

2017 CSR REPORT

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



關於本報告書

本報告書以「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」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 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。

邊界與範疇

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

數據蒐集過程與量測計算方法

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

外部確信

本公司委任資誠聯合會計師事務所對本報告書部份資訊，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。

發行日期

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 2017 年 10 月，本次報告書發行日期為 2018 年 10 月。

意見回饋

國票金融控股股份有限公司行政處
電話：+886-2-2515-4567
電子郵件：
services@waterland-fin.com.tw

企業社會責任專區：

<http://www.waterland-fin.com.tw/public-welfare11.asp>



目錄 CONTENTS

	國票金控的信念與承諾	02
	利害關係人議合與重大議題分析	04
1	公司治理	12
2	金融服務	38
3	幸福職場	50
4	社會共融	62
	附錄	
	環境績效	78
	會計師有限確信報告	82
	GRI 指標索引表	86
	確信項目彙總表	90



國票金控的 信念與承諾

國票金融控股公司相信，金融業在國家及產業發展扮演重要角色，對於企業社會責任，除了應有相關的推動策略及行動方案，更應該發揮提昇社會正向價值影響力。因此，我們於 2015 年首次制定企業社會責任政策，審視對公司治理、永續環境、社會公益之實踐，秉持社會共利的人本理念，積極推動各項社會責任活動並響應聯合國「全球永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)」，在本報告書中揭露過去一年的執行成果。

過去一年雖然經營環境充滿挑戰和不確定性，但 2017 年國票金融控股公司再次超越自己，稅後盈餘較前一年度成長達 15.7%，創下連續三年獲利成長的優異表現，惟在營運佳績之際，我們仍警惕自我，要更加正視企業的經營風險，將企業的永續發展模式落實到營運面的各環節，帶給社會安定的力量。

近年來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。在全體同仁全力以赴下，國票金融控股公司成為「台灣公司治理 100 指數」成分股，2017 年證交所公司治理評鑑結果列為全體受評上市公司之 6% 至 20%，更在 2017 年「台灣金控公司整體經營績效評比」排名中大幅躍進。

面對數位金融科技崛起，國票金融控股公司響應政府發展金融科技 (FinTech) 政策，鼓勵各關係企業將電子化及金融科技創新技術，運用於公司業務以提升競爭力。子公司國際票券公司著眼於 AI 人工智慧可擴大客戶服務範圍與商機，提升數位金融競爭力，鼓勵同仁報考台灣人工智慧學校，持續擴展 AI 的運用與創新，轉化為盈餘成長的動能；子公司國票證券公司自 2017 年起推出首支服務類 APP「理財 e 管家」，讓投資人可以隨時隨地透過手機，輕鬆查詢台股大盤、市場新聞，還能線上簽署同意書、更改基本資料，一指即可完成，並自行開發透過 LINE 社群平台的開戶作業系統，輕鬆完成開戶相關流程，大大節省投資人寶貴的時間，真正貼近生活需求。

展望未來，為響應政府數位金融政策，我們將規劃申請設立網路銀行，期待拓展普惠金融的服務使命，提供全體消費者更多選擇，在持續接軌金融科技創新的同時，我們堅信「永續人才」是專業與創新服務的根基，國票金融控股公司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，2017 年國票金控集團教育訓練總時數為 46,228 小時，我們的培訓計劃從最基礎的公司誠信文化教育，到營運所需的專業知識，進而擴展至中長期的經營

管理能力，才能有效因應瞬息萬變的金融市場。除了精進同仁的核心職能，將經營成果與同仁共享，2018 年國票金融控股公司新增為臺灣證券交易所的「臺灣高薪 100 指數」成分股之一，肯定我們留任人才，照顧員工的努力。

環境保護面，鑒於全球綠色脈動之新浪潮，我們持續落實環境保護，積極推動節能減碳，2017 年總耗電量較 2012 年度減少 42.51%，自來水使用量相較 2012 年度大幅降低 41.11%，並以實際的行動響應綠色採購，落實綠色辦公室與綠色營運。此外，發展綠色金融已是全球金融業的共識，金融業在投資及放款是否呼應全球永續發展備受關注，國票金融控股公司落實綠色金融於投資文創、生技醫療、綠能研發、智慧科技等產業，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發展。

國票金融控股公司長期關注社會脈動及弱勢團體，同時，多年來持續透過「國票社會福利慈善基金會」，在老人安養服務、急難災害救助、醫療補助及青少年社會福利等方向，積極參與社會福利公益活動，如 2017 年認養偏鄉獨居長輩常年關懷服務，捐助台東地區「行動沐浴服務」計劃，協助改善獨居長輩與行動失能者生活品質。為培養偏鄉學童終身學習能力與習慣，我們認養新北市、苗栗縣、台東縣及雲林縣等地區偏遠中小學的「希望閱讀計劃」，讓偏鄉學童有更多學習機會，並提供視障學生資訊無障礙教育設備，增加明盲學童資訊交流互通，以提高學習資訊技能。總計 2017 年辦理社會福利事業，受惠人次已達 4,854 人，未來仍將透過集團員工查訪及社福單位橫向聯繫，發掘亟待幫助的社會弱勢人們，有效落實回饋社會的理念。

秉持「永續發展」與「社會共利」的理想，我們期許不僅在金融產業發揮正向的影響力，更希望積極推動各項社會責任活動，凝聚不斷前進的永續能量。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。我們每年將定期發布企業社會責任報告書，持續報告國票金融控股公司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



「誠懇相待、講求效率、領先創新」

「誠懇相待、講求效率、領先創新」一直是國票金控追求永續經營所堅持的態度，與股東、客戶、員工、同業，乃至社區居民往來，我們一律誠懇相待，注重各類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，我們持續地、默默地履行我們應該肩負的企業社會責任，希望能為國家及社會貢獻心力。

為了積極回應社會及利害關係人需求，國票金控集團於 2014 年正式將企業社會責任納入管理。我們期望透過正式管理企業社會責任議題，讓集團能妥善準備並回應各種風險與機會，在永續發展上走得長遠穩健。

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，2017 年我們係以 GRI Standard 主題為基礎，同時考量產業特性與同業情況，如數位金融創新、普惠金融、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：

- ◆ 落實公司治理。
- ◆ 發展永續環境。
- ◆ 維護社會公益。
- ◆ 加強企業社會責任資訊揭露。

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



利害關係人議合 與重大議題分析

- 鑑別利害關係人及 CSR 重大議題
- CSR 議題
- CSR 議題重大性分析
- CSR 重大議題邊界鑑別

鑑別利害關係人及 CSR 重大議題

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

CSR 議題

國票金控每兩年執行一次外部問卷調查，本年度根據 2016 年度鑑別結果，透過檢視外在環境是否有重大改變及國內外金融同業重大議題，評估是否需調整議題，經檢視後本年度議題鑑別結果與前一年度並無重大改變，我們依照重大議題趨勢微幅調整 2016 年問卷結果。

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

(1) 鑑別國票金控適用的 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 議題對公司的衝擊程度。

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

經由上述程序，完成 CSR 議題的重大性分析。

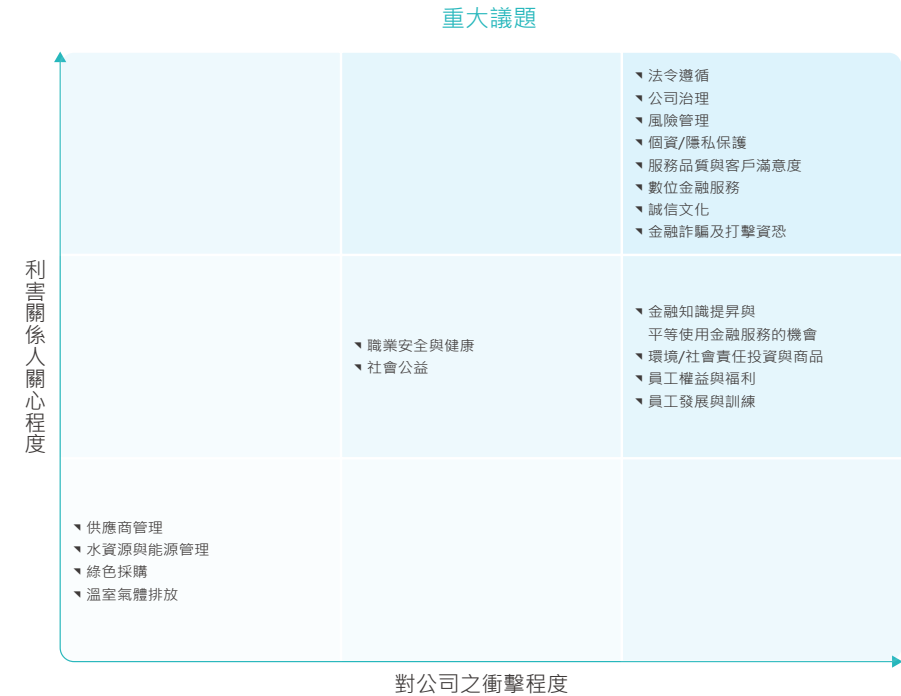
(3) 確證順序

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

(4) 檢視與審核企業社會責任報告書

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

CSR 議題重大性分析



CSR 重大議題邊界鑑別

重大議題	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
法令遵循	社會經濟法規遵循	√		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
服務品質與客戶滿意度	一般揭露	√	√	金融服務
數位金融服務	無	√	√	金融服務
員工權益與福利	勞雇關係	√		幸福職場
員工發展與訓練	訓練與教育	√		幸福職場
金融詐騙及打擊資恐	無	√		公司治理
金融知識提升與平等使用金融服務的機會	當地社區 (註 1)	√	√	社會共融
環境/社會責任投資與商品	產品組合 (註 1)	√	√	金融服務

註 1: 屬於 GRI G4 金融服務補充指引之考量面。

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 公司治理 個資 / 隱私保護 誠信文化 服務品質與客戶滿意度 	<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 數位金融服務 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 公司治理 誠信文化 個資 / 隱私保護 職業安全與健康 員工權益與福利 員工發展與訓練 服務品質與客戶滿意度 	<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"> 法規遵循 誠信文化 個資 / 隱私保護 服務品質與客戶滿意度 金融知識提升與平等使用金融服務的機會 風險管理 數位金融服務 環境 / 社會責任投資與商品 	<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"> 社會公益 誠信經營 金融知識提昇與平等使用金融服務的機會 	<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 金融詐騙及打擊資恐 經濟績效 	<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
SDG1 消除貧窮 	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。	<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
SDG2 消除飢餓 	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。	<ul style="list-style-type: none"> 國票社會福利慈善基金會 	<ul style="list-style-type: none"> 村里平安箱友善計畫
SDG3 健康與福祉 	<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"> 國票社會福利慈善基金會 	<ul style="list-style-type: none"> 關注醫學學術研究，捐贈「中華民國神經放射線醫學會」新臺幣 40 萬元整
SDG4 教育品質 	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。	<ul style="list-style-type: none"> 國票社會福利慈善基金會 	<ul style="list-style-type: none"> 偏鄉學校多元學習教育

SDG	與國票金相關之目標	對應章節	國票金策略與作法
SDG5 性別平等 	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。	<ul style="list-style-type: none"> 員工權益與福利 	<ul style="list-style-type: none"> 男女同工同酬
SDG7 可負擔能源 	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。	<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
SDG8 就業與經濟成長 	<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 國票社會福利慈善基金會 員工權益與福利 	<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
SDG10 減少不平等 	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。	<ul style="list-style-type: none"> 員工權益與福利 	<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、負擔得起、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。	<ul style="list-style-type: none"> 環境 / 社會責任投資與商品 	<ul style="list-style-type: none"> 主辦台灣高鐵聯合承銷案

SDG	與國票金相關之目標	對應章節	國票金策略與作法
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。	<ul style="list-style-type: none"> 環境 / 社會責任投資與商品 	<ul style="list-style-type: none"> 投資及融資新創 5+2 產業
SDG16 和平與正義制度 	<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>	<ul style="list-style-type: none"> 金融詐騙及打擊資恐 	<ul style="list-style-type: none"> 訂定防制洗錢及打擊資恐作業辦法 設立專責主管及人員



1

公司治理

- 1.1 關於國票金
- 1.2 公司治理
- 1.3 風險管理
- 1.4 誠信文化
- 1.5 法令遵循
- 1.6 金融詐騙及打擊資恐

☆ 4席 設置4席獨立董事，優於法令要求

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	27,866,659千元
資產總額	269,872,731千元
員工人數	1450人(2017年12月底)
產業別	金融業
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」)定位以利基型投資銀行為發展型態，資源集中在票券、證券、投信、投顧、期貨與創投等相關事業之投資，朝向投資銀行發展。

▼ 國際票券金融股份有限公司

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

▼ 國票綜合證券股份有限公司

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

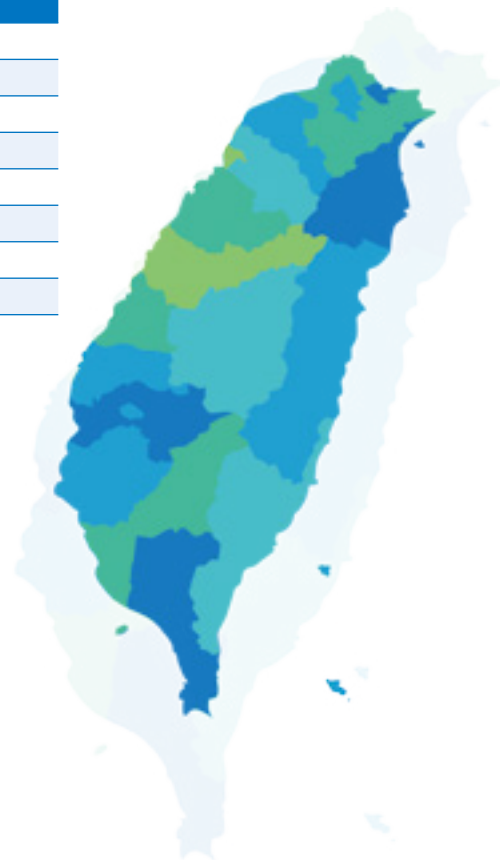
▼ 華頓證券投資信託股份有限公司^(註)

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

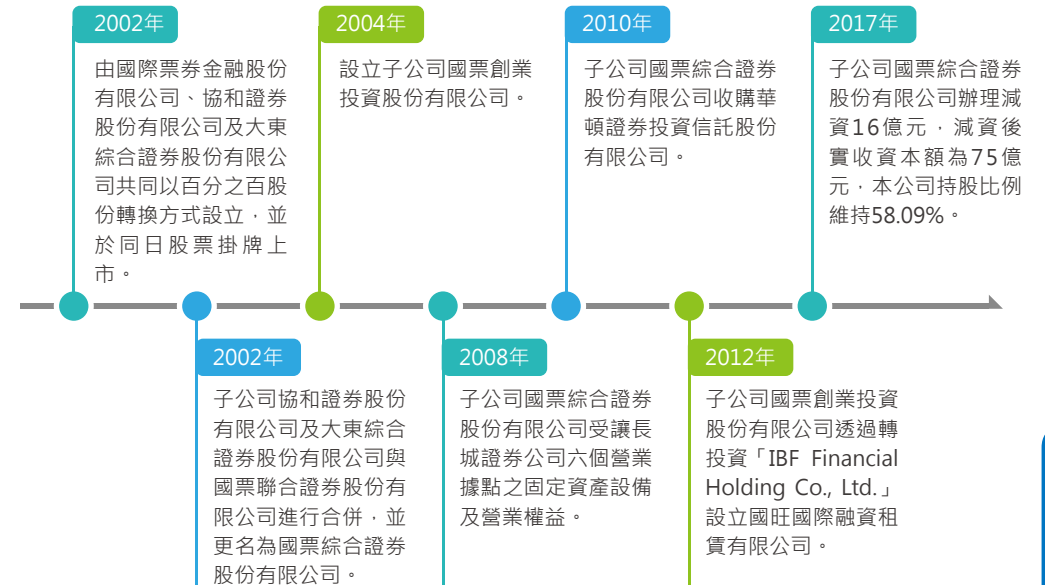
(註：該公司已於 2018 年 6 月 1 日變更中文名稱為國票華頓證券投資信託股份有限公司)

2017 年底 台灣據點數

2017 年底	台灣據點數
國票金控	1
國際票券	9
國票證券	25
國票創投	1
國票投顧	1
國票期貨	1
華頓投信	1
合計	39



1.1.2 重要大事紀



1.1.3 經營績效

項目	2015 年	2016 年	2017 年
淨 收 益	4,939,666	5,315,258	6,342,750
本 期 淨 利	1,594,546	2,198,615	2,543,816
員工平均收益額	3,411	3,623	4,189
員工平均獲利額	1,101	1,499	1,680
每股盈餘(元)	0.58	0.78	0.86
淨值報酬率(%)	4.69	6.33	7.17
純 益 率 (%)	32.28	41.36	40.11
納(退)稅金額	763,877	255,421	586,683
每股現金股利(元)	0.26	0.55	0.65
每股股票股利(元)	0.26	0.15	0.12
支付政府之稅款*	717,325	198,042	539,799

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

1.1.4 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	
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	
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
國票投顧	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	2000	定期參加會議	會員 3 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
國票期貨	中華民國期貨商業同業公會	1995	定期參加會議	理事 1 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(7 個委員會委員、一個委員會召集人、一個委員會副召集人)
	台灣期貨交易所	1997	定期參加會議	紀律委員會委員
	台灣金融服務業聯合總會	2015	定期參加會議	會員代表
華頓投信	證券投資信託暨顧問商業同業公會	2001	定期參加會議	會員 3 席
	中華民國退休基金協會	2014	定期參加會議	會員 3 席

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 公司治理

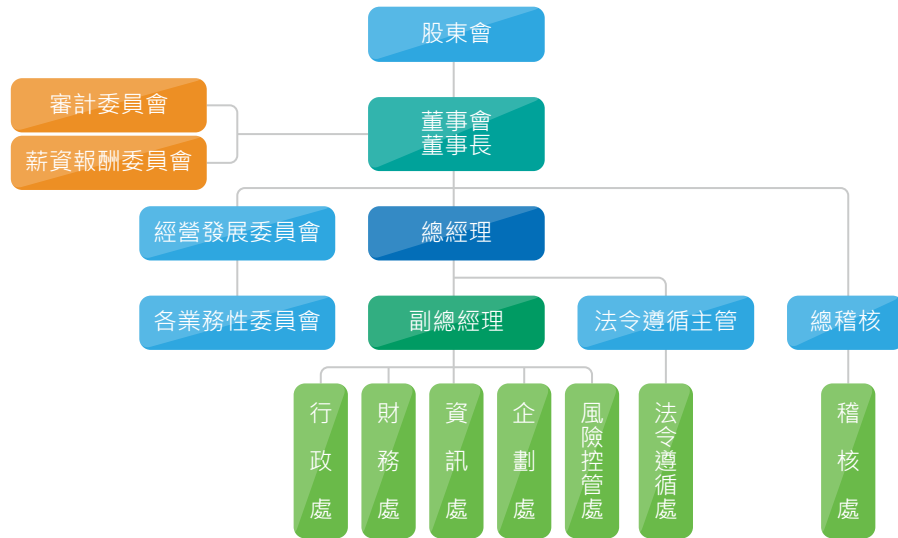
1.2.1 公司治理重要性

國票金控近年來致力提升公司治理成效，從各層面落實公司治理制度，包括維護股東權益、強化董事會運作、加強內部風險管理、提升資訊透明度，以及落實企業社會責任等各方面，與時俱進，以提昇公司治理效能。自證交所辦理公司治理評鑑以來，即積極參與評鑑，在第二屆評鑑結果列為前 6% 至前 20% 之公司，於 2017 年度更榮獲證交所第三屆公司治理評鑑前 5%，肯定國票金控 2016 年度在公司治理上之付出與努力。第四屆公司治理評鑑結果列為全體受評上市公司之 6% 至 20%，未來將評估設置專職公司治理人員，並持續加強英文資訊揭露，強化非財務性資訊之揭露品質，藉以提升公司治理效能。



公司治理架構圖

董事會是實質推動公司治理的決策層級，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，協助董事會履行其監督職責。各委員會的組織章程皆經董事會核准，各委員會並定期向董事會報告其活動和決議。



會議組織	報導層級	2017 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	12 次	92.30%
審計委員會	董事會	4 次	93.75%
薪資報酬委員會	董事會	3 次	100.00%
經營發展委員會	董事長	12 次	92.10%

1.2.2 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，2017 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，2017 年間董事會召開次數為 12 次，董事平均出席率 (不含委託出席) 達 92.30%，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

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 60 歲，年齡分布為 41~50 歲 3 位、51~60 歲 3 位、61~70 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如下表：

董事姓名	多元化核心							
	性別	營運判斷能力	會計及財務分析能力	經營管理能力	危機處理能力	產業知識	國際市場觀	法律背景
魏啟林	男	○	○	○	○	○	○	○
吳瑛	女	○	○	○	○	○	○	○
洪三雄	男	○	○	○	○	○	○	○
龔金源	男	○	○	○	○	○	○	○
戴燈山	男	○	○	○	○	○	○	○
陳冠舟	男	○	○	○	○	○	○	○
陳正林	男	○	○	○	○	○	○	○
何志強	男	○	○	○	○	○	○	○
魏憶龍	男	○	○	○	○	○	○	○
吳永乾	男	○	○	○	○	○	○	○
雷倩	女	○	○	○	○	○	○	○
吳青松	男	○	○	○	○	○	○	○
王耀興	男	○	○	○	○	○	○	○

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，2017 年已委由金融研訓院開辦「國內外防制洗錢及打擊資恐相關法規」、「從內線交易談公司治理」進修課程，全體董事進修情形已揭露於國票金控年報第 45 頁 -47 頁。

董事會運作

(1) 利益迴避

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

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

(2) 資訊揭露

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

(3) 董事責任保險

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

(4) 內部規範

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

董事會績效評估

為落實公司治理並提升公司董事會功能，國票金控已訂定「董事會績效評估辦法」辦理績效評估之衡量項目，包括下列五大面向：

- 一、對本公司營運之參與程度。
- 二、提升董事會決策品質。
- 三、董事會組成與結構。
- 四、董事之選任及持續進修。
- 五、內部控制。

國票金控並將年度評定結果揭露於公司網站，2017 年度董事會績效經評定為「運作良好」。

1.2.3 功能性委員會

審計委員會

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

審計委員會審議之事項主要包括：

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

2017 年度審計委員會開會 4 次 (A)(106.6.16 改選第六屆董事，全體獨立董事均連任)，獨立董事實際平均出席率達 93.75%，出列席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數(B)	委託出席次數	實際出席率(%) (B/A)	備註
獨立董事	吳永乾	3	1	75	連任
獨立董事	雷倩	4	0	100	連任
獨立董事	吳青松	4	0	100	連任
獨立董事	王耀興	4	0	100	連任

薪資報酬委員會

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

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

2017 年薪資報酬委員會共召開三次，各委員平均出席比率高達 100%。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。

2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日薪資報酬委員會共開會 3 次，委員出席情形如下所示：

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

1.2.4 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

國票金控為建立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「關係企業呈報事項管理要點」與稽核業務相關之呈報事項予以審核，並督導子公司確實依規辦理。

為確保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。

1.2.5 資訊揭露透明

國票金控在營運資訊力求透明化，依主管機關相關規範定期及不定期將公司財務、業務訊息透過公開資訊觀測站之資訊系統及國票金控網站，充分揭露訊息予股東及投資大眾，以達到資訊揭露之完整性與公平性，同時亦設有英文版網站及簡式年報，讓外資股東充分掌握公司資訊。

1.3 風險管理

1.3.1 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，更佳突顯風險管理之重要性。

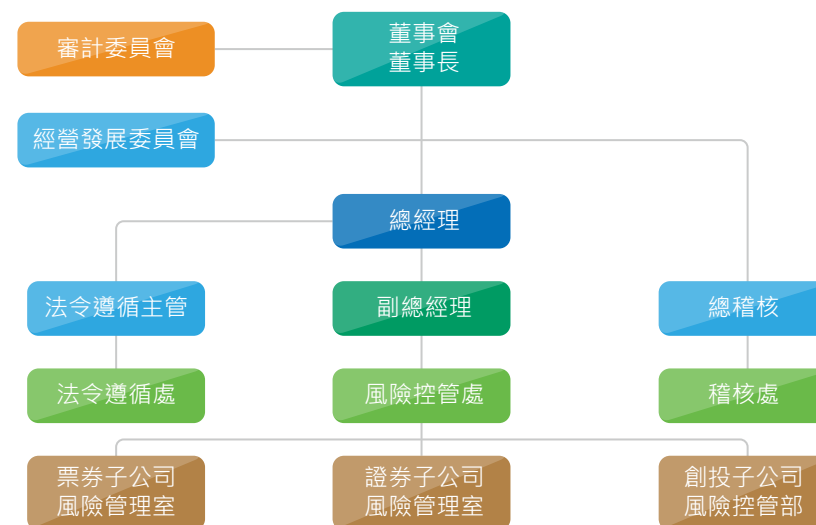
1.3.2 風險管理組織架構與政策

1. 風險管理組織架構

國票金控董事會核定風險管理政策，由高階管理階層執行董事會核定之政策，明訂足以辨識、衡量、監督及控制各類風險之程序；

風險管理單位	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如下：



(註) 票券子公司風險管理室於 2017 年 7 月成立。

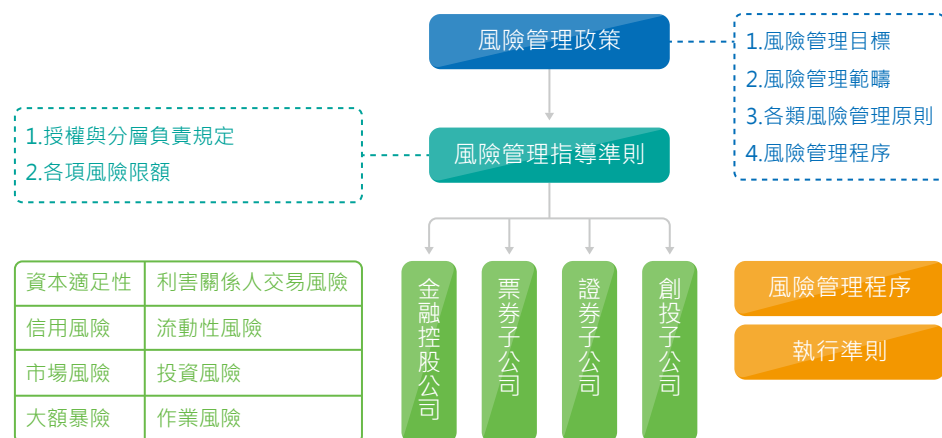
2. 風險管理政策

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

1.3.3 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。

圖一、風險管理機制



1.3.4 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。

1.3.5 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。



1.4 誠信文化

1.4.1 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。

1.4.2 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，已訂定檢舉案件作業要點作為遵循。

(五) 加強資訊揭露：

本公司已架設中文網站，其網址為 <http://www.wls.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。

1.4.3 誠信文化推行

在法令遵循單位每季進行的教育訓練中，內容除法令宣導及案例分享外，亦會提醒同仁們遵循職業道德。每年的教育訓練中亦規劃有洗錢防制法及個人資料保護法相關課程，此種措施除符合法令規定外，也是內化誠信文化於國票企業文化的重要一環。

2017 年因誠信違反公司內部規範情事計有 1 件，為個人交易未能迴避利益衝突，已依內部員工獎懲辦法處理，後續並加強教育訓練宣導。

1.4.4 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」。

1.5 法令遵循

1.5.1 法令遵循重要性

隨著經濟環境變動，金融環境越趨競爭，金融商品型態不斷推陳出新，透過科技應用進行金融商品銷售之模式逐漸成為常態，金融業所面臨之法令遵循風險與日俱增，在注重獲利與經營績效的同時，更應該積極面對及重視法令遵循所隱藏的風險。

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

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

1.5.2 法令遵循單位

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

國票金控法令遵循處職掌包括：

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

為有效落實金控法令遵循制度之工作項目，法令遵循處主要作業如下：

- (一) 每日查詢主管機關網站或法規資料庫，如有與本公司經營業務相關之最新重要法令動態訊息及外部主管機關法規更新或異動，法令遵循處隨時以電子郵件寄送或內網公告之方式，傳達公司同仁注意辦理，以利法令傳達之及時性及有效性。
- (二) 定期（每季 1 次）彙整最新之外部法規異動，並召開法令遵循研討會，請相關單位注意法令變動並配合更新部門內部規章。
- (三) 每年舉辦一次內部法令遵循相關教育訓練課程，2017 年教育訓練課程包括個人資料保護法、洗錢防制法及法令遵循相關法規宣導等等。
- (四) 每季向董事會及審計委員會報告金控法令遵循執行情形。

- (五) 每半年向董事會及審計委員會報告各子公司及關係企業法令遵循執行情形。
- (六) 國票金控法遵主管及人員均依法令規定參加相關教育訓練。
- (七) 每半年依法令遵循之評估內容與程序，督導各單位定期辦理法令遵循自行評估作業。
- (八) 2017 年國票金控已依內部相關法令遵循作業考核辦法，對各單位法令遵循自行評估作業成效加以考核，並經簽報總經理後，提供予行政處作為單位考評之參考依據。

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

為因應國際日益提升資訊透明標準，維護租稅公平及保障合宜稅收，財政部參酌經濟合作暨發展組織所發布之共同申報及盡職審查準則 (Common Reporting Standard for Automatic Exchange of Financial Account Information in Tax Matters, CRS)，於 2017 年 11 月 16 日發布「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法」，金融機構依該辦法應對非本國的稅務居民帳戶進行清查並報送。國票金控為督促各子公司依規定辦理，已委任外部顧問協助各子公司導入，各子公司將自 2019 年起進行稅務用途金融帳戶資訊交換盡職審查，並向稅捐稽徵機關申報。

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



1.5.3 法令遵循推行

國票金控定期由法令遵循處彙整重要法令異動訊息，作為法令傳達與溝通之管道，並配合主管機關之法令變動與要求，修訂相關內規。茲將 2017 年國票金控集團主要修正之內部規範臚列如下：

重要法規	因應措施
國際財務報導準則第 9 號 (簡稱 IFRS9)	為因應 IFRS9 變革，國票金控集團成立專案小組，針對 IAS39 與 IFRS9 之重大差異進行辨認，辦理教育訓練，分析其影響範圍，並建立公允價值原始衡量與續後衡量之評價技術，以及調整會計政策與相關資訊系統，以評估首次適用 IFRS9 因分類、衡量與減損對開帳數之量化影響，確保順利接軌 IFRS9，俾符合相關法令與會計準則公報規定，強化公司財務資訊揭露。
「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」修訂	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」、「重大偶發事件處理辦法」、「道德行為準則」，並切實遵循辦理。
「票券金融管理法」修正第 26 條及第 66 條條文	國際票券配合臺灣集中保管結算所之作業規定辦理，並修正授信業務手冊，以為執行之依據。
1. 洗錢防制法 (2017 年修正生效) 2. 金融機構防制洗錢辦法 3. 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 4. 證券期貨業防制洗錢及打擊資恐內部控制要點 5. 中華民國票券商業同業公會「票券商防制洗錢及打擊資恐注意事項」範本 6. 中華民國證券商業同業公會證券商防制洗錢及打擊資恐注意事項範本 7. 中華民國期貨業商業同業公會「期貨商暨槓桿交易商防制洗錢及打擊資恐注意事項」範本 8. 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會證券投資信託事業證券投資顧問事業防制洗錢及打擊資恐注意事項範本 9. 票券商評估洗錢及資恐風險及訂定相關防制計畫指引 10. 證券商評估洗錢及資恐風險及訂定相關防制計畫指引 11. 期貨商評估洗錢及資恐風險及訂定相關防制計畫指引	國票金控集團各子公司及關係企業陸續訂定防制洗錢及打擊資恐注意事項、洗錢及資恐風險評估及防制政策、防制洗錢及打擊資恐暨客戶審查有關之作業程序等規定。
金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法 (CRS)	聘請顧問協助建立作業制度 (CRS)

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。

2017 年違反法規事件統計

公司名稱	案號	事由	改善情形
國際票券	2017年04月06日 金管銀控字第 10660001231號 (請詳參國際票券 2017年報第48頁)	辦理不動產鑑(估)價及授信案與內部控制及稽核制度等相關作業,核有未建立內部控制及稽核制度或未確實執行,違反票券金融管理法第43條。依票券金融管理法第64條第9款規定,核處罰鍰新臺幣400萬元。	本次裁罰所提辦理不動產鑑(估)價及授信案,相關授信案並未有超貸情事且正常還本繳息,債權均可確保,國際票券對主管機關所提改善意見已研擬配合改善措施,提昇相關內部控制制度,完善公司治理,本公司亦將善盡金控母公司對子公司督導管理之責。
國票證券	2017年03月17日 金管證券字第 1060003615號 (請詳參國票證券 2017年報第66頁)	依臺灣台北地方法院2016年度簡字第2497號刑事簡易判決,發現受處分人程○○有犯個人資料保護法第41條第1項之非公務機關未於蒐集特定目的必要範圍內利用個人資料罪,核已違反證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第2款規定。	再次重申要求分公司落實遵循相關法令與規範,並將本案列入個人資料保護相關教材案例,定期與不定期舉行教育訓練。
國票證券	2017年04月28日 金管證交罰字第 1060015314號 (請詳參國票證券 2017年報第67頁)	國票證券擔任台灣紙業股份有限公司(下稱台紙公司)2017年3月13日股東臨時會之委託書徵求人。依據財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會網站公告之台紙公司該次股東臨時會徵求人徵得股數統計表資料,國票證券徵得475張台紙公司股東會委託書,徵得股數18,302,319股;惟國票證券另已徵得委託書556張,計13,601,336股,未送交該次股東臨時會之服務代理機構辦理統計驗證,核已違反公開發行公司出席股東會使用委託書規則第12條及第16條第1項規定,依證券交易法第179條第1項規定,處罰其行為人之負責人新台幣24萬元。	加強下列控管措施並提報董事會決議: 於國票證券「分層負責辦法」中之「股東會管理」,增列「委託書徵求作業」項目; 上開股東會管理-委託書徵求作業之核決權限,由「服務單位主管」提高至「總經理」,由總經理加強監督控管委託書徵求作業,以確保服務代理部作業之健全。

公司名稱	案號	事由	改善情形
國票證券	2018年03月07日 金管證券字第 1070305711號 (請詳參國票證券 2017年報第67頁)	臺灣證券交易所於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: 1.營業員施○○(下稱施員)於2016年4月8日至105年11月3日間受理客戶陳○○(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。 2.自行查核人員徐○○(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。 3.分公司經理人郭○○(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。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條規定對國票證券處糾正處分,並命令國票證券停止施員6個月業務之執行,另徐員及郭員之缺失事項,請國票證券自行議處。	1.國票證券已請經紀事業群針對分公司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。 2.稽核室將每三個月至少執行一次無預警查核,直至評估業已改善為止,並留存相關紀錄備查。
國票證券	2018年03月08日 金管證券字第 1070303597號 (請詳參國票證券 2017年報第67頁)	金融監督管理委員會於2017年8月21日至9月7日對國票證券進行一般業務檢查,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,對國票證券予以糾正處分。	國票證券總公司稽核室針對缺失加強查核,評估業已完成改善。

公司名稱	案號	事由	改善情形
華頓投信	2017年06月15日 臺證上一字第 1061802778號	2017年6月5日公告「華頓 S&P 黃豆」ETF 於開盤前申報之每受益權單位預估淨值錯誤，嗣於當日上午 9:37 始申報正確之即時預估淨值。上該事項證券交易所對華頓投信處予違約金新台幣一萬元。	1. 華頓投信已於當日修正異常資料並完成補正。 2. 公司相關部門針對國外休市國內補上班末休市等特殊狀況進行檢討，並修改程式以符合淨值報價原則。
華頓投信	2017年08月14日 金管證投字第 1060024353號	1. 基金持有暫停交易個股未討論評價之合理性；撰寫全權委託帳戶之分析報告作業欠妥。 2. 對產品及客戶郵寄開戶風險評估及對法人客戶之實際受益人辨識作業未符合防制洗錢注意事項；辦理客戶風險辨識及以資訊系統輔助檢核可疑交易，未包含海外基金，作業欠妥。 上該事項金融監督管理委員會對華頓投信處予糾正處分。	1. 華頓投信已要求投資單位對個股暫停交易者，確實依規定召開會議並留存相關會議紀錄；另要求公募基金與全權委託報告須分別獨立撰寫，主管並加強覆核報告內容文字撰寫正確性。 2. 公司已對郵寄開戶、法人客戶重新完成防制洗錢風險評估作業，另已即時修改程式，將海外基金納入每日交易檢核作業。

1.6 金融詐騙及打擊資恐

1.6.1 反詐騙及打擊資恐世界趨勢及重要性

國際防制洗錢金融行動組織 (FATF) 近年來頒訂的國際防制洗錢規範愈趨嚴格，並對會員國及所屬區域組織會員採取強力介入與制裁，防制洗錢及打擊資恐日趨受到國際重視。另世界各國及地區在洗錢防制上也不斷精進，例如香港大幅修正公司法預告程序；德國提出因應洗錢防制之重大修法目標；瑞典停用克朗，成為無現金社會；美國、加拿大、英國針對高額不動產交易採取清查境外公司、人頭公司、要求保險公司進行通報等重大措施，可見各國均已警覺到金流秩序管理之重要性。我國處於亞太地區重要經貿位置，貿易及金融服務發達，在洗錢防制及打擊資恐工作上，應遵守國際規範，善盡國際義務及責任。我國於 2016 年及 2017 年已陸續完成刑法及刑事訴訟法沒收新制、資恐防制法、洗錢防制法等之立法及修法，對於防制洗錢及打擊資恐之規範已相當周延。洗錢及資恐犯罪日新月異，加速執法速度及監理效能，對於防制洗錢犯罪將有顯著的效果，隨著新洗錢防制法的施行，我國在洗錢防制及打擊資恐上，已有顯著的進步，然而與他國相較，仍有許多作業須落實，乃至社會的法遵文化有待建立，金融機構如何扮演稱職的角色，將是我國洗錢防制及打擊資恐應努力的目標。

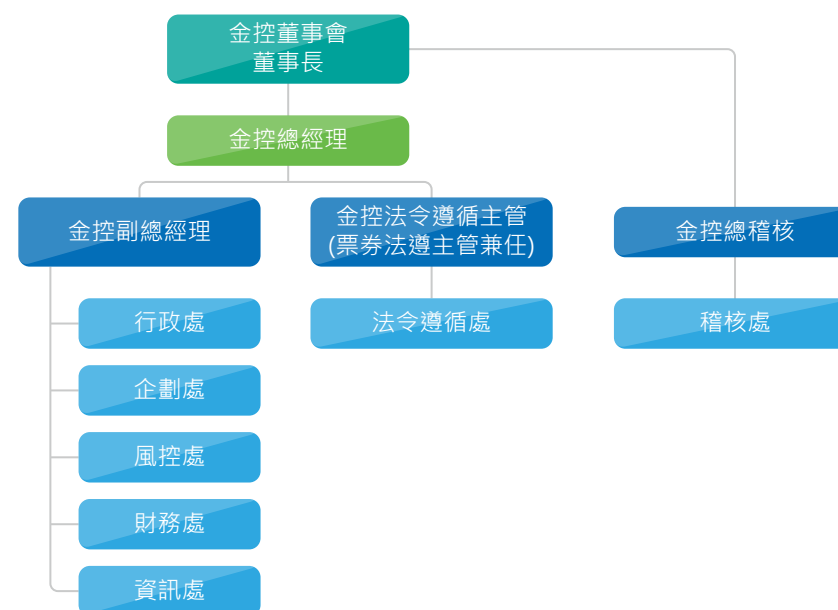
1.6.2 反詐騙及打擊資恐政策及負責單位

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，法令遵循處現由法令遵循主管 1 人，及法令遵循專責人員 3 人，負責人員合計共 4 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。

國票證券依「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：



關係企業	票券	證券	創投	期貨	投顧	投信
防制洗錢專責人員編制	法遵主管兼防制洗錢主管及人員共 4 名	法遵主管兼防制洗錢主管及人員共 3 名	因公司業務性質，無須設立	法遵主管兼防制洗錢主管及人員共 3 名	研究部主管兼防制洗錢主管 1 名	法遵主管兼防制洗錢主管及人員共 3 名

1.6.3 防制洗錢及打擊資恐計畫之制定

國票金控集團業已訂定防制洗錢及打擊資恐有關之政策、程序及作業規定，如防制洗錢及打擊資恐注意事項、評估洗錢及資恐風險及訂定相關防制計畫政策、評估洗錢及資恐風險及相關防制執行作業要點、客戶帳戶及交易監控政策及程序、客戶及交易有關對象之姓名及名稱檢核政策及程序、防制洗錢及打擊資恐風險評估報告、防制洗錢及打擊資恐計畫、防制洗錢及打擊資恐暨客戶審查作業程序等。

1.6.4 反詐騙及打擊資恐推行

1.6.4.1 建立防制洗錢及打擊資恐內部控制機制

依據金管會 2017 年 6 月 28 日發布之「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」第九點第三款及「證券期貨業防制洗錢及打擊資恐內部控制要點」第七點第三款規定，銀行業及證券期貨業之總經理應督導各單位審慎評估及檢討防制洗錢及打擊資恐內部控制制度執行情形，由董事長、總經理、總稽核、防制洗錢及打擊資恐專責主管聯名出具防制洗錢及打擊資恐之內部控制制度聲明書，並提報董事會通過，於每會計年度終了後三個月內將該內部控制制度聲明書內容揭露於該機構網站，並於金管會指定網站辦理公告申報。本集團有關之子公司及關係企業，均已依規定辦理。

1.6.4.2 各子公司宣導方式

國際票券

透過每季召開法令遵循研討會議宣導，使各單位瞭解防制洗錢及打擊資恐相關法令，並每半年請各單位辦理法令遵循自行評估作業，以瞭解各單位遵法情形。此外，並致力於防制洗錢及打擊資恐之教育訓練，106 年度專責主管、專責人員及各營業單位督導主管依規定參加外部機構辦理之訓練課程，總計派訓 31 人次，受訓時數達 534 小時。

2017 年 7 月委託台灣金融研訓院辦理，邀請專業講師對全體員工為防制洗錢及打擊資恐之教育訓練，2017 年 9 月偕同國票金控舉辦董監事進修，邀請法務部專家前來本公司講授「國內外防制洗錢及打擊資恐相關法令法規」。此外，國際票券於線上學習系統開立「防制洗錢及打擊資恐法規及作業宣導」課程，受訓人數 32 人。



▲ 2017 年 9 月 國票金控及國際票券聯合舉辦「防制洗錢及打擊資恐專題」



▲ 2017 年 9 月 國票金控及國際票券聯合舉辦「防制洗錢及打擊資恐專題」



▲ 網頁宣導



▲ 手冊宣導

國票證券

國票證券 2017 年度每季定期舉辦全公司法令遵循教育訓練，內容均涵蓋防制洗錢議題，使各單位瞭解防制洗錢及打擊資恐的重要性。

每半年辦理法令遵循自行評估作業 (含防制洗錢議題)，以利瞭解各單位遵循法令之執行情形。

2017 年 10 月邀請寰瀛法律事務所洪國勳律師前來本公司講授洗錢法立法。同年度 11 月 15、16 日舉辦本年度全公司大會考，其中涉及「防制洗錢及打擊資恐」議題者，占全部題目 77.5%。



▲ 國票證券透過即時公告訊息可點選連結至券商公會防制洗錢及打擊資恐恐怖主義專區

國票期貨

國票期貨除訂定防制洗錢及打擊資恐相關作業辦法以為遵循外，並以下列方式宣導：

1. 透過公司每個月月會向全體同仁宣導。
2. 於每年上半年度、下半年度各以簡報方式辦理宣導。
3. 每季全公司辦理法規測試，加入相關考題宣導。



▲ 網頁宣導

國票投顧

國票投顧除訂定防制洗錢及打擊資恐相關作業辦法以為遵循外，並以下列方式宣導：

1. 張貼海報
2. 2017年6月20日完成辦理內部人員「防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項」教育訓練課程，並選派內部人員不定期至指定機構參加各項「現行法規」教育訓練課程，以加強員工之判斷力。
3. 取得防制洗錢督導主管資格者共計1人。

華頓投信

透過每月主管會議宣導，使各部門瞭解防制洗錢及打擊資恐相關法令，並每半年請各單位辦理法令遵循自行評估作業，以瞭解各單位遵法情形。此外，並致力於防制洗錢及打擊資恐之教育訓練，2017年度專責主管、專責人員及各營業單位督導主管依規定參加外部機構辦理之訓練課程，總計派訓4人次，受訓時數達76小時。

此外，法令遵循室於2017年12月舉辦「防制洗錢及打擊資恐法規及作業宣導」課程，受訓人數20人。

網頁宣導



1.6.4.3 洗錢防制訓練

國票金控集團2017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7,576小時。

公司名稱	管理職		非管理職	
	男 時數	女 時數	男 時數	女 時數
國票金控	21.00	3.00	3.00	15.00
國際票券	579.62	77.16	706.60	567.63
國票證券	227.50	148.00	1740.50	3238.00
國票創投	0.00	2.00	0.00	0.00
華頓投信	5.00	2.00	10.00	10.00
國票投顧	0.00	24.00	0.00	20.00
國票期貨	47.00	6.00	13.00	13.50
總計	880.12	262.16	2473.10	3864.13

2

金融服務

- 2.1 客戶資料保護與資安
- 2.2 服務品質與客戶溝通
- 2.3 數位金融
- 2.4 環境 / 社會責任投資與商品

☆ 200億 二年期
免保證商業本票

主辦台灣高鐵免保證商業本票聯合承銷案，
總金額創台灣貨幣市場史上最大規模紀錄

☆ 42.50%

國票證券 2017 年電子下單金額平均比重為
42.50%



2.1 客戶資料保護與資安

2.1.1 客戶資料保護與資安重要性

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

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

現今大數據、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，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。國票金控對各項金融商品服務，將因應技術的發展、業務的開拓及法令修訂，持續強化資訊安全能力及文化。

2.1.2 資安管理機制

國票金控對集團內資訊安全深具重視，目前管理方式如下：

(1) 強化集團內資訊單位橫向溝通管道

國票金控各子公司資訊單位主管均定期聯繫及交流資訊安全相關作法，如遇相關資安問題，會互相討論解決方式或引介合格廠商。

(2) 定期辦理個資保護及資訊安全教育訓練

針對各類資訊的攻擊手法日新月異，唯有透過不斷的資訊安全教育訓練提高同仁資訊安全意識才可降低資安問題發生的機率。

(3) 建立資訊安全即時通報機制

針對可能發生或已發生之資訊安全事件，無論是外部的阻斷服務攻擊 (DDOS) 或是內部的勒索病毒攻擊，國票金控均請各子公司依資安事件輕重緩急即時通知相對應資訊窗口。



2.1.3 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	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。

國票金控集團 2017 年投入資安系統總費用為 9,984,021 元，其中國票證券之資安系統投入費用為 871 萬元，資安教育總訓練時數為 1,064 小時，資安教育訓練達 1,048 人次，其餘集團關係企業除陸續更新現有資訊安全設備外，預計於 2018 年度始有大幅度之資訊安全相關支出。

2.1.4 2017 年度個資事件及因應措施

(1) 違反個資事件：

國票證券因某員工犯個人資料保護法第四十一條第一項之非公務機關未於蒐集特定目的必要範圍內利用個人資料罪，因而不符「證券商負責人與業務人員管理規則」第 18 條第 2 項第 2 款規定，於 2017 年受金管會處分。(請詳參國票證券年報 2017 年度第 66 頁)

(2) 改善情形：

1. 國票證券停止該員工 1 個月業務執行。
2. 再次重申要求分公司落實遵循相關法令與規範，並將本案列入個人資料保護相關教材案例，定期與不定期舉行教育訓練。

2.2 服務品質與客戶溝通

2.2.1 顧客服務品質及溝通重要性

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、期貨及授信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。

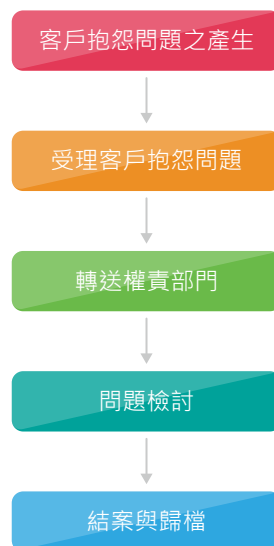


2.2.2 客訴抱怨流程

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、國票期貨與華頓投信之客戶則有較多自然人客戶，不論客戶類別，國票金控集團皆非常重視客戶的意見回饋。

- ▶ 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。

客訴處理流程圖



2.2.3 客訴抱怨管道

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

公司	客服專線
國際票券	02-2508-7300
國票證券	02-2585-0877
國票期貨	02-2768-3998 #656
國票投顧	02-2528-9998
華頓投信	0800-818-899



說明：

1. 子公司國際票券於官網顯示之客戶服務專線代表號為總公司服務專線，此外尚有八家分公司設有專線；而客訴專線區分為兩大類：
 - a. 授信客戶申訴窗口 (02-25181688 分機 309)：總經理，督導授信業務。
 - b. 金融消費者申訴窗口 (02-25181688 分機 389)：法令遵循主管，提供予金融消費者使用。
2. 子公司國票證券若有客訴案件，除透過前述客戶服務專線外，亦可由總公司及各分公司即時處理與回覆。
3. 華頓投信之客訴管道則透過親臨公司、電話、電子郵件及書面信件反映。

2.2.4 客訴處理抱怨處理件數

2017 年	客戶申訴件數	已結案案件	追蹤處理案件
國票證券	11	11	0
華頓投信	2	2	0

2.3 數位金融

2.3.1 數位金融重要性

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

立法院業於 2017 年 12 月 29 日三讀通過「金融科技發展與創新實驗條例」草案，相關子法也陸續完成，台版金融監理沙盒制度於 2018 年 4 月 30 日正式上路，我國是繼英國、新加坡、澳洲、香港後第五個施行監理沙盒之國家。行政院續於 2018 年 6 月提出「金融發展行動方案」，其主要目標為『將台灣打造為國際化理財平台，擴大金融機構規模；兩年內股市新增百檔上市櫃股票；三年內每年受理十件金融創新實驗申請案。』，其特別鼓勵結合科技創新，開放「純網路銀行」等政策，都將有助於開創國內數位金融服務的新局面，提供客戶更完善的金融服務。

2.3.2 數位金融規劃

國票金控為因應數位金融科技帶來的產業變化，同時響應政府政策，內部已啟動金融科技創新規劃，尋求與金融科技業者合作，擬藉由新技術的引進跨足其他金融業務領域，同時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，並提升公司競爭力。

2.3.3 數位金融推動作為及成效

國票金控集團對於數位金融科技之發展相當關注，2017 年國際票券已派員參加人工智慧人才之培訓課程，國票證券更推出首支服務類 APP「理財 e 管家」，期以對客戶提供更優質及便利之服務，預計 2018 年將持續研議設立網路銀行，讓國票金控集團拓展金融業務，提供消費者更多元化的選擇，達到普惠金融之目的。

國際票券：培育人工智慧人才，參與外部 AI 課程

為著眼於社會整體利益與永續發展，就金融服務的角度而言，目前公司期望配合該 AI 課程所學之科技結合產業所知以推動客戶服務範圍與商機的擴大。

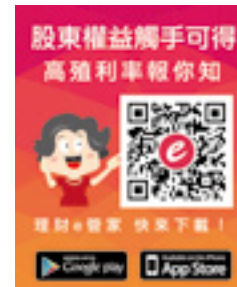
國際票券為培育人工智慧人才，提升公司在數位金融的競爭力，於 2017 年 11 月挑選同仁報考「台灣人工智慧學校技術領袖培訓班」第一期，成功錄取 5 位同仁，一同參與 2018 年 1 月 28 日至 4 月 28 日為期 13 週之「台灣人工智慧學校技術領袖培訓班」課程，學費合計共 24 萬元，期望同仁學成後，能將所學應用於公司數位金融產品之研發。

由於該課程內容有演算法概論、機器學習、深度學習、電腦視覺、文字探勘與自然語言處理、對話機器人、推薦系統及語音訊號處理等，目前國際票券將運用人工智慧技能結合原本的領域知識，期盼以正確的認知及方向感來進行技術及策略升級，且為提升金融產業競爭力，也希望藉由此次的人工智慧技術提高公司對客戶的服務品質，進而讓社會的各個角落都能享受更好的金融服務。



▲台灣人工智慧學校結業證書)

國票證券：推出首支服務類 APP「理財 e 管家」



國票證券自 2017 年起推出首支服務類 APP「理財 e 管家」，2017 年度申請登入合格數共 3,868 人，「理財 e 管家」為國票證券自行開發之 APP，讓投資人可以隨時隨地透過手機，輕鬆查詢台股大盤、市場新聞，還能線上簽署同意書、更改基本資料，一指即可完成，不需抽空親臨營業據點辦理，讓投資理財變得更便利，真正貼近生活需求。

國票證券：推出 LINE 視訊開戶

行動數位生活儼然成為全民趨勢，國票證券於 2017 年底自行開發透過 LINE 社群平台的開戶作業系統，使用者僅需登入 LINE 帳號，一次就能輕鬆完成國票證券開戶相關流程，大大節省投資人寶貴的時間，預計 2018 年可達 10,500 視訊開戶數，除服務性質「理財 e 管家」APP 的視訊開戶功能外，投資人也可以隨時透過手機，輕鬆查詢台股大盤、市場新聞、高殖利率股、本益比及淨值比市場排行、專屬訊息訂閱、還能線上簽署同意書、更改基本資料等，一隻手指即可完成，不需抽空親臨營業據點辦理，讓投資理財變得更便利，真正貼近生活需求。

1. 非會員點選【線上開戶】
2. 會員登入後點選側目錄【證券開立新戶】
3. 開戶準備與注意事項
4. 輸入相關資料與勾選個資條款後點【確認】



▲開戶流程摘錄

國票證券：電子下單金額逐年

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 2017 年電子下單金額平均比重為 42.50%。

國票期貨：因應期交所盤後新制進行電腦系統升級

2017 年 5 月 15 日期貨交易所之盤後新制、美國道瓊期貨及標普 500 期貨二商品正式上市，國票期貨為因應國際金融市場波動及交易人之避險需求，將前後台軟硬體設備之資訊系統更新及升級，以提供交易人更迅速之交易平台。

2.4 環境 / 社會責任投資與商品

2.4.1 環境 / 社會責任投資與商品重要性

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

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

行動項目	行動內容及績效	聯合國永續發展目標 (SDGs)
投資綠能產業	國際票券配合政府發展綠能政策，爭取綠能科技、環保再生利用之授信案。2018 年將持續開發綠能科技相關客戶。	7 可負擔能源
高鐵聯貸案	國際票券與兆豐票券及中華票券共同主辦台灣高鐵發行 200 億免保證商業本票聯合承銷案	11 永續城市

2.4.2 環境 / 社會責任投資與商品政策

目前我國綠色金融業務仍以綠色授信與投資為主，為響應政府以金融業為優先，推動落實企業永續經營，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。

2.4.3 環境 / 社會責任投資與商品推動作為及成效

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：

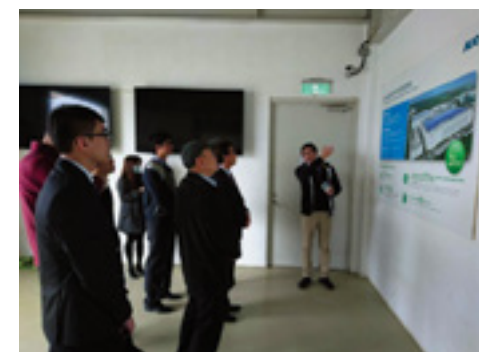
國際票券

投入 5+2 創新產業

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，2017 年投資智慧機械及國防航太兩大產業累計總金額達 8,000 萬元。

在授信方面，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、環保再生利用、國防航太等廠商之授信案，截至 2017 年 12 月 31 日，國際票券對 5+2 企業之授信總額度 512 億元，總餘額 261 億元。有鑒於風險管理考量，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 2017 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。

2018 年國際票券將持續開發綠能科技相關客戶，如承作太陽能電站設備及其工程融資、風力發電等案件，期望授信額度持續成長。



主辦台灣高鐵免保證商業本票聯合承銷案，總金額創台灣貨幣市場史上最大規模紀錄

配合政府推展能源轉型、發展循環經濟等永續發展政策，國票金控集團為能協助政府提升都市機能，藉以提升民眾生活水準，以達成聯合國永續發展目標 (SDGs) 目標 11 之「永續城市」，2017 年度台灣高鐵發行之 200 億二年期免保證商業本票，係由子公司國際票券統籌主辦並擔任管理公司；兆豐票券、中華票券擔任共同主辦公司，聯合承銷團成員則包括大中票券、元大銀行、台灣票券、大慶票券、聯邦銀行、合庫票券、萬通票券等金融機構。

本案承銷總金額創台灣免保證聯合承銷案之最高紀錄，且較目前市場上已籌組完成之免保證聯合承銷案金額達數倍之多。在各家票券商及銀行踴躍認購下，最後聯合承銷金額達新台幣 200 億元，不僅顯示聯合承銷團對台灣高鐵的經營績效及發展前景深具信心，本案之籌組成功，更昭示台灣貨幣市場邁入新的里程碑。

2017年1月24日台灣高速鐵路(股)公司與國際票券金融公司等十家金融機構，聯合舉辦「二期新台幣200億元之免保證商業本票聯合承銷案」簽約典禮。

由台灣高鐵公司江耀宗董事長以及子公司國際票券魏啟林董事長代表簽約。



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2017年底投資5+2新創產業之上市(櫃)公司共計28家，總持股金額約為3億元；另資本市場部於2017年度擔任承業生醫公司增資之協辦承銷商，截至2017年底持有金額約為890萬元。

茲將資本市場部2017年度輔導5+2產業上市之推動作為及成效列示如下：

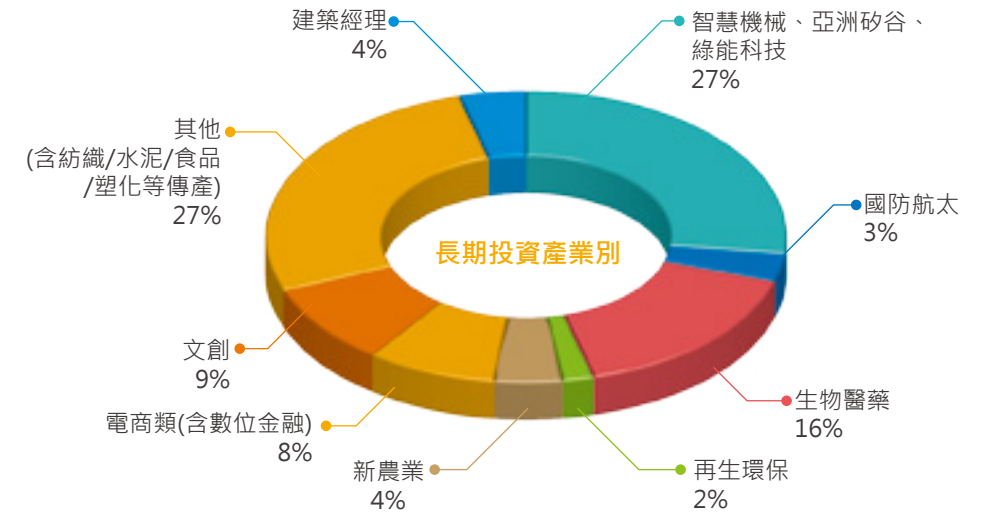
案件名稱	產品項目	符合5+2產業	推動作為	成效
承業生醫	生技醫療，包括放射腫瘤、神經科學、影像醫學、眼科及外科/手術等儀器設備銷售)	生技醫藥	擔任該公司SPO有擔保可轉債之主辦輔導承銷商	協助發行公司完成資金募集，以償還銀行貸款。
經緯航太	無人飛行載具製造	國防產業	擔任公司IPO上櫃案之主辦輔導券商	協助輔導該公司規劃上櫃，以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模

註：擔任承業生醫-擔任SPO主辦輔導券商(主辦)，以及經緯航太之IPO主辦輔導券商。

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2017年底，國票創投之投資類別比重如下：



國票投顧：

國票投顧於2017年針對新創5+2產業，陸續出具相關產業、個股評析報告。其中與創新5+2相關產業之個股報告產出約196篇，產業報告約34篇，討論範圍包含生技、塑化、紡織、文創、水泥、食品、環保、航太、電商等產業。藉由提供特定議題之產業分析、市場動態，響應社會潮流，給予投資人更多關注相關議題的機會，期能引領國內投資產業關心我們的生活環境，以善盡企業之社會責任。

華頓投信：市場第一家做黃豆ETF



華頓投信於2017年4月掛牌上市其第一檔ETF指數股票型基金~『華頓標普高盛黃豆ER指數股票型期貨信託基金』(證券代碼:00693U)，成為台灣第一家發行連結農產品ETF指數股票型基金商品之投信公司。

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

☆ 15,970 小時 2017年國票金融控集團外部教育訓練總時數為
15,970 小時



3.1 員工權益與福利

3.1.1 員工是國票的核心價值

關鍵人才是企業最重要的資產，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，提供一個能安心長遠發展的職涯環境給國票金控集團共同努力的夥伴，才能照顧每個員工的家庭，從而讓社會更穩定。我們長期關注職場和諧、兩性平權與員工權益，除配合勞動相關法令制定規範以防範職場性騷擾外，並於年度教育訓練中規劃執行兩性平權宣導課程。

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

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



3.1.2 人力結構

國票金控為打造性別平等及友善職場環境，截至 2017 年底止，國票金控集團共有 1,450 位員工，除了極少部份同仁係因應彈性人力需求所雇用外，國票金控集團提供員工長期穩定的就職承諾，此為國票金控集團為社會穩定所盡的一份心力。另外，在員工性別組成上，女性員工佔比約為 56%，男性約為 44%。

單位：人數

項目	型式	性別		合計
		男性	女性	
契約類型	正職(無期限)	639	809	1,448
	臨時(有期限)	2	0	2
雇用類型	全職	639	809	1,448
	兼職	2	0	2
員工類型	主管	97	39	136
	非主管	544	770	1,314

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。

【2017 年新進員工】

單位：人數

公司名稱	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		
金控	0	2	0	0	2	6.89
票券	12	1	2	0	15	7.28
證券	18	35	9	39	101	9.56
創投	2	0	0	0	2	8.33
投顧	3	0	2	0	5	14.70
期貨	7	4	0	1	12	34.00
投信	3	2	5	2	12	18.00
地區 台灣(合計)	45	44	18	42	149	10.28 (註 2)

註 1: 比率係以各子公司 2017 年底人數計算。
註 2: 集團比率係以 2017 年底 1,450 位員工人數計算。

【2017 年離職員工】

公司名稱	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		
金控	0	0	0	1	1	3.45
票券	8	1	1	1	11	5.33
證券	15	26	18	38	97	9.18
創投	1	0	1	0	2	8.33
投顧	2	0	3	0	5	14.70
期貨	4	5	1	2	12	34.00
投信	7	3	3	5	18	27.00
地區 台灣(合計)	37	35	27	47	146	10.07 (註 2)

註 1: 比率係以各子公司 2017 年底人數計算。
註 2: 集團比率係以 2017 年底 1,450 位員工人數計算。

3.1.3 員工福利制度

國票金控集團將培育優秀人才視為永續發展不可或缺的一環。我們的薪酬福利制度不分性別、年齡、種族等因素，以期達到公平且合理對待每一位同仁，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。

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
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
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 員工平均福利費用

國票金控集團福利費用包括薪資、各項津貼(如健康檢查、三節及主管加給等)、獎金、各項保險費用、退休金和員工康樂活動費等。2017年集團內員工平均福利費用為每人132.1萬元，相較前一年度113.9萬元增加18.2萬元，成長15.97%。另集團內非主管級員工(註)係為協理級以下之員工，共1,314人，其平均福利費用約為每人95萬元，相較去年增加0.73%。

公司名稱	非主管人數	非主管員工福利費用總數(元)	集團平均(非主管員工平均福利費用)(元)	相較前一年度差異%
國票金控	19	49,336,000		
國際票券	165	316,984,000		
國票證券	1,015	775,218,084		
國票創投	16	14,622,336	949,893	0.73%
華頓投信	45	41,570,806		
國票投顧	28	30,793,504		
國票期貨	26	19,635,146		

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

3.1.5 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，強化職場母性健康保護，不僅是勞動議題，更為社會安全、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、國票證券及華頓投信設置哺乳室，期望職場女性員工，能夠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。2017年集團員工申請育嬰留停人數共計3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，使得女性同仁在懷孕前後減少職場遭遇之障礙。

3.1.6 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。2017年國票金控集團補助健檢人數共計162人，健檢補助總費用為839,497元。

國票期貨並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。

3.1.7 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、國票證券及華頓投信均透過「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。

(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。華頓投信並採取無階級走動式管理，各級主管隨時接受員工問題反映。此外，為確保工作環境中男女平等，國票金控及多數關係企業均已設置性騷擾防治專線，並訂有「性騷擾防治措施、申訴及懲戒處理要點」，不定期進行宣導溝通，以提升員工男女平權的意識，2017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

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



3.2.2 教育訓練政策與方案

國票金控集團對於員工之教育訓練極為重視，採取多元化課程，依職能需求，循序漸進，以達養成人才之目的，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方式列示如下：

(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，在專業訓練上，除了工作教導學習之外，並於 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；另外一部份，例如勞工安全衛生、個人資料保護或法令遵循等法定訓練，則每年不定期辦理實體課程以符合法令規定，而關於證照資格的法定課程，則透過參與金融研訓院、證券暨期貨市場發展基金會等外部專業機構之訓練課程，以補助內部教育訓練之不足。

2. 專案訓練課程

為加強員工之內稽內控及法令遵循知識，國際票券於 2017 年 7 月假台灣金融研訓院舉辦全體員工教育訓練，講授「內部控制三道防線」、「主管機關檢查缺失暨裁罰案例」、「防制洗錢及打擊資恐作業研討」等 4 小時課程。

▼ 國際票券共識營

國際票券於 2017 年 7 月舉辦「2017 主管共識營」，以「創新文化與人才管理」為議題，各部門正副主管共 42 人參加，課程聚焦於選才、人才激勵與留置、人才發展及領導，針對招募、高潛力人才評鑑、領導統御、升遷及薪酬制度進行討論，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。



(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 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，且於 2014 年與 2016 年兩度獲得銅牌獎之肯定 (該系統每兩年評核乙次，國票證券 2017 年仍於有效期限內)。

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：

- (1) 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。
- (2) 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、金消法、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。
- (3) 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。



2017 年國票大學內部訓練課程執行情況

課程類別	課程數 (門)	人次	時數
新人訓練	36	657	419.25
金融課程	21	3,110	1,244.40
職能課程	24	3,232	3,065.00
管理課程	8	1,079	857.00
合計	89	8,078	5,585.65

▼ 國票證券菁英獎

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



3.2.3 教育訓練時數

2017 年間國票金控集團外部教育訓練總時數為 15,970 小時，內部教育訓練總時數為 30,258.4 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

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	187.5	49.0	374.5	527.0
國際票券	965.5	242.5	1,121.5	845.0
國票證券	521.5	219.0	3,136.0	6,430.0
國票創投 (註)	0.0	0.0	0.0	18.0
華頓投信	98.0	221.0	123.0	336.0
國票投顧	13.0	18.0	124.0	83.0
國票期貨	104.0	43.0	116.0	53.0
總計	1,889.5	792.5	4,995.0	8,293.0

註：國票創投 2017 年教育訓練主以內部訓練為主。

B. 內部訓練 (包含所有實體及線上課程)

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	16.0	2.0	16.0	28.0
國際票券	644.9	97.0	1,121.0	603.3
國票證券	312.0	209.8	10,099.3	16,782.1
國票創投	11.5	10.0	21.5	4.0
華頓投信	21.5	21.5	21.5	21.5
國票投顧	10.0	3.0	23.0	20.0
國票期貨	21.5	16.5	52.5	47.5
總計	1,037.4	359.8	11,354.8	17,506.4

3.2.4 員工績效考核

「績效考核制度」是企業重要的人力資源管理制度，國票集團內部均建立適當之績效考核程序，以鼓勵員工對集團之貢獻及調整人力。集團內各公司績效考核辦法適用對象如下表，2017 年間應完成績效考核之員工已全數完成。

公司	績效考核制度		
	績效考核辦法	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	每年一月
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)。	每年年終
國票證券	員工績效考核管理辦法	全體員工(含試用期人員)	每年考核一次，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
華頓投信	員工績效考核作業要點	全體員工	2017 年為每半年
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 名預計於 2018 年度正式進入本公司服務。



▲ 國際票券於 2017 年度招募 2 位實習生



▲ 國際票券於 2017 年 3 月參加「2017 交大校園徵才博覽會」



▲ 國際票券於 2017 年 3 月參加「2017 臺大校園徵才博覽會」



4

社會共融

- 4.1 金融知識提升與平等使用金融服務
- 4.2 國票社會福利慈善基金會
- 4.3 集團公益活動

☆ 454 萬元

2017 年國票金控暨子公司總捐贈金額達 4,546,825 元。

☆ 第 6 年

財團法人國票社會福利慈善基金會自 2012 年起長期扶助賓茂國中師生勇敢逐夢，連續第 6 年支持偏鄉孩童迎向未來。

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」。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 金融知識提升與平等使用金融服務

4.1.1 促進金融知識提升與平等使用金融服務重要性

金融服務業除提供金融商品銷售及服務獲取利益外，亦兼具穩定金融秩序之角色，保護投資人資產安全為重要使命。過去美國雷曼兄弟投資銀行所包裝之各種名目金融債券、證券、信託基金在世界各地造成了金融風暴進而演變為席捲全球的金融海嘯，其重要因素之一乃消費者的金融知識不足以判斷其所購買之商品背後潛在的風險，導致金融消費糾紛層出不窮，為防範金融危機再次發生並保障消費者權益，國內外政府機構皆著手立法建構相關的金融消費者保護法，希望藉助法律配套，加強金融服務業者充分告知之責任，消弭金融消費爭議事件。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 17 項目標中第一項目標 (SDGs 1) 即為「終結貧窮—終結全球各地所有類型的貧窮」，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)』，明確提及普惠金融的落實。

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。

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

促進金融知識之推動作為

聯合國永續發展目標 (SDGs)

贊助由台北金融研究發展基金會主辦之「第二十二屆兩岸金融合作研討會」

2017 年出版「臺灣的票券金融」一書，旨在記錄台灣貨幣市場的發展，傳承 40 年來的經營經驗，期望為台灣直接金融做出貢獻

4 教育品質



1. 國際票券舉辦 40 周年茶會並出版「臺灣的票券金融」專書

國際票券是歷史最悠久的 3 家票券公司之一，對台灣貨幣市場提供良好造市功能與流動性，透過本次出版之「臺灣的票券金融」專書，記錄台灣貨幣市場的發展，傳承國際票券 40 年來的經營經驗，為台灣直接金融做出貢獻，內容兼顧理論與實務，讓投資人更加了解票券實務運作。



▲ 國際票券舉行 40 周年慶暨紀念專書發表會

國際票券於 2017 年 10 月 3 日下午假台北威斯汀六福皇宮舉辦成立四十週年茶會，此次茶會主要邀請歷任董事長、總經理包括前董事長劉維琪、前董事長洪三雄、前總經理劉邦義、歷年退休員工以及國際票券的主要客戶參與盛會。

▼ 臺灣的票券金融

國際票券選擇在 40 週年慶時出版「臺灣的票券金融」一書，旨在記錄台灣貨幣市場的發展，傳承 40 年來的經營經驗，為台灣直接金融做出貢獻。本書兼顧貨幣市場之理論與實務，偏重於最新市場變化及交易趨勢，書中引用多項個案討論實例與圖文，生動活潑。譬如，針對一年以上固定利率循環商業本票 (FRCP) 及外幣債券業務，以案例實務討論，由各業務面向剖析，探討票券金融的競爭策略與風險管理，每一課題均選擇代表性的案例分析，深入淺出解析交易工具特性與交易型態，相較同類票券金融專書可形成互補。期待本書的出版可對票券金融業從業人員，企業界的財務金融人員，以及大專院校研習財務金融之莘莘學子，提供幫助。

在該書第 1 章回顧了台灣貨幣市場的發展，對票券的主要交易工具進行剖析，闡述市場交易制度，以及貨幣市場之功能及特性。第 2 章至第 4 章，針對票券金融初級及次級市場的運作架構，分述獨有的活絡特性，以及市場參與者多元化的優點，進而成為金融市場的重要參考指標利率，發揮了協助金融商品訂價的功能。第 5 章及第 6 章分析台灣債券市場的運作架構，涵蓋台幣與外幣債券業務。第 7 章討論利率衍生性商品，以票券金融業操作的具體經驗，分析固定收益商品所扮演交易的避險功能。最後，第 8 章至第 10 章論述了票券金融的競爭策略，資產負債的管理實務，討論風險管理的新趨勢，以及票券金融競爭力的關鍵因素。



國票金控集團為因應金融全球化、科技化的浪潮，深信票券金融若能以更創新的思維，扮演直接金融的推動元素，促進票券金融經營能量的脫胎換骨，將是本書的最大願望。尤其票券金融造就了台灣成為亞洲最活潑的貨幣市場，帶動台灣最具效率的利率自由化，成為中央銀行遂行貨幣政策之最佳造市商，企業短期資金融通的最佳夥伴，並協助國內經濟健康發展，在台灣金融史上已留下重要的歷史定位，發揮之功能及貢獻不可抹滅，堪稱為台灣之光。

2. 贊助由台北金融研究發展基金會主辦之「第二十二屆兩岸金融合作研討會」

2017 年 12 月 6、7 日第二十二屆兩岸金融合作研討會於在中國大陸北京友誼賓館舉行，探討主題包括：FinTech 監理、綠色金融、普惠金融、養老金融、私人銀行與家族辦公室、金融支持科技與文創、票據(券)業務等七項課題，並以「大數據、人工智能在銀行、證券、保險業的機遇與挑戰」作為大會綜合研討主題。透過金融實務問題之研討與交流，凝聚更大的能量，為兩岸創造另一合作契機。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。『兩岸金融合作研討會』作為目前兩岸金融交流最具代表性，及最具歷史性的活動，期望藉由此次大會「願景勾勒、平台搭建、機制創新」之願景，為兩岸金融產業開拓更務實、更寬廣的合作空間。



國際票券在該研討會進行專題簡報，並參與票券業務的討論。由於目前大陸票據業務自上海票據交易所設立後，中國大陸利用金融科技建設電子交易系統，有效降低票據作業風險，在業務快速發展下，也面臨風險管理等諸多問題，可借鏡臺灣經驗，兩岸銀行業及票券業可積極加強業務合作。

3. 配合主管機關宣導商業本票無實體化業務

為配合主管機關商業本票無實體化業務，台灣集中保管結算所與國票金控公司子公司國際票券共同舉辦票券無實體化講座，敬邀初級發行客戶於 2017 年 5 月 15 日於國際票券總公司參與說明會，旨在說明商業本票無實體化進程、相關前台交易處理方式與後台交割流程作業等。

與會客戶涵蓋國內交通、建設、金融週邊及傳統產業等領域，共計 48 戶，參與人數 65 人。

4. 定期傳送金融資訊及經濟指標予客戶



▲與高雄第一科大合作講座

國票證券 2017 年共舉辦 561 場講座，參與人數約 10,971 人次，另與農會合作二場講座，並購買農會產品共計 40,000 元，以回饋當地農民。

華頓投信每月、每周定期製作及發送電子報予同意收受資訊之客戶，其內容包括主要金融市場指數表現、重要經濟指標發布更新、重大金融市場議題報告及看法回饋等訊息。



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，2017 年共舉辦講座 28 場，參與人數約 218 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，2017 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、國票投顧及華頓投信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、簽署各項同意書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 9 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，特別著「金融友善服務專區」。此專區提供給您各項貼心的金融服務，包含線上開戶e開戶，讓您免去出門開戶的麻煩；線上變更基本資料免跑櫃，線上訂閱專屬e化投資訊息，及各項產品的線上申請交易服務。

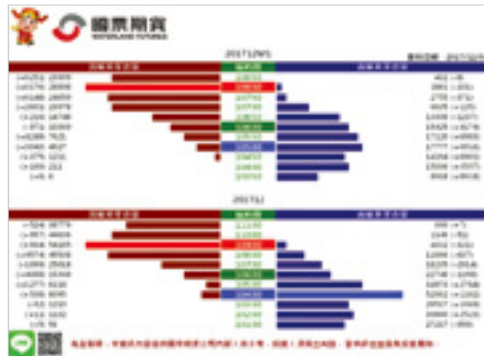
若您有任何金融服務上的問題，請洽客服專線，將由專人為您服務！**客服專線 02-2585-0877**

- 雲端e開戶
- 變更基本資料
- 訂閱中心
- 國票紅財神
- 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。

華頓投信：

華頓投信訂有金融有善服務措施，提供身心障礙人士金融友善服務，依個別需求提供適當之友善服務措施，其範圍包括環境、溝通、服務、商品、資訊等。

服務類別	包括聽障、視障及身障等人士
開戶及簽約	臨櫃 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 可先電話或電子郵件預約辦理時間。 (2) 協助閱讀契約及開戶文件或以手寫方式說明契約及開戶文件之內容，以協助完成開戶及簽約作業。 2. 郵寄 <input checked="" type="checkbox"/>
投資方式	臨櫃 <input checked="" type="checkbox"/> 網路 <input checked="" type="checkbox"/> 傳真 <input checked="" type="checkbox"/> 若有需要，可由法定代理人、監護人或輔助人代理交易，交易方式同一般投資人。
其他問題	1. 客服專線 2. 客服傳真 3. 客服信箱 (含書面、e-mail)

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。

國票慈善基金會前期執行公益社會關懷行動，例如提供獨居老人日常生活照護、改善偏鄉醫療環境與設施、增進收容機構 (身心障礙或失親兒童) 照顧品質，以響應聯合國「全球永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)」中消除貧窮 (SDGs1)、消除飢餓 (SDGs2)、健康與福祉 (SDGs3) 之三項目標。

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

國票慈善基金會公益行動	社會福利慈善行動內容及績效	聯合國永續發展目標 (SDGs)
偏鄉學校多元學習教育	2012 年至 2017 年每年提供台東縣太麻里鄉賓茂國中多元學習教育經費，鼓勵學生創新思想，提供平等專長教育環境，以及發揚原住民文化。 2017 年多元學習成果： 全國鄉土歌謠比賽全國決賽特優第一名、三人取得機車修護丙級技術士證照、台東縣技藝競賽囊括三職群前二名、以及升學率 100%。	  
海外扶貧專案	偕同兩岸各界人士與工商界企業共同提供黑龍江省林甸縣及貴州省從江縣貧困學童平等受教機會，以及培訓青少年生活與工作技能，並建設學習基礎設施，提升教育品質，讓該兩農村之貧困人口能早日脫離貧窮。	  
偏遠鄉鎮老人安養照護服務	鑑於花東地區幅員遼闊，許多地處偏遠與山區獨居、失能長輩及身心障礙者因身體因素活動受限，沐浴有其限制與困難；且因長期臥床或活動不足，常致皮膚缺乏完整性之傷口發生 (如褥瘡或擦傷創傷)，又因外出及換藥之困難，實不足提供個案傷口復原之所需。 本基金會於 2015 年至 2017 年每年均提供經費協助台東基督教醫院執行「行動沐浴計畫」，服務照護失能臥床者，改善生活品質及增進身體健康，2017 年已服務 126 人，533 人次以上。與社團法人中華民國微光社會福利協會共同推動花蓮地區弱勢婦女多元就業方案，培養具備照護老人健康之專業能力，同時辦理花蓮偏鄉長者關懷計畫，舉辦健康關懷講座、健康促進課程等，增進獨居長者與周邊鄰里互動的機會，讓其生理及心理上均能健康平衡。	 

國票慈善基金會公益行動	社會福利慈善行動內容及績效	聯合國永續發展目標 (SDGs)
兒童閱讀能力及終身學習養成	協助天下雜誌基金會共同推廣「希望閱讀」計劃，讓邊遠地區之學童能建立閱讀習慣，並迎向數位潮流，增加多樣化思考與數位資訊使用能力，鼓勵孩童養成持續閱讀，建立終身學習之根基。 2015 年至 2017 年間，每年約可嘉惠 200 人次至 300 人次左右。	
身心障礙者之健康照護及生活能力養成	2017 年提供視障學生資訊無障礙教育設備，增加明盲學童資訊交流互通，以提高學習資訊技能。 基金會提供教養院、育幼院等收容機構，汰換更新舊有照顧設備，提升醫護與生活品質，成效約可嘉惠 308 人。	 

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，2017 年度已辦理慈善福利事業捐助，共計新台幣 402 萬餘元。

項目	2016 年度		2017 年度	
	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
兒童福利	612,800	464	675,790	260
身心障礙者福利、醫療補助	658,300	22,706	520,000	308
急難救助	99,000	125	950,400	2,001
青少年福利	915,460	632	1,076,215	271
合計	2,745,560	24,066	4,027,065	4,854



▲國票慈善基金會協助台南蘆葦啟智中心「汰換輔具設備」



▲國票慈善基金會協助台東一粒麥子基金會執行「到宅沐浴服務行動」



▲國票慈善基金會協助新北市愛維養護中心「護理設備更新」



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 2017 年間升學率已達 100%。2013 年增加動助學計畫內容，補助學生全民英檢課後輔導和交通車接送計畫，這項計畫也為「國中雲端愛筵計劃」的一部分，減輕孩子們遠距上學的辛苦，也讓住在較遠距離的土坂、台坂和歷坵的孩子有機會參加英語學習課程。基金會長期持續捐助賓茂國中推動「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，2018 年紀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。

2017 年台東賓茂國中與公東高工組隊代表台東參加「香港創新科技國際發明展」，以「中水灌溉系統」、「左右手兩用美工刀」2 項專利發明作品，分別榮獲金、銀牌獎，其中由 4 位學生共同發想的中水灌溉系統，更獲得青少年特別獎，創意發明推動成果躍上國際舞台，成果豐碩。



賓茂國中 2016 年開始轉型為創意實作，並輔導學區國小參與創意教學及發明，本年度輔導大鳥國小發明皮夾隨身杯，台坂國小發明粉筆回收裝置，參加 2016 俄羅斯阿基米德國際發明展，榮獲一金一銅，將創意扎根於偏鄉原住民國小。2017 年台東縣賓茂國中以「南迴不老魚(史曼寧)的傳說」及「醇萃喝咖啡」兩項作品，參加第 8 屆原住民華碩科教獎，首度參賽，兩項作品都入圍前 8 名的佳績，這項科學競賽強調必須融入傳統文化，因此在作品的製作過程，學生也透過耆老的訪問和田調，讓自己在過程當中更加了解自身的文化。2017 年該校學生製作的「Arduino 模組應用於農作照明」參賽作品，也榮獲高雄市能源生活科技競賽第三名成績。



支持原住民文化與藝術之傳承



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 2015 年 4 月獲澳洲台灣嘉年華理事會邀請參加「2015 Taiwan Festival @ Parramatta 澳洲雪梨台灣日」交流公演，介紹排灣族傳統文化，惟經費籌措不甚順利，後由國票慈善基金會認捐部分活動費用，讓該校師生順利完成出訪，精湛演出吸引了滿場人潮，更展現臺灣優質的實力。

2016 年 1 月國票慈善基金會提供獎學金作為鼓勵，支持賓茂國中學生發揚台灣原住民文化與藝術方面的努力，而 VASA 原舞團 2017 年參加「2017E 起舞動 - 第十五屆全國原住民族青少年及兒童母語歌謠暨歌舞劇競賽」，打敗 12 支參賽隊伍奪冠，此為首次參加歌謠組，初試啼聲能有佳績，值得令人讚賞。

4.3 集團公益活動

國際票券 - 推廣文創產品



國際票券於 2017 年底以 100,000 元贊助購買公益團體「社團法人台北市視障者家長協會」製作之「點字桌曆」共計 400 份，贈送客戶使用，期望藉由桌曆之點字祝福，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。

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，自 2015 年 10 月開始即持續參與「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，2017 年全年總受贈戶數為 50 戶，活動金額為新台幣 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。



國票證券贊助 - 紙風車劇團「諸葛四郎」舞台劇

國票證券為支持及響應藝文活動，購買紙風車劇團「諸葛四郎」舞台劇票卷 200 張，演出時間為 2017 年 11 月至 2018 年 1 月間共 6 場次，金額為新台幣 182,400 元，邀請客戶欣賞感受劇團之精彩演出。



國票證券 - 捐贈「中華民國神經放射線醫學會」

國票證券為支持生醫產業發展，關注醫學學術研究，捐贈「中華民國神經放射線醫學會」新台幣 400,000 元整，以落實企業社會責任。

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 SDG(Sustainable Development Goal) 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 SDG 第 12 項目標責任消費與生產，則是希望以永續性的消費與生產帶給地球與後代子孫更不於匱乏的未來。

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。

2017 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 4,789,231 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。

2017 年國票金控集團之電力密集度為 0.96 度 / 仟元淨收益，較 2012 年 (設定為比較基準年) 減少 42.70%；公務車耗用汽油的用油密集度為 0.088 公升 / 仟元淨收益，較 2012 年增加，主要係計算範圍擴充所致；自來水使用密集度減少 41.38%；溫室氣體排放之碳排放量約 3,499,454(kgCO₂e)，排放強度為 0.55(kgCO₂e/ 仟元淨收益)，較 2013 年減少達 37.71%，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。

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) 部分分公司使用水冷式主機空調。

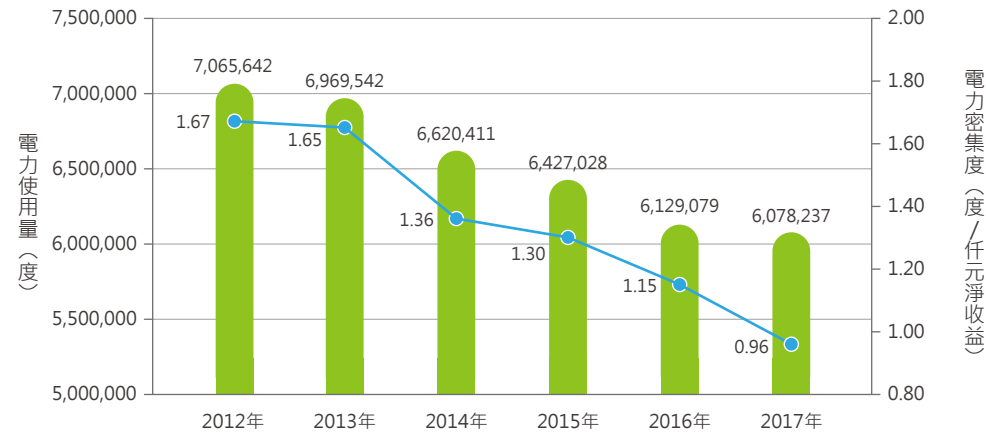
節油措施

- (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。

茲將 2017 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：

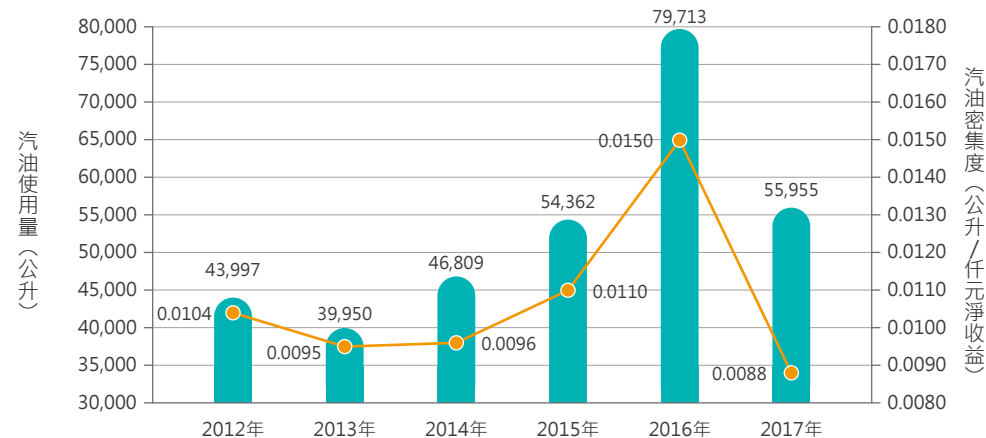
節能績效

國票金控集團 2017 年在節約空調措施與照明系統等節電措施下，總耗電量為 6,078,237 度，用電密集度為 0.96 度 / 仟元淨收益，較 2012 年度減少 42.51%。



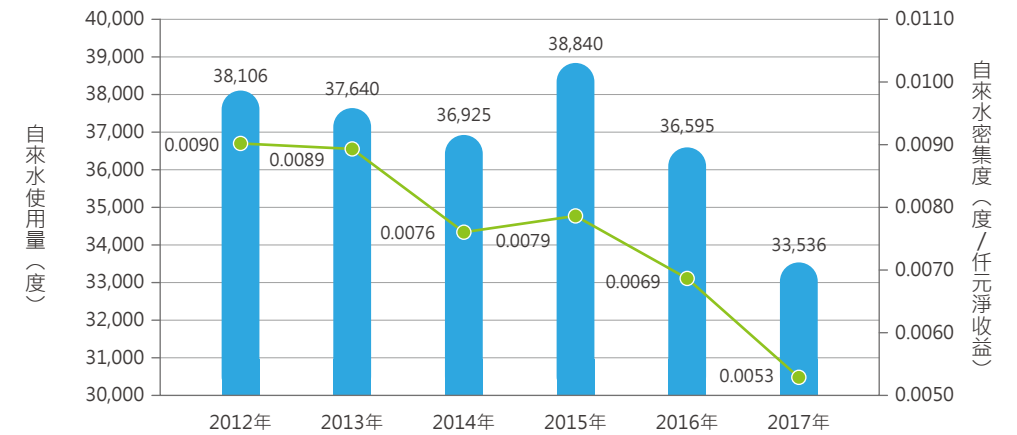
節油績效

2017 年度汽油總採購金額為 1,452,040 元，依據經濟部能源局公告之 95 無鉛汽油牌價 (每公升 25.95 元) 反推 2017 年度汽油使用量為 55,955 公升，汽油密集度為 0.0088 公升 / 仟元淨收益，2015 年 ~ 2017 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 ~ 2017 年之數據則包括各公司之自有車輛及租賃車輛之油量。依據統計 2017 年汽油密集度較 2016 年度下降，主係部分主管座車已改油電混合汽車，另出差也宣導採用高鐵、捷運等大眾運輸工具。



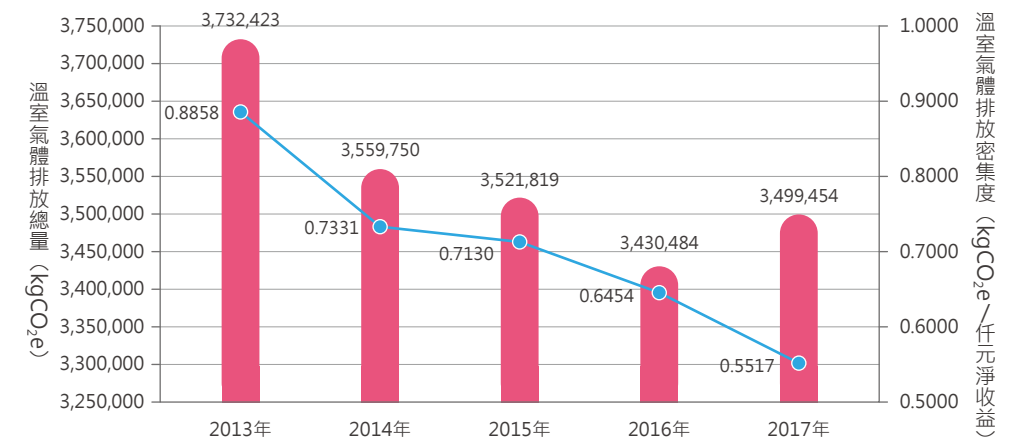
節水績效

國票金控集團之用水係以民生用水為主，2017 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，以及國票證券鳳山分公司及景新分公司終止營業之影響下，2017 年度自來水使用量為 33,536 度，自來水密集度為 0.0053 (度 / 仟元淨收益)，相較 2012 年度大幅降低 41.11%。



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 2017 年度之溫室氣體排放量約 3,499,454 kgCO₂e，較 2013 年減少 6.24%；另在溫室氣體排放之碳排放量排放強度為 0.5517 (kgCO₂e / 仟元淨收益)。





資誠

會計師有限確信報告

資會綜字第 18003880 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，就 貴公司選定民國 106 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 貴公司選定民國 106 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 貴公司民國 106 年度企業社會責任報告書第 90 至 91 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「報告書範疇與邊界」段落說明。

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，以發現前述資訊是否在所有重大方面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。

本會計師係依據所評估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執行下列確信程序：

- 對參與提供確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統(若適用)，以及其相關內部控制之設計及執行情形。
- 基於上述瞭解與評估，對確信標的資訊進行分析性程序，如必要時，則選取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
 11062 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



資誠

此報告不對民國 106 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

本業務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，本會計師將不負責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 

中華民國 107 年 10 月 26 日

Independent Limited Assurance Report

PWC Ref. No: PWCM18000155

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 2017 Corporate Social Responsibility 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 90 and page 91 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 for the preparation of the Subject Matter Information, in all material aspects, to be 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 for those areas, designing and implementing procedures. 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 procedures we performed were based on the identification of risk areas and materiality level. Given the circumstances of the engagement, we performed the following procedures:

- Made enquires of personnel responsible for the Subject Matter Information to understand and

evaluate the processes, information systems (if any) relating to the preparation of the aforementioned information, and its design and implementation of relevant internal controls; and

- Based on the above understanding and evaluation, performed analytical procedures on the Subject Matter Information and, if deemed necessary, performed selective testing 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 evidence we have obtained, we are not aware of any amendments that is required for the preparation of Subject Matter Information, in all material aspects, to be in accordance with respective applicable criteria.

Other Matter

The Management of the Company is responsible for maintaining the Company’s website. If the Subject Matter Information or related 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

October 26, 2018

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.

附錄 3 - GRI 指標索引表

GRI 準則	揭露項目	頁次	對應章節
GRI102 一般揭露			
102-1	組織名稱	13-14	1.1.1 公司基本資訊
102-2	活動、品牌、產品與服務	13-14	經營活動簡介
102-3	總部位置	13-14	1.1.1 公司基本資訊
102-4	營運活動地點	13-14	1.1.1 公司基本資訊
102-5	所有權與法律形式	15	1.1.2 重要大事紀
102-6	提供服務的市場	13-14	經營活動簡介
102-7	組織規模	13-14 15	1.1.1 公司基本資訊 1.1.3 經營績效
102-8	員工與其他工作者資訊	52-53	3.1.2 人力結構
102-9	供應鏈	26	1.4.4 供應商管理準則
102-10	組織與其供應鏈的重大變化	15	1.1.2 重要大事紀
102-11	預警方針或原則	23-25	1.3 風險管理
102-12	外部倡議	16-17	1.1.4 參與外部組織
102-13	公協會的會員資格	16-17	1.1.4 參與外部組織
102-14	決策者的聲明	2-3	國票金控的信念與承諾
102-16	價值、原則、標準及行為規範	25-26	1.4 誠信文化
102-18	治理結構	17-22	1.2 公司治理
102-40	利害關係人團體	6	鑑別利害關係人及 CSR 重大議題
102-41	團體租約	-	本公司未設立工會組織
102-42	鑑別與選擇利害關係人	6	鑑別利害關係人及 CSR 重大議題
102-43	與利害關係人溝通的方針	7	CSR 重大議題邊界鑑別
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	7	CSR 重大議題邊界鑑別
102-45	合併財務報表中所包含的實體	封面裡 13-14	關於本報告書 1.1.1 公司基本資訊
102-46	界定報告內容和主題邊界	封面裡	關於本報告書
102-47	重大主題表列	7	CSR 重大議題邊界鑑別
102-48	資訊重編	-	2017 年無左述情事
102-49	報導改變	-	2017 年無左述情事
102-50	報導期間	封面裡	關於本報告書
102-51	上一次報告書的日期	封面裡	關於本報告書
102-52	報導週期	封面裡	關於本報告書

GRI 準則	揭露項目	頁次	對應章節
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	封面裡	關於本報告書
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	封面裡	關於本報告書
102-55	GRI 內容索引	86-89	GRI 指標對照表
102-56	外部保證 / 確信	封面裡	關於本報告書
重大主題			
公司治理			
103-1	解釋重大主題及其邊界	17-22	1.2 公司治理
103-2	管理方針及其要素	17-22	1.2 公司治理
103-3	管理方針的評估	17-22	1.2 公司治理
102-18	治理結構	17-22	1.2 公司治理
風險管理			
103-1	解釋重大主題及其邊界	23	1.3.1 風險管理重要性
103-2	管理方針及其要素	23-24	1.3.2 風險管理組織架構與政策
103-3	管理方針的評估	24	1.3.4 風險管理機制運作
102-11	預警方針或原則	23-25	1.3 風險管理
法令遵循			
103-1	解釋重大主題及其邊界	26-27	1.5.1. 法令遵循重要性
103-2	管理方針及其要素	27-28	1.5.2 法令遵循單位
103-3	管理方針的評估	29-32	1.5.3 法令遵循推行
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	29-32	1.5.3 法令遵循推行
客戶資料保護與資安			
103-1	解釋重大主題及其邊界	39	2.1.1 客戶資料保護與資安重要性
103-2	管理方針及其要素	39	2.1.2 資安管理機制
103-3	管理方針的評估	39	2.1.2 資安管理機制
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	41	2.1.4 2017 年度個資事件及因應措施
服務品質與客戶滿意度			
103-1	解釋重大主題及其邊界	41	2.2.1 顧客服務品質及溝通重要性
103-2	管理方針及其要素	42	2.2.2 客訴抱怨流程
103-3	管理方針的評估	43	2.2.4 客訴處理抱怨處理件數
102-43	與利害關係人溝通的方針	7	CSR 重大議題邊界鑑別
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	7	CSR 重大議題邊界鑑別

GRI 準則	揭露項目	頁次	對應章節
數位金融服務			
103-1	解釋重大主題及其邊界	43	2.3.1 數位金融重要性
103-2	管理方針及其要素	44	2.3.2 數位金融規劃
103-3	管理方針的評估	44-45	2.3.3 數位金融推動作為及成效
誠信文化			
103-1	解釋重大主題及其邊界	25	1.4.1 誠信文化重要性
103-2	管理方針及其要素	25-26	1.4.2 道德行為準則
103-3	管理方針的評估	26	1.4.3 誠信文化推行
102-16	價值、原則、標準及行為規範	25-26	1.4 誠信文化
金融詐騙及打擊資恐			
103-1	解釋重大主題及其邊界	32	1.6.1 反詐騙及打擊資恐世界趨勢及重要性
103-2	管理方針及其要素	32-33	1.6.2 反詐騙及打擊資恐政策及負責單位 1.6.3 防制洗錢及打擊資恐計畫之制定
103-3	管理方針的評估	34-37	1.6.4 反詐騙及打擊資恐推行
金融知識提昇與平等使用金融服務的機會			
103-1	解釋重大主題及其邊界	63	4.1.1 促進金融知識提升與平等使用金融服務重要性
103-2	管理方針及其要素	64-66	4.1.2 促進金融知識提升及推動作為
103-3	管理方針的評估	64-66	4.1.2 促進金融知識提升及推動作為
FS 14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	63-69	4.1 金融知識提升與平等使用金融服務
FS 16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	63-69	4.1 金融知識提升與平等使用金融服務
環境 / 社會責任投資與商品			
103-1	解釋重大主題及其邊界	46	2.4.1 環境 / 社會責任投資與商品重要性
103-2	管理方針及其要素	46	2.4.2 環境 / 社會責任投資與商品政策
103-3	管理方針的評估	46-49	2.4.3 環境 / 社會責任投資與商品推動作為及成效
FS 8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	46-49	2.4.3 環境 / 社會責任投資與商品推動作為及成效

GRI 準則	揭露項目	頁次	對應章節
員工權益與福利			
103-1	解釋重大主題及其邊界	51	3.1.1 員工是國票的核心價值
103-2	管理方針及其要素	54	3.1.4 勞資溝通管道
103-3	管理方針的評估	52-53	3.1.2 人力結構
401-1	新進員工和離職員工	52-53	3.1.2 人力結構
401-2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	53	3.1.3 員工福利制度的福利
員工發展與訓練			
103-1	解釋重大主題及其邊界	55	3.2.1 積極培育金融人才
103-2	管理方針及其要素	56-58	3.2.2 教育訓練政策與方案
103-3	管理方針的評估	59	3.2.3 教育訓練時數
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	59	3.2.3 教育訓練時數

上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法第四條應加強揭露事項對照表
臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第三項要求揭露

揭露項目	頁次	對應章節
(一) 在企業金融商品或服務之協議或交易範圍內，鼓勵與關注客戶或其他往來對象遵循金融保險業者對環境面和社會面要求之作業流程，及達到合理條件之情形。	46-49	2.4 環境 / 社會責任投資與商品
(二) 非擔任主管職務之員工人數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異。	54	3.1.4 員工平均福利費用

附錄 4 - 確信項目彙總表

Summary of Subject Matter Assured

編號 No.	績效指標 Performance Indicator	標的資訊 Subject Matter	適用基準 Applicable Criteria	頁碼 Page
1	員工平均福利費用 The average Employee Salaries and Welfare Expenses	2017 年集團內員工平均福利費用為每人 132.1 萬元 The average Employee Salaries and Welfare Expenses for employees in the Group was NT 1,321 thousand dollars per person in year 2017.	國票金控集團依據報告範圍內 7 家公司 2017 年個體財報所揭露之員工福利費用合計數，除以集團總員工人數。 員工人數計算基準：[(2017 年 12 月 31 日在職之員工及董監事人數)+(2016 年 12 月 31 日在職之員工及董監事人數)]/2。 Based on year 2017' s total Employee Salaries and Welfare Expenses as disclosed in the Group' s 7 companies' separate financial statements, divided by the total number of employees in the Group. Basis for the calculation of the number of employees: [(The number of employees and the number of directors and supervisors as of December 31, 2017) + (The number of employees and the number of directors and supervisors as of December 31, 2016)]/2.	54
2	外部教育訓練時數 Number of external training hours	2017 年間國票金控集團外部教育訓練總時數為 15,970 小時 The total number of external training hours completed by the Group' s employees in 2017 was 15,970 hours.	國票金控集團依據員工教育訓練辦法或外訓申請流程集團員工參與外部教育訓練之總時數。 The total number of external training hours completed by the Group' s employees based on either the procedure on employee training or the application procedure on external training.	59
3	捐贈金額 Donation Amount	2017 年國票金控暨子公司總捐贈金額達 4,546,825 元 The total amount donated by the Group in 2017 was NT\$ 4,546,825.	國票證券 2017 年度捐贈「中華民國神經放射線醫學會」及社區關懷樂共融 - 村里平安箱友善計畫之捐贈金額及國票社會福利慈善基金會 2017 年度捐贈金額。 Total amount is summed up by Waterland Securities Co., Ltd.' s donation made to the Neuroradiological Society of Taiwan (NRST) and grocery boxes donated for rural and socially disadvantaged families and donation made by Waterland Charity Foundation in 2017.	62

編號 No.	績效指標 Performance Indicator	標的資訊 Subject Matter	適用基準 Applicable Criteria	頁碼 Page
4	電子下單金額平均比重 The percentage of transactions processed electronically	國票證券 2017 年電子下單金額平均比重為 42.50% The percentage in which transactions are processed electronically for Waterland Securities Co. in 2017 was 42.50% calculated using transaction dollar amounts.	分子：於交易所電子交易系統「證券商申報單一窗口」(註)之「證券商電子式每月成交明細查詢表」，篩選 2017 年交易，並統計 2017 年度交易形式為電子式者之成交金額。 分母：於交易所電子交易系統「證券商申報單一窗口」(註)之「證券商電子式每月成交明細查詢表」，篩選 2017 年交易，並統計 2017 年度公司總成交金額。 註：電子交易之種類係依據交易所之定義，包含網路下單(含 Application Programming Interface)、語音下單及 DMA(Direct Market access)。 Numerator: The total amount of transaction completed electronically in 2017 as shown on the Taiwan Stock Exchange Corporation' s website https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm Denominator: The total amount of transaction completed in 2017 as shown on the Taiwan Stock Exchange Corporation' s website https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm Note: The electronic transaction refers to the orders placed via internet (including Application Programming Interface), phones and DMA (Direct Market Access).	45
5	國際票券 5+2 企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 5+2 industries	截至 2017 年 12 月 31 日，國際票券對 5+2 企業之授信總額度 512 億元，總餘額 261 億元。 As of December 31, 2017, International Bills Finance Corporation approved a total of NT\$51.2 billion in loans for 5+2 industries and the loan balance was NT\$26.1 billion.	截至 2017 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定義的放款對象之授信總額度及總餘額。 Total loans approved by International Bills Finance Corporation and loan balance for recipients in seven industries specified in the "5+2 Industrial Transformation Plan" initiated by Executive Yuan on 31 December 2017.	47



國票金融控股公司

WATERLAND FINANCIAL HOLDINGS

