



30

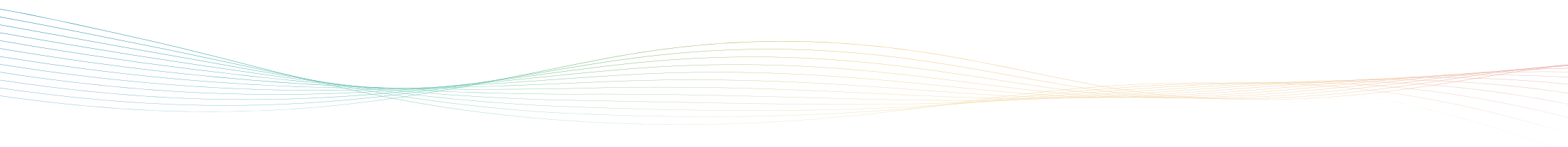
E.SUN FHC SUSTAINABILITY REPORT 2021

玉山金控永續報告書



知福 惜緣 感恩

玉山 30 永續未來



關於報告書

GRI：2-1、2-2、2-3、2-4、2-5

玉山金融控股股份有限公司（以下簡稱玉山金控）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，非常歡迎您閱讀玉山金控第 11 本永續報告書（自 2020 年起玉山金控企業社會責任報告書更名為永續報告書），本報告書依循 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（SDGs），另參考 GRI G4 金融服務業補充指引、上市上櫃公司永續發展實務守則、ISO 26000 社會責任指引及聯合國全球盟約、永續會計準則委員會之行業準則（包括商業銀行、消費金融、投資銀行、房貸金融、資產管理）、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法。每年發行中英文版本，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金控在永續發展所關注的議題，藉由公開化及透明的資訊彼此學習成長，期望透過持續的努力，朝永續發展邁進。

報告書期間

報告書每年編製並公開揭露。本報告書資訊揭露期間為 2021 年度（2021 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 2021 年 1 月 1 日之前，以及 2021 年 12 月 31 日之後。上一版本發行時間：2021 年 6 月。

報告書範疇

揭露範疇以玉山金控及各子公司（玉山銀行、玉山證券、玉山創投、玉山投顧）之營運活動與服務為核心揭露，揭露範疇占玉山金控合併淨收益 99.8%（不含玉山銀行子公司金財通）。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，擴及部分海外分行實施成效。其中，社會公益之資訊涵蓋兩家基金會（玉山志工基金會、玉山文教基金會）及子公司，環境保護項目有關用水、用電、用油等數據及說明，揭露範圍為臺北市玉山金融大樓、希望園區、登峰大樓、科技大樓、博愛大樓及海內外各分行。以上所揭露之量化指標含特殊意義時，另以註解方式說明。

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 G4 版金融服務業行業揭露
臺灣證券交易所	上市上櫃公司永續發展實務守則 上市公司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) 全球盟約揭露要點
ISO 國際化標準組織	ISO 26000 社會責任指引
永續會計準則委員會 SASB (Sustainability Accounting Standards Board)	永續會計準則委員會之行業準則 (包括商業銀行、消費金融、投資銀行、房貸金融、資產管理)

資訊品質

發布單位	依循標準	認證 / 確信機構
永續資訊	AA 1000 保證標準 v3 (Type 2 高度保證等級)	英國標準協會 (BSI Taiwan)
	確信準則公報第一號「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	TCFD 氣候相關財務揭露建議書	英國標準協會 (BSI Taiwan)
	年度財務報告	勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte)
	ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查	
環境數據	ISO 14046:2014 組織型水盤查	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	ISO 14064-3:2006 投融资溫室氣體盤查	



玉山金融控股股份有限公司／永續長辦公室
 · 地址：臺北市民生東路三段 115 號
 · 電話：(02) 2175-1313 #9325、#9394
 · 電子郵件：esg@esunfhc.com
 · 永續發展專區：<https://www.esunfhc.com/zh-tw/esg/overview/performance>

意見回饋

註：本報告書內容依循 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、時效性及可驗證性進行編製，資料來源由各單位高階主管審閱後提供，並於永續發展委員會檢視及核准後發行。

目錄

董事長與總經理的話	005
喜悅與榮光	007

封面故事 008

第二總部大樓啟用	008
永恆之愛音樂會	009
培育優秀國際學生	010
植樹造林 永續生態	011

1 以玉山為名 012

1.1 品牌願景	013
1.2 經營績效	016
1.3 永續發展委員會	017
1.4 玉山永續發展藍圖	018
1.5 重大性議題分析	019
1.6 利害關係人溝通	030



附錄

附錄一、GRI 內容索引	155	附錄九、營運環境永續管理指標	172
附錄二、全球報告倡議組織 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表	160	附錄十、經濟價值指標	173
附錄三、重大性議題	161	附錄十一、永續會計準則委員會對照表 (SASB)	174
附錄四、上市上櫃公司永續發展實務守則	163	附錄十二、獨立保證意見聲明書	176
附錄五、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	163	附錄十三、報告書碳中和證書	177
附錄六、ISO26000 對照表	164	附錄十四、TCFD 查證報告	177
附錄七、聯合國全球盟約對照表	164	附錄十五、溫室氣體查驗聲明書	178
附錄八、人力資源管理指標	165	附錄十六、會計師有限確信報告	179

2 邁向淨零排放 034

2.1 營運環境永續	036
2.2 氣候變遷策略	037
2.2.1 氣候變遷風險	038
2.2.2 氣候變遷機會	040
2.3 氣候風險管理	043
2.3.1 氣候變遷管理程序	043
2.3.2 氣候敏感性資產	043
2.3.3 氣候變遷情境 (壓力) 測試	044
2.3.4 氣候風險管理措施	048
2.4 盤查到淨零	049
2.4.1 玉山碳排結構	049
2.4.2 盤查碳排放情形	050
2.4.3 從低碳到零碳 邁向 2050 淨零轉型	051

3 發揮金融影響力 052

3.1 永續金融	053
3.1.1 責任授信	054
3.1.2 責任投資	058
3.1.3 零售銀行業務	059
3.2 普惠金融	064
3.2.1 支持小型企業與微型金融機構	067
3.2.2 發展高齡化金融商品與服務	068
3.2.3 弱勢與特定身分族群	069
3.3 金融科技與創新	074

4 打造韌性組織 076

4.1 公司治理	077
4.2 誠信經營	082
4.3 風險管理	084
4.4 新興風險	086
4.5 防制洗錢與打擊資恐	089
4.6 營運持續計畫	093
4.6.1 資訊服務持續營運計畫	093
4.6.2 重大傳染病控制措施	094
4.7 資訊安全	095
4.8 個資保護	098
4.9 稅務治理	099
4.9.1 稅務政策	099
4.9.2 稅務治理及風險控管機制	100
4.9.3 利害關係人稅務議題之溝通與管理	100
4.9.4 所得稅資訊	101
4.9.5 2021 年國別稅務資訊	101
4.10 人權維護機制	102
4.10.1 公平待客與顧客體驗	103
4.10.2 供應商管理	109

5 成為員工的最愛 110

5.1 人才培育與發展	111
5.2 人才吸引與留才	119
5.3 員工照顧與友善工作環境	124

6 成為這片土地的最愛 132

6.1 營運環境永續	135
6.2 永續生態保育	139
6.2.1 物種保育	139
6.2.2 棲地維護	141
6.2.3 環境永續活動	142
6.3 社會共融	144
6.3.1 學術教育	148
6.3.2 社會參與	150
6.3.3 人文藝術	152
6.3.4 體育發展	154

董事長與總經理的話

GRI : 2-22



一間有靈魂的企業，需要具有崇高的願景，
融合企業的核心價值，
並擁有帶給利害關係人正面影響力的目的與使命。
30年前玉山創辦時許下的三大願景，
讓玉山走出一條不一樣的路，
而這條路會透過世世代代玉山人的雙手，
打造精彩璀璨的未來，
引領玉山邁向基業長青，成就百年事業。

董事長

黃永仁

總經理

陳美潔

■ 玉山成長的飛輪已經轉動

2022年，玉山30歲了。

1992年創辦人結合一群志同道合的夥伴創立玉山，以臺灣最高的山為名，矢志經營一家最好的銀行，並擘劃「金融業的模範生、服務業的標竿」、「玉山人成為世界一等的公民、玉山成為世界一等的企業公民」以及「台灣的玉山、世界的玉山」三大願景。走過30個春夏秋冬，玉山持續跨越「綜合績效、企業社會責任與永續發展」三座大山，並在各項有形、無形指標均締下佳績。資產規模、市值與獲利長期穩健成長，持續為員工、顧客、股東及這塊土地創造價值。ESG永續發展接軌國際，自從2014年玉山成為臺灣第一家入選道瓊永續指數（DJSI）的金融業，迄今連續8年入選、近5年名列世界前10名皆為最佳紀錄。

一眼看現在，一眼看未來。玉山深知現在的肯定，立基於過去的選擇與努力，要迎接玉山更加璀璨的未來，則始於我們今日的決定與作為。因此，邁入第4個10年，玉山要成為亞洲的玉山，擘畫玉山永續發展藍圖，以ESG永續發展串連「壯大海內外經營、金融科技領航、強化三道防線」等三大策略主軸，朝「亞洲永續發展標竿」的目標前進。

■ 我們正走在一條正確的道路上

值此全球疫情肆虐未歇、地緣政治紛擾加劇的年代，大家逐漸意識到，全球性的風險與每一個人息息相關。氣候變遷也因為各地頻繁發生的極端氣候，讓所有人體認若氣候行動失敗，無論企業EPS有多高、累積的資產有多雄厚，可能都不再有意義。因此，如何達成「淨零排放」的目標也成為這個時代最重要的使命。

2021年，ESG議題一時間遍地開花，聯合國氣候變化綱要公約第26次締約方會議（COP26）達成《格拉斯哥氣候協定》、歐盟正式公布「碳邊境調整機制計畫」（Carbon Border Adjustment Mechanism, CBAM）、臺灣政府公布2050年淨零排放的目標等。永續發展的理想，不僅企業、個人有作為而已，在國際有共識、國家有政策、市場有機制的背景下，逐漸化為可實現的行動與路徑，從道德面的驅使轉變成制度面的支持。

■ 永續發展藍圖的 CSOP

永續發展並不是特定人的課題，也不僅是一個世代的挑戰，而是需要全人類跨世代合作的任務。這是史上前所未見的轉型工程，需要廣泛且長期的跨國、跨組織、跨產業相互合作。2021 年 2 月，玉山攜手 32 家臺灣傑出企業，公開倡議 ESG 永續行動，為臺灣的環境與未來敲希望的鐘。「玉山不是獨善其身，而是兼善天下。」玉山與擁有相同價值觀的企業凝聚共同的智慧，透過連結永續的金融產品與服務，提供顧問式的 ESG 諮詢服務，讓資本的力量發揮更大的正向影響力。

不僅於此，玉山已經將對 ESG 永續發展的堅持與追求，規劃為具體可執行的永續發展藍圖，深入企業經營管理 CSOP（Culture、Strategy、Organization、People）四大面向：建構永續企業文化、策略、組織與人力培育。

每一年玉山制定策略的過程，從各單位討論策略發展初期，就要思考將業務結合 ESG，提出可能的作法，透過跨單位的激盪與交流，凝聚出兼具長期與短期績效的發展策略，讓永續發展成為策略規劃的重要考量。今年，為達成玉山 2050 年淨零排放的里程碑，各部門提出有系統、有步驟的科學基礎減碳目標，減碳範疇除自身營運範圍外，亦包括金融業最關鍵的投融資部位。玉山也率先設下高挑戰的目標，是台灣第 1 家、亞洲第 2 家通過科學基礎目標倡議組織（SBTi, Science Based Targets Initiative）目標審查的金融業。因應永續金融業務發展的需要，玉山金控率臺灣金融業之先設立永續長，並由總經理陳美滿擔任。此外，金控董事會永續發展委員會項下 6 個工作小組，協同

玉山跨部門推動各項永續工作，透過綠色授信、責任投資及發行、承銷永續發展債券，協助顧客訂定減碳計畫，提供完整的 ESG 金融解決方案。

玉山培育人才具備永續思維，在職涯的各個階段，從加入玉山、成為中階主管，到經理人培訓，都會接受永續金融實務課程。如今的金融人才，不僅要熟悉金融專業，亦須重視社會與環境的均衡發展，加上充滿感恩與溫暖的人文思維，將經濟、環境、人文等均衡發展價值觀融入日常的業務運行，讓永續思維內化為企業文化的重要內涵。

■ 玉山 30，永續未來

諾貝爾名言「傳遞知識就是傳遞幸福」，玉山是學習型的組織，從 2012 年開始，已經邀請 9 位國際知名管理大師舉行大師論壇。2022 年，玉山邀請《A 到 A+》、《恆久卓越的修煉》作者、全球最有影響力的管理思想家 Jim Collins 公開演講，提出企業恆久卓越藍圖，一間有靈魂的企業，需要具有崇高的願景，融合企業的核心價值，並擁有帶給利害關係人正面影響力的目的與使命。

玉山 30，永續未來。30 年前玉山創辦時許下的三大願景，讓玉山走出一條不一樣的路，而這條路會透過世世代代玉山人的雙手，打造精彩璀璨的未來，引領玉山邁向基業長青，成就百年事業。我們要持續將 ESG 融入本業，帶給這個社會、這個環境、這片土地一個更好的未來，就像是開滿杏花的春天，許一個希望的未來。🌱

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



喜悅與榮光

Economy

- 總資產突破新臺幣 **3 兆元**
- 市值規模臺灣上市公司**前 20 大**，年成長 17.6%
- 淨手續費收入**連續 13 年**成長
- 外幣存款連續 5 年成長**超過千億元**
- S&P 調升子公司玉山銀行信用評等至 **A / 穩定**

Social

- 累積成立 **166** 所玉山圖書館
- 連續 **17** 年頒發玉山培育傑出人才獎學金累計 **208** 位各領域關鍵人才獲獎
- 企業紓困貸款 **1,418** 億 民營第 **1**
- 到宅牙醫計畫及偏鄉小學診療椅累計 **2,208** 位長者及兒童受惠

Environmental

- 臺灣金融業首家通過 **SBT** 科學基礎減量目標審查
- 攜手 **32** 家臺灣傑出企業 公開倡議 ESG 永續行動
- 將資金投入環境及社會友善產業 永續債券發行量金融業第 **1**

綜合績效



Forbes
「全球最佳銀行」臺灣銀行業第 1 名。



Enterprise Asia
連續 4 年「臺灣負責任領袖獎」。(2018-2021)



The Asset
5 度「臺灣最佳銀行」。(2015-2018、2021)



經濟部信保基金
連續 16 年金融機構組「信保金質獎」第一名。(2006-2021)



Asiamoney
4 度「臺灣最佳中小企業銀行」。(2017、2019-2021)



HR Asia
蟬聯「亞洲最佳企業雇主獎」。(2020-2021)



Corporate Governance Asia
6 度「亞洲最佳 CEO」(2015-2016、2018-2021)

金融創新



IDC 國際數據資訊
臺灣未來企業大獎、臺灣數位韌性獎



The Asian Banker
臺灣最佳數位貸款服務、臺灣最佳大數據、人工智慧及機器學習專案



The Asset
臺灣最佳金融人工智慧專案



財訊
· 連續 6 年 FinTech 創新應用獎「最佳金融科技銀行」金質獎 (2016-2021)
· 連續 3 年「財富管理大獎」證券類「最佳數位金融獎」(2019-2021)



工商時報
「數位金融獎」數位轉型典範獎 (2021)

永續經營



DJSI 道瓊永續指數
連續 8 年入選 DJSI 道瓊永續指數，近 5 年銀行業全球前 10 名 (2014-2021)



MSCI ESG Ratings
連續 4 年 MSCI ESG Ratings AA 評級 (2018-2021)



Sustainalytics ESG Risk Ratings
Sustainalytics ESG Risk Ratings 全球銀行業前 1% (2021)



FTSE4Good
連續 5 年入選 FTSE4Good 社會責任新興市場指數 (2017-2021)



Finance Asia
蟬聯「臺灣最佳永續銀行」。(2020-2021)



天下雜誌
14 度「天下企業公民獎」金融業第 1 名 (2007-2010、2012-2021)



行政院環保署
「國家企業環保獎」巨擘獎 (2021)



臺灣企業永續獎
連續 7 年臺灣企業永續獎「臺灣十大永續典範公司獎」金融業第 1 名 (2015-2021)



邁向卓越之路的足跡

玉山第二總部大樓啟用

2022 年是玉山銀行成立 30 週年，帶著無限的喜悅與感謝，與您分享 30 年來玉山在打造玉山人第二個快樂的家的用心歷程及成果，同時更積極邁開步伐，踏穩每一步攀上高峰的足跡！

使命的起點

決心打造臺灣最好的銀行

1992 年，玉山以經營一家臺灣最好的銀行為理念，結合一群志同道合的金融專家團隊，從位在臺北市武昌街的「起家厝」（今日城中分行）開始打拚。1999 年玉山購地自建登峰大樓作為人力發展中心，自新人訓練、希望工程師培育、經理人精進班、卓越學院等都在登峰大樓舉辦，是所有玉山人共同學習成長的重要搖籃。2003 年玉山再購置坐落於臺北市民生東路三段的總部大樓，隨著企業金融、消費金融、財富管理等各單位進駐，整合金控及銀行產品線資源，為玉山紮下深厚的基礎。

人文的玉山

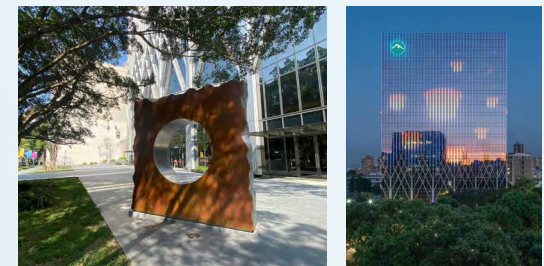
與自然共生 永續未來

邁向第四個十年，懷著無限的感謝，玉山第二總部大樓正式啟用，座落於臺北市敦化北路的林蔭大道，將建築與永續結合，整棟大樓使用再生能源外，亦取得 LEED 黃金級、EEWH 黃金級綠建築及銀級智慧建築標章。大樓由日本當代著名建築師高松伸所設計，以自然共生為設計理念，外觀為朝向天空不斷向上生長的枝杈造型，大樓前方的敦化林蔭大道，展現欣欣向榮生生不息的生命力，同時也祝福玉山能像樹木一般枝葉繁盛、茂密茁壯。

玉山第二總部大樓最引人矚目的戶外藝術作品《White Deer (Taipei)》，由日本當代藝術家名和晃平所作，利用現代技術重新詮釋日本古代神話描繪的「神鹿」；

大自然使者白鹿有著美麗的長角，既引領春天的到來，更帶來了和平、希望與愛，守護著玉山以及臺灣這片土地。另一件佇立於廣場的《旭日東昇》（Bore Block），是美國紐約藝術家 Jonathan Prince 運用不鏽鋼、銅材質完成的作品，正中央的圓形象徵旭日東昇，迎接蓬勃的朝氣及希望，同時與敦化北基地茂盛的大樹、盎然的草地相互輝映。

對玉山而言，金融業是一份重視承諾的百年事業，人才就是玉山的核心競爭力，透過用心的培育計畫，舒適優良的辦公環境，打造最佳的學習與工作場域，期許每位玉山人都能於此實現理想，讓玉山的精神持續成長、茁壯，共同迎向兼具人文藝術與創新永續的美好未來！



（圖左）美國紐約藝術家 Jonathan Prince 運用不鏽鋼、銅材質完成的作品，正中央的圓形象徵旭日東昇，迎接蓬勃的朝氣及希望。

（圖右）疫情期間於外牆點起 LED 燈，以冉冉升起的天燈呈現，為臺灣祈福。

無盡的感恩與祝福

舉辦永恆之愛音樂會、獻給母親的音樂會

玉山合唱團多次受邀於母親節、海內外分行開業、公益活動…等內外部重要場合公開演出，是玉山的親善大使。2022 年第五度登上國家音樂廳的殿堂，以多國語言詮釋一系列愛與故鄉的歌曲，讓音樂跨越時間與國界，牽引出每個人生命中最美的時刻、最幸福的感動。

人文關懷 展現音樂力量

歌詠愛與希望 傳遞真善美

玉山合唱團由一群熱愛音樂、喜愛人文藝術的玉山主管同仁所組成，在公司支持、指導老師教導下，合唱團團員運用工作之餘時間用心練習、共同成長，以優美歌聲展現氣質與內涵。各年度在全台縣市演藝廳巡迴，更曾於臺北國家音樂廳、台中國家歌劇院、高雄衛武營國家藝術文化中心等三大藝術殿堂，為貴賓帶來令人驚艷的演出。

本次音樂會透過多國語言歌詠故鄉之愛、純淨之愛、世界之愛、友誼之愛以及偉大的母愛，藉著歌聲誠摯地感謝長期支持玉山的顧客、合作夥伴、養育我們的母親與這片

美好土地。除此之外，在疫情期間醫護人員堅守著最困難也最重要的防疫崗位，不論在學術研究或是醫療第一線，都為臺灣及世界的健康做最大的努力。同時臺灣也獲得許多國家支持，如美國、日本、波蘭、捷克、立陶宛、斯洛伐克等國家陸續捐贈新冠肺炎疫苗，展現各國間珍貴的友誼。玉山藉此特別邀請許多傑出的醫師、醫學院教授、醫護人員、各國駐台使節與協會代表蒞臨聆賞，獻上《Together We Are One》、《千の風になって（千風之歌）》、《Going Home（捷克名曲）》，以及斯洛伐克、波蘭、立陶宛民謠《Zahučaly Chladné Vetry》、《Znaszli Ten Kraj》、《Tévyne Mūsų》、《臺灣是寶島》等歌曲，致上最深的敬意、感謝與祝福。



玉山分別在臺北國家音樂廳、高雄衛武營音樂廳舉辦「永恆之愛音樂會」、「For Mothers ～獻給母親的音樂會」，為貴賓帶來豐富精彩的音樂饗宴。



打開世界的窗

培育優秀國際學生，搭建友好交流橋梁

人才是國家與企業永續發展的關鍵指標，玉山致力培育優秀國際學生，播下知識與友誼的種子，搭建國際間合作交流的橋樑，期許學生未來發揮正面影響力，回饋社會，開創更美好的未來。

攜手國合會培育國際金融人才

國合會以「進步夥伴、永續發展」為願景，長期協助友好或開發中國家，發展經濟、社會及人力資源。玉山攜手國合會舉辦「國際學生產學合作實習計畫」，鼓勵來台進修且有志朝向金融商管領域，包含宏都拉斯、海地、印尼等的國際學生，玉山提供個人金融、法人金融、金融科技、營業單位實習等金融專業歷練，以及參與玉山志工活動，深化國際學生與臺灣文化及金融專業交流，發揮玉山身為世界公民的社會責任與影響力。

頒發培育東協人才獎學金

玉山發展亞洲金融平台的海外策略，除了積極於東協國家佈建據點外，亦持續與多所大學合作，並設立培育東協人才獎學金，鼓勵來自柬埔寨、緬甸、越南等不同領域的東協學生在臺灣積極學習，培養國際化的能力，未來無論是回國或留台發展，都可以貢獻社會，朝著理想前進。

推動學童金融教育 種下金融的希望種子

具備正確「觀念、態度、價值觀與能力」的金融基礎教育，不應該是少數人的特權。玉山中國子行至內蒙古的偏遠小學，由具備豐富金融專業的玉山人擔任講師，對中高年級學生進行反洗錢、反詐騙及正確儲蓄觀念倡導課程，防止個資洩露或被不法分子盜用，保障自身權益不受侵害，同時也為孩子們樹立正確的金融價值觀、消費觀，幫助學童養成良好的儲蓄習慣。玉山衷心希望，從學童教育開始，培養正確的儲蓄與消費、借貸與信用、風險管理與投資觀念，扎根金融基礎教育，協助孩子們實現人生夢想藍圖。

國際間的友好關係需建立於相互了解與信賴之上，玉山會持續將金融專業結合教育，為社會培育人才，期許這些學生未來能成為強化臺灣與國際間友好情誼的橋樑，建立多元夥伴關係，為國際社會貢獻，於永續發展的路上一同前行。



(圖上) 玉山自 2018 年設立「玉山培育東協人才獎學金」，鼓勵柬埔寨、緬甸、越南等國優秀學生來台攻讀研究所。

(圖下) 來自友邦或友好國家之國際學生於玉山實習期間至台大分行實際體驗銀行經營實務。



攜手臺大植樹·許下百年承諾 Plant for the Planet

植樹造林 永續生態

玉山金控長期關注全球暖化議題，已連續 4 年投入林務局植樹活動，2022 年更與臺大合作展開 10 年植樹計畫，期待透過眾人之力為百年固碳與循環經濟效益打下根基，能有效控制氣溫上升幅度與二氧化碳排放量，開創美好永續的未來！

十年樹木百年樹人 推動玉山臺大 ESG 百年計畫

針對全球暖化日趨嚴重的議題，玉山金控以實際行動響應「聯合國永續發展目標」SDG 13 氣候行動、SDG 15 陸地生態，2022 年與臺灣大學合作推動「十年樹木百年樹人—玉山臺大 ESG 百年計畫」，其中包含了「十萬柏木護玉山」及「信義鄉小米復育」兩項子計畫，期許能結合玉山與臺大的力量、資源，共同以行動守護臺灣環境和生態保育，讓經濟與自然環境能夠永續共生，實踐企業與大學的社會承諾。

在「十萬柏木護玉山計畫」中，將於玉山山脈地區種植臺灣紅檜、臺灣扁柏、臺灣杉、肖楠、巒大杉等臺灣特有原生柏木樹種，預計 10 年種植 10 萬棵，依據廣達 50 公頃的面積估算，百年內可減少 24.2 萬公噸的二氧化碳排放量，等同於 617 座大安森林公園 1 年碳吸附量。

而在經過生長疏伐後，將留存其中 2.5 萬株使其成長超過百年，為國土保安與水土保持扎下基礎，兼具固碳與循環經濟效益。

「信義鄉小米復育計畫」則是協助復育國內原已消失的 28 種南投信義鄉原生小米品系，透過臺大努力重新由美國種原庫引回臺灣，藉此更希望同時復興布農族小米產業與部落文化，傳承屬於臺灣原住民的文化價值。



玉山銀行黃州董事長（右 3）與臺大管中閔校長（左 3）出席「玉山臺大 ESG 百年計畫」活動，期望攜手共同實踐企業與大學的社會承諾。





CH1

以玉山為名

Our Story

我們秉持穩健正派的用心經營，持續跨越企業經營的三座大山：綜合績效、企業社會責任、永續發展。除了在金融本業不斷精進，也堅定地投入資源在永續領域，許下對這塊土地的承諾。我們以”Innovation, Integration, Influence”的3i原則持續進步。從自己做起，由玉山人高度參與，結合金融專長，進而攜手外界夥伴，共同讓社會更美好。

1.1 品牌願景

GRI：2-1、2-6

最高的山 最好的銀行

1992年，創辦人黃永仁董事長結合志同道合的專業團隊，懷著「經營一家最好的銀行，捨我其誰」的使命感，建立專家領航的制度，齊心打造一家銀行家的銀行。

金融業的模範生 服務業的標竿

專業經理人領航的專家團隊，
提升顧客服務品質，創造良好顧客體驗

臺灣的玉山 世界的玉山

深耕臺灣、布局亞洲，
持續邁向世界一流的銀行

玉山人成為世界第一等的公民 玉山成為世界第一等的企業公民

「一份愛可以牽引更多的愛」的志工精神
專注本業的同時，將企業社會責任結合經營策略

第四個十年 成為亞洲的玉山

邁向亞洲最具特色的標竿銀行

■ 經營理念

玉山，是臺灣最高的山，以玉山為名，我們的決心就寫在名字上，矢志成為綜合績效最好、也最被尊敬的企業。玉山自創立之初就以「建立制度、培育人才、發展資訊」作為百年事業永續發展的三大支柱，實踐「專業（Expertise）、服務（Service）、責任（Business）」的經營理念，透過長期穩健的努力，朝玉山的共同願景邁進。



專業的團隊，無價的信賴

1992年，臺灣開放民營銀行設立，玉山是唯一不具財團或官方背景的銀行。由專業多元的董事會以及傑出經理人組成的專業經營團隊，建立專家領航的制度，齊心打造一家銀行家的銀行。



溫暖的微笑，感動的服務

玉山的服務從微笑開始，重視並傾聽顧客的聲音，滿足顧客的需求，超越顧客的預期，提升顧客的體驗，帶給顧客感動的服務，期待贏得更多顧客的滿意，讓玉山成為顧客心目中優質金融的首選品牌。



企業的責任，永遠的承諾

玉山和利害關係人之間有著不同的責任。對同仁的責任是培育造就專業的人才，打造快樂的贏家團隊；對顧客的責任是提供優質的服務，創造更大的價值；對股東的責任是誠信正直、清新專業，創造良好的綜合績效；對社會的責任是為社會及環境帶來正向的影響，邁向永續發展。

■ 價值主張

“心清如玉 義重如山”

發自內心的真誠，提供有溫度的感動服務，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，用心守護顧客的資產

玉山金融控股股份有限公司 簡介

成立時間	2002年1月28日
總部	臺灣（臺北市松山區民生東路3段117號14樓及115號1樓）
資本額	新臺幣 133,546 佰萬元
資產規模	新臺幣 3,230,908 佰萬元
員工人數	9,262 人
集團成員	<p>玉山商業銀行股份有限公司</p> <ul style="list-style-type: none"> · Union Commercial Bank Plc. (柬埔寨聯合商業銀行) · 玉山銀行（中國）有限公司 · 金財通商務科技服務股份有限公司 <p>玉山綜合證券股份有限公司</p> <ul style="list-style-type: none"> · 玉山證券投資顧問股份有限公司 <p>玉山創業投資股份有限公司</p> <p>財團法人玉山文教基金會</p> <p>財團法人玉山志工社會福利慈善事業基金會</p>
產業別	金融保險業
股票代號	TWSE：2884

玉山金融生態圈

SASB-CB-000A.B, SASB-MF-000.B



存款業務

	戶數 (仟)	總額 (佰萬)
個人	5,404.6	1,286,236
小型企業	189.3	180,214
企業顧客	21.1	1,228,613
合計	5,615	2,695,063



授信業務

	戶數 (仟)	總額 (佰萬)
個人	339.3	889,006
小型企業	19.1	102,518
企業顧客	8.3	777,117
合計	366.63	1,768,641

註1：小型企業：存款以公司登記資本額在新臺幣 1,000 萬以下的企業顧客；放款以營收在新臺幣 5,000 萬以下的顧客為統計範疇。
註2：小型企業與企業顧客若為同一集團戶，統一以企業顧客標準認定



財富管理業務

	管理資產 (億)	保管資產 (億)
財富管理	31,659	6,195

註：管理資產為玉山金控顧客總 AuM，保管資產為保管業務總額



外匯業務

	日均筆數	日均交易量 (佰萬)
外匯	29,758	37,640

註：統計範疇為臺灣地區匯兌及進出口交易



信用卡支付業務

	流通卡數 (萬)	簽帳金額 (億)
信用卡	664	4,566

註：包含臺灣及 UCB 發行之信用卡



數位服務

	數位活躍顧客	數位銷售占比
數位服務	247 萬	66%



主管機關 / 供應商與商業夥伴

- 政府 / 主管機關
- 產業公會
- 供應商
- 投信 / 保險公司
- 策略合作夥伴
- 民間團體 / 組織
- 律師 / 會計師事務所
- 顧問諮詢公司
- 媒體



玉山金控

- 玉山銀行
- 玉山銀行（中國）
- 聯合商業銀行（UCB）
- 玉山證券
- 玉山創投

營運支持
業務監督、產品服務
供應、商業合作等



顧客 / 金融交易對手

- 個人顧客
- 企業顧客
- 金融同業
- 被投資公司
- 投資者

金融往來
金融服務提供（投資、
融資等）



美國洛杉磯分行

香港分行



- 兩岸三地最佳國際金融平台
- 台商境外資金調度及理財中心

新加坡分行



- 亞太區域資金調度樞紐
- 東南亞資產管理中心

同奈分行



- 南北越完整佈局，掌握當地市場動態
- 企業南向設廠及越企境外籌資首選

■ 海內外服務網絡

2021年12月，玉山金控及各子公司於臺灣的服務據點，在實體通路方面，包含玉山銀行139家分行以及玉山證券17家分公司，在數位通路方面，結合網路銀行、行動銀行、官方網站、客服中心與自動化服務設備等多元通路，玉山透過提供顧客線上線下（O2O）、虛實整合與有溫度的金融服務，與顧客共同打造美好生活。

邁向第4個10年，玉山將以亞洲為核心，建構跨境整合的亞洲金融平台，壯大海外規模及發展在地特色業務，滿足顧客多境多幣別的金融需求。玉山在海外10個地區共有30個營業據點（曼谷、胡志明代表人辦事處籌備中），以亞太金融中心、兩岸三地與東協地區為主，透過跨境多據點的布局與整合金融平台，提供台商及當地顧客無斷點的跨境金融服務。

139 家分行

17 家證券分公司

12 家區域中心（法金）

8 家區域管理中心（分行）

臺灣

- 分行 139 家
- 區域中心（法金）12 家
- 區域管理中心（個金）8 家
- 證券分公司 17 家
- ATM 自動化服務設備 1,101 台
- 外幣 ATM 自動化服務設備 146 台

海外

- 中國子行 5 個據點
- 柬埔寨 UCB 子行 14 個據點及 ATM 自動化服務設備 41 台
- 香港分行
- 美國洛杉磯分行
- 新加坡分行
- 越南同奈分行
- 澳洲雪梨分行
- 澳洲布里斯本分行
- 緬甸仰光分行
- 日本東京分行
- 越南河內代表人辦事處
- 泰國曼谷代表人辦事處（籌備中）
- 越南胡志明市代表人辦事處（籌備中）

虛擬通路

- 玉山 e 客服（24 小時服務專線、智能客服、網路電話、網路留言板等）
- 個人網路銀行
- 企業網路銀行（全球智匯網）
- 行動銀行 APP
- 玉山 Wallet
- WebATM
- 玉山證券 A+ 行動下單

服務及產品

銀行

消費金融、企業金融、財富管理、信託業務、金融商品、網路銀行、行動金融等業務

證券

提供證券經紀業務、承銷業務與自營業務

創投

投資國內外具發展潛力的未上市櫃公司及興櫃公司，並提供企業籌資、併購與策略合作等諮詢服務

1.2 經營績效

GRI：201-1、415-1

玉山秉持專業經營，長期致力於提升利害關係人的價值，重視股東及投資人的意見，結合強調紀律的文化和創新的精神，提升有形及無形的綜合績效回饋予利害關係人，並將經營成果分享予全體股東。

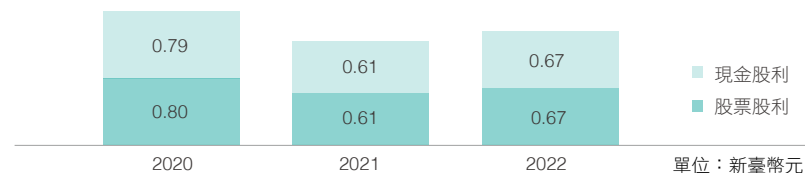
■ 財務績效

玉山金控 2021 年稅後純益 205.6 億元，每股稅後盈餘（EPS）1.54 元、股東權益報酬率（ROE）10.95%、資產報酬率（ROA）0.66%。整體業務維持穩健成長，2021 年總放款及總存款分別成長 8.7%、8.6%，在資產品質方面，玉山長期維持優良的水準，逾期放款比率 0.16%，逾期放款覆蓋率 783.8%。

單位：新臺幣仟元

項目	2019	2020	2021	
經營能力	總資產	2,498,358,191	2,971,744,682	3,230,908,277
	權益	173,181,100	181,600,577	194,384,642
	淨收益	54,522,618	56,249,044	57,897,440
	淨利（歸屬母公司業主）	20,105,129	18,026,592	20,558,988
獲利能力	資產報酬率（%）	0.84	0.66	0.66%
	淨值報酬率（%）	12.07	10.17	10.95%
	每股盈餘 EPS（元）	1.73	1.43	1.54
	員工薪資福利	12,779,300	14,216,281	14,730,709
分配的經濟價值	分配股東紅利	18,451,766	15,345,931	17,947,582
	繳納政府稅款	4,714,130	5,682,662	4,313,353
	社會參與投入	374,207	307,706	314,961
	金融產業政策研究與推動相關支出	19,760	20,716	16,876
	政治獻金	0	0	0

■ 股利發放



註：股利取至小數點後二位，2022 年度股利為 2022 年實際發放之 2021 年盈餘分配。

■ 信用評等

玉山金控於信評機構穆迪取得 A3 的長期信用評等，為國內民營金控中的最佳表現。在玉山銀行方面，穆迪長期信用評等為 A2、標準普爾長期信用評等為 A。信評機構分析，玉山經驗豐富的管理團隊與策略規劃，已協助其成功建立起穩健的品牌形象、以及穩定且具良好忠誠度的客戶基礎，在獲利能力、資產品質、流動性及資本水準等主要指標均展現良好成績。

玉山金控

評鑑機構	國際長期	國際短期	國內長期	國內短期	展望	生效日期
穆迪 (Moody's)	A3	P-2	-	-	穩定	2022.02
中華信評	-	-	twAA-	twA-1+	穩定	2021.07
標準普爾 (S&P)	BBB	A-2	-	-	穩定	2021.07

玉山銀行

評鑑機構	國際長期	國際短期	國內長期	國內短期	展望	生效日期
穆迪 (Moody's)	A2	P-1	-	-	穩定	2022.02
中華信評	-	-	twAA+	twA-1+	穩定	2021.07
標準普爾 (S&P)	A	A-2	-	-	正向	2022.05

玉山證券

評鑑機構	國內長期	國內短期	展望	生效日期
惠譽信評 (Fitch)	AA- (tw)	F1+ (tw)	穩定	2022.02

1.3 永續發展委員會

GRI：2-13、2-14、2-16

玉山金控於 2011 年成立企業社會責任委員會（Corporate Social Responsibility Committee），並於 2021 年 1 月更名為永續發展委員會（Sustainable Development Committee），為公司永續發展專責單位，由董事長擔任召集人，全體成員均由董事組成（其中包含 2 位獨立董事），並設立公司治理、永續金融、氣候變遷、環境永續、人權維護、社會公益等 6 項工作小組，小組成員皆來自於子公司各部處成員，有效整合資源並將永續策略導入各部處執行。每年至少 2 次向董事會進行 ESG 策略與執行成效報告，2021 年召開之 10 場董事會中，提及 ESG 永續發展相關議案佔整體 60%。



運作方式

永續長辦公室
規劃年度工作項目

永續發展委員會
確定工作計畫

提報董事會

工作小組
具體執行

2021 年度工作計畫*

- 治理面：建置全員法遵共識與文化、提升資訊安全成熟度及整合促進各項風險管理機制；推動設置風險管理委員會及提升非財務資訊揭露品質。
- 社會面：打造友善職場環境，持續推動普惠金融、消費者保護及公平待客；廣納多元人才，推動整合金融及科技專業的培育架構；持續支持學術教育、社會參與、體育發展及人文藝術。
- 環境面：推動環保節能及低碳營運，響應綠色金融行動方案 2.0；持續依據 TCFD 架構深化氣候治理行動，並推動永續金融業務。

2021 年度執行成果摘要

- 持續強化法令遵循及風險管理，於 2021 年 1 月設立董事會風險管理委員會，完成法令規章管理系統（RMS）、擴大 ISO/IEC27001 資訊安全認證適用範圍。
- 落實友善職場，提供優於法令的產假及陪產假制度；維持各通路顧客滿意度 90% 以上，導入 NPS（淨推薦值）指標；推動學術教育，累計建設 166 所玉山圖書館；捐贈防疫物資予各醫療院所、與醫師共同捐贈物資援助越南及印度抗疫工作。
- 承諾 2050 淨零排放目標，設定 2027 國內營運據點改為綠建築、2030 年國內 100% 使用再生能源的中長期目標。依據 1.5 度 C 升溫情境設定並提交 SBT 減碳目標；完成 40.7% 投資部位（不含短期票券）和 96.4% 融資部位的溫室氣體盤查；完成第一家零碳示範分行及首例綠電轉供。
- 積極發展再生能源專案、ESG Linked Loan、永續發展債券等永續金融商品，鼓勵企業於永續領域投入資源。舉辦 ESG 永續倡議行動，邀集 32 家企業共同對氣候議題做出具體承諾。

2022 年度工作計畫*

- 治理面：依據金管會「永續發展藍圖」2022~2024 年重要措施，持續精進法令遵循、資安防護及洗錢防制。
- 社會面：關注人才培育、推動友善工作環境、公平待客及普惠金融。持續推展學術、社會關懷、體育發展及人文藝術。
- 環境面：依據 TCFD 架構深化氣候變遷治理及行動，打造永續營運環境、深化減碳作為及推動永續金融業務。

註：2021、2022 年度工作計畫係依據「玉山金控永續發展實務守則」擬定

1.4 玉山永續發展藍圖

第 4 個 10 年，玉山矢志成為亞洲有特色的標竿銀行，更以成為亞洲永續發展標竿為目標，玉山以 2050 年淨零排放，2030 年中小企業永續靠山、顧客最佳永續夥伴為目標，擘劃永續發展藍圖，包括文化與人才、制度與風險等 2 項基礎工程，接軌國際 持續領航、永續創新 創造價值、掌握關鍵 發揮影響力等 3 項重要策略。

文化與人才

持續透過教育訓練、志工活動，讓永續成為同仁的 DNA，進而打從內心出發，主動地展開永續行動

制度與風險

持續培養鑑別各項永續風險的能力，建立永續治理組織及管理制度

接軌國際 持續領航

持續以國際最高標準及實務做法來要求自己，結合玉山文化找出快速接軌及落實的方法

永續轉型 創造價值

從顧客需求出發，提供多元永續金融服務，創造顧客與玉山之共同價值

掌握關鍵 發揮影響力

攜手志同道合的夥伴，以多元方式延伸正面且深遠的影響力

亞洲永續發展標竿

2050 年淨零排放

2030 年中小企業永續靠山、顧客最佳永續夥伴

國際接軌 持續領航

從自身做起，對標最佳實務

PCAF	SBTi	TNFD/RE100
TCFD	PRB	SASB
DJSI	SDGs	EPs
GRI	MSCI ESG	CDP

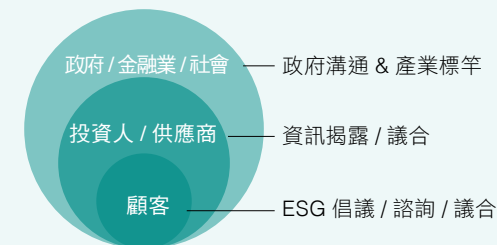
永續轉型 創造價值

持續創新，厚植永續金融服務

服務	綠色金融	普惠金融	永續諮詢
產品	責任授信	責任投資	責任產品
基礎	碳成本管理	永續評等	數位科技

掌握關鍵 發揮影響力

價值鏈溝通



制度與風險

- 重視公司治理
- 建立永續治理組織

氣候變遷、營運韌性、金融科技、資訊安全、人權維護

文化與人才

- 玉山人成為世界一等的公民
- 玉山成為世界一等的企業公民

誠信正直、志工精神、人才培育、員工照顧

1.5 重大性議題分析

GRI：2-29、3-1、3-2、3-3

玉山參考 GRI 準則與 AA 1000 當責性原則標準，以包容性、重大性、回應性、衝擊性四大原則，辨識重大性議題，並依循 GRI 通用準則 2021 版，進一步評估重大性議題在經濟、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. 鑑別溝通對象

7 大利害關係人族群

依循 AA1000SES 利害關係人議合原則（AA1000 Stakeholder Engagement Standard）的五個面向：影響力、關注度、責任、依賴度和多元觀點，向工作小組同仁發送利害關係人鑑別問卷，統計結果經永續長辦公室核定後，依重要性歸類為 7 類利害關係人群體：顧客、員工、股東 / 投資人、政府機關、媒體、社區、供應商。

4. 分析營運衝擊

18 份內部問卷

工作小組發送「永續議題衝擊評估表」予相關單位，依照增加營收、降低成本、提高顧客滿意度、提升品牌形象、降低營運風險、刺激創新機會等 6 大面向，對 26 項永續議題進行評分，共回收 18 份有效問卷。

2. 蒐集永續議題

26 項永續議題

參考國際永續規範及標準（GRI 準則、SASB、SDGs、GRI 金融服務業補充指引、ISO26000、TCFD）、永續投資評比（DJSI、CDP、MSCI）、國內外金融同業案例以及利害關係人溝通過程，由工作小組彙整並列舉 26 項永續議題。

5. 確認重大性議題

18 項重大性議題

工作小組檢視步驟 3 及 4 結果，並依據經營團隊建議調整，選定 18 項中、高度關注的永續議題作為本年度重大性議題，繪製重大性矩陣圖並向永續發展委員會、董事會報告。

3. 調查利害關係人關注程度

780 份外部問卷

工作小組鑑別關係密切及具有影響性的對象，透過「2021 玉山金控利害關係人 ESG 問卷」調查 7 類利害關係人對 26 項永續議題的關注程度，共收到 780 份有效回饋，包括顧客（31 份）、員工（623 份）、股東 / 投資人（3 份）、政府機關（25 份）、媒體（9 份）、社區（53 份）、供應商（36 份）。

6. 評估衝擊顯著性

3 項關鍵指標

步驟 1~5 於 2021 年 9 月至 11 月執行及完成，2021 年 10 月 GRI 通用準則 2010 版公布後，工作小組透過衝擊評估問卷，進一步評估 18 項重大性議題相關的營運活動對經濟、環境及人方面的衝擊強度及發生機率，以及瞭解重大性議題在價值鏈的衝擊邊界及涉入程度。經此步驟，玉山確認 18 項重大性議題皆有顯著衝擊。

近 50,000 筆顧客意見

藉由人工智慧分析 2021 年 1 月 - 2021 年 9 月近 50,000 筆顧客意見（資料來源包含顧客滿意度問卷及訪客留言板），從大量回饋中快速瞭解內容、找出主要反應的關鍵字進而觀察顧客關注議題，包括顧客服務、顧客體驗、普惠金融與個資保護。

7. 確認議題排序及揭露內容

16 個 GRI 主題

工作小組將重大性議題依衝擊強度進行排序，依據各主題報導要求於本報告書說明重大性議題的因應策略、短中長期目標、成果績效及管理方針。18 項重大性議題總計對應 16 個 GRI 主題，包含 11 個 GRI 準則主題、4 個一般揭露主題及 1 個 GRI G4 金融行業補充指引的考量面。

註：2021 年重大性議題調整說明請參考附錄三 A-1

■ 衝擊顯著性評估

永續發展委員會工作小組評估 18 項重大性議題對經濟、環境及人（含人權）面向產生的影響，就實際 / 潛在、正向 / 負向的影響程度及發生機率進行綜合評估並彙整為初步結果，經過經營團隊建議後將 2021 年玉山重大性依衝擊程度排序。

1. 評估流程：

(1) 量化衝擊：

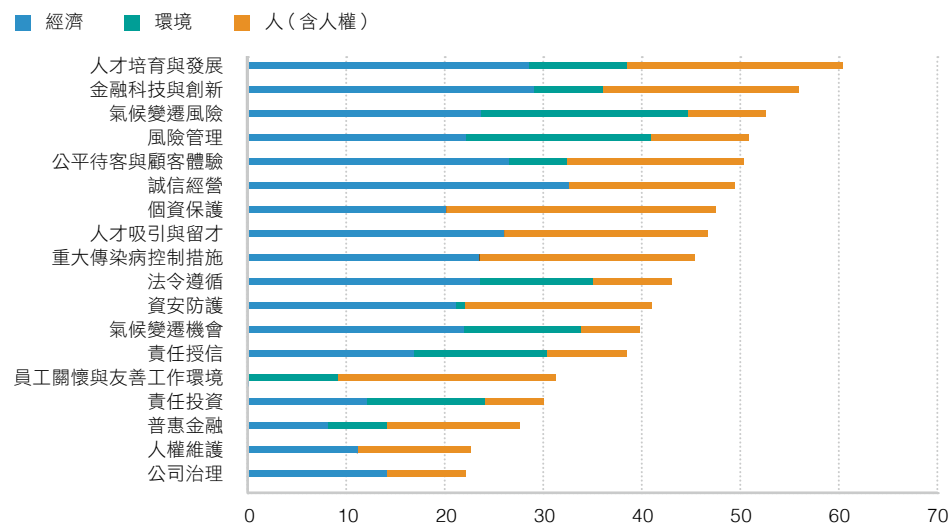
將重大性議題對經濟 / 環境 / 人（含人權）的影響程度、發生機率各分為 1~5 分，由各相關單位評分、永續發展委員會工作小組彙整，範例如下：

	經濟		環境				人（含人權）					
	影響程度		發生機率		影響程度		發生機率		影響程度		發生機率	
	正向	負向	正向	負向	正向	負向	正向	負向	正向	負向	正向	負向
人才培育與發展	5	3.5	5	1	2.3	-	4.3	-	4	3	4	2
金融科技與創新	5	4	5	1	2	-	3.5	-	3	5	5	1
氣候變遷風險	2	3	4.3	5	3	3	4	3	2	-	4	-
風險管理	4	3	4	2	3	4	2.3	3	2	-	5	-
公平待客與顧客體驗	5	4	4	1.6	2	-	3	-	4	3	3	2

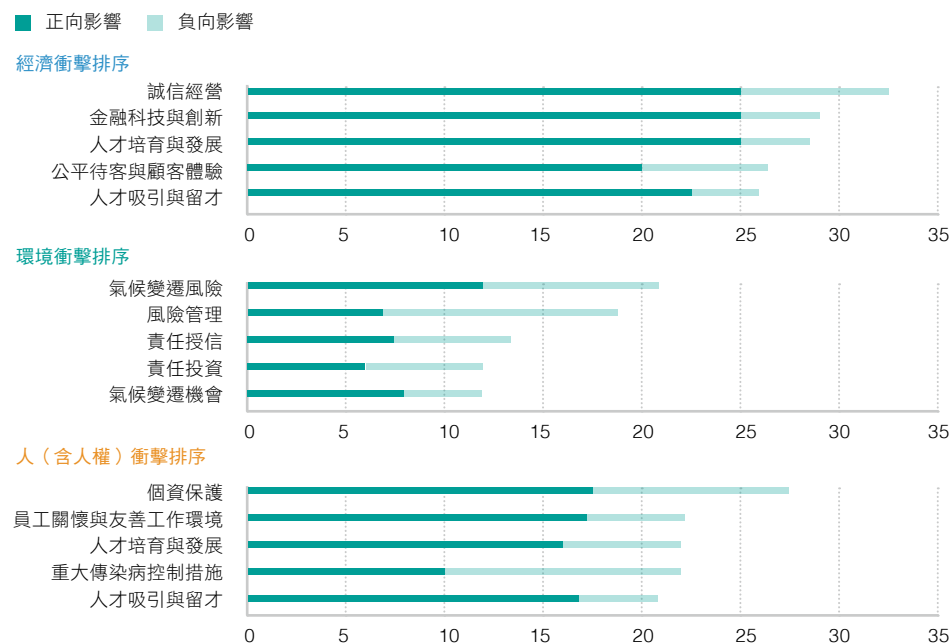
(2) 衝擊排序：

永續發展委員會工作小組計算 18 項重大性議題衝擊量化結果，綜合考量經營團隊建議後，得到右圖評估結果：

重大性議題衝擊評估結果



經濟、環境、人（含人權）衝擊排序 Top 5



2. 衝擊說明及管理方針

2021 年重大性議題	GRI 特定主題指標	衝擊說明	管理方針（對應章節 / 附錄）
1 人才培育與發展	GRI 404 訓練與教育	深耕人才培育，提升員工職能，才能在跨產業競技場思維的激烈競爭中脫穎而出。玉山在訓練班納入更多 ESG 課程，期望培育更多永續金融人才協助社會邁向邁向永續。此外，玉山已提供 ESG 永續產業共 2,614 億元融資，更多永續金融人才對經濟及環境皆有正面影響。	5.2 人才吸引與留才 附錄八、人力資源管理指標
2 金融科技與創新	GRI 203 間接經濟衝擊 GRI G4 產品組合	玉山持續運用大數據、AI、區塊鏈等新興科技，結合整合創新的金融服務，為顧客打造貼心好用的數位生活。提供顧客多元便利迅速的問題反應管道，包括網路留言板、電話客服、智能文字客服，透過正確引導顧客至對應問題選項，節省顧客約 2.6 倍等待時間。並建置完善的資安告警規則與異動監測機制，能有效保障顧客人權。數位金融服務降低紙張使用量，進而降低碳排放量，對環境面具有正面衝擊。	3.3 金融科技與創新
3 氣候變遷風險	GRI 201 經濟績效 GRI 307 有關環境保護的 法規遵循	氣候變遷短期內可能影響可承做業務範圍，但中長期而言，溫室氣體排放及碳資產管理將提升玉山的業務韌性，並驅動業務朝永續及氣候友善的方向發展，對經濟及環境具有正面衝擊。同時，玉山 ESG 績效表現除有利於提升員工認同感及向心力，亦更容易吸引優秀人才加入。	2. 邁向淨零排放
4 風險管理	GRI 207 稅務	完善的倫敦銀行同業拆放利率（London Interbank Offered Rate, Libor）轉置規劃、良好的信用風險模型管理機制，以及因應業務發展更新的作業風險管理框架，對整體資產部位與業務收益有良好助益及正向反饋。因應環境趨勢議題所隱含的投資市場、新授信產品的推出以及新型態的風險態樣，於聲譽、業務收益及客我關係有正向的反饋循環。	4.3 風險管理
5 公平待客與顧客體驗	GRI 2：一般揭露 2021	玉山定期執行顧客滿意度暨 NPS 調查，顧客可即時回饋其服務感受，並提供相關建議事項予玉山精進；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，上述皆能形成正向循環，間接帶動經濟成長。玉山也提供多元管道（24 小時電話客服、智能客服及訪客留言板等）予顧客進行反映，對顧客人權具有正面衝擊。	4.10.1 公平待客與顧客體驗
6 誠信經營	GRI 205 反貪腐 GRI 206 反競爭行為	玉山重視誠信經營，除安排各項誠信經營教育訓練及測驗，也制定各項準則供玉山人遵循。管理階層亦制定及監督執行誠信經營政策與防範方案，定期向董事會報告。此外，每位董事及高階經理人均簽署遵循誠信經營聲明書聲明其從事商業行為過程中本於誠信經營原則，並積極協助董事會落實誠信經營承諾、監督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。	4.2 誠信經營

2021 年重大性議題	GRI 特定主題指標	衝擊說明	管理方針（對應章節 / 附錄）
7 個資保護	GRI 418 客戶隱私	顧客資料保護是玉山對顧客的承諾，透過持續精進各項規範與作業程序、法遵自評、自行查核及全行定期教育訓練，強化員工重視顧客人權的意識並落實個資保護，可避免訴訟賠償、主管機關裁罰，對經濟及人權皆有正面衝擊。	4.8 個資保護
8 人才吸引與留才	GRI 202 市場地位 GRI 401 勞雇關係	玉山提供有志朝金融業發展之學生實習計畫，提升其職場適應力與競爭力，也透過贊助各專院校及提供獎學金，培育優秀潛力人才。此外，玉山也藉由提供具競爭力的的人才留任措施，達到人才吸引與保留，提升員工敬業度，促成員工滿意與顧客滿意的正向循環，讓企業穩定發展。	5.2 人才吸引與留才
9 重大傳染病控制措施	GRI 403 職業安全衛生	因應 COVID-19，玉山成立防疫小組，執行全面性防疫計畫，確保有效減緩疫情影響、維持正常營運及提供顧客服務。玉山透過紓困貸款，協助企業度過營運危機，間接降低連帶影響之勞工生計及收入問題；打造零接觸金融服務，降低顧客辦理業務之外出接觸及染疫風險；針對主管機關通知個案，玉山配合匡列及隔離等措施，確保員工健康與安全。因應金融屬性，維持營運持續不中斷並兼顧風險管理，對經濟具有正面衝擊。	4.6.2 重大傳染病控制措施
10 法令遵循	GRI 2：一般揭露 2021 GRI 419 社會經濟法規遵循	玉山落實法令遵循，建立良好企業文化，各項服務及商品皆符合相關法令規範，降低營運風險、受裁罰風險並提升經營績效。	4.2 誠信經營
11 資安防護	GRI 418 客戶隱私	玉山高度重視資訊安全，透過完善制度和有效監控確保金融服務的穩定性及安全性，不僅符合法令規範，也以高標準持續精進內部管理，提升顧客對玉山的信任感，對經濟有正面衝擊。在人權方面，完善的資安防護降低公司及顧客資訊外洩風險，提升員工及顧客的安全感。	4.7 資訊安全
12 氣候變遷機會	GRI 201 經濟績效	雖短期內需要投入成本因應氣候變遷，但在淨零轉型大趨勢下，不論自身營運環保節能或綠色金融產品發展，預期都將對未來的經濟及環境產生效益。同時培養員工良好節能減碳的習慣。	2.2.2 氣候變遷機會

2021 年重大性議題	GRI 特定主題指標	衝擊說明	管理方針（對應章節 / 附錄）
13 責任授信	GRI 203 間接經濟衝擊 GRI G4 產品組合	玉山依循赤道原則導入高標準的社會與環境風險評估和管理系統，確保放款資金不會對生態環境、勞工權益等帶來重大潛在風險或負面衝擊，並透過永續連結貸款、綠色授信等金融服務，鼓勵往來企業訂定永續目標、推動綠能、支持永續相關產業，2021 年相關餘額共 2,908.71 億元。	3.1.1 責任授信
14 員工關懷與友善工作環境	GRI 403 職業安全衛生	玉山用心關懷員工需求、建立友善工作環境，實施危害鑑別及風險評估，以減少潛在危險事件，凝聚員工向心力。透過持續優化健康檢查制度及精進性別平等措施，照顧同仁健康亦能達到職家平衡、保障員工人權。	4.6 營運持續計畫
15 責任投資	GRI 203 間接經濟衝擊 GRI G4 產品組合	被投資公司發行永續發展債券，將所募集的資金用於綠色投資計劃以及社會效益投資計劃。玉山 2021 年持續將資金投入相關部位，2021 年底永續發展債券投資餘額約新臺幣 127 億元，持續由董事長署名正式發信與長期投資公司議會，溝通編制永續報告書、填寫 CDP 及加入 SBT 等永續發展事項，對於經濟、環境及人權具有正面效益。	3.1.2 責任投資
16 普惠金融	GRI 203 間接經濟衝擊 GRI 413 當地社區溝通與衝擊 GRI G4 產品組合	玉山以顧客需求出發，推出各項人工智慧與金融科技應用，並攜手公、私部門，提供小型企業資金與行銷輔導資源，協助小型企業永續發展，對經濟具正面效益。在環境面，玉山提供全程線上開戶管道，可透過網站完成開戶，減少碳排放量。此外，玉山也提供經濟弱勢族群專屬貸款方案，讓社會各族群都能取得可負擔的金融服務。	3.2 普惠金融
17 人權維護	GRI 2：一般揭露 2021	玉山遵循人權政策，確保薪資與升遷等管理機制的公平性，不因種族、國籍、性別、性傾向等而發生歧視或不平等對待，並持續鼓勵晉用女性擔任管理職、縮減男女薪酬比差異。在供應商部分，玉山透過緊密合作、自評表審核及會議溝通，了解供應商對人權的作為，不符合人權措施者將不予往來。	4.10 人權維護機制
18 公司治理	GRI 2：一般揭露 2021	玉山重視公司治理，委請外部獨立專業機構執行董事會績效評量，透過評估委員之指導及交流，使玉山獲得專業而客觀的體檢報告。玉山也積極參與國內外重要評鑑，獲得良好聲譽的同時也檢視內部流程，對玉山在經濟上的各種商業活動皆有正面影響。	4.1 公司治理

註：重大性議題與玉山價值鏈關係，請參考附錄三「A-2 2021 年重大性議題價值鏈涉入程度說明」

重大性議題發展目標



策略	關鍵績效指標 (KPI)	2021 年目標	達成狀況	2022 年目標	2025 年目標
以人才發展導向的績效管理。	員工平均訓練數	· 員工平均訓練時數維持 50 小時以上。	· 員工平均訓練時數 48.57 小時。 ^{註1}	· 員工平均訓練時數達 45 小時以上。	· 員工平均訓練時數達 50 小時以上。
	數位力學習認證人數	· 各職系專業訓練課程數位化比例達 50%，持續 AI 訓練模組，科技專業、RPA 及 Machine Learning 教育訓練。 · 國內員工取得數位力相關學習認證比例達 25% (約 2,400 人)。	· 各職系專業訓練課程數位化比例達 80%，持續 AI 訓練模組，科技專業、RPA 及 Machine Learning 教育訓練。 · 國內員工取得數位力相關學習認證比例達 26% (共 2,434 人)。	· 各職系專業訓練加入數位相關課程，混成學習 (實體 + 線上) 比例達 100%，持續科技專業訓練課程，包含 BA 及 ABA 培訓。 · 國內員工取得數位力相關學習認證比例達 35%。	· 各職系專業訓練加入數位相關課程，持續全行科技專業訓練課程。 · 國內員工取得數位力相關學習認證比例達 80%。
優化數位體驗與營運，以科技加速數位轉型，進而將品牌價值傳遞給顧客。	數位活躍顧客數 (佔全行活躍顧客用戶數比例) ^{註2}	265 萬 (57%)	247 萬 (51%)	-	-
	外匯數位交易金額 ^{註3}	1,680 億元	1,612 億元	-	-
	數位銷售佔比 (包含存款、信用卡、信貸、房貸、基金)	2021 新增目標	N/A	67%	70%

註：

- 2021 年受疫情影響，整體訓練班次雖未減少，但許多實體課程改為視訊授課，而為使視訊成效顯著，將課程時數縮短至 1-1.5 小時，故員工平均訓練時數未能達到預期目標 50 小時。
- 因玉山數位活躍佔比已達 51%，2021 年平均每兩個活躍顧客就有一個使用數位服務，業務發展成熟，未來將以顧客需求為核心，提供全方位解決方案 (Total Solution)，為顧客創造價值，關鍵績效指標更新為數位銷售佔比。
- 2021 年數位外匯首創雙平台 (網路銀行及行動銀行) 外幣匯入大額線上解款、雙元貨幣組合式產品 (Dual-Currency Investment) 等便利服務，疫情期間，外匯的數位通路交易佔整體達到 99%，為所有產品之冠。






氣候變遷風險

策略	關鍵績效指標 (KPI)	2021 年目標	達成狀況	2022 年目標	2025 年目標
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> CDP 成績 減碳目標達成情形 	<ul style="list-style-type: none"> 壓力測試中納入氣候變遷情境。 CDP climate change 成績維持 A- 以上。 Scope1、2 碳排放量不超過目標值。 Scope3 碳盤查增加投融資範疇。 	<ul style="list-style-type: none"> 完成壓力測試並於 ESG 報告書資訊揭露。 CDP climate change 成績 A-。 完成 Scope3 投融資盤查並於 ESG 報告書資訊揭露。 	<ul style="list-style-type: none"> 配合主管機關指引檢視修訂氣候變遷風險相關管理機制。 協助銀行公會研議氣候風險壓力測試並完成試算評估。 	達成 SBTi scope1、2、3 階段性減碳目標。
<p>運用資訊技術，與科學化的數據分析工具，厚植市場風險管理之預警能力與應變力。</p> <p>以科學化方式進行風險監控以強化風險控管效率。</p> <p>運用風險數據，強化作業風險態樣管理模式。</p>	<p>因應 LIBOR 轉置之評價系統調整完成率。</p> <p>信用風險模型管理機制完成率。</p> <p>底層架構翻新比例達 50%。</p>	<p>持續完善玉山金融交易的管理機制與系統，以接軌國際規範與金融市場交易慣例（如 LIBOR 移轉機制）變動，來讓玉山金融商品交易與市場風險管理皆能順利執行。</p> <p>建立模型分級（高 / 中 / 低 / 極低）管理制度，依分級採取不同強度的管控措施，完善模型建置、驗證、監控程序，並提升全行模型管理及監控機制之一致性。</p> <p>新作業風險管理系統如期上線，提供優化管理平台，強化整體管理框架。</p>	<p>2021 年已完成全行金融商品評價系統因應 LIBOR 轉置之調整，將有助於評估 LIBOR 轉置衝擊與新替代利率商品。</p> <p>訂定「玉山銀行信用評等模型暨風險衡量管理要點」，內容包含模型建置、驗證與監控程序，各單位可依循此規範進行一致性地模型管理與監控程序。</p> <p>已於 2021 年 10 月完成國內及海外全模組上線，並於 11 月模組使用率達 9 成。</p>	<p>持續優化利率風險管理機制，有效管理全球央行啟動升息循環可能產生之影響。</p> <p>信用風險管理機制導入信用評等模型，透過科學量化方法，進一步提升全行信用風險管理能力及強化銀行體質。</p> <p>因應業務發展翻新底層管理參數，以更細緻化管理作業風險態樣。</p>	<p>精進團隊專業知識深度，打造有效市場風險管理機制，以降低金融市場快速變動與國際法規變動產生的衝擊。</p> <p>資本適足率計算導入 Basel III finalising 法規，以接軌國際管理標準。</p> <p>透過 IRB 模型建置、業務應用導入、規章制度優化，提升玉山信用風險管理機制。</p> <p>精進作業風險管理模組，提升跨工具資訊分析，建立風險分級管理模型，以客觀驗證關鍵風險。</p>
<p>以顧客體驗為核心，建立公平待客文化，確保服務品質。</p>	<p>顧客滿意度</p> <p>NPS（淨推薦值）</p> <p>落實公平待客原則</p>	<p>滿意度維持 85%。</p> <p>導入淨推薦指標。</p> <p>導入 ISO10002 客訴品質管理系統驗證。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 實體：92.54% 數位：90.15% 客服：91.52% <p>NPS：53.98%</p> <p>2021.11.25 通過公正第三方 BSI（英國標準協會）ISO 10002 認證。</p>	<p>各通路滿意度維持 90% 以上。^{註 4}</p> <p>NPS 維持 40% 以上^{註 5}。</p> <p>ISO10002 通過 BSI 年度認證。</p>	<p>各通路滿意度維持 90% 以上。</p> <p>NPS 維持 40% 以上。</p> <p>公平待客獲得金管會獎項表揚或進入排名前 25%。^{註 6}</p>

公平待客與顧客體驗

註：
 4. 因滿意度計算方式調整為實體服務、數位服務、客服之滿意度加權平均，同步提高年度滿意度目標為 90%。
 5. 2022 年、2025 年 NPS（淨推薦值）指標係參考國際同業標準指標訂定。
 6. 因金管會於 2021 年 10 月將得獎比率由 20% 調整為 25%，同步調整 2025 年目標。

	策略	關鍵績效指標 (KPI)	2021 年目標	達成狀況	2022 年目標	2025 年目標
 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。	教育訓練及測驗落實度	<ul style="list-style-type: none"> 持續落實教育訓練及宣導。 維持員工參與率 100%。 	<ul style="list-style-type: none"> 於各訓練班透過課程進行誠信經營宣導教育。 提供全體董事「誠信經營及內部重大資訊處理教育訓練」宣導資料。 實施誠信經營線上教育訓練及測試，員工參與率 100%。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續落實教育訓練及宣導。 維持員工參與率 100%。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續落實教育訓練及宣導。 維持員工參與率 100%。 優化誠信經營行為風險評估機制。(新增目標)
 個資保護	持續取得國際專業認證，實踐個資保護並接軌國際高標準。	國際專業認證	玉山銀行持續取得 BS10012 2017 個人資訊管理系統驗證，保障組織擁有之個人資訊，並確保相關個資管理機制運作之有效性。	已於 2021 年 10 月 6 日經 BSI 核發 BS10012 2017 保代及存匯業務的個資保護認證證書(效期 2022.1.1 ~ 2024.12.31)。	消費金融業務取得 BS10012 2017 個資保護認證。	玉山銀行個金總處產品線均取得國際專業認證，並推動其他產品線參與取得國際專業認證。
 人才吸引與留才	用自己的雙手，打造自己的未來。	員工敬業度 人才保留率 高績效人才保留率	員工敬業度維持 95% 以上。 人才保留率維持 90% 以上。 高績效人才保留率維持 95% 以上。	92.97% ^{註7} 91.33% 96.20%	員工敬業度維持 95% 以上。 人才保留率維持 90% 以上。 高績效人才保留率維持 95% 以上。	員工敬業度維持 95% 以上。 人才保留率維持 90% 以上。 高績效人才保留率維持 95% 以上。
 重大傳染病控制措施	維護員工健康及營運持續不中斷。	無職場群聚傳染病並影響營運個案。	N/A	<ul style="list-style-type: none"> 提供優於法規之給薪「健康管理假」、「防疫隔離假」、「疫苗接種假」。 為體恤外派海外同仁，2021 年發放超過 1,919 萬元、集中隔離補助金 273 萬元。 新增防疫保險，強化防疫保障 為維持營運不中斷，案提供業務支援獎金予支援同仁 	持續精進 COVID-19 防疫措施。	持續精進重大傳染性疾病控制措施。

註：

7. 因疫情及防疫措施影響，團隊凝聚措施及激勵方案受到限制，2022 年將持續精進雙向溝通與員工照顧措施，以提升員工向心力與敬業度。



法令遵循

策略	關鍵績效指標 (KPI)	2021 年目標	達成狀況	2022 年目標	2025 年目標
將法令遵循意識深植主管同仁心中，強調一切業務不得凌駕風險之上，一切服務不得逾越法規之上，達到作業流程零信任、風險紀律零容忍。	<ul style="list-style-type: none"> 教育訓練執行情形。 法遵測驗員工參與率。 自評項目更新及執行之落實度。 法令遵循追蹤單之完成時效性、落實度及內容詳實度。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續落實法遵教育訓練及全行法令遵循測驗。 推行一道防線自提自改文化及一二道防線的協同機制。 因應疫情，持續與海外單位進行一對一視訊交流。 	<ul style="list-style-type: none"> 每月提供法遵教材予各單位進行教育訓練，並於 5 月份實施全行法令遵循測驗。 法遵評核建立營業單位自提自改加分機制，鼓勵營業單位發現及改善缺失。 依照訪查計畫，與同奈分行、香港分行、新加坡分行、中國子行及柬埔寨子行分別進行一對一線上訪查。 	<ul style="list-style-type: none"> 建置法遵管理系統，統合海內外法遵作業、減少人工成本以精進法遵管理效能。 協助推行公平待客原則，發展業務同時兼顧顧客權益保障。 持續落實法遵教育訓練及全行法遵測驗。 持續與海外單位進行一對一線上交流。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續透過教育訓練及測驗，建立主動式風險文化，加深全體主管同仁法遵意識。 以法遵管理系統、法令規章管理系統為工具，提升管理效能，以落實法令遵循。
建構完善的治理制度、培養同仁良好的資訊安全意識、識別資安風險與弱點，並進行有效強化。	<ul style="list-style-type: none"> 取得國際專業認證。 發生駭客入侵成功之資安事件數量。 自主研發資安工具數量。 	<ul style="list-style-type: none"> 玉山銀行將信用卡處資訊單位納入 ISO / IEC 27001 資訊安全管理系統驗證範圍。 玉山證券訂定取得 ISO / IEC 27001 資訊安全管理系統驗證之時程計畫。 對標國內外監控，與金融資安監控中心 (F-SOC) 共同制定一致性監控準則，訂定管理規範。 	<ul style="list-style-type: none"> 子公司玉山銀行已擴大 ISO / IEC 27001 適用範圍至信用卡相關資訊系統，並已擬定玉山證券 ISO / IEC 27001 資訊安全管理系統導入計畫。 已建置「SOC 主動式資安監測中心」，整合金融領域資安監控聯防之目標，完成「F-SOC 及跨域聯防計畫」監控情境訂定及資安事件共享。 	<ul style="list-style-type: none"> 玉山證券取得 ISO / IEC 27001 資訊安全管理系統驗證。 玉山銀行導入 ISO 27701 個人資料隱私管理系統。 訂定玉山銀行取得 ISO 22301 營運持續管理國際標準之時程計畫。 駭客入侵成功之資安事件數量為 0。 自主研發資安工具數量 2 件以上。 	<ul style="list-style-type: none"> 玉山銀行與玉山證券持續取得 ISO / IEC 27001 資訊安全管理系統驗證。 建構完整資安防護架構，提升資訊服務的高可用度，展現資安韌性，完善資安治理成熟度。
<ul style="list-style-type: none"> 建立環保節能文化及執行環保節能措施，降低營運成本 以協議採購、自建太陽能以及購買再生能源憑證等方式，提升再生能源使用比例提升營運韌性。 	控管營運環境指標，碳排放量、用水量及廢棄物量。	以 2016 年為基準年，每單位營收用水量降低 15%、每單位營收碳排放量降低 23%、每單位營收廢棄物量降低 52%。	以 2016 年為基準年，每單位營收用水量降低 25%、每單位營收碳排放量降低 26%、每單位營收廢棄物量降低 37%。	以 2020 年為基準年，總碳排放量降低 8.4%，每單位營收用水量降低 14%；以 2016 年為基準年，每單位營收廢棄物量降低 40%。 ^{註 8}	<ul style="list-style-type: none"> 以 2020 年為基準年，總碳排放量降低 21%，每單位營收用水量降低 20% 以 2016 年為基準年，每單位營收廢棄物量降低 50%
	以用電量為基準檢視再生能源使用比例。	再生能源使用比例達 10%	再生能源使用比例達 10%	再生能源使用比例達 20%	再生能源使用比例達 50%



氣候變遷機會

註：
8. 因設定 SBT 減碳目標，且 2021 年已提早達成原 2025 年碳排放量及用水量目標，故以 2020 年為基準年重新訂定碳排放量及用水量目標。



責任授信

策略	關鍵績效指標 (KPI)	2021 年目標	達成狀況	2022 年目標	2025 年目標
支持對環境及社會有正面影響力的授信對象，包括再生能源專案，及具有明確 ESG 發展目標的企業等。	綠色授信餘額 ⁹	130 億元	餘額 187 億元	300 億元	700 億元
	永續連結貸款餘額	80 億元	106.8 億元	300 億元	佔法金總授信餘額 1 成。
打造同仁第二個快樂的家，建立友善的工環境。	制定優於法令的勞工制度。	制定優於法令的勞工制度。	提供優於法令之 60 天產假、6 天陪產假、育嬰留職停薪及健檢制度。	制定優於法令的勞工制度。	持續精進員工照顧及健康促進措施，建構友善職場環境。
	員工健檢率	員工健檢率維持 90% 以上。	95.7%	員工健檢率維持 90% 以上。	
	非擔任主管職務平均員工福利費用。	非擔任主管職務平均員工福利費用 135 萬元以上。	非擔任主管職務平均員工福利費用 140.5 萬元	非擔任主管職務平均員工福利費用 143 萬元以上。	非擔任主管職務平均員工福利費用達 150 萬元以上。
落實玉山永續投資，提高永續發展債券投資部位。	永續發展債券投資餘額 ¹⁰	N/A	N/A	新臺幣 160 億元	新臺幣 320 億元



員工關懷與友善工作環境



責任投資

註：

9. 綠色授信係指資金用途明確用於綠色授信適用類別的專案貸款，並可提供預估環保效益，追蹤貸款資金使用情形及專案執行情況。

10. 永續發展債券係指經認可之綠色債券、社會責任債券及可持續發展債券，2021 年底永續發展債券投資金額約新臺幣 127 億元。2022 開始建立投資目標、定期審視帳上餘額並於永續報告書揭露，追蹤責任投資落實情形。



普惠金融

策略	關鍵績效指標 (KPI)	2021 年目標	達成狀況	2022 年目標	2025 年目標
結合線上即時申請，及線下專人服務，提供具溫度、速度、準度的金融服務，讓社會中的不同群體，均能享有多元金融服務，並於過程中促進社會就業與經濟發展。	解決小型企業融資不易問題	小型企業貸款餘額 1,080 億元	小型企業貸款餘額 1,025 億元。 ^{註 11}	小型企業貸款餘額 1,080 億元	小型企業貸款餘額 1,130 億元。 ^{註 11}
	協助高社會影響力之企業，如新創企業、地方創生、社會企業蓬勃發展	新重大性議題	N/A	新創企業、地方創生、社會企業貸款戶數 4,200 戶	新創企業、地方創生、社會企業貸款戶數 5,000 戶
建立多元、平等、包容的工作環境，協助並確保供應商落實永續發展及人權保護。	女性主管比例	新重大性議題	<ul style="list-style-type: none"> 女性主管比例 39.39% 100% 供應商簽署人權及環境永續條款承諾書 	女性主管比例維持 39% 以上。	女性主管比例提升至 41%。
	簽署「人權及環境永續條款承諾書」供應商家數。			持續要求新供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」。	持續簽署「人權及環境永續條款承諾書」。
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。	<ul style="list-style-type: none"> 董事會職能 資訊透明度 股東參與 	<ul style="list-style-type: none"> 接軌國際，推動設置董事會風險管理委員會。 為提升非財務資訊之揭露品質，持續強化公司英文網站資訊透明度。 針對證交所公司治理評鑑未得分指標及委請外部專業評量機構建議事項均列為公司治理優先加強計畫。 	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年 1 月 22 日設置董事會風險管理委員會。 持續強化公司英文網站資訊透明度，並定期更新英文網站相關資訊。 積極改善證交所公司治理評鑑未得分指標，並依外部專業評量機構建議事項持續精進公司治理。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續檢視董事會績效評量指標，增加具前瞻性與策略意義之質化指標。 強化公開資訊觀測站及子公司網站公司治理資訊之揭露。 為下屆董事結構規劃及多元配置，預先辦理相關前置作業。 	<ul style="list-style-type: none"> 以「公司治理 3.0 - 永續發展藍圖」為本，參照公司階段性發展策略，彙整並擬定超前部署之公司治理再提升方案。 持續優化公司治理評鑑指標，滾動式修訂公司治理相關規章及調整揭露資訊。

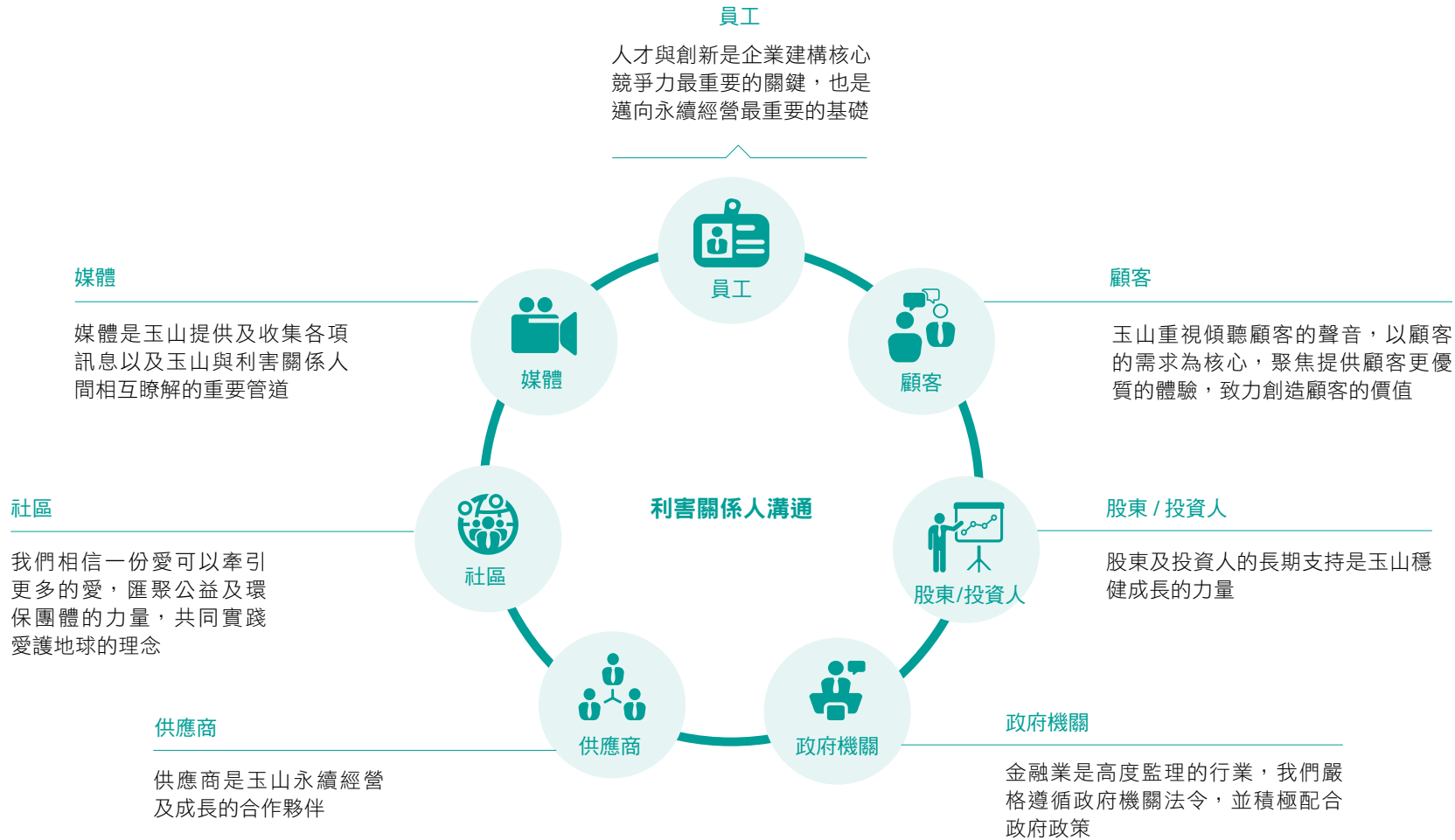
註：

11. 著眼於新創企業、地方創生、社會企業對於改善社會問題之效益，2021 年小型企業發展策略調整為滿足前述高社會影響力企業之融資需求為主，同步調整 2025 年小型企業貸款餘額目標為 1,130 億元。

1.6 利害關係人溝通

GRI : 2-29

玉山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。永續發展委員會工作小組每年彙整利害關係人辨識結果與溝通情形向董事會報告。



註：1. 供應商包含協力廠商、採購商等，供應商類別說明請見 4.10.2 供應商管理。
 2. 社區包含分行週邊社區、公益和環保合作夥伴。
 3. 媒體包含評鑑機構及倡議組織



員工

關注議題

- 人才吸引與留才
- 員工關懷與友善工作環境
- 人才培育與發展
- 人權維護



溝通頻率及管道

- 每日：朝會
- 每週、每月：視訊會議、工作週記、法令遵循宣導
- 每季：企業工會會議
- 每年：員工意見交流問卷
- 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、人資長信箱等
- 不定期：雙向通報、EIP 企業入口網
- 不定期：專業訓練班及培育班
- 聯絡方式：人力資源
E-Mail：hrd@esunbank.com.tw
專線：(02) 2175-1313 #8701

溝通實績

- 5 場員工溝通會議
- 393 則員工意見溝通處理
- 6,942 份員工意見交流問卷

玉山在人力資源這部分非常重視，從新人進來的教育訓練到之後的福利制度非常妥善。

金服同仁

ESG 是玉山的商機，也是社會責任，希望未來能提供更多有關綠能國際趨勢的教育訓練，讓全行都能提升對綠色金融的知識。

法金總處主管

經營團隊針對員工薪資福利提升，也不斷激勵我們，這次公佈的人資精進工程相信能為玉山帶來更大的動力並產生更大的正面效應，持續感染整個團隊，讓玉山業務大躍進。

資安主管



顧客

關注議題

- 個資保護
- 誠信經營
- 公平待客與顧客體驗



溝通頻率及管道

- 每日：玉山 e 客服（客服中心 24 小時服務專線、智能文字客服、網路電話、網站訪客留言版）
- 每日：顧客意見申訴電話及顧客意見箱、玉山小 i 隨身金融顧問
- 每週：顧客滿意度調查、Line 官方帳號、facebook 玉山招財納福喵喵粉絲團、玉山銀行數位生活、好康粉絲團
- 每 2 個月：《Smile 玉山》雙月刊
- 每季：《Sunrise 玉見》季刊
- 不定期：專人拜訪、電話聯繫
- 聯絡方式：玉山客服中心 24 小時服務專線 (02) 2182-1313 / 0800-30-1313

溝通實績

- 1,983 件客服中心顧客建議
- 17,337 件顧客滿意度文字回饋
- 1,217 件分行顧客意見卡文字回饋

我是外籍配偶，近期取得中華民國身分證，便至玉山銀行辦理個人資料更新。恰巧遇上居留證改號的新政策，導致未能變更成功；後續分行積極處理並協助詢問移民署，也順利在第二次到分行時完成個人資料變更。謝謝分行針對我的特殊狀況給予協助，再次感謝玉山銀行團隊的暖心協助！

竹南分行顧客 王小姐

線上申辦紓困貸款，雖然一開始有點慢，但網站設計的很便利使用，上傳檔案方便快捷，隨時簡訊告知，讓客戶掌握申請進度，過程中有問題，致電客服查詢，客服人員態度佳，忙碌中仍維持專業親切積極的處理，申辦後也很快就撥款，非常感謝，辛苦行員了，有玉山銀行真好！

線上申請紓困貸款顧客 李小姐



股東 / 投資人

關注議題

- 個資保護
- 誠信經營
- 風險管理
- 資安防護



溝通頻率及管道

- 每月：公布營運績效
- 每月：公開資訊觀測站
- 每季：中英文法人說明會、季財務報告
- 每季：董事會、功能性委員會
- 每年：股東會
- 每年：年報、永續報告書
- 不定期：專人拜訪及電話會議、公布信用評等評級及展望
- 不定期：海內外路演、海內外投資機構研討會、投資論壇、重大訊息公告
- 聯絡方式：投資人關係
E-Mail : ir@esunbank.com.tw

溝通實績

- 中英文法說會 8 場
- 參加投資論壇或路演 8 場
- 投資人及分析師會議 127 場

玉山不論外部環境變化，在資產品質、風險管理的面向都展現優於同業的表現。

國際前十大基金管理公司

玉山的成長策略與獲利能力長期保持穩健，對投資人的溝通相當清楚，令人滿意。

美國著名資產管理集團

玉山長期接軌國際，策略發展同步國際頂尖銀行，令人充滿期待。

知名主權基金



政府機關

關注議題

- 個資保護
- 支持學術教育
- 誠信經營
- 法令遵循



溝通頻率及管道

- 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
- 聯絡方式：法令遵循 (02) 2175-1313 #8800

溝通實績

- 即時回覆主管機關詢問
- 主動參與相關會議及課程

獲主管機關邀請分享永續金融推動情形，針對責任授信、責任投資、資料揭露等議題進行交流，提供未來政策方向建議。至主管機關報告參與 DJSI 評鑑心得，說明參與源由、玉山發展特色以及於評鑑過程收穫。

緬甸政變期間，玉山採取營運不中斷措施，提供當地台商資金調度服務，同時確保內員工安全，獲得緬甸央行肯定。以「緬甸政變下玉山之應變與作為」為題與國內主管機關進行分享，出席長官感謝玉山分享危機處理經驗，帶起示範作用，對於台幣銀行拓展海外業務有相當之助益。

參與金融研訓院「金融機構落實資訊安全及維持營運不中斷會議」，與主管機關及金融同業進行分享，內容包含資訊安全防護措施、營運持續管理、核心系統轉換經驗，透過彼此交流提升強化金融資訊安全。



供應商

關注議題

- 重大傳染病控制措施
- 個資保護
- 法令遵循
- 供應商管理



溝通頻率及管道

- 每週：議價會議
- 雙週：專人拜訪、會議及電子郵件
- 不定期：網站公開資訊、供應商會議
- 聯絡方式：管理事務 (02) 2175-1313 #8123

溝通實績

- 超逾 400 場議價會議
- 43 家供應商問卷交流註：2021 年因疫情緣故取消供應商大會，改採問卷交流
- 2021 年新供應商簽署企業社會責任自評表及承諾書達 100%

玉山在關懷社會及環境保護面向不遺餘力，也持續向供應商宣導永續發展理念。在極端氣候變遷及社會政經局勢動盪的世代，我們很榮幸可以和秉持著同樣信念的夥伴，一同在永續發展的道路上攜手向前。
~國內知名產險公司

疫情期間玉山堅持防疫，敦促大家打造周密的政策計劃，保障雙方員工權益；同時針對事項等級安排不同頻率之線上會議，提升溝通效率。我們將貴司（玉山）視為典範，並效法相同規格於內外部治理。談到社會責任，玉山也不遺餘力倡導世界地球日，帶領供應商一同為環境盡一份心力；同時保持開放態度交流如何永續營運，讓雙方互相學習成長，帶來正面循環。期待未來能持續攜手並進。
~國內知名資訊科技公司



社區

關注議題

- 支持學術教育
- 個資保護
- 永續生態保育



溝通頻率及管道

- 每週：分行敦親睦鄰環境打掃
- 每年：「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清掃與淨灘活動、「玉山單車環島 - 千里傳愛」活動
- 每年：夏季關燈活動、「Earth Hour 地球一小時」活動
- 不定期：論壇、研討會及公益環保活動
- 聯絡方式：玉山志工 (02) 2175-1313 #9300
E-Mail: volunteer@esunbank.com.tw

自從玉山圖書館啟用，學生開始喜歡往圖書館跑，有性格比較好動的學生，原本在課堂上經常無法專注學習，有次老師把課程地點移往圖書館，來到圖書館的他彷彿被拔掉電池般變得安靜徜徉在書本裡，後來更帶動班上其他同學對閱讀產生好奇，所有的變化都讓一旁觀察的老師驚喜不已。
~同樂國小林校長

感謝與理念相合夥伴在世界地球日共同號召員工、眷屬及顧客攜手潔淨黃金海岸，透過異業結盟的實際行動，喚起大家對環保環境的重視，為保護地球環境，善盡一份心力。
~奇美醫學中心邱院長



媒體

關注議題

- 金融科技與創新
- 個資保護
- 資安防護
- 法令遵循



溝通頻率及管道

- 即時：專責單位及專人負責媒體溝通事宜
- 每月：公布自結盈餘
- 每半年：法說會媒體場
- 每年：媒體評鑑
- 不定期：記者會、媒體採訪
- 不定期：新聞稿、問卷回覆
- 不定期：玉山金控官網
- 聯絡方式：公共關係
專線：(02) 2175-1313 #8187
E-Mail: pr@esunbank.com.tw

溝通實績

- 舉辦 21 場媒體活動
- 即時溝通重要訊息逾 2,235 人次
- 發布 100 篇中英文新聞稿
- 官網公布 110 則媒體溝通訊息
- 榮獲《天下雜誌》天下永續公民獎 - 大型企業組第 2 名、《財訊》金融獎 - 金控永續獎金質獎

玉山金控致力將 ESG 與經營策略融合，持續展現金融業在永續的關鍵影響力，對內講究以人為本、科技為導向的人才培育，向外則持續運用科技創新與跨業合作，不僅為小微企業點燃希望火炬，亦創新領航「永續金融」，為打造低碳友善家園善盡心力。
~《天下雜誌》

儘管國際 ESG 標準不斷提高，玉山金控仍為臺灣金融業入選「道瓊永續新興市場指數」成份股最多次的金融機構，去年疫情嚴峻期間，玉山堅持為偏鄉教育送暖，持續推動「玉山黃金種子計畫」圖書館，2021 年累積至 766 座，相當不容易。
~《財訊》



CH2

邁向淨零排放

Journey to Net Zero

玉山接軌國際，率先承諾 2050 年淨零排放，並依循 TCFD、PCAF、SBT 等國際標準建立氣候變遷治理架構，逐步完善碳盤查、氣候風險、氣候機會的管理機制。除了持續提升自身能源使用效率，也在業務中納入氣候風險思維，透過支持再生能源、逐步撤煤、承作綠建築、建立內部碳定價等方式，將資產調整為更低碳的結構，有系統、有步驟地達成 2050 年淨零排放的目標。

邁向淨零排放

GRI：2-23、2-24、2-25、3-3、201-2

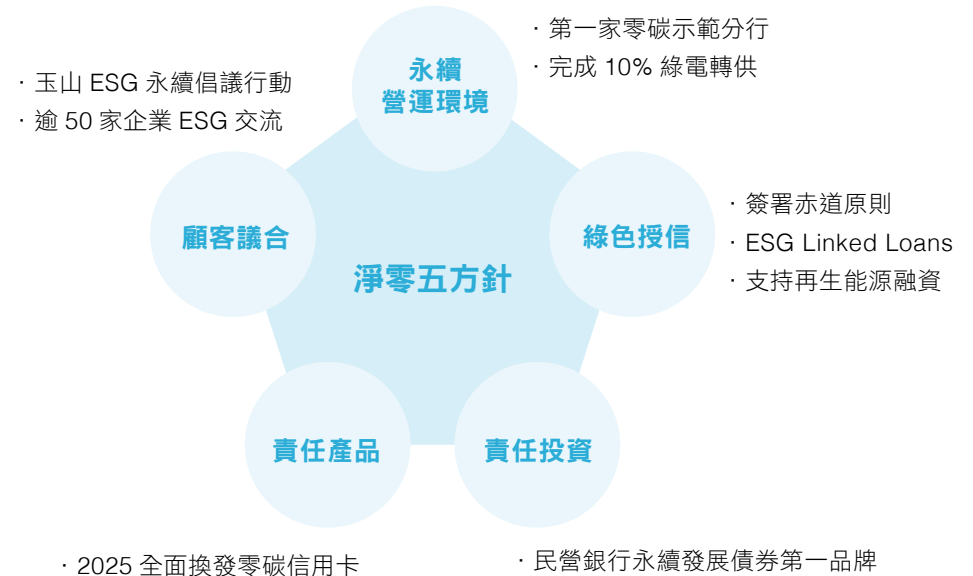
玉山持續依循 TCFD 公布之氣候相關財務揭露建議書（Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures）架構的四大範疇：治理、策略、風險管理、指標與目標揭露氣候相關資訊，近期也取得 SBTi 科學基礎減碳目標倡議組織（Science Based Targets initiative）目標核定通知，為臺灣第 1 家、亞洲第 2 家完成 SBT 目標審查的金融業，減碳範疇除自身營運，亦包括金融業最關鍵的投融资部位。對於氣候變遷風險，玉山除了依據國內外相關指引發展內部管理措施，也積極參與主管機關相關管理措施的討論，與臺灣金融業共同成長。對於氣候變遷機會，玉山從自身營運節能減碳做起，透過創新綠色產品服務及倡議活動，引導資金流入低氣候風險、高氣候機會之對象，為臺灣轉型低碳經濟盡一份心力。



註：碳會計金融合作夥伴關係（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）

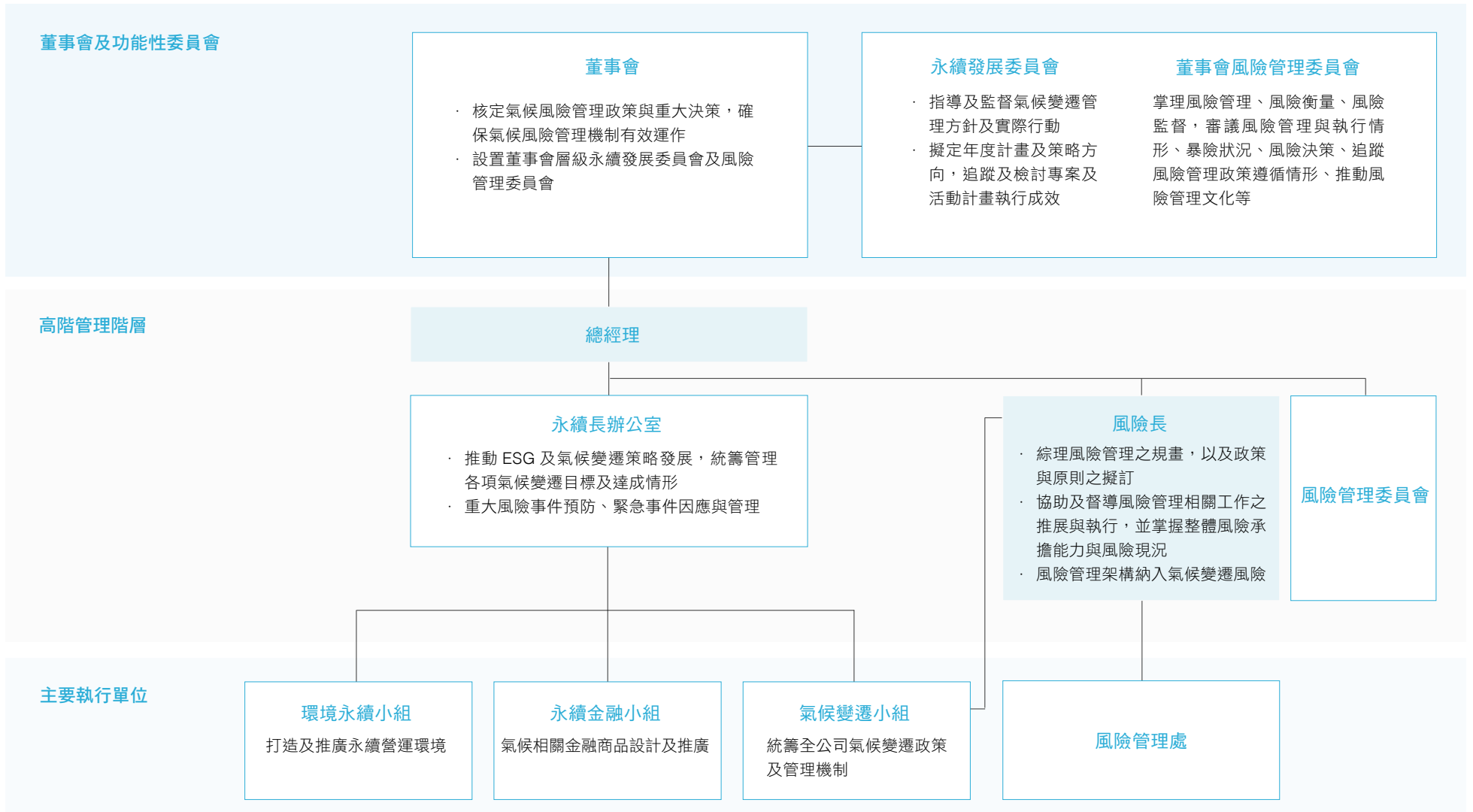
■ 依循 TCFD 展開氣候變遷治理行動

2017	<ul style="list-style-type: none"> 臺灣首家企業簽署 TCFD。依據治理、策略、風險管理、指標與目標框架，建立氣候變遷治理機制，並組成工作小組
2018	<ul style="list-style-type: none"> 針對氣候變遷進行業務盤點和風險識別，歸納出氣候變遷將導致顧客違約及估價降低兩大風險
2019	<ul style="list-style-type: none"> 量化石化業轉型風險及房貸業務實體風險的財務衝擊 停止提供燃煤電廠專案融資
2020	<ul style="list-style-type: none"> 擴大衡量高氣候風險產業於不同情境下之衝擊 首次進行投融资業務碳盤查，並規劃依 SBT 設定減碳目標
2021	<ul style="list-style-type: none"> 設定 2050 年淨零排放目標 訂定永續金融、氣候變遷風險管理相關政策，強化管理制度



2.1 氣候變遷治理

■ 氣候變遷治理組織架構



2.2 氣候變遷策略

根據聯合國政府間氣候變遷委員會（Intergovernmental Panel on Climate Change，簡稱 IPCC）於 2021-2022 年發表的第六次評估報告（Sixth Assessment Report，簡稱 AR6），全球氣溫相較於 1850 -1990 年已上升近 1.1°C，氣候變遷也導致氣候與天氣極端事件頻率與強度增加，包括極端高溫、強降雨事件、乾旱與野火等，為減緩氣候變遷，全球需要在 2030 年將溫室氣體排放減半、2050 年實現淨零排放，並搭配負碳排技術的應用，才能避免全球氣溫在本世紀末升溫超過攝氏 1.5 度。

為回應巴黎協定（Paris Agreement）目標：「2100 年全球平均升溫必須控制在 2°C 以內，並進一步朝 1.5°C 努力」，各國監管機構逐步加強對高碳排產業減碳力道。臺灣在 2021 年也宣示將 2050 淨零排放列為發展目標，並規劃將「溫室氣體減量及管理法」修訂為「氣候變遷因應法」，立法院已於 2022 年開始審查，預期將強化氣候變遷的管理力度，同時也將有助於帶動低碳經濟發展。

玉山金控各子公司先盤點及分析各種氣候變遷風險可能造成的衝擊，包含因極端氣候造成直接或間接的實體衝擊、因法規、技術或市場需求的轉型衝擊，以及人文、社會面向對公司營運活動造成之風險與機會，依分析結果規劃風險管理策略，作為因應氣候變遷行動的核心，並據以估算管理成本及財務衝擊。透過前述分析結果，有系統的評估氣候變遷財務關聯性，以降低氣候變遷風險並掌握商機。

短中長期區間

1 年以內	1 年 ~ 10 年	10 年 ~ 2050 年
短期	中期	長期

衝擊程度說明

低度風險	中度風險	高度風險
成本小幅上升對財務影響較輕微	逾放及資產價格波動之風險增加上升可能影響營收成長	授信資產違約風險增加，投資資產價格波動，極端天氣事件影響據點營運，可能導致營收衰退風險

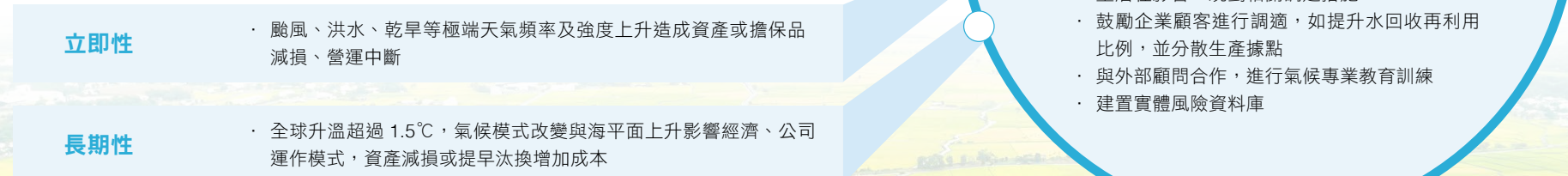
2.2.1 氣候變遷風險

氣候變遷風險除影響金融機構自身營運外，更大衝擊來自於投融资資產及業務，如授信資產信用貶落或投資標價格波動。隨著氣候環境變化及社會低碳轉型的過程，在不同的時間將成不同程度的廣泛影響，進而影響既有風險類別，如信用風險、市場風險、作業風險等。玉山考量內部管理機制及主要產品之生命週期，對短、中、長期進行氣候變遷風險評估，以利於與現行風險管理架構整合、並定期檢視及擬定對策。

轉型風險



實體風險



■ 實體風險影響性評估

業務項目	風險影響說明	主要風險類別	風險影響程度		
			短期	中期	長期
授信	天災造成擔保品價值減損或影響顧客營運，如缺水 / 電、供應鏈中斷使信用風險上升	信用風險	低	中	中
投資	極端氣候影響總體經濟因子（如 GDP、失業率）或實體風險事件，進而造成投資標不利影響（營收衰退、額外營運成本、供貨中斷），使得投資部位價格波動	市場風險	低	中	中
自身營運	營運據點受極端天氣（如強颱、暴雨、乾旱）影響，造成行舍或設備毀損，中斷營運	作業風險	低	低	中
供應商	天災造成基礎建設損害（如電力、網路等）影響服務提供	作業風險	低	低	中

■ 轉型風險影響性評估

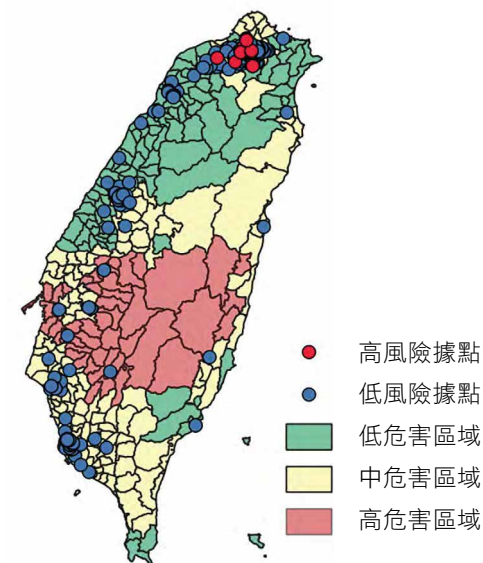
業務項目	風險影響說明	主要風險類別	風險影響程度		
			短期	中期	長期
授信	因應低碳經濟轉型，碳稅 / 費及碳關稅課徵，對高碳排產業、無法減碳之企業及相關供應鏈之財務產生負面影響	信用風險	低	中	中
投資	高碳排產業面臨營運成本增加（負擔碳費成本）及企業轉型過程可能失敗的風險，造成投資部位價格波動	市場風險	低	中	中
自身營運	碳相關費用之課徵及對於節能減碳投資增加（如使用再生能源、節能設備），使需投入資源增加	作業風險	低	低	中
供應商	廠商轉嫁因轉型產生的投資及碳相關費用，或因法令限制須調整服務模式，使支付之費用提升	作業風險	低	低	低

■ 實體風險風險地圖

運用地理資訊系統（Geographic Information System，縮寫：GIS），可比對資產座落地區之危害度與脆弱度，辨識易發生災害之高風險地區，評估受影響範圍。透過視覺化圖表使相關人員更容易了解風險概況，有助於制定控管及因應措施。在 IPCC AR 6 SSP5-8.5 情境下，2050 年本公司營運據點及供應商淹水風險地圖如下，在 207 處營運據點及 204 個主要供應商中，共 5 個營運據點及 4 個供應商處於高風險地區（極端降雨機率較高且位於淹水潛勢地區），後續將依其租賃 / 使用年限進行減緩措施或搬遷。

SSP5-8.5 座落於高風險地區	2030 年	2050 年
營運據點（租賃）	0	4
營運據點（自有）	0	1
主要供應商	2	4

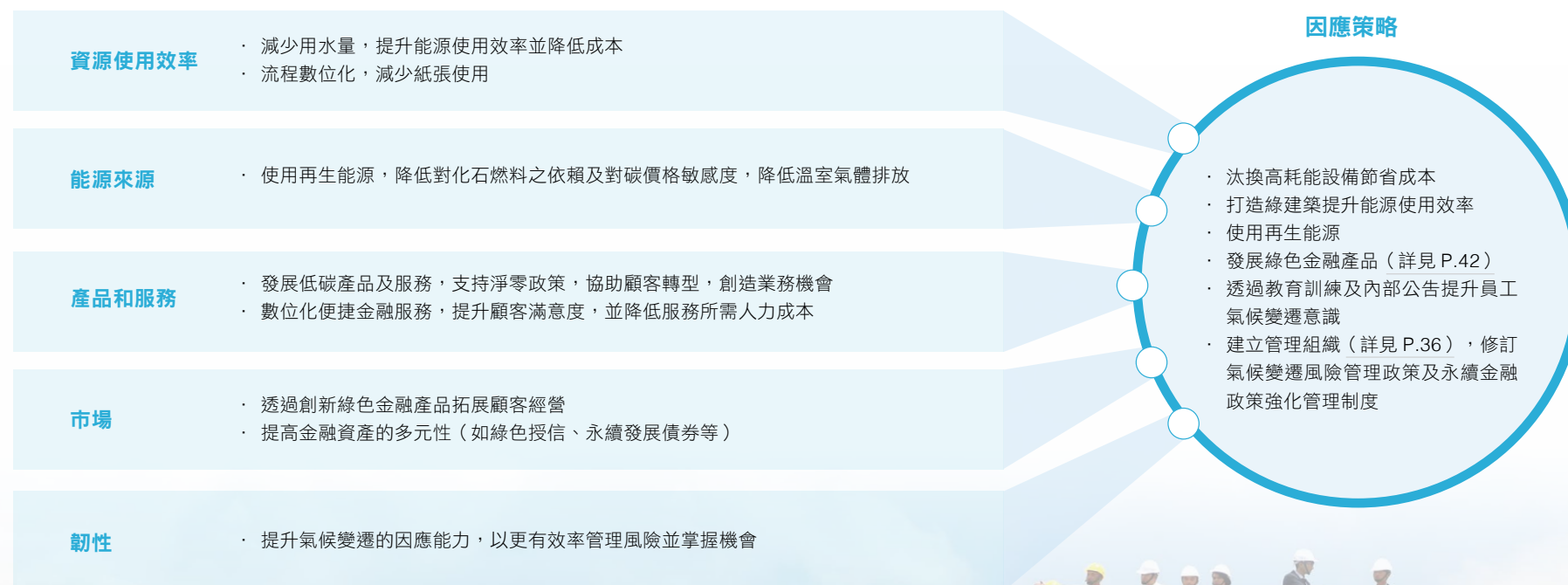
營運據點及主要供應商淹水風險地圖



2.2.2 氣候變遷機會

在聯合國 COP26 氣候峰會決議下，減少碳排放及淘汰化石燃料已成多國共識，歐盟更預計於 2026 年實施碳關稅，Apple、微軟及 Google 等國際知名企業均已宣佈減碳目標，並積極要求供應鏈共同落實綠色生產，使碳盤查、碳排管理及設定減碳目標等議題逐漸成為企業經營中不可忽視的一環。另一方面，金融業須發揮正面的影響力，將資金引導至環境友善的產業，如綠色能源、電動車、綠色鋼鐵、氫能及永續農業等，玉山積極發展責任金融、綠色金融、數位金融等相關業務，協助顧客低碳轉型、支持低碳技術發展，同時亦創造公司綠色經濟的第二成長曲線。

氣候變遷機會



■ 氣候變遷因應策略及財務計畫

氣候相關機會	現行作為	內部目標	對標外部政策
資源使用效率	<ul style="list-style-type: none"> · 設置雨水回收及省水裝置，宣導正確用水觀念節約水資源使用 · 資源分類、回收再利用，並推廣無紙化 · 汰換空調及照明高耗能設備 · 導入 ISO 50001 強化能源管理 · 採購綠電，並於自有行舍建置太陽能板提升再生能源使用 	<ul style="list-style-type: none"> · 以 2020 年為基準，2030 年 scope1&2 絕對碳排減少 42% · 2025 年營收用水量降低 20%，營收廢棄物量降低 56% · 2030 年全行 100% 使用再生能源 	
能源來源			
產品和服務	<ul style="list-style-type: none"> · 推行再生能源、綠建築、永續債券等綠色金融產品，協助業務發展及客群經營 · 透過議合、ESG 永續倡議行動及諮詢服務發揮金融正面影響力並深化與顧客及永續夥伴之連結 	<ul style="list-style-type: none"> · 2030 年目標為成為中小企業永續靠山、顧客最佳永續夥伴 · 配合臺灣 2050 淨零排放路徑及策略說明與 IPCC AR6 報告持續深化綠色商品之範圍及規模 	<ul style="list-style-type: none"> · 巴黎協定 · 台灣 2050 淨零排放路徑 · 台灣綠色金融行動方案 2.0 · 公司治理 3.0 – 永續發展藍圖 · SBTi 科學基礎減碳目標
市場			
韌性	<ul style="list-style-type: none"> · 建立管理組織，修訂氣候變遷相關內部管理規範，融入日常營運及業務發展，強化風險管理及機會掌握 · 參與監理機構及公會氣候相關專案協助制訂相關規範，如臺灣版永續分類標準、銀行公會氣候變遷風險管理專案及氣候變遷壓力測試專案等 · 培育內部永續及氣候人才，並規劃補助相關證照 · 以新建築、既有建築改善及營運管理取得綠建築認證提升減緩能力 	<ul style="list-style-type: none"> · 積極參與政府及國際組織永續及氣候變遷相關倡議，強化氣候變遷因應能力 · 2027 年自有大樓 100% 取得綠建築認證 · 對標國際標準（如 CDP、DJSI 等永續相關評鑑）逐年精進，並於 2050 年達成淨零排放 	

■ 氣候相關產品及服務概況

因應氣候變遷，需要從產品和服務的思維出發，思考如何解決顧客的問題。玉山矢志成為顧客永續轉型的夥伴，不僅只單純作為資金的提供者，更要成為低碳經濟的賦能者，玉山已成立太陽能及離岸風電團隊，在再生能源專案發展的各階段提供不同的金融服務，並支持綠能發電、節能環保等產業，協助顧客淨零轉型。玉山氣候產品及 2021 年底業務規模簡要說明如下表，各產品詳細資訊請參考「發揮金融影響力」。

個人金融

綠建築房貸

- 房貸擔保品符合「財團法人臺灣建築中心」綠建築標章認證者，提供優惠利率
- 共計 **423 戶**、餘額約 **57.3 億元**^註
- 2025 年目標當年度撥款量 110 億元^註

零碳信用卡

- 銀行**全系列信用卡達成碳中和**
- 發卡累計 402 萬張

創新普惠金融服務

- 科技與數位化線上平台及電子化帳單 / 對帳單，無紙化並減少顧客取得服務過程所需碳排。

企業金融

綠色授信

- 協助企業投入潔淨能源、儲能系統、水資源與環境污染控制、環保產品或設備、綠建築等明確用於綠色專案項目
- 餘額 **187.3 億元**
- 2025 年目標餘額達 **700 億元**

永續連結貸款

- 鼓勵企業自行設立並達成 ESG 發展目標，若企業達成目標則給予金融服務優惠
- 相關餘額達 **106.8 億元**
- 2025 年目標達**企業總授信餘額 1 成**

永續倡議行動

- 邀請志同道合的企業夥伴聚焦永續、共同減碳，進而以實際行動建立永續生態圈
- 2021 年啟動「玉山 ESG 永續倡議行動」，與 **32 家**企業共同倡議

永續諮詢服務

- 結合內部專家團隊與外部專業顧問，透過顧問式諮詢服務協助企業顧客發展 ESG。
- 2021 年與 **45 家**企業進行諮詢服務交流，建議減碳步驟、鼓勵並協助企業導入溫室氣體盤查

中大企業 / 金融機構

永續債券投資

- 投資經認可之綠色債券、社會責任債券及可持續發展債券
- 餘額新臺幣達 **127 億元**
- 2025 年目標餘額新臺幣達 **320 億元**

永續債券發行

- 透過發行永續發展債券發行，將資金投入對環境及社會友善的產業
- 發行量達 **103.6 億元**

永續債券承銷

- 支持企業永續籌資，協助企業發行永續發展債券
- 承銷金額達 **137.6 億元**

永續相關專案避險及諮詢服務

- 提供離岸風電及太陽能光電專案融資等永續相關專案避險及諮詢服務，以金融服務支持環境友善專案
- 提供避險服務達 **117 億元**

註：綠建築房貸統計範疇包含購置類及週轉金貸款。

2.3 氣候風險管理

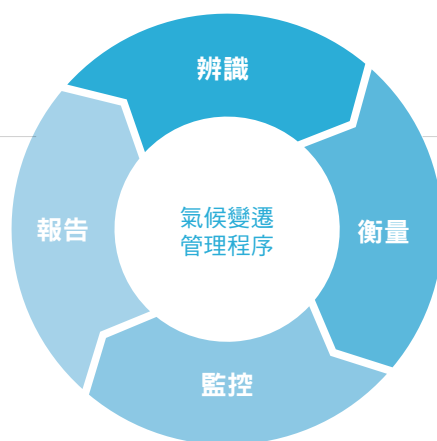
2.3.1 氣候變遷管理程序

辨識

- 辨識氣候變遷可能對公司營運所帶來的衝擊，透過定期關注相關法令、指引及文獻強化辨識之完整性
- 強化徵授信流程中，對高氣候風險企業的氣候變遷調適能力審核
- 於有價證券投資、承銷業務流程管理及分析執行決策中，納入氣候變遷風險與機會之議題
- 氣候變遷小組每季召開會議，研討相關議題

報告

- 總經理統籌管理氣候變遷的目標與達成情形，氣候變遷小組不定期向總經理報告氣候變遷工作
- 氣候變遷風險列為風險管理委員會報告議題
- 每半年向董事會提出氣候風險報告，定期檢視內部相關規章
- 依循 TCFD 進行對外財務資訊揭露



衡量

- 對氣候變遷風險進行壓力測試，納入風險胃納進行整體風險承擔能力評估
- 依據 TCFD 指引辨識氣候敏感性資產，並衡量相關資產之佔比
- 進行短期、中期、長期不同時間的氣候風險情境分析，針對轉型 / 實體風險進行評估

監控

- 建立連結氣候因子的指標，若觸發時則降低相關曝險部位
- 導入科學基礎減量目標 (SBT)
- 定期檢視氣候變遷情境 / 壓力測試之財務影響

2.3.2 氣候敏感性資產

參考 TCFD 指引及外部研究報告 (如 UNEP FI)，辨識較易受氣候變遷影響之行業別，作為對外揭露及內部風險決策參考，採取風險導向管理機制，2021 年玉山氣候敏感性之產業及暴險佔比資訊如下表。氣候敏感性產業中除農林漁牧業外，主要為對轉型風險較敏感之高碳排產業，玉山依 PCAF 方法學定期盤查投融資組合溫室氣體排放量並進行減量，透過支持綠色產業及避免資金流向燃煤發電專案等高碳排項目提升資產組合韌性。

	分類	放款	投資	投融資總和
能源和公用事業	化石燃料	0.22%	0.49%	0.28%
	電力設施	0.74%	2.36%	1.09%
	公用事業	0.19%	0.01%	0.15%
交通運輸行業	空運	0.42%	0.00%	0.33%
	海運	0.75%	0.06%	0.60%
材料和建築	石化 / 化學	2.64%	1.84%	2.47%
	金屬製造 / 冶煉	2.68%	0.21%	2.15%
	水泥	0.07%	0.70%	0.21%
農業、食品和林業產品行業	農林漁牧	0.30%	0.00%	0.24%
	造紙	0.41%	0.00%	0.32%
氣候敏感性資產		8.43%	5.68%	7.84%
非氣候敏感性資產		91.57%	94.66%	92.23%
合計		100.00%	100.00%	100.00%

註 1：盤點範圍包含國內及海外，放款包含銀行（企業金融及消費金融、不含信用卡應收帳款）及證券；投資包含銀行、證券、創投之股票及債券（不含短期票券）
 註 2：能源行業不含再生能源發電相關行業

2.3.3 氣候變遷情境（壓力）測試

SASB：FN-MF-450 a.1、FN-MF-450a.3

情境分析是在面對不確定條件下，針對未來可能發生情形評估潛在影響的程序。玉山透過氣候變遷情境（壓力）測試，辨識氣候風險與機會，衡量氣候風險潛在之財務衝擊，據以協助策略規劃及風險管理，透過短天期與長天期不同評估方法論的搭配，以符合不同生命週期產品的管理需求。對於短期風險（1年以內），以金融風險為主，氣候變遷風險為輔，針對重點風險議題進行測試，衡量結果用以管理日常營運之風險胃納；對於中期及長期風險，則參考國際組織所發佈氣候情境，如聯合國政府間氣候變遷專門委員會（IPCC）、國際能源署（International Energy Agency, IEA）與綠色金融合作網絡體系（The Network for Greening the Financial System, NGFS），以捕捉氣候變遷在較長期間所造成之影響。



■ 將氣候變遷風險融入傳統風險管理之金融壓力測試，管理日常營運風險，使風險衡量更全面

將氣候變遷風險與傳統金融壓力情境結合，在情境設定時，除傳統上評估銀行遭受極端經濟事件之衝擊外，亦考量氣候變遷之影響。如臺灣常見的颱風及淹水災害導致之實體風險，或是碳價政策實施及的轉型風險，都有可能短期內對總體經濟造成衝擊，須列入壓力情境考量並調整總體經濟指標之加壓幅度，壓力測試損失計算結果在經過與資本適足率綜合評估後用於設定風險胃納控管指標。上述管理機制每年進行檢視及修訂，並陳董事會核可後執行。

■ 透過國際情境模擬，作為中長期風險策略參考

氣候變遷風險發生時間點及衝擊幅度具高度不確定性，較無歷史經驗可依循，且須考慮較長時期影響，故較難以傳統金融風險量方法進行評估。氣候變遷影響下，臺灣極端降雨強度與頻率皆有增加的趨勢，未來可能影響玉山的不動產擔保品，造成擔保品的減損或滅失；淹水及乾旱可能影響投融資標公司營運，進而影響債權。隨著各國對於溫室氣體排放管制的強化，及碳費/稅與碳關稅的課徵，若企業未及時轉型，將可能因額外成本而影響營運，導致相關投融資部位風險提升。玉山參考國際組織所發佈氣候情境，透過外部顧問輔導及內部專家討論，針對資產主要之風險因子進行模擬，量化評估氣候變遷風險供決策參考。

■ 實體與轉型風險相互依存的情境假設

實體風險與轉型風險並非獨立的兩種風險，如低碳轉型的速度過慢，將面臨較高之實體風險；如能及早開始積極進行轉型將有助於減緩實體風險。積極之低碳轉型有助於減緩實體風險，但政策及碳相關費用將造成企業較大負擔。如各國消極面對氣候變遷議題，將來可能導致須同時面臨高度轉型風險及實體風險的窘境。本年度氣候變遷情境（壓力）測試情境同時考量實體風險及轉型風險的影響，以提供更為全面的評估，情境設定簡要說明詳見下頁：

■ 情境設定

項目	情境一 2050 淨零排放 (Net Zero 2050)	情境二 延遲轉型 (Late Policy Action)
情境說明	<ul style="list-style-type: none"> 世界積極推動低碳轉型達成 2050 達到淨零排放 暖化獲得控制，實體風險較低 	<ul style="list-style-type: none"> 2030 後開始積極進行減碳作為 無法及時控制暖化，極端天氣致災風險提升
轉型風險	<ul style="list-style-type: none"> 碳相關費用為主要風險因子，企業須依碳價格支付每年超逾減碳路徑許可排放量之費用，相關費用可能透過碳稅 / 費、關稅、碳交易等機制進行課徵 全球平均碳價：NGFS Net Zero 2050 減碳路徑：與基準年相比，每年須減量 4.2% (SBT1.5) 	<ul style="list-style-type: none"> 全球平均碳價：NGFS Delayed Transition 減碳路徑：與基準年相比，2030 年起每年須減量 3.3%
實體風險	<ul style="list-style-type: none"> IPCC AR6 SSP1-1.9 	<ul style="list-style-type: none"> IPCC AR6 SSP5-8.5

註：全球平均碳價假設依據 NGFS Scenario Explorer hosted by IIASA release 2.2 REMIND-MAGPIE 2.1-4.2，並考量通膨之調整

■ 風險因子及方法論

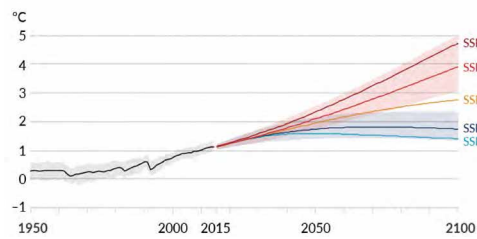
範疇	風險因子	評估方法	計算財務衝擊	
法人金融放款 · 實體風險限臺灣地區	轉型風險：碳相關費用	<ul style="list-style-type: none"> 支付碳相關費用造成之成本上升 	<ul style="list-style-type: none"> 模擬情境下對顧客之財務衝擊，透過模型計算情境調整後之違約率 (PD) 預期損失最高約上升 4BPs 	
	實體風險	暴雨停工		<ul style="list-style-type: none"> 由各行政區超逾法定災防假之預期天數，計算停工導致營收下降比例
		淹水修復成本		<ul style="list-style-type: none"> 情境下各行政區超逾 24 小時 650mm 機率 比對淹水潛勢圖判斷是否發生淹水 依產業別推估演水損失之修復成本
		缺水		<ul style="list-style-type: none"> 各縣市發生乾旱機率 (依水情燈號判斷) 依縣市及產業推估額外取水成本
消金不動產擔保品放款 (房貸及副擔保) · 實體風險限臺灣地區	實體風險 - 暴雨淹水擔保品價值減損	<ul style="list-style-type: none"> 各行政區超逾 24 小時 650mm 機率 以外部顧問淹水損失模型分析淹水對各種類擔保品之價值減損比例 	<ul style="list-style-type: none"> 模擬情境擔保品價值減損，透過模型計算情境調整後之違約損失率 (LGD) 在 2050 年 SSP5-8.5 情境下，有 9,172 筆個人不動產擔保案件位於高風險區域 (不動產價值減損 40% 以上)，餘額為 316 億元，佔玉山總資產比例為 0.98% 	
投資部位 · 債券及股票投資	轉型風險：碳相關費用	<ul style="list-style-type: none"> 標的公司支付碳相關費用導致成本上升，依財務惡化程度設定標的損失比率 	<ul style="list-style-type: none"> 依標的之損失比率或國際信評改變計算預期損失 預期損失最高約上升 25BPs 	
	轉型風險：國家及產業之轉型風險	<ul style="list-style-type: none"> 考量標的國家及產業之轉型風險，參考歷史資料及內部專家判斷，評估國際信評在壓力情境下之評等變化 		

註：BP 為 0.01%。預期損失為相較基準情境 (2021 年底現況) 所增加之損失

■ 計算流程說明

實體風險

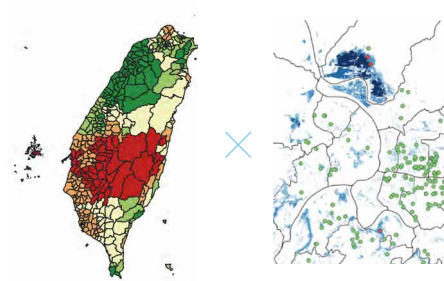
IPCC AR6 情境



註：圖片引用自 IPCC AR6 WG1 SPM

風險因子：暴雨、淹水、缺水

專家顧問提供在地化氣候及災害情境資料



危害度：暴雨機率

脆弱度：災害潛勢

情境調整之風險參數 (LGD)

消金不動產擔保放款

單位：新臺幣佰萬元

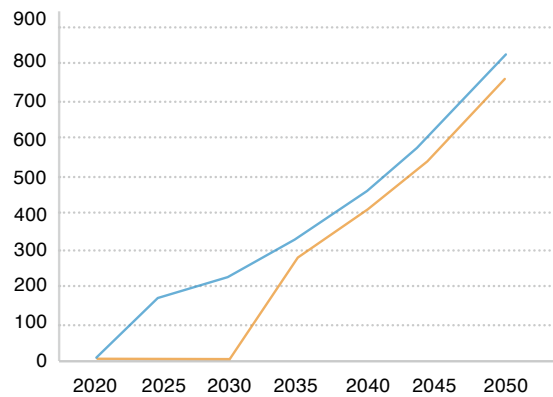
2050 年 / 地區	情境	預期損失	違約損失率
北部地區	SSP1-1.9	420	20%~38%
	SSP5-8.5	431	21%~40%
中部地區	SSP1-1.9	92	20%~37%
	SSP5-8.5	102	21%~39%
南部地區	SSP1-1.9	182	20%~36%
	SSP5-8.5	192	21%~38%
東部地區	SSP1-1.9	9	20%~36%
	SSP5-8.5	9	21%~37%

北部區域：臺北市、新北市、基隆市、新竹市、桃園市、新竹縣及宜蘭縣
 中部區域：臺中市、苗栗縣、彰化縣、南投縣及雲林縣
 南部區域：高雄市、臺南市、嘉義市、嘉義縣、屏東縣及澎湖縣
 東部區域：花蓮縣及臺東縣

將實體風險因子納入營收衝擊的計算

轉型風險

NGFS 國際碳價假設 (美元 / 公噸)



— 情境一 淨零排放 — 情境二 延遲轉型

碳費對營收衝擊 (情境一 淨零排放)

各產業影響

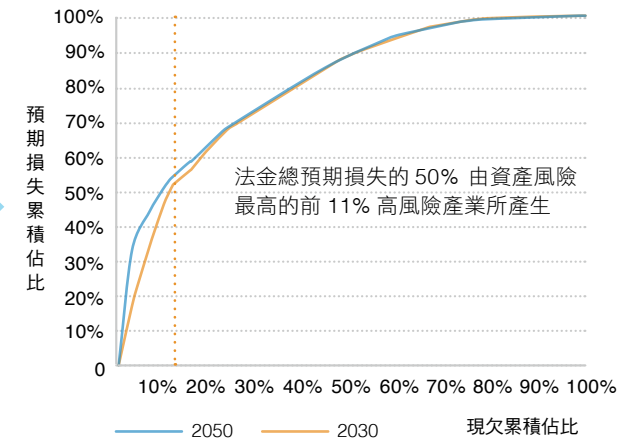
產業	2025	2030	2035	2040	2045	2050
水泥業	Low	Low	Low	Low	Low	High
發電業	Low	Low	Low	Low	Low	High
鋼鐵業	Low	Low	Low	Low	Low	High
空運	Low	Low	Low	Low	Low	High
海運	Low	Low	Low	Low	Low	High
化學與石化業	Low	Low	Low	Low	Low	High
造紙業	Low	Low	Low	Low	Low	High
其他製造業	Low	Low	Low	Low	Low	High
服務業	Low	Low	Low	Low	Low	High

低度衝擊

高度衝擊

情境調整之風險參數

法人金融預期損失 (情境一 淨零排放)



法人金融總預期損失的 50% 由資產風險最高的前 11% 高風險產業所產生

■ 情境測試結果

- 合併法人金融放款、消金不動產擔保品放款及投資部位測試結果，最大總預期損失發生於情境一，2050 年約較基準情境上升約新臺幣 1,494 佰萬元
- 依試算結果評估，轉型風險衝擊高於實體風險，預期損失主要由高碳排產業之投融資部位所產生。
- 對於預期損失較高之情境一，考量玉山 2035 全面撤資煤炭相關產業之政策及透過議合協助顧客轉型之策略。依未來去碳化之資產組合進行模擬（總資產不變、降低高碳排產業佔比），計算結果顯示透過管理措施可降低預期損失達逾 69%（2050 年），使資產組合更具有韌性。

圖 1：不同情境下的預期損失

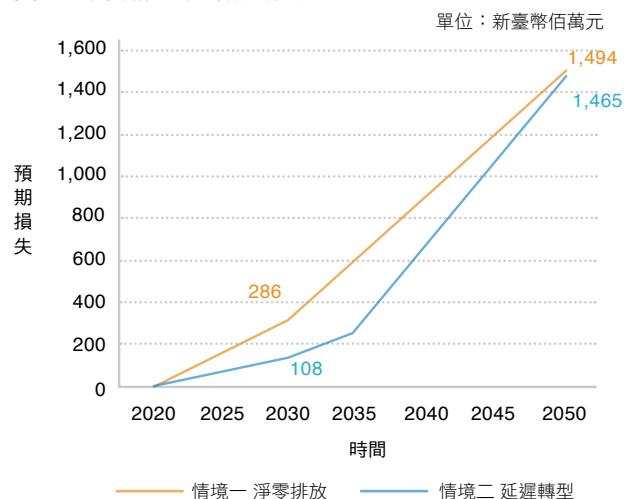
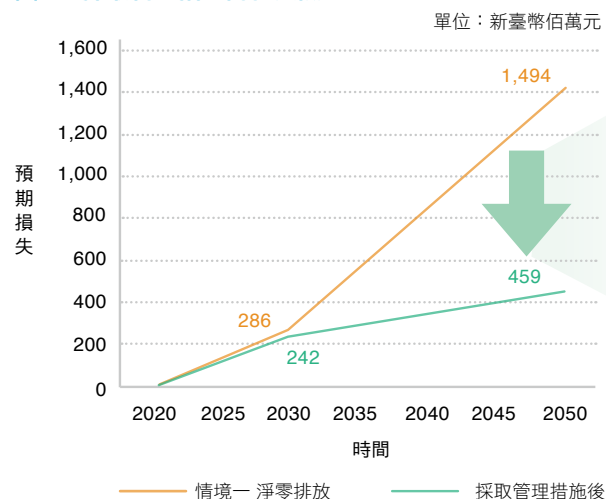


圖 2：採取管理措施降低風險



風險控制措施

- 投資部位將煤炭相關產業曝險於 2027 年減半，2031 年全面撤出
- 放款及投資業務降低高碳排產業往來，透過議合推動顧客低碳轉型

■ 綜合分析 (Lessons learned)

- 透過情境測試討論及計算過程，玉山透過數據更深入了解氣候變遷風險的傳導路徑及對資產之潛在影響，有助於擬定策略及管理措施。
- 就碳相關費用造成之轉型風險而言，主要衝擊碳排較高之特定產業，如電力供應、水泥業、金屬製造/冶煉（如鋼鐵業）等，如相關企業不能及早進行轉型規劃將產生較大風險。
- 實體風險取決於據點座落之地理位置，以極端降雨為例，若企業或擔保品位於暴雨機率較高且低窪/排水不良等淹水潛勢較高區域者，將產生較高之風險。乾旱則取決於區域極端降雨的機率、水資源的供需及產業營運對水資源的依賴，企業可透過調適提升營運韌性。
- 氣候變遷情境（壓力）測試為建立於假設上之模擬，並非用於提供對未來之預測，且模擬結果會隨輸入資料、假設及方法論而產生變動。考量氣候變遷對環境及經濟影響具備高度不確定性，參考相關數值時宜謹慎使用。

2.3.4 氣候風險管理措施

綜合氣候變遷風險評估結果及氣候變遷情境（壓力）測試分析，玉山採取之管理措施重點摘要如下表：

範疇	風險因子	管理措施 / 適應計畫
低碳轉型	降低自身營運及投融资碳排放量	<ul style="list-style-type: none"> 盤查範疇 1、2 的碳排，並規劃減緩措施（如架設太陽能板、使用再生能源等） 遵循 PCAF 之方法學進行投融资活動的碳盤查 依 SBTi 設定目標並進行減碳
投資	股票及債券投資	<ul style="list-style-type: none"> 善盡資產擁有人或管理人責任，決策參考投資標的企業社會責任表現 避免投資對環境及社會有直接或潛在衝擊之企業，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 ESG 議題、展開 ESG 行動
授信	企業放款	<ul style="list-style-type: none"> 推動綠色授信，支持再生能源專案、綠建築、循環設備等節能低碳資本支出，協助企業轉型因應氣候風險 授信條件連結企業在環境、社會及公司治理等綜合績效表現或永續指數，鼓勵企業更積極投入資源 依循赤道原則針對一定規模以上案件進行審查及控管 授信流程中加入 ESG 相關考量，避免資金流向燃煤發電專案融資等高碳排項目
	不動產擔保品放款	<ul style="list-style-type: none"> 每年定期評估及監控氣候變遷可能造成的不動產價值減損風險，持續精進實體風險之資料庫、分析方法及情境測試 新增淹水風險因子—危害度、脆弱度於擔保品分區標準，並依分區制定貸放額度及成數上限，以控管擔保品潛在滅失風險 規劃定期進行淹水高風險案件期中管理，當擔保品價值減損嚴重時，進一步檢視顧客還款狀況及安排人員訪視，並評估限制增貸成數 估價報告中揭露如土壤液化潛勢區等資訊，作為授信決策參考
自身營運	災害應變及供應商管理	<ul style="list-style-type: none"> 依主管機關「金融事業機構災害緊急應變對策手冊範本」與營運概況訂定「緊急應變及危機處理辦法」確保營運持續與組織韌性 「資訊服務持續管理規範」考量電力供應中斷及地區性淹水之復原 與外部顧問合作，導入 AR6 情境資料、國內災害潛勢資料及分析技術，並進行自有行舍實體風險評估（2030 年至世紀末），以規劃 100% 現有據點之調適措施、及作為未來每一項新據點之選址參考指標。設定 2025 年前，高風險營運據點需降至 2% 以內，而現有高風險據點面對豪大雨特報時，亦須提高警覺或提前備妥擋水匠門等，透過提前監控及調適，降低高風險據點氣候衝擊 導入永續採購標準管理供應商（詳 4.10.2 供應商管理）

2.4 盤查到淨零

2.4.1 玉山碳排結構

聯合國 COP26 達成「格拉斯哥氣候協議」，為首個明確計劃減少煤炭使用的氣候協議，應對淨零排放的高挑戰目標，玉山從了解並盤查目前溫室氣體排放情形開始，從自身營運據點到營運過程中逐一盤查，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，包括不再提供燃煤電廠專案融資、全面發行零碳信用卡及宣布 2035 年全面煤炭撤資等。

玉山自 2014 年開始盤查營運據點的碳排放，2017 年擴大盤查至 100% 海內外據點，盤查包含範疇一直接溫室氣體排放（發電機、天然氣、公務車、消防設備等）及範疇二使用電力的間接溫室氣體排放。金融業最大的排放來源來自投融資業務，玉山在 2020 年首次依據「碳會計金融合作夥伴關係」（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）發布的《金融業全球溫室氣體盤查和報告準則》針對重要投融資資產進行溫室氣體盤查，以投融資對象的 ESG 報告書及 CDP 資料計算投融資對象的溫室氣體排放，例如某顧客在自身碳排為 100 萬噸，而玉山所提供的放款及投資金額占該企業總資產的 1%，那麼玉山便需要認列 1 萬噸的範疇 3 碳排，依據計算結果，投融資碳排佔每年整體碳排 98% 以上。



溫室氣體排放序時表

	2018	2019	2020	2021
範疇一	2,516	2,455	2,399	1,858
範疇二	21,593	22,443	22,299	22,105
範疇三：投融資	842,584	916,408	4,710,269	5,001,736
範疇三：其他	42,156	52,100	53,713	49,181
總計（噸）	908,849	993,407	4,788,679	5,074,480

投融資溫室氣體排放序時

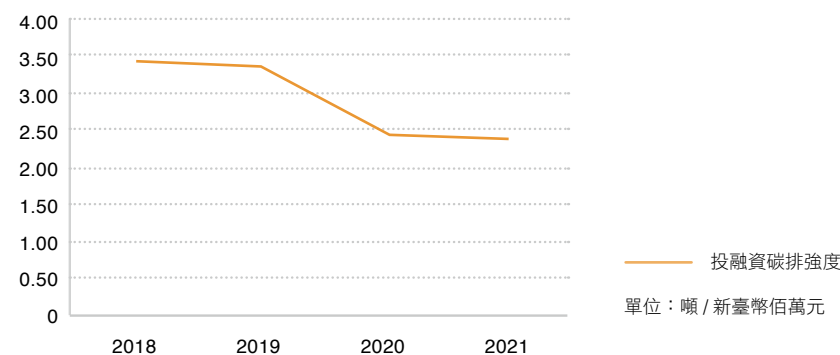
	2018	2019	2020	2021
投融資碳排放（噸）	842,584	916,408	4,710,269	5,001,736
投融資碳排強度 （噸 / 新臺幣佰萬元）	3.38	3.34	2.44	2.39
盤查覆蓋率（%）	12.47%	12.50%	73.69%	74.09%

註 1：2018 及 2021 投融資排放係依財報整體資產類別增減幅度推估

註 2：投融資碳排強度 = 投融資部位碳排放 / 2021 年 12 月盤查投融資部位餘額

註 3：盤查覆蓋率 = 盤查投融資部位餘額 / 資產負債表 FVPL, FVOCI, AC 及放款及貼現科目加總

投融資溫室氣體強度

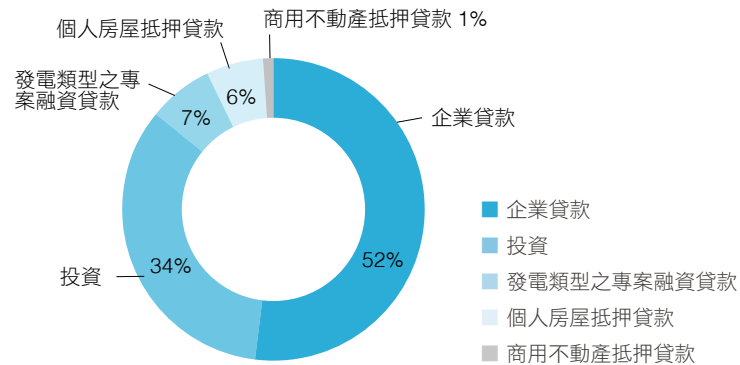


2.4.2 2020 年投融資碳排情形

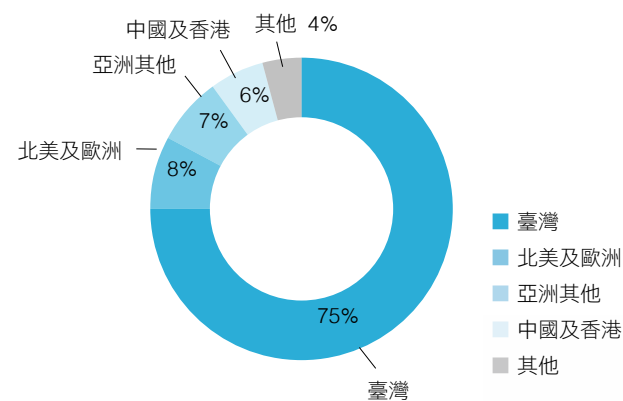
玉山於 2021 年分析投融資對象 2020 年的 ESG 報告書及 CDP 資料，依此計算玉山 2020 年的碳排結構，透過最新可取得的資料盤查 40.7% 投資部位（不含短期票券）及 96.4% 融資部位。全年度因營運所造成的碳排量約 479 萬噸，其中來自直接排放及營運用電佔低於 1%，來自投融資業務對象超過 98%。因此玉山將投融資資產溫室氣體排放量依照資產種類、產業類別及地區進行分析，依據 SBT 訂定不同資產種類的減碳目標、規劃高碳排產業的控管機制及與顧客議合，鼓勵內部人員增加與積極減碳的企業顧客或投資對象往來，希望透過金融影響力為淨零排放的未來盡一份心力。



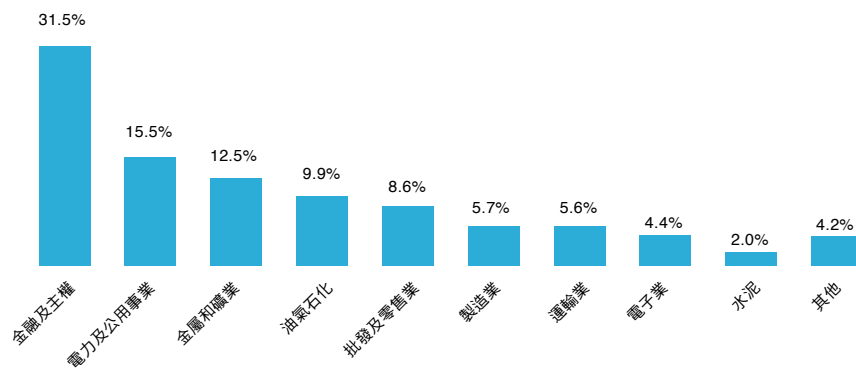
業務別分佈



地理區域分佈



產業別分佈



2.4.3 從低碳到零碳，邁向 2050 淨零轉型

類別	風險因子	SBT 目標	淨零行動
範疇 1	使用公務車、冷媒、天然氣瓦斯	<ul style="list-style-type: none"> 基準年為 2020 年 目標於 2030 年減量 42%，最新達成狀況為減量 2.9% 	<ul style="list-style-type: none"> 建置太陽能板，2025 年自有大樓 100% 建置太陽能設備 購買綠電、2030 年全行 100% 使用再生能源 配合政府能源政策購買再生能源憑證 汰換耗能設備、將老舊耗能燈具及空調設備汰換成節能產品 打造綠建築 2027 年自有大樓 100% 取得綠建築認證
範疇 2	營運據點及大樓用電		
範疇 3	投資及融資（依 PCAF 方法學盤查）	<ul style="list-style-type: none"> 基準年為 2019 年 發電業專案融資排放強度（噸 CO₂e / MWh），目標於 2030 年減量 49.7%，最新達成狀況為減量 6.9% 商用不動產貸款排放強度（噸 CO₂e / m²），目標於 2030 年減量 58.7%，最新達成狀況為增量 3.0% 發電業企業長期貸款排放強度（噸 CO₂e / MWh），目標於 2030 年現況為減量 49.3%，最新達成狀況為減量 6.1% 泛服務業企業長期貸款排放強度（噸 CO₂e / m²），目標於 2030 年減量 58.0%，最新達成狀況為減量 4.1% 製造業貸款公司通過 SBT 比例目標於 2026 達到 33.3%，最新達成狀況為 11.1% 投資公司通過 SBT 比例於 2026 年達到 34%，最新達成狀況為 10.12% 	<ul style="list-style-type: none"> 2019 年 7 月起承諾不再支持燃煤發電專案融資，2021 年底皆無相關餘額。2021 年擴大逐步撤資煤碳相關業務活動及非傳統化石燃料開採相關活動，原則 2030 年底不新增往來，至 2035 年底全面退出為目標 2021 年加入 SBT，以 1.5°C 設定目標並進行減碳 透過倡議及永續金融商品、增加參與 SBT 之往來企業、綠能及綠建築標的投融资，協助顧客減碳 規劃授信導入內部碳定價機制，將玉山所需承擔授信對象碳排放量，結合國際具公信力碳價，轉換為較易理解之碳成本觀念，並作為業務發展參考依據
	其他（採購流程、信用卡製造及丟棄過程、員工差旅、廢棄物處理等）		<ul style="list-style-type: none"> 透過碳中和及研發再生卡片材料，降低信用卡碳排 供應商議合實施在地採購與綠色採購



CH3

發揮金融影響力

Banking for Better

玉山掌握顧客的信任與資金，我們有責任將資源導向社會最有需要的地方，形成正面的力量。從獲利、競爭力到影響力，打造創新金融服務，協助顧客進行永續轉型，成為顧客的永續最佳夥伴，驅動正向循環的永續金融生態圈。玉山將持續努力，將金融與永續結合並整合內外部的力量，發揮金融影響力。

3.1 永續金融

GRI：2-23、2-24、2-25、3-3、203-1、203-2；GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS1、FS2、FS3、FS5、FS8、FS9、FS10

發揮影響力，協助企業邁向永續發展

玉山 ESG 永續倡議行動

氣候變遷不僅對實體經濟產生嚴重衝擊，更成為影響企業營運的關鍵因素，各國政府及 NGO 組織甚至大型跨國企業紛紛提出緩解措施及政策，許多企業已著手進行減碳作為及呼籲供應鏈共同響應。在此關鍵時刻，玉山啟動 ESG 永續倡議行動計畫，結合志同道合的夥伴共同倡議，希望從玉山開始影響企業顧客，企業顧客再影響供應鏈等利害關係人，共同發揮 ESG 影響力，達成永續發展的目標及願景。

與企業共同學習成長

1. 2月舉辦倡議記者會，邀請32家志同道合的企業夥伴，共同倡議並約定節能減碳的長期目標，攜手發揮正向影響力並推動環境永續，此外10月於官網建立倡議專欄，分享倡議夥伴 ESG 成果，透過企業實際案例分享，凝聚共同的智慧，發揮更大的影響力，讓更多企業可以從中學習交流，實踐環境、社會、公司治理各面向發展。

2. 共舉辦5場大型論壇，對象含括上市櫃、中小企業董事長、高階主管，引導企業顧客導入 ESG 概念，進而影響企業經營面。

3. 成立顧問諮詢服務團隊與企業進行 ESG 交流，截至年底已累計46家企業進行交流，範圍涵蓋大中小型企業，與企業分享玉山的 ESG 轉型歷程，並提供 ESG 金融產品與服務鼓勵及協助企業轉型，如：ESG Linked Loan 以及發行綠色債券，亦引薦顧問協助企業編制永續報告書，或者協助盤查碳排。另2021年玉山優先針對部分高碳排產業（油氣石化、電子製造、水泥、造紙及鋼鐵）共52家授信企業，透過信件方式提供玉山永續作為及對公司建議，期待公司共同朝向淨零目標邁進，提升公司的 ESG 管理機制。

4. 議合成果：2021年玉山共與129家企業進行議合，包括 ESG 倡議企業、諮詢交流企業，及申請永續連結貸款之企業，2021/12 往來餘額共 302.65 億元、佔整體法金授信餘額約 3.87%，其中 57 家企業透過與玉山議合，成功訂有永續相關具體目標。



官網倡議專欄

3.1.1 責任授信

SASB：FN-CB-410a.1, 410a.2

玉山依「永續金融政策」，發展責任授信、責任投資、議合機制，及各項永續金融商品，並透過實際行動把關潛在 ESG 風險。若往來對象涉及爭議性軍火、色情、非法砍伐、有害瀕危野生動植物、煤礦場或燃煤火力發電專案等均應避免往來，而針對菸草、博奕、採礦、毛皮整製等商業活動應審慎評估。在企業顧客方面，每案皆需檢視授信戶是否涉及環境污染、違反人權等負面議題，若具 ESG 風險，需於內部盡職調查報告中揭露相關內容，嚴格進行風險管理。



輔導推薦中小企業爭取榮譽，提升臺灣中小企業競爭力

透過推薦及輔導中小企業爭取榮譽，協助中小企業強化企業經營管理，投入成長、創新、轉型及提升品牌形象，最終有助於打造更堅強的整體產業競爭力。玉山持續鼓勵及輔導穩健殷實、表現突出且善盡企業社會責任之中小企業參加「國家磐石獎」及「小巨人獎」。經由實地拜訪，深入瞭解企業經營特色，剖析風險性、獲利性及成長性，並在日常互動中對顧客之經營策略、營運管理及內部制度提供建議，持續輔導企業成長並接軌國際標準，發揮金融業正向影響力。

案例 — 奇鼎科技



恭喜奇鼎科技榮獲第30屆國家磐石獎！奇鼎主要產品為高精密製程控制設備、製程環境整合、節能服務和無塵室工程建置。玉山長期提供營運所需資金，並以專業的外匯及金流服務，協助奇鼎在海內外持續拓展，2011年支持企業購置第一座廠辦、2019年輔導申請投資臺灣三大方案，協助公司取得政府資源，投入新建2,700坪廠房於2021年落成。在玉山的推薦下，同時獲得第24屆小巨人、第30屆國家磐石獎。未來，奇鼎將持續投資資源研發更高規格的設備，致力為更多客戶規劃廠務節能方案，追求企業與環境的永續發展。

■ 永續授信業務

全球氣溫持續暖化、極端氣候頻傳，氣候變遷已成全球重大風險議題，各國紛紛提出碳排目標，我國政府亦積極推動再生能源，並制定綠色金融行動方案 2.0 鼓勵金融機構投入。玉山長期重視環境永續，並響應國際趨勢及重大國內政策，持續發展綠能專案融資、永續連結貸款、綠色授信等特色產品，以實際行動支持綠電並推廣節能減碳。

餘額單位：新臺幣佰萬元

永續授信業務	2020 年餘額	2021 年餘額
ESG 產業授信	249,685	261,464
綠色授信	11,106	18,726
永續連結貸款	285	10,681
永續授信合計	261,076	290,871
佔整體企業授信比重	32.27%	32.85%

1. ESG 產業授信

2021 年玉山持續將資源投入對環境、社會友善產業，支持綠能發電、節能環保、循環經濟、醫療及教育等產業，並支持政府重點產業發展。

單位：新臺幣佰萬元

ESG 產業授信	產業別	2020 年餘額 *	2021 年餘額
環境友善	太陽能	787	883
	自行車	3,812	6,000
	LED	1,288	729
	電池	2,102	2,576
	電動車	308	353
社會友善	循環經濟	2,976	3,144
	醫療	21,206	22,733
	教育	9,458	7,105
	運動健身	3,777	4,206
	電信固網	6,165	3,540
新創重點產業 *	網通及互聯網	4,056	4,924
	工業機器人	180	83
	符合五 + 二產業定義及相關供應鏈	193,570	205,188
永續產業授信總計		249,685	261,464

* 2021 年新增揭露範圍，加入支持政府五 + 二新創重點產業相關授信統計，惟排除國防及相關供應鏈中永續風險較高的子產業（如水泥、塑化、鋼鐵等）。

* 已排除與前述環境友善產業、社會友善產業、綠色授信、永續連結貸款重複計算者。

2. 綠色授信

為支持企業永續發展，以綠色授信協助企業投入潔淨能源、儲能系統、水資源與環境污染控制、環保產品或設備、綠建築等明確用於綠色專案項目，2021 年玉山參考 LMA（Loan Market Association）綠色授信原則（Green Loan Principles），訂定相關規章及作業辦法。

太陽光電成功案例

2021 年參與高雄某大型地面型專案，該專案除採單軸追日系統，有效提升發電量，玉山在評估流程中亦關注當地利害關係人意見，除徵提多個不同主管機關函文外，並參與業主對當地居民召開的說明會，並確認業者對當地的回饋，以確保開發案對當地居民無重大負面衝擊。

綠能專案融資

玉山結合本業專長，協助企業及產業推廣綠能發展，從中小型陽光屋頂到近期積極發展離岸風電、地面型太陽能等大型電站，我們深刻體認到，投入綠能產業融資，不僅符合國際趨勢、支持產業發展需要，更能提升內部專業能力、創造更多商機。近年玉山綠能專案融資業務無論於質或量皆有良好發展，陸續成立離岸風電及綠能專家團隊，並參與國內重要風電、太陽能專案，2021 年 12 月相關餘額共 187.26 億元（2020 年 111.06 億元）。

2017

- 成立離岸風電專案小組
- 首件澳洲陸域風電

2018

- 首件北美電站
- 首間本土離岸風電財務顧問

2019

- 國內首家金融業停止承接燃煤電廠融資
- 與政府合作制定政策

2020

- 主辦國內風電專案融資
- 參與國內大型太陽能電站

2021

- 全力發展再生能源專案融資，新增國內漁電共生太陽光電與海外已商轉地熱發電等多元綠能相關業務
- 成立綠色金融專責 PM 單位，擴大業務推廣動能

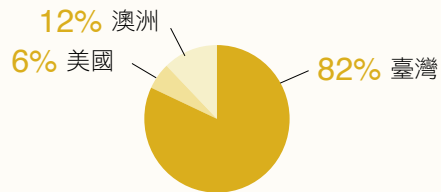
金額單位：新臺幣佰萬元

綠能專案融資	2021 年餘額	綠能專案融資 餘額合計	基礎建設相關 專案融資總餘額	綠能專案佔比
風力發電	11,816			
太陽光電	6,090	18,726	28,563	65.6%
地熱發電	820			

支持地熱等多元再生能源

2021 年玉山支持全球最大位於加州舊金山 13 座已商轉地熱電廠，總裝置量 725MW，為 87 英里長蒸氣管道進行地熱發電，地熱為再生能源，不像風力及太陽能有尖峰離峰發電差異，一年四季均可穩定供電，故可成為基載電力，穩定市場電力需求，案場用水亦符合永續精神，60% 使用城市廢水、40% 為回收再利用水資源。未來玉山將持續發展多元綠能專案融資，積極評估並挹注資金於符合國際永續趨勢的綠能電廠。

綠色授信地區分布佔比 (依 2021 餘額)



風力發電	3,746 MW 參與發電站	18.3 萬噸 減碳	470 座 大安森林公園
太陽光電	1,495 MW 參與發電站	7.3 萬噸 減碳	188 座 大安森林公園

* 依能源局公布電力排碳係數國內每度電碳排放 0.502 公斤 / 大安森林公園碳吸收量依 389 噸進行估算

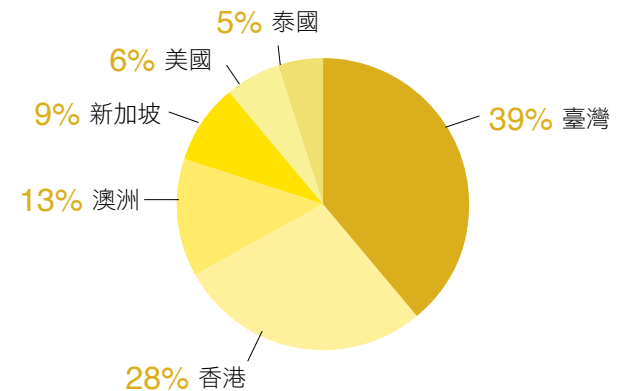
3. 永續連結貸款

為鼓勵企業自行設立並達成 ESG 發展目標，持續投入永續相關作為，玉山參考 LMA 永續連結貸款原則 (Sustainability Linked Loan Principles)，規劃相關規章及作業辦法，並建立 ESG 評量表，評估企業 ESG 實際投入，透過與企業共同議合訂定永續發展目標，若企業達成目標則給予金融服務優惠。至 2021 年已累積核准 55 案，核准金額 564.35 億元，餘額 106.81 億元。展望 2022 年玉山更規劃將相關商品績效納入營業單位考核，透過獎勵機制引導營業單位掌握顧客永續發展進程，積極推動永續連結金融商品，提升對環境社會的影響力。

協助企業成功案例 – 裕民航運

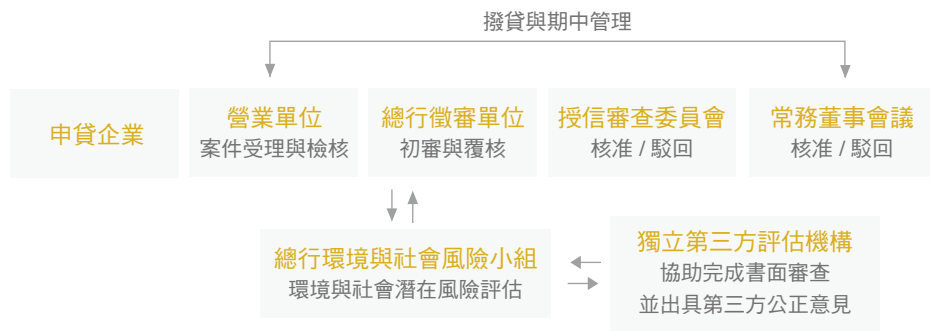
玉山提供裕民航運集團所屬全資子公司美金 4,475 萬元「永續指數連結貸款」，公司將資金用於購置 LNG 節能雙燃料船，此船型為國內船東領先建造的綠色環保船舶，雖然船舶造價較高，但使用 LNG 及低硫油作為航行燃料，可大幅降低溫室氣體排放量，減少對環境衝擊，為環境保護盡心力，透過金融的力量，引導並協助企業一同往減碳之路共同邁進。

永續連結貸款地區分布佔比 (依 2021 餘額)



■ 赤道原則

玉山長期支持對社會發展有長期貢獻大型專案，2015 年於國內金融業首批加入赤道原則以來，參與國內外多項電力能源、基礎建設等大型專案融資，並依循赤道原則協會國際標準，以分級方式管理專案融資風險，審慎評估專案開發過程是否善盡環境社會責任，妥善制定環境及社會衝擊監控與改善計畫。依循第四版赤道原則框架逐案評估專案融資案件於氣候變遷、人權、生物多樣性相關風險，提升環境及社會風險管理能力，並持續精進控管流程、強化貸後管理。赤道原則評估及承作流程如下：



2021 年具體成果

共簽約 10 件適用赤道原則之專案融資案件、1 件予以婉拒（屬煤碳運輸專案）
累積評估 36 件，響應政府政策積極推動再生能源，綠能專案融資佔 24 件

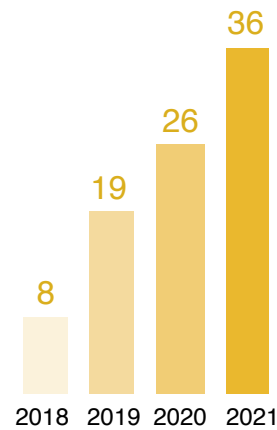
案例分享

A 專案擬於高雄建置地面型太陽光電案場，原已符合當地法規規範，玉山鼓勵公司進一步採用赤道原則進行評估，並出具第三方顧問公司查核報告，從國際永續發展角度確保專案開發及營運過程不會對環境及社會造成重大影響。玉山將持續發揮正向影響力，與顧客攜手合作共同推動環境永續。

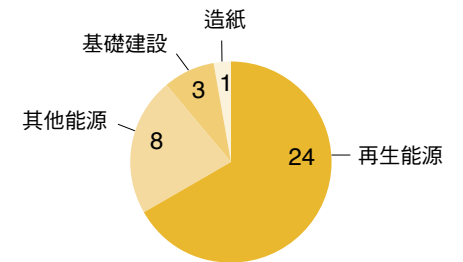


2021 年累積赤道原則累積核准件數

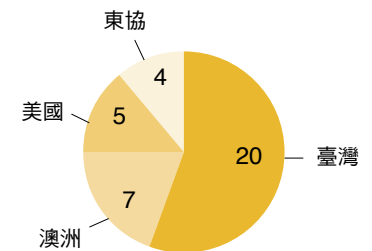
36 件，其中包括 1 案財務顧問案件



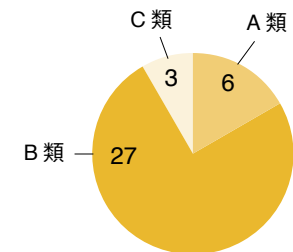
產業分布



地區分佈



風險屬性



註：依赤道原則將案件風險等級由重大至輕微分 A、B、C 類，並進行不同程度審查

3.1.2 責任投資

SASB：FN-IB-410a.3

「玉山永續金融政策」重視股權及債券投資標的企業社會責任表現，並參考聯合國責任投資原則（Principles for Responsible Investment, PRI），將環境、社會與公司治理（ESG）相關議題納入投資分析及決策制定過程。玉山制定「有價證券永續投資管理要點」，針對 ESG 高風險企業建立管理機制，其中對環境及社會有直接衝擊之企業，如涉及色情、爭議性軍火、非法砍伐、有害瀕危野生動植物、新增煤礦場或新設燃煤火力發電專案等，皆避免往來；而對環境及社會有潛在衝擊之企業，如涉及燃煤火力發電、菸草、博弈、採礦、皮革及毛皮整製等商業活動，於提出投資申請時需盡責調查並審慎評估，經評估對於 ESG 永續發展無重大不利影響始可承作。此外我們亦將國內外公正機構之 ESG 指標納入投資核檢標準，例如 DJSI、MSCI ESG 評級、RobecoSAM 評分、Bloomberg ESG 評分、臺灣企業永續獎、Sustainalytics ESG 風險評級、臺灣永續指數成分股、臺灣公司治理評鑑等，優先選擇中低 ESG 風險企業做為投資標的。截至 2021 年 12 月，玉山銀行債券投資屬於中低 ESG 風險比例達 99.42%，股權投資屬於中低 ESG 風險比例達 100%。

更進一步，玉山透過股東行動主義，與被投資公司溝通、參與股東會、行使投票權等議合作為，促進被投資公司落實永續發展，如 2021 年，玉山寄送 EMAIL 與超過 70% 長期持有之企業進行聯繫，表達玉山不僅關注公司財務績效，也關注公司的 ESG 表現，希望串聯起價值鏈上的企業夥伴，一同在氣候變遷、環境保護及社會福祉等面向共同努力。

2021 年具體成果

玉山 2021 年持續將資金投入對環境及社會友善的產業，並首度發行 2 檔可持續發展金融債券，金額共臺幣 16 億元。繼 2017 年發行國內首批綠色債券後，總計包括 5 檔新臺幣及 1 檔美金計價之綠色及可持續發展債券，為本國銀行中發行永續債券檔數最多者，發行規模無論是臺幣或是外幣亦居本國銀行第一，目前永續債券佔玉山發行流通在外債券總量 12.53%，且基於永續發展融入金融本業的經營策略，將所募集的資金貸放於再生能源、溫室氣體減量及水資源節約相關之綠色投資計劃，以及支持基本服務需求、可負擔住宅、社會經濟發展和權利保障之社會效益投資計劃。

永續債券發行		2021 年餘額 (百萬元)	整體債券發行 (百萬元)	佔流通金融債 餘額比重
2017/05/19	玉山銀行 USD	60,000,000		
2018/04/24	玉山銀行 NTD	1,100,000,000		
2019/08/13	玉山銀行 NTD	3,000,000,000	9,261	73,893
2020/03/19	玉山銀行 NTD	3,000,000,000		12.53%
2021/10/28	玉山銀行 NTD	500,000,000		
2021/10/28	玉山銀行 NTD	1,100,000,000		

玉山致力成為永續債券第一品牌，近年來已擔任 11 檔綠色債券、2 檔可持續發展債券及 1 檔社會責任債券發行承銷商，總金額逾新臺幣 137 億元，其中包括擔任首檔外國發行人發行綠債（東方匯理），首檔外國發行人發行台幣計價綠債（沃旭），首檔外國金融機構可持續發展債券（高盛金融國際有限公司）之承銷商，以及擔任首檔外國政府發行可持續發展債券之流動性提供者（智利政府）。玉山也是台灣首家金融業發行新台幣 15 億元永續指數連結商業本票（遠傳電信），這是繼永續指數連結貸款後，再次透過金融專業協助企業實踐 ESG，為推動台灣永續發展盡一份心力。長期的努力也持續獲得專業機構的肯定，2021 年連續六度蟬聯 The Asset 台灣最佳寶島債承銷商 (Best Bond house in Formosa in Taiwan)。

永續債券承銷		2021 年餘額 (百萬元)	整體債券承銷 (百萬元)	佔整體債券 承銷比重
2021/05/10	東方匯理 NTD	300,000,000		
2021/06/25	中租 NTD	300,000,000		
2021/10/29	合作金庫 NTD	700,000,000		
2021/11/15	台電 NTD	130,000,000	6,660	190,302
2021/07/02	高盛金融國際有限公司 USD	50,000,000		3.50%
2021/10/08	法國外貿銀行 USD	110,000,000		
2021/12/05	第一銀行 NTD	800,000,000		

發展綠色能源為淨零轉型的關鍵，亦是驅動未來經濟發展的新引擎。零碳能源如離岸風電及太陽能光的發展能促使能源與電力供給結構轉向低碳無碳化，玉山銀行積極拓展離岸風電及太陽能光電專案融資，並透過提供永續相關專案避險服務，以金融服務支持環境友善專案。2021 年新增承作 4 件，總金額新臺幣 48 億之離岸風電及太陽能光電專案融資之利率交換（Interest Rate Swap, IRS）避險服務，累積至 2021 年底共約新臺幣 117 億元。玉山將持續努力透過金融專業，發揮影響力，協助企業執行環境友善專案並全力配合政府政策。

3.1.3 零售銀行業務 SASB: FN-AC-410a.1, 410a.2

促進永續發展專題：危險及老舊建築物重建貸款

“讓我們協助您與家人打造更安心舒適的居住環境，
延續幸福記憶，一同描繪家與城市的嶄新風貌。”

臺灣正面臨「人屋雙老」現象，屋齡逾 30 年老屋多達 400 萬棟，多數老屋耐震強度不足，且根據衛生福利部統計，全臺 65 歲以上長者有 73% 住在無電梯的透天或公寓。老屋除了耐震強度不足，也缺乏消防設備及無障礙空間，上下樓梯對於行動不便的高齡長者更是一大負擔。為陪伴屋主建立更安全溫暖的家園，玉山響應政府危老重建政策，於 2019 年成立危老都更推動小組，培育約 50 位具危老重建推動師資格的金融顧問，並於 2020 年推出「危險及老舊建築物重建貸款」，以實際行動協助屋主打造更安心的居住環境。

2021 年，玉山參與由內政部指導舉辦的第三屆「危老都更博覽會」，為本次唯一參展的民營銀行，在博覽會中透過數位方式與民眾互動，推廣住宅安全觀念，並詳細解說完整的危老重建金融服務。此外，玉山鏈結內部信託、稅務規劃資源，提供一站式金融服務，並攜手外部建築經理公司，確保重建工程順利進行，致力協助顧客提升居住安全、打造樂齡友善住宅，並延續家的幸福記憶，共創更具韌性的美好城市。



案例

顧客林先生與母親同住在屋齡逾 40 年的老舊公寓，儘管房屋外牆已斑駁，仍是心中最溫暖的家。隨著母親逐漸年老，上下樓梯越來越吃力，林先生總是擔心母親獨自在家的行動安全，因此林先生決定透過危老重建，為年邁母親打造樂齡安養宅。

為實現林先生建造樂齡住宅的願望，玉山發揮金融專業，以顧客需求為核心，規劃最適貸款額度，並整合房貸、土建融、危老重建信保基金等多元產品，客製專屬融資方案，協助顧客順利重建。老舊公寓重建成具備電梯的全新華廈，新家園除了符合耐震安全結構與智慧建築規範，無障礙空間更讓林先生和母親能放心居住、享受樂齡養老生活，持續創造美好的幸福記憶。

2021 年危老重建貸款

13.51 億元
累計核准金額

44 件
累計核准件數

永續房貸

在推動永續發展的道路上，玉山積極關注環境與社會議題，持續將 ESG 理念結合房貸產品，推出多元化永續房貸專案，包括「環保綠建築」及「安心購屋貸款」，陪伴顧客打造夢想家園。截至 2021 年底玉山協助逾萬名顧客成就家的夢想，永續房貸餘額達 962 億元，佔總購置與修繕餘額 19.60%。

餘額單位：新臺幣佰萬元

總購置與修繕餘額（截至 2021 年底）		
	戶數	餘額
購置住宅貸款	88,297	439,821
購置商用不動產	6,640	50,032
房屋修繕貸款	2,524	857
		總餘額：490,710

餘額單位：新臺幣佰萬元

面向	永續房貸專案	2021 戶數	2021 餘額	佔總購置與修繕餘額 (%)
環境	環保綠建築	382	4,758	
	鼓勵購買具綠建築標章的房屋			
社會	安心購屋貸款	9,223	92,940	19.60%
	協助青年、中低收入家庭及遭逢經濟變故的顧客，以可負擔的方式實現成家夢想			
歸戶總量		9,459	96,158	

註：綠建築貸款營收占玉山營收比 0.07%、可負擔房貸營收占玉山營收比 0.03%，其中可負擔房貸包含：青年安心成家購屋優惠貸款、住宅補貼貸款及地震受災戶貸款。

管理貸放風險

“玉山積極管理貸放資金潛藏的 ESG 風險，持續擴大責任授信的影響力。”

為帶動顧客重視社會及環境永續議題，玉山將 ESG 精神融入個人、小型事業授信業務決策考量，透過 ESG、洗錢防制與氣候風險資訊辨識、評估與管理貸放風險，積極發揮金融影響力，引導資金流入永續發展面向。

(1) 授信審查：

針對新貸放的授信案件，玉山主動透過公開網站資訊調查顧客 ESG 潛在風險，若申貸企業、負責人或個人曾有裁罰紀錄或涉及違法情事，如環境污染、違法吸金等，將請顧客提供合理說明及出具相關改善措施報告，經確認顧客已改進完畢後，才予以核貸。

(2) 洗錢防制：

針對新往來的個人授信案件，申貸時將由系統自動發查 Google 負面新聞及 AML (Anti-Money Laundering, AML) 黑名單，確保所有案件落實嚴謹的 KYC (Know Your Customer) 與盡職調查 (Client Due Diligence, CDD) 程序，2021 年共有 108,978 件進行 CDD 審查，如鑑別為高風險顧客，將進一步執行加強審查 (Enhanced Due Diligence, EDD)，經查證顧客屬公開制裁對象，將一律婉拒其授信案件之申請，降低對社會及環境的潛在負面影響。針對既有往來顧客，玉山依低、中、高洗錢風險等級規劃對應定期審查作業，2021 年共有 564 戶高風險顧客進行審查，若未於限期內完成管控措施，將不得新增業務往來或暫停帳戶交易。

(3) 氣候變遷：

為掌握因氣候變遷所造成的擔保品減損風險，玉山將氣候風險因子納入擔保授信案件審核流程中，逐案檢視擔保品座落區域的土壤液化、淹水風險等級，以綜合評估貸放成數與簽核權限。針對貸放中的案件，玉山定期追蹤擔保品跌價情形，若擔保品減損情況嚴峻，將積極與顧客洽談並評估限制增貸成數。2021 年淹水高風險區域之授信擔保品案件餘額佔玉山總資產比例為 0.98%。



ESG Exclusion

- 於房貸徵信過程中，發現顧客經營之事業涉及博弈或私人民間貸放業務，婉拒辦理該授信案件。
- 在小型事業貸款審查中，發現該工廠因違反廢棄物清理法，多次遭政府環境汙染裁罰，經與顧客確認尚未改善完畢後，婉拒此授信案件。

■ 永續溝通與參與

「每一個選擇，都是在為我們想要的世界投票。」科技的進步使金融服務嵌於顧客的生活於無形中，而永續，就從日常開始。玉山致力於運用多元的管道（實體分行、官方網站、行動銀行 APP、網路銀行、社群媒體、影音平台、書刊雜誌等），並槓桿媒體合作夥伴（天下雜誌、Discovery），傳播國際永續趨勢及知識，提升顧客永續意識與思維。

傳遞永續知識 提升永續意識

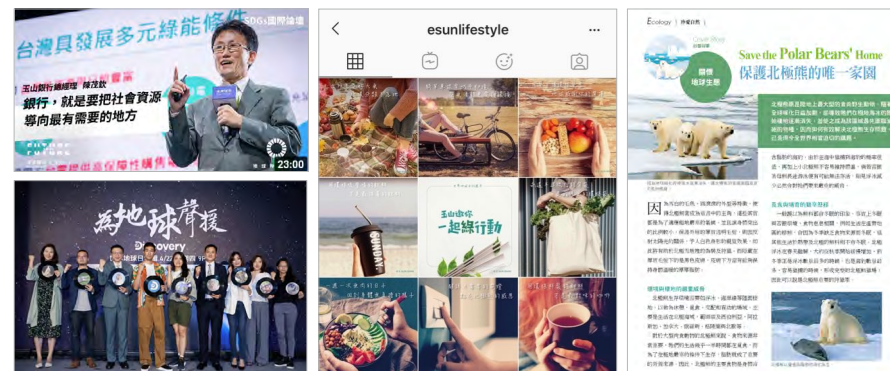
- 與天下雜誌合作舉辦【SDGs 國際論壇】並發布線上影片，宣導綠色金融
- 於 Instagram 溝通環保理念，鼓勵將環保融入日常
- 攜手 Discovery 帶領觀眾直擊因氣候變遷造成全球各地物種滅絕的現況，邀請顧客加入為地球聲援的行列
- 於玉山銀行官網設置危老重建貸款介紹網頁，並鼓勵顧客打造綠建築、智慧建築
- 於玉山 Smile 雙月刊中刊登「保護北極熊」專欄，和顧客推廣環境永續概念

結合金融本業 推動永續參與

隨著顧客永續素養的提升，玉山以 Sustainability as a Service 為核心，將永續結合金融服務，提供顧客可為地球帶來更多正面影響力的金融方案。2021 年為響應世界地球日，聯合家樂福、全家便利商店、Gogoro 等合作夥伴，舉辦「一起綠行動」系列活動，透過消費、支付、貸款、投資等或大或小的金融選擇，集結顧客的力量，促進永續新生活，與玉山共同創造美好的新未來。

【零售銀行業務】- ESG 相關產品及個人顧客參與數

項目	項目說明	參與顧客數	總歸戶數
危老重建專案貸款	與顧客議合將老舊建築透過重建，轉變為符合現代化、環保、節能與社會需求的住宅，同時提升都市整體的生活品質與機能、改善居住安全	12	
綠建築貸款	鼓勵顧客在購置房屋時選擇具生態綠化、節能、減廢的綠色建築	115	
ESG 信用卡	提撥部分刷卡金額建置偏鄉圖書館、支持環境生態及動物保育	48,983	51,889
ESG 主題基金	嚴選 8 檔以 ESG 為投資標準之理財產品，兼顧永續前景及投資機會	82	
「一起綠行動」系列活動	響應世界地球日，鼓勵顧客購買電動機車、有機食品、節能家電、並申辦 e 化帳單等	3,028	
個人金融顧客	2021 年房貸、信貸、信用卡核准之顧客數	-	438,768



11.83 % 2021 年個人金融顧客 ESG 產品參與比率

註：ESG 產品參與比率 = 響應 ESG 相關產品總歸戶數 / 個人金融顧客總歸戶數

■ 責任產品

SASB: FN-AC-410a.1、410a.2

1. 理財商品

財富管理結合核心職能並運用金融業金流導向特色，善盡合作夥伴以及商品上架審查責任，提供顧客多元化永續金融投資商品與服務，降低商品或服務對社會與環境之衝擊，並提升商品或服務創造之環境及社會效益，為顧客與投資人追求可持續性的長期報酬。

合作對象管理

- (1) 與本行合作財富管理業務之保險公司已全數簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明
- (2) 與本行合作財富管理業務之境內基金公司已全數簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明
- (3) 與本行合作財富管理業務之境外基金公司已全數簽署「責任投資原則 (PRI)」

100%

保險公司

100%

境內基金公司

100%

境外基金公司

理財顧客審查原則

玉山銀行與理財顧客建立業務往來關係時，確實執行顧客盡職審查及認識顧客程序，評估面向包含身份、資金來源、交易內容、帳戶用途等，落實防制洗錢暨打擊資恐管理機制，其中私人銀行會員入會審查就違反環保法規、未盡誠信經營或社會責任等 ESG 因子納入評估，以期透過盡職治理作為，引導顧客重視 ESG 議題，持續發揮正面的社會影響力。

產品管理

- (1) 訂定「玉山銀行財富管理 ESG 商品管理要點」，落實合作夥伴審查與理財商品上架之遴選過程，以第三方公正機構 ESG 評級（如 MSCI、DJSI、彭博、晨星等評量指標），評估境內外共同基金、海外債、海外 ETF、海外股票及特別股等理財商品。
- (2) 邀請財富管理業務合作夥伴簽署「玉山銀行財富管理業務合作夥伴永續發展承諾書」，截至 2021 年底已與 3 家合作夥伴簽署並持續邀請更多合作夥伴一同響應，期許結合合作夥伴的力量發揮永續影響力，共同推廣 ESG 相關金融商品，落實永續金融。
- (3) 落實「商品審查」及「期中管理」，參酌合作夥伴 ESG 落實情形或有無重大 ESG 負面爭議，將審慎考量業務往來深度；已上架之投資商品 ESG 等級若有更動，亦會調整其推廣程度。2021 年計 1 檔商品屬於對環境及社會有直接或潛在衝擊之企業，而不予上架；商品上架後，每月定期持續追蹤理財商品 ESG 等級變化，6 檔商品上架後因涉及人權爭議或軍火武器等相關議題，列為不得主動推介行銷相關標的。

財富管理商品 ESG 評級管理 正向、中等、負向、無資料

ESG 分級（第三方公正機構）

- ESG 評級為「正向」、「中等」得上架並納入行銷或專案活動
- ESG 評級為「負向」經會議審慎評估及同意，始得上架，不得納入行銷或專案活動
- ESG 評級為「無資料」得上架供顧客申購。若經綜合考量合作對象 ESG 落實情形，或經會議審慎評估及同意，始得納入參考標的、行銷活動或專案活動。

期中管理

- 針對已合作對象出現重大 ESG 負面爭議者，將審慎考量業務往來深度。
- 已上架之投資產品 ESG 等級若有更動，亦會調整其推廣程度。

行銷推廣

- (1) 募集國內首檔符合管會 ESG 審查新制的 ESG 多重資產基金「合庫環境及社會責任多重資產基金」，聚焦環境機會股票及社會責任債券，協助顧客掌握永續投資機會，同時降低投資組合波動。
- (2) ESG 主題基金投資活動「玉見 ESG」，讓顧客在投資理財時，也為永續發展盡一份心力，2021 年累積銷量新臺幣 2,476 萬元，交易筆數（含續扣）達 2,644 筆，同時亦響應「世界地球日」，遴選具氣候變遷、永續等 ESG 主題基金於數位通路推出專案活動。

行銷輔助

- (1) 成立 ESG 投研團隊，推廣包含風電、電動車、碳中和、水資源等有助環境永續之主題投資。自 2022 年起，規劃每季定期產製 ESG 相關市場研究報告，期挹注投資研究資源推動 ESG 相關財富管理業務，以加速 ESG 普及之進程。
- (2) 2022 年起，為深化行銷人員永續金融意識，提供相關模組化 ESG 議題，並定期進行教育訓練。

13 檔 ESG 基金

7.9% 2021 年財富管理客群議合比例

註：投資 ESG 理財商品顧客數 / 投資理財商品顧客數

46 億元 ESG 基金存量占比 2.67%

單位：新臺幣佰萬元

商品	財富管理客群			零售銀行客群			總計
	ESG	Non-ESG	小計	ESG	Non-ESG	小計	
共同基金	4,604	190,829	172,618	403	33,925	34,328	206,946
海外債	8.3	6,029.7	6,038	-	-	-	6,038
海外 ETF	636	7,326	7,962	763.3	17,234.7	17,998	25,960
總計	5,248.3	204,184.7	186,618	1,166.3	51,159.7	52,326	238,944

註 1：共同基金係採中華民國金融監督管理委員會發布 ESG 相關主題投信基金 / 境外基金資訊揭露事項審查監理原則之定義，並以主級別基金計算之。

註 2：海外債係指發行機構發行之永續發展債券。

註 3：商品存量均以現值計算。

2. 全系列零碳信用卡

SASB：FN-CF-000.A、FN-CF-000.B

自 2019 年起，玉山 100% 新發行的信用卡皆通過碳標籤認證，並購買臺灣本地彰濱再生能源風力發電產生之碳權，進行碳抵換，並經由公正第三方查證，達成碳中和之宣告，截至 2021 年底「零碳信用卡」發卡累計逾 402 萬卡；2025 年前將市面流通卡全數轉換成為零碳信用卡。其他 ESG 相關信用卡請見下表：

ESG 信用卡	內容	2021 年 (流通卡數)	占整體 比例	捐贈金額 (仟元)
社會 公益	世界卡	提撥國內一般消費金額 0.3% 捐助「玉山黃金種子計畫」，為偏鄉小學打造玉山圖書館，提供溫馨舒適的閱讀環境。		
	玉山南山聯名卡	提撥南山保費以外一般消費金額 0.1% 捐贈南山幸福基金，支持社區關懷照護計畫。		
	清華認同卡	63 萬	10%	42,280
	愛心卡	提撥一般消費金額 0.2% 贊助捐血活動公益基金。		
環境 保育	玉山 eTag 悠遊聯名卡	結合 eTag 及信用卡自動儲值功能，提撥 eTag 自動儲值金 0.1% 至環境永續帳戶，作為玉山舉辦 CSR 公益活動基金。		
	御璽卡	申辦帳單 e 化，提撥一般消費金額 0.2% 作為捐助「一生一樹 玉山植樹」活動。		
	黑熊認同卡	59 萬	9%	900
	悠遊聯名卡	當月滿額享次月每次騎乘 Youbike 均可享第二個 30 分鐘免費。		
玉山無限卡	不限金額消費一筆，次月每次騎乘 Youbike 均可享第 2 個 30 分鐘及第 3 個 30 分鐘免費。			
整體		662 萬	100%	43,180

註：1. 經 BSI 公正第三方查證，2021 年當年度零碳信用卡發行量逾 65 萬卡，2021 年共抵換 573 公噸二氧化碳當量，依據「PAS 2060:2014」要求，宣告達成碳中和。

2. 抵換額度來源為臺灣本地彰濱再生能源風力發電產生之碳權。

3. 2021 年底整體流通卡數為 662 萬卡、有效卡數為 453 萬卡。

綠色交通

鼓勵卡友搭乘綠色運輸及購買電動汽機車，包含與高鐵配合舉辦紅利點數折抵高鐵票價、紅利兌換 / 加價進行高鐵商務車廂升等、購買電動汽機車節能減碳，年度共創造 43.2 億元綠色消費金額。

	高鐵	Ubike	電動汽機車	總金額
金額 (千元)	3,470,000	250	850,350	4,320,600

3.2 普惠金融

GRI: 2-23、2-24、2-25、3-3、203-1、203-2、413-1；

GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS1、FS3、FS5、FS7、FS9、FS10、FS13、FS14、FS16

地方創生：扶植全臺各地特色產業升級與轉型，促進城鄉均衡發展，點亮地方經濟。

“陪伴青年返鄉圓夢，扶植在地產業成長茁壯。”

為解決城鄉發展失衡、地方產業凋零、日益嚴峻的社會問題及環境挑戰，玉山領先同業，自 2018 年起參考日本地方創生政策，於總行成立「地方創生培力團隊」，透過總、分行協作模式，發掘臺灣特色產業並深入拜訪，而政府於 2019 年正式推出「地方創生計畫」，玉山依循國發會「地方創生 5 支箭」政策，針對投資故鄉、品牌建立、社會參與、整合資源及科技導入等五大面向，攜手產、官、學界力量，共同協助臺灣特色產業轉型、二代接班，並鼓勵在地青年返鄉創業，以形成永續城鄉的正向循環。

自 2021 年起，玉山希冀擴大金融業的正向影響力，以「扶植在地產業升級」、「鼓勵青年返鄉創業」兩大主軸，與政府在地育成單位共同舉辦「線上金融創生說明會」，針對「返鄉青年」與「在地企業」成長歷程，打造資金與輔導兼具之服務，使金融服務能快速挹注至臺灣各地，暖心陪伴在地產業及青年成長茁壯。

案例 | 玉山金融創生說明會，力挺在地創生團隊勇敢追夢

玉山長期支持地方創生，為更加貼近在地需求、深入了解返鄉青年核心痛點，自 2021 年起，於南投竹山地區，與經濟部「在地青年創育坊」之認證企業「小鎮文創」合作，共同舉辦「竹山金融創生」線上說明會，探討疫情下的臺灣，玉山如何透過金融力與在地創生團隊永續共伴，活動採線上面對面交流，由玉山說明多元融資方案，並以軟性方式與超逾 20 組團隊互動，直接解決青年各類金融疑問，並透過斗六分行專家團隊提供在地化服務，此模式獲得許多青年正向反饋，未來玉山將持續攜手異業夥伴力量，為臺灣這片土地及地方產業經濟注入發展新動能。

2021 年成果

1,160 間 在地企業創生轉型

54.69 億元 融資餘額



玉山透過視訊方式與 20 組地方創生團隊交流互動，提供即時金融諮詢服務

社會創新企業：提供社創企業資金、財務輔導及行銷廣宣資源，並攜手學術界培育社企未來之星，擴大改變社會的美好力量

“培育社企種子，支持社會創新永續發展。”

臺灣社創大多屬初創發展階段，取得輔導及資金管道有限，事實上部份社創企業會選擇公益創投、企業媒合或政府補助管道，但礙於等待資金時間較長，常因無法即時獲得資金的挹注而形成營運困難的窘境。

玉山致力以一站式的金融服務，滿足被傳統金融忽視的族群需求，提供「萌芽、成長、穩定」三階段的金融友善環境，除了與臺北市政府產業發展局共同規劃「微笑希望貸」，2021 年更投入學術界培育計畫，成為國立中央大學尤努斯社會企業中心「第六屆尤努斯獎：社會創新與創業競賽」特別獎贊助單位之一，除提供獲獎團隊實質獎勵，亦舉辦論壇，深度與參賽團隊交流如何透過金融力量解決社會議題。玉山攜手學界夥伴共同培育社企種子，協助具潛力之社企團體萌芽茁壯，深耕社企領域，期能發揮正向影響力，共同支持社會創新發展。

2021 年成果

26 家 協助社會創新企業發展戶數

案例 | 協助小雞飼養農友建構品質穩定的微型生產網絡

岩生築見江創辦人長期關注偏遠地區與弱勢族群經濟議題，為協助小型雞飼農友穩定提供高品質的肉品給餐廳業者，毅然決定創業，創業宗旨主要輔導南投仁愛鄉武界部落、屏東霧臺鄉大武部落和宜蘭大同鄉泰雅部落等原住民農友。然而江創辦人的營運難題是農友縱使具備飼養技術，但缺乏銷售通路，以及穩定現金流，因此申請貸款受到限制。之後江創辦人經過臺北市政府輔導推薦，申請玉山銀行「微笑希望貸」專案順利核准，迅速取得營運週轉資金，得以輔導農友建構品質穩定的微型生產網絡，更能安心投入實體與線上行銷活動，帶動偏鄉部落發展並發揮效益。



第六屆尤努斯獎—社會創新與創業競賽，吸引 142 組團隊共同參與。

國立中央大學
YUSBC 尤努斯社會企業中心
Yunus Social Business Centre of National Central University



疫情紓困

2021 年臺灣本土疫情升溫至三級警戒，在疫情衝擊下許多企業面臨經營危機，亦連帶影響勞工收入來源與生計，玉山積極響應政府紓困政策，迅速成立專責團隊，提供勞工與企業紓困貸款方案，並導入數位科技設計線上申貸流程，打造零接觸金融服務，降低顧客外出接觸及染疫之相關風險。

勞工紓困

69.3 億元 核貸資金額度

111,499 件 受理件數

為協助受疫情影響民眾快速取得資金，玉山規劃全線上申請、審核、對保、撥貸流程，打造零接觸貸款服務，透過導入智能審核模式，將申貸到撥款的時程，從 3 天縮短至 1 小時內；此外，更推出 24 小時無間斷自動撥款服務，每日撥款件數可達上萬件，讓顧客不受時空限制，即時取得資金。2021 年玉山於一個月內受理超逾 11 萬件勞工紓困貸款，其中線上申請比率高達 94.8%；核貸金額較去年成長逾 50%。

企業紓困

636.2 億元 核貸資金額度

5,375 件 協助件數

為加速顧客申貸流程，減少臨櫃接觸染疫風險，隨著政府各部會陸續公布紓困 2.0 政策，玉山第一時間於官方網站設置紓困振興專區，提供申貸文件讓民眾事先下載填寫，同時，建置紓困線上預約平臺以進行顧客分流，避免於同一地點聚集大量人潮。截至 2021 年底玉山共協助 5,375 間企業取得紓困資金與舊貸寬緩服務，陪伴臺灣企業度過營運危機。

普惠金融總成效

餘額單位：新臺幣佰萬元

2021 普惠金融總成效		
服務對象	社會效益 (戶數)	經濟效益 (餘額)
小型企業 Small-Sized Business	19,119 戶	102,518
微型金融機構 Microfinance Institution (註)	-	350
經濟弱勢族群 Low income Social Groups	3,961 戶	2,501
特定身分族群 Underserved Groups / Underserved Geographies	7,716 戶	12,654
總和	30,796 戶	118,023

註：係指東埔寨微型金融機構貸款（提供優質微型金融機構資金，滿足偏鄉弱勢居民金融服務需求）

3.2.1 支持小型企業與微型金融機構

中小企業是推動經濟與社會發展的關鍵力量，然而嚴峻的疫情造成許多中小企業營運停擺、營收大幅下滑，其中小型企業因規模較小且不易取得資源，更難以承受疫情衝擊，為協助小型企業健全財務體質並成長茁壯，玉山鏈結外界夥伴，提供新創及在地企業創業輔導資源，並推出多元融資方案。

近 **2 萬家** 扶植小型企業戶數，累計融資餘額突破千億元

金額單位：新臺幣佰萬元

小型企業 Small-Sized Business						
服務項目	2019		2020		2021	
	戶數	金額	戶數	金額	戶數	金額
新創企業貸款 協助臺灣新創企業站穩腳跟，快速取得資金	1,744	1,840	2,592	2,182	2,871	2,069
地方創生貸款 提供臺灣特色產業專屬資金，促進城鄉均衡發展	953	5,577	1,099	5,891	1,160	5,469
社會創新企業貸款（含微笑希望貸） 陪伴社企、社創成長茁壯，協助健全財務體質並提供資金	9	20	21	70	26	79
廠辦購置貸款 協助小型企業購置廠房與辦公室	3,712	30,953	4,137	36,906	4,042	37,527
週轉金貸款 協助小型企業取得營運週轉資金	13,269	60,538	16,064	64,903	17,614	64,991
總戶數及餘額					19,119	102,518
微型金融機構 Microfinance Institution						
服務項目	2019		2020		2021	
	金額		金額		金額	
柬埔寨微型金融機構貸款 提供優質微型金融機構資金以滿足偏鄉弱勢居民需求	815		581		350	

3.2.2 發展高齡化金融商品與服務

“玉山關懷銀髮族群，陪伴顧客一同打造樂活精彩人生。”

根據國發會推估，臺灣老年人口佔比將於 2025 年超過 20%，邁入超高齡社會，為照顧銀髮族群，玉山致力建構樂齡友善的金融防護網，除臨櫃主動關懷外，亦走訪各社區舉辦多場金融教育宣導活動，推廣理財觀念。此外，更結合外部醫療及安養機構資源，推出多元樂齡金融產品，協助高齡族群增進退休生活保障，與顧客共創美好的樂活人生。

■ 建構友善金融防護網

· 關懷措施

(1) 瞭解顧客需求

行員主動觀察顧客，視力模糊、聽力不佳、動作緩慢、需他人陪同攙扶，均即時給予顧客適當之協助及措施。

(2) 防範金融詐騙

高齡顧客臨櫃取款領現、無摺存款、國內匯款交易金額達 3 萬元（含）時，需關懷提問作業，以避免顧客遭受財務損失。

(3) 高齡顧客理財

強化產品適合度並確認顧客對產品風險的了解。

· 規劃樂齡金融商品

(1) 以房養老貸款搭配安養信託，保障樂齡族退休生活

玉山致力於提供顧客更有保障且多樣化的高齡金融服務，於 2021 年推出「以房養老」貸款，每月撥付穩定的月付金至顧客帳戶，滿足高齡者財務自主需求，另可搭配安養信託服務，解決多數高齡顧客擔憂晚年可能因失去行為能力，使資金無法按照自身意願運用之問題，保障其財產安全。

(2) 創新信託服務，滿足顧客多元需求

為響應政府信託 2.0 計畫，玉山成立「信託業務策略發展委員會」，培育逾 150 位高齡金融規劃顧問師，針對不同客群需求，推出創新信託商品與服務，如預開型信託服務，透過提早開立信託帳戶以避免日後需要動用資金時的不便、外幣信託可配置多元退休資產；以及不動產買賣價金結合安養信託，針對售屋後所得之大筆資金，可立刻進行管理以避免遭不當挪用的風險；此外，玉山積極與異業結盟，推出到府接送、處方籤取藥、導醫導診等諮詢轉介服務，於金融服務外同步滿足高齡顧客日常或醫療所需。2021 年，玉山銀行積極推廣 ESG，安養信託淨增信託財產 24 億元，全國第一。



單位：新臺幣佰萬元

類型	2020 年			2021 年			
	信託財產 餘額	信託財產總額 (不含特定金錢 信託及基金保管)	占信託財產 總額比重 (%)	信託財產 餘額	信託財產 餘額成長率	信託財產總額 (不含特定金錢 信託及基金保管)	占信託財產 總額比重 (%)
員工福利信託	5,574		22.23%	6,598	18.37%		24.35%
危老不動產開發信託	-	25,077	-	317	-	27,091	1.17%
安養信託	2,097		8.36%	4,512	115.16%		16.65%
合計	7,671		30.59%	11,427	48.96%		42.18%

3.2.3 弱勢與特定身分族群

SASB: FN-CB-240a.1, 240a.3, 240a.4

“玉山重視「以人為本」，要讓金融服務發揮溫暖的光芒，照亮社會各個角落。”

玉山響應政府政策，致力提升普惠金融三大面向—金融服務可及性、金融服務使用性、金融服務品質，透過多項措施，除了營造友善的金融環境外，亦致力滿足各社會階層與族群的需求，提供可負擔得起的金融產品與服務，以實現經濟包容性成長、改善貧富差距並促進社會公平及福利。

客群

[實體通路]

偏遠地區 居民

- 於臺鐵車站、便利超店等高頻出入場所設置 ATM，提供偏遠地區居民優質便捷服務。
- 針對方圓一公里內少有銀行自動化設備的地區佈建 ATM，如新竹縣尖石鄉全家便利商店（尖石那互依店）、臺東縣鹿野鄉全家便利商店（鹿野瑞豐店）、嘉義縣中埔鄉全家便利商店（中埔頂山門店）、臺東縣臺東市大潤發（臺東店）、嘉義縣大林鎮崇仁醫護學校等。

[實體通路]

外籍人士 或新住民

- **溝通無國界**：為積極響應「2030 雙語國家政策發展藍圖」、提供外籍顧客暖心的金融服務，玉山領先民營同業，於國立臺灣大學成立首家雙語示範分行並持續佈建，截至 2021 年全行共設置 30 家雙語分行，便捷金融區、營業廳利/匯率看板及常用交易表單皆已雙語化，同時於官網中顯示雙語分行服務據點，未來將持續提供更完整的雙語服務，打造友善外籍顧客金融服務環境。
- **便捷自動化設備**：為提供外籍人士與新住民便捷的金融服務，玉山已於外籍人士較常前往之據點如交通樞紐（臺鐵車站及捷運）、百貨公司、大專校院、大型醫療院所等佈建雙語操作介面的 ATM（含 CDM）。

2021 年雙語 ATM 佈建台數

臺鐵車站及捷運	百貨公司	大專院校	大型醫療院所
27	14	17	45

擴大「金融服務可及性」—友善且便利的金融服務

玉山以顧客體驗為核心，並結合 139 家實體分行、自動化服務設備、網路 / 行動銀行、客服中心等多元虛實通路，針對偏遠地區居民、身心障礙人士、外籍人士或新住民，打造便利且全方位的金融服務。此外，玉山每年定期安排分行主管及第一線櫃檯人員辦理金融友善服務相關訓練課程，以落實執行服務流程與標準，提升金融服務的可及性。

友善金融服務

[數位通路]

- **偏遠地區使用人數增加**致力整合所有數位金融服務，讓顧客在不同地區都能享受輕鬆、一致、個人化的體驗，透過智能加值，打造專屬互動，讓每個人都能輕鬆一手掌握美好的數位金融生活。2021 年非六都數位活躍顧客增加超過 30 萬人，較 2020 年成長 16%，其中偏遠地區成長 22%。
- **數位存款**讓偏遠地區的居民無須親臨分行即可完成開戶手續，目前可同時開立臺幣、外幣、玉證帳戶及申辦信用卡服務，八成以上數位存款顧客使用二項以上金融產品服務。

[數位通路]

- 玉山網路銀行提供雙語（中文與英文）版本服務，外籍顧客可輕鬆跨越語言的藩籬，享受即時的數位金融體驗。
- 為防範層出不窮簡訊 OTP 盜用事件，並且讓外籍人士可以輕鬆享有友善金融服務體驗，2021 年推出【英文語音 OTP】服務，讓外籍顧客於服務流程時，以接聽玉山系統撥打語音通訊取得關鍵密碼，於高重要性功能設定，包含首次申請玉山個人網路銀行及忘記密碼等，驗證方式自原簡訊 OTP，升級為安全性較高之語音 OTP。

客群

友善金融服務

項目	2019	2020	2021
無障礙櫃檯	51 台	138 台	139 台
無障礙廁所	120 間	111 間 *	112 間
符合輪椅民眾使用的 ATM	821 台	959 台	1,247 台

* 2020 年無障礙廁所之認定標準由「符合建築法規」調整為「符合金管會標準」，故數量略為異動。

身心障礙 [實體通路]

人士

- **無障礙自動化設備**：設置高度不超過 120 公分之自動化設備及提供語音操作指示、警示提醒及閃爍燈號，且配合主管機關政策，建構友善之金融環境，身心障礙顧客可申請 ATM 跨行提款手續費減免，每人以 1 個帳戶為限，每月有 3 次優惠。
- **輪椅民眾無障礙服務**：2021 年全臺分行（除南山廣場分行係由專人服務外）已完成無障礙櫃檯佈建（含服務鈴），並持續建置無障礙廁所與坡道。
- **聽障顧客無障礙服務**：為符合金融友善及公平待客，提供線上申辦服務及多元通知方式（如簡訊、email 等文字通知），並與社團法人中華民國聽障人協會合作，透過分行電腦加裝鏡頭、麥克風及喇叭，由協會提供遠程視訊手語翻譯，讓蒞行聽障顧客能以熟悉手語與行員進行溝通，透過三方視訊，滿足聽障顧客金融服務需求。

[數位通路]

- 玉山 Wallet 建立金融友善版，精選顧客常用功能使頁面更為簡潔，且所有服務皆能使用語音朗讀，讓視障及聽障顧客輕鬆享有金融服務體驗。
- 針對弱勢族群，玉山提供下列友善金融服務：金融友善網銀（無障礙標章 AA 等級）、利匯率服務網（無障礙標章 AAA 等級）、友善 WebATM（無障礙標章 A 等級）、行動銀行金融友善專區及金融友善版玉山 Wallet，提供便利支付、利匯率與個人帳務查詢、臺幣約定 / 非約定轉帳交易、身心障礙者 ATM 跨行提款手續費減免設定等功能。
- 為優化顧客體驗、貼近不同顧客需求，並兼具資訊安全，針對聽語障人士提供訪客留言版反應需求，將有專人聯繫協助。針對視障人士，提供語音 OTP 服務，取代傳統簡訊方式，提升重要流程驗證之安全性。
- 身心障礙顧客可透過營業據點告示、官方網站及顧客服務章程查詢玉山所提供之金融友善服務，並可於銀行公會之無障礙專區查詢無障礙 ATM 之分佈資訊。

註 1：新住民定義：依內政部移民署之定義之新住民如下：與國人結婚之外國人、無國籍人、大陸地區人民、香港或澳門居民及歸化取得我國國籍者之無戶籍國民，且在臺合法居留、定居或設有戶籍。

註 2：身障人士定義：根據衛生福利部定義，身心障礙者是指下列各款身體系統結構或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響活動與參與社會生活，並經相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者。

增進「金融服務使用性」—客製與多元化的產品服務

1. 金融包容性產品

為讓所有人以可負擔的方式享有金融服務，玉山將金融包容性思維融入產品設計中，針對經濟弱勢與特定身分族群，提供微型保險及專屬貸款方案，保障社會弱勢族群的基礎金融需求。

(1) 微型保險

為使經濟弱勢及特定身分之民眾以較低保費獲得基本保障，2021年推廣總件數達191件，較2020年成長21%。近兩年玉山聚焦非都會且社會資源相對缺乏之地區，例如至臺東、新竹偏鄉推廣微型保險保障觀念，提供經濟弱勢及特定族群享有基本壽險保障，以實際行動善盡企業社會責任。

(2) 專屬貸款方案

金額單位：新臺幣仟元

保險商品	件數	保費金額	適用對象
外溢保險	949	17,240	自主健康管理（定期健檢、規律運動）者
微型保險	191	58	經濟弱勢之特定身分者與其家庭成員
小額終老保險	3	65	· 預算有限想建構基本保障者 · 不想造成子女負擔之高齡族群 · 職場新鮮人
合計	1,143	17,363	

金額單位：新臺幣佰萬元

經濟弱勢族群（Low income Social Groups）

服務項目	2019		2020		2021	
	戶數	金額	戶數	金額	戶數	金額
住宅補貼貸款 協助中低所得家庭修繕、購買房屋	728	1,056	874	1,300	993	1,496
債務協商與還款計畫服務 提供遭逢變故而收入銳減的顧客專屬還款方案	2,158	352	1,768	248	2,951	995
地震受災戶 災後重建貸款服務	60	23	21	14	17	11
總戶數及餘額					3,961	2,501

特定身分族群（Underserved Groups / Underserved Geographies）

服務項目	2019		2020		2021	
	戶數	金額	戶數	金額	戶數	金額
新移民貸款 響應政府政策，協助新移民安居樂業	3,147	6,826	4,159	8,856	4,711	10,103
內政部定義偏鄉地區貸款 響應地方創生，促進城鄉均衡發展	1,767	1,946	2,034	1,985	2,370	2,199
學生貸款 協助優秀學子取得留學所需資金	305	216	288	200	284	197
青年創業啟動金貸款 協助青年創業圓夢，打造有利青年創業的環境	313	67	206	85	373	178
總戶數及餘額					7,716	12,654

2. 普惠金融創新服務

2021 年臺灣邁入後疫情時代，防疫政策、居家辦公已成常態，也加速了數位化程度，使人們更依賴行動裝置及數位化服務。為滿足顧客在各種生活場景需求，銀行須加速金融科技與數位化的推展，讓顧客得以在線上平台完成多項金融服務。

(1) 玉山長期投入數位金融發展，自 2015 年起佈建「全方位數位金融平台—e 指系列服務」，提供顧客線上開戶、辦卡、申貸、換匯與理財等完整數位金融服務，並持續提升各服務使用率，讓金融服務零時差。

產品 / 服務	2021 年成果	臨櫃申請 / 完成所需紙張數 (每件)	線上件數	節省碳排量 (噸 CO ₂ e)
e 指開戶	提供全程線上開戶管道，2021 年共有約 19 萬帳戶透過網站完成開戶，占總開戶數 33% ，較 2020 年成長 1 倍以上。	6	189,430	8.64
e 指辦卡	提供全程線上申辦信用卡，2021 年 e 指辦卡案件數逾 34.6 萬件，占總進件數 65.5%	5	346,229	13.16
e 指信貸	提供線上申辦信用貸款，2021 年線上申請案件數逾 13.1 萬件，占總進件數 96.5%	3.5	131,202	3.50
e 指房貸	提供線上申辦房貸，2021 年線上申請案件數逾 3.5 千件，進件數成長率超逾 50%	-	-	-
e 指外匯	提供線上換匯服務，2021 年有 99% 的外匯交易透過數位通路完成	2	5,220,000	79.34
e 指理財 ^註	2021 年基金線上交易約 43 萬筆 (不含續扣)，占基金總交易筆數 77%。	-	643,882	19.16
註：e 指理財計算通路含個網銀 / 行銀 / 企網銀 / 快易通，交易範疇含總約定書簽署、KYC、投資理財 (申轉贖) 及網路投保等。		總和	-	123.8

(2) 玉山善用數位操作簡單、連結容易的特性，深化顧客的數位體驗，打造 e.Fingo 數位品牌，並對標全球銀行數位發展的重要指標：數位活躍、數位黏著、數位銷售，建立各項會員機制，如點數機制、點數轉贈、MGM (Member Get Member) 再行銷、組隊競賽、收集徽章等，創造顧客間及產品間的網絡效應。以會員點數、收集徽章機制為例：

- 點數機制：當顧客與玉山往來金融交易，即可獲得相應的點數回饋，可使用於金融交易折抵、兌換超過百項熱門商品，深化顧客對數位金融服務的黏著度。
- 收集徽章：為賦予行動銀行 App 更趣味、更生活感的元素，以無形徽章獎勵、並與使用者軟性互動，為臺灣金融業首創的特色服務。

(3) 為打造有利於年輕族群參與股市的友善環境，玉山證券透過結合創新金融科技，優化線上服務流程，提供顧客便利的數位投資服務，2021 年線上開戶數佔比較 2020 年成長 13.79%。未來將持續發揮金融專業，運用數位科技的力量，並整合子公司—玉山投顧專業的研究資源，串聯證券分公司與銀行的服務網絡，朝最具特色的證券商邁進。

產品 / 服務	2021 年成果
證券線上開戶	提供證券線上免臨櫃開戶服務，2021 年線上開戶數 105,741 戶，線上開戶佔比較 2020 年成長 13.79%。
股票 e 指存	1. 提供證券定期定額存股服務，2021 年參與戶數 20,146 戶，40 歲以下參與戶數 14,603 戶 (佔比 72.49%)。 2. 2021 年參與戶數較 2020 年成長 318.92%、40 歲以下戶數佔比成長 4.55%。
電子交易	1. 提供線上證券交易服務，2021 年電子下單佔 91.64%、2020 年電子下單佔比 88.73%。 2. 2021 年 E-Trader 交易 App 新增 ESG 專區，提供臺灣個股 Sustainalytics 之評比資訊。

■ 強化「金融風險抵抗力」——金融知識推廣與教育

· 建立未來世代正確的理財觀念

玉山 x PaGamO 金融理財小達人以數位平台為媒介，推動學童的金融知識與教育，於國中、國小課程加入由玉山專業理財團隊所設計的金融知識，並運用遊戲化的學習，翻轉傳統單向式的教學，讓學童在解題過程中，自發性思考並找尋答案，提升中小學生的學習興趣與動機，將理財觀念向下扎根，平衡 M 型化的兩端的差距。2021 年參與人次共 43.3 萬人。



· 提升大眾基本的財務素養

為提升理財服務的友善性，並滿足顧客獲取金融資訊之需求，玉山於官方網頁上定期更新「外匯市場評析」、「玉山理財電子週報」、「Fund 眼世界」等市場資訊，透過簡明扼要的精選評論提供專業投資建議，並以圖像化方式讓顧客可以快速掌握市場動態及展望，顧客亦可訂閱「玉山理財電子週報」每週接收最新的財金訊息，及時瞭解市場趨勢；而官網中的「玉山理財觀點」則以不同的投資理財需求為分類，提供豐富的主題文章，讓顧客輕鬆理解多元的理財觀點。此外，玉山亦不定期在社群媒體分享理財觀念及各項理財產品的特色，以多元的主題及視覺化的形式可以降低顧客接觸金融知識的門檻，增進金融資訊的易讀性，實踐普惠金融的精神，2021 年總瀏覽人次近 700 萬。

· 金融宣導活動

玉山長期與金管會銀行局合作，積極走入校園與社區辦理金融教育宣導活動，宣導對象涵蓋高齡長者、社區、社福團體、學生等族群，由金融宣導講師走遍全臺各地，透過播放短片、專人講解及互動問答等方式進行，並藉由生動活潑的解說，幫助消費者建立正確的消費金融與理財、理債觀念，同時，加強宣導詐騙之防止與救濟、及消費者權利義務須知等內容。2021 年共舉辦 42 場金融宣導活動，參與人數共 4,208 人。

案例 | 新北市榮民服務處—宣導「正確投資理財及保險保障觀念」

為深化榮民服務照顧工作，玉山與金管會銀行局合作，至新北市榮民服務處講授「正確投資理財及保險保障觀念」，透過專業解說和淺顯易懂的口訣—「開源、節流、儲蓄」、「先理債、再理財」、「投資自己」，協助榮民長者建立正確金融理財觀念，同時提醒慎防金融詐騙、信用卡消費行為應注意事項及債務之清償協商機制等救濟權益。



金融知識推廣與教育 (Financial Literacy Initiatives)

服務項目	2019	2020	2021
玉山 x PaGamO 以數位平台為媒介，開啟學童的金融知識	場次：10 場 參與人數：7.7 萬人	場次：10 場 參與人數：28.5 萬人	場次：9 場 參與人數：43.3 萬人
玉山銀行 數位生活好康 / 玉山招財納福喵喵 Facebook 粉絲團 以粉絲團分享金融資訊與優惠好康	FB 粉絲團 粉絲人數：45.1 萬人	FB 粉絲團 粉絲人數：46.5 萬人	FB 粉絲團 粉絲人數：47 萬人
金融宣導活動 校園、社區、監獄、玉山圖書館等	場次：30 場 參與人數：1,820 人	場次：42 場 參與人數：2,242 人	場次：42 場 參與人數：4,208 人

3.3 金融科技與創新

GRI: 2-23、2-24、2-25、3-3、203-1、203-2；

GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS1、FS5、FS7、FS10

玉山長期投入金融科技，由超過 1,300 位科技人才組成科技聯隊負責整體的數位發展、智能應用、資訊研發以及資安管理，透過跨團隊合作提高數位金融科技的效能，過程中必須不斷精進，資訊就像是神經系統、AI 是大腦系統、數位是靈活的手腳、資安則是免疫系統，缺一不可，且在智能金融、普惠金融、場景金融成果豐碩，為臺灣首家銀行將人工智慧深入應用於各項業務，也是首家銀行以開放的雲端原生技術、微服務架構自建核心系統，近三年整體數位顧客成長逾 1.5 倍，超過 77% 的基金申購、96% 信貸申請案件、99% 外匯交易和 88% 證券開戶均是在數位通路上完成，具體成果分述如下：

數位基礎建設

透過玉山的科技力，持續推動數位轉型基礎建設，並致力於綠色節能、創造環境永續價值以實現永恆的承諾。

策略方向

善用雲端服務，提升 IT 支援速度及服務品質，
強化安全控制並提高使用者滿意度，逐步實現淨零碳排目標

加強數位工具應用，提升協同合作能力與團隊生產力

建構海外分行新型態的廣域網路連線架構，強化數位基礎架構品質

持續推動雲原生（Cloud Native）系統的「系統容器化封裝、
自動化管理及面向微服務」，以提升擴充彈性

建立網站可靠性工程維運團隊（Site Reliability Engineering, SRE），
強化維運管理品質

自行開發的整合性語音平台，集合多項新興技術與應用，
因應市場趨勢快速迭代各項智能語音服務。

透過軟體機器人模擬人為操作行為，自動執行高重複性的例行作業，
亦消弭系統及內外部平台介接斷點、紓解系統開發資源

專利技術保護

玉山做為金融科技與數位轉型的領先實踐者，為有效保護智慧財產權，提升技術創新能量，於 2020 年導入臺灣智慧財產管理制度（Taiwan Intellectual Property Management System, TIPS），並於 2020、2021 年連續通過 TIPS A 級驗證，透過研發過程的智慧財產風險評估、專利提案審查機制、提案獎勵、智慧財產相關宣導教育及人才培訓等執行落實，提升服務與技術之競爭優勢。

截至 2021 年底，玉山銀行已提出近 200 件專利申請案，涵蓋支付、收付款、身分驗證、資料管控與資訊安全等面向，並應用於 e 速貸、無卡驗證支付等創新金融服務。玉山將持續透過保護多元核心業務之資訊智慧財產權，強化業務發展基石，並持續精進公司治理的推動，朝永續發展之道路邁進。

【核准專利成果】

	發明專利	新型專利	設計專利
2021 年公告	13	20	-
累計至 2021 年底	30	57	11

200 件 提出專利申請案數量

1.5 倍 數位顧客成長

96 % 信貸申請案件數均於數位通路上完成

金融創新應用

智能語音導航	進行語音的意圖辨識，讓顧客「說出問題」與語音客服機器人直接互動，降低顧客 2.6 倍等待時間。
e 指信貸	全國首創全數位流程貸款，持續優化申貸流程，e 指信貸申辦比例達 96%、自動化審核比例達 98%。
資安威脅情資與監控	利用機器人流程自動化精進資安情資管理及資安監控作業，有效減少 93% 的資安維運時間與人力成本。
匯款單影像辨識	結合 AI 深度學習，自建影像辨識模型，優化匯款業務處理效率，提升 13% 處理效率，釋放 30% 人力。
玉山 Wallet	打造集支付、生活與金融為一體的數位平台，持續朝介面個人化、自主化發展，已累積超過百萬下載量。
玉山行動銀行	輕鬆、一致、個人化、智能化的使用體驗，行動銀行活躍顧客佔比超過 7 成，平均登入次數超越亞洲領先銀行。

玉山行動銀行

玉山銀行持續對「玉山行動銀行」進行功能開發與更新，致力於透過行動銀行 APP 整合所有的數位金融服務，讓顧客在不同的使用需求下都能享受輕鬆、一致、個人化的體驗，更透過智能加值，打造專屬互動，讓每個人都能輕鬆一手掌握美好的數位金融生活。透過全面升級「理財快易通」（Wealth Management Express）為財富管理顧客帶來線上線下一致的極致享受，以及提供「再轉一次」、「多元驗證」等個人化服務，要讓玉山行動銀行成為屬於每一個人的貼心幫手。

(1) 再轉一次

以轉帳為例，近年使用次數年年成長兩成以上，是顧客最常使用的功能之一。觀察到顧客常常有重覆的轉帳行為，透過「再轉一次」的快速轉帳功能，顧客可以在交易明細找到自己歷史轉帳資訊，點擊「再轉一次」後系統即會跳到轉帳畫面並自動協助帶入轉入對象、扣款帳號、金額和備註，顧客唯一需要做的只剩下交易確認而已，將轉帳流程從 2 分鐘縮減至 20 秒。

(2) 多元驗證

行動銀行有著大量具有不同需求與習慣的顧客，玉山行動銀行提供 5 種以上的多元驗證方式，從語音 OTP、簡訊 OTP、指紋辨識、簡易密碼到圖形密碼，無論是在登入或進行交易的時候，顧客都能選擇他們最習慣的方式進行操作，目前快速登入服務平均每月使用量已超過 1,000 萬次，除大幅縮短顧客操作時間外，更能提升交易完成的成功率。





Resilience

CH4 打造韌性組織

Building Resilience

玉山長期堅持誠信正直、專業負責的核心價值，建立專業經理人制度，打造有紀律的公司治理及風險管理文化，並持續精進法令遵循及內部控制措施，強化新興風險管理，打造健康有韌性的組織。

4.1 公司治理

GRI：2-9、2-11、2-12、2-13、2-15、2-16、2-17、2-18、2-19、2-20、2-21、2-28、3-3、405-1



玉山金控董事於第二總部大樓合照

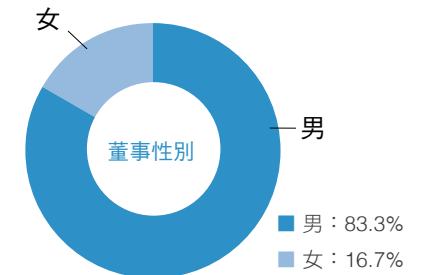
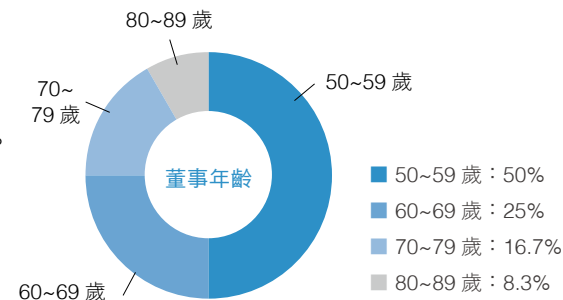
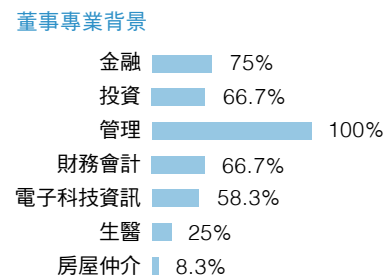
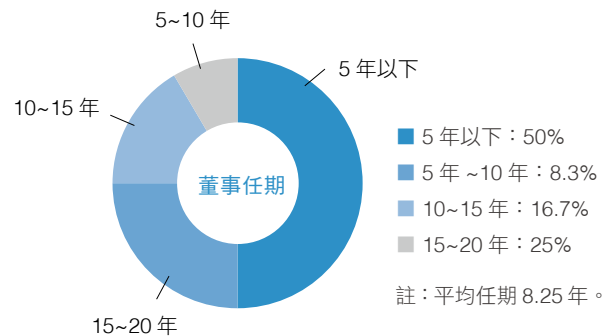
專業指導與營運參與

依獨立董事之專長，個別邀請參與特定議題之討論與指導

- 每年討論公司未來整體發展策略議題，在策略討論與形成過程中，讓策略思考能更全面與周延，2021年獨立董事更全面參與指導。
- 參與玉山公平待客原則推動委員會，協助推動公平待客原則與重視金融消費者保護的公司文化。
- 參與 IRB 工作小組會議，指導模型評估於業務上之應用，以促進 IRB 法在公司治理面向之監督，俾與國際標準接軌，提升風控文化。
- 積極指導「顧客體驗精進專案」，協助提升顧客體驗及發展創新服務。
- 協助規劃並擔任主管精進班及新進員工訓練班等課程講師。

■ 多元背景的董事組成

玉山有完善的董事遴選制度，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，由金融業、產業界及學者專家共同組成董事會。目前 5 位不同專業背景的獨立董事均具備執行業務所必須之知識、技能、素養及整體應具備之各項能力；目前有 2 席女性董事，高於臺灣上市櫃公司平均女性董事比例，未來將會依據多元性的原則，提高女性決策之參與。多元背景資料如圖示：



■ 完整齊備之功能性委員會

為有效發揮董事會職能，精進董事會決策品質，在董事會下依職權及功能分設審計委員會、公司治理暨提名委員會、薪酬委員會、董事會策略委員會、永續發展委員會及董事會風險管理委員會，負責重要議案及經濟、環境、社會、風險等重要議題之討論。功能性委員會分別由獨立董事組成或參與之，使委員會之決策與建議具前瞻性、客觀性與周延性，有效執行獨立監督及制衡之機制，確保董事會各項決議與作為，各項議案均提經董事會報告及討論，若有涉及董事自身或其代表之法人有利害關係者應予迴避，部分議案亦提經股東會報告及討論，符合利害關係人之最大利益。

- 2006 年成立。
- 由 5 席獨立董事組成，黃俊堯獨立董事為召集人。
- 2021 年共召開 4 次會議，平均親自出席率 100%

- 2004 年設立。
- 由 5 席獨立董事組成，張日炎獨立董事為召集人
- 2021 年共召開 7 次會議，平均親自出席率 100%。



- 2007 年成立。
- 由 5 席獨立董事及 5 席董事，董事長擔任召集人。
- 2021 年共召開 5 次會議，平均親自出席率 100%。

- 2007 年成立。
- 由 5 席獨立董事及 2 席董事組成，蔡英欣獨立董事為召集人。
- 2021 年共召開 4 次會議，平均親自出席率 100%。

- 2011 年成立企業社會責任委員會，並於 2021 年更名為永續發展委員會。
- 由 3 席獨立董事及 2 席董事組成，董事長擔任召集人，下設 6 個工作小組，並得依任務需要設置若干研究執行小組。
- 2021 年共召開 2 次會議，平均親自出席率 100%。

- 2021 年成立。
- 由 3 席獨立董事及 3 席董事組成，黃男州董事為召集人。
- 2021 年共召開 4 次會議，平均親自出席率 100%

■ 保障股東權益

玉山持續以保障股東權益及追求永續發展為目標，除持續主動於股東會報告「永續發展具體推動計畫」、「審計委員會與內部稽核主管溝通情形」、「簽證會計師調整」及「董事及經理人薪酬報酬政策」等議案，2022 年股東會「董事及經理人薪資報酬政策報告案」，報告本公司董事、經理人薪酬給付標準審議程序，並依據新版公司治理藍圖策略目標訂定董事相關薪酬規範，另更新增個別董事酬金級距。

100%

2021 年召開 10 次董事會整體出席率

(主席：董事長)

■ 董事會效能

董事會績效評估

內部評估

2021 年董事會及功能性委員會績效評量，評量結果如下：

- (一) 董事會積極參與公司營運，善盡指導與監督公司策略、重大業務及風險管理之責，建立妥適之內部控制制度，評量結果「優異」49 項，評量分數：得分率 100%。
- (二) 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。

依據董事自行及為其他董事填具績效評量，本公司亦於 2022 年 3 月 11 日董事會陳報 2021 年董事績效評量結果：

- (一) 董事自我評量分數：得分率 99.53%。
- (二) 董事整體評量分數：得分率 99.47%。

外部專業機構評估

玉山用心深植公司治理文化在公司制度及工作執行上，委請外部專業機構每 3 年進行董事會績效評估，每 2 年執行公司治理評量認證，2018、2020 年分別榮獲 CG6011 (2017) 及 CG6012 (2019) 公司治理制度評量之「特優」認證，相關建議均列為公司治理優先精進計畫。

董事持續進修

2021 年每位董事平均受訓時數 11.67 小時，高於法規建議 6 小時。玉山為董事會規劃教育訓練課程，在公司舉辦「防制洗錢及打擊資恐國際趨勢」、「後疫情下的數位治理趨勢」及「從公平待客原則談金融消費者保護、公平待客原則的評核機制」等 3 場計 9 小時董事進修課程，並透過持續安排多元外部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。

董事獨立性與利益衝突管理情況

玉山金控目前有 5 位獨立董事，獨立董事占比 41.7%，所有外部董事皆符合獨立性情形，另為經營發展及實務運作需要，有 2 位董事擔任本公司經理人。本公司訂定「獨立董事之職責範疇規則」，明確訂定「獨立董事如有反對意見或保留意見，應於董事會議事錄載明」、「本公司或董事會不得妨礙、拒絕或規避獨立董事職行職務」及「獨立董事職行職務認有必要時，得請求董事會指派相關人員或聘請專家協助辦理」，確保獨立董事得善盡職責，有效增益董事會運作及公司經營績效。

為落實執行玉山及子公司對利害關係人之交易，確保公平原則，增進公司經營之安全穩健，制定「利害關係人交易政策」，交易應遵循誠信原則、本公司利益優先原則、保密原則及公平交易原則，並應防止利益衝突避免圖利機會。

根據玉山金控董事會議事規範及審計委員會組織規程，董事或委員對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當下說明其利害關係之重要內容，討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事或委員行使其表決權。

薪酬政策

董事薪酬

董事薪資報酬依「玉山董事薪酬辦法」規定辦理，經薪酬委員會審議並提董事會決議。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。已於 2021 年 1 月 22 日增訂擔任玉山經理人之董事不支領董事薪酬，並自分配 2020 年董事酬勞起適用。相關政策並提 2022 年股東會報告。

經理人薪酬與績效

依據「玉山金控經理人薪資報酬辦法」，結合公司治理及永續經營與發展，制定合理薪酬。並訂有「玉山金控經理人績效評核辦法」，以有效評核經理人之績效表現、提升營運績效、強化責任經營，並作為薪資報酬、晉升激勵與培育發展之參考。

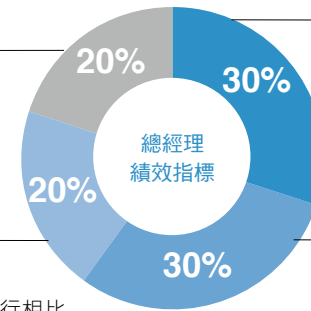
總經理績效指標

文化與品牌經營

- 文化與品牌經營
- 風險管理

策略發展

- 發展玉山長期領先策略
- 永續發展首選品牌（與亞洲指標銀行相比之國際 ESG 評鑑、ESG 目標達成情形）



財務業務績效

- 獲利能力與經營效益（ROE、ROA、C/I Ratio）與臺灣前 5 大銀行相比之 EPS、股東報酬率、重點客群經營、整體業務成長率

基礎工程

- 培育人才、建立制度、發展資訊
- 創新與多元金融服務

政策目的	為激勵經理人達成並超越公司目標、創造獲利、提升經營績效，並考量與未來風險之合理關聯性，定期評估經理人薪資報酬。
審議流程	經理人薪資報酬政策、制度、標準與結構，由薪酬委員會審議後，提報董事會議定之。薪酬委員會委員全數由獨立董事組成，無另聘薪酬顧問。
薪資結構	<ul style="list-style-type: none"> · 固定薪資包含本薪、各項津貼或加給，依其專業資歷，並參考市場薪酬水準訂定。 · 變動薪資包含獎金、酬勞，依據公司整體營運成果，參酌單位，再依個人相對績效貢獻，以實踐企業核心價值，展現領導與管理能力為基礎，並考量未來風險之關聯等因素合理擬定。 · 長期激勵授予之獎勵將連結股票形式，並遞延 5 年發放，履約時以未來股價計算，使經理人薪資報酬與公司長期經營績效連結。
風險連結	若有重大風險事件足以影響公司商譽，或有內部管理失當，人員弊端等風險事件之發生，將影響經理人獎金之核發，予以核減或不予發放，或酌情收回已授與之獎金及虛擬股權（含遞延 5 年期間發生之事件），達到風險管控之效果。

■ 激勵制度

玉山為激勵高階經理人、傑出關鍵專業人才及全體玉山人重視長期綜合績效表現，達到永續經營，參酌包含財務、業務、品牌、ESG、人才培育、留任、風險管理等有形無形綜合指標，設計系統性的激勵制度。

對象	執行方式
總經理	<ul style="list-style-type: none"> 變動薪酬分為短期激勵及長期激勵，其中短期激勵獎酬 30% 連結股票形式並遞延發放，長期激勵則是 100% 連結股票形式。 短期激勵獎酬至少考量近 5 年的各項績效表現。 長期激勵方案，根據 T 年設定發放指標，並依據達成情形分別於 T+3 年、T+4 年、T+5 年按比例遞延發放，連結未來股價，使薪酬與公司長期經營績效高度相關，達到永續經營。 若有重大風險事件影響商譽，或有內部管理失當、人員弊端等風險事件之發生，針對已發放獎金酌情收回。
傑出關鍵人才	<ul style="list-style-type: none"> 虛擬股權，並遞延 5 年發放，期間若發生可歸責之重大風險事件，得酌情收回虛擬股權或已發放之現金。 連結未來股價，激勵傑出關鍵人才創造長期績效表現。
表現特優同仁	<ul style="list-style-type: none"> 連 2 年特優同仁，可提前舉薦晉升；連 3 年特優，將擴大變動薪、教育訓練等財務及非財務激勵措施。
績效優良單位	<ul style="list-style-type: none"> 連續 2 年表現特優營業單位，頒發登峰獎榮譽；連續 4 年表現特優營業單位，頒發桂冠獎殊榮。 鼓勵單位超越目標，創造傑出或特殊貢獻，設有年度玉山傑出貢獻獎。

■ 高階經理人持股要求

玉山人為玉山最主要股東，為鼓勵優秀且認同玉山的員工長期持有玉山股票。玉山自創立之初，就確定專業經理人經營、專家領航的制度。在長期穩健經營下，超過 90% 的同仁都是玉山的股東，並且在「玉山高階經理人遴選準則」中規範，副總經理自上任後 3 年內其持有玉山金控股票（含本人、配偶、未成年子女及員工儲蓄會持股合計）之持股價值以超過其年固定薪資之 5 倍為原則。總經理自上任後 3 年內其持有玉山金控股票（含本人、配偶、未成年子女及員工儲蓄會持股合計）之持股價值以超過其年固定薪資之 10 倍為原則。透過有制度的運作，玉山是一家由銀行家經營的銀行。

■ 經營團隊薪酬揭露

日期：2021.12.31 單位：新臺幣仟元

職稱	姓名	董事酬金	員工薪酬			總計
			薪資	激勵薪酬		
				現金	短期（現金 + 股票）	
金控董事長	黃永仁	25,556	0	0	0	25,556
銀行董事長	黃男州	24,353	0	0	0	24,353
金控總經理	陳美滿	0	7,428 ^{註5}	15,120	2,780	25,328 ^{註6}
銀行總經理	陳茂欽	0	7,537	15,120	2,780	25,437
董事 ^{註2}	（名單如下列）	26,857	0	0	0	26,857
獨立董事 ^{註3}	（名單如下列）	43,748	0	0	0	43,748
副總經理 ^{註4}	（名單如下列）		61,860	70,280	6,394	138,534

註1：上表所列為2021年度薪酬，採應計基礎，亦即包含2021年薪資以及2021年度激勵薪酬（於2022年發放）。

註2：董事包含：新東陽股份有限公司（代表人 麥寬成）、福園投資股份有限公司（代表人 陳榮秋）、上立汽車股份有限公司（代表人 吳建立）。

註3：獨立董事包含：張日炎、黃俊堯、蔡英欣、丘宏昌、蕭瑞麟。

註4：副總經理包含陳炳良、王志成、許誠洲、謝冠仁、謝萬禮、林隆政、謝武明、張綸宇、林榮華、張智星、郭怡鶯、李正國（2021.4.1退休）、曾宜欣、鍾德明、劉美玲、唐柵（2021.7.26新任）、林耀斌、歐陽鳳、劉懷聰（2021.11.18新任）。

註5：總經理陳美滿持有玉山金控股數為3,389仟股，人均持股市值為薪資的12.68倍，銀行總經理陳茂欽持有玉山金控股數為4,385仟股，人均持股市值為薪資的16.17倍，金控副總經理合計持有42,034仟股，人均持股市值為薪資的18.89倍；總經理及副總經理持有之股票為自有股數，包含本人、配偶、未成年子女及員工儲蓄會（員工持股信託），無質權設定，亦無連結衍生性金融商品之持股。持股市值以2021年底前30營業日平均每股市值新臺幣27.8元計算。

註6：總經理陳美滿2021年度薪酬為員工平均薪酬之20倍、員工薪酬中位數之23倍。2021年本公司最高個人年度薪酬合計，為員工平均薪酬之20倍、員工薪酬中位數之23倍。

■ 促進產業發展

為促進國內金融產業發展，金控及各子公司積極參與銀行公會、證券公會、信託公會、臺灣金融研訓院、臺灣金融總會等各項公會活動。

姓名 / 職稱	職稱	服務內容
沈駿怡 支付策略長	中華民國銀行公會電子支付業務委員會主任委員	提供跨機構金流轉帳、行動支付共用平台等金融創新相關建議，擴大電子支付占比，提升民眾便利支付需求。
謝冠仁 風險長	金控業務委員會風險管理組成員 銀行公會銀行風險管理委員會之副主任委員	提供各類金融風險管理之技巧、制度之建議，以及研究銀行危機處理制度之相關規範。

4.2 誠信經營

GRI : 2-23、2-24、2-25、2-26、3-3、205-1、205-2、205-3、206-1
SASB: FN-CB-510a.1, 510a.2 FN-AC-510a.1, 510a.2

玉山重視誠信經營，從企業文化做起，並制定各項準則供玉山人落實及遵循。



規章準則及承諾

- 「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」
- 「董事道德行為準則」
- 「玉山反貪腐、反賄賂及反競爭承諾」
- 「玉山人服務守則與行為規範」
- 「公平待客原則政策及策略」
- 「負責人兼職管理辦法」



適用對象

- 玉山董事、經理人、員工、受任人或具有實質控制能力者
- 供應商



評估機制及相關作為

- 建立不誠信行為風險之評估機制，納入法令遵循自評檢核遵循程序項目，定期分析檢討防範機制之妥適性與有效性。
- 透過自行查核及法令遵循自行評估，並以重要管理議題，挑選高風險單位進行法遵測試。
- 稽核單位進行風險導向之稽查查核作業，共同管理與預防不誠信行為之產生。
- 將誠信經營納入員工績效考核項目與人力資源政策。
- 與供應商往來時，均先評估往來對象之合法性，充分了解對方之誠信經營狀況及遵守企業社會責任政策情形，契約中明訂遵守誠信經營及企業社會責任條款。對於貪腐和賄賂採取零容忍的方式處理，承諾在全球進行的營業活動不會有任何形式的貪腐及賄賂。

380

小時

誠信經營教育訓練課程
合計時數

100%

董事參與「誠信經營及內部
重大資訊處理教育宣導」

100%

同仁參與誠信經營、利害關係人、
個人資料保護等重要規範測驗

誠信經營違反事件

SASB : FN-CB-510a.1、FN-AC-510a.1

2021年玉山無涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、操作市場之行為等誠信經營相關事件，相關法律訴訟及裁罰為0。並依「業務人員行為準則」等年度重要法遵管理議題，請所有業務管理單位及各海外營業據點執行法遵風險評估，再由法令遵循處檢視及評估法遵風險，以落實風險管理及降低貪腐風險。

檢舉制度與檢舉人保護

SASB : FN-CB-510a.2、FN-AC-510a.2

為建立誠信透明之企業文化及促進健全經營，本公司訂定「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50%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。

2021年由檢舉管道受理之案件合計49件，其中3件為非屬重大之違反內部規範案件（均已結案），其餘皆為消費爭議事件或與銀行業務無關之事件。在收到檢舉立即由法令遵循處受理，並由總經理指派適合調查單位，在兼顧檢舉人身份保密前提下，將相關調查結果向總經理報告並通知被檢舉人單位主管。

2021年檢舉案件處理情形

接獲檢舉案件數	經其他管道	違反內規	調查中	調查結束	涉及貪腐行為
49	0	3	0	3	0

違反內規處理情形

事件	類型	說明	後續處理情形
1	行為紀律	被檢舉人有協助顧客編製財務報表。	
2	行為紀律	被檢舉人於上班時間從事股票融資交易。	已依內部獎懲要點進行相關懲處
3	行為紀律	被檢舉人於上班時間言語不當。	

■ 法令遵循

SASB：FN-CB-510a.1、FN-AC-510a.1

玉山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。

行動方案	2021 年成果										
董事會及審計委員會報告	2021 年分別向董事會及審計委員會報告兩次，使治理單位及高階管理階層能充分掌握法令遵循事項之執行狀況。										
諮詢及溝通	<p>法令遵循主管會議 包含 4 次國內法遵主管會議及 4 次海外法遵主管會議，宣達重要法遵議題。</p> <p>建立法令傳達及諮詢系統 督導各項作業及管理規章均配合法規適時更新，透過電子郵件即時提供重要法令予各單位法令遵循人員，並張貼於內部網頁，供全體同仁業務參考。</p> <p>法遵訪查 國內外雙向溝通，了解受訪單位關於個人資料保護、防制洗錢及重點業務等法令遵循執行情形，並追蹤其法遵缺失改善辦理情形，藉由面對面的溝通強化法遵治理。</p>										
新商品（服務）評估	<p>新商品服務法令遵循評估意見書 2021 年針對 55 項新商品、服務之申辦，透過簽核流程確認符合法令及內部規範。</p>										
教育訓練	<p>外部課程 參與臺灣金融研訓院、中華公司治理協會及證券暨期貨市場發展基金會等機構舉辦之法令遵循相關課程共 194 班次，參訓員工 3,076 人次，訓練總時數計 32,172.5 小時。</p> <p>內部課程 舉辦新進行員訓練班、希望工程師培育班、經理人精進班以及各職系專業訓練班共 128 班次，參訓員工 6,440 人次，訓練總時數計 131,591.5 小時。</p> <p>朝會或內部宣導 每月提供法遵教材，由各單位於「法令遵循宣導時間」安排法遵宣導或提供線上教育訓練課程。</p>										
線上測驗	<p>針對部分員工舉辦「法令遵循」e-Learning 線上測驗，測驗及格標準為 90 分，測驗結果如表列，測驗未達標準及未應考之同仁，各單位法遵主管已督導其進行補考以確保員工對於法令規範之了解。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>應測驗總人數</th> <th>及格人數</th> <th>不及格人數</th> <th>未應考人數</th> <th>平均分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8,553</td> <td>8,509</td> <td>4</td> <td>40</td> <td>96.65</td> </tr> </tbody> </table>	應測驗總人數	及格人數	不及格人數	未應考人數	平均分數	8,553	8,509	4	40	96.65
應測驗總人數	及格人數	不及格人數	未應考人數	平均分數							
8,553	8,509	4	40	96.65							

2021 年玉山金控及各子公司受主管機關裁罰及改善措施

2021 年度玉山經主管機關裁罰共 1 件，處以罰鍰金額共新臺幣 24 萬元。玉山證券有辦理受託買賣外國有價證券之對帳單未依規定登載買進之外國債券寄託於交易當地保管機構保管、辦理買進外國有價證券未由風險管理人員或非屬交易單位人員辦理價格合理性檢核、辦理客戶持續審查措施，未於客戶風險異動調整為高風險時，即時對高風險客戶辦理加強盡職審查作業、辦理個人資料保護作業，未依規定定期提出相關自我評估報告等情事，經主管機關核處新臺幣 24 萬元罰鍰並予以糾正。玉山證券已修訂相關內部規範，調整內部作業流程並落實執行。

4.3 風險管理

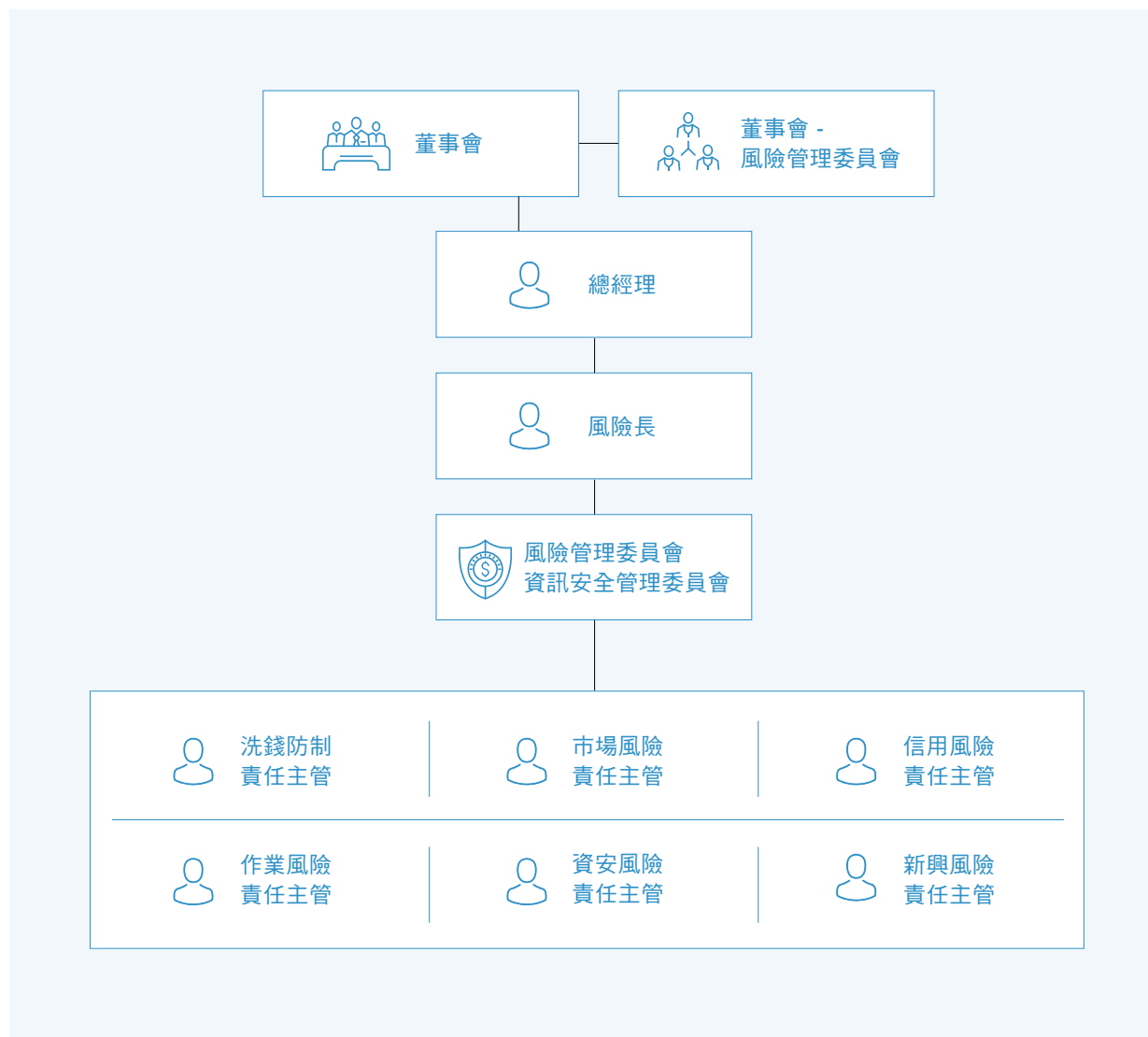
GRI：2-23、2-24、2-25、3-3

■ 深化風險管理的文化

風險管理之願景在於保障資產安全、提升顧客服務品質及增進股東價值，並期望將各項業務可能產生之風險，控制在可承受之範圍內，在確保資本適足性下，達成風險與報酬合理化之目標，以成為業務發展強力後盾。因此，為能有效辨識、衡量、監督及控制各項風險，玉山在各項業務的發展除皆秉持「一切業務不能凌駕於風險之上」之精神，同時考量風險管理與績效衡量之平衡，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：安全性與流動性第一，收益性次之，成長性再次之，均兼顧公益性。

■ 風險管理組織架構及管理機制

玉山金控董事會為風險管理機制之最高決策單位，依整體營運策略及經營環境，核定整體之風險管理政策與重大決策，並擔負整體風險管理之最終責任。並設有董事會層級之風險管理委員會，負責審訂各項業務風險管理政策，參考及遵循國際風險管理規範，推動及建立各項風險管理制度，與時俱進強化風險管理委員會功能與職掌，如近期風險胃納機制加入氣候變遷風險因子，並以壓力測試評估本公司整體風險水準受到衝擊的程度，來制定本公司各項業務限額，相關事項每季（一年四次）向董事會報告整體風險管理執行情形。為強化三道防線風險管理、法令遵循及資訊安全，協助各道防線更有效完成職責，2021年訂定「玉山銀行內控聯席會設置要點」，以達到強化內控、知識及資訊相互分享之效果。



■ 深植風險意識

教育訓練提升風險視野

為建立風險意識及有系統的提升風險視野，從每一位玉山人加入玉山的第一天即開始瞭解玉山風險、紀律、流程的核心觀念，並針對各業務、各階段的玉山人進行風險管理課程教育訓練。

除了實體課程外，玉山也善用數位科技方式舉辦線上教育訓練或大會考，尤以去年度 Covid-19 的爆發相關訓練課程也透過線上的教育訓練或互動式課程的開發持續進行相關培訓，2021 年共有 3,661 人次透過 e-learning 及實體課程完成風險管理相關課程，並輔以 e-learning 測驗進行檢視，通過率在 97%~100%。風險管理處於每季發送雙向通報，傳達最新的風險管理規章、趨勢或實務，各產品線則不定期製作宣導素材，以利營業單位內部教育訓練使用。

此外，在制定考核規則時，考慮績效與風險管理之間的平衡，將玉山人的績效考核分為三大項目，其中「核心及管理能力的實踐」項目中，除了納入日常營運的風險控管，也會評量同仁對於風險管理、三道防線的觀念及意識。在衡量高階經理人績效時，也將風險管理納入必要評核項目，並以獎酬制度鼓勵經理人及關鍵傑出人才長期精進風險管理，藉以深化風險文化與意識。

3,661 人次

2021 年完成風險管理相關課程

■ 2021 年精進風險管理成效

主動通報機制與交流管道

為了即時掌握風險控管時效，玉山建立各式通報機制與意見交流管道，鼓勵同仁若在日常業務中發現風險事件或潛在風險時，主動通報單位主管，也可藉由工作週記提出對風險控管的洞察與建議，統計 2021 年共有 1,215 則與風險管理或內部控制相關的週記內容，其中有 69 則提出具體建議。各單位每季進行風險管理與內部控制自評，風險管理處分析各產品線超過 3,000 份自評結果，彙整 2021 年最重要及常見的風險態樣與案例，於年度行務會議中向經理人及希望工程師報告。年終則透過發放綜合問卷方式，蒐集所有主管同仁的意見回饋，2021 年蒐集 6,942 份問卷，其中有超過 148 則與風險管理相關，風險長與風險管理處針對問卷精進做法，並向總經理及經營團隊提出報告，最終以視訊方式回應主管同仁，達到雙向交流目的。

信用風險管理機制

1. 全面導入內部評等法（IRB 法），精進 PD、LGD、EAD 等信用評等模型，確保模型合規且具區隔力，同時將信用評等結果落實應用於授信權責、利率定價、限額管理、貸後管理、績效檢視等面向；並定期向董事會、風險管理委員會陳報信用評等模型應用情形以完善治理機制。
2. 定期計算標準法之風險性資產數值，2021 年起增加 IRB 法試算結果，以利各單位掌握所屬業務之風險態樣；並定期執行風險胃納與集中度限額管理，使全行暴險分佈兼顧達成業務目標所承擔之風險程度。

1,215 則

2021 年與風險管理或內部控制相關週記內容

市場風險管理機制

市場風險管理機制涵蓋市場風險及資產負債管理，為因應 2022 年金融市場 LIBOR 轉置規劃，已調整市場風險管理系統支持替代利率商品評價及風險評估，並對金融商品評價模型驗證管理機制進行審視，精進評價模型適用前之驗證機制，及評價模型適用後之定期審視機制，以讓本行評價模型之管理機制能夠更加完善。

此外，透過優化新資產負債管理系統的模擬功能，來審視每條交易的利率型態、現金流型態，並預估全行的資產負債部位、淨利息收入與流動性缺口，以利將模擬結果作為業務策略發展與資產負債風險管理之參考依據。

作業風險管理機制

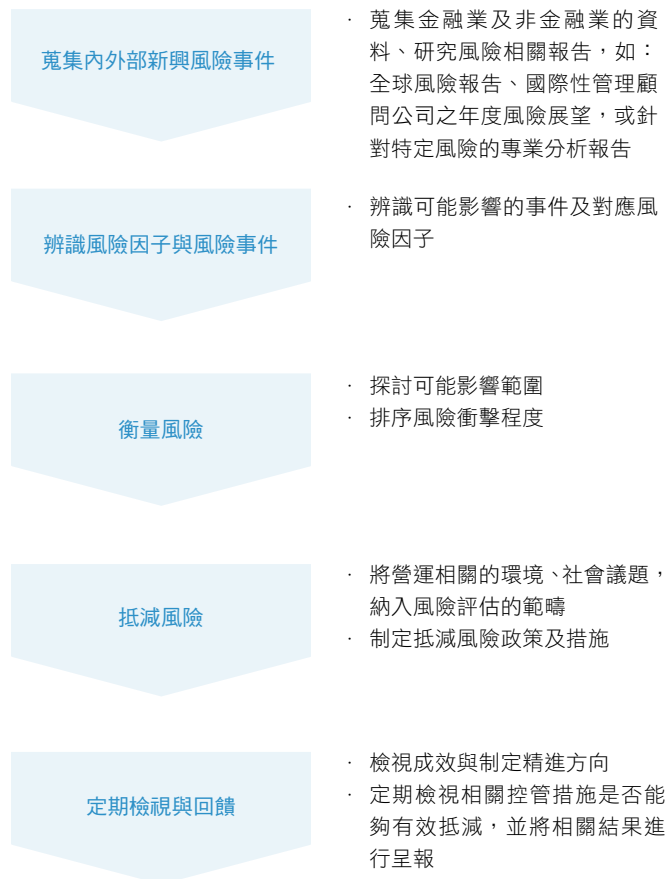
因應作業風險新標準法及提升資本使用效率，訂定作業風險損失提列及授權處理程序，將執行業務所產生之作業風險損失以合理會科進行出帳，並結合新作業風險事件通申報系統進行勾稽，為作業風險資本計提新標準法奠定良好基礎。另為強化重要經營風險監控，邀集總行各單位檢視偵測經營風險監控指標，定期彙整及分析，並陳報經理部門及董事會，以利掌握經營風險。

4.4 新興風險

2022 年世界經濟論壇發佈全球風險報告，我們發現過去兩年因應疫情對於社會面及經濟面的影響超乎以往流行性疾病的想像，更甚至造成社會凝聚力及人們的心理健康產生了嚴重的影響，同時也加劇了貧富差距、科技應用以及數位發展的不平等。這些現

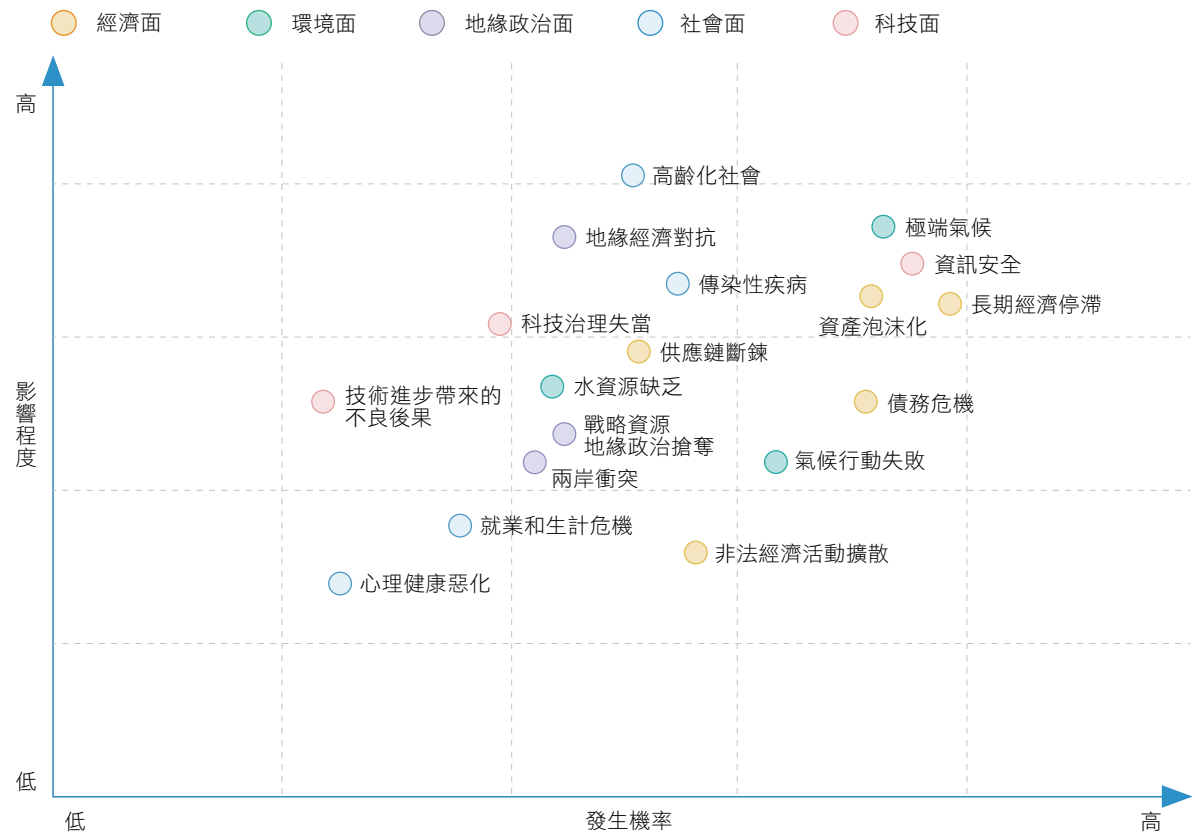
象也正考驗著多國應對全球性問題的承諾。面對全球逐漸惡化的環境與氣候等各項加劇的挑戰。對此，玉山也辨識出 4 項關鍵新興風險，發展減緩措施與因應政策，朝永續發展的道路上邁進，同時也為這塊深愛的土地盡一份心力。

流程圖



新興風險矩陣圖

玉山依據世界經濟論壇 2022 風險報告，遴選與銀行業及玉山相關風險，發送問卷予風險管理人員進行發生機率、影響程度調查，並依據問卷結果進行排序，產製新興風險矩陣圖。並針對發生機率與影響程度最高者執行相關管理機制。



針對關鍵的新興風險經過本行風險辨識流程後，將其以衝擊影響時間區分為短期風險（1-3 年）及中長期風險（3-5 年 +），以利進行後續風險衡量與因應措施之實施。

短期（1-3 年）

風險因子	風險描述	對營運的衝擊或影響	減緩措施 / 因應政策
 <p>資產泡沫化</p>	<p>景氣過熱</p> <p>因資產價格膨脹或大規模財政、貨幣政策並未刺激實體經濟導致資產價格上揚，連帶市場流動性緊縮且整體利率風險攀升，以致投資部位產生價值減損。</p>	<p>直接衝擊</p> <p>市場流動性下降所造成的資金成本及利率風險攀升，對本行資產負債可能造成影響預估約新臺幣 55 億元之經濟價值損失。</p>	<p>限額控管</p> <p>除投資業務外，將積極擴充與顧客往來業務之多樣性，提高其他產品收益之占比，另輔以 LCR 管控及資產負債利率期限額定期檢視。</p>
	<p>資產跌價</p> <p>資產價格快速上升，以致顧客投資部位過度膨脹與貸款成本增加，進而使可支配所得降低，隱含潛在資產殞落與顧客違約風險。</p>	<p>顧客資產減損</p> <p>顧客投資部位因資產跌價所致存款水位降低及間接產生的客訴風險，將造成玉山聲譽受損、整體財富管理業務推行，以及主管機關業務核准許可受阻，甚至造成逾期放款增加及債權回收比例下降進而影響整體資產品質。</p>	<p>預警機制</p> <p>於產業動態，已進行全分行每周視訊教育訓練一小時共 4,000 人，考量長期影響下已建置投資研究中心及風險預警管理機制，事前分析重大金融事件發生機率與情境預估並明訂可承作之不動產類型，事中監測風險進展與控管不動產下行風險，事後持續追蹤投資組合績效及受影響之債權，並定期檢視前項產出結果進行滾動式調整，以有效管理整體衝擊。</p>
 <p>經濟停滯</p>	<p>經濟疲弱</p> <p>整體金融體系債務規模膨脹、高通膨，各國祭出貨幣緊縮政策，造成企業成本過高、外銷訂單與新業務緊縮、薪資成長趨緩，進而影響整體消費支出。</p>	<p>直接衝擊</p> <p>整體信用風險攀升造成投融資部位減損、業務量及收益減少，銀行債權無法順利收回，信用成本增加，最嚴重可能影響預估約新臺幣 215 億元之可能損失。</p>	<p>加強管理</p> <p>除針對投資部位比重較高者已建立合適避險策略，與透過市場觀察及定期審視部位狀況外，亦透過授信政策、產業管理及個案徵審做好風險把關，而近期透過精進信用評分模型、違約損失模型，更精確反映授信戶風險狀況，協助授信風險評估。另每季評估各產業的風險，並制定各產業限額進行控管。</p>
	<p>消費意願</p> <p>於整體信用卡市場的刷卡消費意願；合作商戶無法維持穩定經營，造成合作通路減少、降低潛在顧客經營機會及收益減損。</p>	<p>多元服務</p> <p>於信用卡發展上，提供更便利的支付體驗，提升顧客以信用卡或行動支付進行日常消費；拓展再生環保、教育產業等長期發展之通路。</p>	

中長期 (3-5 年)

風險因子	風險描述	對營運的衝擊或影響	減緩措施 / 因應政策
 極端氣候	轉型風險 國際加速推動政策來減少碳排放、淘汰石化燃料，包括歐盟實施碳關稅，及美、日、韓等國家也評估跟進；台灣的氣候變遷因應法也將碳費徵收法，相關政策可能使顧客成本增加對財務造成負面影響，進而衝擊投融資產價值。	氣候災害影響營運 因極端氣候造成服務據點（如分行、ATM 等）營運中斷，可能造成顧客抱怨及商機流失風險；如行舍設備毀損將使維修費用增加。	持續營運計畫 緊急情況發生時有效進行備援營運。若實體行舍毀損，皆已進行對應之投保，以有效移轉所產生的損失。
	實體風險 因全球暖化造成強烈冷氣團、森林大火、強降雨、旱災等極端氣候事件可能使自身或顧客營運中斷，甚至是設備毀損而影響正常營運；如造成授信擔保品價值減損，可能影響債權確保。	授信顧客違約及投資部位價格風險 企業顧客營運遭氣候變遷衝擊（轉型風險或實體風險）或因缺乏低碳轉型之能力而造成貸款違約或市值下滑，造成資產品質惡化或投資標的價格下跌風險。	法規追蹤及因應 氣候變遷工作小組及各單位密切關注國內外之法規、政策及指引，並定期討論及報告，以利於及早進行應變以降低衝擊。
 資訊安全	台灣政府推動國家數位轉型發展，推出金融科技發展藍圖，讓金融業的顧客及金融交易資料與系統架構更容易暴露在風險之下，促使駭客更加鎖定金融業做為攻擊目標以獲取大量的顧客資料及進行商業勒索。	資產去碳化 為了降低投融資產之溫室氣體排放，在調整資產組合過程中造成商機損失，例如全面退出煤炭產業使投融對象較為受限並影響顧客關係。增加綠色資產及抵減排放量之商業行為可能需額外投入資源及人力。	教育訓練 開立氣候風險訓練課程，包括 ARM RM 訓練班 5,532 時數，並已規劃相關盡職調查檢核並納入業務流程，以完備整體管理框架。
	資料共享 於線上申請業務如信用卡、信用貸款申請之傳輸過程中發生問題導致資料遭駭客竄改、外洩大批共享資料或網路銀行系統營運異常。	金融監理壓力 為強化氣候監理，主管機關可能會採取較為積極之措施，如強化對特定行業 / 地理區域之管制、調高備抵呆帳及風險權數（RWA）等，須調整財務及商業模式因應。	協助顧客轉型 透過玉山 ESG 永續倡議行動，提升顧客減排意識，媒合第三方機構協助進行碳排查，到提供永續連結貸款、陽光屋頂... 等，共同經營供應商的減排轉型，發揮金融業的影響力。
	銀行帳務資料外洩 資料共享、雲端服務的個資及金融交易資料外洩，除造成玉山聲譽受到影響，亦同時造成合作共享機構權益受損，甚至顧客資料遭變賣或遭駭客進行勒索。	系統服務異常 / 中斷 駭客利用雲端服務架構的設計特性，鎖定金融業於雲端所提供之相關服務而造成服務異常 / 中斷，甚至偽冒顧客交易，盜轉顧客帳戶餘額造成顧客對玉山系統穩定度觀感不佳及權益受損。	
	雲端服務 駭客鎖定金融業雲端服務架構設計特性進行攻擊，導致系統服務異常 / 中斷或造成大批行內個資及金融交易資料外洩。	長期影響 玉山若無法妥善保管顧客個資及維持系統營運，將造成顧客不願意將資料交付玉山，亦影響使用數位服務意願，嚴重衝擊本行各項金融業務的發展。	
	病毒入侵 顧客持有裝置遭木馬植入或遭受釣魚網站詐欺，可能將導致個人裝置上之銀行帳戶密碼資料外洩，甚至竊取帳戶資金。		

4.5 防制洗錢與打擊資恐

GRI：2-23、2-24、2-25

防制洗錢及打擊資恐（AML / CFT）是國際共同推動的方向與目標，為配合主管機關提升洗錢犯罪追訴可能性、建立透明化金流軌跡、增強相關體制以及強化國際合作，玉山持續落實 AML / CFT 各項機制，包含修訂海內外 AML / CFT 政策及程序、精進顧客盡職審查控管措施、優化防制洗錢監控與篩查系統、及透過完善教育訓練提升海內外 AML / CFT 相關人員能力。

■ 防制洗錢暨打擊資恐組織及管理架構

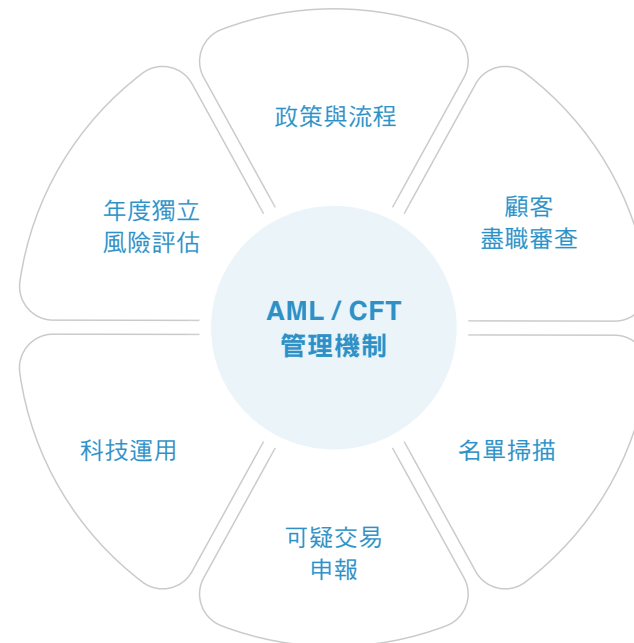
為整合及促進玉山風險管理機制之建置與運作，玉山設有風險管理處，負責擬訂風險管理政策與原則，督導各子公司落實情形，並定期向董事會、審計委員會及風險管理委員會報告。

玉山各子公司於 AML / CFT 的管理機制及架構如下：

- 指派專責主管，負責推動、協調與督導各項 AML / CFT 事項之執行，並定期向高階管理層報告。
- 由專責單位或專責人員負責訂定 AML / CFT 政策與作業規範、綜理全機構之交易監控、疑似洗錢申報及管理海外分支機構防制洗錢作業之相關事宜。定期與不定期將處理現況或執行成效彙報專責主管及母公司。
- 於各事業處下之風險管理或法令遵循部門及國內外營業單位設置 AML / CFT 督導主管，負責督導所屬單位執行 AML / CFT 相關事宜。
- 由稽核處依據內部控制相關規定訂定查核事項並定期辦理查核。

■ 防制洗錢暨打擊資恐管理機制及精進面向

玉山持續落實各項內外規程，將 AML / CFT 工作當作長期使命，推動 AML / CFT 各項事務，對標國際防制洗錢法令與規範，落實海內外據點防制洗錢政策及程序之增修訂、精進顧客盡職審查措施、發展防制洗錢相關系統，為整體金融環境之 AML / CFT 工作持續努力。在國際監理趨勢方面，關注洗錢防制金融行動小組（FATF, Financial Action Task Force on Money Laundering）等單位所發布之指引，及國際洗錢、詐騙手法等趨勢，如：環境犯罪、醫療犯罪、資恐、武擴、數位化、貿易融資洗錢等，玉山金控遵循主管機關規定，並依 FATF 所發佈「40 項建議（Forty Recommendations）」，強化各子公司各項 AML / CFT 機制。金控之 AML / CFT 管理機制可大致分為 6 大構面，包括：政策與流程、顧客盡職審查、名單掃描、可疑交易申報、科技運用及年度獨立風險評估，相關具體行動說明如下：



政策與流程

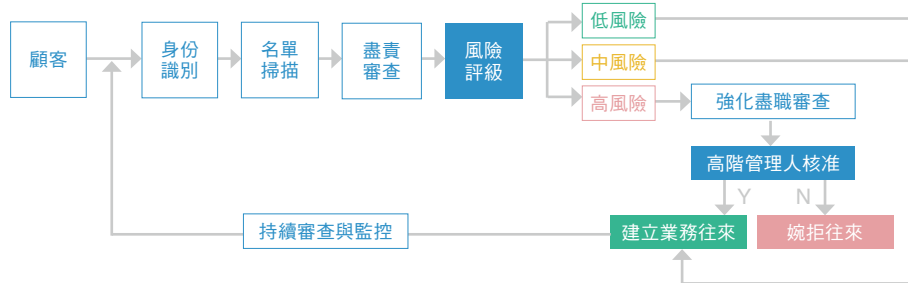
玉山金控及轄下子公司就盡職審查、姓名及名稱檢核、交易監控、員工管理、資料保存等面向訂定防制洗錢及打擊資恐政策與程序。玉山金控於 2021 年度修訂「玉山金控及子公司間防制洗錢及打擊資恐資訊分享要點」，增訂顧客盡職審查資料之交換程序，並將資訊分享整體執行情況納入每年成效報告以陳報董事會。

子公司玉山銀行於 2021 年修訂「玉山銀行洗錢及資恐風險胃納政策」，明定玉山機構洗錢及資恐風險評估之胃納標準；新訂定「玉山銀行防制洗錢及打擊資恐資訊分享作業要點」，規範資訊分享的請求、提供及交換等相關作業程序；修訂「防制洗錢及打擊資恐處理媒體報導負面新聞作業要點」，擴增負面新聞之認定範圍，以是否涉及國家洗錢及資恐風險評估報告「洗錢及資恐威脅評等表」威脅程度中度（含）以上之犯罪作為判斷基礎等。

子公司玉山證券於 2021 年度定期審視「玉山證券洗錢及資恐風險胃納政策」，確認風險胃納指標妥適性，並修訂「玉山證券防制洗錢及打擊資恐注意事項」、「玉山證券兼營期貨商防制洗錢及打擊資恐注意事項」及「玉山證券防制洗錢及打擊資恐控管機制」，確實以風險基礎方法執行確認顧客身分措施、交易監控與持續審查機制，並覈核法人、團體或信託顧客股權、出資結構及其實質受益人，依據內部控制三道防線之架構，確保防制洗錢及打擊資恐計畫之有效性。

顧客盡職審查

玉山盡職審查程序如下：



高階管理人員之准駁

於評估顧客之風險時，將考量顧客從事之職業、職務與行業特性，例如屬容易被運用於協助洗錢或資恐之行業類型，或顧客國籍及註冊地涉及之國家或地區屬洗錢或資恐極高風險國家或地區等高風險情形，應於建立或新增業務關係時執行加強顧客盡職審查措施，確認顧客之資金來源及財富來源，並經高階管理人員核准。若交易涉及極高風險洗錢及資恐國家，如：伊朗、北韓等，或極高風險行業，如：法人顧客主要營運項目涉及虛擬貨幣者，玉山將婉拒建立業務關係及交易。

非面對面盡職審查

玉山對「非面對面」之顧客的盡職審查工作，除施以與面對面顧客相同效果之確認顧客程序外，另對「非面對面」設有足夠之措施來降低風險。針對子公司玉山銀行之數位帳戶與子公司玉山證券之線上開立證券戶 / 加開期貨、信用、借貸、複委託戶，其特色為開戶方式採線上辦理，且不受時間、地理限制，玉山亦於官方網頁具體、明確地公告相關申辦流程，包括須準備之資料、申辦資格、核准進度 / 補件查詢等。此外，子公司玉山銀行持續於官方網頁推廣顧客使用網路銀行 / 行動銀行或「個人基本資料更新平台」進行線上資料更新，以提供顧客便捷的管道完成顧客身分定期審查作業。

名單掃描

反資恐、反武擴

顧客與玉山建立業務關係或新增業務往來時，即時對顧客及其關係人進行姓名及名稱檢核，並每日更新名單及執行批次掃描作業。於執行特定交易時，亦對交易有關對象（如匯出匯款交易之受款人或匯入匯款交易之匯款人等）執行姓名及名稱檢核。玉山所選用之名單包括但不限於臺灣法務部（MOJ）制裁名單、聯合國安理會（UNSC）綜合制裁名單、美國財政部海外資產控制辦公室（OFAC）指定制裁名單（SDN-List），以及玉山海外據點所在國家 / 地區主管機關發布之名單等。同時玉山亦建立集團資訊分享機制，子公司與分支機構提供可分享之高風險及拒絕往來戶名單，納入集團自建名單進行掃描，以協助集團整體有效辨識、評估及管理顧客之洗錢或資恐風險。同時，關注 FATF、聯合國及各國主管機關發布之制裁相關訊息，國家透明度及清廉相關指數等，定期更新最適之國家風險清單，掌握相關地域風險。

PEP / RCA

於建立、新增業務關係、定期審查、觸發事件審查時，透過資訊系統輔助檢核資料庫名單辨識身分，篩檢顧客及其實質受益人、高階管理人是否為 PEP / RCA，若確認前述人士為 PEP / RCA，將對其進行加強盡職審查並強化交易監控，確認顧客之資金來

源及財富來源等，往來前需經高階管理人員核准。高風險之 PEP / RCA 顧客須每年執行定期審查作業，其承作之相關交易也將受到較強化之監控。

可疑交易申報

在可疑交易監控方面，參照主管機關發布之態樣，透過系統輔助及人工進行全行交易監控，監控範圍包含顧客、員工以及與玉山往來之金融機構。系統產製之預警案件，由專責人員負責調查，確認顧客職業/產業、資金來源與用途合理性，以及交易活動是否符合過往習性，並將調查過程留存紀錄軌跡。若發現可疑交易，將顧客及交易相關資料申報至金融情報中心，申報流程均透過專用電腦（阻斷任何可攜出裝置），並要求專責單位人員簽署保密協

議書，以確保申報資料無法移出至無關聯第三方，避免資料外流。2021 年完成系統各項功能模組之優化，包括新增系統監控疑似洗錢態樣以擴大監控對象與業務範圍、調整監控邏輯及參數門檻、交易分析功能及管理性報表等，以強化監控機制。

科技運用

透過自主開發機器人流程自動化（Robotic Process Automation, RPA）程式，將高重複性的例行性作業，以自動化或半自動化方式處理，提升作業效率或降低人為操作錯誤的風險，亦自主開發機器學習模型及平台，應用範疇包括負面新聞蒐集、名單掃描及交易異常偵測等，並搭配業務邏輯或人工作業雙管齊下，提高審查案件效率。

年度獨立風險評估

項目	說明
內部控制制度聲明書與獨立機構確信報告	各子公司由董事長、總經理、總稽核、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，於本公司所在國主管機關即金融監督管理委員會指定網站辦理公告申報，並於本公司公開網頁進行公告。2021 年子公司玉山銀行委託外部獨立機構資誠聯合會計師事務所（PricewaterhouseCoopers, PwC）辦理防制洗錢及打擊資恐內部控制制度查核，並出具會計師確信報告。提升準確度及效率。
整體性評估	
機構風險評估（Institutional Risk Assessment, IRA）	2021 年玉山遴選外部顧問公司，進行風險評估方法論精進專案，強化量化數據的分析，導入反貪腐、反賄賂（Anti-Bribery and Corruption, ABC）、武擴管控等面向之評估，以質、量並重評估方式瞭解玉山所面臨之洗錢及資恐風險，並將評估結果提報董事會及陳報主管機關備查。另於「洗錢及資恐風險胃納聲明」明定機構洗錢及資恐風險評估之胃納標準，應至少達成之管控措施等級、至多可容忍之剩餘風險等級，完善整體風險評估架構。
交易監控	為確保交易監控系統之妥適性，委由外部顧問與專責單位共同針對交易監控資料之一致性、正確性與合理性進行有效性評估，透過分析顧客交易資料的統計分布情形，檢視門檻值設定之合理性，以評估交易偵測邏輯是否有效偵測並符合玉山之需求。
各項管控機制有效性驗證	
名單掃描	每年透過獨立第三方環球銀行金融交易電信協會，協助執行制裁名單篩查系統檢測服務，以精準比對、模糊比對兩大測試面向，觀察名單掃描系統於顧客掃描、交易掃描之表現，並確認名單掃描有效性皆符合要求。
顧客風險評級	2021 年玉山委由獨立第三方顧問針對顧客風險評級模型進行系統正確性及模型妥適性的驗證工作，確保現行風險評級的模型設定符合我國法令要求，並以風險為基礎方法有效偵測出具有高風險情形的顧客類型。最終驗證結果屬無差異通過，整體而言並無任何重大缺失發現，後續將參考顧問建議，重新檢視顧客風險因子項目與權重，持續優化顧客風險評級系統模型。

教育訓練強化

為提升同仁專業深度與廣度，塑造 AML / CFT 意識與文化，針對全體同仁（含新進人員）、專責單位、各單位防制洗錢及打擊資恐督導主管、高階管理人員及第一線業務人員，依其業務性質，每年安排適當內容及時數之教育訓練。2021 年，玉山舉辦一系列視訊課程，而在 COVID-19 較嚴峻時期，改以錄製線上課程之方式進行，課程主題以與營業單位實務運作連結度高之議題為主，例如風險趨勢與案例分享等。此外，玉山亦邀請具豐富實務經驗之同業高階主管及外部顧問進行教育訓練，使同仁瞭解其所承擔之職責並持續提升專業。另外玉山也加入 ACAMS 企業會員，其提供線上課程及全球 AML / CFT 前瞻性新聞資料庫，充足海內外教育訓練素材。此外，玉山持續推廣取得洗錢防制專業證照，於 2021 年將國際制裁合規師（CGSS）證照增列為可申請獎勵補助之特殊證照。子公司玉山銀行之 AML / CFT 督導主管持有 AML 專業證照之比率，截至 2021 年底已達 98.5%，較 2020 年底增加 32.5%。

洗錢防制相關資訊之揭露

金控官網揭露洗錢防制政策、洗錢風險胃納、AML 問卷（Wolfsberg AML Questionnaire），子公司玉山銀行與玉山證券官網揭露防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書，以提升資訊透明度。

集團 AML / CFT 教育訓練統計

教育訓練方式	2021 年度	
	人數	課程總時數（小時）
集團年度線上課程暨測驗	8,524	17,048
集團法遵教育宣導（AML / CFT 主題）	8,964	4,482

2019-2021 年底集團 AML / CFT 相關證照持有情形

證照名稱	2019 年底人數	2020 年底人數	2021 年底人數
防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗	217	548	1,201
國際公認反洗錢師（CAMS）	322	336	337
國際制裁合規師（CGSS）	-	-	5



4.6 營運持續計畫

GRI：2-23、2-24、2-25

4.6.1 資訊服務持續營運計畫

玉山訂有「資訊服務持續營運計畫」(Business Continuity Plan, BCP)，透過定期的業務衝擊分析，量化業務中斷可能造成的影響，以決定資訊服務復原的優先順序、復原最低水準之目標時間和可容忍的資料遺失時間，並依據業務衝擊分析結果，確認因應方案的可行性，制訂復原計畫。

定期演練

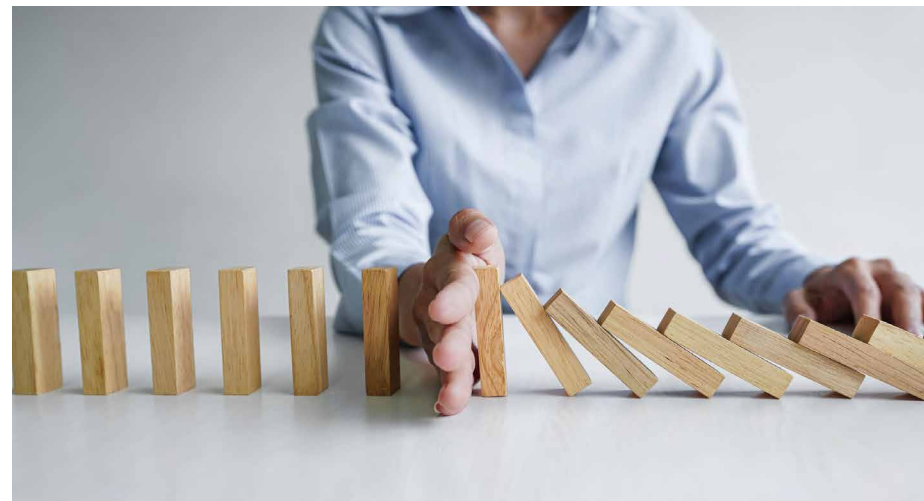
- 為落實整體計畫，我們每年進行兩次資訊系統災害備援回復演練，透過書面模擬、系統復原及情境模擬等方式執行，並逐步導入自動化工具，開發復原計畫的自動化腳本，將複雜的業務系統切換程序高度自動化，大幅降低重複性人力及人為失誤風險。
- 2021年共完成88套業務系統演練，包含27套海外分行業務系統及61套臺灣業務系統，98%系統均於服務復原時間目標4小時時限內完成演練，各項演練資料、系統復原狀況與恢復服務時程均符合要求，未於時限內完成之系統亦擇期重新演練，以確保系統備援環境完整性。

資訊系統中斷事件

2021年本行關鍵業務系統中最核心的玉山存放款系統可用率為100%，2021年玉山存放款系統異常發生次數共有3件，未造成服務中斷，該事件發生在系統上版作業期間，造成部份功能受影響，當下立即進行上版修正作業，後續已提出矯正預防措施。玉山銀行自2020年8月完成玉山存放款系統轉核工程後，以持續提供7x24不中斷的線上系統服務為目標，2022年將維持系統可用率，提供顧客流暢且便利的資訊服務。

2021年玉山存放款系統異常事件發生次數	3件
2021年玉山存放款系統異常造成財務損失金額	0

註：核心帳務系統可用率計算方式為(年度核心系統提供服務時間-核心系統中斷時間)/年度核心系統提供服務時間



顧客服務品質

為確保持續提供顧客優質的服務，針對可能使分行業務作業中斷之情境作為分類，並訂定相關計畫與處理措施以因應可能造成的服務影響。

類別	計畫內容
人力資源 調度機制	為避免分行人力不足影響服務品質，各區域管理中心統籌協調人力調度，維持分行服務水準，提供顧客良好服務體驗。
分行安全 防護演練	針對足以影響分行營運之常見特殊狀況，如天災(如地震、颱風、停電、火災)、不法行為(如搶劫、詐騙、恐嚇、可疑人物)等不可抗力因素，制定防範措施與演練計畫，並於每季進行模擬演練。

100%

玉山存放款系統可用率

4.6.2 重大傳染病控制措施

GRI：2-23、2-24、2-25、3-3

玉山重視員工健康，建置職安健康管理系統，以人力資源處勞工安全科為重大傳染病專責管理單位，並設置防疫長及防疫小組，透過系統快速掌握最新疫情資訊及因應措施，各地區可即時回報並接收防疫小組最新疫情因應措施，確保全玉山防疫資訊透明即時。

國內防疫措施及補助

防疫補助

類別	補助內容															
給薪疫苗接種假	鼓勵主管同仁接種 COVID-19 疫苗，提升自身的保護力，接種疫苗得申請疫苗接種假（給付全額薪資）接種當日及翌二日皆可申請使用，以守護同仁、家人與顧客身體健康。															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>假別</th> <th>請假人數</th> <th>請假天數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>防疫照顧假</td> <td>1,665</td> <td>8,582.7</td> </tr> <tr> <td>防疫隔離假</td> <td>208</td> <td>2,043</td> </tr> <tr> <td>健康管理假</td> <td>219</td> <td>1,125.5</td> </tr> <tr> <td>疫苗接種假</td> <td>8,843</td> <td>29,309.7</td> </tr> </tbody> </table>	假別	請假人數	請假天數	防疫照顧假	1,665	8,582.7	防疫隔離假	208	2,043	健康管理假	219	1,125.5	疫苗接種假	8,843	29,309.7
	假別	請假人數	請假天數													
	防疫照顧假	1,665	8,582.7													
	防疫隔離假	208	2,043													
健康管理假	219	1,125.5														
疫苗接種假	8,843	29,309.7														
提供快篩試劑	各單位採購 COVID-19 家用快篩試劑提供主管同仁，請全體員工於連假收假當天進行快篩，並將結果回報予單位主管，若快篩結果為陽性，隔天無需上班並盡速前往就診。															
防疫保險	除原有員工團體保險外，更新增防疫保險，若因法定傳染疾病住院治療，或於加護病房、負壓隔離病房住院治療者，除了現有團保給付外，能額外申請每日 1,000~1,500 元住院補償金額外理賠給付，保險費由公司全額負擔，同仁本人、配偶及子女皆可適用，給予同仁與同仁家人更全面的健康保障。															

防疫機制及確診因應措施

防疫機制	確診因應措施
備援機制	規劃居家辦公、異地辦公、區域備援小組機制，將視疫情變化啟動，以預防任一處所發生疫情被宣告暫停使用時，相關工作仍可持續運作。
備援演練	依分行備援說明公告檢視備援流程及備援人力休假狀況，建立營業單位彼此備援人員編組，進行實地防疫備援演練，以因應疫情發展狀況做萬全準備。
員工確診	應立即就醫並回覆就診結果，如經主管機關通知確診或匡列隔離者，應即時通報單位主管及總行防疫小組，安排營業處所清潔消毒後啟動備援機制。相關措施以防疫優先，同仁及顧客健康第一，維持營運不中斷並兼顧風險管理為首要。

海外防疫措施及補助

海外防疫措施

防疫機制	確診因應措施
臺灣總行備援	財金處、資訊處、資安處及國際部，支持海外單位應變計畫，在人員、作業流程及資安管理合規前提下，維持營運。
UCB 共 14 家分行	為分散臨櫃人潮，營業部採預約服務，其餘分行平日營業時間延長 1 小時，週末 2 間分行營業半日。
定期實施快篩	依據不同國家疫情，每週、隔週進行全行快篩。

海外防疫物資及支援

海外單位皆依當地政府政策，提供顧客紓困貸款，總計共 249 戶（法人：30 戶；個人 219 戶），截至 2021 年底，紓困貸款餘額共 89 佰萬美元（法人：74.5 佰萬美元；個人：14.5 佰萬美元）。

總行支援海外單位疫情所需物資（快篩劑、血氧機）及提供海外員工確診因應措施

國家	防疫物資
柬埔寨	100 台血氧機、1,000 快篩劑
澳洲	250 快篩劑

4.7 資訊安全

GRI：2-23、2-24、2-25、3-3、418-1
SASB：FN-CB-230a.1, 230a.2, FN-CF-230a.1, 230a.2

玉山持續精進資訊安全制度與強化防護能力，透過「玉山金控資訊安全管理委員會」掌理資訊安全治理之推動，建立一致性資訊安全政策，規劃全金控資訊安全作業，所有資訊作業除了符合國內外資訊安全法令法規外，更積極擴大國際資安標準的適用範圍與認證領域，將資訊安全融入於日常業務的執行中。

■ 資訊安全治理制度、目標與策略

由董事會負責核定金控公司資訊安全政策，以及決策資訊安全相關重大議題，並督導各子公司資訊安全執行狀況。每年由董事長、總經理、總稽核、資訊安全專責單位主管聯名出具資訊安全整體執行情形聲明書，且董事會當中有包含資訊背景之董事成員，由董事會及高階管理階層完善監督治理之責。本公司設有資安長（CISO），督導全公司資訊安全作業執行以及資安風險管理機制之有效性，並定期向董事會陳報整體資訊安全執行情形及執行成效，為資訊安全最高負責主管。

為提升資訊安全治理，2017 年成立「玉山金控資訊安全管理委員會」（ISMC，簡稱資安管理委員會），並於 2019 年建立資訊單位的資安主管制度，以利資安作業推動及落實。資安管理委員會負責審視「玉山金控資訊安全政策」，該政策適用於玉山金控及所有子公司，除審視治理政策外，並督導全金控資安管理運作情形及審議資訊安全相關重大議題。



玉山以打造嚴密有效的資安防禦網為資訊安全願景，在資安治理一致性的基礎下，逐步提升金控全方位防護能力，期望成為於資安治理成熟度表現傑出之企業。

資安管理處統籌整體資訊安全制度及合規遵循，並推動相關作業的落實，持續提升資安意識與專業能力。透過技術的運用，識別資安風險與弱點，並進行有效的強化，建構完善的治理制度與全方位的資安防護能力，同時培養同仁良好的資訊安全意識。

■ 資訊安全管理機制

玉山已取得「資訊安全管理系統 (ISMS) ISO / IEC 27001:2013」驗證，2021年5月完成三年重審，證書持續有效，除原適用銀行之資訊處及資安管理處外，亦於2021年擴大適用範圍至信用卡相關資訊系統；信用卡收單系統也於2017年起每年皆取得「支付卡產業資料安全標準認證 (PCI DSS)」，認證持續有效。

玉山持續精進並擴大資訊安全管理系統適用範圍，預計於2022年擴大至玉山銀行智能金融處及玉山證券，於策略面、管理面、技術面及認知面四個面向，建立制度的標準化，進而提升資安治理的深度及廣度，透過制度的精進有效因應業務的快速變化。2021年已規劃導入ISO 27701隱私資訊管理國際標準，於ISO 27001資訊安全管理系統的基礎上，延伸個資保護政策，整合資訊安全及隱私保護管理制度要求。

金融科技不斷創新，為落實玉山永續經營策略，強化金融資訊韌性，除了每半年定期進行資訊系統災害備援演練外，玉山也將規劃導入ISO 22301營運持續管理國際標準，以風險管理為基礎，結合業務端與系統端之各項資源，強化營運持續相關作為。2021年持續投保資安險以降低業務中斷導致的損失與衝擊，確保顧客在資訊服務的使用及個人資料的保護都有最好的保障。

■ 資訊安全防護與檢測分析

為因應外部多變的攻擊手法，如分散式阻斷服務攻擊 (DDoS)、進階持續性攻擊 (APT) 及社交工程攻擊等，玉山在安全防護措施方面，採用多層次縱深防禦架構，佈署防火牆、防毒、垃圾郵件過濾、入侵偵測防禦、上網行為管理等系統，並委請符合行政院技服中心評鑑的優良資安廠商，協同進行滲透測試及多種情境之攻防演練，檢視玉山防禦之有效性及事件應變能力。

玉山於系統開發及維運中定期執行資安檢測，並依規定辦理電腦系統資訊安全評估，檢視合規、資訊架構、網路活動、網路/伺服器/ 端末設備安全設定及應用程式安全性等，綜合各項安全測試，發現並修補資安威脅與弱點，以降低對外服務暴露之風險，確保資訊系統的穩定度及安全性。

2021年銀行舉辦紅藍隊攻防演練，委請專業白帽駭客在不影響營運的前提下，全面性驗證上述資安防護、偵測及檢測之有效性，透過真實的駭客攻擊手法，挖掘本公司關鍵業務系統潛在風險及技術脆弱點，並根據演練結果提出本公司整體資安防護建議，確保持續營運與安全管理同時符合國內外監理機關之要求。

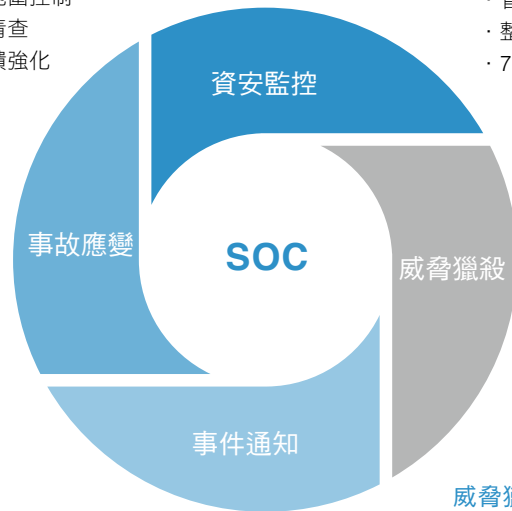
■ 資訊安全監控、聯防與情資分析

為打造由資訊安全人員主動監控、偵測、分析、防禦的專責團隊，及支持金管會金融情資交換監理要求，玉山於2021年建置「SOC主動式資安監測中心」，以達到即時監控資訊安全威脅，將資安事件單據流程系統化及整合金融領域資安監控聯防之目標，完成「F-SOC及跨域聯防計畫」監控情境訂定及資安事件共享。未來將持續精進玉山的資安威脅管理及事件應變能力，包含建立情境式資安關聯告警、自動化事件處理以及搭配專業職能訓練等，提升資安防護能力，確保組織資訊安全。

面對國內外重大資安事件、網路系統漏洞、勒索攻擊、惡意程式等重大威脅，玉山已建立情資收集及處理的標準作業程序。為接軌國際，2021年情資來源納入各海外分支機構，本年度分析之情資共361則，針對情資風險較高或重點關注議題，擬定預防性之應對措施並發送22則資安訊息通報單予金控下之資訊相關單位，避免金控整體之資訊資產受到衝擊，同時確保資安防禦一致性。

事故應變

- 緊急處置與範圍控制
- 大規模快篩清查
- 監控機制回饋強化



資安監控

- 管理各種資安類訊息
- 整合及分析安全事件
- 7x24 資安監控

事件通知

- 依風險等級設定不同通知方式
- 風險事件自動通知、追蹤或升級
- 整合組織層級簽核

威脅獵殺

- 內外部威脅情資分析與聯防
- 與主管機關等進行情資交流分享
- 資安通報及評估風險等級

310,341 封 2021 年總計社交工程演練信件

99% 同仁對於之社交工程信件已有安全意識

■ 資訊安全教育訓練與資安挑戰賽

在人員訓練方面包含資安專業的培訓，截至 2021 年底共有 130 位同仁取得 ISO27001 Lead Auditor，2021 年全公司參與資安測驗及通過比率為 100%，並針對科技人才規劃內、外部資安專業課程達 6,217 小時，其中 92% 為內部教育訓練，8% 為外部訓練課程。

6,217 資安教育訓練時數

為了培養資安人員事件調查能力，我們與外部資安專業廠商合作，設計真實資安事故受駭環境，透過舉辦資安競賽，邀請金控下 6 個資訊單位共 36 人次，學習事故調查運作，並依不同之專長組成事故應變團隊，訓練組織成員之間的協同合作能力與對資安事故應變的敏感度，透過自主因應複雜的入侵攻擊事件，降低網路攻擊與針對性駭客威脅所帶來的風險與損失。

■ 資訊安全所投入之資源

玉山持續投入資源於資訊安全相關領域，2021 年較 2020 年投入費用成長 10.33%，資源投入事項包含完善治理面及技術面之基礎架構、強化資安防禦設備、情資監控分析、事件應變及攻防演練與教育訓練等，全面提升資訊安全能力及完善資安防護。

■ 資訊安全事件

對資訊安全事件的通報與處理，玉山明確訂立資安通報及處理流程，資安事件由資訊單位通報窗口進行收錄並訂定事件等級，如為重大資安事件將通報金控風險管理處及「金控 / 總行重大事件通報窗口」，資訊單位需於目標處理時間內排除及解決資訊安全事件，並在事件處理完畢後進行根因分析與採取矯正措施，以預防事件重複發生。

近三年無因資訊安全事件造成公司及顧客損失，於 2021 年間，玉山接獲同仁通報收到來自於玉山合作之供應商的偽冒信件，此事件經調查後並未對玉山造成影響，且確認玉山之監控告警與相關控管措施均有效防禦。2021 年底國內發生多起券商遭駭客異常下單資安事件，本公司立即擬訂相關預防措施，如針對可疑來源封鎖、主動進行顧客關懷、增加簡訊 OTP 機制，完善登入錯誤次數監控並將導入大數據模型，該事件亦未對本公司造成損失。

A- 資訊安全事件	2019	2020	2021
資訊安全事件總數	0	0	0
因資訊安全事件導致顧客資料遺失	0	0	0
因資訊安全事件受影響的顧客數	0	0	0
因資訊安全事件損失的財務	0	0	0

B- 資訊外洩事件	2019	2020	2021
資訊外洩事件數量	0	0	0
與個資相關的資訊外洩事件占比	0%	0%	0%
因資訊外洩事件而受影響的顧客數	0	0	0

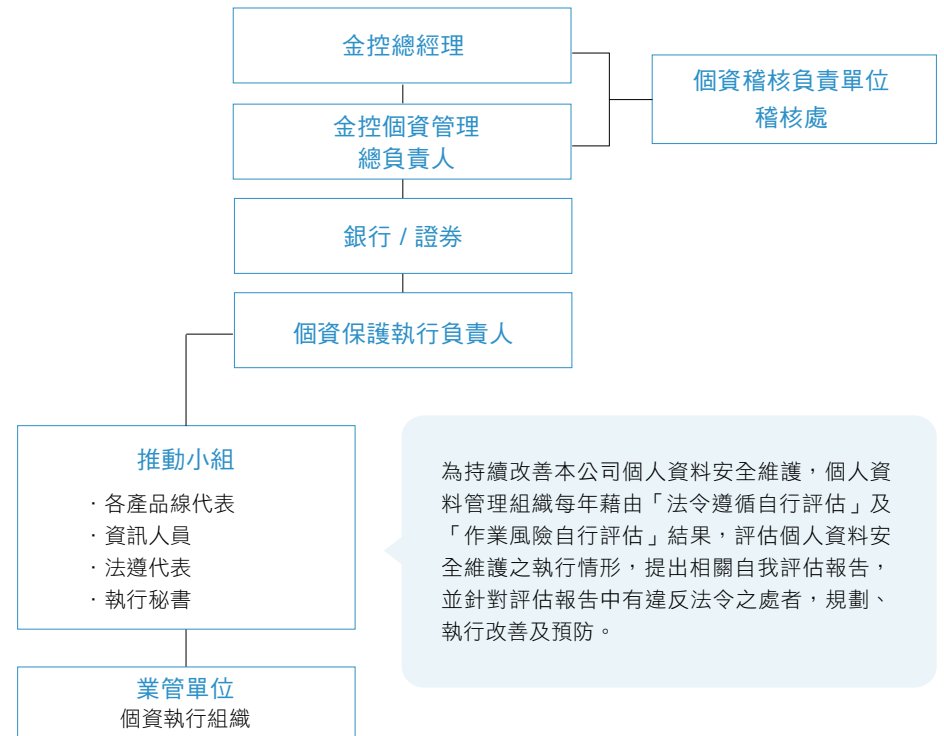


4.8 個資保護

GRI : 2-23、2-24、2-25、3-3、418-1 SASB : FN-CF-220a.1, 220a.2

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對顧客的承諾。為善盡顧客個人資料保護管理責任，玉山金控於官網公告「顧客資料保密措施聲明」、「玉山金控公司及子公司個人資料管理政策」及「玉山金控及子公司個人資料風險管理要點」，確保玉山合法蒐集、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、自行查核及全行定期教育訓練，確保落實個資保護。截至 2021 年，玉山已連續 4 年通過 BSI 10012：2017 個資國際標準。

「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「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」及「企業資訊流概覽圖」，組織架構請詳下圖：



玉山金控及子公司謹慎運用顧客資料，2021 年因個資事件受主管機關裁罰金額為 0。統計疑似個資陳情相關案件共計 30 件，其中 16 件來自主管機關，另 14 件為顧客自玉山反應管道申訴及業管自行收集。經釐清後，皆已獲得顧客理解並無顧客個資洩漏情事，針對顧客申訴案件本公司皆積極回應顧客，並持續加強人員教育訓練，以提升玉山服務品質。2021 年由獨立稽核部門進行查核，包含檢視個人資料保有現況，查核結果無顧客資料使用缺失，玉山將持續用心守護顧客資料。

玉山業務與個資相關客訴統計表

個資相關案件	主管機關	玉山自行收集	總計
存匯業務	5	0	5
個人授信業務	2	5	7
理財業務	1	2	3
信用卡業務	2	3	5
法人授信業務	0	0	0
其他	6	4	10
總計	16	14	30

近三年個資使用稽核缺失統計表

年度	2019	2020	2021
個資使用稽核缺失	0	0	0

顧客資料二次使用

1. 本公司 100% 監控顧客個人資料的使用，並確實評估資料二次使用之流程是否具備兼容性，方可進行資料二次使用。相關評估原則如下：
 - (1) 原始目的與二次使用目的關聯性須合理。
 - (2) 顧客之身分、背景是否適宜進行二次使用。
 - (3) 二次使用之顧客資料不可為敏感資料。
 - (4) 二次使用後無法變更、竄改或對原始資料有任何影響之可能。
 - (5) 二次使用將採取適當保護措施，包含去識別化或代碼化。

2. 針對顧客資料進行二次使用相關控管機制及結果如下：

- (1) 資料處理：於遠端桌面進行處理，並採取桌面雲側錄以記錄使用軌跡。
- (2) 名單輸出：名單輸出前會透過「全行顧客接觸規則架構」進行審查，如黑名單、不接受共同行銷等，以排除不宜行銷之顧客。

單位：新臺幣佰萬、%

個資相關案件	2020	2021
2次使用顧客資料筆數	7.18	5.69
占整體顧客比例	76.6%	73.9%

4.9 稅務治理

GRI：2-23、2-24、2-25、207-1、207-2、207-3、207-4

4.9.1 稅務政策

玉山稅務治理及移轉訂價政策之九大原則

法令遵循原則 遵循稅務法規及立法精神，正確申報繳納稅負及備妥證明文據。

決策全面原則 關注當地及國際稅法之變革，全方位評估其影響並擬定因應策略。

資訊透明原則 定期於財報及年報等公開管道揭露稅務資訊，確保資訊透明化。

溝通積極原則 與稅捐稽徵機關保持開放誠實之溝通，協助改善稅務環境與制度。

合理節稅原則 使用合法且透明之租稅獎勵，不使用違反法律精神之方式節稅。

合理架構原則 企業架構及交易安排合乎經濟實質，不利用特殊安排進行避稅。

風險控管原則 制定及執行稅務決策時，評估相關風險並採取妥適之策略。

商業實質原則 關係人交易符合經濟實質，決策者承擔風險並獲得合理之報酬。

常規交易原則 關係人交易之價格及條件應與相似交易之非關係人相仿。

玉山稅務治理政策、移轉訂價政策之完整版請詳玉山金控官網。

4.9.2 稅務治理及風險控管機制

稅務單位每半年向董事會呈報海內外各營運據點稅務遵循狀況及全球稅法新訊，以利董事會掌握內部風險及稅務趨勢。在風險管理機制之有效運作下，玉山將稅務爭議事件發生頻率及金額控制在低度風險。

項目	說明
稅務方針	遵循與規劃 2021年系統精進及流程改造有效提升稅務作業效率，本國人各類所得年度申報作業天數因此大幅減少，而我們仍持續進行其他稅務系統之開發，讓科技融入日常作業以提升準確度及效率。
	專業傳承 建立作業手冊、系統化工作底稿、分享經驗與設立代理人制度讓稅務專業知識得以傳承。
	績效評核 稅務人員工作績效與年度稅務工作計劃高度相關，藉由目標達成狀況評核，並禁止用激進避稅手段來獲取個人績效。
稅務風險管理機制	三道防線 2021年在三道防線及關鍵風險指標之監控下發現5筆低風險異常事件，玉山立即依據事件發生原因擬定改善計畫，並於年底前全數改善完畢，以確保稅務作業符合稅法與內部規範。
	董事會 藉由風險辨識及三道防線機制，將高風險之稅務事件呈報至最高治理單位董事會以充分發揮監理作用。
吹哨機制	設有檢舉專線及檢舉郵件信箱，得以讓員工及利害關係人舉報稅務不合法或不道德之事項。
稅務揭露之確信	以會計師事務所簽證之財務報表為基礎，揭露各項稅務資訊於官方網站、股東會年報等公開管道。

4.9.3 利害關係人稅務議題之溝通與管理

我們積極透過多方管道與利害關係人進行交流，並實際參與稅務倡議等行動來支持各項稅務新政推行，共同建立良善的稅務環境。



稅捐稽徵機關

玉山於稅務處理如有法令適用之疑慮，皆會主動與稅捐稽徵機關洽詢討論；接獲稅務主管機關來函要求提示資訊時，全力配合按期提交相關文件及說明。



全球 ESG 推動組織

玉山藉由參與全球跨國稅務倡議組織 The B Team 舉辦之會議，密切與投資人及成員討論國際稅務議題，希望透過倡議傳遞永續稅務的概念至員工、廠商及其他企業。



銀行同業與公會

2021年銀行公會稅務小組因新冠肺炎無法進行實體會議，惟玉山與小組成員仍以郵件及線上會議討論金融控股公司稅制，以協助推進稅制公平性。



獨立董事與投資人

玉山透過董事會和獨立董事溝通稅務議題，使其有效掌握稅務風險控管情況，亦於官網稅務治理專區向投資人說明有效稅率的變化原因及稅務治理成果。

4.9.4 所得稅資訊

本公司 2021 年度調節後有效稅率為 21.84%，與臺灣法定稅率 20% 及 S&P Global 發布之 (CSA Companion 2022) 全球銀行業平均有效稅率 20.90% 約當；2021 年現金所得稅率降低，係因繳納時點差異及 2020 年新冠肺炎初爆發，全球央行宣布降息致獲利減少，故 2021 年實際繳納 2020 年度營利事業所得稅額降低。

單位：新臺幣佰萬、%

	2021	2020	兩期平均
稅前淨利 (A)	23,959	20,529	22,244
所得稅費用 (B)	3,374	2,481	2,928
有效稅率 (B) / (A)	14.08%	12.09%	13.16%
調節項之 稅額影響數 (D)	暫時性差異	222	212
	一次性差異	-	157
	免稅所得	1,636	1,786
調節後所得稅費用 (E) = (B) + (D)	5,232	4,636	4,935
調節後有效稅率 (E) / (A)	21.84%	22.58%	22.18%
已納所得稅 (F)	2,270	3,841	3,056
現金稅率 (F) / (A)	9.47%	18.71%	13.74%

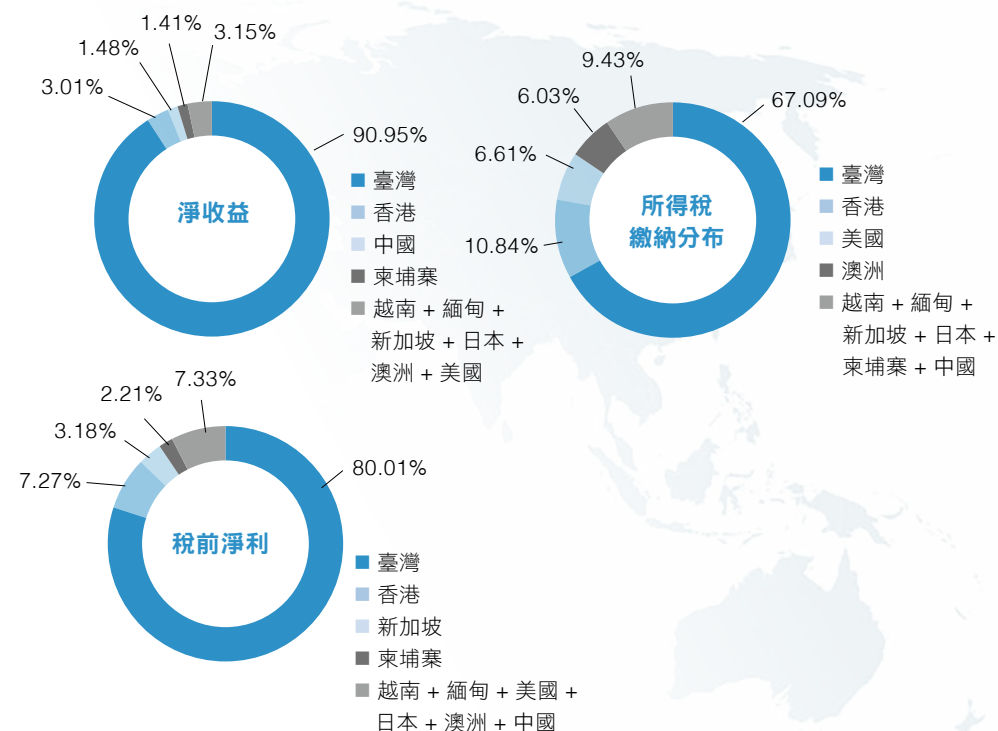
4.9.5 2021 年國別稅務資訊

玉山在海外 9 個地區共有 28 個營業據點，以亞太金融中心、兩岸三地與東協地區為主，透過據點的整合，提供台商及當地顧客無斷點的跨境金融服務，各稅務管轄區之稅務資訊如下表：

單位：新臺幣佰萬 / 人

租稅管轄區	非關係人收入	淨收益	稅前淨利	已納所得稅	當期所得稅	跨稅務區關係人收入	員工人數	有形資產
臺灣	60,129	72,238	19,171	1,523	2,829	536	9,201-9300	31,712
中國	2,192	1,171	505	99	90	0	201-300	2,753
柬埔寨	1,397	1,122	529	24	109	0	401-500	1,097
美國	715	629	512	150	147	1	1-100	8
香港	2,506	2,394	1,742	246	257	299	101-200	27
新加坡	1,049	888	762	22	131	3	1-100	11
越南	139	45	45	6	10	4	1-100	5
澳洲	582	528	392	137	98	0	1-100	55
緬甸	165	153	96	24	25	10	1-100	44
日本	295	263	205	39	44	9	1-100	25

備註：當期所得稅、已納所得稅、法定稅率下之所得稅差異及其他說明請詳玉山稅務治理報告。

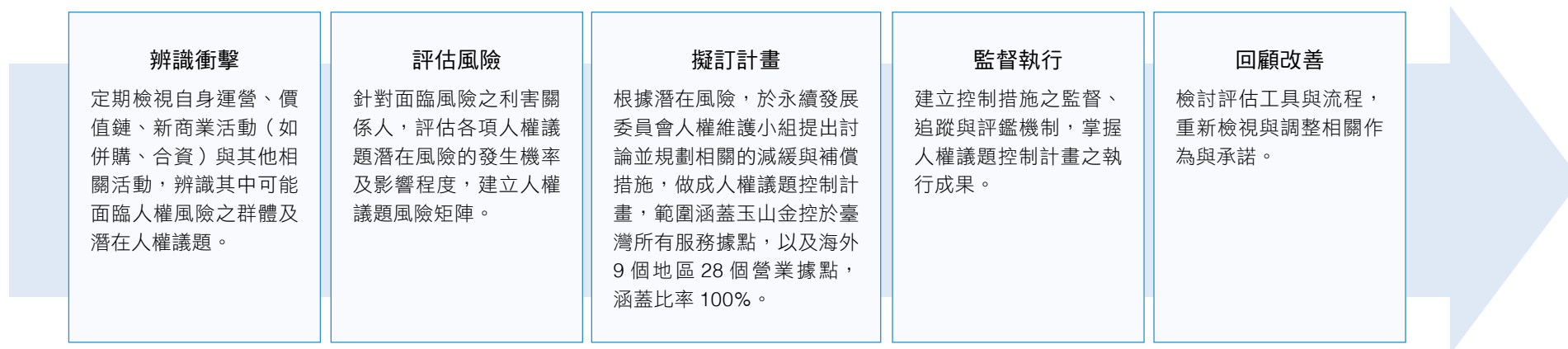


4.10 人權維護機制

GRI：2-8、2-23、2-24、3-3、408-1、409-1、412-1、412-2、412-3；GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS9

玉山金控為實踐「成為世界一等的企業公民」的願景，玉山永續發展委員會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，訂定玉山之人權政策，並每年檢視「玉山金控人權承諾書」、「玉山金控人權盡職調查程序」，與所有合作夥伴持續提升人權相關議題之管理，為國際人權盡一份心力。

■ 人權盡職調查流程



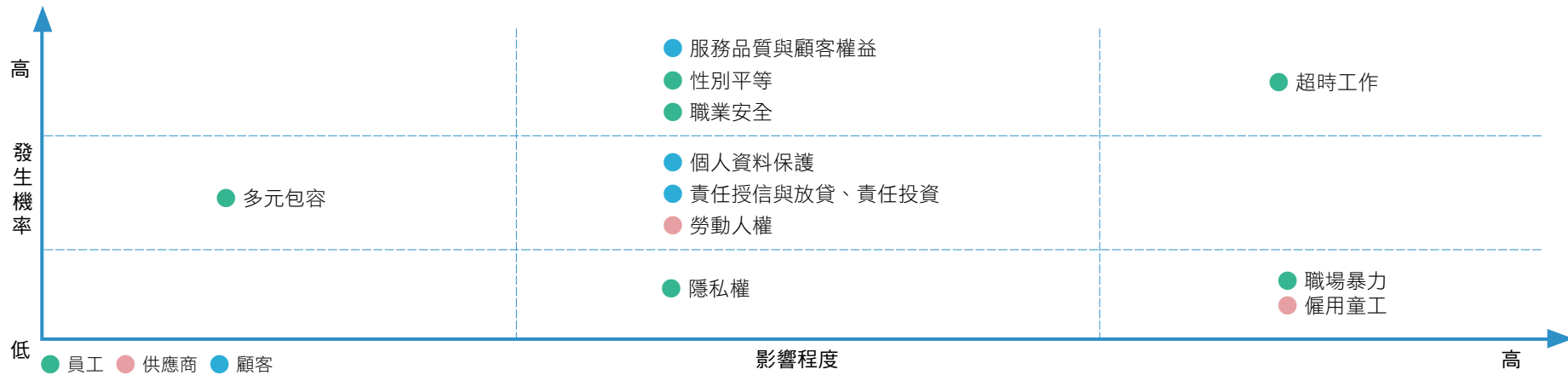
■ 辨識衝擊

	自身運營		價值鏈			新商業活動		其他活動
			供應商 / 合作夥伴		顧客			
面臨人權風險之群體	員工 女性 原住民	身障者 非員工工作者	女性 孩童 原住民	身障者 派遣勞工 非員工工作者	弱勢客群	女性 孩童 原住民	身障者 派遣勞工	社區
潛在人權議題	多元包容 性別平等 超時工作	職業安全 職場暴力 隱私權		勞動人權 職業安全 僱用童工	服務品質與顧客權益 個人資料保護 責任授信與放貸、 責任投資		勞動人權 職業安全	-

註：非員工工作者為非玉山員工，包含實習生、派遣人員、委外人力等，2021 年共 2,771 人，與前一年度相較人數無顯著波動。

■ 評估風險

針對員工、供應商、顧客（含投資及授信對象）等面向的人權潛在風險，建立人權議題風險矩陣圖如下，並根據潛在風險，規劃及執行相關減緩與補償措施，詳見附錄八、人力資源管理指標。



4.10.1 公平待客與顧客體驗

GRI：2-25、3-3、417-1、417-2、417-3；GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS15 SASB: FN-CF-270a.4

服務，是玉山銀行的核心價值。玉山從顧客體驗出發，透過傾聽顧客的聲音，深入瞭解顧客的需求，透過科技與金融的結合，提供多元便利的金融專業服務，即使在疫情期間，也持續透過 24 小時行動銀行及智能客服，協助顧客隨時隨地享有便利貼心的金融體驗。有鑒於國際對於金融消費者權益保護的重視，在業務發展同時，玉山持續建立公平待客原則文化，並於各項商品及服務流程推出前，落實檢視各項原則，持續用金融專業與服務，瞭解並關心顧客，推動消費者保護與善盡公平待客之精神。

■ 全員落實公平待客

玉山積極落實執行公平待客原則之各項精神，2021 年將「公平待客原則推動小組」升格為「公平待客推動委員會」，由法令遵循處、顧客服務處綜理玉山公平待客原則規劃。2021 年共召開 17 場會議，提報董事會報告、討論或董事發言涉及公平待客原則主要相關議案計 20 案，並依委員會決議、指示事項執行，強化三道防線整體運作。為落實公平待客，玉山訂有「玉山銀行公平待客原則政策及策略」、「玉山證券公平待客原則政策及策略」及「玉山銀行公平待客原則推動委員會運作要點」，除納入內部控制及稽核制度外，亦把公平待客原則相關內容納入教育訓練課程，定期辦理教育宣導及人員訓練，共計 52,067 人次，137,211 小時。2021 年首創以公平待客原則為主題，由第三方對分行進行神秘客稽核，檢視商品或服務適合度原則、廣告招攬真實原則、注意與忠實義務原則之落實度，經訪查落實度達 9 成以上。透過各環節持續推動公平待客原則，將其融入玉山以服務為核心之企業文化。

為確保顧客權益保障及法令遵循，各項新業務於推出前，皆須經過「新商品服務法令遵循評估流程」，由一、二道防線共同審核，2021 年共完成 55 件「新商品服務法令遵循評估意見書」評估及簽核；各業務單位亦將公平待客元素納入風控自我評量，2021 年共針對 174 項業務流程進行檢核，確認風險等級並採取行動方案，降低業務進行所衍生之負面衝擊。

■ 顧客申訴與權益保障

玉山把握每一次學習精進的機會，將客訴案件依業務產品區分為 15 種類型，並分析主要客訴態樣，進行後續預防改善精進措施。另針對違反公平待客原則、高齡 / 身心障礙等弱勢客群之客訴加強管理。跨部門針對客訴案件從根因分析、檢討到執行改善方案，完成梳理、精進系統異常通報及應變機制，善盡注意忠實義務。並定期彙整客訴案件提報董事會，使經營團隊有效掌握消費爭議處理情形。

	2019	2020	2021
顧客客訴反應 (件)	883	1,014	956
來自主管機關 (件) 含金管會陳情、電話、評議中心申訴及評議件	489	619	489
提供財務協商 (%)	0.2	0.8	1.0
截至當年底尚未結案 (%)	0	2.6	0.3
已解決之客訴案件 (%) 已妥處 / 總案件數	100	97.4	99.7

措施 1：精進消費爭議處理流程，以妥適處理為優先，加速並有效地處理客訴

即時聯繫與妥處，從中檢視發生原因並加以避免及精進

爭議事件來源

- 將顧客意見反應蒐錄至顧客意見處理系統
- 由顧客服務處擔任客訴案件處理及管理之統籌窗口，管理處理情形、時效及回文品質

即時聯繫與妥處

- 迅速回應：於 24 小時內與顧客聯繫
- 積極妥處：依爭議事件等級，跨部門共同討論，並經分層授權妥適處理
- 共同把關：顧客服務處、法令遵循處、風險管理單位共同檢視，確認有無違反「公平待客原則」或重大客訴情形，若屬實則提報董事會

客訴原因分析及精進

- 逐案檢視客訴內容，共商精進方案並追蹤改善成效
- 強化規章、制度及流程之建立
- 於定期月會檢視改善進度，減少重複客訴

措施 2：導入 ISO 10002 認證與國際標準接軌，強化金融消費者保護

強化客訴處理流程、制度，於 2021 年通過公正第三方 BSI（英國標準協會）ISO 10002 客訴品質管理系統驗證，建立優於外部機關要求之顧客反映管理機制

1. 根因分析預防改善

- 強化客訴類型根因分析及預防改善方案
- 針對 30 日內重複發生的同一客訴類型，加強檢討改善

2. 妥處率管理

確保客訴妥適處理，訂定減少同一事件重複申訴目標，事件妥處率高達 9 成

3. 強化自提自改精神

自組 ISO 內部查核小組，實際抽查客訴案件，檢核客訴流程，提出問題及改善建議，持續精進



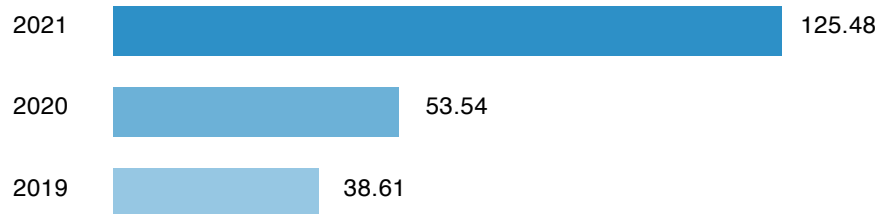
措施 3：跨單位攔阻詐騙，共同守護顧客資產

近年詐騙事件頻傳，玉山善盡管理人責任，守護顧客資產，成立跨部門反詐騙小組：建立異常交易監控模型及設計異常帳戶預警機制、與警政署合作建立黑名單，並加強行員訓練及民眾宣導。2021 年攔阻詐騙共 340 件，總金額為新臺幣 125,482,915 元（不含外幣匯款），較前一年度成長 134.37%，有效防止顧客受騙，維護社會金融秩序。

340 件 攔阻詐騙案件數

1.2 億元 攔阻詐騙總金額

攔阻詐騙金額（單位：新臺幣佰萬元）



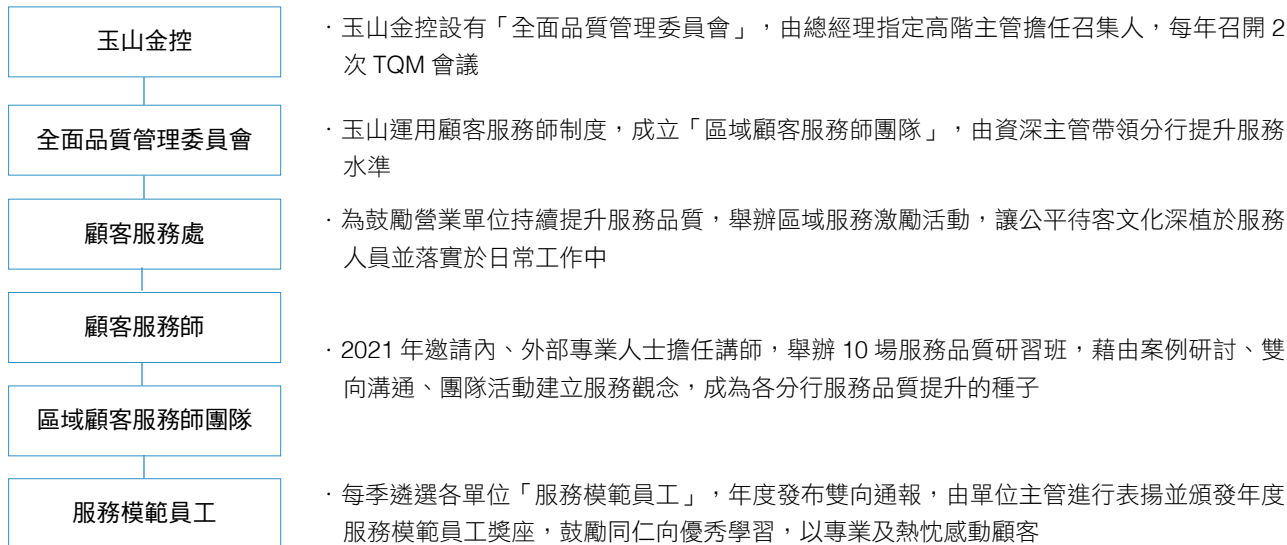
【玉山官網：防範詐騙專區】

玉山整合各種常見詐騙手法，於官網，於官網增設「防範詐騙專區」。除提醒顧客提高警覺外，更積極教育顧客遭遇詐騙之因應措施，內容包含：重要宣導事項、案例分享、遭詐騙之因應等。



■ 以顧客體驗為中心創造顧客滿意

玉山持續透過「顧客服務管理體系」由上而下有制度地深化玉山服務文化，為完善服務品質管理，同時導入外部神秘客訪查機制，檢視實體、數位及客服通路之整體服務概況，全面提升顧客於各服務觸點的感受，並以提供貼近顧客金融需求及創造有溫度的服務為目標，致力成為顧客心中最愛之銀行。



案例 | 科學化提升服務品質

為增進服務品質，避免因作業流程或服務有對顧客權益不利之影響，管理單位獲取「TSAA 實務神秘客認證合格」，同時進行各區域顧服師團隊培訓。2021 年玉山首次與外部顧問合作「神秘客專案」，從公正第三方角度檢視全行服務落實度與滿意度。藉由神秘客稽核建議找出顧客服務缺口，擬定短、中、長期改善計劃，以達到與顧客同心、落實顧客權益保護。



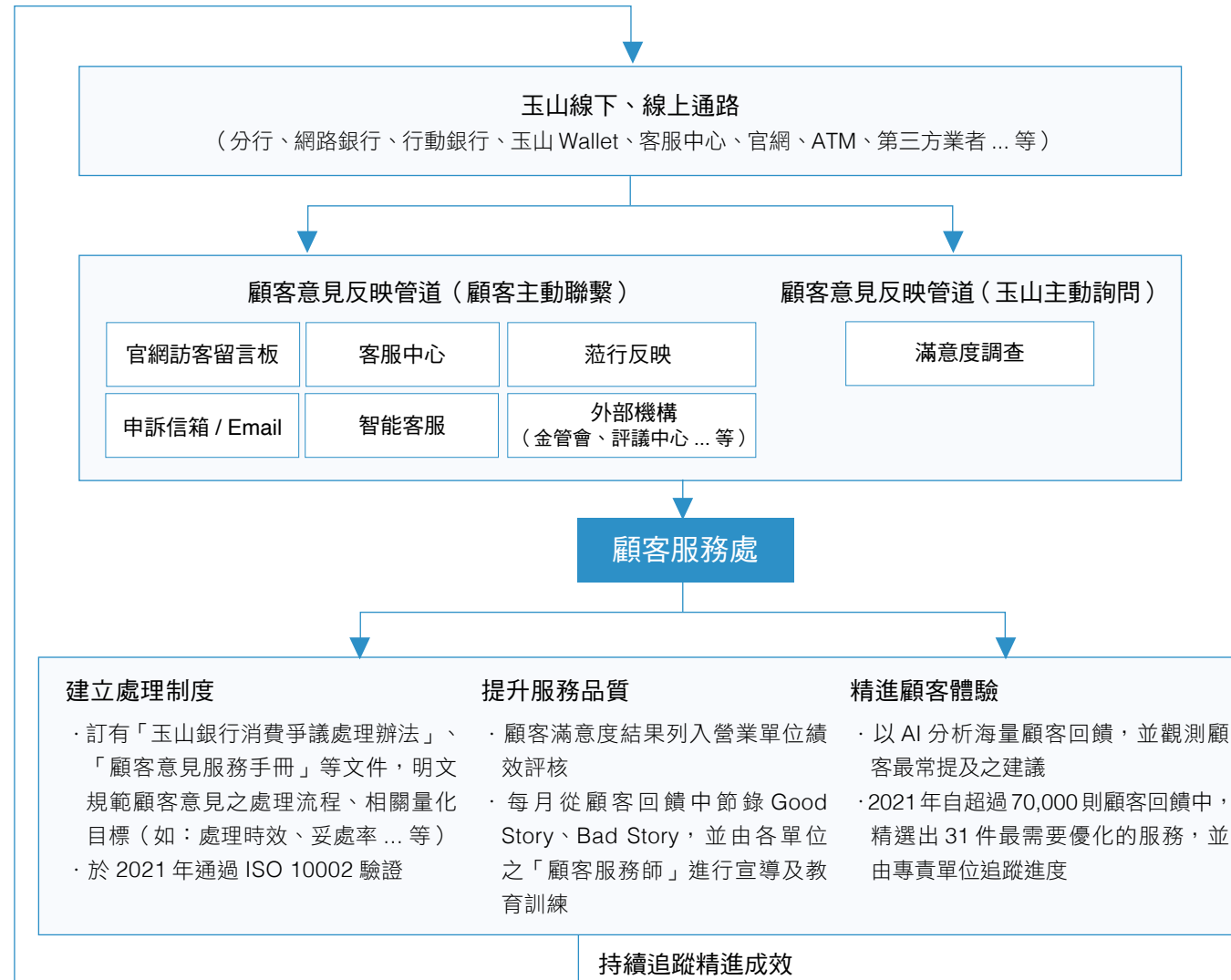
【玉山官網：服務模範員工網頁】

玉山舉辦服務模範員工票選活動，營造以服務為榮譽、鼓勵同仁向優秀學習，持續凝聚全員服務共識。2021 年度 166 位服務模範員工中，共 18 位服務人員獲得「永久性榮譽」。



玉山高度重視每位顧客的意見，用心傾聽顧客聲音、從中瞭解顧客期待、並找出可以讓各項體驗更好的具體作法。自 2016 年開始，玉山針對線下、線上服務進行滿意度調查，調查結果除納入營業單位績效評核重點項目外，更是玉山各項服務優化的重要參考資訊。為了更有效管理顧客意見，2021 年玉山展開「顧客體驗精進計畫」，由專責單位 - 顧客服務處統籌顧客意見管道的佈建、顧客意見之處理及後續精進之追蹤。進而形成良好循環，創造顧客滿意及推薦。

顧客體驗精進計畫流程



案例 | 銀行整合開戶流程專案

自 2020 年開始，玉山接到許多顧客反應有關開戶久候、或是過程中覺得被冒犯等抱怨。經營團隊高度重視，組成專案團隊進行流程精進，並由獨立董事蕭瑞麟教授高度參與進行指導。蕭教授運用方法論融合學術及金融實務，挖掘顧客於玉山開戶流程之痛點進行精進改善。短期調整表單設計及 KYC 流程；長期將重塑 O2O 流程。經短期精進，觀察開戶滿意度提升 2%、且無開戶相關申訴案件發生。

案例 | 行動銀行服務再提升

疫情之下顧客使用數位服務頻率提升，對於行動銀行的回饋也同步增加。經分析，「定存功能」、「自助查詢轉帳免手續費次數及已用次數」、「轉帳通知可自行選擇是否隱碼」是最常見的顧客建議。開發團隊以此顧客建議作為開發排程的參考依據，以滿足顧客需求及提升體驗。

為衡量顧客滿意及推薦意願的程度，對標國內外同業，玉山導入淨推薦指標 NPS (Net Promoter Score)。同時為了傾聽更多不同的聲音，玉山積極拓展滿意度調查的範疇，包含：調查的管道、調查的服務項目，提供更多元的雙向溝通管道。

91.20% 整體滿意度 *

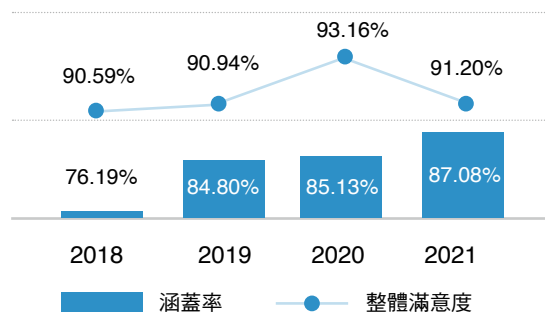
53.98% NPS

87.08% 涵蓋率 **

* 依通路別加權計算，實體通路 92.54%、數位通路 90.15%、電話客服 91.52%。

** 涵蓋率 = 玉山透過滿意度調查可接觸到的顧客數 / 玉山總顧客數。

整體滿意度、涵蓋率



註：

- 2021 年調整滿意度計算方法，並以新計算方法回推 2018~2020 滿意度結果。
- 2021 年針對所有顧客進行滿意度普查，對象包含久未往來之顧客，導致 2021 年滿意度結果較 2020 年落後，但仍超越目標 (90%)，且維持成長趨勢。

案例 | 從顧客角度出發，給予適當服務

高齡 86 歲顧客黃小姐因誤植帳號密碼導致無法使用網路銀行，前往分行尋求協助。惟因動作較為遲緩且不熟悉電腦操作，大廳接待人員帶著耐心及溫和的語氣，一步步引導顧客自行完成信箱密碼變更及網路銀行申請。黃小姐深感欣慰，特致電總行表達感謝之意，表示玉山的服務同仁不僅沒有因為高齡顧客而感到絲毫不耐煩，而是以更多的細心及耐心帶領顧客完成需求，並希望親自傳達這份感動。

~服務一直是玉山的 DNA，
發自內心真誠提供有溫度的服務，
才能真正創造顧客價值~

4.10.2 供應商管理

GRI：2-25、204-1、205-2、308-1、408-1、409-1、412-3、414-1；GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS5

玉山為金融服務業，合作的供應商家數截至 2021 年底，統計多達 1649 家（新增 156 家），其供應商種類包括：服務供應商、設備供應商及工程協力商，並區分電腦設備、電信通訊、人力資源、傢俱設備、印刷品、辦公庶務用品、營繕及機電工程等。

永續採購

為建立一個保護環境、人權、安全、健康且永續性發展的供應鏈，玉山於 2021 年持續導入 ISO 20400 永續採購標準，建立供應商需定期監督項目並量化績效，最後透過外部稽核評估是否符合標準要求。供應商管理設定相關規範透過調查了解供應鏈狀況，並進行供應商管理，以防止、處理、補救或控制潛在的和不利永續性影響。我們依「玉山銀行供應商管理要點」慎選品質符合標準的供應商，亦僅與遵循當地法令及有簽署「人權及環境永續條款承諾書」及遵循「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，內容明確說明玉山對供應商在環安衛風險、禁用童工、勞工管理、消除各種形式之強迫勞動、無危害勞工基本權利情事、基本人權、道德準則及誠信經營等面向的要求及期待。

2021 年有進行交易供應商共有 706 家，其中 Tier1 合作供應商 100% 簽署誠信經營條款，為強化供應商永續管理機制，我們推動「供應商企業社會責任自評表」及依據「供應商訪視問卷」不定期針對供應商進行訪視，作成訪視紀錄，確認其企業社會責任執行現況。2021 年新供應商依據此原則篩選比例達 100%，並無發現有任何特殊缺失及重大變化。

供應商管理流程



永續供應鏈議合

- 針對執行高危險性工作的供應商，如分行建設裝修工程之協力廠商，我們要求其須符合職業安全衛生法之外，廠商負責人及玉山同仁須先對作業人員進行作業安全衛生教育訓練及避免危險事項宣導，以降低人員於作業過程中所受到的傷害。
- 誠信經營：針對年度採購金額超過 150 萬元以上廠商，100% 透過會議溝通經營理念，強調誠信經營價值。
- 2021 年因疫情緣故取消供應商大會改依交易頻率篩選 43 家供應商進行永續做為問卷交流，其中供應商自評說明計畫，包含將取得資訊安全認證、加強員工福利措施（包含勞動符合縣市政府法規）及加強綠色採購作為等。

永續採購原則

- 優先採購及使用取得綠建材標章、環保標章等同時符合法規要求之各項建材及設備、器具。
- 採購應以標準化與一致性為原則，以利單位調整、重新改建、裝潢等重複使用。
- 持續改善供應商管理機制，包含新供應商申請文件簡便化及交易供應商風險辨識。
- 與供應商進行多元化倡議，如少數民族、婦女和殘疾人士所擁有的企業享有平等機會。
- 審核供應商是否涉及環境汙染、違反政府勞動法規或危害社會公益等情事，若涉及前述事項將要求說明或排除合作。

在地採購與綠色採購

玉山長期以來秉持當地採購的政策。各項採購案優先以當地供應商為主要採購來源。2021 年對本地供應商採購比例為 97%（較去年提升 2%）。為了實現 SDG12「責任消費與生產」，我們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，2021 年綠色採購申報金額為 2.15 億元，累計採購金額超過 15 億元。

玉山持續參與行政院環保署所推動之「民間企業與團體綠色採購實施計畫」，連續 12 年榮獲行政院環保署頒發「綠色採購標竿績優單位」，期望透過綠色採購促進國內環保產業升級，改善整體環境的環保現況。同時，我們發揮影響力，透過採購及業務配合，對合作夥伴推廣環境保育及綠色消費觀念，促使投入開發綠色金融產品和技術，共創永續發展新契機。





成為員工的最愛

Our People

玉山致力於打造「玉山人快樂的第2個家」，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，玉山人心中最愛。

5.1 人才培育與發展

GRI：3-3、402-1、404-1、404-2、404-3；GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS4、FS16

“人才是先行指標，也是關鍵指標”，

玉山長期致力於人才培育發展，打造一個能激發員工熱情、充分發揮潛能並實踐自我價值的工作環境，成為員工引以為榮的企業，也是心中最愛企業。

■ 培育訓練

(1) 職涯培訓體系

玉山歷年來持續提供完整且健全的訓練架構，包含新進人員訓練、金融專業訓練及領導管理能力訓練等 3 大主軸，讓玉山人在每個不同的職涯階段皆能有多元的學習與發展，各項訓練課程會根據金融趨勢、企業策略、顧客需求及人才職能需求等面向，不斷地進行變革與創新，讓每個階段的人才培育皆能夠符合企業、環境與個人期待。

2021 年訓練成效

- 內部教育訓練共計 **394** 班次，共計 **176,573** 人次
- 專業機構訓練研習達 **914** 班次，共計 **5,585** 人次
- 平均每位員工受訓達 **19.7** 次
- 平均每人受訓時數為 **48.57** 小時

(2) 結合遠距、線上與實體的「混成學習」

2020 年中因應疫情，為避免跨縣市移動，玉山改採內部視訊的方式進行教育訓練，惟 2021 年 Q2 起疫情愈趨嚴重，玉山開始實施居家辦公及分流上班，視訊授課已無法讓訓練持續，故及時將課程轉換為 Webex 遠距教學，使訓練能夠持續不中斷，並運用 Webex 內建的互動功能及其他多元互動平台進行授課，提升課程豐富度及互動性。

課程	說明
各職系專業訓練班	<ul style="list-style-type: none"> · 採 Webex 視訊搭配玉山線上學習平台《e-Learning+》之數位課程進行混成教學，運用同步與非同步課程，增添多元性及豐富度，並藉由互動功能及平台，提升同步視訊課程中講師與學員間的互動。 · 待疫情較為趨緩後，為避免大範圍跨縣市的移動，北部同仁採實體課程，中南部同仁則以 Webex 視訊進行遠距同步授課。
新進行員訓練班	<p>將全班分為 8 組，每組 4-5 人，分散至 8 個場地以 Webex 視訊上課，遠距教學的同時又可以讓學員實際面對面進行交流分享，講師在課程的設計上也可以更加彈性，提升整體課程的豐富性及紮實度。</p>



因應疫情玉山各職系訓練班運用數位科技以混成教學進行

訓練類別	對象	參與人數	課程滿意度	講師滿意度	課程通過率
專業訓練	法金 ARM、個金 AO、理財專員	1,474	95.95%	95.95%	100%
新人訓練	新進行員	295	96.05%	96.18%	100%

(3) 策略性人才培育

企業策略	培育課程	課程目的	對象	課程內容						
2026 年完成全臺 139 家雙語分行建置	雙語分行種子培育班	提升現行 30 家雙語分行 金服同仁服務外籍顧客的 英語應對能力	30 家雙語分行種子	<p>課程分為三個階段，包含前測、英語口說工作坊及後測：</p> <p>(1) 前後測：以情境角色扮演及 Q&A 問答的專業口說測驗進行</p> <p>(2) 英語口說工作坊：以金融服務相關主題進行課程設計，搭配外籍老師分組進行演練</p>  <p>雙語分行種子培育班</p>						
培育極致專業的專家 團隊，整合金控資 源，發展私人銀行	私人銀行共識營	凝聚私人銀行團隊共識並 厚植經營顧客之能力	北、中、南區私銀中心 私人銀行處	<p>透過內外部講師多元授課，豐富私人銀行團隊視野，並提升私銀團隊的顧客經營與對話能力。</p> <p>私銀人才培育資源</p> <table border="1"> <tr> <td>私銀研習營</td> <td>外部專業課程</td> <td>理財職系線上課程</td> </tr> <tr> <td>軟性議題分享</td> <td>輔導考照 PBC 交流</td> <td>產品基礎教材</td> </tr> </table>	私銀研習營	外部專業課程	理財職系線上課程	軟性議題分享	輔導考照 PBC 交流	產品基礎教材
私銀研習營	外部專業課程	理財職系線上課程								
軟性議題分享	輔導考照 PBC 交流	產品基礎教材								

成效

課程	參與人數	課程滿意度	講師滿意度	對於實際業務有所幫助
雙語分行種子培育班	60	93.8%	93.0%	92.4%
私人銀行共識營	75	94.4%	91.6%	94.4%

(4) 企業轉型培育計畫

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，透過變革或轉型培養出企業的新能力，使組織能永續經營創造長久價值。近年來玉山除了專注於金融本業的紮實培育外，在金融科技及永續發展等議題上也不斷提供相關培育課程及活動，厚植金融「永續力」及「科技力」，於 2021 年持續實施以下兩大培育計畫。

■ ESG 永續金融培育計畫

涵蓋率 100%

計畫說明

1. 全行普及性 ESG 思維提升

· 目標：

永續人才是企業未來核心競爭力的重要一環，期許透過各式教育訓練提升全體同仁 ESG 思維並鼓勵同仁將永續觀念結合金融專業，打造永續與業務績效的正向循環，並提供多元志工活動讓同仁經常性參與永續議題，提升全行 ESG 思維，攜手同仁邁向永續發展。

· 對象：

玉山全體同仁

· 培育方向：

針對不同層級及職系的各項訓練班，將 ESG 相關主題融入課程，並邀請外部講師、企業家分享永續相關議題，持續提升全體同仁永續思維追求企業成長。另透過淨灘、淨山等志工活動，使同仁透過親身參與落實永續。另外，為持續強化公司治理，亦透過全行性研討會，宣達公司組織發展、風險管理、內部控制及法令遵循等作法。



2. 企業永續發展專業培育 - 法人金融

· 目標：

期許透過定期與不定期的各式培育內容，提升 RM Team 於 ESG 的思維，了解國際永續規範、趨勢與產業供應鏈要求，同時精進與隱形冠軍顧客間的對話能力，藉此掌握企業對於 ESG 的痛點與潛在需求，成為企業 ESG 轉型的最佳夥伴，持續強化顧客經營與永續金融產品往來，厚植玉山永續競爭力。

營業效益及訓練計畫成效

玉山持續掌握永續趨勢與顧客需求，將 ESG 精神與業務進行結合，例如：鼓勵顧客訂定明確永續目標並承作永續連結貸款（ESG Linked Loan），投入各類再生能源專案融資，協助顧客發行永續發展債券等，連年提升永續授信佔整體企業放款量占比，成功打造永續與業務績效的正向循環。

· 對象：

總行法人金融事業總處、各區域中心主管同仁，2021 年共舉辦 16 場教育訓練，觸及人數逾 5,000 人。

月會 / ESG 教育訓練	場數	觸及人數
中大 / 中小 / 環金月會	11	1,821
客群經營處	8	2,664
海內外法金	1	824
中國子行	1	43
海外全體	2	418
環金全體	1	615
SBT（國內全體）	1	615
PRM 研習班、ARM 進階班	2	149

項目	指標	2019	2020	2021
L1 反應	課程滿意度	92.50%	93.29%	94.80%
L2 學習	課程完訓率	99.34%	99.87%	98.00%
L3 行為	訓練班 參與志工活動人次	730	862	296
	人員流動率 （法金職系）	6.61%	5.19%	7.1%
	綠色授信 - 綠能專案 （佰萬元）	-	11,106	18,726
L4 成果	永續連結貸款 （佰萬元）	-	285	10,681
	ESG 產業授信	-	249,685	261,464
	永續授信總餘額 （佰萬元）	275,447	261,076	290,871
L5 ROI	獲利 / 相關訓練班級成本	5.95	43.11	38.54

· 培育方向



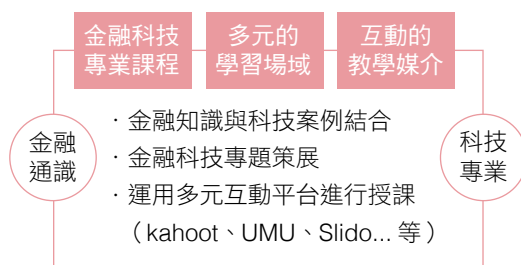
科技賦能培育計畫

涵蓋率 28%

計畫說明

1. 科技聯隊新進行員訓練班

- 目標：
秉持專業專責、適才適所的原則，玉山規劃專屬科技聯隊的新人訓練班，期望透過專班的形式，培育玉山的科技新鮮人。
- 對象：
科技聯隊新進行員
- 培育方向：
授課內容及互動方式皆依循科技聯隊的知識背景及專業職能來設計，包含專業課程、學習場域及教學媒介，將金融通識與科技專業結合，並運用多元的互動平台來提升課堂趣味及豐富性，形成專屬於科技聯隊的新人班。



2. 科技聯隊管理能力及科技專業技能培育

- 目標：
為讓科技聯隊團隊間溝通協作更有效率，藉由跨團隊合作持續加速玉山金融科技發展與數位轉型，資訊處於 2021 年進行組織調整，持續厚植科技聯隊及各業管單位的金融科技實力，期許培育更多優秀的科技人才。
- 對象：
科技聯隊主管同仁、各單位潛力人才
- 培育方向：
因應資訊處組織調整，資訊處每月舉行主管月會，增加管理議題分享，藉由主管們彼此交流分享，提升科技聯隊主管的管理能力，發揮影響力，促進跨團隊合作。
另外，持續針對科技聯隊整體專業技能進行培育，包含資安面、資料面及技術面，提升同仁的知識及專業，並加以運用於實際業務中；同時亦培育各業管之潛力人才，讓科技與各業管業務相互結合，加速全行數位轉型。

課程名稱	人數	時數	課程內容及目標
科技聯隊講師培育班	36	8.5	增進內部講師授課技巧、課程設計及與學員互動能力，培育更多優秀講師。
進階 PM 訓練班	68	12	
儲備 PM 訓練班	50	5	
ABA&ASA 訓練班	53	16	· 培養同仁建立或深化職系所需之知識與專業能力
BA&SA 訓練班	86	5	· 幫助同仁提升職系所需專業能力並加以應用於職務上
RPA 開發人員培育班	86	32	
Python	43	9	
ISO 27001:2013 主導稽核員課程	24	24	· 持續強化資安面相關知識與專業

3. 科技專業證照補助

· 目標：

為積極培育科技專業人才，鼓勵同仁提升科技專業能力，並取得特殊專業證照，以因應未來策略發展。

· 對象：

科技聯隊主管同仁

· 補助項目：

1. 包含微軟副學士等級、微軟專家等級、敏捷專案管理師、預測模型建置設計師、商業智慧平台管理師、Oracle Certified Master、Java Oracle Certified Expert...等認證，每張補助金額 20,000~30,000 元，已補助 238 張特殊專業證照。

2. 「數位轉型 科技領軍」是玉山邁向第四個十年的發展策略，而雲端技術更是關鍵能力之一，為厚植玉山在雲端領域上的科技強度，我們與微軟合作，提供科技聯隊全額免費之「Azure 認證課程」，共有 350 位科技聯隊主管同仁報名參與。



營業效益及訓練計畫成效

【營業效益】

近年在金融科技力的加速之下，玉山數位業務發展更加茁壯，科技聯隊與各業管的合作與激盪，更加速玉山金融數位轉型的腳步，例如：深化顧客數位體驗，多項數位產品的銷售數據持續締造佳績；打造以人為本的數位通路，持續精進行銀、網銀，提供更優質的顧客體驗。

【訓練成效】

項目	指標	2018	2019	2020	2021
L1 反應	課程滿意度	95.2%	96.6%	93.9%	97.9%
L2 學習	通路轉型相關專業證照持有數	726	823	892	992
	行內數位力學習認證數	-	1,021	1,531	2,434
	科技聯隊成員佔比	10.5%	10.7%	11.3%	11.3%
L3 行為	員工敬業度（科技聯隊）	94.7%	96.5%	93.9%	87.16% ^註
	專利取得數	3	11	38	26
	數位平台撥款金額 - e 指信貸（億元）	47.10	85.58	106.77	228.76
	數位平台撥款金額 - e 指房貸（億元）	52.46	65.55	101.30	127.98
L4 成果	數位平台進件數 - e 指信貸	19,955	30,990	66,988	107,541
	數位平台進件數 - e 指房貸	3,548	4,590	5,258	6,370
	數位平台顧客滿意度	90.5%	90.8%	93.1%	90.2%
L5 ROI	獲利 / 相關訓練班級成本	11.23	24.2	38.16	38.16

註：員工敬業度調查結果及精進措施，詳如 p.131 「2021 員工敬業度調查」

■ 輪調歷練

玉山透過輪調歷練培育跨領域優秀人才，並提供多元發展的舞台，讓同仁有機會透過輪調歷練，豐富專業能力、提升管理思維，透過自己的雙手，打造自己的未來。

1. 輪調培育與內部徵才

項目	說明	執行成效
內部徵才	目的： 由同仁發動，依同仁職涯規劃提供職務輪調機會。 對象： 有意願跨領域發展的同仁。	2021 年共 84 人透過內部徵才進行輪調。
培育輪調	目的： 由總行發動，依組織需求計劃性培養、儲備人才，並落實內稽內控管理。 對象： 績效表現良好，具高度潛力的同仁。	2021 年共 551 人進行培育輪調。

職缺內部員工填補率

項目	2018	2019	2020	2021
職缺內部員工填補率	47.26%	46.43%	73.95%	59.24%

2021 年 職缺內部員工 填補	依性別		依年齡			依身分別		合計
	男	女	29 歲以下	30-50 歲	51 歲以上	主管	非主管	
人數	308	327	184	419	32	219	416	635

2. 妥善安排職務調動

為保障同仁權益，因應同仁職涯發展輪調學習及公司業務發展（新設或搬遷營業據點）之重大營運變化的最短預期，依法令規範之「調動 5 原則」辦理，並提供員工約 2 週時間進行業務交接及新環境之工作準備，以縮短業務交接時間及降低作業風險，此外如發生勞動基準法第 11、13、16 條之情事，預告期間如下：

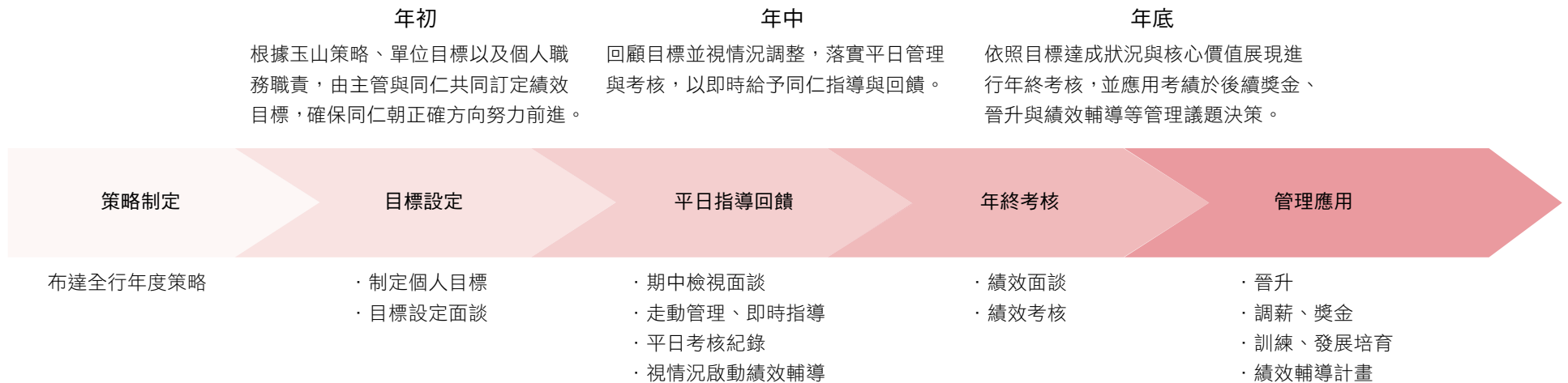
1. 繼續工作三個月以上未滿一年者，於十日前預告之。
2. 繼續工作一年以上未滿三年者，於二十日前預告之。
3. 繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。



■ 績效發展

1. 以人才發展為導向之績效管理循環

玉山的績效管理秉持人才發展的精神，以持續的雙向溝通與績效面談，發掘有潛力人才並給予多元的發展舞台，對於不符期待同仁則進行明確要求與輔導。2021 年度玉山全體同仁皆參與績效管理循環，透過明確的說明與指引，使全體同仁落實目標設定、年終考核等任務，此外也開設績效輔導及關鍵績效指標工作坊，提升主管績效管理能力及績效管理透明度。



2. 以成長發展為目的之多維度評鑑

玉山長期聚焦人才發展與培育，自 2013 年起每年實施 360 度意見回饋制度，透過不同維度的意見回饋強化團隊溝通，協助主管達到自我覺察進而提升領導與管理能力之目的。

2021 年於數位學習平台提供中英文版指引及管理職能說明與學習發展建議，協助海內外主管透過回饋結果報告了解自我能力展現，發覺自身的優劣勢，並做為未來自我精進及職涯發展的參考。除了瞭解自我能力的展現情況外，更能透過開放式意見回饋，傾聽團隊的聲音、提升溝通效率，而評鑑結果將應用於相關職能的課程安排與個人發展計畫訂定。

2021 年 360 度意見回饋制度成效

94.79% 參與率

97.89% 問卷填答率

5.2 人才吸引與留才

GRI: 3-3、201-3、202-1、401-2、404-2

玉山用心甄選志同道合的夥伴，積極投入資源招募優秀且具潛力的人才，並致力於打造玉山人快樂的第二個家，提供具競爭力的薪酬制度及符合同仁需求的福利制度，吸引及留任適合的人才，一起開創美好的未來。

■ 招募多元專業人才

人才是先行指標，也是關鍵指標。不論是國家、產業或企業，都需要優秀的人才，進而產生創新進步的動能，玉山深耕培育臺灣金融、科技與跨境專業人才，近年也積極投入產學合作。

項目	說明	成效
實習計畫	提供有志於朝金融業發展之年輕學子體驗職場經驗，辦理大專院校學期間及寒暑假實習，鼓勵學生及早建立正確之工作態度，提升其職場適應力與競爭力。近年為加速發展創新金融科技產品與服務，透過多元背景人才招聘，廣納商學管理、資訊理工、法律及外語等相關科系之同學加入實習計畫。	<p>金融專才實習生 包含金服、理財及信託實習生，2021年共 151 位學生，自 2014 年起累計共 695 位實習生。</p> <p>金融科技人才實習生 因應數位轉型，加強培育及招募具有資訊及數位技能的人才，2021年共 12 位學生，自 2019 年起累積共 32 位實習生。</p>
培訓課程 論壇講座	從事金融工作的講者向同學們分享自身專業領域的經驗，讓同學了解金融創新發展趨勢，認識零售銀行、法人金融及智能金融等管理實務，期盼藉由精彩的演講、論壇及課程分享，加上與同學間的相互交流，能夠帶領同學們了解金融產業，帶給同學們新的思維模式與價值。	<p>玉山金融講堂 與中山大學財管系合作，2021年舉辦 11 場系列課程，共 100 位學生參與。</p> <p>交通財金所課程 於財金所課程舉辦 4 場演講，主題涵蓋銀行業務、金融科技等。</p>
校園競賽	<p>玉山長期重視數位、科技及跨領域人才培育，持續透過校園競賽，提供學生發揮創意、自我探索與認識 Fintech 的機會。</p> <p>自 2019 年開始舉辦人工智慧公開挑戰賽，以「企業出題，人才解題」的核心理念，邀請 AI 好手一同以人工智慧解決真實的金融問題，為困難的金融科技決策找到更佳解決方案。</p>	<p>玉山銀行 X 政治大學校園商業競賽 超過 100 組隊伍參與初賽審查，將近 500 名同學來自 26 所大學，跨校跨系組隊報名。</p> <p>玉山人工智慧公開挑戰賽 2021 年共舉辦夏季、冬季賽事，參賽隊伍共計 1,326 隊 AI 好手參與本賽事為臺灣金融業創舉，已成功舉辦 6 場競賽，共計 5,524 隊伍參賽，匯集超過 8,000 名 AI 好手。</p> <p>Google 數位人才計畫 2021 年共 24 位投遞履歷、1 位報到，自 2014 年開始與 Google 合作，累計招募 30 位數位行銷人才的加入。</p>



項目	說明	成效
企業參訪	透過實體企業參訪活動及交流，認識工作環境與企業文化，也能了解臺灣金融產業現況與未來趨勢。	學生參訪 2021 年共舉辦 4 場學生企業參訪，總計參與人數 225 人。
獎助學金	透過贊助校園活動參與金融課程、提供獎學金等方式，培育金融、科技、人文、東協及護理領域的潛力學生，提升玉山在校園中的品牌形象。	獎助金 2021 年合計贊助 96 萬元，贊助對象包括台大、政大、中山等。 獎學金 2021 年 36 位榮獲玉山培育傑出人才獎學金，其中 8 位榮獲培育護理人才獎學金、7 位榮獲培育東協人才獎學金。
金融科技研發中心	玉山深耕人工智慧於金融業之各式應用場景，透過學界與業界的緊密合作，讓學界的研究能夠在金融場域上得到實證，以人工智慧等最新科技深入到風控、營運、行銷各層面，運用科技提供優質的金融服務。	研發中心 2018 年攜手交通大學成立「玉山 AI 暨金融科技研發中心」、2019 年與臺灣大學成立「AI 暨金融科技研發中心」、2020 年攜手中央研究院成立「中央研究院 X 玉山人工智慧研發中心」。 專案合作 與研發中心 30 位教授合作專案，產學專案共計 27 項已完成、20 項進行中。



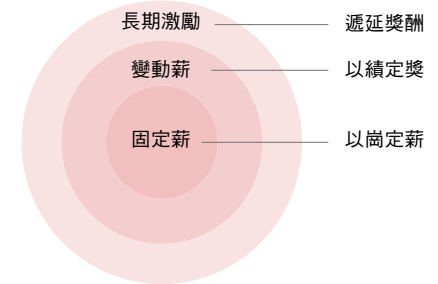
■ 人才留任措施

玉山關懷同仁、照顧同仁，我們建立具競爭力的薪資獎酬及人才保留制度，並提供多元且優於法令的福利措施與完善的退休保障制度，透過完整且全面的薪酬福利架構，給予同仁人生各階段的保障，達到吸引及保留人才的目的。玉山每年於知識分享研討會後進行不記名的問卷回饋調查，傾聽同仁的聲音，作為精進薪酬福利、發展培育等制度的參考，致力打造快樂的贏家團隊，促使組織永續發展。

■ 完善薪酬福利制度

具競爭力的薪酬制度 「以崗定薪、以績定獎」

- 每年參與市場薪酬調查，檢視薪酬水準，提供合理且具競爭力的薪酬制度。
 - 依職務職責、專業技能、市場水準訂定固定薪（含本薪、各項津貼或加給）。
 - 依公司整體、單位、個人績效提供變動薪（含獎金、酬勞）。
 - 連結組織長期經營結果與公司治理制定長期激勵獎酬。
 - 2018年起持續入選高薪 100 指數成分股。
 - 2021年平均調薪幅度 3-5%。^註
 - 臺灣地區男性與女性一般人員平均每月薪資超過當地基本工資 1.9 倍。^註
- 註：本表薪資統計對象為在職滿一年以上的臺灣地區正式員工。



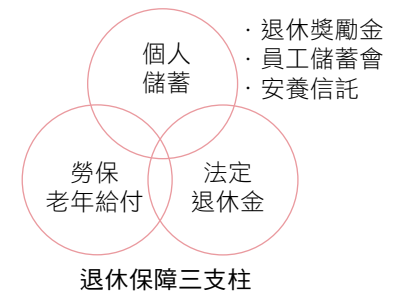
多元福利與員工關懷 打造「玉山人快樂的第二個家」

- 提供完整且全面的多元福利及員工關懷措施，建立穩固的人才基石及和諧的職場環境。
- 結合環境永續經營的概念，打造環保、創新科技與藝文氣息的辦公場域，
如：裝置國內外大師藝術品之綠建築辦公大樓（第二總部大樓、玉山登峰大樓）。
- 積極推廣多樣健康休閒活動，提倡工作生活平衡。
- 首創「玉山寶貝成長基金」，鼓勵同仁培育下一代，更發揮拋磚引玉的效果，產生更大的社會影響力。
- 除勞保、健保外，另提供團體保險，包含壽險、意外險、重大疾病險、醫療險等，同仁本人及配偶、子女保費由公司全額負擔，亦可自費加保父母險。
- 2021年緬甸發生政變，除原有團保內容外再另行增加個人傷害保險，保障海外同仁的安全。



完善退休制度與規劃 鼓勵長期儲蓄、 保障退休生活

- 鼓勵同仁進行退休規劃，玉山成立員工儲蓄會持股信託，試用期滿同仁皆可自由入會，每月可自行規劃提存資金，公司每年另行提撥 3 次相對獎勵儲金。
- 提供玉山人專屬安養信託專案，鼓勵同仁提早規劃資產配置，保障退休生活。
- 表現傑出或特殊貢獻同仁，除退休金外另給予退休獎勵金。
- 適用「勞動基準法」者，玉山按月提撥 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，玉山依法按月提繳 6% 退休金。
- 海外同仁依海外當地法令提撥退休金。



■ 多元長期獎勵

玉山提供全體同仁多元長期獎勵，鼓勵人才留任，並激勵全體玉山人創造長期綜合績效，使組織永續發展。

多元長期獎勵 執行方式

員工儲蓄會 (持股信託)	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，鼓勵同仁長期持有。
員工酬勞	每年以股票形式發放員工酬勞給同仁，讓玉山人成為玉山的主人。
長期激勵	依「長期激勵獎酬辦法」發給傑出關鍵人才玉山金虛擬股權，並遞延5年發放，激勵關鍵人才締造長期績效表現。
久任獎勵	為感謝資深同仁的付出，同仁年資達10年，即贈與榮光紀念幣。

■ 多元福利措施

玉山用心關懷同仁，提供多元且全面的福利措施，並注重工作及生活平衡，打造玉山人快樂的第二個家。

友善職場

- 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、居家辦公
- 各大樓員工餐廳、運動中心、停車場

幸福成家

- 結婚及生育補助、玉山寶貝成長基金 10 萬元
- 婚慶習俗與蜜月資訊交流專區
- 優於法令的產假、產檢假、陪產檢及陪產假
- 玉上好孕手冊、孕媽咪哺乳講座
- 哺乳室、孕婦裝
- 玉山寶貝用品分享平台
- 員工優惠貸款

健康休閒

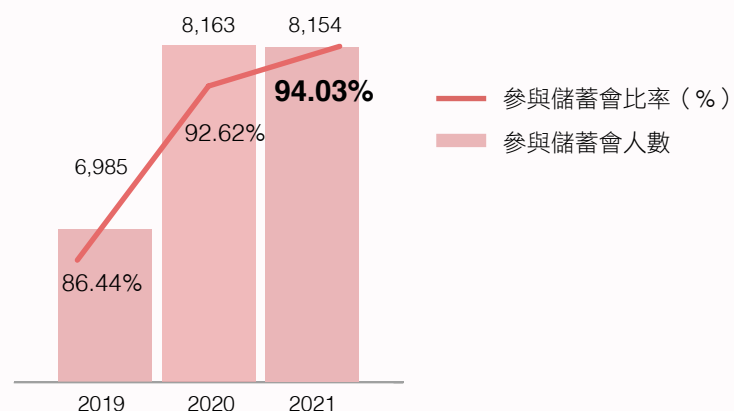
- 文康旅遊補助及旅遊住宿特約
- 登山活動、單車環島
- 社團活動（桌球、羽球、有氧運動社團等）
- 展售活動與特約廠商優惠
- 愛心義賣活動
- 玉山合唱團
- 音樂饗宴（維也納少年合唱團、五月天等）
- 手作藝術坊

家庭照顧

- 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
- 親子活動
- 托嬰托育措施
- 員工及眷屬春節住宿
- 兒童外語特約優惠
- 友善留職停薪制度

員工儲蓄會入會比率持續創新高

玉山長期推行員工儲蓄會，鼓勵同進行退休規畫，2021年參與儲蓄會比例達94.03%，自2019年起已成長近8%，持續創新高。



防疫貼心 同仁安心

2021 年
海外慰勞金發放超過
1,919 萬元
集中隔離補助金
273 萬元

受全球 COVID-19 疫情影響，為減少跨境移動風險，並體恤外派海外同仁，自 2020 年起發放海外慰勞金，2021 年發放超過 1,919 萬元。2021 年下半年因應疫情延燒，海內外邊境檢疫措施逐漸趨嚴，為減輕同仁負擔，返臺自費接受集中隔離者，給予集中隔離補助金，至 2021 年底共補助 273 萬元，優化外派同仁照護措施。

項目	2020	2021
海外慰勞金（萬元）	2,167	1,919
集中隔離補助金（萬元）	-	273

多元給薪假
成為同仁強力後盾

2021 年臺灣受 COVID-19 疫情影響，為守護同仁、同仁家人與顧客身體健康，鼓勵同仁施打 COVID-19 疫苗，並提供給付全額薪資的「疫苗接種假」2 天，第 1~3 劑皆可適用。為體恤同仁防疫期間照顧子女需求，提供一定天數給付全額薪資的「防疫照顧假」。另因應防疫需求提供給薪之「健康管理假」、「防疫隔離假」，透過多元給薪假別，成為同仁強力後盾。

防疫保險、業務支援獎金

為了持續照顧並維護同仁及家人的健康，玉山除了原有的員工團體保險外，更新增防疫保險，加強同仁防疫保障。在疫情下為維持營運不中斷，如受疫情影響，玉山會在加強防疫措施的前提下調派人員支援營運，並專案提供業務支援獎金予支援同仁，共同為防疫盡一份心力。



5.3 員工照顧與友善工作環境

GRI：3-3、403-1、403-2、403-3、403-4、403-5、403-6、403-7、403-8、403-9、403-10

玉山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。

■ 職業安全衛生管理系統

玉山於 2018 年成為全臺第一家取得 ISO 45001 認證之金融業，適用對象包含全體員工及承攬商。於 2021 年認證期滿後重新取得認證，並於 2022 年新增 TOSHMS 認證。每年由職安人員、各部門代表共同討論及執行作業危害鑑別及風險評估，2021 年判定結果為高風險之作業為「通勤 / 外出拜訪顧客」，因此於當年度職安在職教育訓練課程中辦理交通安全訓練。當發生非交通事故之職業災害，由職安業務主管召集相關人員進行職災調查，並提出改善防止對策。藉由導入系統，落實 PDCA 工作場所安全持續改善，工作時間中公傷件數均有效控制，近三年失能傷害頻率、失能傷害嚴重率維持平穩，顯見精進措施對員工安全有正面效益。



	2019			2020			2021		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
總工作天數			2,220,500			2,347,000			2,315,080
總工作時數			17,764,000			18,776,000			18,520,640
失能傷害人次數	8	15	23	12	13	25	11	9	20
失能傷害總損失日數	72	62	134	50	164	214	59	96	155
失能傷害頻率 (FR)	0.45	0.84	1.29	0.64	0.69	1.33	0.59	0.49	1.08
失能傷害嚴重率 (SR)	4	3	8	3	9	11	3	5	8

■ 職業安全委員會 / 協議組織會議

玉山依「職業安全衛生法」、「職業安全衛生管理辦法」等相關規定設有職安專責單位，負責擬定及規劃安全衛生事宜。每季召開職業安全衛生委員會，由職安人員、護理人員、部門主管及勞工代表等 9 位委員組成，溝通與協調各項安全衛生議題，並檢視職業安全作為執行進度與成效。2021 年提出職安改善計畫共 2 項，分別為全國分行新增設備機台警示貼紙及護欄新增，皆已完成改善，各單位主管績效衡量亦納入職業安全衛生相關指標，例如：員工健檢率等，盡力防止職業災害，保障同仁的安全與健康。對於玉山之承攬商，由案件負責單位不定期召開協議組織會議，告知承攬作業之潛在危害及玉山安全衛生規範，承攬商亦可於會議中提出安全衛生建議。

■ 職業安全衛生教育訓練

為使每位玉山人都能熟知公司安全衛生管理機制及職安相關法規，今年度以 e-Learning+ 方式辦理職業安全衛生教育訓練 1 小時，受訓人數共 7,926 人次。玉山各營運據點均至少有職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員各 1 人，並定期參加複訓課程，以持續精進其職業安全之概念與認知，強化各單位對於職業安全的關注與重視。

有效證照持有人數	數量 (張)
職業安全衛生業務主管	282
急救人員	291
防火管理人	302
總計	875

7,926 職業安全衛生教育訓練受訓人數

875 職業安全衛生業務主管、急救人員、防火管理人有效證照持有總數量



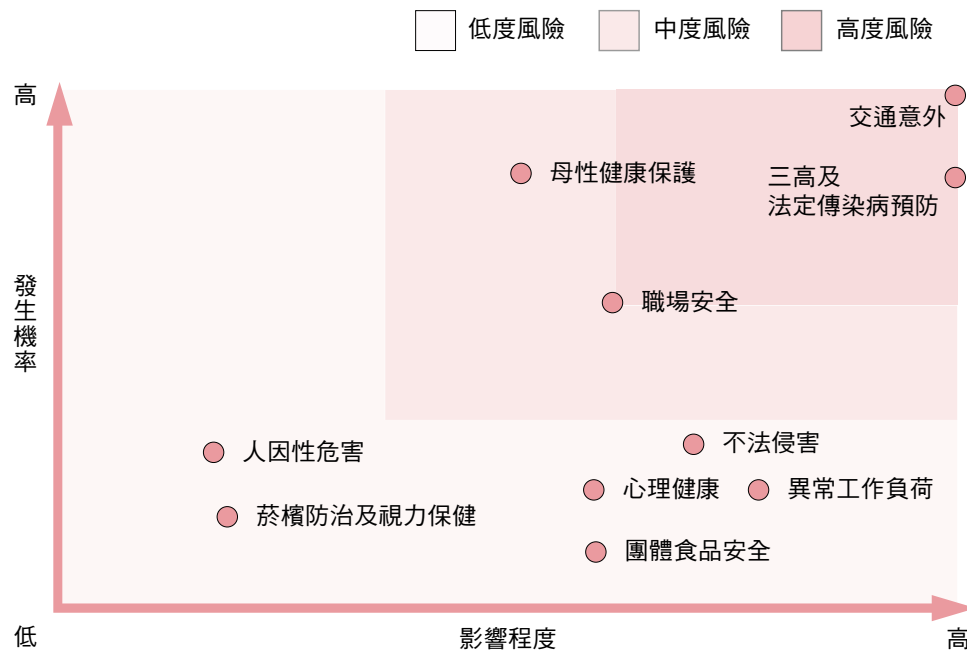
■ 職安與健康風險評估地圖

為有效進行職場危害風險辨識，精進職場安全與促進健康，玉山以職安法及循環管理為架構，透過問卷發放、自主檢查及多向溝通管道，依據四大防護計畫結果、工作型態分析、作業環境訪視、健康影響程度等重要指標，分析出職安與健康風險評估地圖。

2021 年除面臨 COVID-19 疫情衝擊外，評估以交通意外、三高預防及法定傳染病預防為高度風險議題，經分析工作型態多屬長時間靜態及不定期外勤次數高為主要原因。

另因玉山以零職災為具體目標及玉山女性同仁佔多數，因此持續致力於職場安全措施及母性健康保護議題，具體控制措施說明如下：

職安與健康風險評估地圖



■ 健康風險議題控制措施

影響程度

高度風險

風險議題

交通意外

控制措施

1. 交通安全宣導課程
2. 建置行內通報機制
3. 個案健康狀況追蹤
4. 減少非必要外勤活動並提供全額交通車資補助

1. 辦理交通安全教育訓練，並列入必修課程，完成人數 7,926 人。
2. 因交通意外災害死亡人數 0 人。
3. 傷害件數 20 件。

2021 年實施成效 4. 交通費補助金額 91,313,215 元。

外部獎項肯定

為全臺第一家通過「ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證」之金融業



影響程度

高度風險

風險議題

三高預防

法定傳染病預防

控制措施

1. 辦理多元健康促進講座活動
2. 台大醫師駐點諮詢服務
3. 提供公假複診
4. 醫務室設置血壓計

5. 優於法令健康檢查制度
6. 設置玉山運動中心
7. 補助多元運動社團

1. 總經理召集設置防疫應變小組
2. 制定防疫及緊急應變計畫
3. 建置行內通報機制
4. 實施異地及居家辦公
5. 彈性分流上班制度
6. 全薪健康管理假
7. 全薪疫苗接種假
8. 最多五天全薪防疫照顧假
9. 提供防疫包及防疫津貼
10. 提供快篩試劑

2021 年實施成效

1. 每年舉辦運動活動，2021 年共有 45 人參與玉山登峰活動。
2. 辦理多元主題健康講座，如久坐族群的肌肉放鬆技巧、職場安全維護等，共 5 場。
3. 辦理健康享瘦班活動，30 人體重共減 110.2 公斤、腰圍共減 231 公分，平均每人體重減 3.67 公斤、腰圍減 7.7 公分。
4. 辦理健康管理班活動，參與人數 1,127 人，總合計步數近 4 億步，換算成距離逾 30 萬公里，共繞地球 7.6 圈。
5. 每月 8 次台大醫師駐點諮詢服務，並新增「Webex 視訊」諮詢方式，2021 年共辦理 96 場次，參與人數 754 人，滿意度問卷填答「滿意」以上達 9 成。
6. 健康檢查數值異常如經由台大醫師判斷需回診複檢，提供公假辦理，2021 年健檢高風險異常共提供 14 位主管同仁健檢公假，並持續提醒及追蹤複檢情形。
7. 優於法令健康檢查補助及年限，並提供公假辦理，2021 年健康檢查完成人數 1,682 人，補助金額 12,611,980 元。
8. 補助多元體育類社團，如桌球社、羽球社、籃球社、瑜珈社、韻律社。
1. 2021 年行內通報 221 人，全數進行至少 14 天關懷追蹤，並均已完成結案。
2. 2021 年健康管理假申請人數 219 人。
3. 2021 年防疫隔離假申請人數 208 人。
4. 2021 年疫苗接種假申請人數 8,843 人。
5. 2021 年防疫照顧假申請人數 1,665 人。

外部獎項肯定

1. 三度通過衛生福利部國民健康署「健康職場認證」。
2. 2021 年首度榮獲衛生福利部國民健康署績優健康職場評選「健康職場入選獎」。
3. 三度榮獲教育部體育署「運動企業認證」。



影響程度		中度風險	
風險議題	職場安全	母性健康保護	
控制措施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 醫師定期環境訪視 2. 實施四大防護計畫 3. 特定區域提供加裝防護設備、提供照明或 24 小時保全管理 4. 開放女性著平底鞋 5. 進行作業環境測定 6. 專任護理師及職安人員 7. 落實承攬商管理制度 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供哺乳友善環境及設備 2. 舉辦母性健康講座 3. 實施「母性健康保護計畫」 4. 提供孕婦裝、開放穿著平底鞋 5. 提供玉上好孕 - 新手媽媽手冊 6. 優於法令產假、陪產假 7. 提供在家工作、彈性及多重工時 8. 提供復職協助措施 9. 提供員工協助方案 (EAP) 心理諮商服務 	
2021 年實施成效	<ol style="list-style-type: none"> 1. 四大防護計畫執行 1,437 人次，完成率 100%。 2. 無重大職業災害事件。 3. 2021 年失能傷害頻率 (FR)1.08，數值較 2020 年低 (FR:1.33)。 4. 2021 年失能傷害嚴重率 (SR)8，數值較 2020 年低 (SR:11)。 5. 2021 年職安在職教育訓練達成率為 98.5%。 6. 參與勞動部職場安全健康週。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全國分行設置簡易型哺集乳室。 2. 大型金融大樓哺集乳室提供奶瓶消毒鍋、母乳專用冰箱、奶瓶清潔劑，設置門禁系統並專人維運，增加安全性。 3. 於總部大樓舉辦「兼顧寶寶睡眠與職場哺乳」講座。 4. 針對懷孕中、妊娠未滿 1 年及 1 年以上仍持續哺乳之女性同仁，發放母性健康保護問卷，2021 年共發放 333 人，填答內容經台大醫師分析訪談，結果皆為無相關危害。 5. 提供孕婦裝，並於申請時，寄送玉上好孕 - 新手媽媽手冊。 6. 2021 年產假申請人數 351 人。 7. 2021 年彈性及多重工時人數 1,491 人。 8. 2021 年育嬰留停回任率 86.59%。 9. 與華人心理治療研究發展基金會合作心理諮商服務，2021 年總諮詢 20 人次，與工作相關 10 件（職場壓力 8 件、職場人際與溝通 2 件）；非工作相關 10 件（伴侶溝通 5 件、親子溝通 4 件、重大創傷協助 1 件）。 	
外部獎項肯定	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為全臺第一家通過「ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證」之金融業。 2. 大型辦公大樓通過臺北市府衛生局「AED 安心場所認證」。 3. 參與「全國職場安全健康週」。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 北部 3 棟大型辦公大樓通過臺北市府衛生局「優良哺集乳室認證」。 2. 榮獲臺北市府勞動局頒發首屆「職場性別平等指標認證」。 	

■ 營造健康職場

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

ACTION

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

CHECK

健康檢查

健康檢查完成人數 1,682 人，補助金額 12,611,980 元。

健康享瘦班

辦理 1 梯次，共 30 人參與，體重共減 110.2 公斤、腰圍共減 231 公分；平均每人體重減 3.67 公斤、腰圍減 7.7 公分。

健康管理班

參與人數 1,127 人，總合計步數近 4 億步，換算成距離逾 30 萬公里，共繞地球 7.6 圈。

健康講座

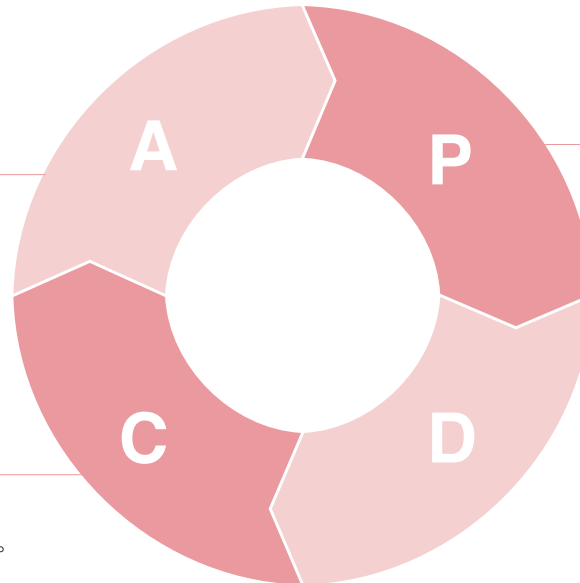
辦理多元主題健康講座，如久坐族群的肌肉放鬆技巧、職場安全維護等。

台大醫師臨場服務

辦理 96 場次，參與人數 754 人，滿意度問卷填答「滿意」以上達 9 成。

流感疫苗

辦理 3 場次流感疫苗施打活動。



PLAN

持續優化制度及精進措施，提供最貼近需求的健康促進活動。

DO

1. 優於法令健康檢查補助及年限，並公假辦理
2. 健康檢查數值異常提供公假執行複診
3. 每月 8 次台大醫師駐點諮詢服務
4. 辦理健康享瘦班活動
5. 辦理健康管理班活動
6. 辦理多元主題健康講座
7. 辦理流感疫苗施打活動



■ 員工工作平等措施及多元溝通管道

GRI：2-23、2-24、2-25、2-30、405-2、407-1

1. 性別平等政策

· 平等的薪酬

玉山薪酬政策以職務職責為基礎，遵守勞動法令，包含「勞動基準法」、「性別工作平等法」、「就業服務法」，敘薪標準不因性別有所差異。2021年臺灣地區年度薪酬同員工類別男性與女性薪酬比率皆無顯著差異。

2021年台灣地區女性 / 男性薪酬比率（女：男）

員工類別	固定薪	年薪酬
管理階層	100：100	98：100
中階管理階層	98：100	100：100
一般人員	98：100	98：100

註：1. 男女薪酬比率可能因人數、個人績效等因素略有差異。
2. 本表薪資統計對象為在職滿一年以上的臺灣地區正式員工。

· 友善的工作環境

玉山以行動支持及保障同性婚姻之自由與權益，確保同仁與同性配偶享有同等福利，打造反歧視的工作場域。自婚姻平權法案生效起，即有同性婚姻同仁申請相關福利與結婚補助，玉山亦依流程提撥完成。

· 性騷擾防治

玉山訂定「玉山金控及子公司性別工作平等委員會設置要點」、「玉山金控及子公司性騷擾防治申訴及懲戒處理要點」明確規範申訴管道、申訴方式、調查評議原則與懲處，並公告於員工內部系統。玉山設有性騷擾申訴評議委員會，委員會組成共9位委員，女性委員比例高於二分之一，主任委員由副總經理以上人員擔任，其餘委員則由本金控及各子公司員工、社會公正人士及專家擔任為原則。委員會自申訴提出或移送案件到達之日起7日內開始進行調查，並於2個月內結案。2021年玉山無受理性騷擾申訴案件。

2. 員工溝通管道

重視並傾聽同仁的聲音，是玉山長期堅持的信念。玉山鼓勵員工加入工會，保障同仁結社自由，2021年員工加入工會比例13.46%，共進行4場勞資會議、討論10個議題，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，上述勞資協議適用於100%全體員工。玉山員工內部系統設有「人資長信箱」、「同仁意見反映專區」、「玉山人留言版」等多元溝通管道，貼近同仁並傾聽心聲，即時反映各類建議。

【多元溝通管道成果】

溝通管道	件數	意見類型
人資長信箱	25 件	
同仁意見反映專區 含學長姊信箱、檢舉信箱、 性別平等及職場霸凌申訴信箱	26 件	包含防疫措施、人資制度、 員工福利、主管管理等多元 議題之問題詢問或建議
玉山人留言版	342 則	

393 則

員工意見回饋

3. 2021 年員工敬業度調查

目的：了解同仁在玉山長期發展的多元聲音，針對重要建議或趨勢規劃後續精進措施。

題目：構面如組織承諾、職涯發展、薪酬福利、績效管理、人力資源制度滿意度等。

填答率：85.2%

敬業度：92.97%

調查結果：

- (1) 玉山透過知識分享會議與同仁溝通組織發展策略，並於會議結束後寄發匿名意見回饋問卷，了解同仁的工作滿意度、組織認同度及建議。
- (2) 本年度同仁對於年薪酬與考核公平性滿意之比例上升，並期望玉山能持續提供具競爭力與差異化的薪酬，以及精進績效管理制度與不適任人員退場機制等。

精進措施：

- (1) 透過績效管理制度精進，強化主管與同仁間的雙向溝通。
- (2) 落實績效輔導機制，協助落後同仁改善提升。
- (3) 因應多元業務屬性需求，並響應環保節能，開放彈性服裝選擇（POLO 衫）。
- (4) 員工活期儲蓄存款優惠利息金額併入本薪發放，增加員工退休金的提撥基數，提升退休生活保障。

歷年員工敬業度

項目	2018	2019	2020	2021
全體	96.95%	96.93%	96.10%	92.97%
問卷填答率	80.90%	87.20%	75.50%	85.20%
男性	96.65%	96.79%	95.86%	92.11%
女性	97.23%	97.04%	96.31%	93.66%
主管	98.81%	98.88%	98.61%	96.26%
非主管	96.05%	95.93%	94.80%	91.50%
29 歲以下	-	-	93.90%	90.13%
30-50 歲	-	-	97.23%	94.03%
51 歲以上	-	-	99.78%	98.85%





成為這片 土地的最愛

Seeking Common Good

臺灣，福爾摩沙，我們最美的家園。玉山矢志成為世界一等的企業公民，從自身做起，打造永續營運環境，並結合員工、顧客、合作夥伴、社會大眾的力量，投入於生態保育、學術教育、社會參與、人文藝術及體育發展等領域，聆聽環境與社會對我們訴說的聲音，續寫屬於這片土地的故事。

2021 Highlights

■ 打造玉山首家零碳示範分行

玉山嘉義分行於 1992 年成立，是玉山於創立初期成立的第一代分行，近 30 年的時光已是在地社區的好鄰居。行舍的轉型是玉山邁向 2050 淨零排放銀行的重點策略，透過從節能及減碳兩方面實施各項作為，於 2021 年成立玉山首家嘉義零碳示範分行，展現玉山對於環境永續發展的決心，未來也將持續精進營運能源效益，全力打造更多低碳環保的行舍據點。



玉山首家嘉義零碳示範分行

嘉義分行零碳轉型作為



設置太陽能板

於行舍屋頂建置太陽能板，年發電量約 1 萬 6 千度將全數自用



改建綠建築

取得臺灣綠建築合格級認證以及美國綠建築 LEED 黃金級認證



推廣環保教育

於營業大廳設置環境推廣專區，透過影片、文宣讓顧客蒞行辦理業務時獲取環保知識



導入綠電

與綠能業者合作簽署綠電轉供契約，也順利於 2021 年底完成玉山首筆綠電轉供



實施碳中和

透過碳權購買將 2020 年產生之 87.18 噸 CO₂e 進行中和

Key Impact

推動智慧零碳建築

- 於行舍屋頂自建太陽能板，降低外部供電依賴
- 改建綠建築並取得臺灣及國際綠建築認證
- 積極與綠能業者合作簽署綠電轉供契約



提升顧客及同仁 ESG 意識

- 於營業大廳建置環境推廣專區，提供顧客環保知識

建立零碳分行轉型模式

- 成立首家零碳示範分行後，複製成功模式至其他行舍據點

■ 完成首筆綠電轉供，持續朝 100% 使用再生能源邁進

玉山響應淨零排放，宣示 2030 年 100% 使用再生能源，並以每年增加 10% 綠電逐步達成目標。透過自身投入太陽能設備建置與綠電採購，已於 2021 年完成首筆綠電轉供，完成轉供的太陽能案場年發電量達 425 萬度，相當於全年用電量的 10%，包括零碳示範分行嘉義分行與即將啟用的第二總部大樓為首批使用綠電的據點。

2020 年初玉山便開始規劃綠電採購，從分析自身用電情形開始，並與外部能源業者討論適合玉山的案場位置及發電方式，經多次會議後完成簽署購電協議，再通過臺電、能源局、地方政府及標檢局等單位的審核流程，終於在 2021 年 12 月完成首筆綠電轉供。

■ 結合綠電及充電樁，鼓勵顧客及員工使用電動車，邁向電動車友善城市

環保意識抬頭，各國政府紛紛祭出購車補貼與減稅優惠來鼓勵民眾使用電動車。根據國發會公布 2050 淨零碳排路徑，為減少運輸部門碳排放，規劃 2040 年新售電動車比率要達到 100%。除了給予補助或優惠，完備電動車使用環境，透過增加充電樁的建置數量，才能讓電動車的駕駛人免於充電的焦慮，提高使用意願，讓電動車早日普及。

玉山於 2020 年著手規劃導入電動車充電樁設備，經仔細評估充電效率、設備泛用性及實際使用量，2021 年 3 月於臺北市區的兩棟辦公大樓停車場各建置了 6 組充電樁，提供給顧客及同仁使用。此外，充電樁的建置預估將造成玉山辦公大樓用電量增加 2%，玉山也積極進行能源轉型，順利於 2021 年底完成兩棟辦公大樓的綠電轉供，將綠色運輸和再生能源互相結合，打造零碳運輸之基礎工程，攜手顧客及員工從行為模式落實低碳理念，邁向電動車友善城市。

Key Impact

完成 RE100 目標的重要里程碑

- 玉山已購綠電比率約佔全年用電量 18%

了解企業現行購置綠電的流程與痛點

- 加速未來綠電導入流程並能分享購電經驗與顧客交流

Key Impact

完備電動車使用環境

- 裝置 12 個電動車充電樁

從能源轉型因應運輸電氣化用電

- 裝置充電樁之辦公大樓完成綠電轉供

攜手顧客及同仁落實低碳運輸

- 辦公大樓停車場充電樁提供顧客及同仁使用

100%

2030 年使用再生能源

425

萬度

完成轉供的太陽能案場年發電量

18%

玉山已購綠電佔全年用電量比率

12

個

電動車充電樁設置數量

■ 使用「環境友善塑膠材料」製作信封膠膜，以創新技術實踐循環經濟

信封是金融業頻繁使用的一項產品，包括與顧客確認交易資訊的對帳單、信用卡帳單、各類通知單等，然而，傳統信封的開窗透明塑膠膜於生產過程及焚燒後均會釋出大量破壞環境的溫室氣體。玉山為響應環境永續，於 2021 年與信封供應商合作，將傳統透明封膜所使用的石化塑膠改為生質塑膠，並且獲得全球最具公信力的美國官方 USDA Biobased 100% 生物基天然永續認證。生質塑膠屬於「環境友善塑膠材料」，原料來自於非食用玉米及樹薯粉等農作物，生產過程的碳排放量相較石化塑膠可從每公斤 3.24 公斤 CO₂e 降至 0.62 公斤 CO₂e，其燃燒後不會產生有毒物質外，由於生質塑膠原料為農作物，其生長過程中所吸收的二氧化碳焚燒後將回歸自然，屬天然的碳循環，所以這部分的碳排並不需計入溫室氣體排放量，與傳統信封相比大大降低了對環境的傷害。目前環保信封使用於綜合對帳單，未來除了持續推廣帳單 e 化，也規劃將環保信封擴大使用範疇，以玉山每個月寄送約 156.3 萬封帳單計算，預估未來每年將可減碳 9,813.6 公斤 CO₂e。

環境保護已是國際共通議題，玉山將顧客時常接觸的信封，透過選用較環保的材料，致力於減少廢棄物所造成的環境破壞，並發揮影響力至信封供應商，將環保信封推廣至更多產業的應用，為永續未來盡一份心力。

9,813.6 公斤

預估未來每年因環保信封技術減少的碳排放量

Key Impact

積極投入環境友善製品開發，持續精進永續金融服務

- 改變傳統帳單封膜原料，以生質塑膠取代石化塑膠，減低碳排放量
- 整合存款、貸款、理財與保險等多份帳單為一份對帳單
- 持續鼓勵顧客帳單 e 化

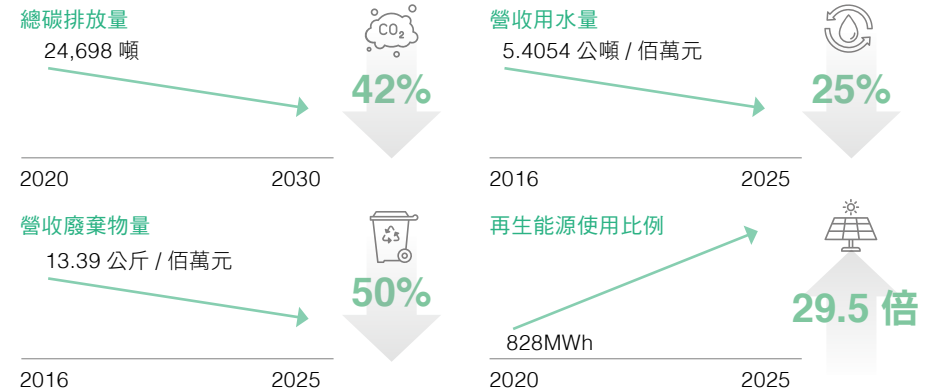
攜手供應商實踐循環經濟

- 主動與廠商研發環保信封製成，推廣至更多企業應用

6.1 營運環境永續

玉山自 2007 年頒布「玉山環保節能白皮書 — E.SUN Green Policy」，從建立環保節能政策及文化、推廣環境教育、訂定並確實執行環保節能措施做起，一步步打造永續營運環境。近年來氣候變遷所衍生的災害襲捲全球，控制全球升溫幅度為國際性的重要議題，玉山積極設定減碳、減水及減廢具體目標且每年透過第三方查證來檢視達標情況，落實節能減碳作為並定期向高階主管報告及檢視，持續朝向 2050 淨零排放銀行努力。

營運環境永續目標



■ 減碳作為

GRI : 302-1、302-3、305-1、305-2、305-3、305-4

2021 年成果	2022 年目標	2025 年目標
營收碳排放量降低 26% (提前達成原訂 2025 年目標)	以 2020 年範疇 1&2 碳排量為基期，2022 年降低 8.4%	以 2020 年範疇 1&2 碳排量為基期，2025 年降低 21%
再生能源使用比例 10%	再生能源使用比例 20%	再生能源使用比例 50%

註：2016 年營收碳排放量 0.5636 噸 / 佰萬元，以此為基準。

- 裝設太陽能板
- 購買再生能源憑證
- 汰換改善舊空調設備
- 汰換舊燈具為 LED 燈具
- 自主關閉招牌燈

2021 年減碳效益

1,550,405 度 = **778** 噸 CO₂e

1. 再生能源

- 20 個據點裝設太陽能板，總裝置容量 164.31 瓩 (kW)，年發電量約 22.3 萬度，相當於減少 111.7 噸碳排放量。
- 連續 5 年購買再生能源憑證，T-REC 累積 259 張，I-REC 累積 1975 張，合計 2,234 張，相當於 2,234,000 度綠電，減少 1137.1 噸碳排放量。

2. 空調節能

- 汰換改善舊空調主機設備。
- 定期維護並增設循環風扇。
- 2021 年空調節能成效，年節電量約 52,306 度，相當於減少 26.3 噸碳排放量。

3. 照明節能

- 汰換老舊耗能照明設備為 LED 節能燈具並加裝感應式照明設施。
- 2021 年汰換照明設備成效，年節電量約 98,034 度，相當於減少 49.9 噸碳排放量。
- 連續五年在用電高峰的夏季自主關閉招牌燈，2021 年更將活動天數從 100 天增加至 130 天，累計五年來共節電 366,915 度，相當於減少 171.5 噸碳排放量。

4. 綠建築

- 共有 6 項 LEED 黃金級國際認證，分別為希望、科技大樓的機房、玉山人力發展中心、第二總部大樓 A 棟、嘉義及大里分行。
- 共有 4 棟 EEWL 黃金級認證（希望大樓、第二總部大樓 A、B 棟、仁德分行），8 間 EEWL 合格級認證（嘉義、大雅、員林、頭份、彰化、安南、東臺南及沙鹿分行）。

5. 管理及認證

- 導入 ISO 50001 能源管理系統，分析影響玉山使用能源的關鍵因素，建立起能源基線、能源管理績效指標、能源目標、能源管理行動計畫以及能源管理程序文件。
- 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，並每年檢視範疇一、二、三之排放量，持續擴大範疇，配合減量目標檢視達成績效。

111.7 噸
因再生能源減少之碳排放量

18 據點
取得綠建築認證

2021 溫室氣體排放量

總排放量 73,675.102 (噸 CO ₂ e)								
直接排放 1,857.3015 (噸 CO ₂ e)	小計 (噸 CO ₂ e)	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃
範疇 1：直接溫室氣體排放和移除	1,857.3015	1,196.8926	321.7557	39.6463	299.0069	-	-	-
間接排放 71,817.8005 (噸 CO ₂ e)	小計 (噸 CO ₂ e)	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃
範疇 2：輸入能源的間接溫室氣體排放	22,656.4234	22,656.4234	-	-	-	-	-	-
範疇 3 (1)：運輸產生的間接溫室氣體排放	43.3699	43.3699	-	-	-	-	-	-
範疇 3 (2)：組織使用的產品之間接溫室氣體排放	48,668.0975	48,668.0975	-	-	-	-	-	-
範疇 3 (3)：使用組織的產品所產生之間接溫室氣體排放	449.9096	449.9096	-	-	-	-	-	-
佔總排放比例 (%)	100%	99.02%	0.52%	0.05%	0.41%	-	-	-

註：

1. 範疇一排放以公務車用油、發電機柴油及瓦斯為主、範疇二排放以用電為主、範疇三則以員工差旅、廢棄物、採購商品排放、資本商品排放及產品使用排放為主。
2. 範疇一、範疇二及範疇三飛航差旅為全據點，範疇三廢棄物及陸域差旅盤查範疇為國內據點。
3. 汽油及柴油排放係數依據「行政院環境保護署溫室氣體排放係數管理表(6.0.4 版本)」。
4. 電力係數採用經濟部能源局公告最新之 109 年度電力排碳係數 0.502 公斤 CO₂e/度。
5. 依據 ISO 14064-1 組織溫室氣體盤查標準，排放量 = 活動數據 * 排放係數 * GWP。
6. 參考冷媒 GWP 參考 IPCC 第 4 次評估報告。
7. 溫室氣體盤查採「營運控制權法」彙整數據。

2018 - 2021 年組織溫室氣體排放量

	2018	2019	2020	2021
範疇一 (噸 CO ₂ e)	2,516	2,455	2,399	1,857
範疇二 (噸 CO ₂ e)	21,593	22,443	22,299	22,105
總排放量 (噸 CO ₂ e)	24,109	24,898	24,698	23,962
碳排 / 營收 (噸 CO ₂ e / 佰萬元)	0.4877	0.4566	0.4390	0.4139

2018 - 2021 年能源用量

	2018	2019	2020	2021
用電量 (MWh)	40,911	42,498	44,177	44,767
其他能源量 (GJ)	26,417	25,333	27,124	17,290
總能源用量 (GJ)	173,696	178,326	186,159	182,408
能源 / 營收 (GJ / 佰萬元)	3.514	3.271	3.310	3.151

註：能源型態以外購電力（非再生能源）為主，其他能源為汽油、柴油、天然氣和瓦斯等燃料。

■ 減水作為

GRI：303-1、303-3

2021 年成果	2022 年目標	2025 年目標
營收用水量降低 24%	營收用水量降低 25%	營收用水量降低 30%

註：2016 年營收用水量 5.4054 公噸 / 佰萬元，以此為基準。

- 雨水回收系統
- 汰換老舊用水設備

2021 年節水成效

11.022 千噸

1. 用水資訊

- 公司水源 100% 皆為淡水，其中主要營運地區臺灣的水源 100% 來自臺灣自來水公司。無地下水或其它方式之水源供應，各辦公大樓及服務據點用水僅提供員工及部分顧客使用，對水源並未有顯著之影響，主要使用於飲用水、空調系統、清潔等用途。
- 使用過之生活污水均合法排放到污水下水道系統或地區要求之放流水系統，放流水符合生活汙水的放流水標準。

2. 雨水回收

- 玉山希望園區設有雨水回收系統，經處理後的雨水作為景觀植栽澆灌或空調冷卻水循環使用，並裝設流量計統計回收量，一年減少 10.013 千噸 (megaliters) 用水。
- 登峰大樓改善雨水回收系統，經處理後的雨水作為景觀植栽澆灌使用，一年減少 0.613 千噸 (megaliters) 用水。

3. 省水裝置

- 加裝省水裝置，全面調節水龍頭出水量。
- 汰換老舊用水設備，使用節水標章之節水器具，2021 年汰換用水設備成效，年節水量約 0.396 千噸 (megaliters)。

4. 管理及認證

- 為宣導正確用水觀念，用水設備附近張貼節約用水標語，養成節約用水習慣。
- 透過系統月報表蒐集各據點用水數據，並追蹤檢討用量增減趨勢。
- 導入水足跡 ISO14046 盤查，根據 Boulay et al2016 方法學中評估，並了解各地區接收水體的概況。
- 2021 年導入 ISO46001 水資源效率管理系統，認證範疇包含總部大樓、新莊、土城、復興、長春、城中、新店、木柵、二重、板橋及南土城分行等 11 個據點。

2018 - 2021 年用水量

	2018	2019	2020	2021
用水量 (噸)	228,700	244,804	264,917	238,715
用水 / 營收 (噸 / 新臺幣佰萬元)	4.6268	4.4900	4.7097	4.1231

註：2020 年評估因應疫情造成用水量上升。

■ 減廢作為

GRI : 306-3

2021 年成果	2022 年目標	2025 年目標
營收廢棄物量降低 37%	營收廢棄物量降低 40%	營收廢棄物量降低 50%

註：2016 年營收一般垃圾量 13.39 公斤 / 佰萬元，以此為基準。

113

 萬張

2021 年減少列印紙張數量

679

 公噸

因推廣信用卡電子帳單減少之二氧化碳當量

2018 - 2021 年廢棄物量

	2018	2019	2020	2021
一般垃圾 (噸)	444.278	434.705	370.345	488.215
資源回收 (噸)	190.525	185.054	224.164	209.542
總廢棄物量 (噸)	634.803	619.759	594.509	697.757
一般垃圾 / 營收 (公斤 / 新臺幣佰萬元)	8.99	7.97	6.58	8.43



1. 資源分類、回收再利用管理

- 響應行政院環保署推動「垃圾強制分類」政策，並發布玉山「廢棄物管理計畫」，將全公司廢棄物分為一般垃圾（含廚餘）及資源回收類，各單位於每日垃圾傾倒前確實秤重（廚餘由於執行較為困難故不進行重量統計），並透過各類回報單系統回報重量，並定期追蹤最終流向。
- 響應環保署之塑膠袋限用政策，玉山員工餐廳之水果兌換區自主禁用塑膠袋，鼓勵員工自備環保袋。
- 響應臺北市政府「禁用一次性及美耐皿餐」政策，將玉山金融大樓、玉山登峰園區及玉山希望園區等 3 座大型員工餐廳內 1 萬個免洗餐盒及美耐皿餐具，更換為環保餐具。



2. 推廣無紙化

- 全國 1,194 台自動櫃員機播放環保節能活動廣告，邀請顧客響應節省紙張不列印明細紙。
- 2021 年共計舉辦 1,057 場次數位學習平台 e-Learning，約 282,535 人次，減少列印約 113 萬張紙張（註：1 人次以 4 張 A4 紙本教材估算），約降低 8.6 公噸二氧化碳當量。
- 落實公文或作業文件無紙化、員工薪資單 e 化、教育訓練教材 e 化，並雙面使用紙張，善用列印功能，設定雙面或多頁合一，減少紙張及碳粉用量。2021 年電子公文系統取代紙本文，收發文總件數為 15,977 件，當年度約減少 3.3 公噸二氧化碳當量。（註：1 件以 10 張 A4 紙及 1 個紙袋估算，依據環境保護署臺灣產品碳足跡，一張 A4 紙排碳量約為 0.0076 公斤，一個牛皮紙袋碳排量約為 0.124 公斤）
- 推廣信用卡電子帳單，申請人數約 186 萬人，用紙量約 8,928 萬張紙，約減少 679 公噸二氧化碳當量。（註：依據環境保護署臺灣產品碳足跡，一張 A4 紙排碳量約為 0.0076 公斤）
- 引入新式電子看板設備取代傳統活動宣傳模式，減少列印廣告紙及海報。

6.2 永續生態保育

玉山支持全球多樣性保育公約，為促進永續生態發展及實現聯合國永續發展目標（SDG 13 氣候行動、SDG 14 海洋生態、SDG 15 陸地生態），玉山永續生態發展策略以「物種保育、棲地維護及環境永續」為 3 大主軸，並從自身做起，主動響應國際及國內環境永續倡議，發揮企業影響力，號召員工、顧客以及供應商用行動落實環境保護，為美麗的臺灣與永續的地球盡一份心力。

2021 主要成果

物種保育



- 「海龜生態保育與教育計畫」- 共醫治了 35 隻及野放 16 隻經救傷照護而康復的海龜。
- 「北極熊環境教育計畫」- 累計舉辦 13 場次，逾 1,000 人共同響應。
- 連續 9 年發行「臺灣黑熊認同卡」，累計捐助 900 萬元作為動物保育基金。

棲地維護



- 「一生一樹 玉山植樹」- 累計完成 30,000 株臺灣原生樹苗的栽植撫育工作。
- 連續 12 年舉辦「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清潔與淨灘 - 2021 年逾 3,686 人次參與。
- 連續 13 年投入玉山國家公園步道認養。

環境永續



- 「Earth Hour 地球一小時」- 為國內獨家協辦單位。
- 鼓勵顧客實踐綠色低碳生活 - 2021 年玉山悠遊聯名卡卡友每月騎乘 YouBike 約 36 萬次。
- 鼓勵員工珍惜再利用 - 舉辦「資源流通愛心義賣」活動，共募集 7,276 項全新及二手物品。
- 提升員工環境保護意識 - 12 場環境教育。
- 向員工推廣低碳飲食 - 減少 49.48 噸 CO₂e。

6.2.1 物種保育

GRI：2-23、2-24、2-25、3-3

■ 海龜生態保育與教育計畫

玉山金控長期關注海洋生態環境及生物多樣性保育，連續 3 年與國立海洋生物博物館合作「臺灣海洋環境守護－海龜生態保育與教育計畫」，主題分為「海龜保育」、「海龜救傷」以及「環境教育」三個系列，累計逾千人共同響應。同時，為讓因擱淺受傷海龜有更完整的照顧，該計畫也提供救傷醫材及照護食材，期間海生館共醫治了 25 隻及野放 7 隻經救傷照護而康復的海龜，包括綠蠵龜 5 隻、欖蠵龜 1 隻、玳瑁 1 隻，重返海洋的懷抱。

海龜生態保育與教育計畫

玉山金控和國立海洋生物博物館攜手推動「海龜生態保育與教育計畫」，邀請您一起保育海洋生態，讓海龜再度優游在美麗的碧藍大海裡！



影片 QRcode 連結

海龜生態保育與教育計畫系列 1：海龜保育

邀請民眾進入國立海洋生物博物館收容中心，2021 特別安排玉山志工和玉山黃金種子計畫學校的高雄市蚵寮國小學校 34 位師生共同參加，近距離觀察海龜在人工環境中的收容及照護情形之外，並安排海生館獸醫師講解如遇到海龜擱淺或受傷將如何處理等課程，課程結束後，一同前往適當區域實際參與野放海龜活動。



海龜生態保育與教育計畫系列 2：海龜救傷

自 2020 年起連續 2 年支持設立海龜救傷醫療補給站，提供救傷醫材及照護食材費用，讓受傷的海龜能得到最完整的照護。

海龜生態保育與教育計畫系列 3：環境教育

校外教學活動以海龜為主題，課程包括認識全世界海龜所面臨的困境、動手製作海龜保育相關小物、參觀海洋生物館藏標本，以及至海龜收容中心近距離觀察海龜收容及照護情形，最後前往海灘進行淨灘活動。

海龜「阿海 A-Hi」保育吉祥物

為了讓海龜保育議題獲得更多社會大眾重視，設計海龜「阿海 A-Hi」保育吉祥物娃娃，並與海生館合作，印製海龜墊板及海龜文件夾，融入臺灣常見海龜的生態習性及圖鑑，向顧客及民眾提倡海洋保育的重要性。



■ 臺灣黑熊保育計畫

臺灣黑熊是臺灣唯一原生的熊類，臺灣黑熊的存續，不僅攸關此物種於臺灣的保存，更代表森林生態系的完整性和整體生物多樣性的保護，玉山金控自 2012 年起，結合臺灣黑熊保育與復育單位，包括行政院農委會特有生物保育中心、玉山國家公園管理處、臺北市立動物園與臺灣黑熊保育協會產官學等單位共同合作，致力於推動一系列臺灣黑熊保育活動，響應臺灣原生物種保育。

國內首張兼具保育與環境共生概念的公益信用卡—— 「玉山臺灣黑熊認同卡」



與臺北市立動物園合作發行國內第 1 張兼具保育與環境共生概念的公益信用卡——「臺灣黑熊認同卡」，顧客每筆消費提撥 0.2% 作為動物保育基金，已捐助臺北市立動物園 900 萬元，作為臺灣黑熊保育、棲地保護、臺灣原生動物復育、環境教育等用途，讓玉山卡友刷卡消費的同時也能促進臺灣原生態保育。此外，顧客持「臺灣黑熊認同卡」刷卡捐款至臺北市立動物園、中華民國保護動物協會、臺灣環境資訊協會，更可享紅利點數 3 倍回饋。

國內首家動物保育特色分行「黑熊分行」

玉山銀行花蓮分行結合在地特色，致力推廣動物保育與生態多樣性，一走進分行大廳黑熊迎賓公仔即映入眼簾，營業大廳等候區設有影音專區，播放由玉山國家公園管理處發行的玉山育熊紀錄片，另設黑熊小學堂專區融入豐富多元的臺灣黑熊保育資訊，ATM 自動化服務區另以臺灣黑熊包裝機台，期透過可愛童趣「熊」味十足的行舍結合金融服務，提升顧客與當地社區的動物保育意識與知識。



臺灣黑熊保育教育推廣

2021 年玉山支持臺北市立動物園「熊熊森友會」體驗營，透過保育員分享臺灣黑熊的故事及體驗課程，讓學童認識臺灣黑熊生活習性及居住環境，學習正確的黑熊生態保育知識。

「玉山熊 E.SUN Bear」保育廣宣

以「玉山熊 E.SUN Bear」為主軸設計廣宣物，如具趣味、生活化的貼紙及筆記本，融入臺灣黑熊生態習性、偏好棲地環境，以及黑熊保育現況之相關資訊。於官網設置建置「熊樂活趣」官網互動小遊戲，鼓勵顧客及社會大眾與「玉山熊 E.SUN Bear」一起從「食、衣、住、行」面向落實綠色生活。



■ 北極熊環境教育計畫

北極熊已被國際自然保護聯盟 (IUCN) 列入瀕危物種紅色名錄中的易危物種 (Vulnerable species, VU)，也是最受氣候變遷影響的物種之一。玉山連續 2 年與國立自然科學博物館推出一系列北極熊保育活動，活動對象涵蓋親子、幼兒園及一般民眾，累計舉辦 13 場次，逾 1,000 人共同響應。2021 年活動分為「北極熊環境教育講座」及「北極熊闖關體驗活動」兩部分，皆以北極熊國際組織 (Polar Bears International, PBI) 發起的「國際北極熊日」為主軸，期望提升社會大眾對北極熊的生存環境和北極生態問題的重視。

北極熊環境教育講座

活動內容有北極熊標本觀察、北極熊影片賞析及遊戲體驗，其中一場次由玉山志工們陪同玉山黃金種子計畫學校的臺中頭汴國小師生參與。在近距離觀察北極熊標本的過程中，以及問答猜謎的互動方式，探索北極熊的身體特徵和生活環境；影片採用曾榮獲華文永續報導獎「地球的孤兒—北極熊世紀末滅絕倒數」，透過映後討論引導孩子們思考及落實減緩地球暖化的做法；在遊戲體驗的部分，讓學員們站在象徵海冰的報紙上，親身感受冰塊消融對北極熊生存的影響。



北極熊闖關體驗活動

邀請民眾參與一系列北極熊闖關體驗活動，遊戲包括「居北極，大不易」、「茫茫然，覓食難」、「找同伴，有秘訣」及「這麼熱，怎麼活」，期望藉由響應國際北極熊日活動，提升民眾對氣候變遷的重視，進而養成節能減碳的良好習慣。

1,000 人次

響應北極熊環境教育計畫

7.15 公頃

2021 年認養國有林地及海岸林面積合計

6.2.2 棲地維護

■ 「一生一樹 玉山植樹」造林計畫

為減緩自然棲地的劣化速度，連續 3 年攜手林務局推動「一生一樹 玉山植樹」計畫。2021 年認養國有林地及海岸林面積合計 7.15 公頃，栽植光臘樹、青剛櫟、楓香、相思、紅楠、紅淡比、大頭茶等本土樹種，自 2019 年至 2021 年累計超過 30,000 株臺灣原生樹苗。

在 2021 年植樹月，由玉山銀行總經理陳茂欽號召 50 位玉山志工，在基隆市信義區國有林地種下原生種樹苗；在 10 月 22 日，由玉山金控人資長王志成帶領 50 位玉山志工，在新北市三芝區海岸林地種下防風樹苗。期望藉由親手種下臺灣原生樹苗，讓大家瞭解種植原生且適合當地環境樹種的意義，除了豐富當地生物多樣性外，也為環境永續盡一份心力。



「一生一樹 玉山植樹」計畫 - 海岸林



「一生一樹 玉山植樹」計畫 - 國有林地

■ 認養公車亭，傳遞守護自然的重要

連續 3 年認養「一生一樹 玉山植樹」造林地點附近的湖田橋公車亭，以翠綠的葉子造型搭配可愛臺灣黑熊的獨特風格，象徵著大自然的生生不息，並展現出玉山致力臺灣黑熊復育及植樹愛地球的努力，更重要的是希望透過充滿童趣的設計風格，讓來此打卡、拍照留念的親子遊客，也能同時感受到愛惜自然環境的重要性！



■ 國內首張結合環保公益信用卡 - 「玉山御璽卡」

自 2009 年推出國內首張結合環保公益的「玉山御璽卡」，持續邀請卡友共同參與「一生一樹 玉山植樹」，以植樹回饋這片土地。申辦電子帳單或行動帳單之 e 化顧客，每筆一般消費提撥 0.2% 簽帳金額作為捐助植樹計畫，此項計畫已種下了逾 40,000 棵臺灣原生樹種。

■ 「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清潔與淨灘活動

自 2010 年起連續 12 年舉辦「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清掃與淨灘活動，為響應世界清潔日，分別於 5 月 2 日以及 9 月 27 日至 10 月 5 日舉辦營業據點周邊街道環保清掃及淨灘，共計 149 場次、3,686 位玉山志工參與，用具體行動減塑減廢、守護美麗的家園。

■ 認養玉山國家公園步道

連續 13 年投入玉山國家公園步道認養，維護玉山園區步道設施、環境清潔，參與宣導生態保育與環境保護教育，同時也鼓勵玉山人實際參與，共同為環境保護盡一份心力。

6.2.3 環境永續活動

GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS4

■ 實踐國際及國內環境永續倡議

響應「Earth Hour 地球一小時」全球性環保行動，為國內獨家協辦單位連續 9 年響應由荒野保護協會與世界自然基金會（WWF）合作所發起的「地球一小時（Earth Hour）」全球性環保行動，2019 年起連續 3 年由玉山擔任主力協辦企業，2021 年更自發性延長關燈時間，於 3 月 26 日至 28 日連續 3 個晚上，國內外營業據點全面關閉招牌燈及外牆燈，也透過全國 ATM、玉山官網、Facebook 玉山招財納福喵喵粉絲團及分行海報邀請顧客、員工及供應商共同參與，並推動「關燈一條街」，串聯商家關閉不必要的能源、「打開你的夜視鏡」全臺夜觀活動、「氣候變遷係金 A」11 場系列講座及「City Nature Challenge」棲地物種大調查、「土地上的微革命」線上影展…等活動，期望藉由活動的舉辦，提升民眾對氣候變遷的關注，以及對生態與自然棲地的關心。

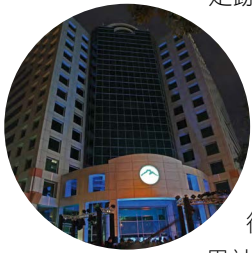


響應「國際北極熊日」，倡導重視氣候變遷

為國內首家金融業響應「國際北極熊日」，玉山與國立自然科學博物館連續3年推出「北極熊環境教育講座」，從自身做起，以具體行動實踐SDG13氣候行動，自2月22日起連續8天國內外營業據點全面關閉招牌燈及外牆燈一周，並推出「微笑北極熊」貸款專案，攜手顧客共同愛護我們的地球。

邀請顧客及同仁響應「國際無車日」~玉山卡友每月騎Ubike約36萬次！

玉山於2021年國際無車日當天，透過官網及內部宣導，並結合Ubike行銷活動，鼓勵顧客及同仁外出儘量以步行、搭乘大眾運輸工具等低碳方式通勤，共同響應減少碳足跡，一同守護地球。



支持荒野保護協會所發起之「夏至關燈」活動

參與由荒野保護協會所發起之「夏至關燈」活動，連續5年於夏季用電高峰期舉辦關燈活動，之前4年為「關燈100日」，2021年由於感受到節約用電的急迫性，提早啟動並調整為「關燈130日」活動，從5月24日開始至9月30日，全臺139家分行全日關閉分行招牌燈。累計5年來共將節電366,915度，相當於減少171.5噸碳排放量。

■ 推動零廢棄循環經濟

資源流通愛心義賣

連續10年由玉山金融大樓及登峰園區主管同仁們主動發起「資源流通愛心義賣」活動，將二手及全新物品作為賣品展示義賣及現場競標之商品，將資源做最有效的運用。2021年參與的志工及同仁們超過4,000人次熱情參與，捐贈共7,276項全新及二手物品。此外，義賣所得全數捐助「關懷學童專案」，2021年愛心義賣加自由捐款總共募得逾新臺幣603萬餘元，幫助約3,000名經濟弱勢或突遭變故的學童。



13 愛書人~雜誌流通日

於玉山金融大樓舉辦「13 愛書人~雜誌流通日」活動，將各部門訂閱（或贈閱）之雜誌及同仁自有之書籍、雜誌、CD、DVD集中後，流通予同仁免費取閱，2021年度「13 愛書人~雜誌流通日」共收集1,699本，流通數量1,264本，流通比率74.4%。

■ 提升員工生態環境保護知識

每月13日「玉山環保節能教育日」

每月13日由各單位環保志工宣導與教育同仁各項環保新知，並於e-Learning平台定期公布環保節能教材。此外，當日亦為清潔日，員工合力清潔辦公環境，以落實垃圾減量（Reduce）、再生利用（Recycle）、重覆使用（Reuse）、拒絕使用（Refuse）。

月份	2021 環境教育主題
1月	後疫情時代，防疫不忘環保
2月	2月27日 國際北極熊日
3月	玉山 ESG 永續倡議行動 善盡企業社會責任
4月	愛惜水資源，大家一起來
5月	搭乘大眾運輸，環保集點樂生活
6月	響應防疫作為，落實環保減廢
7月	空汙防制新選擇，電動車減碳新潮流
8月	綠天鵝效應
9月	響應國際無車日，邁向低碳永續生活
10月	守護海洋由你我開始
11月	傳統能源轉型，再生能源先行
12月	永續旅遊

■ 推動低碳健康飲食

每週一「玉山蔬食日」

每週一訂為「玉山蔬食日」，鼓勵同仁不吃肉多吃蔬食，亦可減少畜牧業之二氧化碳排放。玉山金融大樓、登峰園區、希望園區及科技大樓每週一共1,415人次響應，每周1日的蔬食約可減少碳排放49.48噸CO₂e。（註：依據環保署資料，1人1餐吃素食，可減少碳排放780公克二氧化碳當量。）

食用當地栽種食材

玉山員工餐廳廠商購買食材以國產或臨近地區食物，並以當季、適量為宜，減少運送、冷藏、廚餘的產生以及食材運送過程的資源浪費，並縮短碳足跡。同時也支持有機農業，提供同仁有機水果的兌換。

6.3 社會共融

GRI：203-1、203-2、413-1；GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS7

“玉山人成為世界第一等的公民 玉山成為世界第一等的企業公民”

玉山金控以具體目標及行動回應「聯合國永續發展目標」SDGs 及行政院國家永續發展委員會「臺灣永續發展目標」，透過鑑別、排序、選擇適合的目標、展開行動之流程，玉山從企業策略方向、本業營運等面向出發，鑑別出相關性最高的包括「教育品質」等 9 項，並進一步依循「臺灣永續發展目標」，依據相對應的目標揭露相關成果，支持國家永續發展，積極實踐企業社會責任。

鑑別 SDGs 的優先順序

衡量與績效評估

報導、整合與行動

重點回應目標

商業驅動

利害關係人溝通

4 優質教育

Quality Education

人才是先行指標，也是關鍵指標。玉山認為如果一個企業要永續經營，一個國家的未來要充滿競爭力，那麼最重要的一定是人才培育。從偏鄉小學、高等教育，以至企業學習，玉山長期以實際的行動支持教育品質的提升。我們發起黃金種子計畫，為資源匱乏的小學打造圖書館，提升閱讀環境；透過產學合作、校園競賽、培育傑出人才獎學金等，支持國內各領域關鍵人才，厚實國家的智慧資本；結合國內一流大學的力量，頒發玉山學術獎，肯定教授在頂尖學術期刊發表的研究成果，進而培育更多傑出學者及優秀學子；舉辦國際大師論壇，引進國際頂尖策略、行銷、管理新知，與臺灣企業共同激盪創新思維，一起找出成長的新途徑，提升臺灣的競爭力。

以黃金種子計畫為例，由於在此計畫之前，國內尚無由民間企業針對偏鄉學校提供如此大規模的圖書館改建計畫，玉山並沒有太多可以參考的對象，但想要為偏鄉小學打造圖書館的決心是如此強烈，於是便和兒童閱讀教育專家、學校老師校長、及室內設計公司共同商討一個適合孩子的圖書館應該如何建構。而玉山圖書館落成以後，玉山仍會持續與學校交換意見，並定期至現場瞭解、維護、修繕與更新，讓老師與小朋友能更充分地使用圖書館，也讓未來每一間新的圖書館都能愈臻完善。

8 良好工作及經濟成長

Create Decent Work
and Economic Growth

銀行不只是經營風險管理的信用事業、滿足顧客需求的服務事業，更是領先社會發展的創新事業、追求經營效益的公共事業。玉山積極發展金融科技，協助中小企業取得資金與轉型，為經濟成長帶來新動能。在追求外部發展性的同時也注重內部穩定性，玉山重視員工的培育與照護，我們相信員工是企業最重要的資產，以全面性的職涯藍圖與福利制度，打造良好的工作環境，期望成為同仁快樂的第二個家。

以扶植中小企業為例，玉山長期結合政府資源，大力推展「中小企業信用保證基金」保證融資業務，也與政府機關溝通建議政策，協助中小企業取得重要營運資金。除此之外，更積極發掘優質潛力的企業，透過與其訪談、深入調查並分享成功經驗，輔導企業參與國家級獎項，健全企業營運體質，協助成長轉型。

3 健康與福祉

Good health and
well-being

健康是幸福之本，也是國家、企業永續經營的關鍵。隨著台灣社會高齡化趨勢，醫療資源需求日漸增長，醫護人員也開始面臨人力短缺。玉山除了捐贈醫療物資、發起捐血活動，更攜手學術單位培育社會所需之護理人才，提升台灣社會健康照護之能量，同時也透過發展金融科技的經驗，協助醫院進行數位轉型、提供顧客服務課程，讓社會大眾更易取得優質的醫療服務與資源。另一方面，玉山定期與醫院共同舉辦義診活動、到宅醫療服務，幫助更多行動不便或身處偏鄉而就醫困難的患者得到適當的醫療照護、維持健康生活。玉山持續投入在健康與醫療領域，結合更多跨界力量，期望共同創造更健康美好的社會。

以到宅牙醫服務計畫為例，玉山與中華民國牙醫師公會全國聯合會合作，積極與牙醫師們溝通，協助提供偏鄉駐診、到宅醫療服務等所需要的資源。同時也透過偏鄉學校、患者的回饋，挹注更多志工人力並捐贈適合的設備，協助牙醫師深入偏鄉，提升行動醫療量能，讓偏鄉民眾獲得更好的口腔照護及健康。

SDGs	次目標	成果	目標
4 優質教育 	4.3 確保男女皆有公平、可負擔的受教機會 (U) 4.5 確保弱勢族群接受教育 (U) 4.7 確保學習者獲得可以促進永續發展知識與技能包括永續發展教育、文化多樣性欣賞等 (U) 4.4 提升青年獲取資訊科技 (ICT) 技能 (T)	(S) 累積成立 166 所玉山圖書館。 (S) 關懷學童專案，近 3 年幫助 36,846 人次。 (S) 偏鄉小學英語手牽手計畫，累計開設 108 班，1,867 位偏鄉學童受惠。 (S) 「玉山培育傑出人才獎學金」累計 208 位學生獲獎。 (S) 玉山學術獎累計 51 位教授獲獎。 (S) 兩廳院輕鬆自在場、Play ARTs 兒童創作坊、劇場藝術體驗、走讀玉山圖書館等偏鄉學童體驗活動，2021 年幫助 4,596 人。 (C) 世界卡市佔率 29.4%。 (C) 累計舉辦 6 屆人工智慧公開挑戰賽，共計 5,552 隊伍參賽。	(S) 2025 年成立 200 所玉山圖書館。 (C) 2025 年世界卡市佔率 30%。
8 就業與經濟成長 	8.2 透過多樣化、技術升級與創新提高經濟生產力 (U) 8.3 提供金融服務，鼓勵微型、中小企業成長 (U) 8.8 促進工作環境安全及保障勞工權益 (尤其是女性勞工) (U) 8.10 提供便捷多元且易於取得的金融服務 (U) 8.13 鼓勵再生能源發展 (T)	(S) 員工平均福利支出 140.5 萬元。 (S) 協助 25.4 千戶中小企業戶取得重要營運資金。 (C) 中小企業放款餘額 4,697 億元。 (C) 研發投入 5.4 億元，金融科技相關專利數 98 件 (發明 30 件、新型專利 57 件、設計 11 件)。 (C) 行動銀行或網路銀行活躍顧客數 247 萬人。 (C) e 指可貸占總信貸、卡貸件數 97%。 (S) 風力發電總參與發電量共 4,042MW (離岸風電 2,506MW，陸域風電 1,536MW)。	(S) 2025 年非管理階層員工人均福利達新臺幣 150 萬元。 (S) 2025 年協助 2.5 萬中小企業戶取得重要營運資金。 (C) 2025 年中小企業放款餘額 5,000 億元。 (C) 2025 年小型企業貸款金額 1,130 億元。
3 健康與福祉 	3.8 實現全民健康覆蓋 3.c 增加發展中國家的衛生籌資和支持衛生人力	(S) 與醫師合作舉辦到宅醫療服務，累計服務弱勢族群及偏鄉居民 2,058 人次。 (S) 頒發玉山培育護理人才獎學金，累計 17 位學生獲得支持。 (S) 攜手通路夥伴舉辦捐血活動，共號召約 4,715 位捐血者志工響應，共募集 7,070 袋熱血。 (S) 在花蓮縣、臺東縣及高雄市等偏鄉小學設置 23 座牙科固定式治療椅，服務學童及在地居民，也可以鼓勵更多年輕牙醫師走入偏鄉服務，貢獻醫療專業。 (C) 醫師類信用卡流通卡數 5.1 萬張。	(S) 2025 年義診受惠人次累計 2 萬人次。 (S) 2025 年捐血累計 6 萬袋。 (C) 2025 年醫師類信用卡流通卡數 3.7 萬張。

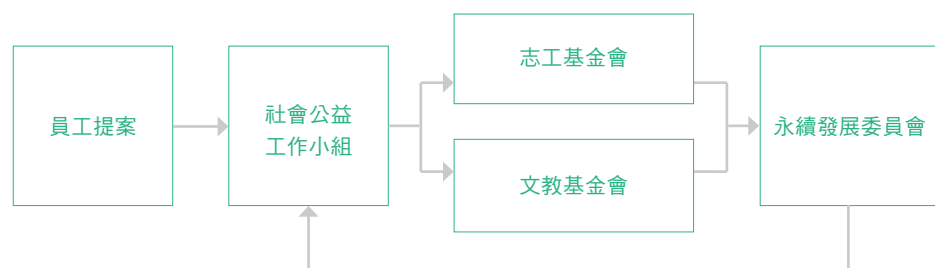
SDGs	次目標	成果	目標
13 氣候行動 	13.2 將氣候變遷措施整合至策略規劃 (U) 13.3 提高機構與員工應對氣候變遷的能力 (U) 13.3.2 推動全民行為改變，落實低碳在地行動 (T)	(S) 核准撥貸裝設太陽能電站達 839 座，總裝置量 1240MW，每年減碳 77.8 萬噸。 (S) 不再新承作燃煤火力電廠專案融資，既有案件屆期後不再續約。 (S) 每單位營收碳排放量降低 26%。 (S) 玉山悠遊聯名卡卡友每月騎乘 YouBike 約 36 萬次。 (C+S) 赤道原則 36 件。 (C) 環境友善產業放款 292 億元。	(S) 2025 年永續金融總額 3,400 億元。 (S) 2025 國內再生能源專案融資裝置容量 3,400MW。
16 和平與正義制度 	16.4 減少非法的金錢與軍火流，並對抗各種形式的組織犯罪 (U) 16.6 建立有效、負責且透明的制度 (U) 16.7 做出快速反應、兼容各方、參與性與代表性決策 (U)	(S) 協助成功攔阻詐騙案件 340 件，金額新臺幣約 12,548 萬元 (含臺外幣)。 (C) 累計 337 名員工取得國際公認反洗錢師 (CAMS) 證照。 (C) 累計 1,207 名員工取得「防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗」證照。 (C) 有 5 人考取「國際制裁合規師 (CGSS)」證照。	(S) 2025 強化個別董事薪酬資訊揭露。 (C) 2025 建置玉山全球洗錢防制系統平台。
12 責任消費與生產 	12.5 減少廢棄物產生，促進資源回收再利用 (U) 12.6 鼓勵企業採取永續發展措施與揭露永續發展資訊 (U) 12.7 促進綠色採購 (U)	(S) 每單位營收廢棄物量降低 37%。 (S) 每單位營收用水量降低 24%。 (S) 信用卡碳中和 573 公噸二氧化碳當量。 (C) 綠色採購累計 15 億元。 (C) 零碳信用卡發卡逾 402 萬卡。	(S) 以 2016 年為基期，2025 年營收廢棄物量減少 50%，營收用水量減少 30%。 (C) 2025 年前將市面流通卡全數轉換成為零碳信用卡。

SDGs	次目標	成果	目標
15 陸地生態 	15.2 落實森林永續管理 (U) 15.4 確保山區生態系統的保護 (U) 15.5 保護及防止瀕危物種的滅絕 (U)	(S) 植樹計畫，累計種植 4 萬棵喬木。 (S) 捐助臺北市立動物園累計 900 萬元。 (S) 自 2009 年連續 13 年認養玉山國家公園步道。 (S) 連續 12 年舉辦「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清潔與淨灘 – 2021 年逾 3,686 人次參與。 (C) 臺灣黑熊認同卡、御靈卡、eTag 悠遊聯名卡合計累計發卡 49.6 萬張 (提撥一定比例金額捐贈予黑熊保育、植樹計畫、環境永續帳戶)。	(S) 2025 年累計種植 8 萬棵臺灣原生樹種。 (S) 至 2025 年每年進行淨灘活動。
5 性別平等 	5.1 終結對女性的歧視 (U) 5.4 重視婦女家庭照護 (U) 5.5 確保婦女有公平的機會參與各個階層的決策領導 (U)	(S) 榮獲臺北市政府勞動局頒發「職場性別平等指標」認證。 (S) 榮獲臺灣永續獎 - 性別平等領袖獎。 (S) 提供優於法令產假 (60 天)、陪產假 (6 天)、育嬰留停制度 (3 年)。 (S) 育嬰復職比 86.59%。 (C) 女性主管 39.39%。 (C) 一般人員平均固定薪資，女性為男性的 98%。	(C) 2025 年女性員工比例維持 55% 以上。 (C) 2025 年女性主管比例提升至 41%、女性初階主管比例提升至 45%、女性中高階主管比例提升至 23%。 (C) 2025 年女性行銷職主管比例提升至 42%、女性科技聯隊比例提升至 32%。
17 全球夥伴 	17.3 提供財務支援給開發中國家 (U) 17.3 對開發中國家優秀學生提供臺灣獎學金來臺留學 (T)	(S) 頒布東協人才獎學金，對象包含越南、柬埔寨、緬甸優秀學生，累計 26 位獲得支持。 (S) 與馬偕醫院合作捐贈逾千件醫療防護衣予越南震興醫院、與醫師聯合工會聯合捐款協助印度醫師會抗議工作。 (C) 提供越南、柬埔寨、緬甸企業貸款餘額 7.93 億美元。 (C) 柬埔寨房屋貸款 2.71 億美元。 (C) 海外單位響應當地政策提供紓困貸款共計 249 戶，金額 0.89 億美元。	(S) 至 2025 年每年持續頒布東協人才獎學金，協助更多優秀東南亞學子來臺灣進修並就業。

註 1：(U) 聯合國；(T) 我國目標

註 2：(S) 社會目標；(C) 商業目標

註 3：上述有關碳排放減量、用水減量、一般垃圾減量等計算，皆以 2016 年為基期。



■ 公益活動經費投入與用途

取之於社會，用之於社會。玉山金控以「學術教育」、「社會參與」、「人文藝術」、「體育發展」及「重大災難救助」作為實踐社會共融五大主軸。在本業發展同時，亦關心社區發展，100% 國內外營運據點均會拜訪分行週遭的商場、企業、學校及醫院等，提供當地社區適合金融服務，協助經濟發展。除此之外，我們採用 LBG (London Benchmarking Group) 架構衡量資源投入的整體情況，依據 LBG 衡量架構，參與社會共融的四個形式「實物捐贈」、「現金捐贈」、「時間貢獻」及「管理費用」。以及三個動機「慈善捐助」、「社區參與」及「商業促進」進行評估。

玉山公益活動經費投入形式

	總額 (佰萬元)	占比
慈善捐助 Charity	31.56	9.98%
社區參與 Community	103.61	32.77%
商業促進 Commercial	181.01	57.25%

依活動類別區分

	總額	占比
現金捐助	165.13	52.23%
時間貢獻	10.52	3.33%
實物捐贈	139.92	44.25%
管理費用	0.61	0.19%
總計	316.18	

6.3.1 學術教育

■ 提升偏鄉英語力

在全球化與國際化浪潮下，雙語教育是國家重要政策之一。玉山長期投入偏鄉學童教育，在訪視學校期間，聽到許多校長及老師憂心忡忡的表示，學童英語程度呈現 M 型化分布，尤其在偏鄉地區更形顯著。探究原因，偏鄉長期英語教師人力不足或不穩定、偏鄉家庭無力支應額外補習費，學童一旦學習落後或經驗不佳，自信心不足易導致排斥英語，在師資缺乏下也難以進行程度分班或補救教學。

為能提升偏鄉學童的英語力，玉山銀行於 2019 年開始著手規劃，與合作夥伴敦煌書局、師德文教共同發起「英語手牽手計畫」，募集英語老師至新竹縣、雲林縣、嘉義縣及臺南市的偏鄉小學進行英語課程，除了提供免費英語教材，英語教師透過每週課後時間，讓孩子從學習自然發音開始，在遊戲中認識單字、句型及簡單會話，培養學童對英語興趣，建立良好基礎以銜接未來的英語學習。

「英語手牽手計畫」累計開設 108 班，1,867 位學童受惠，除了給予偏鄉孩童在英語學習的機會，每年也定期舉辦師資培訓營，不僅提升教學技巧，也讓教師明確了解專案目的並凝聚向心力，更讓這份教學的熱情持續傳播下去，讓教師們找到自我實現的舞台。



項目	內容	成果
英語手牽手計畫	自 2019 年發起計畫，自資源較缺乏的嘉義縣及雲林縣開始做起，邀集英語教師至偏鄉小學進行課後英語輔導，提供學童每週持續口說練習及遊戲化課程，共同為營造更好的英語學習環境而努力。	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年實行縣市新增臺南縣及新竹縣，共開設 47 班，817 位學童參加課程。 累計開設 108 班，共 1,867 位偏鄉學童受惠。
玉山黃金種子計畫	自 2007 年起，結合玉山、玉山人及顧客的力量，透過提撥玉山世界卡一部份年費及國內刷卡簽帳金額的千分之三，於偏鄉或資源缺乏的地區打造玉山圖書館，持續播下知識的種子。	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年新增 8 所玉山圖書館，為偏鄉地區學童及居民提供更優質閱讀環境。 累計逾 20 萬世界卡卡友響應，共計完成 166 所玉山圖書館，捐贈 42 萬本書籍，超過 12 萬名學童受惠。
玉山學術獎	為鼓勵頂尖學術研究，並推動國內管理領域研究與國際接軌，自 2010 年成立「玉山學術獎」，頒獎給在管理學院不同領域 TOP3 國際頂尖期刊發表論文著作的教授。	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年新增 12 位得主，累計共有 51 位老師獲獎。
爬一座故事山閱讀推廣計畫	自 2019 年起，為培育更多喜歡說故事的閱讀推廣志工，推動「爬一座故事山」閱讀推廣計畫，內容包含出版「臺灣原創繪本故事」、舉辦「說故事志工培訓課程」、「故事旅行箱工作坊」及「說故事閱讀推廣服務 - 走讀玉山圖書館」。	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年新增出版 4 本臺灣原創繪本故事，印製 4,000 冊，舉辦實體及線上說故事志工培訓課及故事旅行箱工作坊，共計 39 場，共 3,126 人次參與培訓。 累計出版 16 本臺灣原創繪本，印製 14,000 冊，舉辦實體及線上說故事志工培訓課及故事旅行箱工作坊，共計 53 場，共 3,452 人次參與培訓。
繪本創作工作坊	自 2017 年起，為鼓勵學生進行繪本創作，讓繪本教育持續向下扎根，玉山支持國立公共資訊圖書館「圓夢繪本資料庫」，收錄學生創作的繪本作品，並舉辦「繪本創作工作坊」，彼此激盪與交流。	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年新增收錄 98 種原創繪本，80 位教師及民眾參加繪本創作工作坊。 累計收錄 1,222 種原創繪本，430 位教師及民眾參加繪本創作工作坊。
國民中小學線上數位閱讀專題探究競賽	為培養學生透過數位閱讀，分組合作學習，進行探究的歷程，玉山自 2020 年起，開始支持臺灣閱讀文化基金會辦理「國民中小學線上數位閱讀專題探究競賽」，以專題探究為軸，小組自學為輔，鼓勵全國師生參與，共同達成自主學習的目標。	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年有來自全臺國中小 715 支學生隊伍，2,597 位學生報名參加。 累計來自全臺國中小 1,081 支學生隊伍，3,920 位學生報名參加。
玉山人工智慧公開挑戰賽	玉山自 2019 年舉辦人工智慧競賽，每年皆舉辦 2 場，提供去識別化的資料，讓參賽隊伍嘗試各種不同的演算法建構模型，今年以反洗錢做為競賽題目，透過資料解題，提升人工智慧在臺灣產業的實務應用。	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年舉辦 2 屆人工智慧公開挑戰賽，內容包含手寫中文字圖片辨識、信用卡消費項目預測，吸引海內外 1,326 支隊伍參賽。 累計舉辦 6 屆人工智慧公開挑戰賽，共吸引 5,552 支隊伍參賽。

6.3.2 社會參與

■ 愛無國界 捐助海外國家防疫基金及醫療物資

新冠病毒對全球環境造成衝擊，臺灣因醫療專業及人民全力配合，疫情獲得妥善控制。反觀全球疫情嚴峻，特別是在醫療資源缺乏、衛生環境惡劣且貧富差距懸殊的國家，像是印度及越南，讓疫情更是雪上加霜。居於人道關懷及發揮世界公民精神，玉山銀行與中華民國醫師公會全國聯合會共同捐贈美金 10 萬元予印度醫師公會，以提供醫療設備與物資（包括醫用氧氣、藥物、疫苗）以及提供醫療工作者財務援助。在越南同樣面臨醫療資源缺乏情況，玉山銀行與馬偕紀念醫院共同捐出 1,000 個口罩、1,000 個面罩及防護衣 1,000 件，給予當地醫療機構最需要的援助。



■ 結合六師力量 為高雄城中城火災募款並提供災民醫療援助

玉山銀行與六師公會全國聯合會長期合作推動社會關懷愛心活動，高雄城中城火災事件發生後，玉山銀行與醫師公會全國聯合會、牙醫師公會全國聯合會、中醫師公會全國聯合會、全國建築師公會、會計師公會全國聯合會及全國律師聯合會共同聯名發起「高雄城中城火災」愛心捐款活動，由銀行員工及公會會員自發性的捐出一日所得或單筆捐款，匯集眾人的愛心，捐款至「高雄市政府社會局社會救助金專戶」，以提供受災戶醫療補助、慰問金、居住安置等，期望受災戶能在

臺東縣大麻里鄉大溪國小校護說以前學校使用的是躺椅及簡易牙科設備，孩子很抗拒牙齒檢查，現在有了更好的牙科治療椅，讓孩子能夠體驗在牙醫診所看牙的感覺，心情上較放鬆，大大提高看牙意願，非常感謝「玉山傳愛·醫界守護」計畫幫助改善偏鄉醫療環境。

中華民國牙醫師公會全聯會陳建志理事長表示，牙醫師長期關注「弱勢醫療」，致力讓偏鄉民眾得到更好的口腔照護及健康，感謝玉山銀行看見牙醫師的愛心及熱情，並願意捐贈設備及挹注志工人力，協助更多牙醫師達成偏鄉醫療的使命。

衛福部中央健保署李伯璋署長高度肯定牙醫師在偏鄉醫療的投入與付出，特別感謝玉山銀行捐贈舒適設備，讓牙醫師拓展社會服務精神，闡揚「病人優先、品質優先及弱勢優先」的核心理念，是政府、牙醫界及企業共同攜手守護偏鄉的優良典範。

最短時間內回復正常生活。而心靈復原及家園重建是一條漫長之路，需要專業的協助與關懷，六師公會亦發揮醫療照護及專業諮詢之力量，協助傷患與家屬後續醫療、生活及社會重建相關事宜。

■ 送愛到偏鄉 設置診療椅及到宅服務

全臺有 81 個無牙醫鄉鎮，居民就診不易。根據衛福部統計，臺灣兒童恆齒齲蝕率（DMFT）2.5 高於 WHO 所訂 DMFT 2 的目標，而偏鄉兒童齲齒問題更形嚴重，透過牙醫師自願至偏鄉學校駐診，能夠大大改善兒童齲齒問題。為提升偏鄉居民公平醫療的權益，玉山銀行與中華民國牙醫師公會全國聯合會攜手合作，發起「玉山傳愛·醫界守護」計畫，要在花蓮縣、臺東縣及高雄市等偏鄉小學設置 23 座牙科固定式治療椅，提升行動醫療量能，照顧偏鄉學童的口腔健康。

■ 成立玉山培育護理人才獎學金 培育白衣天使

隨著高齡化社會的到來，社會對於醫療與照護需求漸增，防疫過程更需要醫護人員的守護，玉山攜手學術單位培育更多社會所需之護理人才，提升臺灣社會健康照護之能量，支持指標護校救助推動清寒、弱勢學生援助計畫，並設立「玉山培育護理人才獎學金」，鼓勵就讀護理科系之學生全心投入學習，於畢業後至護理臨床就業，成為具備專業與服務熱忱之護理人才。



項目	內容	成果
玉山培育傑出人才獎學金	為培育國家未來的關鍵力量，玉山自 2005 年陸續設立「玉山培育傑出人才獎學金」、「玉山培育東協人才獎學金」，因應高齡化社會到來，對於醫療與照護需求漸增，2020 年新設立「玉山培育護理人才獎學金」，以實際的行動培育臺灣未來關鍵的力量。	2021 年獲獎學生共 36 位來自不同領域的學生獲獎，包含 21 位傑出人才、7 位東協人才及 8 位護理人才。至 2021 年，累計 208 位學生獲獎。
玉山傳愛·醫界守護捐贈偏鄉牙科治療椅	2021 年玉山銀行與牙醫師公會全國聯合會攜手發起「玉山傳愛醫界守護」計畫，在偏鄉小學設置 23 座牙科固定式治療椅，以提升行動醫療量能，照護偏鄉學童口腔健康。	<ul style="list-style-type: none"> 持續執行「到宅牙醫服務計畫」，共有 142 位牙醫師加入，服務 696 位病患，累計就醫次數 2,058 人次。 為提升偏鄉口腔照護能量，2021 年在花蓮縣、臺東縣及高雄市等偏鄉小學設置 23 座牙科固定式治療椅，服務學童及在地居民，也可以鼓勵更多年輕牙醫師走入偏鄉服務，貢獻醫療專業。
關懷學童專案	關懷學童專案自 2012 年啟動，長期協助經濟弱勢或突遭變故的學童，讓他們無後顧之憂專注在課業上，並適時減輕家庭教育支出的壓力，提供受補助的國小學童每人每學期 2,000 元，用於支應學雜費、書籍費、校外教學、課後輔導或其他相關費用。	近 3 年來總計協助 36,846 人次學童，捐贈總金額達 7,369 萬元。
玉山瓦拉米計畫	自 2014 年起連續 8 年贊助「玉山瓦拉米」計畫，從玉山腳下第一畝田開始，鼓勵當地農民從事有機轉作，同時守護生物多樣性。	累計收購共 30 萬公斤，不僅將「玉山瓦拉米」分享給員工及重要顧客，本行員工餐廳亦全面採用玉山瓦拉米。
「一份愛可以牽引更多的愛」愛心捐血	為協助紓解血荒，幫助更多需要的人，玉山銀行與玉山志工基金會連續 22 年舉辦愛心捐血活動，於每年在寒暑假季節性缺血高峰時期發起愛心捐血活動。	2021 年與醫師、牙醫師、中醫師、建築師、會計師及律師六師公會及全家便利商店共同舉辦捐血活動，共號召約 4,715 位捐血者及志工響應，共募集 7,070 袋熱血。



6.3.3 人文藝術

玉山長期關注人文藝術發展，推動文化平權與美感教育，在永續經營的道路上，獲得許多的肯定，包含榮獲教育部「社會教育貢獻獎」團體獎、教育部「藝術教育貢獻獎」績優團體獎、文化部「文馨獎」常設獎…等殊榮，讓我們更有信心的往前邁進，持續散播文化種子，將藝術能量向外傳遞。從教室到劇場，以「前導學習」、「觀賞演出」及「演後分享與討論」三階段，建構完整的藝術學習歷程，深耕孩子的美學素養。在推廣藝術教育的過程中，需要藝文場館、藝術家、表演團體的通力合作，以及學校師生和玉山志工們的共同參與，玉山結合內外部資源及力量，發揮影響力，促進城鄉藝文交流，讓偏鄉孩童也有探索藝術的世界的機會。孩子是國家未來的希望，面對充滿挑戰的未來，培養人文藝術的底蘊，我們將協助孩子從容面對環境，進而開創更美好的世界，除了在偏鄉學校展開，也結合當地特色資源，舉辦各式藝術教育活動，透過教育推廣的普及形式向下扎根，讓學童享受豐富的藝術教育資源、啟發對藝術的興趣，並帶動社會正向的力量，創造更多走入人群的美學價值。



教育部 藝術教育貢獻獎



文化部 文馨獎



輕鬆自在場

玉山與國家兩廳院合作「輕鬆自在場」，攜手推動共融服務與節目措施，讓緊繃已久的防疫生活，也能輕鬆在「藝」起。2021年共冠名贊助3場輕鬆自在場表演節目，分別為《人聲FUN輕鬆》青春跨度篇、《狂歡管風琴》音樂會、《泥灘地浪人》音樂會，公益邀請的對象包含樂齡朋友以及各種不同身體需求與條件觀眾共同參與觀賞，精心設計輕鬆有趣的互動，創造友善多元族群的觀賞場域。同時，基於疫情考量，無法邀請學校師生走入廳院欣賞表演節目，為讓讓藝術資源走進教育現場，冠名支持廳院學計畫《動物出任務－聖桑的音樂魔法石》國小資源包，以藝術與教育的主題式教學，免費提供玉山圖書館學校教師上課使用教案及二堂影片課程，讓學校成為藝術的現場，城鄉藝文教育一起同步零距離。

2021 年受益人次

約 1,355 人次



劇場藝術體驗教育計畫

疫情暫讓學子停課在家，但玉山攜手衛武營國家藝術文化中心「劇場藝術體驗教育計畫-春季讀劇課程」不停學，透過數位方式完成後段課程，讓藝術教育向下扎根不停歇。2021年上半年與8所南部中小學合作，並首度有軍事院校中正國防幹部預備學校、非山非市學校旗山國中加入，為青少年文化平權邁開大步，在學校教師和劇場業師帶領下，6月起各校分別在線上進行發表，展現近半年來的讀劇課程豐碩成果。

約 919 人次



藝起進劇場

玉山與臺中國家歌劇院合作，2021年活動主題為【馬戲篇】，遵守文化部防疫規範前提下，分別邀請桃園市及新竹縣11間學校共約600位師生走入歌劇院。除了在上午欣賞由成軍十年的「FOCA 福爾摩沙馬戲團」演出的《潘朵拉的盒子》馬戲表演，展現當代馬戲獨特的劇場及肢體語彙，並於下午參與「Eye Catching Circus 創造焦點」帶領的工作坊，引導孩子們透過有趣的互動模式，實際體驗表演的肢體動作與樂趣，啟發想像力與創造力。

約 600 人次

	內容	2021 年受益人次
	<p>Play ARTs 兒童創作坊</p> <p>「Play ARTs 兒童創作坊」邀請南臺灣的師生一起走訪臺南市美術館，希望以藝術陪伴孩子成長、茁壯。除了安排建築導覽與觀賞當期特展《堆疊快樂—玩具積木藝術展》，更運用臺南市美術館融合了美感與科學原理的碎片屋頂造型，帶領學生運用麻繩、雙面膠、棉紙、玻璃紙等簡易材料，結合數學原理，進行風箏創作體驗。</p>	約 600 人次
	<p>臺灣作曲家系列</p> <p>玉山關注臺灣本土藝文發展，攜手衛武營國家藝術文化中心與國立傳統藝術中心臺灣音樂館，推出國寶級作曲家《郭芝苑作品展》與《大師風華—郭芝苑百歲冥誕紀念音樂會》，向這位終其一生為民族音樂努力的大師致敬。這場對臺灣音樂發展深具意義的展演活動，透過南北兩館共同推廣與玉山的支持，讓優美的旋律持續在這片土地上流傳。</p>	約 10,843 人次
	<p>打造音樂與藝術專業教室</p> <p>玉山長期投入學術教育與人才培育，攜手國立臺北護理健康大學打造全新「音樂與藝術專業教室」，運用溫潤木質牆面搭配黃、綠色調，創造一個簡約、溫暖、舒適的空間，讓師生們輕鬆自在地分享音樂藝術、擴展身心靈的深度與廣度。音樂教室配備高質感的音響與專業吸音設備，將可細膩的呈現樂音特色並展現音樂的力量，學校規畫未來教室不只在教學使用，也將成為師生、社區的藝文學習與展演場域。</p>	約 5,000 人次
	<p>印象莫內：光影體驗展</p> <p>玉山贊助國內多項大型藝文展演，協助多元藝術之推廣與創新，《印象莫內—光影體驗展》因配合政府防疫規格，分階段於高雄及臺北展出。展覽重現莫內、雷諾瓦、塞尚、竇加等 18 位印象派巨擘 2,000 多幅經典作品，透過現代科技轉換印象派對於光與色彩的極致追求。</p>	約 13 萬人次

6.3.4 體育發展

運動培力 深耕青棒 讓世界看見臺灣

棒球是臺灣的國球，在各樣的國際賽事上，讓許多國民留下深刻的記憶。其中青棒是棒球發展的重要時期，而玉山以提升臺灣棒球實力視為自己應盡的企業社為責任，投入資源在青棒基礎工程的提升與改善，讓棒球運動更深入的推廣到臺灣每個角落。

玉山認為要有系統性的提升與扎根，連續 15 年推動青棒發展公益活動，以青棒四大公益活動為主軸，從基礎的球具及護具贊助開始，到球員球技的提升及正確防護知識的宣導，最終透過青棒最高殿堂「玉山盃青棒錦標賽」的賽事規劃，讓青棒選手能擁有展現成果的舞台，為自己的青春留下足跡，並從中遴選出 20 名高中生成為青棒國手、代表臺灣征戰「亞洲青棒錦標賽」與「U18 世界盃賽」、挑戰世界，也讓玉山盃成為中華隊夢想的起點。

在基礎訓練上，每年會舉辦「玉山青棒訓練營」與「玉山青棒防護營」活動，邀請 MLB 或 NPB 等級的教練來臺，向青棒選手傳遞最先進的棒球觀念與正確技術。另一方面，也與長庚醫院等運動照護機構共同合作，提供球員更好的運動傷害與照護的觀念，則可避免運動傷害對身體的影響與擴大，讓球員有更好長久的運動生涯。同時玉山也會針對臺灣偏遠且資源相對匱乏的學校，提供合適的「球具補助」，讓積極發展青棒的學校可以擁有更好的環境，讓教練與球員可以更專心在日常的球技訓練上，進而培育更多的青棒好手，讓臺灣棒球更好。

最後，玉山會每年推動臺灣青棒唯一國手選拔賽「玉山盃青棒錦標賽」，打造臺灣甲子園，每年有 1 萬名高中生參賽，希望可以展現自我、讓自己可以在圓夢的舞台上發光發熱。自 2007 年到 2021 的 15 年當中，中華青棒隊共有 9 次在國際賽事上獲獎，加上最近一次在 2019 年 U18 世界盃勇奪冠軍，累計共拿下 3 金 3 銀 3 銅的優異表現，顯示玉山盃在高強度的競技下磨練出優秀選手，也協助臺灣青棒代代相傳，持續在國際賽事有好表現！

9,000 人次
投入玉山盃青棒賽

36 所
累積捐助偏遠地區學校所數



玉山盃青棒賽

- 選拔青棒國手最高賽事
- 連續舉辦 15 屆，逾 9,000 人次投入
- 2007 年亞洲青棒錦標賽冠軍
- 2010 年 IBAF 世界青棒錦標賽冠軍
- 2019 年 U18 世界盃棒球賽冠軍

青棒訓練營

- 教練營、投捕營、打擊營、投手營
- 引進 MLB、NPB 先進觀念讓青棒教練選手共同成長
- 日本火腿隊王柏融、美國紅襪隊劉致榮親身指導



青棒防護營

- 建立運動傷害防護觀念，延長球員運動生涯
- 累積約 3,000 人次參與

偏遠球隊關懷系列

- 照顧偏遠地區球隊專注提升球技，提供全新球具、護具
- 累積捐助 36 所資源匱乏的學校



附錄一、GRI 內容索引

Statement of use	玉山金控報告書依循 GRI 標準編製，本報告書資訊揭露期間為 2021 年度（2021 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及 SASB

GRI 2: 一般揭露 2021

★重大性議題

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數	省略 / 備註
2-1	組織資訊	關於報告書 1.1 品牌願景	3 14-15	
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	1.1 品牌願景	13-15	
2-7	員工	附錄八、人力資源管理指標	165	
2-8	非員工工作者	4.10 人權維護機制	102	
2-9	治理結構與組成	4.1 公司治理	77	
2-10	最高治理單位的提名與遴選	董事選舉辦法請詳玉山金控官網	-	
2-11	最高治理單位的主席	4.1 公司治理	78	
2-12	最高治理單位在監督衝擊管理的角色	4.1 公司治理	78	
2-13	授予責任以管理衝擊	1.3 永續發展委員會 4.1 公司治理	17 78	
2-14	最高治理單位於永續性報導的角色	1.3 永續發展委員會	17	
2-15	利益衝突	4.1 公司治理	78	
2-16	關鍵重大事件的溝通	1.3 永續發展委員會 4.1 公司治理	17 78	
2-17	最高治理單位的群體智識	4.1 公司治理	78	
2-18	最高治理單位的績效評估	4.1 公司治理	78	
2-19	薪酬政策	4.1 公司治理	79	

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數	省略 / 備註
2-20	薪酬決定的流程	4.1 公司治理	79	
2-21	年度總薪酬比率	4.1 公司治理	79	
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	3.1 永續金融	53	
		3.2 普惠金融	64	
		3.3 金融科技與創新	74	
		4.2 誠信經營	82	
		4.9 稅務治理	99	
		4.10 人權維護機制	102	
2-24	融入政策承諾	5.3 員工照顧與友善工作環境	130	
		3.1 永續金融	53	
		3.2 普惠金融	64	
		3.3 金融科技與創新	74	
		4.2 誠信經營	82	
		4.9 稅務治理	99	
2-25	負面衝擊補償流程	4.10 人權維護機制	102	
		5.3 員工照顧與友善工作環境	130	
		3.1 永續金融	53	
		3.2 普惠金融	64	
		3.3 金融科技與創新	74	
		4.2 誠信經營	82	
2-26	徵求建議與提出關切事項的機制	4.9 稅務治理	99	
		4.10 人權維護機制	102	
		4.10.2 供應商管理	109	
		5.3 員工照顧與友善工作環境	130	
2-27	法規遵循	4.2 誠信經營	82	
2-28	公協會會員資格	4.2 誠信經營	83	
2-29	利害關係人議合方法	4.1 公司治理	81	
2-29	利害關係人議合方法	1.6 利害關係人溝通	30	
2-30	團體協約	5.3 員工照顧與友善工作環境	130	

GRI 3: 重大主題揭露項目

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數	省略 / 備註
3-1	重大主題決定流程			
3-2	重大主題清單	1.5 重大性議題分析 附錄三、重大性議題	19-29 161-162	
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	省略 / 備註
GRI 201: ★經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 經營績效	16	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	2. 邁向淨零排放	35-49	
	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	5.2 人才吸引與留才	121	
GRI 202: ★市場地位 2016	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	5.2 人才吸引與留才	121	
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	3.1 永續金融	53	
			3.2 普惠金融	64	
			3.3 金融科技與創新	74	
			6.3 社會共融	144	
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	3.1 永續金融	53	
			3.2 普惠金融	64	
			3.3 金融科技與創新	74	
			6.3 社會共融	144	
GRI 204: ★採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出之比例	4.10.2 供應商管理	109	
GRI 205: ★反貪腐 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	4.2 誠信經營	82	
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	4.2 誠信經營	82	
			4.10.2 供應商管理	109	
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	4.2 誠信經營	82		
GRI 206: ★反競爭行為 2016	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	4.2 誠信經營	82	
GRI 207: ★稅務 2019	207-1	稅務方針	4.9.1 稅務政策	99	
	207-2	稅務治理、管控與風險管理	4.9.2 稅務治理及風險控管機制	100	
	207-3	稅務相關議題之利害關係人溝通與管理	4.9.3 利害關係人稅務議題之溝通與管理	100	
	207-4	國別報告	4.9.4 所得稅資訊	101	
4.9.5 2021 年國別稅務資訊					

GRI 300: 環境系列 2016

系列	揭露	描述	對應章節	頁數	省略 / 備註
GRI 302: ★ 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	6.1 營運環境永續 附錄九、營運環境永續管理指標	135-137 172	
	302-3	能源密集度	6.1 營運環境永續 附錄九、營運環境永續管理指標	137 172	
GRI 303: 水 2018	303-1	共享水資源之相互影響	6.1 營運環境永續	137	
	303-3	取水量	6.1 營運環境永續	137	
GRI 305: ★ 排放 2016	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	6.1 營運環境永續 附錄九、營運環境永續管理指標	136-137 172	
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	6.1 營運環境永續 附錄九、營運環境永續管理指標	136-137 172	
	305-3	其他間接 (範疇三) 溫室氣體排放	6.1 營運環境永續 附錄九、營運環境永續管理指標	136-137 172	
	305-4	溫室氣體排放密集度	6.1 營運環境永續 附錄九、營運環境永續管理指標	136-137 172	
GRI 306 廢污水和廢棄物 2020	306-3	廢棄物的產生	6.1 營運環境永續 附錄九、營運環境永續管理指標	138 172	
GRI 307: ★ 有關環境保護的法規遵循 2016	307-1	違反環保法規	-	-	無環保相關裁罰事件。
GRI 308: ★ 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	4.10.2 供應商管理	109	

GRI 400: 社會系列

系列	揭露	描述	對應章節	頁數	省略 / 備註
GRI 401: ★ 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	附錄八、人力資源管理指標	166	
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	5.2 人才吸引與留才	122	
	401-3	育嬰假	附錄八、人力資源管理指標	168	
GRI 402: 勞 / 資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	5.1 人才培育與發展	117	
GRI 403: ★ 職業安全衛生 2018	403-1	職業安全衛生管理系統	5.3 員工照顧與友善工作環境	124	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	5.3 員工照顧與友善工作環境	126	
	403-3	職業健康服務	5.3 員工照顧與友善工作環境	129	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	5.3 員工照顧與友善工作環境	125	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	5.3 員工照顧與友善工作環境	125	
	403-6	工作者健康促進	5.3 員工照顧與友善工作環境 4.6.2 重大傳染病控制措施	124-131 94-95	
	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	5.3 員工照顧與友善工作環境	126	
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	5.3 員工照顧與友善工作環境	126	
	403-9	職業傷害	5.3 員工照顧與友善工作環境 附錄八、人力資源管理指標	126 168	
	403-10	職業病	5.3 員工照顧與友善工作環境 附錄八、人力資源管理指標	126 168	

系列	揭露	描述	對應章節	頁數	省略 / 備註
GRI 404: ★ 訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.1 人才培育與發展 附錄八、人力資源管理指標	111 169	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	5.1 人才培育與發展 5.2 人才吸引與留才	111 119-121	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.1 人才培育與發展	118	
GRI 405: 員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	4.1 公司治理 附錄八、人力資源管理指標	77-78 165	
	405-2	女性對男性對基本薪資加薪酬的比率	5.3 員工照顧與友善工作環境	130	
GRI 406: 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	附錄八、人力資源管理指標	170	
GRI 407: 結社自由與團體協商 2016	407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	5.3 員工照顧與友善工作環境	130	
GRI 408: 童工 2016	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	4.10 人權維護機制 4.10.2 供應商管理	102-103 109	
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016	409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	4.10 人權維護機制 4.10.2 供應商管理	102 109	
GRI 411: 原住民權利 2016	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	-	-	無此情事
GRI 412: 人權評估 2016	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	4.10 人權維護機制	102	100% 國內據點完成人權檢核 / 衝擊評估。
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	4.10 人權維護機制 附錄八、人力資源管理指標	102 170	
	412-3	載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協定及合約	4.10 人權維護機制 4.10.2 供應商管理	102 109	
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 6.3 社會共融	64 144	
GRI 414: ★ 供應商社會評估 2016	414-1	新供應商使用社會準則篩選	4.10.2 供應商管理	109	
GRI 415: 公共政策 2016	415-1	政治捐獻	1.2 經營績效	16	
GRI 417: 行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	4.10.1 公平待客與顧客體驗	103-104	
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	4.10.1 公平待客與顧客體驗	103-104	無此情事
	417-3	未遵循行銷推廣相關法規的事件	4.10.1 公平待客與顧客體驗	103-104	無此情事
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	4.7 資訊安全	98	
			4.8 個資保護	99	
GRI 419: ★ 社會經濟法規遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	4.2 誠信經營	82	

附錄二、全球報告倡議組織 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表

考量面	DMA/GRI 指標	對應章節	頁數			
★產品組合	DMA FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策。	3.1 永續金融 3.2 普惠金融 3.3 金融科技與創新	53 64 74		
		在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程。	3.1 永續金融	53		
		監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程。	3.1 永續金融 3.2 普惠金融	53 64		
	FS4	各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程。	5.1 人才培育與發展	111		
			6.2.3 環境永續活動	142		
	FS5	與客戶 / 被投資之機構 / 商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況。	3.1 永續金融	53		
			3.2 普惠金融	64		
			3.3 金融科技與創新 4.10.2 供應商管理	74 109		
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值。	3.2 普惠金融	64			
		3.3 金融科技與創新 6.3 社會共融	74 144			
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值。	3.1 永續金融	53			
稽核	DMA FS9	評估環境與社會政策和風險評估流程的執行狀況之稽核範圍與頻率。	3.1 永續金融 3.2 普惠金融 4.10 人權維護機制	53 64 102		
		積極參與	指標 FS10	報告編撰組織投資組合中與其環境或社會面向上有相互影響的公司，其數量和佔投資組合的百分比。	3.1 永續金融 3.2 普惠金融 3.3 金融科技與創新	53 64 74
				產品責任 - 產品與服務標示	DMA FS15	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策。
FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施。	3.2 普惠金融 5.1 人才培育與發展	64 111			
社會 - 當地社區	指標	FS13	在低人口集中度或經濟弱勢地區的營運據點類型。	3.2 普惠金融	64	
		FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施。	3.2 普惠金融	64	

附錄三、重大性議題

A-1 2021 年重大性議題調整說明

議題	年度差異	調整說明
資安防護	議題拆分	資訊防護議題所涵蓋面向較廣，除了個資保護之外，亦包含資安系統、管理制度等，而個資保護議題是針對顧客個人資料安全，考量原「資安防護與個資保護」議題內涵不同，故拆分為「資安防護」及「個資保護」。
個資保護		
氣候變遷風險	議題拆分	氣候變遷為全世界關注議題，為有效應對極端天氣事件、評估財務衝擊及促進調適氣候變遷的政策，辨識相關風險與機會，故將原氣候變遷策略拆分為「氣候變遷風險」及「氣候變遷機會」。
氣候變遷機會		
責任授信	議題拆分	考量原「永續金融」範疇較廣，為讓利害關係人更能了解玉山在責任授信及責任投資的影響力，故將議題拆分為「責任授信」及「責任投資」。
責任投資		
重大傳染病控制措施	名稱調整	調整「營運持續計畫」為「重大傳染病控制措施」。

A-2 2021 年重大性議題價值鏈涉入程度說明

玉山價值鏈包含上游（供應商、合作夥伴、政府）、玉山本身營運（含金控及各子公司）以及下游（顧客），整體需負責提供及承擔玉山所有產品和服務。有關重大性議題在價值鏈中影響部位及涉入程度說明如下表：

議題	玉山活動與衝擊	價值鏈衝擊邊界及涉入程度				
		上游		玉山	下游	
		供應商	合作夥伴	政府	金控與各子公司	顧客
1 人才培育與發展	玉山將 ESG 議題融入課程，邀請外部講師、外部企業家分享永續議題，並與政府單位合作舉辦淨灘，邀請新進員工於訓練班中參與，鼓勵同仁協助顧客落實永續，對合作夥伴、政府、員工有直接影響，對顧客有間接影響。		直接	直接	直接	間接
2 誠信經營	對員工舉辦教育訓練及測驗，並簽署玉山人服務守則與行為規範，以高標準的自我要求，實踐誠信經營，保障顧客的權益，同時可避免遭主管機關裁罰，對員工、政府及顧客有直接影響。此外，玉山要求供應商及合作夥伴簽署遵循誠信經營相關契約條款，建立良好的商業關係。	商業	商業	直接	直接	直接
3 氣候變遷風險	因應氣候變遷，玉山設立淨零碳排目標並導入 SBT，由內部員工直接發展相關量化方法與指標，並對重要投資資產進行盤查，進而對顧客有商業關係的影響，同時對國家及金融監理氣候變遷政策有間接衝擊。			間接	直接	商業關係
4 金融科技與創新	智能語音導航提升顧客詢問及解決問題效率與品質，對顧客具有直接影響。透過科技提升玉山員工在資安威脅情資與監控之效率，具有直接影響。				直接	直接
5 風險管理	因應國際市場倫敦銀行同業拆放利率（London Interbank Offered Rate, Libor）轉置事宜，玉山為符合國際市場慣例及主管機關規範，與保障顧客權益，玉山已將現有評價系統進行升級，並針對交易契約調整合宜的增補條款，積極讓顧客充分了解其轉換權益，以利顧客約據轉置過程順利，和維持良好客我關係。	直接	直接	直接	直接	商業關係

議題	玉山活動與衝擊	價值鏈衝擊邊界及涉入程度						
		上游		玉山	下游			
		供應商	合作夥伴	政府	金控與各子公司	顧客		
6	公平待客與顧客體驗	透過顧客滿意度暨淨推薦值 NPS 調查，了解顧客滿意度，進而提升服務品質及顧客體驗。對員工及顧客有直接影響。主管機關依公平待客原則，檢核業務及服務流程設計是是否公平合理對待顧客，對主管機關有直接影響關係。			直接	直接	直接	
7	個資保護	導入 BS10012 2017 個資保護國際認證，提升主管機關對玉山個資保護機制的認同，具有間接影響；持續精進各項規範與作業程序，保護顧客個資，對顧客有直接影響。			間接		直接	
8	人才吸引與留才	玉山與大專院校合作推廣實習計畫及提供獎助學金，對合作夥伴產生間接及直接的正面衝擊。對內部員工，玉山持續提升具競爭力的薪資與獎酬及多元福利，具直接的影響。			間接 / 直接	直接		
9	重大傳染病控制措施	因應 COVID-19，玉山配合政府政策，推出勞工及企業紓困貸款，並維持金融服務不中斷，由玉山員工直接參與，對主管機關及員工具有直接影響，同時讓顧客於疫情期間金融服務不中斷，和顧客有商業上的影響。			直接	直接	商業關係	
10	法令遵循	藉由每月員工教育訓練，例如個人資料保護、洗錢防制或公平待客原則等，培養員工法遵意識，使業務成長同時兼顧法令遵循，保護顧客權益，同時減少主管機關裁罰。			直接	直接	直接	
11	資安防護	子公司玉山銀行及玉山證券擴大 ISO/IEC 27001 資訊安全管理系統適用及驗證範圍、建置資安監控中心 SOC，間接影響供應商，也間接提升主管機關推行金融監理成效。透過健全的管理制度，讓玉山提供安全的服務給顧客。			間接	間接	直接	
12	氣候變遷機會	因應氣候變遷所進行的減緩與適應作為，不管是自身營運之環保節能，使用再生能源，提升供應商對 ESG 議題之韌性、發展永續 / 綠色產品等，將有助公司開創機會，對顧客有商業影響。對於國家及供應商產生間接及直接衝擊。此外，公司 ESG 績效亦有助於凝聚員工共識，產生正向衝擊。			直接	間接	直接	商業關係
13	責任授信	響應綠色金融 2.0 政策，玉山導入赤道原則，要求專案開發需針對環境及社會衝擊進行分析，對政府有間接影響、對玉山內部有直接影響。玉山提供顧客綠能專案融資，邀請企業夥伴參與玉山 ESG 倡議行動，透過商業關係影響企業及顧客。			間接	直接	商業關係	
14	員工關懷與友善工作環境	玉山與全國健檢特約機構合作，提供員工優於法令的休假制度及健康檢查制度，對合作夥伴具間接影響，對員工具有直接正面效益。			間接	直接		
15	責任投資	被投資公司針對永續相關資金需求，發行永續發展債券，玉山將永續發展債券上架供顧客投資，對合作夥伴及顧客有商業關係。玉山銀行持續增加永續發展債券投資部位，發揮金融影響力。			商業關係	直接	商業關係	
16	普惠金融	玉山與跨產業夥伴合作推廣微型保險、安養信託、小型企業融資貸款等，並與台北市政府合作推出「微笑希望貸款」，由玉山員工積極推廣，協助顧客取得金融服務，對合作夥伴、政府及顧客有商業關係，而對員工有直接影響。			商業關係	商業關係	直接	商業關係
17	人權維護	玉山提供員工性別平等措施、多元包容措施，對員工有直接影響；同時可符合政府性別工作平等法及政府勞動相關法規，對政府有間接影響。因商業合作需要請供應商簽署自評表及人權承諾書，間接影響供應商。			間接	間接	直接	
18	公司治理	委請外部獨立專業機構執行董事會績效評量，藉此提升品牌聲譽，間接影響供應商、合作夥伴與玉山合作意願，以及直接影響主管機關、顧客對玉山的信任。持續強化董事會職能、提升經營團隊領導管理，對玉山董事及經營團隊直接影響。			間接	間接	直接	直接

附錄四、上市上櫃公司永續發展實務守則

	內容	參考章節	頁碼
第一章	總則	揭發制定之目的、適用之對象、實踐之原則等	1. 以玉山為名 12
第二章	落實推動公司治理	規範落實推動公司治理	4.1 公司治理 77 4.2 誠信經營 82
第三章	發展永續環境	規範發展永續環境	6. 成為這片土地的最愛 132
第四章	維護社會公益	規範維護社會公益	4.10.1 公平待客與顧客體驗 103 4.10.2 供應商管理 109 5.3 員工照顧與友善工作環境 124
第五章	加強企業社會責任資訊揭露	規範加強企業社會責任資訊揭露	關於報告書 3
第六章	附則	規範檢討改進公司所建置之企業社會責任制度	1.3 永續發展委員會 17 4.1 公司治理 77

附錄五、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

	內容	參考章節	頁碼
第二條	最近一會計年度終了，依據本公司「上市公司產業類別分暨調整要點」規定屬食品工業、化學工業及金融保險業者，應依作業辦法之規定編製與申報中文版本之企業社會責任報告書	1. 以玉山為名	12
第三條	符合第二條規定之上市公司應每年參考全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之 GRI 準則、行業揭露及依行業特性參採其他適用之準則編製前一年度之永續報告書，揭露公司所鑑別之經濟、環境及社會重大主題、管理方針、揭露項目及其報導要求，且至少應符合 GRI 準則之核心選項。 前項所述之永續報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。 上市公司應於永續報告書內揭露報告書內容對應 GRI 準則之內容索引，並於報告書內註明各揭露項目是否取得第三方確信或保證。 第一項所述之揭露項目，應採用符合目的事業主管機關規定之標準進行衡量與揭露，如目的事業主管機關未發布適用之標準，則應採用實務慣用之衡量方法。	4.1 公司治理 77 4.2 誠信經營 82	
第四條 第三款	金融保險業應揭露企業在資訊安全、普惠金融、與永續金融重大主題相關經營業務之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含下列項目： （一）資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。 （二）對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。 （三）對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。 （四）各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	6. 成為這片土地的最愛	132
第四條 第四款	第二條規定之上市公司應揭露： （一）企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。 （二）企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	4.10.1 公平待客與顧客體驗 103 4.10.2 供應商管理 109 5.3 員工照顧與友善工作環境 124	
第五條	食品工業及第二條第一項第二款之上市公司、化學工業、金融保險業編製之永續報告書，應取得會計師依財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之準則所出具之意見書，且其範圍應分別包含第四條第一款第一目至第七目、第四條第二款第一目至第四目、第四條第三款第一目至第四目規定所揭露之報導要求。 符合第二條第一項規定之上市公司，應於每年六月三十日前將永續報告書及該報告書檔案置於公司網站之連結，申報至本公司指定之網際網路資訊申報系統。但最近一年未編製或未參考全球永續性報告協會發布之準則編製永續報告書者，或永續報告書經會計師依照前項準則出具意見書者，得延至九月三十日完成申報。 上市公司應建立永續報告書編製及驗證之作業程序，並納入內部控制制度。	1.3 永續發展委員會 17 4.1 公司治理 77	

附錄六、ISO26000 對照表

分類	主要議題	參考章節
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	1. 以玉山為名
	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	4.10 人權維護機制
人權	人權的風險處境	4.10 人權維護機制
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	4.1 公司治理
	解決委屈	5.1 人才培育與發展
	歧視與弱勢族群	4.10 人權維護機制
	公民與政治權	4.10 人權維護機制
	經濟、社會與文化權	4.10 人權維護機制
	工作的基本權利	5.3 員工照顧與友善工作環境
勞動實務	聘僱與聘僱關係	5.3 員工照顧與友善工作環境
	工作條件與社會保護	4.10 人權維護機制
	社會對話	4.10 人權維護機制
	工作的健康與安全	5.3 員工照顧與友善工作環境
	人力發展與訓練	5.1 人才培育與發展
環境	污染預防	6.1 營運環境永續
	永續資源利用	6.1 營運環境永續
	氣候變遷減緩與適應	2.3 氣候風險管理
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	6.2 永續生態保育
公平運作實務	反貪腐	4.2 誠信經營
	負責任的政治參與	4.2 誠信經營
	公平競爭	4.2 誠信經營
	促進價值鏈的社會責任	1 以玉山為名
	尊重智慧財產權	4.2 誠信經營
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	4.10.1 公平待客與顧客體驗
	保護消費者的健康與安全	4.10.1 公平待客與顧客體驗
	永續消費	3.1 永續金融
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	4.10.1 公平待客與顧客體驗
	消費者資料保護與隱私	4.10.1 公平待客與顧客體驗
	提供必要的服務	3.3 金融科技與創新 / 4.10.1 公平待客與顧客體驗
	教育與認知	4.10.1 公平待客與顧客體驗
社區參與與發展	社區參與	6.3 社會共融
	教育與文化	6.3.1 學術教育 / 6.3.2 社會參與
	增加就業與技術發展	5.1 人才培育與發展
	科技發展	5.1 人才培育與發展
	創造財富與收入	6.3.3 人文藝術
	健康	6.3.3 人文藝術
	社會投資	6.3.3 人文藝術

附錄七、聯合國全球盟約對照表

分類	主要議題	參考章節
人權	企業界應支持並尊重國際公認的人權	4.10 人權維護機制
	保證不與踐踏人權者同流合污	4.10.2 供應商管理
勞工標準	企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	4.10 人權維護機制
	消除一切形式的強迫和強制勞動	4.10 人權維護機制
	確實廢除童工	4.10 人權維護機制
	消除就業和職業方面的歧視	4.10 人權維護機制
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	2. 邁向淨零排放
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	6. 成為這片土地的最愛
反腐敗	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	3.1 永續金融
	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	4.2 誠信經營

附錄八、人力資源管理指標

GRI: 2-7、401-1、401-3、403-9、403-10、405-1、406-1、412-3
SASB: FN-AC-330a.1

A-1、全體員工分布（依性別）

年度	項目	男	女	合計
2019	人數	4,180	5,074	9,254
	佔全體員工比例	45.17%	54.83%	100.00%
2020	人數	4,227	5,275	9,502
	佔全體員工比例	44.49%	55.51%	100.00%
2021	人數	4,152	5,110	9,262
	佔全體員工比例	44.83%	55.17%	100.00%

註：1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
2. 全體員工皆為正職及全職員工。

A-3、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
2019	人數	2,393	6,426	362	73	9,254
	佔全體員工比例	25.86%	69.44%	3.91%	0.79%	100.00%
2020	人數	2,520	6,551	377	54	9,502
	佔全體員工比例	26.52%	68.94%	3.97%	0.57%	100.00%
2021	人數	2,503	6,351	363	45	9,262
	佔全體員工比例	27.02%	68.57%	3.92%	0.49%	100.00%

註：1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
2. 全體員工皆為正職及全職員工。

A-5、全體員工分布（依地區）

年度	項目	台灣	中國（含香港）	東南亞	其他	合計
2019	人數	8,768	265	160	61	9,254
	佔全體員工比例	94.75%	2.86%	1.73%	0.66%	100.00%
2020	人數	8,996	267	174	65	9,502
	佔全體員工比例	94.68%	2.81%	1.83%	0.68%	100.00%
2021	人數	8,771	258	163	70	9,262
	佔全體員工比例	94.70%	2.79%	1.76%	0.75%	100.00%

註：1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
2. 全體員工皆為正職及全職員工。
3. 本表格係依員工所屬國家/地區進行統計。
4. 東南亞地區包含新加坡、越南、柬埔寨、泰國、緬甸；其他地區包含日本、美國、澳洲。

B、主管分布（依地區）

項目	2018	2019	2020	2021
	佔全體主管比例	佔全體主管比例	佔全體主管比例	佔全體主管比例
台灣	92.40%	92.10%	91.59%	91.72%
中國（含香港）	4.48%	4.91%	4.81%	4.74%
東南亞	2.24%	2.15%	2.57%	2.42%
其他	0.89%	0.84%	1.03%	1.12%
合計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

註：1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
2. 全體員工皆為正職及全職員工。
3. 本表格係依員工所屬國家/地區進行統計。
4. 東南亞地區包含新加坡、越南、柬埔寨、泰國、緬甸；其他地區包含日本、美國、澳洲。

A-2、全體員工分布（依年齡）

年度	項目	29歲以下	30歲-50歲	51歲以上	合計
2019	人數	3,853	5,097	304	9,254
	佔全體員工比例	41.63%	55.08%	3.29%	100.00%
2020	人數	3,679	5,449	374	9,502
	佔全體員工比例	38.72%	57.34%	3.94%	100.00%
2021	人數	3,291	5,540	431	9,262
	佔全體員工比例	35.53%	59.82%	4.65%	100.00%

註：1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
2. 全體員工皆為正職及全職員工。

A-4、全體員工分布（依身分別）

年度	項目	主管	非主管	合計
2019	人數	2,748	6,506	9,254
	佔全體員工比例	29.70%	70.30%	100.00%
2020	人數	2,723	6,779	9,502
	佔全體員工比例	28.66%	71.34%	100.00%
2021	人數	2,767	6,495	9,262
	佔全體員工比例	29.87%	70.13%	100.00%

註：1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
2. 全體員工皆為正職及全職員工。
3. 主管為「人力資源系統」中身分別為主管（含）以上之人員。

A-6、全體員工分布（依多元指標）

年度	項目	身心障礙	LGBTQI+	原住民
2019	人數	46	-	35
	佔全體員工比例	0.50%	-	0.38%
2020	人數	45	2	41
	佔全體員工比例	0.47%	0.02%	0.43%
2021	人數	47	3	39
	佔全體員工比例	0.51%	0.03%	0.42%

註：1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
2. 全體員工皆為正職及全職員工。
3. LGBTQI+ 為同性戀、雙性戀、跨性別者、酷兒、雙性者等，計算方式為同性婚姻人數/已婚總人數。

C、女性員工分布（依主管/業務）

項目	2019	2020	2021
	比例	比例	比例
科技聯隊	30.14%	31.43%	30.67%
主管	37.74%	38.45%	39.39%
初階主管	41.21%	42.04%	43.20%
中高階主管	19.17%	20.61%	21.56%
行銷職主管	27.07%	35.64%	40.72%

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。
3. 行銷職主管擔任各產品線行銷職系為身分別主管（含）以上之人員。
4. 科技聯隊為金融科技相關單位之人員。

D-1、新進人員分布（依性別）

年度	項目	男	女	合計
2018	人數	488	510	998
	新進率	5.55%	5.80%	11.35%
2019	人數	587	940	1,527
	新進率	6.34%	10.16%	16.50%
2020	人數	469	709	1,178
	新進率	4.94%	7.46%	12.40%
2021	人數	339	377	716
	新進率	3.66%	4.07%	7.73%

註：1. 新進率為〔（該年度依照各類別之新進員工人數）/（該年度員工人年底總人數）〕*100%
2. 各年度員工人年底總人數為：2018年 8,794人、2019年 9,254人、2020年 9,502人、2021年 9,262人。
3. 各年度平均招募成本：2018年 NTD\$32,343、2019年 NTD\$18,005、2020年 NTD\$23,873、2021年 NTD\$31,978。

D-3、新進人員分布（依身分別）

年度	項目	主管	非主管	合計
2018	人數	61	937	998
	新進率	0.69%	10.65%	11.35%
2019	人數	41	1,486	1,527
	新進率	0.44%	16.06%	16.50%
2020	人數	31	1,147	1,178
	新進率	0.33%	12.07%	12.40%
2021	人數	17	699	716
	新進率	0.18%	7.55%	7.73%

註：1. 新進率為〔（該年度依照各類別之新進員工人數）/（該年度員工人年底總人數）〕*100%
2. 主管為「人力資源系統」中身分別為主管（含）以上之人員。

D-2、新進人員分布（依年齡）

年度	項目	29歲以下	30歲 - 50歲	51歲以上	合計
2018	人數	856	141	1	998
	新進率	9.73%	1.60%	0.01%	11.35%
2019	人數	1,421	104	2	1,527
	新進率	15.36%	1.12%	0.02%	16.50%
2020	人數	1,103	73	2	1,178
	新進率	11.61%	0.77%	0.02%	12.40%
2021	人數	646	70	-	716
	新進率	6.97%	0.76%	0.00%	7.73%

註：1. 新進率為〔（該年度依照各類別之新進員工人數）/（該年度員工人年底總人數）〕*100%
2. 各年度員工人年底總人數為：2018年 8,794人、2019年 9,254人、2020年 9,502人、2021年 9,262人。

D-4、新進人員分布（依地區）

年度	項目	台灣	中國（含香港）	東南亞	其他	合計
2018	人數	862	74	41	21	998
	新進率	9.80%	0.84%	0.47%	0.24%	11.35%
2019	人數	1,431	39	44	13	1,527
	新進率	15.46%	0.42%	0.48%	0.14%	16.50%
2020	人數	1,082	49	34	13	1,178
	新進率	11.39%	0.52%	0.36%	0.14%	12.40%
2021	人數	643	38	21	14	716
	新進率	6.94%	0.41%	0.23%	0.15%	7.73%

註：1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
2. 全體員工皆為正職及全職員工。
3. 本表格係依員工所屬國家/地區進行統計。
4. 東南亞地區包含新加坡、越南、柬埔寨、緬甸；其他地區包含日本、美國、澳洲。

E、流動率

項目	2018	2019	2020	2021
流動率	9.54%	8.75%	6.45%	8.67%
自願流動率	9.40%	8.45%	6.16%	8.11%
資料涵蓋率(員工)	100%	100%	100%	100%

註：1. 流動率應包含自願離職、不適任辭退(含資遣)、退休、死亡。
2. 2021年自願流動率扣除1位死亡、28位不適任辭退(含資遣)、23位退休。

F-1、流動率分布(依性別)

年度	項目	男	女	合計
2018	人數	373	466	839
	流動率	4.24%	5.30%	9.54%
2019	人數	366	444	810
	流動率	3.96%	4.80%	8.76%
2020	人數	281	332	613
	流動率	2.96%	3.49%	6.45%
2021	人數	370	433	803
	流動率	3.99%	4.68%	8.67%

F-2、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
2018	人數	513	312	14	839
	流動率	5.83%	3.55%	0.16%	9.54%
2019	人數	460	323	27	810
	流動率	4.97%	3.49%	0.29%	8.75%
2020	人數	332	258	23	613
	流動率	3.49%	2.72%	0.24%	6.45%
2021	人數	439	332	32	803
	流動率	4.74%	3.58%	0.35%	8.67%

F-3、流動率分布(依身分別)

年度	項目	主管	非主管	合計
2018	人數	107	732	839
	流動率	1.22%	8.32%	9.54%
2019	人數	141	669	810
	流動率	1.52%	7.23%	8.75%
2020	人數	91	522	613
	流動率	0.96%	5.49%	6.45%
2021	人數	128	675	803
	流動率	1.38%	7.29%	8.67%

主管為「人力資源系統」中身分別為主管(含)以上之人員。

F-4、流動率分布(依地區)

年度	項目	台灣	中國(含香港)	東南亞	其他	合計
2018	人數	776	37	17	9	839
	流動率	8.82%	0.42%	0.19%	0.10%	9.54%
2019	人數	778	13	15	4	810
	流動率	8.41%	0.14%	0.16%	0.04%	8.75%
2020	人數	553	34	18	8	613
	流動率	5.82%	0.36%	0.19%	0.08%	6.45%
2021	人數	739	29	26	9	803
	流動率	7.98%	0.31%	0.28%	0.10%	8.67%

註：1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
2. 全體員工皆為正職及全職員工。
3. 本表格係依員工所屬國家/地區進行統計。
4. 東南亞地區包含新加坡、越南、柬埔寨、緬甸；其他地區包含日本、美國、澳洲。

G、管理階層及非管理層分布（年齡 / 性別）

項目	29 歲以下	比例	30-50 歲	比例	51 歲以上	比例	總數	比例
管理層								
男	0	0.00%	235	61.52%	147	38.48%	382	78.44%
女	0	0.00%	60	57.14%	45	42.86%	105	21.56%
合計	0	0.00%	295	60.57%	192	39.43%	487	100.00%
非管理層								
男	1,243	32.97%	2,413	64.01%	114	3.02%	3,770	42.96%
女	2,048	40.92%	2,832	56.58%	125	2.50%	5,005	57.04%
合計	3,291	37.50%	5,245	59.77%	239	2.72%	8,775	100.00%

註：管理階層為「人力資源系統」中身分別經理人(含)以上之人員。

H、育嬰留停情形

項目	男	女	總計
(1) 2021 年申請育嬰留職停薪人數		13	184
(2) 2021 年享有育嬰假人數	391	591	982
(3) 2021 年育嬰留職停薪應復職人數 (A)	10	154	164
(4) 2021 年育嬰留職停薪實際復職人數 (B)	5	137	142
(5) 回任率 (B/A)	50.00%	88.96%	86.59%
(6) 2020 年育嬰留停復職人數 (C)	1	117	118
(7) 2020 年育嬰留停復職且持續在職滿一年之人數 (D)	1	110	111
(8) 留存率 (D/C)	100.00%	94.02%	94.07%

註：1. 未回任同仁皆因家庭因素，自行選擇不回任。

2. 依性別工作平等法第 16 條第一項及玉山工作規則第卅六條規定，員工任職滿半年，需照顧三歲以下之子女，得申請育嬰留職停薪。所有員工依法皆享有育嬰假之權利。

I、傷假情形

項目	公傷假人數	公傷假天數	公傷率	病假人數	病假天數	事假人數	事假天數	缺勤率	損失天數
男	40	349.30	2.18	354	1,262.20	134	327.70	0.08%	19.01
女	76	513.40	4.14	758	5,148.30	166	453.50	0.27%	27.94
合計	116	862.70	6.31	1,112	6,410.50	300	781.20	0.35%	46.95

註：1. 總工作時數 = 18,375,808 (總人數 * 每日工作時數 * 年工作天數)。9,262 人 * 8 * 248 = 18,375,808

2. 總工作天數 = 2,296,976 (總人數 * 年工作天數)。9,262 人 * 248 = 2,296,976

3. 損失天數率依 GRI 標準 100 萬小時為基礎計算。(損失天數比率 = 公傷假天數 / 總工作時數 * 1,000,000)

4. 職業疾病發生率及因公死亡事故總人數皆為 0 人。

5. 海外地區員工無請公傷假。

6. 公傷率 = (公傷假人數 / 總工作時數) * 1,000,000。

7. 男性缺勤率 = (男公傷假天數 + 男病假天數 + 男事假天數) / 總工作天數。

8. 女性缺勤率 = (女公傷假天數 + 女病假天數 + 女事假天數) / 總工作天數。

9. 澳洲當地分行因應當地法規新增病假 / 護理假以小時為單位請假，故病假天數計算至小數第二位。

J、缺勤率

項目	2018	2019	2020	2021
缺勤率(%)	0.34	0.34	0.38	0.35
資料涵蓋率(員工)	100%	100%	100%	100%

K、防疫措施

項目	人數	總天數
健康管理假	219	1,125.50
防疫隔離假	208	2,043.00
疫苗接種假	8,843	29,309.70

L、平均訓練時數統計表

項目	2018		2019		2020		2021	
	男	女	男	女	男	女	男	女
1. 管理階層訓練時數	15,883	4,678	18,805	4,936	15,794	4,925	24,031	7,760
2. 平均受訓時數	46.2	53.2	51.6	55.8	43.2	51.3	62.9	73.9
3. 非管理階層訓練時數	182,655	229,199	190,139	241,877	175,648	236,838	188,700	229,386
4. 平均受訓時數	49.7	49.4	49.7	49.8	45.6	46.6	50.1	45.8
5. 總訓練時數	432,415		455,757		433,205		449,877	
6. 平均每人訓練時數	48.9	49.4	50.0	48.6	45.3	45.8	51.2	46.4
7. 平均每人總訓練時數	49.17		49.25		45.59		48.57	
8. 平均訓練費用(元)	53,923		48,568		48,521		36,460	
9. 員工訓練金額占總營收比例	0.83%		0.86%		0.89%		0.67%	
10. 人力資本投報率	303%		293%		267%		277%	

註：管理階層為身分別經理人(含)以上之人員。

M、非擔任主管職務^{*1}全時員工薪資福利情形

項目	2019	2020	2021	與前一年度成長率
人數	7,556	8,109	8,135	0.32%
薪資平均數(萬元) ^{*2}	105.7	109.1	116.8	7.06%
薪資中位數(萬元) ^{*2}	96.6	101.5	106.9	5.32%
平均員工福利費用(萬元) ^{*3}	127.6	133.8	140.5	5.01%

註：1. 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。

2. 薪資平均數與薪資中位數：非擔任主管職務全時員工人數與平均薪資之統計標準，係依循臺灣證券交易所股份有限公司「對有價證券上市公司及境外指數股票型基金上市之境外基金機構資訊申報作業辦法」第 3 條第 31 款之規範。

3. 平均員工福利費用：非擔任主管職務平均福利費用之統計標準，係依財務報告人數與員工福利費用為基準，排除主管職務者後計算之。

N、優於法令的福利總覽

項目	2019		2020		2021	
	人次	總金額 (單位：新台幣)	人次	總金額 (單位：新台幣)	人次	總金額 (單位：新台幣)
傑出子女賞	129	\$1,048,800	126	\$1,131,600	136	\$1,261,200
家庭關懷	11	—	13	—	7	—
結婚補助	315	\$2,907,000	285	\$2,640,000	276	\$2,537,000
生育補助	354	\$1,068,000	382	\$1,170,000	345	\$1,041,000
玉山寶貝成長基金	340 (342 胎)	\$34,200,000	333 (338 胎)	\$33,800,000	354 (359 胎)	\$35,900,000
子女教育補助	2,307	\$5,377,000	2,837	\$6,427,000	3,018	\$6,774,000
員工、配偶及子女醫療補助	1,238	\$13,162,269	1,456	\$24,879,743	1,379	\$21,458,388

O、人權議題控制計畫及執行成果

利害關係人	關注議題	風險辨識比例	總風險比例	風險減緩措施	衝擊發生比例	總衝擊比例	衝擊補償措施	補償措施實施比例
員工	性別平等及性騷擾	6.22%	14.45%	<ol style="list-style-type: none"> 訂定「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」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」。 將 SDGs 中「性別平等」列入具體目標。 人才甄選政策以人權平等為基礎，遵守政府勞動法令，且面談委員安排考量多元觀點。 將「性別平等暨友善職場宣導」列入教育訓練必修課程。 	0%	0.21%	<ol style="list-style-type: none"> 設置性騷擾專用申訴管道，包含專線電話、專線傳真、性別平等及職場霸凌申訴信箱。 性騷擾申訴評議委員會秉持客觀、公正、專業原則進行調查，並視評議結果給予適當懲處。 員工協助方案提供諮商服務。 	
	強迫勞動及超時工作	7.00%		<ol style="list-style-type: none"> 依據勞基法制定休假與加班相關規範。 差勤系統設置提醒功能。 2021年推動「年度排休」方案，鼓勵同仁規劃較充裕的休假期間以調劑身心健康，促進職家平衡。 	0%		<ol style="list-style-type: none"> 補償同仁應有之加班費。 單位主管移送人評會議處、單位經營績效當年度不得為優等。 	
	職業安全	1.23%		<ol style="list-style-type: none"> 設有職安專責單位，負責擬定及規劃安全衛生事宜。 實施四大防護計畫。 將「交通安全宣導」、「人因危害預防」列入教育訓練必修課程。 聘用專任護理師及職安人員，並由醫師定期進行辦公環境訪視。 辦理空氣品質檢測。 於停車場、出入口等特定區域提供明亮照明設備、增設提醒標語、加裝電子監視設備或提供 24 小時保全。 	0.21%		<ol style="list-style-type: none"> 精進行內職災通報流程，設立專責單位進行關懷與追蹤。 主動提供團保、勞保等資訊，協助申請相關補助。 專業職醫進行復工評估，給予合宜的工作調整與安排。 員工協助方案提供諮商服務。 	
供應商	勞動人權	0.00%	0.00%	<ol style="list-style-type: none"> 要求供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」，定期檢視人權及環境永續條款與裁罰公告。 推動「供應商企業社會責任自評表」，判斷供應商於勞動人權、職業安全、環境保護之風險指數，並依據「供應商訪視問卷」不定期針對供應商進行訪視。 參酌永續採購指南（ISO 20400）制定「玉山金控永續採購政策」，考量採購行為所造成社會、經濟和環境的衝擊，要求供應商共同遵守國際人權政策。 	0%	0.00%	<ol style="list-style-type: none"> 舉辦供應商溝通會議，宣導企業社會責任。 要求高風險供應商提供相關議題宣導訓練。 定期訪視可能有風險的供應商，審核供應商改善狀況。 依供應商裁罰狀況調整對供應商採購金額，甚至中止雙方合約關係。 	100%
顧客	公平待客與顧客體驗	8.60%	15.33%	<ol style="list-style-type: none"> 設置「全面品質管理委員會」，且 2021 年將「公平待客原則推動小組」升格為「公平待客推動委員會」，綜理玉山公平待客原則規劃。 設有新商品 / 新服務上線檢核流程，由三道防線檢視是否符合內外部規範、確認符合公平待客原則，檢核率 100%。 服務品質、客訴管理列入營業單位年度考核，與績效高度連結，提升單位整體服務意識。 2021 年首次與外部顧問合作「神秘客專案」，從第三方角度檢視全行服務落實度與滿意度，並擬定短、中、長期改善計劃。 落實防制詐騙、公平待客與顧客服務之教育訓練，並成立跨部門反詐騙小組，建立異常交易監控模型及設計異常帳戶預警機制、與警政署合作建立黑名單 	0.41%	0.41%	<ol style="list-style-type: none"> 於官網設置公平待客專區，完整揭露多元申訴管道供顧客利用。 跨部門針對客訴案件進行根因分析、共商精進方案並追蹤改善成效，定期彙整客訴案件提報董事會。 由董事會核定「消費爭議處理辦法」，明訂爭議事件處理流程、時效，及後續追蹤辦法。 進行異常交易把關，於玉山行動銀行 APP 提供行動推播功能。 	

利害關係人	關注議題	風險辨識比例	總風險比例	風險減緩措施	衝擊發生比例	總衝擊比例	衝擊補償措施	補償措施實施比例
	個人資料保護	5.00%		<ol style="list-style-type: none"> 設有「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，並訂定「玉山金控及子公司個人資料蒐集、處理及利用管理要點」。 於官網公告「顧客資料保密措施聲明」、「玉山金控公司及子公司個人資料管理政策」及「玉山金控及子公司個人資料風險管理要點」。 設有「玉山金控資訊安全管理委員會」，督導全金控資安管理運作情形及審議資訊安全相關重大議題。 資訊安全管理系統取得 ISO 27001 驗證，信用卡收單系統取得 PCI DSS 認證。 2021 年建置「SOC 主動式資安監測中心」，並完成「F-SOC 及跨域聯防計畫」監控情境訂定及資安事件共享，即時監控資訊安全威脅。 	0%		<ol style="list-style-type: none"> 訂定「玉山金控及子公司個人資料侵害事故緊急應變作業細則」。 若個人資料侵害事故發生且屬重大者，成立「緊急應變及危機處理小組」處理相關補救事宜。 定期舉辦相關教育訓練與宣導，並進行資訊系統災害備援演練。 2021 年持續完成資安險投保，以降低業務中斷導致的損失與衝擊。 	
顧客	責任授信與放貸、責任投資	1.73%	15.33%	<p>【責任授信與放貸】</p> <ol style="list-style-type: none"> 每筆授信案件皆須進行授信對象 ESG 審核與洗錢防制調查。 依循第四版赤道原則（EP IV）框架逐案評估專案融資案件於氣候變遷、人權、生物多樣性相關風險，提升環境及社會風險管理能力。 參考 LMA（Loan Market Association）永續連結貸款原則（Sustainability Linked Loan Principles），規劃相關規章及作業辦法，透過與企業共同議合訂定永續發展目標，若企業達成目標則給予金融服務優惠。 <p>【責任投資】</p> <ol style="list-style-type: none"> 將國內外公正機構之 ESG 指標納入投資檢核標準，優先選擇中低 ESG 風險企業做為投資標的。 制定「有價證券永續投資管理要點」，針對 ESG 高風險企業建立管理機制，其中對環境及社會有直接衝擊之企業，皆避免往來；而對環境及社會有潛在衝擊之企業，於提出投資申請時需盡責調查並審慎評估，經評估對於 ESG 永續發展無重大不利影響始可承作。 	0%	0.41%	<p>【責任授信與放貸】</p> <ol style="list-style-type: none"> 針對因人權議題受重大裁罰之授信對象，透過直 / 間接徵信了解通報事項對企業營運的影響及要求進行改善。 將依影響情形調整受裁罰授信對象之授信部位，嚴重者將提前清償借款並拒絕往來。 <p>【責任投資】</p> <ol style="list-style-type: none"> 財金固定收益工作備忘錄中指出，對於潛在爭議性議題之產業或企業，應隨覆審頻率定期檢視，若可能對社會永續發展造成影響，應了解發行人改善計畫。 「投資管理委員會」定期覆審具潛在爭議性議題之投資案件，若發現有重大異常議題者將即時撤回投資。 	100%

附錄九、營運環境永續管理指標

GRI: 305-1、305-2、305-3、305-4、306-2

種類	項目	2018年	2019年	2020年	2021年	備註
Scope 1	碳排放量 (噸)	2,516	2,455	2,399	1,857	玉山 2021 年通過 SBT 科學基礎減碳目標設定，以 2020 年為基準，每年要減少 4.2% 碳排放量，因此 2021 年 Scope 1 目標為 2,298 噸。
	人均碳排放量 (噸/人)	0.2861	0.2653	0.2525	0.2005	
	每單位營收碳排放量 (噸/佰萬元)	0.0509	0.0450	0.0426	0.0321	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
Scope 2	碳排放量目標值 (噸)	2,823	3,116	3,131	2,298	玉山 2021 年通過 SBT 科學基礎減量目標設定，以 2020 年為基準，每年要減少 4.2% 碳排放量，因此 2021 年 Scope 2 目標為 21,362 噸。
	碳排放量 Location-based (噸)	21,593	22,651	22,640	22,656	
	碳排放量 Market-based (噸)	21,593	22,443	22,299	22,105	
	人均碳排放量 (噸/人)	2.4681	2.5268	2.3753	2.3680	
	每單位營收碳排放量 (噸/佰萬元)	0.4368	0.4116	0.3964	0.3818	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	碳排放量目標值 (噸)	21,011	23,206	23,321	21,362	
Scope 3 員工差旅	碳排放量 (噸)	228,2703	293,534	28,862	43,3699	
	每單位營收碳排放量 (公克/仟元)	4.618	5.384	0.529	0.771	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	碳排放量目標值 (噸)	223,143	220,059	299.3	302.6	
能源	總消耗 (MWh)	48,249	49,535	51,713	50,669	
	總消耗 (GJ)	173,696	178,326	186,166	182,408	
	人均能源用量 (GJ/人)	19.752	19.270	19.592	19.694	
	每單位營收能源用量 (kWh/仟元)	0.9761	0.9085	0.9194	0.8752	
	每單位營收能源用量 (GJ/佰萬元)	3.514	3.271	3.310	3.151	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	能源總消耗目標值 (MWh)	40,330	52,638	52,901	49,541	
	用電量 (MWh)	40,911	42,498	44,177	44,767	
購買或生產再生能源 (MWh)	170	536	828	1,322		
用水	總用水 (噸)	228,700	244,804	264,917	238,715	
	總用水 (megaliters)	228.7	244.804	264.917	238.715	
	人均用水量 (噸/人)	26.01	26.45	27.88	25.77	
	每單位營收用水量 (噸/佰萬元)	4.6268	4.4900	4.7097	4.1231	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	目標值 (噸)	173,967	266,517	259,940	266,014	
廢棄物	廢棄物總量 (噸)	634,803	619,759	594,509	697,757	各年度資料盤查及推估比例皆為 95% 及 5%
	資源回收 (噸)	190,525	185,054	224,164	209,542	
	一般垃圾 (噸)	444,278	434,705	370,345	488,215	
	人均一般垃圾 (公斤/人)	50.52	46.97	38.98	52.71	
	每單位營收一般垃圾 (公斤/佰萬元)	8.99	7.97	6.58	8.43	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	一般垃圾目標值 (噸)	566,398	625,922	498,264	372,118	
總人數 (人)	8,794	9,254	9,502	9,262	-	
總營收 (仟元)	49,429,234	54,522,618	56,249,044	57,897,440	-	

註：1 GJ = 277.778 kWh

附錄十、經濟價值指標

A. 金融產業研究與推動相關支出

機構	金額 (元)	說明
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	9,232,738	金融研訓基金 65%、銀行公會經費 35%
中華民國信託業商業同業公會	2,756,806	常年會費 62%、外訓報名費 38%
財團法人台北金融研究發展基金會	1,654,995	外訓報名費 100%
財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心	1,550,517	金融債上櫃處理費 75%、業務服務費 25%
中華民國證券商業同業公會	936,187	業務服務費 96%、課程報名費 4%
中華民國票券金融商業同業公會	250,000	常年會費 100%
中華民國保險代理人商業同業公會	247,800	登錄費用 88%、常年會費 12%
其他	247,300	
總計	16,876,343	

B. 社會參與、慈善捐贈與贊助活動




類別	金額 (仟元)	說明
學術教育	105,306	玉山黃金種子計畫打造偏鄉小學圖書館(包括新建、整修、補助新書等)；捐贈北護大音樂教室。
經濟發展	82,698	主要為捐贈中小企業信用保證基金。
弱勢關懷	42,804	關懷學童專案；城中城火災愛心捐款。
醫療及健康照護	26,586	捐助海外國家防疫基金及醫療物資、偏鄉牙科固定式治療椅，各大醫院及牙醫/醫師公會。
藝文推廣	22,136	贊助五月天演唱會、印象莫內、兩廳院輕鬆自在場等活動。
體育發展	15,659	舉辦玉山盃青棒錦標賽、贊助 XTERRA 全球越野三項巡迴賽。
生態保育	8,489	舉辦植樹活動、支持南安部落有機水稻。
數位科技	1,660	舉辦人工智慧公開挑戰賽，贊助科技相關競賽及活動。
金融教育	235	舉辦各式金融講座。
總計	300,415	

附錄十一、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	說明	頁數
顧客隱私	FN-CF-220a.1	量化	二次目的下使用顧客資料的總戶數	相關內容詳見 2021 永續報告書 4.8 個資保護	99
	FN-CF-220a.2	量化	因顧客資料保護事件而產生裁罰或其他金額損失。	相關內容詳見 2021 永續報告書 4.8 個資保護	99
資訊安全	FN-CB-230a.1 FN-CF-230a.1	量化	(1) 資訊外洩事件數量 (2) 與個資相關的資訊外洩事件占比 (3) 因資訊外洩事件而受影響的顧客數	相關內容詳見 2021 永續報告書 4.7 資訊安全	98
	FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.2	質化	資訊安全防護與辨識風險的方法	相關內容詳見 2021 永續報告書 4.7 資訊安全	95-97
普惠金融 與金融教育	FN-CB-240a.1	量化	對促進小型企業及社區發展的 (1) 貸放件數 (2) 貸放餘額	相關內容詳見 2021 永續報告書 3.2.1 支持小型企業與微型金融機構	67
	FN-CB-240a.2	量化	對促進小型企業及社區發展的貸款，所產生之逾期放款的 (1) 件數 (2) 餘額	相關逾期比率資訊揭露在 2021 年報 244/314 頁 (中文)，惟 SASB 要求小型企業逾期資料規劃未來進一步揭露。	-
	FN-CB-240a.3	量化	對弱勢族群提供無費用存款服務的帳戶總數	對特定族群提供金融服務詳見 2021 永續報告書 3.2.3 弱勢與特定身分族群。	71
	FN-CB-240a.4	量化	對弱勢族群提供金融教育的參與人數	金融知識普及化推廣詳見 2021 永續報告書 3.2.3 弱勢與特定身分族群。	73
業務流程	FN-CF-270a.4	量化	主管機關所統計的 (1) 客訴件數 (2) 提供協商比例 (3) 顧客爭議比例 (4) 主管機關進一步調查比例	客訴情形詳見 2021 永續報告書 4.10.1 公平待客與顧客體驗。	104
多元員工	FN-AC-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	相關內容詳見 2021 永續報告書附錄八、人力資源管理指標	166
ESG 納入授信業務、投資、 財富管理業務執行情況	FN-CB-410a.1	量化	產業的曝險情況	相關內容詳見 2021 永續報告書 3.1.1 責任授信	55
	FN-CB-410a.2	質化	ESG 因子納入授信審核流程	相關內容詳見 2021 永續報告書 3.1.1 責任授信	54
	FN-AC-410a.1	量化	ESG 相關資產情形 (1) ESG 主題 (2) 永續投資部位 (3) 篩選部位	相關內容詳見 2021 永續報告書 3.1.3 零售銀行業務	58,62
	FN-AC-410a.2	量化	ESG 因子納入財管管理流程及策略	相關內容詳見 2021 永續報告書 3.1.3 零售銀行業務	62
	FN-IB-410a.3	量化	ESG 因子納入投資業務流程及策略	相關內容詳見 2021 永續報告書 3.1.2 責任投資	58
擔保品的環境風險	FN-MF-450a.1	量化	位於易淹水區域的不動產貸款 (1) 件數 (2) 餘額	相關內容詳見 2021 永續報告書 2.3.3 氣候變遷情境 (壓力) 測試	46
	FN-MF-450a.2	量化	依地區別揭露氣候風險導致之 (1) 整體預期損失及 (2) 違約損失率 (LGD, Loss Given Default)	相關內容詳見 2021 永續報告書 2.3.3 氣候變遷情境 (壓力) 測試	46

主題	指標代碼	性質	揭露指標	說明	頁數
商業道德	FN-CB-510a.1 FN-AC-510a.1	量化	因涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、弊端、操作市場、或其他違反法令之行為，經主管機關處以裁罰之罰鍰總金額。	相關內容詳見 2021 永續報告書 4.2 誠信經營	82-83
	FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2	質化	吹哨者制度與流程	相關內容詳見 2021 永續報告書 4.2 誠信經營	82
系統風險	FN-CB-550a.2	質化	資本適足性管理及政策	資本適足管理揭露在 2021 年年報 P.229 / 314	-
	FN-AC-550a.2	質化	流動性風險管理策略	流動性風險管理揭露在 2021 年年報 P.106 / 314	-
一般資訊	FN-AC-000.A	量化	整體財富管理資產 (Asser under management)	相關內容詳見 2021 永續報告書 P.14 玉山金融生態圈。	14
	FN-AC-000.B	量化	整體收託保管資產	相關內容詳見 2021 永續報告書 P.14 玉山金融生態圈。	14
	FN-CB-000.A	量化	(a) 個人以及 (b) 小型企業的 (1) 存款戶數及 (2) 總額	相關內容詳見 2021 永續報告書 P.14 玉山金融生態圈。	14
	FN-CB-000.B	量化	(a) 個人、(b) 小型企業 以及 (c) 民營企業顧客的 (1) 放款戶數及 (2) 放款總額	相關內容詳見 2021 永續報告書 P.14 玉山金融生態圈。	14
	FN-CF-000.A	量化	(1) 信用卡 (2) 簽帳金融卡的有效卡數	信用卡有效卡數詳見 2021 永續報告書 P63。簽帳金融卡有效卡數為 676 仟卡。	63
	FN-CF-000.B	量化	(1) 信用卡 (2) 簽帳金融卡的流通卡數	信用卡流通卡數詳見 2021 永續報告書 P63。簽帳金融卡流通卡數為 1,656 仟卡。	63
	FN-MF-000.B	量化	(a) 個人以及 (b) 企業的不動產貸款 (1) 件數及 (2) 總額	相關內容詳見 2021 永續報告書 P.14 玉山金融生態圈。	14

附錄十二、獨立保證意見聲明書

獨立保證意見聲明書

2021 玉山金控永續報告書

英國標準協會與玉山金融控股股份有限公司(簡稱玉山金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對 2021 玉山金控永續報告書進行評估和查證外，與玉山金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對 2021 玉山金控永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查玉山金控提供之相關資訊所作成之結論，因此查證範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由玉山金控一併回覆。

查證範圍

玉山金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與 2021 玉山金控永續報告書揭露之報告範疇一致，有關營運環境永續管理指標數據已涵蓋在其他 ISO 標準查證，不包括在本作業之可信度保證範圍內。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 2 應用類型評估玉山金控遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，以及特定永續績效資訊的可信程度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結 2021 玉山金控永續報告書內容，對於玉山金控之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項，玉山金控所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關玉山金控 2021 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了玉山金控對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就玉山金控所提供之足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則 2021 係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於玉山金控政策進行高階管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了二個外部利害關係人(團體)
- 訪談 69 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續績效資訊與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2021 年報告書反映出玉山金控已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業永續發展具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了玉山金控之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之實踐永續發展願景與策略，亦於組織階層落實展開。

重大性

玉山金控公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了玉山金控之重大性議題。

回應性

玉山金控執行來自利害關係人的期待與看法之回應。玉山金控已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了玉山金控之回應性議題。

衝擊性

玉山金控已識別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。玉山金控已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了玉山金控之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書所述之我們的查證方法，特定績效資訊係在玉山金控與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露，以我們的觀點，2021 玉山金控永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

玉山金控提供有關依據 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋具相關性的特定主題 GRI 準則之重大主題，其特定主題的揭露項目依據全部的揭露要求。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的永續發展的相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了玉山金控的永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為高度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為玉山金控負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。





...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2021049
2022-04-10 For and on behalf of BSI:


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

附錄十三、報告書碳中和證書

Opinion Statement

Carbon Neutrality Declaration
Verification Opinion Statement

This is to verify that:

<p>E.Sun Financial Holding Company, Ltd. No. 115 · 117, Sec. 3 Minsheng E. Rd. Songshan Dist. Taipei City 105402</p>	<p>玉山金融控股股份有限公司 台北市 松山區 民生東路三段 115 號、117 號 105402</p>
--	---


Hold Statement No: CNCV 769181

Verification opinion statement

As a result of carrying out the verification in accordance with PAS 2060:2014, it is the opinion of BSI that:

- **E.Sun Financial Holding Company, Ltd.** for its subject 'carbon footprint of 2021 Sustainability report in hard copy published in 2022' (2022 年發行之 2021 年度永續報告書紙本碳足跡) has been certified as the carbon neutral report for the first application period.
- No material misstatements in this carbon neutrality declaration were revealed.

BSI herewith confirms that carbon neutrality information in above period as follows:
Subject GHG emissions: 4.188 tonnes of CO₂ equivalent
Retired offset carbon credits: 5.000 tonnes of CO₂ equivalent



 Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu



For and on behalf of BSI: _____
Originally Issue: 2022-05-30 Latest Issue: 2022-05-30

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.™

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

附錄十四、TCFD 查證報告

Conformity Statement

Climate related Financial Disclosure


This is to conform that:

<p>E.SUN Financial Holding Co., Ltd. No. 115, Sec. 3 Min Sheng East Road Songshan Dist. Taipei City 10546 Taiwan</p>	<p>玉山金融控股股份有限公司 臺灣 台北市 松山區 民生東路三段 115 號 10546</p>	
--	---	--

Hold Statement Number < CFD 768544 >

As a result of carrying out conformity check process based on TCFD requirement, BSI declares that:

- **E.SUN Financial Holding Co., Ltd.** follows Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) to disclose climate-related financial information which is clear, comparable and consistent about the risks and opportunities and its financial impact. The disclosures cover four core elements and have been prepared by seven principles for effective disclosures.
- The maturity model for the Climate-related Financial Disclosures is **Level-5+ Excellence** grade.



 Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

For and on behalf of BSI: _____
Latest issue: 2022-05-17 Expiry date: 2023-05-16

Page 1 of 2

...making excellence a habit.™

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Conformity Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its climate related financial disclosures more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Conformity Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Conformity Statement may be read. Any queries that may arise by virtue of this Conformity Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114700, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

附錄十五、溫室氣體查驗聲明書

聲明書編號 TW22/00119GG

溫室氣體查驗聲明書

2021 年溫室氣體排放資訊

玉山金融控股有限公司

105-46 臺北市松山區民生東路 3 段 115 號



經本公司依據 ISO 14064-3:2006 完成查驗並符合下列標準要求

ISO 14064-1:2018

直接溫室氣體排放量
1,857.3015 公噸二氧化碳當量

間接溫室氣體排放量
71,817.8005 公噸二氧化碳當量

直接與間接溫室氣體排放量
73,675.102 公噸二氧化碳當量

簽署人



黃世忠
資深副總裁
日期: 2022年05月19日
版次:1

TGP56A-15-6 2103
台灣檢驗科技股份有限公司
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

本查驗聲明書不可單頁使用，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 26 頁

聲明書編號 TW22/00218GG



溫室氣體查驗聲明書

2020 年溫室氣體排放

以上之計算由

玉山金融控股股份有限公司

臺北市松山區民生東路三段 115、117 號

完成計算
經本公司依據 ISO 14064-3:2006 完成查驗確認

範疇三：其他間接溫室氣體排放量
4,710,268.6442 公噸二氧化碳當量

簽署人



黃世忠
資深副總裁
日期: 2022年06月20日
版次:1

TGP56A-15-2 2101
台灣檢驗科技股份有限公司
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



本查驗聲明書不可單頁使用，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 3 頁

附錄十六、會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

資會綜字第 21020402 號

玉山金融控股股份有限公司 公鑒：

本事務所受玉山金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定民國 110 年度永續報告書所報導之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。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定民國 110 年度永續報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司民國 110 年度永續報告書第 180 至 181 頁之依「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條（以下簡稱「作業辦法」）加強揭露資訊與確信項目彙總表。

上開適用基準係為臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定，以及 貴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。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定，以及 貴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，以編製永續報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

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



- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊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。

此報告不對民國 110 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。

會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中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、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

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

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面未依臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定，以及 貴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編製而須作修正之情事。

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確信標的資訊或適用基準之變更，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 林維琪

中華民國 111 年 6 月 29 日

確信項目彙總表

編號	確信標的資訊	頁數	對應章節	適用基準	作業辦法*
1	「B- 資料外洩事件」表中 2021 年資訊外洩事件數	98	4.7 資訊安全	2021 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投發生的資料外洩事件數量。 註： 依據玉山金控及子公司「資訊安全事件作業要點」所規範之定義，統計 2021 年度發生的資料洩漏件數。 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 2021 年度發生的資料洩漏事件。	第三款第一目
2	「B- 資料外洩事件」表中 2021 年與個資相關的資訊外洩事件占比	98	4.7 資訊安全	2021 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投個人資料外洩事件佔所有資料外洩事件數量之比例。 註： 依據玉山金控及子公司「資訊安全事件作業要點」及「個人資料侵害事故緊急應變作業細則」所規範之定義，統計 2021 年度因資訊外洩導致個人資料外洩事件百分比。 分子：於 2021 年度發生依玉山金控及子公司「資訊安全事件作業要點」所定義之資料洩露事件中符合「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 2021 年度發生依玉山金控及子公司「資訊安全事件作業要點」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 2021 年度發生的資料洩漏事件。	第三款第一目
3	「B- 資料外洩事件」表中 2021 年因資訊外洩事件而受影響的顧客數	98	4.7 資訊安全	2021 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投因資料外洩事件而影響之顧客數。 註： 依據玉山金控及子公司「資訊安全事件作業要點」所規範之定義，統計 2021 年度發生的資料洩漏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 2021 年度發生的資料洩漏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。	第三款第一目
4	表「2021 普惠金融總成效」表中之小型企業之戶數與餘額	66	3.2 普惠金融	2021 年底玉山銀行小型企業的 (1) 放款總戶數及 (2) 放款餘額 註 小型企業放款以「玉山銀行小型企業事業授信作業要點」所規範之定義。 帳戶數與總餘額不包含海外子、分行顧客。小型企業帳戶統計皆以歸戶後結果 (亦即同一統一編號僅計算一次) 計算。 放款戶數統計包含有可動用額度但截至 2021 年底餘額為 0 之戶數。 小型企業放款包含投資、營運周轉及理財資金。	第三款第二目
5	表「小型企業」中的 2021 年地方創生貸款戶數與金額。	67	3.2.1 支持小型企業與微型金融機構	2021 年度玉山銀行對小型企業之地方創生貸款件數與撥款量。 註： 地方創生貸款依據國家發展委員會之地方創生政策所定義之創新型創生計畫、創新型創生計畫、創業型創生計畫、複合型創生計畫及依據財團法人中小企業信用保證基金協助區域發展之涵蓋縣市，包含基隆市、苗栗縣、南投縣、雲林縣、宜蘭縣、花蓮縣、台東縣、澎湖縣、金門縣及連江縣等，統計 2021 年底符合地方創生貸款之小型企業。 小型企業放款適用基準同指標 4。	第三款第二目
6	表「金融知識推廣與教育」中的玉山 x PaGamO 2021 年度參與場次	73	3.2.3 弱勢與特定身分族群	2021 年度玉山銀行針對學童推廣玉山 x PaGamO 金融教育之參與場次。 註： 依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第三款第三目：對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數，及依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」問答集」編號第 33 點所定義之弱勢族群 (包含但不限於學生、青少年、新住民、老年人、少數民族、低收入戶等) 或金融保險業者得自行敘明，其玉山銀行 x PaGamO 金融教育之自定義學童，因金融教育推廣不易辨認 PaGamO 平台帳號使用者是否為學童之參與人數資訊，故統計 2021 年度玉山銀行提供缺少金融服務之弱勢族群金融教育訓練之有關場次。	第三款第三目

編號	確信標的資訊	頁數	對應章節	適用基準	作業辦法*
7	2021年共簽約10件適用赤道原則之專案融資案件、1件予以婉拒。	57	3.1.1 責任授信	2021年度玉山銀行依照「玉山銀行法人金融赤道原則專案融資作業要點」適用赤道原則且通過之專案融資案件總和，及適用赤道原則但予以婉拒之專案融資案件總和。	第三款第四目
8	至2021年已累積核准55案，餘額106.81億元。	56	3.1.1 責任授信	玉山銀行2021年度承作永續連結之貸款件數及撥款餘額。 註： 玉山銀行依照「玉山銀行法人金融辦理永續連結貸款要點」辦理之永續連結貸款授信戶須於約定檢核時點出具第三方機構認證或確信之企業永續報告書，達到承諾之永續績效指標。 貸款戶數統計包含有可動用額度但截至2021年底餘額為0之戶數。 帳戶數與撥款餘額統計皆以歸戶後結果(亦即同一統一編號僅計算一次)計算。	第三款第四目
9	「2021年台灣地區女性/男性薪酬比率」表中各員工類別之固定薪與年薪酬比率	130	5.3 員工照顧與友善工作環境	2021年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投於台灣地區全年度在職正式員工之男女年薪比例。 統計對象：金控、銀行、證券、投顧及創投台灣地區全年度在職之正式員工，不含海外所有人員、台派、工具及留停人員。 員工類別定義： 管理階層：人力資源系統中身分別為經理人以上之職位，包含經理人及高階經理人。 中階管理階層：人力資源系統中身分別為主管階層之員工。 一般人員(註)：人力資源系統中身分別為行員。 固定薪：每月薪資明細中本月應發數金額扣除加班費、未休假薪資及其他應發。 年薪酬：每月固定薪、年終獎金、員工酬勞(預估、隔年四月薪資+主管加給)及長期激勵獎金加總。 男女年薪比例：係指將同職級男性年薪作為100的基準下計算比率，例如100:98(即男性為100女性為98)。 註：一般人員不含工具，工具係指工讀生、業務助理、司機，其薪資結構與其他員工不同，故不納入計算。	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
10	「E、流動率」表中2021年流動率	167	附錄八、人力資源管理指標	2021年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投員工流動率。 註： 流動率=2021年度總離職員工數除2021年底全體員工數 2021年總離職員工數包含在職期間6個月以上之自願離職、資遣、退休、死亡之員工。 全體員工包含正職及全職員工。 員工人數為包含海外分行，不包含海外子行人數。	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
11	「J、缺勤率」表中2021年缺勤率，及資料涵蓋率	169	附錄八、人力資源管理指標	2021年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投員工缺勤率，及其涵蓋率。 註： 缺勤率=(公傷假天數+病假天數+事假天數)/總工作天數。 總工作天數=(年底員工人數*2021年人事行政局公告工作天數再扣除勞動節假日) 員工人數為包含海外分行，不包含海外子行人數。 涵蓋率為納入計算之各子公司年底員工人數加總除以集團年底員工人數之比率。	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

註：依「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條(簡稱作業辦法)加強揭露資訊



心清如玉，義重如山。



本報告書採用FSC™ CoC驗證紙張與大豆油墨，並以PAS 2060:2014實施碳足跡盤查，達成碳中和，經外部第三方查證，為台灣第1本「零碳」企業社會責任報告書。