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

2019企業社會責任報告書

2019企業社會責任報告書

2019企業社會責任報告書

擁抱科技、多元成長

03 關於報告書
04 經營者的話

01
06 CH1 永續發展願景與策略
07 1.1 永續願景
10 1.2 市場與服務價值鏈
13 1.3 關於我們

02
18 CH2 永續重大議題
19 2.1 重大議題鑑別及利害關係人溝通
23 2.2 重大議題管理方針

03
28 CH3 公司治理
29 3.1 落實公司治理
33 3.2 風險管理

04
35 CH4 綠色經營與永續金融服務
40 4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理
53 4.2 優質客戶服務
59 4.3 國內外行銷與交流
65 4.4 環境保護與邁向綠色營運

05
69 CH5 幸福職場
70 5.1 人力資源
74 5.2 人才培育
77 5.3 員工薪酬與福利
82 5.4 員工健康與安全

06
85 CH6 社會共融
87 6.1 扶植金融人才
94 6.2 推動偏鄉教育及體育活動
96 6.3 社會公益
98 6.4 發揚集保愛心：慈心社

100 附錄一、GRI-Standards 對應表
102 附錄二、第三方查證聲明書

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）發行的第三本企業社會責任（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 2019 年度（2019 年 1 月 1 日至 2019 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 2017 年，或提及 2020 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 2019 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品質與可信度，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 查證本報告書符合「依循 GRI Standards 的核心選項」之宣告。

發行週期

本報告書為集保結算所發行的第三本企業社會責任報告書，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：
2019 年 6 月

本年度發行時間為：
2020 年 6 月

下一版發行時間為：
2021 年 6 月

點我前往或掃描↓

集保結算所 CSR 專區

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/

經營者的話

2019 年集保結算所成立 30 週年了，第一個 10 年以保管為主，第二個 10 年為帳簿劃撥，第三個 10 年是業務多元化發展，在全體同仁的努力下，推出了包括權益證券、基金、債券、短期票券及衍生性商品等多樣化的產品線，提供全方位的後台優質服務。在業務面我們有了卓越的成果，然而我們並不以此為滿足，在社會面我們也希冀成為企業公民典範。2019 年我們發行第二本企業社會責任報告書，除再度獲得「天下企業公民獎」，更晉級榮獲「TCSA 企業永續報告白金獎」及首次參加即榮獲的「TCSA 企業最佳單項績效獎－社會共融獎」。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。

面對變化快速的金融市場，我們利用科技進行轉型創新，期許成為打造國內金融服務的樞紐（Hub）角色，研發更優質的客製化商品及全方面服務，將數位化與智能化作為創新主軸，持續精進優化核心業務，積極推動業務多元化，整合服務數位平台，透過跨界、跨業、跨境的整合，創造資料最大的價值，為金融市場建置更安全、更有效率且低成本的後台服務。同時，為呼應世界銀行的普惠金融目標，除了擴大宣導理財與金融教育之外，集保結算所正逐步轉化為服務型公司，秉持著與市場合作共好共融的概念，友善的使用介面與多元化通路需求，與時俱進結合機器人智能服務、大數據行銷、雲服務等資訊技術，將理財行為融入生活，打造數位創新生態系，提升我國金融市場數位基礎服務。此外，我們藉由發揮數位金融科技的功能，強化保障投資人權益及維護金融安全，運用視覺化工具，實踐大數據運用的效果，提供主管機關及時的市場監理與高效率的分析成果，貫徹國家金融市場的監理職責。

在公司治理方面，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，我們陸續和多個國際 ESG 研究機構與評分系統建立合作關係，其中歐洲著名的 ESG 評分機構 Sustainalytics 公司便率先於 2019 年初成為我們的策略夥伴，而以股東會及公司治理研究聞名的國際電子投票機構 ISS 也與我們在 ESG 領域擴大合作關係。同時，配合金管會「新版公司治理藍圖」（2018 － 2020），我們正式啟動「投資人關係整合平台」，顯著提升投資人與公司間資訊交流之品質與透明度，增進外資對臺灣的投資意願及黏著度。此外，2019 年亞太防制洗錢組織（APG）就國家整體防制洗錢之評鑑結果確定將臺灣提升為「一般追蹤」之最佳等級，顯示臺灣杜絕洗錢的努力獲國際肯定。過去幾年我們配合政府政策提供「防制洗錢及打擊資恐查詢系統」給依法應辦理防制洗錢作業之單位使用，並為進一步協助其調查法人客戶之實質受益人資料，依政府指定建置「公司負責人及主要股東資訊平臺」提供使用單位查詢，完善使用單位之客戶盡職審查作業，也於 2019 年 10 月行政院洗錢防制辦公室的洗錢防制評鑑發表暨表揚大會上獲頒「特別感謝獎」，未來我們仍將持續協助相關單位踐履防制洗錢及打擊資恐之國際義務。

在國際交流方面，集保結算所長年投入國際交流活動，2019 年並擔任世界集保組織董事會成員，將推動全球合作、重整工作小組、強化會員合作、探求新商機、加強與其他區域組織交流及辦理人員聯合訓練等理念，推升臺灣朝世界舞台邁進。另為響應新南向政策，集保結算所 2019 年與泰國集保公司、韓國集保公司舉辦首屆「投資人服務國際研討會」，邀集產業專家及亞太地區集保組織（ACG）會員分享創新多元的股東會服務，共創區域繁榮發展。

在關懷社會方面，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，2019 年更獲得教育部體育署「運動企業認證」及衛福部國健署 2019 年「健康職場認證」的殊榮；對外我們則長期推動偏鄉教育、關懷弱勢族群，贊助基層學校課輔才藝計畫及體育團隊，持續 10 年舉辦愛心捐血等各式公益活動，積極回應並照顧社會的需要。我們舉辦「第二屆集保盃射箭聯誼賽」，希望透過企業的支持力量，讓偏鄉或弱勢的孩子也能在射箭領域逐夢踏實，增加日後參與國際級賽事實力。此外，因適逢 30 週年，2019 年更擴大舉辦「集保 30　永續前行－九校聯合音樂會」，將長期花蓮縣受惠學校齊聚一堂，完整呈現偏鄉學童平時學習的成果。

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。藉由發展股票全面無實體發行、票券逐步朝向全面無實體、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。2019 年我們也持續執行溫室氣體盤查，盤查範圍更進一步擴大至範疇三的商務差旅，從逐步掌握自身碳排放情形做起。此外，2019 年我們也首度導入 ISO 50001 能源管理系統，從整體策略性的規劃，到落實節能減碳的實際作為，邁向綠色企業發展。

在 30 週年這別具意義的時刻，一路走來除了股票外，我們陸續提供多元的服務，利用既有的大數據優勢，順應國際數位資訊快速發展的世代，擁抱科技、勇於創新，針對用戶的需求推出新的資訊服務，也備受各界肯定。作為全國資本市場的「服務提供者」，面對下一個 10 年，我們將以促進社會共好做為重要使命，貫徹創新發展、永續經營的理念，發揮穩定金融影響力，成為我國金融市場走向國際舞台最強而有力的後盾，與企業夥伴共同推升我國資本市場繁盛發展。

臺灣集中保管結算所股份有限公司

董事長

林碩銷

1

CHAPTER 1

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

集保結算所作為政府機關特許行業，也是我國市場唯一後台機構，三十個年頭以來，配合政府金融政策、提升金融與交易市場效率、協助推動金融市場政策，是穩定國家資本市場運作的重要基石。邁向企業永續經營與發展，集保結算所不受產業限制，思考如何在實質的 ESG 議題為社會貢獻。

推展業務多元・穩健永續成長

集保結算所從股票保管起家，但從不畫地自限，如今已是全方位的金融服務業者。透過各項業務的無實體化，提供多元加值功能、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，為客戶創造更大的效益，也協助主管機關之市場監理。

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
- 各類業務無實體化，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，透過各類業務的創新與發展，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，提供主管機關及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

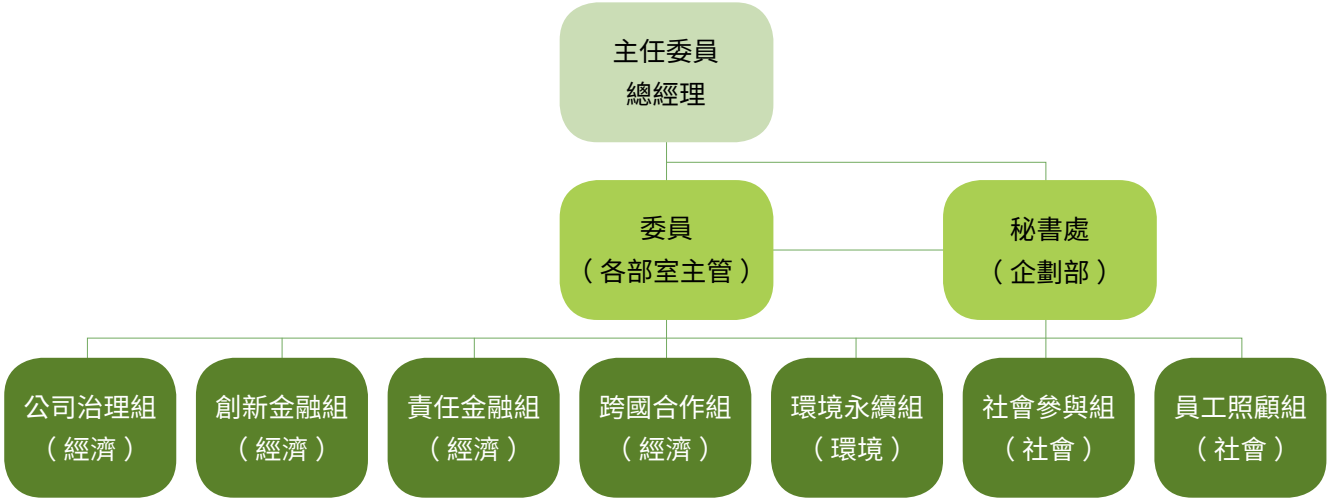
我們支持聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），並以各項作為呼應 SDGs，在其各項目標中尋找集保結算所拓展永續行動的契機，並連結公司核心能力，逐步落實 SDGs 中所對應的 13 個目標。我們以公司多元的業務為出發，提供科技化的產品、平台、監理服務，使市場邁向永續金融服務。在提升企業競爭力的同時，我們也專注於對內的能耗降低、碳足跡盤查，提倡綠色經營與管理。從人的角度出發，我們對內全心照顧員工及其眷屬，推廣健康、多元、包容的幸福職場文化；對外扶植金融人才以及走入偏鄉，耕耘臺灣的下一代，深化集保結算所與社會共融，發揮金融、市場與社會的影響力，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

永續推動組織

CSR 委員會

集保結算所自 2017 年成立 CSR 委員會，強化與推動企業社會責任相關事項。CSR 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」，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，並由公司各單位的一級主管擔任。

集保結算所 CSR 委員會組織



集保結算所 CSR 委員會議題執掌

CSR 委員會秘書處	公司治理組	創新金融組	責任金融組
企劃部	法遵暨法務室、內部查核室、財務室、企劃部、稽核室	業務部、基金暨國際部、金融業務部、股務部	基金暨國際部、資訊規劃部、金融資訊部、資訊作業部、稽核室
◎ 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	◎ 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及公司負責人及主要股東資訊平臺 ◎ 負責法規遵循及維護客戶權益、保護客戶資料 ◎ 建立合理企業捐獻內部程序 ◎ 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	◎ 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 ◎ 公司投資人關係整合平台	◎ 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 ◎ 提供境內基金申報公告，資訊傳輸及款項收付等業務

跨國合作組	環境永續組	社會參與組	員工照顧組
基金暨國際部	金融業務部、股務部、管理部、法遵暨法務室	企劃部、管理部	管理部
◎ 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 ◎ 提供境外基金申報公告，資訊傳輸及款項收付等業務	◎ 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	◎ 辦理大專生金融就業公益專班 ◎ 贊助體育亮點培訓計畫 ◎ 推動偏鄉兒少課業輔導計畫 ◎ 提升金融知識教育辦理金融知識普及計畫	◎ 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 ◎ 積極建立妥善之員工溝通管道

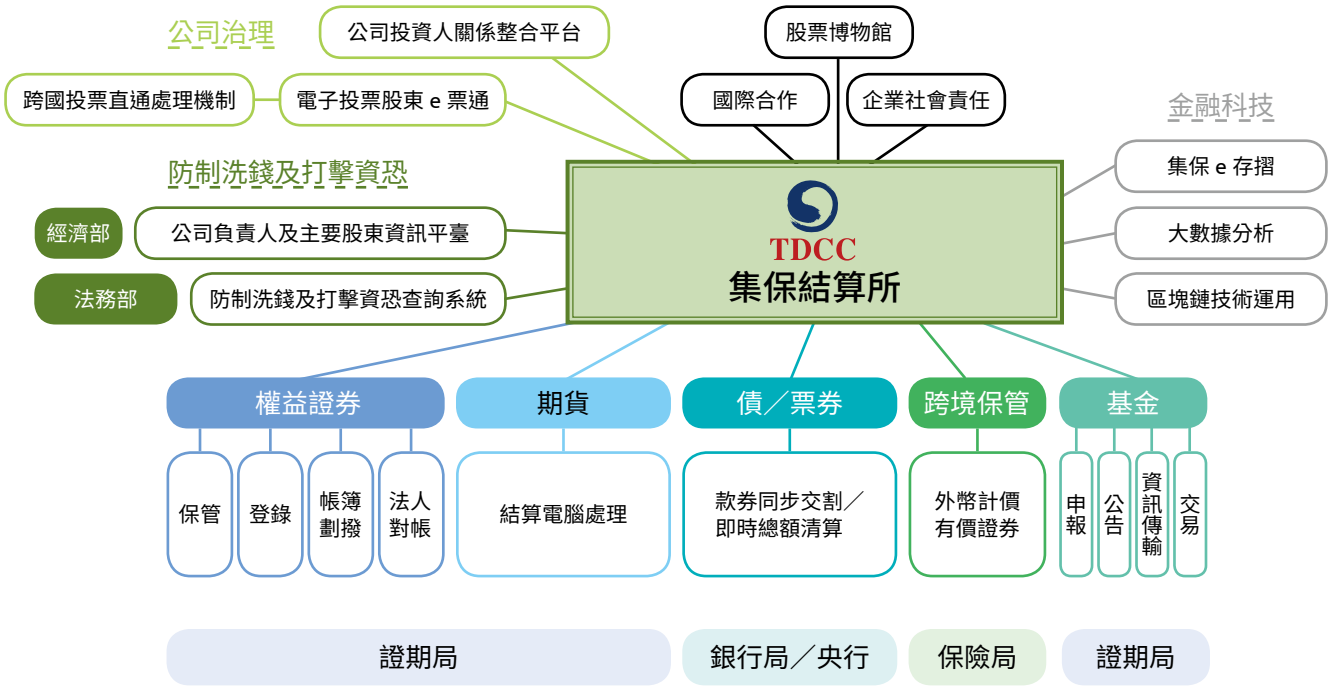
1.2 市場與服務價值鏈

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。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，最初的業務為股票集中保管，並逐漸推動全面無實體，提升整體股票市場便利與安全；自與台灣票券集中保管結算公司合併後，集保結算所保管標的範圍更涵蓋證券及金融市場的各種商品，包括股票、受益憑證、存託憑證、轉換公司債、交換公司債、金融債、分割債券、國際債券、銀行可轉讓定期存單等，保管的有價證券等金融資產包羅萬象，總市值超過 50 兆元，在國內的資本市場佔有舉足輕重的地位。

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 Suptech 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。另外，我們也設有國內唯一的股票博物館，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，我們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



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

為幫助投資人以合理的成本，擁有透明的資訊，在網路上安心地投資基金，基富通建立了結合數位金融、兼具智能與人性化的一站式基金網路行銷平台，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。

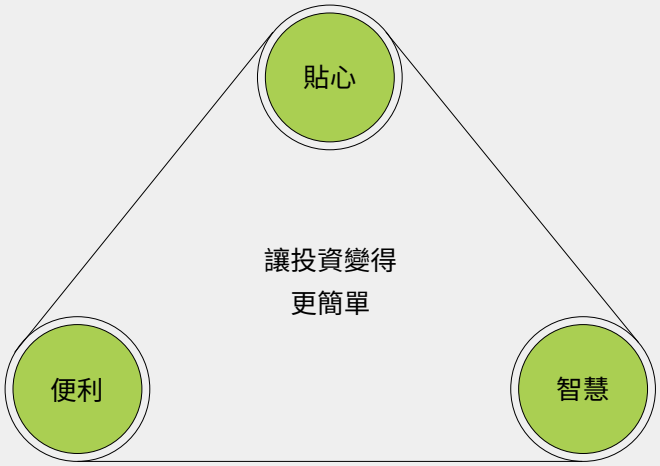
基富通富有教育正確理財知識觀念的使命，希望推動年輕人小額投資理財觀念，期冀透過較低的手續費，降低投資門檻，讓年輕人提早學習理財。除此之外，基富通也非常重視退休族群，希望退休族群能合理安排退休計畫，因此與投信投顧公會共同合作，創立精選退休基金專區，經過合理篩選機制來選基金，讓退休族群能自在退休，快樂生活。

推動小額投資
理財觀念

好享退－鼓勵退休族群
安排退休計畫

擴大基金
產業規模

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

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	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	提倡紀律、不間斷的長期定期定額投資

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，擴大集保結算所的影響力，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。為此，我們於 2019 年底規劃擬定《 供應商企業社會責任宣導政策 》，並於 2020 年 4 月頒布，宣導供應商相對應的行為準則，要求與集保結算所合作之供應商皆應遵守，並簽署《 供應商企業社會責任宣導政策 》。

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

2019 年營業收入：5,345,120 仟元 註 1

2019 年底集保結算所員工總人數：539 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

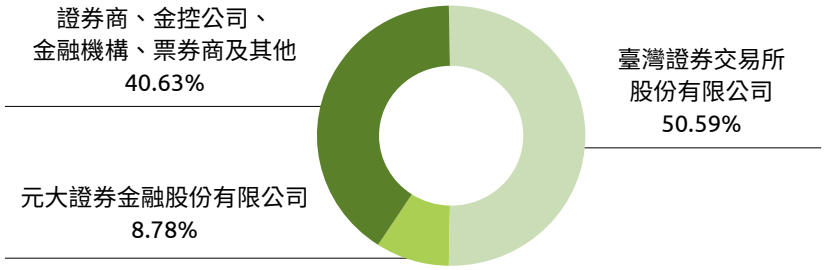
營業據點：臺北市復興北路弘雅大樓

2019 年底基富通員工總人數：50 人

股東結構

截至 2019 年底止，集保結算所股東持股比率列表如下：

持股比例



集保結算所大事紀

01 股票／權益證券　02 基金服務　03 國際業務　04 債票券　05 資訊／加值服務

啟航－籌備集保成立

1989 集保公司成立
1990 上市股票交割保管
股務代理業務
加入國際證券服務協會（ISSA）
1991 中央公債交付經售
債券議價買賣交割
與 CEDEL 跨國合作
小龍債券跨國結算交割
1992 換發大面額股票
股票配發
與 Euroclear 跨國合作
1994 上櫃股票保管
股票設質交付
1995 全面款券劃撥
股票大盤點
輔導證券商集保業務
1996 快速送銷前手
集保語音查詢
1997 認購售權證券交割履約
查核股務單位作業
加入亞太地區集保機構組織（ACG）
1998 建置期貨結算系統
1999 通過 ISO 9002（現為 ISO 9001）
主辦 ACG 中階幹部研討會
2000 股票大盤點
2001 股票無實體登錄
債券無實體登錄
e-Report 系統
2002 第一家股票無實體
股務疑義問答
興櫃股票給付結算
2003 ETF 帳簿劃撥
櫃買債券帳簿劃撥
基金無實體登錄
2004 短票結算保管（票保）
通過 BS7799
舉辦第 8 屆 ACG 年會
成為 Euroclear 股東

臺灣資本市場發展造就集保公司成立

上市股票交割保管

小龍債券跨國結算交割

股票換發大面額

三次庫存股票全面大盤點

通過 ISO 9002 驗證

推動有價證券無實體發行

擔任「興櫃股票」結算機構，正式跨入結算業務

2005 債券分割重組
境外基金資訊觀測站

開創－多元服務範疇

2006 上市櫃 IPO 及 SPO 股票無實體
與票保公司合併
公司債強制無實體
ABCP 無實體登錄
境外基金交易平台
投資人及外部單位查詢
通過 ISO 27001
國際債券帳簿劃撥

2007 股票大盤點
期信基金資訊觀測站
期信基金無實體登錄
股東會委託書查核
與日韓共同主辦第 9 屆 CSD 大會

2009 款券 T+2 日 DVP 交割
編製臺灣短票利率指標
境外結構型商品資訊觀測站
股東會電子投票平台
專線電子函查
台港 ETF 跨國帳簿劃撥

2010 舊票代收
境內美元票券結算交割
境內基金資訊傳輸

2011 上市櫃股票全面無實體
NCD 無實體登錄
基金全面無實體
e-Training 數位學習平台

2012 境外基金資訊傳輸
臺灣股票博物館
與香港金管局跨國合作－國際債券

2013 C.A.Net 股務資訊網
通過 TPIPAS 驗證

2014 免保證商業本票資訊查詢
合併臺灣總合公司
股東會跨國投票 STP
與 Clearstream 及 Euroclear
跨國合作－國際債券

躍進－數位金融科技

2015 黃金現貨給付結算
外幣結算平台債票券款券 DVP
基金銷售平台（基富通）
股東會電子投票 APP
舉辦第 19 屆 ACG 年會
跨境保管外國有價證券

深耕基金產業

整合境內外基金資訊觀測站

整合市場後台「集保結算所」

建立臺灣短期票券報價利率指標（TAIBIR）

推動電子投票落實股東行動主義

股票全面無實體

推動電子投票落實股東行動主義

舉辦第 19 屆 ACG 年會

成立基富通證券（基金銷售平台）

開辦跨境保管業務

2016 境內基金交易平台
防制洗錢及打擊資恐查詢系統
當選 ACG 執行委員會執委
成為國際博物館協會會員

永續－促進社會共融

2017 集保 e 存摺 APP
CP2 無實體發行登錄
導入企業社會責任（CSR 專案）

2018 集保 e 存摺 2.0APP
票券發行文件電子化
整合境內外基金資訊觀測站
股東會電子投票百分百
公司負責人及主要股東資訊平臺（申報）
投資人集保資料查詢系統
新證券存託系統
成立 ACG「投資人服務工作小組」
榮獲 TCSA 台灣企業永續獎 金獎
榮獲天下企業公民獎
出版第一本 CSR 報告書

2019 推動「好享退」專案
公司投資人關係整合平台
當選 ACG 副主席
公司負責人及主要股東資訊平臺（申報、查詢）
榮獲 TCSA 台灣企業永續獎　白金獎
榮獲 TCSA 台灣企業永續獎　社會共融獎
榮獲天下企業公民獎

協助政府推動洗錢防制及打擊資恐

集保 e 存摺 APP

出版第一版 CSR 報告書

林修銘董事長高票當選 ACG 副主席

展望－邁向數位轉型

集保結算所未來將努力邁向數位轉型、共享經濟的營運階段，將與時俱進配合金融科技的發展，積極透過大數據、區塊鏈、雲服務等先進資訊技術推動數位金融服務。

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，於 2019 年均繳出亮眼的成績單。

2019 年集保結算所（含轉投資事業）整體績效持續成長，稅後盈餘 25.1 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	2019	2018	2017
總資產	40,078,819	28,587,478	26,594,054
營業收入	5,345,120	5,337,137	4,484,691
營業外收入及支出	334,452	336,402	275,280
營業費用	2,569,485	2,484,686	2,282,163
員工福利費用	1,267,149	1,184,014	1,105,901
納稅金額	633,553	422,918	294,898
稅前淨利	3,110,087	3,188,853	2,477,808
稅後盈餘	2,509,005	2,567,410	2,051,958

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	中華人事主管協會
政大國際產學聯盟		

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）	環球銀行金融電信協會（SWIFT）	國際博物館協會（ICOM）

2

CHAPTER 2

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，我們依循 GRI Standards（GRI 標準）與 AA 1000SES（AA 1000 利害關係人參與標準），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 CSR 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」—共計有六類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，並經過集保結算所 CSR 委員會委員以及在 CSR 會議上確認。因我們公司範疇並無重大改變，故本年度依然主要與此六類利害關係人保持溝通。

掌握永續議題

為了更聚焦與我們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，並符合 GRI 標準之改版精神，我們將 2018 年度的 25 項永續議題濃縮為 20 項屬於集保結算所 2019 年的永續議題，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

本年度永續問卷調查，為更擴大問卷的準確度，我們於更多元的管道發放，總計回收 302 份問卷，較去年增加 106 份。問卷回收率連續兩年高於 90%，皆可顯見各利害關係人的重視與我們的溝通成果。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 2019 年的 8 項重大議題。

歸納考量面與溝通

矩陣象限右上方的部分，即為公司內部與利害關係人共同關注的重大議題，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	調整說明
行為準則與反貪腐	併入「公司治理與誠信經營」
資訊安全與揭露透明	更名為「資訊安全」
客戶隱私	併入「客戶關係管理」，並更名為「客戶關係管理與權益保障」
金融與資安犯罪防治	併入「政策與法規遵循」
「間接經濟衝擊」與「社區發展計畫」	整併為新議題「社區及社會影響力」
人權及兩性平等	更名為「人權與多元化」
留才與人才吸引	更名為「人才吸引與留任」
提升社會與環境效益之產品創新	併入「金融產品創新」並更名為「永續金融暨產品創新」

利害關係人溝通

2019 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

員工

對集保結算所的關係

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

2019 年溝通管道及頻率

- 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）

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）

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）

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

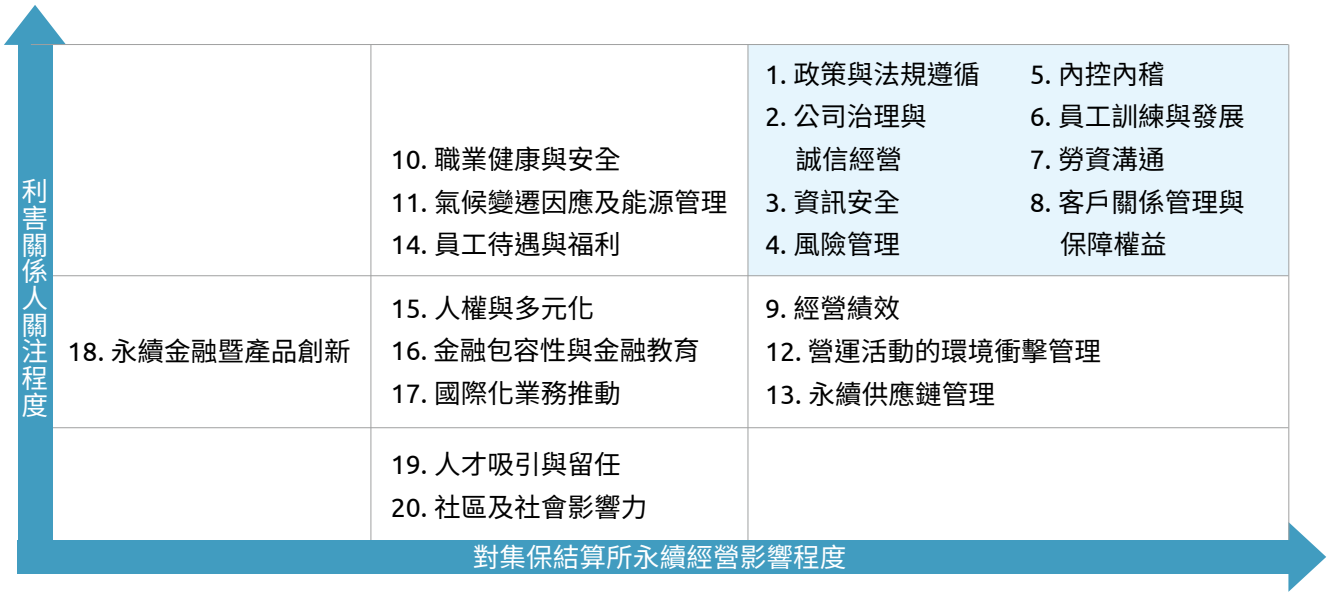
- 業務上往來溝通（不定期）
- 活動辦理（不定期）
- 成果發表（不定期）

永續議題排序

排名	議題類別	議題	排名	議題類別	議題
1	治理與經濟	政策與法規遵循	11	環境	氣候變遷因應及能資源管理
2	治理與經濟	公司治理與誠信經營	12	環境	營運活動的環境衝擊管理
3	產品服務	資訊安全	13	治理與經濟	永續供應鏈管理
4	治理與經濟	風險管理	14	員工與社會	員工待遇與福利
5	治理與經濟	內控內稽	15	員工與社會	人權與多元化
6	員工與社會	員工訓練與發展	16	員工與社會	金融包容性與金融教育
7	員工與社會	勞資溝通	17	產品服務	國際化業務推動
8	產品服務	客戶關係管理與權益保障	18	產品服務	永續金融暨產品創新
9	治理與經濟	經營績效	19	員工與社會	人才吸引與留任
10	員工與社會	職業健康與安全	20	員工與社會	社區及社會影響力

註：因應永續議題之整併，本年度議題類別亦有調整

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 2019 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
			客戶／參加人	股東／投資人	主管機關	供應商／承攬商	社區	
政策與法規遵循	社會經濟法規遵循	V	V	V	V	V	V	3.1
公司治理與誠信經營	一般標準揭露	V		V	V	V		3.1
資訊安全	客戶隱私	V	V	V	V			3.2
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			3.1
員工訓練與發展	訓練與教育	V						5.2
勞資溝通	勞／資關係	V						5.3
客戶關係管理與權益保障	行銷與標示 顧客隱私	V	V					4.1 4.2

註：組織內代表集保結算所所有部室主管與全體員工

重大議題管理方針

重大議題	對集保結算所的意義
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。
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，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。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，我們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。
風險管理	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。
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。
員工訓練與發展	配合集保結算所數位轉型及創新服務發展目標，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。
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。
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，我們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。

政策與承諾	2019 行動辦法與成效
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、集保結算所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。	詳見 3.1 落實公司治理、4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理
一、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。 二、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。 三、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。	詳見 3.1 落實公司治理
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。	詳見 3.2 風險管理
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。	詳見 3.2 風險管理
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。	詳見 3.1 落實公司治理
一、配合集保結算所策略與發展目標，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。	詳見 5.2 人才培育
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。 若有任何重大營運變化或影響員工權益之決定，我們將依法規提前預告，無違法之虞，以保障員工權益。	詳見 5.3 員工薪酬與福利
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。	詳見 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

重大議題	目標與標的
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，依隨主管機關政策、法令動態積極實行，持續維持目標。
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。
資訊安全	訂有集保結算所「資通安全政策」，並每年至少一次由集保結算所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。
風險管理	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。
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。
員工訓練與發展	一、招才：建構完善人才招募制度，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。
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。
客戶關係管理與權益保障	一、每年訂定 ISO 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。

溝通與申訴機制	關注之利害關係人
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、2019 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。	員工、客戶／參加人、主管機關、供應商／承攬商
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、增訂「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。	主管機關、股東／投資人、社區
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。	客戶／參加人、供應商／承攬商
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。	員工、客戶／參加人、主管機關、供應商／承攬商、社區
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。	員工、客戶／參加人、主管機關、供應商／承攬商
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，皆可依此方式溝通。	員工、股東／投資人
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、2019 年起舉辦雙向溝通座談，皆可將相關訊息與公司溝通交流。	員工、股東／投資人
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。	股東／投資人

3

CHAPTER 3

公司治理

3.1 落實公司治理
3.2 風險管理

重要肯定

2019 年榮獲「天下企業公民獎」、「TCSA 企業永續報告白金獎」及「TCSA 社會共融獎」、財團法人資訊工業策進會「個資管理績優廠商」

營業績效

2019 年集保結算所整體績效穩定獲利，稅後盈餘 25.1 億元，每股盈餘（EPS）為 6.62 元

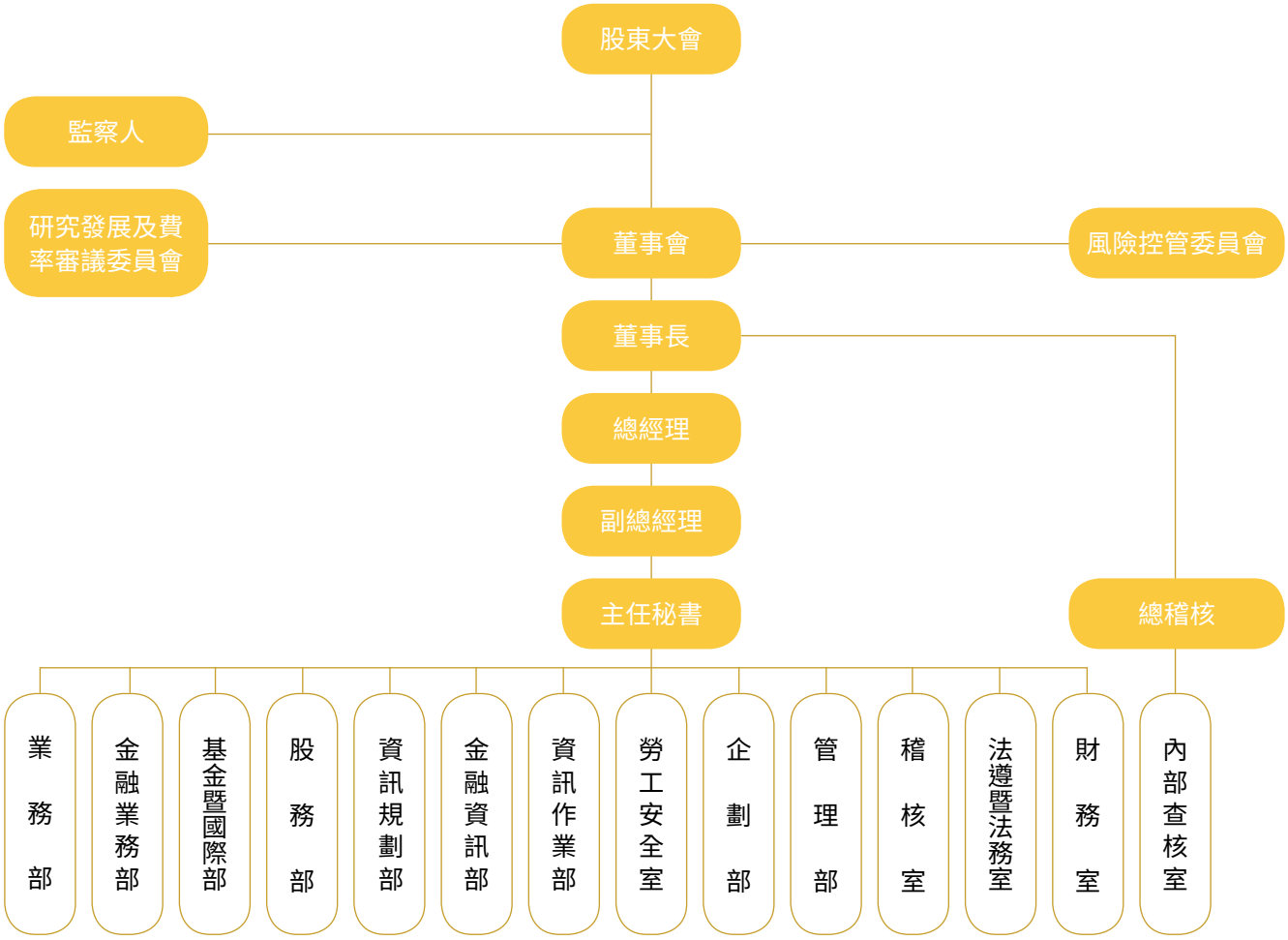
集保結算所將公司的永續經營視為重要目標，將誠信、正直的企業文化貫徹於管理階層至一般同仁的行動與服務精神中。透過經營守則、廉政倫理要點及品質政策等規範，為新進員工、在職員工、高階主管乃至於董事會成員設計多元訓練課程，藉由誠信經營的態度，輔以法令遵循、反貪腐、防制洗錢等實際作為和績效，提升社會大眾對我們的信任及肯定。

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，2019 年共召開 12 次董事會，出席率為 100%。

為落實誠信經營，我們訂有「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。

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」，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	2019 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 91.7%
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 98.1%
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 86.4 %

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。我們透過「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，2019 年未發現貪腐情事。

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。2019 年底，為更加善盡企業社會責任、保障全體員工基本人權，我們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，因此擬定推動人權承諾政策。此承諾與政策規劃於 2020 年 4 月經最高治理主管裁示並簽核通過，建立安心的職場環境與良好的職場文化。

集保結算所實踐人權保護五大方向：

落實職場人權

提供安全職場

重視勞資和諧

尊重結社集會

保障隱私資安

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，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，集保結算所於 2019 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（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，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－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，我們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，我們每年仍持續宣導、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，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，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 2019 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。

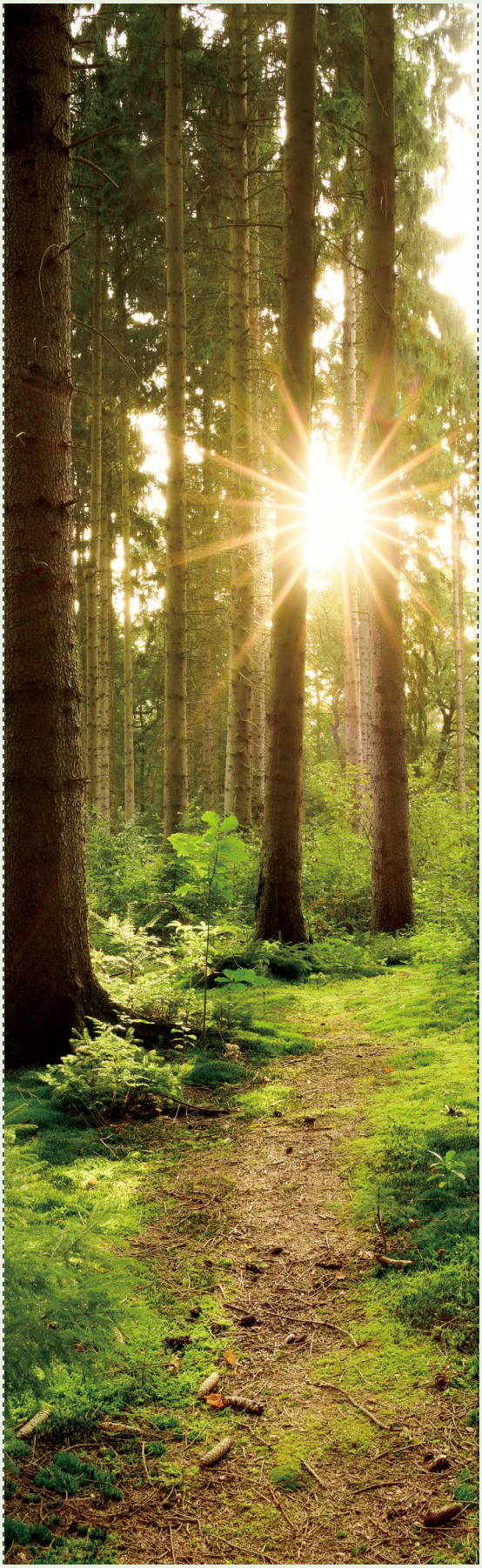
ISO 9001 品質管理系統
為維持集保結算所提供的產品與服務品質，並確保品質一致性，持續提升顧客服務品質與優化內部作業效率，我們最早於 1999 年 2 月通過 ISO 9002：1994 國際品質保證系統驗證，2002 年 8 月通過 ISO 9001：2000 轉版驗證；2010 年 9 月通過 ISO 9001：2008 轉版驗證，更進一步取得英國 UKAS、美國 ANAB、瑞士 SAS 及紐澳 JAS-ANZ 體系等四國證書。2017 年配合新版 ISO 9001：2015 發布，於當年 5 月即通過最新版驗證，持續證書有效性。2019 年我們亦持續通過 ISO 資通安全管理系統驗證以及 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，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。 2019 年已針對各單位辦理 346 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。

鑑於數位轉型時代的來臨，內部稽核也勢必應運用新方法、新思維辦理轉型，以因應大量的資料與高度資訊化的業務所帶來的挑戰。因此，我們 2019 年委請中華民國電腦稽核協會，以「數位時代稽核轉型」為題進行專題研究，探討如何善用資訊科技進行大量資料分析，來辨識潛在風險，創新轉型為數位與風險導向的內部稽核，以提升內部稽核的角色、功能及效率。未來集保結算所將參考研究報告所建議之稽核轉型實施藍圖與具體作法，自 2020 年度起逐步導入與推動。

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。

2019 年 11 月辦理「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。



4

CHAPTER 4

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。

2019 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 90 萬戶
- 投資人證券開戶選擇集保 e 存摺的比率達七成
- App 活躍使用者 DAU（Daily Active Users，每日活躍用戶）年成長率 134%、MAU（Monthly Active Users，每月活躍用戶）年成長率 94%

股東會電子投票平台「股東 e 票通」

各項使用數據皆創歷史新高

- 計 1,757 家上市（櫃）公司使用「股東 e 票通」平台
- 股東會電子投票總筆數 7,375,194 筆、總股數 3,133.28 億股
- 使用平台之電子投票占其出席股數比率平均值 52.54%

公司投資人關係整合平台（IR 平台）

- 目前平台提供投資人超過 1,700 家我國公司基本資訊與該公司投資人關係聯絡窗口
- 10 月舉辦國內少見的線上研討會（Webinar），扮演與國際研究機構接軌的橋樑

跨國投票直通處理服務機制（STP）

- 5 月成功與全球第二大國際投票機構 ISS 公司開展合作關係
- 榮獲國內外政府數位轉型獎項，使臺灣數位成就耀眼國際，並與參加之各國政府、參賽團隊及資訊業者交流互動，分享臺灣先進經驗，獲得與會各國普遍盛讚
- 完成處理 6 大保管機構外資客戶之投票作業，計完成 94,336 戶外資股東之投票

▶ 集保結算所參與數位經濟暨產業發展協會舉辦之「2018 DTA Award 數位服務創新獎」，榮獲「開放數位政府」類特優獎，於 2019 年受獎；同時受邀參加於曼谷舉辦的 2019 eASIA Awards（亞太電子化成就獎）總決賽，獨得「數位轉型－公共部門類」金獎

未來，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。

融資性商業本票（CP2）無實體化及發行登錄電子化

- 2019 年拜訪發行人 1,546 家次
- 採電子方式辦理發行登錄之發行人家數，由 2019 年初 162 家增加至年底 378 家，成長 1.3 倍
- 截至 2019 年底止，商業本票採電子登錄之發行餘額占全市場發行餘額約 70%，較去年成長超過六成

基金作業平台

- 「基金資訊觀測站」全年有 125 萬點閱瀏覽次數，其中視覺化基金公告統計資料占點閱人總人次一成
- 基金資訊傳輸服務每月平均 24,000 筆
- 基金交易平台全年申購、買回、轉換筆數共計約 538 萬筆，申購金額約當新臺幣 606 億元

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共計 8,879 人次
- 配合公務機關執行職務共計受理 9,388,876 人次之查詢，其中有 9,372,365 人次透過電子查詢，比率已高達 99.8%

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

2019 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

- 629,978 家公司完成申報，佔應申報的家數 91.45%
- 已有金融與非金融事業或人員共計 2,982 個使用單位完成註冊
- 查詢量累積 134,185 筆
- 平台舉報資料異常 82 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

客戶盡職審查作業管理系統

- 已完成全部既有客戶審查及風險評級共 6,151 件

境外結構型商品資訊觀測站

- 發行量前二大之瑞士商瑞士銀行臺北分行及法國興業銀行透過 SFTP 完成 3,107 筆商品登記，及逾 40 萬次商品配息參考價格及銷售資訊申報作業

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計 55 家次，配合主管機關專案查核計 1 家次，共計 56 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

- 依主管機關交辦例行查核股務單位股務作業計 136 家次，配合主管機關交辦及投資人檢舉選案查核計 7 家次，委託書徵求期間查核委託書作業計 64 家次，共計 207 家次

配合主管機關政策多邊溝通與說明會

- 與證券暨期貨周邊單位共同參加證券商公會之稽核委員會，2019 年共召開 4 次會議
- 與 10 家證券商舉辦座談，協助證券商落實內控制度，並蒐集相關意見供業務部門改善作業
- 協助證券交易所辦理全省「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」修訂宣導說明會，共計 13 場次
- 舉辦 8 場次股務單位內部控制制度標準規範修正暨委託書規則及實務作業宣導說明會，出席與會之從業人員共 706 人

集保結算所金融服務專利取得

集保結算所提供完整且自動化之保管機構受託客戶餘額查詢作業，及買賣完成後之資訊傳輸、比對與自動預撥等作業，上述二項金融科技作業技術與機制，皆為集保結算所特有並獨立規劃開發完成，具有獨創之特色。為積極保障並肯定我們研發團隊的努力成果，集保結算所於 2018 年 2 月以「一種查詢保管機構保管之有價證券之餘額之方法及系統」發明，及「一種具有核帳功能之交割有價證券之方法及系統」發明，向經濟部智慧財產局申請專利，已分別於 2019 年 4 月及 6 月獲得經濟部智慧財產局核准取得專利。另外，「跨國投票直通處理機制」已取得我國專利並向東協國家多國提出申請，「跨境保管股務事件」亦取得我國專利，並向歐盟、美國及中國申請專利，方能保護集保結算所獨創技術，彰顯我們金融科技之高階數位能力。有關基金服務部分，集保結算所建置之基金交易平台提供銷售機構以自己名義為投資人辦理交易資訊傳輸暨款項收付作業，提供業者完整且自動化的基金交易下單系統，並於 2018 年 2 月以「一種交易有價證券之方法及系統」，向經濟部智慧財產局申請專利，2019 年 4 月獲得經濟部智慧財產局核准取得專利。

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

市場價值

- 即時呈現市場資訊，第一時間的推播功能，主動的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
- 視覺化表現資產整合，使用者管理其資產、掌握金融權益更有效率
- 多元整合的功能，提升市場運作與投資人參與效率，有助於活絡金融市場

- 業界首創的資產管理整合服務

  業界首創的跨資產、跨帳戶的資產管理整合服務，使用者可更直觀的掌握其持有證券與境內基金資產市值的功能，投資人則可利用 App 單一介面，查詢不同投信公司之境內基金資訊，提供一站式的整合資訊服務。

- 匯集證券與境內基金的市場資訊

  提供證券與境內基金的市場資訊，例如個股的股權分散級距、分散趨勢等圖表，用戶可以自訂級距查詢；「找基金」功能則涵蓋了超過 900 檔的境內基金的走勢、持股、配息等相關公告，甚至是投資試算等，都能在 App 中輕鬆的檢視和操作。

- 客製化訊息推播

  主動且客製化的訊息服務通知，讓投資人即時掌握有權參與的資格與投資部位的關鍵資訊，主動推播證券與境內基金 5 大類 38 項的訊息。

  詳情請參考「集保 e 存摺」網站

掃我下載
集保 e 存摺

二、股東會電子投票平台「股東 e 票通」

市場價值

- 股東 e 票通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，提升我國公司治理

- 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。

  詳情請參考「股東 e 票通」網站

三、投資人關係整合平台（IR 平台）

- 投資人關係整合平台

  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，未來更將以「溝通」、「ESG」及「國際合作」做為平台發展主軸。

- 擴大股東會外資出席參與

  外資機構投資人之投票指示直接透過國際與臺灣投票平台的連線與傳輸，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。

- 跨國合作、促進交流

  外資股東透過前二大國際投票機構 Broadridge 及 Institutional Shareholder Services（簡稱 ISS 公司）完成跨國投票，優化外資投票之時間管理。

- 跨國投票直通處理機制專利取得

  已取得我國經濟部核可專利，並向東協多個國家申請專利，期望將此服務機制擴及國際，增進市場效率、傳遞臺灣數位金融科技業務之能力。

市場價值

- 投資人關係整合平台能增加國際投資人將臺股納入資產配置誘因，活絡臺灣股市
- 投資人關係整合平台乃配合政府公司治理藍圖之規劃，除了提供投資人必要資訊及滿足與發行公司間互動需求，亦能強化推動我國公司治理
- 為我國公司奠定與國際投資人間雙向互動的基礎，亦成為我國公司因應 ESG 趨勢的最大後盾
- 提供外資股東更充裕的投票時間，增加發行人與外資股東對議案支持機會
- 建立投票作業標準化及單軌化流程，降低成本與作業風險
- 提升臺灣發行公司之國際能見度

四、短期票券集中保管結算交割、融資性商業本票

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

- 短期票券集中保管結算交割

2004 年起正式實施之「短期票券集中保管結算交割制度」，以帳簿劃撥方式代替實體票券或保管條之交割，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交割（Real-Time Gross Settlement, RTGS）之制度。另外，短期票券集中保管結算交割系統（BCSS）更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。近年亦透過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，協助主管機關強化市場監理機制。

- 融資性商業本票（CP2）

集保結算所推動 CP2 以登記形式發行，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。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。

五、期貨結算系統

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

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，共有八大類、300 多項商品。期貨市場交易平台包含「日盤交易」及「盤後交易」，後者可藉由期貨結算系統，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。

六、基金作業平臺

- 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，滿足一般投資人及各專業機構對國內基金市場之各項統計數字之需求。

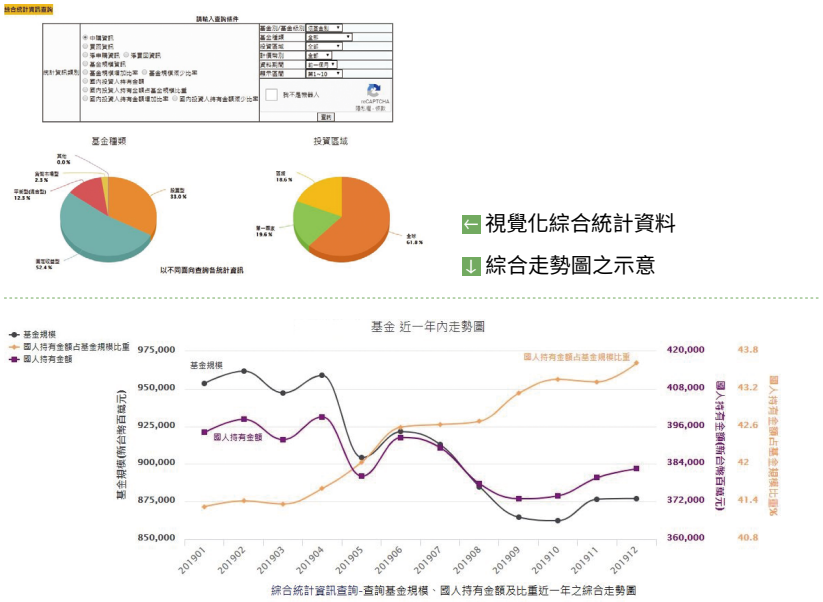
點選前往基金資訊觀測站網站

- 基金交易服務

過去提供投資人書面核印作業通常需要 7~10 天才會完成，且銷售機構、扣款行與集保結算所三方均需耗費人力與時間處理及往返郵寄相關書件；為更簡化申請程序，符合大眾使用習慣，2016 年提供投資人得以線上使用銀行晶片金融卡方式申請扣款申購基金之授權作業，並於 2019 年 3 月進一步提供透過網路銀行辦理線上約定扣款授權作業。截至 2020 年 1 月底，透過網銀辦理線上約定之比率已達 59%，未來將更為普及與擴大，為投資人提供更為便利的服務。

- 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，透過與合作之國際資訊傳輸服務機構串接傳輸服務傳送至境外基金機構，並自動接收境外基金公司回覆交易確認。



視覺化綜合統計資料

綜合走勢圖之示意

市場價值

- 簡化機構之間多對多複雜作業關係
- 為投資人提供更便利、數位的基金交易授權申請服務，提升市場效率
- 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

七、證券存託系統

配合證券市場業務需求及提供投資人更便利服務，包含證券庫存系統、參加人連線工作站 SMART 系統、報表產製系統及查詢資料庫系統。系統為開放式主機架構，資料處理時間快速有效率，且具有擴充彈性；集保結算所亦確保系統運作穩定與效能持續提升。

市場價值

- 作業整合自動化，減少資料時效性落差
- 系統具有良好的擴充彈性，符合現在及未來資訊新技術發展與業務運用趨勢

八、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、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

- 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，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
- 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

九、受理投資人及公務機關查詢集中保管標的資料

- 集保查詢系統整合

  投資人可透過投資人集保資料查詢系統向集保結算所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。

- 政府查詢電子化

  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、稅捐單位等可透過電子專線查詢，大幅提升公務效率。

- 金融遺產資訊查詢系統整合

  集保結算所研提以國稅局為單一窗口之方案，繼承人至臺北國稅局申請被繼承人之財產清冊時，可同時申請查詢六大單位之金融遺產資訊，本項作業並於 2019 年 12 月上線。

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

十、區塊鏈技術應用債票券數位交易

- 債票券交易效率提升

  集保結算所規劃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，並規劃以交易雙方均為集保結算所參加人者，納入先行推動對象。

- 區塊鏈應用

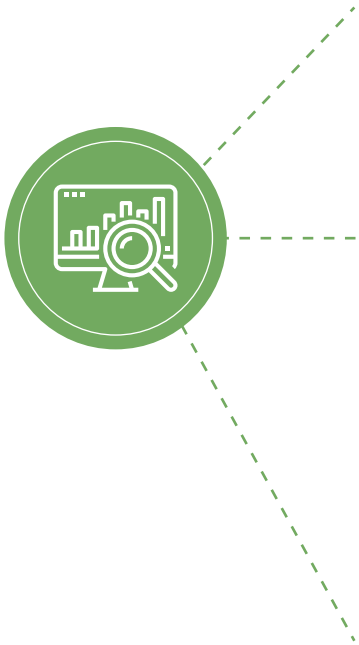
  為提高資訊安全控管，我們委託臺灣網路認證公司研究導入區塊鏈技術之可行性，並確認可將交易雙方傳送或確認之成交單據及債券存摺以憑證進行身分認證、電子簽章、資料加密及記錄於區塊鏈儲存，預計於 2020 年正式上線。

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）



- 票券市場監理資訊

以大數據分析技術設計視覺化互動式之「票券市場監理資訊」平台，包括市場資訊、票券公司監理、免保 CP2 監理、市場利率資訊、個別發行人分析及票券市場月報等，提供主管機關即時且互動之監理資訊。

- 保險業投資國外有價證券監理資訊

以大數據分析技術設計視覺化互動式之「保險業投資國外有價證券監理資訊系統」，整合國內各保險公司所投資國際債券之發行人國別、幣別、利率、發行年限別、信用評等、是否屬次順位債券、保管餘額、市價、提前贖回條件、占可運用資金比重、持有人集中度分析等資訊，運用視覺化資料處理工具，開發互動式分析頁面，透過畫面點選，即時取得多面向、關聯性之訊息，並可就債券評價、匯差、提前贖回等項目進行壓力試算，將大量資料整理為有用資訊，俾使主管機關有效掌握保險業所持有國際債券之相關資訊。

- 基金市場監理資訊

「基金市場監理資訊系統」以大數據分析技術運用視覺化處理工具，就境內外基金各項資訊進行交叉分析與跨期比較，並依總代理人、基金公司、投資區域、銷售類別等多項指標，透過不同面向分析總代理人及基金及受益人類別集中度、境外基金機構集團總餘額分布情形，以及境內外基金投資各國概況等資訊，並以互動方式產製主管機關管理監控相關報表供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
☆ 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

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，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
☆ 為展現政府執法決心，平臺於 2018 年 8 月 1 日公布公司法第 22 條之 1 條文後，加快建置腳步，於 2018 年 11 月 1 日開始接受公司申報，短短三個月餘申報比例達 80% 以上，才能自 2019 年 2 月 24 日開始提供金融機構及非金融事業或人員查詢，落實客戶盡職審查義務，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，另於 2019 年 8 月 18 日至 23 日 APG 假澳洲坎培拉舉辦之第 22 屆年會，經各國高度讚許，並邀請我國至各國進行評鑑分享，行政院亦對集保結算所表達謝忱
☆ 提供及時性、完整性及正確性之申報與查詢資料，強化主管機關查核監理效能

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

四、客戶盡職審查作業管理系統

● 數位化流程管理

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。

價值及效益

☆ 符合防制洗錢及打擊資恐之規定，有助於協助主管機關市場監理
☆ 數位化流程管理，提升相關工作效率

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；目前平台之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。

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

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，針對缺失提出改進建議，精進市場效率 同時亦協助主管機關監理市場功能。

- 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。
- 與各證券暨期貨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」，並配合證券交易所舉辦相關說明會。
- 透過查核股務單位股務作業，針對缺失提出改進建議，以提升股務作業之效率及安全，進而協助主管機關監理市場。
- 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

☆ 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，保障大眾權益，確保證券市場運作穩定

基富通創新金融服務

基富通經營績效

基富通證券深受客戶信賴，每年申購基金的庫存基金規模（AUM）每年持續成長，已達 **337.5** 億元，相較去年成長 **89%**

近兩年累積成長客戶數表現佳，且 2019 年舉辦好享退專案帶動國人退休意識，提高投資人開戶意願。截至 12 月底開戶人數達 120,245 人相較去年底成長 **115%**

2019 年累積申購量約新臺幣 **250 億元**，相較 2018 年 166 億元，成長將近 **50%**

受好享退專案帶動**定期定額**申購意願，2019 年累積申購量約新臺幣 **60 億元**，相較 2018 年 43 億元，成長將近 **39%**

首創基金業者線上開戶系統

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，或是透過「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。截至 2019 年 12 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。

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。「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。2019 年更新增多家系列基金，皆為市場上備受關注之基金商品。

給點顏色瞧瞧

用世界地圖及顏色的呈現，一眼看出最熱門的投資區域；「由上而下」來尋找投資方向。

FR100

以基金績效、風險及成本三個衡量因子，篩選出單一產業或市場內相對較佳的基金，適合剛入門的投資人。

基金泡泡圖

透過互動式介面，快速且視覺化地呈現基金 CP 值；「由下而上」挑選基金標的。

選基金策略寶

提供四種策略，讓投資人自行選擇參數，篩選出符合自己需求的基金。

全民好享退

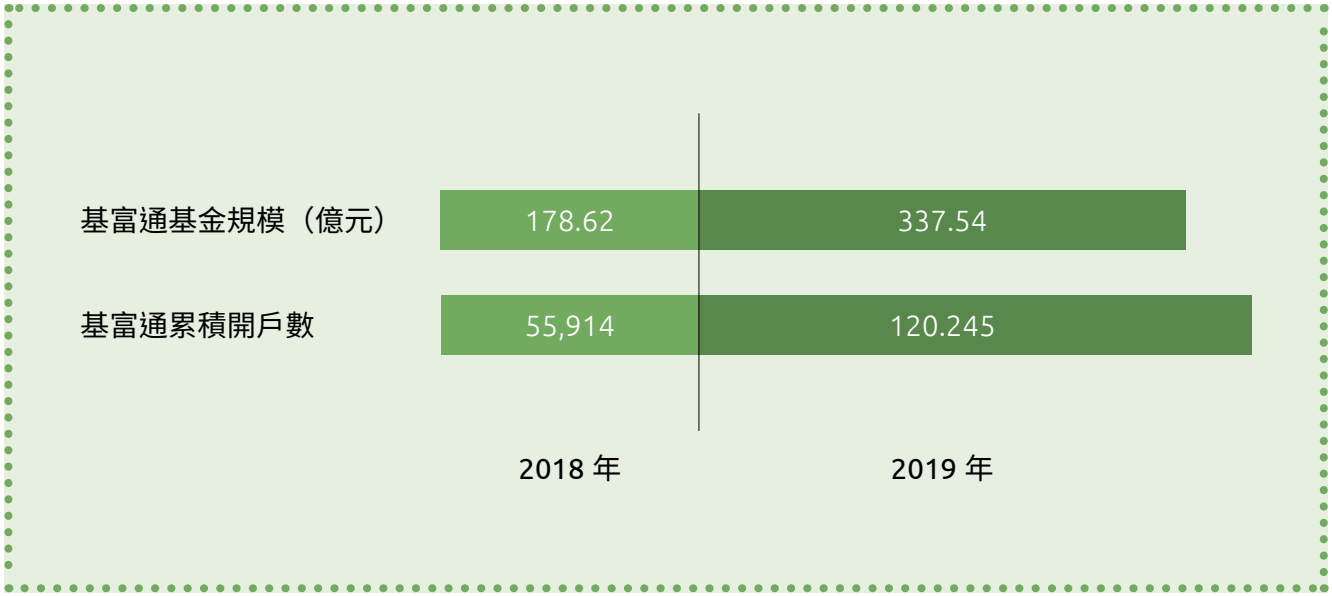
2019 年 7 月「好享退 - 全民退休自主投資實驗專案」正式上線，鼓勵國人透過長期投資，建立自主投資意識，儘早為退休預作準備。「好享退」專案推廣的是採用定期定額、長期且紀律投資的方式開啟退休準備的第一步。透過每個月固定投入一定金額，平均投資成本的方式，降低市場起伏的投資風險。參與民眾可用簡單的方式，挑選合適需求的方案，並交由專業團隊進行管理資產管理，來做自己的退休準備，如此便利的方式，深獲民眾認同，成功喚醒國人及早展開退休準備的意識，加上專案的強力宣導及教育推廣，讓超過 4 萬人實際參與扣款。

點我前往基富通

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，退休準備除了投資之外，保險保障也十分重要，「好享退 1+1」在這樣的概念下，希望同時推廣投資與保障對退休準備的重要，讓民眾的退休準備能更加完善。

基富通 2019 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，2019 年較 2018 年成長 89%；此外，好享退專案帶動國人退休投資開戶意願，2019 年累計開戶人數較 2018 年底成長 115%，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。



4.2

優質客戶服務

集保結算所將客戶服務是為業務發展的第一要務，依據客戶需求為導向，針對客戶的權益、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。藉由資安防護系統、硬體備援機制、內部訓練機制等，提升後台服務的效率與安全性；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。集保結算所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。

個資保護與資安防護

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。2019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。

集保結算所資安防護執行三大項

一、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

二、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

三、每日辦理事件監督、事件追蹤及監控

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。2019 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。

資安防護執行

◎ 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。

◎ 例行資安檢測作業

- 每年執行資安檢測作業，2019 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、社交工程及行動應用App 基本資安檢測等6 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。

◎ 無預警資訊安全演練

2019 年集保結算所委請專業資安廠商辦理紅隊演練，紅隊演練採無預警方式執行，目的在建立集保結算所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，以保護我們整體營運相關作業之安全。

◎ 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。

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，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 41 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 ISO 27001 資訊安全證照之持續有效性，2019 年稽核結果皆符合 BSI 標準要求。

員工資訊安全訓練
◎ 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
◎ 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

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。

◎ 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 ISO 27001 國際資訊安全標準。每年進行二次外部單位稽核驗證，2019 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。

◎ 持續營運演練（BCP）

每半年執行一次。

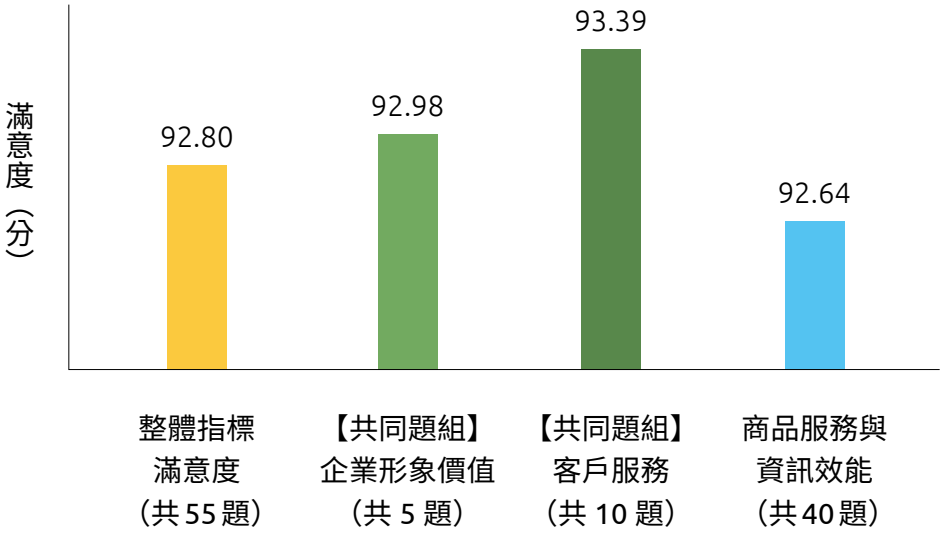
◎ 員工資訊安全訓練

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。

客戶滿意度調查

為了解用戶意見、落實用戶關懷，精進並提供更為良善的服務品質，我們每年針對證券商、債券商、票券商、境內外基金相關機構、股務服務機構等五類用戶統一進行年度滿意度調查。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。

- 全體用戶對集保結算所各項指標平均滿意度 92.80 分



2019 年針對 235 位往來用戶寄發問卷網址連結並邀約填答，回收 232 份有效樣本，整體回覆率為 98.7%。調查之各項指標平均滿意度為 92.80 分。三大題組當中，用戶對集保結算所的「客戶服務」評價最高，達 93.39 分；「企業形象價值」（92.98 分）次之，以及「商品服務及資訊效能」（92.64 分），整體而言，三大類型題目均有 92 分以上的高度評價。

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：

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 2019 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」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

為持續推廣集保結算所服務與業務，持續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，以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。

集保結算所	
集保 e 存摺	◎ 舉辦全國 22 場次業務推廣及獎勵活動。 ◎ 參與臺灣金融總會與臺灣金融研訓院合辦之「Fintech Taipei 2019 臺北金融科技展」。 ◎ 配合臺灣金融總會舉辦之臺南、新竹二場「金融服務愛心公益嘉年華」，辦理「集保 e 存摺」推廣活動。
業務說明會	◎ 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。 ◎ 2019 年輔導證券商推廣手機存摺全年度總計 442 家次，並舉辦 22 場次業務說明會、7 場次股務單位人員教育訓練。 ◎ 2019 年針對債券自營商及保管銀行舉辦 2 場次說明會，計 152 人次參加；針對壽險公司舉辦 1 場次說明會，計 85 人次參加；針對專兼營票券商舉辦 1 次說明會，計 49 人次參加。 ◎ 採電子方式辦理發行登錄之發行人家數，由 2019 年初 162 家增加至年底 378 家。

系統平台說明會	◎ 針對股務協會、自 / 代辦股務單位舉辦「股東會電子投票使用情形座談會」。
拓展創新合作模式	◎ 2019 年起邀請數家新創業者，探討與集保結算所共創新業務模式之可行性，藉由集保結算所社會影響力，擴大金融市場服務。 ◎ 加入政大國際產學聯盟，發展 Open API 相關之創新商業模式。
數位金融人才養成	配合公司 Fintech 發展，持續舉相關課程，如：數位行銷與 GA 講座、論數位經濟潮流下 GDPR 域外效力規定及其適用問題、人工智慧轉型的起步工作 - 機器人流程自動化（RPA）等；另亦派員參加外部單位舉辦之課程，如：「臺灣數位金融服務新藍海」講座、「舊金山 AI Summit 分享」講座等。
基富通	
業務宣傳管道	◎ 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。 ◎ 透過各式講座與博覽會活動，吸引更多不同面相且不同年齡族群的民眾，強化基富通普惠金融的目標。
網路行銷分析	基富通採行精準分眾策略，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。 利用 LINE 高開啟率、傳送率可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。另一方面，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，FB 定義為內容經營，可做為品牌門面以及客服管道。

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。

數據關鍵力

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，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。

擔任國際集保組織要職

2018 年在 ACG 成員支持之下，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。為在 ACG 扮演更積極重要的角色，2019 年由林修銘董事長競選 ACG 副主席一職高票當選，將領導 ACG 發展並代表 ACG 成為世界集保組織董事會成員參與重要決策，再次提升集保結算所在國際集保組織中的地位，深化與國際組織合作，有助臺灣資本市場國際接軌及創新發展。

林修銘董事長（右）與時任 ACG 主席 Byunghae Lee

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，同時響應我國政府新南向政策，於 2019 年 11 月 14 日與泰國集保公司、韓國集保公司合作，於泰國曼谷舉辦首屆「投資人服務國際研討會」，促進 ACG 會員機構之交流，讓我國資本市場在國際舞台再次嶄露頭角。

- 更多的國際交流情形請見下方「2019 年多元國際活動參與情形」

2019 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腳色，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	地點／時間	分享內容
第 21 屆亞太地區集保機構組織（ACG）中階幹部教育訓練	印尼日惹 3 月	 ACG「投資人服務工作小組」於會中分享主題 ◎ 分享「集保 e 存摺」、「商業本票發行文件電子化業務」、「基金資訊平台視覺化查詢服務」及「提升臺灣公司治理以吸引外國人投資之相關業務」等新種業務 ◎ 以「強化投資人權益之集保服務」為題，邀請會員機構分享相關業務
會計準則制定者國際論壇（IFASS）會議	阿根廷 布宜諾斯艾利斯 3 月	◎ 以「Inline XBRL and Blockchain －集保結算所金融科技發展與會計原則之探討」為題，闡述集保結算所運用創新科技發展業務之成效
WFC2019 年會	摩洛哥 馬拉喀什 4 月	◎ 參加「Fintech Technologies and How to Embrace Them」座談會擔任與談人，並與全球集保機構交流

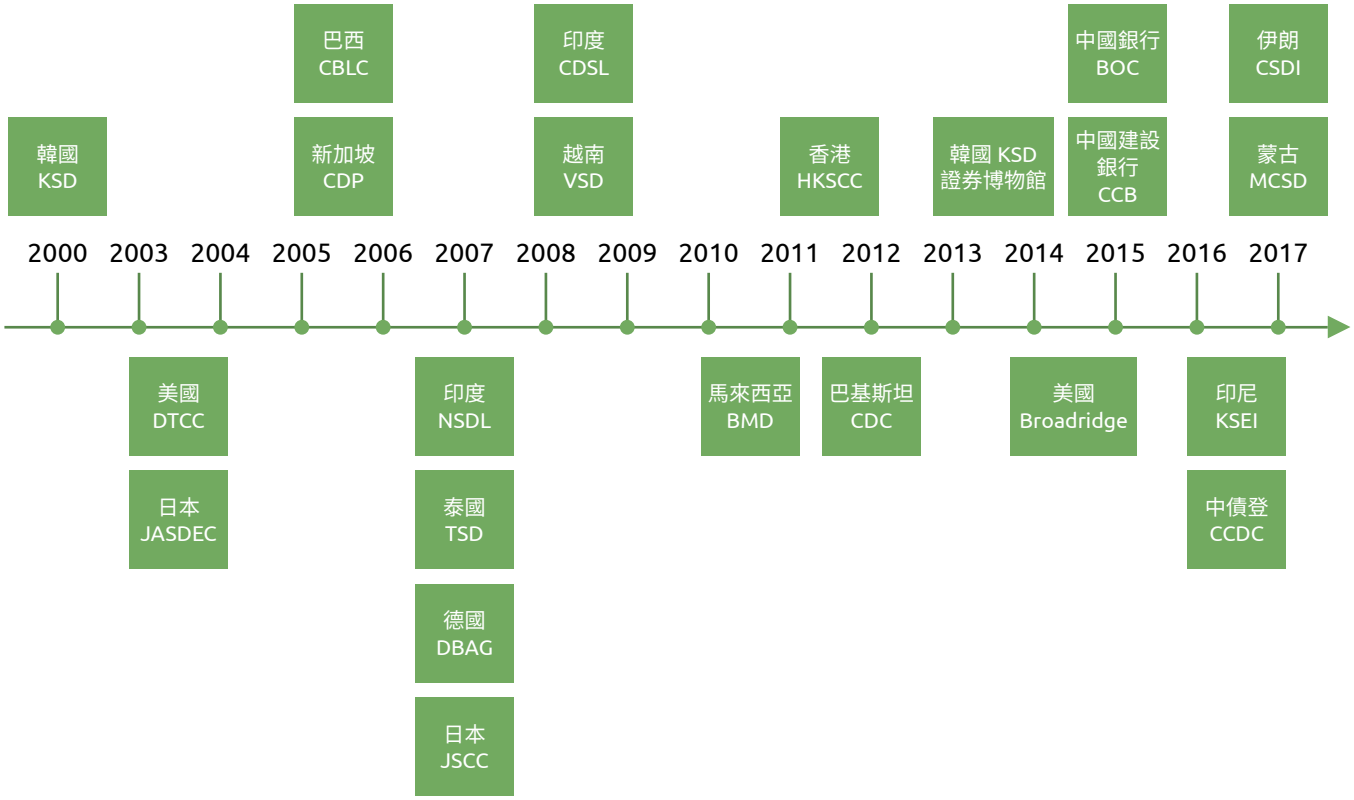
第 23 屆亞太地區集保組織年會（ACG23）	尼泊爾 加德滿都 9 月	◎ 林修銘董事長當選 ACG 副主席 ◎ 就「股東會 e 化服務」問卷調查與統計結果向成員簡報，並邀集工作小組成員分享各機構投資人服務發展概況 集保結算所林董事長主持「投資人服務工作小組」分組會議
亞洲基金標準化論壇（Asia Fund Standardization Forum, AFSF）	泰國曼谷 11 月	◎ 簡報基金資訊公告平台（FundClear）之視覺化查詢服務，並與國際交流基金服務最新發展
投資人服務國際研討會（Investor Services Task Force Workshop）	泰國曼谷 11 月	◎ 以「股東會 e 化服務」為題邀請產業專家發表專題演說，並主持 Information Exchange on AGM e-Services 座談會 ◎ 發表亞洲市場「股東會 e 化服務」問卷調查結果，分享臺灣推動電子投票經驗
eASIA Award（亞太電子化成就獎）總決賽	泰國曼谷 11 月	◎ 以「電子投票創新應用暨跨國投票 STP 服務專案」獲得「數位轉型－公共部門類」金獎殊榮，並與參加單位交流互動
韓國集保公司（KSD）主辦之聯合業務研討會	韓國首爾 11 月	◎ 分享集保結算所最新業務進展、電子投票服務及全民退休投資專案等業務

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
第 44 屆 IOSCO 年會	澳洲雪梨 5 月	全球證券市場最新監理趨勢與發展
顧能公司（Gartner）大中華區 CIO 峰會	中國上海 5 月	資訊技術發展趨勢
思科全球技術論壇	美國聖地牙哥 6 月	創新數位科技概念、應用及發展趨勢
2019 年國際內部稽核研討會	美國安那罕 7 月	稽核作業國際發展
顧能公司（Gartner）資訊安全與風險管理高峰會	日本東京 8 月	資訊安全與風險管理實務經驗
顧能公司（Gartner）Catalyst 研討會	美國聖地牙哥 8 月	資訊技術之發展趨勢
第 22 屆亞太防制洗錢組織年會	澳洲坎培拉 8 月	防制洗錢與打擊資恐之國際標準
國際博物館會議	日本京都 9 月	各國博物館經營概況交流

環球銀行金融電信協會（SWIFT）之 SIBOS 2019 金融業務會議	英國倫敦 9 月	證券產業全球發展趨勢
保險公司 ICSDs 實地查核	盧森堡、比利時 9 月	ICSD 資產保管、安全控管等運作模式
顧能公司（Gartner）IT Symposium ／ Xpo 論壇	澳洲黃金海岸 10 月	掌握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
SWIFT 亞太營運論壇	新加坡 10 月	跨境支付業務管控、創新雲服務、網絡安全、ISO20022 介紹及新版電文規格平行測試等議題
Reg Tech Convention 論壇、參訪畢博咨詢公司	德國法蘭克福 11 月	國際監理科技發展趨勢及大數據分析平台應用
參訪 Yuanta Securities Korea	韓國首爾 12 月	與 Yuanta Securities Korea 交流了解韓國證券市場與基金市場之制度及最新發展

截至 2019 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

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，而是日積月累的行動實踐，讓同仁們自然而然落實在生活與企業文化中。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，為地球環境盡一份心力。

2019 年，集保結算所將規劃進一步導入 ISO 50001 能源管理系統並取得驗證，以及於盤查溫室氣體排放盤查中新增「其他間接排放：員工商務差旅」之排放量盤查，目的在於掌握我們能源使用的同時，亦積極了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。

2019 年擴大盤查範疇三
——員工差旅

VERIFICATION STATEMENT OF GREENHOUSE GAS ASSERTIONS

Statement No.: 0000-2020-GO-TW-TGF
Issued date: xxxx
Page 1 of 3

This is to verify initiate reporting of Greenhouse Gas Inventory Management Report (2019) 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 (2019) (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 14064:2011, ISO 14065:2013 and ISO 14064-3:2006.

Verification Statement
It is our opinion that with reasonable assurance the greenhouse gas assertion of the Inventory Report, which was published in April 20, 2020, is free from material discrepancies in accordance with the verification criteria identified as stated above.

Sophia Kim
GHG Verifier

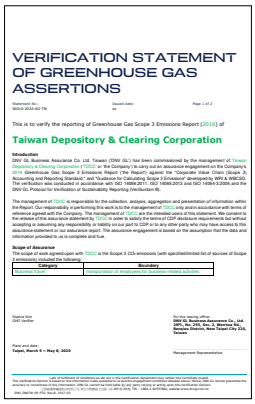
TAF
Verification and Validation
V0000

For the issuing office:
DNV GL Business Assurance Co., Ltd.
2001, No. 205, Sec. 3, Wenhua Rd., Banqiao District, New Taipei City 334, Taiwan

Place and date:
Taipei, March 9 – May 6, 2020

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 at the engagement conditions related date. Hence, DNV GL cannot guarantee the accuracy or completeness of the information. DNV GL cannot be held liable for any significant or critical, upon DNV GL's discretion, factors.
DNV GLAS AS VERITAS CERTIFICATION (UK) LTD. 16 BRIDGE STREET, LONDON, SW1P 3HQ, TEL: +(44) 0 20 8776 8888, WEBSITE: www.dnvgl.com/uk



VERIFICATION STATEMENT OF GREENHOUSE GAS ASSERTIONS

Statement No.: 0000-2020-GO-TW
Issued date: xx
Page 1 of 2

This is to verify the reporting of Greenhouse Gas Scope 3 Emissions Report (2019) of

Taiwan Depository & Clearing Corporation

Introduction
DNV GL Business Assurance Co. Ltd. Taiwan (DNV GL) has been commissioned by the management of Taiwan Depository & Clearing Corporation (TDCC or "the Company") to carry out an assurance engagement on the Company's 2019 Greenhouse Gas Scope 3 Emissions Report ("the Report") against the "Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standards" and "Guidance for Calculating Scope 3 Emissions" developed by WRI & WBCSD. The verification was conducted in accordance with ISO 14064:2011, ISO 14065:2013 and ISO 14064-3:2006 and the DNV GL Protocol for Verification of Sustainability Reporting (Verification-R).

The management of TDCC is responsible for the collection, analysis, aggregation and presentation of information within the Report. Our responsibility in performing this work is to the management of TDCC only and in accordance with terms of reference agreed with the Company. The management of TDCC are the intended users of this statement. We consent to the release of this assurance statement to TDCC in order to satisfy the terms of CDP disclosure requirements but without accepting or assuming any responsibility or liability on our part to CDP or to any other party who may have access to this assurance statement or our assurance report. The assurance engagement is based on the assumption that the data and information provided to us is complete and true.

Scope of Assurance
The scope of work agreed upon with TDCC is the Scope 3 CO_2 emissions (with specified/limited list of sources of Scope 3 emissions) included the following:

Category	Boundary
Business travel	Transportation of employees for business related activities

Sophia Kim
GHG Verifier

For the issuing office:
DNV GL Business Assurance Co., Ltd.
2001, No. 205, Sec. 3, Wenhua Rd., Banqiao District, New Taipei City 334, Taiwan

Place and date:
Taipei, March 9 – May 6, 2020

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 at the engagement conditions related date. Hence, DNV GL cannot guarantee the accuracy or completeness of the information. DNV GL cannot be held liable for any significant or critical, upon DNV GL's discretion, factors.
DNV GLAS AS VERITAS CERTIFICATION (UK) LTD. 16 BRIDGE STREET, LONDON, SW1P 3HQ, TEL: +(44) 0 20 8776 8888, WEBSITE: www.dnvgl.com/uk

溫室氣體盤查

我們依據「ISO 14064-1」進行 2019 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，2019 年總計排放 3,005.45 tonCO_2e，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。

不僅如此，我們更完成盤查 2019 年的員工商務差旅之間接溫室氣體排放，亦即溫室氣體排放指引定義之範疇三排放；藉由了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上、下游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。

溫室氣體盤查聲明書（上）、範疇三盤查聲明書（下）

集保結算所溫室氣體排放情形（按據點）

範疇別		範疇一				範疇二	總排放量（t-CO_2e ／年）
	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	
2019	弘雅大樓	1.00	25.39	0.00	0.00	465.82	492.21
	南港辦公室與機房	1.42	0.00	0.00	0.00	2,094.62	2,096.04
	竹北備援機房	0.00	0.00	0.00	0.27	416.93	417.20
	各別範疇排放總量	2.42	25.39	0.00	0.27	2,977.37	3,005.45
	範疇一與範疇二占總量比例 %	0.93%				99.07%	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 6.0.4 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 2018 年電力係數 0.533 公斤 CO_2e ／度

註 3：本表排放量為集保結算所之營運邊界

集保結算所範疇三溫室氣體排放

類別：員工商務差旅
119.46 (t-CO2e ／年)

註：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

集保結算所近兩年溫室氣體排放情形

單位：t-CO2e ／年	2018 年	2019 年
範疇一	49.70	28.08
範疇二	2,338.23	2,997.37
範疇三	----	119.46

註：集保結算所為擴大盤查、揭露完整性，遂將南港機房之公共空調用電納入 2019 年的盤查範疇，因此整體排放量有上升之情形

能源管理系統

2019 年，集保結算所導入了 ISO 50001 能源管理系統，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。2019 年 12 月 16 日我們也舉辦了 3 小時的能源管理系統教育訓練，各部門藉由參與課程，將能應用於日常業務中，2020 年亦將持續辦理。

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	對外展現永續營運效益
◎ 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	◎ 股務單位人員研習證明電子化，每年節省約 500 張
◎ 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，2019 年共計 12,266 筆，每件約以 2 張紙張計算，總計節省紙張約計 2 萬 4 仟餘張	◎ 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

- CDD 客戶盡職審查系統線上，每年節省約 4 萬 4 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
- 活化公司閒置、報廢資產，每年皆進行各部門資產盤點，將汰換物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
- 總經理簽署能源政策，承諾為環境永續努力
- 2011 年發行公司全面採無實體上路後，依統計共計減少近 7,960 萬張實體股票，這些股票統統堆疊起來後，等於 44 座臺北 101 大樓的高度
- 「集保 e 存摺」App 減少每年製發紙本存摺數量約為 65 萬本與 300 餘萬元之存摺及磁條採購費用

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，將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、網路佈線與空調效率的更新、機房空間使用綠的整併，以及基礎設施和環庫設備的建置與強化，將能有以下效益：

可靠穩定
電力系統相互備援，
高低壓設備一次汰換

靈活彈性
網路佈線系統與地板下線路重置，
提高空調效率，並預留未來成長機櫃量

安全縝密
電力、環控、
消防設施一應俱全

永續管理
機房空間與佈線可因應未來成長，
空調與環控系統監測暨管理無虞

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、冰箱等辦公插電設備，以及印表機、紙張等文書設備；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。

5

CHAPTER 5

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，集保結算所將人才資本視為最重要的使命；在順應永續願景，擁抱創新科技及推展多元業務之時，能力的養成、權益的保障、工作與生活的照顧是我們對職場健康的實踐。

2019 年幸福職場

員工訓練平均每人訓練費用 **24,246 元**

員工訓練平均每人 **51.8 小時**

全年補助 **444 人次**健康檢查

本年度生育者，每胎子女發放 **10 萬元**生育獎勵金

0 申訴，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**雙向溝通會議

舉辦 **4 次**勞資會議

辦理優惠退休及離職之員工計 6 位，離職率為 **1.1%**

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。2019 年底集保結算所之正職員工合計共 523 名。

2019 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	280	243	12	4
外籍員工	0	0	0	0
合計	539			

註 1：集保結算所本籍正職員工內含 8 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：

2019 年集保結算所員工性別與年齡結構

類別		男		女	
		人數	比例	人數	比例
年齡	30 以下	5	0.93%	11	2.04%
	31 ～ 50	133	24.68%	98	18.18%
	51 以上	142	26.35%	134	24.86%

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：

2019 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	2.23%	23	4.27%
	大專	150	27.83%	145	26.90%
	碩士	117	21.71%	75	13.91%
	博士	1	0.19%	0	0.00%

註：僅包含正職員工

2019 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	61	11.66%	51	9.75%
	非管理職	219	41.87%	192	36.72%

註：僅包含正職員工

基富通人才資源現況

基富通人力資源情形如下：

2019 年基富通員工結構

類別	正職員工		非正職員工	
	男	女	男	女
本籍員工	23	27	0	0
外籍員工	0	0	0	0
合計	50			

註：基富通無身心障礙、原住民員工

2019 年基富通員工性別與年齡結構

類別		男		女	
		人數	比例	人數	比例
年齡	30 以下	6	12%	7	14%
	31 ～ 50	14	28%	17	34%
	51 以上	3	6%	3	6%

2019 年基富通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	0	0%	0	0%
	大專	17	34%	22	44%
	碩士	6	12%	5	10%
	博士	0	0%	0	0%

2019 年基富通員工職務結構

類別	組別	男		女	
		人數	比例	人數	比例
職務	管理職	3	6%	3	6%
	非管理職	20	40%	24	24%

2019 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 2019 年有 20 位新進員工，占全職員工比例為 3.71%；6 位員工離職，離職率為 1.11%，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。

2019 年集保結算所新進員工情形

公司／據點 ＼ 年齡		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	2	6	1	4	4	0	9	8	17
	南港	0	3	0	0	0	0	3	0	3
	新竹	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		2	9	1	4	4	0	12	8	20

2019 年集保結算所離職員工情形

公司／據點 ＼ 年齡		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	0	2	3	1	0	0	5	1	6
	南港	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	新竹	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		0	2	3	1	0	0	5	1	6

2019 年，集保結算所按男女別區分新進員工率及離職率表如下：

	新進率	離職率
整體比率	3.71%	1.11%
男	2.23%	0.93%
女	1.48%	0.19%

- 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
- 未包含基富通

勞資溝通

我們將員工視為工作的夥伴、像家人般的重要存在；藉由定期的勞資會議、員工建議、面談，傾聽員工的聲音，建立雙方的溝通管道，重視員工的意見與想法。

我們隨時追蹤員工工作狀況，持續提供更多元的溝通管道。2019 年更首度藉由舉辦茶會的雙向溝通方式由高階長官直接會面主管及基層員工，開放同仁與長官討論工作上的任何議題，就同仁提出之問題將於後續的研討會提出優化與因應改善措施。在 2016 年至 2019 年期間，無任何員工申訴情形。

2019 年溝通管道

註：未包含基富通

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

勞資會議

- ◎ 舉行頻率：每 3 個月至少舉行一次
- ◎ 舉行次數：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

雙向溝通茶會

- ◎ 舉行次數：舉辦 4 次雙向溝通茶會
- ◎ 同仁雙向溝通座談會建議事項後續研討會 2 次
- ◎ 由高階長官直接會面主管及基層員工，開放同仁與長官討論工作上的任何議題，並條列追蹤與改善

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

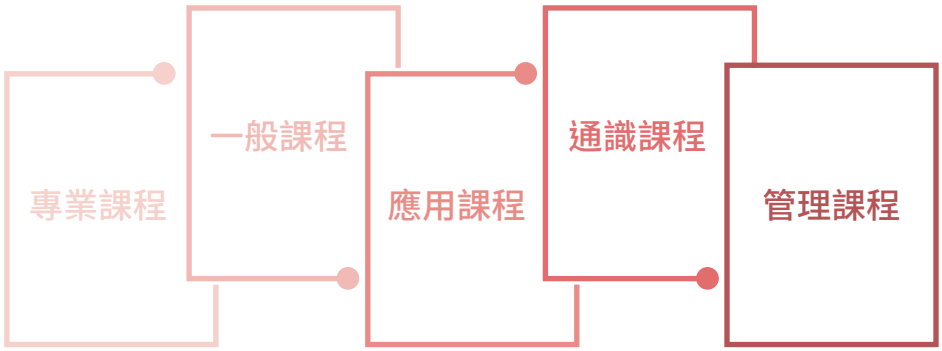
集保結算所為了提供更加創新及便利的服務，配合各部門業務的多元發展，不僅自行舉辦課程及外派員工受訓，還會針對新進或在職同仁安排不同級數的英語班，同時隨著數位金融的發展，資通與網路資訊防護相關的訓練更為重要，我們委託專業單位至公司教授專業課程如個資證照、個資保護與資安宣傳、駭客攻擊、趨勢分析等技能訓練，強化全體同仁針對資訊攻擊的辨識能力，盡可能阻絕任何可能的網路危害，保護公司也保護所有的投資人。此外亦舉辦消防講座、ISO 課程、洗錢防制等其他多元的課程。

註：本小節內容未包含基富通

同時為了取得最新的國際趨勢，我們會派員工代表參與 ACG 幹部研習會、證基會舉辦的跨國種子培訓班等課程，藉以培養同仁的領導力及增進視野，並與公司同仁分享，帶動公司整體能力之提升。

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，e-Training 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。

e-Training 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。



2019 年各類型訓練課程時數如下：

2019 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
專業課程	7,522	295	18,654
管理課程	348	6	931
一般課程	475	4	2,850
應用課程	118	1,109	4,680
總計	8,463	1,414	27,115

註：僅包含正職員工，未包含基富通

2019 年集保結算所正職員工 523 人，平均受訓時數為 51.8 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、語言及管理等能力。列舉主要課程時數與人次如下：

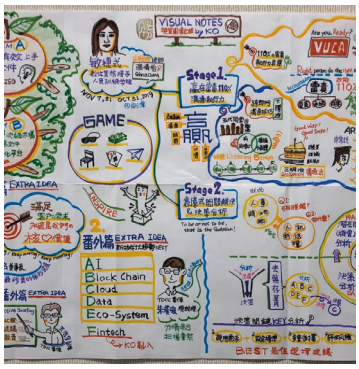
法律遵循與洗錢防制課程	幹部管理課程	英語及應用課程	外派訓練或委外舉辦之專業課程	一般專業課程
◆ 479 人次 ◆ 4 次共計 12 小時	◆ 348 人次 ◆ 6 次共計 16 小時	◆ 532 人次 ◆ 1,061 次共計 1,596.5 小時	◆ 3,234 人次 ◆ 194 次共計 1,163 小時	◆ 2,294 人次 ◆ 26 次共計 31 小時

新進人員教育訓練	個資證照	個資與資安課程	網路技能訓練
◆ 20 人次 ◆ 1 次共計 2 小時	◆ 95 人次 ◆ 3 次共計 9 小時	◆ 563 人次 ◆ 12 次共計 26 小時	◆ 162 人次 ◆ 38 次共計 150 小時

為增加工作品質並保障工作場所安全，集保結算所亦舉辦安全與急救相關課程，詳情請參考 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 2019 年增加「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，一梯次 30 人，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。



參與同仁課堂發表之成果

5.3 員工薪酬與福利

一直以來，集保結算所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。我們將員工視為夥伴與家人，因此，確保工作與生活的平衡成為我們致力優化的目標，包含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

人才乃企業之本，確是巔撲不破的真理，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：

一、派遣司機員：團體保險、三節獎金。
二、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。

註：本小節內容未包含基富通

員工福利

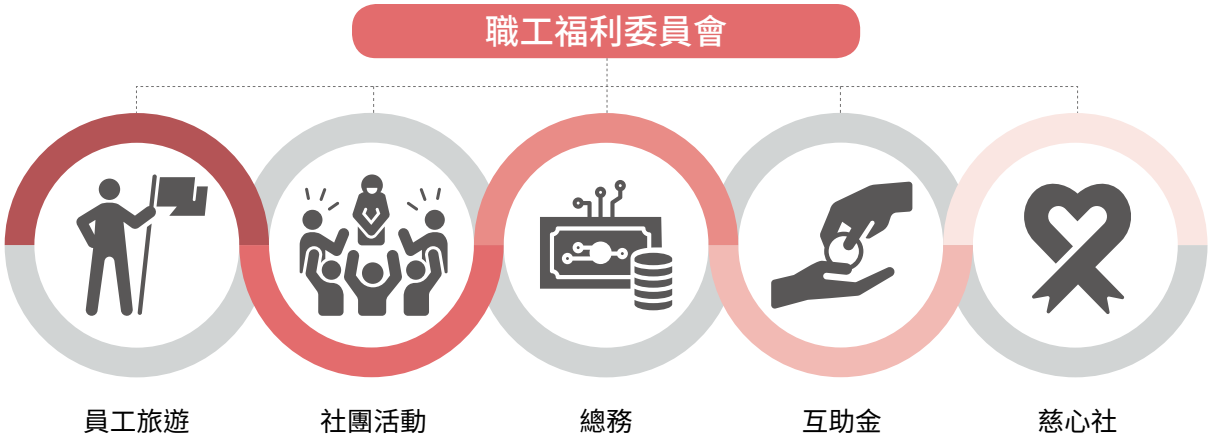
集保結算所除了法令規範之團體保險、特休假與退休、離職金以外，也相當重視員工的工作與生活品質。因此我們與公司福委會提供了多面向的獎金、醫療保障與獎助福利：

集保樂活與集保家庭

- 結婚補助，每人 12,000 元→ 2019 年共計 8 人次獲得補助
- 生育補助，第一胎 6,000 元，第 2 胎 12,000 元，第 3 胎以上每位 24,000 元→ 2019 年共計 6 人次獲得補助
- 生育獎勵，每人每胎獎勵 100,000 元
- 學齡前哺育金，每人每位 5 歲以下子女每月補助 5,000 元
- 托兒津貼補助，12 歲以下子女，每半年補助 10,000 元→ 2019 年共計 310 人次
- 子女教育補助→ 2019 年共計補助 613 人次
- 喪葬補助，父母、配偶及子女→ 2019 年共計補助 20 人次
- 員工及眷屬團體保險，住院醫療補助最高 100,000 元→ 2019 年共計補助員工 8 人次、眷屬 7 人次
- 員工住院醫療探視，並慰贈水果禮盒
- 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
- 簽訂特約優惠，包含餐廳、旅館、商店、月子中心等各種不同類型廠商

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。治理方面，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

福委會 2019 年共計舉辦了 37 次的旅遊，共計 954 人次參加，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，因此每年皆會補助員工國內外旅遊的團費與保險費用。2019 年的旅遊地區包含國內的新竹、苗栗、宜蘭、花蓮、嘉義、臺東、南投、與高雄等，國外有日、韓、泰、柬埔寨等亞洲地區，以及葡萄牙、瑞士、義大利等歐洲地區，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
國內	17	230	250
國外	20	223	251
合計	37	453	501

註：眷屬指會員之配偶、父母、子女及配偶之父母

集保結算所員工旅遊充電再出發

社團活動

集保結算所主辦第 12 屆證券暨期貨相關機構壘球聯誼賽，金管會顧主委、集保結算所林董事長赴現場為同仁加油

集保結算所朱總經理率領太極拳社同仁參加第 16 屆證券盃太極拳觀摩賽，勇奪 37 式暨梅花槍雙料冠軍

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金融相關周邊單位之競賽，並於比賽中取得佳績。2019 年成果如下：

◎ 第 16 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

◎ 第 12 屆證券期貨盃慢速壘球聯誼賽，榮獲亞軍

◎ 第 10 屆證券周邊單位瑜珈觀摩聯誼賽，榮獲團體冠軍

◎ 第 64 屆臺灣區金融盃桌球錦標賽，榮獲團體賽男子隊丙組第 5 名、女子隊乙組第 5 名成績及個人雙打季軍

◎ 富邦證券盃桌球錦標賽榮獲團體優勝

◎ 第 9 屆證券暨期貨相關機構籃球聯誼賽榮獲冠軍

◎ 第 51 屆臺灣區「金融盃羽球錦標賽」，獲團體優勝

◎ 第 33 屆證券盃桌球錦標賽，獲女子團體組季軍、個人雙打 50 歲男子組冠軍、45 歲女子組亞軍及青年女子組亞軍

◎ 第 18 屆證券暨期貨周邊機構羽球聯誼賽，榮獲團體亞軍成績

集保結算所主辦第 10 屆證券暨期貨周邊單位瑜珈觀摩聯誼賽，瑜珈社同仁展現結合身心靈美妙姿態

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，遇到各方面的困難時也好即時給予適當協助。社團活動不僅活絡了公司同仁們的閒暇時光，同時也為職員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。

運動企業認證

2019 年，集保結算所獲得教育部體育署運動企業認證，正是因為我們長期推動健康職場，鼓勵同仁們積極加入運動社團，參與全年度各類的體育競賽，藉由比賽的團隊合作來培養彼此間的默契，並學習以運動家的精神面對職場與外部的挑戰；運動不僅有益於健全身心，也可同時提升同仁家屬間的感情，因無參賽的同仁與親屬們熱情地到場支持與加油，是建立公司與同仁們氣氛的重要因子和橋梁，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。

運動企業認證授獎典禮，由朱總經理及企劃部經理、同仁代表領獎

三十週年員工親子日

為慶祝集保結算所 30 週年，2019 年 11 月我們擴大舉辦週年慶員工親子家庭日活動，邀請員工、眷屬、現任董監事、退休同仁以及集保結算所轉任證券暨期貨周邊單位的前同事們，齊聚一堂，共襄盛舉。活動現場除了邀請樂團演唱、亦有員工的音樂表演，在舞台區外更設置輪播影片、照片區域，回顧過去三十年的時光與成就。活動區域更是親子同樂的小型樂園，設有旋轉木馬、飛鏢、彈珠檯、娃娃機、扭蛋機等，藉由闖關兌換獎品的方式，大人小孩歡樂整夜、滿載賦歸。

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，2019 年總計 2 位同仁申請育嬰留停，復職狀況如下表：

項目	男	女
2019 總申請育嬰留停人數	1	1
預計於 2019 年復職人數	1	0
實際於 2019 年復職人數	1	0
實際於 2018 年復職人數	0	1
2018 年留停復職後工作超過一年人數	0	1
回任率	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

5.4 員工健康與安全

集保結算所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。

工傷狀況

2019 年我們發生一件工傷事件，主因是上下班途中發生意外；經由部門同仁、主管與職場護理師的關懷及後續追蹤，同仁已康復並重新回到工作岡位。集保結算所持續宣導同仁上班的按時休息、正常作息，並務求員工交通往來應注意自身的安全。

2019 年基富通未發生工傷事件。

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，而 2019 年起將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 2019 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：

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。

集保結算所自 2017 年針對輪班人員進行過勞評估，2019 年更擴及全體員工，進行過勞、人因、母性及職場暴力進行全體員工身心問卷調查，問卷回收率 95%，調查結果篩選高風險族群：過勞評估 65 人、肌肉骨骼症狀評估 5 人、母性保護計畫 3 人，針對評估結果，規劃除每季臨場醫師服務場次外，另增加 8 場臨場醫師駐廠服務，加強同仁衛生教育及健康促進之指導，於 2019 年 10 月皆已全數完成健康諮詢，並由我們的護理師進行後續關懷及追蹤。

2019 年集保結算所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	39	3
勞工身心健康保護措施宣導會	272	9
急救人員培訓	11	113
職業安全衛生管理員在職教育訓練	3	41

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	78	2
全體員工 AED&CPR 課程	482	18

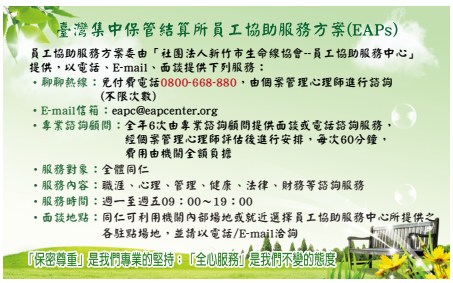
健康促進與健康照護

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。例如久坐導致之三高、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。

職場護理師是集保結算所同仁們工作場合的天使，其與相關部門，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，我們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，也因長期舉辦多項健康促進活動，我們獲得國民健康署健康職場的認證，希望藉由正向的循環，陪伴同仁們永保良好的狀態。2019 年活動列舉如下：

4 月	「養眼秘方」護眼課程	6 月	「紓壓秘方」靜心課程
7 月	「抗敏秘方」健康飲食課程	9 月	「健體秘方」運動保健課程
9 月	菸害宣導講座	10 月	員工協助方案宣導說明會
10 月	「健腦秘方」強健腦力課程	11 月	「健骨秘方」增強骨質課程
10 月	職場不法侵害宣導講座	11 月	職場母性保護、親子健康講座

2019 年 9 月，我們設立員工協助方案（EAP），全體員工發放員工協助方案小卡片，方便其了解服務項目。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

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，定期辦理公費流感疫苗接種，服務 50 歲以上的同仁，建立完善的預防與健保機制。

6

CHAPTER 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

2019 年公益捐助總金額達 **5,270** 萬元

臺灣股票博物館共計 **144,299** 人次參訪

臺灣證券期貨虛擬博物館於 2019 年陸續增加展示內容，建置至今，累計點閱近 **150,000** 次

舉辦 2019 花蓮九校小學聯合音樂會，共 **9** 校、超過 **100** 位學童參與

參與「第五屆臺灣少年足球聯誼賽」、舉辦「第二屆集保盃射箭聯誼賽」

捐血活動已連續 **10** 年舉辦，累計捐贈超過 **100,000** 個血袋予臺北捐血中心，共 **1,964** 人次，募集捐血量亦達 **49** 萬 cc

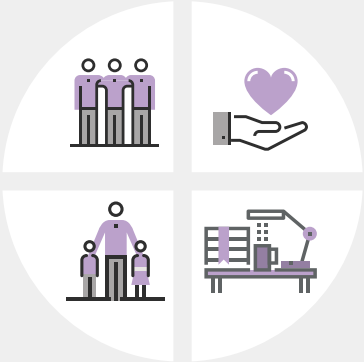
聯合義賣活動，總收入 **500,000** 元全數捐助 **5** 個慈善團體

2019 圖書捐贈共贈閱 **28.5** 萬元書籍費，嘉惠 **22** 所學校

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
2. 推動偏鄉教育



3. 關懷社會弱勢
4. 資助藝文活動

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，將影響學習能效、未能充分掌握金融基礎知識，除了無法有效改善家庭經濟之外，更可能影響未來職涯選擇，進而導致惡性循環。

故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 5 屆大專生金融就業公益專班」於 2019 年 9 月 21 日在全臺 9 所大學同步開課，來自全國 47 所大學校院 579 位應屆畢業生參加。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」辦理五屆以來，學員皆於畢業後直接投入業界，且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。

更多大專金融就業公益專班資訊，請詳見官網或掃描 QRCode

大專生金融就業公益專班　歷屆學員畢業後錄取率

	105 學年度 2016 － 2017 年 第 2 屆	106 學年度 2017 － 2018 年 第 3 屆	107 學年度 2018 － 2019 年 第 4 屆
錄取人數	142	129	149
錄取率	86.59%	64.82%	84.18%

肯定與榮耀

「大專生金融就業公益專班」首次報名 2019 年第 12 屆 TCSA 企業最佳單項績效獎即榮獲「社會共融獎」殊榮，肯定集保結算所在扶植經濟弱勢大學生及栽培未來金融人才的努力。

心聲與迴響

第二屆義守大學專班學員

我在大學主修是哲學系，但對理財還滿有興趣的，於是就計畫以後往金融圈發展，平時大學上課都與金融沒有什麼相關，剛好在偶爾的機會知道金融就業公益專班，公益專班不只對證照有輔助課程，也會找已在金融業業者講授實務面的經驗分享，這樣就可透過這些講師了解金融業的實際狀況，讓我雖然在大學課程沒辦法碰到金融相關知識，但透過專班都能接觸到，對我的幫助真的很大。

雖然我不是金融相關科系，但在專班期間我取得了 10 張證照，因為我知道不管在什麼產業都要書面審查及面試，而金融業又是一個很重視證照的行業，如果你沒有證照，你就沒辦法執行業務，這樣會變成你面試的阻礙，所以我後來有取得多張證照，我自己覺得在面試上有加分的效果，因此也比較容易找到工作。目前我就是在土銀上班，算是非金融科系但在銀行上班的特例吧，所以我很感謝公益專班。專班對我的人生是一個很大的改變，成為我求職路上那盞指引燈，我也鼓勵學弟妹把握機會報名這麼棒的專班。

引進 AR 設備及 AI 機器人，豐富民眾的互動體驗

臺灣股票博物館

發展緣由

「臺灣股票博物館」為全臺首座股票博物館，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。2019 年共計 1,590 參訪場次，20,061 人次參訪，成立迄 2019 年 12 月底止，共累計 11,045 場次，144,299 人次參訪。

三十週年特展

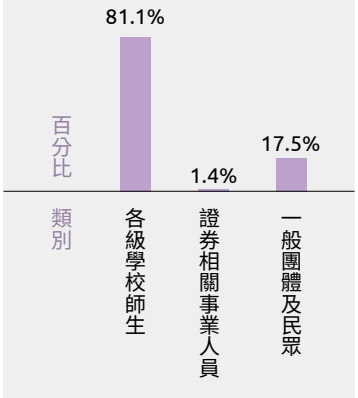
2019 年為了紀念集保結算所成立 30 週年，特別辦理「集保 30 週年特展」，為讓前來參觀博物館之團體與民眾，能更認識集保結算所在過去 30 年來，對我國資本市場發展所做出的諸多卓越貢獻與成就。並在股票博物館轉廳重新改裝成「動畫互動區」，以人物動畫方式呈現集保結算所從無到有與股票從實體到無實體過程，參觀來賓可在現場以觸控方式進行互動體驗；另外也設置活潑有趣的「大型趣味拍照區」及「蓋戳章區」，創新又有趣的設計，讓參觀來賓可以盡興玩出不一樣風格與體驗，更可以透過 Facebook 等社群媒體，即時分享給國內甚至全球各地的朋友。

1 30 週年特展展區

2 3 展區的趣味拍照區邀請民眾一同慶祝 30 週年精彩時刻

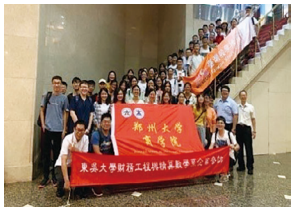
4 30 週年特展海報

2019 年參訪人員類別



產學合作－股票博物館導覽員

股票博物館於 3 月中旬至 4 月中旬辦理導覽員招募，共計 19 所學校 57 名同學參加甄選，錄取同學 30 名於 5 月 2 日報到，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，邀請國際禮賓親善協會林秘書長講授美姿美儀課程，並讓每位導覽同學進行接待儀態及國際禮儀實地演練。



為參訪學生及外國遊客進行解說實況

學生導覽員心得

淡江大學胡妤瑄同學

在股票博物館擔任導覽員，我認為最可貴的經驗是與人交往相處，不論是和上司長官、同事甚至是參觀的來賓。在這一年多的時間裡，不敢說面對非常多的人，但這一次又一次的經驗，確實讓我改變了很多。我以前是一個沒自信的人，做事情總希望準備到最好，但漸漸會發現沒有完全準備好的一天。一開始很抗拒驗收，不是因為不想背稿，而是就算一直背還是不滿意所以不想驗收，但在學長姐的督促下，經過學長姐再到長官們的驗收，一次又一次地藉由驗收得到讚美以及建議，讓我知道可以如何更好更自信地導覽。在股票博物館我所學到的是，盡力準備，不要害怕犯錯，勇於承認錯誤。

股票博物館是一個單純卻也充滿挑戰的地方。第一，每學期都會重新排班，有機會接觸不同同事；第二，從接待到導覽的流程安排，都需要一遍又一遍的溝通討論；第三，導覽對象多元，來自各個年齡層和背景。永遠都不曉得，將面對的來賓狀態是如何，所以臨機應變成為很重要的能力。這些經驗要感謝博物館提供機會讓我學習。

國立臺北大學邱士軒同學

來到股票博物館擔任導覽員的幾個月裡，我們接待了各式各樣的團體，從幼稚園小朋友到各領域的專業人士都有，每次的導覽總會給我不一樣的感覺。

還記得剛來到股票博物館時，每天都帶著既興奮又緊張的心情上班，常常用佩服的眼光看著學長姊們優雅不失專業地為訪客導覽，也期待著輪到自己上場導覽的一天，但因為以前極少有在眾人面前表現自己的經驗，使我在背稿的過程時常不斷地在問自己，“我真的適合當導覽員嗎？”，說時遲那時快，就在我還在懷疑自己的時候，學姊宣布下禮拜我將上場導覽，而在首次導覽的那一天，我導覽著政大財管營的同學們，過程中我發現其實以前對自己的懷疑都是多餘的，甚至開始喜歡導覽的感覺，而這份感覺到現在依然不變。

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 2019 年止共辦理 7 梯次，共 295 位教師參與培訓。

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

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，2019 年並增加「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，2019 年配合股票博物館轉廳裝修改建完成，並完成虛擬博物館轉廳展示內容更新，建置至今，累計點閱超過 15 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，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；2019 年推出兩支證券投資教育宣導短片 -「電子投票真輕鬆，股東權利 e 票通」和「集保 e 存摺，您更好的選擇」，藉由影片說明如何利用電子投票善盡股東權利，和呈現集保 e 存摺的特色，藉由影音媒體說故事方式，達到普及金融知識和促進投資人投資效率的目標。

虛擬展廳的常設館中以動畫形式說明金融知識

ICOM2019 京都年會於日本國立京都國際會館盛大揭幕，共有來自 120 個國家／地區，超過 4,500 人參加

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，集保結算所派員參加 2019 年 9 月 1 日至 7 日於日本京都召開的 ICOM 2019 年會。

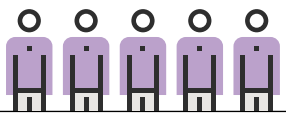
配合 ICOM 於日本京都召開 2019 年會，中華民國博物館學會特別於行前舉辦「博學．京都」一系列講座，邀請國際博物館界專家蒞臨演講，讓所有將參加 ICOM 年會的會員能夠事先了解本屆 ICOM 年會舉辦之各項主題及活動安排內容，並介紹京都歷史文化資產及日本在保護歷史文化方面的積極作為。集保結算所為增進與博物館界交流並汲取經驗，於每一場講座均派員出席與會。另並派員出席參加博物博物館學會於 2019 年 12 月 21 日舉行的第十五屆第一次會員大會。

1 林董事長（右一）受邀擔任釜山博物館開幕剪綵嘉賓

2 博物館學會於臺博土銀展示館舉辦「博學．京都」系列講座

集保結算所受邀參加韓國股票博物館於 2019 年 12 月 4 日舉辦的釜山股票博物館開幕典禮，集保結算所林董事長率團並擔任開幕剪綵嘉賓，於活動中與韓國館方交流熱絡，並分享集保結算所 30 年以來在歷史傳承、人才培育和社會公益等面向的貢獻和事蹟。

2019 年第 4 屆
提供實習名額
289



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。

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。集保結算所亦積極響應主管機關政策，自 2015 年起，每年捐助新臺幣 1 千萬元挹注該基金。

集保結算所每年贊助「金融服務業教育公益基金頒獎典禮」，為鼓勵學子持續精進金融知識

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 2019 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。

2019 集保結算所偏鄉教育及體育活動

・年度總投入金額 965 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、花蓮市中華國小

③ 小小文創家培育計畫：新北市石碇國小

・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 籃球：宜蘭縣員山國中

財金智慧教育推廣計畫

集保結算所贊助 250 萬元予中華民國財金智慧教育推廣協會，以普及金融理財知識為目標，於 12 個大專學院校舉辦「大學生的錢與生活」系列講座及 5 場「理財實境解謎遊戲」；並於小學校園辦理 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」。從小培養兒童成為金融生力軍，並充實大專生之專業金融實務經驗。

透過「小小創業家」營隊，培養金融種子

一校一關懷

自 2015 年開始舉辦的「一校一關懷」計畫，宗旨為扶助弱勢家庭、提供課後輔導。除了讓家中缺乏網路資源的學生於課後利用學校硬體設備完成作業，亦安排專人輔導，協助學生補足進度，包含一般學術課程和進階資訊課程。在學術或資訊學習之外，此計畫更安排體育、藝文等體驗活動，是全方面的多元學習計畫。集保結算所捐助「一校一關懷」，期望孩子們能有更健全的學習資源，均衡發展。

2019 年關懷對象

新北市平溪國小

新北市和平國小

卓越揚才計畫

優質教育是鄉偏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。

2019 年關懷對象

花蓮縣溪口國小

花蓮縣北昌國小

花蓮市中華國小

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；集保結算所提供資源，讓學校的課後時間除既有輔導老師一同共進晚餐、課業指導外，更安排陶笛、藝文等特色培育課程，除了可以讓家長放心的把孩子交給學校，同學們也十分享受學習不同才藝的課後時光。

2019 年關懷對象

新北市石碇國小

集保結算所自 2015 年起即大力支持花蓮各校成立音樂團隊，透過「扶持未來金融人才、推動偏鄉教育及關懷社會弱勢」等三大面向，積極回應並照顧社會的需要。2019 年適逢集保結算所三十週年，特於花蓮縣臺灣原住民族文化館演藝廳舉辦「集保三十　永續前行－九校聯合音樂會」，集結宜昌國中、北昌國小、中華國小、吉安國小、見晴國小、溪口國小、富源國小、鳳林國小及東華附小等九校共同演出，囊括國樂團、木箱鼓、木琴、鼓陣、二胡、非洲鼓、烏克麗麗、弦樂等各項樂器演奏，和踢踏舞、街舞、羽球舞、佛拉明哥舞等精采的舞蹈表演。連續三年在花蓮辦理的聯合音樂會上看出實踐教育平等的可能，我們將持續善盡企業社會責任，讓更多偏鄉孩子有機會一圓音樂夢，有自信地站在舞台上進行發揮所長。

↑「集保三十，永續前行」九校聯合音樂會活動海報

←「集保三十，永續前行」九校聯合音樂會邀請超過百位學童一同參與演出

第二屆集保盃射箭聯誼賽由分別來自北、中、南、東部的七所學校共同參賽

體育亮點計畫

2014 年起，集保結算所陸續贊助偏鄉學校的足球、射箭、羽球及競速滑輪等競技項目運動訓練學習計畫，扎根體育培訓，期望學校運動的發展，可以有機會讓來自弱勢家庭學童享有更完備的設備與器材，盡力爭取更多的參賽機會及成績，為國內體育選手培育盡一份心力，除了為學校、為故鄉或為國家爭取光榮，也使選手們能夠有更穩定的長期職涯發展。

第五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小選手們合照

集保結算所和期貨交易所、證券交易所與寶成集團，分別認養東港、瑪家、來義、長治等 4 所國中足球隊，並於 2019 年舉辦「第五屆臺灣少年足球聯誼賽」，同時我們也持續辦理「第二屆集保盃射箭聯誼賽」，提供孩子們交流的平台，透過辦理不同體育項目的競賽賽事，讓各校的小小選手們有機會分享培訓經驗、彼此激勵，並於賽事中展現平時的訓練成果、積極爭取佳績。另外從比賽過程中可充分看出孩子們同心協力、並肩作戰的決心，各隊伍皆盡力挑戰自我、爭取卓越，在各個體育競賽的項目上築夢踏實。

資助宜蘭員山國中女子籃球隊，前往海外移地交流

曾於 2017 年勇奪全國甲組國中聯賽第四名的宜蘭縣員山國中女籃，獲得教育部體育署補助前往國外移地訓練的資格；惟總經費龐大，在 2019 年 8 月前往新加坡與馬來西亞的前夕仍有不足。在集保結算所關懷偏鄉及重視體育發展的精神之下，除補助計畫經費 20 萬元整，更回應小球員們「自己的夢想，要靠自己追」之訴求，另向球員、家長們購置其義賣的魚丸 600 斤，折合臺幣約近 10 萬元。集保結算所挹注員山國中女籃計畫經費，除了持續貫徹推動偏鄉教育及體育發展的價值，也希望傳達選手們品德、教育、體育並存的精神，走在夢想這條路上，踏實且有毅力，終能獲得成功。

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。

集保 30 週年捐血暨義賣活動

「捐血及時，愛不延遲！」，定期捐血有助於身體健康，也能夠在關鍵時刻助人一命，深具意義；集保結算所自 2010 年起，定期舉辦愛心捐血活動，2019 年結合 30 週年慶，擴大舉辦捐血暨義賣活動，於 11 月 22 日一早於弘雅大樓 1 樓熱鬧展開。活動邀請所在辦公大樓之公司行號員工共同加入熱血救助的行列，包括臺灣美國運通國際、聯合信用卡中心、安聯證券投資信託、第一銀行及中國信託銀行等公司員工，熱情響應挽袖捐血，關懷弱勢團體，服務社會。在集保結算所的同仁與大樓商業鄰居們的熱烈參與之下，總計捐出 226 袋血、超過 56,500 cc；集保結算所更加贈 10,000 個血袋予臺北捐血中心，以表達對於捐血活動的支持與熱忱，為冷冽的寒冬注入一股暖流。活動舉辦連續十年，已累計捐贈 100,000 個空白血袋，捐血人次超越 1,964 人次，募集捐血量亦達 49 萬 cc。

同日舉辦的愛心慈善募款及募集發票活動，總計募得慈善款項逾 50 萬元，全數捐給慈善團體，一直以來，集保結算所致力為所有利害關係人創造價值，達成共贏，包括股東、員工、協力廠商、客戶、社區等，追求永續正向發展。在未來，我們將持續舉辦公益活動、回饋社會，讓更多需要幫助者感受到我們的關懷與溫暖。

老人照護

2019 年，我們持續捐助伊甸基金會 50 萬元，以協助金門及桃園地區偏鄉長者照顧服務計劃的執行，協助包含「社區輔具站」及「長者日間照顧餐飲計畫」等，希望老人能享有「在地老化」、妥善照護的生活品質。期許此計畫的推動能協助讓長輩邁向擁有健康快樂晚年之目標，讓罹患失智的長者無後顧之憂。

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 2019 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價值。

定期義賣－「幸福列車」公益捐贈

2019 年我們持續辦理「無窮世代－寒冬傳愛活動」歲末冬暖園遊會，地點為花蓮第六期市地重劃區。藉由義賣活動，匯聚社會各界的愛心，並將整日義賣所得全數捐贈予花蓮家扶中心所扶助的弱勢家庭（1,627 戶）。我們慈心社同仁共 5 人協助義賣活動，並在民眾、商界各方的行動支持下，2019 年創造 10 萬餘元的義賣所得，集保結算所另外捐贈 55 萬元，總計 65 萬餘元，估計受惠人數總計約 3000 人。集保結算所關懷弱勢家庭、全方面的提升家庭照護，期許公司的社會影響力逐步擴大。

圖書捐贈－增廣見聞、提升閱讀風氣

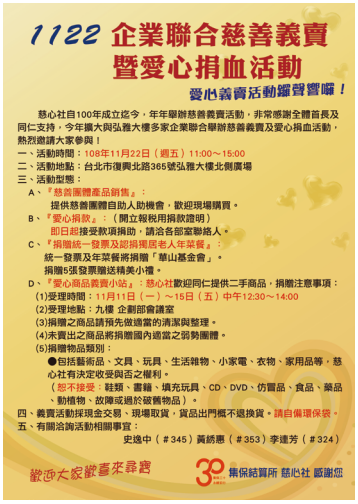
為推廣基礎金融知識與觀念，協助大眾及弱勢族群建立基礎財金技能，我們自 2016 年起與中華民國財金智慧教育推廣協會共同合作「財金生活教育扎根計畫」，以偏鄉小學生營隊、校園活動、線上競賽等方式，一起推動臺灣兒童基礎金融教育，尤其為偏鄉、弱勢的孩子盡一份力，三年來活動總計超過一萬名小學生受惠，成果獲外界好評。

根據公共圖書館統計系統統計，2018 年全國每人平均每年的購書預算不到 30 元，至圖書館借閱圖書量每人一年不足 4 冊，而國中小學生對閱讀樂趣的降低，不禁讓人為未來孩子們的學習競爭力擔憂。為建立國中小學生閱讀風氣，增加學生閱讀量，提升閱讀風氣，2019 年我們與中華民國財金智慧教育推廣協會共同發起「2019 公益贈閱計畫」，共贈閱 28.5 萬元書籍費，嘉惠 22 所學校；期透過閱讀，培養國中小學生良好閱讀習慣，增廣見聞，提升專注力，同時藉增添財金教育相關書籍，養成正確財金觀念與知識。

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。

慈善勸募



我們自 2011 年起，每年冬季來臨前不定期配合社會特殊情況，辦理愛心捐款勸募活動。2019 年，集保結算所慈心社於 11 月 22 日辦理「愛心慈善募款及募集發票活動」，共有 15 位社員參與收款、募集、收據發送等事務，並且總投入時數達 60 小時，總金額也來到 50 萬餘元，亦有一定數量之統一發票。以上分別捐贈「中華安德烈慈善協會 - 安德烈食物銀行」、「伊甸基金會」、「彰化縣自閉症肯納家長協會」、「財團法人中華民國自閉症基金會」、「創世基金會」、「華山基金會」等多家慈善團體，讓更多的弱勢者，都能感受社會的關懷。

慈心社社團成立迄今，集結了集保結算所全體同仁愛心款項合計逾 552 萬元，除了投注於義賣、社會弱勢關懷與急難救助等項目，希望借助員工自發性的行動，與更多社會團體共同參與，藉由網絡連結，整合資源、發揮綜效，實現包括關懷清寒、弱勢家庭，傳達關愛與祝福等理想。

ANNEXE

附錄

100 附錄一、GRI Standards 對應表
102 附錄二、第三方查證聲明書

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 40
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	13
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	13 35
核心	102-8	員工與其他工作者的資訊	5.1 人力資源	70
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	經營者的話	04
核心	102-12	外部倡議	4.3 國內外行銷與交流	59
核心	102-13	公協會的會員資格	1.3 關於我們	13
核心	102-14	決策者的聲明	經營者的話	04
核心	102-16	價值、原則、標準及行為規範	3.1 落實公司治理	29
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 CSR 委員會	07
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	19
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	19
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	19
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	23
核心	102-45	合併財務報表中所包含的實體	1.3 關於我們	13
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	23
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 19
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 標準報導的宣告	關於報告書	03
核心	102-55	GRI 內容索引	附錄一、GRI Standards 對應表	100
核心	102-56	外部保證／確信	附錄二、第三方查證聲明書	102

特定主題揭露

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	65
	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	65
	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	65
社會面				
勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	5.1 人力資源	70
	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	77
	401-3	育嬰假	5.3 員工薪酬與福利	77
	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	23
	402-1	關於營運變化的最短預告期	2.2 重大議題管理方針	23
職業安全衛生	GRI 403-6：2018	工作者健康促進	5.4 員工健康與安全	82
* 訓練與教育（員工訓練與發展）	GRI 103	管理方針	2.2 重大議題管理方針	23
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.2 人才培育 說明：員工接受訓練平均時數無法按性別區分	74
* 行銷與標示（客戶關係管理與權益保障）	GRI 103	管理方針	2.2 重大議題管理方針	23
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	2019 年未違反任何此類法規或自願性規約	-
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	2019 年未違反任何此類法規或自願性規約	-
* 客戶隱私（資訊安全、客戶關係管理與權益保障）	GRI 103	管理方針	2.2 重大議題管理方針	23
	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	53
* 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	23
	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	29
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 3.1 落實公司治理	23 29
* 風險管理	GRI 103	管理方針	2.2 重大議題管理方針 3.2 風險管理	23 33
* 內控內稽	GRI 103	管理方針	2.2 重大議題管理方針 3.2 風險管理	23 33

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，上表除 * 重大議題外之指標皆為參考 GRI 對應

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 2019 Corporate Social Responsibility Report (the "Report") for the year ended 31 December 2019

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 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 GL was not involved in the preparation of any statements or data included in the Report except for this Assurance Statement.

DNV GL provides a range of other services to TDCC, none of which constitute a conflict of interest with this assurance work. This is the 3rd 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;
- 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;

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

DNV·GL

- 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 2019 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 GL, 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 opinion we also provide the following observations.

- Enhancing the materiality review process to objectively identify specific CSR issues and to decrease the nonsignificant issues to be included in the report.
- The management approach can be by improved involving with all material issues. It is suggested to establish specific objectives/ targets for continuous performance improvement.
- Improving the data gathering process to cover all impact boundaries of significant aspects. And, a system method to collect data is encouraged for continual collecting data for those identified indicators and objectives.

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.

DNV·GL

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: 23 April, 2020

Johnny Wu
Lead Verifier
DNV GL – Business Assurance Taiwan

David Hsieh
Sustainability Service Manager,
Greater China

Statement Number: 00003-2020-ACSR-TWN

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

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-10

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｜04-10908002

CSR 專區

CSR 報告書

TAIWAN DEPOSITORY & CLEARING CORP.

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｜04-10908002