

2018

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」以及全球永續性報告書協會 (Global Reporting Initiatives, GRI) GRI 準則為主要架構，輔以金融業補充揭露策略方針，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 2018 年 1 月 1 日至 2018 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，因 2019 年 1 月 31 日子公司國票綜合證券股份有限公司臨時董事會通過處分國票華頓證券投資信託股份有限公司 80% 持股，業經金融監督管理委員會 2019 年 2 月 27 日同意備查，2019 年 3 月 4 日完成股權交割，故本次資訊範圍僅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等六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。

■ 外部確信

本公司委任資誠聯合會計師事務所對本報告書部份資訊，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」就選定本報告書所報導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。

■ 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。

■ 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 2018 年 10 月，本次報告書發行日期為 2019 年 9 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@ibf.com.tw
企業社會責任專區：
<http://www.ibf.com.tw/public-welfare11.asp>

目錄

CONTENTS

I

國票金控的信念與承諾 02

II

利害關係人議合與重大議題分析 05

1

公司治理 13

2

金融服務 39

3

幸福職場 55

4

社會共融 69

附錄

環境績效 84

會計師有限確信報告 88

GRI 指標索引表 92

確信項目彙總表 96

國票金融控股公司自 2015 年制定企業社會責任政策起，秉持社會共利的人本理念，積極審視公司治理、永續環境、社會公益之實踐，本著金融業在國家及產業發展所扮演的角色，推動相關策略及行動方案，發揮提昇社會正向價值影響力。除了積極推動各項社會責任活動，我們並響應聯合國「全球永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)」，過去一年的各項執行成果將在本報告書中揭露。

2018 下半年起景氣轉弱，中美貿易戰、中國經濟成長放緩、主要國家貨幣政策動向不明等政經事件迭起。國票金融控股公司在逆境中維持穩健經營，更注重企業的永續發展，正視經營風險，對企業社會責任於營運各環節的落實並不稍有鬆懈，孜孜矻矻，自勉成為台灣金融業的標竿。

回顧近年來的努力，國票金融控股公司致力提昇公司治理成效，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。近年來在全體同仁全力以赴下，國票金融控股公司不但成為「台灣公司治理 100 指數」成分股，也是「台灣高薪酬 100 指數」成分股。可說本公司在企業社會責任履行、投資效率與獲利能力均已繳出優異成績。

此外，我國主管機關於 2018 年 11 月政策開放純網路銀行設立，期能藉由推動純網銀新設，發揮鯨魚效應，融合金融與科技不同基因，促進我國金融創新升級之新商業模式，提供國人更完善的金融服務。為了響應政策規劃，本公司邀請近 20 年網路銀行成功營運經驗之日本樂天銀行，共同合資申請設立純網路銀行 - 「樂天國際商業銀行」，以結合雙方法人金融與消費金融業務之專長，並且已於 2019 年 7 月底獲主管機關核准設立許可。

展望未來，我們期待「樂天國際商業銀行」成為資訊安全、治理穩健、風險有效控管的高效率純網銀，應用大數據、人工智慧、使用者體驗設計 (UI/UX) 改善服務流程、洞察客戶需求，與增加客戶黏著度，以日方長年穩健經營經驗，協助台灣金融科技創新之發展，並拓展本公司普惠金融的服務使命，提供全體消費者更多選擇。尤其在金融科技領域，「永續人才」是專業與創新服務的根基，本公司積極培育專業金融人才，透過教育訓練精進每位同仁的核心職能，2018 年國票金控集團教育訓練總時數為 64,433 小時，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，期望協助同仁有效因應瞬息萬變的金融市場。

在環境保護面，我們持續落實環境保護，積極推動節能減碳，2018年電力密集度較2013年度減少40.61%，自來水使用密集度相較2013年度降低32.60%，並以實際的行動響應綠色採購，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4,476,894元。此外，綠色金融是全球金融業的重點發展領域，金融業在投資及放款應呼應全球永續發展，本公司致力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，子公司國際票券公司更重點發展綠能產業授信，以具體行動支持國內綠色金融產業及潔淨能源之發展。

國票金融控股公司不僅僅在金融業務上努力，我們亦長期關注社會脈動及弱勢團體。本公司多年來持續透過「國票社會福利慈善基金會」，辦理老人安養照護、弱勢團體與身心障礙者收養環境之改善、以及失依兒童與青少年教養服務等，積極參與社會福利公益活動，如2018年辦理0206花蓮震災救助專案、捐助大鵬文教基金會辦理空軍遺眷子女或殘障子女助學金慰問、捐助台中市政府霧峰家庭扶助中心、捐贈基隆市立信義國民中學棒球隊，球具設備改善及參加比賽等相關經費、捐助台北市視障者家長協會購置高效能製圖用電腦、點字圖形列印機及雷射切割機、會同董氏基金會辦理「銀髮童伴」小學生陪老伴憂教育體驗計畫等等。總計2018年辦理社會福利事業捐助金額達新台幣數佰萬元，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。

「永續發展」與「社會共利」是本公司擴大營運規模的基石理念，我們深自期許在金融產業發揮正向影響力，積極推動各項社會責任活動，方能凝聚不斷前進的永續能量，為台灣社會每一位有需要的民眾做出貢獻。未來我們仍會持續努力，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。這份每年定期發布的企業社會責任報告書，將持續報告國票金融控股公司過去一年履行企業社會責任的各項作為，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





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

本公司的願景 (vision) 是秉持著「誠懇相待、講求效率、領先創新」的經營理念，與股東、客戶、員工、同業，乃至投資人往來，我們一律以誠相待，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、員工的追大利益。同時間，我們持續履行我們應該肩負的企業社會責任，希望能善盡社會責任。

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，讓集團能妥善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，2018 年我們係以 GRI Standard 主題為基礎，因應金融科技數位化時代來臨，並考量同業情況，如數位金融創新、普惠金融、資訊安全、法令遵循、洗錢防制及打擊資恐等，希望國票金控的積極努力，能更有效的促進就業、經濟成長與金融創新，並提升教育品質與性別平等，持續對企業社會責任貢獻一份心力。

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：



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。

鑑別利害關係人及 CSR 重大議題

國票金控相信利害關係人之認同與肯定係為企業永續發展之主要關鍵。我們透過內部各部門討論及問卷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

國票金控每兩年執行一次外部問卷調查，根據 2019 年上半年所調查 2018 年度鑑別結果以及透過以下四個步驟，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 GRI 準則主題

我們以 GRI 準則主題為基礎，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 議題對外部的衝擊程度。

- 對自然環境造成重大影響
- 對社會造成重大影響
- 對外部經濟造成重大影響



經由上述程序，完成 CSR 議題的重大性分析。

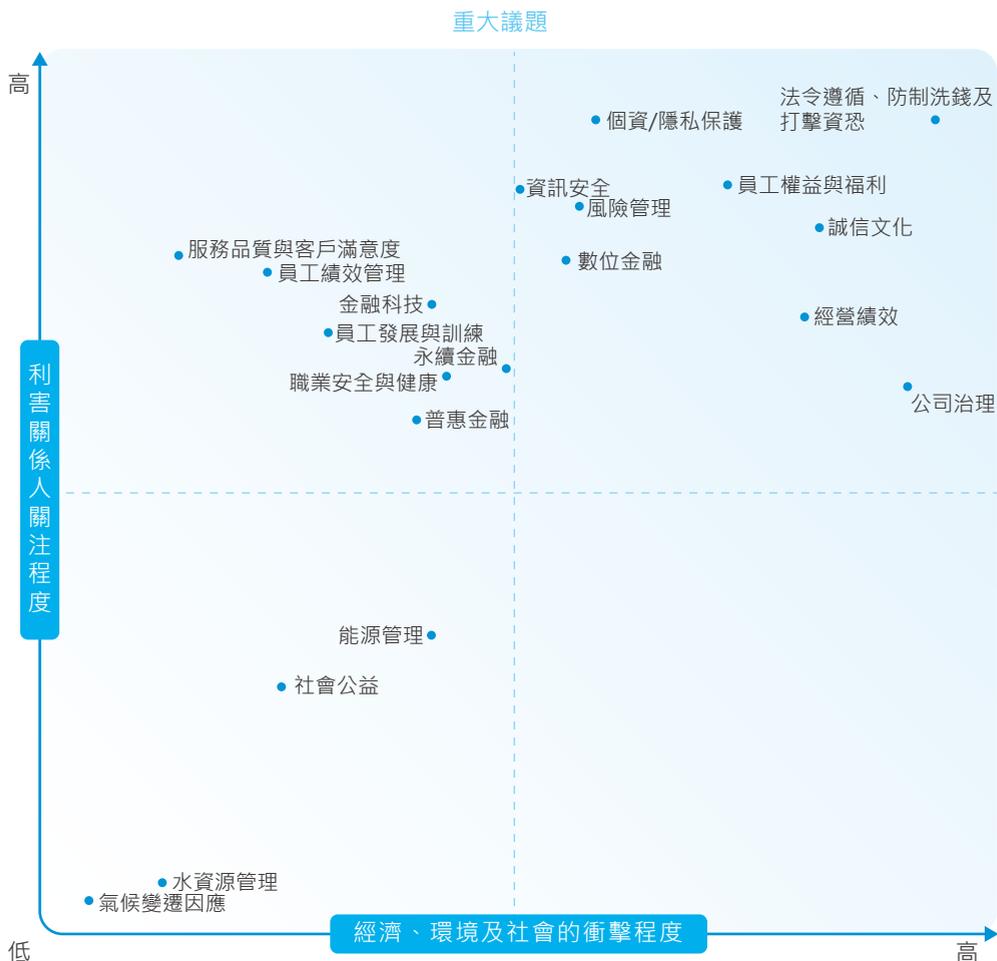
(3) 確證順序

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主題與今年度的差異外，本次報告主體因 2019 年 1 月 31 日子公司國票證券臨時董事會通過處分國票華頓證券投資信託股份有限公司 80% 持股，故本次報告主體不包括國票華頓證券投資信託股份有限公司。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



利害關係人議合與重大議題分析

CSR 重大議題邊界鑑別

重大議題	GRI 對應揭露	報告組織內	報告組織外	議題章節
風險管理	一般揭露	✓		公司治理
經營績效	經濟績效	✓		公司治理
個資 / 隱私保護	客戶隱私	✓	✓	金融服務
公司治理	一般揭露	✓		公司治理
誠信文化	一般揭露	✓		公司治理
資訊安全	客戶隱私	✓	✓	金融服務
數位金融	無	✓	✓	金融服務
員工權益與福利	勞雇關係	✓		幸福職場
法規遵循、防制洗錢及打擊資恐	社會經濟法規遵循	✓		公司治理

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"> ● 風險管理 ● 法令遵循、防制洗錢及打擊資恐 ● 公司治理 ● 個資 / 隱私保護 ● 誠信文化 ● 數位金融 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年定期召開股東會 ● 不定期於公開資訊觀測站及公司網站公開資訊 ● 投資人聯絡窗口及服務信箱
 主管機關	<ul style="list-style-type: none"> ● 法令遵循、防制洗錢及打擊資恐 ● 數位金融 ● 風險管理 ● 公司治理 ● 誠信文化 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期法規查核 ● 協助相關規範制定
 員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 風險管理 ● 法令遵循、防制洗錢及打擊資恐 ● 公司治理 ● 誠信文化 ● 個資 / 隱私保護 ● 員工權益與福利 	<ul style="list-style-type: none"> ● 直接與主管溝通 ● 內部提案 ● 勞資會議 ● 定期或不定期績效考核
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 法令遵循、防制洗錢及打擊資恐 ● 誠信文化 ● 個資 / 隱私保護 ● 風險管理 ● 資訊安全 ● 數位金融 ● 經營績效 	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶服務專線及電子郵件信箱 ● 定型化契約 ● 不定期辦理客戶聯誼活動
 社區居民 / 公益團體	<ul style="list-style-type: none"> ● 誠信經營 ● 社會公益 	<ul style="list-style-type: none"> ● 透過財團法人國票社會福利慈善基金會
 信評團體 / 同業	<ul style="list-style-type: none"> ● 風險管理 ● 公司治理 ● 法令遵循、防制洗錢及打擊資恐 ● 經營績效 	<ul style="list-style-type: none"> ● 參與外界評比 ● 參與研究計畫、研討會 ● 不定期於公開資訊觀測站及公司網站公開資訊

茲將國票金控集團與聯合國永續發展目標 (SDGs) 之相對應項目說明如下：

SDG	與國票金相關之目標	對應章節	國票金策略與作法
 <p>SDG1 消除貧窮</p>	<p>1.4 在西元 2030 年前，確保所有的男男女女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源、基本服務、以及土地與其他形式的財產、繼承、天然資源、新科技與財務服務（包括微型貸款）都有公平的權利與取得權。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 金融知識提升與平等使用金融服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 可提供弱勢族群到府開戶服務
 <p>SDG2 消除飢餓</p>	<p>2.1 在西元 2030 年前，消除飢餓，確保所有的人，尤其是貧窮與弱勢族群（包括嬰兒），都能夠終年取得安全、營養且足夠的糧食。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 基金會 	<ul style="list-style-type: none"> ● 村里平安箱友善計劃
 <p>SDG3 健康與福祉</p>	<p>3.4 在西元 2030 年前，透過預防與治療，將非傳染性疾病的未成年死亡數減少三分之一，並促進心理健康。</p> <p>3.7 在西元 2030 年前，確保全球都有管道可取得性與生殖醫療保健服務，包括家庭規劃、資訊與教育，並將生殖醫療保健納入國家策略與計畫之中。</p> <p>3.8 實現醫療保健涵蓋全球（以下簡稱 UHC）的目標，包括財務風險保護，取得高品質基本醫療保健服務的管道，以及所有的人都可取得安全、有效、高品質、負擔得起的基本藥物與疫苗。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 補助員工健康檢查

SDG	與國票金相關之目標	對應章節	國票金策略與作法
 <p>SDG4 教育品質</p>	<p>4.5 在西元 2030 年以前，消除教育上的兩性不平等，確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 基金會 	<ul style="list-style-type: none"> ● 偏鄉學校多元學習教育
 <p>SDG5 性別平等</p>	<p>5.5 確保婦女全面參與政經與公共決策，確保婦女有公平的機會參與各個階層的決策領導。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工權益與福利政策 	<ul style="list-style-type: none"> ● 男女同工同酬
 <p>SDG7 可負擔能源</p>	<p>7.a. 在西元 2030 年以前，改善國際合作，以提高乾淨能源與科技的取得管道，包括再生能源、能源效率、更先進及更乾淨的石化燃料科技，並促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 環境 / 社會責任投資與商品 	<ul style="list-style-type: none"> ● 投資綠能科技產業
 <p>SDG8 就業與經濟成長</p>	<p>8.2 透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能，包括將焦點集中在高附加價值與勞動力密集的產業。</p> <p>8.6 在西元 2020 年以前，大幅減少失業、失學或未接受訓練的年輕人。</p> <p>8.5 在西元 2030 年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。</p> <p>8.10 強化本國金融機構的能力，為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 數位金融 ● 基金會 ● 員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 推動數位金融 ● 支持鼓勵偏鄉教育 ● 建構完善薪酬福利制度，男女同工同酬
 <p>SDG10 減少不平等</p>	<p>10.3 確保機會平等，減少不平等，作法包括消除歧視的法律、政策及實務作法，並促進適當的立法、政策與行動。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工權益與福利政策 	<ul style="list-style-type: none"> ● 男女同工同酬



SDG11 永續城市

11.2 在西元 2030 年以前，為所有的人提供安全的、負擔的起、可使用的，以及可永續發展的交通運輸系統，改善道路安全，尤其是擴大公共運輸，特別注意弱勢族群、婦女、兒童、身心障礙者以及老年人的需求。

- 環境 / 社會責任投資與商品
- 榮獲法人機構特別貢獻鑽石獎



SDG12 責任消費與生產

12.8 在西元 2030 年以前，確保每個地方的人都有永續發展的有關資訊與意識，以及跟大自然和諧共處的生活方式。

- 環境 / 社會責任投資與商品
- 投資及融資新創 5+2 產業



SDG 16 和平與正義制度

16.4 在西元 2030 年以前，大幅減少非法的金錢與軍火流，提高失物的追回，並對抗各種形式的組織犯罪。

16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。

- 法規遵循、防制洗錢及打擊資恐
- 修訂防制洗錢及打擊資恐之相關作業辦法
- 持續教育訓練



A photograph of a business meeting with several people in suits. One person is pointing at a document with a pen. The document contains various charts, including a pie chart and a bar chart. The background is slightly blurred, focusing on the hands and the document.

Chapter 1

公司治理

1.1 關於國票金

1.2 經營績效

1.3 公司治理

1.4 風險管理

1.5 誠信文化

1.6 法規遵循、防制洗錢及打擊資恐

★公司治理



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	28,198,659 仟元
資產總額	277,985,923 仟元
員工人數	1,433 人
產業別	金融業
股票代號	2889

亮點績效

聯合國永續發展目標 (SDGs)



相關作為

1. 修訂防制洗錢與打擊資恐之相關作業辦法
2. 舉辦集團防制洗錢及打擊資恐教育訓練

◇ 經營活動簡介

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」)為台灣主要成立的票券公司,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。目前在全台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,在全台灣各重要地區共設有25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。

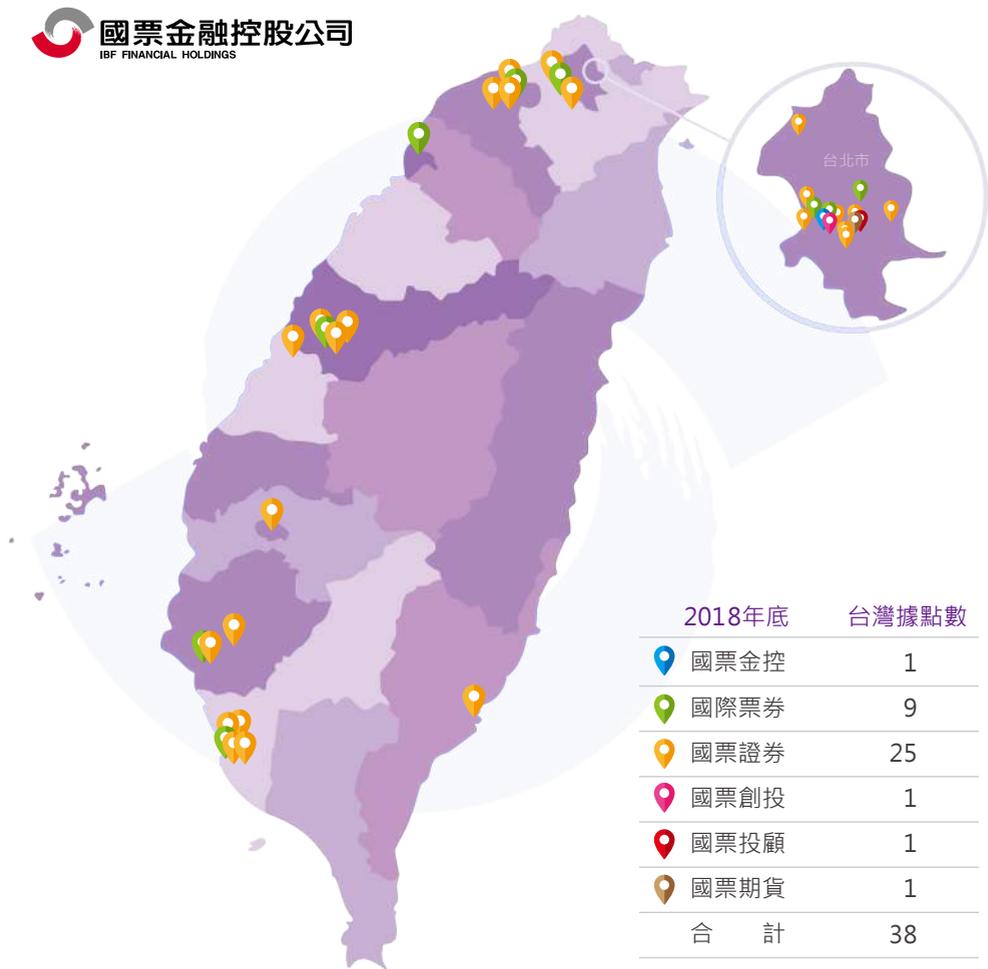
國票證券投資顧問股份有限公司

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之業務。

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。

◇ 2018 年底 台灣據點數



1.1.2 重要大事紀



- 由國際票券金融股份有限公司、協和證券股份有限公司及大東綜合證券股份有限公司共同以百分之百股份轉換方式設立，並於同日股票掛牌上市。



- 子公司協和證券股份有限公司及大東綜合證券股份有限公司與國票聯合證券股份有限公司進行合併，並更名為國票綜合證券股份有限公司。



- 子公司國票綜合證券股份有限公司受讓長城證券公司六個營業據點之固定資產設備及營業權益。



- 子公司國票綜合證券股份有限公司收購華頓證券投資信託股份有限公司。



- 子公司國票創業投資股份有限公司透過轉投資「IBF Financial Holding Co., Ltd.」設立國旺國際融資租賃有限公司。



- 子公司國票綜合證券股份有限公司辦理減資16億元，減資後實收資本額為75億元，本公司持股比例維持58.09%。



- 子公司國票綜合證券股份有限公司臨時董事會通過處分國票華頓投信(股)公司。



註：國票華頓投信股份有限公司已非本集團之關係企業，故不納入 2018 年企業社會責任報告書。

1.1.3 參與外部組織

公司	公會 / 協會名稱	加入時間	參與方式	在公協會佔有之席位別
國票 金控	台北市銀行商業同業公會	2002	定期參加會議	理事 1 席
	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	2002	定期參加會議	監事 1 席
	中華民國股權投資協會	2010	定期參加會議	理事 1 席
	中華民國工商協進會	2011	定期參加會議	會員 1 席
	台北市租賃商業同業公會	2012	定期參加會議	監事 1 席
	台灣董事學會	2012	定期參加會議	會員 1 席
	兩岸企業家峰會	2013	定期參加會議	會員 1 席
	桃園市上市 (櫃) 企業聯合會	2016	定期參加會議	會員 1 席
中華民國三三企業交流會	2019	定期參加會議	會員 1 席	
國際 票券	中華民國票券金融商業同業公會	2002	參加票券、債券、 授信、資訊、會計、 風控、法規及業務 發展等多項委員會	常務理事、理事、 顧問
	台北市銀行商業同業公會	1979	定期參加會議	顧問 1 席
	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	1983 ^(註)	定期參加會議	會員 1 席
	中華民國證券商業同業公會	1998	參與債券委員會	會員 1 席
	金融監督管理委員會金融資安資訊分享與分析中心	2018	資訊交流	會員 1 席
國票 證券	中華民國證券期貨分析協會	1990	定期參加會議	會員 2 席
	中華民國證券商業同業公會	1998	定期參加會議	會員 3 席
	中華民國期貨業商業同業公會 (期貨 IB)	1998	定期參加會議	會員 2 席
	中華民國期貨業商業同業公會 (期貨自營)	2007	定期參加會議	會員 2 席
	中華民國證券投資信託暨顧問業務商業同業公會	2008	定期參加會議	會員 1 席
國票 創投	中華民國創業投資商業同業公會	2004	定期參加會議	會員 1 席
	台灣工商企業聯合會	2012	定期參加會議	會員 1 席

公司	公會 / 協會名稱	加入時間	參與方式	在公協會佔有之席位別
國票 投顧	中華民國證券投資信託暨顧問商 業同業公會	2000	參加會員大會	會員 3 席
國票 期貨	中華民國期貨業商業同業公會	1995	選舉、指派	理事 2 席、監事會召集人 1 席、會員代表 7 席 (經 紀 5、自營 1、顧問 1)、 委員會 (8 個委員會委員、 一個委員會召集人)
	台灣期貨交易所	1997	選舉	紀律委員會委員
	台灣金融服務業聯合總會	2015	指派	會員代表

註：該會 1983 年成立，國際票券加入甚早，惟確切日期現無記錄。

1.2 經營績效

1.2.1 經營策略及成果

本公司自成立以來就秉持著「誠懇相待、講求效率、領先創新」的經營理念，以穩健創新的經營，專業的投資管理能力，滿足客戶之需求，增進股東投資效益以及實踐對員工的承諾，追求客戶、股東及員工三方之最大利益，期以永續發展的經營理念，善盡企業回饋社會之責任，茲將 2018 年子公司之營運結果說明如下：

國際票券 2018 年度無逾放，授信資產品質良好，資本適足率維持在高水準。營運融資成本因美國聯準會延續升息與縮表而持續墊高，在利差收益空間縮窄及信用貼水擴張背景下，擇機建置高評級債券，同時多元幣別配置債券投資組合，整體債券部位及收益維持穩定。在股權及可轉債投資方面亦適時掌握布局時機，2018 年度稅後盈餘 18.95 億元，每股稅後盈餘 1.05 元。

國票證券 2018 年經紀手續費收入較 2017 年增加，主因當沖降稅助攻效益及台股上市櫃平均日均量 1,653 億元，較 2017 年成長 20.39%。惟台股指數由 2018 年 1 月的 11,270 高點，經歷 10 月份大崩跌，結束史上最長萬點行情，並於年底封關收為 9,727 點，全年跌幅約 8.60%，致國票證券之自營業務及承銷業務獲利不如預期，2018 年度稅後淨利 3.25 億元，每股盈餘 0.43 元。

國票創投 2018 年度投資產業以資通光電與精密機械之比重較高，2018 年底有價證券投資淨額為 10 億 7,848 萬元 (未包含採權益法之長期投資 10 億 5,939 萬元)，在資本市場之成績表現尚佳，加上轉投資大陸之國旺租賃公司獲利人民幣 1,146 萬元，全年度稅後淨利為 9,782 萬元。

1.2.2 經營實績

單位：新台幣仟元

項 目	2016 年	2017 年	2018 年
淨收益	5,315,258	6,342,750	5,588,633
本期淨利	2,198,615	2,543,816	2,153,415
員工平均收益額	3,623	4,189	3,524
員工平均獲利額	1,499	1,680	1,358
員工福利費用	1,735,435	2,015,248	1,994,852
每股盈餘 (元)	0.78	0.86	0.72
淨值報酬率 (%)	6.33	7.17	5.94
純益率 (%)	41.36	40.11	38.53
納 (退) 稅金額	255,421	586,683	114,318
每股現金股利 (元)	0.55	0.65	0.45
每股股票股利 (元)	0.15	0.12	0.10
支付政府之稅款 *	198,042	539,799	51,206

資料來源：國票金控經會計師查核簽證之 2017 年合併財務報表

* 支付政府之稅款包括所得稅、營業稅、證券交易稅等

1.3 公司治理

1.3.1 公司治理重要性

國票金控自 2002 年成立以來，逐步並持續提升公司治理成效，從各層面落實公司治理制度，除維護股東權益、強化董事會運作、加強內部風險管理、提升資訊透明度，以及要求落實企業社會責任等內部工作外，對外亦與六大利害關係人族群積極參與溝通，期望企業能永續經營並與社會共融。第五屆公司治理評鑑結果列為全體受評上市公司之 21% 至 35%，為持續強化公司治理，國票金控已於 2019 年設置「公司治理處」的專責單位、2019 年股東常會議事錄亦提供英文版本，揭露充分英文資訊供外國投資人知悉，讓國票金控能更有效地回應投資人的期許。



◇ 公司治理架構圖

董事會為公司實質推動公司治理之最高決策層級，具備任命與監督經營團隊、避免利益衝突並確保遵循各種法令等職責。而為提升董事會運作效率及管理監督之功能，國票金控董事會下設審計委員會及薪資報酬委員會，定期向董事會報告其活動和決議，以協助董事會履行其監督職責。又為對所投資之事業提升經營管理之需要，乃依公司章程第二十七條規定設經營發展委員會，並隸屬於董事會，用以規劃中長期營運發展、資本及中長期資金之運用、審議關係企業營運目標及預算、督導關係企業經營績效、議決業務性委員會重大擬議事項及協調或審議其他有關關係企業間重大經營事項等事宜。國票金控之組織架構及權責亦劃分明確，除獨立之法令遵循主管及總稽核外，自總經理下細分為不同事務處。為確保企業運作獨立性與公正性，董事長、法令遵循主管及總稽核並未兼任行政職位。現行各單位權責說明請詳見國票金控 2018 年年報。

基準日：2019 年 4 月 30 日



◇ 董事會與功能性委員會運作情形

會議組織	核定層級	2018 年度會議次數	平均親自出席率 (不含委託出席)
董事會	董事會	9	90.59%
審計委員會	董事會	7	100.00%
薪資報酬委員會	董事會	2	83.00%
經營發展委員會	董事長	12	93.98%

1.3.2 公司治理政策

我們深刻認知金融業是一個以信任為本的行業，所以國票金控的公司治理政策是以創造良善的公司治理文化與環境，協助董事會發揮效能引領公司創造股東的最大利益，並同時作為公司善盡企業社會責任的最高指導原則。

國票金控董事會在強化董事會運作、維護股東權益、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各方面通過政策後，各單位即依照各自的職責，落實各項重要的公司治理政策，並將此良好的公司治理文化內化成公司文化的一環。

國票金控已先於 2018 年 12 月 12 日設置公司治理人員，以保障股東權益並強化董事會職能。然為確保並深化公司治理政策的執行，遂於 2019 年正式在總經理轄下設置「公司治理主管」一職，並新設「公司治理處」作為公司治理及誠信經營的專責單位，並協助董事會推動金控及轄下各子公司建置完善之公司治理架構。

◇ 公司治理之架構及規則

國票金控已訂定公司治理相關規章，如「股東會議事規則」、「董事會議事規則」、「董事選舉辦法」、「董事會績效評估辦法」、「審計委員會組織規程」、「薪資報酬委員會組織規程」、「獨立董事之職責範疇規則」、「資訊揭露作業辦法」、「道德行為準則」、「誠信經營守則」、「檢舉案件處理辦法」、「法令遵循制度執行準則」、「公司治理實務守則」、「企業社會責任實務守則」、「集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享作業要點」及「防制洗錢及打擊資恐計畫」等規章，依照公司法及相關法令之規定召集股東會及董事會，對於應經由股東會及董事會決議之事項，按議事規則執行，並定期將公司財務、業務透過公開資訊觀測站之資訊系統及本公司網站，提供訊息予股東。

本公司定期規劃本公司及子公司整體經營策略、風險管理政策與指導準則，設立獨立之風險管理部門，對子公司辦理綜合之風險評估，實施必要之控管機制；設立隸屬於總經理之法令遵循單位，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，並指派副總經理級主管擔任總機構法令遵循主管，綜理法令遵循事務，至少每半年向董事會及審計委員會報告法令遵循情形。

設立隸屬於總經理之公司治理處，相關人員之主要工作項目詳董事會運作 f。

本公司於組織規程明訂各單位職掌，明確劃分人員、資產及財務之管理權責，同時與各子公司簽訂揭露客戶資料保密協定，以確保客戶資料之隱私權。

1.3.3 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，2018 年底共有 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。

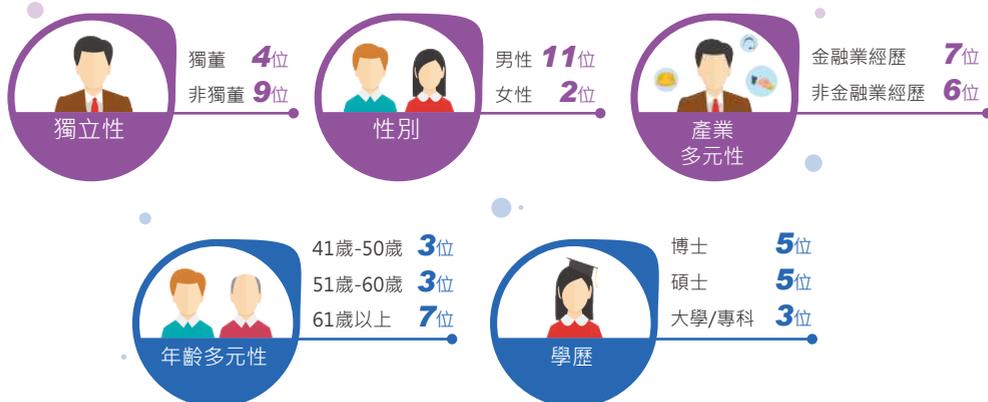
董事會的職責亦包括策略性指導，透過定期召開董事會，了解及評估經營團隊經營績效，並就經營團隊所提出之策略，進行討論及方向指導。董事會至少每二個月召開一次，2018 年間董事會召開次數為 9 次，董事平均出席率（不含委託出席）達 90.59%，足見董事會與經營團隊保持密切溝通。董事會重要決議皆置於國票金控網站，以促進資訊揭露之透明與時效性。

◇ 董事會多元組成背景

董事多元化政策

- a. 本公司業已訂定公司治理實務守則，其中第 14 條明訂本公司之董事多元化政策。本公司為健全董事會結構，董事會成員應多元化，宜具備不同專業背景、性別或工作領域，且董事宜普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。
- b. 為落實本公司董事會成員之多元化，本公司董事不以性別、年齡為限，而以專業素養及投注心力為組成考量。第六屆董事席次中有 2 席女性董事，董事會平均年齡 61 歲，年齡分布為 41~50 歲 3 位、51~60 歲 3 位、61~75 歲 7 位；其中博士 5 位、碩士 5 位、大學 / 專科 3 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。董事成員多元化落實情形已揭露於國票金控 2018 年度之年報第 38 頁。

董事會組成



◇ 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，2018年已委由金融研訓院開辦「納稅者權利保護 & 稅務爭議解決」、「利害關係人專題」進修課程，全體董事進修情形已揭露於國票金控年報第 44 頁 -45 頁。

◇ 董事會運作

- 本公司董事會由十三席董事所組成 (含四席獨立董事)，董事成員均具備財金、商務及管理領域之專業經驗，另為持續健全公司治理制度、強化董事會之專業機能，並與國際接軌，本公司已於 2011 年 9 月 1 日起正式設置薪資報酬委員會，協助董事會規劃與評估本公司董事之薪酬水準、經理人之績效考核制度與薪酬等。自第五屆董事會起設置審計委員會，並廢除監察人制度。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的監督，可及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。
- 本公司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，並依據上市上櫃公司治理實務守則之規定，為全體董事安排參訓涵蓋公司治理之財務、業務及法律等進修課程，進修時數均符合規定。
- 為強化董事會治理制度，業依規定訂定本公司董事會議事規則以茲遵循，為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。

- d. 本公司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」。
- e. 為更有效推動公司治理作業，本公司已積極完成各項公司治理作業及相關規範之訂定工作，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。
- f. 本公司已於 2018 年 12 月 12 日設置公司治理人員，以保障股東權益並強化董事會職能。公司治理人員之主要工作項目包括 (1) 提供董事執行業務所需之資料、(2) 協助董事就任、遵循法令並持續進修、(3) 依法辦理審計委員會、董事會及股東會之會議相關事宜、(4) 辦理公司治理評鑑事務及其他依法令、公司章程及契約所訂涉及公司治理相關事項。

◇ 董事會績效評估

為落實公司治理並提升董事會功能，國票金控已訂定「董事會績效評估辦法」，並於公司網站揭露。該辦法之評估項目包括 (a) 對公司營運之參與程度 (b) 提升董事會決策品質 (c) 董事之選任、組成結構與持續進修 (d) 內部控制及委員會運作等。

國票金控並將年度評定結果揭露於公司官網，2018 年度董事會績效經評定為「運作良好」。

1.3.4 功能性委員會

審計委員會旨在協助董事會履行其監督公司在執行有關會計、稽核、財務報導流程及財務控制上的品質和誠信度，2018 年度審計委員會開會共 7 次，4 位獨立董事實際平均出席率達 100%。

◇ 年度工作重點：

- ◆ 審閱財務報告：包括本公司董事會造送 2018 年度營業報告書、合併財務報表及盈餘分配議案。
- ◆ 評估內部控制系統之有效性：審計委員會評估公司內部控制系統的政策和程序（包括財務營運風險管理、法令遵循等控制措施）之有效性，並審查了公司稽核部門、簽證會計師以及管理階層的定期報告。
- ◆ 審議證券交易法第十四條之五應經審計委員會同意事項。

◇ 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。

薪資報酬委員會成立迄今，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。

2018年1月1日至12月31日薪資報酬委員會共開會2次，委員平均出席比率為83.33%，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	2	0	100.00
委員	黃明富	1	1	50.00
委員	許嘉棟	2	0	100.00

1.3.5 內部控制與稽核

◇ 內控制度

國票金控持續推動內部控制制度三道防線文化，以確保內控制度之設計及運作有效執行。第一道防線的業務單位及支援單位執行業務時，確保符合風險管理規範，並落實每日風險控管；第二道防線由法令遵循、風險控管單位，監控第一道防線落實執行情形；第三道防線為內部稽核單位，負責就內部控制制度運作情形進行獨立確認及評估。

◇ 內稽制度

國票金控為確信有效的公司治理與內部控制制度，設置隸屬董事會之稽核處，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。董事會稽核處除督導各單位辦理自行查核外，並依據董事會通過之年度稽核計畫，每年至少對金控辦理一次一般業務查核，每半年至少對金控及子公司之財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核；同時對內、外部查核所見缺失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；另定期向審計委員會及董事會報告稽核業務執行情形，以協助董事會及管理階層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。董事會稽核處為建立內部稽核、

法令遵循與風險管理三向溝通機制，每年定期召開稽核、法令遵循及風險控管處聯合會議，三方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、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，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、金融檢查報告所提缺失事項及改善辦理情形，及本集團「關係企業呈報事管理要點」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。

為確保子公司之內部控制及稽核制度有效運行，並強化各子公司內部稽核功能，董事會稽核處每年對子公司內部稽核作業成效辦理考核，其結果由總稽核向董事會報告後，函送子公司作為其董事會人事考評之依據。

為建立吹哨檢舉機制，董事會稽核處依本公司「檢舉案件處理辦法」，設置專線電話、傳真、電子郵件信箱等檢舉管道、檢舉案件之處理、查證及保密等相關規定及程序，以強化本公司申訴溝通管道及有效處理舉報事宜，用以評估舞弊發生之可能性及管理可能發生之舞弊風險，檢舉案件如經調查發現有重大違規情事或公司有受重大損害之虞時，立即作成報告，以書面通知獨立董事，並向董事會報告。如調查後發現為重大偶發事件或違法案件，應主動向相關機關通報或告發。

◇ 2018 年內部稽核制度執行情形如下：

執行方案	個別舉辦次數
董事與稽核人員座談會、內控自行查核教育訓練、稽核、法令遵循及風險控管處聯合會議、集團稽核人員教育訓練	4
一般、專案業務稽查	8
稽核意見追蹤覆查	8

董事會稽核處為本公司內部稽核制度執行單位，職掌包括建立及執行內部稽核制度，監理子公司稽核業務，評估內部控制制度執行情形並作成紀錄，定期向董事會及審計委員會報告。



1.4 風險管理

1.4.1 風險管理重要性

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，更加突顯風險管理之重要性。為促進本公司及各子公司之健全經營，將可能產生之風險控制在合理且可承受之程度內，本公司持續強化各子公司風險控管機制，以期達到風險與報酬之最佳配置，並維持適當之資本適足率。

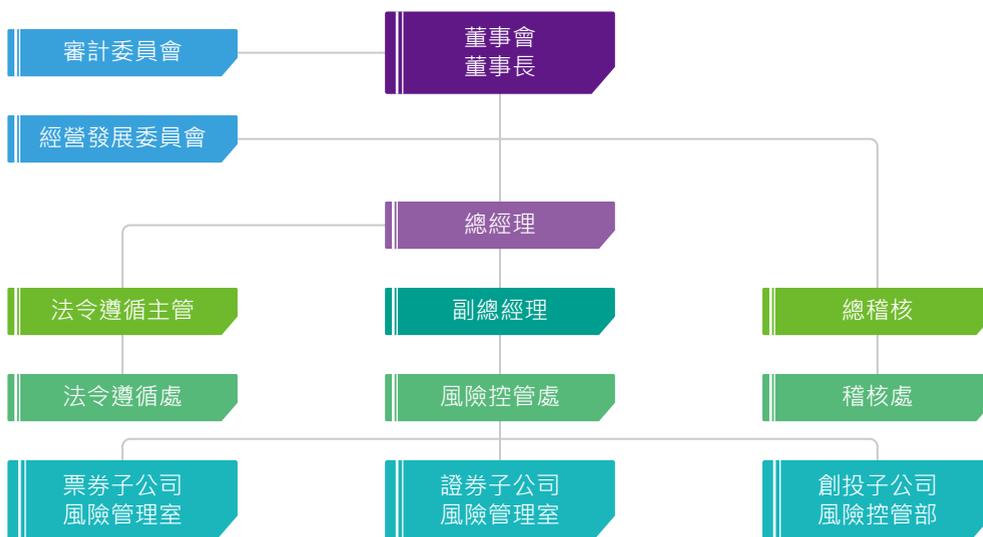
1.4.2 風險管理組織架構與政策

1. 國票金控風險管理組織架構

國票金控董事會核定集團風險管理政策，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；

風險管理相關單位	功 能
審計委員會	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
經營發展委員會	營運發展及資金規劃
法令遵循處	法令遵循制度之規劃、管理及執行
風險控管處	各類風險之暴險狀況及審視風險管理機制之制定與執行
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圖如下：



集團內公司風險管理單位配置如下：

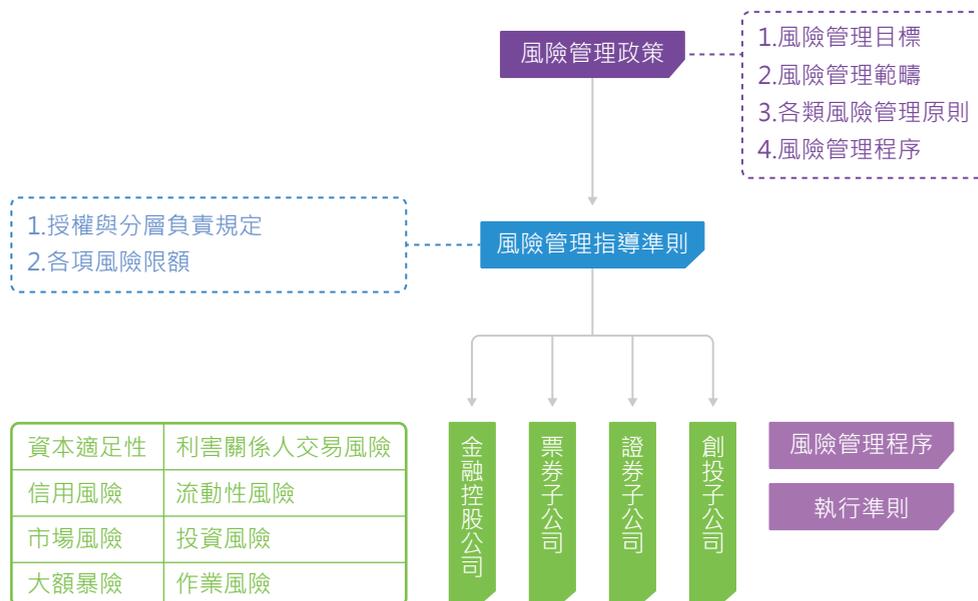
公司別	風險管理單位名稱	專職人員 (數)
國票金控	風險控管處	4
國際票券	風險管理室	2
國票證券	風險管理室	7
國票創投	風險控管部	1

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。

1.4.3 風險管理程序

國票金控依據法令規範及整體經營策略，建構風險管理機制。國票金控風險管理政策涵蓋目標、範疇及管理程序等，並依各類風險之不同屬性，訂定風險管理原則及限額。公司內部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。國票金控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

1.4.4 風險管理機制運作

國票金控目前已納入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，由風險控管處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。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。

此外，國票金控訂有「關係企業年度經營績效評核辦法」，辦法中明訂子公司風險管理評核，項目包括風險管理制度之周延性或完備程度，各類風險控管情形或風險事項發生之頻率，風險性資產之暴險程度及資本適足性之良窳，風險資訊申報之即時性及正確性等，以評核集團整體風險管理效能。

1.4.5 資訊風險管理

國票金控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。



1.5 誠信文化

1.5.1 誠信文化重要性

誠信倫理文化是企業永續發展的基石，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，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。

1.5.2 道德行為規範

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，為績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) 集團內部各重要子公司制定「道德行為準則」，將董事、經理人及員工納入規範，禁止行賄/收賄、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。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。
- (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。而國票金控集團各公司內部為建立有效之檢舉管道及處理程序，並確保檢舉人之相關權益及避免惡意檢舉影響公司之士氣與團結，已訂定「檢舉案件處理辦法」作為遵循。
- (五) 加強資訊揭露：
本公司已架設中英文網站，其網址為 <http://www.ibf.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。

1.5.3 供應商管理準則

國票金控為確保合作供應商能與本公司共同遵循並實踐企業社會責任之承諾，除建立企業社會責任實務守則外，特訂定「供應商管理準則」，明訂本公司遴選供應商時，應考量供應商之道德規範，包括但不限於廉潔經營、公平交易、公開資訊及避免不正當收益與不實廣告，並遵守智慧財產權相關規範等，並於 2019 年逐步落實與廠商契約中，載明誠信條款，確保交易清廉，以維護簽署雙方之共同利益。

1.5.4 誠信文化推動作為與成效

國票金控暨關係企業遴選員工參與商業賄賂防制、弊案研析、內線交易防制、公司舞弊案例分析等外部交易訓練，並於公司內部法令遵循、內部控制及其他課程中宣導本公司誠信政策與防範不誠信行為。

本公司於 2018 年度 10 月辦理「利害關係人」董事專題講座、11 月辦理集團「利害關係人授信交易改善措施」研討會。集團內各公司亦自行辦理教育訓練，主題包括個人資料保護法、洗錢防制法、勞基法、金融消費者保護法及性騷擾防治法。

另彙整 2018 年度集團內各公司內、外部教育訓練課程（含個人資料保護法、洗錢防制法、內部稽核研習班及其他法令遵循等相關課程）受訓時數為 4,256 小時，達 848 人次。

2018 年六家公司皆未有員工違反內部道德行為準則。

1.6 法規遵循、防制洗錢及打擊資恐

1.6.1 法規遵循、防制洗錢及打擊資恐重要性

國票金控自成立法令遵循處後，除持續深化集團法令遵循制度，檢核各項業務之遵法情形，並每半年定期向董事會及審計委員會報告集團法令遵循執行情形。同時為提升集團法令遵循文化，及因應國際金融環境的快速變化，國票金控重視提升同仁法令遵循意識與認知，國票金控及子公司之全體員工、單位法遵主管、業務單位管理人員等，參與多元化法令遵循教育訓練，內容涵蓋基礎知識、進階專題與最即時的國內外金融監理趨勢。藉由遵法文化之提升，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。

為落實防制洗錢及打擊資恐機制，並因應 2018 年亞太防制洗錢組織對我國之第三輪相互評鑑，及強化本集團董事會和同仁對於防制洗錢及打擊資恐之認知及風險意識，本公司持續規劃導入內外部教育訓練課程，充分與執法機關合作，2018 年並委請法務部調查局對本公司進行洗錢防制及打擊資恐之專業訓練，以案例研討說明的方式讓同仁能更深入了解相關防制作業，以提升相關能力並落實執行成效。透過對所有同仁辦理教育訓練，以持續提升全體人員防制洗錢及打擊資恐之專業能力。本公司董事會對於集團防制洗錢及打擊資恐作業之辦理情形極為重視，集團各公司已遵照相關規定訂定內部各項控管措施並確實執行，就執行情形並提報各公司董事會及金控董事會，以期深化全體之防制洗錢及打擊資恐意識並落實執行。

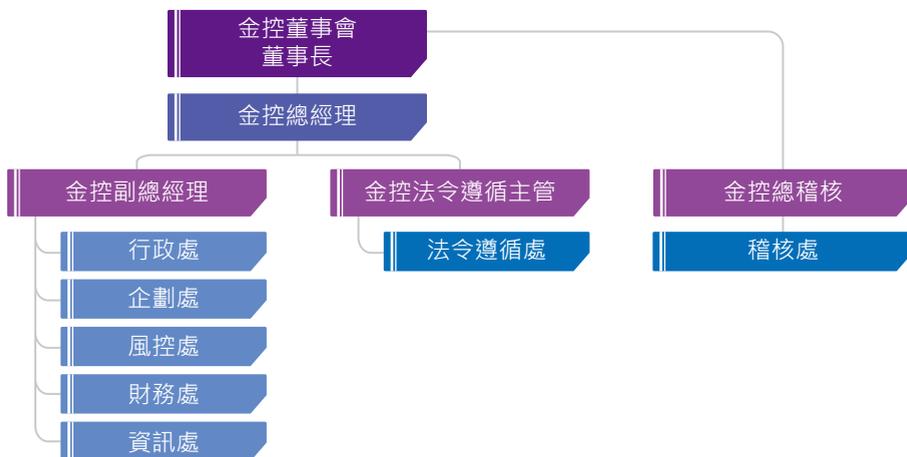
本公司定期檢視相關作業以因時制宜修訂作業管控方式，從客戶審查、高風險客戶之加強審查以及黑名單資料庫之查詢系統建立、疑似洗錢及資恐交易之表徵、通報作業，定期評估各項風險因子及適時調整參數，進行洗錢防制作業有效性之測試，年度稽核計畫已將防制洗錢及打擊資恐作業執行情形列為查核重點，以推動落實內控三道防線。

1.6.2 法規遵循及防制洗錢、打擊資恐政策及負責單位

依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 8 條規定，金融控股公司及銀行業應建立集團整體性防制洗錢及打擊資恐計畫，包括以防制洗錢及打擊資恐為目的之集團內資訊分享政策及程序。

國票金控係由法令遵循處負責訂定相關計畫、政策及程序，法令遵循處現有法令遵循主管 1 人，及法令遵循專責人員 2 人，負責人員合計共 3 人。各子公司及關係企業，除國票創投非屬洗錢防制法規範之金融機構或被指定之非金融事業不適用外，均設有防制洗錢及打擊資恐專責主管及專責人員若干人，各專責主管並依「銀行業及電子支付機構電子票證發行機構防制洗錢及打擊資恐內部控制要點」第八點第三款及「證券期貨業防制洗錢及打擊資恐內部控制要點」第六點第三款規定，每半年向董事會報告執行情形。

◇ 防制洗錢及打擊資恐組織架構：



1.6.3 法規遵循及防制洗錢、打擊資恐推動作為與成效

為強化防制洗錢及打擊資恐機制，並因應 2018 亞太防制洗錢組織（簡稱 APG）對我國第三輪相互評鑑，金融監督管理委員會依「洗錢防制法」、「資恐防制法」及參照防制洗錢金融行動工作組織（簡稱「FATF」）發布之 40 項建議，訂定「金融機構防制洗錢辦法」、「金融機構對經指定制裁對象之財物或財產上利益及所在地通報辦法」及其他行政規則及自律規範等規定，並為強化金融機構執行防制洗錢及打擊資恐作業，訂定「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」。本公司董事會對於集團防制洗錢暨打擊資恐制度之建置情形極為重視，本公司及子公司已遵照相關規定訂定內部各項控管措施並確實執行，另本集團亦持續進行相關訓練以增進人員專業技能並深化防制洗錢暨打擊資恐文化與落實執行。

2018 年法規遵循及防制洗錢、打擊資恐之重要法規修訂與因應措施

公司名稱	重要法規	因應措施
國票金控	<ol style="list-style-type: none"> 2018 年 3 月 31 日金管會修訂「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」 銀行公會 2018 年 7 月 27 日全控字第 1070004231 號函所頒「金控集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享實務參考做法」 	<ol style="list-style-type: none"> 國票金控修正「法令遵循制度執行準則」、「防制洗錢及打擊資恐計畫」，並確實遵循辦理。 國票金控訂定「集團防制洗錢與打擊資恐資訊分享要點」，並確實遵循辦理。
國際票券	<ol style="list-style-type: none"> 2018 年 3 月 31 日金管會修訂「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」。 票券公會 2018 年 1 月修訂「票券金融公司公司治理實務守則」。 票券公會 2018 年 10 月修訂「票券金融公司辦理衍生性金融商品自律規範」。 2018 年 11 月 7 日修訂「洗錢防制法」及「資恐防制法」。另金管會於 2018 年 11 月 9 日及 11 月 14 日分別修訂「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」及「金融機構防制洗錢辦法」。 	<ol style="list-style-type: none"> 國際票券分別修訂「建立法令遵循制度及計畫準則」、「檢舉案件處理辦法」及「資訊安全政策」，落實法令遵循及建立誠信、透明的企業文化。 國際票券修訂「公司治理實務守則」，落實公司治理及促進健全經營。 國際票券修訂「從事外幣債券業務處理程序」，強化衍生性金融商品交易之風險控管。 國際票券分別修訂「評估洗錢及資恐風險及相關防制執行作業要點」、「客戶及交易有關對象之姓名及名稱檢核政策及程序」、「客戶帳戶及交易監控政策及程序及「營業單位自行評估應直接視為高風險者參考範圍」、「全面性防制洗錢及打擊資恐風險評估方法」等，全面落实防制洗錢及打擊資恐作業之執行。
國票證券	<p>依據「金融機構防制洗錢辦法」、「證券期貨業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」等規定之修訂</p>	<p>國票證券全面檢討並配合修正「防制洗錢及打擊資恐政策」、「防制洗錢及打擊資恐計畫」、「期貨交易輔助業務防制洗錢及打擊資恐注意事項」、「防制洗錢及打擊資恐姓名及名稱檢核作業要點」及「防制洗錢及打擊資恐帳戶及交易監控要點」</p>
國票期貨	<p>依據「金融機構防制洗錢辦法」、「證券期貨業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」、「證券商經營期貨交易輔助業務管理規則」、「期貨商委任證券商經營期貨交易輔助業務應行注意事項」等規定之修訂</p>	<p>國票期貨配合修正「防制洗錢及打擊資恐注意事項」、「防制洗錢及打擊資恐政策」、「防制洗錢及打擊資恐計畫」、「防制洗錢及打擊資恐姓名及名稱檢核作業要點」、「防制洗錢及打擊資恐帳戶及交易監控要點」及「執行防制洗錢及打擊資恐與期貨交易輔助人權責分工要點」。</p>
國票投顧	<p>依據「金融機構防制洗錢辦法」、「證券期貨業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」等規定之修訂</p>	<p>國票投顧配合修正「防制洗錢及打擊資恐注意事項」、「防制洗錢及打擊資恐計畫」、「防制洗錢及打擊資恐姓名及名稱檢核作業要點」及「防制洗錢及打擊資恐帳戶及交易監控要點」</p>

2018 年防制洗錢及打擊資恐之教育訓練

公司別	取得研習證書 ^(註) 人數	教育訓練人次	教育訓練時數
票券	17	17	276
證券	128	1,179	3,143.5
投顧	2	34	83
期貨	4	78	196

註：參與防制洗錢及打擊資恐人員研習班。

註：創投不適用。

國票金控集團 2018 年度專責主管、各營業單位主管及專責人員均依規參加內、外部機構辦理之訓練課程，總計參與訓練時數約為 4,636 小時。

單位：小時

公司名稱	管理職		非管理職	
	男	女	男	女
	時數	時數	時數	時數
國際票券	586	113	360	283.5
國票證券 (內部訓練)	78	63	706	1,299
國票證券 (外部訓練)	209.5	189	195.5	415.5
國票創投	0	3.5	0	3.5
國票投顧	29	18	13	23
國票期貨	21	45	31	25
總計	896.5	418.5	1,292.5	2,028.5

◇ 集團洗錢防制訓練課程

國票金控於 2018 年 8 月 2 日舉辦集團防制洗錢及打擊資恐教育訓練，由調查局主講「洗錢防制與舞弊防制」，內容包含 APG 評鑑概況、國家洗錢及資恐風險評估報告、近期著名之洗錢案例及其受裁罰事由，並針對 STR 之判別及申報作業進行研討，講師透過實例分析各類洗錢手法、如何識別可疑交易、即時申報對偵辦重大防制洗錢案件之重要性，及金融機構對防制洗錢遵法認知、政策及程序應落實執行，以預防疑似洗錢交易犯罪案發生及避免公司遭受裁罰。

◇ 2018 年違反法規事件統計

國票金控為落實子公司監理及強化內控內稽制度，各子公司因業務缺失或違反法令受主管機關核處罰鍰、糾正或警告 (含) 以上之處分，均需於規定期限內通報金控，並檢討發生原因、研擬改善措施。內部稽核單位亦針對主管機關裁處之缺失辦理追蹤至完成改善為止。

2018 年度主管機關裁罰情形及改善措施說明如下：

公司名稱	案號	事由	改善情形
國票金控	2018.10.30 金管銀控字第 10702736822 號函	有關子公司國票證券自營部買賣金融控股公司第 45 條第 1 項規定之對象所發行之股票，有未提報董事會重度決議之情事，顯見本公司對利害關係人資料之蒐集、建檔及維護作業有未盡周延之處，依金融控股公司法第 54 條第 1 項規定，應予糾正。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 就主要缺失、改善建議及具體改善措施，提請審計會及董事會報告，經二會議決議『行政處進行利害關係人資料維護檢核作業時，若發現申報義務人有漏未申報之情事，應呈報董事長及總經理督促申報義務人儘速補正並作成內部記錄；負有申報利害關係人之義務人，如有過失應對公司負損害賠償責任』，並將決議發函通知並提醒各申報義務人善盡申報義務。 2. 就作業疏失及受裁罰之情事，依「員工服務及獎懲辦法」對人員進行懲處。 3. 以雙向多元等方式強化辦理利害關係人交易查詢，含雙向建檔、多元查詢、申報宣導作業頻率加速及第二道防線法遵作業強化。 4. 將利害關係人交易之查核列為 2019 年度之稽核重點業務。 5. 持續辦理董事、經辦人員之教育訓練。
國際票券	2018.10.08 金管銀控字第 10701034650 號	辦理防制洗錢及打擊資恐作業，未能確實瞭解客戶背景或實質受益人；所定作業規範對資料留存年限之規定未盡周全，不利相關法令之遵循，核有礙健全經營之虞，爰依票券金融管理法第 51 條準用銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定，予以糾正。	<p>本次裁罰所提執行防制洗錢及打擊資恐作業流程，已修訂相關表單，並重新評估及補正，對於主管機關所提改善意見已研擬配合改善措施，提升相關內部控制制度，完善公司治理。</p>

公司名稱	案號	事由	改善情形
國票證券	2018.10.30 金管銀控字第 10702736820 號	<p>金管會銀行局依據檢查局 2017 年對本公司一般業務檢查意見：自營部門 2015 年 11 月 25 日至 2017 年 2 月 2 日買賣金融控股公司法第 45 條第 1 項第 2 款規定對象所發行之有價證券 (8444 綠河 -KY 公司股票)，未事先提報董事會重度決議之情事，違反同法第 45 條第 1 項規定，考量公司自行發現並已提報董事會追認、清查資料庫、加強資料檢核等改善措施，依同法第 60 條第 14 款規定核處新臺幣 200 萬元罰鍰。</p>	<p>A. 提報 2017 年 3 月 24 日董事會追認通過，已完成補正作業。</p> <p>B. 為避免因部分關係人資料未立即更新，導致類似情事再次發生，新增利害關係人資料庫比對控管機制。</p>
國票證券	2018.03.07 金管證券字第 1070305711 號	<p>台灣證券交易所於 2017 年 9 月 29 日至 30 日赴桃園分公司進行查核，發現下列缺失：</p> <p>A. 營業員施○均(下稱施員)於 105 年 4 月 8 日至 105 年 11 月 3 日間受理客戶陳○枝(下稱陳君)委託買賣有價證券，核有代為決定種類、數量、價格及買進或賣出之全權委託等情事。</p> <p>B. 自行查核人員徐○蘭(下稱徐員)抽查聽取電話委託錄音紀錄發現委託書勾選電話下單交易卻未有撥打電話之委託錄音紀錄，有未依規定製作稽核報告呈報經理人之情事。</p> <p>C. 分公司經理人郭○淇(下稱郭員)未告知自行查核人員交易糾紛狀況，致該分公司對陳君申訴案件有未留存完整處理報告紀錄之情事。</p> <p>上開缺失核違反證券商管理規則第 2 條第 2 項規定，爰依證券交易法第 65 條規定對本公司處糾正處分，並命令本公司停止施員 6 個月業務之執行，另徐員及郭員之缺失事項，請本公司自行議處。</p>	<p>A. 上開缺失事項分公司已做成改善及預防措施，並將受處分之缺失事項周知所有分公司並留存通知紀錄，請其他分公司自行查核人員亦對該等缺失事項注意查核。</p> <p>B. 稽核室每三個月至少執行一次無預警查核，評估業已完成改善，並留存相關紀錄備查。</p>

公司名稱	案號	事由	改善情形
國票證券	2018.03.08 金管證券字第 1070303597 號	金融監督管理委員會於 2017 年 8 月 21 日至 9 月 7 日對本公司進行一般業務檢查，發現辦理受託買賣有價證券業務，對客戶自行電子下單買進股票時誤鍵股數，有以申報公司錯帳方式處理之情事、辦理洗錢與資恐風險評估，有未就所營之個別產品或服務依各項風險因素，識別其洗錢及資恐風險之高低、新產品或新服務上線前，有未進行全面洗錢風險評估等及國際證券業務分公司交易員買賣外幣有價證券，未留存與交易對手詢價及議價過程紀錄等相關缺失事項，核有違反證券商管理規則第 2 條第 2 項規定，對本公司予以糾正處分。	總公司稽核室針對缺失加強查核，評估業已完成改善。
國票證券	2018.12.11 金管證券字第 1070345936 號	金融監督管理委員會於 2018 年 4 月 11 日至 4 月 19 日對本公司進行防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散作業專案檢查，發現缺失如下：辦理法人客戶開戶時，未確實辨識實質受益人，及辦理實質受益人姓名檢核作業，有檢核之姓名非實質受益人之情形；辦理客戶洗錢及資恐風險及資恐風險評估作業，有未依所訂防制洗錢及打擊資恐計畫第 3 條規定辦理，致客戶風險等級有低估之情事；對既有客戶進行負面消息及重要政治性職務之人 (PEP) 之清查，未於得知客戶身分與背景資訊有重大變動時，進行客戶審查及重新評估其洗錢風險。上開缺失核已違反證券管理法令情事，對本公司予以糾正處分。	A. 已針對檢查所提列之缺失個案，立即補正改善，並加強第一線作業同仁防制洗錢及打擊資恐相關作業之教育訓練。 B. 稽核室並已將缺失事項列為每月加強查核項目，避免類似缺失再次發生。
國票證券	2018.04.25 北市勞動字第 10760107262 號	違反勞動基準法第 38 條之規定 (即未依規定給予特別休假)，處罰鍰新台幣 2 萬元。	已改善完畢

公司名稱	案號	事由	改善情形
國票證券	2018.06.19 市勞動字第 10760024391 號	違反勞動基準法第 38 條第 4 項之規定 (即勞工之特別休假·因年度終結或契約終止而未休之日數·雇主未發給工資)·處罰緩新台幣 2 萬元。	已改善完畢
國票證券	2018.10.19 北市勞動字第 10760402891 號	違反勞動基準法第 38 條第 4 項之規定 (即勞工之特別休假·因年度終結或契約終止而未休之日數·雇主未發給工資)·處罰緩新台幣 10 萬元。	已改善完畢
國票證券	2018.12.26 北市勞動字第 10760407471 號	違反勞動基準法第 23 條第 1 項之規定 (即工資未定期給付勞工·或未提供工資各項目計算方式明細)·處罰緩新台幣 2 萬元。	已改善完畢
國票期貨	1. 期交所 2018.05.03 台期輔字第 10704004412 號函 2. 期交所 2018.05.03 台期輔字第 10704004413 號函	交易人帳戶達代為沖銷標準·未沖銷交易人全部部位。	2018 年 10 月 1 日完成系統修正執行代為沖銷規則 (修正系統前輔以人工處理); 另依期貨公會 2018 年 5 月 16 日中期商字第 1070001993 號函示·於 2018 年 10 月 1 日實施辦理。





Chapter 2

金融服務

2.1 個資/隱私保護

2.2 資訊安全

2.3 服務品質與客戶滿意度

2.4 數位金融

2.5 永續金融

★ 金融服務



亮點績效

聯合國永續發展目標 (SDGs)

相關作為

7 可負擔能源



• 投資綠能科技產業

8 就業與經濟成長



- 籌設樂天國際銀行，引進創新金融科技，提供客戶數位金融服務
- 2018 年參加「FinTech Taipei 2018 台北金融科技展」活動
- 國票證券 2018 年電子下單金額平均比重為 48.07%
- 國票證券榮獲 2018 年上半年度優良中央公債造市商

11 永續城市



• 國際票券 2018 年獲頒法人機構特別貢獻鑽石獎殊榮

12 責任消費與生產



• 投資及融資新創 5+2 產業

金融服務

◇ 子公司國際票券 2018 年榮獲法人機構特別貢獻鑽石獎：



期貨交易所自 2015 年起辦理「期貨鑽石獎」，目的是為提升法人機構參與期貨市場比重，2018 年廣續辦理「第四屆期貨鑽石獎」，子公司國際票券榮獲頒法人機構特別貢獻鑽石獎殊榮。國際票券金融公司成立逾 40 年，深耕金融交易市場，從利率到股權等各種衍生性金融商品，均積極參與並對促進金融市場活絡不遺餘力，本次獲得期貨交易所及各界金融先進肯定，未來也將秉持提升金融效率初衷，參與期貨市場交易，為健全金融市場貢獻一份心力。



陳啟明 國票證券金融服務有限公司
國票證券公司成立逾 40 年，深耕金融交易市場，從利率到股權等各種衍生性金融商品，均積極參與並對促進金融市場活絡不遺餘力，未來也將秉持提升金融效率初衷，為健全金融市場貢獻一份心力。

子公司國票證券 2018 年積極參與台灣證券交易所、證券櫃檯買賣中心之造市及競賽活動，績效表現良好：



- (1) 參與證券櫃檯買賣中心 2018 年上半年度優良中央公債造市商之評選，統計該系統買賣斷交易市占率最大的前 12 名，由 74 家參與債券等殖成交系統之債券自營商中脫穎而出，國票證券評選為 2018 年上半年度優良中央公債造市商。
- (2) 參加台灣證券交易所「2018 年度權證發行人及證券經紀商交易獎勵活動」，國票證券榮獲「權數突破獎第四名」及「權值成長獎第四名」。
- (3) 參加證券櫃檯買賣中心「2018 年度上櫃權證競賽獎勵活動」，國票證券榮獲「權面突破獎第二名」。

2.1 個資 / 隱私保護

2.1.1 個資及隱私保護之重要性

面對新興金融科技崛起，金融業需提供創新之金融服務，賦與金融消費者更多的選擇權，在人工智慧、區塊鏈、比特幣及行動支付等金融科技的技術與方法不斷推陳出新下，金融科技雖為金融業帶來機會，但同時也可能產生相對的資安風險，故任何金融科技產品或服務時，資訊安全是絕對重要的一環，雖然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「個人資料保護法」等相關規定，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，持續強化資訊安全能力，以維護客戶權益。

2.1.2 個資及隱私保護政策與負責單位

國票金控及子公司對於客戶之個人資料及隱私深具重視，內部已建立相關規範以利遵循負責個人資料及隱私保護之單位依各公司內部權責劃分不同，有分法令遵循處或總經理室，集團合計共訂有 18 項辦法，包括「個人資料檔案安全維護辦法」、「個人資料清查及風險評估作業要點」、「各類業務個資蒐集處理及利用期限及屆期之處理原則」、「履行個人資料保護法所定告知義務作業要點」、「電腦個資安全維護管制作業要點」、「電子郵件管理作業要點」、「個資檔案室及檔案櫃設置及使用要點」、「辦理當事人行使個資法第三條權利作業要點」、「檔案卷宗等紙本資料銷毀作業要點」、「個人資料事故應變通報及預防作業要點」等辦法。

2.1.3 個人資料保護及隱私保護推動作為與成效

國票金控每年定期檢視各單位持有之資料檔案是否善盡管理及保密責任，並擬具 2018 年度個人資料檔案風險評估報告，以確認各單位是否落實管理。

國票金控及子公司之集團客戶資料保密承諾，係依據金融控股公司法、金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法、個人資料保護法及主管機關相關法令規範辦理，對於客戶之個人資料檔案，採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，以善盡客戶資料保密之職責。國票金控內部與各子公司間進行之個資保護機制如下：

1. 金控與各子公司間使用防火牆控管隔離，並使用 IP 控管模式。
2. 分層管理個人資料，並利用資訊安全技術防止未經授權者入侵。
3. 建制符合個資內外部法規控管機制，確保個人資料保護完善。
4. 定期採用外部個資掃描機制，盤點公司內部個人資料保存情況及呈核。

另子公司國際票券依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 28 條第 2 項及金管會函令規定，已委託資誠會計師事務所辦理 2018 年度個人資料保護專案查核，納入內部控制制度查核報告，會計師出具之報告書並已報送金管會備查在案。

2.1.4 2018 年度個資事件及因應措施

國票金控集團於 2018 年並未發生洩漏個資事件。



2.2 資訊安全

2.2.1 資訊安全重要性

數位時代來臨，增加了人們生活便利，但同時帶來新的資安風險，如資料竊取、勒索病毒、DDoS 攻擊及駭客入侵等資訊安全事件，故金融業在發展科技創新時，須建立完善的防護機制及風險管理，才能降低資安風險。國票金控集團對於資訊安全機制相當重視，適時更新資訊安全管理制度，妥善保護相關紀錄，以確保資訊作業能安全有效地運作。

2.2.2 資訊安全政策與負責單位

國票金控集團為促進關係企業資訊業務與相關資訊資產之安全，發揚自律精神，防範資訊處理作業過程發生影響資訊及系統機密性、完整性及可用性之安全事件，以及確保資訊處理作業能安全有效地運作，係由資訊處負責整體資訊安全規劃及管理，票券和證券子公司內部亦訂定「資訊安全政策」以茲遵循。

2.2.3 資訊安全推動作為與成效

1. 各公司資訊系統及資安建置情形

為確保資訊處理之正確性及電腦軟硬體設備的穩定性，資訊單位經評估後不定期採購電腦相關之軟硬體設備，如本公司之電腦設備更新及 NOPAM 郵件過濾、郵件前稽核暨郵件備存服務專案、票券子公司之營運主機資料轉檔資料庫規劃專案及 Forcepoint 個資外洩防護專案和證券之虛擬主機建置專案及 DDoS 防護設備維護等，2018 年合計採購金額約 18,480 仟元。

本公司暨關係企業對於人員的資安教育訓練深具重視，2018 年資安教育訓練總時數為 2,906.5 小時，訓練總人次達 1,410 人次

公司名稱	資安教育訓練時數 (含內外訓)	資安教育訓練總人次
國票金控	60 小時	9 人次
國際票券	555 小時	181 人次
國票證券	2,241.5 小時	1,149 人次
國票投顧	48 小時	33 人次
國票期貨	2 小時	39 人次
合計	2,906.5 小時	1,411 人次

2. 各公司資安與個資認證系統與強化資安系統方式

公司名稱	強化資安系統方式
國票金控	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 郵件防護 DLP 系統。 ◆ 建置中央控管防毒軟體。 ◆ 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。 ◆ 個資掃描。 ◆ DDoS 防護。
國際票券	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 郵件防護 DLP 系統。 ◆ 建置中央控管防毒軟體。 ◆ 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。
國票證券	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 郵件防護 DLP 系統 - 檢查 mail 郵件是否含有個資資料。 ◆ 端點防護 DLP 系統 - 檢查 usb 設備存取的檔案是否含有個資資料。 ◆ 主機弱點掃描 - 檢查各主機及網路設備是否有資安漏洞。 ◆ 社交工程演練 - 加強同仁對釣魚信件的警覺心，提高資安防護意識。 ◆ 資料庫稽核 - 檢查資料庫是否有不當的存取，加強個資防護。 ◆ DDoS 防禦系統 - 防禦 DDoS 網路攻擊。 ◆ DDoS 流量清洗 -ISP 發現有 DDoS 攻擊時自動過濾 IP。 ◆ 防毒軟體 - 伺服主機及使用端電腦防毒防護工具。 ◆ L7 網路應用層 - 阻擋釣魚網站、BT 連線及過濾風險網站。
國票創投	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 購買卡巴斯基防毒軟體 (一次買三年從 2017.5.25 起)。
國票投顧	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 賽門鐵克防毒軟體續約。
國票期貨	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 郵件防護 DLP 系統 - 檢查 mail 郵件是否含有個資資料。 ◆ 端點防護 DLP 系統 - 檢查 usb 設備存取的檔案是否含有個資資料。 ◆ 主機弱點掃描 - 檢查各主機及網路設備是否有資安漏洞。 ◆ DDoS 防禦系統 - 防禦 DDoS 網路攻擊。 ◆ DDoS 流量清洗 -ISP 發現有 DDoS 攻擊時自動過濾 IP。 ◆ 防毒軟體 -- 賽門鐵克。

3. 委外廠商

子公司國票證券每年至少有 2 次對委外廠商進行查核作業，主因資訊部與資本市場部、股務代理部及業務管理處之業務需求，需與精誠資訊（負責股務相關業務）及中華郵政（負責證券對帳單）合作，2018 年度已完成對委外廠商做外部資訊查核作業。

4. 提升資安行動

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，目前內部運用機制如下表所示：

運用之資安機制	主要目的
郵件防護 DLP 系統	因應個資法實施，可依內部或外部規範要求，提供電子郵件資料外洩防護（DLP）功能，並依偵測結果採取相關處置作法。
建置中央控管防毒軟體	安裝防毒軟體主要功能為使用於偵測、防護與移除電腦病毒、電腦蠕蟲及木馬程式等威脅，而中央控管更能管控病毒碼更新、程式運行及偵測狀況。
防禦 APT (Advanced Persistent Threat) 攻擊與木馬防護	APT 進階持續性滲透攻擊 (Advanced Persistent Threat, APT) 主要是針對特定公司使用複雜或專屬的持續攻擊，期間可能持續幾天、幾個月或更長的時間。進行防禦 APT 攻擊與木馬防護可長時間監控受測試設備不正常對外連線或其他非使用操作行為，偵測後將進行問題確認及排除等工作。
USB 人員特定申請及紀錄留存機制	因應個資法實施，為控管資料傳遞管道及存取紀錄留存，故需訂定 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	為防護勒索病毒威脅及企業營運不中斷規劃，建置伺服器及個人電腦全機備存機制可將損失減至最低。
弱點掃描機制	弱點掃描可幫助了解營運及管理的設備是否存在漏洞，進而修補漏洞並將漏洞所造成的風險降到最低。
社交工程演練	演練目的為測試公司同仁是否會點選郵件中不明連結或開啟來路不明之附加檔，演練結果與教育訓練可強化同仁資安意識，並檢驗同仁對於防範電子郵件社交工程之認知。
DDoS 防禦系統	DDoS (Distributed Denial of Service) 將阻斷公司對外服務或資訊聯繫的管道，透過 DDoS 防禦系統建置或與電信商合作將可有效清洗 DDoS 攻擊。
資料庫稽核系統	導入資料庫稽核工具，主要針對資料庫系統內容之變更及存取過程加以記錄，並對重要及敏感資料內容加以存取監控，讓資訊安全機制更臻完善。
資安艦隊網路安全系統	資安艦隊網路安全系統提供專業資安防護及月租付費的方式，可協助公司應付多變且複雜的資安攻擊。

2.3 服務品質與客戶滿意度

2.3.1 顧客服務品質及溝通之重要性

顧客服務是金融服務業重要的經營管理指標之一，為影響客戶是否長期且穩定往來的重要決定性因素。顧客服務與溝通範圍，不僅限於企業與客戶單向或雙向交流、軟體與硬體的服務提供，更涵蓋數據整合、市場行銷、業務銷售、服務與技術支援等與客戶相關之範疇。

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。同時，金融服務業身兼金融秩序穩定角色，不提供以促銷手段為前提的金融服務，而以客戶的需求和利益為中心提供金融商品銷售及服務，才能贏得顧客忠誠度及滿意度，達永續經營之目標。

為有效處理客戶之申訴及爭議案件，國票金控集團旗下之票券、證券、投顧及期貨內部分別訂有金融消費者保護辦法及客戶爭議事件處理辦法。

2.3.2 客訴抱怨處理流程

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，國票證券與國票期貨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。

為能讓公司內部同仁對於客訴抱怨處理流程有所遵循，國際票券訂定「金融消費者保護辦法」，明定與金融消費者發生金融消費爭議時之申訴管道，由各營業單位副主管擔任，另由法令遵循室主管擔任申訴總窗口；若金融消費者如直接向財團法人金融消費評議中心提出申訴，或不接受其回覆之處理結果轉向該中心申請評議時，則由法令遵循室擔任與該中心之聯絡窗口。至於國票證券、國票投顧及國票期貨則訂定「客戶爭議事件處理辦法」其處理方式如下所示：

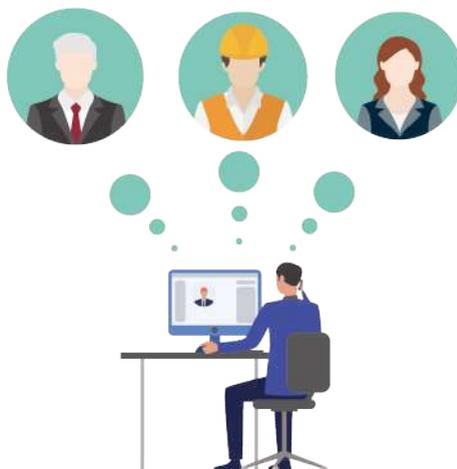
【客訴處理流程圖】



- ◆ 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。

2.3.3 客訴抱怨管道

顧客關係管理 (Customer Relationship Management) 是企業經營努力的目標，瞭解顧客需求或創造顧客需求，是企業經營之核心，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。



公司名稱	客訴抱怨管道
國際票券	金融消費者申訴窗口： 本公司金融消費者申訴總窗口法遵長聯絡電話：(02)2518-1688 轉 399
國票證券	1. 親臨或電洽總分支機構 2. 客訴專線 (0800061788) 3. 書面 (簽名或蓋章方式) 提出申訴
國票期貨	1. 親臨或電洽 2. 客戶服務專線 (2528-7136)
國票投顧	1. 親臨或電洽 2. 客戶服務專線 (2528-9998)

2.3.4 客訴處理抱怨處理件數

項目名稱	客戶申訴件數	已結案案件	追蹤處理案件
國票證券	14	14	0
國票期貨	9	9	0

註：

有關國票證券及國票期貨於 2018 年 2 月 6 日之申訴案件說明：

證券端：由於美股下跌影響，造成 107 年 2 月 6 日台股重挫逾 500 點，造成交易人保證金不足，國票證券 (期貨 IB) 代客戶執行沖銷作業等事宜，因有將沖銷結果僅通知代理人，未通知交易人事宜，經金管會 108 年 3 月 7 日裁處新台幣 12 萬元結案。

期貨端：因當日美股大跌影響台股行情，國票期貨執行代為沖銷作業，因有未沖銷交易人全部部位，及開戶文件欄位未填載完整情事，故經金管會 2018 年 3 月 7 日裁處新臺幣 36 萬元整。

2.4 數位金融

2.4.1 數位金融重要性

因應數位經濟時代來臨、科技快速發展，金管會積極推動金融科技创新，打造互動友善的金融科技生態環境，持續推動「數位化金融環境 3.0」，以利民眾迅速獲得高品質的金融服務，並促進金融科技產業發展，故於 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。

2.4.2 數位金融政策

國票金控持續關注主管機關各項數位金融開放政策，發展新種業務，朝多核心業務平衡發展，有助於本集團跨足其他金融業務領域，拓展金融業務，期能成為專業且具效率之金融服務集團。並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，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。

主管機關開放設立純網路銀行，國票金控與日本樂天銀行結合雙方企業金融與純網路銀行之專長及經驗，共同合資設立純網路銀行—樂天國際商業銀行。金管會並於 2019 年 7 月 30 日宣布樂天國際商業銀行籌備處獲設立許可。

樂天國際商業銀行除引進日本樂天銀行之金融科技技術、資訊安全控管、營運模式、行銷策略外，更引進生態圈經營模式，利用樂天超級點數作為深化客戶忠誠度的機制，與生態圈的各業別合作，共同服務消費者，形塑創新之經營模式。國票金控集團加入樂天國際商業銀行，補足集團銀行業務，建立金流平台，擴大業務領域，增加服務客群，提升經營綜效。

2.4.3 數位金融推動作為與成效

國票金控集團對於數位金融科技之發展相當關注，2018 年參加「FinTech Taipei 2018 台北金融科技展」活動，國票證券更持續擴增「理財 e 管家」App 之功能，期以對客戶提供更優質及便利之服務，期以提供消費者更多元化的選擇，達到普惠金融之目的。



國票金控



董事長接受媒體採訪

國票金控在金融科技領域持續的投入及關注，本次以「純網路，向前行」為主題參展，會場並配合展出「樂天生態圈」、「SMART 投融」及「KOBO 電子閱讀器及電子書」三項主題，展出期間受到民眾熱烈參與，兩天合計參觀人潮達 17,321 人次。

「FinTech Taipei 2018 台北金融科技展」活動由台灣金融服務業聯合總會與台灣金融研訓院共同主辦，參展主題及內容含國際趨勢研討會、金融科技博覽館、金融科技亮點展示與體驗及多元媒合活動。



總經理與展覽工作人員合影

國票證券



行動數位生活已成全民趨勢，為提供投資人更多證券行動服務，國票證券自 2017 年起推出首支服務類 APP「理財 e 管家」，「理財 e 管家」為國票證券自行開發的行動服務 APP，投資人可以隨時隨地透過手機，結合 LINE 視訊完成開戶、輕鬆查詢股市行情、個股重要新聞，還能線上申請不限用途款項借貸、有價證券借貸，簽署同意書及更改基本資料等，e 指即可快速完成，不需抽空親臨營業據點辦理，完整提供投資理財服務。目前 APP 提供功能包括：投顧專區、證券 / 期貨帳務、訊息中心、E 櫃台、客戶服務、股務專區，幫投資人貼心整合各項資訊，提供更加多元便利的行動理財服務。

截至 2019 年 6 月底登入理財 e 管家平台人數為 12,000 人，提供客戶完整、多元功能的服務，是國票證券追求及維持品質的目的，未來將規劃新增報價、下單、委託、成交及庫存等帳務功能，以達到全方位行動服務 APP。

國票證券 LINE@- 優質功能社群平台

在台灣已經有超過 1,800 萬人在使用 Line，為服務廣大的投資人在 Line 上面的使用需求，國票證券繼自行研發的理財 e 管家 App 上線後，再次於 2018 年 3 月推出具備九大優質服務的 Line@ 官方帳號。本次研發主要策略是以投資人的使用習慣為出發點，並掌握 FinTech 的核心價值，提供專屬個人化的服務，讓投資人可以隨時輕鬆掌握投資訊息」。國票證券 Line@ 的九大優質服務有：

(1) 免下載軟體一樣可以查詢即時行情 (2) 帶價下單好迅速 (3) 智能客服好夥伴 (4) 憑證申請好簡單 (5) 新聞推播好貼心 (6) 主動回報好方便 (7) 帳務查詢好便利 (8) 簡撥碼服務好便捷 (9) 988 申購好輕鬆，透過 Line 即時查詢行情後，可以直接下單是最大的亮點。再者，Line@ 的六大主要功能選單：包括最新優惠 - 活動訊息、投資情報 - 股市訊息、下單帳務 - 證期權下單、個人設定 - 憑證下載、視訊開戶及忘記密碼等服務，讓服務更貼近投資人理財需求。2018 年的會員人數達到 50,499 人。



免下載可查詢即時行情

帶價下單好迅速

智能客服好夥伴

憑證申請好簡單

新聞推播好貼心

主動回報好方便

帳務查詢好便利

簡撥碼服務好便捷

988 申購好輕鬆



理財e管家



國票起YA



國票證券LINE@

國票證券：電子下單金額逐年增加

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 2018 年度電子交易金額佔全年交易金額之比例為 48.07%，相較 2017 年的 42.50% 成長 13.11%。

2.5 永續金融

2.5.1 永續金融政策

國票金控定期召開經營發展委員會、投資決策委員會，就集團營運方針進行討論，並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。

此外，國際票券為響應政府以金融業為優先，推動落實企業永續經營，對於綠能發電與環保產業之授信業務採鼓勵原則，對於枉顧環保法令、未盡社會責任之企業，則以不核予授信額度為原則。

2.5.2 永續金融推動作為及成效

為加速台灣產業轉型升級，政府提出「智慧機械」、「亞洲矽谷」、「綠能科技」、「生醫產業」、「國防產業」、「新農業」及「循環經濟」等 5+2 產業創新計畫，作為驅動台灣下世代產業成長的核心，為經濟成長注入新動能。國票金控集團旗下關係企業依其客戶所屬行業屬性，藉由投資及授信等方式支持政府產業創新計畫，分述如下：

國際票券

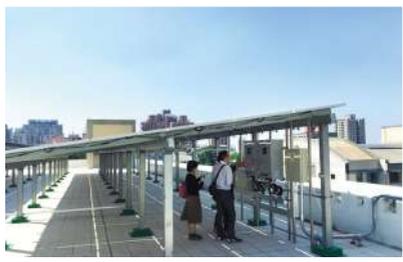
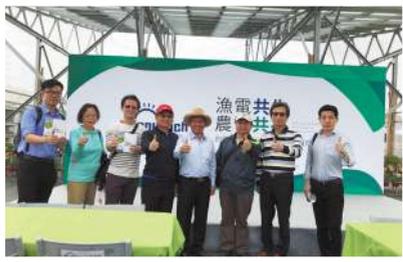
1. 投入 5+2 創新產業

國際票券配合政府發展綠能政策及開發未來新興產業，爭取綠能科技、智慧機械、國防航太、環保再生利用等廠商之授信案，截至 2018 年 12 月 31 日，國際票券對 5+2 產業之授信總額度 870 億元，總餘額 366 億元，較 2017 年底之授信總額度 512 億元、授信總餘額 261 億元分別成長 170% 與 140%。

鑒於風險管理考量，並激勵同仁授信業務以政府經濟發展政策方向為推展目標，故 2018 年盈餘目標考評指標其中一項係以政府五大創新產業之新案列入加分項目計算。

2019 年國際票券將持續開發綠能科技產業相關客戶，如承作太陽能電池設備及其工程融資、風力發電、環保再生等案件，期望授信額度持續成長。

2018 年國際票券拜訪太陽能电站業者 - 宣導漁電共生、農電共生



2018 年麟洛農會电站查訪



【5+2 創新企業與其他產業之授信餘額】

分類	家數	授信餘額 (仟元)
智慧機械	95	4,915,500
亞洲·矽谷	135	6,541,400
綠能科技	112	5,138,800
生醫產業	29	850,000
國防產業	154	8,231,000
新農業	13	819,200
循環經濟	168	10,153,500
總計	827	36,649,400

2. 購買綠色債券

國際票券為積極響應政府鼓勵資金投入 5+2 創新產業重大政策，截至 2018 年 12 月 31 日，國際票券投資綠色債券達 698,616,469 元。

債券資料	發行公司	綠色投資計畫	是否納入下列機構之 綠色債券資料庫		持有面額 (新台幣百萬元)	2018 年 12 月 31 日 公允價值 (新台幣百萬元)
			Bloomberg	Climate Bonds Initiative		
P07 遠東新 1 B50157	遠東新世紀	其他氣候變遷調適或 經櫃買中心認可者	是	是	500	499
P07 玉銀 2 G102AZ	玉山商業銀行	再生能源及 能源科技發展	是	是	200	199

資料來源：證券櫃檯買賣中心、自行統計

國票證券

國票證券對於政府推行之 5+2 產業相當重視，其中自營部 2018 年底投資 5+2 新創產業之上市 (櫃) 公司共計 8 家，總持股金額約為 32,369 仟元；另資本市場部於 2018 年度擔任耀 O 科技 (股) 公司及經 O 航太 (股) 公司之輔導承銷商，截至 2018 年底持有金額約為 890 萬元。

茲將自營部及資本市場部 2018 年度輔導 5+2 與其他產業上市之推動作為及成效列示如下：

(1) 自營部：於 2018/12/28 投資金額統計如下

分類	家數	投資金額 (元)
智慧機械	1	1,404,000
亞洲·矽谷	5	21,642,063
國防產業	1	6,465,771
其他 (含紡織 / 水泥 / 食品 / 塑化等傳產)	1	2,857,150
總計	8	32,368,984

(2) 資本市場部—持股興櫃部位

案件名稱	案件產業	符合 5+2 項目	推動作為	成效
耀 O 科技股份 有限公司	通信網路業 (無線通訊、智聯 5G 毫米波 等事業、並跨足再生能源綠 能事業以及資訊安全服務)	亞洲·矽谷	擔任公司 IPO 上市案 之主辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	協助輔導該公司規劃上 市，以藉由資本市場取 得資金、擴大營運規模
經 O 航太科技 股份有限公司	其他 (無人飛行載具製造)	國防產業	擔任公司 IPO 上櫃案 之協辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	協助輔導該公司規劃上 櫃，以藉由資本市場取 得資金、擴大營運規模

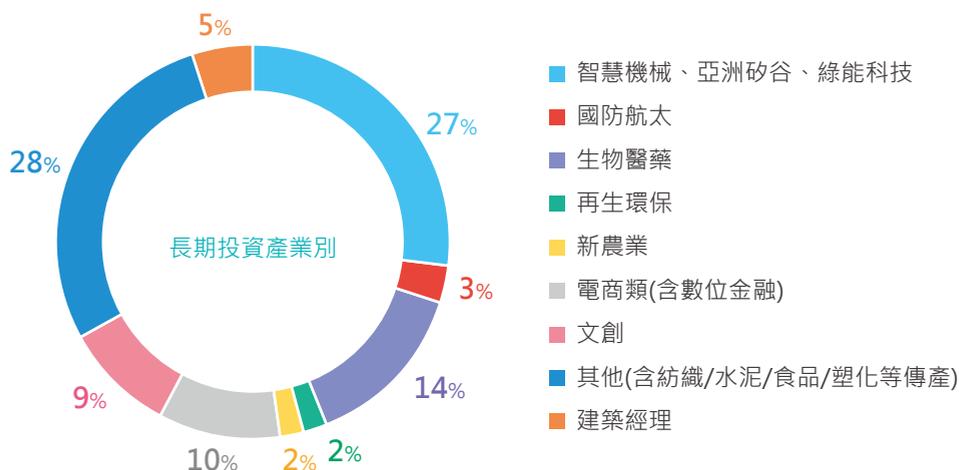
(3) 資本市場部—輔導上市櫃

案件名稱	案件產業	符合 5+2 項目	推動作為	成效
耀 O 科技 (股) 有限公司 (輔導中)	通信網路業 (無線通訊、智聯 5G 毫米波等事業、並跨足再生能源綠能事業以及資訊安全服務)	亞洲·矽谷	擔任公司 IPO 上市案之主辦輔導券商	協助輔導該公司規劃上市，以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模
北 O 精機 (股) 有限公司 (輔導中)	電機機械 (生產工具機刀庫及主軸)	智慧機械	擔任公司 IPO 第一上櫃案之主辦輔導券商	協助輔導該公司規劃第一上櫃，以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模

國票創投

國票創投配合政府政策，在國內陸續投資新創 5+2 產業，包括生技醫藥產業、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 2018 年底，國票創投之投資類別比重如下：





Chapter 3

幸福職場

- 3.1 員工權益與福利
- 3.2 員工發展與訓練
- 3.3 圓夢計畫，人才培育

★幸福職場



3.1 員工權益與福利

3.1.1 員工權益與福利的重要性

關鍵人才是企業最重要的資產，面對激烈的全球化企業競爭，網羅並留住關鍵人才，才是企業對現在和未來面對競爭的最佳優勢策略。

培訓人才及穩固員工是國票金控奠定永續發展的基石，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，並賦予婦女朋友權利，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，期望提供一個安心長遠發展的職涯環境給國票金控集團同仁，以完善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，為利人才培育，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、讓勞資溝通無障礙及全方位關懷身心健康五面向做起。

本公司內部透過「公平、合理」的薪酬制度穩定人心及網羅優秀人才，讓國票金控於2018年6月20日經台灣證券交易所評核正式納入「台灣高薪100指數」成分股，國票金控集團符合「員工平均薪酬」、「淨利」、「每股淨值」及「員工總薪酬」等關鍵量化指標，顯示國票金控集團重視員工薪酬、留住人才及善盡社會責任。

國票金控之各子公司亦秉持長期回饋社會、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。



3.1.2 人力結構

類別	類型	男性	女性	合計
契約類型	正職 (無期限)	630	798	1,428
	臨時 (有期限)	5	0	5
雇用類型	全職	632	798	1,430
	兼職	3	0	3
員工類型	主管	94	37	131
	非主管	541	761	1,302

註：上述資料統計不含實習生；另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。

2018 年新進員工

項目	男性		女性		合計	新進人員比率
	未滿 40 歲	40 歲以上	未滿 40 歲	40 歲以上		
國票金控	2	0	0	1	3	10.34%
國際票券	10	2	5	1	18	7.96 %
國票證券	28	27	25	44	124	11.46%
國票創投	2	1	0	0	3	13.04%
國票投顧	6	0	12	0	18	54.54%
國票期貨	6	6	4	4	20	50.00%
合計	54	36	46	50	186	12.98%

註 1: 比率係以各子公司 2018 年底人數計算。

註 2: 集團比率係以 2018 年底 1433 位 (正職 + 契約人數) 員工人數計算。

2018 年離職員工

項目	男性		女性		合計	離職率
	未滿 40 歲	40 歲以上	未滿 40 歲	40 歲以上		
國票金控	0	1	0	0	1	3.45%
國際票券	12	6	4	1	23	10.18%
國票證券	17	34	18	31	100	9.24%
國票創投	2	0	0	0	2	8.70%
國票投顧	11	1	10	0	22	66.67%
國票期貨	6	5	4	2	17	42.50%
合計	48	47	36	34	165	11.51%

註 1: 比率係以各子公司 2018 年底人數計算。

註 2: 集團比率係以 2018 年底 1433 位 (正職 + 契約人數) 員工人數計算。

3.1.3 員工權益與福利政策

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，為激勵員工在工作上持續努力貢獻訂定多項薪酬激勵措施，包括年終獎金、中秋節獎金、端午節獎金及分紅，適時給予獎勵，以肯定同仁們長期投入工作及用心的付出。

公司內部已訂定「員工薪資及待遇支給辦法」、「員工獎金核發辦法」及「員工酬勞發放辦法」等內部規範，明訂合理之薪資報酬政策，另訂有「職員服務及獎懲辦法」，明訂員工應遵守之行為規範，亦訂定相關之獎勵及懲戒措施。

在退休制度及實施狀況方面，公司內部依勞動基準法及勞工退休金條例相關規定辦理，或訂定相關退休制度。本公司依勞動基準法設立勞工退休金監督委員會，勞工退休準備金之保管、運用由勞工退休準備金監督委員會專責辦理。本公司按月依適用勞工退休金舊制勞工人數之平均薪資提撥 7% 勞工退休準備金，並於扣提後十日內撥交勞工退休準備金監督委員會轉存入台灣銀行勞工退休準備金專戶。另依勞工退休金條例之規定，按月提繳員工薪資 6% 之勞工新制退休金至勞工保險局個人帳戶。

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
分紅或配股	員工酬勞
獎金及禮品	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
請假及休假制度	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、彈性工時(A班 8:30、B班 8:50)、重大病假
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

3.1.4 員工權益與福利推動作為與成效

3.1.4.1 非擔任主管職務之全時員工薪資

項目	合計
2018年 - 非擔任主管職務之全時員工人數	1,225
2017年 - 非擔任主管職務之全時員工人數	1,197
2018年 - 非擔任主管職務之全時員工薪資總數(元)	1,129,559,374
2017年 - 非擔任主管職務之全時員工薪資總數(元)	1,122,922,428
2018年 - 非擔任主管職務之全時員工薪資平均數(元)	922,089
2017年 - 非擔任主管職務之全時員工薪資平均數(元)	938,114

註：

1. 上述係依證交所發布之「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法第四條」揭露，依規揭露之金融控股公司包含合併個體中屬「金融控股公司法第4條」所訂定之本國銀行、保險、證券子公司(含總、分公司)，惟排除海外分公司員工，故上表合計數包括本公司、票券子公司及證券子公司。
2. 上述非擔任主管職務全時員工為非屬台財證三字第920001301號函定義之經理人，且工作時數達到公司規定之正常上班時數之員工。

3.1.4.2 職場母性健康保護

有鑑於國內女性勞動參與率逐年增加及少子化的趨勢，優化職場母性健康保護政策，不僅是勞動議題，更是社會安全、婦女人權與性別平等議題，有了健康的母親才能孕育及養育健康的下一代！

為鼓勵及配合產後媽媽的哺乳政策，國際票券及國票證券設置哺乳室，期望協助職場女性員工，能在產後回到工作崗位也能兼顧育兒，並安心在工作期間孕育健康的下一代，進而在工作與家庭上取得平衡。

除此之外，國際票券更與幼兒園簽訂兒童托育計劃，期望減少員工流動率與降低對於孩子照顧的疑慮，使得女性同仁減少職場遭遇之障礙，以提昇自我價值，進而促進其與子代之健康，以落實母性保護與就業平權。

3.1.4.3 2018 年度申請育嬰留停人數

2018年集團員工申請育嬰留停人數共計6人，回任人數2人。未來國票金控集團仍持續關懷職場女性，友善工作職場，讓女性同仁在懷孕前後都能減少職場遭遇之障礙。

2018年全年國票證券申請育嬰留職停薪人數共計3人(2人之復職日為2018年，1人為2019年)，其中2人已於2018年完成復職，復職率為100%。2017年國票證券實際育嬰留職停薪復職共計2人，於2018年尚在職1人，其留任率為50%。

3.1.4.3 健康促進

為維護同仁之身體健康，確保團體工作環境衛生安全，國票金控集團內各公司都訂有相關補助辦法，給予健康檢查費用之補助，落實「預防勝於治療」之理念。2018年國票金控集團補助健檢人數共計219人、健檢補助總費用為2,077,946元。國票期貨並曾邀請康寧醫院衛教人員對內部員工進行CPR、健康檢查項目等健康公益宣導講座。

2018年健檢補助人數及費用

項目	健檢補助人數	健檢補助總費用(元)
國票金控	18	268,572
國際票券	65	1,457,574
國票證券	123	251,800
國票創投	7	58,000
國票投顧	2	24,000
國票期貨	4	18,000

3.1.4.4 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、國際票券、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，共同協商及解決問題，促進和諧共榮之勞資關係。

(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。另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、申訴及懲戒辦法」，設置性騷擾申訴處理委員會，負責有關性騷擾申訴、調查及決議等相關事宜，不定期進行宣導溝通，以提升員工男女平權的意識，2018年間並未有性騷擾申訴案件。

3.2 員工發展與訓練

3.2.1 積極培育金融人才

國票金控集團引以為傲的核心競爭價值之一即是「專業」，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，目前使用 e-learning 有國際票券、國票證券兩家公司，茲將國際票券、國票證券之教育訓練時數及訓練方式列示如下：

課程類別	課程數 (門)	人次	課程人時數
新人訓練	39	630	442
金融課程	18	1,506	890
職能課程	29	5,347	5,889
管理課程	11	1,149	1,061
社交工程防制宣導	1	175	525
稽核查核缺失宣導	1	180	90
合計	99	8,987	8,897

註：上述數字為國票證券及國際票券合計數。

(一) 國際票券

1. 線上學習課程

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，透過工作教導、e-Learning 平台及實體課程等建立多元的學習管道，以塑型成為學習型組織。2015 年建置線上學習平台，共建置九大類，百餘門課程，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；2018 年也建置了有關資安及稽核缺失宣導等相關線上課程，以符合法令規定。

2. 專案訓練課程

國際票券為能提升員工法令遵循概念，每年不定期辦理實體課程以符合法令規定，如勞工安全衛生、個人資料保護或法令遵循等法定訓練，對於依規取得證照資格須進修之課程，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，以彌補內部教育訓練之不足。

集團內部為讓員工延伸學習觸角，如國際票券設有「2x2 專題報告」教育訓練方案，每月安排同仁自定報告主題後，提供其蒐集資料、製作簡報與邏輯分析等學習機會，且報告主題並未侷限於金融專業範疇，讓報告同仁與出席員工透過互動討論過程，發揮各式議題的創意發想，同時分享各自經驗，豐富自我見識。

2018 年 2x2 專題報告如網紅經濟、產業概況、社群軟體與金融科技應用等等，對國際票券開發授信市場與客戶互動甚有助益。

2018 年「2x2 專題報告」教育訓練主題

課程類型	內容
金融與科技創新	社群軟體與網銀同行
	虛擬貨幣與區塊鏈
	機器學習與金融科技 (Machine Learning & FinTech)
	人工智慧與資料科學
產業分析	預拌混凝土及其上游產業概況
	網紅經濟
經濟趨勢	新創孵化器與新創企業
	淺談社會企業
	共享與循環經濟新商機
	迪士尼—如何將快樂變為財富



3. 國際票券共識營

國際票券於 2018 年 5 月舉辦「2018 主管共識營」，各部門正副主管共 46 人參加，以「人工智慧」為議題，邀請陳昇瑋博士分享台灣人工智慧學校如何從一個稱為 Project Theta 的計畫開始，慢慢確認人才培育的需求，以及形塑台灣人工智慧學校的雛型。讓不同專業領域的學員都能如虎添翼，以人工智慧加上原本的領域知識，具備協助各企業解決問題，以及帶領人工智慧團隊的能力。

另外，也針對公司內部業務及管理相關議題進行討論，活動後彙整討論內容，進而評估可行性及展開具體行動方案。

2018 主管共識營



(二) 國票證券

國票證券自 2012 年起開始導入「人才發展品質管理系統」(Talent Qualitymanagement System，以下簡稱 TTQS)，就訓練的計劃 (Plan)、設計 (Design)、執行 (Do)、查核 (Review)、成果 (Outcome) 等階段強化訓練規劃、課程設計、執行品質、績效產出與策略方針的結合，且於 2014 年與 2016 年兩度獲得銅牌獎之肯定。

為強化學習效率並避免訓練非核心資源不必要的浪費，2009 年正式導入數位學習，成立「國票大學課程」，規劃以數位、實體課程相輔相成之模式，結合企業大學分科學程概念將課程區分為金融課程、職能課程以及管理課程三大類，規範副理級 (含) 以下之同仁每年須完成 20 學分之訓練課程：

◆ 金融課程：

包括金融商品、金融市場動態、理財趨勢、各項金融業務等金融相關專業知識範疇屬之。具體課程如：經紀事業群必修課程 (架上商品、行銷專案、作業規範稽核查核等)；選修課程：總體經濟分析、產業經濟分析、投資展望、期貨與選擇權、保險理財、基金投資等。

◆ 職能課程：

客戶維護、服務技巧、行銷技巧、企劃書撰寫、自我工作效率、效能提升等軟性技巧範疇屬之。具體課程如：企劃書撰寫、簡報技巧、專案管理、國際禮儀等多以個人選修方式進行。特殊目的或性質之課程如法令遵循 (個資法、金融消費者保護法、洗錢防制與打擊資恐、裁罰案例、法令專題)、資訊安全、性騷擾防制等則以必修方式執行。

◆ 管理課程：

企業文化、核心價值、績效管理與目標管理等組織營運與管理範疇屬之。具體課程如：目標管理、組織管理、危機管理等。另視當期需求狀況決定是否針對特定主管職務 (如分公司經理人、分公司後台主管等) 舉辦集中式實體必修課程。

另新進人員訓練於 2010 年開始已全然轉化為數位課程 9 門，包含公司簡介、人事規章、組織介紹、法令遵循、資訊安全、稽核查核、風險管理等。每季舉辦乙次，凡副理級 (含) 以下之新進人員均須於報到後完成本項訓練。

國票證券透過國票大學數位學習之規劃，落實訓練成效，除提升同仁工作能力並充實各項專業技能，亦確保訓練資源有效利用，以協助公司塑造專業、服務、績效之整體形象，內部亦訂定「教育訓練實施作業要點」，作為該公司執行各項訓練活動之基礎規範，期以透過制度化、系統化之執行機制，協助員工強化素質提升專業能力與提高工作效率。

國票證券業務菁英教育訓練營及菁英獎

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！



3.2.3 教育訓練時數

2018 年間國票金控集團外部教育訓練總時數為 22,627 小時，內部訓練總時數為 41,806.1 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

公司	管理職		非管理職	
	男	女	男	女
	時數	時數	時數	時數
國票金控	90	54	153	239
國際票券	1,254.5	283.5	3,041	1,253
國票證券	496.5	490.5	4,689.5	10,012
國票創投	0	3	0	0
國票投顧	52	23.5	67.5	103.5
國票期貨	27.5	81.5	134	78
總計	1,920.5	936	8,085	11,685.5

註：國際票券所統計之訓練時數係以全部外訓時數提列。

註：上述資料統計不含實習生；另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。

B. 內部訓練 (包含所有實體及線上課程)

單位：小時

公司	管理職		非管理職	
	男	女	男	女
	時數	時數	時數	時數
國票金控	25	10	31	49
國際票券	808.5	125	2,084.25	1,156.25
國票證券	255.8	162.5	1,3246.6	2,3366.7
國票創投	12.5	20	12.5	13.5
國票投顧	4	2	13	12
國票期貨	44.5	52	160	139.5
總計	1,150.3	371.5	15,547.35	24,736.95

註：上述資料統計不含實習生；另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。

3.2.4 員工績效管理

本集團為加強員工對服務及工作態度、專業能力及績效之成果能適時予以考核，各子公司透過績效考核及管理系統將本集團之重要價值、理念、目標及發展方向作緊密結合，並給予同仁客觀正確的評量與回饋，提高紀律與人力運用之效率，各子公司之年度調薪、升遷和年終獎金發放之原則皆依據績效考核之成果執行。

公司	績效考核制度		
	績效考核辦法名稱	績效考核對象	績效考核辦理時間
國票金控	職員考績辦法	主管人員及一般職員服務滿半年並未間斷者	每年 1 月
國際票券	1. 職員考績辦法 2. 職員績效指標及評分要點	服務滿半年未間斷之主管人員(單位主管及 12 職等(含)以上人員)及一般職員(11 職等資深副理(含)以下人員)。	年終
國票證券	員工績效考核管理辦法	全體員工(含試用期人員)	每年考核 1 次，於每年年度終了後實施
國票創投	職員考績辦法	本公司每屆年終舉辦職員年度考績一次，就主管人員及一般職員服務滿半年並未間斷者，按平時服務表現考核之	每屆年終
國票投顧	員工績效考核管理辦法	全體員工	每年 1 月評核前一年度績效
國票期貨	員工工作規則	全體員工	每年 1 月評核前一年度績效

3.3 圓夢計畫，人才培育

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，增進學生與公司彼此交流，透過學生實習計劃，以選擇更符合企業精神之學生，進而培養公司未來潛在人才。

自 2015 年起，每年提供實習機會，以優於勞動基準法之薪資標準進用，並比照正式員工給予勞健保及勞退提撥，及接受新人學程訓練與必要之在職訓練。國際票券承諾參與實習計劃的同學，如於畢業後或退役後一年內至國際票券服務，國際票券將承認實習年資為在職年資。國際票券相信對參與實習生計劃的學生而言，有機會接觸到學校較缺乏的實務與金融工具應用，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。

2017 年度國際票券共招募 2 位實習生，分別於前台業務單位及管理部實習，其中 1 名已於 2018 年度正式進入國際票券服務。

3.3.1 校園徵才

國際票券於 2018 年 3 月參加「2018 臺大校園徵才博覽會」及「2018 政大校園徵才博覽會」本年度本公司將目標人才招募活動鎖定各校學子參與率較高的台灣大學，及以商學院知名的政治大學二校進行校園招募。透過校園招募，除了招募優質人才之外，同時也希望透過該項活動，增加新鮮人對於本公司及票券業的了解，提升公司知名度及選才效果。

本次活動回收約二百份履歷，其中有二人正式任用。

學校	台大	政大
日期	3/3	3/23
回收份數	136	60

國際票券於 2018 年 3 月參加「2018 政大校園徵才博覽會」



國際票券實習轉正職員工的心得 (節錄)

試用期間工作心得感想

進入國票後，剛開始我主要是負責人員招募的部分，從履歷的篩選、面試資料的準備到面試的安排都要非常注意，而我也從中學到，人皆代表着公司的門面，與求職者接洽的過程中，一定要保持端莊與親切的態度，求職者才會對公司留下良好的印象。目前已順利找到數位主管滿意的人選，之後會陸續來報到，也期望未來這些人員能夠穩定下來。一連串的招募流程十分瑣碎，但每個環節都是很重要的，而我也還不斷地在學習與歷練，期許將來能替公司招募到更多優秀的人才。



Chapter 4

社會共融

4.1 普惠金融

4.3 集團公益活動

★社會共融



創新是推升產業發展的重要動能，因此面對數位金融科技的創新及金融產業之競爭，國票金控集團不斷在提升金融服務效率品質及推出創新金融商品，並持續落實聯合國永續發展目標 (SDGs) 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」。期望透過讓同仁陸續參與內、外部金融訓練課程及金融知識宣導，增加同仁對金融產品之熟識度，促進金融知識提升，並讓客戶充分瞭解金融商品之風險，遵守金融業之職業道德。

在社會共融方面，過去即陸續不斷贊助各項公益或藝文活動，妥善運用集團內各公司之企業資源，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，未來國票金控集團仍將秉持取之於社會、用之於社會之理念，為企業永續發展善盡社會責任，藉以支持聯合國永續發展目標 (SDGs) 第 3 項「希望能夠促進與確保各年齡層健康與福祉」。

4.1 普惠金融

4.1.1 前言

有鑑於責任與義務的提高，金融服務業將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。聯合國 2030 永續發展第一項目標 (SDGs 1) 為「消除各地一切形式的貧窮」，其細項目標之一『2030 年以前，確保所有男性和婦女 (特別是窮人和弱勢群體) 能享有公平的權利與取得權，涵蓋層面包含經濟資源、基本服務、土地和其他形式財產的所有權、控制權、繼承權、自然資源、新科技和金融服務 (包括小額信貸)』，及第八項目標 (SDGs 8) 為「促進包容且永續的經濟成長，達到全面且生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作」，其細項目標之一『強化本國金融機構的能力，為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。』，皆明確提及普惠金融的落實。

亮點績效

聯合國永續發展目標 (SDGs)

4 教育品質



相關作為

- 財團法人國票社會福利慈善基金會自 2012 年起長期扶助台東寶茂國中師生勇敢逐夢，連續第 7 年支持偏鄉孩童迎向未來。
- 2018 年國票金控暨子公司及財團法人國票社會福利慈善基金會總捐贈金額達 4,058,988 元。

世界銀行進一步闡述普惠金融的內涵為，個人和企業皆能運用有效且可負擔的金融產品與服務，例如銀行交易、支付、存款、貸款與保險等，以負責任且永續的方式，達到自身的財務需求。時值金融科技 (Fin-Tech) 浪潮興起，運用科技輔助以降低客戶獲取金融服務之成本，提供一般消費大眾平等使用金融服務的管道，將有助於為金融弱勢群體提供金融服務之目標達成。

金管會則將普惠金融分為 3 大面向：金融服務之可及性、使用性與品質。前兩者攸關政府與金融業者提供多元化、便捷且較低成本的金融服務與商品，使金融服務得以被更多人使用；後者則需從建立個人財務素養開始，讓金融知識普及化，以優化人們使用金融服務的效益。

在競爭激烈且多變的金融環境下，國票金控集團期望能協助提供客戶擁有足夠的金融知識，期望落實永續發展目標、健全社會經濟發展，亦有助於增加金融服務業優質的潛在客戶、降低消費糾紛，以穩健持續與客戶一同成長並共享獲利。

4.1.2 促進金融知識提升及推動作為

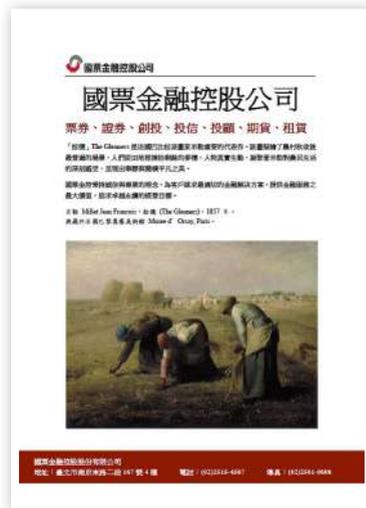
1. 贊助中華民國股權協會舉辦之「2018 投資台灣高峰論壇」



中華民國股權協會於 2018 年 1 月 16 日於金融研訓院菁業堂舉辦「2018 投資台灣高峰論壇」，本次以「重起重大投資時代，迎接新投資元年」為主題，邀請到行政院長賴清德、國發會主委陳美伶、金管會主委顧立雄，以及桃園市長鄭文燦等人進行演講，本公司魏董事長擔任其一講者，演講主題「金融情勢前瞻與台灣創新投資」，而本公司為了解國內經濟投資動態，除派員參與論壇外，並贊助論壇費用新台幣 12 萬元整。



2. 贊助「2018 台灣財務金融學會年會暨國際研討會」



台灣財務金融學會與政治大學財務管理學系於 2018 年 5 月 25 日~26 日二日舉辦「2018 台灣財務金融學會年會暨國際研討會」，本次大會主題為「財務金融新趨勢」，邀請頂尖財金學者擔任主講人，演講內容針對當前台灣（或世界）重要之財金議題深入頗析，並提出適當見解。由於國票金控長期關注金融議題，配合本次大會主題與國票金控發展金融科技之內部研議之議題相關，贊助研討會費用新台幣 9.5 萬元整。

3. 贊助「第二十三屆兩岸金融合作研討會」



國際票券 2018 年 12 月贊助財團法人台北金融研究發展基金會在台北舉行之「第二十三屆兩岸金融合作研討會」，該研討會是目前兩岸民間金融交流中最具代表性及歷史性的活動，主要探討兩岸金融同業實質交流可對接之範疇與方式，並將針對 FinTech 趨勢挑戰下，研討兩岸銀行業、證券業、保險業在金融科技的運用與業務合作等相關課題共計 14 項，期望透過金融實務問題之研討與交流，為兩岸金融產業開拓更務實、更寬廣的合作空間。



4. 定期傳送金融資訊及經濟指標予客戶

國票證券為提升同仁及客戶證券相關專業知識及熟悉新商品及新制度，不定期舉辦各式金融講座，2018年共舉辦420場講座，主題包括2018年交易新制宣導、K線理論等內容，總參與人數約9,445人次。此外國票證券多年來持續購買農會產品，2018年共計25,000元，以支持在地產業。

國票期貨將每日盤式報告分析置於官網，並發送電子早報予同意收受資訊之客戶，2018年共舉辦講座48場，主題包括台灣期貨交易所新制宣導、期權課程介紹等，參與人數約1,520人次。

國票投顧掌握產業訊息，和國票證券合作舉辦多場巡迴講座，2018年共舉辦56場投資巡迴講座，針對分公司客戶進行台股金融知識之推廣，藉此提升客戶對股市、金融商品相關知識之了解，藉由與客戶交流、分享投資經驗，給予客戶更多關注股市、金融研討的機會。



4.1.3 平等使用金融服務政策及推動

國票金控集團為提供客戶優質的服務，提供不同屬性客群所需之金融資訊，期望讓客戶產生信賴及認同感，以建立雙贏之信任關係。為能讓身心障礙朋友們享有便利之金融服務，提供無障礙金融環境，國票證券、國票期貨、國票投顧均於公司官方網頁設置「金融友善服務專區」，分述說明如下：

國票證券：

1. 建置行動裝置 APP 及網站

行動裝置為市場潮流趨勢，為持續提升行動平台電子比率，讓投資人可透過國票理財 e 管家 APP 或國票官網線上辦理各項業務，優化作業流程電子化服務，如線上視訊開立新戶及舊戶加開電子交易戶、有價證券借貸開戶、簽署各項同意書、集保 e 存摺申請或變更部份基本資料等，有效降低人工作業時間與紙本等相關作業成本，達到客戶線上即可完成作業之便利性。此外，簡化電子對帳單申請流程，強力推廣客戶申請，落實帳單 e 化。

為確保身心障礙人士充分享有基本權利、平等及合理便利金融服務，依不同類別身心障礙需求，提供適當服務措施，目前計有 10 個營業據點設有無障礙空間。



國票關心您友善服務無障礙
金融友善服務專區

國票為提供身心障礙朋友們溫馨、友善的投資環境，致力打造無障礙金融服務，特設置「金融友善服務專區」。此專區提供給您各項貼心的金融服務，包含線上雲端e開戶，讓您免去出門開戶的麻煩；線上變更基本資料免臨櫃、線上訂閱專屬e化投資訊息、及各項商品的線上申請交易服務。

若您有任何金融服務上的問題，請洽客服專線，將由專人為您服務！**客服專線: 02-2528-0868**

- 雲端e開戶
- 變更基本資料
- 訂閱中心
- 國票訂財神
- 國票超YA
- 中華民國證券商業同業公會

國票期貨：

1. 建置行動裝置 APP 及網站國票期貨建置 Line@ 提供相關期貨推播訊息；另網站上涵蓋所有交易資訊可供查詢及下載下單系統。



2. 提供客服資訊

國票期貨官網提供「意見信箱」服務，俾聽障人士及瘖啞。



3. 在營業據點提供無障礙電梯，對於弱勢族群亦可提供到府開戶服務。

國票投顧：

國票投顧為提供身心障礙朋友們溫馨、友善的金融服務環境，提供大樓身心障礙設施如下：

1. 大樓門口通路設置「平面坡道」。
2. 大樓電梯設有「點字按鈕」、「樓層語音提示」。
3. 國票投顧所處樓層為平面走廊通道。

4.1.4 捐贈「期貨產業發展基金會」建構投資人風險控管

「財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會」為對社會大眾推廣正確之期貨交易與風險控管觀念，籌備成立「期貨產業發展基金會」，子公司國票證券共襄盛舉捐助，以落實企業社會責任。

4.2 國票社會福利慈善基金會

財團法人國票社會福利慈善基金會（以下簡稱國票慈善基金會）係於 1998 年 11 月由國際票券金融公司提撥基金設立，成立當時以察覺台灣逐步邁入高齡化社會、社會貧富差距持續擴大等相關情境，將基金會宗旨定為辦理關於老人照護及安養服務事業、辦理低收入會急難、災害救助事項、以及提供貧困、身心障礙人士之醫療補助等福利事業，期能長期穩定的幫助社會上較少受到關注的弱勢團體，落實回饋社會之理念。

2011 年鑒於我國雖擁有完整的教育政策及系統、健全的軟硬體設備及充足的師資，致使國人普遍受教育比例高，惟教育資源分配仍存在不均衡現象，重學科不重術科的補習文化也難以建立多元發展的社會風氣，因而抹煞了學童們的創意，也侷限了思想的創新。爰此國票慈善基金會逐漸重視協助弱勢失依學童之專長培育，以及偏鄉多元教育環境的打造，期望讓弱勢家庭的學童亦能享有優質教育機會，並與聯合國「永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)」教育平等 (SDGs4) 作連結，期望透過多元學習教育環境，增進偏鄉弱勢家庭就業能力，進而達到就業與經濟成長 (SDGs8) 目的，亦同時符合消除貧窮 (SDGs1)、消除飢餓 (SDGs2) 之永續發展目的。

4.2.1 國票慈善基金會年度公益成果

國票慈善基金會為辦理老人安養照護、關懷弱勢團體、身心障礙者及失依學童之生活品質及專長培育，2018 年度已辦理慈善福利事業捐助，共計新台幣 382 萬餘元。

項目	2016 年度		2017 年度		2018 年度	
	捐助金額 (元)	受惠人次	捐助金額 (元)	受惠人次	捐助金額 (元)	受惠人次
老人福利	460,000	139	804,660	2,014	500,000	362
兒童福利	612,800	464	675,790	260	300,000	110
貧困、身心障礙 醫療服務	658,300	22,706	520,000	308	539,760	1,808
急難救助	99,000	125	950,400	2,001	1,627,535	125
青少年福利	915,460	632	1,076,215	271	859,422	213
合計	2,745,560	24,066	4,027,065	4,854	3,826,717	2,618

4.2.1.1 0206 花蓮大地震急難災害救助

感謝有您 更安全的家

二月初花蓮的一場強震，讓二十五年的黎明教養院建築多了許多損傷。國票金融控股股份有限公司透過財團法人國票社會福利慈善基金會，捐贈 1,267,535 元幫助黎明進行減災工程，大大升級心智障礙院生家園的安全。

黎明有許多老舊冷氣因震後故障無法使用，整棟建築的 T8 日光燈座內部零件也已變硬脆化，於是收到這筆善款後，黎明一鼓作氣將這筆款項用在更換整棟建物共 485 套 T8 燈具組，以及汰換 10 台老舊冷氣，讓院內硬體設備與安全性大升級，院生們看到了，紛紛說著「新的燈好明亮」、「好棒啊！冷氣可以吹了！」

485 套燈具組前後花費近 3 個多月，全數由院內的工務自行替換。更換過程中黎明也看見院生的溫暖，由於天花板上燈具必須爬上三角梯才能進行安裝，安裝過程中，院生深怕工務受傷，戴上安全帽主動貼心地扶穩三角梯，成為工務的好幫手，讓工務放心以外更是備感窩心。

黎明感謝許多企業團體與爱心人士紛紛慷慨解囊，也希望望著 0206 而牽線的捐贈者，能成為黎明長期的愛心推手，幫助黎明一起完成更多心智障礙服務。

工務同仁在汰換燈具時，院生也在樓梯下看守護著工務同仁的安全。

國票社會福利慈善基金會於 2018 年 3 月 8 日接獲國票金控捐贈 100 萬元，指定辦理 0206 花蓮大地震災害救助專案，國票社會福利慈善基金會響應發揮該會捐助章程所定之急難級災害救助精神，復於 3 月 27 日基金會第 7 屆董事會第 3 次會議通過調整 2018 年預算經費支出項目，專案辦理花蓮震災家園重建、防災專案經費 200 萬元，並以較難取得政府補助及未受關注之弱勢團體或族群為主要捐助對象。

鑒於 0206 花蓮大地震各界均投入資源協助花蓮居民重建家園，國票社會福利慈善基金會經調閱花蓮縣 0206 地震災害重建災損填報資料，以及實地查訪後，知悉黎明教養院建築因而受損，從大門外到頂樓有多處裂縫、地層落差、管路破損，經由結構技師評估後，以建築物外觀磁磚隆起、結構補強和頂樓地面防水修繕等急迫項目，雖由民間慈善團體協助修繕，惟教養院內使用時間逾 20 年燈具及冷氣設備因災害受損，無法正常運作，影響收容之心智障礙院生日常生活，災損換新及設備檢修牢固以減少災害發生之需求顯得急切，經國票社會福利慈善基金會評估後核予經費 126 萬 7,535 元，修復 T8 燈座脆化更新汰換 T8LED 省電燈座及故障冷氣設施，協助該教養院地震災損之家園復原重建，完善收容心智障礙院生之住、行安全。



4.2.1.2 想贏的努力—基隆市立信義國民中學棒球隊



基隆市立信義國中於 2005 年成立棒球隊，希望透過孩子喜愛棒球的熱忱拴住他們游離的魂。信義國中棒球隊自 2011 年起連續獲得全國棒球賽基隆區優勝，得以代表基隆市參加全國比賽，惟因欠缺專業棒球教練、練習場地不足、比賽經驗太少等因素，屢次遭受挫敗。為讓孩子看到未來在全國賽中晉級的一線希望，信義國中於 2018 年 1 月募集費聘請前職棒選手贊助指導，並向教育部爭取棒球場整建計畫補助 89 萬餘元，完成建小型棒球練習場之整理。惟建構一支具競爭力球隊，除硬體外，尚須球員設備、參賽費用、人事成本等相關經費支應，信義國中棒球隊制定三年計畫，每年聘任社團專任教練、增加練習時間等所需人事、設備、及移地訓練參賽等經費需求近百萬元，目前合作單位無法完全支持，輾轉請求國票社會福利慈善基金會提供協助，基金會得悉信義國中棒球隊組成學員之家庭結構，以及成員們奮鬥想贏得比賽之渴望，2018 年首次提供 10 萬元贊助經費，協助該校棒球隊正常運作，讓參與學生有機會發揮體育才能，學習正向合作運動精神，期能在運動場上遇見這群孩子們陽光般的笑容，以及堅定的眼神。

4.2.1.3 遇見純真—樂山教養院



位於八里區偏鄉的「樂山教養院」，為中重度 / 極重度的心智障礙者提供生活教養及療育服務。院內收容人數約 128 名，廣泛涵蓋各種障別、障度與年齡層，包含來自新北市、台北市、桃園縣、宜蘭縣、基隆市，以及遠自台南市轉來的服務使用者，年齡介於 17 至 62 歲，以智能障礙為主（腦性麻痺、唐氏症、自閉症），其中許多人還伴隨視障、肢障等重度以上的多重障礙者。

國票社會福利慈善基金會於 2012 年 11 月間初次拜訪，實際了解教養院運作情形，因所處地區邊陲，資源資訊等相對不足，近 2013 至 2015 年三年間均捐助部分經費，協助補足資源缺乏物件或汰換老舊輔具設備，維護收容者之生活安全。自 2016 年及 2018 年則捐助該院所收容之中重度身心障礙者一年份日常營養所需的水果副食品計畫，期能藉由該院對收容院生之日常飲食設計，提供多種類水果副食品，增加維生素與纖維攝取量，提升自體免疫能力。



院生小清把人子畫中的青蘋果變成了他愛的鳳梨

2019 年 3 月恰逢國內香蕉與鳳梨農產品滯銷，國票社會福利慈善基金會響應照護農戶心血成果，採購產地滯銷農作物協助穩定價格，避免不敷採收成本而遭棄置之資源浪費情事發生，3 月 28 日運送屏東縣產地滯銷水果鳳梨 200 公斤贈予樂山教養院，作為收容院生之日常生活所需之食材或水果副食品營養補充所用。

4.2.2 長期資助案例 - 台東太麻里賓茂國中

圓夢助學、塑造安心學習環境：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。

圓夢助學計畫



國票社會福利慈善基金會於 2012 年開始協助賓茂國中辦理多元學習方案，讓基本學力急需加強的弱勢學子，以及住宿學生夜間課輔需求得以滿足，經該校師生的努力下，近幾年升學成績明顯進步，2016 年至 2018 年間升學率已達 100%。國票社會福利慈善基金會長期捐助賓茂國中推動「多元學習實施計畫」，學校於 2014 年成立機修、汽修和烘焙三個技職專班，讓不

喜歡拿課本唸書的孩子，可以認真習得一技之長，於 2018 年計有三位學生高分通過拿到丙級執照，現在的他們找到了學習的樂趣，也發現讀書的重要，決定再上高中職繼續努力，尋找自己的人生道路。另外在 2018 年 4 月份台東縣舉辦全縣技藝競賽中，該校學生拿下兩項職群全縣第一名及第二名，分別是機械職學生群及設計職學生群，以及動力機械第一名與第四名之學生，均獲得甄選保送資格，直升高職相關科系。

發揚台灣創意開發能力

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，年年參加國際或國內創作發明比賽，獲獎無數。2018 年「臺東縣第 4 屆青少年發明競賽」賓茂國中郭韓鈞同學作品「滾筒粉筆盒」令評審委員印象深刻，獲得金牌特別獎殊榮；陳靈益及華潑娣二位同學合作之作品「自動水族缸」，亦獲得金牌獎之青睞；其餘尚有三項作品得到銀牌獎，五項作品得到銅牌獎之肯定。





VASA 原舞團是來自臺東縣金崙的賓茂國中，一群為了找回自己文化而努力的孩子，希望藉由多元的學習，藉由音樂及歌舞展現自我，取名“發騷”，乃諧音自排灣族語 VASA(芋頭)，期許自己在未來的時光可以讓發騷樂團繼續發光發熱。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 原舞團成立後，除多次參加國內比賽獲獎無數，並曾獲邀至海外交流公演，發揚台灣族群融合精神，以及介紹原住民傳統文化，2018 年 VASA 原舞社學生代表臺東縣參加全國師生鄉土歌謠競賽，亦榮獲特優第一。

4.3 集團公益活動

國際票券 - 推廣文創產品



國際票券於 2018 年底贊助購買公益團體「社團法人台北市視障者家長協會」製作之 2019「點點愛·用新畫世界」桌曆共計 400 份，贈送客戶使用，期望欣賞該協會輔導之視障學童之畫作，同時體驗點字之文字表達方式。國際票券連續三年均藉由購置公益桌曆贈送予往來客戶，期以社會能有更多的團體、人員持續關懷周遭弱勢族群。

國票證券 - 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，2018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，委請里長轉贈予弱勢家庭、獨居長者及低收入戶等，2018年全年總受贈戶數為39戶，活動金額119,760元，以實際行動關懷社區弱勢家庭，積極落實企業社會責任。





基於支持我國電影事業發展，2018年8月31日國際票券包場舉辦台北電影節閉幕片「引爆點」電影首映會，邀請本公司往來客戶及員工一同欣賞獲2017年優良劇本肯定之製片水準，期望國內電影故事文化能發揚海外。



附錄 1 環境績效

鑒於全球綠色脈動之新浪潮，國票金控集團為關懷地球、因應全球氣候變遷，除持續落實環境保護措施，自我要求積極推動節能、減碳外，期望配合聯合國永續發展目標 SDGs(Sustainable Development Goals) 第 13 項之氣候行動，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。

另在 SDGs 第 12 項目標之責任消費與生產，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。

2018 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 4,476,894 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 (kgCO₂e/ 仟元淨收益) 應較 2013 年 (設定為比較基準年) 減少 10% 以上。

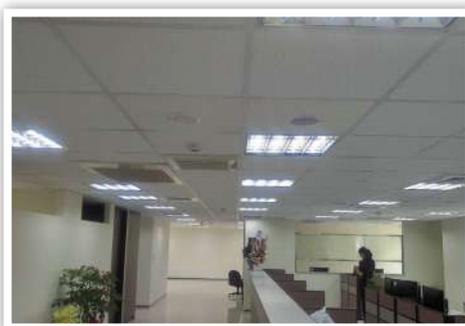
2018 年國票金控集團之電力密集度為 0.98 度 / 仟元淨收益，較 2013 年 (設定為比較基準年) 減少 40.58%；公務車耗用汽油的用油密集度為 0.0097 公升 / 仟元淨收益，較 2013 年減少；自來水使用密集度較 2013 年減少 32.60%；溫室氣體排放之碳排放量約 3,055,316(kgCO₂e)，排放強度為 0.5467(kgCO₂e/ 仟元淨收益)，較 2013 年減少達 18.14%，能源減量成效卓著，主要節能減碳措施如下：

◇ 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。
- (5) 證券更換節能 LED 燈具，節能省電。



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°C，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。
- (5) 部分分公司使用氣冷式主機空調。

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。



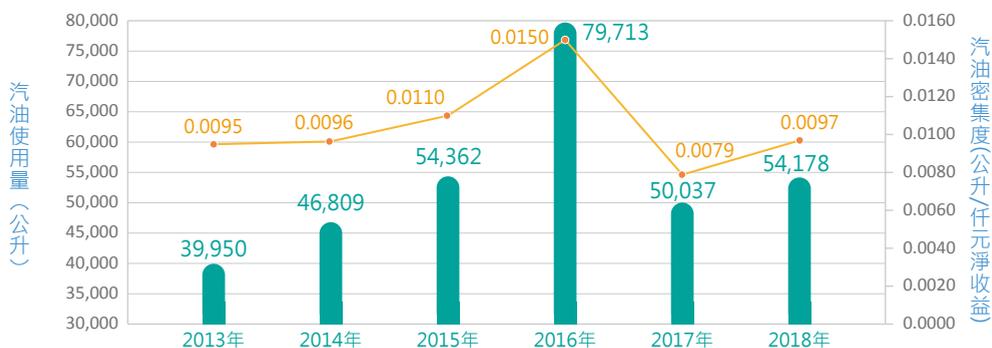
因 2019 年 1 月 31 日子公司國票證券臨時董事會通過處分國票華頓投信 80% 持股，於 2019 年 3 月 4 日完成交割，故華頓投信於 2018 年度已非為國票金控關係企業報告主體。茲將 2018 年度之環保相關數據，包括電力使用量、汽油使用量、自來水使用量、溫室氣體排放總量列示如下：

◇ 節能績效



國票金控集團 2018 年在節約空調措施與照明系統等節電措施下，總耗電量為 5,492,312 度，用電密集度為 0.98 度 / 仟元淨收益，較 2013 年度減少 40.61%。

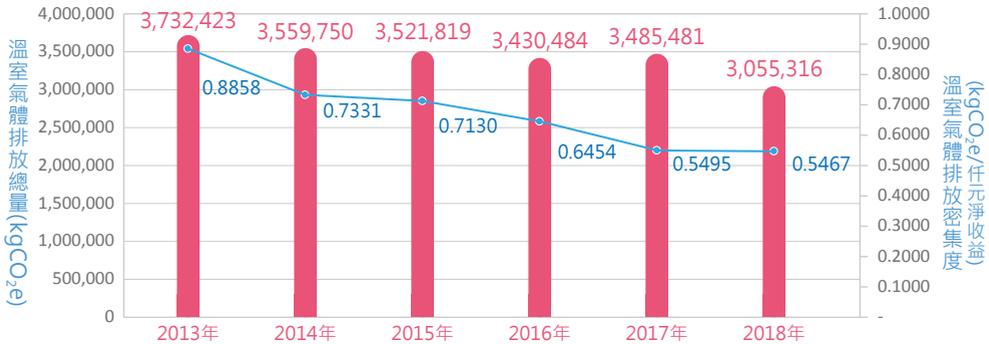
◇ 節油績效



2018 年度汽油總採購金額為 1,511,561 元，依據經濟部能源局公告之 2018 年度 95 無鉛汽油牌價 (每公升 27.90 元) 推估 2018 年度汽油使用量為 54,178 公升，汽油密集度為 0.0097 公升 / 仟元淨收益，2015 年 ~ 2018 年之汽油使用量較 2012 年 ~ 2014 年增加，主要係因為 2012 年 ~ 2014 年汽油數據計算範圍僅包含各公司之自有車輛，未涵蓋各公司租賃車輛；2015 年 ~ 2018 年之數據則包括各公司之自有車輛及租賃車輛之用油量，出差也積極宣導採用高鐵、捷運等大眾運輸工具。依據統計 2018 年汽油密集度較 2017 年度上升，主係業務拓展需增設公務車輛。



◆ 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 2018 年度之溫室氣體排放量約 3,055,316 kgCO₂e，較 2013 年減少 18.14%；2018 年度溫室氣體排放之碳排放量排放強度為 0.5467(kgCO₂e/千元淨收益)。

◆ 節水績效



國票金控集團之用水係以民生用水為主，2018 年仍陸續宣導同仁提倡珍惜水資源，加上國票證券部分分公司使用水冷式冰水主機空調，2018 年度自來水使用量為 32,138 度，自來水密集度為 0.0058(度/千元淨收益)，相較 2013 年度大幅降低 31.76%。

展望未來，國票金控秉持「節能減碳、環保永續」理念，積極落實環保作為，響應臺北市政府「禁用一次性及美耐皿餐具」政策，於集團內部推廣環保觀念，提供蒸飯器、微波爐、飲用水、咖啡機等員工福利設備，鼓勵員工減少外食、外飲、自備環保餐具及個人杯器裝水及飲品，減少一次性餐具的使用量，將以實際行動響應綠色生活，鼓勵同仁一起環保愛地球。



會計師有限確信報告

資會綜字第 19003674 號

國票金融控股股份有限公司 公鑒：

本事務所受國票金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定 2018 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2018 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司 2018 年度企業社會責任報告書第 96 至 97 頁之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於企業社會責任報告書中「關於本報告書」之「邊界與範疇」段落述明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製企業社會責任報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

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

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

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, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 11012, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: + 886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw

此報告不對 2018 年度企業社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

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

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

先天限制

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

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資 誠 聯 合 會 計 師 事 務 所

會計師 張瑞婷 張瑞婷



中 華 民 國 1 0 8 年 0 9 月 2 7 日

Independent Limited Assurance Report

PWC Ref. No: PWCM19000166

To Waterland Financial Holdings

We have been engaged by Waterland Financial Holdings to perform assurance procedures on the sustainability performance information identified by the Company and reported in the 2018 Corporate Sustainability Report (hereinafter referred to as the "CSR Report"), and have issued a limited assurance report based on the result of our work performed.

Subject Matter Information and Applicable Criteria

The sustainability performance information identified by the Company (hereinafter referred to as the "Subject Matter Information") and the respective applicable criteria are stated in the "Summary of Subject Matters Assured" on page 96 and page 97 of the CSR Report. The scope of the aforementioned Subject Matter Information is set out in the "boundary and scope" in the "about this report" section of the CSR report.

Management's Responsibilities

The Management of the Company is responsible for the preparation of the sustainability performance information disclosed in the CSR Report in accordance with the respective applicable criteria, and for such internal control as management determines is necessary to enable the preparation of the sustainability performance information that is free from material misstatement, whether due to fraud or error.

Our Responsibilities

We conducted our assurance work on the Subject Matter Information disclosed 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 amendment is required of the Subject Matter Information to be prepared, in all material aspects, in accordance with the respective applicable criteria, and issue a limited assurance report.

We conducted our assurance work in accordance with the aforementioned standards including identifying the areas where there may be risks of material misstatement of the Subject Matter Information, and designing and performing procedures to address the identified areas. 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.

The extent of the assurance work we performed were based on the identified risk areas and determined materiality, and given the circumstances of the engagement, we designed and performed the following procedures:

- Made inquiries of the persons responsible for the Subject Matter Information to understand the

processes, information systems (if any) relating to the preparation of the aforementioned information to identify the areas where there may be risks of material misstatement; and

- Based on the above understanding and the areas identified, performed selective testing including inquiry, observation, inspection, and reperformance to obtain evidence for limited assurance.

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 Quality Control Requirement

We have complied with the independence and other ethical requirements of the Code of Ethics for Professional Accountants, which is founded on fundamental principles of integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality and professional behavior.

Our firm applies 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.

Inherent Limitations

Certain Subject Matter 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 the evidence we have obtained, we are not aware of any amendment that is required of Subject Matter Information to be prepared, in all material aspects, in accordance with the respective applicable criteria.

Other Matter

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

PricewaterhouseCoopers, Taiwan

Chang, Jui-Ting

Partner

September 27, 2019

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 version, the Chinese-language version shall prevail.

GRI Standard 2016 指標索引表

GRI 準則	揭露項目	對應章節及說明	頁碼
	一般揭露		
102-1	組織的名稱	1.1.1 公司基本資訊	13
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1.1 公司基本資訊	13
102-3	總部位置	1.1.1 公司基本資訊	13
102-4	營運據點	1.1.1 公司基本資訊	13
102-5	所有權與法律形式	1.1.2 重要大事紀	15
102-6	提供服務的市場	1.1.1 公司基本資訊	13
102-7	組織規模	1.1.1 公司基本資訊 1.2.2 經營實績	13 18
102-8	員工與其他工作者的資訊	3.1.2 人力結構	56
102-9	供應鏈	1.5.3 供應商管理準則	29
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	1.1.2 重要大事紀	15
102-11	預警原則或方針	1.4.2 風險管理組織架構與政策	26
102-12	外部倡議	1.1.3 參與外部組織	16
102-13	公協會的會員資格	1.1.3 參與外部組織	16
102-14	決策者的聲明	國票金控的信念與承諾	02
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.5.2 道德行為規範	29
102-18	治理結構	1.3.1 公司治理重要性	18
102-40	利害關係人團體	利害關係人議合與重大議題分析	05
102-41	團體協約	無工會，不適用	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合與重大議題分析	05
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人議合與重大議題分析	05
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人議合與重大議題分析	05
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書 1.1.1 公司基本資訊	封面裏 13
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	封面裏

GRI 102 :
一般揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節及說明	頁碼
GRI 102 : 一般揭露	102-47 重大主題表列	利害關係人議合與重大議題分析	05
	102-48 資訊重編	無資訊重編之情事	
	102-49 報導改變	無報導改編之情事	
	102-50 報導期間	關於本報告書	封面裏
	102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書	封面裏
	102-52 報導週期	關於本報告書	封面裏
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	封面裏
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	封面裏
	102-55 GRI 內容索引	附錄 GRI 準則指標索引表	92
	102-56 外部保證 / 確信	關於本報告書 附錄 會計師有限確信報告	封面裏 88
重大主題			
風險管理			
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 1.4.1 風險管理重要性	05 26
	103-2 管理方針與其組成部分	1.4.2 風險管理組織架構與政策	26
	103-3 管理方針的評估	1.4.4 風險管理機制運作	28
GRI 102 : 一般揭露	102-11 預警原則或方針	1.4.2 風險管理組織架構與政策	26
經營績效			
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 1.2.1 經營策略	05 17
	103-2 管理方針與其組成部分	1.2.1 經營策略	17
	103-3 管理方針的評估	1.2.2 經營實績	18
GRI 201 : 經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2.2 經營實績	18

GRI 準則	揭露項目	對應章節及說明	頁碼
個資 / 隱私保護			
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 2.1.1 個資及隱私保護之重要性	05 40
	103-2 管理方針及其要素	2.1.2 個資及隱私保護政策與負責單位	41
	103-3 管理方針的評估	2.1.3 個人資料保護及隱私保護推動作為與成效	41
GRI 418 : 客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.1.4 2018 年度個資事件及因應措施	41
公司治理			
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 1.3.1 公司治理重要性	05 18
	103-2 管理方針及其要素	1.3.2 公司治理政策	20
	103-3 管理方針的評估	1.3.2 公司治理政策	20
GRI 102 : 一般揭露	102-18 治理結構	1.3.1 公司治理重要性	18
誠信文化			
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 1.5.1 誠信文化重要性	05 28
	103-2 管理方針及其要素	1.5.2 道德行為規範	29
	103-3 管理方針的評估	1.5.4 誠信文化推動作為與成效	30
GRI 102 : 一般揭露	102-16 價值、原則、標準及行為規範	1.5.2 道德行為規範	29
資訊安全			
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 2.2.1 資訊安全重要性	05 42
	103-2 管理方針及其要素	2.2.2 資訊安全政策與負責單位	42
	103-3 管理方針的評估	2.2.3 資訊安全推動作為與成效	42

GRI 準則	揭露項目	對應章節及說明	頁碼
GRI418 : 客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.1.4 2018 年度個資事件及因應措施	41
數位金融			
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 2.4.1 數位金融重要性	05 47
	103-2 管理方針及其要素	2.4.2 數位金融政策	47
	103-3 管理方針的評估	2.4.3 數位金融推動作為與成效	47
員工權益與福利			
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 3.1.1 員工權益與福利的重要性	05 55
	103-2 管理方針及其要素	3.1.3 員工權益與福利政策	57
	103-3 管理方針的評估	3.1.3 員工權益與福利政策	57
GRI 401 : 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	3.1.2 人力結構	56
法規遵循、防制洗錢及打擊資恐			
GRI 103 : 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 1.6.1 法規遵循、防制洗錢及打擊資恐重要性	05 30
	103-2 管理方針及其要素	1.6.2 法規遵循及防制洗錢、打擊資恐政策及負責單位	31
	103-3 管理方針的評估	1.6.3 法規遵循及防制洗錢、打擊資恐推動作為與成效	31
GRI419 : 社會經濟法規遵循	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	1.6.3 法規遵循及防制洗錢、打擊資恐推動作為與成效	31

確信項目彙總表

編號 No.	績效指標 Performance Indicator	標的資訊 Subject Matter	適用基準 Applicable Criteria	頁碼 Page
1	電子下單金額平均 比重 The percentage of transactions processed electronically	國票證券 2018 年 度電子交易金額佔 全年交易金額之 比例為 48.07%。 The percentage in which transactions are processed electronically for Waterland Securities Co. in 2018 was 48.07% 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1) 之「證券商電子式每月成交明細查詢表」，篩選 2018 年 度交易，並統計交易形式為電子式者之成交金額 ^(註2) 。 分母：於交易所電子交易系統「證券商申報單一窗口」 ^(註1) 之「證券商電子式每月成交明細查詢表」，篩選 2018 年 交易，並統計 2018 年度公司總成交金額 ^(註2) 。 註： (1) 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)。 (2) 電子交易金額及其比例之計算以 2019 年 8 月 27 日查 詢之結果為基準。 Numerator: The total amount ^(Note 2) of transaction completed electronically in 2018 as shown on the Taiwan Stock Exchange Corporation's website ^(Note 1) https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_ va.htm . Denominator: The total amount ^(Note 2) of transaction completed in 2018 as shown on the Taiwan Stock Exchange Corporation's website ^(Note 1) https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_ va.htm . Note: (1) The electronic transaction refers to the orders placed via internet (including Application Programming Interface), phones and DMA (Direct Market Access). (2) The total amount of transaction completed electronically and the percentage calculation are based on the inquiry results on August 27, 2019.	50
2	國際票券 5+2 產 業之授信總額度及 總餘額 Total loans approved by International Bills Finance Corporation and loan balance for recipients in the 5+2 industries	截至 2018 年 12 月 31 日，國際票券對 5+2 產業之授信總 額度 870 億元，總 餘額 366 億元。 As of December 31, 2018, International Bills Finance Corporation approved a total of NT\$87 billion in loans for the 5+2 industries and the loan balance was NT\$36.6 billion.	截至 2018 年 12 月 31 日，國際票券提供符合行政院推 動之「五加二」創新經濟發展方案中臚列之七種產業 ^(註1) 定義的放款對象之授信總額度及總餘額。 註：部份放款對象依金融監督管理委員會金管銀合字第 10530002720 號函「獎勵本國銀行辦理新創重點產 業放款方案」之產業定義被歸類至複數產業。 Total loans approved by International Bills Finance Corporation and loan balance on 31 December 2018 for recipients in the seven industries ^(Note) specified in the "5+2 Industrial Transformation Plan" initiated by the Executive Yuan. Note: Some of the recipients are classified into multiple industries according to the industry definition of the Financial Supervisory Commission's approved document No. 1053002720, "Rewarding Domestic Banks for New Key Industry Lending Programs".	50

編號 No.	績效指標 Performance Indicator	標的資訊 Subject Matter	適用基準 Applicable Criteria	頁碼 Page
3	截至 2018 年 12 月 31 日，國際票券投資綠色債券累計之金額。 The total amount invested by International Bills Finance Corporation in green bonds as of December 31, 2018.	截至 2018 年 12 月 31 日，國際票券投資綠色債券達 698,616,469 元。 As of December 31, 2018, the total amount invested by International Bills Finance Corporation in green bonds was NT\$ 698,616,469.	截至 2018 年 12 月 31 日，國際票券投資符合證券櫃檯買賣中心綠色債券資格 ^(註 1) 認可，並公告於證券櫃檯買賣中心綠色債券發行資料平台綠色債券之金額 ^(註 2) 。 註： (1) 係指符合財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心綠色債券作業要點並登錄於綠色債券發行資料平台。 (2) 金額以帳列於民國 107 年 12 月 31 日財務報告之綠色債券公允價值為基準。 Total amount ^(Note 2) invested by International Bills Finance Corporation in green bonds which meets the requirements ^(Note 1) and was disclosed by the Taipei Exchange on bond issuance information-green bond online platform. Note: (1) The bonds meet the requirements in the Taipei Exchange Operational Directions for Green Bonds and disclosed by the Taipei Exchange on bond issuance information-green bond online platform. (2) The amount is based on the fair value of the green bonds as included in International Bills Finance Corporation's financial report as of December 31, 2018.	52
4	外部教育訓練時數 Number of external training hours	2018 年間國票金控集團外部教育訓練總時數為 22,627 小時。 The total number of external training hours completed by the Group's employees in 2018 was 22,627 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實際訓練總時數。 The actual 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.	65
5	捐贈金額 Donation Amount	2018 年國票金控暨子公司及財團法人國票社會福利慈善基金會總捐贈金額達 4,058,988 元。 The total amount donated by the Group and IBF Charity Foundation in 2018 was NT\$ 4,058,988.	國票金控、國票證券、國際票券及財團法人國票社會福利慈善基金會 2018 年度總捐贈金額。 Total amount is donated by IBF Financial Holdings, IBF Securities Co., Ltd., International Bills Finance Corporation and IBF Charity Foundation in 2018.	69



國票金融控股公司
IBF FINANCIAL HOLDINGS

