

2024 | 玉山證券 永續報告書

E.SUN SECURITIES SUSTAINABILITY REPORT





玉山瓦拉米計劃 - 維護玉山山腳下第一畝田

基於對於這片美好土地的熱愛，玉山自 2014 年起開始推動「玉山瓦拉米」計畫，鼓勵在地農業轉型有機友善耕作，透過農田棲地營造讓瀕危等級臺灣特有種動植物，如「菊池氏細鯽」重返家園，提升了生物多樣性，也改善原鄉部落生活與生計，透過將收成的瓦拉米分享給玉山顧客及員工，表達及傳遞著知福、惜緣、感恩的企業文化。

「瓦拉米」一詞在布農族語意為「跟著來」、「一起來」，本計畫導入公私協力夥伴關係（Public-Private Partnership, PPP），與多方利害關係人合作，由玉山金控提供資金支持，玉山國家公園管理處邀請慈心基金會進行輔導，銀川永續農場負責農產品的收購與產銷，幫助農民重建與土地的和諧關係，推進有機農作，並改善生態環境。透過鼓勵在地農業轉型有機友善耕作，維護生態棲地，已逐漸恢復南安田區生物多樣性，穿山甲、食蛇龜、菊池氏細鯽等生物都回來了。為幫助原民部落傳承傳統作物，在南安也設置了保種田，包括蒐集各式傳統布農豆類和穀類作物，打造部落種子銀行及保種學習場域，也為氣候變遷趨勢下做好植物保種準備。

多年來，在大家的陪伴下，永續農業在南安成功扎根。玉山也透過瓦拉米計畫的推廣，持續展現我們的 ESG 精神，不僅在國內倡導中分享這段寶貴的經歷，更登上國際舞台，在紐約氣候週的世界生物多樣性峰會（World Biodiversity Summit），向全球介紹臺灣的美麗與成就。玉山期望透過與各方利害關係人的持續合作，不僅讓瓦拉米計畫邁向下一個十年，更引領臺灣農業走向永續發展的光明未來。

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 2024 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）。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 2024 年度（2024 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 2024 年 1 月 1 日之前以及 2024 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	07
永續發展績效	08
企業概述	09

壹、永續經營策略

1.1 永續願景	13
1.2 永續治理架構	13
1.3 利害關係人議合與溝通	15
1.4 重大主題分析及管理方針	16

貳、公司治理

2.1 公司治理	25
2.2 法令遵循	30
2.3 風險管理	31
2.4 資安防護與個資保護	33

參、永續金融商品

3.1 永續金融	37
3.2 普惠金融	42
3.3 金融科技與創新	44
3.4 顧客體驗與公平待客	47

肆、員工照顧與友善職場

4.1 人才培育與發展	53
4.2 人才吸引與留任	59
4.3 員工照護	62

伍、環境永續與社會共榮

5.1 氣候變遷管理	69
5.2 營運環境永續	92
5.3 社會共榮	93

附錄

附錄一、GRI 內容索引	95
附錄二、永續會計準則委員會 (SASB) 對照表	98
附錄三、TCFD 揭露建議對照表	99
附錄四、會計師有限確信報告	100
附錄五、溫室氣體查驗聲明書	102

董事長與總經理的話

GRI：2-22



關注國際趨勢，推動永續經營

回顧 2024 年，國際政經情勢發展的多變與分歧愈加明顯，各國央行政策也呈現不同步的趨勢，美國新任總統的政策走向尚存在不確定性，加上貿易保護主義的抬頭，這些因素加劇了金融市場波動，進而影響全球經濟成長和通膨風險。此外，極端氣候日益頻繁，對農業、能源及基礎建設產生衝擊，這使得各國面臨經濟損失，投資人對於氣候風險的關注與疑慮也隨之上升，進而影響產業前景與資金配置。

然而，儘管國際間面臨著眾多挑戰，各方依然持續關注並推動永續發展議題，在最近的聯合國氣候變遷大會（COP29）中，各國與會代表通過《巴黎氣候協定》第 6.4 條的指導規範，這項規範涵蓋了國際碳市場的交

易與減排成果計算的細則，為全球碳市場的有效運行奠定了基礎，也將促進更廣泛的國際合作。

隨著 ESG 趨勢推動，未來的世代將認知到「永續經營 = EPS + ESG」，對企業而言，在這個全新的時代與環境中，「一個好的 ESG 策略，就是一個好的經營策略」，國內產業供應鏈已深刻體會到 ESG 轉型的必要性與急迫性，氣候變遷作為跨國、跨產業的共同議題，如何有系統地執行改變，成為當前的關鍵。

在全球氣候變遷的影響下，臺灣已宣示於 2050 年達成淨零轉型的目標，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」，作為實現此目標的指引。此外，立法院通過的《氣候變遷因應法》也為落實相關措施提供了法律基礎，該法案不僅涵蓋碳費徵收專款專用的機制，還包括碳足跡及產品標示管理的相關規範，在此背景下，企業的经营思維應更需未來導向，將目光放長遠，結合各方力量進行長期規劃與執行，方能在變化莫測的環境中把握機遇，達成淨零轉型的願景。而證券業身處資本市場的關鍵位置，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」的核心文化，並實踐「誠信正直、專業負責」的價值理念，致力於環境保護、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，並善盡責任投資，為社會和環境帶來正向影響。

先培育人才 再經營事業

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，並構建 3+1 的企業文化，包括「實在、實力、責任」、「團隊、和諧、快樂」、「領先、卓越、榮譽」與「知福、惜緣、感恩」，這是玉山人工作價值與行為準則，更是團隊發展的重要基石。

「人才是先行指標，也是關鍵指標」，我們非常重視人才培育，也深信未來的金融人才，不僅要熟悉金融專業，更需要具備永續素養，引領金融前行，因此在同人的職涯各階段，從加入玉山證券、成為中階主管，到經理人培訓，我們都安排永續金融實務課程，以持續培育具備永續經營思維的人才，透過學習型的組織，激發同仁熱情，發揮潛能，實現自我價值的工作環境，並建構完善的培訓體系，提供多樣的歷練與人文藝術培養，以促進職涯發展，實踐企業文化與目標願景，進一步拓展金融人才的深度與廣度。此外，面對瞬息萬變的外在環境，具韌性的組織要能預測、準備並適應環境的持續變化，我們亦鼓勵主管及同仁積極參與外部機構舉辦的講座及課程，期望藉此建立正向觀念、凝聚團隊力量，並強化執行能力，使組織能永續經營創造長久價值，並以人才發展為導向的績效管理體系，讓有志於在玉山證券發展的同仁，能用自己的雙手，打造自己的未來。

隨著玉山證券邁入第三個十年，我們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，期望成為員工的最愛，同時也是顧客心中的首選品牌。

深耕數位科技 推動普惠金融

普惠金融是經濟成長和社會發展的正向驅動力。隨著 Fintech 的出現，數位金融也成為推動普惠金融的關鍵力量。在這樣的背景下，深耕數位科技不僅可節省顧客與金融機構之間互動的時間成本，同時擴大金融服務的客群、時段與地域範疇，此外，也提供高成本金融服務無法顧及的金融弱勢，能以低成本獲得金融友善服務，打造出服務更加普及、平等的金融場域。

玉山證券長期投入數位金融的發展，運用數位科技賦能持續優化各項業務流程，我們以顧客體驗為核心，打造從股市資訊討論、股票研究到投資下單的一站式金融服務體系，降低投資人進入資本市場的門檻，並擴大傳統金融業的服務範圍，我們提供更貼近市場需求、富有效率且創新的證券服務，讓數位化的證券投資服務成為民眾日常生活中不可或缺的一部分。

近年來，詐騙案件日益增加，手法亦層出不窮，玉山證券將反詐騙視為重要工作之一，為此，我們成立專責反詐騙單位，設立防詐專線及官方網站反詐騙專區，並定期發布與偽冒詐騙和港仙股詐騙相關的新訊息，我們在交易平臺上公告防範金融詐騙資訊，並與玉山銀行密切合作，成功攔阻多起詐騙案件，守護顧客的資產。在應對投資詐騙及保護高齡與年輕族群的公平待客議題上，我們皆致力於保障金融消費者的權益，包含優化高齡顧客的交易風險評估與資訊告知，並為年輕族群提供全面的金融教育資源及相關測試，以助其增進對金融產品的理解與風險辨識能力。

服務，是玉山證券的經營理念和核心價值，我們努力打造更便利的普惠金融場域，亦提供值得信賴的金融服務，讓每一位顧客有美好的金融體驗。

企業共好 環境共生 社會共榮

在 2024 年，玉山證券全體員工全力以赴，展現出卓越的團隊協作，締造獲利歷史新高的績效表現，並持續強化資安管理與應變機制，透過嚴謹的規範，提升營運韌性，我們的努力不僅體現了對顧客的重視，同時也展現在永續經營方面的推進，我們遵循國際標準，包括 TCFD、PCAF 及 SBT 等，根據這些標準制定出具體的碳盤查及減碳目標，建立氣候風險管理機制，確保企業在面對氣候變遷挑戰時能夠做出有效的應對。

在此基礎上，玉山證券依循由上而下的公司治理方針，建立了堅實的永續治理架構，透過董事會下設立的永續發展委員會對 ESG 行動進行監督與指導，我們每季召開永續會議，檢視各單位的推動情形，並自 2025 年起在總、分公司及子公司轉供綠電，全面支持母公司玉山金控在 2030 年達成所有國內據點使用再生能源的目標，同時將氣候風險納入業務考量，積極發展責任投資，將永續發展納入投資決策過程，確保資金流向具備社會責任與環保意識的企業和項目，逐步撤出煤炭，致力於建立環保節能的文化，全面實施低碳轉型行動，我們亦積極展開各項環境保護與社會公益活動，並舉辦淨灘掃街、支援物資匱乏地區的跨國公益活動，發揮正向影響力，玉山證券秉持對顧客權益的重視，因而連續三

屆獲得金融監督管理委員會的公平待客原則績優肯定，透過上述的努力，彰顯我們對於永續發展的堅定信念及具體行動，同時藉由本報告書與社會大眾分享我們的努力成果。

展望未來，玉山證券將持續以創新和積極的態度面對各種挑戰，與志同道合的夥伴攜手合作，透過每一位的努力與堅持，共同打造一個更加友好與和諧的世界，實現共好理想。

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)

臺灣證券交易所
 反詐騙評鑑 - 傑出獎
 (2024)

《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
 最佳數位金融獎
 (2022)
 最佳財富增值獎
 (2023)
 最佳客戶推薦獎
 (2024)

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)
 綠色數位金融獎 - 優質獎
 (2022)
 數位普惠獎 - 優質獎
 數位公平待客獎 - 優質獎
 (2024)

永續 經營

今周刊
 財富管理銀行暨證券評鑑
 最佳客戶信任獎
 (2022)
 最佳永續發展獎
 (2023)
 最佳風控獎
 (2024)

惠譽信評
 (FitchRatings)
 調升評等至 AA (tw)
 (2024)

中華公司治理協會
 公司治理制度評量認證
 連續四屆《特優》認證
 (2018-2024)



永續發展績效

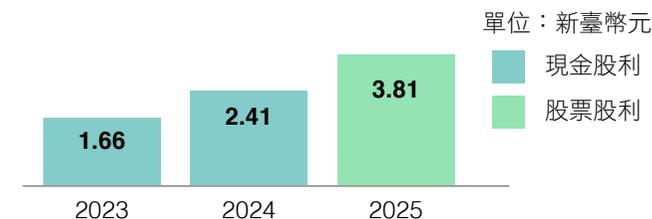
財務績效

玉山證券 2024 年稅後純益 21.77 億元，每股稅後盈餘 (EPS) 5.44 元、股東權益報酬率 (ROE) 25.91%、資產報酬率 (ROA) 7.35%。

單位：新臺幣仟元

項目	2022	2023	2024
總資產	17,797,038	24,801,254	34,450,424
權益	6,748,582	7,721,403	9,083,340
經營能力			
淨收益 (A)	2,590,785	3,032,825	4,557,451
淨利	1,004,320	1,288,553	2,177,237
獲利能力			
資產報酬率 (%)	4.14%	6.06%	7.35%
淨值報酬率 (%)	14.62%	17.81%	25.91%
每股盈餘 EPS (元)	2.51	3.22	5.44
分配的			
經濟價值 (B)			
員工薪資福利	915,641	1,036,917	1,378,138
分配股東紅利	665,200	964,200	1,523,000
繳納政府稅款	311,690	357,468	574,043
留存的			
經濟價值 (A) - (B)	698,254	674,240	1,082,270

股利發放



註：股利取至小數點後二位，2025 年度股利為 2025 年實際發放之 2024 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(twn) 的長期信用評等，評等展望穩定。

信評機構分析，玉山證券在獲利表現方面，透過數位平臺發展與玉山金控集團綜效提升的具體戰略，有望持續維持優於同業的獲利能力；在資產品質方面，更始終秉持「一切業務不能凌駕於風險之上」精神，自 2020 年以來即未再有授信損失，同時在風險管理、公司治理及獲利能力的面向上均展現良好能力。

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 (twn)	F1+ (twn)	穩定

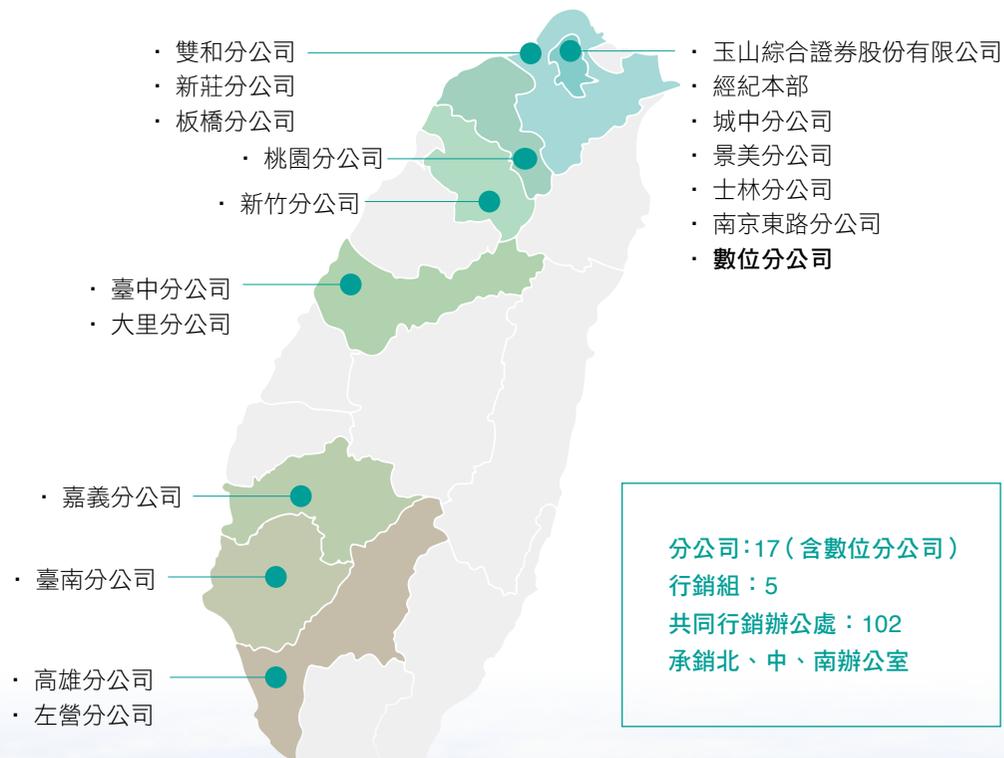
企業概述

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 34,450 佰萬元
員工人數	682 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 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	會員

玉山證券價值鏈



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 2024 年底，資本額 40 億，員工人數 682 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。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。

誠信正直 清新專業

玉山證券秉持「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，我們以誠信、正直、清新專業的經營理念，為顧客創造更大的價值。同時，玉山證券深知人才是企業發展的核心，因此我們積極培育專業人才，打造快樂的贏家團隊，這是我們對同仁的堅定承諾。憑藉著一支熱忱且專業的服務團隊，並結合玉山投顧「掌握趨勢、創造優勢」的研究成果，提供顧客優質的證券投資服務。

高度整合的共營模式、產品線、服務團隊

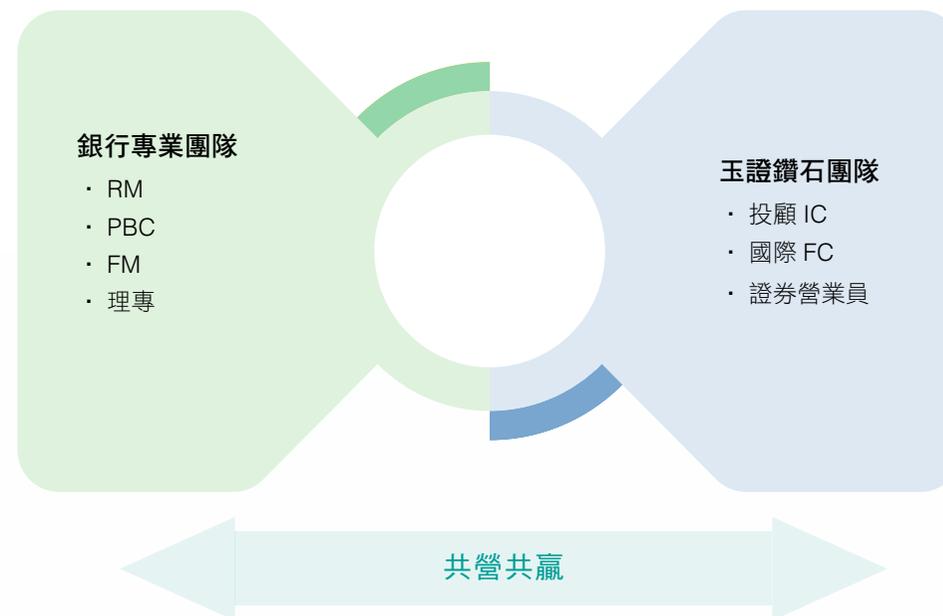
玉山證券自成立後，即與玉山銀行在顧客共同經營模式、產品諮詢規劃、服務團隊高度整合，創造證券、銀行、顧客三贏。在顧客共同經營模式，透過顧客轉介機制、跨產品線共同行銷、在銀行分行設置證券共同行銷辦公處及行銷組，讓玉山證券分公司與玉山銀行分行緊密的在地經營客群；在產品端，整合證券端商品服務一完整的受託買賣國內外股票 / 特別股 / ETF / 債券、證券 OSU 服務、境外基金、期貨選擇權，及銀行端產品服務一存匯、信託上架基金及債券、保險，提供顧客完整的財富管理產品線；在服務團隊端，則由玉山證券營業員、海外業務輔銷人員、稅務顧問、玉山投顧投資諮詢顧問，結合玉山銀行分行金服人員、理財專員、法人金融的私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

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。

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，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，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。



1

永續經營策略

- | | |
|-----------------|----|
| 1.1 永續願景 | 13 |
| 1.2 永續治理架構 | 13 |
| 1.3 利害關係人議合與溝通 | 15 |
| 1.4 重大主題分析及管理方針 | 16 |

1.1 永續願景

玉山證券秉持「心清如玉，義重如山」的核心價值，以發自內心的真誠，提供顧客有溫度的金融服務。我們堅信，誠信正直與清新專業的經營是企業持續發展的基石。因此，我們遵循玉山金控在 ESG 的承諾與行動，積極將 ESG 融入證券業務，並致力提升投資理財服務，透過嚴格的遵循風險控制、紀律及流程管理，落實公平待客原則，以維護顧客的資產與權益。

我們深信，金融業在 ESG 浪潮中肩負著重要的責任，因此我們不僅遵守法律規範，更將一步強化玉山證券在市場中的競爭力，並承擔推動永續發展的使命，創造具備長期價值的投資環境。

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；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。

推動運動風氣，實踐永續新生活

健康是幸福之本，也是國家和企業永續經營的關鍵。玉山證券致力打造一個快樂和諧的友善職場環境，並推動職場運動風氣、支持運動產業發展，建立健康的工作文化，以促進各項運動習慣的養成，使企業實現員工健康與福祉。

為了增進同仁的健康，我們鼓勵同仁在通勤時優先選擇低碳方式，例如步行或搭乘大眾運輸工具，這不僅有助於減少碳足跡，也是共同守護地球的行動。同仁是公司發展的核心動力，我們深知其重要性，因而鼓勵同仁在繁忙的工作之餘，培養運動習慣，維持健康的體魄，並於 2025 年訂定「玉山證券社團管理運作要點」，透過多元的健康活動與計畫，提升同仁的身心健康，進一步凝聚彼此的向心力，我們期望成為同仁職涯中堅實的後盾，體現成為一家有溫度的幸福企業。



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，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」。

本政策由本公司永續發展委員會專責督導、協調相關政策、措施、機制之運作。永續發展委員會負責與本公司及子公司相關單位共同研擬各項作業及業務納入永續議題執行計畫，並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 策略與季執行情形報告。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。

本公司針對環境、社會、公司治理三大面向訂定了短、中、長期政策，並針對永續發展政策與制度之提出及執行定期提報董事會評估執行成效。會議決議或討論通過之事項應作成紀錄，相關決議事項由各小組執行；委員會的會務進行、紀錄管理以及議決事項執行情形的追蹤和績效檢視，由永續發展部負責。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，經本公司及子公司相關單位擬定目標後執行之。

組織架構圖



永續策略及目標

- 環境 (E)**
 - 透過氣候變遷教育訓練，提升公司同仁對氣候變遷風險的認知
 - 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)**
 - 依循金控個資管理政策，取得個人資料管理系統之國際專業認證
 - 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"> 每週、每月：工作週記、法令遵循宣導、電子刊物（newsletter）、朝會 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 645 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
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 9 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"> 185 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

利害關係人	議合目的	溝通頻率 / 方式	溝通實績	關注內容
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 204 場議價會議 不定期：22 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 245 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

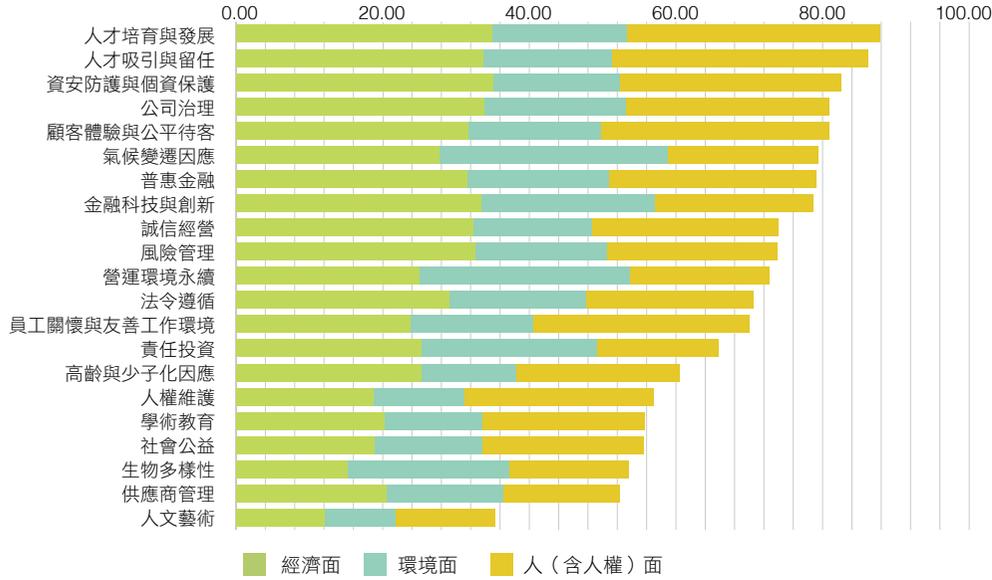
內部衝擊評估問卷

將永續主題納入內部衝擊性評估並編製問卷，邀請 48 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。

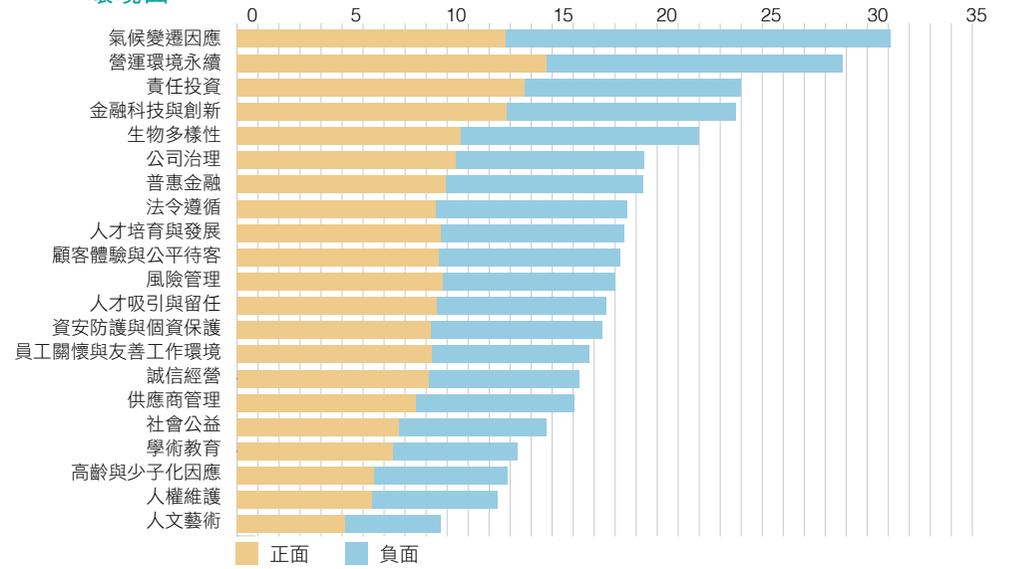
4

分析問卷（經濟、環境、人衝擊）

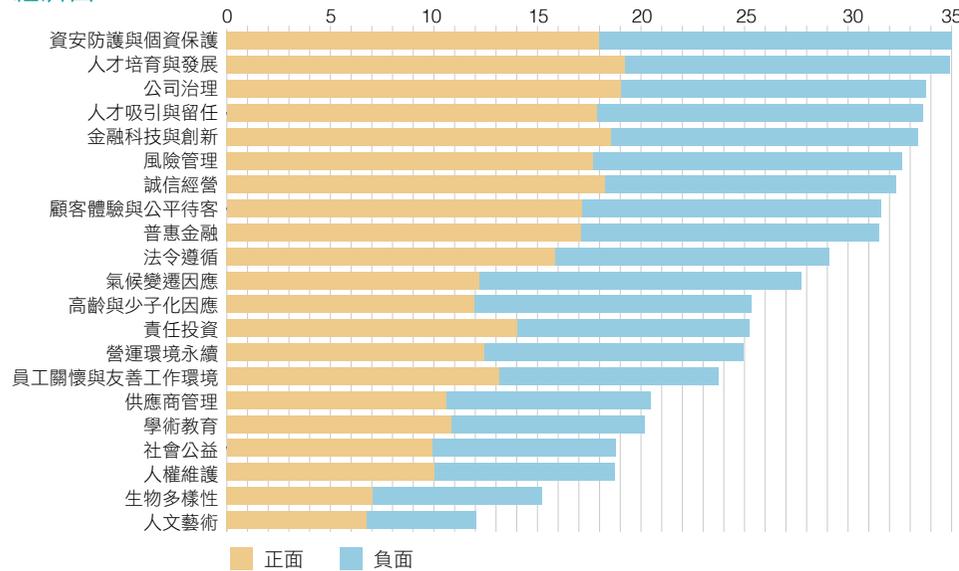
有效問卷共 47 份，分析玉證在該議題上對經濟、環境、人產生或遭受的正負向衝擊，將各主題的正 / 負面發生機率與正 / 負面影響規模分別相乘並加總，得到各主題的衝擊程度總分，依此分數排序各主題，分析結果經永續發展部彙整。



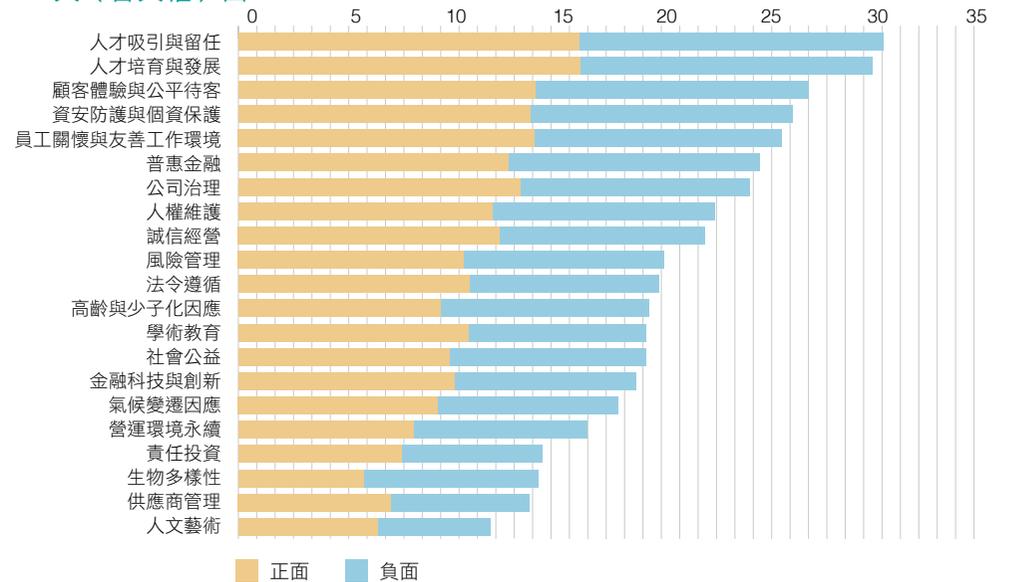
環境面



經濟面



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、2024 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 2024 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	人才培育與發展	12	法令遵循
2	人才吸引與留任	13	員工關懷與友善工作環境
3	資安防護與個資保護	14	責任投資
4	公司治理	15	高齡與少子化因應
5	顧客體驗與公平待客	16	人權維護
6	氣候變遷因應	17	學術教育
7	普惠金融	18	社會公益
8	金融科技與創新	19	生物多樣性
9	誠信經營	20	供應商管理
10	風險管理	21	人文藝術
11	營運環境永續		

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 10 項議題為 2024 年度重大主題，依序為 1. 人才培育與發展 2. 人才吸引與留任 3. 資安防護與個資保護 4. 公司治理 5. 顧客體驗與公平待客 6. 氣候變遷因應 7. 普惠金融 8. 金融科技與創新 9. 誠信經營 10. 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)
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
人才吸引與留任	GRI 2：一般揭露 2021 GRI 405 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
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
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
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

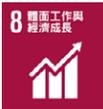
衝擊說明及管理方針

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)
氣候變遷因應	GRI 201-2	<ul style="list-style-type: none"> 實際／正面／經濟&環境 氣候變遷的實體風險及轉型風險，可能對於玉山證券投融資業務及自身營運造成衝擊，進而影響資產組合的風險。玉山證券的投融資組合代表著資金投入的產業分布，也間接影響當地的環境生態。 	5.1 氣候變遷管理
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
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
誠信經營	GRI 205 反貪腐 GRI 206 反競爭行為	<ul style="list-style-type: none"> 潛在／正面／經濟 誠信經營是金融業的根本，良好的公司治理讓利害關係人對玉山證券更有信心，願意與玉山證券往來，對經濟有潛在的正面影響。而健全的制度也確保公司內部管理及商業活動皆符合誠信經營，對經濟上各種商業活動皆有正面影響。 	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，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	2024 年績效	2025 年目標	對應 SDGs
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	全年完成 48 小時訓練時數	員工平均訓練時數維持 30 小時以上 (含內外訓)。	
		財富管理轉型與訓練 (場次、人數)	全年完成 24 場教育訓練	20 場次/年	
人才吸引與留任	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。	員工滿意度	85.50%	員工滿意度維持 80% 以上	
		高績效人才保留率	96%	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	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	
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。	侵犯顧客隱私或遺失顧客資料之事件	無侵犯顧客隱私或遺失客戶資料之事件	0 件	
		國際專業個資驗證	持續進行個資日常維運的優化	依循金控個資管理政策，取得個人資料管理系統之國際專業認證	
	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。	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%	100%	
		取得國際專業認證	公司於 2022 年 12 月 8 日取得 ISO27001 資訊安全管理系統驗證，並持續維運中。已於 2024 年 10 月通過 BSI 驗證續審，確保證書持續有效。	完成 ISO/IEC27001：2022 轉版驗證，並持續維護 ISO /IEC 27001 資訊安全管理系統有效性	
	阻擋 DDOS 之資安事件成功率	阻擋 DDOS 之資安事件成功率為 100%	100%		
	弱點掃描修補完成率	完成每半年弱點掃描作業，並於規定時限內完成弱點修補	100%		
	備援演練成功率	完成備援演練切換	100%		

重大主題管理目標

重大主題	策略	關鍵績效指標	2024 年績效	2025 年目標	對應 SDGs
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。	董事會績效評估	定期辦理董事會內部績效評估	每年定期辦理董事會內部績效評估	
		規劃多元性董事進修課程提升董事專業職能	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	協助提供資訊安全、智慧財產、永續發展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	
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	顧客滿意度調查結果分析，滿意度調查結果為 95.83%	服務滿意度維持 90%	
		高齡專線的高齡者使用比例	2024 年新增指標，尚未有實際績效	使用率達 20%	
		落實公平待客原則	本年度完成三小時以上線上公平待客相關課程及測驗	公平待客原則課程每人年受訓時間大於 3 小時	
		客訴處理於規定時間內回覆比例	皆於時間內回覆	80%	
氣候變遷因應	針對氣候變遷可能造成風險，訂定評估機制與適當之風險管理措施，並強化管理及因應能力。	提升公司同仁氣候變遷風險認知	2024 年新增指標，尚未有實際績效	全體員工參加氣候變遷教育訓練並完成測驗，完訓率達 92% 以上。	
		逐步建立 ESG 投融资部位	2024 年新增指標，尚未有實際績效	1. 公司中長期投資部位 (FVOCI/AC) 中，被投資公司通過 SBT 的比例達 33.9%。 2. 承作永續可轉換公司債檔數達 2 檔。	
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 指存定期定期額或小額儲蓄，建立理財習慣	股票 e 指存約定戶數為 49,961 戶	參與人數當年度達 40,000 戶	

重大主題管理目標

重大主題	策略	關鍵績效指標	2024 年績效	2025 年目標	對應 SDGs
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 81% 上下浮動	82%	
		電子下單佔比	電子下單佔比 94.2%	91%	
誠信經營	將誠信正直的價值內化至企業文化，創造與顧客之間的信任關係。	董事誠信經營宣導參與率	2024 年新增指標，尚未有實際績效	100%	
		董事與高階主管出具遵循誠信經營政策之聲明簽署率	2024 年新增指標，尚未有實際績效	100%	
		檢舉案件中違反誠信經營案件數	2024 年新增指標，尚未有實際績效	0 件	
		教育訓練及測驗落實度	2024 年新增指標，尚未有實際績效	持續落實教育訓練及宣導 (於新人報到當天進行玉山人服務守則規範說明達成率 100%、每年進行 eI+ 玉山人服務守則宣導完成率 100%)	
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。	確保風險管理規範合適性	本年度完成年度整體風險管理規章檢視作業	定期 (至少一次) 檢視風險管理相關規章是否合宜，並遵循金控規範推動各項風險管理措施	
		強化公司同仁風險管理意識	本年度完成全體同仁 E-learning 氣候變遷風險管理通識課程，測驗通過率達 97.8%。	全體員工參加風險管理線上教育訓練並完成測驗，完訓率達 90% 以上	



2 公司治理

2.1 公司治理	25
2.2 法令遵循	30
2.3 風險管理	31
2.4 資安防護與個資保護	33

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，選任誠信正直且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、資訊處）、玉山銀行財務金融事業處、玉山金控綜合管理處、玉山銀行個人金融事業總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，2024 年召開之 9 場董事會中，有將 ESG 議題納入董事會議程，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）溫室氣體盤查及查證時程規劃（4）重大主題之鑑別流程及確認議題（5）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	林晉輝	男	2023.06.16 (董事長接任日期：3年 2024.01.24)				V	V		V	V	V	V	V	V	V	無
董事	陳烜台	男	2023.06.16	3年			V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	無
董事	郭健男	男	2023.06.16	3年			V	V		V	V	V	V	V	V	V	無
董事	魏文信	男	2023.06.16	3年		V		V	V	V	V		V	V	V	V	無
董事	邱雪姿	女	2024.03.15	3年		V		V		V	V		V	V	V	V	無
監察人	游琬萱	女	2023.06.16	3年		V		V	V	V	V		V	V	V	V	無

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「玉山證券董事會績效評量辦法」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

玉山證券董事會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 2024 年、2022 年、2020 年、2018 年取得中華公司治理協會 CG6014(2023)、G6013(2021)、CG6012(2019)、CG6011(2017) 公司治理制度評量，皆為特優之認證。

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。

2024 年績效評核結果

- 對公司營運之參與程度：2024 年董事會共召開 9 次，董監事出席率 100%。
- 功能性委員會整體運作情況完善，符合公司治理，各委員會均克盡其責，有效增進董事會職能。
- 專業及持續進修：2024 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 96.27%。
- 整體評量：平均總得分率達 90% 以上為優異，得分率 96.53%。
- 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"> 國內外洗錢防制監理趨勢與發展 公司治理論壇 - 科技治理與永續發展 公司治理論壇 - AI 人工智慧與公平待客 	<ul style="list-style-type: none"> 董監事刑事責任之實務案例解析 公司治理講堂 (核心系列) - 董監事財報審查與分析 董監事暨公司治理主管系列課程—洗錢防制與打擊資恐實務探討 企業非財務績效之價值與氣候相關揭露 - 全球趨勢和因應策略 企業員工獎酬策略與工具運用探討 企業財務報表之編製、審查重點及解讀分析 國際反貪腐勢與財報不實之法律責任與案例解析 企業永續報告書的架構與價值 數位證據與數位鑑識之發展趨勢與國際標準
總時數 (hr) : 48	總時數 (hr) : 30

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，2024 年全數董監事均已接受由金融研訓院舉辦之「公司治理論壇 -AI 人工智慧與公平待客」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。

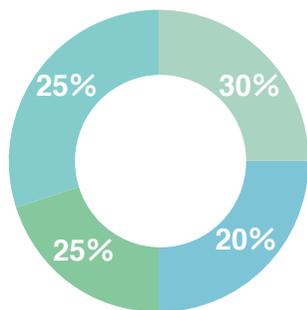
總經理績效指標

文化與品牌經營

- 企業文化
- 永續發展推動
- 品牌發揚

基礎工程

- 培育關鍵人才
- 提升服務效率
- 資訊科技、資安維護



財業務績效

- 獲利能力
- 整體業務成長率
- 客群分層經營

策略發展

- 串聯數位與業務團隊
- 多元業務推動、發展特色經營
- 發展多元交易策略

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。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。

重大資訊處理作業

為建立玉山證券良好之內部重大資訊處理及揭露機制，以避免資訊不當洩漏及確保玉證對外界發表資訊之一致性與正確性，並強化內線交易之防範，於2024年8月14日董事會通過制定玉證「內部重大資訊處理作業程序」。

本作業程序適用對象包含玉山證券之董事、監察人、經理人及受僱人。其他因身分、職業或控制關係獲悉內部重大資訊之人，玉山證券應促其遵守本作業程序相關規定。玉山證券處理內部重大資訊之專責單位為法令遵循部，並由綜合企劃部、財務管理部及人力資源部協助之。玉山證券董事、監察人、經理人及受僱人應以善良管理人之注意及忠實義務，本誠實信用原則執行業務，並皆已簽署保密協定，完成率為 100%。

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。2024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

為辦辦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，分別負責辦辦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，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 2024 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、中華民國期貨商業同業公會、證券暨期貨市場發展基金會、台灣金融研訓院、證券交易所、期貨交易所、中華民國證券櫃檯買賣中心等外部單位辦理之公司治理、洗錢防制、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 1,336 人次。

（二）內部訓練：

舉辦 2024 新進人員訓練班、2024 經營會議（年中 / 年度）、投專海外商品精進班、GENIE Workshop、中階主管訓練班、總務人員管理訓練班及投專市佔精進班，參訓員工計 606 人次。2024 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 件。貪腐事件、反競爭、反托拉斯及壟斷法規事件件數均為 0 件，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。2024 年無發生重大違法事件，亦無違反誠信經營及反貪腐之情事。因未落實執行內部控制制度受金融監督管理委員會公告之裁罰 1 件。

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，且對檢舉人身分保密，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。

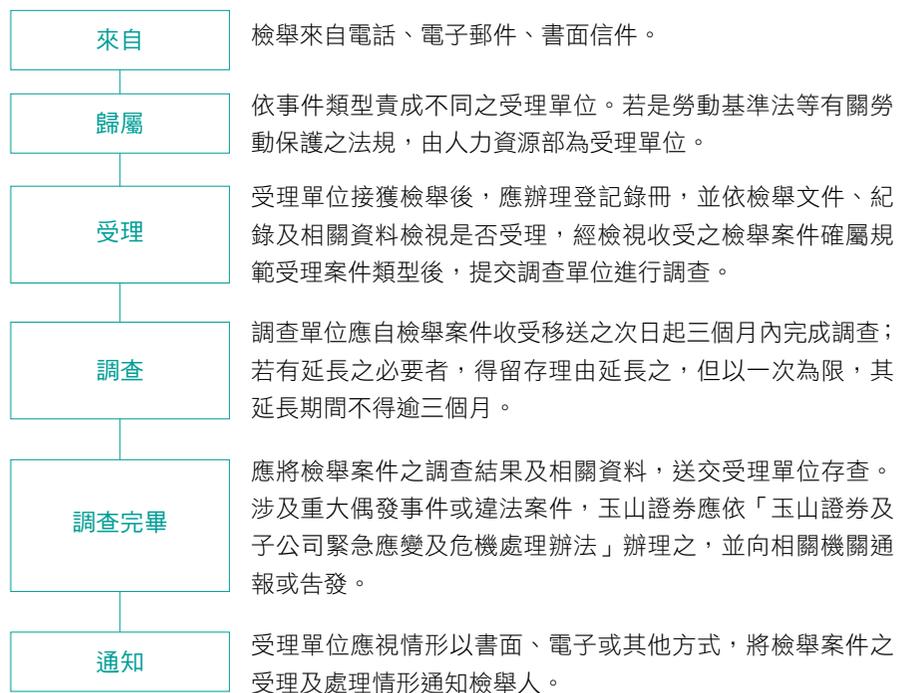
2024 年度受理之檢舉案件為 0 件，且無違反誠信經營相關案件。

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。

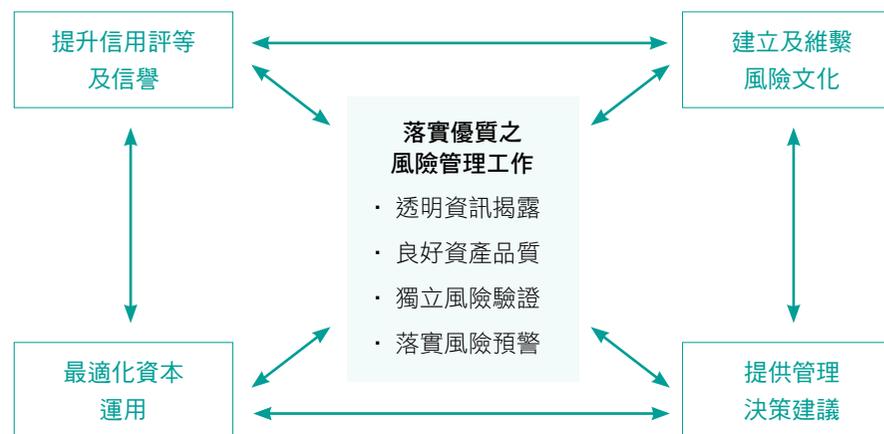
2.3 風險管理 FN-IB-550a.2

2.3.1 風險管理架構與政策

深化風險管理文化

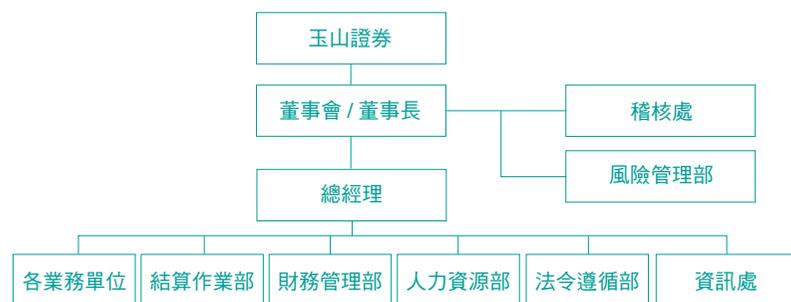
風險管理之願景在於保障資產安全、提升顧客服務品質及增進股東價值。玉山證券致力於將業務潛在風險控制在可承受範圍內，並在確保資本適足的基礎上，達成風險與報酬合理化之目標，以成為業務發展之強力後盾。隨著市場環境的變化，風險管理之範疇亦愈加廣泛及複雜。為有效管理公司營運風險並強化競爭優勢，玉山證券訂有「風險管理政策」及「風險管理辦法」，明確界定風險管理組織架構與職責、風險管理流程、各類風險管理機制、各部門或商品之授權額度與控管原則、資本適足率之控管、風險性績效管理、風險管理資訊系統、風險資訊揭露、經營危機應變措施等事項。此外，透過每月執行壓力測試，模擬評估目前持有部位在極端假設情境或歷史情境下可能發生之損失，以強化極端事件之風險管理；同時，定期審視資本適足率的計算結果及管理措施，確保公司資本結構的健全，並將相關結果定期每季報告於風險管理會議及董事會。

玉山證券秉持「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，並透過持續進行風險辨識、評估、及監測控管，保持營運的穩定性與韌性，以迎接未來的挑戰與機遇。



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，核定整體風險管理政策與重大決策，並擔負整體風險管理最終責任。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，負責發展及督導公司各項業務風險管理制度建置及執行。其餘單位則共同參與相關風險管理機制訂定，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，確保均已採取適當之改善措施。此外，玉山證券亦積極參與由玉山金控「風險管理處」召開之風險相關會議，討論集團內各項風險事件之控管。



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，並由風險管理部每季向董事會進行風險彙總報告，以評估公司風險控制狀況、風險集中度與承受能力，並研擬必要之策略調整決策，後續另將相關報告陳報玉山金控「風險管理處」俾利集團整體風險管理。

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」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	市場風險	信用風險	流動性風險	作業風險
風險描述	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，造成損失之風險。	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，造成損失之風險。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。	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面臨的市價變動風險（市場流動性風險）。	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損失的風險，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。
減緩措施/因應政策	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。	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。	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。	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

根據世界經濟論壇（World Economic Forum）於 2024 年 1 月發布之《2024 年全球風險報告》（The Global Risks Report 2024），環境風險在 2024 年度及未來短期和長期風險認知中仍居於前列。此外，社會極端化與人工智慧技術的進步使得辨別訊息真實性更加困難，而地緣政治和經濟分歧則使全球協同治理面臨重大風險與挑戰。

報告指出，在未來十年內，環境風險將佔全球十大風險的一半，且前四名均與環境風險相關，包括：極端氣候事件、地球系統的劇變、生物多樣性流失及生態系統崩潰、自然資源短缺，及污染。這些都凸顯氣候環境風險已成為不容忽視的新興風險議題。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 2024 年訂定「氣候變遷風險管理政策」及正式發行第一本 TCFD 報告書，同時依循金控政策逐步導入、建置氣候風險管理機制，每年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，跟隨金控腳步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：資訊處 資訊長
副召集人：資訊安全長

資安小組委員

資訊處單位主管和部門主管

資訊安全推動執行組

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，2024 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內部控制制度聲明書，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 2024 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外洩事件比例為 0%，且無因資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，且於 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。

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；2024 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，目前累計取得 11 張 ISO27001 資通安全國際專業認證證照，及 10 張資通安全技術類專業證照；另資安專責人員每年接受超過 15 小時之資訊安全專業教育訓練，完訓率為 100%。

（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 2024 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，2024 年共舉行 5 場資安事件應變演練，模擬情境涵蓋個資外洩、國際駭客攻擊、DDoS 攻擊、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、可用性及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運營和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。

2024 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。

（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 TAF 認證合格第三方實驗室資安檢測，並取得「行動應用 APP 基本資安檢測合格證明」。

（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。2024 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，2024 年資訊安全投入佔總資訊預算 12%；2025 年資安預算則約佔總資訊預算 20%。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

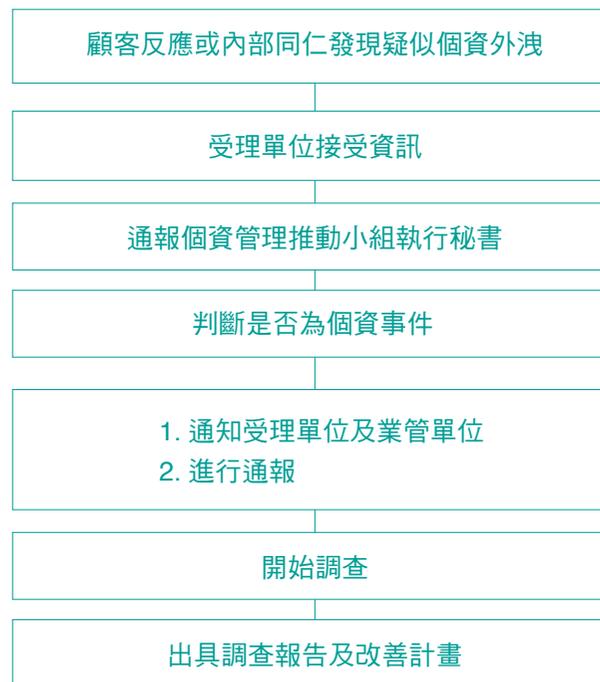
誠信正直是金融從業人員最基本的行為操守，顧客資料保護是玉山證券對顧客的承諾。為善盡顧客個人資料保護管理責任，玉山證券已成立「個人資料保護推動小組」負責建立個資保護規範，包含個人資料蒐集、處理及利用等管理措施，並依循「玉山金控及子公司個人資料管理組織設置要點」，檢視調整「個人資料檔案清冊」，以保護顧客個人資料安全。

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。



3 永續金融商品

3.1 永續金融	37
3.2 普惠金融	42
3.3 金融科技與創新	44
3.4 顧客體驗與公平待客	47

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，亦參考聯合國責任投資原則（Principles for Responsible Investment, PRI），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。2024 年玉山證券擔任綠能、再生資源、節能等相關業務之 IPO 及籌資案主協辦券商，共經手 3 個案件，佔當年度 IPO 及籌資承銷主協辦案件 6.52%，總承銷金額約 1.03 億元。

單位：新臺幣仟元

業務類別	金額（仟元）
太陽能模組	1,440
廢水處理工程	101,264
合計	102,704

實際案例：

2024 年擔任 E 公司 SPO 主辦案期間，針對該公司推動永續發展執行情形進行評估，如：是否建立環境管理制度、氣候變遷因應措施等環境議題；是否依照國際人權公約制定相關制度與程序、是否訂定供應商管理政策等社會議題。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 三方面皆執行允當。而 E 公司屬綠能

環保產業，係循環經濟及再生能源產業鏈之一員，玉山擔任該公司籌資主辦券商，協助該公司辦理籌資，增加其市場曝光率，使市場投資人得投資具永續、環保之公司，引導市場資金支持循環經濟。

- 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 自然依賴及影響評估】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

STEP 1：投資分析

1. ESG 爭議性產業控管：

對於高爭議性產業，如爭議性軍火，因對環境社會造成直接衝擊，應避免承作。對環境社會具潛在衝擊產業，若違反永續相關重點，則應避免往來。

2. 參酌內部 ESG 評估模型及本公司「有價證券永續投資管理要點」

(1) FVPL 之國內股票：以臺灣證券交易所及櫃買中心公司治理評鑑結果為 ESG 評估標準，對於評鑑結果在某個等級以下之公司，訂定可買進之上限金額

(2) FVOCI & AC 之國內外股票以及債券：符合本公司內部建立 ESG 評估模型之投資評級且無發生 ESG 重大負面影響事件

3. ESG 機會點

(1) 本公司之投資分析，除關注被投資公司在 ESG 各面向的風險點之外，亦參酌評估該標的之 ESG 投資機會。

(2) 被投資公司之產業或產品服務，若受惠於全球淨零轉型之受惠產業、屬於國家發展委員會定義之十二項關鍵戰略產業、「永續經濟活動認定參考指引」列示之前瞻經濟活動，亦列入本公司的投資評估考量之一，以透過對該標的之中長期投資，獲得穩健的投資收益。

STEP 2：執行投資

完成前項步驟後，最後檢視被投資公司業務、財務等綜合資訊，評估是否投資。

STEP 3：檢視與互動

1. 每日檢視被投資公司的財務、營運及 ESG 重要訊息。

2. 每年逐公司、逐案評估股東會議案、參與股東會及行使投票權。

3. 不定期與被投資公司分享交流 ESG 實務。

STEP 4：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 2024/12/31)
化學材料及製品製造業	67,291
批發及零售業	126,455
其他製造業	110,902
服務業	100,397
金融及保險業	573,963
運輸、倉儲及通信業	662,914
電力及電子器材 製造修配業	558,756
合計	2,200,678

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，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，並設置議合里程碑方向與目標，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，本公司依「玉山金控永續發展議合要點」，投資部位中屬高碳排者，優先以氣候變遷 (E) 主題進行議合，社會 (S)、公司治理 (G) 等議題為輔。希望透過觀念溝通、分享被投資公司之同產業較佳實務，鼓勵更多議合對象認同 ESG 議題的重要性並展開相對應行動，在追求獲利成長的同時，也追求社會環境永續，以提升正面發展效益。

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 部位且屬中高碳排者
2. 短期投資部位因持有餘額佔比、持有時間短，對碳排影響有限，故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」。

2024 年玉山證券共計參與 19 場現場股東會，並於 6 家現場（視訊）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）。

2024 議合案例：

1. 2024 年參與 A 公司現場（視訊）股東會，並於股東會上議合未來是否開始規劃及揭露生物多樣性、TNFD 報告。A 公司於股東會上回應已特別針對自然資源與 TNFD 進行風險評估，且評估結果風險相對低。詳細的議合內容及 A 公司之回覆也記錄於該公司股東會議事錄中，未來將持續追蹤該公司的推動進度。
2. 2023 年 5 月參與 B 公司現場股東會，並於股東會上議合未來是否開始規劃及揭露 TNFD 報告。B 公司除了在股東會回覆已積極規劃生物多樣性的資訊揭露，後續於 2023 年 7 月該公司官網揭露制定生物多樣性暨不毀林承諾，更在 2024 年 8 月發布 TNFD 報告書。本公司肯定 B 公司在 ESG 領域上之作為，繼續持有 B 公司之投資部位，未來將持續追蹤該公司之 ESG 作為。

3.1.2 金融商品與服務

金融商品和服務之營運成果

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。

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	2022 年	2023 年	2024 年
電子	96.01%	96.19%	94.2%
人工	3.99%	3.81%	5.8%
對帳單種類佔比			
年度	2022 年	2023 年	2024 年
電子	84.06%	85.36%	86.78%
紙本	15.94%	14.64%	13.22%

永續金融商品

（1）ESG 債券推廣

每季精選 ESG 相關債券置於海外債券介紹報告中 ESG 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。2024 年提供 8 檔不同條件的 ESG 相關債券，未來也將致力引進及推出更多 ESG 相關永續商品，供投資人有更多樣的投資選擇。

（2）美股定期定額

玉山證券推出美股定期定額，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 2024 年間新增輔導中小企業邁向資本市場共計 2 家；新增輔導中小企業於資本市場籌資共計 2 家，參與金額為 18,330 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
2024	2	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)
2024	立 O	3,375
2024	萬 O	14,955

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 2024 年 12 月，在玉山銀行端共設有 103 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、股票出借、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
校園投資理財講座	攜手子公司玉山投顧與大專院校社團及系學會合作，2024 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。
校園說明會	每年 4-5 月份會到大專院校舉行金融博覽會及校園徵才活動，提供在學學生認識證券商的工作內容及了解金融商品相關知識。
分公司投資理財講座	2024 年玉山證券分公司舉辦逾 35 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，每場講座會先保留一定比例 (20%) 的名額優先提供給偏鄉、婦女、高齡等族群報名參加，以保障弱勢顧客權益。
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。
線上投資理財講座	投資理財主題包含：ETF 長期投資、關鍵產業趨勢、除權息行情交易策略、2024 下半年產業展望、2025 市場年度展望等，2024 年共舉辦 11 場線上講座，參與人數共計為 1,798 名，期望透過舉辦投資講座的方式，讓社會各階層能普及金融知識教育，並保留名額優先提供予高齡顧客，另也會進行防詐宣導，提升投資人防詐意識。

3.3 金融科技與創新

數位金融服務實施策略及成果展示

玉山證券以「金融科技，創新領航」為發展願景積極投入數位轉型，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，運用科技賦能優化各項作業流程，期許讓更多人受益於金融科技的便利，不僅如此，數位化的證券投資服務已經成為民眾生活中不可或缺的一部分，玉山證券也推出「ETF IPO」及「股票 e 指存」服務，提供顧客快速、便利的普惠金融服務，透過有效運用智能科技，我們致力於為顧客創造更美好的金融體驗。未來也將持續透過科技的力量打造領先市場的 e 化服務，矢志成為解決顧客痛點、暖心服務的最佳夥伴。



具體成果如下：

81% 證券開戶案件數均於數位通路上完成

63,983 人 E-Trader 下單軟體 使用人數

7,518 人 智慧下單 使用人數

49,961 人 2024 年度，使用股票 e 指存 (台股) 成交人數

1,112,862 筆 2024 年度，使用股票 e 指存 (台股) 成交筆數

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	玉山證券響應政府推動金融行動身分識別標準化機制，開發跨機構金融 FIDO 應用，成為金管會證期局首批核准業務試辦業者。以簡單服務及一致性申請介面，應用於「線上開戶」及「線上加開信用、期貨、複委託、不限用途款項借貸申請」業務，解決顧客使用金融服務時忘記帳號密碼而無法登入的痛點，帶給顧客便捷暢行的無密碼流程體驗，降低資料安全性和身份盜用的風險，實現更高的安全標準。	2024 年計有 1,157 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。	2024 年共計 47 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。	2024 年共計 21 檔 ETF IPO 申購，透過線上申購之筆數為 49,479 筆，線上申購比率達 96%。
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。	2024 年，iOS 及 Android 合計有 118,681 次下載，其收納的投資話重點、額度調整、台 / 美股 e 指存、帳務訊、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，提供更貼近市場需求、富有效率且創新的證券服務，讓數位化的證券投資服務成為民眾日常生活中不可或缺的一部分。

創新商業模式 — E-Trader 下單軟體 設立個股 ESG 風險評分功能

為響應國際永續金融趨勢，玉山證券推動無紙化以達到節能減碳，同時也扮演教育的角色，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 風險評分資訊，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，提升顧客 ESG 認知並落實永續投資，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。



線上金融知識教育專區

為持續提升永續金融影響力及落實普惠金融，玉山證券於官網設立金融知識教育專區「投資話重點」，以淺顯易懂的文章，讓年輕族群及各階層之新手投資人得以快速建立基本的投資與操作知識，相關主題包含股票入門、基本面分析、ETF 介紹、財經專有名詞簡介、投資策略、風險控管等內容，用淺顯易懂的文字搭配清晰易懂的圖表，讓一般大眾皆可更快速地吸收多元金融知識，較不用多方搜尋及辨識其他網路文章的真偽，也不因時間空間限制無法吸收相關知識，有助於降低學習投資門檻，志於弭平專業機構法人與一般民眾的資訊落差，2024 年訪客人次超過 1,300,000 人次。

文章總覽



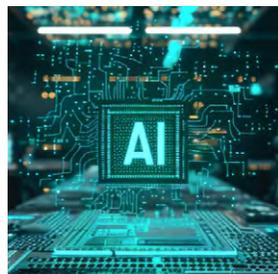
ETF

2025 年日本經濟步入復甦，靠這幾檔日股 ETF 把握投資熱潮



入門必看

2024 年股民買這些獲利最多！你的股票、ETF 也在榜上嗎？



產業分析

（每日產業熱點）博通法說會後 ASIC 關注度再提高，唯盤勢轉弱概念股逢高遇賣壓

股票 e 指存

近年來台灣證券市場明顯較過去更為活絡，日均成交量動輒來到 4,000 - 5,000 億以上，存股由於獲利相對穩健，也漸漸成為市場上非常受歡迎的操作方式，而為服務廣大的存股族，玉山證券推出版『股票 e 指存』服務，投資人經由簡易操作設定，即可透過數位智能又便捷的方式，有規律地投資累積個人資產。為滿足投資人的理財規劃，新版「台股 e 指存」針對多元存股策略需求，推出「智能存股系統」，幫助投資人主動控制成本，這項系統已獲得國家專利認證，投資人能使用專利「技術存股」功能，依均線、KD、RSI 技術指標自動在相對低點買入標的，配置多樣化投資組合，打造個人化與多元化的存股策略。

特色功能 e 指擁有

六大亮點一次看

 <p>日日存 1~31 號任你選</p>	 <p>週週存 每週任選星期</p>	 <p>近 400 檔好股任你存 股票 150 檔 +，ETF 230 檔 +</p>
 <p>手續費優惠 單筆 2 萬內均 1 元</p>	 <p>技術存 3 種指標可選</p>	 <p>多檔存 選取多檔標的，一次約定</p>

ETF IPO 線上申購平台

為提供顧客更加全面的交易體驗，玉山證券提供 ETF IPO 線上申購功能，讓顧客無需至實體分公司臨櫃填寫紙本申購書，便可自行線上申購 ETF，有效降低紙張使用量，也減少顧客因實體移動而產生的交通碳排放，另節省顧客辦理時間及人工登打資料之作業時間，優化申購繁瑣流程，連結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) 一鍵帶入申購金額及匯款帳號，降低鍵入錯誤金額及帳號之風險，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

金融科技應用 — 友善金融服務與無紙化減碳

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。我們推動一站式開立證券交割帳戶與證券帳戶，一次完成多功能申請，減少顧客填寫資料的繁複性，提高顧客使用數位管道的意願，落實無紙化目標，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，2024 年共獲 13 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。

年度	發明專利	新型專利	設計專利
2023	5	2	2
2024	6	3	4

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

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

2

即時回應

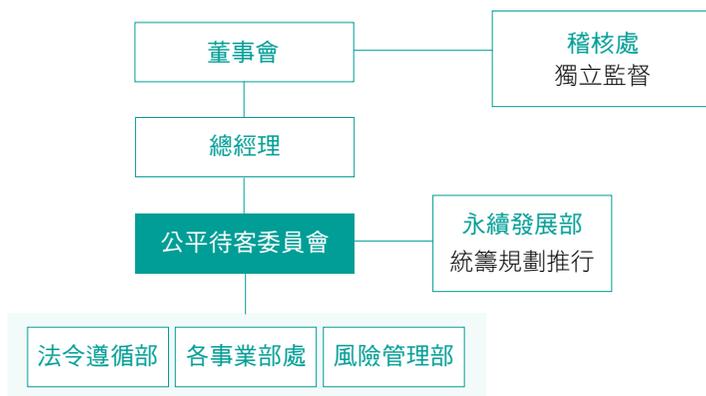
- 將案件分為ABC3等級，依時效迅速回應
- 綜合企劃部、法令遵循部、業管單位共同把關，確認有無侵犯顧客權益

3

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	2022	2023	2024
顧客客訴件數	81	50	155
顧客至外部申訴件數	33	23	38
截至年底尚未結案	0	0	9
妥處比例 (%)	100%	100%	94%



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。

- 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
- 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
- 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
- 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
- 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

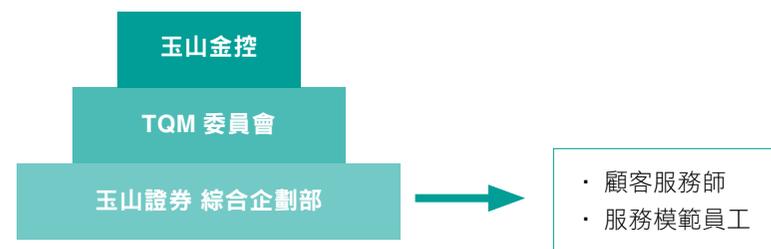
玉山證券一直致力於持續改進和提升服務品質，以滿足顧客的需求和期望。我們將繼續努力，確保顧客滿意度持續提升，並對任何顧客申訴進行及時處理和解決，以建立穩固的信任關係，實現共同的永續發展目標。截至 2024 年，我們收到的顧客申訴案件總數為 155 件。

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。

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。

兼顧弱勢族群需求之具體措施

- 於官網設置金融友善服務專區，透過不同的裝置、服務與良善的設計原則，完善不同族群相關友善金融服務，並取得無障礙標章 2.0 之 A 等級標章。
- 優化線上智能開戶作業，新增身分證 OCR 及手持 AI 辨識之防呆機制，自動辨識個人資料，減少顧客自行輸入的時間，有利於高齡顧客使用數位服務。
- 優化電腦交易系統之操作介面，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。
- 於官網設置金融知識教育專區，用淺顯易懂的文字搭配清晰易懂的圖表，讓一般大眾皆可更快速地吸收多元金融知識，有助於降低學習投資門檻，改善數位落差。
- 強化金融管理措施，在 APP 和官網進行 ETF IPO 線上申購時，進行投資屬性評估，以利顧客確實了解其合適產品，並對於 65 歲以上的高齡投資者提供關懷問卷，確保顧客了解自身風險承受能力與投資需求，為高齡者的投資需求盡一分心力。

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，玉山證券將反詐騙視為重點工作，包括成立反詐騙專責單位、防詐專線及官方網站反詐騙專區，定期發布關於偽冒詐騙和港仙股詐騙的新訊，並在下單平台上公告防範金融詐騙資訊，同時更新主管機關反詐騙資訊及警政署最新動態，幫助投資人識別常見詐騙陷阱。除了公司內部定期檢視防詐措施，也透過教育訓練提升第一線業務人員的防詐意識，讓同仁能在第一時間協助顧



臺灣證券交易所舉 2024 年證券商反詐騙評鑑活動頒獎典禮，玉山證券榮獲『反詐騙評鑑傑出獎』，肯定玉證在推動反詐騙措施成效及長期提供以顧客為本的金融服務。



客識別與防範詐騙，預先為顧客把關，從多面向共同攔阻，減少被投資詐騙的可能性，維護社會金融秩序。

防詐成果

2024 年累計協助顧客處理詐騙案件人次為 99 件，從多面向共同攔阻顧客被詐騙案件共 12 件，總金額折合臺幣為 2 億 6,200 萬元，不論件數或金額都較前一年大幅成長，有效防止顧客受騙並守護顧客資產安全。

成功攔阻案例

顧客王先生平時僅透過台股進行交易，但在營業員檢視複委託交易時，發現他委託的港股存在錯誤訊息，於是立即聯繫告知其原因。營業員也進一步查看該港股的基本資料與股價，發現該股票的交易量小且股價低，與港仙股詐騙的特徵相符，因此關心王先生獲取訊息的來源。經查驗，王先生的投資標的來源於一個不知名的投資群組。為此，投資專員主動提供詐騙相關新聞，並提醒他當前金融詐騙的手法。王先生聽完這些說明後，意識到問題，決定不再委託該港股。時刻關注顧客的交易行為，積極守護顧客的資產安全，憑藉高度的防詐意識和及時的協助，讓顧客感受到安全感，成功地讓這起詐騙事件圓滿落幕。

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。



4 員工照顧與友善職場

4.1 人才培育與發展	53
4.2 人才吸引與留任	59
4.3 員工照護	62

員工照護與友善職場

玉山證券重視對人才的養成培育，秉持「先培育人才，再經營事業」的理念，造就專業的人才和打造快樂的贏家團隊。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，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

玉山證券將每位員工都視為公司永續經營的重要夥伴，並長期推動職場性別平等，打造反歧視的工作場域，對於所有員工一視同仁、用人唯才。截至 2024 年底，玉山證券共聘用 682 名員工，本公司重視人才培育及發展，透過完整的訓練體系與職涯發展藍圖，安排職涯各階段所需具備能力之培訓計畫，拓展證券專業人才之深度與廣度，並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，讓玉山人用自己的雙手彩繪自己的未來。

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
2022	645	65
2023	667	63
2024	682	73

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	29	44	73

全體員工分布（依性別）

年度	項目	男	女	合計
2022	人數	284	361	645
	佔全體員工比例	44.1%	55.9%	100%
2023	人數	282	385	667
	佔全體員工比例	42.2%	57.8%	100%
2024	人數	295	387	682
	佔全體員工比例	43.3%	56.7%	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
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%
2024	人數	546	45	88	3	682
	佔全體員工比例	80.1%	6.6%	12.9%	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
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%
2024	人數	214	410	58	682
	佔全體員工比例	31.4%	60.1%	8.5%	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
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%
2024	人數	131	527	21	3	682
	佔全體員工比例	19.2%	77.3%	3.1%	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	4	4	80	76	23	17	204
非主管職	78	128	108	146	2	16	478
小計	82	132	188	222	25	33	682
百分比（按性別區分）	12%	19.4%	27.6%	32.5%	3.7%	4.8%	-
百分比（按年齡區分）	31.4%		60.1%		8.5%		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
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
2024	初階主管	52	75	127
	中高階主管	55	22	77

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。

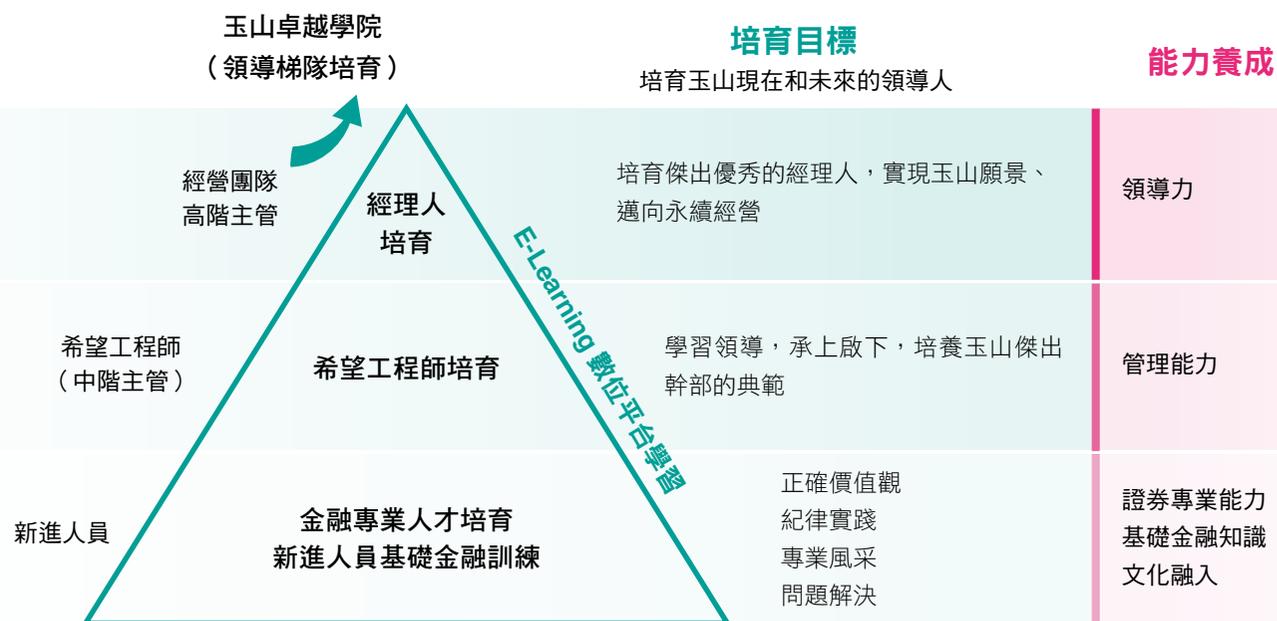
2. 中高階主管為「人力資源系統」身分別為主管（經理人以上）之人員。

4.1.2 員工培育發展

全方位人才培育計畫

「人才是先行指標，也是關鍵指標」，玉山證券重視人才培育及發展，提供多元的學習資源及職涯發展路徑，內容涵蓋金融專業、人文素養、策略轉型等面向，以落實「先培育人才，在經營事業」的理念。新進同仁方面於報到後，依據各職務工作內容，透過階段性能力養成計畫，同時安排單位學長姐帶領並關懷新進同仁，不僅僅提供職場上的協助，更關懷其生活狀況，幫助其融入企業文化、奠定金融專業知識、建立風險辨識能力並提升職能專業能力；在主管方面，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關鍵橋樑。在經歷歷練後，依據績效、組織發展及個人潛力等進一步遴選出儲備經理人，以領導、團隊、營運、業務、人文素養5大

主軸規劃經理人精進班培訓課程，課程中透過提案研討作為結訓報告，藉此展現經理人對於議題的深度探討。為永續發展、建立專業領航的領導梯隊，透過卓越學院領導梯隊培育班培訓未來的重要接班人才，不僅是在金融專業上追求卓越，更重要的是在團隊及個人發揮自己的影響力，在團隊層次應如何領導團隊、凝聚共識、完成目標，提出業務發展的洞見與創新，並落地執行，在個人層次則是點燃熱情、自我成長、發揮感染力及具有管家精神，這些都是玉山證券在培養領導梯隊時，不斷疊加並持續精進的能力。針對不同對象提供有計畫性的培育課程，有系統地厚實人才發展與培育，建立符合玉山證券所需的人才供應鏈，實現永續發展的願景。



玉山證券對於人才培育相當重視，則依據策略發展及金融產業趨勢，規劃不同職務之訓練課程除了法規應訓之職前與在職課程外，也鼓勵主管同仁積極參與外部機構舉辦之講座及課程，掌握市場現況，期望建立正向觀念、強化執行能力並凝聚團隊力量。除了內部實體課程規劃外，本公司也規劃多面向的 e-Learning 線上課程及測驗，例如：經紀業務專業職能、公平待客原則等，提供同仁隨時自我進修的資源，將培育融入於科技中，運用科技的力量，養成不一樣的視野及格局。

在面對永續轉型議題上，除了由上而下的課程推動，更期望透過由下而上的行動，將永續精神扎根於玉山證券。於 2024 年起同步於線上及線下提供課程資源，不僅僅在新進人員訓練中加入 ESG 課程，建立永續發展及氣候風險觀念，更在 e-Learning 線上平台，針對全體同仁進行 ESG 教育訓練 3 小時，受訓人數共 692 人次，訓練時數共計 2,076 小時，提升全體同仁對於永續議題的認知。除此之外，更鼓勵同仁考取永續專業證照，目前已有 5 位同仁通過永續發展基礎能力測驗，1 位取得永續金融進階證照 - 風險管理職能，持續精進玉山永續專業。

2024 年內部訓練之訓練成效

類型	課程名稱	訓練人次	總訓練時數
實體	新進人員訓練班	43	1,587.5
	投專市佔精進班	31	93
	總務人員精實管理訓練班	19	38
	分公司研習班	30	150
	中階主管訓練班	59	472
	GENIE Workshop	55	220
	年中經營會議	114	342
	年度經營會議	255	1,275

2024 年線上課程訓練成效

類型	課程名稱	訓練人次	總訓練時數
線上	經紀業務專業職能訓練	880	440
	公平待客原則	671	2,684
	法令遵循	639	1,278
	洗錢防制	640	1,280
	內控專業能力測驗	629	314.5
	資訊安全教育訓練暨線上測驗	2,605	2,605
	永續金融教育訓練	692	2,076
	氣候變遷基礎通識	617	308.5
	職業安全衛生在職教育訓練	1,185	592.5
	玉山人服務守則與行為規範	637	318.5

平均訓練時數

單位：小時

	女	男
主管職	42	35
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 2024 年度舉辦中階主管訓練班規劃有關「永續發展及 DEI」等課程，藉由講師帶領使學員察覺自我情緒，另也透過永續單位分享永續發展，希望能透過中階主管承上啟下於單位推動及落實 ESG。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	11,131	15,732
平均每人訓練時數	38	41
平均每人總訓練時數	39	
平均訓練費用	3,252 元	
員工訓練金額占總營收比例	0.04%	
人力資本投報率	162%	



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
在職訓練	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，並拓展人才招聘渠道，藉由相關課程，幫助學生對於玉山證券有初步的了解。
	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 分公司前後檯主管 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，玉山金控連續三年與 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。2024 年共有 14 位主管同仁，參與培訓並通過資格考試取得證書，截至目前已累計有 30 位主管同仁成為永續金融管理師。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

人才培育是企業永續發展的重要基石，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。期望透過人才培育為員工打造更美好的未來，也為企業的永續發展奠定堅實的基礎。

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，2024 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
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%
2024	人數	51	38	89
	新進率	7.5%	5.6%	13%

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
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%
2024	人數	19	70	89
	新進率	2.8%	10.3%	13%

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. 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
2022	人數	76	8	10	0	94
	新進率	11.8%	1.2%	1.6%	0	14.6%
2023	人數	78	6	5	1	90
	新進率	11.7%	0.9%	0.8%	0.1%	13.5%
2024	人數	74	2	13	0	89
	新進率	10.9%	0.3%	1.9%	0%	13%

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
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%
2024	人數	41	46	87
	流動率	6.1%	6.7%	12.8%

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
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%
2024	人數	45	37	5	87
	流動率	7%	5%	1%	13%

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
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%
2024	人數	14	73	87
	流動率	2.1%	10.7%	12.8%

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. 主管為「人力資源系統」中身分別為主管（含）以上之人員。

流動率分布（依地區）

年度	項目	北區	中區	南區	東區	合計
2022	人數	66	2	8	0	76
	流動率	10.2%	0.3%	1.2%	0	11.8%
2023	人數	63	8	12	0	83
	流動率	9.4%	1.2%	1.8%	0	12.4%
2024	人數	66	9	12	0	87
	流動率	9.7%	1.3%	1.8%	0	12.8%

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

玉山證券積極招募多元證券專業人才，並訂定績效管理制度及具競爭力的薪酬制度，激勵全體同仁創造長期綜合績效，使組織永續發展，同時透過雙向溝通與績效面談，共同達成公司策略目標。玉山證券亦提供友善職場、幸福成家、健康休閒及家庭照顧等多元且全面的福利措施，提供完善退休規劃與多元溝通管道，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	2022年	2023年	2024年	與前一年度成長率
非擔任主管職務之全時員工人數	527	535	558	4.3%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數（萬元）	114	121	156	28.9%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數（萬元）	96	103	126	22.3%

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。

2024 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	97:100	87:100
中階管理階層	88:100	89:100
一般人員	98:100	81:100

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

玉山證券透過多元長期獎勵制度，促進人才的穩定與留任，讓所有員工能夠共同享有公司經營所帶來的成果。同時也激勵全體玉山人致力於創造持久而卓越的績效，推動組織的永續發展。

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，其參與率約八成五。

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

玉山證券為提升員工的福利與關懷，提供同仁多樣化的福利措施，並推動母性保護及多元文化的職場包容措施 (DEI)，在 2024 年起將「產假」天數調整至 63 天 (全薪)，同時增加 2 天 (全薪) 的「原住民歲時祭儀假」，透過推動職場共融環境、幸福成家、健康休閒及家庭照顧等措施，以創造更好的員工體驗為目標。

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 • 打造多元包容的職場環境，支持性別平等及保障身心障礙與原住民族祭儀假 (2 天) 	<ul style="list-style-type: none"> • 結婚及生育補助、玉山寶貝成長基金 10 萬元 • 玉上好孕手冊、提供舒適方便活動的孕婦裝 • 優於法令的「產假」(63 天)、「產檢假」及「陪產檢及陪產假」(8 天)、給薪「家庭照顧假」(1 天)、「好孕健檢假」(1 天)。 • 總公司通過「優良哺集乳室認證」、全國分公司設置簡易哺集乳室 • 玉山寶貝用品分享平台 • 婚慶習俗與蜜月資訊交流專區
健康休閒	家庭參與
<ul style="list-style-type: none"> • 文康旅遊補助及旅遊住宿特約 • 健康檢查補助 • 擴大團體保險承保範圍、提升同仁與家人特定風險的完善保障 • 愛心義賣活動 • 玉山登峰活動、單車環島 	<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 • 員工及眷屬春節住宿 • 友善留職停薪措施、員工優惠貸款 • 志工活動 (淨灘、淨山等)

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	2022		2023		2024	
	人次	總金額	人次	總金額	人次	總金額
傑出子女賞	10	\$89,000	9	\$82,000	12	\$18,000
結婚補助	16	\$129,000	14	\$107,000	12	\$105,000
生育補助	25	\$75,000	24	\$72,000	13	\$39,000
玉山寶貝成長基金	24 (胎)	\$2,400,000	22 (胎)	\$2,200,000	11 (胎)	\$1,100,000
子女教育補助	308	\$598,000	318	\$640,000	342	\$720,000
員工、配偶及子女醫療補助	809	\$7,959,418	179	\$4,825,956	136	\$1,750,307

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另規劃各項員工團體保險保障，包含壽險、意外險及重大疾病險等，針對配偶、子女及父母亦規劃各項意外傷害及住院醫療保險，持續照護同仁及家人健康，提供更完整的健康保障。

假別	天數	是否給薪	其他說明
家庭照顧假	1 天	是	可小時申請
好孕健檢假	1 天	是	可小時申請
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	63 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，同仁得申請育嬰留職停至子女滿三歲止，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	39	36
2024 年實際使用育嬰假的員工總數	5	4
休完育嬰假後，2024 年應復職的員工總數	3	3
休完育嬰假後，2024 年實際復職的員工總數	4	3
復職率	75%	100%
2024 年實際休完育嬰假有復職員工總數	5	0
2024 年休完育嬰假復職後 12 個月仍在職員工總數	5	0
留任率	100%	-

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，玉山證券依據《勞動基準法》、《勞工退休準備金監督委員會辦法》及《員工退休辦法》規定辦理員工退休金制度，適用「勞動基準法」者，玉山證券按月提撥 2%~15% 退休準備金至臺銀專戶，皆足額提撥；2005 年 7 月 1 日起到職或選擇適用「勞工退休金條例」者，依法按月提繳 6% 退休金。

項目	說明	金額	參與 員工人數
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 114 年 12 月 暫停提撥勞工退休準備金	87
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	36,195,000	681

註：2005 年 7 月 1 日前到職並選擇適用「勞工退休金條例」者，將同時計算舊制與新制退休金參與人數。

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。

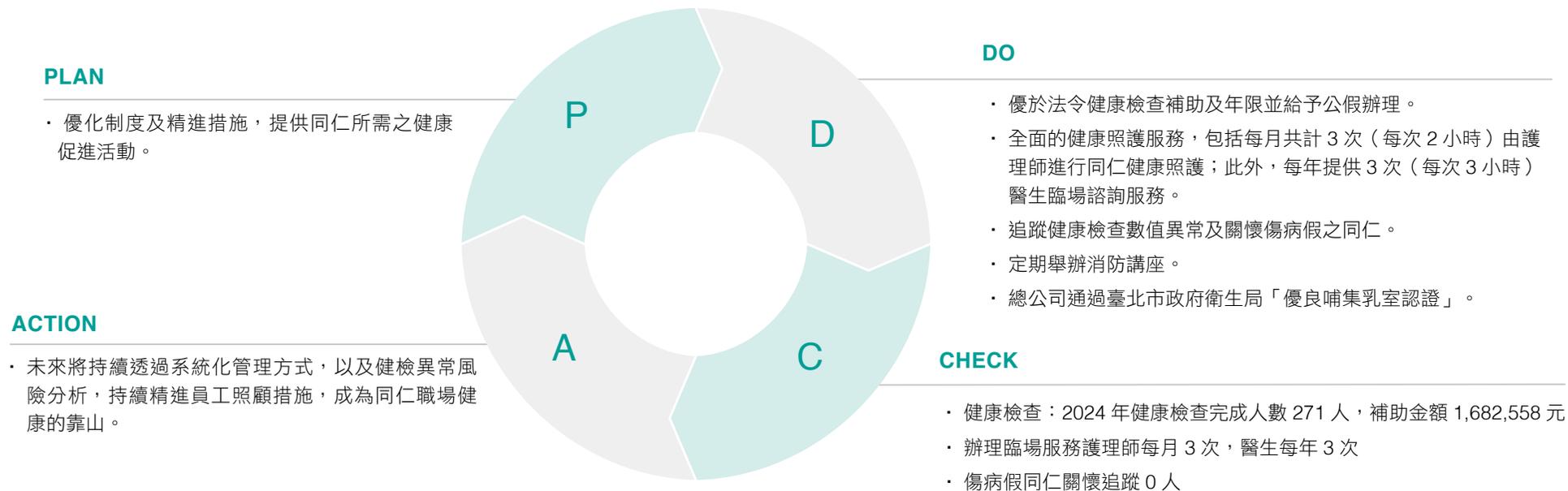
職業安全衛生管理系統

營造健康職場環境

為建立健康的工作環境，玉山證券訂有《安全衛生工作守則》、《職業安全衛生管理計畫》等作業規範，定期安排同仁參加職業安全衛生教育訓練、勞資會議以保持同仁健康與安全，目前內部已先建置職業安全健康管理系統，透過該系統有效管理員工的職災通報及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。

風險評估及因應措施

母性員工健康保護計畫	<ol style="list-style-type: none"> 透過差勤管理系統及制服申請系統或接獲同仁懷孕訊息時，提供同仁相關母性保護關懷。 由醫師進行該同仁進行工作環境及同仁健康進危害及風險評估，以保障懷孕同仁於職場安全。
異常工作負荷促發疾病預防計畫	透過差勤管理系統彙整出經常加班、夜間工作及於健康檢查之主管同仁發送「異常工作負荷之風險辨識評估問券」，以進行風險分析。
人因性危害預防計畫	<ol style="list-style-type: none"> 進行主管同仁自覺「肌肉骨骼症狀」調查問券 安排臨場醫師服務，提供改善工作環境與生活習慣之建議。
執行職務遭受不法侵害預防計畫	於會議時向全體主管同仁宣達不法侵害態樣、案例及申訴管道，以降低不法侵害之發生。



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	<ul style="list-style-type: none"> · 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。

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值班情形 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

職場健康計畫

為增進及建立同仁對於職業安全衛生知識與觀念，並希望能降低職業災害的發生機率，玉山證券規劃了「新進人員 3 小時職業安全教育訓練」、「每年 1 小時「在職勞工安全衛生教育訓練」、「消防安全」演練及安排專責人員進行外部專業培訓包含「職業安全衛生業務主管教育訓練」、「防火管理人員」及「急救人員」等課程，以使主管同仁具備專業知識及能力。玉山證券設置「醫護人員臨場服務」、並依規定進行總分公司「環境監測」及提供「員工協助方案」，此外，玉山證券於 2023 取得「優」良哺(集)乳室認證，並計畫於 2025 年能達成「特優」等級，使員工可於工作期間在優良的環境內進行哺(集)乳，以提供員工更全面的照護與福祉。

落實職業安全衛生教育訓練

課程名稱	新進員工安全衛生 教育訓練	在職勞工安全衛生 教育訓練	消防安全 教育訓練
參與人數	99	1,185	30
時數	297	1,646	4

專業證照複訓課程

項目	2022		2023		2024	
	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	7	42	14	84	6	36
防火管理人員 訓練人數 / 時數	15	90	3	18	2	12
急救人員訓練 人數 / 時數	15	45	3	9	3	9
總計	37	177	20	111	11	57

打造友善職場環境

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，設立雙向溝通管道傾聽同仁聲音，致力打造多元、平等、共融（簡稱 DEI）的職場環境，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，以落實友善職場環境。

建立雙向溝通管道及申訴機制

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、員工福利及主管多元溝通管道，並定期召開勞資會議，使員工能透過這些管道提出建議及反應進而改善及處理。

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

零容忍 杜絕職場霸凌及性騷擾

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、申訴程序、調查評議原則和處分措施。此外，「預防職場不法侵害」聲明書也將於員工內部系統中公告，並透過會議及線上課程提供「不法侵害及性騷擾」相關訓練課程，幫助同仁建立正確認知，降低職場霸凌之發生。



5 環境永續與社會共榮

5.1 氣候變遷管理	69
5.2 營運環境永續	92
5.3 社會共榮	93

氣候變遷治理職責與政策規章

治理職責

為建立有效的氣候治理架構，玉山證券董事會為氣候治理最高權責單位，負責擬定公司整體氣候發展策略，持續關注氣候議題並監督與管理氣候政策之執行情形。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，定期將管理結果報告董事會。

永續發展委員會轄下之氣候變遷工作小組負責鑑別與評估氣候變遷風險與機會，協助內部發展相關量化方法與指標，制定相關管理措施，致力減緩與調適氣候變遷衝擊；永續金融及環境永續工作小組則負責氣候變遷機會的執行，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，並創造業務機會。

業務管理單位則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。

政策規章

本公司依循玉山金控永續發展推動願景及策略，制定「玉山證券永續發展政策」並經董事會核定，針對環境、社會、公司治理三大面向訂定短、中、長期政策，摘要如下：

短期政策	<ul style="list-style-type: none"> 辨識及盤點 ESG 相關之重大性議題，如：責任投資、氣候變遷…等，並設立階段性目標，定期追蹤執行情形。 適時透過溝通管道向利害關係人揭露 ESG 目標達成狀況與執行進度。
中期政策	<ul style="list-style-type: none"> 致力於 2030 年前要求據點 100% 使用再生能源。 定期參考最新 SBT 設定之減碳目標，調整本公司之永續發展政策。 推動環保節能及低碳營運，依據 TCFD 架構深化氣候治理行動，並推動永續金融業務。
長期政策	<ul style="list-style-type: none"> 依循台灣政府宣布之 ESG 相關承諾，2050 年前達成「淨零碳排」之轉型。

另於 2024 年董事會通過核定「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。

能力建構與績效衡量

因應全球氣候環境議題不斷演變，玉山證券從治理階層開始致力實踐玉山氣候環境文化，擘畫長期永續發展藍圖，並落實於日常營運中。本公司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。對內有系統地培育綠色金融人才，並將 ESG 與氣候環境結合玉山發展策略，輔助於內部決策、管理流程與業務範疇。

建立氣候治理文化

- 成立永續發展委員會，由董事長擔任召集人。
- 建立氣候相關政策及流程，並定期進行報告追蹤成效。
- 每年度安排董事參與氣候環境相關進修課程，協助治理階層多管道掌握氣候環境趨勢。

培育氣候金融人才

- 於新進人員訓練加入 ESG 經營及實踐相關課程，建立永續發展及氣候環境風險觀念，2024 年度共計 43 位新進同仁參訓。
- 於內部教育訓練結合 ESG 相關議題，導入氣候環境風險概念及知識，2024 年安排全體同仁參與「氣候變遷基礎通識」、「永續金融教育訓練」課程，整體訓練總時數達 2,380 小時。
- 鼓勵同仁積極參與永續淨零及氣候變遷相關外部課程及講座，2024 年訓練時數達 161 小時。

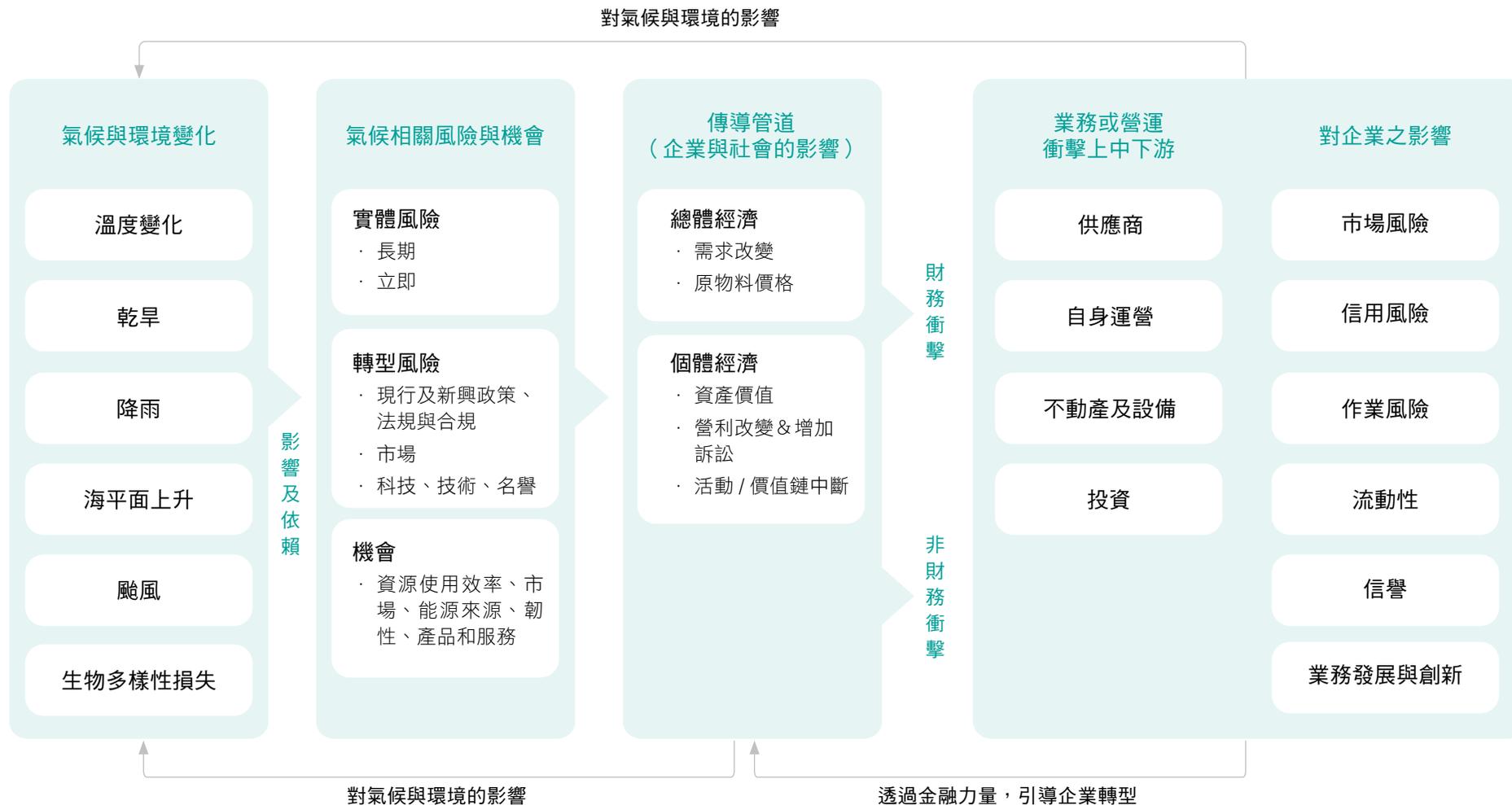
證照專業

- 參與玉山金控與 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」永續能源基金會，強化 ESG 與氣候相關職能專業專案，2024 年新增 14 位同仁完訓（含子公司玉山投顧），累計至今已有 30 位主管同仁參與課程並取得認證。
- 參與國際認證相關課程，累計 3 位主管同仁通過 ISO 14064-1 課程認證，以強化溫室氣體盤查品質。
- 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，累計 3 位同仁參與課程並取得認證。
- 持續鼓勵同仁主動獲得或考取與職務相關的內外部特殊專業認證與證照，並提供專業認證補助。

5.1.2 執行策略

氣候暨環境風險與機會傳導圖

金融在引導企業轉型中扮演重要的角色，透過自身商業活動、投資、承銷參與客戶及其價值鏈的活動。玉山證券積極應對氣候變遷造成的風險與機會外，也致力於降低對環境和社會的負面影響，並透過金融的影響力協助客戶永續轉型，玉山證券期許能以更為宏觀視野面對氣候及環境議題，積極應對風險，也把握永續轉型與發展綠色金融的機會。



鑑別重大氣候風險與機會

氣候變遷與自然環境存在複雜的交互作用，全球正面臨氣候自然環境變遷帶來的影響，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。

策略形成過程

2023 年成立永續發展委員會，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。

我們在 2023 年成立永續發展委員會及專案工作小組，建置氣候治理架構及推動永續行動，並依據 TCFD 框架，每年評估及鑑別公司營業活動與氣候變遷衝擊之下所面臨的風險與機會，並依重大性排序，進而分析不同期間（短、中、長期）可能產生之潛在衝擊及研擬因應措施，並將相關結果呈報永續發展委員會及董事會。

氣候機會辨識

玉山證券依循氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, 以下簡稱 TCFD）指引，將氣候機會主要分為「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。

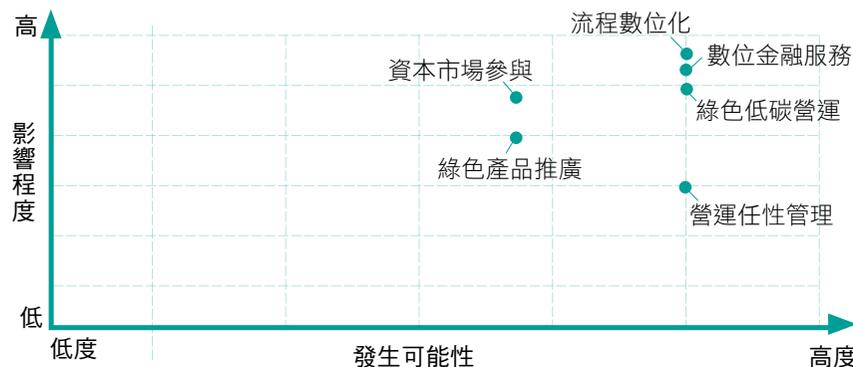
玉山證券除了面對氣候環境風險外，也積極尋找氣候轉型的契機，本年度透過問卷方式，由各相關部門考量其業務相關活動，評估在相關氣候機會面向上相應之影響，匯集各部門評估辨識氣候變遷對業務的影響及可能的機會，進而盤點歸納因應的氣候策略。

鑑別之氣候機會

機會類別	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
	數位金融服務	中、長期
產品或服務	綠色產品推廣	長期
	資本市場參與	長期
市場	資本市場參與	長期
韌性	營運韌性管理	中、長期

註：時間範疇定義 1 年以內屬於短期，1~10 年屬於中期，10 年以上為長期。

氣候機會矩陣



機會因應策略

玉山證券於 2024 年透過鑑別出的氣候機會，依內部能力擬定營運、業務、產品或財務規劃相關氣候策略與行動，並制定相關策略目標，逐步達成減碳目標，發揮金融機構引導資金流向低碳路徑之功能，亦積極推動各項環保節能減碳措施、減少溫室氣體排放量及推廣綠色金融服務。

機會項目	內部策略及目標	因應作為
資源使用率 流程數位化		<ul style="list-style-type: none"> 改善實體作業流程，推廣各項流程數位化，減少用紙量並提升內部作業效率。
能源來源 綠色低碳營運	<ul style="list-style-type: none"> 以 2022 年為基準年，2030 年範疇 1&2 絕對碳排減少 42%。 於 2030 年國內據點達成 100% 使用再生能源。 	<ul style="list-style-type: none"> 規劃於 2025 年營業據點啟用再生能源。 營業據點全面汰換耗能燈具。 採購優先挑選符合環保標章之設備，新據點及搬遷行舍時優先挑選符合環保標章之裝潢建材及設備。 推動綠色交通，新購公務車統一採購電動車。 提供購買自用電動汽、機車同仁優惠補助，以實質方式鼓勵同仁響應環保。
產品和服務 數位金融服務 綠色產品推廣	<ul style="list-style-type: none"> 線上開戶佔比 82% 以上。 電子交易佔比 91% 以上。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動作業表單和線上開戶流程的無紙化，提升電子下單交易和電子對帳單佔比。 透過官網、APP 等多重管道，鼓勵顧客響應節能減碳或進行綠色投資。 提供顧客 ESG 商品資訊、永續風險評級資訊，促使投資人關注企業的永續經營表現。 持續引進及推出 ESG 相關永續商品。
市場 資本市場參與	<ul style="list-style-type: none"> 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%。 	<ul style="list-style-type: none"> 落實責任投資精神，將 ESG 因素納入有價證券投資流程管理與執行決策。 透過 ESG 議合行動，善盡投資人企業社會責任。 承銷案件納入永續轉型評估，滿足輔導企業籌資需求並兼顧環境永續議題。 與金控共同協作向客戶提供永續貸款、ESG 議題等相關法規與事件分享服務。
韌性 營運韌性管理	<ul style="list-style-type: none"> 確保營運持續與組織韌性。 培育永續金融人才，落實永續發展經營理念。 	<ul style="list-style-type: none"> 建立氣候變遷管理制度及管理組織，修訂氣候相關內部管理規範。 培育內部永續及氣候環境人才，並規劃補助相關證照。 內部教育訓練結合 ESG 相關議題，導入氣候風險管理課程。 參與玉山金控與永續能源基金會合作之永續金融管理師培訓課程。

策略一：永續金融業務推動

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

- E-Trader APP 個股 ESG 風險評分

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，亦自主開發 E-Trader 下單 APP，串接全球知名評鑑機構的 ESG 風險評分，將台灣上市櫃公司 ESG 評分比數與下單系統結合，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。

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。

推動數位金融服務

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、電子帳單以及 ETF IPO 線上申購等，持續優化原有的數位服務。此外，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，不但提升了顧客辦理業務的便利性，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。

- 永續採購

為建立一個保護環境、人權、安全且兼顧可持續發展的供應鏈，玉山證券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。2024 年度永續、綠色採購金額達 2,400 萬元。

- 節能措施

在空調節能及照明設備方面，玉山證持續汰換改善舊空調主機設備，並定期維護、增設循環風扇，2024 年總、分公司共計增設 25 組循環風扇。目前營業據點已全面汰換耗能燈具，更換為節能 LED 燈具。

此外，玉山證券連續 13 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 12 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。玉山證券持續落實能源減量，提升能源使用效率，期望以系統性的作法改善氣候變遷問題，目標 2050 成為淨零排放證券商。

實體分公司零碳轉型

玉山證券自 2020 年起分公司新址據點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，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，打造低碳環保的實體營運據點。

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，我們依循 TCFD 指引，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，同時加強內部員工教育訓練及透過盡職治理與議合，實現企業的長期價值和社會責任。

培養氣候金融人才

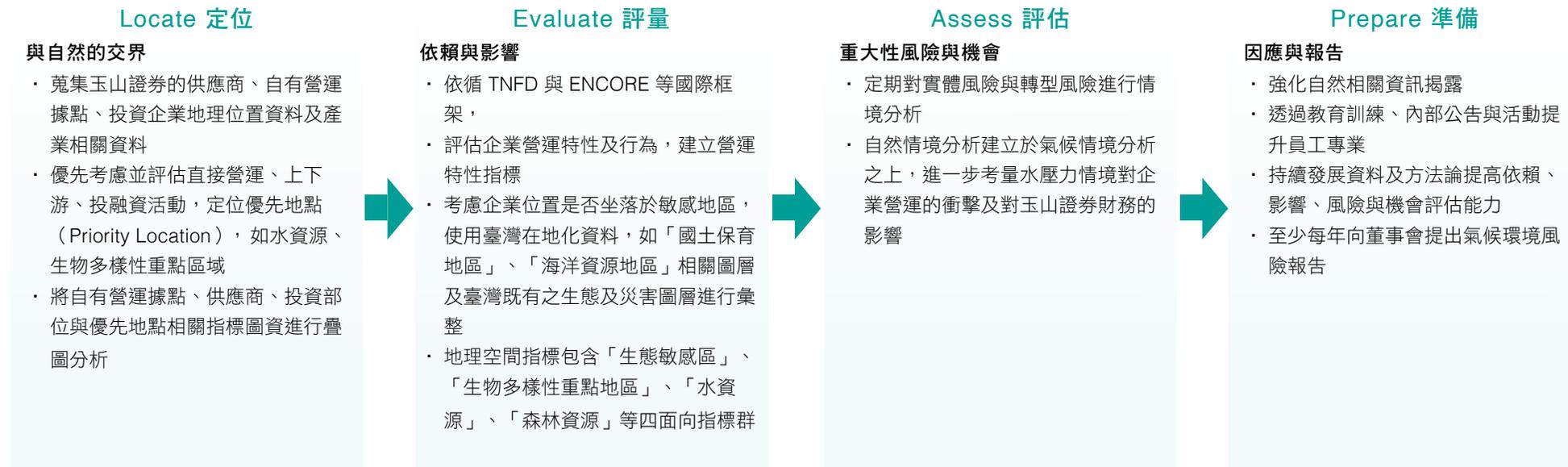
面對永續發展趨勢，玉山證券從治理階層開始致力實踐玉山氣候環境文化，擘畫長期永續發展藍圖，並落實於日常營運中。持續透過內外部工作坊及會議，精進管理層與同仁氣候變遷知識與能力。對內有系統地培育綠色金融人才，並將 ESG 與氣候環境結合玉山發展策略，輔助於內部決策、管理流程與業務範疇。

盡職治理與議合

玉山證券於 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」，透過對被投資事業之關注、對話、互動等過程，促使被投資事業改善公司治理品質、帶動產業、經濟之良性發展，並建立議合機制，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。（詳見 3.1.1 ESG 議合行動章節）。

5.1.3 自然依賴及影響評估

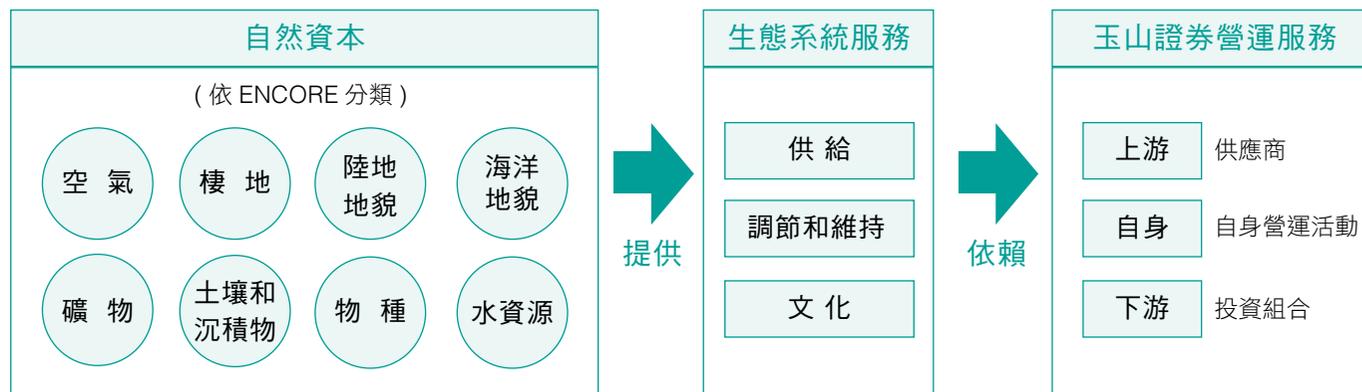
玉山證券依據 TNFD 提出的 LEAP 方法框架，致力於提升企業對自然相關金融風險的揭露透明度。該框架包含四個階段，分別是定位 (Locate)、評量 (Evaluate)、評估 (Assess)、準備 (Prepare)，用於全面評估自然相關的風險與機會。透過 LEAP 框架，系統化地評估其上下游供應鏈及自身營運中對自然的依賴、影響、風險與機會。



依賴辨識

對自然資本之依賴

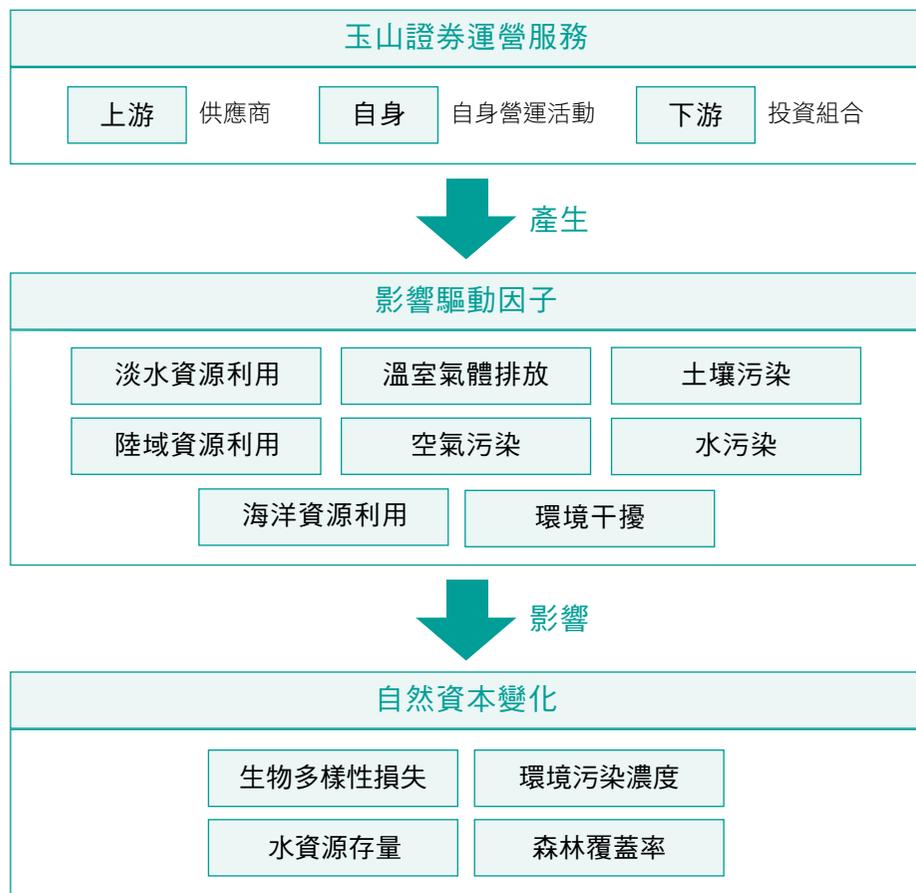
對自然資本的依賴係指組織在營運過程中必須依賴自然資本及其所提供的生態系統服務。由於企業營運與自然環境密切相關，須了解業務營運所依賴的自然資本與生態系統服務，以利於採取適切的應對與管理措施。我們藉由辨識與評估業務營運過程對自然資本與生態系統服務的依賴性，強化瞭解組織可能面臨到的自然相關風險與機會。玉山證券在投資部位分析中，辨識出較具重大性的依賴為陸地地貌、海洋地貌、以及區域生態系統服務的完整性。



影響辨識

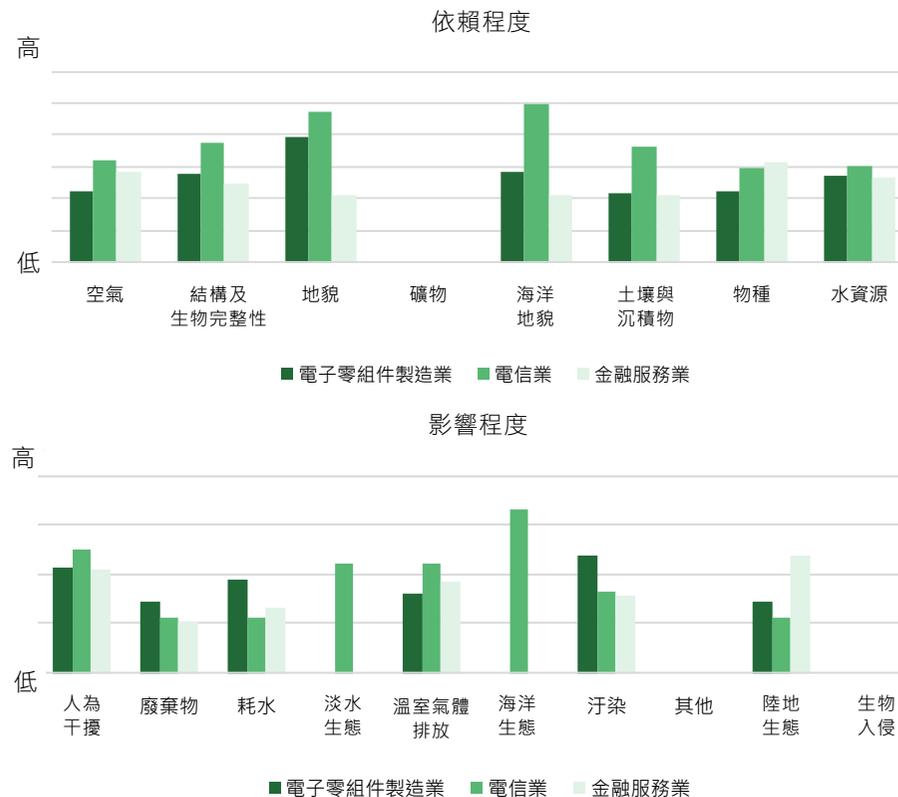
對自然資本之影響

對自然資本的影響係指自然的狀態因企業的運作，改變了生態系統服務對社會面或經濟面的效益。影響可能是正面或負面的效應，而來源可能來自企業營運活動，或間接來自於產品和服務的使用，包含價值鏈裡原料採探、加工、製造、運輸、消耗、處理或回收的任一環節，也會因產業類別、供應鏈層級及營運地理位置不同而有所差異。玉山證券透過企業營運位置的定位以及重要的指標梳理，辨識出價值鏈對海洋生態、淡水生態具較大的影響。



以產業特性評估各產業依賴影響

由於自然資本依賴與影響除了來自玉山證券自身營運外，更大部分是來自於供應商或投資部位，根據 ENCORE (Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure) 工具，針對玉山證券投資部位的依賴與影響等級進行評估。結果顯示，考量玉山投資部位餘額比例且具較高依賴與影響的產業為電子零組件製造業、電信業及金融服務業，依賴程度較高的項目為地貌、海洋地貌及結構及生物完整性，影響程度較高的項目為海洋生態、人為干擾及淡水生態，綜合考量高依賴與影響的因素，並參酌玉山金控重點分析議題，後續評估將以水資源及生物多樣性相關議題作為分析指標。

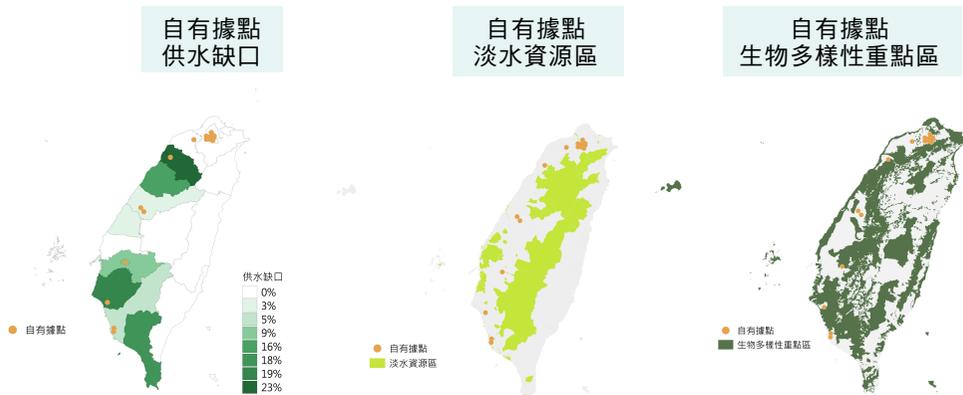


評估結果

玉山證券依循 TNFD 揭露建議指標進行自身營運、供應商以及投資部位的依賴與影響分析，根據辨識結果，選擇以水資源與生物多樣性議題作為主要的分析指標，針對生物多樣性重點區域、淡水資源區域及行政院認定供水缺口大於 10% 以上縣市等敏感性區域進行綜合影響性評估。在依賴方面，玉山依行政院於 2021 年核定「臺灣各區水資源經理基本計畫」，推估 2036 年（民國 125 年）全臺各區域用水需求變化。假設在未積極強化水利建設的情況下，各縣市將於 2036 年發生供水短缺情形做為供水缺口之定義。在影響方面，則以淡水資源區（國家地下水一級管制區、水庫集水區、河川區域圖籍所涵蓋之區域）及生物多樣性重點區為評估項目，評估結果如下。

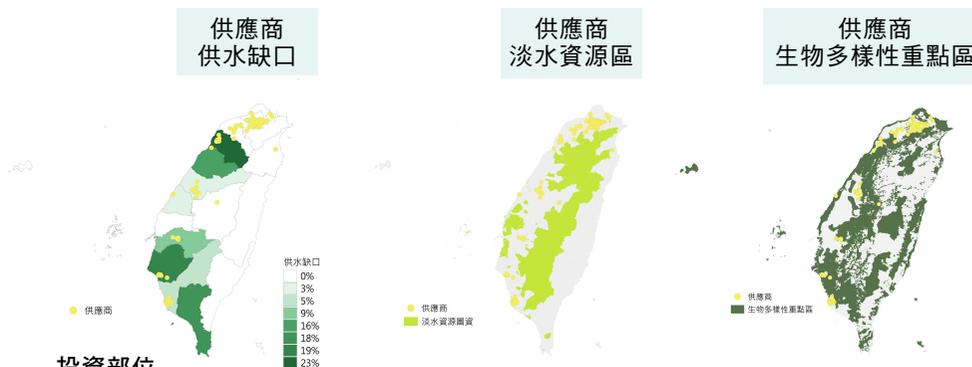
自有營運據點

玉山證券自有營運據點之依賴方面，共有 2 個據點位於供水缺口大於 10% 區域。在影響方面，無據點位於淡水資源區域，亦無據點坐落在生物多樣性重點區。由於缺水對玉山證券營運並無實質影響，經由內部判定，自有營運據點對上述自然資本無重大依賴或影響。



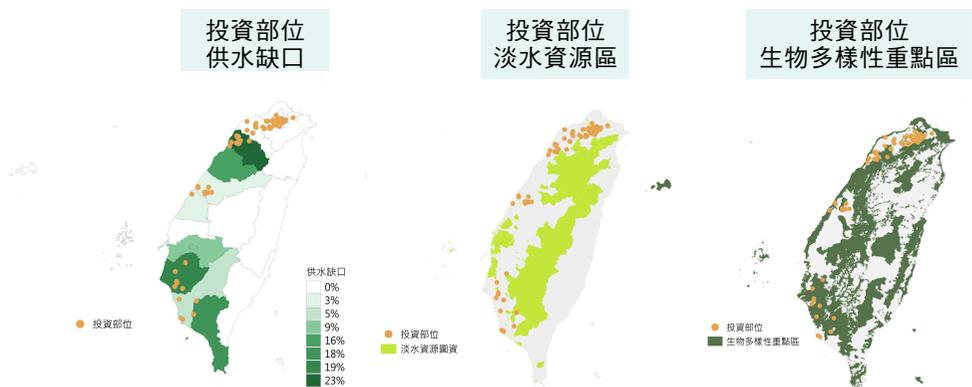
供應商

玉山證券供應商依賴方面，供應商營運據點位於供水缺口區域大於 10% 共有 12 家，占總採購金額 0.8%。在影響方面，無供應商位於淡水資源區域；位於生物多樣性重點區的供應商共有 10 家，占總採購金額 0.19%。經由內部判定供應商對上述自然資本無重大依賴和影響。



投資部位

玉山證券投資部位的依賴評估，位在供水缺口 10% 以上區域的投資部位餘額占比為 17.68%。在影響方面，投資企業據點僅有 1 家位於淡水資源區域，位於生物多樣性重點區域的總投資餘額占比約為 12.55%，反映臺灣地狹人稠且山多平原少的特性，企業營運據點容易與山腳周遭生物多樣性區域重疊。



氣候風險管理架構及程序

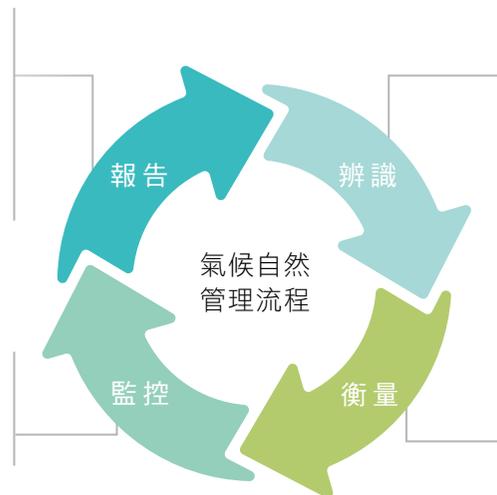
玉山證券遵循「玉山金控及子公司氣候環境風險管理政策」，將氣候變遷風險納入「風險管理政策」及「風險管理辦法」，並於 2024 年經董事會通過「氣候變遷風險管理政策」。我們正視氣候議題並全面盤點氣候轉型及實體風險可能對公司產生之衝擊，進而擬定相關因應策略，並依三道防線架構為基礎，管理各項氣候風險管理機制的遵循情況和執行效果，藉以落實氣候風險管理及內部控制。

三道防線架構

第三道防線 針對第一道及第二道防線獨立查核，並定期向董事會報告	稽核處 <ul style="list-style-type: none"> 隸屬於董事會之獨立單位，依內控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。
第二道防線 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	風險管理部 <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。
第一道防線 應辨識及衡量業務風險，並訂定管理程序	法令遵循部 <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。 業務管理單位 <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。 對於經管業務，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。

風險管理流程

- 依循主管機關氣候變遷相關指引進行資訊呈報與對外揭露。
- 風險管理部統籌管理氣候及自然環境相關風險暴險與管理情形，至少每年向董事會提出氣候及自然環境風險報告。
- 若發生氣候及自然環境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。
- 定期追蹤氣候相關指標目標與達成情形。
- 每年定期鑑別重大氣候變遷風險與機會，並依評估結果，分析可能產生之潛在衝擊，採行風險導向差異化之管理措施。



- 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。
- 於有價證券投資及承銷業務流程管理及分析執行決策中，納入氣候變遷相關風險與機會之議題。
- 定期辨識公司營運及投資部位產生之氣候風險與機會。
- 導入科學基礎減量目標（SBT）。
- 進行投資標的財務碳盤查，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，作為本公司擬定策略及管理方針之依據。

氣候風險辨識

世界經濟論壇（WEF）2024 年全球風險報告指出，極端氣候、環境改變以及自然生態破壞將是未來十年內最大的風險。依據 TCFD 指引，氣候風險主要區分為轉型風險以及實體風險。隨著氣候及自然環境變遷，以及社會低碳轉型的過程，企業可能因法規監管趨嚴、調整低碳轉型方針而增加額外營運成本；此外，氣候異常造成強降雨、溫度急遽升溫除了可能衝擊玉山證券自身營運外，亦可能對投資標的或承銷客戶產生影響。氣候變遷所帶來的風險，將在不同期間造成不同程度的影響，進而與既有金融風險如信用風險、流動性風險、市場風險等交互影響，並對金融機構的營運及財務表現產生衝擊。

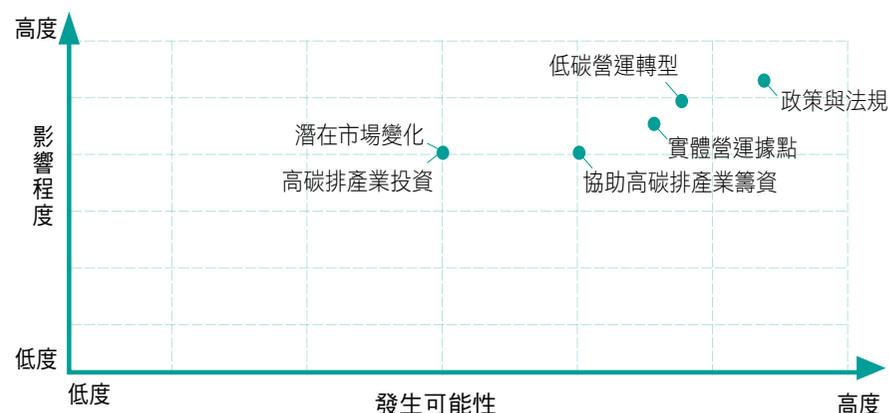
本年度玉山證券透過問卷，匯集各部門評估氣候變遷風險對業務之影響程度及發生可能性，以重大性排序建立氣候風險矩陣，並且盤點目前之風險因應方式，研擬整體風險策略以減緩氣候變遷之衝擊。

影響性評估

風險類型	風險項目	風險因子描述	影響時間	與既有風險連結
轉型風險	政策與法規	法規對於氣候相關資訊揭露要求或政府徵收、提高溫室氣體排放定價對公司自身營運的財務衝擊	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
	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
	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
	協助高碳排產業籌資	協助高碳排產業向市場籌資或承銷客戶發生氣候議題負面新聞，造成本公司產生負面聲譽之影響	中、長期	信譽風險
實體風險	實體營運據點	極端氣候或氣候模式改變對公司營運據點之影響	中、長期	作業風險

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。

氣候風險矩陣



高氣候及自然環境敏感性產業

玉山證券依循母公司玉山金控氣候風險管理程序，參考 TNFD 建議之環境敏感性產業名單及國內外相關風險管理指引（如 UNEP FI、SASB），結合自然資本金融聯盟（Natural Capital Finance Alliance）的 ENCORE 工具與 Science Based Targets Network（SBTN）重大性環境議題，辨識較易受氣候及自然環境變遷影響之行業別，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。2024 年底玉山證券高氣候及自然環境敏感性之產業及暴險佔比如下表，敏感性產業投資總額佔比約 31.27%，主要為半導體與半導體設備業、食品與飲料業、必需消費品分銷與零售等產業佔比較高。

	依賴								影響									投融資總和佔比	
	空氣	地貌	礦物	海洋地貌	土壤與沉積物	物種	結構及生態完整性	水資源	陸地生態	淡水生態	海洋生態	耗水	空氣	污染	廢棄物	人為干擾	生物入侵		其他資源
汽車業																			0.27%
化學業																			0.33%
建築材料業																			0.00%
耐用消費品與服裝																			2.28%
必須消費品分銷與零售																			3.24%
容器與包裝業																			0.05%
食品與飲料業																			3.72%
個人照護用品																			0.01%
金屬與採礦業																			3.10%
石油、天然氣與消耗性燃料																			0.00%
紙類與森林製造品業																			0.00%
製藥與生物科技																			2.17%
不動產經營與開發																			0.04%
半導體與半導體設備																			15.24%
交通運輸																			0.67%
公用事業																			0.15%
	自然環境敏感性產業																	31.27%	
	非自然環境敏感性產業																	68.73%	
	合計																	100%	

■ 非常高 ■ 高 ■ 中 ■ 低 ■ 極低 □ 無資料

氣候變遷情境分析

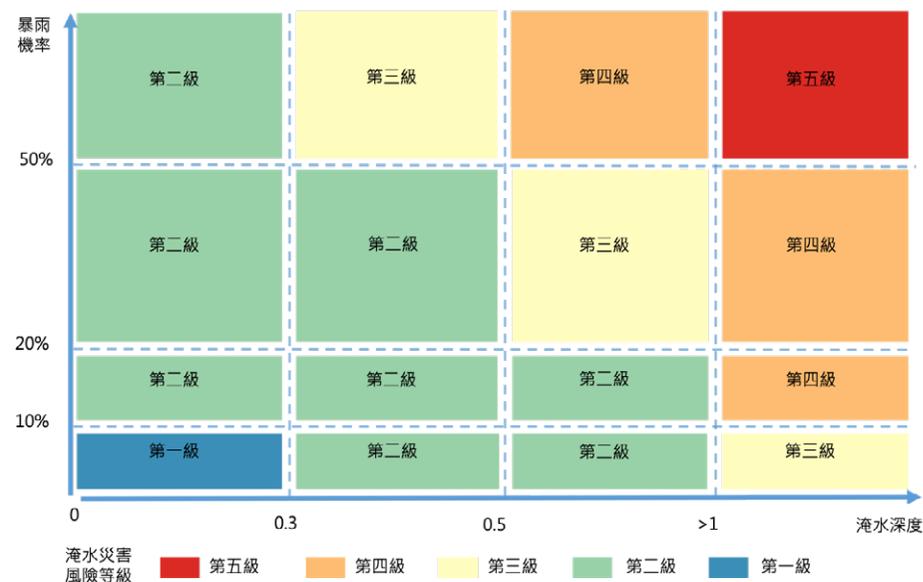
自身營運情境分析

氣候變遷下極端事件頻傳，為評估公司面臨之實體風險，玉山證券對齊母公司內部分析方法論，參考 IPCC 第六次評估報告（AR6）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，分析淨零轉型、中間路淨及高度排放下的影響；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：

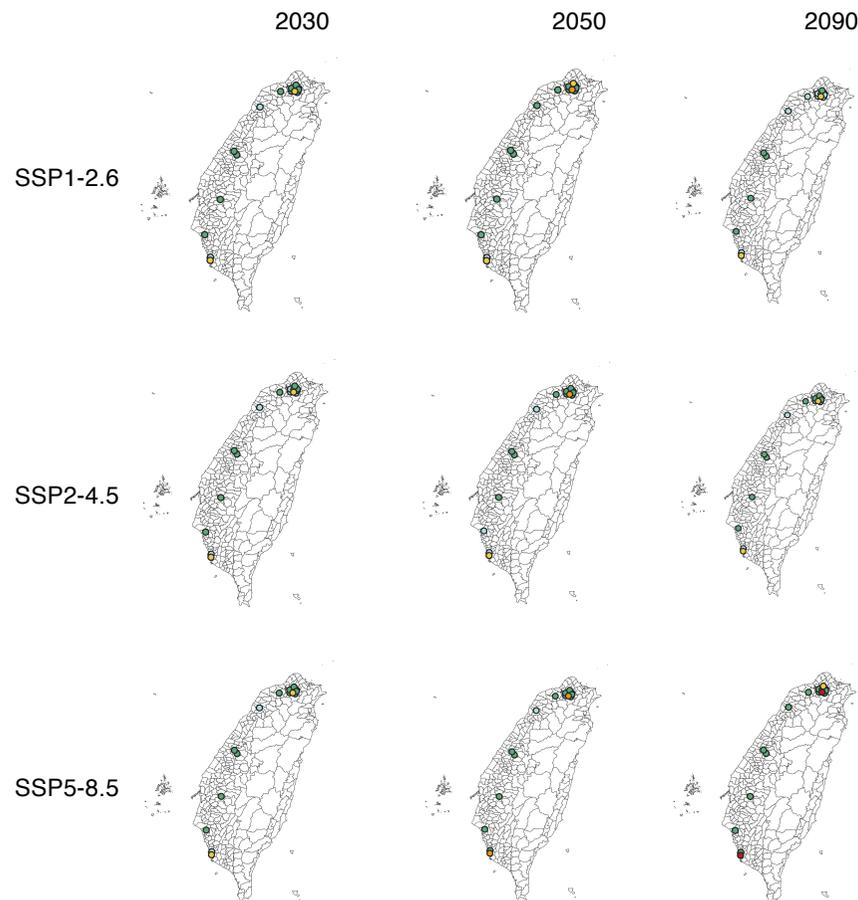
IPCC 情境分類	氣候情境	情境說明
SSP1-2.6	淨零轉型	低排放路徑，世界逐步且普遍的轉向更永續的道路，並能於本世紀下半達到淨零排放。
SSP2-4.5	中間路徑	中度排放路徑，全球和國家機構努力實現永續發展目標，但進展緩慢，至 2050 年全球二氧化碳排放量開始下降，在 2100 年以前無法達成淨零排放。
SSP5-8.5	高度排放	全球經濟增長迅速，持續開發化石燃料及高能源密集型產業，且幾乎沒有任何氣候政策，導致 2050 年全球二氧化碳排放量倍增，至世紀末暖化情形嚴重。



營運據點分析結果

以 2030、2050、2090 年為分析時間點進行評估。分析結果顯示，在 2030 年及 2050 年的所有情境下，均無高風險據點；然而，在 2090 年 SSP5-8.5 情境，將有約 2 個營運據點列於較高淹水風險等級。後續將持續進行公司據點的淹水實體風險評估，作為未來營運據點選址參考指標之一。

情境	SSP1-2.6			SSP2-4.5			SSP5-8.5			
	時間點	2030年	2050年	世紀末	2030年	2050年	世紀末	2030年	2050年	世紀末
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	2	2	2	1	2	2	0	1
中低風險		12	12	5	9	11	12	12	13	15
低風險		4	3	11	7	5	4	4	3	0



自身營運防範及應變措施

災害防範措施

適逢颱風來臨季節，為預防可能的強勁風勢及豪大雨，當中央氣象署發布陸上颱風警報時，於玉山內部系統提醒全公司同仁需提高警戒以防範颱風帶來淹水、停電、物品墜落等風險，並進行颱風前清理排水口雜物、加強固定門窗及建立緊急聯絡窗口等預防措施。

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顧客權益。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。

投資部位氣候情境分析

氣候變遷所造成之實體風險及轉型風險，例如暴雨、乾旱或是碳費產生額外成本等因素，將同步影響企業營運、業務發展與財務衝擊。玉山證券遵循中華民國證券商業同業公會公告之「證券商氣候變遷情境分析指引」，參酌包含「聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）」及「綠色金融合作網路體系（NGFS）」定義之情境分析資訊，設定有序轉型、無序轉型及全球暖化失控等三項情境，並以 2030 年與 2050 年為情境產製時期，分析本公司投資部位在氣候變遷下不同時期所造成之轉型風險影響，並以投資部位之地理座標評估氣候相關風險在空間上的潛在影響，以更精準辨識氣候變遷潛在之財務衝擊。

情境設定

項目	有序轉型 (Orderly)	無序轉型 (Disorderly)	全球暖化失控 (Hot house world)
情境說明	全球循序漸進以達到 2050 年淨零排放	延遲開始進行轉型，但仍須達到 2050 年淨零排放	只延續現行政策，未進一步採取轉型措施
轉型風險	對應 NGFS 之「Net Zero 2050」情境	對應 NGFS 之「Delayed Transition」情境	對應 NGFS 之「Current Policies」情境
實體風險	對應 IPCC AR6 SSP1-1.9 情境	對應 IPCC AR6 SSP1-2.6 情境	對應 IPCC AR6 SSP2-4.5 情境

分析方法



轉型風險

氣候變遷轉型風險主要來源為碳排放成本，企業為遵守低碳轉型法規，需承擔減碳支出和碳稅／費相關費用，進而對營運或營收產生負面影響。玉山證券主要考量碳價制度造成企業額外成本，以及不同產業、國家別因應低碳轉型造成信評下降等風險因子，進行轉型風險情境分析。

參數設定

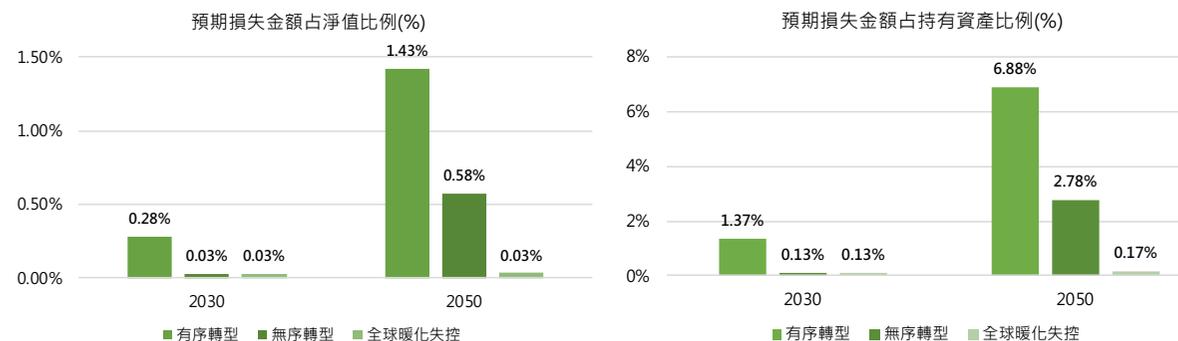
關於國際碳成本預測假設，主要參考證券商同業公會公布之碳費參數，另外透過 NGFS Phase 5 REMIND-MAGPIE 3.3-4.8 模型蒐集並採用部位涵蓋的國家之碳費參數，並考量通膨率調整後續年度碳價。轉型風險等級係參考銀行公會「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」。投資企業碳排放資料係參考彭博（Bloomberg）資料庫、公開資訊觀測站或從標的公司之 ESG 報告書及公開資料等蒐集而得；若為推估數據，則使用玉山參考 PCAF 所建議方法學推估之產業碳排係數進行計算。產業碳排成長預測資訊計算則採用 IEA 之 Energy Technology Perspectives (ETP) 揭露之資訊。

股權投資

評估範圍：以 2024 年 12 月底作為部位基準日，透過損益或其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產股票部位（排除 ETF），並排除風險沖銷部位。

分析方法：在靜態資產負債假設的前提下，股票部位採用 NGFS 碳費數據及 IEA 之產業碳排成長預測數據，計算投資標的企業於不同氣候情境下因繳納碳費而面臨的碳成本費用衝擊（單位碳定價 * 預測公司碳排放），並考量稅收比例、本公司投資金額，將該企業承受之額外碳費成本轉換成本公司投資部位潛在財務損失。

分析結果：根據分析結果，最大預期損失發生於 2050 年有序轉型情境，佔玉山證券基準年（2024 年）淨值約 1.43%、佔持有資產規模 6.88%。主要原因為受到情境碳費參數設定的影響，有序轉型情境碳費在 2030 年及 2050 年皆高於無序轉型情境及全球暖化失控情境之碳費。

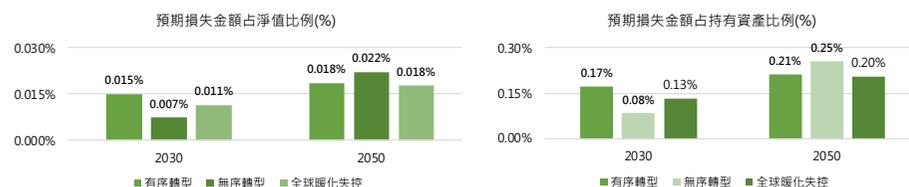


公司債投資

評估範圍：以 2024 年 12 月底作為部位基準日，透過損益或其他綜合損益按公允價值衡量之公司債部位，並排除風險沖銷部位。

分析方法：在靜態資產負債假設的前提下，公司債部位採用 NGFS 碳費數據及 IEA 之產業碳排成長預測數據，計算債券發行公司因繳納碳費而面臨之額外碳成本費用衝擊（單位碳定價 * 預測公司碳排放量），並納入產業別轉型風險及國家別轉型風險等因子，推估不同情境下信用評等降等情形，導致違約率（PD）及信用風險預期損失金額（EL）之變化量。

分析結果：2030 年公司債部位最大預期損失發生於有序轉型情境，預期損失金額佔持有資產規模比例為 0.17%，2050 年最大預期損失則為無序轉型情境，預期損失金額佔持有資產規模比例為 0.25%。各情境預期損失金額佔淨值比皆小於 0.03%，經評估公司債氣候轉型風險對本公司之財務影響性較低。

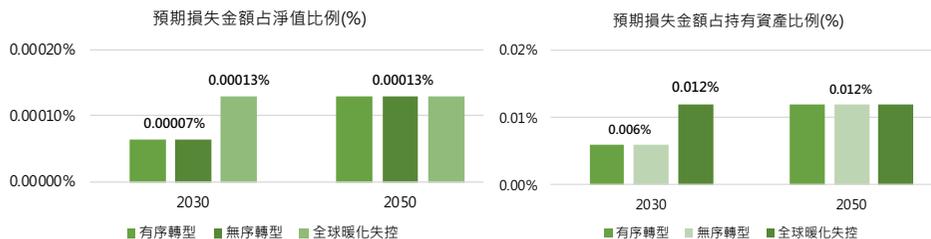


主權債投資

評估範圍：以 2024 年 12 月底作為部位基準日，透過損益或其他綜合損益按公允價值衡量之主權債部位，並排除風險沖銷部位。

分析方法：在靜態資產負債假設的前提下，主權債部位以國家別轉型風險因子，推估不同情境下信用評等降等情形，導致違約率（PD）及信用風險預期損失金額（EL）之變化量。

分析結果：2050 年三種情境下最大預期損失金額相同，皆佔淨值比 0.00013%、佔持有資產規模比例為 0.012%，經評估對本公司之財務影響性較低。



實體風險

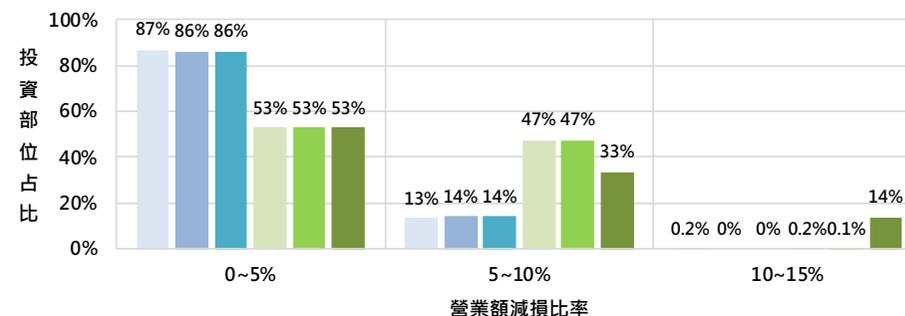
針對投資部位分析除考量轉型風險外，玉山證券亦納入實體風險評估。實體風險係指由極端氣候事件（如：暴雨停工、淹水、乾旱、坡災及熱浪等）引起的直接損害或損失，造成資產價值減損、營運中斷或業務損失等風險，檢視投資企業之實際營運地及產業別可能因上述事件所導致的營運衝擊或價值減損之情形。

評估範圍：以 2024 年 12 月底作為部位基準日，透過損益或其他綜合損益按公允價值衡量之國內股權及公司債部位，並排除風險沖銷部位。

分析方法：參考銀行公會「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」，依企業所屬產業別及所在之鄉鎮市區，檢視暴雨造成之停工、淹水、坡災及乾旱與熱浪等因子綜合後對應之實體風險等級，計算不同情境下營業額減損比率，並推估各情境下違約率（PD）及信用風險預期損失金額（EL）之變化量。

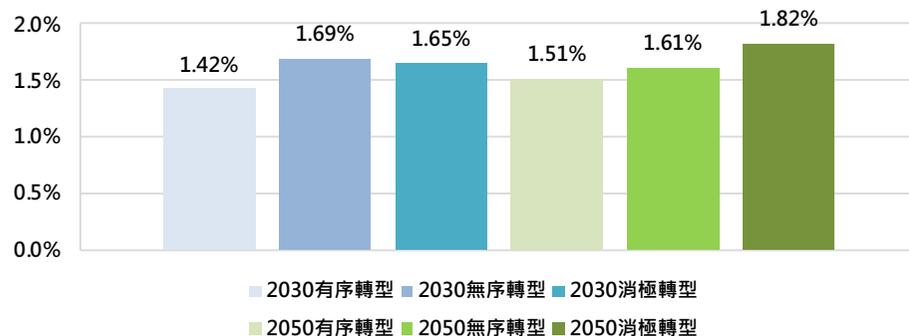
分析結果：評估國內股權及債券投資部位，受實體風險導致潛在營業額損失比率以 2050 年消極轉型情境為最高，預期損失 EL 佔投資部位 1.82%。其餘情境中約 99% 以上投資部位受實體風險影響營業額比率皆在 10% 以下；為進一步掌握風險分布概況，分析標的企業營運地點於地理空間之分布，結果顯示投資企業登記地多位於北部區域，整體風險尚屬可控。

投資部位受實體風險影響營業額減損比率

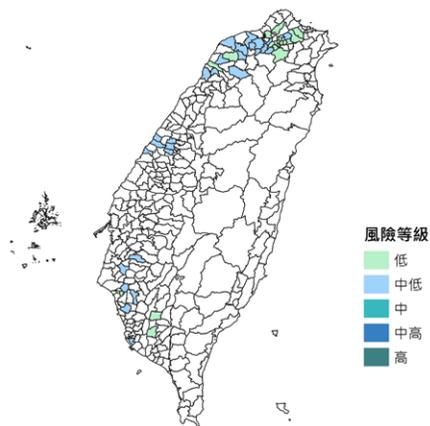


投資部位受實體風險影響預期損失EL

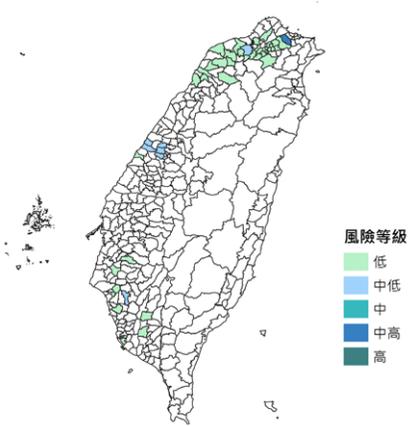
佔投資餘額比例



實體風險 - 熱浪



實體風險 (熱浪以外) - 2050年消極轉型



高耗能及高碳排產業情境分析

六大主要能源消費產業分析

高耗能及高碳排產業參考經濟部依「能源管理法」第八條第二項規定公布之六大主要能源消費產業（石化業、電子業、鋼鐵業、水泥業、紡織業、造紙業），以主計處行業別進行分類。

因應極端氣候，各國訂定「2050 淨零排放」目標，並提出各種減碳的應對措施和政策，可能對高耗能及高碳排產業帶來較大的營運、營收衝擊，影響企業還款能力，進而增加違約風險。因此，有必要針對高耗能及高碳排產業進行分析，以落實氣候風險管理。以國內外股權及債券部位為分析對象，結果如下表，約有 25.32% 之部位屬於高耗能及高碳排產業，皆屬電子業。

各情境下預期損失佔玉山證券基準年（2024 年）淨值比率則以 2050 年有序轉型情境為最高，合計佔比 0.76%。

六大高耗能及高碳排產業	預期損失金額佔玉山證券基準年淨值比率						
	暴險金額佔比	有序轉型		無序轉型		全球暖化失控	
		2030	2050	2030	2050	2030	2050
石化業	0.00%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
電子業	25.32%	0.14%	0.76%	0.01%	0.30%	0.01%	0.01%
紡織業	0.00%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
造紙業	0.00%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
水泥業	0.00%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
鋼鐵業	0.00%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
總計	25.32%	0.14%	0.76%	0.01%	0.30%	0.01%	0.01%

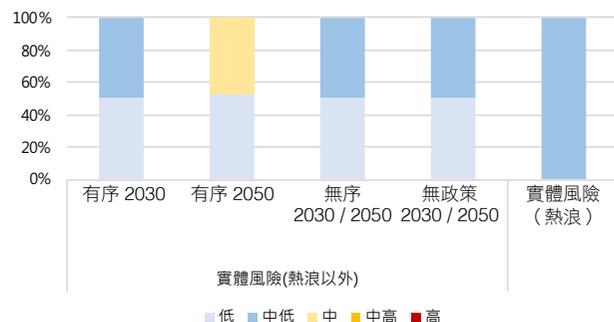
應盤查登錄及查驗溫室氣體排放量排放源之事業

根據「氣候變遷因應法」規定，發電業、鋼鐵業、石油煉製業、水泥業、半導體業及薄膜電晶體液晶顯示器業等行業製程別之範疇一年排放量，以及製造業合併範疇一、二之年排放量達 2.5 萬公噸者（屬碳排大戶），應公開揭露溫室氣體排放資訊。截至 2024 年 12 月底，玉山證券共有 8 家國內投資企業為應盤查登錄對象，投資餘額以電子製造業為主（約 7 成），總暴險金額佔國內投資部位約 25.01%。針對上述顧客進行氣候變遷情境分析評估，結果如下表，以 2050 年有序轉型情境之預期損失為最高、受氣候相關風險影響最大。

單位：元、%

暴險金額佔比	預期損失金額佔玉山證券基準年淨值比率					
	有序轉型		無序轉型		全球暖化失控	
	2030	2050	2030	2050	2030	2050
25.01%	0.04%	0.24%	0.00%	0.09%	0.00%	0.00%

應盤查登錄及查驗溫室氣體排放量排放源之事業 - 實體風險等級分佈



自然環境情境分析

玉山證券依循金控永續願景及進程，本年度參考 TNFD 揭露框架，評估營運活動上、中、下游對自然環境的潛在依賴及衝擊，並針對投資部位試行分析依賴、衝擊之產業並研擬相關的自然環境情境分析，以更全面地檢視並評估營運活動與自然環境之關係。自然環境情境分析以「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」之氣候變遷情境分析無序轉型情境（Disorderly Scenario）為基礎，結合系統性風險（Systemic Risk）以及缺水與水管理風險，針對生態系統穩健性以及水資源管理進行分析，並強調供應鏈上下游的依賴與影響關係，以強化風險辨識之全面性與完整性。

情境設定

在無序轉型之基礎上，參考 NGFS 發布之「Delayed Transition」情境及 IPCC AR6 「SSP1-2.6」情境，假設全球延遲開始進行轉型、但仍須於 2050 年達成淨零排放，並額外考量自然相關政策規範及水資源管理政策，設定「被動因應情境」及「無作為情境」等兩項情境，並以 2030 年與 2050 年為情境產製時期，分析下游供應鏈於不同時期可能面臨之自然相關衝擊。

以氣候無序轉型情境為基礎

說明：延遲開始進行轉型但仍須達到 2050 年淨零排放

考量風險：

- 轉型風險：對應 NGFS 之「Delayed Transition」情境
- 實體風險：對應 IPCC AR6 SSP1-2.6 情境
- 總體經濟：考量 NGFS 情境 GDP 成長率、失業率及長期利率變化

評估「缺水與水管理風險」、「系統性風險」
設定 2 項自然情境

項目	氣候情境	情境說明
情境說明	基於氣候變遷「無序轉型（Disorderly）」情境，考慮更嚴峻的缺水與水管理風險，及生態系服務受到劇烈衝擊下的系統性風險	
缺水與水管理風險	<ul style="list-style-type: none"> • 因政府開徵耗水費而導致的成本上升 • 因缺水而導致的停工損失 • 企業被動因應外部水定價與營運缺水問題，消極採取調適行動 	<ul style="list-style-type: none"> • 在已知供水缺口的情況下，企業仍然沒有實質採取調適行動
系統性風險	<ul style="list-style-type: none"> • 極端升溫超過 2°C 造成生態系服務大幅受破壞，尤其對自然具依賴性之產業 / 企業產生衝擊 • 環境脆弱度提升，政府在自然領域祭出更嚴峻罰則，尤其過去曾受過自然相關裁罰的產業，及企業營運地坐落於法規最低要求標準的空間範圍者將首當其衝 	

註：缺水係指長時間自然降水偏低導致儲水體缺水，以至於無法滿足工商與社會經濟活動的水資源需求

分析方法

自然環境相關風險考量系統性風險及水風險。系統性風險係指物種或生態系服務嚴重退化所造成之連鎖反映，導致整個系統失去平衡，並且無法回復到原本的狀態，進而對標的營運活動及擔保品價值產生負面影響之風險，主要考量極端高溫以及自然相關政策裁罰等兩項風險因子；水風險則係指由水資源乾旱所帶來的缺水風險，以及政府介入水資源管理所帶來的水管理風險，包含水價政策導致的成本上升、缺水造成的停工損失、以及供水缺口擴大等風險因子，例如：美國、澳洲、法國等國家均開始著手採取耗水費的差異定價策略。玉山參考 IPCC 第六次評估報告（AR6）、經濟部《耗水費徵收辦法》、以及 2019~2023 年間曾受自然資源使用或排放相關的企業裁罰紀錄等資訊，作為設定風險衝擊程度之依據，彙整風險因子下的衝擊路徑如下。

風險設定	缺水 (水資源乾旱) 結合水管理風險			系統性風險造成大規模影響	
壓力因子	政策變化 (水價變化)	缺水影響擴大	供水缺口 (水資源經理計畫)	環境因子漸變 (溫度)	政策改變 (裁罰標準嚴苛)
衝擊描述	耗水費政策：為落實用水永續，政府開徵耗水費鼓勵節水管理	缺水停工風險：水情燈號轉紅將停止部分工商活動，造成缺水停工	水管理無作為：盤點全台水資源待改善問題，在無作為情況下將面臨供水缺口	極端高溫：造成生態系服務大幅受破壞	自然相關裁罰：環境脆弱度提升，政府在自然領域祭出更嚴峻罰則
衝擊因子	耗水費徵收	停工造成營業額減損	供水缺口造成營業額減損	升溫造成營業額減損	政策裁罰下營業額減損
衝擊對象	<ul style="list-style-type: none"> 所有水資源用戶 			<ul style="list-style-type: none"> 陸域、海洋與沿海生態系 可提供生態系服務之地區 	

分析結果

投資部位暴險分析

依玉山證券淨值及稅前損益評估自然環境情境分析，分析國內股權及債券投資。根據分析結果，兩種情境預期損失差異極小，佔玉山證券基準年（2024 年）淨值介於 0.35%~0.37% 間，評估整體風險衝擊有限。

預期損失佔玉山證券淨值比率



大類	業別	大類	業別
A	農林漁牧業	J	出版、影音製作、傳播及資訊服務業
B	礦業及土石採取業	K	金融及保險業
C	製造業	L	不動產業
D	電力及燃氣供應業	M	專業、科學及技術服務業
E	用水供應及汙染整治業	N	支援服務業
F	營建工程業	O	公共行政及國防；強制性社會安全
G	批發及零售業	P	教育業
H	運輸及倉儲業	Q	醫療保健及社會工作服務業
I	住宿及餐飲業	R	藝術、娛樂及休閒服務業
		S	其他服務業

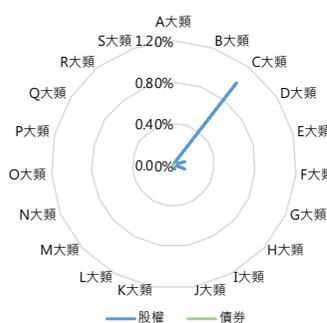
系統性風險

系統性風險考量因極端升溫造成生態系服務大幅受破壞，使生物多樣性喪失及自然資本嚴重衰退之影響，並假設政府將加強自然環境管理規範，使相關裁罰金額上升之風險。在 2050 年無作為情境下，因極端高溫造成平均營業額減損之比率在股權投資以 F 大類產業 13.61% 為最高，在債券投資以 E 大類 9.62% 為最高。自然相關裁罰造成平均營業額減損比率，以 C 大類產業最高，分別為 1%（股權投資）及 0.01%（債券投資）。

極端高溫影響營業額比例



自然裁罰影響營業額比例



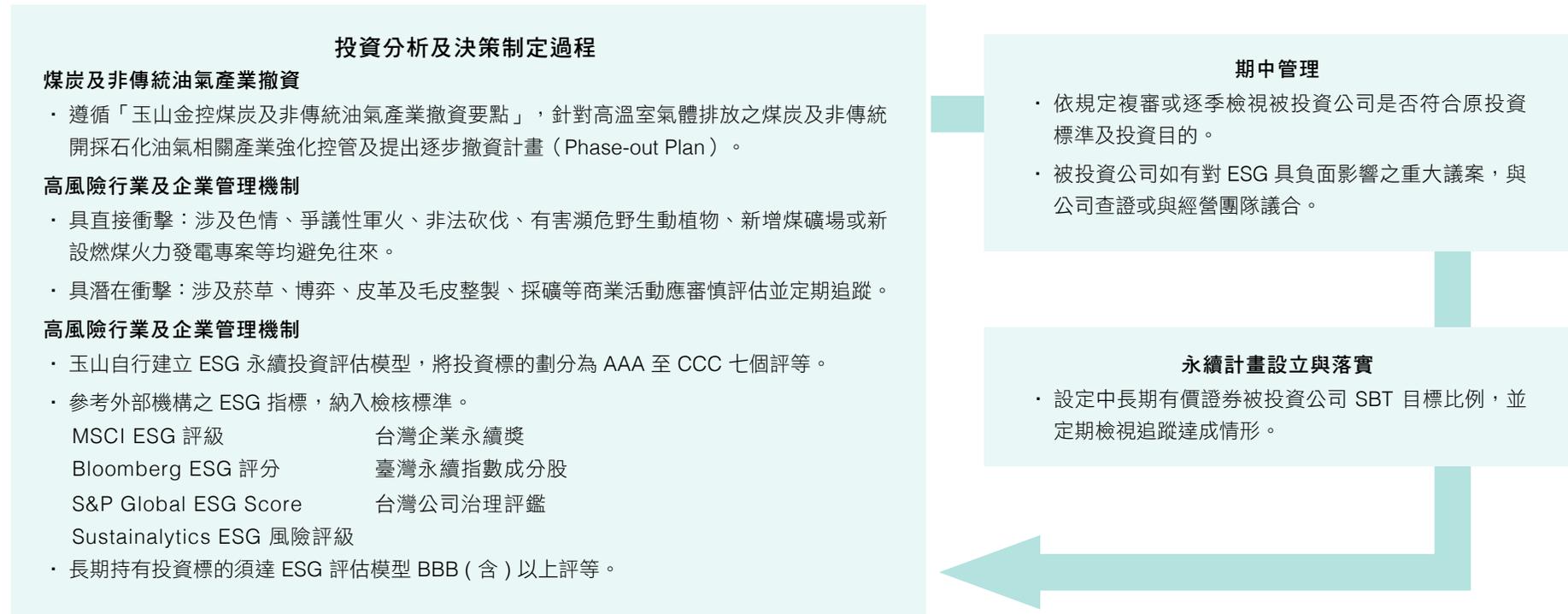
風險管理措施

為減輕氣候環境風險下可能造成的潛在衝擊，以提升組織因應氣候及自然資源變遷的營運韌性，綜合氣候環境風險評估結果及氣候變遷與自然環境情境分析，依內部能力擬定管理措施、因應作為重點摘要如下表。

風險類型	氣候相關風險	因應作為
轉型風險	政策與法規	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 盤查範疇 1、2 自身營運碳排，並規劃減緩措施。 依 SBTi 設定目標並進行減碳。
	低碳營運轉型	<ul style="list-style-type: none"> 逐步汰換耗能設備、更換為節能設備。 規劃 2030 年國內據點 100% 使用再生能源。 推動線上開戶及服務、作業流程數位化，減少人工作業產生之碳足跡。
	高碳排產業投資	<ul style="list-style-type: none"> 遵循 PCAF 之方法學進行投融资活動財務碳盤查。 落實責任投資，決策參考投資標的 ESG 表現。 避免投資煤炭企業、非傳統油氣企業，並逐步進行撤資，以 2035 年底部位歸零為目標。 避免投資對環境及社會有直接或潛在衝擊等高风险企業，如煤礦場或燃煤火力發電廠。 透過議合鼓勵或協助企業重視永續經營議題、展開 ESG 行動。
	潛在市場變化	<ul style="list-style-type: none"> 透過官網、APP 等多重管道，鼓勵顧客響應節能減碳或進行綠色投資。 E-Trader 下單 APP 設置 ESG 選股專區，提供顧客瀏覽個股 ESG 風險評分。
實體風險	協助高碳排產業籌資	<ul style="list-style-type: none"> 協助輔導申請公司投入並符合氣候風險、ESG 規範。 避免承作煤炭企業及非傳統油氣企業之承銷業務。 分散產業案源、開發綠能產業等相關供應鏈之案源開發機會。
	實體營運據點	<ul style="list-style-type: none"> 依循「玉山證券及子公司緊急應變及危機處理辦法」，落實災害管理及通報機制 建置完善異地備援機制，降低業務中斷所帶來之衝擊 每半年參與證交所備援演練測試，藉以強化營運韌性 營運據點選址及調適措施考量實體風險資訊

產業差異化措施

玉山證券將氣候變遷相關風險納入日常營運中，針對投資及承銷業務進行差異化管理，透過金融資源的引導，推動社會能源轉型，發揮自身金融影響力，實踐全球氣候相關永續目標。



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及自然環境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）思維納入投融資決策過程。

金融業最大的排放來源來自投融資業務，玉山證券投融資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，

以投融資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資對象的溫室氣體排放，盤查結果經第三方確信。

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	2022	2023	2024
範疇一 ^{註2}	48.36	35.39	93.00
範疇二 ^{註2}	1,050.78	985.70	932.65
範疇三：投資 ^{註3}	2,286.30	2,739.82	3,226.68
範疇三：其他 ^{註2}	196.59	468.00	525.61
總計	3,582.03	4,228.91	4,777.94

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（不含投融資組合）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：投融資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 2024 年範疇一及範疇二碳排放之碳排強度為 0.20 tCO₂e / 新台幣佰萬元營收。

投資部位盤查覆蓋率

年度	2024
盤查覆蓋率（%） ^{註1}	85.74%
適用 PCAF 方法學之覆蓋率（%） ^{註2}	85.74%
適用 PCAF 方法學資產之盤查覆蓋率（%） ^{註3}	100%

註1：盤查覆蓋率為所有盤查投融資部位金額占整體投融資組合金額之比率

註2：適用 PCAF 方法學之覆蓋率為符合 PCAF 方法學之投融資業務部位占總投融資業務部位之比例。

註3：適用 PCAF 方法學資產之盤查覆蓋率為已依據 PCAF 盤查之投融資部位占適用於 PCAF 方法的資產總投資金額。

溫室氣體類型（範疇一）

單位：tCO₂e

2024 年	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFC _s	PFC _s	SF ₆	NF ₃	小計
範疇一排放量	56.54	19.57	1.77	15.12	0	0	0	93.00
占總排放量比例	60.79%	21.04%	1.90%	16.26%	0%	0%	0%	100%

投資組合財務碳排放分析

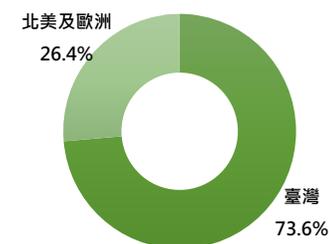
玉山證券將投融資資產溫室氣體排放量依照資產種類、地區及產業類別進行分析，資產分布中以股權投資 68.5% 最多，主權債投資 24.8% 次之；地區別以臺灣 73.6% 最多，產業排放前三名則為電子業 36.6%、運輸業 25.8% 與金融及主權 25.1%。整體投資部位資料品質為 1.43（1 為最佳）。

資產類別	投融資部位碳排放量 (t-CO ₂ e)	碳排放量占比 (%)	經濟排放強度 ^{註1} (t-CO ₂ e/ 新台幣佰萬元)	數據品質 ^{註2}
股權	2208.92	68.46%	1.17	1.44
主權債	801.04	24.83%	8.12	1
公司債	216.72	6.72%	0.28	1.47
合計	3226.68	100.00%	1.17	1.43

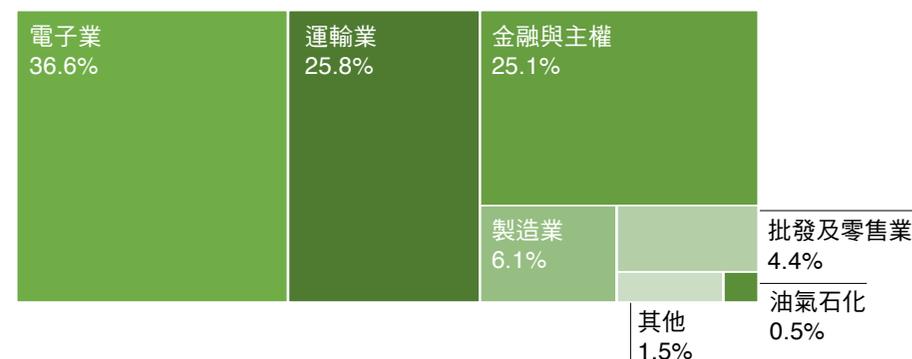
註1：經濟排放強度（Economic emission intensity）為每單位投資金額之碳排放量（t-CO₂e / 新台幣佰萬元）。

註2：數據品質（Data quality）1 分為最高數據品質；5 分最低數據品質。

地區別



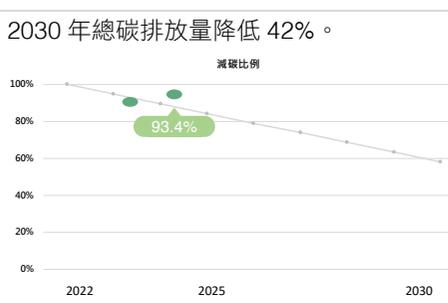
產業別



低碳轉型指標與目標

氣候行動執行成果

永續綠色投資 中長期投資部位被投資公司通過 SBT 比例達 61.4%。	支持綠色承銷 承銷綠能、再生、能源相關產業案件數 3 件，承銷總金額約 1.03 億元。	減碳績效 電子對帳單發送 205 萬份，共節省約 410 萬張 A4 用紙，平均電子對帳單使用率達 86.78%。	綠色議合 <ul style="list-style-type: none"> 與玉山金控、玉山銀行共同對 2 家被投資公司聯合議合。 於 6 家現場股東會發言，向被投資公司主動議合及倡議 ESG 議題。 	氣候治理與韌性 <ul style="list-style-type: none"> 新增 14 位同仁取得「永續金融管理師」證照，2022 年至今累計已有 29 位參與課程並取得認證。 2024 年安排全體同仁參與「氣候變遷基礎通識」、「永續金融教育訓練」課程，整體訓練總時數達 2,380 小時。 	永續採購 秉持綠色消費與環保採購原則，2024 年綠色採購金額達近 2,400 萬元。
--	--	---	--	--	---

項目	風險因子	SBT 目標	淨零行動
範疇一	<ul style="list-style-type: none"> 使用公務車、冷媒、天然氣瓦斯 基準年為 2022 年 	2030 年總碳排放量降低 42%。 	再生能源 <ul style="list-style-type: none"> 2030 年國內據點 100% 使用再生能源。 空調節能 <ul style="list-style-type: none"> 汰換改善空調主機設備 定期維護並增設循環風扇 新址安裝全熱交換機 照明設備 <ul style="list-style-type: none"> 汰換老舊耗能照明設備
範疇二	<ul style="list-style-type: none"> 營運據點及大樓用電 基準年為 2022 年 		
範疇三	<ul style="list-style-type: none"> 投資及融資（依 PCAF 方法學盤查） 基準年 2019 年 	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%	
年度	成效	達成情形	
2023	43.7%	符合進度	
2024	61.4%	符合進度	永續投資 <ul style="list-style-type: none"> 將 ESG 檢核納入投資分析及決策制定過程。 避免投資煤炭企業、非傳統油氣企業，並逐步進行撤資，以 2035 年底部位歸零為目標。 避免承作煤碳企業、非傳統油氣企業之承銷業務。 自 2022 年起皆未有投資 / 承作煤碳企業、非傳統油氣企業。 目標設定 <ul style="list-style-type: none"> 設定中長期有價證券被投資公司 SBT 目標比例
範疇三	其他（採購流程、員工差旅、廢棄物處理等）		<ul style="list-style-type: none"> 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

隨著全球氣候變遷風險加劇與社會對環境永續日益重視，玉山證券從 2025 年 1 月起將全面於總公司、全台 17 間分公司據點及子公司玉山投顧轉供綠電，致力打造永續營運環境，透過工作型態轉型與綠電採購，支持母公司玉山金控 2030 年國內據點全面使用再生能源目標，朝向 2050 年成為淨零排放證券目標努力。

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 是玉山金控邁向淨零的重要里程碑，玉山證券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，並響應國內外環境相關準則，逐步建立環保節能文化，並實施低碳轉型行動。公司依據 TCFD、PCAF、SBT 等國際標準制定氣候變遷治理架構，逐步完善碳盤查、減碳目標及氣候風險管理機制。除了提升能源使用效率外，還優化內部管理系統、推行綠色採購及節電措施，並引入永續採購標準來管理供應商，積極響應環保署的全民綠色生活與消費政策，秉持綠色消費與環保採購的原則，朝向永續金融的願景邁進。

在推動永續發展的業務實踐方面，玉山證券於 2023 年成立了「永續發展委員會」，定期檢視各單位的永續推動情況，並將氣候風險納入業務考量，支持再生能源的推廣，逐步撤出煤炭，並設立 2035 年全面「撤煤」及 2050 年達成淨零的長期目標，運用科學方法與強韌的風險管理技術逐步實現。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 13 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 12 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。透過定期檢檢視高耗能設備，並於 2024 年將玉山證券 17 處營業據點及總公司全面汰換高能效之 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。

年度	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)
2024 年	23.67	15.43	39.10	7.66
2023 年	21.18	12.80	33.99	6.33
2022 年	11.79	12.71	24.51	4.11

5.3 社會共榮

5.3.1 社會關懷

「愛在玉山 傳遞溫暖」公益物資捐贈活動

玉山證券以具體行動回應聯合國永續發展目標的健康與福祉 (SDG3)，與社團法人舊鞋救命國際基督關懷協會合作，發起舊鞋救命計畫公益勸募行動，幫助東非貧困國家的人民降低感染沙蚤的風險。沙蚤盛行於非洲撒哈拉以南地區，主要透過接觸寄生於皮膚，若不即時接受治療，可能遭受病毒、破傷風或壞疽等二度感染。尤其在資源貧乏地區，因公共衛生不佳及赤腳行走，而最好的預防是正確衛教、整潔環境，以及穿上保護雙腳的鞋子，然赤貧地區人均每日收入僅2美元，要擁有一雙鞋子都相當困難。



對此，玉山證券除贊助衛教宣導、沙蚤治療費用外，亦誠摯地邀請同仁參與物資募集，捐出家裡閒置舊鞋、舊衣，將愛心轉化為實際行動，從臺灣到東非，讓遠渡重洋的二手物資成為最珍貴的祝福。



「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清掃與淨灘活動

臺灣是我們共同深愛的家園，玉山證券善盡企業社會責任，投入環境永續，並依循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，玉山證券有 55 位主管同仁參與以行動共同清掃營業據點周圍街道、社區，此外，玉山證券與玉山銀行信用卡處共同主辦淨灘活動，活動共 431 名志工與其家屬踴躍參加，大家共同挽起衣袖前往翡翠灣沙灘周邊進行淨灘，合力清出各式廢棄物共 370 公斤，為美麗的家園盡一份心力。隨著全球對海洋垃圾污染問題的重視，許多隨手丟棄的生活垃圾逐漸侵蝕著我們的海岸環境，並危害到海洋生物。透過此次活動，志工們在短短數小時內，清理出包括塑膠、玻璃瓶、漁網、煙蒂等廢棄物，讓多處美麗海岸恢復乾淨的面貌。希望以此行動喚起更多人對海洋污染的關注，並推動每一位地球公民共同承擔永續發展的責任。



「快樂捐血 讓愛相隨」玉證捐血活動

為支援醫療用血供應無虞，並鼓勵更多國人一同響應捐血，玉山證券響應玉山金控與中華民國會計師、醫師、牙醫師、中醫師公會全國聯合會、全國律師聯合會及全國建築師公會共同舉辦「快樂捐血 讓愛相隨」捐血活動，並於玉山證券總公司據點等人潮聚集處設立捐血點，由玉山證券主管同仁擔任捐血志工，號召許多愛心民眾投入捐血行列，並成功募集到 143 袋熱血，在這寒冬注入無限溫暖，傳遞更多的愛與幸福。期望透過舉辦捐血活動，讓血庫安全存量可以適度恢復，確保國人醫療所需，幫助更多有需要的人。



「一生一樹，玉山植樹」造林計畫



為減緩溫室效應及維護生物多樣性環境，玉山金控集團攜手農業部林業及自然保育署（下稱林業保育署）推動「一生一樹，玉山植樹」造林計畫。本次活動號召逾 40 位玉山證券與玉山銀行志工共襄盛舉，於新北市瑞芳區親手種植紅楠、大頭茶、相思樹、

森氏紅淡比等原生種樹苗，共同為環境的永續發展貢獻心力。植樹行動不僅有效涵養水源，還將打造出生物多樣性豐富的蜜源森林，形成生態系統的良好循環。玉山金控長期以來積極響應植樹造林計畫，透過企業社會責任的落實與民間參與的力量，使造林工作不僅實現聯合國永續發展目標，還建立了多元的夥伴關係，提升森林的公共效益。活動也特別安排了有關植樹知識的介紹和教學，讓參與的玉山志工們能實際體驗親手種植樹苗，深入瞭解種植原生且適合當地環境樹種的意義及重要性。透過實際行動，共同攜手守護環境，為地球共創美好的未來。



「單車環島，千里傳愛」

玉山證券致力推廣運動風氣，打造關懷同仁健康安全幸福職場，並號召員工參與運動，享受健康的樂活人生。玉山金控集團自 2012 年起舉辦「玉山單車環島活動」，由玉山金控、玉山銀行與玉山證券等主管同仁們組成環島車隊，希望達到「為健康而騎」、「為團隊而騎」、「為公益而騎」的目的。騎士們千里傳愛，以十天的時間完成近 1,000 公里的環台之旅，同時也將關懷學童的公益概念注入活動中，由玉山捐贈 1,000 萬元支持「關懷學童專案」，將這份愛心延伸傳遞，用以幫助 5,000 名學童能夠安心就學、快樂成長，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。



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 2024 年度（2024 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	9	
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	關於報告書	3	
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	9	
2-7	員工	4.1 人才培育與發展	53	
2-8	非員工工作者	4.1 人才培育與發展	53	
2-9	治理結構與組成	1.2 永續治理架構	13	
2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.1 公司治理	25	
2-11	最高治理單位的主席	2.1 公司治理	25	
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	13	
2-13	授予責任以管理衝擊	1.2 永續治理架構	13	
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	25	
2-16	關鍵重大事件的溝通	2.1 公司治理	25	
2-17	最高治理單位的群體智識	2.1 公司治理	25	
2-18	最高治理單位的績效評估	2.1 公司治理	25	本公司最高治理單位之績效尚未包含 ESG 相關要素
2-19	薪酬政策	2.1 公司治理	25	本公司高階管理階層之薪酬政策尚未包含 ESG 相關要素
2-20	薪酬決定的流程	2.1 公司治理	25	
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	25	
2-24	融入政策承諾	2.1 公司治理	25	
2-25	負面衝擊補償流程	2.1 公司治理	25	
2-26	徵求建議與提出關切事項的機制	2.2 法令遵循	30	
2-27	法規遵循	2.2 法令遵循	30	
2-28	公協會會員資格	企業概述	9	
2-29	利害關係人議合方法	1.3 利害關係人議合與溝通	15	
2-30	團體協約	4.3 員工照護	62	

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	16
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
GRI 201: 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	69
	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	4.3 員工照顧	62
GRI 203: 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	42
	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	30
	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	69
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放		
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放		
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	92

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	59
	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	62
	401-3	育嬰假		
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	62
GRI 403: 職業安全衛生 2018	403-1	職業安全衛生管理系統	4.3 員工照護	62
	403-3	職業健康服務		
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通		
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練		
	403-6	工作者健康促進		
	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		
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數		
GRI 404: 訓練與教育 2016	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	4.1 人才培育與發展	53
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比		
	405-1	治理單位與員工的多元化	4.1 人才培育與發展	53
GRI 405: 員工多元化與平等機會 2016	405-2	女性對男性對基本薪資加薪酬的比率	4.2 人才吸引與留任	59
	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
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	42
	413-2	對當地社區有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動		
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.4 資安防護與個資保護	33

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	53
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	37
	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		
	FN-IB-410a.3	量化	ESG 因子納入投資業務流程及策略		
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	30
	FN-IB-510a.2	質化	說明吹哨者政策與程序		
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	30
	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		
	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		
	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	25
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	31
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之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	37
	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		
	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	2024 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 自然依賴及影響評估
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 自然依賴及影響評估
	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 自然依賴及影響評估
	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 自然依賴及影響評估
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 自然依賴及影響評估
	b. 描述組織在氣候相關風險的管理流程	5.1.3 自然依賴及影響評估
	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 自然依賴及影響評估
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 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 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 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 24012015 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 2024 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 2024 年度永續報告書第 101 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」段落說明。

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

本業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。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
11012 台北市基隆路一段 333 號 27 樓 / 27F, 333 Keelung Rd., Sec. 1, Taipei, Taiwan 11012
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2757 6371, www.pwc.com/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。

依確信準則 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導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，以及依賴之內部控制，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 2024 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 2024 年度永續報告書中屬西元 2023 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  

2025 年 6 月 18 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
1	本公司 2024 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。	2024 年度玉山證券及玉山投顧發生的資料外洩事件數量、個人資料外洩事件占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 2024 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 2024 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	34
		2. 個人資料外洩事件占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 2024 年度因資訊外洩導致個人資料外洩事件百分比。 · 分子：於 2024 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 2024 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 2024 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	34
		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 2024 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 2024 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	34
2	新增輔導中小企業於資本市場籌資共計 2 家，參與金額為 18,330 仟元。	依據「玉山證券承銷暨興櫃業務作業管理要點」統計 2024 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	41
3	2024 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 2024 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	43
4	2024 年度，使用股票 e 指存（台股）成交人數 49,961 人；2024 年度，使用股票 e 指存（台股）成交筆數 1,112,862 筆。	依據玉山證券於股票 e 指存（台、美股）委託存股： · 成交人數：「實際在證券市場上成交，且不重複計算集保帳號之人數」。 · 成交筆數：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	44
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 2024 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	45

附錄五、溫室氣體查驗聲明書

意見書編號 TW25/00173GG



溫室氣體查驗意見書

2024 年溫室氣體排放資訊

玉山綜合證券股份有限公司

台北市松山區民生東路三段 156 號 2、6、16 樓

經本公司依據 ISO 14064-3:2019 完成查驗，提出經修改之查驗意見，其符合下列標準要求

ISO 14064-1:2018

直接溫室氣體排放量
93,001.19 公噸二氧化碳當量
 間接溫室氣體排放量
1,458,262.8 公噸二氧化碳當量
 直接與間接溫室氣體總排放量
1,551,265 公噸二氧化碳當量

簽署人



鮑柏宇
 管理與保證事業群副總裁
 日期: 2025年05月06日
 版次: 1

TGP56B-15-1 2501
 台灣檢驗科技股份有限公司
 248018 新北市五股區新北產業園區五工路 136 之 1 號
 T: (02) 22993279 F: (02) 22999453 www.sgs.com



本查驗意見書不可單獨使用，須與查驗範圍、目標、準則及結論頁面共同使用始具效力

第 1 頁 共 7 頁



會計師有限確信報告

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 2024 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 2024 年度永續報告書第 103 頁之「確信項目彙總表」。前開適用基準係為 貴公司參照「碳會計金融合作夥伴關係」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 所設計之「投融资組合財務碳排放計算基準」以及 貴公司依行業特性與其所選定之關鍵績效指標參採或自行設計其他基準。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」段落說明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照上開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

本業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。財務碳排放的計算受溫室氣體之量化具先天不確定性之影響，主要係因用以決定排放係數之科學知識並不完整，以及報導之數值須彙總不同溫室氣體之排放，使 貴公司所使用第三方提供之溫室氣體排放資料可用性和品質存在先天限制。此外，由於財務碳排放目前缺乏普遍認可之報導架構，相關編製、揭露及驗證也未受法規規範而有統一標準，因

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
 110208 臺北信義區基隆路一段 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



此所選定之財務碳排放指標應與 貴公司所設計之「投融资組合財務碳排放計算基準」一同報導，供預期使用者閱讀及理解。

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。

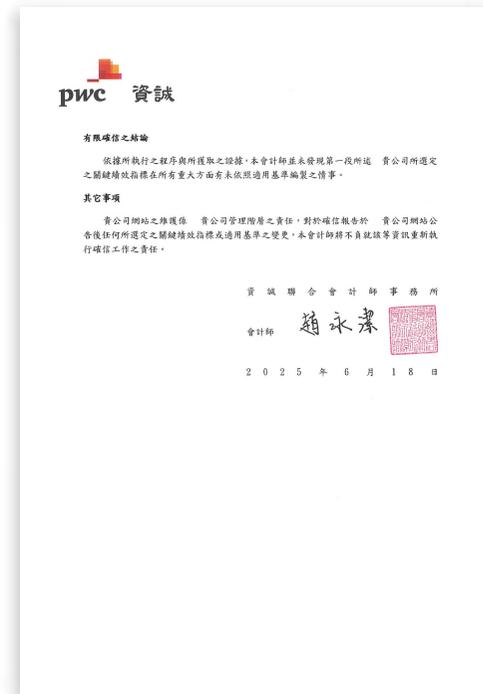
本事務所適用品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

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」，以及確信準則 3410 號「溫室氣體聲明之確信案件」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，對第一段落所述 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。

依據確信準則 3000 號及確信準則 3410 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導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。

本會計師對第一段落所述 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、文件之檢查與量化方法是否適當之評估，以及與相關紀錄之核對或調節。



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	2024 年盤查覆蓋率及適用 PCAF 方法學之覆蓋率為 85.74%	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	5.1.4 指標與目標	90
2	2024 年適用 PCAF 方法學資產之盤查覆蓋率為 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（排除 LULUCF），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」： 			
3	2024 年排放量為 3,226.68 tCO ₂ e，經濟排放強度為 1.17 (tCO ₂ e/ 新臺幣佰萬元)	<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、各國營業業官網、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。 			
4	2024 年數據品質為 1.43	<ul style="list-style-type: none"> 投資組合總碳排放編製範疇：玉山證券對 2024 年 12 月 31 日所持有之自有投資資產內的股票、公司債及主權債進行盤查。 			



心清如玉。 義重如山。