

2023 | 玉山證券 永續報告書

E.SUN SECURITIES SUSTAINABILITY REPORT

給世界一個 更好的臺灣



關於報告書

GRI：2-2、2-3、2-5、2-14

玉山綜合證券股份有限公司（以下簡稱玉山證券）長期以來致力於環境（Environmental）、社會（Social）及公司治理（Governance）的推動與提升，玉山證券 2023 年永續報告書（以下簡稱本報告書）依循全球永續性報告協會（The Global Reporting Initiative, GRI）發布之 GRI 永續性報告準則 2021 年版編製，並對應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）。本報告書為玉山證券首次編製，故無資訊重編之處。未來將每年發行中文版本，可於官網「永續發展專區」下載電子版，回應全球利害關係人對玉山證券在永續發展所關注的議題，藉由公開及透明的資訊彼此學習成長，透過持續努力，朝永續發展邁進。

撰寫依據

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 The Global Reporting Initiative, GRI	GRI 永續性報告準則 2021 年版
金融監督管理委員會	證券期貨業永續發展轉型執行策略
臺灣證券交易所	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心 （以下簡稱證券櫃檯買賣中心）	證券商編製與申報永續報告書作業辦法
聯合國	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 - 投資 銀行與經紀商 (Investment Banking & Brokerage)
TCFD	氣候相關財務揭露建議書

報告書報導期間

報告書未來將每年編製並公開揭露。本報告書資訊揭露期間為 2023 年度（2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日），內容涵蓋經濟、治理、社會及環境各面向的具體實踐及績效數據，為求專案及活動績效的完整性，部分內容會涵蓋 2023 年 1 月 1 日之前以及 2023 年 12 月 31 日之後。

報告書範疇

揭露範疇以玉山證券及子公司（玉山投顧）之營運活動與服務為核心揭露，皆與合併財報揭露一致，所有財務數字均以新臺幣為計算單位，相關統計數字以國際通用標準指標為計算基礎。有關環境指標數據及說明，揭露範圍為玉山證券營運總部及全臺各分公司。以上所揭露之量化指標含特殊意義時，另以註解方式說明。

報告書相關聯絡資訊

玉山綜合證券股份有限公司 / 永續發展部

地址：臺北市民生東路三段 158 號六樓

電話：(02) 5556-1313 #6162、#6287

電子郵件：186-F146@esunsec.com.tw

永續發展專區：<https://www.esunsec.com.tw/esg/overview/download.aspx>

撰寫依據

玉山證券依循 GRI 永續性報告準則 2021 年版之 8 大報導原則：準確性、平衡性、清晰性、可比較性、完整性、永續性脈絡、時效性、可驗證性及證券櫃檯買賣中心《證券商編製與申報永續報告書作業辦法》、《證券商永續揭露指標》以及 SASB 準則所選定產業之永續面向指標編製報告書。

報告書查證與確信

發布單位	依循標準	認證 / 確信機構
永續資訊	確信準則公報 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」	資誠聯合會計師事務所 (PWC Taiwan)
財務數據	年度財務報告	勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte)
環境數據	ISO14064-1：2018 溫室氣體盤查	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
資安認證	ISO27001：2013 資訊安全管理系統	英國標準協會 (BSI Taiwan)

資訊品質

資料來源由各單位高階主管確認資料之完整與正確性，由永續發展部統整後交由第三方機構進行確信，經總經理核定後陳報董事會審閱定稿，經核准後發行。

目錄

序章

董事長與總經理的話	05
喜悅與榮光	06
永續發展績效	07
企業概述	08

壹、永續經營策略

1.1 永續願景	11
1.2 永續治理架構	11
1.3 利害關係人議合與溝通	12
1.4 重大主題分析及管理方針	14

貳、公司治理

2.1 公司治理	21
2.2 法令遵循	26
2.3 風險管理	27
2.4 資安防護與個資保護	29

參、永續金融商品

3.1 永續金融	33
3.2 普惠金融	38
3.3 金融科技與創新	40
3.4 顧客體驗與公平待客	42

肆、員工照顧與友善職場

4.1 人才培育與發展	47
4.2 人才吸引與留任	52
4.3 員工照顧	55

伍、環境永續與社會共榮

5.1 氣候變遷管理	61
5.2 營運環境永續	76
5.3 社會共榮	77

附錄

附錄一、GRI 內容索引	78
附錄二、永續會計準則委員會 (SASB) 對照表	81
附錄三、TCFD 揭露建議對照表	82
附錄四、會計師有限確信報告	83
附錄五、溫室氣體查驗聲明書	85

董事長與總經理的話

GRI：2-22



善盡社會責任，邁向永續發展

2023 年依舊是全球政經局勢變動的一年，烏俄戰事未歇、以巴烽火又起，縱使地緣政治加添紛擾，然各方仍持續關注並推動 ESG 永續發展相關議題。聯合國氣候變遷大會 (COP 28) 並首次於官方決議文承諾「轉型脫離化石燃料」，實屬歷史性的一刻，預料將對各產業掀起巨大漣漪。

臺灣是以出口為導向的經濟體，隨著國際趨勢逐步強化推動 ESG，將有相當多供應鏈感受到 ESG 轉型的必要性與急迫性，尤其是歐盟 CBAM 碳關稅已於 2023 年 10 月試行及 2026 年全面徵收，未來的世代將是 Sustainability = EPS + ESG。臺灣於 2021 年宣示加入 2050 淨零轉型，並陸續公布「2050 淨零排放路徑及策略總說明」及「12 項關鍵戰略行動計畫」等，立院也通過《氣候變遷因應法》，包含徵收碳費專款專用、碳足跡及產品標示管理機制等系列措施規範。

金融業不僅作為資金的提供者，更有責任與能力擔任 ESG 的領航者，協助企業轉型邁向永續發展的諮詢與引導。玉山證券秉持「心清如玉、義重如山」核心文化與「誠信正直、專業負責」價值理念，致力環境保護、推動綠色金融，訂定永續發展政策、落實普惠金融，議合企業參與永續推動，善盡責任投資為社會環境帶動正向影響。

人才永續傳承，建立市場品牌

「人才是先行指標，也是關鍵指標」，玉山金控集團以「建立制度、培育人才、發展資訊」做為永續發展的三大支柱，並建立 3+1 的企業文化「實在、實力、責任」、「團隊、和諧、快樂」、「領先、卓越、榮譽」、「知福、惜緣、感恩」，是玉山人工作價值與行為準則，更是團隊發展最重要磐石。

我們打造一個學習型組織、激發熱情發揮潛能、進而實踐自我價值的工作環境，維護員工身心健康，並在企業內部建立多元及包容性文化，以 3E 模組為基礎，由訓練中 (Education) 及工作中 (Experience) 學習，最終典範學習 (Exposure)，從校園實習生計劃、新進同仁培訓、希望工程師培育、經理人經營管理精進、到領導梯隊的卓越學院，建置完整培訓與多元歷練、人文藝術涵養、職涯發展，據以實踐企業文化與目標願景，拓展金融人才的深度與廣度。玉山證券矢志成為「臺灣最具特色證券商」並邁向卓越。

實踐環境共好，邁向社會共榮

玉山證券在 2023 年不僅達成穩健成長的財務表現，更在永續面向上有重要推進。我們除於董事會底下設立永續發展委員會，負責監督及指導各部處推動永續發展相關措施，落實由上而下的治理方針，亦針對投資詐騙、高齡及年輕族群保護等公平待客議題，採取多項應對措施，包含優化對高齡顧客交易風險的評估及告知，以及提供年輕族群金融教育資源與測驗等做法，另也與玉山銀行合作攔阻多起詐騙案件，成功守護顧客資產，上述種種精進作為皆旨在促進金融消費者的權益和保障。因長期秉持對顧客權益的重視與實踐公平待客的決心，玉山證券已連續三次榮獲金融監督管理委員會公平待客原則評鑑績優肯定。此外，我們也致力發展淨零碳排及永續投資，落實企業社會責任，相關成果皆會於本報告書中向社會大眾一同分享，展現玉山證券對 ESG 永續發展的決心與行動力。如同 COP28 的共勉「ACTION BUILDS HOPE」，永續行動除是加強自身企業的韌性，更是對環境及社會承諾的實踐，玉山證券將持續以創新和積極的態度應對挑戰，在永續發展的道路上，攜手志同道合的夥伴，創建更加友善共榮的未來。

玉山證券
董事長

玉山證券
總經理

喜悅與榮光

綜合 績效



金融監督管理委員會

公平待客評鑑
連續三屆前 25% 肯定
(2019-2023)

臺灣證券交易所

臺股 ETF 交易進步獎第一名
(2023)

工商時報

綠色數位金融獎 - 優質獎
(2022)

《The Asset》

台灣最佳 IPO 獎
(2019)

金融 創新



數位時代

最佳技術創新獎
(2017、2021)
最佳管理創新獎
(2018、2019、2021)
最佳商業模式創新 - 銀獎
(2023)

財訊

最佳網路券商優質獎
(2015)
最佳金融科技證券優質獎
(2016)
最佳數位券商優質獎
(2017)

哈佛商業評論

卓越營運轉型 - 楷模獎
(2022)

工商時報

數位創新獎 - 優質獎
(2021)

永續 經營



今周刊

財富管理銀行暨證券評鑑
最佳永續發展獎
(2021、2023)
最佳客戶信任獎
(2022)

惠譽信評

(FitchRatings)
連續 8 年 AA-(tw) 的評等
(2016-2023)

中華公司治理協會

公司治理評鑑
連續三屆《特優》認證
(2017-2021)



永續發展績效

財務績效

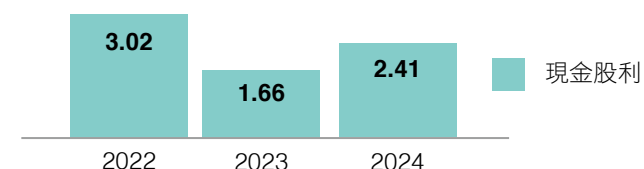
玉山證券 2023 年稅後純益 12.89 億元，每股稅後盈餘 (EPS) 3.22 元、股東權益報酬率 (ROE) 17.81%、資產報酬率 (ROA) 6.06%。

單位：新臺幣仟元

項目	2021	2022	2023
總資產	30,808,650	17,797,038	24,801,254
權益	6,986,496	6,748,582	7,721,403
經營能力			
淨收益 (A)	3,729,575	2,590,785	3,032,825
淨利	1,685,555	1,004,320	1,288,553
資產報酬率 (%)	6.43%	4.14%	6.06%
獲利能力			
淨值報酬率 (%)	26.46%	14.62%	17.81%
每股盈餘 EPS (元)	4.21	2.51	3.22
分配的			
經濟價值			
員工薪資福利	1,142,756	915,641	1,036,917
分配股東紅利	1,207,640	665,200	964,200
繳納政府稅款	487,789	311,690	357,468
留存的			
經濟價值			
(A) - (B)	891,390	698,254	674,240

股利發放

單位：新臺幣元



註：股利取至小數點後二位，2024 年度股利為 2024 年實際發放之 2023 年盈餘分配。

信用評等

玉山證券於信評機構惠譽信評 (Fitch) 取得 AA-(tw) 的長期信用評等，評等展望穩定。

信評機構分析，玉山證券經驗豐富的管理團隊與策略規劃，透過數位基礎工程奠基，發展多元業務，與玉山金控集團協同效應成長，成功建立穩健的品牌形象、以及穩定且具良好忠誠度的客戶基礎，持續維持優越的獲利能力並落實風險管理，保持健全的資產品質和流動性緩衝，得以應對潛在的市場衝擊。

評鑑機構	國內長期評等	國內短期評等	評等展望
惠譽信評 (FitchRatings)	AA - (tw)	F1+(tw)	穩定

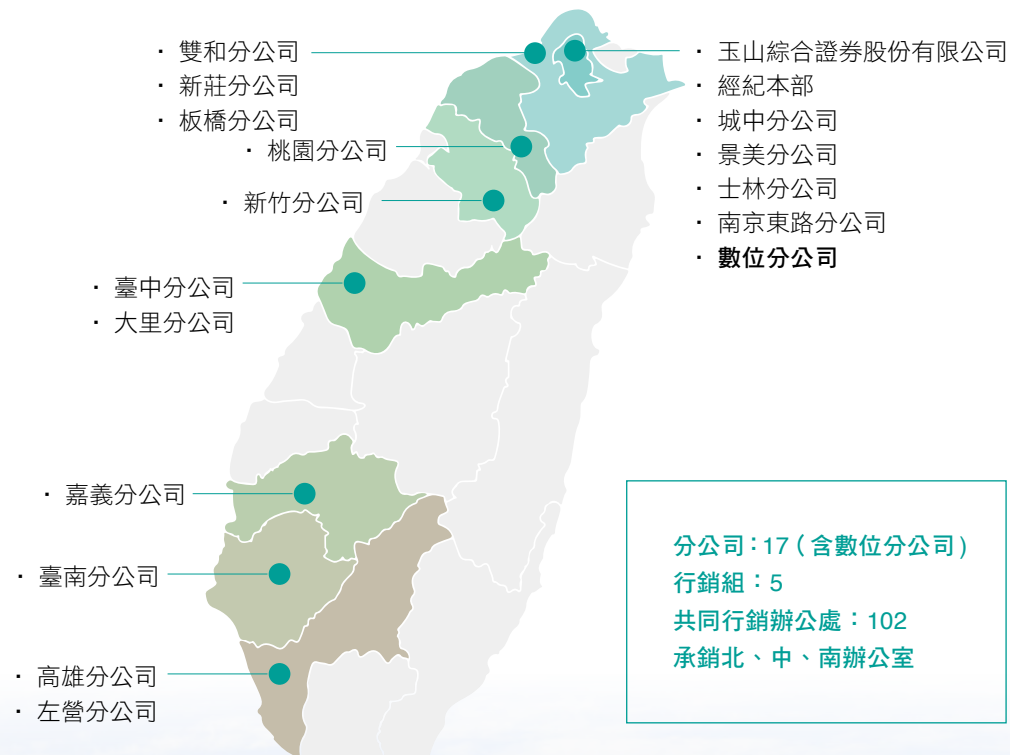
企業概述

GRI : 2-1、2-6、2-28

玉山綜合證券股份有限公司 簡介

成立時間	2000 年
總部	臺灣 (臺北市松山區民生東路三段 158 號六樓)
資本額	新台幣 4,000 佰萬元
資產規模	新台幣 24,801 佰萬元
員工人數	667 人
關係企業	玉山證券投資顧問股份有限公司
產業別	證券業

營運據點



促進產業發展

為促進國內證券產業發展，玉山證券參與中華民國證券商業同業公會、期貨業商業同業公會、投信投顧公會等各項公會活動，持續關注產業脈動，與時俱進研議法令規章並積極提出各種創新可能。

組織	職務
臺灣期貨交易所股份有限公司	委員
中華民國證券商業同業公會	會員
中華民國期貨業商業同業公會	
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	

信賴的專業團隊

玉山證券於 2000 年成立，因應金融發展趨勢，在 2002 年成為玉山金控百分之百持有的子公司，截至 2023 年底，資本額 40 億，員工人數 667 人，全台共有 17 家分公司。產品線涵蓋經紀、複委託、期貨、承銷、自營、債券等多元證券服務，並結合玉山證券持股百分之百轉投資之玉山投顧研究資源，提供投資人全方位金融商品之投資理財服務。

誠信正直 清新專業

玉山證券承襲「心清如玉，義重如山」的玉山精神，以發自內心的真誠，提供有溫度的感動服務，用誠信正直、清新專業的經營，為顧客帶來更大的價值；玉山證券重視對人才的養成培育，造就專業的人才和打造快樂的贏家團隊，是玉山證券對同仁的責任。

優質的金融服務

在玉山金控金融科技的整體布局下，玉山證券積極推展數位金融服務，持續在各場域導入證券服務，致力於實現普惠金融，有效運用智能科技，為投資人創造更美好的數位金融新樣貌。

嚴謹的風控與資訊安全紀律的管理

一切業務發展不得凌駕於風險之上，做好「風險、紀律與流程」管理的內部控制三道防線，成為業務發展最有力的支持，也是對顧客最高的承諾與保障。

重視企業社會責任

本公司力行集團「玉山金控環境及能源管理宣言」，用心投入環境保護，落實綠色管理政策。並將企業社會責任落在營運管理，為社會及環境帶來正向的影響，邁向永續發展。

邁入第三個十年，玉山證券將持續以創造顧客的價值與感動為永續經營之目標，提供更便捷多元的金融服務，矢志成為顧客心中證券投資的首選品牌。

高度整合的共營模式、產品線、服務團隊

玉山證券自成立後，即與玉山銀行在顧客共同經營模式、產品諮詢規劃、服務團隊高度整合，創造證券、銀行、顧客三贏。在顧客共同經營模式，透過顧客轉介機制、跨產品線共同行銷、在銀行分行設置證券共同行銷辦公處及行銷組，讓玉山證券分公司與玉山銀行分行緊密的在地經營客群；在產品端，整合證券端商品服務一完整的受託買賣國內外股票 / 特別股 / ETF / 債券、證券 OSU 服務、境外基金、期貨選擇權，及銀行端產品服務一存匯、信託上架基金及債券、保險，提供顧客完整的財富管理產品線；在服務團隊端，則由玉山證券營業員、海外業務輔銷人員、稅務顧問、玉山投顧投資諮詢顧問，結合玉山銀行分行金服人員、理財專員、法人金融的私人銀行顧問、顧客關係經理，共組一個擁有各產品專業的服務團隊，共同經營 VIP 客群。

玉山證券價值鏈

主管機關 / 供應商與商業夥伴

- 政府 / 主管機關
- 產業工會
- 供應商
- 投信 / 保險公司
- 策略合作夥伴
- 律師 / 會計師事務所
- 顧問諮詢公司

營運支持
業務監督
產品服務供應
商業合作等

玉山證券
玉山投顧

金融往來
金融服務提供
(投資、融資等)

顧客 / 金融服務對象

- 個人顧客
- 企業顧客
- 金融同業
- 被投資公司
- 投資者



壹、 永續經營策略

1.1 永續願景

1.2 永續治理架構

1.3 利害關係人議合與溝通

1.4 重大主題分析及管理方針

1.1 永續願景

玉山證券承襲「心清如玉，義重如山」的玉山核心價值，以發自內心的真誠，提供有溫度的服務，用誠信正直、清新專業的經營，並同步遵循玉山金控在 ESG 的承諾及行動，積極將環境 (E)、社會 (S) 及治理 (G) 元素融入證券業務及投資理財服務。為維護及重視顧客資產及權益，遵循風險、紀律與流程管理，具體落實公平待客原則，並承擔起金融業在 ESG 浪潮中被期待的重要角色。

永續金融先行者聯盟攜手前行

為實現臺灣 2050 年淨零排放目標，玉山金控響應金管會號召，於 2022 年起加入永續金融先行者聯盟，並擔任「金融業淨零推動工作平台—政策與指引工作群」召集人，統籌訂定「財務碳排放計算指引」及「減碳目標設定與策略規劃指引」，推動臺灣整體金融業的淨零轉型；更於 2023/12/14 起擔任第二屆聯盟主席，並宣布、承諾在「綠色採購」、「資訊揭露」、「投融資與議合」、「協助與推廣」及「國際接軌」五大議題採取更積極作為。玉山證券於過程中亦提供證券業觀點及建議，並遵循玉山金控相關政策及規劃，致力達成承諾事項與目標。永續金融先行者聯盟持續帶動同業夥伴，以合作代替競爭，匯聚共同的智慧與力量，讓先行者成為金融業的淨零標竿，更讓金融業成為其他產業的永續標竿。

1.2 永續治理架構 GRI：2-9、2-11、2-12、2-13

企業永續發展

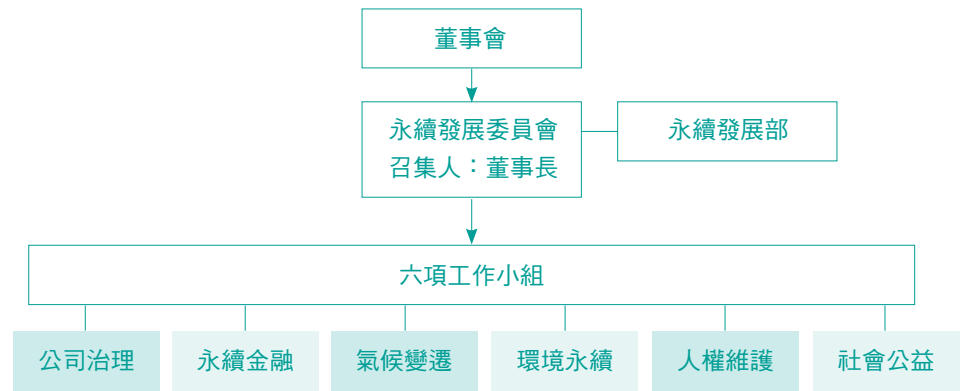
為確保本公司將永續發展及 ESG 相關議題落實至業務發展與營運管理，善盡企業責任，發揮金融影響力，鼓勵往來企業與顧客重視環境保護、氣候變遷、人權維護等重大議題，達到企業、社會與環境的永續發展，遂參照「玉山金控公司永續金融政策」，於 2022 年訂定「玉山證券永續發展政策」，其中針對環境、社會、公司治理三大面向訂定了短、中、長期政策，另將參考本公司利害關係人關注之重大性議題來規劃具體推動措施，且經本公司及子公司相關單位擬定目標後執行之。

該政策之落實由永續發展委員會專責督導、協調相關政策、措施、機制等運作，並與本公司及子公司單位共同研擬各項結合永續議題之業務執行計畫，再由相關單位負責執行。

永續發展委員會

玉山證券於 2023 年依據《公司組織規程》成立「永續發展委員會」，作為公司推動永續的最高督導單位，由董事長擔任召集人，總經理與各單位高階經理人擔任委員，定期每季召開會議，並向董事會提交年度 ESG 策略與報告季執行情形。委員會下設六個工作小組，包括「公司治理」、「永續金融」、「氣候變遷」、「環境永續」、「人權維護」和「社會公益」，並由永續發展部辦理相關會務之進行、紀錄及議決事項追蹤等，以有效整合資源並將永續策略融入各部門執行。此外，為確保永續發展相關議題被落實至業務發展與營運管理，每年皆會評量永續發展委員會之運作情形，而永續發展部作為推動專責單位，績效考核指標也與永續執行措施有著高度連結，另永續議題如責任投資、普惠金融、氣候變遷風險、資安防護等議題，也會納入相關當責單位的績效考核指標。

組織架構圖



永續策略及目標

環境 (E)

- 於 2025 年營運據點啟用再生能源
- 於 2030 年國內據點達成 100% 使用再生能源

社會 (S)

- 協助小資族透過股票 e 指存定期定額或小額投資，建立理財習慣
- 舉辦菁英培育班、實習計畫等產學合作計畫，培養金融青年人才

治理 (G)

- 取得並維護 ISO / IEC 27001 資訊安全管理系統驗證
- 董事誠信經營宣導參與率 100%

設置專責部門，統籌永續治理

玉山證券為強化永續發展之治理架構、落實永續發展策略、建立明確之權責劃分，於 2023 年 8 月經董事會決議通過成立專責部門「永續發展部」，主責「永續發展」及「公平待客」推動，並透過參與金控永續新隊形團隊，關注國際倡議組織動態，精實內部管理機制，實現公司永續發展的目標。

1.3 利害關係人議合與溝通 GRI : 2-29

玉山證券參考國內外永續趨勢，透過多元化的溝通管道瞭解利害關係人關注的議題，做為管理方針與執行計畫的重要參考，並於本報告書回應利害關係人。

利害關係人	議合目的	溝通頻率 / 方式	溝通實績	關注內容
員工	人才是先行指標，也是關鍵指標，玉山證券重視對人才的養成培育，造就專業的人才和打造快樂的贏家團隊，也是邁向永續經營最重要的基礎	<ul style="list-style-type: none"> 每日：朝會 每週、每月：工作週記、法令遵循宣導、電子刊物 (newsletter) 每年：知識分享研討會 不定期：e-HR 玉山人園地平台、e-learning+ 數位學習平台、各種意見反應信箱，如學長姊信箱等 不定期：雙向通報、EIP 網站 不定期：專業訓練班及培育班 	<ul style="list-style-type: none"> 12 場員工溝通會議 588 份員工意見交流問卷 	訂定明確且公平的評核標準，主管於日常工作及公布考核結果時，給予同仁具體回饋與建議

利害關係人	議合目的	溝通頻率 / 方式	溝通實績	關注內容
股東 / 投資人	協助其了解玉山證券的經營狀況及策略方向，強化其對玉山證券的信心並願意持續支持	<ul style="list-style-type: none"> 每月：公布營運績效 每月：公開資訊觀測站 每季：董事會 每年：永續報告書 不定期：官網公布信用評等評級及展望 	<ul style="list-style-type: none"> 董事會 10 場 	<ul style="list-style-type: none"> 專業經理人領航的企業文化，員工向心力的凝聚與建立 金融淨零轉型工程與責任金融發展進程
顧客	了解市場趨勢及脈動、精進自身服務，創造顧客有形與無形的價值，持續強化玉山證券的競爭力	<ul style="list-style-type: none"> 每日：客服中心服務專線 每日：顧客意見申訴電話 每月：顧客滿意度調查 不定期：專人拜訪、電話聯繫 聯絡方式：玉山證券客服中心 服務專線：(02)5580-5013 	<ul style="list-style-type: none"> 150 件客服中心顧客進線建議與官網訪客留言板留言 155 件顧客滿意度調查問卷 	<ul style="list-style-type: none"> 同仁服務品質、專業度及效率 交易安全性及詐騙防範 永續發展趨勢、企業因應方向，及永續金融服務
政府機關	了解法令監管的最新趨勢及動態，支持政府政策及臺灣永續發展	<ul style="list-style-type: none"> 每年：政府機關評鑑 不定期：政策研討會、座談會、公聽會 不定期：公文、會議、電話、電子郵件及公開資訊 不定期：金融檢查、專案會議 	<ul style="list-style-type: none"> 即時回覆主管機關詢問 主動參與相關會議及課程 	<ul style="list-style-type: none"> 積極回應全球永續發展行動與國家淨零排放目標 建立平等互惠及誠信原則，保障金融消費者權益
供應商	供應商是玉山證券永續發展及成長的合作夥伴，透過採購行為影響供應商以拓展綠色商品市場及落實責任消費與生產，達到節能、減碳及營運成本降低之效果，進而推廣永續經營理念	<ul style="list-style-type: none"> 不定期：議價會議、網站公開資訊 供應商訪視、供應商大會 	<ul style="list-style-type: none"> 逾 145 場議價會議 不定期：24 家供應商訪視 	<ul style="list-style-type: none"> 數位化對落實 ESG 的幫助，臺灣富士軟片資訊近年來積極研發或代理第三方的辦公室流程改善工具
社區	攜手各界力量共同打造共融、共好的新生活圈，讓臺灣這片土地變得更好	<ul style="list-style-type: none"> 每年：敦親睦鄰環境打掃、在地金融社區服務 	<ul style="list-style-type: none"> 報名及參與人數 180 人 	<ul style="list-style-type: none"> 公益活動資源投入 環境保育議題 永續金融實踐

1.4 重大主題分析及管理方針 GRI：3-1、3-2、3-3

玉山證券參考 GRI 準則與 AA1000 當責性原則標準，辨識重大主題，並依循 GRI 通用準則 2021 版，進一步評估重大主題在經濟、環境、人權方面衝擊的顯著性，作為永續發展策略規劃的依據，也是本報告書揭露資訊的基礎。

執行步驟

1. 確認組織脈絡

依據玉山證券營運範圍、業務範疇確定組織脈絡

2. 蒐集永續議題

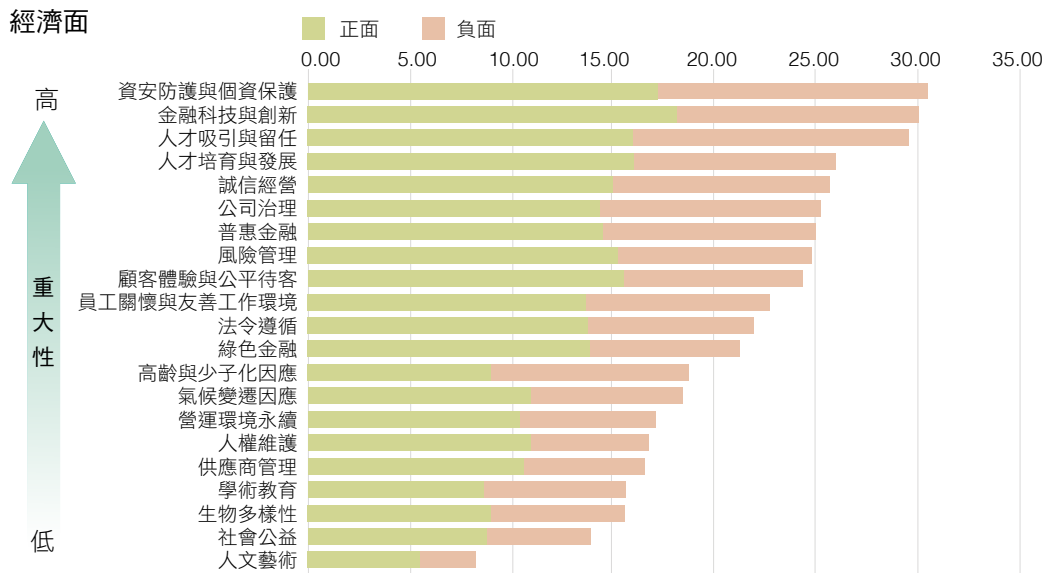
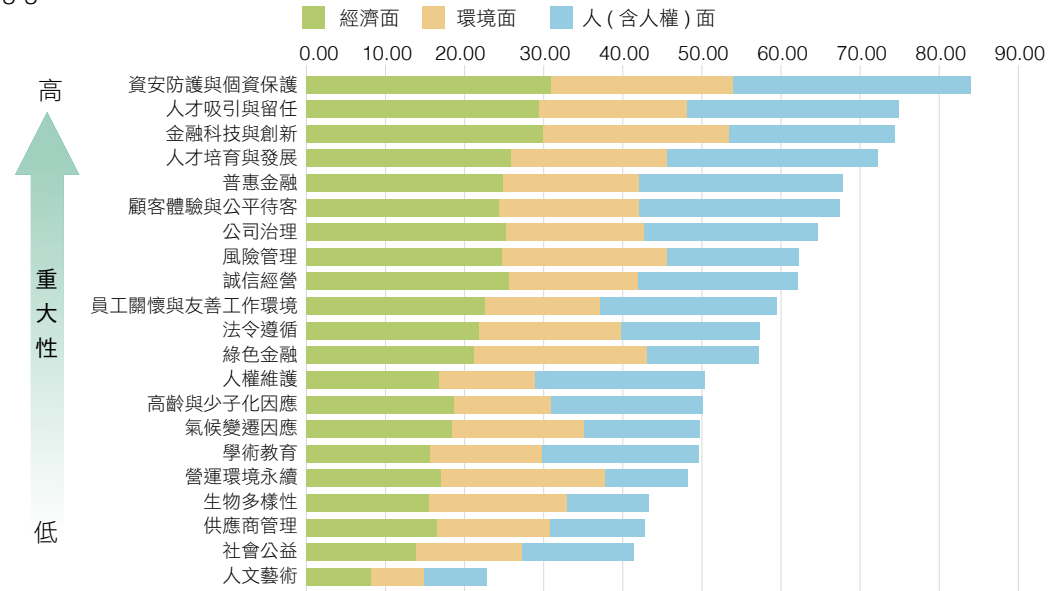
參考國際永續規範及標準（GRI 準則、SASB）、玉山金控關注重大議題、國內金融同業案例以及利害關係人溝通過程，由永續發展部彙整並列舉 21 項永續議題。

3. 內部衝擊評估問卷

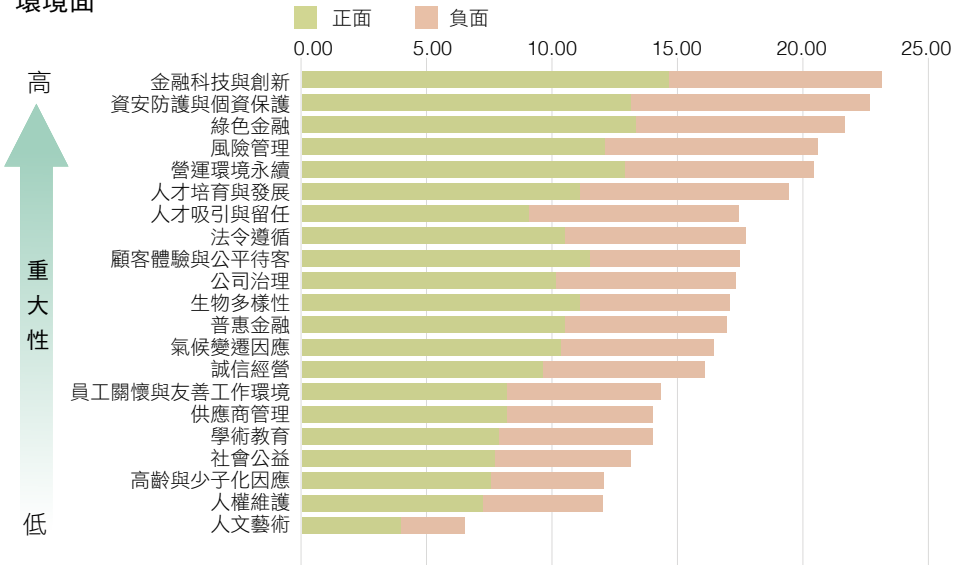
將永續主題納入內部衝擊性評估並編製問卷，邀請 40 位 ESG 小組同仁及高階管理階層針對議題之正 / 負面發生機率及衝擊規模進行評估。

4. 分析問卷 (經濟、環境、人衝擊)

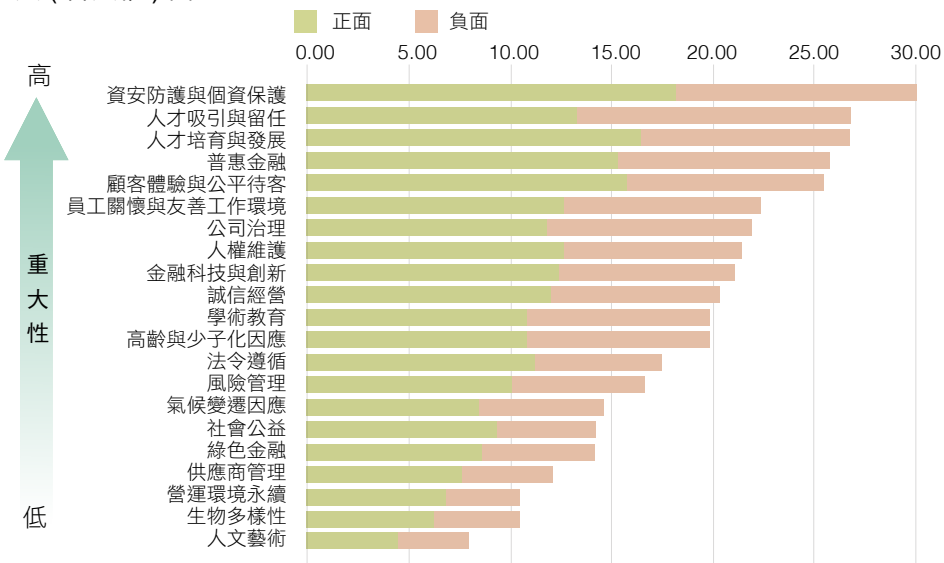
有效問卷共 31 份，分析玉證在該議題上對經濟、環境、人產生或遭受的正負向衝擊，將各主題的正 / 負面發生機率與正 / 負面影響規模分別相乘並加總，得到各主題的衝擊程度總分，依此分數排序各主題，分析結果經永續發展部彙整。



環境面



人(含人權)面



5. 重大主題決議

根據內部衝擊度評估結果，同時將內部關注之議題、國內同業關注度、2023 年度各項議題亮點績效及公司特性等面向納入考量，依序呈現 2023 年永續報告書之重大主題如下表：

排序	永續主題	排序	永續主題
1	資安防護與個資保護	12	綠色金融
2	人才吸引與留任	13	人權維護
3	金融科技與創新	14	高齡與少子化因應
4	人才培育與發展	15	氣候變遷因應
5	普惠金融	16	學術教育
6	顧客體驗與公平待客	17	營運環境永續
7	公司治理	18	生物多樣性
8	風險管理	19	供應商管理
9	誠信經營	20	社會公益
10	員工關懷與友善工作環境	21	人文藝術
11	法令遵循		

6. 確認重大主題

依據衝擊顯著性門檻，自 21 項永續議題遴選 8 項議題為 2023 年度重大主題，依序為 1. 資安防護與個資保護 2. 人才吸引與留任 3. 金融科技與創新 4. 人才培育與發展 5. 普惠金融 6. 顧客體驗與公平待客 7. 公司治理 8. 風險管理，並將結果提報董事會。

衝擊說明及管理方針

重大主題	GRI 特定主題指標或自訂重大主題	衝擊類別與描述	採取行動 (對應章節 / 附錄)
資安防護與個資保護	GRI 418 客戶隱私	<ul style="list-style-type: none"> · 潛在／正面／經濟&人（人權） · 透過創新思維的數位科技，打造便捷安全的優質金融數位服務，以顧客為中心出發，完善的資訊安全與顧客資料保護制度，確保金融服務的穩定性及安全性，並降低公司及顧客資訊外洩風險。玉山證券不僅符合法令規範，也以高標準持續精進內部管理，強化員工重視顧客人權的意識並落實個資保護。 	2.4.2 資訊安全認證與實踐 2.4.3 個資保護
人才吸引與留任	GRI12：一般揭露 2021 GRI405 員工多元化與平等機會	<ul style="list-style-type: none"> · 實際／正面／經濟&人（人權） · 因應多元業務發展、朝向企業永續經營，玉山證券將企業文化及核心價值落實的人力資源制度中，從選、用、育、留各面向尋找志同道合的夥伴，適才適所，以策略、目標結合發展培育，提供完整多元的職涯發展路徑，人才吸引能讓組織的人員組成更為健康、留才措施能保留關鍵人才及潛力人才，讓玉山證券更具有競爭力。 	4.2 人才吸引與留任
金融科技與創新	GRI 203 間接經濟衝擊	<ul style="list-style-type: none"> · 實際／正面／經濟&人（人權） · 玉山證券積極推展數位金融服務，持續在各場域導入證券服務，致力於實現普惠金融，有效運用智能科技，為投資人創造更美好的數位金融新樣貌，並推動企業內外兼具的數位轉型，對經濟與人權產生正面效益。 	3.3 金融科技與創新
人才培育與發展	GRI 404 訓練與教育	<ul style="list-style-type: none"> · 實際／正面／經濟&人（人權） · 人才是先行指標、也是關鍵指標，是企業競爭力的根本，玉山證券重視對人才的養成培育，造就專業的人才和打造快樂的贏家團隊，是玉山證券對同仁的責任。透過良好的人才培育制度強化員工的專業及對玉山證券的向心力，以期為玉山證券經濟表現帶來正向影響。持續以創造顧客價值與感動為永續經營之目標，提供更便捷多元的金融服務。 	4.1 人才培育與發展

重大主題	GRI 特定主題指標或自訂重大主題	衝擊類別與描述	採取行動 (對應章節 / 附錄)
普惠金融	GRI 203 間接經濟衝擊 GRI 413 當地社區溝通與衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 實際／正面／經濟&人（人權） 玉山證券整合實體與數位通路，結合科技的力量推動金融創新。以顧客體驗為核心，不斷優化服務流程並提供有溫度且專業的諮詢服務，以提供更便利的數位投資體驗。此外，金融知識的普及與對金融商品的認知度提高，也有助於建立年輕世代的正確理財觀念，同步打造銀髮族的金融安全防護網，落實普惠金融的目標。 	3.2 普惠金融
顧客體驗與公平待客	GRI 2： 一般揭露 2021	<ul style="list-style-type: none"> 實際／正面／經濟&人（人權） 良好的顧客體驗會提高顧客使用金融服務的意願；較高的滿意度會使顧客更有意願推薦玉山證券。為此玉山證券傾聽並重視顧客的聲音，透過多元溝通管道去瞭解與關心顧客、主動分析問題，並且從中檢視回饋內容，作為產品、服務流程精進之依據。透過持續優化實體與虛擬通路服務品質，落實公平待客、針對顧客客訴反映事項積極溝通與妥善處理。 	3.4 顧客體驗與公平待客
公司治理	GRI 2： 一般揭露 2021	<ul style="list-style-type: none"> 實際／正面／經濟 善盡企業責任，發揮金融影響力，良好的公司治理代表企業經營的高穩定度及健康程度，透過多元溝通方式持續關注並確保資訊揭露品質，不斷學習、檢視及精進公司治理架構與機制，提高利害關係人對公司之信任，才能共同創造公司長期最大價值。 	2.1 公司治理
風險管理	GRI 2： 一般揭露 2021	<ul style="list-style-type: none"> 潛在／負面／經濟&環境&人（人權） 金融業是經營風險管理的信用事業，玉山證券從事各項業務時，為有效辨識、衡量、監督及控制各項風險，透過訂定風險管理政策、風險管理辦法、風險胃納管理辦法及其他相關規章，將各項業務可能產生之風險控制在可承受之範圍內。良好的風險管理能讓玉山證券受到信用、市場、作業等潛在風險的機率下降，並在發生事件時有快速準確的應變措施、保護員工、也保護跟玉山證券往來的利害關係人。 此外，良好的風險管理機制，也能讓玉山證券在面對氣候風險時有量化且較為全面的評估依據。 	2.3 風險管理

重大主題管理目標

重大主題	策略	關鍵績效指標	2023 年績效	2024 年目標	對應 SDGs
資安防護與 個資保護	1. 持續取得資訊安全、個資保護及營運持續之國際專業認證。 2. 建構完善的資安治理制度及資安防護架構、培養同仁良好的資訊安全意識，展現資安韌性。	取得國際專業認證	2022.12 取得並維護 ISO/IEC 27001 資訊安全管理系統驗證	1. 依循金控個資管理政策，取得個人資訊管理系統驗證	
		阻擋 DDoS 之資安事件成功率	阻擋 DDoS 之資安事件成功率為 100%	2. 取得並維護 ISO / IEC 27001 資訊安全管理系統驗證	
		弱點掃描修補完成率	完成每半年弱點掃描作業，並於規定時間內完成弱點修補	3. 阻擋 DDoS 之資安事件成功率 100%	
		備援演練成功率	完成備援演練切換		
		侵犯客戶隱私或遺失客戶資料之事件	無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料之事件		
		取得 BS100122017 國際專業認證	持續進行個資日常維運的優化		
		資訊安全及電子郵件社交工程教育訓練執行率	資通安全及社交工程演練完成率为 100%		
人才吸引與 留任	玉山證券將企業文化及核心價值落實在人力資源制度中，從選、用、育、留各面向尋找志同道合的夥伴。	員工滿意度	90%	1. 員工滿意度維持 80% 以上	 
		高績效人才保留率	91%	2. 高績效人才保留率維持 90% 以上	
		產學合作計畫	持續與各大專院校合作實習計畫	3. 舉辦菁英培育班、實習計畫等產學合作計畫，培養金融青年人才	
金融科技與 創新	優化數位體驗與營運，以科技加速數位轉型，將品牌價值傳遞給顧客。	線上開戶作業佔比	線上開戶作業佔比維持 82% 上下浮動	1. 線上開戶作業佔比 82% 以上	
		電子下單佔比	電子下單佔比 93%	2. 電子下單佔比 91% 以上	
人才培育與 發展	以人才為導向的績效管理，結合長期策略及教育訓練，透過專業培養及職務輪調等多元培養方式，培育組織所需人才。	員工平均訓練時數	2023 年新增指標，尚未有實際績效	1. 員工平均訓練時數維持 30 小時以上	
		財富管理轉型與訓練 (場次、人數)	2023 年新增指標，尚未有實際績效	2. 舉辦 20 場次財富管理轉型與訓練	

重大主題	策略	關鍵績效指標	2023 年績效	2024 年目標	對應 SDGs
普惠金融	推動普惠金融政策，使不同身份背景的个人或企業，可以在開放、平等、多元的基礎下獲得適合的金融服務，消除不平等、促進普惠金融。	協助小資族透過股票 e 指存定期定額或小額儲蓄，建立理財習慣	股票 e 指存約定戶數為 27,936 戶	參與人數當年度達 35,000 戶	
顧客體驗與公平待客	以顧客體驗為核心，建立公平待客文化，確保服務品質。	顧客滿意度 落實公平待客原則 客訴處理 3 天內回覆比例	顧客滿意度調查結果分析，滿意度調查結果為 95% 於第三季完成三小時以上線上公平待客相關課程及測驗 49 件客訴案，皆於 3 天內回覆	1. 顧客滿意度維持 90% 以上 2. 公平待客原則課程每人每年受訓時間大於 3 小時 3. 客訴處理 3 天內回覆比例 80% 以上	
公司治理	持續強化董事會職能、提升經營團隊領導管理、重視股東權益保障及資訊的正確透明	董事誠信經營宣導參與率 董事與高階主管出具遵循誠信經營政策之聲明簽署率 外部公司治理評鑑 董事會績效評估 規劃多元性董事進修課程提升董事專業職能	參與率 100% 董監事上任時與高階主管均已簽署 CG6013(2021) 公司治理制度評量取得特優認證 定期辦理董事會內部績效評估 完成資訊安全、永續發展、全球經濟情勢、公平待客、洗錢防制等相關課程	持續協助提供資訊安全、智慧財產、永續發展、全球經濟情勢、公平待客、洗錢防制等相關課程資訊予董監事，提升符合公司治理發展需要的專業知識與能力	
風險管理	厚植風險管理之預警及應變能力，以強化風險控管效率。	強化風險即時性管理 導入 E-learning 風險管理通識課程 氣候變遷風險管理	1. 作業風險事件申報改為線上系統申報 2. 風管系統完成各類商品部位資料導入，藉以完善部位暴險管理 3. 持續精進風管系統盤中監控功能 2023 年新增指標，尚未有實際績效 1. 完成氣候風險 / 機會辨識，產出 2023 年公司部位情境分析結果 2. 設立永續發展委員會並設置氣候變遷工作小組	1. 全體員工參加風險管理通識教育訓練並完成測驗，完訓率達 90% 以上 2. 訂定本公司氣候變遷風險管理相關規範及氣候變遷風險管理指標目標	



貳、 公司治理

2.1 公司治理

2.2 法令遵循

2.3 風險管理

2.4 資安防護與個資保護

2.1 公司治理

GRI：2-9、2-10、2-11、2-15、2-16、2-17、2-18、2-19、2-20、2-23、2-24、2-25
FN-IB-510b.4

2.1.1 治理架構

玉山證券有完善的董事遴選規範，依據公司產業特性及未來發展策略，審慎考量董事會之配置及多元化標準，玉山證券為單一法人股東即玉山金融控股股份有限公司 100% 持有，本公司董事會成員及席次由金控母公司整體考量本公司未來經營策略發展，適當配置 5 席董事及 1 席監察人，選任誠信正直能帶領公司持續邁向卓越的最適董監事人選，包含本公司經營團隊（國內外經紀業務、數位暨資訊處）、玉山銀行財務金融事業處、玉山金控綜合管理處等成員組成多元且具專業之董事會，董事成員均具備執行業務所必須之知識、技能、素養及整體應具備金融產業決策能力、風險管理、管理能力等各項能力，進而讓董事會決策具前瞻性、客觀性與周延性，並透過持續安排多元進修課程增強其專業性，善盡忠實執行業務及善良管理人之注意義務，充分發揮經營決策及領導督導功能。

設置功能性委員會，完善公司治理



專業指導，健全組織發展

玉山證券訂有「永續發展政策」，以確保本公司將永續發展及 ESG 相關議題落實至業務發展與營運管理，善盡企業責任，發揮金融影響力，鼓勵往來企業與顧客重視環境保護、氣候變遷、人權維護等重大議題，達到企業、社會與環境的永續發展。其中載明本公司針對環境、社會、公司治理三大面向應訂定短、中、長期政策，定期提報董事會評估執行成效，同時參考本公司利害關係人關注之重大性議題規劃具體推動措施，經相關單位擬定目標後執行之。

2023 年 08 月 23 日董事會通過設立永續發展部，每年向董事會進行 ESG 策略與執行成效報告，2023 年召開之 10 場董事會中，有將 ESG 議題納入董事會議程共計 13 案，議案內容包括：(1) 永續發展藍圖及執行情形 (2) 永續發展具體推動計畫 (3) 永續相關政策規章 (4) 溫室氣體盤查及查證時程規劃 (5) 重大主題之鑑別流程及確認議題 (6) 永續計畫執行成果報告等。

2.1.2 董事會結構

董事會專業背景與多元化結構

職稱	姓名	性別	上任日期	任期	年齡			專業技能								風險管理 知識與能力	兼任其他公開發行 公司獨立董事家數
					30歲 以下	30歲(含)- 50歲	50歲(含) 以上	營運判斷 能力	會計及財務 分析能力	經營管理 能力	危機處理 能力	產業 知識	國際 市場觀	領導 能力	決策 能力		
董事長	曾宜欣	男	2023.6.16	3年			V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	無
董事	林晉輝	男	2023.6.16	3年			V	V		V	V	V	V	V	V	V	無
董事	陳烜台	男	2023.6.16	3年			V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	無
董事	郭健男	男	2023.6.16	3年			V	V		V	V	V	V	V	V	V	無
董事	魏文信	男	2023.6.16	3年		V		V	V	V	V		V	V	V	V	無
監察人	游琬萱	女	2023.6.16	3年		V		V	V	V	V		V	V	V	V	無

註：2024.01.24 董事長經改選為林晉輝董事長

董事會之遴選依據

母公司玉山金控訂有「玉山金控派任子公司董事、監察人績效評核辦法」，該辦法旨在有效評核派任子公司董事、監察人的表現，從而促進公司治理的健全運作。同時，本公司制定了完善的董監事制度，要求董事會在指導公司策略、監督管理層以及對公司及股東負責的基礎上，確實依照法令規章、公司章程及股東會決議行使職權。董事全員、監察人在任期期間積極參與公司營運和未來方向的深度討論和溝通，共同規劃對組織成長、績效提升、營運發展、風險管理以及公司治理等方面具有重大影響的決策。充分發揮各自的專業知識，指導公司經營階層，同時監督董事會的運作，以確保公司能夠在良好的治理框架下持續發展。

董事獨立性與利益衝突管理情況

玉山證券目前有五位董事及一位監察人，為公司經營發展規模及衡酌實務運作需要，有二位董事擔任本公司經理人職務。

1. 本公司訂有「董事會議事規範」，第 14 條規範董事之利益迴避制度，明定「董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。」
2. 同時訂有「玉山證券董事績效評量辦法」以提升董事會職能及落實公司治理，其中「董事績效評量表」對公司營運之參與程度第 16 項，有將董事是否未兼任多家公司的董監事職務納入評量，以確認是否有利益衝突。

而在本公司「利害關係人交易政策」，明定與利害關係人應遵守之行為規範以及處理程序，以防止利益衝突、避免圖利機會。如有需提報董事會決議之利害關係人交易時，應獨立審慎評估，確保交易之公平性。對於涉及特定董事潛在利益衝突案件為決議時，該與決議事項有自身利害關係之董事，其利益迴避及表決權數之計算，應符合法令規定；其他無自身利害關係董事於決議時，須確定此交易不損及本公司及本公司所屬之金控公司及其子公司經營之安全穩健，且不違反董事之忠實義務。

董事會績效評估

玉山證券董事績效評量辦法訂有明確規範，每年年初進行前一年度之評量，由董事自行「自我評量」及為其他董事「整體評量」填具評量表。玉山證券每兩年參與外部單位中華公司治理協會之公司治理制度評鑑，其中包含董事會職責的履行評估，分別於 2022 年、2020 年取得中華公司治理協會 CG6013(2021) 公司治理制度評量、CG6012(2019) 公司治理制度評量，皆為特優之認證，並預計於 2024 年持續參與。

董事自我評量 (具名評量)	董事整體評量 (不具名評量)	董事會績效
<ul style="list-style-type: none"> 公司目標與任務之掌握 董事職責認知 對公司營運之參與程度 內部關係經營與溝通 董事之專業及持續進修 內部控制 	<ul style="list-style-type: none"> 公司目標與任務之掌握 董事職責認知 對公司營運之參與程度 內部關係經營與溝通 董事之專業及持續進修 內部控制 	<ul style="list-style-type: none"> 全體董事績效評量之結果，得作為董事會整體績效衡量指標。

由董事會議事事務單位彙整董事自我評量及整體評量，綜合成為每位董事之最終績效評量結果，陳請董事長核閱。評估結果作為董事會整體績效衡量指標，並陳報金控母公司。

2023 年績效評核成果：

- 對公司營運之參與程度：2023 年董事會共召開 10 次，董監事親自出席率 97%，委託出席率 100%。
- 專業及持續進修：2023 年董監事參與進修認證課程均達法定規定每年 6 小時以上。
- 自我評量：平均總得分率達 90% 以上為優異，得分率 96.67%。
- 整體評量：平均總得分率達 90% 以上為優異，得分率 98.27%。
- 全體董監事績效評量之結果，得作為董事會整體績效衡量指標。

董事持續進修

玉山證券為董事會提供多元化教育訓練課程資訊，包含：公司治理、永續發展、公平待客、資安議題、經濟趨勢、國際脈動等等，除了每年參考內外部環境條件的變化及發展需求規劃課程主題安排課程，並且不定期提供進修體系機構舉辦多元課程資訊予董事。董事更積極參與玉山金控舉辦之董事進修課程，也視自身專業背景及需求參與各類課程，以善盡忠實執行業務及善良管理人之注意義務，充分發揮經營決策及領導督導功能。

內部課程	外部課程
<ul style="list-style-type: none"> 金融消費者與公平待客原則及案例解析 公司治理論壇—亞太地區洗錢防制監理趨勢 公司治理論壇 - 數位韌性下的企業資安態勢 公司治理論壇—環境挑戰驅動的世界經濟系轉型與永續金融 談友善金融及身心障礙者權利公約 	<ul style="list-style-type: none"> 【董聯會】詭異的 2023 全球經濟情勢 如何強化金融產業之資訊安全 ESG 的趨勢及疫情環境談全球及台灣稅制改革及企業稅務治理 ESG 最新趨勢：以證券(金融)業永續經營策略為例 高階主管在職訓練研習班 從戰爭通膨等國際政經情勢看投資 證券業氣候變遷資訊揭露宣導會 ChatGPT 在金融業的影響與因應策略 證券業永續發展轉型執行策略宣導座談會 人工智慧大爆發：聊天機器人 ChatGPT 的技術發展與應用商機(證券公會) 企業舞弊之法律責任與案例分析 股權及財務規劃 - 從新創產業談起 聊天機器人 ChatGPT 的技術發展與應用商機(證基會) 受控外國企業 (CFC) 對企業之衝擊與因應

總時數 (hr) : 84

總時數 (hr) : 67

由上而下 落實金融友善

玉山證券每年安排董監事參與公司治理相關課程，2023 年全數董監事均已接受由金融研訓院舉辦之「金融友善及身心障礙者權利公約」實體教育訓練課程，提升其對於弱勢族群權益保障之專業知識，以利訂定及督導公司內部相關規範及落實金融友善各項措施。此外，玉山證券規劃全體主管同仁（包含高階經理人）每年接受公平待客原則相關的教育訓練，且需進行線上測驗，其中即包含金融消費者保護法解析、金融友善-CRPD 與高齡友善等內容，以強化全體主管同仁對於金融友善之認知與推動能力。

2.1.3 董事及高階經理人之薪酬政策

董事薪酬及索回政策

玉山證券董事薪資報酬依「玉山證券董監事薪酬辦法」規定辦理。董事薪酬結合公司經營績效、年度發放董事酬勞決策，綜合考量董事薪酬之數額、支付方式及公司未來風險等，並規範公司於稅後損益有重大衰退時，董事薪酬之成長比率不高於前一年度；為建立董事之績效評估及薪資報酬與個人表現及未來風險連結之機制，亦結合多項「個人表現」態樣之計算比例，並明訂董事於發生道德風險事件或其他造成公司形象、商譽有負面影響時，其董事酬勞得經董事會決議予以調降或追回。

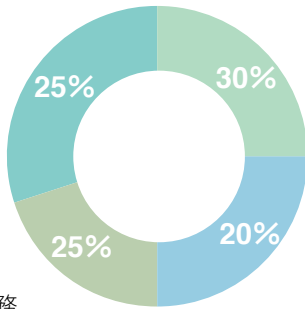
總經理績效指標

文化與品牌經營

- 企業文化
- 品牌、獎項爭取
- 風險管理

基礎工程

- 培育關鍵人才
- 創新與多元金融服務
- 資訊科技、資安維護



財業務績效

- 獲利能力
- 整體業務成長率
- 重點客群經營

策略發展

- 多元業務發展、特色經營
- 永續發展推動
- 打造數位科技平台

經理人薪酬與績效

高階經理人之薪酬來自於其績效表現，而本公司高階經理人依「玉山金控經理人績效評核辦法」評核，其評核項目除了經營績效之外，亦包含管理品質之面向。考量經理人績效與本公司之風險連結以及公司長期發展，評核單位發生重大負面事件足以影響玉山商譽或內部管理失當或發生人員弊端等情事，不得給予優等考績。並依「玉山金控經理人薪資報酬辦法」、「玉山證券經理人薪資報酬辦法」，核予獎金及酬勞。

2.1.4 誠信經營

遵循規章及承諾

玉山金控重視誠信經營，玉山證券依循母公司相關政策準則，確保玉山證券的營運和管理遵循最高標準。

玉山證券營運據點共計 17 家分公司，我們對貪腐風險評估的執行率達到 100%。每半年，玉山證券總公司以及各單位、各分公司均定期進行法遵自行評估，以評估法遵風險。接著由法令遵循部進行檢視和評估，形成法遵風險評估結果，以確保風險管理的有效實施和貪腐風險的降低。

所有玉山證券的董事和高階經理人都會簽署誠信經營聲明書，承諾在商業行為中遵循誠信經營原則，並積極協助董事會確保公司在內部管理和商業活動中符合誠信經營的承諾。此外，每位玉山證券的員工也會簽署「玉山人服務守則與行為規範」，自我要求遵守高標準，以實踐誠信經營的理念。

相關準則如下：

玉山金控誠信經營守則及玉山金控誠信經營作業程序及行為指南

建立良好之公司治理與風險控管機制，明確規範董事、經理人、員工、受任人或具有實質控制能力者應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章、其他商業行為或其集團企業與組織營運所在地之相關法令，以落實誠信經營。

玉山金控董事道德行為準則	董事應遵循法令，避免為利益衝突及圖己私利之事項，應盡保密及忠實注意義務，禁止不公平及內線交易，並有責任保護及適當使用公司資產等，並對所有董事宣導相關內容，比例為 100%。
玉山反貪腐、反賄賂及反競爭承諾	玉山證券依循玉山金控政策，與供應商簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，並將遵守誠信經營政策納入契約條款。供應商應遵循誠信經營原則並落實企業社會責任，以公開與透明之方式與玉山證券進行交易。供應商若涉及不誠信行為且情節重大，或違反企業社會責任承諾（包括但不限於勞工權益保障、環境維護及消費者保護等），對環境與社會造成顯著影響時，玉山證券皆得依相關契約條款終止或解除該契約。
玉山證券公平待客原則政策及策略	將企業文化及誠信精神延伸至子公司，為創造健全之金融市場與環境，落實公平合理、平等互惠及誠信原則，重視並保障金融消費者權益。
玉山證券負責人兼職管理辦法	落實董事及經理人兼任職務之管理，明訂兼職原則，已兼職之負責人應負保密及忠實等義務，並防止利益衝突。

「建立三道內控防線，預防誠信風險」

以三道防線機制完整深化控管誠信風險，第一道防線為各業務管理單位，負責控制日常風險，承擔日常事務產生的風險，辨識、評估及控制風險；第二道防線為風險管理部及法令遵循部，負責監管整體風險，協助及監督第一道防線管理風險，以及自我評估監控整體風險及報告；第三道防線為稽核處，負責評估及確認風險管理及內部控制制度有效運作。稽核處不定期與第一道防線進行內控宣導外，並定期與玉山金控召開第二、三道防線溝通會議，以健全公司內部控制機制。

誠信經營內部實施成果

教育訓練

玉山證券秉持「一切業務不能凌駕於風險之上」之觀念，要求全體同仁應時刻謹記風險紀律，每年透過金融法律或玉山人服務守則與行為規範等課程，不定時規劃線上教育訓練，提醒全體同仁於業務運作上需遵從之規範，對於誠信經營進行宣導教育，將誠信文化深植主管同仁心中。教育訓練由總公司統籌規劃辦理，依年度計劃按步實施，並分為職前訓練、在職訓練，由本公司人力資源部及各單位主管遴選適當人員參加，藉此提高員工素質，充實服務知能，增進工作效率。

法遵宣達

玉山證券將誠信經營納入員工績效考核項目與人力資源政策，設立明確有效之懲戒制度。透過業管單位自行查核及法令遵循自行評估，達到有效控管並落實執行，每半年執行法遵風險評估作業，調閱相關之法遵風險評估作業之結果，檢視固有風險抵減控制措施後，剩餘風險值是否有落入高風險之項目。若有落入高風險之項目，法令遵循部即請該受評單位提出降低風險之行動方案，至少每半年定期追蹤之，直至法遵風險檢核結果降至中風險以下為止。藉此改善、調整玉山證券之法令遵循機制。更由稽核處獨立稽核，進行風險導向之稽核查核作業，確保整體機制之運作，共同管理與預防不誠信行為之產生。

年度測驗

玉山證券每年對全體同仁實施線上測驗，測驗範圍涵蓋玉山金控誠信經營守則、玉山金控誠信經營作業程序及行為指南、公平待客原則、誠信經營守則、檢舉案件處理辦法、個人資料保護宣導、防制洗錢及打擊資恐宣導。2023 年度測驗重點為誠信經營商業活動、禁止不誠信行為與損害利害關係人利益、個人資料保護規範及新增金融友善服務重要規範等，測驗參與比率 100%。

2.2 法令遵循

GRI：2-25、2-26、2-27、205-1、205-2、205-3
FN-IB-510a.1、FN-IB-510a.2、FN-IB-510b.1、
FN-IB-510b.2、FN-IB-510b.3

2.2.1 法令遵循架構與政策

治理架構及運作情形

為辦理法令遵循及洗錢防制管理，玉山證券自 2020 年起訂有《法令遵循風險管理及評估程序》，並於 2009 年訂定《防制洗錢及打擊資恐注意事項》內部作業規章，以持續強化相關管理機制。玉山證券建立分層負責且高效率之管理架構，由董事會審酌公司整體營運方針及市場未來發展方向，任命高階資深專業經理人擔任法令遵循主管，兼任防制洗錢及打擊資恐專責主管，並將法令遵循部設為總經理轄下一級單位，分別負責辦理法令遵循制度與防制洗錢之規劃、管理與執行。為使董事會得有效監督，法令遵循主管每半年均向董事會及監察人報告法令遵循及防制洗錢事項，並提出管理之弱點事項及督導改善計畫及時程，董事會則提供充分資源並由經理人對營業單位建立適當獎懲機制，以循序建立全公司法令遵循文化。

教育訓練成果

玉山證券長期關注海內外監管機關所推行之金融政策、法令之變更，於積極拓展業務的同時，亦嚴格遵循相關法令規定。

中期目標依風險基礎方法建立辨識、評估、控制、衡量、監控及獨立陳報法令遵循風險之程序、計畫及機制，以全面控制、監督及支援國內外各部門、分公司及子公司之個別營業單位及跨部門之相關法令遵循事項。

長期目標形塑法遵意識，全體同仁在良好法遵文化的驅使下，自發性地遵守法令及各項業務規範，秉持誠信與紀律，落實「一切業務不得凌駕於風險之上，一切服務不得逾越於法規之上」。

為建立玉山證券法令遵循風險（下稱法遵風險）管理及監督架構，督促從業人員重視法治觀念，熟悉與自身工作相關之各種法規，特參考相關規定訂定「玉山證券法令遵循風險管理及評估程序」。玉山證券營運據點總數為 17 家分公司，執行貪腐風險評估達 100%，玉山證券總公司各單位、各分公司每半年進行法遵風險評估，採用以風險為基礎的評估管理方法，進行法遵風險管理及監督。針對法遵風險與控制措施之評估結果所顯示之差異，以風險之高、中、低等不同程度表達法遵風險評估結果，並應要求各單位就法遵風險評估結果呈現高風險之項目，提出改善控制措施之行動方案，透過對行動方案之監督，確實有效地達成控制與衡量風險之目標。

玉山證券 2023 年法令遵循制度實施情形如下：

(一) 外部訓練：

參加中華民國證券商業同業公會、中華民國期貨業商業同業公會、證券暨期貨市場發展基金會、臺灣金融研訓院、證券交易所及期貨交易所辦理之公司治理、洗錢防制、風險管理、證券及期貨職前、在職訓練、宣導說明會、研討會及專業訓練等課程，參訓員工計 1,677 人次。

(二) 內部訓練：

舉辦經紀業務團隊研習營、海外商品認證班、中階主管研習班、年中經營會議、年度經營會議及新進人員訓練班，參訓員工計 720 人次。2023 年度本公司各地區參與法令遵循相關教育訓練之同仁參與率為 100%。

2.2.2 違法事件揭露

重大違反事件

此處重大違反事件係依循「金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法」所稱之重大裁罰及處分措施。本公司無涉及任何賄賂、歧視或騷擾、洩漏顧客隱私資料、利益衝突、洗錢或內線交易之行為，相關法律訴訟及裁罰為 0。貪腐事件、反競爭、反托拉斯及壟斷法規事件件數均為 0，包含無員工因貪腐事件而被解僱或受到紀律處分，亦無商業夥伴因貪腐違規行為而中止商業合作關係之情事。2023 年無發生違法事件而支付之罰鍰，亦無違反誠信經營及反貪腐之情事。複委託相關訴訟案件共 2 件，案件仍在審理中。

2.2.3 檢舉制度及申訴管道

為建立誠信透明之企業文化及促進健全經營，玉山證券訂有「檢舉案件處理辦法」，適用範圍擴及子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織。該辦法明定受理及調查時程，設置專責受理單位、獨立調查單位，於官方網站及內部網站建立並公告檢舉專線、檢舉電子郵件信箱、或郵寄信箱收件地址等受理管道，供內部同仁及外部人員使用，且對檢舉人身份保密，對於內部員工檢舉者，亦嚴禁對其施予不利人事措施，更開放匿名檢舉，積極防範不誠信、舞弊、犯罪行為。

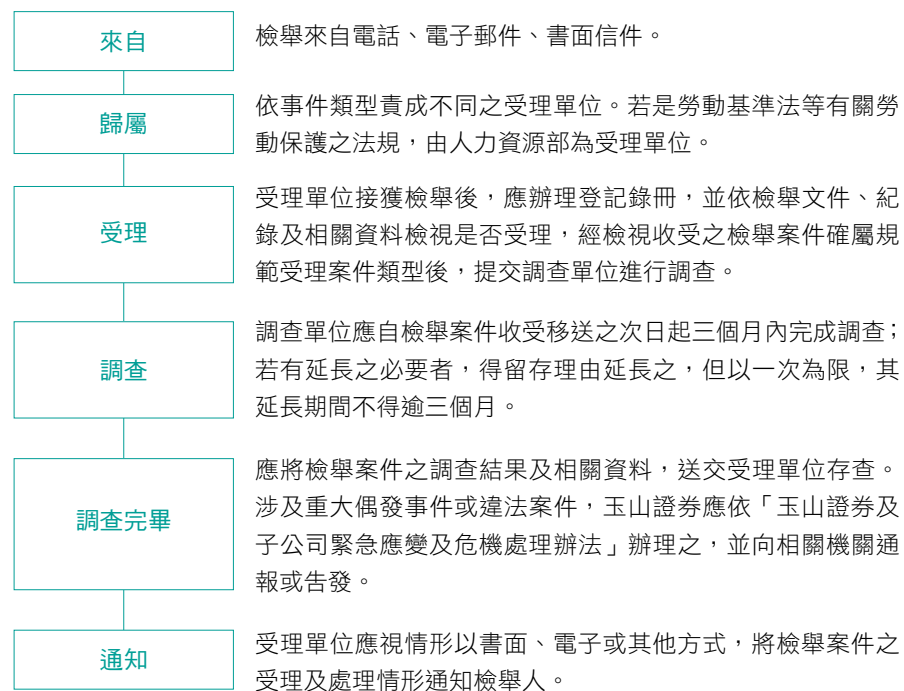
2023 年度受理之檢舉案件為 1 件，非屬重大違反內部規範、消費爭議之事件，且無違反誠信經營相關案件。

本公司於官網揭露「玉山證券公司受理檢舉方式及管道」。



<https://www.esunsec.com.tw/about/corporation-rules.aspx>

檢舉流程圖



保存：檢舉案件之受理、調查過程、調查結果及複審結果之相關書面文件或電子檔案，自檢舉案件完成調查之日起，依相關規範年限保存。

2.3 風險管理 FN-IB-550a.2

2.3.1 風險管理架構與政策

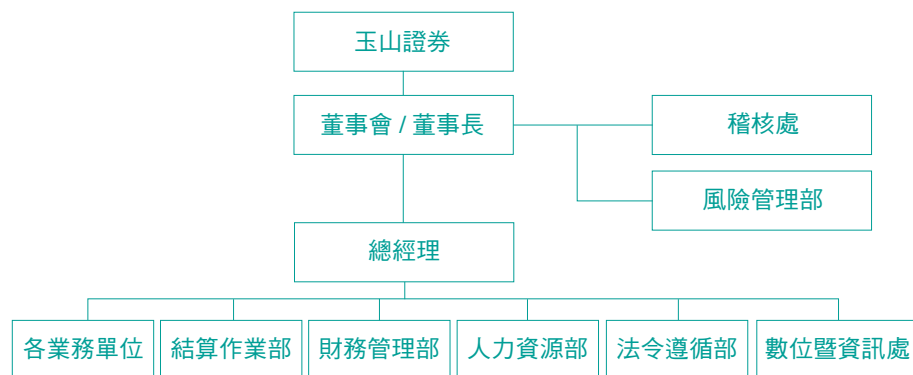
深化風險管理文化

風險管理之願景在於保障資產安全、提升顧客服務品質及增進股東價值，並期望將各項業務可能產生之風險，控制在可承受之範圍內。在確保資本適足狀況下，達成風險與報酬合理化之目標，以成為業務發展強力後盾。面對市場環境變化多端，風險管理之涉及層面也更加廣泛及複雜。玉山證券為有效管理本公司營運有關之風險並強化競爭優勢，訂有「風險管理政策」及「風險管理辦法」，明確界定風險管理組織架構與職責、風險管理流程、各類風險管理機制、各部門或產品線之授權額度與控管原則、資本適足率之控制、風險性績效管理、風險管理資訊系統、風險資訊揭露、經營危機應變措施等事項。此外，透過風險管理部每月執行壓力測試作業，模擬評估目前公司整體持有部位在異常極端假設情境或歷史情境下可能發生之損失金額，藉此強化極端事件之風險管理；同時，控管公司每月資本適足率計算結果及管理措施，以確保公司資本結構健全。相關結果定期每季於風險管理會議及董事會報告。

而為能有效辨識、衡量、監督及控制各項風險，玉山證券在各項業務發展皆秉持「一切業務不能凌駕於風險之上」的精神，將風險管理構面納入績效考核，以遵循風險管理最高指導原則，並透過持續對各項風險執行辨識、評估、及監測控管等措施，以維持公司之穩定營運。

風險管理組織架構

玉山證券董事會為風險管理機制之最高決策單位，依整體營運策略及經營環境，核定整體之風險管理政策與重大決策，並擔負整體風險管理之最終責任。風險管理部隸屬於董事會，負責擬定並執行公司各項風險管理機制之審議、監督與協調各單位風險管理機制執行。玉山證券風險管理部定期每季召開風險管理會議，由董事長擔任主席，發展及督導公司各項業務風險管理制度之建置及執行。此外，玉山證券亦為玉山金控「風險管理委員會(RMC)」委員之一，同步參與討論集團內各項風險管理事件之控管。其餘單位應參與相關風險管理機制之訂定，並落實風險管理各項規範；後由稽核處定期檢視玉山證券風險管理制度之落實執行情形，並持續追蹤內部控制制度缺失及異常事項，確保均已即時採取適當之改善措施。



各項風險管理及陳報機制

玉山證券訂有「風險管理政策」及「風險管理辦法」，並針對各項風險因子制訂相關作業規範，涵蓋市場、信用、作業、流動性、資本適足、法律、洗錢及資恐、資訊安全、策略、信譽及氣候環境等風險，據以落實風險管理，並由玉山證券風險管理部定期每季向玉山證券董事會及玉山金控「風險管理委員會 (RMC)」報告風險管理執行情形。

針對重大偶發性事件，玉山證券另訂有「作業風險事件通報要點」、「玉山證券及子公司緊急應變及危機處理辦法」及「經營危機應變措施辦法」，規範相關事件的處理、通報流程並建置有相對應的通報系統。而為強化應變能力及確保營運持續與組織韌性，如面臨突發性的重大負面衝擊，則會依據「經營危機應變措施辦法」，由總經理擔任召集人，召集相關單位組成「緊急應變及危機處理小組」，依循辦法所規範的執掌範圍，於衝擊發生當下立即執行適當的危機處理作為。

風險類別	風險描述	減緩措施 / 因應政策
市場風險	指金融資產暨負債因市場風險因子 (利率、匯率、價格等) 波動，使得價值發生變化，造成之損失風險。	面對市場與經濟環境動盪，玉山證券透過建立風險管理制度與相關規章，每日進行管理，將可能產生之市場風險控制在可承受範圍內。風險管理部每日產製部位損益與風險值相關限額報表，且每月運用歷史情境、假設情境對本公司當前部位進行壓力測試，若測試結果超過公司風險胃納規範，將再採取適當管理措施進行調整。
信用風險	指交易對手 (包括證券發行人、契約交易相對人、或債務方) 未能履行約定或責任，造成之損失風險。包括交易對手於未來某個時點可能負有交割義務之所有未到期之遠期交易、交換交易、選擇權交易、保證金交易、附條件交易及前述交易組合之複合式契約。	玉山證券信用風險管理係依發行者與交易對手之信用評等、交易習慣、商品特性或集中度風險等因素訂定適當之信用風險額度。風險管理部定期監控國家、往來行業及往來集團企業等類別之信用風險，落實集中度風險管理；定期檢視交易對手、部位及擔保品之信用狀況，將各項限額使用情形彙總報告予相關單位及管理階層。
流動性風險	指無法將資產變現或取得足夠資金，導致無法履行到期責任之風險 (資金流動性風險)，或因市場量能不足或失序，無法順利處理或抵消部位時面臨的市價變動風險 (市場流動性風險)。	玉山證券訂有流動性風險管理規範，確保公司資金之流動性及支付能力，以保持日常營運之順暢性。財務管理部定期檢視可使用之授信額度並計算最大可能之資金缺口，並將結果陳報管理階層。
作業風險	指由於內部作業、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的損失風險，並排除策略風險與信譽風險。包括：資訊安全、資訊維護、結算交割、交易確認、報表編制、人員權責劃分或分工、利害關係人交易等之控管及內部控制等。	玉山證券訂有作業風險事件處理相關規範，當業管單位發生作業風險事件時，需依規範進行通報並提出處理情形與後續改善措施。風險管理部定期檢視各單位之作業風險管理執行情形並將結果陳報管理階層。

2.3.2 新興風險管理

世界經濟論壇（World Economic Forum）於 2023 年 1 月發布之《2023 年全球風險報告》（The Global Risks Report 2023），關注在地緣政治緊繃的局勢下，對既有社會經濟與環境各面向所帶來的挑戰。自 2020 年 COVID-19 衝擊全球的供應鏈體系，全球各經濟體的脆弱與數位轉型的加速無形地加劇各個國家內部和國家之間的不平等現象；至 2022 年初爆發烏俄戰爭、全球高通膨現象、與監管機構由鴿轉鷹的政策態度，全球風險樣貌無疑更趨複雜，複合式風險將成為世界的新常態。

而在報告中針對未來 2 年與 10 年的風險重大性進行排名，與環境相關的風險各在前 10 名中分占 5 項與 6 項，顯見氣候環境風險已然成為不可輕忽的新興風險議題。玉山證券於 2022 年首將氣候風險納入公司「風險管理政策」中，並於 2023 年與外部顧問合作，同時依循玉山金控政策逐步導入、建置氣候風險管理機制，辨識氣候相關風險與機會，以及其在短、中、長期對公司業務、策略及財務的影響；建立對應的因應措施，並透過指標與目標的定期追蹤督導，藉以強化氣候風險管理，希冀透過發展減緩措施與因應政策，朝永續發展的道路上大步邁進。

新興風險辨識及因應

玉山證券採用主要國際組織發布之氣候模擬情境，藉以盡可能進行量化情境分析，並依分析結果檢視玉山證券採行之各類氣候因應策略及風險管理措施的適當性，確保足以因應氣候變遷帶來之災害風險與衝擊。此外，玉山證券風險管理部每年至少進行一次「氣候情境分析」，藉以檢視與掌握玉山證券面臨之氣候風險暴險狀況。

2.4 資安防護與個資保護 GRI 418-1

2.4.1 資訊安全治理組織

資訊安全治理架構

玉山證券訂定「資訊安全政策」與導入「資訊安全管理系統（ISMS）」規範，作為資訊安全的指導方針，並設立「資訊安全小組」統籌資訊安全政策、計畫、資源調度事宜。召集人由具備資安背景之副總經理及高層主管擔任，負責對於資訊安全管理事項之協調、推動與整體資訊安全措施之協調研議及有效性之管理。另設有資訊安全長與資安專責單位，負責資訊安全規劃、監控及執行資訊安全管理作業，定期將資訊安全整體執行情形提報董事會，以強化資安監理，確保資訊安全管理系統及管理之資訊系統作業能持續有效運作。

資訊安全小組

- 跨部門或重大資訊安全管理議題意見決議
- 審核資訊安全管理指標、資訊安全管理系統作業要點及相關作業內容
- 審核風險管理機制，包含風險評鑑及風險處理計畫及內部稽核成果
- 核定各項實施、管制及改善資訊安全管理系統所需資源。

資訊安全小組

召集人：數位暨資訊處 資訊長
副召集人：資訊安全長

資安小組委員

數位暨資訊處單位主管和部門主管

資訊安全推動執行組

數位暨資訊處全體同仁

資訊安全政策管理流程

玉山證券訂定「資訊安全政策」，為確保資料、系統、設備、網路安全及資訊作業之安全水準，且每年定期檢視資訊安全政策及資訊安全管理系統是否符合營運環境及主管機關之規範要求，並依循 PDCA 的管理循環建立持續強化及改善資訊安全管理系統運作的有效實施。以營運風險導向為基礎，定義政策及程序，透過控制及風險評估把風險降低至可接受的範圍內，保障組織免於不可承受的風險所帶來的影響。每年於董事會報告年度資訊安全治理計畫，2023 年每季於董事會報告資訊安全執行狀況，並將前一年度資訊安全整體執行情形由董事長、總經理、稽核主管及資訊安全長或負責資訊安全之最高主管聯名出具聲明書，揭露於主管機關指定之申報網站。

2.4.2 資訊安全認證與實踐

資訊安全監控與情資處理

（一）資訊安全情資處理

玉山證券加入金融監督管理委員會成立之金融資安資訊分享與分析中心（F-ISAC），建立資安情資收集與處理機制，以即時掌握新興資安情資並擬定因應措施，並且與玉山金控建立聯防機制，利用相關資安防禦系統整合威脅情資以達聯防綜效。

（二）資訊安全事件之處理

本公司 2023 年度未發生資訊安全或網路安全之重大事件，亦未發生資料外洩（包含個人資料外洩）事件；與個資相關的資訊外洩事件占有資安外洩事件比例為 0%，且無因資安外洩事件而受影響的顧客。

本公司持續落實並積極優化資訊安全事件應變流程，除訂定資訊安全及個人資料管理政策外，另依循國際標準及主管機關法規函令辦理，針對資安事故等級判定、通報流程、事件處理規則制定管理機制，並定期執行資訊安全事件情境演練，確保程序機制之有效實施。

資訊安全管理認證

玉山證券於 2022 年 12 月正式取得英國標準協會（BSI）頒發之 ISO 27001:2013 資訊安全管理系統（Information security management system）國際標準認證，持續經由第三方審查認證，維持證書有效性，並積極規劃進行 ISO 27001:2022 轉版驗證，確保本公司資訊安全防護與時俱進，能有效地應對不斷變化的資訊安全挑戰與需求。本公司於 2021 年成立資訊安全部，設有資訊安全長及 2 名資安專責人員，累計取得 4 張 ISO 資通安全國際專業認證證照，並每年接受超過 15 小時之資訊安全專業教育訓練。此外，部分非資安專責人員亦有取得資安相關防護證照，累計全體人員共持有 17 張。

資訊安全教育訓練與推動成果

（一）一般資訊安全教育訓練及宣導

玉山證券每季對公司全體同仁實施線上資訊安全教育訓練，每年至少規劃 3 小時之課程及評量、每半年舉辦資安宣導講座，內容包括重大資訊安全事件分享、資訊安全相關趨勢、基本資安意識、個資保護、社交工程之攻擊與防護等，2023 年完訓率為 100%，持續強化員工資安思維，並鼓勵員工取得國際資安證照。

（二）社交工程演練

為提升全體同仁資安警覺性，防範惡意程式透過社交工程方式入侵，玉山證券每季執行社交工程演練測試，模擬外部釣魚信件發送郵件至受測信箱，並於每半年針對未通過演練之同仁安排加強資安教育訓練課程與評量，本公司 2023 年度員工受測完訓率為 100%。信件開啟率、點閱連結率及附件開啟率三項均小於 5%。

（三）資訊安全事件應變演練

為了確保公司遭遇資訊安全事件，能夠有效減輕損害，並維持業務持續運作，2023 年共舉行 3 場資安事件應變演練，模擬情境涵蓋個資外洩、駭客攻擊、勒索軟體、重大災害等，透過演練確保組織面對資安事件時各單位協同合作能力與回應程序的妥適性。

關鍵業務持續營運

（一）備援演練

本公司每年依關鍵性、可用性對業務營運的影響性進行業務衝擊分析，並配合證券期貨交易所市場會測，進行實務同異地備援切換演練，範圍涵蓋對外關鍵營運系統，核心系統資料備份亦進行實際異地回存演練測試；另每年執行重大災害復原演練，模擬若當主要營運中心崩潰，至異地重啟持續營運作業程序，確保人員熟悉度以其程序有效性，並評估資訊安全事件或事故對營運及業務持續性的潛在影響，訂定災害復原計畫與定期執行演練，確保若逢不可預期之重大災害發生時，重要核心營運系統可在評估後之可容忍中斷時間內恢復運作，持續提供關鍵服務正常營運，保障顧客權益。

2023 年均依年度計畫進行演練，透過書面模擬、系統復原及情境模擬等方式進行，演練結果均符合要求。

（二）駭客攻擊演練

本公司每年至少執行一次駭客攻擊演練，透過模擬駭客攻擊情境，進行書面模擬或實際攻擊演練，模擬之情境如勒索軟體攻擊、DDoS 攻擊、內部資料外洩等。確保本公司面對駭客攻擊之應變能力與復原能力，並發現潛在弱點以進行持續改進，進一步強化資訊安全防護機制、提升資安意識與企業韌性。

本公司規劃於 2024 年逐步導入駭客思維，透過駭客攻擊手法實測資安監控與防護機制之有效性。

（三）行動應用 APP 資安檢測

本公司所有上架發行之行動應用 APP 每年均送合格第三方實驗室檢測，並取得「行動應用 APP 基本資安標章」。

（四）弱點掃描、滲透測試

本公司依循主管機關法規函令及資訊安全管理系統內部規範，每半年委請第三方專業機構進行弱點掃描，每兩年進行滲透測試。2023 年完成率 100%，所發現之弱點均於規定時限內修補，並經複測確認完成。

（五）資訊安全防護投入

本公司持續重視並增加資安投入，2023 年資訊安全投入佔總資訊預算之 17.8%；2024 年資安預算則約佔總資訊預算 35%。用於部屬資訊安全防護設備與資安相關檢測作業，依不同的運作環節設置資訊安全屏障，包含網路防火牆、軟體應用程式防火牆、垃圾郵件過濾、防毒系統、資訊安全事件管理系統、端點防護管理系統，以偵測惡意程式或非經許可之檔案異動及自動阻擋攻擊行為。

2.4.3 個資保護

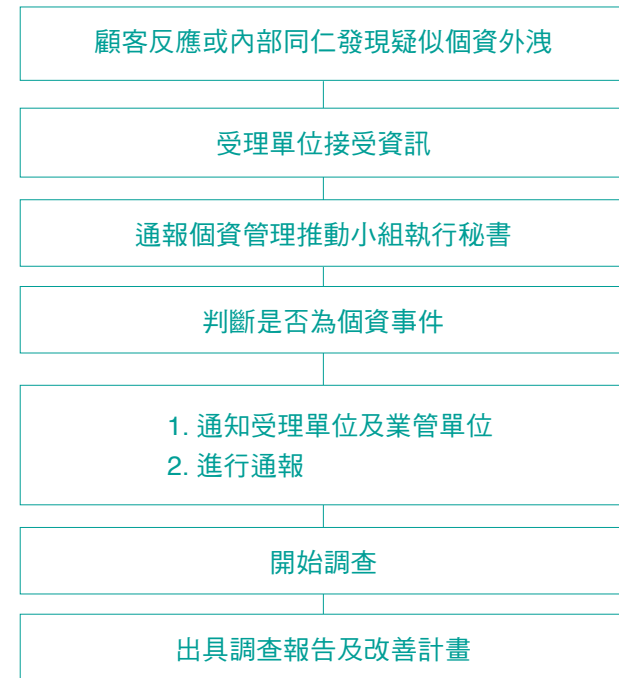
個資保護管理目標與策略

誠信正直是金融從業人員最基本的行為操守，顧客資料保護是玉山證券對顧客的承諾。為善盡顧客個人資料保護管理責任，玉山證券已成立「個人資料保護推動小組」負責建立個資保護規範，包含個人資料蒐集、處理及利用等管理措施，並依循「玉山金控及子公司個人資料管理組織設置要點」，檢視調整「個人資料檔案清冊」，以保護顧客個人資料安全。

致力於履行顧客資料保密承諾，玉山證券於官網公告「隱私權保護措施」、「個人資料告知事項」，依循「玉山金控公司及子公司個人資料管理政策」，確保玉山證券合法蒐集、處理及利用顧客資料，保護顧客個人資料安全，並持續精進各項規範與作業程序，藉由法遵自評、自行查核及玉山證券定期教育訓練，確保落實個資保護。

顧客資訊及隱私保護事故處理與查核機制

依循玉山金控及子公司個人資料侵害事故緊急應變作業細則



本公司同仁如發現疑似個人資料安全事故，將立即通報個資管理推動小組，如經確認為個人資料安全事故，將立即採取適當之應變措施。如個人資料安全事故情節重大者，將同時由受理單位依重大偶發事件應變作業流程進行通報程序並啟動緊急應變方案，且本公司另有規定須於重大事件發生後 72 小時內通報主管機關，以利更完整保障顧客隱私與權益。



參、 永續金融商品

3.1 永續金融

3.2 普惠金融

3.3 金融科技與創新

3.4 顧客體驗與公平待客

3.1 永續金融

FN-IB-410a.1、FN-IB-410a.2、FN-IB-410a.3、
FN-IB.000.A、FN-IB.000.B

3.1.1 責任投資

建立並揭露責任投資原則及政策

為善盡資產擁有人或管理人責任，落實責任投資精神，本公司深耕於環境、社會與公司治理議題，並將其納入我們的有價證券投資流程管理與執行決策之中，本公司積極落實以下政策規範：

玉山證券永續發展政策

玉山證券於 2023 年上半年修訂《永續發展政策》，並參考聯合國責任投資原則（Principles for Responsible Investment, PRI），將環境、社會與公司治理三大面向訂定短、中、長期的永續發展政策，定期向董事會報告執行成效，並納入投資分析及決策制定過程，投資之分析及決策機制列示如下：

- 1. 有價證券投資：**針對中長期投資部位設定 SBT 目標；另定期檢視投資部位是否符合 ESG 相關投資規範，若不符且無改善計畫者，將持續進行議合或逐步減少投資部位。
- 2. 承銷業務：**進行承銷活動時，輔導企業重視 ESG 相關議題並遵循主管機關之 ESG 相關規範，滿足顧客籌資需求並兼顧環境永續議題。2023 年玉山證券擔任綠能、再生資源、節能等相關產業之 IPO 及籌資案主協辦券商，共經手 9 個案件，佔當年度 IPO 及籌資承銷主協辦案件 15.25%，總承銷金額為 2.23 億元。

單位：新臺幣仟元

產業類別	金額 (仟元)
綠能	133,493
再生資源	5,483
節能	84,424
合計	223,400

實際案例：2023 年擔任 IPO 主辦期間內輔導具節能效益之 M 公司，輔導期間評估該公司之內控內稽制度，針對該公司永續經營相關項目進行檢查及評估並引導其改善，如：廢水處理、空氣汙染是否有符合標準，以及員工退休金、福利委員會運作是否達於法遵要求、是否有勞資糾紛，同時也檢查顧客在公司治理部分是否執行到位，務使顧客在 ESG 三方面，皆運行允當，並協助該公司辦理與櫃前法說會使其提升市場聲量、增加與投資人溝通，並於 2023 年 4 月該公司登錄興櫃，使市場投資人得以投資具永續、節能之公司，引導市場資金邁向永續。

- 3. 高風險企業管理機制：**對於環境與社會面向有直接或潛在衝擊之企業應建立管理機制，其機制說明請詳【5.1.3 風險管理】之說明。

玉山證券機構投資人盡職治理準則

本公司遵循「機構投資人盡職治理守則」的六項原則，並於投資流程中納入 ESG 評估，定期檢視本公司透過其他綜合損益按公允價值衡量 (FVOCI)、透過損益按公允價值衡量 (FVPL) 之國內外股票及債券標的，其公司治理情形、環境保護及社會責任落實等議題，並參考國內外 ESG 指標，綜合參酌公司之 ESG 機會與風險，作為投資決策之參考。對於國內投資標的，本公司透過持續關注被投資公司、出席股東會、行使投票權、建設性對話等作為，促進被投資公司永續發展，進而提升雙方之長期價值。

玉山綜合證券股份有限公司有價證券永續投資管理要點

為落實本公司永續投資，將環境、社會與公司治理等相關議題納入有價證券投資流程管理及執行決策；對於環境及社會有直接或潛在衝擊之企業，建立管理機制；並對於本公司投資前、投資後的決策流程或投資標的訂定相關的規範及管理標準，以落實責任投資之精神。

規範投資決策中應瞭解並評估可能重大影響投資績效、投資決策及投資分析之 ESG 相關議題，其中包含投資標的須達本公司建立之 ESG 永續投資評估模型一定評等以上，並嚴格控管（審查及追蹤）對於環境及社會有直接或潛在衝擊之企業。此外，投資後亦會定期執行期中管理，若被投資公司確定發生重大經營方針改變或事件，將與經營團隊議合，並決議因應方式。另依本公司投資政策、ESG 指標檢核作業流程等相關規定複審或逐季檢視被投資公司是否符合原投資標準及投資目的，如有發生違反 ESG 風險情事且無明顯改善計畫者，將減少投資部位或不再投資。

投資流程納入 ESG 評估

STEP1：投資分析

遴選投資標的：

1. 針對高溫室氣體排放之煤碳及非傳統開採石化油氣相關產業、違反永續相關重點或 ESG 爭議性產業、證交所公司治理評鑑結果較低者，訂定相關買進限制規範。
2. 建立 ESG 評估模型：FVOCI、AC 之國內外股票以及債券符合 ESG 評估模型之投資評級始得進行投資。

STEP2：投資決策

檢核標的公司業務、財務與 ESG 指標，決議是否投資。

STEP3：檢視與互動

1. 每日檢視關係人及被投資公司重要訊息，若有造成 ESG 負面影響之重大議題，應與公司查證或與經營團隊互動及議合，以決議因應方式
2. 每年逐公司、逐案評估股東會議案、參與股東會以及行使投票權。
3. 不定期與被投資公司分享交流 ESG 實務。

STEP4：檢討與調整

1. 定期檢視被投資公司狀況，若國內外 ESG 相關指標之評級或分數下降，必須做出因應。
2. 每年逐季檢視被投資公司是否符合選股標準及原投資目的，如有發生違反 ESG 風險情事時，將列為避免投資名單、減少投資部位或不再投資。

制定永續投資評級標準，接軌永續趨勢

依循「玉山綜合證券股份有限公司有價證券永續投資管理要點」及相關內部 ESG 投資檢核規範，本公司對於透過其他綜合損益按公允價值衡量 (FVOCI) 的中長期股票、債券投資部位，依投資評估標準及 ESG 檢核標準，定期檢視被投資公司在各項 ESG 指標的綜合表現，綜合參酌該公司之 ESG 機會與風險。以下揭露符合本公司 ESG 投資標準之 FVOCI 部位，在各產業曝險金額如下：

單位：新台幣仟元

產業類別	金額 (股票以市價、債券以成本提供；截至 2023/12/31)
金融服務業	556,173
電信業	593,163
電腦、電子產品及 光學製品製造業	239,410
研究發展服務業	32,141
零售業	58,481
批發業	68,796
電子零組件製造業	252,140
保險業	113,435
合計	1,913,739

響應國際趨勢 邁向 2050 淨零轉型

為因應氣候變遷風險持續提升及其造成的經濟損失逐年擴大，各國紛紛制定氣候風險相關政策並推動淨零排放轉型，我國業已於 2022 年公布「臺灣 2050 淨零排放路徑及策略總說明」，其中以四大轉型策略、兩大治理基礎及十二項關鍵策略，引導產業推動綠色轉型，以落實淨零轉型目標。玉山證券也積極響應國際趨勢與國家政策，將永續的淨零排放（Net Zero）思維納入投資的決策過程，評估可能重大影響氣候及環境的 ESG 相關議題，另同時參考多家公正機構之 ESG 指標，作為選擇投資標的依據之一。截至 2023 年，玉山證券以自有資金投資「十二項關鍵戰略」產業之公司，金額佔國內中長期投資部位 (OCI) 比重約 21.89%，未來也將持續透過金融的力量，帶動整體產業邁向永續轉型。

實施永續投資，善盡投資人企業社會責任

本公司依循「玉山證券永續發展政策」、「玉山綜合證券股份有限公司有價證券永續投資管理要點」，將環境、社會與公司治理相關議題納入投資分析及決策制定過程，並訂定 ESG 指標檢核的作業流程，其中包含：

1. 對於環境及社會有直接或潛在衝擊影響之被投資公司，亦訂定高風險管理機制，被投資公司若有發生違反 ESG 風險情事且無明顯改善者，本公司將評估減少投資或不再投資，以落實責任投資的精神。
2. 訂定 SBT 目標檢核作業流程，藉由新增投資及繼續持有已承諾或完成設定 SBT 減碳目標之標的，逐年提升中長期投資部位被投資公司完成設定 SBT 目標的占比，定期進行檢視、並設定 2026 年達到 33.9% 的目標。承諾及通過 SBT 減碳目標，是該企業對 ESG 具體承諾及行動，亦讓未來淨零排放成為可衡量、可達成的長期目標。

ESG 議合行動

互動及議合方式

玉山證券在執行 ESG 議合行動時，對被投資事業之關注項目包括相關新聞、財務表現、產業概況、經營策略、環境保護作為、社會責任與勞工權益以及公司治理等議題，我們遵循公司內部規範，透過多種方式與被投資公司進行互動和議合，包括電話、面對

面會議、參與法說會、股東常會或重大股東臨時會等，以瞭解被投資事業營運狀況，此外，參加被投資公司股東會時，我們積極於會議上發言鼓勵顧客遵循聯合國永續發展目標，並推動對自然生態保護之計畫及作為，藉此呼籲被投資公司重視這些議題，並積極參與相關的永續發展工作，以實現企業的長期價值和社會責任。

議合原則及作法

為進一步發揮金融影響力，對相關利害關係企業建立議合機制，透過溝通互動了解議合對象於 ESG 各面向的成果及計畫，鼓勵或協助議合對象重視 ESG 議題、展開 ESG 行動、持續精進永續發展。對於 ESG 高風險、社會及環境具高度影響力，得視本公司影響力優先擬定議合計劃並展開行動。

議合目的為透過觀念溝通，鼓勵更多議合對象認同 ESG 議題的重要性並展開 ESG 行動，我們期望議合對象在追求獲利成長的同時，也能夠重視社會和環境的永續發展，從而提升正面的發展效益。

評估是否需要與被投資公司互動或議合之原則之判斷標準：

1. 被投資公司是否為長期投資 OCI 部位
2. 短期投資部位中屬於玉山證券規範之對環境、社會具直接衝擊之企業，均應避免往來；具潛在衝擊之企業，應審慎評估並定期追蹤不得投資
3. 是否屬 ESG 重大議案

盡職治理與議合成果

玉山證券為響應國際永續金融趨勢，發揮機構投資人正面影響力，於 2018 年簽訂「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」，並依據遵循聲明訂定「玉山證券機構投資人盡職治理準則」，透過對被投資公司之關注、對話、互動等過程，促使被投資公司改善公司治理品質，帶動產業、經濟之良性發展，並建立議合機制，以電話、見面會議、參與法說會、股東常會或重大之股東臨時會等方式，瞭解被投資公司的營運狀況、ESG 風險與績效等，鼓勵或協助議合對象重視 ESG 議題，促進被投資公司永續發展，發揮金融正面影響力。我們每年定期揭露履行機構投資人盡職治理報告，實際執行情形請詳玉山證券官網「盡職治理專區」。

2023年玉山證券共計對 8 家被投資公司寄發議合信（包括 4 家與玉山金控共同議合）、參與 12 場現場股東會，並於 2 家現場股東會發言，向被投資公司主動議合及倡議 ESG 議題（如：通過 SBT 減碳目標設定、2050 年淨零排放、關切生物多樣性等議題）。

議合成果追蹤案例：

- 1.2022 年寄發議合信給 A 公司議合加入 SBT，該公司於 2023 年 3 月 21 日發布新聞稿揭露已著手評估與規劃導入 SBT，以強化整體價值鏈的碳治理，朝實踐淨零排放的目標邁進，符合玉山證券議合目的及時程，未來將持續追蹤該公司的推動進度。
- 2.2022 年寄發議合信予 B 公司議合加入 SBT，該公司於 2023 年 6 月簽署 SBTi 承諾，將接軌國際淨零排放趨勢，符合玉山證券議合目的及規劃時程，未來將持續追蹤該公司的完成進度。

3.1.2 金融商品與服務

金融商品和服務之營運成果

E-trader 下單軟體 個股 ESG 風險評分功能

玉山證券致力於創新金融服務的發展，以科技、資安和金融專業的整合為基礎，不斷優化客戶體驗和企業永續經營。為了響應國際金融永續趨勢，玉山證券透過自主開發之 E-trader 下單 APP，揭露上市櫃公司之 ESG 風險評分於 APP 中，使投資人可一鍵式依據產業別、市場別搜尋優質 ESG 概念股後，瀏覽股票資訊並下單。ESG 專區提供投資人更多面向的選股參考資訊，進一步促使投資人關注企業的永續經營表現，並督促企業實踐永續發展，共同形成正向循環的永續金融生態圈。

線上一站式開戶

為積極推廣零接觸數位金融，玉山證券提供顧客友善便利的線上開戶服務，將各項內、外部徵審機制、相關申請流程與作業文件數位化處理，透過機器人流程自動化（RPA）及光學文字辨識（OCR）技術自動化處理，使開戶過程更加快捷和便利。只需簡單的四個步驟，即可同時開立台股和複委託帳戶，並整合金控資源，讓顧客能夠同時完成銀行和證券帳戶的開戶，從而大幅縮短了開戶時間。

ETF IPO 線上申購平台

為提供顧客更加全面的交易體驗，ETF IPO 線上申購功能，優化申購繁瑣流程，連結玉山證券顧客基本資料自動帶入，納入 ESG 永續發展概念，相關全方位的服務如下：

- (1) 減少紙張使用量及降低人工登打資料之作業時間所產生的碳排放
- (2) 節省顧客申購時需往返分公司臨櫃辦理，降低通勤時的碳排放
- (3) 優化申購流程，自動帶入顧客基本資料，節省顧客填寫紙本申購書的時間
- (4) 募集期間 24 小時皆可申購，提升顧客申購 ETF 的便利性
- (5) 一鍵複製匯款帳號，降低鍵入錯誤帳號之風險，提供友善金融環境
- (6) 顧客可於線上查詢申購進度及 1 年內申購紀錄，提升顧客服務體驗

無紙化作業

玉山證券自 2013 年起推動帳務報表無紙化，我們持續推動作業表單和線上開戶流程的無紙化，提升了電子下單交易和電子對帳單的佔比，並且將複委託股票委託明細表上傳至雲端，從而大幅降低了紙張用量，為環境保護盡一份心力。

電子下單交易佔比及電子對帳單佔比提升

下單交易種類佔比			
年度	2021 年	2022 年	2023 年
電子	95.26%	96.01%	96.19%
人工	4.74%	3.99%	3.81%

對帳單種類佔比			
年度	2021 年	2022 年	2023 年
電子	79.62%	84.06%	85.36%
紙本	20.38%	15.94%	14.64%

永續金融商品

(1) ESG 債券推廣

每季精選約 5 檔 ESG 相關債券並置於海外債券介紹報告中的 ESG 債券專區，除了說明發債公司的營運財務狀況外，也包含環境 (E)、社會 (S)、治理 (G) 之行為與目標，同時逐一介紹 ESG 債券 (如：綠色債券、社會責任債券) 的資金用途。

(2) 美股定期定額

玉山證券自 2022 年 9 月起，推出了美股定期定額，為顧客提供每月 5 個買進日期 (5 日、10 日、15 日、20 日、25 日)，最低申購金額僅需 100 美元即可輕鬆參與美股市場。

透過美股定期定額，顧客得以培養紀律投資的習慣，降低長期投資的平均成本，同時分散風險。這不僅使得既有投資人能夠更靈活地布局美股市場，也讓初出社會、經濟實力仍在累積階段的族群能夠輕鬆參與資本市場，享受投資帶來的成長機會。

承銷輔導案件納入永續轉型評估

玉山證券承銷部提供 IPO 上市櫃、SPO 籌資案以及財務顧問服務，於執行輔導顧客上市櫃及受理發行公司辦理籌資案時，依循主管機關所訂定之上市櫃審查準則及相關評估查核程序。同時透過查核及輔導過程，持續為輔導中的企業引入環境保護、社會責任及公司治理等概念，導引顧客關注及強化 ESG 相關議題，協助申請公司依循法規強化資訊揭露，促進企業導入 ESG 實現永續經營之理念。

此外，也將槓桿玉山金控跨職系資源，串聯金控豐富 ESG 行動，舉凡倡議、ESG 講座和分享會等，依據顧客不同的營運階段，提供多元整合資源，以及推動 ESG 所需外部支援與諮詢，協助企業共同發揚永續發展之精神與行動。

承銷部持續落實責任投資及永續發展目標，在業務承接與投資時，除了評估顧客的營運展望外，也將企業對於社會、環境責任及公司治理的重視程度列入考量，亦將對環境及社會直接或潛在的衝擊，納為重要評估事項，例如：企業是否涉及燃煤火力發電、菸草、博奕、採礦、皮革及毛皮整製等商業活動，進行審慎評估，無重大不利影響始可承作。

執行 ESG 永續發展評估過程，承銷部不僅透過實地拜訪、電話、E-mail，及參與法人說明會瞭解各公司營運狀況，並藉由參與股東會，或適當與經營階層對話互動等方式，協助公司提升 ESG 績效，實施投資部位 ESG 責任投資。

隨著減碳議題的重要性逐漸提升，為進一步推動玉山證券永續發展，於承銷業務輔導顧客每月用電量，並協助顧客定期檢視電費單作為量化指標，以利落實省電節能目標。藉由輔導企業上市櫃或辦理籌資過程中，了解企業在推動公司治理、ESG 進程以協助顧客依循主管機關之法令與要求，除此之外更可在企業涉及 ESG、社會責任等永續發展爭議或疑慮時，引導企業採取循序漸進的措施，若有違反 ESG 不宜事宜，適時給予適法且合宜之建議，以落實企業永續發展策略。

輔導中小企業參與資本市場

玉山金控長期支持中小企業發展，玉山證券依循金控策略致力成為中小企業之成長夥伴，協助中小企業持續升級轉型，並積極輔導中小企業參與資本市場，於 2023 年間輔導中小企業邁向資本市場共計 5 間；輔導中小企業於資本市場籌資共計 1 家，參與金額為 30,300 仟元，分述如下：

輔導中小企業邁向資本市場 (IPO)

年度	輔導中小型企業新增數	佔當年度輔導新增數比例
2023	5	100%

輔導中小企業於資本市場籌資 (SPO)

年度	發行公司	玉山證券參與金額 (仟元)
2023	弘帆	30,300

3.2 普惠金融

GRI 203-1、203-2、413-1、413-2

3.2.1 擴大金融可及性

提供弱勢及特定身分者友善的金融服務

玉山證券致力於推動普惠金融，讓金融服務成為所有人的福祉。我們提供豐富多元的證券存股方案，以降低投資進入的障礙，讓新鮮人、小資族群以及樂齡族群能夠輕鬆參與資本市場。透過這些努力，我們確保弱勢族群也能夠平等享有投資的權益，實現金融包容的目標。

友善金融服務

客群	實體通路	數位通路
偏遠地區居民	<p>設立證券櫃檯</p> <p>玉山銀行證券櫃檯為玉山證券通路服務的延伸，截至 2023 年 12 月，在玉山銀行端共設有 102 家證券櫃檯，與分行更緊密的在地經營客群，充分發揮金控整合行銷資源，滿足顧客多元投資理財需求。</p>	<p>數位服務</p> <p>玉山證券與玉山銀行聯手打造 e 指申請平台，一次完成數位存款加證券（證券 + 複委託）帳戶申請，並持續精進加開服務（如：信用、期貨、不限用途借貸（含股票出借）、線上調額、線上 ETF IPO.. 等，經由網路取代馬路，打破時間與空間的限制。</p>
年輕／投資族群	<p>成立數位分公司</p> <p>玉山證券近年來積極布局數位轉型，深耕數位金融領域，於 2021 年 4 月成立數位分公司，透過數位導客拓展年輕客群，並運用數據的力量推動精準數位行銷，提供更貼近市場需求、具效率且創新的證券服務。</p> <p>股票 e 指存</p> <p>為鼓勵年輕族群及中長期投資者參與國內證券市場，玉山證券推出定期買股的「股票 e 指存」數位存股服務，經由簡易的「選股、試算、約定」三個操作步驟，投資人即可透過數位服務智慧買股，輕鬆累積人生第一桶金。</p>	<p>線上服務</p> <p>玉山證券以優化顧客體驗為核心，致力於發展金融科技及平台創新，運用數據與 AI 行銷客製化的產品服務與精進營運效率，提供顧客更精緻便利的投資服務。</p> <p>投資話重點</p> <p>線上由淺入深的逐步引導投資新鮮人習得股票交易之風險及知識（基本、技術），協助投資市場新進者趨吉避凶，掌握風險創造獲利。</p>
身心障礙與高齡友善	<p>專業友善服務</p> <p>針對年輕族群（18-30 歲）與高齡族群（65 歲以上）進行徵信、風險控管與註記，以保障此類族群之權益。並針對身心障礙及高齡顧客的金融服務需求，透過教育訓練持續增進同仁專業能力，以提供對應且適當的服務，促進多元樣貌客群的金融消費權益。</p> <p>無障礙設備</p> <p>針對身心障礙族群，分公司營業據點皆設置服務鈴提供專人友善金融服務；16 家實體營業據點中有 14 家設有無障礙坡道，提供友善金融環境。</p>	<p>無障礙金融服務</p> <p>建置玉山證券金融友善服務專區（國家無障礙 A 級標章），讓所有投資大眾都能公平使用玉山證券服務，提升網站包容性與改善使用者體驗，重視無障礙建設，盡企業應負之社會責任。</p> <p>高齡介面優化</p> <p>為提供高齡族群更友善的交易體驗，除現行在 PC 版的 mvp+ 交易系統提供「長春看盤精選」，針對介面易讀性、流程操作等年長者常見的需求進行優化。接下來將於行動版交易平台，持續擴充符合長者需求的服務功能，為高齡的投資需求盡一分心力。</p>

3.2.2 提升金融服務使用性

發展「數位金融」，優化服務體驗

玉山證券矢志成為數位券商的首選，致力發展「數位金融」，建構兼顧交易安全及服務易用的系統。

線上開戶：

創新：

玉山證券做為首家導入數位服務個人化平台 (MyData) 的證券商，2021 年配合政府以「民眾自主同意、資料安全取得」為核心概念，開放顧客藉由多元渠道提供財力證明。

方便：

顧客於開立數位存款帳戶時可一併申請證券帳戶。透過導入 OCR 技術進行身分證件及人臉辨識，減省顧客在開戶過程中繁雜的資料填寫程序。

安全：

線上即可進行銀行身分驗證並完成證券交割帳戶連結，顧客免親臨實體通路申辦，既安全又便利。同時串接內政部 API 服務，應用身分證驗證真偽及有效性。

e 櫃台：

玉山證券開發「e 櫃台」行動 APP，提供顧客 24 小時線上多元、便利的加值服務，完善投資中、後階段所需的各項服務，顧客可由單一入口取得各種非交易類服務，如：調額、資料變更／簽署、雙向借券、定期定額等。另也於 e 櫃台設立「投資話重點」金融教育專區，提供股票知識教學及優質的投資觀念，讓新手投資人可以一次獲得多種資訊與知識。



3.2.3 建立財務素養

金融教育與推廣

玉山證券秉持社會責任，致力於促進金融知識的普及和交易風險的認識，為弱勢投資族群（新鮮人、高齡投資者等）提供了一系列的金融教育和推廣活動，旨在幫助他們建立起健全的金融知識和風險管理觀念。

在線上開戶過程中，協助顧客填寫「證券／期貨認知表」，這有助於他們更深入地了解投資所涉及的風險和潛在收益。此外，對於高齡投資者，我們還會進行 KYC 及問卷訪談，以協助他們更全面地了解自身風險承受能力和投資目標，從而建立起更穩健的投資知識和風險管理觀念。

透過這些努力，我們期待能夠幫助更多的投資者在金融市場中取得成功，同時保障他們的投資利益和財務安全。

普惠金融面向的各項活動

活動名稱	活動細節內容
台大證研社講座	2023 年度受邀參與台大證研社舉辦的投資領域相關講座一場，提供在學學生提前了解股市相關專業知識，除了建立玉山證券與投顧的聲量外，也培養學生金融理財專業素養，孕育未來的優秀金融人才。
投資講座	2023 年玉山證券分公司舉辦逾 50 場的投資講座以服務顧客，並提升顧客在金融理財方面的專業知識，其中領域包含台股股市、期貨商品等。
玉山證券與財訊合作舉辦投資趨勢論壇	玉山證券與財訊合作舉辦的投資趨勢論壇，受邀請參與者超過百人，透過論壇形式分享交流投資分析看法。



3.3 金融科技與創新

數位金融服務實施策略及成果展示

玉山證券積極推動數位金融服務，在各個領域導入創新的證券服務。我們以實現普惠金融為目標，期許讓更多人受益於金融科技的便利。透過有效運用智能科技，我們致力於為投資人打造更加便捷、高效的數位金融體驗，同時推動企業內部與外部的全面數位轉型。近年具體成果如下：

81.5% 證券開戶案件數均於數位通路上完成

3.6 萬人 E-Trader 下單軟體 使用人數

3,135 人 智慧下單 使用人數

38,385 人 2023 年度，使用股票 e 指存 (台、美股) 委託成功人數

649,630 筆 2023 年度，使用股票 e 指存 (台、美股) 成功交易筆數

數位金融服務獲獎清單

獲獎日期	獎項名稱
2023 年 9 月	《今周刊》財富管理銀行暨證券評鑑「最佳永續發展獎」第一名及「最佳銀色友善獎」、「最佳數位體驗獎」、「最佳行銷創新獎」等獎項
2023 年 6 月	《數位時代》「2023 FCA 創新商務獎」「最佳商業模式創新」銀獎
2022 年 11 月	《工商時報數位金融獎》「綠色數位金融獎」優質獎
2022 年 9 月	《哈佛商業評論》「數位轉型鼎革獎」楷模獎
2022 年 3 月	《財訊》「2022 財富管理大獎」- 最佳數位金融

支援服務

數位基礎

主題	策略方向
AI 技術	建置智能客服、智能選股機器人，同步分析資料及使用者行為，逐步優化模型，提供優質服務。
營運韌性	交易系統逐年更新為雙中心架構，提供高穩定、高可用、高效率的交易平台。強化資安治理。
資源使用效率	伺服器虛擬化架構導入及優化，並導入監控管理工具，收集與分析資源使用趨勢，作為資訊資源最適配置依據。
敏捷與彈性	建置資訊共用平台、自動化測試、自動化佈署等工具，提升團隊協作能力與整體生產力。
資安監控	建置端點偵測及回應機制，即時監控、即時阻斷，快速回應，強化端點安全，讓營運不中斷。



金融數位創新應用

主題	內容說明	服務成果
金融 FIDO/M 版行銀驗證應用	強強整合，玉山證券攜手玉山銀行開發跨機構金融 FIDO/M 版行銀驗證應用，獲證期局首批核准，有效地克服了密碼弱點，降低了資料安全性和身份盜用的風險，實現了更高的安全標準。	服務自 11 月上線後，計有 1,534 使用人次。
「個人化資料自主運用 MyData」	首家導入數位服務個人化平台 (MyData) 的證券商，2021 年配合政府以「民眾自主同意、資料安全取得」為核心概念，開放顧客藉由多元渠道提供財力證明。	服務上線以來共計 68 件透過 MyData 提供財資歷證明文件進行線上信用調額申請。
ETF IPO 線上申購	ETF IPO 線上申購功能，優化申購繁瑣流程，提供連結基本資料自動帶入，納入 ESG 永續發展概念減少紙張浪費，提供顧客全方位的 ETF 申購服務。	2023.09 上線以來，共計提供三檔申購 (國泰 10 年以上投資級金融債券 ETF、中國信託臺灣優選成長高股息 ETF、群益 ESG20 年期以上 BBB 投資等級公司債 ETF)，計有 3,079 戶透過線上進行申購，筆數達 3,252 筆，線上申購比率達 90% 以上。
e 櫃台	24 小時線上提供多元、便利的加值服務，完善顧客投資中、後階段所需的各項服務。由單一入口取得各種非交易服務。	e 櫃台自 2023 年 6 月上線以來 iOS 及 Android 合計有 11,883 次下載，其收納的投資話重點、額度調整、台 / 美股 e 指存、帳務資訊、憑證專區、不限用途借貸、ETF IPO 等諸項服務，提供顧客完整非交易性質之服務，讓顧客不再受限臨櫃申請的困擾。

綠色數位金融

玉山證券致力於發展有特色的創新金融服務，融合科技、資安與金融專業，並以優化顧客體驗和企業永續經營為出發點。我們積極運用數位科技力量，持續推動金融商品和作業流程的綠色數位化。

為響應國際金融永續趨勢，玉山證券透過自主開發之 E-Trader 下單 APP，將全球知名 ESG 評鑑機構的 ESG 風險評分，串接於下單 APP 中，結合臺灣上市櫃公司之 ESG 評比分數與證券行情，投資人可一鍵式依據產業別、市場別搜尋優質 ESG 概念股後，瀏覽股票資訊並下單。

ESG 專區提供投資者更多面向的選股參考資訊，促使投資者更加關注企業在永續經營、節能減碳等方面的表現，亦督促企業落實永續發展，形成正向循環的永續金融生態圈。

玉山證券掌握科技脈動，並充分運用數位和科技的力量，以加速數位轉型的進程。我們有效地運用輕量服務架構和模組化技術，針對相同性質的服務共用開發元件，整合開發資源，以確保一致的使用者體驗。同時，這也有助於減少重複開發所帶來的工時增加，並能夠快速複製設計，從而實現系統間體驗的一致性。



專利技術保護

玉山證券獲取專利包含數位服務、業務 AI 應用等領域，共獲 9 項智慧財產局核准專利，持續保護多元核心智慧財產權，打造創新金融服務，提供顧客便利且安心的數位體驗。

	發明專利	新型專利	設計專利
2023 公告	2	1	1
累計至 2023 年底	5	2	2

3.4 顧客體驗與公平待客

服務，是玉山的經營理念及核心價值，近年來國內外對於金融服務業的期待持續改變，顧客權益的保護越來越重要、顧客在線上線下通路的服務感受也越來越關鍵。玉山證券關注金融服務業的發展動態，持續發揚公平待客原則文化及建立管理制度，亦連續三次榮獲金融監督管理委員會公平待客原則評鑑績優金融機構肯定，展現金融服務業遵循法規及落實金融消費者保護之承諾與成果，提供以顧客為本的金融服務。



3.4.1 公平待客原則

建構公平待客原則推動機制

對於金融消費者權益保護，玉山證券依據「金融服務業公平待客原則」及「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」訂定「公平待客原則政策及策略」，內容包含友善服務原則，規範本公司提供之金融商品與服務從設計至銷售所有階段，應考量高齡、身心障礙、年輕等族群，並落實監控、評估提供之金融商品及服務是否符合顧客需求，同時優化數位服務之便利性，改善高齡及身心障礙等族群之數位落差，並將內部規範及服務行為守則納入教育訓練課程，定期辦理教育宣導及人員訓練，將公平待客融入玉山證券以服務為核心之企業文化。

公平待客管理辦法及流程說明

落實公平待客原則

玉山證券致力將「公平待客」內化為員工的DNA，2023年將「公平待客執行推動小組」正式更名為「公平待客委員會」，由總經理擔任召集人，並指派各部處高階主管擔任委員，每季召開會議檢視當季執行情形及未來規劃，重點包含顧客體驗優化、流程精進、創新服務、顧客權益保護及法令遵循、內控執行情形等面向，而董事長亦會列席指導。另也會定期檢視主管機關相關規範與專案執行情形，並將涉及消費者相關權益提報董事會報告。

1 2 3

蒐集顧客意見

- 顧客透過客服中心、網路留言板、總分公司人員與外部單位反映意見
- 由綜合企劃部統籌案件，管理處理情形

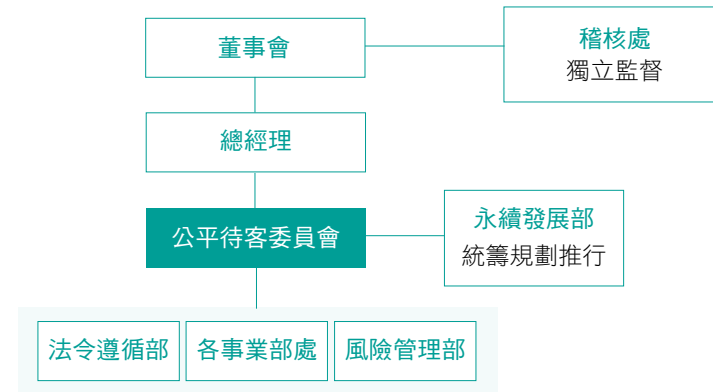
即時回應

- 將案件分為ABC3等級，依時效迅速回應
- 綜合企劃部、法令遵循部、業管單位共同把關，確認有無侵犯顧客權益

分析根因與精進

- 檢視客訴內容，提出改善作為
- 每半年向董事會報告

項目	2021	2022	2023
顧客客訴件數	99	81	50
顧客至外部申訴件數	22	33	23
截至年底尚未結案	1	0	0
妥處比例 (%)	98.99%	100%	100%



玉山證券之「公平待客委員會」由總經理擔任召集人，並由永續發展部擔任會務單位，小組成員由一、二道防線之各部處專責主管組成，稽核處負責監督以維持運作獨立性，共同執行公平待客原則推動與精進。

深化公平待客內部訓練

玉山證券每年會安排全體同仁接受公平待客相關議題之教育訓練，除基本的金融消費者保護法解析外，也會針對近年重要趨勢或議題設計訓練內容，例如：認識 CRPD 與高齡族群等金融友善主題，介紹不同類別之身心障礙族群及高齡顧客的金融服務需求，並詳加說明如何提供對應且適當的服務，以提升主管同仁的多元服務意識與專業能力。而新人班的公平待客課程，則會聚焦在十大原則的定義與精神及案例應用；另業務會議中也會不定期宣導公平待客應注意事項，例如，詐騙防治、高齡顧客關懷、年輕族群保護、同業裁罰缺失等說明，持續強化每一位員工對於公平待客的認知與知識。

3.4.2 金融友善服務

顧客服務宗旨及實施措施

顧客服務宗旨

玉山的服務從微笑開始，重視並傾聽顧客的聲音，發自內心的真誠，滿足顧客的需求，提升顧客的體驗，帶給顧客感動的服務，成為顧客心中優質金融的首選品牌，秉持誠信正直，專業負責的核心價值，為顧客創造更大的價值，是我們不變的承諾。

1. 優質的金融服務：以顧客需求為核心，提供即時、便利、安全的金融服務
2. 貼心的顧客體驗：運用科技與創新，打造貼心、溫暖、整合的顧客體驗
3. 信賴的專業團隊：秉持誠信正直及金融專業，提供顧客多元化財富管理服務，提升顧客滿意度使顧客更有意願推薦玉山證券
4. 針對顧客客訴與建議事項積極溝通與妥善處理形成正向循環，玉山證券也提供多元管道（電話客服、訪客留言板等）予顧客進行反映
5. 針對年輕族群（18-30 歲）與高齡族群（65 歲以上）進行徵信、風險控管與註記，以保障此類族群之權益

建立制度有效處理顧客申訴

玉山證券重視顧客申訴當下的妥善處理以及後續的精進改善，訂有「玉山綜合證券股份有限公司消費爭議處理程序」，以公平、合理方式，有效處理顧客對本公司提供之金融商品或服務衍生之消費爭議，及落實公平待客申訴保障原則，以維護顧客權益並促進雙方和諧，並分析爭議發生原因、精進作法與改善成果，也明訂各單位在爭議事件處理的權責分工，以提升處理效率。

顧客申訴與權益保障

為了持續增進顧客權益與顧客體驗，玉山證券用心傾聽顧客的聲音，透過多元溝通管

道，瞭解並關心顧客，主動分析顧客反應問題，從中檢視回饋內容，以作為產品、服務流程精進之依據，持續優化實體與虛擬通路服務品質，解決顧客問題並致力於提供有溫度的專業服務，全力防範風險與消費爭議發生，持續精進顧客體驗。

顧客反應管道

本公司提供多元管道，讓顧客反應意見，掌握處理原則及時效性，由專責單位統籌顧客爭議之受理、回應及適當調查處理等事宜，顧客得多種管道反應其意見。

顧客意見處理

1. 案件受理：

- (1) 接獲顧客意見時，受理單位本諸同理心以委婉態度應對，了解事件原委及確認顧客訴求，告知顧客本公司處理流程，以及所需處理的時程，力求在第一時間讓顧客安心與信賴，在處理過程中隨時與顧客保持聯繫，並留下本公司聯絡方式以便顧客可查詢處理進度，直到結案。
- (2) 爭議發生時，負責處理顧客申訴案件之人員，秉持平和、懇切、公平之態度，先訪談顧客並詢問承辦人員以了解事件原委，其次調閱相關憑證加以查核是否各項作業均符合規定。調查結束後，負責處理顧客申訴案件之人員，將調查結果及建議方案陳核單位主管、總稽核及總經理後存查，並視權責轉知相關單位。

2. 處理時效

爭議事件依重要性及影響程度，區分下列類型，處理時效依實際情形變更其類型：

- (1) 急要件：主管機關或金融消費評議中心轉知或移交之爭議事件以受理後 24 小時內聯繫、處理及回應顧客為原則（若遇例假日得延至次一營業日），如來件已定處理時效者，從其規範辦理。
- (2) 一般件：以當日聯繫為原則，並於 3 個營業日內處理及回應顧客。
- (3) 爭議及其他件：屬需釐清客我權益，於洽談階段需較長時程協商者，如涉及金錢賠償、解除契約、精進作業流程或慣性客訴等，以當日聯繫為原則，並自接獲之日起 15 日內妥適處理及回應顧客。

定期檢討

每當處理顧客紛爭申訴案件後，應檢討案件問題之所在，對於需修改現行作業流程或規定之建議者，應依業務別知會負責制定相關作業規範或流程之人員，以避免日後再次發生類似案情，並提升本公司服務品質。

顧客申訴案件統計

截至 2023 年，我們收到的顧客申訴案件總數為 50 件。與前兩年相比（2022 年全年共有 81 件，2021 年全年共有 99 件），顧客申訴案件數量呈逐年下降的趨勢。這表明

我們在顧客關係管理和服務質量方面取得了積極的進展。

玉山證券一直致力於持續改進和提升服務品質，以滿足顧客的需求和期望。我們將繼續努力，確保顧客滿意度持續提升，並對任何顧客申訴進行及時處理和解決，以建立穩固的信任關係，實現共同的永續發展目標。

有溫度的顧客服務

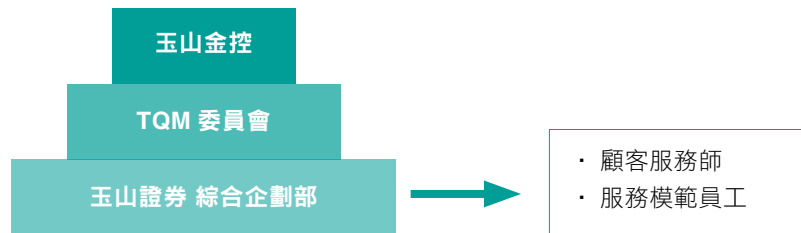
「培育最專業的人才，提供顧客最好的服務」是玉山證券經營理念；服務，更是每一位玉山人的 DNA。為提供優良金融友善服務，提升服務品質，加強專業素質，激發同仁榮譽感，本公司訂有「玉山證券服務模範員工選拔要點」，每季度進行投票選拔，年度累計獲選三季以上的員工獲選為年度服務模範員工，由總公司公開表揚給予獎勵，期勉獲選的員工能以提升分公司服務品質為己任，維持卓越的服務品質。

實際案例

顧客潘先生經常透過網路取得投資訊息，也加入許多投資群組，營業員在互動過程中發現顧客近期預計匯出八十萬資金請人代操，營業員經過多方求證，貼詐騙資訊給顧客看之後才打消匯款念頭，潘先生相當感謝玉山證券營業員守住資金。關心顧客讓顧客感受到有溫度的服務，及時處理顧客的疑問，高齡顧客對於網路詐騙辨識能力較弱，透過關心顧客建立顧客的信賴感進而度杜絕詐騙發生。

玉山服務管理體系

玉山金控成立「全面品質管理委員會」(Total Quality Management Committee, TQM)，由玉山金控綜合管理處處長擔任召集人，並設置專責單位 - 顧客服務處負責執行全面品質管理，玉山證券為 TQM 委員會之成員，並由綜合企劃部每年參與 2 次 TQM 會議，與金控交流服務品質的重點和趨勢推廣至玉山證券，以顧客為核心，推動服務品質提升。



友善服務之推動作為

為落實身心障礙者金融平權精神，確保身心障礙人士充分享有基本權利、平等及合理便利的金融服務，玉山證券秉持著經營理念「專業、服務、責任」，另依「金融友善服務準則」訂定「高齡顧客及身心障礙族群服務要點」，內容包含了解顧客需求、服務流程、商品適合度、防範金融詐騙及剝削等面向，以進一步提升相對弱勢客群之金融消費者權益保護。

玉山證券每季透過作業品質管理 (TQM) 及獎懲機制進行檢核，並召開會議邀請相關單位討論，針對不足之處提出改善建議並向營業單位宣達，亦會於每半年或每年將相關結果 (如：金融服務爭議案件處理情形、公平待客執行情形等) 提報董事會。

推行防詐金融教育

詐騙案件層出不窮，手法樣態更是日新月異，玉山證券善盡證券商管理責任，推行防詐作業措施、下單提醒與顧客宣導，從多面向共同攔阻，有效防止顧客受騙，維護社會金融秩序。

官網防詐宣導

玉山證券官網建置反詐騙相關諮詢、宣導網站專區，以及不定期的進行宣導公告，更新防詐騙注意新訊，如：假冒詐騙、港仙股詐騙等，並同步於 A+ 行動下單、E-Trader 等下單 APP，推播反金融詐騙宣導文字，提醒顧客留意新型詐騙手法、謹慎投資，以保護自身財富安全。



官網防詐宣導



APP 防詐宣導

防詐相關措施

類型	具體措施
制定反詐相關作業規範	<ul style="list-style-type: none"> 訂定「反詐騙金融服務作業說明」，並指定專責單位提供投資人相關反詐騙諮詢服務，防範外部金融詐騙、保障投資人權益。
防詐專線及關懷註記	<ul style="list-style-type: none"> 增設防詐騙專線：(02)2175-1599，供投資人諮詢，以確認涉及玉山證券相關訊息之真偽。 如客服人員判斷顧客疑似遇到詐騙，除協助查詢 165 反詐網站與釐清交易相關規範與流程，亦會進行註記並由所屬之分公司營業員進行追蹤與關懷，提升投資人辨識詐騙之能力。
加強顧客關懷提問	<ul style="list-style-type: none"> 透過系統監控異常交易活動，若發現疑似港仙股詐騙之情事，將針對可疑標的個股進行顧客庫存盤點，並請營業員致電顧客關心委託狀況、詢問是否了解該檔股票的財務狀況，或是因第三人告知或加入社群而接獲相關投資訊息等，以加強顧客關懷，減少被投資詐騙的可能性。 每日檢視高齡顧客港仙股交易情形，若有偵測到疑似詐騙樣態，便會請營業員致電關懷詢問相關交易情況，降低高齡顧客被詐騙之機會。
高齡風險告知防範	<ul style="list-style-type: none"> 於開戶 KYC 及徵信方面，增加高齡顧客身份檢核，並新增高齡友善關懷辨識問卷，針對高齡顧客的弱點和財務特性加強調查，確認顧客有足夠的財務和辨識能委託產品，降低被利用作為人頭帳戶之風險，以防範高齡顧客受詐騙。 於交易監控方面，除提醒注意交易風險，高齡顧客經代理人電話下單後，將透過簡訊或是電話回報顧客今日委託內容，降低高齡顧客被冒名交易或詐騙之情事。若高齡顧客交易達一定虧損且符合相關條件，將主動進行關懷並重新辦理徵信，以保護高齡顧客資產。 針對高齡顧客參與詢價圈購，另設計高齡適用之 KYC 表單，強化評估其風險特性，並加強確認其已知悉案件內容及相關風險，輔以適時交易額度控管，降低高齡顧客受騙風險。
詐騙案例研討	<ul style="list-style-type: none"> 定期召開總、分公司主管同仁之交流會議，針對近期發生之高齡顧客詐騙案例進行研討，加強宣導關懷高齡顧客交易行為及注意防範詐騙。

舉辦投資講座及防詐宣導

為使投資人更了解證券市場特色商品之投資策略與運用，玉山證券於 2023 年在分公司營業據點舉行 72 場投資講座，累計逾 1,000 人以上參與，並與「財訊雙週刊」共同舉辦 3 場投資趨勢論壇，累計參與論壇人次共 309 人。除了協助投資人建立風險管理觀念和健全投資知識外，每場講座也一併進行金融防詐宣導，幫助顧客認識新型詐騙樣態，提供防範技巧，以避免顧客受騙、強化金流安全，進而保障合法經濟。



講座防詐宣導

防詐成果

2023 年攔阻詐騙共 19 件，總金額為新臺幣 1749.5 萬元，成功避免顧客受騙，優化社會金融安全秩序。

【成功攔阻案例】

顧客於分行臨櫃辦理提領大額款項。經分行與證券駐點同仁實施關懷提問，偕同警方共同釐清案情。同仁第一時間機警通報警方勸阻，並專業判斷顧客被詐騙的可能性高，成功攔阻民眾遭詐騙鉅款。

【成功攔阻案例】

玉山證券營業員接獲顧客來電詢問股票申購問題，表示有業界人士分享可用最低價格認購到定額股票並且不限張數，營業員敏銳察覺，耐心跟顧客解釋極有可能為詐騙行為，並再次說明申購股票流程，因此成功防止詐騙事件發生。



肆、 員工照護與友善職場

4.1 人才培育與發展

4.2 人才吸引與留任

4.3 員工照護

員工照護與友善職場

人才是先行指標，也是關鍵指標，玉山證券重視對人才的養成培育，造就專業的人才和打造快樂的贏家團隊，是玉山對同仁的責任。玉山證券邁入第三個十年，透過完善薪酬福利制度、多元發展舞台、友善職場措施、幸福家園等面向，創造團隊、和諧、快樂的工作環境，期望成為人才首選品牌，並以創造顧客價值與感動為永續經營之目標，提供更便捷多元的金融服務。

4.1 人才培育與發展 GRI 2-7、2-8、404-1、404-2、404-3、405-1、FN-IB-330a.1

4.1.1 員工組成及多元包容

玉山證券對所有員工一視同仁、用人唯才，不因種族、國籍、性別、性傾向、宗教信仰、年齡、政治傾向等而有差別，包括長期推動職場性別平等，打造反歧視的工作場域，將每位員工都視為公司永續經營的重要夥伴。截至 2023 年底，玉山證券共聘用 667 名員工。本公司用心甄選志同道合的夥伴，積極投入資源招募優秀且具潛力的人才，致力於打造玉山人快樂的第二個家，提供具競爭力的薪酬制度及符合同仁需求的福利制度，吸引及留任多元背景人才，發揮正向影響力，一起開創美好的未來。

全體員工之勞雇合約及性別分布

員工與非員工工作者人數

年度	員工	非員工工作者
2021	626	59
2022	645	65
2023	667	63

註：1. 全體員工皆為正職及全職員工。

2. 非員工工作者為非玉山員工，包含保全、清潔及實習生。

非員工之工作者

員工類別	男性	女性	總數
保全人員	1	0	1
清潔人員	0	1	1
實習生	24	36	61

全體員工分布（依性別）

年度	項目	男	女	合計
2021	人數	276	350	626
	佔全體員工比例	44%	56%	100%
2022	人數	284	361	645
	佔全體員工比例	44%	56%	100%
2023	人數	282	385	667
	佔全體員工比例	42%	58%	100%

註：全體員工皆為正職及全職員工，不含留停員工。

全體員工分布（依地區）

年度	項目	北區	中區	南區	東區	合計
2021	人數	495	44	85	2	626
	佔全體員工比例	79.1%	7.0%	13.6%	0.3%	100%
2022	人數	509	48	86	2	645
	佔全體員工比例	78.9%	7.4%	13.3%	0.4%	100%
2023	人數	532	48	84	3	667
	佔全體員工比例	79.8%	7.2%	12.6%	0.4%	100%

註：1. 全體員工皆為正職及全職員工，不含留停員工。

2. 北區為雙北、桃竹地區；中區為台中地區；南區為嘉義、台南及高雄地區；東區為花東地區。

全體員工分布（依年齡）

年度	項目	29歲以下	30-50歲	51歲以上	合計
2021	人數	187	403	36	626
	佔全體員工比例	29.9%	64.3%	5.8%	100%
2022	人數	197	404	44	645
	佔全體員工比例	30.5%	62.6%	6.9%	100%
2023	人數	210	407	50	667
	佔全體員工比例	31.5%	61.0%	7.5%	100%

註：全體員工皆為正職及全職員工，不含留停員工。

全體員工分布（依教育程度）

年度	項目	碩士	大學	專科	高中以下	合計
2021	人數	105	494	24	3	626
	佔全體員工比例	16.8%	78.9%	3.8%	0.5%	100%
2022	人數	109	511	22	3	645
	佔全體員工比例	16.9%	79.2%	3.4%	0.5%	100%
2023	人數	126	516	22	3	667
	佔全體員工比例	18.9%	77.4%	3.3%	0.4%	100%

註：全體員工皆為正職及全職員工，不含留停員工。

管理階層及非管理階層分布（依年齡、性別）

員工類別	29歲以下		30-50歲		51歲以上		合計
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	
主管	2	5	75	78	22	11	193
非主管職	73	130	108	146	2	15	474
小計	75	135	183	224	24	26	667
百分比（按性別區分）	36%	64%	45%	55%	48%	52%	-
百分比（按年齡區分）	31.5%		61%		7.5%		100%

註：1. 全體員工皆為正職及全職員工，不含留停員工。

2. 主管為「人力資源系統」中身分別為主管（含）以上之人員。

主管分布（依性別）

年度	項目	男	女	合計
2021	初階主管	55	61	116
	中高階主管	41	20	61
2022	初階主管	46	67	113
	中高階主管	46	18	64
2023	初階主管	49	74	123
	中高階主管	50	20	70

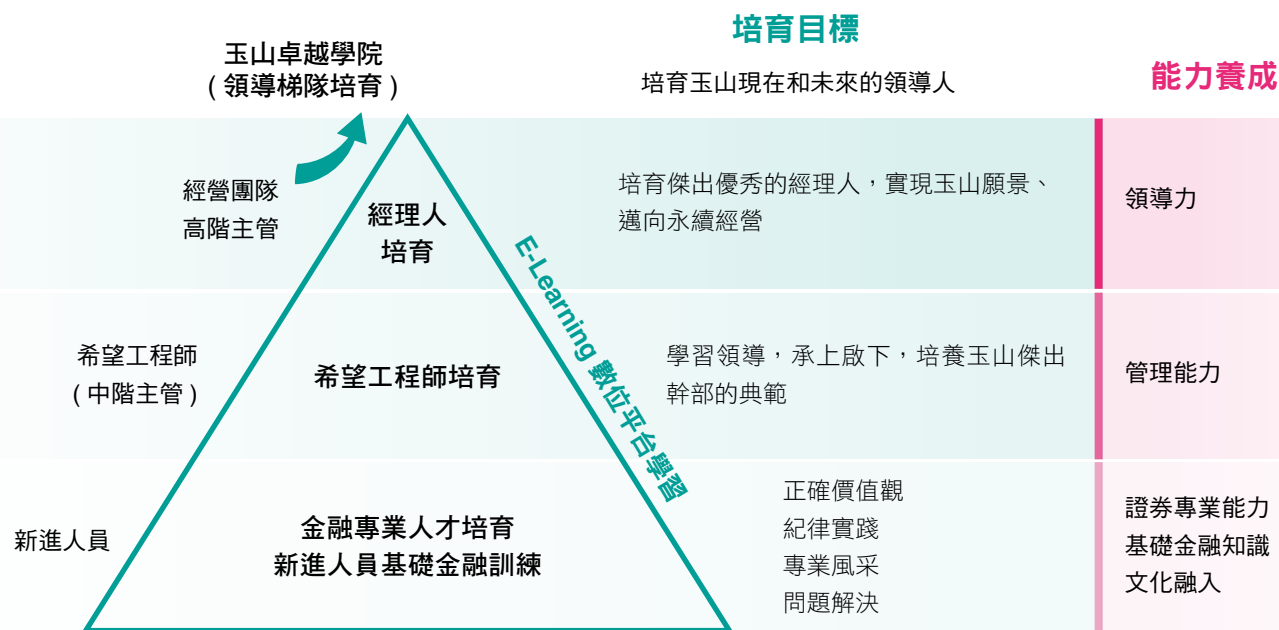
註：1. 初階主管為「人力資源系統」身分別主管（不含經理人）之人員。

2. 中高階主管為「人力資源系統」身分別為主管（經理人以上）之人員。

4.1.2 員工培育發展

全方位人才培育計畫

玉山證券秉持「先培育人才，再經營事業」的理念，在金融專業、人文素養、策略轉型等三大培訓主軸皆提供多元的學習機會及職涯路徑。從新人報到後透過階段性能力養成計畫，協助新進同仁融入企業文化、奠基金融專業與風險辨識能力；希望工程師為玉山證券的中階主管，透過各職系專業培育從中遴選出成為主管潛力的儲備主管，經過希望工程師培育班3+3+3訓練成為玉山證券承上啟下的中階主管；成為主管歷練後會依據績效、組織發展及個人潛力等遴選出儲備經理人，進行經理人精進班培訓課程，透過領導、團隊、營運、業務、人文素養5大主軸規劃培訓課程，以提案研討作結訓報告，展現經理人對於不同議題的深度探討；卓越學院領導梯隊培育班，不僅是在金融專業上追求卓越，更重要的是在團隊領導時應如何凝聚共識、領導管理能力，業務發展的洞見、創新、執行力，個人的點燃熱情、自我成長、感染力及管家精神，都是玉山證券在培養領導梯隊時會疊加並持續精進的能力。有系統地厚實人才發展與培育，建立符合玉山所需的人才供應鏈。



玉山證券遵循玉山金控完整培育架構，針對不同職務規劃專屬訓練課程，除了內部訓練外，也依法定規範安排同仁參與職前、在職課程，以及不定時規劃線上教育訓練，持續提升個人金融業務專業，並鼓勵同仁對法規修訂、風險控管、ESG 永續經營及公平待客原則等保持學習及廣納新知的態度，提升個人多元專業，右表為針對主管及非主管職統計之訓練時數：

總訓練時數	單位：小時		
	女	男	合計
主管職	4,392	3,852	8,244
非主管職	11,449	6,671	18,120

平均訓練時數	單位：小時	
	女	男
主管職	47	39
非主管職	39	36

轉型策略的培育計畫

玉山證券對於人才培育相當重視，除了法規應訓之在職課程外，也鼓勵主管同仁多利用時間參與外部機構舉辦之講座及課程，期望建立正向觀念、強化執行能力並凝聚團隊力量。為重視公平待客原則並落實玉山金控之永續發展願景與理念，玉山證券於 2022 年度新進人員訓練班首度規劃「公平待客推動與 ESG 經營及實踐」課程，透過基礎概念的建立、各項案例研討方式等詳加說明公平待客之精神與實務內容，強化同仁金融消費者保護及 ESG 永續經營意識，2023 年度針對員工永續轉型相關訓練編列費用為新台幣 238 仟元。除了內部課程規劃外，本公司也規劃 e-Learning 線上課程及測驗，提供同仁隨時自我進修的資源，將培訓課程建置於科技中，透過數據力創新，養成不一樣的視野及格局。

訓練成效

	男	女
總訓練時數	10,523	15,841
平均每人訓練時數	37	41
平均每人總訓練時數	40	
平均訓練費用	7,474 元	
員工訓練金額占總營收比例	0.15%	
人力資本投報率	128%	



內部培訓課程一覽表

類別	課程種類	課程名稱	受訓對象	課程內容與目的
校園專案	校園專案實習計劃		在校生 (大四、碩二生)	校園專案計劃包含校園說明會及全方位菁英培育班等，主要為推廣玉山證券品牌知名度，並拓展人才招募渠道，藉由相關課程，幫助學生對於玉山證券有初步的了解。
在職訓練	新進培訓	新進人員訓練班	新進同仁 (0-1 年以下)	為使新進人員對於玉山企業文化、服務禮儀及證券業務流程有更深入了解，建立紮實的專業能力及培養團隊力。
		新進投專培育班	新進投資專員 (1 年以下)	以基礎作業作為培訓目的，希望新進投資專員透過本堂課程了解對於開戶、集保及信用作業之基礎認識，並也針對風險管理如交易前後等風險，建立各項檢核點及建立風險意識之觀念。
	專業培訓	永續金融管理師證照培訓班	由金控及各子公司 遴選相關人員	鑒於永續金融趨勢，由內部遴選學員參與永續金融課程並協助考取證照，培育內部綠領人才。
		講師培訓班	由主管推薦	透過講師分享及實際演練，強化講授技巧及簡報力，培育未來講師人選。
		模組化訓練	分公司投資專員、 後檯人員	課程內容包含 IC 專業力、數位力及稅務等相關課程，並依市場需求動態調整課程內容，提升投資專員專業技能並即時掌握市場趨勢。
	總務機電訓練班	分公司總務人員、 接單人員	透過講師授課、實務案例及演練，提升後檯及總務人員資訊系統設備操作及問題排除能力。	

類別	課程種類	課程名稱	受訓對象	課程內容與目的
在職訓練	主管培訓	MA 計畫	玉山 MA	透過各職系系統化輪調、專案任務幫助 MA 快速瞭解各單位業務、未來發展政策，並成為關鍵人才。
		中階主管研習班	總公司襄、副理 分公司前後臺主管 具潛力優秀同仁	課程規劃總分公司共同參與，透過互動交流培養中階主管領導思維、整合能力及溝通技巧。
		希望工程師研習班	表現優異中階主管	致力協助學員成為 π 型人才，規劃跨單位、跨業務及跨子公司之課程及作業，提升學員多元專業、溝通技巧及整合能力等。
		經營會議	經營團隊 總、分公司主管	邀請一級主管與會，揭曉上半年及年度分公司績效成績，並進行表揚及頒獎，公布公司未來營運方向，並針對業務執行重點進行說明。
		公司治理課程	董事、監察人 公司治理主管	因應董監事持續進修計畫，不定時由金控規劃主辦相關課程，並視市場趨勢規劃課程主題，期透過課程協助董監事進行制度設計及管控，有效監度及防止脫法行為之經營弊端。
其他	法令宣導	洗錢防制及法令遵循	全體同仁	落實每位主管同仁都能對於證券管理規則及有關洗錢防制等相關規範之了解，以符合法令之規範。
		內控專業能力	全體同仁	透過常見缺失案例分享，提升全體主管同仁內控規範之瞭解及落實。
		資訊安全	全體同仁	宣導內部資安控管並提升全體同仁資訊安全意識。
		勞工安全與衛生教育訓練	全體同仁	使同仁了解有關交通安全、職場心理、職業安全衛生、及母性保護等議題，致力達到職場平等及提升作業安全之環境。
		金融消費者保護法	全體同仁	為建立同仁遵法及公平合理對待金融消費者之意識及專業知識。

培育永續金融人才

面對永續發展趨勢，玉山金控連續兩年與 TAISE（臺灣永續能源研究基金會）共同舉辦「永續金融管理師證照培訓班」，邀請專業外部講師授課，課程內容包含永續金融綜論、國際倡議、我國綠色金融政策發展現況等共 40 小時的密集訓練。2022 年玉山證券共有 6 名主管同仁參與培訓並通過資格考試取得證書；2023 年受訓且取得證書人數增加至 10 人，目前累計已有 16 位主管同仁成為永續金融管理師，成為內部永續人才。取得證照後，除持續落實 ESG 永續發展理念外，也與各單位組成專案小組，利用課程所學發揮個人專業，於各業務單位內將 ESG 永續經營與業務相互鏈結，落實永續發展經營理念。



輪調歷練

培育人才是重要基礎，玉山金控集團透過完整的人才發展制度，使玉山人擁有多元的學習機會和寬廣的職涯發展。在人才發展上，玉山證券運用 360 度多維度評量，適性發展評估，依核心、管理、專業職能落差進行界定，提供並協助安排訓練課程，運用多元的發展方式與線上、實體課程進行學習資源整合，並透過內部徵才、跨部處輪調，培育第二專長。將對的人放在對的位置，並提供多元發展的舞台，讓同仁有機會透過輪調歷練，豐富專業能力、提升管理思維，透過自己的雙手，打造自己的未來，並成為未來玉山所需要的人才。

提供多元的發展舞台

以大玉山的角度發展人才，以因應未來組織所需要的管理人才，特別是讓表現好的人有更多的機會輪習培育。

培育輪調：讓表現好的人更好

目的：由總公司發動，依組織需求計劃性培養、儲備人才。

對象：績效表現 Top30%，且具高度潛力的同仁。

內部徵才：用自己的雙手打造自己的未來

目的：由同仁發動，依同仁職涯規劃提供職務調換的機會。

對象：有意願跨領域發展的同仁。

鼓勵專業職能養成與業務歷練，單位職位出缺時，優先透過內部徵才填補。

績效發展

玉山證券的績效管理制度秉持人才發展的精神，持續透過雙向溝通與績效面談，識別有潛力人才並給予多元的發展舞台與發展潛能，2023 年度玉山證券之正職員工 100% 接受績效考核，對於不符期待同仁則進行明確要求與輔導。2022 年將原本的考績五等第調整為六等第，採用常態分配的方式增加人才鑑別度，並透過明確的說明與指引，讓全體同仁參與績效管理循環，共同做出承諾並付諸實踐，讓同仁瞭解組織的目標與文化，提高認同感與組織承諾，進而有良好的績效表現。每位玉山人人都清楚了解自己在組織內的工作角色與重要性，藉由實踐企業文化與目標願景的過程中，讓玉山人人都能藉由自己的雙手打造更美好的未來。

4.2 人才吸引與留任 GRI 2-21、401-1、405-2

4.2.1 員工招募情況

玉山證券透過人力銀行、校園專案、網站露出及獵才顧問等多元招募管道，吸引優秀人才加入，本公司將持續提升同仁專業職能顧問力、強化人才資料庫以擴大營運規模並延伸顧客服務價值鏈。

新進人員分布（依性別）

年度	項目	男	女	合計
2021	人數	40	52	92
	新進率	6.4%	8.3%	14.7%
2022	人數	41	53	94
	新進率	6.4%	8.2%	14.6%
2023	人數	32	58	90
	新進率	4.8%	8.7%	13.5%

註：新進率為〔（該年度依照各類別之新進員工人數）/（該年度依照各類別之員工人年底總人數）〕*100%

新進人員分布（依身分別）

年度	項目	主管	非主管	合計
2021	人數	11	81	92
	新進率	1.8%	12.9%	14.7%
2022	人數	18	76	94
	新進率	2.8%	11.8%	14.6%
2023	人數	19	71	90
	新進率	2.9%	10.6%	13.5%

註：1. 新進率為〔（該年度依照各類別之新進員工人數）/（該年度依照各類別之員工人年底總人數）〕*100%

2. 主管為「人力資源系統」中身分別為主管（含）以上之人員。

新進人員分布 (依地區)

年度	項目	北區	中區	南區	東區	合計
2021	人數	74	8	10	0	92
	新進率	11.8%	1.3%	1.6%	0.0%	14.7%
2022	人數	76	8	10	0	94
	新進率	11.8%	1.2%	1.6%	0.0%	14.6%
2023	人數	78	6	5	1	90
	新進率	11.7%	0.9%	0.8%	0.1%	13.5%

註：1. 新進率為〔(該年度依照各類別之新進員工人數)/(該年度依照各類別之員工年底總人數)〕*100%

2. 北區為雙北、桃竹地區；中區為台中地區；南區為嘉義、台南及高雄地區；東區為花東地區

流動率分布 (依性別)

年度	項目	男	女	合計
2021	人數	29	30	59
	流動率	4.6%	4.8%	9.4%
2022	人數	34	42	76
	流動率	5.3%	6.5%	11.8%
2023	人數	43	40	83
	流動率	6.4%	6.0%	12.4%

註：流動率為〔(該年度依照各類別之整體離職員工人數)/(該年度依照各類別之員工年底總人數)〕*100%

流動率分布 (依年齡)

年度	項目	29歲以下	30-50歲	51歲以上	合計
2021	人數	33	26	0	59
	流動率	5.3%	4.1%	0%	9.4%
2022	人數	43	32	1	76
	流動率	6.7%	4.9%	0.2%	11.8%
2023	人數	49	34	0	83
	流動率	7.3%	5.1%	0%	12.4%

註：流動率為〔(該年度依照各類別之整體離職員工人數)/(該年度依照各類別之員工年底總人數)〕*100%

流動率分布 (依身份別)

年度	項目	主管	非主管	合計
2021	人數	9	50	59
	流動率	1.4%	8.0%	9.4%
2022	人數	22	54	76
	流動率	3.4%	8.4%	11.8%
2023	人數	9	74	83
	流動率	1.3%	11.1%	12.4%

註：流動率為〔(該年度依照各類別之整體離職員工人數)/(該年度依照各類別之員工年底總人數)〕*100%

流動率分布（依地區）

年度	項目	北區	中區	南區	東區	合計
2021	人數	41	7	11	0	59
	流動率	6.5%	1.1%	1.8%	0.0%	9.4%
2022	人數	66	2	8	0	76
	流動率	10.2%	0.3%	1.2%	0.0%	11.8%
2023	人數	63	8	12	0	83
	流動率	9.4%	1.2%	1.8%	0.0%	12.4%

註：1. 流動率為〔（該年度依照各類別之整體離職員工人數）/（該年度依照各類別之員工年底總人數）〕*100%

2. 北區為雙北、桃竹地區；中區為台中地區；南區為嘉義、台南及高雄地區；東區為花東地區

4.2.2 人才留任

玉山證券提供全體同仁多元長期獎勵，每年依據公司整體營運績效以及員工績效考核結果核定獎金數，並激勵全體同仁創造長期綜合績效，使組織永續發展。同時提供友善職場、幸福成家、健康休閒及家庭照顧等多元且全面的福利措施，用心關懷同仁並注重工作及生活平衡，提供完善退休制度與規劃，吸引人才留任。

員工薪酬制度

根據企業人力資源預算制定薪酬制度，建立公平、公開的薪資福利體系，包含：獎金制度、調薪政策、員工福利等，有效的激勵員工才能促進業績提升，並保留優秀人才。

員工職級	2021年	2022年	2023年	加薪幅度比率
非擔任主管職務之全時員工人數	508	527	535	-
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數(萬元)	135	114	121	6.14%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數(萬元)	109	96	103	7.29%

註：1. 非管理職及管理職之員工類別皆須排除最高之個人薪酬。

2. 非擔任主管職務係指排除依台財證三字第 920001301 號函規定之經理人者。

2023 年臺灣地區女性 / 男性薪酬比率（女：男）

員工類別	固定薪	年薪酬
管理階層	92:100	96:100
中階管理階層	91:100	94:100
一般人員	88:100	93:100

註：1. 男女薪酬比率可能因職務性質等因素略有差異。

2. 薪資統計對象為在職滿一年以上的臺灣地區正式員工（含外籍同仁）。

多元長期獎勵

玉山證券提供全體同仁多元長期獎勵，鼓勵人才留任，共同分享經營成果，並激勵全體玉山人創造長期綜合績效，實現組織永續發展。

多元長期獎勵	執行方式
員工儲蓄會	同仁每月可自行規劃提存資金買進玉山金股票，公司每年另行提撥 3 次相對獎勵儲金，其參與率約八成。

4.3 員工照護

GRI 2-30、201-3、401-2、401-3、402-1、403-1、403-3、403-4、403-5、403-6、403-7、406-1

4.3.1 員工照護

員工是公司成長的核心動能，玉山證券致力打造快樂和諧的友善職場環境，每年持續優化員工健康照顧及職場安全措施，重視工作場所安全，實施危害鑑別及風險評估，以減少潛在危險事件及隱憂。同時提供員工各項保險福利及個人照護，透過多元健康促進活動，維護員工身心健康，凝聚員工與眷屬的向心力，期望成為同仁職涯的靠山，體現成為一家有溫度的幸福企業。

員工福利與保障

玉山證券依循金控實踐「成為世界第一等的企業公民」的願景，參考國際人權公約制定保障人權政策，並成立玉山證券永續發展委員會，下設人權維護小組，每年定期舉辦會議並參照相關法規及人權發展趨勢，提出具體管理方案如下：

- (1) 福利措施：家庭及職場照顧、母性關懷制度、各項保險制度、特休、職工福利委員會、員工持股信託及住宅／消費性貸款優惠。
- (2) 退休制度：依法按月提存勞工舊制退休準備金，且皆有足額提撥，適用勞退新制員工，則按月提繳每月工資百分之六至勞工保險局。
- (3) 勞資間之協議與各項員工權益維護：定期舉辦勞資會議，並頒布員工申訴處理要點，設置意見反映專區。
- (4) 工作環境與員工人身安全的保護措施：加強保全系統與保全人員、實施並訂定預防性騷擾及職場霸凌之相關措施及要點，致力提供同仁安心的職場環境。

為增進員工之健康福祉，除提供優渥的薪資福利、優於勞基法的給假制度外，每年依據健康檢查異常分析、流行病學與問卷回饋，持續精進員工健康照顧措施，運用 PDCA 循環式管理架構持續精進，營造健康友善職場環境，提供員工最全面的照護等福利。

多元福利措施

玉山證券提供同仁多樣化的福利措施，致力於實現工作生活平衡，打造玉山人快樂的第二個家。

友善職場		幸福成家	
<ul style="list-style-type: none"> · 注重傳承的優質學長姐制度 · 舒適安全、性別平等的辦公環境 · 多重工時、彈性工時 		<ul style="list-style-type: none"> · 結婚及生育補助、玉山寶貝成長基金 10 萬元 · 婚慶習俗與蜜月資訊交流專區 · 優於法令的產假、產檢假、陪產檢及陪產假 · 哺乳室、孕婦裝 · 玉山寶貝用品分享平台 · 員工優惠貸款 	
健康休閒		家庭照顧	
<ul style="list-style-type: none"> · 文康旅遊補助及旅遊住宿特約 · 登山活動、單車環島 · 展售活動與特約廠商優惠 · 愛心義賣活動 · 音樂饗宴(維也納少年合唱團、五月天等) 		<ul style="list-style-type: none"> · 父母親節感恩禮金與卡片 · 獻給母親的音樂會 · 子女教育補助、傑出子女賞、家庭關懷 · 托嬰托育措施 · 員工及眷屬春節住宿 · 友善留職停薪政策 	
項目	執行內容		
身心理健康 (多元的溝通管道)	<ul style="list-style-type: none"> · 心理健康：溝通管道、人資長信箱、玉山人留言板、同人意見反映專區(檢舉信箱、性別平等及職場霸凌申訴信箱)、設有 ERP 員工協助方案，免費心理諮商服務 · 身體健康：規劃健檢方案及實施四大防護計畫，將員工健檢報告及防護計畫問券進行分級管理並由醫護人員進行健康關懷 		
保健活動措施	<ul style="list-style-type: none"> · 定期舉辦捐血活動、登山及單車環島活動，設置玉山運動中心 · 建立內部通報機制 		
非職業控制因素	<ul style="list-style-type: none"> · 職場安全(進行作業環境檢測(水質、空氣品質等)) · 醫師定期環境訪視 		
非職業控制措施 (COVID-19 流感疫苗)	<ul style="list-style-type: none"> · 提供全薪疫苗接種假及全薪健康管理假 · 全薪防疫照顧假 5 天 · 提供快篩試劑 · 實施異地及居家辦公 		

項目	2021		2022		2023	
	人次	總金額	人次	總金額	人次	總金額
傑出子女賞	3	\$22,000	10	\$89,000	9	\$82,000
結婚補助	13	\$110,123	16	\$129,000	14	\$107,000
生育補助	18	\$60,000	25	\$75,000	24	\$72,000
玉山寶貝成長基金	20(胎)	\$2,000,000	24(胎)	\$2,400,000	22(胎)	\$2,200,000
子女教育補助	282	\$546,000	308	\$598,000	318	\$640,000
員工、配偶及子女醫療補助	110	\$1,904,749	809	\$7,959,418	179	\$4,825,956

給假制度（含育嬰假）

玉山證券提供同仁多樣化的福利措施，致力於實現工作生活平衡，打造玉山人快樂的第二個家，除滿足法規要求外，玉山證券更提供優於勞基法之產假、陪產假及陪產檢假。在員工盡心工作之餘，更得享有充裕且完善的福利制度，以兼顧家庭照顧的責任。此外，玉山證券提供完整且多元福利及員工關懷措施，並積極推動健康休閒活動提倡工作生活平衡，同時依循玉山金控制度首創「玉山寶貝成長基金」，鼓勵同仁培育下一代。

本公司除勞、健保外，另提供團體保險、意外險、重大疾病險，而同仁本人及配偶子女保險費用由公司全額負擔，亦可自費加保父母險。

假別	天數	是否給薪	其他說明
產檢假	8天	是	可小時申請
陪產檢及陪產假	8天	是	可小時申請
產假	60天	是	產前一個月可小時申請，產後含假日連續申請

玉山證券致力打造快樂和諧的職場，長期持續推動具特色之福利制度與母性照顧措施，為協助玉山人更安心孕育、照顧下一代，訂定優於法令規範之育嬰留職停薪制度，自生育第二胎起，同仁得申請育嬰留停至子女滿三歲止，最長以不逾三年為限。

育嬰留停統計

	女	男
符合育嬰假申請資格員工總數	29	29
2023年實際使用育嬰假的員工總數	9	1
休完育嬰假後，2023年應復職的員工總數	4	1
休完育嬰假後，2023年實際復職的員工總數	4	1
復職率	100.00%	100.00%
2022年實際休完育嬰假有復職員工總數	10	0
2022年休完育嬰假復職後12個月仍在職員工總數	9	0
留任率	90.00%	-

員工退休制度

為保障員工工作與生活，玉山證券依法為員工投保勞工保險、全民健康保險、員工團體意外傷害保險等，使員工於執行業務期間能獲得應有之照顧，員工之眷屬亦可加入團體保險。針對員工退休後之生活，玉山證券則依《勞動基準法》、《勞工退休金條例》等規定訂定員工退休辦法，按月提繳每位員工投保薪資之6%為勞工退休金，使員工退休生活享有保障。

項目	說明	金額	參與 員工人數	參與 比例
舊制 退休金	依勞工每月薪資總額2%至15%範圍內提撥至退休金專戶	經台北市政府勞動局核准於106年1月至113年12月暫停提撥勞工退休準備金	88	13.2%
新制 退休金	公司將依員工每月薪資之6%按月提繳至員工之新制退休金個人專戶	30,587,618	579	86.8%

4.3.2 健全職場

玉山證券致力打造快樂和諧的友善職場環境，每年持續優化員工健康照顧及職場安全措施，重視工作場所安全，實施危害鑑別及風險評估，以減少潛在危險事件及隱憂。

職業安全衛生管理系統

營造健康職場環境

玉山證券訂有《安全衛生工作守則》、《職業安全衛生管理計畫》及《職業安全衛生管理要點》等作業辦法，並定期安排同仁接受職業安全衛生教育訓練，目前內部已先建置職業安全健康管理系統，透過管理同仁職災通報、人員身體健康狀況等相關紀錄，再透過系統進行健康檢查異常分析，持續精進員工健康照顧措施，運用 PDCA 循環式管理架構進行優化，並由勞資委員代表共同討論及提出改善建議，以確保職場健康安全。另外，預計於 2024 年開始規劃取得職業安全衛生相關認證，以提供員工最全面的照護等福利。

勞資委員代表共同討論並執行作業危害鑑別及風險評估，落實 PDCA 改善工作場所安全。

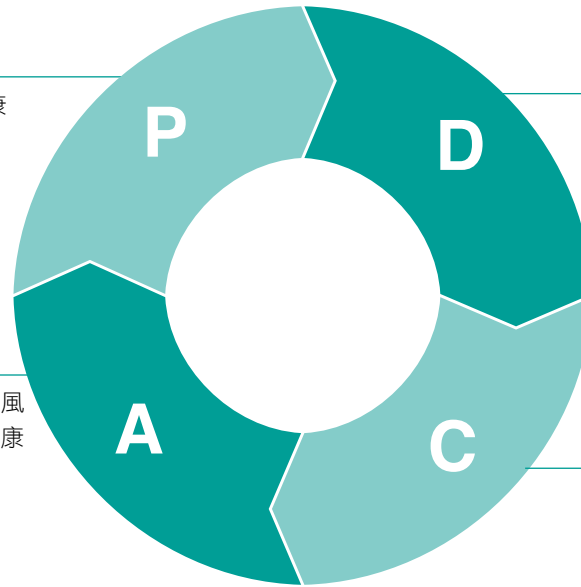
項目	說明
人員組成	· 由勞資委員擔任相關成員
會議頻率	· 每季一次
會議內容	· 審議及建議安全衛生相關事項
制定目標	· 不定期舉辦職業安全衛生教育訓練宣導 · 員工健康檢查方案 · 每年檢視各單位職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員設置及回訓，以維護營業單位的安全與衛生。

PLAN

- 優化制度及精進措施，提供同仁所需之健康促進活動。

ACTION

- 未來將持續透過系統化管理方式，以及健檢異常風險分析，持續精進員工照顧措施，成為同仁職場健康的靠山。



DO

- 優於法令健康檢查補助及年限並給予公假辦理。
- 全面的健康照護服務，包括每月共計 3 次（每次 2 小時）由護理師進行同仁健康照護；此外，每年提供 3 次（每次 3 小時）醫生臨場諮詢服務。
- 追蹤健康檢查數值異常及關懷傷病假之同仁。
- 定期舉辦消防講座。
- 總公司通過臺北市政府衛生局「優良哺集乳室認證」。

CHECK

- 健康檢查：2023 年健康檢查完成人數 153 人，補助金額 790,000 元
- 臨場服務辦理 3 場次，參與人數 23 人
- 傷病假同仁關懷追蹤 11 人。

健康風險控制措施

為有效進行職場危害風險辨識，精進職場安全與促進健康，以自主檢查及多面向溝通管道，執行職場環境之風險評估，持續強化落實「健康風險減緩措施」。

傳染性疾病	異常工作負荷	三高	職業災害 (主要為上下班 交通意外事故)
<ul style="list-style-type: none"> 強化辦公環境清潔與消毒 啟動居家辦公及異地分流辦公 提供免費快篩 	<ul style="list-style-type: none"> 制定正常工時，每日不超過 8 小時 每月定期檢視各部門加班情形 加班須由員工申請、主管核准後方可執行，並且符合法規要求 	<ul style="list-style-type: none"> 建立員工健康檢查 設置臨場醫護人員依據健檢進行健康關懷及促進措施 	<ul style="list-style-type: none"> 實施交通安全宣導 協助同仁進行復工評估及復職關懷

職業安全衛生教育訓練

為使每位玉山人都能熟知公司安全衛生管理機制及職安相關法規，新進人員於報到第一天進行 3 小時職業安全教育訓練，受訓人數共 104 人次，在職人員於今年度以 e-learning 方式辦理職業安全衛生教育訓練，受訓人數共 1,184 人次。玉山證券總公司及各營運據點均設有職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員各 1 名，如有出缺則即刻派訓。目前本公司設置職業安全衛生業務主管共 41 人、防火管理人員共 36 人及急救人員共 29 人，並定期安排同仁參加複訓課程，以持續精進其職業安全之概念與認知，強化各單位對於職業安全的關注與重視。

證照張數

證照名稱	證照張數
職業安全衛生業務主管	41
防火管理人員	36
急救人員	29
總計	106

內部教育訓練時數及人次

課程名稱	人次	時數
新進人員訓練	104	312
在職人員訓練	1,184	71,040

專業證照複訓課程

證照名稱	2021		2022		2023	
	人數	時數	人數	時數	人數	時數
職業安全衛生業務主管 訓練人數 / 時數	2	12	7	42	14	84
防火管理人員訓練人數 / 時數	3	18	15	90	3	18
急救人員訓練人數 / 時數	2	6	15	45	3	9
總計	7	36	37	177	20	111

員工溝通管道

重視並傾聽同仁的聲音，是玉山證券長期堅持的信念。玉山證券雖未與員工簽訂團體協約，為強化勞雇關係、保障勞工權益，本公司定期召開勞資會議，包含：上班日與放假日、特別休假規定、加班程序、法定工時之變形工時等，針對勞工動態、業務概況、勞資雙方著重議題及其他相關權益事項等進行報告及充份溝通討論，上述勞資協議適用於 100% 全體員工。

玉山證券員工內部系統設有「人資長信箱」、「同仁意見反映專區」、「玉山人留言板」等多元溝通管道，內容包含人資制度、員工福利及主管管理等。

另外，依勞動基準法之規定，本公司若因業務緊縮、虧損而結束營業，或解雇員工時，得經預告員工終止勞動契約，預告期間如下：

預告期	年資
10 日前預告	3 個月以上 1 年未滿者
20 日前預告	1 年以上 3 年未滿
30 日前預告	3 年以上

職場性騷擾防治措施

為給予同仁更安心的職場，玉山證券也關注職場平權及性別平等保護，並訂定及遵循「玉山金控及子公司性別工作平等委員會設置要點」、「玉山金控及子公司性騷擾防治申訴及懲戒處理要點」明確規範申訴管道、申訴方式、調查評議原則與懲處並公告於網站中。玉山金控設有人力資源管理委員會及性騷擾申訴評議委員會，提供玉山證券多元發聲管道及諮詢服務，在同仁需要協助時，給予必要的協助措施。



伍、 環境永續與社會共榮

- 5.1 氣候變遷管理
- 5.2 營運環境永續
- 5.3 社會共榮

邁向淨零排放

玉山證券遵循玉山金控承諾 2050 年淨零排放，並依循 TCFD、PCAF、SBT 等國際標準建立氣候變遷治理架構，逐步完善碳盤查、氣候風險、氣候機會的管理機制。除了持續提升自身能源使用效率，也在業務中納入氣候風險思維，支持再生能源、逐步撤煤，並設定了 2035 年全面「撤煤」及 2050 年達成淨零，以科學化的方法以及強韌的風險管理逐步往淨零的目標邁進。

5.1 氣候變遷管理 GRI 201-2、305-1、305-2、305-3

5.1.1 氣候治理組織架構



玉山證券董事會為氣候治理最高權責單位，持續關注國內外氣候議題並滾動式調整營運策略。2024 年董事會核定「氣候變遷風險管理政策」，定義氣候風險與機會，並依據三道防線架構明確劃分各防線職責，以確保氣候風險與機會管理機制能有效運作。董事會轄下之永續發展委員會及風險管理部協助管理氣候策略訂定及監督、協調各部門運作情形，定期將管理結果向董事會報告，以利評估氣候變遷風險與管理情形。氣候變遷風險與機會的鑑別與評估由永續發展委員會轄下氣候變遷工作小組負責，協助內部發展相關量化方法與指標，進一步發展相關管理措施，致力減緩與調適氣候變遷衝擊。氣候變遷機會的執行則由永續金融及環境永續工作小組負責，發展永續投資、永續商品及推動、共營永續生活的環境，以減緩與調適氣候變遷影響性，並創造業務機會。

站在第一線面對顧客的業務管理單位，宜檢視自身業務是否受到氣候衝擊影響，在業務流程管理及分析執行決策中納入氣候變遷議題，並依風險衡量結果設立指標與目標，定期管理指標進度及結果並陳報風險管理部。

此外，玉山證券也透過稽核處針對第一道及第二道防線之獨立查核，確保部門間各司其職，遵守氣候治理相關規範及控管程序。

氣候變遷政策與治理職責

玉山證券董事會為氣候治理最高治理單位，負責公司整體氣候發展策略的擬定，並監督與管理氣候政策之執行情形。在全球氣候意識抬頭的趨勢下，氣候議題已成為我們經營策略重要的一環。2022 年到 2023 年間董事會提案之氣候相關議題列示如下：

<p>訂定「玉山證券永續發展政策」，並依金管會「證券期貨業永續發展轉型執行策略」，針對環境、社會、公司治理三大面向訂定短、中、長期政策</p>	<p>2022 年董事會通過制定「玉山證券永續發展政策」：</p> <ul style="list-style-type: none"> 瞭解並評估公司經營過程可能重大影響環境、社會與利害關係人之 ESG 相關議題，針對環境、社會、公司治理三大面向訂定短、中、長期政策，以落實永續發展及維護利害關係人權益之目的，擴大 ESG 影響力。 <p>2023 年及 2024 年董事會通過修訂，配合玉山金控集團政策目標，擬定短、中、長期政策如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> 短期政策：辨識及盤點 ESG 相關之重大性議題，如：責任投資、氣候變遷、公平待客、人才培育等。 中期政策：致力於 2030 年前要求據點 100% 使用再生能源。 長期政策：於 2050 年前達成「淨零碳排」之轉型。
-------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	績效指標	2023 目標	執行成效
<p>2023 年永續發展計畫訂有年度執行措施、目標及 KPI，責任投資執行情形</p>	<p>中長期投資部位被投資公司完成設定 SBT 目標之部位佔比</p> <p>股票、債券中長期投資標的，達玉山 ESG 永續投資評估模型之內部標準以上的部位佔比</p>	<p>玉山證券遵循金控政策，設定於 2026 年達成 33.9% 之目標。</p> <p>100%</p>	<p>符合進度</p> <p>符合進度</p>

訂定「氣候變遷風險管理政策」 已依「證券商氣候變遷資訊揭露指引」制定玉山證券「氣候變遷風險管理政策」，並於 2024 年董事會通過。

此外，全球氣候議題不斷演變，玉山證券董事會及高階管理階層持續透過內外部工作坊及會議，精進氣候變遷知識與能力，並發展符合之氣候變遷風險評估與調適方式。

5.1.2 執行策略

永續行動

氣候變遷與自然環境存在複雜的交互作用，全球正面臨氣候變遷帶來的影響，玉山證券將永續發展相關議題落實至業務發展與營運管理，善盡企業社會責任，發揮金融影響力，鼓勵往來企業與顧客重視環境保護、氣候變遷等重大議題，以達到企業、社會與環境的永續發展。

玉山證券於 2023 年成立永續發展委員會及專案工作小組，並與外部顧問合作，建置氣候治理架構及推動永續行動。我們依循玉山金控之「永續金融政策」、玉山證券之「永續發展政策」及「氣候變遷風險管理政策」，評估公司營業活動與氣候變遷衝擊之下所面臨的風險與機會，並制定不同期間（短、中、長期）之影響評估及因應策略。

玉山證券氣候策略形成流程

2023 年籌組永續發展委員會，建置氣候治理架構及推動永續行動。

鑑別氣候風險與機會，並按重大性進行排序。

依據識別之重大風險與機會研議氣候策略與行動。

逐步建立指標與目標，並追蹤及檢討策略執行成效

氣候機會辨識

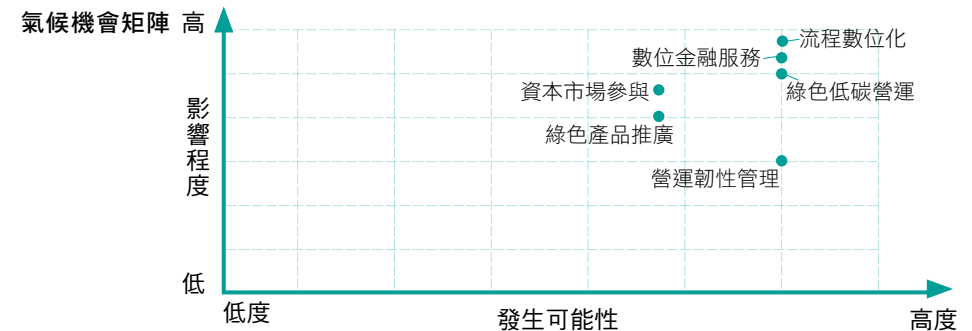
金管會在 2022 年發布「綠色金融行動方案 3.0」，願景是「整合金融資源，支持淨零轉型」，逐步推動揭露碳排放帶動產業減碳，而企業在調適氣候變遷過程中也持續發展出新的機會。

依氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, 以下簡稱 TCFD）指引說明，氣候機會可分為「資源使用率」、「能源來源」、「產品或服務」、「市場」及「韌性」等五大面向，運用氣候機會可讓金融業發揮其正面的影響力，將資金引導至友善環境的產業，亦透過議合的力量關注被投資公司永續活動與轉型，創造新的業務機會且兼顧環境永續，達到雙贏局面。

玉山證券除了面對氣候環境風險外，也積極尋找氣候轉型的契機，本年度透過問卷方式，由各相關部門考量其業務相關活動，評估在相關氣候機會面向上相應之影響，匯集各部門評估辨識氣候變遷對業務的影響及可能的機會，進而盤點歸納因應的氣候策略。

鑑別之氣候機會

機會類別	玉山證券識別之氣候機會	影響時間
資源使用率	流程數位化	中、長期
能源來源	綠色低碳營運	長期
產品或服務	數位金融服務	中、長期
市場	綠色產品推廣	長期
	資本市場參與	長期
韌性	營運韌性管理	中、長期



因應氣候策略

玉山證券於 2023 年透過鑑別出的氣候機會，擬定營運、業務、產品或財務規劃相關氣候策略與行動，我們將氣候策略歸納為「永續金融」、「永續營運低碳轉型」及「強化氣候韌性及內外部溝通」三大部分：

策略一：永續金融

玉山證券為金融服務業，受到氣候變遷直接衝擊的影響相較其他產業較小，但我們仍致力將永續發展及 ESG 相關議題落實至業務發展與營運管理，透過永續金融策略推動整體產業低碳轉型，善盡企業責任，發揮金融影響力。

責任投資

玉山證券參考聯合國責任投資原則（Principles for Responsible Investment, PRI），於「永續發展政策」中將環境、社會與公司治理相關議題納入投資分析及決策制定過程，投資之分析及決策機制說明請詳【3.1.1 責任投資】

推出或引進銷售綠色產品

近年投資人對於環保相關議題重視度逐漸提高，而因應 ESG 投資，玉山證券除了代銷含有 ESG 指數評估的 ETF IPO 商品，也預計未來規劃 ESG 主題式債券組合專區，並於官網上架供投資人有更多樣的投資選擇，同時計畫引進及推出更多 ESG 相關永續商品。

策略二：永續營運低碳轉型

為了發揮金融業者引領產業發展之影響力，玉山證券在日常營運中，除了積極發展數位金融服務，也積極執行自身營運面的低碳轉型，持續貫徹永續理念。

數位客服低碳轉型

永續理念及數位化金融是低碳轉型的關鍵力量，玉山證券近年推出許多數位化服務，例如：線上開戶、帳務線上查詢功能、電子帳單等。除了不斷優化原有的數位服務，玉山證券也開發 E-Trader 下單 APP，串接全球知名 ESG 評鑑機構的 ESG 風險評分，並將臺灣上市櫃公司 ESG 評分比分数與下單系統結合，供投資人搜尋優質 ESG 概念股作下單。

此外，在 2023 年上線服務型 APP「玉山證券 e 櫃台」，提供整合性的多元線上證券服務，不但提升了客戶辦理業務的便利性，同時減少交通產生之碳足跡及降低紙張的使用。

自身營運低碳轉型

為貫徹永續營運的理念，玉山證券持續在自身營運面上執行多樣的低碳轉型行動，包含優化內部管理系統 e 化、綠色採購、節電措施等轉型計畫，邁向永續金融願景。

1. 永續採購及綠色採購：

導入永續採購標準管理供應商，並與遵循「玉山金控促進供應商落實企業社會責任作業要點」的供應商合作，內容說明對供應商在環安衛風險、禁用童工、消除各種形式之強迫勞動、基本人權及誠信經營等面向的要求及期待。此外，也積極響應環保署推動全民綠色生活與消費之政策，秉持綠色消費與環保採購原則，2023 年綠色採購金額達 1,600 萬元。

2. 節電措施：

在空調節能及照明設備方面，分別汰換老舊設備及加裝節能裝置，以達節能省電之目的，詳細說明請詳【5.1.4 指標與目標】。

3. 實體分公司零碳轉型：

玉山證券 2020 年後新址行舍據點除優先選用符合綠建材標章或其他符合使用再生材質、可回收、低污染等相關條件環保建材，另行舍也透過使用節能 LED 燈具、節能空調設備及省水標章器具來達到提升能源使用效率，同時做到節能及減碳之作為，打造低碳環保的行舍據點。目前已有 3 家分公司據點全面使用 LED 燈具，其中 2 家分公司亦已全面規劃節能環保空調設備及省水標章器具，其它據點預計規劃於 2024 年將全面汰換為 LED 燈具。

策略三：強化氣候韌性及內外部溝通

為了強化在氣候議題上的內外部溝通及氣候韌性，我們不僅在 2023 年啟動 TCFD 專案，逐一建立治理、策略、風險管理及指標與目標四大面向的架構及規章流程，同時亦加強內部員工教育訓練及透過盡職治理與議合提高氣候韌性。

培養氣候金融人才

1. 參與玉山金控與永續能源基金會合作首創「永續金融管理師」，強化 ESG 與氣候相關專案，共計 16 位主管同仁參與課程並取得認證。
2. 參與永續金融與影響力投資學院開辦之「ESG 投資管理分析師」課程，共計 3 位同仁參與課程並取得認證。
3. 參與國際認證相關課程，共計 3 位主管同仁通過 ISO14064-1 課程認證，以強化溫室氣體盤查品質。
4. 參與氣候變遷相關外部教育訓練時數共計 186 小時。
5. 於新進人員訓練加入 ESG 課程，建立永續發展及氣候風險觀念。
6. 規劃自 2024 年起，針對全體同仁進行 ESG 教育訓練 3 小時。

5.1.3 風險管理

根據世界經濟論壇（World Economic Forum）2023年發布之《The Global Risks Report 2023》顯示，當今全球風險排名中前三名皆為環境風險，包括未能減緩氣候變化、氣候變遷調適失敗以及天災和極端天氣事件威脅。

盤點玉山證券各項業務及未來發展計畫可能面臨之氣候變遷風險，首要業務經紀手續費收入方面，應當持續推動綠色及永續投資以提供顧客更多元的投資機會。

此外，玉山證券身為資金擁有者，在投資及承銷業務中，於氣候變遷議題更扮演重要的角色，引導企業綠色轉型並重視企業 ESG 發展。我們遵循「玉山金控及子公司氣候環境風險管理政策」，將氣候變遷風險納入「風險管理政策」及「風險管理辦法」，並於 2024 年經董事會通過「氣候變遷風險管理政策」，正視氣候議題並全面盤點氣候轉型及實體風險可能對公司產生之衝擊，進而擬定相關因應策略。

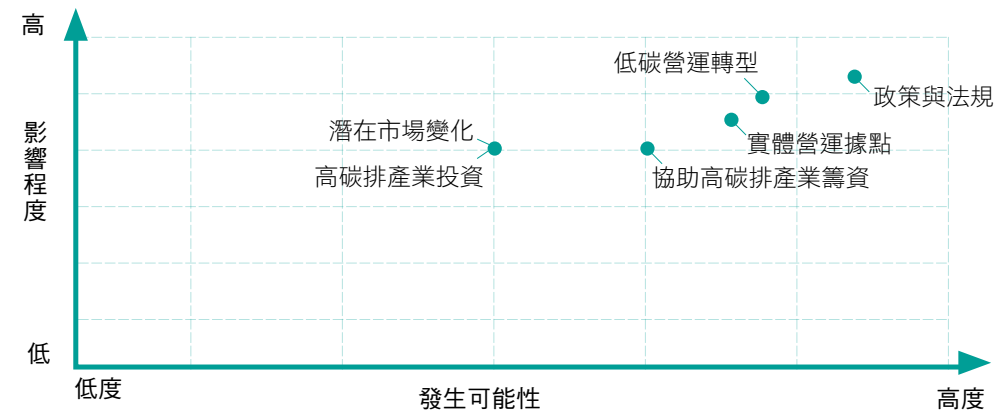
氣候風險辨識

依據 TCFD 指引，氣候風險區分為轉型風險以及實體風險。隨著國內外減碳趨勢及法規政策監管下，企業為因應低碳經濟轉型，需調整為低碳營運方針、改變服務提供方式，因而增加額外營運成本；碳稅、費及碳關稅的課徵，更將對高碳排產業、無法減碳之企業及相關供應鏈之產生負面財務影響。

此外，面對氣候異常造成之強降雨、溫度急遽升溫亦可能對自身營運產生衝擊。氣候風險不僅可能對玉山證券自身營運產生影響，亦可能對投資標的或承銷客戶產生影響。當傳統風險如信用風險、流動性風險、市場風險等與新興氣候風險交互影響下，可能會進一步影響到財務運作。

本年度玉山證券透過問卷方式，匯集各部門評估氣候變遷風險對部門業務之影響程度及發生可能性，並且盤點目前之風險因應方式。此外，亦透過內部會議討論整體風險策略以減緩氣候變遷之衝擊。

氣候風險矩陣



影響性評估及因應

氣候風險因子

氣候風險類型	風險因子描述	影響時間	與既有風險連結
政策與法規	法規對於碳排放與其他氣候相關風險資訊的揭露要求對自身營運之影響	短、中期	作業風險
協助高碳排產業籌資	協助高碳排產業向市場籌資對本公司之影響	中、長期	信譽風險
高碳排產業投資	投資高碳排產業對本公司價值之影響	中期	市場風險 信用風險
實體營運據點	實體風險對公司營運據點之影響	中、長期	作業風險
低碳營運轉型	公司自身營運模式轉型為低碳營運的成本	中、長期	作業風險
潛在市場變化	公司未即時發展低碳產品及服務，創造業務機會	中、長期	信譽風險 策略風險

註：時間範疇定義 1 年以內屬於短期，1 年以上至 10 年屬於中期，10 年以上屬於長期。

根據跨部門問卷統計結果，玉山證券鑑別出「政策與法規」及「低碳營運轉型」是目前面臨較大之氣候風險。我們透過會議討論，檢視是否有現有計畫因應相關風險，並積極擬定未來策略及行動來減緩氣候風險帶來的衝擊。

氣候相關風險	因應作為
政策與法規	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定「氣候變遷風險管理政策」，建立氣候變遷風險治理架構，辨識流程與管理機制，並定期揭露氣候風險相關資訊。 2. 進行 2023 年底投資部位財務碳排放盤查。 3. 投融資部位依其減碳作為進行議合，並定期檢視議合目標達成情況、評估議合成效並採取議合後的可能行動。 4. 每季配合主管機關檢視申報「證券期貨業永續發展轉型執行策略」執行成效。
協助高碳排產業籌資	<ol style="list-style-type: none"> 1. 承銷業務避免承作煤碳企業及非傳統油氣企業之承銷業務，並逐步退出特定高碳排產業。 2. 分散產業案源、開發綠能產業（如太陽能發電、風力發電、儲能等）、電動車、環境保護等相關供應鏈之案源開發機會。
高碳產業投資	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依循玉山金控「煤碳及非傳統油氣產業撤資要點」及玉山證券「有價證券永續投資管理要點」，針對有價證券投資標的之 ESG 評比進行篩選，避免承作「爭議性產業」或具 ESG 高風險因子之產業或投資標的。 2. 避免投資高碳排產業，目前已設定上市櫃油電燃氣類等有價證券為不得買入之股票。
實體營運據點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 異地備援機制：近期規劃完成交易及帳務兩地雙活機房；並依據主管機關避風港計畫內容，規劃建置資料第三地及雲端備份資料儲存中心。 2. 營業據點搬遷：規劃將處於地下室空間的營業據點尋找適合的地上層空間為搬遷地點。 3. 訂定「緊急應變及危機處理辦法」，並每半年參與證交所備援演練測試，藉以強化營運韌性。
低碳營運轉型	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動線上開戶及服務、作業流程數位化，藉以達到無紙化，減少人工作業產生之碳足跡。 2. 逐步汰換耗能設備、更換為節能設備。 3. 規劃 2030 年國內據點 100% 使用再生能源。
潛在市場變化	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將全球知名 ESG 評鑑機構的 ESG 風險評分，串接於下單 APP 中，方便投資人作為投資參考。 2. 代銷投信 ETF 商品時，選擇具綠色金融及永續金融為標的之 ETF。

氣候風險管理架構及程序

1. 三道防線架構

<p>第三道防線</p> <p>針對第一道及第二道防線獨立查核，並定期向董事會報告</p>	<p>稽核處</p> <ul style="list-style-type: none"> 隸屬於董事會之獨立單位，依內部控制制度及標準作業流程進行事後內部查核，向董事長及董事會揭露相關缺失及改善事項。 就本公司風險管理制度進行獨立的查核，確保其符合既定政策與控管程序有效運作。
<p>第二道防線</p> <p>規劃並導入風險管理機制，針對業務及執行單位作業進行監督</p>	<p>風險管理部</p> <ul style="list-style-type: none"> 隸屬於董事會，為專責獨立於業務之風險管理執行單位。 整合本公司各項風險管理機制之審議、監督與協調運作，負責擬定風險管理政策與原則，以作為業務單位之依循，並監督、協調業務單位風險管理機制之運作。 <p>法令遵循部</p> <ul style="list-style-type: none"> 確認內部規範均配合主管機關所公布之氣候變遷風險相關法規進行適時更新，使各項營運活動符合法令規定。
<p>第一道防線</p> <p>應辨識及衡量業務風險，並訂定管理程序</p>	<p>業務管理單位</p> <ul style="list-style-type: none"> 負有第一線風險管理之責任，針對作業流程，應建立授權與權責劃分。 對於經營業務，應辨識、評估及控管其風險，依各項風險管理規章，據以執行及檢討。 配合風險管理部完成各項風險控管，並確實遵循本公司之內部控制程序。

2. 風險管理流程

<p>辨識</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期關注國內外法規及文獻，辨識氣候變遷可能產生之衝擊。 針對有價證券投資及承銷業務管理，將氣候因子納入決策流程中。 定期辨識氣候風險與機會，發展氣候減緩措施並開發綠色金融商品。
<p>衡量</p> <ul style="list-style-type: none"> 藉由投融資標的財務碳盤查，衡量高氣候風險資產之占比。 執行實體及轉型風險情境分析，作為擬定策略及管理方針之依據。
<p>監控</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期追蹤整體日常營運及業務發展於不同期間之氣候環境風險，視實務運作情形調整管理模式。 導入科學基礎減量目標 (SBT)。 依氣候相關風險評估結果，採行風險導向差異化之管理措施。
<p>報告</p> <ul style="list-style-type: none"> 風險管理部統籌管理氣候變遷相關的目標與達成情形，至少每年向董事會提出氣候風險報告。 若發生氣候風險衝擊危及整體營運或業務狀況時，應立即採取適當管理措施並向董事會報告。 依循氣候變遷相關指引進行資訊揭露。

氣候敏感性資產

玉山證券依循母公司玉山金控氣候風險管理程序，參考國內外相關風險管理指引（如 UNEP FI、SASB），辨識較易受氣候變遷影響之行業別，作為對外揭露及內部風險決策參考，採取風險導向管理機制。

2023 年底氣候敏感性產業暴險金額佔比如下表，氣候敏感性產業約占投資總額 0.37%。玉山證券依循「氣候變遷風險管理政策」及母公司「玉山金控煤碳及非傳統油氣產業撤資要點」，設定 2035 年全面「撤煤」及 2050 年達成淨零目標，並以科學化的方法及強韌的風險管理逐步往淨零的目標邁進。

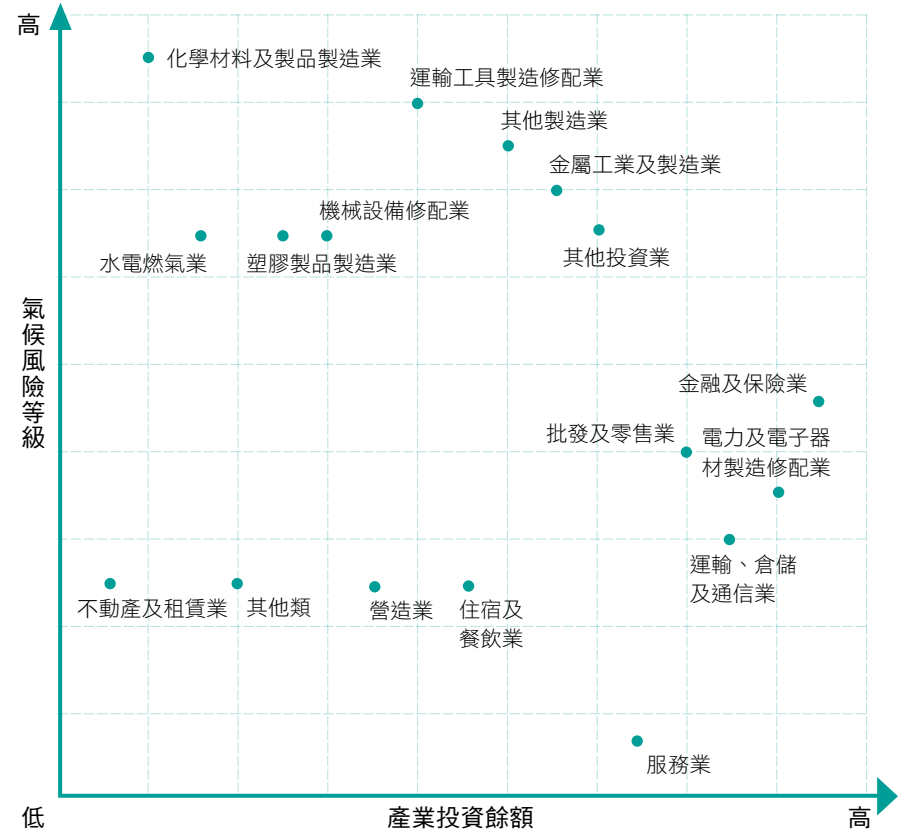
氣候敏感性資產分類		投資金額佔比
能源及公共事業	化石燃料	0.10%
	電力設施及公共事業	0.02%
交通運輸行業	交通運輸業	0.00%
	石油 / 化學	0.18%
材料和建築業	金屬製造 / 冶煉	0.05%
	水泥和玻璃	0.02%
	農林漁牧	0.00%
農業、食品和林業產品	農林漁牧	0.00%
	造紙	0.00%
氣候敏感性資產		0.37%
非氣候敏感性資產		99.63%
合計		100%

產業風險矩陣及情境分析

產業風險矩陣

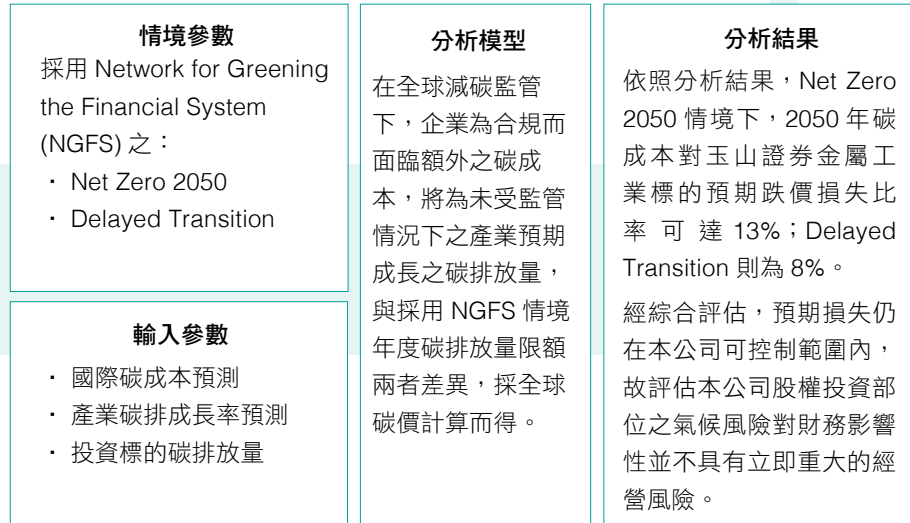
為了解玉山證券在自營投資過程中，投資組合受到碳成本衝擊之影響程度，並作為轉型風險情境分析之產業選擇依據，透過盤點 2023 年底股權及債券投資餘額，氣候風險等級參考 Moody's Investors Service 產業分析報告之風險評分，以了解各產業氣候風險與玉山證券暴險規模，並挑選氣候轉型風險高且暴險金額大的產業進行情境分析，以了解氣候變遷可能帶來之財務影響。

依分析結果顯示，「運輸工具製造修配業」、「其他製造業」及「金屬工業及製造業」為本次情境分析評估之高氣候風險產業，2023 年度優先以此三大產業進一步進行氣候風險情境分析。



轉型風險 – 氣候情境說明

2050 淨零碳排已然是世界趨勢，各國利用碳交易、碳權以及碳稅徵收等減碳政策以求達成減少二氧化碳排放之全球目標。未來，企業將面臨低碳轉型之成本及減碳未達標而受到額外碳成本課徵之可能，此將間接影響玉山證券之投資標的價值下跌，進而產生財務損失。玉山證券遵循中華民國證券商業同業公會 2023 年 9 月 20 日公告之「證券商氣候變遷情境分析指引」，盤點股權及債券投資部位進行情境分析，相關模型參數請詳下頁。



NGFS 情境假設

面對氣候變遷相關議題在不同情境下可能造成之財務或業務影響，玉山證券採用國際通用的 NGFS 情境，並以有序轉型中之 2050 淨零排放（Net Zero 2050）及無序轉型中之轉型遞延（Delayed transition）作為分析情境。

NGFS 情境分類	氣候情境	情境說明
有序轉型 (Orderly)	2050 淨零排放 (Net Zero 2050)	透過嚴格的氣候政策及技術創新，將全球升溫控制在低於 1.5°C，在 2050 年達到全球淨零排放。
無序轉型 (Disorderly)	轉型遞延 (Delayed transition)	假設年度碳排放量到 2030 年之前都不會減少，需要強而有力之政策來將全球升溫控制在低於 2°C。

參數假設

國際碳成本預測假設，係依據 NGFS Phase 3 Scenario Explorer REMIND-MAgPIE 3.0-4.4，並考量通膨後調整後年度碳價。

投資標的碳排放資料係參考公開資訊觀測站、彭博（Bloomberg）資料庫或從標的公司之 ESG 報告書及公開資料等搜集而得；若為推估數據，則使用玉山參考 PCAF 所建議方法學推估之產業碳排係數進行計算。

產業碳排成長預測資訊計算則採用 IEA 之 Energy Technology Perspectives (ETP) 揭露之資訊。

股權投資情境分析

分析背景

因碳成本增加，被投資公司需要負擔額外成本以符合法規要求，額外成本將影響其淨值變化造成股價下降，進而影響股權資產價值，故我們透過情境分析模型評估在不同期間及不同情境下之財務影響性，以作為未來氣候變遷投資管理決策之參考。

分析邊界

盤點玉山證券 2023 年底持有之國內、外股權投資部位，分析產業為選定之「運輸工具製造修配業」、「其他製造業」及「金屬工業及製造業」。

分析方法學

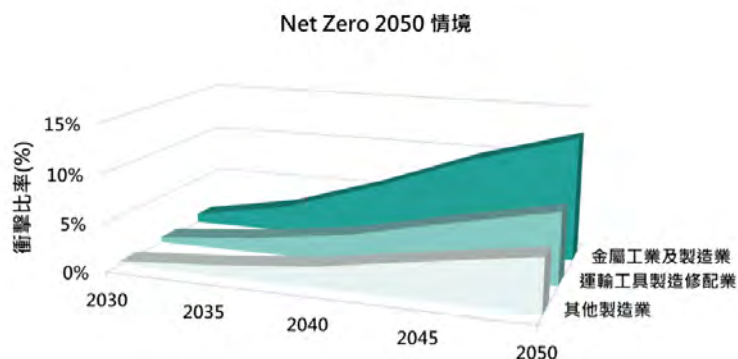
假設玉山證券於 2023 年底持有之被投資標的投資部位皆繼續持有至 2050 年，在一般情境下的產業碳排放量與設定之 NGFS 情境下之碳排放限額計算出超額碳排放量，並推估被投資公司之額外碳成本，評估對其企業淨值之影響數，並分析股權投資氣候預期跌價損失占該產業投資餘額比率。

財務影響結果

Net Zero 2050 情境

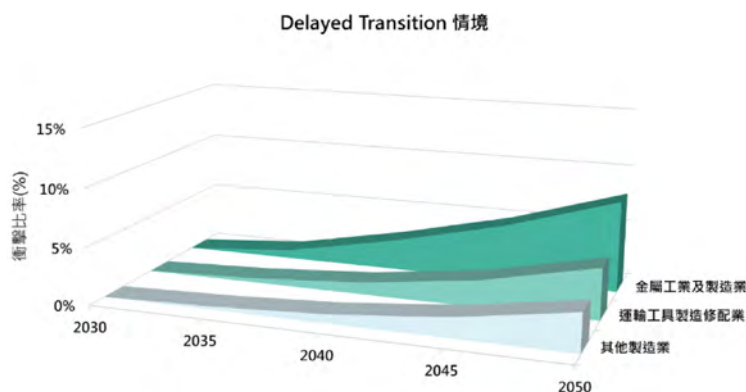
玉山證券按前述分析模型計算所挑選之高氣候風險產業，碳成本隨著時間推移下增加，間接提高氣候風險對本公司之財務衝擊。

分析結果顯示，Net Zero 2050 情境下，減碳相關政策是逐步施行，故在 2030 至 2035 年間並未有顯著衝擊。然而在 2035 年後，由於金屬工業及製造業排放大量溫室氣體，再加上碳成本預測及產業碳排成長率預測皆提高的基礎下，2050 年碳成本對玉山證券金屬工業標的預期跌價損失比率可達 13%。



· Delayed Transition 情境

另在 Delayed Transition 情境下，本假設從 2030 年開始提出嚴厲的減碳政策，因此 2030 年前對投資標的而言假設並未產生任何碳成本。然而 2030 年後，碳成本快速增加，也導致預期跌價損失比率變動較 Net Zero 2050 更為明顯。



由於玉山證券主要經營經紀業務，故持有之股權投資部位占整體資產規模甚小，各年度預期損失仍在可控制範圍內，故評估玉山證券股權投資部位之氣候風險對財務影響性並不具有立即重大的經營風險。

因應策略

為因應氣候變遷對投資標的產生之轉型風險，玉山證券遵循玉山金控訂定之「玉山金控煤碳及非傳統油氣產業撤資要點」強化高風險產業控管及提出逐步撤資計畫，此外，亦依照「有價證券永續投資管理要點」針對環境及社會有直接或潛在衝擊之企業，建立投資管理機制。詳細請詳本報告書「產業差異化管理」之說明。然而，未來公司仍應持續關注國內外碳成本相關政策施行變化及投資標的落實減碳政策之情形，滾動調整投資產業部位以及情境分析之方法學，定期辨識氣候風險對玉山證券之衝擊。

債券投資情境分析

分析背景

考量被投資債券發行公司未來若受轉型風險及額外碳成本影響，將造成該公司償債能力下降，進而影響其信用評等，故我們將透過情境分析模型評估在不同期間及不同情境下對財務影響性，以作為未來氣候變遷投資管理決策之參考。

分析邊界

盤點玉山證券於 2023 年底持有之國內、外公司債投資部位，分析產業為選定之「運輸工具製造修配業」、「其他製造業」及「金屬工業及製造業」等債券現貨部位。

分析方法學

分析被投資債券發行公司之產業別轉型風險、國家別轉型風險與額外碳成本造成其信用評等變動，並以違約率變動及市價變動分別分析公司債部位 2030 年至 2050 年潛在氣候預期信用損失及氣候預期跌價損失。

財務影響結果

經盤點債券投資屬高氣候風險之「運輸工具製造修配業」、「其他製造業」及「金屬工業及製造業」部位餘額，佔玉山證券債券投資比重極低；此外，截至 2023 年底持有上述公司債券部位其到期日皆早於 2030 年，故按分析模型計算之預期損失金額為零，因此玉山證券在氣候風險下並未產生預期損失，故評估氣候風險對公司債券部位之財務影響性較低，不具有立即重大之經營風險。

因應策略

玉山證券持有之公司債到期年限平均小於 3 年，未來我們仍會定期評估與檢視投資標的減碳目標成效，並隨著分析模型工具、參數及國際方法學之更新，以及增加未來評估之產業別，滾動更新債券部位之情境分析，定期辨識、衡量及監測氣候風險，若評估後屬重大經營風險者，將制定相關應對策略因應。

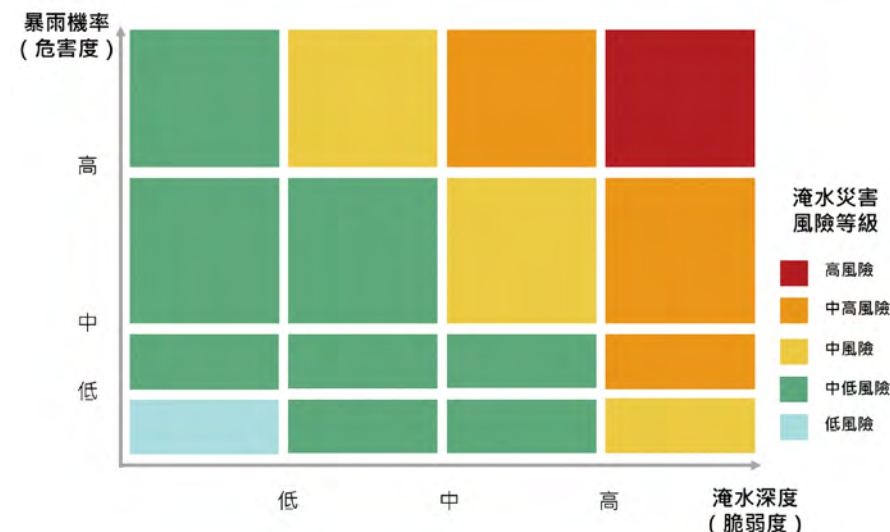
實體風險情境分析

氣候變遷下極端事件頻傳，為評估公司面臨之實體風險，玉山證券槓桿母公司資源，參考 IPCC 實體風險分析架構與內部專家意見，使用危害度、脆弱度及暴露度（位置），分別於不同情境及不同評估年度下，針對投資部位及自身營運據點，分析淹水災害風險等級。

IPCC 情境假設

玉山證券採用聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC），進行臺灣主要之實體風險-淹水之情境測試。危害度使用 IPCC AR6 情境資料，分析低度、中度及高度排放下的影響，由氣候專業顧問轉化為在地化之極端降雨機率；脆弱度使用水利署第三代淹水潛勢圖透過地理空間資訊技術（GIS）比對淹水潛勢資訊，將兩者綜合評估並進行敏感度（風險）分級。情境說明如下：

IPCC 情境分類	氣候情境	情境說明
SSP1-2.6	低度排放	全球二氧化碳排放大幅減少，經濟及社會亦轉向永續發展，但成果不如預期。
SSP2-4.5	中度排放	至 2050 年全球二氧化碳排放量開始下降，經濟與社會遵循歷史發展趨勢，永續發展推進較前兩種情境緩慢。
SSP5-8.5	非常高度排放	全球經濟增長迅速，但是依靠開發化石燃料及高能源密集型產業所推動，且幾乎沒有任何氣候政策，導致 2050 年全球二氧化碳排放量倍增，為應不惜一切代價避免發生的情境。



投融资部位實體風險分析

分析背景

因極端氣候及自然資源變化，實體風險事件將可能造成公司投資對象營運成本增加或獲利降低，進而導致公司投資部位價格波動。

分析邊界

盤點玉山證券於 2023 年底持有之國內投資股票及債券現貨部位。

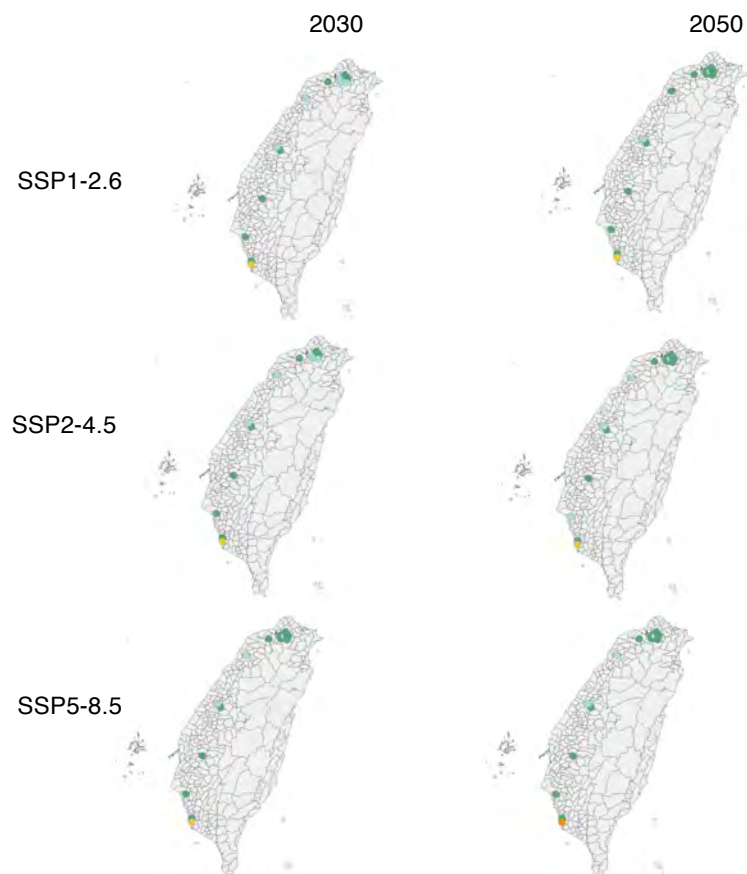
分析方法學

玉山證券投資部位之實體風險主要檢視投資對象企業登記地於 IPCC AR6 情境下發生暴雨機率及淹水潛勢，並進行風險等級分類。

分析結果

在三種不同情境下投資部位實體風險分級主要皆落於中低風險與低風險等級，對營運衝擊有限，各投資部位企業登記所在地區之風險等級分布如下。

情境	SSP1-2.6		SSP2-4.5		SSP5-8.5	
	2030年	2050年	2030年	2050年	2030年	2050年
高風險	0.04%	0.11%	0.04%	0.00%	0.04%	0.04%
中高風險	0.18%	0.56%	0.65%	0.18%	0.18%	1.09%
中風險	0.95%	0.53%	0.48%	0.99%	0.95%	0.04%
中低風險	51.23%	63.96%	34.44%	59.26%	52.39%	62.63%
低風險	47.60%	34.84%	64.38%	39.57%	46.43%	36.20%



自身營運實體風險分析

分析背景

金融業面臨的氣候風險包含轉型風險與實體風險，其中自身營運據點的轉型風險主要為水電價格上漲及相關規範遵循成本增加的影響；實體風險則是營運據點建築物本身或設備受到氣候災害而毀損，造成營運負面影響。相較實體風險的影響，轉型風險對公司財務之衝擊相對輕微，故自身營運情境分析以實體風險為主。

分析方法學

自身營運實體風險主要考量營運據點生命週期，檢視營運據點於 IPCC AR6 情境下發生暴雨機率及淹水潛勢，並進行風險等級分類。

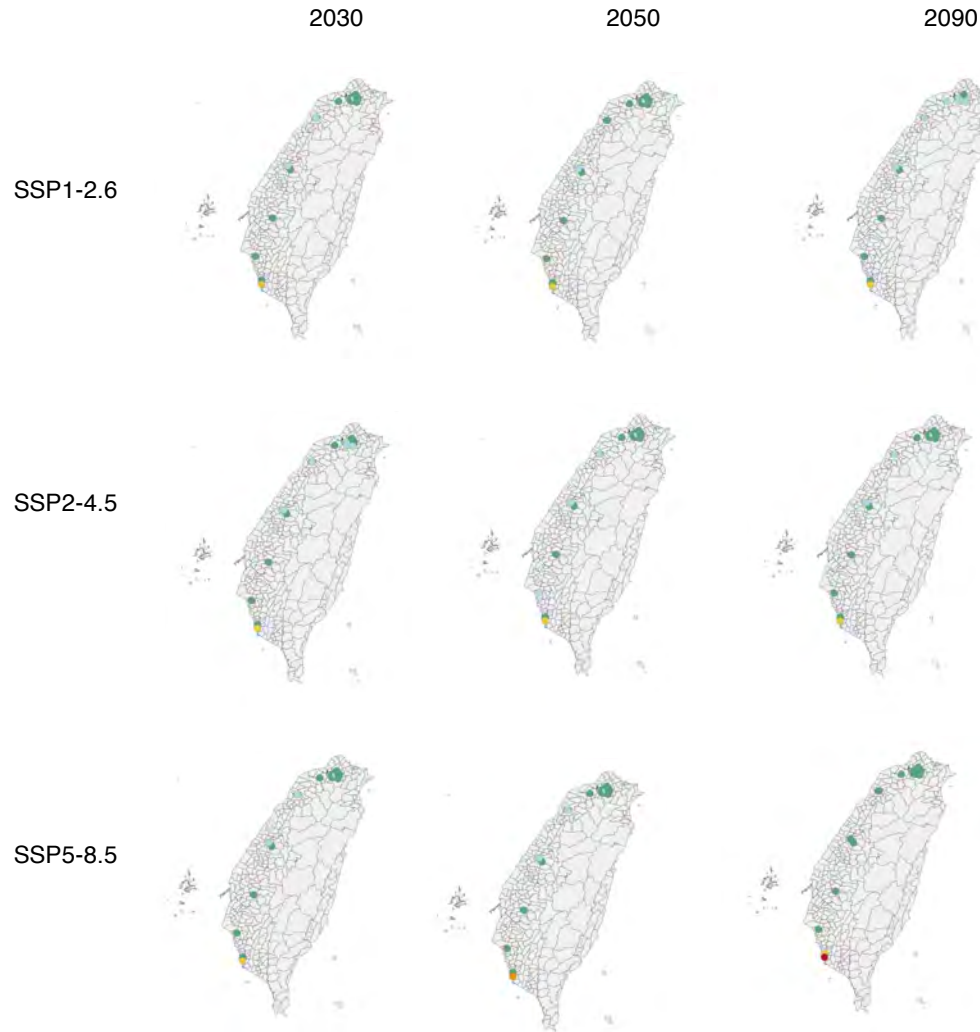
分析結果

參考據點營運之生命週期，主要考量 2030 及 2050 年之時間點，分析結果顯示評估時間區間內無高風險據點，對營運衝擊有限，後續另將提供公司未來營運據點選址時的實體風險評估，作為選址參考指標之一。

情境	SSP1-2.6			SSP2-4.5			SSP5-8.5			
	時間點	2030年	2050年	2090年	2030年	2050年	2090年	2030年	2050年	2090年
高風險		0	0	0	0	0	0	0	0	2
中高風險		0	1	0	0	1	0	0	2	0
中風險		2	1	2	2	1	2	2	0	1
中低風險		11	12	5	8	10	11	11	11	14
低風險		4	3	10	7	5	4	4	4	0

因應策略－營運持續計畫

玉山證券訂有「資訊服務持續管理作業要點」，設立兩處異地備援場地，以確保極端災害（包括氣候災害）發生致業務中斷時，能以最迅速之方式移轉營運機房，使公司能持續營運，並降低災害造成之衝擊以維護客戶權益。此外，我們亦配合證券交易所備援演練測試，每半年實施演練，讓全體員工熟悉災害應變及通報流程，以培養公司全體員工災害應變能力。未來也將依據主管機關避風港計畫內容，規劃建置資料第三地及雲端備份資料儲存中心，持續增強因應氣候變遷之營運韌性。



產業差異化管理

2015 年聯合國氣候峰會中通過的《巴黎協定》，首要任務就是將全球平均氣溫升幅控制在工業化前水平以上低於 2°C 之內。然而，世界氣象組織公布 2023 年全球氣溫將比工業化之前的均值高了攝氏 1.4 度，其主要原因為不斷燃燒化石燃料，並將二氧化碳等吸熱氣體排放至大氣中。今年第 28 屆聯合國氣候變遷大會決議提出「轉型脫離所有化石燃料」，並於 2030 年前，全球再生能源成長 2 倍、能源效率提高 1 倍，顯示能源轉型之必要性已刻不容緩。玉山證券遵循母公司訂定之「玉山金控煤碳及非傳統油氣產業撤資要點」，針對高溫室氣體排放之煤碳及非傳統開採石化油氣相關產業強化控管及提出逐步撤資計畫（Phase-out Plan），具體作為說明如下：

1. 包括經營之投資業務（股票及債券）、財富管理業務、承銷業務等，顧客 / 交易對手涉及化石燃料營運活動。
2. 原則上業務涉及需要各別對象進行審查、或長期往來、或提供資金資源等類型應納入。
3. 本要點針對下述類型企業優先進行逐步撤資計畫。
 - 煤碳企業：包括煤礦開採、燃煤發電及煤碳基礎建設。
 - 非傳統油氣企業：包括油砂、頁岩油氣、北極油氣、深海油氣，及上述非傳統方式所衍生天然氣。

此外，為落實永續投資，並將環境、社會與公司治理（ESG）等相關議題納入有價證券投資流程管理及分析執行決策，玉山證券訂有「有價證券永續投資管理要點」，藉以提升顧客、員工及股東等長期價值，落實責任投資精神。

(1) 對於環境及社會有直接或潛在衝擊之企業，應建立管理機制，包含：

直接衝擊：企業涉及色情、爭議性軍火、非法砍伐、有害瀕危野生動植物、新增煤礦場或新設燃煤火力發電專案等均應避免往來。

具潛在衝擊：企業涉及燃煤火力發電、菸草、博弈、皮革及毛皮整製、採礦等商業活動應審慎評估並定期追蹤，若違反下列永續相關重點，則應避免往來。

(2) 投資流程與決策

投資業務

長期持有之國內外股票以及債券	1. 應瞭解並評估可能重大影響投資績效、投資決策及投資分析之 ESG 相關議題。 2. 股票、債券中長期投資標的須達玉山 ESG 永續投資評估模型之內部標準以上。
短期持有之標的	以公司治理評鑑結果為 ESG 評估標準。
未上市櫃公司股權投資新增投資案件	應逐案申請簽核，如無上述相關檢核指標時，應述明投資理由。

(3) 承銷業務

針對承銷業務，本公司另訂「承銷暨興櫃業務作業管理要點」，審查顧客是否對於 ESG 有負面衝擊之可能性。

- 發行公司若屬「玉山金控永續金融政策」對於環境及社會有直接或潛在衝擊之企業，本公司不予承作。
- 發行公司之公司治理評鑑結果應為前 80%，評鑑結果為 81%~100% 者或無評鑑結果可參考者，需經部門內部評估是否承作。
- 應依主管機關相關法令規定，對發行公司永續發展推動進行評估並協助落實。

企業風險管理是公司營運過程不可或缺的管理手段，除過去既有風險外，對於新興氣候風險亦應持續辨識、衡量及監控以確保企業長期穩定發展，為股東創造最大利益。未來，玉山證券會定期關注國內外氣候風險議題及全球趨勢，滾動式調整風險管理方針，以達成穩健獲利並透過金融業的力量，帶動整體產業邁向永續新里程碑。

5.1.4 指標與目標

玉山碳排結構

玉山證券自 2022 年起依循 ISO14064 落實盤查自身營運據點及營運過程溫室氣體排放情形，再依序制定減量目標，並採取實際行動，持續將淨零排放（Net Zero）思維納入投融资決策過程。

金融業最大的排放來源來自投融资業務，玉山證券 2023 年度投融资碳排放依據碳核算聯盟（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）發布之第二版指引進行盤查，排放量為 2739.82tCO₂e。以投融资對象之公開資訊觀測站、彭博（Bloomberg）資料庫或從標的公司之 ESG 報告書等公開資料計算投融资對象的溫室氣體排放，數據品質為 1.45(1 為最佳)，盤查結果經第三方確信，以確保盤查符合 PCAF 方法論。

溫室氣體數據統計

玉山證券導入 ISO14064 溫室氣體盤查，透過第三方查證主要溫室氣體的排放源，並檢視範疇一、二、三之排放量，持續擴大範疇。

玉山證券溫室氣體排放量^{註 1}（單位：tCO₂e）

項目	2023 年	2022 年
範疇一 ^{註 2}	35.39	48.36
範疇二 ^{註 2}	985.70	1,050.78
範疇三：投融资 ^{註 3}	2,739.82	2,286.30
範疇三：其他 ^{註 2}	468.00	196.59
總和	4,228.91	3,582.03

註 1：各年度之營運排放量包含玉山證券以及子公司玉山投顧。

註 2：範疇一、範疇二及其他範疇三（不含投融资組合）之溫室氣體盤查方法係採用 ISO 14064-1:2018；排放係數引用環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版。

註 3：投融资碳排放以排除土地利用、土地利用變化和林業（Land Use, Land Use Change, and Forestry; LULUCF）活動之溫室氣體排放量表示。

註 4：本公司 2023 年範疇一及範疇二碳排放之碳排強度為 0.30 tCO₂e/ 新台幣佰萬元營收。

註 5：本公司 2023 年範疇三投融资碳排放 2023 年盤查覆蓋率為 87.28%，適用 PCAF 方法學之覆蓋率為 100%。

溫室氣體類型 (範疇一)

2023 年	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFC _s	小計
範疇一排放量 (公噸 CO ₂ e/年)	5.29	18.05	0.16	11.90	35.39
占總排放量比例	14.94%	51.00%	0.45%	33.61%	100%

低碳轉型執行成效

短期指標	績效和達成說明
支持綠色承銷	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年承銷綠能、再生、能源相關產業案件數 9 件，佔當年度 IPO 主協辦及籌資承銷主協辦案件 15.25%。
永續綠色投資	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年中長期投資部位 (FVOCI/AC) 被投資公司通過 SBT 的比例達 43.73%。
氣候治理	<ul style="list-style-type: none"> 參與玉山金控與永續能源基金會合作首創「永續金融管理師」，強化 ESG 與氣候相關專案，共計 16 位主管同仁參與課程並取得認證。 規劃 2024 年起全體員工接受年度 ESG (含氣候議題) 相關教育訓練時數達 3 小時/年。
減碳績效	<ul style="list-style-type: none"> 玉山證券於 2023 年電子對帳單發送 156 萬份，共節省約 312 萬張紙，約減少 44 公噸二氧化碳排放當量。
議合行動	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年參與法說會及座談會共 172 場次、股東會投票 177 家。 對 8 家被投資公司寄發議合信 (包括 4 家由金控共同議合)、參與 12 場現場股東會。 於 2 家現場股東會發言，向被投資公司主動議合及倡議 ESG 議題。
永續採購	<ul style="list-style-type: none"> 玉山證券積極響應環保署推動全民綠色生活與消費之政策，秉持綠色消費與環保採購原則，2023 年綠色採購金額為 16,553,607 元。

中長期目標

邁向 2050 淨零轉型

項目	風險因子	SBT 目標	淨零行動
範疇一	使用公務車、冷媒、天然氣瓦斯		再生能源 2030 年國內據點 100% 使用再生能源。
範疇二	營運據點及大樓用電	2030 年總碳排放量降低 42% (基準年 2022 年)	空調節能 1. 汰換改善空調主機設備 2. 定期維護並增設循環風扇 3. 新址安裝全熱交換機 照明設備 汰換老舊耗能照明設備
範疇三	投資及融資 (依 PCAF 方法學盤查)	2026 年中長期投資部位 (FVOCI/AC) 被投資公司通過 SBT 的比例達 33.9% (基準年 2019 年)	永續投資 1. 本公司及子公司應避免投資煤碳業務擴張中之煤碳企業，並應以 2022 年底投資部位為基期，逐年降低煤碳企業之投資部位，至 2030 年底減少 50%，2035 年底部位歸零。 2. 應避免承作煤碳企業、非傳統油氣企業之承銷業務。 目標設定 SBT 目標之部位佔比為 43.73%，符合設定之目標
範疇三	其他 (採購流程、員工差旅、廢棄物處理等)	-	供應商議合實施在地採購與綠色採購

5.2 營運環境永續

GRI 306-3

玉山證券以發揮金融業的影響力為自身使命，深知企業運營對環境與生態資源造成的衝擊，積極響應環境相關國際準則，遵循國內法規，及玉山金控頒布之「玉山金控環境及能源管理宣言」，落實環保節能政策、建立環保節能文化，及執行環保節能措施，致力於推動無紙化、水資源和廢棄物的管理，降低運營對自然環境帶來的衝擊，達成節約資源之環境永續目標。

推動再生能源

玉山金控響應淨零排放也積極推動再生能源使用，於 2022 年正式以臺灣首家金融業「低用電企業」加入 RE100 會員，與全球 300 多家領先企業共同宣示 100% 使用再生能源，加入 RE100 是玉山邁向淨零的重要里程碑，玉山證券將依循金控母公司持續透過金融資源引導，推動能源系統脫碳轉型，實踐全球共同的氣候目標。

玉山金控宣示於 2030 年國內據點 100% 使用再生能源，玉山證券亦遵循母公司開始規劃綠電採購，以每年增加 10% 綠電使用率逐步達成目標。玉山證券致力打造永續營運環境，透過工作型態轉型與綠電採購，展現 2030 年 100% 使用綠電的決心，朝向 2050 年成為淨零排放證券目標努力。展望未來，玉山證券將持續跨越綜合績效、企業社會責任及永續發展三座大山，將金融本業結合 ESG，響應並實踐聯合國永續發展目標，發揮金融業的影響力，攜手政府、企業及個人一起邁向永續共好的美麗家園。

夏至關燈

玉山證券連續 12 年響應全球最大規模的國際減碳行動「Earth Hour 地球一小時」，自發性延長關燈時間，國內各營業據點將全面關閉招牌燈及外牆燈；玉山證券依循玉山金控連續 11 年於夏季用電高峰期舉辦關燈活動，於期間內全日關閉營業據點直式、橫式招牌燈、外牆燈及電視牆。透過定期檢視高耗能設備，並於 2023 完成 3 家分公司據點全面使用 LED 燈具，玉山證券持續落實能源減量，提升能源使用效率，如逐步汰換各營業據點老舊燈管並使用 LED 照明設備、推動機房能源使用效率等，以提升用電效率，期望以系統性的作法改善氣候變遷問題，為目標 2050 成為淨零排放證券商目標努力。

水資源管理

受到氣候變遷的影響，臺灣的水文條件面臨著更加嚴峻的衝擊，如何善用寶貴的每一滴水，成為水資源管理的重要考驗。

玉山證券目前的水資源主要用途為空調冷卻及同仁民生用水，來源於自來水公司，並未有生產製造的廢水排放。以節約用水為目標，持續貫徹使用符合節能環保標章之設備，透過設備汰換及持續宣導同仁節能用水觀念，達到節省水資源效果，實現水資源的效用最大化。

廢棄物管理

玉山證券遵循金控母公司響應臺北市政府「禁用一次性及美耐皿餐具」政策，除了保障員工的健康，同時也落實垃圾減量、保護地球，營造健康環保飲食文化。

環境保護已是國際共通議題，玉山證券從自身做起，致力減少廢棄物所造成的環境破壞，期望能將環保意識推廣至社會，以「一份愛牽引更多的愛」的精神，發揮企業的影響力，為永續未來盡一份心力。

玉山證券的廢棄物主要來源為一般生活垃圾，全面落實減量 (Reduce)、再利用 (Reuse)、回收 (Recycle) 的 3R 措施，採廢棄物主動式管理，留下廢棄物處理量紀錄。從源頭進行資源回收並集中分類、整理清運，以及定期追蹤，有效落實廢棄物管理。各據點均設有垃圾分類區，並依照各縣市政府公告規定項目分為生活廢棄物、可回收廢棄物及廚餘三大類別，同時設有容器、紙箱集中回收區，提升資源回收效率。

	一般垃圾 (噸)	資源回收 (噸)	總廢棄物量 (噸)	一般垃圾 / 營收 (公斤 / 百萬元)
2023 年	21.18	12.80	33.99	6.33
2022 年	11.79	12.71	24.51	4.11
2021 年	14.40	11.35	25.75	3.55

註 1：因 2023 年度擴大盤查範圍，將總公司納入統計，導致整體廢棄物量增加

5.3 社會共榮

5.3.1 社會關懷

「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清掃與淨灘活動

玉山金控集團長期響應世界清潔日 (Clean Up the World Weekend)，舉辦「美麗臺灣 Smile 玉山」全台淨灘暨環保清掃活動，邀請玉山人從自己開始，減少使用塑膠吸管、塑膠袋等一次性垃圾，玉山證券同仁積極參與並以行動共同清掃營業據點周圍街道、社區，進而延伸至清潔臺灣的各海岸線，為美麗的臺灣與永續的地球盡一份心力。



「一生一樹，玉山植樹」造林計畫

玉山金控集團攜手農業部林業及自然保育署推動「一生一樹，玉山植樹」造林計畫，於新北市石門區海岸保安林逾 40 位玉山證券與玉山銀行志工共襄盛舉，透過親手種下防風樹苗，提升海岸林韌性，為海岸生態環境永續發展盡一份心力。



「單車環島·千里傳愛」

健康樂活、節能減碳，玉山金控集團自 2012 年起每年舉辦「玉山單車環島活動」，由來自全國玉山志工們組成單車騎隊。騎士們千里傳愛，每騎 1 公里，玉山提撥 1 萬元共同響應「關懷學童專案」，總共捐贈 1,000 萬元助學弱勢，讓 5,000 名學童快樂成長、安心就學。一起用友善環境的方式來感受這片土地的美麗景緻與風土人情！2023 年由玉山卓越學院的高階主管們組成環島車隊，希望達到「為健康而騎」、「為團隊而騎」、「為公益而騎」的目的，10/4~10/13，以 10 天的時間騎行近 1,000 公里完成環台。



與身心障礙者交流對話，提供適切金融友善服務

玉山證券與金控顧客服務處共同規劃友善服務體驗活動，邀請視覺障礙者至分行進行服務體驗，由玉山銀行高雄分行與玉山證券高雄分公司共同協助視障顧客體驗銀行與證券開戶流程，讓顧客感受玉山整體的專業與溫暖之服務，同時也獲得顧客正向回饋與同行社福機構人員肯定友善的服務品質。



關懷學童專案 - 捐款箱

玉山志工社會福利慈善事業基金會（簡稱玉山志工基金會）自 2003 年 4 月成立以來，集合玉山人的力量，有錢出錢、有力出力、有時間出時間，長期投注在學童關懷上。以期讓他們快樂的學習、快樂的成長，成為國家未來的主人翁。

愛心捐款金額（地震、戰爭等）

屏東科技園區於 2023 年 9 月 22 日發生工廠爆炸案，造成多人傷亡憾事，玉山志工基金會秉持愛與關懷的人道精神，結合玉山人的力量，響應愛心捐款活動，兩天內共有 2,409 位玉山人熱烈響應，合計募集 1,000 萬元，款項全數捐至屏東縣政府社會局社會救助金專戶，由政府統籌運用，協助傷患後續醫療及生活所需，提供罹難者家屬經濟上的支持，並向消防人員致上最高敬意。

此次捐款活動是由玉山員工自發性、自由決定捐出款項，期望將玉山人的愛心與力量匯集起來，為國家社會盡一份心力，希望能帶動社會更多正面的力量，一同幫助罹難者家屬及傷患早日走出傷痛、度過難關，也祈願天佑臺灣，天佑屏東。

5.3.2 金融教育

有溫度的專業服務

玉山證券以顧客需求為導向，由各領域專家團隊提供顧客完整諮詢服務及豐富多元理財商品，為顧客量身打造全方位理財規劃，並與國內知名財經雜誌《財訊雙週刊》共同舉辦年度投資論壇，提供 VIP 更精準的投資趨勢。自 2016 年起已連續 7 年協同《財訊雙週刊》辦理台股投資趨勢講座活動，獲得熱烈回應，未來將持續提升玉山證券品牌知名度、深耕財富管理推廣。



附錄一、GRI 內容索引

Statement of use	玉山證券報告書依循 GRI 標準編製，本報告書資訊揭露期間為 2023 年度（2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）。
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard (s)	G4 版金融服務業行業揭露

GRI 2: 一般揭露 2021

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數	省略 / 備註
2-1	組織資訊	企業概述	8	
2-2	組織永續報導中所包含的實體	關於報告書	3	
2-3	報導期間、報導頻率與聯絡人	關於報告書	3	
2-4	資訊重編			本年度為首次編製報告書，故不適用。
2-5	外部保證 / 確信	關於報告書	3	
2-6	活動、價值鏈與其他商業關係	企業概述	8	
2-7	員工	4.1 人才培育與發展	47	
2-8	非員工工作者	4.1 人才培育與發展	47	
2-9	治理結構與組成	1.2 永續治理架構	11	
2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.1 公司治理	21	
2-11	最高治理單位的主席	2.1 公司治理	21	
2-12	最高治理單位在監督衝擊管理的角色	1.2 永續治理架構	11	
2-13	授予責任以管理衝擊	1.2 永續治理架構	11	
2-14	最高治理單位於永續性報導的角色	關於報告書	3	
2-15	利益衝突	2.1 公司治理	21	
2-16	關鍵重大事件的溝通	2.1 公司治理	21	
2-17	最高治理單位的群體智識	2.1 公司治理	21	
2-18	最高治理單位的績效評估	2.1 公司治理	21	
2-19	薪酬政策	2.1 公司治理	21	
2-20	薪酬決定的流程	2.1 公司治理	21	
2-21	年度總薪酬比率	-		薪酬資訊涉及機敏性，故不予以揭露
2-22	永續發展策略的聲明	董事長與總經理的話	5	
2-23	政策承諾	2.1 公司治理	21	
2-24	融入政策承諾	2.1 公司治理	21	
2-25	負面衝擊補償流程	2.1 公司治理	21	
2-26	徵求建議與提出關切事項的機制	2.2 法令遵循	26	
2-27	法規遵循	2.2 法令遵循	26	
2-28	公協會會員資格	企業概述	8	
2-29	利害關係人議合方法	1.3 利害關係人議合與溝通	12	
2-30	團體協約	4.3 員工照護	55	

GRI 3: 重大主題揭露項目

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數
3-1	重大主題決定流程		
3-2	重大主題清單	1.4 重大主題分析及管理方針	14
3-3	重大主題管理		

特定主題標準

GRI 200: 經濟系列

系列	揭露	描述	對應章節	頁數
GRI201 經濟績效 2016	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	5.1 氣候變遷管理	61
	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	4.3 員工照顧	55
GRI203 間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	3.2 普惠金融	38
	203-2	顯著的間接經濟衝擊		
GRI 205: 反貪腐 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	2.2 法令遵循	26
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練		
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動		

GRI 300: 環境系列 2016

系列	揭露	描述	對應章節	頁數
GRI 305: 排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	5.1 氣候變遷管理	61
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放		61
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放		61
GRI 306: 廢污水和廢棄物 2020	306-3	廢棄物的產生	5.2 營運環境永續	76

GRI 400: 社會系列

系列	揭露	描述	對應章節	頁數
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	4.2 人才吸引與留任	52
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.3 員工照護	55
	401-3	育嬰假		55
GRI 402: 勞 / 資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	4.3 員工照護	55
	403-1	職業安全衛生管理系統	4.3 員工照護	55
	403-3	職業健康服務		55
GRI 403: 職業安全衛生 2018	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通		55
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練		55
	403-6	工作者健康促進		55
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊		55
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		4.1 人才培育與發展
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	47	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	47	
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	4.1 人才培育與發展	47
	405-2	女性對男性對基本薪資加薪的比率	4.2 人才吸引與留任	52
GRI 406: 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	4.3 員工照護	55
GRI 413: 當地社區 2016	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	3.2 普惠金融	38
	413-2	對當地社區有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動		38
GRI418: 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	2.4 資安防護與個資保護	29


附錄二、永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 對照表

主題	指標代碼	性質	揭露指標	參考章節	頁數
員工多元化和包容性	FN-IB-330a.1	量化	(1) 經營團隊 (2) 非經營團隊 (3) 中階主管 (4) 全體員工的性別比例、種族族群代表的比例	4.1 人才培育與發展	47
ESG 因子 納入投資銀行和證券業務	FN-IB-410a.1	量化	依產業別揭露承銷、諮詢和證券化交易的收入	3.1 永續金融	33
	FN-IB-410a.2	量化	依產業別揭露包含 ESG 因子的投資和貸款的總金額及件數	3.1 永續金融	33
	FN-IB-410a.3	量化	ESG 因子納入投資業務流程及策略	3.1 永續金融	33
商業道德	FN-IB-510a.1	量化	因與欺詐、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、市場操縱、瀆職行為或其他相關金融行業法律或法規，而進行的法律訴訟及裁罰所造成的金錢損失總額	2.2 法令遵循	26
	FN-IB-510a.2	質化	說明吹哨者政策與程序	2.2 法令遵循	26
專業誠信	FN-IB-510b.1	量化	企業員工具有投資相關調查、顧客投訴案件、私人民事訴訟 (業務相關) 或其他監管程序等紀錄的員工數和比率	2.2 法令遵循	26
	FN-IB-510b.2	量化	與專業誠信有關 (包含注意義務) 的調解和仲裁案件的件數	2.2 法令遵循	26
	FN-IB-510b.3	量化	與專業誠信有關 (包含注意義務) 的法律訴訟產生的財務損失總金額	2.2 法令遵循	26
	FN-IB-510b.4	質化	說明確保專業誠信 (包含注意義務) 的方法	2.1 公司治理	21
系統風險管理	FN-IB-550a.1	量化	全球系統性重要銀行 (G-SIB) 分數	本公司屬證券業，不適用此項指標。	
	FN-IB-550a.2	質化	說明壓力測試結果及如何將其整合至資本適足性規劃、公司長期策略和其他商業活動	2.3 風險管理	27
員工激勵與風險承擔	FN-IB-550b.1	量化	重大風險承擔者可變動的總薪酬百分比	重大風險承擔者之薪酬屬機密資訊，暫不公開。	-
	FN-IB-550b.2	量化	應用減薪和收回條款的重大風險承擔者可變動的總薪酬百分比	本公司不適用薪資索回條款。	--
	FN-IB-550b.3	質化	揭露有關第三等級資產與負債評價之監督、控制和驗證政策	本公司無第三等級資產與負債，故不適用。	-
活動指標	FN-IB.000.A	量化	揭露承銷、諮詢和證券化交易的件數及金額	3.1 永續金融	33
	FN-IB.000.B	量化	依行業別揭露自營交易投資和貸款的件數和金額	3.1 永續金融	33
	FN-IB.000.C	量化	以衍生品 (期貨 / 選擇權 / 權證) 進行造市交易的件數及總成交金額	2023 年度無造市交易。	-

附錄三、TCFD 揭露建議對照表

層級	一般行業揭露建議	章節
治理	a. 描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況	5.1.1 氣候治理組織架構
	b. 描述管理階層在評估與管理氣候相關風險與機會角色	5.1.1 氣候治理組織架構 5.1.3 風險管理
策略	a. 描述組織鑑別的短期、中期和長期氣候相關風險和機會	5.1.2 執行策略 5.1.3 風險管理
	b. 描述氣候相關風險和機會對組織的業務、策略和財務規劃的影響	5.1.2 執行策略 5.1.3 風險管理
	c. 描述組織的策略韌性，並考慮不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）	5.1.3 風險管理
風險管理	a. 描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程	5.1.3 風險管理
	b. 描述組織在氣候相關風險的管理流程	5.1.3 風險管理
	c. 描述組織在氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度	5.1.3 風險管理
指標與目標	a. 揭露組織依循策略和風險進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標	5.1.4 低碳轉型指標與目標
	b. 揭露範疇一、範疇二和範疇三溫室氣體排放和相關風險	5.1.4 低碳轉型指標與目標
	c. 描述組織在氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現	5.1.4 低碳轉型指標與目標

附錄四、會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

資會綜字第 23011301 號

玉山綜合證券股份有限公司 公鑒：

本會計師受玉山綜合證券股份有限公司（以下簡稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定西元 2023 年度永續報告書所報導之關鍵績效指標（以下簡稱「所選定之關鍵績效指標」）執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

標的資訊與適用基準

本確信案件之標的資訊係 貴公司上開所選定之關鍵績效指標、有關所選定之關鍵績效指標及其適用基準詳列於 貴公司西元 2023 年度永續報告書第 84 頁之「確信項目彙總表」。前述所選定之關鍵績效指標之報導範圍業於永續報告書第 3 頁之「報告書範疇」段落述明。

上開適用基準係為財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心「證券商編製與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標，且設計、付諸實行及維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之內部控制，以確保所選定之關鍵績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範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。

普華永道會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110208 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃及執行有限確信案件，基於所執行之程序及所獲取之證據，對第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標是否未存有重大不實表達取得有限確信，並作成有限確信之結論。

確信準則 3000 號之規定，本有限確信案件工作包括評估 貴公司採用適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標之妥適性、評估所選定之關鍵績效指標等因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險、依情況對所評估風險作出必要之因應，以及評估所選定之關鍵績效指標之整體表達。有關風險評估程序（包括對內部控制之瞭解）及因應所評估風險之程序，有限確信案件之範圍明顯小於合理確信案件。


本會計師對第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標所執行之程序係基於專業判斷，該等程序包括查詢、對流程之觀察、文件之檢查是否適當之評估，以及與相關紀錄之核對或調節。

基於本案件情況，本會計師於執行上述程序時：

- 已對參與編製所選定之關鍵績效指標之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，已對所選定之關鍵績效指標選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試，以取得有限確信之證據。

相較於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件中取得者。因此，本會計師不對 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面，是否依照適用基準編製，表示合理確信之意見。

此報告不對西元 2023 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信，另外，西元 2023 年度永續報告書中屬西元 2022 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本會計師確信。





有限確信之結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面未有未依照適用基準編製之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何所選定之關鍵績效指標或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

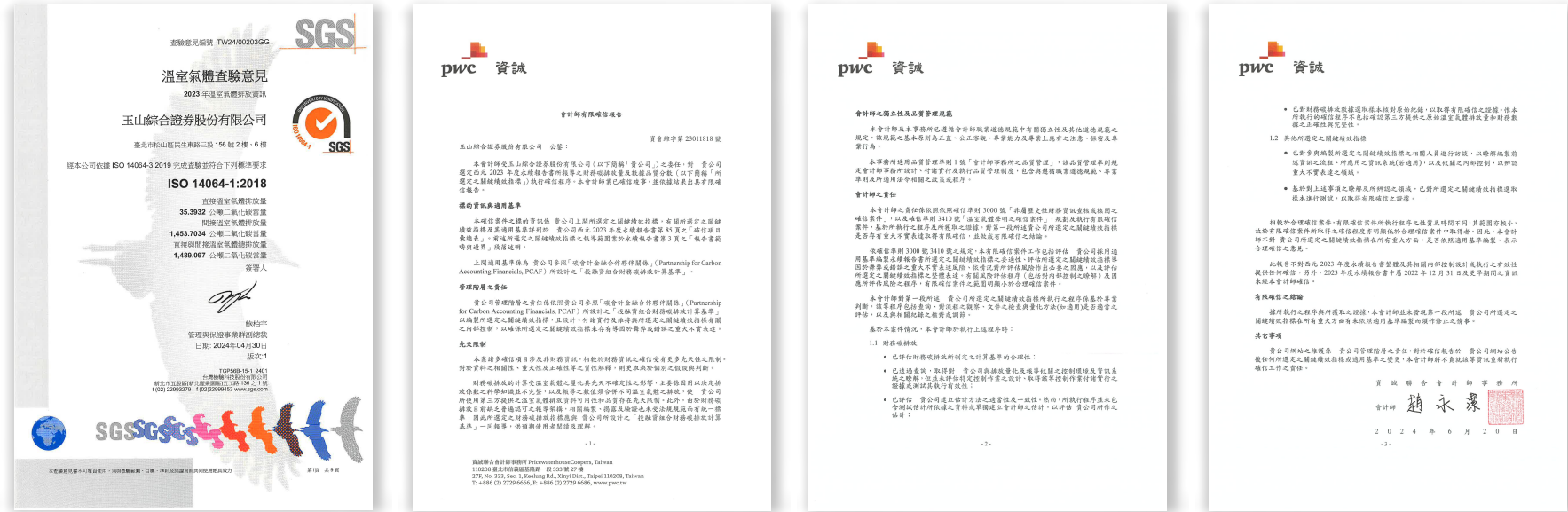
會計師  

2024 年 6 月 5 日

確信項目彙總表（永續報告書）

編號	確信標的資訊	適用基準	證券商編製與申報 永續報告書作業辦法	對應章節	頁碼
		2023 年度玉山證券及玉山投顧發生的資料外洩事件數量、個人資料外洩事件佔所有資料外洩事件數量之比例、及因資訊外洩事件而受影響的顧客數。 註：1. 資料外洩事件數量 · 依據「玉山證券資訊事件管理作業要點」所規範之定義，統計 2023 年度發生的資料洩露件數。 · 玉山證券及玉山投顧依據「證券期貨市場資通安全事件通報應變作業注意事項」所規範之證券期貨市場資安事件，統計 2023 年度發生的資料洩露事件。	第二條附表編號一	2.4 資安防護 與個資保護	30
1	本公司 2023 年度未發生資訊安全或網路安全之重大事件，亦未發生資料外洩（包含個人資料外洩）事件；與個資相關的資訊外洩事件佔所有資訊外洩事件比例為 0%，且無因資訊外洩事件而受影響的顧客。	2. 個人資料外洩事件佔所有資料外洩事件數量之比例依據玉山金控及子公司「個人資料侵害事故緊急應變作業細則」所規範之定義，統計 2023 年度因資訊外洩導致個人資料外洩事件百分比。 · 分子：於 2023 年度發生依據「玉山證券資訊事件管理作業要點」所定義之資料洩露件數中符合「個人資料侵害事故緊急應變作業細則」所規範之定義事件之件數。 · 分母：於 2023 年度發生依據「玉山證券資訊事件管理作業要點」所定義之資料洩露件數。 · 玉山證券及玉山投顧依據「證券期貨市場資通安全事件通報應變作業注意事項」所規範之證券期貨市場資安事件，統計 2023 年度發生的資料洩露事件。	第二條附表編號一	2.4 資安防護 與個資保護	30
		3. 因資訊外洩事件而受影響的顧客數依據「玉山證券資訊事件管理作業要點」所規範之定義，統計 2023 年度發生的資料洩露件數之受影響顧客數。 · 玉山證券及玉山投顧依據「證券期貨市場資通安全事件通報應變作業注意事項」所規範之證券期貨市場資安事件，統計 2023 年度發生的資料洩露事件之受影響顧客數。 · 顧客數定義為歸戶後的帳戶數，一個 ID 尚有多個帳戶，只計算一戶。	第二條附表編號一	2.4 資安防護 與個資保護	30
2	輔導中小企業於資本市場籌資共計 1 家，參與金額為 30,300 仟元。	依據「玉山證券承銷暨興櫃業務作業管理要點」統計 2023 年度辦理中小企業於資本市場籌資案件與金額。「中小型企業」依經濟部中小企業處每年出版之最新版《中小企業白皮書》之定義為之。	第二條 附表編號二	3.1 永續金融	37
3	2023 年度受邀參與台大證研社舉辦的投資領域相關講座一場，提供在學學生提前了解股市相關專業知識。	依據玉山投顧於 2023 年度受邀參與台大證研社舉辦的投資領域相關講座場次資訊。	第二條 附表編號三	3.2 普惠金融	39
4	2023 年度，使用股票 e 指存（台、美股）委託成功人數 38,385 人；2023 年度，使用股票 e 指存（台、美股）成功交易筆數 649,630 筆。	依據玉山證券於股票 e 指存（台、美股）委託存股： · 委託成功人數：委託成功且不重覆計算集保帳號之人數。 · 成功交易筆數：以委託單號為主，只要有成交，包含部份成交和完全成交都只計算 1 筆成交。	第二條 附表編號四	3.3 金融科技 與創新	40
5	ETF IPO 線上申購功能，優化申購繁瑣流程，提供連結基本資料自動帶入，納入 ESG 永續發展概念減少紙張浪費，提供顧客全方位的 ETF 申購服務	依據「玉山證券代理受益憑證銷售業務風險管理要點」於 2023 年度推出 ETF IPO 線上申購服務。	第二條 附表編號四	3.3 金融科技 與創新	41

附錄五、溫室氣體查驗聲明書



確信項目彙總表（溫室氣體投融資組合財務碳排放）

編號	確信標的資訊	適用基準	作業辦法	對應章節	頁碼
1	2023 年盤查覆蓋率為 87.28%	玉山綜合證券股份有限公司 (以下簡稱玉山證券) 參考 PCAF 設計「投融資組合財務碳排放計算基準」，進行財務碳排放編製及揭露。	公司依行業特性與其報導之績效指標參採或自行設計其他基準	5.1 氣候變遷管理	74
2	2023 年適用 PCAF 方法學之覆蓋率為 100%	<ul style="list-style-type: none"> 投融資組合財務碳排放量：為玉山證券所持有之投資組合及授信組合相關的範疇一及範疇二的碳排放量，以公噸二氧化碳當量 (tCO₂e) 表示。玉山證券盡可能使用「最新可取得之範疇一及範疇二排放量或推估數據」： <ol style="list-style-type: none"> 最新可取得之範疇一及範疇二排放量來源包含：玉山證券直接向投資公司取得之碳排放數據，或自美國 Bloomberg、各國營事業官網、各國政府公告國家碳排放、或第三方公開統計資料所取得之碳排放數據。 推估數據係玉山證券參考 PCAF 所建議的方法學進行推估，包含以 Bloomberg 之碳排放數據依照產業別進行分類，所推估計算的產業碳排放係數，或以最接近年度財務資料或帳列財務資料推估之分配因子。 投資組合總碳排放編製範疇：玉山證券對 2023 年 12 月 31 日所持有之自有投資資產內的上市櫃股票、公司債及主權債進行盤查。 			
3	2023 年排放量為 2,739.82 tCO ₂ e				
4	2023 年數據品質為 1.45				



心清如玉。 義重如山。