| 113年第一季永續發展推動計畫與執行情形 | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 重大性議題 | 利害關係人 | 預計推動計畫與方向 | 113年第一季推動計畫 | 113年第一季執行情形 | | |
| 進度符合預期 | 進度未符合預期 | |
| 1 | 永續金融 | 客戶  員工 | 1.建構與發展ESG資訊平台 | 1.1各單位提出內部ESG專區規劃需求。  1.2公司官網永續發展專區改版。 (預計交付：永續發展專區) | 1.1各單位需求已向資訊部提出需求，並陸續進行規劃中。目前公司官網的永續發展專區已提供自主編輯功能予相關單位，並依管理部需求新增"生活減碳計算機"提供使用。  1.2公司官網之永續發展專區編輯功能已上線，相關單位可依各自需求至後台編輯系統進行資訊更新或新增頁面。 (實際交付：永續發展專區編輯後台畫面) |  | |
| 客戶  政府機關 | 2.引導資金投入永續發展相關活動，支持企業永續轉型 | 2.1銷售ESG相關產品成長。 (預計交付：ESG商品銷售明細表)  2.2持續推廣ESG相關商品。 (預計交付：永續發展債券的承銷明細報表及承銷公告等資料) | 2.1 第一季進行統一台灣高息動能ETF( 00939)、元大臺灣價值高息ETF(00940)的IPO募集，銷售金額為60.47與86.34億元，共146.81億元，提供市場極大的交易流量。 (實際交付：ESG商品銷售明細表)  2.2第一季永續發展債券承銷量為新台幣10億，承銷2檔永續發展債券，均為綠色債券、用途均為「其他氣候變遷調適或經本中心認可者」，第一季永續發展債券承銷案件數佔本公司總債券承銷案件數18%，金額佔總債券承銷金額15%。 (實際交付：永續發展債券的承銷明細報表及承銷公告)  2.3第一季本公司法人處協助9家企業辦理法人說明會，6場實體會議、3場線上會議，其中5家企業均有報告公司的ESG作為。 (實際交付：活動舉辦明細) |  | |
| 客戶  政府機關 | 3.數位金融創新技術與服務 | 3.1電子下單比例達成80%。 (預計交付：總下單數、電子下單數)  3.2數位化服務案件佔80%。 (預計交付：總開戶數、電子開戶數) | 3.1電子下單人數比例為77.75%；下單金額比例為81.90%。 (實際交付：統計表)  3.2數位化服務案件比例為99.03% (實際交付：統計表) |  | |
| 客戶  政府機關 | 4.持續擴大普惠金融措施 | 4.1舉辦小型金融教育宣導活動50場、中大型金融教育宣導活動3場，合計共1,000人參與。 (預計交付：活動場次相關明細資料+簡報)  4.2透過社群媒體提供教學與廣宣影片，持續向投資人推廣金融知識。 (預計交付：群益創富觀點上架影片數、瀏覽數、平均觀看數) | 4.1金融活動；  (1)本公司第一季於總分公司舉辦75場客說會/座談會，均為實體會議，提供客戶近距離服務，共計1,510人次參加。  (2)群益投顧第一季共舉辦83場說明會，包括於分公司舉辦41場客戶說明會，8場閉門說明會，8場企業法說會及26場線上會議，提供一般投資人及法人客戶專業之金融常識與市場分析。 (實際交付：活動場次相關明細資料彙整)  4.2群益創富觀點第一季，共上架127支影片，每支影片平均1,486次觀看數，第一季合計188,784次觀看數。 (實際交付：群益創富觀點上架影片數、瀏覽數、平均觀看數) |  | |
|  |  | 客戶  政府機關 | 5.提升友善金融服務 | 5.1中高齡電子平台使用率提升10%。 (預計交付：中高齡客戶電子下單人數表)  5.2平均客訴處理時間縮短10%。 (預計交付：客訴事件明細表)  5.3於網站上公告辦理之相關友善金融措施及主管機關與相關單位之友善金融措施。 (預計交付：官網公告處)  5.4落實業務人員教育訓練，將「金融監督管理委員會防詐騙專區」新增之金融詐騙態樣納入內部教育訓練。 (預計交付：教育訓練簡報與出席簽到表) | 5.1第一季中高齡電子平台使用人數為97,970人，持續推廣中。 (實際交付：中高齡客戶電子下單人數表)  5.2經統計本公司目前皆因糾紛處理報告未完成而無法結案，而糾紛處理報告目前皆為紙本簽核，為加速表單簽核流程，已與資訊部討論將客訴通報/結案/檢討等表單建置於新CIS中，確保平均客訴處理時間確實減少10%。 (實際交付：客訴事件明細表、新CIS建置客訴相關表單簽核作業會議紀要)  5.3友善金融措施推廣： (1)已於金融網上放置防詐騙專區，並將金管會金融詐騙態樣及相關訊息連結放置本公司官網。 (2)本公司已於公司官網-群益金融友善服務專區公告相關友善金融措施與主管機關規範，規劃陸續更新與豐富網站。 (實際交付：官網公告處圖片)  5.4已將「金融監督管理委員會防詐騙專區」放置於公司官網-防制金融詐騙專區，並將於晨會時向全省業務同仁進行教育訓練宣導。 (實際交付：無) |  | |
| 員工 | 6.強化員工數位與資訊能力 | 6.1辦理113年第二期RPA專案計畫說明會。 (預計交付：說明會簡報與出席簽到表)  6.2安排第一屆RPA種子已撰寫的流程上線。 (預計交付：上線實用之程式明細說明) | 6.1已於2/21辦理113年第二期RPA專案計畫說明會。 (實際交付：說明會簡報與出席簽到表)  6.2 SBL每日除權息核對流程已於2/29上版部署。 (實際交付：SBL每日除權息表流程) |  | |
| 客戶 | 7.責任投資 | 7.修訂責任投資辦法。 |  | 已與相關單位進行會議討論，修正草稿徵詢相關單位意見中，將進行修訂、提報。 | |
| 股東  政府機關 | 8.規劃同業聯盟會議 |  |  | 不適用。 | |
| 2 | 誠信經營 | 股東 | 1.提升董事會及高階主管之專業度 | 1.1協助董事參與進修課程。 (預計交付：董事進修明細表)  1.2協助高階主管參與進修課程。 (預計交付：第一季永續電子報)  1.3聘請外部專家開辦ESG相關課程。 (預計交付：教育訓練簡報與上課明細表)  1.4設計Elearning課程使員工參與教育訓練課程。 (預計交付：Elearning教育訓練上課明細表) | 1.1第一季董事共完成2堂課程，共6時。 (實際交付：董事進修明細表)  1.2每週發行永續電子報，提供範圍涵蓋群益金鼎證券、群益保險、群益期貨、群益創投、群益資本管顧、群益投顧、群益香港及群益期貨香港，所有高階主管與同仁相關ESG課程資訊，協助所有高階主管及有志同仁報名課程，截至第一季止，永續電子報已發行12期，共分享15堂課程訊息供參考。 (實際交付：第一季永續電子報)  1.3第一季聘請外部專家來公司講課，共舉辦三場，「溫室氣體盤查作業內部查證課程」、「低碳足跡飲食魔法：吃得好、地球也好」、「打破親職角色迷思：性別平權時代的育兒攻略」，平均每堂課程約50人上課。 (實際交付：教育訓練簡報與上課明細表)  1.4第一季配合使用群益ESG Slogan【群益ESG 永續未來】，於Elearning提供員工以下課程： 1.2024年性別平等意識及權益 2.低碳足跡飲食魔法-吃得好 、地球也好 3.2024年營運持續管理認知教育訓練 第一季舉辦課程共3,227人次結業。 (實際交付：Elearning教育訓練上課明細表) |  | |
| 員工  股東 | 2.強化董事會之監管 | 2.1功能性委員會至少每季召開一次，並向董事會呈報議案。 (預計交付：董事會議事錄)  2.2每季將永續發展相關重大議案經永續發展委員會通過，向董事會呈報。 (預計交付：永續發展推動計畫執行情形及董事會議事錄)  2.3規劃將公平待客委員會、誠信經營委員會、永續發展委員會三會合併。 | 2.1永續發展委員會：第一季分別於1月15日、3月11日召開會議，共召開兩次會議，主要訂定113年度永續發展推動計畫，並呈報112年度永續發展推動計畫執行成效至董事會。 審計委員會：第一季審計委員會分別於1月15日及3月11日召開，共召開兩次會議，修訂「內部控制制度」、「內部稽核實施細則」及呈報公司財務報告與營業報告書等重大議案，並通過1月22日及3月13日董事會。 薪資報酬委員會：第一季分別於1月19日及2月29日召開會議，共召開兩次會議，呈送獎金發放案及高階主管晉身、聘任案等重大議案，並通過1/22及3/13董事會。 (實際交付：董事會議事錄)  2.2本公司112年度第四季永續發展推動計畫執行情形已於113年3月11日呈報永續發展委員會通過，並向3/13董事會呈報執行情形。 (實際交付：112年第四季永續發展推動計畫執行情形及董事會議事錄)  2.3三會之事務單位已初步討論委員會合併作業，擬將公平待客委員會及誠信經營委員會併入永續發展委員會項下之公司治理小組，並同步調整本公司公平待客準則及誠信經營守則之規定及委員會名稱。 |  | |
| 3 | 營運績效 | 股東 | 1.達成預算獲利目標 | 1.定期追蹤營運績效，持續監控財務風險。 (預計交付：各單位交辦列管追蹤進度及彙整表) | 1.1第一季於1月10、2/16、3/8召開主管月會，業務部門主管逐一匯報前月營運績效及業務精進方案與檢討，並於會後持續追蹤各單位之交辦事項進度。 本公司第一季已達成獲利目標。 (實際交付：各單位交辦列管追蹤進度及彙整表)  1.2於月29日召開線上法人說明會，說明本公司112年第二季財務業務相關資訊及報告永續發展介紹與實踐，內容包括：為何推動永續發展、SDGs介紹、永續發展實踐作為及公司治理成果。 |  | |
| 4 | 人權政策 | 員工 | 1.人權盡職調查建置 | 1.1人權承諾書簽署。  1.2召開勞資會議。 (預計交付：勞資會議議事錄)  1.3禁用15歲以下童工。  1.4人權政策宣導課程。 (預計交付：教育訓練上課明細表)  1.5多元進用：敦南視障按摩服務啟航。 (預計交付：視障按摩服務公告) | 1.1人權承諾書業已研擬完成。  1.2第一季勞資會議業於113/1/18舉行。 (實際交付：勞資會議議事錄)  1.3未聘用15歲以下童工。  1.4人權政策宣導課程已完成，集團共計2,039人參與。 (實際交付：教育訓練上課明細表)  1.5敦南視障按摩服務已於113/1/8啟始。 (實際交付：視障按摩服務布告單與啟用通知) |  | |
| 5 | 世代交替 | 員工  股東 | 1.建立工讀/實習機制 | 1.1.中山大學產學合作課程。 (預計交付：課程表)  1.2.工讀/實習推動、規劃。 (預計交付：工讀/實習明細) | 1.1「永續經營的資產管理運作實務」業於113/3/1開始至6/14止。 (實際交付：課程教學計畫表)  1.2截至113/3/31共有29位工讀/實習生 (實際交付：工讀實習名單) |  | |
| 2.引進優質人力 | 2.1.接班人力盤點 (預計交付：人力盤點資料)  2.2.菁鷹榮歸專案推動 (預計交付：菁鷹榮歸專案資料) | 2.1各部門己陸續回饋接班人推薦名單，將於彙整後簽報。 (實際交付：推薦名單)  2.2針對近五年離職經紀部分公司營業員且在同業任職者，瞭解其回任意願，將慎重考慮回任者共2人，將對該兩位持續密切追蹤。 (實際交付：菁鷹榮歸專案資料) |  | |
| 6 | 職業安全衛生 | 員工 | 1.員工零職災 | 1.1辦理勞工安全作業環境檢測。 (預計交付：作業環境監測報告書) | 1.1上半年勞工安全作業環境檢測，業於113/3/7完成。 (實際交付：作業環境監測報告書) |  | |
| 2.持續推動衛教及職安訓練 | 2.1.辦理部門主管及分公司經理人以上主管健康檢查作業。 (預計交付：健康檢查統計表)  2.2.員工衛教園地維護。 (預計交付：衛教園地公告與附件)  2.3.每季安排醫師至公司為同仁提供健康諮詢服務。 (預計交付：勞工健康服務執行紀錄表) | 2.1第一季共有三位主管進行健康檢查作業。 (實際交付：主管健康檢查統計表)  2.2持續提供衛教最新資訊，第一季共2則。 (實際交付：衛教園地公告與附件)  2.3第一季業於2月26日安排醫師至公司為同仁提供健康諮詢服務，並公告同仁知悉。 (實際交付：勞工健康服務公告與執行紀錄表) |  | |
| 7 | 溫室氣體排放管控 | 員工  股東  政府機關 | 1.溫室氣體排放量管理 | 1.1總分公司（含子公司）碳盤查資料蒐集(完成112年盤查清冊資料)。 (預計交付：溫室氣體盤查清冊總表)  1.2辦理總分公司（含子公司）查證人員教育訓練。 (預計交付：教育訓練簡報與簽到表)  1.3進行總分公司（含子公司）內部查證。 (預計交付：交付內部查證報告統計表) | 1.1總分公司（範疇1+範疇2）碳排放量為5241.75CO2e公噸。 (實際交付：溫室氣體盤查清冊總表)  1.2已於113年03月05日完成查證人員教育訓練。 (實際交付：教育訓練簡報與簽到表)  1.3已於113年03月20日完成總分公司內部查證作業，另子公司部份尚在進行中。 (實際交付：交付內部查證報告統計表) |  | |
| 供應商 | 2.增加綠色採購比例 | 2.向行政院環境部辦理112年度民間綠色採購申報。 (預計交付：綠色採購金額證明) | 2.112年度辦理綠色採購申報金額共計34,705,980元。 (實際交付：綠色採購金額證明) |  | |
| 8 | 社會公益活動或計畫 | 社區與團體 | 1.辦理或贊助公益活動一次。 | 1.規劃辦理或贊助公益活動。 (預計交付:活動照片或報導。) | 1.規劃規劃辦理或贊助公益活動： (1)總公司及分公司共同響應關燈，並號召同仁及客戶響應世界地球日「關燈一小時」活動，3/22晚上8:30-9:30總公司及分公司招牌共同關燈一小時。 (實際交付：活動照片及活動網頁) (2)響應聯合倡議家「為地球種一棵樹」活動，3/20群益同仁親至至銘傳大學種下10棵台灣原生樹種牛樟。 (實際交付：活動照片及活動報導。) |  | |
| 員工  社區與團體 | 2.執行志工假管理辦法，鼓勵員工投入志工活動達四次。 | 2.執行志工假管理辦法，鼓勵員工投入志工活動達一次。 (預計交付:電腦畫面截圖) | 2.執行志工假管理辦法： (1)管理部3月12日於CIS公告鼓勵集團同仁踴躍參與公益活動。 (2)於3月18至3月25日在CIS BN及公佈欄，公關室活動公告邀請同仁響應關燈一小時活動。 (3)於3月18至3月25日在群益金融網官網邀請大眾共同響應關燈一小時活動。 (4)於3月22日在群益金鼎證券臉書邀請大眾共同響應關燈一小時活動。 (實際交付：電腦畫面截圖) |  | |
| 員工  社區與團體 | 3.志工服務場次達十次。 | 3.志工服務場次達兩次。 (預計交付:志工服務統計數據) | 3.截至2024.3.31志工服務場次共七次。 (實際交付：志工服務統計數據) |  | |
| 供應商 | 4.採購在地或弱勢產業商品一次。 | 4.規劃採購在地或弱勢產業商品。 (預計交付:商品照片或網頁截圖) | 4.採購田月桑時果茶禮盒(使用在地水果製成)30盒作為3月27日活動禮品。 (實際交付：商品照片及網頁截圖) |  | |
| 客戶 | 5.持續推動奉茶行動，以自帶水杯取代瓶裝水，至少減少十萬支寶特瓶。 | 5.持續推動奉茶行動，以自帶水杯取代瓶裝水，至少減少兩萬五千支寶特瓶。 (預計交付:各分公司回報數據統計) | 5.截至2024.3.5較2023.12.5累計減少了94,017支寶特瓶。 (實際交付：各分公司回報數據統計) |  | |
| 9 | 氣候變遷風險與機會 | 股東  政府機關 | 1.為妥善管理極端天氣事件及邁向低碳經濟轉型的相關風險，將氣候變遷風險納入營運決策，辨識並管理風險。   * 針對氣候變遷較敏感的產業，進行投融資財務風險量化；導入氣候情境分析工具。 * 配合永續金融評鑑訂定相關投資與融資氣候變遷風險管理辦法。 | 1.1納入氣候風險於風險管理內部機制。 (預計交付：「風險管理制度」規章、董事會議事錄)  1.2 112年碳排查計算與揭露，113年部位碳排放計算建立減碳指標。 (預計交付：113年產業高碳排排名名單)  1.3配合年報揭露氣候風險財務資訊。 (實際交付：附表「二之二之二」、「二之二之三」)  1.4第一季相關氣候資訊指標揭露。 (預計交付：風險管理委員會簡報)  1.5配合主管機關及公司政策相關事項。 | 1.1訂定「風險管理制度」納入氣候風險管理，已於2024.3.13經董事會核准。 (實際交付：「風險管理制度」規章、董事會議事錄)  1.2碳盤查計算與揭露及建立減碳指標 (1)財務部已於3月底前提供112年部位相關底稿，預計4月底前依公會提供之盤查範圍計算範疇三碳排量，預計將於第二季出具112年度盤查結果。 (2)揭露113年Q1產業高碳排排名，未來將規劃設立投資上限管理。 (實際交付：113年產業高碳排排名名單簡報)  1.3年報揭露氣候風險財務資訊 (1)已於4/1向公關室繳交年報附表「二之二之三」初稿。 (2)已配合企劃室填寫年報附表「二之二之二」氣候風險相關資訊初稿。 (實際交付：附表「二之二之二」、「二之二之三」初稿。)  1.4已於2024.3.13風險管理委員會揭露相關資訊。 (實際交付：2024.3.13風險管理委員會簡報節錄)  1.5遵循辦理。 |  | |
| 10 | 風險管理 | 股東 | 有關風險管理議題，擬就規章制度、資本適足率及系統優化部分，進行優化，分別敘明如下： 1.規章制度：  增訂相關規章制度，以因應各類新興風險事件之危機處理及衝擊。  2.資本適足率：  擬將現行資本適足率信用交易使用總合法計算資本計提部分，含信用交易帳款及證券業務借貸款項，改採複雜法計算，完成後可提升資本適足率，並提高資本運用效率。  前述部分改由複雜法後，與現今使用方法比較約可使資本適足率提高10%。  3. 系統優化：  (1)、改善風控系統之風險值計算模型，完成後可強化公司之風控運算速度，並能掌握各項風險因子之曝險。  (2)、規劃市場重大事件資料庫，可強化情境分析以因應各類事件之風險評估。 | 1.規章制度： 增訂市場衝擊因應作業規定。 (預計交付：預計交付市場衝擊因應作業辦法)  2.資本適足率: 信用交易帳款由原先總合計算法改採複雜法。 (預計交付：預計變更信用交易帳款計提為複雜法) | 1.已於113年2月16日經董事長核准通過。 (實際交付：市場衝擊因應作業辦法及內部簽辦稿)  2.已於113年3月20日上線，並於4月申報3月份資本適足率使用。 (實際交付：信用交易帳款複雜法上線單) |  | |
| 11 | 資訊安全 | 客戶  政府機關 | 1.響應”金融行動方案2.0”，強化資訊安全管理規範。 | 1.1取得資訊安全ISO27001-2022新版轉版驗證標準。 (預計交付：轉版證書)  1.2維持BS10012個人資料保護證書效力。 (預計交付：驗證書)  1.3向董事會報告112年度資安整體執行情形、核心系統營運韌性及資安防護跨部門推動成效。 (預計交付：董事會報告簡報、董事會議事錄) | 1.1已於113年02月取得ISO27001-2022轉版證書。 (實際交付：轉版證書)  1.2已於113年02月通過驗證，維持證書有效。 (實際交付：CAP接受函)  1.3已於113/1/22 第十二屆第十次董事會完成報告。 (實際交付：112年度資訊安全整體執行情形簡報、董事會議事錄) |  | |
| 客戶  政府機關 | 2.搜尋網路安全治理實務最佳處理機制，以提升本公司資安治理成熟度。 |  |  | 不適用。 | |
| 員工  客戶  政府機關 | 3.以「零信任」為目標，全面推動及建構公司資訊環境。 |  |  | 不適用。 | |
| 股東 | 4.持續推動董事們深入及參與資訊安全相關領域。 | 4.進行董事資訊安全教育訓練。 (預計交付：教育訓練簡報) | 4.已完成教材編製，預計於e-learning 開放外網線上課功能時，進行董事資訊安全教育訓練。 (實際交付：教育訓練簡報) |  | |
| 客戶  政府機關 | 5.藉由資安數位化，提升資安及個資管控措施。 |  |  | 不適用。 | |
| 12 | 營運持續 | 客戶 | 1.建置核心系統全面不中斷之資訊環境，以確保客戶權益不受影響。 |  |  | 不適用。 | |
| 客戶  政府機關 | 2.達成全年皆提供資訊服務之目標。 | 2.春假長假資訊服務不中斷。 (預計交付：春節期間監控室三班作業及各資訊系統待命人員工作分配表、資訊系統事件問題處理記錄) | 2.安排春節長假期間資訊部監控室同仁7\*24小時輪值作業，進行資訊系統監控檢核；資訊部維運處與開發人員負責輪值待命，對各資訊系統運作確認狀態並因應可能的緊急事件應變，於長假期間資訊系統均穩定運作，確保服務不中斷。 (1)春節時監控室白天及大小夜等三班作業6位正常輪值上班，維運與開發同仁輪值待命，合計26位同仁。 (2)封關T+2作業，安排5位值班同仁負責。 (3)新春開紅盤測試，進行市場模擬會測與各系統檢查作業，合計20位。 (實際交付:春節期間監控室三班作業及各資訊系統待命人員工作分配表、資訊系統事件問題處理記錄) |  | |
| 13 | 數位金融創新技術與服務 | 客戶 | 1.為提供客戶更多元的交易服務，將持續強化電子交易平台的智慧單策略。 |  |  | 不適用。 | |
| 客戶 | 2.持續推出針對弱勢族群推出友善的服務介面。 | 2.持續收集意見並提出優化項目。 各平台於顯眼處放置客服聯絡方式 (預計交付:各平台客服聯絡方式說明文件) | 2.自建平台已於1月底完成在顯眼處放置客服聯絡方式 (實際交付：電子交易平台客服聯絡管道) |  | |
| 客戶 | 3.持續精進優化服務 | 3.持續精進各類APP，每季推出新功能或優化服務。 (預計交付:app更新紀錄與功能說明文件) | 3.行動贏家app包含新功能的更新紀錄如下： (1)2024.01.15 新增ETF選股、STP長效單 (2)2024.02.01 新增盤後策略選股 (3)2024.03.21 新增蛛網智慧單 (實際交付：行動贏家\_蛛網、行動贏家\_ETF選股、行動贏家\_盤後策略說明文件) |  | |
| 14 | 法令遵循 | 員工 | 1.強化法令遵循機制。 | 1.辦理法令遵循風險評估作業並出具報告。 (預計交付：112年度法令遵循風險評估報告) | 1.已於3月完成法令遵循風險評估報告，預計於5月向董事會進行報告。 (實際交付：112年度法令遵循風險評估報告) |  | |
| 員工 | 2.將遵法意識、內控之理念內化於公司內部人員。 | 2.辦理112年下半年度新增修訂法令宣導教育訓練。 (預計交付：法令宣導簡報) | 2.已完成112年下半年度新增修訂法令宣導教育訓練e-learning課程上線。 (實際交付：112年下半年法令宣導簡報) |  | |
| 15 | 公平待客 | 客戶  員工 | 1.提升董事及內部人員對公平待客原則政策之認知。 | 1.1請各單位提出113年度公平待客指引方針。 (預計交付：113年度公平待客推動計畫及執行情形)  1.2對境外結構型商品進行重新評估作業。 (預計交付：會議簡報、會議記錄)  1.3對臨櫃之身心障礙者及銀髪族由專人優先辦理相關業務。  1.4強化對投資人之客戶評估作業。  1.5優化線上開戶作業流程，減少客戶補件次數。  1.6研議營業場所增設無障礙設施。  1.7對有關委託人權益事項之資料，應於取得時以信件、電子等通訊方式儘速告知客戶，並留存告知紀錄。 | 1.1各單位已提出公平待客指引方針。 (實際交付：113年度公平待客推動計畫及執行情形)  1.2已於113年3月4日召開境外結構型商品審議委員會重新評估商品適合度。 (實際交付：境外結構型商品商審會議簡報、會議記錄)  1.3持續辦理中，並評估提升更優質的服務。  1.6已於網上發，如登入介面、下單介面或行情語音播報等功能中提供無障礙金融服務。  1.7無相關情事發生。 | 1.4評估中。  1.5評估中。 | |
| 客戶  員工 | 2.辦理教育訓練，督促各單位遵循本公司公平待客準則所訂之各項原則辦理業務。 | 2.1評估利用金融網對客戶進行金融知識之推廣及反詐騙教育訓練之可能性。  2.2檢討客訴案件發生原因。 (預計交付：112年度法令遵循風險評估報告)  2.3配合世代交替重大議題，對實習生及新進人員進行法令遵循教育訓練。 (預計交付：教育訓練簡報) | 2.2已於法令遵循風險評估報告中檢討。 (實際交付：112年度法令遵循風險評估報告)  2.3已對新進人員進行法令遵循教育訓練。 實際交付：新進人員(實習生)金融從業人員法律責任宣導教育訓練課程) | 2.1評估中。 | |