

2025 盈溢證券永續報告書



關於報告書：

一、基本資料

公司名稱：盈溢證券股份有限公司

成立日期：中華民國 78 年 4 月 3 日

資本額：貳億陸仟捌佰肆拾叁萬捌仟壹佰柒拾元整

董事長：劉昭宏

總公司地址：高雄市新興區七賢二路 38 號

營運地點：3（皆無國外據點）

揭露期間：114/1/1 ~ 114/12/31

產業別：證券業

二、溝通管道與聯絡資訊

公司網址：<https://www.e-order.com.tw>

公司電話：07-2888516

三、報告書依據

本公司依主管機關政策，針對公司治理、環境保護與社會責任（ESG）所編製的行動方案或年度報告書。

目錄：

第一章 永續治理架構與監督機制-----	4
第二章 公司治理 (G) -----	5
第三章 環境永續 (E) -----	17
第四章 社會責任 (S) -----	22
第五章 落實永續經營，共創未來-----	36



第一章 永續治理架構與監督機制

一、永續發展政策聲明

本公司依據證券業經營特性，將永續發展納入公司治理核心，並以：

- 誠信經營
- 風險控管
- 客戶保護
- 資訊安全
- 法令遵循

為永續發展五大主軸。

永續發展事項由董事會負最終監督責任。

二、組織架構

（一）董事會

- 每年聽取永續發展執行情形報告
- 探討年度永續成果。
- 督導重大缺失改善計畫

（二）永續發展小組

召集人：總經理

成員：各主管與積核

職責：

1. 制定年度永續目標

2. 提出改善計畫

3. 年度檢討執行成果

第二章 公司治理 (G)

一、治理核心原則：本公司應參考「證券商公司治理實務守則」，並基於公平、誠信原則從事證券營業，以符合公司治理原則之組織管理方針，建立法令遵循制度，且落實執行。

A. 強化董事會職能：本公司董事應盡善良管理人之注意義務，督促企業實踐永續發展，並隨時檢討其實施成效及持續改進，以確保永續發展政策之落實。

B. 落實內部控制制度：公司每年都要自行評估內控有效性，作成內控制度聲明書，經過董事會通過，要求董事長及總經理簽章，並公告申報。

一、稽核頻率

1. 查核範圍：涵蓋本公司所有涉入永續發展、永續資訊揭露及 ESG 治理之業務與管理。

2. 稽核頻率：

* 例行稽核：每年執行 ESG 內部控制查

核。

* 專案稽核：發生重大 ESG 相關裁罰或公
關危機時辦理。

二、核心面向查核重點

1. 董事會對 ESG 議題之監督有效性與組織
權責是否明確。
2. 確認 ESG 策略目標等是否陳報並經董事
會核定。
3. 抽查溫室氣體盤查之原始憑證（如電費單、
油費單）。
4. 比對公開資訊觀測站申報資料與公司內
部資料是否一致。
5. 證券核心系統資安防護與高齡/弱勢客戶
權益保障。
6. 抽查高齡客戶開戶、下單之錄音/紀錄，
確認落實公平待客與防詐檢核機制。

C. 強化資訊安全防護：為確保本公司提供電腦系統具有一致性基本系統
安全防護能力，擬透過各項資訊安全評估作業，發
現資安威脅與弱點，藉以實施技術面與管理面相關

控制措施，以改善並提升網路與資訊系統安全防護能力。

1、資安防護方面，本公司對外建置網路防火牆，對內建置防毒軟體，且定期進行弱點掃描，修補漏洞，以保護核心資訊系統。

2、資訊安全檢測方面，每年定期針對核心系統進行弱點掃描。

3、資訊安全宣導方面，每年舉行社交工程演練，提高員工對於釣魚網站的識別與警覺。並定期舉行資通安全講習，提昇員工資訊安全意識，降低駭客滲透之風險。

4、資安通識教育訓練：每人每年上課3小時
依據臺灣證券交易所及相關金融資安規範，證券商之資訊安全專責人員及主管，每年應定期參加15小時的資訊安全專業課程訓練或職能訓練。

5、本公司每年依資通安全事件通報應變辦法之規定，辦理社交工程演練、資通安全事件通報及應變演練。

6、個人資料保護：個人資料保護攸關客戶安全，

若管理不當，除造成客戶權益受損，更對公司商譽造成嚴傷害，故屬利害關係人關注之大主題。為維護客戶資料安全、防止資料外洩，本公司對於員工執行業務時有關客戶個人資料之蒐集、處理、利用等皆有規定。對核心業務資訊設備，亦有使用權限控管之機制，以防止被不當取得客戶資料。

壹、資訊安全評估作業

資訊安全評估作業項目：

(一) 資訊架構檢視

1. 檢視網路架構之配置、資訊設備安全管理規則之妥適性等，以評估可能之風險，採取必要因應措施。
2. 檢視單點故障最大衝擊與風險承擔能力。
3. 檢視對於持續營運所採取相關措施之妥適性。

(二) 網路活動檢視

1. 檢視網路設備、伺服器之存取紀錄及帳號權限，識別異常紀錄與確認警示機制。
2. 檢視資安設備（如：防火牆、入侵偵測、防毒軟體、資料防護等）之監控紀錄，識別異常紀錄與確認警示機制。
3. 檢視網路是否存在異常連線或異常網域名稱解析伺服器 (Domain Name System Server，DNS Server) 查詢，

並比對是否有符合網路惡意行為的特徵。

(三)網路設備、伺服器等設備檢測

1. 辦理網路設備、伺服器的弱點掃描與修補作業。
2. 檢測終端機及伺服器是否存在惡意程式。
3. 檢測系統帳號登入密碼複雜度；檢視外部連接密碼（如檔案傳輸（File Transfer Protocol, FTP）連線、資料庫連線等）之儲存保護機制與存取控制。

(四)網站安全檢測

1. 針對網站進行滲透測試。
2. 針對網站進行弱點掃描、程式原始碼掃描或黑箱測試。
3. 檢視網站目錄及網頁之存取權限。
4. 檢視系統是否有異常的授權連線、CPU資源異常耗用及異常之資料庫存取行為等情況。

(五)安全設定檢視

1. 檢視伺服器（如網域服務 Active Directory）有關「密碼設定原則」與「帳號鎖定原則」設定。
2. 檢視防火牆是否開啟具有安全性風險的通訊埠或非必要通訊埠，連線設定是否有安全性弱點。
3. 檢視系統存取限制（如存取控制清單 Access Control List）及特權帳號管理。
4. 檢視作業系統、防毒軟體、辦公軟體及應用軟體等之更新設定及更新狀態。

5. 檢視金鑰之儲存保護機制與存取控制。

(六) 合規檢視

檢視整體電腦系統是否符合規範。

貳、資訊系統可靠性與安全性侵害之對策

一、應就提升資訊系統可靠性研擬相關對策，其內容包括：

(一) 提升硬體設備之可靠性：包含預防硬體設備故障與備用硬體設備設置之對策。

(二) 提昇軟體系統之可靠性：包含提升軟體開發品質與提升軟體維護品質對策。

(三) 提升營運可靠性之對策。

(四) 故障之早期發現與早期復原對策。

(五) 災變對策

二、應就資訊安全性侵害研擬相關對策，其內容包括：

(一) 資料保護：包含防止洩漏、防止破壞篡改與相對應檢測之對策。

(二) 防止非法使用：包含存取權限確認、應用範圍限制、防止非法偽造、限制外部網路存取及偵測與因應之對策。

(三) 防止非法程式：包含防禦、偵測與復原對策。

D. 落實公平待客：

(一) 訂約公平誠信原則

本公司與客戶訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則，收取費用應考量相關營運成本、交易風險及合理利潤等，不得以不合理之收費招攬業務。

(二) 注意與忠實義務原則

本公司提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務及忠實義務。

(三) 廣告招攬真實原則

本公司刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足使致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。

(四) 商品或服務適合度原則

本公司向客戶提供商品或服務時，應依據往來狀況評估客戶投資能力，充分瞭解客戶相關資料，以確保該商品或服務對客戶之適合度，如果客戶逾越其投資能力，得拒絕受託買賣。

(五) 告知與揭露原則

本公司向客戶提供金融商品或服務時，應指派專人作契約內容說明及相關買賣程序講解，完全說明該金融商品、服務及契約之重要內容，充分揭露其風險。

(六) 酬金與業績衡平原則

本公司酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對公司或客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情

形。

(七)申訴保障原則

本公司應基於客戶權益保障之目的，以公平、合理、有效之方式處理客戶申訴案件。

(八)業務人員專業性原則

本公司負責人及業務人員於執行職務前，應向主管機關辦理登記，未經登記不得執行業務。

本公司業務人員，應依據證券商負責人及業務人員管理規則之規定辦理職前與在職訓練，本公司應持續進行人員之教育訓練，以期提升每個人的專業與程度。

(九)友善服務原則

本公司提供身心障礙者之金融友善服務，給予適當之友善服務，其範圍應包括環境、溝通、服務等無障礙，並不得有歧視性之行為。

(十)落實誠信經營原則

誠信價值是追求金融服務業永續經營，獲得客戶信賴之關鍵，

領導者要建立典範引導，從上而下落實企業誠信經營文化。

E. 建立風險管理制度：1. 整合性：將風險管理是為所有活動的一部分。

2. 結構性和全面性：以結構性和全面性的方式

推動風險管理。

3. 客製化：依據公司所屬環境、規模、業務特性、
風險性質與營運活動，制定適切得風
險管控。

4. 包容性：將利害關係者的需求與期望納入考量，
提高並滿足利害關係者對公司風險管
理的了解與期待。

5. 有效資訊利用：將資訊及時、清晰地提供利害
關係人參考。

6. 持續改進：透過學習與經驗，不斷改善風險管
理與相關作業流程。

F. 防制洗錢及打擊資恐

(一)目的與法源依據

為確保本政策適用對象於建立防制洗錢及打擊資恐機制及辦理作
業時，均確實遵循相關法令規範。

(二)防制洗錢及打擊資恐計畫

本公司應訂定防制洗錢及打擊資恐計畫，作為辨識、衡量、監控洗
錢及資恐風險之管理機制。

(三)防制洗錢及打擊資恐之分層管理

本公司應檢視防制洗錢及打擊資恐等相關規範之完整性，確保符合相關法令規定。

(四)防制洗錢及打擊資恐之內部控制制度

公司應辦理防制洗錢及打擊資恐作業應依據所屬業別相關法令規定建立有關下列事項之防制洗錢及打擊資恐相關制度：

(1)防制洗錢及打擊資恐之內部控制制度，應經董事會通過；修正時亦同。其內容包括下列事項：

- 1、就洗錢及資恐風險進行辨識、評估、管理之相關政策及程序。
- 2、依據洗錢及資恐風險、規模，訂定防制洗錢及打擊資恐計畫，以管理及降低已辨識出之風險，對其中之高風險，採取強化控管措施。
- 3、監督控管防制洗錢及打擊資恐法令遵循及防制洗錢及打擊資恐計畫執行，納入自行查核及內部稽核項目，於必要時予以強化。

(2)洗錢及資恐風險之辨識、評估及管理，涵蓋客戶、地域、產品及服務、交易或支付管道等面向，依下列規定辦理：

- 1、製作風險評估報告。
- 2、考量所有風險因素，決定整體風險等級，及降低風險之適當措施。
- 3、更新風險評估報告之機制，以確保風險資料之更新。

4、於完成或更新風險評估報告時，將風險評估報告送金融監督管理委員會備查。

(3)防制洗錢及打擊資恐計畫，包括下列政策、程序及控管機制：

- 1、確認客戶身分。
- 2、客戶及交易有關對象之姓名及名稱檢核。
- 3、帳戶及交易之持續監控。
- 4、紀錄保存。
- 5、一定金額以上通貨交易申報。
- 6、疑似洗錢或資恐交易申報。
- 7、指定防制洗錢及打擊資恐專責主管負責遵循事宜。
- 8、持續性員工教育訓練。
- 9、其他依防制洗錢及打擊資恐相關法令規定之事項。。

(五)防制洗錢及打擊資恐教育訓練

董事、監察人、總經理、內部稽核人員及業務人員，依其業務性質，每年安排適當內容及時數之防制洗錢及打擊資恐教育訓練，防制洗錢及打擊資恐職責，及具備執行該職責應有之專業。

(六)防制洗錢及打擊資恐之執行、稽核及聲明

擔任督導主管，負責督導所屬營業單位執行防制洗錢及打擊資恐相關事宜，並依相關規定辦理自行評估。

(七)內部稽核單位依規定辦理下列事項之查核，並提具查核意見：

- 1、洗錢及資恐風險評估與防制洗錢及打擊資恐計畫是否符合法規要求並落實執行。
- 2、防制洗錢及打擊資恐計畫之有效性。

(八)總經理應督導各單位審慎評估及檢討防制洗錢及打擊資恐內部控

制制度執行情形，由董事長、總經理、稽核主管、防制洗錢及打擊資恐專責主管聯名出具防制洗錢及打擊資恐之內部控制制度聲明書，並提報董事會通過，於每會計年度終了後三個月內將該內部控制制度聲明書內容揭露於網站辦理公告申報。

二、治理目標

1. 永續教育訓練：辦理全員教育，每人上課三小時。
2. 董事進修：公司治理課程，每人 6 小時的課程。
3. 資安管理：完成弱點掃描 每年至少 1 次 檢測報告。
4. 追蹤永續情形。
5. 強化資安的防護。
6. 持續推動永續發展教育訓練與宣導。
7. 董事持續每年應參加公司治理相關課程至少六小時，以便掌握國內最新法規之變化。
8. ESG 議題納入年度績效考核

9. 董事會不定期檢討實施成效、督導並持續推動和改善，以落實永續發展之政策。

10. 建立完整數位監控與異常交易預警機制

11. 維持零重大違規紀錄

第三章 環境永續 (E)

由於地球暖化加劇，氣候變遷造成的大環境影響已成為公司永續經營的挑戰，減少溫室氣體排放是公司管理的核心議題。為此本公司致力找尋營運過程中降低碳排之作為，積極響應政府 2050 淨零排放政策及聯合國永續發展目標（SDGs），於各項服務及作業流程都採取節能思考與改良作法，並致力推動綠色職場，降低營運對環境的影響。

本公司雖屬金融服務業，無高污染或高耗能製程，但仍落實「環保愛地球」之政策，確實做好垃圾分類、自備環保餐具、環保袋，節能減碳，致力環境永續之發展，以實際行動善盡企業環境責任。

壹、環境政策

- 一、減碳節能：
1. 本公司非製造業，無特定供應鏈廠商，故無原物料採購問題。一般採購辦公用品亦儘可能來自當地供應商，減少使用進口產品，以避免使用非必要之運輸耗能及產生多餘碳排，此即友善環境。
 2. 辦公室全面採用 LED 節能照明設備。

3. 冷氣空調設定於 26~28°C，搭配定期保養，提高能源效率。
4. 下班時間關閉照明、電腦及非必要設備，避免能源浪費。
5. 採購具節能標章或能源效率標示之設備。
6. 推廣視訊會議及線上教育訓練，減少交通移動所產生之碳排放。
7. 鼓勵同仁搭乘大眾運輸工具或共乘，降低通勤碳排放。
8. 定期檢視用電情形，持續改善能源使用效率。

二、無紙化作業：1. 本公司為保護地球森林資源，從客戶服務、內部作業等面向，尋找各項作業中減少紙張使用之。並協助推動「集保 e 存摺」以減少紙張消耗，並可節省郵電費及人力。

2. 客戶文件逐步電子化管理。
3. 推動電子公文。
4. 教育訓練全面採用電子教材。
5. 會議資料採電子化閱讀。
6. 雙面列印及黑白列印列為預設模式。
7. 鼓勵員工減少列印需求。

8. 透過持續推動數位化作業，不僅提升工作效率，更有效降低紙張消耗及碳足跡。

三、資源再利用：1. 本公司各類文件檔案資料之儲存，儘可能將之電子化並減少紙本檔案，文件影印時多使用雙面列印或利用影印回收紙，並將影印機碳粉濃度調低以減少用，避免紙張與碳粉之浪費。推動內部作業流程無紙化與電子化文件，將紙張用降至最低。

2. 文件夾、信封及包材重複使用。
3. 鼓勵員工自備環保杯及餐具。
4. 推動垃圾分類及資源回收。
5. 優先採購可回收、環保及節能產品。
6. 汰換設備時優先評估延長使用年限或捐贈仍具使用價值之設備。
7. 公司透過全體同仁共同參與，持續提升資源使用效率，降低資源浪費。

四、廢棄物管理：1. 本公司的營業場所皆有設置資源回收桶，回收可再利用之廢棄物，如廢紙、鐵罐、塑膠瓶罐等，落實垃圾減量政策。

2. 依法妥善處理各項廢棄物，降低環境衝擊。

3. 落實垃圾分類。
4. 廢紙、紙箱集中回收。
5. 廢電池分類回收。
6. 廢燈管依法回收。
7. 碳粉匣回收再利用。
8. 定期檢視廢棄物產生情形，持續降低廢棄物產生量。

貳、環境目標

1. 本公司屬金融服務業，無實體商品製造產生之能源消耗問題，未產生直接溫室氣體排放，無臭氧層破壞物質排放，亦無氮氧化物、硫氧化物和其他顯著氣體排放。
2. 營業場所，僅辦公室之辦公設備、電腦、照明及冷氣之電力使用所產生間接溫室氣體排放。
3. 持續提倡節約用水、節能省電以減少碳排放。
4. 各營業場所最大電力消耗為冷氣空調、電腦設備及照明，並已陸續導入節能產品的使用。照明部份，本公司將傳統日光燈具改為更節能的 LED 燈具。
5. 公司的冷氣調控以舒適溫度為原則，燈光以適合閱讀亮度為原則，以避免造成過量碳排放及冷媒的排放所造成對地球的汙染。

6. 公司是否已經有同性質的商品，以及是否真的需要，真有必要時，這才進行採購。
7. 逐年編列預算汰換老舊耗能電器設備，採購新電器設備亦儘選擇一級能源效率之產品，減少電力能源消耗。
8. 增長公司的設備再利用避免浪費，提升使用率。
9. 鼓勵員工多搭乘大眾運輸系統上下班、減少交通工具所產生二氧化碳排放以降低對環境的衝擊。
10. 減少廢棄物的產生，若有廢棄物時，必須做好廢棄物的分類。
11. 持續執行永續發展教育訓練。

參、氣候變遷風險管理

一、前言

全球氣候變遷已成為影響經濟、產業發展、金融市場及企業永續經營的重要議題。極端氣候事件增加、平均氣溫上升、極端高溫、颱風、豪雨、洪水、能源轉型、碳排放管制及低碳經濟發展，不僅對自然環境及人類生活造成影響，也可能透過金融市場、產業鏈、投資人行為及法規政策等不同管道，形成企業所面臨的新興風險與發展機會。

本公司是金融服務業，主要業務為證券相關金融服務，相較於製造業並非高碳排放產業，本公司直接溫室氣體排放及能源使用量

相對有限，然而氣候變遷仍可能透過金融市場波動、客戶投資行為、法規政策變化等面向，間接影響本公司之營運及長期發展。

二、氣候治理架構

本公司依循既有永續發展治理架構，將氣候變遷納入公司永續發展及日常營運管理機制，並持續關注國際永續發展趨勢、政府淨零政策的要求。

（一）董事會監督責任

董事會為本公司永續發展及氣候變遷相關議題之最高監督單位，負責督導公司氣候相關政策及永續發展方向，並透過聽取相關執行成果報告，掌握氣候變遷可能對公司營運造成之影響。

（二）永續發展小組

本公司由總經理召集永續發展小組，由各相關單位主管及人員共同參與，負責氣候變遷及永續發展相關事項之推動與執行。

（三）各部門共同參與

氣候變遷並非單一部門之責任，因此本公司將依各單位職掌分工推動。

行政單位負責辦公場所節能、能源使用、紙張減量及資源回

收等環境管理措施；資訊單位持續推動無紙化作業，降低紙張及相關資源使用；營業單位持續關注金融市場及產業變化所產生之氣候風險；稽核單位依公司內部控制制度及年度稽核計畫，適時檢視相關制度之落實情形。

本公司現行永續治理已將永續資訊揭露及 ESG 治理納入內部控制查核範圍，並透過例行稽核強化管理。未來亦將視氣候變遷管理制度發展情形，逐步納入相關內控及稽核管理。

三、氣候變遷風險

對證券商而言，可能產生之影響包括：

1. 極端氣候事件

颱風、豪雨、洪水、地震等複合性災害，可能造成營業場所、辦公設備、電力、網路及通訊系統中斷，進而影響證券交易及客戶服務。

本公司將持續強化營運持續管理及資訊系統備援機制，並依據重大災害及異常事件之應變程序，降低極端氣候對公司營運所造成的影響。

2. 高溫及能源需求增加

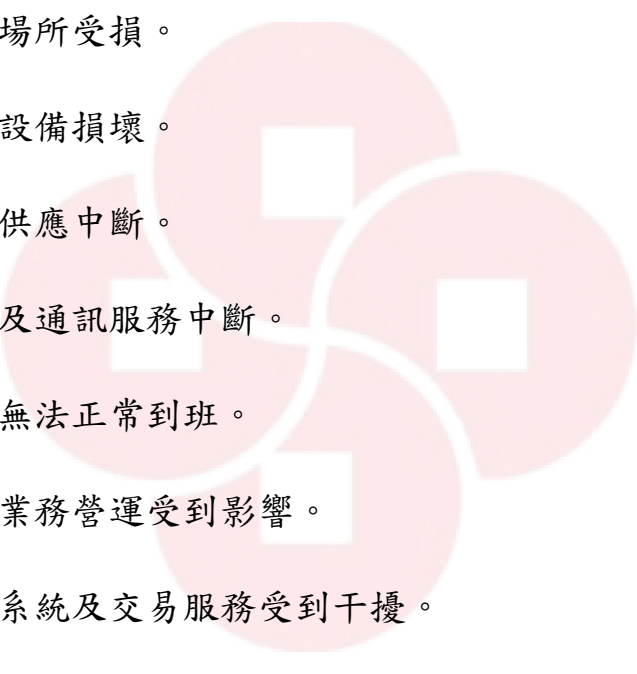
全球氣候暖化可能造成高溫日增加，使辦公場所空調及用電需求上升，進而增加能源成本及間接碳排放。

本公司將透過空調溫度管理、照明節能、設備汰換、能源使用管理及員工節能宣導等方式，逐步降低能源消耗。

3. 供應及服務中斷

極端氣候可能造成電力、網路、資料中心、通訊或其他外部服務中斷。

對本公司而言，可能造成：

- 
- ①. 營業場所受損。
 - ②. 辦公設備損壞。
 - ③. 電力供應中斷。
 - ④. 網路及通訊服務中斷。
 - ⑤. 員工無法正常到班。
 - ⑥. 證券業務營運受到影響。
 - ⑦. 資訊系統及交易服務受到干擾。
 - ⑧. 營運成本增加。
 - ⑨. 公司收入受到影響。

因此，本公司將持續強化營運持續管理、資訊系統備援能力及外部服務供應商之營運持續能力，並透過備援、資料備份、災害復原及異常事件通報機制，降低極端氣候事件對公司營運造成的衝擊。

4. 市場風險

氣候變遷可能造成不同產業之企業經營條件改變，例如高碳排放產業可能面臨能源成本上升、碳成本增加及市場需求改變等情形，進而影響企業獲利及資本市場評價。

四、節能及營運效率提升

透過能源管理及設備改善，可降低能源消耗及營運成本。

本公司將持續檢視辦公場所照明、空調、資訊設備及其他用電設備之使用效率，逐步推動節能措施，建立節約能源之企業文化。

五、永續金融人才培育

氣候變遷將逐漸成為金融市場重要議題，因此金融從業人員對氣候風險、永續金融及 ESG 資訊的理解能力將更加重要。

本公司目前已建立年度教育訓練制度，並鼓勵員工參與主管機關、證券相關公會及專業機構之教育訓練及研討會，持續吸收最新法令、市場趨勢及永續發展知識。

未來將逐步將氣候變遷、淨零轉型、永續金融及氣候風險等議題納入教育訓練內容，以提升員工相關專業能力。

肆、未來展望

1. 本公司將持續以「低碳營運、數位金融、綠色辦公、資源循環」為核心方向，透過持續改善環境管理制度、提升能源使用效率及深化

全體員工環保意識，逐步降低營運對環境的影響。

2. 並將持續配合政府淨零排放政策及國際永續發展趨勢，深化綠色金融理念，精進環境績效管理，攜手客戶、員工及合作夥伴共同邁向低碳、韌性與永續發展的未來。

第四章 社會責任 (S)

本公司秉持「誠信經營、公平待客、人才永續、社會共榮」為核心理念，深信企業的永續發展，不僅來自穩健的經營績效，更建立於對客戶、員工及社會的責任與承諾，持續提升金融服務品質，保障金融消費者權益，保障客戶權益，打造友善職場，並積極投入公益及金融教育，期望透過專業金融服務，促進社會共好及永續發展。

我們持續將 ESG 精神融入日常營運，以「客戶關懷」、「員工照顧」及「社會參與」三大面向作為推動社會責任的重要核心，打造值得信賴的金融服務，與利害關係人共同創造永續價值。

A、客戶關懷

壹、提供公平、透明及專業的金融服務

本公司秉持公平待客原則，以客戶最佳利益為優先，提供公開透明的交易資訊與專業投資服務，協助投資人充分了解商品特性及投資風險，保障客戶權益。

我們持續落實：

一、公平待客原則：

本公司秉持「以客戶為中心」的經營理念，將公平待客視為企業永續經營的重要核心價值，並依循金融監督管理委員會「金融服務業公平待客原則」及相關法令規範，致力提供公平、公正、透明且值得信賴的金融服務。

1. 訂約公平誠信原則
2. 注意與忠實義務原則
3. 廣告招攬真實原則
4. 商品或服務適合度原則
5. 告知與揭露原則
6. 酬金與業績衡平原則
7. 申訴保障原則
8. 業務人員專業性原則
9. 友善服務原則
10. 落實誠信經營原則

二、強化客戶權益保障

本公司秉持誠信經營、資訊透明、專業服務及客戶權益優先的原則，落實客戶需求導向，尊重每位客戶的投資目標與風險承受能力，並透過持續精進服務品質、強化員工教育訓練及客

戶意見回饋機制，不斷提升客戶滿意度與信賴感。

1. 關懷高齡客戶，落實公平待客原則，加強交易安全，提升服務品質。
2. 重視年輕族群，隨時提醒注意事項。
3. 為保障高齡客戶金融消費的權益，務必要執行 KYC 作業，以評估客戶正確的風險屬性。
4. 非本人交易，一定要本人親自辦理委託，以保障權益。
5. 對於客戶的行銷要確保服務的透明性及安全性，以保障消費者的權益。
6. 提供透明且有效的消費者申訴程序並公平即時處理。
7. 申訴案件類型趨於多元化，也為了提升公司整體服務品質，員工加強教育訓練來提升人員專業能力及應對技巧，以提升整體服務滿意度。
8. 評議案件不僅影響公司形象，亦可能增加營運風險，應透過內部妥善處理機制，在申訴初期即有效解決問題，避免爭議擴大。
9. 主動傾聽客戶的聲音，每個疑問代表要有個圓滿的答案。
10. 口語的表達、專業的素養與親切的態度是優質服務客戶最重要的因素。

三、適合度管理

本公司秉持「了解客戶、保障客戶、適切服務」的經營理念，依循金融監督管理委員會及相關法令規範，落實「認識你的客戶（Know Your Customer, KYC）」制度，作為提供金融商品及投資服務的重要基礎。

1. 於客戶開戶及業務往來過程中，透過蒐集及確認客戶基本資料、財務狀況、投資經驗、風險承受能力等資訊，建立完整的客戶風險屬性，避免與客戶承受能力不相符而影響投資權益。
2. 為確保客戶資料的完整性與時效性，本公司定期檢視及更新客戶基本資料，並於客戶投資需求、財務狀況或風險承受能力發生重大變動時，適時重新評估客戶風險屬性，以維持適合度管理制度的有效性。
3. 持續「以客戶為中心」的服務理念，協助客戶建立符合自身需求的投資規劃，提升金融服務品質，落實公平待客與永續經營之企業承諾。

四、完善的客戶申訴與意見回饋

1. 本公司重視每一位客戶的聲音，將客戶意見及申訴視為提升服務品質、完善內部管理及落實公平待客的重要依據。

本公司秉持「以客戶為中心」的服務理念，建立暢通、透明且公平的客戶申訴與意見回饋機制，提供客戶表達意見及反映問題的多元管道。

2. 當客戶對本公司服務、交易或相關業務有任何疑問、建議或申訴時，可透過營業據點、客服管道及其他正式聯繫方式提出。本公司由相關權責單位受理案件，依案件性質進行查詢、了解及處理，並於適當期間內回覆客戶處理結果，確保客戶反映事項能獲得妥善處理。
3. 對於客戶申訴案件，本公司秉持公平、公正、客觀及保密原則進行處理，避免因客戶提出申訴而受到不公平對待。同時，透過案件追蹤及管理機制，掌握申訴處理進度，並針對具有共通性或重複發生的問題進行原因分析，適時檢討相關作業流程及內部控制措施。
4. 本公司彙整及分析客戶意見與申訴案件，將客戶回饋轉化為服務改善的重要依據，持續檢視客戶服務流程、作業效率及溝通方式，以降低類似問題再次發生，提升整體客戶服務品質。

貳、防範金融詐騙，守護投資安全

近年金融詐騙案件層出不窮，盈溢證券積極建立完善的防詐機制，包

括：

一、 辦理反詐騙宣導

1. 防詐騙宣導：為配合與支持政府政策，證交所持續戮力強化證券市場反詐措施，若投資人遇到相關可疑情況，請冷靜多查證，並利用證券商反詐騙專線進行諮詢。
2. 本公司將「防詐騙宣導」納入客戶關懷及投資人保護的重要工作，透過官網及社群平台宣導、即時提醒及多元管道，建立「預防、辨識、提醒、通報」的防詐騙服務機制。
3. 為了強化投資人防詐騙意識，特別於公司官方網站設置「防詐騙專區」，集中提供最新金融詐騙資訊及投資人保護訊息，協助客戶掌握最新詐騙手法並提高警覺。
4. 本公司依據主管機關發布之防詐騙資訊、市場詐騙趨勢及實際案例，於官方網站及社群平台發布防詐騙宣導內容。
5. 本公司依實際詐騙態樣持續更新宣導內容，主要包括：

（一）假冒證券商詐騙

提醒客戶慎防不法人士假冒證券公司、Logo、營業員、客服人員或公司主管名義，要求客戶提供個人資料、帳戶資訊或進行不當匯款。

（二）假投資詐騙

提醒客戶對於網路、社群媒體或通訊軟體所宣稱的「高獲利、低風險、保證獲利、穩賺不賠、短期高報酬」等投資話術提高警覺。

（三）假冒投資老師或專業人士

提醒客戶慎防不法人士透過 LINE、Facebook、Instagram、Telegram 等社群平台，以投資老師、分析師或專業顧問名義誘導投資。

（四）假冒客服或要求提供驗證資訊

提醒客戶，公司不會以不當方式要求客戶提供網路銀行密碼、OTP、信用卡密碼或其他高度敏感資訊。

（五）偽冒網站及社群帳號

提醒客戶確認公司正式網站、官方電話及正式聯絡管道，不任意點擊來源不明的連結或下載不明應用程式。

6. 如市場出現重大金融詐騙事件、假冒公司案件或新型態投資詐騙，本公司得視事件風險程度，於官方網站及社群平台發布即時警示。

7. 為降低客戶遭受假冒公司詐騙之風險，本公司於官網及社群平台明確揭示公司正式聯絡方式及官方資訊來源。

二、 多元化宣導管道

1. 公司官方網站發布防詐騙資訊。
2. 營業據點張貼防詐騙宣導資訊。
3. 於客戶服務過程中進行防詐騙提醒。
4. 配合投資講座或客戶活動進行防詐騙宣導。
5. 透過公司官方社群媒體發布最新詐騙案例。
6. 於重大或新型態詐騙事件發生時，適時發布即時警示

三、客戶防詐騙提醒

1. 透過持續教育及主動提醒，提升投資人識詐、防詐能力，共同打造安全的投資環境。
2. 證交所現已於公開資訊觀測站建置「反詐騙聯防行動專區」，供證券商即時分享接獲通報之詐騙案例並得進行澄清，增加詐騙類型與相關警語等資訊，請全體員工多加利用，並多關懷所屬客戶。
3. 營業員需要經常關懷投資人：
 - ①. 主動致電關懷，詢問是否有異常投資。
 - ②. 提醒客戶不要貪心，要注意詐騙。
 - ③. 任何投資行為一定要在合法證券公司，才有保障。
 - ④. 提醒客戶注意可能的詐騙風險。
4. 若於服務過程中發現客戶可能受到不法人士誘導或疑似遭受

詐騙，應依公司相關程序進行確認、關懷及必要之通報處理，

並提醒客戶透過正式管道確認交易及聯繫對象之真實性。

5. 提醒客戶慎防假投資、假冒客服及偽冒網站。

6. 協助投資人建立正確投資觀念，降低非理性投資風險。

7. 對於可能涉及公司名義遭冒用之案件，應優先發布澄清資訊，

協助客戶辨識真偽。

8. 提醒客戶，公司官方社群帳號資訊應以公司官網公布內容為

準，降低客戶誤入假冒帳號或詐騙群組的風險。

四、建立假冒公司資訊之通報與處理機制

若發現網路或社群平台出現冒用盈溢證券名義、Logo、公司人員或其他識別資訊進行詐騙之情形，應立即由相關權責單位進行確認及處理。

未來，本公司將持續以公平待客為核心，結合永續發展理念，精進金融服務品質，建立與客戶長期互信的夥伴關係，實踐「誠信服務、客戶至上、永續共榮」的企業承諾，為投資人創造安全、透明且值得信賴的投資環境。

B、員工照顧

一、提供友善安全的工作環境

1. 職場安全與健康管理：

- ①本公司定期檢查辦公場所之消防設備、電氣設備、空調系統及公共設施，確保各項設備維持正常運作；並保持辦公環境整潔、照明充足及通道暢通，降低職業災害及意外事故發生之風險。
- ②發生職場緊急事故，包含火災、地震、停電及其他突發事件之應變措施，確保員工熟悉疏散路線及應變流程，以降低災害對人員及營運之影響。
- ③本公司關注員工心理健康及工作壓力管理，建立友善溝通環境，鼓勵主管適時關懷同仁工作狀況，並透過教育宣導以協助員工維持良好的身心平衡，提升工作效率與幸福感。

2. 性別平等與反歧視政策：

①建立性別平等與反歧視政策

本公司秉持「尊重、多元、平等、包容」之核心價值，依循《性別平等工作法》、《就業服務法》、《身心障礙者權益保障法》及相關法令，訂定性別平等與反歧視政策，禁止任何形式之歧視、不公平待遇及騷擾行為，致力打造安全、友善且相互尊重的職場環境。

②落實公平招募、升遷與任用制度

本公司秉持公開、公平、公正的招募原則，員工之招募、任用、薪資、考核、升遷及教育訓練等人事制度，均以個人專業能力、工作績效及職務需求為主要考量，不因性別、年齡、婚姻狀況、懷孕、族

群、宗教信仰、身心障礙或其他非工作因素而有差別待遇，確保每位員工同工同酬及薪資待遇符合公平原則。並享有平等的工作機會。

3. 職場性騷擾、霸凌及歧視行為防治機制

①本公司訂有職場性騷擾防治措施及申訴處理程序，建立保密、公正及客觀之調查機制，禁止任何形式之性騷擾、職場霸凌、歧視、言語侮辱、惡意排擠、精神騷擾、權力濫用及其他不當對待行為。

②本公司辦理職場霸凌防治教育訓練，提升全體員工及管理階層對職場霸凌行為的認識與敏感度，建立正確的職場互動觀念。

4. 完善申訴制度：①本公司設置多元且保密之申訴管道，員工如遇性別歧視、性騷擾、職場霸凌或其他不公平待遇，可透過正式管道提出申訴。

②如接獲相關申訴案件，將立即依公司規定進行受理、調查及處理，並採取必要之保護措施，保障當事人權益及維護友善工作環境。

③所有案件均由權責單位依保密、公平及客觀原則辦理，並落實調查、處理、追蹤及改善措施，避免任何形式之報復或不利對待，確保案件處理之獨立性及公正性，申訴人權益也獲得保障。

5. 勞資溝通平台

①建立勞資溝通機制

本公司重視員工意見與勞資和諧，秉持「尊重、溝通、合作、共好」的管理理念，建立多元且暢通的勞資溝通平台，鼓勵員工透過正式管道表達意見、提出建議及反映工作需求，促進管理階層與員工間之雙向交流，共同營造互信、和諧且穩定的工作環境。

②建立多元溝通管道

本公司提供多元且便利之勞資溝通管道，讓員工能依不同需求及議題，適時與管理階層進行交流，提升資訊透明度及溝通效率。

③主管與員工雙向溝通與意見回饋

本公司鼓勵員工主動提出工作改善建議及管理意見，主管也應主動關懷員工工作狀況，了解員工需求、工作負荷及職涯發展情形，適時提供協助及資源，建立開放、互信及尊重的溝通文化。

二、人才培育與專業成長

因應金融市場快速變化，公司持續投入教育訓練資源，鼓勵員工持續學習，提升專業能力與服務品質。

(一)建立人才培育政策

本公司深信人才是企業永續發展的重要資產，秉持「持續學習、專業精進、適才適用、永續發展」的人才發展理念，建立完整的人才培育制度，透過教育訓練、職能發展及職涯規劃，協助員工持續

提升專業能力及管理職能，打造兼具專業素養與永續競爭力的人才團隊。

(二)建立年度教育訓練計畫

本公司依據營運發展方向、法令規範及各職務需求，每年訂定年度教育訓練計畫，規劃各項專業及管理課程，提供員工持續學習機會。

(三)鼓勵取得專業證照

本公司鼓勵員工持續精進專業能力，積極取得與業務相關之專業證照及資格，並依公司制度提供必要之資源與協助，提升整體專業服務品質。

(四)推動在職教育與持續進修

本公司鼓勵員工參與主管機關、證券相關公會及專業機構辦理之教育訓練及研討會，持續吸收最新法令、金融商品、市場趨勢及永續發展知識。

同時建立內部教育分享制度，鼓勵同仁分享專業知識及實務經驗，促進跨部門交流與知識傳承。

(五)建立教育訓練成效評估機制

本公司定期檢視教育訓練執行情形及學習成效，透過課程回饋、測驗評量、主管評估及績效表現等方式，了解教育訓練成果，並

作為後續課程規劃及人才發展之重要依據。

(六)持續精進人才發展

本公司對員工要考量專長、經歷及人格特質，適才適用，發揮所長，教育訓練並多元發展，提供安全環境，具有申訴及溝通管道，促進本公司人與人之間的和諧，並對經營績效適當反應於獎金以確保人力的鼓勵。

三、重視員工福利與身心健康

1. 本公司視員工為企業最重要的資產，秉持「依法保障、安心就業、永續照顧」的人力資源管理理念，依據《勞動基準法》、《勞工保險條例》、《全民健康保險法》及《勞工退休金條例》等相關法令，建立完善的勞工保險、全民健康保險及退休制度，保障員工於工作期間及退休後之基本生活與權益，打造安心、穩定且具保障的工作環境。
2. 本公司依法為符合資格之員工辦理勞工保險、全民健康保險及勞工職業災害保險，並依規定按月提繳勞工退休金，確保各項保險及退休權益均能依法落實。同時，配合法令修正及政府政策，定期檢視相關制度，維持制度之完整性及適法性。

C、社會參與

本公司秉持「取之於社會、用之於社會」的企業理念，深信企業永續發展不僅在於創造經營績效，更應積極回應社會需求，善盡企業公民責任，

為社會創造共享價值。

一、推廣金融教育，提升金融素養

本公司運用證券專業，積極推廣金融教育，防範金融詐騙宣導、金融知識分享及金融教育活動，協助民眾建立正確投資觀念，提升金融素養及風險意識，降低金融詐騙及投資風險。

二、關懷弱勢族群，善盡企業責任

本公司持續關注弱勢族群及社會公益需求，適時參與公益捐款、物資捐贈、急難救助及慈善活動，並鼓勵員工共同投入公益服務，將企業關懷落實於社會各個角落。

114 年花蓮馬太鞍溪發生壩頂溢流，大量洪水沖斷馬太鞍溪橋，並灌進下游光復鄉等警戒範圍，本公司捐款支援花蓮政府進行災後清理與復原工作，秉持著取之於社會、用之於社會的理念，確實執行公司關懷社會的價值理念。

三、推動永續公益文化

本公司將社會參與融入企業文化，鼓勵全體同仁共同投入公益行動，將企業資源、員工專業及社會需求相互結合，持續擴大公益影響力，實踐企業永續發展理念。

第五章 落實永續經營，共創未來

本公司將持續結合 ESG 理念，深化企業社會責任，與客戶、員工、主管

機關、合作夥伴及社會大眾建立長期互信關係。

未來，我們將持續投入公平待客、人才培育、節能減碳、誠信治理、公益服務及永續經營，以實際行動實踐企業責任，共同打造更安全、更友善、更具韌性的金融環境，朝向企業永續與社會共榮的目標穩健前行。

