

GOVERNANCE

SOCIAL

ENVIRONMENT



CONTENTS

關於報告書	003
董事長的話	004
CH 1 永續發展願景與策略	006
1.1 永續願景	007
1.2 市場與服務價值鏈	011
1.3 關於我們	015
CH 2 永續重大議題	017
2.1 重大議題鑑別及利害關係人溝通	018
2.2 重大議題管理方針	021
CH3 公司治理	026
3.1 落實公司治理	027
3.2 風險管理	031
CH 4 綠色經營與永續金融服務	035
4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理	038
4.2 優質客戶服務	052
4.3 國內外行銷與交流	055
4.4 環境保護與邁向綠色營運	061
CH5 幸福職場	066
5.1 人力資源	067
5.2 人才培育	073
5.3 員工薪酬與福利	075
5.4 員工健康與安全	080
CH6 社會共融	087
6.1 扶植金融人才	088
6.2 推動偏鄉教育及體育活動	094
6.3 社會公益	097
6.4 發揚集保愛心：慈心社	101
附錄	103
集保結算所參與公 / 協會一覽表	104
附錄一、GRI-Standards 對應表	105
附錄二、第三方查證聲明書	109

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（以下稱為集保結算所或我們）發行的第四本永續報告書（揭露期間 2017 年至 2019 年為企業社會責任報告書 Corporate Social Responsibility Report，揭露期間自 2020 年起調整名為永續報告書 ESG Report），一直以來，集保結算所在企業社會責任領域的治理、經濟、環境及社會面向，投入相當多的資源，期待透過報告書的呈現，能展現努力的成果，並強化本業與企業社會責任的連結，落實利害關係人溝通，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 2020 年度（2020 年 1 月 1 日至 2020 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）、臺北市南港區與新竹縣竹北市兩地之資訊機房，以經濟、社會、環境三個面向的數據為主，並且針對利害關係人高度關注的議題作出回應與揭露管理作為。部分數據因資訊揭露的完整性與可比較性，將追溯至 2018 年，或提及 2021 年之行動方向。財務面的資訊依集保結算所及基富通的合併財務報告揭露，將於報告書中特別註明，詳情可參閱集保結算所 2020 年度年報。本報告書揭露金額除非有特別註明，否則皆以新臺幣計算。

撰寫標準依據

本報告書內容架構依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative，簡稱 GRI）之永續性報導標準（GRI Standards）編撰，依據其「核心選項」指引進行利害關係人議合、重大議題的辨識與非財務資訊揭露。

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 VeriSustain™ Protocol 及 AA1000 Assurance Standard 查證本報告書符合「依循 GRI Standards 的核心選項」之宣告。



▲
[點我前往或掃描](#)
[集保結算所 CSR 專區](#)

發行週期

本報告書為集保結算所發行的第四本永續報告書，未來仍持續以年度為單位繼續發行。報告書可於集保結算所企業社會責任專區進行下載。

上一版發行時間為：2020 年 6 月

本年度發行時間為：2021 年 6 月

下一版發行時間為：2022 年 6 月

聯絡資訊

臺灣集中保管結算所 企劃部 簡易賜

地址：臺北市復興北路 363 號 11 樓

電話：02-2719-5805

傳真：02-2713-3736

E-mail：tdcc@tdcc.com.tw

公司官網：https://www.tdcc.com.tw/

董事長的話

百年最嚴重的新冠疫情，讓全球經濟遭遇了前所未有的挑戰，但同時，創新科技引發的數位轉型，已帶動經濟活動與生活型態的改變，進而影響世界經濟、社會及生活等層面，也推動了資本市場數位轉型的全面加速。為因應金融環境變遷及數位時代來臨，在主管機關支持及指導下，集保結算所與時俱進進行業務轉型與創新，我們一步一腳印，服務範疇不斷拓展，服務對象也不斷增加，業務已自股票保管發展為跨資本市場及貨幣市場的唯一後台機構，提供包括「權益證券」、「期貨」、「債票券」、「跨境保管」及「基金」等五大業務之集中保管、結算及帳簿劃撥等全方位優質服務，並透過新興科技應用、數據資料運用來延伸核心業務之數位化發展，及活化業務數據與資料，提供各項加值數據予市場參與者及政府機關運用。我們除專注本業外，也長期關注企業社會責任與 ESG 之國際發展趨勢，2020 年我們發行第三本企業社會責任報告書，除連續三年蟬聯「天下企業公民獎」及榮獲兩屆「TCSA 企業永續報告白金獎」與「社會共融獎」，另首次參加國際級的亞洲企業社會責任獎項，即以「大專生金融就業公益專班」榮獲「亞洲企業社會責任獎」- 社會公益發展獎，彰顯集保結算所長期投入社會公益活動，推廣金融知識教育與環保，以行動落實企業社會責任，獲得國內外專業評審肯定。未來我們將持續深化經濟發展、關懷社會與保護環境等三大面向的金融影響力，呼應聯合國永續發展目標，使公司與臺灣皆能永續經營，寫下新的歷史。

集保結算所為協助推升我國公司治理水準，擘劃「電子投票生態系」，將電子投票服務，進一步延伸至投資人關係服務。並配合主管機關政策指導，在結合發行公司、投資人等市場期望下，與國際公司治理諮詢機構 ISS Corporate Solutions、國際 ESG 研究機構 Sustainalytics 等專業研究機構共同攜手合作，推出中英文版「公司投資人關係整合平台」創新服務，提供投資人必要資訊及滿足與發行公司間互動需求，共同推動我國公司治理。近年來，隨著愈來愈多機構投資人開始將「環境、社會和治理」（ESG）指標納入投資決策，集保結算所更進一步和 Sustainalytics、FTSE Russell、MSCI、ISS 環境與社會揭露評級等 ESG 研究機構與評分系統建立合作關係，並成功推出全球首創同時也是第一個由集保機構倡議建置的綜合 ESG 資訊平台，協助提升我國公司治理之國際評價。此外，為強化市場參與者宏觀 ESG 投資生態系全貌，集保結算所連續 4 年舉辦「臺灣 ESG 及責任投資論壇」大型國際活動，邀集重量級專家與會，針對 ESG 議題進行全方位探討，前進 ESG 投資最前線，贏得市場廣大迴響與好評。

在金融市場安全防護方面，集保結算所為金融主領域證券次領域之國家關鍵基礎設施提供者，維持我們核心資訊系統的安全防護，攸關我國金融市場穩定運作，至為重要。2020 年集保結算所承蒙主管機關的推薦，參與行政院「國家關鍵基礎設施防護訪評演習」，歷時約 7 個月完成本次國家級演習之整備、預演、正式演習及檢討會議，協同主管機關及外部支援單位建立關鍵基礎設施之聯防體制，並在正式演習時，充份發揮團隊合作的力量，展現貫徹「維護我國金融市場穩定運作」的信念與使命，除獲得各位評核委員高度評價的肯定外，並榮獲行政院頒發特優單位殊榮。

在環境保護方面，我們透過深化數位金融環境，降低商業活動中帶給環境的衝擊。藉由發展股票及債票券全面無實體發行、帳簿劃撥作業、發行人連線作業自動化、電子投票平台、

集保 e 存摺、申請表單電子化傳送等服務，大幅降低臺灣金融業紙張使用量，及實體文件傳送的碳排放量，於無紙化的推動上不遺餘力。

在關懷社會方面，「利他共好」是我們的核心價值，我們以實際行動實踐企業關懷理念，對內推動員工規律運動習慣，打造健康幸福企業職場；對外我們透過培育扶植未來金融人才、推動偏鄉教育及關懷社會弱勢等三大方向積極投入公益，包括辦理大專生金融就業公益專班、與各地家扶中心共同舉辦親子關懷活動、贊助偏鄉學校課輔才藝計畫、贊助基層學校射箭、羽球等體育項目，以及連續 11 年舉辦愛心捐血與慈善募款等活動，積極回應並照顧社會的需要，並榮獲教育部頒發第 12 屆體育推手獎；此外，我們關注臺灣社會現況與在地藝文發展，透過舉辦「2020 第二屆集保結算所當代藝術賞」及「舞蹈蒲公英計畫」等展演活動，結合扶植藝術創作與企業責任，積極推廣藝術文化，扶植臺灣年輕藝術家，加深觀眾對藝術的感知，共創永續無限的精神。

過去 10 年影響集保結算所最為深遠之趨勢，為新科技浪潮，近年來我們與時俱進大力推動數位化轉型，成立了多個數位團隊，透過跨部門的線上線下學習，讓同仁改變原有的思路，以數位化的思維，從客戶角度來解決問題，藉由新科技、新方法及新觀念，積極發展大數據、區塊鏈、雲服務、eKYC、資安等，建置更完善的數位金融基礎設施，並推動金融科技在核心業務的運用。下一階段，我們將加速腳步，朝開放創新、平台經濟、協助政府政策這些大方向來發展，透過提升組織運用 IT 的能力來加速我們數位轉型的腳步；我們目前也在規劃多項應用系統服務化的創新，例如雲端技術應用、建構組合式資訊架構，並導入敏捷式開發與機器人流程自動化等措施以因應市場變化與各類黑天鵝事件。此外，面對全世界詭譎多變的攻擊威脅，也讓我們資安防禦的挑戰更加艱鉅，因此我們將資安議題融入公司未來的重要發展策略中，透過主動的資安監控及各式自動化工具等方式，持續提升資安防禦，精實資訊安全韌性，以維持資本市場穩定運作。

展望未來，集保結算所將繼續秉持共好共融的理念，善用核心業務能力，積極運用大數據、區塊鏈、雲服務等新興科技技術來推動數位金融服務，促進制度與國際接軌，落實普惠金融，與市場參與者協力建立金融科技服務生態系，共同提升臺灣資本市場競爭力。



臺灣集中保管結算所股份有限公司
董事長

林修銘

01

永續發展願景與策略

- 1.1 永續願景
- 1.2 市場與服務價值鏈
- 1.3 關於我們

1.1 永續願景

永續願景主軸

擁抱創新科技·發展金融市場

集保結算所作為我國跨資本市場與貨幣市場唯一的後台機構，除積極協助主管機關推行政策，滿足參加人業務需求外，也在不同的階段，持續自我挑戰，拓展服務範疇，精進服務品質，透過金融科技尋求業務新價值，為我國證券金融市場數位轉型架構打造完整的基礎建設。

推展業務多元·穩健永續成長

集保結算所從核心業務出發，與時俱進進行業務轉型與創新，配合市場需求延伸發展多元增值服務，為客戶創造更大的效益，並藉由大數據、區塊鏈、雲服務等新興科技技術，活化既有核心業務之數據與資料，協助主管機關完善市場監理，以達永續經營的目標。

依據集保結算所的永續願景主軸，我們有三大策略：「打造國內金融服務的樞紐（Hub）角色」、「致力發展普惠金融，提升金融服務可及性」與「協助國家金融市場監理」；經營層面則以「顧客導向」、「開放創新」與「平台經濟」為服務原則與方向，以期用心傾聽客戶需求、體察市場趨勢，提供最低成本的解決方案，成為全方位的金融服務者。透過永續經營策略，期望使利害關係人了解集保結算所的未來發展方向；我們謹懷初心，與臺灣社會同行，持續擴展本業，穩健集保結算所商業與社會價值，同時創造永續金融與社會共榮影響力。



永續發展策略	
打造國內金融服務的樞紐（Hub）角色	
策略方針	- 深耕業務資訊系統，達成全方面服務 - 發展金融科技，以最新技術開啟創新服務 - 持續推動業務服務無實體化 - 整合服務數位平台，整合金融市場運作
永續與市場價值	- 為利害關係人創造多元、長期的價值，促成企業永續成長，同時以安全、效率的後台基礎設施，保障市場順利運作與健全發展 - 業務全面無實體化，降低市場成本、接軌國際，藉由各項加值功能，提供客戶更便捷的服務 - 多元平台及延伸的媒介，使金融服務或公司治理決策無國界、無障礙；無實體的金融科技更降低環境污染與能源使用
致力發展普惠金融，提升金融服務可及性	
策略方針	- 研究各項系統服務，以市場及客戶需求為首要推動方針 - 擴大宣導理財與金融教育，創造金融服務的普及 - 扶植金融人才
永續與市場價值	- 呼應世界銀行的普惠金融目標，透過業務的創新與發展，致力於建立更低成本、高效率、服務覆蓋度更高的金融基礎設施 - 友善的基金使用介面與多元化通路需求，結合機器人智能服務、大數據行銷，將投資人 / 社會大眾的理財行為融入生活
協助國家金融市場監理	
策略方針	- 提升市場透明度 - 建置各項監理或防制系統 - 強化參加人之作業查核與輔導 - 運用視覺化工具，提供主管機關管理監控報表，實踐大數據的運用
永續與市場價值	- 強化金融商品後台作業功能、協助主管機關進行金融市場監理，落實參加人（如證券商、股務單位）的法遵及內控制度，以維持作業品質與金融安全，並保障投資人的權益 - 發揮數位金融科技的功能，快速整理與分析大量資料，提供主管機關即時的市場監理與高效率分析成果

集保結算所呼應 SDGs 的行動

我們支持聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），並以各項作為呼應 SDGs，在其各項目標中尋找集保結算所拓展永續行動的契機，並連結公司核心能力，逐步落實 SDGs 中所對應的 13 個目標。我們以公司多元的業務為出發，提供科技化的產品、平台、監理服務，使市場邁向永續金融服務。在提升企業競爭力的同時，我們也專注於對內的能耗降低、溫室氣體盤查，提倡綠色經營與管理。從人的角度出發，我們對內全心照顧員工及其眷屬，推廣健康、多元、包容的幸福職場文化；對外扶植金融人才以及走入偏鄉，耕耘臺灣的下一代，深化集保結算所與社會共融，發揮金融、市場與社會的影響力，為全球永續發展共同努力。

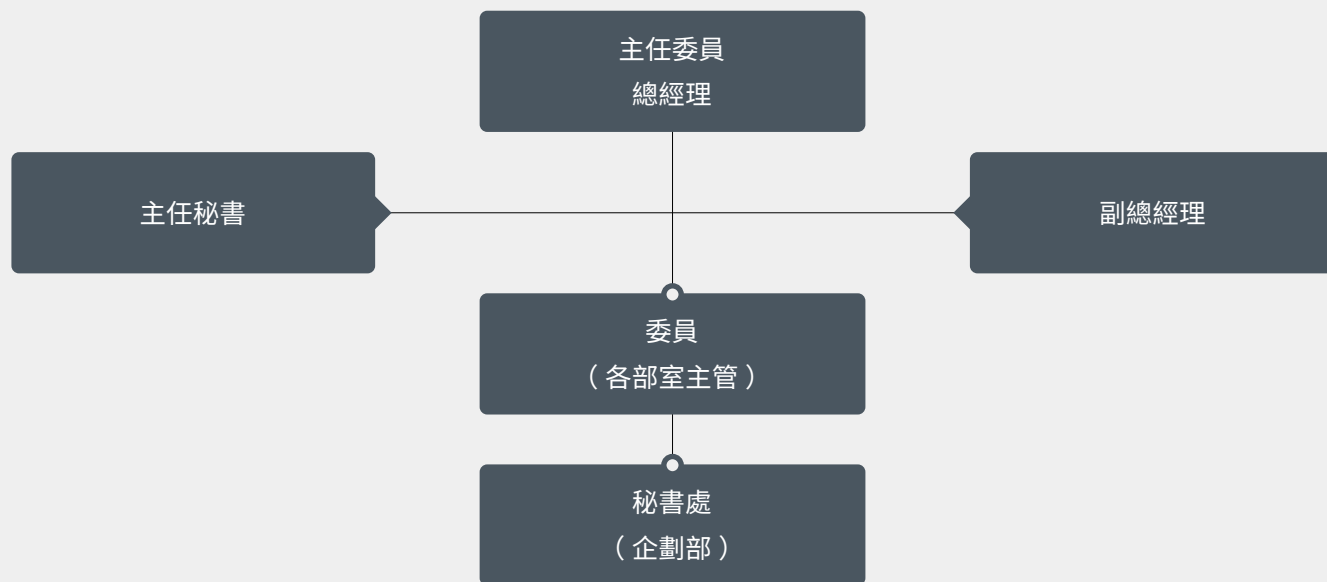


永續推動組織

永續發展委員會

集保結算所 2017 年成立企業社會責任委員會（2021 年起更名為永續發展委員會），為強化與推動企業社會責任相關事項，實踐永續發展之專責單位。永續發展委員會由「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」此七大權責小組組成，各小組委員依不同面向的議題，再由不同部門所組成，並由總經理擔任主任委員；兩位副總經理、主任秘書負責督導；各部室主管依不同職掌擔任委員，各部室人員執行相關議題。

集保結算所永續發展委員會組織



集保結算所永續發展委員會分組執掌





1.2 市場與服務價值鏈

集保結算所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。初期負責處理「有價證券集中保管帳簿劃撥制度」之相關業務，服務項目包括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、期貨結算電腦處理、無實體有價證券登錄、參加人有價證券電腦帳務處理等，並接受主管機關委託辦理股務查核作業，我們保管的有價證券等金融資產包羅萬象，總市值超過 70 兆元，在國內的資本市場佔有舉足輕重的地位。此外，我們擔任國內跨資本市場及貨幣市場唯一的大後台機構，為金融主領域證券次領域之國家關鍵基礎設施提供者，維持我們核心資訊系統的安全防護，攸關我國金融市場穩定運作，至為重要，我們爰訂定國家關鍵基礎設施安全防護計畫、建立通報機制、告警機制及專業支援協定等，以確保所屬證券及金融支付重要業務功能正常持續營運。

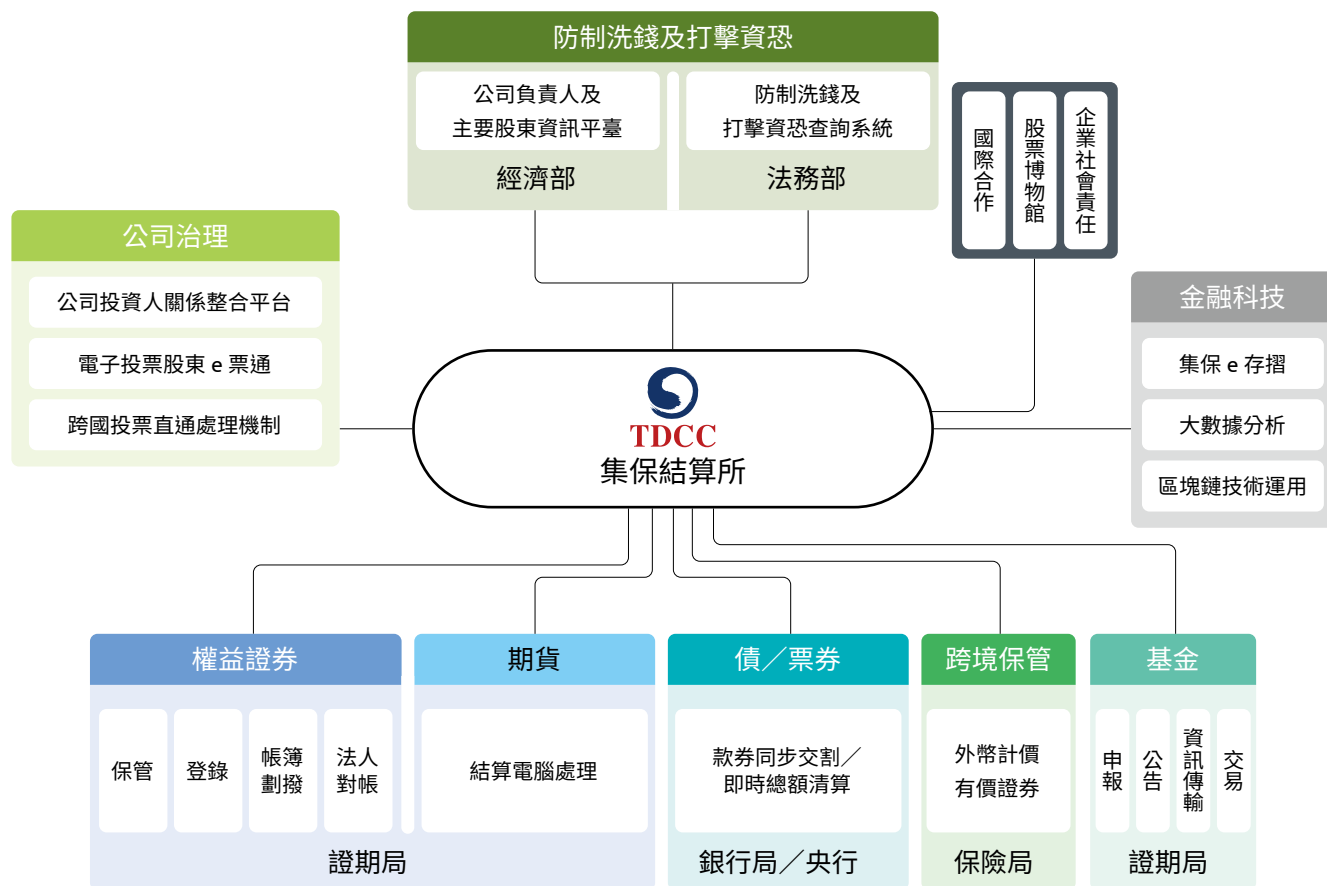
近年來，我們與時俱進，秉持本身的資源與核心能力，運用數位轉型的策略，透過 Fintech 和 Supotech 積極推動業務多元化，並提升既有商品及服務品質。除了為證券市場建置安全、效率、低成本的後台服務，同時也建立股東 e 票通平台、跨國投票（STP）平台、基金平台、防制洗錢及打擊資恐查詢系統、公司投資人關係整合平台（IR Platform）、公司負責人及主要股東資訊平臺以及跨境保管等，以金融數位科技提供我國市場多元的服務。

為順應國際責任投資越趨熱門的趨勢，2020 年我們更進一步和 Sustainalytics、FTSE Russell、MSCI、ISS 環境與社會揭露評級等 ESG 研究機構與評分系統建立合作關係，並成功推出全球首創同時也是第一個由集保結算所機構倡議建置的綜合 ESG 資訊平台，深受大眾的歡迎。我們後續會持續與 Sustainalytics 等 ESG 研究機構與評分系統保持交流，瞭解目前所關切 ESG 議題，不僅我們可瞭解自身符合情形，進而規劃改善精進方案外，我們可於綜合 ESG 資訊平台揭露最新的 ESG 資訊，評析 ESG 研究機構與評分系統所關切的議題，此類議題往往成為國際發展趨勢，將為各企業所關注焦點，因此透過我們的溝通並利用平台的揭露，協助各企業能掌握最新資訊而能即早因應。

我們致力實踐企業社會責任，透過培育扶植未來金融人才、推動偏鄉教育及關懷社會弱勢等三大方向積極投入公益，以及協助主管機關推廣金融教育知識普及。此外，我們於 2012 年成立臺灣第一座股票博物館，記載過往金融與股票市場的發展足跡，以活潑、科技的方式展現，為現代人保留歷史洪流下的重要資訊。

集保結算所成功的關鍵在於全面提升組織成員須具備的數位觀念與能力，現階段每個部門員工的數位神經元，已經開始萌芽，數位迴路逐漸形成，數位神經網絡在各部門綿密展開。未來，集保結算所將迎向數位浪潮，發展更多數位服務。

集保結算所主要產品與服務



集保結算所定位 - 跨資本市場及貨幣市場的唯一後台機構

在集保制度法治基礎上，運用金融科技，協助管理機關監理及提供市場多元服務

五大核心業務	延伸發展 加值服務	發展數位 強化資安	金管 聯防	經主管機關同意之其 他政府機構委託業務
擔任資本市場及貨幣市場唯一後台機構，提供帳簿劃撥、結算交割、款項收付等服務	從核心業務出發，配合市場需求，發展多元加值服務	- 持續透過新興科技及數據資料運用，推動核心業務數位化發展 - 持續強化資安防護量能	- 活化既有核心業務之數據與資料，配合市場需求提供數據加值服務 - 協助主管機關執行市場監理、維護市場安定	- 服務品質及執行能力受其他政府機構之肯定 - 經主管機關同意受託提供服務
• 權益證券 • 期貨 • 債票券 • 跨境保管 • 基金服務	• 股務查核 • 電子投票平台 • 集保 e 存摺 • IR 平台 • 股務監理	• 大數據 • 區塊鏈 • 雲服務	• 大數據平台 • 監理科技	• 公司負責人及主要股東資訊申報平臺

更多集保結算所服務及市場價值效益，請見 [CH4 綠色經營與永續金融服務](#)

集保結算所子公司基富通

基富通為基金銷售理財平台，由基富通彙整各投信投顧公司所提供基金資訊，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。全球網路科技興起，Fintech 以「客戶為中心」的發展理念，正在形塑金融服務業的新面貌，如何在網路銷售基金，將金融科技創新理念導入服務流程，並且將產品端的基金公司與購買端的投資人，透過創新科技的基金網路平台將兩者相互結合，達到市場共贏的效果，是未來基金網路銷售平台發展的最大挑戰，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（Robot Advisor）等智能服務與大數據行銷，並結合社群分享讓投資人的理財更加融入生活，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。除此之外，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。未來，基富通將配合政策，以「好享退」全民存退休金實驗為基礎，推出「退休準備平台」，將基金投資結合保險保障，讓民眾可以將退休準備所需的投資與保障一次購足。

基富通核心經營理念



基富通的服務模式，係以消費者為核心的企業對消費者模式（B2C, Business to Customer）。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。

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。

基富通產品服務之特色



產品與服務之供應鏈

集保結算所與基富通的主要供應商為硬體設備與軟體服務商。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。我們始終與供應商保持良好關係，除了產品品質、服務、交期、價格以外，也希望供應商與集保結算所持有相同的企業社會責任理念，在未來共創永續價值鏈。

供應商企業社會責任

為了實踐集保結算所的永續經營願景、策略，擴大影響力，除了本身的業務、對內的文化建立，我們也希冀攜手供應商，共同落實企業社會責任，達成良好的道德標準、保障勞動人權以及環境保護的目標。

集保結算所合作之供應商 100% 為當地供應商，2020 年 4 月我們頒布《供應商企業社會責任宣導政策》宣導供應商相對應的行為準則，截至年底供應商已全數簽署該政策，完成率達 100%。

1.3 關於我們

集保結算所

創立日期：1989 年

營業據點：臺北市復興北路弘雅大樓、南港及竹北機房

2020 年營業收入：7,140,893 仟元 註 1

2020 年底集保結算所員工總人數：536 人 註 2

註 1：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。

註 2：員工總人數包含正職員工，非正職員工，數據請參考 5.1 人力資源。

基富通

創立日期：2015 年

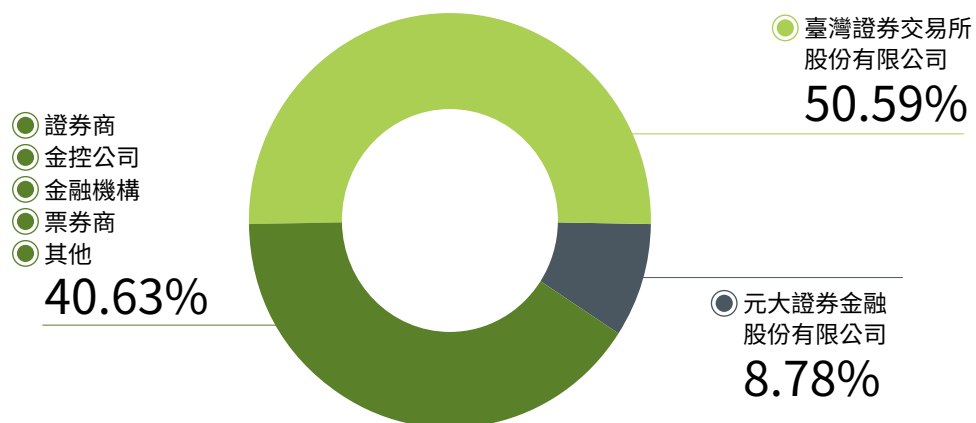
營業據點：臺北市復興北路弘雅大樓

2020 年底基富通員工總人數：50 人

股東結構

截至 2020 年底止，集保結算所股東持股比率列表如下：

持股比例



經營績效

2020 年新冠疫情讓全球經濟發展遭遇了前所未有的挑戰，但同時，創新科技引發的數位轉型，也推動了資本市場數位轉型的全面加速。集保結算所為因應金融環境變遷及數位時代來臨，用創新思維貫徹平台理念，與時俱進進行業務轉型與創新，在多年深耕多角化經營的努力下，集保結算所業務，包括「打造資本市場數位金融環境」、「提升債票券市場整體運作效率」、「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」、「協助主管機關強化市場監理，建立數位監理平台」、「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，均繳出亮眼的成績單。

2020 年集保結算所（含轉投資事業）整體績效持續成長，稅後盈餘 38.29 億元，近年穩定獲利，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。

單位：仟元

年度	2020	2019	2018
總資產	33,046,733	40,078,819	28,587,478
營業收入	7,140,893	5,345,120	5,337,137
營業外收入及支出	286,720	334,452	336,402
營業費用	2,679,238	2,569,485	2,484,686
員工福利費用	1,270,499	1,267,149	1,184,014
納稅金額	607,195	633,553	422,918
稅前淨利	4,748,375	3,110,087	3,188,853
稅後盈餘	3,828,550	2,509,005	2,567,410

註 1：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 2：納稅金額係指繳納前一年度之應納稅額

外部參與

我們積極加入國際組織，更在世界集保組織（WFC）擔任董事會成員，以專業與實務經驗拓展我國的國際空間；同時參與許多國內的公會、協會與學會，和各界交流，分享金融界與其他領域的最新知識，共同為國內的金融市場盡一份心力。有關參與之公協會組織完整清單，請參閱 [附錄 參與公 / 協會一覽表](#)。

02

永續重大議題

- 2.1 重大議題鑑別及利害關係人溝通
- 2.2 重大議題管理方針

2.1 重大議題鑑別及利害關係人溝通

永續議題鑑別與排序

傾聽利害關係人意見，重視其關注的重大議題，是集保結算所永續發展的核心精神，依循 GRI Standards（GRI 標準）與 AA 1000SES 標準，建構重大性分析模式，了解各項永續議題受關注的程度，以及議題對於集保結算所永續營運的影響，做為永續管理目標之參考依據。

鑑別利害 關係人

集保結算所自 2017 年首次出版企業社會責任報告書時，即鑑別「對公司產生影響或受公司影響的內、外部團體或個人」一共計有 **6 類** 與集保結算所相關的利害關係人。

掌握 永續議題

為了聚焦永續營運與業務相關的議題，以及參考國內外同業所關注的永續議題，集保結算所鎖定 **21 項** 永續議題作為重點關注之項目，以更符合現今利害關係人所關注的核心精神，同時符合最新版國際永續報告之標準與內涵。

分析 重大議題

2020 年永續問卷調查，總計回收 **311 份** 問卷。問卷分析後再依據全球及標竿同業永續趨勢、集保結算所業務特性等進行調整，產出 **9 項** 重大議題。

歸納考量面 與溝通

針對重大議題，納入集保結算所與利害關係人回應溝通要項，以及於本報告書揭露重大議題管理方針，並持續檢討與追蹤各項成效，作為長期永續發展的基石。

永續議題重大調整

舊議題 / 新增議題	調整說明
風險管理	更名為「風險管理與溝通」
員工訓練與發展	更名為「人才培育與發展」
能源管理	新增議題，集保結算所雖非高耗能之產業，深感節電重要性與機房運作穩定性，亦是利害關係人所關注重點，因此我們新列入永續議題中，與利害關係人進行溝通

利害關係人溝通

2020 年的永續問卷調查，除了分析並排序屬於集保結算所的重大議題外，我們亦特別重視各利害關係人的關注議題，藉由多種溝通管道，定期或不定期地蒐集利害關係人之意見，保持密切的往來，確保永續經營的穩定前行。

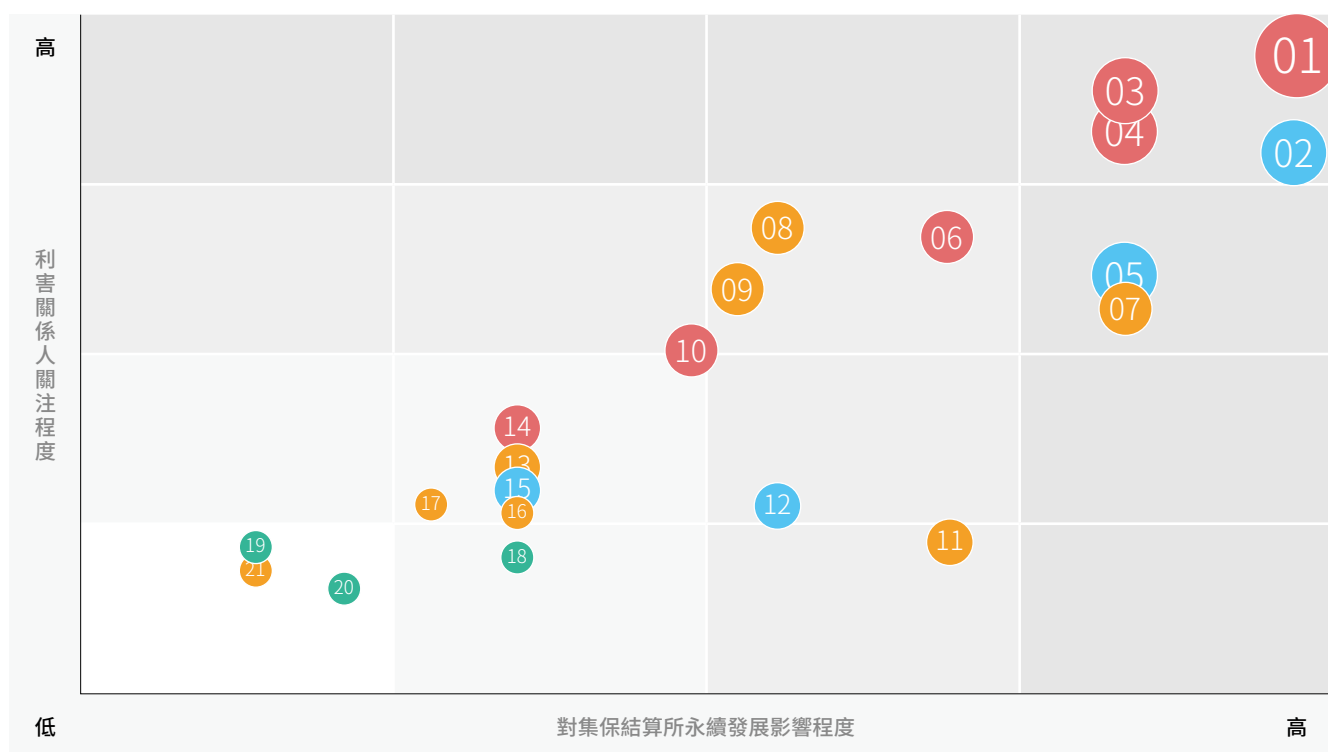
利害關係人	與集保結算所的關係	2020 年溝通管道及頻率
員工	擁有優秀的經營團隊及人才，才能追求企業永續經營及成長。視人才為立業之本，員工為重要資產，應給予健康平等之職場環境	- 勞資會議（每季一次） - 員工建議表、雙向溝通（不定時） - 面對面溝通、書面資料、電話（即時） - 主管幹部會議（週 / 月） - e-Training 數位學習平台（不定時）
客戶 / 參加人	營收之主要來源，我們期待能預先一步提供參加人希望的服務，共創價值再造	- 相關公協會會議（不定期） - 面對面溝通、會議、書面資料、電話（即時） - 配合主管機關查核（不定期） - 宣導會議（不定期） - 顧客滿意度調查（每年一次） - 出版刊物（雙月 / 季 / 年） - e-Training 數位學習平台（不定時）
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）
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（即時） - 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）
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） - 當面溝通、會議、書面或電話（即時）
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）

永續議題排序與差異說明

排名	議題類別	議題	排名	議題類別	議題
01	治理與經濟	公司治理與誠信經營	11	員工與社會	人才吸引與留任
02	產品與服務	資訊安全	12	產品與服務	永續金融暨產品創新
03	治理與經濟	政策與法規遵循	13	員工與社會	員工待遇與福利
04	治理與經濟	風險管理與溝通	14	治理與經濟	永續供應鏈管理
05	產品與服務	客戶關係與權益保障	15	產品與服務	國際化業務推動
06	治理與經濟	內控內稽	16	員工與社會	金融包容性與金融教育
07	員工與社會	人才培育與發展	17	員工與社會	人權與多元化
08	員工與社會	健康職場	18	環境	能源管理
09	員工與社會	勞資溝通	19	環境	因應氣候變遷之措施
10	治理與經濟	經營績效	20	環境	營運活動的環境衝擊管理
			21	員工與社會	社區及社會影響力

2020年整合聚焦關注度較高的重大議題共9項，與2019年重大議題相較共8項相同，新增1項「健康職場」。

永續議題矩陣



2.2 重大議題管理方針

我們依據 GRI 標準揭露 2020 年集保結算所的重大議題內容，同時也針對議題列出相關聯的利害關係人、政策與承諾、目標以及相關的溝通機制，以期望達到各方對集保結算所永續發展之期望。

重大議題衝擊邊界

重大議題	GRI 主題	組織內		組織外					對應 章節
		集保 結算所	基富通	客戶 / 參加人	股東 / 投資人	主管 機關	供應商 / 承攬商	社區	
公司治理 與誠信經營	一般標準揭露	✓	✓		✓				2.2 3.1
資訊安全	一般標準揭露	✓	✓		✓	✓			2.2 3.2
政策與 法規遵循	社會經濟法規遵循	✓	✓	✓					2.2 3.1 4.1
風險管理 與溝通	一般標準揭露	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2.1 2.2 3.2
客戶關係與 權益保障	行銷與標示 顧客隱私	✓	✓	✓					2.2 4.1 4.2
內控內稽	一般標準揭露	✓	✓			✓			2.2 3.2
人才培育 與發展	訓練與教育	✓	✓						2.2 5.2
健康職場	一般標準揭露	✓							2.2 5.4
勞資溝通	勞 / 資關係	✓	✓						2.2 5.1

註：1. 組織內代表集保結算所及基富通所有部室主管與全體員工。

2. 依據職業安全衛生相關法規，基富通規模及員工人數，尚無須訂定相關規定及執行計畫。

重大議題管理方針

重大議題	對集保結算所的意義
公司治理與誠信經營	一、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，尚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。集保結算所以董事會運作健全、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。 二、作為集保結算所的一分子，應恪守本分，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、關說事宜。
資訊安全	為達大眾與主管機關對於資訊安全維護的期許與要求，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，為集保結算所資訊安全提供最佳之保障。
政策與法規遵循	集保結算所受主管機關高度監管，亦屬法規規範應執行洗錢防制義務所稱金融機構之一。為此，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，亦積極參與主管機關辦理課程與會議，強化法治觀念、建立完善法規遵循制度架構。此外，配合政府防制洗錢及打擊資恐政策，集保結算所建置「防制洗錢及打擊資恐查詢系統」，另經濟部指定集保結算所建置「公司負責人及主要股東資訊平臺」，對落實我國洗錢防制政策及提升公司資訊透明度助益甚大。
風險管理與溝通	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。
客戶關係管理與權益保障	客戶關係管理是集保結算所經營的核心理念，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，應致力提升服務品質，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。
內控內稽	一、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。 二、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。
人才培育與發展	集保結算所因應數位轉型及創新服務發展，透過專業人才之養成，建立員工之數位思維能力，並運用數位科技及整合跨界資源，改善營運效能，以提供市場多元的數位服務。
健康職場	集保結算所為照顧員工安全與健康，遵循國家法令規章所提出的各項職業安全衛生要求，訂定健康職場相關計畫，並結合衛生福利部健康職場認證推行多項健康促進活動，以提供員工充份的健康照護與協助。
勞資溝通	為保障勞方權益與員工福利，透過良好的管理機制及溝通管道，以促進勞、資雙方溝通與合作，提升員工向心力，營造幸福企業。

政策與承諾

- 一、訂定「個人資料保護管理政策」，落實個人資料保護與管理制度，並保障個人資料當事人權利。
- 二、訂定「ISO22301 營運持續政策」，持續強化災害應變能力並建立適當之備援機制，降低服務中斷之可能性，並使關鍵基礎設施業務及其相關應用系統於遭遇中斷事件時，得於承諾之復原時間目標內回復至可接受服務水準，竭盡全力維護所有投資人權益。
- 三、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，貫徹公司對誠信經營的承諾。
- 四、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「臺灣集中保管結算所股份有限公司檢舉案件處理要點」，以規範員工執行職務公正性，建立誠信、透明的公司文化，及促進公司健全經營。

充分運用資訊及通訊安全科技，建構兼具有效性及完整性資訊安全防護機制，以確保資訊資產之機密性、完整性及可用性。

- 一、集保結算所恪遵證券、票券暨期貨管理相關法令，並承諾隨時因應法令變動，調整作業辦法及內部規章，符合主管機關要求。集保結算所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。
- 二、訂有防制洗錢及打擊資恐作業要點、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。

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。

品質政策：

- 一、建立專業、效率、國際化的機制。
- 二、提供安全、便捷、多元化的服務。
- 三、集保結算所提供的服務與業務，皆不侵犯使用者隱私、無不實資訊以保障消費者權益。

內部查核室獨立執行稽核業務，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，適時提供改進建議，確保內控制度持續有效實施。查核與評估之依據如下：

- 一、證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則。
- 二、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。
- 三、集保結算所內部控制制度暨內部稽核實施細則。

- 一、配合集保結算所通策略與發展目標，持續結合運用全方位教育訓練資源，提升員工的專業知能、數位思維能力及多元發展，並定期績效評核，以有效提升員工的職能，同時掌握員工的工作表現、引領員工精進成長。
- 二、秉持「人才是公司的資產」理念，持續進行人才培訓，透過數位化的全新數位學習課程，累積各項科技的創新知識力量，加速人才發展，以強化員工競爭力並讓組織永續發展，做為未來集保結算所精進服務的重要基礎。

集保結算所為照顧員工安全與健康，遵循國家法令規章所提出的各項職業安全衛生要求，訂定健康職場相關計畫，並結合衛生福利部健康職場認證推行多項健康促進活動，以提供員工充份的健康照護與協助。

- 一、集保結算所承諾維繫勞資和諧，並打造健康安全且多元友善的職場；促進雙向的溝通及意見交換，確保工作環境的進步與公司文化的提升。
- 二、若有任何重大營運變化或影響員工權益之決定，將依法規提前預告，無違法之虞，以保障員工權益。

重大議題	目標與標的	2020 行動辦法與成效
公司治理與誠信經營	一、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。 二、無貪腐情事發生。	詳見 3.1 落實公司治理
資訊安全	集保結算所訂有「資通安全政策」，管理階層於資通安全會議予以審查評估，每年至少一次，以反應資通安全管理、作業規範、技術、業務需求及法規規定之最新狀況，確保資通安全實務作業之可用性、安全性及有效性，並持續強化資通安全管理作業之適切性。	詳見 3.2 風險管理
政策與法規遵循	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。	詳見 3.1 公司治理、 4.1 完善金融市場 基礎建設與協助市場監理
風險管理與溝通	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。	詳見 3.2 風險管理
客戶關係管理與權益保障	一、每年訂定品質目標，政策聲明、隱私權保護、資訊安全政策及個人資料保護管理目標等，由各單位依其權責據以執行。 二、提升客戶服務，更有效整合客戶建議與溝通平台，致力提升服務品質並改善品質管理系統之適切性、充裕性與有效性。 三、瞭解客戶對企業形象整體滿意度的各個層面滿意度評價。 四、每年訂定年度業務計畫及績效評估，並說明實施範圍、預期結果及預計執行時間表，俾檢核年度執行成效，陳報主管機關。	詳見 3.1 落實公司治理 - 法規遵循、 4.2 優質客戶服務
內控內稽	促進公司之健全經營，以合理確保下列目標之達成： 一、營運之效果及效率。 二、報導具可靠性、及時性、透明性及符合相關規範。 三、相關法令規章之遵循。	詳見 3.2 風險管理
人才培育與發展	一、招才：建構完善人才招聘制度，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。 二、育才：建構優化創新的全方位教育訓練計畫、落實績效考核機制。 三、留才：建立多元員工福利、暢通勞資溝通管道、打造健康安全職場、型塑友善多元環境。	詳見 5.2 人才培育
健康職場	一、建立健康促進團隊，凝聚集體共識，並發展有效策略及計畫。 二、增進員工健康促進觀念，應用健康生活實踐策略，培養健康生活習慣。 三、建構員工積極保健觀念，提高自我健康照護知能。 四、有效推動健康議題，促進員工產生健康行為並建立健康生活型態，進而提升健康品質。	詳見 5.4 員工健康與安全
勞資溝通	每年度共辦理 4 次（每季 1 次）勞資會議、2 場新進人員及 2 場組級人員雙向溝通座談會，並就溝通建議事項辦理後續研討會議，持續研提優化與因應改善措施，有效提升工作效能。	詳見 5.1 人力資源

關注之利害關係人	溝通與申訴機制	2020 行動辦法與成效	關注之利害關係人
集保結算所、基富通、股東 / 投資人	一、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」。 二、訂定「臺灣集中保管結算所股份有限公司檢舉案件處理要點」，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。	詳見 3.1 落實公司治理	主管機關、股東 / 投資人、社區
集保結算所、基富通、股東/投資人、主管機關	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。	詳見 3.2 風險管理	客戶 / 參加人、供應商 / 承攬商
集保結算所、基富通、客戶 / 參加人	一、「臺灣集中保管結算所股份有限公司檢舉案件處理要點」。 二、「臺灣集中保管結算所股份有限公司當事人權利行使、申訴與諮詢程序書」。 三、2020 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。	詳見 3.1 公司治理 4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理	員工、客戶 / 參加人、主管機關、供應商 / 承攬商
集保結算所、基富通、客戶/參加人、股東 / 投資人、主管機關、供應商 / 承攬商、社區	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。	詳見 3.2 風險管理	員工、客戶 / 參加人、主管機關、供應商 / 承攬商、社區
集保結算所、基富通、客戶 / 參加人	一、客戶服務專線、臨櫃、官網意見交流表及電子郵件。 二、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。 三、對於各項業務服務滿意程度進行量化調查，並針對指標滿意度評分較低者，藉開放題方式詢問其考量原因或具體建議，藉以探知集保結算所目前的優勢與劣勢所在，再觀察用戶之開放意見文字並加以歸納統整，做為未來與用戶溝通或業務上提供服務時的參考依據。	詳見 3.1 落實公司治理 - 法規遵循、 4.2 優質客戶服務	股東 / 投資人
集保結算所、基富通	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。	詳見 3.1 落實公司治理	員工、客戶 / 參加人、主管機關、供應商 / 承攬商
集保結算所、基富通	員工可透過 e-Training 數位學習平台自我成長；定期舉辦每季一次的勞資會議、每週與每月一次的主管幹部會議，不定期舉辦員工面談、關懷及溝通。	詳見 5.2 人才培育	員工、股東 / 投資人
集保結算所	一、集保結算所設有職業安全衛生組織，並設有申訴窗口，可使用電話、電子郵件服務信箱、或以書面提出員工自身需求及困難。 二、另設有員工協助方案，提供員工全方位生活協助。	詳見 5.4 員工健康與安全	員工
集保結算所、基富通	一、訂定「臺灣集中保管結算所股份有限公司檢舉案件處理要點」，建立檢舉制度，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。 二、定期舉辦每季一次的勞資會議、每週與每月一次的主管幹部會議；不定期舉辦員工面談、關懷。 三、舉辦雙向溝通座談，皆可將相關訊息與公司溝通交流。	詳見 5.1 人力資源 5.3 員工薪酬與福利	員工、股東 / 投資人

03

公司治理

3.1 落實公司治理

3.2 風險管理

重要肯定

- ✓ 參與行政院 2020 年度國家關鍵基礎設施防護演習，榮獲「特優單位」
- ✓ TCSA 台灣企業永續報告 白金獎
- ✓ TCSA 企業永續卓越案例 創新成長獎
- ✓ 天下企業公民獎
- ✓ 2020 亞洲企業社會責任獎 社會公益發展獎
- ✓ 體育推手獎

經營績效

- ✓ 2020 年集保結算所稅後盈餘 38.29 億元，整體績效穩定獲利

集保結算所持續打造與落實永續經營的目標，將誠信、正直的企業文化貫徹於管理階層至一般同仁的行動與服務精神中。透過經營守則、廉政倫理要點及品質政策等規範，為新進員工、在職員工、高階主管乃至於董事會成員設計多元訓練課程，藉由誠信經營的態度，輔以法令遵循、反貪腐、防制洗錢等實際作為和績效，提升社會大眾對我們的信任及肯定。

3.1 落實公司治理

董事會與功能性委員會

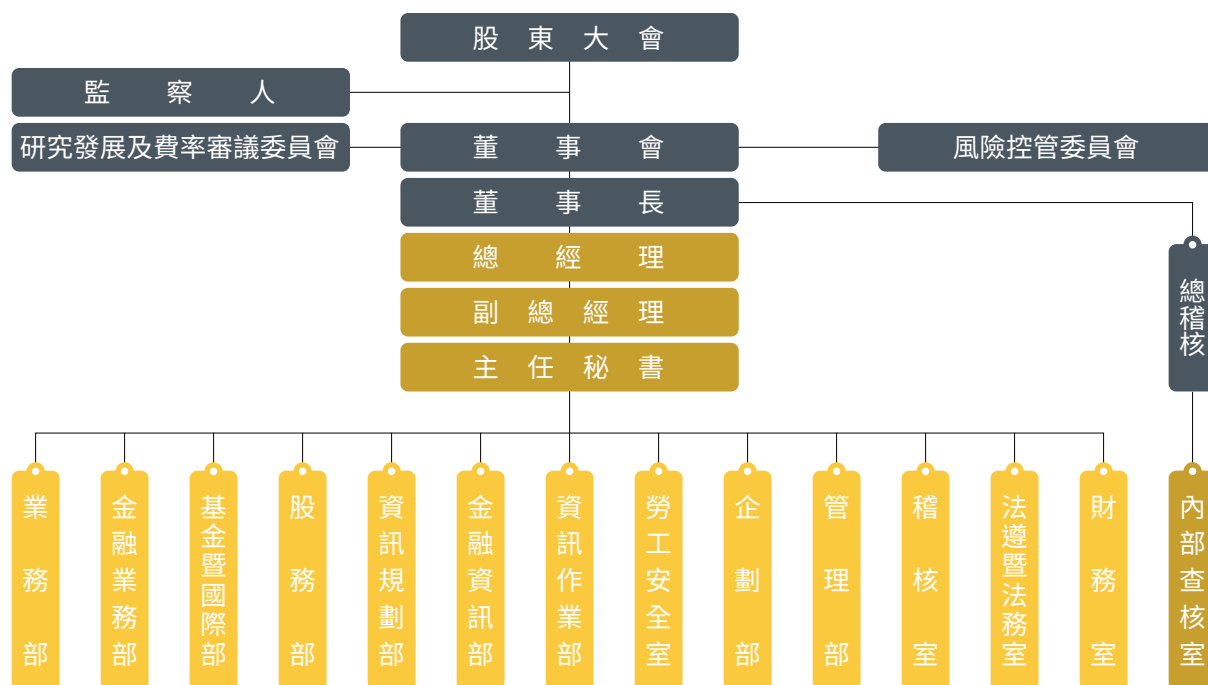
集保結算所的最高決策機構為股東大會，最高執行機構為董事會，並設立研究發展及費率審議委員會和風險控管委員會，以確保公司經營的誠信透明。

董事會

集保結算所的董事會由 7 位董事組成，皆為法人代表，分別代表證券交易所、元大證券金融公司與凱基證券公司；監察人共計 3 位，分別代表證券商業同業公會及期貨交易所，其中 1 位為常駐監察人。董事及監察人皆具備豐富之產業經歷，同時擁有多元化的專業背景，督促、指導集保結算所經營團隊的各項重大決策、確保各單位確實發揮職能，2020 年共召開 12 次董事會，出席率為 100%。

為落實誠信經營，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。

集保結算所公司組織架構圖



基富通的董事會由 9 位董事組成，皆為法人代表，分別代表集保結算所、櫃檯買賣中心、國泰投信、富蘭克林投顧及復華投信等；監察人共計 3 位，除富邦投信為法人代表外，另委請前財金公司總經理及資策會副執行長擔任。董事及監察人皆具備豐富之產業經歷，同時擁有多元化的專業背景，督促、指導基富通證券經營團隊的各項重大決策、確保各單位確實發揮職能。

功能性委員會

為健全董事會管理及監督功能，集保結算所董事會下設有「風險控管委員會」與「研究發展及費率審議委員會」，另為促進基金市場發展及推動集保結算所基金業務需要，設置「基金市場研究發展諮詢委員會」。其主要職責與運作情形如下：

委員會名稱	主要職責	2020 年運作情形
風險控管委員會	- 審議參加人風險控管之標準及自評申報機制 - 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	召開 2 次會議，平均出席率 100%
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 - 新種業務規劃之審議 - 各項業務重大變更之審議 - 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	權益證券商品組與固定收益商品組各召開 2 次會議，平均出席率 90.3%
基金市場研究發展諮詢委員會	- 基金市場發展、產品設計及後台作業之諮詢或建言 - 集保結算所轉投資公司基金業務規劃、行銷推廣及費率研訂諮詢	召開 2 次會議，平均出席率 89.2%

誠信與反貪腐

集保結算所重視誠信操守及反貪腐，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」以規範員工處理受贈財物或利益、邀宴應酬、利益衝突迴避，亦同時包含防制請託、關說等事宜，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，並積極參與教育訓練，建立高度誠信、自律的經營環境。透過「檢舉案件處理要點」建立檢舉制度，鼓勵任何同仁若發現犯罪、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，2020 年末發現貪腐情事。

基富通訂有「內部人員道德行為準則」規範董事、監察人、經理人及全體員工應公平對待客戶、廠商、競爭對手及員工，且不得藉由職務之便獲取任何形式之不正當利益，以落實重視誠信操守及反貪腐之企業核心價值。此外，藉由「檢舉制度」之規範，鼓勵公司內、外部人員檢舉任何不合法、不道德及不誠信之行為，並指定具職權行使獨立性之單位負責受理及調查所有檢舉案件；另將檢舉制度納入內部控制制度範圍，以確保並促進公司健全經營。依據「內部人員道德行為準則」及「檢舉制度」執行情形，2020 年末發現貪腐情事。

多元平等與人權

隨著國際人權備受重視，國內的人權與多元議題的高度亦是亞洲首屈一指，集保結算所亦重視公司內部相關的多元平等氣氛。為更加善盡企業社會責任、保障全體員工基本人權，認同並承諾遵循國際人權相關公約包括「聯合國人權宣言」、「聯合國全球盟約」等各項國際人權公約之規範，並恪守公司所在地之勞動法令，包含「中華民國勞動基準法」與「性別工作平等法」等，希望建立適當之管理方法與程序，以杜絕任何侵犯及違反人權的行為。

2020 年 4 月訂定「人權承諾與政策」，以建立安心的職場環境與良好的職場文化。



法規遵循

集保結算所

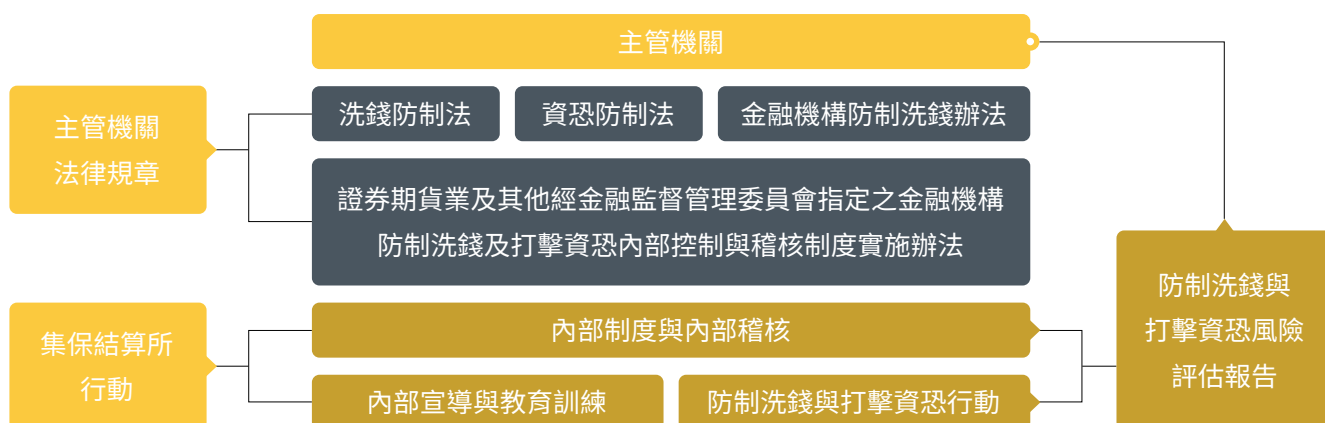
集保結算所受主管機關高度監管，且依洗錢防制法第 5 條第 1 項第 15 款規定，屬應執行洗錢防制義務所稱金融機構之一，須遵守洗錢防制法、資恐防制法、金融機構防制洗錢辦法等相關規範。為此積極參與相關主管機關辦理之課程與會議，並已透過修訂規章及制度之方式逐步落實法規之要求，集保結算所於 2020 年，並無任何因違反洗錢防制、金融監理相關法令，以及無違反經濟（產品與行銷）、社會（勞動、人權）及環境（環境保護）相關法令而被主管機關處罰之紀錄。

集保結算所在法規遵循依循面，有下列三個行動辦法：

- 掌握最新法令動態，即時傳遞與溝通：每日檢核主管機關是否預告修正相關法規，並評估是否與集保結算所業務有關。
- 因時制宜配合上位法規修訂、增加新種業務或因應作業調整修訂內部規章。
- 檢視公司新業務是否合乎法令，以確保多元創新發展同時遵循政府規範。

集保結算所乃我國資本市場重要後台機構，故透過各種公共平台一如「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」等，協助政府在健全金融市場、落實公司治理與防制洗錢的功效，亦有效提高我國善盡洗錢防制及打擊資恐之國際義務。同時，集保結算所定期檢視風險因子及檢討風險管控措施，並於進行風險評估作業後，更新防制洗錢及打擊資恐風險評估報告陳報主管機關備查，藉以提升集保結算所防制洗錢及打擊資恐作業執行成效。

集保結算所防制洗錢及打擊資恐相關法規遵循架構



除此之外，為協助證券商、股務單位法令遵循及內控執行，自 1995 年起，集保結算所開始至證券商輔導，次年起針對證券商配合證券交易所及櫃檯買賣中心進行查核，藉由雙向溝通，強化基層工作人員之法治觀念，避免違法之虞。1998 年起，配合主管機關，開始輔導與協助制訂上市櫃公司股務單位的內部控制制度，並受主管機關委託辦理股務查核。證券商與股務機構已有一套依循標準，每年仍持續宣導、辦理說明會與教育訓練等，以強化各界以及集保結算所全體員工之法治觀念，建立良好的法規遵循制度架構。

基富通

為確保基富通業務運作均依循法規，基富通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，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 2020 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、人權、行銷與標示）及環境（環境保護）相關法令而被主管機關處罰之紀錄。

3.2 風險管理

集保結算所行動辦法

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，另落實執行資安管理系統，品質管理系統及內部控制與稽核制度，以確保業務營運安全無虞。

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。

業務永續運作計畫（BCP）

集保結算所自 1997 年起，編撰「異常狀況處理手冊」，並依據異常狀況情境辦理演練。1999 年依據行政院研考會頒布之「行政院及所屬各機關資訊安全管理規範」，制定集保結算所「業務永續運作計畫（BCP）」，訂定營運持續策略，並組成業務永續運作小組，統籌指揮及資源運用，並針對事前備援防護機制、事中應變措施及事後復原作業等永續運作機制，明定任務編組及職掌。

我們每年依據異常狀況處理手冊之相關異常情境，包括天災、人禍及傳染病等情境，定期辦理業務及資訊營運不中斷之 BCP 演練，確認所有備援設備、場所及系統均能確保核心業務營運不中斷，並加強核心業務人員及職務代理人對異常狀況處置之熟練度。

國家關鍵基礎設施安全防護計畫

集保結算所為國家關鍵基礎設施提供者，屬於國家關鍵基礎設施分類之金融領域下證券次領域二級單位。評估風險包含天然、人為災害及資安事件，以及關鍵資源中斷之風險，訂定國家關鍵基礎設施安全防護計畫、建立通報機制、告警機制及專業支援協定等，以確保所屬證券及金融支付重要業務功能正常持續營運。

品質管理系統

我們重視客戶服務品質，不斷優化內部作業效率以提供客戶最好的服務，推行品質管理系統，將其精神融入於公司內部流程與日常作業中，使各項作業標準化，確保品質一致性，透過 PDCA 步驟精進作業效率，不斷追求卓越，要求品質第一。

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，目的在於促進公司健全經營，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，以及達成相關法令規章之遵循目標。

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，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。

2020年已針對各單位辦理337次查核，查核結果均符合公司內部控制制度相關規範，並未發現不符合事項。

集保結算所資安防護

集保結算所充分運用資訊及通訊安全科技，落實執行資安管理系統，以回應大眾及主管機關對資訊安全的期許與要求，並成為我們內部作業及營運時最重要的基礎。

集保結算所資安防護執行三大項

每日辦理事件監看、事件追蹤及監控。



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。



資安防護執行

營運持續管理系統為確保證券、期貨及票券市場重要業務，在中斷事故發生時可即時啟動回復機制、維持重要業務正常持續營運、並強化同仁危機處理機制及維持主要業務營運的能力，集保結算所於2020年12月1日通過英國標準協會（BSI）驗證作業，正式取得「ISO 22301:2019 營運持續管理系統」國際標準認證；為我國證券、期貨及票券市場正常運作提供最佳保障。

例行資安檢測作業

每年執行資安檢測作業，2020年資安檢測作業，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。檢測結果，所發現之中風險以上弱點以及待改善事項，並已研擬措施進行改善。

- 每半年依據資安規定及參酌金管會要求各銀行強化銀行結算系統（SWIFT）之安全防護措施，對 SWIFT 系統辦理 SWIFT 資訊安全管理查核作業，查核結果所發現事項，均已改善完成。每年委請專業廠商依據 SWIFT 組織所公布之「SWIFT 顧客安全控制架構」（CSCF），對集保結算所 SWIFT 系統辦理 CSCF 評估作業，評估結果所建議事項，均已改善完成。

側錄軟體行為監控

就視覺化之業務應用系統，採用側錄軟體進行操作者行為監控，期能即時監控及記錄使用者操作行為，進而偵測異常操作，以達即時告警之效能，符合使用紀錄、軌跡資料及證據保存之需求。

ISO 27001 資通安全管理系統驗證

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，集保結算所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。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。

集保結算所高、中與普級 62 個資訊系統，及相關支援之資訊流程已導入資訊安全管理系統（Information Security Management System, ISMS），管制措施皆符合 ISO27001 標準，並通過第三方驗證；集保結算所 2020 年度 ISO27001 資訊安全管理系統之審查作業由驗證機構 BSI 分別於 2020 年 5 月及 11 月辦理，稽核結果無不符合事項，確認集保結算所驗證持續有效。

行政院國家資通安全會報辦理 2020 年資通安全稽核作業

行政院資通安全處指定集保結算所為 2020 年度資通安全之受稽機關，稽核準則為資通安全管理法及其子法、ISO27001、ISO20000 及本公司資通安全維護計畫；稽核範圍為全機關及核心資通系統之各項資安管理政策、程序等。

行政院稽核團隊並於 7 月 21 日辦理實地稽核，對我們多項資安防護措施優於資安法之規定，以及資通安全管理推動工作之積極作為與高層重視之程度，均給予肯定、表現優異，印證集保結算所資通訊系統作業足以確保核心業務之安全與永續運作。

員工資訊安全訓練

- 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。社交工程演練測試郵件乃是隨機發送集保結算所同仁，測試結果皆達金管會證期局之演練目標值。
- 為符合「資通安全責任等級分級辦法」與「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」之規定，集保結算所每位員工須接受至少 3 小時之資通安全通識教育訓練，另資通安全人員每位須接受至少 15 小時之資通安全專業課程訓練。

新冠疫情持續營運因應措施

1. 為確保公司持續營運，2020 年 3 月至 6 月啟動移地辦公作業，統整核心人員名單，以中華電信愛國園區作為集保結算所第二辦公場所，完成多項辦公設備配置、視訊設備架設等作業，以及弘雅與南港同仁辦公設備搬遷事宜；資訊系統除南港建置同地備援外，另以竹北機房為異地備援中心；疫情趨緩後，則保留中華電信愛國園區作為集保結算所異地備援中心。
2. 編製移地辦公作業手冊並公告實施，另擬訂愛國園區相關演練計畫，分別舉辦由愛國園區接手所有核心業務及資訊系統運作之實地演練；以及採居家辦公設備及網際網路連線，由弘雅與愛國園區分工作業實地演練，以驗證手冊之有效性。
3. 集保結算所「異常狀況處理手冊」、「安全防護作業規定」及「業務永續運作計畫（BCP）」，增修傳染病應變處置措施。

基富通行動辦法

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。

2020 年 12 月持續辦理「防制洗錢及打擊資恐認知教育訓練」，全數同仁、部分董事及監察人參加，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，以提升其防制洗錢及打擊資恐作業執行成效。此外，基富通亦辦理個資認知教育訓練、公平待客原則與檢舉制度的教育訓練課程，協助員工更專業的服務民眾。

基富通資安防護

資安防護執行

機房定期外部稽核

基金平台系統硬體設備委由集保結算所管理，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。每年進行一次外部單位稽核驗證，2020 年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。

員工資訊安全訓練

- 不定期辦理社交工程演練，隨機發送演練測試郵件予公司同仁，測試結果皆達金管會證期局之演練目標值。

04

綠色經營與永續金融服務

- 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

集保結算所作為資本市場及貨幣市場後台服務機構，長期致力於建置金融市場基礎建設，整合作業系統與自動化，減少資料時效性落差，同時也透過無實體、電子數位化，減少市場的總體能源消耗，降低參加人與客戶的營運成本，在資訊科技當道的年代，以永續、創新、優質的服務，讓臺灣金融市場及投資環境更加完善。除此之外，我們也透過多項系統平台，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，維持作業品質，保護投資人權益，保障國家金融市場安全。

集保結算所亦將持續評估如大數據、區塊鏈領域等新金融趨勢之機會，導入基金、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，進而建置大數據商業智慧平台；秉持本身的資源條件、核心能力，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，打造一個數據智慧生態圈，健全金融市場發展同時，跨足資訊服務領域，帶給投資人更美好的市場體驗。

2020 年集保結算所金融服務永續成果

集保 e 存摺 2.0 APP



- ✓ 總開通戶數突破 **179 萬戶**
- ✓ 投資人證券開戶選擇集保 e 存摺的比率近 **八成**

股東會電子投票平台 「股東 e 票通」



- ✓ 計 **1,773 家**，包含上市（櫃）1,720 家、興櫃 53 家使用「股東 e 票通」平台
- ✓ 股東會電子投票總計 7,931,301 筆、總股數 **3,347 億股**
- ✓ 使用平台之電子投票占其出席股數比率平均值 **56.1%**
- ✓ 制定「因應防疫召開股東會之作業指引」，兼具防疫及維護股東權益

公司投資人關係整合 平台（IR 平台）



- ✓ 目前平台提供投資人逾 **1,800 家**我國公司基本資訊與該公司投資人關係聯絡窗口
- ✓ 成功推出全球首創同時也是第一個由集保機構倡議建置的綜合 ESG 資訊平台
- ✓ 4 月舉辦「2020 年臺灣股東會前瞻線上論壇」，邀國際機構投資人、國內外學者專家及上市（櫃）公司

跨國投票直通處理 服務機制 (STP)



- ✓ 與國際投票機構 Boardridge 及 ISS 公司合作
- ✓ **1,851 家** 上市 (櫃)、興櫃公司召開之股東會有外資股東持股情形，納入 STP 作業標的排程
- ✓ 完成處理 6 大保管機構外資客戶之投票作業，計完成 **1,668 戶** 外資股東之投票，共計 **100,341 筆**

短期票券發行登錄 及保管作業



- ✓ 新臺幣短期票券登錄 / 送存 71,782 筆約 15 兆 3,976 億元；保管餘額約 2 兆 5,060 億元
- ✓ 美元短期票券登錄 / 送存 22 筆 9 億 2,050 萬元；保管餘額 8 億 6,790 萬元
- ✓ 人民幣短期票券完成登錄 / 送存 1 筆 4 億元；保管餘額 4 億元

基金作業平台



- ✓ 「基金資訊觀測站」全年有 **164.5 萬** 點閱瀏覽次數，較 2019 年之 125 萬次成長三成
- ✓ 基金資訊傳輸服務每月境內及境外平均 **93.3 萬筆**
- ✓ 2020 年度基金交易平台定期定額筆數及申購金額分別為 **252 萬筆** 及新台幣 **165 億元**，分別較 2019 年度 138 萬筆及 82 億元皆大幅成長

跨境保管



- ✓ 服務對象包含保險業、銀行業、證券業、保管銀行等專業投資機構，保管外國有價證券約新臺幣 **3.9 兆元**

受理投資人查詢 集中保管標的資料



- ✓ 投資人或繼承人透過集保結算所查詢集中保管標的資料之人數逾 **39,000 人次**，其中透過國稅局金融遺產一站式服務，集保結算所受理 **30,794 人次**
- ✓ 配合公務機關執行職務逾 **9,400,000 人次** 之查詢，其中 9,396,403 人次透過電子專線查詢，比率高達 **99.62%**

區塊鏈技術應用 債票券數位交易



- ✓ 減輕業者人工作業負擔，交割作業**效率提升**
- ✓ 大幅增強債票券**數位交易安全性**
- ✓ 票券成交單據電子傳遞 **5,128 張** 成交單、572 份免保聲明書 / 同一產業發行餘額
- ✓ 債券成交單據及債券存摺電子傳遞 **10,136 張** 成交單、5,349 張給付結算憑單、**4,768 筆** 電子債券存摺

2020 年集保結算所協助市場監理成果

數位監理科技
(Suptech)

- 提供多元的票券市場監理資訊、保險業投資國外有價證券監理資訊、基金市場監理資訊之監理科技服務，為主管機關**創造高效監理作業效率**
- 中央銀行業務局及金管會銀行局來函表示票券市場監理資訊，**甚具參考價值及有助市場動態掌握**，表達感謝之意

公司負責人及
主要股東資訊平臺
(CTP)

- **655,205 家**公司完成申報，佔應申報的家數 **93.09%**
- 金融與非金融事業或人員共計 **3,613 個**使用單位完成註冊
- 查詢量累積 **278,270 筆**
- 平台舉報資料異常 **1,022 筆**
- 獲得亞太防制洗錢組織第三輪相互評鑑之**最佳等級**「一般追蹤名單」

防制洗錢及打擊資恐
查詢系統

- 新增後台資料自動發送訊息提醒功能，提醒各業務受理窗口檢視使用者資料設定異常情形
- 與 CTP 平臺之基本資料同步更新，增進使用單位之便利性
- 亞太洗錢防制組織 (APG) 評鑑高度肯定
- 2020 年度 **6,001 個**使用帳號數

客戶盡職審查
作業管理系統

- 2020 年客戶審查及風險評級共 **824 件**

境外結構型商品
資訊觀測站

- 申報暨公告 **13,196 檔**商品

證券商集保作業
之內控與
資安查核輔導

- 配合證券交易所及櫃檯買賣中心例行查核證券商集保作業共計 **51 家次**

股務單位
股務作業之內控內
稽暨委託書徵求作
業查核

- 例行查核股務單位股務作業計 134 家次，配合主管機關交辦及投資人檢舉選案查核計 15 家次，委託書徵求期間查核委託書作業計 63 家次，共計 **212 家次**

4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理

集保結算所金融市場服務特色與價值

一、「集保 e 存摺 2.0」APP 服務

● 全面性找回遺忘資產

透過「權益卡片」功能，一次提示投資人其名下還有多少紙本證券存摺，可協助投資人找回其遺忘的資產，並可快速轉換為集保 e 存摺，一站式檢視所有資產。

● 視覺化呈現資產趨勢

結合大數據資料庫，透過「證券資產趨勢圖」功能，讓投資人可以圖像化的方式檢視最長一年間的資產變動趨勢。

● 一站式行使股東權益

股東會期間，主動推播訊息提醒投資人其有權參與的股東會相關資訊，並可直接連接至電子投票平台進行投票後，以手機作為進行領取紀念品之憑證。

● 跨業者整合基金資產

以 ID 歸戶，整合跨投信、跨類型的基金資產，包含期貨信託基金、私募基金等。

- 詳情請參考「[集保 e 存摺](#)」網站



掃我下載集保 e 存摺

市場價值

- 即時呈現市場資訊，第一時間的推播功能，主動讓投資人即時掌握關鍵權益資訊，提供更貼心跨資產、客製化整合權益提醒機制
- APP 查詢銀行存款帳戶餘額及交易明細，提供投資人更多元之數位化服務
- 結合大數據資料庫，透過「證券資產趨勢圖」功能，讓投資人可以圖像化的方式檢視最長一年間的資產變動趨勢



二、股東會電子投票平台「股東 e 票通」

● 股東 e 票通

股東常會使用電子投票，有助於提升股東會出席權數比例，增進公司股東會參與率。股東會電子投票平台三大亮點：

國際化

集保結算所與全球前二大的電子投票機構 Broadridge、Institutional Shareholder Services（ISS）公司合作，提供跨國投票直通處理 STP 服務，讓外資投票更為便捷、快速。

數位化

集保結算所運用 API 科技，串聯國內 40 餘個券商下單 APP 以及「集保 e 存摺」APP，使電子投票、交易下單與資產管理達成一站購足，讓投資人投票更加方便。

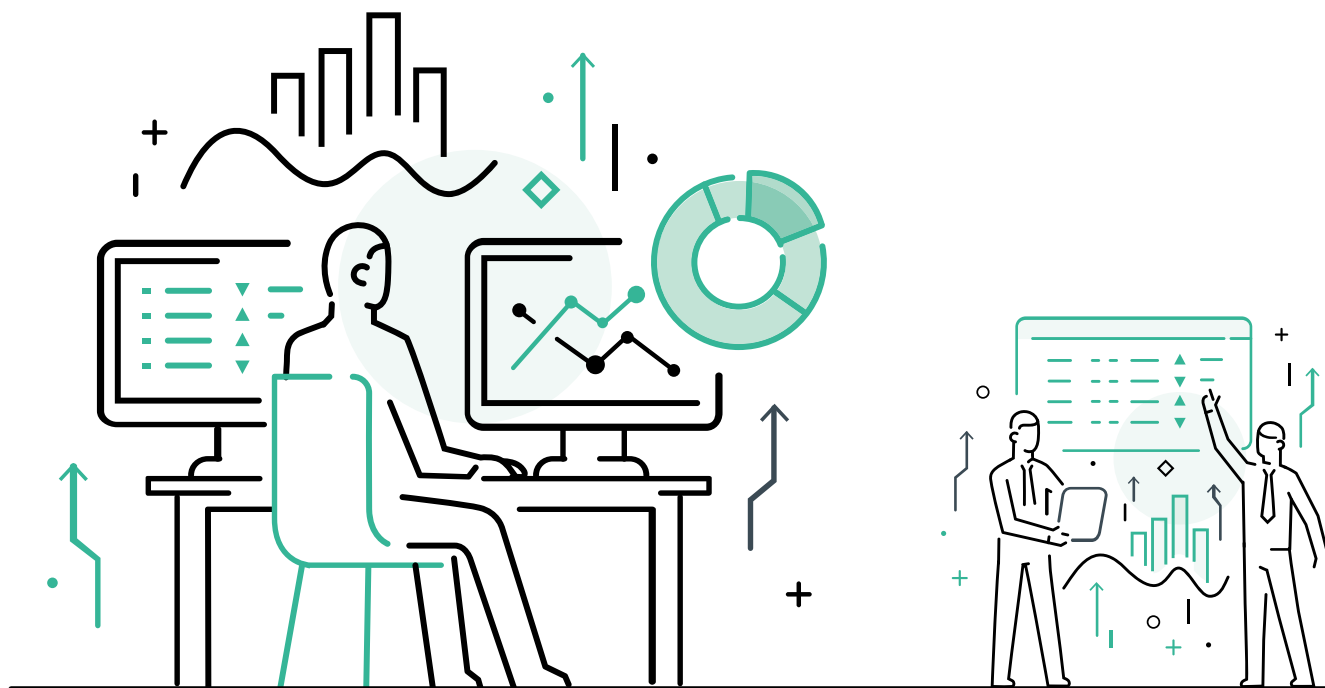
ESG 推手

配合金管會「公司治理藍圖」，於電子投票平台增建「公司投資人關係整合平台」，提供各公司之投資人關係聯繫窗口，及市值前 400 大上市櫃公司之 ESG 評分資訊，供公司及投資人參考。

詳情請參考「[股東 e 票通](#)」網站

市場價值

- 有助於提升股東會出席權數比例，增進公司股東會參與率
- 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，有助於我國資本市場公司治理水準的提升



三、投資人關係整合平台（IR 平台）

- 配合金管會「新版公司治理藍圖」，於「股東 e 票通」增建投資人關係整合平台，已於 2019 年 3 月啟用，以中、英文提供公司治理新聞、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。
- 持續以促進「溝通」、「環境、社會及治理（ESG）」及「國際合作」為主軸進行發展，目前已納入富時羅素（FTSE Russell）、MSCI、ISS ESG、Sustainalytics 等國際重量級評分機構，以打造國內 ESG 及責任投資生態系，並提升我國公司治理形象。
- 提供一站式服務，上市（櫃）公司可同時取得各家 ESG 資訊，使資料分析更客觀，各項具體指標亦可提供公司作為改善 ESG 方向指引，與國際標準接軌。機構投資人則可參考 ESG 資訊，與被投資公司就 ESG 議題進行關注、對話及互動，一般投資人亦可以透過該平台查詢上市（櫃）公司之 ESG 表現，作為投資之參考。

市場價值

- 強化資訊流通、增加國際投資人將台股納入資產配置誘因、活絡臺灣股市
- 提供發行公司全面且客觀之 ESG 資訊，促進其上市櫃公司 ESG 績效，推動我國責任投資市場
- 為機構投資人就 ESG 議題議和提供依據、深化公司治理與企業永續發展
- 提供一般投資人簡明易用之 ESG 資訊



ENVIRONMENT
環境



SOCIAL
社會



GOVERNANCE
公司治理

四、短期票券集中保管結算交割、融資性商業本票

◎ 短期票券集中保管結算交割

「短期票券集中保管結算交割制度」為我國第一個與中央銀行系統連結，採用款券同步交割及即時總額清算（Real-Time Gross Settlement, RTGS）之制度。短期票券集中保管結算交割系統（BCSS）則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。近年已運用大數據資料庫工具及視覺化應用軟體技術，建置票券市場監理平台，供金管會銀行局、檢查局及中央銀行業務局、經研處、金檢處等監理機關作為日常監理使用。

◎ 融資性商業本票（CP2）

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。2018 年起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，得透過集保結算所發行作業平台以電子方式傳送。

2020 年運用金融智慧新科技建置票券市場管理資訊平台以提供票券商使用，取代現行已提供票券商查詢之傳統平面式的數字表單，協助票券業者充分掌握票券市場交易資訊。

市場價值

- 防止運送過程之遺失、偽變造等風險
- 有效排除交易對手違約交割風險
- 提高交易效率、降低市場作業成本
- 符合國際清算銀行 (BIS) 大額交易之結算交割作業標準
- 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
- 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

五、基金作業平台

◎ 基金申報公告

應用金融科技與智能軟體工具，以視覺化圖形呈現市場統計訊息，提供投資人易懂、直覺式整合圖表。

2020 年與晨星公司合作，將基金星等評級、基金投資組合風格箱，及萬元成長圖等獨特級專屬性之資料整合進現有之基金資訊觀測站供投資人參考。



點選前往

基金資訊觀測站網站



視覺化綜合統計資料、綜合走勢圖之示意

● 基金交易服務

因應未來退休生活之衝擊，鼓勵提倡自主理財規劃，提升國人在退休基金理財之投資觀念，2020 年提供基金交易平台銷售機構每日皆可提供其客戶設定為定期定額扣款日之服務。

● 基金資訊傳輸服務

提供臺灣總代理人將基金交易平台基金申贖交易下單資訊，並自動接收境外基金公司回覆交易確認。

集保結算所於 2020 年首次攜手基富通證券等基金銷售業者，彙整「基金資訊觀測站」之龐大境內、外基金資料，以連線數位方式整合至其銷售平台作為投資人基金交易決策之最佳輔助工具。

六、跨境保管

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。目前已完成美國、英國、法國、德國、日本、香港及新加坡共七個市場之建置，並推廣跨境參加機構使用。國內基金之主要保管銀行委託保管股票型基金，至今已擴大處理至盧森堡、德國、法國、義大利、美國、英國、香港及日本等國之股票交割與公司行動訊息處理。



市場價值

- 簡化機構之間多對多複雜作業關係
- 定期定額 252 萬筆、申購金額 165 億元
- 基金扣款更有彈性且分散價格風險，提供安全便利的款項收付服務
- 協助主管機關市場監管與審核
- 提升總代理基金下單資訊傳輸作業之自動化，並降低人工作業錯誤之風險

市場價值

- 提供監理報表予中央銀行，以掌握外幣計價債券相關之外匯收支業務最完整資訊，有助於協助市場監理
- 提供監理報表予保險局，利用系統線上查詢方式呈現互動式分析頁面，以供主管機關有效即時掌握保險業整體國外有價證券投資情形
- 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
- 與外國保管機構即時資訊交換，降低跨境保管參加機構人為操作風險

七、期貨結算系統

集保結算所配合期貨交易所業務，建置期貨結算電腦系統辦理期貨市場之結算交割業務。

2020 年辦理有關新商品、新制度及各業務需求之電腦系統功能開發及維護作業共 23 項。如配合繼承人透過國稅局單一窗口查詢，協助更新之批次查詢開戶資料新增功能；因應布蘭特原油期貨最後結算價；配合期交所 2020 年上半年業務「ETF 期貨、匯率期貨適用動態價格穩定措施」、「臺灣永續指數期貨」及「臺灣生技指數期貨」需求調整作業功能等。

八、受理投資人及公務機關查詢集中保管標的資料

◎ 投資人透過網際網路查詢集保資料

投資人持有集保結算所認可之電子憑證，即可透過投資人集保資料查詢系統查詢本人歸戶後之開戶、餘額及異動資料，免出門臨櫃，且可 24 小時提出申請。

2020 年擴大網際網路查詢服務範圍，增加未成年子女及被繼承人查詢功能，且支援行動裝置；並由現行郵寄報表方式，調整為線上下載查詢調閱結果報表，大幅縮短投資人等待查詢結果時間。

點選前往[投資人集保資料查詢系統](#)

◎ 政府機關電子專線查詢

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，依法須查詢特定對象之集中保管有價證券資料，可透過電子專線查詢，大幅提升公務效率。

◎ 金融遺產單一窗口案之電子化作業

提供民眾查詢被繼承人金融遺產之便捷服務，自 2019 年 12 日起由臺北國稅局試辦，於 2020 年 7 月起推動全國實施，繼承人透過國稅局單一窗口可一次查得九大單位及其會員機構之金融遺產資訊，便民效益顯著。

集保結算所為使民眾盡速取得查覆結果進行遺產稅申報，率先採用電子專線傳輸查詢資料，另新增收盤價及換算價額等資訊，優化作業程序電子化，有效提升回覆效率，且申請人可至集保結算所官網查詢，隨時掌握申請進度。

點選前往[提供民眾申請進度查詢功能](#)

市場價值

- 便利投資人快速熟悉及提供更多元之避險管道
- 即時因應國際情勢變化進行交易
- 即時系統進行風險控管及多元投資與避險效益

市場價值

- 提升民眾查詢本人或繼承之金融相關資訊之效率及方便性
- 提升政府機關公務效率，有助於推動國家金融與稅賦法治監理
- 作業流程電子化，大幅減省人力及作業所需時間
- 節省投資人四處奔波所耗費之時間與交通成本



[投資人集保資料查詢系統](#)



[提供民眾申請進度查詢功能](#)

九、區塊鏈技術應用債票券數位交易

● 債票券交易效率提升

提供債票券交易商得透過系統傳送成交單據及債券存摺予客戶，減輕債票券商人工收送成交單據負擔及成本，及保管銀行實體保管及出入庫作業，亦可提供業者線上確認提前解約，取代現行書面申請程序，有效縮短作業時程，提高交割效率，解決固定收益商品市場 30 多年來派員或郵寄交割的痛點。

● 區塊鏈應用

為確保債票電子交易之資訊安全控管，導入區塊鏈技術，將交易雙方傳送或確認之成交單據及債券存摺以憑證進行身分認證、電子簽章、資料加密及記錄於區塊鏈儲存區。

市場價值

- 為減輕業者人工作業負擔，提升交割作業效率
- 成交單據等資料具有防止竄改及不可否認性，並能做為數位證據之使用，大幅增強債票券數位交易安全性



集保結算所協助市場監理作為

一、數位監理科技（Suptech）

● 票券金融公司數位監理申報機制之規劃

運用大數據資料庫工具及視覺化應用軟體技術，建置「票券市場監理平台」，提供金管會銀行局、檢查局及中央銀行業務局、經研處、金檢處等監理機關作為日常監理使用。

整合票券公司申報資料與票券交易業務、授信業務及債券業務的微粒化（Granular）資料，協助監理機關以互動、視覺化之大數據工具，進行多維度監理分析，達成「精準監理」之效果。

● 境外結構型商品境內代理人申報業務

配合主管機關政策，新增境外結構型商品境內代理人申報業務，完成新增「OBU/OSU/OIU 客戶投資餘額統計」等監理報表，並調整申報平台之申報、查詢及下載功能，評估對申報機構之影響範圍，主動輔導業者完成申報資料補充事宜；大幅調整現行傳送受託銷售資訊之檔案規格及異動之傳輸邏輯。

● 基金監理資訊查詢服務

2020 年提供主管機關查詢每檔基金之每日淨值變動率或區間淨值變動率資訊，讓主管機關清楚瞭解境內、外基金淨值變動訊息。另藉由查詢投信基金持有債券標的等資訊，評估投信基金持有之債券風險，以平台之資訊進行交叉分析與跨期比較，整理大量有效資訊提供予主管機關判讀及應用。

價值及效益

- 有助市場動態掌握，提升主管機關監理作業效率
- 提升衍生性金融商品市場資訊透明度及完整性
- 有助於主管機關應用於現況研析及未來政策研擬之參考依據
- 提供主管機關及櫃檯買賣中心監理及風險管理資訊，促進衍生性金融商品市場穩健成長

二、公司負責人及主要股東資訊平臺（Company Transparency Platform, CTP）

本平臺乃配合經濟部依據公司法指定集保結算所建置，作業架構為申報端、查詢端、監理端三大功能。

● 申報端

提供約 69 萬家之國內登記公司或其指定申報代理人以電子方式申報公司董事、經理人、監察人及持股或出資額超過 10% 之股東，有關姓名、身分證號、出生（設立）日期、國籍、持股數或出資額等資料。

● 查詢端

提供符合洗錢防制法第五條所定之金融機構或指定之非金融事業或人員，依洗錢防制法進行確認客戶身分之程序，查詢公司申報之資料。

● 監理端

為主管機關監理所需，提供申報公司之基本資料（如區域分析、組織型態、資本額高低及時間趨勢等情形）、申報情形及查詢之使用單位查詢狀況，俾利主管機關監理及查核。

價值及效益

- 提高我國公司資訊透明度，強化我國防制洗錢作為
- 電子申報提升作業效率與節能減碳效益
- 有助於我國在亞太防制洗錢組織（APG）第三輪之評鑑，獲得「一般追蹤」之佳績；獲各國高度讚許，邀請我國至各國進行評鑑分享
- 提供主管機關查取即時資料，強化查核監理效能
- 2020 年金融機構與非融事業或人員累積共計 3,613 個使用單位代號完成註冊，查詢量為 278,270 筆，利用平臺舉報異常者有 1,022 筆，對我國洗錢防治工作與提升法人透明度做出貢獻

三、防制洗錢及打擊資恐查詢系統

● 系統背景

為落實洗錢防制法與資恐防制法，提供使用者查詢客戶之背景資料，除集保結算所之參加人外，其他金融機構及指定之非金融事業或人員皆可申請使用此系統。

● 系統運作

本系統收錄道瓊斯資料庫及集保結算所自建名單，使用者可透過系統進行查詢比對，協助其執行確認客戶身分及對客戶身分之持續審查程序。



● 系統使用單位

涵蓋證券、票券、期貨、證金、投信、投顧等金融機構與會計師、記帳士、不動產代銷經紀人、律師、銀樓、報稅代理人、地政士、外匯收兌處及金融科技創新業者等指定之非金融事業或人員。

價值及效益

- 涵蓋證券、票券、期貨、證金、投信、投顧等金融機構與會計師、記帳士、不動產代銷經紀人、律師、銀樓、報稅代理人、地政士、外匯收兌處及金融科技創新業者等指定之非金融事業或人員
- 2020 年度，使用單位計 34 個業別，6,001 個使用帳號數，其中政府機關申請 43 個帳號數，對洗錢防制工作助益甚大

四、客戶盡職審查作業管理系統

集保結算所對既有客戶辦理盡職審查作業，以數位化流程管理以優化作業，例如電子檔儲存處理查詢結果資料、自動產製客戶盡職審查（CDD）各類報表、線上簽核等功能，同時亦有自動控管的作用，例如自動管控定期審查時程、定期自動掃描客戶資料等。2020 年完成客戶審查及風險評級共 824 件，其中新往來客戶 465 件、新增往來業務 39 件、定期審查 30 件、其他如董監異動或遭金管會裁罰等 290 件。

價值及效益

- 有助市場動態掌握，提升主管機關監理作業效率
- 有助於主管機關應用於現況研析及未來政策研擬之參考依據
- 提升衍生性金融商品市場資訊透明度及完整性
- 提供主管機關及櫃檯買賣中心監理及風險管理資訊，促進衍生性金融商品市場穩健成長

五、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；申請文件為電子化辦理，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。申報平台檔案以自動化加密傳輸（SFTP），大幅提升資訊申報效能與作業安全。

2020 年新增境外結構型商品受託銷售資訊小幫手，由發行人及總代理人提供予往來之受託銷售機構使用。

價值及效益

- 大幅提高境外結構型商品市場透明度，保護投資人權益
- 提供投資人資產管理之參考，降低其投資風險
- 取代傳統人工逐檔操作模式，簡化申報機構日常資訊申報之作業，大幅提升資訊申報效率與作業穩定
- 提升境發行人及總代理人每日受託銷售資訊之彙整及申報作業效率
- 2020 年計 13,196 檔商品辦理申報暨公告

六、證券商集保作業之內控與資安查核輔導及 股務單位股務作業之內控內稽暨委託書徵求作業查核

- 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，以及查核股務單位股務作業，針對缺失提出改進建議。
- 協助證券商辦理集保作業時，就其資訊使用安全控管加強輔導及查核。
- 每年參與編修「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」。
- 訂定及修正「股務單位內部控制制度標準規範」，並舉辦相關說明會，以使股務單位落實內部控制制度。
- 針對股東會委託書徵求作業進行查核，落實受託辦理委託書徵求事務公司內部控制制度，以強化股東會委託書徵求作業管理。

價值及效益

- 精進證券市場效率，提升股務作業之效率及安全，進而協助主管機關監理市場
- 確保投資人權益、維護證券市場健全發展
- 確保使用單位辦理相關業務之資料、系統、設備及網路安全，維護大眾權益及證券市場運作穩定

基富通創新金融服務

基富通經營績效

基富通深受客戶信賴，2020 年底基富通客戶持有基金規模 (AUM) 達 **545 億元**，年增率 **61%**

近年累積成長客戶數表現佳，且好享退專案帶動國人退休意識，提高投資人開戶意願，2020 年底開戶人數達 180,040 人，相較 2019 年成長 **50%**

2020 年累積申購量約新臺幣 **519 億元**，相較 2019 年 250 億元，成長將近 **108%**

好享退專案帶動**定期定額**申購意願，2020 年累積申購量約新臺幣 **150 億元**，相較 2019 年 60 億元，成長將近 **150%**

首創基金業者線上開戶系統

基富通為簡化開戶程序，偕同集保結算所積極與主管機關、公會機構溝通，最後取得主管機關許可，簡化基金開戶的驗證程序－開放「晶片金融卡作為電子開戶身分識別」的驗證程序，投資人透過「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。目前紙本開戶時間為 7 到 10 天，網銀、金融卡線上開戶時間為 1 到 2 個工作天，截至 2020 年 12 月，基富通目前透過網銀、金融卡線上開戶比例已達 73.3%，大幅減少開戶作業時間。

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 3,777 個級別基金商品中，找到符合自己風險屬性的基金標的。「讓投資變得更簡單」是平台的新價值，核心價值為「貼心、便利、智慧+」，提供投資人開戶簡單又好用的平台，同時推出不同於業界的基金篩選方式，以客戶理財需求為導向，進一步將基金依照客戶理財需求做分類，以便客戶容易挑選完成各類理財需求的最佳基金，同時也希望給予投資人將報酬與波動風險並重的正確理財觀念，讓更多民眾透過基金作投資，展開自己的理財規劃。2020 年更新增多家系列基金，皆為市場上備受關注之基金商品。

「好享退 - 穩迎退休人生」專案

2019 年 7 月「好享退 - 全民退休自主投資實驗專案」正式上線，鼓勵國人透過長期投資，儘早為退休預作準備。「好享退」專案推廣的是採用定期定額、長期且紀律投資的方式開啟退休準備的第一步。透過每個月固定投入一定金額，平均投資成本的方式，降低市場起伏的投資風險。參與民眾可用簡單的方式，挑選合適需求的方案，由專業團隊進行資產管理，為退休做準備。退休準備是需要長期推廣的概念，在 2019 年的好享退引發市場熱度下，2020 年希望能延續此熱度，集保結算所與基富通持續辦理「好享退 - 穩迎退休人生」專案，再次提供國人好享退 9 檔基金商品以定期定額方式進行退休準備。好享退專案推動迄今，扣款人數近 7 萬人，每月總扣款金額 6.7 億元，已成功帶動前所未有的退休理財風潮，為推廣投資人以共同基金作退休理財準備，長期累積資產，達到樂享退休生活之目標，開啟新的里程碑。



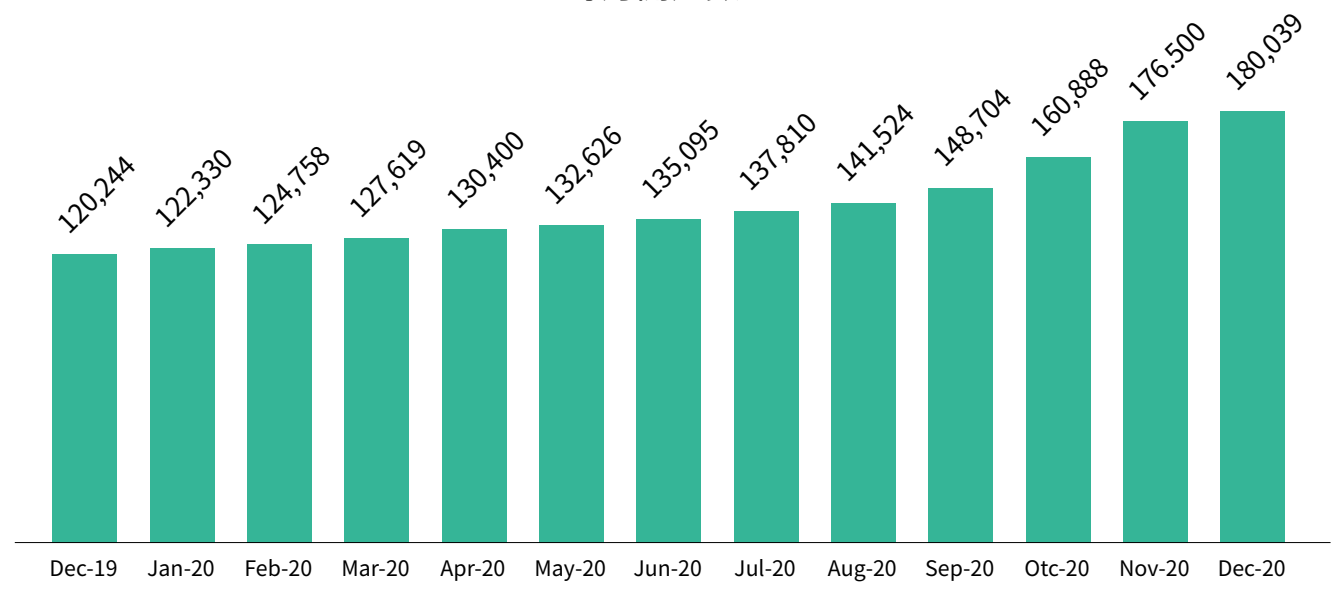
[點我前往基富通](#)



基富通 2020 成果

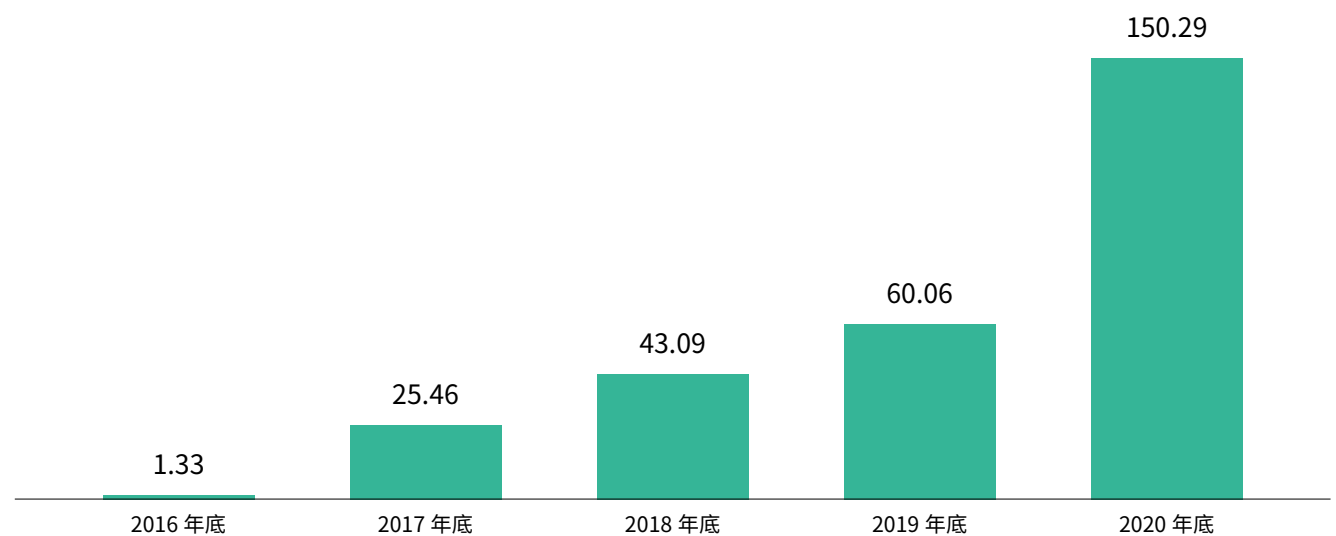
基富通深受客戶的信賴，每年申購基金的庫存規模每年持續成長，2020 年較 2019 年成長 61%；此外，好享退專案帶動國人退休投資開戶意願，2020 年累計開戶人數較 2019 年底成長 50%，皆說明在基金市場數位化的時代之下，基富通所扮演的重要性。

每月開戶數



基富通大力推廣定期定額及好享退再次開放申購帶動定期定額申購意願，2020 年累積定期定額申購量約新臺幣 150.29 億元，相較 2019 年的 60.06 億元，成長將近 150%。

當年度定期定額申購金額（新臺幣 / 億元）



4.2 優質客戶服務

集保結算所將客戶服務視為業務發展的第一要務，依據顧客需求為導向，針對顧客的權益、隱私保障，或是提供服務的基礎建設安全性等，挹注相當大的努力。我們提供客戶申訴、諮詢管道如人員專線、臨櫃客服，第一時間解決客戶的疑難雜症；或是建立線上數位平台，開放資料下載服務，給予客戶最新的資訊與優質服務。我們始終將客戶的需求放在第一順位，藉由滿意度調查、即時或定期的溝通交流蒐集客戶的意見，推動多元業務、創新科技發展的同時，秉持資訊服務的精神，保有集保結算所溫暖的文化。



個資保護

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，且集保結算所保有市場投資人保管標的資料，個人資料保護與資訊安全是我們極度重視的議題。基富通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。我們藉由各種完善資安的防護機制，確保顧客權益，致力於保護個人資訊與資通安全。2020 年集保結算所與基富通均無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴事件。

集保結算所

◎ 臺灣個人資料保護與管理制度（TPIPAS）

集保結算所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）；目前每年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。2020 年無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴事件。

每年集保結算所會依據業務的調整及變化，透過製作或修正個資作業流程圖、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。

基富通

◎ 個資保護

基富通委請專業顧問諮詢，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制度，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。

客戶滿意度調查

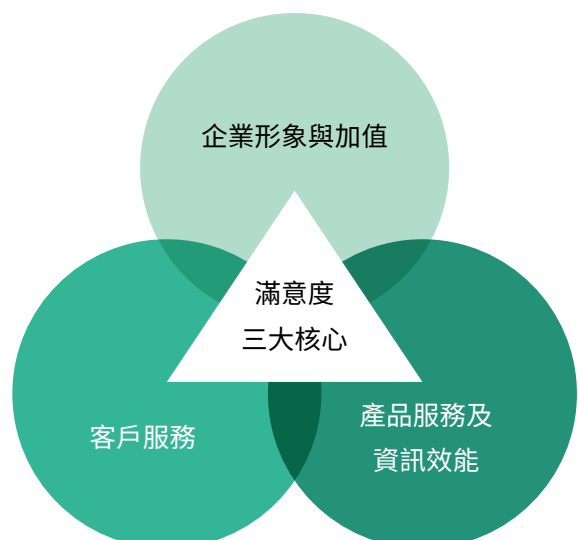
集保結算所為了解客戶意見、落實客戶關懷，精進並提供更為良善的服務品質，每年進行客戶滿意度調查。期能透過此機制，定時追蹤用戶對於集保結算所的評價，藉由客觀、科學的方式，深入解讀數據表徵意義。再據此提供專業建議，作為集保結算所服務重心設定及提升客戶滿意度之依據。

2020 年我們針對境內外基金相關機構、股務服務機構、集保 e 存摺 APP 用戶等三類族群，委託專業市調公司進行客戶滿意度調查，各類族群客戶回收樣本數如下：境內外基金相關機構完成 14 份、股務服務機構完成 50 份，合計共回收 64 份，在 65 家客戶中，整體回收率達 98.5%，集保 e 存摺 APP 用戶則合計完成 932 份。根據市調公司提出之調查報告顯示，該三類族群客戶對集保結算所各項指標平均滿意度為 91.23 分。

客戶意見處理與交流

集保結算所

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，研擬具體改善方案並妥適處理；而受訪者不滿意的部分則作為未來年度內外部議題或品質目標訂定的參考依據，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。



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：



▶ 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

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



▶ 參與相關公／協會之會議

親自拜訪參加人以及查核或輔導時面對面溝通



▶ 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

舉辦電話禮貌課程之教育訓練及數位影音學習課程，以提升客戶服務品質



基富通

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 2020 年安排多元類型的教育訓練課程，包含「資訊安全宣導課程教育訓練」、「金融消費者保護法」、「公平待客原則」、「消費者爭議處理及金融友善服務教育訓練」、「個人資料保護認知教育訓練」、「防制洗錢暨打擊資恐教育訓練」等類型，以期提升服務品質，滿足客戶需求。

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，加強業務上線前之宣導，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。除此之外，平台也設有課程意見回饋管道，可以透過 e-mail 反應，作為平台修正參考，同時了解學員學習效果。

4.3 國內外行銷與交流

集保結算所順應國際趨勢，並配合國內、外政策及法規，藉由大數據與雲端科技的研發、創新，持續推出多元的產品與服務。為使投資人及集保結算所業務從業人員瞭解各類新業務，辦理多場業務宣導說明會、教育訓練、資訊推廣、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。

國內業務推廣與發展

為推廣集保結算所服務與業務，擴大普惠金融與開放金融服務的市場趨勢，我們除了主動舉辦業務宣導說明會、提供各式諮詢管道，亦與相關單位合作，參加展覽或推廣活動，今年因應疫情則舉辦線上論壇以及運用集保業務數位學習宣導說明會（e-Training）辦理，持續擴大我們的服務範疇，並蒐集市場資訊，以利於持續優化產品及服務。2020 年業務宣導及教育訓練等活動如下：

	集保結算所
集保 e 存摺	集保 e 存摺 APP 新功能說明會，83 人次，另提供影音課程予證券商從業人員觀看。
業務及系統平台等說明會	- 投資人免臨櫃辦理公開收購有價證券應賣交存作業等相關業務宣導影音課程，187 人收視。 - 下半年度集保業務數位學習宣導說明會影音課程，468 人收視。 - 股東會委託書徵求作業宣導說明會宣導影音課程，供股務單位及徵求委託書業者收看，580 人收視。 - 股務單位內部控制制度標準規範修訂說明會宣導影音課程，202 人收視。 - 債票券業務宣導活動，分別舉辦 8 場，422 人次。 - 股務單位業務人員股務業務說明會，分別舉辦 4 梯次，320 人次。 - 股務單位主管座談會，分別舉辦 2 場，93 人次。 - 股務稽核人員教育訓練說明會，舉辦 1 場，86 人次。 - 基金相關業務說明會，舉辦 2 場，計 63 家參加機構，135 人次。

2020 年臺灣股東會 前瞻線上論壇



業務宣傳管道

網路行銷分析

集保結算所

- 為協助上市（櫃）公司股東會順利召開，力邀國際機構投資人、國內外學者專家及上市（櫃）公司，於 4 月 30 日辦理「2020 年臺灣股東會前瞻線上論壇」。吸引超過 300 家上市（櫃）公司及機構投資人參加，約 600 人在線上共襄盛舉，顯示股東會議題相當受我國企業重視。

基富通

- 透過各大新聞與財經媒體以置入的方式宣導長期投資理念，再透過聯播網廣告追蹤曾經與基富通有連結的用戶。
- 2020 年陸續舉辦各種 16 場線上、15 場線下活動，利用理財教育宣導、手續費優惠等切入點，針對各類型民眾進行推廣，擴大基富通品牌能見度。
- 基富通採用精準分眾策略，包含透過全員發送收集使用者行為，且過濾使用者行為進行貼標，將好友分類。
- 基富通將 FB 定義為內容經營，可做為品牌門面以及客服管道。另外也利用 LINE 的高開啟率與傳送率提升接觸投資人的點，加入好友後，透過收集、標籤化有效的區隔既有客戶、潛在客戶，進行相對應的宣傳以及優惠，進行精準行銷。此外，LINE 可提供投資人基礎查詢以及優惠通知，如有更深層的個人資訊功能，可定位為官方 APP 的前導站。

數據，是驅動更好投資服務的原動力，基富通未來也將持續透過以下的數據應用取向，為投資人打造更簡單、貼心的服務：

基富通提供投資人之驅動力

智慧記憶力

透過系統服務自動記錄投資人瀏覽之商品軌跡，並搭配簡潔的使用者介面，讓投資人快速掌握近期所關心的基金資訊。

數據關聯力

透過標籤化的資料治理，為網站所提供的各式基金商品，或者基金商品與市場文章報導，建立彼此之間的關聯性，讓投資人在資訊瀏覽的過程中，可以更方便的進行投資決策。

群眾熱搜力

運用即時的巨量資料統計運作，將眾多投資人查詢的基金商品或搜尋資料，融入網站介面的引導式設計與關鍵字查詢服務，幫助投資人查找市場關注的基金商品。

國際推展交流

為掌握國際金融與監理相關趨勢，發展國際業務及促進國際交流，集保結算所積極參與國際組織，並透過國際會議、參訪等活動，掌握國際脈動，並於國際會議重要場合分享業務發展經驗，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；2020 年，傳統之實體國際交流因全球新冠疫情而暫停，但拜科技所賜，非實體之線上方式讓國際交流不因此而中斷。為配合政府推動台灣資本市場藍圖，強化我國市場與國際證券機構之交流，集保結算所在 2020 年持續以亞太地區集保組織（ACG）副主席及世界集保組織（WFC）董事會成員之身分，積極參與國際集保組織，並派員參加線上國際會議，掌握國際趨勢及脈動，並提升臺灣資本市場之國際能見度。全年共計參與 21 場國際交流活動，包含 5 場 ACG 執行委員會會議、5 場 WFC 董事會會議，及 11 場重要國際會議。



擔任國際集保組織要職

2018 年在 ACG 成員支持之下，集保結算所成功申設亞太地區集保組織「投資人服務」工作小組，擔任該工作小組之召集人，並成為 ACG 當然執行委員，積極投入 ACG 組織運作。2019 年林修銘董事長當選 ACG 副主席，同時擔任世界集保組織董事會成員，參與 WFC 重要決策。2020 年適逢 WFC 主席倡議推動組織之改革並成立研究小組辦理相關規劃及推動事宜，林修銘董事長以 ACG 副主席身分代表 ACG 以視訊方式出席該小組會議，就各項的改革方案進行發言並參與討論，相關建議事項並納入未來推動組織改革的重要參考。

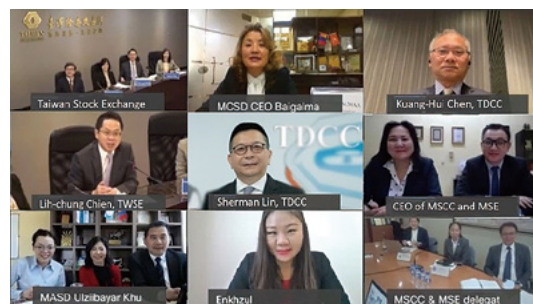
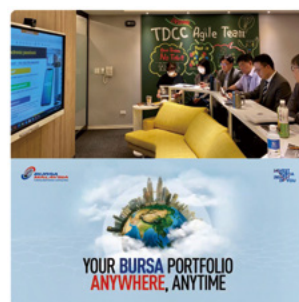
此外，集保結算所為落實投資人服務工作小組「打造交流平台」之成立宗旨，於 2020 年以「投資人 e 化服務」為投資人服務工作小組之年度研究主題，發送問卷予 ACG 會員機構，調查各家機構之投資人 e 化服務現況、發展規劃及新科技應用。彙整之資料及調查結果與分析預計於 2021 年發布，供會員機構作為發展 e 化服務之參考。

2020 年多元國際活動參與情形

為持續發揮市場影響力，穩健金融市場後台機構之角色，集保結算所即時關注全球脈動，藉由參與國際會議、與全球產業專家交流，了解促進市場效率、提升永續金融服務的最新做法與創新科技，有助於集保結算所於未來開創更多的業務發展機會。

集保結算所擔任講者，分享業務與作為，促進國際永續金融服務

會議項目	辦理方式	分享內容
與歐洲集保機構 Clearstream 舉辦業務交流會議	電話會議	雙方交流業務近況，並就國際證券集中保管機構（ICSD）施行美元負利息政策及國際金融發展受新冠疫情影響等議題進行意見交換。
	7 月	
e 存摺線上研討會	線上會議	2017 年 3 月推出之集保 e 存摺使用戶數於 2020 年 2 月達到 100 萬戶之里程碑。為持續精進創新，集保結算所於 2020 年 8 月 19 日與馬來西亞集保公司攜手合作，舉辦 e 存摺線上研討會，共同探討數位潮流下的證券存摺服務趨勢、跨產業相關生態系建構，及未來潛在契機。
	8 月	
聯合業務研討會	線上會議	為培育年輕一代之集保人才，韓國集保公司 KSD、印尼集保公司 KSEI 及集保結算所攜手合作，透過分享業務及市場最新發展之方式，促進年輕一代集保人才之國際交流及學習。本次三家機構之聯合業務研討會議題包含：COVID-19 之因應、數位化服務、跨境保管業務、存託憑證服務、投資人資料建置及驗證等。
	11 月	
臺蒙資本市場 業務交流 視訊研討會	線上會議	蒙古結算所係 ACG 會員及投資人服務工作小組之成員，為深化與會員機構之合作關係，並協助蒙古資本市場汲取臺灣 T+2 結算交割制度下之結算模型、風險管理、違約管理、參加人資訊交換及收費等實務經驗，集保結算所與證券交易所及蒙方機構合作安排雙邊首長會談及業務交流研討會。本次活動由集保結算所林修銘董事長及證券交易所簡立忠總經理，與蒙古證交所、蒙古集保及蒙古結算所三家機構之 CEO 共同參與，另蒙方亦邀請其金管會、財政部等主管機關以及證券業協會、保銀協會及結算會員等機構代表共同參與。本次會議除了協助蒙古資本市場順利推動 T+2 新制度外，又再次在國際舞台上分享台灣成功經驗。
	12 月	
	11 月	

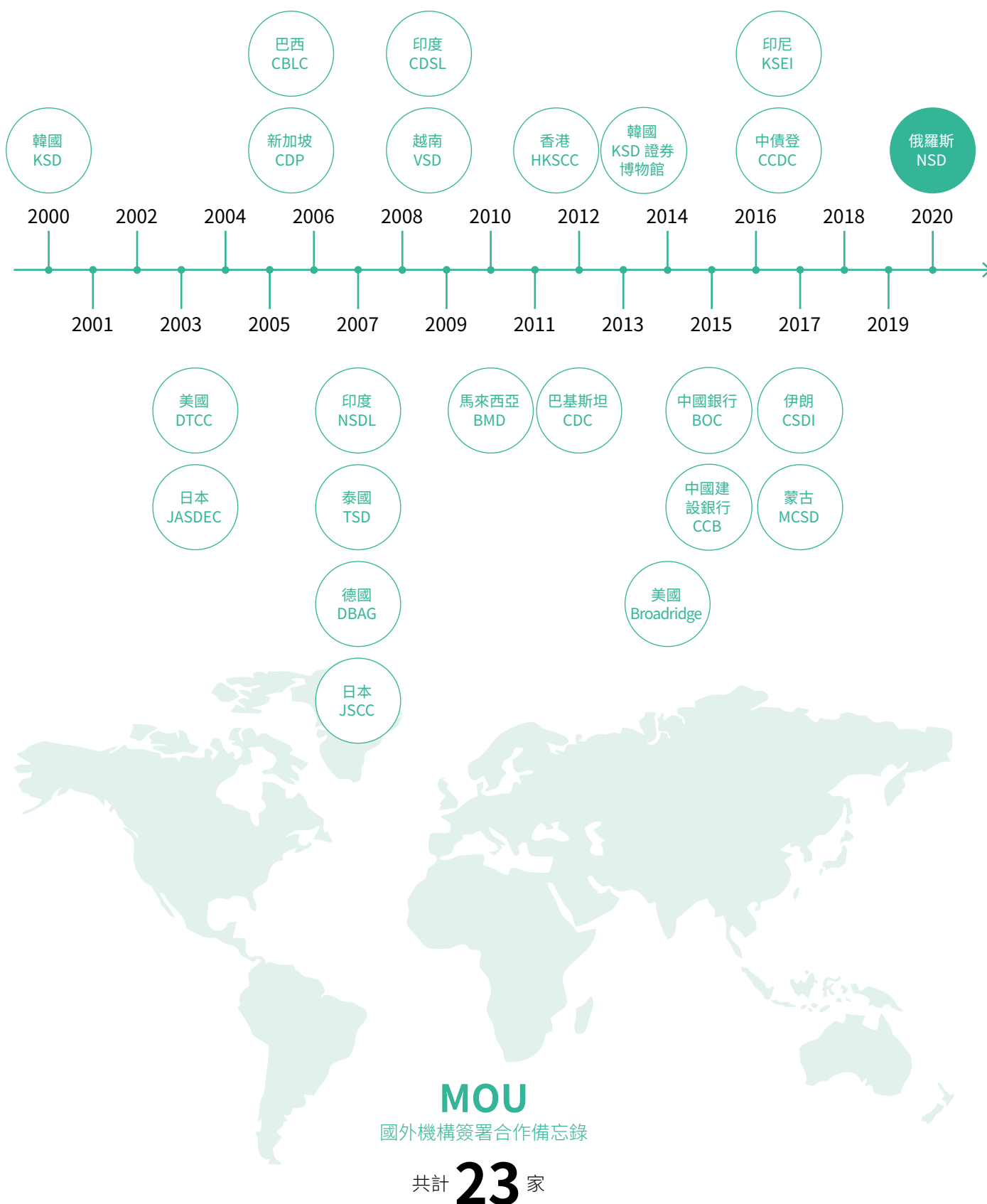


集保結算所其他國際活動交流

會議項目	地點 / 時間	交流內容
德意志銀行（Deutsche Bank）舉辦之「Accelerating Technology-led Transformation」研討會	線上會議	應用科技轉型之發展趨勢
	6 月	
美國集保公司（DTCC）舉辦之「為疫情後的世界做準備 - 北亞區資本市場的未來之路」研討會	線上會議	新冠疫情影響下之資本市場發展趨勢
	7 月	
亞太地區集保組織（ACG）研討會	線上會議	新冠疫情對集保產業帶來的挑展及機會，及亞太地區集保組織對新冠疫情之因應措施
	9 月	
環球銀行金融電信協會（SWIFT）之 SIBOS 2020 金融業務會議	線上會議	證券產業全球發展趨勢
	10 月	
顧能公司（Gartner）IT Symposium / Xpo 論壇（美國場、亞洲場）	線上會議	全球資訊技術最新發展趨勢，瞭解如何提升企業資訊安全，打造安全的數位化發展
	10 月	
2020 年國際內部稽核研討會	線上會議	稽核作業國際發展
	11 月	
2020 亞洲公司治理協會（ACGA）年度論壇	線上會議	全球公司治理趨勢及發展
	11 月	

集保結算所於 2020 年與俄羅斯集保公司（NSD）完成合作與資訊交換備忘錄（MOU）之簽署；集保結算所持續與 NSD 合作，就集保結算所現階段之業務發展、國際合作、創新業務、策略等資訊以俄文刊登在 NSD 之刊物 Digit 上，增加集保結算所之國際曝光度。

截至 2020 年底，集保結算所已與 15 家亞太地區集保組織（ACG）會員、8 家集保相關機構，共計 23 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。



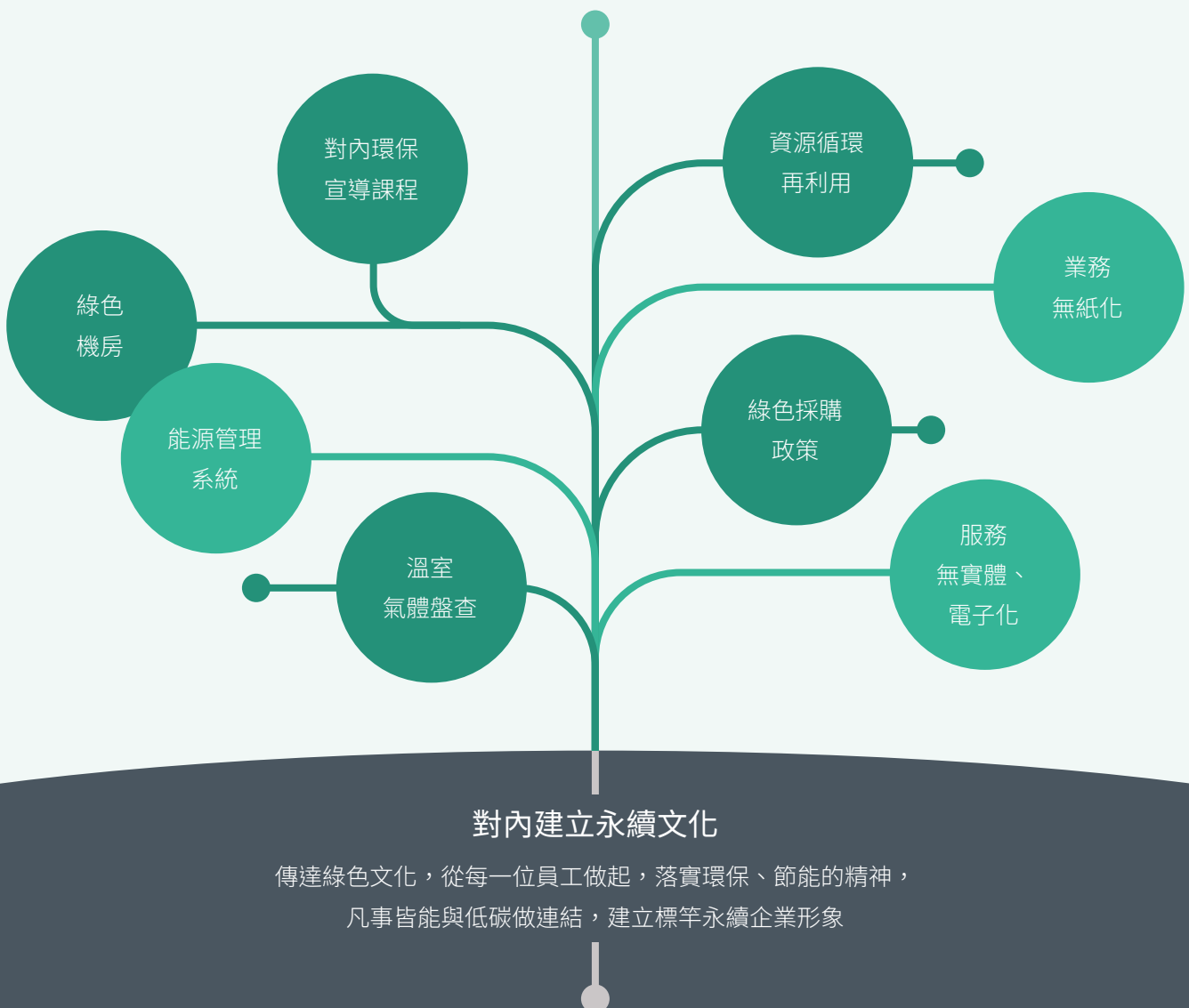
4.4 環境保護與邁向綠色營運

面對全球暖化與氣候變遷的影響，節能減碳、抑制溫室氣體排放已成為現今普世價值。集保結算所切實地知道節能減碳不能單是口號，而必須是日積月累的行動實踐，讓同仁們自然而然落實在日常營運與企業文化中。因此，盤查溫室氣體排放量是集保結算所進行自主管理的第一步，掌握自身據點溫室氣體排放情形，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。

2020 年集保結算所取得 ISO 50001 能源管理系統驗證，並配合 ISO 14064 轉版，於溫室氣體盤查除已進行的「員工商務差旅」外，並新增「資本財」與「燃料能源相關活動」，目的在於掌握我們能源使用的同時，亦積極瞭解我們在營運據點外產生的溫室氣體排放，並可於未來妥善管理，將公司的環境影響力更為擴大。

對外發揮企業影響力

作為金融周邊單位之一，集保結算所率先進行溫室氣體盤查與能源管理系統，
發揮同業影響力，擴大金融服務市場的永續意識



溫室氣體盤查

集保結算所依據「ISO 14064-1:2018」進行 2020 年溫室氣體盤查，掌握我們的排放情形，並經立恩威國際驗證公司驗證，作為我們後續節能減碳改善的參考依據，集保結算所取得國際標準之溫室氣體排放驗證通過聲明書，不僅是我國證券暨期貨周邊單位第一家完成此工作者，更是宣示我們善盡企業社會責任，致力於節能減碳的決心。

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，2020 年類別一與類別二總計排放 3147.97 tonCO₂e，99% 來自於外購電力使用，其餘為固定排放源（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）。未來我們將透過機房再造、能源管理系統等作法，精進降低我們的溫室氣體排放量。

我們於 2020 年啟動類別三「員工商務差旅」溫室氣體排放的調查，並於 2021 年新增類別四中集保 2020 年度採購的「資本財」與「燃料能源相關活動」之間接溫室氣體排放，藉此瞭解非集保結算所直接控制範疇的溫室氣體來源及排放量，能夠得知公司價值鏈之全球暖化影響程度，進而管理我們的行動、發揮影響力，將減碳作為擴大，一起為氣候變遷努力。

2020 年配合轉版，擴大盤查範疇：

- 組織使用產品間接溫室氣體排放購買商品
- 客戶使用組織產品的間接溫室氣體排放商品使用
- 其他來源的間接溫室氣體排放



▲ 溫室氣體盤查聲明書

集保結算所近三年溫室氣體排放情形

單位：t-CO ₂ e/ 年	2018 年	2019 年	2020 年
類別一	49.70	28.08	31.42
類別二	2,338.23	2,977.37	3,116.55
類別三	-----	119.46	7.74
類別四	-----	-----	3,665.48

註 1：全球暖化潛勢（GWP）依據 IPCC 第五次評估報告（2013）

註 2：溫室氣體排放係數：台灣係參考盤查作業時由環保署公告之最新版數據為計算依循。在電力排放係數方面，因統計期間能源局尚未公告 2020 年度排放係數，故除 2020 年度採用 2019 年係數 0.509 kgCO₂e/ 度計算外，其餘年度則依該次公告數據為主。

集保結算所類別三與類別四溫室氣體排放

類別三 員工商務差旅	類別四 資本財	類別四 能源及燃料相關之活動
7.74	2,989.46	676.02

註1：依據 WBCSD 出版之「Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions」中類別6「Business Travel」之計算方法，並依據出差單據換算里程數及對應之交通工具排放量。於2020年集保未有國外差旅，使員工商務差旅排放有所降低。

註2：依據 WBCSD 出版之「Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions」中類別2「Capital Goods」之計算方法，並依據採購系統中的資料進行計算。

註3：依據 WBCSD 出版之「Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions」中類別3「Fuel- and Energy-Related Activities Not Included in Scope 1 or Scope 2」之計算方法，並依據電力以消耗之能源數據進行計算。

集保結算所溫室氣體排放情形（按據點）

範疇別 2020 排放型式	類別一				類別二	總排放量 (t-CO ₂ e/年)
	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	1.00	26.85	0.00	0.00	753.99	781.85
南港辦公室與機房	3.30	0.00	0.00	0.00	1,989.91	1,993.21
竹北備援機房	0.00	0.00	0.00	0.27	372.65	372.92
各別範疇排放總量	4.30	26.85	0.00	0.27	3,116.55	3,147.97
類別一與類別二占總量比例 %	1.00%				99.00%	100.00%

能源管理系統

2020年，集保結算所取得 ISO 50001 能源管理系統驗證，由總經理簽署能源政策，建立公司的能源管理權責單位，並將能耗較高的機房設備納入管理，藉由全面性的能源審查，確立基線，進而由各權責單位規劃未來改善機會。

集保結算所亦是第一家金融周邊單位導入能源管理系統者，若說溫室氣體盤查乃是被動的揭露，能源管理系統則是主動的出擊。雖然集保結算所並非排放量巨大的產業，但藉由系統性的盤點、檢討與持續改善，將能夠創造更多能源效率提升的機會，並建立一個綠色、環保、永續文化的企業。



我們與利害關係人（同章節 2.1 之利害關係人）進行問卷調查，掌握到穩定供電、機房節電與空調節電為各利害關係人所關注的能源議題，此結果與我們能源審查結果一致。我們經由能源審查，掌握弘雅大樓主要能源使用來源為空調用電、南港辦公室 / 機房與竹北機房主要能源使用來源為資訊機房設備，此審查結果不僅與利害關係人調查結果相同，亦與各營運據點使用型態一致，我們再進一步規劃各項節能行動計畫，每年檢討執行落實度，而能持續節電以達成所設定的節電目標。

節能措施	推行時間（單位：年）
弘雅大樓 B2 電力室空調溫度提高	2020~2021
南港機房汰換照明燈具	2021
南港機房再造	2020~2022

綠色營運管理

除了導入國際標準驗證系統，我們也採取多元與創意之綠色永續措施，以降低營運活動對環境衝擊：

對內降低能資源衝擊

- 優化內部作業管理流程，包含公文系統、財務系統、人事系統及報表媒體庫存系統等各項系統線上作業化
- 會議資料皆以電子化方式發送，透過 iPad 逕由 EIP 網站查詢會議資料
- 業務聯繫單電子化，2020 年 14,924 件，每件 2 張計算共節省紙張約 3 萬張

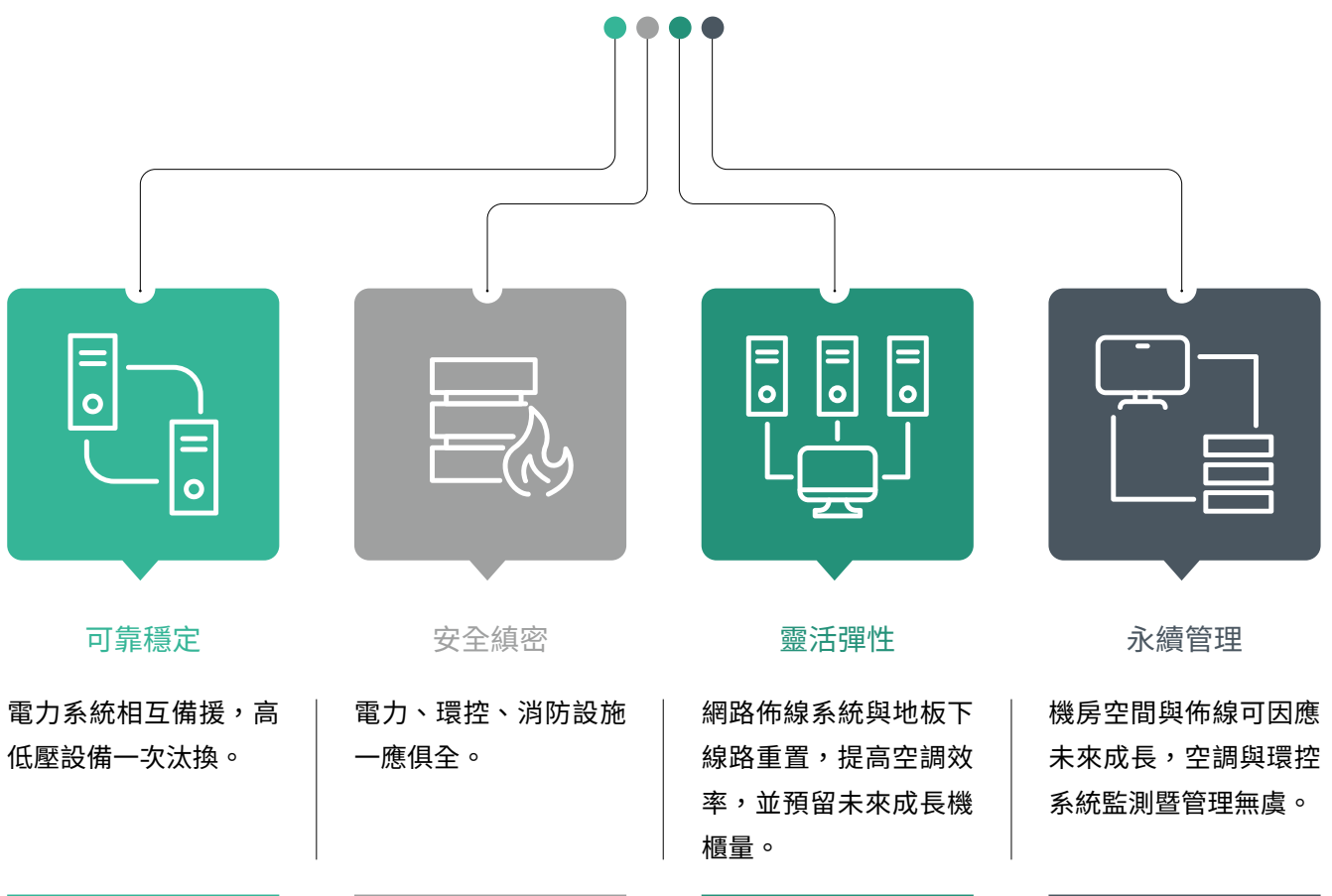
- CDD 客戶盡職審查系統，每年節省約 1 萬 2 千張用紙
- 公務車汰換為油電混合車，提高低碳能源使用並降低空氣污染
- 辦公室全面使用 T5 燈管，重新調整電源迴路，標示照明開關用途，可分小區域關閉電源，提升辦公用電效率
- 活化公司閒置、報廢資產，汰換物透過公司平台開放員工競標，剩餘由合格廠商購回

對外展現永續營運效益

- 股務單位人員研習證明電子化，每年節省約 500 張
- 股務單位人員教育訓練及宣導說明會簽到作業電子化，每年節省約 200 張
- 「集保 e 存摺」APP 透過電子化，每年減少製發紙本存摺，同時減少存摺及磁條採購費用
- 票券成交單據電子傳遞作業，5,128 張成交單及 572 份免保聲明書 / 同一產業發行餘額
- 債券成交單據及債券存摺電子傳遞傳送作業 10,136 張成交單、5,349 張給付結算憑單、4,768 筆電子債券存摺

綠色機房

集保結算所的主要服務幾乎皆依靠大量的資訊系統及伺服器後台，因此電腦主機等設備的電力使用是我們最大宗的能源消耗。有鑑於此，我們自 2019 年起推動綠色機房再造的計畫，並於 2020 年開始辦理電力設備汰舊換新，並建置符合機房 Tier3 標準之電力系統，將可改善整體機房設備的能源使用效率，降低營運成本之外，亦為節能減碳盡一份心力。機房再造透過電力系統迴路的改善、明確分出冷熱通道，網路佈線與空調效率的更新、機房空間與設備機組整併以提高使用率，將能有以下效益：



綠色採購

為了落實集保結算所的低碳行動，我們持續對內推行優先採購環保標章之產品，例如冷氣、除濕機、冰箱、印表機、紙張等設備及文書用品；且公司之能源政策亦載明採購節能設備的原則，強調能源使用效率提升的訴求。

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。

05

幸福職場

- 5.1 人力資源
- 5.2 人才培育
- 5.3 員工薪酬與福利
- 5.4 員工健康與安全

員工乃企業的根本，集保結算所視人才資本為最重要的使命；在順應永續願景，擁抱創新科技及推展多元業務之時，我們建置完善的選才、用才、育才、留才制度，透過能力養成、權益保障、工作與生活照顧，致力創造幸福職場環境。

2020 年幸福職場

員工訓練平均每人訓練費用 **19,550 元**

員工訓練平均每人 **60.5 小時**

全年補助 **455 人次** 健康檢查，2020 年補助金額 9,214,500 元

本年度生育者，每胎子女發放 **10 萬元** 生育獎勵金

無任何員工申訴，亦無違反任何勞動、人權相關法規或裁罰

舉辦 **4 次** 勞資會議

辦理優惠退休及離職之員工計 21 位，離職率為 **4.13%**

5.1 人力資源

集保結算所人才組成與架構

我們秉持實現多元文化、弱勢照護的職場精神，員工以台灣本地人才為原則，同時符合法規，保障一定額度的身心障礙人士就業。2020 年底集保結算所之正職員工合計共 521 名，非正職員工 15 名，總計 536 名員工。

2020 年集保結算所員工組成結構

類別	正職員工		非正職員工	
	男	女	男	女
本籍員工	285	236	11	4
外籍員工	0	0	0	0
合計	536			

註 1：集保結算所本籍正職員工內含 9 名身心障礙員工，無原住民員工

註 2：集保結算所之股票博物館另聘有工讀生導覽員，因人數、上班時數皆不固定，並無列於表中

集保結算所男女員工分布如下表：

2020 年集保結算所員工性別與年齡結構

年齡層	男		女	
	人數	比例	人數	比例
30 以下	12	2.30%	18	3.45%
31~50	129	24.76%	85	16.31%
51 以上	144	27.64%	133	25.53%

註：僅包含正職員工

我們秉持多元開放態度，招募來自於不同教育體系或背景的員工，同仁們皆具備產業相關的專業知識或技能，並依據其經驗、背景、年資等，給予相對應的職務。集保結算所的員工學歷、職務類別分別如下：

2020 年集保結算所員工教育程度背景結構

類別	組別	男		女	
		人數	比例	人數	比例
學歷	高中或以下	12	2.30%	21	4.00%
	大專	147	28.21%	134	25.70%
	碩士	125	23.99%	81	15.60%
	博士	1	0.20%	0	0.00%

註：僅包含正職員工

2020 年集保結算所職務結構

類別	組別	男		女	
		人數	比例	人數	比例
職務	管理職	20	3.84%	16	3.07%
	非管理職	265	50.86%	220	42.23%

註 1：僅包含正職員工

註 2：管理職位為副經理以上（不含業務委員）之主管人員

2020 年新進及離職員工狀況

集保結算所提供優質的工作機會，在人才管理上皆須通過主管機關的核定，擁有工作穩定、福利完備之特性，在 2020 年有 19 位新進員工，占全職員工比例為 3.73%；21 位員工離職，離職率為 4.13%，遠低於業界平均水準，也較去年大幅下降，顯示集保結算所員工照顧與人才留任的努力。

2020 年集保結算所新進員工情形

年齡類別		30 以下	31-40	41-50	51 以上	合計
新進人數	男	7	5	0	0	12
	女	7	0	0	0	7

2020 年集保結算所離職員工情形

年齡類別		30 以下	31-40	41-50	51 以上	合計
離職人數	男	0	0	1	6	7
	女	1	1	3	9	14

2020 年，集保結算所按男女別區分新進員工率及離職率表如下：

2020 年集保結算所員工新進率與離職率

	新進率	離職率
整體比率	3.73%	4.13%
男	2.36%	1.38%
女	1.38%	2.75%

◆ 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 = 年度離職人數 / 當年度平均在職人數

◆ 當年度平均在職人數為 509 人

◆ 未包含基富通。

基富通人才資源現況

基富通人力資源情形如下：

2020 年基富通員工組成結構

類別	正職員工		非正職員工	
	男	女	男	女
本籍員工	21	29	0	0
外籍員工	0	0	0	0
合計	50			

2020 年基富通員工性別與年齡結構

類別	年齡層	男		女	
		人數	比例	人數	比例
年齡	30 以下	6	12%	10	20%
	31~50	12	24%	14	28%
	51 以上	3	6%	5	10%

2020 年基富通員工教育程度背景結構

類別	年齡層	男		女	
		人數	比例	人數	比例
學歷	高中以下	0	0%	0	0%
	大專	13	26%	25	50%
	碩士	8	16%	4	8%
	博士	0	0%	0	0%

2020 年基富通員工雇用情形

類別	年齡層	男		女	
		人數	比例	人數	比例
雇用類別	正式人員	20	40%	27	54%
	約聘人員	1	2%	2	4%
	派遣人員	0	0%	0	0%

2020 年基富通員工職務結構

類別	年齡層	男		女	
		人數	比例	人數	比例
管理層級	管理職位	3	6%	3	6%
	基層職位	18	36%	26	52%

◆ 管理職為部門主管以上

2020 年基富通新進員工情形

年齡類別		30 以下	31-40	41-50	51 以上	合計
新進人數	男	1	0	0	0	1
	女	6	1	2	1	10

2020 年基富通離職員工情形

年齡類別		30 以下	31-40	41-50	51 以上	合計
離職人數	男	1	2	1	0	4
	女	3	3	1	0	7

2020 年基富通員工新進率與離職率

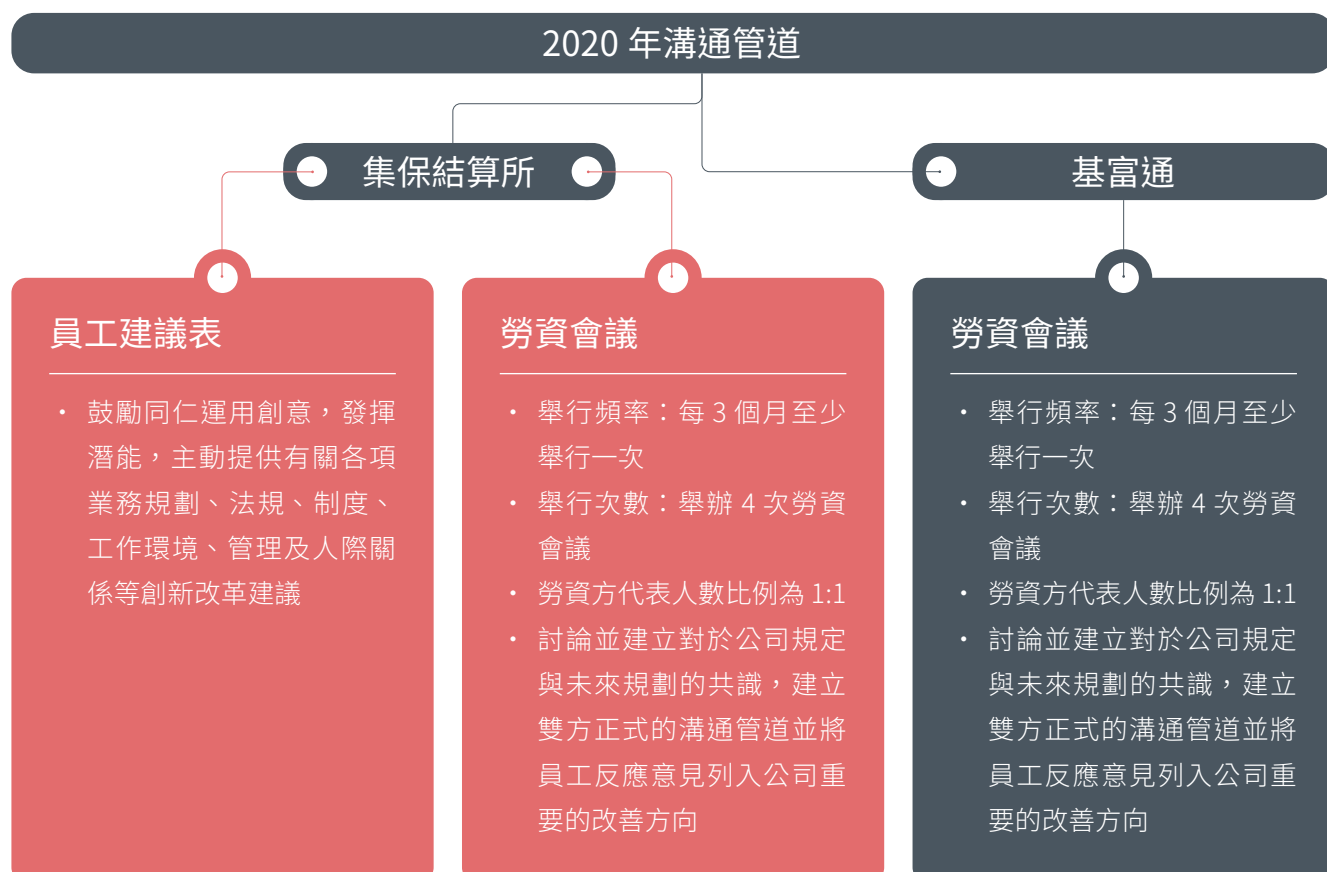
	新進率	離職率
整體比率	20%	20%
男	1.82%	7.27%
女	18.18%	12.73%

- 基富通無身心障礙、原住民員工
- 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
- 當年度平均在職人數為 55 人

勞資溝通

集保結算所

我們將員工視為如同家人般的工作夥伴，亦是我們重要的利害關係人之一，藉由定期的勞資會議、員工建議與面談，建立雙方的溝通管道，傾聽員工的聲音，隨時追蹤員工工作狀況，持續提供更多元的溝通管道，共同創造友善職場環境。在 2016 年至 2020 年期間，無任何員工申訴情形。



5.2 人才培育

為了能不斷突破創新，並隨著金融的數位科技迅速發展，集保結算所與基富通積極招募與吸收各領域的頂尖人才，持續為整個市場與社會，提供嶄新、創意與便利的服務。同時也致力員工的訓練與教育，讓員工的能力與知識與時俱進，以站穩數位金融的時代洪流。

員工訓練

集保結算所為了提供更加創新及便利的服務，配合各部門業務的多元發展，不僅自行舉辦課程及外派員工受訓，隨著數位金融的發展，資通與網路資訊防護相關的訓練更為重要，我們委託專業單位至公司教授專業課程如個資證照、個資保護與資安宣傳、駭客攻擊、趨勢分析等技能訓練，強化全體同仁針對資訊攻擊的辨識能力，盡可能阻絕任何可能的網路危害，保護公司也保護所有的投資人。此外亦舉辦消防講座、ISO 課程、洗錢防制等其他多元的課程。

為提供同仁多元化學習管道，除實體教育訓練課程以外，我們更提供 e-Training 之數位學習平台。平台的核心業務課程為同仁在職訓練及新人教育訓練之重要管道，藉由實體課程錄影後，提供未上課的同仁學習或已修畢者加強複習；另為推動同仁在職進修，各單位亦有規劃必修課程，同仁應於指定期限內完成，相關單位亦能統計同仁必修課程的完成時間與完成度情形，以供相關業務的負責人參考。此外，數位學習平台亦有養生、健康的課程，提供給退休的同仁偶爾觀賞，調劑身心。

數位學習平台不僅可對外作為利害關係人的教育訓練素材或是集保結算所的業務宣導平台，對內更是發揮我們的數位長才，提升營運效率的同時，也將學習效率、節約資源的精神完美發揮。

2020 年各類型訓練課程時數如下：

2020 年集保結算所員工教育訓練表

員工教育訓練	受訓人次	開課次數	總參與時數
實體課程	7,510	799	2,411
線上課程	7,574	65	125
總上課時數	31,515.5		
訓練總經費	10,185,262		

註 1：僅包含正職員工，未包含基富通。

註 2：包含勞安教育訓練。

2020 年集保結算所正職員工 521 人，平均受訓時數為 60.5 小時，我們持續精進日常業務營運與發展之相關技能與知識，舉辦多樣化的課程來強化同仁們如法令、語言及管理 etc. 能力。列舉實體課程時數與人次如下：



註：1. 未包含基富通。

註：2. 勞安教育訓練課程獨立於其他課程之外進行計算；其相關課程詳情請參考章節 5.4 員工健康與安全。

體驗式教育訓練 (Team Building)

為打造「組織敏捷性」(Organizational Agility)，我們在 2020 年持續辦理「體驗式教育訓練課程」，培育數位種子人才。課程每半年為一梯次，共辦理二梯次 60 人 (2019 年辦理一梯次 30 人)。課程以業務創新相關主題分組，在專業講師的引導帶領下，透過與實際工作內容、業務執行相關聯的系列活動，讓同仁在實際參與中，進行團隊回饋的分享與反思，進一步強化學習的效果，並使學習經驗能完整轉化於工作。

基富通

2020 年基富通員工教育訓練表

課程名稱 / 教育訓練名稱	訓練次數	受訓人次	平均每人 參與時數
資訊安全宣導課程教育訓練	2	50	3
防制洗錢及打擊資恐教育訓練	1	50	2
金融消費者保護法、公平待客原則，消費者爭議處理及金融友善服務教育訓練	1	50	3
個人資料保護認知教育訓練	1	50	2
「工作場所」性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法教育訓練	1	50	2
「檢舉制度」教育訓練	1	50	2

5.3 員工薪酬與福利

註：本小節內容未包含基富通

集保結算所一向提供高於法規的薪酬制度與員工福利，回饋長期努力奉獻的同仁們，同時也可增加組織的競爭力、吸引外部優秀人才，為集保結算所創造未來無限的發展潛能。集保結算所將員工視為夥伴與家人，提供優渥的薪資條件、多元的福利、友善且完善的工作環境、永續且具有包容和關懷的照顧制度等，讓同仁們可以享受是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

人才乃企業之本，確是顛撲不破的真理，因此集保結算所制定公平、合理、具競爭性之薪資制度，以個人學歷核等敘薪，公開且透明，就是為強化吸引優質人才的競爭優勢，另一方面也希望以身作則，盡到企業的照護責任。集保結算所的薪資於各層級人員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。

退休金制度依集保結算所人事管理辦法，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。

我們雇用全職類型之派遣司機員與臨時工讀生，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，其主要福利項目：

1

派遣司機員：
團體保險、三節獎金。

2

臨時工讀生：
團體保險、獎學金。

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。

員工福利

集保結算所除了法令規範之團體保險、特休假與退休、離職金以外，也相當重視員工的工作與生活品質。因此我們與公司福委會提供多面向的獎金、醫療保障與獎助福利：

集保樂活與集保家庭

- 結婚補助：每人 12,000 元 ->2020 年無受補助員工
- 生育獎勵補助：當年度生育者，每胎子女發放 10 萬元生育獎勵金，10 人次
- 生育補助：第一胎 6,000 元，第 2 胎 12,000 元，第 3 胎以上 24,000 元，11 人次
- 學齡前哺育金每人每位 5 歲以下子女每月補助 5,000 元，124 人次
- 托兒津貼補助：12 歲以下子女，每半年補助 10,000 元，305 人次
- 子女教育補助：545 人次
- 辦公大樓內設置哺（集）乳室，鼓勵哺乳以促進嬰幼兒健康
- 喪葬補助：父母、配偶及子女 ->23 人次
- 員工及眷屬住院醫療補助：住院醫療補助最高 100,000 元 -> 員工 2 人次、眷屬 32 人次
- 員工住院醫療探視，致贈水果禮盒，17 人次
- 離職慰問金：最高可領三個月，20 人次
- 年終獎金、員工酬勞、三節獎金及年節禮品
- 生日禮金、員工旅遊自強活動、健康檢查
- 特約優惠：餐廳、旅館、商店、月子中心等各種不同類型廠商

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，2020 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
2020 年總申請育嬰留停人數	1	2	3
預計於 2020 年復職人數	1	2	3
實際於 2020 年復職人數	1	2	3
實際於 2019 年復職人數	0	1	1
2019 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	-	100%	-

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

職工福利委員會

集保結算所成立之福委會，負責員工福利運作與監督，使同仁受到公司全方位的關懷與回饋，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。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等面向所擬具的計畫與預算進行討論，且經會議審議通過後，採取量入為出的方式執行計畫，盡可能照顧到全體同仁；而經費來源為公司每月營收提撥一定比例做為福委會的經費，以長久穩定的腳步，提供同仁們更好的職場環境。



員工旅遊自強活動

福委會為了鼓勵同仁們在繁忙的工作日之餘，可以藉由參加旅遊活動，增進彼此間的情誼、放鬆心情，因此每年皆補助員工國內外旅遊的團費與保險費用。往年旅遊地點包含國內各縣市及離島地區，國外則有港澳、日韓、泰國等亞洲國家，以及葡萄牙、瑞士、義大利等歐洲地區。

2020 年員工旅遊受新冠疫情影响，旅遊形式調整為鼓勵會員到國內各觀光景點旅遊，讓同仁徹底享受假期的美好，放鬆身心、抒發心情。旅遊地點、人次如下表所示：

	團數	參加員工 人次	參加眷屬 人次	自行旅遊 員工人次
國內	2	26	39	862
國外	1	16	11	0
合計	3	42	50	862



北海道旅遊團

註：1. 眷屬指會員之配偶、父母、子女及配偶之父母。

註：2. 國外團 1 團係於政府因應新冠疫情實施限制出國措施前。

註：3. 自行旅遊員工人次指新冠疫情實施限制後到國內各觀光景點旅遊。

攜手員工 社會共好

2020 年疫情造成全球百業停頓，社福團體也面臨困境。福委會為感謝會員辛勞地為業務付出，並響應公司舉辦之愛心義賣活動，且基於發揮愛心幫助有需要幫助的人，協助慈善機構回饋社會，致贈每位會員愛心券供購買愛心義賣活動商品，同時也鼓勵會員踴躍參與愛心活動。經統計，使用愛心券消費計 248,450 元、現金消費計 87,680 元，共計 336,130 元。

另外本土農業也是受疫情衝擊對象，福委會向農會購買水果禮盒作為年節禮品贈送員工，既支持本土農業，一方面提供新鮮水果予員工，加強免疫力。

社團活動



集保結算所主辦第 13 屆證券暨期貨相關機構慢速壘球聯誼賽，並榮獲團體賽冠軍



集保結算所同仁組隊參與第 66 屆臺灣區金融盃桌球錦標賽，並於團體賽、雙打賽中取得佳績

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；各社團皆積極參與或主辦金融相關周邊單位之競賽，並於比賽中取得佳績。

2020 年佳績



- 第 13 屆證券期貨盃慢速壘球聯誼賽，榮獲團體賽冠軍



- 第 66 屆臺灣區金融盃桌球錦標賽，榮獲團體賽男子隊丙組第 3 名、女子隊乙組第 4 名成績及壯年男子雙打第 3 名



- 第 10 屆證券暨期貨相關機構籃球聯誼賽榮獲團體賽亞軍



- 第 52 屆臺灣區「金融盃羽球錦標賽」，獲團體優勝、團體男子乙組優勝成績



- 第 34 屆證券盃桌球錦標賽，獲男子乙組冠軍、女子團體組季軍及個人雙打 50 歲男子組季軍、45 歲女子組季軍



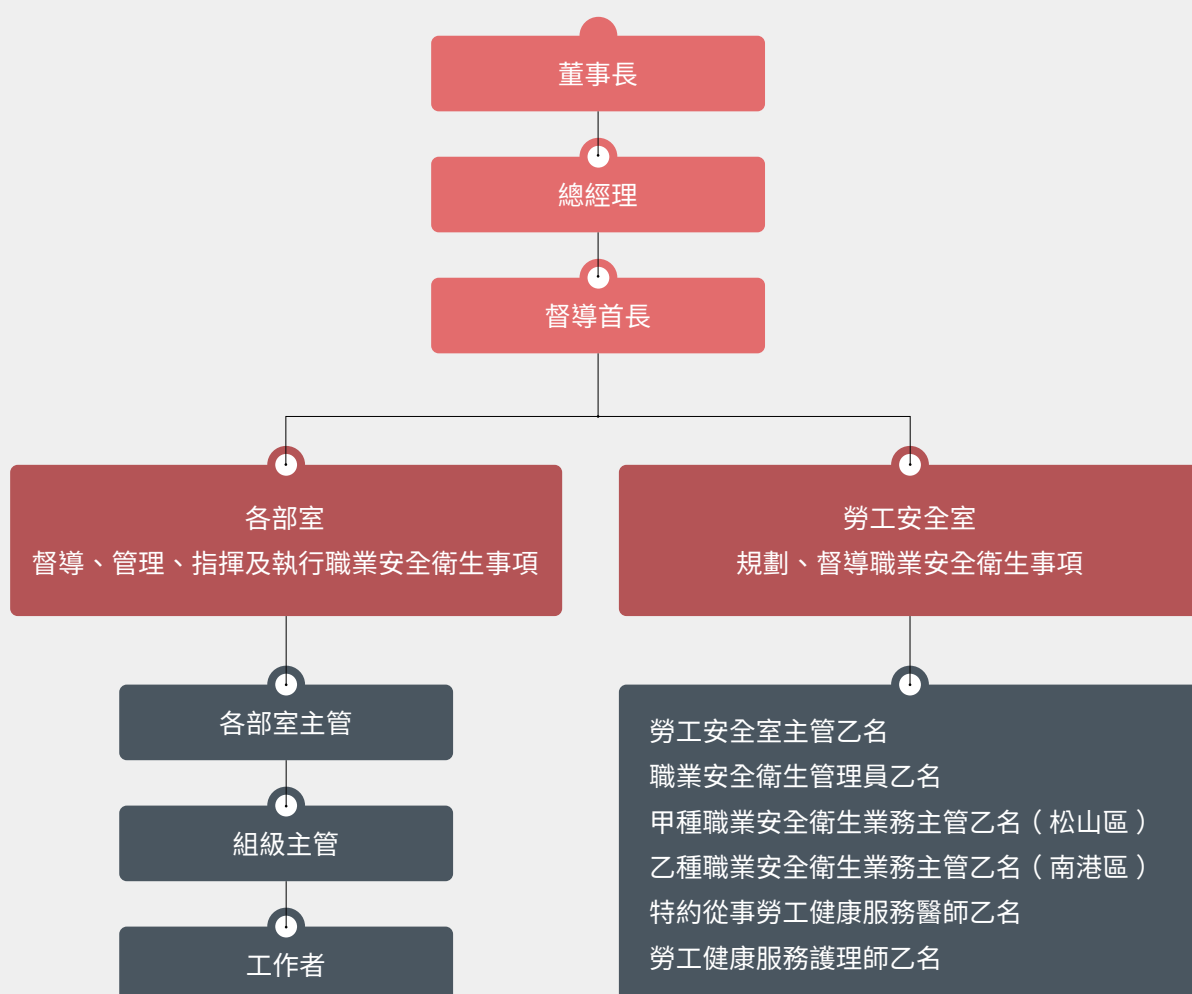
- 第 19 屆證券暨期貨周邊機構羽球聯誼賽，榮獲團體亞軍成績

不僅是參與多采多姿的活動，我們對於各社團的運作頻率與活動內容更是重視，每年三月份舉辦公司社團評鑑，由福委會、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，亦可確保社團成員的參與程度，以及實質運作的情形，遇到各方面的困難即時給予適當協助。社團活動不僅活絡了公司同仁們的閒暇時光，同時也為同仁建立了一個興趣培養的管道、豐富了生活色彩。集保結算所對於社團活動發展的用心更是企業中少見。

5.4 員工健康與安全

集保結算所與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，例如開設相關教育訓練與宣導活動及適時獎勵等，主要為了確保友善、安全、多元平等的工作環境之觀念，可以被清楚傳達及徹底落實，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。2020 年，集保結算所與基富通皆未發生工傷事件。

集保結算所職業安全衛生組織圖



勞工健康與職業安全衛生管理

註：本段落內容未包含基富通

2018 年集保結算所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，並建立集保結算所職業安全衛生組織。2020 年我們持續致力於職業災害的預防，並以促進同仁們的安全與健康為最高原則。經檢核確認 2020 年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：

計畫名稱	計畫說明
職業安全衛生管理規章	依職業安全衛生管理辦法第十二條之一重新修訂內容，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，並建立集保結算所職業安全衛生組織，有效防止職業災害及促進工作者安全與健康。
安全衛生工作守則	依職業安全衛生法重新修訂內容，原「勞工安全衛生工作守則」更名為「安全衛生工作守則」，並重新修訂工作守則內容，明示集保結算所落實勞工安全衛生工作之決心，並藉著制度之建立，來推動、執行職業安全衛生業務，使集保結算所工作者對安全衛生工作有依循標準。
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，以提升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，保障集保結算所工作者安全與健康。
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。
異常工作負荷促發疾病預防計畫	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	確保公司女性工作者遇妊娠、分娩後、哺乳等身心健康之狀況，集保結算所應採取危害評估、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。

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，以達到助人助己的精神。

課程類別	課程名稱	受訓人次	開課次數	開課總時數
勞安教育訓練	新進員工及在職勞工一般安全教育訓練	190	3	9
	健康講座暨勞工身心健康保護措施	308	6	14
	職業安全衛生管理員在職教育訓練	1	1	12
	職業安全衛生護理人員在職教育訓練	1	1	12
	急救人員在職教育訓練	12	12	36
防災、救災與急救	消防課程	128	2	2.5
	全體員工 AED&CPR 課程	467	12	12

集保結算所為營造員工健康安全工作環境，依職安法規定設計環境檢核表「職業安全衛生設施每日檢查表」，每日安排專人於上班前進行工作環境安全檢查，每季安排醫師駐點提供同仁健康諮詢服務；並於每年進行過勞、人因、母性保護等身心問卷調查作業，每三年需進行職場暴力問卷之危害作業調查作業，經前述身心問卷調查結果經醫師評估後，集保結算所並無發生職業病或工作危害等個案，其中過勞評估調查結果屬中高風險群佔 14.2%，多數有心血管疾病、糖尿病、高血脂等疾病，安排予醫師進行一對一健康諮詢，醫師評估後，建議就醫、調整飲食、維持藥物控制及鼓勵運動等，並鼓勵員工可多使用集保結算所員工協助方案。另人因評估共 3 人，經醫師指導給予姿勢調整、教導肌肉放鬆及可採詢物理治療等建議。

國家防災日全民地震避難定期演練

2020 年 9 月 21 日上午 9 時 21 分，集保結算所今年亦持續依內政部【109 年國家防災日全民地震避難演練活動】地震速報演練，臨震應變「趴下、掩護、穩住【Earthquake Disaster Drill】」之指定動作演練，扣除公務出差及休假同仁，共計 456 人參與演練。另依內政部鼓勵進行疏散演練，由集保結算所各部室指派 50% 同仁，包括弘雅大樓 212 人疏散至台北市中山國中前人行道，以及南港園區 35 人疏散至南港國小前人行道。



健康促進與健康照護

現今的標竿企業，不僅是於法規上符合要求、減少員工職場危害或降低職業病，要邁向永續企業，更應注重現代人的文明病、非職業病等，如久坐導致之三高、飲食不正常導致之身體不健康，或是因環境導致之身心問題。因此，集保結算所非常重視員工的健康促進與照護，除了取得政府之健康職場認證，設置有 7 台 AED、2 台醫療級血壓計與紀錄卡，以及保健中心，亦依法規僱有正職之職場護理師。

為響應衛生福利部國民健康署推動健康職場認證機制，於 2016 年取得「健康促進標章」，其標章有效期限為三年，並於 2018 年申請展延通過，依規定須於標章有效 3 年期限內持續辦理相關活動，俾主管機關進行監督查核，並依勞工健康保護規則第 10 條規定、職業安全衛生法第 6 條及性別平等法第 8 條規定辦理健康促進活動。

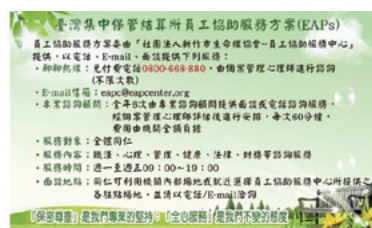


職場護理師是集保結算所同仁們工作場合的天使，依循「健康促進標章」的設計理念與相關部門合作為公司同仁的健康與安全盡一份心力。考量本公司工作型態多為辦公室久坐型態，且多數同仁缺乏運動習慣公司，為照顧員工健康，每年提供優於法規之員工健康檢查方案、配合職安法四大計畫執行身心問卷調查、環境自主安全檢查及健康講座滿意度調查，經了解員工健檢比例仍以三高疾病為主。集保與護理師因此藉由舉辦各類健康講座與不定期的資訊、簡報、電郵之宣傳，將健康意識建立於同仁的日常生活中。同時為了更進一步使員工積極促進自身健康，辦理相當多的推廣活動，鼓勵同仁踴躍參與並爭取獎勵，例如戒菸宣導、骨骼肌肉健康講座、個人健康自主管理計畫等，並增設員工協助方案及健康促進活動。

2020 年健康主題系列活動列舉如下：

健康主題系列	月份	健康講座主題	人數
職安法系列 - 預防職場不法侵害	9 月	自在職場學：尊重與平權暨員工協助方案宣導會 - 陳怡敏（弘雅及南港各 1 場）	84
職安法系列 - 預防過勞	9 月	正念舒壓 - 給大腦的高效平靜休息法 - 蘇益賢心理師	64
職安法系列 - 人因計畫宣導	10 月	辦公室保健核心運動、肩頸下背痠痛 OUT- 林凱勤物理治療師	56
職安法系列 - 性別平等法	11 月	自在職場學 - 保護你我他 - 林丞增心理師	49
職安法系列 - 母性保護	12 月	薩提爾親子溝通 - 讀懂冰山下的真心話 - 楊東蓉心理師	55

2019 年 9 月，我們設立員工協助方案（EAP），同仁可針對其職涯、心理狀態、生理健康、家庭或其他任何需求求助的項目，撥打免付費專線進行相關的心理諮詢。



員工協助方案小卡

2020 年第一階段服務共計 120 人次，其中包含初步晤談、服務諮詢、情緒支持、追蹤關懷、資源轉介、管理諮詢、個案討論與行政服務。服務對象為一般個案與主管等；第二階段一對一面談服務共計 13 人次使用，計 30 小時，以家庭親子、情緒議題、法律諮詢占多數，同仁使用滿意度為 93.8%。針對眷屬部分，則由護理師或心理師評估後，倘眷屬部分會帶給同仁之生活壓力，則可和同仁陪伴下共同接受心理諮商。

2020 年集保結算所員工促進活動

01

營養師一對一健康諮詢服務

為提昇同仁飲食知能並落實健康行為，辦理 3 場營養師一對一健康諮詢服務，共 20 人諮詢。

健康體能運動課程

配合臺北市政府體育局「本年度社區體適能促進計畫」之 10 週體能養成計畫班，於 9 至 11 月舉辦 2 班，由專業體能教練，教導有氧運動、肌耐力鍛鍊等，約 60 人參與。

02

03

設置公用運動輔助器材及 QR code 運動影片

為鼓勵同仁養成規律運動習慣，集保結算所採購「運動輔助器材」乙批放置於各辦公區域，另為避免運動傷害，搭配人形立牌提供 QR code 連結運動影片，讓同仁能更加了解運動器材使用方式，同仁可於不影響公務情形下，挪動運動器材於各單位會議室內使用。

專業講師健康講座

落實個人健康自主管理觀念，及配合職業安全衛生法及以集保結算所同仁身心健康需求之議題，邀請專業講師，教導同仁健康觀念，共辦理 5 場，共 308 人次參與。

04

05

醫師駐點服務

篩選健康檢查高危險群同仁，安排每季駐點醫師健康諮詢，俾利健檢後續追蹤相關事宜，2020 年共約 31 人諮詢。

06

四大計畫問卷調查

集保結算所依規定每年進行過勞、人因之身心問卷調查作業，過勞評估調查結果屬中高風險群佔 14.2%，多數有心血管疾病、糖尿病、高血脂等疾病，除每季醫師駐廠服務外，另增加 7 場醫師諮詢服務，將調查結果之中高風險同仁安排予醫師進行一對一健康諮詢，醫師評估後，建議就醫、調整飲食、維持藥物控制及鼓勵運動等，並鼓勵員工可多使用集保結算所員工協助方案。同仁並可透過問卷調查，向我們反應體能課程、健康檢查項目、員工協助方案之服務內容等健康諮詢服務。在人因評估僅有 3 人安排與醫師指導，給予姿勢調整、教導肌肉放鬆及可採詢物理治療等建議。

全體員工 CPR+AED 教育訓練

集保結算所於 2019 年通過安心場所認證，依規定須於標章有效 3 年期限內應持續辦理相關活動，2020 年舉辦 12 場次全體員工 CPR+AED，為使集保結算所 AED 設置更加完善，更於南港 4 樓及竹北辦公區新增 2 台 AED 設備。

07

08

流感疫苗接種服務

配合政策辦理流感疫苗接種服務，辦理自費及公費共 3 場疫苗注射，共約 133 人施打。

新冠疫情因應

因應新冠疫情，為確保公司持續營運暨保障同仁健康，集保結算所成立防範新冠肺炎應變小組，針對零星社區感染、廣泛性社區傳播、封城等情境擬定移地辦公（分地及居家）管理措施，不定期舉辦沙盤演練，並遵循中央流行疫情指揮中心滾動式調整措施，持續評估營運風險，擬定應變措施，即時回報主管機關。其具體作為及實施效益如下：

不定期召開防疫會議

自 2020 年 1 月 30 日至年底，由朱漢強總經理主持防疫會議共 26 次，配合中央流行疫情指揮中心政策進行滾動式修正集保結算所持續營運相關措施，並將會議決議周知全體同仁遵循辦理。

執行防疫措施

建立應變組織與緊急聯絡網：由總經理召集成立防範新冠肺炎應變小組，進行防疫作業之統籌、協調與執行，隨時掌握中央流行疫情指揮中心最新資訊，透過集保結算所社群軟體 Line 之 Call tree 群組及業務聯繫單，不定期配合政策宣導個人衛生及自我防護觀念，並進行同仁及眷屬之足跡健康調查，由各組組級主管每日上班前關心符合同仁之健康狀況，協助宣導符合同仁應加強自主健康管理，倘有新冠肺炎相關症狀，應立即就醫，通報單位主管及護理師。



人流控管

落實訪客門禁管理及健康調查作業、減少辦公區人員交流、建置雲端視訊會議室。



員工健康監測

實施同仁早午各一次體溫量測防範措施、缺勤追蹤管控、辦公場所每週加強消毒作業。



邊境管制

暫停國外教育訓練或參訪活動，並宣導不建議同仁安排私人出國行程，倘同仁有出國之必要，應主動通知所屬單位主管、護理師及主管機關，並宣導遵循相關防疫措施，返國後由單位組級主管及護理師進行健康追蹤。



通報追蹤機制

每週調查全體同仁及其同住家人、室友，有因「返國後須居家檢疫者」，或「有接觸確認案例須居家隔離者」，應立即通報單位主管及護理師，由護理師進行同仁健康追蹤。



防疫資源整備

於疫情初期即訂購防疫用品，如口罩、額 / 耳溫槍、酒精、乾洗手消毒液、醫療級手套、酒精棉片等，隨時備妥安全存量。

06

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

✓ 2020 年公益捐助總金額達 6,034 萬元

✓ 臺灣股票博物館共計 151,749 人次參訪

✓ 臺灣證券期貨虛擬博物館累計點閱近 15.4 萬次

✓ 捐血活動已連續 11 年舉辦，累計捐贈超過 11 萬個血袋予臺北捐血中心，
血袋捐贈累計金額高達 920 萬元，共 2,100 人次，募集捐血量亦達
542,250 c.c.

✓ 幸福列車，55 萬元捐贈新北市家扶中心

✓ 慈心社愛心慈善募款活動募得慈善款項近 64 萬元，全數捐助 6 家慈善團體

集保結算所的同仁們抱持「取之於社會，用之於社會」的理念，重視企業社會責任的實踐，積極回饋社會需要、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，期望經由我們的投入與努力，帶動金融同業和社會的永續發展，發揮正向影響力。

集保結算所社會參與面向

1. 扶植金融人才



3. 關懷社會弱勢



2. 推動偏鄉教育



4. 贊助藝文活動



集保結算所公益廣告宣傳



6.1 扶植金融人才

集保結算所致力於為國家培養全方位金融人才，在數位金融趨勢與國際市場劇烈變化的衝擊之下，積極推動金融教育普及、充實國民理財知識，期望弭平貧富差距、健全市場發展。

大專生金融就業公益專班

投資理財為改善經濟狀況、有效提高存款的關鍵因素，故在學時就開始接觸理財觀念、累積投資經驗是學生的重要養分。然而部分經濟狀況不佳之青年需於就學期間打工分擔家計，為了提升學生金融知識學習成效，我們於 2015 年邀請金融、證券暨期貨周邊單位成立「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，輔導其考取專業證照、強化就業競爭力，結訓後更將提供就業媒合協助，使參與之學生能快速與企業接軌。

「第 6 屆大專生金融就業公益專班」於 2020 年 9 月 19 日在全台 9 所大學同步開課，來自全國 41 所大學校院、630 位應屆畢業生參與。課程內容囊括專業知識到實務操作內容，包含證券、期貨、信託、投顧、銀行及金融實務課程，總計 170 小時。亦提供學員午餐、書籍講義、生活津貼及證照考試報名費等補助，使學員能無後顧之憂的參與課程。

「大專生金融就業公益專班」辦理六屆以來，學員畢業後就業於學員反饋中亦提及課程中培養的金融知識對於銜接職場有非常大的幫助。期盼透過本課程能有效達到金融業投入社會公益之效果，以知識翻轉社會階層，有志學子能順利邁向理想工作。

大專生金融就業公益專班 歷屆學員畢業後錄取率

	2017-2018 年 (106 學年度) 第 3 屆	2018-2019 年 (107 學年度) 第 4 屆	2019-2020 年 (108 學年度) 第 5 屆
錄取人數	129	149	193
錄取率	64.82%	84.18%	67.48%

註：錄取率 = 錄取人數 / 參與就業媒合人數。



第 6 屆大專生金融就業公益專班開訓典禮

肯定與榮耀

「大專生金融就業公益專班」於 2020 年首次報名亞洲企業商會第十屆「2020 亞洲企業社會責任獎 (Asia Responsible Entrepreneurship Award, AREA)」，榮獲「社會公益發展獎」，彰顯集保結算所長期投入社會公益活動，推廣金融知識教育與環保，以行動落實企業社會責任，獲得國際專業評審肯定。



榮獲亞洲企業商會「2020 亞洲企業社會責任獎」-「社會公益發展獎」



臺灣股票博物館

發展緣由

「臺灣股票博物館」為全台首座股票博物館，設立於原本保管股票的庫房，2012 年 12 月 24 日正式開幕，提供外界免費參觀。展館中除了介紹股票的演進過程之外，也藉由文獻資料、相關收藏品呈現臺灣股票市場與整體經濟脈絡的長期發展歷史，並設置多媒體互動專區，讓民眾能夠親身體驗臺灣股票的各個里程碑。

展館中常設展廳共分序、啟、承、轉、合五大展區，介紹股票的起源、如何買賣、世界各地的第一張股票、臺灣股票交易的興衰過程、集保結算所管理庫存的作業流程，和股票如何邁向電子化等豐富歷史和珍貴館藏。

為了擴大金融知識推廣，集保結算所強化數位金融教育的推廣，致力於 e-Museum 推動，充實臺灣股票博物館官網相關內容，如新增「線上博物館」、「線上金融教育」、「線上互動」等頁籤；臺灣股票博物館官網與外部連結，如與證券商公會、證基會、金融研訓院、財金智慧教育推廣協會、中華民國博物館學會等網頁友善連結；臉書經營，休館期間上班日每日貼文宣導博物館訊息、金融知識教育以及舉辦抽獎活動以活絡臉書粉絲專頁、拓展數位瀏覽者。截至 2020 年底共計 596 參訪場次、7,450 參訪人次，累計 11,641 場次、151,749 人次參與。

2020 年臺灣股票博物館參訪人員類別分布

類別	百分比
各級學校師生	78%
證券相關事業人員	3%
企業團體社會人士	4%
其他	15%



更新承廳台泥等 4 家公司、合廳之股票實體至無實體各里程碑等展示牆面及主題特展區更新為「普惠金融 - 認識基金」之主題特展。

產學合作—股票博物館導覽員

2020 年股票博物館為因應新冠疫情防疫措施，截至 5 月始辦理導覽員招募，共計 12 所學校 23 名同學參加甄選，錄取同學於 5 月下旬報到。由集保結算所資深同仁擔任講師，課程內容包含博物館簡介、展示內容與設備操作說明、導覽人員應具有的特質與態度、認識館藏展品及參觀流程與導覽方式，另安排教育訓練，並於 8 月邀請中華青年友好訪問協會李銓鑫副理事長講授美姿美儀課程，指導每位導覽同學進行接待儀態及國際禮儀之實地演練。

2020 年擔任博物館導覽員之心得與收穫

◎ 台北大學 洪苡蓁同學

從 2019 年 7 月到 2021 年 2 月，擔任股票博物館導覽員也過一年半了，從學妹到學姐，從生疏緊張到樂在其中。同樣的導覽詞，因為聽眾不同，講起來會有不同的感覺。

我總是喜歡觀察聽眾的反應，發現到我跟他們之間有著化學作用：我因分享知識而喜悅，用自己獨有的方式跟貴賓講解獲得成就感；聽眾因吸收新知，又或是看到舊年代紀實而興奮滿足，我沉醉於這樣的雙向溝通。

在博物館的一點一滴皆是我寶貴的收穫，從聽眾那獲得成就感、活力，從夥伴們那獲得歸屬，從博物館主管身上獲得珍貴的知識，從自身不斷進步中獲得自我認同，期許博物館能帶給大家的，也能像帶給我的同樣多。

◎ 台北大學 洪振倫同學

導覽服務期間不知不覺已經 8 個月了，在這段日子裡，從對股票僅有在電視新聞中所獲得的認識，到現在連股票背後的歷史以及演變都有所瞭解。除了增加股票的知識外，更大的收穫是認識其他優秀的導覽員與學長姐們，有了學長姐的指導，讓我明白該如何透過言語與肢體表達，使來參訪博物館的民眾與學生們，能清楚地接收到相關的金融知識，並將知識帶回家。

另外與同期的導覽員們一起接受培訓，不但可以互相激勵對方背導覽詞的進度，也能給予彼此關於導覽上的建議與加油打氣。在度過大大小小的團體參訪後，讓我學習到團隊合作與自動自發的重要性，此外也培養了我們導覽員之間的默契與好感情。

最後，藉由擔任導覽員的經驗，讓我面對群眾講話不再膽怯，因此我在推甄研究所面試中，有了不錯的表現，後續也順利正取獲得入學的資格。非常感謝股票博物館所給予的訓練以及導覽機會，使我獲益良多，並結交到一群好朋友。

◎ 東吳大學 趙翊君同學

身為一個初出茅廬的人，擔任股票博物館的導覽員也算為我大四生活增添不少精彩。

雖然就讀商學院，但對股票、基金等知識仍不夠完善，擔任導覽員的期間，學長姐不僅耐心地指導我們，主管也常常分享金融知識給我們，著實覺得收穫良多。來博物館的日子或許不長，但身邊的人都是我學習的對象，看著同事英文導覽一級棒，參訪的小學生對股票有一番自己的見解，有時自歎不如，有時也會激勵我繼續向上，謝謝這半年多來在股票博物館遇見的每個人。

種子教師培育

臺灣股票博物館的參訪者中逾八成為在學學生，符合建館時「推廣金融知識教育普及化」的宗旨。為擴大教育推廣的效益，2014 年起，集保結算所每個暑假都舉辦「高級中等以下學校及幼兒園教師進修認可」研習課程，孕育校園種子老師。以「臺灣證券市場發展與展望」為授課主題，並帶領參與研習課程的老師參觀臺灣股票博物館，初步瞭解證券市場運作，並由這群種子教師於各自的教學場域中傳遞財金知識，逐步使高中以下學生接觸到相關領域的資訊。截至 2020 年止共辦理 8 梯次，計 345 位教師參與培訓。

臺灣證券期貨虛擬博物館線上體驗

為順應金融科技潮流，特別設立臺灣證券期貨虛擬博物館官網，運用擴增實境（Augmented Reality, AR）技術，嵌入動畫人物簡要說明、AR 拍照活動與 360 度環景拍攝，讓使用者可不受環境及時間限制隨時於線上瀏覽臺灣股票博物館，增加「基金理財大補帖、股東 e 票通、集保 e 存摺 APP 模擬展示畫面」等資訊，另透過 AR 互動遊戲及動畫影片，增加網站互動性及即時性，結合線下實體珍藏及線上數位呈現，打造全新的科技體驗模式，建置至今，累計點閱超過 15.4 萬人次。



360 度線上股票博物館使用擴增實境技術，使民眾可以隨時參觀數位博物館

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，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。

國際交流

股票博物館為國際博物館協會（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。為增進與國際博物館界專家的交流機會與深度，持續學習各博物館經營概況及拓展國際視野，臺灣股票博物館派員參加中華民國博物館學會於 2020 年 3 月 11 日在國立臺灣博物館土銀展示館舉辦之【藝遊未盡：英國藍牌導覽的說故事心法】活動，講授藍牌導覽員具備之鐵則應用及經驗分享等。



【藝遊未盡：英國藍牌導覽的說故事心法】團體合照

產學合作實習計畫

青年學子為推動金融人才養成的重要儲備對象，為了充實學生知能、厚實產業經驗，我們響應主管機關推動的多項政策，並在主管機關的指導之下，邀集證券交易所、櫃檯買賣中心及期貨交易所共同建立「產學合作實習計畫」機制，與教育部一同鼓勵上市（櫃）、興櫃公司、金融機構及專業事務所等企業提供技專校院學生於企業內部實習及畢業延攬就業之機會，以促進產學接軌，協助學校培植企業所需人才。2020 年實習人數大幅成長，媒合率亦有所提升，展現此計畫提供學生的實質幫助與效益。

年度 / 屆次	2018 年第 3 屆	2019 年第 4 屆	2020 年第 5 屆
實習名額	402	289	987
成功媒合	343	201	801
成功率	85.32%	70%	81%

● 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，特委託金融服務業聯合總會邀請各金融同業公會、證券暨期貨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」，就讀於國內各公私立大專院校之學生皆可申請，協助弱勢家庭青年學子順利完成學業，並提供金融教育課程，以落實產學合作效果。

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。集保結算所響應主管機關政策，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

證券交易所結合集保結算所等 8 家證券金融周邊單位共同計畫推動「金融有愛，關懷弱勢學生」校園公益捐贈案，透過「教育部教育儲蓄專戶」，扶助高中、國中、國小等經濟弱勢學童就學如餐費、課後輔導、交通、住宿、學費等基本需求。全臺共 3,912 所學校於教儲戶立案，過去十年超過 2,000 所學校申請。

集保結算所每年捐助新臺幣 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

城鄉差距往往將導致社會事件及經濟缺口，其中偏鄉的教育資源匱乏更是不可忽視的主因，間接影響學童的家庭、職涯發展甚至長期的經濟與社會問題。集保結算所長期贊助偏鄉學校教育發展，除了善用本業領域資源推出「財金智慧教育推廣計畫」，亦透過「一校一關懷」、「卓越揚才」等專案，全面提升偏鄉孩童學習環境和品質、鼓勵全人發展，並由「小小文創家培育計畫」與「體育點亮計畫」，讓具有特殊專長、體育天賦的孩子們進一步有機會發揮潛力、培養一技之長，提升孩童自信，增長期未來的可能性，並於青春成長的歲月中注入無窮的可能。

2020 年因為疫情影響，雖無法舉辦集保盃射箭比賽，也沒像往年一樣全省走透透到贊助學校參訪，但關懷的心只會更熱切。

年度總投入金額 972 萬元

✓ 偏鄉教育關懷對象：

- 1 一校一關懷：新北市平溪國小、和平國小
- 2 卓越揚才計畫：花蓮縣溪口國小、北昌國小、太昌國小、花蓮市中華國小
- 3 小小文創家培育計畫：新北市石碇國小
- 4 人聲藝術：屏東市信義國小

✓ 體育活動關懷對象：

- 1 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
- 2 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
- 3 足球：屏東縣東港高中國中部
- 4 滑輪溜冰：臺南縣大灣國小
- 5 跆拳道：台中市和平國中

財金智慧教育推廣計畫

為落實財金教育全面紮根暨強化公益推廣翻轉弱勢理念，2020 年集保結算所持續贊助 250 萬元予中華民國財金智慧教育推廣協會。本計畫包含大專青年財金智慧推廣、小學生財金智慧推廣及財金智慧全面推廣，涵蓋協助全臺學生與民眾建立基礎財金技能及金融知識教育推廣，落實集保結算所金融知識公益推廣理念。



小豆子的理財大冒險



台中科大財金智慧推廣

一校一關懷

集保結算所自 2015 年度起捐助新北市平溪國小與和平國小「一校一關懷計畫」，由學校利用課後留校時間輔導弱勢學童完成每天課業後，另外提供體育社團活動、藝文課程（手工書製作、直笛演奏等）、生活自理能力訓練及品德、生命教育等多元化課程活動，讓每個孩子都可以按時完成回家作業，提供多元社團活動，培養孩子多元興趣，透過品德、生命教育課程陶冶孩子心性。



和平國小課後一校一關懷活動

卓越揚才計畫

優質教育是偏鄉孩童翻轉家庭環境的重要關鍵，集保結算所致力和校方合作，提供孩子們課業、才藝、設備和生活上的協助，透過加強師資和輔導人力的投入、提升教學品質和硬體資源，讓孩子們可以由受限的環境破繭而出，享有與各地孩童們相同的機會，一起學習。

小小文創家培育計畫

「小小文創家培育計畫」弱勢學童課後扶助照顧案，自 2011 年起，在新北市石碇國小開始萌芽，2020 年繼續捐助新北市石碇國小改善該學區學童基本學習能力與學習成效，藉由活動參與增加親師溝通機會，有效提昇及改善家長教養子女的正確態度與方法，終極目標讓孩童感受在安全、愛與關懷的環境中健康成長，進而促進其人格健全發展。

體育亮點計畫

集保結算所對內打造運動友善職場，對外同時開展對體育運動的熱忱，支援基層學校運動發展，培育國內體育人才。其主軸包含兩大部分：

◎ 連結學校 均衡城鄉

自 2014 年起展開「體育亮點計畫」陸續贊助偏鄉學校射箭、羽球及足球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，並贊助出國比賽經費。

◎ 推廣體育運動讓世界看見臺灣

長期培育偏鄉學校小選手、贊助出國比賽經費，讓選手更無後顧之憂，共同為臺灣爭光。同時支持補助學校及團體舉辦各類體育活動或競賽，藉以帶動全民運動風氣，鼓勵全民規律運動、體能促進並培養民眾參與體育活動風氣，贊助體育活動項目豐富多元，讓運動全民化，國人生活更健康、更精彩，並以企業力量號召更多人支持臺灣體育。

★ 偏鄉少年足球築夢計畫

集保結算所自 2014 年起與臺灣證券交易所、臺灣期貨交易所、寶成國際集團分別捐助屏東縣東港高中國中部、來義高中國中部、瑪家國中及長治國中等 4 所國中少年足球隊，望透過資源的挹注，讓偏鄉的孩子也有機會接受訓練，透過足球運動培養自信與紀律，學習與夥伴互助合作，為團隊也為自己爭取更高的榮耀。

「第六屆臺灣少年足球聯誼賽」2020 年 11 月 19 日至 21 日於屏東縣長治國中舉辦，這些少年無論是在球場上與隊員同心協力，或者是在球場外與他校夥伴互動交流，透過足球運動培養自信與紀律，學習與夥伴互助合作，為團隊也為自己爭取更高的榮耀。



第六屆臺灣少年足球聯誼賽，集保結算所同仁與屏東縣東港高中國中部足球隊員合照



集保結算所景副總經理率隊參訪東港高中

★ 捐助跆拳道校隊

臺中市和平國中地處偏遠，跆拳道校隊教學資源不足，相關設備老舊已不敷訓練使用，為讓孩子們有更好的學習環境，我們贊助跆拳道電子護具等相關設備、比賽經費，希望補足完備校隊訓練器材，讓孩子們有個安全、穩定的練習環境，增加對外比賽、交流的機會。

教育部體育推手獎

我們以行動落實企業社會責任，長期推廣體育運動不遺餘力，獲頒「體育推手獎」贊助類銅質獎殊榮，為集保結算所積極關懷臺灣體育發展的努力添注新動力。



集保結算所 2020 年獲頒教育部第 12 屆體育推手獎，由景副總經理代表受獎

6.3 社會公益

集保結算所精進本業與蛻變成長之際，同時長期投入社會公益，關懷與回饋社會也是我們非常重視的一環。近年來除了老人照護、食物銀行與公益義賣之外，也致力於藝文領域的推廣，希望以實際行動來鼓勵藝術創作和發展。

老人照護

集保結算所自 2015 年起即連續贊助伊甸基金會，2020 年我們持續支持「宜蘭頭城日間照顧服務計劃」50 萬元，計劃內容包含「日間照顧」、「文康休閒活動」、「營養餐飲服務」、「家庭照顧者喘息」及「社會福利諮詢」等，讓弱勢長者享有「在地老化」、妥善照護的生活品質。

金融有愛 - 食（實）物銀行

根據我國行政院衛生福利部統計，在 2,300 萬國民中，低收入戶約有 63 萬人；而除此之外，還有許多等待協助的弱勢家庭。故我們持續和金融相關單位共襄盛舉，參與「金融有愛—食（實）物銀行」活動，於 2020 年提供經費 300 萬元，共同協助這些需要幫助的族群，獲得更完善的資源，將愛傳遞出去。未來，集保結算所將結合更多的資源，善盡企業社會責任，以實際行動落實社會關懷，期能傳遞溫暖給更多弱勢家庭，與傳揚共好共榮之集保結算所價值。



2020 年「金融有愛—食（實）物銀行」聯合捐款活動揭開序幕

幸福列車 - 公益捐贈

自 2011 年起，我們每年分別與各地家扶中心共同舉辦「幸福列車」親子關懷活動，2020 年將愛送到新北市，捐助 55 萬元予新北市家扶中心舉辦「2020 年新北市家扶歲末感恩聯歡園遊會：愛在家扶，加被幸福」活動，提供所需的棉被等物資，讓大家能溫暖過個好年。

幸福列車 -2020 年「愛你愛你聖誕節 × 聖誕老人你在哪」

2020 年聖誕節的前夕，集保結算所景廣俐副總經理和 30 名集保結算所志工化身聖誕老人，請新北市家扶中心 30 名國小學童找到自己專屬的聖誕老人，一同做出象徵美好的薑餅屋，並領取屬於自己的聖誕節禮物。



幸福列車 -1212 新北市家扶中心活動

公益贈閱計畫 - 增廣見聞、提升閱讀風氣

根據公共圖書館統計系統統計，2019 年全國每人平均每年的購書費（決算）僅 26.29 元，至圖書館借閱圖書量每人一年 3.49 冊；以及針對全省高中及大專院校學生國際觀調查，多數認為自己及國人的國際觀在及格邊緣。

為善盡企業公民回饋社會之責任，鼓勵國人閱讀及培養國際觀，我們自 2019 年起參與全球中央月刊「公益贈閱計畫」，每月贊助 200 本全球中央月刊送至宜蘭、花蓮、臺東、雲林及嘉義偏鄉學校及鄉鎮圖書館，約 4,000 人受惠。

贊助藝文活動

第二屆集保結算所當代藝術賞

經過半世紀的工業化、科技化發展，臺灣社會逐漸沉澱、深化，建構出深度與廣度兼具的高層次思考力，並以多元、包容的態度，孕育出臺灣堅強的軟實力。而集保結算所辦理「當代藝術賞」全國性藝術作品徵件活動，就是希望展現臺灣旺盛的生命力與堅實的軟實力。透過藝術作品徵件活動，鼓勵青年學子藝術創作，發展全民生活美學，並持續關注我國藝文創作發展，鼓勵全國新一代藝術創作者，以多元技法激盪創作花火；透過藝術創作表達對社會的關懷。

第二屆的集保結算所當代藝術賞，設定「有現·無限」的主題，象徵在自由的時代，藝術創作開展了豐富的表現與發現，以及想像力的無限延伸。計有 185 位參賽者、計 198 件作品參賽，並於 10 月 29 日臺北國際藝術村舉辦「2020 第二屆集保結算所當代藝術賞」頒獎典禮，我們希望透過藝術展演的推廣，扶植臺灣年輕藝術家，發掘具潛力的藝術新秀，發展藝文事業走入大眾，也拓展國民的美學視野。



2020 年第二屆集保結算所當代藝術賞頒獎典禮

2020 年舞蹈蒲公英計畫

為響應特殊、極度偏遠小學藝術紮根教育，以表達集保結算所對於推動臺灣偏鄉學校及學童藝術文化具體行動的支持，協助政府延續及推廣偏遠地區藝術活動，我們與雲門基金會聯絡了解其「舞蹈蒲公英」計畫基於「去不容易到的地方，播種！」的信念，從特殊偏遠、極度偏遠學校數量最多的縣市開始，進行「舞蹈蒲公英」計畫，2020 年上半年以花蓮偏鄉學校為目標。

2020 年花蓮雲門舞蹈蒲公英活動林董事長精彩解說與小朋友同樂



藝術教育推廣特別演出

雲門基金會特別為偏遠地區國、高中學生於 2020 年下半年辦理三場次「藝術教育推廣特別演出」，邀請平常沒有機會接觸表演藝術的學生親自到劇院觀賞，開啟學生的劇場初體驗，實際感受劇場與舞蹈魅力。

我們長期推動偏鄉教育，關懷社會弱勢、資助藝文活動等企業理念，與雲門基金會重視教育推廣相同，於是在 2020 年與雲門基金會合作推廣偏鄉學校美的教育。

人聲藝術

1 阿猴ㄟ仔人聲樂團活動經費計畫

音樂的魔力讓樂音不只是才藝，而是改變內在自我的一股力量，屏東市信義國小「阿猴ㄟ仔人聲樂團」讓偏鄉孩子找回自身的能量及前所未有的自由與自在。為關懷偏鄉學童，我們在 2020 年贊助信義國小「阿猴ㄟ仔人聲樂團活動經費計畫」紀錄片拍攝，提供學童休閒活動暨推展阿卡貝拉藝術活動，並提高民眾參與藝文活動的主動性。



景副總經理率隊參訪屏東市信義國小

2 原聲音樂學校原住民教育服務計畫

原聲教育協會成立目的是希望給部落孩子更多機會，藉由歌唱保留傳揚部落藝術。協會於南投縣信義鄉成立的原聲音樂學校，每年 9 月招收各部落的原住民學童，運用音樂教學進行品格教育傳承族群文化。幫助部落孩子建立信心和良好態度，厚植學習實力，直到大學畢業，期望他們未來擁有選擇人生的能力和權利。

我們捐助 2020（109 學年）原聲音樂學校原住民教育服務計畫，希望挹注一份力量讓更多部落學童有機會加入原聲音樂學校，獲得完整的教育。

藝術在地化

集保結算所支持文化公益活動，與中華文化總會一起活化臺灣的文化，深化在地與國際對臺灣文化新能量的理解與認識。

1 2020 城南有意思

我們捐助「2020 城南有意思」活動經費，本活動藉由藝術與文化，整合臺北城南區域，相互連結成一個文化共同體，同時帶動城市觀光發展。

2 匠人魂

我們資助拍攝「匠人魂」系列影片，影片串聯不同傳統技藝與創新領域百業職人，為臺灣文化傳承的脈絡躍然於影像，留下紀錄，形成臺灣精神的底蘊。

6.4 發揚集保愛心：慈心社

集保結算所的同仁們對於「幫助社會上許多仍待關注的團體」一事具有同樣理念，故於 2011 年發起成立慈心社，期待匯聚眾人力量，共同投入相關領域、鼓勵同仁參與慈善活動，實踐「施比受更有福」的信念，發揮「助人為快樂之本」的精神，投入社會公益服務的行列，一方面採策略性選定長期贊助對象，讓弱勢團體能更有計畫及效率地應用贊助金額；另一方面我們也隨時關注社會即時需求，以更有彈性的方式，挹注集保結算所之愛心，最終讓所有公司夥伴增加對於社會議題的關注，激起同仁們一起回饋社會的向心力，並達到實現自我的目標。

耶誕愛心慈善日活動

面對疫情影響，衝擊許多公益團體經營與募款，面臨財源緊縮到營運困難等，也間接影響了社會安全網的穩定。今年我們依然與公益團體並肩同行，在所在辦公大樓舉辦愛心慈善日活動，號召公司同仁並邀請各公司行號熱情參與。本次活動共有 60 位志工參與，其總參與時數達 720 小時。

集保結算所舉辦第 11 年愛心捐血活動，單日捐血量超過 200 袋，捐血活動舉辦迄今，已超過 2,100



集保結算所朱總經理代表公司捐贈 1 萬個血袋

人次熱情參與，累積捐血量達 542,250cc，血袋捐贈累計金額更高達新臺幣 920 萬元，捐血中心每年均頒發年度特殊貢獻單位獎項表揚集保結算所。

同日舉辦義賣活動共邀請唐氏症基金會、臺灣肯納自閉症基金會、心路基金會、勵馨基金會、臺北市自閉兒社會福利基金會、勝利身心障礙潛能發展中心、伊甸基金會及育成社會福利基金會等團體親自設攤參與，義賣所得全數捐給社福機構。

除了義賣活動外，另愛心慈善募款活動，募得慈善款項近 64 萬元，全數捐給 彰化縣自閉症肯納家長協會、中華民國自閉症協會、中華安德烈慈善協會、創世社會福利基金會、伊甸社會福利基金會、華山社會福利慈善事業基金會等單位。



舊鞋救命物資募集

集保結算所慈心社於 2020 年參與社團法人舊鞋救命國際基督關懷協會之「舊鞋救命 Step30」，向同仁募集 10 箱的舊鞋、舊衣及舊包，經過清潔整理後，把祝福送到非洲偏鄉，援助赤貧地區人民，為非洲孩童撒下愛的種子。



2020 年慈心社參與舊鞋救命物資募集活動，運送及捐贈舊鞋以幫助非洲偏鄉孩童

附錄

集保結算所參與公 / 協會一覽表

附錄一、GRI-Standards 對應表

附錄二、第三方查證聲明書

集保結算所參與公 / 協會一覽表

國內公會、協會及學會	
外部組織名稱	參與角色
中華民國工商協進會	會員
中華民國內部稽核協會	會員
中華民國公開發行公司股務協會	會員、理事
中華民國電腦稽核協會	會員
中華民國證券期貨分析協會	理事
社團法人中華民國企業永續發展協會	會員
社團法人台灣全球品牌管理協會	會員
社團法人台灣理財顧問認證協會	會員、理事
財團法人會計研究發展基金會 / 會計研究中心	會員
中華人事主管協會	會員
中華民國公司經營發展協會	理事
台灣金融服務業聯合總會	會務顧問
中華民國票券金融商業同業公會	顧問
中華民國博物館學會	會員
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	顧問
中華金融學會	會員
社團法人中華公司治理協會	會員
政大國際產學聯盟	會員
臺灣財務金融學會	會員
中華民國退休基金協會	會員
國際組織	
外部組織名稱	參與角色
外部組織名稱	參與角色
亞太地區集保組織（ACG）	會員
世界集保組織（WFC）	董事會成員
國際證券服務協會（ISSA）	會員
國際證券管理機構組織（IOSCO）	觀察員
環球銀行金融電信協會（SWIFT）	會員
國際博物館協會（ICOM）	會員

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	03
核心	102-2	活動、品牌、產品與服務	1.2 市場與服務價值鏈 4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理	10 35
核心	102-3	總部位置	關於報告書	03
核心	102-4	營運據點	關於報告書	03
核心	102-5	所有權與法律形式	1.3 關於我們	14
核心	102-6	提供服務的市場	1.2 市場與服務價值鏈	10
核心	102-7	組織規模	1.3 關於我們 CH4 綠色經營與永續金融服務	14 31
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	1.2 市場與服務價值鏈	10
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	-
核心	102-11	預警原則或方針	董事長的話	04
核心	102-12	外部倡議	3.1 落實公司治理	27
核心	102-13	公協會的會員資格	1.3 關於我們	14
核心	102-14	決策者的聲明	董事長的話	04
核心	102-16	價值、原則、標準及行為規範	3.1 落實公司治理	23
核心	102-18	治理結構	1.1 永續願景 說明：董事會尚無針對經濟、環境、社會分工；集保結算所另成立有永續發展委員會	06

► 附錄

核心	102-40	利害關係人團體	2.1 重大議題鑑別及利害關係人溝通	16
核心	102-41	團體協約	說明：集保未成立工會、無團體協約，但每年定期舉辦勞資會議	-
核心	102-42	鑑別與選擇利害關係人	2.1 重大議題鑑別及利害關係人溝通	16
核心	102-43	與利害關係人溝通的方針	2.1 重大議題鑑別及利害關係人溝通	16
核心	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	2.2 重大議題管理方針	19
核心	102-45	合併財務報表中所包含的實體	1.3 關於我們	14
核心	102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於報告書	03
核心	102-47	重大主題表列	2.2 重大議題管理方針	19
核心	102-48	資訊重編	本年度無資訊重編	-
核心	102-49	報導改變	關於報告書 2.1 重大議題鑑別及利害關係人溝通	03 16
核心	102-50	報導期間	關於報告書	03
核心	102-51	上一次報告書的日期	關於報告書	03
核心	102-52	報導週期	關於報告書	03
核心	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	03
核心	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	03
核心	102-55	GRI 內容索引	附錄一、GRI Standards 對應表	101
核心	102-56	外部保證 / 確信	附錄二、第三方查證聲明書	103

GRI 特定主題揭露

註 1：* 與括號內表示為本報告書之重大議題名稱

註 2：本報告書採核心選項，下表除 * 重大議題外之指標皆為參考 GRI 對應

GRI 特定主題	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼
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	59
	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	59
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	4.4 環境保護與邁向綠色營運	59
社會面				
勞雇關係	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 員工薪酬與福利	70
	401-3	育嬰假	5.3 員工薪酬與福利	70
	說明：GRI 401 各項指標未包含基富通			
* 勞 / 資關係 勞資溝通	GRI 103	管理方針	2.2 重大議題管理方針	19
	402-1	關於營運變化的最短預告期	依勞基法第十六條第一項規定辦理	-
* 訓練與教育 人才培育 與發展	GRI 103	管理方針	2.2 重大議題管理方針	19
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.2 人才培育	68
	說明：員工接受訓練平均時數無法按性別區分			

► 附錄

GRI 特定主題	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼
* 行銷與標示 客戶關係與 權益保障	GRI 103	管理方針	2.2 重大議題管理方針	19
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	3.1 落實公司治理 2020 年未違反任何此類法規或自願性規約	23
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	3.1 落實公司治理 2020 年未違反任何此類法規或自願性規約	23
* 客戶隱私 客戶關係與 權益保障	GRI 103	管理方針	2.2 重大議題管理方針	19
	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	4.2 優質客戶服務	50
* 社會經濟法規 遵循 政策與 法規遵循	GRI 103	管理方針	2.2 重大議題管理方針	19
	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	3.1 落實公司治理	23
非屬於 GRI 特定主題之重大議題				
* 公司治理與誠 信經營	GRI 103	管理方針	2.2 重大議題管理方針	22
			3.1 落實公司治理	23
* 資訊安全	GRI103	管理方針	2.2 重大議題管理方針	22
			3.2 風險管理	27
* 風險管理 與溝通	GRI 103	管理方針	2.2 重大議題管理方針	22
			3.2 風險管理	27
* 內控內稽	GRI 103	管理方針	2.2 重大議題管理方針	22
			3.2 風險管理	27
* 健康職場	GRI 103	管理方針	2.2 重大議題管理方針	22
			3.2 風險管理	27
			5.4 員工健康與安全	74

附錄二、第三方查證聲明書



Independent assurance statement

Scope and approach

Taiwan Depository & Clearing Corporation (TDCC or the "Company") commissioned **DNV GL Business Assurance Co., Ltd.** ("DNV") to undertake independent assurance of the 2020 ESG Report (the "Report") for the year ended 31 December 2020.

We performed our work using DNV's assurance methodology VeriSustain™¹, which is based on our professional experience, international assurance best practice including International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000) 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 was not involved in the preparation of any statements or data included in the Report except for this Assurance Statement.

DNV provides a range of other services to TDCC, none of which constitute a conflict of interest with this assurance work. This is the 4th year that we have provided assurance.

DNV'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 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;
- 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;

¹ The VeriSustain protocol is available on dnv.com



- Review of supporting evidence for key claims and 2020 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. Where financial data had been checked by another third party, and, where data of scope 1, 2 and 3 of Green House Gases Emission has been verified by DNV, we tested transposition from these sources to the report.
- 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 opinions we also provide the following observations.

- Enhancing the comparability of the report to establish long-term and short-term specific objectives/ targets for continuous performance improvement.
- Reporting what are done instead what guidelines we have and stating at least 3 years data to demonstrate the performance change.
- The topic boundary can be clearer identified. The boundaries are considered that the subject impact son them. It may be the all organizations, part of the companies, a special company, supply chain or end of user. The content of the report can consider focusing on the boundary.

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.

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 Taiwan

Date: 19 May, 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Johnny Wu".

Johnny Wu
Lead Verifier
Business Assurance
DNV Taiwan

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "David Hsieh".

David Hsieh
District Manager,
Business Assurance
DNV Taiwan

Statement Number: 10000451003-Assessment Services-DNV-TWN



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-10



ENVIRONMENT · SOCIAL · GOVERNANCE

環境 · 社會 · 公司治理



地址：台北市復興北路 363 號 11 樓

電話：(02)2719-5805 傳真：(02)2719-5703

<https://www.tdcc.com.tw>