



2017企業社會責任報告書



臺灣集中保管結算所
2017企業社會責任報告書

目 錄

1	關於報告書	4
	經營者的話	5
2	永續發展與經營策略	7
	1.1 永續策略.....	8
	1.2 關於集保結算所與經營核心理念.....	16
3	重大性議題分析與利害關係人溝通	25
	公司治理	30
	3.1 公司治理.....	32
4	3.2 風險控管.....	35
	永續金融服務	37
	4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理	39
	4.2 顧客服務	52

4

4.3	國內外行銷與交流.....	56
4.4	環境保護與邁向綠色營運.....	62

5

友善職場 65

5.1	人力資源.....	67
5.2	薪酬福利.....	71
5.3	人才培育.....	74
5.4	安心職場.....	76

6

社會共好 79

6.1	扶植未來金融人才.....	81
6.2	推動偏鄉教育.....	85
6.3	社會公益.....	91
6.4	集結全員愛心：慈心社.....	93

附錄一	GRI-G4 對應表.....	94
-----	-----------------	----

附錄二	第三方查證聲明書.....	97
-----	---------------	----

關於報告書

本報告書為臺灣集中保管結算所股份有限公司(以下稱集保結算所)發行的第一本企業社會責任(Corporate Social Responsibility, CSR)報告書,過去集保結算所在企業社會責任的各個面向已投入不少的資源,期待透過報告書的呈現,能將努力的成果有所展現並強化本業與企業社會責任的連結,落實與利害關係人溝通。

報告書揭露期間、邊界與範疇

本報告書揭露期間係以 2017 年度(2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日)為範圍,而報告揭露邊界與範疇為集保結算所包含在臺北市復興北路弘雅大樓部分樓層以及南港與竹北兩地之機房,在經濟、社會、環境三個面向的數據為主,並呈現利害關係人所重視之重大議題的回應與作為,而部分數據會追溯至 2015 年資訊及 2018 年最近資訊。財務資訊之邊界涵蓋彙總集保結算所及轉投資事業基富通證券股份有限公司的合併財務報告資訊,將於報告書中特別註明,皆以新臺幣計算。

撰寫標準依據

本報告書的內容架構依循全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, 簡稱 GRI)所發行的永續性報告指南 G4 版本,依據其「核心選項」指引

進行資訊揭露及執行企業社會責任相關活動。

外部查證

本報告書的資料與數據皆由集保結算所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,證明本報告書依循 GRI G4 的核心選項。

發行週期

本報告書為集保結算所首次發行企業社會責任報告書,未來將以年度為單位持續發行。報告書可於集保結算所企業社會責任專區進行下載。

本年度發行時間為:2018 年 6 月

下一版發行時間為:2019 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

網站: <https://www.tdcc.com.tw>

經營者的話

企業社會責任近年來已廣受各國政府重視及企業認同，而國際企業社會責任議題其實涵蓋層面是相當廣泛的，不僅只是社會公益活動，還包括股東、客戶、員工、環境社區等利害關係人有關之議題，集保結算所秉持市場永續發展的目標及取之社會、回饋社會的理念，長期以來積極投入社會公益活動，推廣金融知識教育與環境保護，以實際行動落實企業關懷理念及實踐社會責任。為使集保結算所業務及經營策略能與企業社會責任緊密結合，並讓主管機關、股東及參加人等利害關係人能充分瞭解集保結算所永續經營發展的理念，並帶動社會良善向上提升的力量，因此，集保結算所率先編製證券暨期貨周邊單位第一份經由國際知名驗證機構驗證通過的 CSR 報告書，深具意義。

我們透過與利害關係人的長期有效溝通，希望與他們同步共好，一起享受成長的果實。現階段商業價值與社會價值並行，因此我們透過本業的推動，同時間落實企業社會責任，透過建置安全、效率、低成本的後台基礎設施，維持市場順利運作及健全發展，並維護投資人權益的保障。集保結算所秉持本身的資源條件與核心能力，透過瞭解參加人的需求，預先準備，以推動無實體化、數位金融、健全金融市場發展、強化我國市場與國際市場的連結性做為目標，期許從本業出發，藉由持續投入經濟、環境與社會等三大面向的努力，呼應聯合國永續發展目標。

集保結算所成立至今已逾 28 年，在主管機關指導下，持續提供市場高效率且安全之登錄、保管及帳簿劃撥服務，同時提供固定收益商品及基金市場後台作業服務，以降低市場作業成本。這些年來參



加人的業務型態在改變，集保結算所也進一步改變，推展業務多元化，與客戶攜手創新，驅動金融服務不斷創新，推動平台經濟，帶來更普及、便利且安全的金融服務，使當代文明產生許多美好的改變。此外我們亦致力於提升公司服務品質、資訊系統效率及推廣國際化業務，並配合主管機關推動金融體制與國際接軌，協助主管機關強化市場監理。

我們成立基富通證券，打造全臺第一個大型基金網路平台，運用大數據分析投資者站內與站外的行為、引進第三方機器人理專合作廠商、透過雲端監控與客服機器人進行售後服務，以合理的手續費及友善的使用介面，讓各族群都能自主投資，擴大基金市場量能。

打造國內金融服務的樞紐(Hub)角色

集保結算所積極數位轉型，用創新思維貫徹平台理念，大連結各平台業者、資通訊業者及金融科技業者，也從傳統的 B2B 業務，跨足提供多元的 B2C 服務。如「集保 e 存摺」、「股東 e 票通」與「基富通證券」等措施，都是以平台改變市場的大應用。我們持續打造國內金融服務的樞紐 (Hub) 角色，透過深耕各項保管系統、發展金融科技，打造證券市場行動數位化環境、推動各項服務無實體化及整合服務數位平台，希望為利害關係人創造長期價值，透過各項後台服務，建置安全、效率、低成本的後台基礎設施，維持市場順利運作及健全發展，維護投資人權益的保障。

協助國家金融市場監理

集保結算所作為政府機關特許行業，多年來成為主管機關進行金融市場監理的重要推手，我們因應市場環境變化，致力提升市場透明度、建置各項防制系統及強化作業查核、輔導，落實參加人、證券商、股務單位之法令遵循及內控制度之執行，以穩定金融市場，確保投資人權益並維護國家金融市場安全。

致力發展普惠金融，提升金融服務可及性

我們呼應世界的普惠金融潮流，因此致力透過各項創新服務的建制，打造成本更低，效率更高，創造服務可及性更高的金融基礎設施，透過無實體化、金融科技、平台等新興作為，例如推動集保 e 存摺、基富通證券等，提升金融服務可及性，整體方向為顧客尋求低成本解決方案、擴大宣導理財教育及扶植未來金融人才，讓國家整體金融服務可讓更多不同群眾受惠，體現普惠金融的意涵。

社會參與

集保結算所長期關懷社會不遺餘力，透過扶植未來金融人才、推動偏鄉教育及關懷社會弱勢等三

大方向，積極回應並照顧社會需要，包括辦理大專生金融就業公益專班、產學合作實習計畫、與各地家扶中心共同舉辦親子關懷活動、贊助偏鄉地區基層學校課輔才藝計畫，贊助體育署及縣市政府推薦之中小學體育團隊，及連續多年舉辦愛心捐血等許多公益活動。集保結算所更於公司章程中明訂，於每會計年度編列次年度預算時，應就前一年度稅後盈餘，提撥 3%~5% 作為社會公益之捐贈及贊助活動，並訂定「公益捐贈管理要點」據以執行。這些皆為集保結算所以實際行動落實企業關懷理念及實踐社會責任，追求美好社會的具體展現。

友善職場

「人才」是集保結算所最珍貴的無形資產，隨著業務轉型及多元化、國際化發展，我們建立符合公司方向且吸引人才的福利政策，持續投入許多資源於員工的培育，規劃符合同仁需求的假勤福利制度與多元訓練課程，提供完善輪調機制，並關注員工職場安全，協助員工維持身心健康及工作生活平衡，強化公司整體競爭力，打造幸福的集保大家庭。

金融科技(Fintech)時代來臨，集保結算所面對國內外的財經局勢與參加人營運模式的改變，將從以顧客導向的經營思維，持續開放創新，運用行動科技、大數據、雲端運算、社群及物聯網等金融科技，為業者及投資人打造一個安全、效率、共生共榮的數位服務生態，優化金融市場數位環境，提供我國資本市場安全便捷的金融創新服務，打造集保結算所金融科技創新品牌。

臺灣集中保管結算所股份有限公司
董事長



1

永續發展與經營策略

1.1 永續策略

1.2 關於集保結算所與經營核心理念



1.1

永續策略

集保結算所呼應 SDGs 的作為

因應各項企業經營面臨的風險所帶來的機會與挑戰，以及各方利害關係人所關注之議題，集保結算所透過建立一個永續的經營管理與服務模式，提出創新作法，擔任綠色金融服務的樞紐 (Hub) 角色，以及更完善的客戶關懷，並帶動商業合作夥伴將金融服務帶給更多需要的族群，落實普惠金融之精神，並協助國家金融市場監理，攜手打造永續的金融服務。

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

集保結算所行動

SDGs

提出應用金融科技之創新作法，協助參加人拓展市場，有助於我國資本市場之效率提升



促進就業
經濟成長



工業、創新
及基礎建設



氣候行動

推動各項業務自動化、無實體化與電子化



氣候行動



保護陸地生態

建置「防制洗錢及打擊資恐查詢系統」，提供金融事業及指定之非金融事業或人員查詢其客戶背景資料，以遵循洗錢防制法與資恐防制法之規定



減少不平等



和平與公平正義

成立基富通證券，打造全臺第一個大型基金網路平台



促進就業
經濟成長



工業、創新
及基礎建設

集保結算所行動

SDGs

開展各項資本與貨幣市場後台服務，
建構安全完善的金融市場基礎建設，
促進國內外金融市場發展



工業、創新
及基礎建設

辦理大專生金融就業公益專班及各項
金融教育紮根、社會關懷、偏鄉參與
活動，共計投入新臺幣 6 千 6 百餘萬
元



消除貧窮



消除飢餓



健康與福祉



提升教育品質

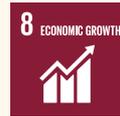


減少不平等



永續社區

推動「產學合作實習計畫」，成功媒
合 9,424 個實習職缺，培育未來產業
人才



促進就業經濟成長

創立「臺灣股票博物館」，並搭配產
學合作、種子教師培育與金融教育數
位化，提升金融教育普及率



提升教育品質



減少不平等

參與國際集保組織，與多國集保機構
簽訂 MOU，提供多項業務交流與協
助，促進國際密切合作關係



國際夥伴

注重「男女職場平權」，不論以全數
員工、管理或一般職位區分，男女人
數比例皆近 1:1，薪資亦無男女同工不
同酬之問題



性別平等

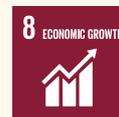


促進就業經濟成長

建立安心職場，設置 AED 等健康維護
設備，提供臨場醫師服務以及心理諮
詢服務，並推動多項健康促進活動



健康與福祉



促進就業經濟成長

永續策略主軸

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

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

| 打造國內金融服務的樞紐角色 |

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

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

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

集保結算所具體作為

- ✓ 創造可及性更高的金融基礎設施，透過無實體化、金融科技、平台等新興作為，使更多不同族群更容易獲得金融服務
- ✓ 成立基富通證券，打造大型基金網路平台，提供8成境內外核准可銷售基金商品
- ✓ 推動「產學合作實習計畫」，成功媒合9,424個實習職缺，培育未來產業人才
- ✓ 創立「臺灣股票博物館」，並搭配產學合作、種子教師培育與金融教育數位化，提升金融教育普及率

策略方向

- ◎為顧客尋求低成本解決方案
- ◎擴大族群宣導理財教育
- ◎扶植未來金融人才

| 致力發展普惠金融，提升金融服務可及性 |

我們呼應世界銀行的普惠金融目標，2020年每個成年人至少擁有一個交易帳戶，透過各項業務的發展與創新，致力打造成本更低，效率更高，創造服務可及性更高的金融基礎設施，藉由無實體化、金融科技、平台等新興作為，例如集保 e 存摺、股

策略方向

- ◎深耕各項保管系統
- ◎發展金融科技
- ◎推動各項服務無實體化
- ◎整合服務數位平台



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



協助國家金融市場監理

集保結算所具體作為

- ✓ 各項金融科技創新應用服務，協助參加人拓展市場，提升我國資本市場效率，例如推動集保e存摺、股東e票通
- ✓ 推動各項業務自動化、無實體化與電子化
- ✓ 建置各項資本與貨幣市場後台服務，使金融市場基礎建設更加安全、完善

集保結算所具體作為

- ✓ 建置「防制洗錢及打擊資恐查詢系統」，落實防制洗錢及打擊資恐作業之執行
- ✓ 打造各項資本與貨幣市場後台服務，透明化相關資訊
- ✓ 配合證券交易所或櫃檯買賣中心對參加人進行例行及專案查核
- ✓ 依主管機關授權，對發行人與股務單位之股務作業、資通安全管理之查核
- ✓ 就無實體交易、配發有價證券異常作業進行查核與輔導等

策略方向

- ◎提升市場透明度
- ◎建置各項防制系統
- ◎強化參加人之作業查核輔導

東 e 票通、基富通證券、股票全面無實體化等，使更多不同族群更容易獲得金融服務，體現普惠金融的意涵。

例如基富通證券以開放平台為架構，透過合理的手續費及使用介面友善平台，符合金融科技創新

及市場通路多元化服務需求，結合機器人理財等智能服務與大數據行銷，並簡化開戶作業流程，便利民眾開戶普及化，讓投資人的理財更加融入生活及更加便利。

| 協助國家金融市場監理 |

集保結算所作為政府機關特許行業，為我國資本市場唯一後台機構，多年來成為國家金融市場政策推動的重要推手，我們除強化各項金融商品後台作業功能，亦協助主管機關進行金融市場監理，落實參加人、證券商、股務單位之法令遵循及內控制度之執行，以維持其作業品質，保障投資人權益，

同時維護國家金融市場安全。例如我們 2016 年建置「防制洗錢及打擊資恐查詢系統」，提供各金融事業及指定之非金融事業或人員查詢其客戶之背景資料，除強化國家金融市場監理之外，也因企業自行建置成本較高，替民間企業節省可觀成本。

協助國家金融市場監理作為

建置防制洗錢 及打擊資恐查詢系統	協助修訂證券商、證券交易輔助人之集保作業內部控制制度標準規範與協辦修訂宣導說明會
配合證券交易所 或櫃檯買賣中心進行例行 及專案查核證券商集保作業	無實體交易、配發有價證券 異常作業之查核與輔導
進行參加人集保作業 資通安全管理之輔導	股務單位例行及專案查核作業
發行人、股務單位股務作業 及資通安全管理之查核	申請上市（櫃）、興櫃公司 股務單位證明文件之審查
查核票券商短期利率指標作業	受理投資人檢舉違法取得 及使用股東會委託書事務

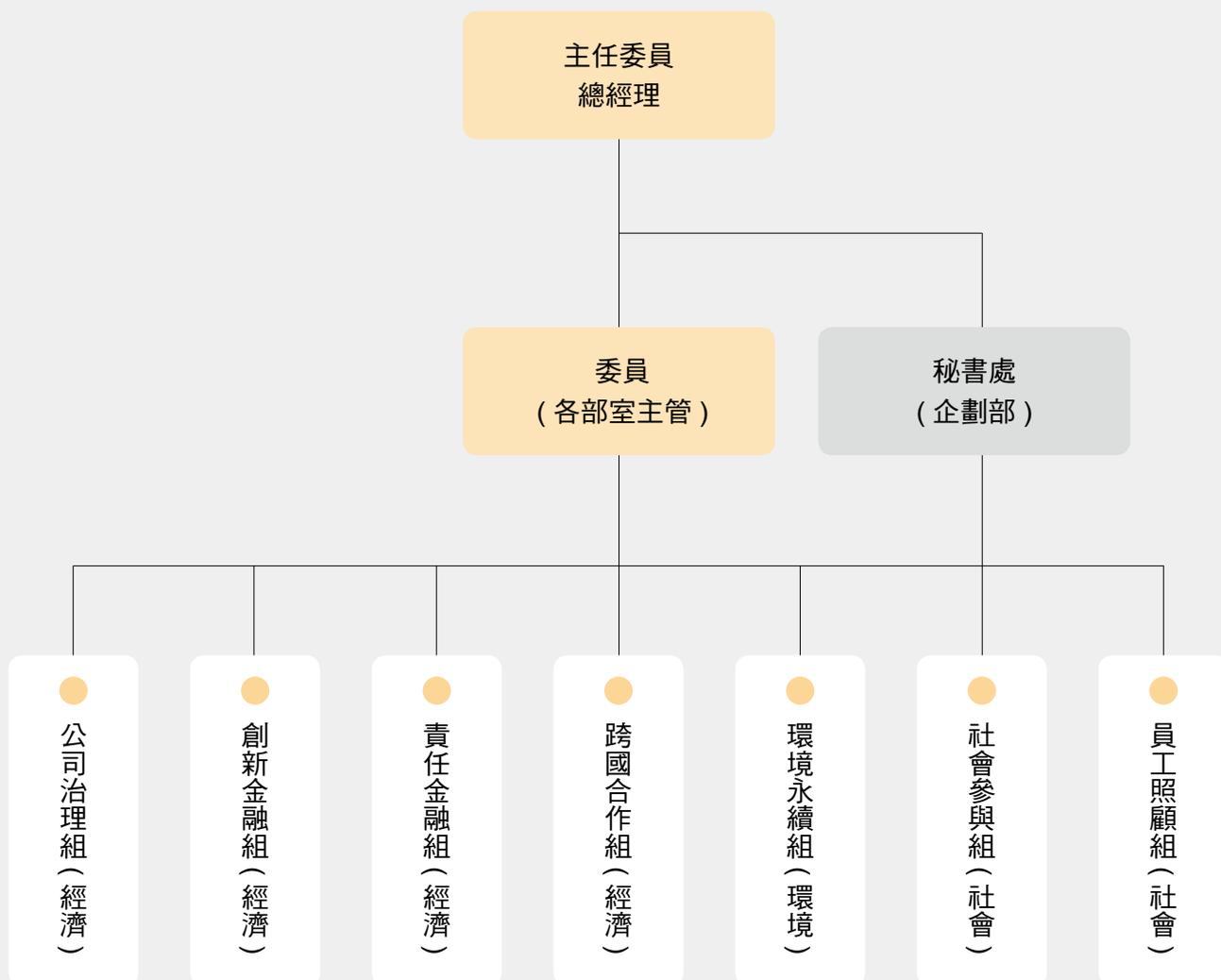
企業社會責任管理

| CSR 委員會 |

集保結算所自 2017 年成立 CSR 委員會，強化推動企業社會責任相關事項，由「公司治理組」、「創新金融組」、「責任金融組」、「跨國合作組」、

「環境永續組」、「社會參與組」及「員工照顧組」，七大權責小組組成，各小組委員根據議題類別由不同部門所組成，並由公司各單位一級主管兼任。

集保結算所CSR委員會組織



集保結算所CSR委員會議題執掌

秘書處

企劃部

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

責任金融組

資訊規劃部、金融資訊部、資訊作業部、稽核室

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

公司治理組

法遵暨法務室、內部查核室、財務室、企劃部

- ◎ 負責公司內部控制及稽核事項
- ◎ 宣導暨推動防制洗錢及打擊資恐查詢系統
- ◎ 負責法規遵循及維護客戶權益、保護客戶資料
- ◎ 建立合理企業捐獻內部程序
- ◎ 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

社會參與組

企劃部、財務室、管理部

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

創新金融組

業務部、基金暨國際部、金融業務部

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

環境永續組

金融業務部、股務部、管理部、稽核室

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

跨國合作組

基金暨國際部

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

員工照顧組

管理部

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

永續績效亮點



業務永續亮點

- ◎ 推出「集保 e 存摺」服務，上線 9 個月即突破 21 萬安裝用戶
- ◎ 2011 年國內上市(櫃)、興櫃公司 100% 皆採無實體發行，每年降低社會成本新臺幣 2.3 億元
- ◎ 2015 年轉投資成立基富通證券，至 2017 年底已達 2,890 檔商品，透過合理手續費及使用介面友善平台，創造投資人最佳自主理財平台，基富通證券於 2017 年獲第十四屆中華民國證券暨期貨金犛獎之團體獎部分「傑出金融創新獎」
- ◎ 2016 年建置「防制洗錢及打擊資恐查詢系統」，2017 年擴充名單資料庫，將系統資料筆數自 4 萬筆擴充至逾 200 萬筆，使各使用單位毋須花費鉅資個別建置系統，大幅降低其法遵成本，具體落實防制洗錢及打擊資恐作業之執行
- ◎ 取得新版 ISO9001:2015 認證
- ◎ 「手機存摺」以「使用通用一次性密碼以將一用戶與多個服務提供者進行認證之方法及系統」榮獲我國專利權，並申請中國大陸、美國專利中
- ◎ 2017 年申請「集保 e 存摺」、「ePASSBOOK」及「集保手機存摺」三項商標權，於 2018 年 1 月 1 日審定核准
- ◎ 「股東 e 票通」以「一種自動跨平台以執行股東投票之方法及系統」榮獲我國專利權
- ◎ 以登記形式發行商業本票，採電子申請方式辦理，估算每年可節省新臺幣 3,245 萬元
- ◎ 持續通過 ISO 27001 資通安全管理系統及臺灣個人資料保護與管理制度 (TPIPAS) 驗證



打造良好員工關係

- ◎ 2017 年 1.57% 離職率
- ◎ 投入新臺幣 12,284,268 元於員工訓練，平均每人訓練費用新臺幣 24,182 元
- ◎ 員工教育訓練實體課程每人平均時數 47.1 小時
- ◎ 提供臨場心理諮詢服務
- ◎ 2017 年零工傷



社會共好參與

- ◎ 2017 年產學合作實習計畫，提供 11,333 個實習名額，成功媒合 9,424 個職缺，成功率 83.16%
- ◎ 2017 年大專生金融就業公益專班，共有全國 48 所大專校院 616 位應屆畢業生參加
- ◎ 響應政府呼籲企業力挺體育活動，捐助體育署推薦之體育團隊，培育射箭、足球、羽球、競速滑輪的未來體育人才，2017 年主辦「第 3 屆臺灣少年足球聯誼賽」、2018 年舉辦「第一屆集保盃射箭聯誼賽」
- ◎ 於偏鄉小學舉辦「一校一關懷」公益活動，扶助偏鄉地區乏人照顧的學生。並透過「卓越揚才計畫」提供經費補助，關懷弱勢學童課業、品格、才藝與生活輔導
- ◎ 「28 周年慶公益慈善市集暨聯合公益捐贈活動」，所有收入全數捐贈予中華民國視障愛心協會等 12 家慈善團體，義賣與捐贈金額達新臺幣 163 萬元，散播愛心與關懷

1.2

關於集保結算所 與經營核心理念

關於集保結算所

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
2017 年營業收入	4,484,691 仟元
2017 年底員工總人數	508 人

市場角色定位

集保結算所在金融市場的的角色定位為資本市場中處理標的範圍最廣、參加人種類最多的一個公用中心及資訊傳遞中心，也是政府單位、前台機構及相關業者的重要溝通平台。服務的對象，也就是我們的參加人，包括政府單位、前台機構、證券商、票券商、保管機構、發行人及投信公司等市場主要參與機構。

在股票與債券市場部分，主管機關為提升證券市場效率並解決龐大交割結算作業負荷，並提供安全之集中保管方式，規劃以證券交易所與櫃檯買賣

**1989 年成立，
於 1990 年正式營運**

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

中心為前台機構，由集保結算所負責辦理證券市場後台集中保管、結算交割作業，及有價證券無實體登錄作業。

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

基於這樣的前後台專業分工及分散資訊安全風

2006 年與台灣票券集中保管 結算公司合併

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

2014 年合併臺灣總合股 務資料處理股份有限公司

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

險架構下，當前台三個機構在開拓新種商品或改變交易制度時，集保結算所必須配合在最短的時間內，把相關的後台服務功能建置起來，提供前台機構最堅強的後盾。

此外，自 1997 年起受主管機關委託，集保結算所辦理股務查核作業，建立股務查核制度與股務單位內部控制制度作業規範，協助主管機關落實公司治理，提升證券市場整體股務作業品質，保障投資人權益。

在票券市場部分，鑒於我國金融市場參與者邁向跨業經營，證券業及票券業者同時經營證券、債

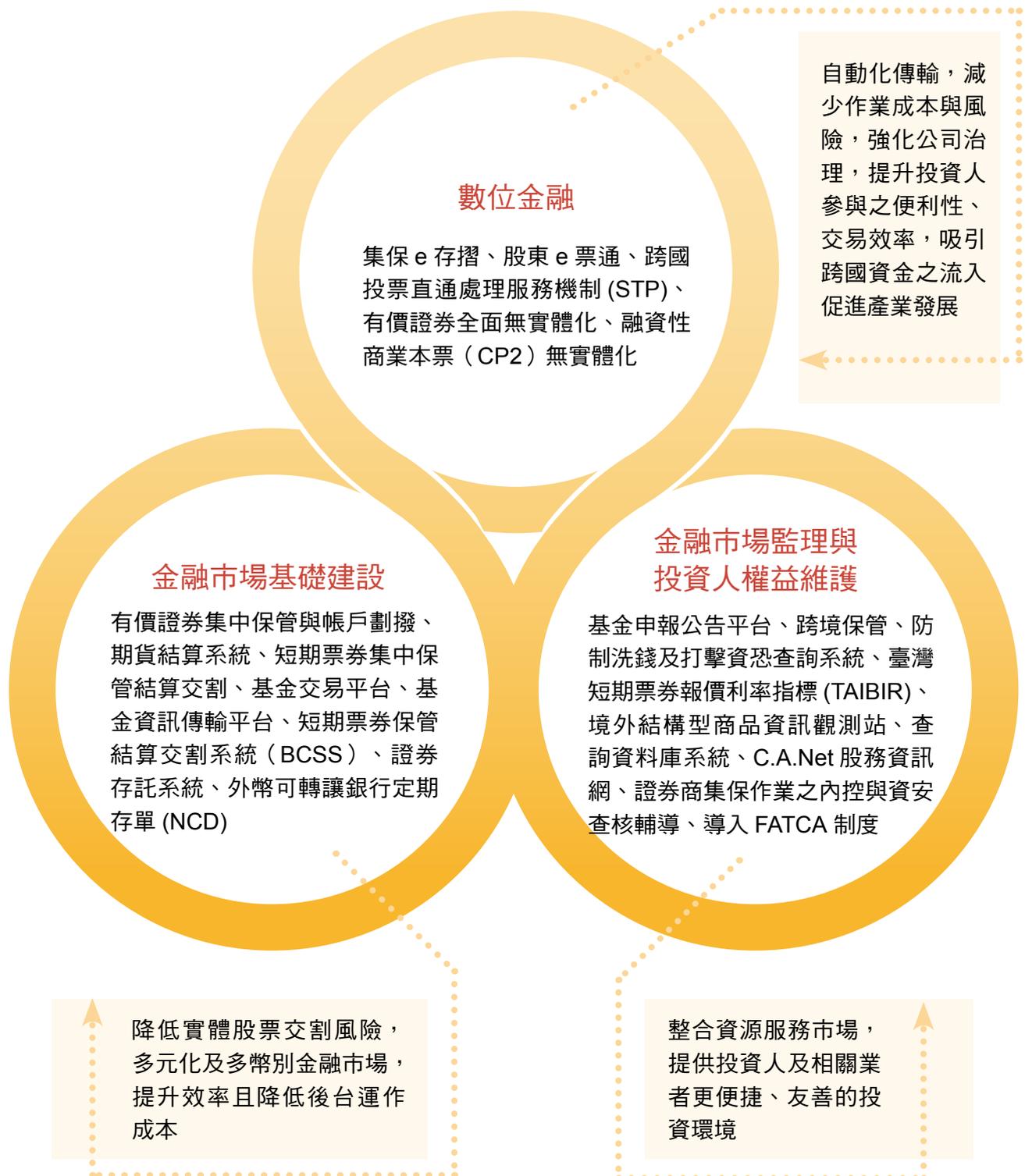
券及票券商品之交易量能逐年增加，主管機關為兼顧市場參與者之方便度、避免資源重複投資及順應國際主要證券市場後台整合之趨勢，推動集保結算所與票保公司在 2006 年合併，由集保結算所為存續公司，透過與中央銀行同資系統連線，辦理短期票券結算、交割、保管及兌償等作業，整合證券、債券、票券的結算交割保管平台，有效達到降低投資成本，提高經營效率，擴大服務範圍，促進市場發展等綜效。

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

集保結算所市場角色定位

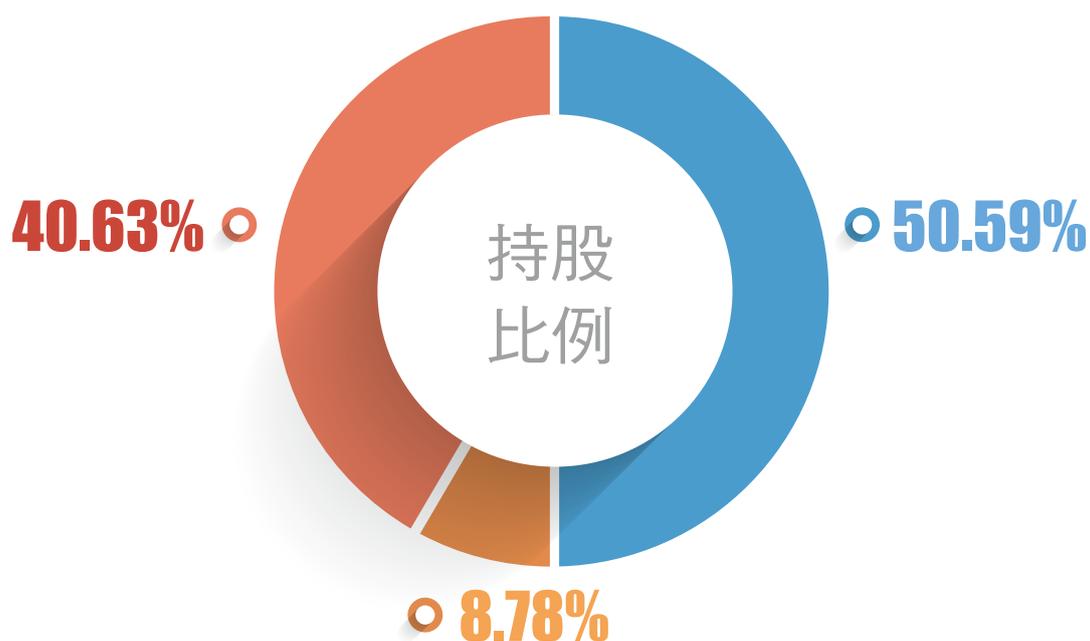


主要產品與服務



股東結構

截至 2017 年底止，集保結算所股東持股比率列表如下：



■ 臺灣證券交易所股份有限公司

■ 元大證券金融股份有限公司

■ 證券商、金控公司、金融機構、票券商及其他

經營核心理念

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

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

✓ 以顧客服務為導向，體察我國資本市場各式需求

✓ 以開放創新為策略，與所有合作夥伴共同致力於金融科技的發展

✓ 以平台經濟的思維，為顧客尋求低成本的解決方案

近年重大投資

集保結算所於 2015 年轉投資成立基富通證券，是臺灣第一個大型基金網路平台，提供投資人 8 成境內外核准可銷售的基金商品，至 2017 年底已達 2,890 檔商品。平台特色包括提供完整的境內外基金產品選擇、金融科技工具輔助自主理財、去中間化重新定義金融服務價值鏈及機器人理專打造具信賴感的服務等四大特色。

基富通證券的使命為幫助投資人以合理的成本、足夠的資訊、方便的介面，在網路上安心地投資基金。基富通證券的營運方式即是以開放平台為架構，符合金融科技創新及市場通路多元化服務需求，結合機器人理財 (Robo- Advisor) 等智能服務與大數據行銷，並結合社群分享，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。

基富通證券並富有教育正確理財知識觀念的使命，希望推動年輕人小額投資理財觀念，期冀透過較低的手續費，讓年輕人及早接觸理財。

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

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

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

基富通平台特色



經營績效

2017 年集保結算所業務分為六大發展主軸，包括「打造數位化作業環境」、「深耕跨境保管業務」、「推廣電子投票服務」、「優化基金平台功能」、「建置防制洗錢及打擊資恐查詢系統」以及「推動公益與金融教育」等，並應用金融科技提出創新作法，例如打造臺灣第一個大型基金網路平台「基富通證

券」協助參加人拓展市場，提升我國資本市場效率。

2017 年集保結算所整體績效持續成長，稅後盈餘 20.52 億元，較 2016 年大幅成長 45.38%，並連續三年獲利。足以顯現在企業經營上，我們因應環境變化擬定長短期策略，以團隊合作、有紀律的創新與執行力，創造良好的經營成果。

單位：仟元

年度	2017	2016	2015
總資產	26,594,054	23,743,648	22,177,655
營業收入	4,484,691	3,570,566	3,647,963
營業外收入及支出	275,280	289,117	290,160
營業費用	2,282,163	2,151,294	1,979,182
員工福利費用	1,105,901	1,090,658	1,036,080
納稅金額	294,898	328,995	329,577
稅前淨利	2,477,808	1,708,389	1,958,941
稅後盈餘	2,051,958	1,411,453	1,627,292

註：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

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，透過跨領域

專業經驗團隊來共同支持產業的成長。參與之公協會表列如下：

◎國內公會、協會及學會

中華民國票券金融商業同業公會	中華民國公開發行公司股務協會	台灣金融服務業聯合總會
中華民國內部稽核協會	中華民國證券期貨分析協會	中華民國電腦稽核協會
中華金融學會	中華民國公司經營發展協會	社團法人中華公司治理協會
中華民國工商協進會	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	臺灣金融業風險管理聯誼會
臺灣財務金融學會	中華民國博物館學會	S.W.I.F.T 環球銀行金融電信協會
國際博物館協會	臺灣全球品牌管理協會	社團法人中華民國企業永續發展協會
社團法人臺灣理財顧問認證協會		

◎國際組織

亞太地區集保組織 (ACG)	國際證券管理機構組織 (IOSCO)
國際證券服務協會 (ISSA)	世界集保組織 (WFC)

2

重大性議題分析與利害關係人溝通

重大性議題分析 與利害關係人溝通

集保結算所重視利害關係人之權益與意見及其關注重大議題，因此我們遵循 GRI G4 指引與 AA 1000SES 標準，建構重大性分析模式，了解議題受

關注的程度，以及議題對於集保結算所營運的影響，做為研擬永續管理目標的基礎。

1 鑑別利害關係人

我們定義「對公司產生影響或受公司影響的內、外部團體或個人」，透過集保結算所各部門代表與在 CSR 會議上確認，共鑑別六個與集保結算所相關的利害關係人：▶ 員工 ▶ 客戶 / 參加人 ▶ 主管機關 ▶ 股東 / 投資人 ▶ 供應商 / 承攬商 ▶ 社區

2 掌握永續議題

藉由全球報告倡議組織 GRI G4 之考量面、集保業務特殊性及國內外同業關注議題，聚焦與集保結算所營運業務相關的永續議題，最後鑑別出 24 項屬於集保結算所的永續議題

3 分析重大議題

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

4 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，以及於本報告書說明

利害關係人鑑別

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

讓我們可以瞭解各利害關係人對集保結算所所重視的議題。

各利害關係人與集保結算所之關係、議合及溝通管道、頻率列表如下，今年報告書重大性議題分析雖採內部問卷調查之方式，但因平時與各利害關係人已透過各種管道進行議合，故對各利害關係人關注之議題，我們已有深刻理解，因此我們希望透過報告書回應這些關鍵議題與關注事項。

利害關係人	對集保結算所的關係	議合管道及頻率	關注議題
員工	擁有優秀的經營團隊及人才，才能追求企業永續經營及成長。我們視人才為立業之本，員工為重要資產，應給予健康平等之職場環境	<ul style="list-style-type: none"> 勞資會議(每季一次) 員工建議表(不定時) 面對面溝通、書面資料、電話(及時) 主管幹部會議(週/月) 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信 職業健康安全 員工待遇與福利
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	<ul style="list-style-type: none"> 相關公協會會議(不定期) 面對面溝通、會議、書面資料、電話(及時) 配合主管機關查核(不定期) 宣導會議(不定期) 顧客滿意度調查(每年一次) 出版刊物(雙月/季/年) 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信 政策與法規遵循 風險管理 資訊安全與客戶隱私 金融產品創新
主管機關	集保結算所為政府機關特許行業，許多業務需透過主管機關核准，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	<ul style="list-style-type: none"> 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信 政策與法規遵循 風險管理 行為準則與反貪腐
股東 / 投資人	股東結構中證券交易所持股占 50.59%，其他為相關金融機構為主，因此關注集保結算所經營績效、公司治理及永續發展	<ul style="list-style-type: none"> 股東常會(每年一次) 董事會(每月一次) 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信 政策與法規遵循 經營績效
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	<ul style="list-style-type: none"> 外部溝通信箱(即時) 業務即時溝通(不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信 政策與法規遵循 金融產品創新
社區	集保結算所重視社會參與活動對於當地發展的影響	<ul style="list-style-type: none"> 業務上往來溝通(不定期) 活動辦理(不定期) 成果發表(不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信 經營績效

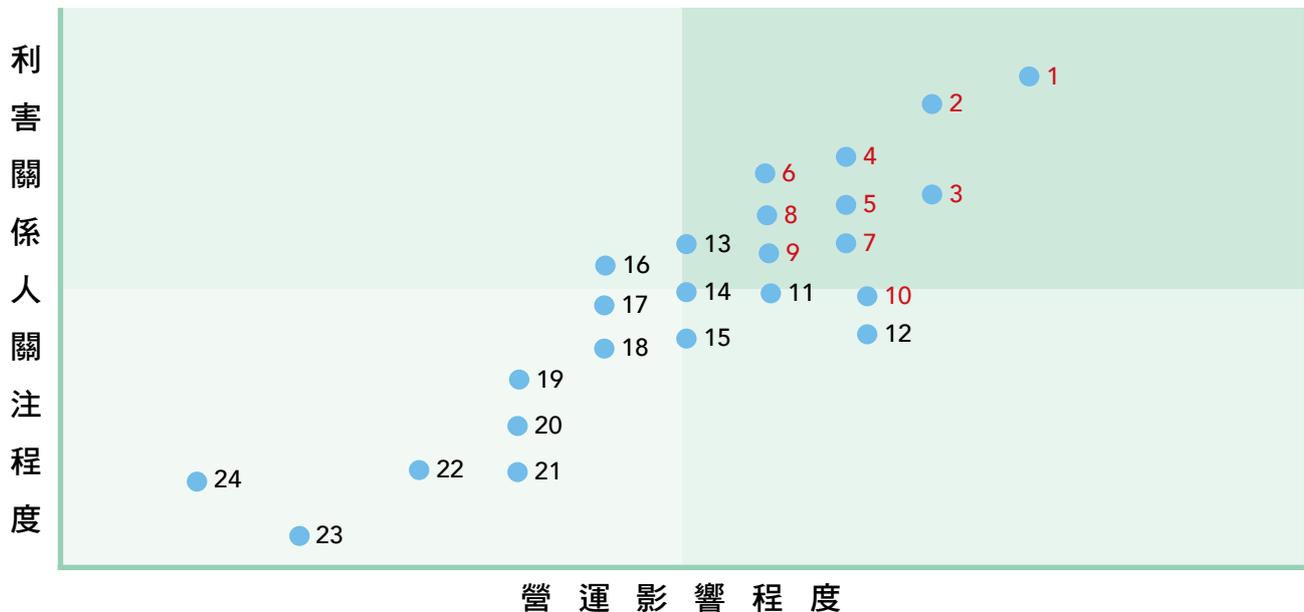
重大性議題分析

| 議題鑑別與重大議題排序 |

我們參考 GRI 永續性報告指南與集保結算所業務特殊性及國內外同業關注議題，聚焦與集保結算所營運業務相關的永續議題，彙整出利害關係人關切之議題共 24 項，並透過 2017 年以內部進行主管問卷調查，決定公司的重大性矩陣，並於 CSR 內部導入會議上取得總經理及各高階主管回饋後進行重大性分析。今年共辨識出 10 項重大性議題，鑑別對集保結算所及利害關係人最為關鍵之永續發展議題，以確立報告書揭露範疇與內容，並說明相關管

理方針，以確認報告書內容涵蓋重大永續議題，同時符合公司經營策略及利害關係人期待。

矩陣圖中 X 軸代表的是此議題對集保結算所營運的影響程度，Y 軸代表的則是利害關係人關注程度，而關注點落在矩陣象限右上方的部分是公司內部和利害關係人都認為是重大性的議題。重大性分析希望透過系統性的分析，鑑別利害關係人所關注的永續議題，作為報告書資訊揭露的參考基礎。我們持續對重大議題，設定管理方針，並將特定議題之管理方針揭露於各章節之中，並持續檢討與追蹤各項成效，作為長期永續發展的基石。



排名	議題類別	議題	排名	議題類別	議題
1	公司治理	政策與法規遵循	2	公司治理	風險管理
3	公司治理	內控內稽	4	社會面	資訊安全與客戶隱私
5	公司治理	公司治理與誠信	6	產品面	金融產品創新
7	公司治理	行為準則與反貪腐	8	社會面	客戶關係管理
9	產品面	國際化業務推動	10	社會面	留才與人才吸引
11	產品面	提升社會與環境效益之產品創新	12	社會面	職業健康安全
13	社會面	員工訓練與發展	14	公司治理	資訊揭露透明度
15	經濟面	經營績效	16	社會面	員工待遇與福利
17	經濟面	間接經濟影響	18	社會面	金融包容性與金融教育
19	社會面	勞資溝通	20	社會面	人權與兩性平等
21	社會面	社區發展計畫	22	環境面	氣候變遷因應及能源管理
23	環境面	水資源管理	24	環境面	營運活動的環境衝擊

重大考量面邊界

| 重大性考量面邊界鑑別 |

集保結算所針對以下各項重大性議題，檢視其對公司組織內部及外部各類型利害關係人之衝擊，

同時根據 GRI G4 指引、產業特性等考量因素，藉以界定其資訊揭露邊界，以回應利害關係人之關切。

重大議題	GRI 指標	組織內	組織外					對應章節
			客戶 / 參加人	股東 / 投資人	主管機關	供應商 / 承標商	社區	
政策與法規遵循	一般標準揭露	V		V	V			3.1
風險管理	一般標準揭露	V	V	V	V			3.2
內控內稽	一般標準揭露	V			V			3.2
資訊安全與客戶隱私	一般標準揭露 顧客隱私	V	V	V	V			3.2、4.2
公司治理與誠信	一般標準揭露	V		V	V			3.1
金融產品創新	間接經濟衝擊	V	V	V	V	V	V	4.1
行為準則與反貪腐	反貪腐 一般標準揭露	V			V			3.1
客戶關係管理	產品及服務標示 顧客隱私	V	V					4.2
國際化業務推動	間接經濟衝擊	V	V	V	V			4.1
留才與人才吸引	勞僱關係	V						5.2、5.3

* 組織內：集保結算所台北市復興北路弘雅大樓部分樓層以及南港與竹北兩地之機房

3

公司治理

3.1 公司治理

3.2 風險控管





集保結算所公司治理實務運作秉持誠信正直與道德標準落實公司治理，並透過風險管理機制、內部控制與稽核制度，有效地確保公司營運遵循法令，降低及預防營運風險。

公司治理績效

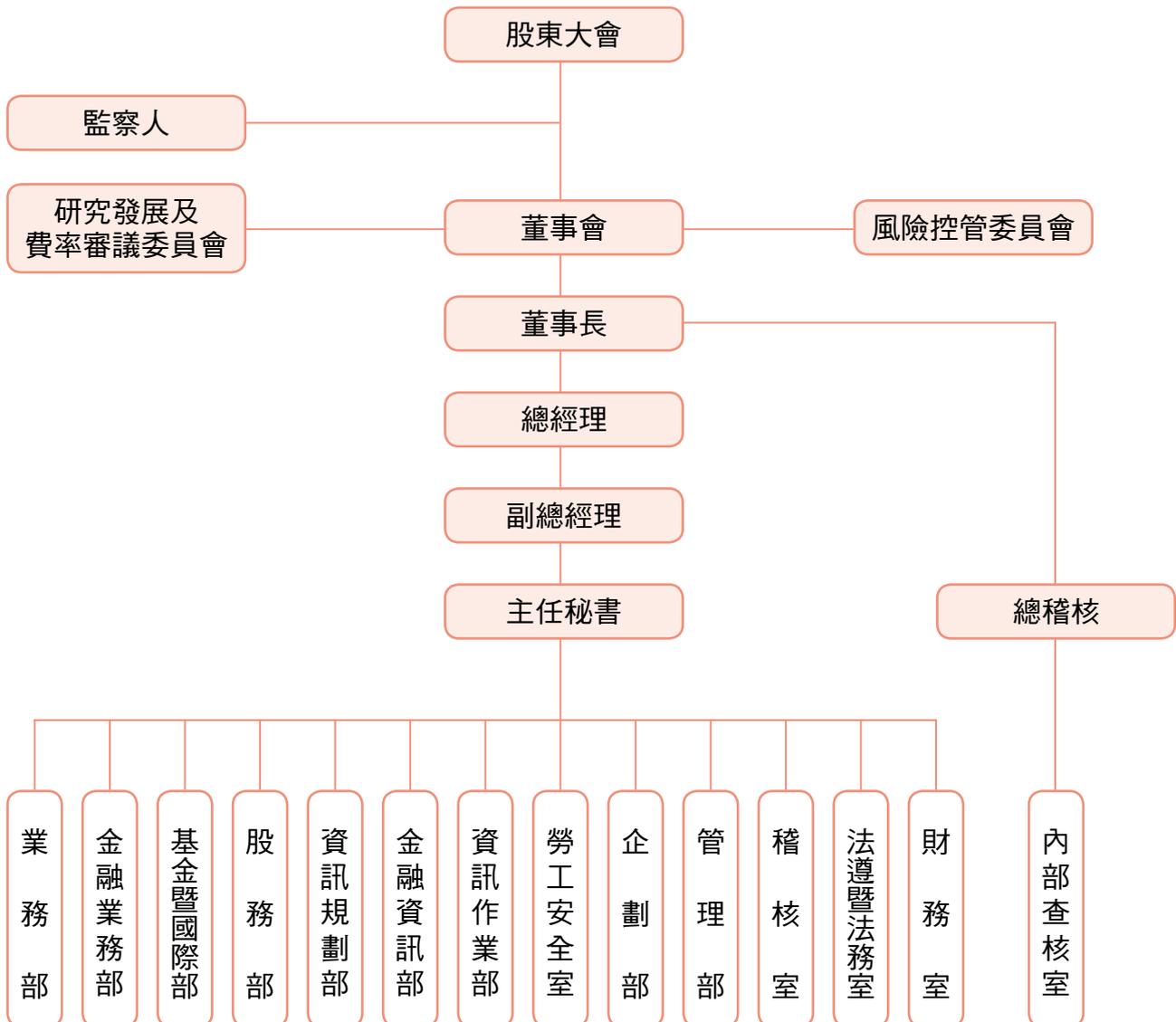
-  無違反相關法令而被裁罰之事件
-  取得新版 ISO 9001:2015 認證
-  持續通過 ISO 27001 資通安全管理系統驗證
-  通過臺灣個人資料保護與管理制度 (TPIPAS) 驗證

3.1

公司治理

董事會與功能性委員會

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



| 董事會 |

集保結算所董事會由 7 位董事組成，皆為法人代表，分別代表臺灣證券交易所、元大證券金融公司與富邦綜合證券公司，監察人共計 3 位，其中 1 位為常駐監察人，分別代表證券商業同業公會及臺灣期貨交易所。2017 年董事會共召開 12 次，出席率為 100%。

為落實誠信經營，集保結算所訂定「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」，規範各董事應秉持高度自律，若董事會所列議案與董事自身或其代表法人有利害關係者，該董事於審議該議案時，應說明其利害關係之重要內容，

不得參與討論及表決，且應予以迴避，以貫徹公司對誠信經營的承諾。

集保結算所董事及監察人皆具專業與豐富之經歷，以其多元化的背景，督導集保結算所經營團隊各項重大決策方案。

| 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」、「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」。

委員會名稱	主要職責	運作情形
風險控管委員會	<ul style="list-style-type: none">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制定參加人風險控管之標準及查核制度進行參加人風險控管之相關查核事宜	召開 2 次會議，平均出席率 92%
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)	<ul style="list-style-type: none">業務發展與營運方針之規劃辦理保管、發行登錄、帳簿劃撥及交易結算等服務費收取標準之審議各項業務重大變更之審議新種業務規劃之審議	權益證券商品組與固定收益商品組各召開 2 次會議，平均出席率 92%
基金市場研究發展諮詢委員會	<ul style="list-style-type: none">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或轉投資公司基金業務規劃、行銷推廣及費率研訂之諮詢	召開 2 次會議，平均出席率 90%

誠信與反貪腐

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

法規遵循

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

集保結算所除受主管機關高度監管外，依洗錢防制法第 5 條第 1 項第 15 款規定，亦屬應執行洗錢防制義務所稱金融機構之一，須遵守洗錢防制法、資恐防制法、金融機構防制洗錢辦法等相關規範。為此，我們積極參與相關主管機關辦理之課程與會議，並已透過修訂規章及制度之方式逐步落實法規之要求，故集保結算所於 2017 年，並無任何因違反洗錢防制、金融監理相關法令及無違反經濟（反貪腐、反洗錢）、社會（勞動、產品行銷）及環境（環境保護）相關法令而被主管機關處罰之紀錄。



掌握最新法令動態，即時傳遞溝通

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



因時制宜修訂內規，即時更新重要規章之修訂

定期配合上位階法規修訂、增加新種業務或因作業調整而進行修訂集保結算所規章



確保公司新業務合乎法令

集保結算所發展新業務時，若牽涉相關法律議題，則確保新業務合乎法令

3.2

風險控管

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

風險控管委員會

為有效控管結算交割作業風險，風險控管委員會每半年定期召開會議一次，必要時得隨時召開。其中關注及監管議題主要包含保管結算交割業務流程、電腦系統作業制度及與參加人間作業流程之風險控管審查。並且制定參加人風險控管之標準及查核制度，定期組成查核小組，進行參加人風險控管之相關查核。

ISO 27001資通安全管理系統驗證

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

我們在 2017 年推動資安治理成熟度評估，透過教育訓練、自評作業、自評結果審核、強化方案擬訂、評審報告提報項目，希望精進我們資安治理成熟度評審機制與建立資安防護能力指標。資安治理成熟度評審作業總計 83 個評審項目，藉由評審作業協助掌控集保結算所資安活動全局，而 2017 年評審結果為無須研擬改善措施。

導入臺灣個人資料保護與管理制度(TPIPAS)

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

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

導入ISO 9001品質管理系統

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

內部控制與稽核制度

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

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

2017 年度已完成年度各項稽核業務，各部室對查核所提缺失均已於核定期限內完成改善，另對未屆改善期限者已列管追蹤，因此內部控制與稽核對公司整體營運、組織運作及制度建立之執行，具有相當助益。

4

永續金融服務

- 4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理
- 4.2 顧客服務
- 4.3 國內外行銷與交流
- 4.4 環境保護與邁向綠色營運



目標

持續發展數位金融科技、推動無實體化、健全金融市場發展、強化我國市場與國際市場的連結性

總結

我們在 2017 年應用數位金融提出創新做法，完善金融市場基礎建設，配合政府協助金融市場監理，維護投資人權益，提升我國資本市場效率

我們的 CSR 責任

穩固各項金融基礎建設、維護穩定市場秩序、降低發行成本、提升作業效率及節能減碳，提供我國資本市場安全便捷的金融創新服務

永續 績效



新臺幣2.3億元

2011年7月國內上市(櫃)、興櫃公司完成100%皆採有價證券無實體發行，降低社會成本每年達新臺幣2.3億元



第4名

「股東e票通」對於我國於2016年公司治理排名躍升至亞洲第4名有顯著貢獻



新臺幣3.5兆元

融資性商業本票(CP2)無實體化自上線以來，累積至2017年底發行總額達新臺幣3.5兆元



**主辦
ACG 19**

2015年主辦第19屆亞太地區集保組織年會



22個MOU

統計至2017年，已與共22個國外機構簽署MOU



新臺幣4.2億元

近三年集保結算所投注於系統效率及資安強化金額達新臺幣4.2億元



新臺幣3.3兆元

2017年12月31日統計跨境保管之有價證券達新臺幣3.3兆元



突破21萬戶

2017年「集保e存摺APP」上線9個月安裝用戶突破21萬戶



91,731戶

2017年跨國投票直通處理機制外資股東投票戶達91,731戶



逾435萬筆

2017年境內外基金傳輸筆數逾435萬



達92.25分

2017年客戶對我們給予正面肯定，整體滿意度達92.25分

4.1

完善金融市場基礎 建設與協助市場監理

因應金融科技時代，應用金融創新於各項業務服務，我們穩固基礎建設各項服務，並逐步轉型為資訊服務業，無實體化、電子化相關業務，減少參加人與客戶之營運成本，幫助投資人節省成本資源。集保結算所由 B2B 服務延伸至 B2C 服務，放遠未來，持續評估如大數據領域等新金融趨勢之衝擊與機會，建置大數據商業智慧平台，配合開發金融科技服務，導入如基金、票券餘額等大數據整合分析工具，進行資料清理、分析、探勘、產製報表等工作，了解投資人使用習慣、需求與開發市場分析等功能，以智慧渠道客製化訊息提供投資人加值服務，免除繁複作業程序與風險，使交易更有彈性，並打

造一個數據智慧生態圈。

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，不僅提高市場交易效率，降低市場人工作業成本，也使作業整合自動化，減少資料時效性落差，讓臺灣金融市場及投資環境更加完善。為降低投資爭議與風險、維護市場交易的公平性與透明度，集保結算所透過各項相關輔助服務以及證券商集保作業之內控與資安查核輔導，充分發揮協助主管機關監理市場之功能，保障投資人權益，確保金融市場運作順暢。

(一)「集保 e 存摺」App 服務

為打造證券市場行動數位化，落實政府推動金融科技的目標，2017 年推出「集保 e 存摺」App 服務，結合行動科技，投資人透過網路即可於手機上登摺，省下前往證券商營業處的舟車勞頓，不僅讓投資人隨手掌握最新庫存訊息，一機多摺的功能也讓投資人能一目了然不同證券商下所持有的資產部位，另推出訊息推播功能，提供投資人市場及股務訊息。上線 9 個月後即突破 21 萬安裝用戶。為提升手機存摺服務品質，我們規劃未來建置資料雲端儲存架構、打造全新 UI/UX App，並推出多項新功能包括簡化登入管理、資產彙總查詢、基金資訊查詢、補登摺資料自動化及大數據加值服務等功能。



效益與價值

- ✓ 針對須提示存摺的臨櫃交易，憑手機出示開通存摺的條碼即可進行交易，免去投資人保管攜帶存摺的不便
- ✓ 促進證券市場邁向智慧與效率的無摺時代
- ✓ 「手機存摺」以「使用通用一次性密碼以將一用戶與多個服務提供者進行認證之方法及系統」榮獲我國專利權，並刻正申請中國、美國專利中
- ✓ 2017 年申請「集保 e 存摺」、「ePASSBOOK」及「集保手機存摺」三項商標權，於 2018 年 1 月 1 日審定核准

效益與價值

- ✓ 2017 年以「一種自動跨平台以執行股東投票之方法及系統」榮獲我國專利權
- ✓ 2017 年使用平台之總家數達 1,223 家，其中 680 家為自願性使用
- ✓ 2017 年電子投票總股數達約 2,817 億股，電子投票占其出席股數比率平均值為 49.40%
- ✓ 有助於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

(二) 股東會電子投票平台「股東 e 票通」

為促進公司治理、落實股東行動主義，我們致力於完善投資人投票管道，於 2009 年正式上線「股東 e 票通」網頁版，2015 年推出全球第一個以智慧型手機及平板電腦等行動裝置為投票介面，提供發行公司或其股務代理機構及股東、保管機構、投信公司、信託業及自營商、銀行、保險業及政府基金等專業機構法人等機構辦理電子投票作業，提高發行公司股東會出席率及投票率，亦提升公司治理品質，對於我國於 2016 年公司治理排名躍升至亞洲第 4 名有顯著貢獻。2017 年連結「集保 e 存摺



APP」，並新增「盡職治理投票統計」功能，2018 年所有上市(櫃)公司股東會全面採行電子投票制度。

效益與價值

- ✓ 使各使用單位毋須花費鉅資個別建置系統，大幅降低其法遵成本，達資源共享之效益
- ✓ 使各使用單位可依其需求上傳一定筆數之資料進行比對，便利其對舊客戶或一定數量客戶之審查
- ✓ 作業能符合主管機關要求及防制洗錢金融行動工作組織 (FATF) 之規範，以因應 APG 之評鑑

(三) 防制洗錢及打擊資恐查詢系統

為利證券期貨業者加強辦理防制洗錢工作，並統一整體證券市場資源運用，降低各業者建置洗錢防制系統之成本負擔，集保結算所配合主管機關政策於 2016 年建置「防制洗錢及打擊資恐查詢系統」，提供查詢其客戶之背景資料，協助確認其客戶之身分，以遵循洗錢防制法與資恐防制法之規定。2017 年擴充名單資料庫，將系統資料筆數自 4 萬筆擴充至逾 200 萬筆，及增加整批上傳功能，並陸續開放集保結算所參加人以外之其他金融事



業及非金融事業或人員申請使用此系統，截至 2017 年底，計有 4,010 個單位完成申請使用。

(四) 跨國投票直通處理服務機制 (STP)

我國外資投資比例占 4 成以上，主管機關為建構我國公司治理藍圖，並回應亞洲公司治理協會 (ACGA) 建議，於「2013 強化我國公司治理藍圖」之計畫項目「促進股東行動主義」，訂定推動電子投票平台業者與國際平台合作，為使外資機構投資人之投票指示可直接透過國際與臺灣投票平台的連線與傳輸，讓投票作業更自動化、效率化，我們於 2014 年提供跨國投票直通處理機制 (Straight Through Process, STP)，2017 年計有 1,735 家上市 (櫃)、興櫃公司納入 STP 作業之標的排程，並完成處理 6 大保管機構外資客戶之投票作業，外資股東投票戶達 91,731 戶。

(五) 有價證券帳簿劃撥

集保結算所於 1990 年受證券交易所委託，辦理集中市場有價證券之結算交割帳簿劃撥作業，1991 年提供債券議價買賣交割帳簿劃撥之功能，另配合 1994 年櫃檯買賣中心成立，將上櫃股票納入成為集保結算所集中保管標的，並陸續送存集保結算所。證券市場投資人買賣有價證券不再以實體證券辦理交割，透過電腦連線以帳簿劃撥方式完成交割作業，並以帳簿登載表彰其權利，不但簡化交割作業，更提高市場交易效率，也減少了實體證券在證券市場的流通量，降低證券商作業風險。隨著集保戶開戶人數逐年增加，至 2017 年底止約 1,700 餘萬戶，近一年日平均筆數為 122 萬筆，日平均成交股數達 550 萬仟股，亦即每日透過帳簿劃撥辦理結算帳務處理之筆數達 122 萬筆。而依歷史資料顯示，我們辦理有價證券買賣結算交割帳簿劃撥單日最大量為 2009 年 4 月 17 日計 250 萬筆，1,214 萬仟股，顯見帳簿劃撥制度對於簡化交割作業，提高市場交易效率及降低實體股票交割風險有莫大之助益。

我們並以此為基礎，為各類參加人提供中心化、電子化之作業，同時持續擴大服務範圍，如設質、信託、匯撥、私人間轉讓、可轉債轉換、權證履約、興櫃結算交割、法人對帳等各項服務，有效降低人工作業成本及錯誤率，並免除紙本使用及人員遞送等能源消耗，對於協助我國資本市場發展及提升市場作業效率有顯著貢獻。

效益與價值

- ✓ 提供外資股東更充裕的投票時間
- ✓ 建立投票作業標準化及單軌化流程，降低成本與作業風險
- ✓ 延長了發行人與外資股東溝通對議案支持之時間與機會
- ✓ 強化外資對臺灣市場的信任，有助於提升臺灣發行公司之國際能見度

效益與價值

- ✓ 保障投資人款券之安全交割，減少發生重大違約案件
- ✓ 證券商作業窗口單一化，免除投資人親臨發行公司領取現股之不便
- ✓ 有效降低人工作業成本及錯誤率

效益與價值

- ✓ 提升證券商作業效能與安全，簡化交割作業，提高市場交易效率
- ✓ 減少實體證券在證券市場的流通量，降低實體股票交割風險
- ✓ 排除運送作業所衍生之遺失、偽變造等風險

效益與價值

- ✓ 有效消除交易對手違約交割風險
- ✓ 保障交割之安全，提高交易效率，降低市場人工作業成本，符合國際清算銀行（BIS）大額交易之結算交割作業標準

效益與價值

- ✓ 減少初級市場發行人及票券商人工作業程序及風險
- ✓ 強化我國票券市場基礎設施、促進票券市場發展
- ✓ 不須再印製實體商業本票，降低票券商印製成本，達成節能減碳、環境保護之目標
- ✓ 擴大業者業務廣度，交易不受實體面額限制，使票券商在推廣業務方面更有彈性

（六）有價證券無實體化

因應有價證券無實體化發行之趨勢，我們於 2001 年開辦無實體發行有價證券登錄暨帳簿劃撥交付作業，證券市場投資人買賣有價證券不再以實體證券辦理交割，透過電腦連線以帳簿劃撥方式完成交割作業，並以帳簿登載表彰其權利。為提升換發效率，由原本近 60 日之工作時程縮短為 15 營業日完成實體轉換無實體作業，經多年推廣，於 2011 年 7 月正式完成國內上市（櫃）、興櫃公司 100% 皆採無實體發行的目標，降低社會成本每年達 2.3 億元，使當時我國成為全球市值前 25 大、第 13 個達到有價證券全面無實體化目標的國家。

（七）短期票券集中保管結算交割

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

（八）融資性商業本票（CP2）無實體化

主管機關因應發行人簡化 CP2 簽發作業及降低風險需求，並為提升發行效率、安全性及降低人工作業成本，責成集保結算所推動 CP2 以登記形式發行。2017 年 9 月正式上線後，已有近 3,000 家發行人申請成為集保結算所參加人，除免除實體商業本票偽變造之問題，並可避免遺失風險及遺失後耗時耗力之繁瑣處理作業，票券商交易不再受實體面額及張數限制，可有效擴大交易對象及金額，有利於票券市場之發展，未來規劃建構提供票券商及發行人更多其他加值服務。

自上線以來，
統計至2017年底，
無實體發行總額
達新臺幣

3.5兆元





(九) 外幣可轉讓銀行定期存單 (NCD)

為增加銀行外幣資金籌措管道，中央銀行提供企業與個人多元之投資工具，擴大國內外幣票券市場之交易規模，於 2014 年起開放外匯業務指定銀行得發行外幣銀行業務，我們配合提供相關無實體登錄及款券給付結算交割等服務，並於 2016 年上線實施。透過外幣結算平台之連結提供 DVP 相關帳簿劃撥服務，另與兩家國際保管機構訂定跨境 DVP 交割作業方式，促成我國金融市場朝向多元化及多幣別之國際化目標。

效益與價值

- ✓ 與中央銀行、主管機關、銀行公會及票券公會等業者共同建構相關機制，研訂外幣 NCD 之法制面定位、發行面額、利率、銷售對象、交易面額、利息、稅率及結算交割機制等規範
- ✓ 為中央銀行監理所需，提供監理報表

(十) 期貨結算系統

為處理我國期貨市場之部位管理、結算保證金管理、款項劃撥轉帳、盤中控管作業、履約作業及抵繳作業等核心業務，集保結算所配合期貨交易所業務需求自 1998 年 7 月起，期貨結算電腦系統辦理期貨市場之結算交割業務正式上線運作，陸續建置共五大類商品，分別有股價指數期貨暨選擇權、利率期貨、黃金期貨暨選擇權、股票期貨暨選擇權、匯率期貨暨選擇權共 27 種商品，目前日盤夜盤交易時段自上午 8 時至次日凌晨 5 時，提供期貨市場充分避險交易環境。另配合期貨交易所於 2017 年 5 月建置我國期貨市場「盤後交易」平台之機制，由期貨結算系統提供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，進行即時投資及避險作業。

效益與價值

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

效益與價值

- ✓ 簡化作業及人力成本，提升效率且降低作業風險和後台運作成本
- ✓ 滿足投資人同時申購境外及境內基金一站式購足之需求

(十一) 基金交易平台

主管機關為有效管理境外基金，於 2005 年頒布境外基金管理辦法，規範總代理人及銷售機構以自己名義為投資人向境外基金機構申購境外基金時，應透過集保結算所辦理。配合此規範，集保結算所於 2006 年建置「境外基金交易平台」，辦理境外基金交易資訊傳輸暨款項收付作業，另主管機關於 2014 年開放證券商得以自己名義為投資人申購證券投資信託基金，並責成集保結算所建置「境內基金交易平台」提供服務，並整合境外基金及境內基金業務提供「基金交易平台」服務，便捷快速提供投資人從基金交易、款項收付的直通式服務，2017 年增加期信基金標的，並讓投資人買回、配息款項可提早入帳，集保基金交易平台已成為臺灣網路基金銷售業者與境內外基金公司，最大且唯一的金融科技基金款券中介平台。未來規劃將約定扣款授權服務多元化、科技化，並持續配合市場實務作業調整系統功能，持續為基金市場管理者、業者及投資大眾打造基金服務共享平台。

基金交易平台



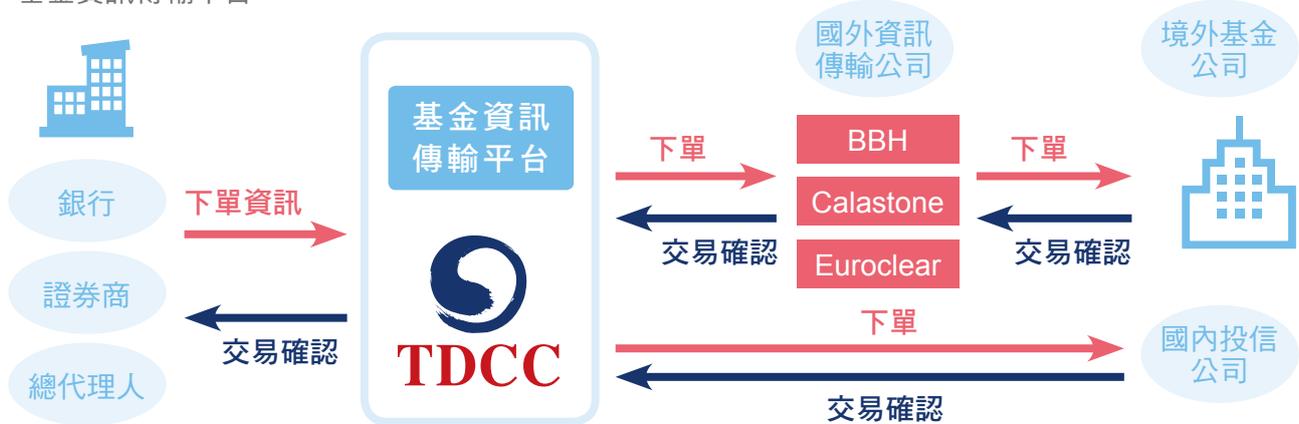
效益與價值

- ✓ 免除人工輸入資料所造成之錯誤，節省業者成本
- ✓ 同時以自動化方式傳輸境內及境外基金之下單及交易確認等資訊
- ✓ 大幅簡化機構與機構間之多對多複雜作業關係

(十二) 基金資訊傳輸平台

為改善國內基金銷售機構與境內、外基金公司間每日下單及交易確認採用以傳真為主之作業方式，以及降低銷售機構與基金公司間因人工、紙張、標準不一及連繫窗口繁複所帶來的的高成本、高風險作業環境，集保結算所自 2008 年起規劃建置「基金資訊傳輸平台」，2009 年境內基金資訊傳輸平台正式上線，便利信託業及投信業進行資訊傳輸，為更進一步提供銷售機構單一窗口作業，於 2012 年完成境外基金資訊傳輸服務建置，讓銷售機構能透過平台，與歐、亞、美洲之 75 家境外基金公司連線，

基金資訊傳輸平台



提供下單交易資料，投資信託、期貨信託事業及境外基金公司交易確認和收益分配等資訊傳輸服務，並隨時提供傳輸進度及狀態，以利業者監控與管理下單資訊。目前境內與境外分別可傳輸基金檔數已超過市場之 80% 及 70%，預計於 2018 年提供與基金交易平台串接服務。

- ✓ 提高整體基金產業運作效率及安全

(十三) 證券存託系統

此系統自 1992 年上線以來，期間為配合證券市場業務需求及提供投資人更便利之服務，實施多項重要作業建置，持續配合市場業務需要進行系統功能增修，相關系統包含證券庫存系統、參加人連線工作站 SMART 系統、報表產製系統以及查詢資料庫系統。我們自 2014 年起進行證券存託系統改善案，專案範圍包含系統轉置、系統功能優化、關聯式資料庫建置及優化及系統整合、測試與維運四大面向。系統經資料結構優化及應用程式模組化，可及時提供業務變動所需之資訊服務功能，亦提升新系統運作效能，並降低系統維護成本。

效益與價值

- ✓ 作業整合自動化，減少資料時效性落差，降低人員操作安全風險
- ✓ 提升資料擷取之效率及安全

(十四) 短期票券保管結算交割系統 (BCSS)

為配合財政部推動我國票券結算交割及票券集中保管全面電腦化作業，取代原票券之人工交割及保管方式，短期票券保管結算交割系統於 2004 年上線。提供國內短期票券初級市場、次級市場及兌償等相關作業之款券同步結算交割資訊服務，以提高貨幣市場更有效率之資金運用。為配合外幣債票券等業務之發展及主管機關要求，BCSS 系統與財金資訊公司外幣結算平台介接機制，採 SWIFT 連線架構進行 MT 格式之訊息交換，與國際金融機構連線基礎建設同步。

效益與價值

- ✓ 簡化票券市場參與者作業程序，提升我國票券交割作業效率
- ✓ 提高貨幣市場更有效率之資金運用

效益與價值

- ✓ 協助主管機關市場監管與審核，簡化業者申報作業
- ✓ 提供投資人於同一平台即時查詢期信基金與境內外基金之相關資訊，整合網路資源，降低社會成本，達到資訊透明化、公開化之全方位功能
- ✓ 大幅降低總代理人申報作業時間及作業成本

(十五) 基金申報公告平台

為提升基金市場透明度，協助主管機關市場管理，簡化業者申報作業，集保結算所配合主管機關政策，分別於 2005 年及 2007 年建置「境外基金申報公告平台」及「期信基金申報公告平台」，讓業者可透過電子傳訊將應申報及公告之資訊上傳至基金申報平台，另提供主管機關、投信投顧公會及投資人於平台上查詢所有基金之相關公告資訊。2017 年新增總代理人申報境外基金投資人應負擔費用率，及總代理人申報境外基金投資國家比重資訊之功能，提供主管機關掌握國人投資境外基金曝險，亦提供投信投顧公會彙整基金費用率資訊、投資人知悉費用率資訊等。



FUND CLEAR 基金資訊觀測站

FINDING YOUR FUNDS

投資人專區 FOR INVESTORS	業者專區 FOR COMPANIES		
基金資訊公告平台 <ul style="list-style-type: none">- 境外基金- 境內基金- 期信基金	基金資訊申報平台 <ul style="list-style-type: none">- 境外基金- 期信基金	基金作業服務平台 <ul style="list-style-type: none">- 基金交易- 基金資訊傳輸	測試專區 <ul style="list-style-type: none">- 境外基金- 期信基金- 基金交易- 基金資訊傳輸

臺灣集保結算所股份有限公司 | 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 | 中華民國期貨業商業同業公會 |

基金申報公告平台



(十六) 跨境保管



為配合主管機關金融體制與國際接軌，深耕臺灣布局海外市場之長期推動政策，集保結算所向三家外國保管機構開設帳戶，辦理外國有價證券之保管業務。臺灣第一檔國際債券於 2006 年正式掛牌，讓投資人可透過櫃檯買賣中心交易平台購買外幣債券。我們建置臺灣金融市場連外

機制，於 2015 年開辦跨境保管外國有價證券業務，架構傳輸訊息及帳務、管理服務之跨境保管系統，提供安全、效率、零時差之跨國交割保管服務。於 2016 年至 2017 年提供直通式服務以及報表客製化功能，強化系統功能及擴大服務範圍，以及款券交割、公司行動 (Corporate Action) 資訊及資產評價等功能。截至

效益與價值

- ✓ 定期提供監理報表予中央銀行瞭解各外幣計價債券之買進、賣出、還本付息等相關統計資料，提供中央銀行掌握外幣計價債券相關之外匯收支業務之最完整資訊
- ✓ 建置臺灣金融市場連外機制，引進國際保管技術，培育跨國保管技術人才
- ✓ 提供跨境保管參加機構跨境保管系統，降低其建置及作業成本，並協助進行流程控管
- ✓ 與外國保管機構透由系統即時連線進行資訊交換，提供零時差的服務外，亦降低跨境保管參加機構人為介入之投資風險



2017 年底，已有保險業、銀行業、證券商、票券商及櫃檯買賣中心等 34 家機構使用，我們另協助 18 家保險業者完成國際版債券全數移回國內保管。未來持續擴展服務對象與服務標的，提高有價證券流通性及收益性，並提供主管機關進階監理資訊，以及透過與國際保管機構及全球保銀之合作，發展全球保管業務。

效益與價值

- ✓ 具監管機制，有效消弭人為作價情事，維護市場交易的公平性
- ✓ 可作為財務金融與投資策略評估分析之基準
- ✓ 貨幣市場資訊充分利用，有效節省社會資源
- ✓ 可作為新臺幣相關浮動利率金融商品定價及評價基礎暨風險管理規劃之參考

(十七) 臺灣短期票券報價利率指標

國內利率衍生性商品、放款、金融債及公司債等金融商品，其相關浮動利率之定價多連結至短期票券報價利率指標，為促進金融市場使用短期票券利率之健全發展，且長期以來臺灣金融市場缺乏具公正性及代表性之短期利率指標，票券公會邀集票券商、本國及外商銀行、證券商、學者及集保結算所等代表組成專案小組，並邀請銀行公會及證券公會指派代表列席共同參與規劃，委託集保結算所於 2009 年建立「臺灣短期票券報價利率指標 (Taiwan Bills Index Rate, TAIBIR)」，辦理編製、線上監看及公告等相關作業，為當日初級、次級發行利率報價定盤利率，依照報價金融機構遴選標準原則，由票券公會會員中選定 20 家以上之會員為報價金融機構，使 TAIBIR 指標具公正及代表性，並於 2010 年獲國際交換暨衍生性商品協會 (ISDA) 納入其利率及貨幣衍生性金融商品契約名詞定義 (2006 ISDA Definitions)，成為國際組織所認同之利率指標。

The screenshot displays the TDCC (Taiwan Depository & Clearing Corporation) website. The header includes the TDCC logo and name, along with navigation links for '意見交流', '網站導覽', 'English', and '日本語', and a search bar. The main navigation menu contains '公司簡介', '服務項目', '出版刊物', '業務詢答', '統計資訊', '公告事項', '業務規章', '國際交流', and '下載專區'. Below the menu, there are links for '集保結算所簡介', '成立沿革', '資本額', '股東結構', '公司組織', '參加入', '資訊連線方式', '庫房管理', 'ISO認證', '年報', and '年報'. The main content area is titled 'TAIBIR查詢專區' and features a search box with the dropdown menu set to 'TAIBIR - 當日最新初級發行利率報價'. There are '查詢' and '下載' buttons below the search box. On the left side, there is a sidebar with '統計資訊' and 'TAIBIR查詢專區' highlighted. Social media icons for Facebook, Google+, YouTube, and Twitter are visible in the top right of the main content area.

(十八) 境外結構型商品資訊觀測站

境外結構型商品由於複雜度高，一般投資人不易充分了解其商品特性及風險，衍生許多投資爭議，主管機關於 2009 年公告「境外結構型商品管理規則」訂定相關管理規範，指定由集保結算所建置「境外結構型商品資訊觀測站」，並於同年上線，包含申報及公告二個作業平台，提供境外結構型商品基本資料、發行人或總代理人資訊、銷售機構與相關資訊、參考價格、配息資訊、投資人須知、重大訊息揭露等資訊。為配合業者對境外結構型商品登記申請流程電子化之需求，提升發行人或總代理人作業效率，節省其郵遞成本，並符合節能減碳、無紙化目標，自 2013 年起將該申報平台之申請文件已改採電子化方式辦理，並提供新增商品、變更商品登記內容及提前贖回等登記功能。



(十九) 查詢資料庫系統

我們於 2006 年開始提供歸戶之集中保管標的（含有價證券、短期票券及黃金等）查詢服務，節省因多項逐一洽開戶之往來證券辦理時間。為提供投資人更彈性、便利及多元之查詢管道，於 2017 年規劃建置「投資人集保資料查詢系統」，投資人使用集保結算所認可之電子憑證，即可不受時間及地域之限制，透過網際網路申請查詢本人資料，有效減省投資人臨櫃申請所需花費之時間與交通成本。我們另配合有查詢權之機關（構），提供電子化傳輸系統，落實資訊不落地，減少人為介入，確保資訊安全。

效益與價值

- ✓ 大幅提高境外結構型商品市場透明度，保護投資人權益
- ✓ 方便投資人進行資產管理之參考，降低投資人投資風險
- ✓ 申報平台之申請文件改採電子化方式辦理，提升作業效率，並符合節能減碳，無紙化目標

效益與價值

- ✓ 便利查詢者透過單一查詢窗口即可查得所有集中保管標的資料
- ✓ 減少申請及身分證明等文件之印製，達節能減碳目的
- ✓ 2017 年受理書面查詢共計 330,427 人次；另與法務部行政執行署、監察院、法務部廉政署、地方法院民事執行處、

效益與價值

衛生福利部、稅捐機關等建置電子專線查詢，2017 年受理電子化查詢 6,920,447 人次，亦大幅提升公務機關之查詢作業效率

- ✓ 提供外部單位以電子專線方式查詢，有效減少各項成本負擔，大幅提升查詢作業之效率

效益與價值

- ✓ 提升保管機構與發行人作業效率，節省業者人力作業成本
- ✓ 降低人工作業錯誤風險，符合資通安全與個資要求
- ✓ 每年為業者節省 1.3 萬人時
- ✓ 建置 C.A.Net 股務資訊網，建立股務資訊標準化與自動化處理機制，提供安全、效率及便捷之傳輸環境



(二十) 發行人連線作業自動化

自 2006 年起，因應上市(櫃)、興櫃股票無實體發行制度實施，為滿足發行人實務作業需求，我們提供有價證券帳簿劃撥及股務通知等相關作業電子化、自動化申請功能，以及提供指數股票型受益憑證 (ETF) 發行人登錄及註銷之電子化作業，2017 年共有 4,022 筆透過平台通知停止過戶資訊。2013 年配合主管機關政策建置 C.A.Net 股務資訊網，建立我國市場股務資訊標準化與



自動化處理機制，提供保管機構與發行人間股務訊息傳輸電子化通知作業，提供服務包含股東分別行使表決權申請作業、分派股利資訊傳輸作業、租稅優惠稅率資訊傳輸作業，並以 CA 憑證為身分認證辨識，具有不可否認性及以 SSL 加密等資訊安全控管機制，提供安全、效率及便捷之傳輸環境，作為保管機構與發行人間資料傳輸之溝通橋樑。

(二十一) 證券商集保作業之內控與資安查核輔導

我們不定期至各證券商辦理例行輔導，檢視各證券商集保作業內部控制制度及內部稽核作業之執行情形，針對輔導發現缺失者，即向證券商相關人員說明其作業規定，並提出改進建議，2017 年輔導計 600 家次。另協助證券商及股務單位辦理集保作業時，建立完善之資訊、通訊安全管理，並就其資訊使用安全控管加強輔導及查核，2017 年輔導集保與查核股務作業之資通安全管理分別共計 132 及 121 家次。

此外，每年依新增修之法令變動，與各證券周邊單位共同編撰並修正「證券商內部控制制度標準規範」及「期貨商經營證券交易輔助業務內部控制制度標準規範」，並配合證券交易所針對此兩項標準規範修訂內容舉辦說明會說明修正重點，作為證券商及經營證券交易輔助業務之期貨商建立內部控制制度之依據，2017 年協助辦理宣導說明會共計 13 場次。

(二十二) 導入美國「外國帳戶稅收遵從法」(FATCA) 制度

為因應美國「外國帳戶稅收遵從法」(Foreign Account Tax Compliance Act, FATCA)，規範外國金融機構及非金融機構每年需向美國國稅局申報美國納稅義務人所持有之外國帳戶相關資訊；若外國機構不願意配合，該機構之美國來源所得或轉付之款項將依 FATCA 規定扣繳 30% 款項。自 2016 年起，法人向集保結算所辦理各項交易業務時，將配合我們之詢問，提供足以建立其 FATCA 身分狀態之相關文件及資料；若未能遵守，將會被列入不合作帳戶，我們將據以向美國國稅局申報，避免客戶之美國來源款項遭受扣繳，我們成為第一家導入 FATCA 制度之證券暨期貨周邊單位，對維護證券市場及參加人權益具重大效益。

效益與價值

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

效益與價值

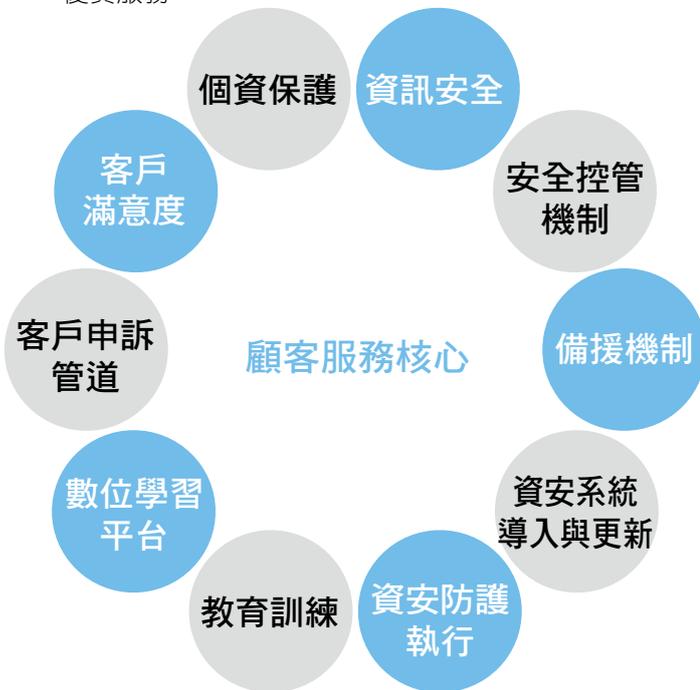
- ✓ 確保集保結算所辦理之跨境保管交割業務，均符合遵循 FATCA 條款規範
- ✓ 避免客戶之美國來源款項遭受扣繳，有效維護集保結算所客戶權益

4.2

顧客服務

我們藉由各種完善資安防護措施，有效維持顧客權益，致力保護顧客隱私，確保服務基礎建設之安全性，並以顧客服務為導向，以其需求為導向發展各項完善的後檯服務，提供各項業務精緻化及加值化服務。

集保結算所除透過實體的人員專線、臨櫃客服之外，另建立數位學習平台，包含數位影音學習課程及課程資料下載等服務，以提供客戶最新資訊及優質服務。



個資保護

集保結算所因業務性質保有全市場投資人集中保管標的資料，故對於個人資料保護極度重視。為確保集保結算所保管個人資料之安全，自 2012 年起導入臺灣個人資料保護與管理制度 (TPIPAS)，並順

利於 2013 年經專業機構驗證，獲得經濟部資料隱私保護標章 (dp.mark)，而現在每年均委請專業機構至本公司驗證，持續維持資料隱私保護標章效力至今。另外，我們亦建置專區



專機作業區，設立獨立網段，並均建置資料外洩防護系統 (DLP) 以防止個人資料外洩，系統可記錄使用者儲存於本機以外之資料中涉及個資相關關鍵字，作為日後查詢與稽核之用，有效控制及避免個人資料洩漏之風險，強化客戶資料保護，維持集保結算所之公信力。2017 年無侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴事件。

我們制訂「個人資料保護管理政策」，並定期舉辦個資教育訓練，內部查核室人員定期辦理個資作業查核，另每年 TPIPAS 定期委請專業機構對公司辦理評鑑，藉由外部驗證機制，以更確保落實個人資料保護管理政策。

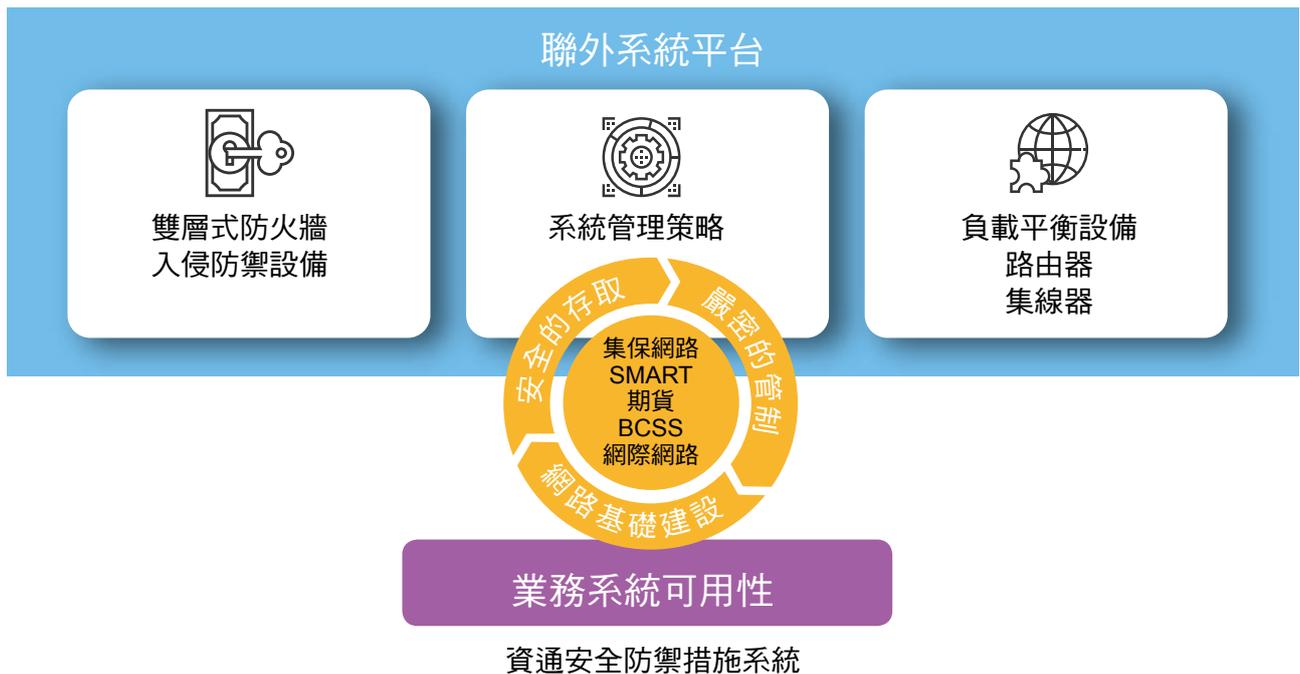
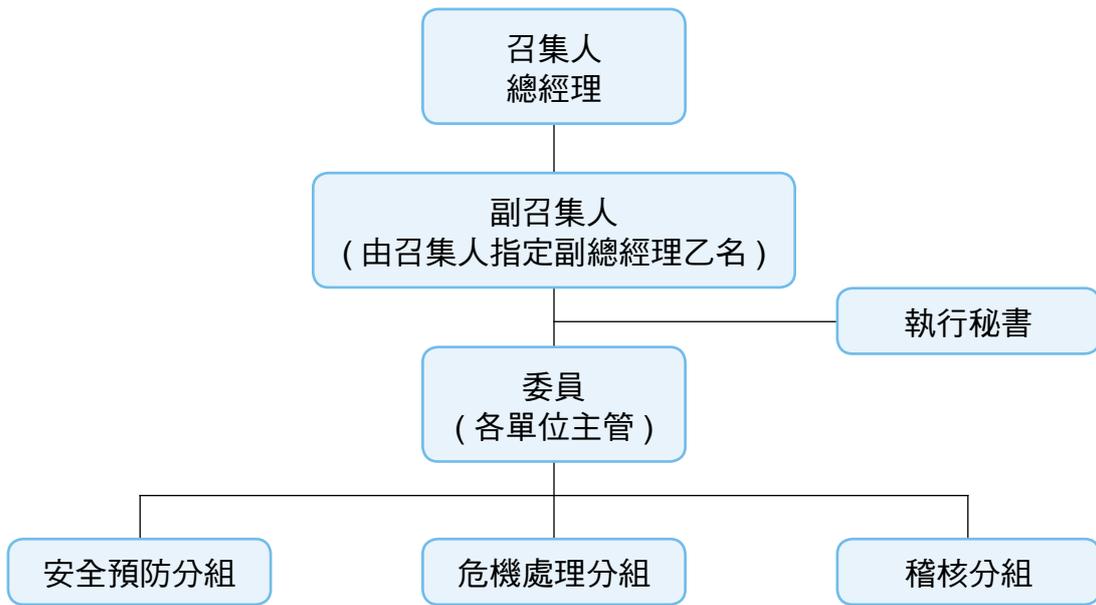
資訊安全

我們秉持「建立專業、效率、國際化的機制，提供安全、便捷、多元化的服務」之品質政策，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。於 2004 年即取得 BS 7799 資訊安全管理系統認證，另於 2014 年通過資訊安全國際標準 ISO27001 驗證，為資訊安全提供最佳保障，提供證券期貨市場安全、效率、穩定之資訊服務。

為達對資訊安全維護的期許與要求，我們訂定「集保結算所資訊安全政策」，且每年評估一次，並由內部稽核單位或外部專家進行資訊安全政策執行成果之評估。

資通安全預防及危機處理相關事宜由設立之「資通安全處理小組」負責，建立蒐集稽核線索及入侵活動偵測資料，以確保資訊基礎建設之安全性，遇資安緊急事故時，於最短時間內完整回復系統功

資通安全處理小組組織架構



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

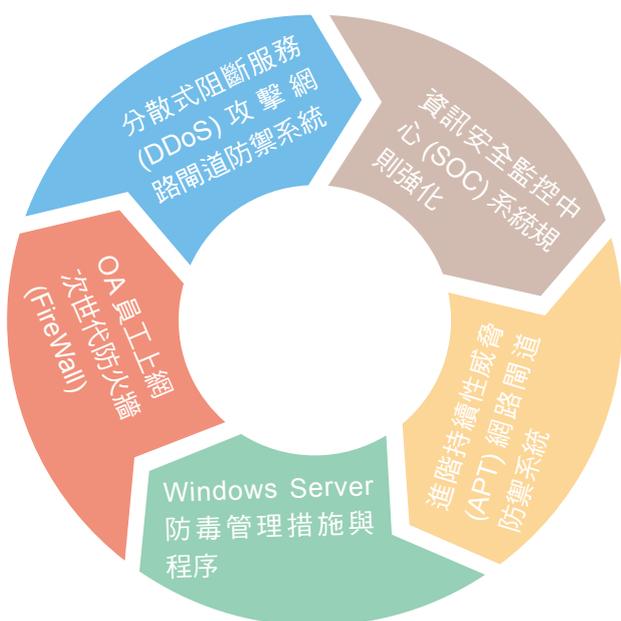
安全控管機制

透過佈建資訊安全基礎架構與安控機制如防火牆 (FireWall)、入侵偵測系統 (IPS/IDP) 等多重安控設備，建置專區專機相關防護措施、資通安全監控中心 (SOC) 及辦理資訊系統安全檢測，以確保在安全防護機制中發展資訊應用與網路建設。

備援機制

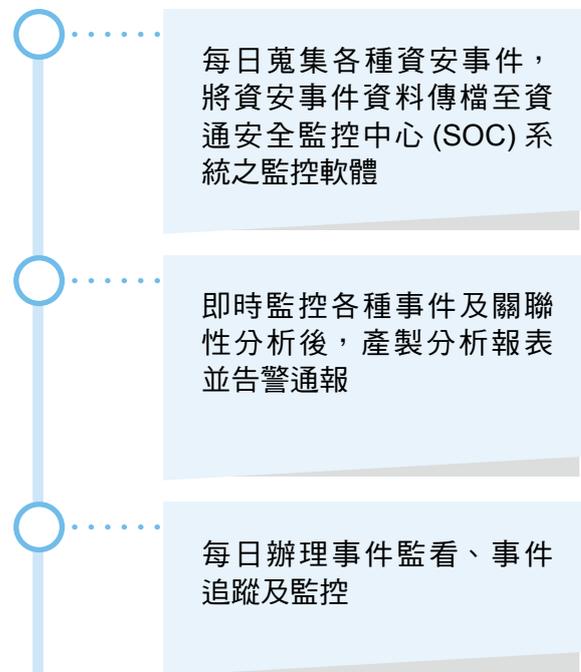
集保結算所依業務特性及需求分級對應之資訊系統，規劃系統之同地、異地備援機制，並依主要業務系統定期進行備援演練作業，充分保障投資人的財產安全。

資安系統導入與更新



資安防護執行

資安防護執行三大項



弱點管理	資安軟體更新、系統弱點掃描、防毒更新、資安健檢
偵防測試	辦理社交工程、DDoS 演練、滲透測試
外部資訊	資安資訊分享、外部稽核

教育訓練

我們透過各層級的資安教育訓練，加強員工資安技術並取得相關證照，另於公司 EIP 平台公告與分享資安訊息與新知，提升同仁資安防護之知識。不定期辦理社交工程演練、資訊安全教育訓練及宣導。

數位學習平台

為擴大服務參加人，提高從業人員之學習效能，我們自 2011 年起建置集保結算所 e-Training 數位學習平台，提供數位影音學習課程及課程資料下載

等服務，加強新種業務上線前宣導時效，以提供客戶最新資訊及優質服務，並能有效掌握參訓人員於各項課程的上課比例。此外，平台上也提供了課程的回饋機制，可以透過 e-mail 及意見反應，作為平台修正參考，且了解學員的學習效果。

客戶申訴管道

我們重視客戶的聲音，並提供多元的管道讓客戶提供意見，客戶可以透過客戶服務專線、臨櫃、官網留言板及電子郵件等方式進行客戶申訴。一般而言問題分為兩類型，處理機制分別說明如下：

1. 一般性問題

意見反應：對於客戶所提出之業務性意見，負責部室應研擬處理方案後回覆客戶處理情形，必要時得請督導首長召開跨部室會議研議處理方案。

帳務或資料疑義：對於集保結算所提供的帳務或資料內容產生之疑義者，負責部室應協助客戶釐清疑義，並回覆客戶處理情形。

2. 客訴

對於客戶所提出之客訴，負責部室應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，負責部室應於三個營業日內填寫「客訴處理單」陳報首長處理情況，並依首長指示辦理後續事宜。

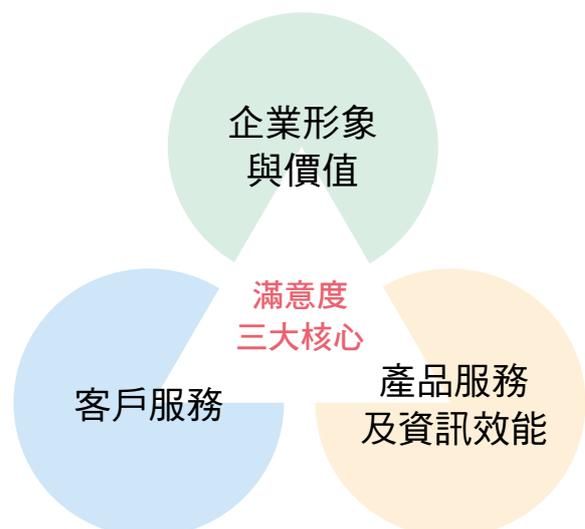
客戶滿意度

為掌握及了解客戶對各項產品及服務品質，我們每年針對往來客戶調查滿意度，依照證券、債券、票券、境內外基金及股務服務機構等五大類作為調查對象。2015、2016 年採量化調查方式，採 6 等級評量法設計結構式問卷，整體滿意度分別達到 99.54% 及 99.47%，2017 年調整問卷題組、評分項目與計算方式，各評鑑項目評分方式改為 10 級分數制，依據調查目的與問卷作答邏輯結構需求，採用客製化程式撰寫的方式進行調查。發送顧客滿意



度調查問卷 264 份，回收共計 264 份，有效問卷回收率達 100%。

集保結算所各項指標平均滿意度 92.25 分，各類別用戶對集保結算所的「企業形象價值」評價最高，達 93.97 分的高度肯定，而「客戶服務」部分整體平均分數為 92.09 分，在「商品服務及資訊效能」部分，整體平均分數為 91.97 分，三者平均分數皆有逾 90 分的正向肯定，顯示出集保結算所現階段的業務及服務，普遍受到用戶的讚賞。針對受訪者所提出之各項意見與建議，我們將其分類為可即時處理或需再評估研議，研擬具體改善方案及妥適處理，受訪者不滿意部分可作為往後年度內外部議題或品質目標訂定之參考依據，另請總經理主持召開會議討論，並由各相關部室主動聯繫受訪者告知集保結算所後續處理情形，確實回饋受訪者意見。



4.3

國內外行銷與交流

我們擁有多元的產品與服務，為宣導新種作業及業務，使參加人及集保業務從業人員瞭解各項作業，每年定期透過如業務宣導說明會、教育訓練、拜訪等各種業務交流機會，提高作業效率及安全品質。另推動國際業務，擴展交流與合作，如參與亞太地區集保組織年會，瞭解國際市場發展動態，加強與世界集保結算機構合作，並與國際集保機構簽訂合作備忘錄，持續與多國增進密切合作關係，開展未來臺灣與國際資本市場合作新契機，展現臺灣軟實力。

國內業務推動

我們舉辦各種業務發表會與說明會，向業者宣導新種業務與既有業務訓練，並積極透過各項活動如設攤參展等，推廣集保業務服務，另不定時拜訪公會及個別業者，保持密切聯繫了解需求。

2017年5月9日盛大舉行「集保 e 存摺」APP 發表會，「集保 e 存摺」APP 服務一舉實現證券集保存摺行動化與數位化，並建立直接與投資人間的數位管道，成功攜手投資人邁出證券市場創新發展的一大步。

2017年對證券商舉辦 10 場次「集保業務說明會」，共計 1,366 人次參加；有價證券帳戶劃撥業務舉辦 17 場業務說明會，約 5,000 餘名業者參加；針對基金交易平台、無實體登錄作業及基金申報公告平台作業舉辦說明會共計 5 場；商業本票無實體發行說明會共計 4 場。另舉辦 7 場防制洗錢及打擊資恐查詢系統宣導說明會，並派員協助經濟部商業司及各公會等單位進行宣導說明，安排 29 場次宣導說明會，參加人員共計 4,716 人；辦理股務單位內部控制制度標準規範修訂說明會、股東會委託書徵求與使用作業說明會及股務單位人員教育訓練，共計 1,229 人參加。

「集保 e 存摺」發表會

集保結算所於 2017 年 5 月 9 日盛大舉行「集保 e 存摺」APP 發表會。



為推動金融知識普及與宣導相關商品，於報章雜誌、電台、電視等平面、電子媒體刊登金融知識宣導文稿，製作業務宣導海報及手冊等宣導品，2017年亦與投信投顧公會合作宣導基金商品理財及退休理財教育，我們推出一系列活動，如協助設置活動網頁及交易專區、辦理校園基金投資模擬競賽，深入校園宣導，協助投資人認識優質台股基金，促使理財知識普及紮根，並吸引年輕與小資族群，擴大台股基金規模，以創造新的資金動能。針對全國各大專院校舉辦「深入校園金融知識講座」，2017年於國內各大專院校共舉辦 32 場次、計 3,756 人次參加。



2017年參與金融總會委託資策會舉辦之「金融科技創新嘉年華」並設攤參展，推廣「集保 e 存摺」及「股東 e 票通」等業務服務。



宣導海報、雙月刊及宣導小冊



與票券公會共同舉辦「商業本票無實體化發行」上線典禮

為推動我國短期票券初級市場無實體化，及協助企業簡化商業本票簽發作業及降低風險，商業本票無實體化發行正式於 2017 年 9 月 18 日上線，可大幅提升商業本票發行效率與安全性。

正式上線當日在金融監督管理委員會指導下，集保結算所與票券金融商業同業公會共同舉辦「商業本票無實體發行上線典禮」，邀集超過百位來自主管機關、發行公司、票券商、銀行等貴賓與會，共同啟動商業本票無實體發行新紀元，完成我國有價證券無實體化最後一塊拼圖。



國際化業務發展

為使國外機構更加了解臺灣資本市場發展與集保結算所現行業務，我們持續與國外機構合作交流，辦理人員互訪或教育訓練，積極參與國際性會議及辦理出國宣揚等活動，致力於國際會議重要場合將各項業務成功發展經驗，分享給國際證券相關機構，提升國際能見度，強化我國市場與國際市場的連結性。

2017 年接待國外機構來訪共計 24 個機構，達 66 人次，另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、SIBOS-SWIFT 金融業務會議、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，積極分享台灣經驗。截至 2017 年，我們已與 15 家 ACG 會員簽署 MOU，另與 7 個集保相關機構，合計共 22 個國外機構簽署 MOU，希望藉由簽訂合作備忘錄，以

提升我國業務國際化之發展機會，並藉此開展與國外機構未來合作機制。

我們透過不同性質、主題的國際會議與各國出席人員進行業務分享，由各項業務洽談衍生潛在合作機會，以利未來業務規劃。2015年於臺灣辦理第19屆ACG年會，並於2016年以最高票當選擔任ACG執行委員，於ACG扮演更積極之角色，除參與ACG大會會務之運作，並與亞洲各重要集保機構共同討論ACG組織之重大決策及擬訂組織未來之發展方向，另與國外保管機構建立長期關係，有助於建立長期合作之契機，對公司未來業務之推廣大有助益。

至2017年已與
共**22**個國外機
構簽署MOU



與蒙古 MCSD 簽訂合作備忘錄

2017年9月25日與蒙古證券集中保管公司(MCSD)簽訂合作備忘錄，提升雙方國際化業務之發展，開展未來合作機制。合作備忘錄之簽約儀式由林修銘董事長及MCSD Executive Director & CEO, Mr. Shagdar Lkhagva在集保結算所進行簽署。烏蘭巴托貿易經濟代表處代表海隆先生及官員亦到場觀禮共襄盛舉。

2017年派員赴印度孟買參加亞洲基金標準化論壇(AFSF)座談，分享公司基金作業服務、「股東e票通」等業務服務，並針對集保成立基富通基金銷售平台進行專題演講。





2015 年主辦第 19 屆亞太地區集保組織年會

此次年會是繼 2004 年主辦 ACG 8 年會後再次主辦亞太地區集保組織年會，年會期間除了展現集保結算所積極轉型成為資本市場之公用中心、資訊中心及資料中心之單一後台作業窗口，發揮後台機構核心價值的軟實力外，同時亦藉主辦國際會議各項文宣推動，提升我國國際能見度，形塑我國優質形象。



2000 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012

韓國
KSD

美國
DTCC

巴西
CBLC

印度
NSDL

印度
CDSL

香港
HKSCC

日本
JASDEC

新加坡
CDP

泰國
TSD

越南
VSD

巴基斯坦
CDC

德國
DBAG

馬來西亞
BMD

日本
JSCC

集保結算所簽訂之MOU

2014 年與花旗銀行、歐洲清算銀行共同服務國際債券市場啟動典禮

為擴大資本市場規模及提升國際化程度，行政院在 2014 年 2 月公布修正相關規定，外國投資人投資國際債券，不再需要辦理 FINI 登記、證券開戶及指定稅務代理人，希望透過引進外國投資人往來的國際保管機構，擴大外幣債券市場參與度。在集保結算所努力下，完成與歐洲清算銀行 (Euroclear) 連結，外國投資人可透過此平台，直接參與國際債券市場。



2014 年與 Clearstream(明訊銀行)共同服務國際債券市場簽約典禮

集保結算所與明訊銀行 (Clearstream) 舉行開戶簽約典禮，Clearstream 成為集保結算所第一家採直接開戶的國際保管機構 (ICSDs)，兩機構至此正式互為參加人，國際保管機構得以不同方式與臺灣國際債券市場連結，除了使我國後台交割作業得與國際集保機制相互接軌外，相關作業機制也將更為完整及多元化。



2013 2014 2015 2016 2017

股票博物館
KSD

美國
Broadridge

中國銀行
BOC

中國建設銀行
CCB

印尼
KSEI

中債登
CCDC

伊朗
CSDI

蒙古
MCSD



林修銘董事長率員赴香港參加亞洲基金論壇，董事長於會中擔任講者，就集保結算所基金作業平台使用金融科技之經驗進行分享。

4.4

環境保護 與邁向綠色營運

近來氣候變遷與環境保護等議題逐漸被國際政府與企業重視，降低營運過程環境衝擊亦為企業社會責任之重要一環，集保結算所因本身業務特性，能源消耗以商辦用水電為主，我們透過改變同仁辦

公習慣、資產循環利用與選用高效機台，逐步邁向綠色營運；另一方面，我們也致力於金融憑證無實體化、服務電子化，進一步提升金融機構、投資人進行金融活動之效率與降低環境衝擊。

集保結算所兩大綠色方向



4.4.1 邁向綠色營運

為落實企業社會責任，集保結算所積極倡導節約用電習慣，並透過設備汰換、無紙化與資源循環利用等作法，降低營運活動之環境衝擊。

集保結算所邁向綠色營運相關作法



無紙化

- 會議資料電子化：發送方式均以電子化通知，列席參加者攜帶ipad逕由EIP網站查詢會議資料
- 自2012年導入電子化業聯單，迄今(2017年度)共11,325件，每件約以2張紙張計算，總計節省紙張約計22,000餘張



耗能設備汰換

- 照明占辦公室用電之大宗，為此我們透過以下作法，逐步提升辦公用電效率：
- 電源迴路重新調整：辦公場所各樓層照明開關用途標示，可分小區域關閉電源
 - T5省電燈泡更新：自2000年起至2011年陸續將辦公區域之照明器具汰換為T5省電燈管以節約能源



油電車種導入

公務車汰舊換新：依車輛使用年限規劃未來逐年改採油電車種，提高行車效率以達省油及環保效果，集保結算所現有6輛公務車，其中4輛已汰換為油電車種，汰換比例達67%



廢棄資產循環利用

為有效利用公司資產，減少浪費，我們每年盤點各部門資產，並於公司平台開放員工競標，剩餘交由回收及相關廠商購回。我們2017年透過循環利用所得約新臺幣93,000元，公司內流通利用比例達30%，確實提升資產利用率並創造收入



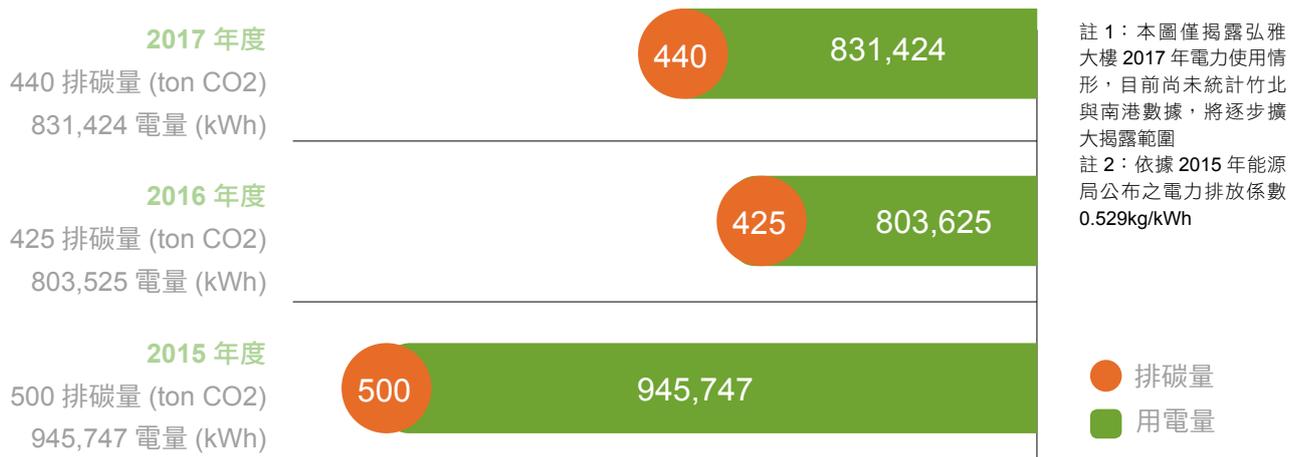
倡導節能減碳辦公習慣

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

集保結算所位於弘雅大樓之總部近三年用電量如下圖，因隸屬商業大樓之特性，我們無法大規模更換耗能設備，但我們仍透過辦公習慣改變等作

為，可見近兩年用電情形已較 2015 年大幅降低，惟 2017 年因多元化發展業務因素，故用電有小幅上升。

2015 年—2017 年集保結算所總部用電與碳排情形



4.4.2 打造低碳、低風險與高效金融環境

我們近年來透過自動化、無實體化與電子化，致力於提升金融作業效率、降低風險與營運碳排放，同時降低金融機構、投資人之作業成本，下表為我們於基金、股票等不同交易程序與產品之相關作為。

集保結算所提升金融作業環境效率相關作為

基金無實體登錄	基金資訊傳輸平台	公務機關電子專線查詢
<p>提供客戶辦理受益憑證之申購、買回時，可透過現行投信事業、其指定代理機構之通路及證券商通路辦理，客戶申購之受益權單位數將登載於其集保證券存摺，便於客戶財產之集中管理</p>	<p>自 2008 年起規劃建置「基金資訊傳輸平台」，透過自動化作業環境，以免除銷售機構與基金公司間因人工、紙張、標準不一及連繫窗口繁複所帶來的高成本、高風險作業環境</p>	<p>與法務部行政執行署、監察院、法務部廉政署、地方法院民事執行處、衛生福利部、稅捐單位等公務機關，採電子專線查詢，減少書函查詢所需耗費之人力、時間、列印及郵寄成本</p>
<p>效 益</p> <p>提升客戶財產集中管理效率</p>	<p>效 益</p> <ul style="list-style-type: none"> · 提供業者自動化資訊傳輸服務，降低人力成本、提升作業效率 · 2017 年度境內外基金傳輸筆數計 逾 435 萬筆 	<p>效 益</p> <p>2017 年使用人次逾 692 萬</p>

股票全面無實體發行

配合主管機關推動有價證券全面無實體發行之政策，於 2011 年 7 月達成股票全面無實體發行，降低成本並提升市場作業效率

效 益

減少實體證券張數發行，降低紙本作業之印刷、廢棄與相關成本

發行人連線作業自動化服務

為提供優質服務及響應環保無紙化，集保結算所將股務機構辦理相關作業原以紙本申請方式改以提供電子化、自動化申請

效 益

- 集保結算所提供有價證券帳簿劃撥及股務通知等相關作業電子化、自動化申請功能，以及提供指數股票型受益憑證(ETF)發行人登錄及註銷之電子化作業，並由證券交易所提供停止過戶日等相關資料，提升作業效率及正確率
- 2017年主要推出權證登錄交付自動化，自2017年3月底上線至12月止，已辦理逾20,000檔權證發行，經預估全年約可減少發行證券商及集保結算所作業約**7,920人時**
- 集保結算所對於電子化及簡化案規劃2018年仍持續進行

集保 e 存摺

- 讓投資人隨手登摺掌握最新庫存訊息，省去前往證券商營業處所的舟車勞頓
- 具備一機多摺功能，投資人能一目了然不同證券商下所持有的資產部位
- 針對須提示存摺的臨櫃交易，憑手機出示開通存摺的條碼即可進行交易，再也不需要攜帶多本存摺，免去投資人保管攜帶存摺的不便

效 益

2017年3月29日上線，至2018年4月底止，手機存摺用戶數已突破**28萬戶**

股東會電子投票平台

自 2009 起正式運作，便利投資人利用電子投票行使表決權，以降低發行公司暨股務單位之風險負擔與成本，提升股務作業標準化與品質

效 益

- 截至2017年，參與發行公司共1,223家，電子投票總股數達約2,817億股，電子投票筆數逾223萬，占總出席股數近50%，其中逾半使用APP版
- 提高發行公司股東會出席率及投票率，提升公司治理品質

帳簿劃撥作業

- 證券市場投資人買賣有價證券不再以實體證券辦理交割，透過電腦連線以帳簿劃撥方式完成交割作業
- 持續擴增投資人可直接於證券商提供之介面使用電子憑證申辦之帳簿劃撥作業項目，包括同戶間撥轉、權益行使及現行配合相關規定已開放採非當面方式辦理等 3 類計 18 項作業

效 益

- 減少實體證券交易所需之紙本文卷、現場交割之人工、交通成本與碳排
- 簡化交割作業，提高市場交易效率
- 減少實體證券在證券市場的流通量，降低證券商作業風險
- 至2017年底止約1,700萬戶，近一年日平均筆數為122萬筆，日平均成交股數達550萬仟股

商業本票無實體化

為提升發行效率與安全性及降低人工作業成本，2017年始推動以登記形式發行商業本票

效 益

- 降低人工收送實體之費用**3,100萬元**交通費用**210萬元**
- 降低實體運送之人力、交通與印製成本計**3,245萬元**^{註1}

註 1：人力成本以 71 家券商 (1 人 / 家)，每人平均年薪約 420,000 元；交通成本以汽車耗油量 2.2km/L，95 汽油 26 元 / L 計算；印製成本以 2016 年印製商業本票費用計

5

友善職場

- 5.1 人力資源
- 5.2 薪酬福利
- 5.3 人才培育
- 5.4 安心職場



人才是公司永續經營的重要元素，如何留住優秀人才已成為現今企業高度重視的重大課題之一，我們視員工為最珍貴的無形資產。

隨著業務轉型及多元化的發展，我們持續投入許多資源於員工的培育，建立符合公司方向且吸引人才的福利政策，更提供完善輪調機制，並關注員工職場安全，強化公司整體競爭力，打造幸福的集保大家庭。

- 員工關係績效
-  2017 年離職率僅 1.57%

 -  2017 年投入 12,284,268 元於員工訓練，平均每人訓練費用 24,182 元

 -  2017 年員工教育訓練實體課程平均每人時數 47.1 小時

 -  提供臨場心理諮詢服務

 -  2017 年零工傷

5.1

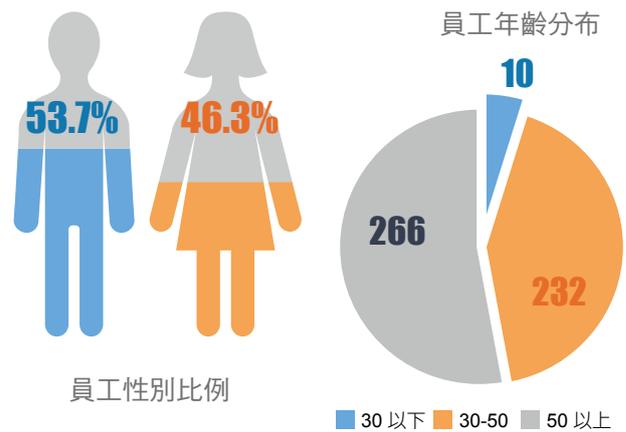
人力資源

員工組成架構

2017 年底正職員工共 508 名，並無約聘員工。主要組成以本地員工為主，亦符合相關法規保障一定額度身心障礙人士就業機會，實現多元員工的組成及弱勢照顧的政策。

年度	2017
本籍員工	498
外籍員工	0
原住民員工	0
身心障礙員工	10
總計	508

員工組成為男生 273 人、女生 235 人，男女比例接近，男生約占 53.7%；在員工年齡層方面，51

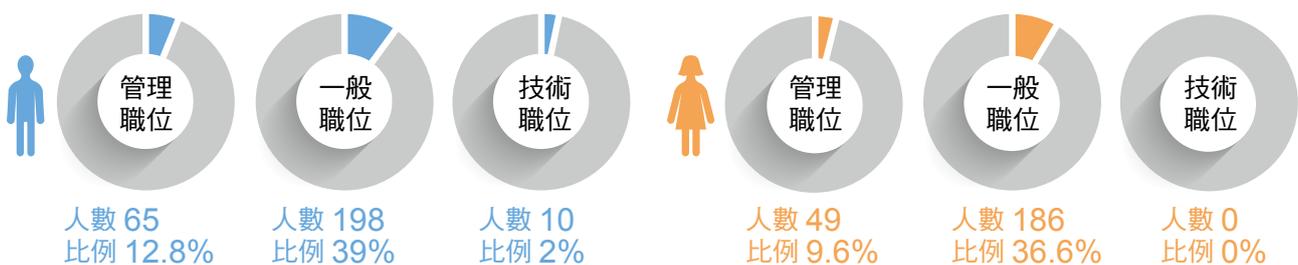


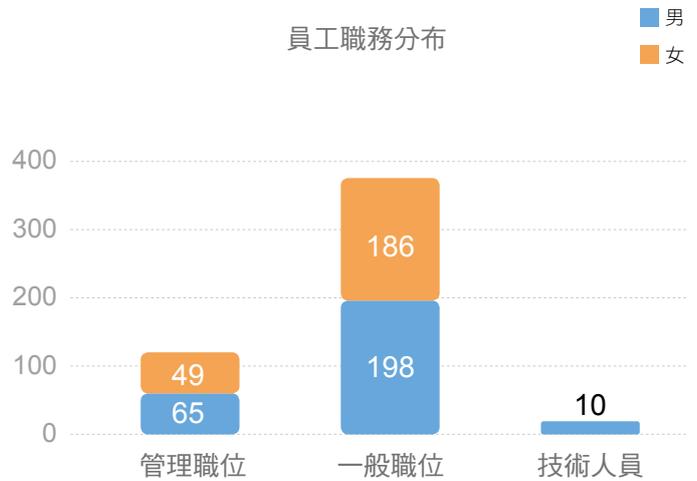
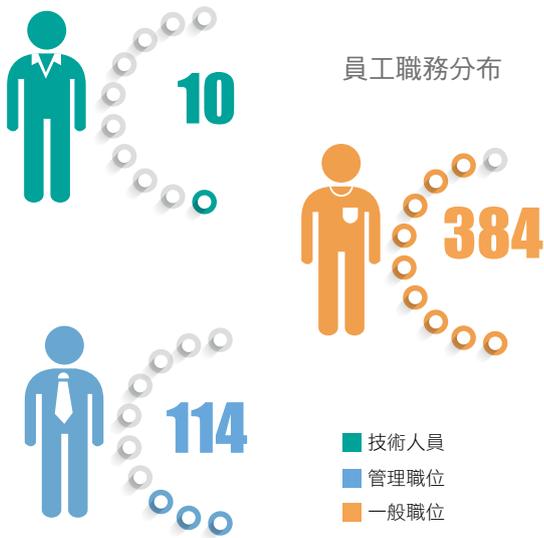
歲以上的同仁占最大多數，約占整體員工 48.6%，使我們更加重視人才新陳代謝以及技能轉型的問題。

而多數員工集中於大學以上學歷 (68.9%)。學歷比例表格如下：

類別	組別	男		女		總數
		人數	比例	人數	比例	
學歷	專科以下	62	12.2%	96	18.9%	158
	大學	104	20.5%	74	14.6%	178
	碩士	106	20.8%	65	12.8%	171
	博士	1	0.2%	0	0%	1

員工職務分布 (依性別分類)





員工新進及離職狀況

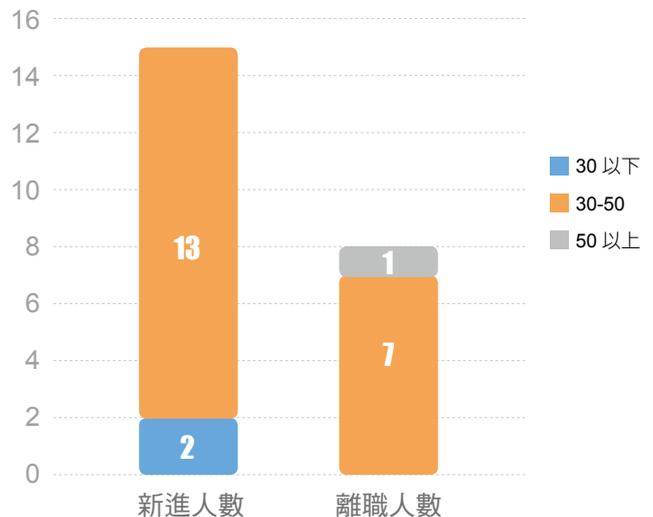
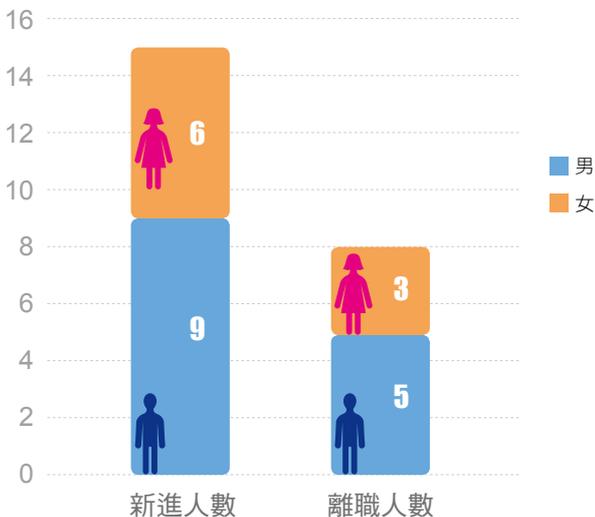
集保結算所提供優質的工作機會，在 2017 年有 15 位新進員工，占全職員工比例為 2.95%。而在 2017 年，有 8 位員工離職，離職率為 1.57%，遠低於業界平均水準。因為我們本身業態特殊，在人才管理上皆須通過主管機關的核定，並具工作穩定、福利完備之特性，故離職人員比例較低。

新進員工率及離職率表（性別、年齡）

	新進員工率	離職率
整體比率	2.95%	1.57%
男	1.77%	0.98%
女	1.18%	0.59%
30 歲以下	0.39%	0%
30-50 歲	2.56%	1.37%
50 歲以上	0%	0.2%

◆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

員工新進人數與離職人數（性別、年齡）：



人才結構精進因應

| 現況 |

我們審慎地評估人力資源的組成結構，希望透過精進作為提升人才留任與世代交替的銜接，達到永續經營的目的。

我們目前的人力資源結構如下：

員工的平均年齡為 **48.6** 歲

50歲以上資深員工占整體員工比例達 **52.4%**

30歲以下員工僅占 **2.0%**

| 因應作為 |

因應業務轉型推動人力新陳代謝，辦理徵才活動，更以網路、社群媒體、登報、校園擺攤及介紹影片等方式增加曝光度與知名度，使更多新鮮人以及優秀人才能夠進入集保結算所這個大家庭一同奮



刊登職缺於集保結算所網站

拍攝人才招募影片



刊登職缺於社群網站

鬥，預計新進年輕員工的占比將日趨上升，成功使公司年輕化，完成人才上的銜接。

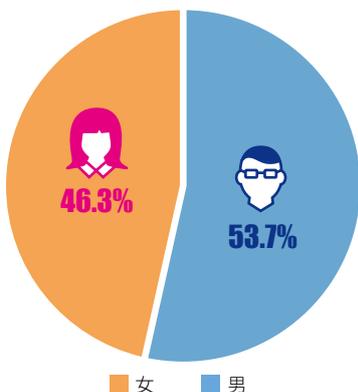
男女職場平權

男女職場平權是近年來世界與社會潮流的熱門議題，亦是我們相當重視的課題，我們積極在公司內部進行男女平權的宣導，不論是招募、薪資的狀況皆證明，集保結算所以實際作為支持此項議題，更呼應到國際永續發展目標 (SDGs) 中的性別平權。

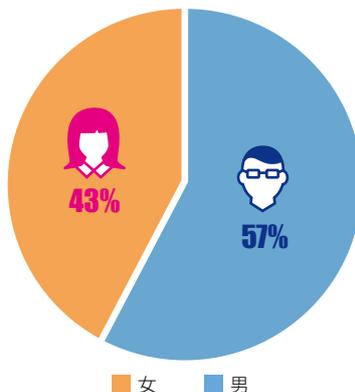
| 員工比例 |

整體公司員工組成上男生 273 人、女生 235 人，而在管理職位女性人數占比為 43%、一般女生職位人數占比為 48.4%，不論是整體員工或是各職位來看，男女比例皆接近 1:1。

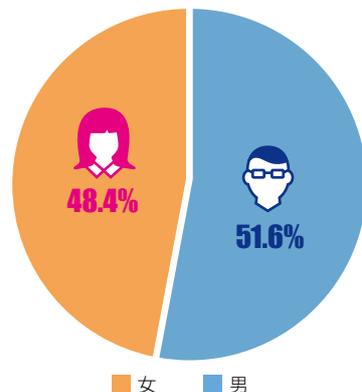
全公司性別比例



管理職務性別比例



一般職務性別比例



薪資狀況

2017 年行政院主計總處統計男女薪資比例約相差 14%，但在集保結算所男女薪資比例為 1:1，就各層級人員薪資不因性別而有所差異，建立同工同酬的工作環境，真正落實性別職場平等理念。

議題作為

期待透過以下方法或作為進行宣導：



福利待遇
一致



人才招聘
均衡



媒體社群
宣傳

積極投入此議題付出，而這些作為都是我們努力的最佳佐證。性別從來不會是我們在招募、任用、升遷、考評時的考量項目，透過實際職場作為保障女性在職場的工作權與平等權。期望帶動產業趨勢，創造更美好的社會。

勞資溝通與員工申訴

我們視員工為家人，不但是最重要的資產更是不可或缺的夥伴。集保結算所制定有效且積極的溝通管道，透過定期舉行勞資會議、員工建議表、當面溝通對談，用心傾聽，重視員工意見與想法。

1



勞資會議

- ✓ 舉行頻率：每 3 個月至少舉行一次
- ✓ 舉行次數：2017 年共舉行 4 次勞資會議
- ✓ 勞資方代表人數：勞資雙方人員各 9 位，比例為 1:1
- ✓ 相關重大決策：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

2



員工建議表

- ✓ 鼓勵員工對於公司業務、法規、制度、工作環境等方面提出改善建議

3



當面溝通對談

- ✓ 每年度定期考核，安排面對面溝通機會，直接表達對於公司的意見與想法

在 2015 年-2017 年期間皆無任何員工申訴狀況，亦無違反任何勞動、人權相關法規或遭罰款之情事。未來持續追蹤員工工作狀況，定期檢查員工工作環境，並在未來持續提供更多元、更順暢的員工發聲管道。

5.2

薪酬福利

優渥的福利非但是吸引人才的重要因素，更是我們將員工當作公司重要資產的承諾。我們根據政府政策以及員工需要，除提供基本勞健保的保障外，更透過多元的福利項目，建立完善且永續的員工留才與照顧制度，評估可行的福利項目，並積極實施，希望扮演領頭羊的角色，成就社會福利的全面提升。

薪資政策

在高度競爭力的徵才時代，擁有完善的薪資政策是優秀人才選擇公司的一大考量。集保結算所參酌個人學歷與經歷，制定公平合理且具競爭力的薪

資結構，成為人才招募上的一大利器。

我們在薪資政策方面設定明確規劃，根據職等給予對應的薪資，公開且透明。

員工福利

我們重視員工福利政策，除了協助推動相關法令之外，另希望發展出員工真正需要的福利，確實幫助員工的工作以及生活更加進步。基本上可將我們所提供的福利分為三個部分：基本保障福利、各式補助福利、其他激勵福利。

| 各式獎金犒賞員工 |

為體恤員工的辛勞與努力，我們提供三節、年終與績效等獎金，以及於員工生日當月發放生日禮金，以感謝員工的努力，並期許再創更好成績

- ◎三節慰勞金：發放春節、端午、中秋三節慰勞金／共計發放 1,506 人次
- ◎生日禮金：每人每年發放生日禮金／共計發放 506 人次

| 家庭生活各式補助 |

家庭是員工努力工作時的後盾，擁有好的家庭環境支持使員工能擁有更好的生活，減輕工作與生活之間的負擔，進一步提升工作的效率以及能力

| 多項保險保障員工 |

我們除依據法規投保勞工保險及全民健康保險外，並為全體員工投保團體保險，提供多重完整的保障；此外，每年皆規劃優於法規之健康檢查服務項目，持續進行員工健康管理，以維護員工健康，使員工無後顧之憂

- ◎共計團保理賠：228 人次
- ◎共計進行健康檢查：411 人次

- ◎子女教育補助：按子女學籍每學期補助／共計申請 717 人次
- ◎托兒補助：同仁 12 歲以下子女每人定期進行補助／共計申請：314 人次
- ◎生育補助：提供豐厚的生育津貼補助／共計申請 9 人次

| 彈性員工旅遊補助 |

鼓勵員工參加旅遊活動，規劃旅遊補助。每年度員工旅遊補助，旅遊地點包含宜蘭、綠島、日本、吳哥窟等，內容非常豐富多元，使同仁在上班之餘能夠享受假期，而許多同仁家眷更一起共襄盛舉，參與人次(含家眷)達 1,114 人次

◎ 共計員工補助：510 人次



職工福利委員會

集保結算所成立「職工福利委員會」，負責部分員工福利的運作與監督，藉由福委會有效率地管理與執行，使員工更能輕鬆且直接地體會到公司給予員工的關心與回饋，使同仁在生活上獲得保障與幫助，進一步對於公司更有向心力，工作上更能全力以赴。

| 運作方式 |

公司固定提撥每月營收之一定額度，以增進員工福利。職工福利委員會每三個月召開委員會議一次，執行員工相關福利作業，工作事項大致上分為五大類，分別為員工旅遊事項、社團活動、總務、互助金、慈心社。

職工福利委員會



員工旅遊

處理員工旅遊相關的補助事務及資料統計



社團活動

輔導社團運作，協助舉辦社團活動，使員工擁有精彩的休閒生活



總務

協助採購員工禮品相關事宜



互助金

協助處理福利補助或是其他互助金的補貼計算與管理



慈心社

執行社會公益合作專案，使員工投入其中並對於社會議題及弱勢之關注與愛心

| 社團活動 |

經由職工福利委員會審議通過並輔導成立且持續運作的社團共計 15 個。分別為慈心社、舞蹈社、瑜珈社、籃球社、壘球社、太極拳社、桌球社、羽球社、書法社、攝影社、佛學社、圍棋社、高爾夫球社、樂騎社、手創社，社團內容相當多元。近年來，參加周邊單位競賽，屢獲佳績，能夠透過活動與練習更加凝聚對公司的向心力。



壘球社蓄勢待發



桌球錦標賽榮獲佳績



籃球社團結一心



瑜珈社認真專注



太極拳社氣勢磅礴

育嬰留職停薪福利狀況

許多員工在幼兒照顧以及工作業務上皆有難以平衡的問題，我們為協助並支持員工，依據法令設有育嬰留職停薪機制，2017 年申請育嬰留職停薪的人數為 3 人，而不論回任率或是留任率皆為 100%，為我們擁有良好的職場環境與福利的最佳佐證。

員工績效與考評

為落實考核制度及績效表現評比的公正性與公平性，建立完善員工考評制度，設有平時考核、年終考核及員工年度評核，期許增加員工業務之歷練及擴展工作之視野，除依據相關人事管理辦法制定考評、升遷及輪調規則外，並依法規要求訂定員工

年度考績辦法、員工績效評核及考核辦法，及升遷考核要點，落實執行。

項目	男	女	合計
2017 年總申請育嬰留職停薪人數	0	3	3
預計於 2017 年復職人數	0	2	2
實際於 2017 年復職人數	0	2	2
實際於 2016 年復職人數	1	2	3
2016 年留職停薪復職後工作超過一年人數	1	2	3
回任率	100%	100%	100%
留任率	100%	100%	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，留任率為留職停薪復職後工作超過一年人數 / 實際復職人數

5.3

人才培育

好的員工發展與培育規劃，不但能吸引好的人才，更能讓公司在這科技瞬息萬變的時代持續進步，成就企業永續經營，集保結算所不但招收優秀新進人才，更擁有多元且具遠見的學習課程，致力於使員工持續學習與精進，培養與時俱進的多元競爭力，我們希望藉由完善的培育，提升員工的技能，提供大眾更好、更多、更新穎的服務，成就集保結算所、員工、社會三贏局面。

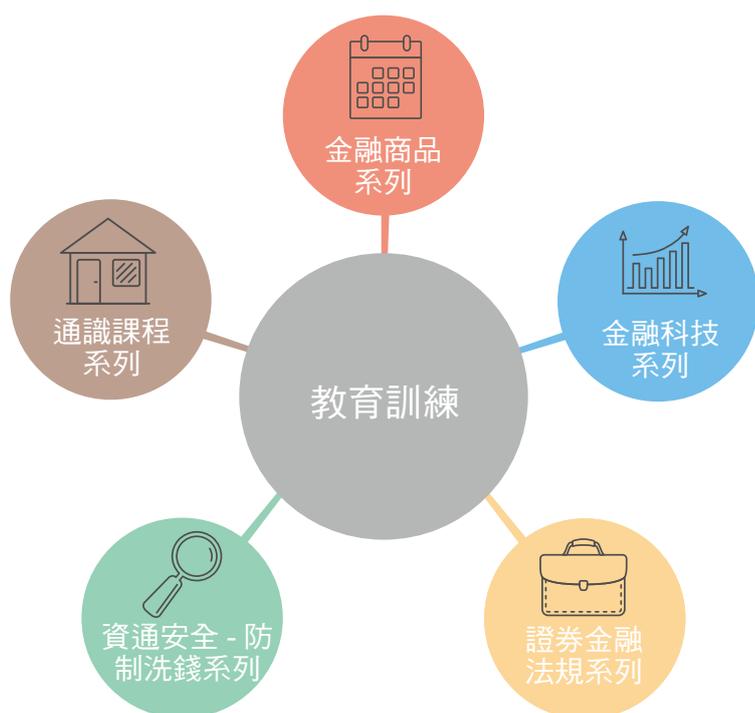
員工訓練規劃

配合公司業務多元發展需要，辦理相關課程，以有效提升員工之專業技能及維護身心靈健康，課程主軸分為五大系列主題課程。

一般課程可分為實體課程以及線上課程。2017年度實體課程總上課時數達 23,926.5 小時，總教育訓練經費為 12,284,268 元，每人平均訓練時數為 47.1 小時，每人平均訓練經費為 24,182 元，展現出我們重視員工職能提升，提供完整良善員工發展管道的特色。

教育訓練統計表如下：

員工教育訓練	受訓人次	開課次數	開課時數	總訓練時數
實體課程	6,751	326	1,617	23,926.5
平均時數(小時)	13.29	-	-	47.1



備註：通識課程系列內含健康養生講座

e-Training 線上學習平台

除了實體課程外，更開發線上課程。使員工的學習發展有更多元的管道與方式，並透過員工的回饋，開設更適合員工的系列課程

金融科技系列課程

為與時俱進並配合業務需求，開設相關課程，如 Big data 等，提升同仁技能

金融創新主題

為近年來金融市場討論的熱門議題，亦是未來集保結算所重要發展方向

訓練方式

課程安排以公司自辦方式邀請專家、學者舉辦專題演講，或派員參加專業機構舉辦之國際知名人士演講或研習課程等，分為國內及國外兩種教育訓練課程：

① 國內教育訓練：

可分為專業、菁英培訓、管理、一般及應用等五類課程。



② 國外教育訓練：

延續 2016 年度訓練計畫，以參加國內外證券金融機構舉辦之國外專業課程或研討會為主，如：ACG 中階幹部研習會、證基會舉辦之跨國種子培訓班等課程。



◎專業課程

執行符合法規要求的教育訓練課程外，更發展多元的課程項目，結合最新科技，給予員工提升專業知識與能力的教育課程。

受訓 人次	5,877	開課 次數	306	開課 時數	1,312
----------	-------	----------	-----	----------	-------

| 專業課程內容包含 |

- 派外訓練 · 自行舉辦 · 委外課程 (證基會及資策會)
- 個資證照持續訓練 · 消防課程 · ISO 9001:2015 課程
- 個資保護與資安宣導課程 · 一般勞安課程 · 個資事件通報訓練及演練 · 專責人員課程 · 法遵防制洗錢課程
- 新人訓練 (含個資保護) · 全體員工 AED+CPR 課程
- 資訊課程

| 提供多項資安課程 |

重視資安議題，更注重相關課程教育，其中包含個資保護、資安宣導、個資事件通報、防制洗錢課程、駭客攻擊等相關議題。

◎管理課程

進行幹部的管理課程訓練，可分為幹部內部訓練以及幹部外部訓練，課程內容為精進幹部管理知識與能力相關課程。

受訓 人次	280	開課 次數	8	開課 時數	23
----------	-----	----------	---	----------	----

◎一般課程

舉辦全體員工的外部訓練課程。

受訓 人次	489	開課 次數	5	開課 時數	30
----------	-----	----------	---	----------	----

◎應用課程

針對精進員工業務能力提供應用課程，協助同仁提升業務技能及英文能力，以增加員工競爭力。

受訓 人次	105	開課 次數	7	開課 時數	252
----------	-----	----------	---	----------	-----

教育訓練的反饋

我們除了設計符合員工需求的教育訓練外，更重視精益求精的自我提升，藉由每場次課程的問卷反饋，進行課程調整，期能提供員工更適當的教育訓練課程。2017 年共計 109 堂課程進行問卷調查，收回 3,895 份問卷，並無不滿意的反應狀況。

5.4

安心職場

我們遵循職業安全衛生相關法規規定，致力於建立友善、穩定、安全的工作環境，並有系統地規劃職場安全相關辦法以及未來政策推動方向，以循序漸進地方式從事多項作為，如辦理多種健康促進活動、達到無工傷目標、提供多項職業安全衛生相關教育訓練課程等，鼓勵員工投入其中，期能建立更全面、更友善的職場環境。

工傷狀況

2017年並無任何工傷紀錄，工傷率及缺勤率皆

2017年
無任何工傷
工傷及缺勤率為
0%



為0%，我們並持續建立安全職場環境，對於輪班人員、長時間夜間工作者，除定期執行健檢外，亦進行健康追蹤，給予員工安全最大的保障。

勞工健康與職業安全衛生管理

集保結算所員工人數根據相關法規，暫不需設置「職業安全衛生管理委員會」，但依法仍應設置「職業安全衛生業務主管」及「職業安全衛生管理員」。我們目前設有「勞工安全室」，並將成立職業安全衛生小組，最高管理階層至董事長。我們亦規劃將勞工健康或職業安全衛生管理議題納入勞資會議的討論事項，並每季召開職業安全衛生會議。在法規遵循方面，2017年未有任何違法或違規。

健康促進活動

辦理多項健康促進活動，進行宣導，並設立獎勵，鼓勵員工踴躍參與，使全體員工能積極投入其中，藉由我們辦理的活動，邁向健康人生。



| 戒菸宣導 |

響應政府政策與健康職場認證機制，進行菸害防治宣導、近幾年透過各式的宣導方式，鼓勵員工參與戒菸行動，更希望員工攜帶眷屬一同參與響應，2017年收到了不錯的效果，於2018年持續積極宣導，除建立安全健康的職場環境外，讓員工擁有更健康身體。

| 個人健康自主管理 |

擁有健康的體能是維持良好工作效率的不二法門，為激發個人執行健康促進之動力及意願，讓員

工持續保健，並具有正確健康飲食、營養、運動及相關醫療知識，進一步達到員工能夠自主健康管理的目的。

強化健康照顧設備與場所

設置 AED 設備

設置多台 AED 設備，保障員工於臨時狀況的緊急急救，共設置 7 台 AED 設備



建立安心場所

藉由設置 AED 設備、保健室、血壓計與紀錄卡的裝設，響應政府安心場所認證，保障員工。

血壓計及記錄卡

購置 2 台醫療級血壓機供員工使用，搭配血壓記錄卡，實施自我登記、自我檢視健康狀況

設置保健室

提供員工身心疾病健康諮詢空間及休息空間，使有臨時身心狀況的員工能夠有所歇息

健康職場認證

辦理多項健康促進活動，獲得國民健康署健康職場認證，並獲得「健康啟動標章」以及「健康促進標章」，為積極投入健康安全職場的肯定



強化自我健康意識

透過定期提供正確健康飲食、營養、運動及相關醫療知識，電子郵件、剪報、佈告欄等方式向員工宣導；此外，原則上每月一次安排健康講座，收集員工的意見需求，並針對時事健康風險、流行病防治等多數人關心之議題進行講座



課程講座



剪報



佈告欄



電子郵件

健康狀況追蹤

根據員工健康檢查結果進行統計分析，篩選健康高危險群，進一步追蹤關懷提供對應的健康資訊，並安排臨場醫生關心進行健康諮詢及管理

| 健康照顧服務 |



臨場醫師服務

健檢結果追蹤，鎖定特定族群，進行關懷，並安排臨場醫生到場服務協助進行健康諮詢及管理

達成效益

辦理 4 場臨場醫師服務，每場次諮詢人數約 5-8 人



臨場心理諮詢服務

為照顧同仁身心全面健康，於 2017 年增設身心科醫師駐場評估，提供同仁更優質的工作身心照顧

達成效益

辦理 4 場臨場心理諮詢服務，每場次諮詢人數約 4 人



流感疫苗注射服務

為照顧同仁健康以及預防流感病毒之威脅，於公司辦理職場公費 50 歲以上流感疫苗施打接種服務

達成效益

辦理 2 場流感疫苗注射服務，施打疫苗共計 113 人次

職業安全衛生安全教育訓練

2016

集保結算所共完成 473 人 AED+CPR 訓練，全體員工完成訓練課程達 90%，並於同年 10 月初完成安心場所認證申請

2017

辦理 AED+CPR 複訓課程，共計 433 人我們亦舉辦其他職業安全衛生相關教育訓練，受訓人次共計 201 人次，開課總時數為 713 小時



CPR 課程照片

勞安教育訓練課程受訓人數與開課時數統計表

課程名稱	受訓人次	開課次數	開課時數
2017 年度一般安全教育訓練	180	2	560
職業安全衛生人員在職教育訓練	6	1	39
從事勞工健康服務護理人員	1	1	27
急救人員在職教育訓練	11	1	33
急救人員培訓課程	3	1	54
總計	201	6	713

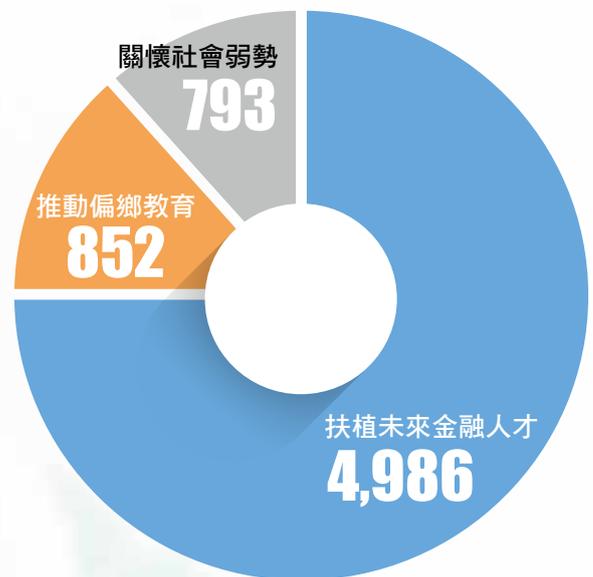
6

社會共好

- 6.1 扶植未來金融人才
- 6.2 推動偏鄉教育
- 6.3 社會公益
- 6.4 集結全員愛心：慈心社



我們秉持「取之於社會，用之於社會」的理念，於企業營運的同時，期待以一己之力，回饋社會，實現社會使命與價值，透過扶植未來金融人才、推動偏鄉教育及關懷社會弱勢等三大方向，積極回應並照顧社會需要，希望拋磚引玉，帶動金融同業及全體社會良善、向上提升的力量。2017年我們總共投入約新臺幣 6,631 萬元於社會參與，其中包含結合本業扶植金融教育人才 4,986 萬元，推動偏鄉教育 852 萬元及關懷社會弱勢 793 萬元。



集保結算所 2017 年社會參與投入資源類別
(萬元)

6.1

扶植未來金融人才

我們深知金融、理財教育於弭平貧富差距上扮演重要角色，另一方面，人才更為因應數位金融等國際趨勢與市場變革之關鍵，因此我們每年投注近5,000萬元於產學合作、教育與創新創業基金及公益專班，期待培育全方位金融人才，亦同時推動金融教育普及，健全未來市場發展。

產學合作實習計畫

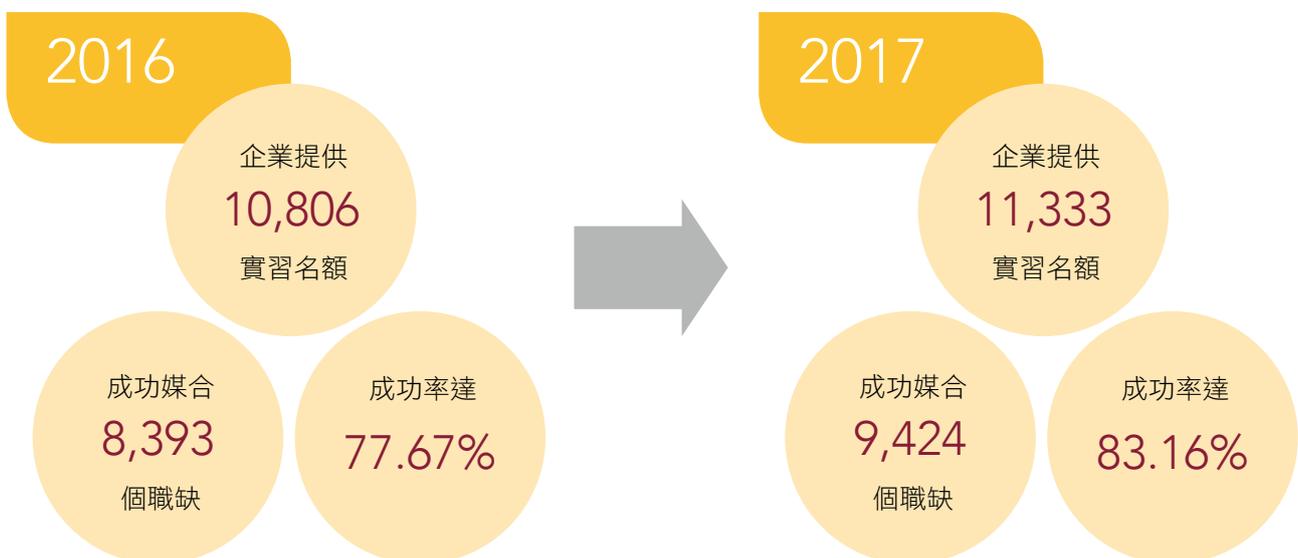
為響應主管機關推動政策，我們在主管機關的指導下，邀集證券交易所、櫃檯買賣中心及期貨交易所，共同與教育部緊密合作，推動建立「產學合作實習計畫」機制，鼓勵上市（櫃）、興櫃公司、金融機構及專業事務所等企業提供大專院校學生於

企業內部實習及畢業延攬就業之機會，協助學校培植企業所需人才，以滿足企業用人需求，增加就業機會。

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

產學合作實習計畫兩屆執行成效



大專生金融就業公益專班

集保結算所自 2015 學年度起邀請金融、證券及期貨等周邊單位共同辦理「2015 學年度（第 1 屆）大專生金融就業公益專班」計畫，針對因家庭經濟因素需協助之大專生，提供一系列金融專業課程訓練，並輔導其考取專業證照，強化其就業競爭力，結訓後更將提供就業媒合協助，協助其家庭經濟脫困。「2017 學年度（第 3 屆）大專生金融就業公益專班」2017 年 9 月 17 日於全省北、中、南、東區 8 所大學同步開課，該年度金融就業公益專班共有來自全國 48 所大學校院 616 位應屆畢業生參加，為歷屆最高。另 2015 學年度就業媒合成功人數 156

人，錄取率為 61%，2016 學年度就業媒合成功人數 129 人，錄取率為 64.82%。

創新創業基金

為履行企業社會責任，鼓勵金融業投入社會公益，配合主管機關強化金融支援產業發展，帶動實體經濟繁榮，集保結算所自 2016 年起參與捐助「創新創業基金」籌設，繼 2016 年捐助新臺幣 2 千 5 百萬元後，2017 年再度捐助新臺幣 3 千萬元，俾協助政府整合資本市場資源，挹注資金協助創新創業，帶動產業創新與資本市場的結合及活絡，促進經濟轉型與發展。



2017學年度(第3屆)大專生金融就業公益專班開訓(致理科技大學)



股票博物館前廳全景接圖

◎臺灣股票博物館

集保結算所精心打造的全臺首座臺灣股票博物館於 2012 年 12 月 24 日正式開幕，提供外界免費參觀，2017 年共計 1,586 場次，21,511 人次參訪，成立迄 2018 年 4 月 30 日止，共累計 8,375 場次，109,326 人次參訪。股票博物館介紹世界、中國大陸以及臺灣第一張股票的由來，藉由一張股票探索千百種故事，成為臺灣證券市場的時空膠囊與記憶樹窗。另外股票投資互動體驗遊戲，透過實際投資選股，了解投資及風險報酬等理財觀念，推廣金融知識教育。

| 推動金融知識普及 |

為推廣金融知識之普及，並善盡企業社會之責任，臺灣股票博物館以推廣金融知識教育為宗旨，結合學校課程，成為學校教育延伸學

習的最佳場所。

| 產學合作 |

我們每年特別甄選 30 名大學校院學生，授予專業訓練及實地演練，提供在校學生實務學習機會，輪班擔任導覽解說工作，藉此鏈結大學校園，培育未來金融人才。

| 種子教師培育 |

臺灣股票博物館參訪者中八成以上為學生，充分實現推廣金融知識教育普及化之建館宗旨。為擴大此效益，我們每年於暑假期間舉辦「高級中等以下學校及幼兒園教師進修認可」研習課程，讓老師初步了解證券市場運作及臺灣股票博物館，進而作為校園種子老師，達到推廣財金知識的目的。



股票博物館照片

◎臺灣證券期貨虛擬博物館

適逢金融科技世代，集保結算所特別順應潮流，於臺灣證券期貨虛擬博物館官網，導入擴增實境 (Augmented Reality/AR) 技術及運用 360 度環景拍攝。運用 AR 技術導入動畫人物簡要說明、AR 拍照活動等，除了增進線上瀏覽的活潑性，也透過線上結合線下的模式，讓民眾可隨時隨地於線上瀏覽臺灣股票博物館，點選標記進一步了解如世界第一張股票、臺灣第一張及最大面額股票等珍貴的館藏史料，為民眾創造全新的數位體驗。建置至今，累計點閱超過 10 萬次。

金融教育數位化

「臺灣證券期貨虛擬博物館」官方網頁持續提供數位出版品－電子書，提供閱聽人透過行動載具下載、瀏覽，方便投資大眾隨時閱讀；另我們為提供更多元以及活潑之參觀環境，結

合現行各高中公民課本內容，規劃並陸續製作「認識股票與股票市場」、「物價與失業」、「貨幣與銀行」及「金融及資金的流通」等 4 大主題系列動畫短片，藉由影音媒體說故事方式，傳播財金知識予青年學子，並輔助老師以寓教於樂的方式進行教學，以推行金融知識普及與教育宣導工作。



股票博物館經濟發展長廊



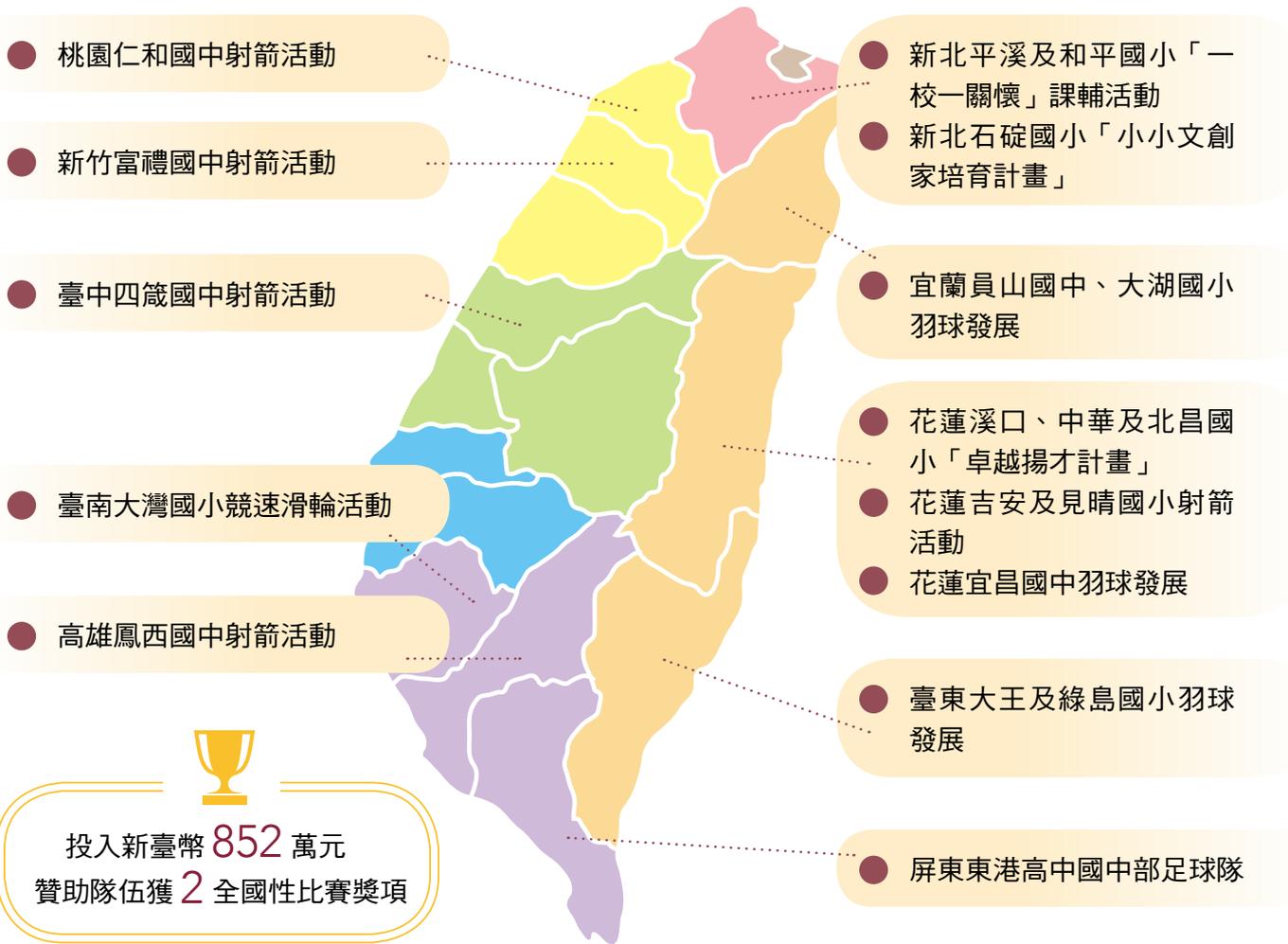
虛擬博物館 360

6.2

推動偏鄉教育

城鄉差距為造成各國經濟、社會問題之一大因素，以臺灣來說，又以城鄉之教育差距最為嚴重，聯合國亦已將平等之優質教育列入 17 項永續發展目標中，集保結算所長期投入贊助偏鄉學校之教育發展，公益足跡遍布全臺 (如下圖)，除了課業輔導之

「一校一關懷」及「卓越揚才」專案外，我們也積極鼓勵偏鄉學生之全人發展，透過「小小文創家培育計畫」與培育未來體育人才，希望提升偏鄉教育品質，讓每位學生皆能發揮其最大潛力，未來能於各行各業中貢獻一技之長。



集保結算所於臺灣各鄉鎮關懷學童教育與體育發展足跡

| 一校一關懷 |

集保結算所自 2015 學年度舉辦「一校一關懷」公益活動，於新北市平溪及和平等偏鄉小學，扶助偏鄉地區乏人照顧的學生，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、藝文、生活自理能力訓練及品德、生命教育等多元化課程活動。

| 財金生活教育扎根計畫 |

我們於 2016 年首度與財金智慧教育推廣協會 (FINLEA) 合作財金生活教育扎根計畫，有近 5,000 名國小學生受惠。引導孩子運用財金技能、自己動手解決問題，帶走終身可用的能力。「給孩子魚吃，不如教他釣魚」，2017 持續推廣本計畫，包括「小學生理財競賽」、「小豆子來學校」、「小小創業家營隊」三項活動，要建立全台小學生金錢價值觀與責任感，培養小朋友自力達成目標的能力，將實作的創業精神融入財金教育，鼓勵孩子在有限預算內完成目標、練習支配與規劃金錢、妥善運用辛苦賺來的錢。

| 小小文創家培育計畫 |

集保結算所自 2011 年起持續贊助新北市石碇國小辦理「小小文創家培育計畫」弱勢學童課後扶助照顧案，由學校指派老師利用課後晚間留校時間輔導學童完成每天課業後，另外提供活潑多元的課程、加強生活自理能力及培養良好生活習慣，也因為多元、充實的課程，讓孩子不但能飽餐一頓，更得到心中所嚮往之家庭溫暖與關愛。

| 卓越揚才計畫 |

集保結算所關心偏鄉地區教育政策，尤其是弱勢學童課業、品格、才藝與生活輔導，2015 學年度起贊助花蓮縣政府教育處推薦之壽豐鄉溪口國小、吉安鄉北昌國小及花蓮市中華國小弱勢學童輔導學習計畫，在集保結算所提供相關經費補助及校方全心經營下，教學品質明顯提升，弱勢學童課後輔導、學習更獲得妥善照顧，深獲花蓮各界好評。

教育改變孩子的生命，創造生命的價值，每個孩子心



財金小豆子小學生理財競賽 (新北市平溪國小)



小小創業家營隊 (臺東)



小小文創家成果發表會 (新北市石碇國小)



「集時行樂 保守所愛」花蓮四校聯合音樂會

中都有一個生命故事。每位受幫助孩子如同小樹苗，起初是一顆很小很小的種子，經過每一位「助長園丁」的開墾栽種，就能成為候鳥棲息生活的大樹。

「鼓」舞人心-「樂」音傳情的計畫啟動，幫助弱勢孩童突破生命的限制，展開人生的無限可能。

長期投入培育未來體育人才

足球、射箭、羽球、競速滑輪

配合主管機關推動金融業投入社會公益，暨響應政府呼籲企業力挺體育活動，集保結算所自 2014 年起陸續贊助偏鄉學校足球、射箭、羽球及競速滑輪等競技項目運動訓練學習計畫，投入體育基礎紮根，期藉支援基層學校運動發展，讓來自弱勢家庭學童，能有更好的器材與更多的參賽機會，為國內體育選手培育盡一份心力，為國爭取更多佳績。為了解相關計畫執行進度，我們多次參訪受助學校，關懷學生學習情形，2017 年 5 月 17 日景主任秘書廣俐率同仁赴花蓮，參加由中華國小主辦，聯合溪

口國小、北昌國小及復興國小等學校，假花蓮縣文化局演藝廳舉辦之「集時行樂 保守所愛」四校聯合音樂會活動。5 月 18 日參訪集保結算所贊助之射箭、羽球重點學校吉安國小及宜昌國中，除了解贊助計畫執行進度、關懷學生訓練與學習情形外，同時藉訪視機會了解學生實際需求，俾作為未來贊助計畫改善之參考。2018 年 3 月 29 日至 30 日由孟總經理慶蒞偕同景主任秘書廣俐率公司同仁，分別參訪屏東縣東港高中（足球）、高雄市鳳西國中（射箭）、臺南市大灣國小（競速滑輪）及臺中市四箴國中（射箭）等學校，並與學校代表進行座談，藉由雙向交流，提升計畫執行效益。



孟總經理慶蒞率隊參訪屏東縣東港高中中國中部足球隊

◎足球

集保結算所自 2014 年起開始贊助屏東縣東港高中國中部足球隊，捐贈該足球隊隊員訓練及防護等相關費用。透過集保結算所贊助，該足球隊參賽成績明顯進步，2017 年於全國中等學校五人制足球錦標賽更屢創佳績，不僅拿到南區預賽分組冠軍，全國賽更創下 6 連勝佳績，拿下創隊以來首座全國冠軍盃。



我們於 2017 年 8 月 25 日至 26 日在屏東縣立東港高中主辦「2017 第 3 屆臺灣少年足球聯誼賽」，屏東縣吳副縣長麗雪也親赴會場觀戰，勉勵小球員為校爭光。孟總經理慶蒞偕同景主任秘書廣俐率公司同仁從臺北趕赴屏東，為小球員們加油打氣。歷經 2 天 8 場次的激烈鏖戰，成績揭曉，由東港高中國中部拿下冠軍，來義高中國中部獲得亞軍。



2017第3屆臺灣少年足球聯誼賽

◎羽球

集保結算所繼 2016 學年度捐助花蓮縣政府推薦之宜昌國中羽球隊相關訓練學習計畫後，自 2017 學年度起新增贊助臺東縣政府推薦之太麻里鄉大王國小、綠島鄉綠島國小及宜蘭縣政府推薦之員山鄉員山國中、大湖國小等 4 所羽球發展重點學校，期協助偏鄉學童經由企業資源挹注，能夠在羽球技藝上持續穩定的發展。



參訪贊助學校 (花蓮縣宜昌國中)

◎競速滑輪

臺灣滑輪溜冰運動，近來在世錦賽與世大運等國際競賽表現大放異彩，是我國在國際賽事上最有實力發光發熱的體育項目。我們自 2017 學年度起，捐助世大運滑輪溜冰女將楊合貞的母校臺南市大灣國小競速滑輪溜冰代表隊，體力就是國力，2017 世大運年輕選手表現令人驚艷，其中滑輪溜冰女將楊合貞 1 人包辦 5 金 1 銅，在賽事中表現優異，更帶起了青少年學習滑輪溜冰的風潮，為臺灣滑輪溜冰運動寫下精彩的篇章，我們希望與楊合貞共同攜

手培養更多的小小楊合貞，未來能在國際賽事上發光發熱。

因為我們與楊合貞相識的機緣，於是與投信投顧公會、證基會及基富通公司，特別邀請楊合貞拍攝「世大運滑輪溜冰金牌選手楊合貞之紀律養成術」公益宣傳影片，希望透過她在長期運動方面的投入與堅持，紀律的練習與定期定額的持續扣款等概念進行結合，藉此鼓勵年輕人建立正確投資理財觀念，至 2018 年 4 月為止 YouTube 影片點閱率達 156 萬人次，達到跨界合作宣傳定期定額的效益！



捐贈臺南市大灣國小滑輪溜冰隊儀式

◎射箭

集保結算所自 2016 學年度起，捐助體育署推薦之桃園市仁和國中、臺中市四箴國中、高雄市鳳西國中、新竹市富禮國中、花蓮縣吉安國小及見晴國小相關射箭活動訓練學習計畫，支援基層學校射箭運動發展，更讓來自弱勢家庭學童，能有更好的器材與更多的參賽機會。使小朋友不論是在學業上或是在運動專項上無後顧之憂的努力學習，並能在各項的比賽中，贏得佳績。其中吉安國小更在 2017 年全



國總統盃射箭錦標賽勇奪全國國小組混雙賽第二名，刷新該校參加射箭全國賽的新紀錄。

◎集保盃射箭聯誼賽

2018 年 4 月 14 日，我們在新竹市立富禮國中舉辦「第一屆集保盃射箭聯誼賽」，孟總經理慶蒞偕同景主任秘書廣俐、所有經理人與安永聯合會計師事務所及媒體朋友，組成龐大啦啦隊與會，小朋友們第一次感受到有那麼多人關心他們的射箭比賽，無不使出混身解數，希望把平時訓練成果一次展現出來。

由於我國射箭運動的希望青少年身上，佳績的背後，需要選手的努力外，也包含了教練團的辛勤，透過企業的支持力量，偏鄉孩子期望成為射箭選手的夢想才能逐夢踏實。同時也感謝教練團無私的付出與奉獻，讓選手們能

在場上盡情發光發熱。

歷經一整天的激烈鏖戰，成績揭曉，國中團體賽男子組由四箴國中拿下冠軍，女子組由富禮國中拿下冠軍。國小團體賽男子組由吉安國小拿下冠軍，女子組由香山國小拿下冠軍。



花蓮中華國小「小木箱鼓團隊」孩子的故事

集保結算所持續贊助花蓮市中華國小，透過「小木箱鼓團隊」為孩子增加上台的機會，開拓視野並豐富生活，營造一個愛與關懷的環境，讓孩子彼此關愛。經過將近3年的努力，或許過程中有辛苦、有汗水、甚至為了完美的演出雙手滿是傷痕，這群小樹苗因園丁們細心澆灌，長得又高又壯，綻放獨一無二的美好的生命！

小均：這一天，帶著希望與夢想飛上天

小均是一位認真練習的孩子。爸爸76歲，媽媽來自越南30歲，放學時總是第一個來到音樂教室，雖然父母的離異讓她消沉一陣，但每天練習音樂的時間是她最快樂也最期待的時光，她說我有音樂的陪伴，再也不孤單了。

丫歲：向前走，祝福也隨之而來

丫歲的家庭狀況複雜，母親改嫁了3次，因繼父與母親上晚班，平時的生活都是自己處理，丫歲有著甜美的笑容卻總是低頭害羞，人際關係不佳卻渴望有知心朋友，但就是在一次又一次的舞台表演，視野被打開，透過觀眾肯定的掌聲找到失落的信心。



「小木箱鼓團隊」至集保結算所參觀

花蓮吉安國小射箭隊的故事

集保結算所長期贊助吉安國小射箭隊，其參加2016年11月全國總統盃射箭錦標賽，與來自全國各級學校的射箭好手們齊聚在嘉義中正大學的田徑場上一較高下，陳文勝與陳玟馨兄妹分別拿下國小六年級男子30公尺單局第3名及國小五年級女子個人賽第3名的優異成績。

文勝與玟馨：百步穿楊 射向未來

文勝自三年級起，便隨著堂哥一起接受訓練。雖然對一個活潑好動的孩子而言，射箭的基本訓練及體能鍛鍊是辛苦且無趣的，但文勝卻從不喊累，也不輕言放棄。甚至，為了體恤父母的辛苦，努力扮演好兄長的角色。而玟馨也從三年級起，跟著哥哥一起到射箭場接受吳祐君教練的指導。害羞堅毅的玟馨面對嚴格的訓練過程，常常不知怎麼表達，只能在一旁啜泣。但是，不一會兒又擦乾眼淚，繼續練習。如今，文勝已上了國中體育班，繼續往射箭專項努力，玟馨更在2017年全國總統盃射箭錦標賽拿下國小組混雙賽第2名的佳績。



吉安國小學童及陳文勝、陳玟馨兄妹參觀臺灣股票博物館

6.3

社會公益

為了落實「取之於社會，用之於社會」的理念，我們透過長期與多家慈善團體、非政府組織互動，了解社會中弱勢族群之需求，除定期贊助各團體所需外，2017年我們更配合集保結算所28周年慶擴

大辦理「公益慈善市集暨聯合公益捐贈活動」，提供各慈善團體一展所長的平台，除了透過義賣及表演賺取經費，亦提升其與社會大眾之互動，營造社會關懷及同理弱勢之氛圍。

| 老人有愛 (伊甸基金會) |

我們基於企業關懷與社會責任，暨支持弱勢老人居家照顧，同時響應伊甸基金會倡導弱勢長者應享有「在地老化」、妥善照護的生活品質，集保結算所自2015年起響應社區輔具站，成為伊甸基金會偏鄉長者照顧服務的夥伴，

2017年廣續贊助伊甸基金會「南投縣中寮鄉老人福利服務中心—長者體適能教室計劃」服務計畫經費50萬元，期為長輩打造一處溫暖、功能兼具的場所。



伊甸南投老人服務中心

| 28周年慶公益慈善市集暨聯合公益捐贈活動 |

集保結算所為慶祝成立 28 週年，於 11 月 4 日假松菸文創園區文創大街舉辦愛心慈善園遊會，歡慶公司生日的同時，也再次展現了集保結算所善盡企業社會責任，發揮公益愛心無限之精神。活動現場除安排公益團體義賣愛心

商品與表演精彩節目外，同時邀請南臺北家扶中心百餘位孩童及家屬前來同歡，並將當天所有收入全數捐贈予中華民國視障愛心協會等 12 家慈善團體，義賣與捐贈金額達新臺幣 163 萬元，散播愛心與關懷，體現擔負社會責任是企業永續發展，及創造幸福社會的基礎與理念。



集保 28 週年慶活動 (愛心捐贈)

| 寒冬送暖熱血情 |

2017 年集保結算所持續第八年舉辦愛心捐血活動，除了捐贈 10,000 個血袋予臺北捐血中心外，11 月 21 日更號召公司同仁及邀請所在辦公大樓之各公司行號員工共同參與捐血活動，一天下來，共計捐出 202 袋血，為冷冽的

寒冬注入一股暖流。集保結算所連年舉辦捐血活動，累計至今集保結算所已捐贈超過 80,000 個空白血袋，募集捐血亦超過 336,000cc，臺北捐血中心對集保結算所歷年舉辦愛心捐血的高效率，更是讚譽有加、深表感佩。



寒冬送暖熱血情

6.4

集結全員愛心： 慈心社

為有效擴大集保結算所與社會團體之連結，我們自 2011 年成立慈心社，整合員工對於社會議題及弱勢之關注、愛心與相關資源，一方面策略性選定長期贊助對象，讓弱勢團體能更有計畫性及效率的應用贊助金額；另一方面我們也隨時關注社會需求，更有彈性挹注集保結算所愛心，成立迄今，慈心社共集結全體集保結算所同仁愛心合計逾 508 萬元，投注於愛心義賣、急難救助及社會弱勢關懷等項目。

我們長期贊助之對象包含「心路基金會」、「快樂一生慈善基金會」、臺東「基督教阿尼色弗兒童之家」及宜蘭「安安慢飛天使家庭關懷協會」等。另外，我們也透過新聞媒體及與非政府組織之互動，隨時掌握社會需求，並及時提供協助，如 2017 年我



們參與臺北復興堂募鞋活動，向同仁募集 14 箱二手鞋，清潔整理後送至東非，遠渡重洋送予當地學童，協助他們漫漫上學路免於沙蚤侵害。



慈心社自 2011 年成立以來，重點推動成效：



捐款逾 508 萬元



辦理逾 17 件員工募款、義賣活動

附錄一、GRI-G4 對應表

「*」為重大議題

1 一般標準揭露

類別 / 考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
策略與分析					
核心	G4-1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	經營者的話	5	
組織概況					
核心	G4-3	企業的名稱	關於報告書	4	
核心	G4-4	主要品牌、產品和服務	1.2 關於集保結算所與經營核心理念	16	
核心	G4-5	企業總部所在位置	關於報告書	4	
核心	G4-6	公司營運所在國家數及國家名	關於報告書	4	
核心	G4-7	所有權性質與法律形式	1.2 關於集保結算所與經營核心理念	16	
核心	G4-8	提供服務的市場	1.2 關於集保結算所與經營核心理念	16	
核心	G4-9	報告公司之規模	1.2 關於集保結算所與經營核心理念	16	
核心	G4-10	員工組成簡介	5.1 人力資源	67	
核心	G4-11	受勞資雙方共同協議保障之員工比例	5.1 人力資源	67	
核心	G4-12	描述組織的供應鏈	1.2 關於集保結算所與經營核心理念	16	
核心	G4-13	報告報告期間有關組織規模、架構、所有權或供應鏈之任何重要改變	報告期間內無重大改變	-	
核心	G4-14	說明組織是否具有因應之預警方針或原則	3.2 風險控管	35	
核心	G4-15	列出經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	未簽署相關憲章、原則或倡議	-	
核心	G4-16	列出公司參與協會（如商業協會），和全國或國際性擁護機構的會員資格	1.2 關於集保結算所與經營核心理念	24	
鑑別重大考量面與邊界					
核心	G4-17	組織合併財務報表所包含的實體	1.2 關於集保結算所與經營核心理念	24	
核心	G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	2 重大性議題分析與利害關係人溝通	26	

類別 / 考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
核心	G4-19	列出所鑑別的所有重大考量面	2 重大性議題分析與利害關係人溝通	28	
核心	G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	2 重大性議題分析與利害關係人溝通	29	
核心	G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	2 重大性議題分析與利害關係人溝通	29	
核心	G4-22	報告在以前報告中所提供資訊任何重編的影響及重編原因		-	不適用，此為第一年報告
核心	G4-23	報告與前個報告期在範圍和考量面邊界的顯著改變		-	不適用，此為第一年報告
利害關係人議合					
核心	G4-24	利害關係人列表	2 重大性議題分析與利害關係人溝通	27	
核心	G4-25	鑑別和選擇利害關係人的基礎	2 重大性議題分析與利害關係人溝通	27	
核心	G4-26	利害關係人參與的方法	2 重大性議題分析與利害關係人溝通	27	
核心	G4-27	利害關係人參與所提出之關鍵議題和關注事項，及組織如何回應這些關鍵議題和關注事項	2 重大性議題分析與利害關係人溝通	27	
報告書基本資料					
核心	G4-28	報告期間	關於報告書	4	
核心	G4-29	最近一次報告的日期	關於報告書	4	
核心	G4-30	報告週期	關於報告書	4	
核心	G4-31	針對報告書及其內容有問題時的聯絡人	關於報告書	4	
核心	G4-32	報告之 " 依循選項 " 及外部查證	關於報告書	4	
核心	G4-33	對本報告尋求外部保證的政策和現行作法	關於報告書	4	
治理					
核心	G4-34	組織的治理架構，包括最高治理單位的委員會 / 鑑別任何對經濟、環境和社會衝擊負有決策責任之委員會	3.1 公司治理	32	
倫理與誠信					
核心	G4-56	組織的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則與道德守則	3.1 公司治理	34	

2 特定標準揭露

類別 / 考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
經濟面					
經濟績效	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 關於集保結算所與經營核心理念	24	
間接經濟衝擊	G4-DMA	管理方法一般揭露	4.1 完善金融市場基礎建設與協助市場監理	39	
	*G4-EC7	基礎設備的投資與支援服務的發展及衝擊	CH4 永續金融服務、CH6 社會共好	39、80	
環境面					
法規遵循	G4-DMA	管理方法一般揭露	3.1 公司治理	34	
	*G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	3.1 公司治理	34	未有相關事件發生
社會面					
勞僱關係	G4-DMA	管理方法一般揭露	5 友善職場	67	
	*G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	5.1 人力資源	67	
	*G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	5.2 薪酬福利	71	
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	5.4 安心職場	76	
女男同酬	G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	5.1 人力資源	70	
勞工實務申訴機制	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	5.1 人力資源	70	
反貪腐	G4-DMA	管理方法一般揭露	3.1 公司治理	34	
	*G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	3.1 公司治理	34	
法規遵循	G4-DMA	管理方法一般揭露	3.1 公司治理	34	
	G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	3.1 公司治理	34	
產品及服務標示	G4-DMA	管理方法一般揭露	4.2 顧客服務	55	
	*G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	4.2 顧客服務	55	
行銷溝通	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	3.1 公司治理	34	未有相關事件發生
顧客隱私	G4-DMA	管理方法一般揭露	4.2 顧客服務	52	
	*G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	4.2 顧客服務	52	未有相關事件發生
法規遵循	G4-DMA	管理方法一般揭露	3.1 公司治理	34	
	*G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	3.1 公司治理	34	未有相關事件發生

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 Taiwan ("DNV GL") to undertake independent assurance of the 2017 Corporate Social Responsibility Report (the "Report") for the year ended 31 December 2017.

We performed our work using the Global Reporting Initiative's Sustainability Reporting Guidelines Version G4 2013 ('GRI G4'), and the AA1000 Assurance Standard (2008).

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.

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.

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

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

We have no other contract with TDCC and this is the first 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;
- 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 2017 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.

Page 1 of 2

This Assurance Statement is based on the information made available to us and the engagement conditions detailed above. Hence, DNV GL cannot guarantee the accuracy or correctness of the information. DNV GL cannot be held liable by any party relying or acting upon this Assurance Statement.
立思威國際驗證股份有限公司, 新北市 220 板橋區文化路二段 293 號 29 樓

附錄二、第三方查證聲明書

DNV·GL

- An independent assessment of TDCC's reporting against the Global Reporting Initiative (GRI) G4 Guidelines.
- 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's adherence to the Principles. In terms of reliability of the performance data, 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.
- System method to collect data is encouraged for continual collecting data for those identified indicators and objectives, to benefit the continual CSR reporting.

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 G4 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: 29 May, 2018



Nasa Chen
Lead Verifier
DNV GL – Business Assurance Taiwan
Statement Number: 00005-2018-ACSR-TWN



David Hsieh
Sustainability Service Manager,
Greater China

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

Page 2 of 2

This Assurance Statement is based on the information made available to us and the engagement conditions detailed above. Hence, DNV GL cannot guarantee the accuracy or correctness of the information. DNV GL cannot be held liable by any party relying or acting upon this Assurance Statement.
立思威國際驗證股份有限公司, 新北市 220 板橋區文化路二段 293 號 29 樓

A large teal circular graphic on the right side of the page, featuring a pattern of overlapping, organic, leaf-like shapes in various shades of teal. The text is centered within this graphic.

C
S
R
Corporate
Social
Responsibility

DTAIWAN
DEPOSITORY &
CLEARING
CCORP.

發行人：林修銘

發行者：臺灣集中保管結算所股份有限公司

地址：臺北市復興北路 363 號 11 樓 TEL:02-2719-5805

中華民國 107 年 6 月編印

製作印刷：意念文創股份有限公司

DT
DEPOSITORY &
CLEARING
CC
CORP.



臺北市復興北路363號11樓

11F No.363, Fushin N. Rd., Taipei, Taiwan, R.O.C.

Tel:02-2719-5805 Fax:02-2719-5403

電話：02 2719 5805

<http://www.tdcc.com.tw> 刊物編號：04-10708221