



國票金融控股公司

IBF FINANCIAL HOLDINGS

2019

CSR REPORT

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

莫內 1873 年印象 · 日出



## 關於本報告書

本報告書以「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」以及全球永續性報告書協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之 GRI 準則為主要架構，採用核心揭露進行撰寫。

### 報告期間

本報告書內容所刊載的資訊主要期間為 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

### 邊界與範疇

此本報告書績效呈現以國票金控集團於台灣地區之營運為主，因 2019 年 1 月 31 日子公司國票綜合證券股份有限公司臨時董事會通過處分國票華頓證券投資信託股份有限公司 80% 持股，業經金融監督管理委員會 2019 年 2 月 27 日同意備查，2019 年 3 月 4 日完成股權交割，故本次資訊範圍僅包含國票金融控股股份有限公司、國際票券金融股份有限公司、國票綜合證券股份有限公司、國票創業投資股份有限公司、國票期貨股份有限公司、國票證券投資顧問股份有限公司等六家公司及財團法人國票社會福利慈善基金會，未來將逐步規劃將海外營運個體納入報告中，以完整表達國票金控集團企業社會責任績效。

### 數據蒐集過程與量測計算方法

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

### 外部確信

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

### 發行

國票金控自 2014 年起，每年定期發行報告書，並公布於國票金控網站及公開資訊觀測站。前版發行日期為 2019 年 9 月，本次報告書發行日期為 2020 年 8 月。

### 意見回饋

國票金融控股股份有限公司 行政處

電話：+886-2-2515-4567

電子郵件：services@ibf.com.tw

企業社會責任專區：<http://www.ibf.com.tw/public-welfare11.asp>

# 目錄 / CONTENTS

關於報告書	02
國票金控的信念與承諾	04
利害關係人議合與重大議題分析	06

<b>1</b> 公司治理	14
---------------	----

<b>2</b> 金融服務	38
---------------	----

<b>3</b> 幸福職場	56
---------------	----

<b>4</b> 社會共融	74
---------------	----

## 附 錄

環境績效	88
會計師有限確信報告	92
GRI指標索引表	96
作業辦法第四條 揭露事項	101
確信項目彙總表	102



## 國票金控的信念與承諾

國票金融控股公司始終深信，本著金融業在國家及產業發展所扮演的角色，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。過去一年，我們響應聯合國「全球永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)」，秉持社會共利的人本理念，積極審視公司治理、永續環境、社會公益之實踐，推動相關策略及行動方案，發揮提昇社會正向價值的影響力。

雖 2019 年經營環境充滿挑戰，但我們再次超越自己，稅後盈餘較前一年度成長達 30.09%，獲利表現優異，惟國票金融控股公司仍警惕自我，追求獲利之外，應帶給社會穩定的力量，對企業社會責任於營運的落實不敢鬆懈，孜孜矻矻，自勉為台灣金融業的標竿。

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事務，希望在永續經營的目標下，積極推動各項社會責任活動。回顧近年來的努力，我們致力提昇公司治理成效，從各層面落實公司治理制度，包括維護股東權益、強化董事會運作、加強內部風險管理、提升資訊透明度，以及落實企業社會責任等，與時俱進。

此外，我國主管機關於 2018 年 11 月政策開放純網路銀行設立，本公司邀請近 20 年網路銀行成功營運經驗之日本樂天銀行，共同合資申請設立純網路銀行 - 「樂天國際商業銀行」，並且已於 2019 年 7 月底獲主管機關核准設立許可。展望未來，我們期待「樂天國際商業銀行」結合台日股東法人金融與消費金融業務之專長，成為資訊安全、治理穩健、風險有效控管的高效率純網銀，協助台灣金融科技創新之發展，並拓展本公司普惠金融的服務使命，提供全體消費者更多選擇。

在接軌金融科技創新的同時，我們堅信「永續人才」是專業與創新服務的根基，國票金融控股公司及各子公司對員工承諾平等安全的工作環境，提供完善的薪資福利，維持和諧的勞資關係，多年來透過教育訓練精進同仁的核心職能。2019 年國票金控集團教育訓練總時數為 54,587 小時，培訓計劃從最基礎的公司誠信文化教育，到營運所需的專業知識，進而擴展至中長期的經營管理能力，期望協助同仁有效因應瞬息萬變的金融市場。

在環境保護面，我們持續落實環境保護，積極推動節能減碳，2019 年用電密集度，較 2013 年減少 52.12%，自來水使用密集度相較 2013 年降低 44.60%，集團內各公司採購具環保標章、節能標章、節水標章、綠建材與再生紙等商品之總採購金額為 4,543,137 元，全體同仁積極響應綠色採購，支持以永續消費帶動更多的改變。此外，綠色金融是全球金融業的重點發展領域，金融業在投資及放款應呼應全球永續發展，本公司致力落實綠色金融於文創、綠能、生技醫療、智慧科技等產業，子公司國際票券金融公司更重點發展綠能產業授信，以具體行動支持國內潔淨能源之發展，目前綠能產業授信總額度已逾 150 億元，並於 2020 年榮獲「第七屆優良太陽光電系統 - 光鐸獎」之優良金融服務獎肯定。

國票金融控股公司不僅僅在金融業務上努力，我們亦長期關懷社會基層及弱勢團體，多年來持續透過「國票社會福利慈善基金會」，辦理老人安養照護、弱勢與身障者收養環境之改善以及失依兒童與青少年教養服務等，並呼應聯合國「永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)」教育平等 (SDG4)，期望透過多元學習教育環境，增進偏鄉弱勢家庭就業能力，進而達到就業與經濟成長 (SDG8) 目的，亦同時符合消除貧窮 (SDG1)、消除飢餓 (SDG2) 之永續發展目的。

2019 年「國票社會福利慈善基金會」辦理捐助大鵬文教基金會辦理空軍遺眷子女或殘障子女助學金慰問、捐贈基隆市立信義國中棒球隊球員設備改善及參加比賽等相關經費、捐助樂山教養院汰換老舊設備及輔具、捐助台中育嬰院支持院區重建計畫等等。總計 2019 年辦理社會福利事業捐助金額達新台幣數佰萬元，未來仍將透過集團員工查訪及社福單位橫向聯繫，發掘亟待幫助的社會弱勢個案，有效落實回饋社會的理念。

「永續發展」與「社會共利」是本公司經營的基石理念，我們深自期許在金融產業發揮正向影響力，積極推動各項社會責任活動，方能凝聚不斷前進的永續能量。未來我們仍會持續努力，讓國票金融控股公司成為更好的企業公民，推動更美好和諧的社會。這份每年定期發布的企業社會責任報告書，將持續報告國票金融控股公司過去一年履行企業社會責任的各項作為，敬請關心本公司的朋友們給予支持指教。

國票金融控股公司

董事長

魏啟林







## 利害關係人議合 與重大議題分析

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

## 利害關係人議合與重大議題分析

國票金控的願景 ( vision ) 是秉持著「誠懇相待、講求效率、領先創新」的經營理念，與股東、客戶、員工、同業，乃至投資人往來，我們一律以誠相待，注重各類別關係人對我們的期許及要求；在企業經營上，我們以極高的標準檢視自己，不論是資金的運用、組織架構的調整、金融服務的推出，乃至於環境資源的耗用，我們處處講求效率；在產品、服務、觀念，乃至於企業價值的追求，我們講究領先創新，不斷推陳出新優質的金融商品，以滿足客戶的需求，不斷嘗試更新更好的管理模式，以追求股東、員工的最大利益。同時間，我們持續履行我們應該肩負的企業社會責任，希望能善盡社會責任。

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

2015 年國票金控更將聯合國永續發展目標 SDG(Sustainable Development Goal) 作為企業社會責任實踐的願景，2019 年我們係以 GRI Standard 主題為基礎，因應金融科技數位化時代來臨，並考量同業情況，如數位金融創新、普惠金融、資訊安全、法令遵循、洗錢防制及打擊資恐等，希望國票金控的積極努力，能更有效的促進就業、經濟成長與金融創新，並提升教育品質與性別平等，持續對企業社會責任貢獻一份心力。

**國票金控集團對於企業社會責任之實踐，其政策及原則如下：**



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

### 鑑別利害關係人及 CSR 重大議題

國票金控相信利害關係人之認同與肯定係為企業永續發展之主要關鍵。我們透過內部各部門討論及問卷鑑別出六大利害關係人族群，分別為投資人、主管機關、員工、客戶、社區居民 / 公益團體及信評團體 / 同業。

## CSR 議題

國票金控定期執行外部問卷調查，根據 2019 年上半年所調查 2018 年度鑑別結果以及透過以下四個步驟，以確保所有利害關係人所關注的議題皆於本報告書中完整回應，同時透過此程序亦可以檢視我們努力的成果，並對重大議題推動持續提出執行計畫。2019 年係依循問卷鑑別的重大主題，並參考國內同業與產業趨勢進行調整，2019 年納入員工發展與訓練重大主題。

### (1) 鑑別國票金控適用的 GRI 準則主題

我們以 GRI 準則主題為基礎，同時考量產業特性與同業情況，篩選出國票金控 CSR 議題。

### (2) 議題重大性分析

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

- 與自然環境衝擊程度
- 與社會衝擊程度
- 與外部經濟衝擊程度

經由上述程序，完成 CSR 議題的重大性分析。

### (3) 確證順序

CSR 議題經重大性分析後，工作小組將確認其完整性，並進一步評估重大議題的影響範圍、邊界及蒐集報導期間，以符合利害關係人關注之重要資料與績效。2019 年參考標竿同業與產業趨勢並經工作小組討論，加入員工發展與訓練重大主題，以回應利害關係人對於此主題的關注及其可能對於經濟社會帶來的衝擊。此外，工作小組也運用完整性、回應性和包容性原則編製本報告書，以確保利害關係人所關注的資訊均已於報告書中揭露。

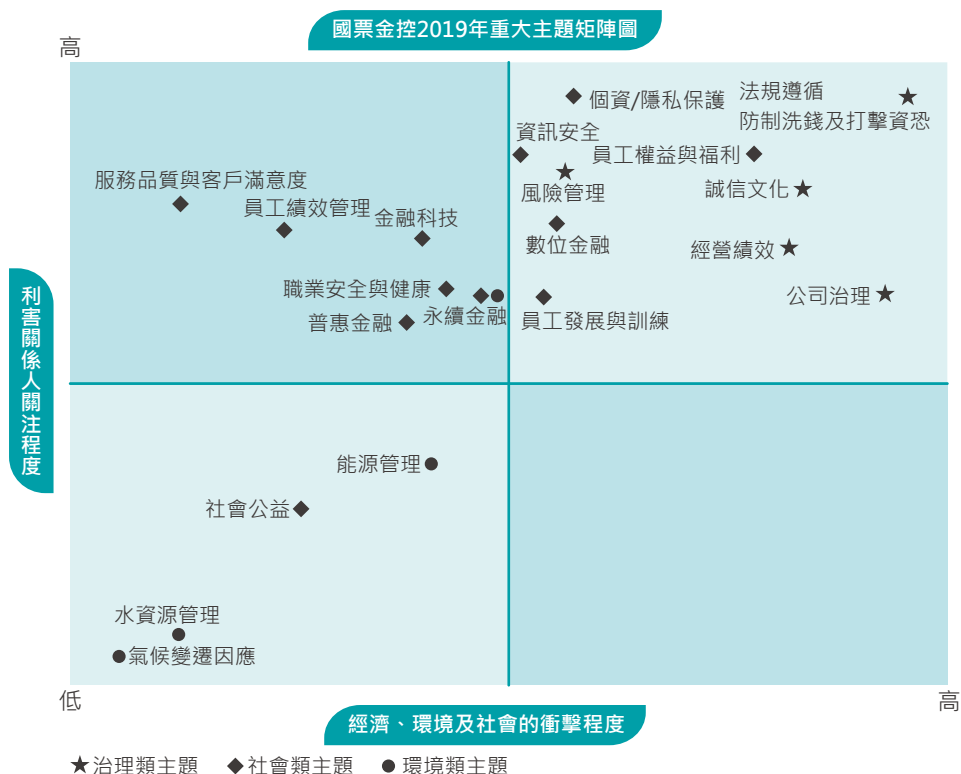
### (4) 檢視與審核企業社會責任報告書

除了回顧前一報告期間的重大主題與今年度的差異外，本次報告主體因 108 年 1 月 31 日子公司國票證券臨時董事會通過處分國票華頓證券投資信託股份有限公司 80% 持股，故本次報告主體不包括國票華頓證券投資信託股份有限公司。在編製完成報告書後，針對審閱的結果，將作為編製下一年度報告之重要參考，工作小組亦對報告書進行檢視與審閱，以確保 CSR 資訊與績效之允當性。





## CSR 議題重大性分析



## CSR 重大議題邊界

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




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

利害關係人	關注議題	溝通管道
 投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 風險管理</li> <li>● 法令遵循、防制洗錢及打擊資恐</li> <li>● 公司治理</li> <li>● 個資 / 隱私保護</li> <li>● 誠信文化</li> <li>● 數位金融</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、防制洗錢及打擊資恐</li> <li>● 數位金融</li> <li>● 風險管理</li> <li>● 公司治理</li> <li>● 誠信文化</li> <li>● 永續金融</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>● 風險管理</li> <li>● 法令遵循、防制洗錢及打擊資恐</li> <li>● 公司治理</li> <li>● 誠信文化</li> <li>● 個資 / 隱私保護</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>● 定期召開勞資會議</li> <li>● 定期或不定期績效考核</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 法令遵循、防制洗錢及打擊資恐</li> <li>● 誠信文化</li> <li>● 個資 / 隱私保護</li> <li>● 風險管理</li> <li>● 資訊安全</li> <li>● 數位金融</li> <li>● 經營績效</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>● 誠信經營</li> <li>● 社會公益</li> <li>● 永續金融</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>● 風險管理</li> <li>● 公司治理</li> <li>● 法令遵循、防制洗錢及打擊資恐</li> <li>● 經營績效</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>

註：有關溝通管道未明示定期者，則溝通頻率為不定期。

茲將國票金控集團與聯合國永續發展目標 (SDGs) 之相對應項目說明如下:

SDG	與國票金相關之目標	對應章節	國票金策略與作法
 SDG1 終結貧窮	1.4 在西元 2030 年前，確保所有的男男女女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源、基本服務、以及土地與其他形式的財產、繼承、天然資源、新科技與財務服務（包括微型貸款）都有公平的權利與取得權。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 4.1.3 平等使用金融服務政策及推動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 可提供弱勢族群到府開戶服務</li> </ul>
 SDG2 終結飢餓	2.1 在西元 2030 年前，消除飢餓，確保所有的人，尤其是貧窮與弱勢族群（包括嬰兒），都能夠終年取得安全、營養且足夠的糧食。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 4.3 集團公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 村里平安箱友善計劃</li> </ul>
 SDG3 健康與福祉	3.4 在西元 2030 年前，透過預防與治療，將非傳染性疾病的未成年死亡數減少三分之一，並促進心理健康。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 3.1.4 員工權益與福利推動作為與成效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 補助員工健康檢查</li> </ul>
 SDG4 優質教育	4.5 在西元 2030 年以前，消除教育上的兩性不平等，確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 4.2.2 國票慈善基金會年度公益成果</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 偏鄉學校多元學習教育</li> </ul>

SDG	與國票金相關之目標	對應章節	國票金策略與作法
 <p>SDG5 性別平等</p>	<p>5.5 確保婦女全面參與政經與公共決策，確保婦女有公平的機會參與各個階層的決策領導。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 3.1.3 員工權益與福利政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 男女同工同酬</li> </ul>
 <p>SDG7 可負擔與潔淨能源</p>	<p>7.a. 在西元 2030 年以前，改善國際合作，以提高乾淨能源與科技的取得管道，包括再生能源、能源效率、更先進及更乾淨的石化燃料科技，並促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2.5.2 永續金融推動作為及成效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 投資綠能科技產業</li> </ul>
 <p>SDG8 尊嚴勞動與經濟成長</p>	<p>8.2 透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能，包括將焦點集中在高附加價值與勞動力密集的產業。</p> <p>8.6 在西元 2020 年以前，大幅減少失業、失學或未接受訓練的年輕人。</p> <p>8.5 在西元 2030 年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。</p> <p>8.10 強化本國金融機構的能力，為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2.4.3 數位金融推動作為與成效</li> <li>● 4.2.2 國票慈善基金會年度公益成果</li> <li>● 3.1.3 員工權益與福利政策</li> <li>● 2.4.3 數位金融推動作為與成效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 推動數位金融</li> <li>● 支持鼓勵偏鄉教育</li> <li>● 建構完善薪酬福利制度，男女同工同酬</li> <li>● 推動數位金融</li> </ul>

SDG	與國票金相關之目標	對應章節	國票金策略與作法
 SDG9 產業、創新與基礎建設	9.3 提高小規模工商業取得金融服務的管道，尤其是開發中國家，包括負擔的起的貸款，並將他們併入價值鏈與市場之中。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2.5.2 永續金融推動作為及成效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 投資及融資新創 5+2 產業</li> </ul>
 SDG10 減少不平等	10.3 確保機會平等，減少不平等，作法包括消除歧視的法律、政策及實務作法，並促進適當的立法、政策與行動。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 3.1.3 員工權益與福利政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 男女同工同酬</li> </ul>
 SDG 16 和平正義與公正制度	16.4 在西元 2030 年以前，大幅減少非法的金錢與軍火流，提高失物的追回，並對抗各種形式的組織犯罪。  16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1.6.3 法規遵循及防制洗錢、打擊資恐推動作為與成效</li> <li>● 1.3.2 公司治理架構與政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 修訂防制洗錢及打擊資恐之相關作業辦法</li> <li>● 持續強化公司治理</li> </ul>







# Chapter 1

## 公司治理

- 1.1 關於國票金
- 1.2 經營績效
- 1.3 公司治理
- 1.4 風險管理
- 1.5 誠信文化
- 1.6 法規遵循、防制洗錢及打擊資恐

## 公司治理

### 1.1 關於國票金

#### 1.1.1 公司基本資訊

公司名稱	國票金融控股股份有限公司
成立日期	2002年3月26日
總部地址	台北市南京東路二段167號4樓·10樓
資本額	28,480,646 仟元
資產總額	286,476,796 仟元
員工人數	1,449 人
產業別	金融業
股票代號	2889



#### ★ 經營活動簡介

##### 國票金融控股股份有限公司

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

##### 國際票券金融股份有限公司

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

##### 國票綜合證券股份有限公司

國票綜合證券股份有限公司(以下簡稱「國票證券」)自成立以來，主要營運項目以經紀、自營及承銷業務為主，業務不斷擴充成長並朝多元發展，目前除了網路證券服務外，在全臺灣各重要地區共設有25個營業據點，為國內知名之綜合證券商。

##### 國票創業投資股份有限公司

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

##### 國票證券投資顧問股份有限公司

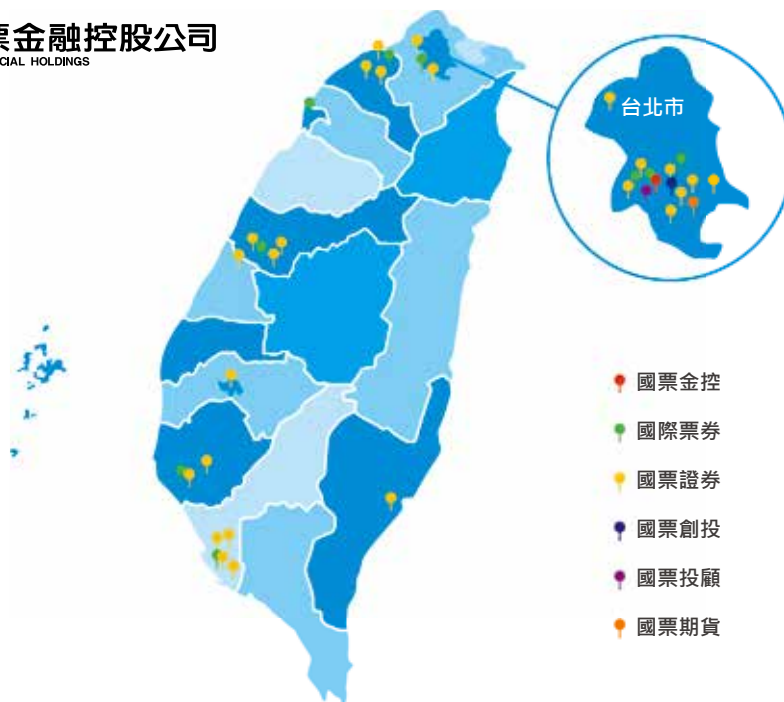
國票證券投資顧問股份有限公司(以下簡稱「國票投顧」)主要營運項目為證券投資顧問業務、全權委託投資業務及其他經主管機關核准業務。

## 國票期貨股份有限公司

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

### ★ 2019 年底 台灣據點數

2019 年底	台灣據點數
國票金控	1
國際票券	9
國票證券	25
國票創投	1
國票投顧	1
國票期貨	1
合計	38



## 1.1.2 重要大事紀



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

### 1.1.3 參與外部組織

公司	公會 / 協會名稱	加入時間	參與方式	在公協會佔有之席位別
國票金控	台北市銀行商業同業公會	2002	定期參加會議	理事 1 席
	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	2002	定期參加會議	監事 1 席
	中華民國股權投資協會	2010	定期參加會議	理事 1 席
	中華民國工商協進會	2011	定期參加會議	會員 1 席
	台北市租賃商業同業公會	2012	定期參加會議	監事 1 席
	台灣董事學會	2012	定期參加會議	會員 1 席
	兩岸企業家峰會	2013	定期參加會議	會員 1 席
	桃園市上市 ( 櫃 ) 企業聯合會	2016	定期參加會議	會員 1 席
	中華民國三三企業交流會	2019	定期參加會議	會員 1 席
	中華民國公開發行公司股務協會	2020	定期參加會議	會員 1 席 股務研究小組 委員 1 席
國際票券	台北市銀行商業同業公會	1979	定期參加會議	顧問 1 席
	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	1983	定期參加會議	會員 1 席
	中華民國證券商業同業公會	1998	參與債券委員會	會員 1 席
	中華民國票券金融商業同業公會	2002	參加票券、債券、授信、資訊、會計、風控、法規及業務發展等多項委員會	常務理事、理事
	金融監督管理委員會金融資安資訊分享與分析中心	2018	資訊交流	會員 1 席
國票證券	中華民國證券商業同業公會	1998	定期參加會議	會員 3 席
	中華民國期貨業商業同業公會 ( 期貨交易輔助人 IB )	1998	定期參加會議	會員 2 席
	中華民國期貨業商業同業公會 ( 期貨自營 )	2007	定期參加會議	會員 2 席
	中華民國證券投資信託暨顧問業務商業同業公會	2008	定期參加會議	會員 1 席



公司	公會 / 協會名稱	加入時間	參與方式	在公協會佔有之席位別
國票創投	中華民國創業投資商業同業公會	2004	資訊交流	會員 1 席
	台灣工商企業聯合會	2012	定期參加會議	常務理事 1 席
	台灣陽光關懷協會	2014	定期參加會議	常務理事 1 席 會員 2 席
國票投顧	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	2000	參加會員大會	會員 3 席
國票期貨	中華民國期貨業商業同業公會	1995	參加會員大會	理事 2 席、 會員代表 7 席 ( 經紀 5、自營 1、 顧問 1)、委員會 (12 個委員會委員)
	台灣期貨交易所	1997	參加會員大會	紀律委員會委員
	台灣金融服務業聯合總會	2015	參加會員大會	會員代表

註：另國票金控 2019 年並無參與簽署外部倡議組織

## 1.2 經營績效

### 1.2.1 經營策略及成果

國票金控自成立以來就秉持著「誠懇相待、講求效率、領先創新」的經營理念，以穩健創新的經營，專業的投資管理能力，滿足客戶之需求，增進股東投資效益以及實踐對員工的承諾，追求客戶、股東及員工三方之最大利益，期以永續發展的經營理念，善盡企業回饋社會之責任，茲將 2019 年子公司之營運結果說明如下：

國際票券 2019 年底逾放比 0.17%，授信資產品質良好。受惠美國聯準會年內降息三碼，外幣資金成本下滑，利差回升，加上信用貼水呈現收斂，國際票券持續擴增外幣債券投資部位，整體債券收益穩健增長。在股權方面因應市場變化，靈活調整投資策略；可轉債方面，積極參與初級市場申購及競拍，掌握獲利良機，2019 年度稅後淨利 22 億 2,161 萬元。

國票證券 2019 年經紀手續費收入因大盤總成交值減少，較 2018 年度衰退 8.55%，惟受惠台商資金陸續回流的利多及轉單效應，台股指數不斷往上攀高，全年上漲 2,270 點，漲幅 23.33%，創 10 年新高，國票證券之自營業務及承銷業務獲利較 2018 年度成長，2019 年度稅後淨利 9 億 993 萬元，較 2018 年度成長 180.32%。

國票創投 2019 年度投資產業以半導體、生技醫材與文創類股之比重較高，2019 年底有價證券投資金額為 12 億 29 萬元（未包含採權益法之長期投資 11 億 1,945 萬元），在資本市場之成績表現尚佳，加上轉投資大陸之國旺租賃公司獲利人民幣 2,174 萬元，2019 年度稅後淨利為 1 億 2,832 萬元。

## 1.2.2 經營實績

單位：新台幣仟元

項目	2017年	2018年	2019年
淨收益	6,342,750	5,588,633	6,975,029
營運成本	3,326,704	2,946,194	3,403,737
本期淨利	2,543,816	2,153,415	3,008,250
員工平均收益額	4,189	3,524	4,568
員工平均獲利額	1,680	1,358	1,970
員工福利費用	2,015,248	1,994,852	2,218,116
每股盈餘(元)	0.84	0.71	0.92
淨值報酬率(%)	7.17	5.94	7.92
純益率(%)	40.11	38.53	43.13
納(退)稅金額	586,683	114,318	747,659
每股現金股利(元)	0.65	0.45	0.65
每股股票股利(元)	0.12	0.10	0.17
支付政府之稅款(註1)	539,799	51,206	706,369
支付出資人的款項(註2)	1,488,342	1,798,332	1,268,939
社區投資(註3)	3,058	3,782	3,110

資料來源：國票金控經會計師查核簽證之2019年合併財務報表或明細

註1：支付政府之稅款包括所得稅、營業稅、證券交易稅等

註2：支付出資人款項為實際利息及股利支出

註3：社區投資為本集團暨子公司2019年度捐贈金額

## 1.3 公司治理

### 1.3.1 公司治理重要性

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

國票金控已於2019年增設公司治理處，設置公司治理主管及公司治理人員，專責辦理公司治理相關事務，並已於2019年訂定相關之公司治理措施，包括訂定處理董事所提要求之標準作業程序，修訂多項公司治理規章包括：「公司治理實務守則」、「董事會議事規則」、「誠信經營守則」、「審計委員會組織規程」、「薪資報酬委員會組織規程」等內部規章，另完成薪酬委員會過半成員由獨立董事擔任之程序，藉以強化董事會之運作效能，以維護股東權益。此外，並以同步申報英文重大訊息、建置內容包含財務、業務及公司治理資訊之英文公司網站等措施，用以提高公司英文資訊之揭露比率，提升公司資訊透明度。國票金控第六屆(評鑑年度2019年度)公司治理評鑑結果，列為全體受評上市公司之21%至35%。日後，國票金控仍將持續配合主管機關之監理趨勢，依據公司評鑑治理指標之指導原則及主管機關對於公司治理藍圖之規劃，持續提昇國票金控之公司治理效能。

### 1.3.2 公司治理架構與政策

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

國票金控董事會在強化董事會運作、維護股東權益、加強內部風險管理、提升資訊透明度以及落實企業社會責任各方面通過政策後，各單位即依照各自的職責，落實各項重要的公司治理政策，並將此良好的公司治理文化內化成公司文化的一環。

為確保公司治理政策的執行，於 2019 年國票金控在總經理轄下設置「公司治理主管」一職，並新設「公司治理處」作為公司治理及誠信經營的專責單位，並協助董事會推動金控及轄下各子公司建置完善之公司治理架構。

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

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

國票金控已於 2018 年 12 月 12 日設置公司治理人員，以保障股東權益並強化董事會職能。公司治理人員之主要工作項目包括 (1) 提供董事執行業務所需之資料、(2) 協助董事遵循法令、(3) 依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜。

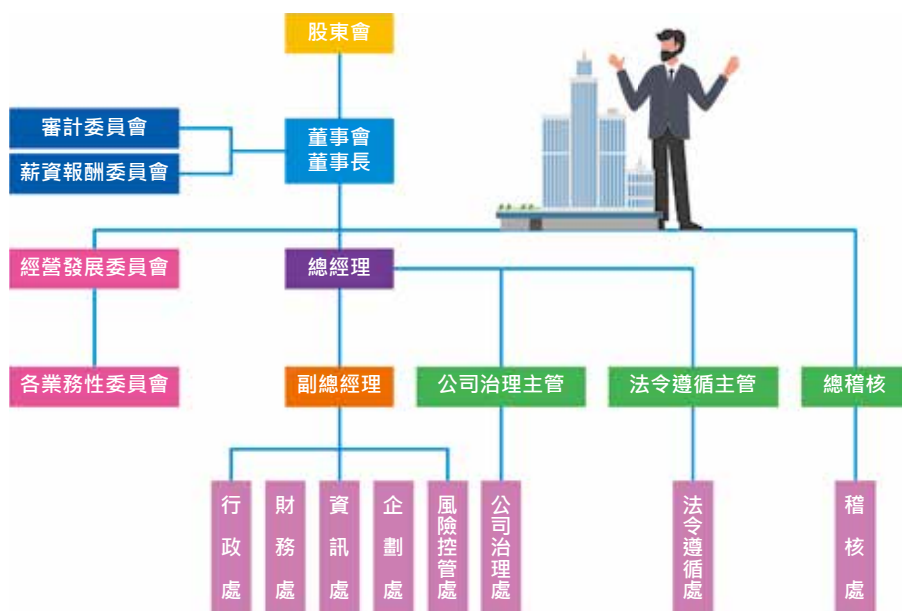
國票金控於組織規程明訂各單位職掌，明確劃分人員、資產及財務之管理權責，同時與各子公司簽訂揭露客戶資料保密協定，以確保客戶資料之隱私權。



## ★ 公司治理架構

董事會為公司實質推動公司治理之最高決策層級，具備任命與監督經營團隊、避免利益衝突並確保遵循各種法令等職責。而為提升董事會運作效率及管理監督之功能，國票金控董事會下設審計委員會及薪資報酬委員會，定期向董事會報告其活動和決議，以協助董事會履行其監督職責。又為對所投資之事業提升經營管理之需要，乃依公司章程第二十七條規定設經營發展委員會，並隸屬於董事會，用以規劃中長期營運發展、資本及中長期資金之運用、審議關係企業營運目標及預算、督導關係企業經營績效、議決業務性委員會重大擬議事項及協調或審議其他有關係企業間重大經營事項等事宜。國票金控之組織架構及權責亦劃分明確，除獨立之法令遵循主管及總稽核外，自總經理下細分為不同事務處。為確保企業運作獨立性與公正性，董事長、法令遵循主管及總稽核並未兼任行政職位。現行各單位權責說明請詳見國票金控 2019 年年報。

基準日：2020年4月30日



## ★ 國票金控董事會與功能性委員會運作情形

會議組織	核定層級	2019 年度會議次數	平均親自出席率 (不含委託出席)
董事會	董事會	12	91.02%
審計委員會	董事會	8	93.75%
薪資報酬委員會	董事會	5	100.00%

### 1.3.3 功能性委員會

#### ★ 審計委員會

審計委員會旨在協助董事會履行其監督公司在執行有關會計、稽核、財務報導流程及財務控制上的品質和誠信度。

#### ★ 年度工作重點：

- 審閱財務報告：包括國票金控董事會造送 2019 年度營業報告書、合併財務報表及盈餘分配議案。
- 評估內部控制系統之有效性：審計委員會評估公司內部控制系統的政策和程序（包括財務營運風險管理、法令遵循等控制措施）之有效性，並審查了公司稽核部門、簽證會計師以及管理階層的定期報告。
- 審議證券交易法第十四條之五應經審計委員會同意事項。

#### ★ 薪資報酬委員會

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

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

薪資報酬委員會成立迄今，已對董事及經理人薪酬給付提供專業意見並作成多項重要決議，期能為公司建立良好的薪酬及考核制度，進而提升公司營運績效。

### 1.3.4 董事會

#### ★ 董事會組成 ( 性別分布、年齡分布、學經歷 ) 與職責

##### 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，2019 年底共有 4 席獨立董事，佔所有董事席次 30.8%，優於法令規定。董事任期為三年，選任依董事選舉辦法進行。

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



董事會的職責亦包括策略性指導，透過定期召開董事會，了解及評估經營團隊經營績效，並就經營團隊所提出之策略，進行討論及方向指導。董事會至少每二個月召開一次，2019年間董事會召開次數為12次，董事平均出席率（不含委託出席）達91.02%，足見董事會與經營團隊保持密切溝通。董事會重要決議皆置於國票金控網站，以促進資訊揭露之透明與時效性。

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

## ★ 董事會多元組成背景

### 董事多元化政策

- 國票金控業已訂定公司治理實務守則，其中第14條明訂國票金控之董事多元化政策。國票金控為健全董事會結構，董事會成員應多元化，宜具備不同專業背景、性別或工作領域，且董事宜普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。
- 為落實國票金控董事會成員之多元化，國票金控董事不以性別、年齡為限，而以專業素養及投注心力為組成考量。第六屆董事席次中有2席女性董事，董事會平均年齡61歲，年齡分布為41~50歲3位、51~60歲3位、61~75歲7位；其中博士5位、碩士5位、大學/專科3位，分別於金融業、一般產業及學術界均具有專業背景，並具有金融、財經、商務、管理、法律等專長。董事成員多元化落實情形已揭露於國票金控2019年度之年報第40頁。

獨立性	性別	年齡多元性	經歷多元性	學歷
獨董4位 非獨董9位	男11位 女2位	41歲-50歲3位 51歲-60歲3位 61歲以上7位	金融業經歷7位 一般產業或學術界經歷6位	博士5位 碩士5位 大學/專科3位

## ★ 董事會績效評估

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

國票金控並將年度評定結果揭露於公司官網，2019年度董事會績效經評定為「運作良好」。

## 1.3.5 內部控制與稽核

### ★ 內控制度

國票金控持續推動內部控制三道防線文化，以確保內部控制制度之設計持續有效運作。

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

★ 內稽制度

國票金控為確信有效的內部控制制度，建立總稽核制，綜理稽核業務，並設置隸屬董事會之稽核處，其職掌包括建立及執行內部稽核制度、監理子公司稽核業務。

稽核處依據董事會通過之年度稽核計畫，每年至少對國票金控辦理一次一般業務查核，每半年至少對國票金控及子公司之財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核；同時對內、外部查核所提缺失或內部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項持續追蹤覆查，並列為對各單位獎懲及績效考核之重要項目；另定期向審計委員會及董事會報告稽核業務執行情形，以協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改善建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。

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

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

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

2019 年內部稽核制度執行情形如下：

執行方案	個別舉辦次數
董事與稽核人員座談會、內控自行查核教育訓練、稽核處、法令遵循處、風險控管處及公司治理處聯合會議、集團稽核人員教育訓練、集團稽核主管座談會	5
一般、專案業務稽查	8
金融檢查報告意見追蹤覆查	4
內部稽核意見追蹤覆查	8

## ★ 吹哨檢舉機制

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

2019 年檢舉制度及案件辦理情形如下：

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

## 1.4 風險管理

### 1.4.1 風險管理重要性

有效掌握及降低風險係金融業永續經營之關鍵因素，尤其近年來陸續發生的金融危機事件，更加突顯風險管理之重要性。為促進國票金控及各子公司之健全經營，將可能產生之風險控制在合理且可承受之程度內，國票金控持續強化各子公司風險控管機制，以期達到風險與報酬之最佳配置，並維持適當之資本適足率。

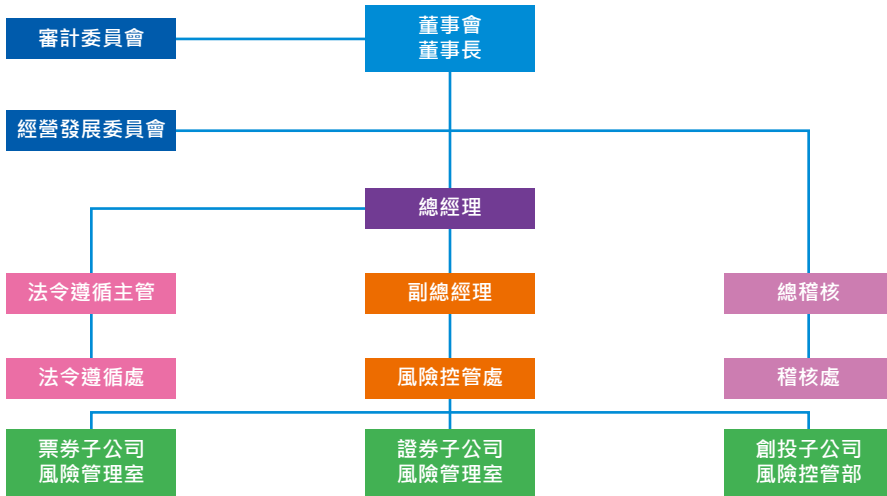
### 1.4.2 風險管理組織架構與政策

#### 1. 國票金控風險管理組織架構

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

風險管理相關單位	功能
審計委員會	負責監督內部控制之有效實施及公司存在或潛在風險之控管
經營發展委員會	營運發展及資金規劃
法令遵循處	法令遵循制度之規劃、管理及執行
風險控管處	各類風險之暴險狀況及審視風險管理機制之制定與執行
稽核處	定期負責查核各項業務風險

國票金控風險管理組織架構圖如下：



集團內公司風險管理單位配置如下：

公司別	風險管理單位名稱	風管專職人員人數
國票金控	風險控管處	5
國際票券	風險管理室	2
國票證券	風險管理室	7
國票創投	風險控管部	1

## 2. 風險管理政策

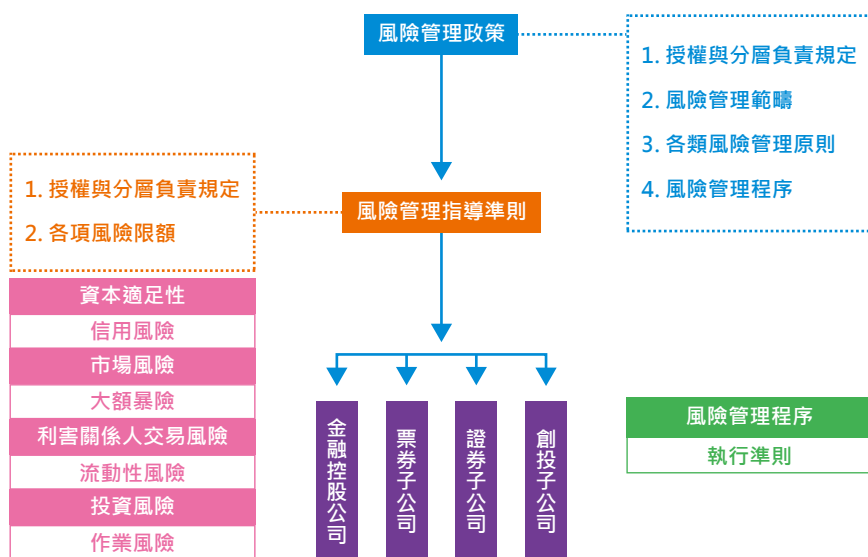
國票金控風險管理政策涵蓋目標、範疇及管理程序等，並依各類風險不同屬性，訂定各類風險管理原則及限額。國票金控訂有風險管理指導準則，透過明確授權、分層負責規定及風險限額之設定，由國票金控及各子公司據以擬訂相關業務之風險管理程序及執行準則，以控管各類風險。



### 1.4.3 風險管理程序

國票金控依據法令規範及國票金控整體經營策略，建構風險管理機制。國票金控風險管理政策涵蓋目標、範疇及管理程序等，並依各類風險之不同屬性，訂定風險管理原則及限額。國票金控之風險管理目標為辨識、衡量及控制各項業務風險，將可能產生之風險控制在合理程度內，並維持適當之資本適足性。國票金控訂有風險管理指導準則，各子公司據以擬定相關業務之風險管理程序及執行準則。請參見圖一、風險管理機制。

圖一、風險管理機制



### 1.4.4 風險管理機制運作

國票金控目前已納入管理之風險項目包括資本適足率、信用風險、市場風險、大額暴險、利害關係人交易風險、流動性風險及投資風險等。

除透過風險控管資訊系統，衡量風險性資產及風險集中度之暴險情況外，並對重要之風險資訊訂有警示標準及限額控管，由風險控管處定期向高階管理階層、經營發展委員會及董事會陳報各項風險控管報表及各類風險限額使用情形，以作為經營管理決策之參考。為達到更有效主動管理及完善預警機制，內部已建立相關預警指標，以降低損失發生機率。

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

### 1.4.5 氣候變遷風險之因應

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

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

在綠色營運方面，國票金控為善盡企業社會責任，國票金控透過日常營運管理，以實際行動達到節能減碳之效益，積極宣導環境教育及員工共同響應落實節能措施，並自 2014 年起自主進行溫室氣體排放之管理及盤點，並明定節能減碳之量化管理目標。國票金控最近兩年度均揭露環保相關數據，包括電力使用量、汽油使用量、自來水使用量、溫室氣體排放量於企業社會責任報告書之環境績效章節。在綠色融資方面，國票金控響應政府 5+2 新創產業，運用金融核心職能扶植綠能科技，並激勵同仁授信業務以政府經濟發展政策方向為推展目標，故 2019 年盈餘目標考評指標其中一項係以政府五大創新產業之新案列入加分項目計算。

### 1.4.6 資訊風險管理

國票金控集團為強化資訊風險管理，建立安全及可信賴的資訊系統，確保資料、系統、設備及網路安全，以符合資訊安全相關規定，內部訂定「資訊安全政策」，以因應各類資安威脅如 DDOS 攻擊、勒索病毒、個人資料保護、資料外洩及天然災害所引起的損失，以降低對公司營運之衝擊，相關管理措施如下：

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



## 1.5 誠信文化

### 1.5.1 誠信文化重要性

誠信倫理文化是企業永續發展的基石，金融業為與人建立信賴關係之行業，經營首重誠信文化。若失去客戶的信賴，則對公司營運將產生重大負面影響，因此國票金控集團極度重視誠信文化。為了形塑誠信經營之企業文化及健全公司之發展，我們已參酌「上市上櫃公司誠信經營守則」之規定訂定國票金控「誠信經營守則」。此外，亦指定隸屬於總經理之「公司治理處」為推動企業誠信經營之單位，確保誠信經營之落實，並定期向董事會報告執行情形，以帶動從上而下都重視誠信文化的共識，希望能將誠信文化內化於每一位同仁的日常行為中，讓國票金控集團每一位同仁都能以誠信待人，使國票金控集團成為客戶及社會所信賴的金融機構。

### 1.5.2 道德行為規範

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

- (一) 集團內部各重要子公司制定「道德行為準則」，將董事、經理人及員工納入規範，禁止行賄/收賄、禁止提供非法政治獻金、禁止不當慈善捐贈或贊助、禁止不合理禮物及款待或其他不正當利益，如有違反者，視情節輕重依國票金控「員工工作規則」議處。集團各公司訂有各自的員工工作規則或內部規範，明訂員工有絕對保守公司機密之義務，不得利用職務上之關係收受他人餽贈及邀宴，員工除經辦公司有關係業務外，對外不得擅用公司名義。此外，每一位同仁須簽署保密協定，以作為自我約束。
- (二) 董事會與管理階層並積極落實誠信經營，於內部管理及外部商業活動中確實執行。董事會更擔負善良管理人之注意義務，督促公司防止不誠信行為，隨時檢討其實施成效並持續改進。國票金控及相關董事、經理人、受僱人與實質控制者，對政黨或參與政治活動之組織或個人直接或間接提供捐獻，符合政治獻金法及公司內部相關作業程序，不得藉以謀取商業利益或交易優勢。
- (三) 各子公司經營業務應秉持忠實誠信原則，謀求客戶之最大利益，嚴禁誤導、詐欺、利益衝突或內線交易之行為。於商業往來前，應考量代理商、供應商、客戶或其他商業往來交易對象之合法性及是否有不誠信行為紀錄，避免與有不誠信行為紀錄者進行交易。
- (四) 建立公司檢舉制度，訂定保密機制，針對被檢舉對象指派適當之受理專業人員，並對檢舉人皆採取保護相關措施，不因檢舉而遭受不當處置。而國票金控集團各公司內部為建立有效之檢舉管道及處理程序，並確保檢舉人之相關權益及避免惡意檢舉影響公司之士氣與團結，已訂定「檢舉案件處理辦法」作為遵循。



#### (五)加強資訊揭露：

國票金控已架設中英文網站，其網址為 <http://www.ibf.com.tw>，常定期或不定期提供財務及業務等相關資訊。國票金控亦依法於「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，國票金控更領先同業，定期於國票金控網站對外公開揭露所有捐贈事項，以避免不當利益輸送。

### 1.5.3 供應商管理準則

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

### 1.5.4 誠信文化推動作為與成效

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

國票金控於 2019 年 10 月辦理董事進修課程，分別為 8 月 26 日 - 「董事義務與法律責任 & 洗錢防制專題」，以及 12 月 13 日 - 「併購案中董監事之義務」。集團內各公司亦自行辦理教育訓練，主題包括個人資料保護法、洗錢防制法、勞基法、金融消費者保護法及性騷擾防治法。

## 1.6 法規遵循、防制洗錢及打擊資恐

### 1.6.1 法規遵循、防制洗錢及打擊資恐重要性

國票金控自 2014 年成立法令遵循處後，除持續深化集團法令遵循制度，檢核各項業務之遵法情形，並每半年定期向董事會及審計委員會報告集團法令遵循執行情形。同時為提升集團法令遵循文化，及因應國際金融環境的快速變化，國票金控重視提升同仁法令遵循意識與認知，國票金控及子公司之全體員工、單位法遵主管、業務單位管理人員等，參與多元化法令遵循教育訓練，內容涵蓋基礎知識、進階專題與最即時的國內外金融監理趨勢。藉由遵法文化之提升，公司及人員養成遵守法令的觀念與習慣，協助企業控制法律風險、營運風險，避免公司及人員法令遵循程度嚴重不足而導致重大社會損害及企業形象受損。



## 1.6.2 法規遵循及防制洗錢、打擊資恐政策及負責單位

依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」（以下稱辦法）第 32 條規定，金融控股公司應設立一隸屬於總經理之法令遵循單位，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，並指派高階主管一人擔任總機構法令遵循主管，綜理法令遵循事務，至少每半年向董事會及審計委員會報告。國票金控除依上述辦法規定設置隸屬於總經理之法令遵循處外，更於 2019 年指派總機構法令遵循主管，以強化組織體系並帶領公司執行遵法事宜。

國票金控總機構法令遵循主管，應綜理法令遵循事務，並至少每半年向董事會及審計委員會報告，如發現有重大違反法令或遭金融主管機關調降評等時，應即時通報董事及獨立董事，並就法令遵循事項，提報董事會及審計委員會，且提報內容至少應包括對各單位就法令遵循重大缺失或弊端分析原因、可能影響及提出改善建議。而法令遵循處則應辦理以下事項：1、建立清楚適當之法規規章傳達、諮詢、協調與溝通系統。2、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。3、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。4、對各單位人員施以適當合宜之法規訓練。5、應督導各單位法令遵循主管落實執行相關內部規範之導入、建置與實施。除總機構法令遵循主管外，法令遵循處現有法令遵循處主管 1 人，及法令遵循專責人員 1 人，負責人員合計共 2 人。

又依辦法第 8 條規定，金融控股公司應建立集團整體性防制洗錢及打擊資恐計畫，包括以防制洗錢及打擊資恐為目的之集團內資訊分享政策及程序。現行各子公司及關係企業，除國票創投非屬洗錢防制法規範之金融機構或被指定之非金融事業不適用外，均設有防制洗錢及打擊資恐專責主管及專責人員若干人，各專責主管並依「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」第七條第三項及「證券期貨業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」第五條第三項規定，每半年向董事會報告執行情形。

### ★ 防制洗錢及打擊資恐組織架構：



## 1.6.3 法規遵循及防制洗錢、打擊資恐推動作為與成效

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

為落實防制洗錢及打擊資恐機制，並強化本集團董事會及同仁對於防制洗錢及打擊資恐之認知及風險意識，國票金控持續規劃導入內外部教育訓練課程，充分與執法機關合作，2019年除委請法務部調查局對國票金控進行洗錢防制及打擊資恐之專業訓練，以案例研討說明的方式讓同仁能更深入了解相關防制作業外，並於同年特別邀請許永欽檢察官，講授洗錢防制專題，以提升相關能力並落實執行成效。對所有同仁辦理教育訓練，以持續提升全體人員防制洗錢及打擊資恐之專業能力；國票金控董事會對於集團防制洗錢及打擊資恐作業之辦理情形極為重視，集團各公司已遵照相關規定訂定內部各項控管措施並確實執行，就執行情形並提報各公司董事會及金控董事會，以期深化全體之防制洗錢及打擊資恐意識並落實執行。

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

### ★ 2019 年法規遵循教育訓練

國票金控集團 2019 年度專責主管、各營業單位主管及專責人員均依規參加內、外部機構辦理之訓練課程，總計參與訓練時數約為 8,833 小時。

公司名稱	管理職		非管理職	
	男	女	男	女
單位：小時	時數	時數	時數	時數
國票金控	133.25	58.00	126.50	241.75
國際票券	390.00	105.00	255.00	105.00
國票證券(內部訓練)	40.00	32.00	2,253.00	3,685.00
國票證券(外部訓練)	273.00	201.00	189.00	440.50
國票投顧	14.00	6.00	74.00	124.00
國票期貨	26.50	30.00	17.00	13.50
總計	876.75	432.00	2,914.50	4,609.75

## ★ 2019 年防制洗錢及打擊資恐之教育訓練

公司名稱		管理職		非管理職	
		男	女	男	女
單位：小時		時數	時數	時數	時數
國票金控		48.0	27.0	12.0	36.0
國際票券		405.0	48.0	36.0	54.0
國票證券	外訓	264.0	189.0	51.0	242.5
	內訓	1.0	0.0	280.0	534.0
國票投顧		21.0	28.0	25.0	29.0
國票期貨		24.0	24.0	0.0	0.0
總計		763.0	316.0	404.0	895.5

公司別	取得研習證書(註)人數
票券	41
證券	1
投顧	4
期貨	4

## ★ 集團洗錢防制訓練課程

國票金控於 2019 年 7 月 11 日舉辦集團防制洗錢及打擊資恐教育訓練，由調查局主講「企業肅貪、吹哨者保護及洗錢防制」等議題，內容包含企業肅貪與公司治理連結、反貪腐與吹哨者保護制度下之揭弊者保護法、防制洗錢及打擊資恐等相關近期著名案例及其受裁罰事由，並針對 STR(Suspicious Transaction Report) 之判別及申報作業進行研討，講師透過實例分析各類洗錢手法、如何識別可疑交易、即時申報對偵辦重大防制洗錢案件之重要性，及金融機構對防制洗錢遵法認知、政策及程序應落實執行，以預防疑似洗錢交易犯罪案發生及避免公司遭受裁罰。

### 1.6.4 2019 年違反法規事件

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

2019 年度主管機關裁罰情形及改善措施說明如下：

公司名稱	案號	事 由	改善情形
國際票券	2019 年 5 月 20 日金管銀控字第 10802031580 號	2019 年 5 月 20 日金管會以國票金控辦理防制洗錢及打擊資恐作業所涉缺失，核有礙健全經營之虞，依票券金融管理法第 51 條準用銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定，予以糾正。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各營業單位已就被糾正之個案補正相關資料並完成改善。</li> <li>2. 法令遵循室已於 2019 年 6 月 10 日召開法令遵循會議，就受主管機關糾正事項向各營業單位加強宣導並提醒注意，落實防制洗錢及打擊資恐作業的執行。</li> </ol>
國票證券	2019 年 3 月 7 日金管證期字第 10803065421 號及金管證期罰字第 1080306542 號	南港分公司交易人楊○甯帳戶 2018 年 2 月 6 日經執行代為沖銷作業後，有未將代為沖銷結果通知交易人情事，與公司內部控制制度規定不符，核已違反證券商經營期貨交易輔助業務管理規則第 9 條第 2 項之規定。爰依行為時期期貨交易法第 119 條第 1 項第 2 款規定裁處國票金控新台幣 12 萬元罰鍰。	已依主管機關之因應改善措施通知分公司配合辦理，且透過會議及營業員教育訓練，加強宣導有關高風險帳戶等通知相關事宜並重申要求業務員落實通知期貨交易人沖銷結果，已完成改善。
國票證券	2019 年 1 月 29 日金管證券字第 1080303078 號	臺灣證券交易所於 2018 年 9 月 27 日至國票金控查核發現：前蘆洲分公司經理人王○鴻與客戶有借貸款項及為借貸款項之媒介情事，核違反證券商管理規則第 2 條第 2 項規定，爰依證券交易法第 65 條規定對國票金控予以糾正處分。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對分公司受處分之缺失事項周知所有分公司並留存通知紀錄，請其他分公司自行查核人員亦對該等缺失事項注意查核。</li> <li>2. 稽核室加強輔導與查核，評估業已完成改善，並留存相關紀錄備查。</li> </ol>

公司名稱	案號	事由	改善情形
國票證券	2019年5月7日金管證券字第1080314537號	<p>金融監督管理委員會於2018年8月31日至9月19日對公司進行經紀業務專案檢查，發現缺失如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對業務人員買賣股票之利益衝突防範，有未留存查證資料、有業務員與所屬機構法人客戶同時段買進相同標的，內部人員交易檢核表卻勾選未發生與客戶同時買進賣出等情事。</li> <li>業務人員或其他受僱人，有同日與客戶以同一IP位址下單，未查明有無違反證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第17款及第4項規定之情事。</li> </ol> <p>上開缺失核已違反證券管理法令情事，對國票金控予以糾正處分。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>對營業員買股票之利益衝突防範，國票金控前已新增檢核程式「營業員與所屬客戶交易相關股票檢核明細表」供主管執行內部人交易檢核作業；針對檢核明細表有未敘明原因或理由不具體之情形，為加強覆核機制，除再次宣導，要求營業員於檢核明細表務必詳細說明其原因或理由外，並於檢核明細表新增覆核及主管簽章處，由覆核人員先行覆核，再交由主管執行檢核，以強化利益衝突防範之檢核作業。</li> <li>稽核室加強輔導與查核，評估業已完成改善，並留存相關紀錄備查。</li> </ol>
國票證券	2019年11月18日金管證期字第1080334209號	<p>博愛分公司於2018年3月28日受理法人客戶○○電子(股)公司申請辦理營業場所外代理開戶前置作業，與行為時公司內部控制制度有關不得受理法人客戶申請辦理營業場所外代理開戶前置作業之規定不符，且公司自行查核人員有未確實查核情事，核已違反期貨管理法令，對國票金控予以糾正處分，並請自行議處相關主管及人員。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2019年5月14日台期輔字第10800014350號函公告修正「業務規則第44條」、「期貨商於營業場所外辦理開戶前置作業應行注意事項」及「期貨商委任期貨交易輔助人辦理營業場所外辦理開戶前置作業要點」：放寬法人得適用營業場所外辦理開戶前置作業。</li> <li>加強宣導受理客戶辦理營業場所外代理開戶前置作業，應注意現貨及期貨市場相關法令並依內部控制制度規定辦理，已完成改善。</li> </ol>

公司名稱	案號	事 由	改善情形
國票期貨	2019年3月7日金管證期罰字第1080306535號函處以新台幣36萬元罰鍰	<p>本件為2018年2月6日事件，經期交所查核發現：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客戶開戶文件「資產總值」欄位未填寫。</li> <li>2. 帳戶已達代為沖銷標準，未沖銷交易人全部部位。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 經期交所2018年8月30日查核發現，即日起即請公司同仁應引導客戶完整填寫開戶文件欄位並加強覆核開戶文件之內容。</li> <li>2. 自2018年10月1日即於帳戶風險指標加入垂直價差註記功能、修正系統砍倉規則，並輔以人工方式執行代為沖銷作業完成改善。</li> </ol>







## Chapter 2

### 金融服務

- 2.1 個資/隱私保護
- 2.2 資訊安全
- 2.3 服務品質與客戶滿意度
- 2.4 數位金融
- 2.5 永續金融

## 金融服務

聯合國永續發展目標 (SDGs)	相關作為
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 投資綠能科技產業</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 籌設樂天國際銀行，引進創新金融科技，提供客戶數位金融服務</li> <li>• 2019 年參加「FinTech Taipei 2018 台北金融科技展」活動</li> <li>• 國票證券 2019 年電子下單金額平均比重為 52.01%</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 國票證券在權證競賽及證券經紀商交易榮獲多項殊榮</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 投資及融資新創 5+2 產業</li> </ul>

### 2019 年國票金控集團業務範圍相關獎項

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

### 子公司國票證券 2019 年度榮獲多項殊榮



#### 榮獲

「108 年度權證發行及證券經紀商交易獎勵活動」  
權數衝刺獎第 2 名



#### 榮獲

「108 年度權證發行及證券經紀商交易獎勵活動」  
權值成長獎第 3 名

主辦單位：臺灣證券交易所股份有限公司



**榮獲**

「108 年度上櫃權證競賽獎勵活動」權體暢流獎第 2 名



**榮獲**

「108 年度上櫃權證競賽獎勵活動」權力躍進獎第 1 名



**榮獲**

「108 年度上櫃權證競賽獎勵活動」權民楷模獎第 3 名 (中正分公司)

主辦單位：財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心



**榮獲**

「第 5 屆期貨鑽石獎」期貨自營商交易量鑽石獎



**榮獲**

「第 5 屆期貨鑽石獎」期貨交易輔助人交易量成長鑽石獎

主辦單位：臺灣證券交易所股份有限公司

為獎勵證券商推廣逐筆交易擬真平台，提供獎金予每月參與擬真平台帳號最多之前 100 名證券商，獎項金額不等，活動期間為 2017 年 10 月至 2018 年 3 月，國票金控共有 14 個營業據點獲獎，共獲獎金 600,000 元。

主辦單位：臺灣證券交易所股份有限公司



## 2.1 個資 / 隱私保護

### 2.1.1 個資及隱私保護之重要性

面對新興金融科技崛起，金融業需提供創新之金融服務，賦予金融消費者更多的選擇權，在人工智慧、區塊鏈、比特幣及行動支付等金融科技的技術與方法不斷推陳出新下，金融科技雖為金融業帶來機會，但同時也可能產生相對的資安風險，故任何金融科技產品或服務時，資訊安全是絕對重要的一環，雖然金融科技的日新月異是目前的發展趨勢，惟金融業的安全防護程度與社會穩定和人民財產安全息息相關，對客戶的資料保密更是責無旁貸。國票金控及各子公司為提供多元、便利及符合市場需求的金融商品及服務，遵循「個人資料保護法」等相關規定，隨時因應科技的發展、社會環境及法令的變遷，適度調整保密措施，持續強化資訊安全能力，以維護客戶權益。

### 2.1.2 個資及隱私保護政策與負責單位

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

### 2.1.3 個人資料保護及隱私保護推動作為與成效

國票金控每年定期檢視各單位持有之資料檔案是否善盡管理及保密責任，擬具 2019 年度個人資料檔案風險評估報告，以確認各單位是否落實管理；且為強化全體同仁個人資料保護意識，並於 2019 年度舉辦「個人資料保護法宣導」教育訓練課程。

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

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

另子公司國際票券依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 28 條第 2 項及金管會函令規定，已委託資誠會計師事務所辦理 2019 年度個人資料保護專案查核，納入內部控制制度查核報告，會計師出具之報告書並已報送金管會備查在案。

### 2.1.4 針對目前異地辦公，相對應的個資保護措施

國票金控異地辦公使用集團內票券子公司辦公處所及內部網路專線，使金控及票券子公司異地辦公人員可直接或間接使用遠端桌面的方式操作原電腦設備完成各項工作，其人員、操作環境及設備仍然受公司內部防火牆及存取權限等資訊安全原則限制及防護，可有效兼顧營運不間斷及個資保護原則。

### 2.1.5 2019 年度個資事件及因應措施

國票金控集團於 2019 年並未發生洩漏個資事件。

## 2.2 資訊安全

### 2.2.1 資訊安全重要性

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

### 2.2.2 資訊安全政策與負責單位

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



### 2.2.3 強化資安系統方式

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



## 2.2.4. 提升資安行動

隨著資訊科技快速發展，國票金控集團為強化公司內部資訊安全及維護消費者之個人資料安全，目前內部運用機制及該機制目的如下表所示：

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

## 2.2.5 委外廠商：

子公司國票證券每年至少有 2 次對委外廠商進行查核作業，主因資訊部與資本市場部、股務代理部及業務管理處之業務需求，需與精誠資訊 (負責股務相關業務) 及中華郵政 (負責證券對帳單) 合作，2019 年度已完成對委外廠商做外部資訊查核作業。



## 2.3 服務品質與客戶滿意度

### 2.3.1 顧客服務品質及溝通

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

顧客服務更直接牽動金融服務業的營運績效，影響客戶對企業的忠誠度及貢獻度，是企業管理極為重要之一環，通過完善的客戶服務和深入的客戶分析來滿足客戶的需求，以實現客戶與金融服務業的雙贏目標。同時，金融服務業身兼金融秩序穩定角色，不提供以促銷手段為前提的金融服務，而以客戶的需求和利益為中心提供金融商品銷售及服務，才能贏得顧客忠誠度及滿意度，以達永續經營之目標。

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

### 2.3.2 客訴抱怨處理流程

國票金控集團內各公司依其業務性質，客戶可分為法人客戶與自然人客戶，國際票券與國票投顧之客戶多為法人客戶，國票證券與國票期貨之客戶則有較多自然人客戶，不論客戶類別，國票金控集團皆非常重視客戶的意見回饋。

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

【客訴處理流程圖】



### 2.3.3 客訴抱怨管道

顧客關係管理 (Customer Relationship Management) 是企業經營努力的目標，瞭解顧客需求或創造顧客需求，是企業經營之核心，隨著經濟與社會型態的改變，一個成功的企業除了能不斷提供滿足市場需求的創新產品外，與客戶維持良好互動關係、培養忠誠客戶，也被視為企業成功關鍵因素之一。國票金控集團對於傾聽客戶需求、回應客戶意見，進而提高服務品質與效率，以客戶需求為導向的提供專業金融服務，係為金融產業之重要課題。為此，國票金控集團設有各式管道蒐集並回應客戶需求。

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

### 2.3.4 客訴處理抱怨處理件數

項目名稱	客戶申訴件數	已結案案件
國票證券	30	30
國票期貨	1	1

註：上述申訴案件包括系統斷線、客戶下單、營業員與客戶間交易爭議、報價爭議等情事，均已結案處理完成。

## 2.4 數位金融

### 2.4.1 數位金融重要性

因應數位化發展之商機，鼓勵金融創新及深化金融普及層面，同時滿足新世代消費需求，金融監督管理委員會 (下稱金管會) 建立多項政策，推動金融科技創新實驗機制，以提供金融科技研發試作之安全環境，並督導金融科技創新園區強化金融科技合作交流，辦理台北金融科技展，協助發展創新創業生態圈，開放純網路銀行之設立，提高產業升級動力，提供民眾更完善之金融服務，將發展金融科技 (FinTech) 視為提升國家競爭力的重要政策。

### 2.4.2 數位金融政策

國票金控長期持續關注主管機關各項數位金融開放政策，發展新種業務，拓展金融業務，朝多核心業務平衡發展，有助於本集團跨足其他金融業務領域，期能成為專業且具效率之金融服務集團，並鼓勵各關係企業將電子化及金融科技創新技術，運用於公司業務，拓展金融產品觸角創新發展各項金融服務，滿足消費者對金融服務的需求，提升公司競爭力。

國票金控為推動數位金融成立專案小組推動籌設純網路銀行，已完成階段性任務；另資訊處籌劃辦理三場「純網銀鯨魚與資安技術漣漪」與談發表會，及參與「FinTech Taipei 2019 台北金融科技展」，積極推動數位金融。

## 2.4.3 數位金融推動作為與成效

### 1. 籌設純網路銀行

2018年10月金管會開始受理申請設立純網路銀行，值此之際，國票金控與日本樂天銀行結合雙方企業金融與純網路銀行之專長及經驗，共同合資設立純網路銀行—樂天國際商業銀行。樂天國際商業銀行於2019年7月取得金管會設立許可，於2020年5月18日獲准設立登記，目前持續進行籌設工作，俟完成籌設後向金管會申請核發營業執照，即可正式營業。

樂天國際商業銀行除引進日本樂天銀行之金融科技技術、資訊安全控管、營運模式、行銷策略外，更引進生態圈經營模式，利用樂天超級點數作為深化客戶忠誠度的機制，與生態圈的各業別合作，共同服務消費者，形塑創新之經營模式。

國票金控集團加入樂天國際商業銀行，將可補足集團銀行業務，建立金流平台，擴大業務領域，增加服務客群，提升經營綜效。

### 2. 辦理3場「純網銀鯨魚與資安技術漣漪」與談發表會

國票金控集團對於數位金融科技之發展相當關注，2019年除舉辦3場「純網銀鯨魚與資安技術漣漪」與談發表會，並攜手樂天國際商業銀行籌備處再次參加「FinTech Taipei 2019 台北金融科技展」活動。

為讓社會大眾及媒體瞭解純網銀資訊安全技術，國票金控、日本樂天銀行、台灣大學、中央研究院及台灣科技大學等單位合作，以「資訊安全」為主軸貫穿三場「純網銀技術」、「AI人工智慧」及「生態圈」等三項議題，並邀請吳中書院長、廖弘源所長、林士傑所長、盧希鵬教授、陳文華教授及陳恭教授等多位學者進行三場與談發表會，期許與社會大眾共同分享金融科技最新的發展，活動期間並獲得媒體報導合計達86則（平面媒體報導11則及網路媒體75則）。

#### 【第一場活動（台灣大學）】

活動報到



貴賓致詞



貴賓合影



佐伯先生演講



【第二場活動（中央研究院）】

活動報到



主辦單位致詞



貴賓合照



台灣金融研訓院  
林士傑所長演講



【第三場活動（台灣科技大學）】

活動報到



主辦單位演講



貴賓合照



生態圈體驗區





### 3. 「FinTech Taipei 2019 台北金融科技展」

「FinTech Taipei 2019 台北金融科技展」由台灣金融服務業聯合總會與台灣金融研訓院共同主辦，參展機構超過 235 家，配合展覽的期間各業者均積極與來自國際的 FinTech 業者合作。

國票金控及其關係企業在金融科技領域不曾缺席並持續的投入及創新，本次參展以網銀服務及科技創新為主軸，展出內容含「創新轉帳」、「AI 猜拳機器人」及「VR 網路銀行體驗」等三項主題，經智慧人流平台統計，在兩天展期內，計有參觀人潮 26,639 人次，較 2018 年增加 9,318 人次。

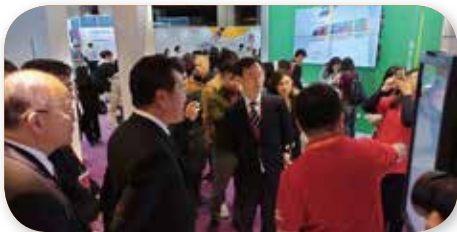
#### 【展出內容介紹】



創新轉帳（觸控） AI 猜拳機器人（辨識） VR 網路銀行體驗（虛擬實境）

#### 【2019 FinTech Taipei 金融科技展活動照片】

參觀創新轉帳方式



貴賓合影



金控首長至會場對工作人員勉勵



聚眾活動參與人數眾多



## 國票期貨

國票期貨已建置快速檢核風控系統 (SPEEDY 簡易風控) , 以提升新金融商品部下單速度。

## 國票證券：

行動數位生活已成全民趨勢，為提供投資人更多證券行動服務，國票證券自 2017 年起推出首支服務類 APP「理財 e 管家」，「理財 e 管家」為國票證券自行開發行動服務 APP，投資人可以隨時隨地透過手機，結合 LINE 視訊完成開戶、輕鬆查詢股市行情、個股重要新聞，還能線上申請不限用途款項借貸、有價證券借貸、簽署同意書及更改基本資料等，e 指即可快速完成，不需抽空親臨營業據點辦理，完整提供投資理財服務。「理財 e 管家」APP 主要以服務面功能為主，下單功能為輔。服務面項目如下。(1) e 櫃台服務：包含線上開戶、簽署同意書、密碼解鎖及補發.. 等。(2) 其它專區：結合投顧投資資訊、股務股東訊息、新種業務專區、行銷活動贈品兌換專區.. 等。(3) 訊息訂閱主動推播功能：包含委成回、投資訊息、庫存新聞、申購、對帳單及應收付款及維持率等項目。幫投資人貼心整合各項資訊，提供更加多元便利的行動理財服務。



截至 2019 年 12 月底登入理財 e 管家平台人數為 13,000 人，提供客戶完整、多元功能的服務，是國票證券追求及維持品質的目的，未來將規劃新增報價功能，以達到全方位行動服務 APP。

## 國票證券 LINE@- 優質功能社群平台



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

(1) 免下載軟體一樣可以查詢即時行情 (2) 帶價下單好迅速 (3) 智能客服好夥伴 (4) 憑證申請好簡單 (5) 新聞推播好貼心 (6) 主動回報好方便 (7) 帳務查詢好便利 (8) 簡撥碼服務好便捷 (9) 988 申購好輕鬆，透過 Line 即時查詢行情後，可以直接下單是最大的亮點。再者，Line@ 的六大主要功能選單：包括最新優惠 - 活動訊息、投資情報 - 股市訊息、下單帳務 - 證期權下單、個人設定 - 憑證下載、視訊開戶及忘記密碼等服務，讓服務更貼近投資人理財需求。2019 年的會員人數達到 52,821 人。

## ★ 國票證券：電子下單金額逐年增加

隨著網路時代來臨，電子下單已是證券商提供予投資人之重要工具之一，目前每家證券商都有提供電子下單的服務，但下單手續費則依證券商內部政策而異，國票證券 2019 年度電子式交易成交金額佔全年總成交交易金額之比率為 52.01%，相較 2018 年的 48.07% 成長 8.2%。

## 2.5 永續金融

### 2.5.1 永續金融重要性與政策

國票金控定期召開經營發展委員會、投資決策委員會，就集團營運方針進行討論，並在每月召開之經營發展委員會中，創投子公司就長期投資個案營運概況、證券子公司就資本市場部 IPO 選案方向進行報告討論；而每月召開之投資決策委員會中則討論各關係企業間有關股權商品及直接投資之投資方向，希望藉由選股投資支持文創、生技醫療、綠能研發、智慧科技等產業之永續發展，響應政府推廣綠色金融政策。

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

### 2.5.2 永續金融推動作為及成效

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

## ★ 國際票券

### 1. 投資 ESG 個股

隨著各種環境議題的增加，越來越多企業也開始提高自身對於降低環境傷害的要求。因此 ESG(Environmental, Social, and Governance) 議題孕育而生，市場逐漸認同 ESG 因子與企業長期成長潛力有緊密相關性，部分投資者已將永續投資觀點及數據納入自身投資目標的。

子公司國際票券認為投資符合 ESG 標準之個股，在持有的過程中除了享受資本利得外，進而表示該公司對環境議題的重視，2019 年國際票券自營部門投資 ESG 個股共計 5 檔，累計金額達 7 億元。

### 2. 投入「5+2 創新產業」

國際票券配合政府發展綠能政策及開發未來新興產業，爭取綠能科技、智慧機械、國防航太、環保再生利用等廠商之授信案，截至 2019 年 12 月 31 日，國際票券對符合「5+2」產業定義之放款對象之授信總額度為新台幣 880 億 6,380 萬元及總餘額為新台幣 391 億 1,460 萬元。



鑒於風險管理考量，並激勵同仁授信業務以政府經濟發展政策方向為推展目標，故 2019 年盈餘目標考評指標其中一項係以政府五大創新產業之新案列入加分項目計算。

2020 年國際票券將持續開發綠能科技產業相關客戶，如承作太陽能電站設備及其工程融資、風力發電、環保再生等案件，期望授信額度持續成長。

### 【5+2 創新企業與其他產業之授信餘額】

授信分類	家數	授信餘額 (元)
智慧機械	94	4,391,500,000
亞洲·矽谷	137	8,080,000,000
綠能科技	116	8,601,600,000
生醫產業	27	1,115,000,000
國防產業	147	7,611,100,000
新農業	13	324,500,000
循環經濟	152	8,990,900,000
總額	686	39,114,600,000

#### 嘉義縣布袋鎮－太陽能電站



#### 雲林縣口湖鄉－太陽能電站



### 3. 購買綠色債券

國際票券為積極響應政府鼓勵資金投入 5+2 創新產業重大政策，截至 2019 年 12 月 31 日止，國際票券投資綠色債券包括環保與能源科技發展行業，累計金額為新台幣 1,497,023,081 元。

債券資料	發行公司	綠色投資計畫	是否納入下列機構之 綠色債券資料庫		持有面額 (新台幣百萬元)
			Bloomberg	Climate Bonds Initiative	
P07 遠東新 1 B50157	遠東新世紀	其他氣候變遷調適或 經櫃買中心認可者	是	是	500
P08 永豐銀 4 G110AG	永豐商業銀行	再生能源及能源科技 發展	是	是	1000

資料來源：證券櫃檯買賣中心、自行統計

#### ★ 國票證券

##### (1) 自營部截至 2019 年底投資 5+2 與其他產業

分 類	家 數	持股金額 (元)
亞洲·矽谷	22	70,803,542
國防產業	1	946,559
新農業	1	5,050,873
綠能科技	1	6,142,000
其他產業	10	83,318,844
總計	35	166,261,818



## (2) 資本市場部—持股興櫃部位

案件名稱	案件產業	符合 5+2 項目	推動作為	成效
耀○科技股份有限公司	通信網路業	亞洲·矽谷	擔任公司 IPO 上市案之主辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	協助輔導該公司規劃上市，以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模
陞○科技股份有限公司	半導體業	亞洲·矽谷	擔任公司 IPO 上櫃案之主辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	
晶○科技股份有限公司	化學工業	亞洲·矽谷	擔任公司 IPO 上櫃案之主辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	
佳○股份有限公司	通信網路業	亞洲·矽谷	興櫃交易部位	藉由興櫃部位持股交易，提升個股及資本市場活絡度
瑞○科技股份有限公司	半導體業	亞洲·矽谷	興櫃交易部位	
昇○電子股份有限公司	半導體業	亞洲·矽谷	興櫃交易部位	
旭○科技股份有限公司	半導體業	亞洲·矽谷	興櫃交易部位	
春○機械工業股份有限公司	電機機械	智慧機械	擔任公司 IPO 上櫃案之主辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	協助輔導該公司規劃上櫃，以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模
巧○科技工業股份有限公司	電機機械	智慧機械	興櫃交易部位	
公○電子股份有限公司	電腦及週邊設備業	智慧機械	興櫃交易部位	
安○生科股份有限公司	生技醫療業	生技醫療	擔任公司 IPO 上櫃輔導之協辦券商 (依法規持股興櫃部位)	與主辦券商協助輔導該公司規劃上櫃，以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模
優○康光學股份有限公司	生技醫療業	生技醫療	興櫃交易部位	藉由興櫃部位持股交易，提升個股及資本市場活絡度

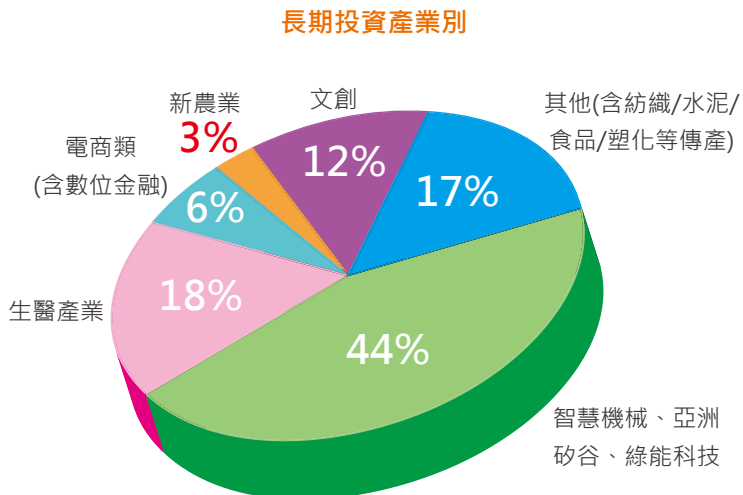
(3) 資本市場部—輔導上市櫃

案件名稱	案件產業	符合 5+2 項目	推動作為	成效
耀○科技股份有限公司 (輔導中)	通信網路業	亞洲·矽谷	擔任公司 IPO 上市案之主辦輔導券商 (依法規持股興櫃部位)	協助輔導該公司規劃上市，以藉由資本市場取得資金、擴大營運規模
陸○科技股份有限公司 (輔導中)	半導體業			
晶○科技股份有限公司 (輔導中)	化學工業			
北○精機股份有限公司 (輔導中)	電機機械	智慧機械	擔任公司 IPO 第一上櫃案之主辦輔導券商	
春○機械工業股份有限公司 (輔導中)				
臺○綠能股份有限公司 (輔導中)	綠能科技	綠能科技		

★ 國票創投

國票創投配合政府政策，在國內陸續投資新創 5+2 產業，包括生技醫藥產業、智慧機械、綠能科技、環保再生物利用、扶植農業等議題，希望協助相關優質公司籌募資金，促進國內綠色金融產業發展。

截至 2019 年底，國票創投之投資類別比重如下：





## Chapter 3

### 幸福職場

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

## 幸福職場

### 3.1 員工權益與福利

#### 3.1.1 員工權益與福利的重要性

人才是企業和社會發展的關鍵因素，面對激烈的全球化企業競爭，網羅並留住關鍵人才，是企業對現在和未來面對競爭的最佳優勢策略。

培訓人才及穩固員工是國票金控奠定永續發展的基石，在聯合國永續發展目標SDG(Sustainable Development Goal)中，第8項的創造尊嚴工作與促進經濟成長(Decent work and economic growth)是最需要企業協力參與完成的目標，希望企業採取行動以促進包容且永續的經濟成長，達到全面且有生產力的就業，讓人人都保有一份好工作。另SDG第5項性別平等，則是希望實現性別的全面平等，彼此協力與尊重，並賦予婦女朋友權利，以追求社會的穩定發展。

發展永續人才是國票金控集團提供專業創新服務的根基，期望提供一個安心長遠發展的職涯環境給國票金控集團同仁，以完善照顧每個員工的家庭，從而讓社會更穩定。我們長期關注職場和諧、兩性平權與員工權益，除配合勞動相關法令制定規範以防範職場性騷擾外，並於年度教育訓練中規劃執行兩性平權宣導課程，為利人才培育，維護和諧勞資關係、提供公平合理薪酬福利、精進專業核心職能、讓勞資溝通無障礙及全方位關懷身心健康五面向做起。

國票金控定期性透過依據實務需求修訂內部規章、重視員工權益及福利，並透過公平合理的考核、獎酬政策及福利措施等關鍵檢核指標，提升各項制度並予以透明化，用符合職能導向的職務分工及具金融市場競爭力的薪酬制度穩定人心及網羅優秀人才，國票金控自2018年6月起連續兩年度均被評核納入「臺灣高薪100指數」成分股，表示國票金控集團符合「員工平均薪酬」、「淨利」、「每股淨值」及「員工總薪酬」等關鍵量化指標，顯示國票金控集團重視員工薪酬、留住人才及善盡社會責任。

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





### 3.1.2 人力結構

類別	類型	男性	女性	合計
契約類型	正職	616	830	1,446
	臨時	2	1	3
雇用類型	全職	618	831	1,449
	兼職	0	0	0
員工類型	主管	78	52	130
	非主管	540	779	1,319

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

### 2019 年新進員工

項目	男性		女性		合計	新進人員比率
	未滿 40 歲	40 歲以上	未滿 40 歲	40 歲以上		
國票金控	1	3	1	4	9	24.32%
國際票券	10	1	7	2	20	9.90%
國票證券	34	39	31	39	143	12.79%
國票創投	1	1	2	0	4	17.39%
國票投顧	10	7	6	8	31	100.00%
國票期貨	6	2	2	0	10	26.32%
合計	62	53	49	53	217	14.98%

註 1：比率係以各子公司 2019 年底人數計算。

註 2：集團比率係以 2019 年底 1449 位（正職 + 臨時人數）員工人數計算。

### 2019 年離職員工

項目	男性		女性		合計	離職率
	未滿 40 歲	40 歲以上	未滿 40 歲	40 歲以上		
國票金控	0	1	0	0	1	2.70%
國際票券	7	6	2	2	17	8.42%
國票證券	24	32	15	33	104	9.30%
國票創投	2	0	1	0	3	13.04%
國票投顧	7	2	2	2	13	41.94%
國票期貨	5	2	6	3	16	42.11%
合計	45	43	26	40	154	10.63%

註 1：比率係以各子公司 2019 年底人數計算。

註 2：集團比率係以 2019 年底 1449 位（正職 + 臨時人數）員工人數計算。

### 3.1.3 員工權益與福利政策

國票金控集團將培育優秀人才視為永續發展不可或缺的一環。我們的薪酬福利制度不分性別、年齡、種族等因素，以期達到公平且合理對待每一位同仁，為激勵員工在工作上持續努力貢獻訂定多項薪酬激勵措施，包括年終獎金、中秋節獎金、端午節獎金及分紅，適時給予獎勵，以肯定同仁們長期投入工作及用心的付出。

公司內部已訂定「員工薪資及待遇支給辦法」、「員工獎金核發辦法」及「員工酬勞發放辦法」等內部規範，明訂合理之薪資報酬政策，另訂有「職員服務及獎懲辦法」，明訂員工應遵守之行為規範，亦訂定相關之獎勵及懲戒措施，訂定「健康檢查補助作業要點」鼓勵員工定期健康檢查，另訂有「員工取得各項證照補助及獎勵要點」、「同仁進修外語及電腦學費補助要點」讓員工學習技能增進專業知識。

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

國票金控每年參考市場薪資行情維持薪資競爭力，以吸引及留任優秀人才，讓員工與公司共同成長。對於管理階層薪酬之衡量，國票金控設置薪資報酬委員會，訂定並定期檢討管理階層薪資報酬之政策及個人報酬之合理性，除薪資報酬外，國票金控集團更提供各項福利，希望能全方位地照顧每一位同仁。

國票金控集團提供予正式員工之福利制度如下：

類別	內容
分紅或配股	員工酬勞
獎金及禮品	年終獎金、三節禮金(品)、生日禮金(品)
保險及退休金	勞保、健保、員工團保、提撥退休金
請假及休假制度	特休/年假、陪產假、產檢假、家庭照顧假、女性同仁生理假、育嬰假、撫育未滿三歲子女可調整工時、彈性工時(A班 8:30、B班 8:50)、重大病假
福利補助	結婚禮金、生育津貼、社團補助、員工教育獎助學金、住院慰問金、休閒旅遊補助費、健康檢查補助金、不定時餐敘
其他福利制度	伙食費、誤餐費、績效獎金、完整的教育訓練、順暢的升遷管道

### 3.1.4 員工權益與福利推動作為與成效

#### 3.1.4.1 非擔任主管職之全時員工相關資訊

項目	合計
2019 年非擔任主管職務之全時員工人數	1,209
2018 年非擔任主管職務之全時員工人數	1,225
2019 年非擔任主管職務之全時員工薪資總數 (千元)	1,325,111
2018 年非擔任主管職務之全時員工薪資總數 (千元)	1,129,559
2019 年非擔任主管職務之全時員工薪資平均數 (千元)	1,096
2018 年非擔任主管職務之全時員工薪資平均數 (千元)	922
2019 年非擔任主管職務之全時員工薪資中位數 (千元)	801

註：

- 1.上述係依證交所發布之「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法第四條」揭露，依規揭露之金融控股公司包含合併個體中屬「金融控股公司法第 4 條」所訂定之本國銀行、保險、證券子公司（含總、分公司），惟排除海外分公司員工，故上表合計數包括國票金控、票券子公司及證券子公司。
- 2.上述非擔任主管職務全時員工為非屬台財證三字第 920001301 號函定義之經理人，且工作時數達到公司規定之正常上班時數之員工。
- 3.兩年度非擔任主管職務之全時員工人數差異 16 人，兩年度年非擔任主管職務之全時員工薪資平均數差異 174 仟元。

#### 3.1.4.2 職場母性健康保護

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

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

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

#### 3.1.4.3 2019 年度申請育嬰留停人數

2019 年全年度國際票券申請育嬰留職停薪人數共計 1 人，並於 2020 年完成復職，復職率為 100%。

2019 年全年度國票證券申請育嬰留職停薪人數共計 4 人 (2 人之復職日為 2019 年，2 人為 2020 年)，其中 2 人已於 2019 年完成復職，復職率為 100%。2018 年國票證券實際育嬰留職停薪復職共計 3 人，於 2019 年尚在職 3 人，其留任率為 100%。

### 3.1.4.4 健康促進

員工身心健康正是企業所關心的重要指標之一，國票金控以幸福企業自許，期望同仁透過定期的健康檢查，達到疾病預防與自我健康管理。2019 年國票金控集團補助員工健康檢查費用總金額為新台幣 1,773,777 元及總人數為 165 人。

#### 健檢補助人數及費用

項目	健檢補助人數	健檢補助總費用 (元)
國票金控	23	334,598
國際票券	46	1,101,039
國票證券	81	178,140
國票投顧	10	128,000
國票期貨	5	32,000
合計	165	1,773,777

註：國票創投兩年補助一次，將於 2021 年提供健檢補助方案。

子公司國際票券自 2020 年 1 月 1 日起適用「勞工健康保護規則」第 2 條及第 4 條等規定，自 2019 年 12 月 1 日起委請三美健康事業為該公司特約醫護人員臨場服務機構，提供每年二次醫師及每月二次護理人員至公司為同仁提供健康服務。並協同三美健康事業訂定「人因性危害預防計劃」、「異常工作負荷促發疾病預防計劃」、「執行職務遭受不法侵害預防計劃」及「母性健康保護預防計劃」等四大計劃。希望提供一個健康、安全、和諧之工作環境，協助同仁作好健康管理，創造幸福的職場環境。

### 3.1.4.5 員工健康保護

國票金控自 2020 年 2 月 5 日起，因應嚴重特殊傳染性肺炎之疫情變化啟動國票金控防疫政策及員工保護措施臚列如下：

1. 制定「國票金融控股股份有限公司暨子公司因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情之緊急應變機制」，並依據疫情變化更新內容及於內部網站中公布周知及口頭宣導。
2. 持續性更新各項衛生福利部公布之各項國際旅遊疫情動態變化及國際旅遊疫情內容，並公布於公司內部網站供同仁參閱。
3. 啟動國票金控公司及各子公司各階段疫情現狀調查表，彙整金控集團下所有員工及其同住家屬之旅遊史及健康狀況，連假期間旅遊足跡涉及衛生福利部公布之風險景點者一律立即採居家辦公，建立通報機制及降低集團所有同仁因個人行為而間接產生群聚之感染風險。
4. 國票金控自 109 年 3 月 24 日起啟動金控公司為期 2 個月之異地辦公計畫，並發函及授權各子公司首長因應各子公司所屬業態之主管機關及營業需求規劃異地辦公計畫。



### 3.1.4.6 勞資溝通管道

國票金控集團深知傾聽員工心聲及維持雙向溝通，是企業成功經營的重要關鍵，因此建立工作職場無障礙之溝通機制是集團長期努力的目標。我們運用實體與數位工具打造一個開放溝通的管道，集團內各公司均設有各種與員工溝通的管道，說明如下：

(1) 直接反映：

員工可直接向其直屬主管反映各種問題，同仁於職場中可隨時與經營管理階層溝通，充份溝通無障礙。

(2) 勞資會議：

國票金控、國際票券、國票證券均透過「勞資會議實施辦法」之施行，定期召開勞資會議，勞方及資方代表各半，相互溝通意見，共同協商及解決問題，促進和諧共榮之勞資關係。

(3) 透過內部網站、員工討論區、員工意見信箱提出問題：

對於員工提出的建言或問題，我們會指派專責人員負責追蹤處理。另為確保工作環境中男女平等，國票金控及多數關係企業均已設置性騷擾防治專線，並訂有「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，設置性騷擾申訴處理委員會，負責有關性騷擾申訴、調查及決議等相關事宜，不定期進行宣導溝通，以提升員工男女平權的意識。

## 3.2 員工發展與訓練

### 3.2.1 員工發展與訓練的重要性

國票金控集團引以為傲的核心競爭價值之一即是「專業」，國票金控集團積極培育專業金融人才，以因應瞬息萬變的金融市場，我們透過教育訓練精進每一位同仁的核心職能，由具備專業金融知識與經驗的人才提供客戶契合需求的服務。集團內各公司訂有訓練補助辦法，除金融證照外，更訂有學位、語言學習、電腦技能及出國進修之補助，希望透過積極的獎勵措施，鼓勵同仁進修以發展為全方位人才。

具備國際化視野及能力之人才培訓不易，相信透過長期及持續性的人才培育機制，對於人力世代傳承及各專業層級接班計劃亦有其長期性的效益。國票金控集團多年來不遺餘力默默耕耘，隨著部分資深人力已屆退休之齡，前期投入人才培育及訓練規劃機制亦陸續萌發其成效，永續經營及貫徹企業社會責任為國票金控集團之最大願景。

### 3.2.2 教育訓練政策與方案

國票金控集團對於員工之教育訓練極為重視，採取多元化課程，依職能需求，循序漸進，以達養成人才之目的，國票金控教育訓練單位行政處，內部亦訂有「員工取得各項證照補助及獎勵要點」、「同仁進修外語及電腦學費補助要點」以鼓勵同仁進修；子公司國際票券、國票證券兩家公司內部已建置 e-learning 供同仁線上學習，會後利用課後問卷進行同仁學習評核機制，茲將國際票券、國票證券之教育訓練時數及訓練方式列示如下：



## 2019 年 e-learning 統計

課程類別	課程數 (門)	人次	課程總時數
新人訓練	13	1,171	956
金融課程	14	3,760	2,149
職能課程	42	11,000	9,167
管理課程	9	659	732
社交工程防制宣導	3	597	597
稽核查核缺失宣導	1	198	198
合計	82	17,385	13,799

註：上述數字為國票證券及國際票券合計數。

### (一) 國際票券

#### 1. 線上學習課程

國際票券教育訓練主要分為專業課程及法定課程二大部份，建立多元的學習管道包含：OJT(On the Job Training)、e-Learning 平台及實體課程等，致力發展為學習型組織。2015 年建置線上學習平台，共建置九大類，百餘門課程，透過 e-Learning 平台課程製作，讓專業知識得以即時更新及傳遞，對於學習型組織有所裨益；2019 年持續製作有關資安及個人資料保護法、自行查核、勞工安全衛生教育等相關線上課程，以符合法令規定。

#### 2. 專案訓練課程

國際票券為能提升員工法令遵循概念，每年不定期辦理實體課程以符合法令規定，如勞工安全衛生、個人資料保護或法令遵循等法定訓練，對於依規取得證照資格須進修之課程，則透過參與金融研訓院、證券暨期貨市場發展基金會等外部專業機構之訓練課程，以彌補內部教育訓練之不足。

##### (1) 設有 2x2 專題報告

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



2019 年「2x2 專題報告」教育訓練主題

課程類型	內容
金融與科技創新	無人駕駛概念與應用
	揮汗經濟與創新科技
	賣一個創意，你買單嗎？
	培養皿中的飲食革命
產業及經濟趨勢	第三方支付簡介
	電競產業介紹
	電影產業及融資架構
	閱讀新視野—電子書
	都市更新 - 現況與展望
	淺談數據分析
其他	職場幸福學



## (2) 新人培訓課程

國際票券為增加同仁安定感及整體士氣，進而提升人員穩定性，於 2019 年 10 月，將新進人員共 25 人新人培訓課程，內容包含了國票的企業願景的傳達、各前台部門業務介紹、各類業務人員績效指標內容，及攸關同仁職涯發展之薪酬福利、升遷發展等人員管理制度介紹，以幫助同仁更深入的了解自己在公司的未來發展。

### 總經理與一級主管與新人座談



### KPI 介紹



★ [ 國際票券共識營 ]

國際票券於 2019 年 5 月舉辦「2019 主管共識營」，各部門正副主管共 46 人參加，針對「太陽能電站融資案例及授信要點分析」、「近三年金管會對授信業務檢查意見暨改善措施」為專業議題，希望藉由公司內部專家分享電站的成功經驗，複製成功經驗以擴展綠能盈餘之外，也能有新商機的發想及創意的激發。本次也特別邀請專家莊聰正老師談領導方法，以外部專家的角度協助主管提升領導團隊的能力。



## (二) 國票證券

### 1. 數位訓練課程

國票證券自 2012 年起開始導入「人才發展品質管理系統」( Talent Qualitymanagement System，以下簡稱 TTQS )，就訓練的計劃 ( Plan )、設計 ( Design )、執行 ( Do )、查核 ( Review )、成果 ( Outcome ) 等階段強化訓練規劃、課程設計、執行品質、績效產出與策略方針的結合，且兩度獲得銅牌獎之肯定。

國票證券於 2009 年正式導入數位學習，並於 2019 年規劃導入新數位學習系統，以數位、實體課程相輔相成之模式，結合企業大學分科學程概念將課程區分為金融課程、職能課程以及管理課程三大類，規範副理級 ( 含 ) 以下之同仁每年須完成 20 學分之訓練課程：

- 金融課程：包括金融商品、金融市場動態、理財趨勢、各項金融業務等金融相關專業知識範疇屬之。具體課程如：經紀事業群必修課程 ( 架上商品、行銷專案、作業規範稽核查核等；選修課程：總體經濟分析、產業經濟分析、投資展望、期貨與選擇權、保險理財、基金投資等。
- 職能課程：客戶維護、服務技巧、行銷技巧、企劃書撰寫、自我工作效率、效能提升等軟性技巧範疇屬之。具體課程如：企劃書撰寫、簡報技巧、專案管理、國際禮儀等多以個人選修方式進行。特殊目的或性質之課程如法令遵循 ( 個資法、金融消費者保護法、洗錢防制與打擊資恐、裁罰案例、法令專題 )、資訊安全、性騷擾防制等則以必修方式執行。
- 管理課程：企業文化、核心價值、績效管理與目標管理等組織營運與管理範疇屬之。具體課程如：目標管理、組織管理、危機管理等。另視當期需求狀況決定是否針對特定主管職務 ( 如分公司經理人、分公司後台主管等 ) 舉辦集中式實體必修課程。

另新進人員訓練為數位課程 10 門，包含公司簡介、人事規章、組織介紹、法令遵循、資訊安全、稽核查核、風險管理及防制洗錢等，凡副理級 ( 含 ) 以下之新進人員均須於報到後完成本項訓練。

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

### 2. 主題式課程

國票證券於 2019 年度辦理會計系統在職培訓的主題式課程，進行會計系統新功能操作訓練及各項會計報表製作。

### 3. 主管共識營

國票證券於 2019 年 5/31-6/1 舉辦兩天一夜主管共識營活動，主要目的為藉由績效競賽互動，讓經理人展現各業務經營狀況及未來展望，藉以提升經理人各項經營能力。



#### 4. 國票證券業務菁英教育訓練營及菁英獎

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



#### 3.2.3 教育訓練時數

2019 年間國票金控集團外部教育訓練總時數為 16,630.5 小時，內部教育訓練總時數為 37,956.87 小時，總教育訓練時數為 54,587.37 小時。教育訓練課程主要為專業課程，內容涵蓋票券、證券、期貨等金融業務人員之在職進修、授信業務、財富管理、稽核實務、金融科技、法令遵循、防制洗錢與公司治理等相關課程。

##### A. 外部訓練

單位：小時 公司	管理職		非管理職	
	時數	時數	時數	時數
國票金控	135.0	57.0	266.0	315.0
國際票券	1,284.0	270.0	1,206.0	634.5
國票證券	808.0	471.0	3,821.0	6,756.0
國票創投	0.0	0	0.0	18.0
國票投顧	14.0	6.0	74.0	124.0
國票期貨	50.0	88.0	155.5	77.5
總計	2,291.0	892.0	5,522.5	7,925.0

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



## B. 內部訓練 (包含所有實體及線上課程)

公司	管理職		非管理職	
	時數	時數	時數	時數
國票金控	25.25	1.00	39.50	55.75
國際票券	626.50	91.23	1,683.92	915.72
國票證券	526.00	360.00	12,762.00	20,388.00
國票創投	0.00	5.50	0.00	5.50
國票投顧	21.00	14.00	86.00	92.00
國票期貨	14.00	42.00	122.00	80.00
總計	1,212.75	513.73	14,693.42	21,536.97

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

## C. 國票金控集團教育訓練統計 (內部訓練 + 外部訓練)

國票金控集團	管理職		非管理職	
	男	女	男	女
	時數	時數	時數	時數
國票金控總時數	160.25	58.00	305.50	370.75
國際票券總時數	1,910.50	361.23	2,889.92	1,550.22
國票證券總時數	1,334.00	831.00	16,583.00	27,144.00
國票創投總時數	0.00	5.50	0.00	23.50
國票投顧總時數	35.00	20.00	160.00	216.00
國票期貨總時數	64.00	130.00	277.50	157.50
集團總時數	3,503.75	1,405.73	20,215.92	29,461.97
集團平均時數	583.96	234.29	3,369.32	4,910.33

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

### 3.2.4 員工績效管理

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

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



### 3.3 圓夢計畫，人才培育

國際票券為善盡企業社會責任，協助優秀學生在企業環境中應用所學，增進學生與公司彼此交流，透過學生實習計劃，以選擇更符合企業精神之學生，進而培養公司未來潛在人才。自 2015 年起，每年提供實習機會，以優於勞動基準法之薪資標準進用，並比照正式員工給予勞健保及勞退提撥，及提供新人學程訓練與必要之在職訓練。

#### 3.3.1 校園徵才

為招募優質人才，增加校園新鮮人對於該公司及票券金融業的了解，以提升公司知名度及選才效果。國際票券 2019 年將目標人才招募活動鎖定各校學子參與率較高的台灣大學，及以商學院著名的政治大學二校進行校園招募。於 2019 年 3 月參加「2019 臺大校園徵才博覽會」及「2019 政大校園徵才博覽會」。

本次活動回收約二百份履歷，其中有一人正式任用。

學校	台大	政大
日期	3/9	3/22
回收份數	127	64

#### 台灣大學徵才活動



#### 政治大學徵才活動



### 3.3.2 實習計畫

為善盡企業社會責任，協助學生在企業環境應用所學，增加實務經驗與交流，透過學生實習計畫，進而培養公司未來潛在人才。近年來，國際票券每年提供實習機會，以優於勞動基準法之薪資標準進用，並比照正式員工給予勞健保及提撥勞退，比照新進人員接受新人學程訓練等在職訓練。對於參與實習計畫的同學，國際票券承諾於畢業後或退役後一年內至國際票券服務，將承認實習年資為在職年資。國際票券相信對參與實習計畫的學生而言，有機會將所學金融知識應用於實務，是非常寶貴的學習經驗，對國票金控集團的業務也有更進一步的認識，可成為學生未來畢業後就業的基石。2019 年度國際票券共招募 4 位實習生，均於前台業務單位實習。





## Chapter 4

### 社會共融

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



## 社會共融

### 4.1 普惠金融

#### 4.1.1 前言

在社會共融方面，國票金控集團過去即陸續不斷贊助各項公益或藝文活動，妥善運用集團內各公司之企業資源，積極投入藝文推廣、弱勢扶助等公益事項外，1998年11月更由子公司國際票券提撥基金成立「財團法人國票社會福利慈善基金會」，專職辦理社會弱勢團體之扶助，提供經費資源等各項協助，以落實長期回饋社會之理念，善盡企業公民之社會責任。近年除原有基金孳息及資產報酬外，國票金控暨國際票券公司每年另再捐款，讓基金會能擴大辦理社會福利事業範圍，服務更多弱勢群眾，未來國票金控集團仍將秉持取之於社會、用之於社會之理念，為企業永續發展善盡社會責任，藉以支持聯合國永續發展目標 (SDGs) 第3項「希望能夠促進與確保各年齡層健康與福祉」。

尤其在面對數位金融科技的創新及金融產業之競爭下，國票金控集團不斷在提升金融服務效率品質及推出創新金融商品，並持續落實聯合國永續發展目標 (SDGs) 第4項「希望推動公平的教育學習權利和提升教育品質，及提倡終身學習」。期望透過讓同仁陸續參與內、外部金融訓練課程及金融知識宣導，增加同仁對金融產品之熟識度，促進金融知識提升，並讓客戶充分瞭解金融商品之風險，遵守金融業之職業道德。

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

尤以金融業之主管機關金融監督管理委員會係依台灣金融市場發展現況，持續及積極推動普惠金融政策及指標，並將普惠金融分為三大面向：金融服務之可及性、使用性與品質。並依據每年衡量結果及發展進程狀況調整衡量指標及效益目標。

前兩者攸關政府與金融業者提供多元化、便捷且較低成本之金融服務與商品，使金融服務得以被更多人使用，並透過瞭解金融消費者需求，包括偏鄉地區及特殊族群，接觸金融服務的友善性及便利性；後者則需從建立個人財務素養開始，讓金融知識普及化，社會經濟及包容性相對成長，除優化人們使用金融服務的效益外，漸進改善貧富差距與提升生活水準，並得以促進社會公平及社會福利為最終願景。

在競爭激烈且多變的金融環境下，國票金控集團期望能協助提供客戶擁有足夠的金融知識，提供多元化的各項金融服務平台，透過各項新金融科技導入及發展純網路銀行業務並進，藉以落實永續發展目標、健全社會經濟發展，亦有助於增加金融服務業優質的潛在客戶、降低消費糾紛，以誠信與穩健的經營理念持續與客戶一同成長並共享獲利。



## 4.1.2 促進金融知識提升及推動作為

### 1. 贊助「2019 台灣財務金融學會年會暨國際研討會」

台灣財務金融學會與政治大學財務管理學系於 2019 年 5 月份連續二日舉辦「2019 台灣財務金融學會年會暨國際研討會」，本次大會主題為「企業創新·政府政策與產業轉型」，邀請頂尖財金學者擔任主講人，演講內容針對當前台灣(或世界)重要之財金議題深入剖析，並提出適當見解，讓國內外學者可以零距離與國際接軌。



除了學術場次外，本次研討會也安排了關於「翻轉教學」之演講，讓國內學者在做研究之餘，亦可以增進教學技巧，希望有利於國內教學品質的提升。並安排「金融科技論壇」、「台新實務講座」與「機器學習」等實務場次，以期激盪出多元觀點，加強國內學產官學界結合，以增加國際競爭力並促進經濟繁榮與社會福祉。



### 2. 贊助時代基金會『Blockchain, Cybersecurity and FinTech』論壇



時代基金會為提升亞太區域及華人於全球經濟發展潮流中地位，共同邀集台灣各產業的企業家籌設成立，並與麻省理工學院建立管理與科技創新之長期合作關係。考量隨著科技發展日新月異，金融產業面臨新科技導入衝擊及創新服務模式挑戰，各業務領域的數位轉型已是大勢所趨，金融產業面臨新科技導入伴隨而來各種複雜效應。子公司國際票券鑒於未來業務發展所面臨之金融市場環境，與該論壇演講主題息息相關，故於 2019 年 3 月贊助贊助時代基金會所舉辦『Blockchain, Cybersecurity and FinTech』論壇。



### 3. 定期傳送金融資訊及經濟指標予客戶

#### 國票證券中港分公司舉辦金融講座



國票證券為提升同仁及客戶證券相關專業知識及熟悉新商品及新制度，不定期舉辦各式金融講座，2019年共舉辦673場講座，主題包括2019年交易新制宣導、K線理論等內容，總參與人數約17,107人次。

國票期貨將每日分析報告置於官網，並發送電子早報予同意收受資訊之客戶，2019年共舉辦講座20場，主題包括台灣期貨交易所新制宣導、期權課程介紹等，參與人數約500人次。

國票投顧協助國票證券舉辦多場巡迴講座，2019年共舉辦58場投資巡迴講座，提供證券分公司客戶掌握市場訊息，藉此提升客戶對股市、金融商品相關知識之了解，藉由與客戶交流、分享投資經驗，給予客戶更多關注股市、金融研討的機會。



#### 國票證券北高分公司舉辦金融講座



### 4. 捐贈「期貨產業發展基金會」建構投資人風險控管

「財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會」為對社會大眾推廣正確之期貨交易與風險控管觀念，籌備成立「期貨產業發展基金會」，子公司國票證券共襄盛舉捐助金額為33,249元，以落實企業社會責任。

### 4.1.3 平等使用金融服務政策及推動

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

#### 國票證券

##### 1. 建置行動裝置 APP 及網站

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

為確保身心障礙人士充分享有基本權利、平等及合理便利金融服務，依不同類別身心障礙需求，提供適當服務措施，截至 2019 年底計有 10 個營業據點設有無障礙空間。



The banner features a red header with a white heart icon containing a person in a wheelchair. The text in the header reads: "國票關心您友善服務無障礙" and "金融友善服務專區". Below the header, there is a white section with a red border containing the following text: "國票為提供身心障礙朋友們溫馨、友善的投資環境，致力打造無障礙金融服務，特設置「金融友善服務專區」。此專區提供給您各項貼心的金融服務，包含線上雲端e開戶，讓您免去出門開戶的麻煩；線上變更基本資料免手續，線上訂閱專屬e化投資訊息，及各項商品的線上申請交易服務。若您有任何金融服務上的問題，請洽客服專線，將由專人為您服務！ 客服專線: 02-2528-0868". At the bottom, there are six grey circular icons with white text: "雲端e開戶", "變更基本資料", "訂據中心", "股票紅利轉", "國票超YA", and "中華民通證券 國票同業公會".

## 國票期貨

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



2. 提供客服資訊

國票期貨官網提供「意見信箱」服務，俾聽障人士及瘡啞人士使用。



3. 在營業據點提供無障礙電梯，對於弱勢族群亦可提供到府開戶服務。

## 國票投顧

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

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





## 4.2 國票社會福利慈善基金會

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

2011年鑒於我國雖擁有完整的教育政策及系統、健全的軟硬體設備及充足的師資,致使國人普遍受教育比例高,惟教育資源分配仍存在不均衡現象,重學科不重術科的補習文化也難以建立多元發展的社會風氣,因而抹煞了學童們的創意,也侷限了思想的創新。爰此國票慈善基金會逐漸重視協助弱勢失依學童之專長培育,以及偏鄉多元教育環境的打造,期望讓弱勢家庭的學童亦能享有優質教育機會,並與聯合國「永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)」教育平等(SDG4)作連結,期望透過多元學習教育環境,增進偏鄉弱勢家庭就業能力,進而達到就業與經濟成長(SDG8)目的,亦同時符合消除貧窮(SDG1)、消除飢餓(SDG2)之永續發展目的。

### 4.2.1 國票慈善基金會年度公益成果

國票慈善基金會為辦理老人安養照護、關懷弱勢團體、身心障礙者及失依學童之生活品質及專長培育,2019年度已辦理慈善福利事業捐助,共計新台幣344萬餘元。

項目	2017 年度		2018 年度		2019 年度	
	捐助金額 (元)	受惠人次	捐助金額 (元)	受惠人次	捐助金額 (元)	受惠人次
老人福利	804,660	2,014	500,000	362	770,000	836
兒童福利	675,790	260	300,000	110	678,000	636
貧困、身心障 礙醫療服務	520,000	308	539,760	1,808	918,590	512
急難救助	950,400	2,001	1,627,535	125	90,000	5
青少年福利	1,076,215	271	859,422	213	985,000	257
合計	4,027,065	4,854	3,826,717	2,618	3,441,590	2,246

## 4.2.2 國票慈善基金會年度公益成果

### 基隆市立信義國民中學棒球隊 -- 支助成員奮鬥想贏得比賽之渴望

基隆市立信義國中自 100 年起連續獲得全國棒球賽基隆區優勝，得以代表基隆市參加全國比賽，惟屢次遭受挫敗。其主要原因在於欠缺專業棒球教練、練習場地不足、比賽經驗太少等，為讓孩子看到未來在全國賽中晉級的希望，實現孩子想贏的信念，信義國中於 2018 年 1 月募集經費聘請教練指導，並爭取到教育部補助該校辦理「整建棒球場」經費，2018 年 10 月完工後對於提升該校棒球隊成績，已跨出第一大步。惟建構一支具競爭力球隊，除硬體外，尚須球具設備、參賽費用、人事成本等相關經費支應，爰此信義國中於 107 年向國票社會福利慈善基金會尋求協助，基金會衡諸球隊組成分子多數為弱勢族群，核予 10 萬元贊助經費協助日常運作。

2019 年經評估其執行成果後，認為本案具有正向學習、促進團隊合作默化機會，國票社會福利慈善基金會持續贊助經費予以支持，期望實現信義國中棒球隊的青少年學童想贏的渴望。





## 樂山教養院 - 歡喜做愛心

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

2012 年 11 月間初次拜訪，實際了解教養院運作情形，因所處地區邊陲，資源資訊等相對不足，國票慈善基金會於近幾年持續訪視均就其資源缺乏或輔具設備老舊部分，捐助部分經費讓該院得以順利汰換，維護收容者之安全。

2019 年 3 月恰逢國內香蕉與鳳梨農產品滯銷，國票慈善基金會響應照護農戶心血成果，採購產地滯銷農作物協助穩定價格，避免不敷採收成本而遭棄置之資源浪費情事發生，3 月 28 日運送屏東縣產地滯銷水果鳳梨 200 公斤贈予樂山教養院，作為收容院生日常生活所需之食材或水果副食品營養補充所用，在當日看到院生小清開箱拿起鳳梨笑到合不攏嘴的開心模樣，就如同鳳梨的香甜，預告歡樂夏天即將到來。我們在院生小清帶領參觀畫作教室、廊間畫展，感受著這些院生眼中的世界，以及期待到各地參展唯一心思，生活竟是如此單純。



院生小清畫作

★台中育嬰院—支持院區重建募款計劃

財團法人向上社會福利基金會附屬台中育嬰院

感謝國票社會福利慈善基金會支持院區重建募款計畫



感謝「財團法人國票社會福利慈善基金會」捐助 25 萬元支持台中育嬰院院區重建募款計畫。超過一甲子的日子，台中育嬰院撫育超過 2000 名來自台灣各地失依的嬰兒及身心障礙孩童，一磚一瓦為孩子們築起最堅實的家園。我們始終堅持，要用「家」的概念來完整每個孩子的生命，育嬰院對孩子來說是溫暖、是幸福、就是愛。

許多育嬰院的孩子們已經成年，身體的限制仍需要他人照拂，隨著孩子們成長、衰退，提醒著我們這個家園已經堅持了許久。現因服務對象大多為成人，活動及居住空間顯得狹小，照護空間已經無法符合現行無障礙法規，且房舍因為老舊也需要頻頻維修；快 70 歲的老房子與庭院溫潤陪伴這裡所有的孩子長大，但是因為老建築不符合現有的服務法規，而我們的服務要延續下去勢必需要重建。

目前已找到臨時安置的照護所，讓每一位孩子可以在重建期間獲得妥善的照顧，另一方面則執行原地重建計畫，而募集經費是目前最大的難關。愛會回饋、會流動，這樣的想法始終是我們堅持的理想，希望可以透過各方的幫忙跟支持，共築新家園才能讓這份愛在育嬰院裡蔓延下去

2019-2020 年是個動盪又讓人擔心的年，在這辛苦的一年中世界有許多的改變，再次由衷地感謝國票社會福利慈善基金會對於台中育嬰院的關心與祝福，從未間斷過。

### 4.3 集團公益活動

#### 樂天對 Lamigo 桃猿台日職棒強者爭霸賽造勢活動

國票金控集團為能支持運動、提升員工身心健康及善盡企業社會責任，規劃支持推廣國內棒球賽事活動，贊助購買 2019 年 2 月 28 日「東北樂天金鷲隊與台灣 Lamigo 桃猿球隊職棒強者爭霸賽」場次門票 1,000 張，並將本賽事門票作為國票金控業務推廣，邀請公司客戶或同仁等進場支持體育推廣公益活動。



#### 國際票券贊助事項

##### (1) 贊助「乘著金色翅膀 - 師大音樂系交響樂團公演」



國際票券本於「取之於社會，用之於社會」之理念，將企業社會責任視為公司核心價值之一，規劃支持推廣國內音樂表演活動，贊助師大音樂學系舉辦「乘著金色翅膀 - 師大音樂系交響樂團公演」活動。

本活動由師大音樂系交響樂團和合唱團攜手，首次巡迴臺北、高雄兩地演出，女高音和男中音分別由現任音樂系教授林孟君和趙方豪擔任，特邀師大音樂系校友的次女中音陳禹和男高音方偉臣，臺北場由德國萊茵歌劇院終身駐院指揮、現任國家表演藝術中心衛武營國家藝術文化中心藝術總監簡文彬擔任客席指揮，為登臺演出的學生帶來不同的音樂詮釋，也讓觀眾有新穎的聽覺饗宴。



註：台北師範大學捐款名錄—國際票券為贊助單位



## (2) 贊助中華文化總會舉辦「奇幻故宮 - 南院嘉年華」

國際票券於 2019 年底贊助國立故宮博物院和中華文化總會於 2019 年 12 月 21 日舉辦「南院嘉年華」，當日故宮院長吳密察表示，108 年南院入館人數已達到 100 萬人次，而未來將持續推廣展覽及活動，強化遊客觸及量，本次活動集結潮流音樂、親子劇團、手工作坊及風格市集，藉由從早到晚豐富的活動，展現嘉年華多元樣貌。



## 國際票券 - 推廣文創產品

國際票券於 2019 年底贊助購買公益團體「社團法人台北市視障者家長協會」製作之 2020「點點愛·生命的顏色」桌曆共計 400 份，贈送客戶使用，期望欣賞該協會輔導之視障學童之畫作，同時體驗點字之文字表達方式。國際票券連續四年均藉由購置公益桌曆贈送予往來客戶，期以社會能有更多的團體、人員持續關懷周遭弱勢族群。

這本桌曆裡有著更多更多希望藉由文字的敘述搭配點字，幫助視障者利用其他感官或是體驗，更能理解不同顏色的意義。這是一本真正代表著明盲共勉，可以一同被理解、被感受的桌曆





### 國票證券 - 村里平安箱友善計劃

國票證券為照護營業處所所在鄰里弱勢族群，響應聯合國永續發展目標消除飢餓 (SDG2)，自 2015 年 10 月起至 2019 年仍持續參與「村里平安箱」公益活動，該活動係將公司每月初二、十六購買之祭祀物資，包含米、油、罐頭、乾糧及調味料等國人生產之民生必需品於公司完成祭祀活動後，委請里長轉贈予弱勢家庭、獨居長者及低收入戶等，2019 年全年總受贈戶數為 54 戶，活動金額 119,760 元，以實際行動關懷社區弱勢家庭，積極落實企業社會責任。





## 附錄 1 環境績效

環境保護是企業社會責任重要的一環，鑒於全球綠色脈動之新浪潮，雖然金融業雖屬於低污染的產業，國票金控集團為關懷地球、因應全球氣候變遷，除持續落實環境保護措施，自我要求積極推動節能、減碳外，期望配合聯合國永續發展目標 SDGs(Sustainable Development Goals) 第 13 項之氣候行動，採取行動以抵抗氣候變遷，及對於氣候變遷衝擊有調適的作為。

另在 SDGs 第 12 項目標之責任消費與生產，則是希望以永續性的消費與生產帶給地球與後代子孫更不於匱乏的未來。

國票金控集團長久以來秉持著「誠懇相待、講求效率、領先創新」的經營理念，除創造公司價值，追求客戶、股東及員工之最大利益外，亦深刻意識到氣候變遷帶來的風險與潛在的衝擊，我們期待以實際的行動落實綠色辦公室與綠色營運，減輕我們帶給地球的負荷。

2019 年集團內各公司採購具環保標章、節能標章、節水標章、綠建材與再生紙等商品之總採購金額為 4,543,137 元，積極響應綠色採購，支持以永續消費帶動更多的改變。

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

1. 在事業單位未增加之情況下，國票金控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。

2019 年國票金控集團之電力密集度為 0.79 度 / 仟元淨收益，較 2013 年 (設定為比較基準年) 減少 52.43%；公務車耗用汽油的用油密集度為 0.0106 公升 / 仟元淨收益，隨著集團子公司營運業務量增加，故較 2013 年增加 11.58%；自來水使用密集度為 0.0047，較 2013 年減少 44.60%；溫室氣體排放之碳排放量約 3,100,435(kgCO<sub>2</sub>e)，排放強度為 0.4445(kgCO<sub>2</sub>e/ 仟元淨收益)，較 2013 年減少達 16.93%，能源減量成效卓著，主要節能減碳措施如下：

### ★ 節電措施

照明：

- (1) 各公司之照明燈具逐步汰換為高效燈具或省電燈管，養成隨手關燈習慣，各單位依業務情形檢討，宣導中午暗燈 1 小時。
- (2) 依 CNS 辦公室照度標準，檢討各單位辦公室、走道等場所照度，偏高者可採調整燈管或燈具數量之減光及控制措施，以減少照明用電。
- (3) 長時間不用電腦時應關閉電源，減少待機耗電損失，同仁下班時將插座電源關閉，減少待機耗電損失。

- (4) 公共區域電燈開關處張貼節能省電貼紙；電梯按鈕處張貼鼓勵走樓梯節能貼紙。
- (5) 集團內均視需要更換節能 LED 燈具，節能省電。

空調：

- (1) 每日例行巡視，即時關閉未使用之空調及電源。各辦公處所、營業場所於電燈開關、冷氣開關等明顯處張貼提醒節約標語。
- (2) 調高空調溫度，室內維持 26°C，並控管加班之空調用電申請。
- (3) 營業場所之公共安全門保持隨手關門，國票證券各分公司之營業大廳安裝自動玻璃門防止冷氣外漏。
- (4) 裝設節能風扇，加強冷氣冷房效果，機房分離式冷氣安裝定時器，節省電費。
- (5) 部分分公司使用氣冷式主機空調。

★ 節油措施

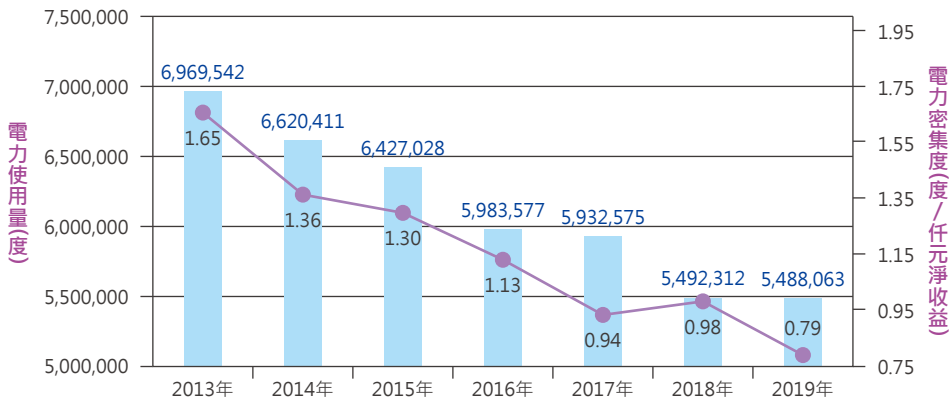
- (1) 宣導同仁出差採共乘方式或搭乘大眾運輸工具。
- (2) 公務車使用由管理單位統一管理，靈活運用，設簿登記，避免閒置；管理單位適當評估車輛，隨時檢查耗油量與駕駛里程是否合理，期能提高使用效率及貫徹節約能源之目標。

因 2019 年 1 月 31 日子公司國票證券臨時董事會通過處分國票華頓投信 80% 持股，於 2019 年 3 月 4 日完成交割，華頓投信已非為國票金控關係企業報告主體，為求各年度比較一致性，已排除華頓投信之數據。

茲將 2019 年度之環保相關數據，包括電力使用量、汽油使用量、自來水使用量、溫室氣體排放總量列示如下：

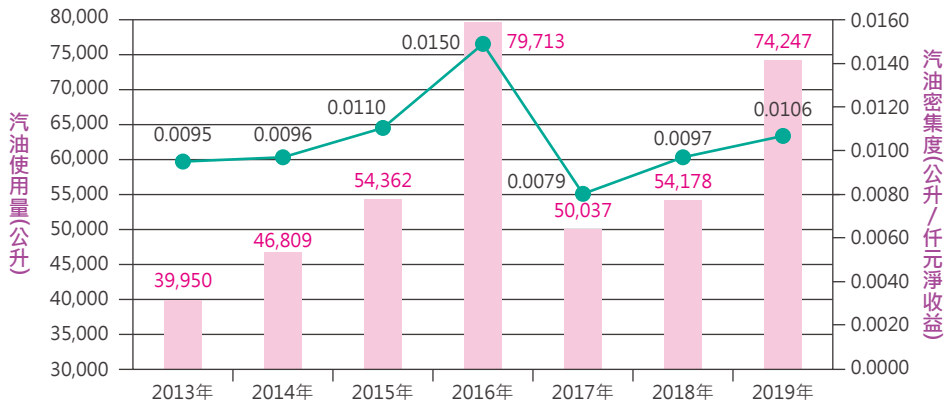
節能績效

國票金控集團 2019 年在節約空調措施與照明系統等節電措施下，總耗電量為 5,488,063 度，用電密集度為 0.79 度 / 仟元淨收益，較 2013 年度減少 52.12%。



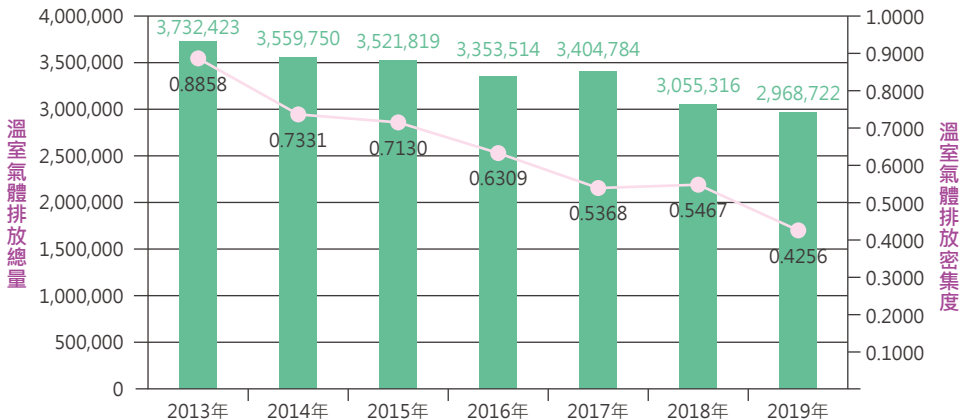
## 節油績效

2019 年度汽油總採購金額為 2,116,047 元，依據經濟部能源局公告之 2018 年度 95 無鉛汽油牌價(每公升 28.5 元)推估 2019 年度汽油使用量為 74,247 公升，汽油密集度為 0.0106 公升 / 千元淨收益。2015 年 ~2018 年之汽油使用量較 2012 年 ~2014 年增加，主要係因為 2012 年 ~2014 年汽油數據計算範疇僅包含各公司之自有車輛，未涵蓋各公司租賃車輛；2015 年 ~2019 年之數據則包括各公司之自有車輛及租賃車輛之油量，出差也積極宣導採用高鐵、捷運等大眾運輸工具。依據統計 2019 年汽油密集度較 2018 年度上升，主係業務拓展需增設公務車輛。



## 溫室氣體排放量

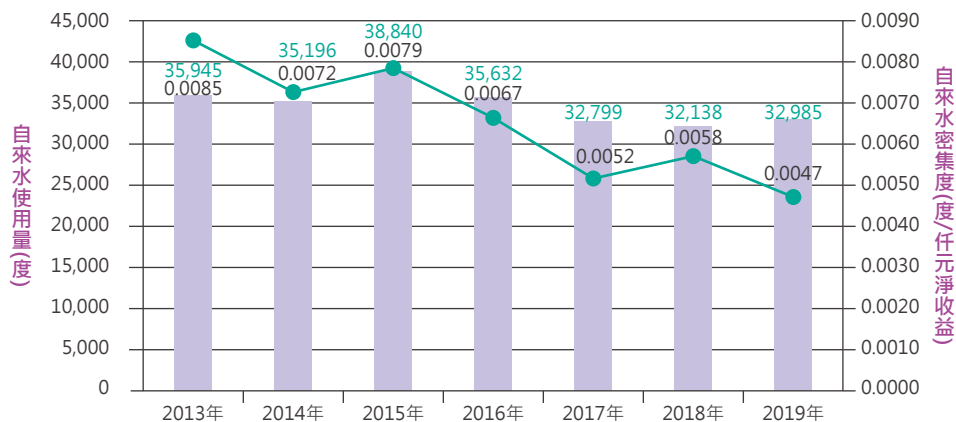
溫室氣體排放之碳排放量主要來自車輛使用之汽油消耗量和外購電力(用電度數)，國票金控集團 2019 年度之溫室氣體排放量約 2,968,722kgCO<sub>2</sub>e，較 2013 年減少 20.46%；2019 年度溫室氣體排放之碳排放量排放強度為 0.4256(kgCO<sub>2</sub>e/ 千元淨收益)。



註：2019 年度電力排碳係數 (kgCO<sub>2</sub>e/ 度) 為 0.509。

## 節水績效

國票金控集團之用水係以民生用水為主，2018 年仍陸續宣導同仁提倡珍惜水資源，加上國票證券部分分公司使用水冷式冰水主機空調，經統計國票金控集團 2019 年度自來水使用量為 32,985 度，自來水密集度為 0.0047(度/仟元淨收益)，相較 2013 年度大幅降低 44.6%。



國票金控近年來持續秉持「節能減碳、環保永續」理念，積極落實環保作為，響應臺北市政府「禁用一次性及美耐皿餐具」政策，於集團內部推廣環保觀念，提供蒸飯器、微波爐、飲用水、咖啡機等員工福利設備，鼓勵員工減少外食、外飲、自備環保餐具及個人杯器裝水及飲品，減少一次性餐具的使用量，以實際行動響應綠色生活，鼓勵同仁一起環保愛地球，並於 2019 年榮獲臺北市政府頒布感謝狀。





## 會計師有限確信報告

資會綜字第 20003506 號

國票金融控股股份有限公司 公鑒：

本事務所受國票金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定 2019 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

### 確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2019 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司 2019 年度企業社會責任報告書第 98 頁至 99 頁之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於企業社會責任報告書中「關於本報告書」之「邊界與範疇」段落述明。

### 管理階層之責任

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

### 會計師之責任

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

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

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

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統(若適用)，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan  
11012 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓  
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 11012, Taiwan  
T: +886 (2) 2729 6666, F: + 886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查等測試，以取得有限確信之證據。

此報告不對 2019 年度企業社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

#### 會計師之獨立性及品質管制規範

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

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

#### 先天限制

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

#### 有限確信結論

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

#### 其它事項

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

資 誠 聯 合 會 計 師 事 務 所

會計師 張 瑞 婷

張瑞婷



中 華 民 國 1 0 9 年 8 月 3 1 日



## Independent Limited Assurance Report

To IBF Financial Holdings Co., Ltd.:

We have been engaged by IBF Financial Holdings Co., Ltd. (“the Company”) to perform assurance procedures on the sustainability performance information identified by the Company and reported in the 2019 Corporate Sustainability Report (hereinafter referred to as the “CSR Report”), and have issued a limited assurance report based on the result of our work performed.

### **Subject Matter Information and Applicable Criteria**

The sustainability performance information identified by the Company (hereinafter referred to as the “Subject Matter Information”) and the respective applicable criteria are stated in the “Summary of Subject Matter Assured” on page 98 and page 99 of the CSR Report. The scope of the aforementioned Subject Matter Information is set out in the “boundary and scope” in the “about this report” of the CSR Report.

### **Management’s Responsibilities**

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

### **Our Responsibilities**

We conducted our assurance work on the Subject Matter Information disclosed in the CSR Report in accordance with the Statement of Assurance Engagements Standards No. 1, “Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information” in the Republic of China, to identify whether any amendment is required of the Subject Matter Information to be prepared, in all material aspects, in accordance with the respective applicable criteria, and issue a limited assurance report.

We conducted our assurance work in accordance with the aforementioned standards including identifying the areas where there may be risks of material misstatement of the Subject Matter Information, and designing and performing procedures to address the identified areas. The procedures performed in a limited assurance engagement vary in nature and timing from, and are less in extent than for, a reasonable assurance engagement. Consequently, the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had we performed a reasonable assurance engagement.

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

- Made inquiries of the persons responsible for the Subject Matter Information to understand the processes, information systems (if any), and the relevant internal controls relating to the preparation of the aforementioned information to identify the areas where there may be risks of material misstatement; and

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

We do not provide any assurance on the CSR Report as a whole or on the design or operating effectiveness of the relevant internal controls.

#### **Compliance of Independence and Quality Control Requirement**

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

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

#### **Inherent Limitations**

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

#### **Limited Assurance Conclusion**

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

#### **Other Matter**

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

PricewaterhouseCoopers, Taiwan

Chang, Jui-Ting  
Partner  
August 31, 2020

-----  
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.

## GRI Standard 2016 指標索引表

GRI 準則	揭露項目	對應章節及說明	頁碼
一般揭露			
GRI 102：一般揭露 (2016)	102-1 組織的名稱	1.1.1 公司基本資訊	15
	102-2 活動、品牌、產品與服務	1.1.1 公司基本資訊	15~16
	102-3 總部位置	1.1.1 公司基本資訊	15
	102-4 營運據點	1.1.1 公司基本資訊	16
	102-5 所有權與法律形式	1.1.2 重要大事紀	15
	102-6 提供服務的市場	1.1.1 公司基本資訊	15~16
	102-7 組織規模	1.1.1 公司基本資訊 1.2.2 經營實績	15~16 20
	102-8 員工與其他工作者的資訊	3.1.2 人力結構	58
	102-9 供應鏈	1.5.3 供應商管理準則	31
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	關於本報告書 1.1.2 重要大事紀	2、17
	102-11 預警原則或方針	1.4.2 風險管理組織架構與政策	26~27
	102-12 外部倡議	1.1.3 參與外部組織	18~19
	102-13 公協會的會員資格	1.1.3 參與外部組織	19
	102-14 決策者的聲明	國票金控的信念與承諾	4~5
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	1.5.2 道德行為規範	30
	102-18 治理結構	1.3.2 公司治理架構與政策	22
	102-40 利害關係人團體	利害關係人議合與重大議題分析	7
	102-41 團體協約	無工會，不適用	na
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合與重大議題分析	7
	102-43 與利害關係人溝通的方針	利害關係人議合與重大議題分析	10
102-44 提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人議合與重大議題分析	10	
102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書 1.1.1 公司基本資訊	2、15	

GRI 準則	揭露項目	對應章節及說明	頁碼
GRI 102：一般揭露 (2016)	102-46 界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	2
	102-47 重大主題表列	利害關係人議合與重大議題分析	9
	102-48 資訊重編	無資訊重編之情事	na
	102-49 報導改變	利害關係人議合與重大議題分析	8
	102-50 報導期間	關於本報告書	2
	102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書	2
	102-52 報導週期	關於本報告書	2
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	2
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	2
	102-55 GRI 內容索引	附錄 GRI Standard 2016 指標索引表	96~100
	102-56 外部保證 / 確信	關於本報告書 附錄 會計師有限確信報告	2 92~93
<b>重大主題</b>			

風險管理

GRI 103：管理方針 (2016)	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 1.4.1 風險管理重要性	9、26
	103-2 管理方針與其組成部分	1.4.2 風險管理組織架構與政策 1.4.3 風險管理程序	26~28
	103-3 管理方針的評估	1.4.4 風險管理機制運作	28
GRI 102：一般揭露 (2016)	102-11 預警原則或方針	1.4.2 風險管理組織架構與政策 1.4.3 風險管理程序 1.4.4 風險管理機制運作	26~28

經營績效

GRI 103：管理方針 (2016)	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 1.2.1 經營策略及成果	9、19
	103-2 管理方針與其組成部分	1.2.1 經營策略及成果	19
	103-3 管理方針的評估	1.2.2 經營實績	20
GRI 201：經濟績效 (2016)	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2.2 經營實績	20

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

#### 個資 / 隱私保護

GRI 103：管理方針 (2016)	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 2.1.1 個資及隱私保護之重要性	9、41
	103-2 管理方針及其要素	2.1.2 個資及隱私保護政策與負責單位 2.1.3 個人資料保護及隱私保護推動作為與成效	41
	103-3 管理方針的評估	2.1.3 個人資料保護及隱私保護推動作為與成效	41
GRI 418：客戶隱私 (2016)	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.1.5 2019 年度個資事件及因應措施	42

#### 公司治理

GRI 103：管理方針 (2016)	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 1.3.1 公司治理重要性	9、20
	103-2 管理方針及其要素	1.3.2 公司治理架構與政策	21~22
	103-3 管理方針的評估	1.3.2 公司治理架構與政策	21
GRI 102：一般揭露 (2016)	102-18 治理結構	1.3.2 公司治理架構與政策	22

#### 誠信文化

GRI 103：管理方針 (2016)	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 1.5.1 誠信文化重要性	9、30
	103-2 管理方針及其要素	1.5.2 道德行為規範	30
	103-3 管理方針的評估	1.5.4 誠信文化推動作為與成效	31
GRI 102：一般揭露 (2016)	102-16 價值、原則、標準及行為規範	1.5.2 道德行為規範	30

GRI 準則	揭露項目	對應章節及說明	頁碼
資訊安全			
GRI 103：管理方針 (2016)	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 2.2.1 資訊安全重要性	9、42
	103-2 管理方針及其要素	2.2.2 資訊安全政策與負責單位 2.2.3 強化資安系統方式 2.2.4 提升資安行動	42~44
	103-3 管理方針的評估	2.2.1 資訊安全重要性	42
GRI418：客戶隱私 (2016)	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.1.5 2019 年度個資事件及因應措施	42

數位金融

GRI 103：管理方針 (2016)	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 2.4.1 數位金融重要性	9、46
	103-2 管理方針及其要素	2.4.2 數位金融政策 2.4.3 數位金融推動作為與成效	46~51
	103-3 管理方針的評估	2.4.3 數位金融推動作為與成效	47~51

員工權益與福利

GRI 103：管理方針 (2016)	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 3.1.1 員工權益與福利的重要性	9、57
	103-2 管理方針及其要素	3.1.3 員工權益與福利政策 3.1.4 員工權益與福利推動作為與成效	59~61
	103-3 管理方針的評估	3.1.3 員工權益與福利政策	63
GRI 401：勞雇關係 (2016)	401-1 新進員工和離職員工	3.1.2 人力結構	58



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

法規遵循、防制洗錢及打擊資恐

GRI 103：管理方針 (2016)	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 1.6.1 法規遵循、防制洗錢及打擊資恐重要性	9、31
	103-2 管理方針及其要素	1.6.2 法規遵循及防制洗錢、打擊資恐政策及負責單位 1.6.3 法規遵循及防制洗錢、打擊資恐推動作為與成效	32~34
	103-3 管理方針的評估	1.6.3 法規遵循及防制洗錢、打擊資恐推動作為與成效	33
GRI419：社會經濟法規遵循 (2016)	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	1.6.4 2019 年違反法規事件	34~37

員工發展與訓練

GRI 103：管理方針 (2016)	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 3.2.1 員工發展與訓練的重要性	9、63
	103-2 管理方針及其要素	3.2.2 教育訓練政策與方案	63~69
	103-3 管理方針的評估	3.2.2 教育訓練政策與方案	63
GRI 404：訓練與教育 (2016)	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	3.2.3 教育訓練時數	70

永續金融

GRI 103：管理方針 (2016)	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合與重大議題分析 2.5.1 永續金融重要性與政策	9、51
	103-2 管理方針及其要素	2.5.2 永續金融推動作為及成效	51~55
	103-3 管理方針的評估	2.5.2 永續金融推動作為及成效	52

## 上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法第四條要求應加強揭露事項對照表

揭露項目	對應章節	頁碼
金融保險業應揭露企業在永續金融重大主題之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含各經營業務為創造社會效益或環境效益所設計之產品與服務。	2.5.2 永續金融推動作為及成效 4.1.3 平等使用金融服務政策及推動	51~55 78
企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。	3.1.4 員工權益與福利推動作為與成效	60
企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	1.4.5 氣候變遷風險之因應	29



## 確信項目彙總表

編號 NO.	確信標的資訊 Subject Matter	適用基準 Applicable Criteria	頁碼 Page
1	<p>國票證券 2019 年度電子式交易成交金額佔全年總成交金額之比率為 52.01%。</p> <p>The percentage in which transactions are completed electronically for IBF Securities Co., Ltd. in 2019 was 52.01% calculated based on total amount of transaction completed.</p>	<p>分子：於交易所電子交易系統「證券商申報 單一窗口」(註)之「證券商電子式每月成交明細查詢表」，篩選 2019 年交易，並統計 2019 年度交易形式為電子式之成交金額。</p> <p>分母：於交易所電子交易系統「證券商申報 單一窗口」(註)之「證券商電子式每月成交明細查詢表」，篩選 2019 年交易，並統計 2019 年度公司總成交金額。</p> <p>註：電子交易之種類係依據交易所之定義，包含網路下單(含 Application Programming Interface)、語音下單及 DMA (Direct Market access)。比率係以確信查詢日(2020 年 6 月 18 日)之「證券商電子式每月成交名細查詢表」之 2019 年統計比率結果為基準。</p> <p>Numerator: The total amount (Note) of transaction completed electronically in 2019 as shown on the Taiwan Stock Exchange Corporation's website <a href="https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm">https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm</a>.</p> <p>Denominator: The total amount (Note) of transaction completed in 2019 as shown on the Taiwan Stock Exchange Corporation's website <a href="https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm">https://brk.twse.com.tw/kbrsale/html/default_va.htm</a>.</p> <p>Note: The electronic transaction refers to the orders placed via internet (including Application Programming Interface), phones and DMA (Direct Market Access). The calculation of the proportion are based on the inquiry results found on fieldwork day ( June 18, 2020).</p>	51
2	<p>截至 2019 年 12 月 31 日，國際票券對符合「5+2」產業定義之放款對象之授信總額度為新台幣 880 億 6,380 萬元及總餘額為新台幣 391 億 1,460 萬元。</p> <p>As of December 31, 2019, International Bills Finance Corporation approved a total of NT\$88.0638 billion in loans that qualified as "5+2 Industrial Transformation Plan" and the outstanding loan balance was NT\$39.1146 billion.</p>	<p>截至 2019 年 12 月 31 日，國際票券提供符合金管會銀行局推動之「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案」中臚列之七種產業放款方案內容定義之放款對象之授信總額度及總餘額。七種產業為綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、國防產業、智慧機械、新農業及循環經濟新創重點產業。</p> <p>(註) 部份放款對象依金融監督管理委員會金管銀合字第 10530002720 號函「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案」之產業定義被歸類至複數產業。</p> <p>Total loans approved by International Bills Finance Corporation and outstanding loan balance that qualified as the seven industries (Note) specified in the "5+2 Industrial Transformation Plan" initiated by the Executive Yuan on 31 December 2019. The 7 industries include Green Energy, Asia Silicon Valley, Biomedicine, National Defense, Smart Machinery, New Agriculture, and Circular Economy.</p> <p>Note: Some of the loan recipients are classified into multiple industries as it fulfils multiple industries definitions listed in the Financial Supervisory Commission document No 10530002720, "Rewarding Domestic Banks for New Key Industry Lending Programs".</p>	51

編號 NO.	確信標的資訊 Subject Matter	適用基準 Applicable Criteria	頁碼 Page
3	<p>截至 2019 年 12 月 31 日止，國際票券投資綠色債券包括環保與能源科技發展行業，累計金額為新台幣 1,497,023,081 元。</p> <p>As of December 31, 2019, the total amount invested by International Bills Finance Corporation in green bonds in environmental and energy technology industries was NT\$1,497,023,081.</p>	<p>截至 2019 年 12 月 31 日，國際票券投資符合證券櫃檯買賣中心綠色債券資格 (註 1) 認可，並公告於證券櫃檯買賣中心綠色債券發行資料平台綠色債券之金額 (註 2)。</p> <p>註：(1) 係指符合財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心綠色債券作業要點第四條及第五條之規定並登錄於綠色債券發行資料平台。(2) 金額以帳列於 2019 年 12 月 31 日財務報告之綠色債券公允價值為基準。</p> <p>Total amount (Note 2) invested by International Bills Finance Corporation in green bonds which meets Taipei Exchange's (TPEX) green bond qualifications (Note 1) and was listed with bond information on green bond online platform by TPEX.</p> <p>Note: (1) The bonds meet the qualifications in Articles 4 and 5 of the Taipei Exchange Operational Directions for Green Bonds and disclosed by the Taipei Exchange on green bond online platform. (2) The amount is based on the fair value of the International Bills Finance Corporation's financial report on December 31, 2019.</p>	53
4	<p>2019 年間國票金控集團外部教育訓練總時數為 16,630.5 小時。</p> <p>The total number of external training hours completed by the Group's employees in 2019 were 16,630.5 hours.</p>	<p>依據國票金控集團各子公司 (包括國票金控、國際票券、國票證券、國票創投、國票投顧及國票期貨) 員工教育訓練辦法及外訓訓練紀錄，彙總國票金控集團員工於 2019 年間參與外部教育訓練之總時數。</p> <p>The total number of external training hours completed by IBF and its subsidiaries (including IBF Financial Holdings Co., Ltd., International Bills Finance Corp., IBF Securities Co., Ltd., IBF Venture Capital Co., Ltd., IBF Securities Investment Consulting Co., Ltd, IBF Futures Co., Ltd.) in 2019 were assured based on the employee training procedure and the external training records.</p>	69
5	<p>2019 年國票金控集團補助員工健康檢查費用總金額為新台幣 1,773,777 元及總人數為 165 人。</p> <p>The total amount of health examination expenses subsidized by IBF in 2019 was NT\$1,773,777 and the total number of employees benefited were 165.</p>	<p>依據國票金控集團各子公司 (包括國票金控、國際票券、國票證券、國票創投 (註)、國票投顧、國票期貨) 員工健康檢查補助辦法及健檢補助紀錄，彙整國票金控集團於 2019 年補助員工健康檢查之總金額及總人數。</p> <p>註：國票創投兩年補助一次，2019 年非補助年。</p> <p>The total amount of health examination expenses subsidized and the number of employees benefited in IBF Group in 2019 were calculated based on IBF and its subsidiaries' (including IBF Financial Holdings Co., Ltd., International Bills Finance Corp., IBF Securities Co., Ltd., IBF Venture Capital Co., Ltd., IBF Securities Investment Consulting Co., Ltd, IBF Futures Co., Ltd.) health examination records. The records were assured in accordance to health examination subsidy policies of IBF and its subsidiaries.</p> <p>Note: IBF Venture Capital Co., Ltd. subsidized health examination bi-annually, and 2019 was not a year eligible for health examination subsidies.</p>	61



國票金融控股公司  
IBF FINANCIAL HOLDINGS

李澤藩 1979 年浮水蓮花盛開(五股)

