

2019 年度企業社會責任活動計畫表與實施成效

利害關係人	2019 年預計推動計畫與方向	實施成效
員工	<p>一、員工定期健康檢查。</p> <p>二、提供員工按摩服務。</p> <p>三、群益金融大學培訓人才。</p> <p>四、舉辦投資理財講座/教育訓練。</p> <p>五、舉辦健康職場系列活動。</p> <p> 1. 健康飲食：</p> <p> 1.1 提供健康盒餐資訊。</p> <p> 1.2 舉辦「健康生活概念促進講座」。</p> <p> 2. 建構無菸辦公環境：</p> <p> 3. 體育性活動推廣：</p>	<p>一、依勞動部 2018 年 01 月 5 日勞職授字第 1060205113 號公告辦理。2019 年度長期夜間工作勞工特定項目健康檢查 6 人、65 歲以上勞工一般健康檢查 5 人。</p> <p>二、提供員工按摩服務。員工按摩服務自 2014 年開辦迄今，同仁反映良好，統計 2019 年 01 月~2019 年 12 月期間共計 2,235 人次申請按摩服務。</p> <p>三、群益金融大學培訓人才。 舉辦期間：2019 年 08 月 06 日~2019 年 11 月 20 日、學員人數：31 人。</p> <p>四、舉辦投資理財講座/教育訓練。 舉辦權證教室共 3 場。</p> <p>五、舉辦健康職場系列活動。</p> <p> 1. 健康飲食：</p> <p> 1.1 於公司內部網站，提供健康盒餐資訊。</p> <p> 1.2 於 2019 年 07 月 10 日舉辦「上班族的減鹽飲食」講座，共計 30 人參加。</p> <p> 2. 建構無菸辦公環境</p> <p> 2.1 宣導「菸害防制法重要規定」</p> <p> 2.2 公告本公司菸害及嚼食檳榔防制處理措施。</p> <p> 3. 體育性活動推廣：</p>

- 3.1 提供補助設立體育性活動社團。
- 3.2 於公司內部網站宣導「上班族健康操」。
- 3.3 舉辦「促進運動健康講座」。
4. 除定期辦理員工健康檢查外，並與健檢中心簽約提供員工優惠健康檢查方案。
5. 推動「人因性危害及不法侵害預防」及「異常負荷促發疾病預防措施」。
6. 安排特約醫師至公司為同仁提供健康諮詢服務。
7. 辦理員工辦公室作業環境檢測。

六、員工團體保險。

1. 提供員工壽險、意外保險、意外醫療及職業災害等團體保險。
2. 為照顧員工及其家屬，另為員工及其眷屬爭取低費率之自費團體保險，包括定期壽險、意外保險、醫療保險及防癌保險等。

- 3.1 本公司設有體育性活動社團補助措施，2019年計有桌球社、瑜珈社及舞蹈社申請補助。
- 3.2 於公司內部網站公告「職場活力動動操」示範圖片及影片下載路徑。
- 3.3 於2019年12月24日舉辦「上班族實用瑜珈」運動講座，共計20人參加。
4. 除定期辦理員工健康檢查外，並與聯安診所簽約提供員工優惠健康檢查方案。
5. 本公司業於2017年09月21日制訂「人因性危害及不法侵害預防計劃」、於2017年12月25日制訂「異常負荷促發疾病預防措施」，並依計劃執行相關作業。
6. 每季安排醫師至公司為同仁提供健康諮詢服務
 第一季健康諮詢2019年02月25日，3位同仁諮詢。
 第二季健康諮詢2019年05月27日，無人諮詢。
 第三季健康諮詢2019年08月26日，無人諮詢。
 第四季健康諮詢2019年11月25日，5位同仁諮詢。
7. 定期辦理勞工安全作業環境檢測
 上半年環境檢測日期:公司進行搬遷未實施。
 下半年環境檢測日期:2019年09月05日。

六、員工團體保險。

1. 公司為每位同仁加保壽險、意外保險、意外醫療及職業災害等團體保險。
2. 為照顧員工及其家屬，另為員工及其眷屬爭取低費率之自費團體保險，包括定期壽險、意外保險、醫療保險及防癌保險

	<p>七、辦理福委會各項福利措施。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本人結婚。 2. 本人死亡喪葬補助。 3. 家屬喪葬補助。 4. 本人住院及開刀慰問金。 5. 生育補助。 6. 旅遊補助。 7. 急難救助貸款。 8. 天然災害慰問金。 	<p>等。</p> <p>七、本年度福委會各項福利措施已補助內容如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 結婚補助請領人數:21 人，補助金額合計:63,000 元。 2. 員工本人死亡補助請領人數:2 人，補助金額合計:100,000 元。 3. 喪葬補助請領人數:42 人，補助金額合計:210,000 元。 4. 住院補助請領人數:45 人，補助金額合計:440,000 元。 5. 生育補助請領人數:22 人，補助金額合計:66,000 元。 6. 旅遊補助請領人數:1,934 人，補助金額合計: 12,286,193 元。
<p>客戶及 投資人</p>	<p>一、投資理財說明會。</p>	<p>一、投資理財說明會：</p> <p>(1) 2019 年 06 月 27 日於西華飯店舉辦投資理財說明會，共有 14 家媒體記者參加。</p>

二、舉辦群益公益關懷投資講座。

三、權證教室:定期與彈性配合通路舉辦，配合投資人需求及其產品熟識程度，區分課程難易度及不同主題。

四、衍生性商品產品服務

(1) 設立 ETN 專區，提高資訊及報價透明度。

(2) 權證線上(網站討論區、FB)及線下(電話客服)，多元化權證投資人的溝通橋樑，協助解決交易困境。

(3) 提供多元化獎勵辦法，鼓勵投資人交易 ETN 及權證，並優化品牌形象。

五、舉辦各項交易競賽及行銷方案。

(2) 2019 年 12 月 02 日於喜來登飯店舉辦投資理財說明會，共有 134 人參加。

(3) 小型說明會共 163 場。

二、舉辦群益公益關懷投資講座。

公益關懷投資講座「健康富足講座」共 4 場，合計參加人數 1,210 人。

三、權證教室:

(1) 臺灣證券交易所-每季一場，共 4 場，平均參加人數約 60 人。

(2) 櫃買中心-每半年一場，共 2 場，平均參加人數約 80 人。

(3) 北中南分公司-每月兩場，共 24 場，平均參加人數約 20 人。

(4) 大專院校-每季兩場，共 8 場，平均參加人數約 50 人。

四、衍生性商品產品服務

(1) 全台唯一提供即時指數行情平台-富時中國 A50 綠色除碳報酬指數，並提供投資人詳盡產品資訊-群益 A50 綠碳 ETN(020009) 即時指標價值。

(2) 權民最大網討論區設置、衍商專人電話設置 2019 年權證客服案件總數結案 200 則。

(3) 與平面媒體(經濟日報、工商時報)進行權證交易競賽，獎勵人數多達 3 萬人；參與證券公會權證宣導活動，觸及人數達 200 萬人以上；啟用店頭選擇權線上交易平台，提供投資者多元下單管道。

五、舉辦各項交易競賽及行銷方案：

(1) 一戶通行銷案：

●目的：推廣一戶通開戶

●活動報名時間：2019年09月01日~11月30日

●推廣效益：

✓ 報名人數總計：2,372人

(2) 逐筆擬真平台行銷案：

●期間：2019年03月22日~2019年11月30日

●推廣內容：配合證交所各階段推廣活動進行行銷。

●推廣平台：掌中財神、金融網、策略王、網上發、LINE@、FB、EDM 等平台

●推廣策略：針對各宣傳物設定GA追蹤，統計各平台宣傳成效。並隨時追蹤宣傳效果，調整推廣視覺設計風格、推播周間星期及每次推播的時間點。

●推廣效益：

✓ 截至2019年11月30日為止，已經有77,312次累積進站，其中總點擊下載9,618次。

✓ GOOGLE關鍵字搜尋『逐筆交易』群益排名第四名（前三名為證交所活動網頁與官網）。

六、推廣電子交易平台。

六、推廣電子交易平台：

- (1) 群益推出的智能理財夥伴—「GOODi」為國內第一位以 AI 為藍圖打造的「複合型理財機器人」。目標在整合群益金融集團所有投資帳戶可供查詢，同時 GOODi 除已開放股票與基金交易，證券下單年度累積 80 億元的交易實績外，更已納入【群益一戶通】功能，交易帳務一路通。並依據使用者體驗調整操作介面，完全免學習就可上手。GOODi 提供客戶一個主動學習的平台，目標成為客戶最信賴的智能理財夥伴。客戶可即時關注理財新聞、財報公布、除權息、股東會等資訊，並透過與 GOODi 交談，即能取得快速精準的解答。
- (2) 群益金鼎證券早在民國 100 年起，即於北中南各區設置專職電子交易推廣人員，以縱向承接開發單位第一手的系統特色，再橫向對業務單位與客戶進行推廣，本年度包含：
 - 超過 50 場的大型投理說明會與精緻型專業講座，向投資人與群益客戶，介紹電子交易平台之強項與優點。
 - 依客戶時程，約訪到府進行電子交易教學達 505 次
 - 年度開辦 586 場員工教育訓練，宣導電子交易功能。
 - 產學合作期間對大專實習生舉辦 29 場電子交易入門電子交易推廣小組透由點(客戶)而線(分公司)，深耕電子交易，擴展至全公司，逐步將電交比重推昇至近 70%。
- (3) 本公司設有客戶服務中心，致力於電子交易之服務與推廣，於 2019 年全年度電話進線 42,750 通，指定外撥 5,839 通，接聽率較去年提升為 89%；服務內容主要為：電子交易系統操作引導(86%)、異常處理(9%)、全商品資訊諮詢(5%)三大類；相較

七、持續推動「環保愛地球、幸福過生活」對帳單電子化活動。

於過往服務次數最高的憑證與密碼作業，藉由客服人員參與流程設計之改善，提供 App、Web 線上自助服務檢核機制後，人工作業頻率分別降至兩成，讓珍貴之人力資源轉往客戶體驗、介面設計、專案建置與智能服務方面發展。此外在服務品質掌握上，自 2019 年第四季導入滿意度抽樣調查，在已完成的 806 份隨機抽樣問卷中，有超過 9 成的客戶回覆能很清楚了解客服人員的解說引導，接續順利操作與交易；客服值班人員掌握每次的電話與信件服務之機會，莫不以讓客戶更迅速便捷使用電子交易工具，實踐財富人生為宗旨。

七、持續推動「環保愛地球、幸福過生活」對帳單電子化活動：

- (1) 提供客戶全商品電子對帳單，並透過行銷活動持續推廣，減少紙張使用，各月寄發份數最高達 73,908 份，可有效減少列印之紙張及油墨等耗材，且降低郵寄時因交通運輸所產生之成本及污染。
- (2) 提供客戶使用 Web 及 APP 各種開戶、加開、交易、帳務、出入金、研究報告功能，並透過官網與 Youtube 雙管道上架教學短片廣宣推廣，落實交易全面電子化，除可朝無紙化之目標前進並減少客臨櫃辦理所需交通及時間成本，推動節能減碳為環保盡一份心力。

● 電子對帳單：

<https://www.capital.com.tw/Service2/account/default.asp>

● 線上開戶：<https://goplus.capital.com.tw/index.html>

支持環保、無紙化作業，持續提供多項線上申辦功能，及錄製教學影片供客戶隨時點閱，統計至 2019 年底：訂閱全商品對帳

	<p>八、開辦群益一戶通，讓客戶在投資過程資金整合使用更便利。</p> <p>九、建立多元下單平台，提供客戶更便捷下單流程。</p>	<p>單總計 139,388 戶；訂閱全商品電子月對帳單達 73,908 戶，電子月對帳比重為 53.02%，較前一年再度提升。線上開戶 10,195 戶；臨櫃載具開戶 10,121 戶。線上加開電子 1,202 戶；線上加開信託 2,403 戶。線上加開三合一戶(信用、借券、借款)4,527 戶。群益教學影音網推出 19 部教學影片。</p> <p>八、群益一戶通 2019 年已開辦，預計將於 2020 年擴大服務範圍，如信託、複委託... 等。</p> <p>九、預計 2020 年開始提供群益 LINE@下單、智選贏家下單，同時提供群益 API 於策盟進行深度合作。</p>
<p>社會及社區服務</p>	<p>一、「群益愛閱讀系列活動」。</p>	<p>一、為提升台灣偏鄉教育，縮短城鄉資源差距，群益金鼎證券捐款認養偏鄉小學：</p> <p>(1) 2019 年 03 月 20 日於宜蘭縣金洋國小舉辦 2019 年「群益愛閱讀」啟動儀式，宣示今年的捐贈範圍將由北台灣擴及全台，遍布北中南共九所小學，由各地分公司認養擔任志工，鼓勵學童閱讀，希望能拋磚引玉，引起社會共鳴，共同來關心偏鄉教育。</p> <p>(2) 2019 年 04 月 09 日邀請新北市共計約兩百名國小學童走出偏鄉，來到中正紀念堂進行城市閱讀之旅，參觀吉卜力動畫手稿展，讓孩童近距離感受世界知名動畫的手稿作品，一窺龍貓等知名動畫的創作過程。</p> <p>(3) 分公司志工服務：2019 年 09 月 11 日彰化分公司-秀峰國小；2019 年 09 月 17 日經國、新竹分公司-尖石國小；2019 年 09 月 26 日竹南分公司-象鼻國小；2019 年 09 月 27 日東門分公司-瑞峰國小、嘉義分公司-隙頂國小；2019 年 09 月 30 日屏東分公司-高士國小。</p>

	<p>二、舉辦捐血活動。</p>	<p>(4) 2019年12月13日特別選在聖誕前夕，邀請南投縣秀峰小學全校師生進台中市區參訪道禾六藝文化館、科學博物館，除了帶領孩童增廣見聞，體驗城市的不同風貌外，王濬智董事長、賈中道總經理特地南下，特別扮演聖誕老人，送給每位小朋友耶誕閱讀好禮，讓現場小朋友欣喜若狂，感受群益滿滿的關懷。</p> <p>(5) 2019年共計捐款9所小學，宜蘭金洋國小、新北市龜山國小、新北市大成國小、新竹縣尖石國小、苗栗縣象鼻國小、南投縣秀峰國小、嘉義縣隙頂國小、台南市瑞峰國小、屏東縣高士國小。</p> <p>二、群益金融集團「群起獻愛心 傳遞幸福公益」捐血公益活動，今年正式邁入第12年，完成23場次，本次活動募集血袋突破活動目標1,500袋。</p>
<p>股東</p>	<p>一、每年定期舉辦股東常會。</p> <p>二、利用年報，企業社會責任報告書，公司網站向股東做完整的資訊揭露。</p> <p>三、考量各董事與員工之專業能力，選擇涵蓋各種主題相關之財務、風險管理、業務、商務、法務、會計、企業社會責任、企業倫理或內部控制制度、財務報告等相關課程。</p>	<p>一、2019年06月24日舉辦股東常會。</p> <p>二、每年定期出版年報及企業社會責任報告書，2018年度年報於2019年4月刊印完成，2018年度企業社會責任報告書於2019年6月上傳至公開資訊觀測及公司網站。</p> <p>三、公司董事共11位(包含3位獨立董事)，2019年度共進修126小時，選擇涵蓋各種主題相關之財務、風險管理、業務、商務、法務、會計、企業社會責任、企業倫理或內部控制制度、財務報告等相關課程。</p>
<p>誠信經營</p>	<p>本公司訂有「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南準則」，落實誠信政策之承諾，並於內部管理及商業活動中確實執行。為建立誠信、透明之企業文化，本公司並訂有「檢舉制度施行準則」，鼓勵舉發不法案件。本公司誠信經營委員會每年定期對公司履行誠信經營之情形進行檢視，並定期對董事會進行報告。</p>	<p>誠信經營委員會於2019年12月23日召集會議進行檢視及說明本公司2019年履行誠信經營情形，並於2020年01月21日第十一屆第五次董事會進行報告。</p>

<p>環境保護</p>	<p>一、推動節能減碳政策，降低水電及油料使用量。</p> <p>二、優先採用具環保標章廠商產品。</p> <p>三、推廣資源回收，妥善處理廢棄物。</p>	<p>一、推動節能減碳政策，降低水電及油料使用量。</p> <p>2019 年度自來水用量節省 1,360 度</p> <p>2019 年度電力用電量節省 779,053 度</p> <p>2019 年度油料使用量：因總公司搬遷，距離高速公路交流道較遠；相較去年用油量超出 99 公升。</p> <p>二、優先考量綠色採購，採用具環保標章廠商產品。</p> <p>2019 年度 10 個據點裝潢工程材料開始使用綠建材產品。</p> <p>三、推廣資源回收，妥善處理廢棄物。</p> <p>已落實公司內部資源回收並進行資源分類；回收碳粉盒數量為 200 個均交由專業廠商回收處理，避免造成污染及資源浪費。</p>
-------------	--	--