



CSR Report 2019

企業社會責任報告書

Doing Good While Doing Well

目錄 Contents

報告書概述	03		
董事長的話	04		
獎項與肯定	06		
2019 年 CSR 重點績效	08		
 企業社會責任管理	10	 員工照護	68
企業社會責任委員會	11	員工組成	69
重大主題與利害關係人議合	12	員工薪酬福利	70
利害關係人溝通管道	17	職涯管理與學習	74
2019 年企業社會責任策略與目標執行情形	19	職業安全與健康	78
 公司治理	32	人權平等	80
關於合庫金控	33	 環境永續	82
公司治理	38	氣候變遷之風險與機會	83
誠信經營	41	綠色營運	86
風險管理與稽核制度	43	綠色採購與供應商管理	89
法令遵循、防制洗錢與打擊資恐	47	 社會公益	90
資訊安全	50	樂在學習	91
 客戶關懷	52	活出健康	93
永續金融	53	安定社區	95
數位金融	60	養護照顧	96
客戶權益維護及滿意度提升	63	 附錄	98
普惠金融	66	會計師有限確信報告	99
		GRI 索引表	101
		上市公司編製與申報器業社會責任報告書 作業辦法應加強揭露項目	104
		確信項目彙總表	104

報告書概述

● 編制原則

本報告書以「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」與全球永續性報告書協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之 GRI 準則與金融服務業揭露作為主要架構，依循 GRI 準則：核心選項。

● 報告書期間

合庫金控 2019 年企業社會責任報告書主要揭露 2019 年度（2019 年 1 月 1 日至 2019 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 2019 年度以前相關績效或至 2020 年最近資訊，以呈現完整之差異與數據變化。

● 報告書邊界與範疇

本報告書涵蓋合庫金控暨旗下七家子公司（合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫資產管理、合庫投信、合庫創投、合庫人壽），並以台灣的營運活動作為本報告書之範疇。在環境永續章節中有關水、電、用油數據及說明，涵蓋範圍為合庫金控總部大樓，以及子公司合庫銀行於國內所在辦公場所與分行營業據點。

● 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，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。報告中所有財務數字以新臺幣為表達單位，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。

● 發行

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 2019 年 7 月，本年度發行時間為 2020 年 8 月。

● 報告書外部確信

本報告書部份資訊經資誠聯合會計師事務所依中華民國確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」進行獨立有限之確信（limited assurance），會計師有限確信報告請參閱附錄。本報告書係經合庫金控董事會審議通過後始對外發布。

意見回饋

合作金庫金融控股股份有限公司行政處

地址：台北市長安東路二段 225 號

電話：+886-2-21738888

傳真：+886-2-27313677

網站：www.tcfhc.com.tw

信箱：pr@tcfhc.com.tw



董事長的話

落實企業社會責任 迎接永續創新未來

合庫金控集團自銀行業務開啟百年基業，一路伴隨臺灣社會經濟的發展，逐步建構全方位金融服務，以支持產業及滿足民眾對各項金融服務的需求。在推動企業永續經營的同時，希冀能為社會帶來正面的影響力，也是合庫金控多年來堅持重視企業社會責任，持續編撰企業社會責任報告書的宗旨，期使各利害關係人都能夠了解合庫金控如何發揮企業影響力以實踐社會責任。

合庫金控以銀行為核心事業體，透過積極創新及拓展業務的方式，與百工百業、社會中各個階層及族群緊密攜手，以加深合庫金控善盡企業社會責任的職責。基於此，合庫金控於 2019 年設立「企業社會責任委員會」，在既有的企業社會責任運作下，整合集團內資源，於公司治理、客戶關懷、員工照護、環境永續、社會公益等五大重要領域，具體訂定短中長期永續目標，落實推動企業社會責任。

綜觀 2019 年以來的政經局勢變化，不難看出總體經營環境仍是處於動蕩詭譎的氛圍中，包括美中貿易紛爭造成全球產業鏈結構調整、新興市場經濟成長趨緩、地緣政治衝突不斷等，另外突如其來的新冠肺炎疫情，也衝擊了世界各國日漸脆弱的經濟環境，更為全球政經局勢的發展埋下諸多不確定性。即使面臨各種嚴峻的挑戰，合庫金控仍然在 2019 年繳出亮眼的營運成績單，並創下成立以來合併稅後淨利達新臺幣 176.12 億元的新高紀錄，較 2018 年增加 15.96 億元，而合庫金控亦將持續在既有穩健的經營基礎上，堅實核心業務，發揮科技創新，擴大各子公司營運規模，持續追求成長，為股東、客戶、員工創造永續價值。

在創造優異經營績效的背後，亦反應出合庫金控能夠順應社會變遷，除確實掌握趨勢脈動，了解客戶需求，藉以拓展業務外，更結合金融本業以落實企業社會責任，例如因應新冠肺炎疫情影響並配合政府政策，合庫銀行即提供各項紓困貸款與緩繳本息、展延借款期間等應變措施，協助企業及個人渡過艱困時期；另為因應數位金融浪潮來襲，合庫首度設立創新實驗室（CoLAB），希冀鼓勵同仁對數位金融創新集思廣益，開發更多具有高度應用性的數位金融服務或產品，並將數位銀行、行動網銀等結合人工智慧、大數據科技應用，優化使用者經驗，持續提供創新之金融服務；同時因應高齡化社會需求，合庫金控以打造「樂活安養第一品牌」為目標，陸續推出以房養老、財產信託、樂活信用卡等金融商品，甚至創新推出整合安養中心的樂齡信託、「合庫標普樂活安養穩健型投資帳戶」之類全委投資型保單、具備「樂活安養」安穩領息概念之「合庫美國短年期高收益債券基金」等金融商品，運用金融專業為長者提供更完善的長期照護。

同時，在企業社會責任中，合庫金控也樂於給予創造出優異經營績效的每位員工更多實質照顧，2019年集團員工平均加薪即達4.53%，此已為連續第三年調薪；另外，合庫金控更新訂「人權政策」，以宣示保障基本人權和遵循法規的決心，與員工共同建立多元公平、健康安全、保護隱私的友善職場。

另一方面，地球暖化日益嚴重，社會大眾環保意識抬頭，合庫金控率先從自身做起，降低內部能源消耗及碳排放，於2019年導入ISO 14064-1溫室氣體盤查及ISO 50001能源管理系統且取得認證，另主動於採購文件「投標須知暨契約條款」中，要求供應商在環保、安全或衛生等議題上應確實遵守相關法規，共同善盡企業社會責任，為環境永續盡一分心力。

未來，合庫金控仍將持續透過與社會「合作互利」，積極善盡企業社會責任，為整體社會及自身的創新發展與永續經營竭盡一己之力。

董事長 雷仲達

獎項與肯定



Jul

合庫金控首獲 International Business Magazine 評比為「Best Cooperative Bank Taiwan 2020」&「Best Corporate Governance Bank Taiwan 2020」

Jun

合庫銀行辦理「辦理中小企業放款績優銀行優等銀行」、「均衡區域發展特別獎」、「電子商務產業融資特別獎」、「辦理新南向政策目標國家授信優等銀行」、「辦理新創重點產業放款績優銀行優等銀行」、「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」

合庫銀行榮獲「走入校園與社區金融知識宣導活動熱心參與獎」

合庫金控 6 度入選英國「FTSE4Good 新興市場指數」成分股

合庫金控首度獲第六屆公司治理評鑑前 5% 殊榮

合庫證券榮獲 2020 年台灣最佳債券銷售服務人員獎

合作金庫銀行榮獲 2019 年度中央公債交易商公債業務績效評鑑第四名

合庫金控連續 6 年入選「臺灣高薪 100 指數」成分股



FTSE4Good

Apr

合庫金控 6 度入選「臺灣永續指數」成分股



FTSE Russell

Mar

合庫銀行金融業代收即時服務平台 (eFCS) 業務，獲頒「扣款業務服務獎」殊榮

合庫人壽獲頒 2020 保險龍鳳獎「最嚮往的壽險公司」(內勤組) 優等

合庫人壽獲金管會「提高國人保險保障方案」績效優良公司

Feb

合庫金控榮獲「2020 保險龍鳳獎」財金保險畢業生「最嚮往的金控公司」優等獎

Jan

合庫銀行通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查、ISO 50001 能源管理國際雙認證

合庫證券榮獲 2019 年下半年度優良中央公債造市商

合庫人壽取得健康職場認證之「健康促進標章」



Dec

合庫金控 5 度入選「臺灣永續指數」成分股

合庫證券獲頒「個資管理績優廠商」獎

Nov

合庫金控榮獲「台灣企業永續獎報告書類」金融與保險業「金獎」肯定

合庫銀行獲頒「辦理防制洗錢及打擊資恐業務」暨「參與 APG 第三輪相互評鑑」工作績優單位

合庫銀行通過個人資訊管理系統驗證，獲頒【資安品質精銳獎】獎

合庫銀行桌球隊勇奪全國總統盃社會組男女雙冠軍

合庫金控獲頒體育署運動企業認證

合庫銀行獲財金資訊公司頒發「電子金流業務最佳服務創新獎 - 開放 API 服務」及「電子金流業務最佳推展卓越獎 - 跨行業務」獎項肯定



Oct

合庫金控獲教育部青年發展署頒發「經濟自立青年工讀計畫」感謝狀

合庫證券榮獲 2019 年度證券商 ETP 交易及造市競賽臺股 ETF 造市獎第 2 名



Sep

合庫銀行金融業代收即時服務平台 (eFCS) 業務，獲頒「銷帳處理業務推動獎」

合庫金控 5 度入選英國「FTSE4Good 新興市場指數」成分股

合庫銀行辦理「微型創業鳳凰貸款」及「就業保險失業業者創業貸款」榮獲勞動部頒發感謝狀

合庫銀行 11 度蟬聯體育推手獎之「贊助類金質獎」、「贊助類長期贊助獎」及「推展類金質獎」三大獎項

Aug

合庫銀行獲頒「保險業企業加薪優良標竿獎」

合庫人壽 19 度蟬連續優保險公司

合庫人壽 2 度蟬連「臺灣保險卓越獎」之「公益關懷專案企劃卓越獎」肯定

合庫金控獲「2019 幸福企業大賞 - 服務業票選活動」金融控股類幸福企業

合庫人壽榮獲第 21 屆保險信望愛獎「最佳社會責任獎」

合庫銀行獲台北市政府衛生局頒發「優良哺乳室認證」

Jul

「2019 財富管理銀行評鑑」合庫銀行獲「最佳銀色友善獎」

合庫銀行榮獲信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑績效優良銀行

合庫金控 5 度入選「臺灣就業 99 指數」成分股

合庫金控連續 5 年入選「公司治理 100 指數」成分股

合庫銀行榮獲 2019 卓越銀行評比「最佳企業社會責任」及「最佳金融商品」雙項殊榮

合庫證券榮獲 2019 年上半年度優良中央公債造市商

Jun

合庫證券獲評為 2018 年度「公平待客原則」評比前 6 名證券商

合庫金控連續 5 年入選「臺灣高薪 100 指數」成分股

May

合庫人壽榮獲 2019 年 Innovation ambassadors by BNP Paribas Cardif 創新服務大使獎

Apr

合作金庫商業銀行中小企業及新創重點產業放款榮獲金管會肯定

合庫銀行榮獲辦理本國銀行「中小企業放款績優金融機構甲等獎」、「5+2 新創重點產業放款優等獎」、「綠能科技個別產業特別獎」

合庫銀行榮獲「走入校園與社區金融知識宣導活動熱心參與獎」

合庫金控 4 度入選「臺灣永續指數」成分股

合庫金控 4 度入選英國「FTSE4Good 新興市場指數」成分股

Mar

合庫銀行榮獲中小信保基金「信保夥伴獎」、「直保績優獎」、「促進政策推動獎」及「協助區域發展獎」

合庫銀行金融業代收即時服務平台 (eFCS) 業務，獲頒「銷帳處理業務推動獎」殊榮

合庫金控首獲「2019 保險龍鳳獎」財金保險畢業生「最嚮往的金控公司優等獎」



2019 年 CSR 重點績效



● 公司治理

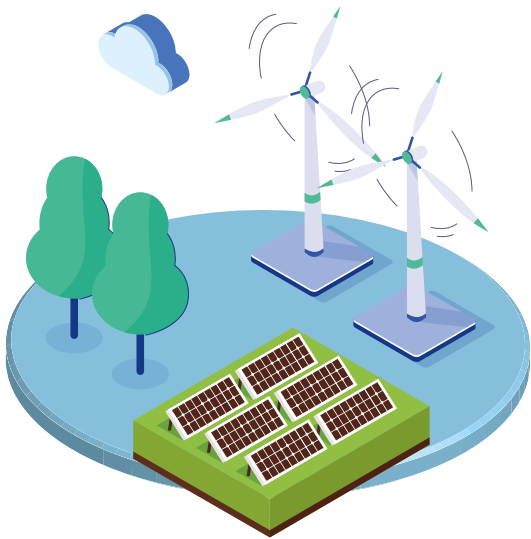
- 第六屆公司**治理評鑑前 5%**
- 董事會實際出席率平均達 **93%**
- 誠信經營相關**教育訓練共 26 場**，**受訓率為 100%**
- 推動法令遵循精進計畫
- **3,486**人取得**國際反洗錢師證照**
- **反洗錢訓練**全集團共計有 **15,683**人完成，總受訓時數超過 **846**小時

● 客戶關懷

- 成立「**都更及危老重建推動小組**」，都更及危老融資 49 件、金額為 **450.26** 億元
- 「**新創重點產業專案貸款**」放款餘額為 **4,621** 億元
- 合庫集團**個人資料保護制度**教育訓練，**完訓率達 100%**
- 合庫集團辦理同仁**資安教育訓練**且**完訓率 100%**
- 全通路**滿意度達 90% 以上**
- 完成設置西門分行為雙語示範分行
- 累計取得經濟部智慧財產局核准通過 **100 件專利案**
- **青年安心成家貸款**總承作 **1,492** 筆，金額 66.79 億元，累計辦理 23,997 件，貸放餘額為 726.40 億元
- 青年創業貸款實際總承作 **137** 筆，金額 12,783 萬元
- 微型創業鳳凰貸款總承作 109 筆，金額 **7,270** 萬元
- 「**中小企業**」戶數計 **33,307 戶**，放款餘額為 6,678.32 億元
- 高齡者及身心障礙者財產信託新增受益人 **2,582** 人
- 幸福滿袋貸款辦理 1,610 件，核貸額度 **95.57** 億元，相較 2018 年底增加 22.23 億元

● 員工照護

- 合庫銀行完成「員工持股信託」相關作業
- 生育津貼補助達 1,332 萬元
- 集團員工離職率 2%
- 集團育嬰留停復職率 96.6%
- 合庫人壽取得「健康職場認證 - 健康促進標章」
- 通過集團「人權政策」
- 合庫銀行、合庫證券合計員工參加工會比例 97.9%
- 合庫銀行取得「優良哺乳室認證」



● 環境永續

- 發行綠色債券新臺幣 10 億元
- 減少因公務需求所產生之碳排放量 514,710 kgCO₂e，相當於 1.32 座大安森林公園的年吸收量
- 完成「供應商管理政策」及「環境永續條款承諾書」
- 合庫銀行總行大樓 A、B 棟取得 ISO-14064-1「溫室氣體盤查」與 ISO-50001「能源管理系統」外部查證
- 辦理白沙灣淨灘活動，集團共約計 300 人參加

● 社會公益

- 自 2011 年金控成立，累計頒發已逾 2,564 餘萬元獎學金
- 合庫集團自 1968 年起，累計至 2019 年頒發獎金已逾新臺幣 800 萬元
- 提供逾 1 億元經費扶植桌球、羽球、棒球等 3 支球隊
- 自金控 2011 年成立以來，累計舉辦球類育樂營、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共 66 場
- 金控暨各子公司累計捐助 130 家社福機構，金額 1,166.6 萬元
- 房貸壽險累計捐款逾 1,300 萬元，開辦喘息學院課程近 100 堂、提供喘息咖啡逾 12,000 杯、舉辦年度家庭照顧議題研討會 7 場



企業社會 責任管理



企業的營運，仰賴大量的環境資源以及社會資源。因此，企業的永續經營，對於環境永續以及社會共好具有最直接且舉足輕重的影響力；由另一個角度而觀，如何與環境和社會並存，亦是企業長遠發展的關鍵。鑑此，企業應建構系統化和組織化的永續管理架構、擬定企業社會責任的發展方向並且持續議合重要利害關係人，以因應當前環境、經濟和社會的動盪與挑戰，進而培養永續的韌性。

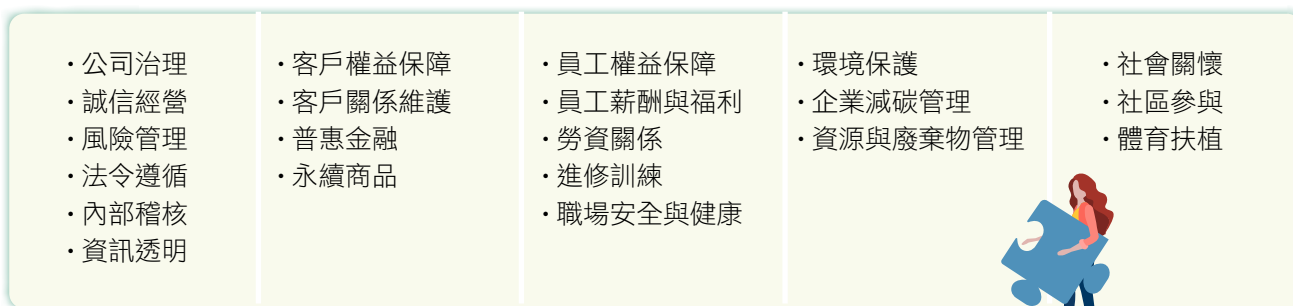
企業社會責任委員會

企業社會責任委員會（以下簡稱 CSR 委員會）為合作金庫金融控股股份有限公司與旗下子公司（以下簡稱合庫或我們）之企業社會責任最高指導單位。合庫 CSR 委員會由最高首長組成，以金控董事長為首，並由各子公司之總經理擔任委員，轄下設置公司治理、客戶關懷、員工照護、環境永續以及社會公益五小組。CSR 委員會負責擬訂企業社會責任相關章則、規劃合庫企業社會責任發展目標以統籌編撰 CSR 年度報告書，並定期向董事會陳報 CSR 執行成果，期望能透過由上而下的永續管理，有效推動合庫之企業社會責任發展。

CSR 委員會於 2019 年間共召開 2 次會議，除了審議企業社會責任的發展方向之外，首度訂定公司治理、客戶關懷、員工照護、環境永續以及社會公益等五個面向之短、中、長期企業社會責任目標，該目標已於 2019 年第三季時審議確立，並於第四季時審議全年之執行成果，以做為未來精進永續發展的重要目標。



小組職掌事項



» 企業社會責任策略



重大主題與利害關係人議合

利害關係人辨識

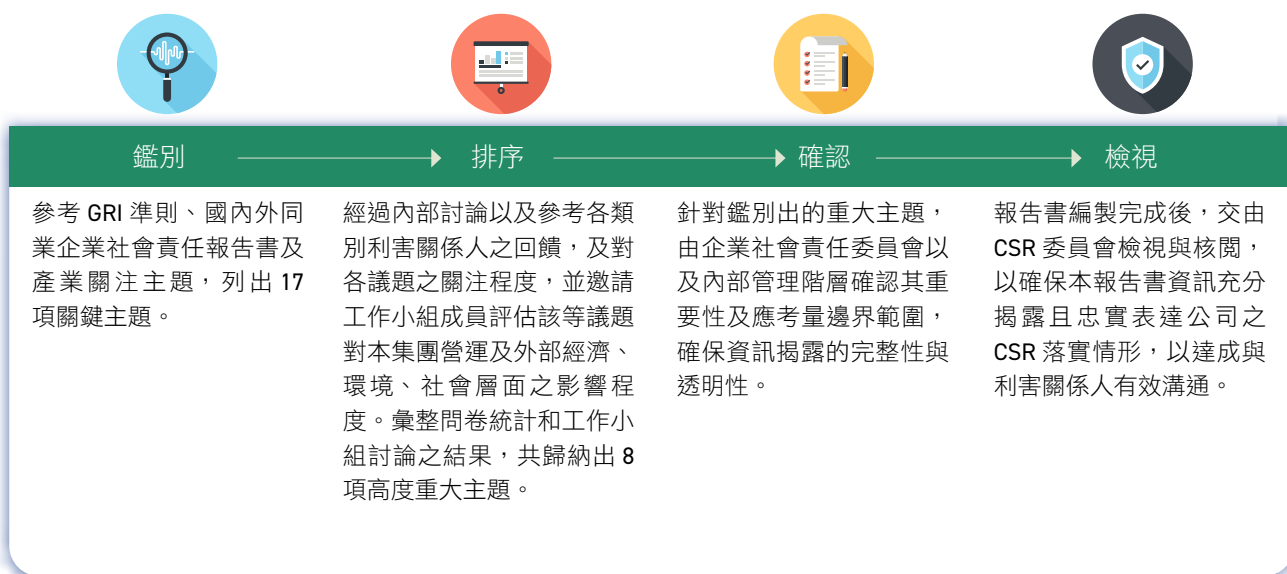
永續發展之宗旨為替股東創造利益以及精進客戶服務的同時，亦能促進環境面、員工面、社會面的和諧發展。因此，永續管理之首要程序，為辨識合庫組織內外與其攸關之利害關係人，藉以進一步瞭解利害關係人關切之議題。

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	- 企業之重要資產。 - 落實員工照護，即為實踐社會照護之關鍵要素。 - 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。 - 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。
 股東 / 投資人	- 支持企業穩健營運。 - 影響企業發展走向。 - 合庫經營績效攸關股東和投資人權益。
 客戶	- 維繫企業永續發展。 - 落實客戶關懷，即為透過核心本業，創造社會正向影響力。 - 透過客戶滿意度調查，精進服務品質並深化服務內容。
 供應商	- 為合庫永續營運價值鏈中之一環。 - 供應商之品質和合規性與合庫之穩健發展相輔相成。 - 合庫和供應商協力合作，將能強化永續發展之深度和廣度。
 社區	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。
 政府與主管機關	- 為金融機構之管理機關，規範金融機構之發展。 - 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。 - 恪遵相關法令，將合規視為發展之先決條件。
 媒體	- 影響企業形象與聲譽。 - 提升資訊透明度。
 學術 / 顧問單位 / 產業公協會	- 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。 - 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。

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 2019 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：



重大主題矩陣圖



合庫針對所鑑別出的重大主題訂定管理方針，藉由政策的落實、資源的投入及績效的管理，確保這些主題所涉及的層面對於營運本身及各利害關係人的衝擊獲得有效的管理。各主題對應之 GRI 準則、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 102-1 治理結構	董事會及各功能性委員會的組成與運作、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》等依法令規範及營運實務制定之治理章程，以建立良好之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.38
	風險管理	GRI 102-11 預警原則或方針	各面向的風險管理架構及管理方法、內部控制及稽核制度	透過風險管理的政策與執行，於風險及收益之間取得最佳平衡，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，以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.43
	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.41
	法令遵循	GRI 307 有關環境保護的法規遵循 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，盡可能免於不法情事之發生並造成損害，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.47
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視環境與社會的責任，使更多族群都能在金融運作中獲得公平且安全的對待，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.53-59



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	
社會	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.60
	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下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.63
	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.50

同時，合庫也進一步回應聯合國永續發展目標的精神與行動，以重大主題為出發，對應至 SDG 細項目標，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 目標列示如下：

公司治理

» 公司治理



SDG 16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。

» 風險管理



SDG 8.10 強化本國金融機構的能力，為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。



SDG 16.5 大幅減少各種形式的貪污賄賂。

» 誠信經營



SDG 16.5 大幅減少各種形式的貪污賄賂。

SDG 16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。

SDG 16a 強化有關國家制度，作法包括透過國際合作，以建立在各個階層的能力，尤其是開發中國家，以預防暴力並對抗恐怖主義與犯罪。

» 法令遵循



SDG 8.5 在西元 2030 年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。



SDG 12.4 在西元 2020 年以前，依據議定的國際架構，在化學藥品與廢棄物的生命週期中，以符合環保的方式妥善管理化學藥品與廢棄物，大幅減少他們釋放到空氣、水與土壤中，以減少他們對人類健康與環境的不利影響。



SDG 16.b. 促進及落實沒有歧視的法律與政策，以實現永續發展。



環境 / 社會

» 永續金融



SDG 2.3 在西元 2030 年前，使農村的生產力與小規模糧食生產者的收入增加一倍，尤其是婦女、原住民、家族式農夫、牧民與漁夫，包括讓他們有安全及公平的土地、生產資源、知識、財務服務、市場、增值機會以及非農業就業機會的管道。



SDG 7.a 在西元 2030 年以前，改善國際合作，以提高乾淨能源與科技的取得管道，包括再生能源、能源效率、更先進及更乾淨的石化燃料科技，並促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資。

SDG 13.3 在氣候變遷的減險、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力。

社會

» 數位金融



SDG 9.3 提高小規模工商業取得金融服務的管道，尤其是開發中國家，包括負擔的起的貸款，並將他們併入價值鏈與市場之中。

» 資訊安全



SDG 16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。

» 客戶權益維護及滿意度提升



SDG 8.10 強化本國金融機構的能力，為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。

利害關係人溝通管道

在鑑別與確認 2019 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	2019 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：人資處陳組長 聯繫管道：02-21738888 分機 3011	- 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。 - 設置員工意見箱，提供勞資雙方交流管道。 - 設置員工申訴專區及性騷擾申訴專線。 - 官方網站設置檢舉信箱與電話。 - 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。	- 集團各子公司已召開 4 次勞資會議。 - 舉辦職業安全衛生講習班，總受訓人數達 10,479 人次，共計 31,437 小時。
 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	發言人 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 代理發言人 姓名：蘇佐政 職稱：副總經理 電話：(02) 2173-8888 電子郵件信箱：spokesman@tcfhc.com.tw 股務代理機構 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	- 每年召開股東會。 - 每季召開法人說明會。 - 每月公布營運績效。 - 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。 - 定期 / 不定期於公開資訊觀測站揭露應公告事項。 - 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。 - 官方網站企業社會責任專區設置利害關係人意見回饋表。	- 共召開 1 次股東會、4 次法人說明會。 - 共計 159 則重大訊息。
 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：http://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：http://www.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，舉辦投資理財講座、工業區講座。	- 合庫銀行全行客戶滿意度 93%。 - 合庫銀行財富管理客戶滿意度 94.12%。 - 合庫證券客服電話滿意度 100%。 - 合庫人壽客服滿意度 99%。

利害關係人	優先關注議題	特定窗口與聯繫方式	議合管道	2019 年溝通頻率 & 實績
 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： 02-21738888 分機 5022 稽核處柯組長 02-21738888 分機 5025 稽核處邵專員 檢舉電子信箱：5134@tcfhc.com.tw	供應商須自 2020 年起簽署「環境永續條款承諾書」。	於 2019 年始訂定完成「供應商管理政策」及「環境永續條款承諾書」。
 社區	永續金融 數位金融 資訊安全		- 每年舉辦寒冬送暖活動、暑假學童球類育樂營活動。 - 每年參與公益活動、學術活動、公益路跑；辦理公益捐助及淨灘等活動。 - 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。 - 長期發行公益護照，鼓勵同仁參與社會公益。 - 長期配合政府節能減碳之環保政策，訂定「節約能源措施」。	- 共捐助 200 萬元予 12 個縣市的 20 家社福機構及學校，受惠人數逾 3,000 人。 - 合庫以「樂在學習」、「活出健康」、「安定社區」、「養護照顧」此四大面向落實社會關懷。 - 共舉辦 2 場合庫盃競賽，支持 175 位體育國手。 - 節能減碳實績請參考合庫金控 2019 年企業社會責任策略與目標執行情形。
 政府與 主管機關	公司治理 誠信經營 風險管理 法令遵循	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	- 遵守法令規範，並配合主管機關監理與查核，提供相關資訊。 - 遵循主管機關政策，參與其所舉辦之各項會議。	- 入選公司治理 100 指數、就業 99 指數與高薪 100 指數。 - 完成簽署「機構投資人盡職治理守則」並如期申報。
 媒體	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		- 定期舉辦法說會，提升財務營運資料透明度。 - 不定期辦理記者會、公司產品及活動廣告文宣發布。 - 不定期應媒體邀約，安排發言人受訪及提供相關新聞稿。	- 舉辦 4 場法說會。 - 新聞稿之發佈可參考合庫金控之官方網站之新聞中心。
 學術 / 顧問單位、 產業 公協會	公司治理 誠信經營 風險管理 法令遵循 資訊安全 客戶權益維護及 滿意度提升		- 不定期舉辦政策及學術研討會，透過意見交流以即時掌握金融業發展趨勢。 - 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。	共參加 35 個組織與公協會。

2019 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	2020 年目標	中長期目標 (2021-2025)
 公司治理	- 辦理董事會績效評估。 - 全體董事之董事會實際出席率平均達 80% 以上。 - 獲選公司治理與薪酬相關指數成份股。	- 董事會績效評估結果為「優」，業已提報董事會。 - 全體董事之董事會實際出席率平均達 93%。 - 成立「公司治理評鑑推動專案小組」。 - 入選「臺灣證券交易所公司治理 100 指數」、「台灣就業 99 指數」及「台灣高薪 100 指數」成份股。	 已完成	- 持續辦理董事會績效評估。 - 全體董事於當年度董事會暨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。 - 持續爭取公司治理評鑑名列全體上市公司前 5%。 - 持續獲選「臺灣證券交易所公司治理 100 指數」、「台灣就業 99 指數」及「台灣高薪 100 指數」。 - 推動董事選舉採候選人提名制度。	- 持續辦理董事會績效評估。 - 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。 - 持續關注有關公司治理相關規範之發展，完善公司治理制度，提升公司治理績效。 - 公司治理評鑑維持排名前 5%。 - 持續獲選「臺灣證券交易所公司治理 100 指數」、「台灣就業 99 指數」及「台灣高薪 100 指數」。
 誠信經營	- 每年至少 1 次向其董事會報告誠信經營守則遵循情形。 - 落實誠信經營政策，對全體同仁辦理相關議題之教育訓練，受訓率達 100%。	- 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。 - 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教育訓練。 - 本集團全體同仁受訓率達 100%。	 已完成	- 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。 - 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%。	- 落實誠信經營政策，持續深化誠信經營之企業文化，永續企業發展。 - 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%。
 風險管理	- 集團資本適足率之目標比率為 110%。 - 運用金控風險管理資訊系統，開發風險資訊查詢功能。 - 建置信用風險暴險整合系統，整合信用風險暴險資訊暨建立信用狀況歷史資料庫。	- 資本適足率為 115%。 - 完成金控風險資訊彙整系統查詢功能開發及上線。 - 完成系統整合測試，並已於 2020 年 7 月上線運作。	 已完成	- 完成信用風險暴險整合系統測試及上線。 - 檢視並強化金控集團相關限額與各子公司自訂限額間之合理性，以提升限額管理效能。	- 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。 - 關注新興風險及積極應對極端氣候所衍生之相關風險，並發展減緩措施與擬定因應政策，以提高風險控管效率及有效性。 - 因應金融監理趨勢，協助及督導銀行子公司符合 D-SIBs 資本要求規範，並精進風險管理機制。

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2020 年目標	中長期目標 (2021-2025)
 法令遵循	擬定本集團法令遵循精進計畫。	- 提升法令遵循之組織架構。 - 強落實集團通報機制。 - 完善法令遵循考核項目。 - 加強對子公司法規變動之督導及辦理。 - 增加實地查核內容及頻率。	 已完成	- 完善法遵考核項目，提升實地查核有效性。 - 提升本集團員工 AML/CFT 之意識及增加本集團員工證照取得人數 - 強化對海外分行法遵事務效能。	- 針對集團各子公司每年至少進行 2 次實地查核，針對可能存在之法遵風險進行輔導，並聽取受查公司意見增進雙向互動，以達輔導及監督子公司法令遵循制度執行情形之綜效。 - 於中長期防制洗錢專責人員取得證照比率達 95%。 - 優化各子公司防制洗錢系統，完善集團控管洗錢及資恐風險，並每年辦理 1 次機構洗錢或資恐風險評估。 - 廣續辦理銀行子公司海外分行分級管理。 - 形塑法遵文化，精進集團法遵功能，建立由上而下之法令遵循制度及由下而上暢通反饋機制，統籌規劃金控及各子公司法令遵循制度之相關事宜。
	督導銀行子公司對國外分行實施法令遵循風險導向分級管理，以利聚焦風險並進行差異化管理。	- 境外單位法令遵循會議。 - 對國外分行進行法令遵循、防制洗錢及打擊資恐實地輔導。 - 強化海外單位管理制度，新訂「國外分行法令遵循風險導向分級管理要點」。	 已完成		
 內部稽核	除辦理法查核頻率及次數外【註】，亦將各單位辦理自行查核執行情形納入專案查核，以合理確保本集團內部控制制度得以持續有效實施。 註：銀行子公司自 2019 年起採行風險導向內部稽核制度。	- 本公司及各子公司之內部稽核單位已各依其所定之 2019 年度稽核計畫執行查核業務。 - 已辦理各單位內部控制制度自行查核執行情形專案查核，並將查核報告於 2020 年 1 月 22 日前送金控稽核處。	 已完成	本公司及各子公司將對其各單位自行查核執行情形所辦理之查核，列入稽核計畫之表定專案查核。	- 稽核處對本公司至少每年辦理 1 次一般查核及 1 次專案查核。 - 對子公司至少每半年辦理 1 次專案查核，及對子公司稽核單位每年至少辦理內部稽核成效考核 1 次。 - 依據子公司業務風險特性啟動 1-2 次之加強專案查核。 - 為落實吹哨者保護制度，本集團已執行檢舉制度，除督導各子公司落實檢舉制度外，本公司對檢舉案件之執行情形，每年至少陳報誠信經營委員會 1 次。
 資訊透明	定期公告財務 / 非財務資訊與不定期發布重大訊息。	定期揭露財務與非財務資訊於公開資訊觀測站與金控官網供投資人參閱，2019 年度公告於公開資訊觀測站之重大訊息共計 159 則。	 已完成	- 持續每季辦理法人說明會、積極參與海外 Road show。 - 致力揭露本集團 ESG 運作成效，如發行 ESG 基金、挑選 ESG 投資標的、與同樣重視 ESG 議題的廠商往來等，並將上述作為公告於本公司官方網站。	- 持續重視與專業投資人、股東等之溝通與互動。 - 持續每季辦理法人說明會，並且積極參與券商針對機構投資人所辦理的海外 Roadshow。 - 建構友善的投資人專區網頁，同步揭露中英文資訊。 - 廣續重視並揭露本集團 ESG 運作成效，並回饋機構投資人所關注之相關議題。
	提供股東雙向溝通之管道。	公司每季辦理法人說明會揭露財務業務資訊，其中 1 場受邀參與海外 Road show。	 已完成		
	揭露集團 ESG 訊息。	集團相關 ESG 作為均揭露於金控官網。	 已完成		

» 客戶關懷

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2020 年目標	中長期目標 (2021-2025)
 都更議題	都更及危老融資目標 47 件、金額為 370 億元。	都更及危老融資 49 件、金額為 450.26 億元，戶數達成率 104.26%，金額達成率 121.69%。	✓ 已完成	合庫銀行都更及危老融資目標 53 件、金額 411 億元。	持續因應都市更新事業融資需求，協助國內老舊社區重建，都更及危老融資目標件數與金額每年較上一年度增加 10%。
	評估 3 件離岸風電融資。	完成評估 3 件離岸風電融資（沃旭、達德、CIP 三案）。累計核貸之再生能源融資總裝置容量達 1,772MW。	✓ 已完成	- 合庫銀行辦理「新創重點產業專案貸款」目標餘額 4,850 億元。 - 合庫銀行持續促進綠色融資，預計 2020 年底累計核貸之再生能源融資總裝置容量將達 1,813MW(1.8GW)。	- 合庫銀行辦理「新創重點產業專案貸款」以每年度增加 100 億元為目標，預計 2025 年貸放餘額達 5,350 億元。 - 持續支持再生能源，致力降低對環境的衝擊，提供離岸風電產業籌資管道，協力推動國內綠能經濟的永續發展，預計 2025 年底累計核貸之再生能源融資總裝置容量將達 2,500MW(2.5GW)。
 綠色金融	承作綠色消費者貸款，目標金額 4 億元。	貸款承作金額 4.1 億元，達成率 102.5%。	✓ 已完成	合庫銀行辦理 2020 年綠色消費者貸款目標 5 億元。	綠色消費者貸款目標件數與金額每年較上一年度增加 10%。
	合庫銀行投資綠色能源事業計 560 億元。	已投資綠色能源事業計 625 億元，達成率 111.61%。	✓ 已完成	合庫銀行為響應政府政策及促進環境永續發展，投資綠色能源事業計 570 億元。	為響應政府政策及促進環境永續發展，至 2025 年底規劃投資綠色能源事業計 670 億元。
	合庫銀行評估發行綠色債券。	已發行綠色債券新臺幣 10 億元。	✓ 已完成		
	規劃 2020 年發行以環保減碳為主題之綠色信用卡。	預計發行合庫「樂活卡」，採用環保認證材質，結合悠遊卡票證功能，並響應大眾運輸及有機店、蔬食餐廳等綠色消費，享消費回饋。	✓ 已完成	環保愛地球，合庫銀行發行綠色信用卡，預估流通卡數為達 5,000 卡以上。	- 合庫銀行發行綠色信用卡，預估流通卡數達 30,000 卡以上。 - 合庫銀行信用卡致力於環境永續及綠色金融議題，規劃於 2025 年信用卡取得碳中和認證為目標。
 責任投資	- 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 80%，以督促該等公司強化公司治理並落實機構投資人盡職治理之責任。 - 合庫人壽出席上市櫃公司股東會比率需達 50%。	- 合庫銀行參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率約 90%。 - 合庫證券參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率 100%。 - 合庫投信 2019 年所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，85% 參與公司股東會投票。 - 合庫人壽出席上市櫃公司股東會比率達 100%。	✓ 已完成	- 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%，以落實機構投資人盡職治理之責任。 - 合庫人壽機構投資人盡職治理：保險業出席上市櫃公司股東會比率需達 70%。	- 合庫銀行、合庫證券、合庫投信持續關注被投資公司治理情形，並參與投資之上市櫃公司股東會電子投票比率達 95% 以上，以督促被投資公司強化公司治理並落實機構投資人盡職治理之責任。 - 合庫人壽出席上市櫃公司股東會比率達 90%。

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2020 年目標	中長期目標 (2021-2025)
 客戶 權益保障 及個人資 料保護	合庫銀行及合庫人壽完成 BS10012:2017 改版重審作業。	合庫銀行及合庫人壽已取得 BS10012:2017 認證證書。	 已完成	- 合庫銀行及合庫人壽通過 BS10012:2017 複審作業。 - 合庫證券 2018 年 12 月取得臺灣個人資料保護與管理制度 (TPIPAS) 資料隱私保護標章 (dp.mark) 之認證，規劃 2020 年 12 月底前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。	- 合庫銀行及合庫人壽持續辦理 BS10012 認證作業，以達到個資保護之目標。 - 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。
	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) 外部驗證維護。	合庫證券已通過 TPIPAS 期中驗證。	 已完成		
	集團各公司個人資料保護制度教育訓練，完訓率達 100%。	完成集團各公司個人資料保護制度教育訓練，完訓率達 100%。	 已完成	集團各公司持續辦理個人資料保護制度教育訓練，完訓率達 100%。	- 每年依個人資料保護相關法規強化教育訓練課程。 - 集團各公司持續辦理個人資料保護制度教育訓練，完訓率達 100%。
	- 合庫銀行個人電腦感染病毒比率 ≤ 3%。 - 針對集團全體員工辦理「社交工程電子郵件攻擊演練」；另合庫銀行及合庫證券訂定電子郵件開啟率應小於 3% 之目標。 - 合庫銀行及合庫人壽辦理「ISO27001」續審驗證作業。	- 合庫銀行個人電腦感染病毒比率低於目標值。 - 合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫投信、合庫創投、合庫人壽及合庫 AMC 已完成「社交工程電子郵件攻擊演練」；另合庫銀行及合庫證券電子郵件開啟率分別均符合目標。 - 合庫銀行及人壽子公司已完成「ISO27001」2019 年續審驗證作業。	 已完成	- 銀行子公司個人電腦感染病毒比率 ≤ 2%。 - 針對集團全體員工辦理「社交工程電子郵件攻擊演練」，另銀行子公司及合庫證券訂定電子郵件開啟率應小於 3% 之目標。 - 銀行及人壽子公司辦理「ISO27001」續審驗證作業。 - 合庫人壽完成電子商務 - 個人資料安全保護檢核率 100%。	- 銀行子公司個人電腦感染病毒比率 ≤ 1%。 - 每年針對集團全體員工辦理「社交工程電子郵件攻擊演練」，另銀行子公司及合庫證券訂定電子郵件開啟率應小於 2% 之目標。 - 銀行及合庫人壽持續維持「ISO27001」之驗證機制。 - 合庫人壽評估導入 ISO22301 制度的可行性，持續強化未來風險管理與作業持續營運管理之提升。
	合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫 AMC、合庫人壽、合庫投信及合庫創投辦理同仁資安教育訓練完訓率 100%。	合庫集團辦理同仁資安教育訓練且完訓率 100%。	 已完成	合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫 AMC、合庫人壽及合庫投信辦理同仁每年資安教育訓練完訓率 100%。	- 每年辦理同仁資安宣導課程並通過課程評量，針對資訊安全威脅與保護概念、資訊安全法令之要求等常見之資訊安全相關議題提出說明，以強化同仁對於資訊安全之認知與瞭解，落實主管機關要求與相關法令（如資通安全管理法、個人資料保護法）規範。 - 合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫資產管理、合庫人壽及合庫投信辦理同仁每年資安教育訓練完訓率 100%，同仁資訊安全評量通過率 100%。

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2020 年目標	中長期目標 (2021-2025)
 客戶 關係維護 客戶滿意 度提升	全通路滿意度達 90% 以上。	- 合庫銀行「服務績效評核」滿意度達 93%。 - 合庫銀行全行理財客戶滿意度達 94.12% 以上。 - 合庫證券客服電話滿意度為 100%。 - 合庫人壽客服滿意度調查滿意度達 99%。	 已完成	- 全通路滿意度達 90% 以上。 - 合庫銀行「服務績效評核」進行客戶滿意度調查。 - 合庫銀行全行理財客戶滿意度調查。 - 合庫證券客服滿意度調查。 - 合庫人壽客服滿意度調查。	- 持續提升服務品質，期全通路滿意度達逐年提升至 93% 以上。 - 合庫銀行「服務績效評核」進行客戶滿意度調查。 - 合庫銀行全行理財客戶滿意度調查。 - 合庫證券客服滿意度調查。 - 合庫人壽客服滿意度調查。
	 客戶 關係維護 公平待客	- 合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫人壽及合庫投信每年彙整公平待客原則執行情形並向董事會報告。 - 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 100%。	 已完成	- 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。 - 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數位學習教育訓練完訓率 100%。	- 持續建立公平待客為中心之企業文化，增進金融消費者對本公司之信任，每年彙整公平待客原則執行情形並向董事會報告。 - 公平待客原則數位學習教育訓練完訓率 100%。
 數位金融 政策、目標、計畫	合庫銀行電子通路使用率目標達 90%。	電子通路使用率為 91%，達成率 101.11%。	 已完成	合庫銀行電子通路使用率增加至 93%。	合庫銀行 2025 年電子通路使用率預計增加至 96%。
	合庫銀行推動開放銀行相關業務，響應政府政策與財金公司規劃，以漸進式三階段的方式進行開放應用程式介面；預計於 2019 年 9 月底起，逐漸開放第一階段上線作業。	與第三方服務提供者簽訂合作契約，存款查詢以及相關匯、利率查詢功能。	 已完成 (第一階段)	合庫銀行預計規劃建置 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。	隨數位環境趨勢，動態調整合庫銀行業務，透過開放銀行，強化客戶體驗，建構本行生態體系，達成數位轉型之目標。
	合庫銀行台灣 Pay QR Code 共通支付業務推廣累積目標數： 金融卡特店：12,269 家。 信用卡特店：4,890 家。	- 金融卡特店：12,776 家，達成率 104.13% - 信用卡特店：6,390 家，達成率 130.67%。	 已完成	合庫銀行台灣 Pay QR Code 共通支付業務推廣累積目標數： 金融卡特店：14,000 家。 信用卡特店：6,000 家。	合庫銀行台灣 Pay QR Code 於共通支付業務 2025 年預計推廣累積目標數： 金融卡特店：19,000 家。 信用卡特店：9,000 家。
	合庫證券增加交易系統新帳務功能、提升線上開戶 APP 使用及提供更優質的客戶線上服務。	- 完成線上開戶系統新增預收款券授扣之綁訂設定。 - 新版帳務功能已完成即時庫存、信用當沖損益試算、現股當初損益試算及維持率查詢。 - 行動平台已完成期貨交易與帳務功能。 - 完成金庫贏家 AP 擬真交易平台。	 已完成	- 合庫證券因應證券交易新制，建置逐筆交易及其擬真交易系統，以便顧客提早因應與習慣。 - 規劃提供客戶進行線上競價拍賣、線上加開信用戶、線上申請不限用途款項借貸、定期定額買股等服務功能。 - 為提高營業員 e 化程度，評估建置行動營業員系統，以利營業員進行展業。 - 針對線上開戶導入合庫銀行數位存款帳戶認證、綁訂交割帳戶並進行客戶資料交互運用。	增加交易系統新帳務功能、提升線上開戶 APP 使用及提供更優質的客戶線上服務。

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2020 年目標	中長期目標 (2021-2025)
數位金融 數位金融 專利	- 合庫銀行 BANK 3.0 策略小組增加「金融專利組」，專責金融科技專利相關事宜，以定期追蹤各項專利申請案之作業進度。 - 規劃向經濟部智慧財產局累計提出專利申請 120 件。	- 合庫銀行已向經濟部智慧財產局累計提出 121 件專利申請案，達成率 100.83%。 - 合庫銀行累計已取得經濟部智慧財產局核准通過 100 件專利案。	 已完成	- 因應金融科技發展趨勢，合庫銀行分別於行動平台、大數據、AI、區塊鏈、安控機制、生物辨識等面向進行專利申請。 - 本行向經濟部智慧財產局累計提出專利申請案 150 件。 - 合庫銀行為加速各式金融創新產出及漸進育成創新文化，成立創新實驗室 (LAB)，規劃設計最適的短中長期的創新活動，以厚植合庫創新文化目標。	- 規劃舉辦「金融科技專利」講座並鼓勵同仁踴躍參加，同時持續檢視並評估各單位專利提案申請專利之可行性。 - 依合庫銀行專利獎勵要點，鼓勵同仁積極創新發想，並向經濟部智慧財產局累計提出專利申請達 300 件，以保障本行智慧財產權益。 - 審視創新治理，增加金融科技專利數並完成創新管理制度的構建，創意落地產出，與產官學鏈結綿密關係。
數位金融 智能客服 投入	合庫銀行智能客服預計使用人次全年累計達 30 萬次。	智能客服使用人次達 30.4 萬次，達成率為 101.33%。	 已完成	合庫銀行智能客服系統預計使用人次較 2019 年成長 10%。	因應人工智慧 (AI) 中長期之發展趨勢，持續提升智能客服系統之功能，進而強化智能客服之效益，至 2025 年使用人次較 2020 年成長 35%。
數位金融 App 推動 目標	合庫銀行預計 2019 年底行動網銀目標開戶數可達 78 萬戶。	行動網銀開戶數 88 萬戶，達成率為 112.82%。	 已完成	合庫銀行預計 2020 年行動網銀目標開戶數成長率為 10%，累計目標開戶數達 95 萬戶。	為提升數位金融服務，合庫銀行持續優化行動網銀作業流程，於 2025 年前累計目標開戶數預計達 180 萬戶。
數位金融 台灣 PAY 行動支付 信用卡綁 定	合庫台灣 PAY 行動支付信用卡目標綁定數為 22,385 卡。	行動支付信用卡綁定數為 50,281 卡，目標達成率 224.62%。	 已完成	合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡目標綁定數為 50,000 卡。	合庫銀行台灣 PAY 行動支付信用卡目標綁定數 2025 年預計超過 150,000 卡。
數位金融 台灣 PAY 行動支付 金融卡 / 帳戶綁定	合庫台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶目標綁定數為 330,000 卡。	累積綁定數已達 346,900 卡，達成率為 105.12%。	 已完成	合庫銀行台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶目標綁定數為 400,000 卡。	合庫銀行台灣 PAY 行動支付金融卡 / 帳戶目標綁定數 2025 年底前預計超過 600,000 卡。
數位金融 外匯線上 功能提升	合庫銀行為持續優化網路銀行之外匯功能，加強交易 E 化，提供更優質的線上服務，規劃開發行動裝置推播 -APP 匯率到價通知、24 小時線上結匯及數位金融帳戶等功能。	「匯率到價通知」、「24 小時線上結匯」功能案、及數位金融帳戶等功能均已上線。 「外幣數位存款」已上線。	 已完成	- 合庫銀行預計數位服務平台外匯交易使用量成長 5%。 - 合庫銀行外幣數位存款預計於 2020 年開辦，新增開戶數 3,000 戶。	- 面對金融市場創新，持續精進數位平台服務功能。 - 預計數位服務平台外匯交易使用量每年成長 5%。 - 外幣數位存款開戶數每年成長 5%。
數位金融 線上申請 貸款	- 合庫銀行增加個人線上申請房貸進件通路，開發行動網銀申請房貸 APP，以加強招攬年輕客群，預計 2019 年年底上線。 - 合庫線上銀行順手 e 貸累計線上申請信貸及房貸增貸目標筆數為 6,000 件。	- 行動網銀申請房貸 APP 案，業已完成招標採購，預計 2020 年 1 月底前上線。 - 線上申請房貸案件筆數 6,278 筆，達成率 104.63%。	 執行中	- 合庫銀行 2020 年行動網銀申請房貸年度目標筆數 1,000 件。 - 合庫銀行累計線上申請信貸及房貸增貸目標筆數為 7,200 件。	- 持續優化線上申請房貸業務相關作業系統功能，加速案件作業流程，提升民眾使用 e 化服務意願。 - 目標件數與金額每年較上一年度增加 5%。

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2020 年目標	中長期目標 (2021-2025)
數位金融 網路投保	合庫人壽壽險網路投保件數目標為 7,200 件。	達成件數 7,884 件，達成率為 109.5%。	✓ 已完成	合庫人壽擬推出季節旅遊及時事推廣活動，壽險網路投保目標達成件數為 7,800 件。	合庫人壽依電子商務法令適時增加商品及優化操作方式，網路投保目標達成件數可達 10,000 件。
數位金融 行動投保	合庫銀行規劃建置「行動投保系統」。	預計 2020 年 8 月底完成上線。	執行中	合庫銀行「行動投保系統」已完成招標，預計簽約後 10 個月完成系統建置及上線。	行動投保系統上線五年內完成介接及上架五家保險公司，佔合庫銀行簽約壽險公司比例達 55%。
普惠金融 雙語分行	設置 1 家雙語示範分行。	完成設置西門分行為雙語示範分行，提供雙語環境及諮詢服務。	✓ 已完成	合庫銀行於北中南各推出 1 家雙語示範分行。	合庫銀行逐步於各分行完成設置第一線服務櫃檯雙語環境及提供雙語諮詢服務，規劃至 2025 年建置完成 10 家雙語分行為目標。
普惠金融 青創、微型創業鳳凰貸款、農漁業貸款	- 青創、微型創業鳳凰貸款：預計分別承作 55 筆，金額 7,551 萬元及 85 筆，金額 5,150 萬元。 - 農家綜合貸款：加速推行農村建設，擴大農漁業綜合經營規模以提高農家所得促進農村經濟繁榮；預計承作 256 筆，金額 16.65 億元。	- 青創、微型創業鳳凰貸款：2019 年 12 月底實際分別總承作 137 筆，金額 12,783 萬元及 109 筆，金額 7,270 萬元，青創達成率 169.29%、微型創業鳳凰貸款達成率 141.17%。 - 農家綜合貸款：2019 年 12 月底實際總承作 170 筆，金額 19.1 億元，達成率 114.71%。	✓ 已完成	- 合庫銀行青年安心成家：目標承作 1,813 筆，金額 82.43 億元。 - 合庫銀行青創、微型創業鳳凰貸款：目標分別承作 60 筆，金額 8,000 萬元及 90 筆，金額 5,400 萬元。 - 合庫銀行留學生貸款：目標承作 50 筆，金額 2,600 萬元。 - 合庫銀行農家綜合貸款：目標新承作 270 筆，金額 17 億元。	- 合庫銀行為善盡企業社會責任，將持續辦理相關貸款，協助有需求之民眾取得資金。 - 合庫銀行青年安心成家：目標件數與金額每年較上一年度增加 3%。 - 合庫銀行青創、微型創業鳳凰貸款：目標件數與金額每年較上一年度增加 3%。 - 合庫銀行留學生貸款：目標件數與金額每年較上一年度增加 3%。 - 合庫銀行農家綜合貸款：新承做金額每年較上一年度增加 3%。
普惠金融 中小企業、生技醫療產業或長期照護產業之貸款	- 協助中小企業戶取得重要營運資金，放款目標餘額 6,290 億元 - 生技醫療產業或長期照護產業之貸款，年度預計新增 45 戶。	「中小企業」戶數計 33,307 戶，放款餘額為 6,678.32 億元，目標達成率 106.17%。 - 生技醫療產業或長期照護產業之貸款，年度新增 68 戶，目標達成率 151.11%。	✓ 已完成	- 合庫銀行辦理「中小企業」放款餘額以較上一年度增加 100 億元為目標。 - 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。 - 合庫銀行協助本國中小企業於海外投資，預計承作海外信保基金保證業務 10 件以上，累計貸款金額 350 萬美元。	- 合庫銀行以當年度的經濟成長率預估數為參考，訂定當年度「中小企業」放款餘額以增加 100 至 150 億元為目標。 - 合庫銀行生技醫療產業或長期照護產業之貸款，累計新承作達 250 戶以上。 - 合庫銀行承作海外信保案件累計 40 件，累計貸款金額 1,400 萬美元。
普惠金融 樂活安養第一品牌	新增高齡者及身心障礙者財產信託受益人 1,170 人。	高齡者及身心障礙者財產信託業務 2019 年度新增 2,582 位受益人，信託財產本金達 39.3 億元。	✓ 已完成	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。	合庫銀行將持續秉持主動、靈活、創新的理念，積極配合政府樂齡政策，為銀髮族群提供最優質的金融商品與服務，以善盡企業社會責任，截至 2025 年為止以累計受益人人數 2,000 人為目標。

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2020 年目標	中長期目標 (2021-2025)
普惠金融 樂活安養 第一品牌	幸福滿袋貸款 2019 年度目標增加 12 億元核准額度。	截至 2019 年 12 月底累計核貸額度 95.57 億元，相較 2018 年底增加 22.23 億元，達成率 185.25%。	✓ 已完成	合庫銀行幸福滿袋貸款預計 2020 年度目標為累計核貸額度增加 10 億元。	持續推廣及宣傳本行幸福滿袋貸款，並響應政府長照政策，對年長者營造友善貸款環境，期許「以房養老，幸福滿袋貸款」每年核貸額度增加 10 億元為目標。
普惠金融 樂活安養 第一品牌	滿足高齡化社會之需求，包括因退休後之安養費用、疾病或意外導致之長期看護等需求，推出長期照顧保險及年金保險。	- 持續推動高齡化商品，提供國人優質退休準備計劃及相關醫療規劃。 - 年金及長照新契約為 14,745 佰萬元。 - 合庫人壽官網成立高齡化社會之商品專區，供客戶隨時查詢選擇。	✓ 已完成	合庫人壽響應主管機關政策，持續開發 2-3 檔高齡、保障類型或退休型商品。	- 合庫人壽持續提供創新或更多元與退休相關之保險商品，補足客戶保障缺口，並適時更替商品以符合客戶高齡化需求。 - 合庫人壽因應高齡客群規劃 10 檔商品，包括 1 檔外溢保單商品。 - 結合公益活動，建構正確保障規劃觀念。

» 員工照護

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2020 年目標	中長期目標 (2021-2025)
員工薪資 與福利	合庫銀行每年辦理晉級調薪平均達 2.5%。	2019 年合計調薪幅度 4.53%。	✓ 已完成	合庫銀行辦理晉級調薪平均達 2.5%。	合庫銀行辦理晉級調薪平均達 2.5%。
員工薪資 與福利	- 合庫銀行籌劃辦理「員工持股信託」專案計畫。 - 合庫銀行施行「員工持股信託」專案，符合資格之員工入會比率至少達 90%。	完成「員工持股信託」相關作業（已於 2020 年 1 月 1 日施行，符合資格之員工入會比率達 93.97%）。	✓ 已完成	合庫銀行施行辦理「員工持股信託」，凝聚員工向心力提升營運績效。	合庫銀行持續辦理「員工持股信託」專案，符合資格之員工入會比率至少維持 90%。
員工薪資 與福利	每年提供生育津貼補助維持至少 1,000 萬元，適時調整相關補助措施。	生育津貼補助達 1,332 萬 8 千元。	✓ 已完成	鼓勵員工生育，持續提供生育津貼補助。	持續辦理生育津貼，每年補助費用維持至少 1,000 萬元。
員工薪資 與福利	合庫銀行持續每年辦理 1 次退休員工餐敘聯歡活動，持續提供退休員工福利服務措施。	已於北、中、南區各辦理 1 場退休員工餐敘，並設置退休人員聯誼中心。	✓ 已完成	合庫銀行持續提供退休員工福利服務措施。	- 合庫銀行持續每年辦理 1 次退休員工餐敘聯歡活動。 - 合庫銀行持續於北、中、南三區設置退休人員聯誼中心，作為員工退休後交流聯誼活動使用。

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2020 年目標	中長期目標 (2021-2025)
訓練與發展人才吸引與留任	合庫銀行積極留用優秀人才，新進人員留任率維持 8 成以上。	新進人員留任率 93.5%。	✓ 已完成	合庫銀行新進人員留任率達 8 成。	合庫銀行新進人員留任率維持 8 成以上。
	合庫金控集團推動幸福企業職場氛圍，員工離職率低於 5%。	集團員工離職率 2%。	✓ 已完成	集團員工離職率低於 5%。	集團員工離職率維持低於 5%。
	合庫金控集團提供員工多元照顧與協助，保障育嬰留停員工之升遷、考核及福利復職率高於 80%。	集團育嬰留停復職率 96.6%。	✓ 已完成	集團育嬰留停復職率高於 80%。	集團育嬰留停復職率維持 85% 以上。
訓練與發展 - 產學合作	合庫銀行提供實習學生名額，預計回任率 70%。	合庫銀行實習學生回任率 72%。	✓ 已完成	合庫銀行持續提供實習學生名額，回任率 70%。	合庫銀行持續提供大學院所實習學生名額，回任率 80% 以上。
訓練與發展 - 人才培育與管理變革	合庫銀行每年定期舉辦海外儲備人員甄選，海外人才資料庫超過 100 人。	已辦理 13 屆海外儲備人員甄選，海外人才資料庫儲備人員計 116 人。	✓ 已完成	海外人才資料庫超過 100 人規模。	合庫銀行持續每年舉辦海外儲備人員甄選，至少每年培育 15 名海外儲備人才，並視業務需要派至海外服務，每年至少增加 10 人。
	合庫銀行新增開辦「初任經理人研習班」協助新科經理人提升管理技巧及產業職能。	合庫銀行 2019 年 8 月份完成開辦第 1 期「初任經理人研習班」。	✓ 已完成	合庫銀行每年至少培訓 25 名經理。	合庫銀行維持每年辦理「初任經理人研習班」，至少調訓 25 名經理人。
	合庫銀行辦理 5 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達 500 人。	合庫銀行辦理 5 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達 522 人。	✓ 已完成	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。	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。



面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2020 年目標	中長期目標 (2021-2025)
職場環境 健康職場	合庫銀行新總行大樓取得哺(集)乳室認證。	· 已取得北市衛生局優良哺集乳室認證。	✓ 已完成	集團各子公司取得國健署「健康職場認證 - 健康啟動標章」。	集團各子公司取得國健署「健康職場認證 - 健康促進標章」。
	合庫銀行為提昇員工健康知識，辦理「合庫健康學堂講座」。	· 已完成於北、中、南區辦理完成七梯次「合庫健康學堂講座」共計 1,080 人參加，總時數達 3,240 小時，主題為〈預防慢性腦心血管疾病及代謝症候群〉。	✓ 已完成	合庫銀行增加辦理 10 梯次「合庫健康學堂講座」。	合庫銀行至少每年辦理 12 梯次「合庫健康學堂講座」。
	每 3 年委由醫療院所至全省巡迴辦理員工一般健康檢查。	· 各子公司 2019 年均符合年三年一次委由得標醫療院所或員工自行前往醫院健康檢查。	✓ 已完成	員工健檢項目擴及「低輻射劑量肺部電腦斷層掃描」。	每 3 年提供員工健檢計畫，並將原健檢項目擴及「低輻射劑量肺部電腦斷層掃描」。
職場環境 職場安全	合庫銀行辦理「職業安全業務講習班」，以提昇營業單位自我防衛意識。	· 已於北、中、南區辦理「職業安全業務講習班」共計 1,128 人次參訓。 · 合庫證券已完成線上「執行職務遭受不法侵害預防教育訓練」課程。	✓ 已完成	合庫銀行分上、下年度於北、中、南區辦理「安全維護及職業安全業務講習班」預計 1,000 人次參訓，總訓練時數 3,000 小時。	合庫銀行持續每年分上、下年度於北、中、南區，持續辦理「安全維護及職業安全業務講習班」至少 1,200 人次參訓，總訓練時數 3,600 小時。
人權平等 勞資關係	員工參加工會受團體協約保障達 90% 以上。	· 合庫銀行、合庫證券合計員工參加工會比例 98.6%。	✓ 已完成	員工參加工會受團體協約保障達 90% 以上。	合庫銀行、合庫證券維持合計員工參加工會比例達 95% 以上。
人權平等 勞資和諧	通暢勞資交流平台，定期召開勞資會議。	· 集團各子公司已召開 4 次勞資會議，戮力提升勞資關係以促進勞資合作。	✓ 已完成	集團各子公司各召開 4 次勞資會議。	集團各子公司每年至少維持各召開 4 次勞資會議，通暢勞資交流平台，提升勞資關係以促進勞資合作。
人權平等 員工多元 包容與平等政策	· 集團建立公開透明升遷、考核及獎金制度等、關注員工職場平權。 · 集團籌畫訂定「人權政策」。	· 集團各子公司建立公開透明升遷、考核及獎金制度等、持續關注員工職場平權。 · 董事會審議通過「人權政策」。	✓ 已完成	建立公開透明升遷制度、關注員工職場平權。	集團各子公司建立公開透明升遷、考核及獎金制度等、持續關注員工職場平權。
	雇用身心障礙員工比例，超越主管機關所訂進用標準 1%。	· 雇用身心障礙員工人數 110 人，身心障礙員工比例為 1.18%，超越主管機關所訂進用標準。	✓ 已完成	雇用身心障礙員工比例達 1% 以上。	進用身心障礙員工比例維持達 1% 以上。

» 環境永續

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2020 年目標	中長期目標 (2021-2025)
綠建築	1 處據點取得「綠建築」標章。 1 處據點設置太陽能板發電系統。 - 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%。	- 已取得「綠建築(銀級)」標章，達成率 100%。 - 已設置太陽能板發電系統，達成率 100%。 - 建築裝修工程採用環保相關建材之案件，預計年底前達每年申請發包案件的 100%。	 已完成	- 至 2025 年，累積 6 處據點取得「綠建築」標章。 - 至 2025 年，累積 6 處據點設置太陽能板發電系統。 - 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%。	
全集團素食日	每月農曆初一訂為全集團素食日。	- 金控已函知各子公司辦理。 - 總行員工餐廳已舉辦一次素食日，計 110 人參加，共減 85.80kgCO₂e 碳排放量。	 已完成	每月農曆初一為全集團素食日。	2021 年除每月農曆初一外，另增訂農曆每月十五為素食日。
供應商企業社會責任及「環境永續條款承諾書」	- 制定「供應商管理政策」。 - 要求合作之供應商遵守企業社會責任，力求共同實踐環境永續承諾。 - 制定「環境永續條款承諾書」。	已完成「供應商管理政策」及「環境永續條款承諾書」之制定。	 已完成	- 實施「供應商管理政策」。 - 當年度的採購案決標廠商簽署「環境永續條款承諾書」。	- 持續落實「供應商管理政策」。 - 當年度的採購案決標廠商簽署「環境永續條款承諾書」。
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 1.5%。 - 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%。 - 辦公室用品採購之環保紙張達 50,000 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 2019 年度達成情形如下： - 採購之資訊設備累積金額 9,585 仟元，達成率 107%。 - 大型冷氣採購之機種共計金額 539.01 萬元，達成率 150%。 - 分離式、窗型冷氣採購之機種共計金額 135.94 萬元，達成率 429%。 - 辦公室用品中，環保紙張總計有 63,425 公斤，採購金額約計 275 萬元，達成率 127%，相當於 1,522 顆數木。 - 照明設備改採 LED 燈 108 年底前達成率 100%。	 已完成	2020 年起每年持續辦理之目標如下： - 資訊設備採購有符合環保標章之案件達採購預算金額 3%。 - 大型冷氣採用節能及使用環保冷媒機種採購金額佔預算金額 20%。 - 分離式、窗型冷氣採用變頻節能標章機種採購金額佔預算金額 5%。 - 以 2020 為基準年，辦公室用品採購之環保紙張每年增加 2%。 - 照明設備改採 LED 燈案件，達每年申請發包案件 100%。	
減少因公務需求所產生之碳排放量	減少因公務需求產生之碳排放量。	合庫銀行 2019 年度共減少了 514,710 kgCO ₂ e，達成情形如下： - 同仁因公務以搭乘高鐵替代開車方式，共減少了約 166,962kgCO₂e，相當於 0.43 座大安森林公園的年吸碳量。 - 總行大樓已購買 20 部電動機車汰換之前的燃油機車。 - 租用並汰換 53 部高效率低耗油之公務用車供分行使用。 - 共舉辦 145 場視訊會議(不含國外視訊會議)，換算以搭高鐵方式，總計節省的碳排放量約為 347,748kgCO₂e，相當於 0.89 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% 因公務需求產生之碳排放量。	

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2020 年目標	中長期目標 (2021-2025)
導入 ISO-14064-1 「溫室氣體盤查」驗證	合庫銀行 2019 年年底導入 ISO-14064-1「溫室氣體盤查」認證，並取得查證聲明，未來持續取得外部查證。	合庫銀行總行大樓 A、B 棟已取得 BSI(BSI, The British Standards Institution) 認證。	✓ 已完成	合庫銀行總公司完成導入 ISO-14064-1「溫室氣體盤查」驗證。	金控旗下各子公司之總公司持續辦理 ISO-14064-1「溫室氣體盤查」。
節約各項基本能源 (水、電、油) 使用量	合庫銀行 · 減少 10,000 度的用水。 · 減少 500,000 度的用電。 · 減少 10,000 公升的用油。	2019 年統計數據 · 用水：263,857 度。 · 用電：43,768,210 度。 · 用油：340,516 公升。	✓ 已完成	以 2019 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。	
雨水回收系統	建置水錶以便量測。	已完成水錶並量測雨水回收量為 20.7 度。	✓ 已完成	以 2020 為基期，統計年回收總量。	以 2020 為基期訂定目標。
導入 ISO-50001 「能源管理系統」驗證	合庫銀行年底前導入 ISO-50001「能源管理系統」認證，證書有效期限 3 年，於第 1 年取得後，接續 2 年每年皆需辦理複驗，始得保持證書的有效性。	合庫銀行總行大樓 A、B 棟已於 2019 年取得 BSI 認證。	✓ 已完成	金控旗下各子公司之總公司導入 ISO-50001「能源管理系統」驗證。 · 持續辦理合庫銀行總行大樓 ISO-50001「能源管理系統」認證。 · 合庫銀行資訊部北、中、南區工作站導入 ISO-50001「能源管理系統」驗證。	金控旗下各子公司之總公司持續辦理 ISO-50001「能源管理系統」。 · 合庫銀行總公司完成導入 ISO-50001「能源管理系統」驗證。
購買綠電	評估購買綠電之可行性。	已完成相關綠電購買可行性評估。	✓ 已完成	購買 10 張綠電憑證。	至 2025 年累積購買 300 張綠電憑證。
資源回收再利用	合庫銀行 · 資源回收量 70,000 公斤。 · 實施垃圾減量與落實資源回收分類及再利用。	合庫銀行共回收資源 134,249 公斤，達成率 192%。	✓ 已完成	以 2020 年為基準年，每年增加 1% 資源回收量。	
廢棄物管理	合庫銀行委請廠商提供並統計各單位年廢棄物總量。	合庫銀行總行大樓共產生 24,980 公斤的廢棄物。	✓ 已完成	以 2020 年為基準年，維持每年對比基準年至少減少 2% 之廢棄物。	

» 社會公益

面向	目標	策略具體執行情形	完成進度	2020 年目標	中長期目標 (2021-2025)
 樂在學習	- 獎勵學術研究及贊助校園活動、支持弱勢學童。 - 提供業務合作之學校獎學金鼓勵莘莘學子。	- 自 2011 年金控成立以來至 2019 年底，累計頒發已逾 2,564 萬元獎學金。 - 合庫集團自 1968 年起，累計至 2019 年頒發獎金已逾新臺幣 800 萬元，合庫證券贊助台灣大學證券研究社 1 萬元及淡江大學教育科技系 3,000 元、舉辦北中南三場次大師投資講座，出席客戶人數約 996 人次。 - 合庫銀行為鼓勵更多優秀學子，增加獎金申請機會，修改「研究獎金設置辦法」，調降分數門檻，業經 2019 年 11 月 25 日第七屆第一次董事會審議通過，並於 12 月 16 日函頒實施。	 已完成	- 獎勵學術研究及贊助校園活動，鼓勵大專院校以上之學生從事金融研究及多元發展。 - 提供業務合作之學校獎學金鼓勵莘莘學子。 - 攜手客戶、供應商共同辦理合庫講堂活動，提供民眾樂活安養等議題課程。	- 預計累計至 2025 年頒發逾 920 萬元支持學術研究及贊助校園活動並提高金融科技發展相關研究之資源比重。 2021-2025 年預計累計頒發 4,365 萬元獎學金。 - 每半年規劃一場「合庫講堂」提供民眾有關樂活安養等議題之課程，預計至 2025 年底累計辦理 11 場。
 活出健康	- 扶植桌球、羽球及棒球三支球隊。 - 推廣全民運動，推動球類體育競賽。 - 建教合作培植運動人才。	- 提供 1 億元經費扶植桌球、羽球、棒球等 3 支球隊。 - 自金庫金控 2011 年成立以來至 2019 年，累計舉辦球類育樂營、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共 66 場。 - 截至 2019 年底建教合作學校計桌球 6 家、羽球 14 家，共 20 家。	 已完成	- 扶植桌球、羽球及棒球三支球隊。 - 推廣全民運動，推動球類體育競賽。 - 運用球隊專業資源規畫成立「運動列車」系列活動。	- 持續扶植桌球、羽球、棒球等 3 支球隊。 - 預計自 2011 年至 2025 年累計舉辦球類育樂營、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 96 場。 - 預計將於 2025 年「運動列車」累計辦理計 36 場次活動，落實推廣全民體育精神。
 安定社區	協助各縣市弱勢團體或急難家庭。	截至 2019 年底，金控暨各子公司累計捐助 130 家社福機構。	 已完成	協助各縣市弱勢團體或急難家庭	- 累計至 2025 年辦理捐助 302 家社福機構。 - 累計至 2025 年捐助 2,681.6 萬元。
 養護照顧	- 每張躉繳房貸壽險捐款 300 元支持家庭照顧者關懷總會辦理創新家庭照顧者支持性服務。 - 每年預算 500 萬辦理公益活動推廣長照訊息及照顧者支持服務。	- 房貸壽險累計捐款逾 1,300 萬元。 - 推廣預算累計已逾 3,500 萬元並配合主管機關辦理 15 場園遊會推廣長照訊息。	 已完成	- 每張躉繳房貸壽險捐款 300 元支持家庭照顧者關懷總會辦理創新家庭照顧者支持性服務。 - 每年預算約 500 萬辦理公益活動推廣長照訊息及照顧者支持服務。 - 培養各分行「長照種子行員」，使客戶可透過行員了解更多長照訊息。	- 預計至 2025 年預計捐款 2,500 萬元，開辦喘息學院課程 220 堂、提供喘息咖啡逾 30,000 杯、年度家庭照顧議題研討會 13 場，並至 2025 年應積極參考歐美日等國經驗，引進改良辦理 2~3 項創新照顧者服務。 - 至 2025 年累計辦理 28 場公益演唱會、20 場志工活動、20 場直播義賣、並搭配主管機關辦理 30 場園遊會推廣長照訊息。 - 預計至 2025 年可培養 1,000 名「長照種子行員」，提升合庫分行服務價值。

1 公司治理



TAIWAN
COOPERATIVE
HOLDINGS

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（合庫銀行）、合作金庫證券（合庫證券）、合作金庫資產管理（合庫資產管理）、合作金庫票券金融（合庫票券）、合作金庫人壽保險（合庫人壽）、合作金庫證券投資信託（合庫投信）、合作金庫創業投資（合庫創投）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 2019 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	▶ 9,351 人
資產總額	▶ 新臺幣 3,739,488.56 佰萬元
實收股本	▶ 新臺幣 129,458.48 佰萬元

1.1.1 營業據點

本公司以合庫銀行為核心事業，為 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的金控公司。同時因應經濟市場的開放和金融需求，本公司除了逐步開展多元業務、成立專業金融公司，於海內外設置營業據點、建構全球服務網絡，並以資源整合的營運模式提供全方位的金融服務，朝亞洲區域性金融機構的目標邁進。



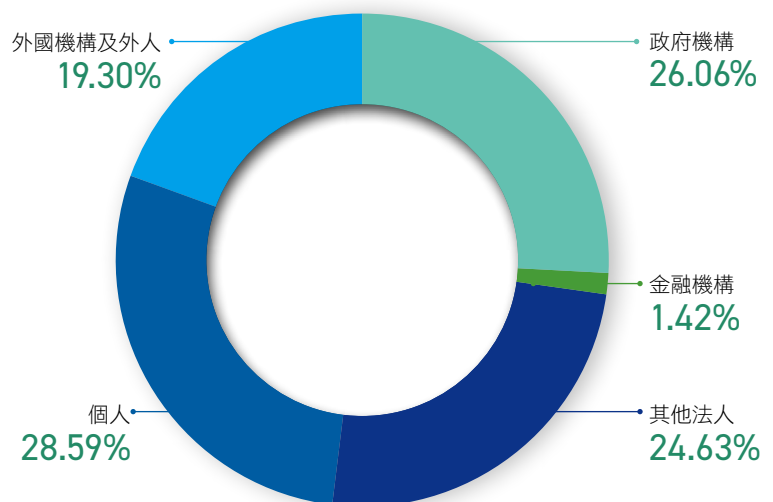
» 合庫金控各子公司營業據點數



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；本公司於每年中召開股東常會，報告公司營業相關概況，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



註：資料統計至 2020 年 4 月 26 日停止過戶日。

1.1.3 經營與獲利能力

透過集團跨業整合、共同行銷，發揮金融管理與服務綜效，使得本公司的經營績效連年成長；2019 年度本公司合併稅後盈餘達新臺幣 176.12 億元，稅後每股盈餘為新臺幣 1.33 元，資產報酬率和淨值報酬率分別為 0.49% 及 8.02%。集團各子公司之經營表現亦相當穩健，包括規模最大的合庫銀行於 2019 年合併稅後盈餘及每股盈餘分別為新臺幣 160.05 億元和 1.65 元，持續為股東、員工、客戶等創造最大營運價值。

» 合庫金控經營與獲利能力

	2017 年	2018 年	2019 年
經營概況	資產總額（佰萬元）	3,411,540	3,508,288
	負債總額（佰萬元）	3,206,044	3,295,814
	權益（佰萬元）	205,496	212,474
	每股淨值（元）	16.48	16.57
	稅後盈餘（佰萬元）	14,712	16,016
	員工平均收益額（仟元）	5,228	5,128
	員工平均獲利額（仟元）	1,650	1,752
	員工福利費用（仟元）	15,758,217	16,334,966
獲利能力	資產報酬率（%，稅後）	0.44	0.46
	淨值報酬率（%，稅後）	7.28	7.66
	純益率（%）	31.55	34.17
	稅後每股盈餘（元） ^註	1.11	1.21
	每股現金股利（元）	0.75	0.75
	每股股票股利（元）	0.3	0.3
	所得稅費用（仟元）	1,639,607	2,754,908
	捐贈（仟元）	286,342	291,764
股利配發 / 納稅金額 / 捐贈			

註：計算每股盈餘時，無償配股之影響已列入追溯調整。

● 美國

3 個據點

洛杉磯分行、西雅圖分行、
紐約分行



» 2019 年合庫金控各子公司經營績效

子公司	主要產品 / 服務	稅後盈餘(佰萬元)
合庫銀行 www.tcb-bank.com.tw	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。	16,005
合庫證券 www.tcfhc-sec.com.tw	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。	322
合庫資產管理 www.coamc.com.tw	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。	242
合庫票券 www.tcb-bills.com.tw	票券業務、債券業務、保證業務。	474
合庫人壽 my.tcb-life.com.tw	人壽保險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險。	749
合庫投信 www.tcb-am.com.tw	全權委託投資業務、證券投資信託業務。	40
合庫創投 www.tcfhc-vc.com.tw	企業戶長期股權投資業務。	68

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之信用評等表現，評等展望亦多維持「穩定」，顯示本集團公司具有優異的經營管理能力及市場穩定性，亦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	發布日期
合庫金控	中華信用評等	twAA-	twA-1+	穩定	2020.1.16
	美國標準普爾	BBB	A-2	穩定	2020.1.16
合庫銀行	中華信用評等	twAA+	twA-1+	穩定	2020.3.23
	美國標準普爾	A	A-1	穩定	2020.1.16
合庫證券	中華信用評等	twAA-	twA-1+	穩定	2020.1.16
	惠譽國際信評	AA+ (twn)	F1+ (twn)	穩定	2019.10.31
合庫資產管理	中華信用評等	twA+	twA-1	穩定	2020.1.6
合庫票券	惠譽國際信評	AA+ (twn)	F1+ (twn)	穩定	2020.3.5
合庫人壽	中華信用評等	twAA-		穩定	2019.12.30

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

1.1.5 參與公協會組織

本公司及所屬子公司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相關之國內外倡議組織，可藉由溝通交流與相互合作，提升公司治理與促進創新成長，共同為金融產業打造健全市場環境。

» 合庫金控及子公司參與之組織與公協會



1.2 公司治理

» 公司治理管理方針



1.2.1 公司治理單位

為有效推動公司治理與經營成效、促進優良的公司組織及文化，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。

2019 年度本公司共召開 12 次董事會、2 次臨時董事會，全體董事實際出席率平均達 93%。因公司治理之成效卓著，本公司於第六屆（2019 年度）「上市上櫃企業公司治理評鑑」中，名列全體上市公司前 5%，以及於 2019 年 7 月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」及「臺灣高薪 100 指數」成份股，並五度獲選為英國「富時社會責任新興市場指數」（FTSE4Good Emerging Index）成份股。

女性董事 3 席



註：董事會中設有董事共 15 席，
含獨立董事 3 席、董事 12 席

男性董事 12 席

公股代表董事

高階公務員、專業經理人、專業人士及大學教授等

民股代表董事及獨立董事

具豐富經營管理經驗或學術專長人士等

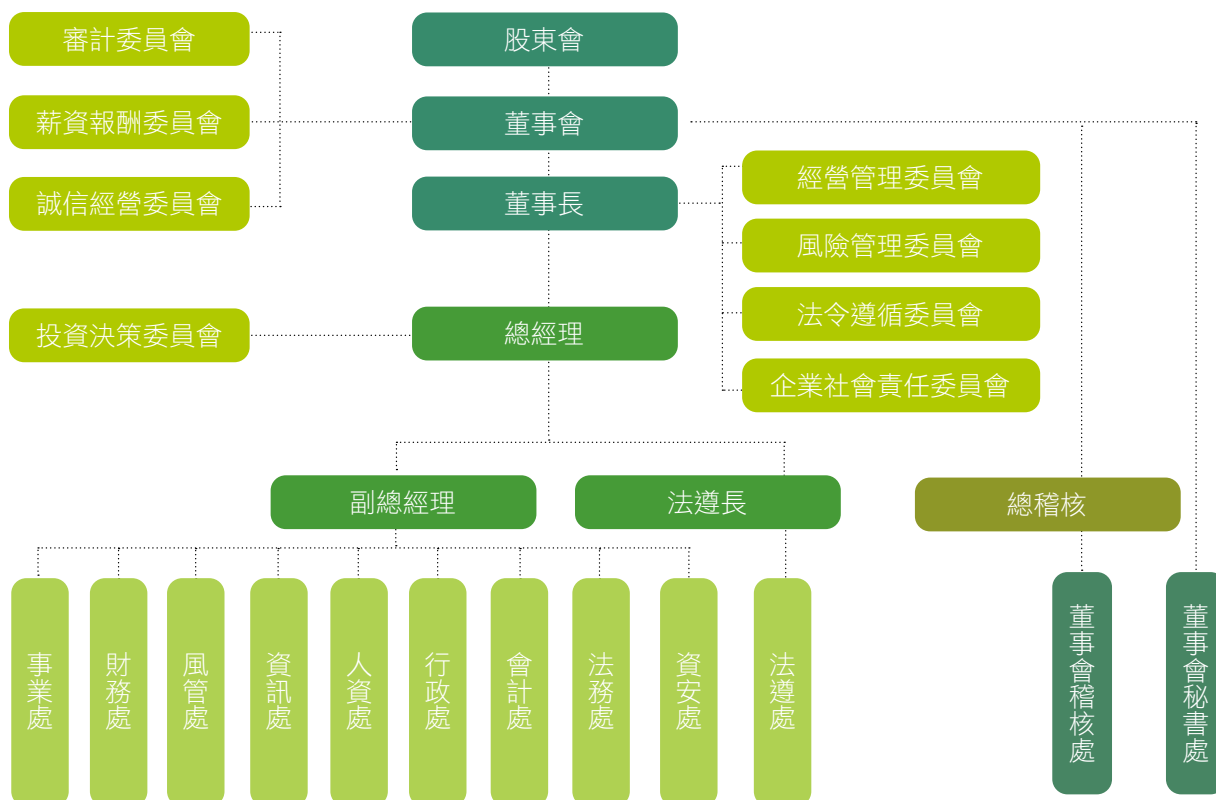
董事專長

商務、法務、財務、會計或金融業務等

職權

業務方針及計畫之核定、預算決算之審定、重要章則之核定，以及和公司營運、資本股份、重要人員任免、股東會等相關事項之審議及核定

» 合庫金控治理架構



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

功能性委員會	主要職掌	運作情形
審計委員會 (2014 年成立)	監督審閱公司財務報表、簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則、公司存在或潛在風險之管控。	- 由全體獨立董事組成，人數不得少於三人，且至少一人應具備會計或財務專長；每季至少召開 1 次會議，並得視需要隨時召開會議。 2019 年召開會議 13 次，委員親自出席率為 100%。
薪資報酬委員會 (2011 年成立)	訂定並定期檢討董事與經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，並定期評估及訂定董事與經理人之薪資報酬。	- 成員由董事會決議委任，人數至少為三人；每年至少召開 2 次會議，並得視需要隨時召開會議。 2019 年召開會議 10 次，委員親自出席率為 100%。
誠信經營委員會 (2016 年成立)	負責誠信經營政策之制定，以及協助將誠信與道德價值融入公司經營策略、確保誠信經營之相關防弊措施、規劃檢舉制度並確保執行之有效性、推動協調誠信政策宣導訓練，並定期向董事會提出監督執行報告。	- 由全體獨立董事擔任成員組成，人數不得少於三人；每年應至少召開 1 次會議，並得視需要隨時召開會議。 2019 年召開會議 1 次，委員親自出席率為 100%。

1.2.3 董事進修

為能持續強化董事會之職能，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、證期會等外部單位舉辦，或由本公司辦理之金融相關課程研討及說明會等，以期透過職能精進與經驗交流，提升董事的專業知能和素養、發揮公司治理效能。2019 年本公司全體董事總進修時數達 173 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，亦可至證交所公開資訊觀測站查詢。



證交所公開資訊觀測站

1.2.4 董事績效評估

依 2019 年本公司修訂通過之《董事會績效評估辦法》，董事會之績效評量應至少每年執行一次內部績效評估，由董事會及功能性委員會議事單位擔任執行單位，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；評估結果則分為「極差」、「差」、「中等」、「優」和「極優」五個等級，做為遴選或提名董事、以及訂定董事個別薪資報酬的參考依據。2019 年董事會績效評估範圍包括董事會、個別董事成員、功能性委員會，評估方式為內部自評及成員（委員）自我評估，評估結果均為「優」。

» 2019 年度合庫金控董事會績效評估



評估期間：2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

1.3 誠信經營

» 誠信經營管理方針



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皆能遵循誠信經營原則，並落實於日常之職責與工作中，健全良好之治理機制與經營發展。

為此本公司於董事會下設有「誠信經營委員會」，由全體獨立董事組成，負責誠信經營政策之制定與監督執行，以及規劃檢舉制度且確保執行之有效性，並連同合庫集團各子公司，每年皆需向其董事會報告誠信經營守則之遵循情形；2019 年各公司皆已向其董事會報告 2018 年誠信經營政策遵循情形，2019 年誠信經營政策遵循情形亦已於 2020 年向其董事會呈報完畢。此外，於本公司內部規章、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之誠信經營理念與規範。

同時本公司及子公司於各《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。2019 年本公司及子公司皆未發生違反誠信經營之情事。

1.3.2 檢舉辦法

為加強防範不法行為、健全公司誠信經營，本公司於 2020 年 2 月修訂通過《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，皆可透過官方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，並視檢舉案件涉及之階層與人員，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，並送交誠信經營委員會備查與向董事會報告，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。此外，如檢舉案件經查證屬實者，本公司或子公司除應對被檢舉人及涉案人員依相關懲戒辦法辦理外，情節重大者則予以解任或解雇，且需於公司內部網站公告違反誠信行為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。



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：02-21738888 分機 5022、5025

受理單位：誠信經營委員會

1.3.3 教育訓練

為能使本集團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，本公司及子公司每年持續辦理誠信經營相關教育訓練，且要求所有員工皆需參加。2019 年度本集團對全體董監事、高階經理人及同仁辦理誠信經營相關教育訓練共 26 場，總訓練時數達 29.95 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



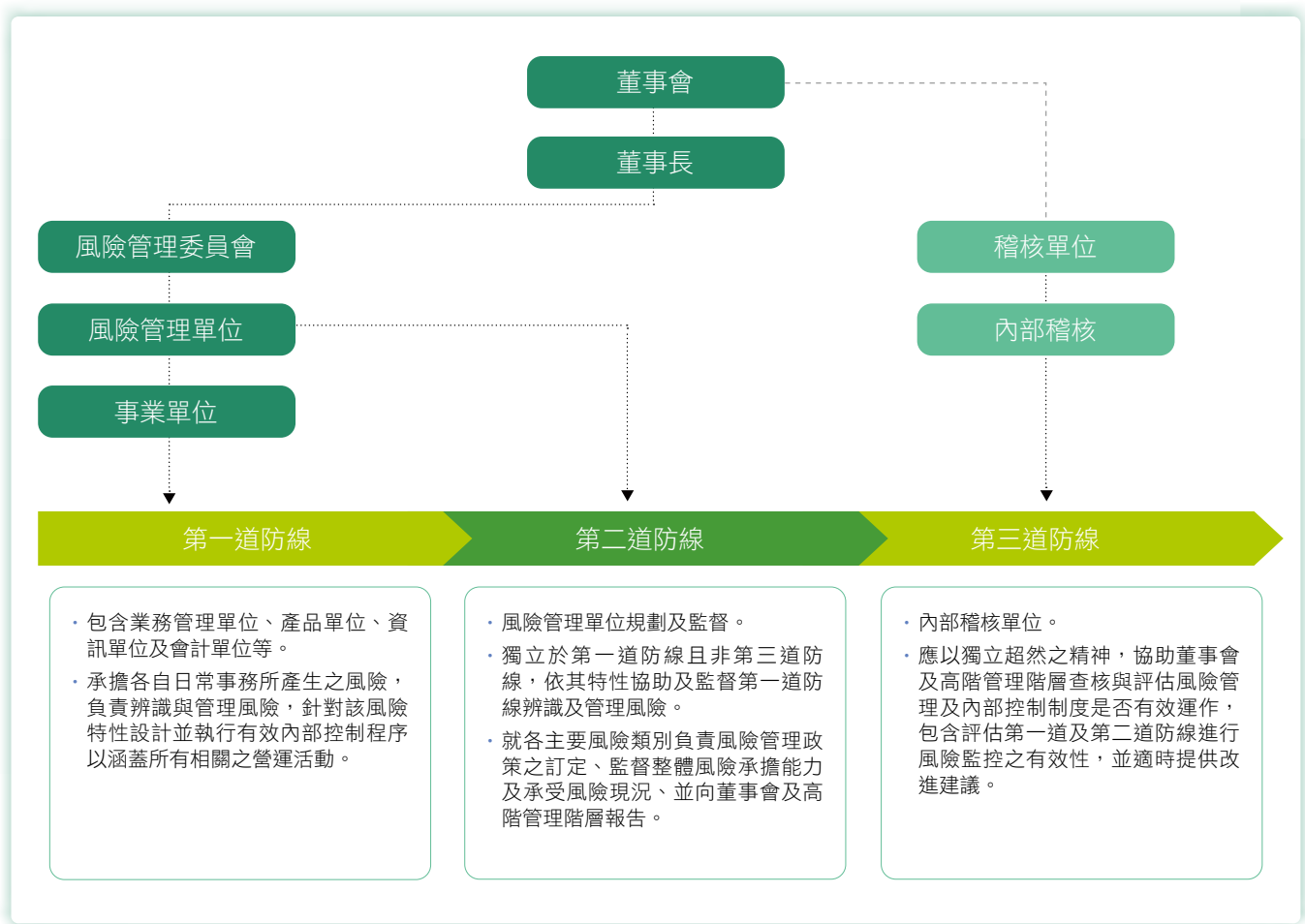
1.4.1 風險管理

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、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。另於董事會下設置具獨立性質之稽核單位，與各子公司之內部稽核共同負責風險管理的第三道防線，以確保風險之辨識、衡量、監督及控管等各項作業之有效運作。

本公司及子公司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，並由稽核單位定期查核風險管理執行情形。2019 年 12 月本集團之資本適足率為 115%，符合由董事會核定之目標比率（110%）及警示比率（105%），各公司之內部稽核單位業依 2019 年度稽核計畫執行查核業務。

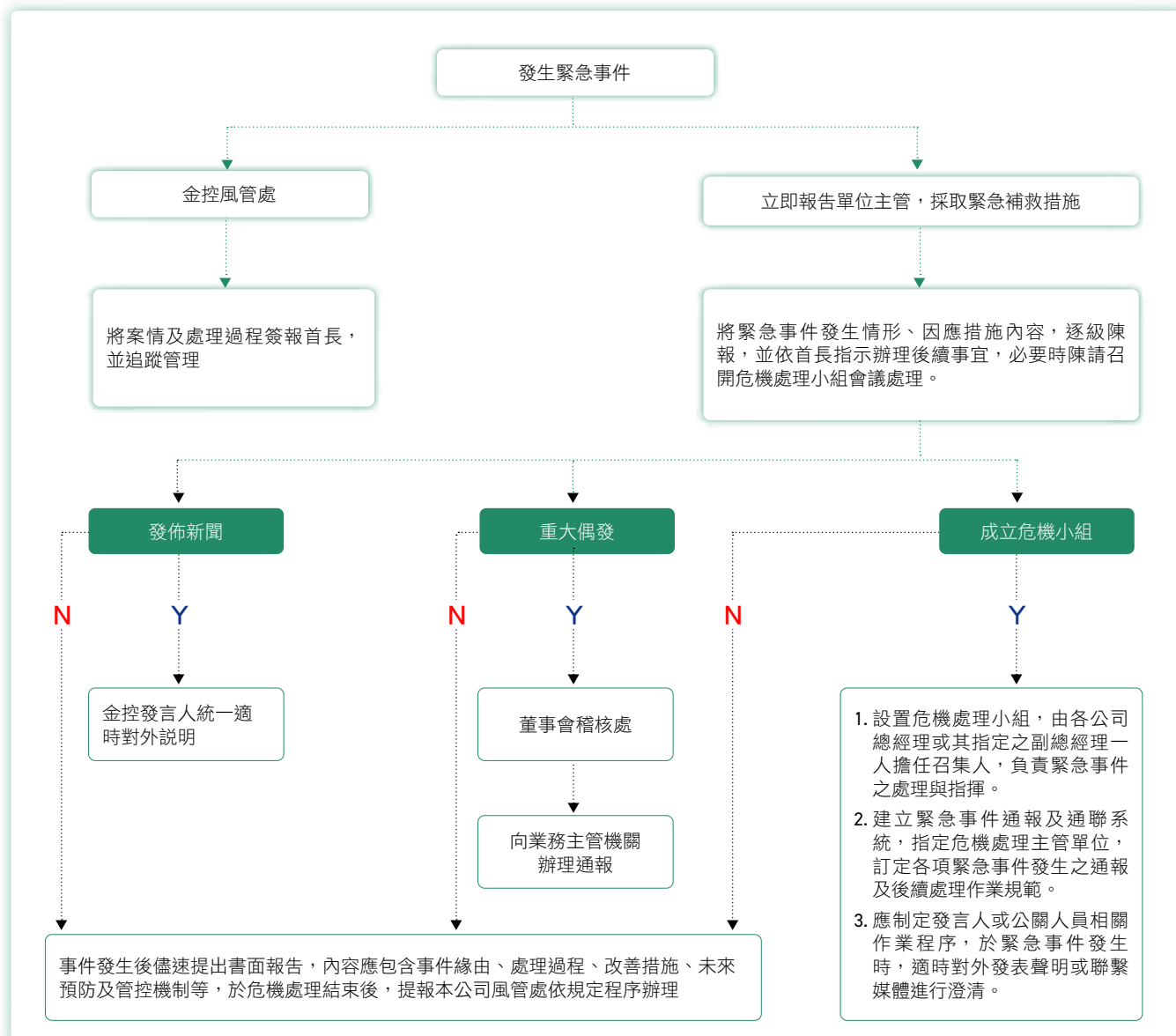
前開查核報告經陳首長核定後，已函請受檢單位辦理改善，並由本公司業管單位督導子公司切實辦理改善，另交付審計委員會審閱及向主管機關申報查核結論摘要。同時為能提升風險管理效能，本公司已於 2019 年 10 月完成金控風險資訊彙整系統查詢功能開發及上線，信用風險暴險整合系統開發案亦於 2020 年 7 月上線運作。



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 氣候變遷風險

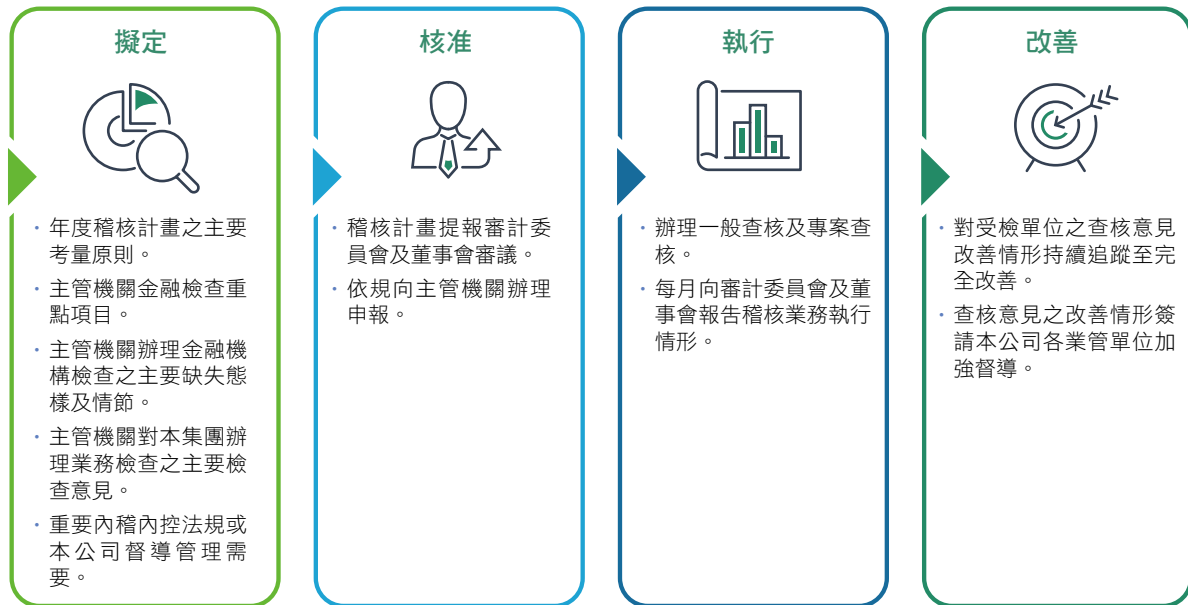
因應全球暖化帶來之氣候異常與變遷風險，已是金融機構面臨之重大風險之一；本公司已將氣候變遷議題納入營運風險評估，並透過鑑別氣候變遷之風險與機會，落實相關措施及策略，以期能降低風險、掌握商機，達成企業永續經營之目標。詳細之氣候變遷風險策略、控管及評估，請詳見「環境永續」章節。

1.4.4 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，本公司除訂有《稽核準則》，並依據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》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，依投資規模、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，辦理本公司及子公司內部稽核業務。

董事會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。2019 年董事會稽核處除已完成年度各項稽核業務，對各單位（含子公司）之查核意見亦均列管追蹤其辦理改善情形，以確實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



1.4.5 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及活動公布資訊，包括於本公司之中英文官網中設置「投資人專區」、「利害關係人專區」及「企業社會責任專區」等，並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，2019 年度共計 159 則。

本公司並於每季辦理法人說明會揭露財務業務資訊，2019 年亦受邀至新加坡參與海外投資說明會，相關資料皆收錄於本公司官網。此外，本公司還設置完整的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	資訊	溝通管道
財務	- 季度財務報告 - 中英文版本之「股東會議事手冊」、「年報」及「年度財務報告」	- 股東常會 - 法人說明會 - 公開資訊觀測站及公司網站
非財務	- 企業社會責任報告書 - 年報	- 公司網站建置投資人專區 - 官方網站「企業社會責任專區」 - 參加公司治理評鑑
其他	其他資訊	- 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 - 發言人制度 - 員工意見箱

1.5 法令遵循、防制洗錢與打擊資恐

» 法令遵循管理方針



1.5.1 法令遵循運作

法令遵循為身處金融產業之本公司必要落實之政策，並藉由制定相關組織架構、辦法規章等，以能隨時因應法規制度或市場環境等轉變，監督自身遵循法令之行為與狀況，避免違法情事發生。2019 年修訂辦法後，本公司提升「法令遵循委員會」之參與層級，由本公司董事長主持會議，並由總經理、法遵長及各子公司總經理共同擔任出席委員，負責督導集團各項法令遵循工作，另由專人隨時注意各項法規變動和法令事件案例，供相關單位及各子公司適時檢視內部制度並藉以修訂及宣導，且需按月追蹤法規變動控管情形。

同時就財政部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。2019 年本公司增設「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。

» 2019 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	洗錢防制法 第 7 條 第 5 項	潤寅案因存匯相關作業未落實確認客戶身分程序及帳戶或交易之持續監控作業。	1. 匯款人與實際資金提供者不同之查證作業：將匯款人與實際資金提供者不同之交易態樣納入疑似洗錢交易監控態樣。 2. 強化疑似洗錢之異常交易查證作業：於 2019 年 6 月 26 日發函營業單位，就疑似洗錢交易重新規範強化查證作業。	50 萬
合庫證券	洗錢防制法 第 7 條 第 5 項	客戶之盡職調查及姓名檢核作業未落實等缺失。	1. 已針對不同風險等級、靜止或非靜止客戶進行分批重新審查，作業時程至 2019 年 12 月底止，未於期間內完成資料更新審查者將暫停客戶買進權限以控管風險。 2. 改採集保公司查詢系統後，該系統能每日將本公司客戶名單與新增之新聞事件進行自動比對，可避免同類案件發生。 3. 業管單位已於作業流程中增訂對外國自然人客戶之姓名檢核應注意事項，並納入每月業務抽核重點項目。	50 萬
合庫人壽	保險法第 149 條第 1 項及第 171 條之 1 第 4 項	與利害關係人交易未充分揭露交易條件及未確認有無優於其他同類對象。	於 2019 年 3 月 31 日及 2019 年 5 月 31 日簽訂保險營運作業委外服務合約書及商品精算作業委外服務合約書之對應補充協議書，並於此貳份補充協議書中補正未敘明之交易條件內容。	60 萬

1.5.2 精進法令遵循

為能強化集團各公司之法令遵循落實，合庫金控於 2019 年推動「法令遵循精進計畫」，內容為：

法令遵循精進計畫		
面向	2019 精進內容	
 提升法令遵循之組織架構	將法令遵循委員會出席委員由「本公司副總經理、法遵長及經理部門主管」提升至「本公司總經理、法遵長及各子公司總經理」且改由董事長主持會議，並完成修正法令遵循委員會設置辦法。	
 強化落實集團通報機制	新增「內部一致之即時通報線」機制，要求各子公司如遇外部檢查機關查核，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。	
 完善法令遵循考核項目	通盤檢視法令遵循考核扣分項目、全面調整扣分區間，並經總經理核定修正本公司「法令遵循制度考核要點」。	
 加強對子公司法規變動之督導及辦理	將子公司每月「法規變動控管表」改以電子化方式彙整，並由本公司法遵處窗口同仁依各自經管之子公司逐月審視。	
 增加實地查核內容及頻率	將實地查核頻率由每年一次提高為至少每半年一次，以強化查核力度。	

另就子公司合庫銀行之國外分行，合庫金控亦於 2019 年加強辦理督導，以提升法令遵循之成效，相關作為如下：

海外法令遵循精進計畫		
 境外單位法令遵循會議	每季辦理 2 場，全年共 8 場，以落實督導國外營業單位法令遵循、防制洗錢及打擊資恐執行情形。	
 法令遵循、防制洗錢及打擊資恐實地輔導	採行國外分方法令遵循風險導向管理原則，協助分行完善法令遵循、防制洗錢及打擊資恐相關作業機制。 2019 年已分別對香港分行辦理法令遵循實地測試，以及對香港、天津、長沙及金邊等 4 家分行進行防制洗錢及打擊資恐實地輔導。	
 強化海外單位管理制度	新訂「國外分方法令遵循風險導向分級管理要點」，由合庫銀行首次對 12 家國外分行實施風險導向之分級管理，並依管理評級實施不同等級之加強管理措施。 · 中管理評級國外分行（7 家）：已完成辦理各分行之法令遵循專案書面抽查。 · 高管理評級國外分行（5 家）：已完成對蘇州、福州、天津及香港等 4 家分行之法令遵循實地測試，並依測試結果按月追蹤改善情形。另對紐約分行則採委聘外部公司查核，並已完成防制洗錢及打擊資恐、資訊 / 資安、法人金融業務等項目之查核。	

1.5.3 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，合庫金控除訂有《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「合庫金控集團防制洗錢及打擊資恐工作小組」，由法遵長擔任召集人，負責督導及協調各子公司防制洗錢及打擊資恐工作執行，於每季將該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，透過資料庫的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。

為鼓勵員工取得「國際反洗錢師」(Certified Anti-Money Laundering Specialist, CAMS) 證照，本公司亦提供會員費及認證費用補助；截至 2019 年底，已有 3,486 人取得證照，補助費用逾 63 百萬元。每年合庫金控亦就董監事、高階主管及員工辦理防制洗錢及打擊資恐相關教育訓練，如亞太防制洗錢組織 (APG) 第三輪相互評鑑結果及金融機構之因應說明會等，以期提升法遵之意識與專業知識能力；2019 年全集團共計有 15,683 人完成訓練，總受訓時數超過 846 小時。另合庫銀行亦獲金融監督管理委員會頒發「辦理防制洗錢及打擊資恐業務」暨「參與 APG 第三輪相互評鑑」工作績優單位。

1.6 資訊安全

» 客戶資料保護管理方針



1.6.1 資訊安全

資訊安全為數位時代中企業營運之重要基礎，尤以本集團係以提供金融服務為，握有和客戶交易往來之相關資料，對資訊安全的要求自然更高。因此，為能強化資安管理及資料保護，各公司皆訂定有資訊安全政策，以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，如建置資安管理系統，以及導入防火牆、防毒、入侵偵測系統、網路弱點掃描等資安工具，同時更藉此提供穩定安全的金融資訊服務，將資安變成金融業務的推手、創造附加價值。

合庫金控於 2019 年成立「資安聯防會議」，由合庫金控資安處及各子公司資安人員組成，能更具系統化地制定資安計畫、回報資安狀況、宣導注意事項等；合庫銀行亦設置獨立性質之「資安管理小組」，以定期審視及推動資安運作，建立一致性資安治理制度與資安管理機制，提升整體資安水準。現因資訊環境之日新月異，當前資安工作則以打造資安治理平台、強化資安防護機制、提升資安風險意識等為主軸，建立資安治理和資安防護等二道防線，以完備全集團之資安管理政策、推動海內外網路安全合規作業，並運用資安專業技術建構嚴密的資安防禦網。

另針對資安之執行狀況，本集團各公司皆會定期或不定期接受內、外部單位之資安查核，包括金融監督管理委員會等主管機關、簽證會計師、ISO 27001 認證機構，以及臺灣證券交易所、臺灣期貨交易所、財金資訊公司、證券櫃檯買賣中心、臺灣集中保管結算所等業務相關單位，內部則由本公司及子公司之稽核單位負責。經查核所提列之意見或缺失，除列為各公司加強改善之事項、需提出改善做法外，並將持續追蹤覆查改善情形，以有效促進資安維護。其中 2019 年合庫銀行與合庫人壽皆通過英國標準協會（BSI）「資訊安全管理制度」（ISO 27001）認證之重審作業，維持國際標準證書之有效性，合庫銀行亦獲英國標準協會頒發「資安品質精銳獎」。

同時為增進資安防護之意識與能力，本集團亦規定全體員工每年皆需參加資安教育訓練，2019 年完訓率達 100%，各子公司亦完成辦理「社交工程電子郵件攻擊演練」。此外，於 2019 年實施及完成之重要資安事項，包括合庫銀行與合庫證券之電子郵件開啟率均符合小於 3% 目標；合庫銀行之個人電腦感染病毒比率亦小於 3% 目標。

1.6.2 個人資料保護

本集團各公司經營之金融業務皆包含大量之個人資料，需要加以保護管理，並以合理安全之方式使用。因此本公司訂有《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》，以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；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。

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。各子公司則依循本公司之政策及辦法，設有個人資料保護管理之運作組織或工作計畫，以利推動各項個資保護管理之實務工作；例如辦理個人資料檔案鑑別作業、個人資料檔案風險評估作業，以及個人資料保護管理之自評作業等，並於 2019 年完成年度個人資料盤點作業及個人資料風險評鑑作業。

針對個資保護管理之落實狀況，本集團各公司每年皆配合資訊安全或內控稽核等相關工作，接受或辦理內、外部之查核，以利掌握個資保護管理之情形並加以精進。2019 年，合庫銀行及合庫人壽皆取得 BS 10012: 2017（個人資訊管理系統）之認證，合庫證券亦通過臺灣個人資料保護與管理制度（TPIPAS）期中驗證。

對於個人資料保護之教育訓練，本集團各子公司定期回報教育訓練情形，課程內容需包括個人資料保護相關之內、外部法規等，2019 年之完訓率為 100%。此外，合庫銀行除分區舉辦「個人資料保護制度簡介班」，由全行各單位派員參訓外，同時於各業管單位之既有訓練課程中，皆加入個人資料保護法之宣導。

2 客戶關懷



TAIWAN
COOPERATIVE
HOLDINGS

2.1 永續金融

2.1.1 責任投資與融資

由聯合國推動之「責任投資原則」(Principles for Responsible Investment, PRI)，主要概念是將環境(Environmental)、社會(Social)與公司治理(Governance)的「ESG 議題」整合至投資策略中，藉以透過投資決策落實社會永續發展。合庫集團亦以 PRI 之精神，從投資政策到分析與執行等相關程序，融入 ESG 議題或相關之指標與趨勢，並納入內部控制制度，以建立良好之投資決策基礎，善盡金融機構應有的企業社會責任。

合庫集團積極採取盡職治理行動，依據臺灣證券交易所發布之《機構投資人盡職治理守則》，藉由投資機構之角度考量 ESG 等企業永續經營因素，以提升投資價值、增進資金提供者之長期利益，並持續關注被投資公司之營運狀況，透過出席股東會、行使投票權、適當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參與公司治理，以發揮機構投資人的影響力。合庫金控旗下之合庫銀行、合庫證券、合庫人壽、合庫投信等子公司，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，2019 年以電子投票參與被投資公司之目標比例為 80% 以上，並已全數達成。

» 2019 年合庫金控各子公司執行責任投資情形

合庫銀行

- 將臺灣永續(ESG)指數、臺灣永續價值指數、就業 99 指數、高薪 100 指數及公司治理指數等成分股，納入本行國內股票投資選股考量；截至 2019 年底，投資於上開企業之市值，占本行國內股票投資部位近八成。
- 持續關注並參與被投資公司之治理，包括參與 93 家次公司股東會投票、其中採電子投票比例達 97.85%；另參加 2 家次公司法說會、派員出席 3 家次公司股東會，並與 7 家被投資公司經營階層對話與互動。

合庫證券

- 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。
- 參與投資之上市櫃公司股東會電子投票共 29 家，投票比率 100%。

合庫人壽

- 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。
- 出席上市櫃公司股東會比率達 100%。

合庫投信

- 2019 年發行合庫六年到期 ESG 新興市場債券基金規模達 63.27 億；2020 年發行合庫六年到期 ESG 優先順位新興市場債券基金規模達 17.42 億。
- 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 85%。



此外，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項目；包括借戶有無環境污染源受裁處註記，以及是否有勞工退休金或墊償工資欠繳情形，或是其他違反法令規定等具危害社會公益情事，作為審核案件之參考。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。

2.1.2 綠色金融

管理方針：為順應綠色金融之國際趨勢，並響應我國能源轉型、環境減排等重大政策，近年合庫金控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，協助綠色相關產業發展或綠色消費。

為有效推動綠色金融，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」，提供綠能產業建、購置機器設備、資本性支出及營運週轉金等資金需求之融資服務，亦將新創重點產業貸款列為重點業務。同時鼓勵同仁參加綠色融資相關課程，以提升同仁對綠色融資案件之專業度與評估能力。合庫金控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 2019 年 12 月底放款餘額為 **4,622 億元**，各項產業放款餘額如下：

綠能科技	1,348 億	智慧機械	1,093 億
亞洲矽谷	1,319 億	新農業	268 億
生技醫藥	389 億	循環經濟	1,797 億
國防科技	1,710 億		

推動離岸風電：

合庫銀行於 2019 年間共評估 3 件離岸風電融資案，並參與「**大彰化離岸風電計畫**」**250 億元**綠色循環融資聯合授信案。

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 2019 年 12 月底承作共計 4 件，放款餘額為 3.2 千萬元。

Gogoro 公司連鎖企業加盟主貸款優惠專案：

結合政府打造低碳永續家園環境保護政策，合庫銀行以協助 Gogoro 加盟業主取得營運所需資金，開辦貸款優惠專案。



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，目標金額 4 億元，截至 2019 年 12 月底，綠色消費者貸款承作金額 **4.1 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，2019 年基金規模為 **6.08 億元**。

綠色投資



合庫創投：

於綠能相關產業的投資金額，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 **625 億元**，並發行「108 年度第 2 期無擔保一般順位金融債券」，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

秉持責任投資精神、關注 ESG 議題，合庫金控期以金融機構的角色，透過多元性業務，引導經濟產業更注重對環境與社會的責任，使更多族群都能在金融運作中獲得公平且安全的對待，減少對環境、資源、人權等衝擊，進而落實永續發展目標、善盡企業社會責任。

推動都市更新

居住獲得安全與保障，是社會能夠永續的重要條件。合庫金控自 2004 年即開辦都更融資服務並長期深耕，不僅於金融業具領導地位，更持續響應政府推動都市更新及危險老舊建築重建等政策業務，運用集團資源提供完整的融資與管理規劃，藉此改善弱勢生活、振興都市發展、實現社會公益。

為能順利推展都更作業，合庫銀行更於 2019 年成立「都更及危險老舊建築物重建業務推動小組」，以滿足地主、建商、都更公司等之各項需求，提供一站式服務。

此外，視都更案件之實際需要，還可由合庫資產管理或合庫金控轉投資之合眾建築經理公司進行協助，包括提供都更整合者取得營運資金，以及工程查核、履約管理等服務。

都更及危險老舊建築物重建業務推動小組，提供一站式服務



合庫銀行

整合需求
地主
建商
都更公司

整合服務
土地貸款
建築融資
不動產信託
分戶房屋貸款

合庫資產

提供都更
整合者
取得資金

合眾建經

工程查核
履約管理

合庫銀行官網上亦設有都更融資及都更信託專區，供各界查閱相關資訊。另為能提升同仁對都更和危老建築重建業務及相關法令規章的了解，合庫銀行辦理「都更與危老建築重建業務講習班」，於 2019 年共舉辦 3 班次、總計 481 人參加，以持續加強都更與危老建築重建業務之服務品質。2019 年由合庫推動之都更及危老建築重建融資共有 49 件、金額為 450.26 億元。

在 2019 年由財政部召集公股行庫組成之業務合作平台中，合庫亦負責整合資產管理公司投入都更，即由合庫資產管理、兆豐資產管理、第一金資產管理、華南金資產管理、台灣金聯資產管理等五家公司組成「都更推動聯合小組」，共同協助政府推動公辦都更案，2019 年已召開 13 場會議，商討技術、資金、管理等執行與分工，以建立合作機制、增進公共利益。

大陳義胞第二單元公辦都更聯貸案

本都更案位於全臺居住密度最高的新北市永和區，源於 1955 年由政府出租土地給遷臺之大陳義胞建屋，歷經數十年之土地讓售、分租、加蓋等，造成土地和房屋的公私產權相當複雜，社區內的巷弄亦狹窄且公設不足。經政府主動協助並由合庫銀行積極協調且逐戶說明下，經過長達一年多的時間，最終順利整合近一公頃的土地與二百多戶居民，合庫在地經營多年，深獲居民信任，係成就本都更案之主因。本都更案預計於 2020 年完工，除了將改善環境擁擠問題、留設周邊公共開放空間，也將提供社區活動中心、公共托育及托老中心等，以強化當地生活機能、增進居住品質。

債務協商處理

社會環境變化快速，在經濟與產業轉型之下，亦使不少人出現財務狀況。為因應《消費者債務清理條例》等法規，合庫銀行針對消費者之債務清理設有多項方案與措施，包括對於還款有困難的債務人提供申請「消費者債務清理條例前置協商」，協助債務人彙整全體金融債務，並依據實際償還能力量身訂做償債計畫，以有效幫助債務人減輕經濟負擔並償還債務，協助其重新調整生活、減少家庭及社會問題；2019 年度合庫銀行受理前置協商件數共計 614 件，完成簽約者 390 件。自 2008 年開辦至 2019 年止，總受理件數達 15,309 件，完成簽約者 9,115 件，協商履約率約為 75%。

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，債務人亦可申請「債務協商 / 前置協商變更還款條件方案」；對已毀諾、但仍有還款意願，或因生病、發生事故、子女養育費用或其他必要

支出增加，以致無法繼續履約之債務人，則提供「個別協商一致性方案」，使債務人有再次協商償債方案之機會，以利解決債務問題、重拾生活步調及自信。

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，2019 年度經合庫銀行成立之更生有 54 件、以及清算 36 件、前置調解 63 件，合計 153 件，均持續履約中；2019 當年度履約完畢結案之更生有 21 件，清算 34 件、前置調解 2 件（包含 1 件於 2018 年度成立之前置調解案件）。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。

同時合庫資產管理為配合政府政策落實債務協商、減輕債務人負擔，亦主動協助債務人處理不良放款透過債務和解協商，重新議定還本付息的時間表，以符合債務人資金配置，或是減免部份債務，以增加還款意願、協助債務人脫離負債。2019 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 306 件。

發行公益信用卡

運用金融商品或服務，實現社會公益，是合庫金控持續推動的政策與目標。多年來合庫銀行積極與各公益團體合作，發行具公益性質之信用卡，從持卡人的消費金額中，提撥一定比例之回饋金予公益團體，不僅能為持卡人轉贈愛心，更可實質資助公益團體運作，為社會弱勢提供更多照顧與資源。

» 合庫銀行發行之公益信用卡



關懷卡

累計回饋金額：779.95 萬元
合作之公益團體：
中華民國兒童福利聯盟文教基金會



惠眾基金會認同卡

累計回饋金額：115.35 萬元
合作之公益團體：
惠眾醫療救濟基金會



心臟病兒童基金會認同卡

累計回饋金額：278.73 萬元
合作之公益團體：
中華民國心臟病兒童基金會



鹿港天后宮認同卡

累計回饋金額：1,013.07 萬元
合作之公益團體：
鹿港天后宮

肺炎疫情紓困措施

為降低嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情，為社會經濟帶來之劇烈衝擊，合庫銀行除依政府各部會推出之紓困方案，辦理中小企業、醫療保健業、觀光旅宿業、陸海空運業、農林漁牧業、藝文產業與個人等相關貸款專案，並對既有客戶提供本息或信用卡款緩繳、授信期間展延與調降利率等配套措施，而對於第一線辦理紓困貸款之同仁，合庫銀行則透過給予行政獎勵與發放獎金之方式，鼓勵其共體時艱協助社會大眾一同渡過難關。

因應肺炎疫情合庫銀行紓困方案及成效

紓困對象	紓困方案	紓困成效
 企業	- 依政府各部會推出之紓困方案。 「新型冠狀病毒受災中小企業貸款專案」，貸款額度最高達 100 萬元。	- 各部會政策性紓困貸款專案核准 2,420 件、金額 448.6 億元。 - 紓困貸款自辦方案核准 11,845 件、金額 363.86 億元。 - 合計核准 14,265 件、金額 812.46 億元。
 個人	- 個人授信戶因受疫情影響還款有困難者，可申請本金或利息展延，展延期間免收違約金及延遲利息；既有房貸客戶亦可申請寬緩期或延長貸款年限。 - 如有貸款需求可逕洽合庫銀行申辦，包括連鎖企業加盟主貸款、個人小頭家貸款、青年創業貸款、醫護人員信用貸款專案、線上申請房貸增貸及信用貸款等。	- 辦理勞動部勞工紓困貸款專案核准 49,456 戶、金額 49.45 億元。 - 自辦個人戶既有貸款緩繳核准 1,676 戶、金額 158.93 億元；新增貸款核准 20 戶、金額 0.58 億元。 - 辦理小頭家貸款專案核准 867 戶、金額 5.96 億元。
 信用卡使用者	受疫情影響還款有困難之非逾期信用卡戶，可申請卡費之寬緩，緩繳期間產生之違約金、循環利息等費用免予計收；信用卡循環餘額 1,000 萬元以內之循環利率調降 0.75%。	- 循環利息減免 2,488,346 元。 - 緩繳方案：受理 383 件，4,220 萬元。

截至 2020 年 5 月底

2.1.4 樂活安養第一品牌

管理方針：隨著高齡化社會到來，針對高齡者規劃的金融服務和商品需求也跟著提高，近年合庫金控以打造「樂活安養第一品牌」為目標，透過集團各項業務之開發與整合，持續推出多元金融商品，以滿足高齡金融消費者需求。同時配合政府積極推動長照醫療產業，合庫銀行將其納為投資配置的一環，以發揮更深遠之社會及產業效益；截至 2019 年底，合庫銀行投資於長照醫療產業之金額約為新臺幣 1.44 億元。

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

樂活信用卡

合庫銀行專門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樂樂



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，合計已有 29,805 件保險契約、保費超過 148.2 億元

「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 2019 年 12 月 31 日，合庫銀行累計已辦理 1,610 件幸福滿袋貸款，貸放總額為 95.57 億元

「運用信託機制提供安養機構與樂齡安養一條龍整合服務」，是合庫銀行為能全面性地照顧年長者及促進長照產業發展，於 2017 年首創運用信託機制的一條龍整合服務，當中結合了租賃權信託、不動產信託、營建資金信託、預收款信託及安養信託等服務。一方面協助中小安養機構業者投入安養設施的開發興建和營運，提供高齡長者更多元的居住選擇，另一方面也確保高齡者財產安全和生活穩定，兼顧業務發展與社會公益，合庫銀行本項之創新信託商品於 107 年度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。

四合一信託打造健康共生宅

整合既有信託資源、運用創新信託規劃，合庫銀行因應客戶融資及商品需求協助合勤健康事業公司「健康共生宅」開發營運。即將合勤公司向教育部租賃取得之用地辦理「租賃權信託」、興建工程的取得之資金辦理「營建資金信託」、入住高齡長輩預繳之費用辦理「預收款信託」及入住高齡長輩之財產管理辦理「安養信託」予以整合，此「運用信託機制提供安養機構與樂齡安養一條龍整合服務」完全展現合庫銀行對高齡議題的重視及創新服務的成果。



由於合勤「健康共生宅」一條龍專案整合服務模式的成功，帶動更多安養機構業者建構「在地安養」或打造「安居樂活」的居住環境，進而落實政府所期許的安養機構社區化及在地化的政策目標。此項創新之業務模式及拓展策略，使社會可提供高齡長輩更多元之居住選擇，並推動高齡長輩將財產交付信託的觀念，協助高齡長輩享受「樂齡生活」。

以信託服務善用社會捐款

2006 年，來自南投竹山魏家、年齡最大不過十歲的五個孩子，因母親罹患癌症住進安寧病房，當有次社工帶著照顧母親的三位姊弟吃麵時，三人卻只合點了一碗陽春麵，而且才吃了幾口，就說要打包回去給母親吃；因為家境貧寒，父親也只是打零工賺取微薄收入。當時這「一碗陽春麵的故事」感動許多人，也頓時湧入數百萬元的善款，希望能幫助這家人。但為能讓這筆款項能真正用於五個孩子身上，父親魏先生決定將捐款委託合庫銀行設置信託財產專戶，除透過活存、定存等方式管理，並用以支付五個孩子的生活費、教育費、臨時性醫療費等，而非任意花費。合庫銀行自 2006 年迄今仍持續依照委託人指示每月撥付款項，這使得來自社會的善心捐款能獲得最妥善的運用、創造最大效益，更讓五個孩子順利長大成人，各自擁有職業或工作自力更生，也正是金融服務能為社會帶來的價值。



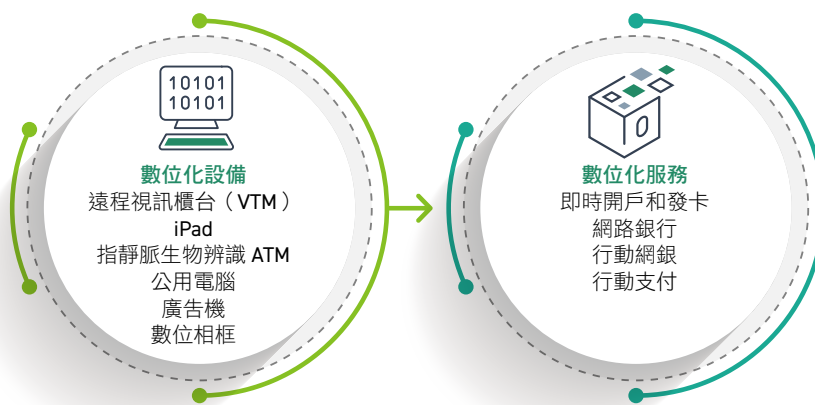
2.2 數位金融

» 數位金融管理方針



2.2.1 金融服務數位化

傳統臨櫃之金融交易轉往數位平台發展，已是不可避免的市場趨勢。合庫銀行自 2017 年於臺北新總行大樓營業部設立首家旗艦型數位分行以來，至今已陸續於全臺各地建置共 19 家數位分行，包括 2 家旗艦型數位分行與 17 家基本型數位分行，透過數位分行中的「數位銀行服務區」，教育並引導客戶使用線上交易。



同時合庫銀行還持續進行數位分行之成效評估，除為能符合數位金融科技之發展，更規劃於 2020 年再增設 50 家數位分行，以及 5 年將完成所有分行建置為數位分行，並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。此外，合庫金控各子公司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 91%
- 線上申請房貸案件達 6,278 筆
- ▶ 行動投保系統建置中，預計 2020 年 8 月底完成上線
- 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

合庫證券

- 電子下單比例達 81.70%
- 已完成線上開戶系統新增預收款券授扣之綁訂設定，並於新版帳務功能中完成即時庫存、信用當沖損益試算、現股當初損益試算及維持率查詢
- ▶ 於行動平台完成期貨交易與帳務功能
- 完成金庫贏家 AP 擬真交易平台，提供客戶先行熟悉使用逐筆交易新制

合庫人壽

- ▶ 網投件數達 7,884 件

2.2.2 行動網銀與行動支付

行動化是近年金融服務的重要趨勢，合庫銀行亦以多元、便利、安全等訴求，提供行動網銀服務，協助客戶透過行動裝置及平台完成身邊的金融大小事，2019 年合庫銀行之行動網銀開戶數，已達到 88 萬戶。隨著數位科技的應用，合庫銀行於 2019 年亦進行行動網銀首頁及選單介面的改版，除新增圖形密碼設定，並將生物辨識及圖形密碼應用於「合庫 E Pay」錢包交易，只需要掃碼便能執行消費扣款、繳稅與繳費，可簡化操作流程，並促進行動網銀及行動支付交易使用量。

此外，合庫銀行還開發「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；另外還建置「推播服務平台」，協助客戶即時掌握各項業務動態與優惠訊息。

另在行動支付功能上，合庫銀行針對金融卡雲支付新增「NFC 感應 / QR Code 掃碼提款」服務，提供客戶至具有 NFC 感應 / QR Code 掃碼功能之 ATM 設備進行提款的服務；而台灣 Pay QR Code 共通支付業務亦累計金融卡特店 12,776 家、達成率 104.13%，以及信用卡店 6,390 家，截至 2019 年底，合庫銀行行動支付信用卡綁定數累計達 50,281 卡，累計金融卡 / 帳戶綁定數達 346,900 卡。

2.2.3 合庫 LAB (CoLAB) 與創新

合庫銀行於 2019 年 11 月正式設立「合庫 LAB」創新實驗室，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；包括因應近年的智慧化科技趨勢，並採用相關資訊工具與技術突破，以建構智慧化數位金融。例如在人工智慧方面，合庫銀行除於 2018 年即推出智能文字客服，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 3 月加入「i 秘書」之好友數已逾 192 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，以促進作業流程的加速及改造，使員工能專注決策性質的工作，提升營運策略質量及績效。而在大數據的運用上，合庫銀行除已建置完成 360 度客戶數據資料市集，分析不同業務客群樣態、協助目標行銷，並利用數位軌跡蒐集暨互動，掌握客戶於數位通路的行為，發掘數位用戶潛在需求與消費偏好，以達到即時互動、量身挑選商品等個人化體驗。

2.2.4 專利研發與管理

合庫金控以創新為核心、積極推動數位金融，多年來已頗有成效。尤以合庫銀行所開發之多項數位金融科技，為能保障智慧財產權益，皆已陸續向經濟部智慧財產局提出專利申請，截至 2020 年 6 月底已核准共 124 件專利，包含 10 件發明專利、113 件新型專利及 1 件設計專利，另有 13 件發明專利和 22 件新型專利尚於審核中。同時為鼓勵同仁創新、提出金融科技發明，亦訂定有「合作金庫商業銀行行員取得金融科技專利獎勵要點」，促進金融科技的研發與落實。

» 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	9	3	12
大數據	13	4	17
人工智慧	2	1	3
區塊鏈	2	2	4
安控機制	12	4	16
生物辨識	6	1	7
其他	80	20	100
合計	124	35	159

(截至 2020 年 6 月底)

為有效率地運用經營資源並合理管理智財風險，合庫金控董事會已於 2020 年通過與營運目標連結之「智慧財產管理計畫」，以促進本公司及各子公司營運目標之達成，提升研發創新之能力，確保營運活動符合智慧財產相關法規之要求，並具備保護智慧財產及避免侵害他人權利之能力，進而增進本集團整體獲利營運績效，另合庫銀行業已規劃於 2020 年底前取得台灣智慧財產管理制度 (TIPS) 驗證。

2.2.5 培育數位金融人才

因應數位技術的快速變遷，金融科技的應用發展也必須跟上腳步，提供創新金融服務。因此合庫銀行近年積極培育金融科技人才，除派員參與外部論壇、研討會、講座及工作坊等，以掌握金融科技趨勢、強化數位技能外，並自 2017 年起委託臺灣金融研訓院及顧問機構合作辦理內部專班培訓，包括區塊鏈、人工智慧、大數據、機器人理財、物聯網等金融科技（Fintech）領域，以培育具跨界思維與前瞻視野的數位金融人才。

2019 年合庫銀行更結合外部專業機構的經驗，量身設計結合策略理論與數位科技、運用於經營管理業務之創新實作專班，藉以促進問題解決、服務規劃、思考謀略等策略執行力，進而創造良好客戶體驗，自 2019 年 12 月至 2020 年 6 月底已至少培訓 650 人次。

2.3 客戶權益維護及滿意度提升

» 客戶滿意度提升管理方針



2.3.1 公平待客原則

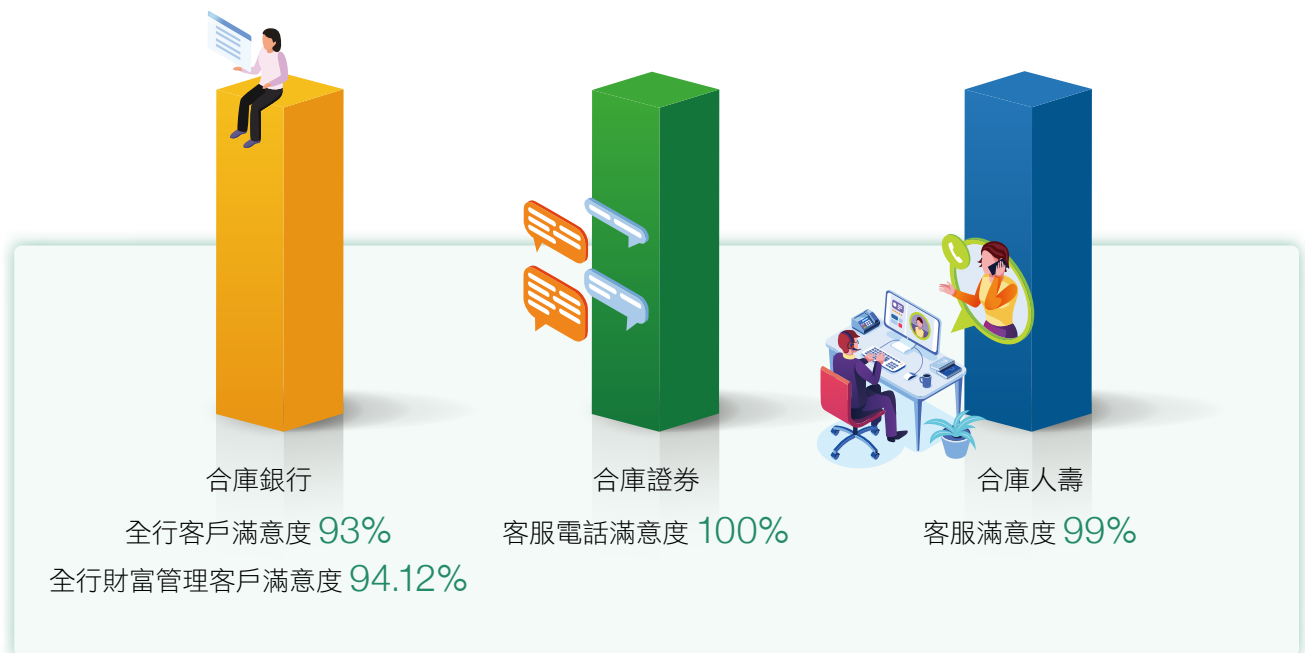
依據金融監督管理委員會提出之「金融服務業公平待客原則」，並為有效保護金融消費者權益，以服務金融消費者為主的合庫銀行、合庫證券、合庫人壽等公司，皆訂有公平待客原則相關之政策及施行辦法，要求所屬同仁在商品和服務之銷售，以及廣告招攬、申訴保障、業務人員專業性等方面，皆能符合誠信與忠實之義務，確保消費者能獲得公平合理的對待。同時各公司亦定期辦理查核，以掌握公平待客原則之實施狀況並據以改進，2019 年度之評核結果皆無重大缺失；另金融監督管理委員會對 2018 年度公平待客原則落實情形之評核，合庫證券亦為金融業排名前 20% 之業者，於證券業中排名前 6。

為建立公平待客的企業文化、加速公平待客之推行，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。此外，為能落實消費者保護，教育訓練亦是重點工作之一，如合庫人壽就將公平待客原則之政策與策略、內部遵循規章及行為守則等，納入全體同仁 2019 年法遵教育訓練課程及新進人員教育訓練課程中，另合庫銀行、合庫證券、合庫票券、合庫人壽及合庫投信等公司之公平待客原則教育訓練，完訓率皆達 100%。

因應中華民國銀行商業同業公會全國聯合會訂定之「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」，合庫銀行亦已建置相關措施；如每年對理財專員辦理信用查核，並於任職或執行業務前需簽署本行《財富管理業務員工行為守則》，包括不得有代客戶保管款項、印鑑或存摺之情事，以及不得銷售非本行核准之金融商品等規定；同時對於理財專員之休假、輪調、服務作業等，除皆有相應之機制和宣導外，並透過辦公處所抽查、客戶往來情形檢視等查核強化管控，以避免發生理財專員不當代客從事交易、或與客戶私下資金往來等弊端。

2.3.2 客戶關係維護

為能確實獲得消費者對金融商品及服務的意見與建議，做為改善服務品質、提升客戶關係之依據，包括合庫銀行、合庫證券、合庫人壽等公司，皆會以電話和電子郵件，或是對營業單位之實地評核等方式，了解客戶之滿意度。



為和消費者之間建立充分溝通之管道，各公司亦設有專線電話及電子信箱等申訴方式且公告於官網等處，供消費者洽詢業務或提出申訴，並受到《個人資料保護法》之保障。各公司或單位接獲客戶申訴後，即循客訴作業流程列案處理，並將處理經過及改善措施呈報予總經理，以為精進客戶服務之依據。2019 年接獲內部及外部單位（例如金融消費評議中心、金融監督管理委員會等轉件）之客訴案件數，共有合庫銀行 572 件、合庫證券 2 件、合庫人壽 45 件，並皆已完成處理予以結案。

合庫人壽客訴案例

- 投訴案由：
2019 年 8 月接獲金融消費評議中心通知，保戶提出曾透過電話行銷購買重大疾病保單，當時業務員表示一旦罹患重大疾病即賠付一定金額，但該保戶不滿其罹病後申請理賠，所獲金額卻遠不如業務員說明之賠付結果，因此列案調查處理。
- 處理過程：
經彙整相關部室之調查結果與處理意見後，認為本案理賠單位確實依保單條款約定之金額給付且無違誤，但考量電話行銷人員在銷售過程中並未完整說明保單內容，以致該保戶誤解，因此最後仍從優理賠重大傷病保險金至原電話行銷時所表示之金額。
- 改善措施：
為避免業務員於銷售過程時，未能完整將保單產品之重要內容說明清楚，除已安排在標準電話行銷作業流程中，於複誦投保內容時再度加強說明，並將該項保單商品先行下架，於修改產品銷售說明內容及完成教育訓練後再行上線。

2.3.3 商品審查上架程序

提供適合金融消費者之商品或服務，並以公平合理、平等互惠及誠信原則訂定契約，是金融服務業者的重要責任。合庫金控各子公司於開發設計商品時，即由保護消費者權益的角度考量，規劃符合目標金融消費者需求的商品，且需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，並依不同客群特性推廣合適之金融理財商品及行銷活動。

金融商品上市後，各公司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。2019 年度合庫銀行召開商品審查小組會議共 15 次，審查國內商品 53 支、境外商品 116 支；合庫證券召開商品審查小組會議共 1 次，審議商品 1 件；2019 年合庫人壽共召開 20 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 11 個新商品，備查逕修及部分變更 42 個商品；2019 年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 5 件。

2.4 普惠金融

金融產業為促進社會和經濟發展的重要一環，但目前社會中的各個族群，並非都能有均等機會獲得合適的金融服務或資源，合庫金控期望透過落實普惠金融，以實現金融大眾化的目標，且能從客戶的需求面出發，運用金融相關的商品、環境、活動等，讓社會各階層和群體皆能更無礙、平等地享有使用金融服務，以善盡合庫金控的企業社會責任。

2.4.1 金融友善服務



打造友善的金融服務環境，是落實普惠金融的第一步，合庫銀行於全台分行陸續增設各類友善服務設備或措施，包括出入營業廳的無障礙坡道、導盲磚、服務鈴，並設置服務專員引導服務及無障礙服務櫃檯、無障礙 ATM 等，以便身心障礙人士辦理各項金融業務。截至 2019 年底，合庫銀行於全台設置身障及視障 ATM 合計已有 1,111 台，較前一年度增加 416 台。



在網路環境方面，合庫銀行除已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，亦設有「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。另在信用卡之核卡、開卡、掛失等作業，以及貸款核貸通知等，也能經由網路銀行、行動網銀等多種管道來獲得服務。



對於便利外籍人士使用金融服務，合庫銀行自 2020 年起，將位於臺北西門商圈之西門分行設為第一家雙語示範分行，各類告示牌、營業廳場所標示、外國人常用文件表單，以及叫號機、導覽機等設備都進行雙語化，並設置專屬英語服務櫃檯，由英語流利之行員提供服務。另為能服務非英語系國家客戶，在英語服務櫃檯還額外配置多國語言翻譯機，讓來自不同國家客戶都可直接使用母語進行口譯，享受便利金融服務。

2.4.2 多元金融方案

社會中的各類族群，對金融服務皆有不同需求，合庫金控也積極透過各子公司之業務，發展相應之金融商品及服務，以達到關懷社會多元客戶的目的。合庫銀行的金融貸款業務中，就有針對中小企業、小微企業、農漁業、創意產業、或是長照機構等提供貸款服務，以協助企業機構取得營運發展資金。在個人金融方面，合庫銀行除為公教人員、企業員工、軍職人員等不同身分之客戶提供貸款服務，另更提供青年創業貸款、微型創業鳳凰貸款、青年安心成家購屋優惠貸款等各項專案，以滿足客戶需求，多元金融方案執行成果如下：

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	6,678.32 億	66.79 億	12,783 萬	7,270 萬	19.1 億
承作數量	33,307 戶	1,492 筆	137 筆	109 筆	170 筆

註：本表為 2019 年承做金額及數量。

合庫銀行積極推動多元金融方案，透過訂定激勵措施，按月追蹤成效，對承辦同仁進行教育訓練，2019 年底之中小企業貸款市占率達 9.62%，排名全體銀行第二名；截至 2019 年 12 月 31 日，合庫銀行累計已辦理 23,997 件安心成家貸款，貸放餘額為 726.40 億元。微型創業鳳凰貸款及就業保險失業創業者創業貸款市占率為 26.40%，於全體銀行中排名第二。此外，在 2018 年「微型創業楷模頒獎典禮暨成果展示會」上，由勞動部選拔出 10 位微型創業楷模，其中有 5 位之創業貸款即由合作銀行承辦，足見合庫銀行推動多元金融不遺餘力。

2.4.3 金融講座與知識宣導

舉辦金融講座等相關活動是與客戶或民眾溝通市場訊息及金融知識的良好機會，2019 年合庫銀行響應財政部之號召，舉辦「公股銀行力挺中小企業發展系列講座」新北場，並以「攜手共創中小企業新契機」為主題，協助中小企業掌握未來成長趨勢、創造投資動能，同時協助中小企業了解、善用政府與中小信用保證基金等外部資源。



此外，合庫銀行為協助社會大眾和青年學子建立正確的理財與消費金融觀念，積極前進校園、偏鄉地區、社福團體、國軍單位、原（新）住民團體及矯正機關等，實地辦理金融知識宣導活動，以促進金融知識之普及，於 2019 年共舉辦 23 場宣導金融知識講座。

3 員工照護



TAIWAN
COOPERATIVE
HOLDINGS

員工是企業永續的根本，亦為合庫金控創辦至今藉以推動營運發展的基礎與關鍵。因此為能系統性地落實人才的招募、運用、培育等工作，合庫金控以員工的成長和需求為核心，持續建構良好的職涯管理與學習機制，使每位員工都可獲得合理報酬及全面照顧，同時也注重員工之健康安全和權益平等，期員工能迎接工作上的各種挑戰，創造自信與成就感，與合庫共存共榮、攜手前進。

3.1 員工組成

合庫金控下轄 7 家子公司，經營各項金融服務業務，截至 2019 年底集團總員工人數達 9,351 人，較 2018 年增加 300 人，其中以核心事業合庫銀行之員工數最多，達 8,560 人。另全集團雇用身心障礙者及原住民員工共計 142 名，占集團員工數 1.52%，高於法定 1% 規定。

» 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	-	3	13	16
合庫銀行	1,034	4,296	3,230	8,560
合庫證券	17	271	103	391
合庫資產管理	7	38	9	54
合庫票券	-	31	28	59
合庫人壽	21	172	19	212
合庫投信	2	38	8	48
合庫創投	1	6	4	11
合計	1,082	4,855	3,414	9,351

（截至 2019 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	5	16	16	0
合庫銀行	3,565	4,995	8,560	8,171	389
合庫證券	133	258	391	391	-
合庫資產管理	32	22	54	54	-
合庫票券	35	24	59	59	-
合庫人壽	74	138	212	212	-
合庫投信	20	28	48	48	-
合庫創投	6	5	11	11	-
合計	3,876	5,475	9,351	8,962	389

（註：合庫證券另有 3 名為臨時人員。）

3.2 員工薪酬福利

完善的薪酬與福利，是企業穩定人才發展的必要措施，更是善盡照顧員工的企業社會責任。合庫金控為建立集團之薪酬政策與制度，於董事會下設立「薪資報酬委員會」，其職責包括評估並訂定薪酬之政策、制度、標準、結構等，並負責審議各子公司之「員工薪資標準」等薪酬規定，以落實本集團之員工薪酬管理。

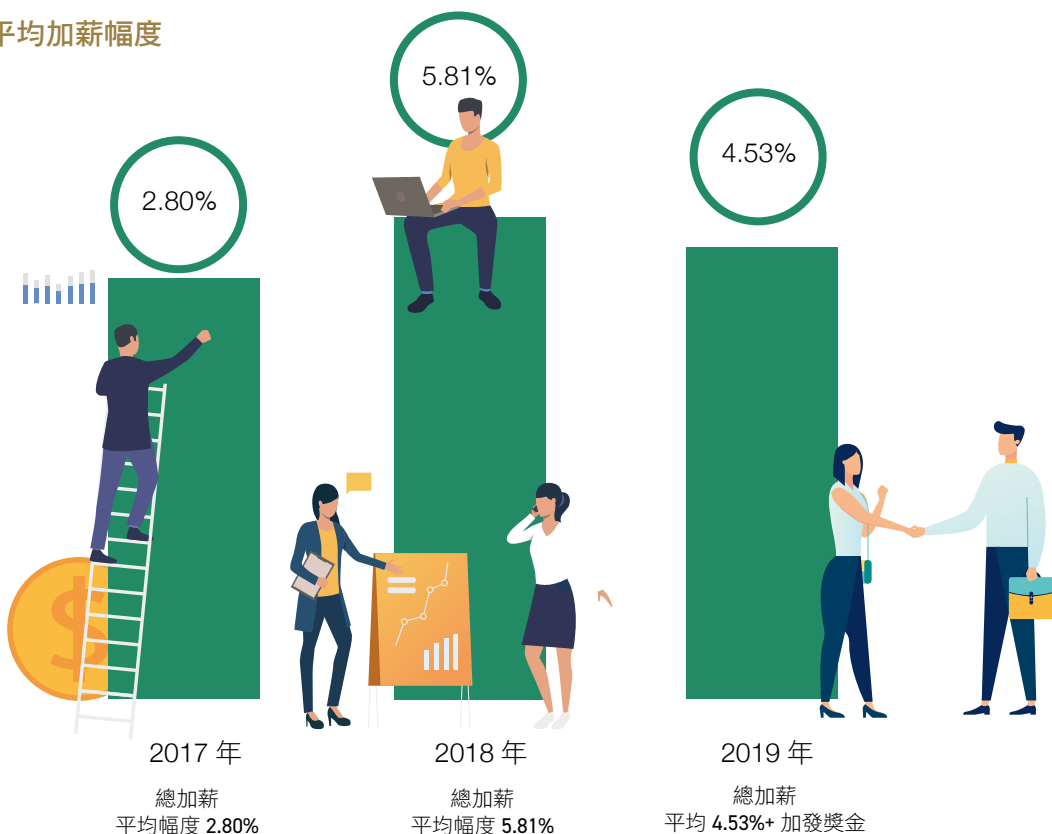
合庫集團涵蓋之員工福利包含「家庭關懷」、「安心保障」、「福利設施」、「健康照護」等面向，希冀能透過扶助員工照護家庭、提供員工合理之保障以及關切員工之身心健康，落實員工照護。合庫銀行於 2020 年起開辦員工持股信託，倘員工固定每月提撥 1,000 元薪資，由合庫銀行提撥 1,000 元資金補助買進自家股票，可在離職或退休時提領，相當於每月為員工累積額外薪酬，並已有 93.97% 的合庫銀行員工參加。

另為能有效提供員工福利，本集團中除員工數較少之合庫金控與合庫創投等二家公司外，其餘子公司皆依法成立「職工福利委員會」，包括員工數不及 50 人之合庫投信亦於 2019 年成立，以能確實結合員工需要並開辦各項福利措施。

3.2.1 員工薪酬狀況

合庫金控於《公司章程》中，明訂年度如有獲利時，應按獲利狀況提撥萬分之一至萬分之八為員工酬勞，發放對象包含符合一定條件之從屬公司員工，同時訂有《經營績效獎金及員工酬勞提撥準則》，將經營績效與成果反映於員工實質薪酬中。合庫銀行除年度考核晉級外，於近兩年皆另辦理調薪作業。2019 年全年度晉級調薪平均加薪幅度達 4.53%，且因盈餘大幅成長再加發 0.3 個月盈餘成長獎金，薪資水平更為公股銀行中前三名；合庫金控則經臺灣證券交易所連續五年（2015-2019）審核納入「臺灣高薪 100 指數」成分股，充分反映對員工薪酬之重視及實施成果。

» 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)
2019 年	8,103	1,366	1,233
2018 年	7,929	1,335	NA
差異	174	31	NA

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。

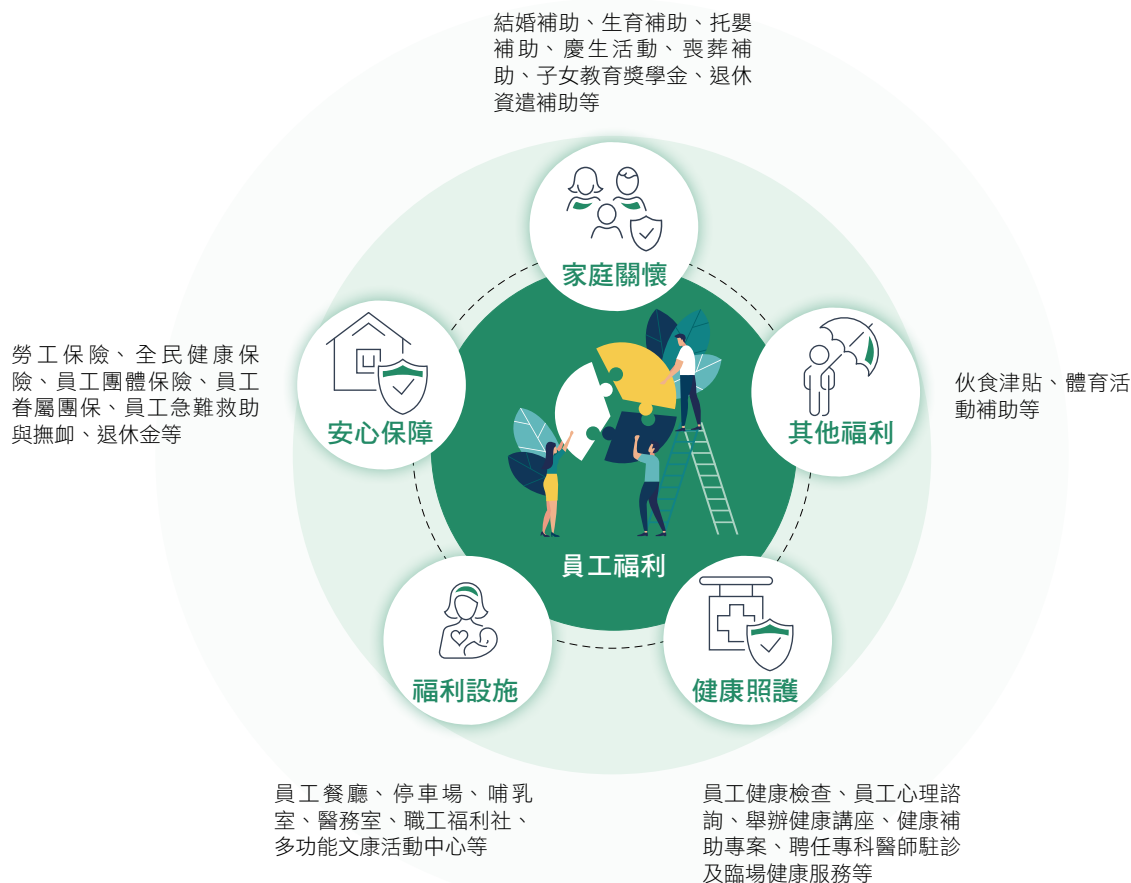
註 2：薪資費用內容依證交所發布之「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊申報作業說明及適用問答」定義。

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

提供符合需求的生活照顧，可讓員工在工作上更無後顧之憂，也能更加投入工作、貢獻所長。因此為能全面性地照顧員工，合庫金控及各子公司除提供法規訂定之基本保障外，也積極透過職工福利委員會提供各項福利，並視實際需要適時調整，以促進員工的身心健康與福祉。

如 2019 年合庫金控各子公司之職工福利委員會亦多次開會，討論各項員工之補助津貼、員工使用設備之新增汰換、員工活動之辦理，以及職工福利委員會之工作計畫和預算檢視等，以期使每位員工在合庫任職的同時，也能獲得完善的關懷及照顧。



家庭關懷

家庭為員工生活之一大重心，合庫金控及各子公司也特別將對員工之關懷照顧延伸至其家庭，以能提供更安心之工作環境與氛圍。如合庫銀行為鼓勵員工生育之「生育津貼」，由第一、第二至第三胎以上將分別補助 6 萬元、8 萬元、10 萬元，加計職工福利社之最高補助可達 11 萬元，2019 年集團所核發之生育津貼補助即多達 1,332.8 萬元。

另各公司之職工福利委員會亦提供結婚、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，協助員工照顧家庭生活，致使在工作上也能更加安定、投入。因此在合庫金控集團中，不僅有許多員工於此成家立業、生兒育女，其中更不乏夫妻和子女同在集團所屬公司內服務，顯見合庫金控確實塑造優異之員工照顧環境。

» 合庫金控集團員工家庭新生子女及配偶就職數

 2019 年合庫寶寶 (註一)	 2015-2019 年合庫二代 (註二)	 2015-2019 合庫夫婦 (註三)
175	57	391

註一：合庫員工之新生兒

註二：合庫既有員工之子女進入合庫擔任職員之人數

註三：夫婦同為合庫職員之配偶對數

除此之外，合庫金控規劃完善休假實施制度，除提供優於勞基法之各類假別，使員工享有應得權益，並依據《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。透過公司內之 E 化平台，員工隨時查詢及申請休假，系統每季亦會自動產生特別休假排定表，提醒員工預排休假，以適時調整工作時間，兼顧工作與家庭生活平衡。2019 年合庫全集團育嬰留停復職率達 96.6%，由此可以見得合庫協助員工兼顧家庭與事業之用心和付出。

合庫二代情

自政大銀行系畢業後，經特考分發至合庫銀行、並自基層開始任職至今的徐協理，轉眼間已服務了 31 個年頭，期間徐協理不只經歷了人生中的每個重要階段、在此立業成家，就連兒子也在 2019 年通過招考，加入合庫銀行的大家庭，成為名符其實的合庫父子檔。自小就接受合庫文化洗禮的嘉佑說，在家中常可看到父親認真準備工作的身影，個性豪爽熱情的父親邀請同事假日出遊，或是於合庫舉辦家庭活動時，他也經常一同參加，深刻感受到如同大家庭般的和樂氛圍，因此讓他決定進入金融業，並以合庫為第一志願，也順利成為這家幸福企業的一份子，在工作上遇到疑問難題，還可以請教家中的「資深前輩」。對於徐家父子而言，合庫不僅是職場，更是陪伴徐家父子各人生重要里程碑的大家庭。



「庫對」的好夥伴

合庫一直以來積極參與國內體育活動，也扶植孕育出許多優秀的選手，美貞和威霖從年輕時就熱愛觀看棒球賽事，原本互不相識的他們在一場為合庫棒球隊加油的比賽中相識，後來在參加了幾次與同事間的郊遊活動，慢慢發現彼此間除了有共同的興趣，對於許多事情的價值觀也相當契合，愛因此而萌芽，也在許多同事與長官的祝福下結為連理，成為同在合庫服務的



「庫對」，還接連生了二個「合庫寶寶」，組成了合庫小家庭。美貞和威霖認為，在合庫任職除了工時穩定、可準時上下班，各項福利也很完善，還有完備的代理人制度，更有不時來自長官的關懷，讓他們可以安心地兼顧工作與家庭生活。就像經常有同事分享小孩的滿月油飯或蛋糕，感受到大家都能在合庫提供的環境及照顧中陪伴家人成長，一致認為合庫是個值得員工依靠的優質企業。

» 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	2019 年				2018 年		
	申請育嬰留職停薪人數	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)	育嬰留職停薪且留任滿一年 (D)	留任率 (D/C)
合庫銀行	71	51	50	98.0%	65	61	93.8%
合庫證券	5	5	6	120%	1	1	100%
合庫投信	--	--	--	--	1	0	0%
合庫人壽	3	3	1	33.3%	3	2	66.7%
合計	79	59	57	96.6%	70	64	91.4%

註 1：合庫人壽、合庫創投、合庫資產皆無申請育嬰留職停薪及復職員工。

註 2：合庫證券係因員工提前復職至復職率為 120%。

安心保障

為合理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。另於員工退休或資遣時，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% 為勞工退休金於個人退休金專戶，使員工享有退休生活之保障。為能主動關心退休員工，合庫銀行每年則於北、中、南辦理聯誼餐敘活動，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

在妥善照顧員工之前提下，合庫金控及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環境設施，如醫務室、哺（集）乳室、福利社、停車場，或是由員工票選伙食團膳服務之員工餐廳等。2018 年合庫銀行於總行大樓啟用之多功能文康活動中心，設有多功能球場、健身房、瑜珈及舞蹈教室等，並配合相關運動和體適能課程、以及社團活動等，使員工能就近參與紓解身心、交流情感，為投入日常工作做好準備，除此之外，合庫銀行新總行大樓 2019 年 9 月已取得北市衛生局優良哺集乳室認證；而合庫人壽則於 2019 年取得「健康職場認證 - 健康促進標章」。在未來，集團各子公司則預計於 2020 年至 2025 年間，取得「健康職場認證 - 健康啟動標章」以及「健康職場認證 - 健康促進標章」。

健康照護

合庫以優於勞動部訂頒《勞工健康保護規則》之規定，每 3 年即實施一次員工一般健康檢查，委託專業醫療健檢機構至各單位辦理，透過相關檢驗報告，員工可掌握自我健康狀況，適時加以預防或治療；各級員工亦可前往其他健檢機構進行額外健康檢查項目，並由本公司提供相關補助，相關補助項目如下：

職級 & 年齡	服務年資	健檢福利	2019 年全集團提撥及補助金額
未滿 40 歲	滿一年	每 2 年得申請健檢公假 1 日	12,523,742 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	

註：皆提供健檢公假 1 日。

2019 年全集團提撥及補助之健康檢查費用達 12,523,742 元，並擬自 2020 年起提供年滿 50 歲之員工，核磁共振血管造影（MRA）及肺部電腦斷層等二項健檢項目中擇一辦理，且每二年補助 1（項）次，最高補助 6,000 元；以及海外 40 歲以下員工之健檢補助 3,500 元。

3.3 職涯管理與學習

人才是企業最重要的基石與資產，合庫金控深知每位員工在工作崗位上的成功，才是造就全公司永續經營、落實企業社會責任的關鍵，因此特別重視員工的職涯發展與學習，並依各公司之業務性質與人員需要，規劃各式教育訓練及進修課程，以提升金融專業和職場所需的知識能力，協助員工於辛勤工作時，也能同時學習成長，增進工作的實力與競爭力。合庫銀行於 2019 年之新進人員留任率高達 93.5%，而 2019 年集團之員工離職率低於 2%，超越所設定之目標（離職率低於 5 %），顯示集團員工職涯管理和促進之完善性。

» 合庫金控集團 2019 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	348	3.7%	100	1.1%
	女性	444	4.7%	127	1.4%
年齡	30 歲以下	492	2.1%	107	1.1%
	30-50 歲	281	3.0%	99	1.1%
	50 歲以上	19	0.2%	21	0.2%
工作地區	臺灣	738	7.9%	182	1.9%
	海外	54	0.6%	45	0.5%

3.3.1 多元學習進修

合庫金控及各子公司每年皆安排各類內、外部之教育訓練或學習課程，以使員工在投入工作的同時，還能持續精進專業能力。2019 年合庫金控和各子公司，就陸續辦理防制洗錢與打擊資恐、金融犯罪與防制、公司治理、風險管理、法令宣導，金融科技、資訊安全、經濟金融趨勢等較為共通性質之訓練課程；另一方面亦依照各子公司之營運業務範圍，辦理相關之金融商品研習、業務人員研習、法規與實務案例等課程，以掌握各金融產品及市場環境之發展趨勢。



另針對各項工作職務或特定職員，各公司亦為高階主管、法令遵循人員、稽核人員、會計主管、資通安全人員等安排相關進修課程。如 2019 年由合庫銀行開辦之第一期「初任經理人研習班」，即是由高階、資深主管或外部顧問擔任講師，以協助新晉經理人掌握管理技巧與產業職能，另為能協助員工熟悉特定服務作業，如電子金融、存匯款等，合庫銀行亦安排導師制度，由資深人員負責帶領學習，強化在職訓練的效果。



此外，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，至 2019 年底止，海外人才庫累計有 116 人，以配合全球業務拓展，適時派赴海外營運據點服務，成為合庫銀行開展國際市場的重要推手。

合庫策勵營

自 2018 年底由合庫銀行率先舉辦、並擴及合庫金控各公司共同參與之「策勵營」，是近年合庫新舉辦之年度重要活動，透過同仁的集思廣益、腦力激盪，對集團及各公司之業務拓展、組織改造、系統及平台升級、企業形象提升、作業流程優化等面向，提出創新構思及改革意見，落實企業內部由下而上之革新且凝聚共識；每次活動均由合庫員工提出數百件提案並進行討論，至今全集團累計之提案數高達 1,094 件、發放獎金近 60 萬元，並有許多提案已付諸執行或規劃中。例如合庫銀行「建構都更及危老信託與融資業務平台」一案，不但已實際應用於業務營運上，更為合庫銀行創造數千萬元之手續費收入；其他如集團聯合採購、研究資源共享平台、教育訓練共同平台等提案，亦能促進集團資源整合效益，擴大集團業務合作綜效。



» 2019 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	51	5	10	51,000
		非主管	99	6	17	99,000
	女	主管	72	8	9	72,000
		非主管	219	8	27	219,000
合庫銀行	男	主管	4,938	167	30	135,502
		非主管	153,605	3,399	45	6,662,235
	女	主管	5,531	162	34	131,445
		非主管	213,727	4,832	44	9,470,998
合庫證券	男	主管	609	21	29	203,120
		非主管	1,481	84	18	241,720
	女	主管	311	12	26	122,980
		非主管	3,521	197	18	575,800
合庫資產管理	男	主管	44	3	15	20,910
		非主管	48	3	16	18,870
	女	主管	12	1	12	3,190
		非主管	31	3	10	9,530
合庫票券	男	主管	138	9	15	66,050
		非主管	740	24	31	250,990
	女	主管	142	4	36	42,750
		非主管	419	18	23	124,870

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)
合庫人壽	男	主管	581	155	4	166,010
		非主管	2,605	797	3	379,601
	女	主管	426	109	4	149,449
		非主管	4,493	1,415	3	705,414
合庫投信	男	主管	38	7	5	8,740
		非主管	50	11	5	11,500
	女	主管	60	8	8	13,800
		非主管	107	20	5	24,610

3.3.2 績效考核

透過工作績效表現之評估考核，不僅能反映員工之訓練學習成果，並能以此做為後續改善及獎懲依據。合庫金控及各子公司皆訂有員工績效考核之相關辦法，並依業務工作性質進行定期與不定期考核，以建立公平考核及獎懲制度，維護員工權益及團體紀律，並由各級主管負責員工之輔導及關懷，以確實掌握影響員工表現之因素，進而協助員工解決問題、發揮實際績效。2019 年合庫金控集團辦理主管職及非主管職之員工績效考核比例，分別達 99.5% 及 97.2%。

合庫金控與各子公司亦致力於將員工績效考核制度與企業社會責任政策結合，例如合庫銀行響應節能減碳政策、推行節約能源措施，將水、電、油等摺節開支納為管理績效之評核項目，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

因應金融服務的多元和轉型，以及海外市場拓展等需要，合庫金控持續招募各類金融領域人才菁英，藉以厚植人力資本、提升企業競爭力。2019 年擴大辦理校園徵才活動參加 5 所國內大專校院之徵才說明會，與學生直接對話，以吸攬有志從事金融業的應屆畢業生。合庫金控已連續二年 (2019-2020) 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。

為能有效延攬更多年輕人才，多元化進用管道，合庫銀行自 2017 年起，透過產學合作提供學生專業實習訓練機會，以一系列長達 12 至 18 週之金融相關課程，由資深人員傳授實務經驗並與理論結合，協助在學學生提升專業技能；如實習期間表現優良且通過面試者，更可轉為正式行員，享有完整的新人培育計畫，2019 年參與合庫銀行產學合作之實習學生為例，即有 72% 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

合庫金控深知唯有營造安全與健康的職場，提供健全完善的工作環境，才能使員工擁有良好的身心狀態，以能在職務上盡其發揮、提升工作效率，因此持續戮力建構安全且健康的職場環境，除了可避免造成健康相關的傷害與生產力的損失外，更能帶動員工個人到公司組織的整體健康提升，使企業更具競爭力，並落實企業社會責任。

3.4.1 職業安全衛生委員會

合庫銀行依據勞動部頒之《職業安全衛生法》及《職業安全衛生管理辦法》等規定，設置「職業安全衛生委員會」，由雇主方及工會代表共同組成，並由副總經理擔任召集人，其中工作者於委員會中占有 57%，且每三個月開會一次，討論並辦理各職業安全衛生之管理協調與建議等事項，以防範職業災害發生、提升員工的安全與健康。2019 年，合庫銀行「職業安全衛生委員會」即討論達 20 件議案，包括於西門、中興、港都等八棟大樓單位增設自動體外心臟去顫器（AED）和隧道式血壓計等，以加強職場環境之安全衛生保障。除此之外，亦規畫於 2020 年導入「ISO45001 職業安全衛生管理系統」認證。

3.4.2 職業安全內部規章

為能落實安全衛生的職場環境，合庫金控及各子公司皆訂有《安全衛生工作守則》或《緊急事件危機處理要點》，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等運作，更得以掌握員工之衛生及安全狀況，並配合相關處理措施加以因應。2019 年合庫全集團皆未有因公死亡之職安案件。

» 2019 年合庫銀行職業傷害狀況

性別	可記錄之職業傷害比率	損工日數比率（LDR）
男	2.23%	5.02%
女	2.48%	7.43%

3.4.3 職業安全教育訓練

要保持安全衛生的職場環境，需要靠平日的紮實訓練來維護。如合庫銀行即以自訂之安全維護作業準則，規定各營業單位年度至少每 4 個月需辦理 1 次安全自衛編組防護演練（其中 2 次需為全員綜合演練），必要時得請求轄區警察機關派員指導，以促使同仁在發生各種安全狀況時能從容有效地應對，2019 年合庫銀行共完成 810 次、1,620 小時的安全防護演練，累計演練達成率為 100%。

為能維持營業處所之安全狀況，合庫銀行於各營業單位均設有職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人等三項證照人員，以執行及維護營業單位的安全衛生，並依職安法令規定辦理證照人員複訓，以即時更新職安新知、持續進行自動檢查計畫，並且亦會派員實地督察各項安全維護工作，包括保全（駐警）勤務、安全維護設施（含報警系統及警鈴測試、監視系統等）、職業安全衛生（含職業安全衛生在職教育、禁菸標示等）、安全防護演練（含防搶、天然災害等）之落實情形。合庫銀行全台 270 家營業單位於 2019 年皆如期完成辦理督察。

另為預防職業災害發生、提升員工安全與健康，合庫銀行亦依職業安全衛生法規，督導各單位辦理一般勞工教育訓練，且每人每三年至少需達 3 小時之規定，加計 2019 年自發性辦理 6 場「職業安全業務講習班」，總參訓人次達 10,479 人次，總參加時數計 31,437 小時，以加強員工對職業安全衛生的認知能力；另因應於總行大

樓設置之自動體外心臟去顫器（AED），亦由廠商協助辦理 AED 及 CPR 教育訓練，共計有 70 人、105 小時之訓練。合庫證券亦於線上完成「執行職務遭受不法侵害預防教育訓練」課程，共計有 382 人次參訓，總訓練時數達 764 小時。

3.4.4 營造健康職場

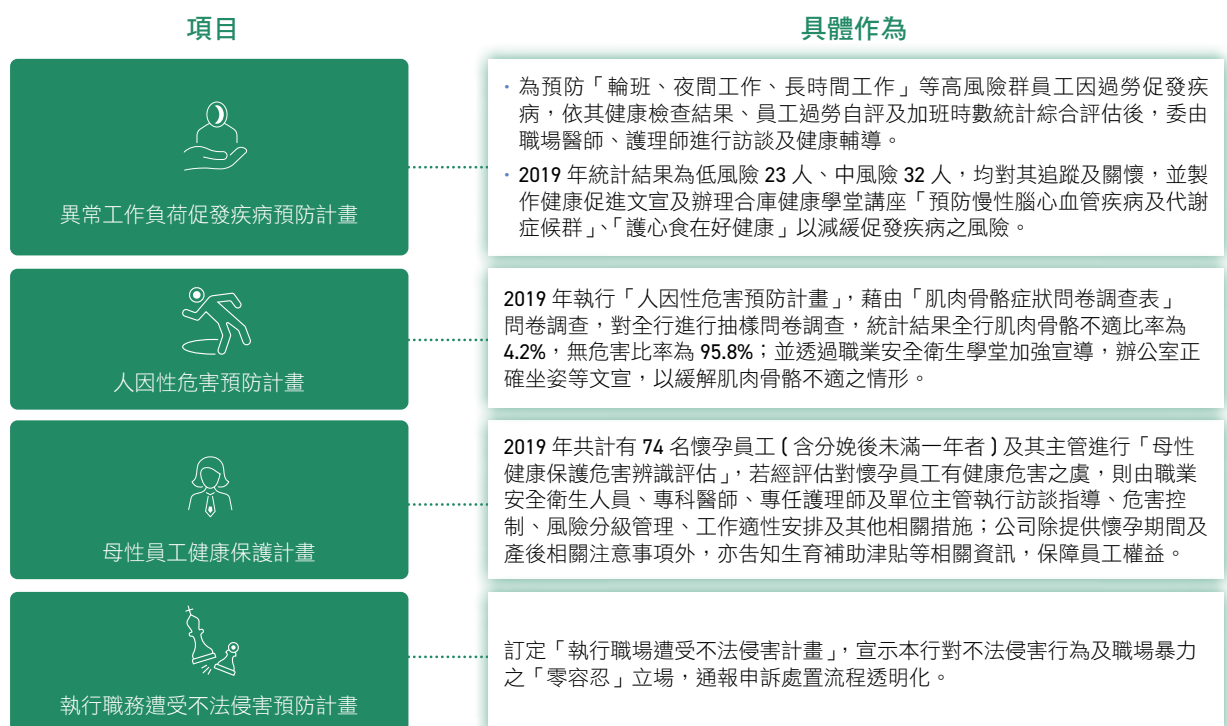
合庫銀行於總行大樓設有醫務室，由 1 名專科醫師駐診、於員工上班期間提供現場專業醫療諮詢，另委任 1 名臨場健康服務醫師，透過臨場與遠端視訊方式，為身處各地的同仁提供健康服務，2019 年共計完成 119 次、服務 357 個小時。此外更聘請 6 名專任護理師，針對員工罹患疾病及健康檢查前十大異常項目，不定期提供醫療保健資訊及健康促進、諮詢等服務，並執行職業安全衛生法令規定之四大危害預防計畫。



為能完善員工之身心照護，合庫銀行不定期於各地舉辦健康講座，以提升員工健康知識。2019 年辦理之「合庫健康學堂講座」，即以「預防慢性腦心血管疾病及代謝症候群」為主題，邀請醫師及營養師解說與分享，於北、中、南共辦理 7 梯次，計有 1,080 人參加，另舉辦心理衛生課程，亦邀請專業心理諮商師以「溝通的文化特殊」、「聽見心底聲音的溝通方式」等主題，協助同仁強化心理健康，並於生活及工作中取得平衡。

為避免遭受傳染病侵襲，合庫銀行亦提撥共 2,437,000 元預算，於總行大樓設站並提供員工補助費用前往醫療院所接種流行性感冒疫苗。另為因應 COVID-19 疫情，合庫銀行訂定「防範武漢肺炎疫情管理措施」、定期發布「職業安全衛生學堂」衛教文宣及防疫訊息，並加強人員出入管控，包括各單位員工每日早晚量測體溫、佩戴口罩、勤洗手，客戶進出亦需量測體溫、消毒雙手，各營業單位每月則定期請專業廠商進行消毒作業，以降低疾病傳播之機會。

» 合庫銀行辦理勞工健康保護之四大計畫



3.5 人權平等

員工受雇於企業的同時，亦應享有各方面之平權待遇。2019 年，合庫金控董事會審議通過集團「人權政策」，該政策參考《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》與《國際勞工公約》，明確表達維護及保障基本人權、體現尊重與保護人權之責任，並且遵循營運所在地之勞動相關法令、性別工作平等法等，落實建構職場之多元性與公平性，以及提供安全、健康、衛生之工作環境，避免於差別待遇或任何形式之歧視。本集團於 2019 年亦無發生僱用童工、涉及歧視、違反結社自由及任何強迫或強制性勞動之營運活動。

» 合作金庫金融控股股份有限公司人權政策

面向	政策
勞動	本公司恪遵營運所在地之勞動相關法令、性別工作平等法等，禁止僱用童工、任何形式之歧視、違反結社自由及任何強迫勞動之營運活動。
多元與公平	本公司落實職場多元性，不因個人種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、星座、血型或以往工會會員身分等，而有差別待遇或任何形式之歧視，共同致力營造一個有尊嚴、安全、平等、免於騷擾之職場環境。
健康與安全	本公司遵循職業安全衛生相關法令，持續改善工作環境安全與衛生，以達低風險、零職災之安全與健康職場環境。
集會結社	本公司尊重員工集會結社自由，並定期召開勞資會議，以建立勞資雙方溝通平台，保障及提升員工權益。
隱私權	本公司保障員工、客戶及其他利害關係人之隱私權，確保個人資料之蒐集、處理與利用符合法令規定。
倡議	本公司除自身積極實踐企業社會責任及人權保護政策外，並以相同標準期許包含供應商在內之合作對象，共同致力於提升對人權相關議題之關注及重視相關風險之管理。

3.5.1 完善勞資溝通

和諧之勞資關係不只能塑造良好之工作環境，更能促進企業成長發展及永續經營，合庫金控亦秉持「勞資和諧、共創雙贏」的理念，持續推動並促進勞資關係之提升。合庫金控及子公司之員工除可經由具勞工代表之企業工會、職工福利委員會、勞資會議等組織或會議提出建議，更可透過各公司之內部網路或相關管道，與公司之管理階層溝通工作職場之問題，或對認為不平之事提出申訴，各公司之管理階層或部門亦有責任協助員工處理，共同尋求雙贏之結果。

合庫金控之子公司合庫銀行及合庫證券已設有企業工會，並於 2019 年分別與資方續簽團體協約，協約主要內容及目的皆為在雙方和諧互信及協調下，共同改善勞動條件，以提升工作績效、增進福利，藉以保障雙方權益。透過企業工會與公司方的協商，合庫銀行及合庫證券的許多勞動條件都優於政府法規，使勞資關係更為穩固，更是共創勞資雙贏的典範。

» 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	8,325 (註一)	8,256	99.2%	2019 年 11 月 6 日
合庫證券	386 (註二)	331	85.8%	2019 年 12 月 10 日

註一：合庫銀行年底總員工人數為 8,560。此處之總員工人數為 8,325，落差 235 位員工。原因為此 235 位員工非台灣地區聘用之員工，因此不具有加入工會之資格。

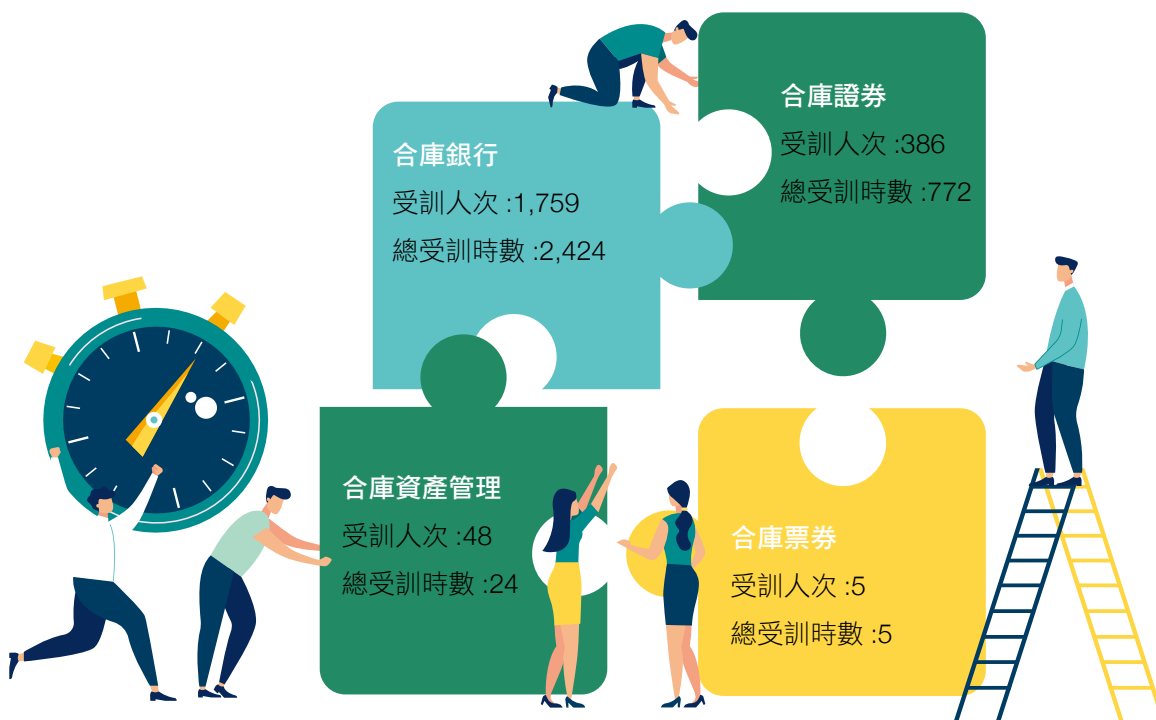
註二：合庫證券年底總員工人數為 391。此處之總員工人數為 386，落差 5 位員工。原因為此 5 位員工為兼職或臨時員工，不具有加入工會之資格。

3.5.2 多元包容與平等

為能落實保障員工之應有權益，合庫金控及子公司皆積極致力營造有尊嚴、安全、平等、免於騷擾之職場環境，並且不因種族、階級、語言、性別、年齡等差異而有不同待遇或歧視。同時在各公司之升遷、考核及獎懲上，亦皆建立公開透明之制度，並持續關注員工職場平權議題，以隨時檢視並調整相關制度規章。

另為防止發生職場性騷擾事件並保護被害人權益，合庫金控與各子公司訂有「工作場所性騷擾防治措施申訴、調查處理及懲戒要點」或相關規範，嚴禁員工於工作場所內任何性騷擾之行為，違者將視情節輕重予以議處。同時為能有效防範及處理性騷擾事件，合庫金控與子公司皆建立申訴之管道，包含專線電話與傳真、電子信箱等，並定期安排訓練課程，宣導性別平等教育；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。2019 年合庫金控集團發生性騷擾或人權相關申訴案件僅有 1 件，並經召開性騷擾處理委員會及提案同仁撤銷申訴後已結案。

» 2019 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



4 環境永續



TAIWAN
COOPERATIVE
HOLDINGS

4.1 氣候變遷之風險與機會

世界經濟論壇（World Economic Forum）的年度風險報告（Global Risk Report）指出，未來十年發生可能性最高的風險前兩名分別為：極端天氣事件與調適氣候變遷失敗，受氣候危機已成為全球永續發展共同面臨的最大挑戰。另根據聯合國環境規劃署（UNEP）報告，二氧化碳排放量過去十年間平均每年增長 1.5%，從現在起算十年內，全球每年必須下降 7.6% 的碳排放量，才能達到巴黎協定升溫控制為 1.5°C 的理想目標內。面對日趨嚴重的氣候變化，合庫將氣候變遷議題納入營運風險評估，落實相關措施及策略，以降低風險、掌握商機，達成企業永續經營之目標。

合庫金控為因應極端氣候之風險與機會，由企業社會委員會項下的環境永續小組負責召集相關單位，以氣候相關財務揭露建議書（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）為主軸，透過「治理」、「策略」、「風險管理」、「指標與目標」等四項核心要素，研析辨識潛在之氣候變遷風險與機會，透過盤點辨識實體與轉型風險，及產品面、客戶面與營運面之機會，對公司營運活動造成之衝擊與影響，繪製風險與機會之矩陣圖，並依據矩陣分析結果，訂定相關因應措施及策略進行管理，提升未來面對氣候風險的韌性以及掌握商機的敏感度，以強化公司之氣候變遷治理。

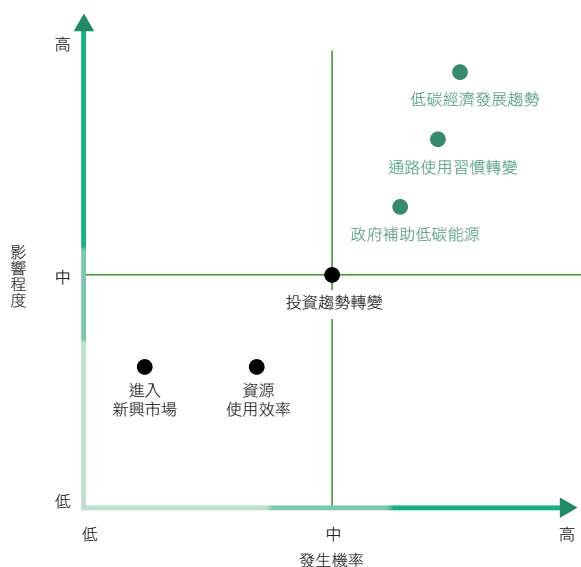


» 鑑別氣候變遷風險與機會之風險管理程序

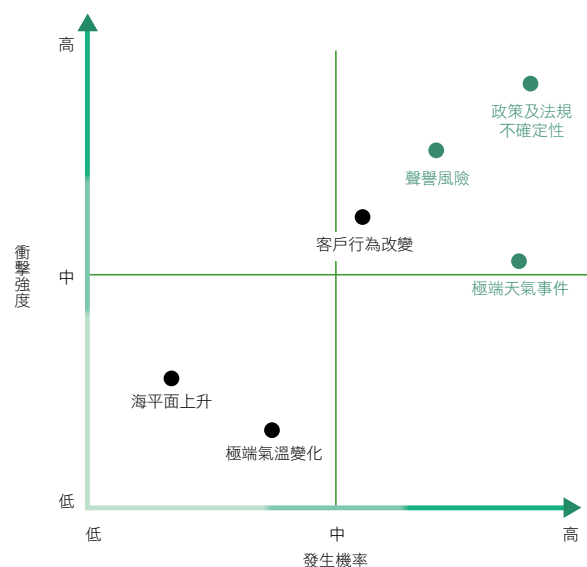
核心要素	說明	機 制
治理	受董事會監督之「企業社會責任委員會」為主要權責單位，偕同委員會下各工作小組共同管理，揭露公司於氣候變遷下之風險與機會。	- 合庫金控設置企業社會責任委員會，由本公司董事長擔任主任委員，委員會成員包含本公司總經理及各子公司總經理。 - 委員會下設置公司治理、客戶關懷、員工照護、環境永續及社會公益等工作小組，透過各項會議檢視運作情形及目標達成率，定期向企業社會責任委員會報告執行成效。 - 企業社會責任委員會下之環境永續小組，負責召集各相關單位研析氣候變遷對營運活動造成之衝擊，鑑別可能遭遇之風險與機會，彙整相關因應措施及策略，陳報企業社會責任委員會。
策略	潛在的氣候相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出實體及轉型風險與機會，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、溫室氣體減量等。 - 因應全球氣候變遷與溫室效應對環境的影響，合庫從自身營運作起，除訂定節能減碳措施，並於總部大樓屋頂設置太陽能光電板、推廣辦公室及公共區域實施節能管理、資源回收及作業流程電子化，亦於投標須知暨契約條款中明訂「供應商企業社會責任規範」，要求合作供應商遵守企業社會責任條款，力求共同實踐環境永續。

核心要素	說明	機制
風險管理	對氣候變遷風險與機會之辨識與管理，係依企業社會責任委員會各工作小組專業分工執行。	- 企業社會責任委員會工作小組，依職權分工管理氣候風險與機會，定期回報執行情形。 環境永續小組： - 定期召開氣候變遷實體暨轉型研討會，邀集相關單位鑑別、評估及管理氣候相關風險，並將研討結果陳報企業社會責任委員會。 - 負責管理公司營運所造成之環境影響，掌握氣候變遷產生之機會，包括溫室氣體減量與再生能源使用等。 客戶關懷小組： - 負責推動集團之責任授信與投資、綠色金融相關商品與服務，以及導入赤道原則等。 公司治理小組： - 負責氣候風險相關監督與治理。
指標與目標	制定管理氣候相關風險與機會之指標，並設定短中長期目標。	- 合庫長期響應政府溫室氣體減量目標，使用指標管理氣候變遷相關之風險與機會： 綠建築：合庫總部大樓於 2018 年取得綠建築銀級標章認證。 綠色營運：透過日常營運管理措施，以實際行動達到節能減碳之效益，並透過綠色採購結合供應商力量，響應政府環境永續之理念。 溫室氣體與能源管理：進行 ISO50001「能源管理系統」導入與 ISO14064-1「溫室氣體盤查」作業，以達到長期提升能源運用效率，進而減緩對環境所造成的影響。 節能減碳：長期推動「節能減碳措施」，主要措施如下： - 廢棄物管理：以 2020 年為基期，每年減少 2% 廢棄物量為目標。 - 水資源管理：合庫總部大樓興建時即將綠化量指標、基地保水指標、水資源指標、污水及垃圾改善等四項指標列為主要設計考量，以達到省能源、省資源、低污染之建築。 綠色融資：響應政府「5+2 新創重點產業」，運用金融核心職能扶植「綠能科技」、「新農業」與「循環經濟」等永續發展關鍵產業，並獲金管會頒發「綠能科技產業」特別獎。 - 依據企業社會責任委員會工作小組職掌分工，針對氣候變遷風險與機會，設定短中長期目標。

» 機會矩陣圖



» 風險矩陣圖



4.1.1 氣候變遷風險

2019 年度已鑑別出 3 項高風險因子，包含 1 項實體風險及 2 項轉型風險，分別為極端天氣事件（如颱風、水災）、政策及法規不確定性及聲譽風險，因應措施說明如下：

風險	對營運活動之衝擊	因應措施	2019 年作為
 極端天氣事件	- 氣候變遷造成行舍、營運及資訊設備等損壞（例如：營運據點、ATM 淹水），可能導致營運中斷、營運成本上升。 - 氣候變遷災害造成授信擔保品價值下降。	- 因應熱帶氣旋、颱風、旱澇等情形，旗下各子公司訂定營運持續計畫，將天災納入評估項目。 - 設有不斷電設備及異地備援系統，並定期進行檢測、維護。 - 對無法避免風險的資產，以保險機制轉嫁風險。 - 支援往來企業因天然災害致營業場所、廠房設備等毀損之整建修復資金需求。	- 訂有「緊急事件危機處理要點」、「天然災害期間派員值勤及應變實施要點」及「資訊作業緊急應變計畫」等天然災害應變機制。 - 合庫銀行訂有「營運不中斷緊急應變措施」，每年 9 月至 11 月間實施實地演練，並於每年辦理資訊系統異地備援演練，俾於災害發生期間可維持正常運作。 - 合庫銀行營業據點之 ATM 逐年投保電子設備綜合保險（加保颱風、洪水、地震、火山爆發或海嘯附加條款），保險期間若因突發而不可預料之意外事故致電子設備或資料儲存體之毀滅或損失，由保險公司負賠償之責。 - 合庫銀行訂有「企業天然災害重建復興貸款」與「中小企業天然災害重建復興貸款」，提供受災企業於現欠範圍內，在受災日起六個月內到期而依約還款有困難者，得延長六個月償還，訂有貸款額度者，動用期限得以依原核貸條件順延六個月。
 政策及法規不確定性	- 政府對於可能加劇氣候變遷產業活動之規範，限制授信戶或投資標的公司之營運，進而影響集團現有資產之評價。 - 政府訂定溫室氣體減排或其它節能減碳政策，導致合規成本上升。	- 參酌「赤道原則」精神，將客戶是否善盡環境保護及社會責任等因素，直接納入融資審查規範中，自受理客戶融資申請開始，直至進行貸放後管理，建立相應制度。 - 將「高污染」及「高耗能」行業納入受關注產業監控，引導客戶重視環境保護。 - 總部大樓藉由 ISO 50001「能源管理系統」導入與 ISO 14064-1「溫室氣體盤查」作業，定期掌握能源使用，落實盤點與監管，提升能源運用效率。	- 合庫銀行參採「赤道原則」精神審查重大融資案件核貸共 976 件。 - 合庫銀行將「高污染」及「高耗能」行業納入受關注產業，並定期產出風險分析報表陳報風險管理委員會及董事會；另持續監控產業升級暨環保轉型之資訊，俾適時因應。 - 完成有關 ISO 14064-1「溫室氣體盤查」驗證之會前會、教育訓練、盤查資料表單檢視及清冊確認等工作項目。 - 完成有關 ISO 50001「能源管理系統」驗證之能源審查（耗能設備盤點、數據收集分析）、規劃能源管理計畫、內部稽核等工作項目。 - 完成制定「供應商管理政策」及「環境永續條款承諾書」。
 聲譽風險	- 集團對氣候變遷相關議題之投入程度影響投資人對本公司之印象。 - 為國際重要機構投資人是否投資或撤資考量因素之一。	- 按季舉辦線上法說會，主動提供投資人合庫集團之營運概況。 - 建立媒體及機構投資人之資訊取得與溝通管道，提升集團資訊透明度。	2019 年度起本公司按季舉辦法說會，3 場為線上法說會，1 場為海外法說會。 - 於本公司網站企業社會責任專區之環境 (E) 項下設有「氣候變遷」章節，揭露合庫集團面臨氣候變遷風險及機會之因應措施及作為。

4.1.2 氣候變遷機會

2019 年度自 6 項機會因子中，鑑別出 3 項高機會因子，分別為低碳經濟發展趨勢、通路使用習慣轉變及政府補助低碳能源，對應策略說明如下：

機會	對營運活動之衝擊	因應措施	2019 年作為
 低碳經濟發展趨勢	開發低碳商品，綠色商品需求提升。	- 提供低碳能源產業融資。 - 協助消費者購置綠色產業商品，承作綠色消費者貸款。 - 規劃發行綠色金融債券，專用於綠色投資計畫之放款。 - 發行綠色金融相關基金商品。	- 集團綠能產業授信餘額合計 1,731.21 億元、投資餘額為 554.91 億元。 - 累計核貸之再生能源融資總裝置容量達 1772MW。 - 合庫資產提供太陽能電池及模組生產廠商融資授信額度 1 億元。 - 綠色消費者貸款承作金額 4.1 億元。 - 合庫銀行發行綠色債券 10 億元。 - 合庫投信於 2019 年募集 2 檔綠色基金， (1) 具智慧綠能概念之「合庫 AI 電動車及車聯網創新基金」，年底規模 6.1 億元。 (2) 國內第一檔投資 ESG 之「合庫六年到期 ESG 新興市場債券基金」，年底規模 63.28 億元
 通路使用習慣轉變	客戶減少至實體通路辦理業務，虛擬通路使用率及使用客群增加。	- 優化數位化環境。 - 推廣無紙化交易。	- 合庫銀行行動網銀開戶數突破 88 萬戶，年度目標達成率 112.82%；臺灣行動支付金融卡累計綁定帳戶 346,900 卡，目標達成率 105.12%。 - 線上申請房、信貸案件筆數 6,278 筆，短期目標達成率 104.63%。 - 於特殊節慶規劃網銀基金下單快閃優惠專案活動，提供客戶使用虛擬通路交易實質誘因。 - 行動網銀申請房、信貸 APP 案完成招標採購，預計可順利於年底前上線。
 政府補助低碳能源	- 逐步汰換現有電力，改採低碳能源（如風力、太陽能、水力發電等）。 - 採購低碳排產品。	- 響應全民綠色生活與消費政策，優先選購符合政府認可之節能、環保及節水等標章產品，落實綠色採購。 - 節約水、電、油等能源使用量、採用雨水回收系統，使水資源能充分發揮再利用效能。 - 設立視訊會議設備，減少交通往返造成之溫室氣體排放。	- 總部大樓業於 2019 年 11 月份開始以水錶量測雨水回收系統。 - 詳綠色採購與供應商管理。 - 詳綠色營運。

4.2 綠色營運

合庫除了於業務端積極推動綠色概念外，於實際營運上亦從「減碳管理」、「能資源管理」、「廢棄物管理」、「綠建築」以及「綠色行動」等五大面向進行綠色營運，期望能透過溫室氣體減排、強化資源回收、減少廢棄物、取得綠建築標章並號召員工一同響應綠色行動，落實環境保護，以因應氣候變遷之挑戰。

4.2.1 減碳管理

呼應聯合國永續發展目標中第 13 項氣候行動，除了業務面積極推動綠色能源外，合庫於 2019 年正式成立跨公司之集團環境永續小組，更積極展開溫室氣體盤查作業及通過第三方查證；除了原先合作金庫商業銀行總

行大樓 A 棟及 B 棟的盤查範疇外，2020 年新增了資訊處北中南三區工作站，期透過逐步擴大溫室氣體盤查範疇，以設定未來進行減量目標並加以落實。

» 合庫集團溫室氣體排放量

溫室氣體排放量



註：依據經濟部能源局 107 年度電力排碳係數換算，此為用油與用電量推算。（單位：kgCO₂e）

針對減碳管理，合庫銀行由員工之通勤、公務用汽、機車汰換以及舉辦視訊會議著手。合庫銀行鼓勵員工出差時以大眾運輸交通工具取代汽車、購買 20 部電動機車代替燃油機車、租用 53 部高效率低耗油之公務用車並舉辦 145 場視訊會議。如此，碳排放量總計節省約為 514,710 kgCO₂e，相當於 1.32 座大安森林公園的年吸碳量。

4.2.2 能資源管理

合庫銀行節約各項基本能源，包括水、電及油之使用量。合庫銀行總行大樓 A、B 棟導入 ISO-50001 能源管理系統並取得第三方認證，期透過科學化、數據化之方式建立系統化內部管理制度，落實能源管控之目標。

	2017 年	2018 年	2019 年
外購電力（度）	43,865,521	43,209,222	43,768,210
用水量（度）	253,015	266,125	263,857
用油量（公升）	372,459	356,869	340,516

能資源	管理計劃	實績與精進計畫
 水	- 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、園藝定時水器。 - 噴灌系統改採滴灌系統，及具備雨天關閉功能，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。	較 2018 年節省了 2,268 度用水，達成率 22%，各單位未達目標原因歸納為以下兩點： 1. 水管、馬桶等設備漏水。 2. 空調運作時間增加，用水亦增加。 擬函知各單位針對未達標之原因進行改善，以具體達成環境永續之目標。
 油	- 合庫銀行總行大樓已汰換購買電動機車，代替燃油機車。 - 租用並汰換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。	較 2018 年節省了 16,353 公升用油，達成率 164%。
 電	- 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。 - 不對外營業單位，中午休息時間關燈 1.5 小時。 - 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。 - 離峰期間飲水機設定休眠節電。	較 2018 年增加 558,988 度用電，達成率 0%，各單位未達目標原因歸納為以下兩點： 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。 擬函知各單位針對未達標之原因進行改善，以具體達成環境永續之目標。

此外，於開發新能源方面，合庫銀行總行大樓已於 2019 年設置太陽能板發電系統，發電量達 27,518 度，減少約 14,667 公斤之二氧化碳排放。

4.2.3 廢棄物管理

為落實廢棄物管理，合庫集團力行環保 3R 政策，即減量（Reduce）、回收（Recycle）、再利用（Reuse），以利資源循環永續利用，減少對環境之破壞與汙染。合庫銀行於 2019 年初設定資源回收目標，2019 年間共回收資源 134,249 公斤。



4.2.4 綠建築

合庫總行大樓興建初期即以「愛護員工、保護環境、節能減碳、友好社區」為四大設計主軸，導入符合綠建築之各項相關環保節能設計，以落實環境友善與員工、社區居民共好之理念，並取得內政部綠建築銀級標章認證，2019 年總部大樓新建工程亦採用環保相關建材。

4.2.5 綠色行動

合庫集團素食日

近年來環保意識抬頭，越來越多資料顯示，人類因為肉食將對地球造成極大的環境衝擊，例如：一座傳統養豬場所產生的廢棄物量可與一座 1 萬 2 千人規模的城市所產生的廢棄物量相同，故此「吃素救地球」的口號並非空穴來風。為響應這股素食風潮，合庫在 2019 年 12 月於銀行總行員工餐廳已舉辦一次素食日，共有 110 人共襄盛舉，減少 85.80kgCO₂e 碳排放量，未來集團將擴大辦理素食日活動，除呼應氣候議題外，也呼籲同仁多攝取蔬食，重視身體健康。

4.2.6 海洋生態

為響應「世界環境日」以及聯合國永續發展長期目標第 14 項「保育及海洋資源永續發展」，合庫有感於保護海洋生態、愛護綠色地球減塑行動刻不容緩，由金控雷仲達董事長攜手集團旗下成員包含銀行、證券、票券、資

產管理、投信、創投及人壽等七家子公司 300 多位員工和家眷，並聯合 20 多位來自紐西蘭及其他國家的外籍朋友，一同於白沙灣清理海灘垃圾，為地球盡一份心力。透過專業人士的帶領與解說，在淨灘的同時更能進一步認識海洋廢棄物對海洋生態的破壞力，期藉此讓參與者體會海洋廢棄物對於海洋環境的危害，於生活中貫徹減塑理念，落實環境永續的目的。



4.3 綠色採購與供應商管理

4.3.1 綠色採購

採購為企業營運活動之一環，若能逐步落實綠色採購，將更能奠基企業環境永續發展。合庫集團逐步將綠色採購納入企業營運中，採購具有環保相關認證之產品，相關採購實績、相對應之環保認證以及目標達成如下表：

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 958.5 萬元
大型冷氣	環保冷媒機種	採購金額共 539.01 萬元
分離式、窗型冷氣	變頻節能標章	採購金額共 135.94 萬元
紙張	FSC、PEFC 標章或零砍樹製程之產品	共計 63,425 公斤
衛生紙		購置小捲筒衛生紙 1,002 袋，約 66.7 萬元 購置蒲公英環保擦手紙 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

合庫金控於 2019 年正式訂定「供應商管理政策」及「環境永續條款承諾書」，適用範圍為合庫集團供應商。供應商管理政策涵蓋了勞工與人權、誠信經營和環境永續等三面向，希望藉由落實供應商管理，與合庫之價值鏈共同力行永續發展。供應商管理政策之內容如下表：

面向	政策
勞工與人權	1. 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。 2. 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。
誠信經營	1. 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。 2. 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。
環境永續	1. 供應商於執行業務時所使用相關之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，以減少對環境造成負面之影響，並避免使用危害環境物質。 2. 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。

除此之外，合庫於投標須知暨契約條款中加入「環境永續條款承諾書」，明訂供應商企業社會責任規範，期許合作之供應商與合庫共同實踐環境永續承諾與落實企業社會責任，建立與社會和環境和諧共存之基石。

5 社會公益



TAIWAN
COOPERATIVE
HOLDINGS

企業的永續經營，需仰賴社會的支持與協助，因此秉持「取之於社會、用之於社會」的回饋理念，合庫金控在推動金融業務、促進經濟發展的同時，亦強調投入社會公益、善盡企業責任，積極整合集團的資源與人力，極大化集團的社會影響力。

因應社會結構轉型，合庫金控加強關注高齡化社會帶來的影響，除了提供符合銀髮族理財需求的商品及服務外，更透過多樣的公益活動，為年長者與家庭照顧者傳遞溫暖關懷及物資協助，支持他們擁有更穩定安樂的生活。

合庫多年來扶植桌球、羽球及棒球三支球隊，為國家培育無數優秀選手在國際賽事創下傲人的成績，合庫為了使選手能無後顧之憂的在世界競技場上專注賽事，建置完善的薪資、升遷及獎勵制度，也提供全方位的員工福利，使選手們的生活能獲得圓滿照顧，盡情的為國家爭取榮耀。

企業帶頭實踐社會公益，需要所屬員工的認同和力行，合庫金控及各子公司除了在推動各項公益活動中，由主管和同仁組成團隊實際參與，更鼓勵員工透過各種管道及方式投入公益慈善工作，從上而下建立公益文化，如子公司合庫人壽不僅於上班日參與非公司主辦之公益活動，可依規請休公益假，並推出「公益護照」，鼓勵同仁參與公益活動。

» 合庫金控集團的社會公益理念



SDG 4 優質教育



SDG 3 健康與福祉



SDG 1 終結貧窮

SDG 2 終結飢餓



SDG 17 永續發展夥伴關係



5.1 樂在學習

教育為百年大計，不只是國家社會得以成長壯大的關鍵，更是推動企業營運發展的能量，合庫金控體會人才教育之重要性，多年來支持教育和學術研究，視之為落實企業社會責任的一大重點工作，從學校等主要教育管道，提供更多資源鼓勵學子投入學習和研究，並且與學校合作安排工讀實習機會，協助學子從校園進入職場；此外，合庫運用集團各項金融專業，透過多元教育等形式的活動，向不同階層推廣金融知識與理財觀念，增進社會大眾的金融教育知識。

5.1.1 獎勵學習

為幫助弱勢家庭青年學子順利完成學業、促進學習金融知識，合庫銀行積極參與由台灣金融服務業聯合總會籌設，和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，推廣金融知識，自 2015 至 2019 年，已共協助近 8,500 名學子。

合庫銀行為獎勵大學及碩、博士學生研究經濟與金融問題所設置之研究獎金，已推動超過 50 年，期能藉此鼓勵學生充實金融知識、提升研究風氣，得獎資歷並可做為合庫銀行晉用新進人員時之參考，2019 年之研究獎金共核發給 11 名學生。自 1968 年起，累計至 2019 年頒發獎金已逾新臺幣 800 萬元。

合庫銀行自 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，以鼓勵學生努力向學並協助學校推展校務。2019 年核發給 24 家學校、共 186.4 萬元。



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，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，2019 年於全臺辦理 23 場活動，獲金融監督管理委員會之高度肯定。



合庫銀行也積極為年少學子舉辦「小理財大金庫」公益理財育樂營活動，包括邀請桃園市藍迪兒童之家及懷德風箏緣地育幼院等 23 位青少年參加，透過攀樹、講座等方式，潛移默化地提供正確的理財知識，協助青少年追求更好的未來人生。同時合庫銀行也針對合庫理財客戶之子女共 46 名，藉由「小理財大金庫」理財育樂營認識銀行的運作，由專業講師以寓教於樂方式教導正確的理財和消費觀念，讓小朋友從遊戲中設定自己的夢想與目標，進而建立正確理財知識，達成未來的目標。

合庫證券為鼓勵學生持續充實金融證券知識，贊助台灣大學證券研究社，舉辦第四屆全國個股分析競賽，宣導正確的投資理財技巧、縮短學用落差，提供投資人、券商、學生三方交流互動的平台。

5.1.3 弱勢培力

合庫證券為能協助台東太麻里地區的原住民兒少，於 2019 年捐助財團法人原鄉部落重建文教基金會，以「原住民發光之排灣發光一部落兒少文化藝術陪伴計畫」投入音樂、族語文化、英文學習等訓練課程，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。

合庫票券捐助「屏東縣聯合助學脫貧自立方案」，以協助偏鄉弱勢家庭的學子能持續就學、累積技能資本，受助學子皆需參與教育課程及志工服務，減少因經濟問題而被迫中斷學業的狀況，藉以促進個人生涯發展及改善家庭困境，增加日後脫離貧窮的動力與機會。

合庫投信則秉持利他利己精神，致贈財團法人桃園縣私立懷德風箏緣地育幼院，幫助社會弱勢團體生活及教育就學所需；而在該機構中院童有，除一般輔導教育外，亦特別重視道德思想與教育，以及武術、太極拳、音樂、舞蹈、美術等多元學習，以培養正當休閒興趣、提高人文素養。

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」，每年約提供 50 個工讀機會，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，不只協助減輕家庭經濟負擔，更可使工讀青年及早為未來發展而準備、提升職涯發展競爭力。

5.2 活出健康

長期投入扶植體育運動不只是合作金庫實踐企業社會責任之重要實績，更是臺灣企業及金融業界的先驅，早自臺灣產業金庫改制為臺灣省合作金庫的年代，合庫陸續成立桌球隊（1947 年）及棒球隊（1949 年），並於 1992 年配合政府推展體育政策，再成立合庫羽球隊。合庫每年提供 1 億元經費扶植 3 支球隊，透過多年來不斷地挹注球隊培訓資源、提供球員生活保障，加上與各級學校合作推廣、舉辦及贊助各類運動賽事等，合作金庫被譽為「國手的搖籃」，更已連續 11 度獲教育部體育署頒發「體育推手獎」中的「推展」、「贊助」及「長期贊助」三大金質獎座。

5.2.1 培育體育人才

合庫培育的球星近年來在國際賽事上締造輝煌的成績，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，以及棒球隊球星吳昇峰、林加祐、林瀚，都是合庫用心培育的優秀選手。

透過全國性比賽或建教合作學校中，合庫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，當這些年輕選手自學校畢業後，也有機會成為合作金庫的正式隊員即正式職員，因此，隊員一方面可在充足的培訓資源下精進球技、爭取比賽佳績，同時還能接受金融專業教育，於退役後可繼續在合庫銀行任



職，合庫為球員的職涯發展提供完整的規劃及保障，同時也為社會造就無數體育人才。

合作金庫善盡企業社會責任，全力支持桌球、羽球及棒球三支球隊的一百七十多位優秀運動員，讓選手們生活無虞，專心投入平日訓練積極參與國內外賽事，屢獲佳績為國爭光。如於 2019 年，合庫棒球隊即取得全國成棒甲組春季聯賽亞軍及爆米花棒球聯盟賽亞軍，具有 5 名合庫選手的中華代表隊也在亞洲棒球錦標賽中榮獲冠軍。



5.2.2 支持基層體育

合庫了解扶植體育活動必須從基礎開始培育，並需要持續且充足的資源，因此除了成立專業球隊並實施培訓，合庫銀行也透過桌球隊及羽球隊，分別與國內 6 所及 14 所各地學校建教合作，提供技術指導、球具設備、比賽獎金等協助，讓各個年齡層的選手能在更多支援下投入所喜愛的運動，並能不斷加強球技。另針對基層棒球，合庫銀行也在 2019 年前往花蓮，為 9 所少棒隊的隊員添購球鞋、球衣等裝備，並由合庫棒球隊的球員親自指導，為小球員們帶來關心與支持。



5.2.3 培養運動風氣

合庫銀行創辦桌球、棒球、羽球三支球隊，於國內外賽事取得傲人成績，但合庫銀行從未忘記成立球隊初衷，努力協助政府推廣全民運動，希望能將球類運動風氣從小扎根，以啟發學童的興趣為目標，因此，合庫銀行自 1992 年起，每年暑假都會舉辦桌球、棒球、羽球育樂營活動，至今已邁入第 28 年，參加過的學童人數已超過六萬人次。每次活動舉辦期間，合庫球隊中球星們都會放下身邊的工作，到營隊親自教導學童學習基本動作與規則禮儀，透過講解和練習，體驗各項球類運動。2019 年則分別於斗六（棒球）、嘉義（羽球）、臺北（桌球）三地舉辦各為期 3 天的暑假育樂營，2019 年合庫育樂營參加學童總人數 650 人。

育樂營不僅是提供小朋友揮灑汗水的地方，也是許多小朋友追星圓夢的地方。看到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，不僅得到許多家長的認同及肯定，也讓合庫感受到舉辦活動的意義及價值。

5.2.4 推廣體育賽事

在支持及協助國內運動發展的同時，合庫金控集團也積極投入多項球類賽事的舉辦，藉此激發國內選手增進球技、創造優異比賽表現，除了合庫金控集團長年推動的羽球、桌球與棒球外，本年度合庫人壽亦贊助高爾夫球，推廣國內運動風氣。

賽事	舉辦次數	賽事說明
 正新瑪吉斯合庫金控盃 全國桌球錦標賽	8	為推廣桌球，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共同舉辦「正新瑪吉斯合庫金控盃全國桌球錦標賽」，本賽事已連續第 8 年舉辦，吸引國小至大專逾千名選手報名參加，2019 年報名人數更突破以往，總計 131 隊，全國球友合計超過 1,300 位選手參賽，共聚一堂切磋球技。
 合庫盃羽球邀請賽	8	由合庫銀行連續第 8 年主辦的「合庫盃羽球邀請賽」，2019 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，讓企業朋友們在繁忙工作之餘，亦能透過體育活動凝聚彼此愛運動的向心力及認同感。
 合庫盃慢速壘球邀請賽	9	為了提倡全民運動，促進身心健康，合庫銀行連續 9 年舉辦以新竹地區公司行號及學校機關為參賽對象的「合庫盃慢速壘球邀請賽」，不收取報名費，更提供參賽隊伍紀念品。2019 年有台積電、世界先進、聯華電子、友達光電、工研院等多達 76 支隊伍報名參加，分為清新組、健康組及歡樂組，供熱愛壘球運動人士能以球會友，共同享受運動樂趣。
 臺灣裙擺搖搖 LPGA	1	LPGA 是當今女子高爾夫運動的領航者，提供世界各國頂尖女將拚搶冠軍榮耀的舞台。合庫人壽贊助 2019 年臺灣裙擺搖搖 LPGA，邀請全世界最頂尖的女子高爾夫好手前來台灣，讓國人有機會親身體驗 LPGA 賽事，除近距離欣賞女子高爾夫球高手們出色的球技之外，期能同時推動台灣女子高爾夫球發展。

5.2.5 長幼 i 健康

為善盡企業公民角色、增進員工身心健康，合庫資產管理公司捐贈予財團法人永義防癌健康照護基金會，合作舉辦「長幼 i 健康」社區健康活動講座，並邀請鄰近之勞動部及合庫銀行館前分行同仁共襄盛舉，藉此推廣防癌觀念、提升正確醫療知識，協助更多人從掌握自我身體狀況落實防癌照護。

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，亦是合庫金控期望能藉由企業力量，扶助弱勢族群，使社會發展更為均衡與完備。因此，合庫金控與子公司持續以各種管道及方式扶助弱勢，包括以物資捐贈改善弱勢者之生活品質，減少因貧困而造成的問題；另針對偏鄉兒少、身心障礙等弱勢，除了透過資金挹注彌補生活所需，還輔以教育學習的協助，以培育足以應付生活之技能。

此外，藉由與社福公益團體合作舉辦活動，提升群眾的身心照護。透過採購台灣在地農產品，兼顧在地農業發展與農民生活照顧，也都是合庫金控實現社會公益的重要方式。合庫各項公益活動多由同仁身體力行實際參與，體現合庫金控將社會公益深植於企業文化，達到關懷弱勢、落實社會責任的企業理念。

5.3.1 回應 SDG 1 終結貧窮

合庫銀行秉持關懷社會的愛心企業精神，延續「合庫寶貝、關懷加倍」公益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，2019 年即捐贈共 200 萬元予 12 個縣市的 20 家社福機構及學校，受惠人數逾 3,000 人。

合庫票券捐助「連江縣衛生福利局公益慰助計畫」，提供突遭失業或近期遭逢變故的弱勢及邊緣家庭、民眾及遊民，能申請即時或短期的救助服務，如生活扶助、急難救助、醫療補助、就醫交通費補助、返鄉（台）交通費補助、民生物品補助等，以協助維持穩定之基本生活。

5.3.2 回應 SDG 2 終結飢餓

自 2015 年起，合庫金控已連續五年參與臺灣期貨交易所主辦之「金融有愛一食（實）物銀行」聯合捐助活動，與各金融機構和周邊單位共同針對經濟貧困或遭逢急難家庭所需要的物資，透過各縣市政府社會局處協助分送至受助對象，包括多數是不具政府福利補助資格的社會邊緣戶，以確實達到扶助弱勢、渡過困境的效益。



5.3.3 農情蜜意，支持在地農產品

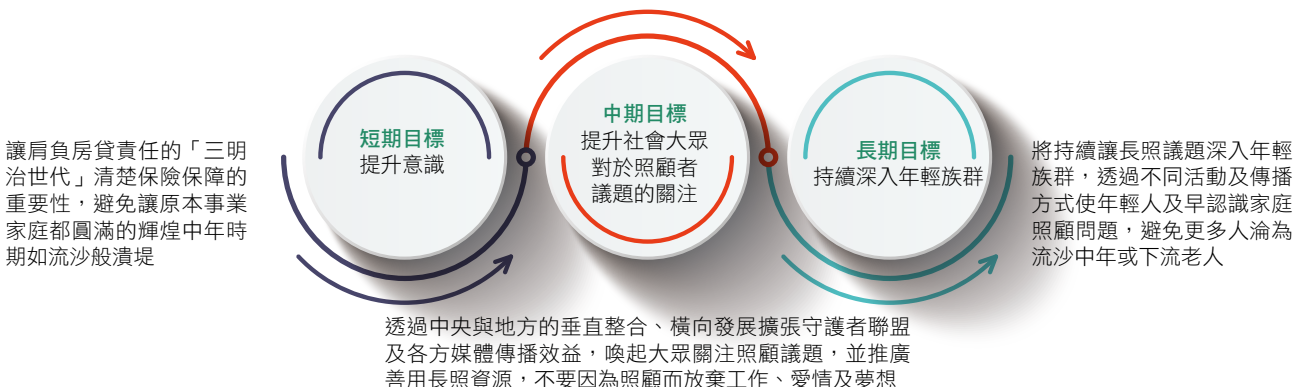
農產品價格的波動往往嚴重影響農民生計，為響應政府關懷農民政策，合庫銀行亦運用企業資源幫助農民、體恤農民耕種的辛勞，自各產地農會採購共計 500 箱約 10 公噸的新鮮芭樂，分送至全臺 270 家分行與客戶分享，一方面協助農民紓緩盛產問題，力挺本土農業，另一方面則希望客戶能吃得快樂、吃得健康，而總行亦發起同仁自由團購活動，共同以實質的採購行動協助農民紓緩盛產問題，力挺臺灣在地農產品。

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，合庫人壽即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。



» 合庫人壽在養護照顧面的短中長期目標



近年來合庫人壽持續與家總等公益夥伴攜手，以使家庭照顧者獲得更多支持，並提高社會大眾對長期照顧議題的關注，合庫人壽於 2019 年投入之活動費用即達 500 萬元，更接連獲得「BNP 集團全球創新大使」、「保險信望愛最佳社會責任獎」及臺灣保險卓越獎之「公益關懷專案企劃卓越獎」銀質獎等肯定。

» 2019 年合庫人壽辦理關懷家庭照顧者相關活動

面向	活動項目	活動內容
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。該項捐款於 2019 年共計捐出 231 萬元，至 2019 年底捐款金額已逾 1,300 萬元。
	友善照顧者職場	鑑於長期照顧對工作之衝擊，合庫人壽於 2016 年起針對企業內部員工，除了法定的家庭照顧假，更提供「家庭照顧慰問金」，並與家總合作推動「長照預備課程」及照顧資源連結服務，打造友善家庭照顧者的職場，並盡可能留住照顧者、達成「照顧不離職」的目標。
照顧者喘息服務	喘息咖啡	為鼓勵家庭照顧者能喝杯咖啡、喘息一下，自 2016 年推出「照顧咖啡館」，平均每年提供超過 3,000 杯免費的喘息咖啡，以及長照諮詢服務及課程，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。同時合庫人壽更首創提供申請理賠、需要長期照顧的客戶一年 10 杯喘息咖啡的服務，以加值保戶服務並落實關懷家庭照顧者之意念。
	守護號胖卡車	利用行動咖啡車使「喘息咖啡」的服務走出戶外，鼓勵照顧者從長期照顧工作中走出來，並讓更多人了解喘息咖啡的目的及長照資訊；同時以「服務主動走進社區」的規劃設計，邀請街頭藝人現場表演、吸引群眾，透過音樂表演溫馨宣導照顧議題，並呼籲民眾捐款支持家總及照顧者公益活動，表達「陪伴」的照顧核心概念。
	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，以能有暫時喘息與放鬆身心的機會。自 2014 年起每年約舉辦 20 場次，至 2019 年底已累計參與超過 3,000 人次。
	守護照顧者公益演唱會	由同為家庭照顧者的金曲製作人陳建寧寫下「愛不孤單」公益單曲，並邀請家庭照顧者及其家屬、一般民眾、地方團體等參加，透過音樂與演唱會的氛圍，讓長期照顧家人的壓力得以紓解。自 2017 年至 2019 年共舉辦 11 場次，至 2019 年底已累積參加超過 5,500 人次。
	守護系列微電影	為能讓國人更認識家庭照顧者，特別製作守護系列微電影「愛說謊的媽媽」及「愛逞強的女兒」，讓更多人能了解並關懷家庭照顧者，進而給予更多支持。
傳遞養護照顧資訊	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 2019 年底已超過 1,500 人次參加。
	照顧電視台	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，可透過線上節目更了解照顧問題及因應之策，是 2019 年具實驗性創新型態的線上傳播方式。
串聯照顧夥伴	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，於北、中、南各地邀請文創市集攤商及家庭照顧者共同參與擺攤，並在現場進行藝人簽名伴伴包的義賣活動，讓民眾能透過市集來了解並支持家庭照顧者。
	直播義賣	與各直播平台合作宣傳，進行公益勸募、義賣與訪談等內容，讓更多人可以透過直播了解照顧議題並支持家庭照顧者。
	伴伴包設計比賽	2019 年以「把愛袋著走」為訴求主題，透過網站及社群邀請大專校院學生設計陪伴家庭照顧者的伴伴包，成功募集 397 件投稿作品，同時將得獎之伴伴包作品量產義賣，讓更多人能有機會一起支持家庭照顧者。

附錄



TAIWAN
COOPERATIVE
HOLDINGS

會計師有限確信報告

資會綜字第 20002971 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 2019 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 2019 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 2019 年度企業社會責任報告書第 104 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执行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執执行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

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

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



此報告不對 2019 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 0 年 8 月 2 6 日

» GRI 準則索引表

GRI 準則 (2016 版)	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
一般揭露				
	102-1 組織的名稱	1.1 關於合庫金控	33	
	102-2 活動、品牌、產品與服務	1.1 關於合庫金控	33	
	102-3 總部位置	1.1 關於合庫金控	33	
	102-4 營運據點	1.1 關於合庫金控	33	
	102-5 所有權與法律形式	1.1 關於合庫金控	33	
	102-6 提供服務的市場	1.1 關於合庫金控	34-35	
	102-7 組織規模	1.1 關於合庫金控	35	
	102-8 員工與其他工作者的資訊	3.1 員工組成	69	
	102-9 供應鏈	4.3 綠色採購與供應商管理	89	
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變		--	2019 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	43	
	102-12 外部倡議	2.1 永續金融	53	
	102-13 公協會的會員資格	1.1 關於合庫金控	37	
	102-14 決策者的聲明	董事長的話	4-5	
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	1.3 誠信經營	41	
	102-18 治理結構	1.2 公司治理	38	
GRI 102：一般揭露	102-40 利害關係人團體	重大主題與利害關係人議合	12	
	102-41 團體協約	3.5 人權平等	80	
	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	重大主題與利害關係人議合	12	
	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	12	
	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	12	
	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	
	102-55 GRI 內容索引	附錄	101	
	102-56 外部保證 / 確信	附錄	99-100	

GRI 準則 (2016 版)	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
重大主題				
公司治理				
GRI 103： 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.2 公司治理	38	
	103-2 管理方針與其組成部分		38	
	103-3 管理方針的評估		38	
GRI 102： 一般揭露	102-18 治理結構		39	
誠信經營				
GRI 103： 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.3 誠信經營	41	
	103-2 管理方針與其組成部分			
	103-3 管理方針的評估			
GRI 102： 一般揭露	102-16 價值、原則、標準及行為規範		41	
GRI 205：反貪腐	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練		42	
風險管理				
GRI 103： 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.4 風險管理與稽核制度	43	
	103-2 管理方針與其組成部分			
	103-3 管理方針的評估			
GRI 102： 一般揭露	102-11 預警原則或方針		43-45	
法令遵循				
GRI 103： 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.5 法令遵循、防制洗錢與 打擊資恐	47	
	103-2 管理方針與其組成部分			
	103-3 管理方針的評估			
GRI 307： 有關環境保護的 法規遵循	307-1 違反環保法規		48	
GRI 419： 社會經濟法規遵循	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定		48	
數位金融				
GRI 103： 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	2.2 數位金融	60	
	103-2 管理方針與其組成部分			
	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	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.6 資訊安全 2.3 客戶權益維護及滿意度 提升	50-51 63-65	
	103-2 管理方針與其組成部分			
	103-3 管理方針的評估			
GRI 418： 客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料 的投訴		--	無經證實侵犯客戶隱私 或遺失客戶資料的投訴
永續金融				
GRI 103： 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	2.1 永續金融	53-59	
	103-2 管理方針與其組成部分			
	103-3 管理方針的評估			
其他主題				
GRI 200：經濟				
GRI 201： 經濟績效	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	35	
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風 險與機會	4.1 氣候變遷之風險與機會	83	

GRI 準則 (2016 版)	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 300：環境				
GRI 302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	4.2 綠色營運	87	
	302-5 降低產品和服務的能源需求	4.1 氣候變遷之風險與機會	85	
GRI 303: 水	303-1 依來源劃分的取水量	4.2 綠色營運	87	
GRI 305: 排放	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放		87	
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2 綠色營運	87	
	305-5 溫室氣體排放減量		87	
GRI 306: 廢汙水和廢棄物	306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	4.2 綠色營運	88	
GRI 308: 供應商環境評估	308-1 採用環境標準篩選新供應商	4.2 綠色營運	89	
GRI 400：社會				
GRI 401：勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	3.3 職涯管理與學習	75	
	401-2 提供給全職員工的福利	3.2 員工薪酬福利	71	
	401-3 育嬰假	3.2 員工薪酬福利	73	
GRI 403：職業安全衛生	403-1 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	3.4 職業安全與健康	78	
	403-2 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	3.4 職業安全與健康	78	
GRI 404：訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	3.3 職涯管理與學習	76	
GRI 405：員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	1.2 公司治理	39	
		3.1 員工組成	69	
GRI 412：人權評估	412-2 人權政策或程序的員工訓練	3.5 人權平等	80	
GRI 413: 當地社區	413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	社會公益	90	
GRI 414: 供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	4.2 綠色營運	89	

» G4 金融業行業揭露

行業特定指標	揭露內容	對應章節	頁碼
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	2.1 永續金融	53-59
FS 2/DMA	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	2.1 永續金融	53-59
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	2.1 永續金融	53-59
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	2.1 永續金融 2.4 普惠金融	53-59 66
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	2.1 永續金融	53-59
FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	2.4 普惠金融	66
FS14/DMA	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	2.4 普惠金融	66
FS15/DMA	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	2.3 客戶權益維護及滿意度提升	64-65
FS 16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	2.4 普惠金融	67

» 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	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	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。	3.1 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。	4.1 氣候變遷之風險與機會

» 確信項目彙總表

編號	確信標的	適用基準	頁碼
1	2019 年度合庫銀行召開商品審查小組會議共 15 次，審查國內商品 53 支、境外商品 116 支。	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。	65
2	2019 年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 5 件。	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。	65
3	2019 年合庫人壽共召開 20 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 11 個新商品，備查逕修及部分變更 42 個商品。	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。	65
4	截至 2019 年 12 月 31 日，合庫銀行累計已辦理 23,997 件安心成家貸款，貸放餘額為 726.40 億元。	截至 2019 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。	67
5	2019 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 306 件。	2019 年間，依「合作金庫資產管理股份有限公司不良債權處理準則」完成協議清償及和解之案件件數總和。	57
6	2019 年合庫育樂營參加學童總人數 650 人。	2019 年度合庫銀行育樂營實際參加學童總人數。	94
7	截至 2019 年 12 月 31 日，合庫銀行累計已辦理 1,610 件幸福滿貸貸款，貸放總額為 95.57 億元。	截至 2019 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。	58
8	高齡者及身心障礙者財產信託業務 2019 年度新增 2,582 位受益人，信託財產本金達 39.3 億元。	2019 年度中華民國信託業商業同業公會「民國 108 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 2019 年度新增業務量受益人人數及信託財產本金餘額。	25



地址：臺北市長安東路二段225號

電話：+886 - 2-21738888

傳真：+886 - 2-27313677