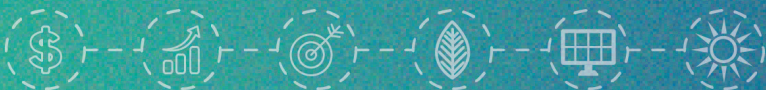


2024



永續報告書



國票領航，永續輝煌



Sustainability Report

目錄



關於報告書	2	2.2 服務品質與普惠金融	66
董事長的話	3	2.3 創新多元服務	73
短中長期永續藍圖與 ESG 亮點績效	4	③ . 永續職場與社會公益76	
2024 年獲獎紀錄	8	3.1 人力資源概況	76
關於國票證券	10	3.2 人才吸引與培養發展	84
利害關係人議合與重大議題分析	13	3.3 職場安全與人權維護	90
① . 永續治理28		3.4 社會共榮	98
1.1 公司治理	28	④ . 永續環境100	
1.2 誠信經營與法令遵循	36	4.1 氣候相關財務揭露	100
1.3 風險管理與持續營運	42	4.2 永續營運管理	139
1.4 資訊安全與隱私保護	48	4.3 供應鏈管理	143
② . 永續金融54			
2.1 永續金融與責任投資	54		

● 附錄 |

GRI Standard 索引	144
永續營運指標	149
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 索引	154
證券商編制申報永續報告書作業辦法 - 證券商永續揭露指標	156
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 - 氣候相關資訊	156
證券公會氣候變遷資訊揭露指引	157
會計師有限確信報告	158
溫室氣體盤查查證聲明書	160

關於報告書

國票綜合證券股份有限公司（以下簡稱本公司）發行 2024 年永續報告書，並呈報至董事會核議，持續推動環境、社會及公司治理等面向之發展。

報告書期間

本報告書內容所刊載的資訊主要期間為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。為求資訊揭露之完整性，部分內容將呈現跨年度資料，以利讀者了解所有訊息的發展趨勢。

報告書邊界範疇

本報告書揭露範疇為本公司及各子公司（列舉）之營運活動及服務，且所有據點皆位於臺灣。以上所揭露之量化指標若含特殊意義時，另以註解方式說明。

報告確信

本公司委託安永聯合會計師事務所針對臺灣證券交易所股份有限公司、財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心及中華民國證券商業同業公會所共同公布的「證券商編製與申報永續報告書作業辦法」之永續揭露指標揭露附表項目，進行 TWSAE 3000 有限確信 (limited assurance)，確信報告書附於本報告書附錄。

撰寫依據

發布單位	標準名稱
全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 永續性報告準則 2021 年版 (GRI Standards 2021)
聯合國 (United Nations, UN)	永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	永續會計準則委員會之行業準則－金融業之投資銀行與經紀業務
臺灣證券交易所 (Taiwan Stock Exchange, TWSE)	上市上櫃公司永續發展實務守則
	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
臺灣證券交易所股份有限公司、財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心及中華民國證券商業同業公會	證券商編製與申報永續報告書作業辦法
金融穩定委員會 (The Financial Stability Board, FSB)	氣候相關財務揭露建議 (TCFD)

聯絡資訊

國票綜合證券股份有限公司 永續發展聯絡單位：總經理室

地址：台北市中山區樂群三路 128 號 5 樓

電話：+886-2-8502-1999

Email：service@ibfs.com.tw

官網：<https://www.ibfs.com.tw/aboutwls/esg.aspx?xy=1&xt=1>

英文官網：<https://www.ibfs.com.tw/english/default.aspx>

董事長的話

隨著全球永續意識的提升，國票綜合證券關注公司治理、永續金融、公平待客與環境永續等多元議題。我們持續檢視並強化公司治理、環境保護實踐與社會公益參與，並秉持社會共利原則，發揮承銷業務專業，主動與企業客戶進行永續議題議合，引導企業重視永續議題，推動綠色轉型，實踐企業社會責任，發揮金融的正向影響力。

本公司亦致力打造數位化金融服務環境，重視顧客的使用體驗，持續優化產品功能與操作介面，改善投資人在多樣化金融商品交易、風險管理與投資策略上所遇到的問題。2024 年再次榮獲「國家品牌玉山獎」三項大獎，分別為：「傑出企業類」、「最佳產品類 - 股利專區」及「最佳產品類 - 智慧申購 (易智抽)」，我們同時透過實體與數位雙軌並進的服務模式，邁向智慧型數位券商目標。

在金融消費保護與法令遵循方面，本公司高度重視客戶個人資料保護與資訊安全，已建立專責規劃，並於 2024 年通過英國標準協會 (BSI)ISO 27001 資訊安全管理系統複審，持續強化防護機制。

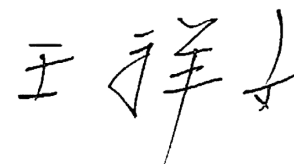
面對日益嚴峻的氣候變遷挑戰，本公司設立永續發展委員會並建立氣候變遷相關風險管理的治理架構，就投資部位與自有營運據點所面臨之轉型風險與實體風險進行盤點與情境分析，制定因應策略與管理方針，同時，本公司亦積極發掘永續金融商機，建立永續發展業務目標 (詳見第四章「永續環境」)。依循公司「責任投資準則」內規，訂定禁止投資名單與高碳排敏感產業清單，並於投資評估流程中納入 ESG 因子，將重點發展綠能產業投資，支持國內低碳轉型發展。2024 年共與 19 間企業就永續相關議題進行議合 (詳見第二章「永續金融」)。

此外，本公司與母公司國票金控於 2024 年初共同加入「碳核算金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)，依循 PCAF 方法學進行範疇三投融資部位碳盤查，展現淨零排放的決心。國票金控集團 (含本公司) 自 2022 年起導入並取得 ISO14064-1 溫室氣體盤查認證，並於總部大樓導入 ISO50001 能源管理系統及 ISO14001 環境管理系統，2024 年通過相關認證審查，以進行溫室氣體評量及環境議題管理。2023 年，我們與母公司國票金控共同承諾設定科學基礎減量目標 (SBTi)，針對集團營運及投融資組合制定範疇一與範疇二減碳目標，並於 2024 年底通過 SBTi 審查，響應政府 2050 年淨零轉型目標。

員工是企業永續經營的基石，本公司建置完整的內部培訓計劃，自誠信文化宣導延伸至營運所需專業知識與中長期的經營管理能力，強化員工整體專業職能。2024 年配合金管會「綠色金融行動方案 3.0」政策，鼓勵員工考取由證基會、金融研訓院及保發中心共同推動之「永續金融證照」，透過專業測驗或訓練課程及證照制度，提升員工永續發展相關專業能力。為營造友善職場與完善福利制度，2024 年本公司增設員工持股信託，全體員工參與率達 85.7%，同時提升保險與日常津貼，打造更具吸引力的工作環境。

展望未來，本公司將持續強化核心業務，提升企業社會責任實踐與永續價值，深化與利害關係人的溝通，穩健落實公司治理，以環境永續、社會共融與永續經營為發展目標，持續推動永續金融，創造長期價值。

董事長



短中長期(2025-2027年)永續藍圖與ESG亮點績效

本公司積極跟進臺灣淨零目標，配合「證券期貨業永續發展轉型執行策略」並根據 ESG(Environmental, Social and Governance) 三個面向訂定本公司「永續發展政策」、「永續發展實務守則」及「永續發展藍圖」，提報董事會通過。其中以該藍圖為基礎，規劃本公司短中長期目標與管理政策與方針，並進行每季績效追蹤，期許能貫徹永續經營理念。

ESG 面向	永續策略	2024 永續執行成果	短期目標（2025）	中期目標（2026）	長期目標（2027）	對應聯合國 永續發展目 標（SDGs）
環境 （E）	溫室氣體盤查及 查證	已完成全集團碳盤查查證	持續辦理碳盤查作業			
	積極推動節能減 碳	2024 年 較 2022 年 減 碳 8.38%	較基準年（2023 年） 減少 3% 的總碳排 量	較基準年（2023 年） 減少 6% 的總碳排 量	較基準年（2023 年） 減少 9% 的總碳排 量	
	綠色採購	2024 年綠色採購占整體採 購金額比例為 4.3%，較前 一年度增加 1.23%	持續提升綠色採購金額			
	氣候變遷及 ESG 風險	2024 年 6 月完成氣候風險 管理資訊揭露	精進氣候風險管理 資訊揭露	完善氣候風險管理 制度	強化氣候風險量化 分析	
	推動綠色金融	1. 2024 年完成永續相關議題 議合間數共 19 間 2. 高碳排放產業投資部位占 整體部位 26.17% 3. 落實責任投資原則，2024 年投資 ESG 相關個股 17 件，總金額新台幣 6.28 億 元；綠色債券投資共計新 台幣 11.37 億元	1. 高碳排產業投資部 位，低於一定比例 2. 協助優質企業進入 資本市場籌資，以 擴大資本市場規模	1. 持續降低高碳排產 業投資部位占比 2. 持續協助優質企業 進入資本市場籌 資，以擴大資本市 場規模	1. 持續降低高碳排產 業投資部位占比 2. 持續協助優質企業 進入資本市場籌 資，以擴大資本市 場規模 3. 提升長期投資部位 簽定 SBTi 目標之 占比	

ESG 面向	永續策略	2024 永續執行成果	短期目標（2025）	中期目標（2026）	長期目標（2027）	對應聯合國永續發展目標（SDGs）
社會 (S)	強化人才競爭力	1.2024 年教育訓練達成率 100% 2.2024 年補助全體員工考取金管會永續金融證照，參與考試人數為 412 人，永續發展基礎能力通過率 25.2% 3. 提供完善職場友善計劃與政策	培養、重塑員工與主管技能，持續擴展產學合作，落實永續人才培育	打造 DEI 友善職場	提升員工滿意度及關鍵人才留任率	  
	健康職場	1. 健康職場認證維持有效（效期自 2024 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止） 2. 健康檢查受檢人數共 70 人，總補助金額共新臺幣 327,300 元	建立和維護安全與健康的工作場所及環境	持續推動員工健康優化措施	持續取得健康職場認證	
	社會公益	1. 持續與大學合作推動實習與產學合作計畫 2.2024 年持續參與平安箱活動，共捐贈 240 箱 3. 參與華山基金會中秋送禮活動，共捐贈物資 200 份	持續參與社會公益活動			

ESG 面向	永續策略	2024 永續執行成果	短期目標 (2025)	中期目標 (2026)	長期目標 (2027)	對應聯合國永續發展目標 (SDGs)
社會 (S)	推動公平待客與金融友善	2024 年針對高齡友善表現優良之 4 名同仁進行表揚	落實公平待客原則與金融友善服務	持續強化公平待客及金融友善服務精神	推動公平待客及誠信為核心之企業文化	  
	預防投資詐騙	1.2024 年官網反詐專區獲得證券商反詐騙評鑑活動 - 優秀獎 2.2024 年舉辦 42 場金融反詐騙宣導講座 3.2024 年針對內部舉辦 20 場金融反詐騙教育訓練	辦理防詐騙宣導及教育訓練，強化投資保護	持續辦理預防詐騙宣導措施	持續推動金融投資保護	
	提升金融服務品質	1. 因應客戶需求提升交易平台之服務功能 2.2024 年共舉辦了 120 場理財相關線上會議及實體活動，總參與人次約 3,854 人	優化金融服務品質及推廣金融理財知識	持續完善數位服務品質	持續推動普惠金融措施	

ESG 面向	永續策略	2024 永續執行成果	短期目標 (2025)	中期目標 (2026)	長期目標 (2027)	對應聯合國永續發展目標 (SDGs)
治理 (G)	持續完善公司治理相關規範與機制	1. 已完成建構董事績效評估，董事會成員自評與議事單位評估皆為「優良」 2. 2024 年完成董事教育訓練共 172.5 小時（包含公平待客、法令遵循、洗錢防制、資訊安全、專業職能、永續相關課程、金融友善（含身心障礙者權利公約 (CRPD)、保險業務等內容） 3. 2024 年董事完成永續相關教育訓練共 86.5 小時	1. 辦理董事績效評估 2. 規劃多元性董事進修課程提升董事專業職能 3. 強化公司治理主管專業訓練，增加對董事之支援 4. 強化員工遵法意識，落實相關規範 5. 持續辦理洗錢風險評估，落實防制洗錢及打擊資恐工作			 
	提升資訊安全管理機制	1. 2024 年完成了 2 次弱點掃描，並修復所有高、中、低風險 2. 2024 年完成災害回復演練計畫，核心系統演練共 46 套 3. 2024 年資安事故、資訊外洩與個資外洩事件為 0 件 4. 2024 年資訊安全專責人員完成每年規範 15 小時的專業教育訓練 5. 2024 年董事完成資訊安全教育訓練共計 27 小時；高階經理人完成共計 96 小時；全體同仁完成 3,633 小時 6. 2024 年本公司暨子公司全體員工累計取得資安防護有效證照共 19 張	1. 落實資訊安全相關法令遵循 2. 加強員工資訊安全教育訓練，提升防範意識 3. 提供釣魚郵件及社交工程防範訓練，增強員工應對能力	持續完善系統異地備援機制	推動零信任架構，加強系統訪問控制，降低安全風險	
	持續提升永續資訊揭露品質	2024 年 9 月於公司官網公開揭露 2023 年度永續報告書並上傳至主管機關指定之申報系統	強化利害關係人溝通	提升永續金融評鑑各項資訊揭露	精進永續資訊揭露正確度與品質	

2024年獲獎紀錄

類別	獎項名稱	主辦單位	內容說明	獲獎照片
綜合績效	國家品牌玉山獎— 「傑出企業類」		本公司金融數位服務蟬聯 3 年國家品牌玉山獎，以「發展金融科技、打造數位金融環境」的政策，致力於提升客戶數位化體驗	
永續金融產品與服務	國家品牌玉山獎— 「最佳產品類—股利專區」	- 中華民國國家企業競爭力發展協會 - 國家品牌玉山獎甄選活動委員會	該功能使投資人便於掌握持股之配息資訊，提供即時更新的市場股利消息，協助投資人迅速掌握持股最新的股利狀況。功能提供當年度現金股利、股票股利試算系統與現金殖利率計算功能，幫助投資人一鍵即能掌握個人的存股狀況，進而規劃更佳的理財策略	
	國家品牌玉山獎— 「最佳產品類—智慧申購（易智抽）」		本公司致力研發友善投資人之產品，團隊也持續強化行動投資平台。「智慧申購-易智抽」以直觀的操作介面與系統，領先業界正式取得經濟部智財局專利	

2024年獲獎紀錄

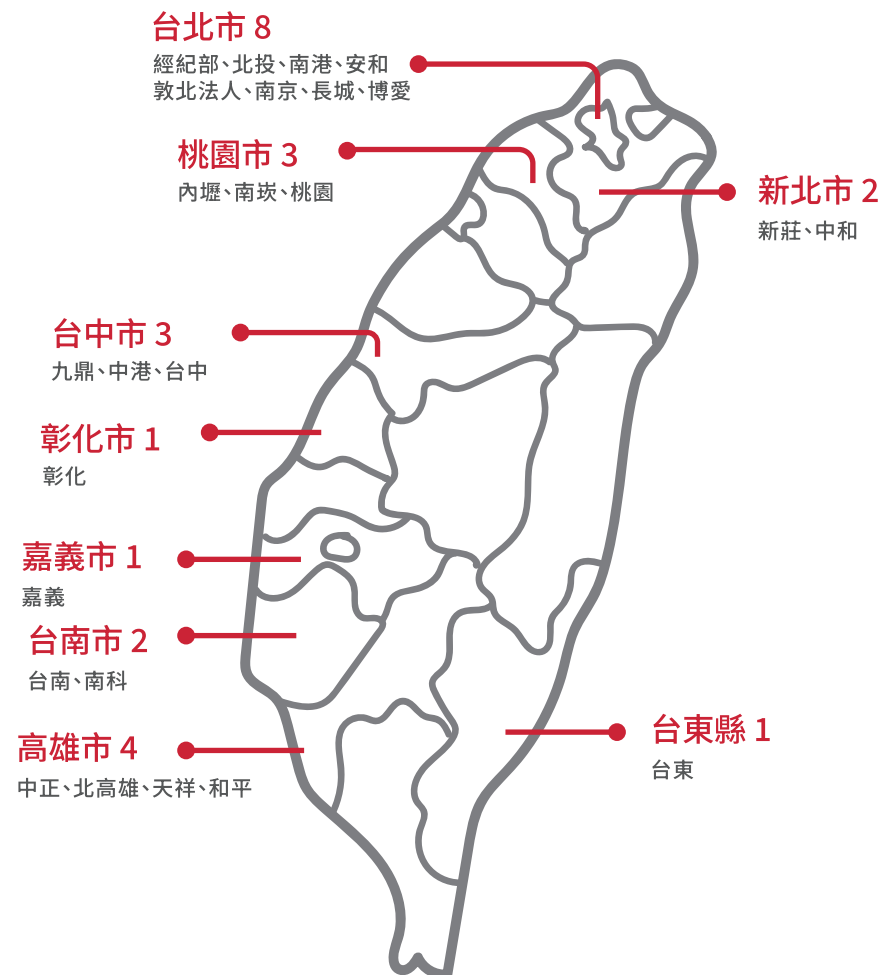
類別	獎項名稱	主辦單位	內容說明	獲獎照片
	旺旺中時金融服務評鑑大賞服務品質獎、卓越精進獎	旺旺中時媒體集團	本公司提供高品質服務以及提供卓越產品，透過永續發展理念，我們將環保與社會責任融入服務過程，致力於創造更友善的金融服務	
友善金融	證券商反詐騙評鑑活動－優秀獎	臺灣證券交易所	本公司持续提升防範詐騙措施，確保在促進金融市場穩定的同時，也守護客戶的利益與社會責任	 113年度證券商反詐騙評鑑活動頒獎典禮-優秀獎(得獎證券商:美好證券、統一證券、萬亞證券、中國信託證券、大昌證券、致和證券、國票證券,非照片中受獎證券商位)
資訊安全	「113年度 F-ISAC 會員情資分享」評鑑優等	金融資安資訊分享與分析中心	配合金管會金融資安資訊分享與分析中心(F-ISAC)政策,積極與其他金融同業進行資安事件通報分享及資安聯防,獲得證券業2024年度評等優等獎	 國票綜合證券股份有限公司 參與金融資安資訊分享與分析中心 「113年度F-ISAC會員情資分享」評鑑 優等 特此獎勵 金融資安資訊分享與分析中心 Financial Information Sharing and Analysis Center 中華民國114年3月28日

關於國票證券

本公司自 1990 年 2 月 2 日成立以來，初期實收資本額為新台幣 2 億元，以經紀、自營及承銷業務為主。於 2002 年與協和證券及大東證券合併後，成為國票金融控股公司之證券子公司。本公司自成立以來，業務不斷擴充成長並朝多元發展，目前實收資本額為新台幣 115 億元，除了無遠弗屆的網路證券服務外，總部設立於台北市中正區，且在全臺灣各重要地區共設有 25 個營業據點。2024 年包含子公司國票期貨、國票投顧與國票證創投，全體員工總人數為 1,253 人。

全台各地營運據點分布

區域	行政區域	據點名稱
北部	台北市	經紀部
		北投
		南港
		安和
		敦北法人
		南京
		長城
		博愛
	新北市	新莊
		中和
中部	桃園市	內壢
		南崁
		桃園
		九鼎
	台中市	中港
		台中
南部	彰化縣	彰化
	嘉義市	嘉義
	台南市	台南
		南科
	高雄市	中正
		北高雄
		天祥
		和平
東部	台東縣	台東



關於國票證券

主要業務範圍

本公司以國內外法人機構及一般投資大眾為主要服務對象，經營業務包括股票經紀、承銷業務、債券、股務代理、信用交易、權證發行、自營買賣…等項目，隨著法規與趨勢的改變，服務項目擴展為多元金融業務。

- 集中交易市場自行買賣有價證券
- 其營業處所受託買賣有價證券
- 其營業處所自行買賣有價證券
- 承銷有價證券
- 有價證券股務事項之代理
- 有價證券買賣融資融券業務
- 受託買賣外國有價證券
- 兼營期貨自營業務
- 辦理短期票券業務
- 經營期貨交易輔助業務
- 兼營證券投資顧問業務
- 其他經主管機關核准辦理之證券相關業務

公司價值鏈

在本公司專營證券業務多年經驗之下，除了落實公司治理、遵循主管機關法規等應盡責任，更依證券市場結構，提供各類資金需求者所需之服務，同時與營運夥伴維持和諧之合作關係。

本公司一直以來專注於提供客戶高品質服務及發展多元業務，近年亦將永續經營理念融入價值鏈中，與營運夥伴與服務對象建立暢通的溝通管道，於追求營運發展同時，兼顧永續經營與發展，以打造公司營運、社會及環境共榮局面為最大宗旨。



營運夥伴：營運監督、商業合作及提供產品與服務之單位

服務對象：提供承銷輔導、投資、金融商品、資金籌措等金融服務之對象

永續重要沿革

- 2022 年進行溫室氣體盤查，並取得英國標準協會 (BSI) ISO 14064-1 溫室氣體盤查認證。
- 2022 年成功導入「責任投資準則」並納入投資評估流程。
- 2022 年董事會通過「永續發展政策」、「永續發展實務守則」及「永續發展藍圖」並於 2023 年設置永續發展委員會。
- 2023 年首次公開揭露氣候風險管理資訊並與金控同步承諾科學基礎減碳目標倡議 (Science-based Target Initiative, SBTi)。
- 2024 年編制與申報第一本獨立永續報告書並於 2025 年初通過科學基礎減碳目標審核。

公協會參與情形

公會 / 協會名稱	加入時間	參與方式	在公協會占有之席位
中華民國證券商業同業公會	1998	定期參加會議	會員代表 3 席、監事 1 席
中華民國期貨業商業同業公會 (期貨 IB)	1998	定期參加會議	會員代表 2 席
中華民國期貨業商業同業公會 (期貨自營)	2007	定期參加會議	會員代表 2 席、理事 1 席
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	2008	定期參加會議	會員代表 1 席

經營績效

	財務資訊 (新台幣百萬元)	2022	2023	2024
經濟價值之產生 (A)	營業收入	4,357	5,204	6,723
	資產總額	71,717	87,506	100,942
	權益	13,096	17,339	19,489
	稅後淨利	898	1,176	1,659
	本期淨利 (損)	898	1,176	1,659
	基本每股盈餘 (元)	0.90	1.17	1.44
	淨值報酬率 (%)	6.96	7.73	9.01
	純益率 (%)	22.06	24.66	26.81
經濟價值之分配 (B)	營運成本	1,039	1,049	249
	人力資源費用	1,737	1,785	2,221
	支付給資金提供者 ¹	446	913	1,775
	政府往來 ²	481	499	624
	社區投資	0	0	0
經濟價值之保留	(A) - (B)	654	958	1,854

¹ 支付出資人款項為實際利息及股利支出

² 支付政府之稅款包括所得稅、營業稅、證券交易稅等

利害關係人議合與重大議題分析

利害關係人溝通

本公司透過永續發展委員會與內部主管過往經驗，2024 年本公司利害關係人鑑別為以下八類，包含被投資戶、媒體、供應商、員工、社區 / 非營利組織、客戶、主管機關與周邊單位，以及股東與投資人。同時，本公司亦訂立相關溝通機制定期與其進行雙向溝通，以作為公司重大議題與因應措施之參考。

利害關係人	溝通管道 / 內容	頻率	利害關係人關注之重大議題	2024 年溝通實績
被投資戶	參與股東會、親自拜訪 / 實地拜訪 (含輔導面會)、電子郵件、參與法說會、電話或視訊拜訪等方式	不定期	公司治理與誠信文化 員工平等與多元化 職場安全與健康 綠色營運	- 重大議題關注問卷調查 2024 年完成永續相關議題議合問數共 19 間
媒體	電話、電子郵件溝通	不定期	職場安全與健康	重大議題關注問卷調查
供應商	對年度採購達 200 萬之供應商以電子郵件宣導本公司之供應商管理規則，及要求填寫供應商自評表	每年至少一次	法規遵循	- 以電子郵件宣導本公司之供應商管理規則乙次 2024 年本公司採購案為 615 件，2024 年與供應商電訪溝通次數約為 1,845 次 2024 年本公司採購金額達 200 萬元之供應商共 25 間，填寫「供應商人權及企業社會責任自評表」比例達 100% 2024 年本公司制定「資訊委託他人作業服務暨契約管理作業要點」，包括供應商風險評估、資訊安全聲明要求、服務水準報告要求等加強對供應商的品質及資訊安全管理
	電訪議價	不定期		
	電話、電子郵件	不定期		

利害關係人	溝通管道 / 內容	頻率	利害關係人關注之重大議題	2024 年溝通實績
員工	內部管理會議	不定期	職場安全與健康	- 舉行員工教育訓練受訓總時數達 49,680 小時、平均每位員工年度受訓時數約為 39.64 小時 - 辦理全體員工每人接受資訊安全教育訓練 3 小時 - 舉辦兩次社交工程演練，加強員工資安意識 2024 年 1 件勞資糾紛事件，已完成雙方溝通並結案
	公司內網、電子郵件公告更新 主管機關發布重要法令及其修訂內容 - 彙整本公司各權責單位負責之內部作業及管理規章 - 公告主管機關重大裁罰案例	定期		2024 年已完成向金控母公司回報本公司法遵現況 2024 年已完成各單位法遵自行評估
	回報金控母公司報告法遵現況	每月		
	法令遵循自評及風險自評	每半年		
	員工申訴管道 / 資安通報 / 個資事故 / 電子平台報修系統	不定期		

利害關係人	溝通管道 / 內容	頻率	利害關係人關注之重大議題	2024 年溝通實績
社區 / 非營利組織	進行村里平安箱友善計畫	每月至少兩次	職場安全與健康	- 投入社區參與： 本公司村里平安箱友善計畫 2024 年 1-12 月致贈中山區大直里共 240 箱物資，全年總受贈戶數為 57 戶，活動金額 114,840 元 - 參與公益活動： 本公司參加華山基金會 2024 年「愛老人中秋亮起來」公益活動，捐贈中秋關懷禮 200 份，活動金額 76,000 元，共計服務 13 名三失（失能、失智、失依）長輩，關懷其生活起居並作成訪視紀錄 - FISAC 公告之資安情資以透過自動化比對檢核進行資安調查及情資分享，以維護系統安全
	F-ISAC 公告資安相關訊息	不定期		
	公司內網、電子郵件	不定期		

利害關係人	溝通管道 / 內容	頻率	利害關係人關注之重大議題	2024 年溝通實績
客戶	舉辦投資理財說明會：以線上會議及現場講座方式分享金融相關資訊，提升投資人投資理財素養	每月	資訊安全與客戶隱私	• 分公司 2024 年辦理投資理財講座總計共 120 場 • 官網建置金融友善服務專區，提供有需要客戶使用 • 推廣線上開戶，客戶免臨櫃辦理，友善行動不便客戶，減少紙本開戶文件及列印耗材，降低成本與環境污染 • 推廣分戶帳業務，適合投資新手，降低違約風險，有助投資人建立風險控管意識 • 推廣二合一開戶，證券及複委託開戶可一次開立，提升客戶體驗 • 優化管理 e 管家 APP 功能，提供更優質數位化客戶服務，節省客戶臨櫃辦理時間，提升客戶滿意度
	進行台股定時定額業務宣導：協助投資人以長期投資股市方式，進行資產配置。適當篩選標的，保護客戶權益	每月		
	提供投資研究服務 • 專業機構投資人投資研究服務 • 政府基金簡報 大型投資講座、簡報及電話會議	每年		
	櫃台友善服務	常態性		
	客服人員、窗口、官網、發函	常態性		
	客戶申訴管道	常態性		
	關心客戶之交易情形，更新 KYC 評估	不定期		
	網站 /APP 公告訊息	不定期		

利害關係人	溝通管道 / 內容	頻率	利害關係人關注之重大議題	2024 年溝通實績
主管機關與周邊單位	檢視 F-ISAC 公告之相關資安訊息，並辦理相關因應措施	每天	法令遵循	• 每日收受公文 • 配合證交所舉辦資訊系統市場會測 • 配合證交所進行資訊安全事件通報演練 • 不定期參與證券商業同業公會各委員會之會議
	各類會議參與	不定期		
	機關公文交換、申報	不定期		
股東與投資人	發言人窗口、官網 • 股東會	每年	綠色營運	• 大型投資講座、簡報及電話會議，共計 525 場 • 股東會乙場
	董事會資安整體執行報告	每年		

重大議題分析

本公司依循 GRI 準則進行 2024 年之重大議題鑑別分析，為了解利害關係人對於永續議題的關注度，以及本公司對於經濟、環境、人（人權）產生的影響程度與發生可能性，本公司向利害關係人發放問卷，調查各利害關係人針對本公司目前所關注之永續議題的建議。最終以七項重大永續議題作為本次報告書資訊揭露之重點。

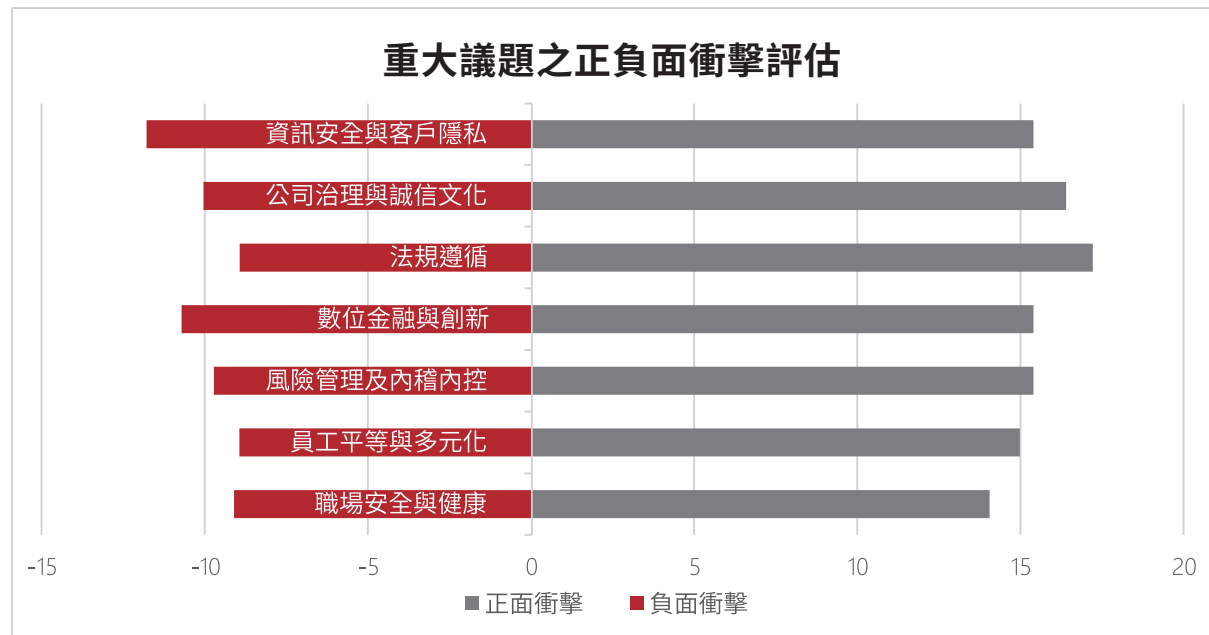
重大議題鑑別流程

順序	步驟	說明
1	鑑別利害關係人	透過永續發展委員會與內部主管討論，以及過往溝通經驗，鑑別出與本公司溝通頻繁之利害關係人。 2024 年本公司利害關係人鑑別結果包含以下八類：被投資戶、媒體、供應商、員工、社區 / 非營利組織、客戶、主管機關與周邊單位，以及股東與投資人。
2	蒐整重大議題並製作關注度問卷	參考 GRI 準則、SASB、TCFD 等國際永續準則或規範以及國內金融同業之公開揭露，2024 年度新增考量聯合國永續目標 (SDGs)，蒐羅國際社會與國內金融業目前最關注的永續主題，對公司可能造成影響的 16 項重大議題，製作成重大議題關注度問卷。
3	回收問卷並調查關注程度	針對八類利害關係人發放問卷，共回收 141 份有效問卷。
4	篩選並排序重大議題	評估利害關係人之關注程度與本公司相關營運活動對於經濟、環境及人（人權）產生的正、負面影響程度與發生可能性，設定影響程度及發生可能性由低至高評定為 1~5 分。 根據回收之有效問卷，經由內部主管與專業顧問進行討論與分析，調整重大性排序，並設定適當的重大性閾值，鑑別出 2024 年本公司的七項重大議題。

重大議題鑑別

經由經營團隊依據專業判斷以及參考金控母公司重大議題，共篩選出與本公司相關之 16 項永續議題。由八類利害關係人進行問卷調查，針對關注程度、對經濟、環境及人（人權）產生的影響程度與發生可能性進行綜合評估後篩選並進行排序收斂成七項議題作為本公司之重大議題。

順序	重大議題
1	資訊安全與客戶隱私
2	公司治理與誠信文化
3	法規遵循
4	數位金融與創新
5	風險管理及內稽內控
6	員工平等與多元化
7	職場安全與健康



圖、重大議題之正負面衝擊評估

2024 年重大議題變動說明

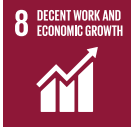
調整項目	2023 年議題名稱	2024 年調整後議題名稱	說明
議題調整	公司治理	公司治理與誠信文化	調整、精簡與合併議題名稱以因應主管機關政策，並貼齊金控母公司重大議題名稱，使利害關係人更易識別該議題內容
	資訊交易安全與個資防護	資訊安全與客戶隱私	
	創新數位金融	數位金融與創新	
	人權維護與性別平等	員工平等與多元化	
	職場安全與健康	職場健康與安全	

重大議題影響管理與執行績效

排序	重大議題	對經濟 / 環境 / 人權 影響描述	行動方針	2024 年執行績效	與國際永續資訊揭露準則之對應	與聯合國永續發展目標之對應	對應章節	影響之利害關係人
1	資訊安全與客戶隱私	正面 提供健全資訊安全與個資保護機制與服務，不僅可有效降低客訴事件，也能提升內部運作之整體效率與金融市場之交易流暢 負面 未完善資訊安全與個資保護機制，可能發生重要資訊、個資外洩事件；或內部員工資安意識不足而造成外部駭客攻擊，將會對公司聲譽與客戶權益產生負面影響，造成客戶流失	1. 以 ISO27001 進行資訊安全管理並以 PDCA 方法論制定改善流程 2. 每月向金控母公司呈報資訊安全管理月報 3. 與主管機關及業界資安廠商進行資安聯防 4. 訂有個人資料檔案安全維護計畫及資料處理辦法等嚴防個人資料外洩 5. 持續更新、增加、汰換備份、備援設備，定期舉辦備援演練	1. 已通過 ISO 27001 年度覆審 2. 資安事故、資訊外洩與個資外洩事件 0 件 3. 擴大與主管機關及業界資安廠商進行資安聯防 4. 2024 年完成了 2 次弱點掃描，並修復所有高、中、低風險 5. 2024 年完成災害回復演練計畫，核心系統演練共 46 套 6. 2024 年資訊安全專責人員完成每年規範 15 小時的專業教育訓練 7. 2024 年董事完成資訊安全教育訓練共計 27 小時；高階經理人完成共計 96 小時；全體同仁完成 3,633 小時 8. 2024 年本公司暨子公司全體員工累計取得資安防護有效證照共 19 張	自訂重大主題 GRI 418-1		1.4 資訊安全與隱私保護	股東與投資人 被投資戶 主管機關與周邊單位 員工 客戶 媒體

排序	重大議題	對經濟 / 環境 / 人權影響描述	行動方針	2024 年執行績效	與國際永續資訊揭露準則之對應	與聯合國永續發展目標之對應	對應章節	影響之利害關係人
2	公司治理與誠信文化	正面 落實誠信經營與健全公司治理可確保董事會能有效監督各部門業務運作，同時創造可靠穩健的經營環境，讓公司免於遭受主管機關裁罰以及保障客戶與員工等利害關係人權益 負面 高階管理層若無法針對公司政策擔任監管與領導角色，可能導致公司遭受金融主管機關裁罰、發生貪腐事件，使客戶權益受損。若發生名譽風險影響公司營運，亦可能影響股東與投資人等利害關係人的權益	1. 依照「獨立董事之職責範疇規則」設立獨立董事，落實監督執行事項 2. 定期舉行董監事公司治理、永續經營相關等教育訓練 3. 依照「永續發展政策」與「永續發展實務守則」設立永續發展委員會，建立本公司永續治理架構 4. 導入「責任投資準則」強化公司推動企業轉型意識	1. 強化公司誠信經營之線上自我發展 2. 2024 年建立董事之績效評估機制，並完成相關評估且符合其指標 3. 2024 年董監事永續相關教育訓練總時數 76 小時，參與率 100%；高階經理人達 86.5 小時	GRI 205 反貪腐		1.1 公司治理 1.2 誠信經營與法令遵循	股東與投資人 被投資戶 主管機關與周邊單位 員工 媒體 供應商

排序	重大議題	對經濟 / 環境 / 人權影響描述	行動方針	2024 年執行績效	與國際永續資訊揭露準則之對應	與聯合國永續發展目標之對應	對應章節	影響之利害關係人
3	法規遵循	正面 遵守法規可健全金融市場發展，穩定市場秩序、保障客戶、社會大眾等利害關係人權益。同時也會因為落實防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐作業程序辦理，而有效對金融市場產生正面效益 負面 未遵循法規除了會對公司商譽造成負面影響之外，因為所違反的法規影響金融市場發展、擾亂市場秩序、侵害客戶、社會大眾等利害關係人權益	1. 每週於內部網站及電子郵件公告近期重要法令，或依法令內容屬性通知事涉單位 2. 每月辦理內規調查，彙整內部作業及管理規章 3. 每半年辦理法令遵循自評及法令遵循風險評估，並向董事會報告 4. 每半年辦理法遵教育訓練，每季辦理新人教育訓練，每月向金控呈報法令遵循事項執行情形 5. 定期公布內部控制制度聲明書，由第三方單位執行總分公司內部控制查核	年度法令遵循自行評估及法令遵循風險評估執行情形並彙報予董事會	GRI 2-27 法規遵循 GRI 206 反競爭行為 GRI 417 行銷與標示		1.2 誠信經營與法令遵循 2.2 服務品質與普惠金融	股東與投資人 主管機關與周邊單位 員工 客戶 供應商

排序	重大議題	對經濟 / 環境 / 人權影響描述	行動方針	2024 年執行績效	與國際永續資訊揭露準則之對應	與聯合國永續發展目標之對應	對應章節	影響之利害關係人
4	數位金融與創新	正面 透過創新技術、體驗設計，提升產品競爭力以及客戶滿意度。提高數位金融服務比例，同時可達到環境友善之目的，對環境產生正面效果 負面 沒有持續技術創新，致使無法達到完善的遠端客服與客戶滿意度，對客戶權益產生負面影響。無法隨著市場變化提供創新服務或產品，降低金融市場競爭力	1. 將數位平台更新納入本公司永續藍圖，按季追蹤並逐年更新目標達成情形 2. 因應客戶需求提升交易平台之服務功能	1. 行動平台 (包含國票超業 APP、理財 e 管家 APP 及國票任我贏 APP) 的用戶占整體電子用戶比例為 86.28% 2. 新增專為交易量大的客戶設計的交易系統「國票大富」，已於 2024 年底上線 3. 「股利專區」及「智慧申購（易智抽）」獲得 2024 年國家品牌玉山獎－「最佳產品類」獎項	自訂重大主題	  	2.3 創新多元服務	股東與投資人 客戶 媒體

排序	重大議題	對經濟 / 環境 / 人權影響描述	行動方針	2024 年執行績效	與國際永續資訊揭露準則之對應	與聯合國永續發展目標之對應	對應章節	影響之利害關係人
5	風控管理及內稽內控	正面 完善的風險管理及內控內稽制度，可降低風險事件的發生率，即使在危機發生時，可以快速回應、保障資產安全及維護金融市場穩定等 負面 若缺乏完善的風險管理及內控內稽制度，可能使公司無法妥善因應環境變動以調整營運狀況，未能迅速弭平經營危機事件並及時恢復營運，產生營運停擺，會影響公司員工之工作權以及金融市場秩序	1. 訂定「風險管理政策與指導準則」及各式風險之因應措施 2. 依據「災害應變作業規則」、「經營危機應變措施」設置處理流程與定期演練，維持營運不中斷，降低營運風險 3. 設置風險管理委員會，定期於每季開會，共同落實公司各項營運、業務之潛在風險控制 4. 依照不同金融商品建立風險管理規範包含「使用模型管理作業要點」	1. 建立風險管理三道防線，落實公司風險管理機制 2. 2024 年風險管理專責人員共進行 63 小時之教育訓練 3. 2024 年無重大違法事件 4. 2024 年內部申訴 / 檢舉案件實際立案 1 件，已妥善結案 5. 各項稽核業務均依內外部相關法規規劃，並如期執行	FN-IB-550a.1 FN-IB-550b.1		1.2 誠信經營與法令遵循 1.3 風險管理與持續營運 4.1 氣候相關財務揭露	股東與投資人 主管機關與周邊單位 員工 客戶

排序	重大議題	對經濟 / 環境 / 人權 影響描述	行動方針	2024 年執行績效	與國際永續資訊揭露準則之對應	與聯合國永續發展目標之對應	對應章節	影響之利害關係人
6	員工平等與多元化	正面 落實多元平等的管理制度，於公司內部營造多元、公平、共融且免於騷擾的工作環境，以及建立勞雇雙方定期溝通和多元意見反映管道的機制，保障員工權益 負面 未落實多元共融的管理作為，可能使得職場歧視、強迫勞動、危害健康安全等違反基本人權議題之情事發生，導致勞資衝突，降低員工的滿意度及危害同仁權益	1. 依循國票金控母公司之「人權政策」承諾 2. 訂定「性騷擾防治措施、申訴及懲戒作業要點」及「執行職務遭受不法侵害預防計畫」等針對性騷擾與職場暴力零容忍相關政策 3. 每年定期舉行勞資會議	1. 與公司同仁、商業夥伴、供應商以及客戶共同遵循包含禁止強迫勞動、禁止雇用童工、拒絕就業歧視、維護待遇公平、健康職場安全、尊重集會結社及集體協商自由、隱私權保護等事項 2. 建立職場安全不法侵害申訴管道，並遵循迴避、保密原則 3. 完成勞資比例 1:1 組成之勞資會議，2024 年決議修訂本公司「員工薪資管理辦法」，為落實照顧員工、增進員工福利	GRI 202 GRI 402-1：關於營運變化的最短預告期 GRI 405	 	3.1 人力資源概況 3.3 職場安全與人權維護	主管機關與周邊單位員工

排序	重大議題	對經濟 / 環境 / 人權 影響描述	行動方針	2024 年執行績效	與國際永續資訊揭露準則之對應	與聯合國永續發展目標之對應	對應章節	影響之利害關係人
7	職場健康與安全	正面 透過良好規劃的職安系統、安全風險評估、作業環境檢測、安全管理及教育訓練等，維護員工的職場安全 and 健康，保障工作權與生存權 負面 缺乏完善的職業安全與健康規劃，將可能違反勞動相關法規，影響員工安全與身心健康，造成員工滿意度降低。若造成職員工作權受侵害，亦可能造成公司作業停擺，影響獲利甚至損害股東權益	- 一般員工符合服務年限，或管理階層與一般員工達規定之年齡，得每兩年或每年申請一次健康檢查 - 依規定訂有陪產檢及陪產假日，同仁亦得依規定申請育嬰留職停薪；大直總部設置有哺乳室 - 本公司已特約職業安全衛生顧問服務機構，並由職場醫師與護理師提供員工同仁專業的醫療建議與定期追蹤	- 環境、職業安全衛生事件 0 件 2024 年職場申訴案件 1 件，持續進行員工關懷，當事人也同意此決議並已結案 - 健康職場認證 - 健康啟動標章已於 2023 年底通過，效期自 2024 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止。2024 年度辦理身心靈職場安全或健康主題之教育課程，共計 4,060 小時，總計參與人次為 3,821 人次	GRI 403-1、403-2、403-3、403-4、403-5、403-6、403-7、403-8	 	3.3 職場安全與人權維護	主管機關與周邊單位員工

1 永續治理



1.1 公司治理

1.1.1 公司治理架構

為提升公司治理效能，追求永續經營，本公司以董事會作為公司治理之最高決策層級，主席為董事長，其主要職責為監督公司營運是否符合法規，並對公司重大經營事項進行決策。本公司除了建立完善的董事會治理制度外，在董事會下設置多元功能性委員會，分別為審計委員會、風險管理委員會及永續發展委員會，以協助董事會審議各項提案，確保公司治理職能之發揮。（風險管理委員會及永續發展委員會詳細內容揭露於對應章節，詳見 1.1.2 永續治理架構與 1.3.1 風險管理組織架構）

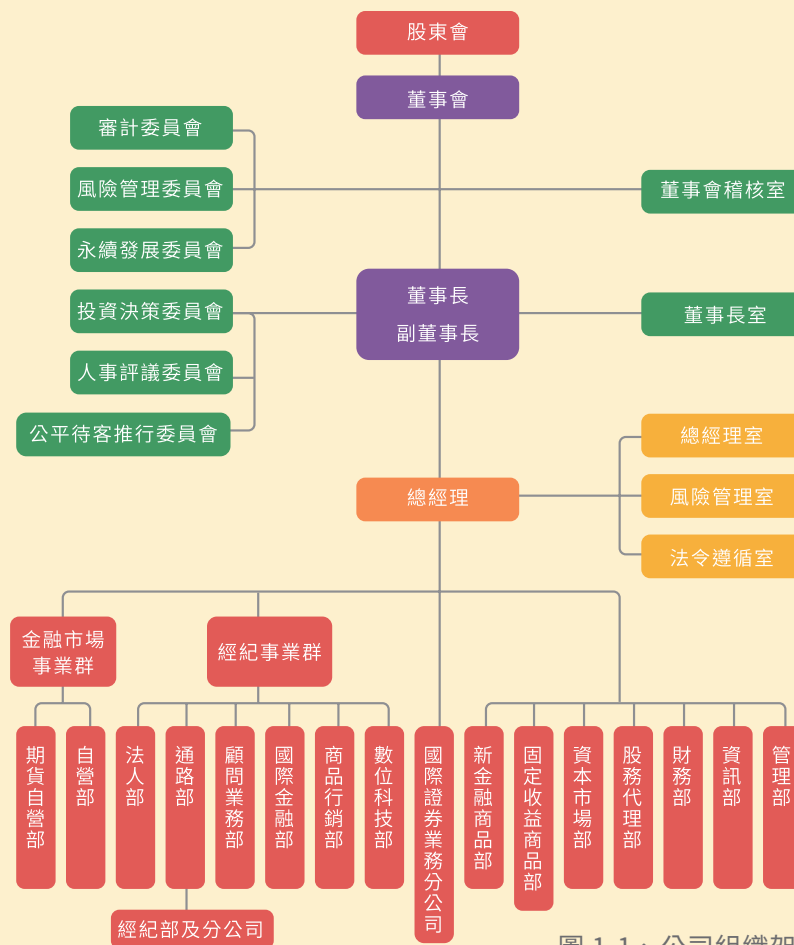


圖 1-1、公司組織架構

董事會組成

本公司以董事會為公司治理之最高決策機構，於公司章程明定董事（含獨立董事）之席次及資格，三年為一任，以董事長為董事會主席，並於董事選舉辦法訂定選任方式，獨立董事人數不得少於三人。2024 年董事會成員共 15 位（含 3 位獨立董事），其中女性董事共 2 位。

本屆董事會成員具備執行職務所需之專長與背景經驗，其學歷背景涵蓋企管與商管、經濟、法律、會計，皆於金融業界擁有全方位的業務經驗，包含銀行、證券、投信、投顧、創投等。

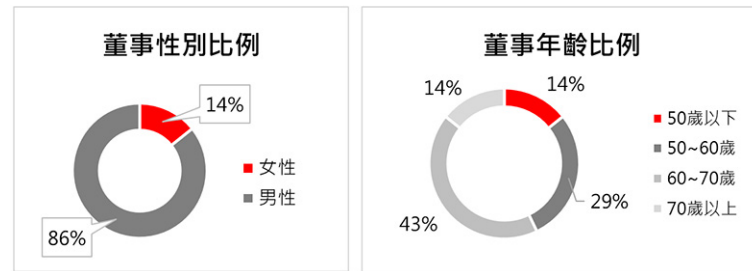


圖 1-2、董事會組成

董事會遴選與運作

本公司參考「證券商公司治理實務守則」訂定董事選舉辦法，董事任期為三年，並依本公司章程進行選任；依據「證券交易法」及相關法令規範獨立董事之專業資格、持股與兼職限制、獨立性認定、提名與選任方式、職權行使及其他應遵行事項。

本公司為建立良好董事會治理制度，依「證券交易法」、「證券商公司治理實務守則」、「公開發行公司董事會議事辦法」及相關

規定，訂定董事會議事規則以及獨立董事之職責範疇規則。董事會作為公司治理之最高決策機構，須監督公司營運是否符合法令規定、財務是否透明及與各類投資人互動是否符合平等對待；並透過定期召開董事會，了解及評估經營團隊經營績效，給予經營團隊策略性指導；也須依據本公司訂定之「防範利益衝突管理政策」，負責避免利益衝突，確保公司負責人、全體員工於執行業務前應優先考量股東及客戶，維護及最大化股東權益及客戶利益。

董事會每二個月召開一次，並依上述內部規章與主管機關法規行使職權。2024 年董事會共召開 8 次，平均出席率為 93%，其中有 10 位董事（含獨立董事）出席率皆為 100%。由董事會擔任風險管理委員會、審計委員會等功能性委員會之主要決策者。



董事會轄下功能性委員會

委員會名稱	委員會成員	執掌	會議頻率	2024 年召開情形
審計委員會	由全體獨立董事組成。委員會總人數不得少於三人，其中一人為召集人，且至少一人應具備會計或財務專長	監督公司財務報表表達、公司內部控制落實、法令遵循、風險控管以及簽證會計師之選任獨立性，並定期檢視內部控制制度有效性考核，檢視董事迴避利害關係事項以及重大資產或商品交易情形等 審計委員會之職權行使及其他應遵行事項，依證券交易法、公司法等相關法令或公司規章之規定辦理	每季至少召開一次會議	2024 年共召開 8 次會議，參與成員為 3 位獨立董事，平均出席率為 100% 主要針對各議案進行討論及決議，並提報董事會。包含公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則、公司存在或潛在風險之管控

董監事與高階經理人教育訓練情形

2024 年本公司暨子公司董監事參與教育訓練時數共 288 小時，包含內部與外部訓練，主題涵蓋公司治理、資訊安全（包含深度偽造認知及防範相關議題）、公平待客、防制洗錢、性騷擾防治與工作平等、金融友善（含身心障礙者權利公約 (CRPD)）及新興風險管理等多元化議題探討。本公司亦重視永續與氣候議題，董事持續積極進行相關教育訓練及會議參與，與證券同業一同參與永續轉型策略研討，其中包含 2024 年永續相關教育訓練總時數 76 小時，參與率 100%。

2024 年本公司暨子公司高階經理人參與教育訓練時數共 690 小時，包含內部與外部訓練，主題涵蓋公平待客、法令遵循、資訊安全、專業職能、永續相關課程、金融友善暨身心障礙者權利公約 (CRPD)、與本公司業務相關金融專業等內容，使經理人制定有助於公司執行各項業務之策略，其中包含 2024 年永續相關課程教育訓練總時數達 86.5 小時，提升治理團隊的永續發展知識並協助其擬定永續發展策略。

1.1.2 高階薪酬與績效評估

董事績效評估

為落實公司治理並提升本公司董事會功能及運作效率，本公司制定「董事會績效評估辦法」，規定評估週期、期間、範圍及方式、評估之執行單位、程序及其他應遵循事項。

董事成員績效評估的衡量項目，至少包含以下六大面向：

1. 公司目標與任務之掌握
2. 董事職責認知
3. 對公司營運之參與程度
4. 內部關係經營與溝通
5. 董事之專業及持續進修
6. 內部控制

評分標準採用全部項目之總體平均分數，分為 4 分以上（優良）、3 分以上未滿 4 分（良好）、未達 3 分（待加強），且應於每年年報中揭露當年度董事會績效評估之執行情形（包含評估的週期、期間、範圍、方式及內容）。

本公司每年至少執行一次董事會內部績效評估，由評估之執行單位分發董事及委員填寫「董事會績效評估自評問卷」、「董事成員績效評估自評問卷」、「功能性委員會績效評估自評問卷」，並由評估之執行單位彙總評估結果，遞交呈報至董事會及功能性委員會，進行檢討、改進之討論與參考。2024 年董事會績效經董事、議事單位及成員自評結果等級皆為「優良」。



高階經理人績效評估

為能達到高階經理人管理之義務與落實永續相關績效，依業務面及管理面二大面向訂定評估指標並由總經理依評估指標進行初評、董事長後續完成考核。

業務面之評估指標包含經營績效、組織策略、行銷策略、財務目標、客戶關係及執行力，管理面之評估指標包含行政流程、風險管理與法令遵循、人力資源管理、溝通協調、工作貢獻度、管理職能表現、對公司關注目標帶來之貢獻等。

指標面向	評估指標
業務面	經營績效
	組織策略
	行銷策略
	財務目標
	客戶關係
	執行力
管理面	行政流程
	風險管理與法令遵循
	人力資源管理
	溝通協調
	工作貢獻度
	管理職能表現
	對公司關注目標帶來之貢獻
	工作表現影響範圍



高階薪酬制度

依據「公司章程」明定，本公司董事（含董事長、副董事長、獨立董事）之報酬、出席費及車馬費，授權董事會依其對公司營運參與程度及貢獻價值，同時參酌國內同業通常水準議定，依法揭露外，並應由董事會以董事三分之二以上之出席及出席董事過半數同意之決議行之，並報告股東會。

本公司高階經理人依公司章程之定義為總經理、副總經理、部室主管及分支機構負責人，其績效考核皆比照本公司員工績效考核管理辦法予以考核，並依本公司所制定之「員工年終獎金核發辦法」、「績效獎金辦法」、「員工酬勞發給作業辦法」等辦法，按其考核結果予以核發。

績效獎金發給相關規章	內容與發給目的
員工年終獎金核發辦法	為嘉勉同仁年節及終歲辛勞，鼓勵優異的績效表現，並呈報予董事長核定
績效獎金辦法	為提升本公司年度整體經營績效與達成預算目標、提高同仁工作效率，依照當年度稅後淨利達成預算目標情形提撥績效獎金，並呈報予董事長核定 獎金發放對象為董事長、副董事長、總經理及總公司業務支援人員（係指董事會稽核室、董事長室、總經理室、管理部、財務部、資訊部、風險管理室、法令遵循等人員）
員工酬勞發給作業辦法	為激勵同仁工作效率，回饋年度之貢獻與辛勞；使同仁酬勞發放有所依循，發給項目由總經理初核，呈報予董事長核定

最高個人年度總薪酬與員工平均薪酬比例

2024 年公司中最高個人與其他員工年度總薪酬之中位數比例	15.55 倍
2024 年公司中最高個人與其他員工的年度總薪酬變化百分比中位數比例	46.79 倍

1.1.3 永續治理架構

為落實企業永續發展目標、推動公司治理，本公司已於 2023 年成立永續發展委員會，執掌包括永續發展年度計畫及策略方向、永續發展專案及活動計畫之訂定，及其追蹤與檢討執行成效，同時亦負責公司或主管機關規定永續發展相關事宜之決定。

永續發展委員會組織架構

永續發展委員會設立於董事會轄下，召集人由董事長擔任，副召集人由總經理擔任；永續發展委員會會議至少每年召開一次，必要時得隨時召集之，其審議事項應至少每年彙總提報至董事會。董事會主要負責定期掌握永續及氣候相關風險可能影響公司營運之分析與評估、監管永續發展及 ESG 事項執行情形。永續發展委員會應將永續相關事項執行績效每季提報至董事會。

永續發展委員會負責整合公司資源並訂定永續發展年度計畫及策略方向，定期追蹤與檢討執行成效，以及決定公司或主管機關規定永續發展相關事項。永續發展委員會底下設置公司治理、永續金融、氣候變遷、環境永續、科技創新、客戶關懷及會務等 7 個工作小組，成員由各部室相關人員組成，使其得以依據各面向之永續議題訂定相關目標與落實執行項目，設置 12 至 17 名委員，各工作小組職能分工如下：

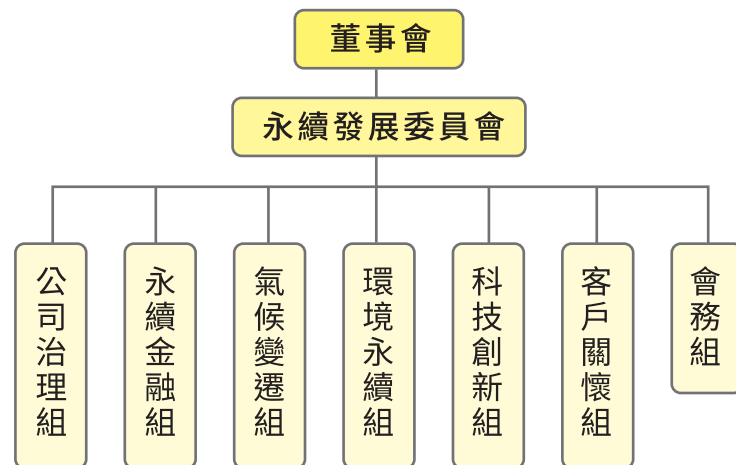


圖 1-3、永續發展委員會組織架構

工作小組	負責工作
公司治理組	公司治理制度及法令之落實、提升公司資訊揭露透明度以及強化與利害關係人溝通管道
永續金融組	積極發展永續投資、永續授信等永續金融目標
氣候變遷組	對本公司因氣候變遷而產生之轉型風險及實體風險提出分析與評估，並提出因應方案
環境永續組	環境相關政策之擬定，提升節能及減少溫室氣體排放，創造永續環境
科技創新組	建構數位科技、人工智慧等應用場景，協助多元創新發展，深化金融服務，進而提升公司競爭力
客戶關懷組	落實金融服務業公平待客原則，建立以客戶為中心之經營理念
會務組	負責會務行政作業，包括會議議程之安排、記錄、彙整提報董事會之會務報告、以及會議決議事項執行情形之追蹤等

永續發展委員會 2024 年執行情形

2024 年永續發展委員會人數 15 人，共召開 4 次會議，報告重大事項包括 1. 本公司暨子公司 2023 年第 4 季至 2024 年第 3 季公司推動永續發展及 ESG 事項執行情形；2. 本公司永續發展委員會工作小組組長異動案；3. 提報本公司 2024 年氣候變遷及 ESG 風險評估事項與因應方式，已完成擬定「永續發展藍圖 (2025 至 2027 年)」作為公司推動永續發展計劃之指引，並配合法令及實務狀況進行滾動式調整，每季檢視達成情形。

永續發展委員會亦於 2024 年修訂「永續發展政策」，新增防漂綠相關條文，規範本公司在提供金融商品或服務時，在永續相關聲明陳述中，不得有令人無法清楚理解或誇大之訊息、選擇性正面影響揭露之訊息、缺乏證據支持永續特徵之訊息、可能誤導消費者與投資人等判斷之訊息，以保障客戶權益，落實永續發展。

1.2 誠信經營與法令遵循

1.2.1 誠信經營與落實行為準則

誠信經營為本公司重大議題之一，依據「上市上櫃公司誠信經營守則」建構與落實公司誠信經營制度如「道德行為準則」及「員工工作規則」嚴格要求員工與供應商遵守相關規定。本公司恪遵法規，禁止董事或員工等內部人利用市場上未公開資訊買賣有價證券，定有「內部重大資訊處理作業程序」規定知悉重大資訊者不得洩露，並實施交易控管作業措施。本公司安排董事會成員、經理人與各階層同仁進行相關包含內外部教育訓練，確保每位同仁皆遵循各項原則，並明訂檢舉制度鼓勵公司同仁若發現相關違規事項，應立即呈報檢舉，依程序進行保密處理。若造成重大危害之可能性，將由審計委員會或獨立董事提報董事會，並依照懲戒機制妥善處理。

誠信經營落實評估：

1. 平等任用及禁止歧視原則
2. 健康與安全之工作環境
3. 保密義務
4. 禁止內線交易
5. 禁止藉由職務之便圖己私利
6. 防止利益衝突
7. 公平交易與對待
8. 禁止餽贈、賄賂或不正當利益
9. 遵循法令規章



避免利益衝突

為確保客戶及股東利益，本公司訂有「防範利益衝突管理政策」，並透過教育宣導、管控資訊、建立防火牆與偵測監管機制，提供職員合理的薪資待遇以避免因利益衝突導致的不法事件。此外，本公司訂定彌補措施，當出現相關事件時，以正當流程盡速處理。每年亦定期或不定期於公司網站或年報中揭露避免利益之管理情形。

洗錢防制及打擊資恐

本公司訂有「防制洗錢及打擊資恐政策」，設有風險評估機制，定期檢討相關計畫；同時，專責單位每半年向董事會報告執行情形，並每年更新風險評估報告。此外，本公司分別從地域、客戶、產品及服務、交易或支付管道等面向識別客戶風險等級，針對識別出的高風險客戶予以加強監控中；如發現客戶有疑似洗錢或資恐者，不論交易金額多寡，均依主管機關規定之格式簽報，並於核定後二日內向法務部調查局辦理申報。

本公司已將洗錢防制與打擊資恐相關指標納入永續策略藍圖，並訂定目標定期追蹤執行情形，持續完善公司治理相關規範與機制。並將洗錢防制納入內部法遵教育訓練中，如遇有防制洗錢重大法令修正，會增辦數位課程法遵教育訓練，向全體同仁宣導。

2024 年教育訓練內容（內外部）	對象	受訓人次（人次）	受訓總時數（小時）
洗錢防制及打擊資恐	董監事	25	68
	全體同仁（包含專職外部受訓）	347	1,100

內部控制制度

本公司嚴格要求各單位檢視內部程序與法規遵循是否落實，各項稽核業務均依照本公司「稽核制度實施細則」暨各相關法令之規定，設置以董事會轄下之稽核室定期或專案執行相關作業程序，著重針對如內部人暨風險管理查核、公平待客原則及資訊安全風險管理等項目進行查核，以確保內部控制制度持續有效實施，依規劃進度執行作業，並將查核結果、每季彙整之缺失及異常事件與其改善措施定期向董事會及審計委員會提出報告。

董事會稽核室每月定期進行市場裁罰案例自我檢視，並透過主管會議、經理人會議宣導及分享，以樹立公司誠信經營之文化及強化風險意識。各單位就內外部查核意見研擬之改善計畫，並交由董事會稽核室進行後續追蹤，以驗證實質成效。本公司落實自我監督機制及提升內部稽核品質與效率，出具內部控制制度聲明書，同時委外第三方機構資誠聯合會計師事務所執行總分公司內部控制制度查核，並出具會計師確信報告。

檢舉制度與檢舉人保護

為促進健全經營，本公司明訂「檢舉案件處理辦法」，建立檢舉制度並指定具獨立性之董事會稽核室為檢舉案件受理單位，負責執行調查與進行後續評估流程，並得視檢舉案件類型指定適合單位辦理，或指派無職務衝突人員組成調查小組，報請董事長核定後，進行案件調查。

於此同時，設立檢舉保護制度，確保員工在提出可能的違法行為或不適當行為時，其權益得到充分保護。本公司鼓勵員工抱持負責任和不容忍任何形式的違法行為的態度，同時也保障公司營運安全。檢舉之相關文件、調查過程及結果皆以書面資料及密件方式留存，針對相關涉案人員亦遵循保密原則。同時符合利益迴避原則，有利益衝突之人，不得參與案件之受理及調查過程。

檢舉事件調查流程

1. 調查單位應於受理檢舉案件後的二個月內完成調查報告，並將調查報告回報受理單位。
2. 經受理單位評估案件類型，並組成調查小組執行案件調查。
3. 經調查發現有重大違規情事或公司有受重大損害之虞時，受理單位應立即作成報告，以書面通知獨立董事，並向董事會報告。
4. 如調查後發現為重大偶發事件或違法案件，應主動向相關機關通報或告發，並依本公司懲處規定辦理。

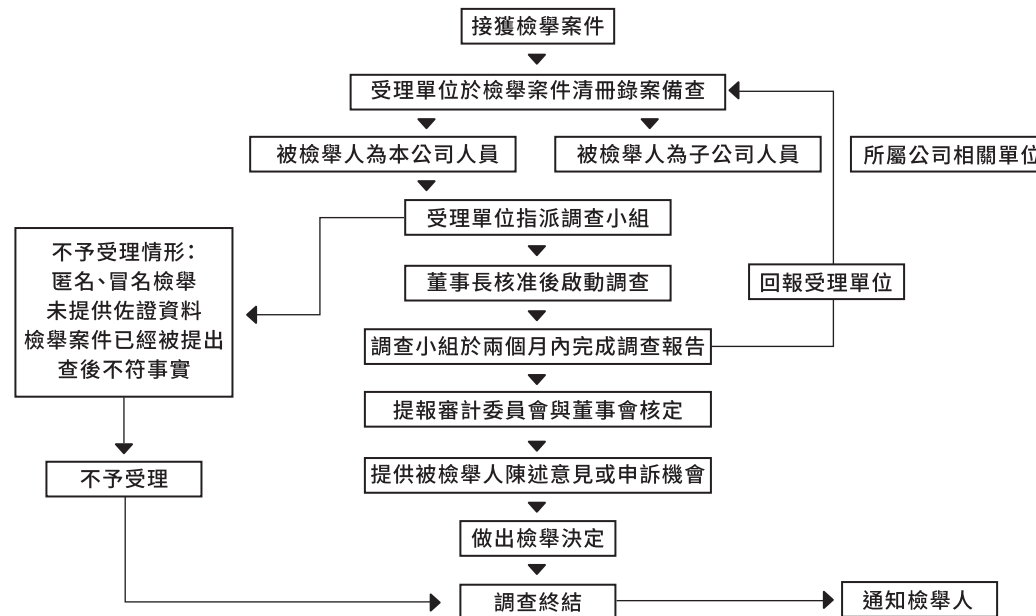


圖 1-4、檢舉案件調查流程

檢舉管道

本公司於公司官網設置獨立線上檢舉信箱及電話專線，如發現本公司人員有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，得以書面、電子郵件、電話、傳真等方式提出檢舉。

檢舉電話：(02)8502-0962 或 (02)8502-1999 轉董事會稽核室

檢舉傳真：(02)8502-0926

檢舉電子郵件：於官網公開設置線上檢舉信箱

檢舉地址：104 台北市中山區樂群三路 128 號 5 樓

內部檢舉案件與處理情形

本公司受理檢舉事項除已由金融主管機關受理、檢警單位、他人檢舉或提供之資訊不符合相關規範與標準，本公司皆應受理相關案件檢舉，檢舉事項類別如下：

- 一、侵佔或挪用公款。
- 二、非法佔有及擅自處分公司財產。
- 三、偽造文書致公司受有損害。
- 四、洩漏公司機密、員工或客戶之資訊。
- 五、對於主管或監督之事務，收受賄賂，或營私或勾結舞弊，直接或間接圖利自己或他人不法之利益。
- 六、其他有犯罪、舞弊或違反法令之虞之情事。

2024 年本公司受理檢舉案件共 1 件，相關處理事項如下方說明：

項目	2022	2023	2024
實際立案件數	0	0	1

案件檢舉來源	案件發生原因	處理方式	結案情形
財團法人金融消費評議中心	本案為檢舉人辦理被繼承人有價證券買賣帳戶繼承事宜因帳務計算疑義所衍生之糾紛	本公司就檢舉人先前就同一案件所提出之申訴，業由中和分公司了解客戶申訴原因，查明原委後簽具處理報告，先後於 2023 年 7 月 25 日、10 月 5 日回函說明	本公司於 2024 年 4 月 29 日再次具函回覆檢舉人，並副知金管會證期局與金融消費評議中心；檢舉案內部調查報告由獨立單位稽核室作成，於 2024 年 6 月 12 日簽奉董事長核定

1.2.2 法令遵循文化建置

本公司深刻理解法令遵循的必要性，不僅將此視為企業經營的基本要求，這亦是所有同仁的責任與義務。為了維護職場正直的氛圍，本公司聘請及培養具有法令遵循專業知識的人才，在擴大公司規模時，謹慎選擇合規的法令遵循從業人員，內部稽核人員一位具備會計師專業證照，以及一位國際內部稽核師。

誠信經營與法令遵循為公司治理必要的管理基礎，本公司訂有「法令遵循制度執行準則」、「兼營期貨業務法令遵循制度執行準則」與「法令遵循風險管理及評估程序作業要點」，以落實公司法令遵循；法令遵循單位負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，每半年至少辦理一次「法令遵循自行評估」作業，以檢視各單位法令遵循之狀況，將相關成果呈報總經理。同時，指派一位高階主管擔任法令遵循主管，綜理法令遵循事務，除兼任法務單位主管與防制洗錢及打擊資恐專責單位主管外，不得兼任內部其他職務。該法遵主管如發現有重大違反法令或遭主管機關調降評等之情事，應立即分析事件、對公司之影響及改善建議，定期至少每半年向董事會及審計委員會報告公司法遵現況。2024 年已完成各單位法遵自行評估。

法令遵循室密切關注主管機關與產業是否出現法規更新或重大案件，視情況需要定期與不定期對內舉行調查或宣導，依照內容屬性通知事涉單位，檢視所屬內規是否需要配合修正。

本公司每半年執行一次法遵風險弱點事項評估，就業務所涉範圍評估風險情形，對各級風險提出行動方案與增強管理，以及針對高風險項目提出警訊通報單，特別注重高風險的監督，並定期向董事會提出風險預防，例如：提供同業裁罰案例供涉及單位作為提醒作用，請各單位協調改善與精進措施，並要求各單位報告分析改善計畫與時程安排，持續落實進度追蹤。2024 年無發生重大違反法規、涉及投資相關調查之訴訟及仲裁事件。



定期進行教育訓練與 2024 年實行情形

本公司及旗下子公司提供一套法令遵循教育訓練方案，以確保所有員工都具備專業知識，並能夠了解並遵守相關的規定。法令遵循室主動更新最新法令資訊，定期公布於公司內網提醒所有同仁遵循，鼓勵同仁積極參與外部單位舉辦之法規研討會或講習，為落實訓練相關規範及作業，完善規劃內部教育訓練系統，強化全體同仁的法遵意識。

教育訓練項目	內容	對象	頻率
法令遵循	證券最新法規、洗錢、個資法、內線交易、裁罰案例說明與針對課程內容進行測驗	依該次公告之到職基準日前之全體同仁	2 次 / 年
法遵專題教育訓練	如遇有重大法令修正則不定期增開	依該次公告之到職基準日前之全體同仁	不定期 / 年
內線交易	包含於法令遵循教育訓練	依規定之到職日前之全體同仁	內部訓練：1 次 / 年
新人教育訓練	法令遵循相關基本知識與規定（含防制洗錢）	依規定之到職日前之新進同仁	每季至少辦理一次以上新人教育訓練

2024 年教育訓練內容（內外部）	對象	受訓人次（人次）	受訓總時數（小時）
內部稽核	董事會稽核室	186	731
法令遵循（包含內線交易等內容）	高階經理人	92	119
	全體同仁（含新進人員）	5,197	6,082

1.3 風險管理與持續營運

1.3.1 風險管理組織架構

為促進本公司健全經營、將潛在的風險控制在合理且可承受範圍內，本公司持續強化風險管理控管機制與流程，以保障資訊安全、提升客戶服務、降低公司受金融危機事件影響，達到風險與報酬之最佳平衡與配置。

本公司由董事會作為風險管理最高決策單位，其下設置風險管理委員會、董事會稽核室、風險管理室、法令遵循室、財務部及各業務單位等，共同落實公司各項營運、業務之潛在風險控制。本公司風險管理會設置 9 至 15 人，並定期每季召開會議，必要時得隨時召集，2024 年共召開 4 次會議，其中共 3 位獨立董事參與會議擔任主席監督，總經理及各單位主管出席率為 100%。報告事項涵蓋各工作小組業務推行情形、風險管理規章檢討修訂相關限額之適當性、風險限額超限情形。

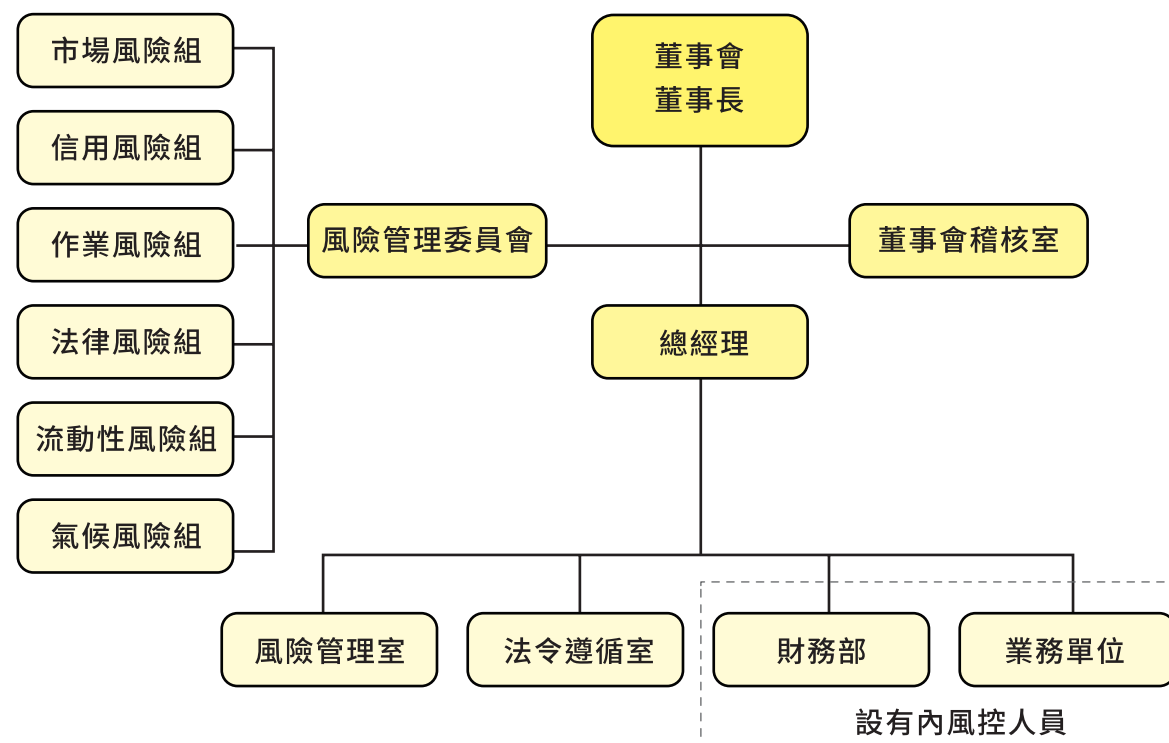


圖 1-5、風險管理架構

各風險管理層級之權責如下：

風險管理階層	權責工作
董事會	為風險管理最高決策單位，核定風險管理政策及風險胃納，並負風險管理最終責任
風險管理委員會	隸屬董事會，負責相關風險之辨識、衡量、監控及報告，包括整體風險承擔目標之設定、調整與預警；控管自有資本適足率、整體風險管理規章之修訂與審議，針對研擬新種業務及新金融商品之審議。其定期每季召開會議，必要時得隨時召集為落實各類風險之管理，於風險管理委員會下設有市場風險、信用風險、作業風險、法律風險、流動性風險及氣候相關風險小組，進行所屬風險之辨識、衡量、監控及報告
董事會稽核室	隸屬董事會，依規定進行管理查核報告，並訂定內部控制制度與自行評估作業程序與方法
風險管理室	隸屬總經理，每月彙整編製風險管理報告，以作為經營管理階層決策的參考
財務部	隸屬總經理，負責執行資金流動性風險及資產負債風險等控管作業
各業務單位	負責所屬業務的風險管理機制之執行，並依相關規定進行呈報，提供資訊予風險管理單位

1.3.2 風險管理機制

本公司及各子公司從事各項業務時所涉及之各類風險，均納入風險管理之範疇，包括但不限於市場風險、信用風險、作業風險、法律風險、流動性風險及氣候風險等。由董事會核定「風險管理政策與指導準則」進行由上而下的風險監管，同時推動風險管理三道防線，以及風險之辨識、衡量、監控及呈報等四階段管理程序，定期或不定期檢視重要風險規章，持續強化本公司風險管理機制。



公司為即時掌握風險管控狀況，訂有各式呈報機制，主要由各單位每日產出各項管理報表，並依流程呈報高階管理階層，再由風險管理室每月彙編風險管理報告，呈報予總經理及董事長或董事會，以作經營決策參考以及完善的風險事件前、中、後管理。若於日常業務中發現重大暴險事項，應立即通報且建請召開風險管理委員會研擬相關對策（氣候相關風險管理詳細內容請見「4.1.1 氣候治理章節」）。

壓力測試與資本適足性

本公司每日監控市場風險限額之使用情形，並透過敏感性分析、風險值（採歷史模擬法、信賴區間為 95% 及 99%）、情境分析及壓力測試等工具，模擬在市場波動下風險部位可能的變化情形，降低風險發生時帶來的損失，風險管理事項及資本適足率詳細資訊可參照 2024 年年報。

同時為加強公司提供之金融商品的風險管理，依照不同金融商品建立風險管理規範包含「使用模型管理作業要點」，以有效降低因使用不適當模型、參數或評價假設導致模型風險，模型經驗證且經核准後，始得納入業務運作或建置於資訊系統中。

營運持續管理

本公司訂有「經營危機應變措施」、「災害應變作業規則」、「人因性危害預防計畫」與「營運持續運作管理作業要點」等規章，因應公司可能面臨的各項危機事件。

為健全各項災害之預防措（設）施，俾使發生災害時，能有效應變降低損害，並維持各項業務正常運作，本公司訂立「災害應變作業規則」，並加以演練使全員熟稔應變措施，加強危機意識。

該規則訂有各項災害狀況情形之應變對策，當災害發生時，由總經理迅速召開緊急應變小組會議，並指示辦理相關事宜，各相關單位主管、主辦業務人員或主管指定人員為小組成員。且設置緊急聯絡通報小組，負責維持本公司之通聯系統暢通。



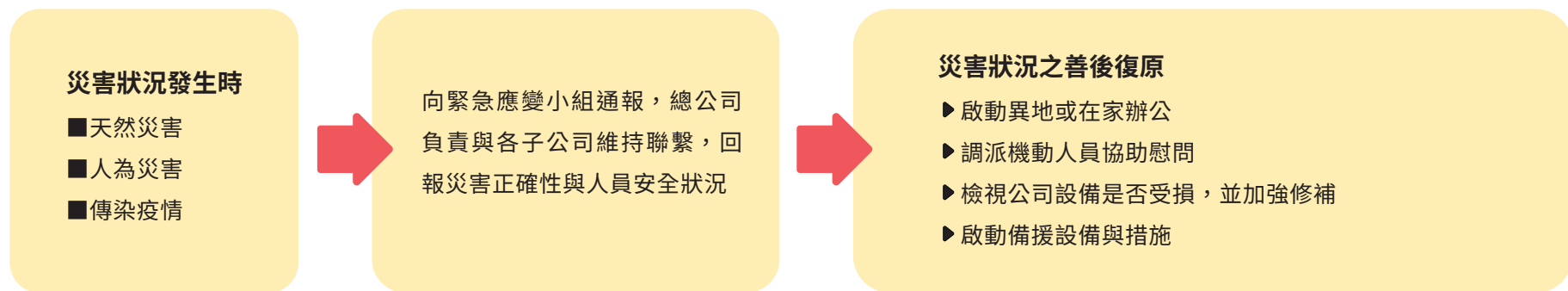


圖 1-6、災害應變對策路徑

若發生經營危機時，由本公司董事長擔任召集人、總經理擔任副召集人，召集相關人員成立「經營危機應變小組」，本「統合力量，分層處理」原則，在最短時間內掌握危機狀況，並擬定因應措施解除危機；若發生災害危機時，災害應變小組成員名單由董事長指派，總經理召開緊急應變小組會議，指示辦理應變事宜，並指定災害通聯回報人員，編製成員名單及登載聯絡方式。

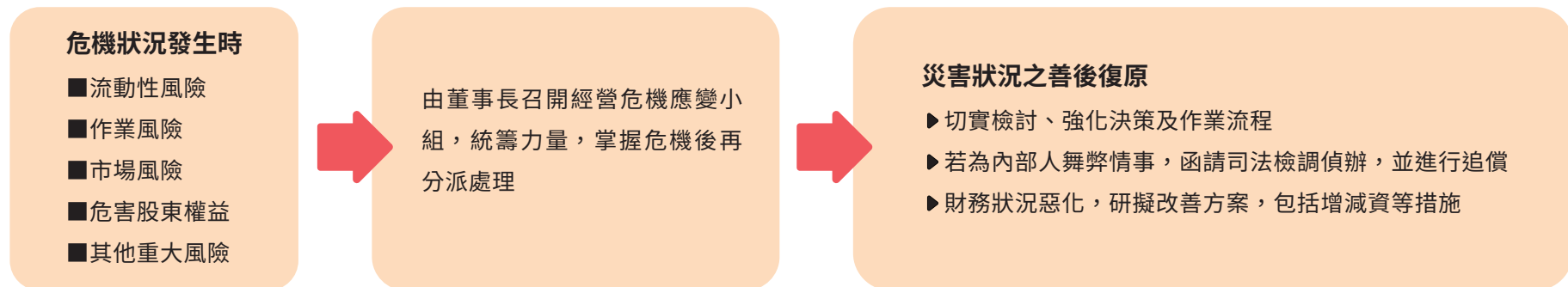


圖 1-7、經營應變對策路徑

1.3.3 風險類型與因應

依據「風險管理政策與指導準則」，風險管理室參與各部門風險管理規範之訂定與修訂，並偕同其他相關部門配合監控流程。此外，亦透過每月定期提供風險管理報告予高階管理階層，作為經營決策之參考。為提升管理品質，本公司依業務性質與營運規模，針對金融業傳統風險指導準則應依業務性質及營運規模以辦法或準則另外訂定，建立適當風險管理機制並設置權限限制，並每季檢視其適當性，於必要時修訂相關規範，上呈權責主管核定，以完善公司風險管理機制同時提升經營效率。

除了傳統風險，本公司亦重視 ESG 以及氣候變遷相關風險，尤其因投資 ESG 高度風險的標的，短期可能會影響市場風險，例如所投資公司因欠缺公司治理或內部控管不允當或未對環境永續及氣候變遷進行因應，或遇突發 ESG 相關負面事件，造成公司股價向下修正等。而負面事件的影響，若導致所投資公司產生重大財務或業務影響，無法復原，長期可能帶來信用風險。

故本公司正建立傳統風險傳導之路徑，協助了解 ESG 相關風險對公司之衝擊可能性，若忽視該風險評估，將可能提高聲譽風險及法令遵循風險衝擊發生可能性，而聲譽風險可能影響本公司業務發展以及資金取得受限或資金成本拉升，法令遵循風險則可能使本公司在向主管機關申請新業務、額度，有所限制或需較高的門檻。

風險管理室亦不定期參與主管機關舉行之風險管理研習班進行進修，2024 年共進行 63 小時之教育訓練，參與訓練人次總計 21 人次。

市場風險

風險說明：金融資產價值在某段期間因市場價格不確定變動，例如：利率、匯率、權益證券和商品價格變動，可能引致自有部位虧損的風險。

因應措施：本公司訂有「市場風險管理辦法」，逐步建置風險衡量系統及資料庫，包括但不限於風險敏感度、商品別及部門別之風險值、壓力測試等，並定期編製報表，呈報高階管理階層；本公司各業務單位建立分層授權規範，由董事會授權投資決策委員會依經營環境進行調整。

信用風險

風險說明：交易對手（包括證券發行人、契約交易相對人或債務方）未能履行責任的可能性，且此種不履行責任的情況對本公司之財務狀況造成損失的風險。

因應措施：本公司訂有「信用風險管理辦法」，逐步建置風險衡量系統及資料庫，包括但不限於交易對手及交易標的之分級管理、交割前風險、擔保品之維持率等，並定期編製報表呈報與追蹤，呈報予高階管理階層；優先建立擔保品之處置、超限處理程序和例外管理原則等措施，以因應交易對手無法履行責任造成的公司損失。

作業風險

風險說明：由於內部作業、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件所造成直接或間接損失之風險。

因應措施：本公司訂有「作業風險管理準則」，將逐步建置作業風險損失資料庫，以利內部損失資料依業務單位別及損失型態分類保存，進行相關統計分析，包含但不限於前中後檯作業之獨立性原則、金融資產之價格驗證、評價模型驗證、與利害關係人交易之控管、內部控制制度自行評估作業和損失通報機制等。固定於每季編制報表，呈報高階管理階層，作為改善內部控制程序之參考。

法律風險

風險說明：未能遵循政府相關法規，以及契約本身不具法律效力、越權行為、條款疏漏、規範不周等以致契約無效，而造成之可能損失。

因應措施：建置完善的法令遵循制度，包括但不限於契約審查流程及法令遵循制度，並指派高階主管擔任法令遵循主管，綜理法令遵循事務，至少每半年向董事會及審計委員會報告。

流動性風險

風險說明：無法將資產變現或取得足夠資金，以致不能履行到期責任的風險（稱為資金流動性風險），以及由於市場深度不足或失序，處理或抵銷所持部位時面臨市價顯著變動的風險（稱為市場流動性風險）。

因應措施：本公司訂有「流動性風險管理辦法」，以提升流動性風險管理有效性為目的，建置分層授權規範、資金成本之控制及資產負債之配置管理等機制，將流動性缺口管理、借款額度使用狀況、流動比率及資金壓力測試等列入日常風險管理作業，並擬定資金調度之緊急應變計畫。

氣候風險

風險說明：因氣候變遷而與低碳轉型相關，可能對公司財務、策略、營運、產品和聲譽產生之轉型風險，以及因氣候變遷而造成極端氣候，對本公司財務與營運產生之實體風險。

因應措施：本公司將氣候風險納入「風險管理政策與指導準則」，逐步建立適當之氣候風險管理機制，並遵循主管機關規定，揭露氣候風險管理相關資訊。

1.4 資訊安全與隱私保護

1.4.1 資訊安全治理架構

本公司為確保資訊資產之機密性、完整性及可用性，並提升同仁對資訊安全之認知，以保障員工、客戶與本公司之權益，訂有「資訊安全政策」，採行適當且充足之資訊安全管控措施，確保本公司資訊蒐集、處理、傳送、儲存及使用之安全。

面對無所不在的資安挑戰，本公司總共分出 14 類管理面向，以強化對不同資安議題的因應與監理。依據規畫、執行、查核與行動（Plan-Do-Check-Act, PDCA）的管理循環機制，檢視資訊安全政策適用性與保護措施，並定期與資訊安全管理審查委員會回報執行成效。



圖 1-8、資訊安全管理內容

本公司於 2022 年取得 ISO 27001 認證，每年進行驗證以維持認證有效性。2024 年度經 BSI 驗證機構進行 ISO 27001 年度複審，無不符合事項。本公司設有「資訊安全管理審查委員會」，統籌資訊安全相關政策制定、執行、風險管理與遵循度查核，由資訊部主管兼任資訊安全長並擔任資訊安全推行小組召集人，推行小組成員包含總經理室、經紀事業群、風險管理室、法令遵循室、管理部、股務代理部、數位科技部、資訊部等部門主管。

資訊安全推行小組下轄資訊安全管理分組、資訊維運服務分組、資訊安全稽核分組、資訊安全緊急處理分組，並每年向董事會、審計委員會彙報資安管理整體執行報告及資訊安全策略。

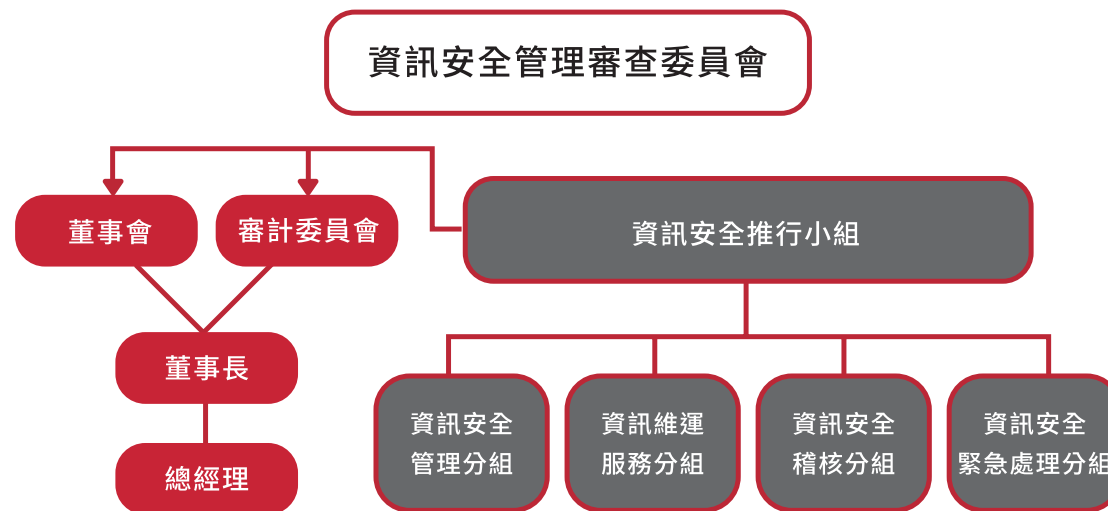


圖 1-9、資訊安全管理審查委員會

資訊安全管理制度

為因應多重的資安議題挑戰，本公司建立完整的資訊安全管理系統（Information Security Management System, ISMS），推動持續通過國際資安管理系統認證（ISO/IEC 27001），建立符合客戶需求的機密資訊保護服務，並努力落實對資安規範的監督與稽核，將結果運用在資安指標衡量、量化分析及制定改善方案，確保整體金融系統穩定及安全。詳情請見本公司 2024 年年報。

1.4.2 資安管理執行與落實

本公司為落實資訊安全風險管理，完善公司之資安環境並保障利害關係人與公司的權益，藉由鑑別不同類別之資訊安全風險，建立相對應的風險控管措施，每年亦不定期舉辦資訊安全演練或內部員工教育訓練。

針對不同類別之風險，本公司相應之管理措施與演練機制如下：

資訊安全風險管理

本公司於 2024 年配合證交所委託勤業會計師事務所，進行資安治理成熟度評估作業，於 489 項評比中自評達成 419 項。

1. 弱點掃描、分析與監控

公司自行開發之程式系統，上線前均使用源碼檢測工具進行源碼弱點分析，以減少程式碼之漏洞。依據供應商管理自律規範，委外開發之程式系統，均於合約中要求廠商須附上源碼檢測安全證明，並加入對廠商的資安要求與 SLA 服務水準協議。

為強化資安監控機制，以抵禦零時差攻擊。除依規定每半年進行掃描外，2024 年公司採購弱點掃描軟體，可依實務狀況隨時進行弱點掃描。因弱點掃描頻率由定期掃描提高至持續掃描，可即時發現各系統是否存有弱點，俾利進行弱點修補，以確保系統安全性。另外增設弱點掃描監控，使各系統負責人及資安組掌握弱點修復狀況，並定期召開審查會議。2024 年完成了 2 次弱點掃描，並修復所有高、中、低風險。

2. 網站電腦系統維運風險

公司訂定「系統開發與維護管理要點」，以防範維運不當可能造成的系統錯誤。依據該要點要求，程式和資料上版時須透過電子表單逐一審核，確實進行備份還原及測試。

3. 營運中斷風險

為避免營運中斷造成之無法執行交易、無法結算或清算，從而產生重大損失，公司每年執行系統備援演練，減少系統中斷時復原的時間；平時也持續更新、增加、汰換備份或備援設備，並持續定期執行備援演練；藉由導入 DDoS 流量清洗機制，降低被 DDoS 攻擊的風險。

4. 交易系統備援演練

為進行各交易系統備援、壓力及復原等各項演練，以驗證備份之完整性及儲存環境的適當性，確保備援機制可正常使用。2024 年災害回復演練計畫，核心系統演練共 46 套。

5. 社交工程演練 (Social Engineering)

為針對外部來源郵件主旨加上標記，以利辨識是否可能為社交工程郵件。每年採無預警不定期方式進行電子郵件社交工程演練，當收件人開啟郵件或點選郵件所附之連結或檔案時，留存相關紀錄。2024 年共執行 2 次演練，受測人數共為 2,730 人。

6. 全市場資安通報演練

參與全市場資安通報演練，建立專屬資安事件通報電子表單，並重申要求全體同仁於發生資訊系統有關之資訊安全或服務異常事件時應依「證券期貨市場資通安全事件通報應變作業注意事項」填寫通報單，同時要求資安人員於知悉事件 30 分鐘內通報。

資訊安全事件處理流程

本公司訂有「資訊安全事件管理作業要點」，將資安事件分為重大緊急事件及一般安全事件，並依事件影響輕重程度分為三級。當上述資安事件發生時，依據不同類別與等級向公司內部資訊安全推行小組或資訊安全主管呈報，或者向外部主管機關或監理機關通報，並依要點分別於指定時限內解決問題或進行後續作業流程。本公司 2024 年未發生資安事故、資訊外洩與個資外洩事件，故受影響的顧客數皆為 0。

事件類別	重大緊急事件	一般安全事件
說明	指符合「證券商通報重大偶發事件應遵循事項」所稱重大偶發事件標準之資通安全事件，或重大影響客戶權益或正常營運之資訊服務異常事件	指未發生重大影響客戶權益及正常營運之資訊服務異常事件
事件內容	1. 本公司核心系統如發生異常，且開盤期間影響交易達 2 小時以上未能恢復，或於 10 日內就同一資安、系統異常事件，通報次數達 3 次以上者 2. 同一資安或系統異常事件，自首案證券商通報主管機關起 10 日內，影響 3 家以上證券商同業者 3. 新型態資安攻擊或駭客攻擊事件 4. 其他重大資安事件：包括但不限於指定案件、重大輿情案件、客戶資料等敏感資料外洩、其他重大影響投資人權益案件等 5. 前項重大資安事件，若有危及本公司正常營運及金融秩序者	1. 設備之硬體、軟體、電力及網路失效之情形 2. 軟體失效（資料庫、應用系統、作業系統）之情形 3. 洩漏一般資訊或違反安全規定之行為或人為疏失，屬情節輕微者 4. 電腦病毒感染或駭客入侵，未造成服務中斷者

個資隱私防護

本公司為維護與管理個人資料檔案之安全，訂有「個人資料檔案安全維護計畫及資料處理辦法」，輔以隱私權保護制度、相關作業要點與辦法等文件，防止個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。此外，公司亦成立個人資料保護管理小組，由總經理擔任召集人，定期每年召開個人資料管理審查會議；小組成員包含董事長室、總經理室、風險管理室、法令遵循室、管理部、財務部、資訊部、經紀事業群、新金融商品部、資本市場部、固定收益商品部、股務代理部等各部室主管。

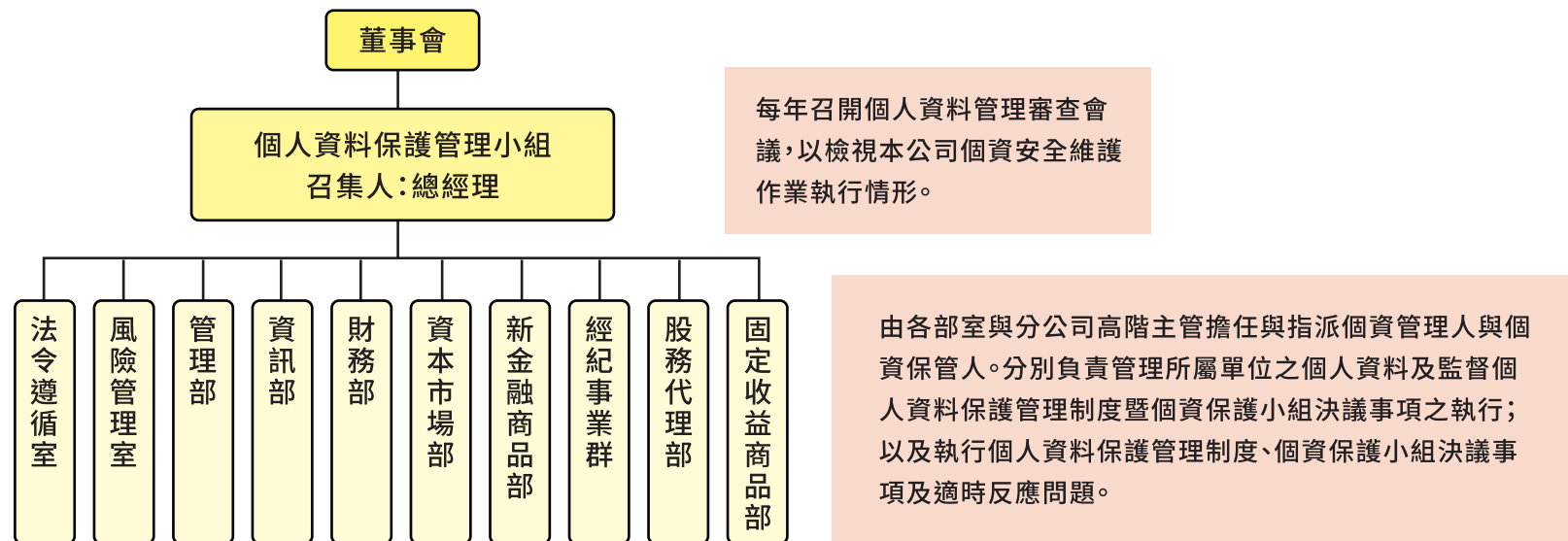


圖 1-10、隱私防護管理架構

為防範隱私資料外洩之風險，本公司在蒐集、處理及利用個人資料時，須遵循內部管理程序；取得的個人資料檔案經各單位清查後，則須建立個資資產清單及風險評估作業，並受個人資料保護之管理機制規範。若發生個資外洩事件，將依是否危及公司正常營運或大量當事人權益區分為一般或重大，並啟動相應之通報及應變機制。

資訊安全相關教育訓練與投入

有鑑於資訊科技日新月異，可能伴隨新型的資訊安全及隱私威脅，本公司及旗下子公司要求資訊安全人員及主管每年至少需完成 15 小時以上之專業課程訓練並通過相關測驗，取得相關證照，2024 年本公司暨子公司全體員工累計取得資安防護有效證照 19 張，占總資產之比率為 18.83%(張 / 十億元新台幣)。同時，針對全體員工辦理 3 小時以上資安相關宣導與教育訓練。根據最新時事及新興科技之技術更新教育訓練內容，提升全體員工的資訊科技基本識能，涵蓋深度偽造認知及防範議題，並針對公司資安人員培養多元化的技能，因應潛在的資安威脅。

2024 年教育訓練內容 (內外部)	對象	受訓人次 (人次)	受訓總時數 (小時)
資訊安全 (包含個人資料保護法宣導)	董監事	25	27
	高階經理人	72	96
	全體同仁 (包含專職人員受訓)	3,878	3,863

預算項目	占比金額 (%)
2024 年本公司投入資訊安全的經費 (包括軟硬體授權費用、人員訓練費用) 占全部資訊預算的比例	6.62%



2

永續金融



2.1 永續金融與責任投資

2.1.1 永續金融政策

本公司依循聯合國責任投資原則 (Principle of Responsible Investment, PRI) 指導方針，與金控母公司共同訂定「責任投資準則」與「盡職治理政策」，以增加本公司長期投資的價值，維護股東權益。為同步遵循金控母公司國票金控永續金融政策與本公司永續發展政策目標，此項準則不僅適用於任何類型的投資資產分類，更囊括本公司不同業務的執行效力，如承銷輔導與自營業務等皆須進行 ESG 相關議題查核與評估。

依循「責任投資準則」，另修訂「自營業務股票投資作業要點」及「債券及衍生性商品部位控管要點」要求於投資前納入環境、社會與公司治理等 ESG 三個面向之影響進行審慎評估與投資控管；本公司亦針對本公司另一重大承銷業務訂定「承銷業務承接作業規則」明定承接股票上市（櫃）輔導及承銷業務、資金募集業務、受益憑證發行業務、財務顧問業務等案件評估指引，除擬承作之財務顧問業務應採專案方式提出呈總經理核准外，其餘案件於承接業務前，承辦人員皆應依該發行公司所屬行業之特性及目前營運狀況進行瞭解分析，評估該企業是否為本公司設立之爭議性、高敏感或高碳排放產業，並針對 ESG 相關議題包含第三方評估機構（如 ESG 彭博、ESG-Cmoney、台灣公司治理評鑑落點等）ESG 綜合風險評分、氣候變遷、風險管理、溫室氣體盤查執行狀況等事項進行評分，並依照該評估結果納入潛在議合名單，進行相關議合行動。

執行業務前皆需檢視是否符合「責任投資準則」規範，準則中明訂禁止投資、高爭議性與高碳排放產業與行業之分類名單，以及參考第三評估機構之評鑑分數，若以上皆未符合則業務不予執行。包銷部位亦應持續追蹤包銷之有價證券，並適時就發行公司營運狀況提出建議，若發行公司涉及 ESG 重大議題之情事時，應評估對相關包銷部位有無重大影響，並將評估結果提供相關單位作投資後管理之參考。

2.1.2 金融商品與服務

2024 年主辦與協辦承銷案件總計 32 件，包含可轉換公司債、現金增資案、上市櫃承銷案件等。其中 11 件符合 5+2 產業創新計劃，總計承銷金額為 8.44 億元；六大核心產業共計 15 件，總計承銷金額為 21.25 億元；6 間為中小型企業³(共 7 件承銷案)，承銷金額共計 3,841.35 萬元，提供中小企業足夠的金融資源。協助屬 5+2 產業創新計劃或六大核心產業之企業於資本市場取得資金，其中如：綠能科技產業的綠能及再生能源工程廠商、智慧機械產業計畫內提及之智機產業化和產業智機化，如：自動化供應系統、監控系統、智慧系統整合平台等相關企業，以及資訊及數位產業 5G 相關領域之上市櫃公司等。另為能精進本公司永續發展，本年度首度承銷可持續發展連結債券，共計 1 件，承銷金額為 1.5 億。

符合 5+2 產業	件數	承銷金額 (新台幣仟元)
亞洲·矽谷	6	542,256
循環經濟	2	10,100
智慧機械	2	239,308
綠能科技	1	53,768
生醫產業	-	-
國防產業	-	-
新農業	-	-
主(協)辦承銷業務符合 5+2 產業項目之總件數與金額	11	844,432

³ 中小企業係指「2024 年度中小企業白皮書」之定義，實收資本額在新台幣 1 億元以下，或經常雇用員工數未滿 200 人。

符合六大核心產業	件數	承銷金額（新台幣仟元）
民生及戰備產業	4	1,009,511
資訊及數位產業	9	911,835
綠電及再生能源產業	2	203,768
臺灣精準健康	-	-
國防及戰略	-	-
資安卓越	-	-
主（協）辦承銷業務符合六大核心產業項目之總件數與金額	15	2,125,113



2024 年本公司主辦輔導案件共計 13 件（含於 2024 年結案之案件數），協助公司規劃上市（櫃）相關事宜，包含股票上市（櫃）以及第一上市（櫃）輔導，輔導流程均遵循主管機關規定，協助發行公司依規定於年報或公開說明書揭露推動永續發展相關事項。此外，本公司亦於 2024 年第二季對 13 件主辦輔導案件完成發送 ESG 問卷，評估該企業是否為本公司設立之爭議性、高敏感或高碳排放產業，並針對 ESG 相關議題包含第三方評估機構 ESG 綜合風險評分、氣候變遷、風險管理、溫室氣體盤查執行狀況等事項進行評分，以利輔導評估人員了解公司有關 ESG 議題（含氣候變遷）之重要執行事蹟與未來規劃，作為業務風險管理之參考。

案件產業類別（主計處產業別）	評估事項與成效	件數
醫用生物製品製造業	2024 年已完成公司 ESG 問卷調查	2
金屬加工處理業	2024 年已完成公司 ESG 問卷調查	1
金屬加工用機械設備製造業	2024 年已完成公司 ESG 問卷調查	1
通用機械設備製造業	2024 年已完成公司 ESG 問卷調查	1
汽車零件製造業	2024 年已完成公司 ESG 問卷調查	1
醫療器材及用品製造業	2024 年已完成公司 ESG 問卷調查	1
廢棄物清除業	2024 年已完成公司 ESG 問卷調查	1
電腦諮詢及設備管理業	2024 年已完成公司 ESG 問卷調查	1
其他服務業	2024 年已完成公司 ESG 問卷調查	1
電子購物及郵購業	2024 年已完成一件公司 ESG 問卷調查，另一件將於 2025 年發送公司問卷調查	2
廣播、電視節目編排及傳播業	將於 2025 年發送公司 ESG 問卷調查	1
2024 年已完成 ESG 問卷之間數合計		13

2.1.3 盡職治理與議合

為發揮機構投資人影響力並落實企業永續發展目標，本公司已遵循「機構投資人盡職治理守則」每年於公司官網揭露盡職治理報告書，說明執行狀況。本公司與自營業務長期投資部位，及承銷業務擔任主辦輔導券商與包銷部位之被投資公司進行議合行動之溝通，亦納入企業之 ESG 因子進行評估。根據本公司制定之「永續發展政策」及「承銷業務承接作業規則」之 ESG 問卷結果作為本公司議合行動與名單建立之基礎。

投票原則與流程

本公司依循「投票政策」、「持有股票投票表決權行使管理規則」行使投票表決權，並未使用代理投票或研究服務，並透過電話會議、面會、參與法說會等方式參與被投資公司之議題討論，增進公司、股東與客戶之整體利益，善盡擔任機構投資人之責任與義務與落實股東行動主義。詳細內容請詳見本公司官網盡職治理專區。

持有股數	表決權行使方式	說明
低於 30 萬股 (不含)	書面	得不指派人員出席股東會，不受證券商管理規則第二十條第二項規定之限制
	書面或電子	本公司除因應業務需要得以實體或視訊方式出席股東會投票表決權之行使，得以書面或電子為之
達 30 萬股 (含)	書面或電子	本公司應指派內部人員以實體或視訊方式出席股東會行使投票表決權投票表決權之行使，得以書面或電子為之

本公司以永續投資及議合有效性角度進行股東會議案議合評估，參與股東會行使投票表決權之原則如下：

1. 本公司出席股東會之內部決策過程及指派人員行使表決權等，應依「證券商管理規則」第二十條及本公司「持有股票投票表決權行使管理規則」等相關規定辦理。
2. 本公司股權之行使，應基於公司及股東之最大利益，不得直接或間接參與該發行公司經營或有不當之安排情事。
3. 本公司參與股東會行使表決權之情形應留存資料備查，表決權之行使應符合證券商管理規則第二十條第一項「證券商…，不得直接或間接參與該發行公司經營或有不當之安排情事。」之規定。
4. 股東會議案之支持及反對：
 - (1) 原則支持：以被投資公司之年度公司治理評鑑作為議案投票的標準，並檢視是否有重大違反公司治理或不利股東權益之事項發生。
 - (2) 原則反對：被投資公司之股東會議案中，如有重大違反主管機關法令、永續相關主張、嚴重影響氣候變遷、增加氣候風險相關議案或違反本公司議合內容等事項，本公司得對該等議案採反對或棄權。

議合行動

本公司以長期投資或擔任輔導券商角度，並以資本市場部為主要議合行動之權責部門，除掌握被投資公司或輔導上市櫃之標的公司之營運及財務狀況，亦針對 ESG 相關議題進行評估，包含 ESG 三個面向的議題訴求，或與被投資公司之董事或經理人等經營階層對話及溝通，如有違反者，得採反對或棄權行使之，以參與被投資公司之公司治理，履行盡職治理行動。本公司參酌集保公司投資人關係平台 (IR 平台) 之盡職治理評分資料，持續關注長期投資之標的，臺灣集中保管結算所之盡職治理評分中，本公司 2024 年投資之所有上市 (櫃) 股票之盡職治理分數為 90.39 分，相較於 2023 年 84.72 分提升了 6.6% 的分數。

資本市場部針對議合行動之進度設置四個階段，包含本公司提出議合議題、被投資公司同意議合、與被投資公司溝通擬定因應策略及達成目標，未來也將視議合情形再評估是否予以設置議合進度里程碑之目標。2024 年本公司共計 19 間主辦輔導案之公司執行議合行動，議合對象產業包含電腦系統整合服務業、金屬加工設計業、汽車零件製造業等，本公司將持續對於盡職治理活動及對 ESG 相關議題日趨重視並逐步落實。

議合主題面向	議合議題內容說明
E (環境)	制定碳排減量與碳管理目標、提升綠色產品占比、水資源管理、能源管理等
S (社會)	注重職場性別平等、職場健康與安全、員工教育訓練、多元溝通管道、資訊安全落實等
G (公司治理)	公司治理資訊完整及透明度、董事會職能、法令遵循制度、風險管理制度等



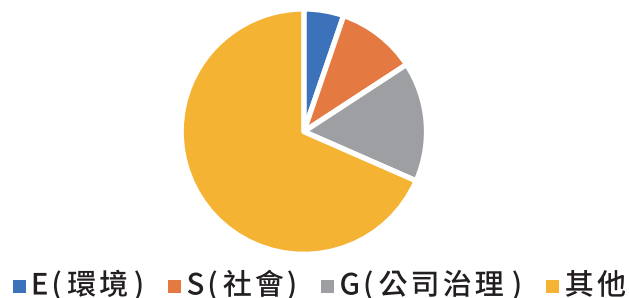
本公司透過不定期參與被投資公司股東會、法人說明會、親自拜訪或電話會議等方式，與被投資公司進行互動與溝通，經由與被投資公司互動過程及結果，做為該公司是否適合納入本公司建構長期投資部位清單之評估參考。本公司 2024 年度參與被投資公司或潛在投資標的之家數達 178 家、互動次數達 649 次，其中涉及 ESG 相關議題之次數計 428 次，相關統計如下表所示：

項目	家數	互動次數	ESG 相關議題		
			E（環境）	S（社會）	G（公司治理）
親自拜訪	116	319	126	7	1
參與股東會	5	5	3	-	-
電話 / 視訊 / 電子郵件	30	291	261	6	6
參與法人說明會、產業交流、展覽	27	34	15	-	3
總計	178	649	405	13	10

本公司出席被投資公司行使投票表決權明細請詳見附錄 本公司 2024 年參與被投資公司股東會議案投票情形，或見本公司官網盡職治理專區。

2024年與被投資公司議合ESG議題類型占比⁴

2024年ESG議題議合類型占比



⁴ 類別其他為尚與被投資公司瞭解 ESG 執行情形中

2024 年議合執行案例

議合公司	議合主題面向	議合方式	議合原因與內容	事後追蹤與對未來投資決策之影響
A 公司	治理 (G)	實地拜訪	建議 A 公司設立永續發展委員會	該公司於 2024 年 6 月 24 日董事會通過永續發展委員會組織規程，以落實環境保護、社會責任及公司治理等永續發展目標。另該公司董事會於 2024 年 8 月 13 日通過委任永續發展委員會成員
B 公司	社會 (S)	實地拜訪	瞭解 B 公司組織架構、勞資關係情形	該公司預計於 2025 年第二季前完成職福會之設立。職業安全衛生主管部分亦會進行定期上課受訓，勞資會議亦會按規定召開
C 公司	環境 (E)	實地拜訪	與 C 公司討論節能減碳執行情形	該公司現已開始紀錄廢棄物及用水量，並取得海外廠房當地政府之相關證書與通過審核，並持續推動節能減碳

2.1.4 責任投資

依循本公司「永續發展政策」及「責任投資準則」，針對長期投資部位，本公司於投資前需針對投資標的進行一系列 ESG 因子評估，對於禁止投資產業及投資標的於最近三個月內發生重大 ESG 議題不得進行投資，對於高敏感性產業應審慎評估並控管，對於高碳排放產業須考量氣候變遷風險，並根據評估結果做出相應之決策，以確實控管 ESG 相關風險。（有關氣候變遷相關風險評估，請詳見 4.1 氣候相關財務揭露章節）。

針對已建立之股票自營透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產個股，需定期進行投資後管理，檢視投資標的是否於評估期間涉及 ESG 重大議題之情事，若檢視後發現有關上述情形且經評估對相關投資部位有重大影響，將得視影響情形採取議合行動，並執行 ESG 相關評估流程。

編號	產業或經濟項目
1	經主管機關依資恐防制法所指定制裁之黑名單（依照資恐防制法公告之最新制裁名單）與主管機關函轉外國政府或國際組織認定或追查之恐怖分子或團體
2	從事非法武器製造、買賣或是與大規模殺傷性武器有關的企業（例如：集束彈藥，地雷，核武器，貧鈾武器，生物 / 化學武器，雷射致盲武器，不可探測的碎片和燃燒武器）
3	從事非法賭博等違法活動之企業
4	色情、毒品產業

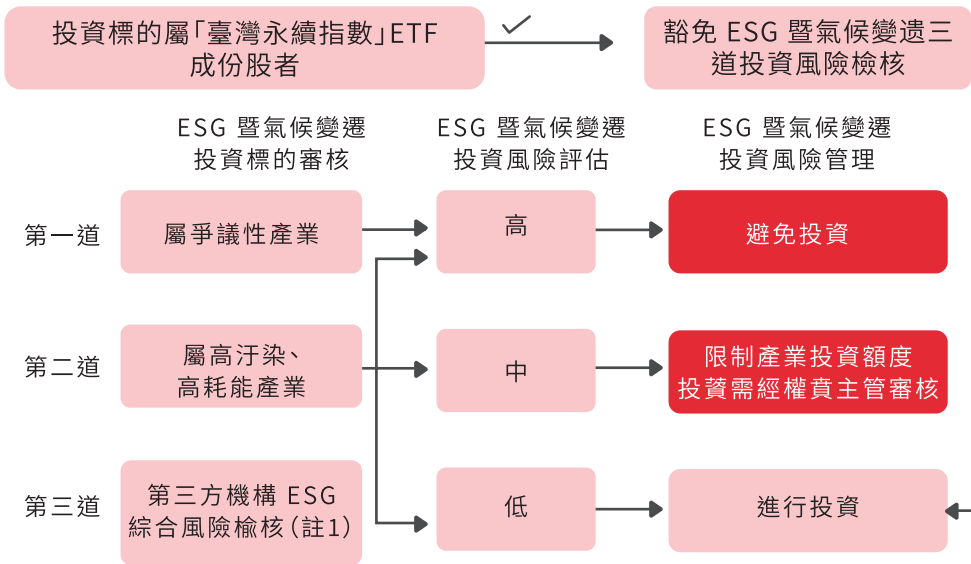
高敏感性產業清單

編號	產業或經濟項目	定義
1	菸草製造	從事以菸草或菸草代用品作為原料，製造可供吸用、嚼用、含用或聞用等菸草製品之行業
2	非公益性質博弈業	從事非公益性質之彩券銷售、經營博弈場、投幣式博弈機具、博弈網站及其他博弈服務之行業
3	以煤炭發電之電力供應業者	以煤炭發電之發電業
4	具破壞生態漁撈業者	以具破壞生態之形式在海洋及內陸水域從事水產生物採捕之行業
5	化石燃料開採業者	從事煤炭、石油及天然氣之探勘、採取、初步處理及準備作業等行業

高敏感性產業清單

編號	高碳排放產業類別
1	石油和天然氣 - 勘探與開採
2	金屬與採礦
3	化學
4	建築材料
5	鋼鐵製造商
6	電力公用事業與發電
7	航空

ESG暨氣候變遷投資風險檢核流程



註1：未達標準者須進行 ESG 個別風險項目檢核，依據判別 ESG 風險程度進行風險管理。

圖 2-1、責任投資檢核流程

本公司持續將資金投入對環境、社會友善以及治理優良的企業，積極將櫃買中心公告之綠色債券及可持續發展債券或國內外永續指數成分股納入投資組合中。

2024 年本公司的 ESG 投資項目（包含綠色債券、ESG 因子個股投資等），包含再生能源及能源科技發展、提升能源效率與節約能源。

投資項目	件數	2024 年 12 月 31 日投資金額（新台幣仟元）
ESG 相關個股	17	627,784
綠色債券	7	1,136,687
合計	24	1,764,471

5+2 產業分類	件數	2024 年 12 月 31 日投資金額（新台幣仟元）
生醫產業	6	22,509
亞洲・矽谷	23	665,005
循環經濟	5	25,642
智慧機械	4	27,719
綠能科技	1	725
國防產業	-	-
新農業	-	-
合計	39	741,600

六大核心戰略產業	件數	2024 年 12 月 31 日投資金額（新台幣仟元）
臺灣精準健康	7	23,454
國防及戰略	7	33,340
綠能及再生能源	5	23,654
民生及戰備重點產業	6	32,199
資訊及數位產業	37	753,225
資安卓越	-	-
合計	62	865,873

2.2 服務品質與普惠金融

2.2.1 客戶權益保障

本公司重視金融消費者保護之企業文化，具體落實並訂定「公平對待客戶原則政策」及「公平對待客戶原則策略」，供員工遵循及執行，並指定副總經理以上主管及專責部門負責規劃及推行，每年向董事會報告執行情形。另訂定「廣告管理作業要點」規範業務廣告活動之內容、工具與方式，皆須經由法遵與權責主管審核之公版內容，若為初次銷售複雜性高風險商品應提報至董事會通過，以不危害客戶與利害關係人權益為最大宗旨，落實誠信原則，確保廣告內容之真實。

由董事長擔任「公平待客推行委員會」召集人，每季召開會議，由執行單位提報公平待客原則執行情形，並就客訴案件及董事會稽核室查核缺失提報改善方案與執行成效。同時為提升金融從業人員遵法及公平合理對待客戶之意識及專業知識，定期辦理教育宣導及人員訓練，並將「公平對待客戶原則」之訂定及執行，高齡客戶、金融弱勢等族群之服務事蹟，納入內部控制及稽核制度與友善金融優良評比之一環。



圖 2-2、公平待客十大原則

評估與瞭解客戶屬性 (Know Your Customer, KYC)

本公司於受理客戶開戶時，綜合考量客戶基本資料、資產狀況、投資經驗等情形，並安排營業員協助評估與瞭解客戶需求及判斷其投資屬性，針對其適合的商品給予建議，依照不同風險屬性之產品規範，協助客戶瞭解商品之風險。本公司依規範定期進行徵信資料更新，且要求營業員進行查證或拜訪，並於必要時定期關心客戶投資情形。

客戶友善服務

高齡客戶友善服務
為因應未來高齡化社會，本公司已針對高齡客戶制定「向高齡客戶提供金融服務自律辦法」，新增設保護措施，針對各項業務之交易情形，進行電子系統通知與業務員關懷，以確保高齡客戶的交易獲得保障，包含以下事項： • 設計高齡客戶風險屬性評估機制，由業務人員以電話或親訪方式，評估了解客戶屬性 • 考量客戶風險屬性、商品風險特性，建立商品適合度評估表，對於高齡客戶投資較高風險商品，需確認客戶確實了解商品風險，提升高齡客戶金融消費權益之保護 • 透過交易檢視及監控查核機制，確認高齡客戶交易行為，避免客戶帳戶遭冒用，保障高齡客戶權益 • 對於高齡客戶之特殊交易，採取關懷提問因應措施，提醒客戶注意交易風險，防範金融詐騙
櫃台友善服務
• 提供客戶臨櫃、網路、行動平台多元方式，辦理各項經紀業務服務，並指派專人協助客戶辦理各項業務及申請 • 設置放大版開戶文件，有利於客戶閱讀 • 新增建置載具開戶服務，減少客戶手寫文件負擔，客戶可依個別需求選擇合適方式開戶
設置專業投資人評估
針對部分高風險金融商品，落實專業投資人盡職評估，以避免造成客戶權益受損。每年定期向已申請為專業投資人之客戶進行財力審查、金融商品專業知識與交易經驗調查，以確保資格符合。並將審查結果呈報予各分公司之行政處長及經理人覆核，始予認定

金融詐騙防阻

本公司以官網反詐專區、交易系統的彈跳通知以及舉行金融詐騙宣導講座等方式，提醒客戶注意日常詐騙手法，內容包含小心詐騙簡訊及連結、釣魚網站詐騙、拒絕安裝來路不明之下單軟體與 APP。

本公司官網的反詐專區更於 2024 年獲得證券商反詐騙評鑑活動 - 優秀獎，教導客戶辨識官方網站和社群平台、了解常見詐騙手法，並提供完善的線上申訴管道，提醒投資人一旦發生疑似詐騙行為，盡速聯繫本公司求證，同時數位客服也能即時回應客戶需求，一同防範詐騙行為。

2024 年金融詐騙防阻活動 / 講座內容	對象	場次 (場)	參與人次 (人次)
內部教育訓練	種子教師 / 分公司	20	460
金融詐騙防阻宣導說明會	客戶 / 社會大眾	42	1,563
防制詐騙宣導活動之場次占總資產 (十億元) 之比率			41.6%



圖 2-3、金融詐騙防阻示警

客戶申訴管道

本公司亦重視顧客申訴事件與後續改善措施之執行成效，訂定「客戶爭議事件處理辦法」，由總經理室擔任橫向協調單位，並針對特定爭議事件於必要時召集處理單位與追蹤單位組成專案小組解決相關情事。除此之外，於業務招攬或與客戶往來時，應強化客戶服務以減少紛爭產生，並於內外部定期舉行相關專業訓練，加強業務人員之專業以及與客戶互動之技巧。

客戶爭議事件處理流程

1. 受理申訴管道多元：包含親臨或電洽、客戶服務專線 0800-061-788、書面申訴，或經由中華民國證券商業同業公會、金融消費評議中心或金管會提出申訴或檢舉。
2. 通報相關層級處理：由受理人員依據情節輕重進行分級，並於受理日起二個營業日內轉知專責處理單位辦理，最嚴重者將呈報予董事長。依照各層級規定之處理時效，最晚應於十四個營業日內簽辦解決。
3. 結案後追蹤：追蹤單位於每月抽查致電給顧客，進行滿意度調查，並將結果於每季提供給董事會稽核室與公平待客推行委員會，以及每半年呈報董事會。

客戶服務申訴案件處理

針對本公司 2024 年接收到顧客申訴，包含主管機關來函，案件共計 17 件，部分為交易系統狀況及營業員投訴，涉及員工人數總共 8 人。本公司已針對個別案件進行相關單位之修正、調整與檢討，並根據「客戶爭議事件處理辦法」對涉及員工執行適當的處理，加強員工宣導與教育訓練，並定期關心客戶狀況，追蹤客戶滿意度調查，全數於年底結案。

2024 年本公司公平待客執行情形

為提升同仁溝通能力及服務品質，本公司定期辦理公平待客、金融消費爭議案例分享相關教育訓練，使業務同仁足以充分瞭解金融服務之義務以及善良管理人注意事項，加強業務人員專業知識及與客戶互動技巧。並於 2024 年完成身心障礙者權利公約 (CRPD) 相關教育訓練，受訓率達 100%，提供無障礙金融服務，提升服務品質。

本公司更於 2024 年期望優化公司之公平待客績效，新增建置獎勵制度，獎勵提供身心障礙、高齡客戶、金融弱勢等族群之友善服務之各營業單位優良同仁。2024 年針對成功防阻金融詐騙及高齡友善表現優良之共 4 名同仁進行表揚。

2024 年教育訓練內容（內外部）	對象	受訓總人次（人次）	受訓總時數（小時）
金融友善暨身心障礙者權利公約 (CRPD)	董監事	12	36
	高階經理人	16	16
	全體同仁	879	879
公平待客原則	董監事	21	63
	高階經理人	39	59
	全體同仁	2,137	3,171
已接受金融友善或身心障礙者權利公約 (CRPD) 等弱勢族群權益保障相關教育之訓練課程占全體員工之比重 (%)			72.4%

2.2.2 普惠金融商品辦理

定期定額業務推廣

本公司開辦台股定期定額業務，協助投資人以長期投資股市方式，進行資產配置，提供投資人便利的交易方式，本公司對於投資標的也會評估把關，每個月更新評估，篩選適當的投資標的，以保障客戶權益，落實普惠金融精神。

2024 年舉辦多場講座與說明會、相關行銷活動，鼓勵社會大眾以穩健方式投資，更調降定期定額投資門檻，由三千元調降為一千元，增加金融商品與服務的普惠性。活動期間累計 2,102 戶約定帳戶，並成功扣款 1,872 戶，總扣款金額達 29,339,000 元。

理柴小教室

本公司針對不同投資程度的投資人，提供不同階段的投資資訊以及理財知識內容、現行與潛在的投資人深入淺出的投資內容，以圖文、影音等多元方式與輕鬆的切角，帶領客戶進入投資世界，協助建立正確的投資觀念，指導如何使用智慧的投資工具，降低投資相關風險，獲得適切的報酬。本公司致力建構從投資小白到股海老手都適用的理財訊息，真正落實普惠金融的精神與意義。

設計課程與服務包含投資必修課、投資大視界、投資百寶箱與柴富敲門磚：

1. 投資必修課：

課程名稱	課程受眾	內容
開戶起手式	初階	包含理財的重要性、概念、投資需要注意的事項，以及證券投資開戶等內容，建立投資人正確的投資觀念，並評估自身投資需求與風險接受程度
投資駕訓班	中階	針對證券投資的基本分析工具、線圖等進行說明與教學，並說明各類投資方法優缺點(如定時定額、當沖、長短期投資等)，讓投資人能掌握適合自己的投資方式，並進場進行實際買賣操作
高手在民間	高階	與國票投顧協作，對於熟悉股市操作的股海老手提供大盤走勢與重大事件分析、選股建議以及不定期股市名人邀稿分享進行投資資訊交流

2. 投資大視界：以影音的方式，介紹數位化的智能理財工具使用、各類投資操作建議以及產業訊息等。

3. 投資百寶箱：介紹本公司各類數位投資工具以及 APP，透過智能投資工具，提高投資人投資效率與效能。

4. 柴富敲門磚：手把手帶領客戶開立數位帳戶，流程快速方便，開戶服務零時差。

理財講座

本公司針對不特定客戶辦理不同需求之投資理財講座，2024 年共舉辦了 120 場金融教育講座包含線上會議及實體活動，提供客戶全方位的金融理財相關資訊，有助於提升受眾金融素養，內容涵蓋總經及台股投資展望、複委託市場介紹、投資策略分享、產業發展趨勢，總參與人次約 3,854 人。

另外，受主管機關邀請推廣金融科技發展，本公司前進校園，發揮本公司數位金融研發的專業，使對於金融科技有興趣的學生能夠瞭解金融科技現況與未來趨勢，共計 2 場講座，參與學生人數共計 97 人。



圖 2-4-1、淡江大學財金系金融科技發展趨勢講座



圖 2-4-2、嶺東科大金融科技發展趨勢講座

2.3 創新多元服務

數位創新服務

為因應行動數位生活，本公司提供投資人更多證券行動服務，並優化相關流程使操作更簡易，建置「國票超業」、「理財 e 管家」與「國票任我贏」等行動裝置 APP，分別掌管交易及非交易為主的服務，降低客戶申辦與臨櫃等作業時間。目前行動平台的用戶約占公司整體電子用戶超過八成，提升客戶之使用者體驗。

1. 「國票超業」APP

為使用戶數最多的電子交易工具，2024 年國票超業月平均成交金額占公司電子交易比率約 48.80%。該 APP 備齊目前同業各項功能外，也因應客戶需求，帳務交易新增「當日成交損益」提供當沖交易更方便與即時，2024 年與國票 Web 共同功能「雲端智慧單」，同步新增「定時送單」，提供客戶智慧理財的服務，增加客戶下單便利性。

2. 「理財 e 管家」APP

為自行開發之全方位功能服務，提供財神選股、財經新聞、投顧專區等投資參考資訊，並提供客戶交易相關的委成回、申購、帳務等訊息、「旺寶錢包」功能有效減少違約風險。2024 年持續優化 e 櫃台功能，提升線上作業程序（如 ETFIPO 線上申購、證券交易額度調整），有效降低人工作業時間與紙本等相關作業流程，同時新增複委託帳務，讓交易平台帳務功能更完整。再者，公司簡化電子對帳單及集保存摺申請流程，強力推廣客戶申請，也落實對帳單及集保存摺 e 化。

3. 「國票任我贏」APP

為自行開發之行動 APP 交易系統，提供證券報價、熱門排行、股市熱力圖可快速掌握盤勢重點、及證券快速下單、當沖精靈（一鍵反沖）針對當沖客群提供便利化交易服務、個股暫存匣支援多筆下單、股票申購易智抽可便利客戶依據自設條件，自動進行新股申購，節省客戶查詢評估及委託申購之程序。股利專區完成建置個股報價及技術分析等功能。2024 年度總登入人數 1,883 人，總成交戶數 332 戶，總成交金額 73.98 億元。

4. 「國票大富」

專為交易量大的客戶設計的交易系統，藉由使用者習慣之交易介面，於 2024 年底上線，期望可以提升客戶使用滿意度，更多資訊請參考：
<https://www.ibfs.com.tw/download/rts/?xy=5&xt=1>。

本公司在數位創新服務不斷精進，2024 年持續獲得「國家品牌玉山獎」的認可和投資人的好評，而且在智慧型交易工具的開發上保持行業領先，成功獲得經濟部智慧財產局的專利認證。透過這些努力，本公司展現作為投資者與市場之間橋樑的角色，致力於為每位投資者創造更大的價值。



理財e管家



國票超業



國票任我贏



國票證券LINE@

圖 2-5、服務 App 畫面

數位轉型實績

為能邀請客戶與本公司一同數位轉型，我們不僅精進 APP 以及處理系統流暢與穩定度，以利客戶善加利用電子下單服務，截至 2024 年底電子下單比重達 71.42%，較 2023 年提升 1.22%，整體電子下單金額比重也成長 24.11%。未來也將持續優化自有品牌之 APP 下單系統，有效提升客戶使用滿意度以及電子下單比率。

推廣線上開戶系統，電子下單累積開戶較 2023 年成長 25.24%。本公司優先預設並鼓勵客戶申請電子對帳單，以及善用公司交易系統與 APP 協助推播資訊，減少用紙量。2024 年度電子對帳單申請人數為 16,321 人，較 2023 年成長 35.83%。未來本公司亦將持續優化數位業務服務功能，有效降低分公司人工作業時間與減少紙本資源浪費，更可提升客戶服務效益。

本公司符合集保公司訂定之「股東會視訊會議作業要點」，鼓勵客戶召開股東會視訊會議以實體與線上會議同步進行，並提升股東會電子投票之比率。



③ 永續職場與社會公益



3.1 人力資源概況

本公司重視每一位員工，無論性別、年齡、族群或職級，皆為公司永續經營的關鍵伙伴。截至 2024 年底，本公司包含子公司國票期貨、國票投顧與國票證創投共有 1,253 名員工，當中包含 762 位女性及 491 位男性，致力於打造多元化的工作環境。

全體員工性別分布

	2023				2024			
項目	女性	男性	其他 ⁵	總數	女性	男性	其他 ⁵	總數
永久聘雇員工人數	-	-	-	-	12	14	-	26
臨時員工人數	-	-	-	-	-	-	-	-
無時數保證的員工人數	-	-	-	-	-	-	-	-
全職員工人數	771	471	-	1,242	748	474	-	1,222
兼職員工人數	5	2	-	7	2	3	-	5
全職 + 兼職員工總數	776	473	-	1,249	762	491	-	1,253

⁵ 性別由員工自行定義

全體員工按地區分布

	2023					2024				
項目	地區一 (EX:臺灣)	地區二 (EX:中國)	地區三 (EX:東南亞)	地區四 (EX:其他)	總數	地區一 (EX:臺灣)	地區二 (EX:中國)	地區三 (EX:東南亞)	地區四 (EX:其他)	總數
永久聘雇員工人數	-	-	-	-	-	26	-	-	-	26
臨時員工人數	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
無時數保證的員工人數	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
全職員工人數	1,242	-	-	-	1,242	1,222	-	-	-	1,222
兼職員工人數	7	-	-	-	7	5	-	-	-	5
全職 + 兼職員工總數	1,249	-	-	-	1,249	1,253	-	-	-	1,253

全體員工按年齡分布

	2023				2024			
項目	30 歲以下	31-50 歲	51 歲以上	總數	30 歲以下	31-50 歲	51 歲以上	總數
永久聘雇員工人數	-	-	-	-	5	18	3	26
臨時員工人數	-	-	-	-	-	-	-	-
無時數保證的員工人數	-	-	-	-	-	-	-	-
全職員工人數	86	566	590	1,242	71	477	674	1,222
兼職員工人數	4	2	1	7	3	1	1	5
全職 + 兼職員工總數	90	568	591	1,249	79	496	678	1,253

全體員工按職級分布

	2023			2024		
項目	管理職	非管理職	總數	管理職	非管理職	總數
永久聘雇員工人數	-	-	-	3	23	26
臨時員工人數	-	-	-	-	-	-
無時數保證的員工人數	-	-	-	-	-	-
全職員工人數	61	1,181	1,242	61	1,161	1,222
兼職員工人數	-	7	7	-	5	5
全職 + 兼職員工總數	61	1,188	1,249	64	1,189	1,253

多元指標下的員工數據

	2023			2024		
項目	身心障礙者	原住民	總數	身心障礙者	原住民	總數
永久聘雇員工人數	-	-	-	-	-	-
臨時員工人數	-	-	-	-	-	-
無時數保證的員工人數	-	-	-	-	-	-
全職員工人數	1	-	1	11	-	11
兼職員工人數	-	-	-	-	-	-
全職 + 兼職員工總數	1	-	1	11	-	11

非員工的工作者

	2023	2024
項目	總數	總數
員工人數	-	26

2024 年管理階層與專業人士員工統計

	男性	女性	本國籍 (不含原住民)	外國籍	台灣原住民
高階管理人員	35	17	52	-	-
初階及中階管理人員	32	50	82	-	-
專業人士	315	300	615	-	-
其他全體員工	158	418	576	-	-

註：

1. 高階管理人員：係指距離 CEO 最多兩個報告級別之管理職位 (或副總以上)，負責指導和制定政策，並制定策略為企業 / 組織提供產品或服務開發之總體方向。
2. 中階管理人員：係指負責特定部門 (例如會計，市場，生產) 或業務部門之經理，或在單位組織中擔任管理項目之經理。中階管理人員負責實施最高管理者的政策和計劃。
3. 初階管理人員：係指一線經理、初級經理和公司管理體系中最低級別之管理職。初階管理人員負責指導和執行組織的日常運營目標，將高階人員和經理的指示傳達予下屬人員。
4. 專業人員：係指要求至少有大學或碩士以上學位的職位。
5. 其他全體員工：係指非屬上述條件 1~4 之員工。

2024 年新進員工比例

以年齡區分	男	女	新進總人數	新進人員比例 (%)	新進率 (%)
30 歲以下	42	29	71	89.8%	84%
31-50 歲	59	55	114	22.9%	21.4%
51 歲以上	16	22	38	5.6%	5.9%
總人數	117	106	223	17.7%	17.8%

2024 年離職員工比例

以年齡區分	男	女	離職總人數	離職人員比例 (%)	離職率 (%)
30 歲以下	27	26	53	67%	62.7%
31-50 歲	32	58	90	18.1%	16.9%
51 歲以上	22	41	63	9.2%	9.9%
總人數	81	125	206	16.4%	16.4%

2024 年自願與非自願離職員工比例

	男	女	總數	自願離職人員比例
自願離職員工	81	114	195	15.6%
非自願離職員工	2	9	11	

註：

1. 新進員工：首次加入組織的新員工。
2. 離職員工：自願或被解僱、退休或因工作殉職而離開組織的員工。
3. 新進人員比例 = 新進員工總人數 / 員工總人數。
4. 離職人員比例 = 離職員工總人數 / 員工總人數。
5. 自願離職人員比例 = 自願離職員工 / 員工總人數。
6. 新進率 = 當年新進人數 / [(年初人數 + 年底人數) / 2]
7. 離職率 = 當年離職人數 / [(年初人數 + 年底人數) / 2]
8. 年初人數 = 上年底在職人數
9. 年底人數 = 上年底在職人數 + 當年新進人數

3.2 人才吸引與培養發展

3.2.1 薪酬與獎勵制度

本公司內部訂有「員工薪資管理辦法」、「績效獎金辦法」以及各業務單位之獎金辦法等，薪酬主要以職務與職等區分，參酌每年專業機構之市場薪資統計、物價指數進行調整與修訂，明訂合理之薪酬政策。職員薪酬皆由總經理核定，其他管理職以上包含（副）總經理與執行副總經理等之薪酬核定則呈報予董事長與董事會。

員工之薪酬政策

經常性薪資	基本薪資	參酌每年專業機構所發布之就業市場薪資統計、公教人員調薪幅度、物價指數及配合本公司業績情況修訂	
	附加薪資	業務津貼	部門主管、經理人、營業處長等
		職務加給	依據「經紀事業群營業員獎金計算辦法」，職務加給適用業績績效值採行基本制之營業員
		外勤津貼	視外勤區域範圍調整
		伙食津貼	依職員實際工時計算
		夜班津貼	依據國際金融部「交易室夜班津貼管理要點」發給夜班值勤交易員
非經常性獎金	業績獎金	年終獎金、績效獎金、員工酬勞、各單位的業績獎金（依據不同業務種類訂有專門的獎金辦法）	
	績效獎金		
	獎勵性獎金		

3.2.2 員工長期福利

本公司透過長期福利政策與措施、給予員工同仁完善的照顧與支持，積極推動員工福利政策，得以達到人才吸引與發展的目的。

個人健康	幸福家庭
• 喪葬補助 • 一般傷病住院補助 • 意外傷害團保 • 健康檢查補助 • 臨場健康諮詢 • 健康講座 • 急救訓練	• 結婚補助 • 生育補助 • 子女教育補助
職涯發展	員工福祉
• 員工助學金與特殊教育訓練課程補助	• 員工持股信託 • 設置福委會 • 旅遊補助 • 生日禮金 • 退休金 • 優惠慰勞假

多元福利措施

福利項目	內容
福委會的設置	本公司福委會每年會依財務狀況提供金額不等之部門聚餐旅遊補助。另分發予同仁生日禮金、生育補助、結婚補助、喪葬補助及員工傷病補助 2024 年受惠人次與補助金額： • 結婚補助，共計 4 人 • 生育補助，共計 6 人 • 子女教育補助，共計 297 人 • 傷病補助，共計 10 人 • 意外造成傷害之團保，理賠共計 80 人 • 生日禮金，共計 1,160 人 • 退休 / 離職金，共計 17 人 • 防癌團險，共計 1,155 人 • 聚餐旅遊補助，補助總金額 2,492,963 元
定期健康檢查安排	優於一般法規規定，一般員工服務滿一年以上者，每兩年得申請一次健康檢查；副總經理級以上、總公司部室主管、督導、分公司經理人（含二部主管）及年滿六十五歲以上員工，得每年申請一次健康檢查 2024 年度成果： • 健康職場認證全據點認證維持有效（共 26 個據點） • 健康檢查受檢人數共 70 人，總補助金額共新臺幣 327,300 元
員工助學金與特殊教育訓練課程補助	為鼓勵員工持續進修，提供員工助學與專業進修補助計畫，使每位員工都能享有每年申請一次助學金補助的福利，包含員工 EMBA 或取得資格證照課程；亦可參加外部機構（主管機關、各金融相關產業公會、政府立案核可之專業辦訓機構或企管顧問公司、電腦資訊公司等外部機構）所舉辦之職能相關訓練課程，以及培養永續知識與軟實力，經專案核准得全額補助 2024 年度成果： • 同仁自主參與包含永續發展報告書編制訓練、責任投資論壇、提升風險管理、資料庫建立與職場技巧軟實力等課程 • 參與業務相關需求課程之人數共 16 人，總訓練時數共計 144 小時，公司補助之總金額共新臺幣 83,910 元

福利項目	內容
員工持股信託	為落實企業永續經營理念，自 2024 年 4 月份開辦員工持股信託計畫，協助同仁長期儲蓄、累積財富，以保障未來生活安定，除謀求員工福利外，亦增進員工對公司之參與感，進而共享企業經營成果。員工參與資格為以本公司之正式人事編制內員工為限（含派外之台籍員工，不含陸籍員工，如為董事須具員工身分），且服務年資滿 6 個月以上者為限（滿 6 個月之次月即符合會員資格）。目前公司員工符合資格人數為 1,155 人，入會人數為 990 人，入會比率 85.7%
慰勞假的設置	各單位同仁若有特殊需求，得以專案申請慰勞假；另提供新進同仁於面談核給休假天數，高於法定特休假部份，以優給假方式給予福利
公司團險增加項目 （防癌跟住院醫療）	為增進員工福利，保障員工及眷屬生活，並提昇公司形象，吸引優秀人才、保障同仁於在職保險期間，因遭受意外傷害或疾病的各項給付，如失能、死亡、手術、住院醫療及門診治療等，增加對同仁生活之保障
每月固定給付伙食津貼	本公司為落實照顧員工、增進員工福利，自 2024 年 2 月起將伙食津貼由依實際上班天數每日 100 元，調整為每月 3,000 元計算

3.2.3 員工多元訓練

本公司同仁在專業領域的進修與職涯發展是公司經營的重要資產，制定「教育訓練實施作業要點」致力於建立以學習導向的企業文化，提供多元的學習方式，自 2019 年正式使用新數位學習系統 - 國票大學，教育訓練皆以線上授課與實體課程相輔相成。

依據不同職能需求，定期安排相關內外不受訓課程，依照課程內容可大致區分為金融課程、職能課程及專業課程三類，規範副理級（含）以下之同仁每年須完成 20 學分之線上學習訓練課程。

全體同仁使用國票線上系統完成所有法定受訓比例	100%
------------------------	------

本公司每年依四大領域類別並配合市場趨勢，不定期規劃安排各項金融業務等金融相關專業知識課程、資訊安全、公平待客、金融友善、法令遵循、程式交易策略、AI 應用開發、金融科技、性騷擾防制、職場安全、電腦技能及外語能力等相關課程，另針對新進人員提供數位課程訓練。除專業職能提升外，並落實推動工作生活平衡，同步規劃心靈舒壓、職場健康、營養飲食等課程。

金融課程

包括金融商品、金融市場動態、理財趨勢、各項金融業務等金融相關專業知識範疇屬之。具體課程如：經紀事業群必修課程（架上商品、行銷專案、作業規範稽核考核等）；選修課程：總體經濟分析、產業經濟分析、投資展望、期貨與選擇權、保險理財、基金投資等。

職能課程

客戶維護、服務技巧、行銷技巧、企劃書撰寫、自我工作效率、效能提升等軟性技巧範疇屬之。具體課程如：企劃書撰寫、簡報技巧、專案管理、國際禮儀等多以個人選修方式進行。特殊目的或性質之課程如法令遵循（個資法、金融消費者保護法、洗錢防制與打擊資恐、裁罰案例、法令專題）、資訊安全、性騷擾防治等則以必修方式執行。

管理課程

企業文化、核心價值、績效管理與目標管理等組織營運與管理範疇屬之。具體課程如：目標管理、組織管理、危機管理等。另視當期需求狀況決定是否針對特定主管職務（如分公司經理人、分公司後台主管等）舉辦集中式實體必修課程。

金融科技

範疇包含支付及資金轉移技術、投資理財及財務規劃技術、數據分析及人工智能技術、借貸及融資技術、區塊鏈及加密貨幣技術。具體課程如：大數據分析、數位轉型、數位貨幣、AI 應用開發、程式交易策略等。

另規劃新進人員之教育訓練，包括線上學習平台及人事系統操作、認識國票、員工工作規則、福利及補助說明、法令遵循、風險管理業務、稽核作業、資訊安全、防制洗錢及打擊資恐、溫室氣體盤查、職場霸凌、職場性騷擾等課程。2024 年應受訓之新進人員共 115 人，實際受訓比例為 99% 以上，受訓總時數達 629 小時。

2024 年教育訓練與投入

本公司包含旗下子公司於 2024 年的員工教育訓練含新進員工受訓總時數達 50,157 小時，全體應受訓人數為 1,253 人，平均每位員工年度受訓時數約為 40.03 小時，本公司要求並監督相關同仁皆須參與金融課程及法定專業課程，達成率 100%，員工訓練總經費約為新臺幣 261.8 萬元。本公司更要求全體同仁進行永續相關教育訓練，包含共計 3,464 小時的內外部永續相關教育訓練時數，共計 1,206 人次，以提升國際永續發展趨勢知識與認知。本公司額外定期針對新進同仁安排公司營運與業務、法令遵循、資訊安全及職場安全等教育訓練，協助同仁得以順利銜接工作執行。

2024 年補助全體員工考取金管會永續金融證照，參與考試人數為 412 人，參與比例為 35.4%，其中通過永續發展基礎能力測驗人數為 294 人，通過率為 25.2%。

教育訓練類別	2024 年教育訓練內容說明（內外部）	受訓總人次（人次）	受訓總時數（小時）
金融課程	證券、期貨、投資顧問職前及在職訓練、業務相關研習、衍生性商品研習課程	3,797	24,753
職能課程	法令遵循、洗錢防制、資訊安全、永續相關課程、工作軟實力職能專業訓練	18,373	25,219
金融科技	內部稽核數位轉型實務研討、金融機構申報系統教學、個人化資料平台、改帳作業平台宣導	73	187
合計		22,243	50,157

員工教育訓練情形	
員工受訓總經費（元）	2,638,554
平均每人受訓費用（元）	2,105.78
永續相關內外部受訓總經費課程 / 規劃總經費（元）	1,266,171
新進人員受訓人次（人次）	114
新進人員受訓總時數（小時）	614

3.3 職場安全與人權維護

3.3.1 友善工作環境

本公司致力打造友善與安全的工作環境，為推動更全面的職員照顧，根據「勞動基準法」、「職業安全衛生法」訂有「職安五大計畫」，包含「人因性危害預防計畫」、「異常工作負荷促發疾病預防計畫」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」、「工作場所母性健康保護計畫」、「中高齡及高齡者適性工作計畫」，涵蓋全職員的職場安全、疾病防治與調查，提供不同因素停職後的復工協助，並將追蹤、評估成果及執行狀況每年彙整成本公司職場安全報告書。此外，公司亦針對職場安全、母性保護、消防、急救等主題舉辦相關教育訓練，亦按照年資與職級補助健康檢查費用，2023 年截至目前投入健康職場與安全計劃之費用共計 34 萬元。

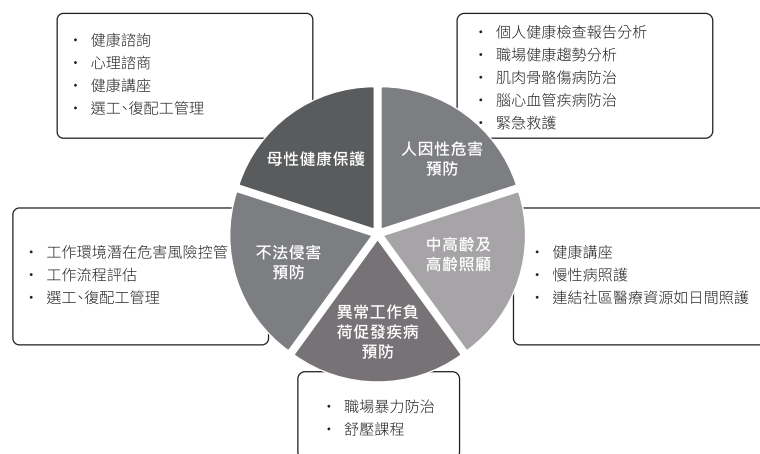


圖 3-1、五大計畫執行項目

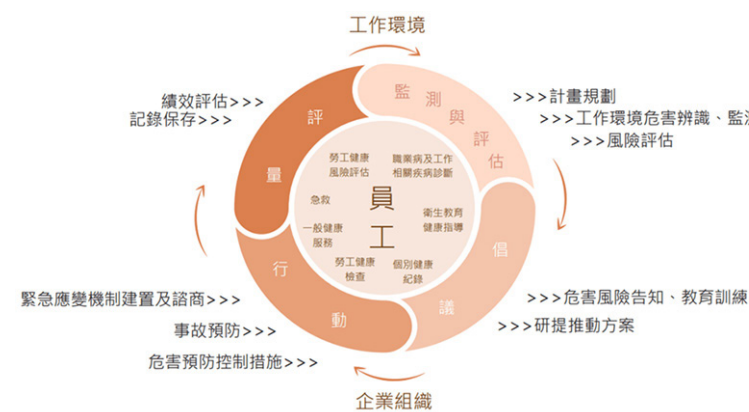


圖 3-2、職場安全推動流程

職場安全人數統計表

項目	2024 年		
總工作天數（天）	244		
總工作時數（小時）	1,952		
性別	男	女	合計
失能傷害人次（排除死亡人次）	0	0	0
總計傷害損失日數（天）	0	0	0
職業傷害死亡人次	0	0	0
失能傷害頻率（F.R.） ⁶	0	0	0
失能傷害嚴重率（S.R.） ⁷	0	0	0
職業傷害死亡率 ⁸	0	0	0

註：此統計僅包含國票證券母公司人數

⁶ 可記錄之職業傷害失能比率 = 可記錄之職業傷害數 / 工作小時

⁷ 嚴重職業傷害比率 = 嚴重職業傷害數 / 工作小時

⁸ 職業傷害所造成的死亡比率 = 職業傷害所造成的死亡人數 / 工作小時

員工健康保護

本公司職場工作型態多屬靜態活動，為保護全體員工同仁不受職業傷害影響身心健康，除遵循「職業安全衛生法」規定，另訂「人因性危害預防計畫」與「異常工作負荷促發疾病預防計畫」，推動受專業統計之職業傷害如心血管、肌肉骨骼傷害等疾病風險評估與調查。

由職場醫師與護理師協助公司增進職場健康照顧，定期向同仁蒐集個人工作量與健康調查問卷，由職醫搭配相關資料評估其風險程度後，進行一對一面談與健康指導，同時亦遵守個資法等規定不洩漏個人之醫病資料，使所有職員的健康安全都能妥善被照顧。

依照風險等級與訪談結果，安排高風險者定期面談與追蹤檢查，並經過專業醫師判斷是否需要進行工作適性調整後與權責單位進行討論，協助同仁改善工作方式、調整身心健康。除了上述個人諮詢與調整，本公司亦進行集體教育訓練與健康促進文宣推廣等措施，提醒同仁注意個人身體健康。2024 年已完成 15 位員工健康面談，並發現此 15 位員工的肌肉骨骼調查異常，皆非工作型態所致。

另外，本公司每半年針對公司職場環境進行危害辨識與風險評估，包含檢測工作環境物理性因子及化學性因子以及設備儀器配置的危害評估，並針對報告與建議書進行改正與調整。本公司為金融保險業，故無進行化學品與製程相關作業，2024 年度完成監測與評估共兩次，並且針對整體作業環境監測結果建置稽核程序與審查機制，確保全體員工降低暴露於各種危害因子的風險。



圖 3-3、職場安全維護



圖 3-4、職場安全評估流程

不法侵害預防

本公司針對組織、個人因素、工作環境以及工作流程等四大重點，進行不法侵害辨識及危害評估。依據辨識及評估結果，對於外部不法侵害，預計透過教育訓練提升員工對於職場不法侵害危害辨識與因應技巧之知能、新增教育訓練手冊、人員進出管制；對於內部不法侵害，則持續落實各項計畫以篩選身心健康危害高風險者，透過各項職場健康介入措施，降低員工因身心壓力誘發不法侵害發生之機率。

職場認證有效期間完成之檢視和工作項目包括：作業場所配置適當性－物理環境與工作場所設計、人力調整－適性配工與工作設計、行為規範建構－組織政策規範、危害預防及溝通技巧教育訓練、不法侵害申訴或通報機制建立以及不法侵害計畫之定期執行成效評估與報告。

2024 年修正或改善之項目涵蓋：

1. 建構個人行為規範：主管行為檢核表導入職場健康服務
2. 重新盤點危害預防及溝通技巧教育訓練辦理情形，並提供教育訓練課綱內容、需備存之資料等專業建議
3. 重申預防不法侵害之聲明書及申訴管道，同時針對事件處理流程提供專業建議與經驗分享



母性健康保護

本公司女性員工占全體員工約 6 成，針對妊娠中員工提供完整的母性健康保護計畫，由醫護人員評估母性危害與風險進行分級管理，提供保護措施與諮詢服務，並給予其適當的醫療建議，作為工作分配與環境適性之調整依據，持續追蹤與關懷妊娠員工。本公司依相關規定，訂定有陪產檢及陪產假七日，若同仁另有育兒之需求，得依規定申請「育嬰留職停薪」。

1. 國票總部大樓設置哺乳室

為鼓勵及配合產後媽媽的哺乳政策及落實「性別平等工作法」第 23 條第 1 項之規定，本公司鼓勵員工產後哺（集）母乳，提供有利於哺（集）母乳之環境，特設置哺（集）乳室位於金控大樓 3 樓，僅供哺餵母乳之女性同仁收集母乳、哺餵嬰幼兒使用，期望協助職場女性員工，能在產後回到工作崗位也能兼顧育兒，進而在工作與家庭上取得平衡。

2. 兒童托育計劃

本公司與幼兒園簽訂兒童托育計劃，期望降低員工照顧孩子的負擔，減少女性同仁職場遭遇之障礙，落實母性保護與就業平權，並計畫將之作為長期規劃。

2024 年育嬰留職停薪狀況

項目	男	女	合計
2024 年享有育嬰假人數	-	-	-
2024 年育嬰假後應復職人數 (A)	-	-	-
2024 年育嬰假後實際復職人數 (B)	-	-	-
復職率 (B/A) ⁹	0%	0%	0%
2023 年育嬰假後實際復職人數 (C)	-	3	3
2023 年育嬰假後實際復職，且復職後 12 個月仍在職人數 (D)	-	3	3
留任率 (D/C) ¹⁰	0%	100%	100%

⁹ 復職率為當年度使用育嬰假應該復職人數 / 當年度使用育嬰假後實際復職人數

¹⁰ 留任率為前年度使用育嬰假後 12 個月仍在職人數 / 前一年度使用育嬰假後實際復職人數

中高齡及高齡照顧

臺灣正朝著高齡社會不斷加速步伐，經統計本公司員工亦有逐漸高齡化的趨勢，不僅調整營運策略以滿足年齡日益增長的顧客需求外，同時也重視企業內部給予中高齡工作者充分的關注與支持。因此於本公司內部聘請專業職場醫師與護理師，特別針對年滿 45 歲的員工進行定期的健檢資料與工作適能評估，不僅提供員工專業健康諮詢，也提供公司內部調整工作適性建議，致力於建立包容的工作環境。



圖 3-5、中高齡工作適能評估流程

內部溝通透明

本公司內網設有員工申訴專區，提供員工職場信箱供全體同仁提供意見回饋，皆由系統自動發送至董事長、總經理與相關部門主管協助解決，並於必要時以勞資方人數 1:1 的組成舉行勞資會議，完善雙方建議與討論，並將會議結果作為利於公司精進相關制度的寶貴建議。2024 年討論並決議修訂本公司「員工薪資管理辦法」，為落實照顧員工、增進員工福利，將伙食津貼由依實際上班天數每日 100 元，調整為每月 3,000 元計算。

員工內部申訴專區 Email: entereip@ibfs.com.tw

落實職場安全觀念與照顧

每年遵循法規定期對全體員工進行職場安全相關教育訓練，包含不法侵害宣導以及促進員工健康，並請外部專業人士針對職場安全進行防災演練、急救訓練等課程，確保公司同仁身心安全與健康。2024 年針對董監事、高階經理人及全體員工，提供共計 4,060 小時之教育訓練，總計參與人次為 3,821 人次。

3.3.2 人權承諾與性別平等

公司依循國票金控母公司之「人權政策」承諾，作為本公司保障員工、合作夥伴、供應商、客戶及新商業活動（併購、合資）企業人權之依據。

為善盡企業社會責任、體現尊重與保護人權，本公司與金控母公司一同支持並遵循「聯合國世界人權宣言 (Universal Declaration of Human Rights)」、「聯合國全球盟約 (United Nations Global Compact)」、「聯合國工商企業與人權指導原則 (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights)」與「國際勞工組織公約 (International Labour Organization Conventions)」等各項國際人權公約原則，並恪遵臺灣之勞動相關法規。

本公司須遵循包含禁止強迫勞動、禁止雇用童工、拒絕就業歧視、維護待遇公平、健康職場安全、尊重集會結社及集體協商自由、隱私權保護等事項，並善盡向公司同仁、商業夥伴、供應商以及客戶宣導之責任，共同致力於提升人權議題之意識與相關風險管理。

落實性別平等

本公司亦注重職場平權與性別保護並遵循勞動法令，包含「中華民國勞基法」、「性別平等工作法」以及「性騷擾防治法」等法規，敘薪不因性別有所差異也讓員工能夠安心工作。

2024 年臺灣地區年度固定薪資與年度總薪資之男性與女性薪酬比率

員工類別	固定薪資	年度薪資
	女：男	女：男
管理階級 ¹¹	97.71:100	85.21:100
非管理階級	89.49:100	92.6:100

¹¹ 管理階級為協理級以上人員，不含董事長及副董事長

性騷擾與職場暴力防治

本公司訂有「性騷擾防治措施、申訴及懲戒作業要點」及「執行職務遭受不法侵害預防計畫」等針對性騷擾與職場暴力零容忍相關政策，本公司全體職員皆應遵守職場的平等對待，應定期評估危害因子與計畫有效性，設置保護員工受內外部人員侵害之預防計畫與因應措施。本公司建立相關專用的申訴管道與專責處理小組，同時定期舉辦員工性騷擾防治以及暴力預防之教育訓練與課程，使員工充分了解因應措施與其重要性。

2024 年無性騷擾相關案件，但接獲一件疑似職場不法侵害事件。本公司接獲申訴後即成立不法侵害處理小組，由召集人、人力資源、勞安、法務等人員及勞工代表偕同進行調處，並與當事人總計進行四次訪談後，決議事件不成立。後續仍持續進行員工關懷，當事人也同意此決議。權責單位針對相關人員、主管、員工進行宣導與教育訓練，協助主管們管理軟實力，以防相關疑似案件再次發生。

性騷擾申訴流程

本公司於內部官網向同仁宣導，各部門若知有性騷擾或職場暴力等相關事件發生，應立即派員作有效之糾正及補救措施，並協助被害人申訴事宜，本公司受理性騷擾申訴後，將指定專責處理人員協調處理。

1. 由受害人 (或其代理人、目睹人等) 可經口頭、電話、傳真、電子郵件等申訴管道提起。
2. 接獲性騷擾相關事件，應於 7 日內建立專責申訴調查小組，遵守迴避、保密、獨立且客觀公正的態度調查。
3. 於 2 個月內完成調查及做成調查報告告知當事人 (視情況得延長調查 1 個月；必要時請公部門介入調查)。
4. 對相關人員給予懲處或輔導等措施落實與當事人後續追蹤監督，以避免相關情事再度發生。

受理申訴單位：管理部人力資源處

申訴專線電話：02-8502-1999 分機 5963

申訴電子信箱：gender@ibfs.com.tw

3.4 社會共榮

金融知識傳承

本公司積極網羅人才，近年於大學設置許多實習與產學合作的機會，提供學員多樣化的職場體驗，以及專業知識的培養，同步推廣本公司數位轉型的目標，傳承永續金融的願景。

項目	成效
產學合作	2024 年與淡江大學進行產學合作，舉辦課程講座與企業參訪，共 5 位參與人員
實習計畫	2024 年與東吳大學合作數位實習計畫，任於數位科技部學習專案製作，招募共 2 人

社會影響力

本公司為展現金融機構的社會影響力，積極參與眾多公益活動，自 2015 年起持續推行村里平安箱友善計畫，每月二次準備米、油、罐頭等基本生活物資，委託大直里里長將糧食資源轉贈予弱勢家庭、獨居長者以及低收入戶等有需要的居民。希望能為經濟有困難的人群提供支援，並以此為出發點，進一步推廣關懷社群、串聯社會網絡的理念，將企業的社會責任落實於實際行動中，同時也深化了本公司對於永續發展的認識與實踐。2024 年共捐贈 240 箱平安箱，受益戶數共計 57 戶，活動金額 114,840 元。

另外，2024 年本公司參與華山基金會舉辦之「愛老人中秋亮起來」活動，透過捐贈關懷禮及擔任送禮義工，陪伴關懷三失（失能、失智、失依）長輩，為公司樹立良好企業形象，並落實聯合國永續發展目標。在活動期間捐贈中秋關懷禮 200 份，活動金額 76,000 元，共計服務 13 名有物資需求之長輩，關懷其生活起居並作成訪視紀錄。往後預計每年春節、端午、中秋三節，長期參與華山基金會舉辦之年節關懷活動。



國票證券積極參與眾多公益活動



圖 3-6、平安箱贈送活動



圖 3-7、「愛老人中秋亮起來」活動

4 永續環境



4.1 氣候相關財務揭露

4.1.1 氣候治理

氣候治理架構

本公司為發展經濟成長與環境保護共存之永續商業模式，建立氣候風險相關管理流程，本公司董事會為氣候相關議題的最高治理單位，並以「永續發展政策」與「永續發展實務守則」為本公司永續治理之基礎，於轄下設置「永續發展委員會」及「風險管理委員會」，分別負責推動本公司永續發展、氣候機會、氣候風險之相關重要策略，包括將增加使用再生能源比重、取得綠建築標章、執行溫室氣體盤查與推動碳排放減量、氣候變遷風險納入相關營運及風險管理規章等，並向董事會提報氣候變遷相關議題及執行情形。

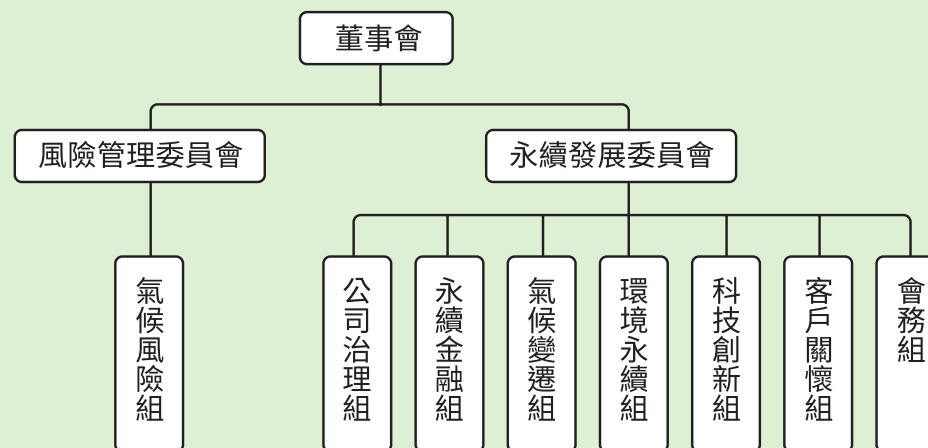


圖 4-1、氣候治理架構圖

董事會職責

本公司董事會作為本公司氣候治理最高負責單位，帶領各部門由上而下，持續監督推動氣候變遷管理之執行成效；並透過「永續發展委員會」及「風險管理委員會」追蹤本公司氣候變遷風險與機會執行狀況及成果，確保氣候治理的有效性。

為提升董事會成員對氣候趨勢的了解，本公司安排如「低碳轉型路徑規劃－碳權與碳定價」等氣候相關課程給予包含董事長在內的董事會成員，透過提升氣候相關專業知識，期望落實治理單位於本公司之永續與淨零議題中扮演管理及監督之角色，進一步提升董事會成員於氣候變遷議題之治理能力。2024 年本公司全體董事及監察人氣候相關進修時數共 3 小時。

高階管理階層職責

本公司由總經理負責協助督導及執行委員會之決議事項及處理相關事務，高階管理階層擔任委員，推動永續發展與氣候變遷相關風險管理相關事務。於「永續發展委員會」以及「風險管理委員會」下分別設置「永續金融組」、「環境永續組」、「氣候變遷組」與「氣候風險組」等工作小組，定期個別向委員會報告氣候相關業務推行情形。

為強化高階管理階層對氣候與永續議題之管理與執行能力，本公司指派高階管理人員參與「永續金融的重要性與影響力：企業永續評級與永續金融」、「綠色金融的發展趨勢與啟發：企業碳排管理與綠色金融」、「TCFD 教育訓練」等課程，受訓主題包含 TCFD、永續金融、企業碳管理與淨零轉型等。2024 年本公司高階管理階層氣候相關進修時數共 61.5 小時（含公司內部及外部訓練）。



組織	主席 / 組長	開會頻率	氣候議題角色
董事會	董事長	每二個月一次	氣候變遷議題最高治理單位
永續發展委員會	董事長	每季召開一次	直接隸屬於董事會，負責推動企業永續發展與氣候變遷行動
永續發展委員會 工作小組	召集人指定	不定期召開工作 會議	「永續金融組」：發展永續投資、永續授信等金融目標 「氣候變遷組」：對本公司因氣候變遷而產生之轉型風險及實體風險提出分析與評估，並提出因應方案 「環境永續組」：環境相關政策之擬定，提升節能及減少溫室氣體排放，創造永續環境
風險管理委員會	獨立董事	每季召開一次	直接隸屬董事會，負責推動氣候風險管理
風險管理委員會 工作小組	召集人指定	不定期召開工作 會議	「氣候風險組」：氣候風險管理業務推行

4.1.2 氣候策略

為了有效落實氣候治理，本公司偕同金控母公司鑑別出氣候相關風險與機會，進一步擬定發展策略，長久以來本公司秉持「誠懇相待、講求效率、領先創新」的經營理念，追隨國際永續發展趨勢，期望透過有效的氣候治理，落實永續發展策略，為所有利害關係人創造氣候目的與獲利雙贏。

氣候風險與機會

TCFD 發布的氣候相關財務揭露建議指出，氣候變遷所導致的風險具有前所未見的頻率、廣度和規模、不可逆性、非線性（Non-linearity）等獨特且複雜的特質，並因此增加預測氣候變遷風險的不確定性。由於氣候變遷可能藉由上述高度複雜性的風險引發對金融業的負面衝擊，本公司與金控母公司共同透過氣候風險管理架構與相關政策、流程、措施，強化對氣候相關實體風險與轉型風險之掌握，戮力發展因應對策，以因應潛在之氣候風險及其所衍生的金融風險，避免或減緩對公司和永續發展可能造成的實質負面影響。

TCFD 將氣候變遷風險劃分為實體風險與轉型風險，其定義分別如下：

實體風險

1. 立即性風險：以單一事件為主，如乾旱、洪水、颶風、冰雹、野火、雪崩及龍捲風等極端天氣事件。
2. 長期性風險：指氣候模式的長期變化（如持續性高溫）可能引起的海平面上升、長期熱浪、降雨頻率和降雨量變化、洋流變化或海洋酸化等情形。

轉型風險

1. 法規與政策風險：與氣候變遷相關的法規與政策，如政府立法徵收碳費、針對住宅及商業建築適用更嚴格的能源效率標準、課予碳排放的法定揭露義務等，皆可能對企業營運造成潛在直接影響，或對供應鏈產生間接潛在影響。
2. 技術風險：當經濟體系轉向低碳、高效能源的技術改良或創新，企業將面臨技術風險。如再生能源、電池儲能、能源效率等新興技術的開發和使用，將影響到某些組織的競爭力、生產和銷售成本。
3. 消費者偏好 / 市場供需失衡風險：隨著消費者越發重視氣候變遷的議題，其消費偏好可能隨之改變，如對環境不友善之產品與服務的需求可能下降。未能適應消費者偏好改變的企業，在顧客基礎、獲利能力等方面將受到影響。
4. 聲譽風險：聲譽風險與客戶或社會大眾對於企業是否致力於低碳轉型與信守其環境永續承諾的印象密切相關。若企業未能履行與實踐其因應氣候變遷的行動承諾，可能影響利害關係人（包括公司上下游產業鏈）對企業的觀感，損及企業聲譽，進而導致企業喪失客戶、消費者或供應商的支持，甚至影響取得資金或招募及留任員工的能力。

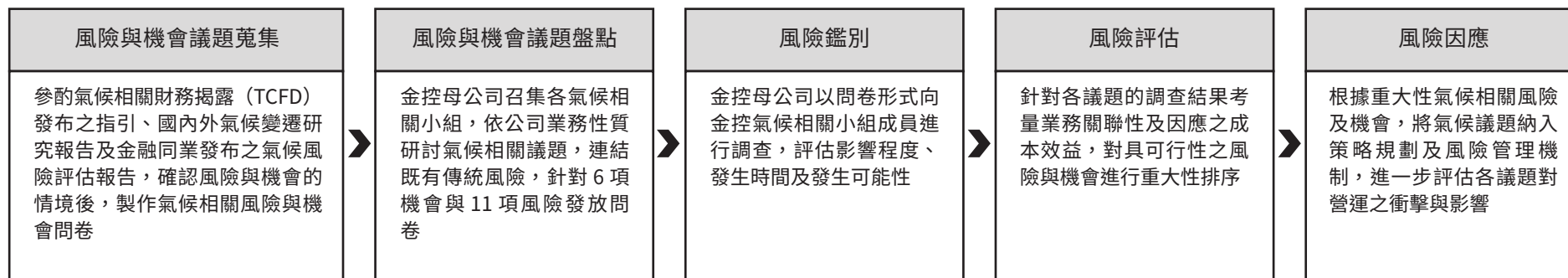
氣候風險與機會對本公司之影響路徑

本公司參考巴賽爾銀行監理委員會（Basel Committee on Banking Supervision, BCBS）發布之《氣候風險因子與其傳導路徑（Climate-related risk drivers and their transmission channels）》報告，繪製氣候風險與金融風險之傳導路徑圖，以利掌握氣候實體風險和轉型風險因子可能對本公司帶來之金融風險與潛在影響。氣候風險影響路徑顯示氣候風險因子（實體風險與轉型風險）如何經由傳遞管道（含客戶、交易對手、資產）與變因來源（含經營所在地之經濟環境）引發對金融機構之傳統風險，進而影響本公司或價值鏈。例如，氣候風險因子可能透過影響交易對手或金融資產，進一步引發信用風險和市場風險對本公司的財務衝擊。此外，金融風險與財務影響可能因實體風險與轉型風險間的交互影響、不同傳遞管道之間及與金融體系間的交互作用而擴大。

氣候風險與機會鑑別及評估流程

有關氣候風險與機會之議題係由金控母公司蒐研國內外標竿企業或國際指引中的金融業氣候議題做成議題庫，挑選適合的氣候相關議題，今年共有 11 項氣候風險與 6 項氣候機會納入考量，並與各子公司密切合作，依營運特性進行辨識與評估，共同鑑別出重要之氣候相關風險與機會。

本公司由永續發展委員會各工作小組，依共同鑑別出之氣候相關風險與機會，分析其對業務經營、產品服務、營運成本與收入等營運面及財務面的影響，進而擬定本公司氣候發展策略，並針對重要的氣候相關風險與機會擬定管理方針，進一步針對管理策略訂定可衡量的指標與目標，逐年檢視目標達成率，依循內部控制三道防線制度落實氣候風險管理，確實掌握氣候風險對本公司之影響，並將重要的氣候機會納入業務考量，完整地將氣候相關風險與機會整合進營運管理流程中。



董事會職責

風險發生時間	定義
短	1 年以內可能會發生
中	1 至 5 年內可能會發生
長	5 年至 40 年內可能會發生

氣候風險與機會議題

本公司偕同金控母公司每年鑑別與評估潛在氣候相關風險與機會，在風險方面可分為實體風險與轉型風險，實體風險有立即性風險與長期性風險，轉型風險則有技術、市場、商譽、法規政策相關議題；機會方面有業務、營運相關議題。針對各個議題評估其發生時間、影響程度與發生可能性，最後將評估結果做成矩陣圖。於此同時，針對高氣候敏感性產業投資對象可能對公司產生之衝擊，檢視風險回應機制並研擬風險管理措施。另外，由於氣候相關機會之鑑別結果為提高綠能產業授信不適用於證券業態，故將該項議題列為不適用。

編號	風險議題
R1	投 / 融資對象面臨技術轉型
R2	投 / 融資對象面臨轉型相關法規風險
R3	提高投融資門檻
R4	公司未能因應永續金融需求
R5	溫室氣體排放成本增加
R6	永續金融商品關注提高
R7	天災使營運據點暫停，產能下降或中斷
R8	不動產資產價值減損
R9	投 / 融資對象資產受損
R10	平均溫度升高
R11	海平面上升

編號	機會議題
O1	增加綠色投資
O2	開發綠色金融服務
O3	提高綠能產業授信
O4	數位金融服務
O5	綠色採購
O6	再生能源與綠建築

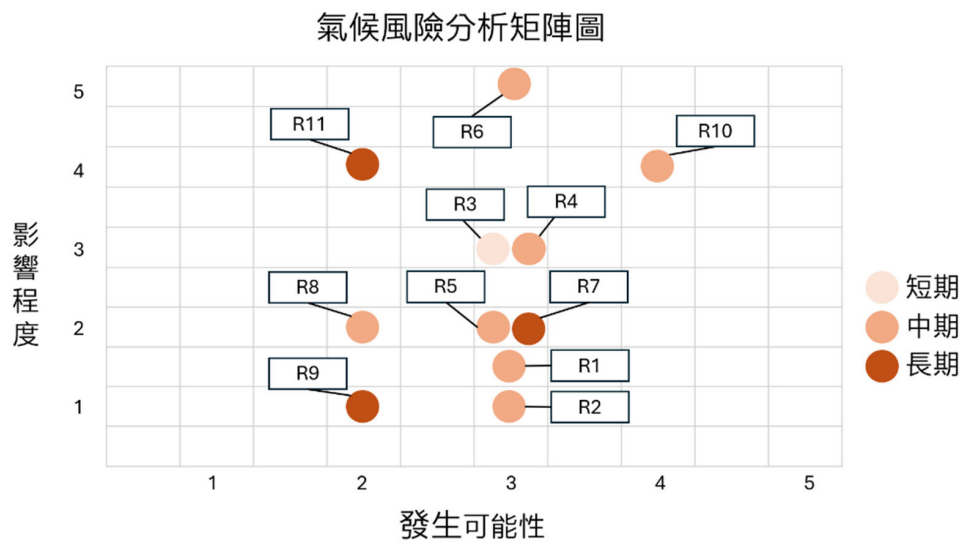


圖 4-2、氣候風險分析矩陣圖

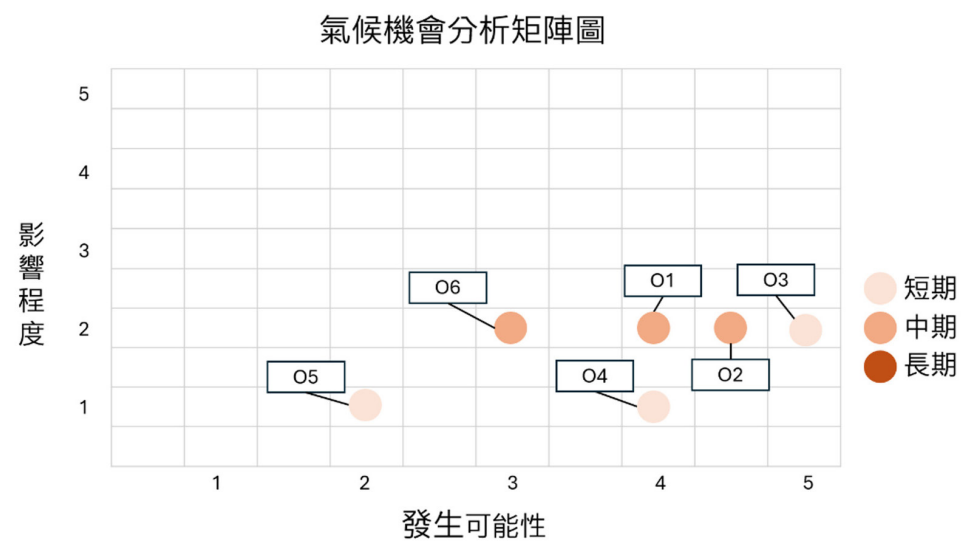


圖 4-3、氣候機會分析矩陣圖

氣候風險策略行動

排序	風險事件	發生時間	氣候風險類型	氣候情境	潛在財務影響說明	調適和減緩行動	相關指標與目標
1	R10 平均溫度升高	中期	長期性	21 世紀中、末之年平均氣溫可能上升超過 1.8°C、3.4°C；且未來極端高溫事件中，增加幅度約 8.5 日、48.1 日；各國因未執行氣候政策，故電價基本上波動不大	因應再生能源轉型政策，若購買綠電或再生能源憑證將提高營運成本	1. 持續宣導「節能減碳、環保永續」理念 2. 於 2024 年同金控母公司簽訂 3 年合約（2024 至 2026 年）每年 31,000 度綠電，並將持續關注減碳之績效定期更新購置綠電計劃 3. 午休時間進行辦公室關燈，宣導公司空調設定 26 度以節省用電 4. 本公司同集團搬遷至綠建築，解決空間、電力及空調之問題	用電量 溫室氣體排放量 綠電購買量 綠色採購金額
2	R6 永續金融商品關注度提高	中期	商譽	Net Zero 2050 情境是在 2050 年前實現淨零排放。為達成此目標，政府推動氣候與能源政策轉型，例如透過綠色金融行動方案 3.0 鼓勵投資綠色產業，加速淨零轉型	消費者偏好改變導致商品和服務需求量下降	配合政府永續金融政策，將 ESG 議題納入承銷、輔導上市櫃等業務評估流程中，落實機構投資人盡職治理，落實議合機制，透過檢核客戶氣候風險、ESG 風險屬性及推廣永續連結方式，以進一步透過議合，輔導其落實永續經營及善盡企業責任	議合問卷調查件數

排序	風險事件	發生時間	氣候風險類型	氣候情境	潛在財務影響說明	調適和減緩行動	相關指標與目標
3	R4 公司未能因應永續金融需求	中期	市場	Net Zero 2050 情境是在 2050 年前實現淨零排放。為達成此目標，政府推動氣候與能源政策轉型，例如透過綠色金融行動方案 3.0 鼓勵投資綠色產業，加速淨零轉型	客戶轉向永續金融產品，導致業務萎縮，進而影響公司股價表現	1. 訂定「責任投資準則」，強化氣候風險評估模型，納入 ESG 因子調整長期投資的標準，並進行 ESG 及氣候變遷相關風險與機會評估 2. 本公司與客戶與長期投資之被投資公司進行議合行動，協助企業趨向低碳轉型 3. 提升本公司永續相關業務能力，逐步增加可持續發展連結等永續債券承銷業務	綠色投資 綠色產業投資
4	R3 提高投資門檻	短期	政策和法規	Net Zero 2050 情境是在 2050 年前實現淨零排放。為達成此目標，政府推動氣候與能源政策轉型，例如透過綠色金融行動方案 3.0 鼓勵投資綠色產業，加速淨零轉型	減少既有客戶量，導致營收下降	訂定「責任投資準則」及修訂相關內部規範，檢核投資標的產業屬性、ESG 重大負面訊息、第三方機構 ESG 評分及永續發展績效等項目，高碳排放產業另須檢視碳排放量及氣候風險管理情形，評估投資標的氣候變遷風險及 ESG 風險程度	永續投資金額 永續產業投資金額

氣候機會策略行動和 2024 年度成果

排序	機會項目	發生時間	氣候機會類型	氣候情境	潛在財務影響	策略行動	相關指標與目標	2024 年度成果
1	O2 開發綠色金融服務	中期	產品和服務	Net Zero 2050 情境是在 2050 年前實現淨零排放。為達成此目標，政府推動氣候與能源政策轉型，例如透過綠色金融行動方案 3.0 鼓勵投資綠色產業，加速淨零轉型	因應低碳服務的需求增加，開發綠色服務以增加收入（例如可持續發展連結債券承銷之收入）	配合政府政策與法規，對再生能源或綠色產業擴大投資及創新發展永續金融商品及服務（例如各式金融商品之承銷、輔導上市櫃等業務）。更多詳細內容請見本報告書「2.1.2 金融商品與服務」章節	1. 綠能科技及循環經濟相關產業之承銷案件數 2. 可持續發展連結債券承銷案件數	1. 綠能科技業承銷案件 2 件，總承銷金額新台幣 10,100 仟元；循環經濟相關產業之承銷案件 1 件，總承銷金額新台幣 53,768 元 2. 可持續發展連結債券承銷案件，共計 1 件，金額為 1.5 億
2	O1 增加綠色投資	中期	市場	Net Zero 2050 情境是在 2050 年前實現淨零排放。為達成此目標，政府推動氣候與能源政策轉型，例如透過綠色金融行動方案 3.0 鼓勵投資綠色產業，加速淨零轉型	提高金融資產的多元化，藉由提高綠色投資部位提高綠色收入	將 ESG 議題（包括但不限於氣候相關議題）納入投資決策流程，定期檢視 ESG 推動成效，強化與各利害關係人對永續重大主題之議合。本公司定期針對具永續發展爭議情事之客戶辦理盡職調查並審慎評估，降低持有部位對於 ESG 及氣候風險之威脅。更多詳細內容請見本報告書「2.1.4 責任投資」章節	1. 綠色債券投資金額 2. 永續投資部位金額	1. 綠色債券投資金額為新臺幣 1,136,687 仟元 2. 永續相關股權總投資金額為新臺幣 627,784 仟元

4.1.3 實體及轉型風險之情境分析

本公司為檢視自身因應氣候變遷風險之能力，藉由氣候變遷情境分析評估潛在的衝擊，將分為實體風險與轉型風險之情境分析。實體風險情境分析針對營運風險實體風險、投資部位實體風險，分別進行分析；轉型風險則是針對投資部位，區分股票部位、債券部位，再分別進行情境分析，同時強化相關氣候變遷資訊之揭露。

實體風險情境分析

本公司實體風險情境分析針對聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (IPCC) AR5 的 RCP 2.6 和 8.5 情境提供多種氣候相關災害分析，包含：河水氾濫、沿海洪災、森林野火、極端強風、地層下陷、冰層融化和地表淹水，並對不同地點的不動產給定當年度的最高氣候風險損失率 (Max Value at Risk, MVaR) 和營運中斷可能性 (Failure Probability, FP)。目前的實體風險數據分析結果顯示，沿海洪災、森林野火和冰層融化等災害截至 2100 年為止，於台灣並無太大發生可能性並導致損害，因此本年度分析暫不呈現上述三項災害。

輸入資產資訊 - 地點（經緯度） - 不動產重置成本 - 建築類型	氣候模型 - 大氣環流模式（General Circulation Models, GCMs） - 區域氣候模式（Regional Climate Model, RCM）	選擇情境 - RCP 2.6 - RCP 8.5
資產脆弱度 取決於建築的整體設計，以及個別構造在各種氣候災害下可能引發的狀況	災害暴險程度 極端氣候和氣候變遷引發事件超過閾值的機率與嚴重程度	
實體風險和財務影響 - 氣候風險損失率（Value at Risk, VaR） - 營運中斷可能性（Failure Probability, FP）		

氣候實體風險災害概念說明



氣候實體風險災害概念說明	
1	材料在氣候災害下的脆弱度 x 營運中斷超過閾值的機率值 = 營運中斷可能性 (Failure Probability)
2	損害可能性 x 該資產各構造的價值分配比例 = 氣候風險損失率 (Value at Risk)

實體風險氣候災害列表氣候災害名稱	說明
極端高溫	極端高溫使機房等設備過熱，導致故障，影響基礎設施的運作
沿海淹水	- 漲潮、強風和海浪導致海水氾濫，對土地等財產造成破壞 - 本災害的增加源自海平面上升和強風事件越趨嚴重
地層下陷	- 黏土土壤收縮使地基移位，導致建築物出現裂痕 - 降雨模式變化和乾旱增加也進而使面臨上述狀況的不動產面臨更多風險
河水氾濫	- 河水或其他內陸淡水破壞基礎建設 - 極端降雨頻率的增加會增加洪水發生頻率
極端強風	- 極端暴風雪會破壞建築物，並引發水災 - 極端強風因風況和風速的變化而改變
森林野火	- 發生火災的林地透過火和高溫，破壞建築物 - 環境的高溫、乾燥和風的變化皆會影響本災害的發生
冰層融化	- 頻繁的土壤結冰和解凍形成冰晶，進而使建築物建材剝落和產生裂痕 - 冬季溫度升高也會影響該災害的發生
地表淹水	- 極端降雨頻率增加導致淹水 - 可能因此對低樓層建築或基礎建設造成破壞

1. 資產每年度面臨的整體氣候風險損失率（Value at Risk, VaR），加總計算該資產在該年度面臨的所有氣候災害 VaR 值

(一) 營運據點實體風險

本公司截至 2024 年底於全臺灣包括總公司及 25 個營業據點，共有 26 個營運據點，在 RCP 2.6 和 RCP 8.5 情境下，MVaR 值皆並未達到高風險值 1%。在最可能造成資產損失的氣候災害中，以地層下陷為最高，其次則是河水氾濫。

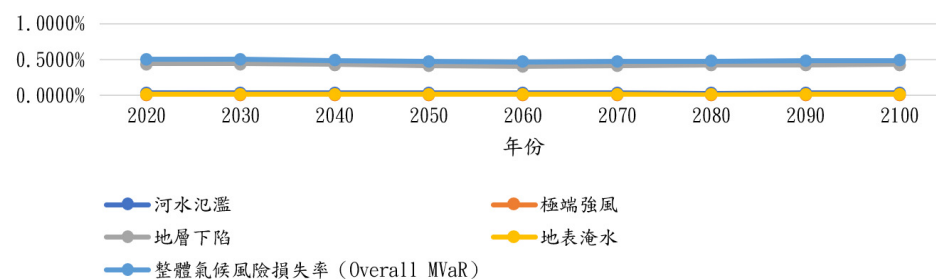


圖 4-4、營運據點 2020-2100 年 RCP 2.6 氣候風險損失率 (MVaR)

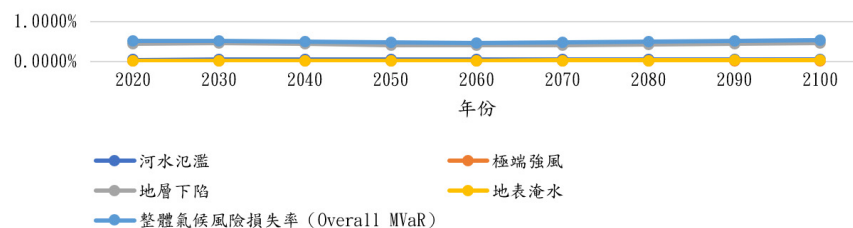


圖 4-5、營運據點 2020-2100 年 RCP 8.5 氣候風險損失率 (MVaR)

附註：

- 營運據點 RCP 2.6 和 RCP 8.5 情境中的最高氣候風險損失率 (Max Value at Risk, MVaR)，部分包含沿海洪災、森林野火和冰層融化等氣候風險的 VaR 值，但上述災害的 VaR 值趨近於 0、極端高溫因資料限制尚無法評估，故不在折線圖中另外呈現。

在推估營運據點因氣候災害可能導致損失的金額方面，由於本公司據點建築的建造年份落在 1978 至 2019 年間，因鋼筋混凝土辦公大樓經濟耐用年限約 50 年，因此往後推估 2030 年和 2050 年在 RCP 2.6 和 RCP 8.5 情境下受氣候實體風險影響之總損失金額計算結果如下。

年份	總損失金額 (新台幣仟元)	
	RCP 2.6	RCP 8.5
2030	30,476	31,003
2050	28,774	28,843

另外，氣候災害在 RCP 2.6 和 RCP 8.5 情境下的營運中斷可能性 (Failure Probability) 如下圖所示。分析結果顯示在 RCP 8.5 中，從 2060 年開始，氣候災害的發生可能性即開始超過 50%，其中最有機會發生的災害為極端高溫。相較之下，RCP 2.6 情境中也呈現極端高溫為最可能發生災害的趨勢，但總體而言，氣候災害的發生可能性至 2100 年為止都並未超過 50%。

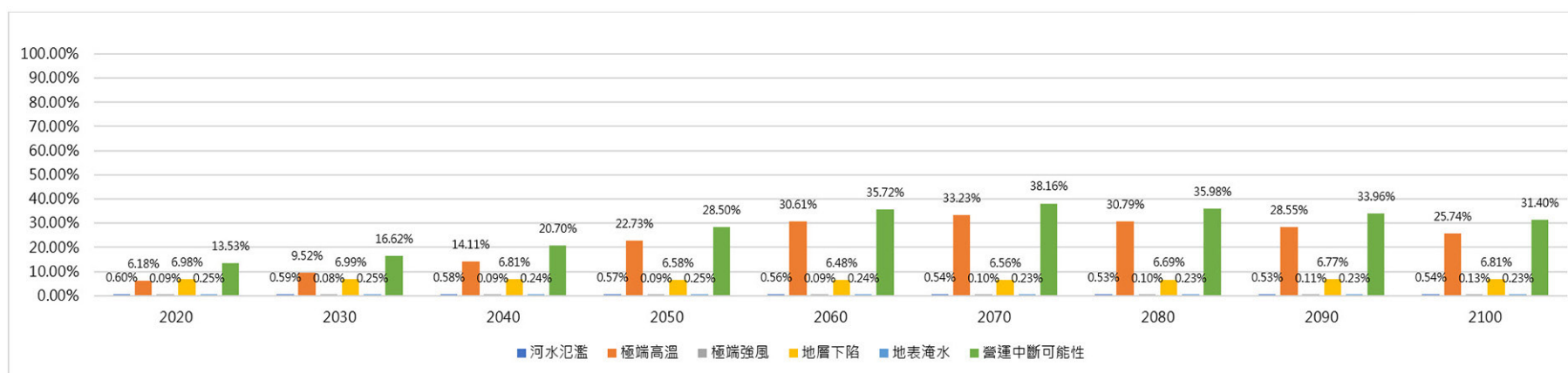


圖 4-6、營運據點 2020-2100 年 RCP 2.6 營運中斷可能性 (FP)

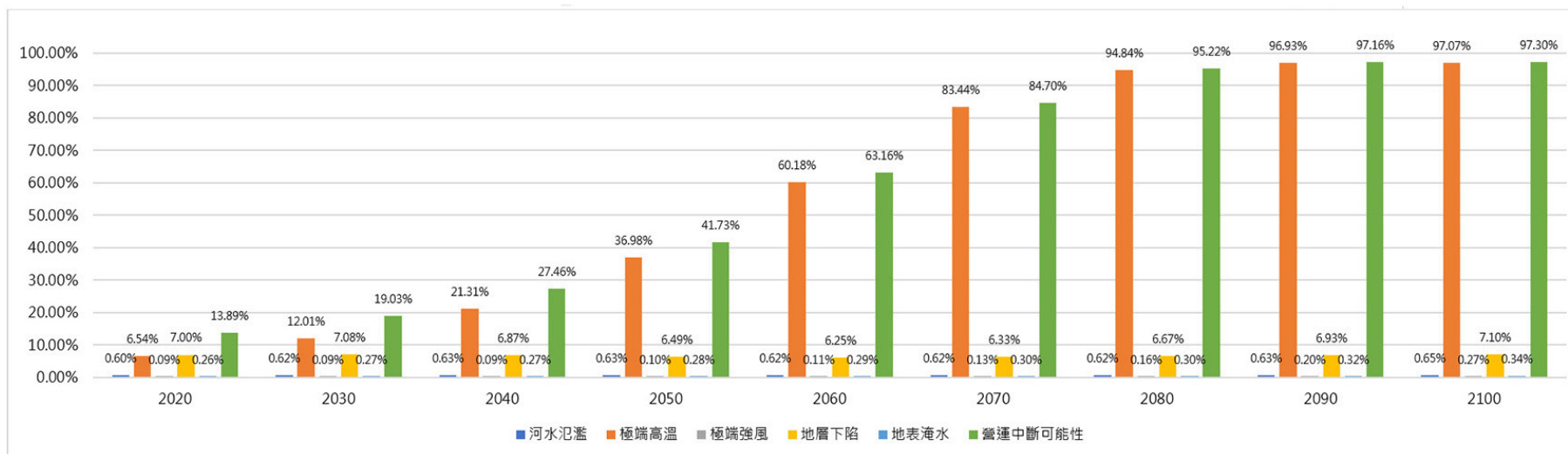


圖 4-7、營運據點 2020-2100 年 RCP 8.5 營運中斷可能性 (FP)

附註：

1. 營運據點 RCP 2.6 和 RCP 8.5 情境中的最高氣候風險損失率 (Max Value at Risk, MVaR)，部分包含沿海洪災、森林野火和冰層融化等氣候風險的 VaR 值，但上述災害的 VaR 值趨近於 0，故不在折線圖中另外呈現。

(二) 投資部位實體風險

(1) 股票投資部位實體風險

本公司檢視 2024 年底國內前十大股票投資部位情形，依其標的公司地址之行政區，產生於 RCP2.6 及 RCP8.5 的情境下在 2030 年和 2050 年兩個年份之氣候風險損失率 (Value at Risk, VaR)。並將氣候風險損失率分成高 (大於 1%)、中 (介於 0.2% 和 1% 之間)、低 (小於 0.2%) 三種氣候敏感等級，並依據此風險層級分類揭露部位金額。

在 RCP2.6 及 RCP8.5 情境下，本公司前十大股票投資之標的公司，於 2030 和 2050 年皆無位於高氣候敏感地區。在 RCP2.6 及 RCP8.5 情境下，有 7 家標的公司之氣候風險損失率介於中氣候敏感等級，其行政區有 4 家位於台北市、2 家位於新北市、1 家位於桃園市，其投資餘額加總為 3.65 億元。

■ 前十大股票投資公司投資餘額分布

本公司前十大股票投資部位標的公司，依標的公司所在行政區，在 RCP2.6 及 RCP8.5 情境下之氣候敏感度等級之投資餘額分布如下表：

單位：百萬元新台幣

假設情境	年份	低	中	高	合計
		VaR<0.2%	$0.2\% \leq \text{VaR} < 1\%$	$1\% \leq \text{VaR}$	
RCP2.6	2030	603.94	365.06	0	969.00
	2050	603.94	365.06	0	969.00
RCP8.5	2030	603.94	365.06	0	969.00
	2050	603.94	365.06	0	969.00

(2) 債券投資實體風險

本公司檢視 2024 年底國內前十大債券投資部位情形，並依其標的公司地址之行政區，分析 RCP2.6 及 RCP8.5 兩種情境下在 2030 年和 2050 年的氣候風險損失率。

在 RCP2.6 及 RCP8.5 情境下，本公司前十大單筆債券投資之標的公司，於 2030 和 2050 年皆無位於高氣候敏感地區。在 RCP2.6 情境下的 2030 年與 2050 年以及 RCP8.5 下的 2050 年，有 6 家標的公司之氣候風險損失率評估結果為中氣候敏感等級，其行政區有 4 家位於台北市、1 家位於新北市、1 家位於高雄市，其投資餘額加總為 2.17 億元。

■ 前十大債券投資公司投資餘額分布

本公司前十大債券投資部位之標的公司，依標的公司所在行政區，RCP2.6 及 RCP8.5 情境下之氣候敏感度等級之投資餘額分布如下表：

單位：百萬元新台幣

假設情境	年份	低	中	高	合計
		$VaR < 0.2\%$	$0.2\% \leq VaR < 1\%$	$1\% \leq VaR$	
RCP2.6	2030	1,574.77	2,176.26	0	3,751.02
	2050	1,971.17	1,779.85	0	3,751.02
RCP8.5	2030	1,574.77	2,176.26	0	3,751.02
	2050	1,574.77	2,176.26	0	3,751.02

(3) 整體投資部位的實體風險情境分析狀況

本公司於 2024 年底之前十大股票投資及前十大債券部位，在 RCP 2.6 和 RCP 8.5 情境下，VaR 值皆並未達到高風險值 1%。在最可能造成資產損失的氣候災害中，以地層下陷為最高，其次則是極端強風。另外，本公司進一步評估氣候災害在 RCP 2.6 和 RCP 8.5 情境下的營運中斷可能性（Failure Probability）。分析結果顯示在 RCP 8.5 中，從 2060 年開始，氣候災害的發生可能性即開始超過 50%，其中最有機會發生的災害為極端高溫。相較之下，RCP 2.6 情境中也呈現極端高溫為最可能發生災害的趨勢，但總體而言，氣候災害的發生可能性至 2100 年為止都並未超過 50%。

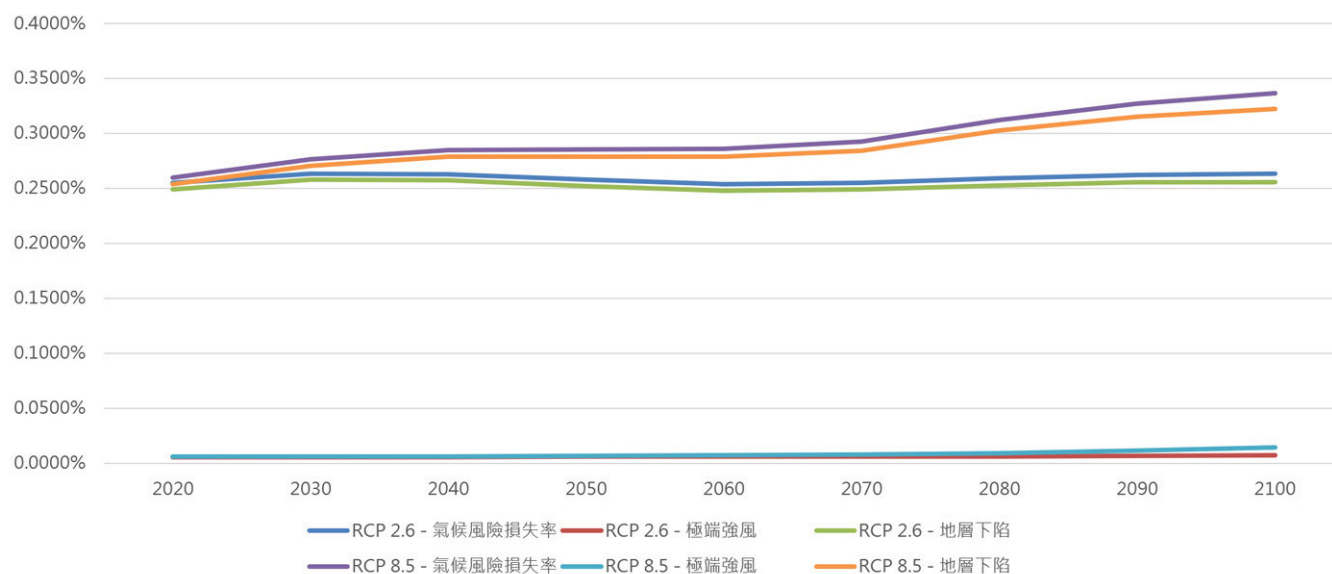


圖 4-8、投資部位實體風險 RCP 2.6 & 8.5 氣候風險損失率 (VaR)

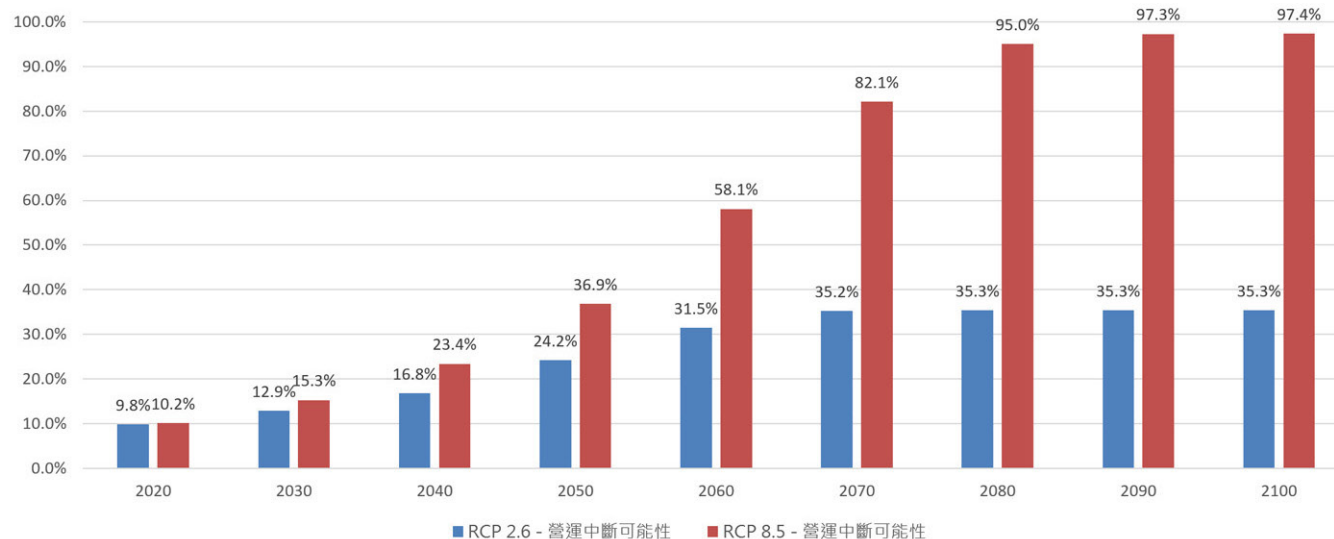


圖 4-9、投資部位實體風險 RCP 2.6 & 8.5 營運中斷可能性 (FP)

實體風險情境分析之氣候風險因應對策及管理方針：

1. 本公司於未來重建現有營運據點或選擇新地點作為營運據點時，將參考氣候實體風險分析結果作為考量，在建築建造規劃和選址方面將多方考慮台灣的地層下陷、極端高溫、淹水等常見的氣候災害問題。
2. 本公司訂有對多種災害的應變措施，包含成立災害緊急應變小組、定期演練和災害復原等，更多詳細應變措施的管控措施請詳「1.3.2 風險管理機制」之氣候相關災害持續營運計畫內容，日後本公司也將依據不斷發展的氣候情境分析結果，訂定更完善的應變措施計畫。
3. 針對本公司前十大投資部位之實體風險分析結果無位於高氣候敏感風險之地區，本公司將持續定期關注與揭露相關分析結果。

轉型風險情境分析

隨著全球淨零排放趨勢加速推進，各國氣候政策日趨嚴格，高碳排放產業正面臨前所未有的轉型壓力。在碳費與監管要求的推動下，企業需調整商業模式，以降低財務衝擊並確保競爭力。轉型風險情境分析透過量化評估不同政策與市場變化對企業財務的影響，協助企業規劃減碳策略與資源配置。

臺灣亦積極響應《聯合國氣候變化框架公約》與《巴黎協定》，並於《氣候變遷因應法》中納入碳定價機制，預計 2025 年起對高排放企業開徵碳費，並逐步擴大適用範圍。在此背景下，高碳排放產業將首當其衝，面臨碳成本上升、供應鏈減碳壓力與國際競爭挑戰。企業可透過情境分析，評估碳費上調與通膨變化對財務的影響，進行壓力測試，並提前調整投資與資本配置，以確保在轉型過程中維持競爭力與財務穩定。因此，本公司執行以下情境分析：

情境說明

(1) 情境：參考 NGFS Phase 5 REMIND MAgPIE

1. 2050 淨零碳排 Net Zero 2050 (Orderly)
2. 轉型延緩 Delayed Transition (Disorderly)
3. 政策維持現狀 NDCs (Hot house world)

(2) 評估範圍：僅限於透過損益或其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產部位之股票與債券，並排除風險沖銷部位不計入評估範圍。

(3) 評估產業：依循金控母公司所訂定之高碳排放產業。

(4) 參數：碳費

項目 / 參數	有序 (Orderly)		無序 (Disorderly)		全球暖化失控 (Hot house world)	
	2050 淨零碳排 (Net Zero 2050)		轉型延緩 (Delayed Transition)		政策維持現狀 (NDCs)	
	2030 年	2050 年	2030 年	2050 年	2030 年	2050 年
碳費 (US\$/ 每公噸)	152.40	708.80	5.95	279.00	5.95	8.75

(1) 股票投資部位情境分析

本公司以 2024 年底透過損益或其他綜合損益按公允價值衡量之國內外股票並排除風險沖銷部位，並依照金控母公司所訂定之高碳排放產業分類，投資金額 9.99 佰萬元。

■ 市場風險結果說明

在靜態資產負債假設的前提下，採用 NGFS Phase 5 - REMIND-MAgPIE 模型之碳費數據，計算股票投資對象中屬於金控母公司所訂定之高碳排放產業之部位，因碳費徵收而產生之額外成本及財務因子影響結果，進而導致財務波動，並將其反映至股價變動，以評估投資標的的評價波動，進一步計算預期損失金額。整體而言，在 Net Zero 2050 情境下，市場風險預期損失率於 2050 年較 2030 年有所上升，而在 Delayed Transition 與 Current Policies 情境下，市場風險預期損失率則維持不變。

股票投資部位之各情境市場風險預期損失

單位：損失率 %

股票部位分析結果 - 各情境之預期損失					
有序轉型 (Orderly)		無序轉型 (Disorderly)		全球暖化失控 (Hot house world)	
2050 零碳排 (Net Zero 2050)		轉型延緩 (Delayed Transition)		政策維持現狀 (Current Policies)	
2030 年	2050 年	2030 年	2050 年	2030 年	2050 年
5.9309%	10.00%	5.9309%	5.9309%	5.9309%	5.9309%

若進一步分析高碳排放產業在不同情境下的 2030 年與 2050 年預期損失（EL%），可觀察到：在 Net Zero 2050 情境下，航空、電力公用事業等產業的損失率至 2050 年擴大。而在 Delayed Transition 與 Current Policies 情境下，各產業維持不變。

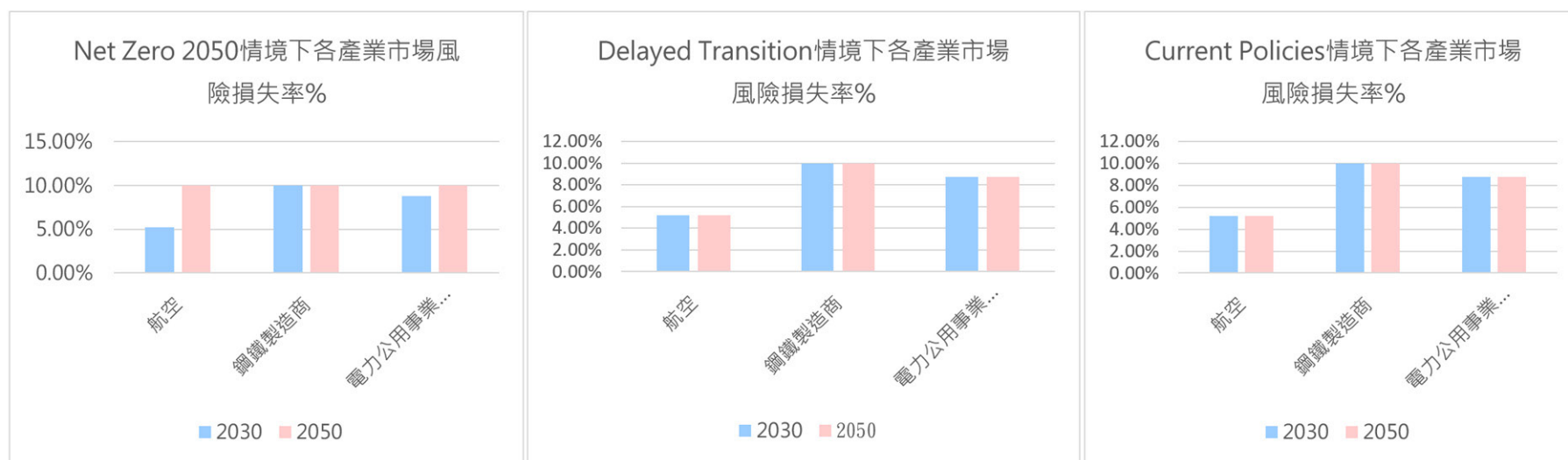


圖 4-10、三種情境下各產業市場風險損失率 (%)

■ 信用風險結果說明

在相同的參數與情境假設下，計算股票投資對象中屬於金控母公司所訂定之高碳排放產業之部位，因碳費徵收而產生之額外成本及財務因子影響結果，進而導致財務波動，並將此財務波動轉換成評級波動與對應違約機率，進一步計算預期損失金額。整體而言，在 Net Zero 2050 情境下，信用風險預期損失（EL%）於 2050 年較 2030 年有所上升，而在 Delayed Transition 與 Current Policies 情境下，市場風險 EL% 則維持不變。

股票投資部位之各情境信用風險預期信用損失

（單位：EL%）

股票部位分析結果 - 各情境之預期信用損失					
有序轉型 (Orderly)		無序轉型 (Disorderly)		全球暖化失控 (Hot house world)	
2050 零碳排 (Net Zero 2050)		轉型延緩 (Delayed Transition)		政策維持現狀 (Current Policies)	
2030 年	2050 年	2030 年	2050 年	2030 年	2050 年
1.42%	2.56%	1.42%	1.42%	1.42%	1.42%

針對高碳排放產業在不同情境下的 2030 年與 2050 年預期損失（EL%），本公司之部位在 Net Zero 2050 情境下，航空業的預期損失率至 2050 年擴大，由 1.18% 增加至 2.55%。而在 Delayed Transition 與 Current Policies 情境下，各產業皆維持不變。

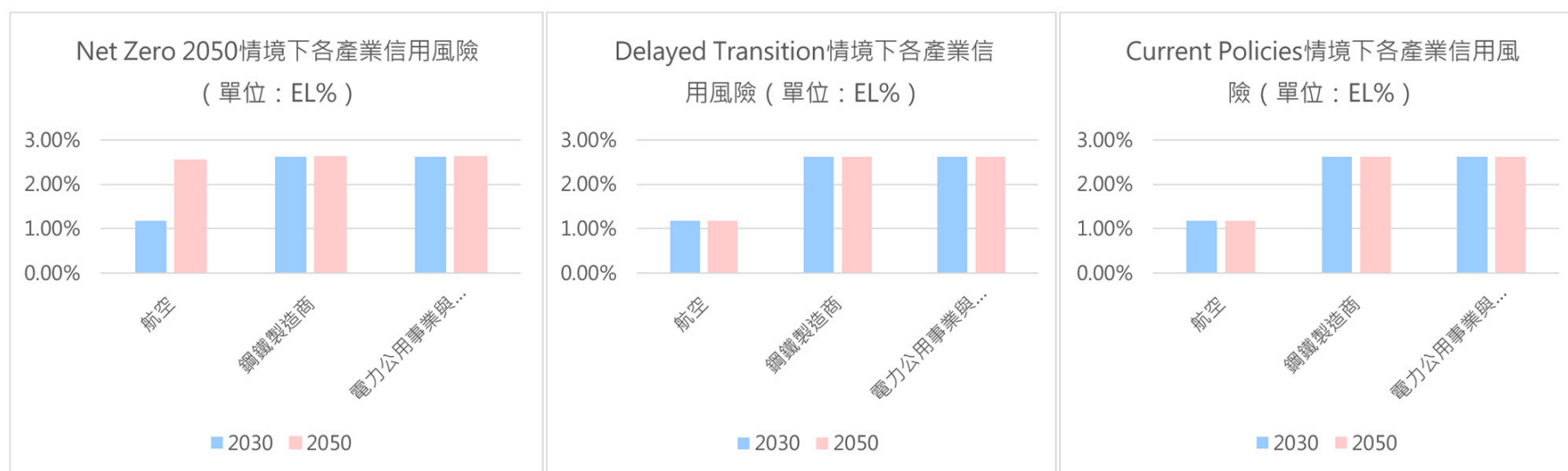


圖 4-11、三種情境下各產業信用風險（EL%）

(2) 債券投資部位情境分析

本公司以 2024 年底透過損益或其他綜合損益按公允價值衡量之國內外債券投資並排除風險沖銷部位，並依照金控母公司所訂定之高碳排放產業分類，投資金額共計 52.05 億元。

■ 市場風險結果說明

在靜態資產負債表假設下，採用 NGFS Phase 5-REMIND-MaGPIE 模型的碳費數據，將債券投資標的之財務波動轉換，以評價變動並計算預期損失金額。整體而言，三種情境下市場風險預期損失率於 2050 年較 2030 年有所上升。

債券投資部位之各情境市場風險預期損失

單位：損失率 %

債券部位分析結果 - 各情境之預期損失					
有序轉型 (Orderly)		無序轉型 (Disorderly)		全球暖化失控 (Hot house world)	
2050 零碳排 (Net Zero 2050)		轉型延緩 (Delayed Transition)		政策維持現狀 (Current Policies)	
2030 年	2050 年	2030 年	2050 年	2030 年	2050 年
1.0009%	1.9926%	1.0009%	2.0702%	1.0009%	2.0721%

若進一步分析高碳排放產業在不同情境下的 2030 年與 2050 年預期損失（EL%），可觀察到：在各種情境下皆以鋼鐵製造業的預期損失率最高。多數產業在 2050 年的損失幅度均較 2030 年擴大，其中以石油和天然氣－探勘與開採業升幅最大，航空業其次。在 Net Zero 2050 情境下，石油和天然氣－探勘與開採業的預期損失率由 2030 年的 0.59% 擴大至 1.99%；而航空業則是由 2030 年的 0.61% 擴大至 1.51%。

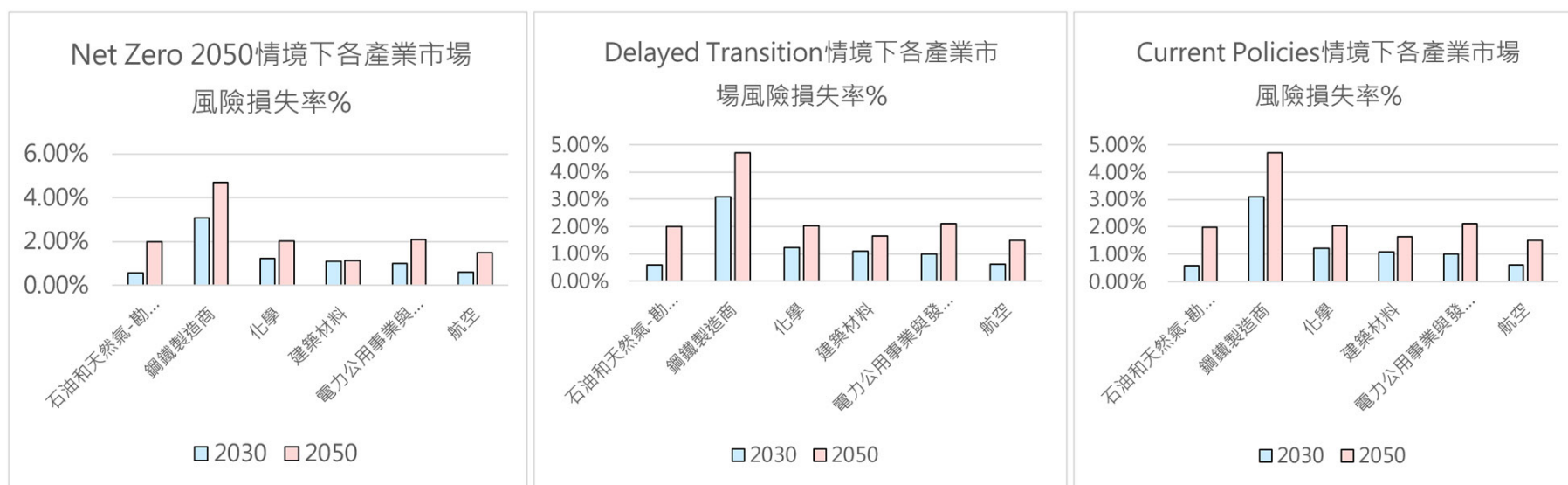


圖 4-12、三種情境下各產業市場風險損失率 (%)

■ 信用風險結果說明

在相同的參數與情境假設下，信用風險分析方面，將財務波動轉化為信用評等變動，進一步觀察違約率（PD）與信用風險預期損失（EL）的變化。整體而言，在 Net Zero 2050 與 Delayed Transition 情境下，信用風險預期損失率於 2050 年較 2030 年有所下降，而在 Current Policies 情境下，整體信用風險預期損失率則維持不變。

債券投資部位之各情境信用風險預期信用損失

（單位：EL%）

債券部位分析結果 - 各情境之預期信用損失					
有序轉型 (Orderly)		無序轉型 (Disorderly)		全球暖化失控 (Hot house world)	
2050 零碳排 (Net Zero 2050)		轉型延緩 (Delayed Transition)		政策維持現狀 (Current Policies)	
2030 年	2050 年	2030 年	2050 年	2030 年	2050 年
0.0589%	0.0551%	0.0589%	0.0584%	0.0589%	0.0589%

進一步分析高碳排放產業在不同情境下的 2030 年與 2050 年預期信用損失（EL%），從數據可見，多數產業在各情境下預期損失率維持不變，僅建築材料業與電力公用事業與發電產業在 2050 年出現變動。在 Net Zero 2050 情境下，建築材料預期損失率由 2030 年的 0.15% 降至 0.13%。而電力公用事業與發電產業在 Net Zero 2050 與 Delayed Transition 情境下，2050 年預期損失率從 0.01% 降至 0.00%，但在 Current Policies 情境下則維持不變。其餘產業的預期損失率在不同情境與時間點下皆未出現變化。

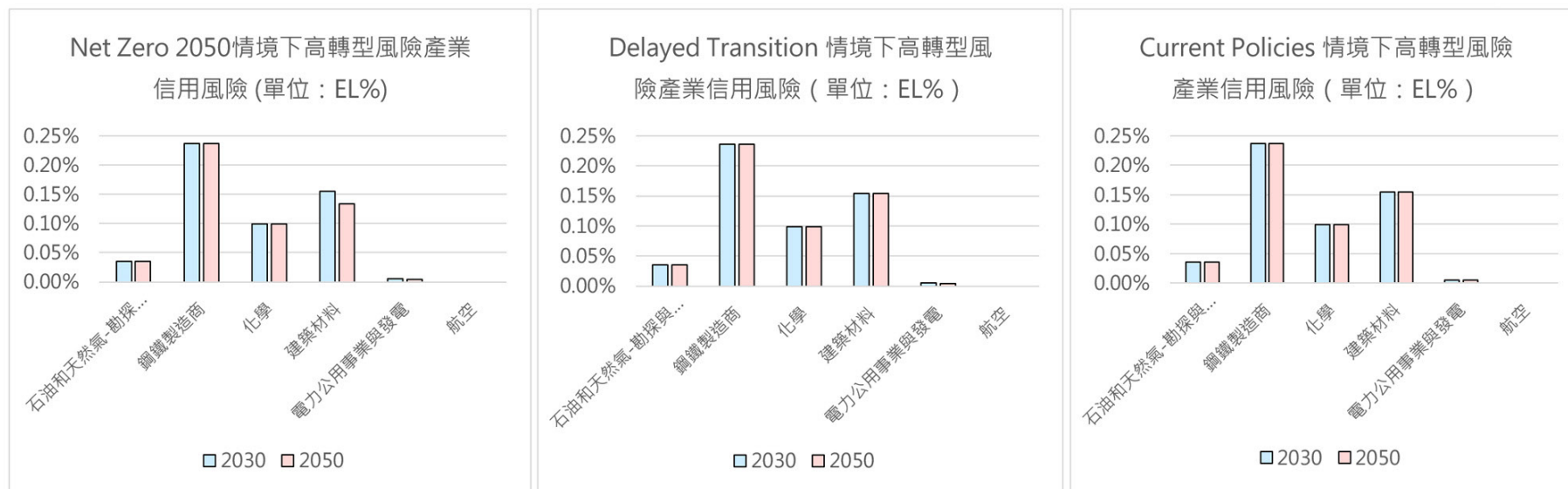


圖 4-13、三種情境下各產業信用風險 (EL%)

針對轉型風險情境分析結果之氣候風險因應措施與管理方針：

1. 參考氣候情境分析結果，在考量碳費加壓情境下，普遍於 Net Zero 2050 情境下預期損失最為嚴重，故本公司將擬定氣候相關風險因應與控管措施，並持續監控與檢視可能之氣候風險所帶來的影響。
2. 針對本公司高碳排放產業之投資部位，將定期監控其部位限額，同時配合金控母公司訂定減碳目標。
3. 本公司透過教育訓練強化權責部門之風險意識與認知，計畫擬定有效的議合策略，並積極與被投資公司溝通提升議合效益，以減緩轉型風險。

4.1.4 風險管理

本公司訂有「風險管理政策與指導準則」，針對市場風險、信用風險、流動性風險、法律風險、作業風險以及氣候風險納入風險管理範疇，並逐步將氣候變遷對公司營業及財務可能帶來之相關風險整合納入既有之風險管理流程，發展氣候相關風險之量化方法、揭露相關風險以作為經營管理決策之參考。

本公司同時訂定高碳排放產業部位投資總額警示水準，高碳排放產業部位報表定期呈報相關單位主管及總經理；交易單位逐步訂定適當程序評估及管理投資標的所涉之氣候相關風險，持續追蹤投資標的所涉氣候相關風險之變動，作為整體投資部位調整依據。管理部彙總各營業據點溫室氣體盤查結果，訂定或調整全公司相關節能減碳目標，並對營業據點受氣候變遷災害影響，規劃相關災害應對計畫。

氣候風險管理程序

自 2022 年起，本公司偕同金控母公司進行氣候變遷風險與機會之辨識，為能確實控管所面臨的氣候變遷風險，本公司設立內部控制三道防線架構，明確劃分各防線之氣候風險管理職責：

第一道防線：各單位針對各項營運活動所產生的風險，採取適當管理程序，以確保風險在初期就能被適當控管。各單位於辦理相關業務時，應評估與管理氣候風險，尤其是對於受氣候風險影響大之產業。

第二道防線：風險管理單位建立氣候風險管理制度，協助各相關單位訂定氣候變遷風險管理機制及監督第一道防線管理風險之暴險情形。

第三道防線：稽核單位負責查核與評估第一道及第二道防線所設計並執行之內部控制與氣候變遷風險管理制度之有效性，並適時提供改進建議。

投資風險管理

本公司相當重視投資標的永續表現，亦認為將 ESG 相關議題納入投資前後之分析及管理能夠有效降低風險。本公司與金控母公司訂定集團禁止投資之產業名單如色情、毒品、非法賭博等相關產業，以及高敏感性產業清單如非公益性質博弈業、化石燃料開採業者等，凡為清單內之產業需以較高之標準進行後續之 ESG 評估流程。ESG 評估進行時參考國內外之 ESG 評分機構之評分作為投資檢核標準，例如使用 Bloomberg ESG 評分、FTSE Russell ESG、台灣公司治理評鑑等進行檢核。另也訂定高碳排放產業清單，凡為該清單內之投資與承銷的標的，皆需額外進行氣候風險評估流程。

本公司之責任投資相關準則、機構投資人盡職治理辦法相關落實與 ESG 暨氣候變遷投資風險檢核與評估流程及內容詳見「2.1.4 責任投資章節」。

氣候營運風險管理

本公司訂有「經營危機應變措施」、「災害應變作業規則」、「人因性危害預防計畫」與「營運持續運作管理作業要點」等規章，因應公司可能面臨的各項危機事件。若發生重大災害情形，依據各要點成立應變小組，根據分層處理原則，有效應變降低損害，並維持各項業務正常運作，並定期加以演練使全員熟稔應變措施，加強危機意識。其他更多詳細資訊請見本報告書「1.3.2 風險管理機制」章節。

4.1.5 指標與目標

為成功帶動低碳轉型，順利將資金從高碳排放產業流向低碳產業，並與金控母公司一同管理本公司氣候風險與機會、進一步遵循國家淨零轉型路徑。本公司亦與金控母公司一同簽署科學基礎減碳目標倡議承諾 (Science-based targets initiative, SBTi)，並已於 2025 年 3 月正式通過科學基礎減碳目標審核，本公司將配合金控母公司綜合規劃集團營運及投融資組合的近程減碳目標，以範疇一、二以升溫控制在 1.5°C 為目標、並將規劃設定範疇三類別 15 投資組合之目標，承諾 2050 年達成淨零排放。

本公司將以低碳轉型納入日常業務與營運，進行「投資組合管理」、「定期追蹤」及「溝通與議合」等方式推動減碳目標。本公司同金控母公司已設定投資組合共同設定 SBT 法 (Portfolio Coverage Approach) 提高投資部位中已通過 SBT 目標標的之比例，或評估其投資正在積極進行氣候轉型的公司，並持續與被投資公司議合，鼓勵他們採取氣候相關轉型行動，實現低碳轉型。同時，持續監督本公司的投資組合和高碳排放產業，並利用 PCAF 方法學 (The Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 追蹤投資財務碳排放量 (tCO₂e)。

針對各項氣候相關指標進行每年度的目標執行狀況追蹤，依據不同指標與目標訂定相應的行動方案，確保短中長期之目標能確實達成與落實，以達成 2050 年淨零碳排之長期目標。

指標	基準年	2024 年達成情形 ¹²	未來減量目標
公司營運據點範疇一和二碳排放量減量	2023	較基準年減少 5.3%	依審查通過之 SBT 目標，範疇一和二碳排至 2030 年累計減量 42%，本公司預計每年減碳 1 至 3%
用水量	2022	較基準年減少 0.3%	預計 2025 年用水量減量 3%
能源使用減量目標	2022	較基準年減少 1.7%	預計 2030 年能源使用減量目標減量 8%
公司範疇三投資組合（包含上市櫃的股權、債券、ETF 和基金）通過 SBT 目標比例	2023	投資組合已通過 SBT 目標比例達 4.54% ¹³	依審查通過之 SBT 目標，範疇三投資組合至 2029 年通過 SBT 目標比例需達 59.2%

¹² 該達成情形僅限國票綜合證券績效，不包含其他子公司

¹³ 國票金控檢視 2024 年底的投資組合，包括上市櫃的股權、債券、ETF 和基金。針對這些投資標的，本公司計算已訂定並通過科學基礎減碳目標倡議 (Science-based Targets Initiative, SBTi) 的目標審核占整體投資組合金額的比例

碳資產暴險

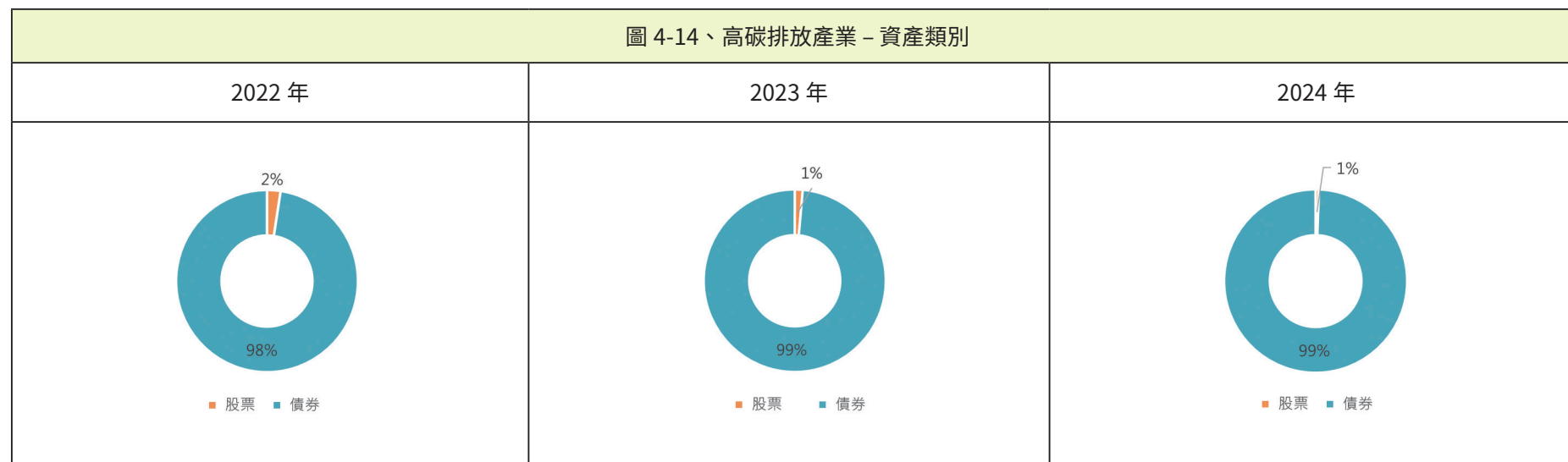
為了因應逐漸嚴格的法規限制，本公司偕同金控母公司參考永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 定義之高碳排放產業，制定統一的「高碳排放產業」名單，以作為投資前後氣候變遷風險評估流程的依據。詳細評估流程請詳「2.1.4 責任投資」。

為達成未來集團預計訂定的溫室氣體減量目標，本公司將每年進行高碳排放產業暴險金額揭露與部位追蹤，並以此暴險金額及比例作為指標，藉由觀察每年度暴險比例的升降幅度，藉以作為後續溫室氣體減量策略的擬定依據。

國票金控高碳排放產業清單			
化學	石油和天然氣 - 勘探與開採		金屬與採礦
建築材料	航空	電力公用事業與發電	鋼鐵製造商

投資組合暴險

觀察本公司高碳排放產業的資產類別結構於過去三年中，債券皆占有較大的比例。



2024 年本公司高碳排放產業占總投資組合金額之暴險占比為 26.17%，相較於 2023 年增加，但各項高碳排放產業投資金額於過去三年皆不超過總投資組合金額的三成。主要暴險的前三大產業分別為「電力公用事業與發電」、「石油與天然氣 - 勘探與開採」以及「化學」等產業。未來將會參考分析結果作為政策調整之依據，並將會持續監控各項產業之暴險情形。

高碳排放產業 - 暴險比例

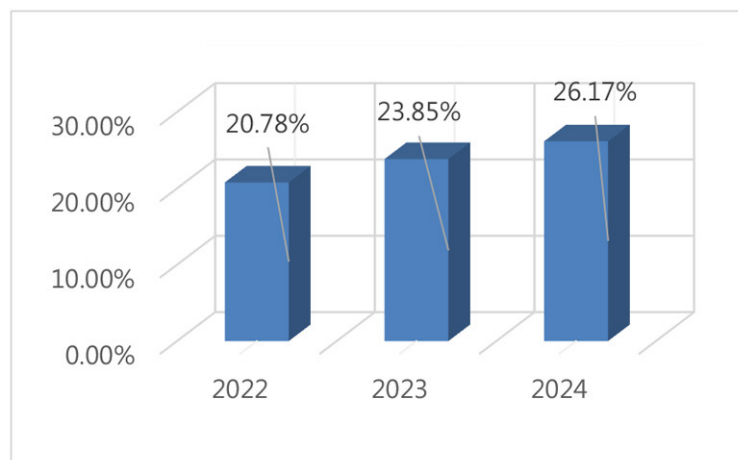


圖 4-15、近三年高碳排放產業暴險比例

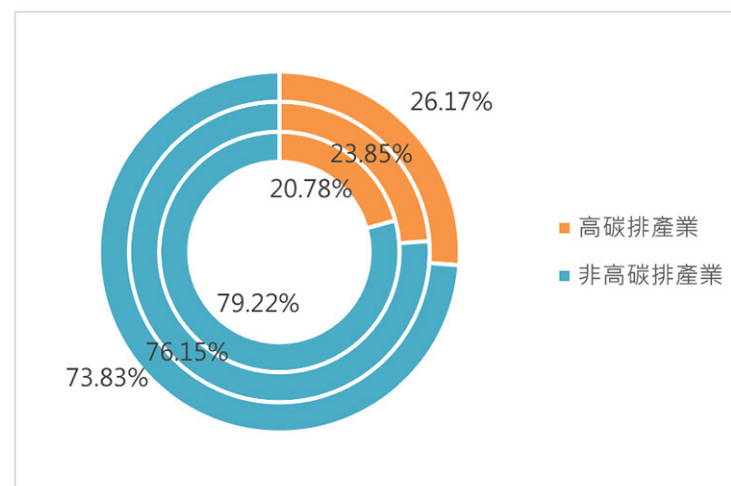


圖 4-16、高碳排放產業投資暴險狀況

註：圓餅圖由內層至外層分別為 2022、2023、2024 年

高碳排放產業 - 產業別占總投資金額比例

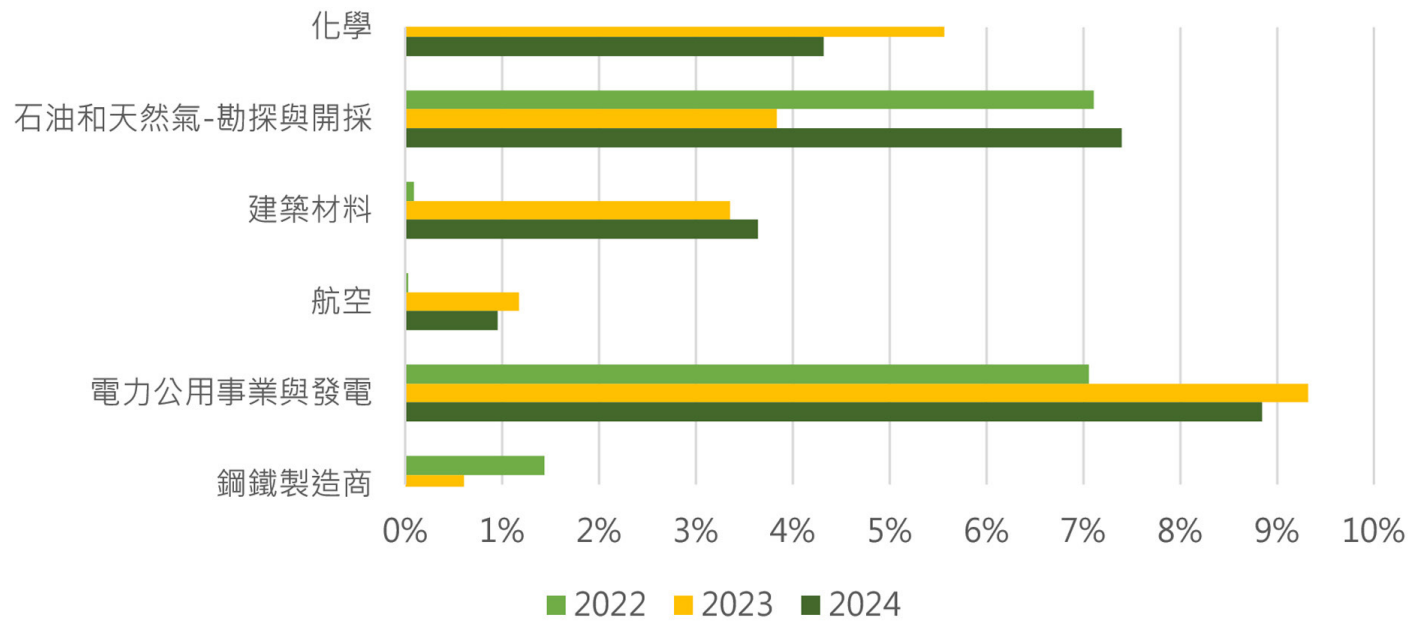
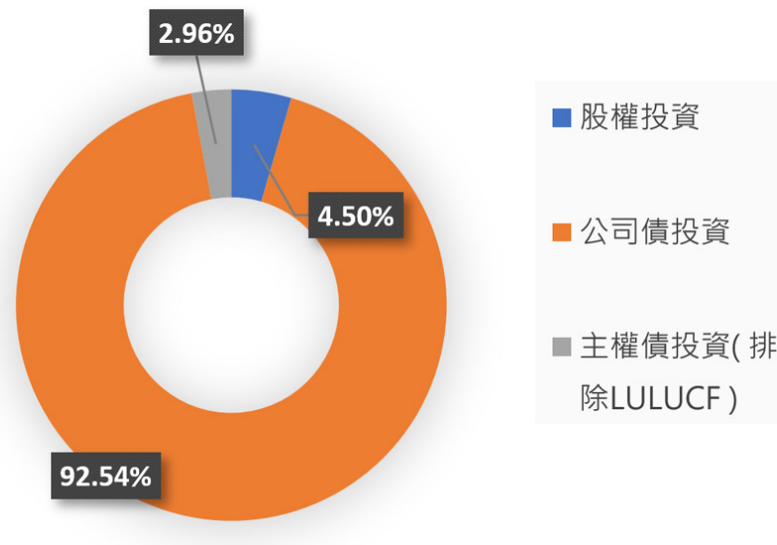


圖 4-17、各高碳排產業別占總投資金額比例

投資組合財務碳排放

為達到淨零排放長期目標，本公司同金控母公司依照碳會計金融合作夥伴關係（Partnership for Carbon accounting Financials, PCAF）所頒布的「金融行業溫室氣體核算和披露全球性標準」以及本國證券業投資組合財務碳排放（範疇三）實務手冊進行財務碳排放之核算。本報告書計算範疇涵蓋國票綜合證券及國票期貨 2024 年之金融資產總碳排及經濟碳排強度，以了解公司投資部位的碳排放狀況。本公司盤查的範圍包含直接與間接性投資部位，涵蓋上市櫃及非上市櫃股權、公司債、主權債。

2024年投融資組合總碳排放量比例



註：計算範疇涵蓋國票綜合證券及國票期貨金融資產

以 2024 年 12 月底部位為準，2024 年本公司投資組合總碳排約 101.98 萬公噸二氧化碳當量（主權債採排除 LULUCF¹⁸），整體投資組合盤查覆蓋率為 99.4%，加權資料品質分數註為 1.62。主要碳排放產業類別為公用事業及能源。

資產類別	2024 年度				
	範疇一和二 (公噸 CO2e)	經濟排放強度		盤查覆蓋率 (%)	加權數據品質 ¹⁴
		碳足跡 ¹⁵ (公噸 CO2e/ 新台幣 百萬元)	加權平均碳強度 ¹⁶ (WACI, 公噸 CO2e/ 新台幣百萬元)		
股權投資 ¹⁷	45,909.46	13.6	4.2	99.5%	1.86
公司債投資	943,737.66	53.3	62.5	99.4%	1.91
主權債投資 (包含 LULUCF) ¹⁸	26,958.12	5.7	5.7	100.0%	1.53
主權債投資 (排除 LULUCF) ¹⁸	30,152.34	6.4	6.4	100.0%	2.00

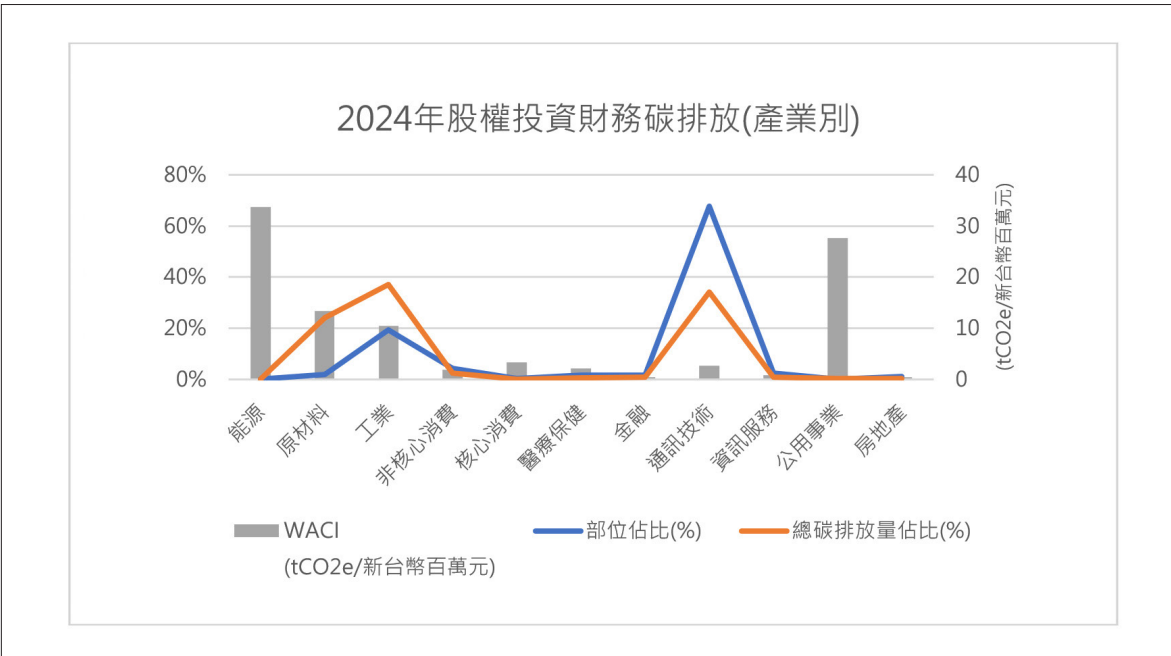
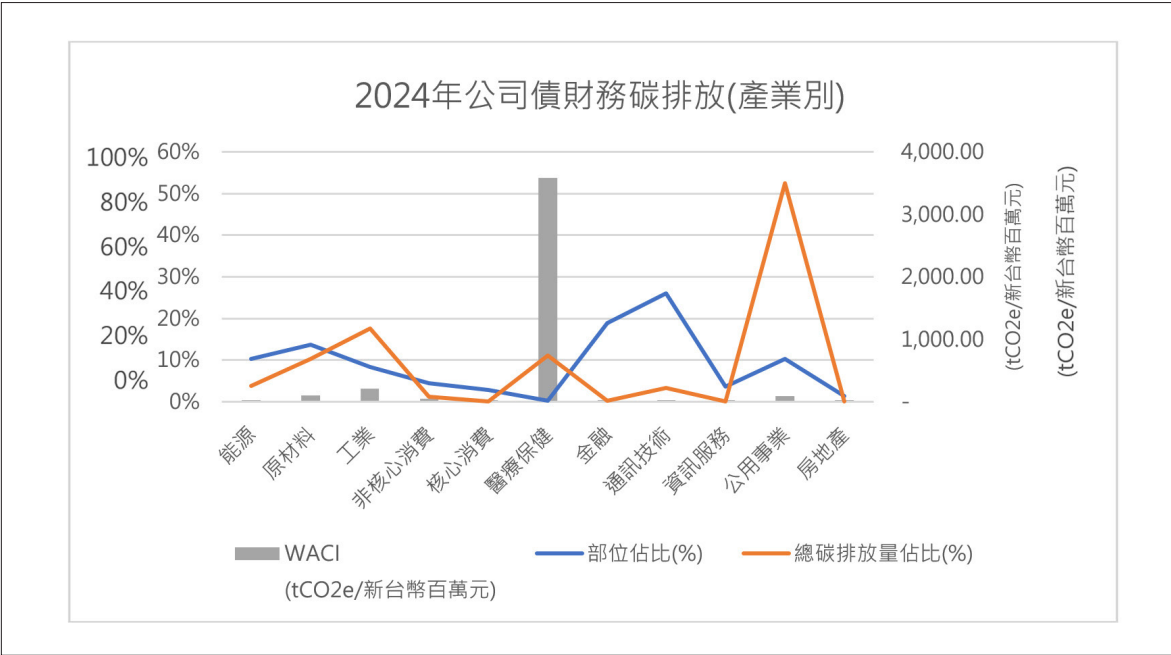
¹⁴ 依據 PCAF 方法學，給予資料品質 1-5 的分數，1 分代表的溫室氣體排放數據具有較低的不確定性。在計算營收或其他代理數據時，皆採用最新可取得之數據估算。溫室氣體排放量盡可能使用「被投資公司最新可取得之範疇一及範疇二排放量或推估數據」，在沒有被投資公司碳排放量的情況下，本公司使用基於公司經濟活動數據進行估算，當數據逐步完善，本公司預計推估數據將逐步由被投資公司自行報告的數據取代。

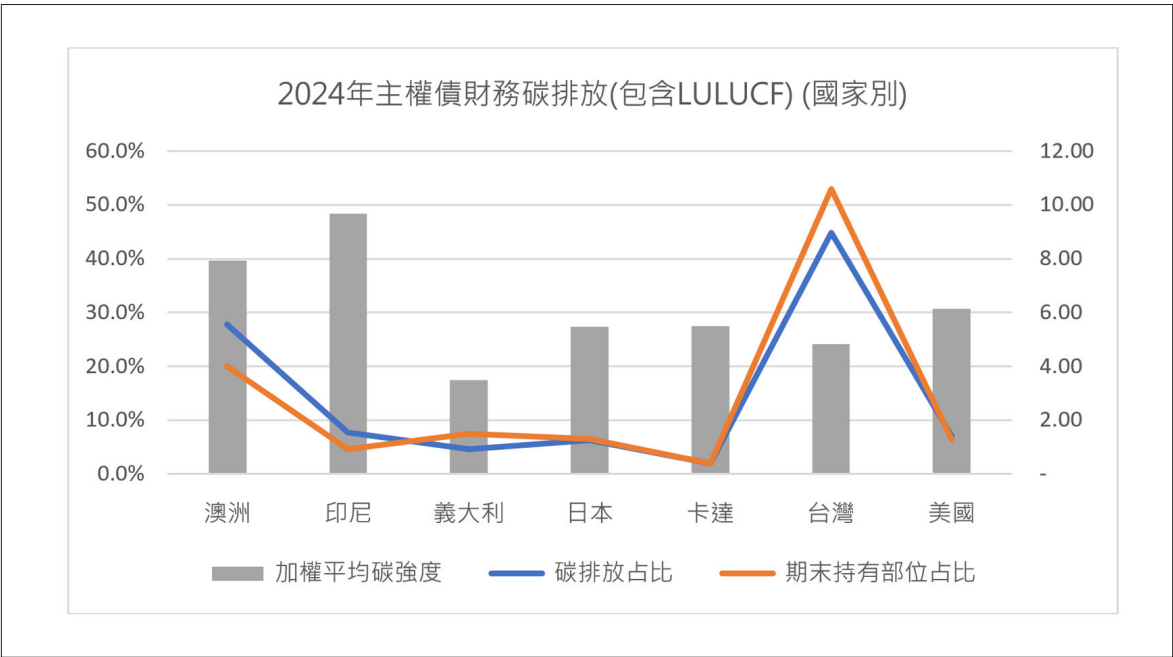
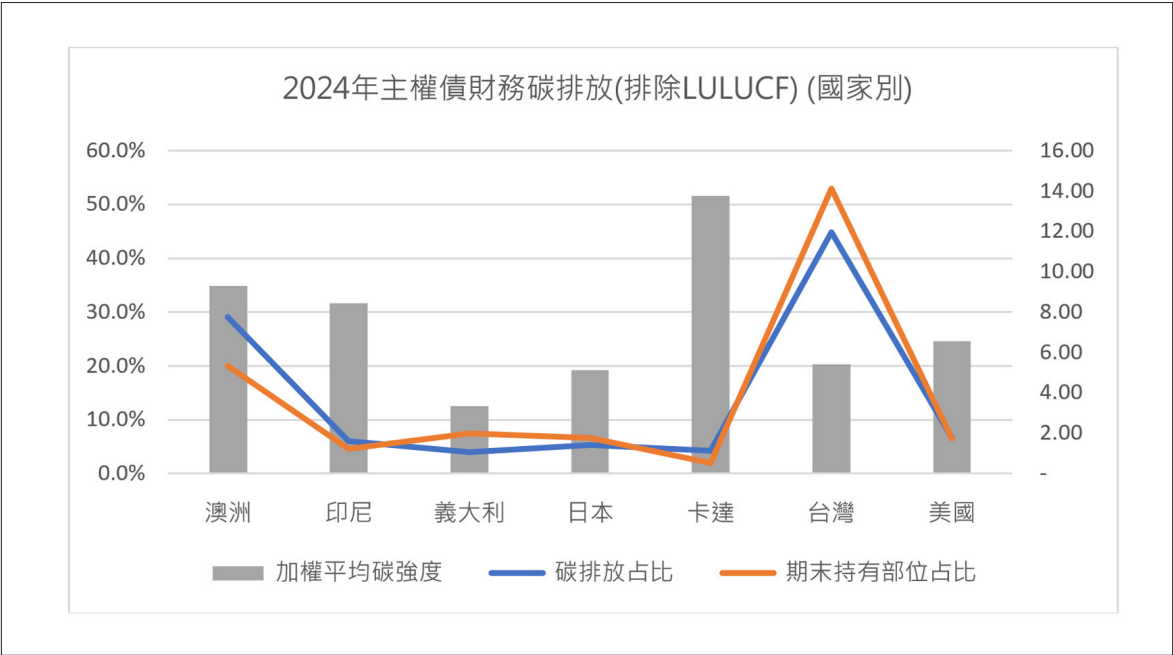
¹⁵ 碳足跡 (Carbon Footprint)：每單位投融資金額之溫室氣體排放量 (公噸 CO2e/ 新台幣百萬元)。

¹⁶ 加權平均碳強度 (Weighted Average Carbon Intensity, WACI)：指依金融機構投融資組合中各標的之持有部位比例加權平均計算各標的之營收碳強度。WACI = $\sum$ (投融資對象持有部位 / 投融資資產組合 * 投融資對象範疇一和範疇二溫室氣體排放量 / 投融資對象營收)。

¹⁷ 股權投資計算範疇包含上市櫃及非上市櫃之溫室氣體排放量。

¹⁸ 土地利用、土地利用變化和林業 (Land Use, Land Use Change, and Forestry, LULUCF) 係指土地利用、土地利用變化和林業之活動，例如將森林轉變為農牧業用地等。





4.2 永續營運管理

能源管理

本公司與金控母公司同步導入 ISO 50001 能源管理系統、ISO 14064-1 溫室氣體盤查系統、ISO 14001 環境管理系統，透過第三方驗證全面盤查溫室氣體排放源，有效進行綠色營運管理。除了日常辦公地點之用電，為維持交易順暢，資訊中心與機房為本公司重點設備，進行相關數據統計與管理，以增加效能為目的，達到有效節能減碳。

能源耗用量

項目	2022	2023	2024
用電量 (MWh)	3,988.46	4,155.45	4,038.37
再生能源 (MWh)	-	104	310
總用電量 (MWh)	3,988.46	4,259.45	4,229.78
人均能源耗用量 ¹⁹ (MWh)	3.32	3.41	3.38

重點資訊設備用電量

項目	2022	2023	2024
資訊中心總用電量 (MWh)	308.30	290.78	339.645
機房通訊設備用電量 (MWh)	99.01	88.25	231.70
機房樓地板面積 (平方公尺)	63	63	63
PUE 值 ²⁰	1.47	1.43	1

¹⁹ 2022 年正式員工數為 1,235 人；2023 年正式員工數為 1,249 人；2024 年正式員工數為 1,253 人

²⁰ 能源使用效率 (Power Usage Effectiveness, PUE) 之計算公式為「資訊中心的全部總用電量」/「機房通訊設備的總用電量」，故降低 PUE 值可達到節省電力消耗為目的進而減少碳排放量

溫室氣體排放量

本公司於 2022 年起同金控母公司導入溫室氣體盤查 ISO 14064-1，擴大盤查邊界至各子公司之所有據點²¹，同時積極宣導環境教育及員工共同響應節能措施。2024 年本公司總溫室氣體排放量共計為 2,276.6839 噸 CO₂e，其中範疇一溫室氣體排放量為 128.5931 噸 CO₂e，範疇二溫室氣體排放量為 2,148.0908 噸 CO₂e。

溫室氣體排放源類別及種類表				
	直接排放源 (類別一)	能源間接排放源 (類別二)	運輸產生的間接溫室氣體 排放 (類別三)	組織使用的產品之 間接溫室氣體排放 (類別四)
排放源	- 固定式燃燒源：緊急發電機一般柴油、瓦斯爐天然氣 - 移動式燃燒源：公務車汽油、公務車柴油 - 逸散性溫室氣體排放源：化糞池、滅火設備、冷媒、SF6	輸入電力的間接排放	- 上游運輸和貨物配送產生的排放 - 下游運輸和貨物配送產生的排放 - 員工通勤產生的排放 - 商務旅行產生的排放	- 購買商品或服務產生的排放 - 與燃料和能源相關活動的排放 - 營運產生廢棄物處置與處理的排放

項目	2022	2023	2024
範疇一：直接溫室氣體排放和移除 (tCO ₂ e)	151.99	166.87	128.59
範疇二：輸入能源的間接溫室氣體排放 (tCO ₂ e)	2,264.36	2,171.54	2,148.09
總排放量 (tCO ₂ e)	2,416.35	2,338.41	2,276.68
人均排放量 (tCO ₂ e/ 人) ²²	1.96	1.87	1.82

²¹ 2024 年度盤查範疇包括本公司總公司及 25 個營業據點等，共計 26 個據點

²² 人均排放量＝總排放量 / 盤查範疇之正式員工人數；2022 年正式員工人數為 1,235 人；2023 年正式員工人數為 1,249 人；2024 年正式員工人數為 1,253

水資源管理

本公司用水係以民生用水為主，水源 100% 為淡水，未取用地下水及河川，其中主要營運地區台灣的水源 100% 來自台灣自來水公司。

用水量統計

項目	2022	2023	2024
外購水 (百萬公升) ²³	20.75	19.90	21.79
人均用水量 (百萬公升 / 人) ²⁴	0.017	0.016	0.017

廢棄物管理

本公司為金融服務業，營運過程中未產生有毒廢棄物，廢棄物主要來源為生活垃圾，各個營業據點皆設有垃圾分類區，鼓勵同仁落實回收，若有汰換舊設備，皆統一委託合格清潔公司清運處理。早期主要以紙本文件留檔並設有「倉庫管理作業要點」，每年定期檢視達存放年限之文件，並委由外部廠商進行銷毀作業，並永久保存銷毀清單。

本公司積極推動資源循環再利用、廢棄物分類及回收等目標，不定期向同仁、樓管及清潔公司宣導有關措施，並透過環保教育訓練，培養同仁落實廢棄物分類與減量。2024 年紙類廢棄共計 9.88 公噸，相較 2023 年廢棄量下降 23.9%。

²³ 外購水：城市供水商或污水處理廠、公共或私人設施、及參與提供、運輸、處理、清除或使用水和放流水的其他組織

²⁴ 人均用水量＝總用水量 / 盤查範疇之正式員工人數；2022 年正式員工人數為 1,235 人；2023 年正式員工人數為 1,249 人；2024 年正式員工人數為 1,253 人

減碳行動

本公司定期換購 LED 節能電燈，定期檢查用電設備狀況，更新成獨立變頻冷氣，汰換耗能冰水機，以及鼓勵使用油電式公務車。每日例行巡視，即時關閉未使用之空調及電源，並於各辦公處所、營業場所之電燈開關、冷氣開關等明顯處張貼提醒節約標語。

2024 年共汰換營業場所 950 盞 LED 燈具。2025 年預計將汰換中、南區七間分公司營業場所 LED 燈具共計 925 盞，預計支出新台幣 383,544 元。

本公司已於 2024 年一同參與金控母公司的三年（2024 至 2026 年）購置綠電計劃，透過自身營運減碳措施以及採購再生能源等方式，以範疇一、二以升溫控制在 1.5°C 為目標、並將規劃設定範疇三類別 15 投融資組合之目標，並承諾 2050 年達成淨零排放。國票金控簽署科學基礎減碳目標倡議 (Science-based targets initiative, SBTi) 承諾已於 2025 年 3 月正式通過科學基礎減碳目標審核，本公司將配合金控母公司綜合規劃集團營運及投融資組合的近程減碳目標。依照審查通過之 SBT 目標，範疇一和二碳排至 2030 年累計減量 42%，本公司預計每年減碳 1-3%。



4.3 供應鏈管理

供應鏈管理

依據本公司「供應商管理規則」，每年定期針對年度採購金額達 200 萬之供應商以電子郵件宣導本公司之供應商管理規則，要求填寫並回傳「供應商人權及企業社會責任自評表」，優先考量當地供應商，達成供應商在地化。後續由管理部負責全公司之採購議價與評估作業，並以自評表結果作為續約與否之參考，同時進行定期追蹤檢核。本公司亦不定期對年度採購金額達 500 萬以上之供應商進行形式不等之教育訓練或宣導。

本公司制定之「供應商人權及企業社會責任自評表」評估議題包含四大面向：人權政策、環境永續政策、行為準則政策、個資隱私保護以及職業安全衛生，評估供應商落實與否，遴選符合本公司要求之精神與基本原則之商家作為商業合作夥伴及供應商。

2024 年採購金額達 200 萬元之供應商共計 25 家，達 500 萬元之供應商共計 10 家，皆以電子郵件宣導並檢具本公司供應商管理規則乙次，「供應商人權及企業社會責任自評表」填答並回傳達成率為 100%。

綠色採購

本公司每年固定採購設備如電腦主機及螢幕、租賃之影印機、公務車以及購買之影印紙等皆選擇有環保標章之產品，並不定期更換具能源標章之燈具、冷氣、飲水機等。2024 年綠色採購比例為 4.30%，較前一年增加 1.23%，未來將繼續提高綠色採購比例，優先考量當地供應商，避免過度運輸，造成資源消耗。

綠色採購狀況

項目	2022	2023	2024
綠色採購金額 (新台幣元)	2,530,465	5,682,137	9,697,921
總採購金額 (新台幣元)	157,557,505	184,947,722	225,604,657
綠色採購比例 (%)	1.61%	3.07%	4.30%

附錄

GRI Standard 索引

使用狀態	本公司報告書依循 GRI 標準編製，本報告書資訊揭露期間為 2024 年度（2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）
使用之 GRI 1 版本	GRI 1：基礎 2021

GRI 2：一般揭露 2021			
GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
2-1	組織詳細資訊	關於報告書 關於國票證券	2
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於報告書	2
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於報告書	2
2-4	資訊重編	本次報告書無該情事發生	-
2-5	外部保證 / 確信	關於報告書 附錄－會計師有限確信報告	2、158
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	關於國票證券	10
2-7	員工	3.1 人力資源概況	76
2-8	非員工的工作者	3.1 人力資源概況	76
2-9	治理結構及組成	1.1.1 公司治理架構	28
2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.1.1 公司治理架構	28
2-11	最高治理單位的主席	1.1.1 公司治理架構	28
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.1.3 永續治理架構	34

2-13	衝擊管理的負責人	1.1.3 永續治理架構	34
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	關於報告書 1.1.3 永續治理架構	2
2-15	利益衝突	1.1.1 公司治理架構	28
2-16	溝通關鍵重大事件	利害關係人議合與重大議題分析 1.1.3 永續治理架構	13、34
2-17	最高治理單位的群體智識	1.1.1 公司治理架構	28
2-18	最高治理單位的績效評估	1.1.2 高階薪酬與績效評估	31
2-19	薪酬政策	1.1.2 高階薪酬與績效評估	31
2-20	薪酬決定流程	1.1.2 高階薪酬與績效評估	31
2-21	年度總薪酬比率	1.1.2 高階薪酬與績效評估	31
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	3
2-23	政策承諾	1.2 誠信經營與法令遵循 3.3.2 人權承諾與性別平等	36、96
2-24	納入政策承諾	1.2 誠信經營與法令遵循 2.2.1 客戶權益保障 3.3.2 人權承諾與性別平等 4.3 供應鏈管理	36、66、96、143
2-25	補救負面衝擊的程序	利害關係人議合與重大議題分析 1.2 誠信經營與法令遵循 2.2.1 客戶權益保障	13、36、66
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	1.2 誠信經營與法令遵循 2.2.1 客戶權益保障	36、66

2-27	法規遵循	1.2 誠信經營與法令遵循	36
2-28	公協會的會員資格	關於國票證券	10
2-29	利害關係人議合方針	利害關係人議合與重大議題分析	13
2-30	團體協約	本公司於 2024 年無團體協約之情事	-

GRI 3：重大主題 2021

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
3-1	決定重大主題的流程	利害關係人議合與重大議題分析	13
3-2	重大主題列表	利害關係人議合與重大議題分析	
3-3	重大主題管理	利害關係人議合與重大議題分析	

重大主題對應之特定主題標準

公司治理與誠信文化、法令遵循

系列	GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 201：經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於國票證券－經營績效	12
GRI 205：反貪腐 2016	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.2 誠信經營與法令遵循	36
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	1.2 誠信經營與法令遵循	36
GRI 417：行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	2.2.1 客戶權益保障	66
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	本公司於 2024 年無發生相關情事	-
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	本公司於 2024 年無發生相關情事	-

資訊安全與客戶隱私

系列	GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	1.4 資訊安全與隱私保護	48

員工平等與多元化				
系列	GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	3.1 人力資源概況	76
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	3.2 人才吸引與培養發展	84
	401-3	育嬰假	3.3.1 友善工作環境	90
GRI 404：訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	3.2.3 員工多元訓練	88
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	3.1 人力資源概況	76
	405-2	女性對男性基本薪資與薪酬的比率	3.3.2 人權承諾與性別平等	96
GRI 406：不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	3.3.2 人權承諾與性別平等	
職場健康與安全				
系列	GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 403：職業安全衛生 2016	403-1	職業安全衛生管理系統	3.3.1 友善工作環境	90
	403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	3.3.1 友善工作環境	
	403-3	職業健康服務	3.3.1 友善工作環境	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	3.3.1 友善工作環境	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	3.3.1 友善工作環境	
	403-6	工作者健康促進	3.3.1 友善工作環境	
	403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	3.3.1 友善工作環境	
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	3.3.1 友善工作環境	
	403-9	職業傷害	3.3.1 友善工作環境	
	403-10	職業病	3.3.1 友善工作環境	

員工平等與多元化				
系列	GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 201：經濟績效 2016	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	4.1.2 氣候策略 4.1.3 實體及轉型風險之情境分析	103、110
GRI 302：能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	4.2 永續營運管理	139
	302-3	能源密集度	4.2 永續營運管理	
	302-4	減少能源消耗	4.2 永續營運管理	
GRI 303：水與放流水 2016	303-5	耗水量	4.2 永續營運管理	
GRI 305：排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	4.2 永續營運管理	
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2 永續營運管理	131
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	4.2 永續營運管理	
	305-4	溫室氣體排放強度	4.2 永續營運管理	
	305-5	溫室氣體排放減量	4.1.5 指標與目標	
GRI 306：廢棄物 2020	306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	4.2 永續營運管理	139
GRI 308：供應商環境評估 2016	308-1	使用環境標準篩選新供應商	4.3 供應鏈管理	143
	308-2	供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	4.3 供應鏈管理	

社會及人權主題對應之 GRI 指標				
系列	GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 414：供應商社會評估 2016	414-1	使用社會標準篩選新供應商	4.3 供應鏈管理	143
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	4.3 供應鏈管理	

永續營運指標 SASB FN-IB

2024 年依產業劃分整合 ESG 之承銷業務收入 (FN-IB-410a.1)

產業分類 (主計處產業別)	收入金額 (新台幣仟元)
生技醫療業	109.74
石礦業	692.50
貿易買賣業	157.40
運儲通信業	84,028.80
電機電子業	13,744.74
營造業	4,750.76
其他電子業	5,483.44
其他	7,766.43
合計	116,733.82

2024 年依產業劃分整合 ESG 之顧問業務收入 (FN-IB-410a.1)

產業分類 (主計處產業別)	收入金額 (新台幣仟元)
生技醫療業	1,730.00
金屬機械業	3,310.73
貿易買賣業	360.00
傳播業	480.00
電機電子業	1,560.00
營造業	660.00
其他	2,150.00
合計	10,250.73

2024 年依產業劃分整合 ESG 之投資與貸款件數及金額 (FN-IB-410a.2)

產業分類 (主計處產業別)	件數	收入金額 (新台幣仟元)
積體電路製造業	2	498,293
半導體封測業	1	1,128
印刷電路板製造業	1	618
未分電子零組件製造業	2	20,391
電腦製造業	3	51,999
其他電腦週邊設備製造業	1	16,016
海洋水運業	2	7,503
航空運輸業	1	359
網站經營業	1	15,460
金融控股業	3	16,017
合計	17	627,784

2024 年承銷業務之件數及服務收入總額 (FN-IB-000.A)

案件類型	件數	收入金額 (新台幣仟元)
承銷上市櫃有價證券 (承銷業務收入)	32	116,734
合計	32	116,734

2024 年承銷業務之件數及服務收入總額 (FN-IB-000.A)

案件類型	件數	收入金額 (新台幣仟元)
上市櫃輔導 (輔導費收入)	10	7,361
財務顧問案 (財務顧問收入)	11	2,890
合計	21	10,251

2024 年 12 月 31 日依產業劃分之投資部位金額及件數 (FN-IB-000.B)

產業分類（主計處產業別）	件數	自營投資金額（新台幣仟元）
不動產開發業	1	5,510.97
太陽能電池製造業	1	767.16
文化創意業	1	31,168.00
半導體業	9	546,289.00
生技醫療業	1	1,347.50
光電業	2	3,770.00
光學儀器設備製造業	1	6,542.74
成衣服飾品製造業	1	3,555.36
西藥製造業	2	3,009.66
汽車零件製造業	1	10,480.25
其他服務業	1	16,665.87
其他電子業	4	65,769.50
金融保險業	3	16,017.35
金屬加工處理業	1	25,245.22
金屬加工設備製造業	2	3,771.23
建材營造業	2	11,098.40
耐火、黏土建築材料及陶瓷製品製造業	1	7,348.37
紡織纖維	1	646.80
航運業	5	15,838.95
通用機械設備製造業	1	38,000.00
通信網路業	4	24,317.50

產業分類（主計處產業別）	件數	自營投資金額（新台幣仟元）
資源回收處理業	2	13,887.95
運動休閒業	2	4,750.00
電子半導體製造業	1	4,618.42
電子零組件業	9	40,382.90
電子購郵購業	1	426.06
電腦及週邊設備業	4	38,567.00
電腦系統整合服務業	3	8,128.02
電線及電纜製造業	1	1,907.51
電機機械製造業	1	6,912.00
廢棄物清除業	2	25,107.80
廣電編傳播業	2	21,710.84
機電管道安裝業	1	365.00
醫用生物製造業	2	18,487.43
醫療器材製造業	1	3,826.05
觀光餐旅業	1	191.00
合計	78	1,026,427.82

2024 年 12 月 31 日依產業劃分之貸款部位金額及件數 (FN-IB-000.B)

業務別	件數	總餘額（新台幣仟元）
融資	1,545,658	20,705,165
融券	132,902	941,102,759
不限用途款項借貸	4,739	5,542,751

2024 年造市交易總金額及件數 (FN-IB-000.C)

金融商品與服務	件數	造市交易總金額（新台幣仟元）
興櫃股票造市	58	4,595,405
權證發行	7,383	51,199,332

永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）索引

揭露主題	指標代碼	揭露指標	對應章節 / 揭露內容	頁碼
員工多元化與包容性	FN-IB-330a.1	性別及種族百分比 (1) 管理階層 (2) 非管理階層 (3) 專業人員 (4) 其他	3.1 人力資源概況	76
ESG 整合於投資銀行及經紀商之業務執行情況	FN-IB-410a.1	依產業劃分整合 ESG 之業務收入 (1) 承銷業務 (2) 諮詢服務 (3) 證券交易業務	附錄 _ 永續營運指標	149
	FN-IB-410a.2	依產業劃分整合 ESG 之投資及貸款 (1) 件數 (2) 餘額	附錄 _ 永續營運指標	149
	FN-IB-410a.3	整合 ESG 於投資銀行業務執行情況說明	2.1.1 永續金融政策 2.1.3 責任投資	54、58
商業道德	FN-IB-510a.1	因涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、弊端、操作市場、或其他違反法令之行為，經主管機關處以裁罰之罰鍰總金額	本公司 2024 年無發生相關情事	-
	FN-IB-510a.2	吹哨者政策與流程說明	1.2.1 誠信經營與落實行為準則	36
職業操守	FN-IB-510b.1	員工涉及投資相關調查、消費者投訴、私人訴訟或者其他監管程序紀錄 (1) 人數 (2) 百分比	本公司 2024 年無發生相關情事	-

揭露主題	指標代碼	揭露指標	對應章節 / 揭露內容	頁碼
職業操守	FN-IB-510b.2	依當事人劃分與職業操守相關之謹慎責任調解及仲裁案件數量	本公司 2024 年無發生相關情事	-
	FN-IB-510b.3	與職業操守相關包含謹慎責任所產生法律訴訟導致之金錢損失	本公司 2024 年無發生相關情事	-
	FN-IB-510b.4	確保職業操守包含謹慎責任之政策說明	1.2.1 誠信經營與落實行為準則	36
系統風險管理	FN-IB-550a.1	按類別之全球系統重要型銀行 (G-SIB) 分數	本公司不適用此指標	-
	FN-IB-550a.2	說明如何將強制性和自願性壓力測試結果納入資本適足率計劃、長期公司策略和其他業務活動	2024 年年報第五章節財務狀況及財務績效之檢討分析與風險事項－其他重要風險及因應措施	-
員工激勵及風險承擔	FN-IB-550b.1	重大風險承擔者 (MRTs) 變動薪酬占總薪酬百分比	高階管理人員變動薪酬占總薪酬百分比涉及營業機密，故暫不揭露。	-
	FN-IB-550b.2	重大風險承擔者 (MRTs) 變動薪酬受回撥機制影響之百分比	本公司的薪酬政策並無制定薪酬索回條款政策。	-
	FN-IB-550b.3	針對第三級資產及負債之監督、控制及驗證政策說明	2024 年年報第五章節財務狀況及財務績效之檢討分析與風險事項－其他重要風險及因應措施	-
活動指標	FN-IB-000.A	(a) 承銷業務、(b) 諮詢服務以及 (c) 證券交易之 (1) 件數及 (2) 收入總額	附錄 _ 永續營運指標	149
	FN-IB-000.B	依產業劃分自營投資及貸款之 (1) 件數及 (2) 總額	附錄 _ 永續營運指標	149
	FN-IB-000.C	(a) 固定資產、(b) 權益數、(c) 外匯、(d) 衍生性金融資產以及 (e) 一般性商品之 (1) 件數及 (2) 市價	附錄 _ 永續營運指標	149

證券商編制申報永續報告書作業辦法 - 證券商永續揭露指標

編號	指標	對應章節	頁碼
一	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	1.4.2 資安管理執行與落實	50
二	協助中小型企業於資本市場籌資之件數及金額。	2.1.2 金融商品與服務	55
三	對缺少證券服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	2.2.2 普惠金融商品辦理	71
四	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	2.1.2 金融商品與服務	55

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 - 氣候相關資訊

編號	指標	對應章節	頁碼
一	敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。	4.1.1 氣候相關治理	100
二	敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短期、中期、長期) 。	4.1.2 氣候策略	103
三	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	4.1.2 氣候策略 4.1.3 實體及轉型風險之情境分析	103、110
四	敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。	4.1.4 風險管理	129
五	若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。	4.1.3 實體及轉型風險之情境分析	110
六	若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。	4.1.3 實體及轉型風險之情境分析	110
七	若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	尚無相關計畫	-
八	若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量。	4.1.5 指標與目標	131
九	溫室氣體盤查及確信情形 (另填於 1-1) 。	4.2 永續營運管理 附錄－溫室氣體盤查聲明書	139、160

證券公會氣候變遷資訊揭露指引

面向	TCFD 建議揭露項目	對應章節	頁碼
治理	董事會對氣候相關風險與機會的監督情況	4.1.1 氣候相關治理	99
	管理階層在評估與管理氣候相關風險與機會的角色	4.1.1 氣候相關治理	99
策略	組織的政策及各項業務是否考量公司營業活動對氣候變遷之衝擊，以及公司所面臨之（氣候）轉型風險與（氣候）實體風險	4.1.2 氣候策略	102
	組織已評估與鑑別出短、中、長期的氣候風險與機會	4.1.2 氣候策略	102
	組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險的衝擊與機會	4.1.2 氣候策略	102
	組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）	4.1.3 實體及轉型風險之情境分析	110
風險管理	辨識及評估氣候相關風險之流程	4.1.4 風險管理	129
	管理氣候相關風險的流程	4.1.4 風險管理	129
	氣候相關風險之識別、評估與管理流程如何整合進公司整體之風險管理體系	4.1.4 風險管理	129
指標與目標	組織依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標	4.1.5 指標與目標	131
	組織範疇一與範疇二碳排放	4.2 永續營運管理 附錄－溫室氣體盤查聲明書	139、159
	組織管理氣候相關風險與機會之目標，以及落實該目標之表現	4.1.5 指標與目標	131

會計師有限確信報告



安永聯合會計師事務所

11012 台北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.

Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.com/tw

會計師有限確信報告

國票綜合證券股份有限公司 公鑒

確信範圍

本會計師接受國票綜合證券股份有限公司以下簡稱(國票證券)之委任，對民國一三三年度(2024 年度)永續報告書中所選定之永續績效資訊 (以下稱「標的資訊」)，執行財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則所定義之「有限確信案件」並出具報告。

標的資訊及其適用基準

有關國票證券之標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

國票證券管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「證券商編製與申報永續報告書作業辦法」之規定，以及依據適當之基準編製 2024 年永續報告書，包括參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之 2021 年 GRI 準則(GRI Standards)，以及永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)指引，國票證券管理階層應選擇所適用之基準，並對標的資訊在所有重大方面是否依據該適用基準報導負責，此責任包括建立及維持與標的資訊編製有關之內部控制、維持適當之記錄並作成相關之估計，以確保標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

本會計師之責任

本會計師之責任係依據所取得之證據對標的資訊作成結論。

本會計師依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作，以發現標的資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須做修正之情事，並具有有限確信報告。本會計師依據專業判斷，包括對導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險之評估，以決定確信程序之性質、時間及範圍。

A member firm of Ernst & Young Global Limited



本會計師相信已取得足夠及適切之證據，以作為表示有限確信結論之基礎。

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及所隸屬組織遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

本事務所遵循品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定組織設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及適用之法令規範相關之政策或程序。

所執行程序之說明

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，因此，有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。本會計師所設計之程序係為取得有限確信並據此作成結論，並不提供合理確信必要之所有證據。

儘管本會計師於決定確信程序之性質及範圍時曾考量國票證券內部控制之有效性，但本確信案件並非對國票證券內部控制之有效性表示意見。本會計師所執行之程序不包括測試控制或執行與檢查資訊科技(IT)系統內資料之彙總或計算相關的程序。

有限確信案件包括進行查詢，主要係對負責編製標的資訊及相關資訊之人員進行查詢，並應用分析及其他適當程序。

本會計師執行的程序包括：

- 與國票證券人員進行訪談，以瞭解國票證券之業務與履行永續發展之整體情況，以及永續報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解國票證券之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及國票證券如何回應該等期望與需求；
- 與國票證券攸關人員進行訪談，以瞭解用以蒐集、整理及報導標的資訊之相關流程；
- 檢查計算標準是否已依據適用基準中概述的方法正確應用；

A member firm of Ernst & Young Global Limited

會計師有限確信報告



- 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀國票證券之永續報告書，確認其與本事務所取得關於永續發展整體履行情況之瞭解一致。

先天限制

因永續報告中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

結論

依據所執行之程序及所取得之證據，本會計師未發現標的資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：林孟賢



民國一四四年七月八日

A member firm of Ernst & Young Global Limited



附件一：

編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準
1	1.4.2	資訊安全事件處理流程	本公司 2024 年未發生資安事故、資訊外洩與個資外洩事件，故受影響的顧客數皆為 0。	依據證券商永續揭露指標編號一揭露 2024 年 01 月 01 日至 12 月 31 日國票證券資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。
2	2.1.2	金融商品與服務	2024 年主辦與協辦承銷案件 6 間為中小型企业 (共 7 件承銷案)，承銷金額共計 3,841.35 萬元。	依據證券商永續揭露指標編號二揭露 2024 年 01 月 01 日至 12 月 31 日國票證券承銷中小型企業之件數與金額。
3	2.2.2	理財講座	受主管機關邀請推廣金融科技發展，本公司前進校園，發揮本公司數位金融研發的專業，使對於金融科技有興趣的學生能夠瞭解金融科技現況與未來趨勢，共計 2 場講座，參與學生人數共計 97 人。	依據證券商永續揭露指標編號三揭露 2024 年 01 月 01 日至 12 月 31 日國票證券對缺少證券服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。
4	2.1.2	金融商品與服務	2024 年主辦與協辦承銷案件總計 32 件，包含可轉換公司債、現金增資案、上市櫃承銷案件等。其中 11 件符合 5+2 產業創新計劃，總計承銷金額為 8.44 億元；六大核心產業共計 15 件，總計承銷金額為 21.25 億元。	依據證券商永續揭露指標編號四揭露 2024 年 01 月 01 日至 12 月 31 日國票證券各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。

A member firm of Ernst & Young Global Limited

溫室氣體盤查查證聲明書

bsi. Opinion Statement



Greenhouse Gas Emissions Verification Opinion Statement

This is to verify that: IBF Securities Co., Ltd.
3-5F.
No. 126, 128, 130, 132, Lequn 3rd Rd.
Zhongshan Dist.
Taipei City
104050
Taiwan

國鼎綜合證券股份有限公司
臺灣
台北市
中山區
樂群三路 126, 128, 130, 132 號
3-5 樓
104050

Holds Statement No: GHGEV 805490

Verification opinion statement

As a result of carrying out verification and validation procedures in accordance with ISO 14064-3:2019, it is the statement for mixed engagement including reasonable assurance for verification activity, validation and agreed-upon procedures (AUP) contains the following:

- The Greenhouse Gas Emissions with IBF Securities Co., Ltd. for the period from 2024-01-01 to 2024-12-31 was verified and validated.
- The verified organization-level greenhouse gas emissions include direct greenhouse gas emissions 124.2431 tonnes of CO₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 2,089.5108 tonnes of CO₂ equivalent.
- IBF Securities Co., Ltd. has defined and explained its own process and pre-determined criteria for significance of indirect Greenhouse Gas Emissions and quantify and report these identified significant emissions accordingly.

For and on behalf of BSI:


Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

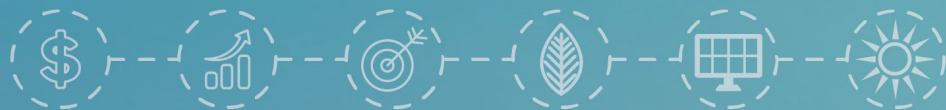
Originally Issue: 2025-04-25

Latest Issue: 2025-04-25

Page: 1 of 5

...making excellence a habit.™

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.



2024

國票綜合證券
IBF SECURITIES
永續報告書

國票領航，永續輝煌

