

## 健康職場榮譽

衛生福利部國民健康署近年積極推動「健康職場認證」，期能藉此促進員工健康及提升其工作效能。中華票券 104 年首度參與「健康職場認證」，經衛福部順利審核通過，獲頒「健康啟動標章」；105 年獲得更進階的「健康促進標章」，並榮獲台北市績優健康職場第二名以及衛福部全國績優健康職場「樂群健康獎」，代表華票在營造安全健康工作環境與推動員工身心健康照顧的努力廣獲肯定。106 年華票經台北市衛生局專家實地評核後脫穎而出，獲選為衛生福利部「智慧健康職場計畫」全國示範企業，獲公部門挹注資源，率先運用科技工具提升員工健康，成為引領健康風氣的職場典範。另因推動職場運動風氣有成，107 年榮獲教育部體育署頒發「運動企業標章」。

在持續努力耕耘下，華票 108 年再度獲頒「健康促進標章」，並受到更高的肯定，榮獲「台北市績優健康職場第一名」及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」，為當年度全國唯一獲頒「永續卓越獎」的企業，該獎項係曾獲得健康標章與績優職場榮譽的企業方能參與角逐，為參選門檻最高的健康職場獎項，109 年再度榮獲教育部體育署頒發「運動企業標章」。華票廣續健康職場精神，不斷長期對員工心理健康投入資源，於 111 年再度取得國民健康署頒發「健康職場認證 - 健康促進標章」此項殊榮，連續 9 年締造卓越績效，而 113 年積極響應教育部體育署推廣「運動企業」政策下，第三度榮獲「運動企業標章」，顯示公司持續營造運動友善環境，鼓勵員工培養良好運動習慣，提升整體身心健康與工作效能。

華票未來將持續秉持「以人為本、健康永續」的理念，整合健康促進與企業文化，強化健康管理與實務執行，期望成為健康職場推動的典範企業，為員工打造安全、健康、活力充沛的工作環境。

## 3.2 永續金融

### 3.2.1 責任投資與融資

#### 支持政府政策推動永續投融资

我國於 111 年正式公布《2050 淨零排放路徑及策略總說明》，以「能源轉型」、「產業轉型」、「生活轉型」及「社會轉型」為四大核心策略，並以「科技研發」與「氣候法制」作為兩大治理基礎，配合「十二項關鍵戰略」推動具體行動計畫，展現政府邁向淨零永續目標的決心與路徑規劃。

為積極響應國際淨零排放趨勢，並配合政府推動低碳轉型與未來新興產業發展方向，本公司近年來持續強化永續金融佈局，積極拓展綠色授信業務，聚焦於再生能源、電力系統升級、儲能設施等具關鍵影響力之領域。透過金融資源引導資金流向永續產業，協助產業客戶推動低碳轉型，發揮金融業支持綠色經濟的槓桿效益。

此外，在兼顧授信風險管理與業務成長的同時，為強化對永續發展目標的實質貢獻，本公司自 112 年起正式將 ESG 相關授信餘額及綠色債券投資量納入年度 KPI 考核項目，藉此鼓勵同仁在拓展業務的過程中，積極支持對環境與社會具有正向影響力的產業與項目。期望透過本公司核心資源與專業，促使企業客戶更加重視企業社會責任（CSR）與永續經營，進一步創造經濟、環境與社會的多重價值。

#### 華票永續投融资投入金額

業務類別	113 年重點績效	112 年重點績效
綠色授信及 永續績效連結授信	授信件數 53 件 授信額度 129.3 億元 年底餘額 62.6 億元	授信件數 58 件 授信額度 101.39 億元 年底餘額 48.15 億元
持有公司債 1	年底餘額 23.44 億元	年底餘額 26.92 億元
股權投資 2	累積投資金額 3.65 億元	累積投資金額 3.55 億元

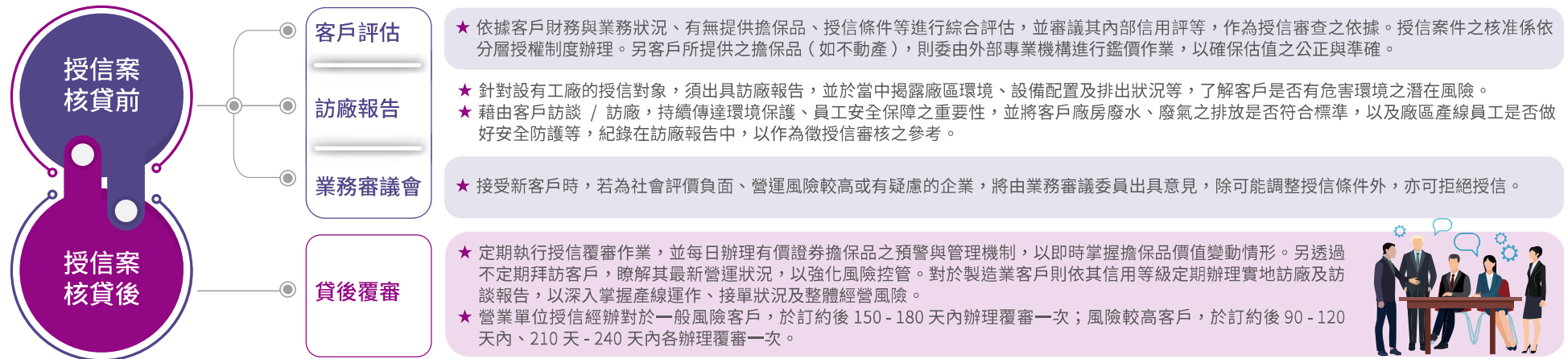
註 1：持有公司債除認列經我國證券櫃檯買賣中心認可之永續發展債券外，亦認列 1 檔日本政府所認可之綠色債券。

註 2：股權投資金額認列標準係參考國家發展委員會六大核心戰略產業中，綠電以及再生能源產業之定義。

## 將永續發展納入授信評估，實踐責任融資

為維持長期良好的營運績效，除了透過積極的業務開發以外，慎選授信、投資之對象不只能為華票帶來正向報酬，也有助減緩授信戶對環境、社會所產生的負面影響，並創造正面經濟價值。

在承作較高風險之授信客戶案件時，透過業務審議會及訪廠報告等相關控管機制，參酌其環境及社會風險，審慎評估承作條件，並持續與客戶溝通環境保護、勞工安全等相關議題，藉由徵信報告附帶之 ESG 檢核表，以及對客戶進行訪談 / 訪廠，持續傳達環境保護、員工安全保障之重要性與評估，且將客戶廠房廢水、廢氣之排放是否符合標準，以及廠區產線員工是否做好安全防護等，記錄在訪廠報告中，作為徵授信審核之參考。



## 中華票券永續融資概況

華票積極運用金融業核心職能，透過資金支持，承作具環境效益之授信案件，藉由導入永續概念於授信實務中，引導與議合企業客戶更加重視環境永續與企業社會責任，進而促進產業轉型與綠色成長。

為呼應政府推動 2050 淨零排放政策，並響應國際永續金融趨勢，華票持續重點推動「綠色授信」及「永續績效連結授信」兩大主軸，於 113 年 9 月 23 日經總經理核准後，擴充 ESG 檢核表，新增「綠色授信」、「永續績效連結授信」及「社會責任授信」等項目要件，強化授信審查時之永續面向考量。

本公司亦積極鼓勵授信戶將資金運用於具環境效益的資本支出領域，例如再生能源設施建置、污染防治措施、綠建築開發等，同時透過提供具誘因之利率優惠機制，引導企業設定並實踐具體的 ESG 目標，透過金融資源的引導與激勵，協助產業降低營運對環境所造成之衝擊，攜手客戶邁向低碳永續轉型，共創經濟、社會與環境三贏的發展願景。

113 年底具有效契約餘額之案件共 53 件，授信額度合計新台幣 129.3 億元，餘額合計新台幣 62.6 億元。

類別	年度	授信家 / 件數	授信額度	授信餘額
綠色授信及永續績效連結授信	112 年	58 件	101.39 億元	48.15 億元
	113 年	53 件	129.3 億元	62.6 億元

註：統計資料以當年度最後一個工作日為基準日，統計有效契約期間涵蓋基準日或基準日當天尚有餘額之案件。

## 支持小型企業及社區發展

中小企業為我國經濟發展之基石，為營造有利中小企業融資環境，金管會自民國 94 年起即持續推動「本國銀行加強辦理中小企業放款方案」，以鼓勵銀行擴大對中小企業之金融支持。華票積極響應政府政策，截止 113 年 12 月 31 日已辦理 192 件小型企業貸款，貸款餘額為新台幣 180.14 億元。未來，華票將在穩健風險控管原則下，持續提供中小企業所需之營運資金，協助其穩定發展，並共同營造有利於中小企業成長與融資的金融環境。

年度	小型企業放貸件數	小型企業放貸餘額	社區發展放貸件數	社區發展放貸餘額
111 年	155 件	新台幣 10,395,500,000 元	0 件	新台幣 0 元
112 年	175 件	新台幣 12,753,800,000 元	0 件	新台幣 0 元
113 年	192 件	新台幣 18,013,800,000 元	0 件	新台幣 0 元

註 1：小型企業係依經濟部中小企業處《中小企業白皮書》定義為「實收資本額在新台幣 1 億元以下」或「經常僱用員工數未滿 200 人者」之企業。

註 2：社區發展參考衛生福利部「社會發展工作綱要」之定義。本年度無社區發展相關放貸件數。

## 選股考量永續發展，推動責任投資

近年來，責任投資已成為全球金融市場的重要趨勢，金融機構在進行投資決策時，除傳統考量被投資企業之財務結構、營運績效及成長前景等財務指標外，亦需納入道德風險、公司治理風險、氣候變遷風險等環境、社會及治理（ESG）相關新興風險因子，透過落實社會責任並選擇具有永續發展潛力之投資標的，不僅有助於降低潛在投資風險，亦能兼顧投資報酬與對社會、環境及經濟整體之正向貢獻，實現長期穩健與共融發展的目標。

華票於 110 年訂定「遵循 ESG 責任投資施行要點」，將環境、社會與公司治理（ESG）議題正式納入交易業務之投資分析與決策流程。自 111 年起實施後，交易單位於股票投資或可轉債交易前，須於買進報告或簽呈中揭露該投資標的公司之 ESG 評分及相關執行情形，買進後，亦須持續關注其內部治理是否有異常或重大異動。如發生異動，應召開內部討論，評估是否對該投資標的構成風險，並據以決定是否應續列為投資對象。

## 支持綠色產業發展，認購綠色債券

華票有感於氣候變遷趨勢，並深知環境與社會永續發展的重要性，透過認購經主管機關認可之綠色債券提供資金給有需求之企業，期望發揮資金影響力，協助企業減緩對社會與環境之負面影響並創造正面價值。

針對票債券投資業務，在申請投資額度時，亦需同步檢視該企業之 ESG 指標是否達到本公司設定之門檻，若未達標則須於申請文件中補充說明該被投資企業之 ESG 相關資訊及具體承作理由，作為投資決策之參據，藉以強化投資風險控管並落實責任投資原則。

華票於 110 年至 113 年間陸續投資國內外上市（櫃）公司發行之綠色債券，該等債券募集資金主要用於具備正面環境與社會效益，或可有效減緩負面影響之經濟活動，包含：能源效率提升與節能、水資源節約與管理、資源回收再利用、污染防治、綠建築建設、再生能源開發、溫室氣體減量、氣候變遷調適及具社會效益之投資計畫等，其中，凡屬我國上市（櫃）公司發行之綠色債券，皆經由櫃買中心認可，並可透過櫃買中心網站「永續發展債券發行概況專區」輸入債券代號查詢該綠色債券之專案計畫書及第三方評估報告，以檢視其資金運用之具體內容與永續效益。透過上述資訊揭露與監督機制，華票得以確保其綠色投資資金真正落實於符合永續原則之用途，強化責任投資實踐。

### ❖ 113 年投資綠色債券投資明細

債券代碼	債券簡稱	發行人名稱	餘額
B60907	P10 世界 1B	世界先進積體電路	3 億元
B618C4	P09 台積 6B	台灣積體電路製造	1 億元
B618CW	P11 台積 1B	台灣積體電路製造	2 億元
B903XY	P10 台電 3B	台灣電力	1 億元
B618D4	P11 台積 4C	台灣積體電路製造	2 億元
B618DA	P11 台積 6A	台灣積體電路製造	1 億元
B618DG	P12 台積 2A	台灣積體電路製造	4 億元
B638BH	P12 聯電 1	聯華電子	1.5 億元
B94656	P12 遠傳 1A	遠傳電信	2.5 億元
G12446	P12 合庫 1	合作金庫商業銀行	2 億元
USJ5901UAD49	NORBK 2.08	日本中央農林金庫	1,050 萬美元

註 1：上述我國上市櫃公司所發行之綠色債券均為證券櫃檯買賣中心所認可之永續發展債券，均可由以下櫃買中心永續發展債券發行概況專區連結，查詢各檔債券之詳細資金用途與計畫書 <https://www.tpex.org.tw/web/bond/sustainability/publish.php?l=zh-tw>。

註 2：農林中央銀行綠色債券是根據《農林中央銀行法》授權發行的債券。

自 114 年起，本公司於新增投資債券標的時，正式將碳排放因素納入投資評估架構中，跨出邁向責任投資與低碳轉型的重要一步。在進行投資決策時，除傳統財務指標（如收益率、信用風險、財務穩健度）外，亦同步評估標的企業的溫室氣體排放狀況，此一政策調整旨在強化本公司對氣候變遷風險的前瞻性管理，藉由碳排放資訊納入投資流程，有助於辨識未來可能面臨碳稅、排放交易制度或淨零減量的壓力，並引導資金優先投入碳效率較佳、積極實踐永續發展的企業，期望實現「風險控管」與「永續價值創造」雙重目標，進一步落實 ESG 投資理念，發揮金融市場對產業低碳轉型的引導力道，共同朝向淨零排放與永續經濟發展之目標邁進。

### 未來展望

整體來說，華票在從事投資及融資業務時，除考量企業財業務狀況以及整體經濟情勢外，標的 / 客戶之環境、社會、公司治理（ESG）面向是否良好亦是重要評估指標，在投資選擇及業務往來上更加審慎，讓投融資業務除了帶來收益以外，更能讓資金挹注於落實永續發展的產業或企業，形成一個良好的循環，讓華票為這個社會盡一份心力。

未來，配合國內外利害關係人對於金融機構履行「責任投融資」之期待，在時機成熟下，華票將進一步檢視如何透過各類金融商品與服務，持續與客戶及往來對象溝通及議合，促使其改善環境及社會相關管理績效，攜手共建更美好的世界。



### 3.2.2 權益保障

華票成立的宗旨，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，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。華票各項業務皆配合票券金融管理法及相關法令規章，以確保業務運作合規性。此外，更要求員工參加內、外部舉辦之訓練課程或講習會，並訂有年度學習目標，以促進員工專業水準之提升，進而優化服務品質，成為客戶發展的堅實後盾。

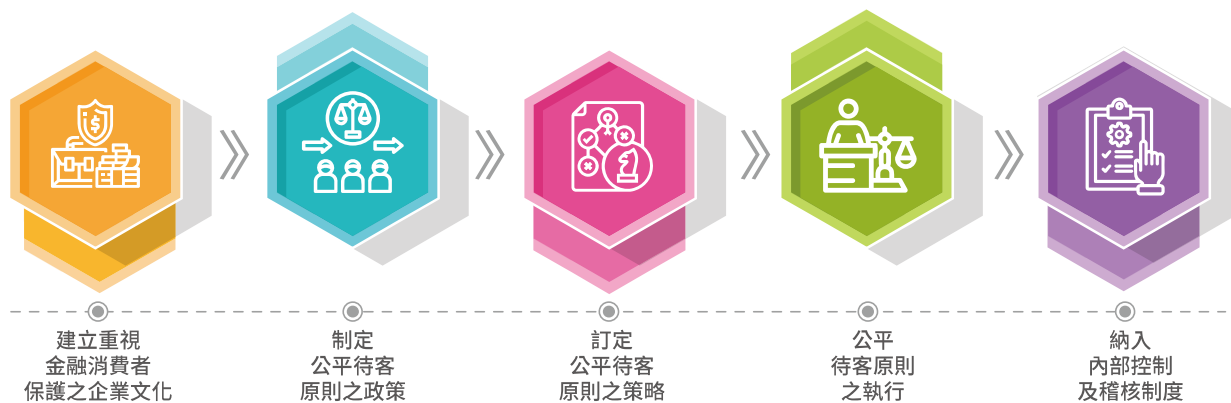
#### 公平待客原則

華票視客戶權益如同自身權益，秉持「感恩、惜福、精進」的企業文化，致力滿足客戶需求。為因應金融監督管理委員會訂定之「金融服務業公平待客原則」，本公司依據其 10 項指標及 5 個層級作為「公平待客原則政策」訂定的標準，並為華票公平待客原則相關行動推行之依據，以提供符合客戶期望的優質服務。

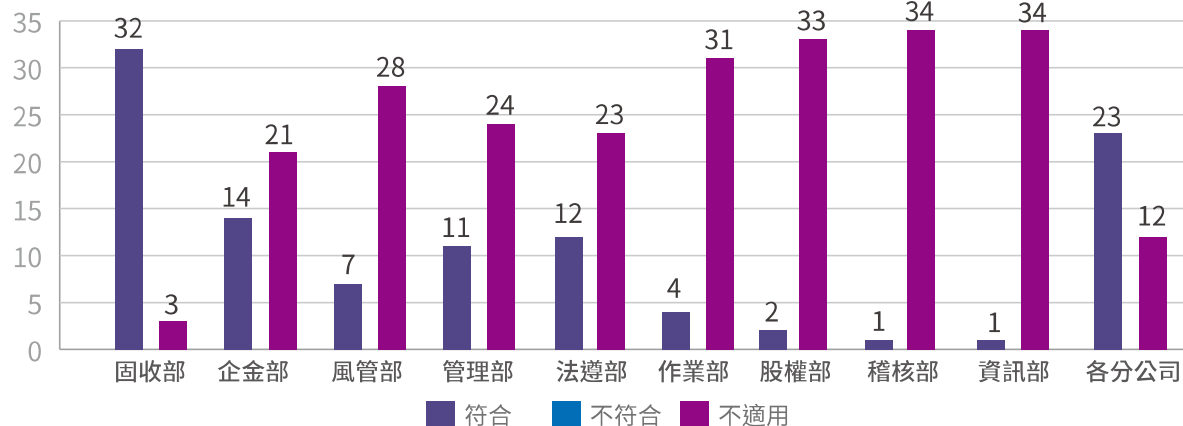
- 01 訂約公平誠信原則
- 02 注意與忠實義務原則
- 03 廣告招攬真實原則
- 04 商品或服務適合度原則
- 05 告知與揭露原則
- 06 酬金與業績平衡原則
- 07 申訴保障原則
- 08 業務人員專業性原則
- 09 友善服務原則
- 10 落實誠信經營原則



#### 公平待客原則 5 層級



#### 公平待客原則落實檢核分析



華票以「教育訓練」及「落實檢核」推動公平待客原則之落實，教育訓練方面，經理人最近一年度參與公司治理有關之進修及訓練共 3 小時；落實檢核方面，於 114 年 2 月完成 113 年度全公司公平待客檢核作業，尚無違反公平待客原則之環節，且 113 年未收到來自主管機關罰款及警告違反產品與服務之資訊與標示、行銷傳播之法規或其他違反公平待客原則之情事。

華票自 111 年起指定固定收益商品部楊副總經理雅玲為公平待客原則之督導主管，負責督導推動本政策，並與法務暨法遵室檢視公平待客原則之有效性及適切性，提出改進方案。



## 個人資料保護

華票在保護客戶個人資料方面訂有個資安全相關辦法及作業要點等內規，包括「個人資料檔案安全維護辦法」、「個人資料安全維護管理要點」、「個人資料事故應變通報及預防作業要點」、「個人資料處理及利用期限暨屆期處理要點」以及「個人資料盤點及風險評估作業要點」等，彰顯華票對客戶個人資料的重視程度。同時，本公司亦設有「個人資料保護管理小組」，由總公司法令遵循主管擔任召集人，並由各單位主管組成，負責規劃、訂定、修正和執行個資保護相關事項，以確保客戶權益。

### 個人資料保護管理小組負責事項

法務暨法遵室	擬訂及修正個人資料保護管理制度及相關規定、辦理個人資料保護相關法規訓練
管理部	個資外洩事件對外通報
資訊室	個人資料之資訊安全管理
各單位主管	指定人員辦理各該單位個人資料保護事項： <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 個人資料保護政策之執行</li> <li>➢ 個人資料保護事項之協調聯繫</li> <li>➢ 單位內個人資料損害預防及危機處理應變之通報</li> <li>➢ 其他有關單位內個人資料保護之規劃及執行</li> </ul>

本公司在 113 年發生一筆分公司客戶紙本徵信資料於寄送過程中不慎遺失事件，經內部通報並依規定召開個資小組會議，核定該事件係屬一般個資事故，後續隨即修正內規及開發個資檔案上傳系統，自改善措施執行後迄今未再發生類似事件。

## 3.2.3 關係經營

華票秉持「感恩、惜福、精進」的企業理念，以公平待客原則為企業文化核心，並使之成為公司整體共同遵循之價值體系與行為準則。為建立對金融消費者保護之企業文化，增進金融消費者對本公司之信心，特訂定「公平待客原則政策」。為落實公平待客原則政策，再訂定「公平待客原則策略」，將保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件之方法具體化，以確保提供之金融商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程均能公平對待客戶，同時也有效提升了客戶滿意度及本公司形象。

華票已建置內容豐富之專屬網頁供各界閱覽，內容除了讓客戶瞭解本公司的背景資料外，包含專業之貨幣市場、債券市場相關、知識業務介紹、交易流程，乃至交易行情等資訊，更重要的是每日更新金融市場行情，還有定期出版之利率月報告、每月總體經濟分析報告等，此外，也貼心設計各類理財試算工具，以縮短服務流程、提高服務效率。

華票從事的是特許及受高度監管的行業，就融資業務而言，我們必須深入了解客戶以掌握授信風險，但就固定收益商品交易而言，則須獲得客戶信賴以取得資金來源，因此，更加重視綿密的客戶關係經營，將經濟、產業、金融或與客戶有關的重要資訊主動且即時分享予客戶已經成為華票的日常。此外，華票也透過拜訪面談、電話、電郵與通訊軟體等方式與客戶雙向交流。客戶是華票的良師、益友，我們不以專業自滿而是樂於傾聽，以教學相長的理念提供服務，這樣的模式不但使華票開創更多商機，且能有效掌握市場及信用風險。

