



國票金融控股股份有限公司  
WATERLAND FINANCIAL HOLDINGS

# 2015 CSR REPORT

企業社會責任報告書



# 2015 CSR REPORT

## 企業社會責任報告書



國票金融控股股份有限公司  
WATERLAND FINANCIAL HOLDINGS



## 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2015年1月1日至2015年12月31日。

### 邊界與範疇

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

### 數據蒐集過程與量測計算方法

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

### 外部確信

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

### 發行

國票金控自2014年起，每年定期發行報告書，並公布於本公司網站及公開資訊觀測站。前版發行日期為2015年12月，本次報告書發行日期為2016年12月。

### 意見回饋

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



# 目 錄

1 國票金控的信守與承諾 04	2 關於國票金控 06	3 利害關係人議合與 重大議題分析 11
4 落實公司治理 16	5 提升金融服務 28	6 發展永續人才 44
7 共創綠色生活 58	8 貼近社會脈動 70	9 附錄 77
附錄1 會計師確信報告 78	附錄2 GRI4.0指標索引 82	附錄3 上市公司編製與申報企業社 會責任報告作業辦法第四條 應加強揭露事項對照表 86
附錄4 確信項目 彙總表 87		



## 國票金控的信守與承諾

國票金融控股公司始終深信，有鑒於金融業在產業經濟發展承擔的重要地位，除了信守對全體股東、員工及客戶的承諾，追求公司成長外，對於企業社會責任，更應全力投入，發揮提昇整體社會福利的影響力，為國票金融控股公司的核心價值賦予人本內涵與人文意義。

2015年台灣金融業整體稅前獲利達5,614億元，較前一年度成長3.43%，連續三年創下歷史新高，其中銀行與保險業均續創新高。同一時期，台灣銀行界不當銷售衍生性金融商品風暴擴大，TRF違約風險蔓延，自2008年全球金融海嘯後，再次打擊國內金融消費的信賴關係。國票金融控股公司雖遠離風暴之外，但仍警惕自我，金融業應肩負更大的社會人本責任，在追求獲利之外，應帶給社會更穩定的力量。

國票金融控股公司於2015年首次制定企業社會責任政策，並指定相關部門專責投入企業社會責任相關事務，希望在永續經營的目標下，秉持與社會共利的人本理念，積極落實推動各項社會責任活動，透過內部各作業部門，體會全國廣義利害關係人所關心的重大議題，更進一步規劃國票金融控股公司對企業社會責任所應努力的方向。

在全球景氣及環境劇烈變動的年代，企業經營的重點應聚焦於「獲取客戶信任」，若無法獲得客戶信任，企業將無存在意義，遑論創造股東最大權益。國票金融控股公司重視全體股東權益、資訊透明及平等對待股東，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，國票金融控股公司2014年及2015年評鑑結果均為全體上市公司排名前20%，肯定我們在公司治理上的付出與努力，我們也期許自我秉持誠信透明的經營理念，持續提昇公司治理。

身為金融業，我們致力提供客戶高品質及完善的產品與服務，在創新與優化服務方面，國際票券公司於2015年規劃知識管理系統(KMS)，以進行整體公司資源管理優化，並同步運用大數據資料，建置客戶篩選系統，分析客戶業務屬性。國票證券公司提供之行動服務，除陸續規劃9項客製化功能外，更於2015年下半年自行開發HTML5 WEB建置，同時製作國票入口APP；國票證券公司2015年電子業績的比重已提升至34.45%，行動下單平台於2015年的總委託戶數較2014年成長35%，未來將更能符合潮流趨勢，持續提供客戶更便捷更安全的金融服務。

國票金融控股公司及各子公司對員工承諾平等安全的工作環境，使公司成為員工最信賴的工作夥伴，我們提供完善的薪資福利，維持和諧的勞資關係，多年來員工人力素質穩定提昇，配合業務需求持續優化與成長。我們堅信「永續人才」是專業與創新服務的根基，才能有效因應瞬息萬變的金融市場，透過教育訓練精進同仁的核心職能，2015年間國票金控集團教育訓練總時數為18,381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，鼓勵同仁進修發展為全方位的國家高素質人才。

環境保護方面，國票金融控股公司及各子公司多年來推廣綠色生活，將節能減碳落實於日常生活中，2015年與2012年相較，用電密集度及用水密集度都有明顯的降低，足見推廣綠色生活之成效。社會公益方面，2015年我們加入了台灣金融服務業聯合總會的「金融服務業教育公益基金」，並參與「金融業慈善獎助學金」計劃，協助弱勢家庭青年學子。同時，並於2016年捐贈勞動部「勞工權益基金402專戶」新台幣1,400萬元，作為處理太子汽車及其關係企業離退勞工之退休金或資遣費財源，以扶助弱勢勞工家庭，善盡企業公民社會責任。

另外，國票社會福利慈善基金會長期關懷社會弱勢，2015年辦理社會福利事業，受惠人次達5,678人，2016年更新參與微遠文化藝術基金會執行偏鄉老梅國小學習非洲鼓計畫，讓學童擴藝術視野，並提供演出機會培養兒童自信心，以及持續關懷台東獨居老人、偏鄉國小閱讀習慣養成及青少年技能教育學習等，已嘉惠逾千人次。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。

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

國票金融控股公司董事長

魏啟棟





# 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276億6,486萬元(2015年度)
資產總額	新臺幣2,601億8,081萬元(2015年度)
員工人數	1,436人(2015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。

2002 

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

單位：新台幣仟元

項目	2013年	2014年	2015年
淨收益	4,213,647	4,856,038	4,939,666
本期淨利	1,406,587	1,808,366	1,594,546
員工平均收益額	2,872	3,301	3,411
員工平均獲利額	959	1,229	1,101
每股盈餘(元)	0.51	0.66	0.58
淨值報酬率(%)	4.39	5.48	4.69
純益率(%)	33.38	37.24	32.28
納(退)稅金額	(14,646)	212,677	568,429
每股現金股利(元)	0.23	0.29	0.26
每股股票股利(元)	0.23	0.30	0.26
支付政府之稅款*	—	212,677	568,429

資料來源：國票金控經會計師查核簽證之2015年合併財務報表

## 信用評等

年度	2013	2014	2015
評等日期	2013.08.08	2014.08.01	2015.07.31
國內長期評等	A+(tw)	A+(tw)	A+(tw)
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



# 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，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。





# 營運據點

## 2015年底 台灣據點數

金控 1    票券9    證券28    創投1    投顧1    期貨 1    投信1    合計42

## 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
<b>國票金控</b>			
	台北市銀行商業同業公會	2002	監事1席
	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	2002	理事1席
	中華民國股權投資協會	2010	理事1席
	中華民國工商協進會	2011	會員1席
	台北市租賃商業同業公會	2012	理事1席
	台灣董事學會	2012	會員1席
	兩岸企業家峰會	2013	會員1席
<b>國際票券</b>			
	中華民國票券金融商業同業公會	2002	常務理事、理事、監事
	中華民國證券商業同業公會	1987	監事1席
	台北市銀行商業同業公會	1979	顧問1席
	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	1983(註)	會員1席
	中華民國證券商業同業公會	1998	理事1席
	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	2008	會員1席
	中華民國期貨業商業同業公會	1998	理事1席
<b>國票創投</b>			
	中華民國創業投資商業同業公會	2004	會員1席
	台灣工商企業聯合會	2012	會員1席
<b>國票投顧</b>			
	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	2000	會員3席
<b>國票期貨</b>			
	中華民國期貨業商業同業公會	2014	理事3席、 會員代表7席(經紀5、自營1、顧問1)
	臺灣期貨交易所	2015	結算業務委員1席
<b>華頓投信</b>			
	證券投資信託暨顧問商業同業公會	2001	會員4席
	台灣玉山科技協會	2012	會員5席
	中華民國退休基金協會	2014	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。



## 利害關係人議合與 重大議題分析





# 利害關係人議合與重大議題分析

「誠懇相待、講求效率、領先創新」一直是國票金控追求永續經營所堅持的態度，與股東、客戶、員工、同業，乃至社區居民往來，我們一律誠懇相待，注重各類別關係人對我們的期許及要求；在企業經營上，我們以極高的標準檢視自己，不論是資金的運用、組織架構的調整、金融服務的推出，乃至於環境資源的耗用，我們處處講求效率；在產品、服務、觀念，乃至於企業價值的追求，我們講究領先創新，不斷推出更新更好的金融商品，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，努力地為更美更好的明天奮鬥不懈。

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

國票金控集團對於企業社會責任之實踐，其政策及原則如下：

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

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

## 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

2015年我們以G4考量為基礎，同時考量產業特性與同業情況，篩選出國票金控CSR議題。

#### (2) 議題重大性分析

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

- 對公司營運之影響
- 對公司商譽之影響
- 影響時間
- 公司管理機制

經由上述程序，完成CSR議題的重大性分析。

### (3) 確證順序

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

### (4) 檢視與審核企業社會責任報告書

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

## CSR 議題重大性分析

利害關係人關注程度	高		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 風險管理</li> <li>• 法令遵循</li> <li>• 個資/隱私保護</li> <li>• 公司治理</li> <li>• 資訊揭露透明度</li> <li>• 誠信經營</li> <li>• 服務品質與客戶滿意度</li> <li>• 永續發展策略</li> </ul>
	中	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 環境/社會責任投資</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 數位金融服務</li> <li>• 金融知識提升與平等使用金融服務的機會</li> <li>• 行銷溝通</li> <li>• 社會公益</li> <li>• 吸引人才與員工多元化</li> <li>• 職業安全與健康</li> <li>• 員工權益與福利</li> <li>• 員工發展與訓練</li> </ul>
	低	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 綠色金融商品</li> <li>• 綠色採購</li> <li>• 供應商管理</li> <li>• 水資源與能源管理</li> <li>• 溫室氣體排放</li> </ul>	
		對公司衝擊程度	
		低	高



## CSR重大議題邊界鑑別

重大議題	G4對應指標	組織內	組織外	議題章節
風險管理	說明組織是否具有因應之預警方針或原則(G4-14)	√		落實公司治理
法令遵循	產品與服務標示(PR4)、行銷溝通(PR7)	√		落實公司治理
個資/隱私保護	顧客隱私(PR8)	√	√	提升金融服務
公司治理	一般揭露-治理結構與組成(G4-34)	√		落實公司治理
資訊揭露透明度	產品與服務標示(DMA*原FS15)	√	√	提升金融服務
誠信經營	一般揭露-倫理與誠信(G4-56)、反貪腐(SO4)	√		落實公司治理
服務品質與客戶滿意度	產品與服務標示(PR5)	√	√	提升金融服務
永續發展策略	各議題管理方針(DMA)	√	√	各議題DMA
數位金融服務		√	√	提升金融服務
金融知識提升與平等使用金融服務的機會	產品及服務標示(DMA原FS16)當地社區(FS13、FS14)	√	√	提升金融服務
行銷溝通	行銷溝通(PR7)	√	√	提升金融服務
社會公益	與當地社區議和(SO1)	√	√	貼近社會脈動
吸引人才與員工多元化	員工多元化與平等機會(LA1/LA12)	√		發展永續人才
職業安全與健康	職業健康與安全(LA6)	√		發展永續人才
員工權益與福利	勞僱關係(LA2)	√		發展永續人才
員工發展與訓練	訓練與教育(LA9/LA11)	√	√	發展永續人才
環境/社會責任投資	產品組合(DMA,原FS1、原FS2、原FS4、FS8)	√		提升金融服務

\* DMA：管理方針

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

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



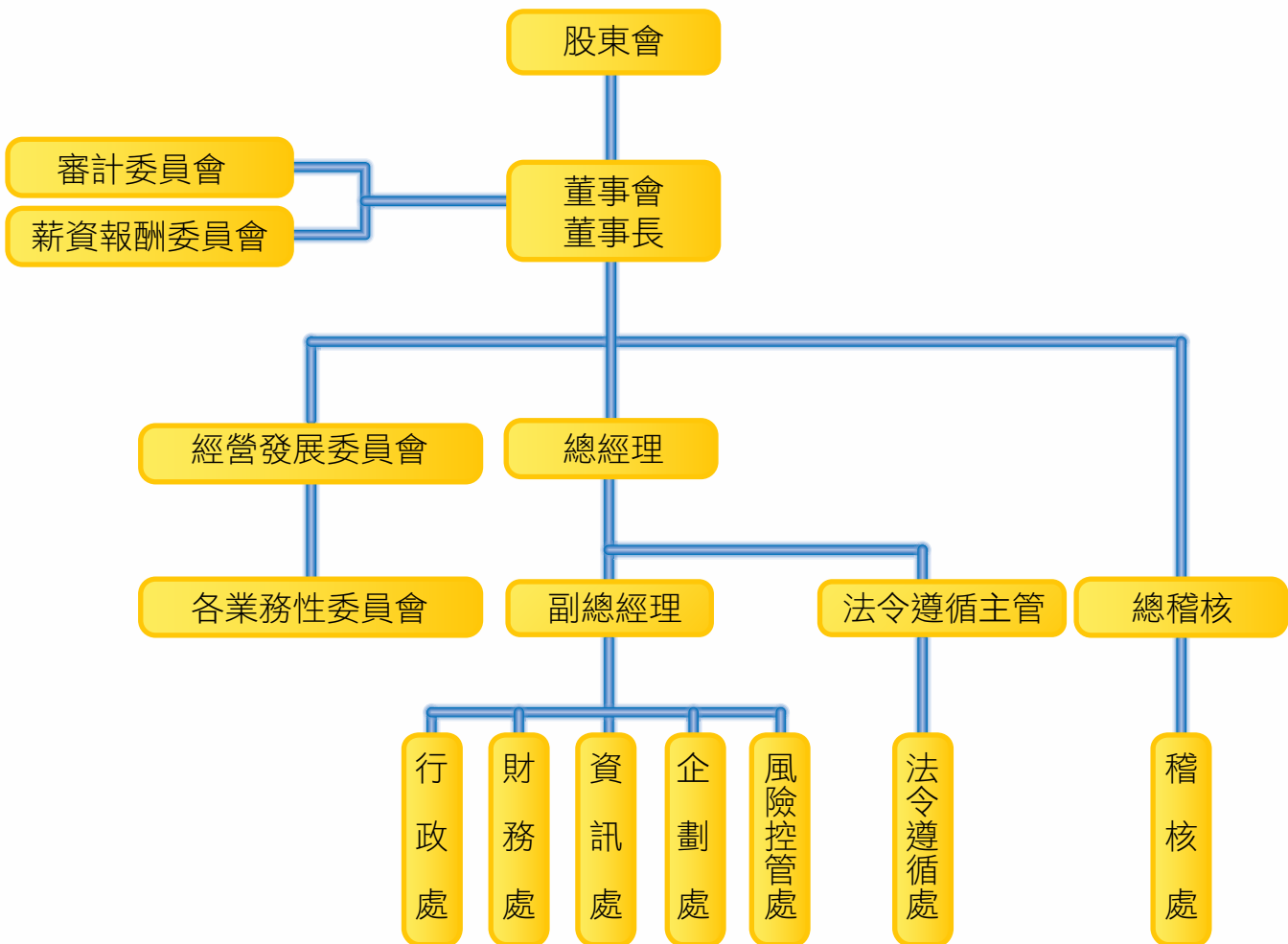


## 落實公司治理

前20%	國票金控於2014年、2015年公司治理評鑑連續2年排名為上市公司前20%
4席	設置4席獨立董事，與少數金控業者同為獨立董事最高席次之公司，優於法令要求。
90%以上	董事會、審計委員會及薪資報酬委員會全體成員，親自出席會議(不含委託出席)比率達90%以上

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。

## 公司治理架構



2015年國票金控董事會、審計委員會及薪資報酬委員會之成員，親自出席會議(不含委託出席)之比率高達90%以上，顯見本公司董事及委員對於參與公司經營決策及踐行其法定職務之高度重視。

會議組織	2015年度會議次數	平均親自出席率(不含委託出席)
董事會	11次	92%
審計委員會	7次	93%
薪資報酬委員會	2次	100%



## 董事會

### 1. 董事會組成與職責

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

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

董事會的職責亦包括策略性指導，透過定期召開董事會，了解及評估經營團隊經營績效，並就經營團隊所提出之策略，進行討論及方向指導。董事會至少每二個月召開一次，2015年間董事會召開次數為11次，董事平均出席率達91.60%，足見董事會與經營團隊保持密切溝通。董事會重要決議皆置於國票金控網站，以促進資訊揭露之透明與及時性。

### 2. 董事成員之獨立性及多元性

#### (1) 獨立性

國票金控董事會目前共有4席獨立董事，其獨立性符合「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」之規定，國票金控並訂定「獨立董事之職責範疇規則」，期使獨立董事對董事會及公司營運發揮功能。獨立董事自就任以來，除參加審計委員會及董事會外，並定期與內部稽核人員、會計師進行溝通會議，研商內部控制、公司治理或經營發展等相關事項，使董事會成員與管理階層間發揮相輔相成之綜效。

#### (2) 多元性

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

#### (3) 持續進修

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，公司每年均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，2015年度董事進修情形已揭露於公司年報第22頁及第23頁。

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

### 3. 董事會之運作

#### (1) 利益迴避

為建立本公司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。2015年間僅1件利益衝突議案，相關董事遵循規定予以迴避。

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

#### (2) 資訊揭露

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

#### (3) 董事責任保險

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

#### (4) 內部規範

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

### 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，可及時瞭解公司相關資訊以及面臨之風險，以增強企業內部控制的有效性。

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





2015年審計委員會共召開七次(A)，獨立董事實際平均出席率達92.85%，出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數 (B)	委託出席次數	實際出席率(%) (B/A)
獨立董事	吳永乾	7	0	100.00
獨立董事	雷 倩	6	1	85.71
獨立董事	吳青松	6	0	85.71
獨立董事	王耀興	7	0	100.00

### 薪資報酬委員會

薪資報酬委員會之職掌為訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結果，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。

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。

2015年薪資報酬委員會共召開二次，各委員之出席比率達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。

2015年1月1日至12月31日薪資報酬委員會開會2次，委員出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率(%)
召集人	雷 倩	2	0	100
委 員	黃明富	2	0	100
委 員	許嘉棟	2	0	100

### 內部稽核制度

董事會稽核處為本公司內部稽核制度執行單位，其職掌包括建立及執行內部稽核制度，監理子公司稽核業務，協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改善建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施，並將評估之內部控制執行情形作成紀錄，定期向董事會及審計委員會報告。

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

董事會稽核處對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、金融檢查機關、會計師或內部稽核單位，或內部控制聲明書所列應加強辦理改善事項，持續追蹤覆查，並列為對各單位獎懲及績效考核之重要項目。

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

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

## 外部評鑑肯定

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。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年及2015年評鑑結果均為全體上市公司排名前20%，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，我們規劃依二方面進行，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。

## 法令遵循

現代企業經營之核心價值，不僅要求經營績效，更注重於「誠信」，企業經營的重點業已日趨表現在「如何獲取客戶信任」，一旦無法獲得客戶信任，企業將無以為繼，更遑論創造股東最大利益。為此，「法令遵循」的概念，儼然孕育而生，藉由法令遵循制度以維護前述之核心價值－「誠信」。

推行法令遵循制度的目的，係在於強化員工的守法意識，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，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，公司營運相關作業、過程、商品及服務，所必須遵守的法令，設計一套機制，以培養並強化公司及人員遵守法令的認知與習慣，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。

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，2015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)2015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，國票金控已成立專案小組，並委請外部顧問輔導，相關子公司均已建置必要之遵循程序、作業系統、管理報表機制以及辦理教育訓練等，以有效遵守該項法案，避免公司與客戶遭受不利損失。

國票金控之主要子公司，包括國際票券、國票證券、國票期貨、華頓投信等公司，均亦設置專責之法令遵循單位，並指派高階主管專任法令遵循主管，以綜理法令遵循事務，並每半年向董事會及審計委員會或監察人報告法令遵循執行情形。各公司辦理新種業務或新種金融商品，包括行銷、業務委託、商業合作協議等事項，均會進行適法性評估，以確保相關業務及新推出之商品符合法令規定。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。

其中，子公司國票證券為有效推展「法令遵循制度執行準則」第四條規定之工作項目，其法令遵循室採取下列作法：

- (一)定期（每週1次）彙整本公司經營業務相關之最新重要法令動態訊息，公告傳達同仁注意辦理，並請各單位法令遵循人員下載傳閱、呈單位主管核閱後留存紀錄，並請各單位主管於內部會議中宣導。定期（每月1次）彙整本公司經營業務相關之主管機關裁罰案例，公告提供同仁參考注意。
- (二)定期（每月1次）彙整主管機關及相關單位舉辦之法令相關課程資訊，公告轉知同仁報名參加。
- (三)每年舉辦內部法令遵循教育訓練課程(2015年共辦理4次)。
- (四)每半年提報董事會法遵執行情形。
- (五)本公司申請新種業務時，董事會提案簽呈均有會簽法令遵循室表示意見，以符合法遵主管出具意見之規定。
- (六)法遵人員均依法令規定參加相關教育訓練。
- (七)新進人員教育訓練中從事法令遵循宣導課程。







違反法令情事及改善措施

公司名稱	主管機關處分(含文號)	事實及違反之法令	改善情形
國票證券	2015年9月3日金管證券字第1040036691號等。 1.對國票證券處予警告處分。 2.停止受處分人林○○、蘇○○3個月業務之執行，期間自2015年9月16日起至2015年12月15日止。 3.停止受處分人張○○、程○○1個月業務之執行，期間自2015年9月6日起至2015年10月15日止。	財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心赴國票證新莊及景新分公司進行查核，發現業務人員及分公司經理人有未詳實辦理客戶徵信及授信作業、未落實執行高風險股票控管機制等情事，顯示受處分人內部控制制度未確實執行，核已違反證券商管理規則第2條第2項及證券商負責人與業務人員管理規則第18條第3項之規定。	已重新檢討相關控管作業公告實施（即於「經紀業務開戶與受託買賣有價證券風險控管作業要點」、「客戶融資融券額度管理作業要點」增訂規範）並更新相關表單。 已於2015年9月之法令遵循教育訓練中加強宣導。 遭主管機關裁罰之處分案納入法令遵循評估扣分項目。
	2015年8月5日金管證券字第1040054120號對國票證券處予糾正處分。	有興櫃股票未符合條件而納入可交易部位、提供客戶結構型商品交易服務未完整宣讀客戶須知、辦理更正帳號申報處理作業有疏失、未將興櫃輔導公司高階主管異動及獲利大幅變化提報興櫃股票交易部位管理小組討論、自營部門於承銷期間賣出承銷有價證券、及有員工兼任未依規定填具兼任兼職申請書之情事。	左列事項已於2015年12月完成改善並函報金融監督管理委員會檢查局。  遭主管機關裁罰之處分案納入法令遵循評估扣分項目。
國票投顧	2015年8月5日金管證券字第1040030952號對國票投顧處予糾正處分。	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會於2015年4月27日至28日至本公司實地查核，發現與客戶簽訂之全權委託投資契約有關委託報酬之計算，違反證券投資信託事業證券投資顧問事業經營全權委託投資業務管理辦法之規定。	國票投顧重新修訂全權委託投資報酬之計算方式並加強內部管理，並於2015年8月13日國票顧字第1040000024號，函覆金融監督管理委員會，並依改善措施辦理完成改善。
華頓投信	2015年6月9日金管證投字第1040016064號對華頓投信處予糾正處分。	總代理(天利基金)之境外基金暫停銷售，本公司之銷售機構(元大銀行)僅受理定期定額依原契約投資、未有單筆申購或增加扣款日期、提高扣款金額等情事納入檢核控管，致銷售機構單日申購金額有逾上月合計申購金額。	華頓投信已將國人投資比率過高之基金，列為每日交易監控項目，此缺失已改善。天利系列基金已於2015年8月1日更換柏瑞投信為總代理人。

• 2015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。

# 誠信經營理念之運作

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

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

為落實誠信文化，國票金控集團已明文規範收受利益之處理程序、推動企業誠信經營之組織設置、利益迴避之規定、檢舉與懲戒之機制等。另外設有電子郵件信箱作為檢舉管道之一，視檢舉情節指定人員進行查證及相關作業。對於檢舉人身分及檢舉內容，提供確實之保密。2015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。

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

- (一)制定「道德行為準則」，將董事、經理人及員工納入規範，禁止行/收賄、禁止提供非法政治獻金、禁止不當慈善捐贈或贊助、禁止不合理禮物及款待或其他不正當利益，如有違反者，視情節輕重依本公司「員工工作規則」議處。
- (二)董事會與管理階層並積極落實誠信經營，於內部管理及外部商業活動中確實執行。董事會更擔負善良管理人之注意義務，督促公司防止不誠信行為，隨時檢討其實施成效並持續改進。本公司及相關董事、經理人、受僱人與實質控制者，對政黨或參與政治活動之組織或個人直接或間接提供捐獻，符合政治獻金法及公司內部相關作業程序，不得藉以謀取商業利益或交易優勢。
- (三)各子公司經營業務應秉持忠實誠信原則，謀求客戶之最大利益，嚴禁誤導、詐欺、利益衝突或內線交易之行為。於商業往來前，應考量代理商、供應商、客戶或其他商業往來交易對象之合法性及是否有不誠信行為紀錄，避免與有不誠信行為紀錄者進行交易。
- (四)建立公司檢舉制度，訂定保密機制，針對被檢舉對象指派適當之受理專業人員，並對檢舉人皆採取保護相關措施，不因檢舉而遭受不當處置。
- (五)加強資訊揭露：

本公司已架設中文網站網址為 <http://www.waterland-fin.com.tw>，採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。



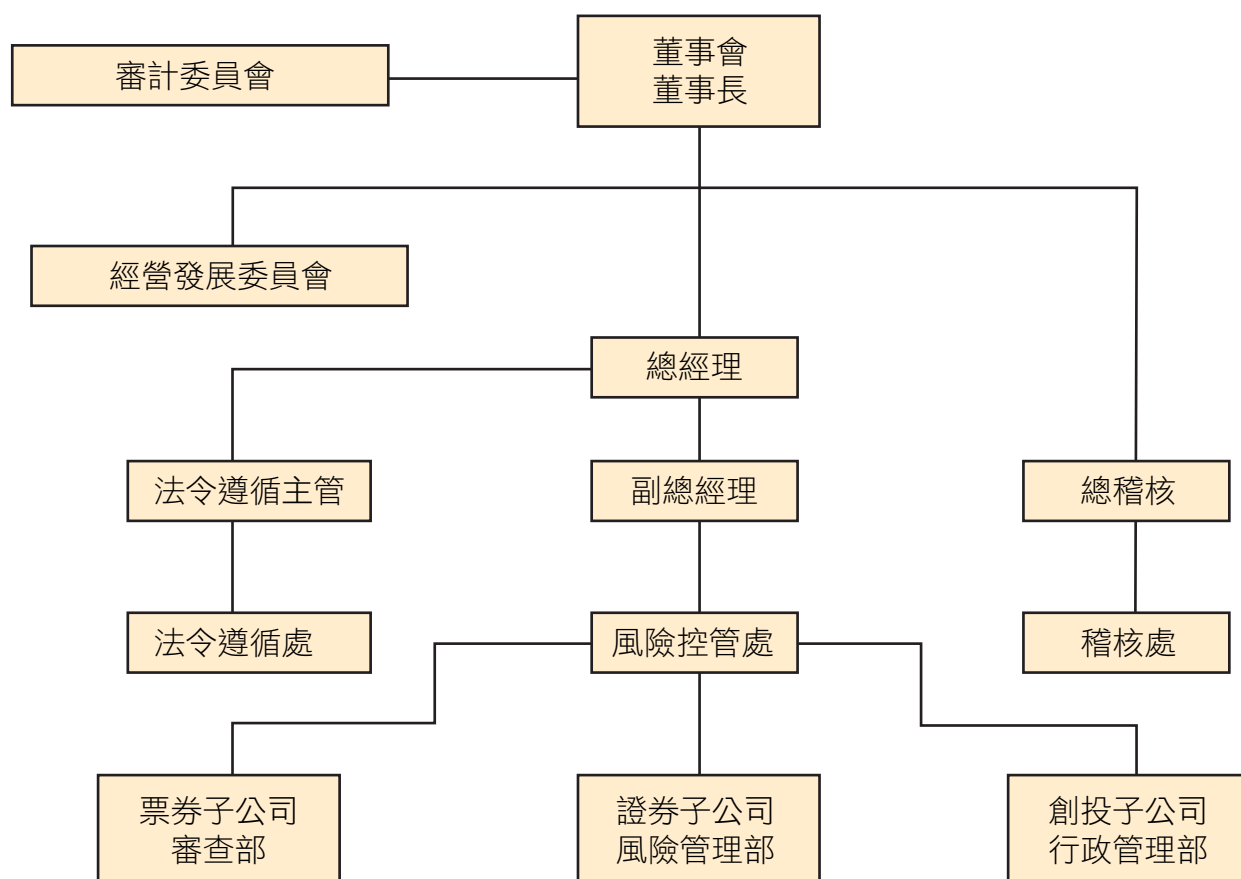
# 風險管理

風險控管一直是金融機構是否能永續經營關鍵因素，本公司持續強化各子公司風險控管機制，包括加強風險分散及獨立評價，更積極調整風險部位，維持集團各子公司資本適足率。目前本公司風險控管單位透過風險管理系統及子公司呈報等兩管道同時監控各子公司風險部位，並且每日、每週、每月及每季向各首長、經營發展委員會及董事會報告。為更有效主動管理及事先預警，故已建立相關預警指標，以降低損失發生機率。本公司風險管理機制、風險管理資訊系統詳細說明如後。

## (一) 風險管理組織架構及政策

### 1. 風險管理組織架構

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

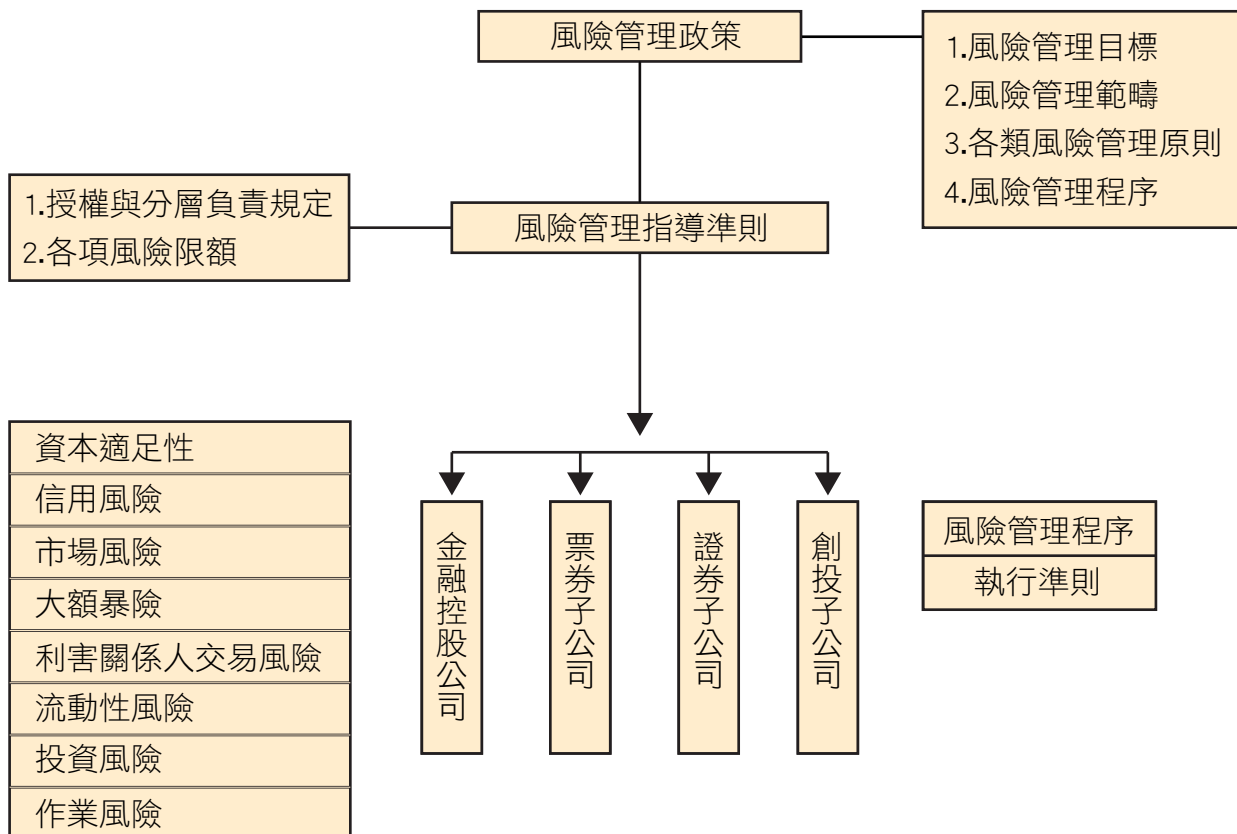


## 2. 風險管理政策

本公司風險管理政策涵蓋目標、範疇及管理程序等，並依各類風險不同屬性，訂定各類風險管理原則及限額。本公司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，由本公司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。

### (二) 風險管理機制

本公司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。請見圖一、風險管理機制。



#### 1. 控管範疇、運作模式及頻率

本公司目前已納入量化管理之風險項目包括資本適足率、信用風險、市場風險、大額暴險、利害關係人交易風險、流動性風險及投資風險等。除透過風險控管資訊系統，衡量風險性資產及風險集中度之暴險情況外，並對重要之風險資訊訂有警示標準及限額控管，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。



## 提升金融服務

0件	2015年未有洩露客戶資訊之情事
34.45%	國票證券2015年電子業績比重為34.45%
470場	國票證券2015年共對外舉辦470場講座，協助提升金融知識之普及

# 提升金融服務

聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goal, SDG)之目標9旨在提升產業的創新，發展更具包容性(Inclusive)與永續性的產業，並強化具有風險適應能力(Resilient)的社會基礎建設。而目標11也具有相似的特性，旨在促進城市與社區的發展更具永續、包容、安全與適應能力。

國票金控致力於提供創新的產品以及優質的數位金融服務，同時傾聽客戶聲音，讓金融的力量能夠打造社會穩固的基礎發展，並且扶植具有社會責任與環境責任的產業。同時推動金融知識的提升，深耕校園金融人才培育。

## 1. 數位金融

### 1.1 數位金融服務

金管會為推動科技創新金融服務、促進金融科技產業發展，於2016年5月正式公布「金融科技發展策略白皮書」內容，並經行政院核定，指示將全力推動、落實執行該白皮書所提目標。主要規劃以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。

有鑒於發展金融科技(Fintech)已成為提升國家競爭力的重要策略，金融科技未來的發展，不但要追求金融科技產業的提升，讓政府更能掌握國內經濟型態，更要有利於民眾享受便利的創新數位服務。國票金控身為國內金融業的一員，對於數位金融的提升責無旁貸，集團內各關係企業積極佈局各式數位金融服務，具體成效如後。

國際票券於2015年為促進跨部門研究資源共享，提升資源使用效率，規劃建置知識管理系統(KMS)，以進行整體公司資源管理優化，即時提升客戶服務品質。另外在BIG DATA應用部分，規劃研究大數據資料、建置客戶篩選系統以分析客戶業務屬性及財務資金需求，以提供適當融資或投資工具，滿足客戶財務規劃需求。整體而言，包括KMS及BIG DATA旨在整合公司資源及客戶資料，提升公司運作效率並提供客戶最佳財務解決方案。

而國票證券電子商務處主要規劃數位櫃台、線上/雲端開戶及發行電子報等服務。其中，數位櫃檯於國票證券官網推出多項貼心服務，包括線上簽署同意書、自然人憑證線上開戶、憑證申請展期服務、客戶資料線上變更等，期能減少客戶臨櫃辦理所需花費的時間，提供全方位的e化服務。而線上/雲端開戶服務正式上線至今，計有9件申辦成功之案例，現階段證券公司點位密集，投資人仍習慣臨櫃開戶，且線上/雲端開戶業務尚未全面普及，故目前行銷策略係先以宣導線上服務為主要訴求。另外，電子商務部定期整合各單位出版品後發行電子報，以數位電子方式提供投資人資訊如下：

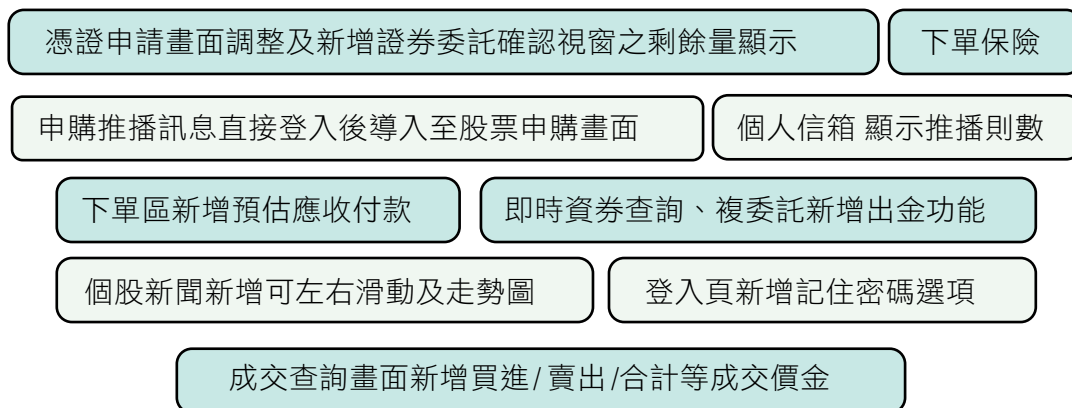


發行項目	發行時間	發行單位
申購快報	不定期	電子商務處
競拍快報	不定期	電子商務處
盤前電子報	每日	電子商務處
理財活動EDM	不定期	電子商務處
權證精選週報	每週一	國票權證
投資早報	每日	國票投顧
盤前快訊	每日	國票投顧
盤中追蹤	每日	國票投顧
投資週報	每週一	國票投顧
資金流向月報	每月出版	國票投顧
總經雙週報	雙週出版	國票投顧

國票證券及國票期貨為了因應行動裝置的普及化、吸引更多客戶使用行動平台交易，2015年度合計投入1,164,500元之開發費用，以持續提供客戶更為便捷安全的金融服務。

國票證券提供之行動服務，除陸續規劃9項客製化功能外，更於2015年下半年自行開發HTML5 WEB建置，並同時製作國票入口APP，未來將更為符合潮流趨勢，有效降低營運成本。

#### 客製化功能包括



國票期貨則陸續於2014年8月完成線上「客戶資料變更」、2015年7月完成「國票線上簽署同意書」、2016年2月完成優化線上憑證申請新版「國票E憑證」及2016年4月完成線上「雲端開戶」等相關數位化作業。

## 1.2 行動服務

### 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。經紀業務方面，配合手機使用及行動上網的普及，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2015年底登入行動平台人數為24,635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。



### 國票超YA－投資人24小時隨時待命的貼心理財專員

2015年國票證券進行APP優化，將行動平台的「國際金融」功能新增「陸港ETF」、「原物料」、「貴金屬」商品，並將美國ADR從美國個股中拆出為獨立項目；結合手機推出的指紋辨識功能，行動平台系統也同步提升指紋辨識功能上線；並提供便利的雲端自選股功能與電子投票功能。國票證券2015年電子業績比重已提升至34.45%，至2016年6月為止，更已成長至39.92%，成長幅度約達16%。而行動下單平台(含國票超YA及行動財神平台)於2015年的總委託戶數已達到74,019人，較2014年成長35%。



## 1.3 網路社群互動經營

國票證券經營Facebook粉絲團，持續透過每月話題行銷（例如跨年、端午節、母親節等特殊節日）舉辦粉絲團活動，並搭配證券相關活動吸引關注，利用網路鍊結擴散增加公司品牌能見度。未來預計推出大型活動及影音直播，增加粉絲互動，與證券業務產生實體連結。





## 2. 創新產品與優化服務品質

在求新求變客戶至上的年代裡，創新產品與優化服務品質對國票金控及各子公司而言是必須面對的挑戰。國票金控集團身處金融產業，在創新產品與優化服務品質的同時，也能活絡國內的貨幣市場及資本市場。

國際票券自1977年成立以來迄今將近40年，不斷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，才不被市場淘汰，進而引領潮流，立於市場領導地位。國際票券並於2014年參加台灣金融研訓院主辦、金融監督管理委員會及行政院農業委員會共同指導的「第七屆台灣傑出金融業務菁業獎」選拔活動，該活動主要是為樹立金融同業楷模，促進金融界觀摩學習，激勵金融業進步與創新，國際票券獲得最佳票券金融獎，服務品質及創新產品的成果是有目共睹的。

而國票投顧則提供予客戶即時動態的產業及市場分析報告，有利於協助投資人掌握先機，服務品質優良亦受到客戶的讚賞。

### ● 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，於2014年獲利9,163萬元至2015年獲利加乘提高到17,777萬元，開啟並引領國內市場外幣債券交易趨勢。

2013年9月國際票券經央行許可辦理外幣債券自營業務後，同年12月開辦首筆境外債券附條件交易，2015年7月金管會開放得與國內專業投資人承作登錄外幣債券買賣，同年11月底國際票券再開辦境內專業投資人(PI)外幣債券之附條件交易，善用貨幣市場的投資優點，高流動性、高安全性、投資門檻低，為國內投資人提供多元資金去化管道。截至2015年12月底，專業投資人外幣債券之附條件交易業務僅僅開辦一個月，專業投資人戶數已達15戶，經過國際票券積極的推廣，目前客戶總數持續增加中，截至2016年7月止，專業投資人戶數已達73戶。

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。

### ● 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。2015年間共發佈2,249篇研究報告，主題涵蓋訪談摘要、投資週報到總體經濟等，研究方向概分為總體經濟及電子與傳統產業，讓投資人在最短時間內可以獲得各種市場資訊，以掌握投資先機。

#### 2015年國票投顧研究產出統計

產品項目	數量(篇)
訪談摘要	426
投資早報	244
個股報告	311
主題產業報告	26
策略報告	29
總經報告(評論+雙週報)	69
投資週報	51
盤前快訊	244
盤中追蹤	244
戰情報告/戰情資訊	589
月營收快訊	12
季報、半年報、年報	4
<b>篇數合計</b>	<b>2,249</b>

### 3. 保障客戶權益

隨著網路時代崛起，透過網路所形成的資訊流通帶來使用上的便利，但隨之而來的駭客入侵、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，除影響各機構聲譽外，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。

近年金融科技產業在世界各國發展迅速，金管會為加快腳步朝數位金融3.0邁進，於今年度加速布局，大力推動相關政策，惟金融業的安全防護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，為提供多元、便利及符合市場需求的金融商品及服務，國票金控及各子公司於法令規定許可之範圍內，隨時因應科技的發展、社會環境及法令的變遷，依循保密政策，將適度調整保密措施，以維護客戶權益。本集團之客戶資料保密措施藍圖主要為建立嚴謹的客戶資料保密措施，針對客戶提供的資訊予以保密及尊重，其次為妥適評估客戶特質，依據客戶投資屬性及其風險承受度不同，給予最佳投資組合建議，相關措施詳列如下。



### 3.1 建立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。

### ● 客戶資料保密內部管理作業辦法

在前述集團嚴謹的客戶資料保密措施架構下，各子公司尚依各別之作業需求，另外建立客戶資料保密內部管理作業辦法，如國票證券訂有「個人資料檔案安全維護計畫及資料處理辦法」、

「個人資料檔案安全維護作業要點」；國票投顧訂有「客戶資料保護作業要點」、「電腦資訊管理作業要點」、「個人資料檔案安全維護計畫及資料處理辦法」、「客戶爭議案件處理辦法」；而國票期貨則係「個人資料檔案安全維護計畫及資料處理辦法」、「個人資料檔案安全維護作業要點」、「個人資料檔案安全管理標準作業流程」；華頓投信則有「個人資料檔案安全維護辦法」、「內部控制一個人資料管理及保護作業」、「資訊部個資遮罩規則」等。

## ● 投入資訊安全預算與教育訓練情形

為落實各項客戶資料保密措施，國票證券於2015年度實際投入417萬元提升資訊安全，避免客戶資料外洩，保密措施相關之教育訓練，內訓及外訓分別有22人次及979人次，依據不同課程需求給予訓練時數，其中外訓課程為3-40小時不等之專業課程，而內訓課程則為每人約1.5小時的宣導課程施予訓練。而國票期貨每年至少一次全公司員工進行資訊安全教育講習，教育時間約40分鐘。華頓投信2015年之資訊安全與保護客戶隱私的相關教育訓練有60人，教育時間約6小時。

## ● 風險管理例會保護客戶隱私

國際票券對於風險管理委員會審查授信案使用並於會前發放予個別委員及其他列席者之審查文件，均加印個別與會者名稱之浮水印，以避免客戶隱私資料外流。

### 3.2 妥適評估客戶特質(KYC)

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

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

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

國票證券於2015年進行書面商品審議，共計有9次，該公司於產品上架後，會定期檢視公平銷售原則及是否有客訴情事。



#### 4. 傾聽客戶聲音

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。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，成為金融產業不可迴避的重要課題。為此，國票金控及各子公司設有各式管道蒐集並回應客戶需求。

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

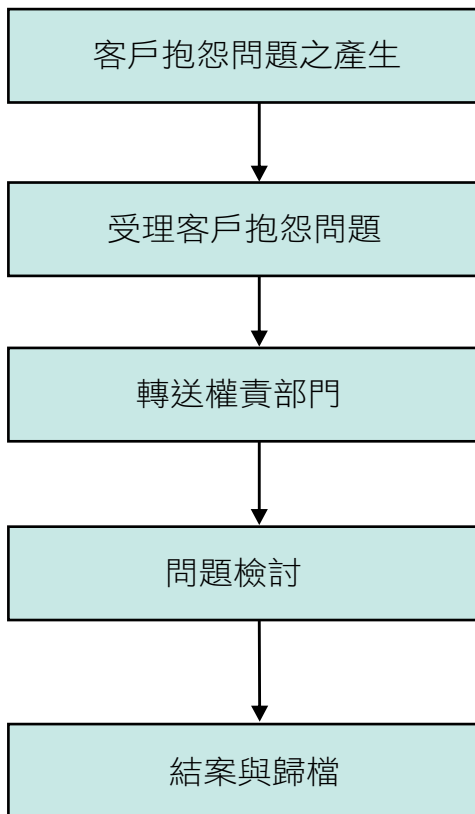
說明：

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。

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。

#### 自然人客戶客服處理流程

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



- 如遇資訊系統或廠商發生系統相關問題時，會因大量進線而造成客戶無法撥通情況。客服人員向客戶解釋原因後，依標準作業流程，依進線排程處理並排除相關問題；若須向後台主管反映或洽所屬營業員了解者，則於客戶通話完畢後，通知分公司並進行後續追蹤處理。

- 為確保客戶申訴案件都能妥善處理及回覆，若遇客訴問題，須填寫客訴單，並截取錄音檔，同時立即反映予電子商務處主管、相關單位及業務管理處，再依後續處理結果回覆客戶。

### 1. 客戶服務件數

子公司國票證券、國票期貨與華頓投信之自然人客戶較多，2015年度之客戶服務件數，業已全數於2015年間處理完成，過去年度客戶服務件數統計如下：

年度	2012	2013	2014	2015
國票證券	23,770	23,195	25,102	23,386
華頓投信	1,612	5,421	3,497	3,740

### 2. 客訴抱怨處理件數

2015年度國票金控集團旗下各子公司主要客訴案件處理情形整理如下：

客訴案件	客戶申訴件數	已結案案件	追蹤處理案件
國際票券	0	0	0
國票證券	6	6	0
國票期貨	5	4	1
華頓投信	0	0	0



來自客戶的意見反饋都非常寶貴，也是國票金控及各子公司能提供更優質服務的契機。以下為客戶提供建議後之具體改善案例，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
國票證券客戶申請電腦憑證限制多，須檢測電腦環境、限使用IE瀏覽器與IE瀏覽器版本，因很多電腦瀏覽器使用非IE，為屈就電腦憑證申請，需花費更多時間設定與變更系統作業方式。	為改善並優化憑證申請不便性，與台灣網路公司合作推出國票E憑證執行程式，直接連結至國票官網並下載國票E憑證執行程式，可免去電腦檢測環境流程，並可跨瀏覽器執行憑證申請/展期、憑證密碼變更、憑證匯入與憑證備份等相關作業流程，客戶對新憑證申請方式，反應良好，提升客戶申請意願與便利性。
華頓投信之客戶時常忘記必需設定網路交易密碼或忘記已設定的網路交易密碼組合，需致電客服要求寄發網路交易密碼電子郵件。	由資訊部協助提供outmail的查詢功能，以期即時幫助客戶確認密碼函發送紀錄及縮短客戶等候服務時間(包含密碼鎖定傳真申請補發密碼函)。

國票金控集團旗下各子公司進行客戶服務時，除協助客戶解決問題並提供貼心服務外，同時也能得到客戶支持與讚美的聲音，對本集團全體員工而言具有鼓舞士氣作用。

## 5. 善盡社會責任/投資綠產業

為響應政府以金融業為優先，推動落實企業永續經營，國票金控集團身為金融業的一員，意識到若能藉由一己之力帶給社會正面能量，將可帶動更多企業共襄盛舉，善盡企業社會責任。

### 落實永續發展為社會加值

國票金控公司定期召開經營發展委員會、投資決策委員會，就本集團營運方針進行討論。在每月召開之經營發展委員會中，創投子公司就長期投資個案營運概況、證券子公司就資本市場部IPO選案方向進行報告討論；而每月召開之投資決策委員會中則討論各關係企業間有關股權商品及直接投資之投資方向，希望藉由選股投資支持文創、生技醫療、綠能研發、智慧科技等產業之永續發展，並篩除可能引發社會關注負面形象議題如食品安全、重大環境汙染、勞工抗爭的企業，將業務發展與企業社會責任相互結合。

國際票券有鑒於近年來陸續發生食品安全、重大環境汙染及化工氣爆事件，造成社會不安。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。在股票擔保授信部分，上市櫃公司或其相關負責人發生違反法令情事，導致該公司股票受到證交所或櫃買中心處以變更交易方法、停止買賣或列為管理股票等處分，國際票券依規定會將該股票列入逐季檢討之負面表列股票名單中，提報風險管理委員會核定，原則上負面表列股票不得收受為擔保品，若承作後始列為該類股票者，則將洽請客戶儘速更換。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、風能發電公司借款額度，展現長期支持綠能產業的決心。而股權操作業務每月投資審查委員會評估投資標的時，如食品業的食安風暴發生時，即停止相關企業的投資額度，動態調整為不可買進，若後續其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，目前全球遭遇地球暖化，生態保護意識抬頭連帶提高對綠能環保產業的需求，亦會提高其產業本益比，綠能範圍包含風力、燃料電池與電動車領域，皆為國際票券列為優先投資對象。

國票證券對於環保、綠能議題亦十分關心，並以實際行動支持，目前輔導有關環保、綠能相關企業有2家：

#### 1. 凌昇

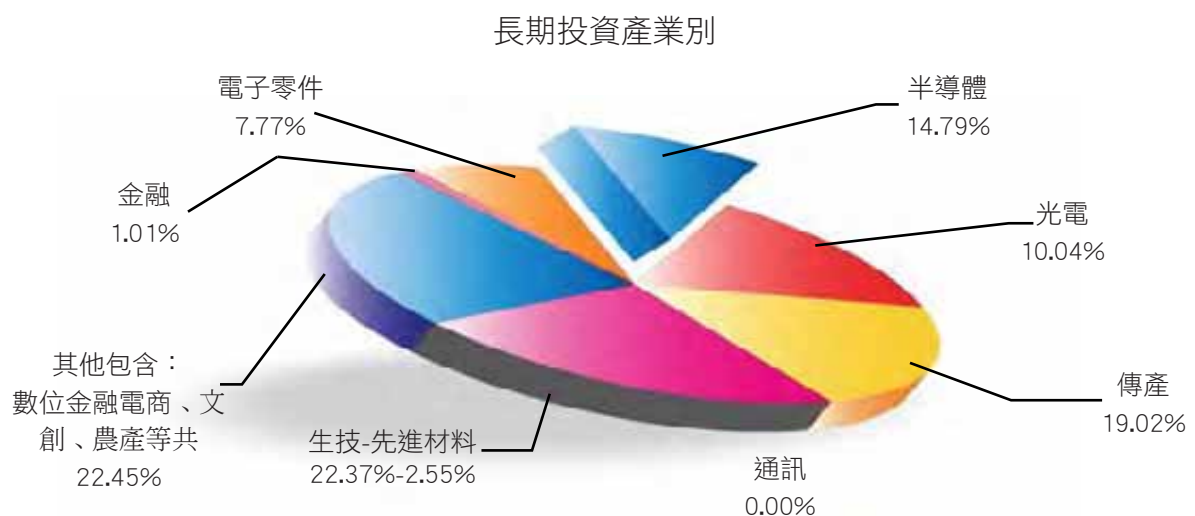
主要營業項目從事矽晶圓及導電漿之製造、加工及買賣業務。將自身技術運用於處理半導體產業的下腳料，經過凌昇自身研發的工藝，使之能再創價值運用太陽能產業，充份發揮「資源再利用」的概念。主要產品為太陽能級多晶矽及單晶矽，係矽晶棒及矽晶圓之主要原料，最終是用於生產太陽能電池片。

#### 2. 榮炭

主要營業項目鋰電池負極材料(包括人造石墨、天然石墨、碳微球複合石墨)、人造石墨散熱片等產品，主要應用於電動車輛之鋰電池材料。

而國票創投則關注人類的健康福祉、支持國內疫苗的研發，截至2015年底投資於生技醫療產業的總投資金額佔總投資比例的22.37%。該公司亦自2010年起關注太陽能及光電等綠色環保產業，截至2015年底持有的投資部位約佔總投資比例10.04%。此外，並支持「友善食品、公平交易、安心消費與關懷土地」，期望可以為農民、消費者盡一份心力，以落實永續發展之精神，投資農產相關事業，協助其取得充足的轉型資金，農產相關扶植事業佔總投資比率達2.24%；國票創投還協助台灣本土文創事業的發展，挹注資金使其可以走向國際化發展，總投資金額佔投資比率達2.11%。另外，也關心水資源與環境工程等議題，未來將朝相關產業進行投資，善盡創投的一份心力。

截至2015年底，國票創投之投資類別比重如下：



註：投資類別—其他(22.45%)包含有數位金融電商類(4.26%)、文創類(2.11%)、農產類(2.24%)、紡織/水泥/食品/塑化等(13.84%)。





國票投顧於2015年針對環保相關議題推出產業報告「中國環金時代來臨」，另於「十三五計劃」產業報告內文提及“綠色中國：環保、新能源汽車及充電樁”等相關市場評析報告，藉由提供特定議題之產業分析、市場動態，響應社會潮流，給予投資人更多關注相關議題的機會，未來國票投顧將持續推出與環境、能源等綠產業相關專題報告，期能引領國內投資產業關心我們的生活環境，以善盡企業之社會責任。

## 6. 促進金融知識提升

知識經濟時代的來臨，世界經濟增長主要依賴知識的生產、擴散和應用，相對於農業、工業經濟而言，是一種富有生命力的經濟形態。創新是知識經濟發展的動力，而教育、文化和研究開發是知識經濟的先導產業，知識和高素質的人力資源則為最為重要的資源。近年盛起的金融科技(Fin Tech)係為金融服務的創新，為了因應顛覆既有產業營運模式的誕生，培育金融科技人才是刻不容緩的議題，有鑒於此，國票金控集團在培育國內優秀金融人力資源上也不落人後。

### 6.1 推廣金融智識-贊助金融學術活動

A. 國票金控捐助250萬元贊助由金融監督管理委員會委託台灣金融服務業聯合總會籌設「金融業慈善獎助學金」，協助弱勢家庭青年學子順利完成課業學習，並提供學生有關儲蓄投資等金融相關知識。



B. 國票金控、國際票券及國票證券共同贊助「大陸金融研究聯誼會」30萬元，透過辦理專題座談、演講及金融考察等活動，協助兩岸金融同業掌握金融發展脈動與市場現況，建立兩岸金融多元交流管道與溝通平台。



C. 國際票券為強化公司品牌形象，提升金融市場能見度，贊助「2015年台灣財務金融學會年會暨國際研討會」。此研討會係由臺灣財務金融學會與亞洲大學財務金融學系共同主辦，於2015年6月5、6日在台中亞洲大學舉行。臺灣財務金融學會自1992年5月成立以來，在國內學術界地位隆重，該研討會為財務金融學者提供發表論文及討論研究的溝通平台。



## 6.2 提升人文素養-舉辦藝文活動

國際票券在2015年持續舉辦藝文活動，挑選勵志影片或國人製作電影，邀請客戶與員工一同欣賞，全年度贊助金額約26萬元。

基於支持國內文化創意產業發展，2015下半年特別挑選台灣之光，侯孝賢導演電影「刺客聶隱娘」，邀請客戶及同仁共同欣賞，該片榮獲第68屆坎城影展獲得最佳導演獎影片。本公司辦理藝文活動效果良好，客戶多反應希望能持續辦理，並表達高度願意參與本公司活動。

「來自星星的傻瓜」





「刺客轟隱娘」



6.3 普及金融知識-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聯盟合作，針對各合作農會會員與員工舉辦金融講座，推廣及提升金融商品知識，2015年於合作農會舉辦約60場金融講座，與2014年舉辦的20場相較，因廣受歡迎而顯著增加。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，金額約20萬元。同時於國票證券網站增設農會連結，推廣台灣優質農產品，提升大眾對各農會商品認知度與好感度，為雙方客戶及會員爭取最優質的產品及服務，達到雙贏效益。



#### 6.4 推廣投資觀念-尋求人我共好

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

自2015年起，國票證券共對外舉辦了470場講座，廣邀各區域投資人參與，在追求企業本身獲利的同時，保護投資人的資產安全是更重要的使命，因此落實客戶金融知識的教育與協助客戶追求利潤最大化同等重要，多變競爭的投資市場，唯有讓客戶擁有足夠且深入的金融知識，才能穩健持續的與企業一同成長共同獲利。





## 發展永續人才

3.06%	2015年員工福利相較前年度成長3.06%
122.5%	2015年基層員工標準薪資平均高於法定基本工資122.5%以上
188.7%	2015年基層員工報酬高於基本工資188.7%以上
18,381小時	2015年教育訓練總時數為18,381小時

聯合國永續發展目標SDG(Sustainable Development Goal)第8項之就業與經濟成長，希望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，讓每一個人都有一份好工作。SDG第5項性別平等，則是希望實現性別的全面平等，彼此協力與尊重，並賦予婦女朋友權力，以追求社會的穩定發展。

永續人才是國票金控集團提供專業創新服務的根基，我們相信提供一個能安心長遠發展的職涯環境給國票金控集團共同努力的夥伴，才能照顧每個員工的家庭，從而讓社會更穩定。我們長期關注職場和諧、兩性平權與員工權益，除配合勞動相關法令制定規範以防免職場性騷擾外，並於年度教育訓練中規畫執行兩性平權宣導課程。國票金控各子公司更長期秉持回饋社會、善盡社會責任的理念，與各在地之大專院校保持良好互動，投注心力與資源於新血輪的培育，期待莘莘學子皆能學以致用，創造產學雙贏，並提升就業品質。

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。國票金控集團長期關注職場和諧、兩性平權與員工權益。除配合勞動相關法令制定「性騷擾防治措施申訴及懲戒作業要點」，國票證券近年來並於年度教育訓練中規畫執行性騷擾防制等兩性平權宣導課程；2015年6月起亦依照相關法令規範於工作場域為女性同仁設置集乳室，協助照顧嬰、幼兒所需，全力打造和善職場環境，協助女性同仁不再是職場弱勢，而是足以在職場與家庭間取得平衡且良好的互動關係的嶄新角色。



## 人力結構

截至2015年底國票金控集團共有1,436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%。

### • 2015年員工概況

公司別	正式員工人數
國票金控	29
國際票券	192
國票證券	1,063
國票創投	25
華頓投信	55
國票投顧	32
國票期貨	40
合計	1,436

### • 2013-2015年正式員工男女人數概況

公司別	2013年		2014年		2015年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
國票金控	19	14	17	11	17	12
國際票券	124	60	128	62	131	61
國票證券	398	690	393	685	389	674
國票創投	23	—	21	2	22	3
華頓投信	31	47	31	46	20	35
國票投顧	21	15	20	17	18	14
國票期貨	19	16	20	17	20	20
	635	842	630	840	617	819
合計	1,477		1,470		1,436	

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，不聘用16歲以下童工。以員工年齡分布而言，31-50歲的員工共有1,018人，約佔集團員工總人數之70.89%，顯示國票金控集團人力結構穩定，為具活力的組織。

正式員工											
期間：2015/1/1~2015/12/31											
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	6	16	2	0	1	3	28	0	28
	31-50歲	11	43	477	1	35	12	17	569	27	596
	51歲以上	1	12	181	0	0	1	0	184	11	195
男	30歲以下	0	10	12	2	1	5	0	30	0	30
	31-50歲	12	94	253	16	17	13	17	358	64	422
	51歲以上	5	27	124	4	2	0	3	114	51	165

2015年新進人員共有143人，其中女性70人，男性73人。在各年齡層的新進人員女男比例相當，國票金控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：2015/1/1~2015/12/31									
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	2	8	2	0	2	1	10.49
	31-50歲	0	2	28	0	10	1	4	31.47
	51歲以上	0	0	10	0	0	0	0	6.99
男	30歲以下	0	8	6	2	0	3	0	13.28
	31-50歲	0	6	29	2	6	2	3	33.57
	51歲以上	0	0	5	0	1	0	0	4.20

註：2015年新進率(新進員工人數143/年底正式員工總人數1,436)為9.96%





離職員工									
期間：2015/1/1~2015/12/31									
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	3	1	0	0	1	2.79
	31-50歲	0	3	40	0	19	6	1	39.66
	51歲以上	0	2	14	0	0	0	0	7.82
男	30歲以下	0	4	4	1	0	1	0	5.6
	31-50歲	0	2	27	1	22	5	3	33.52
	51歲以上	0	6	11	1	1	0	0	10.61

註：2015年離職率(離職員工人數179/年底正式員工總人數1,436)為12.46%

## 結合理論與實務，深根校園人才

為協助深根產學金融人才培育，發揮學生務實致用的觀念與能力，國票金控及各子公司近年來提供實習與就業計畫，讓學生們能夠結合理論與實務，學以致用。

### 國票證券：金融職場校外實習計畫

國票證券秉持企業社會責任，近年來持續透過各地適合之分公司與在地大專院校合作，提供在學學生體驗職場與見習之學習機會，讓在校生能提早認知自我特質是否適合證券產業之屬性與特色。然對於學生畢業後是否實際投身證券業，則採尊重學生意願之開放態度。除深耕校園外，各專業媒合平台、求職網站以及人際關係網路搜尋等，均是國票證券招募各項專業人才之重要管道。

國票證券現已與國立高雄第一科技大學、正修科技大學、健行科技大學等學校相關科系深耕合作關係，於暑期免費提供在校生體驗實務與見習操作的學習機會。在此模式之下，在校生除可透過學校教育厚實理論基礎的養成外，更可預先了解產業運作模式以及職場現況，強化進入職場的準備，以縮短未來進入社會的適應期，讓社會新鮮人可與職場無縫接軌。也為公司多提供一道提前認識潛在員工的機會，增加吸收新一代人力的機會與管道。

國票證券，2015年內壠及和平分公司分別與健行科技大學及高雄第一科技大學合作簽定暑期輔導計畫，實習課程安排內容如下：

實習期間：2015/4/1~2015/8/31		
合作學校	健行科技大學	高雄第一科技大學
合作科系	財務金融系	金融系
實習分公司	內壢	和平
實習課程安排		
一般行政作業	事務機使用、刷摺、禮儀	
金融行政	開戶、集保、信用交易、稽核、keyin	
消息面	資訊 vs 股價變動	
基本面1	模擬投資、選股邏輯	
基本面2	財報業績（營收）、比率分析、本益比（P/E）、股價淨值比（P/B）等	
操作面	操作邏輯：選股、趨勢、時機	
座談會	心得分享	

• 學生實習：高雄第一科技大學



• 學生實習：健行科技大學



## 國際票券：暑期實習生計畫

國際票券2015年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，增進學生與公司之交流，新增「暑期實習生管理要點」，並以此為架構提出2015年暑期實習生計畫，以優於勞動基準法之薪資標準進用三名暑期實習生，比照正式員工給予勞健保及勞退提撥，並接受金融業新鮮人學程之訓練，實習部門並視工作需要給予必要之在職訓練。國際票券並承諾參與實習生計劃的同學，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。

另為招募優質人才，強化職場新鮮人對國際票券印象、提升企業知名度，預計於2016年參加台灣大學、交通大學、清華大學、政治大學之校園招募活動，及清華大學之企業徵才說明會。



## 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	員工酬勞
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、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
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

國票投顧不定期舉辦團康活動，2015年舉辦員工KTV大賽，勝出同仁代表參加集團旺年會表演節目，未參加表演之同仁，以啦啦隊方式給予表演同仁鼓勵，凝聚同仁向心力。



國票投顧為顧及同仁健康，於辦公室免費提供各式維他命，作為員工健康補給品。國票綜合證券透過福委會之運作，慎選合作對象。每年與優質飯店、休憩園區等廠商簽訂合作契約，提供同仁優質休閒場所。讓同仁於公暇時間可以優惠價格享受高品質的相關服務。

國際票券為使績效獎金暨員工酬勞能與實際盈餘相連結，以求員工績效及股東利益最大化之目標，2015年4月將績效獎金及員工酬勞提列之計算指標改依「稅後股東權益報酬率（ROE）」為標準計算之，修訂績效獎金暨員工紅利等相關辦法。當年度並依經濟部函釋暨104年5月22日公司法之修正，配合修訂「章程」、將「員工紅利核發辦法」改為「員工酬勞核發辦法」及相關條文。

華頓投信提供非業務線同仁午餐，每天選擇不同供應廠商，以提供同仁更豐富的用餐選擇，並進行員工滿意度調查，再依調查結果調整菜單。

## 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2015年提供基層員工之標準薪資與報酬皆優於當年度基本工資，平均標準月薪資高於基本工資122.5%以上，平均月報酬也高於基本工資188.7%以上。

## 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111.3萬元，相較於前一年增加3.3萬元，成長3.06%。而非主管員工(註)為協理級以下之員工，共1,283人。集團內非主管員工平均福利費用約為每人94.7萬元，相較於前一年增加1.2萬。

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。

## 教育訓練與時數

2015年間國票金控集團外部教育訓練總時數為18,381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、基金銷售與財富管理實務訓練課程及公司治理與法令遵循相關課程。

2015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:總小時

公司	管理職		非管理職	
	男	女	男	女
國票金控	274	0	45	239.5
國際票券	547.7	30	1,012	705
國票證券	669	223	4321	9563
國票創投	0	0	0	0
華頓投信	28	13	103	128
國票投顧	24	19	75	104
國票期貨	63	32	97	66



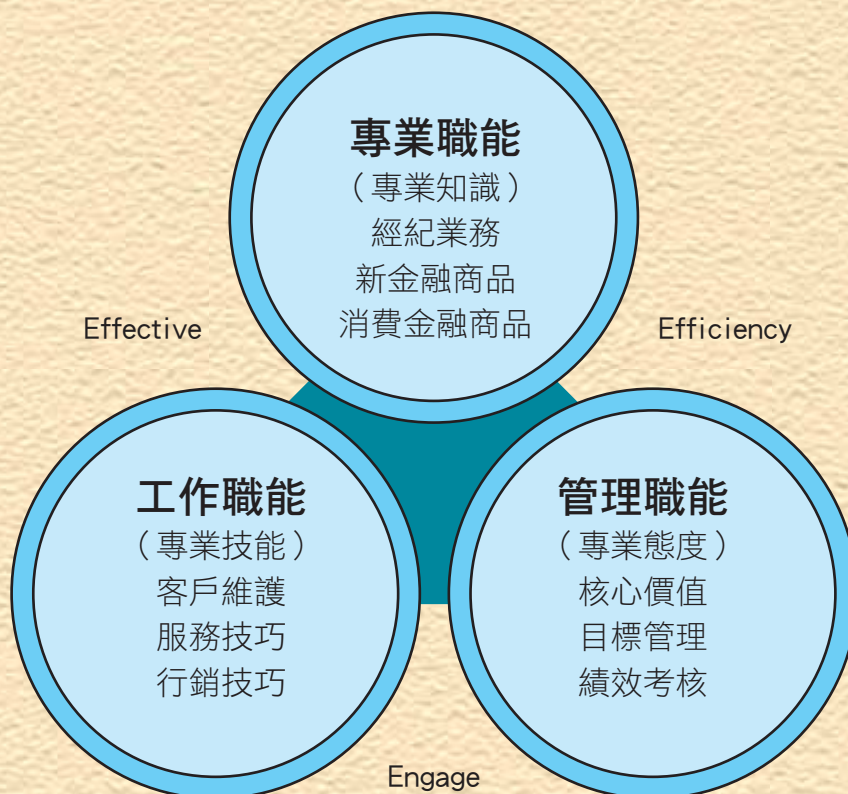
國票證券秉持「專業」、「服務」、「績效」的經營理念，以專業的人才提供客製化導向的差異服務以滿足客戶需求，提供優質全方位金融理財服務。因此，積極投入協助中華民國證券商業同業公會制定「財富管理業務人員職能基準」，讓證券業財富管理業務人員有了各項工作任務應備能力的明確意涵與基本規格。此一結果已公告於勞動部勞動力發展署i-cap職能發展應用平台，提供業界作為財富管理業務人員培訓方向之參考。對內，則承接此一公告結果，重整各職系人員之訓練地圖，由淺而深規劃各階段能力培養所需之各類課程。

國票證券內部訓練以「教育訓練作業實施要點」為依歸設計年度20學分學程，並以「國票大學」作為執行平台，致力強化傳統教室訓練課程與科技化數位學習、以結合二者的混程學習學程。

• 國票大學課程分類圖

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

此外，為確保國票證券訓練課程活動於各階段之作業：計畫(Planning)、設計(Design)、執行(Do)、檢核(Review)、產出(Outcome)皆能與公司目標緊密連結，讓訓練產出能確實協助人員提升個人與組織績效，國票證券於2012年起參加人才發展品質管理系統(TTQS)評核：2012年獲得「過門檻」，2014年獲得「銅牌獎」(TTQS有效期限為二年，2014年評核結果有效期限至2016/7/31止)。顯示國票證券辦訓能力逐步提升，同時所執行之各項訓練課程品質均已達一定水準。同仁亦得以在此機制下，逐步提升個人工作能力，致力於完成整體公司策略目標。





國票證券之內部各項訓練活動執行除傳統面授課程(教室課程與視訊課程)外，另一重要執行管道即為數位課程(e-learning)：舉凡有其技巧性、操作性以及傳遞即時性需求之課程，均以教室課程執行；而有其概念性、固定性以及重複學習性之課程則以數位課程執行。自2008年執行以來，國票大學網站點閱率已突破37萬人次；2015年總計開課154梯次，35,724人次參訓。

表一：國票證券104年內部訓練執行狀況

國票大學 課程類別	實體課程		數位課程	
	班數	參訓人次	班數	參訓人次
金融課程	42	20,760	11	1,091
職能課程	26	6,583	57	4,860
管理課程	3	691	15	1,739
小計	71	28,034	83	7,690
合計開課154梯次，參訓35,724人次				

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

• 2015年企業內部講師訓練

除各業務相關之金融專業課程外，為提升同仁視野，近年來國票證券亦著手開發國際財經英語時事課程，協助同仁以國際財經資訊之角度，廣泛蒐集、剖析國際媒體對於重要國際金融資訊之解讀，以厚植同仁資訊掌握能力以及財經英語能力。同時亦以軟性角度透過電視、電影欣賞引導相關管理類書籍之閱讀心得分享課程。同仁能夠在活潑有趣的題材中，輕鬆吸收、學習各種管理新知，協助組織運作順暢。





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深度與廣度。

#### • 國票證券菁英獎



### 接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例

國際票券為核實評估職員績效，使績效管理制度更臻完備，適度賞罰以反應績效考核結果，修訂關於績效不彰人員之退場機制及改由首長方有權評核特等人員以免濫列；配合新增法令遵循室增訂該室受考權限等，修訂「職員考績辦法」、「職員績效考評項目及評分標準」暨「績效評量表」。

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

(一)主管：依其業務管理屬性訂定經營績效、組織策略、行政流程、行銷策略、風險管理與法令遵循、財務目標、人力資源、客戶關係等管理，以及執行力、溝通協調等項目及權重。

(二)一般人員：依工作績效評量、職能評量、內控及法令遵循評量等三大項目作為考核依據及權重分配。

## 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，同仁於職場中可隨時經營管理階層溝通，充份溝通無障礙。
- (2)勞資會議：國票金控與國票證券透過「勞資會議實施辦法」之施行，定期召開勞資會議，勞方及資方代表各半，相互溝通意見，協商解決問題。
- (3)透過內部網站、員工討論區、員工意見信箱提出問題：  
對於員工提出的建言或問題，我們會指派專責人員負責追蹤處理。此外，為確保工作環境中男女平等，集團內各公司設有性騷擾申訴專線及訂有「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，2015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！

國票證券長期關注員工於工作職場的身、心、靈健康及全方位平衡狀態。為維護員工於工作場域內的基本人身安全，國票綜合證券總、分公司均依法設置專職勞工安全衛生主管、防火管理人與急救人員，並依各課程之規定按時完成初、複訓，持續培育人員專業知識與技能，同時符合法規對於勞工安全衛生相關證照資格之要求。

有鑑於近年公共場所公安意外頻傳，2015年國票證券共舉辦七梯次之勞工安全衛生訓練實體課程，內容涵蓋：消防安全、預防地震災害、緊急救護(CPR、AED操作)、職場常見疾病預防、員工職場關係經營、員工職場關係平衡等。同時開設數位課程四門，包含情緒管理、EQ管理、時間管理以及兩性平權宣導。藉由各項相關課程之執行，協助組織形塑一個安全、健康且和善的職場環境；在遭遇突發狀況時，員工亦有相當能力進行緊急處置。讓同仁能夠由自我健康與安全管理做起，在兼顧家庭與工作的前提下，無後顧之憂的在工作上衝刺，以求得組織績效極大化。

### 定期健康檢查及追蹤

為維護員工身體健康暨團體生活衛生安全，集團內共有5家子公司訂定有健康檢查補助辦法，2015年度間共補助202人次，總計支出達128萬元。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)	缺勤率
國票綜合證券	6	0	37天	5.312	17.671	0.111%

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2015年無職業災害。國票證券2015年職災類型：上下班跌倒開刀、車禍骨折、車禍挫傷。

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\*10<sup>6</sup>/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\*10<sup>6</sup>/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。國票綜合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。

### • 國票綜合證券集乳室



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	20
	韻律	10
	羽球	24
	鐵馬社	30
	長跑社	23

### • 國際票券長跑社





## 共創綠色生活

-22.15%	2015年耗電量為6,427,028度，用電密集度為1.30度/仟元淨收益較2012年減少達22.15%
-12.22%	2015年耗水量為38,840度，用水密集度為0.0079度/仟元淨收益較2012年減量達12.22%
-19.51%	2015年溫室氣體排放之碳排放量約3,521,820(二氧化碳當量公斤) 排放強度為0.71(kgCO <sub>2</sub> e/仟元淨收益)，較2013年減少達19.51%



# 落實綠色生活

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

國票金控及各子公司秉持著「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，更響應綠色採購，支持以永續消費帶動更多的改變。

## 綠色辦公室

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

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

2015年國票金控集團之電力密集度為1.30度/仟元淨收益，較2012年(設定為比較基準年)減少22.15%；自來水使用密集度減少12.22%；溫室氣體排放之碳排放量約3,521,820(二氧化碳當量公斤)，排放強度為0.71(kgCO<sub>2</sub>e/仟元淨收益)，較2013年減少達19.51%，能資源減量成效卓著，主要節能減碳措施如下：

## 節電措施

### 照明：

- (1) 各公司之照明燈具逐步汰換為高效燈具或省電燈管，其中國票金控於2015年度已完成辦公區全面更換LED省電照明燈管。
- (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。
- (5) 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。各辦公區域最後下班同仁於巡視各區域照明及空調開關，確實關閉相關電源後，始設定保全系統並離開辦公室。
- (2) 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。
- (3) 調高空調溫度，室內維持26°C，並控管加班之空調用電申請。



- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 每日下午7時自動關閉冷氣供應，例假日原則不開啟空調系統。
- (7) 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。
- (8) 實施男性夏季不打領帶政策，降低對冷氣空調的依賴度。

## 節油措施

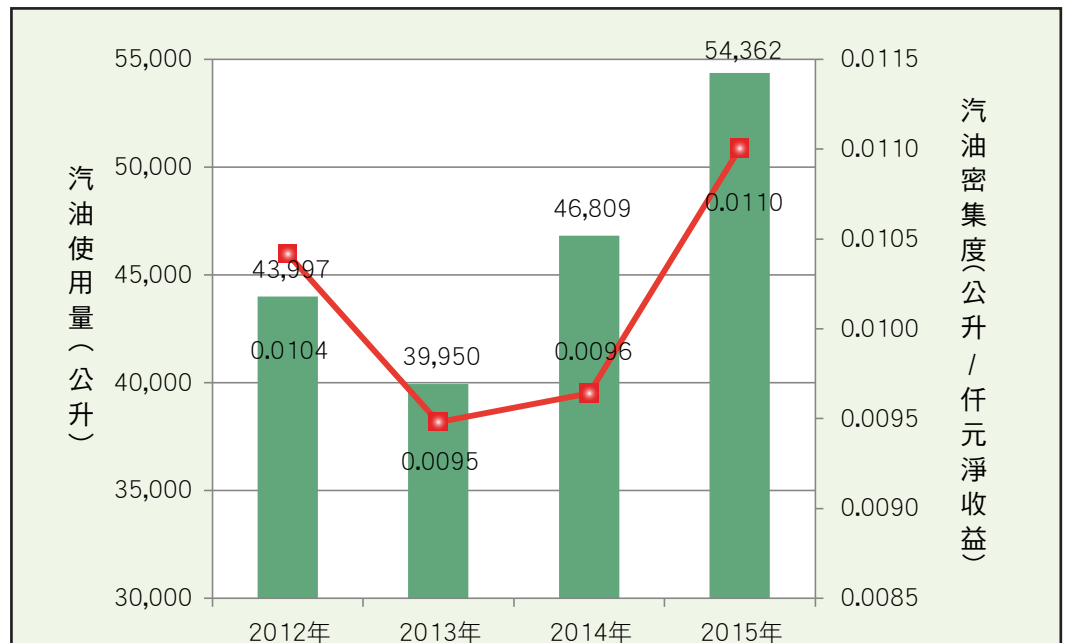
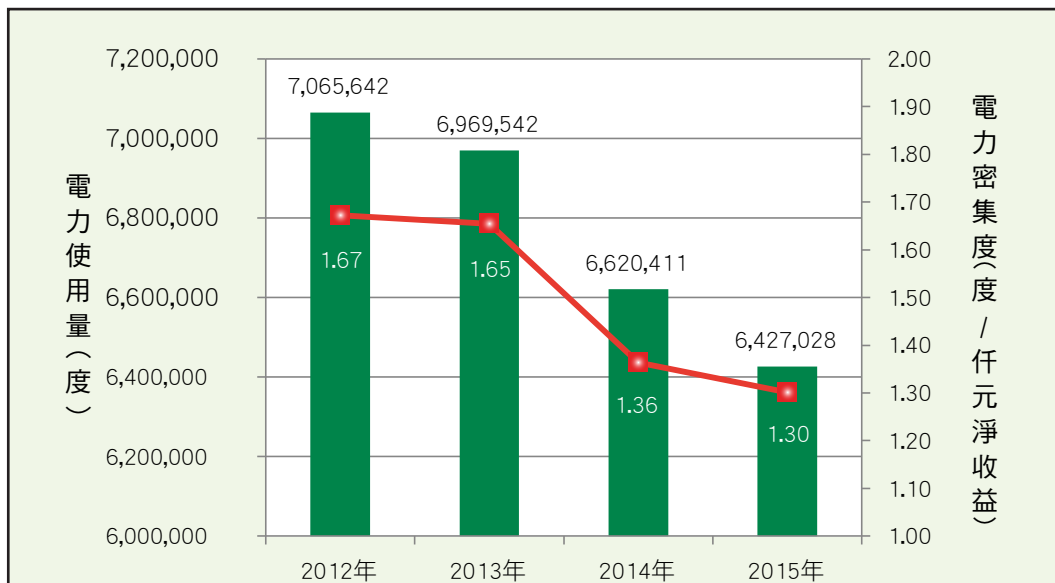
- (1) 宣導同仁出差採共乘方式或搭乘大眾運輸工具。
- (2) 公務車使用由管理單位統一管理，靈活運用，設簿登記，避免閒置；假日公務車輛視業務需要使用，不得做為私人交通工具。
- (3) 管理單位適當評估車輛，隨時檢查耗油量與駕駛里程是否合理，期能提高使用效率及貫徹節約能源之目標。



(營業場所之公共安全門保持隨手關門，營業大廳安裝自動玻璃門防止冷氣外漏)

## 節能績效

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，2015年國票金控集團各公司總部(不含國票證券資訊部)辦公空間之獨立電表用電量為1,619,061度，加計國際票券及國票證券各分公司及分支單位之用電量4,807,967度，2015年國票金控集團之總耗電量為6,427,028度，電力密集度為1.30度/千元淨收益，密集度較2012年減量達22.15%；公務車汽油用油量為54,362公升，整體公務車用油量微幅提升，係因2015年度之統計數據包含各公司之自有及租賃車輛，較以往年度僅統計自有車量之用油量之計算基礎不同。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：2012年~2014年之汽油數據計算範疇包含各公司之自有車輛，未涵蓋各公司租賃車輛；2015年之數據則包括各公司之自有車輛及租賃車輛之用量；另汽油使用量係加總各公司全年度採購汽油總金額，再以經濟部能源局油價資訊管理與分析系統公告之95無鉛汽油反推之，舉例而言，2015年度汽油總採購金額為1,371,005元，該年度95無鉛汽油價格為每公升25.22元，依此推算汽油使用量為54,362公升。

## 溫室氣體排放量

國票金控及相關企業正視氣候變遷的影響，並提高風險意識，希望藉由落實減碳措施，為全球環境盡一份心力。本公司係以環保署及經濟部能源局公告之排放係數進行溫室氣體盤查，並未委託第三方機構進行查證作業，而係以自主規劃管理之方式，達成節能減碳之目標，有關溫室氣體排放統計說明如下：

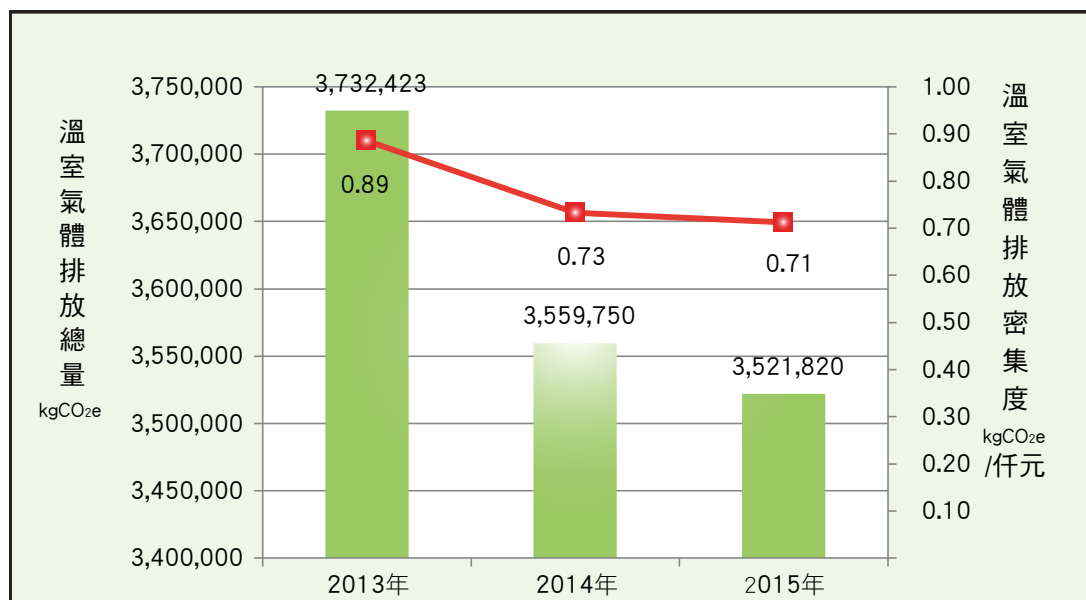


1. 直接溫室氣體排放：主要直接溫室氣體排放係來自於車輛使用之汽油消耗量，2014年汽油消耗量為46,809公升，碳排放量約110,516(二氧化碳當量公斤)；2015年汽油消耗量為54,362公升，碳排放量約128,349(二氧化碳當量公斤)
2. 間接溫室氣體排放：間接之溫室氣體排放主要來自於外購電力，2014年之用電度數為6,620,411度，碳排放量約3,449,234(二氧化碳當量公斤)；2015年之用電度數為6,427,028度，碳排放量約3,393,471(二氧化碳當量公斤)。
3. 2015年直接溫室氣體排放及間接溫室氣體排放之碳排放量合計約3,521,820(二氧化碳當量公斤)，較2014年之碳排放量3,559,750(二氧化碳當量公斤)，減少37,930(二氧化碳當量公斤)或1.07%，較2013年之碳排放量3,732,423(二氧化碳當量公斤)，減少210,603(二氧化碳當量公斤)或5.64%。
4. 2015年溫室氣體排放之碳排放量排放強度為0.71(kgCO<sub>2</sub>e/仟元淨收益)，較2013年之0.89(kgCO<sub>2</sub>e/仟元淨收益)，減量達19.51%。

		2013年	2014年	2015年
範疇一	公務車用油(L)	39,950	46,809	54,362
	排放係數(kgCO <sub>2</sub> e/L)	2.361	2.361	2.361
	排放量(kgCO <sub>2</sub> e)	94,322	110,516	128,349
範疇二	用電量(度)	6,969,542	6,620,411	6,427,028
	排放係數(kgCO <sub>2</sub> e/度)	0.522	0.521	0.528
	排放量(kgCO <sub>2</sub> e)	3,638,101	3,449,234	3,393,471
排放總量(kgCO <sub>2</sub> e)		3,732,423	3,559,750	3,521,820
排放強度(kgCO <sub>2</sub> e/仟元淨收益)		0.89	0.73	0.71

註1：公務車用油量來源為加油金額，採用該年度95無鉛汽油價格平均油價進行估算。

註2：排放係數乃參採環保署溫室氣體排放係數管理表(6.0.2版)及經濟部能源局公告之年度電力排放係數。



## 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、節水標章的產品與設備，並且採購金額也呈現逐年成長的趨勢。

經統計國票金控及各關係企業，2015年度綠色採購相關總金額達新台幣967,891元，具體項目包括採購再生紙/環保紙、更換LED節能燈管、使用綠建材、採購具備環保標章、節能標章及節水標章之設備。

### 國票綠色投資具體案例

國票證券珍愛地球，關於營業場所的裝修或搬遷，從規劃設計、施工、使用、管理、及拆除的一系列過程中，均著眼如何消耗最少地球資源，使用最少能源及製造最少廢棄物。2015年國票證券規劃辦理南科分公司營業據點之搬遷作業，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環保節能的施作方案，例如：

- (一) 裝修工程使用高效能的LED平板燈具134組及LED投射燈11盞，可較傳統的T8燈具及投射燈，節省至少40%以上的電費(如圖一)。
- (二) 將老舊水冷式空調主機，改為氣冷式空調主機，除符合環保外更可擷節夏日電費(如圖二)。
- (三) 將傳統木作的營業櫃檯及交割櫃檯，改為可重覆拆組使用的OA屏風(如圖三及圖四)。
- (四) 將庫房木作資料櫃，改為可重覆拆組的事務鐵架(如圖五)。
- (五) 將營業大廳及資訊閱覽室傳統顯示器所組成的電視牆，改為投影式電視牆，可節省至少70%以上的電費(如圖六)。

國票證券採取以上作法，除了創造明亮且安全舒適的工作環境外，也積極減少能源與資源消耗，延長物品的生命週期與增加材料的再利用，落實永續的生活方式。

(圖一) LED高效能平板燈具及LED投射燈



(圖二) 30噸氣冷空調主機



(圖三) 營業櫃檯



(圖四) 交割櫃檯







(圖五) 事務鐵架



(圖六) 投影式電視牆

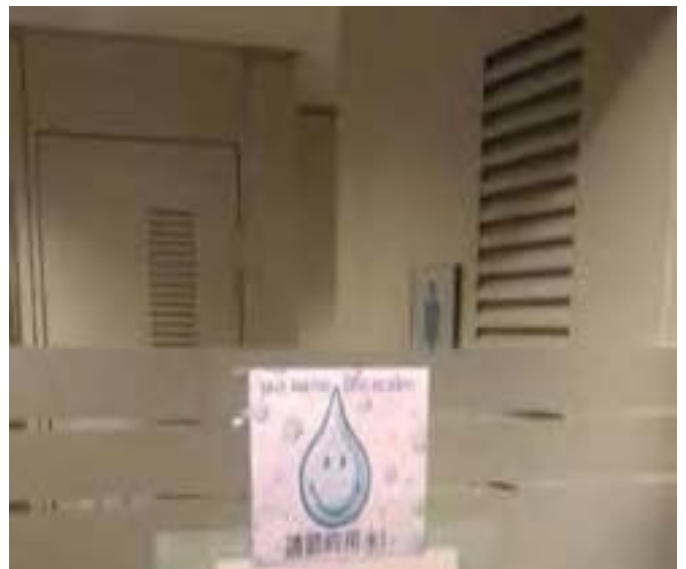


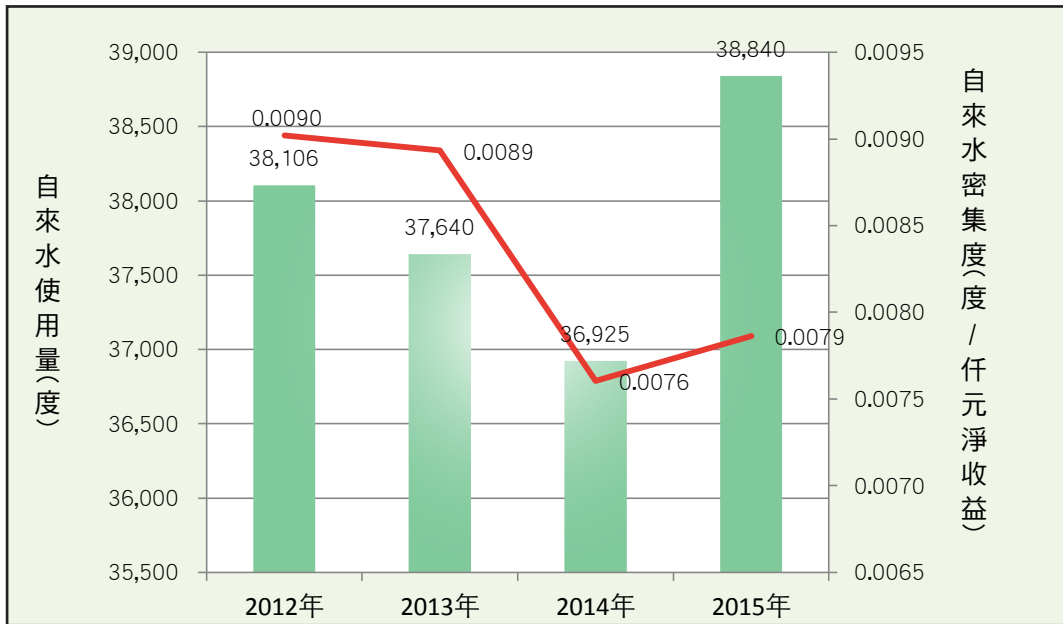
## 節水辦公室

國票金控及各子公司辦公場所之用水係以民生用途為主，取水來源主要為自來水，故不會因取水影響水源。2015年國票金控集團各公司總部(不含國票證券資訊部)辦公空間之耗水量為13,533度，加計國際票券及國票證券各分公司及分支單位之耗水量25,307度，2015年國票金控集團之總耗水量為38,840度，雖然用水度數隨著業務量提升，整體用水量亦微幅提升，惟用水密集度為0.0079度/千元淨收益，密集度較2012年仍減量達12.22%，顯示水資源之管理措施已確實發揮效益。

國票金控及各子公司辦公場所之節水措施如下：

- (1) 男廁便斗及水龍頭改裝感應式省水設備。
- (2) 各營業場所逐步汰換為節水馬桶。
- (3) 於洗手間張貼省水標語，提醒同仁珍惜水資源。





註：自來水數據計算範疇包含金控、票券、證券、創投(2015年新納入統計)、投信、投顧及期貨。其中因大樓管理單位資訊取得等因素，統計數據不包括票券中山分公司及台中分公司。

## 守護環境

國票金控及各子公司珍惜有限資源，極力推廣資源回收再利用、垃圾減量、垃圾分類等活動，除不定期向公司同仁宣導環保教育外，另透過樓管公司、清潔公司、其他組織(例如：佛教慈濟基金會)落實資源回收，期待結合全體同仁及周邊單位之力量，一起為環境保護、資源回收及節能減碳共盡心力。

國票金控及各子公司為守護環境，業已採行之具體措施如下：

### 1. 節紙措施

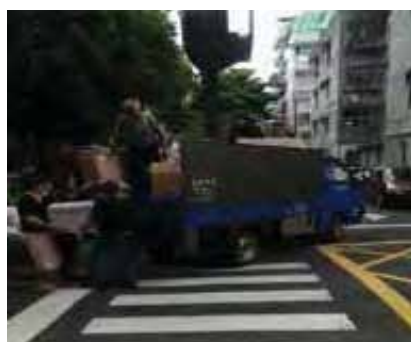
- (1) 傳遞訊息多利用e-mail，擷節報表紙、影印紙之使用。
- (2) 於事務機器區設置回收紙專區，以利同仁使用回收紙張，減少紙張用量，列印以雙面處理為原則。
- (3) 推行電子公文系統，降低紙本使用。
- (4) 審慎評估雜誌、報紙等新訂及續訂需求，並嚴加控管。書報設有專區由專人回收，確實執行資訊回收政策。
- (5) 擦手紙改使用再生紙張，並請同仁節約使用。
- (6) 本公司訪客使用可重複使用杯子，減少紙杯使用量。
- (7) 國際票券、國票證券全面實施E化學習，以電子化、無紙化之方式進行在職進修，以減少學習過程紙張之消耗。



## 2. 其他措施

- (1) 租用影印機台，要求協力廠商提供具環保及節能標章認證之機器。
- (2) 各公司辦理辦公室整修、採購設備，應盡量採購具環保及節能標章認證之設備。
- (3) 營業單位每月初二、十六祭拜神明不燃燒金紙。
- (4) 於大樓公共空間處設置資源回收區。
- (5) 同仁垃圾桶塑膠袋重複使用，減少塑膠袋產生。

項目	回收方式
紙類 (報章雜誌、包裝紙箱等)	各公司交由辦公大樓統一回收；國票證券總公司交由辦公大樓或佛教慈濟基金會回收。
塑膠	各公司交由辦公大樓統一回收；國票證券總公司交由辦公大樓或佛教慈濟基金會回收。
寶特瓶類	各公司交由辦公大樓統一回收；國票證券總公司交由辦公大樓或佛教慈濟基金會回收。
鋁、鐵罐	各公司交由辦公大樓統一回收；國票證券總公司交由辦公大樓或佛教慈濟基金會回收。
玻璃類	各公司交由辦公大樓統一回收；國票證券總公司交由辦公大樓或佛教慈濟基金會回收。
碳粉匣	各公司經由專業廠商回收，避免造成環境污染；國際票券統計2015年經廠商回收再裝填之碳粉匣達112支。
電池	於辦公室設置簡易廢電池回收箱累積一定數量，交由環保署核可之回收商或超商，進行後續處理。
電腦	交由專業廠商報廢回收，回收實績：金控5台、票券24台、投信25台。
硬碟	交由專業廠商報廢回收，回收實績：金控10個、票券85個。



## 綠色金融服務

服務項目	說明
行動APP	<p>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</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>
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

## 無紙化績效

國票金控及各子公司鼓勵及推廣使用網路及行動裝置等e化服務，取代紙張之使用與郵寄，公司內部亦推動以行動載具閱讀會議資料以減少紙本會議資料對紙張之消耗，並e化請假單等內部紙本單據。經統計各公司於2015年推行無紙化運動，具體績效為節省2,045,709張A4大小紙張，依據行政院環境保護署產品碳足跡資訊網，每生產1張70克的A4紙張，將產生5.6公克二氧化碳排放，預計國票金控及各子公司一年節省約11,456公斤二氧化碳當量(CO<sub>2</sub>e)。

公司別	表單名稱	筆數(A)	每份表單使用張數(B)	紙張大小	數量(=A*B)
國票金控	請假單	313	0.5	A4	157
國際票券	請假單	2,799	0.5	A4	1,400
國票證券	網路下單	2,861,661	0.333	A4	952,933
國票證券	App下單	1,319,739	0.333	A4	439,473
國票證券	電子對帳單	27,150	1	A4	27,150
國票證券	請假單	61,787	1	A4	61,787
國票期貨	網路及APP下單	1,114,552	0.5	A4	557,276
華頓投信	網路下單	782	3	A4	2,346
華頓投信	電子對帳單	3,187	1	A4	3,187
合計					2,045,709



## 供應鏈好夥伴

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

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

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

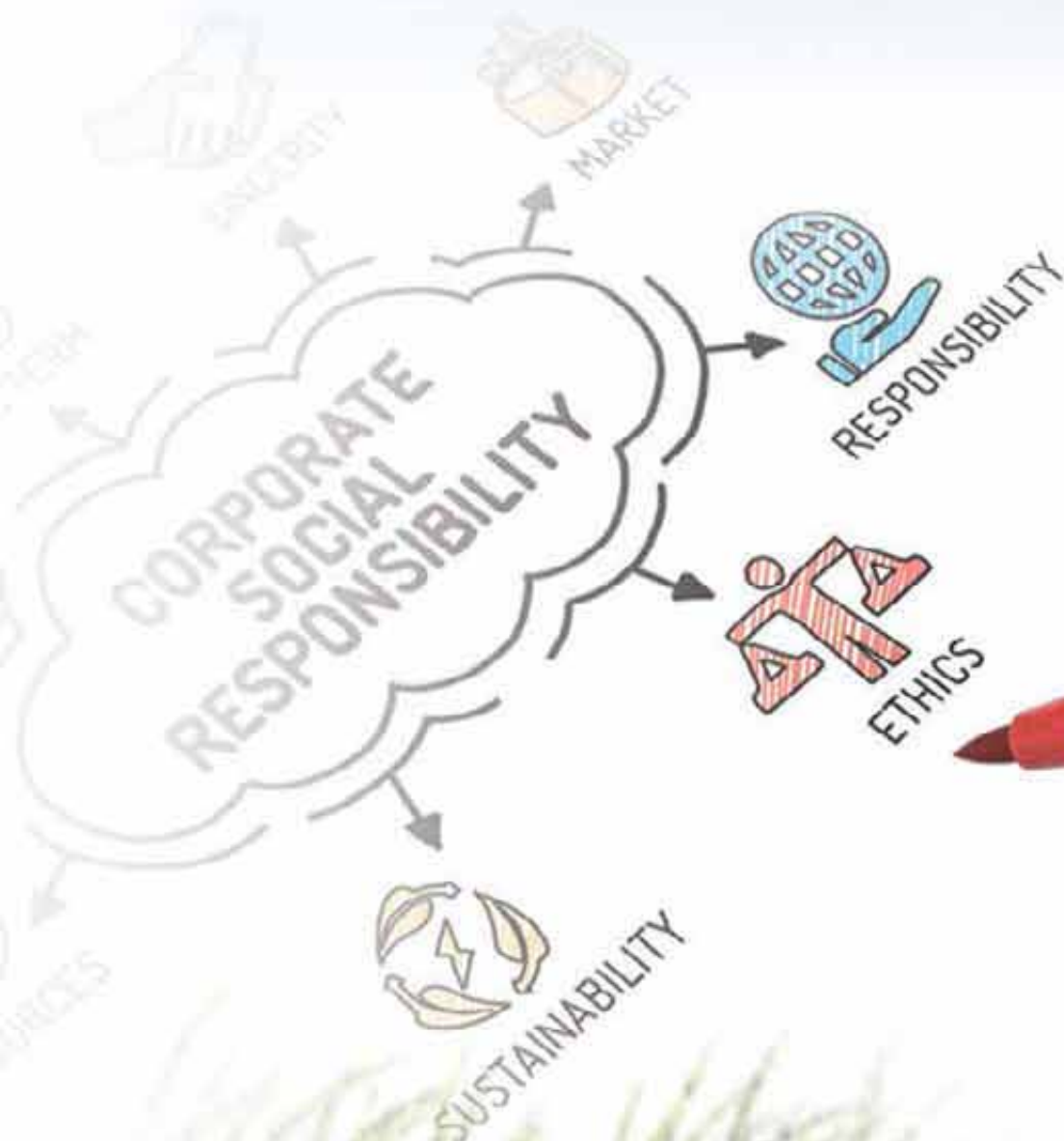
## 氣候變遷風險與因應

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。

此外，極端氣候變化造成全球天災頻傳，對於經濟活動及金融市場影響將造成負面衝擊，為因應天災可能造成公司的營運風險。國票金控及各子公司已建置緊急應變小組，落實安全防護演練，當面臨重大災害時，能有效提昇公司面臨重大災害危機處理能力，以降低公司人員及財產之損失。

國票金控及各子公司將持續採行各種節能減碳作為，以具體行動實踐綠色採購、無紙化辦公室、持續統計用電與碳排放量及精確掌握水資源之使用數據等，努力成為環境責任最佳實踐者。





## 貼近社會脈動

553萬元	國票金控2015年捐助新台幣250萬元參與籌設「金融服務業教育公益基金」，財團法人國票社會福利慈善基金會2015年共捐助新台幣303萬餘元挹注社會公益
5,678人次	財團法人國票社會福利慈善基金會2015年辦理社會福利事業，受惠人次達5,678人
第4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4年支持偏鄉孩童迎向未來



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，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。

## 國票金控響應聯合國永續發展目標

根據聯合國永續發展目標3「希望能夠促進與確保各年齡層健康與福祉」，以及目標4「希望推動公平的教育學習權利和提升教育品質及提倡終身學習。」國票金控集團所成立的「財團法人國票社會福利慈善基金會」，其宗旨呼應了這兩個永續發展目標，而這些年在基金會的努力執行下，已能長期關懷社會上弱勢族群與偏鄉孩童成長環境，以及關心獨居老人的健康、提供低收入戶家庭急難救助、並捐助身心障礙人士醫療經費。另一方面也長期關懷偏鄉學童及原住民孩童的教育發展，捐助學校設備與資助課輔活動，豐富與提升偏鄉孩子能夠享有的多元教育學習資源。

為期能進一步穩定、有效率長期關懷弱勢團體，本公司訂有「捐贈管理辦法」，其中第二條針對公益捐助有妥善之制度規範，落實執行社會公益效率，以及增進公司治理明確度。為呼應聯合國推動公平教育學習與提升教育品質目標，2015年參與台灣金融服務業聯合總會籌設「金融服務業教育公益基金」，以協助弱勢家庭青年學子順利完成課業學習，並提供學生有關儲蓄投資等金融相關知識。金融業慈善獎助學金籌設案，本公司捐助金額為250萬元，由台灣金融服務業聯合總會運用辦理，自2015年起執行「金融業慈善獎助學金」計劃，每年提供2,000位學子獎助學金，每人每學年5萬元，受惠對象以已辦理學貸且為中低收入戶等具特殊背景的大專院校之學子為主，希望幫助更多學子順利完成學業，期勉每一位受獎同學，在減輕經濟壓力後能更專心精進課業，畢業後能順利就業，以貢獻一己之力來回饋社會。







## 基金會服務目標與會務管理

基金會成立期間，基於觀察到社會發展現況及人口老化趨勢，訂定捐助章程以下列四原則為服務目標：

- 1.老人安養服務：以老人照顧、安養、服務等為首要辦理之福利事項，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，提供安定援助。
- 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，鑒此明訂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瓶頸、難關，重建生活秩序。
- 3.醫療補助：中華民國雖已實施全民健保多年，但對於貧困者，仍存在無法繳納健保費，而排除於基本醫療保障體系外，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、身心障礙人士提供醫療補助，使其得以恢復身體健康，正常生活。
- 4.其它：為積極參與社會福利公益活動，除辦理老人安養服務、低收入戶急難、災害救助及貧困、身心障礙人士醫療補助外，亦配合主管機關指導之辦理事項及與其它社會福利慈善事業合作舉辦公益事項。

基金會為有效整合企業公益資源，董事會成員主要由國票金融控股公司董監事兼任，每年討論決定年度慈善事業捐助方針、預算，以及監督管理捐助成果與預算執行情形。業務執行方面並訂有「舉辦、捐助(贈)社會福利事項實施標準辦法」作為捐助案件評估依據，財務與財產管理則依據2009年訂定之「會計制度」相關規範辦理，並委由資誠聯合會計師事務所查核簽證，內部管理與控制甚是嚴謹，2011年及2014年主管機關每三年辦理之全國性暨省級財團法人社會福利慈善基金會評鑑作業，基金會均獲頒「甲等」。



# 長期關懷弱勢，貼近社會脈動

2015年度基金會在老人安養服務、急難災害救助、醫療補助及青少年社會福利等四方向辦理慈善福利事業目的支出，近兩年捐助金額及受惠人次如附表，2015年度總共捐助新台幣303萬餘元，主要活動說明如下：

## 1. 老人安養服務

2015年度捐助華山基金會「送愛到家認養長輩計劃」，認養基金會所在地中山區及萬華區55位獨居長輩，以及台東基督教醫院「行動沐浴服務」計劃，改善獨居長輩與行動失能者生活品質。

## 2. 兒童福利

2015年認養天下雜誌教育基金會新北市雙溪國小及苗栗縣烏眉國小「希望閱讀」計劃，推廣閱讀風氣，培養終身學習能力與習慣；協助忠義育幼院汰換課桌椅，改善教學及失親學童家庭媒合環境。

## 3. 貧困、身心障礙暨醫療補助

2015年度協助樂山教養院購置重度身心障礙人士個人療育輔具與團體復健醫療輔具，幫助愛維養護中心汰換教學設備，同時改善收容心智與肢體功能多重障礙者之休閒生活品質，捐助台中育嬰院添購護理、復健、特殊教學用等器材，以及重度身障者輔具，協助掌握院生健康狀態與減緩身體關節變形或惡化程度。

## 4. 急難災害救助

2015年度八仙樂園塵暴事件重症截肢受害者，經國票集團同仁轉介、訪視，因家庭照護及助學貸款壓力造成家庭經濟困頓，捐助乙起急難救助案。

## 5. 青少年福利

協助台東賓茂國中赴澳洲參加「2015年澳洲雪梨文化嘉年華台灣日」交流活動，以及「多元學習實施計畫」，提供偏鄉孩童更多學習機會，減少城鄉競爭差距；捐助台中光音育幼院改善自立宿舍生活暨學習設備；協助台中惠明視障者教養院更換青少年院生宿舍洗手台，增加使用安全性；捐助台北視障者家長協會執行視障兒童早期療育及青少年生活重建教育等。

項 目	2014年度		2015年度	
	捐助金額(元)	受惠人次	捐助金額(元)	受惠人次
老人福利	288,000	20	514,000	950
兒童福利	951,089	228	628,000	797
貧困、身心障礙醫療服務	913,037	413	616,818	407
急難救助	20,000	3	30,000	4
青少年福利	889,500	270	1,246,647	3,520
合 計	3,061,626	934	3,035,465	5,678



## 圓夢助學、發揚台灣多元文化： 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「國中雲端愛筵計劃」的一部分，減輕孩子們遠距上學的辛苦，也讓住在較遠距離的土坂、台坂和歷坵的孩子有機會參加英語學習課程。除此之外，也贊助學校的VAGU(排灣語小米)合唱團比賽所需設備與團服、原住民傳統木鼓等，VAGU合唱團也在2015年1月於「堅信不移-花東聯合音樂會」舉行公演。2014年及2015年持續贊助推動「學生課後輔導實施計畫」、「多元學習實施計畫」，期望讓該校學生提升英語等語文能力，畢業班學生100%繼續升學，中輟生比例降為0%。

### Vasa原住民舞團

臺東縣賓茂國中Vasa原住民舞團成立迄至2015年已達六年，參加多次的全國學生舞蹈比賽均獲優良成績，2015年參加「2015E起舞動全國原住民族兒童及青少年族語歌舞劇競賽」連續兩年獲全國國中組冠軍。原舞團師生期望不只在臺上表現自己，更是透過演出讓更多人認識排灣族，未來能站上更好的舞臺。賓茂國中Vasa原住民舞團也常獲邀至各地表演，2013年受邀赴日本青森縣進行6天的文化交流，分享排灣族傳統文化與歌舞。2015年4月獲澳洲台灣嘉年華理事會邀請參加「2015 Taiwan Festival @ Parramatta 澳洲雪梨台灣日」交流公演，介紹排灣族傳統文化，惟自籌經費不甚順利，經由基金會認捐部分，讓該校師生順利完成出訪，精湛演出吸引滿場人潮，展現臺灣優質的軟實力。



## 與賓茂國中的孩子們一同歡度旺年會

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





## 國票證券-村里平安箱友善關懷計劃

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月起參與「村里平安箱」公益活動，於每月初二、十六購買之拜拜物資，包含各式的生活消耗品，如米、油、罐頭、乾糧及調味料等多項由國人生產之民生必需品，金額為29,940元，於公司完成拜拜習俗後，委請里長轉送給邊緣戶，2015年10至12月期間總受益戶數為44戶，以期實質補助社會弱勢家庭，落實企業責任。



# 附錄



## 會計師有限確信報告

資會綜字第 16005894 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 2015 年度企業社會責任報告書（以下稱「社會責任報告書」）所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

### 確信標的資訊與報導基準

有關 貴公司所選定 2015 年度社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其報導基準詳列於 貴公司 2015 年度社會責任報告書第 87 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 2015 年度社會責任報告書及其績效指標，並應建置相關流程、資訊系統及內部控制以防範 2015 年度社會責任報告書及績效指標有重大不實表達之情事。

### 執業人員之責任

本執業人員依據確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊是否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 2015 年度社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

### 執業人員之獨立性及品質管制規範

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

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



## 所執行確信工作之彙總說明

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

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

上述執执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执行程序，以取得有限確信並作出執業人員之結論。有限確信所執执行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。有限確信所取得之確信程度明顯低於合理確信案件所取得者。

## 先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。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工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 周建宏

2016年12月28日





## Limited Assurance Report of Independent Accountants

PWC Ref. No: 16005894

To Waterland Financial Holdings:

We have been engaged by Waterland Financial Holdings (hereafter referred to as the “Company”) to perform assurance procedures on the selected sustainability performance information reported in the 2015 Corporate Sustainability Report (hereafter referred to as the “CSR Report”), and issue a limited assurance report based on the result of our work performed.

### Subject matter assured and reporting criteria

The sustainability performance information selected by the Company (hereafter referred to as the “Selected Information”) and their respective reporting criteria are stated in the “Summary of Subject Matter Assured” on page 87 of the CSR Report.

### Management’s responsibilities

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

### Our responsibilities

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

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

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

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

### **Summary of work performed**

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

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

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

### **Inherent limitations**

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

### **Limited assurance conclusion**

Based on the procedures performed and evidence obtained, nothing has come to our attention that causes us to believe that the Selected Information referred to in the second paragraph are, in all material aspects, not fairly stated based on their respective reporting criteria.

### **Other**

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

PricewaterhouseCoopers, Taiwan

December 28, 2016

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



## 附錄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
<b>策略與分析</b>			
G4-1	提供組織最高決策者對永續性議題的聲明及回應議題的策略	4-5	國票金控的信守與承諾
<b>組織概況</b>			
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	9-10	經營活動簡介
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	經營活動簡介
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	46-48	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	68	本公司供應商主要為辦公用品及設備商，供應商管理請詳供應鏈好夥伴
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	—	2015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	26-27	風險管理
<b>組織概況</b>			
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所開發的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	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
<b>鑑別重大考量面及邊界</b>			
G4-17	合併年報中的相關組織	2	關於本報告書
G4-18	界定報告內容與考量面邊界的流程	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	12-13	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	12-13	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	12-13	鑑別利害關係人及CSR重大議題
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	—	2015年無左列情事。
G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的重大改變	—	2015年無左列情事。
<b>鑑別重大考量面及邊界</b>			
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	12-13	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	12-13	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	12-13	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。	12-13	鑑別利害關係人及CSR重大議題
<b>報告書基本資料</b>			
G4-28	提供資訊的期間	2	關於本報告書
G4-29	最近一次報告的日期	2	關於本報告書
G4-30	報告週期	2	關於本報告書
G4-31	聯絡資訊	2	關於本報告書
G4-32	GRI揭露指標、遵循依據以及外部聲明書	2	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	2	關於本報告書
<b>治理</b>			
G4-34	組織的治理結構	17	公司治理架構
<b>倫理與誠信</b>			
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	25	誠信經營理念之運作

## 特定揭露事項

標示\*者為重大考量面

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	8 經營績效
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	8 經營績效



市場形象	DMA	管理方針揭露	50	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	50	提供公平合理薪酬福利
	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	46-48	人力結構
*勞僱關係	DMA	管理方針揭露	46-48 50	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	46-48	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	50 55-56	提供公平合理薪酬福利/ 全方位關懷身心健康
*職業健康與安全	DMA	管理方針揭露	55-56	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	55-56	全方位關懷身心健康
*訓練與教育	DMA	管理方針揭露	51-55	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	51-55	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	46-48	人力結構
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	51-55	精進專業核心職能，積極培育金融人才
	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	46-48	人力結構
勞工實務問題申訴機制	DMA	管理方針揭露	55	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	55	勞資溝通無障礙

不歧視	DMA	管理方針揭露	55	勞資溝通無障礙
	G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	55	勞資溝通無障礙
結社自由與 集體協商	DMA	管理方針揭露	55-56	全方位關懷身心健康
	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	55-56	全方位關懷身心健康
童工	DMA	管理方針揭露	46-48	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	46-48	人力結構
*當地社區	DMA	管理方針揭露	71-77	貼近社會脈動
	G4-SO1	當地社區議合、衝擊評估和發展計畫	71-77	貼近社會脈動
*反貪腐	DMA	管理方針揭露	25	誠信經營理念之運作
	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	25	誠信經營理念之運作
法規遵循	DMA	管理方針揭露	22-24	法令遵循
	G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	22-24	法令遵循
*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]與公平設計及銷售金融產品和服務的政策[原FS15])	33	保障客戶權益/促進金融知識提升/妥適評估
			40	客戶特質
			35	
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	22-24	法令遵循	
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	36-38	傾聽客戶聲音	
*行銷溝通	DMA	管理方針揭露	33-35	完整清楚的產品服務標示/保障客戶權益
	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	22-24	法令遵循



顧客隱私	DMA	管理方針揭露	33	保障客戶權益
	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	33-35	保障客戶權益
*法規遵循	DMA	管理方針揭露	22-24	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	22-24	法令遵循
能源	DMA	管理方針揭露	59	落實綠色生活
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	59-62	綠色辦公室
	G4-EN5	能源密集度	59-62	綠色辦公室
	G4-EN6	減少能源的消耗	59-62	綠色辦公室
水	DMA	管理方針揭露	59	落實綠色生活
	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	64-65	節水辦公室
產品及服務	DMA	管理方針揭露	67	綠色金融服務
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	67	綠色金融服務
法規遵循	DMA	管理方針揭露	22-24	法令遵循
	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	—	2015年國票金控無違反環境相關法規

### 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。	38-40	善盡社會責任/投資綠產業
(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。	50-51	提供公平合理薪酬福利

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

編號 Item	績效指標 Performance Indicator	確信標的 Subject Matter	頁次 Page	報導基準 Reporting Criteria
1	員工平均福利費用 The average Employee Salaries and Welfare Expenses	2015年集團內員工平均福利費用約為每人111.3萬元 The annual average Employee Salaries and Welfare Expenses for employees in the Group are approximately NT 1,113 thousand dollars per person in year 2015.	51	<p>依據報告範疇內7家公司2015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。</p> <p>Based on year 2015'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.</p> <p>員工人數計算基準: (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)+(2015年12月薪資計算表所載員工人數及2015年最後一次董事會議事錄中所載董監事人數之合計數)/2。</p> <p>Basis for the calculation of the number of employees: (The number of employees as indicated on the December 2014 payroll list plus the number of board members as indicated in year 2014's last board meeting minutes) +(The number of employees as indicated on the December 2015 payroll list plus the number of board members as indicated in year 2015's last board meeting minutes)/2</p>
2	外部教育訓練時數 Number of hours of external training	2015年間國票金控集團外部教育訓練總時數為18,381小時 The total number of hours of external training completed by the Group's employees in 2015 are 18,381 hours.	51	<p>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。</p> <p>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.</p>





編號 Item	績效指標 Performance Indicator	確信標的 Subject Matter	頁次 Page	報導基準 Reporting Criteria
3	違反金融相關法令並遭處罰鍰之事件類別與次數 Type and number of instances where violation of financial laws and regulations resulted in monetary fines	2015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 There was no instances of violation of financial laws and regulations which resulted in monetary fines in 2015.	24	因違反金融相關法令而受金管會、證期局、銀行局、券商公會、期貨公會、或投信投顧公會來函處以罰鍰之件數。 The number of violation of financial laws and regulations as imposed by Financial Supervisory Commission, Securities and Futures Bureau, Banking Bureau, Taiwan Securities Association, Chinese National Futures Association, Securities Investment Trust & Consulting Association, which resulted in monetary fines in 2015.
4	各公司總部辦公空間獨立電表總用電量 Electricity consumption of all head quarter offices as measured by independent electricity meters	2015年國票金控集團各公司總部(不含國票證券資訊部)辦公空間之獨立電表總用電量為1,619,061度 The total electricity consumption of all head quarter offices (excluding Information Technology Division of Waterland Securities) of companies within the Group in 2015 is 1,619,061 kWh.	60	報告範疇內各家位於台北總公司(不含國票證券資訊部)之辦公空間獨立電表用電度數總和，僅包含獨立電表用電使用合計度數，未包含大樓公共用電分攤度數。 The total electricity consumption of all head quarter offices (excluding Information Technology Division of Waterland Securities) of companies within the Group as measured by the independent electricity meters as installed at the various head quarter office locations. Share of public electricity consumption is excluded in the calculation.

編號 Item	績效指標 Performance Indicator	確信標的 Subject Matter	頁次 Page	報導基準 Reporting Criteria
5	各公司總部辦公空間自來水總使用量 Water consumption of all head quarter offices	2015年國票金控集團各公司總部(不含國票證券資訊部)辦公空間之總用水量為13,533度 Total water consumption of all head quarter offices (excluding Information Technology Division of Waterland Securities) of companies within the Group in 2015 is 13,533 m <sup>3</sup> .	64	報告範疇內各家位於台北總公司(不含國票證券資訊部)之使用自來水度數總和，包含獨立水表用水量與分攤大樓公共用水合計度數 The total water consumption of all head quarter offices (excluding Information Technology Division of Waterland Securities) of companies within the Group as measured by the water meters installed at the various head quarter office buildings. Share of public water consumptions of building are also included in the calculation.





**國票金融控股股份有限公司**  
WATERLAND FINANCIAL HOLDINGS