

# 2016 CSR REPORT

## 企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report





## 關於本報告書

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」及全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) GRI 4.0 版本為主要架構，輔以金融業補充指標等策略方針，採用核心揭露進行撰寫。

### ◆ 報告期間

本報告書內容所刊載的資訊主要期間為 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。

### ◆ 邊界與範疇

此本報告書績效呈現以國票金控集團於台灣地區之營運為主，資訊範圍包含國票金融控股股份有限公司、國際票券金融股份有限公司、國票綜合證券股份有限公司、國票創業投資股份有限公司、國票期貨股份有限公司、國票證券投資顧問股份有限公司及華頓證券投資信託股份有限公司等七家公司及財團法人國票社會福利慈善基金會。未來將逐步規劃將海外營運個體納入報告中，以完整表達國票金控集團企業社會責任績效。於報告期間本公司規模、架構或所有權並無重大改變，且無嚴重影響報告之情形。

### ◆ 數據蒐集過程與量測計算方法

本報告書財務績效數據已經會計師簽證，並公開於股東會年報，相關統計數字則採用經金融監督管理委員會認可之國際財務報導準則，報告中所有財務數字以新台幣為表達單位。報告書非財務績效數據蒐集過程，係邀集相關部門，透過日常營運管理的數據、教育訓練、議題討論及各單位訪談，按 GRI 準則及指標要求，彙整出國票金控集團在經濟、社會及環境面向的績效資訊。各項指標內容數據資訊的蒐集、量測與計算方法，係以符合當地法規要求為主要依據，如當地法規無特別規定，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。

### ◆ 外部確信

本公司委任資誠聯合會計師事務所對本報告書，按中華民國會計研究發展基金會所發佈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」就選定之績效指標進行獨立有限確信 (limited assurance)。有限確信報告請詳附錄。

### ◆ 發行

國票金控自 2014 年起，每年定期發行報告書，並公布於本公司網站及公開資訊觀測站。前版發行日期為 2016 年 12 月，本次報告書發行日期為 2017 年 10 月。

### ◆ 意見回饋

國票金融控股股份有限公司行政處

電話：+886-2-2515-4567

電子郵件：services@waterland-fin.com.tw

## 目錄

### CONTENTS

◆ 國票金控的信念與承諾	/ 02
◆ 利害關係人議合與重大議題分析	/ 05
◆ 公司治理	/ 11
◆ 金融服務	/ 29
◆ 幸福職場	/ 47
◆ 社會公益	/ 59
◆ 附錄	
環境績效	/ 67
會計師有限確信報告	/ 70
GRI 4.0 指標索引	/ 74
確信項目彙總表	/ 78



# 國票金控的信念與承諾

國票金融控股公司於 2015 年首次制定企業社會責任政策，每年藉由製作報告書的過程，重新審視自我對公司治理、永續環境、社會公益之實踐作為，指定專責部門投入企業社會責任相關事務，希望在永續經營下，秉持與社會共利的人本理念，積極推動各項社會責任活動。

面對充滿挑戰的一年，雖然全球金融市場跌宕起伏，但 2016 年我們再次超越自己，稅後盈餘較前一年度成長達 37.88%，獲利表現優異，惟國票金融控股公司仍警惕自我，金融業應肩負更大的社會人本責任，在追求獲利之外，應帶給社會更穩定的力量。

在全球景氣及環境劇烈變動的年代，金融業經營的重點應聚焦於「獲取客戶信任」，若無法獲得客戶信任，金融業將無存在意義，遑論創造股東最大權益。近年來，我們致力提升公司治理成效，從各層面落實公司治理制度，包括維護股東權益、強化董事會運作、加強內部風險管理、提升資訊透明度，以及落實企業社會責任等，與時俱進。在全體同仁全力以赴下，國票金融控股公司入選了台灣證券交易所公司治理評鑑 2016 年「最佳前 5% 公司」，更在 2017 年「台灣金控公司整體經營績效評比」排名中大幅躍進，顯示我們在公司治理的努力已獲得肯定。

面對數位金融科技崛起，國票金融控股公司響應政府發展金融科技 (FinTech) 政策，啟動金融科技創新規劃，鼓勵各關係企業將電子化及金融科技创新技術，運用於公司業務以提升競爭力。創新與優化服務方面，子公司國際票券公司於 2016 年完成建置大數據 BIG DATA 客戶開發系統，運用大數據資料，建置客戶篩選系統，分析客戶業務屬性；子公司國票證券公司及國票期貨公司於 2016 年率先推出「自然人憑證線上開證券戶」、「自然人憑證線上期貨開戶申請」，成為市場第一家提供自然人憑證線上開戶服務的券商。

在接軌金融科技创新的同時，我們堅信「永續人才」是專業與創新服務的根基，國票金融控股公司及各子公司對員工承諾平等安全的工作環境，使公司成為員工最信賴的工作夥伴，2016 年國票金控集團教育訓練總時數為 50,336 小時，我們的培訓計劃從最基礎的公司誠信文化教育，到營運所需的專業知識，進而擴展至中長期的經營管理能力，透過教育訓練精進同仁的核心職能，才能有效因應瞬息萬變的金融市場。

環境保護面，國票金融控股公司及各子公司多年來推廣綠色生活，將節能減碳落實於日常生活中，發展綠色金融已是全球金融業的共識，金融業在投資及放款是否呼應全球永續發展受到高度關注，國票金融控股公司落實綠色金融於投資文創、生技醫療、綠能研發、智慧科技等產業，配合政府政策開發未來新興產業，爭取綠能科技、環保再生利用、國防航太等廠商之授信案，以具體行動支持國內綠色金融產業發展。

國票金融控股公司長期關注社會脈動及弱勢團體，基於關懷勞工兼顧企業社會責任之精神，2016 年度股東會決議通過捐贈勞動部「勞工權益基金 402 專戶」新台幣 1,400 萬元整，協助處理太子汽車及關係企業離退勞工退休金或資遣費財源，扶助弱勢勞工，善盡企業公民之社會責任。

同時，多年來持續透過國票社會福利慈善基金會，在老人安養服務、急難災害救助、醫療補助及青少年社會福利等方向，積極參與社會福利公益活動，如 2016 年認養偏鄉獨居長輩常年關懷服務，捐助台東地區「行動沐浴服務」計劃，協助改善獨居長輩與行動失能者生活品質。為培養偏鄉學童終身學習能力與習慣，我們認養新北市、苗栗縣、台東縣及雲林縣等地區偏遠中小學的「希望閱讀計劃」及「多元學習實施計畫」經費，讓偏鄉學童有更多學習機會。急難災害救助方面，我們捐助了台東縣太麻里受尼伯特風災破壞的校園修復工程，施作地下化改善校園環境安全。總計 2016 年辦理社會福利事業，受惠人次已達 24,066 人，未來仍將透過集團員工查訪及社福單位橫向聯繫，發掘亟待幫助的社會弱勢人們，有效落實回饋社會的理念。

展望未來，我們仍會持續努力，發揮正面良善的社會力量，讓國票金融控股公司成為更好的企業公民，推動更美好和諧的社會。我們每年將定期發布企業社會責任報告書，持續報告國票金融控股公司對企業社會責任的投入與努力，敬請關心本公司的朋友們給予支持指教。

國票金融控股公司董事長

魏啟林





「誠懇相待、講求效率、領先創新」一直是國票金控追求永續經營所堅持的態度，與股東、客戶、員工、同業，乃至社區居民往來，我們一律誠懇相待，注重各類別關係人對我們的期許及要求；在企業經營上，我們以極高的標準檢視自己，不論是資金的運用、組織架構的調整、金融服務的推出，乃至於環境資源的耗用，我們處處講求效率；在產品、服務、觀念，乃至於企業價值的追求，我們講究領先創新，不斷推陳出新優質的金融商品，以滿足客戶的需求，不斷嘗試更新更好的管理模式，以追求股東、員工的最大利益。同時間，我們持續地、默默地履行我們應該肩負的企業社會責任，希望能為國家及社會貢獻心力。

為了積極回應社會及利害關係人需求，國票金控集團於 2014 年正式將企業社會責任納入管理。我們期望透過正式管理企業社會責任議題，讓集團能準備並回應各種風險與機會，在永續發展上走得更長遠穩健。2015 年國票金控更將聯合國永續發展目標 SDG(Sustainable Development Goal) 作為企業社會責任實踐的願景，2016 年持續實踐上述發展目標，希望國票金控的積極努力，能更有效的促進就業、經濟成長與創新及提升教育品質與性別平等，能帶給地球與後代子孫更好的未來。

國票金控集團對於企業社會責任之實踐，其政策及原則如下：

- (1) 落實公司治理。
- (2) 發展永續環境。
- (3) 維護社會公益。
- (4) 加強企業社會責任資訊揭露。

為健全企業社會責任之管理，本集團由國票金控總經理擔任企業社會責任專案會議之召集人，並指定國票金控行政處為推動企業社會責任之兼職單位，負責企業社會責任政策、制度或相關管理方針及具體推動計畫之提出及執行，召集工作小組，並向董事會報告企業社會責任(以下簡稱「CSR」)之處理情形。

## 利害關係人議合與重大議題分析

鑑別利害關係人及CSR重大議題

CSR議題

CSR議題重大性分析

CSR重大議題邊界鑑別



## 鑑別利害關係人及 CSR 重大議題

國票金控相信利害關係人的認同與肯定是企業永續發展的關鍵因子之一。我們透過內部各部門討論鑑別出六大利害關係人族群，分別為投資人、主管機關、員工、客戶、社區居民 / 公益團體及信評團體 / 同業。

### CSR 議題

我們透過以下四個步驟，以確保所有利害關係人所關注的議題皆於本報告書中完整回應，同時透過此程序亦可以檢視我們努力的成果，並對重大議題推動持續提出執行計畫。

#### (1) 鑑別國票金控適用的 G4 考量面

2016 年我們以 G4 考量面為基礎，同時考量產業特性與同業情況，篩選出國票金控 CSR 議題。

#### (2) 議題重大性分析

在篩選出國票金控 CSR 議題後，我們將其設計成問卷，由工作小組內部討論，從利害關係人關注程度及對公司各面向之影響評估各 CSR 議題之重大性。工作小組分析並彙總利害關係人對各議題關注程度，同時透過以下層面評估各 CSR 議題對公司的衝擊程度。

- ◆ 對公司營運之影響
- ◆ 對公司商譽之影響
- ◆ 影響時間
- ◆ 公司管理機制

經由上述程序，完成 CSR 議題的重大性分析。

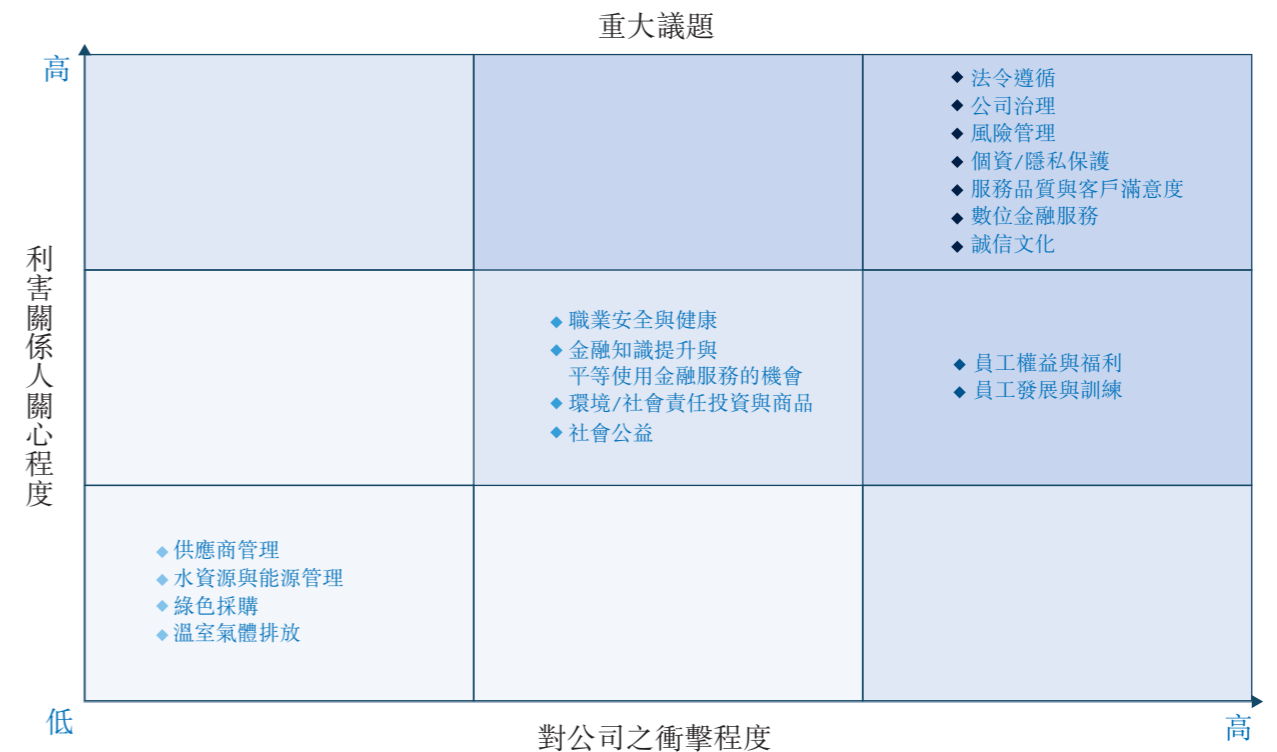
#### (3) 確證順序

CSR 議題經重大性分析後，工作小組將確認其完整性，並進一步評估重大議題的影響範圍、邊界及蒐集報導期間，以符合利害關係人關注之重要資料與績效。此外，工作小組也運用完整性、回應性和包容性原則編製本報告書，以確保利害關係人所關注的資訊均已於報告書中揭露。

#### (4) 檢視與審核企業社會責任報告書

除了回顧前一報告期間的重大考量面與今年度的差異，在編製完成報告書後，針對審閱的結果，將作為編製下一年度報告之重要參考，工作小組亦對報告書進行檢視與審閱，以確保 CSR 資訊與績效之允當性。

## CSR 議題重大性分析



CSR 重大議題邊界鑑別

重大議題	G4 對應指標	組織內	組織外	議題章節
風險管理	說明組織是否具有因應之預警方針或原則 (G4-14)	V		公司治理
法令遵循	法規遵循 (SO8, EN29,PR9)、行銷溝通 (PR7)	V		公司治理
個資 / 隱私保護	顧客隱私 (PR8)	V	V	金融服務
公司治理	治理 - 結構與組成 (G4-34)	V		公司治理
誠信文化	倫理與誠信 (G4-56)、反貪腐 (SO4)	V		公司治理
服務品質與客戶滿意度	產品與服務標示 (PR5)	V	V	金融服務
數位金融服務	-	V	V	金融服務
員工權益與福利	勞僱關係 (LA2)、勞工實務申訴機制 (LA16)	V		幸福職場
員工發展與訓練	訓練與教育 (LA9/LA11)	V		幸福職場



我們重視各利害關係人所關注的議題，同時結合國票金控企業社會責任原則，從而擬定具體行動方案，以提升及改善 CSR 績效。我們提供多元的溝通管道及資訊揭露媒介，與利害關係人保持良好的對話與溝通。

利害關係人	關注議題	溝通管道
投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理</li> <li>法令遵循</li> <li>公司治理</li> <li>經營績效</li> <li>永續發展策略</li> <li>資訊揭露透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年定期召開股東會</li> <li>不定期於公開資訊觀測站及公司網站公開資訊</li> <li>投資人聯絡窗口及服務信箱</li> <li>法人說明會</li> </ul>
主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令遵循</li> <li>永續發展策略</li> <li>風險管理</li> <li>公司治理</li> <li>資訊揭露透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期法規查核</li> <li>協助相關規範制定</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續發展策略</li> <li>誠信經營</li> <li>吸引人才與員工多元化</li> <li>職業安全與健康</li> <li>員工權益與福利</li> <li>員工發展與訓練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>直接與主管溝通</li> <li>內部提案</li> <li>勞資會議</li> <li>定期或不定期績效考核</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>法規遵循</li> <li>誠信經營</li> <li>個資 / 隱私保護</li> <li>服務品質與客戶滿意度</li> <li>金融知識提升與平等使用金融服務的機會</li> <li>行銷溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶服務專線及電子郵件信箱</li> <li>定型化契約</li> <li>不定期辦理客戶聯誼活動</li> </ul>
社區居民 / 公益團體	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會公益</li> <li>環境 / 社會責任投資</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過財團法人國票社會福利慈善基金會</li> </ul>
信評團體 / 同業	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續發展策略</li> <li>風險管理</li> <li>公司治理</li> <li>經營績效</li> <li>資訊揭露透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與外界評比</li> <li>參與研究計畫、研討會</li> <li>不定期於公開資訊觀測站及公司網站公開資訊</li> </ul>





前5%

榮獲第三屆公司治理評鑑排名為上市公司前5%。

4席

設置4席獨立董事，優於法令要求。

0件

2016年違反金融相關法令並遭處罰緩之事件共零件。

## Chapter 1 公司治理

- 1.1 關於國票金
- 1.2 公司治理
- 1.3 風險管理
- 1.4 誠信文化
- 1.5 法令遵循

### 1.1 關於國票金

#### 1.1.1 公司基本資訊

公司名稱	國票金融控股股份有限公司
成立日期	2002年3月26日
總部地址	台北市南京東路二段167號4樓/10樓
資本額	新臺幣274億6,075萬元(2016年度)
資產總額	新臺幣2,561億7,258萬元(2016年度)
員工人數	1,437人(2016年12月底)
產業別	金融業
股票代號	2889

#### 各關係企業經營簡介

##### ◆ 國票金融控股股份有限公司

國票金融控股股份有限公司(以下簡稱「國票金控」)定位以利基型投資銀行為發展型態，資源集中在票券、證券、投信、投顧、期貨與創投等相關事業之投資，朝向投資銀行發展。

##### ◆ 國際票券金融股份有限公司

國際票券金融股份有限公司(以下簡稱「國際票券」)為台灣第二家成立的票券公司，主要營運項目為商業本票之承銷、簽證、保證及背書，以及國庫券、可轉讓銀行定期存單、承兌匯票、商業本票、政府債券及公司債之買賣及金融債券之買賣、簽證及承銷。目前在全臺灣各重要地區共設有9個營業據點。

##### ◆ 國票綜合證券股份有限公司

國票綜合證券股份有限公司(以下簡稱「國票證券」)自成立以來，主要營運項目以經紀、自營及承銷業務為主，業務不斷擴充成長並朝多元發展，目前除了網路證券服務外，在全臺灣各重要地區共設有27個營業據點，為國內知名之綜合證券商。

◆ 國票創業投資股份有限公司

國票創業投資股份有限公司(以下簡稱「國票創投」)主要營運項目為創業投資管理,包括對被投資事業直接提供資本及對被投資事業提供企業經營、管理及諮詢服務。投資標的包括國內外高科技事業、具高成長潛力之一般製造業及投資國內外生技及文創有潛力之事業。

◆ 國票證券投資顧問股份有限公司

國票證券投資顧問股份有限公司(以下簡稱「國票投顧」)主要營運項目為證券投資顧問業務、全權委託投資業務及其他經主管機關核准業務。

◆ 國票期貨股份有限公司

國票期貨股份有限公司(以下簡稱「國票期貨」)業務範圍含括期貨經紀、期貨顧問與期貨自營。國票期貨一直以來皆以嚴格要求服務人員操守為核心,期許能提供客戶最優質的客製化投資服務,成為客戶中最忠實的理財夥伴。

◆ 華頓證券投資信託股份有限公司

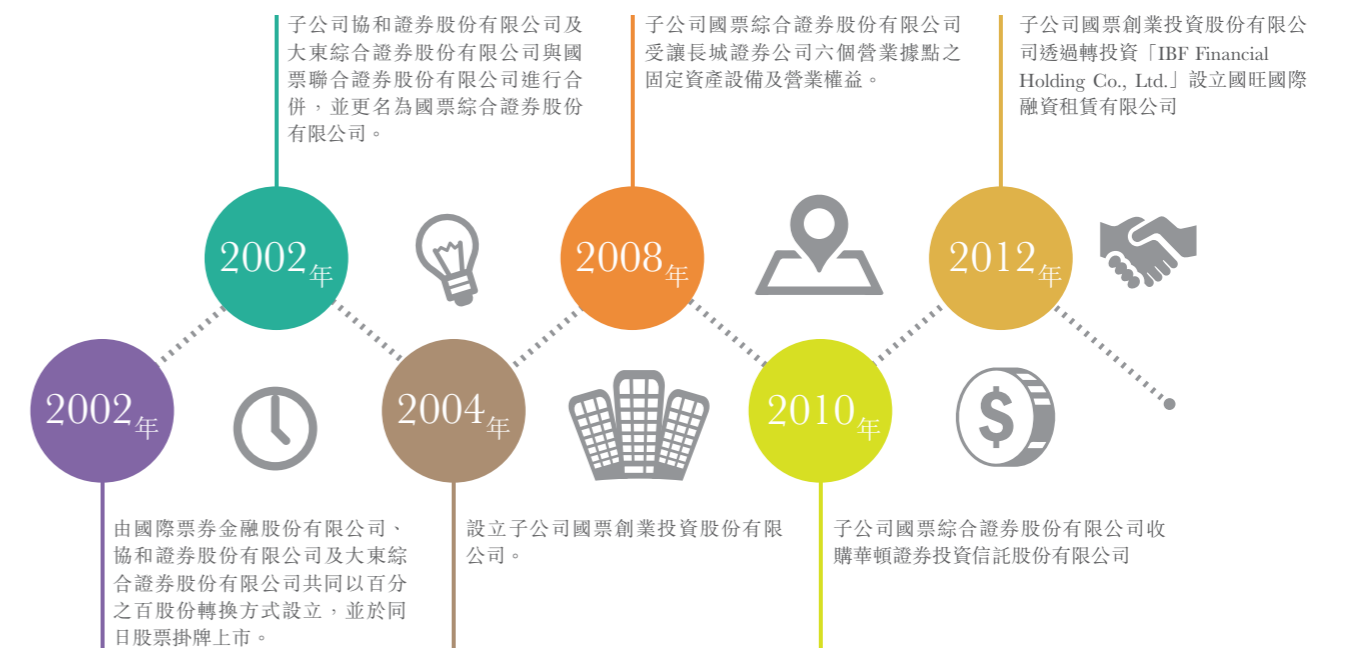
華頓證券投資信託股份有限公司(以下簡稱「華頓投信」)為資產管理公司,致力於金融創新,積極擴展國際策略合作夥伴,為投資人建構一個全球化、多元化的財富管理平台。

2016 年底 台灣據點數

2016 年底	台灣據點數
國票金控	1
國際票券	9
國票證券	27
國票創投	1
國票投顧	1
國票期貨	1
華頓投信	1
合計	41



1.1.2 重要大事紀



1.1.3 經營績效

項目	2014 年	2015 年	2016 年
淨收益	4,856,038	4,939,666	5,315,258
本期淨利	1,808,366	1,594,546	2,198,615
員工平均收益額	3,301	3,411	3,623
員工平均獲利額	1,229	1,101	1,499
每股盈餘(元)	0.66	0.58	0.78
淨值報酬率(%)	5.48	4.69	6.33
純益率(%)	37.24	32.28	41.36
納(退)稅金額	384,690	763,877	255,421
每股現金股利(元)	0.29	0.26	0.55
每股股票股利(元)	0.30	0.26	0.15
支付政府之稅款	331,690	717,325	198,042

資料來源: 國票金控經會計師查核簽證之 2016 年合併財務報表







會議組織	2016 年度會議次數	平均親自出席率 (不含委託出席)
董事會	10 次	87.6%
審計委員會	4 次	75.0%
薪資報酬委員會	3 次	88.8%

### 1.2.1 董事會

#### ◆ 董事會組成與職責

國票金控致力於提升公司治理之成效，章程明定獨立董事之席次、資格條件及選任方式。董事會由 13 席董事所組成，為提升公司治理，增加獨立客觀營運建議，於 2014 年間廢除監察人，新增獨立董事 1 席，目前共有 4 席獨立董事，佔所有董事席次 30.8%，優於法令規定。董事任期為三年，選任依董事選舉辦法進行。

董事會最重要的職責為監督公司營運是否符合法令規定、財務是否透明及對各類投資人是否平等對待，例如確保股東對公司重大事項充分知悉、參與及決定。為妥善執行監督，董事會下設立審計委員會及薪資報酬委員會，協助董事會履行其監督職責。同時為更有效推動公司治理作業，董事會已訂定各項公司治理作業及相關規範，包括訂定「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」及「企業社會責任實務守則」等各內部規章，上述守則皆已公布於國票金控網站。

董事會的職責亦包括策略性指導，透過定期召開董事會，了解及評估經營團隊經營績效，並就經營團隊所提出之策略，進行討論及方向指導。董事會至少每二個月召開一次，2016 年間董事會召開次數為 10 次，董事平均出席率 (不含委託出席) 達 87.6%，足見董事會與經營團隊保持密切溝通。董事會重要決議皆置於國票金控網站，以促進資訊揭露之透明與及時性。

#### ◆ 董事會多元組成背景

國票金控董事會成員組成不以性別、年齡為限，而以專業素養及投注心力為組成考量。13 席董事席次中有 1 席女性董事，董事會平均年齡 59 歲，其中博士 5 位、碩士 6 位，分別於金融業、一般產業及學術界均具有專業背景，並具有金融、財經、商務、管理、法律等專長。

董事多元組成	性別		年齡		
	男性	女性	40~49	50~59	60~69
	12	1	3	3	7
董事多元組成	專業背景		學歷		
	金融、商務管理	法律、學術專才	博士	碩士	大學 / 專科
	7	6	5	6	2

#### ◆ 董事持續進修

國票金控董事均具有執行職務所需之專業金融知識，為持續健全公司治理制度、強化董事會之專業機能，國票金控依據「上市上櫃公司治理實務守則」之規定，每年均為全體董事安排參訓，範圍涵蓋公司治理之財務、業務及法律等進修課程，2016 年度董事進修情形已揭露於公司年報第 25 頁及第 26 頁。

#### ◆ 董事會運作

##### (1) 利益迴避

國票金控為建立良好董事會運作治理制度，訂有「董事會議事規則」，當董事會討論議案與董事自身或其代表之法人有利害關係時，依規定該董事應於當次董事會說明該利害關係之重要內容，如有利害關係致有害於公司利益之虞者，得陳述意見及答詢，但不得加入討論及表決，且表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

國票金控「董事會議事規則」亦載明之議事，應作成議事錄，就討論事項議案應記載各議案之決議方法與結果、董事、專家及其他人員發言摘要、依規定涉及利害關係之董事姓名、利害關係重要內容之說明、其應迴避或不迴避理由、迴避情形、反對或保留意見且有紀錄或書面聲明及獨立董事依規則第七條第四項規定出具之書面意見。

##### (2) 資訊揭露

國票金控為強化董事會治理制度，提升董事會運作資訊透明度，於年報及公司網站揭露董事會重要決議，並於公開資訊觀測站揭露董事出席董事會及進修情形。

##### (3) 董事責任保險

國票金控考量董事及重要職員於行使權利、履行義務之衡平，有效降低董事、重要職員及公司所承擔之風險，為董事及重要職員購買「董事及重要職員專業責任保險」。

##### (4) 內部規範

國票金控為更有效推動公司之公司治理作業，已積極完成各項公司治理作業及相關規範之訂定，包括訂定：「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」、「企業社會責任實務守則」等規範。

### 1.2.2 功能性委員會

#### ◆ 審計委員會

2014 年設立審計委員會，取代監察人。審計委員會由全體獨立董事組成，成立宗旨主要在於協助董事會提高公司治理績效，並透過對公司內部控制制度之有效監督，可即時瞭解公司相關資訊以及面臨之風險，以增強企業內部控制的有效性。



審計委員會審議之事項主要包括：

- 財務報表
- 內部控制制度有效性
- 內部控制制度
- 重大之資產或衍生性商品交易
- 重大資金貸與背書或保證
- 募集、發行或私募具股權性質之有價證券
- 涉及董事自身利害關係之事項
- 公司風險管理
- 簽證會計師之委任、解任或報酬
- 財務、會計或內部稽核主管之任免

2016 年審計委員會共召開 4 次 (A)，獨立董事實際平均出席率達 75%，出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數 (B)	委託出席次數	實際出席率 (%) (B / A)
獨立董事	吳永乾	2	2	50.00
獨立董事	雷倩	4	0	100.00
獨立董事	吳青松	2	2	50.00
獨立董事	王耀興	4	0	100.00

#### ◆ 薪資報酬委員會

薪資報酬委員會之職掌為訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，及定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。薪資報酬委員會之建議應提交董事會討論。

國票金控為擴大專業人才的參與，由獨立董事雷倩擔任薪資報酬委員會之召集人，另委任黃明富先生及許嘉棟先生為薪資報酬委員會之委員，期待藉由外部、獨立之專家參與薪酬決策，更能使董事、經理人之薪資報酬更臻合理、公平。

2016 年薪資報酬委員會共召開三次，各委員平均出席比率達 88.88%。薪資報酬委員會成立至今，已對董事及經理人薪酬給付提供專業意見並作成多項重要決議，期能為公司建立良好的薪酬及考核制度，進而提升公司營運績效。

2016 年 1 月 1 日至 12 月 31 日薪資報酬委員會開會 3 次，委員出席情形如下所示：

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率 (%)
召集人	雷倩	3	0	100.00
委員	黃明富	2	1	66.67
委員	許嘉棟	3	0	100.00

#### 1.2.3 內部控制與稽核

董事會稽核處為國票金控之內部稽核制度執行單位，其職掌包括建立及執行內部稽核制度，監理子公司稽核業務，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

善建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據，並將評估之內部控制執行情形作成紀錄，定期向董事會及審計委員會報告。

董事會稽核處配合主管機關推動內控三道防線制度，建立內部稽核、法令遵循與風險管理三向溝通機制，並就國票金控及子公司業務特性相關內控弱點進行討論，據以訂定年度稽核計劃。

董事會稽核處對公司內部每半年辦理一次一般業務查核及一次專案查核。對子公司之查核每半年辦理一次專案業務查核，含財務、風險管理及法令遵循暨其他重要事項。對於查核缺失、金融檢查機關、會計師或內部稽核單位，或內部控制聲明書所列應加強辦理改善事項，持續追蹤覆查，並列為對各單位獎懲及績效考核之重要項目。

董事會稽核處每年度舉辦自行查核座談會，強化自行查核人員知能，督導與覆核各處針對管理階層監督及控制文化、風險辨識、控制活動及職務分工、資訊與溝通、監督活動與導正措施等項目，辦理內控制度自行評估作業，以評估內部控制制度是否有效運作，並合理確保內部控制制度得以有效施行及作為檢討改善之依據。

董事會稽核處每年度辦理董事與稽核人員座談會，向董事報告年度內部稽核執行情形及金融檢查重點及主管機關裁罰情形，並作成紀錄提請董事會報告；另，舉辦集團稽核人員教育訓練，宣導重要法令變更及交流各業別之稽查重點項目，以強化集團稽核對所屬業務之認知。

董事會稽核處依子公司呈報之內部稽核報告、金檢報告所提缺失事項及改善辦理情形，及「關係企業呈報事項管理要點」與稽核業務相關之呈報事項予以審核，並督導子公司確實依規辦理。

為確保各子公司之內部控制及稽核制度有效運行，並加強各子公司內部稽核作業功能，董事會稽核處每年對子公司內部稽核作業成效辦理考核，其考核結果由總稽核向董事會報告，並將其結果送子公司董事會作為人事考核之依據。

董事會稽核處於每會計年度終了後，發函子公司稽核單位，請其督促該公司各單位及其子公司辦理內部控制制度之自行查核作業，據以出具內部控制制度聲明書之依據，以提供金控總經理提報董事會通過後，於每會計年度終了後三個月內將內部控制制度聲明書內容揭露於國票金控外網，並於主管機關指定網站辦理公告申報。

#### 1.2.4 資訊揭露透明

國票金控依主管機關相關規範定期及不定期將公司財務、業務透過公開資訊觀測站之資訊系統及國票金控網站，提供訊息予股東，充分揭露訊息予股東及投資大眾，以達到資訊揭露之完整性與公平性，同時亦設有英文版網站，讓外資股東充分掌握公司資訊。2016 年度共辦理兩次法人說明會，讓投資人充分瞭解公司之營運概況。





### 1.3 風險管理

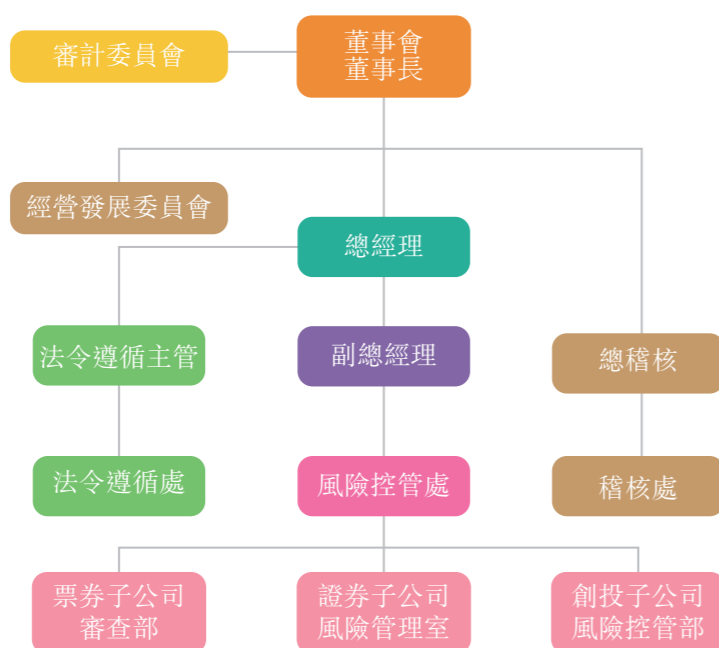
有效掌握及降低風險係金融業永續經營之關鍵因素，尤其近年來陸續發生的金融危機事件，更佳突顯風險管理之重要性。國票金控仍持續監控各子公司之風險控管機制，如強化風險分散及獨立評價，以維持集團各子公司資本適足率。目前國票金控風險機制係透過風險管理系統及子公司呈報等兩管道，同時監控各子公司風險部位，於每日、每週、每月及每季向各關係企業首長、經營發展委員會及董事會報告；另為達到更有效主動管理及完善預警機制，內部已建立相關預警指標，以降低損失發生機率。

#### 1.3.1 風險管理組織

##### (一) 組織架構與政策

##### 1. 風險管理組織架構

國票金控董事會核定風險管理政策，由高階管理階層執行董事會核定之政策，明訂足以辨識、衡量、監督及控制各類風險之程序；設有審計委員會，隸屬於董事會，負責監督內部控制之有效實施及公司存在或潛在風險之控管；設有經營發展委員會，隸屬於董事會，負責國票金控中長期營運發展及資金規劃、子公司經營目標及預算之審議，並負責協調子公司間重大經營事項及子公司經營績效之督導；設有法令遵循處，指派副總經理擔任法令遵循主管，負責法令遵循制度之規劃，管理及執行；設有風險控管處，負責監控各類風險之暴險狀況，並審視各子公司風險管理機制之制定與執行；設有稽核處，定期負責查核各項業務風險。國票金控風險管理組織架構如下：

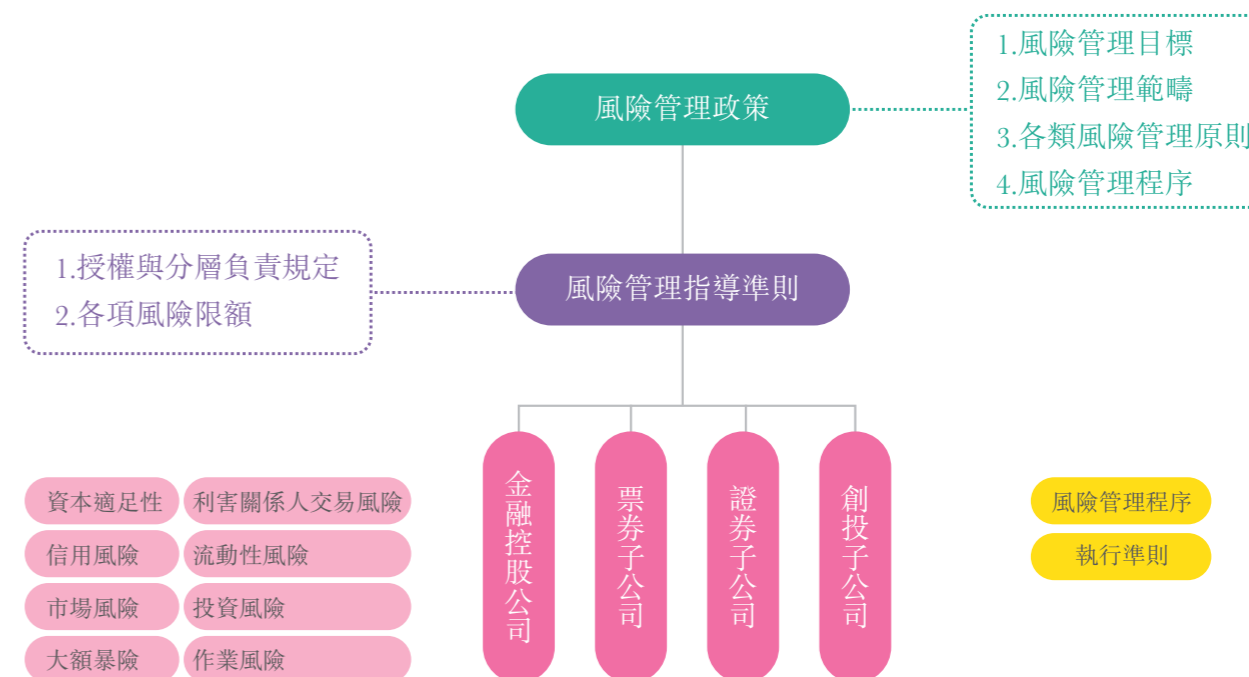


#### 2. 風險管理政策

國票金控風險管理政策涵蓋目標、範疇及管理程序等，並依各類風險不同屬性，訂定各類風險管理原則及限額。國票金控訂有風險管理指導準則，透過明確授權、分層負責規定及風險限額之設定，由國票金控及各子公司據以擬訂相關業務之風險管理程序及執行準則，以控管各類風險。

#### 1.3.2 風險管理程序

國票金控依據法令規範及本公司整體經營策略，建構風險管理機制。本公司風險管理政策涵蓋目標、範疇及管理程序等，並依各類風險之不同屬性，訂定風險管理原則及限額。本公司之風險管理目標為辨識、衡量及控制各項業務風險，將可能產生之風險控制在合理程度內，並維持適當之資本適足性。本公司訂有風險管理指導準則，各子公司據以擬定相關業務之風險管理程序及執行準則。請參見圖一、風險管理機制。



圖一、風險管理機制

### 1.3.3 風險管理機制運作

本公司目前已納入量化管理之風險項目包括資本適足率、信用風險、市場風險、大額暴險、利害關係人交易風險、流動性風險及投資風險等。除透過風險控管資訊系統，衡量風險性資產及風險集中度之暴險情況外，並對重要之風險資訊訂有警示標準及限額控管，定期向高階管理階層、經營發展委員會及董事會陳報各項風險控管報表及各類風險限額使用情形，以作為經營管理決策之參考，並為評核子公司經營績效，本公司於每年度終了後，針對各關係企業之風險管理執行情形納入年度績效評估，以落實風險管理機制。

### 1.3.4 資訊風險管理

本集團在資訊風險控管方面，為因應各類資安威脅如 DDOS 攻擊、勒索病毒、個人資料保護、資料外洩及天然災害所引起的損失，並降低對公司營運之衝擊，係實施以下管理措施：

1. 建置或與電信業者合作 DDOS 防護機制。
2. 進行社交工程演練或弱點掃描。
3. 含個資資料建置加密及保護機制。
4. 資料傳遞、管理及銷毀需妥善處理。
5. 重要資料建置備援機制並定期回復演練。



## 1.4 誠信文化

### 1.4.1 誠信文化重要性

金融業為與人建立信賴關係之行業，經營首重誠信文化。若失去客戶的信賴，則對公司營運將產生重大負面影響，因此國票金控集團極度重視誠信文化。為了形塑誠信經營之企業文化及健全公司之發展，我們已參酌「上市上櫃公司誠信經營守則」之規定訂定國票金控「誠信經營守則」。此外，亦指定隸屬於總經理之「法令遵循處」為推動企業誠信經營之單位，確保誠信經營之落實，並定期向董事會報告執行情形，以帶動從上而下都重視誠信文化的共識。

國票金控集團各公司訂有各自的員工工作規則或內部規範，明訂員工有絕對保守公司機密之義務、不得利用職務上之關係收受他人餽贈及邀宴，員工除經辦公司有關業務外，對外不得擅用公司名義。此外，每一位同仁須簽署保密協定，以作為自我約束。在法令遵循單位每季進行的教育訓練中，內容除法令宣導及案例分享外，亦會提醒同仁們遵循職業道德。每年的教育訓練中亦規劃有洗錢防制法及個人資料保護法相關課程，此種種措施除符合法令規定外，也是內化誠信文化於國票企業文化的重要一環。

為落實誠信文化，國票金控集團已明文規範收受利益之處理程序、推動企業誠信經營之組織設置、利益迴避之規定、檢舉與懲戒之機制等。另外設有電子郵件信箱作為檢舉管道之一，視檢舉情節指定人員進行查證及相關作業。對於檢舉人身分及檢舉內容，提供確實之保密。2016 年間國票金控集團內未發生違反職業道德及誠信文化之情事。

另在員工工作規則中不時提醒員工應注重誠信行為，並設立檢舉管道及建立懲戒機制，透過組織內從上而下宣導誠信文化，希望能將誠信文化內化於每一位同仁的日常行為中，讓國票金控集團每一位同仁都能以誠信待人，使國票金控集團成為客戶及社會所信賴的金融機構。

### 1.4.2 道德行為準則

國票金控集團均奉行廉潔、透明及負責之經營理念，並建立良好之公司治理與風險控管機制，以公平與透明之方式進行商業活動，為積極有效落實誠信經營之理念，業已建立之內部規範及運作方面如下：

- (一) 制定「道德行為準則」，將董事、經理人及員工納入規範，禁止行賄、禁止提供非法政治獻金、禁止不當慈善捐贈或贊助、禁止不合理禮物及款待或其他不正當利益，如有違反者，視情節輕重依本公司「員工工作規則」議處。
- (二) 董事會與管理階層並積極落實誠信經營，於內部管理及外部商業活動中確實執行。董事會更擔負善良管理人之注意義務，督促公司防止不誠信行為，隨時檢討其實施成效並持續改進。本公司及相關董事、經理人、受僱人與實質控制者，對政黨或參與政治活動之組織或個人直接或間接提供捐獻，符合政治獻金法及公司內部相關作業程序，不得藉以謀取商業利益或交易優勢。



(三) 各子公司經營業務應秉持忠實誠信原則，謀求客戶之最大利益，嚴禁誤導、詐欺、利益衝突或內線交易之行為。於商業往來前，應考量代理商、供應商、客戶或其他商業往來交易對象之合法性及是否有不誠信行為紀錄，避免與有不誠信行為紀錄者進行交易。

(四) 建立公司檢舉制度，訂定保密機制，針對被檢舉對象指派適當之受理專業人員，並對檢舉人皆採取保護相關措施，不因檢舉而遭受不當處置。

(五) 加強資訊揭露：

本公司已架設中英文網站，其網址為 <http://www.waterland-fin.com.tw>，常定期或不定期提供財務及業務等相關資訊。本公司亦依法於「公開資訊觀測站」申報公司各項財務業務資訊及公司治理運作情形，以落實資訊之公開與透明化。此外，本公司更領先同業，定期於本公司網站對外公開揭露所有捐贈事項，以避免不當利益輸送。



## 1.5 法令遵循

### 1.5.1 法令遵循的重要性

現今金融業競爭激烈，商品也不斷推陳出新，再加諸透過科技應用進行金融商品銷售之模式逐漸成為常態，金融業所面臨之法令遵循風險與日俱增，在注重獲利與經營績效的同時，更應該積極面對及重視法令遵循所隱藏的風險。

法令遵循係內部控制中重要之一環，內部控制之設計及執行是否能有效達到內控三大目標（即營運、財務及法令遵循等三大目標）取決於公司董事會及高階管理者的支持程度，以及內部控制之適當設計及落實執行。現今主管機關制訂之相關法令，皆已明確說明及規範應執行之事項，故建立完善之法令遵循系統，有效管理公司法令遵循的風險，方能維護企業獲利及形象，以達永續經營之目標。

推行法令遵循制度之目的及重要性，即在於強化全公司員工的守法意識，共同維護企業形象，以及降低公司的經營風險與人員的責任，為此，針對企業經營上之法律風險，須建構一套政策及程序，以確保公司及人員就業務經營過程中有效落實法令要求；易言之，從公司營運相關作業、過程、商品及服務，皆必須遵守法令規章，公司及人員養成遵守法令的觀念與習慣，協助企業控制法律風險、營運風險，避免公司及人員法令遵循程度嚴重不足而導致重大社會損害及企業形象受損。

### 1.5.2 法令遵循單位

國票金控依據金融監督管理委員會公告之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，訂定法令遵循制度並設置法令遵循處，由副總經理職級一人專任法令遵循主管，綜理國票金控法令遵循事務，至少每半年向董事會及審計委員會報告法令遵循執行情形。國票金控法令遵循處並本於母公司督導及管理之角色，督促各子公司陳報法令遵循執行情形，每半年彙整向董事會及審計委員會報告。

國票金控法令遵循處職掌包括：

- (一) 建立清楚適當之法令規章傳達、諮詢、協調與溝通系統。
- (二) 確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，使各項營運活動符合法令規定。
- (三) 於銀行業推出各項新商品、服務及向主管機關申請開辦新種業務前，法令遵循主管應出具符合法令及內部規範之意見並簽署負責。
- (四) 訂定法令遵循之評估內容與程序，及督導各單位定期自行評估執行情形，並對各單位法令遵循自行評估作業成效加以考核，經簽報總經理後，作為單位考評之參考依據。
- (五) 對各單位人員施以適當合宜之法規訓練。

為有效落實金控法令遵循制度之工作項目，法令遵循處主要作業如下：

- (一) 每日查詢主管機關網站或法規資料庫，如有與本公司經營業務相關之最新重要法令動態訊息及外部主管機關法規更新或異動，法令遵循處隨時以電子郵件寄送或內網公告之方式，傳達公司同仁注意辦理，以利法令傳達之及時性及有效性。
- (二) 定期（每季 1 次）彙整最新之外部法規異動，並召開法令遵循研討會，請相關單位注意法令變動並配合更新部門內部規章。
- (三) 每年舉辦一次內部法令遵循相關教育訓練課程，2016 年教育訓練課程包括個人資料保護法、洗錢防制法及法令遵循相關法規宣導等等。
- (四) 每季向董事會及審計委員會報告金控法令遵循執行情形。
- (五) 每半年向董事會及審計委員會報告各子公司及關係企業法令遵循執行情形。
- (六) 國票金控法遵主管及人員均依法令規定參加相關教育訓練。
- (七) 每半年依法令遵循之評估內容與程序，督導各單位定期辦理法令遵循自行評估作業。
- (八) 2016 年國票金控已依內部相關法令遵循作業考核辦法，對各單位法令遵循自行評估作業成效加以考核，並經簽報總經理後，提供予行政處作為單位考評之參考依據。

另有關美國外國帳戶稅收遵從法 (FATCA) 專案，國票金控由專案小組負責，持續藉由外部顧問之輔導，建置子公司必要之遵循程序、作業系統、管理報表機制以及辦理教育訓練等，以有效遵守該項法案，避免公司與客戶遭受不利損失。

國票金控之主要子公司，包括國際票券、國票證券、國票期貨、華頓投信等公司，均亦設置專責之法令遵循單位，並指派高階主管專任法令遵循主管，以綜理法令遵循事務，並每半年向董事會及審計委員會或監察人報告法令遵循執行情形。各公司辦理新種業務或新種金融商品，包括行銷、業務委託、商業合作協議等事項，均會進行適法性評估，以確保相關業務及新推出之商品符合法令規定。對於各項業務及對外之廣告宣傳文件，皆須符合內部審查及作業規定，並經相關單位審核其適法性，以保障投資者權益並維護公司信譽及形象。



### 1.5.3 法令遵循推行

國票金控集團於 2016 年度未有因違反金融相關法令而受主管機關處以罰鍰之情事；茲將其餘子公司處以非罰鍰情形列示如下：

公司名稱	主管機關處分情形	事實及違反之法令	改善情形
國票證券	105 年 1 月 20 日金管證券字第 1040052711 號 1. 對國票證券處予糾正處分。 2. 命令公司停止業務人員李○○1 年業務之執行(該員已離職，目前未在證券商任職，由證券交易所註記列管)。	國票綜合證券股份有限公司景新分公司業務人員李員有與客戶借貸款項、代理他人於他家證券商買賣有價證券、未於營業櫃檯內接單等情事及有未於知悉或事實發生之日起五個營業日內申報李員因從事證券業務為強制執行之債務人，顯示未落實執行內部控制制度，核有違反證券商管理規則第 2 條第 2 項規定。	1. 經理人及營業櫃檯主管加強分公司營業員之管理，不限於上班時間內負有遵守內控落實之責任及法令遵循之義務，員工下班後之行為亦應關心了解。 2. 日後只要員工為強制執行之債務人，客觀上判斷若可能與執行職務有關即予以申報主管機關，以避免有漏報情形產生。 (請詳參國票證券 2016 年報第 37 頁)

註：2017 年 4 月之罰鍰事件：

國際票券辦理不動產鑑(估)價及授信案與內部控制及稽核制度等相關作業，核有未建立內部控制及稽核制度或未確實執行，違反票券金融管理法第 43 條。依票券金融管理法第 64 條第 9 款規定，核處罰鍰新臺幣 400 萬元。(2017 年 4 月 6 日金管銀控字第 10660001231 號)

#### 改善情形

本次裁罰所提辦理不動產鑑(估)價及授信案，相關授信案並未有超貸情事且正常還本繳息，債權均可確保，國際票券對主管機關所提改善意見已虛心檢討，並依主管機關要求擬具改善措施，提升相關內部控制制度，完善公司治理，本公司將善盡金控母公司對子公司督導管理之責。





## 2.1 客戶資料保護與強化資訊安全

### 2.1.1 客戶資料保護重要性

面對網路普及時代及金融科技不斷創新，網路資訊流通帶來使用上的便利，但伴隨而來的駭客入侵、間諜軟體、木馬程式與釣魚網站等網路攻擊事件也日漸猖獗，民間企業與政府機關嚴重的個人資料外洩事件時有所聞，除影響公司聲譽外，更讓民眾暴露於詐騙風險中。有鑒於此，政府基於保障人格權的目標，於2010年公布《個人資料保護法》並於2012年10月1日正式施行，對於個人資料之蒐集、處理及利用有詳盡的規範。

金融科技的日新月異是目前的發展趨勢，惟金融業的安全防護程度與社會穩定和人民財產安全息息相關，對客戶的資料保密更是責無旁貸。國票金控及各子公司為提供多元、便利及符合市場需求的金融商品及服務，遵循法令相關規定，隨時因應科技的發展、社會環境及法令的變遷，適度調整保密措施，以維護客戶權益。

### 2.1.2 客戶資料保護政策

#### (1) 建立嚴謹的客戶資料保密機制

為善盡客戶資料保密之職責，以維護客戶的隱私權，我們對於客戶提供的資訊予以保密及尊重，國票金控及各子公司依據「個人資料保護法」、「個人資料保護法施行細則」、「金融控股公司法」、「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」等相關法令規定，制定客戶資料保密措施。從客戶資料的蒐集開始，每一環節皆訂定嚴謹的保密程序，以提供客戶一個安全、機密具有保障的整體服務。

#### (2) 客戶資料之蒐集方式

國票金控及各子公司取得客戶資料之方式，係來自客戶與各子公司從事交易或業務往來，或透過服務人員、電話、網路及其他行銷活動而取得；或依相關法規，或由其他合法且公開管道取得之資料。

#### (3) 客戶資料儲存及保管方式

國票金控及各子公司對所蒐集的資料，將嚴格遵守安全及機密原則提供保護。對於客戶的資料，除設有安全之控管設備及機制外，同時建立異地備援系統及儲存於異地場所，以因應特殊或緊急事件或災害發生時，仍保有客戶完整之資料。

0件

國票金控集團2016年未有洩露客戶資訊之情事。

39.51%

國票證券2016年電子下单金額平均比重為39.51%。

134場

國票證券2016年對外共舉辦134場講座，協助提升金融知識之普及。

## Chapter 2 金融服務

- 2.1 客戶資料保護與強化資訊安全
- 2.2 服務品質與客戶滿意度
- 2.3 數位金融
- 2.4 綠色金融
- 2.5 促進金融知識提升
- 2.6 普及金融知識-落實在地關懷
- 2.7 推廣投資理財觀念-尋求人我共好
- 2.8 供應鏈好夥伴



#### (4) 資料安全及保護方法

國票金控及各子公司皆建置嚴密之機制保護客戶資料，除依相關作業規範建檔並儲存資料庫外，並依業務及權限指定專門人員管理資料庫，在存取時，亦須經有權人員同意放行，以保護客戶資料。同時以可行之安全加密方式(如SSL、SET)等進行資料傳輸，並建立防火牆，防範不法之入侵及避免客戶資料遭到非法存取使用。



#### (5) 客戶資料分類、利用範圍及項目

國票金控及各子公司對合法所蒐集的客戶個人資料進行分類。除法令另有規定，經客戶簽訂契約或書面明示同意者外，國票金控之各子公司間進行共同行銷，於揭露、轉介或交互運用之客戶資料，不含客戶姓名或地址以外之其他相關資料；若經客戶簽訂契約或書面明示同意，則於契約或書面訂定之範圍內揭露、轉介或交互運用客戶資料。

#### (6) 客戶資料揭露對象

國票金控與其子公司及各子公司間相互揭露資料，或揭露客戶資料予其他第三人，均訂定保密協定，並維護客戶資料之機密性或限制其用途，收受並運用資料之機構不得再向其他第三人揭露該等資料，但相關法令另有規定，經客戶同意或資料係屬於公開取得且無害於客戶之重大利益者，不在此限。

#### (7) 客戶選擇退出權之方式

客戶可同意或拒絕接受國票金控及各子公司提供之額外資訊，或列為各項產品之行銷名單，或其他將客戶資料運用於共同行銷上之方式，並且可以在任何時間選擇加入、停止或取消。如果客戶決定停止交互運用個人資料時，可隨時以書面或電話通知往來營業據點。

#### (8) 訂定內部管理作業辦法

在前述集團嚴謹的客戶資料保密措施架構下，各子公司尚依個別之作業需求，另外建立客戶資料保密內部管理作業辦法，如國票證券訂有「個人資料檔案安全維護計畫及資料處理辦法」、「個人資料檔案安全維護作業要點」；國票投顧訂有「客戶資料保護作業要點」、「電腦資訊管理作業要點」、「個人資料檔案安全維護計畫及資料處理辦法」、「客戶爭議案件處理辦法」；而國票期貨則係「個人資料檔案安全維護計畫及資料處理辦法」、「個人資料檔案安全維護作業要點」、「個人資料檔案安全管理標準作業流程」；華頓投信則有「個人資料檔案安全維護辦法」、「內部控制—個人資料管理及保護作業」、「資訊部個資遮罩規則」等。

### 2.1.3 妥適評估客戶特質 (KYC)

各子公司為讓客戶了解自身需求及投資屬性與風險承受力等，皆訂有相關 KYC(Know your customer) 規範，客戶至國票金控集團各子公司開戶時皆依各公司訂定之 KYC 辦理。客戶了解自身特質越多，越能協助其進行最佳投資組合建議，同時也避免各子公司發生不當招攬業務之情形。

國際票券在與專業投資人(自然人)承做外幣債券附條件交易之前，為了解客戶投資經驗、屬性、財力及投資風險承擔能力，並符合「境外結構型商品管理規則」第三條有關專業投資人規定，於客戶與國際票券簽定債券附條件契約書時，一併提供「國際票券金融公司專業投資人(自然人)申請書暨聲明書」、「專業板債券投資風險預告書」予客戶，並確認客戶具備充分之金融商品專業知識及交易經驗，了解國際票券受專業投資人委託投資得免除之責任，並同意簽署為專業投資人時，始與客戶承做外幣債券附條件交易。

國票證券於客戶開戶時，則需請客戶詳實填具「委託人徵信資料表」，說明本身投資經驗、資產狀況及希望單日買賣之額度，業務人員依相關規範進行徵信及評估作業，評估單日買賣額度伍佰萬元以上，客戶需出具財力證明文件。業務人員於「徵信與額度審核表」執行評估客戶風險之相關程序，訂定客戶單日買賣最高額度，業務人員於額度內接受客戶之委託買賣。

### 2.1.4 強化資訊安全

隨著資訊科技快速發展，國票金控集團為強化公司內部資訊安全及維護消費者之個人資料安全，除建制下列機制外，亦陸續派員參與資訊安全訓練課程，以提升集團內部之資訊安全防護網。

- 郵件防護 DLP 系統
- USB 人員特定申請及紀錄留存機制
- 伺服器及個人電腦全機備存機制
- 弱點掃描機制
- 社交工程演練
- DDOS 防禦系統
- 資料庫稽核系統
- 中華電信資安艦隊網路安全系統

### 2.1.5 客戶資料保密措施

國票金控集團已建立嚴謹的客戶資料保密措施，並揭露於公司外部網站，針對客戶所提供的資訊予以保密及尊重，2016 年度並無發生洩漏個資之事件。



## 2.2 服務品質與客戶滿意度

### 2.2.1 顧客服務重要性

顧客服務是金融服務業重要的經營管理指標之一，是影響客戶是否長期且穩定往來的重要決定性因素。現今顧客服務範圍，不僅是企業與其客戶單向或雙向交流、軟體與硬體的服務提供，它已涵蓋全面的數據整合、市場行銷、業務銷售、服務與技術支援等與客戶有關的領域。

顧客服務更直接牽動金融服務業的營運績效，影響客戶對企業的忠誠度及貢獻度，是企業管理極為重要之一環，通過完善的客戶服務和深入的客戶分析來滿足客戶的需求，以實現客戶與金融服務業的雙贏目標。尤其現今金融服務業經營多以客戶的需求和利益為中心，絕不能把提供的服務當做促銷的手段，要超越提供金融商品銷售及服務本身，才能贏得顧客百分之百的滿意。

### 2.2.2 客戶服務件數

隨著金融科技不斷推陳出新，國票證券為因應數位金融時代的來臨，精心打造數位化服務，期望能有效提升客戶滿意度及降低客戶進線數，於 2016 年間進行多項服務功能的流程優化，透過優化服務功能，逐漸降低客戶來電服務件數，茲將優化功能述明如下：

- 優化憑證申請、展期作業流程，簡化客戶操作步驟。
- 新增網路解鎖功能，以利客戶直接透過官網進行密碼解鎖。
- 國票 Web 改版，採用 HTML5 開發技術，支援 Windows 及 Mac 雙系統，免下載免安裝，取代以往繁瑣的 java 安裝步驟。
- 同意書及風險預告書等開放透過 APP 簽署。
- 電子對帳單開放透過 APP 申請。
- 客戶基本資料變更，開放可透過官網及 APP 進行變更。

年度	2013	2014	2015	2016
國票證券	23,195	25,102	23,386	17,057
華頓投信	5,421	3,497	3,740	2,598

註 1: 服務件數係指透過電話協助客戶端解決所有網路下單等相關問題，包含憑證申請、PC 軟體及 APP 安裝、網頁下單操作、同意書簽署、對帳單申請、排除客戶操作問題及技術操作引導等。

註 2: 華頓投信 2016 年之客戶服務件數較 2015 年減少，係因 2016 年華頓投信並無發行新基金，且無相對應行銷活動，故客戶來電需求服務量亦相對減少。

### 2.2.3 客訴抱怨處理

建立與顧客間的良好關係，是提高顧客忠誠度的必要條件，隨著經濟與社會型態的改變，一個成功的企業除了能不斷提供滿足市場需求的創新產品外，與客戶維持良好互動關係、培養忠誠客戶，也被視為企業成功關鍵因素之一。國票金控集團對於傾聽客戶需求、回應客戶意見，進而提高服務品質與效率，以客戶需求為導向的提供專業金融服務，係為金融產業之重要課題。為此，國票金控集團設有各式管道蒐集並回應客戶需求。

公司	客服專線	說明：
國際票券	02-2508-7300	1. 子公司國票證券於官網顯示之客戶服務專線代表號為總公司服務專線，此外尚有八家分公司設有專線；而客訴專線區分為兩大類： a. 授信客戶申訴窗口 (02-25181688 分機 309)：總經理，督導授信業務。 b. 金融消費者申訴窗口 (02-25181688 分機 389)：法令遵循主管，提供予金融消費者使用。
國票證券	02-2585-0877	
國票期貨	02-2768-3998 #656	2. 子公司國票證券若有客訴案件，除透過前述客戶服務專線外，亦可由總公司及各分公司即時處理與回覆。
國票投顧	02-2528-9998	
華頓投信	0800-818-899	

國票金控集團內各公司依其業務性質，客戶可分為法人客戶與自然人客戶，國際票券與國票投顧之客戶多為法人客戶，國票證券、國票期貨與華頓投信之客戶則有較多自然人客戶，不論客戶類別，國票金控集團皆非常重視客戶的意見回饋。



## 2.2.4 客訴抱怨流程



客服人員接聽客戶來電反映問題後，依反映問題種類進行處理，例如解密碼鎖、協助憑證申請、各電子平台使用等提供即時的線上指導。有關後台或帳戶及帳務問題等，則與相關單位窗口確認後回覆客戶。

- 如遇資訊系統或廠商發生系統相關問題時，會因大量進線而造成客戶無法撥通情況。
- 客服人員向客戶解釋原因後，依標準作業流程，依進線排程處理並排除相關問題；若須向後台主管反映或洽所屬營業員了解者，則於客戶通話完畢後，通知分公司並進行後續追蹤處理。
- 為確保客戶申訴案件都能妥善處理及回覆，若遇客訴問題，須填寫客訴單，並截取錄音檔，同時立即反映予電子商務處主管、相關單位及業務管理處，再依後續處理結果回覆客戶。

## 2.2.5 客訴抱怨處理件數

2016 年	客戶申訴件數	已結案案件	追蹤處理案件
國際票券	0	0	0
國票證券	5	5	0
國票期貨	0	0	0
華頓投信	1	1	0

## 2.2.6 客戶回饋意見與後續改善

客戶意見	後續改善措施
國票證券客戶提出申訴，因為未簽風險預告書，致無法賣出中籤股票，客戶認為公司系統有問題。	國票證券派員向客戶解說，為保護客戶，交易特定股票，需先簽妥風險預告書；因應客戶能快速簽定，國票證券開發手機簽署風險預告書功能，目前已正式上線使用中，方便客戶隨時可線上簽署所需風險預告書。
國票證券客戶以網路申購股票，誤觸確認鍵申購成功，無法取消，因此向主管機關申訴。	國票證券派員向客戶解說，並寫說明書向證期局說明事件原委，依規定申購成功不得取消，本公司係依規定辦理並無缺失，已請營業員向客戶多宣導。



## 2.3 數位金融

### 2.3.1 數位金融重要性

隨著行動通訊、社群媒體、大數據、雲端科技等資訊科技之精進，金融服務勢必順應時代潮流，以滿足消費者之需求，而金管會為推動科技創新金融服務、促進金融科技產業發展，自 2015 年全面啟動「打造數位化金融環境 3.0」計畫，並於 2016 年 5 月正式公布「金融科技發展策略白皮書」內容，其中規劃以 2020 年為期提出「創新數位科技，打造智慧金融」之願景，做為政策推動的指導原則，並探討金融服務、創新研發、人才培育、風險管理、基礎建設等五大構面之金融科技發展趨勢。值此之際，發展金融科技 (FinTech) 已躍升為提升國家競爭力的重要政策。

金管會為因應金融科技之日新月異，陸續規劃建立金融科技創新實驗機制，對創新實驗之特定範圍與期間內予以法律豁免與相關管理規範，賦予金融服務業及相關產業進行金融科技研發試作之安全環境，在兼顧金融市場秩序及消費者保護下，以利金融科技創新業務之發展，預計未來在相關法令規範正式施行後，我國將是繼英國、新加坡、澳洲、香港後第五個施行監理沙盒之國家，相信「監理沙盒制度」的出現，將展現國內金融數位服務的新局面，而消費者將是最大受益者。

### 2.3.2 數位金融規劃

面對數位金融科技崛起，國票金控為響應政府發展金融科技 (FinTech) 政策，內部已啟動金融科技創新規劃，積極思考轉型，尋求與金融科技業者共同合作，開創業務領域，並鼓勵各關係企業將電子化及金融科技創新技術，運用於公司業務，拓展金融產品觸角創新發展各項金融服務，滿足消費者對金融服務的需求，提升公司競爭力。

### 2.3.3 數位金融推動成效

#### ◆ 國際票券

子公司國際票券為利用資訊科技進行客戶開發，成立「大數據應用小組」進行跨部門研討，於 2016 年 9 月自行建置大數據 BIG DATA 客戶開發系統，主要利用政府公開資訊 Open Data，建置客戶篩選系統以分析客戶業務屬性及財務資金需求，以提供適當融資或投資工具，滿足客戶財務規劃需求，並藉由客戶分析，結合既有客戶的財務資訊及產業動態，提升客戶開發的地區滲透率，有效掌握各產業的即時訊息，增進客戶關係管理及客戶開發效益。

此外，為促進內部跨部門研究資源共享，提升資源使用效率，規劃建置知識管理系統 (Knowledge Management System, KMS)，以進行整體公司資源管理優化，即時提升客戶服務品質，並於 2016 年 10 月舉辦內部知識管理系統 (KMS) 成果發表會。透過建構知識管理系統，增加質化與量化分析研究，有效累積交易標的之研究成果，並且將各類重大交易事件進行處理原則紀錄，以利經驗與知識傳承，並且提高交易準確度。此外，知識管理系統記錄各類文件與工作軌跡，減少紙本文件，增加查找資訊的速度與準確度，透過分享與線上討論將知識於組織內擴散，增加人員軟實力，並建立各類工作 SOP 程序，讓新進或是輪調同仁可以快速上手，有效增加整體公司工作效率。



整體而言，包括 KMS 及 BIG DATA 旨在整合公司資源及客戶資料，以提升公司運作效率並提供客戶最佳財務解決方案。

◆ 國票證券

(1) 提供款券借貸服務 (包括不限用途款項借貸及有價證券借貸服務)

金管會近年來持續鬆綁券商業務，陸續開放雙向借券、不限用途款項借貸等業務範疇，不僅有助於券商業務收入多元化，對於投資人來說，更能靈活運用股票及資金。以不限用途款項借貸業務為例，未來投資人手上的股票，透過更有效率的審核方式，將可以更快速簡便的進行小額借貸申請，滿手股票也能變現金。對於有短期資金需求的客戶而言，用帳戶內的上市櫃股票向券商申請短期借貸，當天辦理隔日撥款，手續簡易效率更高，且不限資金用途，不管是買車買房頭期款、青年創業周轉金、小孩出國遊學基金，都可以輕鬆申辦、自由還款。

為提供客戶更多元的投資規劃，子公司國票證券卯足全力搶攻款券借貸的龐大商機，針對「雙向借券」業務，24 小時有價證券借貸線上開戶服務，客戶彈指之間就可線上完成借貸申請，不用出門也能輕鬆借款。

(2) 自然人憑證線上開戶

子公司國票證券為市場第一家提供自然人憑證線上開戶服務之綜合券商，為配合政府致力發展數位金融 3.0 環境，大幅提升國內民眾對於金融數位服務的使用習慣，面對每年 5 月報稅季節，國票證券更有信心一口氣提升線上開戶數量，2016 年國票證券及國票期貨搶先推出「自然人憑證線上開證券戶」、「自然人憑證線上期貨開戶申請」，遙遙領先同業，成為市場第一家提供自然人憑證線上開戶服務之券商。



國票證券 2016 年共有 17 次電子和平面媒體宣傳，將公司不限用途款項借貸業務、自然人憑證及超 YA 等知識及使用方式廣為宣傳予客戶知悉。



聯合財經網 / 新聞稿 國票證券不限用途款項借貸起跑

FB 紅財神粉絲團 / PO 文 國票快易借

(3) 電子下單金額逐年成長

隨著網路時代來臨，電子下單已是證券商提供予投資人之重要工具之一，目前每家證券商都有提供電子下單的服務，但下單手續費則依證券商內部政策而異，國票證券 2016 年電子下單金額平均比重為 39.51%。

◆ 國票創投

國票創投為支持企業運用資訊科技提升金融服務效率之理念，挹注部分資金予國內相關數位金融支付產業，讓被投資公司得以持續創造並提供消費者更便利之數位支付工具，由網路世界的線上交易平台延伸到線下的手機支付，以達到實體及網路消費無國界的最終境界。



### 2.3.4 公司無紙化績效

國票金控集團鼓勵及推廣使用網路及行動裝置等 e 化服務，取代紙張之使用與郵寄，並 e 化請假單等內部紙本單據，經統計各公司於 2016 年推行無紙化運動，具體績效為節省 1,463,457 張 A4 大小紙張，依據行政院環境保護署產品碳足跡資訊網，每生產 1 張 70 克的 A4 紙張，將產生 5.6 公克二氧化碳排放，2016 年度國票金控集團一年節省約 8,195 kgCO<sub>2</sub>e。



## 2.4 綠色金融

### 2.4.1 綠色金融重要性

綠色金融泛指支持環境永續發展議題相關之投資及貸放等行為，以往經濟成長模式不利環境保護，可能反而衝擊經濟成長，因此發展綠色產業漸受各國重視，推動綠色產業或是在現有產業中投入環保元素都需要資金的支持，因此綠色金融應運而生，國際間綠色金融已發展多年，其扮演著維持經濟成長下實現環境保護之重要角色。

金管會為配合政府因應氣候變遷、追求環境永續及發展綠能科技產業(簡稱綠能產業)之政策，已將綠色金融列為最重要推動政策之一，並研擬「綠色金融行動方案」，從授信、投資、資本市場籌資、人才等多方面協助綠能產業發展，未來仍將支持綠色融資市場、發展台灣的綠色債券市場、研議編列綠色股票指數及綠色債券指數、發展綠色保險等事項，期望透過銀行授信、保險資金及資本市場機制，全力協助產業及經濟轉型「綠色」，讓金融業者利用核心業務促使客戶更重視環保與企業社會責任，協助對永續發展有重要影響的產業。

### 2.4.2 綠色金融政策

發展綠色金融已是全球銀行業的共識和潮流，目前我國綠色金融業務仍以綠色授信與投資為主，為響應政府以金融業為優先，推動落實企業永續經營，本公司定期召開經營發展委員會、投資決策委員會，就本集團營運方針進行討論。在每月召開之經營發展委員會中，創投子公司就長期投資個案營運概況、證券子公司就資本市場部 IPO 選案方向進行報告討論；而每月召開之投資決策委員會中則討論各關係企業間有關股權商品及直接投資之投資方向，希望藉由選股投資支持文創、生技醫療、綠能研發、智慧科技等產業之永續發展，響應政府推廣綠色金融政策。

### 2.4.3 綠色金融推動作為及成效

#### (1) 國際票券：

國際票券配合政府政策及開發未來新興產業，爭取綠能科技、環保再生利用、國防航太等廠商之授信案，截至 2016 年底核准相關產業額度約 2 億元。2017 年將持續開發綠能科技相關客戶，如承作太陽能電站設備、工程融資等案件，期望授信額度持續成長。

#### (2) 國票證券：

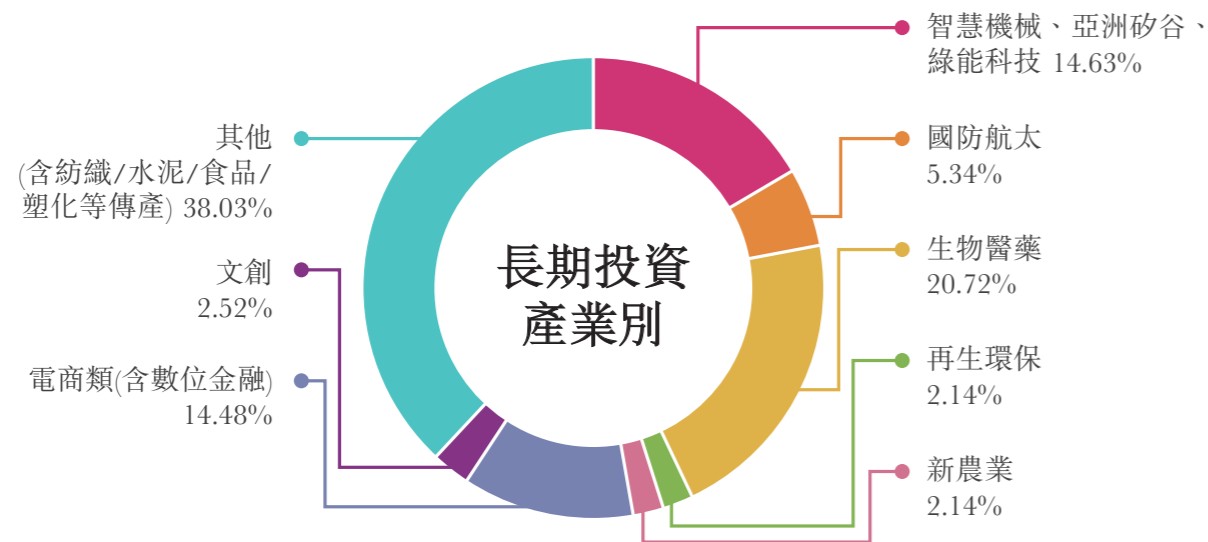
國票證券對於政府所倡行之綠能與環保政策相當支持，並具體展現在業務爭取之實際行動上，對於初次上市櫃及籌資業務爭取之產業，係以綠色能源、車用電池及電動車為主軸。目前已簽定上市櫃輔導作業之公司營業項目為生產電動車輛使用之鋰電池負極材料。



(3) 國票創投

國票創投配合政府政策(新創 5+2 產業)，陸續投資國防航太、生物醫療產業、智慧機械、亞洲矽谷、綠能科技、環保再生物利用、扶植農業等議題，希望協助相關優質公司籌募資金，促進國內綠色金融產業發展。

截至 2016 年底，國票創投之投資類別比重如下：



(4) 國票投顧：

國票投顧於 2016 年度針對綠色環保相關議題推出產業報告，例如「風電產業報告」，另於「2016 下半年傳統產業投資展望」簡報中內文提及“環保意識抬頭：十二五“全國城鎮生活垃圾無害化處理設施建設規劃”等相關市場評析報告，期望藉由提供特定議題之產業分析、市場動態，響應社會潮流，給予投資人更多關注相關議題的機會，未來國票投顧將持續推出與環境、能源等綠產業相關專題報告，期能引領國內投資產業關心我們的生活環境，以善盡企業之社會責任。



2.5 促進金融知識提升

(1) 贊助「台灣亞太產業分析專業協進會第七屆第二次會員大會暨八大智庫對新政府產業政策建言論壇」

為強化國票金控集團品牌形象，提升金融專業市場能見度，國際票券於 2016 年 3 月贊助「台灣亞太產業分析專業協進會第七屆第二次會員大會暨八大智庫對新政府產業政策建言論壇」新台幣十萬元。

「台灣亞太產業分析專業協進會」(APIAA) 係由經濟部產業技術資訊服務與推廣計畫 (ITIS 計畫) 為促進產業分析專業素養，提升我國產業競爭力，培育「產業分析人才」而成立，該會於 2016 年 3 月假中華經濟研究院蔣碩傑國際會議廳，舉辦「台灣亞太產業分析專業協進會第七屆第二次會員大會暨八大智庫對新政府產業政策建言論壇」，邀請台灣八大智庫對新政府進行產業建言，希望協助政府及各產業開啟新思維及新做法。



(2) 贊助「財團法人國策研究院文教基金會」

為強化公司品牌形象，提升金融專業市場能見度，國際票券 2016 年 3 月贊助「財團法人國策研究院文教基金會」新台幣五十萬元。



國策研究院每年舉辦大型國際學術研討會，邀集國內外知名政治家與學術界人士，就重大議題深入探討，提出興革建議，並提供政府與各政黨做為施政之參考，協助國家開展對外關係與提升國際地位，另對於台商於大陸之投資經營問題，該院因專業深入研究亞太地區政經環境變化，也對國內企業經營發展甚有幫助。該基金會 2016 年 11 月 16、17 日舉辦「中國大陸之制度變遷與戰略動向」國際研討會。





2016年12月20~24日舉辦「第二十一屆兩岸金融合作研討會」

(3) 贊助由台北金融研究發展基金會主辦之「第二十一屆兩岸金融合作研討會」

「兩岸金融合作研討會」自1994年由「台北金融研究發展基金會」首次在台北舉辦，次年起與「中國金融學會」輪流主辦，迄今已延續21年，透過兩岸金融專家、學者參與研討會，討論、交換彼此看法與作法，進而影響兩岸金融業之發展甚為深遠。

國票金控集團自2014年起陸續參與基金會所主辦之兩岸金融活動，2016年12月20~24日持續參與該基金會舉辦「第二十一屆兩岸金融合作研討會」，研討會主題為「兩岸金融服務實體經濟的經驗與創新」，面對兩岸金融政策的持續開放，探討金融科技創新、互聯網新金融發展趨勢等課題。



## 2.6 普及金融知識 - 落實在地關懷

國票證券在2016年底共有27個據點，以分區、在地營運的概念，陸續與全省農會洽談進行策略聯盟合作，針對各合作農會會員與員工舉辦金融講座，推廣及提升金融商品知識，2016年於合作農會舉辦約50場金融講座，並推廣在地農業，搭配行銷活動及節慶議題，不定期向農會購買行銷活動贈品，金額約20萬元。同時於國票證券網站增設農會連結，推廣台灣優質農產品，提升大眾對各農會商品認知度與好感度，為雙方客戶及會員爭取最優質的產品及服務，達到雙贏效益。

好站推薦  
Good Website



### 玉溪農會

來自花東縱谷好山好水·精品好禮·花蓮好米及養生飲品應有盡有·精心推薦給您！

好站推薦  
Good Website



### 大林鎮農會

全台首創『預冷筍處理中心』·最實在的品牌『築鮮園』·國票證券推薦給您！

好站推薦  
Good Website



### 永康區農會

結合324家農漁會提供最優質與新鮮的食材·希望讓大家吃的自然·吃的健康。

好站推薦  
Good Website



### 水上鄉農會

遠近馳名水上蓮花·賞蓮品蓮兩相宜·最優的『水上蓮』·國票證券真心推薦！





## 2.7 推廣投資理財觀念 - 尋求人我共好

隨著金融市場蓬勃發展，提供消費者之金融商品日益多元化，國票證券為持續均衡發展各項業務，積極對外舉辦各類投資商品講座，其目的除可增進國票證券業務之推廣績效外，更希望透過詳盡完整的初、中、進階金融課程及一系列金融投資商品說明會，讓客戶對多元複雜的投資市場有更深度的瞭解，在追求投資報酬的同時，對自身所曝露的風險能有更進一步的掌握，以避免過度追求獲利而產生財產損失的風險。

2016 年國票證券對外舉辦了 134 場投資巡迴講座，廣邀各區域投資人參與，藉由國票投顧協助進行產業分析，進而推廣台股金融知識，期望提升客戶對股市及金融商品之相關知識。

國票金控集團秉持誠信經營理念，希望在追求企業本身獲利的同時，將保護投資人資產之安全視為重要的使命，因此落實客戶金融知識的教育與協助客戶追求利潤最大化同等重要，尤其在競爭多變的投資市場，唯有讓客戶擁有足夠且深入的金融知識，才能穩健持續與企業一同成長共享獲利。



2016 年國票證券對外舉辦了 134 場投資巡迴講座，現場反應熱烈。



## 2.8 供應鏈好夥伴

國票金控集團相當重視環境保護與員工安全，並透過日常採購將此項理念傳達予其他關係企業，期待透過採購的力量，與供應商共同合作，在環保、安全或衛生等議題能遵循法令規範，共同致力提升企業社會責任。

國票金控堅信良好的供應商管理，為企業永續經營重要的環節，除於「企業社會責任實務守則」第 16 條明訂「本公司於商業往來之前，宜評估供應商是否有影響環境與社會之紀錄，避免與企業之社會責任政策牴觸者進行交易。」外，並已就採購實務及供應鏈往來建立管理機制，於重大採購活動前，將於網路及其他公共資訊搜尋調查交易對象之狀況，確認交易對象是否有影響環境、洩露個資、違反誠信經營之紀錄，如有相關紀錄者，國票金控即避免與此等對象進行交易。

此外，國票金控及主要子公司國際票券於重大採購與供應商往來之契約中，均加註供應商如涉及違反其企業社會責任政策，且對環境與社會有顯著影響時，得隨時終止或解除契約之條款。其具體條款例如：「乙方（指供應商）如涉及違反其企業社會責任政策，且對環境與社會有顯著影響時，甲方（指本公司）得隨時終止或解除契約。」國票金控除了嚴格要求自身作為外，亦努力透過採購行為之影響力，帶領往來企業提升社會責任，關注環境保護議題。



2016年國票金控集團外部教育訓練總時數為13,051小時。

13,051  
小時

### 3.1 員工權益與福利

#### 3.1.1 照顧員工是國票的核心價值

關鍵人才是企業最要的資產，照顧員工是國票的核心價值，在聯合國永續發展目標SDG(Sustainable Development Goal)中，第8項的創造尊嚴工作與促進經濟成長（Decent work and economic growth）是最需要企業協力參與完成的目標，希望企業採取行動以促進包容且永續的經濟成長，達到全面且有生產力的就業，讓人人都保有一份好工作。另SDG第5項性別平等，則是希望實現性別的全面平等，彼此協力與尊重，並賦予婦女朋友權力，以追求社會的穩定發展。

發展永續人才是國票金控集團提供專業創新服務的根基，我們相信提供一個能安心長遠發展的職涯環境給國票金控集團共同努力的夥伴，才能照顧每個員工的家庭，從而讓社會更穩定。我們長期關注職場和諧、兩性平權與員工權益，除配合勞動相關法令制定規範以防範職場性騷擾外，並於年度教育訓練中規劃執行兩性平權宣導課程。

國票金控之各子公司更長期秉持回饋社會、善盡社會責任的理念，與各地大專院校保持良好互動，投注心力與資源於新血輪的培育及養成，期待莘莘學子能學以致用，創造產學雙贏，將來為國家社會注入新能量。

有關永續人才的發展，我們從維護和諧勞資關係、提供公平合理薪酬福利、精進專業核心職能、勞資溝通無障礙及全方位關懷身心健康五面向做起。



## Chapter 3 幸福職場

3.1 員工權益與福利

3.2 員工發展與訓練



### 3.1.2 人力結構

國票金控為打造性別平等及友善職場環境，截至 2016 年底止，國票金控集團共有 1,437 位員工，除了極少部份同仁係因應彈性人力需求所雇用外，國票金控集團提供員工長期穩定的就職承諾，此為國票金控集團為社會穩定所盡的一份心力。另外，在員工性別組成上，過去三年間女性員工佔比約為 55%，男性約為 45%。

公司別	2014 年		2015 年		2016 年		2016 年 各公司合 計人數
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	
國票金控	17	11	17	12	16	12	28
國際票券	128	62	131	61	139	62	201
國票證券	393	685	389	674	387	665	1052
國票創投	21	2	22	3	19	5	24
華頓投信	31	46	20	35	25	36	61
國票投顧	20	17	18	14	21	14	35
國票期貨	20	17	20	20	17	19	36
合計	630	840	617	819	624	813	1,437
	1,470		1,436		1,437		

### 3.1.3 員工福利制度

國票金控集團將培育優秀人才視為永續發展不可或缺的一環。我們的薪酬福利制度不分性別、年齡、種族等因素，以期達到公平且合理對待每一位同仁，同時能激勵員工。每年參考市場薪資行情維持薪資競爭力，以吸引及留任優秀人才，讓員工與公司共同成長。對於管理階層薪酬之衡量，國票金控設置薪資報酬委員會，訂定並定期檢討管理階層薪資報酬之政策及個人報酬之合理性，除薪資報酬外，國票金控集團更提供各項福利，希望能全方位地照顧每一位同仁。

國票金控集團提供予正式員工之福利制度如下：

類別	內容
分紅、配股	員工酬勞
獎金、禮品	年終獎金、三節禮金(品)、生日禮金(品)
保險及退休金	勞保、健保、員工團保、提撥退休金
請假、休假制度	特休 / 年假、陪產假、產檢假、家庭照顧假、女性同仁生理假、育嬰假、撫育未滿三歲子女可調整工時
福利補助	結婚禮金、生育津貼、社團補助、員工教育獎助學金、子女教育獎助學金、住院慰問金、休閒旅遊補助費、健康檢查補助金、不定時餐敘
其他福利制度	伙食費、誤餐費、績效獎金、完整的教育訓練、順暢的升遷管道、提供非業務線同仁免費午餐

### 3.1.4 員工平均福利費用

國票金控集團福利費用包括薪資、各項津貼(如健康檢查、三節及主管加給等)、獎金、各項保險費用、退休金和員工康樂活動費等。2016 年集團內員工平均福利費用為每人 113.9 萬元，相較前一年度 111.3 萬元增加 2.6 萬元，成長 2.34%。另集團內非主管級員工(註)係為協理級以下之員工，共 1,282 人，其平均福利費用約為每人 94 萬元，與去年度相當。

註：集團內非主管員工定義主要為協理級以下之員工，部份公司之非主管員工除協理級以下，須同時符合未領取主管津貼或非擔任部門正副主管之條件。

### 3.1.5 勞資溝通管道

國票金控集團深知傾聽員工心聲及維持雙向溝通，是企業成功經營的重要關鍵，因此建立工作職場無障礙之溝通機制是集團長期努力的目標。我們運用實體與數位工具打造一個開放溝通的管道，集團內各公司均設有各種與員工溝通的管道，說明如下：

#### (1) 直接反映：

員工可直接向其直屬主管反映各種問題，同仁於職場中可隨時與經營管理階層溝通，充份溝通無障礙。

#### (2) 勞資會議：

國票金控與國際票券和國票證券均透過「勞資會議實施辦法」之施行，定期召開勞資會議，勞方及資方代表各半，相互溝通意見，協商解決問題。

#### (3) 透過內部網站、員工討論區、員工意見信箱提出問題：

對於員工提出的建言或問題，我們會指派專責人員負責追蹤處理。此外，為確保工作環境中男女平等，國票金控及多數關係企業均已設置性騷擾防治專線並訂有「性騷擾防治措施、申訴及懲戒處理要點」，並不定期進行宣導溝通，以提升員工男女平權的意識，2016 年間並未發生性騷擾申訴案件。



## 3.2 員工發展與訓練

### 3.2.1 積極培育金融人才

「專業」是國票金控集團引以為傲的核心競爭價值之一，國票金控集團積極培育專業金融人才，以因應瞬息萬變的金融市場，我們透過教育訓練精進每一位同仁的核心職能，由具備專業金融知識與經驗的人才提供客戶契合需求的服務。集團內各公司訂有訓練補助辦法，除金融證照外，更訂有學位、語言學習、電腦技能及出國進修之補助，希望透過積極的獎勵措施，鼓勵同仁進修以發展為全方位人才。

### 3.2.2 教育訓練政策與方案

國票金控集團對於員工之教育訓練極為重視，採取多元化課程，依職能需求，循序漸進，以達養成人才之目的，茲將國際票券、國票證券及國票投顧之教育訓練方式列示如下：

#### ◆ 國際票券

國際票券教育訓練主要分為專業課程及法定課程二大部份，在專業訓練上，除了工作教導學習之外，透過 e-Learning 平台課程製作，讓專業知識得以即時更新及傳遞，對學習型組織的塑形有所裨益；另外一部份，例如勞工安全衛生、個人資料保護或法令遵循等法定訓練，則每年不定期辦理實體課程以符合法令規定，而關於證照資格的法定課程，則透過參與金融研訓院、證券暨期貨市場發展基金會等外部專業機構之訓練課程，以補助內部教育訓練之不足。

國際票券於 2015 年建置線上學習平台，共建置九大類，百餘門課程。



#### ◆ 國際票券共識營

國際票券為聚焦公司發展方向與經營政策、凝聚團隊共識，強化管理階層交流，以使各項業務能順利推展，特別辦理 2016 年主管共識營，參加對象為各級主管共 20 人，課程係以人才招募甄選關鍵、人才與組織發展、主管領導力覺察及團隊組織文化等面向進行探討，以提昇各級主管在人才管理、領導才能及團隊運作等各方面之能力，進而強化各營業單位之團體戰力及目標達成率。



#### ◆ 國票證券

國票證券秉持「專業」、「服務」、「績效」的經營理念，以專業的人才提供客製化導向的差異服務以滿足客戶需求，提供優質全方位金融理財服務，亦積極投入協助中華民國證券商業同業公會制定「財富管理業務人員職能基準」，讓證券業財富管理業務人員瞭解各項工作任務應備能力的知識與技能，上述職能基準結果並公告於勞動部勞動力發展署 i-cap 職能發展應用平台 (<https://icap.wda.gov.tw/index.aspx>)，以提供業界作為財富管理業務人員培訓方向之參考。

國票證券更秉承上述基準結果，重整公司內部各職系人員之訓練地圖，由淺而深規劃各階段能力培養所需之各類課程，將內部訓練以「教育訓練作業實施要點」為依歸，設計出每年度 20 學分之學程，並以「國票大學」作為執行平台，致力強化傳統教室訓練課程與科技化數位學習，以及結合二者的混程學習課程。

#### 國票大學課程分類圖



依據訓練目的與主題類別，將課程區分為「金融課程」、「職能課程」、「管理課程」三大類，協助企業內部能夠將金融專業知識、個人專業技能、組織專業管理有效結合，以期達成工作效率化 (Effective)、執行效果化 (Efficiency)、績效持續化 (Engage) 的目標。

此外，為確保公司訓練課程活動於各階段之作業：計畫 (Planning)、設計 (Design)、執行 (Do)、檢核 (Review)、產出 (Outcome) 皆能與公司目標緊密連結，讓訓練產出能確實協助同仁提升個人與組織績效，故於 2012 年起參加人才發展品質管理系統 (TTQS) 評核，並於 2012 年獲得「過門檻」，2014、2016 年連續獲得「銅牌獎」(TTQS 有效期限為二年，2016 年評核結果有效期限至 2018/7/6 止)。由此顯示國票證券之教育訓練能力



在長年的努力與提升下，已達一定水準，同時具備相當之穩定性，同仁亦得以在此機制下，逐步提升個人工作能力，致力於完成整體公司策略目標。



國票證券 2014、2016 年 TTQS 銅牌獎官網公告

國票證券之內部各項訓練活動執行除傳統面授課程 (教室課程與視訊課程) 外，另一重要執行管道即為數位課程 (e-learning)：舉凡有其技巧性、操作性以及傳遞即時性需求之課程，均以教室課程執行；而有其概念性、固定性以及重複學習性之課程則以數位課程執行。自 2008 年執行以來，國票大學網站點閱率已突破 41 萬人次；2016 年總計開課 145 梯次，28,812 人次參訓。

**國票證券 2016 年內部訓練執行狀況**

國票大學	實體課程		數位課程	
	班數	參訓人次	班數	參訓人次
金融課程	37	17,018	13	1,354
職能課程	9	5,864	72	5,844
管理課程	4	175	10	1,257
小計	50	20,357	95	8,455
合計開課 145 梯次，參訓 28,812 人次				

為滿足同仁上述參訓需求，國票證券戮力於各類課程開發：除外部課程資源 (如勞動部提供之管理課程與通識課程、採購空中英語教室課程、外聘特約講師製作課程) 外，近年亦致力於企業內部講師培訓，以開發符合企業文化與策略需求之各類實體及數位課程。自 2009 推行內部講師制度以來，共計培訓內部講師 61 名，其中並有 12 名優秀講師取得內部菁英講師認證；所開發製作之課程學員滿意度評分均達 4.00 分以上 (以 5 點評分制計算)。透過內部講師所開發、製作之課程，同仁得於公暇時間依據工作需要與擔負任務完成相關能力之提升。

◆ 國票證券菁英獎

國票證券在每年第四季舉辦結合外訓課程的菁英獎活動，主要目的除了表揚業績優異的營業員外，期望透過二天一夜的業務菁英教育訓練營，來提升專業經理人各項經營能力的深度與廣度，並達到激勵效果！



◆ 國票投顧

台灣食安問題層出不窮，金融從業人員又多以外食為主，飲食安全更是備受威脅。國票投顧為鼓勵同仁親自下廚，以提升親友感情及生活樂趣，並兼顧同仁與家人之健康，特地舉辦員工廚藝研習課程，藉由專業廚師的指導，以增進同仁烹飪的技巧及信心。未來亦期望藉由舉辦各式不同類型的生活研習課程讓員工在活動過程中，不僅增長生活智慧，亦培養更緊密的團隊情誼，並能有效的舒緩工作壓力，同時促進員工身心均衡發展。



### 3.2.3 教育訓練時數

2016年國票金控集團外部教育訓練總時數為13,051小時，內部教育訓練總時數為36,273小時。教育訓練課程主要為專業課程，內容涵蓋證券、期貨等金融業務人員之在職進修、基金銷售、財富管理、稽核實務、金融科技、法令遵循與公司治理等相關課程。

#### A. 外部訓練

單位：小時	管理職		非管理職	
	男	女	男	女
公司				
國票金控	160	0	136	302
國際票券	651	33	967	537
國票證券	408	173	5,922	3,039
國票創投	0	0	0	0
華頓投信	14	75	83	143
國票投顧	17	0	2	115
國票期貨	23	22	90	139
總計	1,273	303	7,200	4,275
		13,051		

#### B. 內部訓練

單位：小時	管理職		非管理職	
	男	女	男	女
公司				
國票金控	9	0	12	30
國際票券	78.62	9.77	439.89	202.72
國票證券	688.75	333.30	12,637.20	21,148.50
國票創投	3	3	3	0
華頓投信	65	61	81	179
國票投顧	0	0	0	0
國票期貨	40	40	96	112
總計	884.37	447.07	13,269.09	21,672.22
		36,272.75		





### 3.2.4 員工績效考核

「績效考核制度」是企業重要的人力資源管理制度，國票集團內部均建立適當之績效考核程序，以鼓勵員工對集團之貢獻及調整人力。茲將子公司國際票券及國票證券之績效考核情形說明如下：

國際票券為核實評估職員績效，使績效管理制度更臻完備，除修訂「職員考績辦法」明確說明績效不彰人員之退場機制，以及評核特等人員之機制外，並訂有「員工獎金核發辦法」、「員工酬勞核發辦法」與員工之考績績效充份連結，期使適度賞罰以反應績效考核結果。

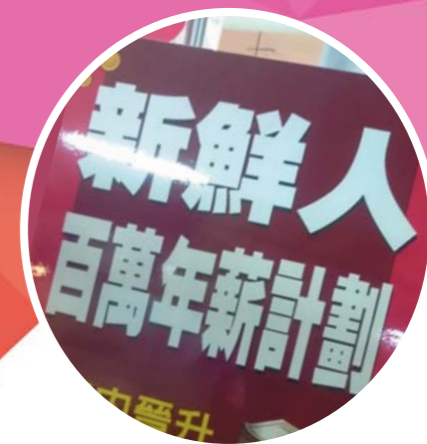
國票證券為提升員工紀律及適時考核人力運用之效率，並將公司之經營目標、風險管理及發展方向作緊密結合，以作為公司各項獎金發放、員工調薪與晉升、訓練發展之依據；該公司員工績效考核每季考核一次，其考核對象分為主管及一般員工（除經紀業務單位之經理人及營業員外），其考核項目如下：

- (一) 主管：依其業務管理屬性訂定經營績效、組織策略、行政流程、行銷策略、風險管理與法令遵循、財務目標、人力資源、客戶關係等管理，以及執行力、溝通協調等項目及權重。
- (二) 一般人員：依工作績效評量、職能評量、內控及法令遵循評量等三大項目作為考核依據及權重分配。



#### 專欄

## 國際票券 學生實習計劃



國際票券為吸引優質人才，強化職場新鮮人對本公司印象、提升企業知名度，於 2016 年首次參加台灣大學、交通大學、清華大學、政治大學之校園招募活動，及清華大學之企業徵才說明會。

國際票券為善盡企業社會責任，協助優秀學生在企業環境中應用所學，增進學生與企業之交流，2016 年持續展開第二年的招募暑期實習生計劃，於 400 餘件申請書甄選面談後，更以優於勞動基準法之薪資標準進用 5 名實習生，分別於前台業務部及資本市場部實習，並比照正式員工給

予勞健保、勞退提撥、新人學程及必要之在職訓練。國際票券並承諾參與實習生如於畢業後或退役後一年內至國際票券服務，將可承認實習期間為在職年資。

國際票券相信對參與實習生計劃的學生而言，接觸金融實務與應用金融工具的機會，是非常寶貴的學習經驗，也對國票金控集團的業務有更進一步的認識，可成為學生未來畢業後就業的基石。





1,687  
萬元

2016年國票金控暨子公司總捐贈金額達1,687萬元。

24,066  
人次財團法人國票社會福利慈善基金會  
2016年辦理社會福利事業，受惠人次達24,066人。

第5年

財團法人國票社會福利慈善基金會自2012年起長期  
扶助賓茂國中師生勇敢逐夢，連續第5年支持偏鄉  
孩童迎向未來。

## Chapter 4 社會公益

- 4.1 善盡企業社會責任—捐贈勞動部「勞工權益基金402專戶」
- 4.2 提升人文素養—舉辦藝文活動
- 4.3 提升運動風氣—支持體育活動
- 4.4 支持公益團體—推廣文創作品
- 4.5 社區關懷樂共融—村里平安箱友善計劃
- 4.6 國票社會福利慈善基金會服務目標與會務管理
- 4.7 長期關懷弱勢，貼近社會脈動
- 4.8 凝聚國票集團力量，期與社會共融

聯合國永續發展目標 SDG 第3項「希望能夠促進與確保各年齡層健康與福祉」，以及第4項「希望推動公平的教育學習權利和提升教育品質，及提倡終身學習。」國票金控集團本於取之於社會、用之於社會之理念，過去即不斷贊助各項公益或藝文活動，具體參與社會公益活動，除集團內各公司妥善運用企業資源，積極投入藝文推廣、弱勢扶助等公益事項外，1998年11月更由國際票券提撥基金成立「財團法人國票社會福利慈善基金會」，專職辦理社會弱勢團體之扶助，提供經費資源等各項協助，以落實長期回饋社會之理念，善盡企業公民之社會責任。近年除原有基金孳息及資產報酬外，國票金控暨國際票券公司每年另再捐款，讓基金會能擴大辦理社會福利事業範圍，服務更多弱勢群眾。

### 4.1 善盡企業社會責任—捐贈勞動部「勞工權益基金 402 專戶」

國票金控長期關注社會脈動及弱勢團體，民國100年底太子汽車公司及其關係企業，因資金調度困難，陷入停業而衍生出大量解僱勞資之爭議，致使成千上百個勞工家庭頓失經濟來源，數百位離職勞工持續向資方求償，並積極陳情表達訴求，希望政府協助追回勞工應有之債權。

國票金控基於關懷勞工、善盡企業社會責任及促進社會和諧之精神，和其他債權銀行共同配合勞動部之協商調處，於2016年度股東會決議通過捐贈勞動部「勞工權益基金402專戶」新台幣壹仟肆佰萬元整，作為處理太子汽車及其關係企業離退勞工之退休金或資遣費財源，以協助促進社會安定，並提升本公司之企業形象。

### 4.2 提升人文素養—舉辦藝文活動

國際票券在2016年持續舉辦藝文活動，挑選勵志影片或國人製作電影，邀請客戶與員工一同欣賞，全年度贊助金額33萬餘元。2016上半年特別挑選「新天堂樂園」出品25周年紀念數位修復版，邀請客戶及同仁共同欣賞榮獲1990年奧斯卡金像獎最佳外語片等殊榮的溫馨劇情，重溫經典名片風情。2016下半年挑選法國卡布爾影展、英國愛丁堡國際影展觀眾票選最佳影片「明天別再來敲門」，邀請客戶及同仁感受詩意感人、幽默逗趣、充滿人性溫暖與生命價值的絕佳影片。除此以外，2016年並購買「秦文化與兵馬俑特展」門票及舉辦藝文講座，提供客戶與員工見證人類文化歷程的宏大，藉以感念生命存在價值的意義。





### 4.3 提升運動風氣—支持體育活動

台北市於2017年8月舉辦為期12天的「2017臺北世界大學運動會」，為台灣有史以來主辦最大規模的國際賽事，國票金控集團響應主辦單位的熱情呼籲，特別出資購買棒球、籃球、桌球、網球、羽球、韻律體操、田徑、跳水等賽事門票共計1,600張，並轉贈予客戶及員工，以鼓勵全民共同進場觀賽，為各國選手加油打氣，期以實際行動支持台灣舉辦運動盛會，進而提升國人對於體育活動的參與，增長運動健身的風氣。



支持公益團體之繪本桌曆

### 4.4 支持公益團體—推廣文創作品

國際票券於2016年底評估贈送客戶禮品，以7萬5000元贊助購買公益團體「社團法人台北市視障者家長協會」編製之願望繪本桌曆，希望讓客戶感受由藝術家眼球先生所欲表達之珍惜眼前、學習關心幫助他人，提倡社會善良風氣的繪本創作，同時推廣公益機構服務弱勢族群之成效。

國際票券獲悉水源劇團推出「奇幻谷—找回失去的勇氣」劇目，相當適合大小朋友或親子一同欣賞，又以水源劇團經常受邀公益演出，提供身心障礙及弱勢家庭小朋友有機會進劇場欣賞藝文，故贊助10萬元購買門票，以實際行動支持並推廣該劇團之演出，希望讓受贈票之客戶與員工，能攜帶子女共同感受劇團之精采演出。

### 4.5 社區關懷樂共融—村里平安箱友善計劃

國票證券為照護營業處所所在鄰里弱勢族群，響應聯合國促進各年齡層的健康與福祉，2016年持續參與「村里平安箱」公益活動，該活動係將公司每月初二、十六購買之祭祀物資，包含米、油、罐頭、乾糧及調味料等國人生產之民生必需品於公司完成祭祀活動後，委請里長轉送予弱勢家庭，2016年全年總受益戶數為102戶，活動金額近12萬元，以實際行動關懷社區弱勢家庭，積極落實企業社會責任。



村里平安箱及內容物

國票證券透過里長協助轉送物資予弱勢家庭

### 4.6 國票社會福利慈善基金會服務目標與會務管理

國票金控集團為具體參與社會公益活動，1998年11月由國際票券提撥基金成立「財團法人國票社會福利慈善基金會」（以下簡稱「基金會」），專職辦理社會弱勢團體之扶助，提供經費資源等各項協助，以落實長期回饋社會之理念，善盡企業公民之社會責任。近年除原有基金孳息及資產報酬外，國票金控暨國際票券公司每年另再捐款，讓基金會能擴大辦理社會福利事業範圍，服務更多弱勢群眾，並透過集團員工努力查訪及社福單位橫向聯繫，發覺確實需要幫助與照護的對象，有效落實辦理福利事項。

基金會為有效整合企業公益資源，董事會成員主要由國票金融控股公司董事兼任，每年討論決定年度慈善事業捐助方針、預算，以及監督管理捐助成果與預算執行情形。

在業務執行方面訂有「舉辦、捐助(贈)社會福利事項實施標準辦法」作為捐助案件評估依據，財務與財產管理則依據2009年訂定之「會計制度」相關規範辦理，並委由資誠聯合會計師事務所查核簽證，2011年及2014年主管機關辦理之全國性暨省級財團法人社會福利慈善基金會評鑑作業，基金會均獲得「甲等」之評鑑等級。





為讓持續支持基金會從事提升社會環境與文化生活品質的有志人士，能更清楚瞭解透過他們的參與與幫助，所回饋的成果點滴，基金會特於 2016 年度規劃建置專屬網頁 (<http://ibfc.org.tw/>)，將歷年來財務報表資料及捐助成果公開化，也讓捐款人可以個別查證其歷年捐款金額與流向，相信透過基金會網頁的溝通連結，讓愛心人士與基金會共同努力，一同攜手投入社會公益，關懷弱勢族群。

#### 4.7 長期關懷弱勢，貼近社會脈動

2016 年度基金會在老人安養服務、急難災害救助、醫療補助及青少年社會福利等四面向所辦理慈善福利事業目的支出，共計新台幣 274 萬元，主要活動說明如下：

##### 1. 老人安養服務

2016 年捐助華山基金會認養雲林縣莿桐站及屏東縣泰武站獨居長輩常年關懷服務，以及台東基督教醫院「行動沐浴服務」計劃，改善獨居長輩與行動失能者生活品質。

##### 2. 兒童福利

2016 年委請微遠文化藝術基金會執行老梅國小非洲鼓教學，讓特教生比例高之偏鄉學校接觸藝術文化學習機會，提升學童文化多元視野，形塑完善美的人格，以及認養天下雜誌教育基金會新北市雙溪國小、苗栗縣烏眉國及雲林縣古坑鄉樟湖生態國小「希望閱讀」計劃，推廣閱讀風氣，培養終身學習能力與習慣。

##### 3. 貧困、身心障礙暨醫療補助

2016 年捐助台北市視障者家長協會添購高畫質遠近彩色擴視機組及攜帶型擴視機等設備，讓早療教室之學童在進入國小學習環境前，能熟練擴視機之使用，幫助他們順利銜接國小課程。另委請微遠文化藝術基金會提供「中華民國頭頸愛關懷協會」之頭頸癌病友與其親屬們「藝術創作療癒」課程，舒緩漫漫療程之擔憂與無奈等緊繃壓力。

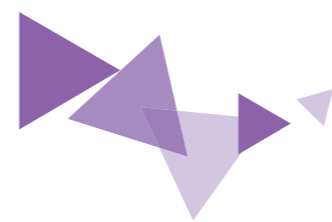
##### 4. 急難災害救助

2016 年捐助台東縣太麻里賓茂國中校園受尼伯特風災破壞而脫落之電纜線路，施作地下化改善校園安全環境。

##### 5. 青少年福利

2016 年提供賓茂國中原舞團學生獎學金 12 名，並捐助賓茂國中辦理「多元學習實施計畫」經費，讓偏鄉學童有更多學習機會，減少城鄉競爭差距；提供中華育幼機構兒童關懷協會自立宿舍運作經費，讓院生、離院生及社區弱勢青少年充實自立技能；捐助台中光音育幼院整修汰換自立宿舍老舊設施及設備，改善宿舍安全環境與生活品質，同時提供木工設備訓練院生工作技能，提升自立能力。

項目	2016 年度	
	捐助金額 (元)	受惠人次
老人福利	460,000	139
兒童福利	612,800	464
貧困、身心障礙醫療服務	658,300	22,706
急難救助	99,000	125
青少年福利	915,460	632
合計	2,745,560	24,066



#### 4.8 凝聚國票集團力量，期與社會共融

##### (一) 圓夢助學、營造安心學習環境：台東太麻里賓茂國中

賓茂國中位於台東縣太麻里鄉，太麻里在排灣族語的意思為太陽照耀的肥沃土地，賓茂國中就位於這片美麗的土地上。該校屬於偏鄉小型原住民學校，學生 95% 為原住民，其中排灣族佔 80%，另有魯凱族、阿美族及布農族。大多數家長務農為生，可運用之社會資源有限，又地處偏遠，教學人力和資源與市區學校落差大。



國票慈善基金會參訪賓茂國中上課情形

##### • 助學計畫

基金會於 2012 年底經台東縣社會處轉介得知賓茂國中的情形，隨即前往學校實地參訪了解需求。經評估後，發現該校學生因資源不足，基本學力急需加強，為照顧學校弱勢及住宿學生夜間課輔需求，基金會自 2012 年開始贊助辦理夜間課業輔導計畫。在全校師生的努力下，升學成績明顯進步。

2013 年度基於 12 年國教實施在即，基金會考量賓茂國中近年辦學成效大幅提升，但所屬偏遠地區仍欠缺可運用資源，持續推動助學計畫，補助學生全民英檢課後輔導和交通車接送計畫。這項計畫也為「國中雲端愛筵計劃」的一部分，減輕孩子們遠距上學的辛苦，也讓住在較遠距離的土坂、台坂和歷坵的孩子有機會參加英語學習課程。除此之外，也贊助學校的 VAGU(排灣語小米) 合唱團比賽所需設備與團服、原住民傳統木鼓等，VAGU 合唱團也在 2015 年 1 月於「堅信不移-花東聯合音樂會」舉行公演。此外，基金會於 2014 年、2015 年及 2016 年持續贊助推動「學生課後輔導實施計畫」、「多元學習實施計畫」，期望讓該校學生提升英語等語文能力，畢業班學生 100% 繼續升學，中輟生比例降為 0%。

##### • 發揚台灣創意發明能力及多元藝術文化

賓茂國中在國票慈善基金會支持協助下，發展多元化教學課程，自 2013 年起開設創造發明課程，讓學生的創意得以發揮，實施一學期後已有「多功能螺絲起子」、「可改變支點剪刀」2 件發明作品欲申請專利，進而參加俄羅斯阿基米德國際發明競賽(世界四大發明展之一)，惟報名經費短缺，在基金會得知上述訊息，即第一時間撥款贊助，首次讓偏鄉的原住民孩子站上國際舞台，作品分別獲得一金一銀的佳績，建立了台東原住民孩子的發明信心，更是後續台東全縣推動創造發明課的開始。2015 年賓茂國中四位原住民學生發明「幼童專用延展鞋」，在德國紐倫堡國際發明展奪金牌，孕育出後山創意發明家的風氣與行動力。



賓茂國中參加國際發明展獎牌





賓茂國中 VASA 原住民舞團快閃表演



#### • VASA 原住民舞團

臺東縣賓茂國中 VASA 原住民舞團成立迄至 2016 年已達七年，參加多次的全國學生舞蹈比賽均獲優良成績，2015 年曾參加「『活力 2015 · E 起舞動』全國原住民族青少年及兒童母語歌舞劇競賽」連續兩年榮獲全國國中組冠軍。2016 年賓茂國中 VASA 進軍 2016 學年全國師生鄉土歌謠比賽全國決賽，榮獲原住民語系特優第三。

VASA 原住民舞團師生期望不只在臺上表現自己，更是透過演出讓更多人認識排灣族，未來能站上更好的舞臺。賓茂國中 VASA 原住民舞團也常獲邀至各地表演，2013 年受邀赴日本青森縣進行 6 天的文化交流，分享排灣族傳統文化與歌舞。2015 年 4 月獲澳洲台灣嘉年華理事會邀請參加「2015 Taiwan Festival @ Parramatta 澳洲雪梨台灣日」交流公演，介紹排灣族傳統文化，惟自籌經費不甚順利，經由基金會認捐部分活動費用，讓該校師生順利完成出訪，精湛演出吸引滿場人潮，展現臺灣優質的軟實力。

基金會為支持原舞團學生發揚台灣原住民文化方面的努力，2016 年 1 月提供獎學金作為鼓勵，該校於 2016 年 6 月 2 日造訪台北日本人學校，精彩的排灣族傳統歌舞表演，受到日本人學校師生熱情回應；同年 6 月 3 日 VASA 舞蹈團上午還出現在南京東路國票金控暨國際票券總公司門口，以快閃歌舞表演方式，感謝國票慈善基金會長期以來對賓茂國中的關懷與贊助，更藉由同學嘹亮歌聲和輕快排灣族舞蹈，分享生活中的喜悅和感恩。

#### • 與賓茂國中的孩子們一同歡度旺年會

2016 年再次邀請賓茂國中師生參加國票金控集團旺年會，除讓學校師生分享創作歷程與得獎喜悅外，會中提供原住民學童獎助學金。國票金控希望集團與賓茂國中這段美好的緣份能一直持續下去，落實國票金控長期回饋社會之理念。2017 年將會持續關懷偏鄉教育困境，增加弱勢孩童學習機會，培養多元專業技能，而除了努力提升國內整體教育品質與提倡終身學習外，國票金控集團也將持續重視及支持建立人與環境永續發展之課題。



#### (二) 植根藝術能量，營造美學文化發展機會：老梅國小

2016 年國票慈善基金會得悉老梅國小非洲鼓教學計畫經費斷炊，主動聯繫執行單位微遠文化藝術基金會，進一步瞭解到偏遠地區學校辦理區域性特色教學之困境，以及弱勢家庭及特教學生偏高之社會結構下，學童們首次接觸到非洲鼓打擊樂器之學習喜悅，趨使基金會響起根植國內藝術能量，營造美學發展環境，讓我們未來的生活質量能更加美好。2016 年國票慈善基金會首次捐助老梅國小一學年非洲鼓教學計畫經費，持續委請微遠文化藝術基金會執行辦理，以期奠定偏鄉學童藝術文化基礎，提升文化多元視野，以完善美好的人格形塑。

除此之外，2017 年 1 月國票金控集團旺年會活動，亦提供經費邀請老梅國小非洲鼓打擊隊參加演出，讓學童們的學習成果能有舞台展現，同時藉由國票金控集團同仁們的掌聲，期望能給予孩童們支持與鼓勵，以及建立自信心。



老梅國小參加國票金控集團旺年會表演





# 附錄

- 附錄1 環境績效
- 附錄2 會計師有限確信報告與確信項目彙總表
- 附錄3 GRI 4.0指標索引
- 附錄4 確信項目彙總表

## 附錄 1 環境績效

聯合國永續發展目標 SDG(Sustainable Development Goal) 第 13 項之氣候行動，希望採取行動以抵抗氣候變遷，及對於氣候變遷衝擊有調適的作為。SDG 第 12 項目標責任消費與生產，則是希望以永續性的消費與生產帶給地球與後代子孫更不虞匱乏的未來。

國票金控集團長久以來秉持著「誠懇相待、講求效率、領先創新」的經營理念，除創造公司價值，追求客戶、股東及員工之最大利益外，亦深刻意識到氣候變遷帶來的風險與潛在的衝擊，我們期待以實際的行動落實綠色辦公室與綠色營運，減輕我們帶給地球的負荷。2016 年集團內各公司採購具環保標章、節能標章、節水標章、綠建材與再生紙等商品之總採購金額為 2,862,470 元，積極響應綠色採購，支持以永續消費帶動更多的改變。

為善盡企業社會責任，國票金控及各子公司由自身著手，積極宣導環境教育及員工共同響應落實節能措施，並自 2014 年起自主進行溫室氣體排放之管理及盤點，並明定節能減碳之量化管理目標如下：

1. 在事業單位未增加之情況下，本公司及各關係企業每一年度溫室氣體排放之碳排放量應較 2013 年（設定為比較基準年）減少 1% 以上；
2. 如事業單位或營業項目有所增減，則溫室氣體排放之排放強度 (kgCO<sub>2</sub>e/ 仟元淨收益) 應較 2013 年（設定為比較基準年）減少 10% 以上。

2016 年國票金控集團之電力密集度為 1.19 度 / 仟元淨收益，較 2012 年（設定為比較基準年）減少 28.74%；公務車耗用汽油的用油密集度為 0.015 公升 / 仟元淨收益，較 2012 年增加，主要係計算範圍擴充所致；自來水使用密集度減少 23.33%；溫室氣體排放約 3,539,350( 二氧化碳當量公斤)，排放強度為 0.67(kgCO<sub>2</sub>e/ 仟元淨收益)，較 2013 年減少達 5.17%，能資源減量成效卓著，主要節能減碳措施如下：

### ◆ 節電措施

照明：

- (1) 各公司之照明燈具逐步汰換為高效燈具或省電燈管，養成隨手關燈習慣，各單位依業務情形檢討，宣導中午暗燈 1 小時。
- (2) 依 CNS 辦公室照度標準，檢討各單位辦公室、走道等場所照度，偏高者可採調整燈管或燈具數量之減光及控制措施，以減少照明用電。
- (3) 長時間不用電腦時應關閉電源，減少待機耗電損失，同仁下班時將插座電源關閉，減少待機耗電損失。



(4) 公共區域電燈開關處張貼節能省電貼紙；電梯按鈕處張貼鼓勵走樓梯節能貼紙。

空調：

- (1) 每日例行巡視，即時關閉未使用之空調及電源。各辦公處所、營業場所於電燈開關、冷氣開關等明顯處張貼提醒節約標語。
- (2) 調高空調溫度，室內維持 26℃，並控管加班之空調用電申請。
- (3) 營業場所之公共安全門保持隨手關門，國票證券各分公司之營業大廳安裝自動玻璃門防止冷氣外漏。
- (4) 裝設節能風扇，加強冷氣冷房效果，機房分離式冷氣安裝定時器，節省電費。

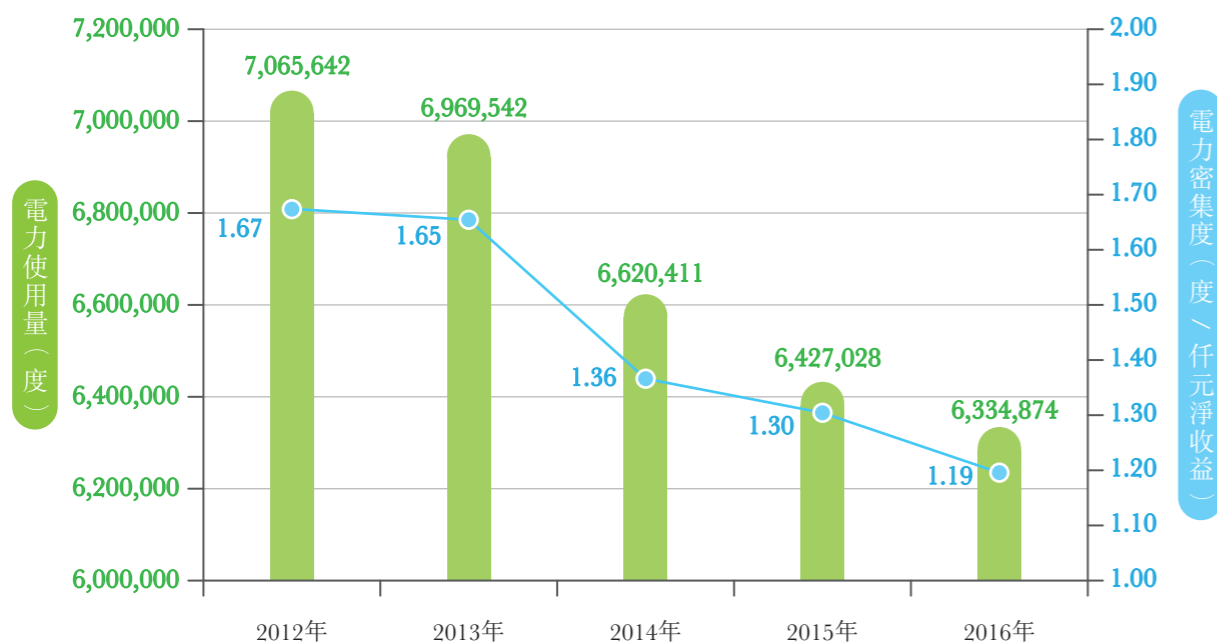
◆ 節油措施

- (1) 宣導同仁出差採共乘方式或搭乘大眾運輸工具。
- (2) 公務車使用由管理單位統一管理，靈活運用，設簿登記，避免閒置；管理單位適當評估車輛，隨時檢查耗油量與駕駛里程是否合理，期能提高使用效率及貫徹節約能源之目標。

茲將 2016 年度之環保相關數據，包括電力使用量、汽油使用量、自來水使用量、溫室氣體排放總量列示如下：

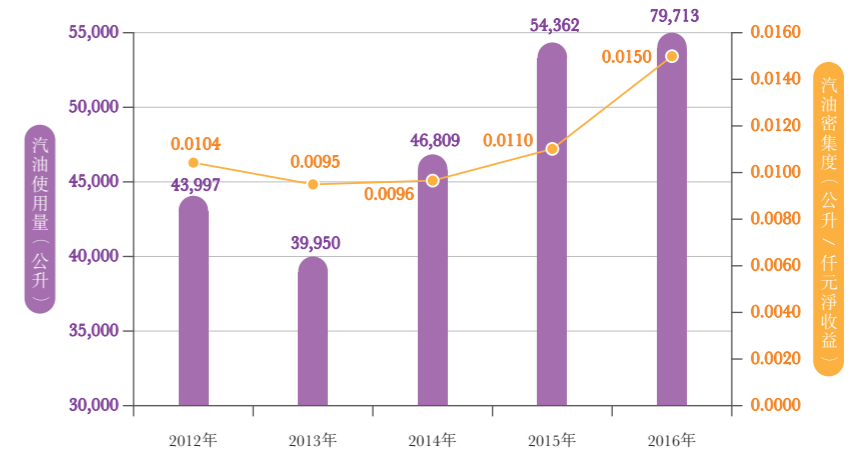
◆ 節能績效

國票金控集團 2016 年在節約空調措施與照明系統等節電措施下，總耗電量為 6,334,874 度，用電密集度為 1.19 度 / 仟元淨收益，較 2012 年度減少 28.74%。



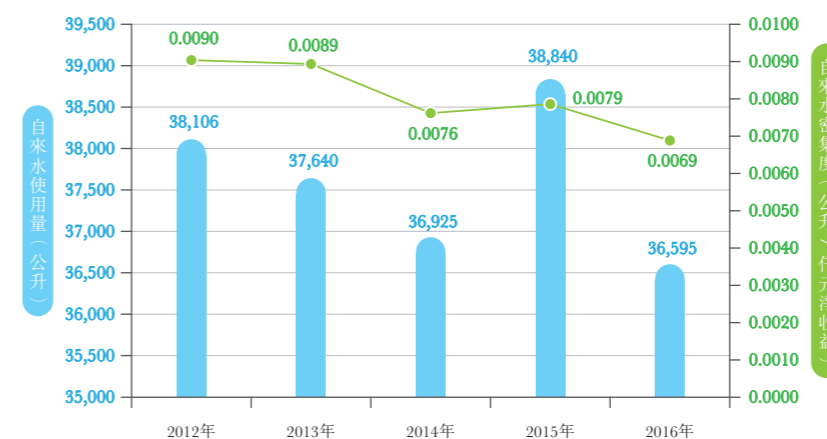
◆ 節油績效

2016 年度汽油總採購金額為 1,891,579 元，依據經濟部能源局公告之 95 無鉛汽油牌價 (每公升 23.73 元) 反推 2016 年度汽油使用量為 79,713 公升，汽油密集度為 0.015 公升 / 仟元淨收益，2015 年及 2016 年之汽油使用量較 2012 年~2014 年增加，主要係因為 2012 年~2014 年汽油數據計算範疇僅包含各公司之自有車輛，未涵蓋各公司租賃車輛；2015 年及 2016 年之數據則包括各公司之自有車輛及租賃車輛之用量。



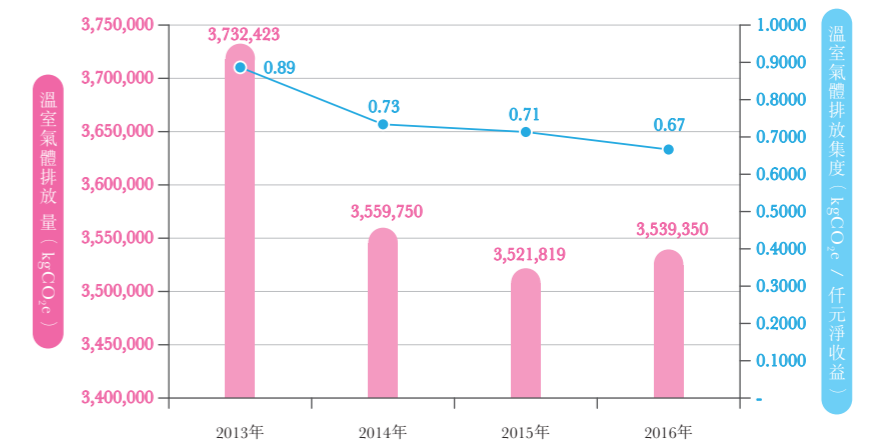
◆ 節水績效

國票金控集團之用水係以民生用水為主，2016 年陸續提倡珍惜水資源及汰換節水馬桶及感應式省水設備下，2016 年度自來水使用量為 36,595 度，自來水密集度為 0.0069 (度 / 仟元淨收益)，相較 2012 年度大幅降低 23.33%。



◆ 溫室氣體排放量

溫室氣體排放之碳排放量主要來自車輛使用之汽油消耗量和外購電力 (用電度數)，國票金控集團 2015 年度之溫室氣體排放量約 3,521,819kgCO<sub>2</sub>e，溫室氣體排放之碳排放量排放強度為 0.71(kgCO<sub>2</sub>e / 千元淨收益)。2016 年度之溫室氣體排放量約 3,539,350kgCO<sub>2</sub>e，較 2013 年減少 5.17%；另在溫室氣體排放之碳排放量排放強度為 0.67(kgCO<sub>2</sub>e / 千元淨收益)。





## 附錄 2 會計師有限確信報告



## 會計師有限確信報告

資會綜字第 17004209 號

國票金融控股股份有限公司 公鑒：

本所受國票金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就選定 2016 年度企業社會責任報告書（以下稱「社會責任報告書」）所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

## 確信標的資訊與報導基準

有關 貴公司所選定 2016 年度社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其報導基準詳列於 貴公司 2016 年度社會責任報告書第 78 至 79 頁之「確信項目彙總表」。

## 管理階層之責任

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

## 執業人員之責任

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

## 執業人員之獨立性及品質管制規範

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

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

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan  
11012 臺北市信義區基隆路一段333號27樓 / 27F, 333, Keelung Road, Sec. 1, Xinyi Dist., Taipei City 11012, Taiwan  
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2757 6371, www.pwc.com/tw



## 所執行確信工作之彙總說明

本次確信工作依確信標的資訊，以 貴公司及其子公司國際票券金融股份有限公司、國票綜合證券股份有限公司、國票創業投資股份有限公司、國票期貨股份有限公司、國票證券投資顧問股份有限公司及華頓證券投資信託股份有限公司等七家公司為工作執行範圍，執行之程序包括：

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

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

## 先天限制

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

## 有限確信結論

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

## 其它事項

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

資誠聯合會計師事務所

會計師 周建宏

2017年10月30日



## Independent Limited Assurance Report

PWC Ref. No: PWCM17000169

To Waterland Financial Holdings

We have been engaged by the management of Waterland Financial Holdings (hereinafter referred to as the “Company”) to perform assurance procedures on the selected sustainability performance information reported in the 2016 Corporate Social Responsibility Report (hereinafter referred to as the “CSR Report”), and issue a limited assurance report based on the result of our work performed.

### Subject matter assured and reporting criteria

The sustainability performance information selected by the Company (hereinafter referred to as the “Selected Information”) and their respective reporting criteria are stated in the “Summary of Subject Matter Assured” in the CSR Report.

### Management’s responsibilities

The Management of the Company is responsible for preparing and reporting the CSR Report and sustainability performance information in accordance with the respective reporting criteria. The Management is also responsible for establishing relevant processes, information systems, and internal controls to prevent the CSR Report and sustainability performance information from being materially misstated.

### Our responsibilities

We conducted our assurance work on the Selected Information included in the CSR Report in accordance with the Statement of Assurance Engagements Standards No. 1, “Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information” in the Republic of China, to identify whether any material amendment is required in order for the selected information, in all material aspects, to be in accordance with the respective reporting criteria, and issue a limited assurance report based on the result of our work. We do not provide any assurance on the CSR Report as a whole or on the design or operating effectiveness of the relevant internal controls.

### Compliance of independence and ethical principles and Quality control requirement

We have complied with the applicable requirements of the Code of Ethics for Professional Accountants, including integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality and professional behavior.

We apply Statement of Auditing Standard No. 46, “Quality Control for Public Accounting Firms” in the Republic of China and accordingly maintain a comprehensive system of quality control including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

### Summary of work performed

We conducted limited assurance work on the Selected Information for the Company and its subsidiaries, including International Bills Finance Corporation, Waterland Securities Co., Ltd, Waterland Venture Capital Co., Ltd., Waterland Futures Co. Ltd., Waterland Securities Investment Consulting and Paradigm Asset Management Co., Ltd.. The procedures include:

- Read the CSR Report;
- Inquire with personnel responsible for providing the sustainability performance information to understand and evaluate the processes, internal controls and information systems relating to the preparation of the aforementioned information; and
- Based on the understanding and evaluation above, perform analytical review procedures on the sustainability performance information. If deemed necessary, perform selective testing to obtain evidence for limited assurance.

The determination of the procedures performed above is based on our professional judgement, including identifying the areas where there may be risks of material misstatement of the Selected Information, and for those areas, designing and implementing procedures in order to draw our limited assurance conclusion. The procedures performed in a limited assurance engagement vary in nature and timing from, and are less in extent than for, a reasonable assurance engagement. Consequently, the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had we performed a reasonable assurance engagement.

### Inherent limitations

Certain Selected Information involves non-financial data which is subject to more inherent limitations than financial data. Qualitative interpretations of the relevance, materiality and the accuracy of data are subject to individual assumptions and judgments.

### Limited assurance conclusion

Based on the procedures we have performed and evidence we have obtained, we are not aware of any material amendments that need to be made to the Selected Information referred to in the second paragraph for them to be in accordance with the respective reporting criteria.

### Other Matter

The Management of the Company is responsible for maintaining the Company’s website. If the Selected Information or related reporting criteria are modified after this limited assurance report is issued, we are not obliged to re-perform the assurance work.

PricewaterhouseCoopers, Taiwan

October 30, 2017

For the convenience of readers and for information purpose only, this document has been translated into English from the original Chinese version. In the event of any discrepancy between the English version and the original Chinese version or any differences in the interpretation of the two versions, the Chinese-language version shall prevail.



## 附錄 3 GRI 4.0 指標索引

### 一般揭露事項

#### ◆ 一般揭露事項

GRI4.0	揭露項目	頁次	對應章節及特別說明
<b>策略與分析</b>			
G4-1	提供組織最高決策者對永續性議題的聲明及回應議題的策略	2-3	
<b>組織概況</b>			
G4-3	說明組織名稱	11	1.1.1 公司基本資訊
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	11	各關係企業經營簡介
G4-5	說明組織總部所在位置	11	1.1.1 公司基本資訊
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	11	各關係企業經營簡介
G4-7	所有權的性質與法律形式	13	1.1.2 重要大事紀
G4-8	說明組織所提供服務的市場	11	各關係企業經營簡介
G4-9	說明組織規模	11	1.1.1 公司基本資訊
G4-10	按雇用類型、僱用合約及僱用地區畫分的員工總數	48	3.1.2 人力結構
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	—	本公司未設立工會組織
G4-12	描述組織的供應鏈	45	2.8 供應鏈好夥伴
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	—	2016 年無左列情事
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	20	1.3 風險管理
<b>組織概況</b>			
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所開發的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	14	1.1.4 參與外部組織倡議活動
G4-16	列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	14	1.1.4 參與外部組織倡議活動
<b>鑑別重大考量面及邊界</b>			
G4-17	合併年報中的相關組織	封面裡	關於本報告書
G4-18	界定報告內容與考量面邊界的流程	6	利害關係人議合與重大議題分析

GRI4.0	揭露項目	頁次	對應章節及特別說明
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	6	利害關係人議合與重大議題分析
G4-20	針對每個重大考量面，組織內部在考量面上的邊界	8	CSR 重大議題邊界鑑別
G4-21	針對每個重大考量面，組織外部在考量面上的邊界	8	CSR 重大議題邊界鑑別
G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	—	2016 年無左列情事
G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的重大改變	—	2016 年無左列情事
<b>鑑別重大考量面及邊界</b>			
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	9	鑑別利害關係人及 CSR 重大議題
G4-25	鑑別與選擇利害關係人的方式	9	鑑別利害關係人及 CSR 重大議題
G4-26	與利害關係人議合的方式、形式及頻率	9	鑑別利害關係人及 CSR 重大議題
G4-27	利害關係人所提出之關鍵議題與關注事項及組織的回應。	9	鑑別利害關係人及 CSR 重大議題
<b>報告書基本資料</b>			
G4-28	提供資訊的期間	封面裡	關於本報告書
G4-29	最近一次報告的日期	封面裡	關於本報告書
G4-30	報告週期	封面裡	關於本報告書
G4-31	聯絡資訊	封面裡	關於本報告書
G4-32	GRI 揭露指標、遵循依據以及外部聲明書	封面裡	關於本報告書
G4-33	組織為報告取得外部確信的政策與做法	封面裡	關於本報告書 會計師確信報告
<b>治理</b>			
G4-34	組織的治理結構	15	1.2 公司治理
<b>倫理與誠信</b>			
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	23	1.4 誠信文化



## ◆ 特定揭露事項

重大考量面	DMA 與指標	頁次	對應章節及特別說明
經濟績效	G4-EC1 組織所產生及分配的直接經濟價值	13	1.1.3 經營績效
勞僱關係	DMA 管理方針揭露	47	3.1 員工權益與福利
	G4-LA2 按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	48	3.1.3 員工福利制度
訓練與教育	DMA 管理方針揭露	50	3.2.2 教育訓練政策與方案
	G4-LA9 按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	54	3.2.3 教育訓練時數
	G4-LA11 按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展檢視的員工比例	56	3.2.4 員工績效考核
勞工實務問題 申訴機制	DMA 管理方針揭露	49	3.1.5 勞資溝通管道
	G4-LA16 經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	49	3.1.5 勞資溝通管道
反貪腐	G4-SO4 反貪腐政策和程序的溝通及訓練	23	1.4 誠信文化
法規遵循	DMA 管理方針揭露	25	1.5 法令遵循
	G4-SO8 違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	—	2016 年無左列情事
產品及服務標 示	DMA 管理方針揭露 (包含提昇金融智識，原 FS 16)	41	2.5 促進金融知識提升
	G4-PR5 客戶滿意度調查的結果	32	2.2 服務品質與客戶滿意度
	FS15 公平設計及銷售金融產品和服務的政策	25	1.5 法令遵循
行銷溝通	DMA 管理方針揭露	25	1.5 法令遵循
	G4-PR7 按結果類別劃分，違反有關行銷推廣 (包括廣告、推銷及贊助) 的法規及自願性準則的事件總數	—	2016 年無左列情事
顧客隱私	DMA 管理方針揭露	29	2.1 客戶資料保護與強化資訊安全
	G4-PR8 經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	31	2.1.5 客戶資料保密措施

重大考量面	DMA 與指標	頁次	對應章節及特別說明
法規遵循	DMA 管理方針揭露	25	1.5 法令遵循
	G4-PR9 因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	25	1.5 法令遵循
能源	G4-EN3 組織內部的能源消耗量	67	附錄 1 環境績效
	G4-EN5 能源密集度	67	附錄 1 環境績效
水	G4-EN8 依來源劃分的總取水量	69	附錄 1 環境績效
產品及服務	G4-EN27 降低產品和服務對環境衝擊的程度	39	2.4 綠色金融
法規遵循	DMA 管理方針揭露	25	1.5 法令遵循
	G4-EN29 違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	—	2016 年無左列情事

## ◆ 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應加強揭露事項對照表

臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第三項要求揭露

揭露項目	頁次	對應章節及特別說明
(一) 在企業金融商品或服務之協議或交易範圍內，鼓勵與關注客戶或其他往來對象遵循金融保險業者對環境面 and 社會面要求之作業流程，及達到合理條件之情形。	39	2.4 綠色金融
(二) 非擔任主管職務之員工人數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異。	49	3.1.4 員工平均福利費用



## 附錄 4 確信項目彙總表 Summary of Subject Matter Assured

編號	績效指標	確信標的	報導基準	頁碼
4	員工平均福利費用 The average Employee Salaries and Welfare Expenses	2016 年集團內員工平均福利費用為每人 113.9 萬元 The annual average Employee Salaries and Welfare Expenses for employees in the Group are NT\$ 1,139 thousand dollars per person in year 2016.	國票金控集團依據報告範疇內 7 家公司 2016 年個體財報所揭露之員工福利費用合計數，除以集團總員工人數。 員工人數計算基準：(2016 年 12 月 31 日在職之員工及董事人數)+(2015 年 12 月 31 日在職之員工及董事人數)/2。 Based on year 2016' s total Employee Salaries and Welfare Expenses as disclosed in the Group' s 7 companies' separate financial statements, divided by the total number of employees in the Group. Basis for the calculation of the number of employees: (The number of employees and the number of board members as of December 31, 2016) + (The number of employees and the number of board members as of December 31, 2015)/2.	49
2	外部教育訓練時數 Number of external training hours	2016 年間國票金控集團外部教育訓練總時數為 13,051 小時 The total number of external training hours completed by the Group' s employees in 2016 are 13,051 hours.	國票金控集團依據員工教育訓練辦法或外訓申請流程集團員工參與外部教育訓練之總時數。 The total number of external training hours completed by the Group's employees based on either the procedure on employee training or the application procedure on external training.	54
3	違反金融相關法令並遭處罰緩之事件類別與次數 Type and number of instances where violation of financial laws and regulations resulted in monetary fines	國票金控集團於 2016 年度未有因違反金融相關法令而受主管機關處以罰鍰之情事。 There was no instances of violation of financial laws and regulations which resulted in monetary fines in 2016.	國票金控集團因違反金融相關法令而受金管會、證期局、銀行局、券商公會、期貨公會、或投信投顧公會來函處以罰鍰之件數。 The number of violation of financial laws and regulations as imposed by the Financial Supervisory Commission, the Securities and Futures Bureau, the Banking Bureau, the Taiwan Securities Association, the Chinese National Futures Association and the Securities Investment Trust & Consulting Association, which resulted in monetary fines in 2016.	27
	捐贈金額 Donation Amount	2016 年國票金控暨子公司總捐贈金額達 1,687 萬元 The total amount donated by the Group in 2016 is NT\$ 16.87 million.	國票金控集團 2016 年捐贈予勞動部「勞工權益基金 402 專戶」、社區關懷樂共融-村里平安箱友善計畫及國票社會福利慈善基金會的總額。 Total amount is summed up by the donation made to the Ministry of Labor for the "402 project" in the aim of protecting labor rights, grocery boxes donated for rural and socially disadvantaged families and the donation made to Waterland Charity Foundation in 2016.	58
	電子下單金額平均比重 The percentage of transactions processed electronically	國票證券 2016 年電子下單金額平均比重為 39.51% The percentage in which transactions are processed electronically for Waterland Securities Co. in 2016 is 39.51% calculated using transaction dollar amounts.	分子：於交易所電子交易系統「證券商申報單一窗口」(註)之「證券商電子式每月成交明細查詢表」，篩選 2016 年交易，並統計 2016 年度交易形式為電子式者之成交金額。 分母：於交易所電子交易系統「證券商申報單一窗口」(註)之「證券商電子式每月成交明細查詢表」，篩選 2016 年交易，並統計 2016 年度公司總成交金額。 註：電子交易之種類係依據交易所之定義，包含網路下單(含 Application Programming Interface)、語音下單及 DMA(Direct Market access)。 Numerator：The total amount of transaction completed electronically in 2016 as shown on the Taiwan Stock Exchange Corporation' s website <a href="https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm">https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm</a> Denominator：The total amount of transaction completed in 2016 as shown on the Taiwan Stock Exchange Corporation' s website <a href="https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm">https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm</a> Note：The electronic transaction refers to the orders placed via internet (including Application Programming Interface), phones and DMA (Direct Market Access).	37
5	電子下單金額平均比重 The percentage of transactions processed electronically	國票證券 2016 年電子下單金額平均比重為 39.51% The percentage in which transactions are processed electronically for Waterland Securities Co. in 2016 is 39.51% calculated using transaction dollar amounts.	分子：於交易所電子交易系統「證券商申報單一窗口」(註)之「證券商電子式每月成交明細查詢表」，篩選 2016 年交易，並統計 2016 年度交易形式為電子式者之成交金額。 分母：於交易所電子交易系統「證券商申報單一窗口」(註)之「證券商電子式每月成交明細查詢表」，篩選 2016 年交易，並統計 2016 年度公司總成交金額。 註：電子交易之種類係依據交易所之定義，包含網路下單(含 Application Programming Interface)、語音下單及 DMA(Direct Market access)。 Numerator：The total amount of transaction completed electronically in 2016 as shown on the Taiwan Stock Exchange Corporation' s website <a href="https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm">https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm</a> Denominator：The total amount of transaction completed in 2016 as shown on the Taiwan Stock Exchange Corporation' s website <a href="https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm">https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm</a> Note：The electronic transaction refers to the orders placed via internet (including Application Programming Interface), phones and DMA (Direct Market Access).	37