



裕融企業股份有限公司
Yulon Finance Corporation

A stylized illustration of a landscape with rolling green hills, a tree, a bird, and flowers. The hills are rendered in various shades of green, and the sky is a light blue with wavy lines. A red bird is flying in the upper left, and there are green trees and purple and orange flowers in the foreground.

2018 企業社會責任報告書 Corporate Social Responsibility Report

目錄

內容		頁次
經營者的話	董事長的話	2-4
	總經理的話	
關於我們的報告書	報告書發行	5-6
	報告書範疇	
	報告書編寫原則	
	報告書查證	
	報告書聯絡資訊	
永續策略與運行	裕融CSR策略方向	7-8
	裕融CSR委員會運作	
2018年永續績效	經濟、社會、環境重點績效	9-10
永續運作簡介	公司簡介	11-21
	公司沿革	
	經營理念	
	治理架構	
	營運據點	
	產業概況	
	榮耀肯定	
	展望未來	
利害關係人與重大主題鑑別	利害關係人與重大主題鑑別程序	22-30
	本公司利害關係人鑑別結果	
	重大議題鑑別	
	關注議題溝通管道與溝通頻率	
公益活動		頁次
行動無礙公益計畫		117-118
企業志工樂齡關懷		117-118
其他公益活動		119
獨立保證意見聲明書		120-121
GRI內容索引		122

重大主題管理		頁次
GRI 201 : 經濟績效 2016	2018年績效摘要	32
	管理方針與評估	33
	營運績效	34
	公司治理	35-40
	股東權益	35-40
	風險管理	41-45
	法令遵循	46-48
	資訊揭露透明度	49
GRI 205 : 反貪腐 2016	2018年績效摘要	51
	管理方針與評估	51
	誠信經營	52
政策理念	2018年績效摘要	54
	管理方針與評估	55
	公司政策方向	56-58
	企業永續經營	59
	公司信用評等	60-61
GRI 418 : 客戶隱私 2016	2018年績效摘要	63
	管理方針與評估	63
	個資保護	64
客戶服務	2018年績效摘要	66
	管理方針與評估	66
	溝通管道	67
	產品服務	68-72
	客訴處理效率	73
GRI 401 : 勞雇關係 2016 GRI 402 : 勞/資關係 2016	2018年績效摘要	75
	管理方針與評估	76
	勞資和諧	77-103
GRI 305 : 溫室氣體排放 2016	2018年績效摘要	105
	管理方針與評估	106-107
	溫室氣體減量	108-115

永續經營

經營者的話(102-14)

裕融企業 董事長 陳國榮



2018年是裕融企業成立的第28個年頭，從最初以新車分期付款業務起家，在1萬個日子以來持續服務廣大的台灣市場汽車用戶，精進公司永續發展的核心價值；使裕融與裕隆集團水平事業持續以提供消費者在購車後的用車生命週期所需的各種服務為使命，致力於滿足消費者的期待。

近年來，裕融企業在融資業務範疇不斷深耕及創新，從汽車金融、企業金融拓展至消費金融領域，融資事業群體系及產品完整性已逐漸成型；除此之外，裕融也致力於整合集團汽車

水平事業價值鏈，建構融資、出行、用車、能源四大事業體，並透過 C2B (Customer to Business) 的思維建構智慧化、個人化的聯網平台，讓各種未來移動生活的場景，都能創造真實的聯結與消費體驗。

因應快速變化環境與顧客需求，與時俱進的創新是任何企業必須具備的文化與競爭力，在這一點上，裕融投入了相當多心力，也獲得豐富的成果。在外部服務創新上，我們持續瞭解客戶的需求開展出新業務；在內部公司治理、顧客服務、員工照顧、環境永續及社會參與等面向上，我們也積極落實與持續推動，使裕融連續三年(2016~2018)獲得公司治理評鑑前 5% 的優秀成績，未來仍將不斷深化公司內稽內控、風險管理等管理機制與架構，朝著成為華人市場卓越的國際化融資事業群的目標穩健邁進。

未來，我們持續落實誠信、精進、價值、效率的經營理念，追求企業營運成長，履行企業社會責任，成為行業的領導者與標竿。

永續經營

經營者的話(102-14)

裕融企業 總經理 許國興



「裕融企業 2018 年企業社會責任報告書」的出版，意謂著本公司又經歷了一次對企業社會責任完整的審視與檢討。裕融以 CSR 委員會負責規劃並推動相關政策，執行的過程中亦不斷檢視企業作為是否與社會接軌，受到肯定之處我們持續精進，自省不足之處我們向標竿學習。2018年，裕融與子公司擴大了的融資事業群概念與範疇，也透過CSR委員會的整合推動，於內部整合相關資源，分設內控內稽、法令遵循、風險管控、資訊安全、員工照顧、社會參與、顧客權益等七個小組共同推動，以利達成財務績效提升、照顧社會公益、關心員工福利等全面性的企業社會責任。

未來，本公司會持續於企業發展中融入創新思維，並以三大面向持續穩固、強化企業競爭力：

一. 與時俱進的管理：

從公司治理、內稽內控、風險管理等管理面向落實PDCA (Plan-Do-Check-Act的簡稱)，並持續改善、強化流程中各環節的合理性，尤重問題分析與對策研討，透過不斷檢討、錯誤中學習，藉由與時俱進強化公司體質與競爭力。

二. 資源整合的綜效：

在數位金融趨勢下，在業務端，裕融將持續強化數位化能力，使服務行動化，提升效率並給予客戶最即時且便利的服務體驗；在資訊端，則著眼於資料庫數據的應用，分析客戶輪廓及行為，建構資產品質的分析模組，期能發掘出新的消費者需求；在資源端，透過集團水平事業之整合，可以將各方數據資料、資源做更有效之運用，有助於降低風險及開創新事業。

永續經營

三. 兩岸三地的佈局：

裕融積極擴展大陸汽車融資、設備租賃業務據點規模，並持續掌握政策與市場脈動，於新領域探尋發展機會。為了開拓海外事業發展，也已於2018年9月正式於菲律賓承作汽車貸款業務，從台灣及大陸的融資業務發展經驗，逐步建構國際化水平事業群的目標。

最後，在裕融全體員工的努力下，2018年我們又再一次獲得公司治理評鑑前5%的佳績，同時也是連續第三年得獎，在眾多上市公司中獲得如此成績，實為難能可貴；但我們並不以此自滿，未來裕融會在追求公司永續經營與獲利之際，同樣重視環境、社會、員工照顧等構面，秉持「與時俱進」的理念展開行動，積極實踐企業社會責任，與社會共存共榮，達到永續發展之目標。



永續經營

關於我們的報告書

裕融企業股份有限公司 (簡稱裕融企業)持續推展與實踐企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, 以下簡稱CSR) , 永續經營是本公司的營運目標 , 亦是對全體股東的重要使命 , 在永續經營與獲利之同時 , 本公司將利害關係人關注之經濟、社會、環境各構面議題納入公司管理方針與營運活動 , 積極實踐企業社會責任 , 同時制定企業社會責任政策 , 作為永續目標訂定、檢視、回顧及改善之依歸 , 將永續理念內化於企業 , 落實執行永續策略藍圖。

報告書發行 (102-51、102-52)

裕融企業自2015年首次發行2014年「企業社會責任報告書」 , 內容包含本公司於經濟、社會、環境三大構面的績效表現 , 以及對利害關係人關注之重大議題管理方針與策略作為 , 並主動揭露於裕融企業官網 , 供利害關係人查閱。

上一版本發行日期 : 2018年11月發行2017年「企業社會責任報告書」 , 未來規劃持續每年發行非財務資訊報告書 , 並將歷年報告書揭露於裕融企業官網。

報告書範疇(102-46、102-48、102-50)

本報告書內容涵蓋裕融企業於2018年度(2018年1月1日至12月31日)在經濟、社會及環境各面向的表現 , 為求執行績效之完整呈現 , 部份資訊包含2018年1月1日以前 , 及2018年12月31日之後的內容與績效。

本報告書涵蓋範疇以裕融企業為主要揭露 , 除合併財報數據外 , 未納入子公司業務說明 , 部份報告書內容若涉及集團關係企業或子公司 , 將於本報告書中載明。本報告書所揭露之財務數據部份係採用經會計師簽證後之公開發表資訊 ; 所有數據之描述皆以一般慣用之數值描述方式或自行統計而得 , 若有特殊狀況亦會於報告書中特別說明。

永續經營

報告書編寫原則(102-48)

本報告書內容架構依循全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)於2016年新頒佈之GRI準則(GRI Standards) 核心選項及AA1000當責性原則暨2018 Addendum為指導方針與架構撰寫。GRI Standards項目對照表置於報告書附錄。

報告書查證(102-54、102-56)

為確保本報告書之公開資訊的可靠性，本公司委託第三方單位-英國標準協會臺灣分公司(British Standards Institution, BSI)進行查證，本報告書中公布的所有資訊與數據，經由BSI根據AA1000暨2018 Addendum保證標準及GRI準則，進行查驗報告書之包容性、重大性、回應性及衝擊性。經查證後，本報告書確認符合GRI 準則之「核心」選項及AA1000 Type 1 中度保證之標準，其BSI 獨立保證意見聲明書請詳附錄。

報告書聯絡資訊(102-53)

為響應環保，推行無紙化，本報告書完整內容以電子版本置於裕融企業網站（網址：www.tac.com.tw/）供利害關係人下載瀏覽，若您對報告書內容有任何疑問或建議，歡迎您與我們聯絡。

裕融企業CSR專案小組

地址：台北市大安區敦化南路二段2號15樓

信箱：kevin.chuang@tac.com.tw

永續經營

永續策略與運行

裕融企業CSR策略(102-18、102-22)

本公司訂定「企業社會責任實務守則」，履行企業社會責任，並設立八項企業社會責任策略，兼顧各個相關構面，策略方向如右表：

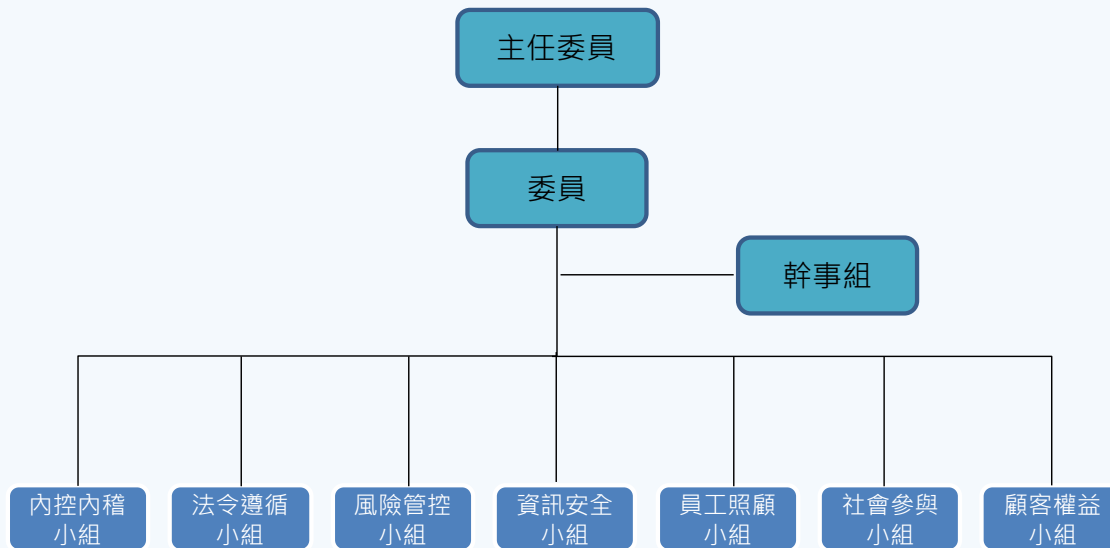


策略方向		內涵說明
1	制定永續發展方向	公司中長期年度事業計畫制定係以永續發展理念的基礎，並由各部門承接訂定執行策略與計畫。
2	強化公司治理作為	不僅落實相關規範，更以積極自主作為，深化公司治理的精神與效益。
3	落實誠信經營管理	促進公司全體人員充份認知誠信之必要性，持續強化為深刻的企業文化。
4	揭露經營發展成效	創造股東最大利益之餘，公司各項重大經營成果與發展策略要透過適合且多元的管道揭露，充份與利害關係人維繫良好溝通關係。
5	控管風險機制運作	優化風險控管系統效能，增加環境變化應變能力與風險承受力。
6	暢行綠色環保作為	響應節能減碳政策，積極推動綠色永續，並規劃環保活動，為地球永續盡份心力。
7	積極投入社會參與	以企業核心資源轉化為對社會弱勢團體的實質援助，並鼓勵員工踴躍參與實際行動，善盡社會公民的責任。
8	創新產品服務價值	結合新科技應用以及商務模式的創新，透過與時俱進的產品與服務的精進，以能創造更大的顧客價值。

永續經營

永續策略與運行

本公司企業社會責任委員會(以下簡稱CSR委員會)納入公司內部各事業處及部門組成內控內稽、法令遵循、風險管控、資安智財、員工照顧、社會參與、顧客權益等七個工作小組，各小組成員由具有相關領域專業的部門主管或其指派的代表任務編組組成，CSR委員會組織圖如下：



註：因子公司新鑫股份有限公司有承做融資性租賃業務，被主管機關要求比照金融業執行「洗錢資恐防制作業」，故裕融企業於2019年成立法遵室強化法遵面內控。

CSR委員會各小組主要職責：

小組名稱	主要職責
內控內稽小組	規劃及執行年度稽核計畫、建立子公司自評機制、覆核子公司自評報告、檢視與統整內部相關規範、完善現行規範及內控制度、新事業內控制度建立。
法令遵循小組	洗錢防制監督、重要法令宣導、執行法遵自評、營業相關法律風險分析。
風險管控小組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 信用風險管理：檢視授信準則、流程及資產品質監控、審核新事業新業務授信準則。 2. 作業風險管理：檢視各項作業準則與流程、審核新事業新業務作業辦法。 3. 市場風險管理：新業務新市場發展動態、組織人事市場動態、產品服務競爭模式。 4. 法遵風險管理：檢核各公司現行契約適法性、法遵宣導。 5. 資安風險管理：資安管理、系統風險管理。 6. 流動性風管理：資金負債風險管理、資金缺口妥適性。 7. 聲譽風險管理：危機處理、媒體關係維護、危機事件處理準則。
資訊安全小組	資訊安全政策訂定與評估、電腦檔案及設備安全控制、系統復原計畫及測試程序、完善資安內控制度。
員工照顧小組	員工薪酬與福利、勞資溝通、職能訓練、職場環境。
社會參與小組	社會關懷、社區參與、公益活動、企業形象。
顧客權益小組	商品服務責任、客戶資料保密、消費者權益保障、客戶關係維護。

永續經營

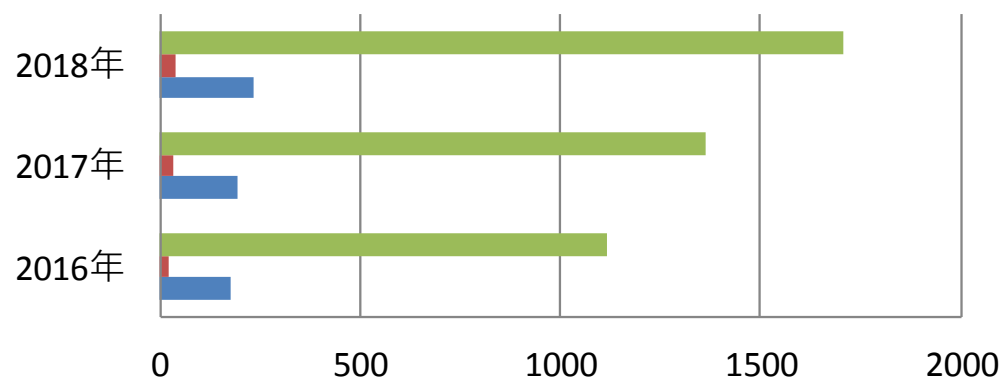
2018年永續績效

經濟、社會、環境重點績效

本公司落實2017年報告書揭露之短期業務發展計畫，深耕既有市場、開發新產品新市場、核心系統強化、優化財務結構及人才培育等，於2018年全年度永續重點績效如下：

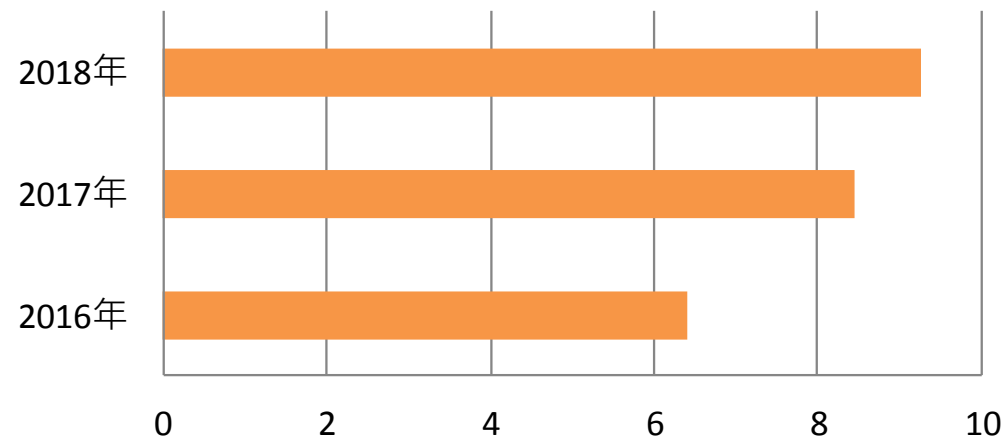
【經濟構面】

(單位：億元)



	2016年	2017年	2018年
■ 資產總額	1113.9	1363.14	1708.15
■ 稅前淨利	23.05	32.17	38.05
■ 營業收入	175.7	194.82	231.25

(單位：元)



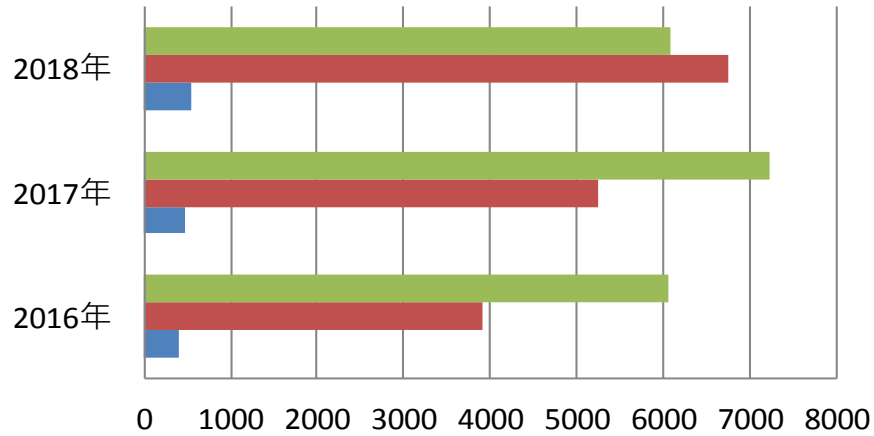
	2016年	2017年	2018年
■ 每股盈餘	6.41	8.46	9.27

永續經營

2018年永續績效

【社會構面】

(單位：仟元/小時/人)

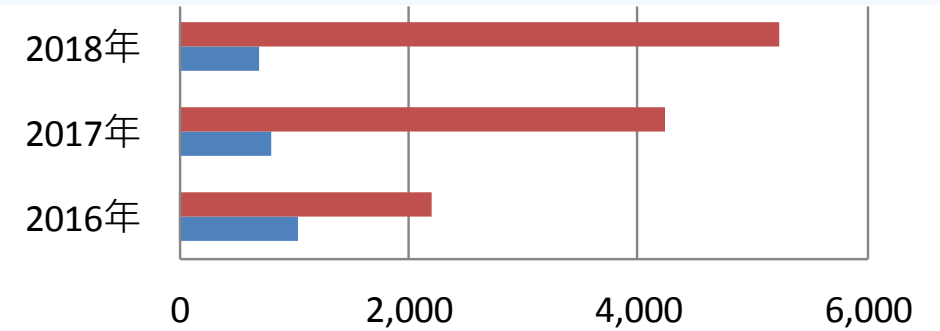


	2016年	2017年	2018年
■ 員工福利支出金額	6,065	7,229	6,083
■ 員工訓練總時數	3,914	5,254	6,758
■ 員工數	395	470	542

說明：2018年員工人數增加而福利支出金額下降，係受公司營業額成長提撥福利金比例及家庭日活動參與人數較前年度低減之故。

【環境構面】

(單位：用電/度；CO2e減排/公斤)



	2016年	2017年	2018年
■ 營運無紙化減排CO2e	2,204	4,230	5,232
■ 每人平均年用電度	1,040	811	685

註1：2018年度總用電量下降約2.58%，每人平均年用電減少126度，每人約減排67.2kg CO2e。(本報告書內容均採用能源局公告2018年電力排放係數0.533 kg CO2e/度為計算標準)

註2：透過公文電子化、會議無紙化、以及進件數位化所節省的紙張，並依據行政院環境保護署(台灣產品碳足跡資訊網)查詢，一張A4紙排碳量為0.0056 kgCO2e進行減碳效果換算。

永續經營

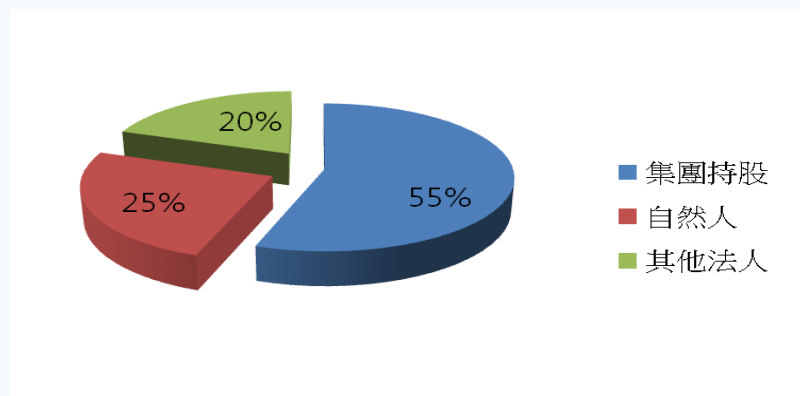
永續運作簡介(102-1、102-2、102-3、102-4、102-6、102-7、102-10)

公司簡介

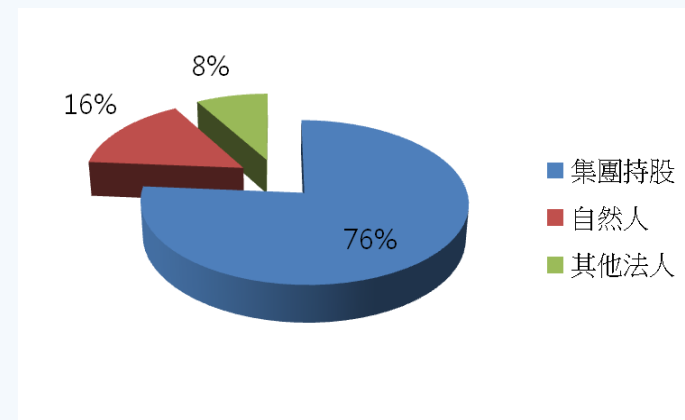
- 公司名稱：裕融企業股份有限公司
- 設立日期：1990年4月
- 實收資本額：新台幣3,746,292,050元(含普通股、特別股)
- 員工人數：542人(裕融企業於台灣當地服務之員工人數)
- 上市日期：民國2001年9月台灣證交所上市 (股票代號：9941)
- 總部地址：台北市大安區敦化南路二段2號15樓
- 主要業務
- 新車分期、存貨融資：配合裕隆集團品牌(納智捷、裕隆日產)及其他品牌新車銷售，提供低利分期銷售專案。
- 中古車貸、原車融資：設立業務單位以及與通路商合作，從事中古車融資分期專案。

股東結構

● 普通股-股東結構(274,629,205股)



● 特別股-股東結構(100,000,000股)



永續經營

永續運作簡介(102-1、102-2、102-3、102-4、102-6、102-7、102-10)

公司沿革

裕融成立迄今約 28 年，歷經奠基建構、併購發展、海外拓展等三個階段，逐步建構「汽車金融、企業金融、消費金融」三大融資事業體，分階段實現跨足三大區域市場(台灣、大陸、東南亞)之目標。

第一個十年由裕隆汽車與美國奇異融資成立合資公司，從事新車分期業務，之後由裕隆集團自主發展，與新車銷售方案結合，共同開拓汽車市場。為了擴展業務規模，開始進入中古車市場，奠定以汽車事業為發展核心的基礎，並成功上櫃與上市。

第二個十年在汽車市場蓬勃成長之際，裕隆集團為建構完整的汽車產業價值鏈，裕融扮演汽車水平週邊事業的整合者，積極地採取併購策略，包括從汽車本業延伸到商用車，亦從汽車融資延伸至汽車租賃與中古車事業，期能創造資源整合的綜效與價值。在這時期經歷台灣雙卡風暴及全球金融危機，同業中的福灣、AIG 等融資公司分別因無法承受呆帳與業務規模驟降而退出市場，裕融因有厚實基礎以及市場對應得宜，整體企業獲利仍保持成長發展。

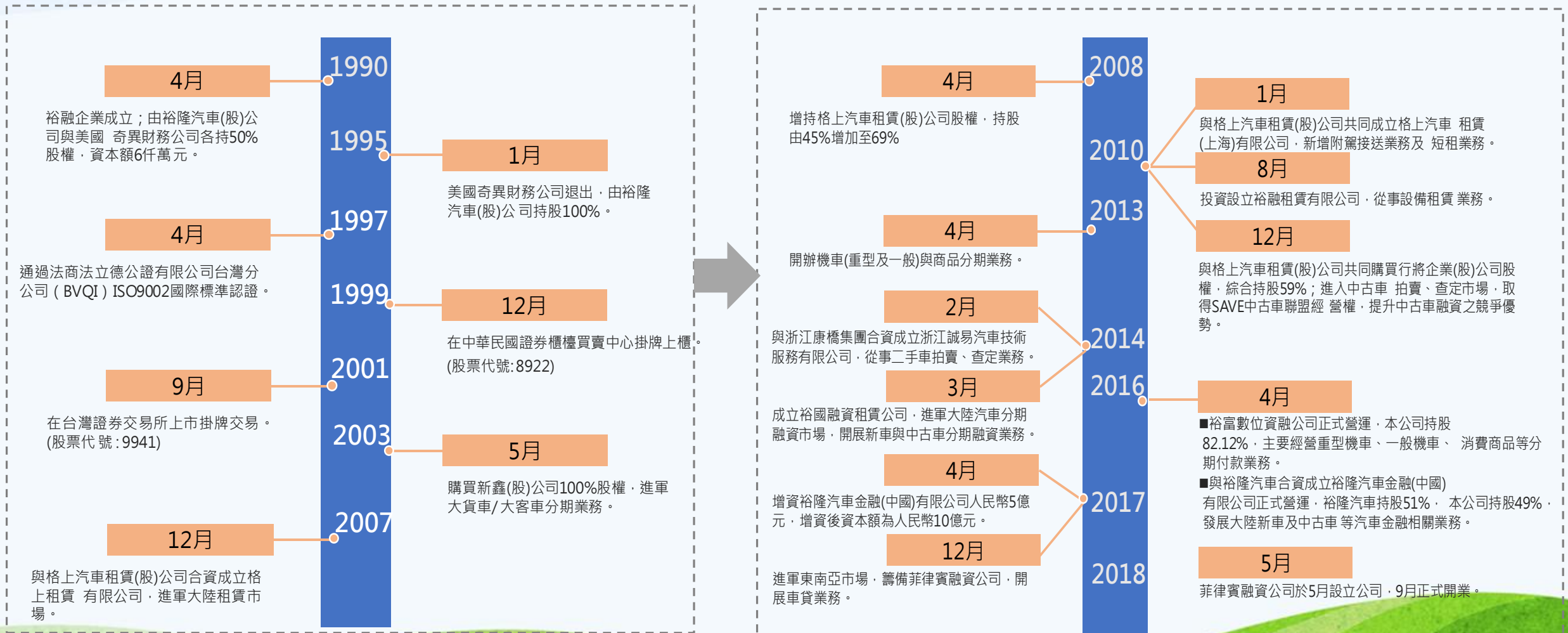
目前正經歷第三個十年發展期，台灣汽車市場已為成熟市場，裕融與子公司本業也呈穩定發展態勢，而大陸市場正值成長階段，故自 2010 年起，水平週邊事業相繼在大陸成立子公司，包括融資事業、租賃事業、與中古車事業等。

2015 年年底順利取得浙江省銀監局批覆裕隆汽車金融公司的開業核准及金融許可證，成為大陸首張純台資從事汽車金融特許業務執照，從事集團大陸主機廠新車分期與經銷商存貨融資業務，以及二手車分期業務。整體大陸事業近年來已有獲利表現，仍積極地擴展業務版圖與規模。2017 年底也邁開進入東南亞市場的腳步，先選擇菲律賓市場作為灘頭堡，於 2018 年正式成立裕隆金融菲律賓公司，期能啟動東南亞市場發展的新紀元，擴大海外事業版圖，追求卓越的經營績效與永續發展。

永續經營

永續運作簡介(102-1、102-2、102-3、102-4、102-6、102-7、102-10)

公司沿革



永續經營

永續運作簡介(102-1、102-2、102-3、102-4、102-6、102-7、102-10)

經營理念(102-16)

企業經營首重誠信，對內外部客戶秉持誠懇踏實與信守承諾理念，除了善盡企業社會責任外，讓所有的交易都是安全可靠的。

誠信
Sincerity

在專業與服務上不斷的創新求變、精益求精、與時俱進，讓消費者可以安心、滿意。

精進
Advance

提供快速、專業而有效率的服務，為消費者預先設想、超越期待。

價值
Value

透過汽車全價值鏈的整合，提供全方位的服務，為消費者帶來附加價值，並創造物超所值的經濟效益。

效率
Efficiency

裕融企業經營理念為 S.A.V.E.，分別代表：誠信 (Sincerity)、精進 (Advance)、價值 (Value) 與效率 (Efficiency)，SAVE 在字義與音義上代表節省、經濟，也同時具有諧音SAFE 的安全與可靠的意涵。

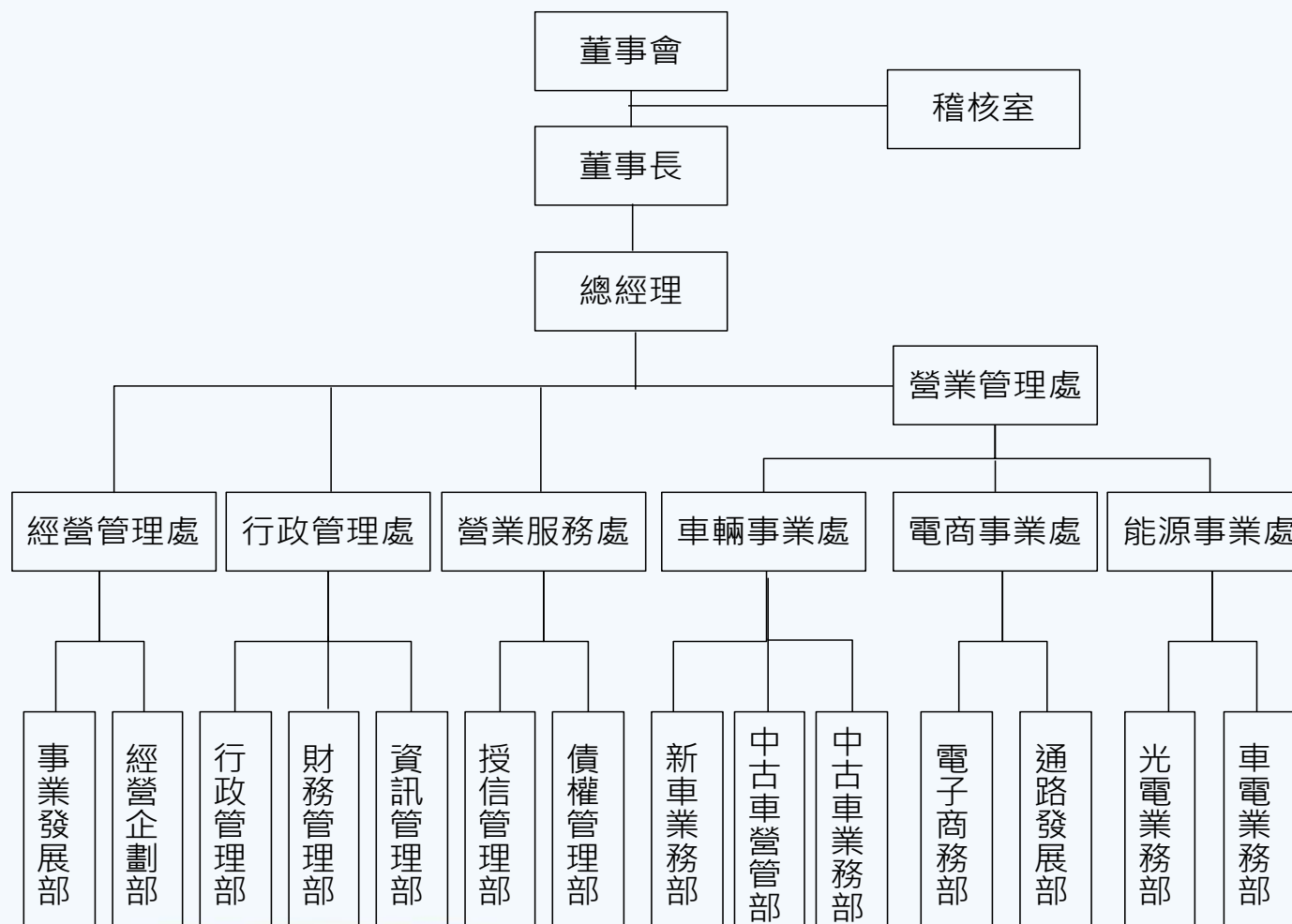
我們期許員工可以將經營理念體現在工作的各個構面上，形塑以人為本與積極創新的企業文化，全體員工能夠為達到「滿足消費者」與創造「股東最大利益」的最高目標而努力。透過經營理念的貫徹來贏得消費大眾的信賴和尊敬，並以踏實的腳步建立優良的市場信譽，以創新思維穩健營運與運籌發展。

此外，裕融企業更以優於主管單位之各項治理要求，主動向其他金融同業先進看齊，在臺灣證券交易所主辦的公司治理評鑑中，裕融企業蟬連三屆取得排名前 5% 的佳績，評鑑成績在維護股東權益、平等對待股東、強化董事會結構與運作及提升資訊透明度等四大構面皆有優異表現，具體實踐裕融企業秉持誠信、精進、價值、效率的企業精神，裕融企業未來將秉持企業社會責任的理念，朝向企業永續發展之目標前進。

永續經營

永續運作簡介(102-1、102-2、102-3、102-4、102-6、102-7、102-10)

治理架構(102-18)



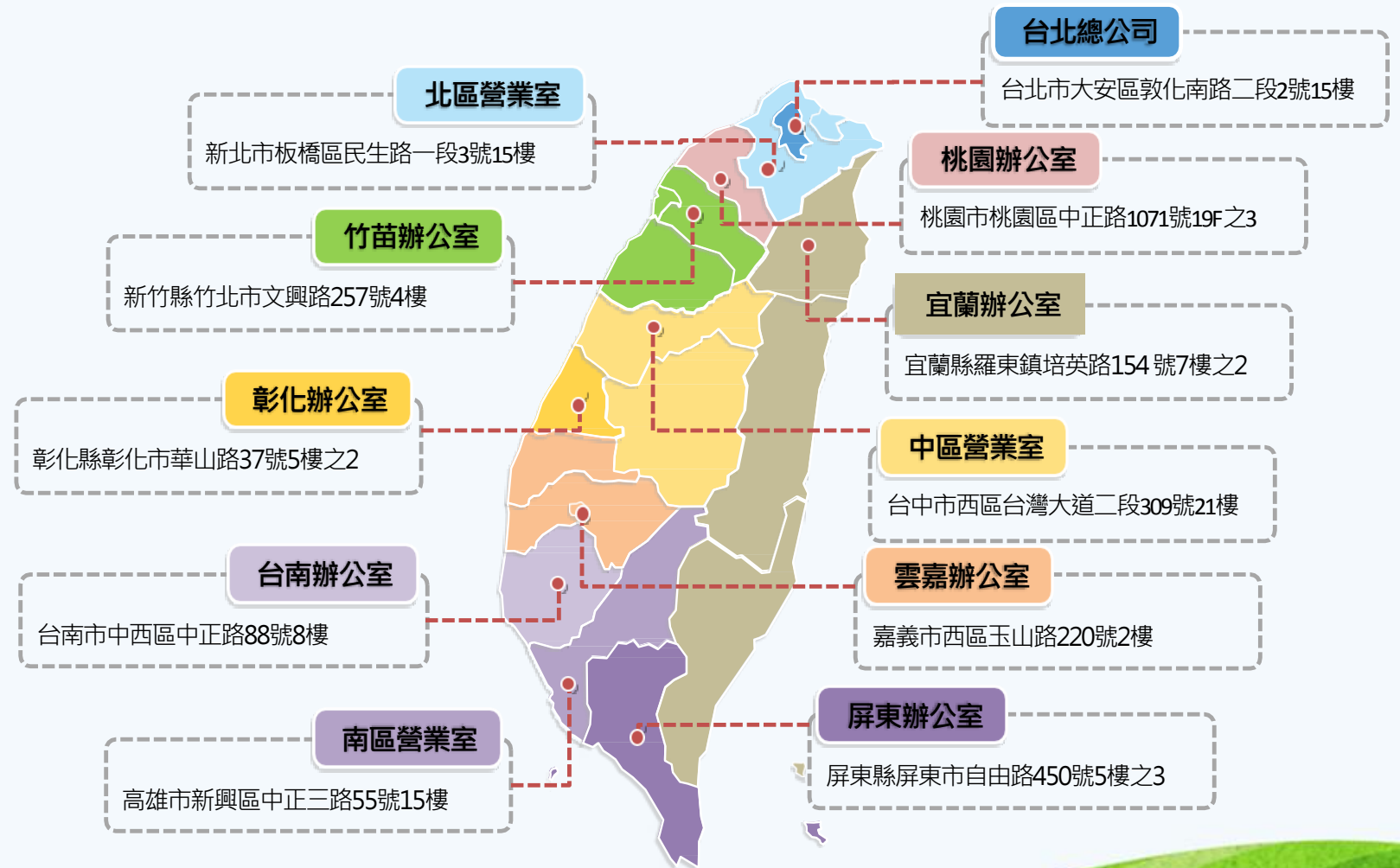
永續經營

永續運作簡介(102-1、102-2、102-3、102-4、102-6、102-7、102-10)

營運據點(102-6、102-10)

■ 台灣營運據點

本公司於全省北、中、南各設立11個服務據點(含總公司)，於總公司外，設立北區、中區、南區營業室，及宜蘭、桃園、竹苗、彰化、雲嘉、台南、屏東辦公室，除提供當地客戶就近解決資金需求外，同時創造在地就業機會，促進在地經濟發展。



永續經營

永續運作簡介(102-1、102-2、102-3、102-4、102-6、102-7、102-10)

營運據點(102-6、102-10)

■ 大陸營運據點

裕融租賃有限公司

本公司於 2010 年在蘇州投資設立裕融租賃公司，主要從事各類機床、數控機床類等生產加工設備、醫療設備及清潔能源的融資租賃業務，截止 2018 年 12 月底，累計服務中小企業已達 24,000 餘戶，員工人數 400 餘人，截止至 2018 年 12 月，營業據點 27 個。

裕國融資租賃有限公司

本公司於 2014 年在杭州投資 3000 萬美金，成立裕國融資租賃有限公司，擁有多元化且具彈性的汽車融資產品，業務包括新車融資、二手車融資、原車融資、商用車融資、庫存融資與快修快保設備融資，據點遍佈華北、華中、華東、華南、東南、西南等六大片區，截至 2018 年底止，累計營業據點共 54 個。

裕隆汽車金融公司

裕隆汽車金融公司自 2016 年 4 月開業以來，全力開啟汽車金融市場業務，透過零售分期業務及庫存融資業務，除與裕隆集團投資主機廠深入合作外，同時積極擴展與其他非裕隆集團投資之主機廠合作，並開發優質SP(Service Provider，專為客戶提供汽車金融服務)等渠道，不限品牌承做案件，以擴大業務來源；除乘用車業務外，順應近期國家發展新能源車產業以及二手車取消限遷政策，亦開始著重新能源車、中古車分期業務。因應市場消費需求，裕隆汽車金融公司將持續創新及豐富金融產品，提供客戶優質的汽車金融服務，協助裕隆集團構建完整的汽車價值鏈。

■ 東南亞營運據點

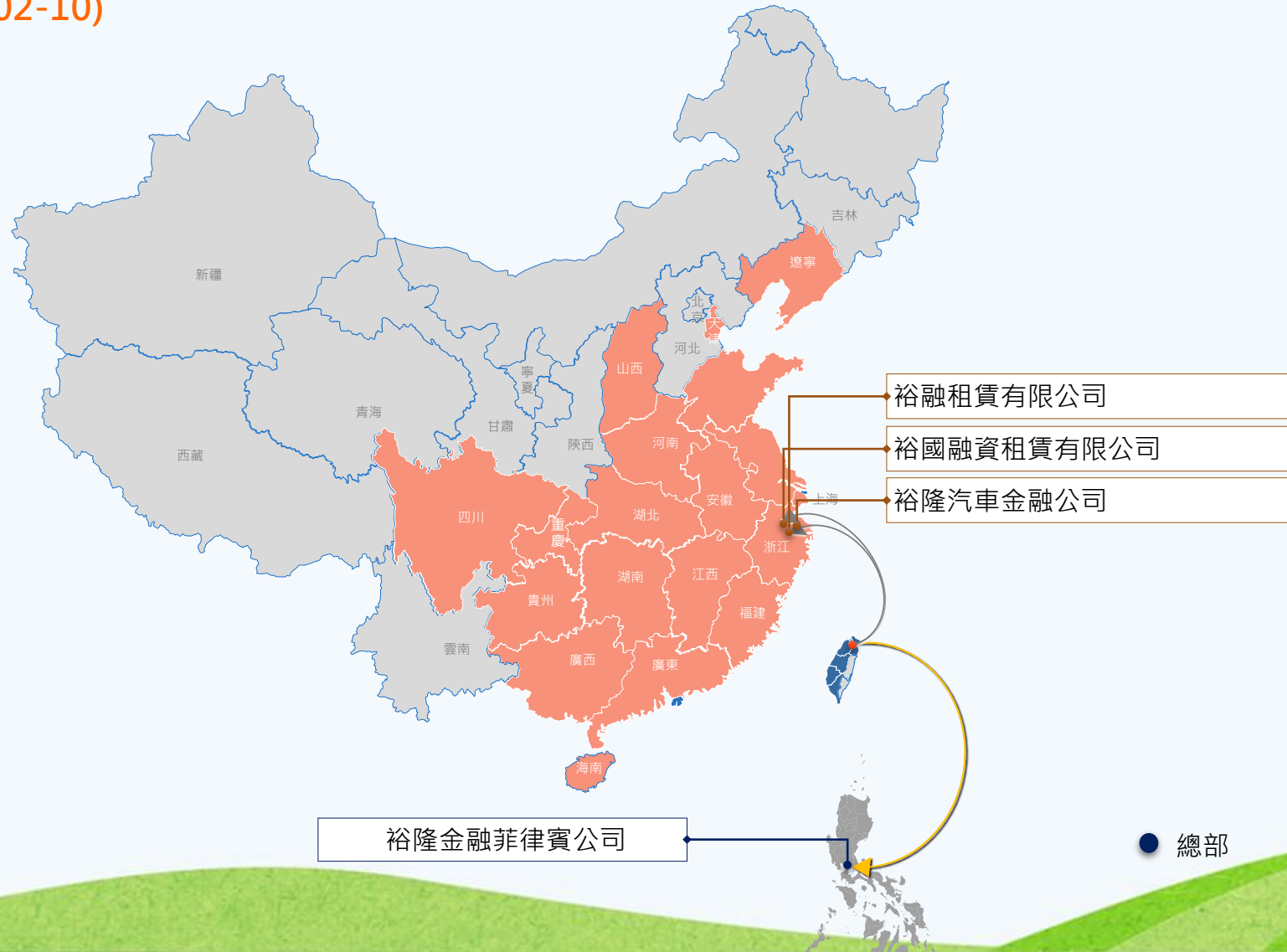
裕隆金融菲律賓公司

裕隆金融菲律賓公司於 2018 年 5 月進入東南亞市場設立公司，9 月正式開業，由本公司 100% 持有股權，投資 1500 萬美金成立，以在台灣及大陸市場已累積了 30 年的融資實務經驗，經營理念為誠信、精進、價值與效率，未來將秉持這樣的企業理念，提供菲律賓消費者差異化且全方位的融資服務，核心業務以新車，二手車融資以及設備和商用車輛開發融資設施。不僅服務 NISSAN 車主，更希望成為消費者分期購車的最佳夥伴，先以大馬尼拉區不分品牌的經銷商為目標客戶，再逐步擴大服務範疇至全菲律賓。

永續經營

永續運作簡介(102-1、102-2、102-3、102-4、102-6、102-7、102-10)

營運據點(102-6、102-10)



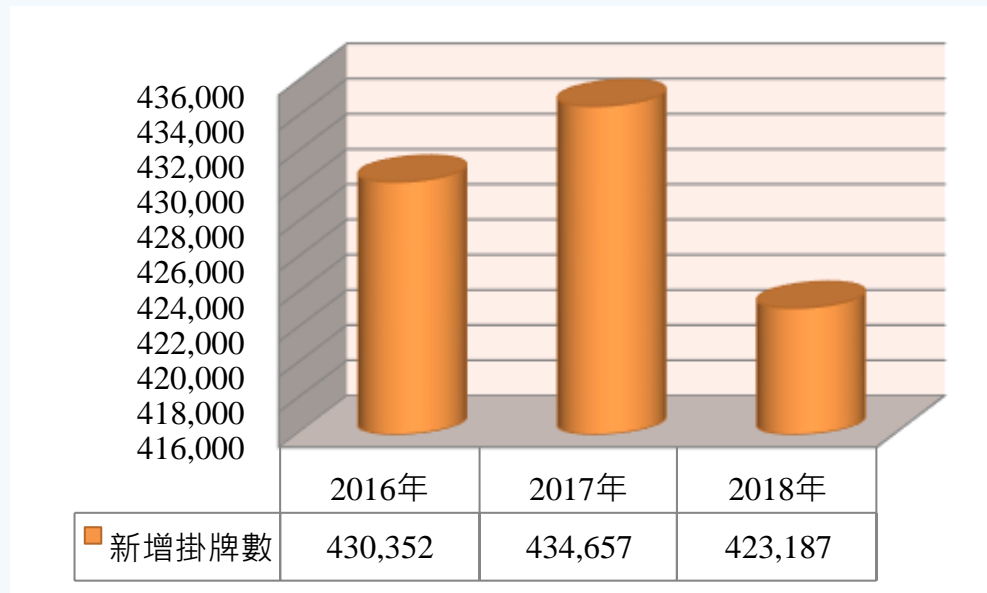
永續經營

永續運作簡介(102-1、102-2、102-3、102-4、102-6、102-7、102-10)

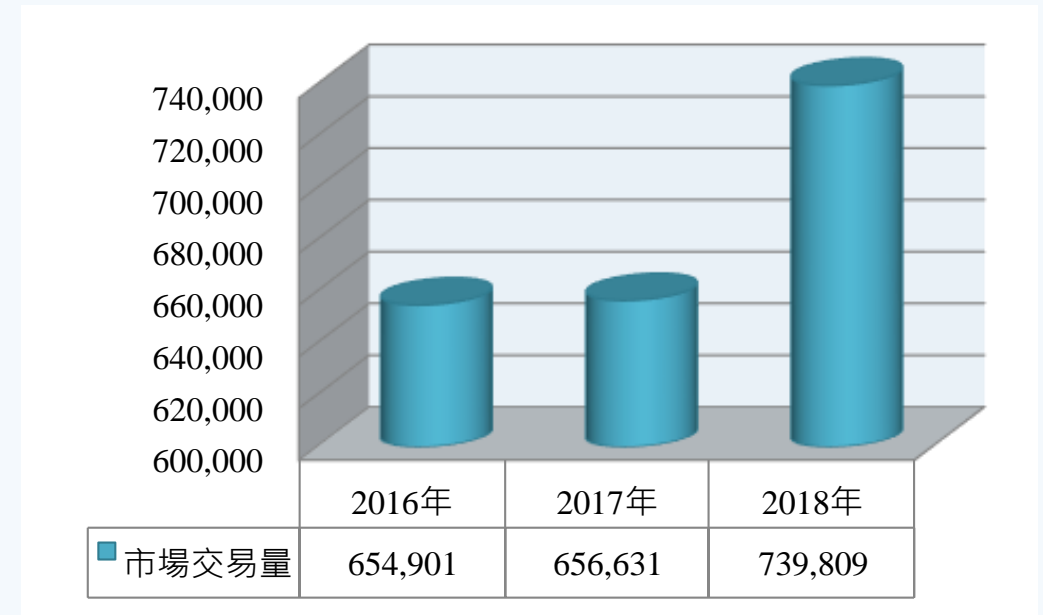
產業概況(102-6)

2018年度汽車市場新車銷售較去年下滑 2.6%，達到42.3萬輛(不含重車)，整體新車分期付款比例為41.2%，中古車市場交易量約73.9萬輛，較去年增加12.7%；近三年小客車市場新增掛牌數及中古車市場交易量如下：(資料來源：交通部數據所及本公司內部整理資料)

■ 小客車市場新增掛牌數(單位：台數)



■ 中古車市場交易量(單位：台數)



未來，汽車產業趨勢將走向智慧化、電動化、數位化及共享化，產業的競爭型態將演變為事業模式間的競爭，在新事業模式創立的過程中，融資創新將扮演著潤滑促成的功能，裕融企業自許做一個創新領先者，透過掌握消費者趨勢及政策脈動，從事新事業或新商品的開拓，並整合裕隆集團的事業資源，在台灣及海外市場(大陸、菲律賓等)的競爭中扮演更積極的角色。

永續經營

永續運作簡介(102-1、102-2、102-3、102-4、102-6、102-7、102-10)

榮耀肯定



永續經營

永續運作簡介(102-1、102-2、102-3、102-4、102-6、102-7、102-10)

展望未來

展望2019年，全球經濟預估仍能維持上一年的成長速度，雖然有英國脫歐、中美貿易戰、發展中國家的資本外流等議題，但因美國經濟持續成長而帶動相關國家，外界預估全球經濟成長進入了一個穩定的高原。而台灣經濟主要受中美貿易戰、金融動盪、國際情勢等影響，行政院主計處預期2019年的實質經濟成長率為2.27%。

台灣汽車市場因全球經濟之不確定性，加上台灣出口成長趨緩與年金改革效應持續影響等因素，預估2019年車市較前一年小幅下修，全年預估銷售為42.8萬台規模，裕隆日產將持續強化熱賣車種、納智捷將推出「八大新物種」等全新車款等拉抬買氣，本公司仍將配合品牌提供貼近消費者需求的汽車貸款方案，並爭取更多業績推進及獲利成長空間；出行服務方面，格上亦將整合兩岸一條龍出行服務及推展創新商業模式；另外在用車服務方面，

將整合水平價值鏈成為用車服務事業體，建構線上電商服務模式及發展汽車後服務線下服務的O2O整合商務。

在海外事業布局方面，大陸的裕隆汽車金融公司自前年設立後，2018年度零售承作件數已達4萬件，未來除將配合集團品牌銷售，更將複製成功開拓集團外主機廠之經驗，積極開拓新業務，且充分運用資訊科技(如線上進件、回件與審批等)以提升服務質量與競爭力；裕融租賃公司在企業金融領域上持續深耕客戶關係，積極開拓機器設備、醫療設備與新能源設備市場規模；裕國融資將以現有二手車融資事業基礎開始發展二手車營銷業務，整合與逐步建構後服務系統。裕隆菲律賓金融公司持續強化業務與徵審團隊人力，業務服務範疇將由大馬尼拉區擴展至全國，穩健成長與奠定東南亞市場事業發展基石。

A stylized landscape illustration featuring rolling hills in shades of green and blue. In the foreground, a tree with a dark brown trunk and a large, multi-layered purple and pink flower-like canopy stands on a green hill. The background consists of layered, wavy bands of light blue and white, suggesting a sky or distant hills.

利害關係人

與重大關注議題鑑別與管理

利害關係人與重大關注議題鑑別與管理

利害關係人與重大主題鑑別程序 (102-37、102-40、102-42、102-43、102-44、102-47、103-1)

定義 主要利害關係人

參考AA1000SES利害關係人議合標準，根據責任性、影響力、親近性、依賴性、代表性、政策策略等構面進行討論，定義出2018年裕融企業利害關係人為客戶、員工、政府機關、股東與投資人。

蒐集 利害關係人關注議題

本公司透過以下方式進行利害關係人關注議題蒐集與溝通：

1. 問卷調查：
召集業務職掌與利害關係人相關之部門代表，包括財務、資訊、客服、行政、授信、業務單位等代表，進行內部問卷調查，就各自所負責的業務內容提供利害關係人所關注之議題。
2. 公函往來紀錄：
各單位全年度與主管機關公文往來、法令宣導及訓練、依各主管機關要求及規定、提供報告或回覆，作為政府機關關注議題之參擬。
3. 公司官網「利害關係人」專區：
於公司官網設置「利害關係人」專區，提供各利害關係人重要關注議題之聯絡窗口，以保持裕融與利害關係人的良好溝通。
4. CSR報告書：
各利害關係人可透過CSR報告書內所提供之聯絡方式，對報告書內容或營運成效及執行情形表達意見。

歸納與分類 關注議題

鑑別 重大議題 (對應至GRI重大主題)

納入管理 日常作業及年度計劃

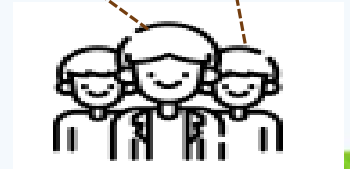
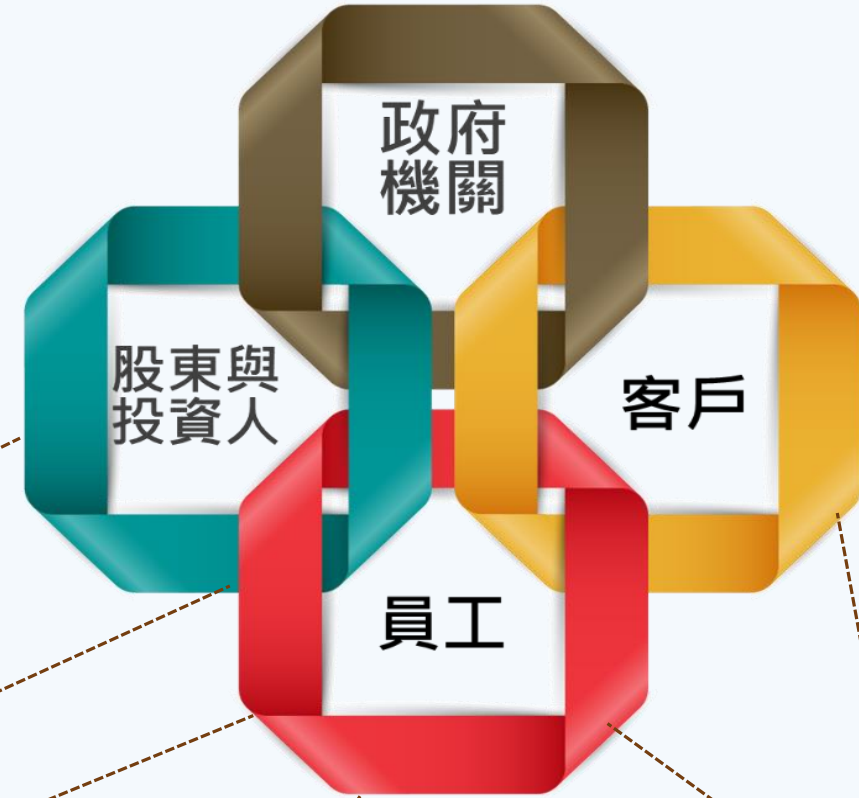
由CSR幹事組彙整利害關係人關注議題並提報委員會討論，鑑別出重要關注議題後，納入CSR日常作業及年度計劃中，定期召開會議追蹤執行進度及成果。



利害關係人與重大關注議題鑑別與管理

本公司利害關係人鑑別結果

本公司參考AA1000SES利害關係人議合標準，根據責任性、影響力、親近性、依賴性、代表性、政策策略等構面進行討論，定義出2018年裕融企業利害關係人為客戶、員工、政府機關、股東與投資人。



利害關係人與重大關注議題鑑別與管理

關注議題歸納與分類 (102-34、102-43、102-44)

CSR委員會幹事組依鑑別程序定義出之利害關係人類別(政府機關、股東與投資人、客戶、員工)蒐集與歸納利害關係人關注議題，共計26項詳細列表如右：

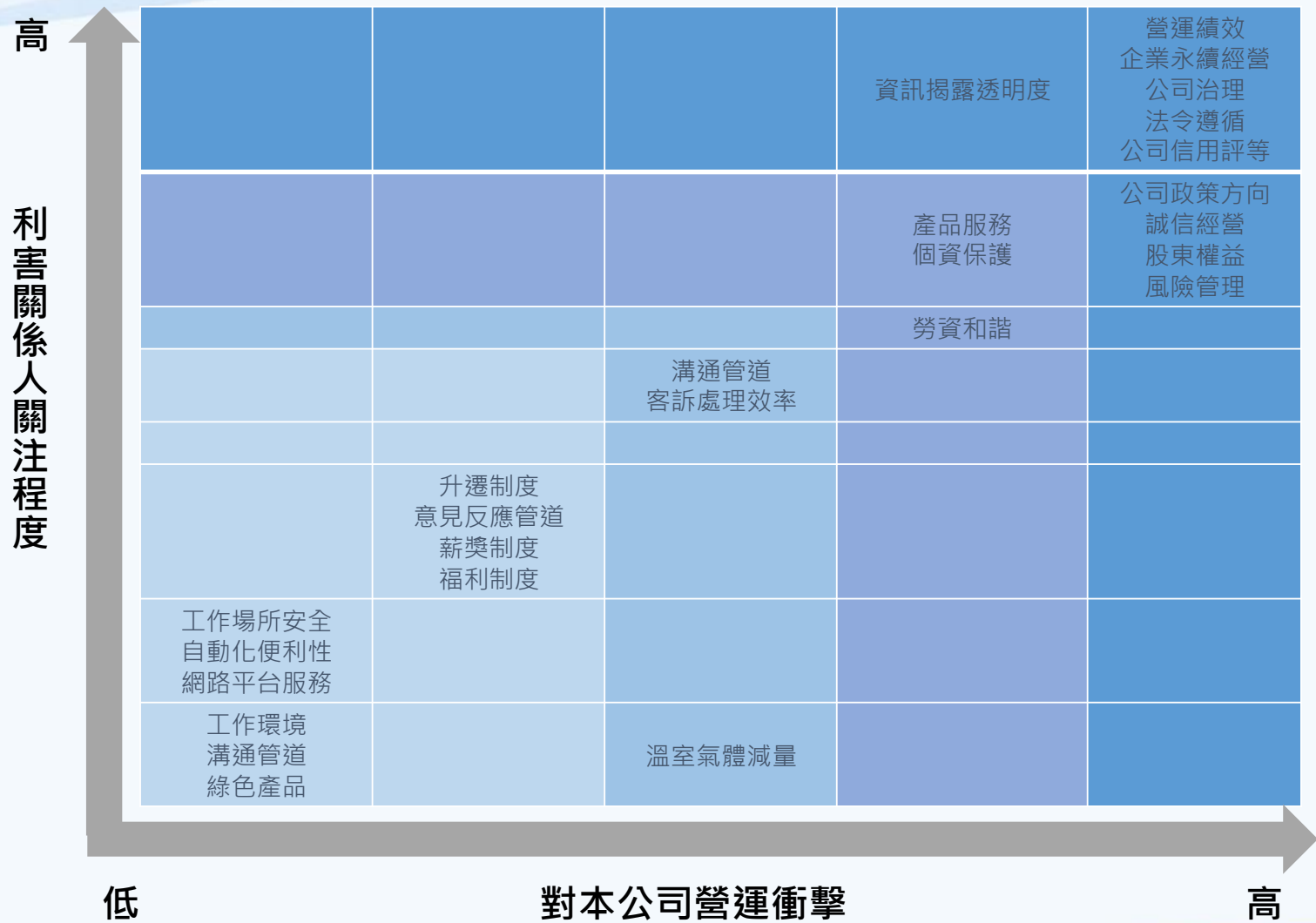
構面	項次	關注議題	衝擊邊界			
			員工	股東、投資人	客戶	政府機關
經濟	1	企業永續經營	●	●	●	●
	2	公司政策方向	●			
	3	營運績效	●	●		
	4	資訊揭露透明度		●	●	●
	5	公司信用評等		●		
	6	風險管理		●	●	
	7	法令遵循			●	●
	8	股東權益		●		
	9	誠信經營		●	●	●
	10	公司治理	●	●		●
社會	11	薪獎制度	●			
	12	福利制度	●			
	13	人才培育	●			
	14	升遷制度	●			
	15	工作環境	●			
	16	勞資和諧	●			●
	17	意見反應管道	●			
	18	工作場所安全	●			
環境	19	溫室氣體減量				●
	20	綠色產品				●
產品責任	21	個資保護	●		●	●
	22	產品服務		●	●	
	23	網路平台服務			●	
	24	客訴處理效率		●	●	
	25	溝通管道		●	●	
	26	自動化便利性			●	



利害關係人與重大關注議題鑑別與管理

重大議題鑑別(102-43、102-44)

依歸納出的26項關注議題，評估篩選出16項重大議題，依其對公司營運影響程度及利害關係人關注程度，分別以低度、中度、高度整理分析如右方矩陣圖：



利害關係人與重大關注議題鑑別與管理

重大議題的衝擊邊界(102-43、102-44)

相較於2017年，本公司新增GRI重大主題305：溫室氣體排放、402：勞/資關係；刪除重大主題205：反貪腐、302：能源、404：訓練與教育，主要係因利害關係人關注議題彙整分析結果之變動及所揭露內容能更符合GRI對應指標之要求所致，詳列如下：

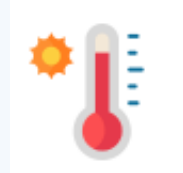
構面	項次	重要關注議題	對營運的重要性說明	對應GRI重大主題	對應章節	衝擊邊界			
						員工	股東與投資人	客戶	政府機關
經濟	1	公司政策方向	政策會影響公司未來發展狀況，對營運的成長性與穩定度極為重要。	政策理念	經濟構面-公司治理	●	●		
	2	營運績效	績效反應公司現今營運成果，為提供檢核與進步之依據。	201經濟績效	經濟構面-公司治理	●	●	●	
	3	企業永續經營	企業若能永續經營，員工就業機會與基本生存才得以保障。	政策理念	永續策略與運行	●	●	●	●
	4	公司信用評等	公司信用評等將影響企業的資本結構。	政策理念	經濟構面-公司治理		●		
	5	公司治理	公司治理機制與公司經營績效關係密切，經營績效又會影響公司價值，進而反映在股價上。	201經濟績效	經濟構面-公司治理		●		●
	6	資訊揭露透明度	資訊透明為有益於公司與各利害關係人溝通。	201經濟績效	經濟構面-公司治理		●	●	●
	7	股東權益	以最嚴謹態度來維護並創造股東最大權益。	201經濟績效	經濟構面-公司治理		●		
	8	風險管理	落實風險管理得以將各資源做最有效運用，並降低或預防營運風險。	201經濟績效	經濟構面-公司治理		●	●	
	9	法令遵循	法令為最基礎且為必須遵守的防線，並要求營運活動皆需合乎法令。	201經濟績效	經濟構面-公司治理			●	●
	10	誠信經營	我們相信「誠實經營、信守承諾」是獲得各界支持的主要因素，並為良好營運的成功關鍵。	205反貪腐	經濟構面-公司治理		●	●	●

構面	項次	重要關注議題	對營運的重要性說明	對應GRI重大主題	對應章節	衝擊邊界			
						員工	股東與投資人	客戶	政府機關
社會	11	溝通管道	建立與客戶、員工良好溝通管道，有助於企業營運的正向循環。	客戶服務	重大議題溝通管道與溝通頻率		●	●	
	12	客訴處理效率	重視客戶需求，並能即時回應與處理客戶問題，是最基本的感動服務模式之一。	客戶服務	社會構面-客戶(產品)服務		●	●	
	13	勞資和諧	用心經營良好的勞資關係，使勞資雙方具有共同目標而帶動營運。	401勞雇關係 402勞/資關係	社會構面-員工照顧	●			●
產品責任	14	個資保護	良好的個資保護為融資公司贏得客戶信任的必備條件。	418客戶隱私	社會構面-客戶(產品)服務	●		●	●
	15	產品服務	透過用心於產品與服務的設計及經營，以在市場上取得持久競爭力。	客戶服務	社會構面-客戶(產品)服務		●	●	
環境	16	溫室氣體減量	身為環境中的一員，善盡責任以幫助環境永續發展。	305溫室氣體排放	環境構面-低碳作為				●

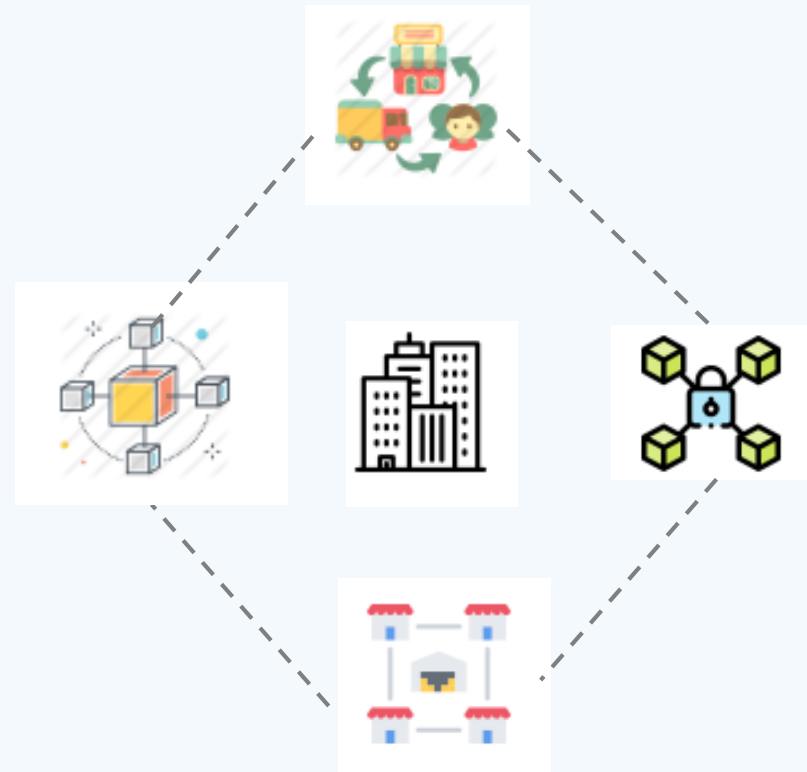


利害關係人與重大關注議題鑑別與管理

本公司價值鏈造成的衝擊(102-43、102-44)



項次	重要關注議題	對應GRI重大主題	衝擊		
			直接	間接	商業
1	營運績效	201經濟績效	●		
2	公司治理	201經濟績效	●		
3	資訊揭露透明度	201經濟績效	●		
4	股東權益	201經濟績效	●		
5	風險管理	201經濟績效	●		
6	法令遵循	201經濟績效	●		
7	誠信經營	205反貪腐	●		●
8	溫室氣體減量	305溫室氣體排放		●	
9	個資保護	418客戶隱私			●
10	企業永續經營	政策理念	●		
11	公司信用評等	政策理念	●		
12	公司政策方向	政策理念	●		
13	溝通管道	客戶服務			●
14	客訴處理效率	客戶服務			●
15	產品服務	客戶服務			●
16	勞資和諧	401勞雇關係 402勞/資關係	●		

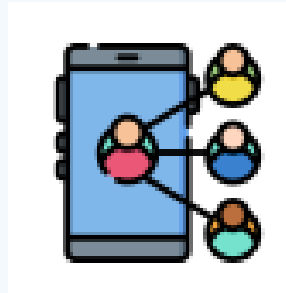


利害關係人與重大關注議題鑑別與管理

關注議題溝通管道與溝通頻率 (102-33、102-43、102-44)

本公司將利害關係人所關注的重要議題納入CSR 日常作業管理及年度計畫中，透過各種管道與利害關係人進行溝通，並定期召開會議追蹤進度並視實際需求進行修正及調整。

政府機關	溝通原因	關注議題	溝通方式與管道	溝通頻率
證交所、櫃買中心、財政部、金融監督管理委員會、經濟部、勞動部、證期局、保險局、證基會、臺北市政府、國稅局、公司治理中心等機關。	透過與主管機關往來溝通，可強化並改善各項營運作業，遵循最新法令變更條款，同時依規定於資訊公開觀測站發佈重大訊息及揭露及回覆主管機關相關資訊，保持溝通暢通。	法令遵循	於公開資訊觀測站及公司網站揭露最新資訊	不定期
		溫室氣體減量	推派與各主管機關聯繫窗口，維持溝通與互動	常態性
		勞資和諧	配合主管機關監理及查核	不定期
		公司治理	參與主管機關會議及座談會	不定期
			遵循主管機關法令與政策	常態性
			公司官網	常態性
股東與投資人	溝通原因	關注議題	溝通方式與管道	溝通頻率
持股比例前十大股東、一般股東、法人股東、外資股東、信評機構等。	透過每年定期召開之股東會，及不定期召開之法說會，協助股東及投資人瞭解公司發展策略及營運狀況，也藉由股東及投資人提出之建議進行雙向溝通，作為公司日後決策方向之參考。	營運績效	召開股東會	每年
		資訊揭露透明度	召開法人說明會	一年兩次
		風險管理	發行年報	每年
		股東權益	發行CSR 報告書	每年
		公司信用評等	於公開資訊觀測站揭露資訊	常態性



利害關係人與重大關注議題鑑別與管理

關注議題溝通管道與溝通頻率 (102-33、102-43、102-44)

客戶	溝通原因	關注議題	溝通方式與管道	溝通頻率
既有客戶、已清償客戶、潛在客戶、一般大眾等。	瞭解客戶需求，提供更完整與多元化商品及服務，滿足客戶需求。提供商品與服務前需先說明所需負擔的相關費用及可能發生之風險，可將日後可能產生爭議之機率降到最低。	誠信經營 個資保護 產品服務	確立書面合約內容	常態性
			0800 免費客服專線	常態性
			公司官網郵件服務信箱	常態性
			定期寄送帳款訊息	常態性
			提供行動載具查詢功能	常態性
員工	溝通原因	關注議題	溝通方式與管道	溝通頻率
現職員工、離職員工、實習生。	透過內部HR Portal系統平台及員工滿意度調查，可瞭解員工需求，針對員工所提出之建議與職務上所遇困難，應予以重視及傾聽，唯有維持良好的勞資關係，視員工為公司重要資產，才能凝聚向心力，共創佳績。而對於實習生培訓，除協助瞭解產業生態外，應有完整培訓計劃，才能吸引校園人才投入企業。	公司政策方向 薪獎制度 福利制度 人才培育	中期計劃發表會	每年
			內部資訊平台 (HR Portal)	常態性
			公司電子郵件	常態性
			召開內部會議	不定期
			召開勞資會議	每季
			召開職工福利委員會	每季
			員工滿意度調查	每年

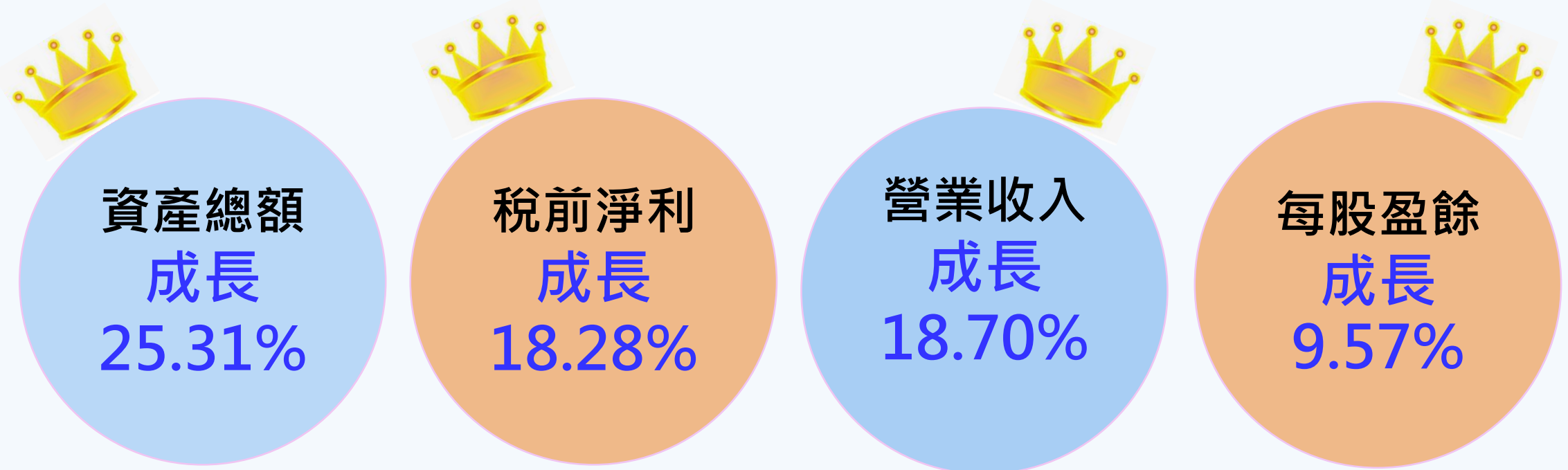


The background features a stylized landscape with rolling hills in shades of green and blue. On the left side, there is a tree with a dark brown trunk and several large, rounded, purple and pink flowers. The sky is a gradient of light blue and white.

重大主題管理

【GRI 重大主題 - 201 經濟績效】

■ 2018年績效摘要 (相較於2017年)



■ 管理方針與評估(103-2、103-3)

項目	內容說明
重大主題	本章節對應GRI重大主題(201經濟績效)，其內容涵蓋重大議題共計六項：「營運績效」、「公司治理」、「股東權益」、「風險管理」、「法令遵循」、「資訊揭露透明度」。
承諾或目標	透過健全穩定的公司治理及誠信經營信念，致力於營運各環節之風險控管，以創造最佳營運績效，維護股東權益；善盡法令遵循，並將資訊透明揭露。
流程與運行	本公司成立風險管理委員會，該委員會設有信用風險小組、作業風險小組、市場風險小組、法遵風險小組、資安風險小組、流動性風險小組、聲譽風險小組等七個小組，透過風險指標建立三階段風險模型，建構風險評估觀測機制。
	依循「內部稽核運作流程」進行運作，並推動聯合稽核輔導流程。
	設立董事會、薪酬委員會、審計委員會並穩健運作。
	參照吹哨人制度精神及「員工誠信守則」及「誠信經營守則」制定「檢舉違反誠信守則作業程序」。
	透由公開資訊管道揭露年報、財務報告等，加強資訊揭露透明度。
相關權責單位	包含董事會、薪酬委員會、審計委員會、公司治理與CSR委員會、稽核室、經營管理處、行政管理處、營業服務處。
目標評量	依循「裕融企業董事會績效評鑑辦法」進行評鑑與回顧。
	依據「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」建立適當之內部控制制度。
	參與證券交易所頒布之公司治理評鑑指標與規範。
評量結果	依現行評量機制係屬適用。



營運績效(102-45、201-1)

2018年整體乘用車業績在中古車自有通路及代理商通路業績持續增長下，業績同比成長17%，商用車業績受惠於舊換新政策亦成長11%。在設備及企業資融業務方面，因積極開拓業務與人力增補之帶動下，業績同比成長36%；而在消費金融業務方面，機車業務成長21%，商品業務成長12%。台灣融資事業整體除業績較去年有明顯成長外，本業獲利合計也達24.9億，同比成長19%。

海外子公司方面，在各公司深耕業務發展與積極開拓事業下，業績穩定成長，裕隆汽車金融公司稅前淨利人民幣達40,769仟元，較前年成長247%；裕融租賃2018年稅前淨利人民幣94,451仟元，較前一年成長66%；另裕國融資受外部因素（如農行暫停自動扣款、法院立案數量限制等政策因素）致呆帳費用提高，造成稅前淨損人民幣14,399仟元。裕隆菲律賓金融公司已於2018年第四季正式營運，開啟東南亞市場開拓第一步，初期以新車分期為主要業務，承作金額有達3.3億元披索，有好的開始。

裕融企業在業務及授信資產餘額逐年穩定成長下，本公司2018年合併營收為231.3億元，較前一年度成長18.7%，營業利益為36.9億元，較前一年度成長20.9%，2018年度稅前淨利38.1億元，每股稅後盈餘達9.27元。

■ 本公司汽車分期付款市場佔有率

單位:台數；%

年度	2016年	2017年	2018年
汽車分期設定台數	179,355	178,428	174,213
裕融公司承作件數	33,248	29,254	24,054
裕融公司市場佔有率	18.54%	16.40%	13.80%

資料來源：交通部數據所及本公司內部整理資料

■ 本公司中古車貸款市場佔有率

單位:台數；%

年度	2016年	2017年	2018年
中過戶數	654,901	656,631	739,809
裕融公司承作件數	51,082	58,047	68,877
裕融公司市場佔有率	7.80%	8.84%	9.31%

資料來源：交通部數據所及本公司內部整理資料

公司治理、股東權益

董事會組織與運作

(102-18、102-19、102-20、102-21、102-22、102-23、102-24、102-26、102-27、102-28、102-29)

本公司注重股東權益，並相信健全有效率的董事會是公司治理的良好基礎，為了善盡監督責任，本公司以董事會為核心的公司治理架構：包括審計委員會、薪酬委員會、稽核室以及經營團隊，分別協助董事會履行其監督職責，並定期向董事會報告其執行成果和決議。

本公司訂定並落實執行以下各項政策辦法：

1. 公司治理實務守則
2. 誠信經營守則
3. 董事會績效評鑑辦法
4. 企業社會責任實務守則
5. 防範內線交易作業程序
6. 檢舉違反誠信守則作業程序

董事會現況

裕融企業於2016年起，採候選人提名制度選任第十屆董事(含獨立董事)，候選人名單及相關文件，經審查皆符合相關資格條件，並依規定於「公開資訊觀測站」公告董事(含獨立董事)候選人名單後送請2016年股東常會選任之；第十屆董事任期將於2019年屆滿，將依上開提名制度辦理第十一屆董事選任事務。

裕融企業董事成員共10人，其中包含7位董事，3位獨立董事；董事資格並不以性別或年齡為限，而是以專業素養做為組成考量。目前董事共有9位男性，1位女性，董事年齡均在50歲以上(平均年齡約55~60歲)，係由金融、產業及學術界菁英組成。依證交所公司治理評鑑指標規範，上市公司一年至少需召開六次董事會，本公司2018年共召開七次董事會，全體董事平均出席率約89%。

董事進修情形

依上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點，新任董事於就任當年度至少宜進修十二小時，續任者任期中每年至少宜進修六小時；為協助各董事完成依規定之進修課程與時數，集團規劃以包班方式舉辦董監研習課程，所有董事皆符合要點之時數規定，詳細董事參與2018年研習課程如下：

■ 社團法人中華公司治理協會

1. 會計、資訊揭露策略與公司治理
2. 董監如何審查內部控制及內部稽核兼論吹哨機制
3. 最新公司法修法與董事責任
4. 股東會與董事會運作實務
5. 公司治理最佳導航-原則/實務/趨勢的全面觀
6. 從董事高度看董事會績效與效能評估
7. 董監事責任風險研討會

■ 財團法人中華民國會計研究發展基金會

1. 跨國企業之併購、合資及稅務實務

■ 台灣證券交易所、證券櫃檯買賣中心

1. 上市公司新版公司治理藍圖高峰論壇
2. 107年ESG投資論壇

■ 財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會

1. 跨國企業之併購、合資及稅務實務

董事會績效評鑑 – 內部評鑑

本公司於2015年訂定「裕融企業董事會績效評鑑辦法」，並提報董事會決議後執行，同時揭露於公司官網。2018年裕融董事會績效評鑑結果，整體評比96.3分，評分較佳構面為提升董事會決策品質、董事會組成與結構、內部控制等三構面。董事成員考核自評整體評分為96.6分，評分較佳構面為董事之選任及持續進修、對公司之了解與職責認知等兩構面，相較於2017年董事會績效考核結果，2018年成員自評與17年同分，董事會自評總分呈現微幅減少。

各構面平均考評分數統計如下：

構面	董事會自評			董事自評		
	題數	配合比	平均得分	題數	配合比	平均得分
對公司營運之參與程度	18	30%	94.9	13	40%	95.1
提升董事會決策品質	12	25%	97.5			
董事會組成與結構	5	10%	98.8			
董事之選任及持續進修	7	15%	94.6	4	20%	99
內部控制	11	20%	97.5	3	20%	96
對公司之了解與職責認知				7	20%	98
合計	53	100%	96.3	27	100%	96.6

董事會績效評鑑 – 外部評鑑

依據「裕融企業董事會績效評鑑辦法」，每三年應委由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行董事會績效評鑑，本公司於2018年委任「臺灣誠正經營暨防弊鑑識學會」透過問卷(董事自我評量、意見回饋)及實地訪查方式進行董事會績效評估，並於108年3月25日董事會中報告評估結果。

董事利害關係議案迴避執行

依公司法第206條，以及裕融企業董事會議事規範規定，董事或其他代表之法人對於與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害於公司利益之虞時，於董事會召開決議該議題時，會敦請董事自行迴避，維持高度自律。

【評估流程】

評鑑單位提供評估所需文件
清單及評估問卷

裕融企業提供所需文件及回
覆評估問卷

評鑑單位對裕融企業回覆之
文件進行書面審查

評鑑單位實地會晤訪談裕融
企業董事及相關人員

評鑑單位撰擬董事會效能評
估報告

評鑑單位出具董事會效能評
估報告

視評鑑單位要求補
充資料或說明

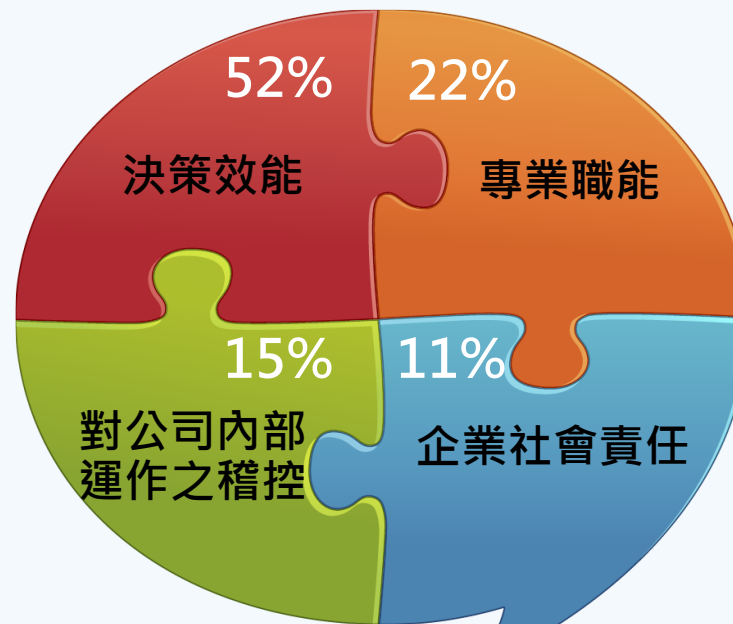
董事會績效評鑑 – 外部評鑑

【評估結果與建議】

本次評鑑共計四大項目27項指標，經外部評鑑結果顯示，董事會整體運作良好，其中有5項指標仍有優化空間，評鑑單位建議如下：

1. 增加董事職責之公司治理基本課程，或產業趨勢、市場動向等產業課程。
2. 於董事會議事內容，增加產業趨勢及公司發展策略之說明；提供過去決策經驗資料供董事參考。
3. 受理舉報時，依據涉及人員層級為受理單位之分流，若檢舉情事涉及董事或高階主管時，改由審計委員會受理檢舉，以利客觀獨立調查；將受理檢舉專用之電子郵件信箱或檢舉專線設置於外部機構。
4. 評估於董事會下針對風險管控面向設置功能性委員會，由董事擔任成員，或聘任外部顧問參與委員會。
5. 企業社會責任推動委員會可增加對於董事會之報告密度，或由董事會成員參與企業社會責任推動。

【評估項目佔比】



以各項目指標題數換算
各評估項目比重

功能性委員會(102-18)

薪資報酬委員會

為健全本公司董事及經理人薪資報酬制度，本公司自2011年成立薪資報酬委員會，並訂定「薪資報酬委員會組織規程」，各委員以專業客觀之角度，就本公司董事及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，並向董事會提出建議，供其決策之參考，包括現金報酬、認股權、分紅入股、退休福利或離職給付、各項津貼及其他具有實質獎勵之措施；其範疇與公開發行公司年報應行記載事項準則中有關董事及經理人酬金一致。

本公司2018年度共召開3次薪資報酬委員會，委員出席率100%，除例行報告事項外，主要訂定本公司董事薪酬支領暨2018年薪資報酬委員會行事曆，並將討論結果提報董事會。

審計委員會

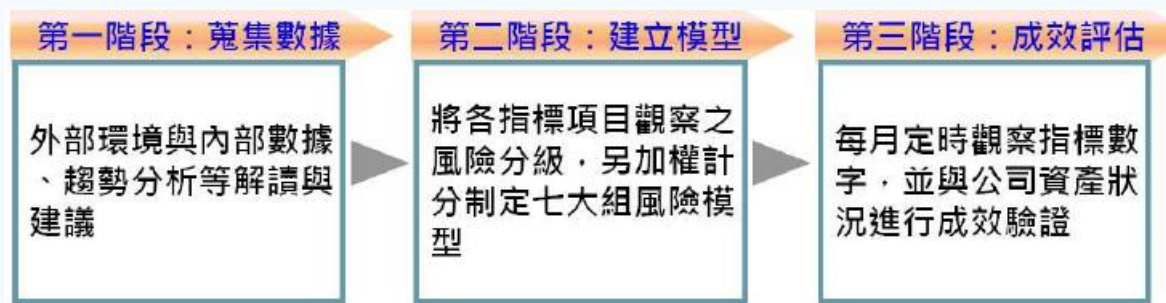
為落實公司治理及健全董事會之專業職能，本公司於2016年7月1日提前設置審計委員會，成員由全體獨立董事組成符合法令規定，且其中一位具備會計或財務專長。審計委員會為履行其職責，依其組織規程規定有權進行任何適當的審核及調查，並且得請本公司相關部門經理人員、內部稽核人員、會計師、法律顧問或其他人員列席並提供相關必要之資訊，但討論及表決時應離席。依證券交易法及本公司審計委員會組織規程規定，審計委員會每季至少召開1次，2018年共召開五次審計委員會，出席率100%。

為使董事決策能依據客觀與全面資訊、獨立董事能有效執行監督制衡，本公司分別設置內控內稽委員會、風險管理委員會、授信審查委員會、法令遵循委員會、投資收益委員會、員工照顧委員會及社會關懷委員會等七個功能性委員會，以上各功能性委員會每月召開一次，單月(3/5/9/11月)召開內控內稽委員會，雙月(2/6/8/12月)召開風險管理委員會，季度(1/4/7/10月)召開聯席會議，其他委員會每季(1/4/7/10月)各別召開，若有需要得召開臨時會，以落實公司治理與企業社會責任之實踐。



風險管理(102-11)

本公司成立風險管理委員會，該委員會設有信用風險小組、作業風險小組、市場風險小組、法遵風險小組、資安風險小組、流動性風險小組、聲譽風險小組等七個小組，透過風險指標建立三階段風險模型，建構風險評估觀測機制。



各風險小組
指標說明

- 1 信用風險小組**
觀測外在總體環境，找出與客戶付款能力相關風險因子，分為領先與落後指標。
- 2 作業風險小組**
分為營運作業、外部事件及系統失誤面三大面向。
- 3 市場風險小組**
與融資事業群相關的事業別或產品相關之統計指標分析、趨勢解讀與建議。
- 4 法遵風險小組**
分為六大構面包含法令更新、自評機制、教育訓練、主管機關裁罰、主管機關申訴案件、定型化契約。
- 5 資安風險小組**
透過五大購面觀察資安狀況，包含入侵防護服務統計、個資觸發阻擋次數、雲端機房資源使用量、地端機房資源使用量及USB裝置阻擋次數。
- 6 流動性風險小組**
透過靜態與動態指標之參數加權，用風險造號表示該時點公司潛在的流動性風險。
- 7 聲譽風險小組**
分為六大構面：企業感性訴求、產品與服務、企業願景與領導力、工作環境、財務績效與社會責任感，衡量其聲譽風險程度。



風險管理(102-11)

信用風險管理

各企業主要著重於「客戶」的信用評分與風險評估，並進行相關授信政策，貸後管理機制等，建立公司風險管理(Enterprise Risk Management, ERM)制度，並依事件分類、風險分析、風險評估、風險管控四大步驟研擬與分析公司風險及對應策略，著重客戶的信用評估，參考國內外趨勢，以利內部參考或調整授信管理、授信審核及各項管理措施規範等因應對策。

找出與客戶付款能力直接相關風險因子，訂定信用風險觀察指標，長期觀察並統計分析以預測未來資產品質趨勢與風險，評估融資事業群各產品違約率(逾期比/呆帳率)的風險程度，及時訂定因應對策以維護資產品質。

作業風險管理

主要為內部作業程序的評估，量測因作業風險而導致損失的事件及內容，並與內部稽核作業搭配，檢視各作業辦法及定期控制，有效管理作業風險並逐步規劃建置作業風險關鍵指標以監控潛在可能發生之風險，適時採取適當之管理措施。

參考銀行局、銀行商業公會、金融聯合徵信中心、證券公會、玉山金控(銀行)風險管理辦法修訂及玉山綜合證券風險管理品質化資訊，套用公司現況，建置作業模組指標模式。將公司作業風險進行項目歸納與分類，訂定風險種類與相關情境的描述，並量測因作業風險而導致損失的事件及內容，進行各項風險等級及統計三年內發生的頻率與情況，建立作業風險觀察模型。

風險管理(102-11)

市場風險管理

分別依乘用車、機車、消費商品、大客車、大貨車等產品別建構風險指標，運用重要指標加權指數計分方式區別風險趨勢，分析汽車市場交易規模及市佔率、承作量等變動因素及潛在風險，評估企業活動中各種損失的可能性，及估計市場風險對公司營運目標的影響，一旦公司確認了自身面臨的主要風險，將研擬因應對策將風險暴露能降至可承受之水平之下，並嚴加管控。

法遵風險管理

國際上金融機構的法遵業務逐漸由傳統法規諮詢的被動諮詢者角色，轉變為在法令遵循風險(簡稱「法遵風險」)管理及監控上發揮作用的主動挑戰者角色，法遵風險小組主要工作內容為建立法遵風險評估的標準，辨識法規遵循義務，透過法遵風險評估量表的設計，就風險發生的影響程度、

發生可能性等進行低、中、高的評估，進而辨識、評估與監控法遵風險。本公司法令遵循單位隨時掌握外部法令之內容及相關異動，以協助管理階層有效辨識、評估及管理法律風險，並對內部人員進行教育訓練，盤點公司業務相關法規，辨識各外部法規所相應的內規及內部控制流程，降低員工執行職務時因未諳法令致生之法律風險。



風險管理(102-11)

資安風險管理

依經濟部標準檢驗局配合行政院國家資通安全會報資通安全政策公告之 CNS 27005 資訊技術-安全技術-資訊安全風險管理對風險等級之描述，制訂各項風險指標項目與管理對策。(註：CNS- Chinese National Standards中華民國國家標準)

項次	指標項目	內容說明
1	入侵防護服務統計	網際網路惡意攻擊阻擋次數
2	個資觸發阻擋次數	個資及公司機敏資料阻擋次數
3	雲端機房資源使用率	雲端機房租用資源整體使用率
4	地端機房資源使用率	地端機房資源整體使用率
5	分期系統主機資源使用率	TACAP及TACAP1的CPU及記憶體運行使用率
6	USB裝置阻擋次數	未經授權裝置的資料存取風險
7	VPN線路使用率	VPN線路可用性統計

本公司購買優質資安設備，在軟硬體設備的選購上，除考量產品功能、廠商技術能力、更希望借重顧問導入經驗及系統設備的後續維護能力。於實際操作面上，除在基層主管訓練課程中教導系統使用與資訊安全，強化資訊安全觀念外，並不定期以

內部郵件向同仁宣導資安相關認知，確實為公司資訊安全管控，同時維持公司內所有電腦資源正常運作及安全可靠狀況，降低因資訊設備發生事故影響重要文件與客戶個資遺失或外流，避免影響公司營運基本運作。

本公司制定「電腦系統安全管理辦法」以為依循，透過電腦資料及程式備份、故障復原程序、密碼管理等，並導入資安管理系統進行管制，另配合公司業務保密之需要，要求員工簽署「員工承諾書」，以期全體員工確實了解及遵守本辦法之各項規定，並於2018年進行案伺服器權限盤點及覆核、資訊硬體設備盤點、外接裝置開放權限清查及覆核、對外網站入侵偵測、內部營運系統伺服器弱點掃描、APP源碼檢測及社交工程演練等資安風險辨識，同時建置EIP系統平台、BPM系統正式上線使用之後臺管理系統整合。

風險管理(102-11)

流動性風險管理

本公司參考銀行流動性風險管理自律規範要點制訂管理原則與控管機制，依保守穩健原則建立資金調度策略，有效分散資金來源及期限，管理日常資金流量及市場狀況之變動，調整其流動性缺口，確保正常情況及壓力情境下，能有足夠能力即時履行支付義務。

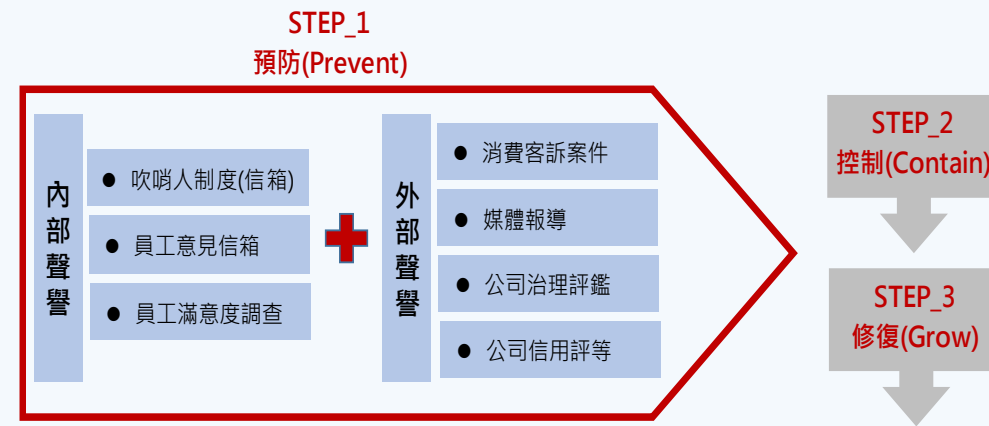
本公司定期檢視公司及各子公司負債情況，觀察長短期借款結構，建立靜態管理原則及指標，同時透過動態資金缺口監控模型，保持適當可運用資金，對資金缺口作妥適性管理。



聲譽風險管理

對於企業聲譽的產生，分別來自內部、外部的利害關係人，而媒體在內、外部之間，扮演媒介的管道，使得內外之間的訊息互相傳播、擴大或產生扭曲，因此在聲譽風險的控管上，應分別從這內部、外部及媒體三個面向進行監控。

聲譽危機處理模式：



法令遵循(102-5、102-16)

裕融企業為保護消費者權益，特別針對產品、通路、授信、風險及服務等方面訂定相關內部規範與執行政策，藉以保障消費者權益，並均遵循主管機關之規範，配合相關法令(修)定後施行，以確保符合各項法令規範，展現本公司誠信經營理念及保護消費者權益的決心。

為落實法令遵循之運作，實施台灣及大陸水平公司法令遵循自評檢核作業，每季乙次，檢核結果提報董事會，針對融資事業體經營與治理，及營業同仁與其他同仁應具備之法律常識，製作簡單易懂之範例宣導，藉以建立遵法之觀念，同時透過電子郵件方式，針對重要的相關議題特別製作法令宣導短片，議題包含：消費者保護法、公平交易法、洗錢防治法、個人資料保護法、侵占罪、背信罪、偽造文書、偽造有價證券、僱用人連帶責任、限制行為能力之監護人連帶責任、請求權時效等。為協助新進員工快速提升基本法律常識，由債管部設計課程及提供合適講師，為2018年所有新進員工進行個人資料保護法等相關法律遵循課程，除此之外，亦配合管理部內部訓練課程，提供內部員工相關工作實務與法令遵循課程。

外部CSR倡議參與(102-12、102-13)

本公司積極參與CSR相關宣導活動、座談會、研討會，關注企業社會責任話題，同時參與台北市租賃商業同業公會理事，傑出企業管理人協會專業委員、汽車安全協會會員，充分發揮同業交流學習、互助合作的精神。

本公司發行之CSR報告書係依循全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative，簡稱GRI)所出版之GRI準則編製，報告書資訊揭露方向與「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」相呼應，同時為響應政府機關致力於菸害防制政策與策略，本公司於辦公室設置明顯禁菸標示，並禁止提供菸灰缸或與吸菸相關之器物，善盡勸阻吸菸行為之責任。



內稽內控(102-16)

本公司依據「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」建立適當之內部控制制度，由董事會、管理階層及所有員工共同遵行，並因應公司內外環境之變遷因素適時檢討並修改該制度，以合理確保達成營運目標，同時實現各項相關法令規章遵循之目標。建立完善的內部控制制度，除了發揮防弊興利的功效，亦是企業提高經營效率及提昇企業競爭力不可或缺之機制。

本公司實施內部稽核，協助董事會及經理人檢查及覆核內部控制制度及衡量營運之成效，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正之依據。組織內部設置稽核室，直接對董事會負責，其職掌包括建立及執行內部稽核制度、評估內部控制制度執行情形、監理子公司稽核業務，並作成紀錄及定期向董事會及審計委員會報告。稽核人員對於評估所發現之內部控制制度缺失及異常事項，除據實揭露於稽核報告，並於該報告呈核後加以追蹤，以確定相關單位已及時採取適當之改善措施。

依2018年年度稽核計畫執行本公司及子公司之例行性查核，裕融企業全年度共計完成八大循環89項查核作業項目，同時建置子公司風險評估表，完成內控自評問卷題目設計，執行台灣及大陸子公司查核作業共計48家次/年。



內稽內控(102-16)

內部稽核運作流程



內部稽核作業

- 依風險評估結果擬訂年度稽核計畫並執行。
- 追蹤及管理內部控制制度缺失及異常事項改善情形。
- 督導內部控制制度自行評估作業。
- 監理子公司稽核運作。
- 協助建立及修訂內部控制制度。
- 內部稽核計畫及執行情形等申報作業。



資訊揭露

本公司透由公開資訊管道，滿足利害關係人的資訊需求，每年召開股東會、法人說明會、每月公布自結損益及公告營收情形、每季公告財務報告，並於本公司官網揭露年報、財務報告等，以加強資訊揭露透明度，贏得利害關係人的信任，提升企業正面評價。

本公司榮獲第一屆、第二屆公司治理評鑑上市公司前6%~20%，連續三屆(三、四、五屆)榮獲公司治理評鑑上市公司前5%，此評鑑系統係針對國內全體上市櫃公司在公司治理執行成效作評鑑，其中，「提升資訊透明度」佔構面配分權重24%強，裕融企業在此構面全數符合評鑑指標規範，足以顯示公司對資訊揭露之透明度極為重視並積極落實。

公開資訊觀測站：

<http://mops.twse.com.tw/mops/web/t05st01>



裕融企業官網：<http://www.tac.com.tw/>



A stylized landscape illustration featuring rolling hills in shades of green and blue, a tree with purple and pink foliage, and a blue sky with wavy patterns.

重大主題管理

【GRI 重大主題 - 205 反貪腐】

- 2018年未有已確認的貪腐事件及採取行動。
- 管理方針與評估(103-2、103-3)

項目	內容說明
重大主題	本章節對應GRI重大主題 (205反貪腐)，其內容涵蓋重大議題共計一項：「誠信經營」。
承諾或目標	積極防範不誠信行為，建立風險控管機制。
流程與運行	設立舉報管道。
	參照吹哨人制度精神及「員工誠信守則」及「誠信經營守則」制定「檢舉違反誠信守則作業程序」。
相關權責單位	經營管理處、營業服務處、行政管理處、稽核室。
目標評量	依公司內部控制制度及內稽程序對各項營運作業進行監督查核。
評量結果	依現行評量機制係屬適用。



誠信經營(102-16、102-17)

為建立好之公司治理、落實經營理念及政策，並積極防範不誠信行為，以建立風險控管機制，本公司訂定「誠信經營守則」，訂定目的及適用範圍如下：

1. 防範方案之範圍
2. 禁止不當及不法之內容
3. 作業程序及行為指南
4. 教育訓練及考核懲戒
5. 誠信經營守則之檢討修正

本公司參照吹哨人制度精神及「員工誠信守則」及「誠信經營守則」制定「檢舉違反誠信守則作業程序」，同仁若發現有違反上述守則內誠信規範情事，應向管理階層、相關單位或透過本公司提供之舉報管道進行檢舉或相關主管單位採取告發的行動。這些違法或不當的行為包括違反法律或行政規章、貪污舞弊，以及可能對公眾健康與安全造成威脅的行為等。公司內部對於誠信經營相關議題會透過內部郵件公告及官網宣導，整體執行情況良好，與「上市上櫃公司誠信經營守則」各個重要項目之規範並無差異情形，並將年度執行成果呈報董事會。

舉報管道

受理單位：裕融企業股份有限公司 稽核室

舉報專線：(02)2701-0201

電子郵件信箱：audit@tac.com.tw

郵寄地址：台北市大安區(106)敦化南路二段2號15樓



A stylized landscape illustration. In the foreground, a green hill is topped with a purple and pink flower. The background features rolling hills in shades of blue and white, suggesting a sky or distant terrain.

重大主題管理

【政策理念】

■ 2018年績效摘要



設立菲律賓金融公司
正式邁入東南亞市場



長期信用等級獲twA
短期信用等級twA-1



重大主題管理

【政策理念】

■ 管理方針與評估(103-2、103-3)

項目	內容說明
重大主題	本章節重大主題(政策理念)，其內容涵蓋重大議題共計三項： 「公司政策方向」、「企業永續經營」、「公司信用評等」。
承諾或目標	擬定可具永續性發展之策略方向與發展計畫，並投入營運各環節之資源，落實管理循環，致力創造最大之績效。
流程與運行	每年訂定事業發展計畫與關鍵績效指標，定期檢視經營成果，並透過研討與管理會議進行策略回顧、成效檢視、以及規劃未來方向。 依中華信用評等公司對本公司之營運狀況、資本與獲利、風險部位、資金來源與流動性進行評等。
相關權責單位	經營管理處、行政管理處。
目標評量	月度與季度績效檢討會議進行目標達成與因應對策檢討。 舉辦半年度（每年七月）績效檢討與中期策略研討。 至少一年一次，委由外部信評機構進行評鑑。
評量結果	依現行評量機制係屬適用。

聯合國永續發展目標
(Sustainable Development Goals · 簡稱SDGs)



■ 本章節對應SDGs

12 確保永續消費
和生產模式



公司政策方向

為提供消費者在購車、用車、換車過程中更全面的一站式服務，裕融將持續秉持與時俱進的理念與實際作為，因應環境與顧客需求變化，透過服務創新來創造企業的新價值，期望建立國際化的水平事業體及管理平台，實現「卓越的國際化融資事業群」的願景目標。

在服務商品方面，面對網際網路及行動裝置所帶來的數位金融、FinTech發展潮流，裕融積極提高數位化應用服務的發展，包括內部與消費者端的APP應用、電子商務入口網站及裕隆集團的車聯網平台，以及累積更多的大數據分析能力與應用，以更為貼近消費者需求與創造更大價值為目標。更透過掌握消費者趨勢及政策脈動從事新事業或新商品的開拓，例如長照政策下開拓醫療設備業務機會、國人多元休閒活動所需求的旅遊載具等，持續開創多元新商機。

在營運品質方面，將裕融本身所建立的管理機制與分析流程之經驗，透過知識管理的方式導入至各子公司，提升整體事業群經營體質，同時也在管理上繼續精進，善用資訊決策系統與行動辦公模式，作業效率與管理效能都能再更上台階。另也持續強化數據與新商品研發能力，兼顧創新思維與標竿學習，以利提出對裨益公司發展或符合顧客導向之各項創新的解決方案。

在企業社會責任方面，基於企業使命與動態變化的競爭環境，公司治理與誠信經營是企業發展的基石，更為落實與強化各項規範與管理系統仍是基本使命；未來也將擴大社會參與層面，除了能夠為偏鄉行動不便民眾能夠解決就醫與復健交通上的不便外，也期望能夠在長照 2.0 政策執行過程中，能夠扮演更多有益的角色；並善用企業資源及本業核心競爭力，擴大公益參與，讓更多的民眾獲得照顧或協助。

公司政策方向

整體業務發展上，本質上將著重整合數據分析與專業經驗對授信核心能力的持續強化，經由 多元資金來源的運籌提高金流能力，且透過在不同的事業領域上，以增加產品線、與區域市場的 擴展，能夠擴大業務涵蓋面，進而形成整體獲利的逐年提升，以及競爭力的強化，整體事業體的長、短期業務發展計畫如下：

短期業務發展計畫

■ 深耕既有市場

在目前佔有領先地位的業務市場，如客貨車、重機等融資市場，在其他 產品領域上，持續透過對供應商與消費者服務效率提升、商品設計彈性化、以及附加價 值的強化等作法，以提高市場份額與收益性為目標。

■ 新產品與市場開發

在現有產品線的基礎上，尋求具延伸性的利基市場的開發，以及新產品的研究與導入；在新市場的部分，除在台灣及大陸市場外，2018年也將正式邁入東南亞市場，先以菲律賓為起始點，設立菲律賓金融公司，開創新的區域市場業務。

■ 核心系統強化：

透過行動化與數據化的相關系統及資訊科技的應用，將整個服務價值鏈，包括第一線服務、授信徵審、到後勤系統整體系統，都能提升各自的核心能力，以能持續提升作業效率、提高風險控管力、以及增加顧客滿意度。

■ 優化財務結構：

持續優化長期穩定籌資能力，發展多元籌資管道，以能提高資金成本的 競爭優勢。

■ 人才培育：

隨業務發展計畫與事業發展方向，各屬性人力培育與生產力提升會是持續性的重點計畫，尤以全球化、專業化的人才為重。

公司政策方向

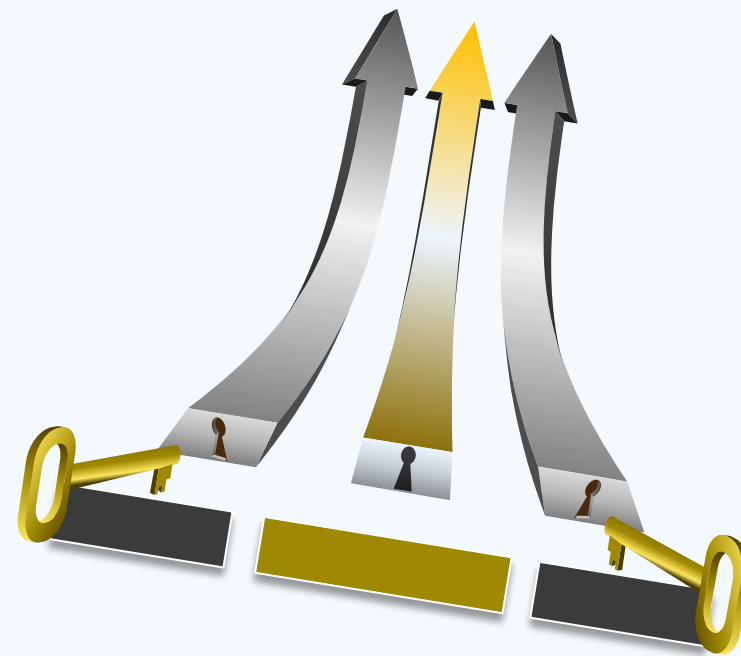
長期業務發展計畫

■ 國際化發展：

2018年開始進入東南亞市場，未來將會加快與擴大國際化的腳步，讓整體事業在台灣、大陸市場外，另建構新區域事業支柱，在發展的過程中，也會充分應用既有的資源、人才、系統等協作發展，進而能發揮規模綜效反映在資金運籌與資訊科技應用，對整體事業價值的提升有所助益。

■ 大陸事業進階發展：

汽車金融將持續擴大非集團品牌業務的開拓，也與多元的銷售渠道合作，包括電商與實際線下網點，發揮O2O (online to offline) 的效果；而在二手車、商用車、設備業務領域上，每年都會設立增設營業據點目標，逐步提高網點涵蓋程度，從一二線城市，漸漸擴及到三四線城市。同時，也因應大陸國家政策發展，包括中國製造2025、互聯網、新能源政策等，評估新產品的進入，進行產品線擴增的布局與準備。



企業永續經營

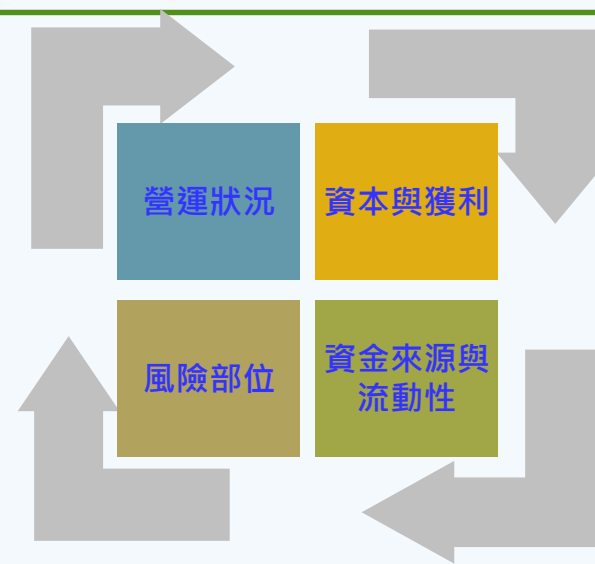
每年由經營企劃單位依據公司中期策略目標、外在環境分析、以及三年度公司經營實績，擬訂下年度事業計畫與經營目標的制定方針，於制定方針時考量年度策略的延續性與集團策略的關聯性，並將以往年度事業計畫之執行實績檢討與重要議題的探討、國內外市場競爭情勢、政治、經濟、金融、貿易趨勢等因素對本產業及本公司之可能影響一併納入評估考量。

業務單位依市場需求與競爭狀況評估提出下年度的新增業績目標，作為年度預算編列基礎，財務單位則依據業績目標及各部門所提報的預算數，經檢視與預估各類費用率與收益率的參數設定後，進行年度預算編列與財務預測；經企單位依各部門之最終修正計畫及整編後之預算書，彙編成全公司下年度事業計畫書，透過定期的經營會議與績效會議進行目標管理與檢討，以確保公司年度目標的具體達成，落實企業永續經營理念。



公司信用評等(102-18)

依中華信用評等公司對本公司之營運狀況、資本與獲利、風險部位、資金來源與流動性進行評等，裕融企業長期信用等級獲twA，短期信用等級twA-1，顯示本公司之財務結構健全，具高度競爭優勢。



中華信評公司對本公司之正面評等如下：

■ 營運狀況：因核心業務享有穩固的市場地位與分散性，具強健的業務穩定性

中華信評認為，以合併基礎來看，本公司的營運狀況在強等級。裕融企業在汽車融資與租賃業務方面良好的市場地位、涉足汽車金融業務不同層面所帶來的良好業務分散性、以及在商業景氣循環中穩定的獲利表現皆對其營運狀況形成支持。以個別基礎來看，新車與中古車融資在裕融企業業務結構中的占比接近90%。以合併基礎來看，裕融企業已分散其業務至包含汽車融資與租賃業務（透過格上汽車租賃股份有限公司連鎖系統）以及重車重機融資業務（透過新鑫股份有限公司和裕富數位資融股份有限公司）。此外，裕融企業亦跟隨母公司裕隆汽車的佈局，藉由其投資的子公司將包括汽車及重車融資等事業版圖拓展至中國大陸。綜上所述，這些子公司在2013年至2017年期間對裕融企業準備提列前營業利益的平均貢獻度為30%。

另外，裕融企業在過去十年間皆展現出一致的獲利能力且無損失紀錄。來自應收帳款的經常性利息、展示車銷售與租賃業務在該公司2017年以合併基礎計算之營業淨利中已達75%左右。

公司信用評等(102-18)

■ 資本與獲利：資本水準在審慎的資本管理政策下維持強健

中華信評預期，由於裕融企業擁有審慎的資本管理政策，且備有增資計畫以支應未來幾季的業務成長所需，因此在未來兩年中應可將其資本水準維持在強等級，又因擁有來自所屬集團引薦的良好業務來源，且已與裕隆汽車各聯屬企業建立起緊密的合作關係，在過去幾年間以合併財報計算的平均資產報酬率穩定維持在1.5%以上，在商業景氣循環中獲利穩定。

■ 風險部位：資產品質與平均水準相當，但風險架構的完善程度較國內銀行業低

自2015年起，隨著裕融企業對中古車融資業務的授信控管轉趨嚴格，於2016年至2017年期間的資產品質維持穩定，新車業務的不良資產比持續維持在低於0.3%的水準，另外，裕融企業過去十年皆無損失紀錄，證明該公司持續產生的獲利能夠支應其自行吸收授信成本，中華信評認為裕融企業有限的風險集中性（因大多數客戶的分散特性所致）、以及該公司對準備提存與放款覆蓋能力之保守偏好，亦部分減緩了該公司所面臨的信用風險，中華信評預期，未來一至二年，裕融企業的資產品質應可繼續維持在可管理的範圍內，並對其處於擴張階段的中國以及菲律賓營運採取允當的風險控管措施。

■ 資金來源與流動性：在多樣化的資金來源及良好業務量的支撐下屬允當等級

中華信評評估認為，本公司具多元穩定的資金來源、且因身為國內第二大的汽車融資公司而擁有的強勁業務量支持下，其資金來源與流動性在允當等級。另外，裕融企業為上市公司以及其與母公司間的關聯性亦提供了額外的緩衝。前述支持有助於略微減緩該公司因倚賴躉售型資金來源而面臨的潛在風險。裕融企業主要係仰賴商業本票、銀行短期借款以及公司債等管道，調度營運所需資金，其餘則是由該公司的股東權益支應。中華信評認為，裕融企業信用品質良好的應收帳款所帶來穩定的現金流量亦為其流動性提供支撐。



重大主題管理

【GRI 重大主題 - 418 客戶隱私】

重大主題管理

【客戶隱私】

- 2018年未有侵犯客戶隱私或遺失客戶資料之投訴情事。
- 管理方針與評估(103-2、103-3)



項目	內容說明
重大主題	本章節對應GRI重大主題(418客戶隱私)，其內容涵蓋重大議題共計一項：「個資保護」。
承諾或目標	本公司將個資保護視為最優先且重要事項，於營運各環節力求客戶資料零外洩。
流程與運行	基於「個人資料保護法」，具體訂定個人資料安全維護與侵害情事處理流程並執行。 導入資安管理系統進行管制。
相關權責單位	經營管理處、行政管理處、營業服務處。
目標評量	資安管理系統之監控記錄。 客訴管理系統之統計分析。
評量結果	依現行評量機制係屬適用。

個人資料保護管理

基於「個人資料保護法」，裕融企業相當重視客戶隱私的確保，內部具體訂定個人資料安全維護與侵害情事處理流程、企業網路及電子郵件使用管理辦法，並導入資安管理系統進行管制。同時，要求每一個新進員工接受個資保護之教育訓練，並應簽署「員工承諾書」配合公司業務保密之需，以期全體員工確實了解及遵守本辦法之各項規定。

本公司以資訊部最高主管為資安召集人，定期彙整由監控資安事件主機所記錄之上網時數、造訪網頁以及電子郵件寄送具違反資安疑慮之資料列表呈報高階審閱，對於情節嚴重者，將由該部門主管出具報告說明，並提出因應改善對策與加強宣導。

客服知識管理

透過每月定期會議進行個案分享與研討，經客服團隊集思廣益提出因應對策，強化顧客服務，並且防範詐騙集團及不肖人士對公司的不法侵害。以知識管理的方式累積服務經驗，並將知識與經驗得以完整傳承。另透過數據分析的方式，掌握顧客群組特性，對逾期與呆帳等不同群組客戶提差異對策做有效管理。



A stylized landscape illustration. The background features rolling hills in shades of blue and white. In the foreground, there are green hills. On the left, a tree with a dark brown trunk and several large, rounded, purple and pink flowers stands on a small orange mound. The overall style is flat and modern.

重大主題管理

【客戶服務】

重大主題管理

【客戶服務】

- 2018年客訴結案率100%，回訴率低於1%。
- 管理方針與評估(103-2、103-3)

項目	內容說明
重大主題	本章節重大主題(客戶服務)，其內容涵蓋重大議題共計三項：「溝通管道」、「客訴處理效率」、「產品服務」。
承諾或目標	推出符合市場需要之產品與服務，提供多元溝通管道，創造持續性競爭力。
流程與運行	建構完整的顧客服務系統，訂定客訴處理程序，並提供多元申訴管道，由專人負責處理客訴案件。
相關權責單位	營業服務處。
目標評量	透過系統數位化程度與應用提升，提高服務客戶的便利性。
	健全客戶服務系統與作業流程，提高客戶服務效率以及維持高效客訴結案比例。
評量結果	依現行評量機制係屬適用。

聯合國永續發展目標
(Sustainable Development Goals · 簡稱SDGs)

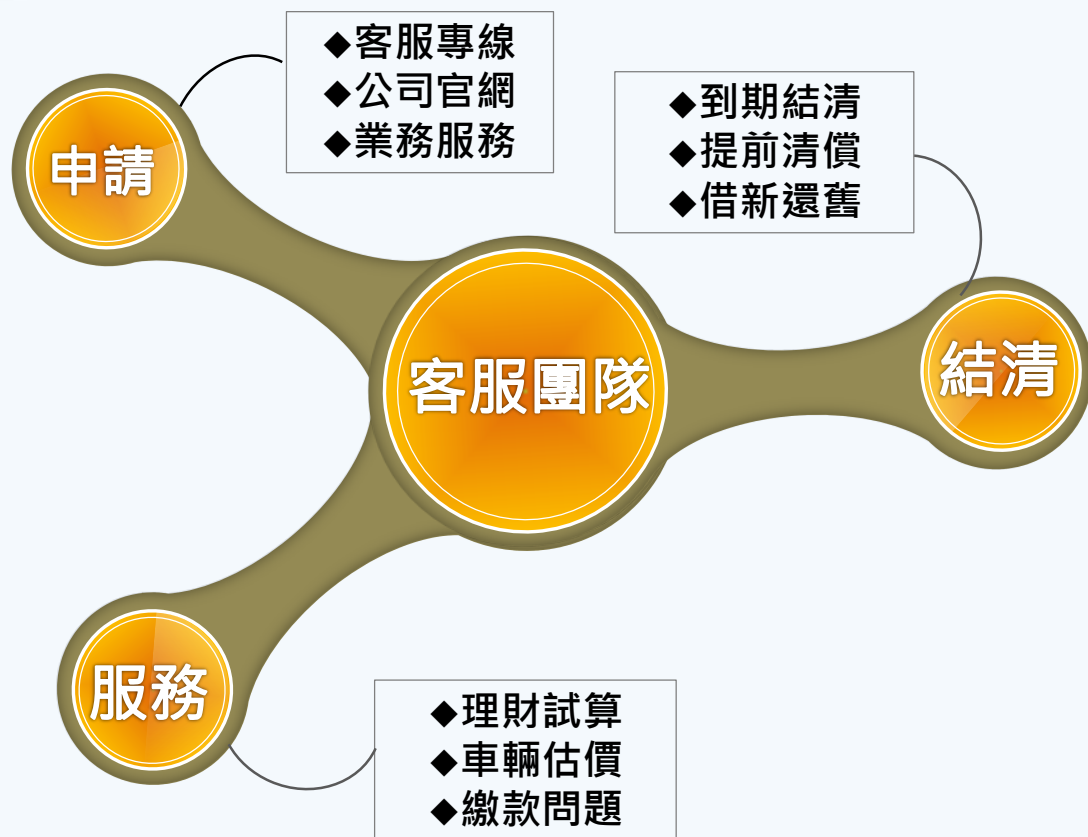


■ 本章節對應SDGs



顧客(產品)服務(102-6)

溝通管道



本公司在融資服務模式上，除了兼顧法律規範與服務效率外，同時秉持與時俱進，求新求變的基本精神，著力於整合資源創造價值，使顧客滿意為核心理念。

為使服務流程能滿足顧客需求，本公司建構完整的顧客服務系統，從申辦進件、業務服務、理財試算、車輛估價到結清辦理等，均有專業客服團隊竭誠服務。



數位化進件

行動進件APP

本公司於2017年導入新版APP進件，全面擴大數位化技術各項服務功能，數位進件主要功能包含一鍵上傳、審件補件、對保上傳、案件查詢、案件歷程等功能，搭配行動業代跳轉進件 APP、報表分析、通路商聯繫表與指派、打卡考勤等，跳脫傳統業務模式，縮短審件時效性，提供更具效率之客戶融資服務。



進件、補件、核貸通知秒懂

1. 直覺性操作設計，操作方便
2. 送件快速，商品快審進件
3. 隨時取得最新案件歷程與資訊
4. 線上對保與錄影、案件品質的最佳保障
5. 線上照會與通知取代傳統電話溝通
6. 推廣平台隨時掌握最新消息

時間就是金錢 TAC進件就是快

數位化進件

行動進件APP

優點1：直覺性操作設計

1. 畫面直覺式設計，業代不再找不到功能，操作更容易
2. 獨創9宮格快捷鍵設計，使用者減少操作階層，直接跳至該案件各項功能



優點2：送件快速，快速審件

1. 依照通路和身分控管功能權限，使系統有彈性依照單位開發專屬功能
2. 新車業務可直接key in申請書資料及快審進件，避免手寫資料辨識不清，有效爭取進件時間



數位化影像辨識技術

導入數位化影像辨識技術，針對相關文件如鑑價書籍進行影像辨識，以增加徵審案件回覆時效性及減少錯誤率；透過數位化科技技術及調整徵審流程進行案件分級作業管理，縮短作業流程提高案件處理速度，整體案件審件時效逐年提高。

優點：文件不漏傳，加快進件速度

1. 文件可**分類上傳**，系統顯示需上傳的文件不漏傳，加快進件速度
2. 照片浮水印功能，銀行件身分證，第二證件免另外加工，直接壓上用途字樣
3. 提供送件緩存功能，對付電信訊號不穩定區域



快速/分類上傳

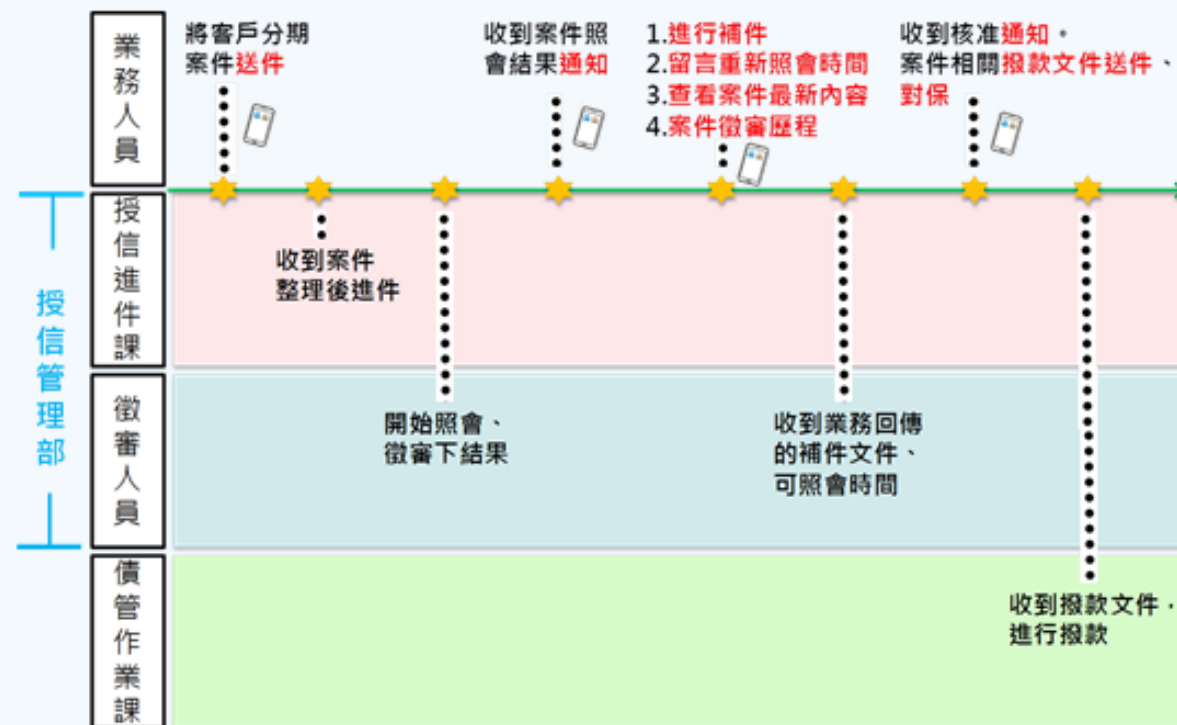


浮水印功能



送件傳檔緩存功能

透過手機隨時與授信單位即時互動



便利繳款方式

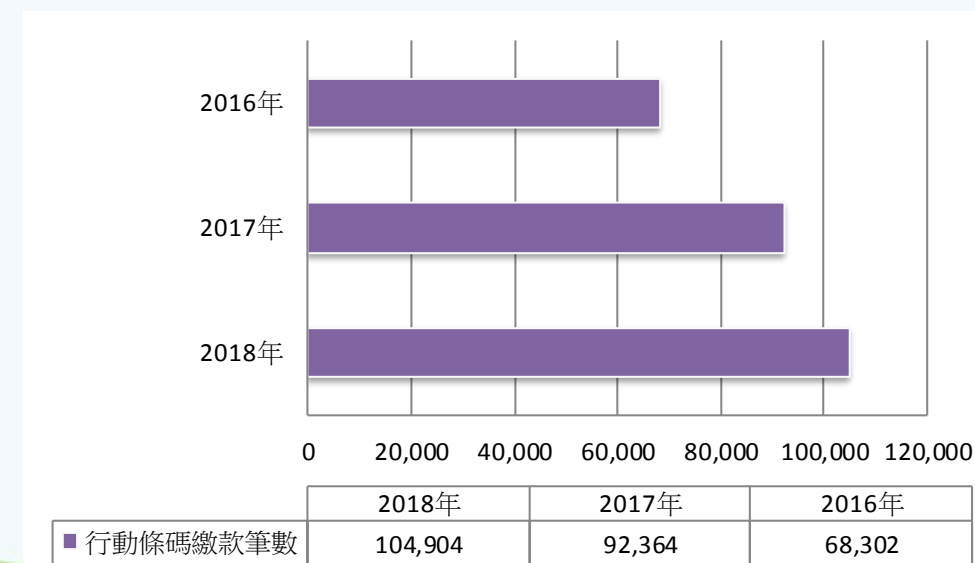
2017年導入ACH（自動轉帳轉入服務）與Each（線上申請自動轉帳轉入服務）；客戶可透過公司官網線上申辦自動轉帳轉入服務，不需列印紙本，不用親自臨櫃申請，即辦即用非常便利。對於正常繳款的客戶，提供多種方式，包括ACH、eACH、繳款單、銀行轉帳、郵局劃撥、發送簡訊行動繳款條碼，便利商店繳款等，使客戶的繳款能因支付方式的多元化而感到便利還款率隨之提高，亦能降低客戶忘記繳款的狀況，減少雙方無謂的處理時間。

為因應無紙化數位時代及客戶繳款便利性需求，自2018年Q3起新立約案件全面改以繳款通知書及行動條碼簡訊取代繳款單紙本，客戶無須攜帶紙本，可使用智慧型手機隨時繳款，除不影響客戶選擇、繳款方式及習性，亦可降低公司印刷郵寄成本及達到無紙化之優化成效。

行動條碼繳款

自2015年6月1日起，裕融主動以手機簡訊發送繳款條碼，客戶可選擇由系統發送繳款之行動條碼連結至手機，方便透過上網連結行動條碼，至各大超商繳款，提升客戶即時繳款之便利性，2016年透過行動條碼方式繳款共計約68,302筆，2017年增加至92,364筆，2018年更提高至104,904筆，大幅減少列印繳款單。環保減碳愛地球，乃企業責任與使命之一。

2016年~2018年以行動條碼繳款筆數逐年成長，如下圖所示（單位：筆數）



供應商管理(102-9、204-1、308-1)

為提供客戶優質服務，維持良好工作環境，在供應商的遴選上，除要求須為符合法令合格之供應商以外，尚須確保穩定性與在地化，目前公司百分百使用台灣在地廠商，以期促進在地經濟發展。

本公司於2017年制定「供應商管理暨廠商評鑑作業辦法」，設定供應商依產品別與專業別須提供或備有環保認證/環安衛機制/專業或永續標章，以共同建立符合企業社會責任的供應鏈。本公司主要供應商類型包括資訊採購、庶務採購、工程發包、印刷廠商、文具廚廁廠商、裝修設計公司、資訊類軟體及顧問服務等廠商等，裕融規範各供應商應承諾具備道德誠信、尊重勞工人權、遵守安全衛生法規及環境永續之目標。

裕融對供應商之重要規範

一. 勞工權益與人權

禁用童工、確保員工工時和薪酬應符合法規，並提供免於騷擾和歧視的工作環境，遵守勞工職業安全衛生相關法規，建立緊急災害應變機制，完善勞動災害與職業病之照護系統。

二. 環境保護

1. 建立環境管理系統，供應商應致力於減少或消除各種型式的浪費，(包括水和能源)，在設備、維修或生產過程中使用節能措施或通過回收、再利用或替代物料方式達成節能目的。
2. 供應商亦致力於減少污染物、有毒物及廢棄物之排放，並應妥善處理廢棄物，對於廢棄物之處理應符合相關規定辦理，以降低對自然環境之衝擊。

三. 誠信經營道德規範

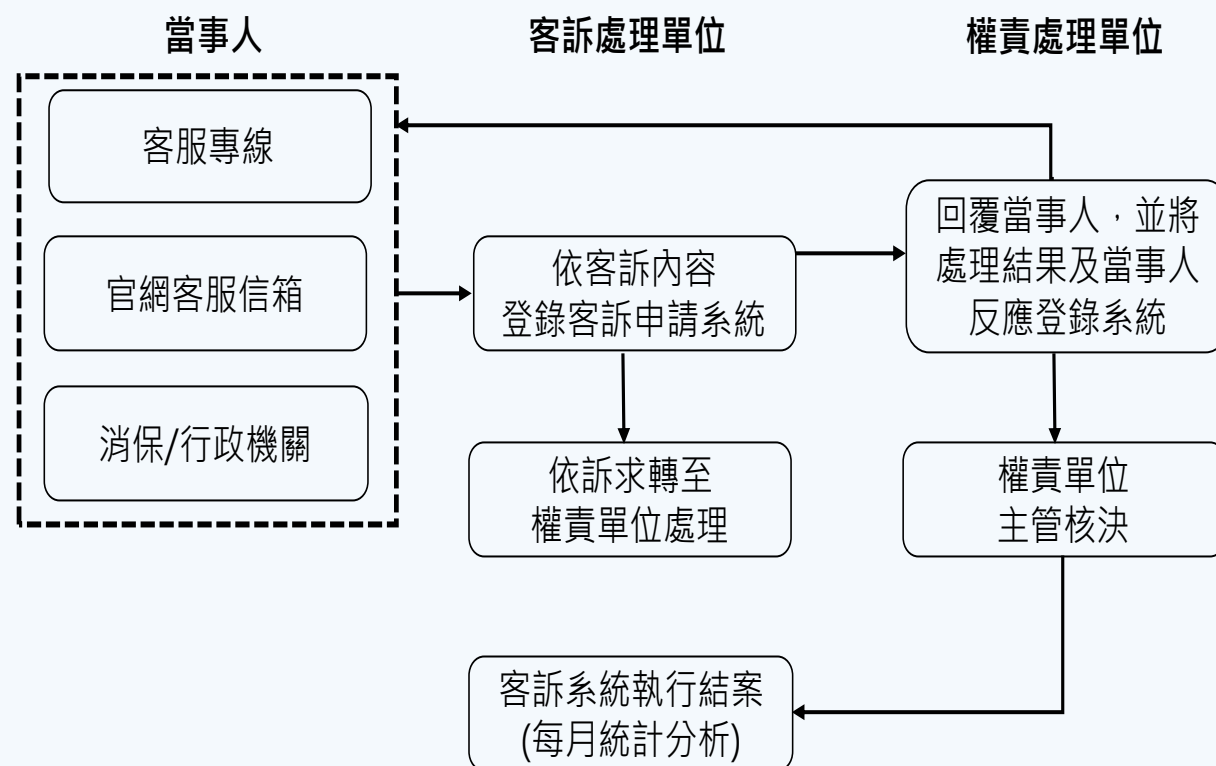
應遵循誠信經營守則及誠信經營行為指南等公司規範，遴選廠商時應考量供應商之道德規範，與供應商締約時，供應商應本著誠信經營原則，以公開與透明之方式進行交易，如涉有不誠信行為且其情節重大致本合約無法履行時，我方得隨時終止或解除契約。

客訴處理機制與成效

為妥善處理客戶申訴案件，訂定客訴處理程序（如下圖），並提供多元申訴管道，由專人負責處理客訴案件，以了解並回應客戶的問題，顧客可透過公司官網進行留言，或撥打0800免費客服專線進行意見陳述與溝通，客服人員於客訴系統作登錄，並交由權責單位進行處理，依公司內部的「客戶抱怨處理作業細則」規定，權責單位主管負責於客戶客訴提出3天內確認追蹤處理進度，客服人員每週產出客訴統計表連同記錄表交由部門主管備查。

2018年客訴案件為177件，已處理完畢之案件有177件，結案率100%，平均客訴處理時效約在三天內結案，回訴率低於1%。

客訴處理流程



A stylized landscape illustration featuring rolling hills in shades of green and blue. In the foreground, a tree with a dark brown trunk and a large, rounded canopy of purple and pink flowers stands on a green hill. The background consists of layered, wavy bands of light blue and white, suggesting a sky or distant hills.

重大主題管理

【GRI 重大主題 – 401 勞雇關係、402 勞/資關係】

■ 2018年績效摘要



勞資會議
全年召開四次



員工
平均受訓時數
成長11.6%

(相較於2017年)



員工
課程滿意度
成長3%

(相較於2017年)

■ 管理方針與評估(103-2、103-3)

項目	內容說明
重大主題	本章節重大主題(勞雇關係、勞/資關係)，其內容涵蓋重大議題共計一項：「勞資和諧」。
承諾或目標	提供具吸引力的薪資福利環境及人才培育系統，定期進行員工滿意度調查，建置員工意見園地，創造和諧勞資關係，堅強團隊陣容。
流程與運行	召開勞資會議，以加強勞雇關係，保障勞工權益。
	具備完善的績效考核與薪獎福利制度，並且切實執行。 規劃並執行年度教育訓練計畫，除外部專業機構之訓練外，更有內部核心職能之訓練與OJT (On Job Training)。
相關權責單位	行政管理處。
目標評量	勞資會議代表不因行使職權而有解僱、調職、減薪或其他不利之待遇。
	透過全體員工滿意度問卷調查，以利進行各項制度或軟硬體持續性的調整與改善。 推動健康職場認證。
評量結果	依現行評量機制係屬適用。

聯合國永續發展目標
(Sustainable Development Goals · 簡稱SDGs)



■ 本章節對應SDGs



薪酬福利與關懷照顧(201-3、401-2)

具市場競爭力的薪酬水準

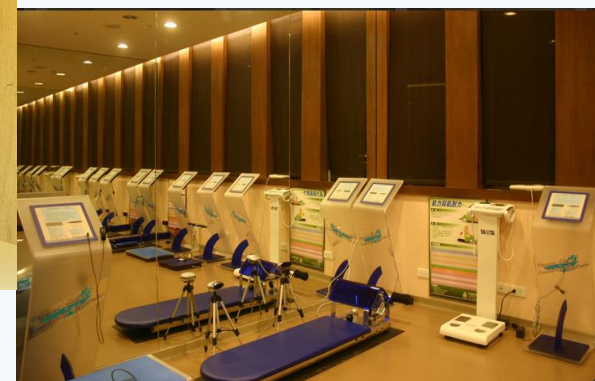
本公司除年薪12個月之外，另加發三節獎金，合計為14個月。並依據營運狀況與員工個人績效表現，加發年終獎金及年度員工分紅。每年皆會研調與評估金融業與同業薪酬水準，定期注意市場變化並進行年度調薪以回饋員工優秀表現，致力維持薪酬競爭力。

員工團體保險

本公司為員工投保團體保險，團保險種分為定期壽險、傷害險、傷害醫療險、住院醫療險、癌症險及職業災害險等。員工因疾病、意外事故或執行職務致傷亡者，除勞工保險各項給付外，另有團險保障作為公司對員工各項理賠之補助或撫卹。

年度健康檢查

員工的健康是安心工作的基礎，本公司每年評估設備優良並符合勞動部會商衛生福利部認可得辦理勞工體格及健康檢查之醫療機構，提供同業中較佳之健檢項目，定期安排所有同仁進行健康檢查，並依同仁需求提供多種不同類別、多樣化的優惠檢查套裝選項，相關費用由公司補助，並擴大開放同仁眷屬適用員工優惠價格，共同參加健檢。



薪酬福利與關懷照顧(201-3、401-2)

退休金制度

因應政府法令變更，自2005年7月開始，本公司之員工退休金區分為依舊制及新制退休辦法計算。相關管理辦法說明如下：

舊制退休金

係依「勞動基準法」訂定，適用對象為2005年6月30日以前受聘之員工且目前在職者。本公司按員工每月薪資總額百分之二提撥員工退休基金，交由勞工退休準備金監督委員會以該委員會名義存入台灣銀行(原中央信託局於2007年間併入台灣銀行)之專戶。

新制退休金

係依「勞工退休金條例」訂定，適用對象為2005年7月1日以後新進之員工及2005年7月1日前到職之員工選擇新制退休金者(舊有年資仍予保留)。提撥標準為本公司依員工每月工資之百分之六，按月為員工提繳退休金至個人退休金帳戶。員工亦得在每月工資之百分之六範圍內自願提繳。



薪酬福利與關懷照顧(201-3、401-2)

專業護理師

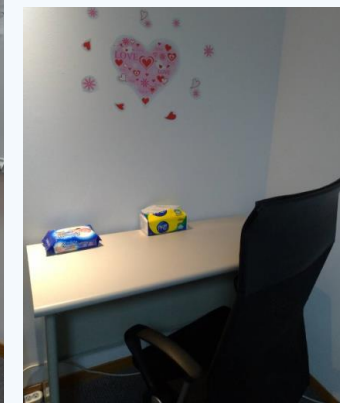
裕融企業進用一位具護理師資格的同仁，並於台北市衛生局進行執業登記，除日常協助同仁保健諮詢外，定期提供健康觀念及疾病預防的衛教宣導，時時刻刻為同仁的健康把關。

企業(視障)按摩師

裕融企業進用二位具身心障礙身分的按摩老師，除提供弱勢就業機會，亦抒解同仁工作壓力。

哺(集)乳室設置

為維護女性職員母乳哺育之權利及友善環境，本公司增設安全舒適的哺集乳室，制定哺集乳室使用規則，以有效管理維護及提供員工衛生舒適哺集乳之環境，達最佳使用效益。

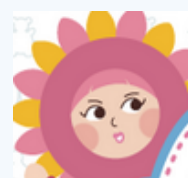


育嬰留停與復職(401-3)

2018年享有育嬰假及實際使用育嬰假員工數

	男	女	合計
享有育嬰假的員工數	6	13	19
實際使用育嬰假的員工數	1	5	6

備註：享有育嬰假的員工數以2018年申請產假、陪產假及育嬰留停者為計算基礎。



育嬰假後留任狀況

	女	男	小計
育嬰假後於 2018 年應復職的員工數(A)	7	1	8
育嬰假後於 2018 年實際復職的員工數(B)	3	0	3
復職率(B/A*100)	43%	0%	38%
育嬰假後於 2017 年實際復職的員工數(C)	4	-	4
於 2017 年復職 12 個月仍在職的員工數(D)	2	-	2
留任率(D/C*100)	50%	-	50%

職業安全衛生

績優健康職場

本公司藉由作業現場訪視、職場健康促進問卷及勞工健康檢查資料評估員工的健康需求，依需求舉辦講座及成立運動型社團，同時透過內部郵件對全體員工進行衛教宣導，並將健康職場相關規劃，分別導入至子公司，獲國健署績優健康職場、台北市績優健康職場、健康職場促進標章等榮耀肯定。

主要作為如下：

一. 健康職場促進標章-保健小教室

2018年度依據國民健康署、疾病管制署、中央健保署、醫療時事新聞及職場常見疾病預防，發佈23則健康衛教宣導，平均每月發佈1.91則衛教宣導，並於辦公室健康小 地公佈欄定期張貼職場安全及疾病預防相關海報。

二. 健康職場促進標章、績優健康職場-健康職場(講座)

近年來國人深受2018年度導入國泰綜合醫院及大安健康中心之醫師、護理師、職能治療師、運動教練及急救協會指導員，協助辦理19堂健康相關課程，課程時數共25.5小時，總參與人次為391人次，平均滿意度為88.73%，課程內容包含菸害防制、營養相關課程、哺育兒女大小事之乳房及嬰兒按摩與副食品添加、職業疾病之預防、健走真簡單、糖尿病日常保健、遠離心血管疾病預防三高、CPR+AED及心理衛生，以增加同仁對健康的知能。

職業安全衛生

績優健康職場

本公司藉由作業現場訪視、職場健康促進問卷及勞工健康檢查資料評估員工的健康需求，依需求舉辦講座及成立運動型社團，同時透過內部郵件對全體員工進行衛教宣導，並將健康職場相關規劃，分別導入至子公司，獲國健署績優健康職場、台北市績優健康職場、健康職場促進標章等榮耀肯定。

【衛生福利部國民健康署健康績優職場-活動躍動獎】

由勞動部職業安全衛生署副署長周登春頒發



【台北市衛生局績優健康職場獎】

由台北市市長柯文哲頒發



主要作為如下：

一. 健康職場促進標章-保健小教室

2018年度依據國民健康署、疾病管制署、中央健保署、醫療時事新聞及職場常見疾病預防，發佈23則健康衛教宣導，平均每月發佈1.91則衛教宣導，並於辦公室健康小 地公佈欄定期張貼職場安全及疾病預防相關海報。

【健康促進標章】

由大安健康服務中心頒發



【CPR課程】



二. 健康職場促進標章、績優健康職場-健康職場(講座)

近年來國人深受2018年度導入國泰綜合醫院及大安健康中心之醫師、護理師、職能治療師、運動教練及急救協會指導員，協助辦理19堂健康相關課程，課程時數共25.5小時，總參與人次為391人次，平均滿意度為88.73%，課程內容包含菸害防制、營養相關課程、哺育兒女大小事之乳房及嬰兒按摩與副食品添加、職業疾病之預防、健走真簡單、糖尿病日常保健、遠離心血管疾病預防三高、CPR+AED及心理衛生，以增加同仁對健康的知能。

職業安全衛生

安全舒適的辦公環境

裕融注重辦公環境舒適性的每個細節，包括採光是否充足，動線是否流暢，員工間無礙的溝通空間條件等，以及營造舒適清潔的如廁空間、提供電器俱全的茶水間等，讓員工感到輕鬆與便利，都是在空間規劃必要考量項目；飲水機每日由專人進行外觀的檢視及清潔，定期每2個月進行保養，平均2-3個月更換濾心，確保同仁飲用水之健康。而在室內空氣品質部份，透過空調主機作室內外空氣交換維持室內空氣品質，並作定期保養，以及每日室內清潔，維持良好的辦公環境。



為提供員工一個安全衛生的工作環境，本公司訂定「職業災害及公傷補償」保障職業災害勞工之權益，每年均依規定進行消防檢測，確保消防系統與設備作用正常，維持警示功能。在行動及急救方面，公司內部設有AED自動體外心臟去顫器乙台，2018年共舉辦4場AED&CPR課程，各區域同仁參與各項環安衛訓練，受訓及取得證照項目包含急救人員15人、護理人員1人、防火管理人1人及甲種/乙種/丙種職業安全衛生業務主管8人，完善建立友善的職場環境，除此之外，本公司鼓勵同仁上下兩層樓以內善加利用步行樓梯，製作鼓勵小語貼於樓梯間隔，並於樓梯間鋪設防滑地，貼上消防標語，提高安全，並於大樓入口處裝設身障坡道與扶手，於電梯樓層按鍵上加裝盲人點字設備，方便視障人士使用。

經營團隊激勵活動

因公司開拓東南亞事業菲律賓，故於2018年選擇南臺灣最高峰-北大武山做為事業南向的象徵，由總經理帶領主管一同攀登，活動中希望能夠培養團隊默契、凝聚團隊氣氛，登址過程中，鍛鍊參與主管的身、心、靈健康，藉由汗水、意志力及團隊合作的堆積下登址成功。在順利登址成功後遠眺太平洋、台灣海峽及巴士海峽，意向公司事業往東南亞更邁進一步，也讓每位參與的主管留下最美的記憶。未來在工作之餘將持續規劃經營團隊系列挑戰活動，期望增進主管之間的交誼與互動機會，透過多元化的休閒活動安排，創造更充實歡樂的健康職場。



社團活動

為倡導員工利用工作之餘休養身心，增進員工情感交流，本公司職工福利委員會於2018年舉辦國內外員工旅遊、家庭日活動、電影賞析、裕隆集團融資事業群聯歡晚會活動，並於北中南區分別成立了14個社團，分別為綜合體育社(台北、台中)、攝影社(台北)、保齡球社(台中)、桌遊社(台中)、羽球社(台北、新莊、台南)、烘焙社(台北)、英語研習社(台北)、露營社、有氧運動社(台北、台中)、拳擊有氧社，更於鼓勵各區域所有同仁依興趣自行參與，創造一個身心平衡的工作環境。

【有氧運動社】



【露營社】



【拳擊有氧社】



【桌遊社】



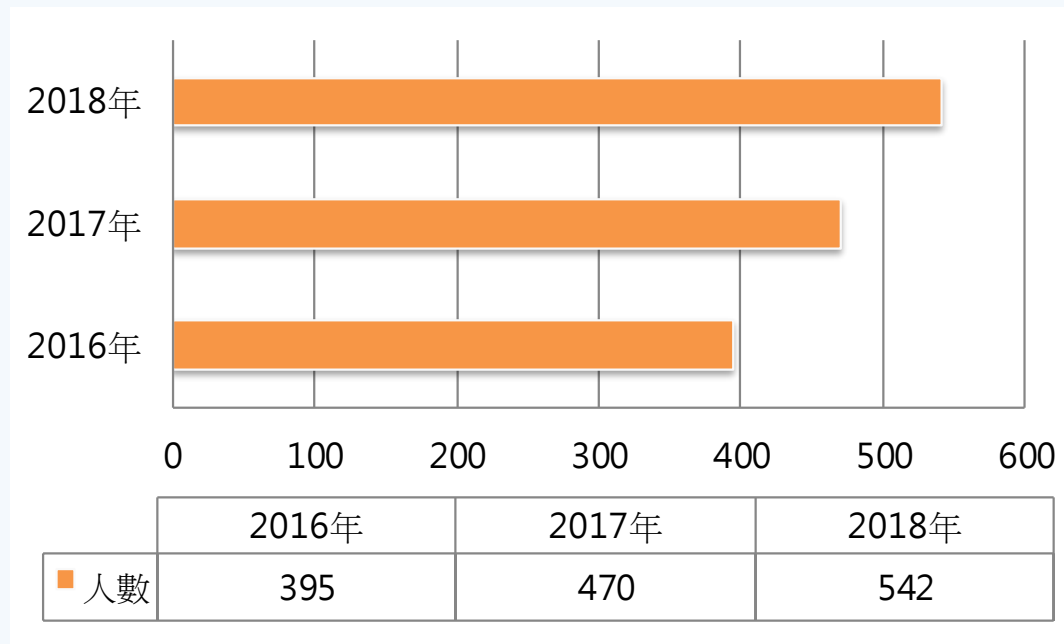
2018年本公司人力結構(102-7、102-8、405-1)

本公司2018年員工總數542人，相較於2017年增加了72人，本公司員工皆為正職人員(本公司無兼職類型員工)，整體而言，本公司規模及員工人數均穩定成長，且女性員工晉升管理職亦佔合理比例，如下列各圖所示：

		女	男	小計
聘僱合約類型	不定期契約	336	195	531
	定期契約	11	0	11
	正職員工小計	347	195	542
非正職	派遣契約	0	0	0
員工總數		347	195	542

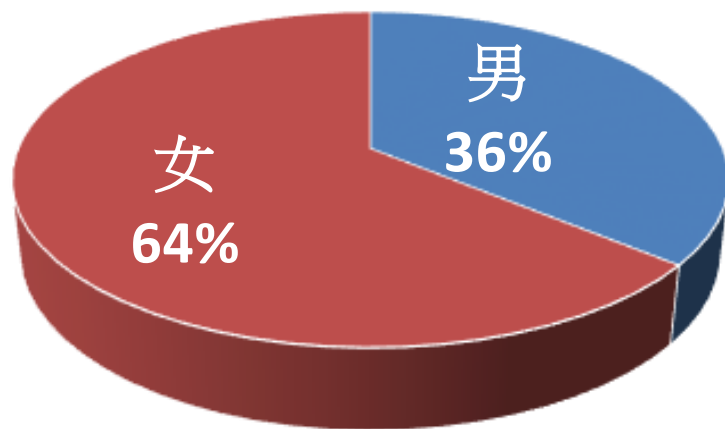
本公司近三年員工人數情形

(單位：人)



本公司男女員工佔比

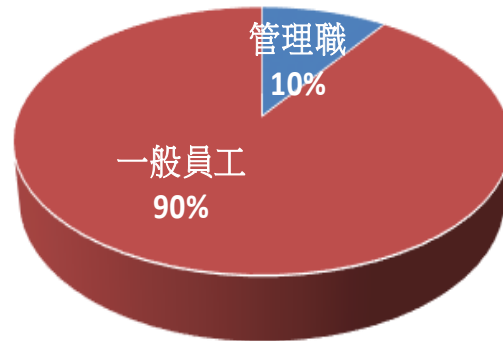
男員工	195人
女員工	347人
合計	542人



■ 男 ■ 女

本公司管理職佔比

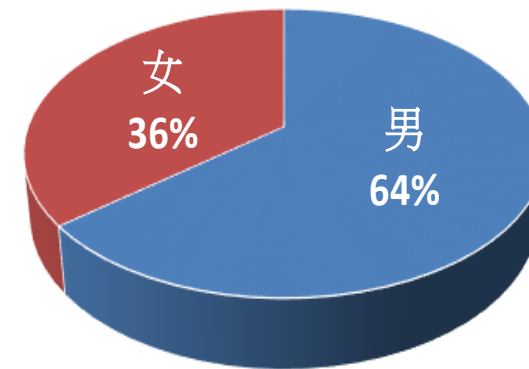
管理職	53人
一般員工	489人
合計	542人



■ 管理職 ■ 一般員工

本公司女性管理職佔比

男性主管	34人
女性主管	19人
合計	53人

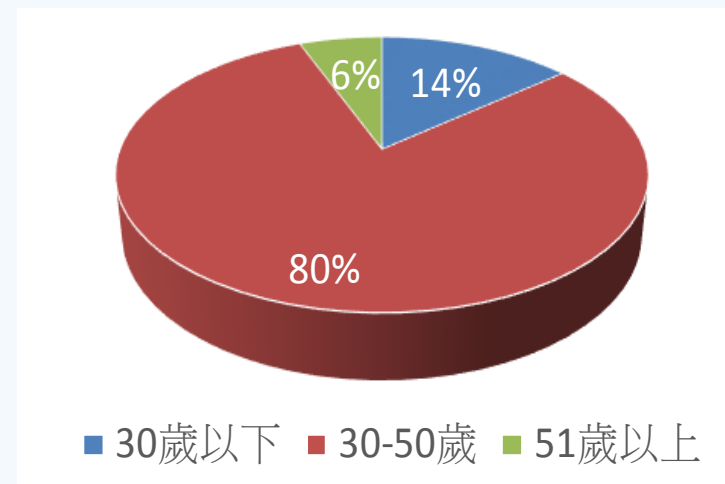


■ 男 ■ 女

2018年本公司員工年齡分佈(405-1)

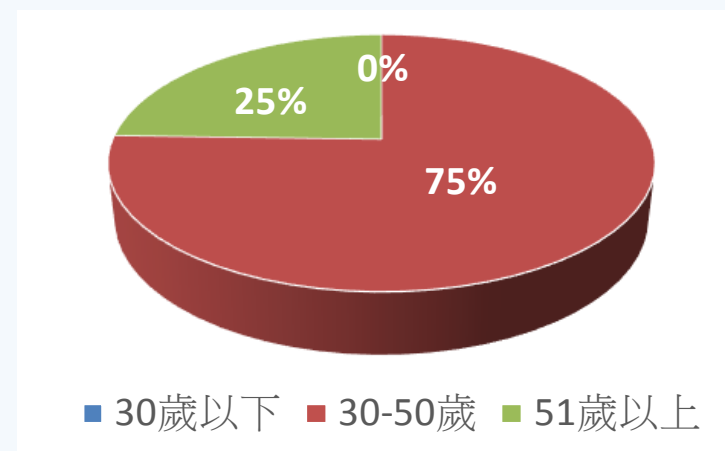
一般員工年齡分佈

員工 總數	性別	年齡			小計
		未滿30歲	30-50歲	滿51歲以上	
542	女	52	282	13	347
	男	23	150	22	195
	小計	75	432	35	542



管理職年齡分佈

管理職 總數	性別	年齡			小計
		未滿30歲	30-50歲	滿51歲以上	
53	女	0	15	4	19
	男	0	25	9	34
	小計	0	40	13	53



重大主題管理

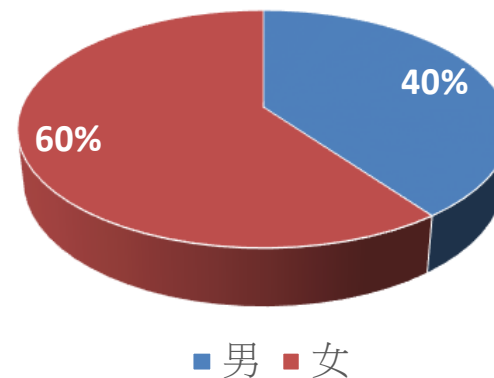
【勞資關係】

2018年本公司新進員工性別及年齡分佈(405-1)

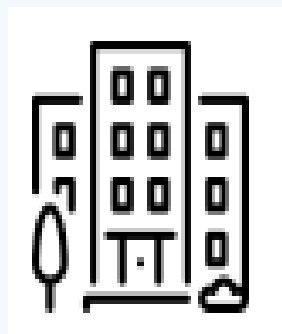
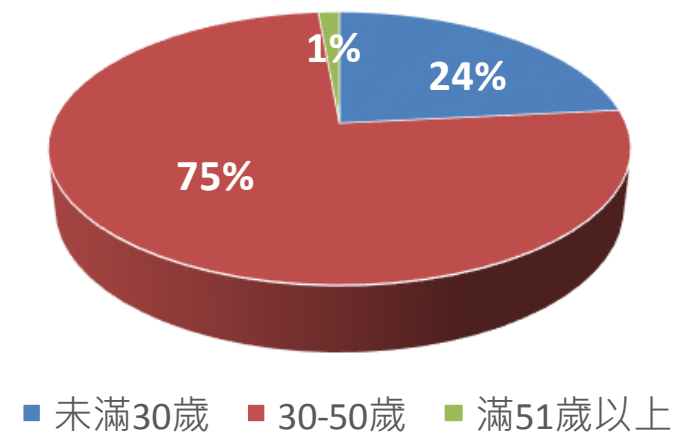
2018年新進員工218人，性別及年齡分佈如下：

員工總數	性別	年齡			新進員工	2018年新進員工比例(%)	2017年新進員工比例(%)
		未滿30歲	30-50歲	滿51歲以上	總數		
					2018小計		
542	女	33	97	1	131	24.16%	22.97%
	男	18	67	2	87	16.05%	15.74%
	小計	51	164	3	218	40.22%	38.72%

新進員工性別分佈



新進員工年齡分佈

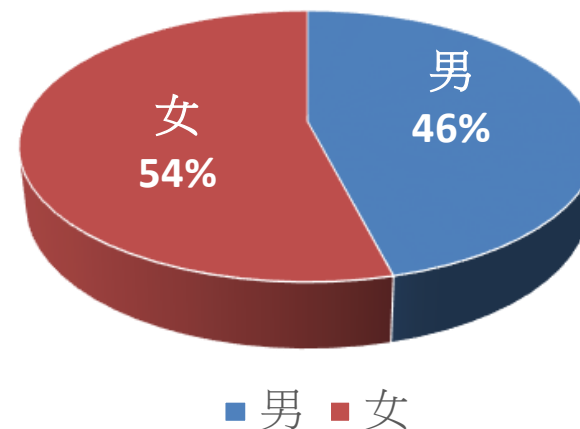


2018年本公司離職員工性別及年齡分佈(405-1)

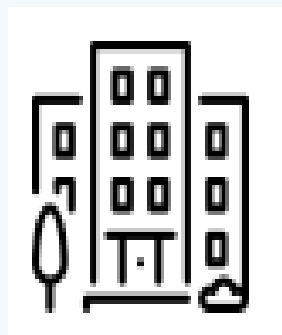
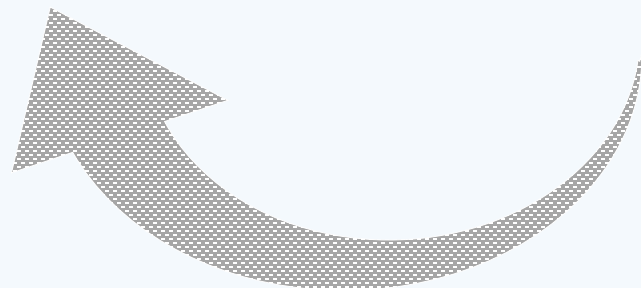
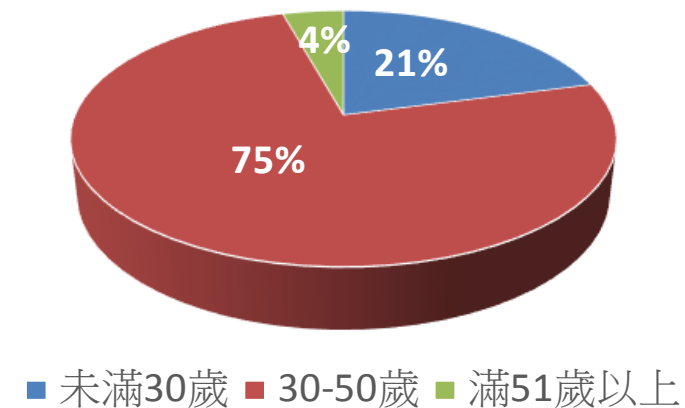
2018年離職員工163人，性別及年齡分佈如下：

員工總數	性別	年齡			離職員工總數	2018年離職員工比例(%)	2017年離職員工比例(%)
		未滿30歲	30-50歲	滿51歲以上	2018小計		
542	女	21	64	3	88	16.23%	12.55%
	男	13	58	4	75	13.83%	8.93%
	小計	34	122	7	163	30.07%	21.48%

離職員工性別佔比



離職員工年齡佔比



性別平等待遇

本公司因應業務所需，具備多種類薪酬制度，各類制度皆依員工專業與績效目標給予不同薪酬。本公司任用與敘薪，明文規定係考量職缺需求，以及人員專業年資、績效表現、外部市場薪資水準、內部薪資制度與水平及個人希望待遇等多項因素，完全不因性別或地區而有所不同，希望達到專業專用，適才適所之效益。另外，本公司晉升與績效調薪，係依同仁績效表現與職涯發展進行考量，確實達到尊重各個部門與職務之專業，而未因男女而有所不同之待遇。

2018年性別與職務別之訓練績效統計

性別	訓練時數		上課人數		平均受訓時數	
	管理職	非管理職	管理職	非管理職	管理職	非管理職
女	1217	1524	133	825	9.15	1.85
男	401	2373	43	502	9.31	4.73

註：管理職為課主管(含)以上主管

本公司對於同仁教育訓練之設計與訓練，主要以職務階層與專業職能進行考量，對於同仁訓練規劃與受訓需求皆相當重視且一視同仁，依統計結果非管理職之男女性同仁之平均受訓時數相近。

目前男性管理職受訓時數較多，主要係因資訊單位之主管皆為男性，且因公務所需之資訊類外訓時數偏高所致。

性別平等待遇

本公司因應業務所需，具備多種類薪酬制度，各類制度皆依員工專業與績效目標給予不同薪酬。本公司任用與敘薪，明文規定係考量職缺需求，以及人員專業年資、績效表現、外部市場薪資水準、內部薪資制度與水平及個人希望待遇等多項因素，完全不因性別或地區而有所不同，希望達到專業專用，適才適所之效益。另外，本公司晉升與績效調薪，係依同仁績效表現與職涯發展進行考量，確實達到尊重各個部門與職務之專業，而未因男女而有所不同之待遇。

2018年性別與職務別之訓練績效統計(404-1)

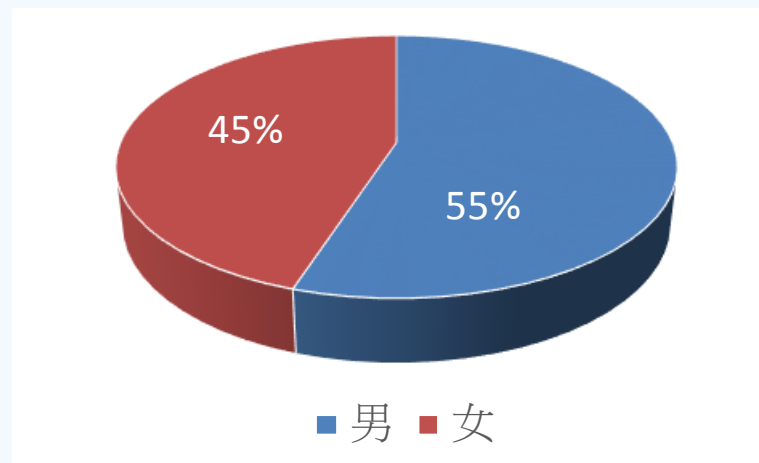
性別	訓練時數		人數		訓練人次數		平均受訓時數	
	管理職	非管理職	管理職	非管理職	管理職	非管理職	管理職	非管理職
女	271	2,125	33	389	106	1,460	8.2	5.5
男	2,727	1,635	54	223	184	848	50.4	7.3

註：管理職為課主管(含)以上主管

本公司對於同仁教育訓練之設計與訓練，主要以職務階層與專業職能進行考量，對於同仁訓練規劃與受訓需求皆相當重視，不分性別而一視同仁，唯統計平均受訓時數結果以男性同仁之時數較多，主要原因係因資訊部門因公務所需之資訊類外訓課程時數較長、申請比例較高，且資訊部門同仁以男性比例為多所致。

性別工作平等環境

公司在薪資與升遷並不以性別作考量，2018年男女升遷比例情形：



人權平等

裕融企業關心每一位員工之權益，遵守相關勞動法規及尊重國際公認基本勞動人權原則，保障員工之合法權益及雇用政策無差別待遇等，於人員聘僱薪資、績效考核及晉升機會不會因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、性別、容貌、五官、殘障或以往具有工會會員身分而予以歧視或給予不平等待遇。

勞雇關係、勞/資關係(102-40)

勞資會議

本公司2018年共召開四次勞資會議，以加強勞雇關係，保障勞工權益，期間並未有勞資會議代表因行使職權而有解僱、調職、減薪或其他不利之待遇，受集體協商協定保障之總員工數比例為100%(勞資會議討論事項所適用範圍為全體員工)。

資遣預告規定(402-1)

本公司依法依工作年資之預告期間預告勞工，假如未能預告亦折算工資發給；被資遣同仁可於預告期間內，每星期請2日有薪外出假謀求工作，並發給「非自願性離職證明書」及資遣費。

資遣預告期間規定如下：

- 繼續工作3個月以上1年未滿者，於10日前預告之。
- 繼續工作1年以上3年未滿者，於20日前預告之。
- 繼續工作3年以上者，於30日前預告之。

員工意見信箱

本公司以多種方式維持與員工間良好的溝通管道，亦設立員工意見信箱，同仁對於現行制度流程、業務執行、公司發展等議題，皆可提出提案建議或意見，員工信箱受理者直接由行政中心最高主管擔任，不會有其他人員參與，對提出建議者具一定之保密性，受理之建議將交由相關單位研擬，以期促進和諧員工關係。

員工滿意度調查

員工是公司重要資產，也是重要的利害關係人之一，為了解同仁對於公司各項制度、設備環境、主管領導能力等構面之滿意程度與意見，透過全體員工滿意度問卷調查，以利進行各項制度或軟硬體持續性的調整與改善。

年度員工滿意度調查七大構面

構面		範圍說明
一	公司政策願景	公司政策與方向願景
二	主管領導與管理	主管領導風格、管理方式
三	公司氣氛與作業	工作量、同事相處、工作壓力
四	薪資報酬與福利制度	月薪、年薪、調薪、公司與福委會福利
五	績效考核/晉升制度	考核、晉升
六	教育訓練制度	現行教育訓練與計畫
七	辦公室環境與硬體設備	辦公室環境、設備

經由統計分析後，針對滿意度相對值或絕對值較差者，或是較前一年為退步的項目，會進行深入研討與探究要因，擬定對策經核可後，會納入年度計畫的重點工作項目。觀察2018年度員工滿意度分數持續成長，可知同仁對於公司整體滿意程度持續提升，然而本公司希望達到更具體確實之優化方向，特別增加訪談機制，以聚焦且深入式訪談了解個別員工對於公司政策、工作與薪酬環境之具體的期待，並彙整意見以評估優化。



員工滿意度調查

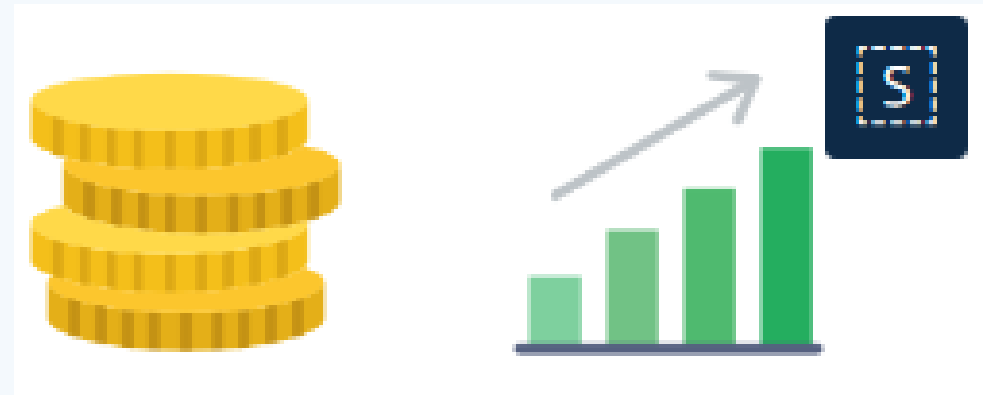
以2018年為例，整體員工滿意分數成長已達相當之水準，與去年滿意度比較呈現微幅上升，我們更具體化訪談核心同仁對於公司之建議與期待，透過具體建設性之意見，確實評估分析與擬定改善對策，並將每月追蹤改善成效，綜合前三年的同仁意見反饋，未來推動的相關機制與措施如下：

- 教育訓練體系：擴大安排各階層員工訓練課程，鼓勵跨部門學習，形塑學習型組織文化，因應科技進步，導入FB視訊直播授課，讓全台各地辦公室同仁，如有想參加的課程，都能一同上課，公務繁忙之同仁，也可於課後收看視訊重播，共同參與教育訓練，提升自我的能力。
- 精進年度晉升制度：依據各職等晉升原則與員工績效表現連結之規範，力求公正及完善員工職涯，如有特殊傑出表現之人員，也可進行破格晉升之提案，避免優秀人才遺珠之憾。
- 持續同業薪酬調查：確保公司薪酬市場競爭力，勉勵辛勤工作之同仁。
- 持續優化績效考核制度：除將年度考核制度劃分為上下半年考核，以及時確認工作表現與工作目標，另將主管與員工分類評比，提升考核公平性。
- 提案公司福利制度：每年參考員工調查意見，提案多樣化福利制度，並依據同仁需求，成立跨單位之活動小組，由同仁自行規劃福利活動，更貼近同仁需求。
- 持續進行員工信箱制度：公司具有通暢的員工溝通與表達意見之管道，直接由行政中心主管管理員工信箱，以確保每名員工之意見，都能確實反應。
- 定期檢視部門人均產值機制：觀察人力配置變化與適宜性。

完善的績效考核制度與辦法

本公司具備完善的績效考核制度，並且切實執行。對於員工職涯規劃，主管與同仁可利用每年兩次績效考核時機共同確認過往工作成效以及未來工作目標，找出員工職能缺口進行強化，給予教育訓練或輪調培訓，以提昇與擴大員工工作能力及專業，以精進或擴大員工職涯發展。

另外，為優化績效考核制度，特別全面調研金融同業考核制度，調整並增加員工績效考核頻率，以達即時督導與激勵同仁工作表現，落實與符合績效考核精神，本公司並依規定於員工工作規則中明列資遣相關法條及細部規定，以為勞雇雙方共同知悉與遵守。



人才培育與訓練(405-1)

本公司2016年-2018年內訓暨外訓教育訓練總表如下：

年度	2016年	2017年	2018年
內訓課程數(堂)	76	123	127
訓練總時數(小時)	3,914	5,254	6,758
年度訓練總費用(元)	723,335	595,958	615,146
員工平均受訓費用(元)	1,831	1,268	1,135
員工平均受訓時數(小時)	10.7	11.2	12.5
課程滿意度(%)	92%	92%	95%

(註1)

註1：

2018年訓練總費用相較2017年增加，但員工平均受訓費用卻減少，主要因2018年為提升員工身心靈健康及員工對健康的知能，行政中心積極爭取政府委外專案補助輔導課程訓練資源，導入健康職場通識類課程。

本公司近三年內部教育訓練統計

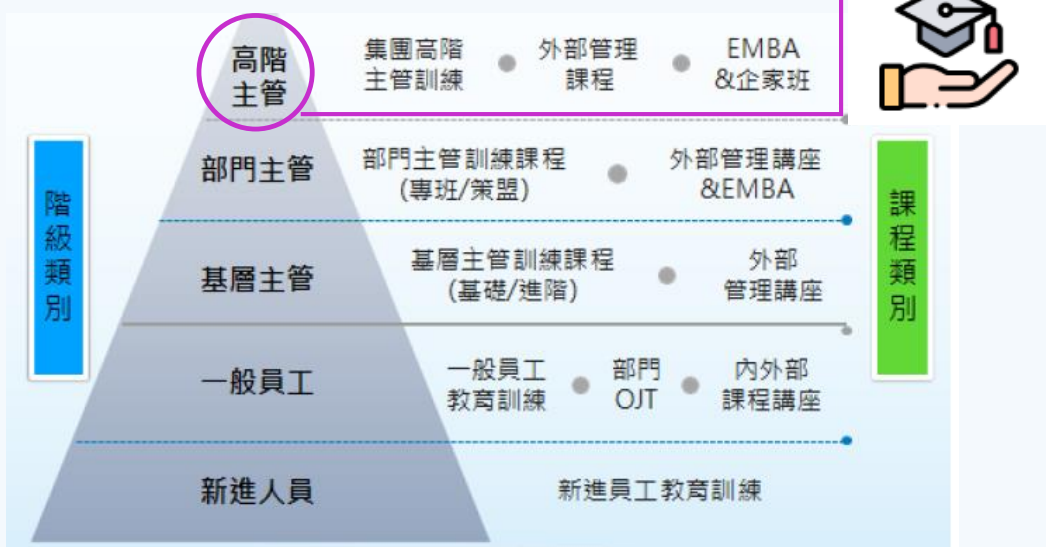
觀察近三年教育訓練現狀可知「員工平均受訓時數」維持10-12小時的時數，平均受訓次數提高到3~5次，且課程平均滿意度成長維持於92~95%之間，整體而言可知訓練效益與成果穩定。

年度	男		女		總計	
	參訓人次	參訓時數	參訓人次	參訓時數	總人次	總時數
2016	528	1,103	733	1,263	1,261	2,366
2017	1,016	1,744	1,410	2,147	2,426	3,891
2018	1,006	1,718	1,551	2,060	2,557	3,778



裕融企業以塑造學習型環境，健全員工職涯發展為目標，現階段已依進度完整建立員工教育訓練體系與制度，每年度皆確實依公司發展與政策結合員工職能與需求，擬定年度教育訓練計畫表並確實執行之。裕融企業之教育訓練除外部專業機構之訓練外，尚有內部核心職能之訓練，配合OJT (On Job Training)，提升員工專業與工作勝任度。並提供同仁大學或碩士學位學分之訓練費用補助，並鼓勵員工參與外部專業訓練機構舉辦的課程或講座、英語課程等，同時編列個人外訓費用補助預算金額，期望以多方面的訓練方式，全方位提供同仁各種教育與訓練機會。

教育訓練規劃架構



高階主管訓練

裕融企業針對公司高階主管特別設計及新增碩士學位教育訓練補助機制，以期工作經驗豐富之高階主管，透過學習提昇與開拓視野，以及結合學術與實務，提升公司現職系統主管、儲備系統主管、儲備外派集團或海外之專業領導管理能力，2017年共計2位高階主管參與台灣大學(PMBA)及政治大學企家班之碩士學位學程，2018年仍持續進行。

教育訓練規劃架構



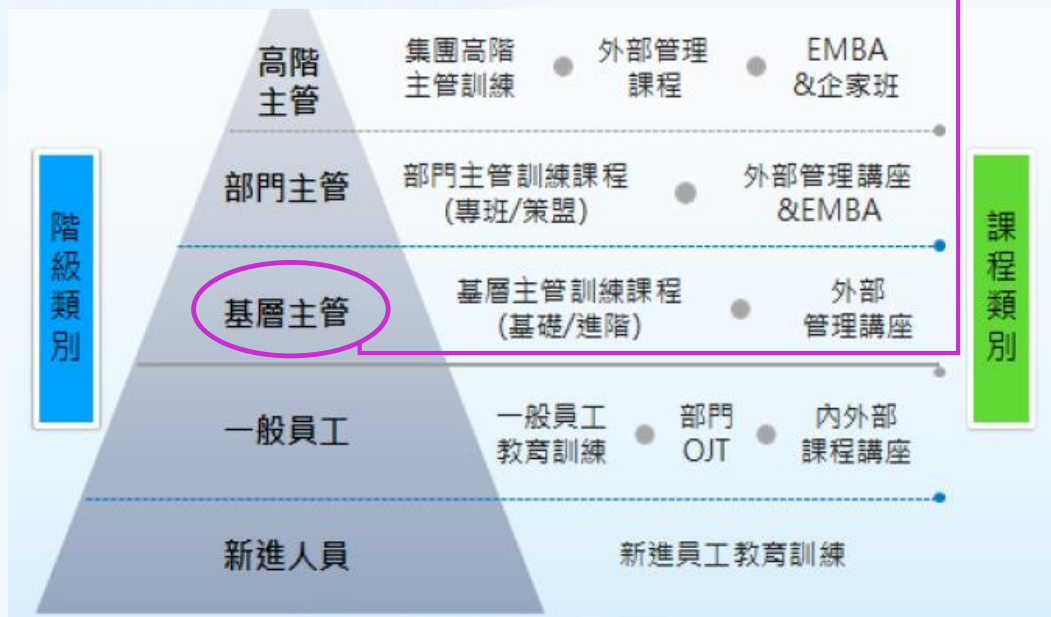
部門主管訓練

部門主管擔負領導同仁配合公司發展策略前進的重要職責，針對部門主管訓練設計，以公司中長期發展規劃方向為主，提昇主管的專業職能。2018年公司為定期提供各主管們於產業發展趨勢的新資訊，並提升未來發展的市場敏銳度，規劃每兩個月乙次的新事業發展課程，以及每半年乙次的財務報表專業課程，透過定期性的培訓，使主管們熟悉企業外部環境的發展與變化，與企業共同成長。

另外，2018年更首度新增每季乙次的「讀書會機制」，使主管們透過各面向之學習方式，建立與達成目標共識，亦能在工作忙碌的日常，以較輕鬆的方式互相認識與交流，亦充實主管必備的管理能力。



教育訓練規劃架構



基層主管訓練

為計畫性培育人才，以能滿足未來公司擴大業務範疇之人力所需，尤以基層主管之基礎打底更為重要，故於2015年開始，建立基層主管系列訓練課程，並導入認證制度。針對具有發展潛力、能力績優的員工，以及在職基層主管，依組織職能與職務需要，設計四大類課程，包括經營理念與管理、領導統御與激勵、管理工具與技能、海外事業與發展等，共計21堂課，45小時，現已63名通過培訓認證，課程集中於三個月內完成，課程紮實多面向獲得主管及同仁的認可，整體滿意度高達99%，2018年除了明確區別調研各階層訓練需求且調研結果參訓學員與講師對於現行機制皆表達肯定與認同之外，更針對行之有年之基層主管訓練進行機制優化。



重大主題管理

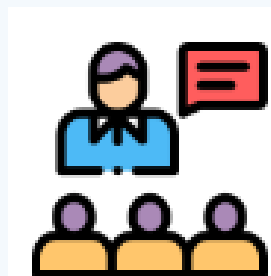
【勞資關係】

教育訓練規劃架構



2018年基層主管訓練課程

序號	課程名稱	序號	課程名稱
1	融資事業願景與中期計畫制定	12	能源業務發展策略與業務推動
2	目標訂定/專案管理與績效管理	13	台灣電商營運模式與TAC電商發展策略
3	專案簡報製作與報告技巧	14	資訊安全與個資保護
4	人才招聘與面試技巧	15	YRS商品營運策略
5	預算與財務報表分析	16	合約制定與法務催收
6	公司治理與企業文化	17	大陸金融市場與監管法規介紹
7	資訊系統發展與應用	18	大陸汽車金融市場與競爭分析及汽車電商發展概述
8	東南亞金融市場介紹及融資事業東南亞發展計劃	19	大陸企金業務(設備融資)與通路發展概述
9	部屬培育、績效面談與工作指導	20	大陸企金業務管理與行動數位化發展策略
10	授信準則與風險管理	21	大陸中古車通路發展與與進入策略分析
11	SCC貨車市場分析及通路發展策略	22	大陸二手車電商發展與線上金融概述



教育訓練規劃架構



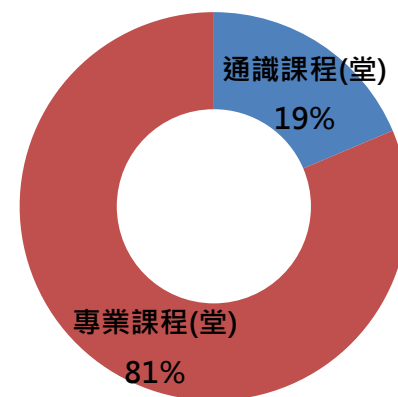
2018年部門OJT(On Job Training)課程

為使教育訓練課程能更直接符合員工實際工作需求，且具備立即性與時間彈性安排，同時訓練各階主管之教材撰擬與課堂授課能力，公司於2015年增加OJT課程比例，並開放其他部門同仁報名參與，達到學習組織與經驗共享的效果。

2018年持續安排通識課程及專業課程，由各部門將專業職能整理並以課程形式進行分享，全年共計102堂課，分別安排於4-11月舉行，平均每月開辦8-15堂課程。

2018年通識課程 vs. 專業課程堂數：

通識課程	19堂
專業課程	83堂
小計	102堂



The background features a stylized landscape with rolling hills in shades of green and blue. On the left side, there is a tree with a brown trunk and a canopy of purple and pink rounded shapes. The sky is a gradient of light blue and white.

重大主題管理

【GRI 重大主題 – 305 溫室氣體排放】

■ 2018年績效摘要



重大主題管理

【溫室氣體排放】

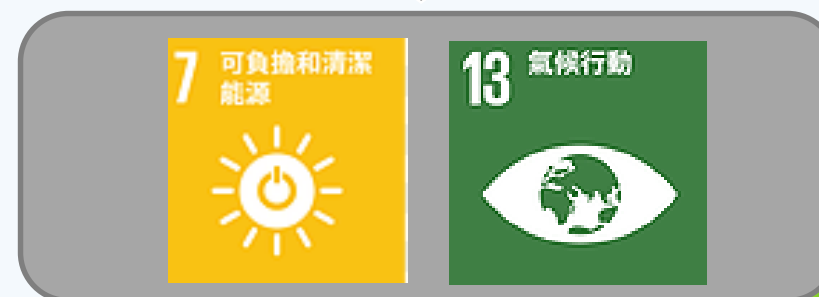
■ 管理方針與評估(103-2、103-3)

項目	內容說明
重大主題	本章節對應GRI重大主題(305溫室氣體排放)，其內容涵蓋重大議題共計一項： 「溫室氣體減量」。
承諾或目標	本公司以愛地球之精神為出發點，加強對員工環保意識宣導，傳達環境保護之理念與決心，落實於平日使用的水、電、油、紙等，對環境可能產生衝擊的因素加以關注與改善。
流程與運行	發展節能綠能商品，減緩台灣用電不足之問題。
	員工參與環境保護活動(例淨灘或淨山)。
	辦公室環境綠化運動。
	全面用紙低減。
相關權責單位	經營管理處、行政管理處。
目標評量	期望透過提供融資服務及參與電廠投資，能有助提升台灣太陽能電廠普及率。
	舉辦年度或定期活動。
	全年度完成辦公室綠化面積達5%(全樓層)。
	年度辦公室用紙低減達15%。
評量結果	依現行評量機制係屬適用。

聯合國永續發展目標
(Sustainable Development Goals · 簡稱SDGs)



■ 本章節對應SDGs



2018年環境永續政策與目標(302-4、305-2)

項次	政策	年度活動	預期目標	執行成果
1	鼓勵同仁走出戶外從事環保活動，為地球永續盡份心力。	員工參與環境保護活動	一次/年；或定期活動	2018/9/15 參與淡水洲子灣淨灘活動
2	持續進行辦公室綠化活動，提升環境景觀品質，營造美好辦公環境。	辦公室環境綠化運動	完成辦公室綠化面積達5%(全樓層)	已完成綠化面積達5.97%以上
3	透過無紙化的推廣，減少不必要的紙張消耗，強化環保觀念，達到節約自然資源的目的。	全面用紙低減	年度辦公室用紙低減達15%以上	低減率已達15%以上。



環境保護活動(102-12)

環保不是口號，2018年一群熱血的裕融企業及水平公司夥伴們，付諸行動風雨無阻前往淡水洲子灣參與淨灘活動，除響應世界淨灘日之外，亦共同為維護海洋環境共盡心力。

淨灘前 – 蓄勢待發



淨灘後 – 撿了好多垃圾



世界淨灘日 – 多家企業共同響應



營運無紙化

自2016年起，本公司透過公文電子化、會議無紙化、進件數位化各項作業著手，多方減少營運活動用紙，導入Scan to mail、文件資料雙面列印、電子簽核系統、以電子檔替代紙本會議資料列印等作為，以期降低碳排放量，在營運無紙化方面，近三年減少二氧化碳排放量逐年成長，希望藉由降低碳排放量，為地球環保盡份心力。

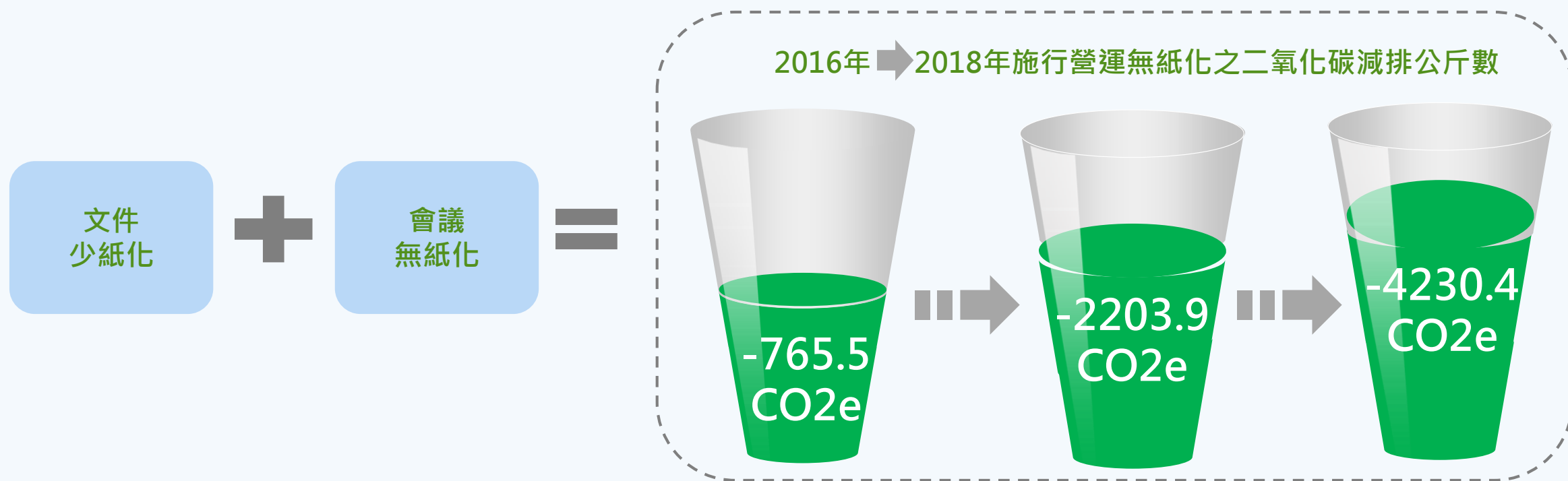
(一) 文件少紙化

1. 導入Scan to mail措施，減少紙張使用。
2. 文件資料採雙面列印。
3. 紙張分類再利用。
4. 導入EIP電子簽呈系統，2018年全年度共計有1,073件簽呈數量，相當節省5,365張A4紙張，共計減少約38.6公斤的CO₂e。
5. 導入費用報知系統系統，2018年全年度共計有4,526件申請單數量，相當節省9,052張A4紙張，共計減少約65.2公斤的CO₂e。

營運無紙化

(二) 會議無紙化

公司例行性重要會議，如經營會議、績效會議及其他重要會議等，以電子檔代替紙本資料進行資料提報與閱讀。本公司 2018 年經營會議、績效會議及其他重要會議共 620 場次，大約節省 103,644 張 A4 紙張，約計 746.2 公斤 CO₂e。



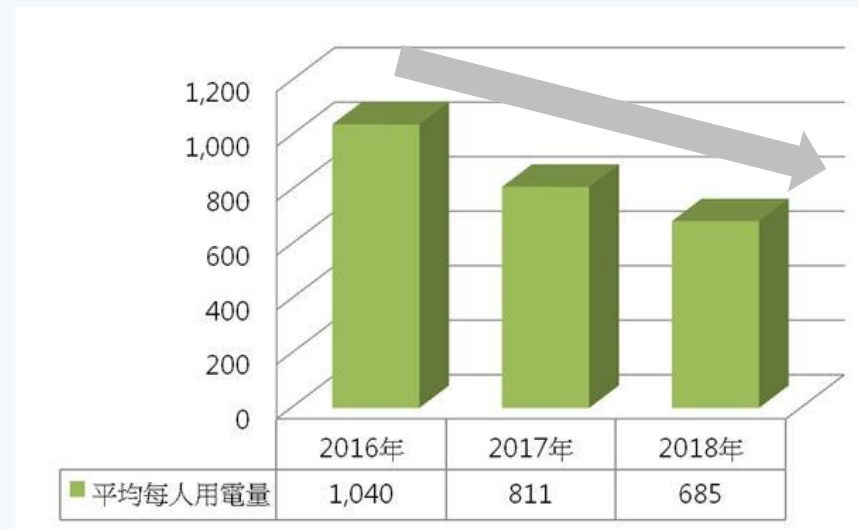
溫室氣體減量排放(305-2)

本公司2018年用電度共計371,280度數，相較於2017年用電度381,096度，減少用電量2.58%。依經濟部能源局電力排放係數公告，每度電力排碳量為0.533公斤CO₂e進行減排效果換算(依台電2018年排放係數計算)，且全球暖化潛勢(GWP)為採用IPCC第四次評估報告之全球暖化潛勢值(CO₂係數為1)，共計減排5.2公噸CO₂e(採四捨五入)。

辦公室環境綠化

在辦公室放置綠色植物，既可以綠化環境也可以調節空氣濕度，淨化我們身邊的空氣，本公司2018年訂定辦公室綠化面積目標為5%(全樓層)，並依各樓層辦公室面積及擺放綠色盆栽數量進行換算之結果，2018年執行辦公室環境綠化面積已達5.97%以上。

本公司2016年-2018年平均每人用電量



本公司2016年-2018年溫室氣體排放量彙總表

年度	能源間接(範疇二)溫室氣體排放量	
	用電量(度)	排碳量(公噸)
2016	410,713	216.86
2017	381,096	211.13
2018	371,280	197.89

註：依經濟部能源局電力排放係數公告

2016年每度電力排碳量：0.528公斤CO₂e

2017年每度電力排碳量：0.554公斤CO₂e

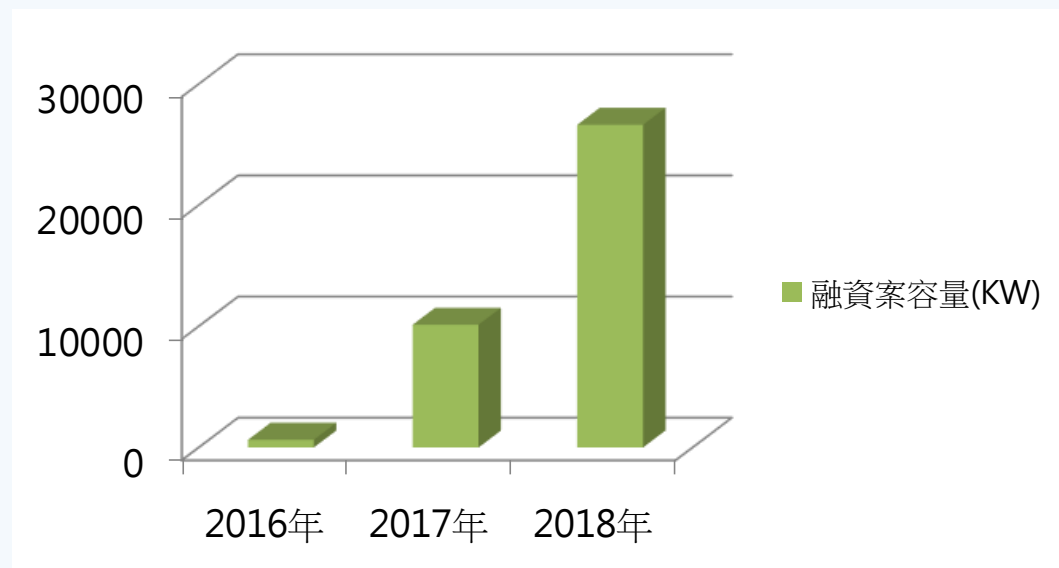
2018年每度電力排碳量：0.533公斤CO₂e

發展節能綠能商品

為響應政府的綠色能源政策，本公司自2016年開始，由裕融企業100%持股之子公司-新鑫股份有限公司發展節能綠能商品，初期先以太陽能光電設備融資切入，協助中小企業與民間業者建置太陽能集電設備，除此之外，公司本身也投入太陽能電廠的投資與營運，期望透過提供融資服務、以及參與電廠投資，能有助提升台灣太陽能電廠普及率，解決台灣用電不足問題，也對環境保護有所貢獻，落實推動政府「支持綠能產業、發展綠色金融」政策。

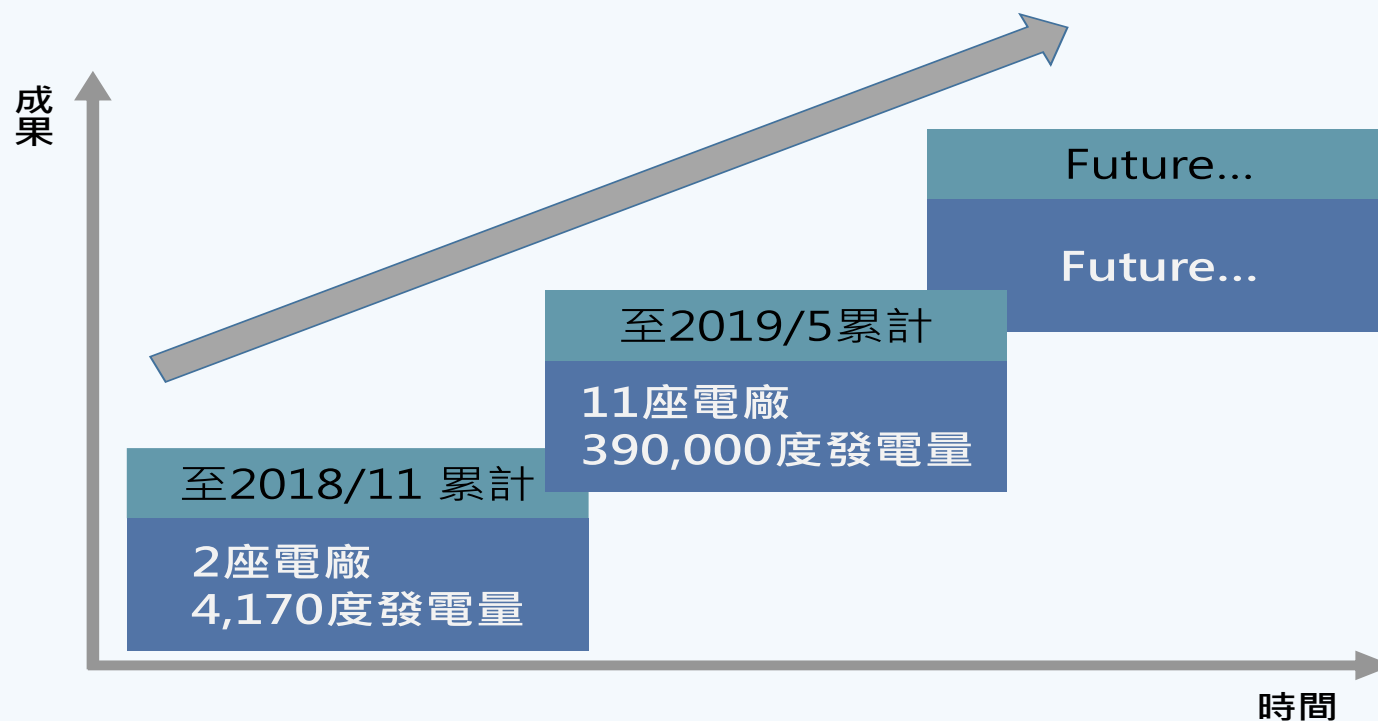
綠能融資案(含太陽能、綠能相關設備)施行成效

	融資金額(仟元)	融資案容量(KW)
2016年	57,594	640.26
2017年	435,417	10,126.98
2018年	796,700	26,633.27
累計	1,289,711	37,400.51



自營太陽能電廠

太陽能是人類可以運用且最豐富的能源，面對未來再生能源可能面臨匱乏之境，太陽能將更顯珍貴。本公司自2018年第二季起投入電廠運作，並於同年11月完成兩座電廠之設立登記，累計發電量4,170度，截至2019年5月止，共完成11座電廠，累計發電量39萬度，除有助於緩解用電量之不足，亦增加公司營收。



取得ISO14001認證

本公司ISO 14001環境政策：『遵守環保，法令規章、節能減碳，全員參與、持續改善，永續經營』。

本公司藉由對員工的環保相關之教育與宣導，以愛地球之精神為出發點，並制定環境政策，以傳達環境保護之理念與決心，並於2018年12月正式取得ISO14001環境管理系統認證與證書。

公司訂定明確的環安衛相關政策與執行計劃，以提供員工良好的健康職場環境，同時響應節能減碳，陸續導入諸如節能、節水、資源回收等相關措施：

- 服務與內部作業無紙化推動
- 節能措施：LED燈具更換、自動點滅裝置等
- 空調系統定時設定
- 事務設備自動休眠設定
- 用水感應裝置
- 資源回收
- 採購綠色產品

同時規劃將平時與環境保護相關的工作或措施，藉由ISO 14001系統的申請與規範，將目標訂定、執行管理、成效循環能有持續性的推動。



其他節能措施

LED燈具更換

公司於2018年針對未汰換之T5減能燈具，如有損壞則更換為高節能且兼具環保性之LED燈具，並將燈管從原有的四支調整為三支，亦達到減量效果。

資源回收機制

為落實資源回收再利用，公司於各樓層均設立廢紙、保特瓶、玻璃瓶、電池等回收小站，除張貼環保標語提醒同仁外，亦請辦公室清潔廠商妥善處理，將垃圾基本分類後再丟棄，不但可以減少垃圾量，更能使資源循環再利用。

本公司採取多項措施期望能達到節能減碳效果，包括冰水系統加裝定時器、定期清洗冷卻水塔及回風濾網、空調使用期間關閉門窗，防止冷氣外洩或熱風滲入，以提升空調效率、水龍頭更換為感應型式、影印機設定自動休眠、電腦設定休眠宣導、茶水間加裝自動點滅裝置等。





公益活動

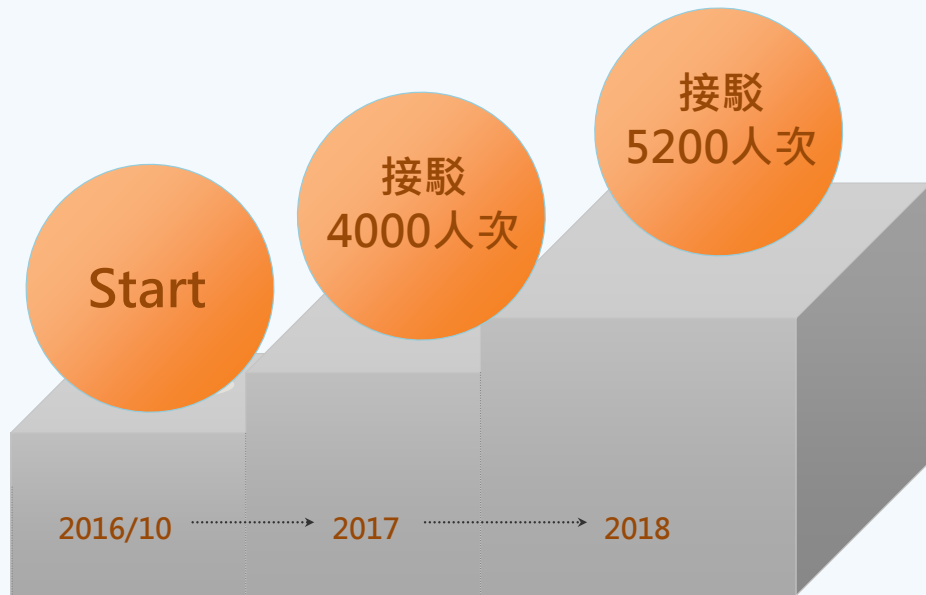
- 行動無礙公益計畫
- 企業志工樂齡關懷
- 其他公益活動

行動無礙公益計畫

裕融企業自 2016 年 10 月起，施行「行動無礙公益計畫」，主要分為兩部份：

- 醫療接駁服務(偏鄉地區)
- 樂齡關懷活動(企業志工)

「偏鄉地區醫療接駁」執行成果



「企業志工樂齡關懷」執行成果



偏鄉地區醫療接駁服務

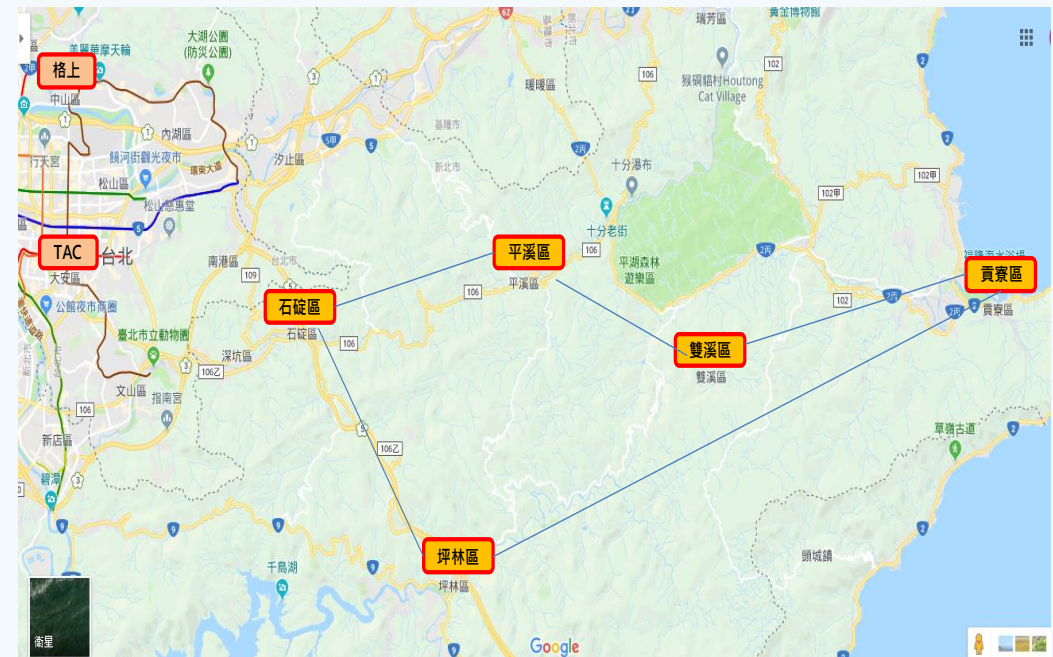
考量偏鄉地區地廣人稀、大眾交通資源相對缺乏，依此新北市政府積極強化偏鄉衛生所之職能，希望能夠降低偏鄉民眾外出就醫所耗費的時間與精神，同時幫助就醫民降低對日常生活之不便。

本公司自2016年10月起，與新北市衛生局及雙溪區衛生所合作，結合集團自主品牌納智捷福祉車產品與格上租車的附駕接駁服務，主要提供新北偏鄉民眾且需至區域衛生所(含物理治療所)就診者，提供免費接駁服務，希望藉由提供交通接駁資源及服務，讓偏鄉地區需要幫助的弱勢族群們在接受醫療服務或生活需求方面，都能獲得便利的行動解決方案。

2017年4月起更進一步擴大服務範圍，一週五天分別於雙溪、平溪、貢寮等區域，以點對點的接駁，幫助這些行動不便者得以積極且持續的進行復健，讓身體狀況得到改善，2017年全年累計約4000人次接駁量，從初期平均單日接駁約6人次，成長至單日接駁22人次，佔雙溪、平溪、貢寮全年物理治療所復健人次之23.6%。

2018年更將服務延伸至坪林、石碇區，全年度累計約5200人次接駁量，單日接駁人次已成長至27人次，此服務自2016至2018年底已累計接駁約一萬人次，並且仍持續推動實施，希望對偏鄉地區有醫療接駁需求之弱勢民眾能有具體之幫助。

「偏鄉地區醫療接駁」服務區域



其他公益活動

公益禮品採購

心路基金會服務的對象，包括智能障礙、自閉症、唐氏症、腦性麻痺或其他伴隨有智能障礙的多重障礙者，除了結合社工、復健和特教等專業服務，也包括孩子在幼兒時期的早療服務，以及成年後的就業服務。本公司因認同基金會理念，發揮企業影響力，以實際行動支持，為心智障礙者盡份關懷。本公司2018年度採購中秋節553份、聖誕節541份等節慶禮盒贈送給員工，合計共1,094份，希望以聚沙成塔的意念實際行動給予支持為社會公益盡一份心力。



員工捐血活動

捐血一袋，救人一命，主動提案舉辦捐血活動，與捐血中心合作，自主申請路權，停放捐血車於公司大門，由三家公司高階長官帶領同仁一同參與『愛在捐血』活動，並主動通知里長，協助號召社區人員參與，活動共捐出134袋熱血，合計33,500cc血量，其中更有40%是由社區民眾捐獻，達成社區與公司的公益活動結合。



獨立保證意見聲明書

裕融企業股份有限公司 2018 年企業社會責任報告書

英國標準協會與裕融企業股份有限公司(簡稱裕融企業)為相互獨立的公司,英國標準協會除了針對裕融企業股份有限公司 2018 年企業社會責任報告書進行評估和查證外,與裕融企業並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的,僅作為對下列裕融企業 2018 年企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論,而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外,對於其他目的之使用,或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人,英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查裕融企業提供之相關資訊所作成之結論,因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內,英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問,將由裕融企業一併回覆。

查證範圍

裕融企業與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 本查證作業範疇與裕融企業股份有限公司 2018 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的第 1 應用類型評估裕融企業遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度,不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結裕融企業股份有限公司 2018 年企業社會責任報告書內容,對於裕融企業之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、裕融企業所提供資訊與數據以及抽樣之測試,此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關裕融企業 2018 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了裕融企業對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄查證能力之團隊執行,以及策劃和執行這部分的工作,以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就裕融企業所提供之足夠證據,表明其依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據,我們執行了以下工作:

- 對來自外部團體的議題相關於裕融企業政策進行訪談,以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式,然而,我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 2 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

重大性

裕融企業公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言,這份報告書適切地涵蓋了裕融企業之重大性議題。

回應性

裕融企業執行來自利害關係人的期待與看法之回應。裕融企業已發展相關道德政策,作為提供進一步回應利害關係人的機會,並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了裕融企業之回應性議題。

衝擊性

裕融企業已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。裕融企業已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程,從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了裕融企業之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

裕融企業提供有關遵循 GRI 永續性報導準則之自我宣告,與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題,至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果,我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展之相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言,此自我宣告涵蓋了裕融企業的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄我們審查本聲明書為中度保證等級,如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任,如同責任信中所宣稱,為裕融企業負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法,提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立,為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景,且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練,具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
2019-09-06



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

Yulon Finance Corporation 2018 Corporate Social Responsibility Report

The British Standards Institution is independent to Yulon Finance Corporation (hereafter referred to as YFC in this statement) and has no financial interest in the operation of YFC other than for the assessment and verification of the sustainability statements contained in this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for the stakeholders of YFC only for the purposes of assuring its statements relating to its corporate social responsibility (CSR), more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance opinion statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or to any person by whom the independent assurance opinion statement may be read.

This independent assurance opinion statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by YFC. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate.

Any queries that may arise by virtue of this independent assurance opinion statement or matters relating to it should be addressed to YFC only.

Scope

The scope of engagement agreed upon with YFC includes the followings:

1. The assurance scope is consistent with the description of Yulon Finance Corporation 2018 Corporate Social Responsibility Report.
2. The evaluation of the nature and extent of the YFC's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000 Assurance Standard (2008) with 2018 Addendum assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

Opinion Statement

We conclude that the Yulon Finance Corporation 2018 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the YFC CSR programmes and performances during 2018. The CSR report subject to assurance is free from material misstatement based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the YFC and the sample taken. We believe that the 2018 economic, social and environmental performance information are fairly represented. The CSR performance information disclosed in the report demonstrate YFC's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of CSR report assurers in accordance with the AA1000AS (2008) with 2018 Addendum. We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that YFC's description of their approach to AA1000AS (2008) with 2018 Addendum and their self-declaration in accordance with GRI Standards: Core option were fairly stated.

Methodology

Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:

- a review of issues raised by external parties that could be relevant to YFC's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report.
- discussion with managers on approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
- 2 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out.
- review of key organizational developments.
- review of the findings of internal audits.
- review of supporting evidence for claims made in the reports.
- an assessment of the organization's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact as described in the AA1000AP (2018).

Conclusions

A detailed review against the Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact of AA1000AP (2018) and GRI Standards is set out below:

Inclusivity

This report has reflected a fact that YFC has continually sought the engagement of its stakeholders and established material sustainability topics, as the participation of stakeholders has been conducted in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. There are fair reporting and disclosures for economic, social and environmental information in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the YFC's inclusivity issues.

Materiality

YFC publishes material topics that will substantively influence and impact the assessments, decisions, actions and performance of YFC and its stakeholders. The sustainability information disclosed enables its stakeholders to make informed judgements about the YFC's management and performance. In our professional opinion the report covers the YFC's material issues.

Responsiveness

YFC has implemented the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for YFC is developed and continually provides the opportunity to further enhance YFC's responsiveness to stakeholder concerns. Topics that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the YFC's responsiveness issues.

Impact

YFC has identified and fairly represented impacts that were measured and disclosed in probably balanced and effective way. YFC has established processes to monitor, measure, evaluate and manage impacts that lead to more effective decision-making and results-based management within the organization. In our professional opinion the report covers the YFC's impact issues.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

YFC provided us with their self-declaration of in accordance with GRI Standards: Core option (For each material topic covered by a topic-specific GRI Standard, comply with all reporting requirements for at least one topic-specific disclosure). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development disclosures with reference to GRI Standards' disclosures are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the YFC's social responsibility and sustainability topics.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000AS (2008) with 2018 Addendum in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

The CSR report is the responsibility of the YFC's chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

Competency and Independence

The assurance team was composed of Lead auditors experienced in relevant sectors, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000AS, ISO 14001, ISO 45001, ISO 14064 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:



Peter Fu
Managing Director BSI Taiwan
2019-09-06

bsi.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

GRI內容索引

GRI 101：基礎2016			
GRI 102：一般揭露 2016			
揭露	描述	頁碼	省略 / 備註
102-46	界定報告內容與主題邊界	22-30	
102-47	重大主題列表	22-30	
102-48	資訊重編	-	無進行資訊重編
102-49	報導改變	27	
102-50	報導期間	5	
102-51	上一次報告書的日期	5	
102-52	報導週期	5	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	6	
102-54	依循GRI準則報導的宣告	6	
102-55	GRI內容索引	122-124	
102-56	外部保證/確信	120-121	
GRI 103：管理方針 2016			
揭露	描述	頁碼	省略 / 備註
103-1	解釋重大主題及其邊界	22-30	
103-2	管理方針及其元素	33、51、55、 63、66、76、 106-107	
103-3	管理方針的評鑑		

※重大主題

特定主題標準				
GRI 200：經濟系列				
系列	揭露	描述	頁碼 / 省略 / 備註	
※GRI 201： 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	32	
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	78-84	
	201-4	取自政府之財務補助	-	報導期間無取自政府之重大財務補助
GRI 204： 採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	72	
※GRI 205： 反貪腐 2016	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	-	無此情事

特定主題標準				
GRI 300：環境系列				
系列	揭露	描述	頁碼 / 省略 / 備註	
※GRI 305： 排放 2016	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	107-115	
GRI 307： 有關環境保護的法規 遵循 2016	307-1	違反環保法規	-	無違反環保法規情事

特定主題標準				
GRI 400：社會系列				
系列	揭露	描述	頁碼 / 省略 / 備註	
※GRI 401： 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	90-91	
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	78-84	
	401-3	育嬰假	80	
※GRI 402： 勞/資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	94	
GRI 404： 訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	98	
GRI 405： 員工多元化與平等 機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	87-103	
GRI 406： 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	-	無此情事發生
GRI 407： 結社自由與團體協 商 2016	407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	-	無此情事發生
GRI 408： 童工 2016	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	-	無此情事發生
GRI 409： 強迫或強制勞動 2016	409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	-	無此情事發生
※GRI 418： 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	63-64	
GRI 419： 社會經濟法規遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	-	無此情事發生

特定主題標準			
重大主題	描述	頁碼	省略 / 備註
※政策理念	公司政策方向	56-58	
	企業永續經營	59	
	公司信用評等	60-61	
※客戶服務	溝通管道	67	
	客訴處理效率	73	
	產品服務	67-71	