2018
企業社會責任報告書
Corporate Social Responsibility Report

臺灣集中保管結算所
TDCC Taiwan Depository & Clearing Corporation

集保三十
永續前行

創新金融服務
邁向綠色營運
促進社會共融

目錄

關於報告書 004

經營者的話 005

CH 1 永續發展與經營策略 006

1.1 集保結算所永續發展策略 007

1.2 關於集保結算所與經營核心理念 011

CH 2 利害關係人溝通 021

2.1 重大主題分析 022

2.2 管理方針 025

CH 3 落實公司治理 034

3.1 公司治理 035

3.2 風險控管 038

CH 4 永續金融服務 040

4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理 041

4.2 優質客戶服務 050

4.3 國內外行銷與交流 053

4.4 環境保護與邁向綠色營運 058

CH 5 幸福職場 063

5.1 人力資源 064

5.2 人才培育 068

5.3 員工薪酬福利 070

5.4 安心職場 074

CH 6 社會共融 077

6.1 扶植金融人才 079

6.2 推動偏鄉教育及體育活動 084

6.3 社會公益 088

6.4 發揚集保愛心：慈心社 091

附錄一、GRI-Standards 對應表 092

附錄二、第三方查證聲明書 097

關於報告書

本報告書為臺灣集中保管結算所股份有限公司（以下稱集保結算所）發行的第二本企業社會責任（Corporate Social Responsibility ,CSR ）報告書，一直以來集保結算所在企業社會責任的各個面向已投入不少的資源，期待透過報告書的呈現，能展現努力的成果及強化本業與企業社會責任的連結，落實利害關係人溝通，並與國際永續趨勢接軌。

報告書揭露期間、邊界與範疇

本報告書揭露期間係以 2018 年度（2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日）為範圍，而報告揭露邊界與範疇為集保結算所以及轉投資事業之基富通證券股份有限公司（以下稱基富通），包含在臺北市復興北路弘雅大樓部分樓層（其中基富通位於 8 樓）、南港與竹北兩地之機房，以經濟、社會、環境三個面向的數據為主，並呈現利害關係人所重視之重大主題的回應與作為，而部分數據會追溯於 2017 年資訊及 2019 年最近資訊。財務資訊之邊界涵蓋彙總集保結算所及基富通的合併財務報告資訊，將於報告書中特別註明，皆以新臺幣計算。

撰寫標準依據

本報告書的內容架構依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative，簡稱 GRI）之永續性報導準則（GRI Standards）編撰，依據其「核心選項」指引進行資訊揭露及執行企業社會責任相關活動。

外部查證

本報告書的資料與數據皆由集保結算所及基富通各部門單位整理提供。為增加報告書資訊的質量與可信度，委託外部立恩威國際驗證股份有限公司依據 DNV GL VeriSustain Protocol 及 AA1000 Assurance Standard 查證本報告書，證明本報告書依循 GRI Standards 的核心選項。

發行週期

本報告書為集保結算所發行的第二本企業社會責任報告書，未來仍以年度為單位持續發行。報告書可於集保結算所官網企業社會責任專區進行下載。

上一版發行時間為｜ 2018 年 6 月
本年度發行時間為｜ 2019 年 6 月
下一版發行時間為｜ 2020 年 6 月

聯絡資訊

臺灣集中保管結算所企劃部　陳泰華
地址｜臺北市復興北路 363 號 11 樓
電話｜ 02-2719-5805
傳真｜ 02-2713-3736
信箱｜ tdcc@tdcc.com.tw
網站｜ https：//www.tdcc.com.tw/

經營者的話

集保結算所追求卓越，希冀成為企業公民典範，2018 年除率先編製證券暨期貨周邊單位第一份經由國際機構驗證通過的 CSR 報告書外，並獲「天下企業公民獎」及「TCSA 企業永續報告金獎」的殊榮。因為我們認為「商業價值」與「社會價值」同等重要，所以持續優化核心業務，與時俱進地進行業務轉型與創新，藉由透過發展經濟、關懷社會與保護環境等三大面向的努力，呼應聯合國永續發展目標，帶動社會良善向上提升的能量。

在公司治理方面，我們訂有董事及監察人誠信經營守則，貫徹廉潔透明的經營承諾，2018 年並建立檢舉制度，增訂「檢舉案件處理要點」，鼓勵檢舉任何犯罪、舞弊或違反法令之情事。集保結算所不只關心自己的公司治理，更希望推升我國資本市場公司治理形象，十年來積極推動「股東會電子投票」，終於在 2018 年迎來所有上市（櫃）公司股東會全面採行電子投票制度的重要里程碑，踐行落實股東行動主義的目標。此外，我們也配合政府政策，陸續增建「防制洗錢及打擊資恐查詢系統」、「公司負責人及主要股東資訊申報平臺」，以提升我國企業資訊透明度，建構更具國際競爭力的資本市場。

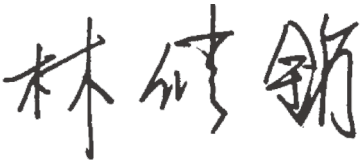
在關懷社會方面，我們長期推動偏鄉教育、關懷弱勢族群，贊助基層學校課輔才藝計畫及體育團隊，舉辦愛心捐血等各式公益活動，以實際行動實踐企業關懷理念。2018 年我們首度舉辦「集保盃射箭聯誼賽」，讓偏鄉的孩子們擁有站上賽場、一展長才的機會，並資助花蓮縣吉安國小的小選手赴美參與「美國國際射箭邀請賽」，陪伴孩子們踏實逐夢，一步步走上世界舞台。此外，我們對社會的關懷也逐步多元化，2018 年我們也關注本土藝文發展，舉辦「集思廣義 當代藝術賞」，以實際行動支持年輕的藝術工作者，將美學注入辦公環境的公共空間。

在環境保護方面，我們透過深化數位金融環境，推動低碳高效的綠色營運，藉由發展股票全面無實體發行、帳簿劃撥作業、發行人連線作業自動化、集保 e 存摺、提供

公務機關電子專線查詢、商業本票發行無實體化、申請表單電子化傳送等服務，降低商業活動中帶給環境的衝擊。我們也進行 2018 年溫室氣體盤查，從明確掌握自身碳排放情形做起，逐步進行數據檢討、監控工作，以發掘減量的空間與機會。

2018 年對集保結算所來說是成果豐碩，營運成績再創新高的一年；而 2019 年，是我們成立 30 週年的重要時刻，除持續優化並擴展業務版圖外，我們始終把促進社會共好做為重要使命。因此，集保結算所將貫徹創新發展、永續經營的理念，持續傾聽利害關係人的聲音，重視渠等所關注的議題；打造金融服務樞紐，創造並實踐市場多元價值；提供完善金融服務，落實普惠金融精神；深化基礎建設工程，發揮穩定金融影響力，與企業夥伴一起攜手打造更先進更健全的資本市場！

臺灣集中保管結算所股份有限公司
董事長



CH 1

永續發展與經營策略

1.1 集保結算所永續發展策略

1.2 關於集保結算所與經營核心理念

1.1 集保結算所永續發展策略

企業永續發展是企業依據本身的資源條件與核心能力，思考企業可以在什麼樣的議題上提供實質的幫助，集保結算所整合 ESG 思維，永續策略主軸聚焦在「打造國內金融服務的樞紐（Hub）角色」，替重要利害關係人創造多元價值；「致力發展普惠金融，提升金融服務可及性」，讓更多族群能更容易獲得完善的金融服務；以及「協助國家金融市場監理」，穩定國家金融基礎建設，展開全面深化工程。

我們透過永續策略，希望讓利害關係人瞭解集保結算所的未來發展方向，並與利害關係人一起成長，透過在本業上的發展，發揮集保結算所社會及商業價值的企業社會責任外溢效果。

打造國內金融服務的樞紐（Hub）角色

透過價值創造的流程持續發展，我們的目標是持續打造國內金融服務的樞紐（Hub）角色，為重要利害關係人創造長期價值，達成企業永續成長。集保結算所依據本身的資源條件與核心能力，長年來提供我國金融市場各項安全、效率、低成本的後台基礎設施，維持市場順利運作及健全發展，並維護投資人權益的保障。

集保結算所從保管股票起家，但從不畫地自限，我們自許是全方位的金融服務業者。透過各項業務無實體化，大幅降低市場成本並接軌國際；更提供各項加值功能，幫助客戶創造更多的效益。

隨著金融科技的崛起，我們也積極數位轉型，用創新思維貫徹平台理念，擴大連結各平台業者、資通訊業者及金融科技業者，運用行動科技、大數據、雲端運算、社群及物聯網等金融科技，展現全力發展 Fintech 的決心，並提供客戶更便捷的創新服務。

致力發展普惠金融，提升金融服務可及性

我們呼應世界銀行的普惠金融目標，透過各項業務的發展與創新，致力打造成本更低，效率更高，創造服務可及性更高的金融基礎設施，藉由無實體化、金融科技、平台等新興作為，例如透過集保 e 存摺 2.0、股東 e 票通、股票全面無實體化、基富通等，使更多不同族群更容易獲得金融服務，體現普惠金融的意涵。集保結算所另擴展電子投票平台，延伸提供投資人關係服務，彙整公司之投資人關係聯繫窗口，促進公司與股東直接溝通並提供 ESG 評分資訊。

此外，基富通以開放平台為架構，透過合理的基金申贖手續費及使用介面友善平台，符合金融科技創新及市場通路多元化服務需求，結合機器人理財等智能服務與大數據行銷，並簡化開戶作業流程，便利民眾開戶普及化，讓投資人的理財更加融入生活及更加便利，更為促進國人自主投資意識，鼓勵國人長期投資基金為退休預作準備，推出全民退休自主投資實驗專案。

協助國家金融市場監理

集保結算所作為政府機關特許行業，為我國資本市場唯一後台機構，多年來成為國家金融市場政策推動的重要推手，我們除強化各項金融商品後台作業功能，亦協助主管機關進行金融市場監理，落實參加人、證券商、股務單位之法令遵循及內控制度之執行，以維持其作業品質，保障投資人權益，同時維護國家金融市場安全。例如我們建置「防制洗錢及打擊資恐查詢系統」、「公司負責人及主要股東資訊申報平臺」，提供各金融事業及指定之非金融事業或人員查詢其客戶之背景資料，除強化國家金融市場監理之外，也因企業自行建置成本較高，替民間企業省下可觀成本。

主軸	策略方向	集保結算所具體作為
打造國內金融服務的樞紐（Hub）角色	◆ 深耕業務資訊系統 ◆ 發展金融科技 ◆ 推動業務服務無實體化 ◆ 整合服務數位平台	◆ 各項金融科技創新應用服務，協助參加人拓展市場，提升我國資本市場效率，例如推動「集保 e 存摺」2.0、股東 e 票通 ◆ 推動各項業務自動化、無實體化與電子化 ◆ 建置各項資本與貨幣市場後台服務，使金融市場基礎建設更加安全、完善 ◆ 積極推動全體發行公司股東會採用電子投票，並推廣至各類投資人使用，使整體電子投票占股東會出席股數比率再創歷史新高 ◆ 運用大數據分析，解析電子投票關鍵要素，提升我國公司治理之國際評價
致力發展普惠金融，提升金融服務可及性	◆ 為顧客尋求低成本解決方案 ◆ 擴大族群宣導理財教育 ◆ 扶植未來金融人才	◆ 創造可及性更高的金融基礎設施，透過無實體化、金融科技、平台等新興作為，使更多不同族群更容易獲得金融服務 ◆ 成立基富通，打造大型基金網路平台，提供 9 成境內外核准可銷售基金商品，2019 年 4 月推出透過定期定額，簡單投資的方式，長期不間斷的紀律投資之全民退休自主投資實驗專案 ◆ 推動「產學合作實習計畫」，成功媒合 6,498 個實習職缺，培育未來產業人才 ◆ 創立「臺灣股票博物館」，並搭配產學合作、種子教師培育與金融教育數位化，提升金融教育普及率
協助國家金融市場監理	◆ 提升市場透明度 ◆ 建置各項防制系統 ◆ 強化參加人之作業查核與輔導	◆ 建置「公司負責人及主要股東資訊申報平臺」，強化「防制洗錢及打擊資恐查詢系統」名單資料庫，協助亞太防制洗錢組織相互評鑑 ◆ 打造各項資本與貨幣市場後台服務，透明化相關資訊 ◆ 配合證券交易所或櫃檯買賣中心對參加人進行例行及專案查核，及依主管機關授權 ◆ 對發行人與股務單位之股務作業、資通安全管理之查核，以及就無實體交易、配發有價證券異常作業進行查核與輔導等 ◆ 建置「保險業投資國外有價證券監理資訊系統」提供保險局即時查詢機制，協助國內金融環境穩定發展

協助國家金融市場監理作為	
建置防制洗錢及打擊資恐查詢系統	無實體交易、配發有價證券異常作業之查核與輔導
建置公司負責人及主要股東資訊申報平臺	查核票券商短期利率指標作業
建置保險業投資國外有價證券監理資訊系統	協助修訂證券商、證券交易輔助人之集保作業內部控制制度標準規範與協辦修訂宣導說明會
配合證券交易所或櫃檯買賣中心進行例行及專案查核證券商集保作業	訂定股務單位內部控制制度標準規範與辦理修訂宣導說明會
進行參加人集保作業資通安全管理之輔導	申請上市（櫃）、興櫃公司其股務單位符合資格證明文件之審查
發行人、股務單位股務作業及資通安全管理之查核	

集保結算所呼應 SDGs 的行動

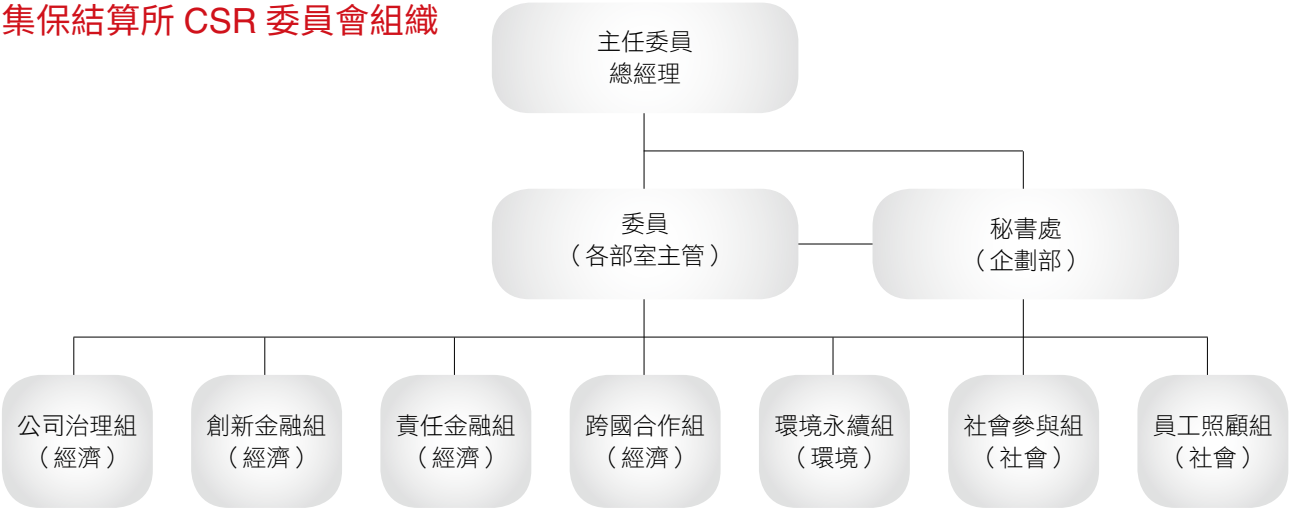
我們呼應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），連結公司核心能力，深化永續發展之各項作為，逐步落實 SDGs 中所對應的 13 個目標，促進永續且包容的經濟成長、社會發展與環境保護，提升企業競爭力，發揮金融影響力，為全球永續發展一起努力，讓世界持續美好。

永續藍圖（SDGs）

永續推動組織 — 「CSR 委員會」

集保結算所自 2017 年成立 CSR 委員會，強化推動企業社會責任相關事項，由「公司治理組」、「創新金融組」、「責任金融組」、「跨國合作組」、「環境永續組」、「社會參與組」及「員工照顧組」，七大權責小組組成，各小組委員根據議題類別由不同部門所組成，並由公司各單位一級主管擔任。

集保結算所 CSR 委員會組織



集保結算所 CSR 委員會議題執掌

秘書處

企劃部

- 研擬企業社會責任推行策略
- 彙整並追蹤各小組行動計畫
- 收集並彙整相關資訊，以編製企業社會責任報告書

責任金融組

資訊規劃部、金融資訊部、資訊作業部、稽核室

- 推動資通安全機制之規劃等事項
- 強化與提升業務系統成效
- 開發集保數位金融科技系統服務
- 輔導客戶法規遵循及資通安全管理

公司治理組

法遵暨法務室、內部查核室、財務室、企劃部

- 負責公司內部控制及稽核事項
- 宣導暨推動防制洗錢及打擊資恐查詢系統
- 負責法規遵循及維護客戶權益、保護客戶資料
- 建立合理企業捐助內部程序
- 管理財務揭露與資訊透明度
- 推動公司治理事務及誠信經營政策

社會參與組

企劃部、財務室、管理部

- 積極辦理產學合作實習計畫及大專生金融就業公益專班
- 贊助體育亮點培訓計畫及一校一關懷課輔計畫
- 提升金融知識教育，如股票博物館及證券期貨虛擬博物館
- 辦理金融知識普及計畫之深入校園講座及大專院校金融講堂課程

創新金融組

業務部、基金暨國際部、金融業務部

- 推動創新金融相關商品服務，如集保 e 存摺
- 打造數位金融科技的環境，如直通式服務的基金交易平台
- 推動國內證券交割數位化，如免臨櫃帳簿劃撥作業
- 融資性商業本票（CP2）無實體化的電子登錄服務

環境永續組

金融業務部、股務部、管理部、稽核室

- 提供發行人連線作業自動化各項服務
- 落實股東行動主義，推動「股東 e 票通」投票平台
- 推動有價證券及短期票券之無實體化發行
- 進行企業內部能源效率管理
- 推動電子化查詢作業，減少資源耗費
- 推動環境保護政策

跨國合作組

基金暨國際部

- 促進國際相關機構交流與合作
- 深耕跨境保管業務，包含保管交割等業務
- 提供基金申報公告，資訊傳輸及款項收付等業務

員工照顧組

管理部

- 建立有效職涯能力發展培訓計畫
- 提升薪資福利及打造友善職場
- 積極建立員工之溝通管道

1.2 關於集保結算所與經營核心理念

關於集保結算所

集保結算所		
創立日期	1989 年	註 1：員工總人數僅包含正職員工，非正職員工數據請參考 5.1 人力資源 註 2：營業收入數據來源為合併財務報表，包含轉投資的基富通證券股份有限公司。
營業據點	臺北市復興北路弘雅大樓、南港及竹北機房	
2018 年營業收入	5,337,137 仟元	
2018 年底集保員工總人數	509 人	

1989 年成立，於 1990 年正式營運

集保結算所之前身「臺灣證券集中保管公司」，係主管機關為提升證券市場效率，解決證券相關事業龐大之現券作業負荷，並提供安全有效之集中保管方式，由證券交易所、復華證券金融公司及證券商等共同出資，於 1989 年 10 月正式成立，於 1990 年 1 月正式營運，提供有價證券集中保管帳簿劃撥、集中交易及櫃檯買賣市場有價證券交割、興櫃股票款券結算交割、無實體有價證券登錄，並接受主管機關委託辦理股務查核作業。

2006 年與台灣票券集中保管結算公司合併

為推動短期票券集保結算交割制度，主管機關於 2004 年核准台灣票券集中保管結算公司正式運作，除統籌辦理短期票券之集中保管外，並與央行同資系統連線，提供款券兩訖之結算交割機制。2006 年臺灣證券集中保管公司與台灣票券集中保管結算公司正式合併，更名為臺灣集中保管結算所股份有限公司。

2014 年合併臺灣總合股務資料處理股份有限公司

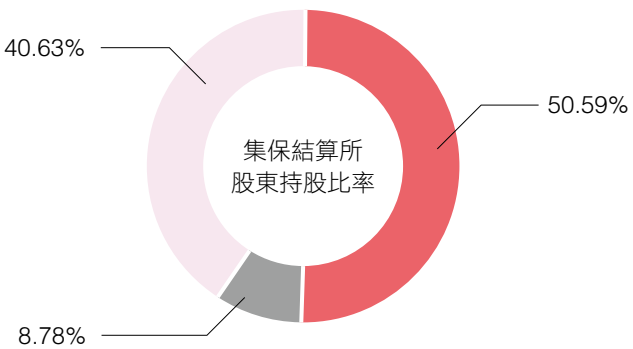
集保結算所於 2014 年合併臺灣總合股務資料處理股份有限公司，期藉由整合股東會電子投票平台，透過集保結算所股東會電子投票平台（股東 e 票通）提供市場單一窗口服務，以節省發行公司運作之成本，提升國內外投資人行使股東權益之效率。

2015 年轉投資成立基富通證券股份有限公司

集保結算所於 2015 年轉投資成立基富通證券股份有限公司，為國內首創無實體店面的基金網路行銷平台，提供投資人 9 成境內外核准可銷售的基金商品。

股東結構

截至 2018 年底止，集保結算所股東持股比率列表如下：



- 臺灣證券交易所股份有限公司
- 元大證券金融股份有限公司
- 證券商、金控公司、金融機構、票券商及其他

市場角色定位

集保結算所在金融市場的的角色定位為資本市場中處理標的範圍最廣、參加人種類最多的公用中心及資訊傳遞中心，也是政府單位、前台機構及相關業者的重要溝通平台。服務的對象，也就是我們的參加人，包括政府單位、前台機構、證券商、票券商、保管機構、發行人及投信公司等市場主要參與機構。

在股票與債券市場方面，主管機關為提升證券市場效率並解決龐大交割結算作業負荷，並提供安全之集中保管方式，規劃以證券交易所與櫃檯買賣中心為前台機構，由集保結算所負責辦理證券市場後台集中保管、結算交割作業，及有價證券無實體登錄作業。

在期貨市場部分，為扶植國內期貨業務，降低期貨交易所營運成本，主管機關考量集保結算所已具備建置市場結算交割電腦系統經驗，指示由集保結算所負責期貨結算業務資訊系統之建置與維護，在期貨市場籌建時期不計成本、竭盡全力支援期貨交易所開發相關電腦系統，協助期貨交易所於 1998 年正式順利營運。

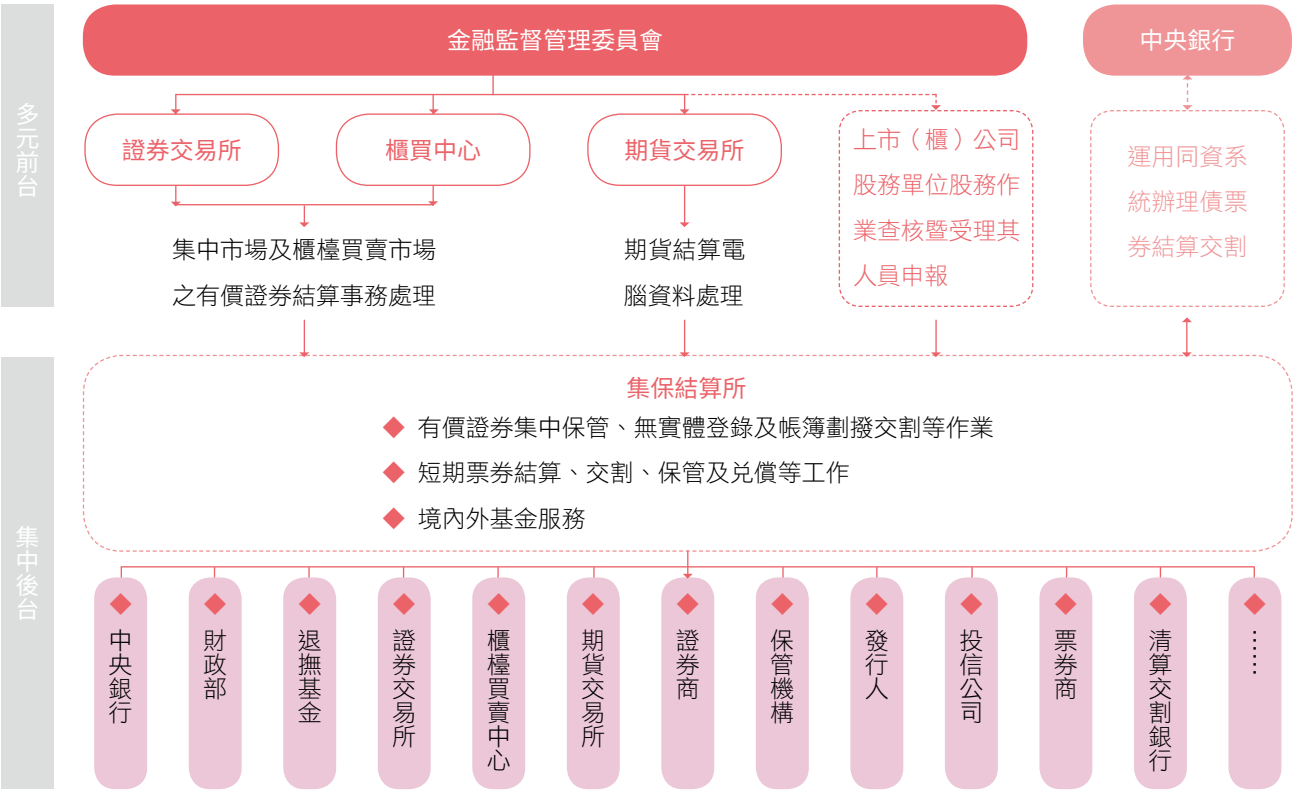
基於這樣的前後台專業分工及分散資訊安全風險架構下，當前台三個機構於開拓新種商品或改變交易制度時，集保結算所須配合在最短的時間內，把相關的後台服務功能建置起來，提供前台機構最堅強的後盾。

在票券市場部分，鑒於我國金融市場參與者邁向跨業經營，證券業及票券業者同時經營證券、債券及票券商品之交易量能逐年增加，主管機關為兼顧市場參與者之方便度、避免資源重複投資及順應國際主要證券市場後台整合之趨勢，推動集保結算所與票保公司在 2006 年合併，由集保結算所為存續公司，透過與中央銀行同資系統連線，辦理短期票券結算、交割、保管及兌償等作業，整合證券、債券、票券的結算交割保管平台，有效達到降低投資成本，提高經營效率，擴大服務範圍，促進市場發展等綜效。

集保結算所亦積極開展境內外基金業務、建置股東會電子投票平台、提供跨境保管服務等，持續擴大服務範疇。

此外，集保結算所辦理股務查核作業，建立股務查核制度與股務單位內部控制制度作業規範，協助主管機關落實公司治理，提升證券市場整體股務作業品質，保障投資人權益。

集保結算所市場角色定位



經營核心理念

集保結算所的核心價值為建置安全、效率、低成本的後台基礎設施，維持市場順利運作及健全發展，並維護投資人權益的保障。

我們秉持「顧客導向」、「開放創新」與「平台經濟」三大服務創新理念為金融市場服務：

- 以顧客服務為導向，體察我國資本市場各式需求
- 以開放創新為策略，與所有合作夥伴共同致力於金融科技的發展
- 以平台經濟的思維，為顧客尋求低成本的解決方案

主要產品與服務

數位金融

集保e存摺2.0、股東e票通、公司投資人關係整合平台、跨國投票直通處理服務機制（STP）、有價證券全面無實體化、融資性商業本票（CP2）無實體化。

自動化傳輸，減少作業成本與風險，強化公司治理，提升投資人參與之便利性、交易效率，吸引跨國資金之流入促進產業發展。

金融市場基礎建設

有價證券集中保管與帳簿劃撥、期貨結算系統、短期票券集中保管結算交割、基金交易平台、基金資訊傳輸平台、跨境保管。

運用金融科技，深化基礎建設工程，提供多元化及多幣別金融市場，提升效率且降低後台運作成本。

金融市場監理與投資人權益維護

基金申報公告平台、防制洗錢及打擊資恐查詢系統、臺灣短期票券報價利率指標（TAIBIR）、境外結構型商品資訊觀測站、公司負責人及主要股東資訊申報平臺、客戶盡職審查作業管理系統、查詢資料庫系統、C.A.Net股務資訊網、證券商集保作業之內控與資安查核輔導。

整合資源服務市場，提供投資人及相關業者更便捷、友善的投資環境。

產品與服務之供應鏈

依據前述的產品與服務，可得知我們提供的是證券暨期貨結算交割平台與電子金融服務的基礎建設。因此，集保結算所的最主要供應商可分為硬體設備與軟體服務。硬體設備主要為：機房伺服器、電腦機台等相關資通基礎設施廠商；軟體設備則是資訊安全保護廠商、軟體或基礎程式建立之委託廠商。

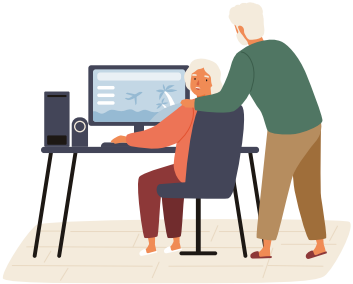
關於基富通

基富通	
創立日期	2015 年
營業據點	臺北市復興北路弘雅大樓
2018 年底基富通員工總人數	50 人

集保結算所於 2015 年轉投資成立基富通，是國內首創無實體店面的基金網路行銷平台，提供投資人 9 成境內外核准可銷售的基金商品，平台特色包括提供完整的境內外基金產品選擇、金融科技工具輔助自主理財、去中間化重新定義金融服務價值鏈及機器人理專打造具信賴感的服務等四大特色。

市場角色定位

推動小額投資理財觀念



鼓勵退休族群安排退休計畫

擴大基金產業規模

基富通的使命為幫助投資人以合理的成本、足夠的資訊、方便的介面，在網路上安心地投資基金，打造結合數位金融、兼具智能與人性化的一站式基金網路行銷平台。基富通的營運方式即是以開放平台為架構，符合金融科技創新及市場通路多元化服務需求，結合機器人理財（Robo-Advisor）等智能服務與大數據行銷，並以社群分享，讓投資理財更加融入生活，正符合未來最具影響力的金融創新經營方式。

基富通並富有教育正確理財知識觀念的使命，希望推動年輕人小額投資理財觀念，期冀透過較低的手續費，降低投資門檻，讓年輕人提早學習理財。

此外基富通也非常重視退休族群，希望退休族群能合理安排退休計畫，因此與投信投顧公會共同合作，創立精選退休基金專區，經過合理篩選機制來選基金，讓退休族群能自在退休，快樂生活。

基富通的服務模式，包括以消費者為核心的企業對消費者模式（B2C, Business to Customer）及串聯上游廠商，將商品賣給消費者（B2B2C, Business to Business to Customer）。B2C 方面，基富通積極簡化開戶作業流程，便利民眾開戶普及化。此外，基富通也接受法人開戶，讓法人也能享受多產品的平台及簡化便利的流程。B2B2C 部分，為解決現行證券商不易取得基金銷售機構資格、建置基金前後台系統成本過高問題，基富通規劃擔任基金商品中心角色，協助證券商通路銷售基金業務，擴大基金產業規模。

基富通平台以合理的手續費及友善的操作介面，強化讓各族群都能自主投資，並透過與新創團隊合作，例如採用智能工具市集，協助提供投資人決策，帶動新創企業的成長，讓國內新創團隊有舞台可以發揮。

基富通平台特色				
臺灣第 1 家由政策主導的基金銷售理財平台	產品齊全，客戶享有一站購足的服務；擴大投信業者客戶基礎的廣度與深度	投信業者通路成本低廉，高透明度、低手續費率，整體降低中長期投資者投資成本	資訊公允，協助業者提供投資人客觀市場資訊，滿足客戶追求自主理財目標	為促進國人自主投資意識，鼓勵國人長期投資基金為退休預作準備
提供完整的境內外基金產品選擇	金融科技工具輔助自主理財	去中間化重新定義金融服務價值鏈	機器人理專打造具信賴感的服務	好享退 - 全民退休自主投資實驗專案

歷年事蹟

草創階段
（公司設立）

- 1989 年：臺灣證券集中保管公司成立，並於 1990 年元月正式營業
- 1990 年：完成與全國證券商連線，辦理上市股票交割保管作業服務
- 1992 年：「證券存託系統」正式上線
- 1994 年：配合櫃檯買賣中心成立，辦理上櫃股票交割保管作業服務

成長階段
（全面款券帳簿劃撥）

- 1995 年：證券市場實施「證券市場全面款券劃撥制度」
- 1997 年：受主管機關委託辦理股務查核作業
- 1998 年：受期貨交易所委託辦理期貨結算電腦事務處理

1999 年

- 通過 ISO9001 認證

2001 年

- 建置南港機房及電腦備援中心

轉型階段（無實體登錄）

2002 年

- 首次辦理無實體登錄
- 辦理興櫃股票給付結算交割保管作業服務

2004 年

- 主辦第 8 屆亞太地區集保組織年會（ACG）年會
- 採用即時總額清算（Real-Time Gross Settlement, RTGS）交割機制
- 短期票券保管結算交割系統（BCSS）上線
- 通過 BS7799 資訊安全管理系統認證

2005 年

- 建置「境外基金資訊觀測站」
- 通過英國標準協會（BSI）B.C.D 級之 BS7799 驗證

多元發展階段（集保結算所成立）

2006 年

- 與台灣票券集中保管結算公司合併
- 建置「境外基金資訊傳輸暨款項收付平台」
- 通過 ISO 27001：2005 資訊安全管理標準驗證

2007 年

- 建置「期信基金資訊觀測站 - 資訊申報平台及資訊公告平台」
- 通過 ISO 9001：2000 品質系統認證
- 款項收付平台上線，完成第一檔外幣計價國際債券付息作業

2009 年

- 建置完成「股東會電子投票平台—股東e票通」
- 建置完成「境外結構型商品資訊觀測站」
- 建置完成「臺灣短期票券報價利率指標（TAIBIR）」

2010 年

- 「境內基金自動化資訊傳輸服務」上線
- 建置境內外幣票券結算交割機制
- 推動執行機關專線電子函查集保戶資料作業

2011 年

- 完成我國上市（櫃）、興櫃公司有價證券全面無實體發行
- 完成證券期貨周邊單位資訊傳輸整合
- 建置 e-Training 數位學習平台

2012 年

- 建置完成「臺灣股票博物館」
- 辦理人民幣計價債券相關帳簿劃撥作業
- 「境外基金資訊傳輸服務」上線

2013 年

- 通過臺灣個人資料保護與管理制度（TPIPAS）驗證，經濟部頒贈「資料隱私保護標章（Data Privacy Protection Mark，dp.mark）」
- 通過 ISO 27011 資訊安全管理系統驗證
- 建置 C.A.Net 股務資訊網

邁向全方位加值服務（與國際市場接軌）

2014 年

- 通過 ISO 27001：2013 資訊安全管理系統新版驗證
- 建置完成「基金跨國傳輸機制」
- 提供跨國投票直通處理機制（Straight Through Process, STP）
- 與國際保管機構（ICSDs）建立連結機制

2015 年

- 主辦第 19 屆亞太地區集保組織（ACG）年會
- 開辦跨境保管外國有價證券業務
- 轉投資成立基富通
- 外幣可轉讓銀行定期存單相關結算交割服務上線
- 建置證券期貨市場虛擬博物館
- 建置外幣債票券款券同步交割（DVP）機制

2016 年

- 建置完成「境內基金交易平台」
- 建置完成「防制洗錢及打擊資恐查詢系統」

2017 年

- 推出「集保 e 存摺」服務
- 建置「投資人集保資料查詢系統」
- 商業本票無實體化發行上線
- 取得新版 ISO9001：2015 認證

2018 年

- 全體上市櫃發行公司採行電子投票
- 推出新版「集保 e 存摺」2.0 App
- 將境內外基金資訊整合成統一的入口「基金資訊觀測站」
- 「新證券存託系統」正式上線
- 申設亞太地區集保組織（ACG）「投資人服務」工作小組
- 協助經濟部建置「公司負責人及主要股東資訊申報平臺」

經營績效

集保結算所業務，在多年深耕多角化經營的努力下，陸續開花結果，包括「追求創新深化數位金融環境」、「持續提升商業本票初級市場的安全與效率」、「優化平台強化基金服務」、「推動股東會電子投票提升我國公司治理成效」、「打造國際級核心業務資訊系統」、「建立公共平台協助政府監理、健全市場」、「推動加強國際合作提升臺灣影響力」及「善盡社會責任成為企業公民典範」等面向，均於 2018 年均繳出亮眼的成績單。

2018 年集保結算所（含轉投資事業）整體績效持續成長，稅後盈餘 25.67 億元，較 2017 年成長 25%，近年獲利持續成長，顯示我們在企業經營上，不但提供穩定、完善的平台與系統，更能與時俱進，創新發展，以團隊合作，創造良好的經營成果。

年度	2018	2017	2016	備註
總資產	28,587,478	26,594,054	23,743,648	註 1：單位：仟元 註 2：此為合併財務報表，包含轉投資的基富通證券股份有限公司 註 3：納稅金額係指繳納前一年度之應納稅額
營業收入	5,337,137	4,484,691	3,570,566	
營業外收入及支出	336,402	275,280	289,117	
營業費用	2,484,686	2,282,163	2,151,294	
員工福利費用	1,184,014	1,105,901	1,090,658	
納稅金額	422,918	294,898	328,995	
稅前淨利	3,188,853	2,477,808	1,708,389	
稅後盈餘	2,567,410	2,051,958	1,411,453	

外部參與

我們積極參與國內與國際各相關外部公協會與組織，期望在參與相關組織的過程中，透過專業經驗團隊來共同支持產業的成長。參與之公協會表列如下：

國內公會、協會及學會		
中華民國票券金融商業同業公會	中華民國公開發行公司股務協會	台灣金融服務業聯合總會
中華民國內部稽核協會	中華民國證券期貨分析協會	中華民國電腦稽核協會
中華金融學會	中華民國公司經營發展協會	社團法人中華公司治理協會
中華民國工商協進會	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	臺灣金融業風險管理聯誼會
臺灣財務金融學會	中華民國博物館學會	台灣全球品牌管理協會
社團法人臺灣理財顧問認證協會	財團法人中華民國會計研究發展基金會	社團法人中華民國企業永續發展協會

國際組織		
亞太地區集保組織（ACG）	世界集保組織（WFC）	國際證券管理機構組織（IOSCO）
國際證券服務協會（ISSA）	S.W.I.F.T 環球銀行金融電信協會	國際博物館協會

CH 2

利害關係人溝通

2.1 重大主題分析

2.2 管理方針

2.1 重大主題分析

利害關係人鑑別與排序

利害關係人之權益與意見及其關注重大主題是集保結算所之重視核心，我們遵循 GRI Standards 準則與 AA 1000SES 標準，建構重大性分析模式，了解議題受關注的程度，以及議題對於集保結算所營運的影響，做為研擬永續管理目標的基礎。

鑑別利害關係人

我們定義「對公司產生影響或受公司影響的內、外部團體或個人」，透過集保結算所 CSR 委員會委員以及在 CSR 會議上確認，共鑑別 6 個與集保結算所相關的利害關係人，包括：員工、客戶／參加人、主管機關、股東／投資人、供應商／承攬商、社區。

掌握永續議題

為了聚焦與集保結算所營運業務相關的永續議題，藉由全球報告倡議組織 GRI Standards 之考量面、集保業務特殊性及國內外同業關注議題，最後鑑別出 25 項屬於集保結算所的永續議題。

分析重大議題

依據全球重大永續趨勢、標竿同業重大性議題、集保業務特性及重要新聞事件等進行回顧與調整，並經問卷調查發放，共回收196 份問卷，分析後產出重大性矩陣，此分析結果經過企業社會責任委員會討論及高階主管審核後，最後決定 10 項關鍵的重大主題。

歸納考量面與溝通

針對重大主題納入集保結算所與利害關係人回應溝通要項，以及於本報告書說明。

重大主題確認

關注點落在矩陣象限右上方的部分是公司內部和利害關係人皆認為是重大性的議題，透過系統性的重大性分析，鑑別利害關係人所關注的永續議題，作為報告書資訊揭露的參考基礎。我們持續對重大主題，設定管理方針，並將特定議題之管理方針揭露持續檢討與追蹤各項成效，作為長期永續發展的基石。

排名	議題類別	議題	排名	議題類別	議題
1	社會面	客戶關係管理	14	社會面	職業健康與安全
2	公司治理	政策與法規遵循	15	社會面	勞資溝通
3	公司治理	行為準則與反貪腐	16	社會面	金融包容性與金融教育
4	公司治理	風險管理	17	社會面	客戶隱私
5	公司治理	內控內稽	18	公司治理	金融與資安犯罪防治
6	經濟面	間接經濟衝擊	19	社會面	員工訓練與發展
7	公司治理	公司治理與誠信	20	經濟面	經濟績效
8	公司治理	資訊安全與揭露透明	21	環境面	氣候變遷因應及能源管理
9	產品面	金融產品創新	22	環境面	營運活動的環境衝擊
10	社會面	留才與人才吸引	23	社會面	社區發展計畫
11	產品面	提升社會與環境效益之產品創新	24	環境面	水資源管理
12	社會面	員工待遇與福利	25	社會面	人權及兩性平等
13	產品面	國際化業務推動			

重大考量面邊界

重大性考量面邊界鑑別

集保結算所針對以下各項重大主題，檢視其對公司組織內部及外部各類型利害關係人之衝擊，同時根據 GRI Standards 準則、產業特性等考量因素，藉以界定其資訊揭露邊界，以回應利害關係人之關切議題。各重大議題與 2017 年相較，有以下幾點主要變動：

- 2017 年度之議題：「間接經濟影響」，為更符合《GRI 203- 間接經濟衝擊》之內涵，因此將議題名稱改為「間接經濟衝擊」，同時與利害關係人問卷中詳述議題含意，以供各利害關係人填答時之參考；此外，「間接經濟衝擊」取代「國際化業務推動」進入前十重大議題，顯示利害關係人對於整體社會的影響力更為關注。
- 2017 年之議題：「資訊安全與客戶隱私」拆分成「資訊安全」與「客戶隱私」，並將「資訊安全」與「資訊揭露透明度」議題併入作為「資訊安全與揭露透明」。以顯示集保結算所對於投入公開透明且安全穩定的網路資訊保護是不遺餘力，同時又注重客戶隱私，不侵犯客戶資訊、保障系統的合法與信賴。

重大主題	GRI 指標	組織內	組織外					對應章節
			客戶／參加人	股東／投資人	主管機關	供應商／承攬商	社區	
客戶關係管理	產品及服務標示 顧客隱私	V	V					4.2
政策與法規遵循	社會經濟法規遵循	V		V	V			3.1
行為準則與反貪腐	一般標準揭露	V			V			3.1
風險管理	一般標準揭露	V	V	V	V			3.2
內控內稽	一般標準揭露	V			V			3.2
間接經濟衝擊	間接經濟衝擊	V	V	V	V	V	V	4.1
公司治理與誠信	一般標準揭露	V		V	V	V		3.1
資訊安全與揭露透明	一般標準揭露 顧客隱私	V	V	V	V			4.2
金融產品創新	間接經濟衝擊	V	V	V	V	V	V	4.1
留才與人才吸引	勞僱關係	V						5.1 5.3

* 組織內：集保結算所臺北市復興北路弘雅大樓部分樓層以及南港與竹北兩地之機房；基富通臺北市復興北路弘雅大樓 8 樓

2.2 管理方針

客戶關係管理	管理方針
重大議題意義	◆ 客戶關係管理是集保結算所經營的核心理念，集保結算所提供的集中保管與帳簿劃撥服務功能，攸關金融市場運作之安全及投資人權益之維護，應致力提昇服務品質，提供安全、便捷之服務，以市場及客戶需求為導向，降低整體作業成本及風險，持續拓展多元化之服務項目。
政策與承諾	◆ 建立專業、效率、國際化的機制。 ◆ 提供安全、便捷、多元化的服務。
行動辦法	◆ 對應章節 4.2 優質客戶服務。
目標與標的	◆ 集保結算所以提升客戶對各面向之服務為目標，期望能更有效整合客戶建議與溝通平台，致力提昇服務品質並改善品質管理系統之適切性、充裕性與有效性。
執行成效	◆ 對應章節 4.2 優質客戶服務。
溝通與申訴機制	◆ 客戶服務專線、臨櫃、官網意見交流表及電子郵件。 ◆ 接獲客戶申訴問題，由主辦單位向客戶說明並安撫其情緒，必要時得拜訪客戶說明處理情形，主辦單位並於三個營業日內填寫「客訴處理單」陳報處理情況。

政策與法規遵循	管理方針
重大議題意義	◆ 為確保集保結算所業務運作均遵循法規，我們除透過宣導及教育訓練，強化內部法治觀念外，亦建立良好法規遵循制度架構。 ◆ 集保結算所除受主管機關高度監管外，依洗錢防制法第 5 條第 1 項第 15 款規定，亦屬應執行洗錢防制義務所稱金融機構之一，須遵守洗錢防制法、資恐防制法、金融機構防制洗錢辦法等相關規範。為此，集保結算所積極參與相關主管機關辦理之課程與會議，並已透過修訂規章及制度之方式逐步落實法規之要求。
政策與承諾	◆ 集保結算所將恪遵證券、票券暨期貨管理相關法令，並承諾本公司將隨時因應法令變動，調整作業辦法及內部規章，以符合主管機關管理之要求。本公司承諾遵循個人資料保護法處理個人資料，確保個人資料之安全維護。本公司訂有防制洗錢及打擊資恐政策、注意事項及計畫，承諾遵循洗錢防制法及資恐防制法相關法規之要求。

政策與法規遵循	管理方針
行動辦法	◆ 對應章節 3.1 公司治理。
目標與標的	◆ 確實遵循證券、票券暨期貨相關管理法令、個人資料保護及洗錢防制相關法令，確保全年度均無任何被主管機關處罰之紀錄，並配合政府強化防制洗錢暨打擊資恐之政策，隨主管機關政策、法令動態積極實行，持續維持目標。
執行成效	◆ 對應章節 3.1 公司治理。
溝通與申訴機制	◆ 「臺灣集中保管結算所股份有限公司檢舉案件處理要點」。 ◆ 「當事人權利行使、申訴與諮詢程序書」。 ◆ 2018 年並未接獲公司內部人或外部人提出之申訴案件以及個人資料保護權利行使、申訴及諮詢案件。

行為準則與反貪腐	管理方針
重大議題意義	◆ 作為集保結算所的一分子，應克守本分，公正執行任何職務，依循廉政倫理要點，謹慎處理受贈財物或利益、邀宴應酬、利益衝突迴避暨防制請託、關説事宜。
政策與承諾	◆ 我們訂有「臺灣集中保管結算所股份有限公司員工廉政倫理要點」與「檢舉案件處理要點」，以促進本公司員工執行職務之公正性，並建立誠信、透明的公司文化，及促進健全經營。
行動辦法	◆ 對應章節 3.1 公司治理。
目標與標的	◆ 無貪腐情事。
執行成效	◆ 對應章節 3.1 公司治理。
溝通與申訴機制	◆ 訂定「臺灣集中保管結算所股份有限公司員工廉政倫理要點」。 ◆ 2018 年增訂「檢舉案件處理要點」，指定獨立單位受理及調查案件，同時也將此制度納入內部控制的範疇。

風險管理	管理方針
重大議題意義	◆ 為維持企業提供之產品與服務的品質，確保品質一致性，秉持精益求精之精神，持續提升顧客服務品質及內部作業效率，在各業務部的風險控管為重要手段。
政策與承諾	◆ 集保結算所已設置完備的風險管理組織架構，除透過董事會治理監督風險管理制度與機制有效運行，並於董事會下設置風險控管委員會監督風險管理事宜外，亦導入臺灣個人資料保護與管理制度（TPIPAS）控管個人資料相關風險。
行動辦法	◆ 對應章節 3.2 風險控管。
目標與標的	◆ 定期評估各類別風險，並依據其內容，提出因應對策與改善規畫，同時設定預計完成日期。
執行成效	◆ 對應章節 3.2 風險控管。
溝通與申訴機制	◆ 無論內、外部單位，於各業務上面臨有風險考量，皆可透過電子郵件信箱、官網投資人專區服務專線電話、官網意見交流表及書面資料予各所屬單位。

內控內稽	管理方針
重大議題意義	◆ 內部控制之目的，在於促進公司之健全經營，以合理確保營運之效果及效率、報導具可靠性、及時性、透明性及符合相關規範，以及相關法令規章之遵循等目標之達成。 ◆ 內部稽核之目的，在於協助董事會及經理人檢查及覆核內部控制制度之缺失及衡量營運之效果及效率，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。
政策與承諾	本公司內部查核室以獨立超然的精神，執行稽核業務，協助董事會及高階管理階層查核與評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施。內部查核室查核與評估之依據如下： ◆ 證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則。 ◆ 證券期貨業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法。 ◆ 臺灣集中保管結算所內部控制制度暨內部稽核實施細則。
行動辦法	◆ 對應章節 3.2 風險控管。
目標與標的	促進公司之健全經營，以合理確保下列目標之達成： ◆ 營運之效果及效率。 ◆ 報導具可靠性、及時性、透明性及符合相關規範。 ◆ 相關法令規章之遵循。
執行成效	◆ 對應章節 3.2 風險控管。
溝通與申訴機制	◆ 稽核人員皆按稽核計畫進行查核，查核過程遇有不明瞭之事項，或須進一步查證時，都會與受查單位充分溝通，查核結果發現作業問題時，除聽取受查單位之解釋說明並提出建議供改善，達到雙向溝通與理解，以期順利完成查核工作。

間接經濟衝擊	管理方針
重大議題意義	◆ 集保結算所推動金融市場穩定、提高運作效率不遺餘力，更深知推廣金融教育為百年計畫，讓更多學子能安心學習，做為國家未來棟樑，我們也努力將發展初衷 - 集中保管，由過去證券市場發展的精神傳承下來，珍惜現在快速便捷之金融服務。
政策與承諾	◆ 持續投入資源關懷弱勢與偏鄉教育，於集保結算所業務政策推動上不忘普惠金融重要性，以盡到取之社會並回饋於社會之企業社會責任精神。
行動辦法	◆ 對應章節 6.1 扶植未來金融人才／ 6.2 推動偏鄉教育及體育活動／ 6.3 社會公益／ 6.4 發揮集保愛心：慈心社。
目標與標的	◆ 挹注資源予偏鄉學校，發展學以致用課程專班，以期消除貧窮、提升教育品質、讓學子們擁有同樣學習資源，降低資訊不對稱與資源不對等之不公平情形。
執行成效	◆ 對應章節 6.1 扶植未來金融人才／ 6.2 推動偏鄉教育及體育活動／ 6.3 社會公益／ 6.4 發揮集保愛心：慈心社。
溝通與申訴機制	◆ 以官網電子郵件服務信箱、意見交流表或書面提出。

公司治理與誠信	管理方針
重大議題意義	◆ 集保結算所為我國資本市場之唯一後台服務機構，屬金融基礎設施極為重要一環，倘未具備健全之公司治理制度，輕則影響作業效率，重則將危及金融市場之運作。 ◆ 本公司以董事會運作健全、股東公平對待、公司訊息揭露透明、經理人誠信及稽核制度完備，俾確保公司經營健全，降低我國證券市場運作風險。
政策與承諾	◆ 訂有品質政策，保障投資人權益、提升市場安全、降低社會成本，並積極拓展新業務、簡化作業流程、強化服務品質。 ◆ 訂定「臺灣集中保管結算所股份有限公司董事及監察人誠信經營守則」，規範各董事、監察人應秉持高度自律，另若董事會所列議案與董事自身或其代表法人有利害關係者，該董事於審議該議案時，應說明其利害關係之重要內容，不得參與討論及表決，且應予以迴避，以貫徹公司對誠信經營的承諾。

公司治理與誠信	管理方針
行動辦法	◆ 對應章節 3.1 公司治理。
目標與標的	◆ 經營階層以公正客觀態度及嚴守專業立場推動公司業務，強化保障股東、投資人之權益。
執行成效	◆ 對應章節 3.1 公司治理。
溝通與申訴機制	◆ 訂定本公司檢舉制度，提供內部及外部人員發現本公司員工有犯罪、舞弊或違反法令之虞時之檢舉管道。 ◆ 本公司檢舉案件之受理及調查單位為內部查核室，受理檢舉案件之管道有電子郵件信箱、專線電話及書面等三種方式，為利於不法案件之舉發，並於官網與內部網站公告檢舉管道相關資訊。

資訊安全與揭露透明	管理方針
重大議題意義	◆ 為達本公司對資訊安全維護的期許與要求，本公司將以資訊安全政策為基礎，依據組織發展需要，並考量資訊資產風險，建立一個完整、可行、有效的資訊安全管理系統，以為本公司資訊安全提供最佳之保障。
政策與承諾	◆ 充分運用資訊及通訊安全科技，建構兼具有效性及完整性之資訊安全防護機制，以確保資訊資產之機密性、完整性及可用性。
行動辦法	◆ 對應章節 3.2 風險控管／ 4.2 優質客戶服務。
目標與標的	◆ 訂有「集保結算所資通安全政策」，並每年至少一次由本公司管理階層召開管理審查會議予以審查評估，以反應資訊安全管理、作業規範、技術、業務需求及法規規定之最新狀況，確保資訊安全實務作業之可用性、安全性及有效性，並持續強化資訊安全管理作業之適切性。
執行成效	◆ 對應章節 3.2 風險控管／ 4.2 優質客戶服務。
溝通與申訴機制	◆ 官網意見交流表、電子郵件服務信箱、投資人專區服務專線電話或以書面提出。

金融產品創新	管理方針
重大主題意義	◆ 金融產品的創新發展，使得集保結算所逐漸延伸至 B2C 業務，提供市場全方位且完善的服務，避免不必要的人力與時間投入成本，積極協助平台使用者簡化作業流程，並協助保險局有效監理保險業投資，強化本公司服務品質。
政策與承諾	◆ 運用數位化科技建立市場的新制度，降低整體作業成本及風險，保障投資人權益，提升整體證券市場作業效率及服務品質，積極打造數位化帳簿劃撥環境，使投資人即時掌握投資部位及相關之市場與股務訊息，提供投資人多元管道投資；提供有效率的基金後台基礎設施，提昇國內基金產業多元蓬勃發展，同時透過「保險業投資國外有價證券監理資訊系統」提供保險局即時查詢機制，有助國內金融環境穩定發展。
行動辦法	◆ 對應章節 4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理／ 4.3 國內外行銷與交流／ 4.4 環境保護與邁向綠色營運。
目標與標的	◆ 打造「集保 e 存摺」2.0，提升整體證券市場作業效率及服務品質，提供市場投資人最即時的股務資訊，使全體市場電子投票率穩定增長，並維持 50% 以上。 ◆ 達成基金交易平台多元化線上約定扣款轉帳授權服務以行動裝置全線上開戶之目標。 ◆ 建置完成「保險業投資國外有價證券監理資訊系統」，利用科技工具發揮數據分析效益，符合公司推動科技創新之目標，並獲保險局信賴。
執行成效	◆ 對應章節 4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理／ 4.3 國內外行銷與交流／ 4.4 環境保護與邁向綠色營運。
溝通與申訴機制	◆ 設置專責集保 e 存摺客服小組，解決使用者問題： 一、日常接聽客戶進線電話，並排定輪值午班、晚班人員，2018 年度計總進電話數達 10,380 通，相關客戶反應問題均已解決。 二、設置集保 e 存摺客服專線代表號 02-2514-1200 。 三、設置集保 e 存摺客服信箱（epassbook.service@tdcc.com.tw），並每日回覆客戶來信。 ◆ 對基金業者除每年訂有年度品質目標、顧客滿意度調查等機制，客戶另可透過集保結算所官網線上反應意見，我們亦即時處理及回覆。 ◆ 指派專人服務境外結構型商品申報平台之使用者，每日均與平台使用者保持聯繫，協助解決其平台操作或申報作業問題。 ◆ 對於保險局向本公司反應之建議意見，本公司會即時處理並進行系統之提升作業。

留才與人才吸引	管理方針
重大議題意義	◆ 員工是公司的價值創造者，也是最重要的資產，重視新進人員的培訓、既有員工的持續訓練以強化公司能量與良性競爭；保障員工職場安全與身體健康情形，投入優良且貼心到位的福利，藉以營造集保結算所的向心力，打造幸福的集保大家庭。
政策與承諾	◆ 本公司重視員工福利與照顧，並投入資源打造多元化教育訓練，就整體員工之選（招募）、育（培育）、留（留才）、用（用人）各面向，建構全面完整性之人力資源管理政策，提供員工全方位之學習機會與環境。
行動辦法	◆ 對應章節 5.1 人力資源／ 5.2 人才培育／ 5.3 員工薪酬福利／ 5.4 安心職場。
目標與標的	◆ 選才（招募人才）：因應數位金融科技發展，吸引網羅具數位金融專長、創新思維及團隊精神等多元專業人才加入。
執行成效	◆ 對應章節 5.1 人力資源／ 5.2 人才培育／ 5.3 員工薪酬福利／ 5.4 安心職場。
溝通與申訴機制	◆ 訂定本公司「檢舉案件處理要點」，建立檢舉制度，並指定具職權行使獨立性之單位負責檢舉案件之受理及調查；另將檢舉制度納入內部控制制度範圍，以促進公司健全經營。

利害關係人溝通管道與關注議題

我們依據 AA1000 利害關係人議合標準（AA1000 Stakeholder Engagement Standard）原則作為判斷標準，鑑別出六類主要的利害關係人，包含員工、客戶／參加人、主管機關、股東及投資人、供應商／承攬商、社區，與所有利害關係人間維持多元議合管道，用心傾聽利害關係人的聲音。我們也透過集保結算所官網、會議、設立外部即時申訴機制管道及日常性業務處理管道等，讓我們可以瞭解各利害關係人對集保結算所所重視的議題。

各利害關係人與集保結算所之關係、議合及溝通管道、頻率，以及 2018 年溝通重點列表如下：

利害關係人	對集保結算所的關係	溝通管道及頻率	關注議題
員工	擁有優秀的經營團隊及人才，才能追求企業永續經營及成長。我們視人才為立業之本，員工為重要資產，應給予健康平等之職場環境	◆ 勞資會議（每季一次） ◆ 員工建議表（不定時） ◆ 面對面溝通、書面資料、電話（及時） ◆ 主管幹部會議（週／月） ◆ e-Training 數位學習平台（不定時）	◆ 風險管理 ◆ 內控內稽 ◆ 行為準則與反貪腐 ◆ 間接經濟衝擊 ◆ 客戶關係管理
客戶／參加人	營收之主要來源，我們期待能預先一步提供參加人希望的服務，共創價值再造	◆ 相關公協會會議（不定期） ◆ 面對面溝通、會議、書面資料、電話（及時） ◆ 配合主管機關查核（不定期） ◆ 宣導會議（不定期） ◆ 顧客滿意度調查（每年一次） ◆ 出版刊物（雙月／季／年） ◆ e-Training 數位學習平台（不定時）	◆ 行為準則與反貪腐 ◆ 間接經濟衝擊 ◆ 客戶關係管理 ◆ 政策與法規遵循 ◆ 內控內稽

利害關係人	對集保結算所的關係	溝通管道及頻率	關注議題
主管機關	集保結算所為政府機關特許行業，許多業務需經過主管機關核准，並配合主管機關監理與查核，故主管機關對於集保結算所相當重要	◆ 正式公文往來（不定期） ◆ 電話（不定期） ◆ 電子郵件（不定期） ◆ 會議及座談會（不定期）	◆ 政策與法規遵循 ◆ 風險管理 ◆ 公司治理與誠信 ◆ 內控內稽
股東／投資人	股東結構中證券交易所持股占 50.59%，其他以相關金融機構為主，關注集保結算所經營績效、公司治理及永續發展	◆ 股東常會（每年一次） ◆ 董事會（每月一次） ◆ 當面溝通、會議、書面或電子郵件、電話（及時） ◆ 集保結算所年報（每年一次） ◆ 集保結算所網站訊息（不定期） ◆ 官網上設置網頁留言專區（不定期） ◆ 出版刊物（雙月／季／年）	◆ 間接經濟衝擊 ◆ 行為準則與反貪腐 ◆ 金融與資安犯罪防治 ◆ 風險管理
供應商／承攬商	集保結算所各項服務需靠堅實的供應商夥伴提供品質良好且符合法規要求的產品與服務，彼此建立互信的合作關係	◆ 外部溝通信箱（即時） ◆ 業務即時溝通（不定期）	◆ 內控內稽 ◆ 客戶關係管理 ◆ 風險管理 ◆ 資訊安全 ◆ 資訊揭露透明度 ◆ 行為準則與反貪腐
社區	集保結算所重視社會參與活動對於當地發展的影響	◆ 業務上往來溝通（不定期） ◆ 活動辦理（不定期） ◆ 成果發表（不定期）	◆ 行為準則與反貪腐 ◆ 間接經濟衝擊 ◆ 客戶關係管理 ◆ 政策與法規遵循 ◆ 風險管理

CH 3

落實公司治理

3.1 公司治理

3.2 風險控管

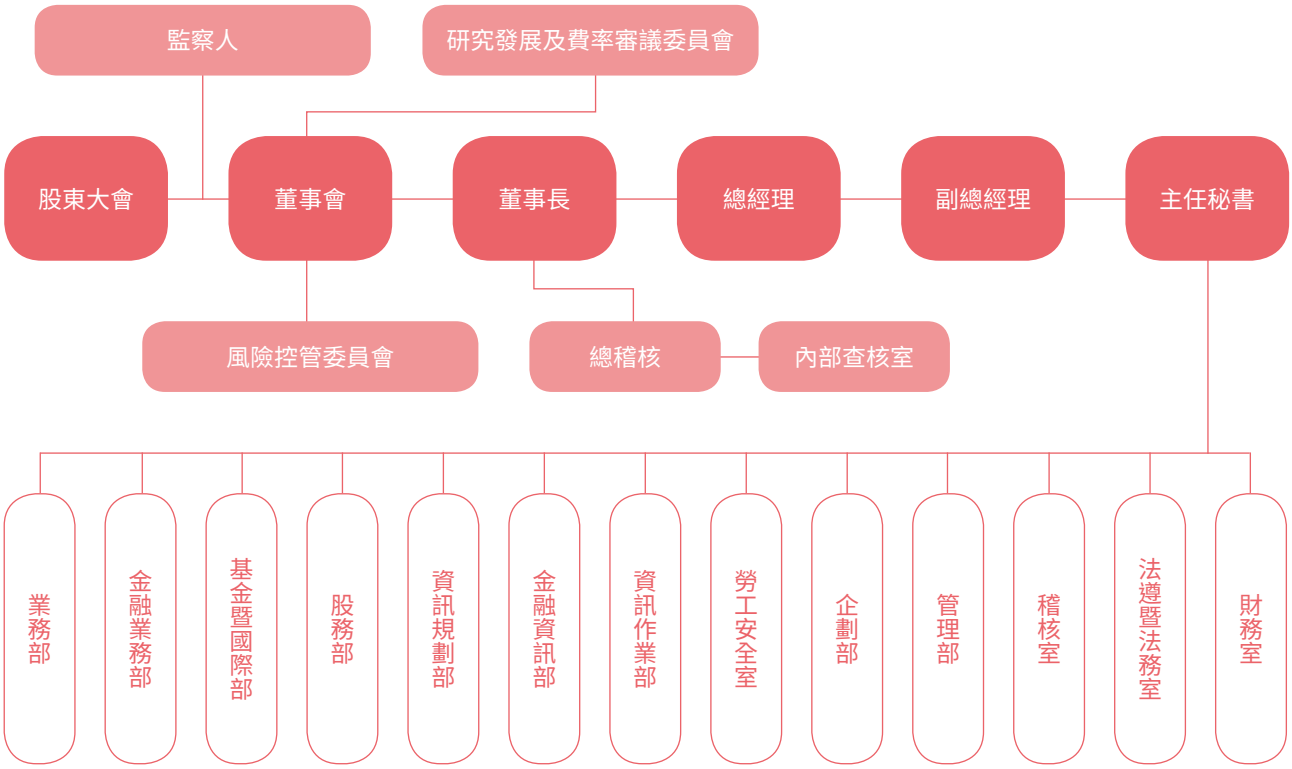
重要肯定	2018 年榮獲「天下企業公民獎」及「TCSA 企業永續報告金獎」
經營績效	2018 年集保結算所整體績效持續成長，稅後盈餘 25.67 億元，較 2017 年成長 25%，近年獲利持續成長

我們深信公司要永續經營，誠信、正直的價值觀必須由上而下，貫徹於治理層級與員工的溝通、行動與服務的精神。透過經營守則、廉政倫理要點以及品質政策等規範，對新進員工、在職員工、高階主管乃至於董事會成員，皆有相對應的訓練課程。期望藉由誠信經營的態度，輔以法令遵循、反貪腐、防制洗錢等努力，提昇社會大眾對我們信任與放心。

3.1 公司治理

董事會與功能性委員會

集保結算所最高決策機構為股東大會，最高執行機構為董事會，公司組織架構詳見下圖。

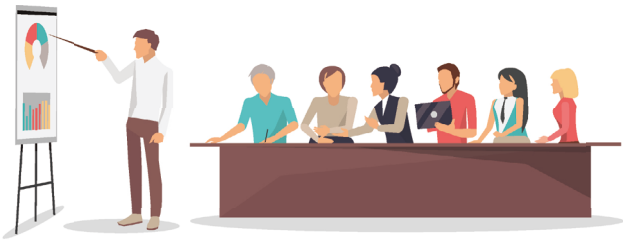


董事會

集保結算所董事會由 7 位董事組成，皆為法人代表，分別代表臺灣證券交易所、元大證券金融公司與富邦綜合證券公司，監察人共計 3 位，其中 1 位為常駐監察人，分別代表證券商業同業公會及臺灣期貨交易所。2018 年董事會共召開 12 次，出席率為 100%。

為落實誠信經營，集保結算所訂有「董事及監察人誠信經營守則」，規範各董事、監察人秉持自律誠信，若董事會所列議案與董事自身或其代表法人有利害關係者，該董事於審議該議案時，應說明其利害關係之重要內容，並迴避討論與表決，以貫徹公司對誠信經營的承諾。

集保結算所董事及監察人皆具豐富之經歷，同時有多元化的專業背景，督促、指導本公司經營團隊的各項重大決策。



功能性委員會

為健全董事會管理及監督功能，董事會下設有「風險控管委員會」與「研究發展及費率審議委員會」，其主要職責如下：

委員會名稱	主要職責	2018 年運作情形
風險控管委員會	◆ 對保管結算交割業務流程、電腦系統作業制度、及與參加人間作業流程之風險控管審查 ◆ 審議參加人風險控管之標準及自評申報機制	召開 2 次會議，出席率 88.4%
研究發展及費率審議委員會（權益證券商品組、固定收益商品組）	◆ 業務發展與營運方針之規劃 ◆ 辦理保管、發行登錄、帳簿劃撥及交易結算等服務費收取標準之審議 ◆ 各項業務重大變更之審議 ◆ 新種業務規劃之審議	權益證券商品組與固定收益商品組各召開 2 次會議，出席率 92.3%

誠信與反貪腐

集保結算所重視誠信操守及反貪腐，我們訂定「臺灣集中保管結算所股份有限公司員工廉政倫理要點」，規範員工處理受贈財物或利益、邀宴應酬、利益衝突迴避，暨防制請託、關說事宜，以促進集保結算所員工執行職務之公正性。集保結算所全體人員，皆確實遵守企業自律之相關規範，並佐以教育訓練，建立高度誠信、自律的經營環境。

2018 年增訂「檢舉案件處理要點」，建立檢舉制度，鼓勵任何人發現有犯罪、舞弊或違反法令之情事時，均得提出檢舉，並指定具職權行使獨立性之單位負責檢舉案件之受理及調查；另將檢舉制度納入內部控制制度範圍，以促進公司健全經營。

依據「員工廉政倫理要點」及「檢舉案件處理要點」執行情形，2018 年未發現貪腐情事、申訴案件。

法規遵循

集中保管結算所

為確保集保結算所業務運作均遵循法規，除透過宣導及教育訓練，強化內部法治觀念外，亦建立良好法規遵循制度架構，並透過下列程序，以確保公司各項業務之法令遵循：

掌握最新的法令動態，即時傳遞溝通

每日檢核主管機關是否有預告修正法規，並評估預告修正之內容是否與集保結算所業務有關。若經評估有關，則評估影響程度，提出修法建議或增修相關規章。

因時制宜的修訂內規，即時更新重要規章之修訂

定期配合上位階法定修訂、增加新種業務或因作業調整而進行修訂集保結算所規章。

確保公司新業務合乎法令

集保結算所發展新業務時，若牽涉相關法律議題，則確保新業務合乎法令。

集保結算所除受主管機關高度監管外，依洗錢防制法第 5 條第 1 項第 15 款規定，亦屬應執行洗錢防制義務所稱金融機構之一，須遵守洗錢防制法、資恐防制法、金融機構防制洗錢辦法等相關規範。為此，我們積極參與相關主管機關辦理之課程與會議，並已透過修訂規章及制度之方式逐步落實法規之要求，故集保結算所於 2018 年，並無任何因違反洗錢防制、金融監理相關法令及無違反經濟（反貪腐、反洗錢）、社會（勞動、產品行銷）及環境（環境保護）相關法令而被主管機關處罰之紀錄。

基富通

為確保基富通業務運作均依循法規，我們透過宣導及教育訓練，強化內部遵循規章及行為守則。

基富通依據洗錢防制法第 5 條第 1 項規定，亦屬應執行洗錢防制義務所稱金融機構之一，須遵守洗錢防制法、資恐防制法、金融機構防制洗錢辦法等相關規範，並依據證券期貨業及其他經金管會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法第 5 條辦理防制洗錢及打擊資恐執行作業。員工均積極參加主管機關及同業公會之教育訓練課程與說明宣導會，並已透過修訂規章及制度之方式逐步落實法規之要求，故於 2018 年並無任何因違反洗錢防制、金融監理相關法令及無違反經濟（反貪腐、反洗錢）、社會（勞動、產品行銷）及環境（環境保護）相關法令而被主管機關處罰之紀錄。

3.2 風險控管

集保結算所已設置完備的風險管理組織架構，除透過董事會治理監督風險管理制度與機制有效運行，並於董事會下設置風險控管委員會監督風險管理事宜外，亦導入臺灣個人資料保護與管理制度（TPIPAS）控管個人資料相關風險。

風險控管委員會

為有效控管結算交割作業風險，風險控管委員會每半年定期召開會議一次，必要時得隨時召開。其中關注及監管議題主要包含保管結算交割業務流程、電腦系統作業制度及與參加人間作業流程之風險控管審查；並且審議參加人風險控管之標準及自評申報機制。

ISO 27001 資通安全管理系統驗證

集保結算所作為資本市場及貨幣市場後台服務機構，一向致力於建構金融市場基礎建設，協助建置各項金融基礎工程，因應現今資訊安全的風險，至關重要。我們為確保資訊系統之機密性、完整性及可用性無虞，並提供證券期貨市場安全、效率、穩定之資訊服務，多年來致力於資通安全機制落實、強化、與成效提升。我們於 2004 年即取得 BS 7799 資訊安全管理系統認證，當時成為全國第 26 家通過 BS 7799 認證的機構。而因應 ISO 於 2005 年以 BS 7799 為基礎，推出 ISO 27001：2005 資訊安全管理標準，集保結算所於 2006 年立即通過 ISO 27001：2005 資訊安全管理標準驗證，並於 2014 年通過 ISO 27001：2013 新版驗證，持續維持資訊安全驗證之有效性。

我們推動資安治理成熟度評估，透過教育訓練、自評作業、自評結果審核、強化方案擬訂、評審報告提報項目，希望精進我們資安治理成熟度評審機制與建立資安防護能力指標。資安治理成熟度評審作業總計 83 個評審項目，藉由評審作業協助掌控集保結算所資安活動全局。每年 2 次接受外部稽核機構（英國標準協會，BSI）進行資訊安全管理系統驗證及 ISO27001 資訊安全證照之持續有效性，2018 年稽核結果皆符合 BSI 標準要求。

個人資料保護與管理制度（TPIPAS）

因業務性質而保有全市場投資人集中保管標的資料，故對於個人資料保護極度重視。為確保集保結算所保管個人資料之安全，自 2012 年起開始導入臺灣個人資料保護與管理制度（TPIPAS），並順利於 2013 年經專業機構驗證，獲得經濟部資料隱私保護標章 （dp.mark），而現在每年均委請專業機構至集保結算所驗證，持續維持資料隱私保護標章效力至今。2018 年無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴事件。

我們每年均依循業務的變化，透過製作個資作業流程圖、進行法令識別程序、盤點公司業務蒐集之個資種類數量製作個資清冊、衡量公司各業務流程之個資風險等程序，落實 TPIPAS 之要求，並據此執行風險安控程序，有效控制及避免集保結算所持有之個人資料洩漏之風險。

9001 品質管理系統

集保結算所為維持企業提供之產品與服務的品質，確保品質一致性，秉持精益求精之精神，持續提升顧客服務品質及內部作業效率，最早於 1999 年 2 月通過 ISO9002：1994 國際品質保證系統驗證。為持續維持 ISO 9001：2000 國際品質保證系統之運作，集保結算所並於 2002 年 8 月通過 ISO9001：2000 轉版驗證；2010 年 9 月通過 ISO9001：2008 轉版驗證，取得英國 UKAS、美國 ANAB、瑞士 SAS 及紐澳 JAS-ANZ 體系等四國證書。2017 年 5 月配合新版 ISO9001：2015 發布，於 2017 年 5 月通過新版驗證，持續維持品質系統驗證之有效性。2018 年持續通過 ISO 資通安全管理系統驗證，與 ISO 9001 品質管理系統驗證中的風險鑑別。

內部控制與稽核制度

集保結算所遵循主管機關頒訂之「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」，訂定內部控制制度，並經董事會通過，其目的在於促進公司之健全經營，以合理確保營運之效果及效率、報導具可靠性、及時性、透明性及符合相關規範，以及相關法令規章之遵循等目標之達成。

集保結算所設置內部查核室，隸屬董事會，對各部室所執行之業務進行稽查，並協助董事會及經理人調查、評估內部控制制度，適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施。

2018 年度已完成年度各項稽核業務，且查核結果均符合本公司內部控制制度相關規範，並未發現不符合事項。

基富通

基富通將年度稽核計畫與稽核計畫執行情形等文件函報集保結算所，集保結算所依規定每年對基富通至少進行一次的查核。在基富通內部，則定期進行查核，並定期函送報告予各監察人核閱、向董事會報告、完成各部室內控自評作業。

2018 年 8 月，基富通製作《防制洗錢及打擊資恐風險評估報告》並陳報主管機關備查，未來每年將檢視風險因子及檢討風險管控措施後，再進行風險評估作業，定期更新風險評估報告，以提昇其防制洗錢及打擊資恐作業執行成效。

CH 4

永續金融服務

4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理

4.2 優質客戶服務

4.3 國內外行銷與交流

4.4 環境保護與邁向綠色營運

因應金融科技時代，應用金融創新於各項業務服務，我們穩固基礎建設各項服務，並逐步轉型為資訊服務業，無實體化、電子化相關業務，減少參加人與客戶之營運成本，幫助投資人節省成本資源。此外，我們亦透過多項系統建置協助主管機關進行金融市場監理，落實參加人、證券商、股務單位之法令遵循及內控制度之執行，以維持其作業品質，保障投資人權益，同時維護國家金融市場安全。

集保結算所作為資本市場及貨幣市場後台服務機構，一向致力於建構金融市場基礎建設，使作業整合自動化，減少資料時效性落差，讓臺灣金融市場及投資環境更加完善。放眼未來，集保結算所持續評估如區塊鏈、大數據領域等新金融趨勢之衝擊與機會，建置大數據商業智慧平台，導入如基金、票券餘額等大數據整合分析工具，進行資料清理、分析、探勘、產製報表等工作，了解投資人使用習慣、需求與開發市場分析等功能，以智慧渠道客製化訊息提供投資人加值服務，使交易更有彈性，並打造一個數據智慧生態圈，帶給投資人更美好的市場體驗。

4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理

完善金融市場基礎建設

一、「集保 e 存摺 2.0」App 服務

集保 e 存摺 2018 年 11 月 12 日由 1.0 升級為 2.0 版本，以使用者體驗為依歸，提供更直覺便利之數位化服務，讓投資人管理資產、掌握權益更為得心應手。全新四大特色功能包含視覺化的「資產整合圖表化」、更便利的「交易明細雲端保管」、最貼心的「客製化訊息推播」及全方位的「股市脈絡資訊」，提供手機存摺用戶整合資產配置的市值查詢功能，以及更安全有效的雲端庫存餘額及登摺資訊查詢機制。另在股東權益部份，貼心提供股務訊息通知以維護股東權益外，免費提供 e 搜股加值數據分析資訊及「股東權益」等多項功能，以及提供多元豐富資訊內容，包

一、效益與價值

- 投資人即時掌握其投資部位及相關之市場與股務訊息，權益可獲得充分保障
- 促進證券市場邁向智慧與效率的無紙本存摺時代
- 2018 年「集保 e 存摺」獲得新加坡專利核准
- 投資人證券開戶選擇集保 e 存摺的比率達六成
- 集保 e 存摺用戶逾 60 萬戶投資人

含投資人最重視的公司股權分散情形、重大訊息、股東會、除權息、收購等資訊，將繁雜之數據資料以智能化服務、視覺化介面呈現為易讀易懂之資訊，方便投資人整合管理其證券資產 e 手掌握證券資產。集保 e 存摺 2.0 上線後廣受好評，每日平均安裝戶數成長逾 1 倍，總開通戶數於 2019 年 4 月已超過 60 萬戶，除打通證券服務線上開戶的最後一哩路，並有效降低證券商掣發紙本存摺之印製及人工作業成本，並使投資人享受金融科技之便利性。

二、股東會電子投票平台「股東 e 票通」

2018 年簡化平台作業流程，新增股東會議案參數及董監候選人名單整批上傳、Email 提醒功能，減少電子投票資訊錯誤情形產生。配合金管會「新版公司治理藍圖」，增建中英文版公司投資人關係整合平台，提供公司治理新聞、投資人服務資訊、公司治理評鑑資訊、策略夥伴連結等多項功能，增加國際投資人將台股納入資產配置誘因，共同為活絡臺灣股市加添動能來努力。此外，新增專業機構投資人下載股東會議案檔案功能，於投資前進行議案評估分析；另落實機構投資人責任投資，新增投資標的依公司治理評鑑結果計算量表功能，提供上市櫃公司取得國際研究機構編製之環境、社會及治理（ESG）評分，並可與均值比較作為其責任投資目標之參考值。

二、效益與價值

- 有助提升股東會議事效率，並降低發行公司召開會議之人力與時間成本
- 2018 年「股東 e 票通」以「一種自動跨平台以執行股東投票之方法及系統」榮獲新加坡專利認證
- 2018 年計1,734 家上市（櫃）公司使用「股東 e 票通」平台
- 2018 年使用平台之電子投票占其出席股數比率平均值為 50.86%，再創歷史新高
- 2018年完成97,624家次外資股東投票，較 2017 年增加 5,893 家次

三、跨國投票直通處理服務機制 (STP)

為使外資機構投資人之投票指示可直接透過國際與臺灣投票平台的連線與傳輸，讓投票作業更自動化、效率化，有效提高國內上市（櫃）、興櫃公司之股東會出席率，利於公司重大業務之推動，我們於 2014 年提供跨國投票直通處理機制（Straight Through Process, STP），為擴大外資投票服務範圍，2018 年即積極與全球第 2 大國際投票機構接洽，提供使用其國際投票平台之外資股東，亦可利用集保結算所跨國投票直通處理 STP 機制完成外資股東股東會投票作業，預計 2019 年起提供更多外資股東於我國股東會之跨國投票直通處理 STP 服務。

四、短期票券集中保管結算交割

為建立整體票券市場交易、結算、交割及保管之風險控管機制，以提高票券交易之安全性及效率性，配合主管機關政策，於 2004 年正式實施「短期票券集中保管結算交割制度」，主要以帳簿劃撥方式代替實體票券或保管條之交割，亦為我國第一個與中央銀行同資系統連結，採用款券同步交割及即時總額清算（Real-Time Gross Settlement, RTGS）之制度，符合國際清算銀行（BIS）大額交易之結算交割作業標準，並順應國際風險管理機制之發展趨勢。

五、融資性商業本票（CP2）無實體化及發行登錄電子化

為因應發行人簡化 CP2 簽發作業及降低風險需求，並提升發行效率、安全性及降低人工作業成本，集保結算所推動 CP2 以登記形式發行。除免除實體商業本票偽變造之問題，並可避免遺失風險及遺失後耗時耗力之繁瑣處理作業，票券商交易不再受實體面額及張數限制，可有效擴大交易對象及金額，有利於票券市場之發展，未來規劃建構提供票券商及發行人更多其他加值服務。2018 年為進一步提高票券初級市場發行效率，完成商業本票發行文件電子遞送服務，使發行人、承銷票券商及保證銀行間遞送之紙本交易單據及發行文件，得透過本公司發行作業平台以電子方式傳送，於實施 2 個月內，全市場即有 3 分之 1 之發行量，約 7 千多億元之商業本票採用文件電子化方式辦理發行登錄。

三、效益與價值

- 提供外資股東更充裕的投票時間，增加發行人與外資股東溝通對議案支持機會
- 建立投票作業標準化及單軌化流程，降低成本與作業風險
- 強化外資對臺灣市場的信任，有助於提升臺灣發行公司之國際能見度
- 2018 年計 1,723 家上市（櫃）、興櫃公司召開之股東會有外資股東持股情形，透過系統接收全球最大國際投票機構傳輸之外資股東投票指示資料
- 完成處理 6 大保管機構外資客戶之投票作業，計完成 97,624 家次外資股東之投票

四、效益與價值

- 排除運送作業衍生之遺失、偽變造等風險
- 有效消除交易對手違約交割風險
- 保障交割之安全，提高交易效率，降低市場人工作業成本，符合國際清算銀行（BIS）大額交易之結算交割作業標準

五、效益與價值

- 減少初級市場發行人及票券商人工作業程序及風險
- 強化我國票券市場基礎設施與發展
- 截至 2018 年已有近 3,400 家發行人開設發行登錄帳戶，全市場逾 16.4 兆元登記形式商業本票之發行

六、效益與價值

- 建置我國期貨市場盤後交易，除便利投資人快速熟悉及提供更多元之避險管道，透過現有國內期貨交易帳戶即可參與盤後交易，可即時因應國際行情變化進行交易
- 系統提供之盤後交易處理、風險控管作業及自動入金功能，具體發揮即時系統風控及多元投資與避險效益

七、效益與價值

- 簡化作業及人力成本，提升效率且降低作業風險和後台運作成本
- 滿足投資人同時申購境外及境內基金一站式購足之需求
- 大幅簡化機構與機構間之多對多複雜作業關係
- 協助主管機關市場監管與審核
- 「基金資訊觀測站」自上線以來每年近 50 萬人次點閱

八、效益與價值

- 作業整合自動化，減少資料時效性落差，降低人員操作安全風險
- 讓系統具備更好的擴充彈性以因應市場的發展
- 提升系統運作之穩定性與處理效能

六、期貨結算系統

配合期貨交易所業務需求，自 1998 年起，建置期貨結算電腦系統辦理期貨市場之結算交割業務，陸續建置共八大類商品，分別有股價指數期貨類、股價指數選擇權類、利率期貨類、股票期貨類、股票選擇權類、匯率期貨類、匯率選擇權類、商品期貨暨選擇權類等，總計上市 300 多項商品；目前期貨市場交易平台包括「日盤交易」及「盤後交易」，每日交易時段涵蓋上午 8 時至次日凌晨 5 時 ，「盤後交易」平台係於 2017 年 5 月建置，由期貨結算系統辦理相關盤後成交部位處理及即時風險警示功能，以利投資人於盤後時段因應歐美重大訊息，進行即時投資及充分避險作業。

七、基金作業平台

「基金作業平台」包含無實體登錄服務、基金申報公告平台（境外基金及期信基金）、基金交易平台（境外基金及境內基金）及基金資訊傳輸平台等 4 項服務。其中，基金資訊傳輸平台於 2018 年提高下單交易資訊傳輸自動化程度，開放使用機構選擇之國外資訊傳輸服務機構，不限原指定之 1 家，未來可提昇銷售機構辦理境外基金下單資訊傳輸作業之自動化程度，並降低人工作業風險。此外，2018 年進一步與投信投顧公會合作，建置境內外基金整合資訊統一入口「基金資訊觀測站」，應用金融科技與智能軟體工具，新增從不同面向查詢各檔基金之統計資訊，以視覺化圖形或多樣趨勢線的方式呈現市場統計訊息，提供投資人易懂、直覺式整合圖表，幫助投資人即時掌握基金市場動態，讓投資人可查詢市場上所有境內外基金完整資訊。另開放投顧事業得以自己名義為投資人申購境內基金，並提供基金作業平台自動化傳輸服務（SFTP），提高業者作業自動化程度。未來我們並將持續配合市場實務作業調整系統功能，為基金市場管理者、業者及投資大眾打造基金服務共享平台。

八、證券存託系統

自 1992 年上線以來，期間為配合證券市場業務需求及提供投資人更便利之服務，持續配合市場業務需要進行系統功能增修，相關系統包含證券庫存系統、參加人連線工作站 SMART 系統、報表產製系統以及查詢資料庫系統。2018 年 4 月「新證券存託系統」正式上線，由專屬大型主機轉換至開放式主機，提高

資料處理效能，縮短參加人資料處理時間，符合現在及未來資訊新技術發展與業務運用趨勢，開放式主機架構上較具擴充彈性，可維持資訊系統長期運作之穩定與順暢。

九、短期票券保管結算交割系統（BCSS）

短期票券保管結算交割系統於 2004 年上線後，提供國內短期票券初級市場、次級市場及兌償等相關作業之款券同步結算交割資訊服務，以提高貨幣市場更有效率之資金運用。為配合外幣債票券等業務之發展及主管機關要求，BCSS 系統與財金資訊公司外幣結算平台介接機制，採 SWIFT 連線架構進行 MT 格式之訊息交換，與國際金融機構連線基礎建設同步。2018 年為健全短期票券市場，協助主管機關強化市場監理機制，以其角度規劃短期票券相關監理資訊，運用視覺化互動式應用軟體之新技術，提供短期票券結算交易相關監理資訊。

十、跨境保管

2015 年開辦跨境保管外國有價證券業務，架構以 SWIFT 傳輸訊息之直通式服務，以及帳務、管理服務之跨境保管系統，提供報表客製化，以及款券交割、公司行動資訊及資產評價等功能。2018 年完成美、英、法、德、日、港及新共七個市場之建置，並推廣跨境參加機構使用。未來持續擴展服務對象與服務標的，提高有價證券流通性及收益性，並提供主管機關進階監理資訊，以及透過與國際保管機構及全球保銀之合作，發展全球保管業務。

十一、查詢資料庫系統

2017 年建置「投資人集保資料查詢系統」，投資人可透過網際網路向本公司查詢本人歸戶後之開戶、餘額及異動資料，不須逐一洽往來參加人查詢。另為因應數位化之普及，逐步推動公務機關查詢電子化，陸續與法務部行政執行署、地方法院民事執行處、監察院、法務部廉政署、衛生福利部、稅捐單位等建置專線改採電子專線查詢，逾公務機關查詢總人數之 99.36%，大幅提升與公務機關間之查詢效率。

九、效益與價值

- 簡化票券市場參與者作業程序，提升我國票券交割作業效率
- 有利主管機關掌握完整之票券市場交易、授信及市場風險等相關資訊

十、效益與價值

- 定期提供監理報表予中央銀行，瞭解各外幣計價債券之買進、賣出、還本付息等相關統計資料，提供中央銀行掌握外幣計價債券相關之外匯收支業務最完整資訊
- 建置臺灣金融市場連外機制，培育跨國保管技術人才
- 建置在地化之跨境保管服務系統，降低建置及作業成本
- 與外國保管機構透過系統即時連線進行資訊交換，提供零時差的服務外，降低跨境保管參加機構人為操作風險

十一、效益與價值

- 便利查詢者透過單一查詢窗口即可查得所有集中保管標的資料
- 新增投資人本人透過網際網路查詢集保資料，以及提供外部單位以電子專線方式查詢，有效減少各項成本負擔，大幅提升查詢作業之效率
- 2018 年共計受理 8,955,290 人次之查詢

十二、效益與價值

- 降低人工作業錯誤風險，符合資通安全與個資要求
- 2018 年申請分割筆數計 1,294 筆，分割證券檔次計 12,700 檔次，分派股利資訊傳輸作業計 1,279 筆，租稅優惠稅率資訊傳輸作業計 16,340 筆，資訊傳輸筆數皆較 2017 年增加
- 2018 年新增現金增資認股資訊傳輸功能，節省保管機構與股務單位之作業成本，達 1,725 時

十二、發行人連線作業自動化

自 2006 年起，我們提供有價證券帳簿劃撥及股務通知等相關作業電子化、自動化申請功能，以及提供指數股票型受益憑證（ETF）發行人登錄及註銷之電子化作業。2013 年配合主管機關政策建置 C.A.Net 股務資訊網，建立我國市場股務資訊標準化與自動化處理機制，提供保管機構與發行人間股務訊息傳輸電子化通知作業，並以 CA 憑證為身分認證辨識，提供安全、效率及便捷之傳輸環境，作為保管機構與發行人間資料傳輸之溝通橋樑，提供股東分別行使表決權申請、租稅優惠率及分派股利等股務訊息傳遞自動化服務，以提升市場作業效率。2018 年配合保管機構需求，增加上傳現金增資對帳及提供上市（櫃）、興櫃公司現金增資資料分割等功能，協助解決目前現金增資對帳資料格式無標準化之問題。

一、效益與價值

- 使各使用單位節省個別建置成本，達市場資源共享效益
- 亞太洗錢防制組織（APG）評鑑團對我國非金融事業或人員使用系統之普及性，給予極高之評價及嘉許

協助市場監理

一、防制洗錢及打擊資恐查詢系統

「防制洗錢及打擊資恐查詢系統」提供查詢其客戶之背景資料，協助確認其客戶之身分，以遵循洗錢防制法與資恐防制法之規定。2017 年擴充名單資料庫逾 200 萬筆，並陸續開放集保結算所參加人以外之其他金融事業及非金融事業或人員申請使用此系統，2018 年因應使用單位之需求，持續強化功能，包括延長

系統服務時間、新增自建名單分類功能，並將道瓊斯未即時收錄之國內主管機關函轉情資名單建檔，依黑名單、高知名度政治人物或負面新聞歸類於系統中，協助使用單位進行客戶名單過濾時，資料內容更為完整。

二、公司負責人及主要股東資訊申報平臺

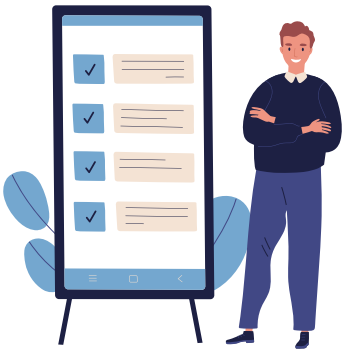
經濟部於 2018 年 7 月研商「公司法第 22 條之 1 申報辦法」相關議題會議決議指定集保結算所建置「公司負責人及主要股東資訊申報平臺」，平臺作業架構為申報端、查詢端、監理端三大功能。申報端提供公司申報董事、監察人、經理人及超過 10% 股東之姓名或名稱、國籍、出生年月日或設立登記之年月日、身分證明文件號碼或統一編號、持股數或出資額等資料；查詢端提供符合資格之查詢單位查詢公司申報之資料；監理端提供主管機關接收申報結果及傳送行政裁罰資料。本平臺於 2018 年 11 月 1 日起受理公司申報，協助主管機關落實洗錢防制國際義務及增益 APG 第三輪實地評鑑，對整體社會發展有所助益。

三、客戶盡職審查作業管理系統

為符合防制洗錢及打擊資恐之規定，及依據金融機構防制洗錢辦法規定，集保結算所應辦理既有客戶盡職審查作業，故需確認既有客戶身分，並對其高階管理人員或實質受益人進行身分檢核，判斷是否為重要政治性職務人士或家庭成員或有密切關係人、國際組織或各國政府列管之黑名單、負面新聞，再予以風險評級與採取應有之管控措施。另提供審查作業之數位化流程管理，包括查詢結果資料得以電子檔案儲存處理、自動產製客戶盡職審查（CDD）各類報表、線上簽核、系統自動管控定期審查時程、定期自動掃描客戶資料等多項功能，各業務單位皆得於系統上查詢審查情形及相關資料。

二、效益與價值

- 提高我國公司資訊透明度，強化我國防制洗錢作為，彰顯我國踐履防制洗錢及打擊資恐之國際義務，有助我國順利通過第三輪現地評鑑作業
- 以電子方式申報，避免大量申報用紙，提昇作業效率與節能減碳
- 2019 年 4 月 30 日為止，申報公司有 586,167 家，占 69 萬家應申報公司之比例為 85.00%



三、效益與價值

- 符合法規要求，提升公司治理
- 2018 年 8 月 20 日實施後，每月減少作業時間與用紙約 1 仟張
- 2018 年底前已完成全部既有客戶審查及風險評級 2,594 件

四、效益與價值

- 大幅提高境外結構型商品市場透明度，保護投資人權益
- 方便投資人進行資產管理之參考，降低投資人投資風險
- 取代傳統人工逐檔操作模式，節省發行人／總代理人日常作業人力及時間，大幅提升資訊申報效能與作業安全

五、效益與價值

- 穩定證券商經營，確保投資人權益並維護證券市場安全
- 防範發生損害投資人權益之情事，維持證券市場健全發展
- 確保使用單位辦理相關業務之資料、系統、設備及網路安全，以保障投資大眾權益，確保證券市場運作順暢

四、境外結構型商品資訊觀測站

2009 年建置「境外結構型商品資訊觀測站」，提供境外結構型商品基本資料、參考價格、配息資訊、投資人須知、重大訊息揭露等資訊。為配合業者對登記申請流程電子化之需求，提升發行人或總代理人作業效率，自 2013 年起將該申報平台之申請文件改採電子化方式辦理，並提供新增商品、變更商品登記內容及提前贖回等登記功能。2018 年 10 月 1 日新增申報平台檔案自動化加密傳輸服務（SFTP），簡化申報機構日常資訊申報之作業。

五、證券商集保作業之內控與資安查核輔導

為降低投資爭議與風險、維護市場交易的公平性與透明度，集保結算所透過各項輔助服務以及證券商集保作業之內控與資安查核輔導，針對缺失者說明其作業規定，並提出改進建議，充分發揮協助主管機關監理市場之功能。另協助證券商辦理集保作業時，建立完善之資訊、通訊安全管理，並就其資訊使用安全控管加強輔導及查核。此外，每年依新增修之法令變動，與各證券周邊單位共同編撰並修正「證券商內部控制制度標準規範」及「期貨商經營證券交易輔助業務內部控制制度標準規範」，並配合證券交易所針對此兩項標準規範修訂內容舉辦說明會說明修正重點，作為證券商及經營證券交易輔助業務之期貨商建立內部控制制度之依據。

基富通創新金融服務

網銀、金融卡線上開戶

領先基金產業 1 個工作天完成開戶

基富通為簡化開戶程序，積極與集保結算所、主管機關、公會機構進行政策與作業面的溝通，最後取得主管機關許可，簡化基金開戶的驗證程序；金管會也宣布開放「晶片金融卡作為電子開戶身分識別」的驗證程序，並於 2016 年 10 月上線。投資人除了可以透過「晶片金融卡作為電子開戶身分識別」，金管會也已同意可以透過「登入網路銀行」取得約定扣款銀

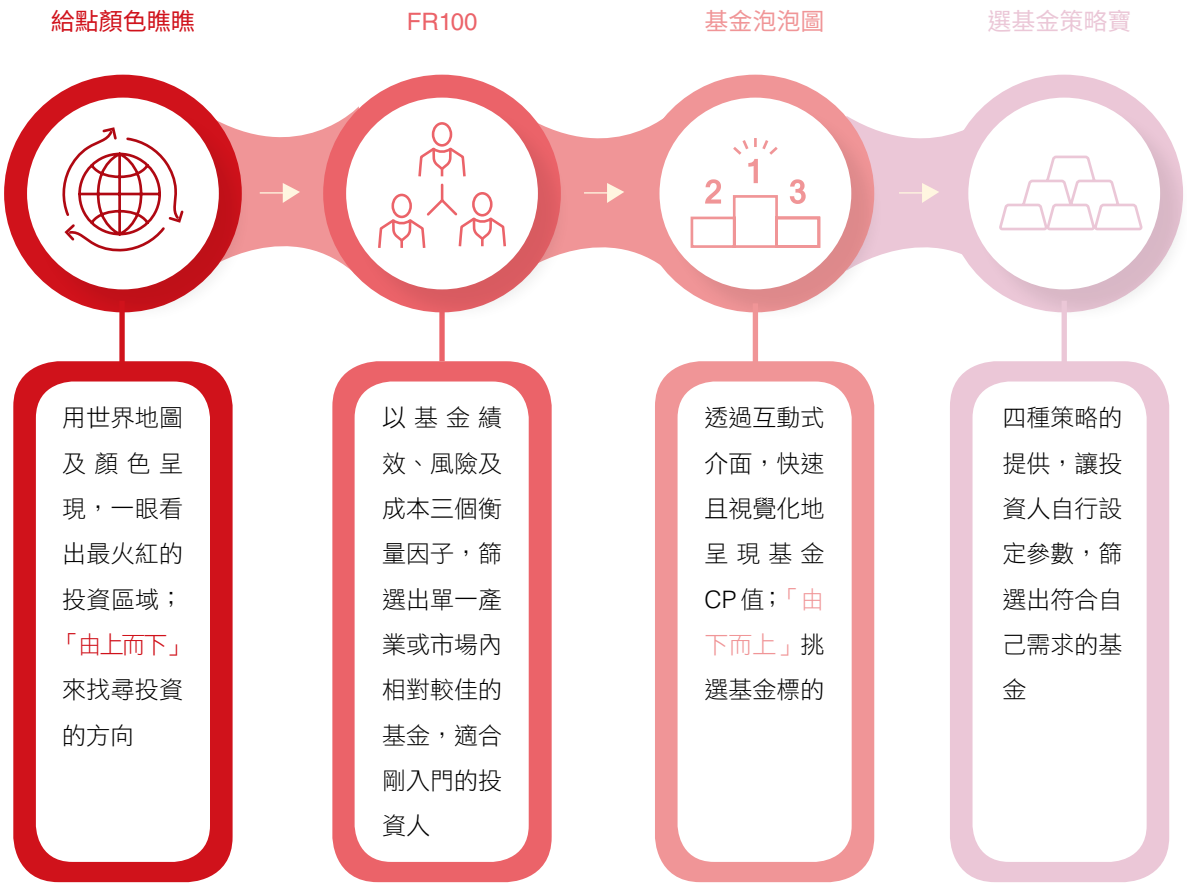
行回覆線上授權扣款約定確認作業，以作為電子開戶身分確認方式，並於 2018 年 2 月上線。此進展不但嘉惠基金公司、總代理人及基金銷售機構，亦提供投資人更便捷、更多元的開戶模式，為我國金融科技發展邁進一大步。截至 2019 年 1 月基富通目前透過網銀、金融卡線上開戶比例已達 35%。線上開戶不但大幅減少開戶作業時間，開戶時間由原來的 7 至 10 個工作天縮減至僅需 1 到 2 個工作天，更免除紙本文件郵寄、人工處理等開戶作業程序，平均每戶開戶作業成本由原來的新臺幣 350 元降低至新臺幣 180 元。

另為了擴大網銀開戶合作對象，基富通與集保結算所及財金公司合作打造網銀認證平台系統，以期讓更多銀行得參與網銀開戶。

首創基金業者線上開戶系統

多項「智能工具」- 目前唯一為投資人準備多元自主智能工具環境的基金平台

在數位金融趨勢之下，基富通亦陸續推出各種智能工具，讓投資人可更加便利與自主在基富通平台上近 3,000 個級別基金商品中，找到符合自己風險屬性的基金標的。目前基富通平台提供智能工具如下：



4.2 優質客戶服務

我們藉由各種完善資安防護措施，有效維持顧客權益，致力保護顧客隱私，確保服務基礎建設之安全性，並以顧客服務為導向，以其需求為導向發展各項完善的後檯服務，提供各項業務精緻化及加值化服務。集保結算所除透過實體的人員專線、臨櫃客服之外，另建立數位學習平台，包含數位影音學習課程及課程資料下載等服務，以提供客戶最新資訊及優質服務。

個資保護

集保結算所因為業務性質，保有市場投資人保管標的資料，資訊安全是我們極度重視的議題；我們藉由各種完善資安防護機制，確保顧客權益，致力於保護資訊與資通安全。自 2012 年起導入臺灣個人資料保護與管理制度（TPIPAS），於 2013 年經專業機構驗證，獲得經濟部資料隱私保護標章（dp.mark），並每年通過驗證，維持常態之資料隱私保護標章效力。2018 年無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴事件。

資安防護與檢測

為防止公司遭遇重大災害造成主要營運業務中斷，我們訂定「業務永續運作計畫（BCP）」，由全體員工進行全面性之同地及異地演練，另訂定「異常狀況處理手冊」，針對天災、事變或其他不可預期之異常狀況導致作業中斷，研訂防範與應變措施。

2018 年進行的例行資安檢測作業，檢測項目有資安健診、滲透測試、系統弱掃、網頁弱掃、社交工程、源碼檢測及行動應用 App 基本資安檢測等 7 項均已辦理完成。

另外，我們更史無前例的委請專業資安廠商辦理資訊安全演練，採無預警方式執行。其目的在建立全體同仁資安防護意識，並檢驗資安防護強度，確認各業務資訊系統之安全防護能力，暨適時修補重大之系統弱點與漏洞，以保護整體營運相關作業之安全。

員工資訊安全訓練

透過各層級的資安教育訓練，加強員工資安技術並取得相關證照，另於公司 EIP 平台公告與分享資安訊息與新知，提升同仁資安防護之知識。不定期辦理社交工程演練、資訊安全教育訓練及宣導。為測試員工資安警覺性，社交工程演練測試郵件隨機發送本公司同仁，測試結果皆達金管會證期局之演練目標值。

資安防護執行三大項

每日蒐集各種資安事件，將資安事件資料傳檔至資通安全監控中心（SOC）系統之監控軟體

即時監控各種事件及關連性分析後，產製分析報表並告警通報

每日辦理事件監看、事件追蹤及監控

與客戶交流方式

集保結算所透過以下方式積極與客戶保持溝通，積極回應利害關係人的需求或疑問：

一、客戶服務專線、臨櫃客戶服務、電子信箱以及函文等書面資料。

二、不定期舉辦業務交流、業務宣導說明會、座談會及顧客滿意度調查等活動，另針對新種業務宣導說明會及媒體文宣等之書面資料。

三、參與相關公／協會之會議。

四、親自拜訪參加人以及查核或輔導時面對面溝通。

五、建立數位學習平台，藉由數位影音學習課程與資料下載，提供客戶最新的資訊與優質服務。

六、舉辦電話禮貌課程之教育訓練及數位影音學習課程，以提昇客戶服務品質。

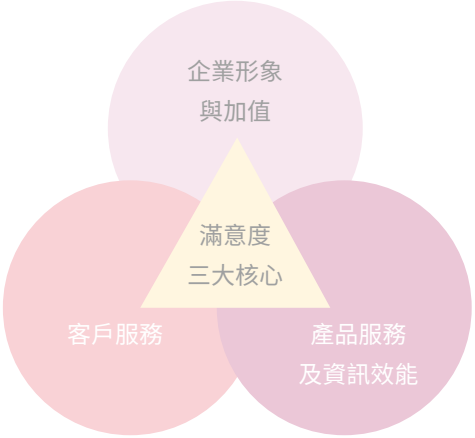
客戶滿意度調查

為掌握及了解客戶對各項產品及服務品質，我們每年針對往來客戶調查滿意度，依照證券、債券、票券、境內外基金及股務服務機構等五大類作為調查對象。2017 年起調整問卷題組、評分項目與計算方式，各評鑑項目評分方式改為 10 級分數制，依據調查目的與問卷作答邏輯結構需求，採用客製化程式撰寫的方式進行調查。2018 年滿意度調查總計發放份數 260 份，回收之有效問卷 250 份，整體滿意度達 90.47 分，顯見現階段業務及服務，普遍受到客戶肯定。

集保結算所各項指標平均滿意度 90.47 分，各類別用戶對集保結算所的「企業形象與價值」評價最高，達 91.80 分的高度肯定，而「客戶服務」部分整體平均分數為 91.18 分，在「商品服務及資訊效能」部分，整體平均分數為 90.05 分，三者平均分數皆有逾 90 分的正向肯定，顯示出集保結算所現階段的業務及服務，普遍受到用戶的讚賞。

客戶意見處理

針對受訪者所提出之各項意見與建議，我們將其分類為可即時處理或需再評估研議，研擬具體改善方案及妥適處理，受訪者不滿意部分可作為往後年度內外部議題或品質目標訂定之參考依據，另請總經理主持召開會議討論，並由各相關部室主動聯繫受訪者告知後續處理情形，確實回饋受訪者意見。



我們重視客戶的聲音，提供多元的管道讓客戶提供意見，2018 年共收到 120 封客戶電子郵件建議事項，我們皆一一回覆，處理機制分別說明如下：

意見反應

對於客戶所提出之業務性意見，由負責部室研擬處理方案後回覆客戶，必要時由單位主管召開跨部室會議研議處理方案，再回覆客戶。

帳務或資料疑義

客戶對於我們所提供帳務或資料內容產生之疑義，由負責部室聯絡客戶並協助釐清疑義。

數位學習平台

為因應發展迅速之網路時代與推陳出新之金融服務，集保結算所自 2011 年起建置「e-Training 數位學習平台」，提供數位影音學習課程及課程資料下載等服務，加強新種業務上線前宣導時效，協助國內證券商、票券商、投信投顧公司、銀行及發行公司業務從業人員掌握最新資訊及優質服務，且能節省通勤時間與差旅成本，此外，平台上也提供了課程的回饋機制，可以透過 e-mail 意見反應，作為平台修正參考，且了解學員的學習效果。

基富通

個資保護

基富通亦委請專業顧問諮詢，協助檢視可能產生之個人資料風險，根據風險評估之結果督導訂定適當之管理機制，設置事故應變處理機制。每年定期一次由法令遵循單位召集各部門演練以測試應變機制之有效性，於確認發生個資外洩事故時，可迅速採取適切相關措施，降低不當之影響。

資安防護執行

作為境內外基金交易平台，客戶的隱私以及伺服器之穩定與安全亦是相當重要。針對資訊安全保護，基富通有下列作為：

機房定期外部稽核

基金平台系統硬體設備委由母公司集保結算所管理，提供的安全維運服務例如：實體安全、電力支援、伺服器權限控管、網路架構、網路安全設備、網路設備 / 伺服器監控及通報等皆遵循 ISO27001 國際資訊安全標準。另於每年進行二次外部單位稽核驗證，無缺失及改善建議事項。

網站弱點掃描

每年執行兩次，委由外部資安公司協助執行掃描，具威脅風險之弱點需請外部廠商修復完畢。

滲透測試

每年執行一次，由外部資安公司協助執行掃描，具威脅風險之弱點需請外部廠商修復完畢。

持續營運演練（BCP）

每半年執行一次

教育訓練

為測試員工資安警覺性，社交工程演練測試郵件隨機發送同仁，測試結果皆達金管會證期局之演練目標值。

基富通客戶意見處理

2018 年收到客戶意見與建議，可分為五種類型，主要在於官網操作方式、資訊呈現方式等等。

問題種類	處理及回覆方式
基金上架及其他問題	將客戶之建議反應行銷或建議相關部門進行評估及優化並取得客戶理解並接受
官網操作	協助客戶完成操作或反映相關部門進行 EC 優化評估及執行進度說明
交易相關	協助客戶完成操作或反映相關部門進行 EC 優化評估及執行進度說明
行銷活動	行銷活動相關細節說明或反應行銷部門進行評估
開戶相關	協助客戶完成開戶操作或反映相關部門進行開戶流程優化評估

基富通不僅準備基金相關資訊，且傾聽客戶聲音以解決客戶問題，基富通客服中心於 2018 年安排 11 堂教育訓練課程，包含「客服人員應對技巧訓練課程」、「個人資料保護教育訓練」、「常見客訴處理方式」等類型，以期提升服務品質，滿足客戶需求。

4.3 國內外行銷與交流

集保結算所與時俱進，配合國內外法規，結合大數據與雲端科技，不斷推出多元的產品與服務，為讓投資人以及集保業務從業人員瞭解各項新種作業及業務，辦理多場業務宣導說明會、教育訓練、資訊推廣以及各類拜訪與交流活動。在推展國際業務方面，我們積極參與亞太地區集保組織，與國際集保機構簽訂合作備忘錄，與各國集保機構、結算機構、保管銀行等保持密切互動，並透過論壇、研討會相互分享彼此業務推展、金融治理、資訊安全等議題。

國內業務推廣

我們在 2018 年推出多項產品與服務，並辦理多場說明會與教育訓練，讓投資人與集保業務從業人員瞭解各項產品的優點與服務之好處，而能促進金融市場發展。「集保 e 存摺」自 2017 年推出即獲得好評，集保結算所蒐集各使用者建議與偏好，於 2018 年推出 2.0 版，可整合各證券商資訊，提供完善管理平台，讓投資人易於掌握自身資產庫存。為持續推廣集保 e 存摺，陸續辦理 21 場業務宣導說明會、3 場證券商業務交流，參與各類展覽、講座進行宣導，例如金融服務愛心公益嘉年華及「2018 年投資新趨勢」講座。截至 2019 年 4 月已有 60 萬戶申請集保 e 存摺，另經調查新開戶之投資人，其中選擇集保 e 存摺比率達到六成。

「集保 e 存摺」2.0 上線囉

集保結算所全力推動各項數位服務，透過「集保 e 存摺」2.0 App，讓投資人能隨手登摺掌握最新庫存訊息，並且能查詢不同證券商下所持有的資產部位。「集保 e 存摺」2.0 新增功能包含整合資產分布、提供雲端交易明細、客製推播訊息、股市脈絡數據等四大特色功能，提供給投資人一個證券資產、股務訊息與市場資訊的資產管理與資訊整合平台。

除集保 e 存摺外，我們還針對多項電子平台、無實體發行作業，包含股東會電子投票平台、無實體登錄交付作業電子化、融資性商業本票發行作業平台等辦理多場說明會，鼓勵投資人以及集保業務從業人員參與，並拜訪商業本票發行人 149 家次，輔導其採電子方式發行登錄商業本票，由年初 63 家登錄，至年底增加至 162 家，成長 1.6 倍。

教育推廣方面，集保結算所於 2018 年 12 月 7 日至 8 日，與金融總會、臺灣金融研訓院共同辦理「Fintech Taipei 2018 臺北金融科技展」，共計 11 個國家共 200 家產官學研機構，共同展示交流金融科技推動成果。

基富通

作為基金網路平台，為讓更多人瞭解，於是辦理多場講座以擴大實體接觸層面：

全臺巡迴講座，推動民眾自主理財教育推廣

基富通以「理財規劃有方向、退休生活不一樣，Lets Fund 一起打造退休大幸福」為主題，安排「退休基金商品及理財教育巡迴講座」，透過講座正確認知基金商品及銷售管道，掌握理財工具相關資訊，以利安定退休生活。2018 年全臺辦理 42 場，20 餘家投信投顧公司參與擔任講師，參加講座的人次為 1,718 人。

宏利投信投資策略部副總盛銘（左二）、基富通證券總經理林政村（左三），和基富通及集保同仁於彰化和美鎮公所講座合影，基富通證券 / 提供

與基金公司合辦理財講座

2018 年開始與基金公司合辦說明會，以面對面的方式接觸基富通客戶或潛在客戶，並加強投資人正確理財觀念及提供市場訊息。全年度共與 4 家基金公司各舉辦一場投資說明會。另與多家基金公司合作，並於多家信合社及證券商中推廣，辦理多場說明會讓信合社及證券商員工能更清楚知道商品優勢，更由此希望能再將基金理財的好處層層幅散擴大。

製作自主理財、定期定額投資相關文宣

製作以淺顯易懂的圖文製作定期定額投資懶人包，及撰寫相關文章，讓對理財投資較陌生的投資人，也能透過圖文解說或閱讀文章而對理財常識有進一步的了解。

為協助大學院校學生瞭解我國基金商品市場制度與實務，從中學習資產配置的重要性，建立正確投資理財之觀念，辦理「創造勝利 FUND 程式基金模擬競賽」，期使學生有機會學習投資策略，及透過模擬交易驗證投資策略是否適切，並建立投資的風險意識。

創造勝利 FUND 程式基金模擬競賽

由投信投顧公會、集保結算所、證基會主辦，基富通執行的第 2 屆「全民基金投資模擬競賽」

一、推動投資人教育

- 讓有意以基金理財的投資人，透過模擬競賽跨出的第一步，協助投資人建立正確的基金投資觀念及風險意識。
- 協助投資人利用基富通基金交易平台上所提供的基金訊息，以及利用「智能理財工具市集」進行投資組合管理，提升資產配置能力。

二、產業人材培育

鼓勵對於基金操作有興趣之投資人共同參與，並共邀投信業者參與，透過實務訓練的培育及傳承機制，將人力轉化為具備專業技術與能力之人才。

學生組冠軍得主為台北科技大學電子工程系的蔣祐睿，鎖定以黃金作為避險。

國際推廣交流

我國為資本開放市場，為掌握國際金融監理趨勢與相關業務發展，而能與國際接軌，集保結算所積極參與國際組織，透過國際性會議與人員互訪、教育訓練，掌握國際脈動，我們並於國際會議重要場合分享各項業務發展經驗，提升國際能見度，強化我國與國際市場之連結性。

集保結算所每年派員赴國外參與國際會議與活動，如國際證券管理機構（IOSCO）年會、SWIFT 組織召開的金融業務會議（SIBOS）、世界集保組織論壇（WFC）、亞太地區集保組織（ACG）年會、亞洲基金標準化論壇（AFSF）、Fund Forum 等重要會議，並於國內辦理多場國際論壇與研討會，透過不同性質、主題的國際會議與各國出席人員進行業務分享，並與國外重要機構安排雙邊會談，積極分享臺灣成功經驗。

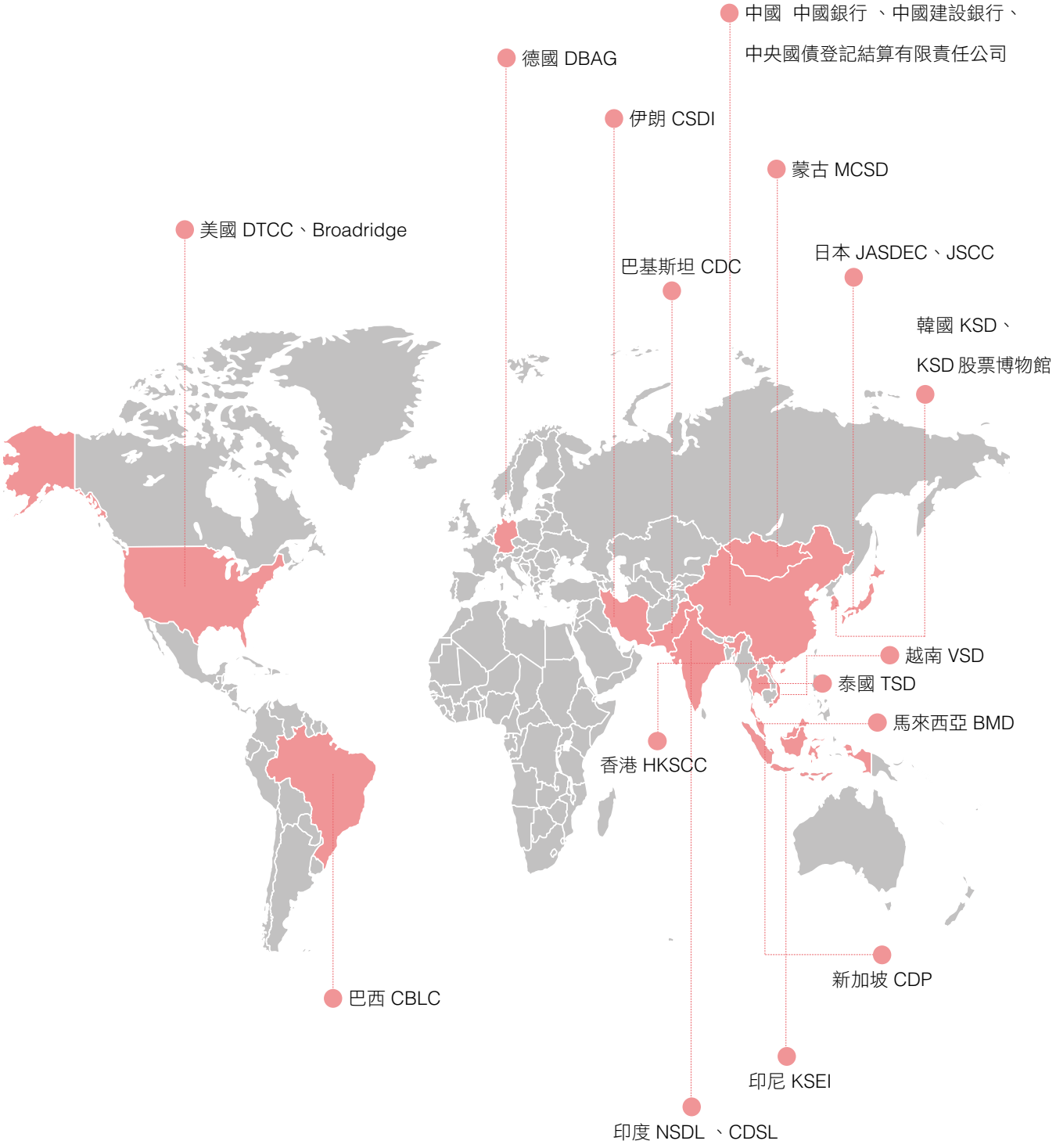
2018 年是豐收的一年，在集保結算所積極爭取下，成功申設亞太地區集保組織「投資人服務」工作小組，另辦理「機構及投資人服務國際研討會」，26 個外國證券集中保管與結算機構、國際保管銀行、知名金融科技業者之高階主管及代表與會，並以集保產業面臨科技創新挑戰、尋思轉型提供機構及投資人服務為題，藉由主辦國際會議與全球趨勢接軌，提升國際能見度，形塑我國優質形象。

成功申設亞太地區集保組織工作小組

集保結算所為亞太地區集保機構組織（ACG）成員，長期致力於 ACG 各項會務運作，已舉辦兩次年會與兩次中階幹部訓練會議，建置並維護ACG網站（www.acgcsd.org），參與資訊交換、新種業務、技術等三個工作小組。繼 2016 年高票當選亞太地區集保組織（ACG）執行委員後，2018 年於第 22 屆 ACG 年會成功申設「投資人服務」工作小組，共有 22 家會員機構參與，成為 6 個工作小組中最多會員的小組，同時也成為 ACG 執行委員會之「當然執行委員」，展現各會員機構對集保結算所近年以創新思維發展投資人服務的肯定。

時間	活動	城市	辦理效益
2018.03	電子投票百分百暨公司價值提升論壇	臺北	邀請國際公司治理網路（ICGN）、國際投票諮詢機構 Institutional Shareholder Services （ISS） 及國際機構投資人參與座談，共同交流電子投票與公司治理等議題
2018.06	證券產業業務分享研討會	曼谷	受邀分享推動債券與票券無實體化、辦理票券集中結算交割及跨境保管業務之成功經驗
2018.08	機構及投資人服務國際研討會	臺北	共 26 個外國證券集中保管與結算機構、國際保管銀行、知名金融科技業者之高階主管及代表與會，以集保產業面臨科技創新挑戰，尋思轉型提供機構及投資人服務為題，進行業務分享與交流
2018.10	跨國退休金論壇	巴黎	由摩根大通（J.P. Morgan）舉辦，林修銘董事長受邀擔　任「What does success look like in achieving good governance」座談會與談人，分享臺灣推動公司治理經驗
2018.11	亞洲公司治理圓桌論壇	吉隆坡	由經濟合作暨發展組織（OECD）舉辦，林修銘董事長受邀擔任「公司治理架構之彈性及比例原則運用」座談會與談人，分享臺灣推動公司治理成功經驗

截至 2018 年底，集保結算所已與 15 家亞太地區集保組織（ACG）會員、7 家集保相關機構，共計 22 家國外機構簽署合作備忘錄（MOU），更進一步建立國際友好關係，開展資訊交流及跨國合作之機會。



4.4 環境保護與邁向綠色營運

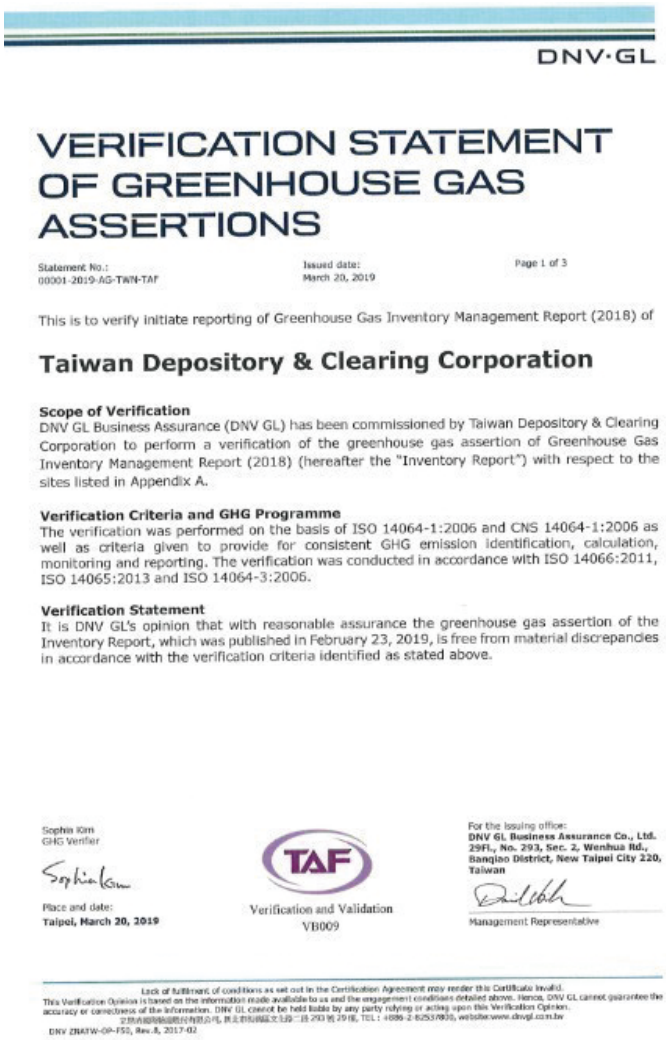
節能減碳已為現今普世價值，全民皆須努力降低對環境的破壞，我們也深感節能減碳絕非口號，而是日積月累的實踐，不僅成為企業文化，更是逐步讓同仁們自然而然落實在生活中，因此進行溫室氣體盤查是第一步，溫室氣體盤查猶如企業體檢，明確掌握自身據點溫室氣體排放情形，後續才能有數據進行監控與檢討，以具體提出明確措施進行改善。除此之外，我們透過自動化、無實體化與電子化多年，不僅提升作業效率，更能降低資源耗用，為地球環境盡一份心力。

溫室氣體盤查

減碳不僅是口號，更要具體實踐，我們依據「ISO 14064-1」進行 2018 年溫室氣體盤查，透過國際標準掌握我們的排放情形，並經立恩威國際驗證公司驗證，以此作為我們後續進行改善的基礎，我們取得此項證書不僅是我國證券暨期貨周邊單位第一份溫室氣體盤查報告，更是宣示我們善盡企業社會責任，致力於節能減碳決心。

集保結算所的營運邊界包含弘雅大樓內的辦公區域、南港機房與竹北機房三處，2018 年總計排放 2,388.23tonCO_2e，97.92% 來自於電力使用，其餘 2.08% 為固定排放源（緊急發電機柴油使用）、移動排放源（公務車汽柴油耗用）以及逸散排放源（包含冷媒、化糞池等等）。2018 年總計排放 2,388.23tonCO_2e，雖較 2017 年增加 1,948.23tonCO_2e，惟 2017 年僅揭露弘雅大樓電力使用情形，且集保結算所 2018 年營業收入較 2017 年成長 25 %。

從據點觀察，我們主要排放來自於南港辦公室與機房，占集保結算所 2018 年排放量將近 60%，主要是資訊機房性質，為我們主要營運核心，需 24 小時不間斷運作並進行高度監控管理，以維持金融市場體系正常運作，因此使用大量電力運作與維護。位於弘雅大樓之總公司屬辦公大樓，主要排放來自電力使用（將近 91%），因租用關係而無法大幅度改善大樓空調設備，但我們仍持續進行宣導，改善辦公習慣以及用電管理，以降低不必要用電。



DNV·GL

VERIFICATION STATEMENT OF GREENHOUSE GAS ASSERTIONS

Statement No.: 00001-2019-AG-TWN-TAF
Issued date: March 20, 2019
Page 1 of 3

This is to verify initiate reporting of Greenhouse Gas Inventory Management Report (2018) of

Taiwan Depository & Clearing Corporation

Scope of Verification
DNV GL Business Assurance (DNV GL) has been commissioned by Taiwan Depository & Clearing Corporation to perform a verification of the greenhouse gas assertion of Greenhouse Gas Inventory Management Report (2018) (hereafter the "Inventory Report") with respect to the sites listed in Appendix A.

Verification Criteria and GHG Programme
The verification was performed on the basis of ISO 14064-1:2006 and CNS 14064-1:2006 as well as criteria given to provide for consistent GHG emission identification, calculation, monitoring and reporting. The verification was conducted in accordance with ISO 14066:2011, ISO 14065:2013 and ISO 14064-3:2006.

Verification Statement
It is DNV GL's opinion that with reasonable assurance the greenhouse gas assertion of the Inventory Report, which was published in February 23, 2019, is free from material discrepancies in accordance with the verification criteria identified as stated above.

Sophia Kim
GHG Verifier

Place and date:
Taipei, March 20, 2019

TAF
Verification and Validation
VB009

For the issuing office:
DNV GL Business Assurance Co., Ltd.
29Fl., No. 293, Sec. 2, Wenhua Rd., Banqiao District, New Taipei City 220, Taiwan

Management Representative

Lack of fulfilment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.
This Verification Opinion is based on the information made available to us and the engagement conditions detailed above. Hence, DNV GL cannot guarantee the accuracy or correctness of the information. DNV GL cannot be held liable by any party relying or acting upon this Verification Opinion.
DNV ZNATW-OP-F55, Rev.8, 2017-02

2018年為首次進行溫室氣體盤查，因此排放量僅為集保結算所範疇邊界內之溫室氣體排：

範疇別		範疇一				範疇二	總排放量（t-CO2e / 年）
2018	排放型式	固定燃燒排放	移動燃燒排放	製程排放	逸散排放	能源間接排放	
	弘雅大樓	0.32	27.61	0.00	20.10	472.18	520.21
	南港辦公室與機房	1.40	0.00	0.00	0.00	1,426.70	1,428.10
	竹北備援機房	0.00	0.00	0.00	0.27	439.65	439.92
2018	各別範疇排放總量	1.73	27.61	0.00	20.37	2,338.53	2,388.23
	範疇一與範疇二占總量比例（%）	2.08%				97.92%	100%

註 1. 汽柴油、冷媒等逸散排放源之排放係數依據行政院環保署所公佈「溫室氣體排放係數管理表 6.0.3 版」進行計算，GWP 值來源參考 IPCC 第五次評估報告（2013）。

註 2. 電力排放係數引用經濟部能源局公布之民國 106 年電力係數 0.554 公斤 CO_2e / 度。

註 3. 本表排放量為集保結算所之營運邊界。

綠色營運管理

為落實企業社會責任，我們陸續採取多項措施，以降低營運活動對環境衝擊。

無紙化政策

推動無紙化不僅可節省紙張，減少地球資源消耗，對我們而言，以電子傳送方式提高行政效率，減少文件整理與保存成本，主要推動方式有二：

- 會議資料電子化：會議資料皆以電子化方式發送，出席參加會議者攜帶 ipad 逕由 EIP 網站查詢會議資料。
- 業務聯繫單電子化：我們自 2012 年採取單位主管授權決行之業務聯繫單電子化，2018 年度共計 13,902 件，每件約以 2 張紙張計算，總計節省紙張約計 2 萬 7 仟餘張。

採用油電車

我們原有 6 輛使用汽柴油公務車，現依車輛使用年限逐年汰換為油電車種，不僅提高能源使用效率、更能降低空氣污染，至 2018 年已完成 4 輛油電車汰換。

倡導節能減碳辦公習慣

- 倡導各單位同仁於不同時段確實關閉不必要電源。
- 落實設備節能設定落實調整相關事務班表，以行節約能源。

資源循環再利用

我們為活化公司閒置、報廢資產，每年皆進行各部門資產盤點，將不需要但可堪用物品透過公司平台開放員工競標，剩餘交由合格廠商或相關廠商購回。2018 年報廢財產計 1,317 件，含電腦設備 430 台、辦公設備 882 個、冷氣機 5 台，其中 519 件由員工得標再行利用，讓這些資產再生，創造第二生命，另外剩餘 798 個由環保回收廠商或相關廠商購回再利用，以妥善珍惜資源，減少浪費。

辦公場所環境整潔比賽

為維護各辦公場所之整潔，檢視公共區域、個人辦公區域之環境，並進行室內綠化，確實落實盆栽清潔維護，包含落葉清理、底座水盤清潔，以創造優質環境，維護室內良好空氣品質，在環繞綠色環境下可讓長時間使用電腦同仁們紓壓，以提升同仁工作效率，特舉辦環境整潔比賽。前三名部室同仁皆有小禮物獎勵，鼓勵同仁們投入參與。

基富通

基富通網銀、金融卡線上開戶不但大幅減少開戶作業時間免除紙本文件郵寄、人工處理等開戶作業程序。

推動低碳高效金融環境

我們不斷金融創新，推行自動化、無實體化與電子化方式改善國內金融作業環境，不僅提升金融作業效率，降低營運風險、減少金融機構與投資人之作業與溝通成本，更能大幅度減少紙張使用，以及所衍生資料交通傳遞、文件保存之能源使用與碳排放改善。

股票全面無實體發行

有價證券全面無實體化後，對發行公司及股務單位而言，可減少繁瑣的作業程序，減輕人力作業負擔，大幅降低發行及管理成本；對市場而言，股票無紙化除免除市場流通成本，提升市場效率外，更可免除遺（滅）失、被竊及偽（變）造之風險，而能有效落實節能減碳。

減少實體有價證券數量（保管實體有價證券存量最高點時達 7,959 萬張）

集保 e 存摺

具備一機多摺功能，投資人憑手機出示開通存摺的條碼即可進行交易，不需印製紙本存摺，免去投資人保管與攜帶存摺的不便，更可隨手登摺掌握最新庫存訊息，省去前往證券商營業處所舟車勞頓，也減少交通排碳量。2017 年 3 月 29 日上線，2018 年 11 月推出 2.0 版，至 2018 年底存摺用戶數約 50 萬戶。

以每本存摺單價 5~7 元計算，僅存摺及磁條節省費用高達**三百餘萬**元，不僅節省紙張資源，其背後的管理與維運成本更是不計其數

股東會電子投票平台

股東會採電子投票可便利投資人行使表決權，並降低發行公司暨股務單位之股務相關作業成本，提升股務作業標準化與品質，提高發行公司股東會出席率及投票率，提升公司治理品質。

2018 年，共計**1,734**家上市（櫃）及興櫃公司使用電子投票，整體電子投票總筆數逾 623 萬筆，電子投票總股數更高達 3,052 億股，佔總出席股數達 **50.86%**

帳簿劃撥作業

證券市場投資人透過電腦連線以帳簿劃撥方式完成交割作業，不再以實體證券辦理交割，持續擴增投資人可直接於證券商提供之介面使用電子憑證申辦之帳簿劃撥作業項目，包括同戶間撥轉、權益行使及現行配合相關規定。減少實體證券在證券市場的流通量，降低證券商作業風險。

日平均筆數高達**122 萬**筆，因此帳簿劃撥可簡化交割作業，提高市場交易效率，減少實體證券交易所需之紙本文卷、現場交割之人工、交通成本與碳排放

發行人連線作業自動化服務

我們建置 C.A.Net 股務資訊網，保管機構與發行人間股務訊息原以紙本申請方式改以電子化、自動化申請、傳輸電子化通知作業，並以 CA 憑證為身分認證辨識，提供安全、效率及便捷之傳輸環境，作為保管機構與發行人間資料傳輸之溝通橋樑。

節省保管機構與股務單位之作業成本達**1,725**人時

公務機關電子專線查詢

與法務部行政執行署、監察院、法務部廉政署、地方法院民事執行處、衛生福利部、稅捐單位等公務機關，採電子專線查詢，減少書函查詢所需耗費之人力、時間、列印及郵寄成本。

2018 年查詢逾 **888 萬**人次

商業本票無實體化

2017 年推動以登記形式發行商業本票，並於 2018 年完成發行文件電子遞送服務，使發行人、承銷票券商及保證銀行間遞送之紙本交易單據及發行文件，得透過本公司發行作業平台以電子方式傳送。

近**3,400** 家發行人開設發行登錄帳戶，減少初級市場發行人及票券商人工作業程序及風險，並降低人工收送實體之費用、交通費用、運送之人力、交通與印製成本

專案名冊光碟改電子化

發行人向本公司申請專案名冊，本公司提供資料方式由光碟改採電子化傳輸機制，可降低人工遞送名冊光碟之作業風險並提升作業效率。

降低光碟運送風險，外部單位減少人力領取成本約2,352 人時，我們節省燒錄光碟作業時間1,176 人時，以及光碟、外盒及易碎標籤等採購費用及機器耗損

客戶盡職審查作業管理系統

集保結算所辦理既有客戶盡職審查作業，提供審查作業之數位化流程管理，包括查詢結果資料得以電子檔案儲存處理、自動產製客戶盡職審查（CDD）各類報表、線上簽核、系統自動管控定期審查時程、定期自動掃描客戶資料等多項功能，各業務單位皆得於系統上查詢審查情形及相關資料。

每月減少作業時間與用紙約 1 仟張，2018 年底前已完成全部既有客戶審查及風險評級 2,594件

CH 5

幸福職場

5.1 人力資源

5.2 人才培育

5.3 員工薪酬福利

5.4 安心職場

2018 年幸福職場

- 2018 年共舉辦4次勞資會議
- 2018 年辦理優惠退休及離職之員工計 20 位，離職率為3.93 %
- 2018 年度生育者，每胎子女發放生育10 萬元獎勵金
- 員工訓練平均每人訓練費用24,667元
- 2018 年全員工配合政府政策調薪3 %
- 2018 年全年補助464人次健康檢查
- 0 員工申訴，亦無違反任何勞動、人權相關法規或裁罰

5.1 人力資源

人才組成與架構

2018 年底集保結算所及基富通之正職員工共 559 名，並無約聘員工。我們員工以本地人才為原則，且符合法規保障一定額度的身心障礙人士就業，同時亦給予身障員工一定支持，實現多元文化、弱勢照護的職場精神。

年度	2018			
類別	正職員工		非正職員工	
	集保結算所	基富通	集保結算所	基富通
本籍員工	501	50	24	17
外籍員工	0	0	0	0
原住民員工	0	0	0	0
身心障礙員工	8	0	0	0
小計	559		41	
總計	600			

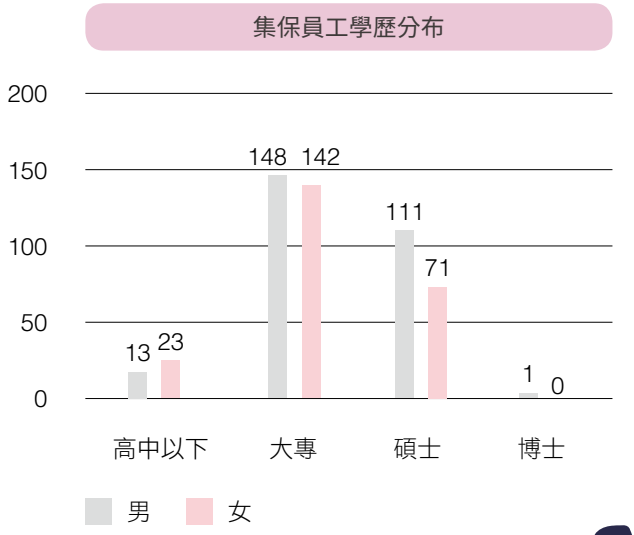
註：非正職員工包含全職、臨時以及兼職。

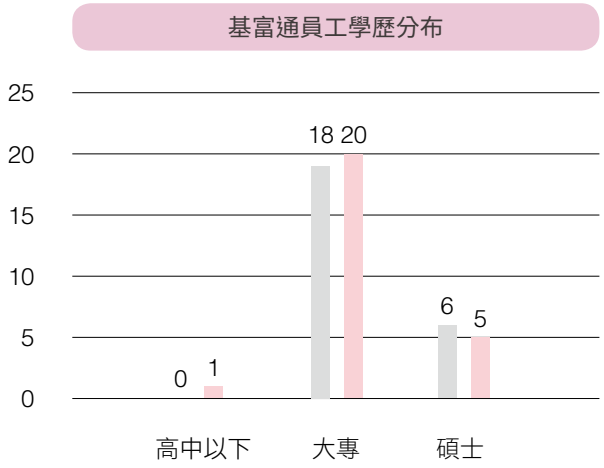
集保結算所與基富通男女員工分布

類別		集保結算所				基富通			
		男		女		男		女	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
年齡	30 以下	9	1.77%	14	2.75%	4	8.00%	10	20.00%
	31 ~ 50	127	24.95%	103	20.24%	17	34.00%	12	24.00%
	51 以上	137	26.92%	119	23.38%	3	6.00%	4	8.00%

員工的學歷比例

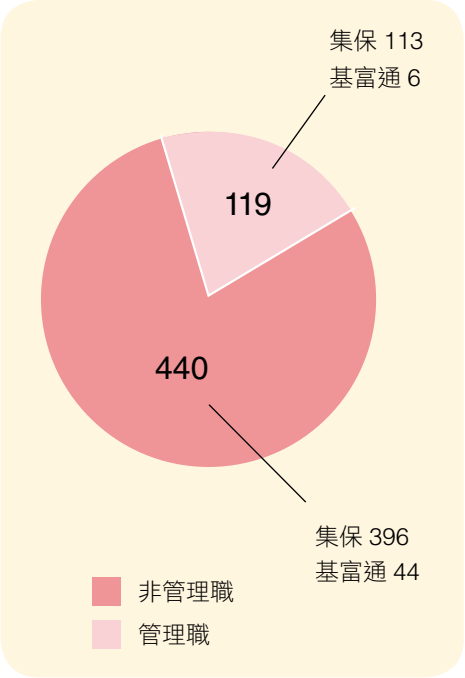
我們的員工雖然來自於不同教育體系或背景，但皆具有專業知識或技能，員工學歷比例如下圖：





員工職務分布表（集保結算所與基富通）

類別	組別	男		女	
		人數	比例	人數	比例
集保結算所	管理職	63	12%	50	10%
	非管理職	210	41%	186	37%
基富通	管理職	1	2%	5	10%
	非管理職	21	42%	23	46%
合計	管理職	64	11%	55	10%
	非管理職	231	41%	209	37%



2018 年新進及離職員工狀況

集保結算所提供優質的工作機會，在 2018 年有 21 位新進員工，占全職員工比例為 4.13%。而在 2018 年，有 20 位員工離職，離職率為 3.93%，遠低於業界平均水準。因為我們本身業態特殊，在人才管理上皆須通過主管機關的核定，並具工作穩定、福利完備之特性，故離職人員比例較低。

新進員工情形

年齡 / 公司 / 據點		男			女			合計		新進總數
		30 以下	31 － 50	51 以上	30 以下	31 － 50	51 以上	男性	女性	
集保結算所	臺北	6	4	0	7	1	1	10	9	19
	南港	0	2	0	0	0	0	2	0	2
	新竹	0	0	0	0	0	0	0	0	0
基富通		2	5	0	1	4	1	7	6	13
合計		8	11	0	8	5	2	19	15	34
分類占比		23.5%	32.4%	0.0%	23.5%	14.7%	5.9%	55.9%	44.1%	100.0%

離職員工情形

公司 / 據點 \ 年齡		男			女			合計		離職總數
		30 以下	31 － 50	51 以上	30 以下	31 － 50	51 以上	男性	女性	
集保結算所	臺北	0	3	7	0	2	6	10	8	18
	南港	0	0	2	0	0	0	2	0	2
	新竹	0	0	0	0	0	0	0	0	0
基富通		2	4	0	3	6	2	6	11	17
合計		2	16	0	3	8	2	18	19	37
分類占比		5.4%	43.2%	0.0%	8.1%	21.6%	5.4%	48.6%	51.4%	100.0%

按男女別區分新進員工率及離職率表

	新進員工率		離職率	
	集保結算所	基富通	集保結算所	基富通
整體比率	4.13%	26%	3.93%	34%
男	2.36%	14 %	2.36%	12%
女	1.77%	12 %	1.57%	22%

◆ 新進員工比例＝當年新進員工人數／當年度平均在職人數

◆ 離職率＝年度離職總人數／當年度平均在職人數

勞資溝通

我們重視員工的意見與想法，藉由定期的勞資會議、員工建議、面談，傾聽員工的聲音，將員工視為工作的夥伴甚至於家人。

員工建議表

鼓勵同仁運用創意，發揮潛能，主動提供有關各項業務規劃、法規、制度、工作環境、管理及人際關係等創新改革建議

在 2016 年至 2018 年期間，無任何員工申訴，亦無違反任何勞動、人權相關法規或裁罰。我們也隨時追蹤員工工作狀況，持續提供更多元的溝通管道。

勞資會議

- 舉行頻率：每 3 個月至少舉行一次
- 舉行次數：2018 年共舉辦 4 次勞資會議
- 勞資方代表人數比例為 1：1
- 討論並建立對於公司規定與未來規劃的共識，建立雙方正式的溝通管道並將員工反應意見列入公司重要的改善方向

5.2 人才培育

隨著金融的數位科技迅速發展，集保結算所與基富通不斷突破業務的創新，對於人才的訓練與教育更是至關重要。我們招募與吸收各領域的頂尖人才，同時致力於員工的學習與精進，以站穩數位金融的時代洪流，為整個市場與社會，提供嶄新、創意與便利的服務。

員工訓練

我們配合各部門業務多元發展的需要，自行舉辦課程、外派員工受訓，或委託專業單位至公司授課等，包含個資證照、個資保護與資安宣傳等，或是駭客攻擊、趨勢分析等技能訓練，皆屬於專業課程範疇。此外亦舉辦消防講座、ISO 課程、洗錢防制等課程，甚至於針對新進或在職同仁安排不同級數的英語班。

集保結算所派員工代表我們參與 ACG 幹部研習會、證基會舉辦的跨國種子培訓班等課程，以取得最新的國際趨勢，培養領導力與增進視野，與公司同仁分享，並帶動公司整體能力之提升。

除了實體課程外，透過 e-Training 學習平台，使員工的學習發展管道更為多元，同時蒐集員工的回饋，開設更適合、更貼近員工需求的系列課程。

各類型訓練課程分為實體與線上課程，2018 年總時數如下：

集中保管結算所 2018 年員工教育訓練表

員工教育訓練	受訓人次	開課次數	開課時數
實體課程	5,494	273	3,154
線上課程	977	74	319
總計	6,471	347	3,473
平均每人上課時數（小時）	6.8		

由於數位金融的發展，資通與網路資訊防護相關的訓練更為重要，例如針對駭客攻擊或趨勢分析的技能訓練。本公司由上到下，我們全體同仁都非常重視面對網路或資訊攻擊的辨識能力，盡可能阻絕任何可能的網路危害，保護公司同時也保護所有的投資人。因此，集保結算所舉辦多樣化的課程，以精進日常業務營運與發展相關技能與知識，同時亦強化法令、語言、管理的能力。相關實體課程時數與人次如下：

法令遵循與洗錢防制課程
- 496 人次
- 4 次共計 12 小時

幹部管理課程
- 181 人次
- 4 次共計 20 小時

英文應用課程
- 104 人次
- 60 次共計 2,106 小時

個資證照
- 59 人次
- 2 次共計 6 小時

個資與資安課程
- 547 人次
- 9 次共計 26 小時

網路技能訓練
- 275 人次
- 29 次共計 172 小時

外派訓練或委外舉辦之專業課程
- 1,981 人次
- 125 次共計 736.5 小時

一般專業課程
- 406 人次
- 10 次共計 26 小時

新進人員教育訓練
- 17 人次
- 1 次共計 1.5 小時

為了培養員工更多元化的知識、技能，增加工作品質並保障工作場所的安全，集保結算所舉辦了消防課程、ISO 9001 品質管理課程、勞工安全課程，以及全員工的外部一般課程訓練。課程人次、次數與時數如下：

課程名稱	參與課程人次	開課次數	課程合計時數
消防課程	74	2	2
ISO 9001：2015 課程	122	5	5.5
勞工安全課程	310	3	9
急救課程	453	15	7.5
一般外部訓練	469	4	24

5.3 員工薪酬福利

為了吸引人才，同時留住既有的優秀同仁，高於法規的薪酬制度與員工福利是我們的基本承諾。將員工視為夥伴與家人的集保結算所，提供優渥的薪資條件、多元的福利、完善永續且具有包容與關懷的照顧制度，確保員工可以工作、生活平衡，享受在集保結算所的每一天；同時我們也希冀影響社會，傳播此精神，提升整體企業的職場照護與福利。

薪資政策

為強化優質的人才競爭優勢，我們制定公平合理具競爭性之薪資，以個人學歷核等敘薪，公開且透明，而各層級人員亦不因性別而有所差異，女／男薪資比為 1:1，落實職場性別平等。2018 年，全體員工配合政府政策調薪 3%。

退休金制度依本公司人事管理辦法，按員工每月薪資金額，分別依比例提撥自提儲金、公提儲金、及共同儲金，並依服務年資核算。

我們雇用臨時之工讀生以及全職之司機員，亦給予高於我國最低基本工資之待遇。

集保結算所聘僱人員之福利，與集保結算所正職員工不相同，除法定特別休假、勞、健保及勞退金提撥外。勞、健保及勞退金提撥外，其主要福利項目：

- 派遣司機：團體保險、三節獎金
- 勤務員：團體保險、獎學金

職場考核與升遷

為落實人員考核制度及績效表現之獎懲，並增加員工業務之歷練及擴展工作之視野，訂立考評、升遷、輪調等辦法。

員工考評

每年辦理 2 次平時考核（12～4 月及 5～9 月）、年終評核以及員工年度評核，做為年度考績及績效評核之參考依據。

員工升遷

配合業務需要，就員工之資格、學歷、考績、獎懲、職務專長等條件為考量因素，辦理升遷作業。

職務輪調

依員工專長、異動紀錄、服務年資、個人志趣等辦理。

員工福利

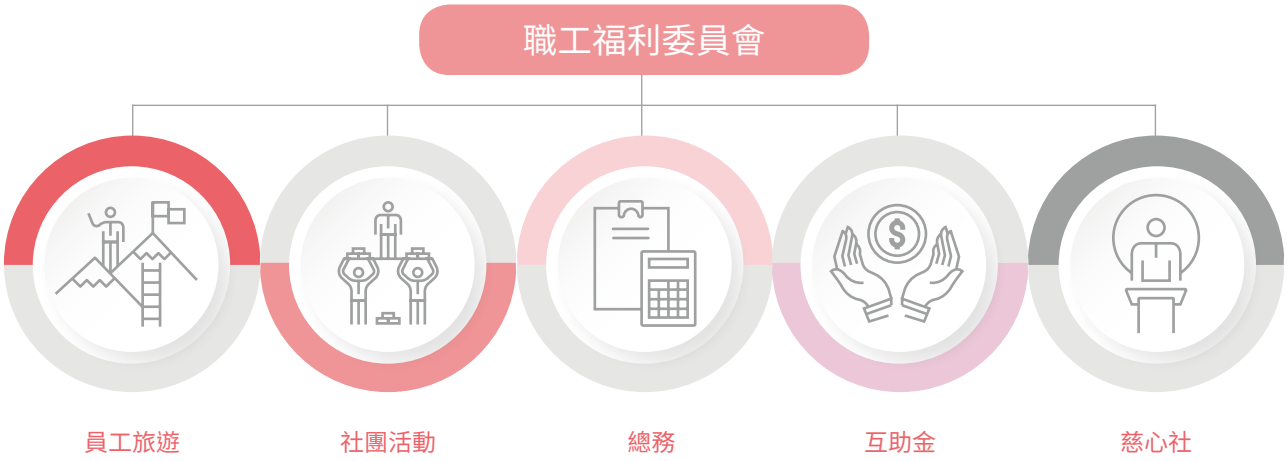
我們相當重視員工的工作與生活品質，提供各類別的獎金、獎助福利與醫療保障，除了法令規範之團體保險、特休假與退休、離職金以外，亦有各類別福利如右：

集保樂活及集保家庭

- 結婚補助與生育獎勵
- 托兒補助：12 歲以下子女，2018 年共計補助 311 人次
- 子女教育補助： 2018 年共計補助 669 人次
- 喪葬補助：父母、配偶及子女
- 員工及眷屬團體保險、員工住院醫療探視
- 年終獎金、員工酬勞及三節獎金
- 生日禮金、員工旅遊自強活動、健康檢查
- 與多種廠商簽訂特約優惠，包含餐廳、旅館、商店、月子中心等

職工福利委員會

集保結算所成立之福委會，負責部份的員工福利運作與監督，使同仁享用公司的關心與回饋，進而凝聚對公司的向心力，在全心投入工作之餘，亦能享受生活，照顧家庭，安居樂業。公司將每月營收提撥一定比例做為福委會的經費，福委會擬具計畫與預算，經會議審議通過，採取量入為出的方式，盡可能照顧到全體同仁；福委會每一季召開一次會議，針對員工旅遊、社團活動、互助金與慈心社之公益活動進行討論。



員工旅遊：處理員工旅遊相關的補助事務及資料統計。

社團活動：輔導社團運作，協助舉辦社團活動，使員工擁有精彩的休閒生活。

總　　務：協助採購員工禮品相關事宜。

互 助 金：協助處理福利補助或其他互助金的補貼計算及管理。

慈 心 社：執行社會公益合作專案，使員工投入其中並對於社會議題及弱勢之關注與愛心。

在繁忙的工作日之餘，我們鼓勵員工參加旅遊活動，增進同仁間情誼、放鬆心情，每年度補助員工國內外旅遊的團費與保險；福委會 2018 年共計舉辦了 36 次的旅遊，共計 1,075 人次參加。旅遊地區，國內前往宜花東、南投、高雄或澎湖、馬祖等，國外有星、港、澳等亞洲地區，讓同仁徹底享受假期的美好。旅遊地點、人次如下：

	團數	參加員工人次	參加眷屬人次
國內	19	252	438
國外	17	243	142
合計	36	495	580
註：眷屬指會員之配偶、父母、子女及配偶之父母			

員工旅遊，和樂融融

社團活動

太極拳社勇奪佳績

羽球社上下一心，抱回冠軍

目前經由福委會審議通過，並且輔導成立運作中的社團共有 15 個，分別為慈心社、羽球社、瑜珈社、舞蹈社、壘球社、太極拳社、桌球社、籃球社、手創社、佛學社、樂騎社、書法社、攝影社、圍棋社、高爾夫球社；總參與人次為 535 人，各社團皆積極參與或主辦周邊單位之競賽，並於比賽中取得佳績。2018 年成果如下：

3 月	◆ 主辦第 15 屆證券相關單位太極拳觀摩賽，勇奪太極拳競賽套路組（37 式）冠軍及太極兵器組（梅花槍）亞軍
4 月	◆ 證交所主辦之第 11 屆證券期貨盃慢速壘球賽，榮獲第 5 名
5 月	◆ 證交所主辦之第 9 屆證券周邊單位瑜珈觀摩聯誼賽，榮獲團體冠軍 ◆ 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會主辦之第 48 屆金融盃籃球錦標賽，榮獲第 5 名成績
6 月	◆ 合作金庫商業銀行主辦之第 64 屆臺灣區「金融盃桌球錦標賽」，獲團體賽男子隊丙組第 3 名、女子隊乙組第 3 名成績及女子個人雙打第 2 名
9 月	◆ 玉山銀行主辦之第 50 屆臺灣區「金融盃羽球錦標賽」，獲男子乙組及女子乙組優勝成績 ◆ 櫃買中心舉行之第 8 屆證券暨期貨相關機構籃球聯誼賽榮獲冠軍
10 月	◆ 櫃買中心舉行之第 32 屆證券盃桌球錦標賽，計獲女子團體組季軍、女子雙打青年組亞軍及女子雙打 45 歲組季軍成績
11 月	◆ 期交所舉行之第 17 屆證券暨期貨周邊機構羽球聯誼賽，榮獲團體冠軍成績

參與全年度各類的體育競賽，除了可以提高社團內團隊默契與合作的精神，非競賽成員的同仁到場支持與加油更是建立公司氣氛的重要因子，除了公司向心力凝聚外，亦藉由競賽的場合，與金融相關周邊單位增進情誼，促進社會和諧。

不僅如此，我們對於各社團的運作頻率與活動內容相當重視，每年三月份更舉辦社團評鑑，由福委會、公司主管針對社團內容、活動成果、計畫實施等進行評核，同時也有全公司員工之投票，最終獲得成果前四名之社團有禮券與獎狀的鼓勵。社團評鑑除了檢視各社團的成果外，亦可確保社團成員參與程度，以及實質運作的情形，對於活絡公司同仁的閒暇時光與興趣培養是一大助力，更是企業中少見。

育嬰留職停薪情形

依據法定規定，我們亦設有育嬰留職停薪機制，2018 年總計 3 位同仁申請育嬰留停，復職狀況如下表：

項目	男	女	合計
2018 總申請育嬰留停人數	0	3	3
預計於 2018 年復職人數	0	1	1
實際於 2018 年復職人數	0	1	1
實際於 2017 年復職人數	0	2	2
2017 年留停復職後工作超過一年人數	0	1	1
回任率	-	100%	100%
留任率	-	50%	50%
註 1：實際復職人數含提前復職者。 註 2：回任率為實際復職人數／預計復職人數，留任率為留停復職後工作超過一年人數／實際復職人數			

5.4 安心職場

為了確保友善、安全、多元平等的工作與職場環境，我們除遵循職業安全衛生相關法規外，更致力於推動各類職場安全與健康促進的活動，開設相關教育訓練與宣導活動及適時獎勵等，期望同仁能擁有更全面、永續的職場環境，同時身、心靈皆能健康無虞。

勞工健康與職業安全衛生管理

2018 年依據職業安全衛生管理辦法，將原「勞工安全衛生管理規章」更名為「職業安全衛生管理規章」另增（修）訂各級主管管理、指揮及監督相關人員執行與職業安全衛生有關之內部管理程序、準則、要點及規範等文件，並建立集保職業安全衛生組織，有效防止職業災害及促進工作者安全與健康。2018 年度並未有違反相關法規的情事。另外訂有「安全衛生工作守則」，於近年內新增多項職業安全衛生管理相關計畫：

職業安全衛生管理計畫

運用 P-D-C-A 管理方式，對各項安全衛生工作予以「標準化、文件化、程序化」，透過規劃、實施、查核及改進的循環過程，實現安全衛生管理目標，並藉由持續不斷的稽核發現問題，即時採取矯正及預防措施，以提昇職業安全衛生管理績效，保障工作者安全與健康，防止職業災害發生。

安全衛生自動檢查計畫

藉由定期主動檢查安全衛生事項，預先發現不安全與不衛生因素，並設法消除或控制，以防止災害發生，保障本公司工作者之安全與健康。

人因性危害防止計畫

針對從事重複性作業之工作者，避免因姿勢不良、過度施力及作業頻率過高等原因，促發肌肉骨骼疾病，採取相關危害預防措施。

異常工作複合促發疾病預防計畫

針對從事輪班、夜間工作、長時間工作等作業之工作者，為避免工作者因異常工作負荷促發疾病，採取相關疾病預防措施。

執行職務遭受不法侵害預防計畫

預防工作者於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，採取相關暴力預防措施。

母性勞工健康保護計畫

確保本公司女性工作者遇妊娠、分娩後、哺乳等身心健康之狀況，本公司應採取危害評估、控制及分級管理母性健康保護之措施，保護母體及胎兒健康。

工傷狀況

	職業災害		總工作時數	損失工作日數	工傷總數	缺勤總天數	工傷率	缺勤率	損失工作日比
	受傷人數	死亡人數							
女	1	0	463,320	84	1	100	2.16%	0.079%	1.81
男	2	0	535,504	24	2	95.6	3.73%	0.075%	0.45
總計	3	0	998,824	108	3	195.6	5.89%	0.154%	1.08

備註

說明

缺勤率計算依據為員工因失去勞動能力而缺勤，不限於工作傷害或疾病。不包括經核准的假期，如節慶假日、受訓、產假／陪產假和喪假。

計算公式如下

總工作時數根據員工打卡紀錄統計

工傷率＝工傷總數／總工作時數之百分比（以每一萬小時為單位）

缺勤率＝總缺勤天數／總工作天數之百分比

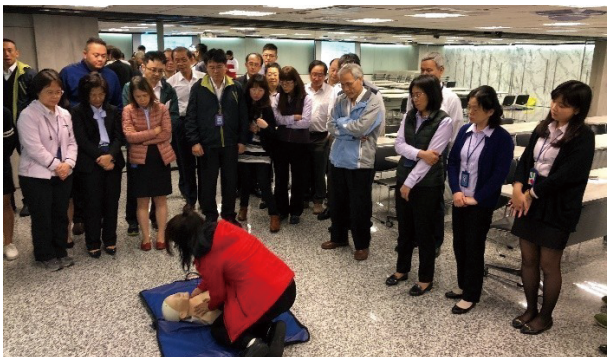
損失工作日比＝損失工作日數／ 總工時（以每一萬小時為單位）

舉辦下列相關教育訓練，以確保職業安全衛生管理員及員工了解各項措施。

課程名稱	受訓人次	開課總時數
新進員工及在職勞工一般安全教育訓練	310	930
勞工身心健康保護措施宣導會	1	3
職業安全衛生管理員培訓課程	1	115
職業安全衛生管理員在職教育訓練	1	12

針對職場緊急事件，舉辦相關防災及救災與急救課程如下，以因應職場突發事件，建立全員工具有第一時間處置的基本觀念，以達到自助人助的精神。

課程名稱	受訓人次	開課總時數
消防課程	74	74
全體員工 AED&CPR 課程	453	226.5



職場平權

除了薪酬男女平等，我們更重視職場上的性別平等與相互尊重原則，訂有「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，除設置工作場所性騷擾申訴管道，如：申訴專線電話、專用傳真及專用電子信箱等，並將相關資訊於工作場所顯著之處公開揭示；另設置工作場所性騷擾申訴處理委員會，由雇主與員工代表共同組成負責處理工作場所性騷擾申訴案件。

健康促進活動

為了使員工積極促進自身健康，我們辦理相當多的活動，鼓勵同仁踴躍參與並爭取獎勵，例如戒菸宣導、個人健康自主管理計畫等。同時我們也取得政府安心場所認證，設置有 7 台 AED、2 台醫療級血壓計與紀錄卡，以及保健中心等，更透過每月的健康講座與不定期的資訊、簡報、電郵等宣傳，將健康意識建立於同仁的日常中。因為多項的健康促進活動，我們獲得國民健康署健康職場認證。

健康照護服務

我們針對員工健康檢查結果，鎖定特定族群進行關懷，安排醫師協助其健康諮詢與管理，亦於 2017 年起設立身心科駐場醫師，提供同仁更全面且即時的心理關懷。為了照顧同仁的健康與預防流感，定期於公司辦理公費流感疫苗接種，服務 50 歲以上的同仁。

CH 6

社會共融

6.1 扶植金融人才

6.2 推動偏鄉教育及體育活動

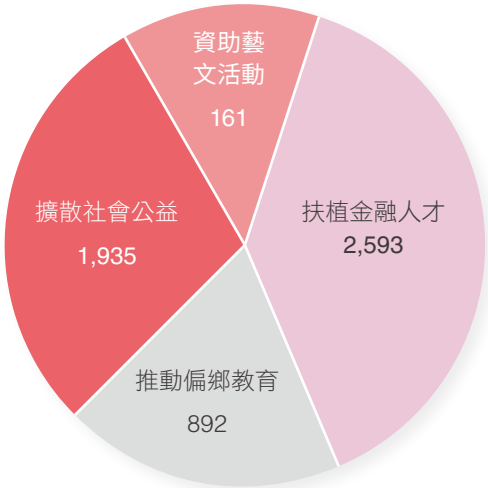
6.3 社會公益

6.4 發揚集保愛心：慈心社

社會共融

- 成立「大專生金融就業公益專班」，至 2018 年計 140 餘所大學校院、1,667 位學員結業，辦理三屆以來，計協助結業學員取 5,732 張證照 , 及媒合 431 人進入金融機構就業
- 臺灣股票博物館共計20,500 人次參訪
- 臺灣證券期貨虛擬博物館於 2018 年陸續增加展示內容，建置至今，累計點閱超過12.5 萬 次
- 產學合作實習計畫成功媒合6,498 名人才，成功率達 99.10%
- 舉辦 2018 花蓮六所小學聯合音樂會、參與「第四屆臺灣少年足球聯誼賽」、舉辦「第一屆集保盃射箭聯誼賽」
- 支持傳統布袋戲紀錄片 -「紅盒子」, 邀請 2,000 位客戶進入電影院觀賞
- 辦理首屆「集思廣義 當代藝術賞」全國性藝術作品徵件活動，吸引172 位各大學校院藝術相關科系學生提出 324 件優秀作品參賽
- 捐血活動捐贈10,000 個血袋予臺北捐血中心，共計捐出逾 220 袋血、超過 55,000 cc
- 公益登山健行與義賣活動，總收入185 萬元 全數捐助 11 個慈善團體
- 2018 年底「歲末送暖慈善捐款活動」，同仁們愛心捐款達 44 萬 餘元及統一發票

我們秉持「取之於社會，用之於社會」的理念，於企業營運同時，回饋社會，實現社會使命與價值，透過扶植金融人才、推動偏鄉教育及關懷社會弱勢、資助藝文活動等四大方向，積極回應並照顧社會需要，希望由我們開始邁出第一步，帶動金融同業及全體社會良善、向上提升的力量。



集保結算所 2018 年
社會參與投入資源類別（萬元）

6.1 扶植金融人才

我們透過理財教育以弭平貧富差距，並因應數位金融趨勢與市場變革，為國家培育全方位金融人才，亦同時推動金融教育普及，以健全未來市場發展。

大專生金融就業公益專班

我們鑒於家庭經濟狀況不佳之青年，多數於就學期間需打工分擔家計或自籌學費，不僅影響學習成效，在未能充分掌握金融基礎知識，可能無法有效改善家庭經濟，甚至影響未來職涯選擇，因此我們鼓勵金融業投入社會公益之理念，於 2015 年邀請金融、證券及期貨等周邊單位成立「大專生金融就業公益專班」，針對因家庭經濟因素需協助之大專生，提供一系列金融專業課程訓練，並輔導其考取專業證照，強化其就業競爭力，結訓後更將提供就業媒合協助，協助其家庭經濟脫困。

「第 4 屆大專生金融就業公益專班」於 2018 年 9 月 15 日在全臺 8 所大學同步開課，來自全國 47 所大學校院 587 位應屆畢業生參加。課程全程利用週六及週日上課，總計 170 小時。另貼心提供學員午餐、書籍講義、生活津貼及證照考試報名費等補助，要讓學員無後顧之憂，專心參與課程。

辦理三屆以來，參與學員投入職場錄取率自 59.48% 攀升至 86.59%，可見得「大專生金融就業公益專班」不僅著重金融人才基礎培訓，更結合公益及教育功能，幫助家庭經濟不佳之學生畢業後，憑藉所學，開啟「翻轉人生，金融圓夢」之鑰。

		104 學年度 (2015) 第 1 屆	105 學年度 (2016) 第 2 屆	106 學年度 (2017) 第 3 屆
學員求職錄取情形	錄取人數	160	129	142
	錄取率	59.48%	64.82%	86.59%

註：錄取率＝錄取人數／參與就業媒合人數

學員心得分享 1

我目前在宜蘭大學就讀大四，自從開學以來，我每周都搭乘台鐵前往花蓮東華大學上課，每一次的上課都讓我收獲滿滿，課堂上講師的內容，以及班導師的細心照顧，真的使我每次上課都以很愉快的方式學習，有同學問我說每周這樣來回搭台鐵往來宜蘭花蓮不會累嗎？我覺得如果連臺北的金融專業講席都願意犧牲他們的假日及交通時間，來到偏遠的花蓮教導我們，我們更應該要好好珍惜這個機會。

每次搭車回宜蘭時，看到許許多多的遊客，大包小包的買名產回北部，我也是大包小包的回宜蘭，大包的是公益專班講師每周所教導的財金知識，小包的是班導師下課時跟我們說的做人的道理。再一次感謝您們公益專班的工作團隊，辛苦您們了，我也會好好努力，好好加油，踩著我的勇氣追逐我未來的夢。

學員心得分享 2

我在學校就讀資訊系，但對金融市場有濃厚興趣，由於家境不好，除了系上的必修課外，其餘時間都需要打工，所以無法選修財金相關課程，心裏一直覺得無奈又遺憾。

當我知道大專生金融就業公益專班的消息時，我很開心有這機會能學習財金課程又能領生活補助金，在我得知已錄取專班後，一直以來的遺憾得以彌補，我的心裏充滿了小確幸。雖然開課後，因為我不是金融相關科系，學習上常常遇到瓶頸，我曾覺得挫折、沮喪，也曾想要放棄，但只要想到我在專班除了能學習財金實務外，還可以報考證照、累積技能，日後能從事金融業工作，我相信只要我堅持下去，完成這最後一哩路，我一定能分擔家裡的負擔，讓我的家庭環境整個翻轉。

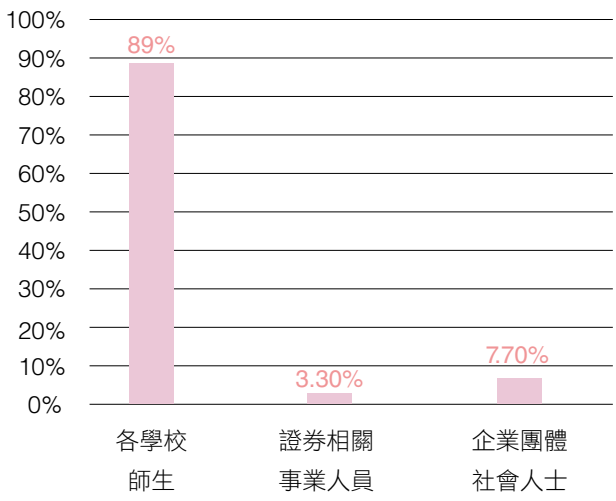
臺灣股票博物館

發展緣由

全臺首座臺灣股票博物館自 2012 年 12 月 24 日正式開幕，提供外界免費參觀。股票博物館介紹世界、中國大陸以及臺灣的第一張股票的由來，藉由一張股票探索千百種故事，成為臺灣證券市場的時空膠囊與記憶櫥窗，亦是我們集保結算所一路走來之點滴回憶，讓國人瞭解股務演進過程，金融創新之重要與便利，更能體會集保結算所成立之價值與意義。

為使股票博物館展示內容更豐富及多樣化，除不定期舉辦特展外，2018 年新增認識基金及投資基金方式、模擬基金投資「夢想魔方」互動遊戲及集保 FINTECH 等三大展示區，以數位金融科技潮流趨勢的先進技術，並透過生動、活潑及結合 AR 互動方式，讓參觀團體及民眾了解投資及風險報酬等理財觀念，2018 年共計 1,546 參訪場次，20,500 人次參訪，成立迄 2019 年 2 月底止，共累計 9,615 場次，125,455 人次參訪。

2018 年參訪人員類別



推動金融知識普及

為推廣金融知識之普及，並善盡企業社會之責任，臺灣股票博物館以推廣金融知識教育為宗旨，結合高中以上學校課程，並提供教材由專人授課，已成為學校教育延伸學習的最佳場所。

產學合作—股票博物館導覽員

我們每年特別甄選大學院校的學生 30 名，授予專業訓練及實地演練，提供在校學生實務學習機會，輪班擔任導覽解說工作，藉此鏈結大學校園，培育未來金融人才。臺灣股票博物館開館迄今，已培育出超過 200 名優秀導覽學生，每位導覽學生無論在導覽解說及接待服務等各方面之工作表現，皆獲得參觀團體及民眾一致的肯定與好評。

銘傳大學宋同學

身為一名導覽員需要具備專業知識的傳達，以及流利的口才，而我在一開始並非表現的那麼亮眼，是在一次又一次的訓練，其他同事們的支持，還有實際導覽慢慢累積經驗，才能展現出自己的自信，侃侃而談。我最難忘的經驗是有一位民眾在我導覽解說時分享她的家人曾經歷過耕者有其田的年代，讓我真正體驗到那個時期的歷史，使我在之後導覽這段內容時更能有效地傳達知識；此外，我也學到了遇到問題時臨機應變的能力及完整豐富的股票方面知識，這些都是教科書裡學不到的，讓我受益良多，謝謝股票博物館。

種子教師培育

臺灣股票博物館參訪者中八成以上為學生，充分實現推廣金融知識教育普及化之建館宗旨。為擴大此效益，我們自 2014 年起每年於暑假期間舉辦「高級中等以下學校及幼兒園教師進修認可」研習課程，迄 2018 年計 6 梯次 243 位高級中等以下學校及幼兒園教師，藉由介紹「臺灣證券市場發展與展望」及參觀臺灣股票博物館，讓參與研習老師初步瞭解證券市場運作及臺灣股票博物館，進而作為校園種子老師達到推廣財金知識的目的。

韓國股票博物館簽訂 MOU

為提昇股票博物館與國際相關機構之交流與合作，我們於 2013 年 3 月與韓國股票博物館簽訂合作與資訊交換備忘錄（MOU），韓國證券博物館團隊及釜山股票博物館籌備小組為籌建釜山股票博物館，一行共 7 人於 2018 年 11 月參訪股票博物館，並就博物館建立、營運經驗及重新整修過程之館務進行交流座談。

「國際博物館協會」及「中華民國博物館學會」會員

為拓展股票博物館國際知名度並增進與國際博物館界交流，我們於 2016 年申請成功成為國際博物館協會（ICOM ）會員，並參與 ICOM 博物館管理國際委員會、貨幣與銀行博物館國際委員會及行銷與公共關係國際委員會等三個委員會。此外，我們也是中華民國博物館學會會員，並積極參加博物館學會舉辦的會員大會及各項活動。

臺灣證券期貨虛擬博物館線上體驗

適逢金融科技世代，集保結算所特別順應潮流，於臺灣證券期貨虛擬博物館官網，導入擴增實境（Augmented Reality/AR）技術及運用 360 度環景拍攝。運用 AR 技術導入動畫人物簡要說明、AR 拍照活動等，除了增進線上瀏覽的活潑性，也透過線上結合線下的模式，讓民眾可隨時隨地於線上瀏覽臺灣股票博物館，創造全新的數位體驗。

另外，我們透過線上結合線下的模式，讓投資大眾可隨時於線上瀏覽臺灣股票博物館，點選標記進一步了解如世界第一張股票、臺灣第一張及最大面額股票等珍貴的館藏史料，為民眾創造全新的數位體驗，2018 年並陸續增加「與韓國證券博物館交流」、「臺灣股票博物館展廳換裝登場」等最新訊息、年報、月刊、「貨幣與銀行」及「金融及資金的流通」數位圖書館等展示內容，建置至今，累計點閱超過 12.5 萬次。

金融教育數位化

「臺灣證券期貨虛擬博物館」官方網頁持續提供數位出版品－電子書，提供閱聽人透過行動載具下載瀏覽、閱讀，方便投資大眾隨時閱讀；另我們為提供更多元以及活潑之參觀環境，結合現行各高中公民課本內容，陸續製作「認識股票與股票市場」、「物價與失業」、「金融及資金的流通」及「貨幣與銀行」等 4 大主題系列動畫短片，藉由影音媒體說故事方式，傳播財金知識予青年學子，並輔助老師寓教於樂的教學，以推行金融知識普及與教育宣導工作。

產學合作實習計畫

為讓莘莘學子及早體認市場趨勢，能學有所用，我們響應主管機關推動政策，在主管機關指導下，邀集證券交易所、櫃檯買賣中心及期貨交易所，共同與教育部緊密合作，推動建立「產學合作實習計畫」機制，鼓勵上市（櫃）、興櫃公司、金融機構及專業事務所等企業提供大學校院學生於企業內部實習及畢業延攬就業之機會，協助學校培植企業所需人才，以滿足企業用人需求，增加就業機會。

年度／屆次	2016 第 1 屆	2017 第 2 屆	2018 第 3 屆
實習名額	10,806	11,333	6,557
成功媒合	8,393	9,424	6,498
成功率	77.67%	83.16%	99. 10%

註：自 2018 年度（第 3 屆）起，企業響應新增提供之實習職缺需符合教育部所訂定「企業參與實習優質條件」，故實習名額較第 2 屆減少

金融服務業教育公益基金

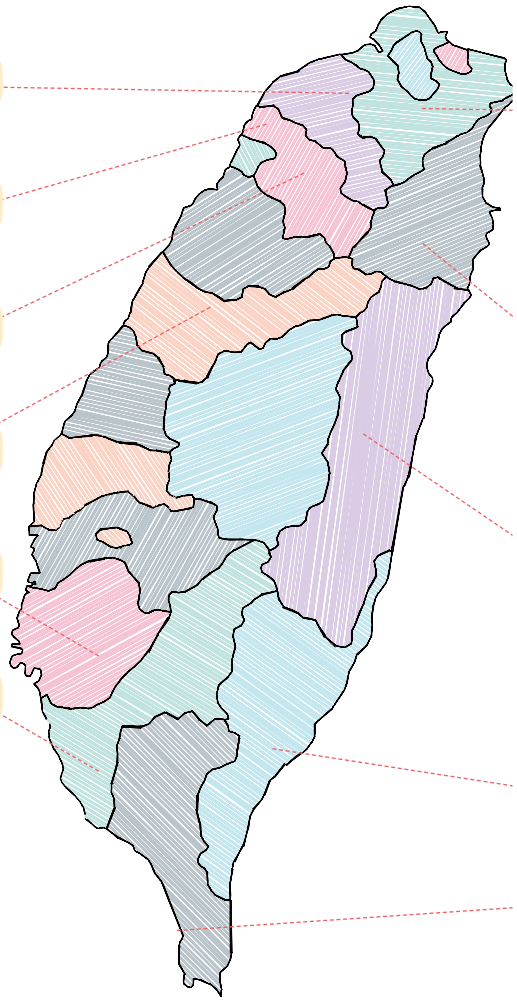
主管機關為鼓勵金融業善盡社會責任，特委託臺灣金融服務業聯合總會發起籌設「金融服務業教育公益基金」，邀請各金融同業公會、金融周邊單位及金融機構共同捐助成立，金融服務業教育公益基金每年以新臺幣 1 億 2 千萬元為原則，其中 1 億元為教育獎助學金，2 千萬元供辦理金融教育課程。為響應主管機關鼓勵金融業善盡社會責任，集保結算所自 2015 年起，每年捐助新臺幣 1 千萬元挹注該基金。

教育部－學校教育儲蓄戶共同公益捐贈

教育部邀請金融周邊單位共襄盛舉，以教育捐助為主題，透過教育儲蓄專戶平台幫助學童順利就學必要之項目，如餐費、課後輔導、交通、住宿、學費等，全臺包含高中、國中、國小共 3,912 所學校於教儲戶立案，過去十年超過 2,000 所學校申請。集保結算所 2018 年捐助新臺幣 300 萬元，響應結合學產基金、民間團體、社會大眾、地方政府之力量，共同發揮愛心協助確有需要之經濟弱勢學生順利完成學業，實現社會對弱勢的關懷。

6.2 推動偏鄉教育及體育活動

- 桃園仁和國中射箭活動
- 新竹富禮國中射箭活動
- 新竹香山國小射箭活動
- 臺中四箴國中射箭活動
- 臺南大灣國小競速滑輪活動
- 高雄鳳西國中射箭活動



- 新北平溪及和平國小「一校一關懷」課輔活動
- 新北石碇國小「小小文創家培育計畫」
- 宜蘭員山國中、大湖國小羽球發展
- 花蓮溪口、中華及北昌國小「卓越揚才計畫」
- 花蓮吉安及見晴國小射箭活動
- 花蓮宜昌國中羽球發展
- 臺東大王及綠島國小羽球發展
- 屏東東港高中國中部足球隊

1

投入新臺幣892萬元
贊助隊伍國際賽事獲佳績

集保結算所於臺灣各鄉鎮關懷學童教育與體育發展足跡

城鄉差距往往是國家經濟問題、社會事件發生主要原因之一，以臺灣來說，又以城鄉之教育差距最為嚴重，我們瞭解偏鄉孩子有無限潛能，只需提供資源幫他們一把，因此長期投入贊助偏鄉學校之教育發展，公益足跡遍布全臺，安排之「一校一關懷」及「卓越揚才」專案外，我們也積極鼓勵偏鄉學生之全人發展，透過「小小文創家培育計畫」與培育未來體育人才，希望提升偏鄉教育品質，讓每位學生皆能發揮其最大潛力，未來能於各行各業中貢獻一技之長。

一校一關懷

我們自 2015 年起舉辦「一校一關懷」，扶助弱勢家庭、乏人照顧的學生，由學校於課後時間輔導完成每天課業，並提供課後補救教學，以協助趕上進度。另外考量弱勢家庭可能無電腦與網路設備，因此讓學生於課後可使用學校設備完成課程作業報告，且安排資訊處理相關課程，除此之外，安排體育、藝文等多元化課程活動，讓孩子能有更健全的學習資源。

2018 年關懷對象：新北市平溪國小、和平國小

財金智慧教育推廣計畫

我們深感理財教育重要性，贊助 250 萬元予中華民國財金智慧教育推廣協會，推廣金融理財知識，其成果包含於 12 個大學院校班級舉辦「大學生的錢與生活」系列講座以及 5 場「理財實境解謎遊戲」，而財金教育應從小扎根，為讓小學生有基礎理財觀念，辦理 5 場「小小創業家」營隊以及 6 場「小豆子來學校」校園活動，並啟動「兒童理財種子講師培訓計劃」，以培養兒童財金教育推廣生力軍。

小小文創家培育計畫

我們自 2011 年起持續贊助新北市石碇國小辦理「小小文創家培育計畫」弱勢學童課後扶助照顧案，不僅提供晚餐，更由學校指派老師利用課後晚間留校時間輔導學童完成當天課業，給予作業指導與補救教學，且提供陶笛課程，提供豐富多元的學習課程。

2018 年關懷對象：新北市石碇國小

卓越揚才計畫

我們關心偏鄉地區孩童之教育，給予在課業、品格、才藝與生活上協助，讓孩子們不會受環境因素而影響學習，我們與校方合作，加強師資人力與相關資源投入，教學品質明顯提升，弱勢學童們的表現明顯進步。

2018 年關懷對象：花蓮縣溪口國小、北昌國小、中華國小

體育亮點計畫

我們有感臺灣的孩子相當有體育發展潛能，因此我們長期投入培育未來體育人才，自 2014 年起陸續贊助偏鄉學校足球、射箭、羽球及競速滑輪等競技項目運動訓練學習計畫，投入體育基礎紮根，期藉支援基層學校運動發展，讓來自弱勢家庭學童，能有更好的器材與更多的參賽機會，為國內體育選手培育盡一份心力，為國爭取更多佳績。

為了解相關計畫執行進度，2018 年關懷對象：

射箭：花蓮縣吉安國小、見晴國小、桃園市仁和國中、高雄市鳳西國中、臺中市四箴國中、新竹市富禮國中、香山國小

羽球：花蓮縣宜昌國中、臺東縣綠島國小、大王國小、宜蘭縣員山國中、大湖國小

足球：屏東縣東港高中國中部

滑輪溜冰：臺南縣大灣國小

我們辦理「第一屆集保盃射箭聯誼賽」，一方面讓我們所資助的孩子們能有交流機會，另一方面也能藉此彼此激勵，讓他們知道有這麼多人關心，在面對眾人關注下如何克服壓力，而能將平時訓練成果展現出來。

我們與期交所、證交所、寶成集團，分別認養東港、瑪家、來義、長治等 4 所國中足球隊，於 2018 年舉辦「第四屆臺灣少年足球聯誼賽」，望能讓孩子從練習中學會同心協力、並肩作戰；從賽事中，學會挑戰自我、爭取卓越，把握每一個學習、成長的機會。

吉安國小射箭隊揚名國際

吉安國小射箭隊自2016年獲得我們資助，購置全新比賽器材，在國內各項賽事中都有傑出表現，更獲得教育部體育署推薦前往美國北卡羅萊納州參加2018美國國際射箭邀請賽。

對小選手來說，能取得前往美國比賽的資格是無比的光榮，但龐大的旅費卻是最棘手的負擔，三位小選手均來自經濟弱勢家庭，無法負擔高昂的旅費。集保結算所林修銘董事長獲悉消息後，立即聯絡學校補足短缺經費，讓小選手可以安心出國比賽，孟慶蒞總經理更親自帶領公司同仁到學校替射箭隊加油打氣。

孩子們也不負重望，擊敗各國好手，榮獲4金1銀的佳績，高居本次參賽國家代表隊獎牌榜的第一名。我們看見偏鄉孩童們的努力，也看見他們的發展潛力，藉由我們小小的協助，讓孩子們順利圓夢，更不負眾望在人生的第一場國際賽事中奪下佳績，發現自己有無限可能，更是為臺灣大大的爭光。

集保有愛 音樂飛揚

我們長期支持花蓮溪口、北昌及中華國小多元的學習活動，三校音樂社團在此背景下成立茁壯，讓校內對音樂有興趣的孩子們皆有機會找到自己的發揮的舞台。孩子們雖非音樂班出身，但對音樂的喜好不輸給從小學習音樂的孩子，我們看見他們的熱忱，支持他們的期盼與對音樂的美好，而有辦理音樂會構想，為豐富音樂會內容，我們還邀請見晴、附小、吉安三校，共同舉辦「2018集時行樂 保守所愛」六校聯合音樂會，讓孩子們能自信站上舞台發揮，相信也是對他們一個難忘的經驗與回憶，也是他們重要的成長歷程。

6.3 社會公益

我們於精進本業的同時，亦長期投入社會公益，近年來更將關懷觸角延伸到藝文領域，以實際行動支持本土傳統藝術，以及鼓勵當代藝術創作。

傳統技藝薪傳

為落實企業關懷理念，喚起大眾對於本土藝文的關注，我們邀請 2,000 位客戶進入電影院，觀賞描繪傳統布袋戲演師陳錫煌一生傳奇故事的紀錄片 -「紅盒子」，親自感受傳統技藝博大精深的獨特魅力，更重要的是希望讓大家看見有這樣的一群人，奮力地想對這個社會傳達傳統掌中戲的美。

他們是如此堅毅的傳承著、發揚著傳統技藝之精神，是我們所感動之處，在轉型與傳承所面臨到各類衝突與調解，我們感同身受，是我們認同而資助之理由，我們過去從保管股票角色逐步轉型為資訊整合平台，強調金融創新、多元發展以及教育推廣，肩負多項角色，也是我們持續努力之方向。

紅盒子

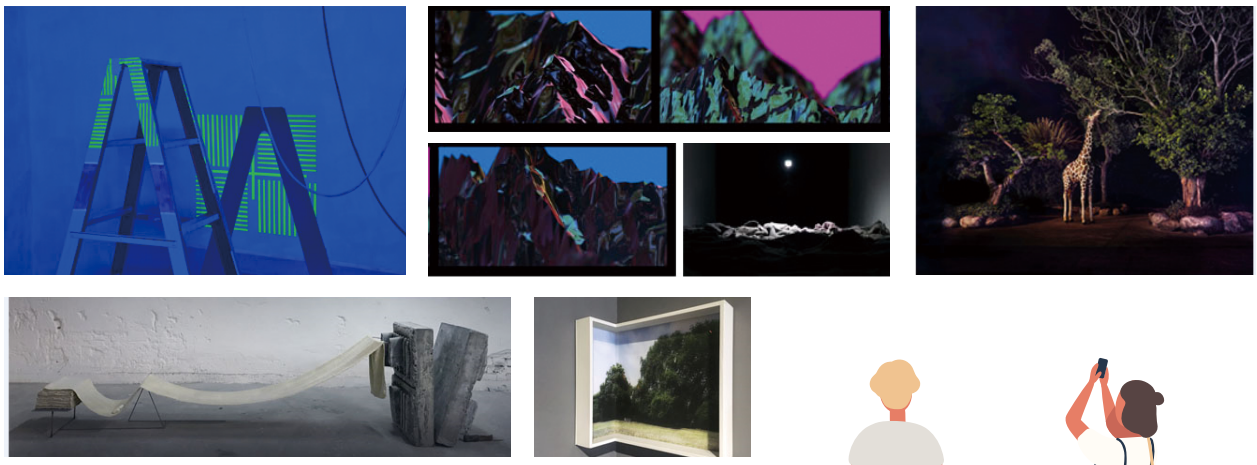
2018 年紀錄片「紅盒子」，是精湛文化的呈現，但也是一項技藝的式微，面對傳承與轉型的挑戰。主角陳錫煌是「亦宛然掌中劇團」創辦人李天祿的長子，在高齡 79 歲時，帶著裝著戲神田都元帥的「紅盒子」，另創「陳錫煌傳統掌中戲團」，一肩扛起傳統布袋戲傳承的重擔。

楊力州導演歷時 10 年拍攝，運用大螢幕呈現老師傅靈活有度、韻緻細膩的掌中技藝，也探討陳錫煌和父親間亦父亦師之矛盾親情，帶領觀眾體驗傳統布袋戲興衰變遷。「紅盒子」不僅紀錄了年邁演師對於文化傳承的使命感，也引領社會大眾反思，體認保存本土文化資產的重要性。

當代藝術推廣

我們關注社會議題於藝文創作發展，為提升藝術創作風氣，鼓勵大專院校學子創作，發展全民美學，因此於 2018 年 7 月辦理「集思廣義 當代藝術賞」全國性藝術作品徵件活動，鼓勵青年學子透過藝術創作，發掘社會所面臨的各項議題，化為種子融入心中，開拓觀看世界的多元視野。

本次計有 172 位來自全國各大學校院藝術相關科系學生提出 324 件優秀作品參賽，經由評審委員會公正、專業的三階段評審，共選出 1 名首獎、1 名評審團特別獎及 8 名優選，我們期望發展全民生活美學，所以特別規劃於辦公空間展出得獎作品，讓員工及民眾得以最簡單的方式親近藝術，透過討論作品蘊含的深義，開啟對話，獲得更深刻的生命體悟。



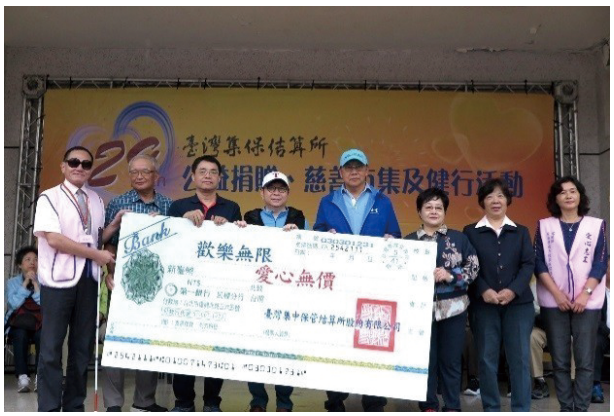
當代藝術賞得獎作品

寒冬送暖熱血情

我們 2010 年起開始舉辦愛心捐血活動，2018 年我們捐贈 10,000 個血袋予臺北捐血中心，並於 12 月 21 日於公司弘雅大樓 1 樓舉辦捐血活動，除號召我們同仁熱情參與外，更邀請所在辦公大樓之各公司行號員工加入共同捐血救人的行列。在大家熱情參與下，共計捐出逾 220 袋血、超過 55,000cc。我們連續九年舉辦捐血活動，累計已捐贈超過 90,000 個空白血袋，募集捐血亦超過 391,000cc。

公益健行

我們於 2018 年 11 月 17 日辦理仙跡岩登山健行活動，強調規律運動重要性並親近大自然外，於臺北市文山區景興國中舉辦公益慈善市集愛心園遊會，邀請勵馨基金會、臺北市自閉兒社會福利基金會、育成社會福利基金會、勝利身心障礙潛能發展中心、肯納自閉症基金會、中華民國唐氏症基金會、心路基金會、中華民國視障愛心協會等 8 個公益團體設置攤位，當天所有義賣收入全數捐贈予中華民國視障愛心協會等 11 家公益慈善團體，義賣與捐贈金額達新臺幣 185 萬元，顯見集保結算所對社會關懷不遺餘力，持續努力協助公益慈善團體。



老人照護

我們今年持續支持伊甸基金會 2018 年辦理「臺東耆福綜合式長照機構服務計畫」，捐助臺東縣長濱鄉失智老人日間照顧中心 50 萬元，包含「建置失智老人日間照顧中心」、「行動餐車」及「體適能運動器材」等，讓失智老人享有「在地老化」、妥善照護的生活品質，邁向讓長輩擁有健康快樂晚年之終極目標。

定期義賣－「幸福列車」公益捐贈

我們 2018 年至雲林北港高中辦理「溫馨送暖 有您同行」歲末冬暖園遊會，半日之義賣活動創造 8 萬餘元義賣所得，另捐贈 55 萬元，總計 63 萬餘元皆全數捐助雲林家扶中心所扶助之弱勢家庭（1,100 戶），受惠約 4,400 人。

金融有愛－食（實）物銀行

依照衛福部的統計，在 2,300 萬國人當中，低收入戶約有 63 萬人，除了這些低收入戶之外還有很多弱勢家庭，我們和金融相關單位共襄盛舉，持續參與食（實）物銀行，提供 2018 年度「金融有愛—食（實）物銀行」經費 300 萬元。一起來幫助這些家庭，讓愛傳下去。

6.4 發揚集保愛心：慈心社

我們同仁們瞭解社會上有許許多多待關注的團體，於 2011 年發起成立慈心社，以鼓勵同仁參與慈善活動，實踐「施比受更有福」的理念，發揮「助人為快樂之本」的精神，投入社會公益服務的行列，讓所有同仁對於社會議題及弱勢之關注，整合相關資源，一方面策略性選定長期贊助對象，讓弱勢團體能更有計畫性及效率的應用贊助金額；另一方面我們也隨時關注社會需求，更有彈性挹注集保結算所愛心。

慈善勸募

我們自 2011 年起每年定期於第 4 季及不定期配合社會特殊情況發起愛心捐款勸募活動，2018 年底發起「歲末送暖慈善捐款活動」，15 位社員參與勸募、收款、收據發送等事務共投入約 60 小時，同仁們發揮愛心達 44 萬餘元及一批統一發票，分別捐贈「彰化縣自閉症肯納家長協會」、「中華安德烈慈善協會 - 安德烈食物銀行」、「財團法人中華民國自閉症基金會」、「伊甸基金會」、「創世基金會」、「華山基金會」等。

成立迄今，慈心社共集結全體集保結算所同仁愛心合計逾 552 萬元，投注於愛心義賣、急難救助及社會弱勢關懷等項目，希望透過義賣活動，讓更多社會團體共同參與公益活動，關懷清寒、弱勢家庭，傳達關愛與祝福的心意。

附錄一、GRI-Standards 對應表

一般標準揭露

類別／主題	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼
核心	102-1	組織名稱	關於報告書	4
核心	102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 集保永續發展策略	7
核心	102-3	總部位置	關於報告書	4
核心	102-4	營運據點	關於報告書	4
核心	102-5	所有權與法律形式	1.1 集保永續發展策略 3.1 公司治理	7、35
核心	102-6	提供服務的市場	1.1 集保永續發展策略	7
核心	102-7	組織規模	1.1 集保永續發展策略 3.1 公司治理	7、35
核心	102-8	員工與其他工作者的資訊	5.1 人力資源	64
核心	102-9	供應鏈	1.1 集保永續發展策略	7
核心	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	報告期間內無重大改變	N/A
核心	102-11	預警原則或方針	3.2 風險控管	38
核心	102-12	外部倡議	未簽署外部規章 原則或倡議	N/A
核心	102-13	公協會的會員資格	3.1 公司治理	35
核心	102-14	決策者的聲明	經營者的話	5

類別／主題	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼
核心	102-16	價值、原則、標準及行為規範	3.1 公司治理	35
核心	102-18	治理結構	3.1 公司治理	35
核心	102-40	利害關係人團體	2.2 管理方針	25
核心	102-41	團體協約	集保未成立工會，但每年定期舉辦勞資會議	N/A
核心	102-42	鑑別與選擇利害關係人	2.1 重大主題分析	22
核心	102-43	與利害關係人溝通的方針	2.2 管理方針	25
核心	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	2.2 管理方針	25
核心	102-45	合併財務報表中所包含的實體	3.1 公司治理	35
核心	102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於報告書	4
核心	102-47	重大主題表列	2.1 重大主題分析	22
核心	102-48	資訊重編	本報告無重新編撰	N/A
核心	102-49	報導改變	關於報告書 2.1 重大主題分析	4、22
核心	102-50	報導期間	關於報告書	4
核心	102-51	上一次報告書的日期	關於報告書	4
核心	102-52	報導週期	關於報告書	4
核心	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	4
核心	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	4
核心	102-55	GRI 內容索引	附錄一、GRI Standards 對應表	92
核心	102-56	外部保證／確信	附錄二、第三方查證聲明書	97

重大主題揭露

類別 / 主題	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼
經濟面				
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	3.1 公司治理	35
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	5.3 員工薪酬福利	70
市場地位	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	5.3 員工薪酬福利	70
* 間接經濟衝擊	GRI 103	管理方針	2.2 管理方針	25
	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理	41
環境面				
排放	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	4.4 環境保護與邁向綠色營運	58
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.4 環境保護與邁向綠色營運	58
社會面				
* 勞雇關係（留才與人才吸引）	GRI 103	管理方針	2.2 管理方針	25
	401-1	新進員工和離職員工	5.1 人力資源	64
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	5.3 員工薪酬福利	70

類別 / 主題	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼
* 勞雇關係（留才與人才吸引）	401-3	育嬰假	5.3 員工薪酬福利	70
職業安全衛生	403-2	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	5.4 安心職場	74
訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.2 人才培育	68
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	5.2 人才培育	68
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	5.3 員工薪酬福利	70
* 行銷與標示（金融產品創新）	GRI 103	管理方針	2.2 管理方針	25
	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理	41
* 客戶隱私（客戶關係管理）	GRI 103	管理方針	2.2 管理方針	25
	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2018 年度無侵犯客戶隱私情形	N/A
* 社會經濟法規遵循（政策與法規遵循）	GRI 103	管理方針	2.2 管理方針	25
	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	2018 年度無違反法規	N/A
非屬於 GRI 特定主題之重大性議題				
行為準則與反貪腐	GRI 103	管理方針	2.2 管理方針 3.1 公司治理	25、35
風險管理	GRI 103	管理方針	2.2 管理方針 3.2 風險控管	25、38

類別 / 主題	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼
內控內稽	GRI 103	管理方針	2.2 管理方針 3.2 風險控管	25、38
公司治理與誠信	GRI 103	管理方針	2.2 管理方針 3.1 公司治理	25、35
資訊安全與揭露透明	GRI 103	管理方針	2.2 管理方針 4.2 優質客戶服務	25、50

附錄二、第三方查證聲明書

DNV·GL

Independent assurance statement

Scope and approach

Taiwan Depository & Clearing Corporation (TDCC or the "Company") commissioned **DNV GL Business Assurance Taiwan** ("DNV GL") to undertake independent assurance of the 2018 Corporate Social Responsibility Report (the "Report") for the year ended 31 December 2018

We performed our work using DNV GL's assurance methodology VeriSustain™[1], which is based on our professional experience, international assurance best practice including International Standard on Assurance Engagements and the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards.

We understand that the reported financial data and information are based on data from the company's Annual Report and Accounts, which are subject to a separate independent audit process. The review of financial data taken from the Annual Report and Accounts is not within the scope of our work.

The Report has been prepared in accordance with the GRI Standards 'Core' option. We planned and performed our work to obtain the evidence we considered necessary to provide a basis for our assurance opinion. We are providing the evaluation of reporting principles and selected performance information with a Type I and 'Moderate level' of assurance, according to AA 1000:2008.

Responsibilities of the Directors of Taiwan Depository & Clearing Corporation and of the assurance providers

The Directors of Taiwan Depository & Clearing Corporation have sole responsibility for the preparation of the Report. In performing our assurance work, our responsibility is to the management of TDCC; however, our statement represents our independent opinion and is intended to inform all of TDCC stakeholders. DNV GL was not involved in the preparation of any statements or data included in the Report except for this Assurance Statement.

We have no other contract with TDCC and this is the 2nd year that we have provided assurance. DNV GL's assurance engagements are based on the assumption that the data and information provided by the client to us as part of our review have been provided in good faith. DNV GL expressly disclaims any liability or co-responsibility for any decision a person or an entity may make based on this Assurance Statement.

Basis of our opinion

A multi-disciplinary team of sustainability and assurance specialists performed work at headquarters and site level. We undertook the following activities:

- Review of the current corporate responsibility issues that could affect TDCC and are of interest to stakeholders;
- Review of TDCC approach to stakeholder engagement and recent outputs;

[1] The VeriSustain protocol is available on dnvgl.com

DNV·GL

- Review of information provided to us by TDCC on its reporting and management processes relating to the Principles;
- Interviews with selected Directors and senior managers responsible for management of corporate responsibility issues and review of selected evidence to support issues discussed;
- Site visits to the major site at Taipei HQ to review process and systems for preparing site level corporate responsibility data and implementation of corporate responsibility strategy;
- Review of supporting evidence for key claims and 2018 data in the report. Other years' data reported in the report are not within the scope of our work. Our checking processes were prioritised according to materiality and we based our prioritisation on the materiality of issues at a consolidated corporate level;
- Review of the processes for gathering and consolidating the specified performance data and, for a sample, checking the data consolidation.
- An independent assessment of TDCC's reporting against the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards.
- The verification was conducted based only on the Chinese version Report.

Opinion

On the basis of the work undertaken, nothing came to our attention to suggest that the Report does not properly describe TDCC adherence to the Principles. In terms of reliability of the performance data, in accordance with 'moderate level' of assurance, nothing came to our attention to suggest that these data have not been properly collated from information reported at operational level, nor that the assumptions used were inappropriate.

Observations

Without affecting our assurance opinion we also provide the following observations.

- System method to collect data is encouraged for continual collecting data for those identified indicators and objectives, and the measurement of objectives to benefit the continual CSR reporting.
- Enhancing the materiality review process to objectively identify specific CSR issues and to decrease the nonsignificant issues to be included in the report.

Responsiveness

The Company has adequately responded to stakeholder concerns through its policies and management systems, and this is reflected in the Report.

Stakeholder Inclusiveness

The Company has identified the expectations of stakeholders through internal mechanisms in dialogue with different groups of stakeholders. The stakeholder concerns are well identified and documented. The significant CSR issues identified through this process are reflected in the Report.

Sustainability Context

Corporate Social Responsibility Report provides an accurate and fair representation of the level of implementation of related Corporate Social Responsibility (CSR) policies, and meets the content requirements of the GRI Standards.

DNV·GL

Materiality

The process developed internally has not missed out any significant, known material issues, and these issues are fairly covered in the Report. A methodology has been developed to evaluate the priority of these issues.

Completeness

The Report covers performance data against the GRI Standards core indicators that are material within the Company's reporting boundary. The information in the Report includes the company's most significant initiatives or events that occurred in the reporting period.

Accuracy and Reliability

The Company has developed the data flow for capturing and reporting its CSR performance. In accordance with Moderate level assurance requirements, we conclude that no systematic errors were detected which causes us to believe that the specified CSR data and information presented in the Report is not reliable.

For and on behalf of DNV GL Taiwan
Date: 21 May 2019

Lead Verifier
DNV GL – Business Assurance Taiwan
Statement Number: 00003-2019-ACSR-TWN

David Hsieh
Sustainability Service Manager,
Greater China

DNV GL Business Assurance Taiwan is part of DNV GL – Business Assurance, a global provider of certification, verification, assessment and training services, helping customers to build sustainable business performance.
www.dnvgl.com

集保三十
永續前行

臺灣集中保管結算所
TDCC Taiwan Depository & Clearing Corporation

地址｜台北市復興北路363號11樓
電話｜(02)2719-5805
網址｜https://www.tdcc.com.tw
傳真｜(02)2719-5703
編號｜04-10808231