



2014 CSR REPORT

企業社會責任報告書



關於本報告書

本報告書以「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) GRI 4.0 版本為主要架構，輔以金融業補充指標等策略方針，採用核心揭露進行撰寫。

報告期間

本報告書內容所刊載的資訊主要期間為 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日。

邊界與範疇

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

數據蒐集過程與量測計算方法

本報告書財務績效數據已經會計師簽證，並公開於股東會年報，相關統計數字則採用經金融監督管理委員會認可之國際財務報導準則，報告中所有財務數字以新台幣

為表達單位。報告書非財務績效數據蒐集過程，係邀集相關部門，透過日常營運管理的數據、教育訓練、議題討論及各單位訪談，按 GRI 準則及指標要求，彙整出國票金控集團在經濟、社會及環境面向的績效資訊。各項指標內容數據資訊的蒐集、量測與計算方法，係以符合當地法規要求為主要依據，如當地法規無特別規定，則以國際標準為準，如無國際標準可適用，則參考產業標準或產業慣例。

外部確信

本公司委任資誠聯合會計師事務所對本報告書，按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」就選定之績效指標進行獨立有限確信 (limited assurance)。有限確信報告請詳附錄。

發行

國票金控自 2014 年起，每年定期發行報告書，並公布於本公司網站及公開資訊觀測站。

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

網址：http://www.waterland-fin.com.tw

01	關於本報告書
02	目 錄
04	國票金控的信守與承諾
06	關於國票金控
11	利害關係人議合與重大議題分析
15	落實公司治理
23	提升金融服務
38	發展永續人才
47	共創綠色生活
53	貼近社會脈動
58	附 錄
59	附錄 1 會計師確信報告
61	附錄 2 GRI4.0 指標索引
66	附錄 3 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
66	附錄 4 確信項目彙總表



國票金控的信守與承諾

近年來由於重大社會事件層出不窮，與企業在社會中所扮演的角色息息相關，「企業社會責任」已成為國內外產官學界的熱門議題，對於每一個企業公民而言，更是必須直接回應的議題。國票金控相信，金融業在國家及產業經濟發展扮演非常重要的角色，對於企業社會責任，除了本身應有相關的發展策略及行動方案，更應該發揮帶動及提升整個社會及其他產業的影響力。因此，國票金控除了秉持一本初衷的理念，持續落實推動各項社會責任活動，更在 2014 年間指定相關單位專責處理企業社會責任相關事宜，期許透過瞭解利害關係人之期待，進一步規劃國票金控在企業社會責任上的努力方向，並積極回應各利害關係人。

2014 年國票金控廢除監察人制度，成立審計委員會，並新增獨立董事席次，使得獨立董事席次達近三分之一，展開公司治理的新里程。為促進資訊揭露之透明與即時性，各項重要內部規章及董事會重要決議皆公布於公司網站。2014 年上市上櫃公司治理評鑑中國票金控排名前 20%，台灣金融管理學會及台灣金融研訓院發布之 2014 年金控公司整體經營績效評比中，也在「經營品質評比」及「公司治理評比」兩項榮獲第二名，足見國票金控在公司治理上的努力已獲得外界的肯定。

國票金控及各子公司秉持誠信與保障客戶權益之原則，致力於提供客戶高品質及完善的產品與服務，客戶的信賴是我們成功經營的原動力。在創新產品與優化服務品質上，子公司國票證券於 2014 年推出國票超 YA 手機下單系統，國票證券及國票期貨也斥資數百萬元更新中台設備，讓客戶在分秒必爭的交易市場中取得先機。對於客戶權益的保障，國票金控及各子公司也訂有嚴謹的各項規範，以避免不適當的業務招攬及洩露客戶資訊。

除了提供優質的金融服務，我們也期待透過資金融通，帶給社會正面的影響。國際票券在授信業務方面，對於相關授信戶進行額度續約時，均透過風險管理委員會討論該授信戶是否善盡社會責任並適度調整其授信條件，例如提高借款利率、降低授信額度或不予續約。除了抵制不良企業外，對社會具貢獻的特定產業，例如減災防災產業、乾淨能源產業等，也是未來國票金控及各子公司投資扶植的重點產業。

國票金控及各子公司對員工承諾提供平等安全的工作環境，使公司成為員工信賴的工作夥伴。我們提供完善的薪資福利並維持和諧的勞資關係，多年來員工人力素質維持穩定，

並配合業務需要持續優化與成長。在日益複雜的金融市場環境中，培育優秀的金融專業人才是經營成功的關鍵，我們的培訓計劃從最基礎的公司誠信文化教育，到每日營運所需的專業知識，進而延伸至中長期的管理能力。2014 年教育訓練總時數為 20,650 小時，這些都是國票金控及各子公司培育人才的長期投資。

在環境保護方面，國票金控及各子公司多年來推廣綠色生活，將節能減碳落實於日常生活中，2014 年與 2012 年相較，用電密集度、用水密集度及用油密集度都有明顯的降低，足見推廣綠色生活之成效。在社會公益方面，自 1998 年以來，國票社會福利慈善基金會長期關懷社會弱勢，迄今每年之受惠人士擴增逾 500 人次。同時透過集團員工努力查訪及社福單位橫向聯繫，發掘確實需要幫助與照護的對象，有效落實辦理福利事項。在國票社會福利慈善基金會的協助下，國票金控與台東賓茂國中更開始一段美好的緣份，讓這些弱勢偏鄉孩童努力的成果能被更多人看見並予以肯定，並期許我們所做的一切未來能對社會產生正面安定的能量。

這是國票金控第一次撰寫企業社會責任報告書，我們會持續努力，除了檢視自身營運風險並積極回應外，亦期能回應各方利害關係人之需求，讓國票金控成為更好的企業公民，進而推動更美好和諧的社會。未來我們每年將定期發布企業社會責任報告書，持續向外界報告國票金控在企業社會責任上所做的努力，請各位關心本公司的各界朋友們不吝給予支持、指教。

國票金控董事長

魏啟材



關於國票金控

國票金控檔案

公司名稱	國票金融控股股份有限公司
成立日期	2002年3月26日
總部地址	台北市南京東路二段167號4樓·10樓
資本額	新臺幣268億7,365萬元(2014年度)
資產總額	新臺幣2,222億4,400萬元(2014年度)
員工人數	1,470人(2014年12月底)
產業別	金融業
股票代號	2889

歷史沿革

2002

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。

2004

設立子公司國票創業投資股份有限公司。

2008

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。

2010

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

2012

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



經營績效

項目	2012 年	2013 年	2014 年
淨收益 (千元)	4,224,491	4,213,647	4,856,038
本期淨利 (千元)	1,434,077	1,406,587	1,808,366
員工平均收益額 (千元)	2,800	2,872	3,301
員工平均獲利額 (千元)	950	959	1,229
每股盈餘 (元)	0.54	0.51	0.66
淨值報酬率 (%)	4.54	4.39	5.48
純益率 (%)	33.95	33.38	37.24
納(退)稅金額 (千元)	388,530	(14,646)	212,677
每股現金股利 (元)	0.18	0.23	0.29
每股股票股利 (元)	0.30	0.23	0.30

信用評等

項目	2012	2013	2014
評等日期	2012.10.16	2013.08.08	2014.08.01
國內長期評等	A+(twn)	A+(twn)	A+(twn)
國內短期評等	F1(twn)	F1(twn)	F1(twn)
國際長期評等	BBB	BBB	BBB
國際短期評等	F3	F3	F3
長期評等展望	穩定	穩定	穩定

營運活動簡介

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，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 28 個營業據點，為國內知名之綜合證券商。

國票創業投資股份有限公司

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

國票證券投資顧問股份有限公司

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

國票期貨股份有限公司

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

華頓證券投資信託股份有限公司

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

參與外部組織倡議行動

公司	公會 / 協會名稱	加入時間	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	監事 1 席
國票金控	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	2002	理事 1 席
國票金控	中華民國股權投資協會	2010	理事 1 席
國票金控	中華民國工商協進會	2011	會員 1 席
國票金控	美僑俱樂部	2012	會員 1 席
國票金控	台北市租賃商業同業公會	2012	理事 1 席
國票金控	台灣董事學會	2012	會員 1 席
國票金控	兩岸企業家峰會	2013	會員 1 席
國際票券	中華民國票券金融商業同業公會	2002	常務理事、理事、監事
國際票券	中華民國證券商業同業公會	1987	監事 1 席
國際票券	台北市銀行商業同業公會	1979	顧問 1 席
國際票券	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	1983 (註)	會員 1 席
國票證券	中華民國證券商業同業公會	1998	理事 1 席
國票證券	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	2008	會員 1 席
國票證券	中華民國期貨業商業同業公會	1998	理事 1 席
華頓投信	證券投資信託暨顧問商業同業公會	2001	會員 4 席
華頓投信	台灣玉山科技協會	2012	會員 5 席
華頓投信	中華民國退休基金協會	2014	會員 3 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	會員 3 席
國票期貨	中華民國期貨業商業同業公會	2014	會員 3 席

註：該會 1983 年成立，係以台北市銀行商業同業公會為基礎，聯合台灣省銀行商業同業公會聯合會及高雄市銀行商業同業公會共同組成。



利害關係人議合與 重大議題分析

國票金控的第一步

過去長久以來國票金控一直默默地履行應有的企業社會責任。然而為了積極回應社會及利害關係人需求，國票金控集團於 2014 年正式將企業社會責任納入管理。我們期望透過正式管理企業社會責任議題，讓集團能準備並回應各種風險與機會，在永續發展上走得更長遠穩健。國票金控集團對於企業社會責任之實踐，其政策及原則如下：

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

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

鑑別利害關係人及 CSR 重大議題

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

CSR 議題

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

(1) 鑑別國票金控適用的 G4 考量面

2014 年我們以 G4 考量面為基礎，同時考量產業特性與同業情況，篩選出國票金控 CSR 議題。

(2) 議題重大性分析

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

- 對公司營運之影響
- 對公司商譽之影響
- 影響時間
- 公司管理機制

經由上述程序，完成 CSR 議題的重大性分析。

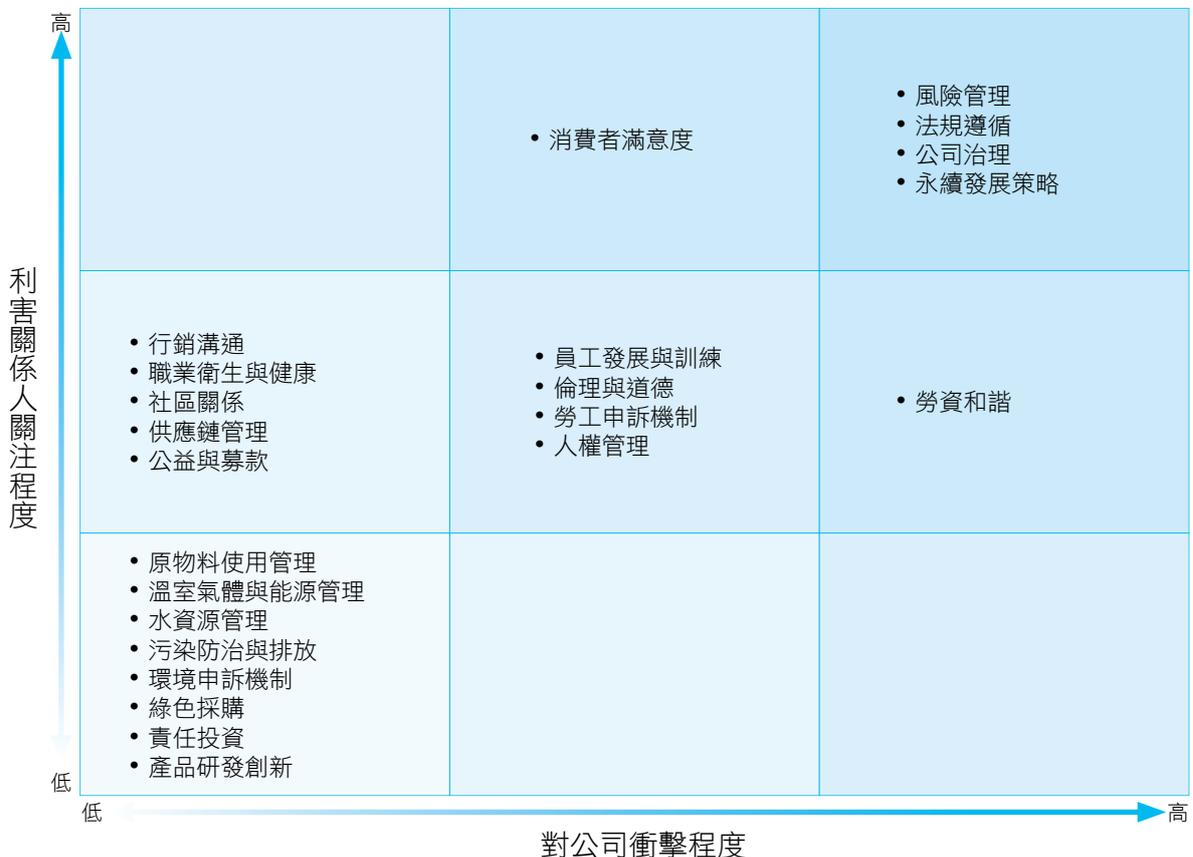
(3) 確證順序

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

(4) 檢視與審核企業社會責任報告書

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 資訊與績效是否有不當或不實依據。

CSR 議題重大性分析



CSR 重大議題邊界鑑別

重大議題	組織內	組織外	議題章節
風險管理	V		落實公司治理
法規遵循	V		落實公司治理
公司治理	V		落實公司治理
永續發展策略	V		落實公司治理
消費者滿意度	V	V	提升金融服務
勞資和諧	V		發展永續人才
員工發展與訓練	V		發展永續人才
倫理與道德	V	V	落實公司治理
勞工申訴機制	V		發展永續人才
人權管理	V	V	發展永續人才

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"> 永續發展策略 風險管理 法規遵循 公司治理 經營績效 	<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"> 法規遵循 永續發展策略 風險管理 公司治理 	<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"> 永續發展策略 誠信文化 勞資和諧 訓練發展與教育 勞工申訴機制 	<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 服務品質 	<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"> 社區關係及社會公益 	<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"> 永續發展策略 風險管理 公司治理 	<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

落實公司治理

前20%

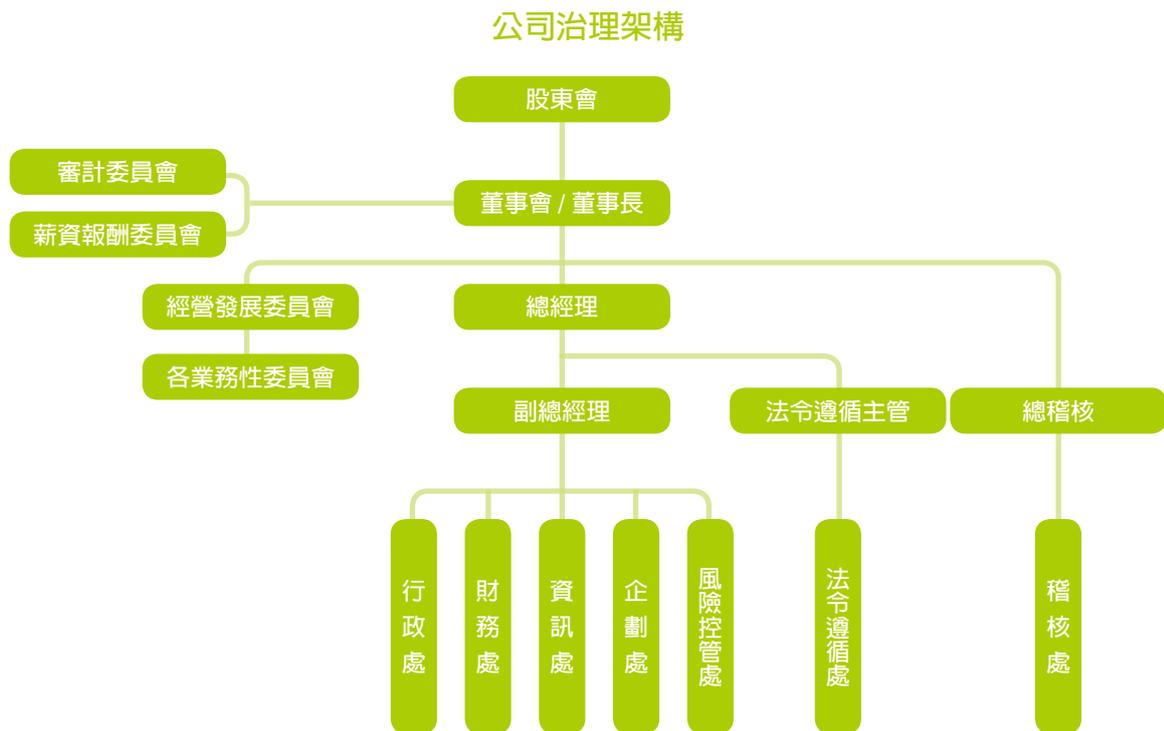
國票金控於2014年公司治理評鑑排名為上市上櫃公司前20%

雙亞軍

2014年金控公司整體經營績效評比，國票金在「經營品質評比」及「公司治理評比」兩項均拿下第二名



國票金控重視股東權益、資訊透明及平等對待股東。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，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。



董事會

(1) 董事會組成

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。國票金控董事會由 13 席董事所組成，為提升公司治理，增加獨立客觀營運建議，於 2014 年間廢除監察人，新增獨立董事 1 席，目前共有 4 席獨立董事，佔所有董事席次 30.8%。董事任期為三年，選任依董事選舉辦法進行。董事成員均具備財金、商務及管理領域之專業經驗，並具備良好聲譽。獨立董事候選人之獨立性亦需符合「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」的規定。此外，為持續健全公司治理制度、強化董事會之專業機能，依據上市上櫃公司治理實務守則之規定，公司已為全體董事安排參訓涵蓋公司治理之財務、業務及法律等進修課程。

(2) 董事會職責

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，2014年間董事會召開次數為11次，董事平均出席率達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即時性。

(3) 管理利益衝突

國票金控透過許多程序來避免利益衝突。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，依董事會議事規則，該董事應於當次董事會說明該利害關係之重要內容。董事對於會議事項，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。2014年間合計9件利益衝突議案，相關董事皆遵循規定予以迴避。

薪資報酬委員會

薪資報酬委員會應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、標準與結果，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。2014年薪資報酬委員會共召開四次，委員若無法出席，均委託出席，親自出席或委託出席之比率為100%。薪資報酬委員會成立至今，已對董事及經理人薪酬給付提供專業意見並作成多項重要決議，期能為公司建立良好的薪酬及考核制度，進而提升公司營運績效。

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的監督，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。

審計委員會審議的事項主要包括：

- 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

2014 年審計委員會共召開三次，獨立董事實際出席率為 100%。

資訊揭露

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」、「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」、「誠信經營守則」、「公司治理實務守則」及「企業社會責任實務守則」等，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。同時亦設有英文版網站，平等對待各股東。在臺灣證券交易所及證券櫃檯買賣中心委託財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會所辦理之「資訊揭露評鑑」中，針對國內全體上市櫃公司資訊揭露情形所作的透明度進行評比，以輸入「公開資訊觀測站」、股東會年報資訊及公告於企業網站的資訊為分析依據，本公司 2014 年及 2015 年均榮獲 A+ 級評價企業之肯定！

我們一向抱持著兢兢業業的態度推動公司治理，而外界的肯定也顯示公司治理之成效。2014 年 10 月由台灣金融管理學會及台灣金融研訓院舉辦之「2014 年金控公司整體經營績效評比 (FOCAS)」，從「經營品質評比」、「公司治理評比」、「財務績效評比」、「策略績效評比」及「海外策略績效」進行評比，其中國票金控在「經營品質評比」及「公司治理評比」兩項均拿下第二名，特別是在「公司治理評比」上，與 2013 年相較有大幅進步。另外一項肯定為由證券交易所及櫃買中心對所有上市上櫃公司進行之公司治理評鑑，國票金

控 2014 年評鑑結果為上市上櫃公司排名前 20%。這些獎項都肯定我們在公司治理上的努力，我們也期許自己秉持誠信透明的經營理念，持續提昇公司治理。

永續發展策略

國票金控長期目標係成為專業且富有效率之金融服務集團，為達成目標，我們規劃自以下二方面進行，說明如下：

- (1) 優化內部體質：強化核心業務及管理效能，協助各關係企業發展新種業務，開發新的收入來源，提升經營效益。同時審視集團組織營運效率，適時調整組織架構，強化資本及財務結構。
- (2) 對外尋求機會：在維護股東權益原則下，伺機尋找合適之併購標的及投資金融業務相關之事業，期能為本集團注入新的收入來源，以擴展集團事業版圖範圍。另對主管機關之各項金融開放政策亦保持關注，以實際行動支持政府打金融亞洲盃及推動亞太理財中心的政策目標。

各重要子公司短期目標

國際票券將持續強化固定收益商品核心業務，深耕、維繫及開發目標客戶群，創造差異化服務價值，並強化企業整體服務，爭取授信業務外之股權商品認購或其他業務商機。同時提高自保票券動用率以增進票券收益，減少低收益客戶之管理成本，以及制定合理授信訂價策略，落實風險利潤合理對稱原則，提升市場競爭力。

國票證券對內持續落實成本控管、強化投資決策與風險管理機制，加強公司治理及增進組織運作效率與執行力，在長期穩健的經營策略下，使各項業務能均衡持續地發展成長，以提供更符合客戶需求且優質的產品服務。對外將視市場環境變化及密切注意主管機關法規與業務開放進程，積極掌握市場機會，增加公司獲利來源，並以併購策略做為經紀業務成長動能。

國票創投以電子商務、生技產業及服務業為投資重點，持續降低 ICT 產業投資比重、增加策略性投資比重，同時將積極爭取 IPO、SPO、CB 等短期投資機會，且落實投資後管理工作，以了解被投資公司營運情形。另透過國旺租賃已建立之客戶基礎及產業分析的經驗，提供國票創投及金控各子公司未來進軍中國大陸市場之參考。

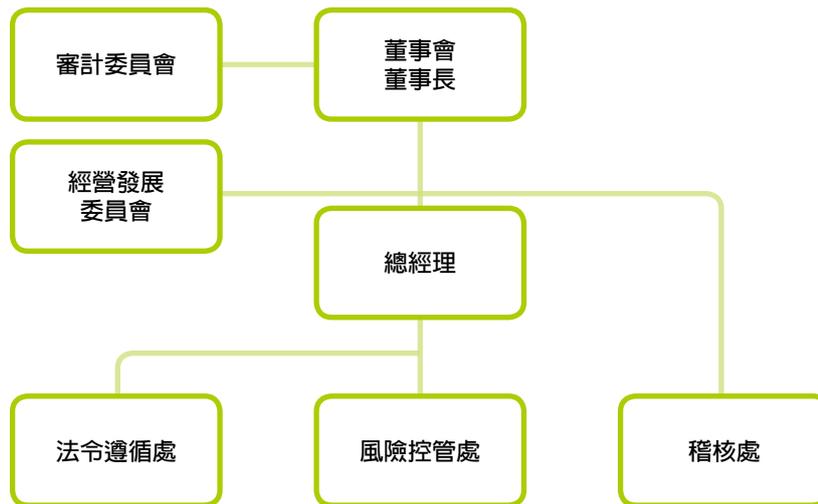
風險管理

在瞬息萬變的金融環境中，金融商品的推陳出新帶來更多潛藏的風險。如何在追求營

運成長的同時，妥善管理各項風險管理，對於金融業而言為一重要課題。為了全面管理風險，國票金控定期規劃公司及子公司整體經營策略、制定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。國票金控亦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。

風險管理組織架構及其職能

董事會：為風險管理最高決策單位，核定風險管理政策及風險胃納，並負風險管理最終責任。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。董事會指派高階管理階層執行核定之政策，明訂足以辨識、衡量、監督及控制各類風險之程序。



審計委員會：隸屬於董事會，負責監督內部控制之有效實施及公司存在或潛在風險之控管。

經營發展委員會：隸屬於董事會，負責國票金控中長期營運發展及資金規劃、子公司經營目標及預算之審議，並負責協調子公司間重大經營事項及子公司經營績效之督導。

法令遵循處：負責管理法令遵循風險及法令遵循制度之規劃、管理及執行。

風險控管處：負責管理營運風險及監控各類風險之暴險狀況，各類風險包括信用風險、流動性風險、市場風險(包括利率、權益、外匯及商品風險)及作業風險。風險控管處並審視各子公司風險管理機制之制定與執行。

稽 核 處：負責建立風險導向稽核、建立內部稽核、法令遵循與風險管理雙向溝通機制，就國票金控及子公司業務特性相關內控弱點進行討論，並據以訂定年度稽核計劃。對國票金控每半年辦理一次一般業務查核及一次專案查核。對子公司之查核每半年辦理一次專案業務查核，含財務、風險管理及法令遵循暨其他重要事項。對於查核缺失，不論來自於金融檢查機關、會計師或內部稽核單位，或內部控制聲明書所列應加強辦理改善事項，持續追蹤覆查，並列為對各單位獎懲及績效考核之重要項目。

董事及重要職員專業責任保險

除了管理營運風險外，員工亦有可能為公司帶來風險。考量董事及重要職員於行使權利、履行義務之衡平，我們為董事及重要職員購買「董事及重要職員專業責任保險」，提供公司所倚重的董事及重要職員一個安心的工作環境，讓他們在無後顧之憂的情況下，盡心盡力為公司打拼，為股東創造最大利益，更可以有效幫助企業管理可能風險及損失，協助公司穩健經營。

誠信文化

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，因此國票金控集團非常重視誠信文化。為了形塑誠信經營之企業文化及健全公司之發展，我們已參酌「上市上櫃公司誠信經營守則」之規定訂定國票金控「誠信經營守則」。此外，亦指定隸屬於總經理之「法令遵循處」為推動企業誠信經營之單位，確保誠信經營之落實，並定期向董事會報告執行情形，以帶動從上而下都重視誠信文化的共識。

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

為落實誠信文化，國票金控集團已明文規範收受利益之處理程序、推動企業誠信經營之組織設置、利益迴避之規定、檢舉與懲戒之機制等。另外設有電子郵件信箱作為檢舉管道

之一，視檢舉情節指定人員進行查證及相關作業。對於檢舉人身分及檢舉內容，提供確實之保密。2014 年間國票金控集團內未發生違反職業道德及誠信文化之情事。

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

法規遵循

金融業為政府及金融主管機關高度監理之行業，相關法規繁多複雜，為有效管控法規遵循，國票金控設有法令遵循處，法令遵循主管為副總經理職級，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。集團內各主要子公司亦設有法令遵循室。國票金控法令遵循處職掌包括：

- 法令遵循事務之研議、傳達、諮詢、協調、執行、督導及考核。
- 對各單位法令遵循重大缺失或弊端，分析原因及提出改善建議。
- 協助各子公司為法令遵循制度事務之執行。

國票金控集團每半年執行法令遵循之自行查核作業，以確保法令遵循落實於公司營運作業。同時亦委任專業律師提供法律諮詢，協助董事會及管理階層提升法律素養，避免公司及相關人員觸犯法令。

在人員專業職能方面，稽核及法令遵循人員依規定每年進修一定時數之稽核與法令遵循相關課程，費用由公司全額負擔。稽核及法令遵循人員將其自課程中所學，不定期於公司內宣導，提升同仁法令遵循意識，落實於日常營運作業。

在我們的努力下，2014 年間未有因違反金融相關法令而受主管機關處以罰鍰之情形。

提升金融服務

0件

2014年未有洩露客戶
資訊之情事

**最佳服務
品質獎**

2014年卓越金融證券
服務評比，國票證券
獲得最佳服務品質獎

100%

2014年客訴案件
100%完成回覆



國票金控的企業標誌以環抱之雙弧線為設計基礎，象徵國票人心手相連、誠懇相待的態度，傳達出國票親切服務的品質；飛白的筆觸蒼勁有力，顯示國票注重效率的精神；而微向右傾的動感，展現了國票追求卓越、領先創新的企圖心。上下雙環緊密相扣、循環不已的設計理念，正代表了國票與客戶及社會大眾間密切互動、圓融和諧的關係，並肩攜手共創雙贏的成果。

國票金控及各子公司一向秉持誠信與保障客戶權益之原則，致力於提供客戶高品質及完善的產品與服務，客戶對我們之信賴是我們成功經營之原動力。近年來國票金控及各子公司為履行企業社會責任、協助穩定金融市場及落實永續發展理念，陸續開發新金融商品，提升客戶服務品質，同時注重客戶隱私資料，確保客戶權益。

創新產品與優化服務品質

國票金控之子公司國際票券自 1977 年成立以來至今已 38 年，為國內貨幣市場建立有效率的運作模式。多年來金融服務不斷推陳出新，不論是交易產品、交易方式或交易平台，都隨著時代及市場需求演進，惟有洞悉市場、理解及回應客戶需求、兼顧風險控管與創新商品之金融服務業者，才能不被市場淘汰，進而引領市場潮流。對於國票金控及各子公司而言，創新產品與優化服務品質是一項必須面對的挑戰，而國票金控及各子公司亦有精彩的回應。在創新產品與優化服務品質的同時，也活絡了國內的貨幣市場及資本市場。國票金集團旗下子公司國票證券於卓越雜誌舉辦之 2014 年卓越金融證券服務評比中，獲得最佳服務品質獎，足見我們對於品質的堅持亦受外界肯定！

外幣債券－引領國內市場

金融監督管理委員會於 2007 年頒布「票券金融公司辦理外幣債券經紀自營及投資管理辦法」開放票券商得辦理外幣債券經紀自營及投資業務後，經國際票券積極爭取，順利於 2009 年獲中央銀行許可辦理國際債券之自營業務，為國內資本市場開啟新方向。惟國際版債券業務僅限於國內發行，初期發行量及外幣資金來源相對受限，無法滿足國際票券債券業務收益及外幣資金需求，因此國際票券於 2013 年積極建請主管機關開放票券公司自營境外發行之外幣債券業務，同時增加外幣資金來源。2013 年 9 月國際票券順利獲中央銀行許可辦理外幣債券之自營業務，並得向外匯指定銀行與境外金融機構辦理外幣借款及外幣拆款業務，此後國際票券即開始建置部位，2014 年獲利 9,163 萬元，開啟並引領國內市場外幣債券交易趨勢。

自主管機關開放外幣債券自營業務以來，國際票券不論在爭取業務過程及獲准辦理後

之業務操作，均領先票券同業，在嚴控風險下，爭取業務收益最大化及多元化，同時達到領先創新之營運宗旨。

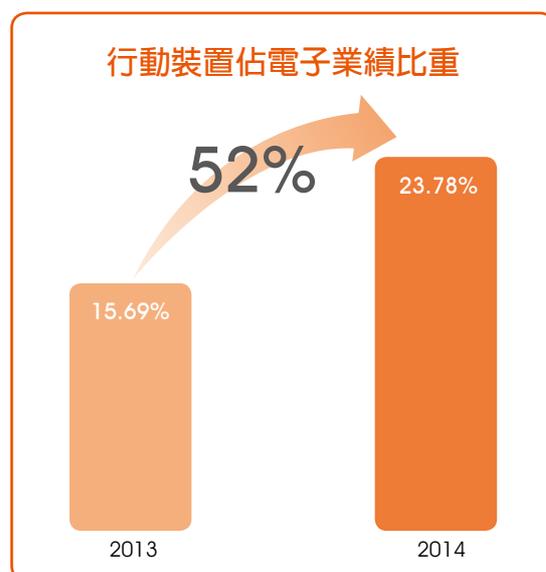
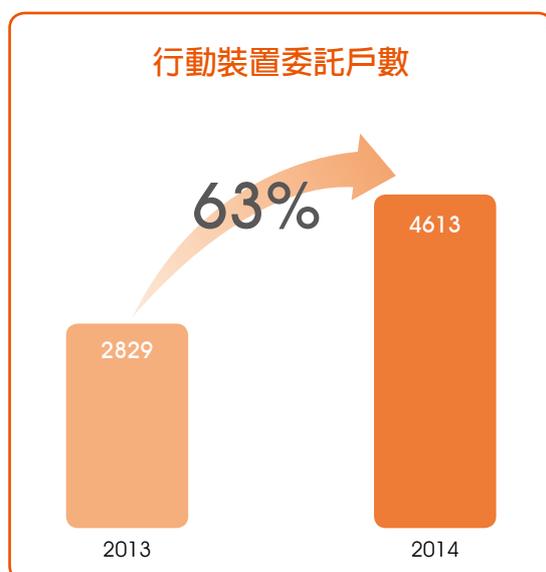
國票行動財神－網路時代新服務

在進入網際網路時代後，金融服務也開啟了新的紀元。在經紀業務方面，配合手機使用普及率及行動上網，為了能隨時提供客戶服務，國票證券自 2011 年開始建置手機平台，挑選廣受業界認同的供應商建置兼具服務品質及系統穩定度的「國票行動財神」，2011 年 11 月起提供客戶使用，並同步於網頁上提供圖示操作及安裝說明，讓客戶能輕易地下載並按個人需求進行設定。

推出後廣受客戶好評的「國票行動財神」，截至 2014 年底登入行動平台人數為 13,990 人，在委託戶數及電子業績上亦不斷成長。為客戶提供更完善的服務，是國票證券不變的堅持，未來國票證券會持續了解客戶需求，規劃優質服務。

委託戶數：於 2014 年間增加 63%

電子業績比重：電子業績比重也由 15.69%，成長至 23.78%，成長幅度約 52%。



國票超 YA

投資人 24 小時隨時待命的貼心理財專員

為提供更多樣化的手機下單平台，除強化既有客戶服務外，也希望可吸引外部行動商務客戶，讓客戶感受到國票證券不斷追求創新電子交易平台的服務。2014 年 11 月起，國票證券開始建置「國票超 YA」，除了簡化使用方法、操作更人性化外，更提供獨步證券市場全新功能—分割切換視窗看盤模式，將報價畫面分為上下兩個視窗，同一畫面可獨立切換上下視窗閱覽商品報價資訊，上視窗提供詳細報價、即時走勢、技術分析、警示設定等資訊；下視窗則可查看即時明細、分價統計、五檔報價、個股新聞、趨勢診斷、財務診斷等資訊，輕鬆打造個人化理財介面。

為了能全方位優化「國票超 YA」功能，國票證券也透過問卷，對營業同仁進行調查，調查出來的問題區分為：



國票證券也針對營業員反映上述不滿意之項目或新增建議進行修正。「國票超 YA」內部營業同仁不滿意比率僅佔 2.16%，顯示「國票超 YA」較「國票行動財神」於使用上更為簡易，未來國票證券將持續提供客戶更優質的服務平台。

「國票超 YA」特色

首家打造全方位創新數位交易平台，如超業 24 小時隨身服務 看盤、策略、選股、下單、資訊一目了然 !!

- ★ **最簡單**：多視窗個股報價、靈活滑動一覽無遺
- ★ **最豐富**：權證新功能報到、報價試算篩選通通有
- ★ **最輕鬆**：到價警示設定免盯盤
- ★ **最方便**：技術分析收合快、線圖「+」查價真便利
- ★ **最貼心**：個股新聞字體可放大縮小隨心所欲
- ★ **最人性**：技術線圖設定隨您 EASY 訂
- ★ **最清楚**：大畫面下單專區、5 檔報價輕鬆點
- ★ **最快速**：新增選擇權策略、多空盤整策略即時掌握

行動財神與國票超 YA 功能比較表

功能項目	行動財神	國票超 YA
看盤模式	僅單一模式	提供單一視窗與分割切換視窗兩種模式切換設定 升級
Phone 系統 個股報價畫面	單一畫面，功能選單須按右上選單切換，無法用左右滑動方式	畫面區分為上下兩個視窗 - 可任意靈活切換及配置 ① 自行拖拉放大 ② 雙擊視窗直接放大或縮小 上視窗 走勢明細、走勢線圖、技術線圖、警示通知條件 下視窗 分時明細、分價統計、五檔明細、個股新聞、趨勢分析、財務診斷等功能均可左右滑動查看 升級
操作介面設計	功能以點選方式切換	以上下 / 左右滑動手機操作模式 升級
技術分析	① 無「指標設定」 ② 功能均隱藏，較不明顯	① 同一畫面有 4 個指標，也可縮減指標 ② 線圖左右移動有 + 字線 ③ 可快速收合 / 開啟技術指標線圖 ④ 自訂技術線圖、大小自由調整 ⑤ 技術線圖螢幕可橫式旋轉設定 ⑥ 新增多種技術指標、還原權值 K 棒 升級
Pad 系統 個股報價模式	列表及分割模式 須按託拉工具鈕，切換不同功能視窗	① 個股詳細模式 ② 個股線圖模式 均可快速切換資訊與五檔 (以左右滑動即可切換、瀏覽資訊視窗、也可任意拖拉變化資訊視窗順序) ③ 多圖同列線圖模式 ④ 一鍵快速呼叫主選單 升級

功能項目	行動財神	國票超 
智慧選股與新股神贏家	股神贏家 - 提供趨勢與財務統計，從多種技術面與基本面的向度分析。	<ul style="list-style-type: none"> ① 「智慧選股」提供即時排行、價量指標、籌碼精選及經營績效等各類條件篩選之股票 ② 「新股神贏家」提供趨勢與財務統計，從多種技術面與基本面的向度分析。 
權證專區	無	依發行券商、依現貨標的、權證篩選、權證熱門排行、權證試算器等功能 
下單區	無	<ul style="list-style-type: none"> ① 同一下單頁面提供個股最佳五檔買賣價功能 ② 交易功能之價格設定可透過滑動式價格棒，左滑動選擇買賣價格，免手動輸入更便利。 ③ 期貨、選擇權交易型態，獨立鍵快選切換 
選擇權策略	無	新增多頭、空頭、突破及盤整等 12 種選擇權策略 

強化風控中台－因應未來交易制度及交易速度挑戰

由於台灣證券交易所陸續分次縮短集合競價循環秒數，目前集合競價循環秒數已縮短為 5 秒，最後將實施逐筆撮合制度，台灣證券交易所預測未來行情傳輸量為以前的數倍，且下單委託筆數也將是過去的數倍。考量到未來的逐筆撮合制度及交易量，安控檢核速度將成為證券交易下單的重要關鍵因素。為了充份準備以因應未來證券市場挑戰及提升未來的競爭力，國票證券規劃導入新的安控中台系統，使未來的證券交易既能提昇下單速度又能加強安控檢核，並且具備調整彈性及未來擴充性。此外，未來新的安控中台模組架構，可將國票證券南北雙機房的安控資料同步，使雙機房的資料一致，完善雙機房的備援架構。

華頓中國多重機會平衡基金－台灣第一檔中國平衡基金

中國近年來為世界經濟的重心，華頓投信看好中國經濟轉型、政策紅利釋放，與來自中國的投資專家「廣發國際資產管理有限公司」攜手合作，藉由廣發國際之在地優勢，深入中國資本市場，發掘中國市場優質標的。2014 年華頓投信所發行的新基金「華頓中國多重機會平衡基金」，為國內業界第一檔投資中國地區的平衡型基金，操作策略上更設定 10% 至 90% 的股債靈活配置比重，可隨景氣及市場狀況調整投資組合。「華頓中國多重機會平

衡基金」自 2014 年 11 月開始募集，迄 2014 年底基金規模達近 18 億元，2014 年 12 月基金績效更是 32 檔同類型基金中之冠。

深入研究市場－協助客戶掌握先機

國票投顧具專業背景及專業技術之研究人員，深入研究市場，為投資人提出精闢產業分析及市場動態。2014 年間國票投顧共發佈 1,604 篇研究報告，主題涵蓋訪談摘要、投資週報到總體經濟等，研究方向概分為總經及電子與傳統產業，讓投資人在最短時間內可以獲得各種市場資訊。

記憶體洗價風控系統

在分秒必爭的期貨交易市場，下單速度往往是投資人交易策略致勝的關鍵因素。過去長期以來，在期貨市場的競爭環境中，期貨公司為了提升交易速度，僅能以簡易風控，甚至無風控的方式，提供少數 VIP 客戶高速的交易服務。這樣的方式雖然能顧及速度，但損失的是對金融業而言至為重要的風險控制，甚至可能危害公司營運。

過去期貨市場上進行完整交易風控的系統，處理每筆委託大約耗費約 200ms^(註) 以上時間，且交易速度不穩定，常可能出現大於 500ms 甚至超過 1 秒的狀況。國票期貨為服務客戶提升市場交易優勢，提供更優質、快速的交易平台，與長期合作的協力廠商以共同開發的模式進行系統改造工程，耗資新台幣數百萬元，重新打造新一代記憶體洗價風控中台系統。新系統採用記憶體洗價模式，於記憶體中高速運算，將每筆委託之風控平均處理時間降到 1ms 以內，大幅提升客戶下單交易時間品質，也同時兼顧了風控目的。目前市場上僅有國票期貨能全面性的提供所有客戶如此的交易效能，廣獲市場好評。

註：1 秒 (s)=1000 毫秒 (ms)

2014 年產出統計

產品項目	數量 (篇)
1 訪談摘要	344
2 投資早報	249
3 個股報告	278
4 主題產業報告	18
5 策略報告	14
6 總經報告 (評論 + 雙週報)	53
7 投資週報	51
8 盤前快訊	249
9 盤中追蹤	249
10 戰情報告 / 戰情資訊	83
11 月營收快訊	12
12 季報、年報	4
篇數合計	1,604

保障客戶權益

對金融服務業而言，建立客戶的信任度及保障客戶權益是最重要的課題。在金融商品日趨複雜、資訊電子化的時代，國票金控及各子公司透過嚴謹的客戶資料保密措施、完整清楚的產品服務標示及妥適評估客戶特質三方面，保障客戶權益。



嚴謹的客戶資料保密措施

為了建立客戶對公司的信任，我們對於客戶提供的資訊予以保密及尊重，國票金控及各子公司依據「個人資料保護法」、「個人資料保護法施行細則」、「金融控股公司法」、「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」及相關法令規定，制定客戶資料保密措施。從客戶資料的蒐集開始，每一個環節皆訂有嚴謹的保密程序，以提供客戶一個安全、機密具有保障的整體服務。

- 客戶資料之蒐集方式

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

- 客戶資料儲存及保管方式

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

- 資料安全及保護方法

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

- 客戶資料分類、利用範圍及項目

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

- 客戶資料揭露對象

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

- 客戶選擇退出權之方式

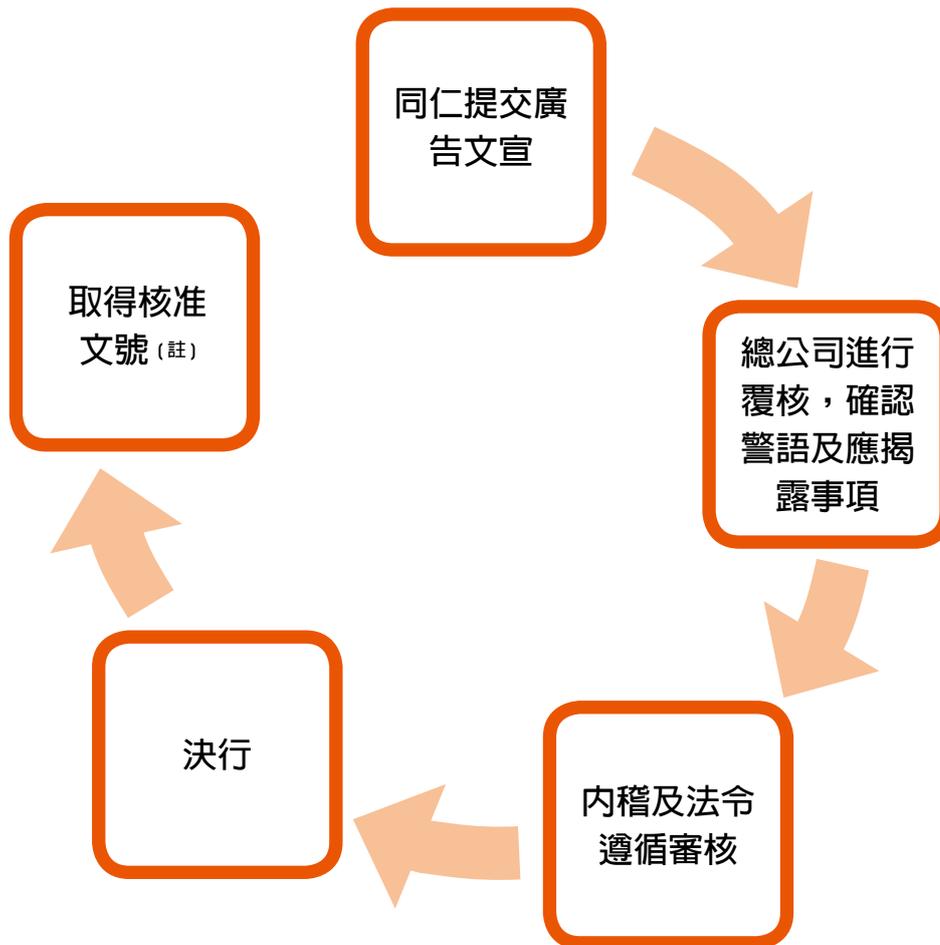
客戶可同意或拒絕接受國票金控及各子公司提供之額外資訊，或列為各項產品之行銷名單，或其他將客戶資料運用於共同行銷上之方式，並且可以在任何時間選擇加入、停止或取消。如果客戶決定停止交互運用個人資料時，可隨時以書面或電話通知往來營業據點。

在國票金控及各子公司對於客戶資訊的重視及努力下，2014 年國票金控及各子公司未發生侵害客戶隱私權及客戶個人資料外洩案件。

完整清楚的產品服務標示

對於產品及服務之廣告行銷及標示，國票金控及各子公司遵守法令規範，內部訂有相關管理辦法及作業流程，管控各類廣告文宣之內容，以確保金融消費資訊及內容之真實正確，

亦會註明風險告知及警語等注意事項，避免誤導客戶，且於各項服務及商品契約中詳細載明客戶資料蒐集、處理及使用之相關權益，讓客戶充分了解，同時依法給予客戶審閱期，讓客戶能充份了解產品資訊。



註：各子公司因所營業務特性不同，非全部子公司皆需取得核准文號。

妥適評估客戶特質 (KYC)

每一位客戶的理財需求、投資屬性及風險承受度都不同，為了能讓客戶了解自身需求，各子公司皆訂有相關的 KYC (know your customer) 規範，客戶至國票金控集團公司開戶時皆依 KYC 辦理。對客戶的了解越多，越能協助客戶進行最佳投資組合建議，同時也避免各子公司發生不當招攬業務之情形。

華頓投信在新基金產品正式推出前，會召開跨部門會議，對產品進行完整分析，以了解商品績效及風險，並針對商品風險建立風險程度等級，區分為 RR1~RR5 五級，以為每一

位客戶進行個人化投資管理。而客戶在華頓投信開戶時，業務人員依法令規範，完成「客戶資料與基金商品適合度分析表暨風險預告書」，在了解客戶資料且評估客戶風險承受度後，提供合適的投資商品或建議。

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

國票期貨訂有「期貨交易人差異化管理作業要點」，在受託開始交易前，國票期貨徵信人員須先對交易人辦理徵信，並對客戶進行評估，徵信人員就開戶申請書暨信用調查表所列事項詳為查證或親自拜訪客戶。此外，考量客戶之年齡、知識、經驗及資產狀況，滿七十歲以上之客戶有開戶需求時，另須具備其他額外條件，例如證明其具備期貨專業知識者，始能進行開戶。國票期貨亦訂有壓力測試，可了解客戶個別部位風險承受度，並透過壓力測試的結果對客戶採取差異化的風險管理作業程序。

傾聽客戶聲音

對於國票金控及各子公司而言，傾聽客戶聲音及了解客戶需求，是金融服務的原點，服務業本來就以人為本，而金融服務更著重與人的互動以建立信任。因此，國票金控及各子公司設有各式管道，蒐集並回應客戶需求。下表為國票集團各子公司之

客服專線。國票集團各子公司依其業務性質，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，國票集團各子公司皆非常重視客戶的意見回饋。

客服處理流程^(註)

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。

註：主要適用自然人客戶。

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



- 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。

2014 年間國票證券及華頓投信客戶服務件數，業已全數於 2014 年間處理完成。

年度	2012	2013	2014
國票證券	23,770	23,195	25,102
華頓投信	1,612	5,421	3,497

來自客戶的建議都非常寶貴，也是國票金控及各子公司能提供更優質服務的契機。以下為一些具體改善案例，未來國票金控及各子公司仍會持續傾聽客戶聲音，回應客戶需求。

問題	續後改善措施
「國票超 YA」在期貨選項因商品眾多，分類不夠完整，以致在尋找商品時花費相當時間或是找不到。	將客戶需求反映予部門主管，再由部門主管與供應商討論並確認修改項目，將原介面大項分類改為「指數」、「匯利率」、「股票」和「ETF」四項分類，方便客戶進行分類搜尋。修改後版本先進行內部測試，測試完成且確認無運作問題後，再將更新版本上線，提供客戶使用，而客戶對該項目的修改變動，反應良好。
客戶查詢印鑑核印等候時間過長	華頓投信原客服人員無法查詢客戶印鑑資料，為節省客戶查詢印鑑核印等候時間，經內部協調及開會溝通後，決議開放客服人員查詢權限並執行相關配套措施，縮短客戶線上等候時間，亦分散股務部人員人工作業時間。

落實永續發展，為社會加值

對於營利事業而言，企業盈利固然是一項重要的目標，然而即使在合法的範圍內，企業亦不應不計一切代價追求獲利。近年來，永續金融為一熱門議題，掌握資金的金融服務業，開始思索如何透過其金融服務，引導客戶永續發展。因此國內越來越多金融服務業開始引入赤道原則、責任投資或永續保險原則等國際倡議，國票金控及各子公司雖然業務上無直接與前述國際倡議相關，然而國票金控及各子公司在內部實際作業上仍融入相關理念，推廣並落實永續金融。

近年起陸續發生食品安全、重大環境汙染及化工氣爆事件，造成社會不安。國際票券在授信業務方面，對於此類授信戶進行額度續約時，透過風險管理委員會討論該授信戶影響社會程度，可能適度調整其授信條件，例如提高借款利率、降低授信額度或不予續約。除了抵制不良企業外，國際票券亦扶植對社會具貢獻的特定產業，例如國際票券核准太陽能發電站公司借款額度，展現長期支持綠能產業的決心。

國際票券在投資業務方面亦有相關措施，股權操作業務評估投資標的時，對於造成社會不安之企業，即停止其投資額度，動態調整為不可買進，若後續公司仍未進行改善相關措施，即在半年度額度審查時刪除可投資額度。另外針對生態議題，考量目前全球遭遇地球暖化，生態保護意識抬頭，綠能環保產業為未來趨勢，包含風力、燃料電池與電動車領域，皆為國際票券列為優先投資對象。

推廣金融智識，提升學術素養

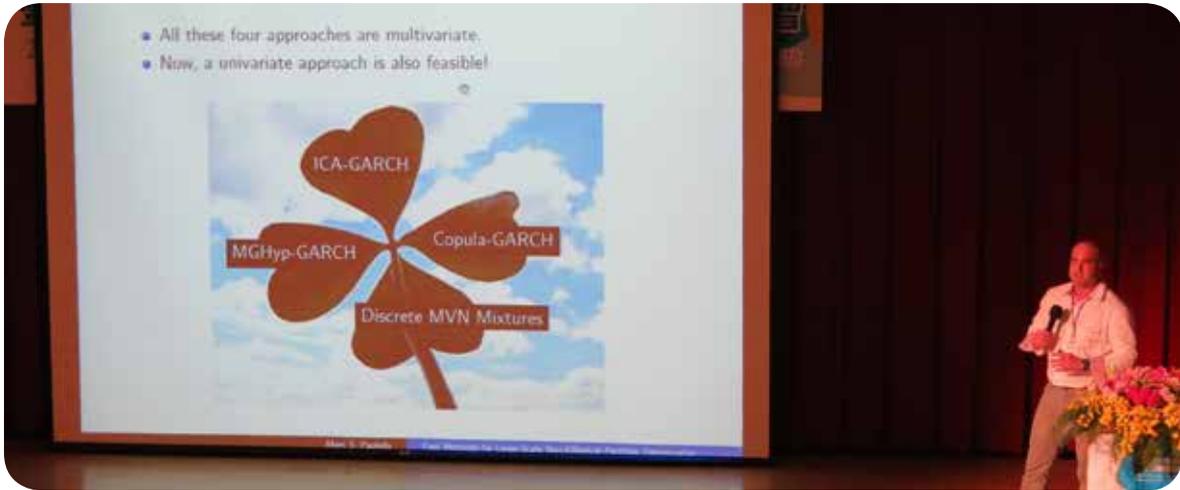
贊助臺灣財務金融學會研討會

臺灣財務金融學會之年會長久以來在國內學術界扮演舉足輕重的角色，為財務金融學者提供發表論文及討論研究的溝通平台，也搭起集合產、官、學者之智慧、深入探討重要財經議題的橋



2014 臺灣財務金融學會年會論文獎頒獎典禮

樑。國票金控與國際票券長期贊助此研討會，推廣國內專業金融智識，為提升金融學術素養進一份心力。



2014 臺灣財務金融學會年會 Keynote Speaker Prof. Marc Paoletta

贊助第 19 屆兩岸金融合作研討會

兩岸金融往來持續性的交流，始於 1994 年於台北召開「第一屆兩岸金融學術研討會」，此項研討會及其相關的互動訪談，成為兩岸金融產、官、學界交流往來的重要活動。國票金控與國際票券贊助此研討會，促進兩岸金融交流，也為台灣金融市場之發展略盡棉薄。



專題 3：「RQFII、寶島債與人民幣離岸中心」(左起)台灣演講人富蘭克林華美投信黃書明總經理、台灣演講人永豐金控黃蔭基首席經濟學家、台灣主持人國票金控魏啟林董事長、台灣演講人櫃買中心黃炳鈞副總經理、大會主持人台北金融基金會周吳添董事長。



出席貴賓無不把握時間踴躍發問、相互交流。

藝術饗宴，散播美的種子

國際票券在 2014 年邀請客戶與員工一同欣賞多場畫展與博物館展覽，包括「達文西傳奇特展」、「莫內特展」、「艾雪的魔幻世界畫展」、「另眼看世界—大英博物館百品特展」，

以及電影欣賞會，總計贊助金額約 64 萬元。這些活動也得到熱烈的迴響，客戶與員工均表示希望能持續參與這樣的心靈饗宴。

落實在地關懷

國票證券於全台有 28 個據點，以分區、在地營運的概念，陸續與全省農

會洽談進行策略連盟合作，針對各合作農會會員與員工舉辦金融講座，推廣及提升金融商品知識，2014 年於合作農會舉辦約 20 場金融講座。同時國票證券亦推廣在地農業，搭配行銷活動及節慶議題，不定期向農會購買行銷活動贈品，同時於國票證券網站增設農會連結，推廣台灣優質農產品，提升大眾對各農會商品認知度與好感度，為雙方客戶及會員爭取最優質的產品及服務，達到雙贏效益。

好站推薦 Good Website	 水上鄉農會	水上鄉農會 遠近馳名水上蓮花，賞蓮品蓮兩相宜，最優的「水上蓮」，國票證券真心推薦!!
好站推薦 Good Website	 玉溪農會	玉溪農會 來自花東縱谷好山好水，精品好禮、花蓮好米及養生飲品應有盡有，精心推薦給您！
好站推薦 Good Website	 大林鎮農會	大林鎮農會 全台首創「預冷筍處理中心」，最實在的品牌「築鮮園」，國票證券推薦給您!!

結合理論與實務，深根校園人才

基於推廣金融業實務操作，以及深根校園培育人才的責任，國票金控及各子公司近年來提供暑期實習計畫，讓學生們能夠結合理論與實務，學以致用。國票期貨 2014 年與淡江大學商管學院進行建教合作，開設期貨暨選擇權實務與模擬實作課程，提供師資與教材，課程內容兼具理論與實務操作，讓商管學生能夠提早深入了解期貨市場實際運作，並



淡江大學同學於國票期貨獲得寶貴實務經驗

授予修畢課程的學生課程訓練結業證書。參與課程的學生回饋認為能夠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！

發展永續人才

7.78%

2014年員工福利相較
前年度成長7.78%

**20,650
小時**

2014年教育訓練總時
數為20,650小時

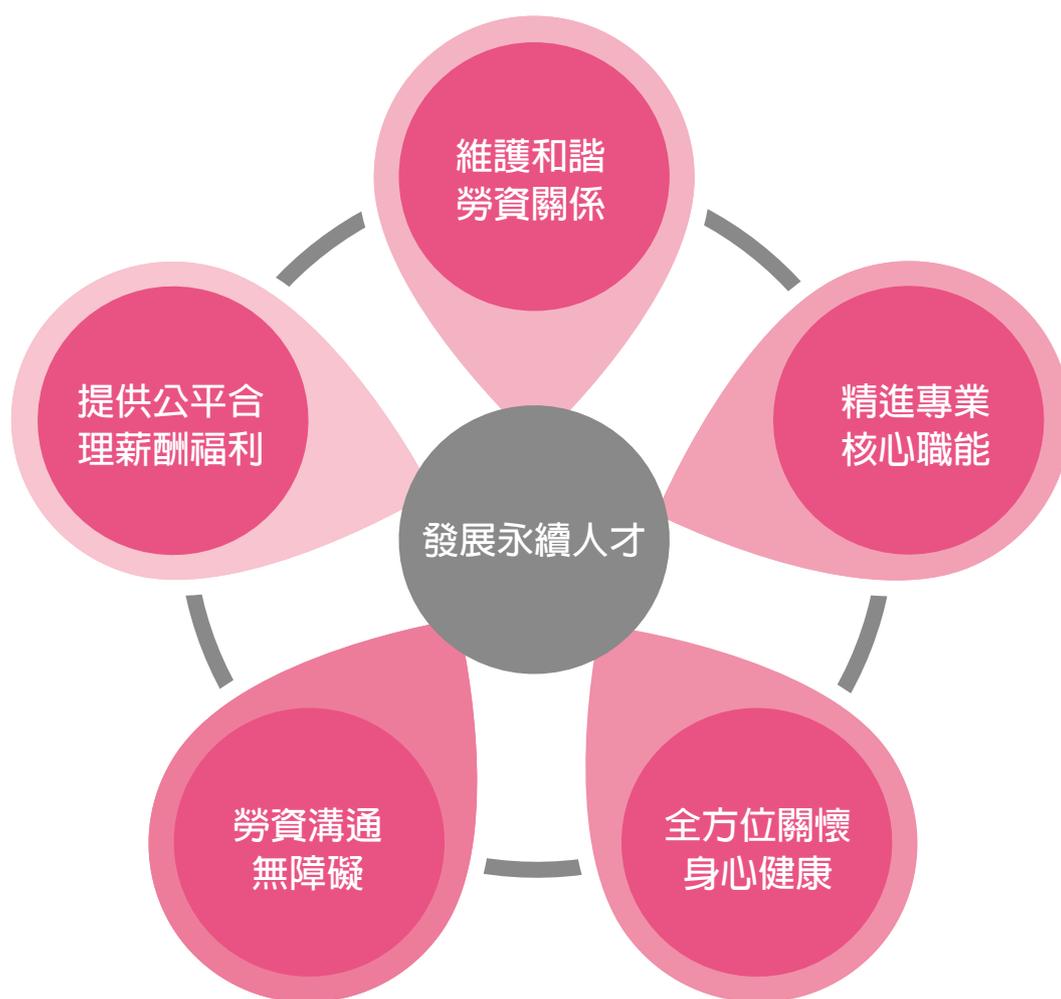
151%

2014年基層員工標準
薪資平均高於法定基
本工資151%以上

167%

2014年基層員工報酬高
於基本工資167%以上

永續人才是國票金控集團提供專業創新服務的根基，我們相信提供一個能安心長遠發展的職涯環境給國票金控集團共同努力的夥伴，才能照顧每個員工的家庭，從而讓社會更穩定。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。



維護和諧勞資關係

國票金控集團秉持著維護和諧勞資關係的理念，推動多元的人才發展與薪酬福利制度，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。因而在人員流動及聘僱皆有穩定的表現。

2014 年員工概況

公司別	正式員工人數
國票金控	28
國際票券	190
國票證券	1,078
國票創投	23
華頓投信	77
國票投顧	37
國票期貨	37
合計	1,470

人力結構

截至 2014 年底國票金控集團共有 1,470 位員工，除了極少部份僱用係為因應彈性人力需求外，國票金控集團提供員工長期穩定的就職承諾，這也是國票金控集團為社會穩定所盡的一份心力。另外，在員工性別組成上，過去三年間女性員工佔比約為 57%，男性約為 43%。

2012-2014 年正式員工男女人數概況

公司別	2012 年		2013 年		2014 年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
國票金控	20	13	19	14	17	11
國際票券	125	61	124	60	128	62
國票證券	407	703	398	690	393	685
國票創投	11	—	23	—	21	2
華頓投信	30	52	31	47	31	46
國票投顧	18	18	21	15	20	17
國票期貨	25	19	19	16	20	17
合計	636	866	635	842	630	840
	1,502		1,477		1,470	

國票金控集團的營運地點皆在台灣，僱用人力與聘請高階主管主要為台灣當地員工，也遵守勞動基準法規範，不聘用 16 歲以下童工。以員工年齡分布而言，31-50 歲的女性和男性員工共有 1,106 人，約佔集團員工總人數之 75%，顯示國票金集團人力結構穩定，為具活力的組織。

正式員工

期間：2014/1/1~2014/12/31

性別	年齡	國票金控	國際票券	國票證券	國票創投	華頓投信	國票投顧	國票期貨	非管理職	管理職	總計
女	30 歲以下	0	4	18	1	3	0	3	30	0	30
	31-50 歲	10	44	519	1	42	16	14	633	15	648
	51 歲以上	1	14	148	0	1	0	0	156	5	161
男	30 歲以下	0	5	13	0	1	0	0	22	0	22
	31-50 歲	12	90	271	18	28	19	17	422	36	458
	51 歲以上	5	33	109	3	2	2	3	111	40	151

2014年新進人員共有171人，其中女性90人，男性81人。在各年齡層的新進人員男女比例相當，國票金集團在營運據點所提供的工作機會是平等而無差異歧視。

新進員工									
期間：2014/1/1~2014/12/31									
性別	年齡	國票金控	國際票券	國票證券	國票創投	華頓投信	國票投顧	國票期貨	總計
女	30歲以下	0	1	12	1	5	1	1	21
	31-50歲	0	2	39	1	16	4	1	63
	51歲以上	0	0	5	0	1	0	0	6
男	30歲以下	0	6	10	0	2	3	0	21
	31-50歲	0	2	27	2	16	4	4	55
	51歲以上	0	0	3	0	1	1	0	5

註：2014年新進率(新進員工人數/年底正式員工總人數)為11.6%

離職員工									
期間：2014/1/1~2014/12/31									
性別	年齡	國票金控	國際票券	國票證券	國票創投	華頓投信	國票投顧	國票期貨	總計
女	30歲以下	0	0	6	0	1	0	0	7
	31-50歲	2	2	48	0	24	3	1	80
	51歲以上	0	0	8	0	0	1	0	9
男	30歲以下	0	0	3	0	1	3	0	7
	31-50歲	1	3	28	4	18	7	5	66
	51歲以上	1	1	15	0	0	0	0	17

註：2014年離職率(離職員工人數/年底正式員工總人數)為12.6%

提供公平合理薪酬福利

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

國票金控集團提供予正式員工之福利制度如下：

類別	內容
分紅 / 配股	員工紅利
獎金 / 禮品	年終獎金、三節禮金 / 禮品、生日禮金 / 禮品
保險 / 退休金	勞保、健保、員工團保、提撥退休金
制度	伙食費、誤餐費、績效獎金、完整的教育訓練、順暢的升遷管道、提供非業務線同仁免費午餐
請假 / 休假制度	特休 / 年假、陪產假、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
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

基層員工標準薪資與報酬與當地基本工資比例

基層員工是國票金控及各子公司每日營運的根基，我們提供基層員工穩定的薪酬，期能留任優秀同仁，培養未來專業人才。基層員工係集團公司中資歷較淺或職等較初階者，包括助理員、辦事員及專員等。標準薪資為每月固定薪資，報酬為每月固定薪資及其他變動所得。國票金控集團 2014 年提供予基層員工之標準薪資與報酬皆優於當年度基本工資，平均標準薪資高於基本工資 151% 以上，平均報酬也高於基本工資 167% 以上。

華頓投信提供非業務線同仁午餐，係每天選擇不同廠商，也依照時令更換菜單，每半個月進行用餐滿意度調查，並依各位同仁反映情況進行供應商調整，若該廠商不滿意度達總訂購人數百分之五十時則撤換供應商，同仁也對於這樣的供餐與彈性調整，表達高度滿意。

員工平均福利費用

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。集團內員工平均福利費用約為每人 108 萬元，相較於前一年增加 7.8 萬元，成長 7.78%。而非主管員工^(註) 為協理級以下之員工，共 1,337 人。集團內非主管員工平均福利費用約為每人 93.5 萬元，相較於前一年增加 6.9 萬元，成長 8.03%。

為鼓勵內部員工推薦優秀人才加入國票金大家庭，凝聚向心力與達成組織長期目標，國際票券於 2014 年 11 月訂定員工推薦獎金辦法，依據職缺的職等給予獎金。短短三個月內國際票券便透過同仁招募到二位新血，初步發揮內部舉薦人才之功能。

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。

精進專業核心職能，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。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，希望透過補助，鼓勵同仁進修以發展為全方位人才。2014 年間國票金控集團教育訓練總時數為 20,650 小時。教育訓練課程主要為專業課程，內容涵蓋證券、期貨及業務人員在職進修、基金銷售與財富管理相關課程。2014 年度國票金控集團各公司員工平均進修時數統計如下：

單位：小時

公司	高階經理人		中階主管		基層員工	
	男	女	男	女	男	女
國票金控	35.1	-	32.3	21.0	25.5	18.3
國際票券	9.4	12.0	13.6	8.8	7.0	11.1
國票證券	14.8	1.0	15.2	13.9	14.5	15.6
國票創投	-	-	-	-	-	-
華頓投信	9.9	7.5	4.2	7.0	-	1.6
國票投顧	-	-	12.0	13.5	14.7	13.0
國票期貨	10.5	14.5	-	3.0	9.7	10.8

除了專業課程外，各公司亦不定期辦理軟性課程或電影欣賞，2014 年國際票券舉辦了勵志類 (KANO) 和科幻類 (Lucy) 電影欣賞，提供同仁另一種面向的學習機會及觀點。

集團內亦提供外部講座的學習資源，國票證券和國際票券定期舉辦經理人共識營，藉由安排業務主管訓練課程，彼此交流創新策略，進而提昇管理績效。2014 年國票證券參與的人員包括經紀事業群督導、分公司經理人、專任營業處長、部(處)級主管、工作人員及受邀蒞臨指導長官等約 50 人。

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，在二天一夜的業務菁英教育訓練營活動中也進一步激勵並提升專業經理人能力的深度與廣度。



國票證券經理人共識營

在數位化的時代，國票金控集團亦開始推廣建置 e-learning 學習平台，讓同仁們可以隨時自我學習。國票證券首先設計一年 20 個學分的課程，2014 年總計線上學習人次達到 6,925 人次。同時，國際票券規劃建置的 e 化學習平台在 2015 年 6 月上線，涵蓋共九大類、107 門課程。課程類別涵蓋各類金融專業，如企業金融、固定收益和新金融商品；除了專業科目外，也開設風險管理、法令遵循與內控稽核等課程，以強化員工的風險與法令遵循觀念。另為增進員工不同階段的職能，亦開設新人學程、資訊管理、管理學院等課程，以廣泛而多元的 e-learning 學習內容培育同仁成為全方位的金融人才。

勞資溝通無障礙

傾聽員工心聲、維持雙向溝通，是企業成功經營的關鍵之一，建立職場中無障礙的溝通機制是國票金控及各子公司長期努力的目標。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。
- (2) 勞資會議：依「勞資會議實施辦法」，定期召開勞資會議，勞方及資方代表各半，相互溝通意見，協商解決問題。
- (3) 透過內部網站、員工討論區、員工意見信箱提出問題。

對於員工提出的建言或問題，我們會指派專責人員負責追蹤處理。2014 年間國票金集團的員工意見信箱收到 2 封建議與意見反映信件，皆已於 2014 年間全數處理完成。此外，為確保工作環境中男女平等，集團內各公司設有性騷擾專線及訂有「性騷擾防治措施、申訴及懲戒處理要點」，並不定期進行宣導溝通，以提升員工男女平權的意識，2014 年間未有性騷擾申訴案件。

全方位關懷身心健康

員工的身心健康是國票金控及各子公司非常重視的課題，健康安全的職場是國票金控及各子公司對員工及其家庭的承諾，也是國票金控及各子公司營運的根基！

定期健康檢查及追蹤

集團內共有 6 家公司訂定有健康檢查補助辦法，2014 年度間共補助 526 人次，總計支出達 1,765,658 元。除了健康檢查補助外，集團也持續關心追蹤員工健檢結果，若有長期病假的需求，金控也在職員請假辦法內訂有規範與保障，以作為員工可靠的後援力量。

安全職場

國票金控及各子公司致力於提供員工一個安全安心的職場環境，每半年及不定期實施環境消毒、地毯與空調清洗等清潔作業。集團內 7 家公司所處的辦公大樓，都符合消防法規並提供消防設備。為了應變臨時狀況，集團內 7 家公司也備有醫藥箱，以進行第一時間簡易的緊急處置。另外一方面，國票金控及各子公司極力推廣菸害防制，劃定特定的抽菸區域，以為維護室內空氣品質以及創造無菸害工作環境。

國際票券推廣員工取得急救人員與勞工安全衛生訓練資格，共有 2 名員工完成訓練並取得結業證書；2014 年度更進一步提供所有的員工安全衛生訓練及其預防、急救相關宣導課程 (CPR & AED) 1 小時課程。除了增進員工自身的職場安全意識，也憑藉 CPR&AED 知識，在必要時刻能夠派上用場，利人利己。

國票員工職業災害統計表

公司	職災受傷人數	職災死亡人數	損失工作日數	失能傷害頻率 (FR)	失能傷害嚴重率 (SR)
國票證券	9	0	23	4.16	10.63

註 1: 國票金控、國際票券、國票創投、華頓投信、國票投顧、國票期貨於 2014 年無職業災害。

註 2: 失能傷害頻率 (FR) 為每一百萬工時中，發生失能傷害次數。計算公式：傷亡人次 * 10⁶ / 總經歷工時。

註 3: 失能傷害嚴重率 (SR) 為每一百萬工時中，發生失能傷害所損失的日數。計算公式：總損失日數 * 10⁶ / 總經歷工時。

職場母性權益保障

對於身兼員工及母親二種角色的女性員工，國票金控及各子公司希望能減輕女性員工的負擔，除了育嬰假的保障制度外，國票金控及各子公司也貼近母性員工在職場上的需求。國票證券設置了設備功能齊全的集乳室，提供冰箱、沙發、消毒鍋、電風扇，並備有音響播放舒緩音樂，讓員工可以隨時安心地使用這個專屬的空間。國際票券、華頓投信及國票投顧也提供了空間與冰箱，支持員工的需求與權益。



國票證券集乳室

工作與生活平衡

國票金控集團鼓勵員工全方位發展工作與生活平衡，並以實際行動協助員工。國際票券大力支持員工成立各種類型的社團活動，員工成立了高爾夫球社、韻律社、羽球社、鐵馬社與長跑社，假日也舉辦許多促進員工健康的活動。

公司	社團種類與活動	社團參與人數
國際票券	高爾夫球	19
	韻律	10
	羽球	15
	鐵馬社	26
	長跑社	(註)

註：長跑社於 2014 年底成立，2015 年開始活動。



國際票券羽球社

共創綠色生活

-18.5%

2014年耗電量為
6,620,411度，用電密
集度為1.36度/仟元淨
收益，較2012年減量
達18.5%

-7.4%

2014年公務車汽油用
油量為46,809公升，
用油密集度較2012年
減量達7.4%

-15.7%

2014年耗水量為
36,925度，用水密集
度較2012年減量達
15.7%



落實綠色生活

國票金控及各子公司秉持著「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，亦深刻了解到氣候變遷對大環境之衝擊與影響。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，2014 年國票金控集團之電力密集度為 1.36 度 / 仟元淨收益，較 2012 年 (設定為比較基準年) 減少 18.6%；公務車耗用汽油的用油密集度下降 7.4%；自來水使用密集度減少 15.7%，能資源減量成效卓著，主要節能減碳措施如下：

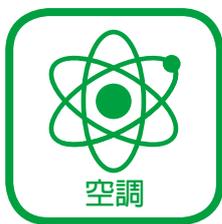
節電措施



- (1) 逐步汰換為高效燈具或省電燈管。
- (2) 請同仁養成隨手關燈習慣，各單位依業務情形檢討，宣導中午暗燈 1 小時。
- (3) 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。
- (4) 長時間不用電腦時應關閉電源，減少待機耗電損失，同時請同仁下班時將插座電源關閉，減少待機耗電損失，並由各單位 PC 助理員配合辦理。



國票綜合證券裝設 T5 與 LED 燈具及測試能源耗費少的產品 (T5 及 LED 燈具已安裝)



空調

- (1) 每日例行巡視，指派人員負責於電燈開關、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，每日例行巡視，指派人員負責於電燈開關、冷氣開關等明顯處張貼提醒節約標語，並控管加班之空調用電申請。
- (3) 控管營業場所冷氣使用時間，隨四季氣溫調整空調開關機時間。
- (4) 每日下午 7 時自動關閉冷氣供應。
- (5) 裝設節能風扇，加強冷氣冷房效果，節省電費。
- (6) 實施男性夏季不打領帶政策，降低對冷氣空調的依賴度。



節水措施

- (1) 男廁便斗及水龍頭改裝感應式節水器。
- (2) 逐步汰換為節水馬桶。



節紙措施

- (1) 傳遞訊息多利用 e-mail，擲節報表紙、影印紙之使用。
- (2) 列印以雙面處理為原則。
- (3) 設置資源回收箱，紙張回收再利用。
- (4) 推行電子公文系統，降低紙本使用。
- (5) 審慎評估雜誌、報紙等新訂及續訂需求，並嚴加控管。
- (6) 擦手紙改使用再生紙張，並請同仁節約使用。



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；假日公務車輛視業務需要使用，不得做為私人交通工具。
- (3) 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。

國票綠色投資具體案例

根據統計，商業建築大樓最多的耗能來自於照明與空調設備，因此，各子公司也逐步汰換辦公室的建材，多採用綠建材與導入節能的照明與空調設備。國票證券辦公室裝修時將傳統照明燈具更換為 T5 或 LED 燈具，更新後的燈具較傳統的 T8 燈具能節省 46% 以上的耗能與電費，除了創造明亮且安全舒適的工作環境外，也積極尋找保修維護時間長的廠商，及能源與資源耗費少的產品，落實永續的生活方式。

國票證券在辦理裝修工程時，除了配合建築師繪製圖表規劃使用的綠建材外，為避免材料的浪費與產生新的污染源，會先思考或規劃各種較環保的施作方案；例如：

1. 將木作營業櫃台改為可重覆拆組使用的 OA 隔屏櫃台；
2. 將木作隔間或矽酸鈣板牆改為可重覆拆組使用的玻璃隔間牆；
3. 將木櫃改成可重覆拆組的鐵架；
4. 將水冷式冷氣改為氣冷式主機；
5. 其他環保節能之雜項購置…等。

以上做法除了可延長物品的生命週期與材料的再利用外，亦可減少污染。

綠色採購

國票金控集團的永續經營理念，展現的是企業不能只看當前的盈利，而是應該延伸到守護未來世代可享用的資源與保護地球的生態與環境。國票金控及各子公司也相信透過綠色採購可以藉由消費推動綠色概念產業的發展，達到兼顧經濟發展與落實環保，促進正面循環的價值。因此在採購端，多採用有環保標章、節能標章、節水標章等的產品與設備，並且採購金額也呈現逐年成長的趨勢。

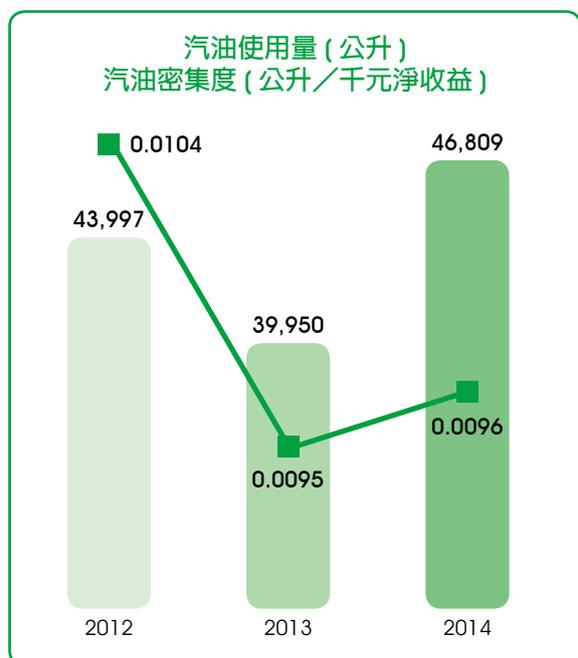
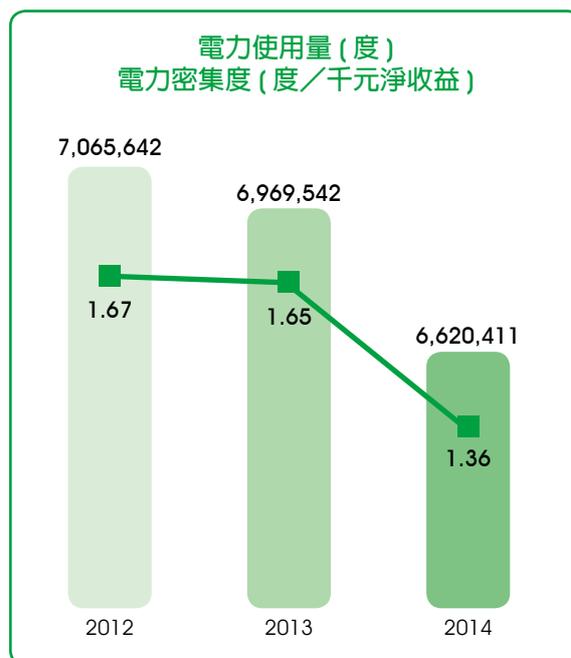
供應鏈夥伴

除了綠色採購對應的供應商外，國票金控集團的供應商還包括：服務類供應商、辦公室用品設備供應商、裝修維護承包商、以及金融產品經銷商等。我們也致力於經營與供應鏈的夥伴關係，也持續推動將企業社會責任精神納入供應商的遴選機制，國票金控及國際票券已在供應商合約內加註「善盡企業社會責任」條款，實踐永續的產業價值鏈。

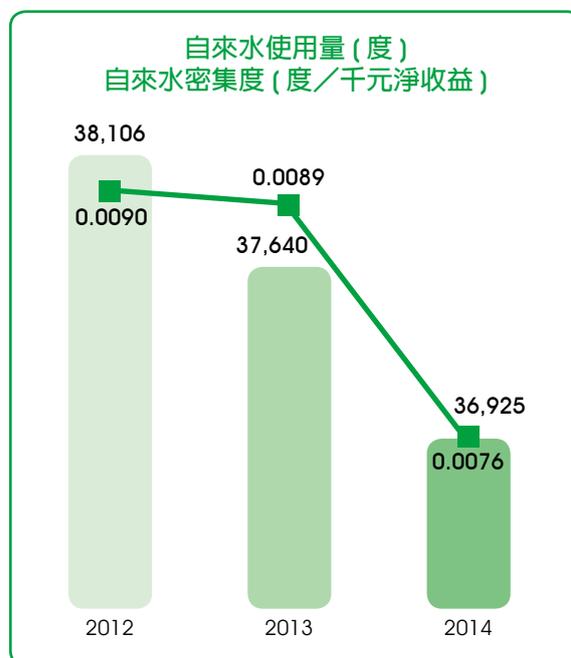
綠色生活之執行成果

能資源管理

為降低氣候變遷對營運活動之衝擊，國票金控及各子公司推行多項節能措施來管控用能情形，2014年國票金控集團之耗電量為6,620,411度，電力密集度為1.36度/千元淨收益，密集度較2012年減量達18.5%；公務車汽油用量為46,809公升，隨著業務量增加，整體公務車用油量微幅提升，但用油密集度（0.0096公升/千元淨收益）仍較2012年減量達7.4%，顯示公務車管理及油耗評估等措施確實發揮效益。未來國票金控及各子公司將持續執行減量，以落實環境永續之理念。



註：汽油數據計算範疇包含票券、證券及期貨的公司自有車輛，以及期貨提供員工的油資津貼所估算的用油量。因統計上的限制，尚未涵蓋其他子公司租賃車輛。



註：自來水數據計算範疇包含金控、票券、證券、投信、投顧及期貨。

水資源管理

國票金控及各子公司辦公場所之用水主要以民生用途為主，取水來源為自來水，故不會因取水影響水源。2014 年國票金控集團之耗水量為 36,925 度，用水密集度為 0.0076 度 / 仟元淨收益，密集度較 2012 年減量達 15.7%。

綠色生活之推廣

國票金控及各子公司除由辦公場所著手執行節能措施、鼓勵同仁使用視訊會議外，國票金控及各子公司亦多選購環保節能標章之產品，如：省電之家電用品、環保型碳粉匣…等，以符合環保要求，減少對環境之影響。

國票金控及各子公司亦期望透過服務的力量帶動客戶，與客戶攜手共同減輕生態環境之負擔，故國票金控及各子公司推動行動 APP、網路下單、電子化帳單等線上服務系統，來降低營運服務之碳排放。

服務項目	說明
行動 APP	因應智慧型手機發展之趨勢，國票證券透過「國票超 YA」及「國票行動財神」等 APP，提供線上行動化服務
網路下單	透過網路下單服務，避免客戶交通往返之碳排放，簡化服務流程，加速服務效率，降低紙本使用率
電子化帳單	以電子化帳單取代紙本帳單郵寄，除減少紙本印製外，亦直接降低帳單寄送之碳足跡

氣候變遷風險與因應

世界銀行在 2014 年底發表的最新報告指出，氣候變遷已經成為新常態。全球暖化的效應已經勢不可緩，目前全球的平均溫度已經比工業革命前增加達 1.5°C，若不立即採取更嚴格的減碳措施，本世紀末全球溫度可能會上昇來到 4°C。對於氣候變遷所造成的風險，海平面上升、糧食短缺、傳染性疾病擴散、極端的天災(乾旱、強降雨)更為頻繁，如何調適因應以減緩風險，已是國際間最關注的議題。台灣於 2015 年已通過溫室氣體減量及管理法，且行政院環境保護署提出台灣 INDC(國家自定預期貢獻)的減量目標，設定 2030 年溫室氣體排放量減量 50%。未來如何管理氣候變遷所造成的影響，是每一個企業公民都應該深思的議題。

國票金控及各子公司相信金融業基於資金融通的角色，更應積極地應對氣候變遷風險，發揮金融業的影響力協助發展低碳經濟。未來將考量支持更多氣候變遷調適概念產業，例如減災防災產業、乾淨能源產業等，也投資更多綠色環保新技術之創新產業。

貼近社會脈動

306萬元

2014年財團法人國票社會福利慈善基金會共捐助新台幣306萬餘元挹注社會公益

500人次

2014年基金會辦理社會福利事業，每年受惠逾500人次

圓夢助學

2014年基金會贊助賓茂國中原住民孩子，發明作品獲得俄羅斯阿基米德國際發明競賽一金一銀。

國票金控集團基於取之於社會、用之於社會之理念，過去即不斷贊助公益或藝文活動。為具體參與社會公益活動，1998年11月由國際票券提撥基金成立「財團法人國票社會福利慈善基金會」（以下簡稱「基金會」），專職辦理社會弱勢團體之扶助，提供經費資源等各項協助，以落實長期回饋社會之理念，善盡企業公民之社會責任。近年除原有基金孳息及資產報酬外，國票金控暨國際票券公司每年另再捐款，讓基金會能擴大辦理社會福利事業範圍，使每年之受惠人士擴增逾500人次，服務更多弱勢群眾。並透過集團員工努力查訪及社福單位橫向聯繫，發掘確實需要幫助與照護的對象，有效落實辦理福利事項。

長期關懷弱勢，貼近社會脈動

2014年度基金會在老人安養服務、急難災害救助、醫療補助及其他四方向辦理慈善福利事業目的支出，總共捐助新台幣306萬餘元，2014年度主要活動說明如下：



1. 老人安養服務

基金會透過對獨居老人或貧困疾病之老人長期的關懷，期對國內人口老齡化、社會經濟結構變遷下所衍生之問題，提供棉薄的援助。2014年度捐助華山基金會「送愛到家認養長輩計劃」，認養泰武鄉20位長輩全年服務經費。



2. 急難災害救助

由於自然、人為所引起的災變，重建家園對於低收入戶者，是一項極為艱鉅的任務，有鑒於此，基金會積極辦理有關低收入戶之急難、災害救助事項，幫助低收入戶者度過難關，重建生活秩序。2014年度捐助彰化家庭扶助中心轉介一起急難救助案。



3. 醫療補助

全民健保雖已實施多年，但貧困者仍無能力繳納健保費，且身心障礙人士之醫療與復健亦有甚多項目不包含於健保範圍內，基金會本於照顧弱勢團體之理念，對於貧困與身心障礙人士提供醫療補助，使其得以恢復健康，回歸正常生活。

圓夢助學計畫：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。



助學計畫

基金會在 2012 年底經台東縣社會處轉介得知賓茂國中的情形，隨即前往學校實地參訪了解需求。經評估後，發現該校學生因資源不足，基本學力急需加強，為照顧學校弱勢及住宿學生夜間課輔需求，基金會自 2012 年開始贊助辦理夜間課業輔導計畫。在全校師生的努力下，升學成績明顯進步。2013 年度基於 12 年國教實施在即，基金會考量賓茂國中近年辦學成效大幅提升，但所屬偏遠地區欠缺可運用資源，持續推動助學計畫，補助學生全民英檢課後輔導和交通車接送計畫。這項計畫也為「國中雲端愛筵計畫」的一部分，減輕孩子們遠距上學的辛苦，也讓住在較遠距離的土坂、台坂和歷坵的孩子有機會參加英語學習課程。除此之外，也贊助學校的 VAGU(排灣語小米)合唱團比賽所需設備與團服、原住民傳統木鼓等，VAGU 合唱團也在 2015 年 1 月於「堅信不移 - 花東聯合音樂會」舉行公演。

贊助發明創意

賓茂國中近年也大力發展多元教學，2013 年起開設創造發明課程，讓學生的創意得以發揮。實施一學期後已有「多功能螺絲起子」、「可改變支點剪刀」2 件發明作品欲申請專利，進而參加俄羅斯阿基米德國際發明競賽(世界四大發明展之一)，但是報名經費短缺。基金會得知後也第一時間撥款贊助，首次讓偏鄉的原住民孩子站上國際舞台，作品分別獲得一金一銀的佳績，建立了台東原住民孩子的發明信心，更是後續台東全縣推動創造發明課的開始。

樂山教養院：樂活班音樂教室

樂山教養院自民國 21 年設立以來，因應身心障礙類型與社會需求變遷，目前為全日型的住宿照護收容機構。2012 年間基金會初次拜訪，實際了解樂山教養院運作情形，因所處地區邊陲，資源資訊等相對不足。基金會於 2014 年間捐助添購樂山教養院 132 名中重度身心障礙者進行肢體



復健及感覺統合訓練所需的療育輔具設備；籌設「樂活班教室」設施設備，共有 18 名評估為特殊照顧需求的身心障礙者受惠。另外協助 3 名該院身心障礙者添購個別所需的特製輪椅，透過專業治療師的協助，幫助身心障礙者進行復健活動。

凝聚國票集團力量

除基金會外，集團各公司亦於各項活動中貢獻心力，以期與社會共融。

音樂愛無限，響應慈善募款

國際票券響應支持新世紀教育基金會在高雄舉辦的「2014 音樂 愛無限」慈善募款音樂晚會。此次慈善音樂會主旨以關懷屏東縣霧台國小為主，積極協助學校圖書館重建工程，關懷偏鄉學童的學習發展之餘，也提供當地民眾舒適的閱讀空間。

與賓茂國中的孩子們一同歡度旺年會

邀請賓茂國中師生參加國票金控集團旺年會，除讓學校師生分享創作歷程與得獎喜悅外，會中再捐贈教育基金。國票金希望集團與賓茂國中這段美好的緣份能一直持續下去，落實國票金控長期回饋社會之理念。2015 年我們也持續支持賓茂國中，贊助賓茂國中 VASA 原舞團赴雪梨參與「台灣日嘉年華會」，在多元文化大舞台上代表台灣演出表演。



昆蟲展，激盪創意夢想

國票證券贊助紙風車文教基金會舉辦「台灣動物昆蟲創意展」，2013 年末到 2014 年在台北與高雄兩地巡迴展出。這個結合文創與兒童公益的活動，從展覽概念到製作團隊都是台灣原創。國票證券贊助相關的費用，製作鋏形蟲開罐器，饒富趣味地將小小的昆蟲放大，激發孩童的想像力，鋏形蟲巨大的一對顎角也可以化身為開罐器。展覽所塑造的創造性想像，獲得現場大人與小孩廣大的迴響。同時，國票證券也贊助邀請偏鄉孩童參觀昆蟲展，散播更多的創意漣漪與歡笑！



附錄



附錄 1 會計師確信報告



會計師有限確信報告

資會綜字第 15005164 號

國票金融控股股份有限公司 公鑒：

本所受國票金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就選定民國 103 年度企業社會責任報告（以下稱「社會責任報告」）所報導之永續績效資訊執行確信程序，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與報導基準

有關 貴公司所選定民國 103 年度社會責任報告所報導之永續績效資訊（以下稱「確信標的資訊」）及其報導基準詳列於 貴公司民國 103 年度社會責任報告第 66 頁之「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

貴公司管理階層應依據適當報導基準編製及報導民國 103 年度社會責任報告及其永續績效資訊，並應建置相關流程、資訊系統及內部控制以防範民國 103 年度社會責任報告及永續績效資訊有重大不實表達之情事。

執業人員責任

本執業人員依據確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信程序，以發現前述資訊是否在所有重大方面有未依報導基準評估而須作重大修正之情事，並出具有限確信報告。此報告不對民國 103 年度社會責任報告整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

執業人員之獨立性及品質管制規範

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

本所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持充備之品質管制制度，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。



所執行確信程序之彙總說明

本次確信工作依確信標的資訊，以 貴公司為工作執行範圍，執行之程序包括：

- 閱讀企業社會責任報告；
- 對參與提供永續績效資訊的相關部門進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、內部控制與資訊系統；
- 基於上述瞭解與評估，對永續績效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。

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

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。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，本執業人員並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依報導基準評估而須作重大修正之情事。

其它事項

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

資誠聯合會計師事務所

會計師 周建宏



1 0 4 年 1 2 月 2 9 日

附錄 2 GRI4.0 指標索引

一般揭露事項

GRI4.0	揭露項目	頁次	對應章節及特別說明
策略與分析			
G4-1	提供組織最高決策者對永續性議題的聲明及回應議題的策略	4	國票金控的信守與承諾
組織概況			
G4-3	說明組織名稱	6	國票金控檔案
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	6	國票金控檔案
G4-5	說明組織總部所在位置	6	國票金控檔案
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	9	營運活動簡介
G4-7	所有權的性質與法律形式	7	歷史沿革
G4-8	說明組織所提供服務的市場	9	營運活動簡介
G4-9	說明組織規模	6	國票金控檔案
G4-10	按雇用類型、僱用合約及僱用地區畫分的員工總數	40	人力結構
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	—	本公司未設立工會組織
G4-12	描述組織的供應鏈	50	
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	—	2014 年無左列情事
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	19-21	風險管理
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所開發的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	10	參與外部組織倡議行動
G4-16	列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	10	參與外部組織倡議行動
鑑別重大考量面及邊界			
G4-17	合併年報中的相關組織	1	關於本報告書
G4-18	界定報告內容與考量面邊界的流程	12-14	CSR 重大議題邊界鑑別
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	13	鑑別利害關係人及 CSR 重大議題
G4-20	針對每個重大考量面，組織內部在考量面上的邊界	14	鑑別利害關係人及 CSR 重大議題
G4-21	針對每個重大考量面，組織外部在考量面上的邊界	14	CSR 重大議題邊界鑑別

GRI4.0	揭露項目	頁次	對應章節及特別說明
G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	—	本報告為國票金控首本報告，不適用此指標。
G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的重大改變	—	本報告為國票金控首本報告，不適用此指標。
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	14	鑑別利害關係人及 CSR 重大議題
G4-25	鑑別與選擇利害關係人的方式	14	鑑別利害關係人及 CSR 重大議題
G4-26	與利害關係人議合的方式、形式及頻率	14	鑑別利害關係人及 CSR 重大議題
G4-27	利害關係人所提出之關鍵議題與關注事項及組織的回應。	14	鑑別利害關係人及 CSR 重大議題
報告書基本資料			
G4-28	提供資訊的期間	1	關於本報告書
G4-29	最近一次報告的日期	—	關於本報告書
G4-30	報告週期	1	關於本報告書
G4-31	聯絡資訊	1	關於本報告書
G4-32	GRI 揭露指標、遵循依據以及外部聲明書	1	關於本報告書
G4-33	組織為報告取得外部確信的政策與做法	1	關於本報告書
治理			
G4-34	組織的治理結構	16	公司治理架構
倫理與誠信			
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	21-22	誠信文化

特定揭露事項

重大考量面		DMA 與指標	頁次	對應章節及特別說明
經濟績效	DMA	管理方針揭露	9	營運活動簡介
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	8	經營績效
	G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	52	氣候變遷風險與因應
市場形象	DMA	管理方針揭露	41-42	提供公平合理薪酬福利
	G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	42	基層員工標準薪資與報酬與當地基本工資比例
	G4-EC6	在重要營運地點僱用當地居民為高階管理階層的比例	40	人力結構
勞僱關係	DMA	管理方針揭露	40, 42	人力結構 / 提供公平合理薪酬福利
	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	41	人力結構
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	42 44-46	提供公平薪酬福利 / 全方位關懷身心健康
職業健康與安全	DMA	管理方針揭露	44-46	全方位關懷身心健康
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	45	安全職場
訓練與教育	DMA	管理方針揭露	43-44	精進專業核心職能，積極培育金融人才
	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	43	精進專業核心職能，積極培育金融人才
員工多元化與平等機會	DMA	管理方針揭露	40	人力結構
	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	40	人力結構
勞工實務問題申訴機制	DMA	管理方針揭露	44	勞資溝通無障礙
	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	44	勞資溝通無障礙
不歧視	DMA	管理方針揭露	39	維護和諧勞資關係
	G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	39	維護和諧勞資關係

重大考量面	DMA 與指標		頁次	對應章節及特別說明
結社自由與 集體協商	DMA	管理方針揭露	46	工作與生活平衡
	G4-HR4	已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	46	工作與生活平衡
童工	DMA	管理方針揭露	40	人力結構
	G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	40	人力結構
當地社區	DMA	管理方針揭露	54	貼近社會脈動
	G4-SO1	當地社區議合、衝擊評估和發展計畫	54-57	貼近社會脈動
反貪腐	DMA	管理方針揭露	21-22	誠信文化
	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	21-22	誠信文化
法規遵循	DMA	管理方針揭露	22	法規遵循
	G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	22	法規遵循
產品及 服務標示	DMA	管理方針揭露 (包含提昇金融智識，原 FS 16)	31-32 35-37	完整清楚的產品服務標示 / 推廣金融智識，提升美學素養
	G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	22	法令遵循
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	33-34	傾聽客戶聲音
	FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	32-33	妥適評估客戶特質
行銷溝通	DMA	管理方針揭露	31-32	完整清楚的產品服務標示
	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣 (包括廣告、推銷及贊助) 的法規及自願性準則的事件總數	22	法令遵循
顧客隱私	DMA	管理方針揭露	30-31	嚴謹的客戶資料保密措施
	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	31	嚴謹的客戶資料保密措施
法規遵循	DMA	管理方針揭露	22	法令遵循
	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	22	法令遵循

重大考量面	DMA 與指標		頁次	對應章節及特別說明
能源	DMA	管理方針揭露	48-49 51-52	落實綠色生活
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	51	能資源管理
	G4-EN5	能源密集度	51	能資源管理
	G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	52	綠色生活之推廣
水	DMA	管理方針揭露	51-52	落實綠色生活
	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	52	水資源管理
產品及服務	DMA	管理方針揭露	52	綠色生活之推廣
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	52	綠色生活之推廣
法規遵循	DMA	管理方針揭露	22	法規遵循
	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	—	2014 年國票金控無違反環境相關法規
整體情況	DMA	管理方針揭露	50	綠色採購
	G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	50	綠色採購

附錄 3 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法第四條應加強揭露事項對照表

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

揭露項目	頁次	對應章節及特別說明
(一) 在企業金融商品或服務之協議或交易範圍內，鼓勵與關注客戶或其他往來對象遵循金融保險業者對環境面和社會面要求之作業流程，及達到合理條件之情形。	35	落實永續發展，為社會加值
(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。	42	員工平均福利費用

附錄 4 確信項目彙總表

編號	項目	永續績效資訊及頁碼	報導基準
1	員工平均福利費用	2014年集團內員工平均福利費用約為每人108萬元 (p.42)	依據報告範疇7家公司2014年個體財報所揭露之員工福利費用合計數，除以2014年12月薪資計算表所載員工人數及2014年最後一次董事會議事錄中所載董監事人數之合計數。
2	員工平均福利費用成長百分比	2014年集團內員工平均福利費用相較於前一年成長7.78%(p.42)	依據上述報導基準所計算之2014年與2013年集團員工平均福利費用之差異數，除以2013年集團員工平均福利費用。
3	教育訓練時數	2014年間國票金控集團教育訓練總時數為20,650小時 (p.43)	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。
4	違反金融相關法令之事件類別與次數	2014年間未有因違反金融相關法令而受主管機關處以罰鍰之情形 (p.22)	因違反金融相關法令而受金管會、證期局、銀行局、券商公會、期貨公會、或投信投顧公會來函處以罰鍰之件數。
5	電力密集度	2014年國票金控集團之耗電量為6,620,411度，電力密集度為1.36度/仟元淨收益 (p.51)	依據集團之獨立用電合計度數，除以2014年合併財報淨收益。



國票金融控股公司
WATERLAND FINANCIAL HOLDINGS