日盛金融控股股份有限公司

2013 年 企業社會責任報告書

目錄

一、報告書概述----------4

二、董事長的話----------5

三、公司概況----------6

1. 公司簡介----------6

2. 經營績效----------7

3. 獲獎紀錄----------9

4. 信用評等----------10

5. 公司治理----------11

6. 內部控制稽核制度----------16

7. 風險管理----------16

8. 授信原則----------18

9. 法令遵循----------19

10. 反貪瀆----------20

11. 社團組織----------20

四、客戶權益----------20

1. 全面品質理念與文化----------20

2. 多元創新產品設計----------21

3. 客戶權益保護----------22

4. 服務模範員工----------23

5. 顧客關係管理----------23

五、員工照顧----------25

1. 人權條款----------25

2. 人力架構----------26

3. 員工關係----------30

4. 訓練與發展----------31

5. 健康職場----------32

6. 薪酬與福利----------34

六、環境保護----------35

1. 綠色採購與持續實施節能減碳政策----------35

2. 採用環保紙張與公文紙袋----------36

七、社會公益----------36

1. 慈善關懷----------36

2. 志工活動----------39

3. 藝文關懷----------41

報告書概述

履行企業社會責任(Corporate Social Responsibility, CSR)，是日盛金融控股公司對於社會大眾的一項重要承諾。日盛金控自2011年起發行第一本企業社會責任報告書，主要目的即在希望透過本報告書呈現公開化及透明化的資訊，以便讓利害關係人及社會大眾了解日盛金控在企業社會責任方面的策略和作法。

本報告書內容主要在闡述日盛金控過去在經濟、環境及社會各面向之績效，內容架構區分爲公司概況、客戶權益、員工照顧、環境保護及社會公益，未來將隨著日盛金控不斷之成長，更深入廣域之揭露相關資訊。

本報告書將每年定期發行，相關內容完整揭露於日盛金控網站供社會大眾下載瀏覽。

任何有關本報告書之諮詢、意見或建議，請洽詢

日盛金融控股股份有限公司
總經理室
地址：臺北市中山區南京東路2段85號10樓
電話：+886-2-25615888 # 1618
傳真：+886-2-25710688
網址：www.jsun.com

董事長的話

「日盛金控 2013 企業社會責任報告書」是日盛金控自 2011 年以來發行的第三本報告書，藉著報告書的發行，除了讓廠商、員工、客戶、股東等利害關係人及社會大眾了解日盛金控在企業社會責任方面的策略和作法外，也正是我們年度檢視公司朝向永續發展的基礎上，對客戶權益、員工照顧、環境保護與社會關懷所執行的具體表現。

金融服務業是以人爲本，日盛重視道德、遵守法治，秉持「誠信、創新、服務」的經營理念，隨行動交易趨勢的發展，日盛在證券、期貨與銀行增設多項智慧裝置之理財交易平台；爲強化個人資料的保護，對作業程序及各項業務約據重新檢視調整，投資相關設備以提升網路資訊安全防護功能，期能爲客戶資料安全提供多一層的保護。

員工是公司重要資產，日盛積極營造具有學習又能追求身心健康的工作環境，爲員工提供職涯規劃課程，透過持續自主學習以維持競爭力；公司內部設立多個運動健身社團，諸如羽球、桌球、樂活律動、登山健行等社團，員工參與度非常高；多年來透過外部專業機構提供員工生活服務方案(EAP)，以協助同仁處理生活或工作上可能面臨的各種身心壓力。推動同仁工作與生活平衡，追求幸福快樂人生是日盛一直努力的目標。

企業善盡社會責任，最重要的是公司全體同仁都能凝聚共識，在追求穩定獲利的同時，結合環境保護及社會關懷的議題，創造互利雙贏的局面。日盛金控旗下公司活動，舉凡金山海邊淨灘、鼓勵客戶多用電子平台下單交易及接收對帳單、將公司閒置電腦整理捐贈慈善機構、贊助偏鄉學童教育設備、日盛銀行信用卡長期以來協助公益慈善團體募款等，只要在業務和活動上多用點巧思，即能實踐環境永續與落實社會責任的承諾。

日盛以邁向永續發展爲目標，我們將不斷努力以創造公司獲利，更不會忘記企業是社會公民的一份子，惟有照顧好員工、客戶，善待環境，以實際行動落實社會責任，才能塑造更美好的未來。

三、公司概況

1. 公司簡介

公司名稱：日盛金融控股股份有限公司
設立日期：2002 年 2 月 5 日
總部地址：台北市中山區南京東路二段 85 號 10 樓
資本額：新臺幣 309.91 億元。
資產總額：新臺幣 2,462.73 億元。
員工人數：3, 348 人(2013 年 12 月 31 日)。
公司願景：成爲客戶最信任的理財伙伴。
核心價值：

「日盛人信條」	「日盛三大工作精神」
顧客至上、服務第一	信心日盛、成功之本
信用爲先、言行誠實	忠實負責、爲人之基
團結合諧、注重績效	效率追求、成長之鑰

日盛金融控股股份有限公司(以下簡稱本公司)成立於 2002 年 2 月 5 日，企業總部設於臺灣台北市，全球員工人數達 3,348 人。

本公司爲獨立之金融控股公司，以 100%持股型態投資子公司，目前旗下子公司包括日盛國際商業銀行股份有限公司(以下簡稱日盛銀行)、日盛證券股份有限公司(以下簡稱日盛證券)以及日盛國際產物保險代理人股份有限公司(以下簡稱日盛國際產代)等。

日盛證券成立於 1961 年 12 月 08 日，是台灣歷史最優久的證券商之一。日盛證券自成立以來，即秉持「誠信、創新、服務」的經營理念，憑藉著豐富的專業知識、完善的資訊設備及便捷的交易機制，深獲投資人的信賴，是國內最具經營能力的綜合證券商。2013 年新成立金門分公司，目前全台共有 45 家分公司。

日盛證券透過內部的資源整合及交叉銷售優勢，持續拓展多元化商品行銷市場。繼 2003 年首創 MSN 下單交易服務後，2004 年更進一步與韓國系統商合作開發 HTS 交易系統，提供創新而便利的交易平台，使日盛證券除了在傳統交易市場維持穩定的獲利成長外，更在電子交易市場奠下良好的業務基礎。

日盛銀行成立於 1992 年 04 月 09 日，2013 年新成立蘆洲分行，目前分行數已達 44 家。日盛銀行秉持著「誠信、創新、服務」的經營理念，以「質量並重，穩定獲利」爲目標，落實以客戶爲尊，貫徹穩健經營、主動積極、忠實負責、效率追求的工作精神，兢兢業業地辛勤耕耘，以期厚實本行經營實力。

日盛銀行爲因應國際市場全球化的局勢與挑戰，透過與日本新生銀行的策略聯盟，結合國際一流金融集團的成功經驗與專業技術，以開發企業貿易金融業務與個人財富管理業務爲目標，同時擴大電子商務的使用及財資操作來廣增收入來源，以實踐「富有知識的銀行」之企業理念。

日盛國際產代成立於 2004 年 8 月 12 日，代銷多家產物保險公司之商品，涵蓋產險全方位的保險商品，並以專業誠信的服務，爲日盛銀行及日盛證券客戶提供最適切的產險商品。

2. 經營績效

回顧 2013 年，台灣外受歐盟經濟仍處低迷以及中國大陸經濟成長趨緩等因素影響，內部則有食品安全危機打擊消費與投資意願，導致經濟成長不如預期，全年經濟成長率僅達 2.11%。 本公司之銀行子公司在經營體質不斷強化下，本業獲利持續增長；但證券子公司受到市場交易萎縮及狹幅波動之影響，獲利成長受限。展望 2014 年度，國內外經濟將可望有所復甦，不過部分不確定因素仍可能影響景氣未來發展，本公司未來發展也將受到這些因素影響。

因銀行子公司獲利增長並超越預算目標，本公司 2013 年獲利狀況超越預算目標，且銀行及證券子公司之盈餘上繳，使本公司之負債占淨值比率已由 2012 年底之 19.32%下降到 2013 年底之 18.18%，財務結構已有顯著改善。

本公司 2013 年度總收入爲新臺幣 21.68 億元，其中採權益法認列之投資利益爲新臺幣 21.49 億元，營業費用新臺幣 0.73 億元，利息費用、其他費用及損失合計新臺幣 0.46 億元，所得稅利益新臺幣 0.32 億元，稅後淨利爲新臺幣 20.81 億元，每股稅後盈餘新臺幣 0.68 元，資產報酬率爲 5.33%，股東權益報酬率爲 6.33%，整體營業目標執行情形尚屬良好。

本公司之投資收益主要係來自於銀行子公司以及證券子公司之獲利，日盛銀行 2013 年度稅後淨利爲新臺幣 13.64 億元，每股稅後盈餘爲新臺幣 0.89 元；日盛證券 2013 年度稅後淨利爲新臺幣 7.86 億元，每股稅後盈餘爲新臺幣 0.68 元；日盛產代 2013 年度稅後淨利爲新臺幣 640 仟元，每股稅後盈餘爲新臺幣 2.13 元。

單位:新臺幣仟元

年度		2012	2013
經營能力	淨收益	6,953,758	77,362,912
	呆帳費用	516,178	169,368
	營業費用	5,448,777	5,394,466
	所得稅費用	64,348	53,815
	合併總損益	1,956,811	2,083,999
	員工平均收益額	2,060	2,199
	員工平均獲利額(稅後)	579	622
	保留盈餘	2,653,328	2,822,626
獲利能力	合併資產報酬率(ROA,%)	1.30	1.35
	普通股股東權益報酬率(ROE,%)	6.26	6.33
	合併純益率(%)	28.14	28.30
	每股盈餘(EPS,單位：新臺幣元)	0.65	0.68

3. 獲獎紀錄

2006 年　台灣證券交易所統計，2005 年度全體券商獲利最佳爲日盛證券，總計獲利新臺幣 14 億 4,497 萬元。

2006 年　證券暨期貨市場發展基金會公佈，第三屆上市櫃公司資訊揭露評鑑系統評鑑中，日盛金控是唯一獲評爲「A+」之上櫃公司(受評鑑上市公司 630 家及上櫃公司 402 家)。

2006 年　台灣金融研訓院接受金管會委託，舉辦「銀行消費者保護工作成效評鑑」，日盛銀行獲選爲十三家優良銀行之一。

2006 年　日盛網路銀行獲得 104 人力銀行市調中心評比「功能完整性」、「操作便利性」、「交易速度」第一名。

2007 年　日盛金控獲證基會第四屆上市櫃資訊揭露系統 A+評鑑，代表本公司重大訊息完全透明，對投資人無任何隱藏資訊。

2008 年　日盛金控獲證基會第五屆上市櫃資訊揭露系統 A 級評鑑。

2008 年　台灣地區網路銀行及網路 ATM 使用行爲研究報告，日盛銀行整體滿意度及操作便利性滿意度名列前三名。

2009 年　日盛證券與日盛期貨分別在期貨交易輔助人組（IB）與專營期貨經紀商組中，榮獲台灣期貨交易所頒發"2008 年期貨經紀業務績效優良獎"之「交易量優良獎」。

2009 年　日盛金控獲證基會第六屆上市櫃資訊揭露系統 A 級評鑑，代表本公司重大訊息揭露透明，對投資人無隱藏資訊。

2009年　今周刊第二屆「2009 年商務人士理想品牌大調查」日盛證券獲得「綜合券商」理想品牌第三名。

2009 年　日盛銀行推動台灣金融卡 Smart Pay 不遺餘力，獲頒「裕國利民」獎。

2010 年　日盛證券爲券商中平均單點經紀手續費收入第一名。

2010 年　日盛證券爲證券商同業每股獲利第一名。

2010 年　日盛銀行榮獲銀行公會「金融 XML 業務系統穩定獎及「金融 XML 業務推廣獎」。

2010 年　遠見雜誌 2010 年服務業大調查，日盛銀行名列金融業服務品質第三名。

2010 年　日盛證券爲券商理想品牌第三名。

2010 年　日盛金控獲證基會第七屆上市櫃資訊揭露系統 A 級評鑑，代表本公司重

大訊息揭露透明，對投資人無隱藏資訊。

2011 年　日盛證券獲選爲台北市勞工局「幸福企業」獎項。

2011 年　日盛金控獲證基會第八屆上市櫃資訊揭露系統 A+ 級評鑑，代表本公司重大訊息揭露透明，對投資人無隱藏資訊。

2011 年　由英國知名金融刊物 The Banker 評選，日盛銀行爲 Top 1000 之銀行，從 2010 年排名 963 名晉升至 885 名。

2011 年　日盛銀行榮獲遠見雜誌「2011 年服務業大調查」金融銀行類第五名。

2012 年　日盛金控獲證基會第九屆上市櫃資訊揭露系統 A 級評鑑。

2012 年　日盛銀行獲頒 2012 年「國際專案管理標竿企業獎暨 PMI 台灣專案管理最佳實務競賽獎」。

2012 年　日盛證券獲財訊雜誌票選「2012 最受消費者喜愛的證券公司」第 3 名。

2012 年　日盛證券獲今周刊「2012 商務人士理想品牌」綜合券商第 3 名。

2012 年　參與「第八屆國家人力創新獎」甄選入圍前 10 強決選。

2013 年　日盛金控獲證基會第十屆上市櫃資訊揭露系統 A ++級評鑑。

2013 年　日盛銀行獲金管會頒發辦理中小企業放款「均衡區域發展特別獎」。

2013 年　日盛證券獲臺灣證券交易所頒發「2012 年權證發行及受託買賣證券商發行檔數最佳進步獎」。

2013 年　日盛證券獲櫃買中心頒發 2013 年度「公司債參考殖利率曲線報價優良證券商」第一名。

2013 年　日盛證券獲管理雜誌票選「2014 消費者心目中理想品牌」證券類第 2 名。

2013 年　參加職訓局「訓練品質評核系統 (TTQS)」獲「企業機構版」銅牌認證。

4. 信用評等

年度	信評標的	惠譽信用評等公司(Fitch Ratings)			生效日期
		長期信用評等	短期信用評等	評等展望	
2013	日盛金控	A-(twn)	F2(twn)	穩定	2014.5.26
	日盛銀行	A-(twn)	F2(twn)	穩定	2014.5.26
	日盛證券	A (twn)	F1(twn)	穩定	2014.5.26

2012	日盛金控	A-(twn)	F2(twn)	穩定	2013.1.9
	日盛銀行	A-(twn)	F2(twn)	穩定	2013.1.9
	日盛證券	A (twn)	F1(twn)	穩定	2013.1.9

5．公司治理

本金控係依循金融控股公司法、公司法及相關法令規定組織設立。落實公司治理以最高品質誠信經營企業文化及健全發展，履行誠信經營情形及採行措施如下：

措施	說明
日盛人信條	顧客至上、服務第一 信用爲先、言行誠實 團結和諧、注重績效
日盛三大工作精神	信心日盛、成功之本 忠實負責、爲人之基 效率追求、成長之鑰
日盛金融控股股份有限公司董事及經理人道德行爲規則	落實公司治理制度，規範本公司董事、獨立董事（以下合稱董事)及經理人（包括總經理及相當等級者、副總經理及相當等級者、協理及相當等級者、財務部門主管、會計部門主管、以及其他有爲公司管理事務及簽名權利之人）之行爲符合道德標準。
日盛金融控股股份有限公司捐贈管理規則	規範日盛金融控股股份有限公司及轄下具控制權之所有子公司、孫公司等之對外捐贈管理，以維護本公司利益，特依據金融控股公司治理守則、所得稅法等規定制定本規則，以資遵循。

	本金控應積極參與社會公益活動，對外捐贈應審慎考量公司之負擔能力和社會公共利益，並能回應社會、主管機關、客戶以及股東之期許。
日盛金融控股股份有限公司工作規則	爲維持勞資關係之信賴、和諧，員工應履行下列誠實義務： 一、 對本金控業務、客戶情形及其商業祕密應保持高度機密，不得對不相干之同仁洩漏，退職後亦同。但經主管機關核准或同業間業務上之需要或客戶同意者，不在此限。 二、務須養成廉潔之操守，注意維護公司之聲譽，不得利用職務上之關係要求客戶招待、饋贈、或接受佣金、酬金及其他不當利益。 三、 應操守嚴謹，不得有吸食毒品、賭博財物等不良嗜好或任何惡習，及其他違法或妨害本公司聲譽之行爲。 四、其它不誠實而損及公司權益或名譽之行爲。

(1). 董事會運作

爲建立本金控良好董事會治理制度及強化管理機制，本金控董事會之組織、運作，悉依本金控公司章程及職責範疇規則規定辦理，於 2009 年股東常會已依法令及章程之規定選任 3 名獨立董事，並成立審計委員會，將以健全監督功能及強化管理機能運作，落實公司治理之精神。

其董事暨經理人進修與訓練皆依規定完成相關進修課程並符合規定時數，本公司第五屆董事會於 2012 年 06 月 22 日全面改選，截至 2014 年 7 月 15 日董事(獨立董事)資料如下：

職 稱	姓 名	主要經 (學) 歷	目前兼任本公司及 其他公司之職務
董事長	香港商 CAPITAL TARGET LIMITED 代表人：黃錦璫	1.國立台灣大學法律系學士 2.國立中山大學碩士 3.大眾綜合證券股份有限公司總經理、副董事長 4.國票綜合證券股份有限公司總經理、董事長 5.大眾商業銀行總經理 6.京城商業銀行總經理	1.日盛國際商業銀行股份有限公司董事長 2.日盛證券股份有限公司董事 3.日盛創業投資股份有限公司董事 4.永利國際開發股份有限公司董事
副董事長	荷蘭商 SIPF B.V. 代表人：唐承健 James C. Tang	1.聖約翰大學法學院法學博士 2.哥倫比亞大學商學院企業管理碩士 3.新生銀行部長 4.美林集團經理 5.美國執業律師	1.日盛證券股份有限公司董事長 2.日盛國際商業銀行股份有限公司董事 3.新生銀行部長
獨立 董事	林志忠	1.東吳大學法學碩士 2.旭耀會計師事務所合夥會計師 3.公道法律事務所律師 4.致遠（安永）會計師事務所執業會計師 5.安成聯合會計師事務所主任會計師	1.日盛國際商業銀行股份有限公司獨立董事 2.日盛證券股份有限公司獨立董事 3.安成法律事務所主持律師 4.安成聯合會計師事務所主任會計師 5.廣昌資產管理股份有限公司監察人 6.景禾健康事業股份有限公司監察人 7.開曼東凌股份有限公司獨立董事 8.英屬開曼群島商乙盛精密工業股份有限公司獨立董事
獨立 董事	葉銘功	1.東吳大學法律碩士 2.太一法律事務所 3.安成法律事務所	1.日盛國際商業銀行股份有限公司獨立董事 2.日盛證券股份有限公司獨立董事 3. 安成法律事務所合夥律師 4.安永資產管理股份有限公司監察人
獨立 董事	唐 登	1.香港大學社會科學學士學位 2.香港中文大學工商管理碩士學位 3.英國特許公認會計師公會之資深會員 4.新鴻基金融集團執行董事、行政總裁(資本市場及機構經紀業務)	1.新鴻基金融集團執行董事、行政總裁(資本市場及機構經紀業務). 2.恆富控股有限公司(香港) 獨立非執行董事

董事	荷蘭商 SIPF B.V. 代表人：Nitin Bajpai	1.University of Delhi – India: B.A Economics 2.University of Delhi - India : M.A Economics 3.University of Wisconsin - Madison (USA): MSc Finance 4.Lehman Brothers, New York: Senior Associate 5.Montgomery Asset Management, San Francisco: Portfolio Analyst 6.Morgan Stanley Hong Kong and Tokyo: Vice President 7.Shinsei Bank Ltd. Tokyo: Deputy General Manager, General Manager 8.Shinsei International Ltd. UK: Co-CEO, CEO 9.Shinsei Bank Ltd. Tokyo: Institutional Group, Chief Investment Officer	Shinsei Bank Ltd. Chief Investment Officer
董事	荷蘭商 SIPF B.V. 代表人：Chunmei Huang	1.神戶大學企管碩士 2.美國會計師 3.特許財務分析師 4.新生銀行私募股權投資室經理人 5.拉菲亞資本株式會社監察人 6.山一株式會社監察人 7.拉菲亞合夥株式會社監察人	新生銀行私募股權投資室經理人
董事	香港商 CAPITAL TARGET LIMITED 代表人：黃旭新	1.美國芝加哥大學國際工商管理碩士 2.Ernst&Young 會計師 3.洛杉磯富裔銀行聯合創辦人及董事局董事 4.日盛國際商業銀行股份有限公司獨立董事 5.日盛證券股份有限公司獨立董事	1.日盛國際商業銀行股份有限公司董事 2.日盛證券股份有限公司董事 3.日盛人身保險代理人股份有限公司董事長 4.日盛期貨股份有限公司董事 5.日盛創業投資股份有限公司董事 6.恆富控股有限公司董事
董事	香港商 CAPITAL TARGET LIMITED 代表人：黃啓運	1.Simon Fraser University 2.TD Bank/TD Trust 財務顧問	1.日盛國際商業銀行股份有限公司董事 2.日盛證券股份有限公司董事 3.香港商 CAPITAL TARGET LIMITED 副總經理

董事	香港商 CAPITAL TARGET LIMITED 代表人：謝志偉	1.香港大學社會科學院學士 2.AGCA CPA Limited 香港分支機構正立會計師事務所董事 3.山東金創股份有限公司財務總監兼公司秘書 4.山西三源煤業有限公司財務總監兼公司秘書	1.日盛國際商業銀行股份有限公司董事 2.日盛證券股份有限公司董事 3.中國信息科技發展有限公司財務總監兼公司秘書 4.中國信息科技發展有限公司執行董事 5. 融創中國控股有限公司獨立非執行董事
董事	香港商 CAPITAL TARGET LIMITED 代表人：楊智光	1. MBA of Azusa Pacific University 2. Nickent Golf. Inc., General Manager and Senior Director of Operation and Finance 3. Jack Tam Accountancy Corporation Senior Accountant	1. 日盛國際商業銀行股份有限公司董事 2. 日盛證券股份有限公司董事 3. 日盛國際產物保險代理人股份有限公司董事長 4. 日盛期貨股份有限公司董事長 5. 日盛創業投資股份有限公司董事 6. 香港商 CAPITAL TARGET LIMITED 董事

(2). 設置各類功能性委員會之運作情形

A. 本金控設置審計委員會，並訂定「日盛金融控股股份有限公司審計委員會組織規則」。委員會由全體獨立董事組成，並以下列事項之監督爲其主要運作目的:

a. 公司財務報表之允當表達。
b. 簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。
c. 公司內部控制之有效實施。
d. 公司遵循相關法令及規則。
e. 公司存在或潛在風險之管控。
f. 其他法令或本公司章程規定事項。

B. 本金控設置風險管理委員會，其職責爲:

a. 研訂金控風險管理政策。
b. 檢視金控及子公司之各攸關風險概況。
c. 審議風險管理處監控之風險指標或限額。
d. 金控及子公司風險異常之即時處理。
e. 風險管理系統架構之建立。
f. 負責子公司各項風險之即時掌握及管理。

C. 本金控設置薪資報酬委員會，並訂定「日盛金融控股股份有限公司薪資報酬委員會組織規則」，其成員由董事會遴選，並由獨立董事擔任召集人，其職責爲:

a. 訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
b. 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。

D. 本金控設置資產負債管理委員會，其職責如下，本委員會視需要得隨時召開會議。

a. 審議金控整體資產負債管理政策。
b. 審議各子公司資產負債管理之監督與控管。
c. 財務預算與績效及成本管理。

E. 本金控設置產品委員會，其職責爲:

a. 金控暨其從屬公司新種金融商品之審議。
b. 金控暨其從屬公司新種業務之審議。
c. 其他經本委員會決議應報本委員會審議事項。

F. 本金控設置人事評議委員會，其職責爲:

a. 金控重大人資策略與專案之審議。
b. 員工獎勵懲處事項之評議。

6. 內部控制稽核制度

本金控確實遵循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」建立內部控制制度，實施風險管理、法令遵循主管以及自行查核等機制，並由超然獨立之內部稽核單位執行查核，定期陳報董事會及審計委員會。

內部稽核單位執行查核，每年對本金控至少辦理一次一般業務查核；每半年對本金控及其子公司之財務、風險管理及法令遵循至少辦理一次專案業務查核，並作成內部稽核報告，於查核結束日起二個月內交付獨立董事及審計委員會查閱，並將查核結果以規定格式向主管機關申報備查。

7. 風險管理

本金控自 2001 年起戮力推行風險管理文化,並逐步建立風險管理制度與管控機制，落實風險管理，歷年之主要行動具體說明如下：

2001 年

- 開始建置日盛信用評等，2003 年開始將信用評等查詢與管理系統化，並於 2004 年建置完成，開始作爲內部授信之進件標準。
- 爲台灣金控首家引進 J.P. Morgan Risk Metrics 市場風險風險值管理系統，並於 2003 年中建置完成，並於同(2003)年即發佈市場風險值限額用以監控金控整體及子公司之市場風險。

2002 年

- 建置完成資產負債風險管理系統，用以監控金控整體及子公司之結構性利率風險。

2003 年

- 頒布風險管理政策、市場風險管理辦法、信用風險管理辦法、資產負債管理辦法。

2005 年

- 建置銀行 Basel II 資本適足率計算平台，此平台計算邏輯包含標準法 (SA)、基礎內部模型法(FIRB)及進階內部模型法(AIRB)風險性資產及法定資本之計提，並於 2006 年建置完成標準法，2008 年建置完成 FIRB 及 AIRB 法。
- 引進 Fitch Risk Management Limited 顧問公司(之後被 Algorithmics 公司併購)針對本金控已建置之信用評等及 PD 模型進行驗證，並同時建置 LGD 模型及 EAD 模型。
- 頒布作業風險管理辦法，完成建置作業風險管理工具，包含作業風險自我評估(Risk & Control Self-Assessment)、關鍵風險指標(Key Risk Indicators)、作業風險損失資料蒐集(Loss Data Collection)。

2007 年

- 實施 Basel II。
- 運用所建置之信用模型計算預期損失，作爲風險訂價之參考。
- 開始將 LGD 模型系統化，2008 年系統建置完成，將作爲風險訂價參考之預期損失計算自動化。
- 建置證券 Basel II 資本適足率計提平台，2008 年建置完成。

2010 年

- 開始建置信用風險 Merton 模型，2011 年完成建置，並作爲日盛信用評等之輔助。
- 建置銀行流動性風險壓力測試，2011 年完成建置。

2011 年

- 研發銀行信用風險壓力測試模型，2013 年完成。
- 建置完成高階風險管理戰情室，以視覺化圖形資訊呈現風險管理資訊，並可透過模擬策略或行動改變後對資本適足之可能影響，協助高階主管得以掌握攸關風險概況。

2014 年

- 建置 Basel III 銀行流動性覆蓋率及淨穩定資金率管理系統。

本金控風險管理，係以科學化之風險管理系統，審慎客觀的分析風險，進而達到合理之報酬；並以效率化之風險管理架構，由各單位執行日常管理作業，並設置專責的風險管理人員定期向董事會提出風險控管報告，以便董事會得即時且有效的掌控風險。並以整體性之風險管理機制，依本金控業務規模、信用風險、市場風險與作業風

險狀況及未來營運趨勢，監控本金控資本適足性，並對本金控整體曝險、自有資本及負債特性進行各項投資配置，建立各項投資風險之監督標準。

鑒於 2007 次貸風暴及延續之 2008 及 2009 年之金融海嘯，風險管理受重視程度已不可同日而語，本金控尤其重視 ”每個人都是風險管理人員” 的風險管理文化，即強調全員之風險管理，更落實風險胃納(或稱風險限額)之確實執行，力求公司永續平穩經營；若面臨重大災害或有危機事件發生，本金控設有危機處理及緊急應變組織，以期有效掌握災害及危機發生之訊息，並能及時指揮後續處理，讓損害降至最低程度。

本金控之風險管理組織架構內，包含董事會、風險管理委員會(成員爲高階主管)、稽核處、金控及子公司之風險管理處及各子公司各業務部處之風險控管單位，主要權責說明如下：

(1). 董事會：負責核准風險管理政策規則、風險管理架構及文化，並對整體風險管理負最終責任。

(2). 風險管理委員會：依據董事會核准政策規則，負責檢視金控及子公司之各攸關風險概況，審議金控及子公司之風險限額、異常之處理，風險管理系統架構之建立。

(3). 稽核處：隸屬董事會，負責各項稽核業務之規劃與執行。

(4). 金控及子公司風險管理處：隸屬董事會，負責建立效率化及科學化之風險管理架構及制度，辨識、分析、評估及管理日盛金控的整體企業所面臨之攸關風險並視需要提出相關建議，協助執行經營策略達成最佳的風險及報酬平衡，確保風險管理之執行符合風險管理委員會之決策。

(5). 各子公司各業務部處之風險控管單位：主要著重於業務進行中作第一道風險把關工作，除維持其原有風險控管機制，依據各該部門之風險管理規章進行管理，嚴格執行風險停損規則外，亦遵循金控整體風險管理規範，適時減降風險部位。

8. 授信原則

銀行產業係帶動經濟發展的血脈，這麼說一點也不爲過。銀行透過吸收一般民眾的存款，貸放予需要融資的企業或個人，使借款人獲得所需資金進行投資，以利其發展事業引進新技術及機械，提供經濟發展的養分，也爲臺灣的整體發展奠定基礎。然而銀行可否僅注重自己營收績效而不善盡其社會責任呢？這個答案當然是否定的。

臺灣過去擁有經濟發展的傲人成就，主要是靠著中小企業這個主要經濟體系所創造出來的，台灣中小企業的蓬勃發展，也連同締造台灣經濟奇蹟。然而在這近十多年

來，台灣也經歷了相當大的轉變，金融海嘯接二連三的襲擊，使得台灣企業元氣大傷，本金控確實依循「政府挺銀行，銀行挺產業」的這項重大金融政策，如遇企業有寬延退票處理時間需求，經主管機關確認符合輔導條件者，協助給予暫緩通報為拒絕往來戶。且為紓解企業資金壓力，對營運及繳息正常之企業，到期需展延之貸款本金，得予以展延；如展延仍無法符合借款企業需求時，再由經濟部及債權銀行會議評估予以續借、再展延或協議清償。同時並加強協助中小企業取得營運所需資金，確保資金供應不斷鏈。

金融海嘯影響的不只是企業層面而已，連帶也使得一般勞工深受其苦，接踵而來的金融海嘯產生了不少的非自願性失業勞工，這些非自願性失業勞工皆為家庭經濟支柱，家中所有開銷多仰賴其收入，一般日常生活除大受影響外，更遑論繳納貸款。本金控針對這些非自願性失業勞工提供多項債務協商之協助，協助展延貸款期限、降低貸款利率或給予寬限期，以利其度過生活最艱困的時刻，具體展現雨中不收傘，雪中能送炭的真實情懷。

日前本行更配合政府協助及鼓勵青年返鄉築夢創業之政策，辦理「青年築夢創業啓動金貸款」，加強青年創業之動能，給予創業所需資金之融資，以協助青年建構完整創業能力，完成創業夢想，扶植成為中小企業並使其永續經營。

今年度本行將參採國際「赤道原則」（Equator Principles，縮寫為 EPs）之精神，辦理專案融資審核時，將適度審酌企業借款戶是否善盡環境保護、誠信經營及社會責任，以督促企業保護環境、誠信經營及善盡社會責任。

9. 法令遵循

為符合法令遵循之要求，強化本公司重視法治觀念，本金控係由隸屬總經理之總行管理單位-法務處，負責法令遵循主管制度之規劃、管理及執行。並指派高階主管一人擔任總機構法令遵循主管，綜理法令遵循事務，每半年向董事會及審計委員會報告。

為使員工俱備高尚道德，並規範良好之從業操守，本金控於「員工工作規則」訂定員工紀律與守則，作為各級員工遵循之行為規範。有關遵守法令事項，本公司於各業務相關內部規章及工作規則中訂有明確規範，對於員工執行業務，應切實遵守相關法令及本公司規章。

本金控經營核心價值，其日盛人信條中「信用為先，言行誠實。」、日盛人三大工作精神中「忠實負責，為人之基。」，是為本公司經營之基石。我們堅信，誠信、忠實是一切事業的根本。究其具體內涵是以正直心胸、崇法務實，善盡企業社會責任。

唯有透過健全的法令遵循、內部控制制度，落實至基層員工養成全員守法守紀的觀念，以確保本金控日常管理、營業活動能持續遵守相關規範，進而促進本金控企業經營效能。

10. 反貪瀆

「信用爲先、言行誠實」是日盛金控核心價值，也是日盛金控所有同仁的工作信條。因此在本金控的員工行爲紀律守則中，我們明確規定全體員工務須養成廉潔之操守，注意維護公司之聲譽，不得以賄賂、回扣、津貼，或其他不當方法爭取業務。不得利用職務上之關係要求客戶招待、饋贈、或接受佣金、酬金及其他不當利益。爲使管理與執行之一致性，我們也將行爲紀律守則等規範，納入新進員工訓練及各級人員在職訓練之講授課程。同時爲配合內部控制管理之需要，對於部分職務亦採取不定期輪調制度，以防範舞弊情事之發生。

本金控爲了更進一步防止貪瀆，在內部設有舉發通報機制。如發現有違操守或有違行爲準則之情事，所有員工均可透過電子郵件、溝通信箱或書面投遞，向管理階層或相關單位舉報。並設立客戶意見反應信箱，提供外部申訴、舉發之管道。

11. 社團組織

本金控多年來除了積極服務廣大客戶，亦積極參與國內外各項公會與協會組織與活動，其共計38項；以與同業維持良好的互動，並爲整體產業專業之提昇及未來的發展，共同貢獻心力與智慧。另本金控部分高階主管亦依其負責之業務屬性，於各公會或協會擔任重要職務，爲臺灣整體金融業的發展貢獻心力。

四、客戶權益:

1. 全面品質理念與文化

本金控落實推動經營理念，企業文化及精神，進而發展成對內與對外的態度行爲及活動，本金控同仁秉持日盛人信條「顧客至上、服務第一；信用爲先、言行誠實；團結和諧、注重績效」，從新進同仁開始，即安排職業道德、服務禮儀、風險管理、勞工安全訓練以使其了解工作環境中應注重的職業道德、服務禮儀、風險意識與自身安全。並定期舉辦遵守法令測驗、內部控制等課程使在職員工充分了解法規及風險控管等重要性，並致力於提升服務品質與客戶滿意度。

2. 多元創新產品設計

本金控不斷致力於各種商品或服務的創新，客戶透過專屬的投資網站及電子商務平

台，可使客戶瞭解金融商品趨勢並節省客戶搜尋金融商品的時間與成本，包括的項目如下:

(1). 與數位科技結合，成爲客戶的理財夥伴：順應科技的發展趨勢，日盛增加各項智慧型電子裝置如手機、平板、智慧電視的理財服務，結合如智慧選股、投顧影音解盤、豐富的產經資訊以及領先同業的「日盛 Online」APP，提供高度客製化的訊息推播服務等功能，滿足客戶的各種投資需求。

(2). 全球化理財服務，讓客戶一站到位：日盛 GTS 交易網提供國內股票、櫃檯買賣、期貨、海外美港股以及國外期貨商品等交易及資訊服務，其跨平台及跨瀏覽器的特性，毋需任何安裝都可以隨時、隨地使用，讓您理財活動 24 小時不停頓。

(3). 規劃新操盤系統，使客戶無往不利：新一代看盤及下單的專家系統，強調更直覺的操作介面及更清晰的畫面，未來也將逐步導入概念股與產業供應鏈藍圖的資訊及相關搜尋，加上新聞智庫與研發海量資料相關運用，引領客戶輕鬆掌握、快速決策，提升服務品質。

(4). 配合政府推動都市更新以及內政部針對「預售屋履約保證機制」之規範，本金控已於 2011 年度建置「預售屋價金信託」銀行網頁查詢系統，開辦「預售屋價金信託」業務，除受託不動產產權外亦設立信託專戶控管資金，確保承購戶預售款項專用於該建案之興建，以維護承購戶之權益。

(5). 開辦「生前殯葬服務契約」預收款信託，並依殯葬管理條例第 44 條第一項規定，與消費者簽訂「生前殯葬服務契約」之殯葬服務業，須具一定之規模，有預先收取費用者，應將該費用百分之七十五交付信託業管理，信託財產運用範圍應以殯葬管理條第五十二條規定爲限，維護消費者之權益。

(6) 開辦「商品(服務)禮券」預收款信託，依經濟部零售業等商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項，廠商發行禮券時，於發行前應將發行之禮券金額預先存入發行人於金融機構開立之信託專戶，信託財產專供發行人履行「交付商品」或「提供服務」之義務使用。前開信託期間至少爲一年，保障禮券持有人(消費者)之權益。

3. 顧客權益保護

(1). 隱私權保護

本金控對於客戶提供個人資料之保密及使用，均依照「個人資料保護法」及相關主管機關法令規範辦理，並善盡客戶資料保密之職責。本金控於網站、營業廳公

告客戶保密措施，讓客戶瞭解其權益。

(2). 資訊安全規劃

A. 本金控依法令之規定，制定並強化資訊安全管理，保護本金控資訊資產，免於遭受內部或外部以及來自人為、蓄意或意外之破壞。本金控所有人員、須接受資訊安全權責單位所辦理的資訊安全教育訓練或確實了解資訊安全宣導事項，以建立全體員工資訊安全之認知，藉以提升全體員工資訊安全水準。

B. 本金控及所屬各子公司將採嚴格措施保護客戶資料，除建立獨立之客戶資料系統，不得共用，並建立內部防火牆，且遵照政府相關法令及資訊管理原則，置有嚴密之防火牆及防毒系統以防止不法侵入及惡意程式之破壞。資料之傳輸，除以安全加密的方式加以保護外，並依相關資料檔案管理措施保護資料安全。

C. 本金控建立異地備援系統及儲存於異地場所，以因應特殊或緊急事件或災害發生時，仍保有顧客完整之資料。

D. 鑑於資訊發展快速，病毒駭客漫延全球，同業間資安事件頻傳，為確保客戶交易安全，2013 年度完成多項資安規劃建置案，以有效建立資安防護體系，杜絕資安危害。

(3). 多元客戶服務管道

本金控提供多元的服務管道，客戶可透過營業據點、客服專線、網路平台等公開管道與我們聯繫。為保護顧客權益，客戶以面洽、電話、書函、電子郵件或網站留言等方式與本金控聯繫反應意見或申訴時，本金控將指派專人回應處理。

(4). 商品審查、廣告與促銷

A. 本金控在商品提供上，均在適法的前提下進行，並訂有商品審查制度，必須經由跨部門審核通過，對相關同仁進行定期教育訓練，客戶可透過本金控之相關管道了解商品相關資訊。

B. 本金控於刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，係依照主管機關之規定並遵循相關公會所訂之自行檢核規定，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保廣告內容之真實，對金融消費者所負擔之義務不得低於所述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。

C. 與顧客於訂立契約前，要求從業人員需充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。且應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。

(5). 防範歹徒詐騙措施

為防範歹徒詐騙，致影響顧客權益，除落實執行金融機構間之警示通報外，並於網站、 ATM 操作畫面揭示相關警示資訊，或不定期透過電話等候語音、對帳單及客戶臨櫃等管道，提醒顧客注意防範。

4. 服務模範員工

本金控於 2010 年至 2012 年度均舉辦營業單位服務人員票選活動,以及遴選全行服務楷模，並於內部電子報公開表揚及分享服務理念。年度金控尾牙時，由金控董事長頒獎予優良服務團隊及全行服務楷模，鼓勵服務顧客精神。

5. 顧客關係管理

(1). 日盛銀行對於顧客關係管理的措施如下:

A. 客戶諮詢服務

日盛銀行設置全年無休 24 小時服務中心，由專人提供客戶諮詢說明、需求與申辦之服務；另提供多樣化的服務管道，不論客戶有任何的問題或是建議皆可透過下列管道進行反應

(1). 網站留言

(2). 電子郵件

(3). 傳真

(4). 分行櫃台

(5). 二十四小時服務專線

客戶可自行選擇所需的方式留下欲詢問或是反映的事項及意見,並留下聯絡方式，後續將由服務專員進行處理，服務專員將於上班時間依客戶留下的聯絡方式回覆客戶所需之資訊。

B. 回應客戶建議

客戶對於本行的建議事項，都可透過前述服務管道進行反應，反應事項皆由專人與相關單位進行處理，並且日盛銀行秉持以客為尊的服務理念，所有建議案件處理完畢後，皆有專人進行服務滿意度調查，藉以了解客戶的需求，並提供更完善的服務。

C. 服務客戶品質

日盛銀行透過網路、電話及書面多方面收集顧客意見，作為本行改善客戶服務之依據。本行更於 2010 及 2011 連續二年蟬聯遠見雜誌 「服務業大調查」金

融銀行類第 3 名及第 5 名，足見本行貫徹「客戶至上，服務第一」之理念，已獲得客戶相當高之評價。

(2). 日盛證券對於顧客關係管理的措施如下:

A. 日盛 52・感恩有您

日盛證券自 1961 年 12 月 08 日成立至今已滿 52 周年，也適逢台灣證券交易所成立滿半個世紀；日盛證券等於參與、見證了『台灣證券發展史』，並且與台灣證券交易史共同成長與茁壯；而日盛證券能夠在市場上屹立不搖的經營 52 年，代表日盛證券在專業能力與客戶服務上，深獲客戶的肯定；日盛證券持續推出回饋活動，除了感謝客戶半個世紀的支持，未來亦將專注於客戶金融投資服務，並不斷推出多元化金融商品，圓滿實現所有客戶夢想。

B. 客戶滿意度調查

日盛證券透過全省 45 家分公司之營業同仁，對本公司所提供的商品或服務進行不定期的詢問客戶意見，隨時瞭解客戶的需求，舉辦講座以建立客戶正確的理財觀，客戶透過本公司公開的多元管道的諮詢、建議或申訴，均作爲本公司改善的方向，以提升客戶滿意度。

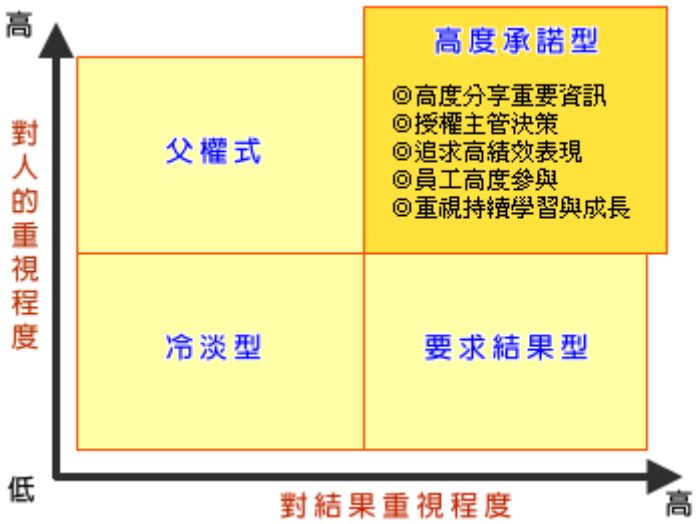
C. 服務客戶品質

日盛證日盛證券透過網路、電話及書面多方面收集顧客意見，作爲本公司改善客戶服務之依據。本公司榮獲管理雜誌主辦「2013 消費者心目中理想品牌」證券公司第 2 名，足見本公司貫徹「客戶至上，服務第一」之理念，已獲得客戶相當高之評價。

五、員工照顧:

1. 人權條款

本金控重視員工及顧客的人權，除訂有合於法令之勞工權益、勞動條件及行爲規範，且不因性別、年齡、種族、國籍或宗教而受到不公平待遇。我們特別注重從業道德及環境安全，另爲保障員工權益、提高員工向心力，我們持續積極改善，以使勞工管理更臻完善。



本金控秉持著「顧客至上、服務第一」的「核心價值」，深耕顧客關係，滿足顧客對各種金融服務產品的需求。且塑造免於歧視或騷擾的環境、維護顧客的隱私權及個人資料。並致力於維繫雙方的尊重與信任、責任與義務，進而謀求公司與顧客間雙贏的機會。

2.人力架構

截至 2013 年底止，日盛金控員工共計 3,323 人，其中女性員工爲 2,086 人，佔員工總人數 63%；以管理職分析，女性主管爲 225 人，佔主管總人數 459 人之 49%；其員工相關人力結構如下：

（1）日盛金控

年度		2013 年
員工人數	男	7
	女	8
	合　　計	15
平　均　年　齡		46.48
平均服務年資		5.07
學歷分布比率%	博　　士	0.00
	碩　　士	60.00
	大　　專	40.00
	高　　中	0.00
	高中以下	0.00
管理階層%	管理	40.00
	非管理	60.00

（2）日盛證券

年度		2013 年
員工人數	男	585
	女	1,111
	合　　計	1,696
平　均　年　齡		40.24
平均服務年資		10.83
學歷分布比率%	博　　士	0.00
	碩　　士	8.90
	大　　專	75.41
	高　　中	15.63
	高中以下	0.06
管理階層%	管理	12.09
	非管理	87.91

（3）日盛銀行

年度		2013 年
員工人數	男	565
	女	882
	合　　計	1447
平　均　年　齡		37.77
平均服務年資		7.68
學歷分布比率%	博　　士	0.07
	碩　　士	10.09
	大　　專	84.52
	高　　中	5.04
	高中以下	0.28
管理階層%	管理	15.69
	非管理	84.31

（4）日盛產代

年度		2013 年
員工人數	男	1
	女	2
	合　　計	3
平　均　年　齡		37.93
平均服務年資		3.43
學歷分布比率%	博　　士	0.00
	碩　　士	0.00
	大　　專	100.00
	高　　中	0.00
	高中以下	0.00
管理階層%	管理	33.33
	非管理	66.67

（5）日盛期貨

年度		2013 年
員工人數	男	52
	女	54
	合　　計	106
平　均　年　齡		37.78
平均服務年資		7.72
學歷分布比率%	博　　士	0.00
	碩　　士	17.92
	大　　專	78.30
	高　　中	3.78
	高中以下	0.00
管理階層%	管理	12.26
	非管理	87.74

（6）日盛保代

年度		2013 年
員工人數	男	7
	女	14
	合　　計	21
平　均　年　齡		37.74
平均服務年資		6.19
學歷分布比率%	博　　士	0
	碩　　士	4.76
	大　　專	85.71
	高　　中	9.53
	高中以下	0
管理階層%	管理	19.05
	非管理	80.95

（7）日盛投顧

年度		2013 年
員工人數	男	20
	女	15
	合　　計	35
平　均　年　齡		37.42
平均服　務　年　資		4.08
學歷分布比率%	博　　士	0
	碩　　士	48.57
	大　　專	51.43
	高　　中	0
	高中以下	0
管理階層%	管理	8.57
	非管理	91.43

3. 員工關係

(1). 新進人員關懷

本金控了解，剛到陌生環境展開全新職涯的新進人員是最需要公司主管以及同事們給予關懷的一群，因此除提供多樣化的教育訓練課程以幫助新進人員熟悉環境外，使其更加了解公司文化之外，也由各用人單位主管指派資深同仁擔任小天使，就近照顧新進同仁並提供各種協助，幫助他們更快融入金控的大家庭。

(2). 人資服務代表

我們了解，員工對人力資源服務的需求是不分時間、不分地點的，而人力資源人員也正是連結一般員工與主管之間最好的溝通橋樑，因此本金控於人力資源部設置有常設的人力資源服務代表，以期即時、有效地提供各部門同仁人力資源全方位的服務，並協助主管及同仁解決人力資源相關問題與諮詢，如此不僅能夠達到人力資源管理效益最大化，亦可有效提升勞資關係和諧，期能創造員工安心、企業用心的雙贏職場環境。

(3).勞資協議與員工權益維護措施

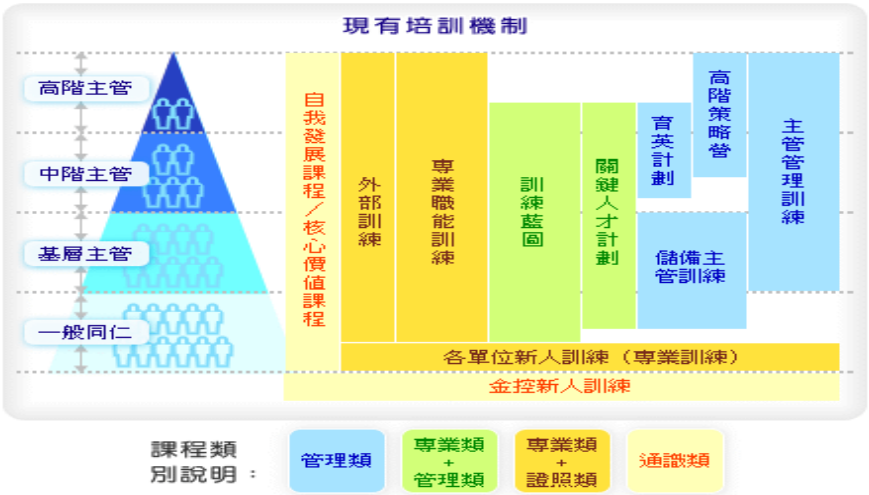
因應性騷擾防治法及性別工作平等法實施，本金控特定性騷擾防治措施、申訴及懲戒準則，並設置性騷擾申訴處理委員會，負責有關性騷擾申訴、調查及決議等相關事宜，以防制性騷擾及保護被害人權益，並提供免於性騷擾之環境。另外，就勞動基準法、勞工安全衛生法、職工福利金條例、勞工保險條例、勞動檢查法、就業福利法等之法令，透過設置多元之申訴管道以解決此類事件所引發之紛爭，並以公正公平方式審議處理，將較易尋得讓當事人均能滿意之解決方式。

4. 訓練與發展

本金控秉持人才是公司永續經營之資源的理念，明確闡釋人力資源之發展爲日盛長期的策略目標，爲因應公司成長，兼顧員工職涯發展，訂定有相關訓練辦法與配套措施提供員工學習與發展機會，期增進員工專業能力、提升人才價值，以推動公司長期的經營發展。

(1). 完整的職涯發展

配合組織目標及人力資源訓練發展政策，日盛建置「新進人員先修培訓」、「職涯地圖」、「儲備主管訓練」、「備位人計畫」四階段職涯發展計畫，參與「第八屆國家人力創新獎」獲頒決選十強入圍證明之肯定。在完整的員工訓練發展體系中確保同仁發展與學習的權益，促使每位員工與日盛在有系統的培育機制協助下，能夠穩健地朝每一個目標邁進。



(2). 數位學習發展中心

本金控自2003年即推動「數位學習產業推動與發展計畫」，建立「日盛大學」e-learning數位學習平台，並獲經濟部工業局企業學習網補助之殊榮。此平台突破以往員工在職學習上常遇到的時間或空間的限制，提供兼具便利性與系統性的數位學習資源，以達到 「Any Time & Any Where, Learning Happens」的理想境界。

(3). 完整的新進人員訓練

爲協助新進人員更深入瞭解公司文化，每位新進員工必須在到職三個月內完成「日盛大探索」線上課程及金控新進人員訓練教室課程，內容包含公司沿革與文化、公司核心價值及信條、組織簡介、金融相關法規、職業道德、福利介紹與勞工安全衛生等課程，豐富、多元的課程設計促進金控各子公司員工的聯繫交流，不論工作上或是日常生活中，將使新進員工能更快速融入日盛大家庭。

(4). 啓發自主學習

爲提供多元化的學習管道與資源，除教室內、外訓之外，透過「日盛大學」數位學習和線上測驗平台，提供三百門以上線上課程，讓員工在不受時空環境限制下，進行自我線上學習。

5. 健康職場

(1). 工作環境

A. 職場安全衛生宣導

爲了防止職業災害，保障工作場所及作業人員安全與健康，依勞工安全衛生法提供所有工作同仁安全無虞之工作環境，爲防止職業災害的發生，除了保證工作職場之安全外，亦由各項教育課程及實地演習，培養工作夥伴防範職災的憂患意識，及面對緊急狀況時之應變能力。並開立勞工安全課程、消防演練…等教育訓練，培養員工正確之勞工安全衛生觀念，定期進行消防訓練及演習，並邀請專業人員示範正確之消防應對措施，並讓同仁實際演練，徹底落實「勞工安全，人人有責」之概念，保護同仁於工作場所免受「立即性」及「潛在性」之危害，及培養工作夥伴面臨緊急災害之應變能力，加強預防危安事件之意識。

B. 工作空間設計與舒適度

除了工作環境安全第一的要求外，整體工作空間更採明亮舒適之設計，大量選用玻璃建材，減低人工燈光對人體造成之危害。並爲了淨化空氣，提供工作夥伴一個心曠神怡的舒適環境，特別在每個辦公樓層各置放25盆以上之綠色植栽，此措施更符合綠色職場，節能減碳之環保概念；總公司集中辦公、提供同仁個人窗明几淨的舒適工作空間，另有針對員工各項需求設置集乳室、更衣室、雨衣間、淋浴間…等貼心設施。

(2). 員工生活服務方案 (Employee Assistance Program, EAP)

爲照顧同仁福利，協助處理生活中、工作上可能面臨的各種身心壓力，特與外部專業機構合作，提供免費之諮詢服務，提升同仁整體生活品質，促進員工身心健康。

(3). 免費員工健康檢查

要有健康的身體，才有幸福的家庭與工作！是日盛在員工照護上堅持的理念！爲關懷及確保同仁生理健康持續推動免費員工健檢制度，來爲夥伴的健康把關。

(4). 幸福企業

日盛一直以來不遺餘力地關懷員工生活及工作品質。日盛證券曾榮獲選台北市勞動局首屆舉辦幸福企業獎的二星級之企業楷模。

員工是企業永續經營的根本，而企業更是員工安身立命的依託，日盛擔負著近3,300個家庭的幸福，隨時兢兢業業地爲員工創造安全、健康及衛生的工作條件和環境，落實員工關懷並提供一個讓同仁可以一展抱負及所長的平台，更提供超乎本身專業所需的豐富訓練課程，營造終身學習的環境。

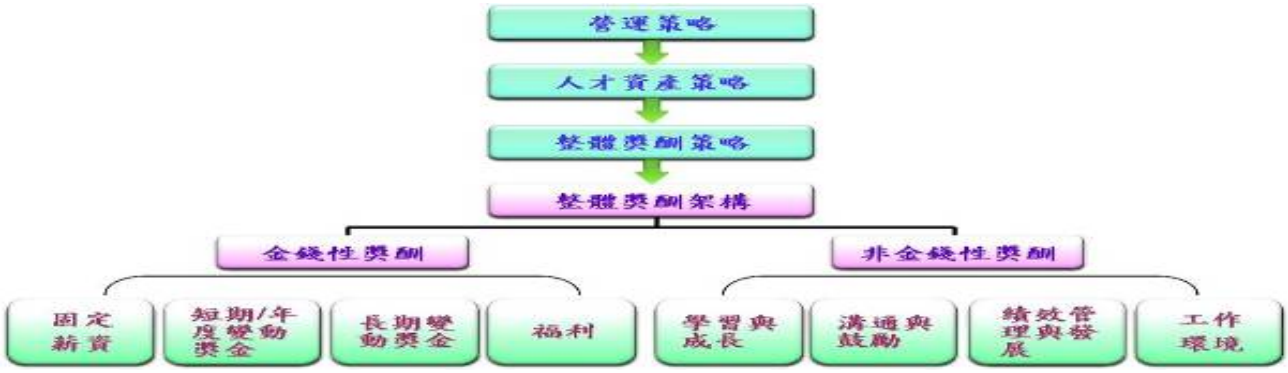
員工是公司內部的顧客，也是公司成長的根本，日盛致力於幸福職涯的營造，重視對員工的承諾並追求員工價值與公司價值體現的雙贏，也樂於藉由此次機會，與其他企業一同分享營造幸福企業的成功經驗，帶給員工一個幸福職場！

6. 薪酬與福利

日盛大家庭涵括來自台灣各個角落的員工約3,300餘位，本著取之於社會、回饋予社會之精神，日盛致力於使每位員工擁有穩定工作及收入來源，並提供多元豐富福利滿足員工不同需求，務求每位員工身心皆能受到無微不至的妥善照顧，為社會穩定盡一點微薄心力。

(1). 整體獎酬架構

日盛獎酬策略乃連結日盛營運策略及人才資產策略，並考量「內部公平性、具有外部競爭力、提升同仁績效」三大原則設計整體薪資架構，以達到吸引人才、激勵人才、留住人才之目的。



(2). 多元化的福利制度

日盛致力於提供優質薪酬並建立完善的員工福利制度，以保障員工生活品質，維持和諧的勞資關係，提昇組織績效。並針對同仁需求，規劃多樣福利選擇，提供同仁多元自選式福利，讓同仁可自行依需求選擇不同之福利項目，更符合員工需求。在多重的保障下，令員工無後顧之憂的工作環境，可以使員工盡其所能的投入工作，在雙方良好的互動下，締造出雙贏的局面，共同追求企業的利潤與成長。

致力於創造員工的最佳工作環境，除提供員工多樣的在職進修管道外，並時時照顧員工的生活，以達成永續經營及謀求員工最大的福利爲目標。爲了讓同仁在工作與生活之間均衡發展，透過社團活動提昇同仁之間的情誼。由職工福利委員會統籌辦理並輔導成立各種社團，舉辦尾牙活動及員工旅遊活動等。本金控鼓勵同仁自主成立各類社團，並給予充裕的經費補助，目前有數個社團成立，包括羽球社、登山社及樂活律動社等，期望所有員工都能有強健的身體與豐富的休閒生活。

六、環境保護

1. 綠色採購與持續實施節能減碳政策

本金控爲落實節能減碳政策，實施從根源著手的做法。諸如全公司主要耗電來源之資訊設備、空調設備以及照明設備等，特別選擇採購具備節能標章之產品，雖然可能會

增加採購成本，卻能爲減輕環境負擔，盡企業對社會的一份責任。此外對於辦公、營業場所之隔間裝潢，也秉持簡單、明亮之原則，以減少消耗地球資源。具體成效如下：

日盛金控全公司 2012 年與 2013 年用電量及碳排放量比較

年度	2012	2013	增/減
用電量(度)	10,611,343	10,087,805	-523,538
碳排放量(公噸)	19946.13	19741.3	-204.83

日盛金控全公司 2012 年與 2013 年相當期間汽油用量及碳排放量比較

年度	2012	2013	增/減
汽油用量	190,477	196,515	+6,038
碳排放量(公噸)	430.478	444.123	+13.65

2. 採用環保紙張與公文紙袋

本金控於各辦公室之事務機區普遍設立回收紙專用盒，鼓勵影印紙背面回收再利用；並積極規劃採購再生紙漿所製造及不含螢光劑之影印紙。對於外部來文之信封紙袋，經回收加工後，則轉爲內部公文或文件之傳遞包裝使用。透過資源的完全利用，不但可以減少廢棄物對環境所造成的汙染，間接的也爲地球留下更多寶貴的綠色植物。

七、社會公益

1. 慈善關懷

本金控一直以來都將企業社會責任視爲公司的核心價值之一，本著「取之於社會，用之於社會」的理念，大量投入許多的人才、技術、管理能力，不惜耗費鉅資長期致力推動各項公益活動，從員工關懷、社會關懷到環境關懷，從慈善、藝文到環保，積極扮演企業公民的角色，並期待藉此拋磚引玉，社會上能有更多企業加入公益行列，善盡社會責任。具體慈善關懷行動如下:

(1). 導護背心公益捐贈

日盛銀行於 2012 年致贈導護背心 600 件予全台各分行周邊各級學校，增進學童安全；而另一子公司日盛證券於 2011 年創立 50 週年之際，由全省各分公司自行發起，專製 2,000 件導護背心，贈予全省 45 所地處偏僻或經費較爲不足之小學，對

學生交通安全奉獻一份心力。

(2). 實物捐贈及愛心捐款

2012 年日盛證券由總經理帶領同仁們，親赴新北市新店烏來國小，關懷並瞭解當地學生的教育情形，除給予學童們鼓勵外，更贊助新臺幣 15 萬元予該校，期望這些偏遠地區的學童們，能夠與平地孩童得到相等的教育機會。更有鑑於該校學生優異的音樂天份，邀請其鼓樂社團員參與日盛金控 2012 年北區及中區尾牙開場表演，爲學生們提供另一個不同的表演舞台，體驗難忘的演出經驗。

此外，證券經紀事業處主管也與同仁們至新竹尖石鄉秀巒國小參訪，並贊助該製學童校作冬季運動服新臺幣 20 萬元，而中壢分公司亦主辦了「送愛心到新竹尖石鄉秀巒國小」活動，全體同仁並自發性捐贈營養午餐募款約新臺幣 1 萬 3 仟元。以表達本公司對偏鄉學童的鼓勵與關懷。

2012 年適逢日盛銀行 20 週年，中區分行於 2012 年 4 月由同仁自發性募款，贈予台中惠明盲校助學經費及物資。由於惠明盲校的學生多來自全台各地的弱勢家庭，而學校秉持基督愛世人的精神，收容學生是完全不收費的，在長期需要經費資源的情況下，急需各界的支持。在中區分行經理人積極串聯之下，同仁發揮愛心無限，順利募得新臺幣 20 萬元整。 而新營分行在 2012 年的歲末隆冬中，贊助下營上帝廟「寒冬送暖」活動，體現「人溺己溺、人饑己饑」精神，發揚鄉親之愛，讓低收入家庭感受社會的溫暖。

2011 年台南分行主動發起致贈岡林國小二手童書活動；並爲響應「愛地球、做環保」，每月不定期請財團法人台南市私立荷園社會福利慈善事業基金會中小朋友來行收取舊雜誌及報紙。而新營分行則熱心捐款予台南縣家扶中心，並參加其「家扶感恩回饋，歲末創意市集」活動。

而日盛在 2010 年度主管激勵營的活動中，主動協助花蓮偏遠山區文蘭國小進行環境美化及提供或修補硬體設施，並捐贈了課桌椅、顯微鏡、防風板、馬賽克磁磚、竹鐘…等相關物資共計新臺幣 35 萬元。此外，竹北分公司員工也於 2010 年期間參與「新竹市崇德會活動」，並主動發起『員工每月每人新臺幣 100 元』，贊助弱勢家庭小朋友早餐。

2009 年莫拉克颱風重創南台灣，爲表達對災區深切的關懷，日盛金控率先愛心捐款

新臺幣伍佰萬元整匯入內政部賑災專戶以協助受災民眾重建家園。

2013 年日盛證券南京分公司提供新臺幣 2 萬元贊助台北天母扶輪社一生一世都快樂-慈善募款音樂會活動。

2014 年爲響應聯合國「國際反毒日」，即協助教育部推動「紫錐花運動」，促進全民身心健康發展，有效打擊毒品犯罪，日盛銀行高雄分行提供新臺幣 1 萬元，贊助財團法人山達基教會高雄機構舉辦之「全國毒品防治交流座談會暨專業反毒知能培訓計畫」。

同年日盛證券新竹分公司提供新臺幣 1 萬元，贊助財團法人新竹市天主教仁愛社會福利基金會所舉辦的感恩音樂會。

因爲蒜頭生產過剩，未免物賤傷農，日盛證券南京分公司於母親節村里一起搶救蒜農活動中，出資新臺幣 4,500 元認購蒜頭，以實際行動支持台灣農業。

爲扶助弱勢家庭兒童，日盛證券南京分公司更以參與路跑的方式，贊助新臺幣 14,400 元，參加中華基督教救助協會所舉辦的 2014 空英 1919 陪讀路跑『弱勢家庭兒童課後陪讀計畫』。

(3).協助捐款

A. 自 2012 年 1 月 1 日起至 2012 年 12 月 31 日止，日盛銀行信用卡除延續與伊甸基金會、癌症希望協會、創世社會福利基金會合作協助募款，更擴大合作對象範圍，包含惠明盲童育幼院、現代婦女基金會、微客公益行動協會等慈善團體以網站公告及發送 EDM 方式進行活動推廣及勸募。

B. 2012 年 3 月 1 日起至 2012 年 12 月 31 日止，日盛銀行與喜憨兒社福基金會合作，協助推廣「一份支持 兩份感動《送愛到部落 愛心餐盒長期支持計畫》」活動，於各分行擺設活動 DM 及發送 EDM 以幫助募款；透過分行捐款者，免收手續費。

C. 自 2011 年 1 月 1 日起至 2011 年 12 月 31 日止，日盛銀行信用卡陸續與伊甸基金會、癌症希望協會、創世社會福利基金會等慈善團體合作、協助募款，以網站公告及發送 EDM 方式進行活動推廣及勸募。

D. 自 2010 年 5 月 1 日起至 12 月 31 日止，日盛銀行與台灣世界展望會合作，協助推廣「愛・分享・喜樂加倍，讓生命改變的禮物」活動，於各分行擺置「禮物型錄」活動 DM 及發送 EDM 以幫助募款；透過分行捐款者，免收手續費。

E. 自 2010 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，日盛銀行信用卡陸續與伊甸基金會、善牧基金會、臺灣世界展望會、癌症希望協會、喜憨兒基金會等慈善團體合作、協助募款，以發送 EDM 方式進行活動推廣。

(4). 其他

日盛銀行敦北分行長期認養台北市松山區民有里社區公園，提供當地里民優質的休

憩環境；2012 年更贊助認養年費新臺幣 5 萬元，協助綠化創造優質生活環境。因維護完善，於全台北市社區公園評比名列前茅。（2010.01.01 迄今）

2. 志工活動

志工服務是近年來許多企業回饋社會、落實社會責任的主要方式之一，本金控在投入企業社會責任的多元層面中，其中之一就是積極號召員工加入志工。多年來企業員工投入社區巡邏、環境保育、理財教育等各種多元化的志工活動，以實際的行動展現服務的熱忱，以下爲本金控及旗下子公司，近兩年所投入之志工活動之具體事蹟如下：

(1). 環境保育

台灣，曾是螢火蟲的天堂，螢火蟲漫天飛舞，點綴在幽暗的叢林裡，更添夜色的光彩。

但是， 隨著人類過度的開發，尤其不當的山坡地開發─或建築物興建後所附帶增設的路燈、道路，甚至農業上所大量使用的農藥及除草劑等化學藥劑的噴灑，以及文明進步繁榮帶來五光十色的燈光，讓螢火蟲在種種傷害下無法完成繁衍下一代的責任，造成螢火蟲族群消失殆盡的情況出現，更形成環境生態的失衡，而我們生活環境也深受其害。

有鑑於此，本金控特別與新北市建安國小共同於 2011 年舉辦「日盛金控公益日 -溫暖螢光 百人賞螢大會」，除了可以藉此生態教學，提倡環保教育，並可藉活動增進親子互動關係；本次活動以建安國小作爲聯絡窗口，公告鄰近學區(約 5 所小學)之清寒學童 50 名與 50 名陪同家長或老師，由本金控捐贈活動報名費、活動 T-SHIRT 及贈送每人一張實用的『日盛金控捷運儲值卡』；活動當日日盛證券董事長唐承健與日盛金控資深執行副總經理程淑芬亦帶家人一起與參與並與活動學童、家長同樂。

子公司日盛銀行也於 2010 年上半年度擴大主管會議暨訓練活動行程中，假宜蘭深溝淨水場舉辦「保護原生種、清除外來強勢魚種」活動。宜蘭深溝淨水場爲蘭陽平原中僅存幾處還有原生種魚類的所在，但外來種的問題日益嚴重，必須進行清除及預防的動作，避免原生種滅絕，以維持生態的原始樣貌與平衡。

日盛銀行希望藉由「保護原生種、清除外來強勢魚種」活動，能夠與自然實際接觸，爲水資源永續發展種下善的起點，讓更多人能夠加入守護自然水源地、珍惜水資源永續行動的行列。環境保護與維護生態平衡人人有責，身爲企業公民，日盛的經理人從自

身開始，身體力行，爲台灣的生態盡一份心力。

此外，2009 年本金控與行政院農委會林務局羅東林區管理處假宜蘭羅東跑跑古道共同舉辦『日盛金控無痕山林活動』。此次活動，本金控號召旗下證券與銀行子公司主管共同參與，藉由淨山運動，希望將無痕山林的理念傳播開來。並教導我們的下一代正確的對待環境，將遊憩活動對大自然的衝擊降到最低，一同爲恢復台灣原有美好的山林盡一份心力。

2013 年日盛金控更將對環境保育的觸角，延伸向了海洋，於秋末冬初之際，帶領同仁一起於新北市金山區砂珠灣進行『日盛金控愛海洋齊淨灘活動』，期待透過活動的舉辦，讓環境維護、生態保育的觀念，深植於每一位參與同仁的內心，並進而影響四周圍的人，讓臺灣美麗的海岸線得以生生不息。

(2). 理財教育

無論是證券或是銀行通路，透過參訪或實習機會，教育大眾正確的金融常識亦是本公司關注的項目之一。2012 台南分行提供崑山科技大學 10 名暑期實習名額，加強產學合作，培訓金融專業人才。另安排接待台南應用科技大學管理學院財務金融學系全體大三同學參訪，協助學生瞭解金融運作實務，充實金融常識。

2011 年桃園八德分公司與日盛銀行八德分行共同舉辦大忠國小實習教學，教導學生認識基本金融商品及參觀銀行作業流程，透過教學參觀，教導我們下一代正確理財觀念。

(3). 敦親睦鄰

期望透過參與社區活動，加強地方鄰里關係深耕，發展穩定而合諧的社區關係。

2012 年日盛證券中壢分公司參與當地中央里中秋聯歡晚會活動與里民同歡，並贊助活動禮品。日盛銀行樹林分行參加樹林區育英里中秋節親子聯歡晚會暨環保公益宣導活動，提供摸彩獎項共襄盛舉。虎尾分行贊助虎尾天后宮聯歡晚會，亦提供摸彩獎項。雙和分行派員參加新北市中和區中和路華泰新城社區年終餐會活動，並提供點心予參加社區住戶，維持良好社區關係。

2011 年日盛銀行安平分行參加台南市中西區西湖社區發展協會第七屆長青俱樂部會員大會，提供圓圓沖茶器及點心與大會。大安分行於 2010 至 2011 年間派員加入

社區安全巡守隊，夜間騎乘自行車進行巡邏工作，爲社區安全盡一份心力；贊助、參與「永康公園再造社區活動」，回饋鄰里。

2013 年日盛銀行敦北分行參與並贊助當地「精忠里迎新年、送春聯、巷弄彩繪親子遊活動」。

2014 年日盛銀行蘆洲分行與新北市蘆洲區雲林同鄉會共同舉辦捐血活動。

日盛證券宜蘭分公司並於 2013 及 2014 連續二年，贊助幸福宜蘭在北門母親節健行活動獎品，讓社區活動更添精采。

3. 藝文關懷

本金控長期致力於推動藝術文化活動，多年來除了贊助各種不同文藝活動及社會公益外，對於藝文展演活動的贊助更從不缺席，期待藉著藝術的陶冶，豐富國人的生活及心靈面向。具體藝文關懷行動如下:

(1). 音樂文化交流

本金控於 2010 年在「育英・貝滿校友老專家合唱團」邀請下，由日盛銀行與日盛證券員工所共同組成的「日盛金控合唱團」前往北京參加「兩岸共嬋娟音樂會」，爲兩岸民間音樂交流合作，跨出友誼的一大步；進行無疆界的藝文交流。

(2). 贊助藝文活動

子公司日盛銀行敦北分行爲回饋社區，不定期辦理兒童繪畫比賽，分別於 2012 年 1 月、2011 年 5 月及 9 月舉辦「彩繪巷弄」兒童繪畫比賽、「我愛媽媽」兒童繪畫比賽及「中秋節與民同歡」兒童繪畫比賽，鼓勵社區兒童積極參與，自由創作；並於 2010 年贊助「江瀅鋼琴獨奏會～二十世紀音樂之彩繪」。

除音樂交流外，日盛證券於 2008 及 2009 年連續二年贊助國內國立故宮博物院各項文物展，其中 2009 年所舉辦「雍正─清世宗文物大展」，藉由展出文物重新對中國清朝雍正帝其人、其事進行詮釋，讓民眾對歷史及中國文化有更深的了解。視覺之外，故宮博物院更於每週末晚上舉辦不同主題之音樂會，讓民眾在鑑賞中國文物之餘，更可以同時享受音樂之薰陶。

未來本金控希望繼續秉持這份對藝文活動長期默默耕耘的使命，繼續參與更多的活動，並豐富這片土地上的文化精神生活，進而帶動國人多元化的藝術欣賞視野。