

2.4 未來永續計畫

衝擊說明	績效指標	2024年目標	2024達成情形	短期目標	中長期目標
資訊安全 客戶資料及其交易資料為公司核心營運基礎，對於資訊安全與個人資料保護之健全與否，更是因應衝擊之關鍵。	<ul style="list-style-type: none"> 持續維持國際證書有效性。 依循金融行動方案、網路安全治理最佳實務作法，強化資訊安全管理規範與資安治理成熟度。 資訊環境全面朝向「零信任」為目標。 持續推動董事參與資訊安全相關領域。 資安及個資管控措施數位化。 	<ul style="list-style-type: none"> 維持 ISO 27001、BS 10012 證書效力。 投保資訊安全保險。 建置公司網站防偽冒能量。 強化資訊部門專業資訊安全訓練。 強化資訊服務供應商管理與監督制度。 執行資安治理成熟度評估與建議事項完成改善。 逐步推動零信任機制，如 DDOS 演練、BAS 攻防演練，與特權帳號強化管控。 全體董事 100% 完成資訊安全教育訓練。 推動數位化查核。 	100% 達成	<ul style="list-style-type: none"> 響應 " 金融行動方案 2.0"，強化資訊安全管理規範。 遵循資訊安全規範。 藉由數位科技化，提升資安及個資管控措施。 	<ul style="list-style-type: none"> 響應 " 金融行動方案 2.0"，強化資訊安全管理規範。 遵循資訊安全規範。 藉由數位科技化，提升資安及個資管控措施。
法令遵循 證券產業為高度監管產業，恪守法令與主管機關要求乃為當然，法令遵循健全及落實與否，甚為關鍵。	<ul style="list-style-type: none"> 強化法令遵循機制。 將遵法意識、內控之理念內化於公司內部人員。 	<ul style="list-style-type: none"> 董事會督導法令遵循風險評估情形。 持續修訂業務相關作業辦法。 裁處客訴案件納入風險評估項目，就實務案例強化風險的識別與管理。 法令遵循評估作業。 推動多元線上教育訓練課程進行法令宣導。 完成個資侵害演練。 	100% 達成	<ul style="list-style-type: none"> 強化法令遵循機制及提升內部人員遵法意識。 強化內部人員落實執行公司防制洗錢及打擊資恐作業。 	<ul style="list-style-type: none"> 強化法令遵循機制及提升內部人員遵法意識。 強化內部人員落實執行公司防制洗錢及打擊資恐作業。
營運績效 持續推動營運績效目標之達成，健全財務結構，塑造穩健向前形象，並對於公司推動永續發展與轉型，方有足夠資源與利害關係人支持。	<ul style="list-style-type: none"> 達成預算獲利目標 	<ul style="list-style-type: none"> 達成預算獲利目標 	達成獲利目標	<ul style="list-style-type: none"> 達成預算獲利目標 	<ul style="list-style-type: none"> 達成預算獲利目標
風險管理 金融市場之風險控管是重中之重，唯有確實鑑別與控管各項風險，積極因應衝擊，方能確保公司營運體質穩健，受客戶信賴肯定。	<ul style="list-style-type: none"> 持續調整風險管理規章制度，因應各類新興風險危機處理及衝擊。 提升資本適足率，強化資本運用效率。 研議系統與資料庫功能強化。 	<ul style="list-style-type: none"> 修訂經營危機事件與因應措施。 提升資本適足率 10%。 完成外匯風險值運算模組，同時逐步納入新產品評估模型合理性。 持續風險管理資料數位化進程。 	100% 達成	<ul style="list-style-type: none"> 強化風險措施及風險相關揭露報告。 	<ul style="list-style-type: none"> 針對各類新興風險因應及控管等機制，納入相關風險管理規章制度。 提升風險管理系統與模型功能，併同資料庫擴充等管理工具，掌控不同情境下各類風險。
營運持續 市場或有意外發生，而產生相應衝擊，公司在健全緊急應變體系下，穩定持續營運，方能保障客戶權益。	<ul style="list-style-type: none"> 維持 ISO 22301 國際證書效力。 強化資訊核心系統全面不中斷之韌性。 全年資訊服務不中斷之目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 完成 5 倍交易量壓力測試。 完成異地備援演練。 推動核心系統的壓力測試及容量規劃。 連續假期一般例假日藉由輪值或工具，持續監控檢測，維持資訊服務能量。 	100% 達成	<ul style="list-style-type: none"> 達成核心、關鍵業務持續營運之目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續提升資訊核心系統全面不中斷之韌性。 全年資訊服務不中斷之目標。

公平待客

響應主管機關推動金融服務業之公平待客原則，作為公司服務核心價值，並與金融消費者保護趨勢接軌，更是促進證券商品與服務之契機。

- 強化董事與全體同仁認知與參與。
- 辦理公平待客教育訓練，敦促公司各部門落實原則辦理業務。
- 持續提升數位服務體驗。
- 推動營業據點公平待客措施。
- 推動宣導反詐騙與金融知識。

- ✓完成公平待客作業報告。
- ✓召開境外結構型商品審議委員會。
- ✓完善無障礙與高齡友善服務。
- ✓提供身心障礙者或銀髮族專人辦理業務服務。
- ✓革新線上與集中開戶流程。
- ✓多元線上訓練，提升相關認知意識。
- ✓客訴案件檢討、改善、追蹤。
- ✓投資人交易風險與金融知識宣導。
- ✓學生族群、弱勢族群金融知識與防詐騙宣導。

100%
達成

- 業務人員辦理相關業務，須具備法定證照與資格條件。
- 提供投資後部位關懷服務。
- 讓客戶充分瞭解金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。
- 提出公平待客指引方針與逐層報告。
- 對境外結構型商品進行重新評估作業。
- 檢討客訴案件發生原因。
- 提供各項商品投資之基本常識及反詐騙教育訓練。
- 持續提升資訊服務能量，貼近客戶使用體驗。
- 強化客戶金融商品投資權益事項的通知機制。
- 將公平待客落實於業務活動。

- 提出公平待客指引方針與逐層報告。
- 落實客戶申訴結案時間與根因分析機制。
- 強化投資人之客戶評估作業。
- 提升營業場所無障礙設施。
- 持續提升資訊服務能量，貼近客戶使用體驗。
- 持續推動反詐騙與理財觀念。
- 將公平待客落實於業務活動。

誠信經營

公司核心營運牽涉客戶資金(產)，唯有誠信、廉潔、自律及健全管理機制，衝擊客戶信賴關係與維持市場商譽。

- 提升董事會及高階主管之專業度。
- 強化董事會監管機制。

- ✓董事與高階主管積極參與完訓訓練。
- ✓專家講課與實體培訓及線上課程推廣。
- ✓每季召開「誠信永續發展委員會」審議計畫與成效。
- ✓董事會與審計委員會定期聽取執行成效與指示意見，表彰監控效能。
- ✓董事會與薪資報酬委員會審議高階主管獎金及聘任。

100%
達成

- 持續提出誠信經營策略與逐層報告。
- 持續精進董事會監管機制。

- 提出誠信經營策略與逐層報告。
- 強化董事會監管機制。

數位金融
創新技術
與服務

藉由數位化，推動技術與服務之創新發展，助益於金融商品與服務，提升自身競爭力。

- 強化電子交易平台之智慧單策略。
- 推動弱勢族群友善服務功能。
- 持續精進數位服務功能與體驗。

- ✓持續推出多種智慧單，滿足客戶交易需求。
- ✓各式系統平台放置客服聯絡方式，推出友善功能。
- ✓一戶通全新設計提升客戶體驗。
- ✓新增教學影音功能，提升互動與查詢。
- ✓持續提升應用程式之數位服務功能。

100%
達成

- 強化員工數位與資訊能力。
- 善用數位工具提升永續服務。
- 強化證券交易帳務服務。
- 數位信任驗證提升金融科技永續韌性。
- 導入 AI 客服優化服務體驗。

- 強化員工數位與資訊能力。
- 善用數位工具提升永續服務。
- 強化證券交易帳務服務。

永續金融

因應綠色金融行動方案政策與風險實務守則要求，推動公司自營、承銷等內部控制機制中納入環境保護、社會責任與公司治理等面向，藉由金融力量，促進產業轉型，達到永續金融的效益。

- 建構 ESG 資訊平台。
- 引導資金投入永續發展相關活動，辦理公司內部、企業推動永續轉型。
- 數位金融創新技術與服務。
- 持續擴大普惠金融措施。
- 提升友善金融服務。
- 強化員工數位與資訊能力。
- 優化責任投資管理體系。
- 研議同業聯盟會議。

- ✓持續推動 ESG 資訊平台建置期程。
- ✓銷售 4 檔 IPO ESG ETF，總銷售金額 12.02 億元，提高永續影響力。
- ✓完成 17 檔永續債券承銷，金額 68.3 億元，佔公司總承銷金額 17.6%。
- ✓電子下單人數穩定提升 1.70%，年度平均電子下單金額比例達 83%；同時，數位化服務比例達到 94%。
- ✓舉辦 265 場實體客戶說明會及座談會，服務總人次約 4,600 人；實體與數位推廣金融知識，累計服務超過 11,000 人次。
- ✓創設 509 支金融影片，合計觀看次數超過 72 萬人次。
- ✓中高齡客戶交易動用戶數比例為 64%，且人數成長約 4.6%。
- ✓客訴處理時限由 30 日縮短至 25 日。
- ✓持續強化應用程式數位服務功能。
- ✓持續推動防範金融詐騙宣導。
- ✓推動 RPA 專案計畫與教育訓練。
- ✓持續擴大 ESG 因素納入投資標的評估及決策流程範圍。
- ✓舉辦同業永續聯盟交流活動。

100%
達成

- 引導資金投入永續發展相關商品。
- 盡職治理與主題式議合。
- 提供多元投資產品、降低投資門檻、發展青年理財服務，及推廣金融教育。
- 強化高齡客戶金融投資權益之保護機制。
- 落實友善金融服務與防制詐騙宣導。
- 持續強化業務、商品與服務之數位服務體驗。

- 引導資金投入永續發展相關商品。
- 盡職治理與主題式議合。
- 推廣金融教育。
- 強化高齡客戶金融投資權益之保護機制。
- 落實友善金融服務與防制詐騙宣導。
- 持續強化業務、商品與服務之數位服務體驗。

	衝擊說明	績效指標	2024年目標	2024達成情形	短期目標	中長期目標
世代交替	同仁是公司營運之基石，在開創多元進用途徑、妥善照顧員工，完善留才與育才健全環境，達到橫向與縱向循環流動與共融氛圍，公司方能穩定向前發展。	<ul style="list-style-type: none"> • 世代交替運作機制與執行能量，如強化引進優質人力、推動產學合作、群益金融大學多元化辦理。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 累積安排 166 位實習生體驗實務經驗。 ✓ 推動四所大專院校之產學合作計畫。 ✓ 安排大專院校進行參訪與交流。 ✓ 具潛力員工培訓為儲備主管。 ✓ 舉辦群益金融大學於 2024 年共計 39 位學員結訓。 ✓ 推動考取永續金融證照。 	100% 達成	<ul style="list-style-type: none"> • 持續推動實習生與產學合作計畫。 • 持續就潛力員工培訓為儲備主管。 • 持續舉辦群益金融大學。 • 推動考取永續金融證照。 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立世代交替運作機制與執行能量。
職業安全衛生	公司經營離不開同仁支持，當建構友善職場，確保同仁身心健康發展，同仁方能安心、放心與用心。	<ul style="list-style-type: none"> • 員工零職災。 • 開辦衛教及職安訓練多元課程。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 推動勞工安全作業環境檢測。 ✓ 完成勞工健康檢查、衛教資訊分享、健康諮詢服務。 ✓ 持續完善友善職場環境，如家庭照顧、托育等。 	100% 達成	<ul style="list-style-type: none"> • 員工零職災。 • 推動健康職場運動。 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工零職災。 • 推動健康職場運動。 • 持續提升職場環境與設施。
人權政策推動	不論國際公約與準則，甚或是國家政策要求，公司將人權作為企業文化價值，落實公平，防止歧視，保障權益，即會形成永續發展源源不絕之動力。	<ul style="list-style-type: none"> • 推動人權保障管理體系與培訓機制。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 董事長、總經理簽署人權暨性別平等承諾與支持。 ✓ 完成性騷擾防治課程及人權政策宣導課程，累計 2,121 人次參與。 ✓ 無性騷擾與職場暴力案件。 ✓ 落實定期舉行勞資會議討論勞雇關係。 	100% 達成	<ul style="list-style-type: none"> • 持續優化完善公司內部人權政策。 • 持續推動人權盡職調查建置。 • 弱勢團體之多元合作。 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續優化完善公司內部人權政策。 • 持續推動人權盡職調查建置。 • 弱勢團體之多元合作。
溫室氣體排放管控	自法令、政府機關與產業積極推動趨勢，唯有全力投入資源管控與達成減排目標，始能滿足利害關係人之期待。	<ul style="list-style-type: none"> • 籌備溫室氣體盤查與查證之能量。 • 推動綠色採購策略。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 完成溫室氣體盤查與確信。 ✓ 年度綠色採購金額達新臺幣 68,460,413 元，較 2023 年度增加新臺幣 33,754,427 元。 ✓ 220 家供應商簽署永續條款承諾書。 ✓ 召開供應商大會，促進永續發展。 	100% 達成	<ul style="list-style-type: none"> • 推動能源管理機制。 • 落實溫室氣體排放量減排措施，達成減排目標。 • 增加綠色採購範疇與比例。 	<ul style="list-style-type: none"> • 推動環境、能源管理機制。 • 落實溫室氣體排放量減排措施，達成減排目標。 • 持續增加綠色採購範疇與比例。
氣候變遷風險與機會	氣候變遷是刻不容緩之議題，更是法令與政府機關積極推動產業轉型之關鍵，公司在建構管理制度，落實分析與測試，迎向衝擊，轉變風險為機會，達成策略目標，以滿足利害關係人之期待。	<ul style="list-style-type: none"> • 氣候變遷風險納入營運決策，辨識與管理風險。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 納入氣候風險管理，形成氣候風險應對框架。 ✓ 完成氣候變遷財務揭露報告書、年報披露「氣候風險相關資訊」與「產業高碳排放排名」。 ✓ 完成 2023 年度範疇三金融碳排放盤查。 ✓ 高碳排放產業設立投資上限管理。 ✓ 定期於風險管理委員會揭露氣候風險相關資訊與指標。 	100% 達成	<ul style="list-style-type: none"> • 持續推出氣候變遷 (TCFD) 報告書編製、「氣候風險相關資訊」與「產業高碳排放排名」，並向外部公開揭露。 • 高碳排放產業設立投資上限管理。 • 定期於風險管理委員會揭露氣候風險相關資訊與指標。 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續推出氣候變遷 (TCFD) 報告書編製、「氣候風險相關資訊」與「產業高碳排放排名」，並向外部公開揭露。 • 高碳排放產業設立投資上限管理。 • 定期於風險管理委員會揭露氣候風險相關資訊與指標。 • 持續配合主管機關及公司政策相關事項，調整氣候變遷風險管理機制。
社會公益活動或計畫	本公司作為金融產業之標竿，積極推展公益活動與愛心捐助，以帶動社會關懷活動之風氣。	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理或贊助公益活動。 • 鼓勵員工投入志工活動。 • 持續推動志工服務。 • 持續奉茶行動。 • 採購在地或弱勢產業商品。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 舉辦 17 場公益活動。 ✓ 持續鼓勵員工積極參與公益活動，如邀請、招募及培訓，本年度共計 64 場志工服務。 ✓ 本年度舉辦 7 場採購在地或弱勢產業商品。 	100% 達成	<ul style="list-style-type: none"> • 積極辦理或贊助公益活動。 • 建立措施，深化員工投入志工活動。 • 持續推動志工服務多元化。 • 持續評估增加採購在地或弱勢產業商品。 	<ul style="list-style-type: none"> • 積極辦理或贊助公益活動。 • 建立措施，深化員工投入志工活動。 • 持續推動志工服務多元化。 • 持續評估增加採購在地或弱勢產業商品。