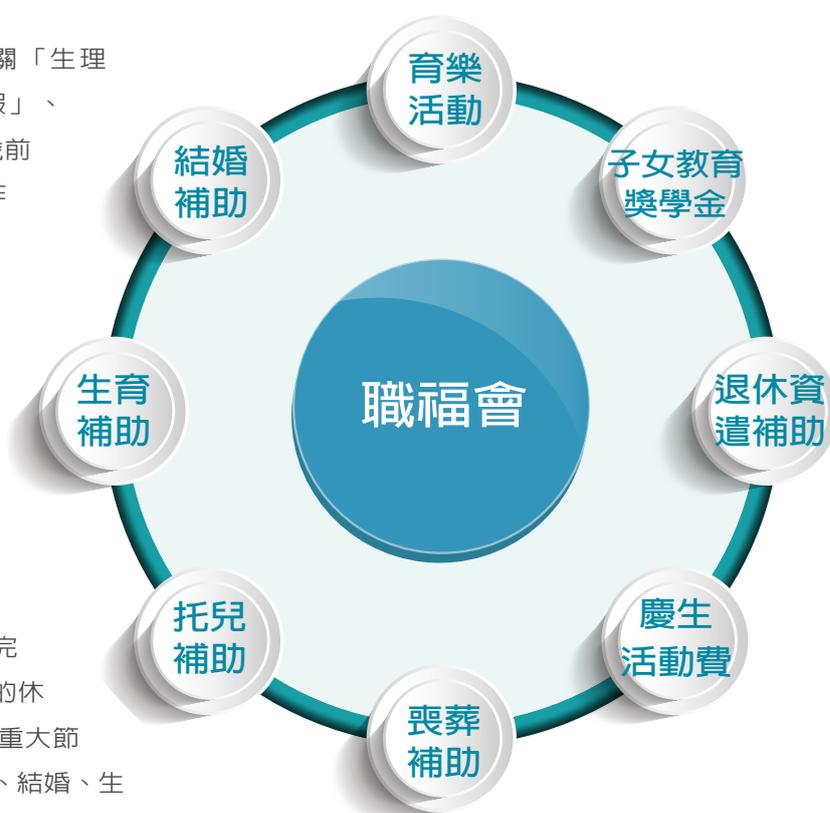
註：本表實際復職人數係含提前復職者。

■ 優渥的員工福利

另為了促進性別平等，訂定有關「生理假」、「產前（檢）假」、「安胎假」、「產假」或「流產假」等，子女滿3歲前並得申請「育嬰留職停薪」或調整工作時間，亦設有哺(集)乳室提供女性同仁更優質的哺乳環境，2016年本集團員工申請育嬰留職停薪總人數達106人。

■ 設置職工福利委員會、定期舉辦員工福利活動

除了薪資及獎酬，為更進一步照顧員工，亦詳細規劃員工之福利，依法成立職工福利委員會，並明訂於公司作業要點。員工福利包含：完善的保險及退休計畫、優於勞基法的休假制度、每年定期員工健康檢查、重大節日禮金、身心健康津貼補助、喪葬、結婚、生育、子女獎助學金補助。





合庫於辦公環境張貼各式健康知識宣導標語，隨時提醒同仁做好健康自主管理。

■ 照顧員工健康，辦理員工健康檢查

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

■ 投保各項保險保障員工

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

合庫致力員工權益照護，凝聚員工向心力、進而降低員工離職率，本集團2016年離職概況如下：

2016年集團員工離職概況表

公司名稱	2016年底 在職人數 (A)	2016年 離職人數 (B)	2016年 離職率 (C=B/A)	依性別區分		依年齡區分			依分發地區區分	
				女	男	未滿 30歲	30歲以上 未滿50歲	50歲 以上	台灣	海外 地區
合庫金控	17	2	11.76%	2	0	0	2	0	2	0
合庫銀行	8,108	302	3.72%	141	161	75	79	148	302	0
合庫證券	392	71	18.11%	40	31	5	53	13	71	0
合庫票券	54	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合庫資產管理	44	2	4.55%	2	0	0	2	0	2	0
合庫投信	45	6	13.33%	3	3	0	6	0	6	0
合庫創投	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合庫人壽	216	29	13.43%	15	14	12	15	2	29	0
合計	8,882	412	4.63%	203	209	92	157	163	412	0

註：合庫人壽電話行銷人員因業務性質特殊，故未列於本表統計範圍。

員工進修及訓練

多元化的學習管道

人才是企業的基石也是公司最重要的資產，優秀的人才資源是企業不斷創新、永續經營契機；本公司除針對新進人員之專長以及未來擬派工作，規劃學習課程，並給予適當之輔導實習；不定期安排員工參加國內、外知名機構辦理之各項教育訓練、參訪活動及研討會等在職訓練，另為強化員工之專業職能，建置線上數位學習(e-learning)平台，提供各種學習資訊，以期透過多元之學習管道鼓勵員工提昇工作知能進而塑造組織學習之企業文化。2016年度行內訓練計劃目標均順利達成，實際開辦175班，實際訓練人數16,235人次；另「e-learning」數位學習平台，自開辦後截至2016年底止，登錄研讀累計332,608人次。

因應數位金融時代來臨，合庫線上數位學習系統課程皆配合法規更新及業務現況規劃，課程內容包含：「Fintech發展與金融大數據運用」、「行動網銀業務簡介」、「第三方支付儲值業務簡介」、「行動金融卡業務簡介」、「行動支付-改變消費行為」等課程，截至2016年底止，共計580人取得「金融數位力知識檢定測驗」合格證書。

2016年教育訓練實施統計表

公司名稱	總訓練人次		總訓練時數		人均受訓時數	
	女	男	女	男	女	男
合庫金控	8	39	48	282.5	12	21.73
合庫銀行	47,802	29,529	134,991	93,977	29.35	26.78
合庫證券	822	297	4299.3	1766	17.13	12.52
合庫票券	41	77	376	861	7.0	15.9
合庫資產管理	3	11	40	121	0.91	2.75
合庫投信	25	18	225	200	9	11.11
合庫創投	0	0	0	0	0	0
合庫人壽	537	194	2219.5	883	13.79	16.05
合計	49,238	30,165	142,199	98,091	89.18	106.84

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

委託訓練機構或公司自行舉辦教育訓練及講座

金融專業證照及外文檢定費用補助

研究所、大學及專科學校學分費補助

集團人員交流制度

為應金融產業競爭激烈及跨業經營需要，除集團內各公司訂定之職務輪調制度外，本公司另訂有「集團人員交流暨兼任職務規則」，透過制度使各公司得人力資源共享，並鼓勵員工全方位發展，達到自我實現及追求卓越之目標。

重視員工關係

■ 建立完善順暢的溝通管道適時了解員工需求

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

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

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

■ 建立員工請調及輪調機制

合庫銀行依據各單位人力配置及員工意願、業務銜接等因素，建置透明化及制度化之請調及輪調制度，有效的提昇其生活品質及工作生產力，積極落實照護員工家庭生活與工作之平衡，進而凝聚員工向心力，降低員工離職率。

■ 落實關懷員工鼓勵準時下班

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

員工不超時工作，將有助個人身心健康、減少憂慮及焦慮產生，亦可免除企業成本負擔之風險。對關懷社會而言，員工多點時間關懷家人並照顧家庭，可降低離婚率及增進家庭親子關係，減少社會問題。



重視職場安全、提供員工優質工作環境

為維護職場安全，合庫銀行設置勞工安全專責單位，訂定「職業安全衛生管理計畫」，落實安全衛生教育訓練，加強醫療保健措施，積極辦理職業安全衛生活動，實施安全衛生自動檢查，以建立優質工作環境，配合實施內政部警政署規定之「金融機構防範犯罪環境評估檢測表暨新增認定標準」，加強營業處所之安全維護設施，以確保人員及財物之安全，並配合銀行公會辦理「職業安全衛生業務主管在職教育訓練」。2016年配合銀行公會辦理「銀行業急救人員複訓教育訓練」課程，計272人參訓領得結業證照。

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

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



2016年本公司及子公司公傷病假情形如下。

公司名稱	公傷假人數		公傷假天數		公傷率		病假人數		病假天數		缺勤率		損失天數比率	
	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
合庫金控	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合庫銀行	21	16	289	305.5	0.26	0.20	115	73	3120	1665	336.36	194.43	3.56	3.77
合庫證券	0	0	0	0	0	0	34	27	118.63	73.88	242.09	150.77	0	0
合庫票券	0	0	0	0	0	0	0	1	0	46.5	0	689	0	0
合庫資產管理	0	1	0	22.5	0	2.27	2	3	0.5	2.63	40	201	0	51.14
合庫投信	0	0	0	0	0	0	2	2	18	1.5	576	60	0	0
合庫創投	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合庫人壽	0	0	0	0	0	0	194	79	514.5	197.5	1906	731	0	0
合計	21	17	289	328	0.26	0.21	347	185	3771.625	1987	400.65	228.42	3.56	4.05

說明：1. 總工作時數 = 總人數 * 每日工作時數 * 年工作天數
 2. 總工作天數 = 總人數 * 年工作天數
 3. 缺勤率依 GRI 標準 20 萬工時計算

Business

附錄





會計師有限確信報告

資會綜字第 17002321 號

合作金庫金融控股股份有限公司 公鑒：

本所受合作金庫金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就選定 2016 年度企業社會責任報告書（以下稱「社會責任報告書」）所報導之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。

確信標的資訊與報導基準

有關 貴公司所選定 2016 年度社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其報導基準詳列於 貴公司 2016 年度社會責任報告書第 72 頁之「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

貴公司管理階層應依據適當報導基準編製及報導 2016 年度社會責任報告書及其績效指標，並應建置相關流程、資訊系統及內部控制以防範 2016 年度社會責任報告書及績效指標有重大不實表達之情事。

執業人員之責任

本執業人員依據確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊是否在所有重大方面有未依報導基準評估而須作重大修正之情事，並出具有限確信報告。此報告不對 2016 年度社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

執業人員之獨立性及品質管制規範

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

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

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan

11012 臺北市信義區基隆路一段333號27樓 / 27F, 333, Keelung Road, Sec. 1, Xinyi Dist., Taipei City 11012, Taiwan

T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2757 6371, www.pwc.com/tw



所執行確信工作之彙總說明

本次確信工作依確信標的資訊，以 貴公司及其子公司合作金庫商業銀行股份有限公司、合作金庫證券投資信託股份有限公司、合作金庫人壽保險股份有限公司、合作金庫證券股份有限公司與合作金庫資產管理股份有限公司為工作執行範圍，執行之程序包括：

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

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

先天限制

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

有限確信結論

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

其它事項

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

資 誠 聯 合 會 計 師 事 務 所

會計師 李宜樺



2 0 1 7 年 7 月 3 1 日

一般揭露標準

指標		頁次
策略與分析		
G4-1	組織最高決策者的聲明	5
組織概況		
G4-3	組織名稱	3
G4-4	主要品牌、產品和服務	17
G4-5	組織總部所在位置	3
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	15
G4-7	所有權的性質與法律形式	18
G4-8	組織所提供服務的市場	15
G4-9	組織規模	3、17
G4-10	按僱用類型、僱用合約及僱用地區劃分的員工總數	54~57
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	58
G4-12	描述組織的供應鏈	35
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	16~18 子公司合庫銀行合 併孫公司合庫保經
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	25~27
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	26~28、36、50
G4-16	列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	27
鑑別重大考量面與邊界		
G4-17	合併年報中的相關組織	16
G4-18	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程	3

指標		頁次
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	7~11
G4-20	針對每個重大考量面，組織內部在考量面上的邊界	7
G4-21	針對每個重大考量面，組織外部在考量面上的邊界	7
G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	3
G4-23	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	3
利害關係人議合		
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	7
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	7
G4-26	與利害關係人議合的方式、形式及頻率	7~10
G4-27	利害關係人所提出之關鍵議題與關注事項及組織的回應	7~10
報告書基本資料		
G4-28	提供資訊的報告期間	3
G4-29	上一次報告的日期	3
G4-30	報告週期	3
G4-31	聯絡資訊	3
G4-32	GRI揭露指標、遵循依據以及外部聲明書	3、65~72
G4-33	組織為報告取得外部確信的政策做法	3
治理		
G4-34	說明組織的治理結構	18~27
倫理與誠信		
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	28

特定揭露標準

考量面	指標		頁次
經濟績效指標			
經濟績效 *	DMA	管理方針揭露	15
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	17
	G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	33~37
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	58
環境績效指標			
能源	DMA	管理方針揭露	35~37
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	35~37
	G4-EN4	組織外部的能源消耗量	35~37
排放	DMA	管理方針揭露	35~37
	G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	37
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	37
	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	37
產品和服務	DMA	管理方針揭露	34
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	34
法規遵循 (環境)	DMA	管理方針揭露	37
	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	2016年無相關情事
社會績效指標：勞工實務與尊嚴勞動			
勞僱關係 *	DMA	管理方針揭露	56~58
	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	55、61
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	58~62
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	60
勞資關係	DMA	管理方針揭露	62
	G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	58

考量面	指標	頁次	
職業健康與安全	DMA	管理方針揭露	63
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	60
訓練與教育*	DMA	管理方針揭露	61~62
	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	62
	G4-LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	61~62
員工多元化與平等機會	DMA	管理方針揭露	25、58
	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	25、54
女男同酬	DMA	管理方針揭露	58
	G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	58
社會績效指標：人權			
不歧視	DMA	管理方針揭露	63
	G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	63
社會績效指標：社區			
反貪腐*	DMA	管理方針揭露	28
	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	26~28
當地社區	FS14	改善弱勢社群享用金融服務的舉措	52~53
法規遵循(社會)*	DMA	管理方針揭露	26~27
	G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	請參閱本公司2016年年報
社會績效指標：產品責任			
產品組合*	DMA	管理方針揭露	33~37、50~53
	FS1	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策	33~37、50~53
	FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	35、50
	FS3	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程	35、50
	FS4	改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序	33、35~37

考量面	指標	頁次	
	FS5	在環境及社會風險及機遇方面，與客戶／業務夥伴的相互影響	35、50
	FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	33~34、50~53
	FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	34、50
產品及服務標示*	DMA	管理方針揭露	28~31
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	29
	FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	30
	FS16	提高金融知識的舉措	31、48~49、52
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	29
股權擁有者	FS11	組織總資產中，經正面及負面環境或社會篩選控管的比例	35、50
	FS12	組織運用持股所得的股票權或投票建議，應用於持有股份在此事宜上的投票政策	2016年無相關情事
顧客隱私*	DMA	管理方針揭露	29
	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	2016年無相關情事
法規遵循(產品)*	DMA	管理方針揭露	26
	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	請參閱本公司2016年年報

註：打*為本年度重大考量面

上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法應加強揭露項目

作業辦法	加強揭露事項	頁碼
第四條第三項第一目	在企業金融商品或服務之協議或交易範圍內，鼓勵與關注客戶或其他往來對象遵循金融保險業者對環境面和社會面要求之作業流程，及達到合理條件之情形。	35、50
第四條第三項第一目	非擔任主管職務之員工數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異。	59

確信項目彙總表

編號	標的資訊	頁碼	報導基準
1	2016年合庫銀行召開商品審查小組會議次數為14次，審查國內基金12支、境外基金商品96支。	30	合庫銀行依內部作業辦法「合作金庫商業銀行辦理受託投資金融商品審查小組設置要點」，召開商品審查小組會議次數總和，審核產品支數總和。
2	2016年度合庫投信召開商品審查小組會議次數為12次，審核產品件數為2件，逕付通過修訂商品契約件數為5件。	30	合庫投信依內部作業辦法「基金募集與發行管理程序」及「基金信託契約、公開說明書制修訂作業程序」，召開商品審查小組會議次數總和，審核產品件數總和。
3	2016年合庫人壽共召開11次保險商品評議小組會議，共審議通過11個新商品，逕修及部分變更45個商品。	30	合庫人壽依內部作業辦法「商品設計程序」，召開保險商品評議小組會議次數總和，審核產品件數總和。
4	2016年度合庫銀行行動網銀APP交易筆數較去年同期成長434,681筆，成長幅度達94%。	33	1. 自合庫銀行系統中統計，2016年與2015年合庫銀行行動網銀APP交易筆數差異。 2. 上開差異除以2015年合庫銀行行動網銀APP交易筆數。
5	截至2016年12月31日，合庫銀行已辦理23,398件安心成家貸款，貸放餘額為745.77億元。	50	截至2016年底，符合合庫銀行「青年安心成家購屋優惠貸款」辦法之件數及貸放餘額總和。
6	2016年合庫資產管理與債務人完成清償結案之和解及協議清償案件共計414件。	53	2016年間，依「合作金庫資產管理股份有限公司不良債權處理準則」之完成清償結案之和解及協議清償案件件數總和。
7	合庫銀行2016年合庫育樂營報名參加學童總人數940人。	44	2016年合庫育樂營投保人數總和。





合庫金控

主動 · 靈活 · 創新



合庫金控
TAIWAN COOPERATIVE HOLDINGS

地 址：台北市長安東路二段225號

電 話：+886-2-21738888

傳 真：+886-2-27313677