



國票金融控股公司

IBF FINANCIAL HOLDINGS

2020 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) 發布之 GRI 準則為主要架構，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 2020 年 1 月 1 日至 2020 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。

■ 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。

■ 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 2020 年 8 月，本次報告書發行日期為 2021 年 9 月。

■ 意見回饋

國票金融控股股份有限公司 行政處

電話：+886-2-7752-0088

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	關於本報告書	02
	國票金控的信念與承諾	04
II	利害關係人議合與重大議題分析	06
1	公司治理	14
	金融服務	40
2	幸福職場	60
	社會共融	76
3	環境績效	92
	會計師有限確信報告	96
4	GRI Standard 2016 指標索引表	100
	作業辦法第四條揭露事項	105
附錄	確信項目彙總表	106

國票金控的信念與承諾

2020 年全球遭遇 COVID-19 疫情衝擊，人類生活及經濟行為發生巨大變化，舊有的社會連結被隔離中斷，也激發了更多的人性關懷，這場疫情讓我們思考人類與自然共好的永續之道。在劇變的時空環境下，國票金融控股公司仍繳出亮眼的經營業績，2020 年合併稅後淨利達新台幣 32.48 億元，稅後盈餘較前一年度成長 23.38%，子公司國際票券、國票證券及國票創投全年獲利均創 10 年來新高，綜合績效持續增長。

身為台灣金融業的一員，本持金融在國家與產業發展扮演的角色，除了努力提升獲利及營運績效，對於企業社會責任，更應全力投入。近幾年，國票金融控股公司積極回應聯合國「全球永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)」，並以金融發展的議題為優先，諸如數位金融創新、綠色金融、普惠金融、洗錢防制與打擊資恐等，秉持社會共利的人本理念，審視公司治理、永續環境、社會公益之實踐，推動相關行動方案，發揮社會正向價值的影響力。

回顧近年來的努力，我們致力提昇公司治理成效，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。2021 年 7 月國票金融控股公司再度列入「台灣公司治理 100 指數」成分股，顯示我們在公司治理的努力已獲得肯定。

「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，提供完善的薪資福利，維持和諧的勞資關係，多年來透過教育訓練精進同仁的核心職能。2020 年國票金控集團教育訓練總時數為 54,514 小時，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，進而擴展中長期的經營管理能力，期望同仁有效因應瞬息萬變的金融市場。

環境保護面，我們持續落實環境保護，積極推動節能減碳，2020 年用電密集度，較 2013 年減少 61.16%，自來水使用密集度相較 2013 年降低 56.30%，集團內各公司採購具環保標章、節能標章、節水標章、綠建材與再生紙等之總採購金額為 4,171,022 元，全體同仁積極響應綠色採購，支持以永續消費帶動更多的改變。

此外，綠色金融是全球金融業的重點發展領域，我們致力落實綠色金融於文創、綠能、生技醫療、智慧科技等產業，子公司國際票券金融公司已制定「永續投資發展原則」暨「永續授信發展原則」，重點發展綠能產業授信，以具體行動支持國內潔淨能源之發展，目前綠能產業授信總額已逾 170 億元，為專業票券商之首，並於 2020 年、2021 年連續榮獲「優良太陽光電系統 - 光鐸獎」之優良金融服務獎，以及 2020 年「第十屆台灣傑出金融業務菁業獎」最佳票券金融獎雙重肯定。

國票金融控股公司不僅在金融業務努力，我們亦長期關懷社會基層及弱勢團體，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、弱勢與身障者收養環境之改善，以及失依兒童與青少年之教養服務，並呼應聯合國「永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)」教育平等 (SDG4)，期望透過多元學習教育環境，增進偏鄉弱勢家庭就業能力，達到就業與經濟成長 (SDG8) 目的，同時符合消除貧窮 (SDG1)、消除飢餓 (SDG2) 之永續發展目的。

2020 年「國票社會福利慈善基金會」陸續辦理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、贊助經費提供屏東縣霧臺國民小學等八家偏遠小學跨領域英文學習教材及課程、捐助萬華視障生活重建中心暨社區工坊等等。總計 2020 年辦理社會福利事業捐助金額達新台幣數佰萬元；另 2021 年台鐵太魯閣號出軌事故造成重大傷亡，國票金融控股公司響應政府財金機構捐款行動，捐款新台幣 500 萬元，協助罹難者與傷患家屬共度難關。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個案，有效落實回饋社會的理念。

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

利害關係人議合與重大議題分析

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、員工的最大利益。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，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

本公司外部問卷調查為二年執行一次，2020 年我們延續 2019 年以 GRI Standard 主題為基礎，根據前次調查之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。2020 年係以前一年度之議題納入評估，經評估及確認本年度之重大主題與去年度相同。

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 議題與外部經濟、環境跟社會之間的衝擊影響程度。

- 與自然環境衝擊程度
- 與社會衝擊程度
- 與外部經濟衝擊程度

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。2019 年及 2020 年二年度參考標竿同業與產業趨勢並經工作小組討論，加入員工發展與訓練重大主題，以回應利害關係人對於此主題的關注及其可能對於經濟社會帶來的衝擊。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。

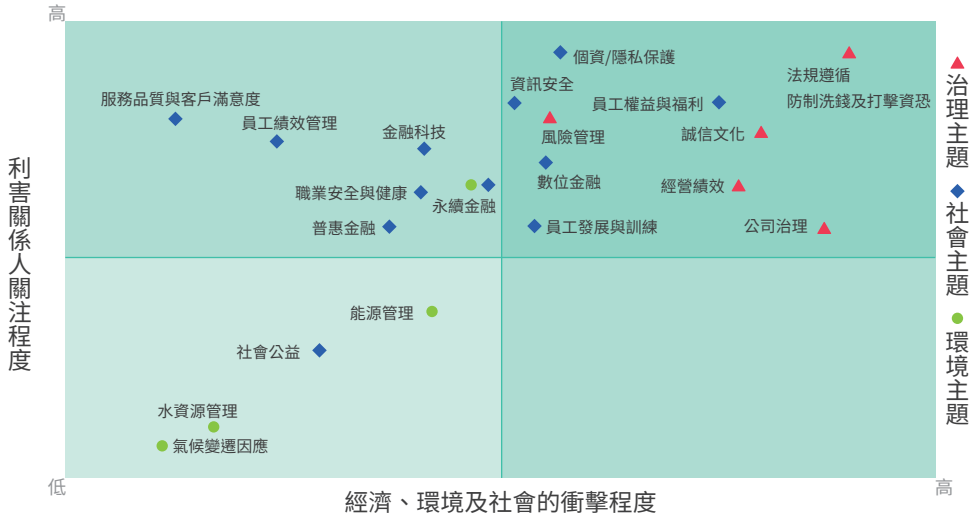
4 檢視與審核企業社會責任報告書

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

國票金控 2020 年重大主題矩陣圖



CSR 重大議題邊界鑑別

面向	重大議題	對應之 GRI 準則	組織內	組織外	議題對應章節
治理	風險管理	一般揭露	√		公司治理
治理	經營績效	經濟績效	√		公司治理
社會	個資 / 隱私保護	客戶隱私	√	√	金融服務
治理	公司治理	一般揭露	√		公司治理
治理	誠信文化	一般揭露	√		公司治理
社會	資訊安全	客戶隱私	√	√	金融服務
社會	數位金融	依 GRI101：基礎辨識之重大主題	√	√	金融服務
社會	員工權益與福利	勞雇關係	√		幸福職場
治理	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
社會	員工發展與訓練	訓練與教育	√		幸福職場
環境 社會	永續金融	依 GRI101：基礎辨識之重大主題	√	√	金融服務

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政策及原則，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 ▶ 永續金融 	<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 ▶ 永續金融 	<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 ▶ 員工發展與訓練 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 直接與主管溝通 ▶ 內部提案 ▶ 定期召開勞資會議 ▶ 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

註：有關溝通管道未明示定期者，則溝通頻率為不定期。

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：

SDGs	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</p> <p>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>	<p>▶ 4.1.2 平等使用金融服務政策及推動</p>	<p>▶ 提供弱勢族群到府開戶服務</p> <p>▶ 身心障礙友善措施</p>
 <p>SDG2 消除飢餓</p>	<p>2.1</p> <p>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>	<p>▶ 4.3 集團公益活動</p>	<p>▶ 村里平安箱友善計劃</p>
 <p>SDG3 健康與福祉</p>	<p>3.4</p> <p>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>▶ 3.1.4 員工權益與福利推動作為與成效</p>	<p>▶ 補助員工健康檢查</p> <p>▶ COVID-19 疫情期間防疫措施</p>
 <p>SDG4 教育品質</p>	<p>4.5</p> <p>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>	<p>▶ 4.2.2 國票慈善基金會年度公益成果</p>	<p>▶ 支持偏鄉教育</p>

SDGs	與國票金相關之目標	對應章節	國票金策略與作法
 <p>5 性別平等</p> <p>SDG5 性別平等</p>	<p>5.1 消除所有地方對婦女的各種形式的歧視。</p>	<p>▶ 3.1.1 員工權益與福利的重要性</p>	<p>▶ 不分性別同工同酬</p>
 <p>7 可負擔能源</p> <p>SDG7 可負擔能源</p>	<p>7.2 在西元 2030 年以前，大幅提高全球再生能源的共享。</p>	<p>▶ 2.5.2 永續金融推動作為及成效</p>	<p>▶ 投資綠能科技產業</p>
 <p>8 就業與經濟成長</p> <p>SDG8 就業與經濟成長</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>	<p>▶ 3.1.1 員工權益與福利的重要性</p> <p>▶ 2.4.3 數位金融推動作為與成效</p>	<p>▶ 建構完善薪酬福利制度，不分年齡、性別同工同酬</p> <p>▶ 推動數位金融</p>
 <p>9 工業、創新基礎建設</p> <p>SDG9 工業、創新基礎建設</p>	<p>9.3 提高小規模工商業取得金融服務的管道，尤其是開發中國家，包括負擔的起的貸款，並將他們併入價值鏈與市場之中。</p>	<p>▶ 2.5.2 永續金融推動作為及成效</p>	<p>▶ 投資及融資新創 5+2 產業</p>

SDGs	與國票金相關之目標	對應章節	國票金策略與作法
 <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>	<p>▶ 3.1.1 員工權益與福利的重要性</p>	<p>▶ 不分性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等，同工同酬</p>
 <p>SDG13 氣候行動</p>	<p>13.1 強化所有國家對天災與氣候有關風險的災後復原能力與調適適應能力。</p>	<p>▶ 2.5.2 永續金融推動作為及成效 ▶ 附錄 1 環境績效</p>	<p>▶ 投資綠能科技產業 ▶ 營運面節能減碳</p>
 <p>SDG16 和平與正義制度</p>	<p>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。</p> <p>16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。</p>	<p>▶ 1.6.3 法規遵循及防制洗錢、打擊資恐推動作為與成效 ▶ 1.3.2 公司治理架構與政策</p>	<p>▶ 修訂防制洗錢及打擊資恐之相關作業辦法 ▶ 持續強化公司治理政策</p>





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

聯合國永續發展目標 (SDGs)

2020 年永續績效



- ▶ 第七屆公司治理評鑑結果 (評鑑年度 2020 年度)，列為全體受評上市公司之 6% 至 20%。
- ▶ 2020 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。
- ▶ 董事會董事平均親自出席率約 97%。
- ▶ 國票金控集團防制洗錢及打擊資恐之教育訓練共約 1,200 人次受訓，受訓時數約 2,800 小時。

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	資產總額	316,757,486 仟元
成立日期	2002 年 3 月 26 日	員工人數	1,455 人
總部地址	104 台北市中山區樂群三路 128 號 17 樓	產業別	金融業
資本額	28,964,817 仟元	股票代號	2889

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」) 旗下事業包含票券、證券、投顧、期貨與創投等相關事業，2020 年與日本樂天集團合資設立純網路銀行樂天國際商業銀行，跨入銀行領域，提供客戶更多元金融服務，朝向全方位金控發展。

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」) 為臺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 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。

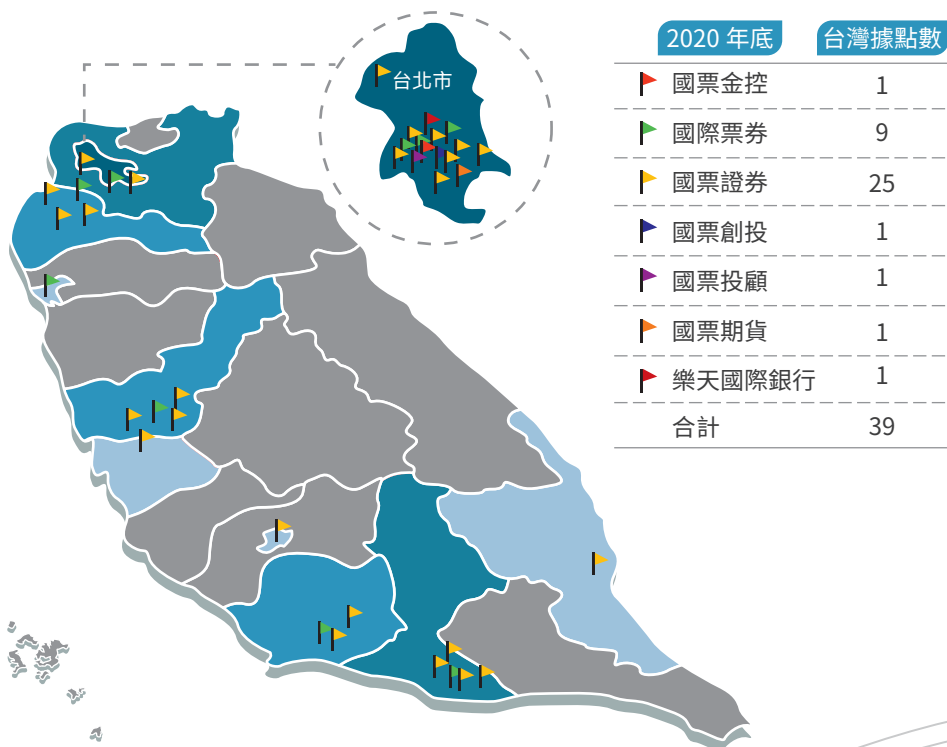
國票期貨股份有限公司

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。

樂天國際商業銀行股份有限公司

樂天國際商業銀行股份有限公司（以下簡稱「樂天國際銀行」）開業初期以存放款業務為主，未來將配合監理開放進程與內部策略規劃，逐步推出財富管理、房屋貸款等多元服務，結合產品創新、生態圈擴建與資金管理，推動純網銀業務，建立客戶基礎並擴大存放款餘額。

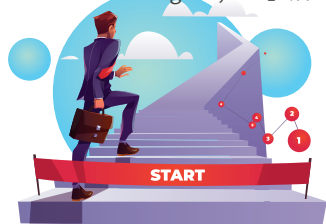
2020 年底 臺灣據點數



1.1.2 重要大事紀

- 2021年1月** 本公司遷址至臺北市中山區樂群三路128號「國票金控大樓」17樓。
- 2020年12月** 2020年5月18日子公司樂天國際商業銀行股份有限公司籌備處獲經濟部核准公司設立登記，2020年12月8日獲金管會核發營業執照，2020年12月30日開業，2021年1月19日對外營運。
- 2020年9月**
 - ▶ 子公司國票綜合證券股份有限公司完成盈餘轉增資2.5億元，實收資本額增為80億元，本公司持股增為464,704,043股，持股比例維持58.09%。
 - ▶ 子公司國票綜合證券股份有限公司2020年9月25日董事會通過轉投資成立國票證創業投資股份有限公司，同年12月18日經臺北市政府核准公司設立登記。
- 2020年8月** 本公司完成盈餘轉增資484,170,990元，實收資本額增為28,964,816,950元。
- 2020年6月** 2020年6月12日本公司股東常會選舉第七屆董事，同年6月17日董事會選舉魏啓林先生為董事長。
- 2020年4月** 子公司國際票券金融股份有限公司董事會（代股東會職權）決議通過辦理2019年度盈餘轉增資7億元，增資後實收資本額為163億9,000萬元，本公司持股比例維持100%。
- 2019年9月**
 - ▶ 為應因本公司業務發展需要，充實轉投資所需資金，子公司國際票券金融股份有限公司董事會（代股東會職權）決議通過減資24億元上繳本公司，業經金融監督管理委員會2019年10月30日核准在案，減資後資本額為156.9億元，本公司持股比例維持100%。
 - ▶ 子公司國票綜合證券股份有限公司完成盈餘轉增資2.5億元，實收資本額增為77.5億元，本公司持股增為450,182,044股，持股比例維持58.09%。
 - ▶ 本公司完成盈餘轉增資281,986,600元，實收資本額增為28,480,645,960元。
- 2019年6月** 本公司2019年6月14日股東會修正公司章程，依公司法第392條之1之規定，於公司章程記載本公司外文名稱為「IBF Financial Holdings Co., Ltd.」
- 2019年1月^註** 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份有限公司80%持股，業經金融監督管理委員會於2019年2月同意備查，2019年3月4日完成股權交割。
- 2017年** 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%。
- 2012年** 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
- 2010年** 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。
- 2008年** 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。
- 2004年** 設立子公司國票創業投資股份有限公司。
- 2002年**
 - ▶ 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。

註：國票華頓投信股份有限公司已非本集團之關係企業，故自2018年企業社會責任報告書編制時已不納入編制主體。



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	臺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
	臺北市租賃商業同業公會	2012	定期參加會議	監事 1 席
	臺灣董事學會	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
	中華民國公開發行公司股務協會	2020	定期參加會議	會員 1 席 股務研究小組委員 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、監事各 1 席
	臺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	定期參加會議	會員 1 席
	中華民國證券商業同業公會	1998	參與債券及財富管理委員會	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

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
	臺灣工商企業聯合會	2012	定期參加會議	會員 1 席
	臺灣陽光關懷協會	2014	定期參加會議	會員 1 席
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	參加會員大會	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)
	臺灣期貨交易所	1997	參加會員大會	紀律委員會委員
	臺灣金融服務業聯合總會	2015	參加會員大會	會員代表

另本公司 2020 年並無參與簽署外部倡議組織。

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 2020 年子公司之營運結果說明如下：

2020 年 3 月因應全球疫情衝擊，美國聯準會大幅度降息，外幣資金成本下降、養券利差擴大，加上信用貼水呈現收斂，國際票券持續擴增外幣債券部位，整體債券收益穩健增長。在股權及可轉債投資方面，上半年受疫情影響，全球股市下跌，所幸下半年止跌回升，國際票券持續關注營運體質佳與產業未來具成長性之企業，適時掌握布局時機，2020 年度稅後淨利 27 億 8,118 萬元。

國票證券 2020 年因疫情重創全球經濟，主要國家陸續推出景氣刺激方案，全球資金寬鬆，加上疫情衍生的居家辦公、上課需求，促成臺廠相關產業鏈業績成長，2020 年臺股指數漲幅 22.80%，股市成交量亦大幅增加，致使國票證券經紀業務、承銷業務成長，全年稅後淨利 11 億 7,069 萬元，較 108 年度增加 28.66%。

國票創投 2020 年度投資產業以半導體、文創與傳產類股之比重較高，2020 年底有價證券投資金額為 11 億 6,207 萬元（未包含採權益法之長期投資 11 億 9,270 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 2,237 萬元，全年度稅後淨利為 1 億 7,661 萬元。

樂天國際銀行於 2020 年 12 月 30 日開業，2021 年 1 月 19 日對外營運，導入日本樂天國際銀行多年純網銀成功經營經驗，並結合本公司長期深耕臺灣市場，提供國內民眾安心、安全、便利的嶄新服務體驗。



1.2.2 經營實績

單位：新臺幣仟元

項目	2018 年	2019 年	2020 年
淨收益	5,588,633	6,975,029	8,570,151
營運成本	2,946,194	3,403,737	3,827,410
本期淨利	2,153,415	3,008,250	3,734,919
員工平均收益額	3,524	4,568	5,569
員工平均獲利額	1,358	1,970	2,427
員工福利費用	1,994,852	2,218,116	2,682,234
每股盈餘 (元)	0.71	0.92	1.12
淨值報酬率 (%)	5.94	7.92	9.05
純益率 (%)	38.53	43.13	43.58
納 (退) 稅金額	114,318	747,659	881,006
每股現金股利 (元)	0.45	0.65	0.65
每股股票股利 (元)	0.10	0.17	0.35
支付政府之稅款 ^{註1}	51,206	706,369	832,816
支付出資人的款項 ^{註2}	1,798,332	1,268,939	1,851,242
社區投資 ^{註3}	3,782	3,110	3,204

資料來源：國票金控經會計師查核簽證之 2020 年合併財務報表

註 1：支付政府之稅款包括所得稅、營業稅、證券交易稅等

註 2：支付出資人款項為實際利息及股利支出

註 3：社區投資為本集團暨子公司 2020 年度捐贈金額



1.3 公司治理

1.3.1 公司治理重要性

本公司深知良好的公司治理架構，是公司得以永續發展的基礎。國票金控除了健全的董事會架構之外，多元化的董事背景，及貫徹經營權與所有權分離的治理理念，可善盡督導之責，同時透過獨立董事的獨立性，落實誠信經營。

本公司已於 2019 年增設公司治理處，設置公司治理主管及公司治理人員，專責辦理公司治理相關事務，並已完成訂定各項關於公司治理之內部規章，2020 年修訂多項公司治理規章包括：「股東會議事規則」、「公司治理實務守則」、「董事會議事規則」、「審計委員會組織規程」、「董事會績效評估辦法」、「獨立董事之職則範疇規則」、「薪資報酬委員會組織規程」等內部規章，另完成薪酬委員會過半成員由獨立董事擔任之程序，藉以強化董事會之運作效能，以維護股東權益。此外，並以同步申報英文重大訊息、建置內容包含財務、業務及公司治理資訊之英文公司網站等措施，用以提高公司英文資訊之揭露比率，提升公司資訊透明度。

本公司第七屆（評鑑年度 2020 年度）公司治理評鑑結果，列為全體受評上市公司之 6% 至 20%。日後，本公司仍將持續配合主管機關之監理趨勢，依據公司評鑑治理指標之指導原則及主管機關對於「公司治理 3.0」之規劃，持續提升本公司之公司治理效能。

1.3.2 公司治理架構與政策

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，並同時善盡公司對於社會的企業社會責任為最高指導原則。

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。

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。為確保公司治理政策的執行，於 2019 年國票金控在總經理轄下設置「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。

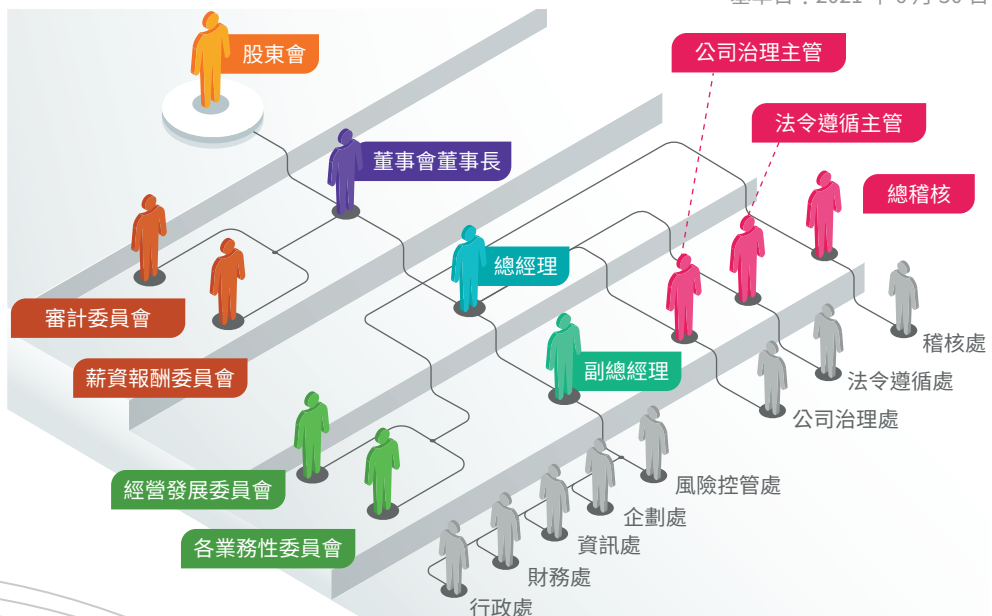
公司治理人員之主要工作項目包括（1）提供董事執行業務所需之資料、（2）協助董事遵循法令、（3）依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜。

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。

■ 公司治理架構

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立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 2020 年年報。

基準日：2021 年 6 月 30 日



國票金控董事會與功能性委員會運作情形

會議組織	核定層級	2020 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	10	96.92%
審計委員會	董事會	6	100.00%
薪資報酬委員會	董事會	5	100.00%

1.3.3 功能性委員會

審計委員會

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。

年度工作重點：

- 審閱財務報告：
包括本公司董事會造送 2020 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，並審查本公司稽核部門、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，由獨立董事陳淑娟擔任薪資報酬委員會之召集人，另委任獨立董事陳惟龍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。

1.3.4 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，2020 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，2020 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 96.92%，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。

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」。

■ 董事會多元組成背景

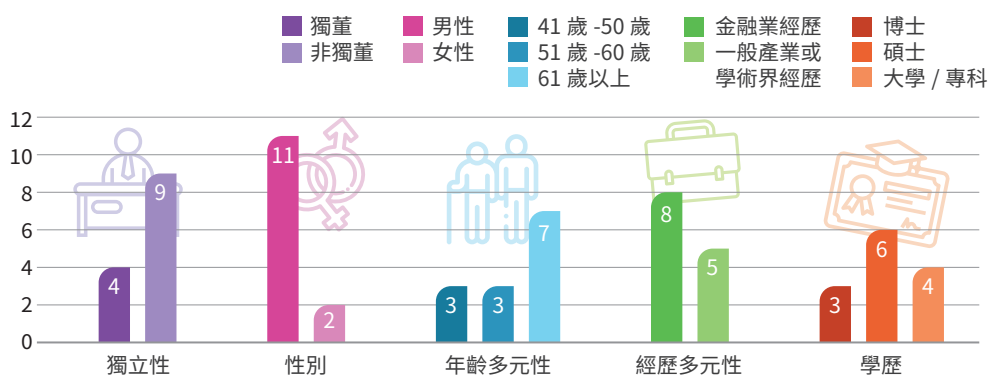
董事多元化政策

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 本公司董事會成員之組成，經過金融監督管理委員會之審視，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。第七屆 13 席董事席次中有 2 席女性董事，董事會平均年齡 59 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 3 位、碩士 6 位、大學/專科 4 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；此外，本公司亦注重董事會成員組成之性別平等，未來將朝向各性別董事席次超過三分之一之目標努力。

單位：人數



董事會績效評估

本公司於 2020 年 11 月 25 日董事會決議通過修訂「董事會績效評估辦法」，明訂外部董事會績效評估至少每三年執行評估一次，並於 2020 年 11 月委任社團法人中華公司治理協會執行 2020 年度外部董事會暨功能性委員會效能評估（期間 2019 年 11 月 1 日至 2020 年 10 月 31 日），該協會已於 2021 年 1 月 4 日出具評估董事會效能評估報告。除前述委任外部機構辦理之績效評估外，本公司董事會於年度終了後，亦辦理自行評估作業，並將年度評定結果揭露於公司官網，2020 年度董事會績效經評定為「優」。

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三道防線文化，以確保內部控制制度之設計持續有效運作。第一道防線的業務單位及支援單位，就各項營運活動所產生的風險，採取適當管理程序，以確保風險被適當控管；第二道防線為法令遵循、風險控管單位，訂定整體風險管理政策、協助及監督第一道防線管理程序之執行情形；第三道防線為內部稽核單位，負責就內部控制與風險管理制度進行獨立查核及評估，並適時提供改進建議。

內稽制度

國票金控為確信有效的內部控制制度，建立總稽核制，綜理稽核業務，並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。

稽核處依據董事會通過之年度稽核計畫，每年至少對本公司辦理一次一般業務查核，每半年至少對本公司及子公司之財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核；同時對內、外部查核所提缺失或內部控制制度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。

為踐行公司治理，本公司董事每年與稽核處舉行座談會，就內部控制制度缺失、內部稽核業務執行進行檢討及報告，並作成紀錄提報董事會；為強化第二、三道防線溝通機制，稽核處每年與法令遵循處、風險管理處及公司治理處召開聯合溝通會議，就本公司及子公司高風險業務特性及其內控、法遵弱點進行討論，據以訂定年度稽核計畫之重點查核項目；為建立集團母、子公司稽核單位間良好溝通機制，稽核處召開集團稽核主管座談會，以瞭解子公司稽核單位之工作現況及未來稽核業務規劃。

為維持內部控制制度有效持續運作，稽核處督導本公司各單位及子公司每年至少辦理一次內部控制制度自行查核，並對自行查核人員施以適當教育訓練，以健全自行查核制度；為強化集團稽核人員對所屬業務之認知，稽核處辦理集團稽核人員教育訓練，宣導重要法令變更、主管機關年度重點金檢項目、交流各業別稽查重點，以協助及督導子公司稽核業務之執行。

子公司依據國票金控「關係企業呈報事項管理要點」所呈報之稽核相關事務，及子公司稽核業務執行情形，稽核處予以審核並督導子公司確實辦理；為確定子公司內部稽核效能，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，函送子公司董事會作為人事考評之依據，以落實集團內部稽核制度之監督作業。

2020 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、稽核處、法令遵循處、風險控管處及公司治理處聯合會議、集團稽核人員教育訓練、集團稽核主管座談會	5
一般、專案業務稽查	8
金融檢查報告意見追蹤覆查	8
內部稽核意見追蹤覆查	8

吹哨檢舉機制

為建立吹哨檢舉機制，本公司訂定「檢舉案件處理辦法」，設置獨立之專線電話、傳真、電子郵件信箱等檢舉管道，由獨立稽核處負責檢舉案件之受理及調查，對案件之相關人員均予以保密，以健全本公司申訴溝通管道及有效處理舉報事宜。檢舉案件經查證屬實者，依相關懲處規定辦理，若屬重大違規情事或公司有受重大損害之虞時，則依通報作業程序處理。

2020 年檢舉制度及案件辦理情形如下：

辦理情形	辦理次數	
未具名者透過傳真專線檢舉子公司執行業務有違規情事，惟陳述內容尚可供查證方向，稽核處爰依本公司檢舉案件處理辦法之規定受理調查。	無	稽核處就 2019 年底檢舉事項進行查證，發現因人為疏失造成作業及管理瑕疵，公司未受有重大損害。已就調查報告所提缺失事項，函請子公司確實檢討改善並落實執行各項內控及管理作業，且對違失人員建議予以適當處置，並將改善處理結果除函覆本公司外，請其提報子公司董事會報告。
檢舉調查報告建議事項追蹤覆查	1	稽核處對子公司辦理查核時併同覆查報告所提建議事項改善情形。
檢舉制度宣導	1	

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，更加佳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。

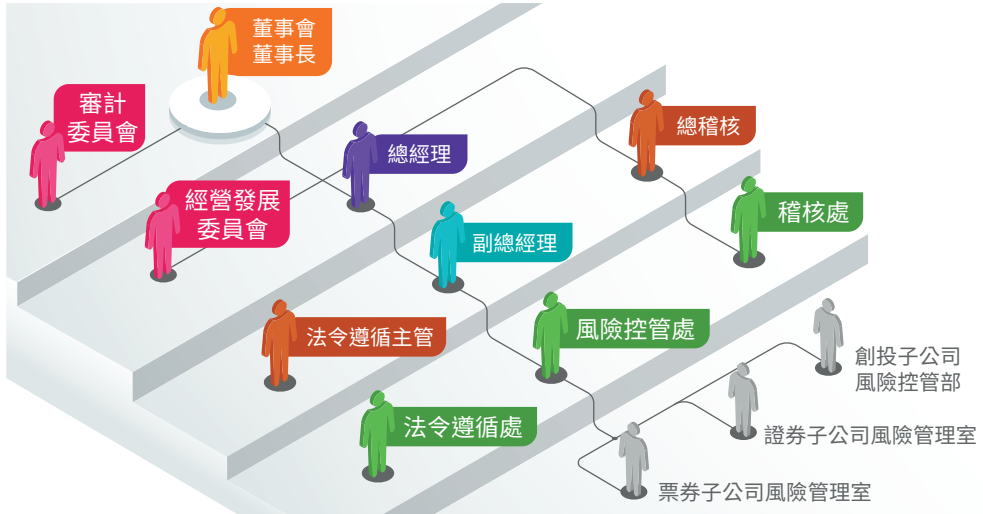
1.4.2 風險管理組織架構與政策

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	監控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：



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	風管專職人員人數
國票金控	風險控管處	5
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

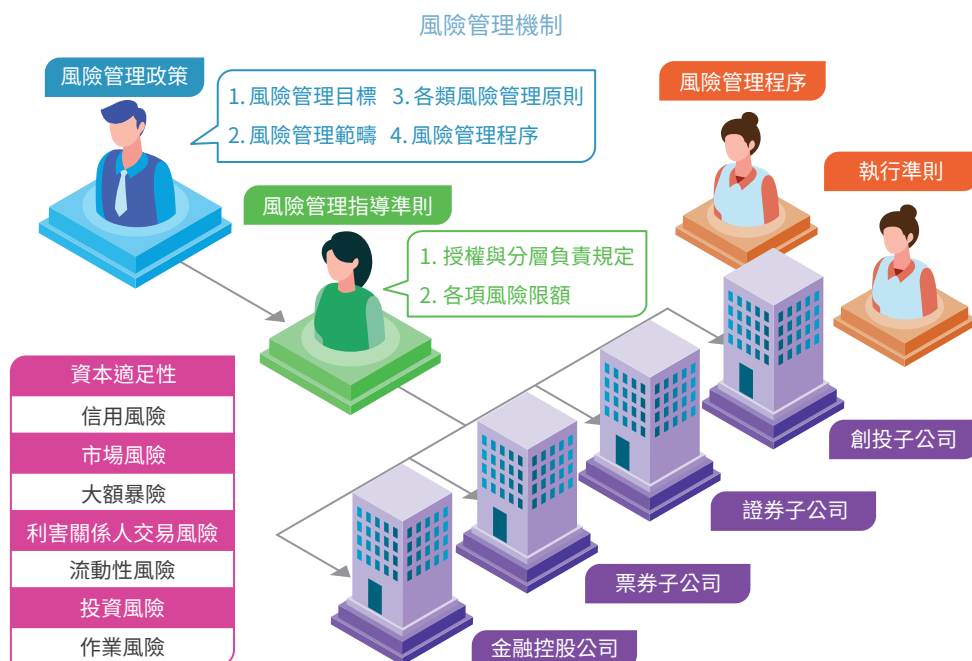
風險管理政策

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。



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、投資風險及作業風險等。

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 氣候變遷風險之因應

近年來受到全球暖化影響，各地極端氣候變化頻率增加，氣候異常風險升高，氣候變遷已是企業營運面臨之重大風險之一。本公司指定「行政處」為環境管理之專責單位，以擬訂、推動及維護相關環境管理制度及具體行動方案，並持續注意氣候變遷對營運活動之影響與衝擊，以利採取氣候相關議題之因應措施。

公司內部每月定期召開經營發展委員會，會中報告及討論各關係企業的營運活動情形，包括政經情事及天然災害、疫情變化等影響公司營運活動事項均於會中討論。內部訂有重大偶發事件處理辦法及災害緊急應變對策手冊，明定災害發生時之應變機制及通報系統。

在綠色營運方面，本公司為善盡企業社會責任，本公司透過日常營運管理，以實際行動達到節能減碳之效益，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。本公司最近兩年度均揭露環保相關數據，包括電力使用量、汽油使用量、自來水使用量、溫室氣體排放量於企業社會責任報告書之環境績效章節。在綠色融資方面，本公司響應政府 5+2 新創產業，運用金融核心職能扶植綠能科技，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 2020 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。

1.4.6 資訊風險管理

國票金控集團為強化資訊風險管理，建立安全及可信賴的資訊系統，確保資料、系統、設備及網路安全，以符合資訊安全相關規定，內部訂定「資訊安全政策」，以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，以降低對公司營運之衝擊，相關管理措施如下：

- 1 建置與電信業者合作 DDoS 防護機制。
- 2 資料傳遞、管理及銷毀進行妥善處理。
- 3 重要資料建置備援機制並定期回復演練。
- 4 定期進行個資盤點處理含個資資料，並建置加密及保護機制。
- 5 建立「資訊安全事件通報系統」以利集團內各子公司通報資安事件及應變處理。
- 6 進行網站滲透測試、電子郵件社交工程演練及網路設備伺服器弱點掃描與修補作業。
- 7 建置「資訊安全平臺」做為集團內資訊安全事件通報、資安技術分享及主管機關資訊安全政策宣導。

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 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/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。

除業務方面的推廣外，本公司亦有「永續發展採購原則」，其參考政府制定之「機關優先採購環境保護產品辦法」及綠色採購等原則，以此為本公司評選商品或供應商之實際行動，以善盡企業社會責任。

1.5.4 誠信文化推動作為與成效

國票金控集團及子公司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。

本公司及各子公司均不定安排董監事及員工教育訓練課程，以強化集團全體遵法守法之意識：

- 一 國票金控董監事暨內部主管進修教育訓練 2020 年共計參與七場內部及外部訓練。
- 二 各子公司皆自行辦理定期或不定期之內部法令遵循教育訓練，包括個人資料保護法、洗錢防制法、勞動基準法、金融消費者保護法（包含公平對待客戶原則教育訓練）及性騷擾防制法等，以強化同仁法令遵循，避免因不諳法規而誤觸法令，致違反公司誠信經營之宗旨。



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 2014 年成立法令遵循處後，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。

雖 2018 年亞太防制洗錢組織對我國之第三輪相互評鑑列為「一般追蹤」，然為強化本集團董事會及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，2020 年除本公司法令遵循處自行辦理「洗錢防制及打擊資恐教育訓練」並全體同仁進行測驗確認有效性之外，並委請國立政治大學法學院朱德芳教授對本公司之董事及經理人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。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，年度稽核計畫亦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。

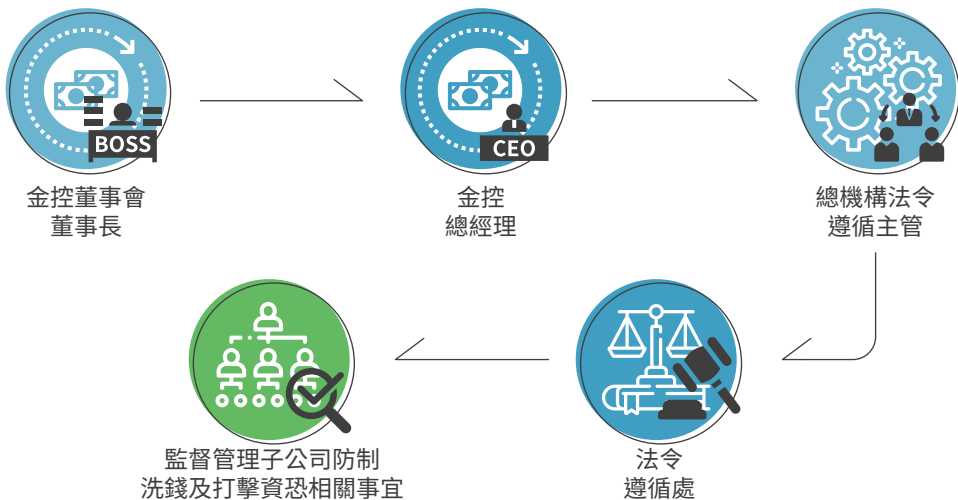
1.6.2 法規遵循及防制洗錢、打擊資恐政策及負責單位

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，法令遵循處於 2020 年設有法令遵循主管 1 人及法令遵循專責人員 1 人，負責人員合計共 2 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。

本公司依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」制定「法令遵循制度執行準則」，明訂本公司法令遵循處應辦理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。爰此，本公司法令遵循處每半年執行「法令遵循自行評估作業」，督導各單位除應執行內部規章清查以確認其內部規章皆已配合外部法令變動進行修訂外，並依據最新之規章情況更新法令遵循自評表單，以確保各單位於執行相關業務時，皆已依循最新之法規要求。倘未確實執行，將影響該單位之考評。

■ 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

國票金控集團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，為管理子公司對於防制洗錢及打擊資恐作業風險評估應符合主管機關具備一致性之要求，爰於 2020 年新訂「集團防制洗錢及打擊資恐作業風險評估一般性原則作業要點」，以提供子公司及關係企業於執行防制洗錢及打擊資恐作業於風險重要評估項目訂定評估標準時，能夠有趨於一致性之規範並予以遵循。另，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，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。

2020 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"> 1. 證券交易所 2020 年 6 月 30 日臺證上一字第 1091803012 號函。 2. 2020 年 1 月 15 日金管證發字第 1080361934 號令，分別發布修正「公開發行公司審計委員會行使職權辦法」及「公開發行公司董事會議事辦法」。 3. 2020 年 11 月 16 日金管銀合字第 10902735311 號令修正「金融機構通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項」。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升財務報告編製能力，將分 5 年審查各公司財務報告編製情形，及實質審查重點，爰修正本公司「會計制度」，並確實遵循辦理。 2. 金控修訂「審計委員會組織規程」，明定獨立董事之配偶或二親等內血親，就會議之事項有利害關係者，視為獨立董事就該事項有自身利害關係；修訂「董事會議事規則」，明定自行召集及利益迴避情形，並確實遵循辦理。 3. 金控修訂「重大偶發事件處理辦法」，新增重大偶發事件類型，並確實遵循辦理。
國際票券	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2020 年 1 月 15 日金管會金管證發字第 10803619346 號函公布修正「公開發行公司董事會議事辦法」第十條及第十六條條文。 2. 2020 年 3 月 13 日聯徵中心金徵(輔)字第 1090100390 號函修訂【會員機構】信用資訊查詢作業控管要點。 3. 2020 年 11 月 16 日依金管會金管銀合字第 10902735311 號令修正「金融機構通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項」。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國際票券配合修訂「董事會議規則」部份條文。 2. 國際票券配合修訂「信用資訊查詢作業控管要點」。 3. 國際票券配合修訂「重大偶發事件通報作業要點」暨「重大偶發事件通報權責分工明細表」。
國票證券	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2020 年 8 月 10 日臺證治理字第 1090014345 號函修正「機構投資人盡職治理守則」。 2. 2020 年 9 月 22 日臺證輔字第 1090017405 號函修正「證券商內部控制制度標準規範」。 3. 2019 年 12 月 19 日中證商業三字第 10800061681 號函修正「防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」第 7 點附錄「疑似洗錢、資恐或武擴交易態樣」，並自 2020 年 10 月 1 日起施行。 4. 期貨業商業同業公會 2020 年 1 月 13 日中期商字第 1090000043 號函，修正「期貨商暨槓桿交易者防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」之附錄「疑似洗錢或資恐交易態樣」。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合修正國票證券「盡職治理政策」及「投票政策」。 2. 配合修正國票證券「內部控制制度」。 3. 配合修正國票證券「防制洗錢及打擊資恐注意事項」附錄之「疑似洗錢、資恐或武擴交易態樣」。 4. 「期貨交易輔助業務防制洗錢及打擊資恐注意事項」附錄之「疑似洗錢、資恐或武擴交易態樣」。 5. 增修 DCS 每日「疑似洗錢、資恐或武擴交易態樣」監控態樣及參數。

公司名稱	重要法規	因應措施
國票期貨	依據期貨公會「期貨商暨槓桿交易者防制洗錢及打擊資恐注意事項」範本附錄「期貨商暨槓桿交易者疑似洗錢、資恐或武擴交易態樣」之修訂。	國票期貨配合修正「防制洗錢及打擊資恐注意事項」、訂定「防制洗錢及打擊資恐風險胃納管理要點」。
國票投顧	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據證券投資信託暨顧問商業同業公會 2020 年 1 月 22 日中信顧字第 1090050161 號函，修正本注意事項附錄疑似洗錢、資恐或資助武擴交易態樣。 2. 依據本公司「防制洗錢及打擊資恐計畫」第六條第九項規定及第十二條第二項規定，原權責單位專戶管理部修正為行政部。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國票投顧配合修正「防制洗錢及打擊資恐計畫」、「防制洗錢及打擊資恐注意事項」。 2. 2020 年 4 月 13 日修正：「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」。

2020 年法規遵循教育訓練

國票金控集團 2020 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 8,614.5 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
國票金控	30	27	78	168
國際票券	240	135	15	15
國票證券 (內部訓練)	100	74	1,998	3,763
國票證券 (外部訓練)	268	189	179	353
國票創投 (含稽核訓練)	3	5.5	3	3
國票投顧 (內部訓練)	30	20	132	114
國票投顧 (公會外部訓練)	-	16	133	104
國票期貨	50	50	176	143
總計	721	516.5	2,714	4,663

2020 年防制洗錢及打擊資恐之教育訓練

國票金控	國際票券	國票證券	國票投顧	國票期貨
訓練人次 5	訓練人次 219	訓練人次 868	訓練人次 27	訓練人次 91
訓練時數 93	訓練時數 975	訓練時數 1,458	訓練時數 105	訓練時數 134

集團洗錢防制訓練課程

國票金控於 2020 年 9 月 29 日舉辦集團防制洗錢及打擊資恐教育訓練，由國立政治大學法學院朱德芳教授主講「企業併購中之公司治理規範，以及法人透明度與洗錢防制規新趨勢 - 以董事義務為中心」，內容後半段即包含法人透明度與洗錢防制的國際規範趨勢及了解實質受益人與關係人交易之管理，以識別何人對於公司具有最終控制權，以預防疑似洗錢交易犯罪案發生及避免公司遭受裁罰。

1.6.4 2020 年違反法規事件

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，均需於規定時限內通報金控，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。

2020 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		無受主管機關裁罰之情事	
國際票券		無受主管機關裁罰之情事	
國票證券	桃園地方法院 2020 年度審訴字第 1149 號	桃園地方法院檢察署以，本公司桃園分公司員工呂○○明知受委託下單時，並非受葉○○、陳○○之「當面委託」，故認被告呂○○對於葉○○、陳○○並非其等個人證券帳戶實際使用人及下單者，具有主觀上有偽證之犯意；於法院審理中作證時，供前具結後，為虛偽證述內容等，將呂○○以刑法第 168 條之偽證罪嫌起訴。目前法院審理中。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 嚴令營業員於接受客戶委託買賣時應確實遵守法規規定，以避免類似情事發生。 2. 加強對所有人員相關法令遵循宣導之教育訓練。

公司名稱	案號	事由	改善情形
國票證券	2021年1月27日金管證券字第11003604112號函、2021年1月27日金管證券罰字第1100360411號及金管證券字第11003604111號裁處書	臺灣證券交易所股份有限公司2020年7月16至17日長城分公司進行查核，發現受託買賣業務人員毛○○於2018年至2019年間與客戶洪○○有借貸款項之情事，於2018年6月1日至9月30日、2018年8月1日至2019年1月28日受理客戶洪○○、趙○○委託單，分別計有416筆、443筆委託無電話委託錄音紀錄，且有以手機受理客戶委託買賣情事。 上開缺失，核已違反證券商管理規則第2條第2項、證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第9款及第3項規定，處公司新臺幣24萬元罰鍰，命令公司停止受託買賣業務人員毛○○3個月業務之執行。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已加強對所有人員宣導相關法令遵循與教育訓練。 2. 稽核室加強輔導與查核，評估業已完成改善，並留存相關紀錄備查。
國票期貨	2020年9月15日金管證期罰字第1090356737號	<p>本件發生於2020年3月12日期貨交易輔助人國票證券新莊分公司，為客戶辦理有價證券抵繳保證金事宜，經期交所查核以下缺失，處以新臺幣24萬元罰鍰：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未訂定有效內部控制制度，致期貨交易輔助人有無向客戶詳細說明有價證券抵繳保證金之抵繳比率及抵繳上限等規定，未有相關佐證資料留存。 2. 客戶帳戶權益數為負值時，同意其申請領回抵繳股票。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ○ 2020年6月4日修正「有價證券抵繳約定書」，納入附件載明抵繳比率及上限，且於系統完成建置試算抵繳金額，使客戶及時得知抵繳金額並為簽署。 ○ 製作「辦理有價證券抵繳作業手冊」提供分公司辦理作業流程，另提供表單「客戶申請抵繳/領回有價證券作業檢查表」、「有價證券抵繳作業覆核表」等以勾稽方式覆核。 ○ 嗣後期貨公會於2021年3月26日研議修正「期貨交易人以有價證券抵繳保證金自律規則」，本公司並參酌訂定「期貨交易人以有價證券抵繳保證金作業要點」以為遵循。 2. 另領回股票時，於後臺新增帳戶權益數低於維持保證金不可領回之管控程式，再輔以人工確認。
國票投顧		無受主管關裁罰之情事	
國票創投		無受主管關裁罰之情事	



CHAPTER 2

金融服務

2.1 個資 / 隱私保護

2.4 數位金融

2.2 資訊安全

2.5 永續金融

2.3 服務品質與客戶滿意度

金融服務

聯合國永續發展目標 (SDGs)	2020 年永續績效
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>7 可負擔能源</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>13 氣候行動</p>  </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 國際票券獲「第七屆優良太陽光電系統光鐸獎」優良金融服務獎。 ▶ 截至 2020 年底，國際票券於綠能科技產業授信餘額約為 120 億元。 ▶ 截至 2020 年底，國際票券投資綠色債券包括環保與能源科技發展行業，累計金額約為 16 億元，較 2019 年約成長 6.8%。 ▶ 截至 2020 年底，國票證券投資綠能科技產業約 1,500 萬元。
<div style="text-align: center;"> <p>8 就業與經濟成長</p>  </div>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 樂天國際銀行於 2020 年 12 月底開業，提供國內民眾安心、安全、便利的嶄新純網銀服務。 ▶ 國票證券自行開發的全方位服務 APP「理財 e 管家」，以數位金融為更多人提供更多元的金融服務。截至 2021 年 5 月底登入理財 e 管家平台人數為 52,702 人，較 2019 年約成長 30.54%。
<div style="text-align: center;"> <p>9 工業、創新基礎建設</p>  </div>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 截至 2020 年底，國際票券對符合「5+2」產業定義之放款對象之授信總額度為新臺幣 1,002 億 2,500 萬元。 ▶ 截至 2020 年底，國票證券投資「5+2」產業約 4,700 萬元。

2020 年國票金控集團業務範圍相關獎項

面對全球經濟環境變遷，金融商品不斷的推陳出新，本公司認為強化核心競爭力才能應對下一波金融科技的變革，因此鼓勵集團子公司積極參與主管機關或研究單位所舉辦之各類競賽，以提升競爭力。

子公司國際票券、國票證券及國票期貨 2020 年度榮獲多項殊榮



票券公會廖美祝理事長 (左) 頒發「期貨市場推廣鑽石獎」，由國際票券陳由松協理 (右) 代表領獎。

票券

「第六屆期貨鑽石獎」 期貨市場推廣鑽石獎

期貨交易所

為鼓勵法人機構從事期貨交易，進行避險及增益，提升法人機構在期貨市場參與比重，期交所自民國 104 年起辦理「期貨鑽石獎」。期貨鑽石獎就期貨相關業者、法人機構、證券投資信託基金及期貨信託基金在評選期間，於期貨市場的參與程度、操作績效等進行評選，故不論是期貨相關業者、法人機構，能於評選過程脫穎而出實屬不易。



蔡英文總統（中）頒發「優良金融服務獎」，由國際票券邱彥郎總經理（左一）代表頒獎。



票券

「第七屆優良太陽光電系統光鐸獎」 優良金融服務獎

經濟部能源局

為擴大推動太陽光電政策，提供太陽光電應用優良案例示範與金融業創新金融模式，帶動國內系統設置使用意願，特舉辦「優良太陽光電系統光鐸獎」，透過公平公正的審查機制來評選優質的太陽光電發電系統、太陽光電系統廠商及金融服務業，藉此優化國內太陽光電設置環境，強化產業國際市場競爭力。



金管會黃天牧主委（左）頒發「最佳票券金融獎—特優」，由國際票券邱彥郎總經理（右）代表頒獎。

票券

「第十屆台灣傑出金融業務菁業獎」 最佳票券金融獎—特優

金融研訓院

為樹立金融同業楷模，促進金融界觀摩學習，激勵金融業進步與創新，有金融界「奧斯卡」之稱，為兩年選拔一次的重要獎項。本公司以「積極開發外幣債券利基型業務，並響應政府推廣綠能政策，綠能融資餘額居票券業之冠」獲得第十屆菁業獎「最佳票券金融獎—特優」殊榮。



期交所吳董事長（左）頒發「期貨經紀商交易量成長鑽石獎第2名」，由國票期貨周武華總經理（右）代表頒獎。

證券

「第6屆期貨鑽石獎」 證券業交易量成長鑽石獎第2名

臺灣期貨交易所股份有限公司

期貨

「第6屆期貨鑽石獎」 期貨經紀商交易量成長鑽石獎第2名

臺灣期貨交易所股份有限公司

臺灣期貨交易所股份有限公司為鼓勵法人機構從事期貨交易，進行避險及增益，以提升法人機構在期貨市場之參與比重，特舉辦第6屆「期貨鑽石獎」活動。

「2020 年度上櫃權證競賽獎勵獎勵」
權力飛越獎第 4 名。

財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心

財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心為推動上櫃權證業務，鼓勵權證發行人與證券經紀商對上櫃權證市場發展的努力及貢獻，特舉辦「上櫃權證競賽獎勵活動」。

證券

為獎勵證券商推廣逐筆交易擬真平台，提供獎金予每月參與擬真平台帳號最多之前 100 名證券商，獎項金額不等，活動期間為 2019 年 10 月至 2020 年 3 月，本公司共有 14 個營業據點獲獎，共獲獎金 600,000 元。

臺灣證券交易所股份有限公司

臺灣證券交易所股份有限公司為加強推廣盤中全面逐筆交易制度，期投資人能於制度上線前瞭解新種委託方式（如：市價單、立即成交或取消 (IOC)、全部成交或取消 (FOK) 等）及新制瞬間價格穩定措施，並為鼓勵投資人利用擬真平台於制度上線前進行逐筆交易體驗，特立本辦法獎勵業者規劃相關推廣活動，俾利新制順利推行。

2.1 個資 / 隱私保護

2.1.1 個資及隱私保護之重要性

聯合國普惠金融倡議 (UNSGSA) 於 2013 年 4 月指出：「普惠金融是經濟成長、創造就業機會及社會發展的驅動者或加速器」。金融監督管理委員會為推動普惠金融，其中「金融科技」成為推展普惠金融的重要力量。而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、虛擬貨幣如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，但如何確保社會所有階層和群體公共福祉前提下，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。其中，國票金控集團所持股 49% 之銀行子公司即樂天國際銀行，自 2021 年 1 月 19 日起開始對外營運，因應無實體分行所推出之線上開戶、國際金融卡、轉帳、定存及信貸等服務，因為具備快速方便且可台日兩地提款及轉帳免手續費之優點，深獲客戶喜愛，並配合監理開放時程，逐步推出創新產品，以落實普惠金融之目標。未來國票金控集團及各子公司將提供更多元、便利及符合市場需求的金融商品及服務，於遵循「個人資料保護法」等相關規定之前提下，讓更多民眾得以利用金融服務。我們亦會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

國票金控集團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等單位負責，集團至 2020 年底，與客戶個人資料保護相關之內部規章，合計共訂有 26 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，擬具 2020 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；且為強化全體同仁個人資料保護意識，並於 2020 年度舉辦「個人資料保護法宣導」教育訓練課程。

國票金控集團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，採用適當之安全措施，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 2020 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 針對目前異地辦公，相對應的個資保護措施

國票金控集團及子公司國際票券、國票證券於 2020 年配合政府防疫需求，除原建置之異地分流辦公內部網路外，並規劃居家辦公之遠距連線系統及環境與相關安控措施，以確保員工僅能透過安全連線至公司系統，其人員、操作環境及設備仍然受公司內部防火牆及存取權限等資訊安全原則限制及防護，並教育居家辦公人員應對網路風險保持警覺，以有效兼顧營運不間斷及個資保護原則。

2.1.5 2020 年度個資事件

國票金控集團於 2020 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，集團旗下之國際票券、國票證券、國票投顧、國票期貨內部亦訂定「資訊安全政策」以茲遵循。

2.2.3 資安建置投入與資安教育訓練

2020 年國票金控集團及子公司資安投入費用及教育訓練明細

單位：元 / 小時 / 人次

公司別	資安投入硬體費用	資安投入軟體費用	資安投入最大筆之採購費用	資安教育訓練總時數	資安教育訓練總人次
金控	—	345,000	200,000	111	37
票券	105,000	1,733,000	1,033,000	771	405
證券	2,213,320	2,984,475	—	3,347	3,275
創投	—	—	—	—	—
投顧	—	30,008	20,808	108	31
期貨	377,058	18,000	—	4	43
合計	2,695,378	5,110,483	1,253,808	4,233	3,791



2.2.4 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 ▶ 個資掃瞄 ▶ DDoS 防護 ▶ 社交工程演練
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 - 伺服器主機及使用者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"> ▶ 購買防毒軟體 ▶ 已建置中央控管防毒軟體
國票投顧	<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 ▶ 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 ▶ 購買防毒軟體 ▶ 已建置中央控管防毒軟體

2.2.5. 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，目前內部運用機制及該機制目的如下表所示：

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。
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。
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。

2.2.6 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，2020 年度已完成對委外廠商做外部資訊查核作業。

2.3 服務品質與客戶滿意度

2.3.1 顧客服務品質及溝通

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，以達永續經營之目標。

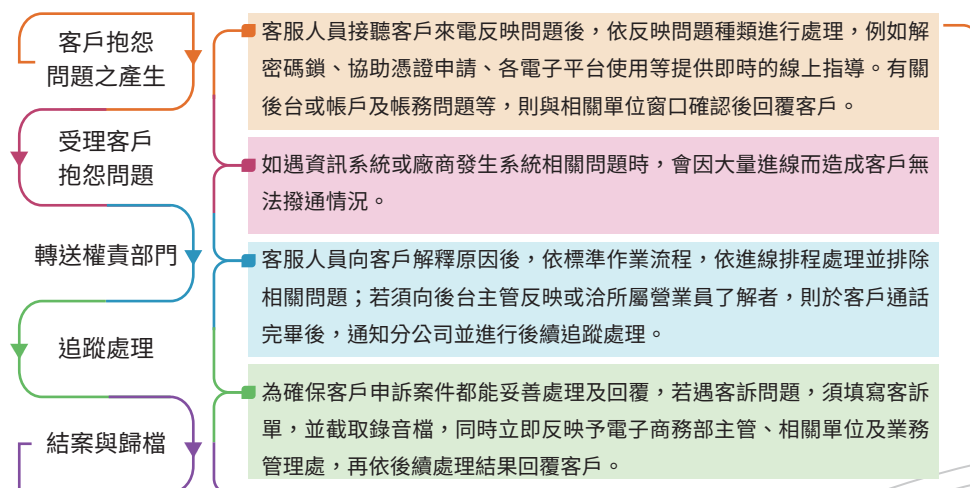
為有效處理客戶之申訴及爭議案件，國票金控集團之子公司國際票券、國票證券、國票投顧及國票期貨內部分別訂有金融消費者保護辦法及客戶爭議事件處理辦法。

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，國際票券之客戶多為法人客戶，國票證券、國票期貨與國票投顧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



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
國票金控	客戶服務專線 (02) 7752-0049 / (02) 7752-0088
國際票券	金融消費者申訴總窗口為 本公司法令遵循主管 聯絡電話：(02) 2518-1688 轉 615 分機
國票證券	1. 親臨或電洽總分支機構 2. 客戶服務專線 (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 (02) 2768-3998 轉 656 分機 3. 電子郵件信箱 4. 書面或傳真
國票投顧	1. 親臨或電洽 2. 客戶服務專線 (02) 2175-2188

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	11	8	3
國票期貨	3	3	0

註：申訴案件之發生多為溝通不良造成誤解，多已透過協調處理結案，未結案有三案，其二適發生於年末，於次年初即均結案；惟一未結案者，係因該客戶對期貨交易相關規則不甚理解，發生虧損卻申訴要求本公司分攤，目前於消費者評議中心受理中。

2.4 數位金融

2.4.1 數位金融重要性

隨著資訊科技以及資料數據的創新應用服務，多數金融機構為客戶提供無縫接軌之移動數位化銀行服務，將支付功能擴張至更多元的情境，以此創造生態系金融。金融監督管理委員會（下稱金管會）更建立多項政策，以因應數位化發展之商機，鼓勵金融創新及深化金融普及層面，同時滿足新世代消費需求，推動金融科技創新實驗機制，以提供金融科技研發試作之安全環境，並督導金融科技創新園區強化金融科技合作交流，辦理台北金融科技展，協助發展創新創業生態圈，開放純網路銀行之設立，提高產業升級動力，提供民眾更完善之金融服務，將發展金融科技（FinTech）視為提升國家競爭力的重要政策。

2.4.2 數位金融政策

國票金控集團長期持續關注主管機關各項數位金融開放政策，發展新種業務，拓展金融業務，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，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。

國票金控集團為推動數位金融成立專案小組推動籌設純網路銀行，於 2019 年 1 月 8 日經董事會決議通過與（日本）樂天銀行株式會社（Rakuten Bank, Ltd.）及（日本）樂天信用卡株式會社（Rakuten Card Co., Ltd.）共同發起設立純網路銀行，投資持股比例為 49%。希望導入日本樂天銀行多年純網銀成功經營經驗，並結合本公司長期深耕台灣市場，提供國內民眾安心、安全、便利的嶄新服務體驗，該銀行並於 2020 年 12 月 8 日獲金管會核發營業執照，於 2021 年 1 月 19 日正式對外營運，初步以存放款業務為主，未來將配合監理開放進程與內部策略規劃，逐步推出財富管理、房屋貸款等多元服務。未來期望結合產品創新、生態圈擴建與資安管理，推動純網銀業務，建立客戶基礎並擴大存放款餘額。

2.4.3 數位金融推動作為與成效

1 成立純網路銀行

- 2018 年 10 月金管會開始受理申請設立純網路銀行，值此之際，國票金控集團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—樂天國際銀行。樂天國際銀行於 2019 年 7 月取得金管會設立許可，於 2020 年 5 月 18 日獲准設立登記，2020 年 12 月 8 日取得金管會申請核發營業執照，並於 2020 年 12 月 30 日開業，2021 年 1 月對外營運。
- 樂天國際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銀行，將可補足集團銀行業務，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 「2020 台北金融博覽會」

- 低利率、高齡化時代來臨如何規劃理財、享有財富自由、讓自己從容退休，已是全民共同的課題。2020 年由今周刊主辦，台灣金融服務業聯合總會及台灣金融研訓院協辦的「2020 台北金融博覽會」，匯聚超過百家金融機構參與，博覽會劃分有金融理財、多元投資、金融應用、形象主題館等四大展區，總參觀人數達 65,000 人次。
- 國票金控集團及其關係企業在金融科技領域不曾缺席並持續的投入及創新，本次參展以「吸引目光」、「體驗互動」、「兌換贈品」及「預約早鳥體驗」為主軸，現場放置三組觸控螢幕，每個螢幕都有一個模擬遊戲讓民眾操作，透過互動介面，讓民眾更加了解樂天國際銀行和樂天點數，並搶先體驗普惠金融的存錢方式，及透過預約早鳥體驗及贈品，留存客戶資料，吸引民眾注意並傳達樂天集團在台灣提供多樣且高品質商品和服務，三天展期合計發放 3,250 個贈品，並留存 2,500 人聯絡資訊。

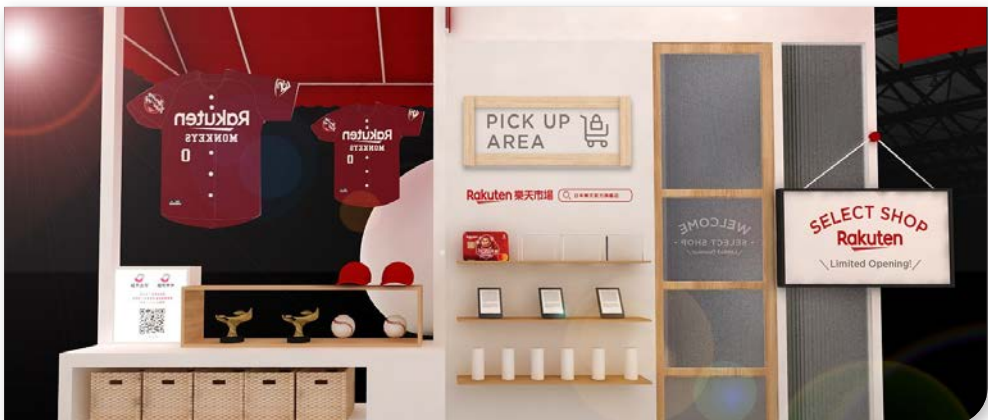
【展出內容介紹】



▲現場放置三組觸控螢幕，讓民眾透過模擬遊戲更加了解樂天國際銀行和樂天點數。



▲樂天熊貓玩偶
藉由大型樂天熊貓玩偶和日本選物店攤位主題，創造和金融展的反差感，吸引民眾注意。



▲展示樂天集團商品和服務
攤位內依序展示樂天市場、樂天信用卡、樂天 Kobo 電子書、樂天桃猿棒球隊的商品或服務。

【2020 台北金融博覽會活動照片】



▲攤位外排隊人潮



▲體驗金融服務

■ 國票期貨

國票期貨已建置快速檢核風控系統 (SPEEDY 簡易風控)，加速下單交易 Runtime 優化 (舊數據約 4ms ~ 5ms，改善架構後新數據約 1ms ~ 2ms)。



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 年起推出自行開發的全方位服務 APP「理財 e 管家」。目前「理財 e 管家」結合財神選股、股市行情、投顧專區、證期下單及帳務、各業務申請（分戶帳、借券、借貸、定期定額、信用交易等）、訊息訂閱主動推播（如投資訊息、庫存新聞、委成回、申購、日/月對帳單及應收付款及維持率等）、E 櫃台（如線上開戶、簽署同意書、密碼解鎖及補發等）、股務專區等，客戶可 e 指即可快速完成，不需親臨營業據點辦理，除服務 e 化，也可維繫客戶對系統的黏著度，並擴大爭取外部客源。

截至 2021 年 5 月底登入理財 e 管家平台人數為 52,702 人，相較 2019 年約成長 30.54% 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，未來仍持續新增電子化功能服務，以達到全方位行動服務 APP。

國票證券 LINE@- 優質功能社群平台

在臺灣已經有超過 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，再推出國票 Line@ 官方帳號，主要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 Line@ 的主要服務功能選單有：（1）線上開戶（2）國票搶先報 - 國票焦點、重要新聞等投資訊息（3）證券交易 - 下單、帳務、股票申購及期貨交易等（4）憑證申請（5）客戶服務 - 密碼變更、解鎖及補發功能、營業據點及常見問題（6）最新優惠 - 活動訊息等服務，讓服務更貼近投資人理財需求。至 2020 年的會員人數達到 55,568 人。



理財 e 管家



國票超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 2020 年電子下單金額平均比重為 57.88%，相較 2019 年的 52.01% 成長 11.29%。

2.5 永續金融

2.5.1 永續金融政策

國票金控集團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，票券子公司亦善盡金融業對於國家、社會及產業發展之責任，追求公司成長外，對於社會及環境也全力投入。響應政府以推動綠色金融為優先，針對授信業務及投資業務分別制定永續性發展檢核表（自保、免保及有價證券），並訂定永續授信及投資發展原則，對綠色產業或有助於提升永續發展之企業，予以支持給予適當融資協助，反之，若為具高汙染或永續發展有重大風險者，提供輔導或不予承作，以示對永續發展的決心。

2.5.2 永續金融推動作為及成效

為加速臺灣產業轉型升級，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，作為驅動臺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 投資 ESG 個股

- 隨著各種環境議題的增加，越來越多企業也開始提高自身對於降低環境傷害的要求。因此 ESG (Environmental, Social, and Governance) 議題孕育而生，市場逐漸認同 ESG 因子與企業長期成長潛力有緊密相關性，部分投資者已將永續投資觀點及數據納入自身投資標的。
- 子公司國際票券認為投資符合 ESG 標準之個股，在持有的過程中除了享受資本利得外，進而表示該公司對環境議題的重視，2020 年國際票券自營部門投資 ESG 個股共計 10 檔，累計金額達 10.2 億元。

2 投入「5+2 創新產業」

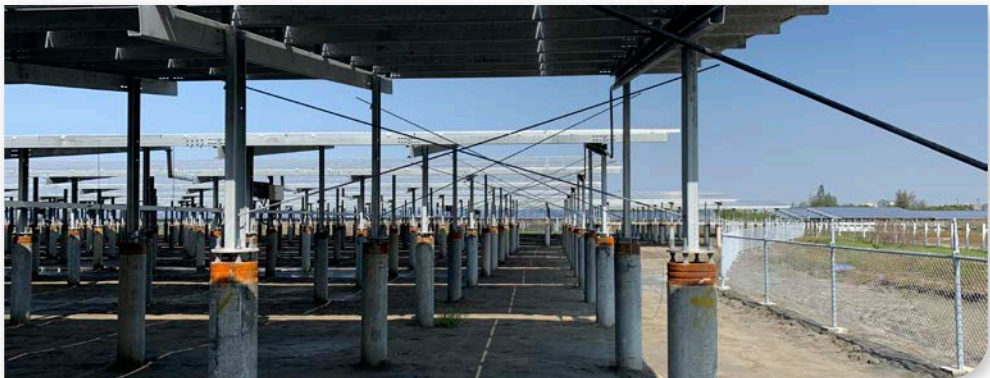
- 國際票券配合政府發展綠能政策及開發未來新興產業，爭取綠能科技、智慧機械、國防航太、環保再生利用等廠商之授信案，截至 2020 年 12 月 31 日，國際票券對符合「5+2」產業定義之放款對象之授信總額度為新臺幣 869 億 5,030 萬元（2019 年 880 億 6,380 萬元）及總餘額為新臺幣 417 億 5,080 萬元（2019 年 391 億 1,460 萬元）。
- 鑒於風險管理考量，並激勵同仁授信業務以政府經濟發展政策方向為推展目標，故年度盈餘目標考評指標其中一項係以政府五大創新產業之新案列入加分項目計算。

2021 年國際票券將持續開發綠能科技產業相關客戶，如承作太陽能电站設備及其工程融資、風力發電、環保再生等案件，期望授信額度持續成長。

【5+2 創新企業與其他產業之授信餘額】

授信分類	家數	2020 年授信餘額 (元)
智慧機械	81	3,560,000,000
亞洲·矽谷	121	6,317,600,000
綠能科技	134	12,005,000,000
生醫產業	23	1,325,000,000
國防產業	139	9,405,100,000
新農業	13	685,000,000
循環經濟	134	8,453,100,000
總 額	645	41,750,800,000

雲林縣口湖鄉 - 承作電業法地面型电站，裝置容量總計 39,432kW



台南市 - 承作官田區地面型案場，裝置容量 23,513kW (建置中)



3 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 2020 年 12 月 31 日止，國際票券投資綠色債券包括環保與能源科技發展行業，累計金額（成本）為新臺幣 1,599,999,937 元（相較於 2019 年約成長 6.8%）。

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)
			Bloomberg	Climate Bonds Initiative	
P07 遠東新 1 B50157	遠東新世紀	能源使用效率提昇及能源節約 / 廢棄物回收處理或再利用 / 水資源節約、潔淨或回收循環再利用 / 其他氣候變遷調適或經本中心認可者	是	是	500
P08 永豐銀 4 G110AG	永豐商業銀行	再生能源及能源科技發展	是	是	1,000
P09 台積 6A B618C3	台灣積體電路製造股份有限公司	能源使用效率提昇及能源節約 / 溫室氣體減量 / 其他氣候變遷調適或經本中心認可者	是	是	100

資料來源：證券櫃檯買賣中心、自行統計

國票證券

1 自營部截至 2020 年底投資 5+2 產業

分類	家數	持股金額 (元)
亞洲 · 矽谷	6	28,067,500
綠能科技	1	14,983,800
其他產業	1	3,830,000
共計	8	46,881,300

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
○○科技股份有限公司	化學工業 (半導體與面板製程使用之精密化學品生產製造與銷售、特殊材料之銷售與代理、精密設備暨零組件之銷售與代理)	亞洲 · 矽谷	擔任公司 IPO 上櫃案之主辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	協助輔導該公司規劃上櫃, 以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模
○○電通股份有限公司	半導體業 (半導體設備及系統整合)	亞洲 · 矽谷	擔任公司 IPO 上櫃案之協辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	與主辦券商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
○○股份有限公司	通信網路業 (基站延伸放大系統, 包括強波器、監控軟件及其配件)	亞洲 · 矽谷	興櫃交易部位	藉由興櫃部位持股交易, 提升個股及資本市場活絡度
○○科技股份有限公司	半導體業 (電子零組件製造、電子材料批發、零售)	亞洲 · 矽谷	興櫃交易部位	藉由興櫃部位持股交易, 提升個股及資本市場活絡度
○○機械工業股份有限公司	電機機械 (螺絲、螺帽、零件成型機研發、設計、生產及銷售)	智慧機械	擔任公司 IPO 上櫃案之主辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	協助輔導該公司規劃上櫃, 以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模
○○科技股份有限公司	通信網路業 (電子材料批發業、電子零組件製造業、電信器材批發業)	智慧機械	擔任公司 IPO 上櫃案之主辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	協助輔導該公司規劃上櫃, 以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模
○○科技股份有限公司	半導體業 (電源管理 IC 之研發設計及銷售)	智慧機械	擔任公司 IPO 上櫃案之主辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	協助輔導該公司規劃上櫃, 以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模

案件名稱	案件產業	符合 5+2 項目	推動作為	成效
○○電子股份有限公司	電腦及週邊設備業 (電腦及週邊設備之製造、加工等業務、電子資訊供應服務業、一般進出口貿易業務)	智慧機械	興櫃交易部位	藉由興櫃部位持股交易，提升個股及資本市場活絡度
○○生科股份有限公司	生技醫療業 (醫療器材產品研發、製造及銷售)	生技醫療	擔任公司 IPO 上櫃輔導之協辦券商 (依法規持股興櫃部位)	與主辦券商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
○○精密股份有限公司	電機機械 (飛機引擎零組件製造)	國防產業	興櫃交易部位	藉由興櫃部位持股交易，提升個股及資本市場活絡度
○○環保科技股份有限公司	其他 (廢污水處理)	循環經濟	擔任公司 IPO 上櫃案之協辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	與主辦券商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
○○科技股份有限公司	光電 (擴散板、導光板、照明板)	綠能科技	擔任公司 IPO 上櫃案之協辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	與主辦券商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
○○光電股份有限公司	光電 (LED 封裝)	綠能科技	興櫃交易部位	藉由興櫃部位持股交易，提升個股及資本市場活絡度
○○影業股份有限公司	文化創意業 (電影發行製作、DVD 影音發行、版權授權)	符合第 9 項 (文創) 未列於 5+2 項目	擔任公司 IPO 上櫃案之主辦輔導券商 (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

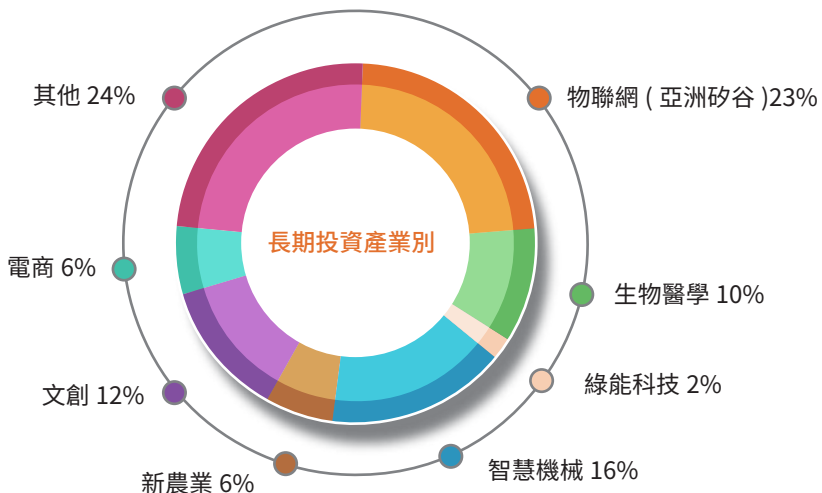
案件名稱	案件產業	符合 5+2 項目	推動作為	成效
○○科技股份有限公司 (輔導中)	化學工業 (半導體與面板製程使用之精密化學品生產製造與銷售、特殊材料之銷售與代理、精密設備暨零組件之銷售與代理)	亞洲、矽谷	擔任公司 IPO 上櫃案之主辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	協助輔導該公司規劃上櫃，以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模
○○精機股份有限公司 (輔導中)	電機機械 (生產工具機刀庫及主軸)	智慧機械	擔任公司 IPO 第一上櫃案之主辦輔導券商	協助輔導該公司規劃上櫃，以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模
○○機械工業股份有限公司 (輔導中)	電機機械 (螺絲、螺帽、零件成型機研發、設計、生產及銷售)	智慧機械	擔任公司 IPO 上櫃案之主辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	協助輔導該公司規劃上櫃，以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模

案件名稱	案件產業	符合 5+2 項目	推動作為	成效
○○科技股份有限公司 (輔導中)	通信網路業 (電子材料批發業、電子零組件製造業、電信器材批發業)	智慧機械	擔任公司 IPO 上櫃案之主辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	協助輔導該公司規劃上櫃，以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模
○○科技股份有限公司 (輔導中)	半導體業 (電源管理 IC 之研發設計及銷售)	智慧機械	擔任公司 IPO 上櫃案之主辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	協助輔導該公司規劃上櫃，以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模
○○綠能股份有限公司 (輔導中)	綠能科技 (太陽能電廠專案之整合規劃與推展)	綠能科技	擔任公司 IPO 上櫃案之主辦輔導券商	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
○○國際股份有限公司 (輔導中)	文化創意業 (代理時裝品牌、韓系美妝及自行設計商品)	符合第 9 項 (文創) 未列於 5+2 項目	擔任公司 IPO 上櫃案之主辦輔導券商	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
○○影業股份有限公司 (輔導中)	文化創意業 (電影發行製作、DVD 影音發行、版權授權)	符合第 9 項 (文創) 未列於 5+2 項目	擔任公司 IPO 上櫃案之主辦輔導券商 (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，包括物聯網（亞洲矽谷）23%、（生物醫學 10%、智慧機械 16% 及新農業 6% 及綠能科技 2%，希望協助相關優質公司籌募資金，促進台灣產業升級及結構轉型。

截至 2020 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

聯合國永續發展目標 (SDGs)	2020 年永續績效
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 補助員工健康檢查近 170 萬元。 ▶ 為本集團各級員工投保「防疫險」及「疫苗險」，並提供相同保障開放員工之眷屬承保。
  	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 雇用政策無性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇，落實報酬、雇用條件、訓練與升遷機會之平等。

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集團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，以配合公司永續經營之發展。

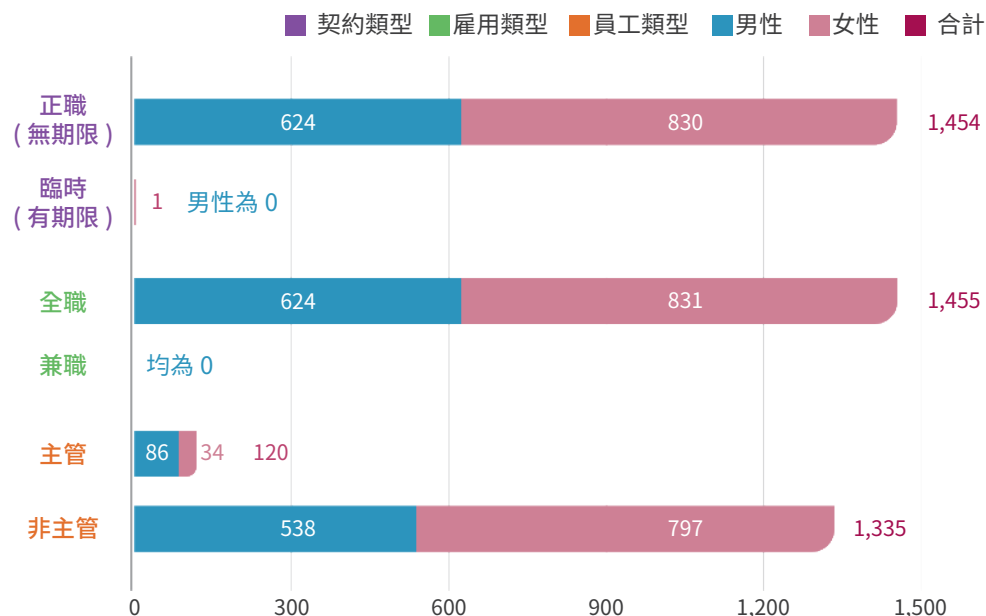
本公司內部透過「公平、合理」的薪酬制度穩定人心及網羅優秀人才，有關員工權益，均符合勞動基準法相關法令之規範，且訂有員工各項人事規章，規範員工待遇、服務、考核等，作為員工行為之依據。雇用政策無性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇，落實報酬、雇用條件、訓練與升遷機會之平等，經營績效成果並充分反應於員工薪酬，讓國票金控連續於 2018 年、2019 年、2020 年獲臺灣證券交易所評核納入「臺灣高薪 100 指數」成分股，國票金控集團符合「員工平均薪酬」、「淨利」、「每股淨值」及「員工總薪酬」等關鍵量化指標，顯示國票金控集團重視員工薪酬、留住人才及善盡社會責任。

自 2019 年開始，新冠肺炎疫情出現，國票金控集團亦更加重視秉持長期回饋社會、善盡社會責任的理念；青年學子作為未來國家發展的重要人才，國票金控集團持續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，累積永續人才發展觀念，期待莘莘學子能學以致用，透過科技與數位化的力量，擴展更寬闊的視野，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

2020 年國票金控集團按性別劃分之員工類型



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。

2020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	1	0	0	2	3	8.11%
國際票券	4	0	5	1	10	4.95%
國票證券	22	14	21	37	94	8.3%
國票創投	1	1	0	0	2	9.52%
國票投顧	10	1	3	0	14	51%
國票期貨	6	6	4	2	18	40.91%
合計	44	22	33	42	141	9.69%

註 1：比率係以各子公司 2020 年底人數計算。

註 2：集團比率係以 2020 年底 1,455 位（正職 + 契約人數）員工人數計算。

2020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	0	1	2	3	8.11%
國際票券	2	3	2	2	9	4.45%
國票證券	8	32	11	40	91	8.1%
國票創投	0	1	0	0	1	4.76%
國票投顧	10	3	3	2	18	66.7%
國票期貨	4	5	1	2	12	27.27%
合計	24	44	18	48	134	9.21%

註 1：比率係以各子公司 2020 年底人數計算。

註 2：集團比率係以 2020 年底 1,455 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、端午節獎金及員工酬勞，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，訂定「健康檢查補助作業要點」鼓勵員工定期健康檢查，另訂有「員工取得各項證照補助及獎勵要點」、「同仁進修外語及電腦學費補助要點」讓員工學習技能增進專業知識。

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。

本公司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：

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、防疫險、疫苗險、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、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、不定時餐飲
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

項目	合計
2020 年非擔任主管職務之全時員工人數	1,319
2019 年非擔任主管職務之全時員工人數	1,209
2020 年非擔任主管職務之全時員工薪資總數 (千元)	1,532,926
2019 年非擔任主管職務之全時員工薪資總數 (千元)	1,325,111
2020 年非擔任主管職務之全時員工薪資平均數 (千元)	1,162
2019 年非擔任主管職務之全時員工薪資平均數 (千元)	1,096
2020 年非擔任主管職務之全時員工薪資中位數 (千元)	857
2019 年非擔任主管職務之全時員工薪資中位數 (千元)	801

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。

註 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。

3.1.4.1 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，國票金控、國際票券及國票證券除設置哺乳室，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。

同時，國際票券及國票證券更與幼兒園簽訂兒童托育計劃，期望降低員工照顧孩子的負擔，進而促進其與子代之健康，減少女性同仁職場遭遇之障礙，以提昇自我價值，落實母性保護與就業平權。

此外，國際票券已與三美健康事業簽訂醫護人員臨場服務合約，對懷孕中及自產假或育嬰假返回工作崗位同仁，列為簽約護理師及醫師優先約訪的對象，提供健康指導、評估健康狀況並討論育兒相關衛教，並定期追蹤管理，以協助女性同仁減輕面對育兒之緊張與擔憂。

3.1.4.2 2020 年度申請育嬰留停人數

■ 國際票券

2020 年全年度國際票券申請育嬰留職停薪人數共計 3 人（2 人之復職日為 2020 年，1 人為 2021 年），其中 2 人已於 2020 年完成復職，復職率為 100%。

■ 國票證券

2020 年全年國票證券申請育嬰留職停薪人數共計 3 人（1 人之復職日為 2020 年，2 人為 2021 年），其中 1 人已於 2020 年完成復職，復職率為 100%。

2019 年國票證券實際育嬰留職停薪復職共計 3 人，於 2020 年尚在職 3 人，其留任率為 100%。

3.1.4.3 健康促進

健檢補助人數及費用

項目	健檢補助人數	健檢補助總費用
國票金控	19	282,394
國際票券	45	1,163,233
國票證券	83	168,200
國票創投	5	46,000
國票投顧	4	52,000
國票期貨	1	2,000

■ 其他健康推廣活動

國際票券自 2020 年 1 月 1 日起適用「勞工健康保護規則」第 2 條及第 4 條等規定，自 2019 年 12 月 1 日起委請三美健康事業為該公司特約醫護人員臨場服務機構，提供每年二次醫師及每月二次護理人員至公司為同仁提供健康服務，2020 年已完成 55 人次臨場醫護服務，針對同仁健檢結果或身心健康問題提供專業諮詢服務。

年度內協同三美健康事業訂定「人因性危害預防計劃」、「異常工作負荷促發疾病預防計劃」、「執行職務遭受不法侵害預防計劃」及「母性健康保護預防計劃」等四大計劃。希望提供一個健康、安全、和諧之工作環境，協助同仁作好健康管理，創造幸福的職場環境。

3.1.4.4 員工健康保護

國票金控集團因應新冠狀病毒針對員工的保護措施，持續力行防疫措施，落實社交距離及做好個人衛生防護，本集團之「防疫措施及社交距離注意事項」重點如下：

- 1 全體同仁進入辦公區域工作，每日應配戴口罩及配合上午及下午量體溫及使用酒精性乾洗手液，降低病毒及細菌的感染風險，保護自身及共事同仁們的健康。
- 2 全體同仁於個人座位區工作時，可卸下口罩，但遇有他人因洽公接近時，雙方應自主維持適當之社交距離，如有必要，仍應即時配戴口罩進行討論及互動。
- 3 掌握符合「具 COVID-19 感染風險」（包括居家隔離、居家檢疫、自主管理者）之人數及健康狀況。

- 4 各項會議召開時或於密閉空間進行討論時仍應配戴口罩出席。
- 5 國票大學設置防疫宣導專區之線上課程，營業處所張貼公告加強防疫文宣。
- 6 營業處所執行消毒工作，安裝物理屏障（透明塑膠板）措施及設置酒精性乾洗手及額溫槍等防疫器材。
- 7 訪客（如：客戶、廠商、顧問等）進出本公司仍需配戴口罩，並配合量體溫及使用酒精性乾洗手液，另需留存所有訪客實名紀錄（包括姓名、連絡電話及住址）。於實施三級警戒期間，謝絕訪客及廠商來訪。

為因應「新型冠狀病毒」疫情發展，經緊急應變小組決議，於2020年3月24日實施異地辦公之防疫措施，在疫情日漸趨緩之情況下，於2020年5月23日起停止異地辦公措施。

配合政府滾動式防疫機制，彈性啟動居家辦公、分流工時及異地備援規劃及實務演練。

■ 投保「防疫險」及「疫苗險」

另為因應新冠肺炎疫情，提升本集團防疫機制，為達公司營運不受影響之原則，以降低人員染疫風險、照護全體人員健康安全為宗旨，本集團於疫情嚴峻期間為本集團各級員工投保「防疫險」及「疫苗險」，並提供相同保障開放員工之眷屬承保，全心守護員工及員工家庭健康、平安抗疫。

■ 「防疫照顧假」

在全國三級警戒停學期間，使員工能安心照顧12歲以下兒童或國高中以下身心障礙子女，給予員工七天半薪之「防疫照顧假」。

■ 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。

3.2 員工發展與訓練

3.2.1 員工發展與訓練的重要性

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，會後利用課後問卷進行同仁學習評估機制，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：

■ 2020 年 e-learning 統計

課程類別	課程數 (門)	人次	課程人時數
新人訓練	15	832	682
金融課程	8	2,232	1,273
職能課程	39	12,720	10,557
管理課程	7	411	456
社交工程防制宣導	3	436	731
稽核查核缺失宣導	3	1,613	845
合計	75	18,244	14,544

註：上述數字為國票證券及國際票券合計數。

■ 教育訓練內容

(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，建立多元的學習管道包含：OJT、e-Learning 平台及實體課程等，致力於發展學習型組織。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，以利塑造為學習型組織；2020 年持續製作更新有關資安及個人資料保護法、自行查核、勞工安全衛生教育等相關線上課程，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，豐富個人視野。
- 2020 年 2x2 專題報告在新人的提案中更顯創意十足，以新世代的視角看新世界、發現潛在商機，演繹新經濟範疇。

2020 年「2x2 專題報告」教育訓練主題

文化視野



造紙的藝術

日本文化禮儀鑑賞

對決的勇氣 - 棒球

產業及 新濟趨勢



外送餐飲新革命

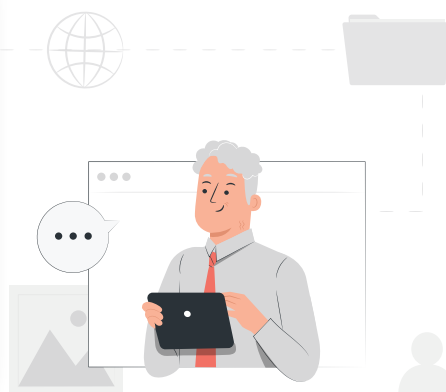
影音串流平台新時代

有線電視產業概況

太陽光電電站 - 材料探討

農業經濟新模式

一 國際票券為提升同仁對公司的向心力，使其深入了解集團及公司未來的策略發展及願景，進而產生吸引人才留任，期使人才穩定發展，2020年11月，邀請董事長及總經理與主管，及近四年新進同仁共37人進行「首長與新人座談會」，針對公司的業務面、管理制度及公司策略及未來藍圖等三個構面，與新進同仁進行雙向溝通，以幫助同仁更深入的了解個人的職涯與公司的未來發展。



首長與 新人座談



[國際票券共識營]

國際票券於 2020 年 9 月舉辦「2020 年主管共識營」，各部門正副主管共 46 人參加，本次共識營以「漁電共生、陸域風電」進行專題演說，並配合內部業務進行討論，包含：他免保交易、授信業務，以及利害關係人、稽核等內部控制議題，希望藉由公司聘請外部專家顧問，分享綠能授信的成功經驗，以期能擴展綠能盈餘，並激發新創意與商機。



3 實習計畫

- 2020 年因應 COVID-19 新冠肺炎疫情之因素，國際票券暫無參加校園徵才活動。為善盡企業社會責任，協助學生在企業環境應用所學，增加實務經驗與交流，透過學生實習計畫，進而培養公司未來潛在人才。近年來，國際票券每年提供實習機會，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提撥勞退，比照新進人員接受新人學程訓練等在職訓練。對於參與實習計畫的同學，國際票券承諾於畢業後或退役後一年內至國際票券服務，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畫的學生而言，有機會將所學金融知識應用於實務，是非常寶貴的學習經驗，對國票金控集團的業務也有更進一步的認識，可成為學生未來畢業後就業的基石。
- 2020 年度國際票券共招募 1 位實習生，於資訊部門實習。

(二) 國票證券

1 線上學習課程

- 國票證券自 2012 年起開始導入「人才發展品質管理系統」(Talent Quality-management 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，且兩度獲得銅牌獎之肯定。
- 國票證券於 2009 年正式導入數位學習，並於 2019 年規劃導入新數位學習系統，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。
- 另新進人員訓練為數位課程 10 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、風險管理及防制洗錢等，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。

2 國票證券主管共識營

- 國票證券於 2020 年 11/20-11/21 舉辦兩天一夜主管共識營活動，主要目的為藉由業務分享及績效競賽互動，讓經理人展現各業務經營狀況及未來展望，藉以提升經理人各項經營能力。

3.2.3 教育訓練時數

A. 外部訓練

單位：小時

公司	管理職		非管理職		時數是否與外部機構勾稽 e.g. 金融研訓院、證基會等	時數可否與年報勾稽
	男	女	男	女		
	時數	時數	時數	時數		
國票金控	108	27	132	363.5		
國際票券	990.5	213.5	1,118.5	905	研訓院	
國票證券	589	384	3,253	5,834	是	是
國票創投	3	9.5	13	13	是	是
國票投顧	0	16	133	104		
國票期貨	45.5	55	191.5	99		
總計	1,736.0	705.0	4,911.0	7,318.5		

註 1：國際票券所統計之訓練時數係以全部外訓時數提列。

註 2：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	13	3.5	24.5	31
國際票券	501.36	65.66	1,316.23	897.88
國票證券	405.5	302.5	13,216.5	22,384
國票創投	0	1.5	0	1.5
國票投顧	30	20	132	114
國票期貨	38	26	176	143
總計	987.9	419.2	14,865.2	23,571

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。

C. 國票金控集團教育訓練統計 (內部訓練 + 外部訓練)

單位：小時

國票金控集團	管理職		非管理職	
	男	女	男	女
	時數	時數	時數	時數
國票金控總時數	121	30.5	156.5	394.5
國際票券總時數	1,491.86	279.16	1,188.5	1,802.88
國票證券總時數	994.5	686.5	16,469.5	28,217.5
國票創投總時數	3	11	13	14.5
國票投顧總時數	30	36	265	218
國票期貨總時數	83.5	81	367.5	242
集團總時數	2,723.86	1,124.16	19,776.23	30,889.38
集團平均時數	453.98	187.36	3,296.04	5,148.23

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。

2020 年防制洗錢及打擊資恐之教育訓練

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
國票金控	12	12	0	69
國際票券	405	69	297	204
國票證券	308	198	322	630
國票創投	-	-	-	-
國票投顧	21	40	24	20
國票期貨	50	40	176	143
總計	796	359	819	1,066

取得研習證書人數



3.2.4 員工績效管理

公司名稱	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





CHAPTER 4

— 社會共融

- 4.1 普惠金融
- 4.2 國票社會福利慈善基金會
- 4.3 集團公益活動

社會共融

聯合國永續發展目標 (SDGs)	2020 年永續績效
 <p>1 消除貧窮</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 提供弱勢族群到府開戶服務，使弱勢族群亦享有金融服務。 ▶ 提供身心障礙友善措施，如於官網提供無障礙金融環境，使更多人可享有金融服務。
 <p>2 消除飢餓</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 2015 年起持續進行村里平安箱友善計劃，將公司每月之祭祀物資，包含米、油、罐頭、乾糧及調味料等民生必需品轉贈予弱勢家庭、獨居長者及低收入戶等。
 <p>4 教育品質</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 提供 8 所偏鄉中小學跨領域英文學習教材及課程，彌補城鄉學習資源差距。

4.1 普惠金融

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。

聯合國普惠金融倡議 (UNSGSA) 於 2013 年 4 月指出：「普惠金融是經濟成長、創造就業機會及社會發展的驅動者或加速器」。

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。

金管會為推動普惠金融，減少貧富差距、促進社會公平與實現包容性成長，在政策規劃執行上均接軌國際，同時鼓勵金融業推出符合社會各界或不同族群需要及量身訂做之多元金融商品及服務，並強化國人金融素養及善用金融服務，提升生活品質，期以形塑「以人為本」的金融體系，促進社會公眾福祉。

金管會將普惠金融分為 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。

4.1.1 促進金融知識提升及推動作為

國票金控 2020 年分別贊助臺灣財務金融學會活動 10 萬元、中華民國股權投資學會投資臺灣高峰論壇活動 15 萬元、北威論壇國際學術交流 18 萬元、兩岸企業家峰會業務經費 10 萬元及桃園企業聯合會促進產經交流，集團贊助金融知識推廣活動合計共 57 萬元。

1 國票金控於 2020 年贊助金融知識推廣活動為「2020 臺灣財務金融學會年會暨國際研討會」，活動內容說如下：

日期：臺灣財務金融學會與臺灣大學財務金融學系於 2020 年 5 月 22 日 ~23 日二日舉辦「2020 臺灣財務金融學會年會暨國際研討會」

地點：國立暨南國際大學管理學院 (南投縣埔里鎮大學路 1 號)

研討會主題：年度主題「財務金融研究之新議題與趨勢」。

2 本次研討會特色：

一 邀請華盛頓大學 Ran Duchin 教授及著名學者 Ghon Rhee 來臺進行學術專題演講 學術講座，與國內學者進行學術交流與討論；安排國內學者向 Ran Duchin 請益及強化國內學術論文品質。

二 邀請頂尖學者參與及由財金菁英學者擔任主講人，演講內容將針對健全國內財務金融制度與提升臺灣國際競爭力深入頗析，並提出適當見解，擴大研討會國際化程度。

三 設置論文獎、補助獲獎者參與國際頂尖財務年會 (AFA、WFA、EFA)，鼓勵學者進修、擴大視野及國際交流，培養學術界人才。

四 安排實務講座，促進產官學界交流與合作。

5.1 演講成果
專題演講 1：
主講人：Dr. Ran Duchin (Professor of Finance and Business Economics, William A. Fowler Endowed Professor, Foster School of Business, University of Washington, USA)
主持人：Robin K. Chou (Professor and Vice Dean, National Chengchi University)
主題：New Issues and Trends in Finance Research



3 「2020 臺灣財務金融學會年會暨國際研討會」重要內容：

- 一 本次研討會成功促進國際學術交流，不僅邀請到 Professor Ran Duchin (University of Washington) 擔任 Keynote Speaker，同時邀請多位知名學者依同來分享其近期研究，讓國內外學者可以零距離與國際接軌。

本年度參加論文投稿者相當踴躍，投稿件數達 107 篇學術論文，最後共 63 篇學術論文在年會中發表。



- 二 此次研討會共計 730 位頂尖財金學者、業界高階主管及菁英、傑出企業家參與盛會。並舉行以下重要發表及討論：

- 2 場專題演講

- 「財務金融研究之新議題與趨勢」

- 「臺灣 Fintech 沙盒實驗及試行案例分享」

- 三場實務講座

- 「Python 量化投資運用」

- 「FT 應用場景與創新」

- 「財富管理智能化與永續投資新趨勢」

- 三場學術講座

- 「科技部申請程序與注意事項之分享」

- 「The Value of shareholder perks : Evidence from Japan」

- 「How to pick up Ideas or How to survive in Journal Reviews」

- 十八場學術發表

學術講座 III :

主講人：Dr. Ran Duchin (Professor of Finance and Business Economics, William A. Fowler Endowed Professor, Foster School of Business, University of Washington, USA)
主持人：Yanzhi Wang (Professor, Department of Finance, National Taiwan University)
主題：How to Pick Up Ideas or How to Survive in Journal Reviews



4 「2020 臺灣財務金融學會年會暨國際研討會」重要成果：

- 積極朝向頂尖學術研究之發表。
- 隨時掌握當前重要金融議題與趨勢，研究契合當前發展之主題，成果將更具學術與實務貢獻。
- 金融科技、財富管理智能化仍為當前發展的趨勢，產官學界需持續重視。
- 鼓勵財務金融學術研究風氣，提昇國內研究能量與學術水準。
- 提供金融業者管理策略、經營績效與操作表現之實務交流經驗與完善建議。
- 建立財務金融產官學界溝通之橋梁，藉由交換意見與經驗分享，為健全國內財務金融制度與提昇臺灣國際競爭力提出建議。
- 拓展財金研究層面，連結當前主流財金議題並積極推動產學合作，提升產業競爭力以及促進產學合一。



▲ 講座成果

學術講座 1：
主講人：Yehning Chen (Professor, Department of Finance, National Taiwan University)
主持人：Chien-I.ang Chen (Distinguished Professor and Dean, College of Management, National Chi Nan University)
主題：Notes for MOST Research Grant Application



由於本公司長期關注金融議題，配合本次大會主題與本公司發展金融科技的內部研議之議題相關，贊助研討會費用新臺幣 10 萬元整。

(以上內容引用及摘錄自「2020 臺灣財務金融學會年會暨國際研討會結案報告」)

■ 2020 年集團主辦金融知識推廣活動

國票金控為能提高資訊揭露的透明度，讓社會投資大眾及關注本公司之法人充分瞭解公司之營運概況，分別於 2020 年度的 5 月、7 月及 11 月份辦理三次法人說明會，總參與人數約 250 人次。

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，2020 年共舉辦 338 場講座，主題包括 2020 年第四季臺股展望、逐筆交易新制宣導等內容，總參與人數約 28,614 人次。

國票期貨將每日盤勢分析報告置於官網及手機 APP、建立影音學習平臺，以利社群經營及客戶教育，發送電子報予同意收受資訊之客戶，並於主流報章媒體曝光，提升國票期貨的能見度，以專業的服務經營客戶。

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，2020 年共舉辦 33 場投資巡迴講座，針對分公司客戶進行臺股金融知識之推廣，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。

國票金控 2020 年 11 月受邀舉辦法人說明會



▲法說會入場指引



▲國票金控營運說明



▲法說會佈置



▲法說會盛況



▲受邀舉辦法人說明會



▲國票金控董事長魏啟林親自主持法說會

國票證券講座

2020年6月17日

南港分公司講座

南坎分公司講座



2020年6月18日

敦北分公司講座

臺南分公司講座



2020年6月19日

臺中分公司講座



2020年7月1日

中和分公司講座

和平分公司講座



2020年7月2日

天祥分公司講座





2020年7月9日

嘉義分公司講座



2020年7月15日

大同分公司講座



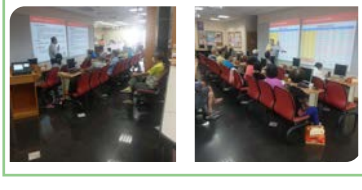
2020年9月10日

內壢分公司講座



2020年9月24日

新莊分公司講座



2020年9月25日

彰化分公司講座



2020年10月14日

九鼎分公司講座



2020年10月15日

南科分公司講座



國票證券2020年度金融文宣活動集錦



開戶其實可以很簡單

分戶帳戶 豪禮相贈
開戶抽3C家電 成交再拿購物金

2020/4/1 - 2020/6/30

有關「證券分戶帳戶」
開戶客戶辦理證券開戶(證券交易戶)後，本公司並將為一併開戶客戶辦理之虛擬帳戶，客戶得知開戶資訊以本人親身之銀行帳戶匯款至分戶帳戶辦理交割，不開戶外無立匯款至該虛擬帳戶。

活動期間：2020年4月1日起至2020年6月30日止 | **活動對象：開單證券客戶(一般自然人不含98員工)**

開分戶贈送禮券 (贈禮戶)

活動期間完成開立「分戶帳戶」(贈戶/贈戶加贈)，可獲得「3C家電禮券」抽獎機會。

iPhone 11 Pro 84G 12 **2x**
Dyson V11 Absolute 無線吸塵器 **2x**
Dyson Supersonic 吹風機 **4x**

入金成交再送購物金

活動期間分戶購買入金金額達20萬元或成交一筆單參單(不含零單)，再獲得全家電子購物金200元(限單額300元)

100元 **300元** **200元**

詳細活動辦法及注意事項請洽國票證券綜合證券分公司各處 國票證券官網http://www.gib.com.tw 或可搜尋關鍵字「10年金牌證券獎章活動」



出借股票賺利息
禮券GOGORO雙重送

2020/7/1 - 2020/9/30

開戶送 活動期間完成開立「證券帳戶」(線上/臨櫃)，獲得全家電子購物金100元(限單額600元)

出借送 活動期間每日成功出借「熱門標的」股，達10張或出借單日成交價金達100萬，獲得全家電子購物金300元(限單額300元)

加碼抽大獎 抽獎機會雙倍送
●活動期間每日成功出借「熱門標的」股，達10張，獲得1個抽獎機會。
●活動期間出借「熱門標的」股，每日成交價金達100萬，獲得1個抽獎機會。出借單日成交價金達200萬，獲加倍抽獎。在此期間，最多可抽10個抽獎機會。出借越多，機會越多。活動結束後，抽出「GoGoRo2 plus 電動機車」幸運得主2名!(市價80,980/台)

詳細活動辦法及注意事項請洽國票證券綜合證券分公司各處 國票證券官網http://www.gib.com.tw 或可搜尋關鍵字「10年金牌證券獎章活動」



出借股票賺利息
禮券GOGORO雙重送

2020/7/1 - 2020/9/30

詳細活動辦法及注意事項請洽國票證券綜合證券分公司各處 國票證券官網http://www.gib.com.tw 或可搜尋關鍵字「10年金牌證券獎章活動」



開戶其實可以很簡單

分戶帳戶 豪禮相贈
開戶抽3C家電 成交再拿購物金

2020/4/1 - 2020/6/30

詳細活動辦法及注意事項請洽國票證券綜合證券分公司各處 國票證券官網http://www.gib.com.tw 或可搜尋關鍵字「10年金牌證券獎章活動」



4.1.2 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

➤ 建置行動裝置 APP 及網站

行動裝置為市場潮流趨勢，為持續提升行動平臺電子比率，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，俾利聽障人士及啞啞。



The banner features a woman in a white sleeveless top wearing a headset, smiling. To her right is a globe. The background is a light brown color with a faint world map. The text is in Chinese and English.

國票期貨聯絡客服
Contact Us

聯絡客服
請輸入您的資料，我們將與您聯絡。
或直接電洽客服專線：

02-2768-3998#656
(服務時間：周一 ~ 周五 8:00am ~ 4:30pm)

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。

4.1.3 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



國票慈善基金會網址：<https://ibfc.org.tw/>

4.2.1 國票慈善基金會年度公益成果

■ 基金會緣起、宗旨、主要工作項目與服務對象

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，2020 年度已辦理慈善福利事業捐助，共計新臺幣 295 萬餘元。最近三年捐助情形如下：

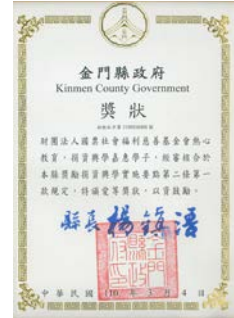
項目	2018 年度		2019 年度		2020 年度	
	捐助金額 (元)	受惠人次	捐助金額 (元)	受惠人次	捐助金額 (元)	受惠人次
老人福利	500,000	362	770,000	836	791,200	7,333
兒童福利	300,000	110	678,000	636	616,311	220
貧困、身心障礙醫療服務	539,760	1,808	918,590	512	682,756	151
急難救助	1,627,535	125	90,000	5	30,000	1
青少年福利	859,422	213	985,000	257	833,560	852
合計	3,826,717	2,618	3,441,590	2,246	2,953,827	8,557

4.2.2 國票慈善基金會年度公益成果

提供偏鄉小學跨領域英文學習教材及課程，彌補城鄉學習資源差距

由於部分學校弱勢家庭比例高，家庭功能普遍低落，僅止於提供孩子的飲食及讓孩子接受基本教育，並無法提供較佳之教育環境與資源。這些弱勢孩童的教育幾乎完全仰賴學校，但是部分學校的教學資源相對匱乏，需要有善心人士或企業團體協助，才能讓這些孩子有機會用教育翻轉人生。

2020年經評估學校及出版商提案，認為本案具有引導學生學習方向，開發學生學習潛能之功效，爰贊助經費提供跨領域英文學習教材及課程。本年接受贊助之學校如下：屏東縣霧臺鄉霧臺國民小學、金門縣金沙鎮安瀾國民小學、金門縣金湖鎮正義國民小學、金門縣烈嶼鄉上岐國民小學、南投縣埔里鎮忠孝國民小學、南投縣魚池鄉新城國民小學、高雄市獅甲國民中學、苗栗縣造橋鄉龍昇國民小學。



金門縣政府獎狀



萬華視障生活重建中心暨社區工坊 - 購置「視覺障礙輔具」

目前視覺障礙輔具大多數均需仰賴廠商從國外進口，費用較為昂貴，成為社福團體沉重的經費負擔。2020年社團法人臺北市視障者家長協會接受臺北市政府社會局委託，承辦了全臺第一家專門扶持視障者及視多障者的服務中心「萬華視障生活重建中心暨社區工坊」，經由生活重建中心協助訓練視力中途受損者回復日常生活能力。惟部分建置經費尚需自籌，因此提案尋求財團法人國票社會福利慈善基金會之贊助。

經往返討論及評估，基金會對「視覺障礙輔具」之項目提供捐助。「視覺障礙輔具」係視障者在接受重建服務的過程中，學習以其他感官知覺輔助或取代視覺所需的重要工具。視覺障礙輔具可依照使用者的需求發揮不同的功能，如圖像及文字可依照使用者的視力程度，以不同倍率的形式放大、強化顏色對比、或以聽覺取代視覺，具備語音功能的特殊輔具...等。本基金會透過捐助「視覺障礙輔具」，能盡早讓視障者透過生活重建重返社會，使依賴者成為生產者，對個人、家庭及整體社會環境均有正面的影響。

「萬華視障生活重建中心暨社區工坊」經過一年的籌備與修繕，已於 2020 年 12 月 28 日正式開幕營運，為視力中途受損者日常生活能力之回復，提供有效之訓練場所與輔具。

2020.12.28 萬華視障中心開幕典禮



▲ 執行長與柯市長同臺同框



▲ 視障中心感謝銘牌



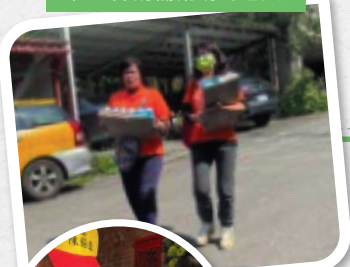
■ 捐助 2021「美夢成真」獨居弱勢長輩早餐暨餐食資助計劃

為關注弱勢老人生活議題，關懷老人福利，本年與弘道老人福利基金會合作，贊助其提案執行之弱勢長輩早餐資助計劃部分經費，提供個人化早餐暨餐食服務，鑒於較少社福機構關注弱勢長輩早餐，本方案可略為彌補社福體系未及之處，協助降低弱勢長輩失能之風險，並透過送餐與弱勢長者接觸與交流，給予及時的關懷。

本計畫服務對象為在新北市、桃園市志工站服務長者有早餐暨餐食需要者近 84~100 位，由志工事先依服務對象之體況（生理 / 心理）、家庭支持狀況，訂定服務模式：外出商家（自行 / 陪伴） / 送餐 / 需餵或灌食，並據以落實執行。



社工探訪需幫助的老人



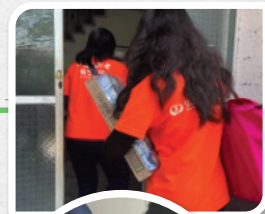
三峽潘阿公

社工攜帶物資濟助



三峽朱阿公

社工搬運物資濟助



三峽阿龍阿公

4.3 集團公益活動

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，2020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，2020年全年總受贈戶數為73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。




國際票券於2020年以100,000元贊助購買公益團體「社團法人臺北市視障者家長協會」製作之「點字桌曆」共計400份，讓客戶感受由視障團體對社會的感謝與祝福，同時推廣公益機構服務弱勢族群之成效。



附 錄

附錄 1 環境績效

聯合國永續發展目標 (SDGs)	2020 年永續績效
	<ul style="list-style-type: none">▶ 年度用電密集度為 0.64 度 / 仟元淨收益，較 2013 年減少 61.21%。▶ 國票金控集團年度之溫室氣體排放量較 2013 年減少 21.23%。

環境保護是企業社會責任重要的一環，鑒於全球綠色脈動之新浪潮，金融業雖屬於低污染的產業，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於匱乏的未來。

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。

2020 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 4,171,022 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 ($\text{kgCO}_2\text{e}/$ 仟元淨收益) 應較 2013 年 (設定為比較基準年) 減少 10% 以上。



2020 年國票金控集團之電力密集度為 0.64 度 / 仟元淨收益，較 2013 年（設定為比較基準年）減少 61.16%；公務車耗用汽油的用油密集度為 0.0068 公升 / 仟元淨收益，隨著集團子公司營運業務量增加，故較 2013 年增加 28.38%；自來水使用密集度為 0.0037，較 2013 年減少 56.30%；溫室氣體排放之碳排放量約 2,940,012 (kgCO₂e)，排放強度為 0.3431 (kgCO₂e/ 仟元淨收益)，較 2013 年減少達 21.23%，能源減量成效卓著，主要節能減碳措施如下：

■ 節電措施

➤ 照明：

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 集團內均視需要更換節能 LED 燈具，節能省電。

➤ 空調：

- 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。
- 調高空調溫度，室內維持 26°C，並控管加班之空調用電申請。
- 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。
- 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。
- 部分分公司使用氣冷式主機空調。

■ 節油措施

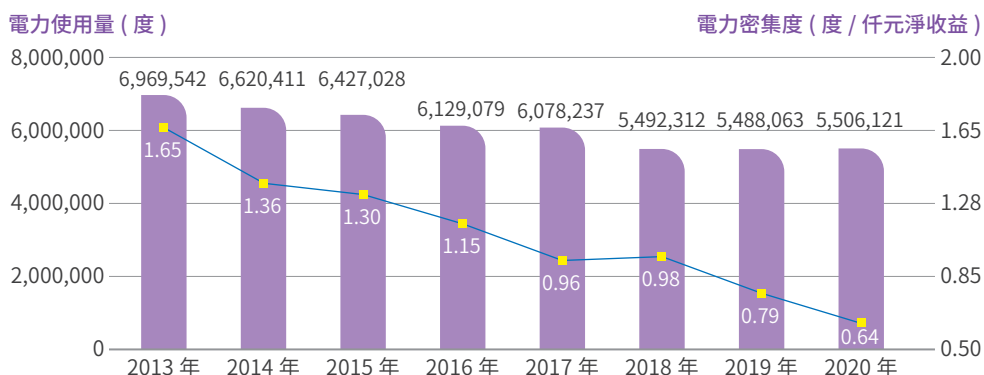
- 宣導同仁出差採共乘方式或搭乘大眾運輸工具。
- 公務車使用由管理單位統一管理，靈活運用，設簿登記，避免閒置；管理單位適當評估車輛，隨時檢查耗油量與駕駛里程是否合理，期能提高使用效率及貫徹節約能源之目標。

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，華頓投信已非為國票金控關係企業報告主體，為求各年度比較一致性，2019 年及 2020 年已排除華頓投信之數據。

茲將 2020 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：

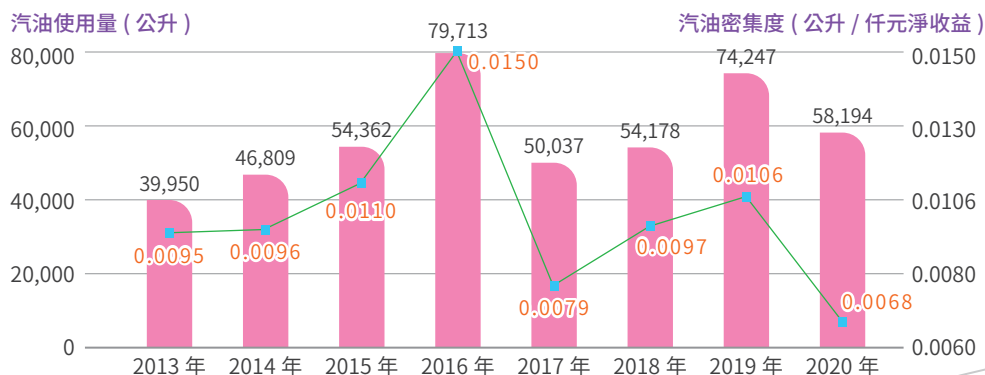
■ 節能績效

國票金控集團 2020 年在節約空調措施與照明系統等節電措施下，總耗電量為 5,506,121 度，用電密集度為 0.64 度 / 仟元淨收益，較 2013 年度減少 61.23%。



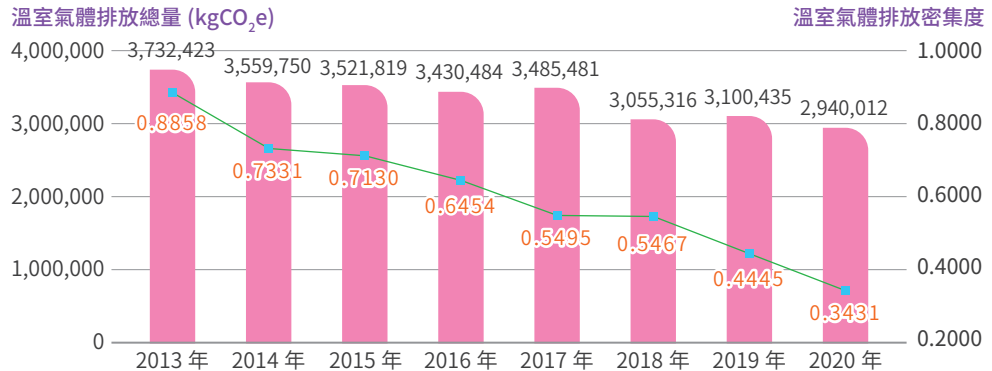
■ 節油績效

2020 年度汽油總採購金額為 1,284,914 元，依據經濟部能源局公告之 2020 年度 95 無鉛汽油牌價（每公升 22.08 元）推估 2020 年度汽油使用量為 58,194 公升，汽油密集度為 0.0068 公升 / 仟元淨收益，2020 年之汽油使用量較 2019 年減少，主要係因為 2019 年爆發世界性之 COVID-19 新冠肺炎疫情所影響，國際原油需求量及價格下跌，各公司為防疫風險，推展業務儘量以電話或視訊聯繫，致減少車輛出勤或出差。依據統計 2020 年汽油密集度較 2019 年度下降，主係 COVID-19 新冠肺炎疫情所影響。

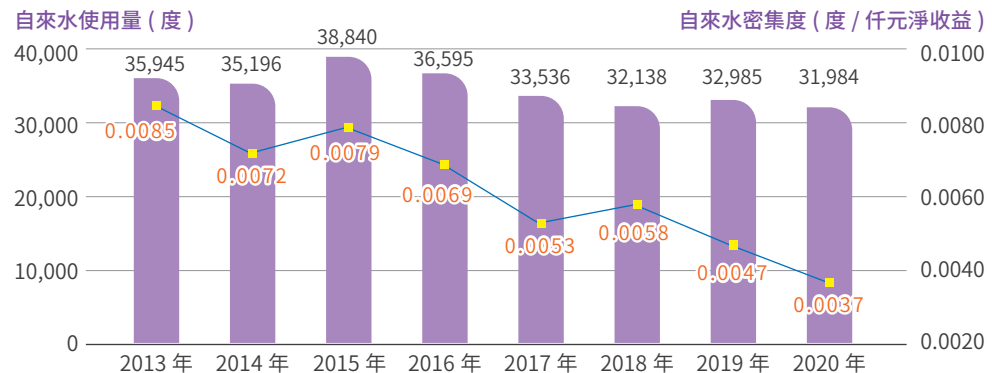


溫室氣體排放量

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 2020 年度之溫室氣體排放量約 2,940,012kgCO₂e，較 2013 年減少 21.23%；2020 年度溫室氣體排放之碳排放量排放強度為 0.3431（kgCO₂e/千元淨收益）。



註：2020 年度電力排碳係數（kgCO₂e/度）為 0.509。



節水績效

國票金控集團之用水係以民生用水為主，2020 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，經統計國票金控集團 2020 年度自來水使用量為 31,984 度，自來水密集度為 0.0037（度/千元淨收益），相較 2013 年度大幅降低 56.3%。

國票金控近年來持續秉持「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，以實際行動響應綠色生活，鼓勵同仁一起環保愛地球，並於 2019 年榮獲台北市政府頒布感謝狀。



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 21012696 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 2020 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 2020 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 2020 年度企業社會責任報告書第 104 頁至 105 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，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
110208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 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: + 886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



此報告不對 2020 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 紀淑梅 紀淑梅



中華民國 110 年 9 月 17 日

Independent Limited Assurance Report

To IBF Financial Holdings Co., Ltd.:

We have been engaged by IBF Financial Holdings Co., Ltd. (“the Company”) to perform assurance procedures on the sustainability performance information identified by the Company and reported in the 2020 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 Matter Assured” on page 104 and page 105 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” 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), and the relevant internal controls 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, and inspection 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

Chi, Shu-Mei
Partner
September 17, 2021

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 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			
GRI 102 : 一般揭露	102-1 組織的名稱	1.1.1 公司基本資訊	15
	102-2 活動、品牌、產品與服務	1.1.1 公司基本資訊	15-16
	102-3 總部位置	1.1.1 公司基本資訊	15
	102-4 營運據點	1.1.1 公司基本資訊	16
	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	15-16
	102-7 組織規模	1.1.1 公司基本資訊 1.2.2 經營實績	15-16 21
	102-8 員工與其他工作者的資訊	3.1.2 人力結構	62
	102-9 供應鏈	1.5.3 供應商管理準則	33
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	關於本報告書 1.1.2 重要大事紀	2 17
	102-11 預警原則或方針	1.4.2 風險管理組織架構與政策 1.4.3 風險管理程序 1.4.4 風險管理機制運作	28-29 30 30
	102-12 外部倡議	1.1.3 參與外部組織	19
	102-13 公協會的會員資格	1.1.3 參與外部組織	18-19
	102-14 決策者的聲明	國票金控的信念與承諾	4-5
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	1.5.2 道德行為規範	32
	102-18 治理結構	1.3.2 公司治理架構與政策	23
	102-40 利害關係人團體	利害關係人議合與重大議題分析	7
	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	7
	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	10

GRI 準則	揭露項目	對應章節及說明	頁碼
GRI 102 : 一般揭露	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	10
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	2
		1.1.1 公司基本資訊	15
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	2
	102-47 重大主題表列	利害關係人議合與重大議題分析	9
	102-48 資訊重編	無資訊重編之情事	
	102-49 報導改變	無報導改變之情事	
	102-50 報導期間	關於本報告書	2
	102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書	2
	102-52 報導週期	關於本報告書	2
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	2
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	2
	102-55 GRI 內容索引	附錄 GRI Standard 2016 指標索引表	100
	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	2 96-97
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	9
		1.4.1 風險管理重要性	28
	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	28-29
1.4.3 風險管理程序		30	
	103-3 管理方針的評估	1.4.4 風險管理機制運作	30
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	28-29
		1.4.3 風險管理程序	30
		1.4.4 風險管理機制運作	30

GRI 準則	揭露項目	對應章節及說明	頁碼
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 經營策略及成果	9 20
	103-2 管理方針與其組成部分	1.2.1 經營策略及成果	20
	103-3 管理方針的評估	1.2.2 經營實績	21
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	21
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	9 43
	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 2.1.3 個人資料保護及隱私保護推動作為與成效	44 44
	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	44
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	2.1.5 2020 年度個資事件及因應措施	44
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	9 22
	103-2 管理方針及其要素	1.3.2 公司治理架構與政策	22-23
	103-3 管理方針的評估	1.3.4 董事會	26
GRI 102 : 一般揭露	102-18 治理結構	1.3.2 公司治理架構與政策	23
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	9 32
	103-2 管理方針及其要素	1.5.1 誠信文化重要性 1.5.2 道德行為規範	32 32

GRI 準則	揭露項目	對應章節及說明	頁碼
GRI 103 : 管理方針	103-3 管理方針的評估	1.3.5 內部控制與稽核	28
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	32
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	9
		2.2.1 資訊安全重要性	45
	103-2 管理方針及其要素	2.2.2 資訊安全政策與負責單位	45
		2.2.3 資安建置投入與資安教育訓練	45
2.2.4 強化資安系統方式		46	
103-3 管理方針的評估	2.2.5 提升資安行動	47	
	2.2.1 資訊安全重要性	45	
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	2.1.5 2020 年度個資事件及因應措施	44
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	9
		2.4.1 數位金融重要性	50
	103-2 管理方針及其要素	2.4.2 數位金融政策	50
2.4.3 數位金融推動作為與成效		50-53	
103-3 管理方針的評估	2.4.3 數位金融推動作為與成效	53	
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	9
		3.1.1 員工權益與福利的重要性	61
	103-2 管理方針及其要素	3.1.3 員工權益與福利政策	64
103-3 管理方針的評估	3.1.4 員工權益與福利推動作為與成效	65	
GRI 401 : 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	3.1.2 人力結構	63

GRI 準則	揭露項目	對應章節及說明	頁碼
--------	------	---------	----

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	9 34
	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 1.6.3 法規遵循及防制洗錢、打擊資恐推動作為與成效	34-35 35-38
	103-3 管理方針的評估	1.6.4 2020 年違反法規事件	38-39
GRI 419 : 社會經濟 法規遵循	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	1.6.4 2020 年違反法規事件	38-39

員工發展與訓練

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 3.2.1 員工發展與訓練的重要性	9 68
	103-2 管理方針及其要素	3.2.2 教育訓練政策與方案	68-72
	103-3 管理方針的評估	3.2.2 教育訓練政策與方案	68
GRI 404 : 訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	3.2.3 教育訓練時數	74

永續金融

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 2.5.1 永續金融政策	9 54
	103-2 管理方針及其要素	2.5.1 永續金融政策 2.5.2 永續金融推動作為及成效	54 54-59
	103-3 管理方針的評估	2.5.2 永續金融推動作為及成效	54



附錄 4 作業辦法第四條揭露事項

上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法第四條要求應加強揭露事項對照表

揭露項目	對應章節	頁碼
金融保險業應揭露企業在永續金融重大主題之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含各經營業務為創造社會效益或環境效益所設計之產品與服務。	2.5.2 永續金融推動作為及成效	54-59
	4.1.2 平等使用金融服務政策及推動	85-86
企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。	3.1.4 員工權益與福利推動作為與成效	65
企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	1.4.5 氣候變遷風險之因應	31



附錄 5 確信項目彙總表

編號 NO.	確信標的 Subject Matter	適用基準 Applicable Criteria	頁碼 Page
1	<p>國票證券 2020 年度電子式交易成交金額佔全年總成交交易金額之比率為 57.88%。</p> <p>The percentage in which transactions are completed electronically for IBF Securities Co., Ltd. in 2020 was 57.88% calculated based on total amount of transaction completed.</p>	<p>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 2020 年交易，並統計 2020 年度交易形式為電子式之成交金額。</p> <p>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 2020 年交易，並統計 2020 年度公司總成交金額。</p> <p>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)。比率係以確信查詢日(2021 年 7 月 26 日)之「證券商電子式每月成交名細查詢表」之 2020 年統計比率結果為基準。</p> <p>Numerator : The total amount (Note) of transaction completed electronically in 2020 as shown on the Taiwan Stock Exchange Corporation's website</p> <p>https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm.</p> <p>Denominator : The total amount (Note) of transaction completed in 2020 as shown on the Taiwan Stock Exchange Corporation's website</p> <p>https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm.</p> <p>Note :</p> <p>The electronic transaction refers to the orders placed via internet (including Application Programming Interface), phones and DMA (Direct Market Access). The calculation of the proportion are based on the inquiry results found on fieldwork day (July 26, 2021).</p>	53
2	<p>截至 2020 年 12 月 31 日，國際票券對符合「5+2」產業定義之放款對象之授信總額度為新台幣 869 億 5,030 萬元及總餘額為新台幣 417 億 5,080 萬元。</p> <p>As of December 31, 2020, International Bills Finance Corporation approved a total of NT\$86.95030 billion in loans that qualified as “5+2 Industrial Transformation Plan” and the outstanding loan balance was NT\$41.7508 billion.</p>	<p>截至 2020 年 12 月 31 日，國際票券提供符合金管會銀行局推動之「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案」中臚列之七種產業放款方案內容定義之放款對象之授信總額度及總餘額。七種產業為綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、國防產業、智慧機械、新農業及循環經濟新創重點產業。</p> <p>(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。</p> <p>Total loans approved by International Bills Finance Corporation and outstanding loan balance that qualified as the seven industries (Note) specified in the “5+2 Industrial Transformation Plan” initiated by the Executive Yuan on 31 December 2020. The 7 industries include Green Energy, Asia Silicon Valley, Biomedicine, National Defense, Smart Machinery, New Agriculture, and Circular Economy.</p> <p>Note :</p> <p>Some of the loan recipients are classified into multiple industries as it fulfils multiple industries definitions listed in the Financial Supervisory Commission document No 10530002720, “Rewarding Domestic Banks for New Key Industry Lending Programs”.</p>	54

編號 NO.	確信標的 Subject Matter	適用基準 Applicable Criteria	頁碼 Page
3	<p>截至 2020 年 12 月 31 日止，國際票券投資綠色債券包括環保與能源科技發展行業，累計金額為新台幣 1,599,999,937 元。</p> <p>As of December 31, 2020, the total amount invested by International Bills Finance Corporation in green bonds in environmental and energy technology industries was NT\$1,599,999,937.</p>	<p>截至 2020 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）。</p> <p>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第四條及第五條之規定並登錄於綠色債券發行資料平台。(2) 金額以帳列於 2020 年 12 月 31 日財務報告之綠色債券公允價值為基準。</p> <p>Total amount (Note 2) invested by International Bills Finance Corporation in green bonds which meets Taipei Exchange's (TPEX) green bond qualifications (Note 1) and was listed with bond information on green bond online platform by TPEX.</p> <p>Note：</p> <p>(1) The bonds meet the qualifications in Articles 4 and 5 of the Taipei Exchange Operational Directions for Green Bonds and disclosed by the Taipei Exchange on green bond online platform.</p> <p>(2) The amount is based on the fair value of the International Bills Finance Corporation's financial report on December 31, 2020.</p>	56
4	<p>2020 年間國票金控集團外部教育訓練總時數為 14,670.5 小時。</p> <p>The total number of external training hours completed by the Group's employees in 2020 were 14,670.5 hours.</p>	<p>依據國票金控集團各子公司（包括國票金控、國際票券、國票證券、國票創投、國票投顧及國票期貨）員工教育訓練辦法及外訓訓練紀錄，彙總國票金控集團員工於 2020 年間參與外部教育訓練之總時數。</p> <p>The total number of external training hours completed by IBF and its subsidiaries (including IBF Financial Holdings Co., Ltd., International Bills Finance Corp., IBF Securities Co., Ltd., IBF Venture Capital Co., Ltd., IBF Securities Investment Consulting Co., Ltd, IBF Futures Co., Ltd.) in 2020 were assured based on the employee training procedure and the external training records.</p>	73
5	<p>2020 年國票金控集團補助員工健康檢查費用總金額為新台幣 1,713,827 元及總人數為 157 人。</p> <p>The total amount of health examination expenses subsidized by IBF in 2020 was NT\$1,713,827 and the total number of employees benefited were 157.</p>	<p>依據國票金控集團各子公司（包括國票金控、國票票券、國票證券、國票創投（註）、國票投顧、國票期貨）員工健康檢查補助辦法及健檢補助紀錄，彙整國票金控集團於 2020 年補助員工健康檢查之總金額及總人數。</p> <p>The total amount of health examination expenses subsidized and the number of employees benefited in IBF Group in 2020 were calculated based on IBF and its subsidiaries' (including IBF Financial Holdings Co., Ltd., International Bills Finance Corp., IBF Securities Co., Ltd., IBF Venture Capital Co., Ltd., IBF Securities Investment Consulting Co., Ltd, IBF Futures Co., Ltd.) health examination records. The records were assured in accordance to health examination subsidy policies of IBF and its subsidiaries.</p>	66



國票金融控股公司
IBF FINANCIAL HOLDINGS