



中華票券金融公司

CHINA BILLS FINANCE CORPORATION



# 2020

## 企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



|             |    |
|-------------|----|
| 董事長的話       | 03 |
| 總經理的話       | 04 |
| 109 年永續重點績效 | 05 |
| 關於報告書       | 06 |

## Chapter 1 永續承諾 · 華票願景

|             |    |
|-------------|----|
| 1.1 公司簡介    | 07 |
| 1.2 利害關係人識別 | 15 |
| 1.3 重大議題分析  | 18 |

## Chapter 2 穩健發展 · 公司治理

|          |    |
|----------|----|
| 2.1 公司治理 | 21 |
| 2.2 風險控管 | 35 |



## Chapter 3 綠色金融 · 專業服務

|          |    |
|----------|----|
| 3.1 營運績效 | 51 |
| 3.2 永續金融 | 59 |

## Chapter 4 人才培育 · 幸福職場

|          |    |
|----------|----|
| 4.1 人才發展 | 64 |
| 4.2 多元福利 | 69 |
| 4.3 健康樂活 | 71 |

## Chapter 5 正向影響 · 在地回饋

|          |    |
|----------|----|
| 5.1 社會關懷 | 80 |
| 5.2 環境守護 | 91 |

## 附錄 永續會計準則 (SASB) 對照表

|                   |     |
|-------------------|-----|
| GRI 準則揭露項目對照表     | 96  |
| 上市公司加強揭露事項        | 100 |
| 永續會計準則 (SASB) 對照表 | 101 |



## 董事長的話



感謝各位夥伴多年來的支持，中華票券成立至今已逾四十年，過去配合政府及經濟發展的需要，協助我國建立活絡的貨幣市場，提供工商企業多元化的投資與融資管道，並促進利率自由化，肩負著主管機關的任務使命及社會大眾的期待，華票長期以來不忘初衷，珍惜身為金融特許行業之身分，堅持在台灣貨幣市場領域默默耕耘，貫徹穩健經營的使命。

回顧過去，面臨市場利率長期維持低檔，華票憑藉對中央銀行貨幣政策判讀的豐富經驗，掌握市場動態，並提供客戶優質的服務。我們堅信「沒有最好的公司治理，只有不斷進步的公司治理。」幾十年來，華票以積極、穩健的風險管理為重，謹慎做好內部控制，同時重視對票券公司經營至關重要的資金流動性風險管理。在風險嚴謹控管之下，提升資金運用效率，致力於「成為固定收益商品的專業交易商」。

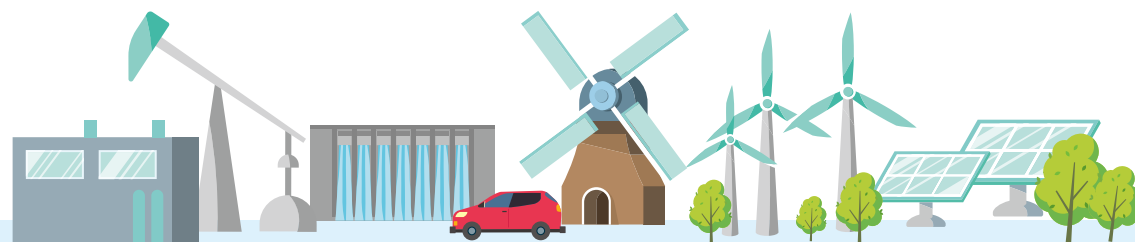


華票秉持著「取之於社會，用之於社會」之精神，結合本業，在風險考量下對各行各業進行融資與投資。我國金管會於 109 年 8 月提出「綠色金融行動方案 2.0」，我們也跟進響應政府政策支持台灣綠色產業、中小企業，充分發揮金融業之社會功能，達到活絡金融市場、服務實質經濟之目標。例如 109 年起參與太陽光電產業授信，投入培育嘉義魚電共生產業，發揮資金提供者的重要角色，創造養殖戶、種電戶及金融機構三方共贏的局面。此外，華票亦持續推動社會參與活動，成立「志工社」，激發同仁主動參與、在地回饋的熱忱，同時照顧社會中真正需求之弱勢團體。歷經幾年於老人安養院服務，並捐贈二手衣及二手書等務實投入，華票更進一步帶動周遭企業及鄰近社區共同響應，透過善心擴散的效果，期能發揮更大的社會影響力。

華票創立四十二年以來，始終堅持「感恩、惜福、精進」的經營理念，展望未來，華票將持續攜手利害關係人，並結合聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，從公司治理、社會及環境面向落實企業永續發展，善盡企業社會責任，共創更加美好的未來。

董事長

吳正慶





## 總經理的話

中華票券於 109 年成立屆滿 42 年，感謝股東與客戶的支持、同仁的努力及各界的協助，讓華票成功累積豐厚的成果，期許未來持續穩健發展，發揮「感恩、惜福、精進」的經營理念，回饋股東投資人、照顧員工及其家庭，並且落實企業社會責任。

票券金融業為受主管機關高度監理的行業，華票亦體認身為金融業之使命，故以慎重的態度面對洗錢防制及打擊資恐、資訊安全管理等相關金融監理議題，除了維持穩健經營、獲利成長之外，更積極加強風險管理作業、優化內部控制制度，建立良好信譽之企業文化，執行成效亦深獲主管機關的肯定。因應 109 年以來新型冠狀肺炎 (COVID-19) 的衝擊，華票也提前部署進行營運持續管理演練，規劃與落實異地辦公機制，並改善視訊系統，加強遠距溝通效率及效果，確保營運不中斷。未來將持續納入不同演練情境，確保華票能有效回應各種挑戰。與此同時，華票也不忘關心全體員工在疫情期間的身心狀況，積極針對同仁及眷屬健康情形進行調查，並提供健康諮詢等服務，確保全體同仁的健康安全。

華票主要從事投資銀行業務及授信業務，高度重視風險管理，透過精準判讀金融市場指標以及充分掌握客戶資訊，嚴謹控管各種風險，操作穩健保守，確保貨幣市場有效運行。同時，華票為支持政府政策，促進重點產業發展，在風險可控管的情況下，評估將社會及環境議題納入考量。例如自 109 年起開始投入光電產業，為太陽能產業提供資金，如太陽能廠 EPC 商、發電商、售電商、中介商等。透過積極鼓勵各營業單位支持潔淨能源，協助產業在地深耕發展，發揮金融業之社會責任，協助我國推動 2025 年再生能源發展願景。

近年來，為迎接科技日新月異、市場瞬息變化之數位時代，華票秉持「以人為本」之精神，大力推動人才培育與發展，鼓勵同仁隨時補充相關技能，除了持續提昇業務能量，更期許同仁跟上市場潮流，吸收最新知識、累積重要技能，增加職場競爭力。華票重視同仁工作與生活的均衡發展，長期致力打造健康職場，從硬體與軟體層面促使同仁提昇健康意識、培養良好習慣。華票也積極參與社會公益活動，透過與專業平台合作，將資源發揮最大效益，並持續追蹤成效，提升公司在社會參與的廣度與深度。

展望未來，華票因應趨勢發展，關注數位金融、金融科技 (Fintech)、責任融資等新興議題，提供符合客戶期待之金融創新服務，維持在金融市場不可或缺的重要地位。最後，華票將累積 42 年來投入企業永續之經驗，持續為在地社會奉獻、為地球環境努力，透過企業社會責任委員會運作、設定年度 ESG 目標及定期發行企業社會責任報告書，落實企業永續發展典範。



總經理 魏 政 祥



## 109 年永續重點績效



| 經濟面              | 107 年       | 108 年       | 109 年       |
|------------------|-------------|-------------|-------------|
| 淨收益 (仟元)         | 1,977,208   | 2,014,768   | 2,507,171   |
| 繼續營業單位稅前淨利 (仟元)  | 1,630,228   | 1,553,478   | 1,991,703   |
| 繼續營業單位本期淨利 (仟元)  | 1,335,419   | 1,244,653   | 1,578,242   |
| 各項提存 (仟元)        | 131,603     | (4,476)     | (31,875)    |
| 營業費用 (仟元)        | (478,583)   | (456,814)   | (483,593)   |
| 所得稅 (費用) 利益 (仟元) | (294,809)   | (308,825)   | (413,461)   |
| 逾期授信比率 (%)       | 0           | 0           | 0           |
| 每股盈餘 (元)         | 0.99        | 0.93        | 1.18        |
| 純益率 (%)          | 67.54       | 61.78       | 62.95       |
| 資產總額 (仟元)        | 199,531,031 | 197,539,559 | 218,284,001 |
| 負債總計 (仟元)        | 176,232,538 | 173,684,097 | 192,834,559 |
| 權益總計 (仟元)        | 23,298,493  | 23,855,462  | 25,449,442  |
| 負債佔總資產比率 (%)     | 87.67       | 87.25       | 87.71       |
| 資產報酬率 (%)        | 0.64        | 0.63        | 0.76        |
| 股東權益報酬率 (%)      | 5.77        | 5.28        | 6.40        |
| 員工平均收益額 (仟元)     | 13,360      | 13,522      | 16,827      |
| 員工平均獲利額 (仟元)     | 9,023       | 8,353       | 10,592      |



| 環境面          | 107 年   | 108 年   | 109 年   |
|--------------|---------|---------|---------|
| 二氧化碳排放量 (kg) | 270,773 | 239,402 | 233,448 |
| 用電度數 (度)     | 488,760 | 449,160 | 458,640 |
| 用水度數 (度)     | 1,199   | 1,189   | 1,207   |
| 廢棄物量 (kg)    | 88      | 86      | 84      |



| 社會面              | 107 年     | 108 年     | 109 年   |
|------------------|-----------|-----------|---------|
| 員工數 (人)          | 148       | 149       | 149     |
| 女性員工數 (人)        | 51        | 52        | 52      |
| 員工訓練總時數 (小時)     | 5,963     | 6,421     | 5,411   |
| 員工訓練總支出 (仟元)     | 619       | 707       | 675     |
| 身心障礙人士雇用人數 / 雇用率 | 2/1.35%   | 3/2.01%   | 2/1.34% |
| 社會支出 (含公益捐贈) (元) | 2,136,950 | 2,346,550 | 770,000 |

## 關於報告書



### 報告書之依據與架構

本報告書的內容架構依循全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 永續性報告準則 (GRI Standards) 核心選項編製，並參考永續會計準則 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)、「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」指引進行各面向的揭露。



### 數據來源與管理

本報告書之資料及數據係由總公司各部門與各分公司提供，並由企業社會責任報告書編製小組彙整，並經行政程序審查確認符合本報告書之用途。其中，財務報告之成本及會計資訊均已經由會計師查證。



### 編輯與定稿

本報告書由企業社會責任報告書編製小組彙整編輯初稿後，發文送各相關單位依其分工項目校閱及修訂，修訂後送各部門主管複核；複核後之修訂稿，再循行政審核程序送副總經理、總經理與董事長核閱後定稿出版。



### 資料範圍

本報告的內容涵蓋民國 109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日，華票公司在台灣地區的總公司及分公司的所有營運系統相關之活動。財務報表是依國際財務報導準則 (IFRS, International Financial Reporting Standards) 進行財務績效的揭露，財務報表數字以新台幣計算。



### 報告書發行與保證

本報告書依規定每年發行及公開揭露，上一版本發行時間：109 年 6 月。

內部審查：資料及數據由各部門經主管初步核定後提供，初稿經企業社會責任報告書編製小組確認後，再經各部門主管、副總經理、總經理至董事長逐層審閱及核定。

外部確信：本報告書委託勤業眾信聯合會計師事務所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」(係參考國際確信準則 ISAE 3000 訂定)進行有限等級確信 (Limited Assurance)，確認符合 GRI Standards 核心揭露之標準，及「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」，確信聲明書請參閱附錄。



### 報告書編製小組

企業社會責任委員會總幹事 陳柏鈞

小組成員：李漢玟、吳淑美、周盈岑、楊雅綸、王譯雪、林珮瑜、施清淵、吳郁瑩、初曉峰、黃寬彥、陳禹潔、林雨珊、洪志翔、古光宏



### 聯絡資訊

對於本報告書內容如有任何建議或疑問，歡迎與我們聯絡  
中華票券金融股份有限公司管理部 吳經理  
地址：台北市內湖區堤頂大道二段 99 號 4 樓  
電話：(02)2799-1177 傳真：(02)2659-3267  
網站：www.cbf.com.tw E-mail：daphne@cbf.com.tw

# Chapter 1

## 永續承諾・華票願景

### 1.1 公司簡介 / 1.2 利害關係人識別 / 1.3 重大議題分析

12 責任消費  
與生產

- 穩健營運邁入四二年，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「企業社會責任實務守則」，並成立「企業社會責任委員會」及功能小組，每年訂定 ESG 目標並編製「企業社會責任報告書」，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 110 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 42 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，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 | 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 |

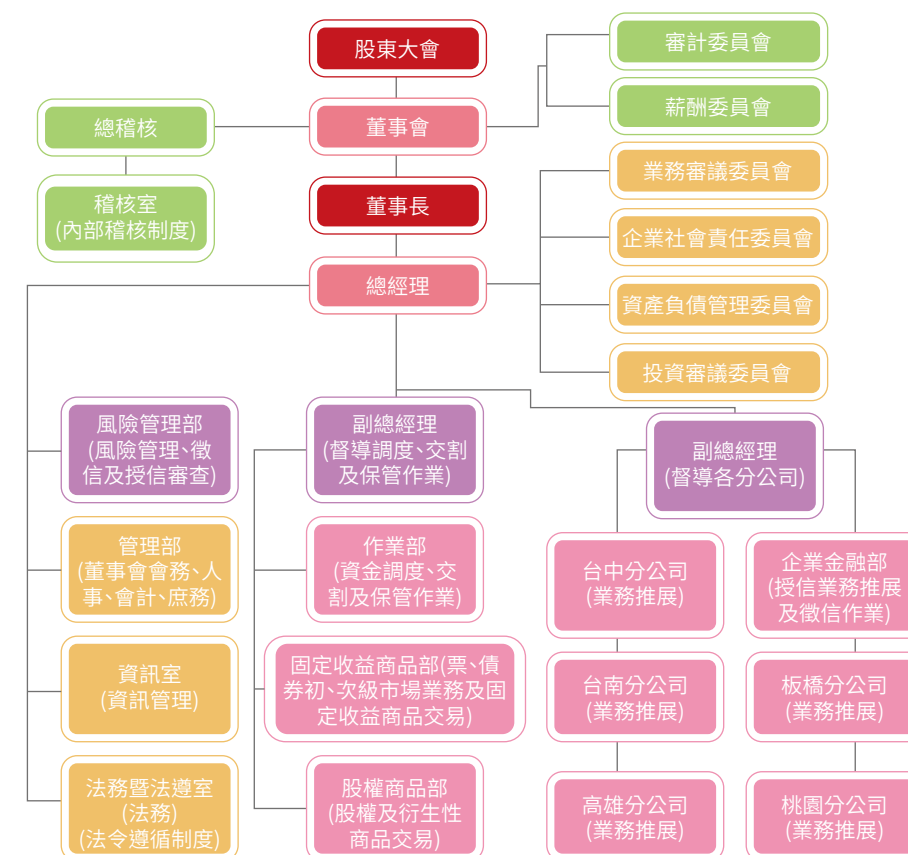
### 中華票券金融股份有限公司

- 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
- 主要業務：企業授信、票債券經營、股權投資
- 營收比重：票券占比 58%、債券占比 42%
- 員工數量：149 人
- 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
- 資本額：13,429,600 仟元

| 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 )        |

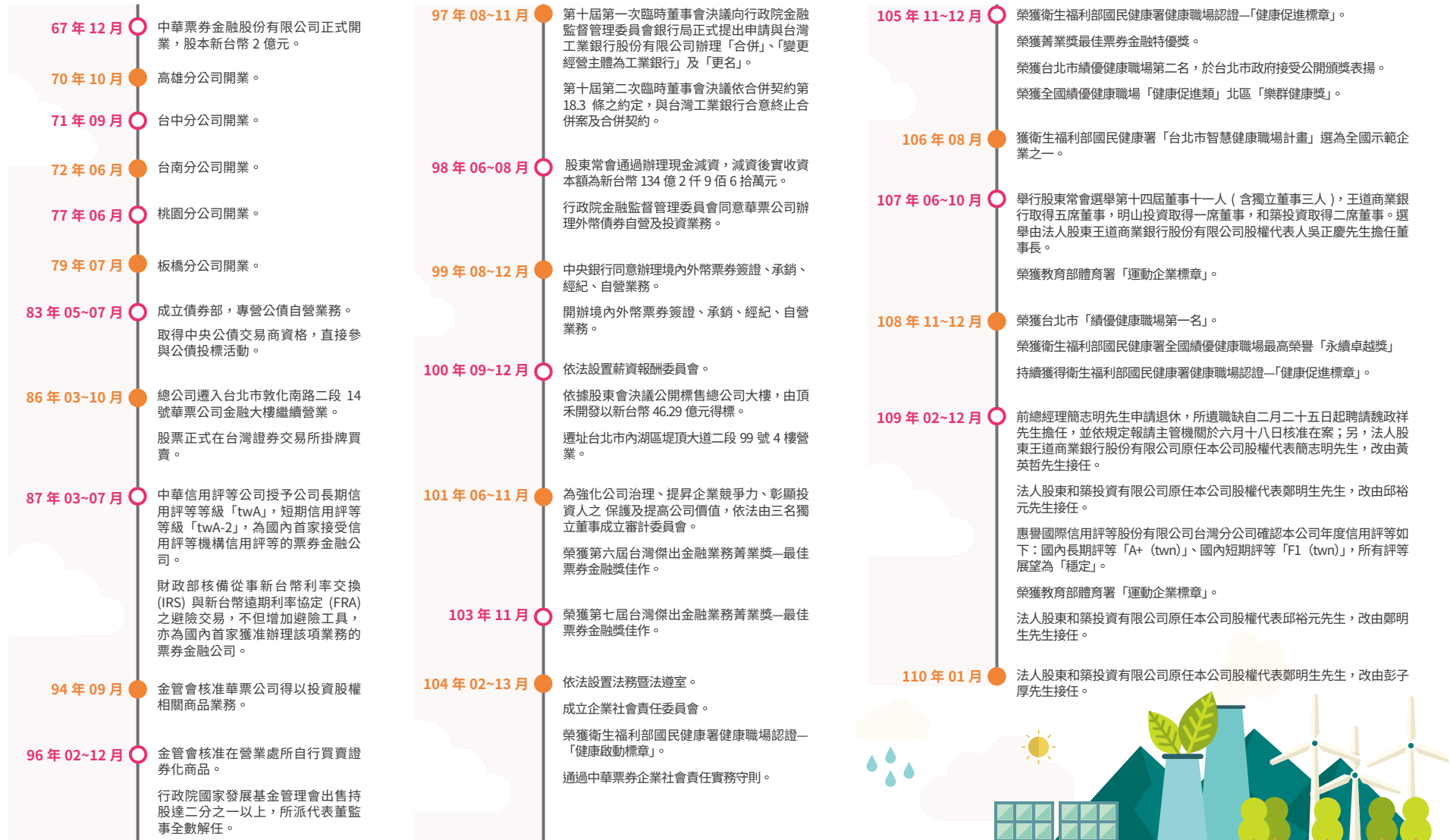
### 華票組織圖

#### 公司組織架構圖及所營業務



## 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。109 年成立屆滿 42 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。



### 109 年經營成果

雖受市場利率成本上升影響，但在華票全體員工共同努力下，109 年營運仍有穩健表現。





## 市場未來發展與經營方向

### 1. 票券業務

票券供給方面，預期票券發行之市場規模大致持穩。票券需求方面，後疫情時代，預料全球景氣緩步恢復，整體次級交易量及市場規模將可持穩增長。

### 2. 債券業務

債券供給方面，預期公債發行之市場規模與到期量相當，惟公司債 110 年度發行規模可能較前一年度下滑。債券需求方面，鑒於金融體系資金尚屬充裕，銀行投資盤及壽險因資產配置，將維持相當補券需求。

### 3. 股權投資業務

109 年初發生震驚全球的新冠肺炎，至今雖有疫苗問世，但風險仍然不可小覷。在此氛圍下，各國政府無不祭出寬鬆的貨幣政策因應，致使市場上資金充沛，資產價格高漲。預期 110 年股票市場雖然偏向樂觀氛圍，但波動難免，將留意市場動態並採取審慎操作策略。

### 4. 授信業務

受新冠疫情影响，全球央行採寬鬆貨幣政策維持市場穩定，故 109 年度國內金融市場資金充裕，放款利率與資金成本同步走低，惟金融同業為維持獲利，競價情形仍屬激烈。展望 110 年度，雖全球景氣已逐步復甦，然市場研判新冠肺炎疫情最快尚需至 110 年下半年尚能獲得控制，惟歷經過去一年多的影響，部分產業所面臨的壓力亦將顯現，加以政府有計畫整頓不動產業市場秩序，不動產業者籌資壓力亦將上升。故本公司 110 年授信政策續採穩健、永續的核心策略，藉以獲取穩定獲利來源，並透過新案提升既有營運動能。



## 1.1.3 永續發展與承諾

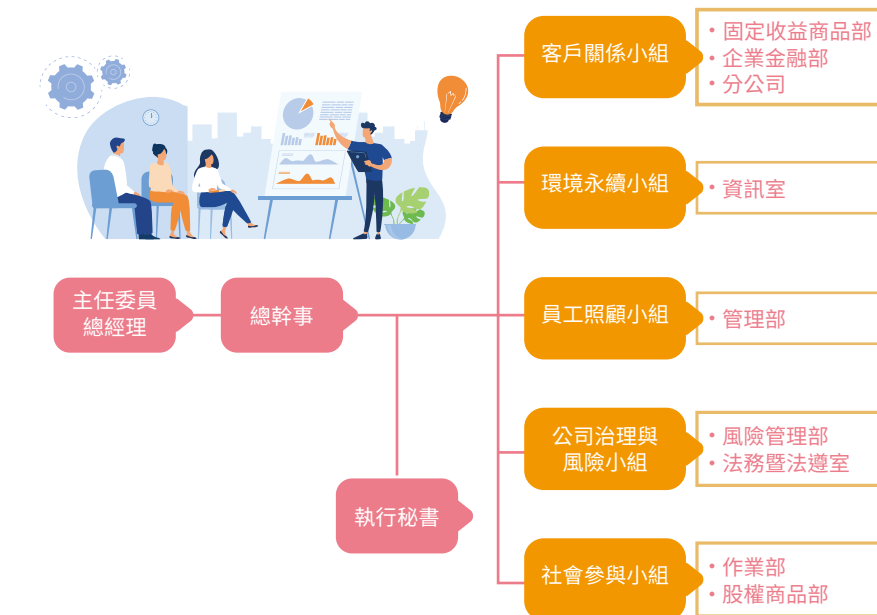
### 企業社會責任理念與政策

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 2 月 4 日由董事長核定「企業社會責任委員會組織簡則」，正式成立企業社會責任委員會。104 年 12 月 23 日第一次修訂企業社會責任委員會組織簡則，明定總幹事人選之資格；並參酌「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」及相關法令規定，訂定「企業社會責任實務守則」，以資遵循，104 年 12 月經董事會通過後實施本守則，作為推動企業社會責任的方針。

### 企業社會責任組織與運作機制

華票 104 年 2 月成立企業社會責任委員會，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。企業社會責任委員會設主任委員，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。企業社會責任委員會下設有一名委員會執行秘書。

### 企業社會責任委員會架構



華票企業社會責任委員會任務及職掌包含企業社會責任年度目標之審定、企業社會責任執行之審定或備查、企業社會責任執行與實施成效之追蹤與檢討、企業社會責任報告書製作之審定、企業社會責任其他相關事項之審定或備查等，並依業務及權責分為五組，包含客戶關係小組、環境永續小組、員工照顧小組、公司治理與風險小組，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。各小組在委員會會議召開或規劃企業社會責任相關計畫時，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，CSR 委員會委員及各小組成員參加，一起檢討 CSR 實施成效，並提案討論 CSR 新方案。109 年舉行 2 次委員會議（3、8 月）、1 次 CSR 提案會議（9 月）；109 年 12 月向董事會報告企業社會責任執行情形。相關捐贈案均提報董事會核定。

每年定期舉辦企業社會責任教育訓練，讓同仁了解企業社會責任最新趨勢、法令規範、同業作法，並宣達內規及相關遵法制度。109 年共舉辦 3 次（3、6、8）企業社會責任工作坊，由外部顧問說明 CSR 新趨勢、永續報告準則、編製 CSR 報告書之最新作法、CSR 外部確信要項等。



## 年度 ESG 目標執行成果

華票為持續推動企業永續發展，108 年起由企業社會責任委員會功能小組制定年度 ESG 目標，期待透過目標制定、推動及定期追蹤檢視，提升整體永續績效，邁向長期企業永續發展。

| 小組名稱   | 109 年目標                                               | 109 年達成情形                                                                                                                                                                           | 110 年目標                              | 目標內容及推動方式                                                                                                                                                                                                              | 預期成效                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 客戶關係小組 | 多樣化外幣資金來源管道。                                          | 100% 達成。<br>新增客戶數超過目標數。                                                                                                                                                             | 持續擴展外幣資金來源。                          | 訂定年度目標，積極開拓外幣交易客戶。                                                                                                                                                                                                     | 以有效降低資金成本及風險分散。                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|        | 100% 案件完成徵信報告 ESG 檢核表。                                | 100% 達成。<br>已完善授信 ESG 風險管理，並鼓勵客戶推動永續發展。                                                                                                                                             | 放款作業深化赤道原則，加強 ESG 風險管理。              | 授信企業信用評等表之新增符合「環境保護」條件之授信戶，可適時於表格內接續新增加分項目。                                                                                                                                                                            | 透過調升分數（以獎勵為導向），有助其評等等級提升，除了可讓企業戶更加重視對環境生態之保育，亦享有較低之融資成本作為獎勵。                                                                                                                                                                                                                       |
|        | 以企業社會責任為準則評估股權長期投資標的，100% 所出具投資分析報告皆將 CSR 納入選股條件檢核評估。 | 100% 達成。                                                                                                                                                                            | 股票長期投資部位投資於 5+2 產業達 30% 以上。          | 持續買進股票即試算 5+2 投資之占比，隨時監控並確保於年底結束時達到總部位 30% 的目標。                                                                                                                                                                        | 響應綠色金融行動方案 2.0，將資金引導至有助於 ESG 發展之產業，落實責任投資，跟上金融趨勢。                                                                                                                                                                                                                                  |
|        | 完成修訂「投資股權商品及股權衍生性商品交易管理要點」之投資決策流程及規範。                 | 100% 達成。                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 環境永續小組 | 持續推動列印控管系統，減少非必要文件列印，節省影印機紙張列印，進而保護地球環境資源。            | 100% 達成。<br>總公司建置列印控管系統後，各單位透過系統控管需刷卡列印取件，達到以下效益： <ul style="list-style-type: none"> <li>已無列印文件被他人誤拿而發生重複列印情形，進而節省影印機紙張。</li> <li>刷卡取件增加列印文件保密性，有效防止列印文件遭人取走，造成公司重要資料外洩。</li> </ul> | 公司內部資訊類申請表單 E 化，減少紙張列印，藉以減少地球環境資源耗用。 | 由資訊室投入人力，開發資訊室各類耗用紙張較多之申請表單 E 化系統，在內部網站設計流程表單系統，規劃 E 化的申請單包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>程式異動單、資料處理單、系統異動單、資訊系統帳號申請單、個人電腦資訊需求單、電腦工作日誌等六類。</li> <li>導入表單 E 化系統，讓本公司員工透過該系統進行資訊室各類表單線上申請，以減少紙張列印。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>資訊類申請表單 E 化估算每年約可節省紙張使用量 1.1 萬張。</li> <li>除減少紙張列印達到節能減碳，提升公司綠能企業形象外，亦可達到以下效益：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 加速表單申請及簽核流程。</li> <li>(2) 方便表單處理流程追蹤及事後調閱。</li> <li>(3) 減少後續人工整理歸檔及紙本留存之儲藏空間。</li> </ol> </li> </ul> |

| 小組名稱      | 109 年目標                                                                                                                                                                                     | 109 年達成情形                                                    | 110 年目標                                                                           | 目標內容及推動方式                                                                                                                                         | 預期成效                                                                                                                                                             |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 員工照顧小組    | 強化員工健康管理，配合台北市「健康體位大作戰」活動，舉辦中華票券「健康體位控制班」，內容涵蓋為期三個月之健康料理派對與運動課程，透過健康飲食指導與運動教學，提高同仁維持健康體位之行動力與效能。                                                                                            | 100% 達成。                                                     | 分階段實施新生活挑戰賽，鼓勵同仁實踐健康生活。                                                           | 分階段陸續實施健康管理挑戰賽，設達標門檻，並以獎品獎勵達標同仁。                                                                                                                  | 建立同仁定期量測血壓、體重體脂及健走的習慣，提升健康管理成效。                                                                                                                                  |
|           | 推動包容暨友善職場 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供員工申請育嬰留停之暢通管道，並依提出之個案情形適時協調單位內職務。</li> <li>• 每年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。</li> <li>• 從健康檢查計劃出發後，聘僱醫護人員定期進駐職場，關懷員工身心健康。</li> </ul> | 100% 達成。                                                     | 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。                                                 | 針對上班族好發疾病，列入健康檢查項目中。                                                                                                                              | 落實性別平等及職場健康與安全。                                                                                                                                                  |
| 公司治理與風險小組 | 配合營業單位業務拓展持續檢視及修正「授信案永續性風險檢視項目」。                                                                                                                                                            | 100% 達成。                                                     | 維持本公司資本適足率 (BIS) 在適當水準 (12.5%)                                                    | 1. 日常監控：每日試算及監控，掌握各業務單位資本耗用情形。<br>2. 緊急因應措施：如遇特殊事件致 BIS 下降，由固定收益商品部即時統籌規畫各項因應措施，儘速回復 BIS 於適當水準。<br>3. 壓力測試：定期評估市場如遇特殊假設事件時之最大損失、對業務面的影響及對淨值衝擊之程度。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 維持公司良好資產品質。</li> <li>• 保留交易業務及保證業務操作彈性。</li> <li>• 保障股東權益。</li> <li>• 贏得初次級客戶往來信心。</li> <li>• 確保公司健全經營，永續發展。</li> </ul> |
|           | 防制洗錢及打擊資恐交易監控機制新增「交易監控彙總報告」。                                                                                                                                                                | 100% 達成。<br>已於 109 年 12 月作成帳戶及交易監控程序評估報告，並提報防制洗錢暨打擊資恐專案小組通過。 | 優化法令遵循系統相關機制。                                                                     | 預計參酌總分公司全體單位建議及金融同業發展，優化本公司法令遵循系統。                                                                                                                | 對內，以最小負擔達成現有各式作業效率最大化，並強化全公司法令遵循之控管；對外，持續建立本公司重視法令遵循之企業形象並保持本公司法令遵循系統化之領先地位。                                                                                     |
| 社會參與小組    | 辦理 1 場次二手物品捐贈義賣活動，活動所得資助社福機構。                                                                                                                                                               | 100% 達成。<br>已舉辦二手物品義賣活動，並將所得捐至社福機構。                          | 「安得烈食物銀行計畫」：<br>• 號召同仁捐助金錢或認購食物箱供該機構運用。<br>• 一年一次以包場的方式集合 20-30 人次共同參與，協助該機構物資整理。 | • 拓展本公司志工社原有資源、邀請員工、眷屬及友人共同參與。<br>• 由 CSR 專戶提供參與人員車資及餐費，強化參與意願。<br>• CSR 專戶及個別同仁亦可透過捐助資金、物資共襄盛舉。                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 增進同仁之互動，傳遞友愛能量。</li> <li>• 發揮公司之「感恩、惜福、精進」之精神，更加落實企業形象。</li> </ul>                                                      |

註：考量近年 Covid-19 疫情影響，ESG 目標項目將依需求彈性調整。



## 1.2 利害關係人識別

華票公司邁入第七年編製企業社會責任報告書，希望藉由企業社會責任報告書，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、可靠性、時效性，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。華票也建置企業社會責任網頁專區，呈現企業社會責任之使命與願景、企業社會責任政策、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

華票企業社會責任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、公 / 協會、股東、金融同業、客戶、供應商 / 承攬商 / 外包商、媒體、社區團體等 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，持續檢視及改善企業社會責任相關績效。

| 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> <li>洗錢防制與打擊資恐</li> <li>永續策略</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.<br>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   |                   |
| <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> | <ul style="list-style-type: none"> <li>重大訊息公告</li> </ul>                                    | 不定期   | CH4.<br>人才培育・幸福職場 |
|                                                                                             |                                             |                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>主管會議</li> </ul>                                      | 不定期   |                   |
|                                                                                             |                                             |                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>勞資會議</li> </ul>                                      | 每季    |                   |

| 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>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> | <ul style="list-style-type: none"> <li>電話、Email、主題討論會議、各項宣導會</li> <li>參與證券公會債券委員會</li> <li>參與票券公會各委員會</li> </ul> | 不定期  | CH2.<br>穩健發展・公司治理 |
| <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>                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>電話、Email</li> <li>法人說明會</li> <li>公開資訊觀測站</li> </ul>                       | 不定期  | CH2.<br>穩健發展・公司治理 |
|                                                                                             |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>股東會</li> </ul>                                                            | 每年   |                   |
| <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.<br>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>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>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 電話、Email</li> <li>• 由 AO 經辦、分公司組長及主管親自拜訪</li> </ul>                   | 不定期  | CH3.<br>綠色金融・專業服務 |
| <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> </ul>                   | 不定期  | CH5.<br>正向影響・在地回饋 |
|                                                                                                      |                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保養維護</li> </ul>                                                       | 每季   |                   |
| <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.<br>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團團體，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.<br>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，以及擬訂企業社會責任政策與相關計畫的參考依據。

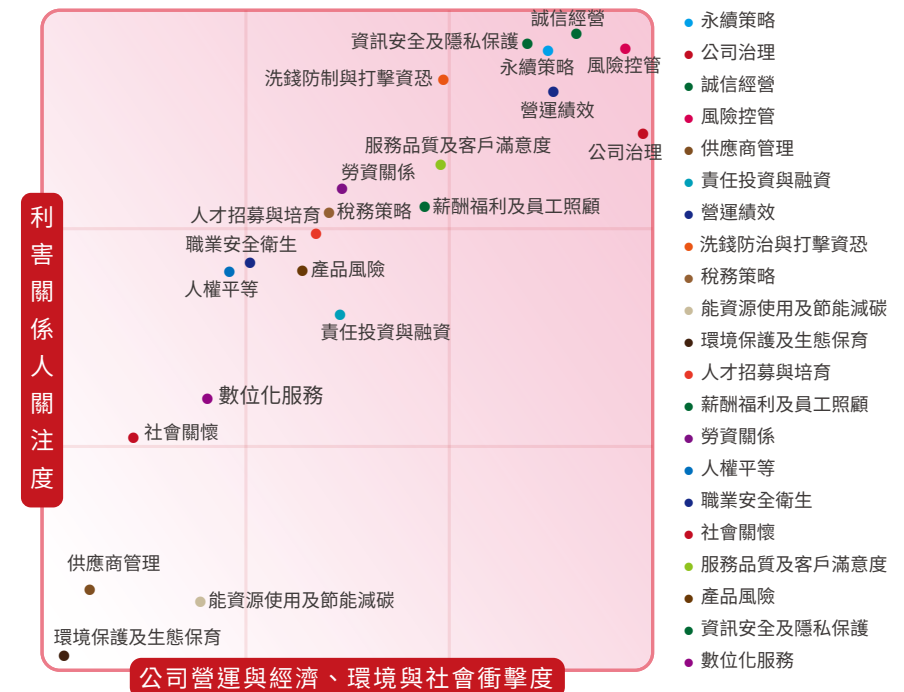
### 1.3.1 重大議題鑑別

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 109 年利害關係人關切之議題，由企業社會責任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。



華票由企業社會責任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 106 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 12 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，109 年華票的重大議題分別為風險控管、誠信經營、公司治理、資訊安全及隱私保護、永續策略及營運績效，共計有 6 項重大議題。





## 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                                                    | 風險控管                                                          | <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>· 穩健發展<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「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>· 穩健發展<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必要條件，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                | GRI 307<br>有關環境保護的法規遵循<br><br>GRI 419<br>社會經濟法規遵循             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 政府機關</li> <li>• 股東</li> <li>• 社區團體</li> </ul><br><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>· 穩健發展<br>· 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                                                                                                                        | 管理方針                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 風險評估及目標設定                                                                                                            | 管理機制與目的                                                                                                                                                                                   | 回應章節                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  <p>資訊安全及隱私保護</p> | <p>資訊安全及隱私保護是公司重點關注議題，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</p>            | 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>• 提供客戶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>• 涉及客戶業務機密與自然人資料，皆有專人負責相關之徵 / 授信券宗、KYC 與風險評估作業的歸檔與管理</li> <li>• 依法對顧客業務、財務或交易有關資料負保密責任。</li> <li>• 利用資安系統以確保資訊安全及資料保護設計各式執行面機制及內部控制點，並參考資訊安全管理以及個人資料保護管理之國際標準，並依據公司之實務狀況，實施相關控管</li> <li>• 建立調閱大量資料需會辦法遵室等相關措施</li> <li>• 不定期宣導及參與教育訓練</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過系統依風險層級及客戶告知異動，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>• 每年初辦理上年度個人資料盤點及風險評估作業，另會計師每年進行個資專案查核</li> <li>• 資訊安全整體相關執行情形每年於董事會彙報</li> <li>• 年度定期造冊將相關徵 / 授信券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> </ul> | CH2.<br>· 穩健發展<br>· 公司治理 |
|  <p>永續策略</p>     | <p>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，亦重視企業社會責任之落實，期能建構永續發展環境，與社會共榮</p> | 永續策略            | <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>• 成立企業社會責任委員會</li> <li>• 訂定企業社會責任實務守則</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>• 每年向董事會報告企業社會責任執行情形</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>• 每年舉辦員工溝通大會，倡導公司核心價值與經營理念</li> </ul>                                                                                                              | CH1.<br>· 永續承諾<br>· 華票願景 |
|  <p>營運績效</p>    | <p>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</p>                    | 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 |

\* 紅字為主要 / 直接衝擊對象，其餘皆為間接促成衝擊

## 中華票券金融股份有限公司

2019年度暨2020年第一季  
經營概況簡



## Chapter 2

## 穩健發展・公司治理

## 2.1 公司治理 / 2.2 風險控管

5 性別平等



- 董事會中包含 1 名女性，落實性別平等
- 推動董事會績效評估，總體評核結果為「優等」
- 設置「公司治理主管」，負責公司治理相關業務，以保障股東權益並強化董事會職能
- 董事及員工受反貪腐政策溝通及訓練人數比例達 100%

16 和平與正義制度



- 全面落实洗錢防制及打擊資恐，於票券業首創洗錢防制審核系統、首家納入國家風險評估報告結果至「機構風險評估」，並建立多項標準作業程序
- 修訂「資訊安全政策」，推動多項資安強化措施

## 2.1 公司治理

## 2.1.1 董事會運作

## 董事會組成與專業委員會

華票董事會設董事九至十一人，董事遴選採候選人提名制，由股東會就公告之董事候選人名單中選任之；任期三年，連選得連任。配合證券交易法第十四條之二及第十四條之四規定，自第十二屆起，其中應設置獨立董事人數不得少於三人且不得少於董事席次五分之一。

候選人要求須具有財務、法律或相關業務背景，符合「票券商負責人和業務人員管理規則」和「證券商負責人和業務人員管理規則」所要求之資格，以確保董事皆具備營運判斷、經營管理、產業領域專業、國際市場觀、領導與決策等能力，以進行華票於經濟、環境、社會等永續面向之管理；此外，華票董事皆通過主管機關審核以避免利益衝突的情事。

目前華票董事會設有 8 席董事及 3 席獨立董事。董事皆高度參與，充分發揮職權，董事會平均出席率為 100%，且依據規定完成必要之進修。

## 董事成員多元化

## ➤ 董事會成員多元化政策

華票已訂定董事會成員多元化政策，於「公司治理實務守則」第 33 條明定，董事會成員組成應考量多元化，並就本身運作、營運型態及發展需求擬訂適當之多元化方針，宜包括但不限於以下二大面向之標準：

1. 基本條件與價值：性別、年齡、國籍與文化等。
2. 專業知識與技能：專業背景（如法律、會計、產業、財務、行銷或科技）、專業技能及產業經歷等。

### 管理目標與達成情形

本公司「公司治理實務守則」第 33 條亦明定，董事會成員應普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。為達到本公司公司治理之理想目標，董事會整體應具備之能力如下：



華票董事會整體應具備之能力已明確規範，詳參官網「中華票券金融股份有限公司公司治理實務守則」。

目前華票董事在性別、年齡、國籍與文化等層面已落實多元化原則，成員皆有不同產業經驗與專業能力，普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養，已達成董事會成員多元互補。



### 董事背景之多元化

華票具員工身份之董事占比為 9%，獨立董事占比為 27%，女性董事占比為 9%，3 位獨立董事任期年資為 3~6 年間，3 位董事年齡在 71~75 歲，2 位董事年齡在 61~70 歲，3 位董事年齡在 51~60 歲，2 位董事年齡在 40~50 歲，1 位董事年齡在 30~40 歲。

#### 董事會成員落實多元化情形

| 項目<br>姓名 | 性別 | 營運判<br>斷能力 | 會計及<br>財務<br>專長 | 經營管<br>理能力 | 產業<br>領域 | 國際<br>市場觀 | 領導<br>能力 | 決策<br>能力 |
|----------|----|------------|-----------------|------------|----------|-----------|----------|----------|
| 吳正慶      | 男  | V          | V               | V          | V        | V         | V        | V        |
| 魏政祥      | 男  | V          | V               | V          | V        | V         | V        | V        |
| 張政權      | 男  | V          | V               | V          | V        | V         | V        | V        |
| 張文豐      | 男  | V          | V               | V          | V        | V         | V        | V        |
| 駱怡如      | 女  | V          | -               | V          | V        | V         | V        | V        |
| 鄭斯聰      | 男  | V          | V               | V          | V        | V         | V        | V        |
| 彭子厚      | 男  | V          | -               | V          | -        | V         | V        | V        |
| 吳文雅      | 男  | V          | -               | V          | -        | V         | V        | V        |
| 陳中和      | 男  | V          | V               | V          | V        | V         | V        | V        |
| 蘇安偉      | 男  | V          | V               | V          | V        | V         | V        | V        |
| 黃英哲      | 男  | V          | V               | V          | V        | V         | V        | V        |

基準日：110 年 3 月 16 日



| 職 稱        | 姓 名                       | 性 別 | 主要經 ( 學 ) 歷                                                  | 目前兼任華票及其他公司之職務                                                                |
|------------|---------------------------|-----|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 董事長        | 吳正慶<br>(王道商業銀行股份有限公司代表)   | 男   | 中華票券金融公司總經理<br>富邦票券金融公司董事長兼總經理<br>台灣大學財金碩士 (EMBA)            | 中華票券金融公司董事長<br>茂迪股份有限公司獨立董事<br>西勝國際股份有限公司董事<br>健策精密工業股份有限公司董事                 |
| 董事<br>兼總經理 | 簡志明 *<br>(王道商業銀行股份有限公司代表) | 男   | 王道商業銀行資深副總經理<br>中興大學合作經濟系                                    | 中華票券金融公司總經理                                                                   |
| 董事兼總經理     | 魏政祥 *<br>(王道商業銀行股份有限公司代表) | 男   | 王道商業銀行資深副總經理暨策略長<br>美國德州大學阿靈頓分校企管碩士                          | 中華票券金融公司總經理                                                                   |
| 董事         | 張政權<br>(王道商業銀行股份有限公司代表)   | 男   | 王道商業銀行執行副總經理暨營運長<br>政治大學經營管理碩士                               | 王道商業銀行執行副總經理暨營運長<br>臺灣工銀租賃股份有限公司監察人                                           |
| 董事         | 張文豐<br>(王道商業銀行股份有限公司代表)   | 男   | 王道商業銀行資深副總經理暨金融市場執行長<br>臺灣大學商學研究所碩士                          | 王道商業銀行資深副總經理暨金融市場執行長                                                          |
| 董事         | 駱怡如<br>(明山投資股份有限公司代表)     | 女   | 明山投資股份有限公司董事<br>美國 Univ.of California,<br>Los Angeles 教育心理碩士 | 明山投資股份有限公司董事<br>怡昌投資股份有限公司監察人<br>台軒投資股份有限公司董事<br>台雅投資股份有限公司監察人                |
| 董事         | 鄭斯聰<br>(和築投資有限公司代表)       | 男   | 三信商銀法人董事代表人<br>輔仁大學國際貿易系                                     | 鴻億投資有限公司董事<br>源通投資股份有限公司董事長<br>瑞城豪投資有限公司董事長<br>大華建設股份有限公司董事長<br>華建開發股份有限公司董事長 |

| 職 稱  | 姓 名                     | 性別 | 主要經 ( 學 ) 歷                                                                            | 目前兼任華票及其他公司之職務                             |
|------|-------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 董事   | 鄭明生 *<br>(和築投資有限公司代表)   | 男  | 凱基商業銀行財務管理處資深協理<br>美國紐約市立大學財務碩士                                                        | 寶佳資產管理公司財務主管<br>婕妮亞有限公司董事長<br>日安能源股份有限公司董事 |
| 董事   | 黃英哲<br>(王道商業銀行股份有限公司代表) | 男  | 王道商業銀行資深副總經理暨風控長<br>成功大學企業管理學士                                                         | 王道商業銀行資深副總經理暨風控長                           |
| 董事   | 邱裕元 *<br>(和築投資有限公司代表)   | 男  | 全球人壽投資管理處處主管暨處副總經理<br>法國巴黎銀行台北分行外匯資金管理部協理<br>東吳大學企業管理學系碩士                              | 寶佳資產管理公司投資主管                               |
| 董事   | 彭子厚 *<br>(和築投資有限公司代表)   | 男  | 國際票券股份有限公司金融商品部副理<br>國立台北大學經濟研究所碩士                                                     | 和築投資有限公司投資部經理                              |
| 獨立董事 | 吳文雅                     | 男  | 中華民國對外貿易發展協會專任副董事長、中華民國駐斯洛伐克代表、中華民國駐馬來西亞代表、中華民國國際貿易局局長、經濟部駐洛杉磯商務組組長等<br>美國德州農工國際大學企管碩士 | 無                                          |
| 獨立董事 | 陳中和                     | 男  | 臺灣新光商業銀行監察人<br>台中二中                                                                    | 無                                          |
| 獨立董事 | 蘇安偉                     | 男  | 合庫票券副總經理<br>國立政治大學銀行系                                                                  | 無                                          |

註 1：基準日為 110 年 3 月 16 日

註 2：董事兼總經理簡志明 109.2.25 退休卸任總經理職務、董事兼總經理魏政祥 109.2.25 聘任總經理、董事鄭明生 110.1.5 改派卸任、董事邱裕元 109.12.1 改派卸任、董事彭子厚 110.1.5 就任

## ● 109 年董事進修情形

| 職稱          | 姓名  | 課程名稱                        | 進修時數 |
|-------------|-----|-----------------------------|------|
| 法人董事<br>代表人 | 吳正慶 | 防制洗錢及打擊資恐之最新趨勢              | 3.0  |
|             |     | 獨立董事在公司治理與經營權之爭的角色          | 3.0  |
|             |     | 獨立董事如何掌握財報風險的關鍵防線與案例解析      | 3.0  |
|             |     | 獨立董事職能發揮與審計委員會運作實務          | 3.0  |
|             |     | 疫後企業成長，重整或轉型升級              | 3.0  |
|             |     | 洗錢防制及打擊資恐實務運作與規範            | 3.0  |
|             |     | 企業財務報表舞弊案例探討                | 2.0  |
|             |     | 獨立董事的興利與除弊                  | 3.0  |
|             |     | 數位科技及人工智慧的趨勢與風險管理           | 3.0  |
| 法人董事<br>代表人 | 黃英哲 | 防制洗錢及打擊資恐之最新趨勢              | 3.0  |
|             |     | 掌握 AI 風險管理框架，提升 AI 整合性應用之信任 | 3.0  |
|             |     | 5G 與 IoT 的關鍵技術與市場應用         | 3.0  |
|             |     | 透視財務到表隱藏的關鍵訊息               | 3.0  |
|             |     | 公司治理與證券法規                   | 3.0  |
| 法人董事<br>代表人 | 魏正祥 | 審計委員會如何落實財報審查               | 3.0  |
|             |     | 防制洗錢與打擊資恐之最新趨勢              | 3.0  |
|             |     | 經營權爭奪與案例分析                  | 3.0  |
| 法人董事<br>代表人 | 張政權 | 公開發行公司董事之民刑事責任              | 3.0  |
|             |     | 防制洗錢與打擊資恐之最新趨勢              | 3.0  |
| 法人董事<br>代表人 | 張文豐 | 防制洗錢與打擊資恐之最新趨勢              | 3.0  |
|             |     | 2020 年公司治理與企業誠信董監事宣導會       | 3.0  |
| 法人董事<br>代表人 | 駱怡如 | 最新稅法變革對企業營運的影響與因應           | 3.0  |
|             |     | 防制洗錢與打擊資恐之最新趨勢              | 3.0  |
| 法人董事<br>代表人 | 鄭斯聰 | 防制洗錢與打擊資恐之最新趨勢              | 3.0  |
|             |     | 公司治理的發展趨勢                   | 3.0  |
| 法人董事<br>代表人 | 鄭明生 | 洗錢防制與打擊資恐實務探討               | 3.0  |
|             |     | 企業財務危機預警與類型分析               | 3.0  |

| 職稱          | 姓名  | 課程名稱                       | 進修時數 |
|-------------|-----|----------------------------|------|
| 法人董事<br>代表人 | 邱裕元 | 防制洗錢及打擊資恐之最新趨勢             | 3.0  |
|             |     | 獨立董事職能發揮與審計委員會運作實務         | 3.0  |
|             |     | 企業財務報表舞弊案例探討               | 3.0  |
|             |     | 公司治理的十堂必修課                 | 3.0  |
|             |     | 公司治理與證券法規                  | 3.0  |
| 獨立董事        | 吳文雅 | 防制洗錢與打擊資恐之最新趨勢             | 3.0  |
|             |     | 2020 年公司治理與企業誠信董監事宣導會      | 3.0  |
|             |     | 企業財務報表舞弊案例探討               | 3.0  |
| 獨立董事        | 陳中和 | 防制洗錢與打擊資恐之最新趨勢             | 3.0  |
|             |     | 上市「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」高峰論壇議程 | 3.0  |
| 獨立董事        | 蘇安偉 | 經營權爭奪與案例分析                 | 3.0  |
|             |     | 獨立董事於企業經營與公司治理擔當之角色        | 3.0  |
|             |     | 審計委員會進階實務分享 - 併購審議與董事責任    | 3.0  |
|             |     | 審計委員會進階實務分享 - 邁向 3.0       | 3.0  |
|             |     | 審計委員會如何督導內部控制之有效性          | 3.0  |
|             |     | 審計委員會如何落實財報審查              | 3.0  |
|             |     | 防制洗錢及打擊資恐之最新趨勢             | 3.0  |
|             |     | 資安戰略對企業發展關鍵意義及資安治理與防護      | 3.0  |
|             |     | 從實務案例了解關係人交易與非常規交易         | 3.0  |
|             |     | 獨立董事在公司治理與經營權之爭的角色         | 3.0  |
|             |     | 資料給或不給？論董事資訊權              | 3.0  |
|             |     | 洗錢防制及打擊資恐實務運作與規範           | 3.0  |
|             |     | 獨立董事的興利與除弊                 | 3.0  |
|             |     | 企業稅務治理策略與因應                | 3.0  |
|             |     | 如何洞悉董事會實務運作及案例解析           | 3.0  |
|             |     | 公司變革的應對策略                  | 3.0  |
|             |     | 股東會規劃暨案例解析                 | 3.0  |
|             |     | 數位科技及人工智慧的趨勢與風險管理          | 3.0  |
|             |     | 公司治理藍圖下公司治理人員的功能與任務        | 3.0  |
|             |     | 5G 與 IoT 的關鍵技術與市場應用        | 3.0  |

### 功能性委員會

華票公司董事會之下設有「審計委員會」及「薪資報酬委員會」兩個功能性委員會，以強化董事會運作。

| 委員會名稱                                                                                          | 主要職責                                                        | 委員會成員      | 負責永續領域   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------|----------|
| <br>審計委員會     | 一、依證交法第十四條之一規定訂定或修正內部控制制度。                                  |            |          |
|                                                                                                | 二、內部控制制度有效性之考核。                                             |            |          |
|                                                                                                | 三、依證交法第三十六條之一規定，訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易之重大財務業務行為之處理程序。       |            |          |
|                                                                                                | 四、審核涉及董事自身利害關係之事項。                                          | 陳中和        | 經濟<br>社會 |
|                                                                                                | 五、審核重大之資產或衍生性商品交易。                                          | 吳文雅        |          |
|                                                                                                | 六、審核募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。                                    | 蘇安偉        |          |
|                                                                                                | 七、審核簽證會計師之委任、解任或報酬。                                         |            |          |
|                                                                                                | 八、審核財務、會計或內部稽核主管之任免。                                        |            |          |
|                                                                                                | 九、審核年度財務報告及半年度財務報告。                                         |            |          |
|                                                                                                | 十、審核其他公司或主管機關規定之重大事項。                                       |            |          |
| <br>薪資報酬委員會 | 薪酬委員會應盡善良管理人之注意，履行下列職權，並將建議案提交董事會：                          |            |          |
|                                                                                                | 一、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。                       |            |          |
|                                                                                                | 二、定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。                                       |            |          |
|                                                                                                | 薪酬委員會履行前項職權時，應依下列原則為之：                                      | 吳文雅        | 經濟<br>社會 |
|                                                                                                | 一、董事及經理人之績效評估及薪資報酬應參考同業通常水準支給情形，並考量與個人表現、公司經營績效及未來風險之關連合理性。 | 陳中和<br>蘇安偉 |          |
|                                                                                                | 二、不應引導董事及經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為。                          |            |          |
|                                                                                                | 三、針對董事及高階經理人短期績效發放紅利之比例及部分變動薪資報酬支付時間應考量行業特性及公司業務性質予以決定。     |            |          |

註：基準日為 110 年 3 月 16 日

109 年因應新冠肺炎疫情，本公司資訊室協助籌劃董事會召開以視訊方式進行，讓董事透過手機下載視訊軟體 APP 經由 Internet 加入視訊會議室，以維持董事會職能之正常運作。

### 董事績效評估

華票 109 年 2 月依上市上櫃公司治理實務守則第三十七條及上市公司董事會設置及行使職權應遵循事項要點第十八條之規定，並參酌臺灣證券交易所參考範本，訂定董事會績效評估辦法，由董事會通過實施；另於 109 年 8 月由董事會通過修訂，以配合臺灣證券交易所新修訂法規。根據董事會績效評估辦法，華票董事會及功能性委員會每年應至少執行一次內部績效評估，華票董事會績效評估之執行，應至少每三年委由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次（第一次預訂 111 年辦理）。內部及外部績效評估結果，應於次一年度第一季結束前完成。

華票已完成 109 年度董事會績效評估、董事成員績效評估以及功能性委員會績效評估，並於 110 年 1 月向董事會提報董事會績效評估結果，隨後公告於官網及納入 109 年年報內容，並於 110 年 3 月底前向主管機關完成申報。

| <br>評估方式 | <br>評估結果 | <br>評估結果之應用 | <br>未來改善方式 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 華票董事會績效評估採內部紙本問卷方式進行，由華票董事會成員共 11 位於 110 年 1 月 5 日前完成作答，再由公司治理小組收集彙整並統計分析。                   | 華票 109 年整體董事會、董事成員及功能性委員會之績效評估，三項問卷各題平均得分為 4.6 分（最高分為 5 分），本次績效評估總體評估結果為「優等」。                | 代表董事會有效運作，符合公司治理的精神。                                                                            | 加強協助新任董事了解其職責及熟悉公司運作及環境，提供較完整資訊讓董事對公司、公司經營團隊及金融產業有清楚瞭解，以進行專業且適當之判斷。                            |



### 董事經理人酬金

董事、總經理及副總經理之酬金係依華票公司規定給予，109 年支付董事、總經理及副總經理之酬金總額占個體或個別財務報告稅後純益比例為 4.69%。

華票董事酬金除每月報酬及車馬費（依實際出席情形給予）外，餘視當年獲利情形，依公司章程規定支給。董事長、總經理、副總經理及經理人薪酬給予於每年定期提報薪酬委員會審議；獎金則依照「年終獎金提列發放辦法」辦理，該辦法係因應產業環境變遷（未來風險），並落實獎金與績效連結精神訂定，分為交易性及非交易性業務績效獎金，交易性業務績效獎金依累計盈餘提撥或回沖，非交易性業務績效獎金則依累計稅前股東權益報酬率 (Return on Equity) 提撥或回沖，於年度終了併同員工獎金發放。

### 利益迴避

為落實反貪腐政策，華票董事方面，首重利益迴避。依據「公開發行公司董事會議事辦法」規定，當董事會議案涉及董事規範中訂定董事自行迴避事項或其自身利害可能損及公司利益者，董事必須自行迴避，不得加入討論及表決，亦不得代理其他董事行使表決權。華票 109 年董事會召開 13 次會議，計有 6 次會議、共 10 案因利害關係而有董事迴避情形，未參與表決。

### 公司治理人員職權範圍與業務執行情形

#### ● 公司治理主管

華票重視公司治理的推動，108 年 2 月 26 日第 14 屆第 10 次董事會通過設置公司治理主管，統籌公司治理相關事務，同時指派專人分別協助有關公司治理事項，以保障股東權益並強化董事會職能。

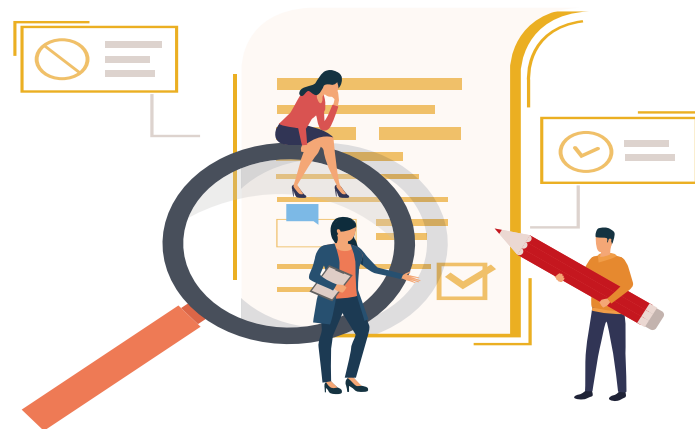
董事會指派管理部余厚生協理擔任公司治理主管（管理部係掌理依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜），並自 108 年 3 月 1 日起生效，余厚生協理於 110 年 2 月 1 日屆齡退休，華票經 109 年 12 月 15 日第 14 屆第 33 次董事會決議通過，提前改派風險管理部康益彰協理擔任公司治理主管，於 110 年 1 月 1 日接任。

#### ● 公司治理人員職權範圍

華票之公司治理相關事務，由公司治理主管統籌，並由法務暨法遵室 3 人協助和管理部 5 人分別協助處理，包括：

- ① 依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜
- ② 製作董事會及股東會議事錄、提供董事執行業務所需之資料
- ③ 協助董事就任及持續進修
- ④ 協助董事遵循法令
- ⑤ 辦理董事會及股東會之會議相關法律諮詢事宜
- ⑥ 與投資人關係相關之事務及其他依公司章程或契約所訂定之事項

公司治理業務人員於召開董事會或審計委員會前，負責彙整各部室提案並擬訂議程，依規定於董事會或審計委員會會議前七日將開會通知單及會議議程寄送各董事。並於開會前提供詳實之會議資料，以利董事預先審閱，若董事對相關議案有所垂詢，亦於會議上（或會議後）充分補足。如遇申報上傳資料給主管機關或發布重訊、辦理公司變更登記等，則委請管理部協助。另有股務代理機構（中信股代）協助公司股務相關事宜。



### ● 109 年公司治理業務執行情形

- 董事績效評估：為落實公司治理，109 年 2 月董事會通過訂定董事會績效評估辦法，並於 2 月完成 108 年度董事會績效評估。109 年 8 月董事會通過修訂董事會績效評估辦法。110 年 1 月完成 109 年度董事會績效評估，評估結果報請董事會同意治悉並公布於公司網站及年報。
- 規章修訂：配合主管機關法規修訂，本公司 109 年 8 月董事會分別修正通過董事會績效評估辦法、企業社會責任實務守則與審計委員會組織規程；並於 109 年 12 月修正通過本公司誠信經營作業程序及行為指南，將提報 110 年股東會核備。
- 公司治理評鑑：第六屆(108 年度) 公司治理評鑑維持名列前 6%-20% 之佳績。
- 誠信經營：109 年 10 月對全體同仁進行誠信經營線上教育訓練。另企業社會責任執行情形、誠信經營執行情形、利害關係人溝通情形均報請 109 年 12 月董事會鑒察，經全體出席董事無異議同意治悉。
- 投資人溝通：109 年 5 月 28 日召開股東常會並於法定期限內製作開會通知、議事手冊、議事錄；109 年 6 月 19 日舉行法人說明會。
- 舉辦第 14 屆董事會計 13 次會議(1-12 月)，提供會議資料並於每次會議後製作議事錄，且即時處理董事會重要決議之重大訊息發布事宜。
- 協助獨立董事、一般董事及公司治理主管擬定年度進修計畫及安排課程：第 14 屆董事、公司治理主管 109 年進修均符合規定時數。109 年公司治理主管進修時數為 21 小時，已符合進修應達 18 小時之規定。
- 協助舉辦兩場內部控制制度缺失座談會(109 年 3 月及 9 月各一場)，安排獨立董事暨全體董事與內部稽核溝通座談，以落實內稽內控制度。
- 協助董事長向董事會提出新任公司治理主管人選案( 原任屆齡退休)，109 年 12 月提報董事會通過，並依主管機關規定時限完成公司治理主管申報。

- 檢舉制度執行情形：本公司已設置「檢舉案件處理辦法」，建置獨立之信箱或專線等檢舉管道，惟 109 年並未接獲任何檢舉案件。

### ● 公司治理主管進修情形

109 年已依主管機關規定時限完成公司治理主管申報及進修時數申報，109 年公司治理主管共進修 6 門課，總時數為 18 小時，已符合持續進修應達 12 小時之規定。

### 處理董事要求之標準作業程序

華票 108 年 5 月 14 日第 14 屆第 14 次董事會通過「處理董事要求之標準作業程序」，協助董事執行職務並提升董事會效能。



## 2.1.2 誠信經營

### 誠信經營理念與政策

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文化。為落實正派經營，建立反貪腐、反壟斷的文化，華票的政策是一方面嚴格遵守外部法令規範，一方面也在內部制定相關規章，防範弊端。

華票相當重視員工是否有正直的行為、誠實的態度，不容許任何欺瞞與舞弊，也強調與利害關係人往來的誠信作為。近年持續研擬修訂內部規章，讓規範更加完備，進一步落實公司治理與誠信經營。

此外，每年均透過部門會議、業務會議、教育訓練、網站公告等管道宣導誠信經營，並訂定供應商行為規範，要求供應商必須遵守中華票券金融公司供應商行為規範，絕不以任何方式提供佣金、回扣或利益予華票人員，以落實誠信經營。每年至少一次向董事會報告誠信經營執行情形。

### 華票誠信經營相關規章

華票實施的誠信經營相關規章包括：「誠信經營作業程序及行為指南」、「道德行為準則」、「公司治理實務守則」、「檢舉案件處理辦法」等，展現華票對於誠信經營的高度重視。華票均依循主管機關最新規定修訂內部規章，109年8月18日董事會修正通過董事會績效評估辦法與企業社會責任實務守則，109年12月15日董事會修正通過誠信經營作業程序及行為指南，提報110年股東常會核備。

#### 1. 「中華票券金融股份有限公司誠信經營作業程序及行為指南」

因應主管機關誠信經營相關法令之調整，華票董事會於106年2月、106年12月共兩次修正通過「誠信經營作業程序及行為指南」，並分別提報106年6月及107年6月股東常會核備後實施。「誠信經營作業程序及行為指南」已公告於官網。107年修訂實施之「誠信經營作業程序及行為指南」，主要係配合新訂定之「對外捐贈管理辦法」，修訂該指南中有關捐贈等條文。

「誠信經營作業程序及行為指南」內容涵蓋華票誠信經營之政策，以及董事會與管理階層之職責，並具體規範華票公司人員於執行業務時應注意防範不誠信之行為。誠信經營納入員工績效考核與人力資源政策中，設立明確有效之獎懲及申訴制度，對政治獻金之處理、捐贈之處理、禁止不公平競爭行為等也有明確規定。

#### 2. 「中華票券金融股份有限公司道德行為準則」

華票於106年12月19日第13屆董事會第32次會議通過「道德行為準則」，於107年6月8日股東常會核備後實施。

「誠信經營作業程序及行為指南」與「中華票券金融股份有限公司道德行為準則」兩項辦法皆針對利益衝突、圖私利、公平交易、保密行為等有所規範。



### 3. 「中華票券金融股份有限公司公司治理實務守則」

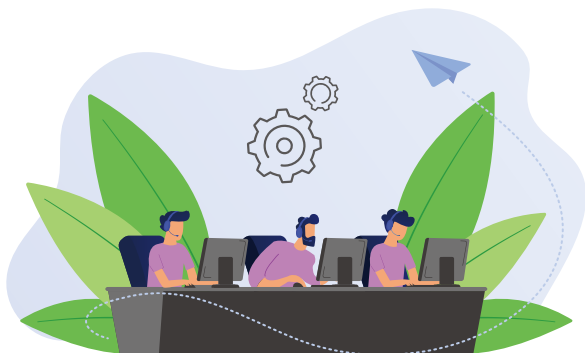
華票 107 年 5 月 23 日第 13 屆第 38 次董事會通過實施「公司治理實務守則」，且公告於官網。本守則針對遵循法令並健全內部管理、保障股東權益、強化董事會職能、發揮審計委員會功能、尊重利益相關者權益、提升資訊透明度等層面，都有明文規範。為因應主管機關對公司治理之最新規範，華票 108 年 5 月 14 日第 14 屆第 14 次董事會第一次修正通過「公司治理實務守則」，修正重點為明定應設置公司治理主管，並規範公司治理主管之職掌、職位定位、資格條件、進修時數、缺位時補足方式等事項；並明定華票之獨立董事連續任期不宜逾三屆。

### 4. 「中華票券金融股份公司檢舉案件處理辦法」

107 年 8 月 14 日第 14 屆董事會第 4 次會議通過本辦法，明訂檢舉案件之受理單位為稽核室，並詳述檢舉管道、檢舉資訊、檢舉事項類別、不予受理或應停止調查之情形、處理程序及保存、檢舉人之保護措施、教育訓練、檢舉之獎懲等。本辦法已於 107 年公告於華票網站。

### 5. 「對外捐贈管理辦法」

華票於 106 年 12 月 19 日第 13 屆董事會第 32 次會議通過訂定「對外捐贈管理辦法」，對捐贈之對象、權限、用途、監督、資訊揭露等，都有具體規定，並明訂捐贈或贊助對象金額之核決層級等，以落實分層授權。



### 誠信經營教育訓練

#### ● 內部訓練

109 年 10 月舉辦一次誠信經營線上教育訓練，訓練時數為 0.5 小時，受訓員工總數共 148 人，約達 100%。課程主題為「誠信經營宣導」，內容涵蓋本公司「誠信經營作業程序及行為指南」、「道德行為準則」之重點內容，以及防範內線交易、保密教育、檢舉辦法說明等。

透過定期誠信經營教育訓練，以及高階主管在各種形式的內部會議中不定期的宣導，一再向員工強調守法與誠信的重要，從而形成華票人普遍理解與重視的企業核心價值。

此外，每月定期提供違反法令案例，作為全公司同仁遵守法令宣導素材。

| 董事                 | 主管                 | 非主管                |
|--------------------|--------------------|--------------------|
| 反貪腐政策溝通百分比<br>100% | 反貪腐政策溝通百分比<br>100% | 反貪腐政策溝通百分比<br>100% |
| 反貪腐教育訓練百分比<br>100% | 反貪腐教育訓練百分比<br>100% | 反貪腐教育訓練百分比<br>100% |

註：主管係指單位最高主管以上人員

#### ● 外部訓練

109 年共 12 位單位主管以上及業務相關主管參加禁止內線交易之外部訓練，主辦單位為臺灣證券交易所，課程名稱為「109 年度防範內線交易暨內部人股權交易宣導說明會」，於 109/9/3-109/10/22 間，每位主管分別參加課程，每人分別受訓 3 小時。

#### ● 其他宣導

109 年協助宣導法務部廉政署微電影「擁抱陽光 輪轉幸福」及「清廉印象指數 (CPI)」簡介摺頁；亦宣導行政院新聞傳播處「推動公司治理 3.0」政策溝通電子文宣。



華票除透過公司規章來延續誠信經營的優良傳統外，並透過管控機制及員工訓練嚴加防範不誠信之行為。

|   |        |                                                                      |
|---|--------|----------------------------------------------------------------------|
| 1 | 組織規章   | 明訂「員工服務須知」暨「誠信經營作業程序及行為指南」規定，表達公司對行為操守之要求                            |
| 2 | 風險評估   | 每年依金管會規定擬訂年度稽核計畫                                                     |
| 3 | 自我監督   | 藉由內部稽核人員、委任會計師、法令遵循自評及內部控制自行查核等制度，定期查核華票會計制度及內部控制制度之遵行情形，並將查核結果提報董事會 |
| 4 | 反制不當行為 | 不當行為案件於查明後，立即要求行為人停止相關行為，並為適當之處置，且於必要時透過法律程序請求損害賠償                   |
| 5 | 員工保險   | 業務內容涉及金錢往來的員工，額外投保員工誠實保證保險                                           |

### 誠信經營權責單位與處理流程

#### 一、權責單位

華票「誠信經營作業程序及行為指南」授權總經理指派管理部為誠信經營專責單位，辦理本作業程序及行為指南之修訂、執行、解釋、諮詢服務暨通報內容登錄建檔等相關作業及監督執行；稽核室則為檢舉專責單位，定期將檢舉情事向董事會報告。

#### 二、處理流程

##### ● 收受不正當利益之處理程序

依華票「誠信經營作業程序及行為指南」規定，遇有他人直接或間接提供或承諾給予利益時：

- (一) 提供或承諾之人與其無職務上利害關係者，應於收受之日起三日內，陳報其部門主管，必要時並知會專責單位。
- (二) 提供或承諾之人與其職務有利害關係者，應予退還或拒絕，並陳報其部門主管及知會專責單位；無法退還時，應於收受之日起三日內，交專責單位處理。華票專責單位應提出退還、付費收受、歸公、轉贈慈善機構或其他適當建議，陳報總經理核准後執行相關規範。

##### ● 內線交易之禁止及保密協定

華票「誠信經營作業程序及行為指南」第十一條(利益迴避)、第十三條(內線交易之禁止及保密協定)以及「道德行為準則」第三條(防止利益衝突)，分別對防止利益衝突或內線交易加以明確規範。華票對防止內線交易，已訂有「中華票券金融股份有限公司防範內線交易須知」及「承銷業務防範內線交易通報作業要點」，內部規範已符合上述準則。

##### ● 政治獻金之處理程序

華票「誠信經營作業程序及行為指南」明訂公司提供政治獻金，應依該指南之規定辦理，於陳報首長核准並知會華票專責單位，應提報董事會通過後，始得為之。

華票近年亦無發生貪腐事件、政治獻金、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為相關法律訴訟，且近五年無提供政治獻金之情事。

### 供應商行為規範

華票亦對供應商採行誠信經營政策，避免與涉有不誠信經營者交易往來。

105 年修訂 20 萬元以上投標廠商標單，明確規範投標廠商應簽章聲明同意《誠信經營暨佣金、回扣禁止條款》。對於交易金額較小的一般往來廠商，亦要求於合約書中載明遵守華票供應商行為規範，絕不以任何方式提供佣金、回扣或利益予華票人員。

#### 《誠信經營暨佣金、回扣禁止條款》廠商應同意：

1

不得基於任何理由，以直接或間接方式，主動或應要求或期約給付佣金、回扣或利益予華票人員。

2

華票人員有要求或期約給付，或廠商人員違反前項規定時，應立即據實將此等人員之身分、支付金額、方式或其他利益告知華票，並提供相關證據且配合公司調查（反貪污檢舉專線：02-26592970）。

3

招標如涉及有廠商人員給付佣金、回扣或利益之情事，華票得隨時解除廠商招標資格，若已完成招標程序，得立即取消得標權利並得請求賠償因重新招標所需負擔之費用。

華票以供應商行為規範與商業夥伴充分溝通公司堅守誠信經營之理念與承諾，109 年共有 13 家供應商採購達 20 萬以上金額，全數進行反貪腐溝通。



### 檢舉管道與措施

華票「誠信經營作業程序及行為指南」已訂定檢舉制度（包括檢舉管道及受理處置流程等）。「檢舉案件處理辦法」更針對檢舉人定義、檢舉管道、檢舉資訊、檢舉事項類別、不予受理或應停止調查之情形、處理程序及保存、檢舉人之保護措施、教育訓練、檢舉之獎懲進一步詳加規範。

華票「檢舉案件處理辦法」明訂稽核室為檢舉專責單位，檢舉管道為獨立之信箱或專線；檢舉人得以書面、電子郵件或傳真方式提出檢舉。匿名檢舉、未提供合理懷疑違法失職事實之事證等六種情形不予受理。華票處理檢舉情事之相關人員應以書面聲明對於檢舉人身分及檢舉內容予以保密。公司應承諾不因檢舉情事而對檢舉人予以解雇、解任、調降、減薪、損害其權益或其他不利處分。若檢舉人認為因檢舉情事而遭受不利處分時，得向審計委員會提出申訴。

檢舉案件如經調查發現確有重大違反或公司有受重大損害之情事時，應立即做成報告，以書面通知審計委員會及董事會。並於做出懲處決定前，提供被檢舉人陳述意見或申訴機會。

華票將「檢舉案件處理辦法」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「道德行為準則」一起公告於內部網站之「反貪腐專區」，官網利害關係人專區亦公告獨立檢舉專線及信箱，供內外部人員使用。官網「員工、供應商、消費者及客戶申訴管道」電子信箱，由稽核室為專責單位受理檢舉事項。調查過程不公開，且投訴信箱僅由專責單位之有權人員處理，對檢舉人身分及檢舉內容予以保密。

稽核室所設立獨立檢舉信箱 (audit@cbf.com.tw) 及電話 (02-2659-2970)，109 年度未接獲任何檢舉函件及通知。

### 2.1.3 資訊揭露透明

身為股票上市公司，華票全力維護公司資訊揭露之公開透明化，並視資訊充分揭露為公司治理不可或缺之要素，為使資訊充分透明，華票利用 5 大資訊揭露管道來達成與利害關係人的密切聯繫。

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 發言人制度         | 設有發言人制度，適時召開記者會、說明會及發布重大訊息。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 公開資訊申報        | 依照法令規定，建立公開資訊網路申報作業系統，揭露重大訊息於「公開資訊觀測站」，供各類利害關係人參考，並設有公司外部網站 (www.cbf.com.tw) 供利害關係人查詢，向利害關係人說明公司之營運概況、財務表現、公司策略發展及業務經營方針等。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編製中英文年報       | 每年編製中英文年報（自 104 年起，除中文年報外，並發行英文年報），且放置於外部網站供資訊使用人查詢，同時指定專人負責公司資訊之蒐集及揭露，提供投資人即時查詢、下載公司財報、年報及各項主要財務資訊等。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 設置利害關係人專區網頁   | <p>公司網站設立「員工、供應商、消費者及客戶申訴管道」電子信箱，提供員工、供應商、消費者及客戶對相關資訊有所疑義時，可即時詢問並獲致相關回應。公司網站 www.cbf.com.tw 內設置「利害關係人專區」，內容涵蓋利害關係人類別、重要關注議題、公司的主要責任、溝通管道及回應方式，同時設立「員工、供應商、消費者及客戶申訴管道」電子信箱，並設專人即時回覆。</p> <p>華票利害關係人溝通情形，已於 109 年 12 月 15 日報請第 14 屆第 33 次董事會鑒察。109 年反貪污檢舉專線並未接獲任何檢舉案件。</p> <p>利害關係人關注議題、溝通管道與回應方式，詳參公司網站利害關係人專區 <a href="http://www.cbf.com.tw/public/Data/031214542071.pdf">http://www.cbf.com.tw/public/Data/031214542071.pdf</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 設置企業社會責任專區網頁  | 華票於官方網站設有企業社會責任專區網頁，充分揭露 CSR 相關資訊，提供各利害關係人 CSR 的相關資料與經驗分享。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 制定稅務政策及稅務管理作法 | <p>制定緣起</p> <p>一、為因應稅務治理之國際趨勢，貫徹高度稅務遵循，並整合經營方針及財務目標，以整合企業資源，持續穩定成長，特制定「中華票券稅務治理政策」。</p> <p>二、本政策以稅務風險可控制前提下，稅務策略之運用及稅務成本之管理，應符合穩健經營之精神，落實企業永續發展、提升股東價值，並善盡本公司企業社會責任，履行企業公民義務。</p> <p>制定內容</p> <p>一、稅務治理之政策：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 稅務合規化：遵循當地稅務法規，計算稅負且於法定期限內申報繳納；並符合各項國際租稅規範，落實常規交易原則。</li> <li>② 決策全面化：對於當地及國際稅務法規之變革，能全方位評估其影響並快速擬定因應之決策。</li> <li>③ 資訊透明化：定期於財報及年報等公開管道揭露稅務資訊予利害關係人知悉，確保資訊透明化。</li> <li>④ 溝通積極化：與國家稅賦稽徵機關保持開放且誠實溝通之聯繫，積極參與稅務座談會，提供產業實務觀點及見解，協助改善稅務環境與制度。</li> <li>⑤ 職能專業化：持續透過教育訓練，培育人才，提升稅務專業職能。</li> </ol> <p>二、稅務治理相關組織及權責如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 董事會<br/>董事會為建立本公司稅務風險管理機制之最高監督單位，監管整體之稅務治理政策，以及確保稅務治理政策之有效運作。</li> <li>② 稅務管理單位<br/>稅務管理單位為管理部，應於每年營利事業所得稅申報完成後，向董事會報告相關稅務管理之情形。</li> </ol> |

## 2.1.4 公 / 協會夥伴

### 外部倡議

環境保護方面，中華票券公司響應經濟部自民國 99 年起推動的「節能減碳」之號召，自發性在日常營運中採行節能減碳之措施，並響應世界自然基金會 (WWF) 2007 年起於澳洲雪梨發起的「地球一小時 (Earth Hour)」活動，藉由「關燈」行動，呼籲大眾正視氣候變遷議題，使大眾更關注地球正面對的問題。華票同時也以行動支持「世界地球日」倡議，108 年發動同仁參與以物種保育為主題的「與野共生」地球日活動。另亦響應保育團體 Ocean Conservancy 於 1986 年發起的國際淨灘行動 (International Coastal Cleanup, ICC)，發動同仁與家屬參與淨灘，並記錄廢棄物的種類與數量，進一步釐清汙染的來源。此外也帶動同仁向小農採購，以支持鄉村社區之生產，呼應「里山倡議」對生態永續、鄉村發展的關注。

人權保障方面，華票人權政策與管理方案已公告於官網，宣示公司支持《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》、《聯合國企業與人權指導原則》與《國際勞工組織工作基本原則與權利宣言》等各項國際人權公約所揭櫫之目標，致力落實人權保護精神，建構安全健康的職場，營造多元、開放、平等且免於騷擾的工作環境，禁止性別、年齡、婚姻、宗教、黨派、種族、社經地位等任何形式之歧視，規範合理工時，禁止強迫勞動及任用童工，並尊重員工結社自由，保護員工、客戶及利害關係人隱私，同時提供多元且安全之申訴管道，保障員工合法權益免受侵害。

華票作為台灣票券業領導企業之一，亦鼎力支持行政院與中華民國票券金融商業同業公會防制洗錢之倡議，平日金融業務往來注重交易客戶之審查程序，申報可疑交易及保存交易紀錄，為健全臺灣金融環境、保護財產安全，善盡金融業者的責任。

華票之企業社會責任報告書係依循全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 核心選項編製，並參考永續會計準則 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)，報告書資訊揭露方向與「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」一致。

### 華票與公 / 協會

華票積極參與各公會、協會事務及與金融同業之合作及發展，先後任董事長李明紀、吳正慶均曾擔任中華民國票券金融商業同業公會理事長 (李董事長為第三屆，吳董事長為第四、五屆理事長，一屆任職三年)，對票券業之業務發展盡心付出，並於公會創立新種業務委員會，和同業共同發展新金融商品，帶領票券產業持續擴大營運規模。吳正慶董事長 106 年 6 月卸任理事長後，仍擔任票券公會執行常務理事，繼續關懷與協助票券業之發展。

#### ● 109 年度公 / 協會參與

|                   |             |
|-------------------|-------------|
| 中華民國票券金融商業同業公會    | 新北市銀行商業同業公會 |
| 中華民國證券商業同業公會      | 桃園市銀行商業同業公會 |
| 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 | 台中市銀行商業同業公會 |
| 中華民國工商協進會         | 台南市銀行商業同業公會 |
| 財團法人台北金融研究發展基金會   | 高雄市銀行商業同業公會 |
| 社團法人台灣企業重建協會      | 台北市銀行商業同業公會 |
| 社團法人中華獨立董事協會      |             |



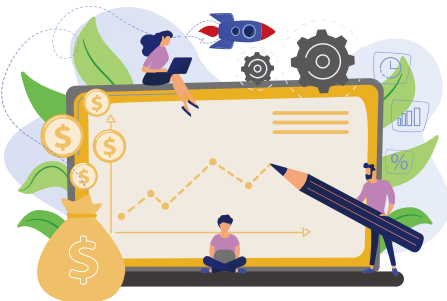
### 2.1.5 內部稽核

華票稽核室隸屬於董事會，負責全公司財務、業務、行政、法令遵循、內部控制等作業之稽核。設置總稽核一人，綜理全公司稽核業務。稽核室專職稽核人員共計 5 名，包含總稽核 1 名（兼稽核室主管）、業務稽核 4 名（其中 1 名兼電腦稽核）。

內部稽核作業係依年度稽核計畫對總分公司各單位辦理查核，以實地查核為主，每年對各單位至少辦理一次一般查核及一次專案查核，並視需要進行計畫外之專案查核。另外，督導各單位辦理自行查核作業，追蹤覆查各單位對內、外部檢查意見之改善辦理情形，並定期彙整提報董事會。每半年並辦理與董事會座談會，就內部控制制度缺失進行檢討，並作成會議紀錄，提報董事會。

#### 109 年度查核重點

華票 109 年內部稽核查核重點包含不動產抵押案件之徵授信管理、授信覆審作業、不動產擔保品鑑（估）價作業、不動產業授信占比控管、承銷免保證商業本票作業控管、FRCP 業務控管、集團授信歸戶控管、防制洗錢及打擊資恐作業、業務往來客戶開戶及 KYC 作業、票債券交易作業、外幣債券之風險控管機制與執行情形、固定收益商品之風險控管、法令遵循制度實施情形、個人資料保護法之遵循、利害關係人建檔作業、資訊安全管理、董事會及審計委員會運作之管理、薪資報酬委員會運作之管理、金融消費者保護法及公平待客原則之遵循、檢舉案件及重大偶發事件之管理等。



## 2.2 風險控管

### 因應新冠肺炎衝擊，持續營運不中斷之規劃

因應自 109 年以來全球新冠肺炎的衝擊，華票自疫情發展初期，即成立專案小組規劃持續營運不中斷計畫，109 年 2 月 13 日召開啟動會議，相關單位立刻進行備援需求調查、備援環境 / 設備 / 人員盤點及設置，並於 109 年 3 月 4 日至 3 月 6 日進行第一次演練，增補備援環境後復於 109 年 3 月 10 日至 3 月 12 日進行第二次演練，109 年 3 月 13 日進行居家辦公演練。並於 109 年 3 月 17 日董事會提出持續營運不中斷專案報告。

本公司於 109 年 3 月 19 日啟動第一階段持續營運不中斷計畫，交易 / 作業 / 資訊室 / 會計 / 風控計 20 人赴板橋分公司異地辦公，板橋 / 桃園分公司計 5 人赴總公司異地辦公，目前整體運行尚稱良好。

專案小組持續監控疫情發展，視情勢機動召開會議，決定後續因應策略；另，企金部 / 台中 / 台南 / 高雄分公司亦已擬妥備援計畫暨標準作業程序，隨時得視情勢啟動第二階段持續營運不中斷計畫。



### 2.2.1 風險管理架構

#### 風險管理政策

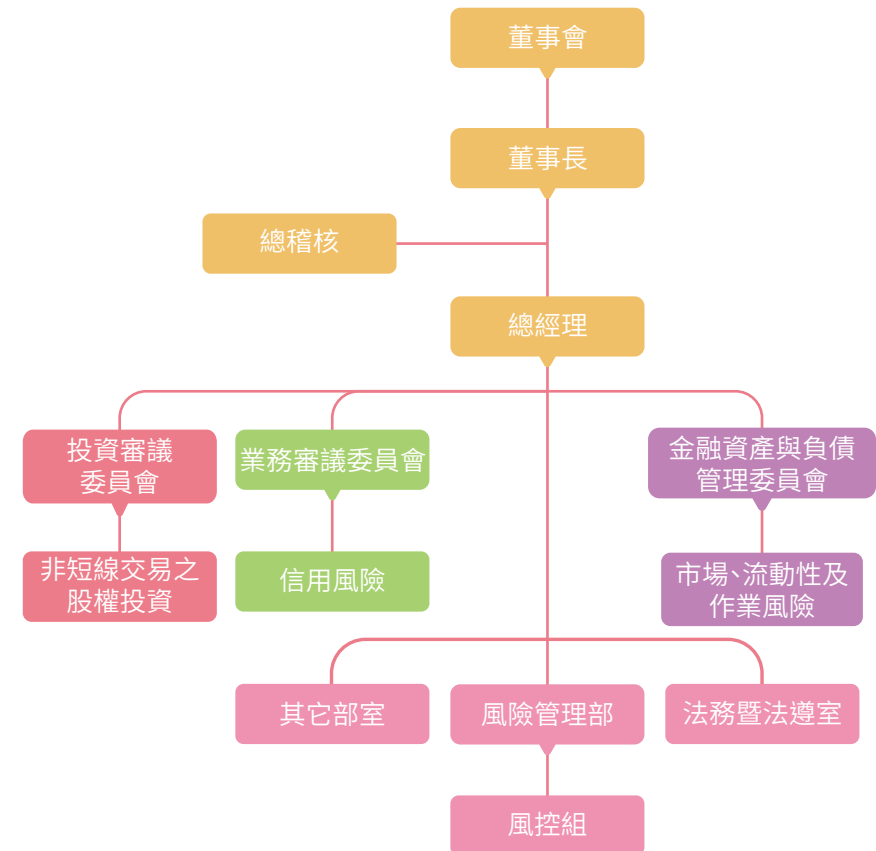
華票風險管理政策係在董事會核定之風險容忍度下，以爭取股東最大利益為目標。在符合外部法令及內部規章規範下，由經理部門依據業務類別及年度預算目標，呈報各項業務擬承擔之風險額度及停損限額，經董事會通過或有權核決人員核定後，據以施行。

為維持金融資產與金融負債之安全性、流動性與獲利性，華票設置「業務審議委員會」以及「金融資產與負債管理委員會」，原則上，業務審議委員會每週召開會議，金融資產與負債管理委員會每月召開會議。同時為審慎評估非短線交易之股權投資，設置「投資審議委員會」以審議各種非短線交易之股權投資，每月召開會議。另為加強逾期授信之催收，以期減少損失，設置「逾期授信催收委員會」，每二個月舉行一次，必要時亦得隨時召集。

#### 風險管理架構組織

華票風險管理架構以「授信辦法」及「交易業務風險管理辦法」為母法，董事會為風險管理之最高決策單位，負責核定全公司的風險管理政策、架構以及建立風險管理文化，對整體風險管理負最終責任。總經理執行風險管理政策並對董事會負責。風險管理部負責風險控管作業之審查及監控，並定期向高階管理階層及董事會報告，以控管信用、市場及流動性等風險，其下設風控組專責辦理各項風險整合管理作業；法務暨法遵室，掌理全公司各種業務法規蒐集整編及相關契約、法律案件之簽擬、審議及法令遵循制度之規劃、管理及執行事項，以控管法律風險。

#### ● 風險管理架構組織



### 2.2.2 業務風險控管

為落實風險管理策略並確保風險管理機制有效運作，華票的業務、作業及管理等各單位在執行相關工作時，必須先負責確認遵循風險管理規章及程序，同時由風險管理單位，負責風險監控、審查及呈報。獨立之稽核單位隸屬董事會，負責查核各項外部法令、內部規章與控管機制之遵循與執行情形。



為能妥善因應相關風險，華票鑑別出業務相關風險為：信用風險、市場風險、作業風險、流動性風險等 4 種風險。

| 風險分類                                                                                          | 風險管理策略                                                                                                                    | 風險辨識、衡量及監督                                                                                                                                                                                   | 風險控制及管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>信用風險</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>依據主管機關外部法令形成授信政策</li> <li>兼顧安全性、流動性、收益性、政府政策、業務成長性與風險偏好之底線等原則訂定相關辦法進行管理</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>包括債務人及交易手無法履約或還本付息之潛在風險</li> <li>授信業務定期針對擔保品內容、行業別、同一關係人、關係企業等授信情形呈報管理階層</li> <li>就各債務人、交易對手相關曝險情形編製各種業務統計報表與風險管理報告呈報管理階層，並依規定定期向主管機關申報</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>訂有「授信覆審辦理要點」，持續監控授信戶之動態，加強貸放後管理</li> <li>定期提供票、債券發行人與保證人、股權相關商品發行人、衍生性金融商品交易對象之信用評等資料及信用資訊，以供評估及追蹤風險部位之信用風險</li> <li>就各相關業務定期針對個別金融機構、同一企業、集團訂定各項信用限額，並經總經理核定後進行控管</li> <li>授信案核貸前，依客戶財業務情形、有無提供擔保品、承做條件綜合評估及審議內部評等；授信案核准係分層授權，客戶所提供之擔保品（不動產）係委外進行鑑價作業。</li> <li>授信案核貸後，定期執行覆審作業，每日有價證券擔保品預警 / 管理，另藉由不定期拜訪客戶，以瞭解客戶最新營況，且製造業另依信用等級定期辦理訪廠 / 訪談報告。</li> </ul> |
|  <p>市場風險</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>依據票券金融管理法及各項子法訂定業務風險管理辦法，並據此訂定各項產品管理規範</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>包括票、債券及衍生性金融商品風險部位因市場風險因子變動對公司淨值與損益的影響程度，進行適當管理措施</li> <li>每日編製整體部位彙總表及年 / 月停損控管表呈報管理階層</li> <li>每月將各項商品部位、損益情形及利率變化壓力測試結果彙總提報金融資產與負債管理委員會</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>透過個別或組合的避險工具，規避現金流量風險或公平價值變動風險，達成風險管理之目標</li> <li>持有金融資產可能因市場利率變動致使公平價值或未來現金流量產生變動，若評估該風險可能重大，將簽訂利率交換合約進行避險；其中並將進行避險有效性測試，滿足避險有效性後，方列入有效避險</li> <li>除利率敏感性部位之壓力測試分析外，華票參考「本國銀行遵循資本適足性監理審查原則應申報資料」所列綜合情境，將匯率風險部位與權益風險部位併入壓力測試，每季檢視對未實現損益及資本適足率的影響，以評估整體風險承擔能力及衡量業務經營之可能衝擊。壓力測試結果陳報董事會，作為調整市場風險管理政策、評估壓力情境下業務操作緩衝之參考。</li> </ul>                             |





| 風險分類                                                                                      | 風險管理策略                                                                                                                                                                                         | 風險辨識、衡量及監督                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 風險控制及管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>作業風險 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 著重於內部稽核、法令遵循以及內部控制自行查核</li> <li>• 依「交易業務風險管理辦法」、「風險控管作業要點」、「法令遵循制度作業要點」、「內部控制制度暨自行查核辦法」、「防範內線交易須知」、「債券附買回電子式交易安全控管辦法」規定，加強內稽、法令遵循及內控自行查核管理</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 營業、財務、資產保管及資訊單位每半年至少辦理一次一般自行查核，每月至少辦理一次專案自行查核</li> <li>• 稽核室對每一營業、財務保管及資訊單位，每年至少辦理一次一般查核及專案查核，對其他管理單位每年至少辦理一次專案查核，並依查核情形追蹤控管應改進事項</li> </ul>                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 依職能分立原則，區分前檯及後檯作業</li> <li>• 前檯由營業單位負責交易事項之授權、核准；後檯由作業部負責交易事項之執行、紀錄，俾相互驗證交易之正確性</li> <li>• 透過不定期宣導、提示各項作業要領及注意事項，及強化電腦化作業管理機制，建立標準化作業，減少作業風險發生機率</li> <li>• 資金調撥作業方面：對外連線（央行及財金）之資金調撥或匯款，須經不同人員之登錄（審核）及放行，每日對異動銀行帳戶核對存放餘額</li> <li>• 票債券、衍生性商品、股權商品等交易後檯作業方面：詳實核對交易內容及確認交割方式，並於規定時間內申報相關單位（如：櫃檯買賣中心債券等殖成交申報系統及衍生性商品成交確認系統等）。</li> <li>• 保管作業方面：每日與保管機構（集保結算所、兆豐銀行等）核對有價證券之庫存。庫房鑰匙、密碼分由不同人員保管。保管庫房並設置警民連線以維安全</li> <li>• 法令遵循面：每年兩次「法令遵循制度」，包含最新法規檢核 / 工作底稿更新 / 部內教育訓練 / 自行查核等作業；每月辦理自行查核</li> </ul> |
|                                                                                           | <br>流動性風險                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定資金流動性管理政策，流動性風險管理採量化方式，訂定風險管理指標限額，並以指標限額九成為警示通知進行監控。</li> <li>• 訂定「票債券及股權相關商品風險部位流動性控管要點」以控管資產流動性，並定期將各產品別資產流動性情形呈報金融資產負債管理委員會。</li> <li>• 訂定「資金缺口管理要點」，規定各營業單位每一營業日資金缺口、全公司各期距資金缺口，及同一客戶每人營業日到期資金缺口淨額之限額，以控制流動性風險於適當水準。</li> <li>• 有效分散資金來源及期限，持續參與資金拆借市場，並與資金提供者保持密切關係，維持各項籌資管道之暢通，以確保資金來源的穩定性及可靠度。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 每日監控主要負債總額；管控資金缺口及到期落點。</li> <li>• 設定全公司台幣各期距資金缺口限額，以了解不同幣別資金缺口變化，以利即時因應。由固定收益商品部負責管理，如超過前述限額，應簽請總經理核定後辦理，並採取適當改善措施，以確保支付能力。</li> <li>• 為因應緊急流動性風險，營業單位定期針對不同壓力情境下進行模擬測試，藉此建立日常維護機制與緊急應變計畫。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

### 2.2.3 營運風險控管

針對營運相關風險，華票鑑別出「產業變化」、「業務集中」、「法規變動」及「氣候變遷」之風險等，並評估衝擊程度與發生頻率，據以衡量與控管各風險之影響及因應對策。

| 風險類別                                                                                        | 衝擊程度 | 發生機率 | 影響                                               | 因應對策                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>產業變化   | 中    | 中    | 低率環境下票債商品收益下滑，然成本因短率上揚墊高，導致利差縮小。                 | 授信業務：持續尋找新興產業可能商機，針對往來客戶進行汰弱留強，提高收益利差；債券業務：隨時關注市場動態，伺機買入較高收益外幣計價債券，提高整體債券收益率。                                            |
| <br>業務集中   | 中    | 中    | 不利之經濟變動出現時，加重風險程度造成巨額損失。                         | 為規避業務集中風險，華票對同一關係人及同一關係企業之授信總額或比率進行控管，亦針對不同產業別、擔保品別及業務項目進行限額控管。<br>風險管理部下設風控組整合公司整體風險之辨識、衡量、監控及呈報作業，以期控制於董事會核定之風險可容忍限額內。 |
| <br>法規變動 | 中    | 高    | 職業安全衛生法第 23 條第 1 項及職業安全衛生管理辦法第 12-1 條第 1 項及第 2 項 | 與勞動部合法認證職業安全衛生顧問服務機構合作，提供本公司職員優質醫事人員臨場服務，規劃及實施健康活動。                                                                      |
|                                                                                             | 高    | 高    | 修正「公開發行票券金融公司財務報告編製準則」第 18 條及第 31 條              | 已於 109 年第一季開始，於編製財報時，揭露本公司主要股東結構。                                                                                        |
|                                                                                             | 高    | 高    | 修正「票券金融公司年報應行記載事項準則」及「金融業募集發行有價證券公開說明書應行記載事項準則」  | 已於 109 年第一季開始，於編製財報時，揭露本公司主要股東結構。                                                                                        |
|                                                                                             | 高    | 高    | 修正「證券交易法第 14 條」                                  | 已早於證券交易法修正前，自編制 108 年度年報及 109 年第一季財務報告開始揭露本公司董事、監察人及員工薪資報酬。                                                              |

| 風險類別                                                                                          |                                         | 衝擊程度 | 發生機率 | 影響                                                                                                                                                     | 因應對策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>法規變動     | 金管會 109 年 7 月 16 日金管銀票字第 10901379991 號函 | 中    | 高    | 票券金融公司得辦理之交易以外幣債券買賣、其附條件交易(不含股權類等有價證券)及外幣資金拆借為限。                                                                                                       | 屬正向影響，擴大本公司外幣債買賣及附條件交易之交易對手範圍。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                               | 修正「票券商負責人及業務人員管理規則」                     | 中    | 中    | 隨著金融市場之多元化發展，所需金融人才亦朝多面向及跨領域發展。為使票券業於廣納多元化、跨領域之人才時，更具效率，爰增列票券金融公司負責人員備資訊、科技、法律、電子商務、數位經濟、財務會計、行銷或人力資源等專業領域之資格條件，毋須再經主管機關認可。惟聘任此類人才擔任負責人職務，仍須與其原領域相關為限。 | 正向影響。利於本公司廣納各領域人才，提升各方面經營效率。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                               | 修正「金融機構通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項」         | 中    | 中    | 使重大偶發之通報事件範圍更臻完整及明確。                                                                                                                                   | 因應配合修正本公司「通報重大偶發事件作業須知」。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <br>氣候變遷風險 |                                         | 低    | 低    | 氣候變遷將對華票授信、投資對象及交易對手造成影響，如往來對象受到氣候變遷重大風險影響時，可能也會對華票間接造成衝擊。                                                                                             | <p>修訂徵信作業手冊，建立「授信案永續性風險檢視項目」並納入徵信作業。將客戶對環境保護、誠信經營與企業社會責任的實現納入本公司授信案之檢視項目。強化華票公司治理，以善盡社會責任，並完備公司治理與風險控管架構。承作案件時檢視保證發行商業本票客戶是否具有下列各項表現：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶主要營業項目是否為對環境或社會永續發展有重大不利影響的產業(如：非公益之博弈、軍火武器、煙草、放射性物質、熱帶雨林伐木業、多氯聯苯、涉及非法雇用童工等)。</li> <li>● 客戶之經營事業是否屬於高汙染產業(礦業/染整/皮革製造/電鍍業等)；若是，應洽請客戶提供防治汙染相關計畫補充說明。</li> <li>● 客戶是否有重大環保裁罰。</li> <li>● 客戶對於社會永續性的重大風險，包括但不限於是否有誠信經營、負責人違法事件。</li> </ul> <p>若客戶有以上之情形，應於徵信報告中敘明，做為授信准駁之參考依據。</p> |

## 2.2.4 法令遵循

華票瞭解，內外部法令規章之遵循，是執行良好內部控制、落實公司治理之重要環節，故於 104 年度起，成立法務暨法遵室為法令遵循之專責單位，確保各項業務符合主管機關和上市公司應遵循的要求。

法務暨法遵室定期宣導最新金融法規，並就個人資料保護、金融消費者保護、洗錢防制與客戶資訊保密及金融機構裁罰案件等予以宣導。藉由教育訓練宣導，期使同仁了解並確實遵循法令。華票亦建立良好的法令諮詢、溝通環境，使任何同仁或利害關係人，於華票本業上之任何適用法令疑義，皆能迅速、有效的得到解答。

### 法務暨法遵室主要職掌

| 執掌項目                                                                                | 作業項目            | 工作內容                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|
|    | 法令遵循制度之規劃與監督    | 法令遵循自評底稿查核                  |
|                                                                                     |                 | 法令更新之溝通、傳達                  |
|                                                                                     |                 | 辦理法令遵循教育訓練                  |
|                                                                                     |                 | 定期向董事會報告，如有重大案件亦應提出法令遵循報告   |
|                                                                                     | 防制洗錢及打擊資恐之規劃與監督 | 規劃各項相關內控措施及資訊流程             |
|                                                                                     |                 | 風險評估 / KYC 之審核及放行           |
|                                                                                     |                 | 交易監控審核                      |
|                                                                                     | 個人資料保護之監督       | 年度個資盤點之檢視                   |
|                                                                                     |                 | 年度風險評估之審核                   |
|                                                                                     | 公平待客原則          | 年度全公司公平待客檢核作業之審閱            |
|  | 契約審視            | 授信 / 免保證合約之修訂與權益分析          |
|                                                                                     |                 | 一般性事務合約之審閱                  |
|                                                                                     | 專案管理            | 非常規性事務之規劃，如 FATCA 專案、CRS 專案 |
|                                                                                     | 法律諮詢            | 授信 / 票券及各項業務之法律諮詢           |
|                                                                                     | 逾期 / 呆帳案件管理     | 管理並追償現餘之逾期 / 呆帳案件           |

### 法令遵循作業

#### ★ 109 全年度並無違反業務相關法令、環境相關法令以及其他制裁事項

藉由定期教育訓練及每半年辦理全公司法令遵循自評作業，檢視各單位內規與外部規範是否一致及業務上是否有違反相關法令，並由法令遵循主管定期向董事會報告。

#### ★ 法令遵循自評作業系統資訊化

本公司自 109 年度起，將每半年度法令遵循自評作業系統化，提高本公司法令遵循自評作業流程之效率，並逐步減少該項作業之用紙量。

#### ★ 個人資料保護再強化

藉由管理階層一致共識，增強本公司對於客戶及利害關係人等之個人資料保護。除依法令規定保護「個人資料」外，並規定本公司「機敏性資料」之範圍，藉由教育訓練及系統等方式強化同仁對於資料保護之意識及控管。

### 防制洗錢及打擊資恐作業

自 105 年起，華票逐步發展防制洗錢及打擊資恐之各項作業，從各項法規的研究、撰擬到系統的開發，截至 109 年為止，華票對於防制洗錢及打擊資恐已然形成一套不僅符合外部規範、領先同業、與時俱進並具有華票特色之控管機制。主要具體說明如下：

#### ★ 定期教育訓練

於 109 年度辦理 2 次辦理教育訓練，參與對象為總分公司全體同仁，時數共計 2.5 小時。宣導內部洗錢防制相關作業流程及外部法規規範，並加強宣導洗錢及打擊資恐相關概念。

### ★ 洗錢防制審核系統

持續優化洗錢防制審核系統，強化線上資料保存完整性及防制洗錢作業之精確性。所有案件審核除由各業務單位之洗錢防制督導主管覆核外，並經洗錢防制專責單位覆核，另外並設有總經理權限及高風險案件，須由總經理審核後，始能通過。

### ★ 帳戶及交易監控系統

由法務暨法遵室參酌同業及本公司業務特性，設定監控態樣及規劃各項系統參數，設計共有 31 種態樣。每日藉由系統輔助，產出預警案件，由營業經辦檢視及分析各該交易是否異常，並經法務暨法遵室判定是否有應申報事項。

### ★ 各項評估報告

藉由防制洗錢及打擊資恐各項報告的撰擬，如機構風險評估、交易監控程序評估報告，蒐集、統計並分析各項數據，定期檢討本公司防制洗錢及打擊資恐作業程序及流程是否有應調整之處，並於防制洗錢專案小組（小組成員由總經理、法務暨法遵室及總經理指派之營業單位資深經理組成）提出、報告，參酌過去成果及數據，全力規劃符合法令同時兼顧業務發展之作業程序及流程。

華票在未來，仍會持續精進、調整及納入使用者甚至客戶意見，全力扮演好金融機構在防制洗錢及打擊資恐機制中「把關」的角色。持續檢驗整體措施之有效性、精進制度並期能引領票券同業於洗錢防制議題形成「共好」之局面。

## 2.2.5 資訊安全

### 資訊安全內部管理規範

資訊安全與資料保護係全公司所有員工應遵守之原則，本公司各單位辦理各項業務均須遵循主管機關法規、金融機構內部控制相關規定，資訊室依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第三十八條之一第一項但書所稱主管機關對票券金融公司辦理資訊安全之解釋令實施、參照業經金管會 108 年 10 月 15 日核備修正通過之票券公會「票券業辦理資訊安全防護自律規範」，於 108 年 11 月即配合修訂本公司「資訊作業暨資訊安全管理要點」、「資訊系統災害事故因應要點」、「電腦主機作業系統帳號管理要點」、「資訊室作業手冊」等資訊作業暨資訊安全內規符合自律規範要項。

### 資訊安全政策

為強化本公司資訊安全，本公司參照業經金管會核備通過之票券公會「票券業辦理資訊安全防護自律規範」訂定「中華票券金融股份有限公司資訊安全政策」經提報董事會通過，要求所有員工應恪遵資訊安全保密相關規定及遵循公司之資訊安全相關規範。





### 資訊安全整體執行情形聲明書

- (1) 依據金融監督管理委員會「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第三十八條之一第一項但書有關票券金融公司辦理資訊安全之解釋令規定，本公司應配置資訊安全主管及資訊安全人員，由董事會指派一人為資訊安全主管，並確保該主管及資訊安全人員除兼辦資訊職務外，不得兼辦其他與職務有利益衝突之業務，本案業經提報第 14 屆第 08 次董事會通過，自 108 年度起指派資訊室主管為本公司資訊安全主管及資訊室系統管理組人員為本公司資訊安全人員，由其負責規劃、監控及執行本公司資訊安全管理作業，以有效執行公司之資安計畫及資安防護等工作，並每年需將前一年度資訊安全整體執行情形，由董事長、總經理、總稽核與資訊安全主管聯名出具本公司資訊安全整體執行情形聲明書，並於會計年度終了後三個月內提報董事會。
- (2) 108 年度資訊安全整體執行情形聲明書暨資訊安全整體執行情形報告已經提報 109 年 3 月 17 日第 14 屆董事會第 24 次會議通過，資訊安全政策、資訊安全整體執行聲明書並於本公司官方網站網頁公開揭露。

首頁 > 投資人資訊 > 資訊安全政策暨執行狀況

### 資安教育訓練執行情形

- (1) 依據金融監督管理委員會 107 年 10 月 01 日修訂之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第三十八條之一第一項但書規定，資訊安全主管及資訊安全人員每年應至少接受 15 小時以上資訊安全專業課程訓練或職能訓練，其他人員每年應至少接受三小時以上資訊安全宣導課程。
- (2) 本公司依規定配置之資訊安全主管及 3 名資訊安全人員，109 年度資訊安全主管已參加金融研習院舉辦之 18 小時有核發證書之資訊安全系列課程，資訊安全人員則均已接受中華民國證券商業同業公會舉辦之 15 小時有核發證書之證券暨期貨資通安全人員在職訓練，已符合資訊安全專業課程訓練或職能訓練規定。

- (3) 本公司透過「CTMS 中華票券數位學習平台」線上學習系統對全公司所有員工辦理資安宣導教育訓練，其他人員利用全公司每年二次教育訓練時辦理，109 年度分別於 4 月、9 月間以線上學習方式進行資安宣導課程教育訓練各 1.5 小時，全年度全體員工均有參加 3 小時資安宣導課程，已符合規定。

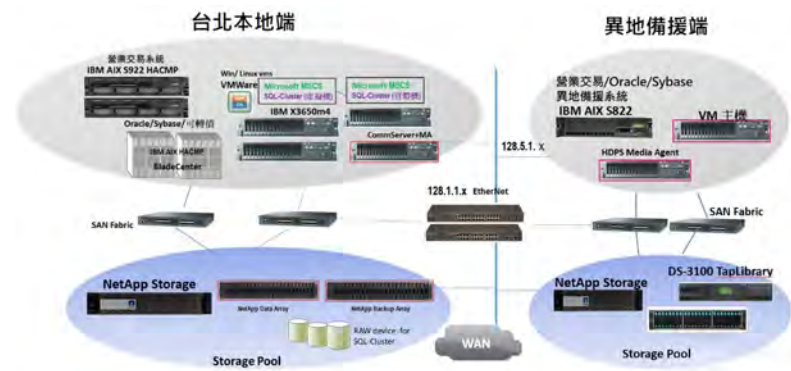
### 資訊安全與資料保護安全機制

華票運用一整套適當的控制措施保護公司電子檔案資訊資產及資訊系統免受未經授權的進入、使用、披露、破壞、修改、檢視、記錄及銷毀，避免因人為疏失、蓄意或自然災害等風險，確保公司資訊系統受到妥善的保護及人員作業所使用之電腦軟體、硬體、週邊及網路系統等及資訊處理之正確性及可靠性。

### 建置資訊備援系統，確保資訊系統持續營運

為確保資訊系統持續運作及資料正確，資訊機房內之重要資訊系統均設有備援主機，並設立異地備援機房，營業交易資料具有同地即時備份及異地定時備份，當主機或資料存儲設備故障時，可依災害情況迅速啟動本地或異地備援系統；對於可能發生之資訊系統事故均定期擇項辦理備援系統演練，以期能於災害事故發生時，作最迅速必要之應變處置，使資訊系統能在最短時間內回復正常運作，以降低災害事故所帶來之損害。

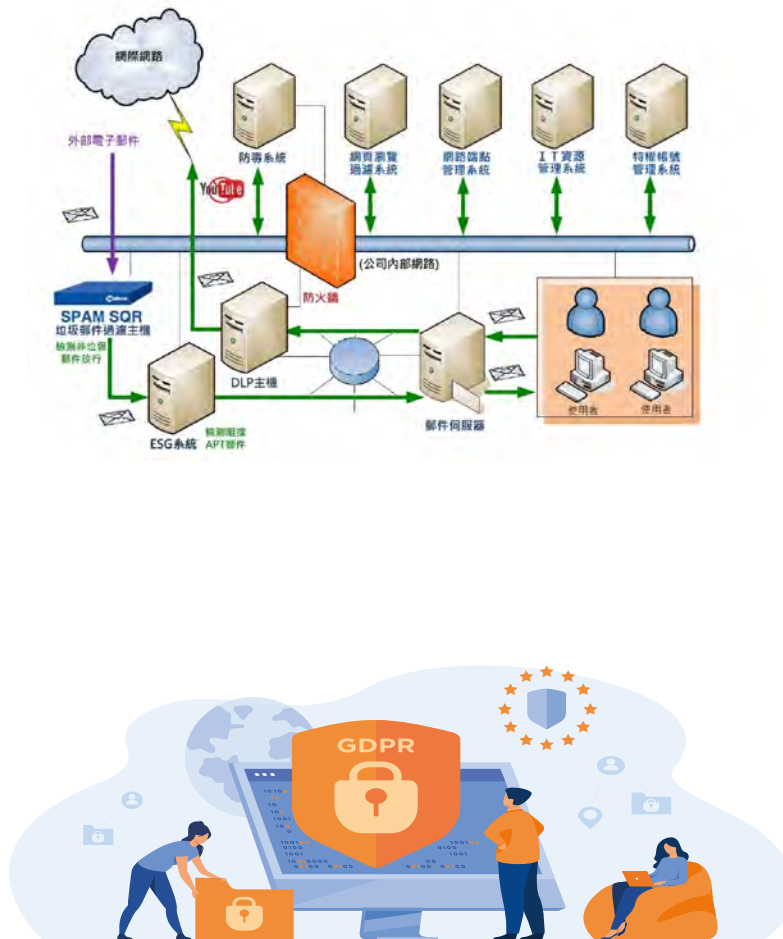
### 【本地及異地端資訊系統架構圖】



### 資訊安全與資料保護系統架構

因資訊安全是無法靠購置單一軟、硬體設備即可達成，需持續建置相關資安系統並加強員工資安意識，以及強化本公司防毒、防駭、防災、防竊等各方面之防禦機制，本公司目前資訊安全與資料保護系統架構圖如下：

【資訊安全與資料保護系統架構圖】



### 資訊安全防護作業執行情形

本公司已建立目前所需之資訊安全防禦機制並遵照「票券業辦理資訊安全防護自律規範」及本公司「資訊安全政策」定期辦理資訊安全檢視作業，確保本公司資訊之機密性、完整性及可用性，109 年度資訊安全防護作業執行情形說明如下：

#### ● 資訊架構檢視：檢視網路架構之配置及資訊設備安全管理

| 執行項目                             | 執行情況說明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PaloAlto 次世代防火牆已建置               | <p>已導入 PaloAlto 次世代防火牆系統，有別於傳統防火牆僅依賴連接埠、通訊協定進行網路流量的分類與防護，已透過 PaloAlto 次世代防火牆進行下列應用：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 已開啟 DDoS 攻擊攔阻功能，防護本公司官網避免遭受駭客 DDoS 攻擊，本公司官網若遭攻擊導致癱瘓並不會影響公司營運，因本公司官網 (www.cbf.com.tw) 僅提供牌告利率公告、公司政策宣告及公開揭露事項等非交易性服務，有別於其他證券商或網路銀行提供較易遭受駭客 DDoS 攻擊之網路交易服務不同。</li> <li>• 已開啟入侵防禦 (IPS) 功能，對進階持續性滲透攻擊 (APT) 提供基本防護功能，可檢測並發現偽冒網路流量之進行應用程式內容威脅，提供即時性防護以避免威脅攻擊。</li> <li>• 本公司不同系統網路環境進行區隔，如公司內部網路與訪客網路環境、公司系統主機與內部使用者網路環境。</li> <li>• 營業交易系統、OA 相關系統之正式主機及測試主機已區分為不同網段。</li> </ul> |
| 中華數位 Spam SQR 垃圾郵件防護系統已建置        | <p>該系統除外部郵件進行垃圾郵件過濾，亦對收到之郵件進行病毒及惡意程式預先掃描，將夾帶病毒或惡意程式之郵件放置於隔離區，以阻擋該郵件任意進入本公司內部造成資安威脅。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Forcepoint ESG EMAIL APT 資安系統已建置 | <p>透過該系統對外部郵件如為釣魚郵件、含 C&amp;C 惡意連結或附件含惡意程式等 APT 進階惡意行為進行更強化的偵測、過濾及阻擋，如遇疑似惡意郵件或垃圾郵件，系統於郵件主旨加註警告表頭提醒員工注意不可任意開啟，可大幅降低同仁點擊惡意郵件威脅。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Forcepoint Web Filter 資安系統已建置    | <p>該系統可針對各網站進行最完整的網址分類，提供完整的上網安全防護及管理員工的上網行為，本公司針對惡意網站或色情暴力等不當網站連結已設定阻擋，減少員工上網時因不當連結而導致受到的惡意程式感染或遭受 APT 進階持續性滲透攻擊。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## ● 網路活動檢視

| 執行項目                       | 執行情況說明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 系統 log 留存                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>本公司主要應用系統營業交易系統主機及資料庫主機均為 AIX 系統主機，每日均會透過系統留存 OS log 並呈閱。因營業交易系統並非一般資料庫系統，故資料之異動軌跡係透過應用程式進行留存。</li> <li>公司其他資料庫系統 ( 包括 Oracle、SQL 及 Sybase ) 則應用於 OA 相關系統並非交易系統，故尚未導入資料庫稽核系統留存 DB audit log。</li> <li>營業交易系統及 OA 相關系統之應用程式 AP log 則已透過各應用系統之程式留存稽核軌跡。</li> <li>定期檢視 PaloAlto 防火牆 LOG，確認公司資訊設備是否存在異常之外部網路連線，並分析及比對是否有連接至駭客中繼站，若發現有則再調整 PaloAlto 防火牆系統規則加以阻擋。</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |
| Forcepoint DLP 資料外洩防護系統已建置 | <p>透過該系統 Data Security Gateway 控管網路閘道，於 EMAIL 和 Web 通道提供資料外洩防護功能，目前本公司已進行以下管控，以降低資料外洩之風險：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公司外寄電子郵件時，除部分授權人員及寄送董事會成員及其秘書外不設控管外，系統會及時偵測郵件內容及附件是否含有機敏資料，如所含敏感資料達系統容許值以上將進行阻擋，須由上層主管審核後方可放行。</li> <li>系統已對 DLP 觸發事件紀錄並以 EMAIL 寄送主管或分組審閱，有效全面管控降低資料外洩風險。</li> <li>使用網路郵件信箱 (webmail) 發送郵件時禁止上傳檔案，如有觸發 DLP 系統管理政策時，觸發事件將會被記錄並依控管原則發送或阻擋。</li> <li>外部網路儲存空間 ( 如雲端儲存 ) 只可讀取資料，禁止上傳資料。</li> <li>有關臉書、部落格等社群類別媒體網站已設定政策僅開放員工可瀏覽，但不可貼文及上傳檔案。</li> <li>每年均定期以 Forcepoint DLP Endpoint 進行員工個人電腦機密資料檔案及個資盤點。</li> <li>每日 / 月定期產出相關事件紀錄報表進行檢視及每月定期測試其系統防護之有效性。</li> </ul> |
| NetSecure 端點管理系統已建置        | <ul style="list-style-type: none"> <li>透過該系統設定公司網路連線設備之白名單，當有非本公司資訊設備連線公司網路時，即以切斷網路連線，以有效防止員工私接資訊設備不當竊取公司重要機密資料檔案。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## ● 網路設備、伺服器及終端設備等檢測

| 執行項目                 | 執行情況說明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 弱點掃描服務已辦理            | <ul style="list-style-type: none"> <li>由於駭客一般會利用已知的系統弱點，以惡意程式滲透或攻擊程式進行入侵企業資訊系統，而系統主機環境則偶因系統設定不當或漏更新軟體修正檔，使得資訊系統存在可能遭到非經授權存取之安全性風險；故本公司每年均委請有合格資安證照之資訊廠商針對全公司電腦主機辦理二次例行性弱點掃描服務，依據資訊廠商提供之弱點掃描報告及建議，再評估及執行可進行之系統弱點修補。</li> <li>109 年度已於 6 月、12 月辦理弱點掃描服務，第一次弱掃結果整體風險分數從 1,474,555 降至 1,307,723 較前次減少 11.31%，第二次弱掃結果整體風險分數從 1,307,723 降至 1,005,522 較前次減少 23.11%，顯示本公司所承受之資安風險漸在減少中。</li> <li>弱點掃描結果發現之系統漏洞可立即改善者均已依弱點掃描報告之建議進行改善，若無法改善之設備則納入防火牆規則限制對外網際網路連線，對無法立即改善進行風險評估簽報總經理核准暫維持現狀，但仍會持續進行系統更新評估及編制相關預算以執行之。</li> </ul>                        |
| 資安健診已辦理              | <ul style="list-style-type: none"> <li>109 年度本公司首次委託資安廠商針對本公司網路面、系統面、終端機面進行整體資訊環境的資安強度評估，並進行主要系統主機惡意軟體掃描及內部網路惡意活動監聽 / 分析，找出本公司整體資訊架構的資安缺陷，並提供改善建議，藉以強化本公司資訊安全防護能力。</li> <li>依本次資安廠商提供之資安健診結果報告進行下列相關系統設定調整： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 為強化防火牆防護能力調整 Palo Alto 防火牆連線規則設定及進行防火牆 OS 版本升級。</li> <li>(2) 進行網路架構調整，將 WSUS 及防毒主機與內部重要系統主機 ( 包括營業交易系統、OA 相關系統、資料庫及網域 AD 系統 ) 區分為不同網段。</li> <li>(3) 將重要伺服器之 RDP 遠端桌面納入 CyberArk 特權帳號系統管理，並進行系統操作側錄。</li> <li>(4) 為強化帳號安全性，調整網域系統 / 使用者帳號及 AIX 系統帳號最短密碼長度為 12 位。</li> </ol> </li> </ul> |
| CyberArk 特權帳號管理系統已建置 | <ul style="list-style-type: none"> <li>本公司主要系統營業交易系統之主機作業系統特權帳號密碼特權帳號管理系統已納管，並進行系統操作側錄，且透過此系統的密碼金庫變更重要資訊系統帳號之登入密碼，以強化資訊系統帳號登入密碼之複雜度。</li> <li>其他有關 DB 帳密因涉及系統開發程式撰寫方式之調整，須研究調整後方進行回收管控，但其帳密設定均有符合密碼之複雜度設定。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



## ● 對外網站安全檢測

| 執行項目      | 執行情況說明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 滲透測試服務已辦理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>為避免本公司對外網際網路連線之各伺服器主機存在已知之安全弱點與漏洞，被駭客以程式進行不當入侵風險，故本公司每年委請有合格資安證照之資訊廠商辦理一次例行性滲透測試服務，模擬駭客進行入侵檢測及設法取得未經授權之存取權限測試，來驗證本公司 PaloAlto 防火牆之防禦機制是否有效。</li> <li>已於 109 年度 9 月委託廠商辦理滲透測試，經測試均被本公司 PaloAlto 防火牆加以阻擋，無法由外部滲透入侵本公司對外連線之各伺服器主機，且經驗證本公司防火牆尚可有效防範駭客之 DDoS 攻擊，表示本公司外部安全防護能力尚屬有效，無須辦理應變及處置，惟基於資訊安全仍依廠商建議調整防火牆設定，關閉 DMZ 網段對外特定服務。</li> <li>定期檢視公司外部網站目錄及網頁權限設定規則與存取紀錄，以防止駭客入侵竄改公司外部網站內容，109 年度無發生遭受駭客入侵事件。</li> </ul> |

## ● 安全設定檢視

| 執行項目          | 執行情況說明                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 網域帳號密碼原則      | <ul style="list-style-type: none"> <li>網域伺服器 (AD) 之「密碼設定原則」已設定複雜性原則，建立或變更密碼時會強制執行複雜性需求，需包含英文大寫、小寫字元、數字、符號等四種字元中之三種，密碼長度設定原則已於 109 年 12 月調整為至少 12 碼。</li> <li>「帳號鎖定原則」已設定，員工開機使用 AD 網域帳號密碼登入個人電腦，錯誤三次即遭鎖定，且三個月定期強迫變更。</li> </ul> |
| 網域帳號系統最高權限已收回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>收回員工個人電腦帳號之系統最高權限，限制員工無法任意安裝軟體，避免員工個人電腦安裝非法授權或含有惡意程式之軟體。</li> <li>透過特權帳號管理系統納管重要資訊系統管理者帳號，以降低特權帳號違規使用及防止因帳號遭到盜用而使系統遭受入侵或重要資料外洩，並透過該系統保有特權帳號之操作記錄，以符合資安內控與法規查核所需。</li> </ul>              |

| 執行項目                     | 執行情況說明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 個人電腦之作業系統、應用軟體等之更新       | <ul style="list-style-type: none"> <li>公司內部 OA 相關系統伺服器主機及同仁使用之個人電腦作業系統及微軟相關軟體漏洞修補更新已透過自行建置之 WSUS(Windows Server Update Service) 伺服器系統進行更新。可以避免回收個人電腦最高權限衍生出使用者電腦作業系統漏洞及已安裝軟體版本漏洞無法修補之問題，而個人電腦其他已安裝軟體版本漏洞修補則透過 WinMatrix 資源管理系統進行軟體派送更新。</li> <li>109 年度建置新 VMWare 虛擬化系統，及為因應微軟停止支援 Windows Server 2008 作業系統更新 Support 而避免可能造成資安漏洞問題，在新 VMWare 虛擬化系統上建置新 AD 網域 DC 伺服器、總分公司 FileServer 檔案伺服器及本公司官網 WWW 伺服器改採用 Windows Server 2016 作業系統建置，以透過 VMWare 雙主機 HA 備援機制來提昇系統可用性。</li> <li>為因應微軟停止支援 Windows 7 作業系統更新 Support，109 年度完成全公司個人電腦汰換 118 台 PC 及 9 台 NB 之個人電腦 OS 全面升級至 Windows 10 作業系統。</li> </ul> |
| PaloAlto 次世代防火牆安全規則調整    | <p>透過設定 PaloAlto 次世代防火牆安全規則，以進行下列應用：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>配合主管機關政策於春節長假期間關閉伺服器之對外網路連接，不定期執行阻擋不友善及高風險來源 IP。</li> <li>每月持續將金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC) 公布惡意中繼站 IP 列入本公司網路黑名單中阻擋外部連線以加強防禦。</li> <li>持續檢視防火牆運作情形及防火牆連線規則，並持續檢視防火牆 log 以確認資訊系統連線設定是否存在資安風險，若發現異常網路活動則會再調整防火牆安全規則加以防護。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| OfficeScan 趨勢防毒系統建置及定期更新 | <ul style="list-style-type: none"> <li>透過 OfficeScan 防毒系統保護系統主機及員工電腦，每日開機均會自檢查病毒碼更新，當系統受到已知病毒、惡意程式、間諜程式和混合式安全威脅的攻擊時，可即時進行防護阻擋。</li> <li>109 年度為因應微軟停止支援 Windows Server 2008 作業系統更新 support，重新建置 OfficeScan 防毒系統伺服器改採用 Windows Server 2016 作業系統。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### ● 其他防毒、防駭、防災、防竊等資訊安全措施

| 執行項目                 | 執行情況說明                                                                                                                                                                    |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 應用系統程式碼漏洞檢測          | 本公司主要應用系統營業交易系統之程式開發語言 PowerHouse 為非主流之程式語言，無法透過目前市面上程式碼檢測工具進行檢測 (code review)，故於程式上線前均會以人工方式進行程式碼差異比對檢測，以降低程式碼漏洞之風險。                                                     |
| 限制 USB、CD 燒錄機或外接媒體寫出 | 為維護本公司資料安全防止資料外洩，導入 WinMatrix 資源管理系統及趨勢 OfficeScan 系統來控管員工個人電腦之 USB、CD 燒錄機或外接媒體等週邊裝置的限制寫出功能，除部分授權人員外，其餘公司員工個人電腦之裝置均只能唯讀不能寫出，並每日將授權人員之外接媒體檔案寫出紀錄以 EMAIL 寄送主管審閱，藉以防止不當資料外洩。 |
| 稽核人員筆電以 BitLocker 防護 | 因稽核人員需攜帶筆電至分公司進行稽查，為避免發生筆電遺失導致資料外洩之風險，於稽核人員使用之筆電均已啟用 BitLocker 磁碟加密防護機制，即使筆電遺失或磁碟遭有心人士竊取時，未經授權均無法存取磁碟機上儲存的資料。                                                             |



### 資訊系統災害備援因應對策

- 本公司已訂定「資訊系統災害事故因應要點」並附於「本公司對災害緊急應變政策實施須知」內，內含資訊系統災害備援能力相關對策，如資訊系統災害事前管理措施及災害發生時之因應及通報等。
- 為降低因電腦機房資訊設備或重要資訊系統發生災害而影響本公司日常營運，已編製相關資訊系統災害備援因應措施之文件，對於重要資訊系統亦定期辦理備援演練，對系統及資料檔案均有進行資料備份及還原測試，以降低資訊系統發生災害事故造成營運之影響
- 定期檢視重要資訊系統故障之風險，評估公司重要資訊系統故障之最大衝擊與風險承擔能力，並訂定其最長可接受停止運作時間、最短可恢復運作時間及備援方案。

| 執行項目                    | 執行情況說明                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 資訊機房以 UPS 為電力來源及環控系統已建置 | 為確保資訊系統實體安全，主要資訊系統均安置於資訊機房中，並以 UPS 系統提供系統主機電力，避免因臨時停電造成系統瞬間停機，且為維護本公司資訊主機房環境及設備安全，建置環境監控系統、空調設備中控系統、自動噴氣式消防系統、門禁系統及監視系統等，如偵測到電力異常、漏水、溫 / 溼度異常、火災等狀況會自動電話通知指定人員，火災發生時亦會自動啟動設備滅火，俾能及早處理異常狀況以避免損害擴大。 |
| HDPS Commvault 備份系統已建置  | 每日透過此系統進行重要資訊系統整機備份及檔案伺服器 Fileserver 資料備份，當重要資訊系統受到病毒或惡意程式攻擊導致無法提供服務時，可藉由此系統快速進行系統整機還原提供服務，當員工儲存於檔案伺服器 Fileserver 中之重要檔案受到病毒、惡意程式或勒索病毒攻擊時，亦可透過此系統進行重要檔案還原。                                        |



| 執行項目               | 執行情況說明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 同地備援系統已建置          | <ul style="list-style-type: none"> <li>營業交易系統：同地資訊機房主機及資料存儲設備均建置 HA 備援機制，當正式主機發生異常時，將自動啟動 HA 備援機制，迅速切換至同地備援主機或資料存儲設備，確保營業交易系統持續運作，降低對業務之衝擊。</li> <li>CBFEIP 內部網站 OA 相關系統：包括內部網站、人力資源系統、電子公文系統、電子報表系統、客戶關係管理系統、徵授信流程系統、決策支援系統、保管袋系統、債證管理系統、洗錢防制 KYC/CRS 審核系統及法令遵循系統等，均建置於 VMWare 虛擬平台上且以雙主機進行備援，當正式主機出現異常時，將自動啟動 HA 備援機制，移轉線上執行之系統至同地備援 VMWare 系統主機執行，提高系統可用性與安全性。</li> <li>網域 AD 系統、防毒系統、資源管理系統、資料外洩防護 DLP 系統、網路安全網頁瀏覽過濾系統、ESG EMAIL APT 攻擊防禦資安系統及本公司官網於 109 年度均已完成系統升級並改建置於 VMWare 虛擬平台上，藉以雙主機進行備援，當正式主機出現異常時，將自動啟動 HA 備援機制，移轉線上執行之系統至同地備援 VMWare 系統主機執行，提高系統可用性與安全性。</li> </ul> |
| 異地備援系統 / 居家辦公機制已建置 | <ul style="list-style-type: none"> <li>於桃園分公司設置異地備援機房，每日透過 HDPS Commvault 備份系統進行營業交易系統及 OA 相關系統的同地與異地定時備份，若發生本地資訊機房完全無法運作時，包括營業交易系統及 CBFEIP 內部網站 OA 相關系統均可切換至異地備援環境持續運作。</li> <li>109 年度為因應新冠肺炎疫情，本公司建置更加完善的異地分區辦公及居家辦公備援機制：               <ol style="list-style-type: none"> <li>異地分區辦公：在異地辦公地點（板橋分公司）增加建置央行清算調撥、Swift Lite2、證券存託 SMART 工作站、合庫 FEDi 及跨行通匯連線等異地備援系統。</li> <li>居家辦公：由公司提供 NB（已安裝防毒及關閉軟體安裝權限）及透過 Token（採用手機 App 形式）連線回公司內部員工之個人電腦，再經由員工之個人電腦連線使用公司內部資訊系統，故員工居家辦公仍可透過原有公司資安防護機制進行防護，且透過防火牆留存員工 Token 使用紀錄以作為備查。</li> </ol> </li> </ul>                               |
| 針對重要資訊系統定期辦理備援演練   | 為確保本公司異地備援中心能達到對重要資訊系統的備援功能，維持本公司主要業務營運不中斷，每年均會定期舉辦二次全公司異地備援系統演練，異地備援演練以「營業交易系統」為主，亦進行 CBFEIP 內部網站 OA 相關系統演練，109 年度已於 5 月及 11 月份辦理異地備援系統演練。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

### 電子郵件社交工程

- (一) 電子郵件仍為目前網路犯罪最常見之滲透媒介，駭客透過發送投資理財、新聞事件或購物等主旨之電子郵件為誘餌，誘導收件者點選 URL 超連結惡意網站，以釣魚方式騙取帳號密碼、信用卡等資訊，或引誘收件者開啟內含惡意程式之圖片或附件檔案，藉以植入惡意程式進而竊取系統帳號密碼或機敏資料，故每年辦理二次電子郵件社交工程演練及三小時資訊安全宣導教育訓練，藉以加強全體員工資安意識。
- (二) 已於 109 年 6 月及 11 月辦理電子郵件社交工程演練，109 年度第二次演練總觸發率 2.01% 較前次 6.00% 減少 3.99%、點閱率 1.34% 較前次 5.33% 減少 3.99%、開檔率為 0%，演練結果暨風險評估依廠商提供之評估方法為「良好」，依國家資通安全會報，政府機關（構）資訊安全演練評審辦法中有關電子郵件社交工程演練評審標準所列風險評估符合「防護績優機關」標準。

|                    | 109 年度第一次 |       | 109 年度第二次 |       |
|--------------------|-----------|-------|-----------|-------|
| 中華票券電子郵件<br>社交工程演練 | 開啟率       | 點閱率   | 開啟率       | 點閱率   |
|                    | 6.00%     | 5.33% | 2.01%     | 1.34% |
| 廠商評審標準             | 普通        |       | 良好        |       |
| 評審標準               | 防護績優機關    |       | 防護績優機關    |       |

註：開啟率為郵件開啟、點擊連結及開啟附檔合計人數佔受測總人數比率、點閱率為點擊連結及開啟附檔合計人數佔受測總人數比率



### 行動裝置管理

本公司並未開放員工可自帶裝置 (BYOD) 執行公務，僅有開放總經理、固收部副總及管理部協理可透過手機收取公司電子郵件，但其手機需經過本公司 Exchange 郵件系統驗證過方可收取公司電子郵件並已建立管理清冊；倘若手機發生遺失、異動或退職資產退回等情事，須填寫「資訊系統帳號及授權申請單」辦理 Exchange 郵件系統上手機授權註銷或重新授權驗證設定，未來將評估規劃建置手機相關控管系統。

### 物聯網設備管理 (IoT)

- (一) 已對公司內部物聯網 IOT 設備建立管理清冊，並列示其設備用途、網段、存放位置與管理人員，每季進行盤點更新造冊。
- (二) 列冊之物聯網 IOT 設備均會評估適當之實體環境控管措施及存取權限管制，若其設備有已知漏洞弱點無法修補、更新或應關閉不必要之網路連線及服務者，則透過防火牆設定阻擋規則來限制物聯網 IOT 設備網際網路連線能力。

### 持續性強化資安防禦機制

惟資訊安全係屬持續性工作，必須不斷精進與投資，除上述已執行項目外，本公司仍將持續進行資安產品評估並研擬建置相關資安設備，致力於持續強化公司資訊安全系統，加強資安防禦機制，以做好本公司資訊安全防護工作。

### 資安事件處理

109 年度無發生資安事件。





## Chapter 3

### 綠色金融・專業服務

#### 3.1 營運績效 / 3.2 永續金融

12 責任消費  
與生產

- 風險控管得宜，連續五年逾期授信比率為 0%
- 響應政府產業政策，針對「5+2 創新產業計畫」相關產業累計參與金額達 341.1 億元，較前一年度成長超過 50%

13 氣候行動



- 落實永續金融精神，積極承作綠能及永續產業授信，截至 110 年 1 月共計 8 家企業、授信餘額達 6 億元
- 完成全公司公平待客原則檢核作業，0 違反公平待客原則之環節

### 3.1 營運績效

#### 3.1.1 財務表現

由於國內長期維持資金寬鬆情勢，為爭取相對較少的優質客戶，預期金融市場仍將維持激烈競爭環境。

為與國際接軌，主管機關近年陸續推出個資保護、防制洗錢及打擊資恐、共同申報準則等新措施，輔以主管機關著重於法令遵循及公司治理，本公司遂增加資源投入，新建並優化各項法遵機制，以提升法令遵循效能。

109 年新冠病毒蔓延全球，在各國封鎖措施下，全球經濟增長面臨衰退壓力，各國政府紛紛採取擴張財政政策並搭配寬鬆貨幣政策，以提振經濟。展望 110 年，疫苗施打及財政、貨幣政策支撐下，預期全球景氣展望將逐步復甦。

本公司仍將持續深耕本業，強化風險控管及資本運用效率，提升競爭力與經營效能，以降低外部環境的衝擊。



## 近三年財務績效

單位：新台幣仟元

| 項目            | 109 年度     | 108 年度    | 107 年度    |
|---------------|------------|-----------|-----------|
| 淨收益           | 2,507,171  | 2,014,768 | 1,977,208 |
| 各項 ( 提存 ) 迴轉  | (31,875)   | (4,476)   | 131,603   |
| 營業費用          | (483,593)  | (456,814) | (478,583) |
| 稅前淨利          | 1,991,703  | 1,553,478 | 1,630,228 |
| 所得稅 ( 費用 ) 利益 | (413,461)  | (308,825) | (294,809) |
| 稅後純益          | 1,578,242  | 1,244,653 | 1,335,419 |
| 逾期授信比率 (%)    | 0          | 0         | 0         |
| 經營能力          | 員工平均收益額    | 16,827    | 13,522    |
|               | 員工平均獲利額    | 10,592    | 8,353     |
| 獲利能力          | 資產報酬率 (%)  | 0.76      | 0.63      |
|               | 權益報酬率 (%)  | 6.40      | 5.28      |
|               | 純益率 (%)    | 62.95     | 61.78     |
|               | 每股盈餘 ( 元 ) | 1.18      | 0.93      |

註：109 年詳細營運財務績效，請參閱公開資訊觀測站

## 以客戶別區分票、債券交易

### 109 年度台外幣票券附買回交易對象別

單位：新台幣佰萬元

| 交易對象    | 金額            | 占比      |
|---------|---------------|---------|
| 銀行客戶    | 332,775,167   | 21.61%  |
| 壽、產險業   | 151,183,204   | 9.82%   |
| 證券及證金公司 | 74,224,775    | 4.82%   |
| 金控、AMC  | 97,038,379    | 6.30%   |
| 免稅單位    | 61,363,670    | 3.98%   |
| 個人      | 740,000       | 0.05%   |
| 其他企業    | 785,337,229   | 50.99%  |
| 投信基金    | 37,515,655    | 2.44%   |
| 合計      | 1,540,178,078 | 100.00% |

### 109 年度台外幣債券附買回交易對象別

單位：新台幣佰萬元

| 交易對象    | 金額            | 占比      |
|---------|---------------|---------|
| 銀行客戶    | 230,754,942   | 16.13%  |
| 壽、產險業   | 118,829,895   | 8.31%   |
| 證券及證金公司 | 6,518,281     | 0.46%   |
| 金控、AMC  | 42,614,339    | 2.98%   |
| 免稅單位    | 2,393,126     | 0.17%   |
| 個人      | 226,322,808   | 15.82%  |
| 其他企業    | 563,082,560   | 39.35%  |
| 投信基金    | 240,291,202   | 16.79%  |
| 合計      | 1,430,807,153 | 100.00% |

## 以服務 / 產品別區分

### ◎ 109 年度票券業務

#### ● 台幣票券初級市場－短期票券發行及首次買入

單位：新台幣佰萬元

| 類別      | 金額        | 占比      |
|---------|-----------|---------|
| 融資性商業本票 | 2,192,421 | 92.13%  |
| 交易性商業本票 | 143       | 0.01%   |
| 可轉讓定期存單 | 187,200   | 7.86%   |
| 合計      | 2,379,764 | 100.00% |

#### ● 台幣票券次級市場－短期票券經紀及自營

單位：新台幣佰萬元

| 類別      | 金額        | 占比      |
|---------|-----------|---------|
| 商業本票    | 4,944,537 | 99.71%  |
| 可轉讓定期存單 | 14,400    | 0.29%   |
| 合計      | 4,958,937 | 100.00% |

註：票券次級市場不含上述之票券初級市場

### ◎ 109 年度債券業務

#### ● 台幣政府債券

單位：新台幣佰萬元

| 類別    | 金額      | 占比      |
|-------|---------|---------|
| 附條件交易 | 818,182 | 98.90%  |
| 買賣斷交易 | 9,100   | 1.10%   |
| 合計    | 827,282 | 100.00% |

#### ● 台幣金融債券

單位：新台幣佰萬元

| 類別    | 金額      | 占比      |
|-------|---------|---------|
| 附條件交易 | 289,677 | 99.66%  |
| 買賣斷交易 | 1,000   | 0.34%   |
| 合計    | 290,677 | 100.00% |



## ● 台幣公司債

單位：新台幣佰萬元

| 類別    | 金額        | 占比      |
|-------|-----------|---------|
| 附條件交易 | 1,459,692 | 97.72%  |
| 買賣斷交易 | 34,068    | 2.28%   |
| 合計    | 1,493,760 | 100.00% |

## ● 台幣證券化特殊目的信託受益證券

單位：新台幣佰萬元

| 類別    | 金額 | 占比    |
|-------|----|-------|
| 附條件交易 | 0  | 0.00% |
| 買賣斷交易 | 0  | 0.00% |
| 合計    | 0  | 0.00% |

## ● 外幣債券 - 美元國際債券

單位：美元佰萬元

| 類別    | 金額    | 占比      |
|-------|-------|---------|
| 附條件交易 | 1,318 | 98.43%  |
| 買賣斷交易 | 21    | 1.57%   |
| 合計    | 1,339 | 100.00% |

## ● 外幣債券 - 美元外國債券 (含美國公債)

單位：美元佰萬元

| 類別    | 金額    | 占比      |
|-------|-------|---------|
| 附條件交易 | 9,047 | 95.46%  |
| 買賣斷交易 | 430   | 4.54%   |
| 合計    | 9,477 | 100.00% |

## ◎ 109 年股權投資業務

單位：新台幣仟元

| 類別     | 部位市值      | 占比      |
|--------|-----------|---------|
| 股票     | 1,227,121 | 79.23%  |
| 基金受益憑證 | 145,500   | 9.40%   |
| 可轉債    | 176,050   | 11.37%  |
| 合計     | 1,548,671 | 100.00% |

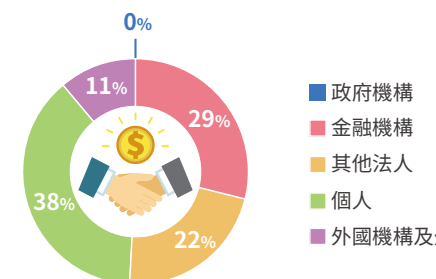
## ◎ 109 年授信業務

單位：新台幣佰萬元

| 類別   | 金額      | 占比      |
|------|---------|---------|
| 保證餘額 |         |         |
| 有擔保  | 67,260  | 61.61%  |
| 純信用  | 41,905  | 38.39%  |
| 小計   | 109,165 | 100.00% |
| 背書餘額 | 0       | -       |

## 資金來源

## ● 股東結構



註：基準日為 110 年 3 月 16 日

## 盈餘分配

華票 108 年度可供分配盈餘為 1,168,804,561 元，每股配發現金股利 0.87 元，期末未分配盈餘為 429,361 元。

## ● 近三年之股利配發狀況及股東投資報酬

|         | 109 年 | 108 年 | 107 年 |
|---------|-------|-------|-------|
| 每股稅後盈餘  | 1.18  | 0.93  | 0.99  |
| 每股現金股利  | 0.87  | 0.72  | 0.79  |
| 本益比     | 12.53 | 15.76 | 14.37 |
| 本利比     | 16.99 | 20.36 | 18.01 |
| 現金股利殖利率 | 5.89% | 4.91% | 5.55% |

註：

本益比 = 當年度每股平均收盤價 / 每股盈餘

本利比 = 當年度每股平均收盤價 / 每股現金股利

現金股利殖利率 = 每股現金股利 / 當年度每股平均收盤價

按照華票章程規定，每年度決算盈餘時，於完納稅捐、彌補虧損後，如有剩餘，應提列 30% 為法定盈餘公積，但法定盈餘公積已達華票實收資本額時，不在此限。再依法令提撥特別盈餘公積，加計特別盈餘公積迴轉數及累積未分配盈餘後，公司得依特定目的，再另行提撥特別盈餘公積，如尚有餘額，得就餘額分配股東股利。

● 股東股利。

● 董事酬勞：提撥上限為獲利之 2.50% (但獨立董事不參與酬勞金分派)。

● 員工酬勞：獲利 1.00%~2.50%。

### 3.1.2 業務發展

#### 各類服務之營業績效

##### 1. 票券初級市場

###### ➤ 商業本票之承銷

109 年承銷商業本票計 11,017 家次，較 108 年度增加 689 家次（或 6.67%），總計金額新台幣 2,192,421 佰萬元，較 108 年度增加 350,674 佰萬元（或 19.04%）。

109 年底承銷商業本票未到期餘額計新台幣 349,344 佰萬元。

###### ➤ 保證餘額

截至 109 年底，商業本票保證餘額為新台幣 109,165 佰萬元，較 108 年底餘額增加 873 佰萬元（或 0.81%）。

###### ➤ 首次買入各類票券

109 年度首次買入台幣票券計新台幣 187,343 佰萬元，較 108 年度減少 4,693 佰萬元（或 -2.44%）。

##### 2. 票券次級市場

109 年度台幣票券次級市場買賣交易總額計新台幣 4,958,937 佰萬元，較 108 年度增加 403,952 佰萬元（或 8.87 %）。

##### 3. 台幣政府債券市場

109 年度政府債券買賣交易總額為新台幣 827,282 佰萬元，較 108 年度減少 32,724 佰萬元（或 -3.81%）。

單位：新台幣佰萬元

| 台幣政府債券市場 | 109 年   | 108 年   | 與前一年度差異          |
|----------|---------|---------|------------------|
| 附條件交易    | 818,182 | 842,706 | -24,524 (-2.91%) |
| 買賣斷交易    | 9,100   | 17,300  | -8,200 (-47.40%) |
| 總計       | 877,282 | 860,006 | -32,724 (-3.81%) |

##### 4. 台幣金融債券市場

109 年度金融債券買賣交易總額計新台幣 290,677 佰萬元，較 108 年度減少 2,525 佰萬元（或 -0.86%）。

單位：新台幣佰萬元

| 台幣金融債券市場 | 109 年   | 108 年   | 與前一年度差異          |
|----------|---------|---------|------------------|
| 附條件交易    | 289,677 | 290,702 | -1,025 (-0.35%)  |
| 買賣斷交易    | 1,000   | 2,500   | -1,500 (-60.00%) |
| 總計       | 290,677 | 293,202 | -2,525 (-0.86%)  |

##### 5. 台幣公司債券市場

109 年度公司債券買賣交易總額計新台幣 1,493,760 佰萬元，較 108 年度減少 120,208 佰萬元（或 -7.45%）。

單位：新台幣佰萬元

| 台幣公司債券市場 | 109 年     | 108 年     | 與前一年度差異           |
|----------|-----------|-----------|-------------------|
| 附條件交易    | 1,459,692 | 1,583,346 | -123,654 (-7.81%) |
| 買賣斷交易    | 34,068    | 30,622    | +3,446 (+11.25%)  |
| 總計       | 1,493,760 | 1,613,968 | -120,208 (-7.45%) |



## 6. 台幣證券化特殊目的信託受益證券市場

109 年度證券化特殊目的信託受益證券買賣交易總額計新台幣 0 佰萬元，較 108 年度減少 500 佰萬元。

單位：新台幣佰萬元

| 台幣金融債券市場 | 109 年 | 108 年 | 與前一年度差異 |
|----------|-------|-------|---------|
| 附條件交易    | 0     | 0     | 0       |
| 買賣斷交易    | 0     | 500   | -500    |
| 總計       | 0     | 500   | -500    |

## 7. 外幣債券市場

109 年度外幣債券買賣交易總額 10,816 佰萬美元，較 108 年度減少 453 佰萬美元 (或 -4.02%)

單位：美元佰萬元

| 外幣債券市場    | 109 年  | 108 年  | 與前一年度差異        |
|-----------|--------|--------|----------------|
| 國際債券附條件交易 | 1,318  | 846    | +472 (+55.79%) |
| 國際債券買賣斷交易 | 21     | 65     | -44 (-67.69%)  |
| 外國債券附條件交易 | 9,047  | 9,924  | -877 (-8.84%)  |
| 外國債券買賣斷交易 | 430    | 434    | -4 (-0.92%)    |
| 總計        | 10,816 | 11,269 | -453 (-4.02%)  |

## 預算執行情形、財務收支及獲利能力分析

收益方面，109 年淨收益為 2,507,171 仟元；利息淨收益 1,120,638 仟元，手續費淨收益 1,192,348 仟元，透過損益按公允價值衡量之金融資產及負債淨收益 144,417 仟元，透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產已實現淨收益 104,375 仟元，其他非利息淨損失 54,607 仟元。

109 年在公司全體同仁努力積極開發客戶下，主要業務項目：商業本票承銷、保證餘額持續成長，債券及股票部位操作績效亦明顯提升，故全年度稅後純益超越預算目標。

提存方面，109 年各項提存為 31,875 仟元，主因本年為因應主管機關規範，增提不動產業授信之保證責任準備；營業費用為 483,593 仟元，在嚴控費用下，支出低於預算。

獲利方面，109 年稅前利益為 1,991,703 仟元，稅後純益為 1,578,242 仟元，每股純益達 1.18 元，預算達成率為 110%；另加計「透過其他綜合損益按公允價值衡量之權益工具」商品部位之處分利益 79,641 仟元後，預算達成率為 110%。

## 研究發展狀況

華票已加入「金融區塊鏈函證服務」，減少會計師事務所審計函證作業所耗費的人工與郵寄成本，同時亦能避免函證遺失、偽造及被竄改之風險，進而提升整體作業效率及資料安全。此外，配合臺灣集中保管結算所，票券次級市場交易單據改為電子遞送；109 年亦配合證券商公會，導入債券買賣成交單據及債券存摺電子化作業。



### 3.1.3 榮譽與獎項

#### 信用評等肯定

作為貨幣市場內的融資角色，華票重視信用管理，透過強健的資本水準、妥適的授信與優良的資產品質，維持良好信用品質。華票在全球三大國際信評公司之一——惠譽國際每年度之信用評等中，皆獲得國內長期評等 A+（高的信用品質）、短期信用評等為 F1（最高短期信用品質）之評級，且長期評為穩定，在票券同業中屬長期領先者。

| 年度  | 信用評等公司     | 評等                              | 評等展望 |
|-----|------------|---------------------------------|------|
| 102 | 惠譽國際信用評等公司 | 國內長期評等「A+(twn)」，國內短期評等「F1(twn)」 | 穩定   |
| 103 | 惠譽國際信用評等公司 | 國內長期評等「A+(twn)」，國內短期評等「F1(twn)」 | 穩定   |
| 104 | 惠譽國際信用評等公司 | 國內長期評等「A+(twn)」，國內短期評等「F1(twn)」 | 穩定   |
| 105 | 惠譽國際信用評等公司 | 國內長期評等「A+(twn)」，國內短期評等「F1(twn)」 | 穩定   |
| 106 | 惠譽國際信用評等公司 | 國內長期評等「A+(twn)」，國內短期評等「F1(twn)」 | 穩定   |
| 107 | 惠譽國際信用評等公司 | 國內長期評等「A+(twn)」，國內短期評等「F1(twn)」 | 穩定   |
| 108 | 惠譽國際信用評等公司 | 國內長期評等「A+(twn)」，國內短期評等「F1(twn)」 | 穩定   |
| 109 | 惠譽國際信用評等公司 | 國內長期評等「A+(twn)」，國內短期評等「F1(twn)」 | 穩定   |

註：惠譽國際信用評等相關資訊，請參考官方網頁 <http://fitchratings.com.tw/>

#### 得獎事績

| 年度  | 主辦單位         | 獎項名稱                         |
|-----|--------------|------------------------------|
| 103 | 證券暨期貨市場發展基金會 | 首屆公司治理評鑑名列上市櫃公司前 20% 績優公司    |
|     | 財團法人台灣金融研訓院  | 第七屆台灣傑出金融業務菁英獎—最佳票券金融獎佳作     |
| 104 | 證券暨期貨市場發展基金會 | 第二屆公司治理評鑑名列上市櫃公司前 20% 績優公司   |
|     | 衛生福利部國民健康署   | 健康職場認證—「健康啟動標章」              |
| 105 | 證券暨期貨市場發展基金會 | 第三屆公司治理評鑑名列上市櫃公司前 20% 績優公司   |
|     | 衛生福利部國民健康署   | 健康職場認證—「健康促進標章」              |
|     | 台北市政府        | 績優健康職場第二名                    |
|     | 衛生福利部國民健康署   | 全國績優健康職場「樂群健康獎」              |
| 106 | 財團法人台灣金融研訓院  | 第八屆台灣傑出金融業務菁英獎—最佳票券金融獎特優     |
|     | 證券暨期貨市場發展基金會 | 第四屆公司治理評鑑名列上市櫃公司前 20% 績優公司   |
|     | 衛生福利部國民健康署   | 獲選為衛福部國民健康署「台北市智慧健康職場」計畫示範職場 |
| 107 | 證券暨期貨市場發展基金會 | 第五屆公司治理評鑑名列上市櫃公司前 20% 績優公司   |
|     | 教育部體育署       | 榮獲「運動企業標章」                   |
| 108 | 證券暨期貨市場發展基金會 | 第六屆公司治理評鑑名列上市櫃公司前 20% 績優公司   |
|     | 衛生福利部國民健康署   | 健康職場認證—「健康促進標章」              |
|     | 台北市政府        | 績優健康職場第一名                    |
|     | 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」          |
| 109 | 教育部體育署       | 榮獲「運動企業標章」                   |



### 公司治理評鑑

金管會推動「2013 年強化我國公司治理藍圖」，上市、櫃公司之資訊揭露為重要課題，故台灣證券交易所協同櫃檯買賣中心規劃公司治理評鑑系統，並自 103 年起委託證券暨期貨市場發展基金會辦理評鑑作業。103 年至 109 年辦理之第一屆至第七屆「公司治理評鑑」，華票連續七屆均名列上市櫃公司 6%-20% 績優公司，顯示華票積極提升公司價值及治理水平，在資訊揭露上努力不懈，公司治理與資訊揭露成果持續受到肯定。第七屆共計 1617 家上市櫃公司接受評鑑（上市 905 家、上櫃 712 家），其中 136 家上市公司、106 家上櫃公司列為 6%-20% 績優公司。

第七屆 (109 年度) 公司治理評鑑指標涵蓋「維護股東權益及平等對待股東」、「強化董事會結構及運作」、「提升資訊透明度」及「落實企業社會責任」四大構面、共 82 項指標，能獲取優良成績，顯示華票在各類指標上，皆盡力符合要求，落實公司治理。



▲ 菁業獎領獎



▲ 第八屆菁業獎 - 最佳票券金融獎特優

## 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 8 月，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，讓華票成為走在時代前端、引領健康風氣的幸福職場。另因推動職場運動風氣有成，107 年 10 月榮獲教育部體育署頒發「運動企業標章」；107 年 12 月獲衛福部國民健康署邀請參加記者會，分享智慧健康職場實施成果與心得。

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」。華票近年一再獲得健康職場殊榮，代表長期投入提升健康職場，已開花結果，締造傑出績效，深獲各界評審專家學者肯定。



▲ 108 年全國績優職場頒獎



▲ 2020 運動企業認證標章



▲ 2020 運動企業獎座



▲ 2020 運動企業領獎



▲ 2020 運動企業認證



▲ 全國績優健康職場永續卓越獎



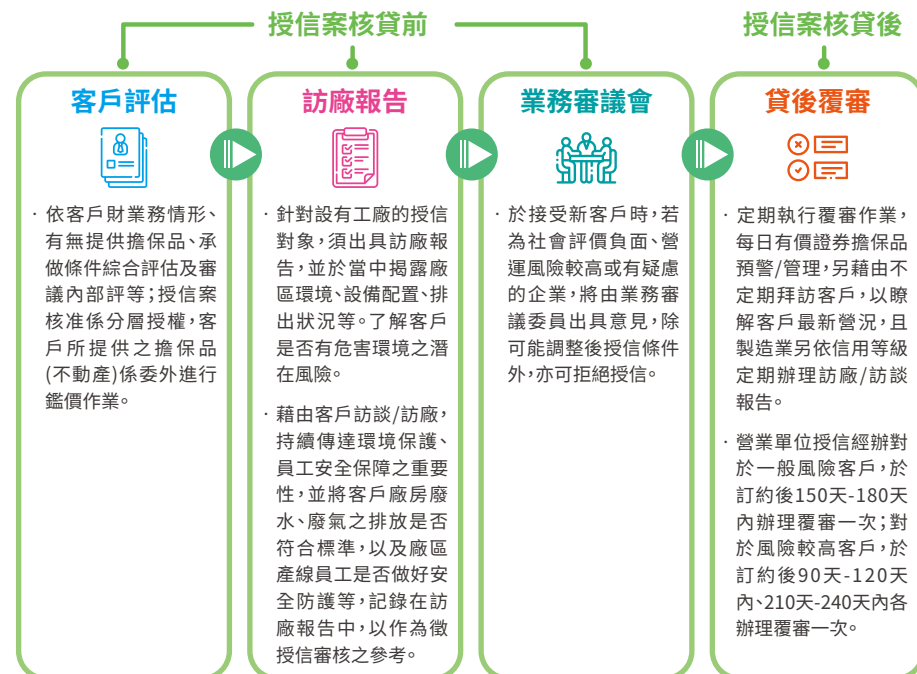
## 3.2 永續金融

### 3.2.1 責任投資與融資

#### 將 ESG 納入授信評估，降低永續風險

華票認為，落要維持長期良好的營運績效，除了透過積極的業務開發以外，也必須要慎選授信、投資之對象，原則上不支持對於環境、社會有負面損害的企業。華票對於較高風險之授信客戶，亦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。

另外，提案前會依客戶提供之股東名冊等資料，辦理授信戶之 KYC 與風險評估作業程序，查詢往來客戶之負責人、實質受益人是否有違反洗錢防制，來評定客戶屬性與風險等級，以定期瞭解客戶的法遵情形。

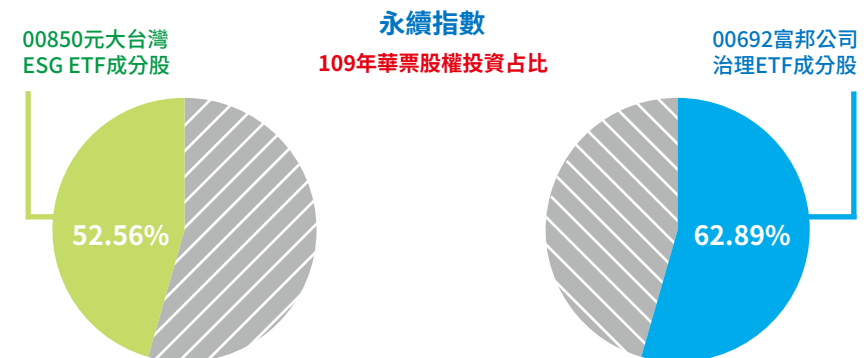


#### 選股考量 ESG，推動責任投資

華票為了落實企業社會責任，故在選擇投資標的時，除了良好的財務結構以及營運前景外，企業的道德風險與公司治理亦為考量的要點之一。買進個股以後，除了持續追蹤股價變動以及基本面資訊以外，亦會密切注意內部治理是否出現問題以及異動，並且同仁隨時進行內部討論，以評估個股是否因此有風險，確認繼續列為投資對象相關決策。自 108 年 9 月起，華票已將企業是否編制企業社會責任報告書列入透過其他綜合損益按公允價值衡量部位的選股條件，以展現華票對於企業社會責任的落實。

為落實責任投資原則，華票將參考外部 ESG 資料庫及相關永續指數作為選股評估原則，積極管理投資組合，發揮金融業的永續影響力。

華票參考重要永續指數及 ETF 成分股作為責任投資選股參考依據之一，在 109 年股權投資中，高達 62% 投資金額投資於「富邦公司治理 ETF 成分股」、52% 投資金額投資於「元大台灣 ESG ETF」，顯現華票支持具有 ESG 良好表現之企業，推動產業永續發展。



### 響應政府政策，支持 5+2 產業創新計畫

鑒於追求永續發展已是國際重要趨勢，「經濟成長」、「社會進步」與「環境保護」三者並重已成為未來各國施政方針。政府近年積極推動「5+2 產業創新計畫」及「綠色金融行動方案」，希望以金融業資金引導作為相關產業發展的動力。前者經行政院提出計畫，以在地需求為起點，結合地區優勢及發展條件，發展創新產業聚落，期望同時達成提升技術水準、活絡地方經濟及創造就業機會效益；後者行動方案直接由金融監理單位金管會主導執行，引導金融業資源挹注綠色產業與綠色消費生活，促進經濟結構轉型，追求永續發展之新經濟模式。

華票響應政府產業政策，109 年度以授信業務、公司債、可轉債資產交換業務、股權投資業務及免保證商業本票承銷業務等方式與「5+2 產業創新計畫」相關產業往來情形，累計參與金額達 341.1 億元。

華票未來仍將秉持「感恩、惜福、精進」的核心經營理念，持續投入綠能科技、智慧機械、生技醫藥、國防產業及新農業相關投融資業務，為環境的永續發進一份責任。

| 業務          | 109 年重點成效                         |
|-------------|-----------------------------------|
| 授信業務        | 額度 82.5 億元；年底餘額 33.0 億元           |
| 公司債         | 額度 213.0 億元；年底餘額 88.5 億元          |
| 可轉債資產交換業務   | 額度 22.1 億元；年底未到期契約餘額 13.3 億元      |
| 股權投資業務      | 累計投資金額 5.4 億元                     |
| 免保證商業本票承銷業務 | 累計承銷金額 1,546.3 億元；年底流通餘額 201.2 億元 |

### 綠能及永續產業授信，推動聯合國永續發展目標 (SDGs) 的實踐

華票發揮利用核心業務，積極承作綠能及永續產業，希望透過金融業資金的運作，促進企業客戶更加重視環保與企業社會責任，進而推動產業發展，109 年提供提供資金對循環經濟、綠能科技授信戶融資，授信戶之營業項目包含「處理醫療廢棄物」、「用水供應及污染整治」、「太陽能電池及零組件」、「電動機車電池之租賃及相關能源技術服務」、「焚化爐渣處理」等，共計 7 家授信戶。110 年 1 月另新增營業項目為「離岸風力發電之變壓器與風架供應」之 1 家授信戶。

截至 110 年 1 月，相關永續產業合計授信額度達新臺幣 10.5 億元 ( 餘額為 6 億元 )。

| 授信產業別              | 環境與社會效益                                                                               |                                           |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 用水供應及污染整治          |    | 協助處理廢水、改善水質，提供乾淨水資源並避免破壞生態環境。             |
| 太陽能電池及零組件          |    | 協助發展太陽能再生能源，將可降低溫室氣體排放，並達到能源轉型之目標。        |
| 離岸風力發電之變壓器與風架供應    |   | 協助發展離岸風電再生能源，將可降低溫室氣體排放，並達到能源轉型之目標。       |
| 醫療廢棄物處理            |  | 透過高標準的處理程序，將可妥善處理事業及醫療廢棄物，協助整治、改善及解決環保問題。 |
| 焚化爐渣處理             |  | 透過焚化爐渣處理可降低有害廢棄物產生，達到環境保護之效益。             |
| 電動機車電池之租賃及相關能源技術服務 |  | 車輛動力來源以電池取代燃油，將可降低溫室氣體及廢氣排放，達到環保之效益。      |



### 支持綠色產業發展，認購綠色債券

華票有感於氣候變遷之重要，曾投資認購 1 檔中國工商銀行亞洲發行之綠色債券，其所募資金將用於綠色投資項目，將能對環境保護產生具體助益。該檔綠色債券募集資金用途、動機、評估篩選過程、募集資金管理均採用嚴謹的規範，已取得挪威奧斯陸國際氣候與環境研究中心 (CICERO) 的「深綠」評級，並獲得香港品質保證局頒發的綠色金融發行前證書，符合多項國內外廣泛認可的綠色債券標準，包括《聯合國氣候變化框架公約》的清潔發展機制、國際資本市場協會的《綠色債券原則》及中國人民銀行的《綠色債券支援專案目錄》等。

顯示華票藉由響應政府之政策及投資過程對於社會及環境的考量，選擇具有永續發展前景的投資標的，不僅公司可因投資報酬受惠，亦使社會、環境與經濟領域皆能有所受益。

### 未來展望

整體來說，華票在從事投資及融資業務時，除考量企業財務狀況以及整體經濟環境外，評估企業公司治理、環境及社會 (ESG) 是否良好亦是重要評估指標，因此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公司獲利以外，更能讓資金挹注於落實企業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，或進一步要求精進其環境及社會相關管理績效，共同打造一個更加美好的世界。



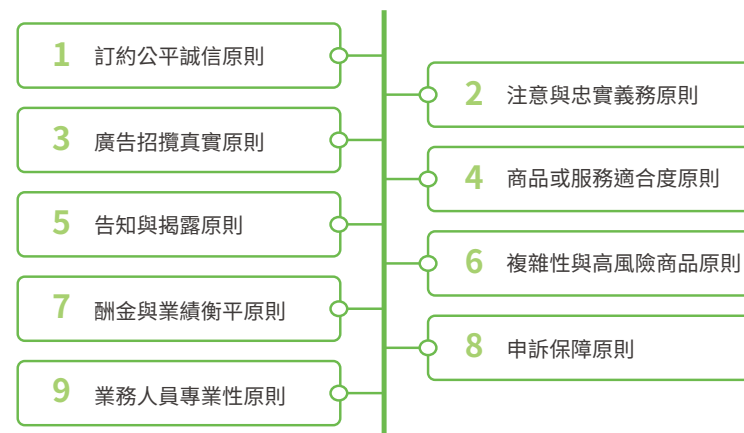
### 3.2.2 權益保障

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。華票各項商品皆配合票券金融管理法及相關法令規章之規定，以確保業務運作之一致性。此外，更要求員工參加內、外部定期及不定期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昇，進而優化服務品質，成為客戶發展的堅實後盾，是華票不變的初衷。

#### 公平待客原則

華票將客戶之權益視為自身權益，持續秉持「感恩、惜福、精進」之公司文化，用心處理好每位客戶之需求。為因應金融監督管理委員會 104 年 12 月 31 日行政指導，導入「公平待客原則」，並訂定經董事會通過之相關政策及策略，依據其 9 項指標及 5 個層級作為訂定的標準，提供令客戶滿意的服務。

#### 公平待客原則 9 項指標

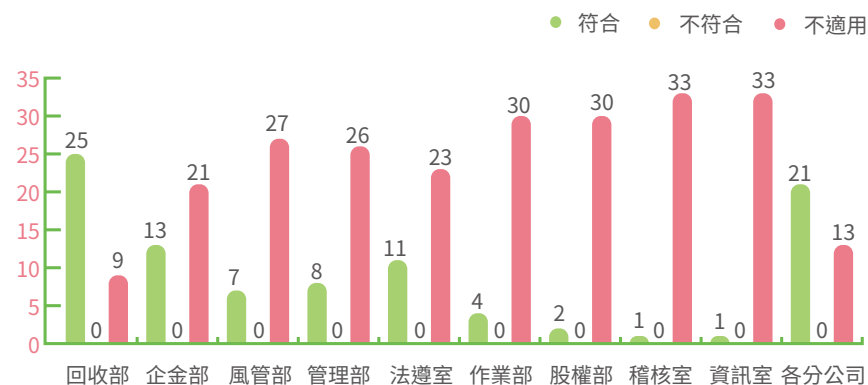




華票以「教育訓練」及「落實檢核」推動公平待客原則之落實，教育訓練方面，於 109 年 5 月到 7 月藉由線上教育訓練課程對公司全體同仁進行 3 小時之教育訓練；落實檢核方面，於 110 年 2 月完成之全公司公平待客檢核作業，尚無違反公平待客原則之環節。

- 固定收益商品部之業務範圍，無論於承作票、債券附買回 (RP) 或賣斷交易 (OS)，皆有較多與金融消費者接觸之機會，本身亦為前開業務之契據訂定單位，故於檢核表之填答完整性及應檢核部分，皆為全公司之冠。

**公平待客原則落實檢核分析**



- 企業金融部因主要業務為授信交易，較難適用金融消費者保護之概念，故於訂約公平原則（與客戶訂約皆經磋商；且契約條款具有債權保全目的）較少檢核，然於對客戶之注意義務、廣告招攬應具真實性及告知與揭露義務之實踐上，所負義務與檢核項目與固定收益商品部無異。
- 風險管理部為授信作業規範之主要訂定單位，故於檢核上，著重於契約公平合理、平等互惠及誠信原則之檢視。
- 管理部主要負責股務及對內事務，就酬金與業績衡平、對外廣宣（企業形象宣傳）及人員專業性等部分應檢核是否落實公平待客原則。
- 法務暨法遵室為公平待客原則之推行及監督單位，本身亦負責全公司授信契據之訂定、內外合約之審閱及公司內部規章適法性審核，除自身有進行公平待客落實之檢核外，亦就其他單位之檢核表進行覆核。另自 106 年度起，法務暨法遵室為洗錢防制審核單位，KYC 及風險評估含有消費者資料，尚符合保守秘密之規定。
- 作業部雖無對外接觸客戶，然承作之業務涉及保密及善良管理人注意義務等（票券簽證），故有相關檢核項目。
- 股權商品部、資訊室及稽核室皆屬較無直接接觸客戶之單位，故僅就人員專業性部分進行檢核。
- 資訊室及稽核室皆屬較無直接接觸客戶之單位，故僅就人員專業性部分進行檢核。
- 各分公司得承作之業務兼有固定收益商品部及企業金融部之性質，惟不負責契據之訂定，故檢核範圍僅餘待客執行面。

### 個人資料保護

華票致力於客戶個人資料之保護，訂有「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」、「個人資料盤點及風險評估作業要點」等，足見對客戶個人資料之重視。同時，更進一步設立「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，以規劃、訂定、修正與執行個資保護相關事項，以維護客戶權益。另涉及顧客隱私之徵信報告，皆有專人負責卷宗歸檔與管理。

### 個人資料保護管理小組負責事項

|        |                                                                                                                                                                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 法務暨法遵室 | 擬訂華票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與本辦法之增修                                                                                                                                    |
| 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> |

華票對於客戶之隱私保護政策，可見華票「個人資料檔案安全維護辦法」第二條：為確保公司所涉及個人資料之合法蒐集、處理及利用，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，規劃採取適當安全維護措施，俾降低個人資料損害之發生，並維護當事人權益。

再者，藉由管理階層一致共識，增強華票對於客戶及利害關係人等之個人資料保護。除依法令規定保護「個人資料」外，並擴大保護，界定「機敏性資料」之範圍，藉由教育訓練及系統等方式強化同仁對於資料保護之意識及控管。

另外，華票每年辦理全公司「個資盤點」及「個人資料風險評估」，藉由每年檢視各項業務蒐集、處理及利用個人資料之流程，盤點出各個可能涉及個資之環節，再利用盤點結果進行風險評估。前項風險評估之結果，除直接呈報總經理外，亦作為下一年度改善之目標。整體而言，華票過去年度（自個人資料保護法 101 年修正施行以來）並未發生個資外洩之事件，個資維護措施亦於每年檢討並改善之進程中，不斷精進。

### 3.2.3 關係經營

華票秉持一貫「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，並使之成為企業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，同時也有效提昇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，更重要的是日日更新，如金融市場行情日報，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。

華票所從事的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。我們已經很自然的會將經濟、產業、金融或與客戶有關的重要資訊主動即時分享予客戶，並透過拜訪面談、電話、電郵或通訊軟體等方式與客戶雙向交流。我們認為客戶是良師、益友，我們不以專業自滿反而更善於傾聽，教學相長的理念，不但導引客我開創更多商機，且能有效掌握可能之市場及信用風險。

因 109 年起 Covid-19 疫情衝擊，考量企業可能面臨困境，其中受創最嚴重之產業就屬航空及觀光產業，華票一本扶持客戶永續經營之立場，於疫情發生後隨即提供相關企業短期融資額度，協助解決該公司短期流動性危機。





## Chapter 4

### 人才培育・幸福職場

#### 4.1 人才發展 / 4.2 多元福利 / 4.3 健康樂活



- 建置線上教育訓練平台，員工派訓共計 2,716 人次、總計 5,411 小時，平均每人派訓約 18 次、派訓時數約 36 小時
- 訂定公平員工薪給標準，不因性別而有差異，相同職位、職等之男女員工之基本薪資比例為 1：1
- 與勞動部核可認證之三美健康事業有限公司合作，辦理員工特約醫護臨場服務
- 取得「健康促進標章」，並榮獲「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」

## 4.1 人才發展

### 4.1.1 員工組成

華票完全遵守勞基法之規定，從未雇用童工從事工作。基於國民就業機會平等之基本人權，在僱用員工時完全以專業能力及經驗為依據，從未以種族、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、婚姻、容貌、身心障礙或以往工會會員身分為由，予以不同考量。109 年聘用員工未曾發生違反人權或歧視事件。

華票人員一向精簡，為加強內部控制、降低營運風險、擴充業務量及平衡各地人力，增加業務人員，期未來能在達成內控原則下，每位員工能兼顧工作、家庭與休閒。

109 年底時，華票員工共 149 人，其中職員 147 人、工員 2 人，皆為正職，無約聘、兼職人員。均聘用自臺灣地區，未聘請外籍員工，平均年齡 45.94 歲，平均工作年資 15.8 年。

在進用身心障礙人士方面，華票員工總數為 100 人以上，依國家規定每滿 67 位需進用 1 位弱勢團體人員，華票均符合法規要求，101 年因足額進用身心障礙人士，而獲台北市頒獎。102 年至 109 年均符合法令規定進用身心障礙者，華票截至目前計有 2 名身心障礙員工。





## ● 109 年員工性別分布

| 據 點   | 性 別 | 職 員 | 工 員 | 工讀生 |
|-------|-----|-----|-----|-----|
| 總公司   | 男性  | 61  | 2   | 0   |
|       | 女性  | 39  | 0   | 0   |
| 高雄分公司 | 男性  | 7   | 0   | 0   |
|       | 女性  | 4   | 0   | 0   |
| 台南分公司 | 男性  | 5   | 0   | 0   |
|       | 女性  | 4   | 0   | 0   |
| 台中分公司 | 男性  | 8   | 0   | 0   |
|       | 女性  | 1   | 0   | 0   |
| 桃園分公司 | 男性  | 8   | 0   | 0   |
|       | 女性  | 1   | 0   | 0   |
| 板橋分公司 | 男性  | 6   | 0   | 0   |
|       | 女性  | 3   | 0   | 0   |
| 總人數   |     | 147 | 2   | 0   |

## ● 109 年員工年齡分布

| 據點    | 總數  | 男性<br>人數 | 女性<br>人數 | 29 歲 (含)<br>以下 | 30~39 歲 | 40~49 歲 | 50 歲<br>以上 |
|-------|-----|----------|----------|----------------|---------|---------|------------|
| 總公司   | 102 | 63       | 39       | 7              | 23      | 32      | 40         |
| 高雄分公司 | 11  | 7        | 4        | 0              | 2       | 3       | 6          |
| 台南分公司 | 9   | 5        | 4        | 0              | 3       | 2       | 4          |
| 台中分公司 | 9   | 8        | 1        | 0              | 1       | 2       | 6          |
| 桃園分公司 | 9   | 8        | 1        | 0              | 1       | 2       | 6          |
| 板橋分公司 | 9   | 6        | 3        | 0              | 1       | 4       | 4          |
| 合計    | 149 | 97       | 52       | 7              | 31      | 45      | 66         |
| 比例    | 1   | 0.65     | 0.35     | 0.05           | 0.21    | 0.30    | 0.44       |

## ● 109 年員工職別分布

| 據 點   | 管理職人數 | 一般員工人數 |
|-------|-------|--------|
| 總公司   | 11    | 91     |
| 高雄分公司 | 1     | 10     |
| 台南分公司 | 1     | 8      |
| 台中分公司 | 1     | 8      |
| 桃園分公司 | 1     | 8      |
| 板橋分公司 | 1     | 8      |
| 合計    | 16    | 133    |

註：管理職係指單位最高主管以上人員

為了提供女性員工安心工作環境，並促進員工的工作與家庭生活平衡，華票亦設有生理假、育嬰假、陪產假、家庭照顧假等機制，以確保員工權益；另外，華票提供所有員工申請育嬰假之權利，109 年有一位男性同仁申請育嬰留停，以及前一年度有一位女性同仁提出申請，落實友善性別平等職場。

## ● 育嬰假申請情形

| 項目                        | 男    | 女   | 總計   |
|---------------------------|------|-----|------|
| A：109 年度申請育嬰留停總人數         | 1    | 0   | 1    |
| B：109 年度預計復職人數            | 1    | 0   | 0    |
| C：109 年度實際復職人數            | 1    | 0   | 1    |
| D：108 年該年度育嬰留停復職後持續工作一年人數 | 0    | 0   | 0    |
| E：108 年該年度育嬰留停復職人數        | 0    | 0   | 0    |
| 復職率 % = C / B             | 100% | N/A | 100% |
| 留存率 % = D / E             | N/A  | 0%  | 0%   |

註：另有一名女性同仁於 108 年提出育嬰假申請，申請留停期間為 108 年至 110 年，惟其於 108 年留停期間離職。

## 人員流動

華票 109 年新進人員共 4 名，新進比例為 2.68%；離職人員共 2 名，離職比例為 1.34%。

### ● 109 年新進人數及新進比例

| 據點    | 男性  | 女性  | 29 歲以下 | 30~39 歲 | 40~49 歲 | 50 歲以上 | 新進人員總數 |
|-------|-----|-----|--------|---------|---------|--------|--------|
| 總公司   | 1   | 1   | 2      | 0       | 0       | 0      | 2      |
| 高雄分公司 | 0   | 0   | 0      | 0       | 0       | 0      | 0      |
| 台南分公司 | 0   | 1   | 0      | 1       | 0       | 0      | 1      |
| 台中分公司 | 0   | 0   | 0      | 0       | 0       | 0      | 0      |
| 桃園分公司 | 1   | 0   | 0      | 1       | 0       | 0      | 1      |
| 板橋分公司 | 0   | 0   | 0      | 0       | 0       | 0      | 0      |
| 合計    | 2   | 2   | 2      | 2       | 0       | 0      | 4      |
| 新進比例  | 0.5 | 0.5 | 0.5    | 0.5     | 0       | 0      | 1      |

### ● 109 年離職人數及離職比例

| 據點    | 男性  | 女性  | 29 歲以下 | 30~39 歲 | 40~49 歲 | 50 歲以上 | 離職人員總數 |
|-------|-----|-----|--------|---------|---------|--------|--------|
| 總公司   | 0   | 0   | 0      | 0       | 0       | 0      | 0      |
| 高雄分公司 | 0   | 0   | 0      | 0       | 0       | 0      | 0      |
| 台南分公司 | 0   | 1   | 0      | 0       | 1       | 0      | 1      |
| 台中分公司 | 0   | 0   | 0      | 0       | 0       | 0      | 0      |
| 桃園分公司 | 1   | 0   | 0      | 1       | 0       | 0      | 1      |
| 板橋分公司 | 0   | 0   | 0      | 0       | 0       | 0      | 0      |
| 合計    | 1   | 1   | 0      | 0       | 0       | 0      | 2      |
| 離職比例  | 0.5 | 0.5 | 0      | 0.5     | 0.5     | 0      | 1      |

華票人員之職位異動及離退職均按法規規定辦理。一般員工自 88 年 7 月起至 93 年 12 月止，每月按給付薪資總額 7.52% 提撥退休準備金，自 94 年起，每月按給付薪資總額 7% 提撥退休準備金，交由勞工退休準備金監督委員會保管，並以該會名義存入臺灣銀行運用升息給付舊制之退休金；另自 94 年 7 月起，選用勞退新制者，由公司按月提撥每月薪資 6%，以個人名義存入勞工保險局。委任員工每月繼續按精算結果提撥退休基金並認列退休金費用，交由職工退休基金管理委員會運用。



## 4.1.2 人才培訓

### 人員發展之理念與政策

人才是華票最珍視的資產，也是追求卓越的關鍵。華票依各單位經營發展之需求及公司經營策略方向，建構以優勢為基礎之人才發展培育體系。在「因材施教」的訓練理念下，提供多樣化的訓練資源，以因應不同職位員工之需求。

#### (1) 透過員工教育訓練，提升員工競爭力

- 每年針對員工業務需要，舉辦兩次全公司教育訓練。
- 針對新進員工舉辦新進人員教育訓練。
- 指派業務相關員工至國內、外金融相關專業訓練機構參訓。
- 設有進修證照補助制度，鼓勵同仁取得相關金融證照。

#### (2) 建立全公司接班人計畫 (successor plan)

- 各單位挑選 2-3 位備位主管人選。
- 建立備位接班人培訓計畫，著重培養備位主管經營管理能力。

華票各單位主管備位人選係由人資組提出 1-2 位儲備人選供首長參酌，經長期觀察與考核，待職位出缺時，能有效迅速提供銜接人選，以達無縫接軌。華票每年辦理員工績效考核，2020 年華票同仁接受績效考核比例為 100%。

### 教育訓練

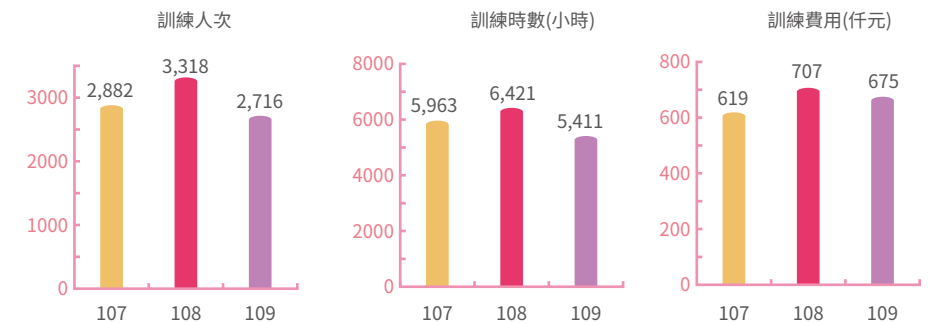
華票多年來持續關注金融服務業的人才發展，將人才視為我們競爭的最大優勢，故建置專責單位負責人才的培訓，使華票的人員生產力與員工滿意度均位於台灣金融同業中的領先地位。

在華票的員工教育訓練方面，規定每位員工每年最低受訓時數為 17 小時，訓練規劃則是依所需之專業能力而非以性別劃分，切實落實女男平等之政策。

除定期邀請學者專家到公司進行專題演講外，亦聘請業界專業人士，為同仁講授洗錢防制法等相關課程。華票不僅在員工新進聘用後隨即進行相關的教育訓練，在人才發展過程中，亦不斷探求組織和個人需求，並隨時檢視、逐步開展各項必備訓練，以提升個人生涯發展所需之知識及技能。

109 年華票員工派訓共計 2,716 人次，總計 5,411 小時，平均每人派訓約 18 次，每人派訓時數約 36 小時。

#### ● 教育訓練成果統計



#### ● 教育訓練時數統計

|   |        | 管理人員  | 非管理人員  |
|---|--------|-------|--------|
| 女 | 人數     | 1     | 51     |
|   | 總時數    | 65    | 1713.7 |
|   | 每人平均時數 | 65    | 33.6   |
| 男 | 人數     | 15    | 82     |
|   | 總時數    | 752   | 2880.4 |
|   | 每人平均時數 | 50.13 | 35.13  |

### 員工訓練及線上學習平台

華票每年舉辦一次全體員工之大型教育訓練；另為整合公司訓練資源、改善傳統訓練模式、e化人才培訓、提升訓練效果、增進作業效率，配合日益增加之法定訓練課程，108年建置線上學習平台，並自8月起增加線上學習方式，同時不遺漏員工專業素質之養成，依職能派訓員工參加法令規定或多元專業課程，以增進員工職涯發展能力。

| 上課時間    | 課程名稱                   |
|---------|------------------------|
| 109年3月  | 聯徵中心信用資訊安全控管(線上課程)     |
|         | 上半年法令遵循及最新金融法規宣導(線上課程) |
|         | 上半年防制洗錢(線上課程)          |
| 109年4月  | 上半年資訊安全宣導(線上課程)        |
|         | 稽核室宣導(線上課程)            |
| 109年5月  | 公平待客原則-1(線上課程)         |
|         | 一般安全衛生教育訓練(線上課程)       |
| 109年7月  | 公平待客原則-2&3(線上課程)       |
| 109年8月  | 衍生性商品教育訓練              |
| 109年9月  | 下半年法令遵循及最新金融法規宣導(線上課程) |
|         | 下半年資訊安全宣導(線上課程)        |
| 109年10月 | 下半年防制洗錢(線上課程)          |
|         | 誠信經營宣導(線上課程)           |
| 109年11月 | 衍生性商品教育訓練              |
| 109年12月 | 衍生性商品教育訓練              |

### 專業證照

華票係票券業領導品牌，專業是我們的核心價值之一，長期以來，華票對提升員工的專業度不遺餘力，舉凡各類專業證照之輔導與培訓、客戶服務、專業銷售、風險管理等培訓，均全力以赴，期能為員工的職涯加值，生涯加分，並提高員工之專業素質及工作效率，以共創員工與華票雙贏之局面。

#### ● 華票專業證照及專業資格人數

| 專業證照及資格      | 人數  |
|--------------|-----|
| 票券商業務人員      | 139 |
| 證券商高級業務員     | 99  |
| 證券商業務員       | 65  |
| 證券投資分析人員     | 1   |
| 財務風險管理師(FRM) | 1   |
| 債券人員         | 52  |
| 初階授信人員       | 77  |
| 進階授信人員       | 6   |
| 資產證券化        | 8   |
| 銀行內部控制       | 96  |
| 企業內部控制       | 6   |
| 信託業業務人員      | 67  |
| 理財規劃人員       | 51  |
| 證券投信投顧業務員    | 43  |
| 期貨商業務員       | 59  |
| 人身保險業務員      | 20  |
| 產物保險業務員      | 8   |
| 個人風險管理師      | 2   |
| 初階外匯人員       | 18  |
| 外匯交易專業人員     | 5   |
| 股務人員         | 9   |



## 4.2 多元福利

### 4.2.1 人權保障

#### 人權政策

中華票券金融公司本著感恩、惜福、精進的經營理念，支持《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》、《聯合國企業與人權指導原則》與《國際勞工組織工作基本原則與權利宣言》等各項國際人權公約所揭櫫之目標，致力落實人權保護精神，建構安全健康的職場，營造多元、開放、平等且免於騷擾的工作環境，禁止性別、年齡、婚姻、宗教、黨派、種族、社經地位等任何形式之歧視，規範合理工時，禁止強迫勞動及任用童工，並尊重員工結社自由，保護員工、客戶及利害關係人隱私，同時提供多元且安全之申訴管道，保障員工合法權益免受侵害。

#### 人權保障措施

華票嚴格遵守國內外勞動及人權的規範，公平對待與尊重所有員工，主要落實方式包括：

- ① 依照政府勞動相關法令制訂勞動條件。
- ② 依照就業服務法令提供平等的工作機會給所有求職者。
- ③ 新進人員於報到一個月內舉辦新人職前訓練，內容包含人事管理辦法、員工任用須知、員工服務須知、員工薪資給與須知、員工加班管理須知、員工請假須知、員工退休撫卹須知、工作規則、個人及客戶資料保密等勞動人權相關議題。
- ④ 設有「員工建言信箱」，提供員工在合法權益遭受侵害或不當處置且無法合理解決時之用。
- ⑤ 設有「性騷擾申訴處理委員會」，提供員工免於性騷擾之工作環境，禁絕工作場所性騷擾事件之發生。

- ⑥ 華票依據「勞資會議實施辦法」於 104 年 9 月 17 日成立勞資會議，勞資雙方代表各五人，會議於每季召開一次，勞資雙方各推派一名代表輪流擔任會議主席，109 年共召開四次，於會議中加強勞雇關係、促進勞資合作，除報告營業概況、員工動態外，對於勞動條件、勞工福利、提高工作效率等事項進行討論。

### 4.2.2 薪資福利

華票提供台灣金融同業中具競爭力的整體薪酬制度，讓員工在努力認真工作之餘，也能夠擁有強大的經濟後盾支援，確保員工家庭的良好居住及生活品質。新進人員薪資均以優於法定最低基本工資為原則，並考慮擬予擔任之工作、學歷、相關工作年資、市場人力需求狀況訂定，亦具市場檢視功能，期能吸引優秀的專業人才，與華票一同起飛與成長。

華票員工薪酬組成為基本薪資、伙食津貼、年終獎金及紅利。年終獎金係依員工年度考勤、績效評核及公司當年度淨值報酬率為基準，再區分為考勤、考績及績效獎金。華票全體員工均須接受績效評核。

華票員工之薪酬給予，乃依薪資市況、公司財務狀況、組織結構，訂定員工薪給標準，不因性別而有差異，相同職位、職等之女男員工之基本薪資比例為 1:1。

#### 福利措施

華票視員工為大家庭一份子，為員工設計每一項良好的福利制度，秉持著對家人的心來關心員工，對待每位員工就如同家人一般。員工享有公司及職工福利委員會提供的所有福利措施。

### 華票福利措施

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 公司提供      | <ul style="list-style-type: none"> <li>保險：除依法令規定為員工投保勞、健保外，並照顧員工基本需求，提供員工團體保險，並為員工之父母、配偶及未成年子女投保團體定期壽險。</li> <li>伙食津貼。</li> <li>社團補助。</li> <li>每年辦理健康檢查，並落實於所有員工。</li> <li>每年依當年度自強活動計劃辦理國內、外旅遊。</li> <li>企業托育服務：與何嘉仁實業簽約，員工子女就讀何嘉仁幼兒學校可享註冊費及每月費用優惠。</li> </ul> |
| 職工福利委員會提供 | 67 年 12 月成立福委會，提供各項員工福利規劃與執行，包含三節節禮津貼，生日、結婚、生育、喪葬、藝文欣賞、重大傷病、退休補助金，並審酌社團經費概況進行補助。                                                                                                                                                                                |

### 華票非主管員工薪資情形

| 項 目                     | 109 年 | 108 年 | 差 異 |
|-------------------------|-------|-------|-----|
| 非擔任主管職務之全時員工人數          | 133   | 132   | 1   |
| 非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」(千元) | 1,504 | 1,475 | 29  |
| 非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」(千元) | 1,316 | 1,275 | 41  |

### 4.2.3 溝通參與

#### 員工溝通

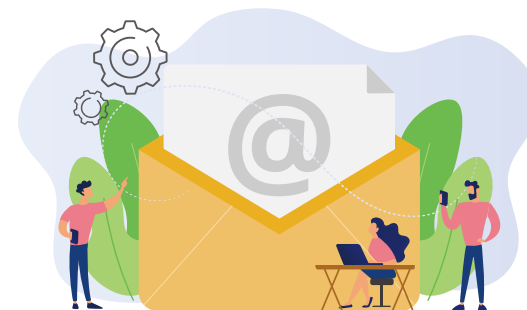
- 總經理採 Open Door 政策，任何華票同仁有任何想法皆可直接與總經理溝通。
- 員工若有工作調整或輪調需求，可於每年績效考核時，透過工作 / 輪調意見調查表表達意願。
- 員工申訴可透過內部網站的專用信箱 ( 含性騷擾 )，或透過書面資料告知管理部。

#### 員工建言信箱

華票設置「員工建言信箱」，提供員工直接之交流管道，期望每位員工皆可以透過信箱表達自己的意見，建立一個順暢的溝通管道。102 年至 109 年員工建言信箱未收到任何建言。

#### 層峰與員工之溝通

層峰與一般員工溝通管道暢通，每年定期由總經理召開各部門績效評核會，達到即時檢討及溝通效果；另分公司部分除透過視訊召開評核會議外，並安排首長與同仁溝通會面，以及當地業務視察拜訪客戶行程，不因距離產生層峰與員工間之疏離感；充分利用 E-mail 或電子公告系統，隨時宣達全體同仁知悉事項，讓訊息傳遞零時差。



## 4.3 健康樂活

### 4.3.1 多元活動

華票像個溫馨的大家庭，同仁彼此相處融洽，透過社團活動、海內外旅遊、部門聚餐以及年度各種活動，建立起工作以外如家人般的感情。

#### 社團活動

華票除提供優渥勞動條件，致力照顧員工福利需求外，也鼓勵員工自發性籌組社團，每一社團公司每月補助 1,500 元，福委會每月補助 2,500 元，合計每月 4,000 元，支持員工相關社團之發展。

成立社團需具備組織計畫、定期活動和最低人數（例如：總公司 10 人或分公司 6 人）。109 年員工社團有 9 個，包括單車社等運動類型社團，以及音樂欣賞社、志工社等不同類型社團。社團活動為員工在工作閒暇之餘，提供陶冶身心之管道，也提供關懷人文與自然生態、從事公益服務之機會。



桌球社

桌球對於視力有極大的好處，也可訓練神經、感官、骨骼肌肉系統等反應。

桌球社每週二晚上定期活動，並不定期舉辦社長挑戰賽及單打、雙打比賽；為了感謝社員，每年年中及年底皆舉辦社團聚餐，讓社員享用美食同樂。



單車社

單車社以騎乘自行車達到健身減肥及同事聯誼為目的，每月一次單車活動，活動地點以輪流挑戰大台北郊山自行車朝聖路線為主，偶爾舉辦老少咸宜的河濱車道輕鬆騎乘活動，也歡迎單車同好共襄盛舉。

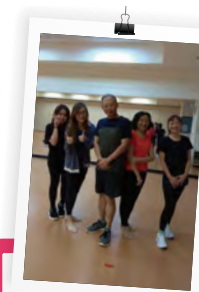
每年元旦舉辦的巴拉卡公路單車勵志行，是單車社最經典的年度盛會，在刺骨寒風中騎車，考驗著社團成員耐力及磨練刻苦精神。



保齡球社

保齡球社每月舉辦一次週六活動，每年六月和十二月會舉辦社長、副社長挑戰賽，同仁也會邀約家人一起參與，讓社團的氣氛更加溫馨和樂。

加入保齡球社好處多多，除了可以領到挑戰賽紅包獎勵、享用豐富餐點、活絡筋骨外，更寶貴的是藉由大小活動凝聚社員向心力，增進彼此感情，是老少咸宜的休閒活動。



運動  
有氧社

運動有氧社於 104 年創社，每星期二晚上利用下班後的一小時由專業老師進行有氧課程。

社團成立以來，社員利用下班時間的有氧運動活絡筋骨並釋放壓力，運動過程中不僅同仁彼此更加熟悉，更透過有氧運動增加自己的耐力並達到身心健康，讓每一天都能充滿活力迎接新的工作挑戰！



**北區  
高爾夫球社**

北區高爾夫球社以推廣高爾夫球運動為目的，社團固定每個月舉辦無限暢打及擊球訓練。每年和南區高爾夫球社合作，固定舉辦2次高爾夫球社之南北聯誼賽。除彼此切磋球技外，並藉此聯繫總分公司同仁之情誼，現已成為高爾夫球社之重大盛事。

南北區高球社社員更陸續代表公司參加大慶盃聯誼賽等各項賽事，與票券及金融業界同仁聯誼，並為公司爭取榮譽。



**南區  
高爾夫球社**

南區高爾夫球社每月舉行一次活動，社員進行球賽聯誼，並進行排名賽，以增加趣味，讓同仁輕鬆互動交流。

每年上半年與下半年各與北區高爾夫球社進行聯誼賽一次。輪流在北部和南部球場舉行。社員藉此體驗國內各高級球場之設施及環境，會後進行聚餐及頒獎，增進彼此情誼。



**高雄分公司運  
動休閒社**

運動休閒社成立目的係為紓緩平日上班壓力、健全同仁身體機能及推廣健走、路跑及單車等休閒活動，藉由活動讓同仁互動聯誼。

每兩週之假日或每月最少一次之假日舉辦活動，參與人員以高雄分公司社員及家眷為主，除增進同仁情誼，亦可由活動中了解更多運動常識，藉此養成運動規律習性。



**音樂欣賞社**

每年定期舉辦多場音樂欣賞活動，若辦理講座即聘請老師解說導聆，或選擇國家音樂廳、國家劇院舉辦之表演活動，集體購票參加。

109 年度因新冠肺炎疫情影響，為避免群聚感染，音樂欣賞社暫停至國家音樂廳、國家劇院等大型聚會購票活動，改在公司內部舉辦音樂欣賞活動（匈牙利國家廣播交響樂團 - 2013 萬海慈善音樂會饗宴、NSO 國家交響樂團 - 狂喜之詩、NSO 與 ILYA GRINGOLTS- 王者交會、THE OPERA GALA 等），配合政府政策積極防疫。



**志工社**

志工社成立於 105 年，以生態環保、公益服務與人文關懷三大面向為主軸，藉此拓展同仁視野，以行動實踐感恩與付出，追求心靈富足，增進同仁情誼。

原則上每月舉辦活動，有室內型態的講座交流，也有戶外公益服務活動，相當多元化。109 年利用週末假日赴安得烈食物銀行進行志工服務，並舉辦生態講座、時尚永續學習之旅、淡水沙崙淨灘、林語堂故居導覽、參觀安得烈食物銀行公益展等。





## 休閒旅遊

109 年下半年 Covid 19 疫情趨緩，為響應防疫新生活，鼓勵全體同仁從事促進身心健康與家庭和樂之活動，並協助振興國內經濟，華票舉辦「華票人幸福の旅」活動，同仁凡於收件期間繳交符合要求之家庭旅遊照片，就可參加抽獎，另由全體同仁透過線上票選，從繳件照片中選出 5 張最具幸福形象的美照，獲選同仁可獲獎勵。本活動受到同仁熱烈響應，超過 95% 的同仁都繳交照片參賽，共有 36 人抽中獎品，總分公司共 5 位同仁分別以溫馨或富創意的家庭旅遊照片脫穎而出。107 年為慶祝公司成立四十周年，華票特別舉辦宜蘭綠舞兩天一夜旅遊活動，超過 240 位同仁與家屬參與，大家在宜蘭的好山好水中，留下快樂的回憶。



▲ 華票人幸福之旅活動 - 總經理公開抽獎



▲ 幸福之旅活動頒獎



▲ 幸福之旅牆面布置



▲ 員工旅遊

## 旺年晚會才藝競賽

旺年晚會往年舉辦員工才藝競賽，徵召公司男女同仁組隊參賽，每年均使出渾身解數全力以赴，同仁在競賽合作之中，增進了彼此的感情與默契。華票同仁由 20 位男女同仁組成的混聲合唱團，曾榮獲 108 年關係企業合唱比賽冠軍。



▲ 旺年晚會合唱比賽

## 員工退休歡送會

資深主管退休時，公司貼心舉辦盛大歡送會，由同仁當面向屆退主管獻上祝福，公司並準備禮物送給退休人員，場面溫馨，人情味十足。



▲ 員工退休歡送會

## 藝文活動

### ◎ 音樂會與藝術展

華票贊助之亞洲青年管弦樂團、國家交響樂團等藝文團體，均有特定場次回饋一部份票券給華票，公司均開放同仁索票欣賞音樂會。另過去曾贊助王道銀行教育基金會舉辦一系列藝文活動，包括藝廊展覽、音樂會、藝文講座等，這些活動均免費開放員工與親友參加。

### ◎ 電影欣賞與藝文票券團購

每年發給每位員工 4 張電影票，鼓勵同仁欣賞電影紓壓，並貼心地提供美麗華與華納威秀等不同電影院的電影票，供員工選擇，也為同仁提供團購電影票、藝文表演票券的服務，鼓勵同仁以藝文活動調劑身心。



## 其他貼心服務

### ◎ 洗車服務

每隔週的週二於華票所在辦公大樓地下室洗車區為同仁提供全天候洗車服務，包括手工洗車與車內清潔服務，同仁於預約時間將愛車開至總部大樓 B4 洗車區使用服務，現場付款。此舉讓同仁們的愛車光潔如新，貼心服務甚受好評。

### ◎ 洗衣服務

每週一、四專業洗衣公司派員至公司收取衣服清洗，並將洗燙過的衣服送回，員工如有洗衣需求，不必等到下班後趕著送洗或領回衣物，利用上班之便，在公司大樓內就可以完成。



### 4.3.2 健康促進

華票視員工為最重要的資產，長期致力打造健康職場，從硬體與軟體層面，提供同仁安全、舒適的環境，舉辦健康檢查、防癌篩檢、體適能檢測、體適能訓練、減重比賽、健康講座、紓壓講座、健康派對、健康餐推廣等活動，讓同仁在日常生活中建立健康飲食與運動的知識與習慣，不但形成公司的健康文化，落實健康管理，並且透過同仁把健康觀念導入家庭，讓幸福職場成為社會的重要基石。

#### 華票健康職場理念

華票相當重視同仁工作與生活的均衡發展，認為同仁彼此在職場相處的時間遠超過家人，因此企業應善盡照顧員工之責任，致力打造健康職場，讓同仁維持身心均衡的生活，進而發揮穩定社會的力量，更促使國家朝向身心靈健康富足的社會邁進。

#### 健康職場政策

為加強對員工之照顧，打造幸福職場，中華票券 105 年即訂定「健康職場宣言」，作為推動健康職場之政策方針，並透過社團、運動課程、運動會、公司建置智慧運動設施、舉辦健康月系列活動、體位控制班等方式，建立公司健康飲食與運動的風氣，幫助員工防治肥胖與慢性病，實踐工作與生活均衡的健康職場理念。

#### 中華票券健康職場宣言

##### 健康職場宣言

- 1 重視勞動權益與性別平等，致力打造合法、安全、友善的工作環境。
- 2 提倡身心均衡的生活，避免非必要之加班，努力營造有利於員工身心靈發展的健康職場。
- 3 人才是企業最大資產，員工身心健康是企業之福，公司樂意提供資源鼓勵同仁落實個人健康管理，紓解職場壓力並精進專業技能。
- 4 層峰承諾支持全體同仁在追求公司持續成長的同時，兼顧身心健康的生活，並積極進行社區參與，促使企業永續發展，員工家庭幸福和樂，社會不斷向上提升。

#### 健康職場成果

華票目前員工約 149 人，每年皆補助全體員工進行健康檢查，近三年更每年舉行體適能檢測，藉此讓員工重視自身健康狀況，並激發改善身體健康與體能的動機。華票透過前述檢測與問卷調查、面訪等方式，發現員工之需求並精心規劃健康促進活動。近年來每年舉辦減重相關活動，並邀請營養師、運動教練與專家學者進行健康料理派對、體能訓練班、講座等，因此公司與員工對於健康管理的知識與觀念都持續提升，健康促進活動也不斷改良與創新。

華票 104 年通過衛福部健康職場認證，取得「健康啟動標章」，105 年取得更進階的「健康促進標章」，並榮獲「台北市績優健康職場第二名」及「全國績優健康職場健康樂群獎」。106 年舉辦中醫減重班、等，因推動健康職場績效優異，106 年獲台北市衛生局之邀，公開分享推動成果，獲自由時報等媒體報導。106 年 8 月獲選為衛生福利部國民健康署「智慧健康職場計畫」全國三家示範企業之一。107 年獲教育部體育署頒發運動企業標章。在持續精進努力下，華票 108 年繼續取得「健康促進標章」，並榮獲「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」。109 年再度獲頒獲「運動企業標章」。



## 健康職場執行情形

### ① 健康檢查與防癌篩檢

鑒於現代文明病的好發，華票了解預防勝於治療的重要，自 99 年起制定每年度健康檢查計劃，評估員工年齡情形規劃三種健檢額度，落實每位員工均可受檢。近年施行計畫後，部分同仁參與公司規劃之健檢計劃受檢出健康異常，因早期發現經接受醫療後，目前皆恢復良好；公司於同仁治療期間，落實職務代理人制度，讓同仁能於治療之餘無後顧之憂。截至 109 年統計員工參與健檢計劃受檢率已達 9 成以上，該計劃屬有效執行。

除每年例行為每位員工提供的健康檢查外，華票並搭配捐血活動，與內湖健康服務中心合作舉辦口腔癌和大腸癌（糞便潛血）免費篩檢，防癌篩檢歡迎華票員工、關係企業同仁與社區民眾共同參與，藉此提醒大家一起關心健康，本活動反應踴躍。108 年 11 月 29 日於冬季捐血活動舉辦當日，亦邀請醫療院所於活動現場舉辦口腔癌與大腸癌篩檢，有四十多位同仁或民眾參加。



▲ 口腔癌篩檢



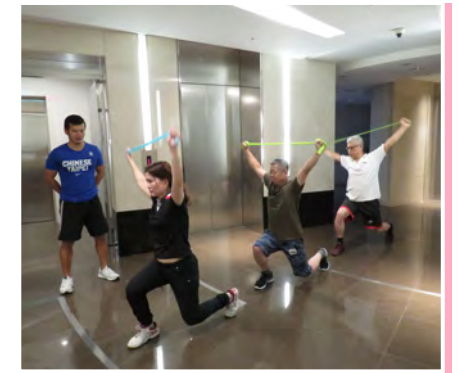
▲ 健康飲食上課

### ② 健康飲食與減肥競賽

為鼓勵員工重視健康管理，華票 104 年至 108 年每年均舉辦甩油減重大賽，邀請同仁一起減重降脂，為鼓勵同仁積極投入，除前幾名績優者有獎勵外，另設達標獎，減重或減脂達到規定門檻即可獲得獎品。每年約有一半參賽者可達標，得到公司頒發的獎品，減重降脂有具體成效。競賽期間亦開辦減重班，邀請營養師和運動教練指導同仁健康減重。另於舉辦甩油大賽期間，特別舉辦健康料理派對，以三高飲食為主題，利用午間時段，聘請營養師介紹健康食物的選擇與飲食知識，並指導如何自製健康餐點，大家在輕鬆的氛圍中邊吃健康餐邊學習，反應熱烈。109 年因疫情影響，暫停舉辦群聚型活動。

### ③ 體適能檢測、體能訓練班與運動會

華票自 106 年至 108 年每年均與台北市立大學合作，在專業運動團隊協助下，為同仁提供免費體適能檢測與諮詢。內容包括生活習慣問卷調查、體適能測驗，並於檢測結果出爐後，由台北市立大學運動相關系所老師與同仁一對一諮詢，提供改善體適能與健康狀況的建議。藉此活動協助同仁檢視體能狀況，提升健康管理與運動意願。



▲ 體適能訓練

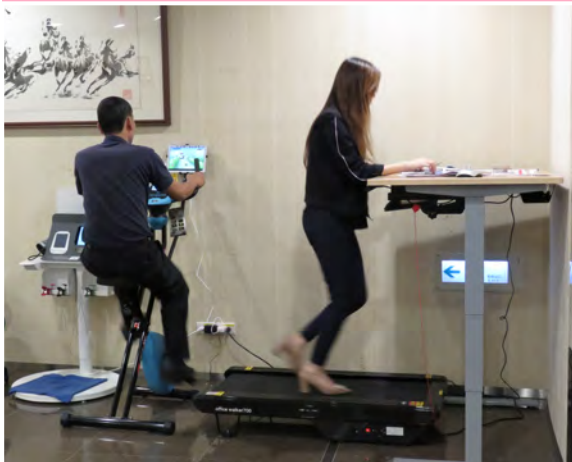
華票 106、107、108 年連續三年均

與台北市立大學合作開辦體能訓練班。依主題之不同，每月安排二到四次課程，每期課程一到三個月不等。於傍晚下班時間邀請專業運動教練到公司開課，讓同仁免費參加，課程內容涵蓋上肢、下肢與全身循環運動、筋骨伸展等，使用器材包括啞鈴、彈力帶、滾筒、瑜珈墊、高低階梯等。長期持續進行的體適能課程，加上公司內部多元的運動社團，讓華票運動風氣興盛，體適能訓練班也深受同仁喜愛。



#### 四、健康設施與健康管理

華票大力推動同仁自主健康管理計畫，與衛生福利部、台北市衛生局、台北市立大學等專家團隊合作，從 106 年下半年至 107 年 10 月，陸續導入員工體適能檢測與智慧健康設施，充分利用大廳、樓梯等空間，讓同仁可在辦公場所利用休息時段或工作空檔零碎時間就近



運動或從事健康管理，藉此彌補辦公空間不足無法在公司內設置健身房的遺憾。。這些設施包括：健康小站（可量血壓、體重、體脂、心情壓力指數等）、搭配平板電腦具遊戲功能的藍芽腳踏車、智慧地墊（具有開合跳、打地鼠等二十多種遊戲運動模式）等，並且在樓梯裝置感測器，同仁下載 app 後，持手機走樓梯可記錄步行樓層數。另外在辦公室引進升降桌、智慧水瓶等，鼓勵同仁避免久坐並記得喝水。



107 年 3 月初至 5 月初更實施為期兩個月的每日健康管理計畫，活動期間運用公司大廳健康小站量測血壓與體重達到一定天數門檻的同仁，可於活動結束時得到獎品作為鼓勵。同仁踴躍參與本計畫，總公司有 21 位同仁達標獲得贈品，也藉此逐步養成定期量測血壓與體重的健康習慣。

##### 大廳健康小站

包括一台可量測體重、體脂、血壓、額溫、情緒指數等健康數據的多功能機台、可一邊踩輪一邊玩平板電腦遊戲的藍芽腳踏車、附設辦公桌的跑步機等。

##### 大廳智慧地墊

梯廳特別裝設新穎的科技產品 - 智慧地墊，該地墊有些類似跳舞機，有不同運動模式可切換，讓同仁玩開合跳、打地鼠等遊戲，在蹦蹦跳跳之間，達到運動效果。為鼓勵同仁使用智慧地墊，在規定期間內使用次數最多的前五名都有獎品。

##### 樓梯步行感測器

大樓樓梯間裝設感測器，同仁以手機下載軟體後，每天走樓梯的樓層和距離都可以被記錄。公司並舉辦走樓梯競賽，規定期間內走樓梯次數和距離最多的前五名同仁都有獎品。

##### 升降辦公桌

挑選工作性質最常久坐的部門與同仁，額外提供升降辦公桌與智慧坐墊設備，坐墊的感測器會定時提醒久坐者起身動一動，升降辦公桌則讓同仁能站著辦公，促進血液循環。

##### 智慧水瓶

事先以健康習慣問卷篩選出較不常喝水的同仁，送給這些同仁智慧水瓶，水瓶的感測裝置與手機軟體搭配，會記錄同仁的喝水量，並提醒同仁喝水，同仁還可以互傳推播訊息，提醒彼此喝水。

## 五、健康月

華票 108 年更善用上述設施舉辦健康月活動，內容涵蓋：健康小站持續量測 15 天挑戰賽、健康料理派對、運動課、體適能檢測（驗收健康月成果）；最後並由總經理親自頒獎表揚達成 15 天健康量測或減脂達標的同仁。此外，華票每週皆提供健康餐（少油蔬食或低 GI 餐盒）供同仁選購作為午餐。108 年 8-10 月舉辦「健康體位控制班」，揪團參加台北市健康體位大作戰，並搭配每月健康料理派對、運動課程，提高同仁持續進行健康管理的動力。

109 年因 Covid19 疫情影響，暫停舉辦體適能訓練班和健康料理派對等活動。根據學者研究發現：運動是最好的防疫，為突破疫情下人與人避免接觸而無法推展團體運動，華票善用科技工具，鼓勵同仁下載健康管理 app，一起勤運動，並積極揪團參加台北市衛生局 109 年 9 月舉辦之「健康走百萬」線上健走競賽活動，該活動共 154 隊 701 人報名，華票同仁組成 9 隊參加，在一個月內，每隊累積步數皆達百萬步門檻，符合抽獎，最後有 4 隊分別幸運抽中台北市衛生局「我愛健康獎」2000 元禮券。尤其中華票券平均年齡 50 歲以上的「壯年組」表現更亮眼，在 154 隊中超越了 150 隊，榮獲團隊累積步數第四名，獲得「健康卓越獎」6000 元禮券，實為華票之光！

經過長期持續努力，華票透過檢測、問卷調查與訪談發現：員工血壓高於標準值的比例過去一年來由 70% 降為 58%，蔬果攝取量、喝水量皆提升，建立運動習慣的人數增加（上健身房、健走運動等），自己烹煮準備午餐便當的同仁達 5 成，員工本身健康意識顯著提升。員工近三年全年請傷病假人次與時數分別為：

107 年 41 人次 744 小時，108 年 16 人次 347 小時，109 年 17 人次 499 小時，三年來請傷病假人次較 107 年減少 59%，總時數也較 107 年降低了 33%。華票推動健康幸福職場有成，近年人員離職率僅 1%-5%，有助於公司穩定營運。華票未來將持續努力，讓同仁成為有知識也有行動力的健康達人，在照顧好自己之餘，也能把健康的理念散播到家庭和社區。



▲ 健康料理派對



▲ 台北市線上健走競賽第四名團隊 - 中華票券壯年組

| 中華票券壯年組                                                    |    |             |
|------------------------------------------------------------|----|-------------|
| 群主：協理                                                      |    |             |
| 中華票券金銀獎中籤獎品公司<br>購物市場的先驅 企業福利的領導<br>中華票券金銀獎中籤獎品公司 繼續努力創造奇蹟 |    |             |
| 5 人參與                                                      | 額滿 |             |
| 個人貢獻榜                                                      |    | 達成率 100%    |
| 2                                                          | 洪王 | 總步數 618,061 |
| 1                                                          | 洪王 | 總步數 872,754 |
| 3                                                          | 洪王 | 總步數 552,198 |
| 4                                                          | 洪王 | 總步數 552,080 |
| 5                                                          | 洪王 | 總步數 512,150 |

▲ 健走百萬步 01 中壯年組

| 中華票券飛狐隊                                                    |           |             |
|------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| 群主：Daphne Wu                                               |           |             |
| 中華票券金銀獎中籤獎品公司<br>購物市場的先驅 企業福利的領導<br>中華票券金銀獎中籤獎品公司 繼續努力創造奇蹟 |           |             |
| 5 人參與                                                      | 額滿        |             |
| 個人貢獻榜                                                      |           | 達成率 100%    |
| 1                                                          | 洪王        | 總步數 604,370 |
| 2                                                          | 洪王        | 總步數 365,127 |
| 3                                                          | Leo       | 總步數 310,703 |
| 4                                                          | Daphne Wu | 總步數 233,322 |
| 5                                                          | 洪王        | 總步數 122,566 |

▲ 健走百萬步 02 飛狐隊



## 六、知識導入：健康講座與紓壓講座

107 年 3 月利用午休時段於公司舉辦春季養生講座，主題為「腸胃保健之道」，臺北市立大學運動科學研究所副教授侯建文博士與華票同仁分享腸胃保健知識，同時也讓同仁了解運動與營養的關係，同仁獲益良多。也曾舉辦紓壓講座，邀請專業講師指導大家如何在辦公室進行紓壓活動，並曾邀請心理師主講「抗壓心運動」，說明平日如何紓壓。

## 七、醫護臨場服務

華票 108 年 12 月與勞動部核可認證之三美健康事業有限公司簽約，辦理員工特約醫護臨場服務，主要服務內容包含一般健康疾病諮詢、健康檢查異常之健康管理與指導、工作相關疾病預防及諮詢、肌肉骨骼疾病預防、母性健康保護、職場健康風險評估、職業災害後復工評估及工作環境改善等健康服務。護理師依各同仁健康需求，依序安排一對一健康諮詢服務。109 年 2 月以線上問卷方式進行肌肉骨骼症狀、過負荷量表之調查。

## 八、健康紓壓環境

華票辦公大樓硬體設施明亮溫馨，是令人紓壓的幸福空間，在穩定、舒適、健康、充滿友善氛圍的幸福職場工作，華票員工更能兼顧身心均衡的生活。大樓內部設有音樂廳、藝廊和交誼廳，充滿藝術氣息。辦公空間設有圖書區，員工隨時可自由借閱圖書，藉由閱讀沉澱心靈。辦公大樓設有用餐空間，中午用餐有電視可收看新聞節目。餐廳角落有大型冰箱、飲水機、自動販賣機和蒸飯箱，辦公樓層茶水間有微波爐、電鍋、飲水機，鼓勵員工自備便當，落實健康飲食。



▲ 辦公空間明亮舒適



▲ 辦公室一角



## Chapter 5

### 正向影響・在地回饋

#### 5.1 社會關懷 / 5.2 環境守護



- 發揮「取之於社會，用之於社會」的企業精神，近三年社會公益支出 (現金捐贈 / 現金贊助) 累計金額為 5,173,500 元
- 捐血活動回響熱烈，109 年辦理 2 場次活動，共計募集 540 袋血，全年累計募集 135,000cc 寶貴熱血
- 辦理生態環保志工活動、生態講座等，將生態保護的觀念深植於同仁與親友心中，培植生態保護尖兵

### 5.1 社會關懷

#### 5.1.1 社會投資

##### 社會參與之理念

華票認為企業雖然是營利事業，但不能只追求獲利最大化，而是應該讓社會與企業共榮，使企業成為富足社會最穩固的盤石。身為台灣三大票券公司之一，華票秉持「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，發揮「取之於社會，用之於社會」的企業精神，落實對社會之關懷，期能創造社會和諧、共榮的局面。

##### 社會參與主要領域

華票以公益關懷、惜福環保、藝術文化、急難救助、促進財經發展等五大面向為主軸，持續與非營利團體合作，積極參與各項社會公益活動，提供人力物力支援或貢獻專業。期能協助消滅飢餓與貧窮，支持偏鄉兒童受教育機會，並倡導關懷地球、重視環保、愛物惜物、尊重歷史文化，提升人文素養，推廣金融教育，促進財經發展。當台灣發生重大天災時，華票也抱著人飢己飢的精神，積極投入急難救助。

##### 109 年投入情形

109 年社會公益支出 (現金捐贈 / 現金贊助) 共計 770,000 元。107-109 年三年社會公益支出 (現金捐贈 / 現金贊助) 累計金額為 5,173,500 元。109 年因 COVID 19 新冠肺炎疫情影響，上半年暫緩舉辦群聚型的公益活動，過去長期贊助的亞洲青年管弦樂團也取消巡迴亞洲之演出，因此華票 109 年社會公益支出較 108 年減少。



## ● 現金捐贈 / 現金贊助

| 年度                | 類別                  | 現金捐贈 / 贊助對象      | 投入金額<br>(元) | 地區       | 備註                                        |
|-------------------|---------------------|------------------|-------------|----------|-------------------------------------------|
| 107 年             | 藝術文化                | 王道銀行教育基金會        | 800,000     | 全國       | 支持藝術公益，扶<br>植美術與音樂人<br>才，提升社會藝術<br>文化欣賞素養 |
|                   | 藝術文化                | 亞洲青年管弦樂團         | 1,336,950   | 香港<br>台北 | 贊助樂團巡迴演出                                  |
|                   | 107 年累計 2,136,950 元 |                  |             |          |                                           |
| 108 年             | 藝術文化                | 王道銀行教育基金會        | 800,000     | 全國       | 支持藝術公益，扶<br>植美術與音樂人<br>才，提升社會藝術<br>文化欣賞素養 |
|                   | 藝術文化                | 亞洲青年管弦樂團         | 1,416,550   | 香港<br>台北 | 贊助樂團巡迴演出                                  |
|                   | 公益關懷                | 安得烈食物銀行          | 20,000      | 台北       | 支持貧童免於飢餓                                  |
|                   | 公益關懷                | 文山關愛之家           | 30,000      | 台北       | 照顧無國籍寶寶                                   |
|                   | 108 年累計 2,266,550 元 |                  |             |          |                                           |
| 109 年             | 公益關懷                | 中華民國警察之友會        | 750,000     | 台北       | 支持警政工作                                    |
|                   | 公益關懷                | 台灣兒童暨家庭扶助<br>基金會 | 10,000      | 桃園       | 支持貧童免於飢餓                                  |
|                   | 公益關懷                | 安得烈食物銀行          | 10,000      | 台北       | 支持貧童免於飢餓                                  |
|                   | 109 年累計 770,000 元   |                  |             |          |                                           |
| 近三年總計 5,173,500 元 |                     |                  |             |          |                                           |

## ● 物資贊助

| 年度    | 類別   | 物資贊助對象                       | 投入數量 / 金額 (元) | 地區    | 備註           |
|-------|------|------------------------------|---------------|-------|--------------|
| 107 年 | 公益關懷 | 安得烈食物銀行                      | 11,400 元      | 全國    | 捐贈白米一批       |
|       | 公益關懷 | 文山關愛之家                       | 15,412 元      | 台北    | 捐贈尿布一批       |
|       | 公益關懷 | 安得烈食物銀行                      | 600 個         | 全國    | 捐贈真空燜燒罐      |
|       | 公益關懷 | 十家安養院                        | 1387 個        | 全國    | 捐贈真空燜燒罐      |
| 108 年 | 減碳公益 | 台北市心理復健家屬聯合協會                | 3571 件衣服      | 全國    | 二手衣愛心公益、惜福環保 |
|       | 公益關懷 | 芥菜種基金會、華山社會福利慈善事業基金會等 18 個機構 | 4390 個        | 全國    | 捐贈真空燜燒罐      |
|       | 減碳公益 | 台北市心理復健家屬聯合協會、伊甸社會福利基金會      | 5069 件衣服      | 台北    | 二手衣愛心公益、惜福環保 |
|       | 公益關懷 | 台北捐血中心                       | 4000 個真空燜燒罐   | 北北基地區 | 捐贈真空燜燒罐      |
| 109 年 | 公益關懷 | 華山社會福利慈善事業基金會等 18 個機構        | 2310 個真空燜燒罐   | 全國    | 捐贈真空燜燒罐      |
|       | 減碳公益 | 台北市心理復健家屬聯合協會、時尚零廢棄社會企業      | 1084 件衣服      | 台北    | 二手衣愛心公益、減碳環保 |

### ● 公益採購

華票每年亦不定期進行公益採購，以轉換消費的方式支持社福團體、小農或弱勢族群。如 109 年採購「棗道熱血」紅棗禮品組，以支持苗栗公館鄉在地青年農夫共耕團隊進行有機耕種及百年老屋活化街村創生計畫；另採購畢嘉士馬拉威咖啡，支持非洲馬拉威社區服務計畫。108 年採購花蓮黎明教養院庇護工場藜麥好棒禮盒、畢嘉士基金會濾掛式咖啡等，108 年公益採購金額為 134,420 元。107 年採購屏東善導書院師生參與種植的鳳梨等。近年每年皆採購口足畫家作品卡片作為賀年卡片。109 年公益採購金額為 95,200 元。

| 年度    | 公益採購項目        | 金額 (元)  | 說明                                   |
|-------|---------------|---------|--------------------------------------|
| 107 年 | 採購口足畫家賀年卡片    | 11,781  | 採購口足畫家畫作製成之卡片作為新年賀卡                  |
|       | 高雄大樹鄉玉荷包      | 11,280  | 認購大樹小農玉荷包禮盒 24 盒，每盒捐出 10 元幫助高雄創世基金會  |
|       | 採購屏東善導書院鳳梨    | 9,500   | 訂購 10 箱師生合力種植之鳳梨                     |
| 108 年 | 採購口足畫家賀年卡片    | 10,620  | 採購口足畫家畫作製成之卡片作為新年賀卡                  |
|       | 花蓮黎明教養院藜麥好棒禮盒 | 100,000 | 採購庇護工場藜麥好棒禮盒作為冬季捐血 250cc 贈品          |
|       | 畢嘉士基金會濾掛式咖啡   | 23,800  | 採購國際公平貿易組織認證之馬拉威咖啡作為冬季捐血 500cc 加碼贈品  |
| 109 年 | 採購口足畫家賀年卡片    | 10,800  | 採購口足畫家畫作製成之卡片作為新年賀卡                  |
|       | 「棗道熱血」紅棗禮品組   | 59,500  | 支持苗栗公館鄉在地青年農夫共耕團隊進行有機耕種及百年老屋活化街村創生計畫 |
|       | 畢嘉士馬拉威咖啡      | 35,700  | 支持非洲馬拉威社區服務計畫                        |

### 5.1.2 參與活動

華票的社會參與政策，是以符合社會需求與國際永續趨勢、能發揮長期支持性功能或較能在日常生活落實愛心參與，作為優先考量。社會參與以公益關懷、惜福環保、藝術文化、急難救助、促進財經發展等五大面向為主軸。近年來每年固定辦理捐血 (夏 / 冬)、捐衣 (春 / 秋) 以及食物銀行志工服務等敬老扶幼活動。在藝術文化方面，除捐贈或贊助優質藝文推廣或演出團體外，亦舉辦音樂欣賞、藝文機構參觀、古蹟導覽等活動，倡導藝文風氣，關懷古蹟活化與文化發展。在急難救助方面，係於社會重大災害發生時挺身而出捐款賑助，愛心不落人後。在促進財經發展方面，則持續積極參與大專院校金融教育訓練，並贊助創新創業競賽活動等。

在資源投入方面，公司除投入財力物力外，亦由各部門同仁共同參與公司主辦或協辦之公益活動，並於 105 年 1 月成立志工社，帶動公司同仁進行公益服務與生態環保、人文關懷，陸續舉辦多元化活動如淨灘、淨山、理書志工、安得烈食物銀行志工服務等以及台灣原生植物導覽、古蹟維修與活化成果參訪、赴安得烈食物銀行與文山關愛之家等慈善機構進行志工服務等。



## 一、公益關懷

### 1. 捐血

華票自 104 年起與台北捐血中心合作，每年舉辦兩次捐血活動，夏季、冬季各一次，每次捐血活動均由該中心派捐血車到華票所在辦公大樓前廣場進行一日捐血，讓公司同仁及內湖科技園區上班族和社區民眾，可就近參與，一起捲起袖子捐血助人，紓解血荒。

華票六年來共舉辦 12 次捐血活動，已投入 312 人次工作人力，五年來參與人數與捐血量都持續成長，捐血成果由 104 年第一次捐血活動 88 人捐出 121 袋血，至 107 年、108 年每次捐血人數



▲ 捐血贈品

超過 130 人、募集血袋超過 200 袋，109 年每次均有超過 150 人捐血。顯示捐血活動受到肯定與支持。109 年受新冠肺炎 (COVID-19) 影響，許多捐血活動停擺，華票 109 年 7 月舉辦捐血時，疫情略見紓緩，捐血人的愛心紛紛湧現，捐血人數與募集血袋數量均締造歷年新高。本次共有 217 人登記捐血，最後有 198 位合格者捐出 302 袋、75,500cc 的寶貴鮮血。其中，首次捐血者超過 10 人。



109 年 7 月及 11 月共兩次捐血活動，分別募集 302 袋、238 袋血，全年累計募集 135,000cc 血，嘉惠傷病患者。六年累計 1,476 人次合格捐血，共募集 2,293 袋、438,250cc 的寶貴鮮血，在夏季和冬季血荒期間有效挹注了血庫存量，落實華票對社會之回饋。值得一提的是：自 107 年起，華票每次捐血活動有 5 成以上合格捐血者為社區民眾等外部人士，顯示本活動已逐漸發揮社區影響力。

華票歷年一日捐血活動成果

| 年度    | 時間        | 合格捐血人數  | 募集血袋 (每袋 250cc)     |
|-------|-----------|---------|---------------------|
| 104 年 | 7 月 1 日   | 88      | 121                 |
| 104 年 | 12 月 1 日  | 88      | 127                 |
| 105 年 | 7 月 1 日   | 96      | 148                 |
| 105 年 | 12 月 1 日  | 98      | 150                 |
| 106 年 | 6 月 30 日  | 100     | 156                 |
| 106 年 | 12 月 1 日  | 114     | 185                 |
| 107 年 | 6 月 29 日  | 138     | 228                 |
| 107 年 | 11 月 30 日 | 131     | 211                 |
| 108 年 | 6 月 28 日  | 127     | 200                 |
| 108 年 | 11 月 29 日 | 145     | 227                 |
| 109 年 | 7 月 3 日   | 198     | 302                 |
| 109 年 | 11 月 27 日 | 153     | 238                 |
| 累計    | 12 次      | 1476 人次 | 2,293 袋 573,250cc 血 |





## 2. 疫情專案 - 贊助北台灣捐血活動

109 年上半年受新冠肺炎 (COVID-19) 疫情影響，台灣各地捐血活動場次減少，捐血中心血庫存量吃緊，華票為協助提振捐血意願，109 年 2 月捐出 4,000 個真空燜燒罐給捐血中心作為 3 月份北部地區 (北北基) 捐血 500cc 贈品，據該中心統計，此一捐助方案效益顯著，已使各據點 500cc 捐血量普遍增加 4 個百分點以上。



▲ 109 年特殊貢獻感謝狀



▲ 華票週捐血活動北北基指定捐血點文宣

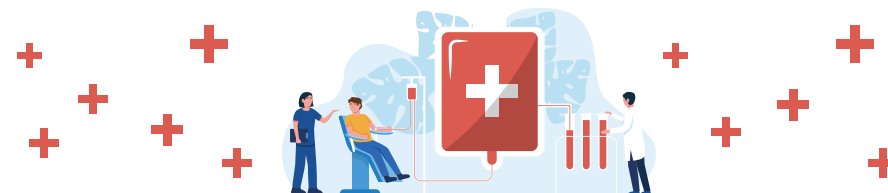
## 3. 敬老

華票考量台灣邁入超高齡社會，銀髮族越來越多，老人的安養照顧與關懷成為社會重要議題，自 107 年 (華票成立 40 週年) 起，特別規劃敬老專案，帶著真空燜燒罐和物資，探訪台灣各地安養院、榮民之家、街友中途之家等，支持社福基金會 (華山社會福利慈善事業基金會、伊甸社福基金會、道德慈善協會等)，照顧貧苦家庭與老人的活動，如作為重陽敬老、聖誕節、冬令救濟、鄰舍節、捐血活動禮品等，亦提供需求物資或同仁之愛心捐款等，給予溫暖與實質協助。訪視機構所在地點涵蓋台北市、新北市、桃園市、宜蘭縣、彰化縣、南投縣等地。

109 年總計送出 6310 個真空燜燒罐支持公益，除前述台北捐血中心北北基偏遠區域贊助捐血活動外，受贈單位與用途尚包括：新北市道德慈善協會 109 年 1 月冬令救濟活動、板橋女獅會捐血活動、新莊體育會登山活動、崇她社清寒獎學金活動、台南市財團法人豁落院仁慈堂捐血活動、花蓮縣老人暨家庭關懷協會、新北市冬令救濟 (平溪、瑞芳)、新北市彩韻協會公益慰訪等。華票 107-109 年總計送出超過 12000 個真空燜燒罐給三十多個社福機構從事公益用途，在追求企業營運績效之餘，不忘傳愛送暖，幫助社會弱勢族群。



另一方面，為鼓勵同仁關懷家中長輩，107 年 9-10 月舉辦「愛要及时」敬老活動，提供贈品讓同仁在重陽節前夕贈送家中長者，並且將同仁與家中長輩合影製成海報張貼於公司，傳達家庭親人之愛。





#### 4. 扶幼

社會趨向少子化，每個孩子都應該要受到更好的照顧，畢竟兒童是未來的主人翁，然而弱勢家庭的孩子可能連溫飽都有問題，需要各界一起來關心與協助。



因此，近年華票積極投入扶幼活動，如舉辦愛心市集募款捐助兒少扶助機構，並發動同仁赴相關社福機構擔任志工。



#### ● 愛心二手市集

華票 108 年 11/27-11/29 一連三天於台北總公司三樓舉行愛心二手市集，許多同仁不但事先熱心捐出二手物品提供義賣，活動期間更踴躍逛市集採購二手物品，義賣品從雞蛋、蘋果、玩具、福袋、日用品、衣服到名牌包，五花八門，志工同仁變身超級推銷員，賣力兜售，從董事長、總經理、一般同仁到樓管中心打掃的阿姨，大家都熱情捧場，市集生意興隆，三天義賣所得達新台幣 5 萬元，最後將義賣所得分別捐助「文山關愛之家」無國籍寶寶 3 萬元，並以 2 萬元認購「安得烈食物銀行」送給貧困家庭的年菜箱共 10 箱。



▲ 愛心二手市集

#### ● 安得烈食物銀行志工服務

為協助弱勢家庭孩童免於飢餓，得以安心成長，華票自 106 年起持續以物資贊助、同仁捐款、發票捐贈、志工服務方式支持安得烈食物銀行，該機構每月以「膳糧食物包」援助 15 歲以下清寒學童，至今已幫助了超過 5,000 位孩童。107-109 年，華票同仁每年皆於 7、8 月暑假期間及 12 月前往該機構擔任志工，除贈送公司所贊助的糧食物資外，並協助膳食箱物資裝箱、紙箱製作等工作。107 年 12 月適逢聖誕節，華票特別致贈董事長個人捐款以及 600 個真空悶燒罐給安得烈食物銀行作為聖誕禮物，由志工同仁親手裝入膳食箱，透過安得烈食物銀行分送給該機構協助的全國各地貧苦家庭，祝福他們聖誕快樂。109 年華票志工社並且特別前往國父紀念館參觀安得烈食物銀行為扶助兒童舉辦的才藝展，並由志工社致贈 1 萬元，支持安得烈食物銀行繼續推動如此有意義的活動。



◀ 參觀安得烈公益展覽 \_ 致贈捐款 1 萬元



▲ 參觀安得烈公益展覽



▲ 安得烈食物銀行志工服務

### ● 關懷文山關愛之家

華票同仁於 107 年 10 月訪視長期收容無國籍寶寶的文山關愛之家，由志工社代表贈送公司贊助的尿布物資及同仁愛心捐款，同仁擔任志工協助餵食嬰幼兒並與其互動、陪伴。108 年 12 月並且派主管前往探視與捐款。

## 二、低碳環保

### 1. 捐衣

華票 105 年 9 月首度舉辦捐衣活動，引起熱烈迴響，因此從 106 年起每年固定舉辦兩次捐衣活動（春季、秋季），募集同仁及親友較少利用的二手衣捐給社福團體再利用（台北市心理復健家屬聯合協會、伊甸社會福利基金會等），一方面發揮惜福精神善用資源幫助弱勢，一方面減少舊衣被廢棄，從生活中落實低碳環保。惟 109 年受疫情影響，捐衣活動僅於 9 月辦理一次，49 人捐衣共襄盛舉，募集了 1084 件衣服（春夏為主），挑出其中 73 件牛仔褲捐贈給 Story Wear 零廢棄時尚，其餘衣服皆捐給台北市心

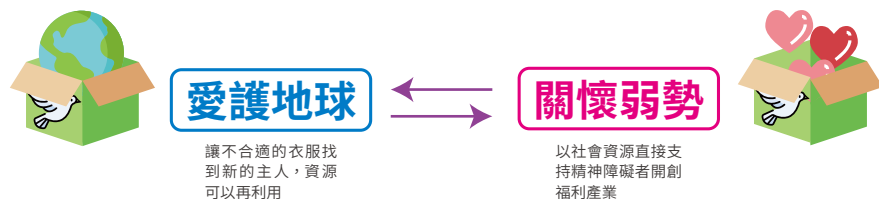
理復健家屬聯合協會，讓該會透過義賣、轉銷海外等多元方式挹注協會本身運作經費，以長期協助精神障礙者復健，並且讓復原狀況較佳的精神障礙者藉由整理舊衣賺取工資。累計 105-109 年 5 年累計舉辦 8 次捐衣活動，299 人共捐出 12,346 件衣服，生活碳足跡減少 80,000kg 以上的 CO<sub>2</sub>。



| 年度    | 月份  | 捐衣件數   | 捐衣人數 |
|-------|-----|--------|------|
| 105 年 | 9 月 | 1,255  | 25   |
| 106 年 | 3 月 | 566    | 24   |
| 106 年 | 9 月 | 801    | 31   |
| 107 年 | 3 月 | 1,384  | 31   |
| 107 年 | 9 月 | 2,187  | 43   |
| 108 年 | 3 月 | 2,495  | 48   |
| 108 年 | 9 月 | 2,574  | 48   |
| 109 年 | 9 月 | 1,084  | 49   |
| 合計    |     | 12,346 | 299  |



109 年 9 月舉辦捐衣活動期間，華票志工社特別參訪 Story Wear 了解時尚永續議題，發現一條牛仔褲在製造過程的汙染是一般衣服的七倍，因此回收牛仔褲對於減少製衣過程對地球的汙染，效果相當顯著，例如，Story Wear 製作一件外套，就可以運用到七條回收的牛仔褲。Story Wear 將把回收的牛仔褲送交心路基金會進行二次清洗，然後由協力單位婦女新知協會培訓的婦女將牛仔褲重新裁製成外套及提袋、背包等用品，銷售所得可以支持此一推動時尚永續的平台。此一回收重製過程幫助了社會企業 Story Wear、心路基金會（讓智障青年有工作機會）和弱勢婦女（接受培訓的大多是腦麻兒媽媽、單親媽媽等），意義非凡。



▲ 參觀 Story Wear



▲ 捐衣 \_ 捐牛仔褲

## 2. 捐贈電腦

為落實「感恩、惜福、精進」之核心經營理念，華票 104 年至 109 年，每年清點整理公司各單位舊電腦運用於公益，實踐惜福環保與公益關懷理念。電腦設備受贈機構包括社團法人花蓮縣谷若思全人關懷協會（透過該機構轉贈至花東偏鄉地區兒童輔導教室或新北市清寒學童課輔機構），贈送的設備包括電腦、液晶螢幕、鍵盤和滑鼠。109 年則改採開放同仁認購二手電腦設備，1 萬元所得全數捐助安得烈食物銀行。

### 3. 捐書與理書

為落實惜福理念，華票 107 年 2 月與茉莉二手書店合作，舉辦為期三週的「捐書惜福，傳愛到家扶」活動，同仁總計捐出 104 本二手書，由茉莉二手書店收購，並將所得以本公司名義捐給家扶基金會，華票每清出一本書給茉莉，茉莉捐 1 元給「家扶基金會」，並根據這些書籍估價總額，茉莉加碼 30% 捐給家扶基金會，擴大愛心！華票也曾於 104 年與誠品文化藝術基金會合作舉辦愛心募書活動，發動華票同仁捐贈好書，並由華票同仁與親友一起到桃園南崁誠品物流大樓擔任理書志工，動手把募集到的書整理、分類、裝箱，共整理了 5000 本書，透過各地誠品物流中心，把好書送到偏鄉學校與社區部落，充實當地圖書資源。

## 三、藝術文化

### 1. 贊助亞洲青年管弦樂團與國家交響樂團

為支持國際優質文化團體，培育青年音樂人才，華票自 98 年起，長期贊助亞洲青年管弦樂團（簡稱「亞青」、AYO）之亞洲巡演。亞青係精挑細選約一百位香港、台灣及亞洲各國的音樂菁英組成，每年夏天集訓後與享譽國際的獨奏家和指揮家巡迴演出，各國評論家盛讚為「世界上最出色的青年樂團」。該樂團每年 8 月在國家音樂廳的演出，特回饋華票邀請貴賓共同欣賞。惟 109 年因 Covid19 疫情影響，亞青暫停亞洲巡演計畫。

### 2. 支持國家表演藝術中心國家交響樂團 (NSO) 與王道銀行教育基金會

華票自 106 年起贊助國家表演藝術中心國家交響樂團 (NSO)，成為該樂團「藝企夥伴」，為提昇台灣音樂欣賞風氣與文化素養，盡一分心力。106 年 12 月另舉辦國家音樂廳導覽活動，讓同仁與民眾一同深入國家音樂廳內部參觀，拉近與音樂的距離。107 年則邀請同仁與大眾參加國家音樂廳歌樂導聆、俄羅斯之夜管弦樂音樂會等。為提升社會人文素養，華票亦長期捐助「王道銀行教育基金會」，支持該會執行「堤頂之星藝術推手計劃」，徵選堤頂之星，並舉辦「堤頂之星藝術展」、「藝文共賞」、「藝術私塾」講座，建立藝術新秀與專家交流的管道；辦理「創意再現・體驗活動」，對學童推廣藝術展覽，讓藝術往下扎根。

### 3. 人文古蹟關懷

華票自 106 年起舉辦一系列人文古蹟關懷活動，由志工社帶領同仁認識、親近文化古蹟，期能建立愛護古蹟之觀念，讓同仁更了解台灣歷史文化內涵。106 和 109 年陸續舉辦台北賓館、紀州庵文學森林、板橋林家花園、大稻埕、北門古蹟、南海學園、台北孔廟、林語堂故居等文化古蹟踏查活動，均安排專家導覽，關懷古蹟活化與文化發展。



▲ 人文古蹟關懷 \_ 參觀林語堂故居



#### 四、急難救助

華票秉持人飢己飢、人溺己溺之精神，在重大災害發生時總是挺身而出，善盡企業社會責任。近年曾捐款幫助的重大災害包括：105 年台南震災 (新台幣 500 萬元)、103 年高雄氣爆 (捐款 250 萬元) 等。

#### 五、促進財經發展

##### 1. 推廣金融教育

華票積極參與金融教育訓練，派員擔任講師，推廣現代金融理念與專業知識。107 年分別由主管前往台北東吳大學、桃園元智大學、台中逢甲大學進行校園宣導，發表「票券業概論」專題演講。108 年配合主管機關推動「金融知識普及計畫」，與淡江大學、彰化師範大學、中山大學等大專院校合作辦理金融實務課程。109 年因疫情影響，大專校園金融推廣課程暫停。

另外，過去台灣金融研訓院舉辦「票券業務研習班」，由華票負責「票券初級市場發行實務、票券次級市場交易實務」課目；票券公會委託台灣金融研訓院辦理「票券業務實務解析訓練班」在職訓練，華票負責「短期票券初級市場發行實務、短期票券次級市場交易實務」課目。華票亦主導中華民國票券金融同業公會編撰「台灣貨幣市場沿革、架構、實務」專書之主編及執行編輯。

票券公司往來對象，多為企業戶或專業之金融法人。其營運項目與一般大眾生活較有距離。為使一般民眾也有機會了解票券業重要名詞，因此華票透過官網 (<http://www.cbf.com.tw/>)，扼要介紹票券、債券市場，且提供「票債券學堂 (<http://www.cbf.com.tw/np.asp?ctNode=545&mp=1>)」，讓有興趣的民眾能夠有機會藉此了解票券業之運作，並提升相關金融知識。

##### 2. 支持財經交流與創新創業

華票 106 年捐贈亞太 B 型企業協會，推廣 B 型企業理念，使越來越多企業成為照顧員工、社區、環境的營運體系，造福社會。亦曾捐助兩岸共同市場基金會，支持兩岸市場研究與交流。近年亦曾陸續贊助中華國際企業與無形資產評價暨防弊協會，舉辦鑑識會計研討會，協助企業鑑識舞弊之風險及預防。華票也曾贊助由科技部主辦、國家實驗研究院承辦之「創新創業激勵計畫」，鼓勵大專院校青年將創新技術與創意落實為創業計畫。

在致力精進本業之餘，華票也把公益參與的觸角延伸至社會更多角落，長期耕耘下，公益成果豐碩，同仁兢兢業業創造公司良好績效並齊心為社會付出，讓華票不只能穩健發展，並能實踐社會共好，使這個歷史悠久的金融品牌，成為照亮社會的一盞明燈。



## 5.2 環境守護

### 5.2.1 低碳營運

華票認為，企業是地球村的一員，應共同愛護地球，節能減碳，落實環境永續。除本身努力於降低環境衝擊外，並要求供應商在環保、安全或衛生等議題遵循相關規範，共同實踐環境永續。

華票為金融服務業，非屬製造業，無工廠生產製造之情事，故不適用 ISO 14001 或類似之環境管理系統驗證。然而華票不遺餘力地推動節能減碳、節約用水、用油、用紙，避免資源之浪費。作為金融服務業者，華票認為在環境保護方面最能著墨之處為減少如紙張等資源使用量，故推動各項電子化系統、無紙化流程，達到降低紙張使用之成效。近三年用電量、碳排放量及用紙量均持續下降，落實環境永續政策。



▲ 運用視訊會議，主管歡送會

#### ● 近三年環境保護績效

|              | 107 年     | 108 年     | 109 年     |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| 用電量 (度)      | 488,760   | 449,160   | 458,640   |
| 用電量 (百萬焦耳)   | 1,759,536 | 1,616,976 | 1,651,104 |
| 溫室氣體排放量 (公噸) | 271       | 239       | 233       |
| 用水量 (度)      | 1,199     | 1,189     | 1,207     |
| 廢棄物量 (公噸)    | 0.088     | 0.086     | 0.084     |

註 1：溫室氣體排放計算採營運控制權法進行盤查，計算方法以台電公告之電力係數進行換算，GWP 值係引用 IPCC 第四次評估報告 (2007)

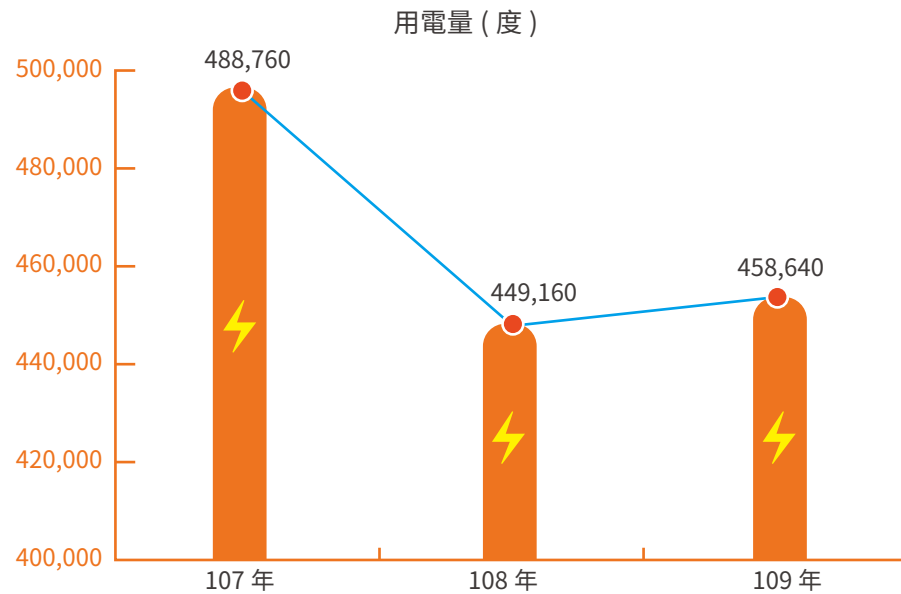
註 2：計算範疇為台北總公司

#### 華票環境永續五大策略

配合節能樂活之生活方式，華票以節能減碳、節約用水、節省汽油、節省紙張及運用視訊會議等五大環境永續策略來珍愛地球。



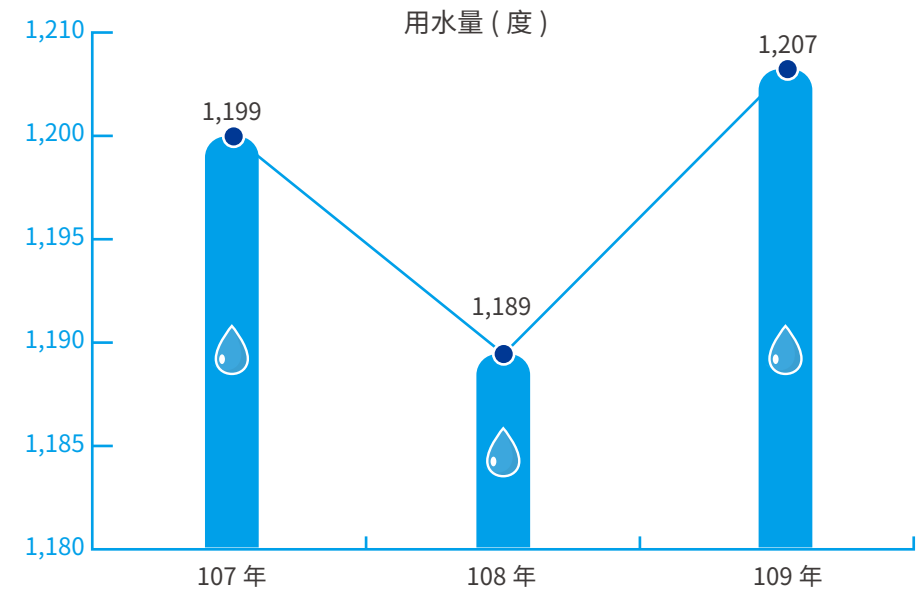
## 1. 節能減碳



- ① 減少公共區域照明燈管數量並調整為 LED 燈管。
- ② 請同仁每日午休關燈、下班務必將個人電腦關機。
- ③ 夏季調高空調溫度設定至 26 度。
- ④ 午休時間關閉照明電源，全面熄燈。
- ⑤ 地下停車場照明部份日光燈管改成 LED 燈管。
- ⑥ 每天進行辦公室空氣品質監測，以維護辦公室空氣品質，公司左右區域各設有一台室內空氣品質監測器，24 小時監測辦公室空氣品質，只要偵測到異常狀況，大樓中控室會隨時通知進行改善。
- ⑦ 冷氣空調設備定期清洗保養。
- ⑧ 飲水機濾心定期更換，確保飲水衛生。

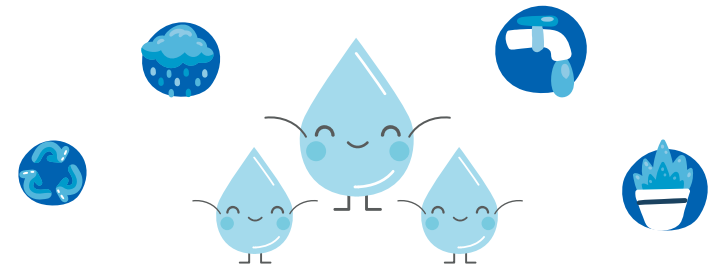
註：用電量以電費單計算，計算範疇為台北總公司

## 2. 節約用水



- ① 洗手間使用感應式水龍頭。
- ② 將男廁感應式小便斗水量調小。
- ③ 將流理臺開關水量調小，以節省用水。

註：華票皆使用自來水 (非位於水資源壓力區)，用水量以水費單計算，計算範疇為台北總公司



### 3. 節省汽油

公務車租用油電混合動力汽車，已大幅降低汽油用量，減少二氧化碳排放。

### 4. 節省紙張

109 年影印紙用量為 674,568 張，未來將持續努力，以三年後降低紙張用量 10% 為目標。

- ① 為更有效節約用紙，自 108 年 10 月中旬起變更影印機使用方式，員工使用影印機皆須持識別證在影印機先刷卡，方能操作影印機功能，落實節能用紙。
- ② 各項人事單據、客戶訪談記錄全數納入電腦系統，節省紙張耗損。
- ③ 會議資料以電腦播放或採用決策支援系統進行討論。
- ④ 完成電子公文系統，公文全面無紙化。
- ⑤ 會計傳票採線上覆核並以電子檔留存，減少紙張耗用。
- ⑥ 開會資料多以電腦簡報方式呈現、利率報告及授信覆審亦以電子郵件方式傳遞。
- ⑦ 積極推行無紙化政策至各個層面。

### 5. 運用視訊會議，減少人員差旅成本

- ① 金融資產與負債管理委員會（每月一次）
- ② 業務審議會（每週一次）
- ③ 總公司固定收益商品部與五家分公司晨會（每週三次）
- ④ 法務暨法遵室與五家分公司舉行法遵教育訓練（半年一次）
- ⑤ 總分公司舉行視訊新春團拜
- ⑥ 主管退休歡送會

### 華票對供應商的要求

為落實環境永續，華票除本身使用具環保標章的辦公設備及用品、電腦及週邊設備外，並訂定供應商規範，要求供應商在環保、安全或衛生等議題遵循相關規範，產品須無毒且符合相關環保規範，以降低對環境負荷之衝擊，共同致力提升企業社會責任。例如採購影印機碳粉時，要求供應商必須出示環保標章等。華票主要供應商係每年印製中英文年報等印刷品之廠商，其為獲得環保署金級環保標章認證之印刷大廠。

#### 專欄：商業本票無實體化，降低金融服務業環境衝擊

華票發揮金融服務業核心能力，配合集保結算所推動商業本票無實體化，於 106 年 9 月成功推動融資性商業本票無實體化，另於 107 年 10 月更進一步推動商業本票發行文件電子化作業上線及 109 年第四季推動票債券次級市場交易單數位化，串連發行人、保證人與票券商間多對多的資訊匯流，可減少紙本文據的留存，降低交割作業的風險及成本，提升公司營運的效率，更可減少能資源的使用，降低對環境之衝擊。





## 5.2.2 環保倡議

### 日常營運落實環保概念

華票致力於提升各項資源之利用效率，期許同仁在日常生活中落實環保概念，共同致力環境永續。並要求供應商產品符合相關環保規範，降低對環境負荷之衝擊。本公司並回收同仁已不使用但仍堪用之文具用品，如檔案夾、名片盒、釘書機、夾子等 11 大類，於其他同仁申請文具時再提供重複使用，以愛物惜物之精神，珍惜資源之利用，109 年文具用品資源回收再利用件數 119 件、再利用後領用 72 件。回收之文具用品價值 11753 元，其中已有價值 6546 元的文具用品於回收後再被利用，不但節省成本，而且藉此對同仁推廣珍惜資源的環保概念。

在日常營運中，華票亦倡導開會自帶水杯以減少紙杯、瓶裝水消耗等，並請同仁共同努力推動垃圾減量、節能減碳、保護環境，減少使用一次性及美耐器皿餐具，養成環保健康生活習慣提昇環保價值觀，形成華票同仁自備飲食容器的風氣，辦公大樓亦落實資源分類。為響應臺北市政府禁用一次性及美耐器皿餐具政策，公司也曾多次選擇鐵盒便當供應商，以減少紙製餐盒之耗用。華票此舉獲得臺北市政府高度肯定，108 年 3 月由柯文哲市長在市政會議中親自頒獎表揚。

### 綠色採購公司贈品

華票 106 年在採購公司對外贈品時，亦特別選購 1,500 個 PLA 玉米環保材質(可分解)製成之名片式手機座，響應綠色採購，落實愛護地球。107 年訂製附有折疊鐵湯匙之廣口真空悶燒罐作為股東會贈品，鼓勵運用燜燒罐作為食物燜煮或保溫容器，方便又環保。



### 舉辦生態環保志工活動

華票志工社多次帶動公司同仁進行環保公益服務、生態導覽或舉辦講座，如利用週末假日舉辦淨灘、淨山活動以及運用午休時段舉辦以海洋環保、節能減碳或蟲鳥生態為主題之講座等，並響應地球日活動等。

#### ◎ 生態導覽

108 年華票志工社舉辦多場生態導覽活動，分別與原生植物協會合作福州山公園、軍艦岩、仙跡岩、虎山步道生態導覽，深入認識台灣原生種植物，以了解保護原生植物的重要性。另於 108 年 9 月與中央研究院合作生態人文之旅，在專人導覽下參觀中研院生態時代館與生態池，接著參觀胡適紀念館五四百年特展，以上活動同仁均踴躍攜家帶眷參與，在輕鬆踏查中學習觀察動植物，增進自然與人文知識，並凝聚生態保育的共識。

#### ◎ 氣候變遷與地球日

華票關注節能減碳議題與環保議題，109 年與社會企業時尚零廢棄 Story Wear 合作，進行時尚永續議題的學習之旅，透過導覽與永續理念分享，了解不同布料製衣過程可能造成的汙染，日常生活購買衣服時更重視環保議題。近年亦積極參與地球日相關活動，108 年 4 月志工社參加於南門博物館園區舉辦的「與野共生」地球日市集，關懷物種保護議題。107 年 4 月舉辦地球日擎天崗生態關懷之旅，安排專家導覽當地動植物生態。另曾邀請中華民國荒野保護協會在公司舉辦「餐桌上的氣候變遷」講座，宣揚節能減碳愛護地球的觀念，亦響應荒野保護協會「地球倡議」，發動同仁支持「地球一小時～關燈一小時響應節能減碳愛地球」活動，在公司張貼海報請大家簽名並在家響應關燈一小時活動，表達對節能減碳愛地球的支持。

### ● 淨灘活動

109 年 10 月志工社同仁參加淡水沙崙海水浴場集體淨灘活動，用行動守護美麗的海灘。105 年 8 月同仁曾分別赴瑞濱磅子海灣參加獨木舟協會愛大地淨灘活動，105 年 10 月同仁與親友共四十多人曾赴基隆潮境公園參加海科館主辦的「國際淨灘嘉年華」，淨灘時有人撿到瓶子、塑膠袋、手套，竟還有人撿到尿布，最後秤重成果斐然，並且一起動手將撿拾的垃圾分類，順利完成任務。大家以實際行動護海，激發對海洋環保的關懷，透過淨灘一起愛鄉土愛大地，格外有意義。

### ● 淨山活動

106 年至 108 年陸續率同仁與親友赴台北大崙尾山步道、外雙溪、大溝溪步道、北投丹鳳山等地淨山，一邊健行，一邊以舉手之勞實踐對自然環境的愛護。

### ● 生態環保講座

109 年 8 月邀請生態導覽專家蘇清和老師為同仁主講【夏日生態講座：大自然的舞者～蝴蝶】；107 年 6 月邀請生態專家在公司舉辦午間講座，主題為夏季生態散步。專家在午間講座分享的精彩影片畫面，以及生動的解說，讓同仁興味盎然，對台灣常見的蝴蝶，以及山林間的藍鵲、蜘蛛等鳥獸昆蟲，增加許多了解。另為響應護海理念，106 年 6 月世界海洋日特別邀請台灣山海天使環境保育協會陳映伶秘書長，至公司演講「永不結束的塑命」，和大家一起正視海洋垃圾與廢棄物問題，同仁收穫良多。



▲ 環保倡議 \_ 淨灘



## 附 錄

## GRI 準則揭露項目對照表

| GRI 內容索引  |        |              |                                         |                   |          |
|-----------|--------|--------------|-----------------------------------------|-------------------|----------|
| GRI 準則    | 揭露項目   |              | 章節                                      | 頁碼                | 備註       |
| 一般揭露      |        |              |                                         |                   |          |
| 組織概況 2016 | 102-1  | 組織名稱         | 1.1.1 華票簡介                              | 07                |          |
|           | 102-2  | 活動、品牌、產品與服務  | 1.1.1 華票簡介                              | 07                |          |
|           | 102-3  | 總部位置         | 1.1.1 華票簡介                              | 07                |          |
|           | 102-4  | 營運據點         | 1.1.1 華票簡介                              | 07                |          |
|           | 102-5  | 所有權與法律形式     | 1.1.1 華票簡介                              | 07                |          |
|           | 102-6  | 提供服務的市場      | 1.1.1 華票簡介                              | 07                |          |
|           | 102-7  | 組織規模         | 109 年永續重點績效<br>1.1.1 華票簡介<br>3.1.2 業務發展 | 05<br>08<br>54    |          |
|           | 102-8  | 員工與其他工作者的資訊  | 4.1.1 員工組成                              | 65                |          |
|           | 102-9  | 供應鏈          | 1.1.1 華票簡介<br>2.1.2 誠信經營                | 07<br>29          |          |
|           | 102-10 | 組織與其供應鏈的重大改變 |                                         |                   | 本年度無重大改變 |
|           | 102-11 | 預警原則或方針      | 2.2 風險控管                                | 35-41             |          |
|           | 102-12 | 外部倡議         | 2.1.4 公 / 協會夥伴                          | 34                |          |
|           | 102-13 | 公協會的會員資格     | 2.1.4 公 / 協會夥伴                          | 34                |          |
| 策略 2016   | 102-14 | 決策者的聲明       | 董事長的話<br>總經理的話                          | 03<br>04          |          |
|           | 102-15 | 關鍵衝擊、風險及機會   | 董事長的話<br>總經理的話<br>2.2 風險控管              | 03<br>04<br>35-41 |          |

| GRI 內容索引        |        |                      |                                            |                   |       |
|-----------------|--------|----------------------|--------------------------------------------|-------------------|-------|
| GRI 準則          | 揭露項目   |                      | 章節                                         | 頁碼                | 備註    |
| 倫理與誠信 2016      | 102-16 | 價值、原則、標準及行為規範        | 1.1.2 經營理念與策略<br>2.1.2 誠信經營                | 10<br>29-32       |       |
| 治理 2016         | 102-18 | 治理結構                 | 1.1.1 華票簡介<br>1.1.3 永續發展與承諾<br>2.1.1 董事會運作 | 08<br>12<br>21-24 |       |
|                 | 102-20 | 高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任 | 2.1.1 董事會運作<br>1.1.3 永續發展與承諾               | 26<br>12          |       |
|                 | 102-22 | 最高治理單位與其委員會的組成       | 2.1.1 董事會運作                                | 21-24             |       |
|                 | 102-23 | 最高治理單位的主席            | 2.1.1 董事會運作                                | 23                |       |
|                 | 102-24 | 最高治理單位的提名與遴選         | 2.1.1 董事會運作                                | 21                |       |
|                 | 102-25 | 利益衝突                 | 2.1.1 董事會運作                                | 21                |       |
|                 | 102-27 | 最高治理單位的群體智識          | 2.1.1 董事會運作                                | 21-28             |       |
| 利害關係人溝通<br>2016 | 102-40 | 利害關係人團體              | 1.2.1 利害關係人鑑別<br>1.2.2 溝通管道及方式             | 15<br>15-17       |       |
|                 | 102-41 | 團體協約                 |                                            |                   | 無團體協約 |
|                 | 102-42 | 鑑別與選擇利害關係人           | 1.2.1 利害關係人鑑別                              | 15                |       |
|                 | 102-43 | 與利害關係人溝通的方針          | 1.2.2 溝通管道及方式                              | 15-17             |       |
|                 | 102-44 | 提出之關鍵主題與關注事項         | 1.3 重大議題分析                                 | 18-20             |       |



| GRI 內容索引  |        |                |                     |             |             |
|-----------|--------|----------------|---------------------|-------------|-------------|
| GRI 準則    | 揭露項目   |                | 章節                  | 頁碼          | 備註          |
| 報導實務 2016 | 102-45 | 合併財務報表中所包含的實體  | 關於報告書               | 06          |             |
|           | 102-46 | 界定報告書內容與主題邊界   | 關於報告書<br>1.3 重大議題分析 | 06<br>18-20 |             |
|           | 102-47 | 重大主題表列         | 1.3 重大議題分析          | 18-20       |             |
|           | 102-48 | 資訊重編           |                     |             | 本年度無資訊重編之情事 |
|           | 102-49 | 報導改變           |                     |             | 本年度無重大改變    |
|           | 102-50 | 報導期間           | 關於報告書               | 06          |             |
|           | 102-51 | 上一次報告書的日期      | 關於報告書               | 06          |             |
|           | 102-52 | 報導週期           | 關於報告書               | 06          |             |
|           | 102-53 | 可回答報告書相關問題的聯絡人 | 關於報告書               | 06          |             |
|           | 102-54 | 依循 GRI 準則報導的宣告 | 關於報告書               | 06          |             |
|           | 102-55 | GRI 內容索引       | 附錄                  | 95-99       |             |
|           | 102-56 | 外部保證 / 確信      | 關於報告書<br>附錄         | 06          |             |
| 管理方針 2016 | 103-1  | 解釋重大主題及其邊界     | 1.3 重大議題分析          | 18-20       |             |
|           | 103-2  | 管理方針及其要素       | 1.3 重大議題分析          | 18-20       |             |
|           | 103-3  | 管理方針的評估        | 1.3 重大議題分析          | 18-20       |             |

| GRI 內容索引         |       |                        |                          |                |                                                     |
|------------------|-------|------------------------|--------------------------|----------------|-----------------------------------------------------|
| GRI 準則           | 揭露項目  |                        | 章節                       | 頁碼             | 備註                                                  |
| 特定主題揭露           |       |                        |                          |                |                                                     |
| 經濟面              |       |                        |                          |                |                                                     |
| 經濟績效 2016        | 201-1 | 組織所產生及分配的直接經濟價值        | 3.1.1 財務表現               | 51-53          |                                                     |
| 市場地位 2016        | 202-2 | 雇用當地居民為高階管理階層的比例       |                          |                | 高階管理階層定義為總經理、副總經理、協理、各部門及分公司主管；本公司高階管理階層 100% 為台灣居民 |
| 反貪腐 2016         | 205-2 | 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練       | 2.1.2 誠信經營               | 29-32          |                                                     |
|                  | 205-3 | 已確認的貪腐事件及採取的行動         | 2.1.2 誠信經營               | 29-32          | 本年度無此情事                                             |
| 反競爭行為 2016       | 206-1 | 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動   | 2.1.2 誠信經營               | 29-32          | 本年度無此情事                                             |
| 環境面              |       |                        |                          |                |                                                     |
| 能源 2016          | 302-1 | 組織內部的能源消耗量             | 5.2.1 低碳營運               | 90-91          |                                                     |
| 水與放流水 2018       | 303-3 | 取水量                    | 5.2.1 低碳營運               | 90-91          | 2020 年度取水量為 0.0012 百萬公升                             |
| 排放 2016          | 305-2 | 能源間接（範疇二）溫室氣體排放量       | 5.2.1 低碳營運               | 90-91          |                                                     |
| 有關環境保護的法規遵循 2016 | 307-1 | 違反環保法規                 | 2.2.4 法令遵循               | 42             | 本年度無此情事                                             |
| 社會面              |       |                        |                          |                |                                                     |
| 勞雇關係 2016        | 401-1 | 新進員工和離職員工              | 4.1.1 員工組成               | 66             |                                                     |
|                  | 401-2 | 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利 | 4.1.1 員工組成<br>4.2.2 薪資福利 | 64-66<br>69-70 |                                                     |
|                  | 401-3 | 育嬰假                    | 4.1.1 員工組成               | 65             |                                                     |

| GRI 內容索引        |       |                     |                           |                |         |
|-----------------|-------|---------------------|---------------------------|----------------|---------|
| GRI 準則          | 揭露項目  |                     | 章節                        | 頁碼             | 備註      |
| 訓練與教育 2016      | 404-1 | 每名員工每年接受訓練的平均時數     | 4.1.2 人才培育                | 67             |         |
|                 | 404-3 | 定期接受績效及職業發展檢核的員工比例  | 4.1.2 人才培育                | 67             |         |
| 員工多元化與平等機會 2016 | 405-1 | 治理單位與員工的多元化         | 2.1.1 董事會運作<br>4.1.1 員工組成 | 21-24<br>64-66 |         |
| 不歧視 2016        | 406-1 | 歧視事件以及組織採取的改善行動     | 4.1.1 員工組成<br>4.2.1 人權保障  | 64-66<br>69    |         |
| 公共政策 2016       | 415-1 | 政治捐獻                |                           |                | 本年度無此情事 |
| 行銷與標示 2016      | 417-2 | 未遵循產品與服務之資訊與標示法規之事件 | 2.2.4 法令遵循                | 42-43          | 本年度無此情事 |
|                 | 417-3 | 未遵循行銷傳播相關法規之事件      | 2.2.4 法令遵循                | 42-43          | 本年度無此情事 |
| 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 | 3.2.2 權益保障                | 63             | 本年度無此情事 |
| 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     | 2.2.4 法令遵循                | 42-43          | 本年度無此情事 |

## 上市公司加強揭露事項

| 指標   | 說明                                                                    | 章節               | 頁碼    | 備註 |
|------|-----------------------------------------------------------------------|------------------|-------|----|
| 金融業  | 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。     | 3.2.1<br>責任投資與融資 | 59-61 |    |
| 上市公司 | 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。 | 2.2.3<br>營運風險控管  | 41    |    |
| 上市公司 | 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。                  | 4.2.2<br>薪資福利    | 70    |    |

## 永續會計準則 (SASB) 對照表

| 揭露主題                 | 指標代碼         | 揭露指標                                                          | 指標說明 / 報告書對應章節     | 頁碼    |
|----------------------|--------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|-------|
| 員工多元性與包容             | FN-IB-330a.1 | 性別和種族佔以下群體的百分比<br>(1) 執行管理階層 (2) 非執行管理階層 (3) 專業人員和 (4) 所有其他員工 | 4.1.1<br>員工組成      | 65    |
| 投資銀行與經紀活動的<br>ESG 因素 | FN-IB-410a.1 | 包含 ESG 因素的承銷、諮詢、證券化交易收入                                       | 3.2.1<br>責任投資與融資   | 59-60 |
|                      | FN-IB-410a.2 | 包含 ESG 因素的投資和貸款 (1) 數量 (2) 總額                                 | 3.2.1<br>責任投資與融資   | 59-60 |
|                      | FN-IB-410a.3 | 說明在投資銀行及經紀活動中納入 ESG 因素的方法                                     | 3.2.1<br>責任投資與融資   | 59-61 |
| 誠信經營                 | FN-IB-510a.1 | 與欺詐、內線交易、背信、反競爭行為、市場操縱、瀆職或其他金融業法律或法規相關法律訴訟造成的金錢損失             | 本公司本年度並無相關法律訴訟     |       |
|                      | FN-IB-510a.2 | 說明內部舉報政策與流程                                                   | 2.1.2 誠信經營         | 30    |
| 專業誠信                 | FN-IB-510b.1 | 受投資相關調查、客訴、私人民事訴訟或其他監管紀錄的員工<br>(1) 數量 (2) 百分比                 | 本公司本年度並無相關事件       |       |
|                      | FN-IB-510b.2 | 與專業誠信相關的調解和仲裁數量，包括照顧責任                                        | 本公司本年度並無相關事件       |       |
|                      | FN-IB-510b.3 | 與專業誠信相關法律訴訟造成的金錢損失，包括照顧責任                                     | 本公司本年度並無相關事件       |       |
|                      | FN-IB-510b.4 | 說明確保專業誠信的方式，包括照顧責任                                            | 2.1.2<br>誠信經營      | 29-32 |
| 系統性風險管理              | FN-IB-550a.2 | 說明將強制性及自願性壓力測試納入資本適足率規劃、企業長期策略及其他商業活動的方法                      | 2.2.1<br>風險管理政策與組織 | 36    |



## 會計師有限確信報告

Deloitte.

勤業眾信

勤業眾信聯合會計師事務所  
11073 台北市信義區松仁路100號20樓Deloitte & Touche  
20F, Taipei Nan Shan Plaza  
No. 100, Songren Rd.,  
Xinyi Dist., Taipei 11073, TaiwanTel: +886 (2) 2725-9988  
Fax: +886 (2) 4051-6888  
www.deloitte.com.tw

## 會計師有限確信報告

中華票券金融股份有限公司 公鑒：

中華票券金融股份有限公司民國 109 年度企業社會責任報告書，業經本會計師針對所選定之標的資訊執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。本次執行確信程序之標的資訊請詳附件一「確信項目彙總表」。

## 管理階層對企業社會責任報告書之責任

管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之 GRI 準則（GRI Standards）及依行業特性參採其他適用之準則編製企業社會責任報告書，且維持與編製企業社會責任報告書有關之必要控制，以確保企業社會責任報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

## 會計師對企業社會責任報告書執行確信程序之責任

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」，對上開企業社會責任報告書所選定之標的資訊（詳附件一）在所有重大方面是否依照第二段所述準則編製表示意見，並提出有限確信報告。相較於合理確信，有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用合理確信案件不同，其範圍亦較小，因是取得之確信程度明顯低於合理確信。

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 取得及閱讀企業社會責任報告書；
- 訪談管理階層及相關人員，以瞭解公司編製企業社會責任報告書有關政策及程序；
- 訪談相關人員了解所選定標的資訊產生之流程、內部控制及資訊系統；

- 分析及以抽查方式測試標的資訊相關文件及紀錄。

## 先天限制

由於諸多確信項目係屬非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天限制，故該等資訊之相關性、重大性與正確性之解釋可能涉及更多管理階層之重大判斷、假設與解釋，不同利害關係人對該等資訊亦可能有不同之解讀。

## 獨立性及品質管制遵循聲明

本會計師及所隸屬會計師事務所遵循會計師執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。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，以維持完備之品質管制制度，包含與遵循執業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

## 確信結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現中華票券金融股份有限公司民國 109 年度企業社會責任報告書中所選定之標的資訊在所有重大方面有未遵循其衡量基準暨臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之 GRI 準則（GRI Standards）及依行業特性參採其他適用之準則之情事。

## 其他事項

本確信報告出具後，貴公司對任何確信標的或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

勤業眾信聯合會計師事務所

會計師 陳 盈 州

陳盈州



中 華 民 國 110 年 7 月 23 日

## 確信項目彙總表

| 編號 | 確信項目 (GRI 指標編號 / SASB <sup>1</sup> 指標編碼) | 指標敘述                                               | 對應章節                 | 衡量基準                                            |
|----|------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------|
| 1  | SASB FN-IB-510a.1                        | 與詐欺、內線交易、背信、反競爭行為、市場操縱、瀆職或其他金融業法律或法規相關法律訴訟造成的金錢損失。 | 附錄、永續會計準則 (SASB) 對照表 | 詐欺、內線交易、背信、反競爭行為、市場操縱、瀆職或其他金融業法律相關之法規違反情事與財務支出。 |
| 2  | GRI 303-3 : 2018                         | 取水量。                                               | 5.2.1 低碳營運           | 台北總公司之自來水總取水量。                                  |
| 3  | GRI 404-1 : 2016                         | 每名員工每年接受訓練的平均時數。                                   | 4.1.2 人才培育           | 每名員工依性別及員工類別接受訓練的平均時數。                          |
| 4  | 自訂指標 1                                   | 社交工程演練開信率。                                         | 2.2.5 資訊安全           | 社交工程演練之信件開啟率與點閱率。                               |
| 5  | 自訂指標 2                                   | 參與「五加二創新產業」業務往來金額。                                 | 3.2.1 責任投資與融資        | 參加「五加二創新產業」業務往來金額之統計結果。                         |

1. 系指永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board) 制定之 SASB 準則 (SASB standards)