CH1 永續承諾・華票願景

12 責任消費與生產

- 穩健營運 47 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」及功能小組編製「永續報告書」，對外展現企業永續的承諾。
- 擬定國際財務報導準則 (IFRS) 永續揭露準則導入計畫，並成立 IFRS 永續揭露準則專案小組推動相關工作，以符合法規要求及提升永續資訊透明度。

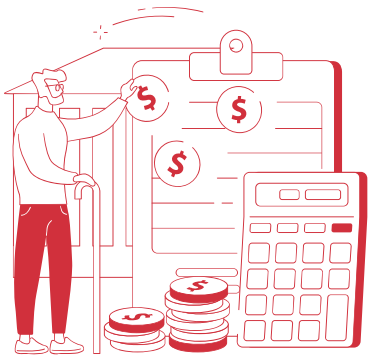
1.1 關於中華票券

1.1.1 公司簡介

中華票券金融公司 (以下簡稱華票) 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布之「短期票券交易商管理規則」登記設立，並於 67 年 12 月 1 日正式開業經營，本公司普通股股票於 83 年 10 月 26 日正式在台灣證券交易所掛牌買賣。總公司設立於台北市，並於全台設立五家分公司。

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。另客戶如有短期投資需求，可協助客戶透過附買回交易購買債券或短期票券，提供客戶高收益暨安全之投資管道。

華票成立至今 47 年來，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，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。在經營上亦積極追求股東價值最大化，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。



▣ 華票主要業務範圍

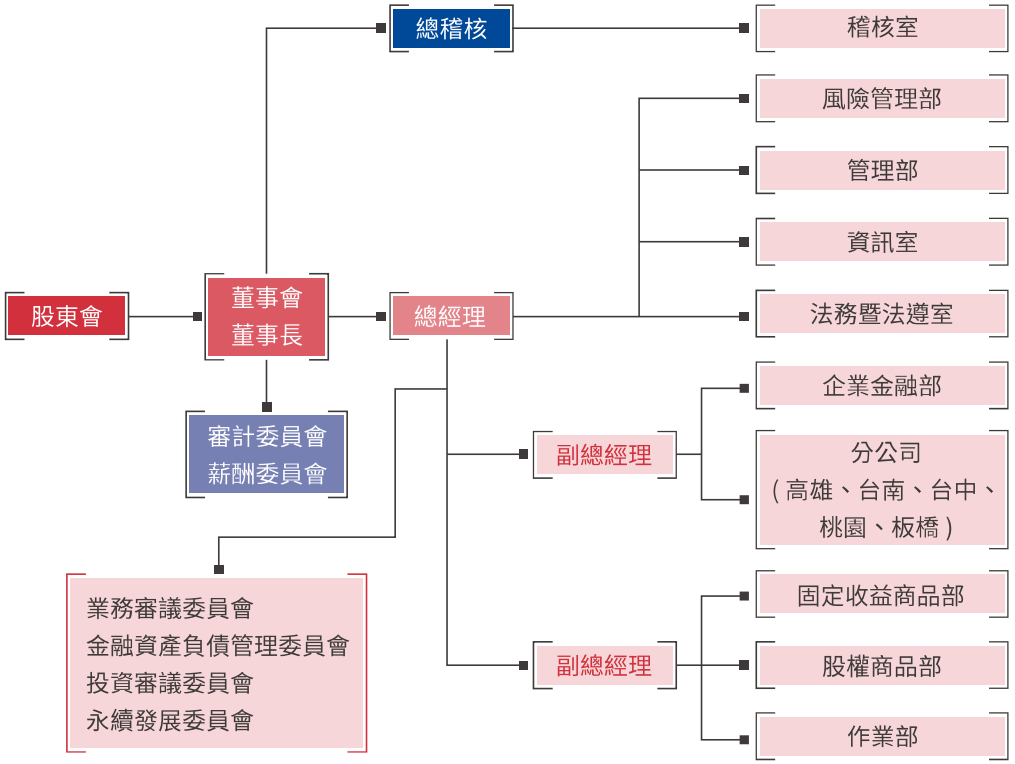
1	短期票券之簽證、承銷業務	8	擔任金融機構同業拆款經紀人
2	金融債券之簽證、承銷業務	9	公司債之自營業務
3	短期票券之經紀、自營業務	10	投資相關股權商品
4	金融債券之經紀、自營業務	11	兼營固定收益有價證券自營業務
5	政府債券之自營業務	12	外幣債券之自營業務
6	短期票券之保證、背書業務	13	外幣債券之投資
7	企業財務之諮詢服務業務	14	其他經主管機關核准之相關業務

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
股票代號	2820
主要業務	企業授信、票債券經營、股權投資
員工數量	158 人 [1]
資本額	13,429,600 仟元
營收比重	票券占比 77.44%、債券占比 24.16% 及其他 2-1.6%
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

註 1：截至 114 年 12 月底之統計數據。
註 2：其他係含股權商品及衍生性金融商品等。

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、工商企業、金融同業
票券初級市場簽證、承銷	工商企業	投資人 (工商企業、金融同業)
票券次級市場經紀、自營	工商企業、金融同業	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、自然人	投資人 (工商企業、金融同業)

▼華票組織圖



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。114 年成立屆滿 47 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。

67 年
- 12 月 中華票券金融股份有限公司正式開業。

70 年
- 10 月 高雄分公司開業。

71 年
- 9 月　台中分公司開業。

72 年
- 6 月　台南分公司開業。

78 年
- 6 月　桃園分公司開業。

79 年
- 7 月　板橋分公司開業。

83 年
- 3 月　總公司遷入台北市敦化南路二段 14 號華票公司金融大樓繼續營業。
- 10 月 股票正式在台灣證券交易所掛牌買賣。

86 年
- 5 月　成立債券部，專營公債自營業務。
- 7 月　取得中央公債交易商資格，直接參與公債投標活動。

87 年
- 3 月　中華信用評等公司授予公司長期信用評等等級「twA」，短期信用評等等級「twA-2」，為國內首家接受信用評等機構信用評等的票券金融公司。
- 7 月　財政部核備從事新台幣利率交換（IRS）與新台幣遠期利率協定（FRA）之避險交易，不但增加避險工具，亦為國內首家獲准辦理該項業務的票券金融公司。

89 年
- 7 月　組織架構調整，新增企劃室、資訊室、法務室。

91 年
- 3 月　組織架構調整，新增作業部，並將原會計部、企劃室分別併入管理部、業務部。

92 年
- 9 月　中央銀行公布「中央公債主要交易商」遴選作業結果，本公司入選為九家主要交易商之一。

94 年
- 9 月　金管會核准得以投資股權相關商品業務。

96 年
- 2 月　金管會核准在營業處所自行買賣證券化商品。
- 9 月　組織架構調整，新增股權商品部，原交易部、債券部合併更名為固定收益商品部，原營業部更名為企業金融部，原業務部更名為風險管理部，並將原法務室併入。
- 12 月 行政院國家發展基金管理會出售持股達二分之一以上，所派代表董監事全數解任。

97 年
- 8 月　第十屆第一次臨時董事會決議向行政院金融監督管理委員會銀行局正式提出申請與台灣工業銀行股份有限公司辦理「合併」、「變更經營主體為工業銀行」及「更名」。
- 11 月 第十屆第二次臨時董事會決議依合併契約第 18.3 條之約定，與台灣工業銀行合意終止合併案及合併契約。

98 年
- 6 月　股東常會通過辦理現金減資，現金減資金額為新台幣 33 億 5 仟 7 佰 4 拾萬元，依歷年已發行股份計普通股 16 億 7 仟 8 佰 7 拾萬股，每股面額新台幣 10 元，共計新台幣 167 億 87 佰萬元為計算基礎，減資比率為百分之二十，減資後實收資本額為新台幣 134 億 2 仟 9 佰 6 拾萬元。
- 8 月　行政院金融監督管理委員會同意辦理外幣債券自營及投資業務。

99 年

- 8 月　中央銀行同意辦理境內外幣票券簽證、承銷、經紀、自營業務。
- 12 月 開辦境內外幣票券簽證、承銷、經紀、自營業務。

100 年

- 9 月　依法設置薪資報酬委員會。
- 9 月　依據股東會決議公開標售總公司大樓，由頂禾開發以新台幣 46.29 億元得標。
- 12 月 遷址台北市內湖區堤頂大道二段 99 號 4 樓營業。

101 年

- 6 月　為強化公司治理、提昇企業競爭力、彰顯投資人之保護及提高公司價值，依法由三名獨立董事成立審計委員會。
- 11 月 榮獲第六屆台灣傑出金融業務菁業獎—最佳票券金融獎佳作。

103 年

- 11 月 榮獲第七屆台灣傑出金融業務菁業獎—最佳票券金融獎佳作。

104 年

- 2 月　依法設置法務暨法遵室。
- 2 月　成立企業社會責任委員會。
- 4 月　首屆公司治理評鑑名列上市公司前 20% 優良公司。
- 11 月 榮獲衛生福利部國民健康署健康職場認證—「健康啟動標章」。
- 12 月 通過企業社會責任實務守則。

105 年

- 11 月 榮獲衛生福利部國民健康署健康職場認證—「健康促進標章」。
- 12 月 榮獲菁業獎最佳票券金融特優獎。
- 12 月 榮獲台北市績優健康職場第二名，於台北市政府接受公開頒獎表揚。
- 12 月 榮獲全國績優健康職場「健康促進類」北區「樂群健康獎」。

106 年

- 8 月　獲衛生福利部國民健康署「台北市智慧健康職場計畫」選為全國示範企業之一。

107 年

- 10 月 榮獲教育部體育署「運動企業標章」。

108 年

- 3 月　為重視公司治理的推動，以保障股東權益並強化董事會職能，設置公司治理主管。
- 11 月 榮獲台北市「績優健康職場第一名」。
- 12 月 榮獲衛生福利部國民健康署全國績優健康職場最高榮譽「永續卓越獎」。
- 12 月 持續獲得衛生福利部國民健康署健康職場認證—「健康促進標章」。

109 年

- 2 月　前總經理簡志明先生申請退休，所遺職缺自二月二十五日起聘請魏政祥先生擔任，並依規定報請主管機關於六月十八日核准在案。
- 11 月 榮獲教育部體育署「運動企業標章」。

110 年

- 7 月　舉行股東常會選舉第十五屆董事十一人（含獨立董事三人），王道商業銀行取得四席董事，明山投資取得一席董事，和築投資取得三席董事；選舉由法人股東王道商業銀行股份有限公司股權代表人張政權先生為董事長。
- 11 月 榮獲台灣永續獎「企業永續報告獎」銀獎。

111 年

- 1 月　配合主管機關政策，企業社會責任委員會更名為「永續發展委員會」。
- 2 月　為提升對資訊安全之重視，有效執行資安計畫及資安防護等工作，設置資訊安全長。
- 12 月 持續獲得衛生福利部國民健康署健康職場認證—「健康促進標章」。

112 年

- 12 月 響應支持「內科交通結合 ESG 推廣計畫」獲頒臺北市政府「ESG 低碳永續獎」。

113 年

- 5 月　榮獲中華民國有機生活環境教育推廣協會頒贈「綠色企業標章」。
- 11 月 持續響應內科發展協會及台北市政府交通局之倡議，並獲頒內湖交通綠運輸結合 ESG 推廣計畫—綠動夥伴獎。
- 12 月 榮獲教育部體育署「運動企業標章」。
- 12 月 榮獲菁業獎最佳票券金融特優獎。

1.1.2 經營理念與策略

華票秉持「感恩、惜福、精進」作為企業核心理念，我們感恩股東的支持、客戶的信賴、員工的辛勤付出，以及政府的支持，珍惜既有成果並期許在專業領域不斷精進，持續提升經營效能。另外，我們承擔起回饋社會的責任，致力於追求企業永續發展。

在營運管理上，華票將「誠信經營」視為最高指導原則，我們深信，唯有秉持誠信，才能夠實現穩健成長，並為股東和客戶創造價值。因此，我們嚴格自律，落實內部控制制度及風險管理制度，並訂定內部規範要求員工確實遵守職業道德，以誠信正直的態度執行業務，正因華票對誠信經營的堅持，使公司在國際情勢不斷變動的大環境中，依然保持穩健成長。

華票亦是地球村的一員，現今全球正面臨氣候變遷與自然資源匱乏等諸多挑戰，企業營運對外部的影響日益受到關注，華票積極響應聯合國可持續發展目標（SDGs）以落實企業社會責任，我們在日常營運中積極推動環境保護和節能減碳，同時推動各項社會參與活動，不遺餘力地照顧有需要的弱勢族群。此外，我們善待每一位員工，致力於推動健康職場，倡導運動風氣，重視教育訓練，鼓勵員工自我提升，以專業為客戶提供最優質的服務，以「利他精神」為核心，致力於促進社會的美好。

展望未來，華票將繼續在公司治理、社會及環境面向落實永續發展，同時承諾將持續為在地社會奉獻，為地球環境努力，成為企業永續發展的典範。

114 年經營成果

114 年下半年起受惠於 AI 科技應用及半導體產業需求高度成長，資本市場強勁上揚，企業融資需求旺盛，帶動整體票券市場發行及交易量大幅成長，加上聯準會 9 月起連三次降息，帶動各項業務穩定發展，整體獲利表現亮麗，全年度稅後純益達成預算目標。華票 114 年仍維持零逾放，多年來持續維持零逾放之良好紀錄，成效遠優於票券同業，主因係不動產授信及綠色授信兩個面向，本公司均維持優質的授信風險管理政策。

另華票 114 年底資本適足率為 13.31%，維持強健及高品質的資本水準，以支應未來業務成長。

114 年 營業目標	114 年 執行成果	114 年 達成率
商業本票保證 日平均餘額	1,155 億元	101%
承銷暨買入各類 票券日平均餘額	5,685 億元	101%
票、債券附買回 交易日平均餘額	2,121 億元	106%

市場未來發展與經營方向

票券業務

傳統產業發行公司因循環發行商業本票之會計分類帳列流動負債，已退出原籌資發行市場，但金融周邊產業初級市場發行量及市場規模仍有可持續成長跡象；受惠初級發行需求持續擴大，整體次級市場之交易量及市場規模持穩增長可期。

授信業務

115 年全球政經走勢深受中東地緣政治風險及美國關稅政策之影響，存在諸多不確定性，惟本公司與多數客戶長期往來關係穩定，尚足以在競爭激烈的國內市場維持相當之授信量能，將於既有授信資產基礎下，續採穩健、永續之策略，於風險可控下，持續優化客戶結構，提高授信資產之收益。

債券業務

115 年度公司債發行規模，在發行人公司債到期再融資及規劃資本支出下，預期總發行量較前一年度增加。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。

股權投資業務

114 年在川普對全球開啟關稅戰影響下，市場波動劇烈，而 AI 帶動相關產業需求持續大幅成長，相關供應鏈變化為市場焦點，而地緣政治變動及川普變化不定的政策持續影響市場。115 年股票操作在基期大幅提高及變數仍多的情況下，須留意風險控管。

1.1.3 永續發展與承諾

永續理念與政策

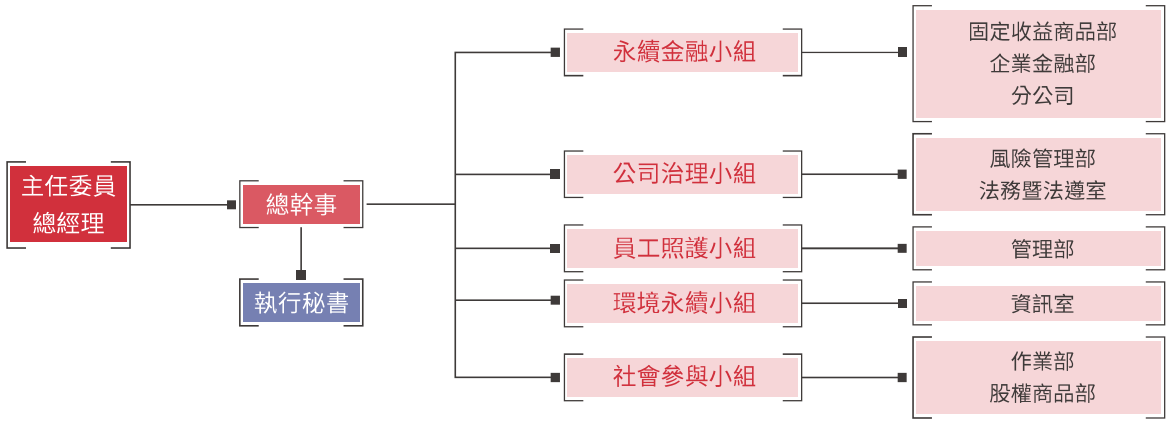
華票為落實企業社會責任，建構永續發展環境，並透過資訊的公開揭露以及與利害關係人的溝通，持續增進社會共榮。華票於 104 年由董事會通過「企業社會責任實務守則」，以資遵循，並成立企業社會責任委員會，111 年起配合法規修正為「永續發展實務守則」，委員會更名為永續發展委員會，並調整委員會轄下小組名稱，透過完整永續組織的編制，得以更好地應對永續發展趨勢及落實永續發展作為。

永續組織與運行機制

華票永續發展委員會主要致力提升企業社會責任的整體推動成效，並有效整合各項規劃及確保資源分配之合理性，以達到最佳的永續發展作為。

永續發展委員會設有主任委員，由總經理擔任；總幹事由主委指定副總經理或委員一人兼任；委員則由各部門主管及分公司主管代表擔任。委員會下設一名執行秘書，以協助日常運作和溝通協調為主。

▼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、公司治理小組、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。

華票每年至少應召開一次會議，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，並討論永續發展新目標，114 年共舉行 2 次委員會議定期檢討及 115 年 2 月向董事會報告 114 年度永續發展執行情形。

每年上、下半年定期 0.5 小時舉辦永續小知識教育訓練，讓同仁了解永續發展最新趨勢、法令規範、同業作法，並宣達內規及相關法遵制度。

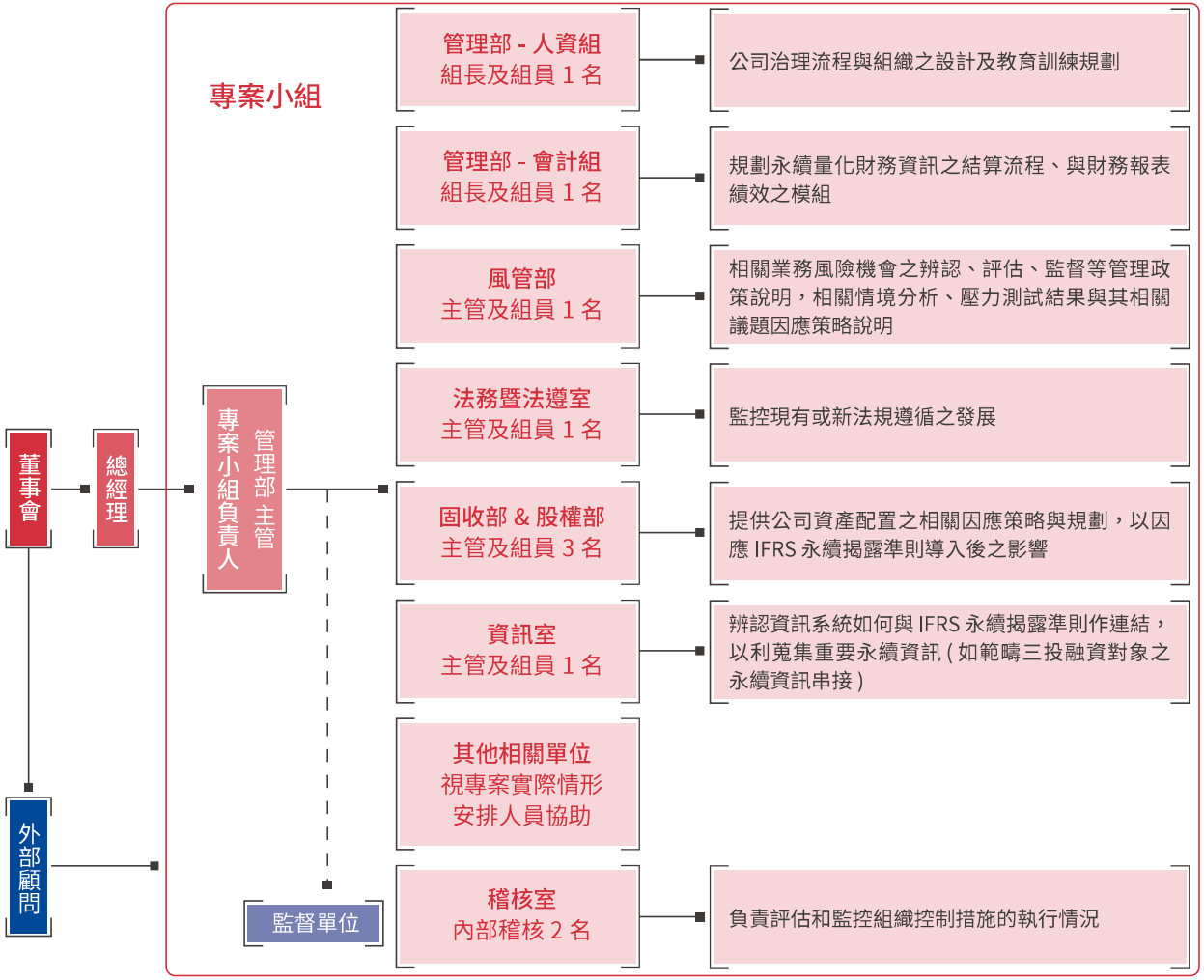
發展項目	策略	執行情形	長期目標
公司治理	‣ 掌握主管機關趨勢（如金管會公司治理 3.0 政策），適時調整內部治理架構，以維持公司治理水準與國際接軌。 ‣ 建立完善之風險辨識與控管系統，強化預警機制，透過風險量化指標與定期評估，掌握市場、營運、法遵及資安等潛在風險。 ‣ 落實法遵與誠信經營之教育訓練，強化全體員工對廉潔治理的認知，提升企業正直文化。 ‣ 持續強化資訊安全防護措施，以保護公司及客戶資料安全。	‣ 第十二屆（2025 年）「公司治理評鑑」名列台灣上市公司 21~35%。 ‣ 114 年仍維持零逾放，迄今已連續 10 年無產生任何逾放情事。 ‣ 114 年度保證責任準備金提存充足，已依相關法令及風險評估結果妥適提列，具備充足應對未來潛在信用風險衝擊之能力，展現公司審慎穩健之風險管理機制。 ‣ 辦理法遵及誠信經營教育訓練。 ‣ 114 年無主管機關裁罰或聲譽受損紀錄，展現穩健合規的治理實踐。 ‣ 114 年未發生任何重大資通安全事件。 ‣ 114 年未接獲任何反貪污檢舉案件。	‣ 逐步提升公司治理評鑑分數，積極參與國內外 ESG 評鑑，透過評鑑精進公司治理品質。 ‣ 雖票券金融業尚未納入強制適用永續培訓規範，本公司為提升董事及高階經理人對永續風險與國際趨勢的敏感度與因應能力，規劃每年安排相關進修課程總時數 3 小時。 ‣ 依金管會規定時程，分階段導入 IFRS 永續揭露準則（S1 與 S2），持續強化資訊揭露透明度與氣候風險管理機制。 ‣ 預計訂定提升企業價值措施，以利與股東溝通。 ‣ 導入電子化流程，持續關注資訊安全管理。
永續金融	‣ 積極響應政府「六大核心戰略產業」政策，包括淨零轉型、數位轉型、國防安全、民生醫療、半導體科技與產業升級，優先提供融資與投資支持。 ‣ 將 ESG 因子納入信評與徵信機制，審核過程強調對環境、社會與治理面的潛在影響，以建立永續授信文化。 ‣ 強化 ESG 投資評估流程，對票券、債券與股票等標的蒐集其 ESG 評級及表現，並作為投資決策參考依據。 ‣ 投資報告中揭露 ESG 資訊透明度，提升市場對公司責任投資的信任度。	‣ 114 年底「綠色授信」授信件數共 48 件，授信額度合計 139.6 億元，餘額 72.1 億元，較前年度成長。	‣ 評估及辨識氣候變遷可能帶來的影響，以推動永續金融的發展。 ‣ 規劃高碳排投融資去煤計畫，逐年降低高碳排產業投融資業務占比。 ‣ 落實永續投融資，持續開發永續金融業務 (授信 / 股票債券投資)，並逐步成長。 ‣ 目前溫室氣體盤查範疇三屬非強制揭露，現階段相關資訊尚不完整，115 年將持續關注碳排放數據發展與主管機關指引，積極辨識高碳排資產，並配合訂定具體投融資策略，以強化氣候風險管理。

發展項目	策略	執行情形	長期目標
員工照顧	‣ 秉持員工是公司的重要資產，也是促進企業持續發展的關鍵，將建立多元共融、完善福利及照顧的工作環境，共同促進勞資關係和諧，打造幸福企業。	‣ 114 年修訂「公司章程」，明定基層員工分派酬勞不得低於員工酬勞提撥數額之一定比率，強化基層員工薪酬保障及落實利潤共享精神。定期辦理健康及安全講座或訓練，及健康促進活動。 ‣ 114 年完成員工滿意度調查，覆蓋率達 90.38%、整體滿意度 8.93 分，持續落實雙向溝通與員工關懷。 ‣ 114 年度並無違反人權之相關情事。 ‣ 114 年未有員工職災案件、失能傷害及火災傷害發生。	‣ 提供員工各項補助計畫，包括員工健康檢查補助、結婚及生育補助等。
社會參與	‣ 秉持「感恩、惜福、精進」的核心經營理念，在經營過程中致力落實企業社會責任，並持續投入人力、物力，積極參與各項社會公益活動、支持社會公益團體，期待能創造社會和諧、共榮的局面。	‣ 結合員工健康促進與公益活動，關懷社會教育、體育發展及弱勢族群，114 年具體執行情形請詳見本報告書第五章社會關懷章節。	‣ 持續關注社會各項新課題，未來將長期支持推廣公益活動，以回饋社會，善盡企業社會責任。
環境保護	‣ 提升營運據點能源效率，導入碳盤查、節能技術與再生能源使用，邁向低碳營運。 ‣ 採購具環保標章、節能標章及再生紙商品，推廣綠色採購文化。 ‣ 鼓勵供應鏈夥伴導入環境管理措施，共同邁向淨零排放目標。 ‣ 導入內部碳定價制度，依部門或專案模擬碳成本，激勵各部門自主提出減碳對策，內部化環境成本思維。	‣ 114 年度起正式施行《內部碳定價實施要點》，以將碳成本內化至管理報表與營運決策中。 ‣ 114 年推動多項環境相關措施及倡議，其具體執行情形請詳見第五章環境守護章節。	‣ 流程精進數位化，減少廢棄物產生。 ‣ 溫室氣體減碳目標至 2030 年減量 42%，至 2050 年達成淨零排放。 ‣ 邁向 2030 年 50% 再生能源使用率。

國際財務報導準則（IFRS）永續揭露準則

金管會於 112 年 8 月 17 日正式發布我國接軌 IFRS 永續揭露準則藍圖，持續提升永續資訊報導品質及可比較性，以強化資本市場信賴，本公司屬第一階段資本額達 100 億元之上市櫃公司，應自 115 年 1 月 1 日開始適用 IFRS 永續揭露準則及編製 115 年年報永續資訊專章，為順利完成 IFRS 永續揭露準則之導入以符合法規要求，本公司於 113 年 10 月召開第一次 IFRS 永續揭露準則導入計畫會議，並成立 IFRS 永續揭露準則專案小組負責推動，在決定跨部門採用 IFRS 永續揭露準則專案小組之負責人時，已將本公司規模、組織結構、業務職掌、以往專案推動經驗（例如 IFRS 會計準則導入專案）及是否具備永續相關知識等因素納入考量，最終指派管理部主管擔任專案小組負責人，本公司亦考量自管理部、風險管理部、法務暨法遵室、固定收益商品部、股權商品部、資訊室及稽核室等部門選派代表擔任專案小組成員，同時確保專案小組成員均接受員工培訓，具備足夠永續相關知識，以協助推動 IFRS 永續揭露準則之導入。

▼IFRS 永續揭露準則專案小組架構



本公司 IFRS 永續揭露準則專案小組已制定相關導入計畫暨時程表並於 113 年 12 月向董事會報告，自 114 年起按季向董事會提報執行情形。

1.2 利害關係人識別

華票希望藉由永續報告書作為揭露企業永續發展的重要溝通管道，公開永續發展三大領域：治理、環境、社會的各項承諾及相關推動成果。

每年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、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。華票於公司網站內設有企業永續專區，呈現永續發展之使命與願景、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：員工、政府機關、股東、客戶、公 / 協會、金融同業、社區團體、供應商 / 承攬商 / 外包商、媒體等 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
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。	‣ 職業安全衛生 ‣ 誠信經營 ‣ 營運績效 ‣ 勞資關係	‣ 重大訊息公告 ‣ 主管會議 ‣ 建言 / 申訴信箱 ‣ 勞資會議	不定期	CH4. 人才發展・幸福職場
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，並規劃開放新種業務。	‣ 公司治理 ‣ 誠信經營 ‣ 風險控管 ‣ 洗錢防制與打擊資恐 ‣ 永續策略	‣ 電話、Email 或面談 ‣ 公文 ‣ 依法規申報事項 ‣ 一般業務檢查及檢查意見改善回覆 ‣ 專案檢查及檢查意見改善回覆	不定期 每 2 年 不定期	CH2. 誠信營運・公司治理

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
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。	‣ 永續策略 ‣ 公司治理 ‣ 誠信經營 ‣ 風險控管 ‣ 營運績效 ‣ 洗錢防制與打擊資恐 ‣ 稅務策略 ‣ 資訊安全及隱私保護	‣ 電話、Email ‣ 法人說明會 ‣ 公開資訊觀測站	不定期	CH2. 誠信營運・公司治理
			‣ 股東會	每年	
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。	‣ 資訊安全及隱私保護 ‣ 公司治理 ‣ 永續策略 ‣ 誠信經營 ‣ 洗錢防制與打擊資恐	‣ 電話、Email ‣ 由 AO 經辦、交易員、分公司組長及主管親自拜訪	每日	CH3. 永續金融・專業服務
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。	‣ 永續策略 ‣ 公司治理 ‣ 誠信經營 ‣ 風險控管 ‣ 責任投資與融資 ‣ 洗錢防制與打擊資恐 ‣ 稅務策略 ‣ 人才招募與培育 ‣ 產品風險 ‣ 資訊安全及隱私保護	‣ 電話、Email、主題討論會議、各項宣導會 ‣ 參與證券公會債券委員會 ‣ 參與票券公會各委員會	不定期	CH2. 誠信營運・公司治理

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
金融同業	華票票債券、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。	▸ 誠信經營 ▸ 服務品質及客戶滿意度 ▸ 產品風險 ▸ 營運績效 ▸ 風險控管	▸ 電話、Email ▸ 親自拜訪 ▸ 公司網站	每日	CH3. 永續金融・專業服務
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。	▸ 社會關懷 ▸ 永續策略 ▸ 人權平等 ▸ 風險控管 ▸ 勞資關係	▸ 電話、Email ▸ 社會參與活動	不定期	CH5. 在地回饋・社會共好
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。	▸ 誠信經營 ▸ 風險控管 ▸ 供應商管理 ▸ 營運績效 ▸ 服務品質及客戶滿意度 ▸ 永續策略	▸ 電話、Email ▸ 招標議價 ▸ 產品推介 ▸ 保養維護	不定期 每季	CH2. 誠信營運・公司治理
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。	▸ 永續策略 ▸ 人才招募與培育 ▸ 勞資關係 ▸ 人權平等 ▸ 社會關懷 ▸ 服務品質及客戶滿意度 ▸ 資訊安全及隱私保護	▸ 電話、Email ▸ 記者會 ▸ 法人說明會 ▸ 發布重大訊息	不定期	CH2. 誠信營運・公司治理

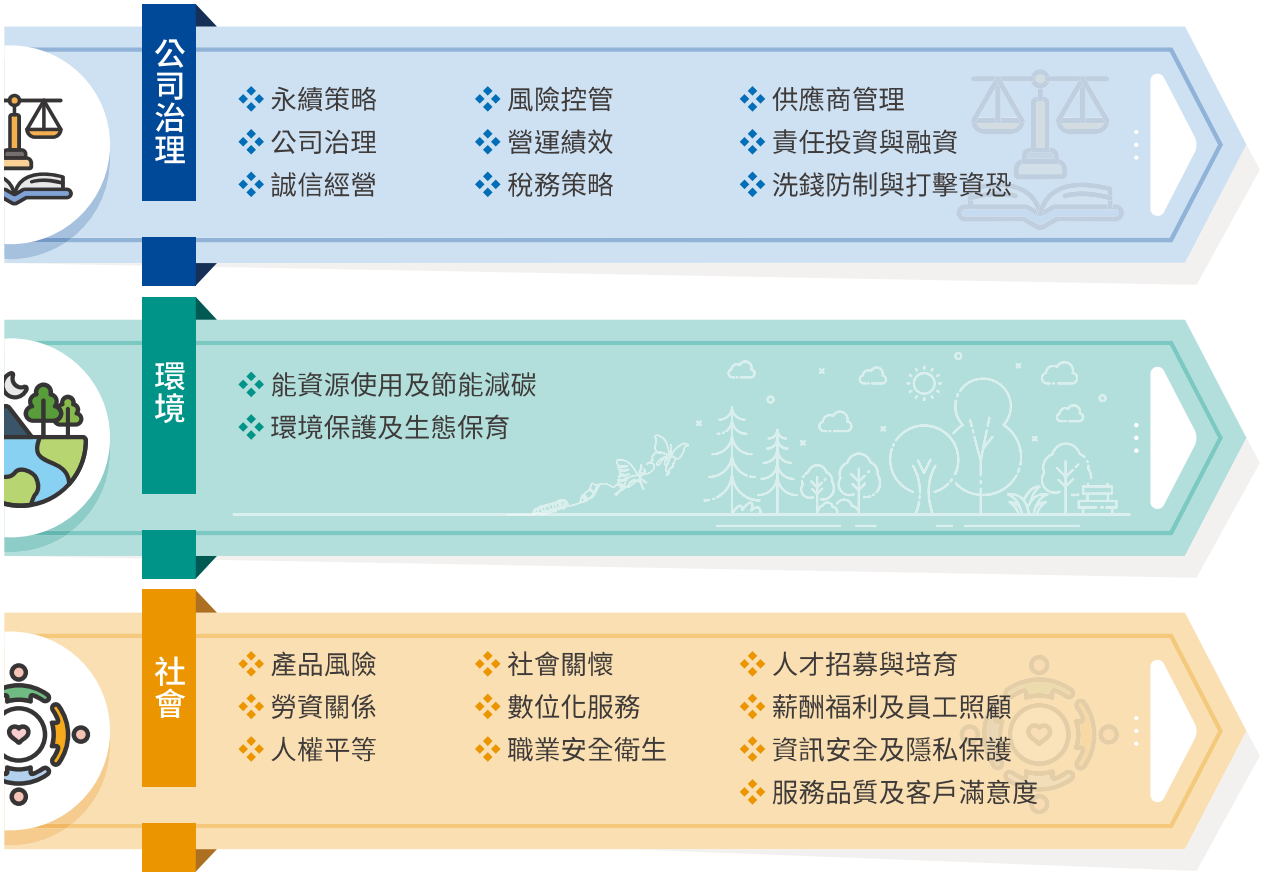
1.3 重大議題分析

為了解利害關係人對華票的期待，本公司透過各種方式及管道與利害關係人溝通對話，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，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計畫的參考依據。

1.3.1 重大議題鑑別

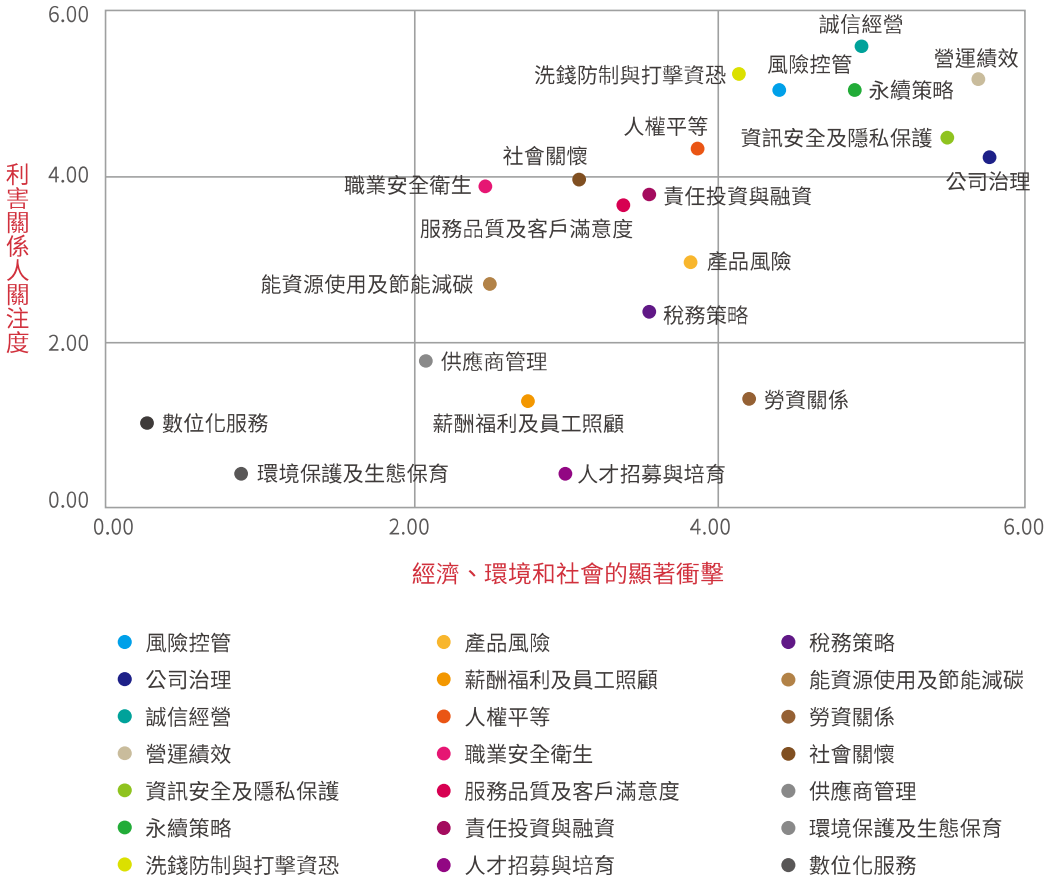
考量本公司營運模式、利害關係人關注議題及產業環境近年未有重大變化，且近 2 至 3 年重大議題鑑別結果均顯示重大議題項目維持一致，僅重要程度略有變動，顯示利害關係人關注焦點具有高度延續性與穩定性。另為兼顧重大議題管理之有效性及利害關係人問卷填答負擔，本公司重大議題問卷調查採每二年辦理一次。114 年度未辦理重大議題問卷調查，爰沿用 113 年度重大性分析結果作為本報告書揭露基礎，並檢視本公司營運活動、法規要求及內外部環境，確認重大議題內容仍具代表性及適用性。

本公司以問卷調查方式，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，蒐集利害關係人關切之議題，再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經呈報董事長。

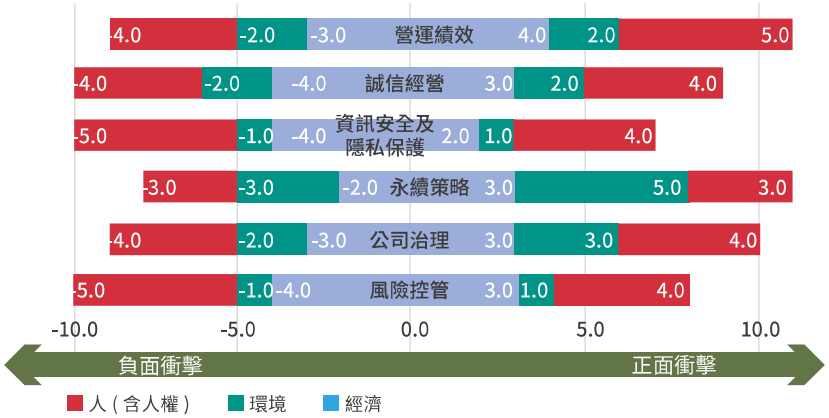


113 年度華票由永續報告書編製小組針對上述議題，以問卷方式邀請利害關係人評估各議題之關注程度，共回收 108 份有效問卷；另邀請高階主管評估各議題對公司營運及經濟、環境、社會之衝擊程度，共回收 11 份有效問卷，並依利害關係人關注程度及衝擊程度繪製重大性矩陣，據以鑑別重大議題。

依 113 年度重大性分析結果，華票優先管理利害關係人關注度及對公司治理、環境與社會具顯著衝擊之六項重大議題，分別為營運績效、誠信經營、資訊安全及隱私保護、永續策略、公司治理及風險控管。經檢視 114 年度公司營運模式、法規要求及內外部環境，前述重大議題仍具代表性，爰本報告書沿用 113 年度重大性分析結果作為揭露基礎。



此外，依 113 年度重大性分析結果，華票依循 GRI Standards 2021 進一步評估 6 項重大議題對人（人權）、環境及經濟所造成之正面及負面衝擊。其中，「營運績效」、「永續策略」及「公司治理」之正面衝擊較為顯著；「誠信經營」、「資訊安全及隱私保護」及「風險控管」則為負面衝擊較為顯著之議題。本公司並依各項重大議題訂定相應之管理方針、管理機制及目標，於本報告書各對應章節揭露執行成果，以回應利害關係人關注事項，並作為持續精進永續治理的重要依據。114 年度經檢視公司營運活動、法規要求及內外部環境，前述重大議題及其衝擊評估結果仍具代表性，爰本報告書持續沿用 113 年度重大性分析結果。



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 / 自訂主題	衝擊邊界[註]	管理方針	風險評估及目標設定	管理機制與目的	回應章節
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 經濟績效	‣ 股東 ‣ 員工 ‣ 客戶 ‣ 金融同業	‣ 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	‣ 每月進行最新之財業務檢討分析	‣ 每月定期召開績效評核會議 ‣ 定期於董事會呈報營運概況	CH3. 永續金融・專業服務
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，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 反貪腐	‣ 員工 ‣ 股東 ‣ 政府機關 ‣ 客戶	‣ 訂定「誠信經營作業程序及行為指南」 ‣ 訂定「道德行為準則」 ‣ 訂定「檢舉案件處理辦法」	‣ 為確保落實誠信經營，除執行自行查核外，每年向董事會提報誠信經營執行情形	‣ 每年兩次法令遵循自行查核 ‣ 每年兩次一般自行查核 ‣ 每年多次專案查核	CH2. 誠信營運・公司治理
		GRI 206 反競爭行為	‣ 金融同業 ‣ 客戶 ‣ 政府機關	‣ 訂定「誠信經營作業程序及行為指南」			
		GRI 415 公共政策	‣ 政府機關 ‣ 金融同業	‣ 訂定「對外捐贈管理辦法」 ‣ 訂定「公司治理實務守則」			
資訊安全及隱私保護	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 客戶隱私	‣ 客戶 ‣ 金融同業 ‣ 政府機關	‣ 客戶提供之相關個資後，提供個人資料保護法個人資料告知書及同意書，以告知相關運用範圍，回收資料由專人妥善保管 ‣ 設置資安系統以確保資訊安全及資料保護 ‣ 每年對全體員工辦理 2 次社交工程演練及資安宣導課程	‣ 各案件結束後，均確實將檔案 / 卷宗入庫保管 ‣ 透過系統依風險層級及透過客戶告知異動，定期風險評估 ‣ 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	‣ 年度定期造冊將檔案 / 卷宗送至倉庫妥善保管 ‣ 定期自行查核，以抽查資料之正確性 ‣ 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，另會計師查核結果提報董事會 ‣ 資訊安全整體執行情形每年於董事會彙報，114 年資訊安全整體執行情形已於 115 年 3 月彙報董事會	CH2. 誠信營運・公司治理

重大議題	對華票的意義	重大主題 / 自訂主題	衝擊邊界[註]	管理方針	風險評估及目標設定	管理機制與目的	回應章節
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	‧股東 ‧客戶 ‧供應商 / 承攬商 / 外包商 ‧員工 ‧社區團體	‧成立永續發展委員會 ‧訂定永續發展實務守則 ‧公開揭露相關資訊 ‧與利害關係人溝通	‧每年向董事會報告永續發展執行情形 ‧每年向董事會報告利害關係人溝通情形	‧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	CH1. 永續承諾・華票願景
公司治理	華票以良好的法令遵循制度、董事會職能之健全發揮、透明的資訊揭露等作為公司治理之要點。華票董事會相關之運作執行情形均依循主管機關制定之相關規定辦理，並將遵循結果揭露於網站，在維護股東權益之際，同時建立與利害關係人溝通的管道。	GRI 2-9 治理結構及組成 GRI 2-10 最高治理單位的提名與遴選 GRI 2-11 最高治理單位的主席 GRI 2-15 利益衝突 GRI 2-17 最高治理單位的群體智識 GRI 2-18 最高治理單位的績效評估 GRI 2-19 薪酬政策 GRI 2-20 薪酬決定流程 GRI 2-23 政策承諾 GRI 2-24 納入政策承諾 GRI 2-25 補救負面衝擊的程序 GRI 2-27 法規遵循	‧政府機關 ‧股東 ‧社區團體	‧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 ‧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 ‧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 ‧透過法令遵循制度，確保各單位執行業務符合法令 ‧訂定董事會績效評估辦法，確保董事職能健全發揮	‧每半年辦理法令遵循教育訓練 ‧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 ‧每年執行 1 次董事會及功能性委員會內部績效評估；每三年由外部專家執行 1 次績效評估	‧法遵評核查核結果提報董事會 ‧董事會及功能性委員會績效評估結果均提報董事會，並於官網及年報透明揭露，同時向主管機關進行申報	CH2. 誠信營運・公司治理
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	‧客戶 ‧股東 ‧政府機關	‧持續監控授信客戶及持有金融商品之信用、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	‧依據公司內部規章辦法執行風險評估及控管作業	‧依據營業單位每年訂定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	CH2. 誠信營運・公司治理

註：紅字為主要 / 直接衝擊對象，其餘皆為間接促成衝擊。