



## CH1 永續承諾・華票願景



- 穩健營運 43 年，為台灣前三大票券商之一。
- 以「感恩、惜福、精進」作為核心經營理念。
- 制定「永續發展實務守則」，並成立「永續發展委員會」及功能小組，每年訂定 ESG 目標並編製「永續報告書」，對外展現企業永續的承諾。

## 1.1 公司簡介

### 1.1.1 華票簡介

中華票券金融公司（以下簡稱華票）之成立，係為協助政府建立貨幣市場、便利工商企業短期資金調度、促進短期票券流通，以配合經濟發展之需要，於民國 67 年 10 月依據公司法及財政部頒佈之「短期票券交易商管理規則」登記設立，並於 67 年 12 月 1 日正式開業，83 年 10 月在台灣證券交易所掛牌買賣（股票代號：2820）。總公司設立於台北市，並於全國設立五家分公司，包含板橋、桃園、台中、台南與高雄分公司。

華票之主要股東原以行政院開發基金及交通銀行等為主，自民國 95 年行政院開發基金出售持股予台灣工業銀行後，台灣工業銀行成為最大股東。106 年 1 月，台灣工銀正式改制為王道商業銀行（O-Bank）。華票擅長短期授信、貨幣市場操作與債券市場交易，台灣工銀改制為王道商銀後，除新增商業銀行業務外，仍提供企業金融服務，與華票業務性質互異，經營模式亦不盡相同，彼此以策略聯盟方式進行業務合作，提供企業全方位之金融服務。107 年 6 月股東常會董事改選，截至 112 年 3 月底王道商業銀行（持股 28.36%）仍為華票最大股東。



華票的主要業務為媒合短期資金供需，並提供企業短期融資管道以利經濟發展，業務項目包括票券承銷與首買、票券交易、債券交易、商業本票保證、股權商品投資等。企業可透過發行短期票券籌措營運周轉資金，華票則為企業發行之短期票券進行保證、承銷，便利企業自市場上取得低廉資金。客戶如有短期投資需求，可協助客戶透過附買回交易購買政府公債等債券或購買短期票券，提供客戶高收益暨安全之投資管道。

華票成立至今 44 年，專精於企業融資及固定收益商品交易，始終是工商企業發展的忠實夥伴；在多變的經營環境中，華票透過穩健經營立足於市場來維持台灣票券市場前三大的地位。經營上積極追求股東價值的最大化，並以專業的態度，在兼顧風險下，創造穩定的營收成長。未來，華票將持續以專業的能力為顧客、股東與員工創造最大的價值。

### ✿ 華票業務範圍

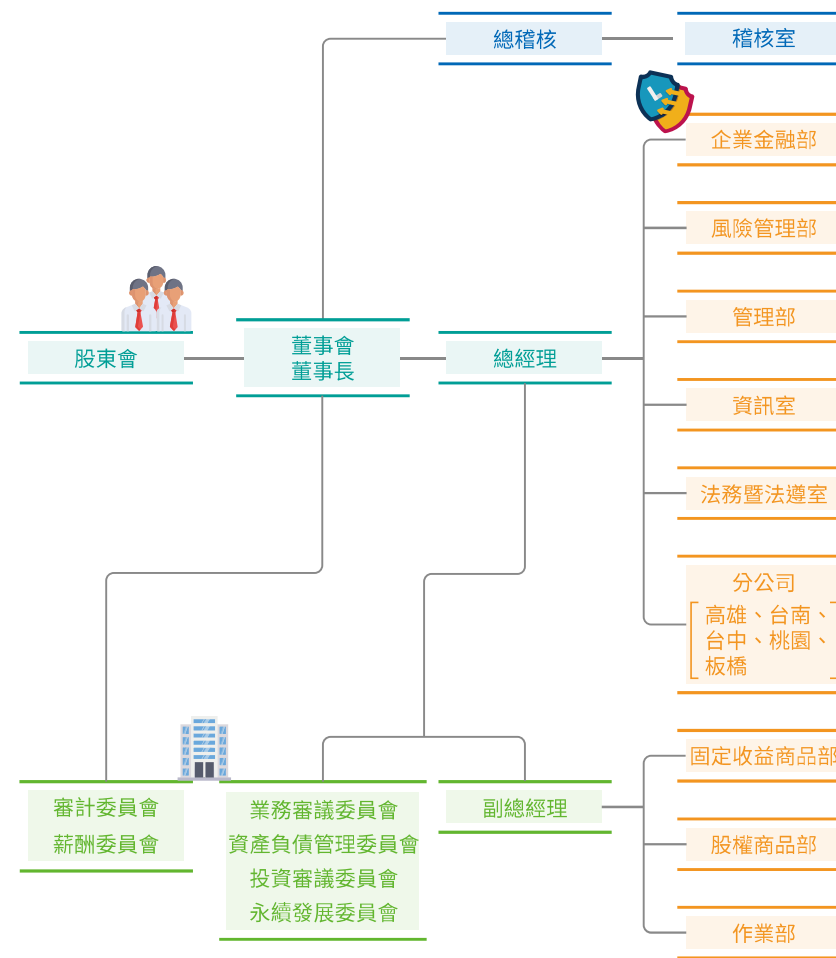
- ▶ 1 ◀ 短期票券之簽證、承銷業務
- ▶ 2 ◀ 金融債券之簽證、承銷業務
- ▶ 3 ◀ 短期票券之經紀、自營業務
- ▶ 4 ◀ 金融債券之經紀、自營業務
- ▶ 5 ◀ 政府債券之自營業務
- ▶ 6 ◀ 短期票券之保證、背書業務
- ▶ 7 ◀ 企業財務之諮詢服務業務
- ▶ 8 ◀ 擔任金融機構同業拆款經紀人
- ▶ 9 ◀ 公司債之自營業務
- ▶ 10 ◀ 投資相關股權商品
- ▶ 11 ◀ 兼營固定收益有價證券自營業務
- ▶ 12 ◀ 外幣債券之自營業務
- ▶ 13 ◀ 外幣債券之投資
- ▶ 14 ◀ 其他經主管機關核准之相關業務

### ✿ 中華票券金融股份有限公司

|      |                                                |      |                    |
|------|------------------------------------------------|------|--------------------|
| 公司名稱 | 中華票券金融股份有限公司                                   | 總部位置 | 台北市堤頂大道二段 99 號 4 樓 |
| 產業別  | 金融業                                            | 主要業務 | 企業授信、票債券經營、股權投資    |
| 員工數量 | 155 人 <sup>1</sup>                             | 資本額  | 13,429,600 仟元      |
| 營收比重 | 票券占比 63.51%、債券占比 31.22% 及其他 <sup>2</sup> 5.27% |      |                    |
| 營業據點 | 台北總公司、板橋分公司、桃園分公司、台中分公司、台南分公司、高雄分公司            |      |                    |

| 主要業務項目      | 客戶類型      | 主要供應鏈 / 價值鏈組成           |
|-------------|-----------|-------------------------|
| 融資性商業本票授信   | 工商企業      | 投資人 ( 自然人 )、工商企業、政府金融機構 |
| 可轉債資產交換     | 金融同業      | 證券商、銀行                  |
| 票券初級市場簽證、承銷 | 工商企業      | 投資人 ( 工商企業、自然人 )        |
| 票券次級市場經紀、自營 | 工商企業、自然人  | 投資人 ( 工商企業、金融同業 )       |
| 自營債券買賣      | 工商企業、金融同業 | 投資人 ( 工商企業、自然人 )        |

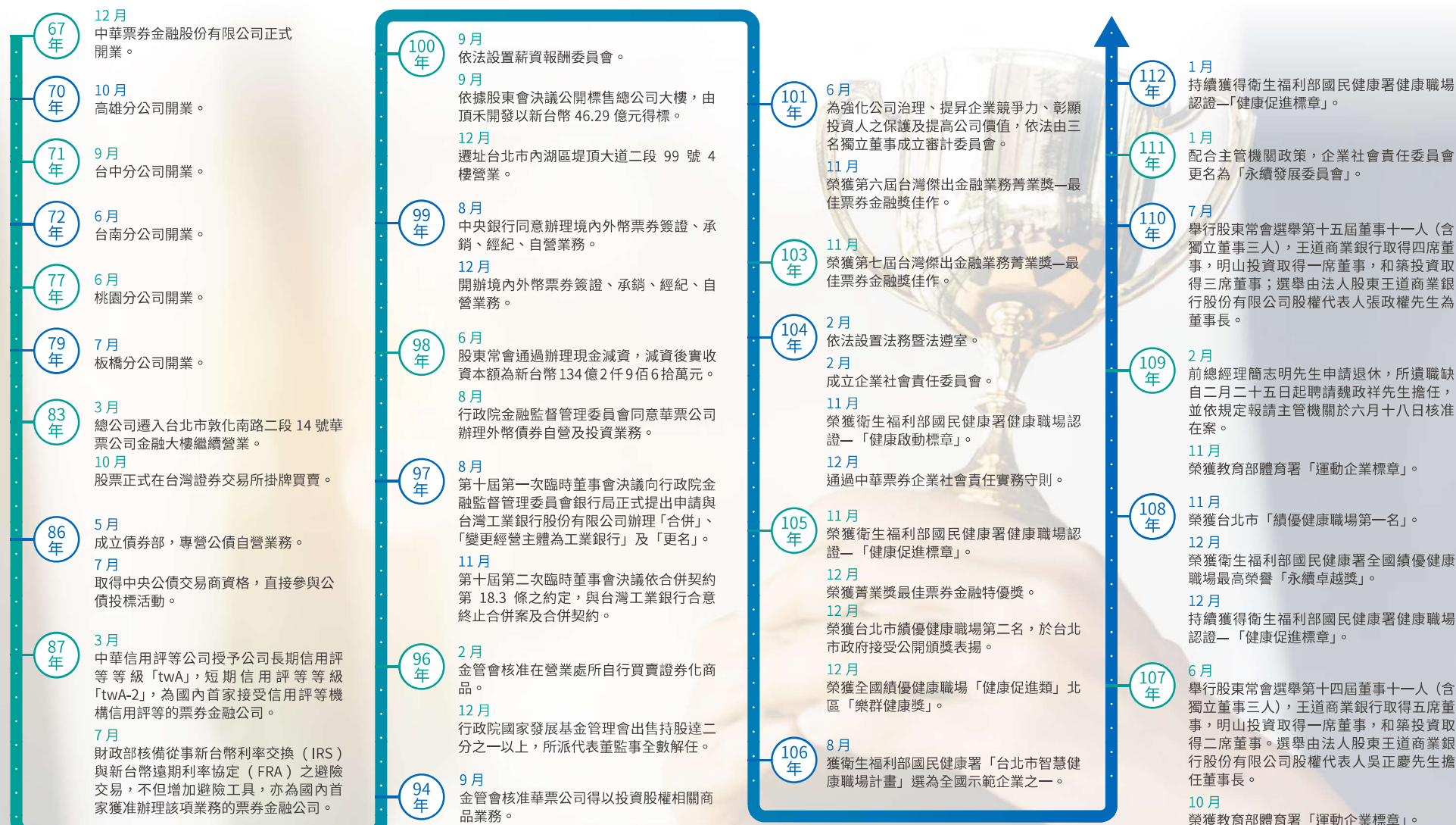
### ✿ 華票組織圖



1 截至 111 年 12 月底。 | 2 其他係含股權商品及轉投資收入。

## ✿ 重大里程碑

中華票券於 67 年 12 月 1 日正式開業，為台灣前三大票券商之一。111 年成立屆滿 44 年，配合公股金融機構民營化，現今以採用專業經理人的方式經營。



### 1.1.2 經營理念與策略

華票以「感恩、惜福、精進」作為企業核心理念，感恩股東的支持、客戶的信賴、員工的辛勤，以及政府的支持，珍惜既有成果，並期許專業不斷精進、持續提升經營效能，同時肩負起回饋社會的責任，追求企業永續發展。

華票營運管理上最高的指導原則是「誠信經營」。華票認為，唯有謹守誠信，才能夠追求穩健成長、為股東和客戶帶來價值；因此華票嚴格自律及落實內部控制制度、風險管理制度，並訂定內部規範要求同仁確實遵守職業道德、以誠信正直的態度執行業務。正因為華票對於誠信經營的堅持，促使公司在國際情勢不斷變動的大環境中，依然維持穩健成長。

華票認為企業是地球村的一員，應善盡企業的本份，因此從日常營運中珍惜環境、節能減碳，亦持續推動社會參與活動，不遺餘力照顧有需要的弱勢族群，並且善待每一位同仁，推動健康職場、倡導運動風氣、重視教育訓練、鼓勵員工自我充實，以專業為客戶提供最優質的服務，並以「利他精神」促使社會更美好。展望未來，華票將繼續從公司治理、社會及環境面向，堅持落實永續發展，為在地社會奉獻、為地球環境努力，落實企業永續典範。

### ✿ 111 年經營成果

華票全體員工雖共同努力積極開發客戶及提升點差，惟 111 年營運仍不敵 Fed 及國內央行升息政策，致稅後純益未達成預算目標。

| 111 年營業目標       | 111 年執行成果             | 111 年達成率 |
|-----------------|-----------------------|----------|
| 商業本票保證日平均餘額     | 1,021 億元              | 94%      |
| 承銷暨買入各類票券日年平均餘額 | 3,963 億元              | 101%     |
| 票、債券附買回交易日平均餘額  | 1,832 億元              | 112%     |
| 逾期授信金額及資本適足率    | 逾期授信 0 元，資本適足率 13.36% | 107%     |

## ✿ 市場未來發展與經營方向

### A 票券業務

票券初級市場，雖部份產業免保票發行餘額受限，但整體票券發行量及市場規模可持穩增長。票券次級市場，民間客戶占比近年緩步增加、附條件交易周轉率提升，整體次級市場之交易量及市場規模將可持穩增長。

### B 債券業務

公司債 112 年度發行規模因發行成本之影響，預期總發行量較前一年度下滑。債券需求方面，銀行及壽險等終端需求者因資產配置，仍維持相當補券需求。

### C 股權投資業務

111 年疫情影響逐步淡化，市場普遍期待全球解封後帶動的需求效應，然而通膨問題仍無法有效降溫，資金緊縮持續，加上中美衝突持續甚至加溫，以及俄烏戰事持續，對於市場則是震盪加劇，股票操作難度升高，需更加留意風險控管。

### D 授信業務

積極拓展綠色能源產業及符合 ESG 資格之新案及聯貸案商機，提高授信資產收益與適度汰換貢獻度低的舊客層，增加整體收益。導入永續發展授信概念，逐步朝永續金融目標發展。

展望 112 年度，隨通膨年增率逐步走低與歐美銀行因資產減損產生流動性不足之情形，研判 FOMC 未來升息步伐將放緩，但聯邦資金利率會持平於高位水準至年底或明年初。台灣方面因與美國經濟牽連甚密，且近期外銷訂單數據表現疲軟，研判台灣央行先前升息走勢亦將放緩或停止升息，短率將持平於近期水準。

考量美台利率未來將不會大幅升息情況下，且目前殖利率曲線係處於倒置情形，不利於長期資產配置，故研判銀行將積極增加放款與交易融資業務，將促使放款利率逐步走低。在短率持平，放款利率走低下，將壓縮放款利差。本年度將於既有授信資產為基礎下，續採穩健、永續之策略，於風險可控下，積極進行授信資產之利差汰換，進而提高授信資產之收益，以降低前述市場之衝擊。

## 1.1.3 永續發展與承諾

### ✿ 永續理念與政策

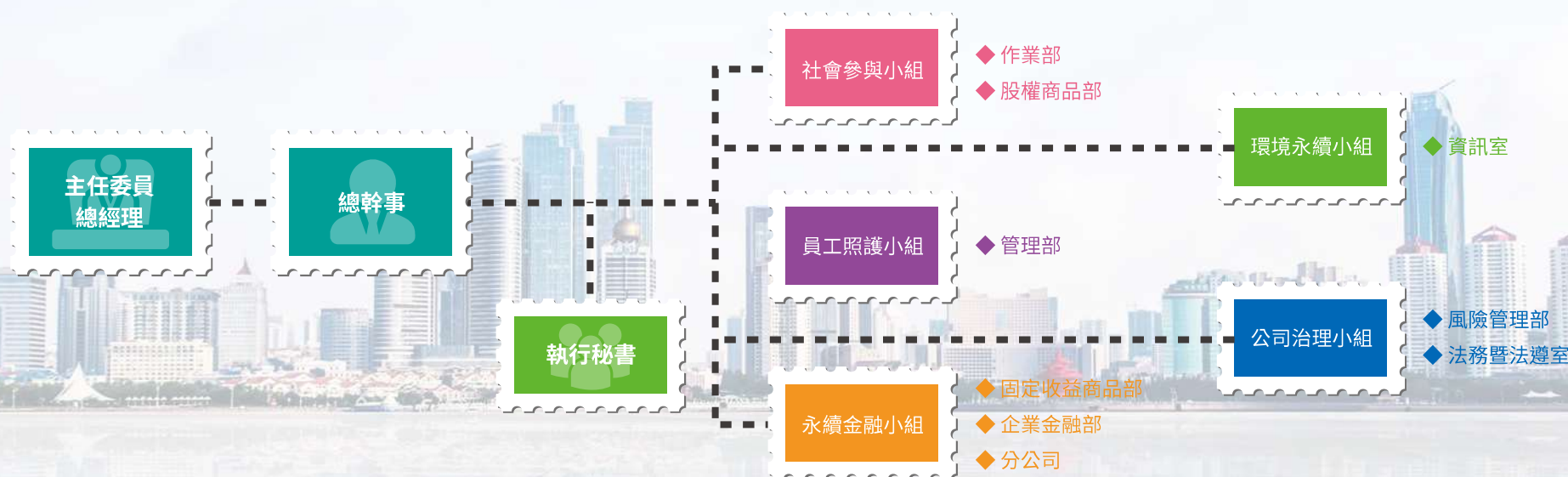
華票為落實企業社會責任，建構永續發展環境，並透過資訊的公開揭露以及與利害關係人的溝通，持續增進社會共榮。華票於 104 年由董事會通過「企業社會責任實務守則」，以資遵循，並成立企業社會責任委員會，111 年起配合法規修正為「永續發展實務守則」，委員會更名為永續發展委員會，並調整委員會轄下小組名稱，以因應永續趨勢發展。

### ✿ 永續組織與運行機制

華票永續發展委員會，以提升企業社會責任之整體實踐，並整合相關規劃及資源妥適分配為職責。永續發展委員會設主任委員，由華票總經理擔任；總幹事由主委指定副總經理或委員一人兼任；委員由各單位部門主管與分公司主管代表擔任。永續發展委員會下設有一名委員會執行秘書。



## ✿ 永續發展委員會架構



華票永續發展委員會任務及職掌包含永續發展年度目標之審定、永續發展執行之審定或備查、永續發展執行與實施成效之追蹤與檢討、永續報告書製作之審定、永續發展其他相關事項之審定或備查等，並依業務及權責分為五組，包含永續金融小組（原客戶關係小組）、公司治理小組（原公司治理與風險管理小組）、員工照護小組、環境永續小組，以及社會參與小組。

會議依據議題權責由負責小組參與。會議召開前，主委及總幹事可依據討論事項及業務相關性，通知其餘委員列席討論。各小組在委員會議召開或規劃永續發展相關計畫時，分別就各組所關注之層面，提供建言、考量利害關係人權益，並落實執行與追蹤。

華票每年定期召開委員會 2 次以上，並定期舉行檢討會，由總經理主持，永續發展委員會委員及各小組成員參加，一起檢討永續發展實施成效，並提案討論永續發展新方案。111 年舉行 4 次委員會議（1、3、6、8 月）、1 次永續發展提案會議（9 月）及 111 年 12 月向董事會報告永續發展執行情形。相關捐贈案均提報董事會核定。

每年定期舉辦永續發展教育訓練，讓同仁了解永續發展最新趨勢、法令規範、同業作法，並宣達內規及相關遵法制度。111 年共舉辦 4 次（1、3、6、8 月）永續發展工作坊或專案會議，由外部顧問說明永續新趨勢、永續報告準則以及編製永續報告書之最新作法。

| 小組名稱                                                                                         | 部門            | 111 年目標                                                                     | 111 年達成情形                                                                              | 112 年目標                                                                                                                                                 | 目標內容及推動方式                                                                                                    | 預期成效                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>永續金融小組  | 固收 / 企金 / 分公司 | 融資決策流程落實綠色金融精神，持續推動 ESG 永續發展。                                               | 100% 達成。<br>已於徵信作業中納入 ESG 評分作為補充事項，提供 ESG 表現優異之企業較低的融資成本，並吸引更多 ESG 表現優異優質客戶與本公司進行業務往來。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 「綠色授信」提案件數 5-10 件。</li> <li>◆ 放款餘額成長 5-10 億元 (約成長 5.5%-11.0%)。</li> <li>◆ 「ESG 公司債」投資標的提案數增加 3-5 件。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 增加「綠色授信」占總放款餘額比重。</li> <li>◆ 提升符合 ESG 目標的公司債標的納入投資評比的次數。</li> </ul> | <b>對內</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 提升綠色徵 / 授信經驗與專業技能之成熟度。</li> <li>◆ 認知氣候變遷對授信風險之未來影響。</li> <li>◆ 引導往來授信戶，在營運上朝向綠色、低碳排之趨勢。</li> </ul> <b>對外</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 有利拓展綠色自貸 / 聯貸案之商機。</li> <li>◆ 符合主管機關期待「永續金融」之目標。</li> </ul> |
| <br>環境永續小組  | 資訊            | 全公司各單位自行查核無紙化，減少紙張列印，藉以減少地球環境資源耗用。                                          | 100% 達成。<br>各單位辦理自行查核底稿之附件改以電子檔案方式留存，已大量減少紙張列印，減少後續人工整理歸檔及紙本留存之儲藏空間。                   | 總公司辦公室現行照明光源係使用 PL 省電燈泡，為實施節能減碳，擬汰換為節能燈具，以響應減碳愛地球的行動。                                                                                                   | 總公司辦公區照明光源中使用 PL 省電燈泡之燈組擬更換為有節能標章之 LED 燈組。                                                                   | 汰換低溫 LED 燈具相對節省冷氣空調用電。<br>照明用電減少達到節能減碳，提升公司綠能企業形象。                                                                                                                                                                                                                   |
| <br>員工照顧小組 | 管理部           | 結合公益與運動，讓同仁在運動休閒時，同時支持社會公益，促進身心健康。<br><br>持續規劃現代文明疾病好發之健康檢查項目，以達到預防勝於治療之目的。 | 100% 達成。<br><br>100% 達成。                                                               | 推動職場健康促進工作，以打造安全健康的職場環境。                                                                                                                                | 企業職場健康問題多為飲食不均衡、身體活動不足、工作心理壓力問題等議題，藉由舉辦健康營養講座，傳達正確的營養觀點與保健知識。                                                | 建立員工自我健康管理同時預防疾病，共同推動 ESG 企業永續發展健康職場。                                                                                                                                                                                                                                |

| 小組名稱                                                                                              | 部門      | 111 年目標                                         | 111 年達成情形                                                   | 112 年目標                                                                                                                                                        | 目標內容及推動方式                                                                                                                                                                           | 預期成效                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>公司治理<br>小組   | 風管      | 強化授信及承銷業務之 ESG 風險檢核。                            | 建立 ESG 檢核表，於辦理授信及承銷業務徵信作業及額度審核時，加強審酌客戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任。 | 持續強化授信業務 ESG 風險檢核項目。                                                                                                                                           | 辦理授信案件之徵信報告時，逐案填寫 ESG 檢核表。將 ESG 因子整合至本公司保證額度之徵信、審核過程，評估案件對社會及環境永續之影響。<br>配合主管機關永續金融及綠色金融政策的推動，報送聯合徵信中心綠色授信與永續績效連結相關資訊。                                                              | <b>對內</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>強化公司治理與風險控管架構。</li> <li>加強與提升永續發展企業之授信、承銷往來。</li> </ul> <b>對外</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>促使授信、承銷業務往來對象於經營上能更加重視環境永續與企業社會責任的實現。</li> <li>透過金融機構之角色，積極扮演分配社會資源之角色。</li> </ul> |
|                                                                                                   | 法務      | 強化本公司智慧財產管理制度。                                  | 100% 達成。<br>每半年度之法令遵循教育訓練中均納入智慧財產權相關之教育宣導。                  | 完善全公司法遵教育訓練。                                                                                                                                                   | 預計每年辦理三次全公司線上教育訓練。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>防制洗錢及打擊資恐。</li> <li>公平待客。</li> <li>法令遵循。</li> </ul>                                                                    | <b>對內</b><br>強化各單位及同仁法令遵循意識及觀念，降低公司經營風險。<br><b>對外</b><br>完善本公司公司治理制度，以求企業永續經營。                                                                                                                                                               |
| <br>社會參與<br>小組 | 作業 / 股權 | 號召同仁捐書予延慧書庫，目標達到總公司四分之一人數參與，或募集 60 本書，提供有需求者取用。 | 100% 達成。<br>共計募得 138 本書。                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>號召同仁捐書予延慧書庫，供需要的人取用。(達到總公司四分之一人數參與或募集 60 本書)。</li> <li>向同仁募集得常溫保存之食品捐至台灣全民食物銀行，經該機構整理以後，分送至社福團體、弱勢家庭及偏鄉小學學童。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>向同仁募集中不再閱讀但仍保持良好狀態之書本，讓延慧書庫整理後放在內湖家具展示場，需要的人可出示證明或是用廢電池索取。</li> <li>向同仁募集可常溫保存、有效期達一個月以上，且未開封並有明確標示之食品(乾貨為主)，待募集完成後，該機構會派員前來收取物資。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>讓不用的書本可以找到下一個主人，珍惜紙張資源，發揮惜物的精神。</li> <li>藉由本次捐贈宣導該機構所提倡之惜食的精神，發揮同仁愛心並幫助需要的人，並配合華票「感恩、惜福、精進」之精神，發揮企業社會責任，回饋社會大眾。</li> </ul>                                                                            |

## 1.2 利害關係人識別

華票公司邁入第九年編製永續報告書，希望藉由永續報告書，作為年報外進一步揭露企業永續發展的重要溝通管道，公開企業永續發展三大領域：經濟、環境、社會的各項承諾及表現。

華票定期公布報告書以促進資訊流通，並於編製作業中以委員會督導方式，確保資訊揭露之準確性、平衡性、清晰性、可比較性、完整性、永續性的脈絡、時效性及可驗證性，並由此參考各界的回饋意見，作為持續改善及提高客戶滿意度的依據。華票也建置永續發展網頁專區，呈現永續發展之使命與願景、永續發展政策、制度、相關管理方針及具體推動計畫，作為自我成長的紀錄及與各類利害關係人溝通之管道。

### 1.2.1 利害關係人鑑別

華票永續報告書編製小組參酌各部門與利害關係人互動經驗，並依循 AA1000 SES 利害關係人議合標準，根據責任、影響力、張力、多元觀點及依賴性等五面向鑑別出主要的利害關係人，按重大性排列依序為：政府機關、員工、股東、公 / 協會、客戶、金融同業、媒體、社區團體、供應商 / 承攬商 / 外包商等 9 類重要利害關係人。

### 1.2.2 溝通管道及方式

華票十分重視利害關係人之權益與意見，對利害關係人設有公開、直接之溝通管道，除提供我們在永續發展的相關資訊，更藉以及時了解、回應利害關係人所關切的議題，持續檢視及改善永續發展相關績效。

| 利害關係人類別                                                                                     | 對華票之重要性                                     | 溝通議題                                                                                     | 溝通方式                                                                                              | 溝通頻率  | 回應章節           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------|
| <br>政府機關 | 為華票業務主管機關，透過法令增修及業務檢查，強化公司內部稽核管理，並規劃推動新種業務。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 公司治理</li> <li>◆ 誠信經營</li> <li>◆ 風險控管</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 電話、Email 或面談</li> <li>◆ 公文</li> <li>◆ 依法規申報事項</li> </ul> | 不定期   | CH2. 穩健發展・公司治理 |
|                                                                                             |                                             |                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 一般業務檢查及檢查意見改善回覆</li> </ul>                               | 每 2 年 |                |
|                                                                                             |                                             |                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 專案檢查及檢查意見改善回覆</li> </ul>                                 | 不定期   |                |

| 利害關係人類別                                                                                     | 對華票之重要性                                                                                   | 溝通議題                                                                                                                                                                                                                                                                    | 溝通方式                                               | 溝通頻率 | 回應章節           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------|----------------|
| <br>員工     | 人才與創新是企業建構核心競爭力最重要的關鍵，也是邁向永續經營最重要的基礎。                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>職業安全衛生</li> <li>誠信經營</li> <li>營運績效</li> <li>洗錢防制及打擊資恐</li> <li>勞資關係</li> </ul>                                                                                                                                                   | 重大訊息公告                                             | 不定期  | CH4. 人才培育・幸福職場 |
|                                                                                             |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                         | 主管會議                                               | 不定期  |                |
|                                                                                             |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                         | 勞資會議                                               | 每季   |                |
| <br>股東     | 華票維護股東權益，並提升經營績效、優化組織運作、充分揭露資訊，建立良好之公司治理，設置公司治理主管協助董事執行職務發揮董事會效能，相關作為向股東負責。               | <ul style="list-style-type: none"> <li>永續策略</li> <li>公司治理</li> <li>誠信經營</li> <li>風險控管</li> <li>營運績效</li> <li>洗錢防制與打擊資恐</li> <li>稅務策略</li> <li>資訊安全及隱私保護</li> </ul>                                                                                                      | 電話、Email<br>法人說明會<br>公開資訊觀測站                       | 不定期  | CH2. 穩健發展・公司治理 |
|                                                                                             |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                         | 股東會                                                | 每年   |                |
| <br>公 / 協會 | 與華票進行業務交流、業務協助單位，透過公 / 協會緊密連結，共同討論法令遵詢、票券業務模式等事宜；同時亦身兼主管機關交流窗口，各項議題將可有效率地透過公 / 協會向主管機關表達。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>永續策略</li> <li>公司治理</li> <li>誠信經營</li> <li>風險控管</li> <li>責任投資與融資</li> <li>營運績效</li> <li>洗錢防制與打擊資恐</li> <li>稅務策略</li> <li>人才招聘與培育</li> <li>薪酬福利及員工照顧</li> <li>勞資關係</li> <li>服務品質及客戶滿意度</li> <li>產品風險</li> <li>資訊安全及隱私保護</li> </ul> | 電話、Email、主題討論會議、各項宣導會<br>參與證券公會債券委員會<br>參與票券公會各委員會 | 不定期  | CH2. 穩健發展・公司治理 |
| <br>客戶   | 為華票永續經營與創造社會經濟循環的基礎，重視其財務結構、獲利及管理能力；同時關注客戶 / 個人資料的保護，保障客戶交易安全。                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>資訊安全及隱私保護</li> <li>公司治理</li> <li>永續策略</li> <li>誠信經營</li> <li>洗錢防制與打擊資恐</li> </ul>                                                                                                                                                | 電話、Email<br>由 AO 經辦、分公司組長及主管親自拜訪                   | 不定期  | CH3. 綠色金融・專業服務 |

| 利害關係人類別                                                                                              | 對華票之重要性                                                                                           | 溝通議題                                                                                                                                                     | 溝通方式                                                                                                   | 溝通頻率      | 回應章節           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|
| <br>金融同業            | 與華票進行票債券、資產交換等業務之交易對手，與金融同業維持密切往來關係，掌握市場相關訊息，提升對市場敏感度。                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營</li> <li>服務品質及客戶滿意度</li> <li>產品風險</li> <li>營運績效</li> <li>風險控管</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>電話、Email</li> <li>親自拜訪</li> <li>公司網站</li> </ul>                 | 每日        | CH3. 綠色金融・專業服務 |
| <br>媒體              | 華票重視正面形象之建立，妥善維護對外關係，以低調穩健作為經營基調，並關注媒體之評論。                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>永續策略</li> <li>人才招聘與培育</li> <li>勞資關係</li> <li>人權平等</li> <li>社會關懷</li> <li>服務品質及客戶滿意度</li> <li>資訊安全及隱私保護</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>電話、Email</li> <li>記者會</li> <li>法人說明會</li> <li>發布重大訊息</li> </ul> | 不定期       | CH2. 穩健發展・公司治理 |
| <br>社區團體            | 公益活動合作團體，主要係非營利機構或社福團體，與華票合作舉辦公益、人文關懷等活動，讓華票能延伸觸角，以多元化方式回饋社會，落實企業社會責任。社區方面，則與周遭鄰里、大樓管委會保持敦親睦鄰之關係。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>社會關懷</li> <li>永續策略</li> <li>人權平等</li> <li>風險控管</li> <li>勞資關係</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>電話、Email</li> <li>社會參與活動</li> </ul>                             | 不定期       | CH5. 正向影響・在地回饋 |
| <br>供應商 / 承攬商 / 外包商 | 提供華票後勤支援、技術諮詢、資訊服務等產品及服務，為維持營運必要之合作夥伴，應尊重與相互理解以增進合作效率，建立長期互惠互利的關係。                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營</li> <li>風險控管</li> <li>供應商管理</li> <li>營運績效</li> <li>服務品質及客戶滿意度</li> <li>永續策略</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>電話、Email</li> <li>招標議價</li> <li>產品推介</li> <li>保養維護</li> </ul>   | 不定期<br>每季 | CH5. 正向影響・在地回饋 |

## 1.3 重大議題分析

為了解利害關係人對華票公司的期待，華票透過各種方式及管道與利害關係人進行溝通對話，並透過設計問卷，邀請利害關係人回覆自身關切議題。藉由這項溝通管道，華票能夠更深入了解利害關係人的需求，並作為未來華票業務發展、產品設計，以及擬訂永續發展政策與相關計畫的參考依據。

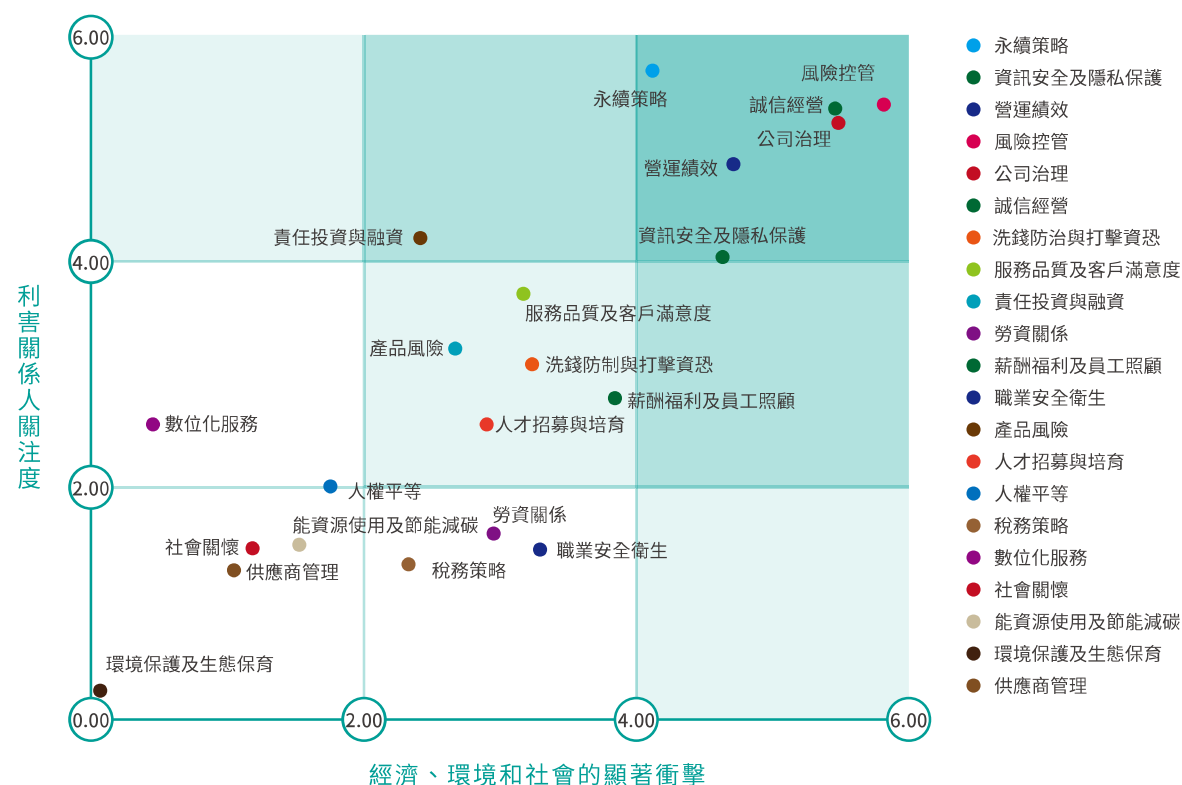
### 1.3.1 重大議題鑑別

華票以問卷調查方式，蒐集利害關係人所關注之議題，並進行重大性分析。透過上述與利害關係人的溝通交流管道以及 GRI Standards，蒐集 111 年利害關係人關切之議題，由永續報告書編製小組歸納彙整成公司治理、環境及社會 (ESG) 三大面向，共 21 項議題，而相關重大性分析與報告書相關內容則經呈報董事長通過。

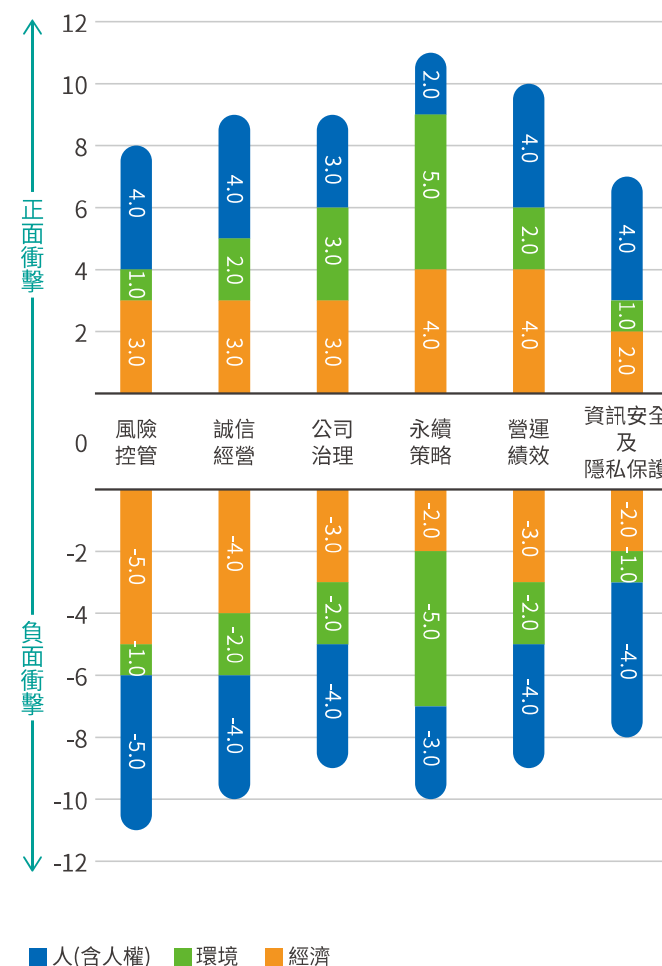


華票由永續報告書編製小組針對以上議題，以問卷方式邀請利害關係人進行關注程度的評估，計算出各議題的關注程度，共計回收 109 份有效問卷；另外，邀請高階主管針對營運績效，進行衝擊程度的評估，計算得出各議題對於營運及經濟、環境和社會的風險衝擊程度，共計回收 10 份有效問卷。再以利害關係人關注程度及各議題之衝擊程度，繪製出重大性矩陣圖，據以確認經濟、環境、社會面向之重大性議題。

由重大性矩陣圖得知，111 年華票的重大議題分別為風險控管、誠信經營、公司治理、永續策略、營運績效、資訊安全及隱私保護，共計有 6 項重大議題。



此外，華票根據所確認 6 項重大議題進一步評估與重相關對人（人權）、環境及經濟方面的正負面衝擊程度。



## 1.3.2 重大議題衝擊及管理

| 重大議題                                                                                        | 對華票的意義                                                                                                      | 重大主題<br>/ 自訂主題                                                | * 衝擊邊界                                                                                                                                                                                                                                                                   | 管理方針                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 風險評估及目標設定                                                                                                                               | 管理機制與目的                                                                                                  | 回應章節                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <br>風險控管   | 使經營者充分瞭解所面臨的風險及其性質和嚴重程度，並即時採取措施避免或減少損失，或者當風險損失發生時能夠得到補償。                                                    | 自訂主題                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 客戶</li> <li>◆ 股東</li> <li>◆ 政府機關</li> </ul>                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 持續監控本公司保證發行商業本票客戶及持有金融商品債務人之信用、市場及流動性風險，維持在所能承受之範圍內，以追求穩健的經營政策</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 依據公司內部規章辦法執行風險評估及控管作業</li> </ul>                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 依據營業單位每年訂定預算目標，配合風險額度及警示停損機制進行控管，定期呈報高階管理階層及董事會曝險情形</li> </ul>  | CH2.<br>誠信營運<br>公司治理 |
| <br>誠信經營   | 金融業的業務涉及大量金錢的流通與交易，影響客戶、投資人等權益甚鉅，所以是受到政府主關機關高度監理的行業，也是最需要受到利害關係人信任的行業之一，因此誠信經營是華票最重視的企業價值，唯有誠信經營，企業才可能永續發展。 | GRI 205<br>反貪腐<br><br>GRI 206<br>反競爭行為<br><br>GRI 415<br>公共政策 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 員工</li> <li>◆ 股東</li> <li>◆ 政府機關</li> <li>◆ 客戶</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 金融同業</li> <li>◆ 客戶</li> <li>◆ 政府機關</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 政府機關</li> <li>◆ 金融同業</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 訂定「誠信經營作業程序及行為指南」</li> <li>◆ 訂定「中華票券金融股份有限公司道德行為準則」</li> <li>◆ 訂定「檢舉案件處理辦法」</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 訂定「誠信經營作業程序及行為指南」</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 訂定「誠信經營作業程序及行為指南」訂定「中華票券金融股份有限公司對外捐贈管理辦法」</li> <li>◆ 訂定「中華票券金融股份有限公司公司治理實務守則」</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 為確保中華票券落實誠信經營，除執行自行查核外，每年向董事會報誠信經營執行情形</li> </ul>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 每年兩次遵守法令查核</li> <li>◆ 每年兩次一般自行查核</li> <li>◆ 每年多次專案查核</li> </ul> | CH2.<br>誠信營運<br>公司治理 |
| <br>公司治理 | 良好的法令遵循制度為有效公司治理之重要環節，華票董事會相關之運作執行情形係依循主管機關制定之相關規定辦理，為資訊透明將遵循結果揭露於網站，以維護股東權益，同時是建立與關係人溝通的管道。                | 自訂主題                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 政府機關</li> <li>◆ 股東</li> <li>◆ 社區團體</li> </ul>                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 設置公司治理主管，並訂有「處理董事要求之標準作業程序」，以建立良好之公司治理制度</li> <li>◆ 指派專責單位定期檢視更新情形、正確性及法令增修後應辦理情形</li> <li>◆ 法遵單位人員不定時將主管機關變動法令情形通知各經管單位</li> <li>◆ 透過法令遵循制度，確保各單位執行業務符合法令並不違反強制規範</li> </ul>                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 每半年辦理法令遵循教育訓練</li> <li>◆ 各單位上下半年度各執行法遵自評1次，皆經由法務暨法遵室審閱；每年度出具評核報告，使高階管理階層了解各單位法遵執行情形</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 法遵評核查核結果均提報董事會</li> </ul>                                       | CH2.<br>誠信營運<br>公司治理 |

| 重大議題                                                                                                | 對華票的意義                                                               | 重大主題<br>/ 自訂主題  | * 衝擊邊界                                                                                                                        | 管理方針                                                                                                                                                                               | 風險評估及目標設定                                                                                                                                                | 管理機制與目的                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 回應章節                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <br>永續策略           | 華票以「感恩、惜福、精進」作為核心經營理念，在追求營運績效與獲利之同時，亦重視永續發展之落實，期能建構永續發展環境，與社會共榮。     | 自訂主題            | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 股東</li> <li>◆ 客戶</li> <li>◆ 供應商 / 承攬商 / 外包商</li> <li>◆ 員工</li> <li>◆ 社區團體</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 成立永續發展委員會</li> <li>◆ 訂定永續發展實務守則</li> <li>◆ 公開揭露相關資訊</li> <li>◆ 與利害關係人溝通</li> </ul>                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 每年向董事會報告永續發展執行情形</li> <li>◆ 每年向董事會報告利害關係人溝通情形</li> </ul>                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 每年舉辦 ESG 教育訓練，倡導公司核心價值與經營理念、分享永續發展趨勢</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 | CH1.<br>永續承諾<br>華票願景                             |
| <br>營運績效           | 營運績效是公司永續發展的基石，採穩健、永續的核心策略，積極提升公司獲利，亦是對股東應負之責任。                      | GRI 201<br>經濟績效 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 股東</li> <li>◆ 員工</li> <li>◆ 客戶</li> <li>◆ 金融同業</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 透過專業的金融服務及嚴謹的風險管理，持續為股東帶來價值</li> </ul>                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 每月進行最新之財務檢討分析</li> </ul>                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 每月定期召開績效評核會議</li> <li>◆ 每月於高階管理會議中彙報</li> <li>◆ 定期於董事會呈報營運概況</li> </ul>                                                                                                                                                                         | CH3.<br>綠色金融<br>專業服務                             |
| <br>資訊安全及<br>隱私保護 | 華票以誠信原則為優先，將資訊安全及隱私保護列為公司重點關注議題。保障往來客戶提供之個人資料，是提升公司信譽的根本，也是對客戶應負的責任。 | GRI 418<br>客戶隱私 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 客戶</li> <li>◆ 金融同業</li> <li>◆ 政府機關</li> </ul>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 客戶提供之相關個資後，提供個人資料保護法個人資料告資書及同意書，以告知相關運用範圍，回收資料由專人妥善保管</li> <li>◆ 設置資安系統以確保中華票券之資訊安全及資料保護</li> <li>◆ 每年對全體員工辦理 2 次社交工程演練及資安宣導課程</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 各案件結束後，均確實將檔案 / 卷宗入庫保管</li> <li>◆ 透過系統依風險層級及透過客戶告知異動，定期風險評估</li> <li>◆ 定期辦理弱點掃描、滲透測試進行資訊系統風險評估，並進行改善</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 年度定期造冊將檔案 / 卷宗送至倉庫妥善保管</li> <li>◆ 定期自行查核，以抽查資料之正確性</li> <li>◆ 年度個人資料盤點及風險評估結果均提報個人資料保護小組會議並簽報總經理核定，另會計師查核結果均提報董事會</li> <li>◆ 資訊安全整體相關執行情形每年於董事會彙報，111 年度資訊安全整體執行情形編制報告已列入由董事長、總經理、總稽核與資訊安全長聯名出具之「內部控制制度聲明書」應聲明事項附件並業經 112 年 3 月董事會通過</li> </ul> | CH2.<br>誠信營運<br>公司治理<br><br>CH3.<br>綠色金融<br>專業服務 |