



E.SUN FHC SUSTAINABILITY REPORT 2022

玉山金控永續報告書



知福 惜緣 感恩



點亮臺灣 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 12 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，藉由公開及透明的資訊彼此學習成長，透過持續努力，朝永續發展邁進。

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 2022 年度（2022 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 2022 年 1 月 1 日之前，以及 2022 年 12 月 31 日之後。上一版本發行時間：2022 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、第二總部大樓、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 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	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)
TCFD	氣候相關財務揭露建議書

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	年度財務報告	勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte)
環境數據	ISO 14064-1：2018 溫室氣體盤查	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	ISO 14046：2014 組織型水盤查	
	ISAE 3000 及 ISAE 3410 投融資溫室氣體盤查	資誠聯合會計師事務所 (PwC Taiwan)

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。



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@esunfbc.com
· 永續發展專區：https://www.esunfbc.com/zh-tw/esg/overview/performance

意見回饋

目錄

董事長與總經理的話	005
喜悅與榮光	007

1 以玉山為名	012
1.1 品牌願景	013
1.2 經營績效	017
1.3 永續治理	018
1.4 重大主題	020



附錄

附錄一、GRI 內容索引	169
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	174
附錄三、重大主題	175
附錄四、永續金融先行者聯盟承諾事項達成情形	176
附錄五、上市上櫃公司永續發展實務守則	177
附錄六、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	177
附錄七、ISO26000 對照表	178
附錄八、聯合國全球盟約對照表	178
附錄九、聯合國永續發展指標 (SDGs) 回應對照表	179
附錄十、TCFD 揭露建議對照表	182

2 邁向淨零排放	036
2.1 氣候環境治理組織架構	038
2.2 氣候相關風險與機會	040
2.3 氣候機會辨識	041
2.4 氣候風險辨識	044
2.5 玉山碳排結構	053

3 發揮金融影響力	056
3.1 永續金融	057
3.2 普惠金融	071
3.3 公平待客與顧客體驗	078
3.4 金融科技與創新	083

附錄十一、2021 年投融資碳排結構	182
附錄十二、人力資源管理指標	184
附錄十三、營運環境永續管理指標	191
附錄十四、經濟價值指標	193
附錄十五、永續會計準則委員會 (SASB) 對照表	194
附錄十六、獨立保證意見聲明書	196
附錄十七、會計師有限確信報告	197
附錄十八、溫室氣體查驗聲明書	200
附錄十九、報告書碳中和證書	201

4 打造韌性組織	088
4.1 公司治理	089
4.2 誠信經營	096
4.3 風險管理	099
4.4 新興風險	101
4.5 防制洗錢與打擊資恐	105
4.6 營運持續計畫	109
4.7 資訊安全與個資保護	111
4.8 稅務治理	115
4.9 人權維護機制	118

5 成為員工的最愛	120
5.1 人才培育與發展	122
5.2 人才吸引與留才	131
5.3 員工照顧與友善工作環境	136

6 成為這片土地的最愛	144
6.1 自然環境及生物多樣性維護	145
6.2 社會共融	152
6.3 營運環境永續	162

董事長與總經理的話

GRI : 2-22



董事長

總經理

黃永紅

陳美瑛

永恆的山 永續發展的事業

以玉山為名，除了專注經營金融事業，更對這塊土地許下永恆承諾，懷抱「成為世界第一等的企業公民」願景，成為綜合績效最好、也最受尊敬的企业，致力追求經濟、社會、環境均衡發展，並攜手志同道合的企業夥伴，為公正轉型的永續社會及環境共同努力。

從承諾到實踐

2022 年烏俄戰爭爆發，造成全球能源價格飆漲及通膨加劇，再次考驗各方追求 ESG 均衡發展的智慧與決心。由埃及主辦的聯合國氣候會議 COP27，便設定從承諾到實踐的主題，會場上四處可見「Together for implementation」的標語，反映的是空有承諾卻未展開對應行動的現象。

玉山自從訂定 2050 成為淨零排放銀行的目標，便積極推動各項減碳工作，從經營團隊以身作則、主管的身體力行、同仁在日常工作中的實踐，我們一點一滴在企業的每個角落實踐淨零轉型的目標。2022 年，玉山範疇 1&2 碳排放量較基準年 (2020 年) 減量 10%、投融資業務全面導入碳定價，玉山也整合 TCFD&TNFD 框架發布氣候暨自然環境報告書，更獲得 TNFD 機構非常高度的認同，一步一步地朝遠大的目標邁進。

千里之行，始於足下。實踐承諾的關鍵在於執行，玉山團隊有志一同的朝向「綜合績效、企業社會責任與永續發展」三座大山邁進，在實踐目標的過程，也是持續精進的修煉。除了淨零目標，玉山也響應全球生物多樣性目標，參考臺灣「森林鳥類」及「農地鳥類」兩項國家級指標，致力促進 2030 年前恢復自然正成長，致力實現美麗家園的願景。

以人為本 播下希望種子

2023 年玉山邀請「Thinkers 50」全球管理思想家名列前茅的艾美·艾德蒙森（Amy C. Edmondson），以心理安全感出發，培養更多領導者兼具人性化、同理心及好奇心，鼓勵員工勇敢說出可能問題，打造一個無所畏懼的韌性組織，才是一個卓越企業面對變動環境的最佳做法。

人性化、同理心及好奇心也是以人為本的玉山所重視的元素，例如在推動普惠金融業務，我們先設身處地理解高齡、偏鄉、低收入等弱勢族群在金融服務上的痛點，積極發展創新金融及攜手跨業夥伴，提供人性化的金融服務。具體行動包括我們主動關懷弱勢、深入偏鄉地區分享微型保險保障觀念並協助民眾投保，為經濟弱勢與特定族群提供基本人身保險；並且與醫療院所合作開設失智症特徵及擬真教育訓練，提升同仁對於失智症顧客的辨識及提供同理心的金融服務，實踐普惠金融的理想。

為播下更多的希望種子及永續能量，玉山內部各階段的教育訓練，均規劃整合 ESG 金融實務的課程，更首創永續金融管理師證照班，聘請外部專業講師針對永續金融進行 40 個小時的在職訓練。對外，我們也提供許多實務經驗分享，幫助超過 5 所大專院校的學子更加了解企業永續挑戰與實務經驗。我們深信，未來的金融人才，不僅要熟悉金融專業，也需要具備永續素養，以持續發展的長期思維引領金融前行，以更負責任的公民精神影響產業發展。

金融共好 永續未來

自有文字以來，金融便在文明演化扮演重要的角色，因為金融能在不同時間移轉、也可以集中資源、分散風險，這讓玉山深信金融一定會是全球永續發展的重要推手。因此玉山致力協助企業妥善管理新興風險，連續兩年號召超過 130 家企業加入永續倡議，共同因應國際碳關稅、綠色供應鏈的要求、落實各項 ESG 作為，期待更多的企業積極展開行動，就如同蔡英文總統當天到場勉勵「我們一起努力，共同把轉型的挑戰化為機會，讓我們的產業有更好的發展、更強的競爭力」。

因為過往的努力成果，玉山在金管會的號召下加入永續金融先行者聯盟，承諾在綠色採購、投融資與議合、資訊揭露、協助與推廣、國際接軌等五大議題上採取更積極的行動。並在金融淨零工作平台擔任政策與指引組召集人，協助臺灣金融產業開始盤查財務碳排情形、制定淨零目標，透過金融淨零平台，聯合金融業的力量，將可更有效地促使企業重視永續議題、加速更多資金投入轉型工程。

給世界一個更好的臺灣 給亞洲一個更好的玉山

如同蔡總統於雙十演說所提「給世界一個更好的臺灣」，透過自身強化及國際合作，可以帶來區域和平與穩定。「給亞洲一個更好的玉山」，透過玉山來串聯更多企業共同努力，逐步邁向亞洲具特色的標竿銀行，也為廣大的臺灣中小企業，提升永續產業競爭力，進而讓臺灣更加富強。

對別人來說，單一企業要協助整個國家更加富強是一個龐大的夢想，但玉山本就是懷抱著成為世界一流銀行的憧憬而創辦，這就像是北極星一樣指引著世世代代玉山人，讓我們充滿著熱情與希望，攜手更多人勇敢追尋。現在我們也將這龐大的夢想與更多企業分享，期待有更多志同道合的夥伴加入我們，共同為我們的理想家園而奮鬥。🏡

喜悅與榮光

Economy

- 總資產突破新臺幣 **3.4 兆元**
- 市值規模臺灣上市公司**前 20 大**
- S&P 調升子公司玉山銀行信用評等至 **A / 穩定**
- 連續 **16** 年中小企業放款民營銀行**第 1 名**



Environmental

- 臺灣金融業首家通過 **SBT** 科學基礎減量目標審查
- 攜手 **133** 家臺灣傑出企業公開倡議 ESG 永續行動
- 永續債券發行量金融業第 **1**



Social

- 累積設立 **173** 所玉山圖書館
- 連續 **18** 年頒發玉山培育傑出人才獎學金，累計 **244** 位各領域關鍵人才獲獎
- 玉山學術獎 **12** 年共計 **68** 位教授獲獎





綜合 績效



Forbes
「全球最佳銀行」
臺灣銀行業第 1 名



Finance Asia
臺灣最佳銀行
(2022)



Asiamoney
5 度「臺灣最佳
中小企業銀行」
(2014-2016、
2018、2022)



**Corporate
Governance Asia**
7 度「亞洲最佳 CEO」
(2015-2016、
2018-2022)



Enterprise Asia
連續 5 年
「臺灣負責任領袖獎」
(2018-2022)



經濟部信保基金
連續 17 年金融機構組
「信保金質獎」第一名
(2006-2022)



HR Asia
蟬聯
「亞洲最佳企業雇主獎」
(2020-2022)



金融 創新



IDC 國際數據資訊
臺灣最佳數位營運獎



The Asian Banker
臺灣最佳行動銀行



The Asset
臺灣最佳數位錢包



財訊
連續 7 年 FinTech
創新應用獎
「最佳金融科技銀行」
金質獎
(2016-2022)



工商時報
最佳安養信託創新獎
最佳信託商品整合創新獎



永續 經營



DJSI 道瓊永續指數
· 連續 9 年入選 DJSI
· 全球銀行業前 1% (2022)



MSCI ESG Ratings
MSCI ESG Ratings
AAA 評級
(2022)



**Sustainalytics ESG
Risk Ratings**
全球銀行業前 1%
(2022)



FTSE4Good
連續 6 年入選
社會責任新興市場指數
(2017-2022)



天下雜誌
「天下企業公民獎」
大型企業第 1 名
(2022)



臺灣企業永續獎
連續 8 年
「臺灣十大永續典範公司獎」
金融業第 1 名
(2015-2022)



從承諾邁向實踐 Together for Implementation

玉山前進 COP27 為臺灣發聲

將氣候結合金融，建立更有韌性的社會體系，讓世界看見臺灣

「Taiwan Can Help」發揮金融影響力 讓臺灣成為氣候解方一環

哪些人會去參加全球解決氣候問題的關鍵盛會「聯合國氣候峰會 (COP)」？各國領袖、NGO 組織、科學家、還是政治家？2022 年 COP27 於埃及夏姆錫克召開，玉山受邀前往 COP 周邊最大論壇「世界氣候峰會」(World Climate Summit) 演講，以「臺灣的新氣候融資」(New Climate Finance in Taiwan) 為題，分享玉山如何透過投融資力量推動淨零轉型。

臺灣非聯合國會員國，政府參與有很多限制，但以企業或 NGO 角色加入，像是分享臺灣「淨零轉型」的路徑，就能以金融業的角度，讓更多人看見臺灣。黃男州董事長在簡報上展示了雄偉的玉山，向現場與線上的與會人士介紹：「這是玉山 - 臺灣最高的山脈。」董事長在演說中提到，臺灣由於地狹人稠、高科技產業密集及獨立電網等特性，能源轉型已成為臺灣邁向 2050 淨零排放的巨大挑戰。受惠於臺灣海峽蘊藏豐富風能，加上政府與民間積極合作，大力發展離岸風電，也快速布建太陽光電及漁電共生等多元再生能源，努力追求環境保護與能源需求間的平衡，這些經驗均可做為其他海島國家參考。玉山

相信，資金及市場可以很有力量，期待臺灣的企業能在國際舞台上更有角色，善用技術、資金並攜手合作，「Taiwan Can Help」不只是口號，我們可以提供具體有效的協助，臺灣也能成為世界氣候解方的一環！

永續發展的新定義

現代的永續，並非僅僅是節水節電，能否具有國際觀關心全球議題、能否建立多元平等包容的文化、能否擘劃兼具獲利與永續的策略路徑等等，從個人、產業、政府、國家，全部結合起來才是永續發展的新定義。永續與氣候已經是新的跨國語言，而 COP 是跨國合作的重要平台。在玉山的而立之年，首次率團前進 COP，對玉山來說特別具有意義。玉山與來自各地的國家代表、專家學者以及有志之士共同激盪，交流新的氣候思維，持續學習，我們想運用 COP 這個備受全球關注、具影響力的平台，賦予臺灣企業更多的力量，讓重要卻一直被國際忽略的聲音能夠被聽見、關鍵議題能被突顯並引發討論，我們想激盪出更多新想法、開啟更多對話。在為臺灣帶來全球視野的同時，也要讓世界看見玉山、看見臺灣這座島嶼的美、看見創新研發的能量與潛力，讓臺灣更接軌國際，同時也留給下一代一個更美麗的臺灣。

守護上天賜給我們的財富

守護顧客財富 也守護大自然的財富

設立生物正成長目標 實現人與自然和諧共存

寶島，寶島，臺灣真是美麗寶島！臺灣物種數量達全球 2.5%，是所有國家平均值的 100 倍，我們不只是「蝴蝶王國」，更是「生物多樣性之島」。因為我們所處熱帶及亞熱帶交界，加上多樣化地形，孕育豐富物種。但因為經濟活動及氣候變遷，破壞自然資源，造成生物多樣性逐漸流失。每一個物種，都如同是獨一無二的拼圖，任何一塊消失，都有可能造成難以估計的衝擊。

面對複雜生態系，過去我們缺乏研究數據，所幸透過公民科學的力量，開始累積一些基礎。鳥類豐富的數據、位食物鏈頂端，對環境變化反應靈敏，現階段非常適合作為大範圍環境變化的指標，透過觀察鳥類數量變化就如同了解地球生態的脈搏。為守護上天賜給我們最大的財富，玉山響應全球生物多樣性目標，參考「臺灣森林鳥類指標」及「臺灣農地鳥類指標」兩項國家級指標，致力促進 2030 年前恢復自然正成長，並持續發揮自身金融的影響力，與各利害關係人的共同合作，在原有 2050 淨零排放的願景之下同時促進 2030 年前達到生

物多樣性正成長，不只守護顧客的財富，也守護大自然的財富，實現「人與自然和諧共存」願景。

與臺大攜手小米復育 守護臺灣環境生態及物種保育

玉山與臺大合作推動小米復育計劃，將 28 種源於南投信義鄉的原生小米品系自美國種原庫引回臺灣，並在南投信義鄉復育成功。不只是因為小米是原住民文化象徵，也是國際因應氣候變遷調適非常具生產力的潛力糧食作物。期望我們的努力，可以讓小米在臺灣這片土地上生生不息、永續生長。為此，玉山攜手臺大發起為期三年的「小米扎根行動計劃」，透過成立小米栽植示範區、舉辦研習營，並提供穩定的原生小米種原與栽植專業，讓更多在地居民參與小米種植。歷經一年對原生小米的研究、復育及推廣，2022 年共採收 536 公斤小米，如此豐碩的成果，不僅象徵著經濟與自然環境共生的具體實踐，同時也展現出企業與大學的社會承諾。

為守護原住民歷史及人文價值，「小米扎根行動」也與當地學校、原住民文化專家們合作，結合產學資源，將小米祭儀傳統、小米種植農法及古老傳說故事等內容，融入到學校教育課綱中，讓學童們認識並理解自身族群歷史，傳遞小米對原住民文化的意義與價值；而在南投信義鄉的久美國小校區內，玉山也與臺大實驗林、林務局合作，共同搭建已消失 70 多年的鄒族傳統聚會所「赫夫」，並讓學童參與簡單的建築工作，盼透過傳統建築的重現、食農與文化教育的持續推廣，將部落小米文化與這片土地重新連結，向下扎根，代代傳承。



逐漸減少的繡眼畫眉

臺灣特有種，具豐富多樣的鳥鳴及醒目的白色眼圈，也是原住民的「占卜鳥」



以金融連結政府與企業 向國際宣示臺灣邁向「2050 淨零轉型」的決心

凝聚並發揮影響力，引領國家及產業淨零轉型

率先加入先行者聯盟 帶動金融轉型

「2050 淨零排放」是全世界共同的目標，也是臺灣的目標。為配合 2050 年淨零排放政策，因應氣候變遷及促進永續發展，金管會選出五家金控，包含玉山金控、元大金控、中信金控、第一金控及國泰金控組成「永續金融先行者聯盟」，承諾在綠色採購、投融資與議合、資訊揭露、協助與推廣、國際接軌等五大議題上採取更積極的行動，引導產業企業進入綠色供應鏈、並投入更多資金於零碳技術發展等。此外，玉山亦擔任「金融業淨零推動工作平台 - 政策與指引工作群」召集人，統籌訂定「財務碳排放計算指引」及「減碳目標設定與策略規劃指引」，推動臺灣整體金融業的淨零轉型。金管會表示，先行者是永續的標竿，因此未來在規劃永續金融

相關政策措施時，將更借重先行者的經驗與看法，依業界與市場共同需求，一起發展相關的工具、指引或資料庫等，推動永續金融的各項工作，朝淨零、永續的目標共同邁進。

號召 100+ 企業共同響應玉山 ESG 永續倡議行動

「玉山 ESG 永續倡議行動」於 2021 年由玉山與志同道合的 32 家企業夥伴共同發起，並簽署「永續發展倡議書」，面對急迫的氣候變遷採取實際行動，透過控制溫室氣體排放以減緩氣候與環境的衝擊，同時落實各項 ESG 作為，推動聯合國永續發展目標 (SDGs)。2022 年更擴大號召 101 家企業加入永續倡議，包含各產業龍頭、優質企業以及隱形冠軍等，其總營收高達新臺幣

5.08 兆元，佔 2021 年臺灣 GDP 比重超過 23%，企業們共同公開倡議，並訂下 2025 年前至少減碳共 157 萬公噸的目標，其中更有 46 家企業承諾在 2050 前達到淨零排放，展現臺灣邁向 2050 淨零轉型的決心。

面對氣候變遷及永續發展如此巨大的轉型工程，玉山相信每個人都可以是驅動世界淨零轉型的關鍵鑰匙；「一個人可以走得很快，但一群人可以走得很遠」，藉由政府與金融機構的引領合作，凝聚共同的智慧與力量，把轉型的挑戰化為機會，帶動不同產業在各自的領域上發揮影響力，讓產業有更好的發展、更強的競爭力，一定能匯聚成影響世界的正面力量，共創永續未來。

實施議合，並促使議合對象訂定 2050 年前之淨零排放目標，對於已符合前述議合目標者，應承諾自訂更積極目標與作法並盡力達成。

3. 投融資予前瞻經濟活動或國家發展委員會 2050 淨零排放路徑中所列關鍵戰略涉及之產業，其投融資金額應較前一年度增加且達成自訂目標。

四、協助與推廣

1. 於 2023 年底前，提供至少一項對市場大眾有幫助之應用或分析工具。
2. 於 2023 年底前，主辦或參與至少 2 項淨零轉型之推廣活動。



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

1.2 經營績效

1.3 永續治理

1.4 重大主題

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

成為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142,751 佰萬元
資產規模	新臺幣3,479,560 佰萬元
員工人數	9,109 人
集團成員	玉山商業銀行股份有限公司 · Union Commercial Bank Plc. · 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 玉山綜合證券股份有限公司 · 玉山證券投資顧問股份有限公司 玉山創業投資股份有限公司 財團法人玉山文教基金會 財團法人玉山志工社會福利慈善事業基金會
產業別	金融保險業
股票代號	TWSE: 2884

玉山金融生態圈

SASB：FN-AC-000.A、FN-AC-000.B、FN-CB-000.A、FN-MF-000.B



存款業務

	戶數（仟）	總額（佰萬）
個人	5,597.6	1,394,976
小型企業	199.7 ^{註1}	188,169
企業顧客	21.1	1,228,613
合計	5,818.4	2,811,758



授信業務

	戶數（仟）	總額（佰萬）
個人	327.8	965,137
小型企業	19.3	104,164
企業顧客	7.0	637,600
合計	354.1	1,706,901

註1：小型企業存款計算母體為：(1) SB 授信顧客 (2) 資本額1,000 萬以下的企業



財富管理業務

	管理資產（億）	保管資產（億）
財富管理	32,720	7,112

註：表列之財富管理管理資產金額僅為與玉山銀行往來之自然人/法人之財富管理管理資產總額，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	15,197	161,737

註：統計範疇包含匯兌及進出口交易



信用卡暨支付業務

	流通卡數（萬）	簽帳金額（億）
信用卡	689	4,854

註：包含臺灣及UCB 發行之信用卡



數位服務

	數位活躍顧客（萬）	數位申辦占比
數位服務	261	67%

玉山金控價值鏈



主管機關 / 供應商與商業夥伴

政府 / 主管機關

產業工會

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）





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

2022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。

在第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（福岡分行籌備中），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。

臺灣	海外	虛擬通路	服務及產品
<ul style="list-style-type: none"> · 139家分行 · 17家證券分公司 · 12家法金區域中心 · 8家個金區域管理中心 · ATM自動化服務設備1,306台 	<ul style="list-style-type: none"> · 中國：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43台 · 美國：洛杉磯分行 · 香港：香港分行 · 新加坡：新加坡分行 · 越南：同奈分行、河內代表人辦事處、胡志明市代表人辦事處 · 澳洲：雪梨分行、布里斯本分行 · 緬甸：仰光分行 · 日本：東京分行、福岡分行（籌備中） · 泰國：曼谷代表人辦事處 	<ul style="list-style-type: none"> · 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） · 玉山小i隨身金融顧問 · 行動銀行APP · 玉山Wallet · WebATM · 玉山證券玉山E-Trader A+行動下單 	<p>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</p> <p>證券 經紀、期貨、信用交易、固定收益商品、電子商務等業務</p> <p>創投 以投資創建期、擴充期的公司為主，成熟期為輔</p>

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。

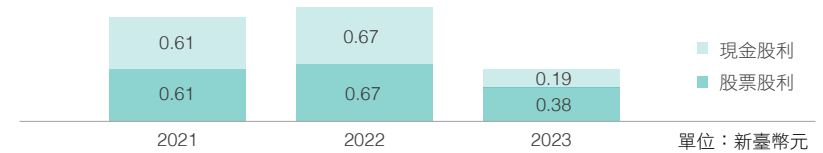
■ 財務績效

玉山金控 2022 年稅後純益 157.6 億元，每股稅後盈餘（EPS）1.10 元、股東權益報酬率（ROE）8.06%、資產報酬率（ROA）0.47%。整體業務維持穩健成長，2022 年總放款及總存款分別成長 9.4%、7.6%，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 752.6%。

單位：新臺幣仟元

項目	2020	2021	2022
經營能力			
總資產	2,971,744,682	3,230,908,277	3,479,560,474
權益	181,600,577	194,384,642	197,090,954
淨收益（A）	56,249,044	57,897,440	54,805,919
淨利（歸屬母公司業主）	18,026,592	20,558,988	15,759,000
獲利能力			
資產報酬率（%）	0.66	0.66%	0.47%
淨值報酬率（%）	10.17	10.95%	8.06%
每股盈餘 EPS（元）	1.43	1.54	1.10
分配的經濟價值（B）			
員工薪資福利	14,216,281	14,730,709	14,310,631
分配股東紅利	15,345,931	17,947,582	8,565,020
繳納政府稅款	5,682,662	4,313,353	6,128,365
社會參與投入	307,706	314,961	360,526
金融業公協會支出	20,716	16,876	18,663
政治獻金、利益團體及其他	0	0	0
留存的經濟價值			
(A) - (B)	20,675,748	20,573,959	25,422,714

■ 股利發放



註：股利取至小數點後二位，2023 年度股利為 2023 年實際發放之 2022 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高等級。在玉山銀行方面，穆迪長期信用評等為 A2、標準普爾調升長期信用評等為 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	2022.07
標準普爾（S&P）	BBB	A-2	-	-	穩定	2022.07

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	2022.07
標準普爾（S&P）	A	A-1	-	-	穩定	2022.07

玉山證券

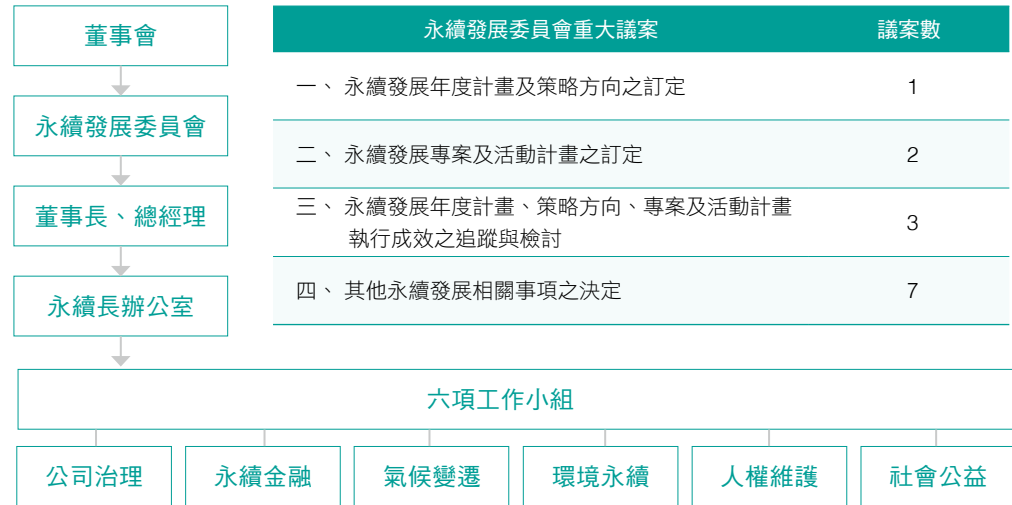
評鑑機構	國內長期	國內短期	展望	生效日期
惠譽信評（Fitch）	AA-(twn)	F1+(twn)	穩定	2023.02

1.3 永續治理

GRI：2-13、2-14、2-16

■ 永續發展委員會

玉山金控永續發展委員會為公司永續發展最高指導單位，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），透過公司治理、永續金融、氣候變遷、環境永續、人權維護、社會公益等 6 個工作小組，小組成員皆來自於子公司各部處成員組成，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，2022 年召開之 7 場董事會中，其中有 5 次將 ESG 議題納入董事會議程（佔整體場次 71%），議案內容包括：(1) 永續發展藍圖及執行情形；(2) 永續發展具體推動計畫；(3) 永續相關政策規章；(4) 溫室氣體盤查及查證時程規劃；(5) 玉山重大主題之鑑別流程及確認議題；(6) 永續計畫執行成果報告等。



運作方式



2022 年工作計畫及推動成果

2022 年工作計畫	2022 年推動成果
1. 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。	第 7 度入選公司治理評鑑前 5%；強化董事會督導三道防線之角色及功能；推動法遵管理系統專案；擴大銀行及證券取得國際認證範圍，取得 BSI10012 2017 消費金融業務個資保護認證。
2. 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。	員工平均訓練時數 57.38 小時，與永續能源基金會合作「永續金融管理師證照班」；訂定並推動「玉山銀行公平待客原則教育訓練計畫」、各通路滿意度 92% 以上、全體 NPS（淨推薦值）60%；推動學術教育，累計建設 173 所玉山圖書館；推廣人文藝術，於國家音樂廳舉辦「永恆之愛音樂會」。
3. 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。	出具第一本「氣候暨自然環境報告書」；訂定氣候變遷風險管理政策；通過 SBTi 減碳目標審核；加入 RE100，承諾 2040 海內外據點 100% 使用綠電；擴大舉辦 ESG 永續倡議行動，總計 133 家倡議企業；綠色授信及永續連結貸款餘額新臺幣 943 億元，並提供超過 100 家企業 ESG 諮詢服務。

2023 年工作計畫

1. 公司治理：依據公司治理 3.0「永續發展藍圖」及「綠色金融行動方案」，持續強化經營治理、資安防護、洗錢防制及公平待客。
2. 永續金融：響應國發會 2050 淨零策略，持續透過責任授信與投資、責任產品發揮正向影響力，協助企業低碳轉型。運用金融結合科技的力量，與合作夥伴共同推動普惠金融。
3. 氣候變遷：依循 TCFD 持續深化氣候治理，遵循 SBT 減碳目標調整投資業務策略，協助產業邁向淨零轉型。
4. 環境永續：遵循 SBT 及 RE100 目標，落實範疇 1、2 節能減碳。促進生物多樣性，以系統化作法展開生物多樣性保育行動。
5. 人權維護：打造平等、多元、友善及安全的職場環境。深耕策略性人才培育及員工永續轉型。
6. 社會公益：持續推動學術教育、社會參與、體育發展、人文藝術等四大領域作為。

■ 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，目標成為亞洲永續發展標竿，以 2030 年企業永續靠山、顧客最佳永續夥伴，2050 年淨零排放為目標，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，「國際接軌 持續領航」、「永續轉型 創造價值」、「掌握關鍵 發揮影響力」等 3 大策略。



1.4 重大主題

GRI：2-12、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，辨識重大主題，並依循 GRI 通用準則 2021 版，進一步評估重大主題在經濟、環境、人權方面衝擊的顯著性，作為永續發展策略規劃的依據，也是本報告書揭露資訊的基礎。

■ 執行步驟

1. 確認組織脈絡

依據玉山營運範圍、業務範疇確定組織脈絡。

2. 蒐集永續議題

21 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、ISO 26000、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，由永續長辦公室彙整並列舉 21 項永續議題。

3. 鑑別利害關係人

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 18 個內部單位發送利害關係人鑑別問卷，統計結果經永續長辦公室核定，依重要性歸類為 7 類利害關係人群體：員工、顧客、股東／投資人、政府機關、媒體（含評鑑機構）、社區（周邊社區、公益及環保合作夥伴）、供應商。

4. 分析營運衝擊

對 18 個單位（同利害關係人鑑別單位）發送「永續議題衝擊評估表」，請各單位依照 6 大面向（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）對 21 項永續性議題進行評分，評分結果作為議題影響程度之參考。

5. 分析經濟、環境、人衝擊

對 21 個永續議題相關單位發送「經濟 & 環境 & 人衝擊評估表」，請其依據玉山的商業行為 / 產品服務等，評估玉山在該議題上對經濟、環境、人產生或遭受的正負向衝擊，評估結果經永續長辦公室彙整。

6. 評估衝擊顯著性

永續長辦公室綜合考量步驟 4 營運衝擊結果及步驟 5 經濟、環境、人衝擊結果，設定顯著性門檻。

7. 確認重大主題

13 項重大主題 11 項 GRI 主題

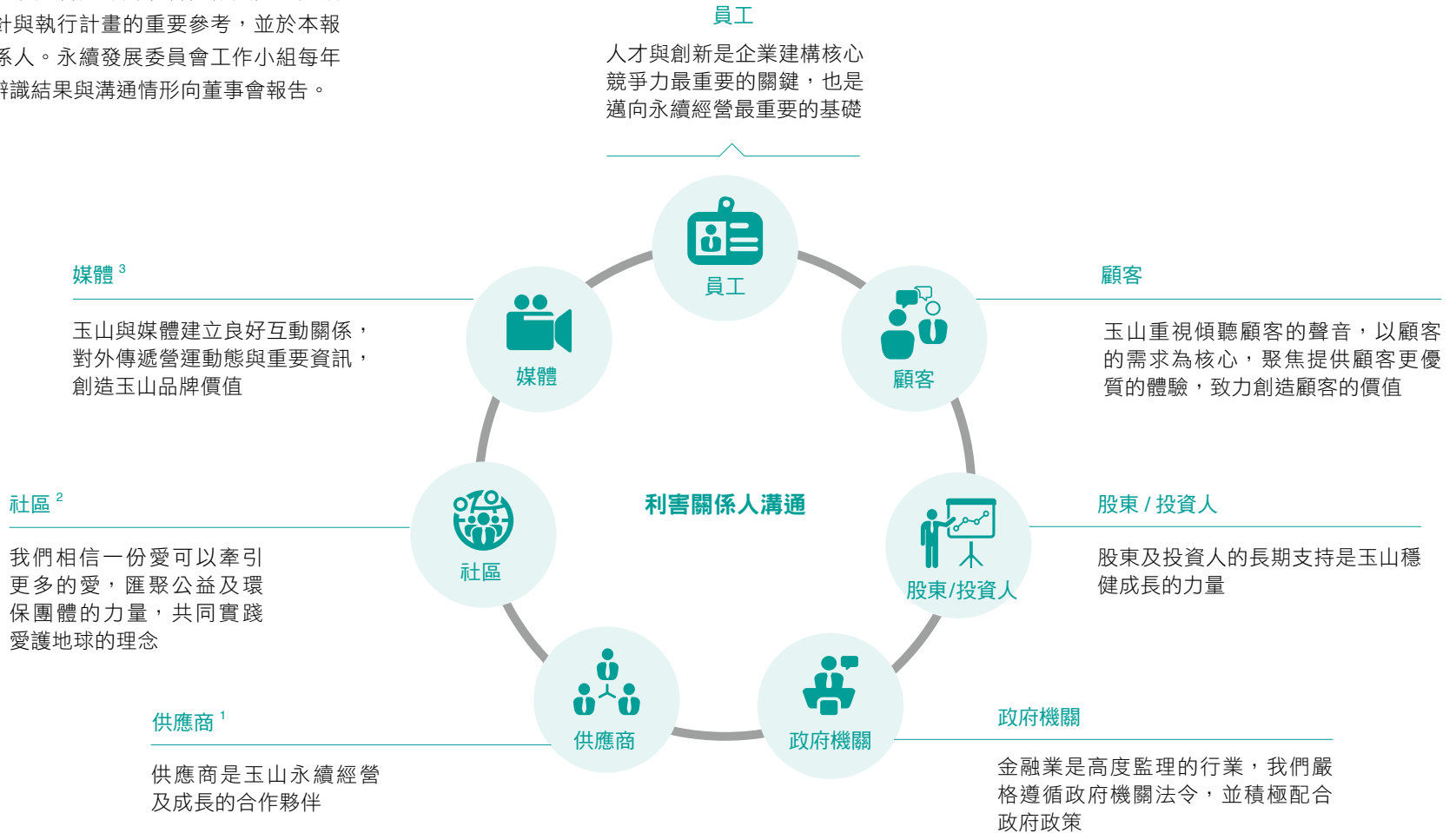
永續長辦公室依據衝擊顯著性門檻，自 21 項永續議題遴選 13 項議題為 2022 年度重大主題，並提報永續發展委員會及董事會。

報導揭露：依據 GRI 報導要求，於本報告書說明重大主題的因應策略、短中長期目標、成果績效及管理方針。2022 年度 13 項重大主題總計對應 11 個 GRI 主題，包含 9 個 GRI 準則主題、1 個一般揭露主題及 1 個 GRI G4 金融行業補充指引的考量面。

1.4.1 利害關係人鑑別

GRI：2-29、2-12

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 6.3.1 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

議合目的	溝通頻率 / 方式	溝通實績	關注內容	玉山回應	利害關係人回應 (案例)
人才與創新是企業建構核心競爭力最重要的關鍵，持續且良好的溝通有助於提升員工向心力及對公司認同度	<ul style="list-style-type: none"> · 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 網站 · 不定期：專業訓練班及培育班 · 聯絡方式：人力資源處 · E-Mail：hrd@esunbank.com · 專線：(02) 2175-1313 #8701 	<ul style="list-style-type: none"> · 5 場員工溝通會議 · 356 則員工意見溝通處理 · 6,951 份員工意見交流問卷 <p style="text-align: center;">關注議題</p> <ul style="list-style-type: none"> · 人才吸引與留才 · 人才培育與發展 · 員工關懷與友善工作環境 	訂定更明確且公平的評核標準，主管於日常工作及公布考核結果時，給予同仁具體回饋	<ul style="list-style-type: none"> · 考核標準由業務表現及行為展現組成，依據單位年度 OKR 或區域團隊績效目標，參酌個人職務職責，與主管共同討論後，設定個人年度各項目標 · 將與各業管單位共同討論，依據分群分組完善評核指標 · 績效管理的精神在即時且具體的回饋與指導，單位 / 直屬主管應於日常定期及年終考核公布時，安排與同仁進行績效面談，給予具體建議 	<ul style="list-style-type: none"> · 透過與主管面談後，填上自己的目標，讓自己在工作中能更加聚焦重點，同時也能針對本身不足的地方進行加強。(分行主管) · 謝謝主管找我們單獨面談，對傾聽內心及工作上的改善建議這些方面，可以得到很多幫助，未來應可持續。(個金總處主管) · 透過與主管面談後，更了解今年度自己整體的表現，經主管提點後，也能朝自己較弱的地方精進。(分行同仁)



顧客

了解市場趨勢及脈動、精進自身服務，創造顧客有形無形的價值，持續強化玉山的競爭力	<ul style="list-style-type: none"> · 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 QRcode 立牌、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 · 每年 2 次：企業戶滿意度調查 · 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 1,860 件客服中心顧客進線建議 · 57,996 則官網訪客留言板留言 · 62,220 件顧客滿意度調查問卷 · 9,037 件顧客意見 QRcode · 共發送 525 份企業戶滿意度問卷 <p style="text-align: center;">關注議題</p> <ul style="list-style-type: none"> · 顧客體驗與公平待客 · 金融科技與創新 · 普惠金融 · 資安防護與個資保護 · 綠色金融 	<ul style="list-style-type: none"> · 行員服務品質、專業度及效率 · 網路銀行 / 行動銀行功能完整性及易用性 · 疫情紓困貸款緩繳 · 交易安全性及詐騙防範 · 永續發展趨勢、企業因應方向，及永續金融服務 	<ul style="list-style-type: none"> · 以顧客服務管理體系持續提升服務品質，並結合行內外教育訓練課程培養行員專業能力。 · 持續更新數位通路服務、提升營運穩定性，輔以顧客回饋進行相關功能規劃，以符合顧客期待 · 從寬認定受疫情影響還款有困難之顧客，給予 3~6 個月緩繳之展延及緩繳協助 · 組成跨部處反詐騙小組，定期交流新型詐騙樣態，快速因應手法變化 · 透過內部專責團隊與企業顧客進行實際 ESG 交流、提供淨零轉型等永續建議，或依顧客需求規劃合適永續金融往來 	<p>您好 我來留言是我要表揚敦南分行的一位襄理。因 10/6 中午我媽媽至敦南分行要轉一筆 40 多萬的錢給一位人士（詐騙集團的），途中襄理和行員察覺對方帳戶有問題和我媽一位老人家又說不出為何要轉錢的狀況下，並未幫我媽轉錢，襄理也一直打電話給我讓我知道整個狀況。非常感謝！如果沒有襄理和行員的機警，我媽就會損失這筆錢讓詐騙集團的得逞了。隔天 10/7 我們也去警察局報案做筆錄了～再次感謝玉山銀行敦南分行的襄理和行員。(敦南分行顧小姐)</p> <p>The service attitude, initiative and patience of the lady helping me are excellent. I appreciate very much her helpful approach in particular to an old man who returned from overseas and was not familiar with the banking procedures of Taiwan. She for sure is an excellent staff of your bank offering good customer service. I forget to take down her name. Please convey my heartfelt thanks to her and wish her a Merry Christmas and Happy New Year!</p> <p>(新店分行 劉先生)</p>
---	---	---	--	--	---



股東 / 投資人

議合目的	溝通頻率 / 方式	溝通實績	關注內容	玉山回應	利害關係人回應 (案例)
協助其了解玉山的經營狀況及策略方向，強化其對玉山的信心並願意持續支持	<ul style="list-style-type: none"> · 每月：公布營運績效 · 每月：公開資訊觀測站 · 每季：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 	<ul style="list-style-type: none"> · 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 149 場 <p style="text-align: center;">關注議題</p> <ul style="list-style-type: none"> · 誠信經營 · 風險管理 · 綠色金融 	<ul style="list-style-type: none"> · 專業經理人領航的企業文化，員工向心力的凝聚與建立 · 傳統利率、市場、信用風險管理及新興風險因應策略 · 金融淨零轉型工程與責任金融發展進程 	<ul style="list-style-type: none"> · 傳遞玉山長期發展的具體實踐 · 揭露各項風險議題之管理架構並定期向董事會報告 · 積極接軌國際 ESG 永續標竿做法，並透過金融商品、服務與顧客議合 	<ul style="list-style-type: none"> · 玉山能夠因應外部環境變化，積極管理風險並維持良好資產品質。 (國際前十大基金管理公司) · 玉山在 ESG 永續金融的面向展現國際領先水準，並能與業務高度結合，發揮影響力。 (香港著名資產管理集團) · 玉山的氣候變遷因應策略足為銀行業的標竿，是我們投資組合中最具代表性的標的。(知名主權基金)



政府機關

了解法令監管的最新趨勢及動態，支持政府政策及臺灣永續發展	<ul style="list-style-type: none"> · 每年：政府機關評鑑 · 不定期：政策研討會、座談會、公聽會 · 不定期：公文、會議、電話、電子郵件及公開資訊 · 不定期：金融檢查、專案會議 	<ul style="list-style-type: none"> · 即時回覆主管機關詢問 · 主動參與相關會議及課程 <p style="text-align: center;">關注議題</p> <ul style="list-style-type: none"> · 綠色金融 · 氣候變遷因應 · 普惠金融 · 顧客體驗與公平待客 	<ul style="list-style-type: none"> · 積極回應全球永續發展行動與國家淨零排放目標 · 發展之信託產品是否能成為社會安定之力量 · 建立平等互惠及誠信原則，保障金融消費者權益 	<ul style="list-style-type: none"> · 玉山設置永續長及永續長辦公室，透過資源整合，並將永續策略導入子公司各單位執行 · 培育 100 位「高齡金融規劃顧問師」團隊，並推出多項安養信託創新服務，第一，結合員工持股信託與安養信託的「1+1 信託組合」；第二，安養信託數位服務。第三，與異業合作推出「信託加值服務」，如營養膳食建議、居家安全檢測及健檢等 · 董事會高度重視金融消費者保護文化，並成立公平待客原則推動委員會，由總經理擔任召集人，獨立董事參與指導監督，於委員會下設立消費保護組及顧客服務組，負責從規章、制度及服務面，落實公平對待顧客及強化三道防線整體運 	<ul style="list-style-type: none"> · 金管會遴選出包括玉山等五大金控，成立「先行者聯盟」，作為淨零排放的重要推手，未來在規劃永續金融政策，將借重先行者的經驗，實現永續發展的核心價值。 · 榮獲「最佳安養照護信託創新獎」，展現玉山創新信託業務實踐普惠金融的承諾。安養信託累積財產本金達新臺幣 88.6 億元，淨增財產本金達 43.48 億元，皆為民營銀行第一名。 · 玉山以顧客服務及消費者保護為核心價值，具體落實與創意措施，榮獲金管會公平待客評核銀行業前 25% 的肯定。
------------------------------	---	--	---	--	---



媒體

議合目的	溝通頻率 / 方式	溝通實績	關注內容	玉山回應	利害關係人回應 (案例)
強化玉山與社會大眾的溝通媒介、蒐集社會及國際上的最新議題及趨勢	<ul style="list-style-type: none"> 每月：公布自結盈餘 每半年：舉辦營運績效記者會 即時：專職單位及專人負責媒體溝通事宜 即時：國內外新聞稿、聲明稿 不定期：媒體專訪、記者會、危機處理 不定期：媒體論壇 / 研討會、媒體評鑑、問卷回覆 不定期：官網新聞專區 聯絡方式：公共關係 E-Mail：pr@esunfhc.com 電話：(02) 2175-1313 #1335、8190 	<ul style="list-style-type: none"> 媒體專訪及記者會 34 場 即時溝通媒體重要訊息逾 2,961 人次 發布國內外新聞稿 128 篇 官網新聞專區 143 則 	<ul style="list-style-type: none"> 掌握整體經營環境的變遷與趨勢，前瞻制訂企業經營策略 落實誠信經營，整合內外部資源，創造營運績效 	<ul style="list-style-type: none"> 玉山以臺灣最高的山為名，決心成為最好的銀行，也是最受尊敬的企業，玉山選擇走一條不一樣的路，30 年來為臺灣的金融業創造許多里程碑 2022 是玉山第 4 個 10 年的開始，玉山成長的飛輪正在加速轉動，未來玉山會更精彩，「玉山 30 永續未來」，臺灣的玉山在未來 10 年要成為亞洲的玉山，邁向基業長青的百年事業，實現「最高的山 最好的銀行」的願景 	<ul style="list-style-type: none"> 1992 年成立的玉山銀行，今年滿 30 歲。1992 年是新銀行百花齊放的年代，在 1991 年到 1992 年間，有 16 家新銀行新設立，玉山銀為其中一間，時過 30 年，新銀行中，玉山銀成為第三大發卡行、同時母公司玉山金控卓越成績，讓玉山人值得驕傲。(經濟日報) 玉山今年成立滿 30 週年，接下來要邁向第 4 個 10 年，目標是從「臺灣的玉山」邁向「亞洲的玉山」，並達到 5 個重要指標：一是規模持續成長，第二，平均股東權益報酬率 (ROE)，第三，成本效率比 (Cost Income Ratio)，第四，海外分行子行 (不含 OBU) 獲利貢獻，第五，手續費收入。(中央社)
攜手各界力量共同打造共融、共好的新生活圈，讓臺灣這片土地變得更好	<ul style="list-style-type: none"> 每週：敦睦睦鄰環境打掃、在地金融社區服務 每年：舉辦公益活動、贊助藝文展演、音樂演出、體育賽事、學術教育、生態保育...等 不定期：異業合作與拜訪、舉辦藝文講座 聯絡方式： 玉山志工基金會 (02) 2175-1313#9300 E-Mail：Volunteer@esunbank.com 玉山文教基金會 (02) 2175-1313#9305 E-Mail：Esunfoundation@esunbank.com 	<ul style="list-style-type: none"> 受益人次逾 173,346 人 合作公益活動單位數超逾 829 間 	<ul style="list-style-type: none"> 公益活動資源投入 環境保育議題 永續金融實踐 學童閱讀、偏鄉英語及美學教育 	<ul style="list-style-type: none"> 節能減碳：積極響應夏至關燈活動、Earth Hour 地球一小時、美麗臺灣 Smile 玉山、淨灘淨山活動 公益活動：流通愛心義賣活動、愛心捐血活動、海外義診、醫療器材捐贈 舉辦國內外藝文展演、贊助體育賽事、培育傑出人才獎學金獎學活動、玉山學術獎 舉辦金融理財講座、走讀玉山圖書館說故事推廣、反毒宣導巡迴車、偏鄉英語教育 	<ul style="list-style-type: none"> 經過疫情全面數位上課，許多學童因此近視度數加深，若沒有玉山關懷學童專案，要求將助學金用於學生課業與學習上，許多家境不好的孩子恐怕要過著模糊的生活，感謝玉山志工基金會，給孩子一扇光明的窗和走向未來的機會。(南興國小謝組長) 透過玉山學術獎鼓勵老師努力深耕頂尖研究並接軌國際，在玉山學術獎的挹注下，對於提升學術研究能量有巨大的激勵效果。希望能有更多像玉山這樣熱愛臺灣、對國家社會深具使命感的企業協助學校，更期待未來能有更多優秀的教師於國際頂尖期刊發表研究成果。(清華大學科管院林院長)
		關注議題			
		<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 誠信經營 法令遵循 			
		關注議題			
		<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營 社會公益 人文與藝術 學術教育 			



社區

(公益、環保及
產學合作)



供應商

議合目的	溝通頻率 / 方式	溝通實績	關注內容	玉山回應	利害關係人回應 (案例)
<p>供應商是玉山永續發展及成長的合作夥伴，透過採購行為影響供應商以拓展綠色商品市場及落實責任消費與生產，達到節能、減碳及營運成本降低之效果，進而推廣永續經營理念</p>	<ul style="list-style-type: none"> 每週：議價會議 雙月：電子郵件 不定期：網站公開資訊、 供應商訪視、供應商大會 	<ul style="list-style-type: none"> · 超逾 450 場議價會議 · 雙月：171 家供應商自評表交流 · 不定期：46 家供應商訪視、透過供應商大會交流綠採購及社會創新服務產品機制 <p style="text-align: center;">關注議題</p> <ul style="list-style-type: none"> · 營運環境永續 · 資安防護與個資保護 · 員工關懷與友善工作環境 	<ul style="list-style-type: none"> · 中菲開始重視碳排議題，安排溫室氣體盤查 · 錢隆為本行 ATM 維護廠商，主要為運方式仰賴網路即時監控系統，資訊安全為重中之重，將導入資安相關認證以接軌國際 · 双方藝廊關注藝術與 ESG 的關聯性，以內部規範發揮制約效用，重覆利用佈展耗材 	<p>在供應商取得認證的過程中，持續關注，若有相關要求或新知，即時與供應商交流</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 針對環境保護，已於今年 5 月董事會報告通過溫室氣體盤查及查證時程規畫表，並已積極尋找顧問公司提供相關諮詢服務。(中菲) · 本公司為維持供應商關係，於落實資訊安全管理及建立標準管理流程下，預計取得 ISO27001 及 ISO9001。(錢隆) · 2019 年起國際藝博會之間針對探討氣候變遷議題，進行各種統論，亦針對「當代藝術中的碳足跡」與「性別平等」多項議題，開設工作坊，積極將永續的議題帶入藝術圈中。這股永續之風，在各畫廊產業之間引起重視。因此双方藝廊自 2021 年起制訂「綠色畫廊營運準則」為目標。從畫廊營運，減低資源包材資源、藝博會參與的運輸工具與人員的移動，並透過能源面，減少碳排放；材料面，減低畫材包裝與使用環保裱褙材料；運作面，使用低碳排交通與策展方式；最後，監測整體行為，並作為未來改善方針，並於各項專業及未來規劃納入重點項目。透過軟性的藝術為介面喚醒眾人對於環境、社會等議題的重視，希望創造共好的未來。(双方)

1.4.2 重大主題鑑別及管理

永續發展委員會工作小組評估 13 項重大主題對經濟、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 2022 年玉山重大性依衝擊程度排序。後續依照重大主題發展管理機制，包括設定重大主題目標、納入整體企業風險管理（ERM），並與高階管理層級薪酬連結。

1. 評估流程：

將重大主題對經濟 / 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、永續長辦公室彙整，範例如下：

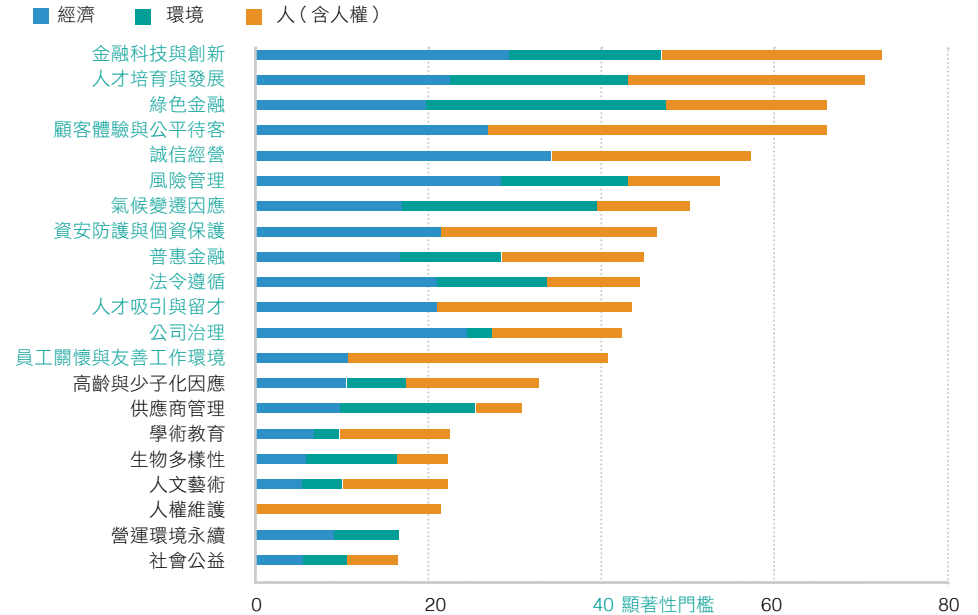
(1) 量化衝擊：

	經濟		環境		人（含人權）	
	正向	負向	正向	負向	正向	負向
金融科技與創新	20	10	14	4	18	8
人才培育與發展	20	3	16	5	25	3
綠色金融	15.9	4.33	23.3	5	15	4
顧客體驗與公平待客	15	12.5	0	0	20	20
誠信經營	25	10	0	0	22.5	1

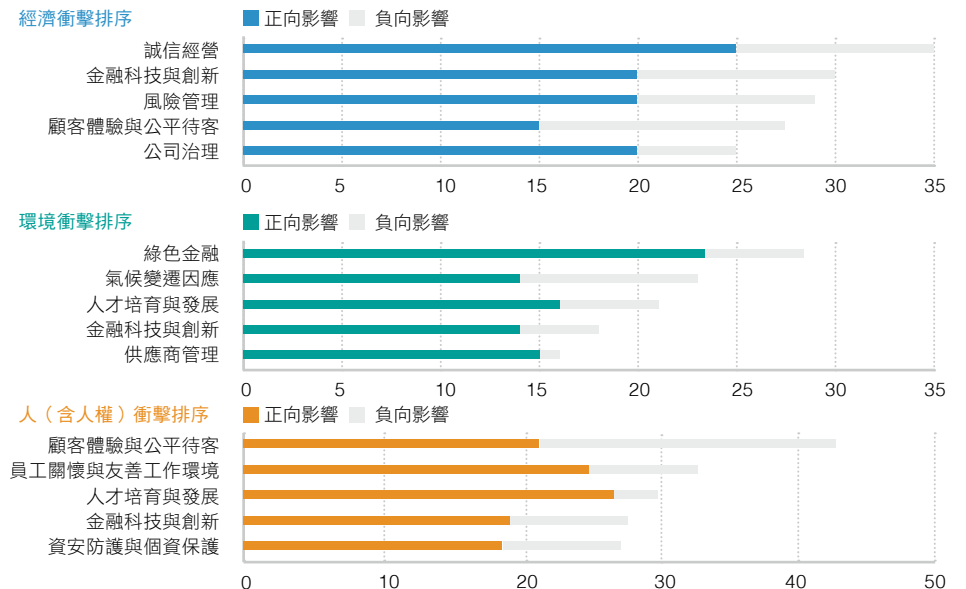
(2) 衝擊排序：

永續發展委員會工作小組計算 13 項重大主題衝擊量化結果，綜合考量經營團隊建議後，得到右圖評估結果：

重大主題衝擊評估結果



經濟、環境、人（含人權）衝擊排序 Top 5



2. 衝擊說明及管理方針

重大主題	GRI 特定主題指標 或自訂重大主題	衝擊類別與描述	採取行動 (對應章節 / 附錄)
金融科技與創新	GRI 203 間接經濟衝擊 GRI G4 產品組合	實際 / 正面 / 經濟 & 人 (人權) 玉山持續運用 AI、容器化、雲端等新興科技，除了更有效的配置及調度資源外，也提升顧客使用金融服務的意願，對經濟產生正面效益。此外，便利的金融服務也觸及更多的顧客，達到普惠金融的效果，對人權亦有正面效益。	3.4 金融科技與創新
人才培育與發展	GRI 404 訓練與教育	實際 / 正面 / 經濟 & 人 (人權) 人才是先行指標、也是關鍵指標，是企業競爭力的根本，良好的人才培育制度強化員工的專業及對玉山的向心力，對玉山經濟表現有正向影響。此外，良好的人才培育也提高員工的知識，使其對社會更有貢獻。	5.1 人才培育與發展
綠色金融	GRI 203 間接經濟衝擊 GRI G4 產品組合	實際 / 正面 / 經濟 & 環境 授信面：玉山於貸款流程導入環境與社會風險評估和管理，避免放款資金對生態環境、勞工權益等帶來負面衝擊，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。	3.1.1 責任授信
		實際 / 正面 / 經濟 & 環境 投資面：透過永續發展債券發行，將資金投入對環境及社會友善的產業，同時支持企業永續籌資，協助企業發行永續發展債券，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。	3.1.2 責任投資
顧客體驗與公平待客	GRI 2：一般揭露 2021	實際 / 正面 / 經濟 & 人 (人權) 良好的顧客體驗影響顧客使用金融服務的意願、較高的滿意度會使顧客更有意願推薦玉山。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。	3.3 公平待客與顧客體驗
誠信經營	GRI 205 反貪腐 GRI 206 反競爭行為	潛在 / 正面 / 經濟 誠信經營是金融業的根本，良好的公司治理讓利害關係人對玉山更有信心，願意投資玉山、與玉山往來，對經濟有潛在的正面影響。而健全的制度也確保公司內部管理及商業活動皆符合誠信經營，對經濟上各種商業活動皆有正面影響。	4.2 誠信經營
風險管理	GRI 2：一般揭露 2021	潛在 / 負面 / 經濟 & 環境 & 人 (人權) 金融業是經營風險管理的信用事業，良好的風險管理能讓玉山受到信用、市場、作業等潛在風險的機率下降，並在發生事件時有快速準確的應變措施、保護員工、也保護跟玉山往來的利害關係人。此外，良好的風險管理機制，也能讓玉山在面對氣候風險時有量化且較為全面的評估依據。	4.3 風險管理

重大主題	GRI 特定主題指標 或自訂重大主題	衝擊類別與描述	採取行動 (對應章節 / 附錄)
氣候變遷因應	自訂重大主題	實際 / 負面 / 經濟 & 環境 氣候變遷的實體風險及轉型風險，可能對於玉山投融資業務及自身營運造成衝擊，進而影響玉山資產組合的風險。玉山的投融資組合代表著資金投入的產業分布，也間接影響當地的環境生態。玉山已宣示 2035 年前全面撤資煤礦相關產業，雖短期內使業務有較多限制，但長期而言可使資產更具有韌性。	2. 邁向淨零排放
資安防護與個資保護	GRI 418 客戶隱私	潛在 / 負面 / 經濟 & 人 (人權) 數位化的時代，完善的資訊安全與顧客資料保護制度，能確保金融服務的穩定性及安全性，並降低公司及顧客資訊外洩風險。玉山不僅符合法令規範，也應以高標準持續精進內部管理，強化員工重視顧客人權的意識並落實個資保護。	4.7 資訊安全
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	實際 / 正面 / 經濟 & 人 (人權) 金融業是特許行業，從金融本業出發，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，對經濟具正面效益。此外，金融知識的普及及對金融商品的認知度提高，也有助於建立年輕世代的正確理財觀念，同步打造銀髮族的金融安全防護網。	3.2 普惠金融
法令遵循	GRI 2：一般揭露 2021	潛在 / 負面 / 經濟 落實法令遵循是企業的責任，透過建立良好企業文化，使各項服務及商品皆符合相關法令規範，能降低營運風險、受裁罰風險並提升經營績效。	4.2 誠信經營
人才吸引與留才	GRI 202 市場地位 GRI 401 勞雇關係	實際 / 正面 / 經濟 & 人 (人權) 人才吸引能讓組織的人員組成更為健康、留才措施能保留關鍵人才及潛力人才，讓玉山更具有競爭力。藉由提供具競爭力的人才留任措施，達到人才吸引與保留，並提升員工敬業度，促成員工滿意與顧客滿意的正向循環，使組織得以穩定永續發展。	5.2 人才吸引與留才
公司治理	GRI 2：一般揭露 2021	實際 / 正面 / 經濟 良好的公司治理代表企業經營的高穩定度及健康程度，透過多元溝通方式持續關注並確保資訊揭露品質，不斷學習、檢視及精進公司治理架構與機制，提高利害關係人對公司之信任，才能共同創造公司長期最大價值。	4.1 公司治理
員工關懷與友善工作環境	GRI 403 職業安全衛生	實際 / 正面 / 人 (人權) 員工是玉山最寶貴的資產，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，能減少潛在危險事件，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。	5.3 員工關懷與友善工作環境

重大主題管理目標



金融科技與創新

* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2022 年目標	2022 年達成狀況	2023 年目標	2030 年目標
優化數位體驗與營運，以科技加速數位轉型，進而提升無紙化，將品牌價值傳遞給顧客。	數位長 / 20%	數位活躍顧客佔比 ^註 (相對於全體活躍顧客)	2022 新增目標	54%	56%	65%
		數位申辦佔整體比例 (包含存款、信用卡、信貸、基金)	67%	67%	68%	75%

註：因應後疫情時代到來，加速顧客行為改變、法規開放，以及 AI 科技加速發展，為持續觀察數位轉型成果，新增此關鍵績效指標。



人才培育與發展

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2022 年目標	2022 年達成狀況	2023 年目標	2030 年目標
以人才為導向的績效管理，結合長期策略及教育訓練，透過專業培養及職務輪調等多元培養方式，培育組織所需人才。	人資長 / 40%	員工平均訓練數	員工平均訓練時數維持 45 小時以上	員工平均訓練時數 57.38 小時	員工平均訓練時數達 50 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	<ul style="list-style-type: none"> 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%。 	<ul style="list-style-type: none"> 各職系專業訓練課程透過數位教材輔助進行混成學習達 100%，科技類別專業訓，包含 BA/PM、敏捷開發法證照培訓班、數位科技培育及線上資安測驗等共計 39,058 人次。 國內員工取得數位力相關學習認證累計比例達 29.5% (共 2,696 人)。 	<ul style="list-style-type: none"> 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、AI 認證及數位經辦比例達 40%。 	<ul style="list-style-type: none"> 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、AI 認證及數位經辦比例達 80%。

 綠色金融

* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2022 年目標	達成狀況	2023 年目標	2030 年目標
支持對環境及社會有正面影響力的授信對象，包括提供綠色授信，及透過永續連結貸款協助企業訂定明確 ESG 發展目標。	法金執行長 / 20%	綠色授信餘額	新臺幣 300 億元	已達成新臺幣 537 億元	新臺幣 630 億元	新臺幣 1,000 億元
		永續連結貸款餘額	新臺幣 300 億元	已達成新臺幣 406 億元	新臺幣 500 億元	佔法金總授信餘額 13%
落實永續投資，提高永續發展債券投資部位 (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)。	財務主管 / 15%	永續發展債券投資餘額	新臺幣 160 億元	已達成新臺幣 255 億元	新臺幣 280 億元	新臺幣 420 億元

 顧客體驗與公平待客

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2022 年目標	達成狀況	2023 年目標	2030 年目標
以顧客體驗為核心，建立公平待客文化，確保服務品質。	總經理	顧客滿意度	各通路滿意度維持 90% 以上	<ul style="list-style-type: none"> 實體通路：93.83% 數位通路：94.04% 客服通路：92.31% 	各通路滿意度維持 90% 以上	各通路滿意度維持 90% 以上
		NPS (淨推薦值)	NPS 維持 40% 以上	NPS：60.17%	<ul style="list-style-type: none"> 實體通路 NPS 維持 60% 以上 數位通路 NPS 維持 55% 以上 客服通路 NPS 維持 50% 以上 	各通路 NPS 維持 60% 以上
		落實公平待客原則	ISO10002 通過 BSI 年度認證	<ul style="list-style-type: none"> 連續第二年順利通過 ISO10002 認證 獲得金管會公平待客原則評鑑前 25% 表揚 	獲得金管會公平待客獎項肯定	獲得金管會公平待客獎項肯定



誠信經營

* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2022 年目標	2022 年達成狀況	2023 年目標	2030 年目標
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。	法遵長 / 40%	<ul style="list-style-type: none"> 教育訓練及測驗落實度 不誠信經營行為風險評估機制 	<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%。 導入不誠信行為風險評估活動及整合作業風險管理機制。 	<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%。 持續優化國內各業務管理單位及海外分行之不誠信經營行為風險評估機制。



風險管理

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2022 年目標	2022 年達成狀況	2023 年目標	2030 年目標
運用資訊技術與科學化數據分析工具，厚植風險管理之預警及應變能力，以強化風險控管效率。	風險長 / 60%	<ul style="list-style-type: none"> 利率風險變化對資產負債影響之管理機制 信用風險模型管理機制完成率 作業風險 3+1 管理工具精進比例 	<ul style="list-style-type: none"> 利率風險控管報告計算完成率 信評模型驗證比率完成率達 100% 作業風險底層架構定義表翻新比率達 10% 	<ul style="list-style-type: none"> 計算全行各類債券平均存續期間、利率風險曝險狀況，作為金融交易避險部位調整參考。 信評模型上線前與驗證皆依時程進行，完成率達 100%。 作業風險架構及控制架構定義表完成翻新，比例達 10%。 	<ul style="list-style-type: none"> 資產負債部位配置之管理機制精細度提升 50%。 資本計提計算效率提升 30%。作業風險關鍵指標更新達 10%。 	<ul style="list-style-type: none"> 打造亞洲最佳市場風險管理團隊。 資本計提的信用風險暴險額所適用之風險權數降低達 20%。 提升跨模組管理效能達 80%。


氣候變遷因應

* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略*	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2022 年目標	2022 年達成狀況	2023 年目標	2030 年目標
針對氣候變遷可能造成風險，訂定評估機制與適當之風險管理措施，並強化管理及因應能力。	風險長 / 10%	<ul style="list-style-type: none"> CDP 成績 減碳目標達成情形 教育訓練滲透率 	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> 金控及子公司玉山銀行已修訂氣候變遷風險相關管理機制修訂或檢視。 已完成研議氣候風險壓力測試研議並完成試算，2022 年度計算揭露於第二章邁向淨零。 	<ul style="list-style-type: none"> CDP climate change 成績維持 A- 以上。 Scope1、2、3 碳排放量符合 SBT。 新人完成氣候變遷教育訓練比例達 90% 以上。 	<ul style="list-style-type: none"> 達成 SBTi scope1、2、3 階段性減碳目標。 90% 以上員工曾接受氣候變遷教育訓練。
建立環保節能文化及執行環保節能措施，降低營運成本。	環境永續組組長 / 30%	控管營運環境指標，碳排放量、用水量及廢棄物	以 2020 年為基準年，總碳排放量降低 8.4%，以 2016 年為基準年，每單位營收用水量降低 13.3%；每單位營收廢棄物量降低 33.3%。	以 2020 年為基準年，總碳排放量降低 10.4%，以 2016 年為基準年，每單位營收用水量降低 16.1%；每單位營收廢棄物量降低 33.3%。	以 2020 年為基準年，總碳排放量降低 12.6%，以 2016 年為基準年，每單位營收用水量降低 15.6%；每單位營收廢棄物量降低 38.9%。	以 2020 年為基準年，總碳排放量降低 42%，以 2016 年為基準年，每單位營收用水量降低 31.1%；每單位營收廢棄物量降低 77.8%。
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。		以再生能源採購量及用電量為基準檢視再生能源使用比例。	再生能源採購比例達 20%	再生能源採購比例達 22.6%	· 再生能源採購比例達 30%	國內據點再生能源使用比例達 100%



資安防護與個資保護

* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略*	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2022 年目標	2022 年達成狀況	2023 年目標	2030 年目標
<ul style="list-style-type: none"> 持續取得資訊安全、個資保護及營運持續之國際專業認證。 建構完善的資安治理制度及資安防護架構、培養同仁良好的資訊安全意識，展現資安韌性。 	資安長 / 100%	<ul style="list-style-type: none"> 駭客入侵成功資安事件數 取得國際專業認證 完成入侵攻擊模擬系統建置 完成玉山金控及子公司基礎架構安全健診 	<ul style="list-style-type: none"> 駭客入侵成功資安事件數 0 件。 消費金融業務取得 BS10012-2017 個資保護認證。 玉山證券取得 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證。 訂定玉山銀行取得 ISO 22301 營運持續管理國際標準及 ISO 27701 個人資料隱私管理系統之時程計畫。 自主研發 2 件以上入侵攻擊模擬系統技術情境。 	<ul style="list-style-type: none"> 2022 全年無發生駭客入侵成功資安事件。 2022.10 消費金融業務取得 BS10012-2017 證書。 2022.11 玉山證券取得 ISO 27001 認證。 2022.6 玉山銀行啟動 ISO 22301 及 ISO 27701 導入專案。 完成兩項 BAS 系統之 Path Travelsal、XSS 技術情境之自主研发。 	<ul style="list-style-type: none"> 駭客入侵成功資安事件數 0 件。 新增信託業務、數位個人金融業務取得 BS10012-2017 個資保護認證。 玉山銀行個人網路銀行及行動銀行取得 ISO 27701 隱私資訊管理標準及 ISO 22301 營運持續管理系統認證。 建置入侵攻擊模擬系統，完成玉山金控及子公司基礎架構安全健診。 	<ul style="list-style-type: none"> 駭客入侵成功之資安事件數量維持 0 件。 玉山銀行與玉山證券完成 ISO 27001:2022 資訊安全管理系統改版並取得驗證。 打造玉山金控及子公司一致之個資管理制度、持續完善供應商風險管理制度及零信任架構。



普惠金融

策略*	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2022 年目標	2022 年達成狀況	2023 年目標 ²	2030 年目標
推動普惠金融政策，使不同身份背景的個人或企業，可以在開放、平等、多元的基礎下獲得適合的金融服務，消除不平等、促進普惠金融	個金執行長 / 20%	<p>解決營收 5,000 萬以下小型企業融資不易問題，並協助具社會在地影響力之個人與企業發展</p> <p>透過數位化、無障礙的金融服務，提供弱勢族群、身心障礙人士或高齡顧客創新及友善的金融服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> 小型企業貸款餘額 1,080 億元。 新創企業、地方創生、社會企業、青年創業啟動金等貸款戶數 4,200 戶。 	<ul style="list-style-type: none"> 小型企業貸款餘額 1,041 億元¹ 新創企業、地方創生、社會企業、青年創業啟動金等貸款戶數 4,270 戶 	<ul style="list-style-type: none"> 小型企業新增撥款戶數 4,000 戶。 新創企業、地方創生、社會企業、青年創業啟動金等新增撥款戶數 1,300 戶。 	<ul style="list-style-type: none"> 小型企業新增撥款戶數 6,000 戶。 新創企業、地方創生、社會企業、青年創業啟動金等新增撥款戶數 1,800 戶。
			<ul style="list-style-type: none"> 設置視障語音 ATM 與手語視訊金融服務。 於數位通路推動金融友善服務計劃。 	<ul style="list-style-type: none"> 設置視障語音 ATM 共 99 台。 全國分行建置免預約手語視訊服務。 入口網站取得無障礙標章最高等級；行動銀行提供視障者可視性服務；提供聽障者 ATM 驗證碼綁定，保障交易安全。 	<ul style="list-style-type: none"> 增設視障語音 ATM 150 台 (所有分行至少一台)。 依行舍無障礙設施服務制定 A、B、C 分級，2022 年皆為 C 級，2023 年目標完成 8 家 A 級、13 家 B 級分行。^{3,4} 優化官網自助服務資訊，便利顧客取得金融服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 國內所有 ATM 皆改為視障語音 ATM。 完成 40 家無障礙 A 級分行，97 家 B 級分行。 持續優化數位通路，提供無障礙的金融服務。

註：1. 主管機關加強管制購置住宅、土地及工業區，使授信尺度趨為嚴謹，影響顧客申貸意願。另因玉山強化案件風險管理及企業紓困振興貸款及舊貸展延陸續到期，亦使餘額下降。

2. 依據世界銀行定義，普惠金融為小型企業得以獲得符合需求之可負擔金融產品及服務，故玉山將目標由貸款餘額調整為每年新增撥款戶數。

3. 分行無障礙設施改善受限於行舍結構及法規，因此無法全行改善為 A 級。

4. 分級定義：6 項指標：1. 無障礙坡道、2. 無障礙洽談室、3. 輪椅充電站、4. 符合輪椅高度之客服電話與文字客服 QR CODE、5. 無障礙車位、6. 無障礙廁所。如分行建置以上項目，每項得 1 分。A 級：5-6 分，B 級：4 分，C 級：3 分以下。



法令遵循

* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2022 年目標	2022 年達成狀況	2023 年目標	2030 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	法遵長 / 100%	<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"> 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，應測驗員工參與率 100%。 持續與海外單位進行一對一線上交流。 	<ul style="list-style-type: none"> 法遵管理系統專案進行中。 公平待客原則為本年度重要法遵宣導課程主題，各業務亦就高齡顧客及身心障礙人士提供適當的友善服務措施，具體落實公平待客。 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。 依照訪查計畫，與東京分行、香港分行、新加坡分行、澳洲分行及中國子行分別進行一對一線上訪查。 	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年第四季完成法遵管理系統的建置，強化法令傳達、諮詢、溝通與通報機制，提升內部法令遵循之效率並減少人工作業時間。 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實地或線上交流。 	<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。



人才吸引與留才

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2022 年目標	2022 年達成狀況	2023 年目標	2030 年目標
用自己的雙手，打造自己的未來	人資長 / 40%	員工敬業度	員工敬業度維持 95% 以上	<ul style="list-style-type: none"> 85%。 未達成，主因 2022 年因升息與市場波動，獲利不如過往而影響部分員工變動薪，適逢績效考核新制導入擴大獎勵差異，內外部綜合因素反映於敬業度調查結果。調查後玉山制定精進方向，並召開全公司意見交流會議，直接回應同仁問題。 	<ul style="list-style-type: none"> 員工敬業度維持 90% 以上 玉山鼓勵同仁多元表達感受與意見，且實施考核新制將擴大員工獎勵差異，故參考同業調整敬業度目標。 	員工敬業度維持 90% 以上
		人才保留率	人才保留率維持 90% 以上	91.10%	人才保留率維持 90% 以上	人才保留率維持 90% 以上
		高績效人才保留率	高績效人才保留率維持 95% 以上	95%	高績效人才保留率維持 95% 以上	高績效人才保留率維持 95% 以上
		女性主管比例	女性主管比例維持 39% 以上	女性主管比例 40.85%	女性主管比例維持 41% 以上	女性主管比例維持 45% 以上



公司治理

* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2022 年目標	2022 年達成狀況	2023 年目標	2030 年目標
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	公司治理主管 / 100%	<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"> 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"> 新增董事會應積極協助及指導三道防線之建立清楚界定各道防線之角色功能及權責相關指標內容，並將具體風險事項納入董事會整體績效評量內容。 持續強化公開資訊觀測站及子公司網站公司治理資訊之透明度，並定期更新相關資訊。 依據公司產業特性及未來發展策略，安排應具備專長並認同玉山企業文化、經營理念及專家領航制度之獨立董事，定期評估並陳報玉山董事結構組成暨改選計畫。 	<ul style="list-style-type: none"> 依據新修訂「公司治理實務守則」，規範董事於封閉期間股票交易控管措施，及建立事後查核確認機制。 董事改選暨辦理新任董事初任講習。 委請外部獨立專業機構執行「董事會績效評估」作業。 	<ul style="list-style-type: none"> 參照公司階段性永續發展策略，彙整並擬定超前部署公司治理再提升方案。 依據主管機關政策持續優化公司治理文化，並參照國內外最佳公司治理原則與實務，檢視公司治理架構，滾動式修訂相關規章及調整揭露資訊。



員工關懷與友善工作環境

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2022 年目標	2022 年達成狀況	2023 年目標	2030 年目標
打造同仁第二個快樂的家，建立友善的工作環境	人資長 / 20%	制定優於法令的勞工制度	制定優於法令的勞工制度	提供優於法令的 8 天產檢假、8 天陪產檢及陪產假（性別工作平等法規定為 7 天產檢假、7 天陪產檢及陪產假）	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
		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 143 萬元以上	135.6 萬元（主要因為金融業整體受全球金融市場動盪影響，股價市表現影響劇烈，因此薪資費用下降，亦影響獎金費用下降）	將持續精進制度，以提升平均福利費用水準	非擔任主管職務平均員工福利費用 160 萬元
		DEI 多元人才	2022 新增目標	DEI 多元人才 4.28%	DEI 多元人才維持 4.5% 以上	DEI 多元人才維持 6% 以上

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。

2.1 氣候環境治理組織架構

2.2 氣候相關風險與機會

2.3 氣候機會辨識

2.4 氣候風險辨識

2.5 玉山碳排結構



邁向淨零

■ 玉山轉型路徑 GRI：2-23、2-24、2-25、3-3

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：治理、策略、風險管理、指標和目標四大範疇揭露氣候相關資訊。我們已經設定了 2035 年全面「撤煤」及 2050 年達成淨零，並以科學化的方法以及強韌的風險管理逐步往淨零的目標邁進。



玉山加入的倡議

2014

臺灣首家金融業入選 DJSI

2015

簽署赤道原則

2017

臺灣首家簽署 TCFD 企業

2022

- 臺灣首家金融業通過 SBT 目標
- 加入 TNFD
- 加入 RE100
- 加入 PCAF

玉山氣候環境行動

2019

- 量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
- 全面發行零碳信用卡

2018

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

2017

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

2021

- 設定 2050 年淨零排放目標
- 訂定永續金融政策，將永續發展落實至金融業務及風險評估流程
- 召開「玉山 ESG 永續倡議行動」

2020

- 擴大衡量高氣候風險產業於不同情境下之衝擊
- 進行投融資業務碳盤查，並規劃依 SBT 設定減碳目標

2022

- 訂定氣候環境風險管理相關政策，提升玉山對氣候環境風險之風險管理能力
- 擴大「玉山 ESG 永續倡議行動」，與超過 100 家優質企業共同公開倡議 ESG 永續發展
- 結合 TCFD 與 TNFD 發布氣候暨自然環境報告書

2.1 氣候環境治理組織架構



2.1.1 政策與專業團隊建構

為將氣候議題更好地整合於營運決策、管理制度、業務流程中，玉山設立董事會層級永續發展委員會及各專責單位，並為臺灣首家設立永續長的金融業。從治理階層開始致力實踐玉山氣候文化，擘畫長期永續發展藍圖。對內有系統地培育綠色金融人才，並將 ESG 與氣候結合玉山發展策略，落實於內部決策、管理流程與業務範疇。

玉山金控



建立氣候治理文化

- 成立永續發展委員會，由董事長擔任召集人
- 建立氣候相關政策及流程，並定期進行報告追蹤成效¹
- 董事會及高階管理階層與外部合作每年度安排氣候相關教育訓練²，以協助治理階層多管道掌握氣候趨勢



培育氣候金融人才

- 氣候變遷主要投入包括永續金融小組、氣候變遷小組、環境永續小組等約 40 人
- 與永續能源基金會合作首創永續金融管理師，強化 ESG 與氣候相關專業，共 73 位主管同仁取得認證
- 內部教育訓練結合 ESG 相關議題，新人訓導入氣候風險管理課程，此外也透過線上課程及每月環保教材宣達建立共識
- 參與相關專案小組的組員擁有的證照 ISO14064 -1,2,3、ISO14067、PAS2060、SCR*、CFA ESG* 等國際證照



強化氣候風險評估專業

- 與外部顧問合作導入建立轉型風險及實體風險資料及技術
- 為臺灣第 1 家、亞洲第 2 家完成 SBT 目標審查的金融業
- 加入 PCAF 並應用其方法論計算範疇三碳排
- 啟動實體風險空間資料庫建置，結合情境資料，規劃提供業務流程及據點選址決策參考資訊

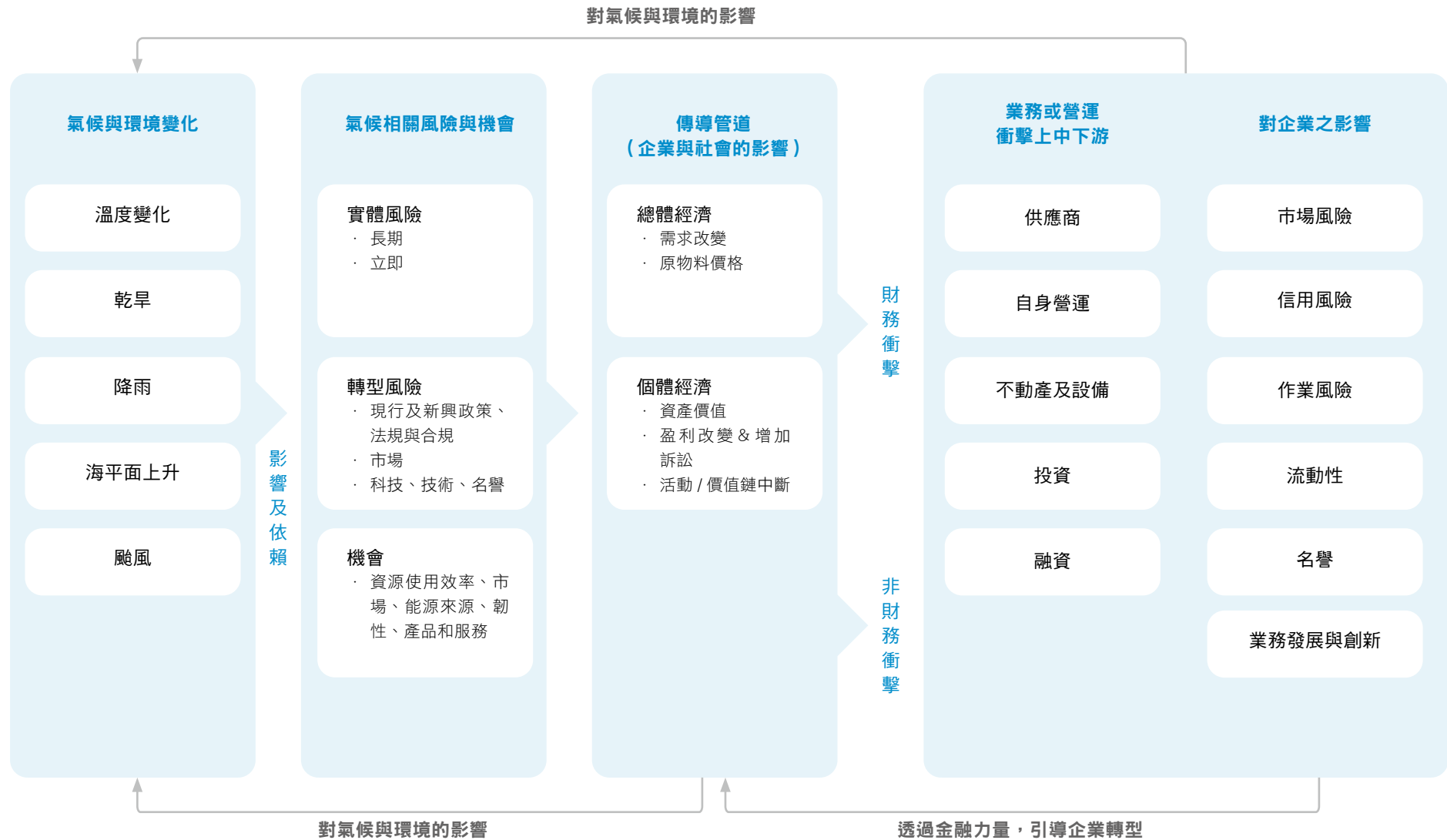
註 1：董事會與高階管理階層氣候相關治理成效詳見 111 年年報 pg37-43

註 2：董事會與高階管理階層氣候相關教育訓練詳見 111 年年報 pg47-49

註 3：SCR* 係指 Sustainability and Climate Risk 及 CFA ESG* 係指 Certificate in ESG Investing

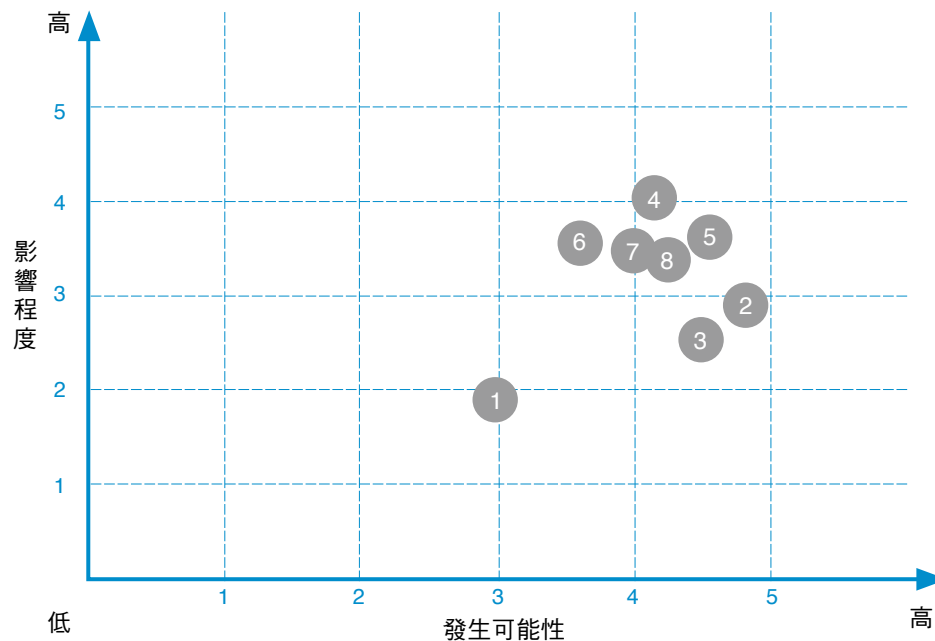
2.2 氣候相關風險與機會

"If finance won't move, the world won't move." – Inger Andersen (聯合國環境規劃署執行主任)。金融在引導企業轉型中扮演重要的角色，玉山秉持「雙重大性」的思維，除了積極應對氣候變遷造成的風險與機會外，也致力於降低對環境和社會的負面影響，並透過金融的影響力協助顧客永續轉型，攜手產、官、學界永續夥伴共同為環境盡一份心力。



2.3 氣候機會辨識

「臺灣 2050 淨零排放路徑及策略總說明」，政府將在 2030 年前將投入 9,000 億元預算推動減碳，透過關鍵戰略帶動龐大商機，2023 年公部門編列淨零預算 682 億元，並預估自 2023 年～2030 年帶動民間投資 4 兆元。金管會在 2022 年 9 月發布了「綠色金融行動方案 3.0」，其方案願景就是「整合金融資源，支持淨零轉型」，將逐步推動揭露碳排帶動產業減碳。金融業須發揮正面的影響力，將資金引導至自然環境友善產業，如綠色能源、電動車、綠色鋼鐵、氫能及永續農業等，玉山積極發展與支持主管機關的策略，從責任金融、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金融的第二成長曲線。



機會	影響程度	因應措施
資源使用率	中	<ul style="list-style-type: none"> 汰換高耗能設備節省成本
能源來源	長	<ul style="list-style-type: none"> 使用再生能源，降低對化石燃料之依賴及對碳價格敏感度，降低溫室氣體排放 打造綠建築提升能源使用效率
產品和服務	中	<ul style="list-style-type: none"> 發展低碳產品及服務，支持淨零政策，協助顧客轉型，創造業務機會 使用再生能源 發展綠色金融產品（詳見 P.43）
市場	中	<ul style="list-style-type: none"> 數位化便捷金融服務，提升顧客滿意度，並降低服務所需之成本 透過教育訓練及內部公告提升員工氣候變遷意識 建立管理組織（詳見 P.38），修訂氣候變遷風險管理政策及永續金融政策強化管理制度
韌性	中	<ul style="list-style-type: none"> 提升氣候變遷的因應能力，以更有效率管理風險並掌握機會

註：時間範疇定義：1 年以內屬於短期，1 年以上至 10 年屬於中期，10 年以上屬於長期

2.3.1 因應策略及財務計畫

對標政策及淨零路徑	氣候相關機會	內部策略及目標	現行作為及成效
	資源使用效率	<ul style="list-style-type: none"> 以 2020 年為基準，2030 年範疇 1&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 年國內據點 100% 使用再生能源 2040 年海內外據點 100% 使用再生能源 	<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、回收再利用管理，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佔比
	能源來源		
<ul style="list-style-type: none"> 巴黎協定 臺灣 2050 淨零排放路徑 臺灣綠色金融行動方案 公司治理 3.0 – 永續發展藍圖 SBTi 科學基礎減碳目標 責任投資原則 (PRI) 責任銀行原則 (PRB) TCFD TNFD 	產品和服務	<ul style="list-style-type: none"> 2030 年目標為成為企業永續靠山、顧客最佳永續夥伴 配合臺灣 2050 淨零排放路徑及策略說明，持續擴大綠色商品規模 	<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
	市場		
	韌性	<ul style="list-style-type: none"> 積極參與政府及國際組織永續、氣候變遷相關倡議，強化氣候變遷因應能力 2027 年國內自有大樓 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 	<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情境分析專案等 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

2.3.2 氣候相關產品及服務概況

個人金融

零碳信用卡

- 銀行全系列信用卡達成碳中和
- 2019 年起發行之全系列信用卡達成碳中和，至 2022 年底共抵換 4,393 公噸二氧化碳發卡
- 累計 480 萬張，預計 2025 年前將市面流通卡全數轉換成為零碳信用卡

數位 e 卡

- 2022 年領先市場發行純虛擬卡「數位 e 卡」，全程線上申辦 e 指辦卡率達 99.5%，核卡後不再提供實體卡片
- 減少每張實體卡製程所產生之 900 公克的碳排放，年度約減少 70.5 公噸碳排放量

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，無紙化並減少顧客移動過程所需碳排

微笑北極熊系列貸款

- 2022 年個人購買節能家電、電動車、設置家用綠能發電設備者等，提供金融服務優惠
- 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，提供利率或手續費優惠共計 760 戶、餘額新臺幣約 113.4 億元
- 2025 年目標當年度撥款量新臺幣達 110 億元

企業金融

綠色授信

- 協助企業及產業推廣綠能發展，如中小型陽光屋頂、離岸風電、地面型太陽能等大型電站等綠色專案項目
- 2022 年 12 月餘額新臺幣達 537 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
- 2022 年 12 月餘額新臺幣達 406 億元

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
- 2021~2022 年 9 月啟動「玉山 ESG 永續倡議行動」，與 133 家企業共同倡議

永續諮詢服務

- 結合內部專家與外部顧問，透過諮詢服務協助企業顧客發展 ESG 進行永續諮詢、包括建議減碳步驟、鼓勵並協助企業導入溫室氣體盤查

永續存款

- 2022 年 8 月起邀請 ESG 永續倡議行動 133 家企業共同參與
- 2022 年承作餘額新臺幣達 10.31 億元

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 255 億元
- 2025 年目標餘額新臺幣達 320 億元

永續債券發行

- 將資金投入對環境及社會友善的產業
- 發行量新臺幣達 189 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
- 承銷金額新臺幣達 230 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
- 提供避險服務新臺幣達 186 億元

註：玉山氣候產品於 2022 年 12 月概況說明如上表，各產品詳細資訊請參考「發揮金融影響力」章節

2.4 氣候風險辨識

氣候相關風險除影響玉山自身營運外，更大衝擊是來自於投融資的業務對象，例如顧客的經營受極端天氣或碳費衝擊，導致玉山資產信用貶落或價格波動。隨著氣候相關變化及社會低碳轉型的過程，在不同的時間造成不同程度的影響，進而影響既有風險，如信用風險、市場風險、作業風險、信譽風險與流動性風險等。玉山考量不同氣候相關風險類型，以及內部專家的意見鑒別對玉山潛在之財務影響。

轉型風險因子 / 潛在影響

政策和法規

- 1 碳稅 / 費造成公司及投融資標的財務衝擊
- 2 氣候法令及金融監理趨嚴

技術

- 3 低碳商品取代現有產品和服務，增加營收及投資之不確定性

市場

- 4 高碳排企業受衝擊造成投資標的價格波動
- 5 水、電、原物料等價格上漲增加成本

名譽

- 6 消費者偏好轉變，營運投融資決策須考量 ESG 因素
- 7 環境議題產生訴訟風險

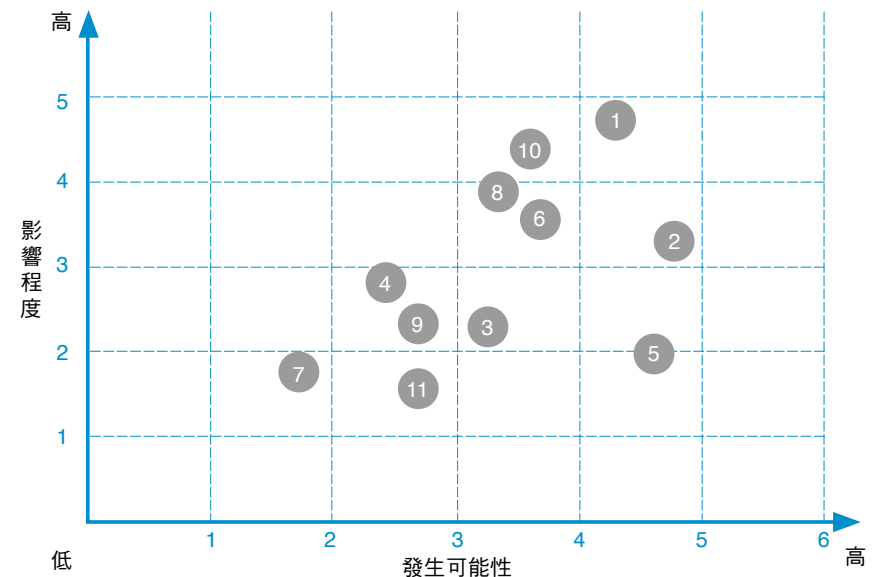
實體風險因子 / 潛在影響

立即性

- 8 颱風、洪水、水資源壓力等因素造成營運據點或擔保品減損、營運中斷
- 9 組織所依賴的自然資源因氣候變遷衝擊原先營運或商業模式

長期性

- 10 全球升溫超過 1.5°C，氣候模式改變與海平面上升影響經濟、公司運作模式，資產減損或提早汰換增加成本
- 11 氣候變遷造成的物種損失和自然環境惡化



2.4.1 影響性評估

■ 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 投資	<ul style="list-style-type: none"> 受氣候變遷或自然環境因素（如強颱、暴雨、順向坡、土石流）影響，造成擔保品價值減損，或供應鏈中斷影響顧客營運 氣候變遷及自然環境資源退化影響總體經濟因子（如 GDP、失業率、自然資源不足）或實體風險事件，進而造成投資標的不利影響（營收衰退、額外營運成本、供貨中斷），使得投資部位價格波動 	信用風險	低	中	中
		市場風險	低	中	中
（自身營運） 合規與聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 營運據點受極端天氣與自然環境資源因素（如強颱、暴雨、水資源壓力）影響，造成行舍、設備毀損，或營運負面影響 	作業風險	低	低	中
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 天災及自然環境因素影響基礎建設運作（如電力、網路等）恐影響服務提供 	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 投資	<ul style="list-style-type: none"> 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，環評因素影響廠區開發或營運，或產品遭受抵制 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；環境議題影響特定產業，造成投資部位價格波動 	信用風險	低	中	中
		市場風險	低	中	中
（自身營運） 合規與聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 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 氣候變遷相關的法規與政策是常見的轉型風險來源，例如政府立法徵收碳稅或碳費；針對住宅及商業建築適用更嚴格的能源效率標準；課予碳排放的法定揭露義務等。在判斷政策與法規風險時，不僅需考量政策與法規對營運造成的潛在直接影響，亦需進一步評估對供應鏈產生的間接潛在影響 聲譽風險與客戶或社會大眾對於企業是否致力於低碳轉型、是否信守其環境永續承諾的印象密切相關。若企業未能履行與實踐其承諾因應氣候變遷的行動，可能會影響利害關係人對企業的觀感，造成企業的負面聲譽，進而導致企業喪失客戶、消費者，或是供應商的支持，甚至影響企業取得資金的能力，或是招募及留任員工的能力 	作業風險	低	低	中
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 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，需使支付之費用提升 	作業風險	低	低	低

註：低度風險：成本小幅上升對財務影響較輕微

中度風險：逾放及資產價格波動之風險增加上升可能影響營收成長

高度風險：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

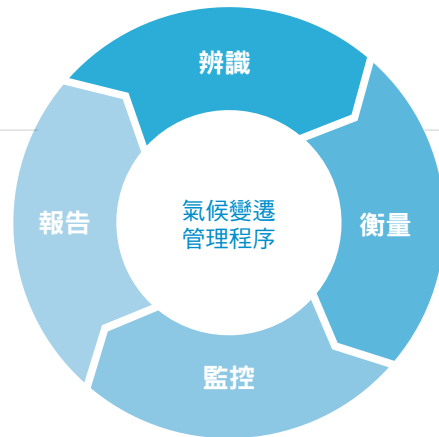
2.4.2 氣候風險管理程序

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檢視
- 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

報告

- 總經理統籌管理氣候變遷相關的目標與達成情形，相關單位不定期向總經理報告氣候變遷工作
- 至少每半年向董事會及風險管理委員會進行氣候環境風險報告
- 若發生氣候相關風險衝擊危及整體營運或業務狀況時，應立即採取適當管理措施並向董事會報告
- 依循氣候變遷相關指引進行資訊揭露



衡量

- 盤查投融资溫室氣體排放
- 衡量氣候變遷相關敏感性資產占比
- 定期對實體風險與轉型風險進行情境分析，以供策略擬定及風險管理參考

監控

- 建立連結氣候因子的指標，並進行監控
- 導入科學基礎減量目標（SBT）
- 依氣候相關風險評估結果，採行風險導向差異化之管理措施

2.4.3 氣候敏感性資產

參考國內外相關風險管理指引（如 UNEP FI、SASB），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。2022 年 12 月玉山氣候敏感性之產業及暴險佔比如下表，**氣候敏感性產業投融资總和佔比為 6.11%**。玉山已經設定了 2035 年全面「撤煤」及 2050 年達成淨零，並以科學化的方法以及強韌的風險管理逐步往淨零的目標邁進。

分類		投融资總和
能源和公用事業	化石燃料	0.35%
	電力設施及公用事業	2.03%
交通運輸行業	交通運輸業	0.89%
材料和建築	石化 / 化學	1.67%
	金屬製造 / 冶煉	0.47%
	水泥和玻璃	0.20%
農業、食品和林業產品行業	農林漁牧	0.18%
	造紙	0.32%
氣候敏感性資產		6.11%
非氣候敏感性資產		93.89%
合計		100.00%

2.4.4 氣候變遷情境分析

SASB：FN-MF-450a.1、FN-MF-450a.2

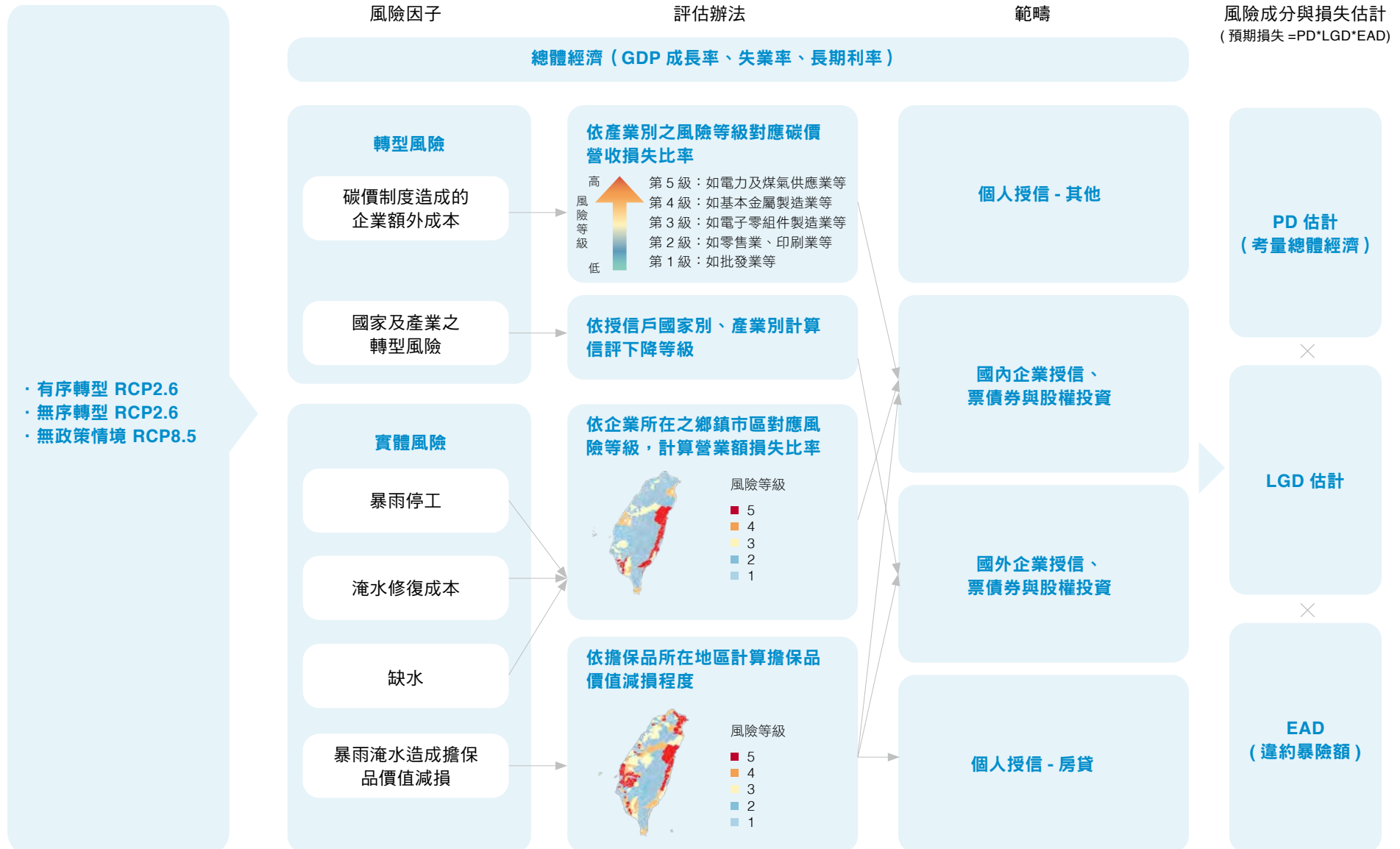
■ 投融資資產情境分析

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分析，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。玉山銀行占玉山金控資產 97% 以上，本年度投融資資產依「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」情境及方法論進行分析，並依金管會函文要求揭露相關資訊，強化風險管理及資訊揭露透明性。

■ 情境設定

項目	有序轉型	無序轉型	無政策
情境說明	<ul style="list-style-type: none"> 全球循序漸進以達到 2050 年淨零排放 控制暖化溫度在 1.5°C 	<ul style="list-style-type: none"> 延遲開始進行轉型但仍須達到 2050 年淨零排放 控制暖化溫度在 1.8°C 	<ul style="list-style-type: none"> 無轉型政策帶來之氣候變遷 暖化溫度在 3+°C
轉型風險	<ul style="list-style-type: none"> 對應 NGFS 之「Net Zero 2050」情境 	<ul style="list-style-type: none"> 考量國家及產業之碳排放強度、碳價格之財務衝擊 對應 NGFS 之「Delayed Transition」情境 	<ul style="list-style-type: none"> 對應 NGFS 之「Baseline」情境
實體風險	<ul style="list-style-type: none"> 對應 IPCC AR5 RCP2.6 情境 	<ul style="list-style-type: none"> 對應 IPCC AR5 RCP2.6 情境 	<ul style="list-style-type: none"> 對應 IPCC AR5 RCP 8.5 情境
總體經濟	<ul style="list-style-type: none"> 考量 NGFS 情境 GDP 成長率、失業率及長期利率變化 		

■ 情境分析方法論

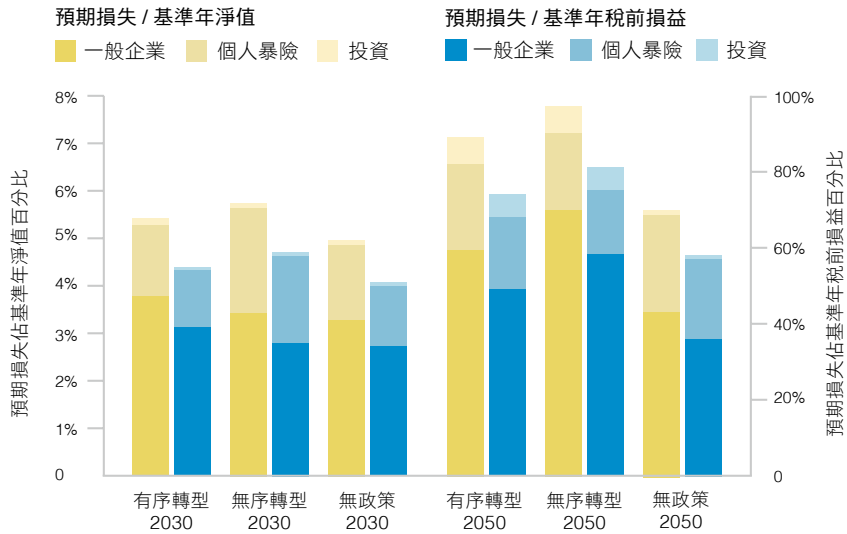


註：風險等級分為5級，風險最高為第5級

■ 情境分析結果

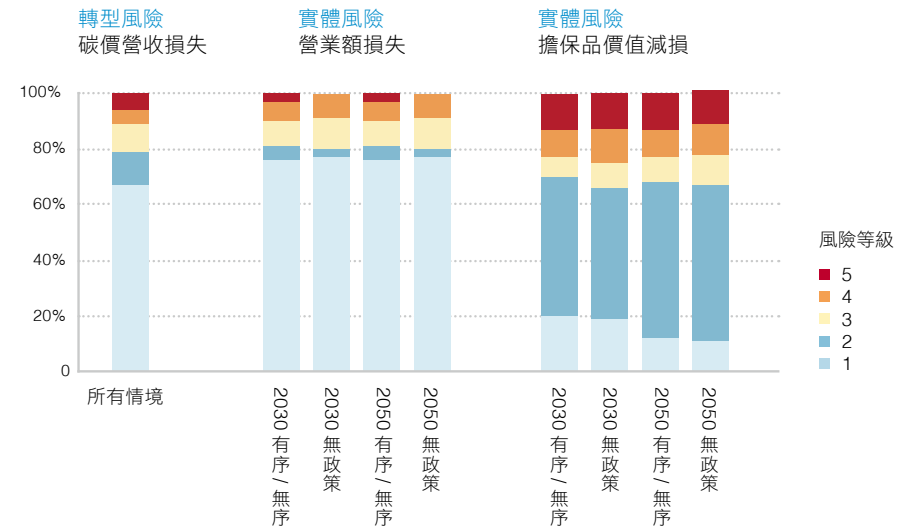
- 合併一般企業、個人暴險及投資部位分析結果，最大預期損失發生於無序轉型，2050年預期損失佔玉山金控基準年（2022年）淨值約7.57%，其中玉山銀行佔玉山金控資產達97%以上。
- 依玉山銀行淨值及稅前損益試算情境分析結果如圖一所示，可得出2050年無序轉型之預期損失最大，佔玉山銀行基準年淨值約7.80%。

圖一：情境分析結果



註：淨值（黃）對左座標值，稅前損益（藍）對右座標值

圖二：實體風險與轉型風險因子暴險金額風險等級分布



■ 高碳排產業情境分析

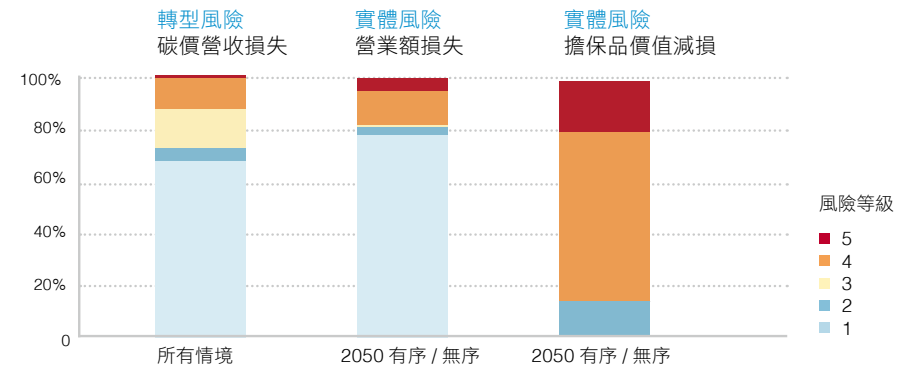
根據本國「溫室氣體減量及管理法」規定，屬第一批應盤查登錄對象者，依環保署公布之最新資料，本國計有287家企業登錄排放量資訊，截至2022年12月底，玉山共有40家授信往來客戶於應盤查登錄對象（碳排大戶），依「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」進行分析，結果摘要如下表。最大預期損失發生於2050年之無序轉型情境。

高碳排產業預期損失

單位：新臺幣佰萬元

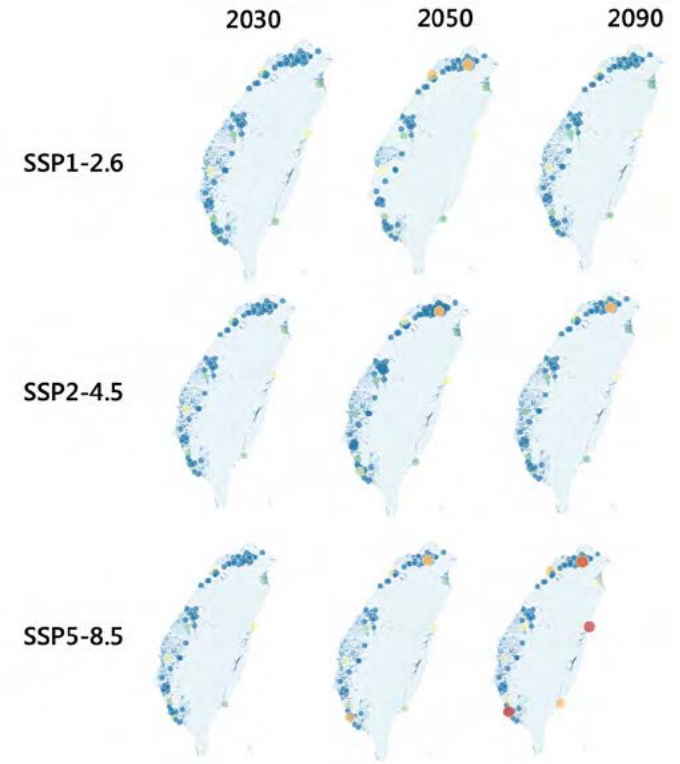
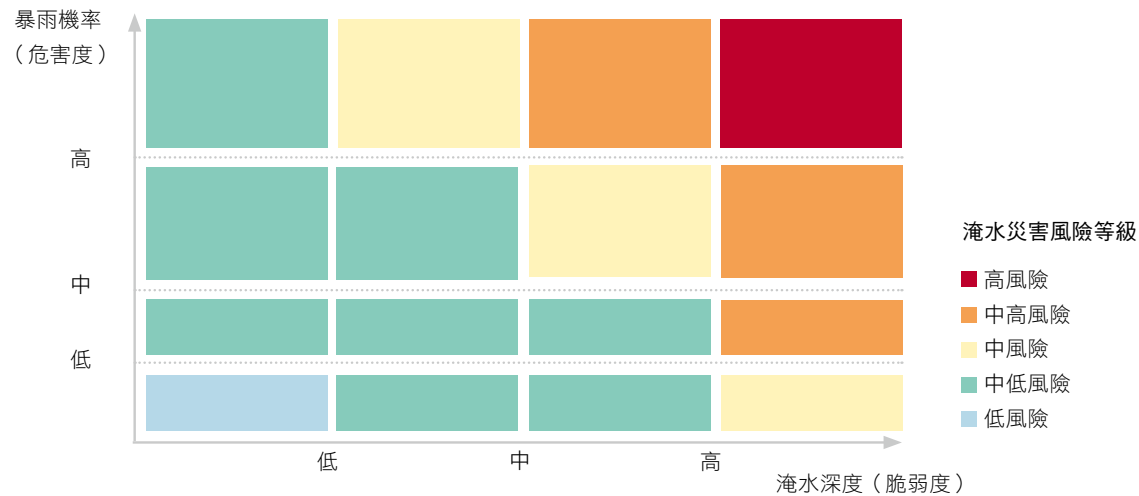
時間	情境	基準	有序轉型	無序轉型	無政策
2030		176	257	253	244
2050		176	332	412	264

圖三：高碳排產業實體風險與轉型風險因子暴險金額風險等級分布



自身營運情境分析

金融業主要氣候風險來自投融資部位，自身營運的轉型風險主要影響水電價格及相關規範的遵循成本上升，對財務之衝擊相對較輕微，實體風險可能會妨礙營運，影響對顧客之服務及營收，故自身營運情境分析以實體風險為主。參考 IPCC 實體風險分析架構與內部專家意見，使用危害度、脆弱度及自身據點位置（暴露度）分析淹水災害風險等級如下表。考量據點及行舍營運之生命週期，主要考量 2030 及 2050 年之前的時間點，分析結果顯示此時間區間無高風險據點。



單位：據點間數

情境	SSP1-2.6			SSP2-4.5			SSP5-8.5		
	2030 年	2050 年	世紀末	2030 年	2050 年	世紀末	2030 年	2050 年	世紀末
高風險	0	0	0	0	0	0	0	0	4
中高風險	0	3	0	0	2	0	0	3	11
中風險	6	10	6	6	3	6	6	6	12
中低風險	21	14	21	21	22	21	21	18	0
低風險	140	140	140	140	140	140	140	140	140

2.4.5 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，落實責任投資 透過議合鼓勵或協助企業重視永續經營議題、展開 ESG 行動
授信	企業放款	<ul style="list-style-type: none"> 透過綠色授信，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 參考銀行公會赤道原則 4.0 之指引辦理企業授信審核 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 將淹水風險因子—危害度（如強降雨、颱風次數增加）、脆弱度（如該地區是否容易淹水）納入不動產擔保品分區標準中，並依分區制定貸放額度及成數上限，以控管擔保品潛在減失風險 定期進行淹水高風險案件期中管理，位於氣候變遷高風險區域且貸放成數較高之不動產擔保品新增特殊註記於系統，審慎評估擔保品價值及貸放成數 擔保品標示為污染相關場址，或經政府機關公告屬《土壤及地下水污染整治法》所列管者，不予受理評估 針對危險山坡地社區之擔保案件加強審視、勘查鑑價標的、控管授信條件及提高簽核權限等管理機制
自身營運	災害應變	<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
	供應商管理	<ul style="list-style-type: none"> 導入永續採購標準管理供應商 綠色相關金融商品及服務之提供，訂定避免漂綠之設計及措施，以及建立內部機制據以管控
	合規與聲譽	

2.4.6 產業差異化管理

玉山將氣候變遷相關風險納入日常營運中，將自身業務進行差異化管理如下表，積極管理金融資產碳排放，增加綠色資產，降低投融资部位中灰色資產，透過金融資源的引導，推動低碳轉型，發揮自身金融影響力，實踐全球氣候相關永續目標。

管理措施	產業管理說明
拒絕承作	<ul style="list-style-type: none"> · 依「玉山金融控股公司永續金融政策」，企業涉及非法砍伐、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均應避免往來 · 依「玉山金融控股公司煤碳及非傳統油氣產業撤資要點」，針對高溫室氣體排放之煤碳及非傳統開採石化油氣相關產業強化控管及提出逐步撤資計畫 (Phase-out Plan) · 《土壤及地下水污染整治法》所列管之不動產擔保品避免承作
強化管理	<ul style="list-style-type: none"> · 企業涉及燃煤火力發電、菸草、採礦、皮革及毛皮整製等商業活動應審慎評估並定期追蹤 · 已簽署赤道原則，並根據赤道原則 4.0，將氣候變遷列為專案融資評估之必要項目 · 針對電力、油氣石化、基礎建設等類型且達一定規模以上專案融資導入赤道原則進行專案風險分級管理，審慎評估專案開發過程是否善盡社會責任、妥善制定環境及社會衝擊監控與改善計畫，逐案分析專案融資案件所涉及氣候實體及轉型風險、環境污染、生物多樣性等重大性議題落實情形 · 企業碳排、氣候風險、生物多樣性、有毒物質管理、水資源等產業特性所對應不同的氣候及環境風險，於加強審查說明中設計差異化 · 將氣候風險因子之危害度及脆弱度，納入不動產擔保品分區標準中，以掌握授信業務轄區劃分內案件之氣候風險，強化管理氣候變遷風險 · 危險山坡地社區案件加強審視作業流程 · 授信客戶若涉及環境汙染裁罰案例，設計相關機制鼓勵客戶改善問題
積極支持	<ul style="list-style-type: none"> · 支持社會創新及地方創生產業，提供客製化金融服務、財務輔導及行銷廣宣資源，為臺灣在地、國家社會邁向 SDGs 增添動力 · 增加投融资金額予前瞻經濟活動或國發會 2050 淨零排放路徑中所列關鍵戰略涉及之產業，包括：風電 / 光電、氫能、前瞻能源、電力系統與儲能、節能、碳捕捉利用及封存、運具電動化及無碳化、資源循環零廢棄、自然碳匯等

2.5 玉山碳排結構

玉山自 2014 年開始依循 ISO14064 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 年首次依據碳核算聯盟（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》針對投融資業務進行溫室氣體盤查，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。投融資碳排放除了總量外，透過碳排強度指標如碳足跡（Carbon Footprint）及加權平均碳強度（WACI），可協助剖析金融資產碳排概況。碳足跡為每單位暴險金額之碳排放量，可協助了解投資組合是否朝向減碳的方向發展。加權平均碳強度由投融資對象每單位營收碳排放和投融資比重計算，有助於判斷投融資組合碳排變化情況，2021 年投融資加權平均碳強度為 6.23 噸 / 新臺幣佰萬元。玉山將關注資產碳相關指標的變化，持續往淨零的目標前進。



玉山整體溫室氣體排放序時表

	2019	2020	2021	2022
範疇一	2,455	2,399	1,857	1,844
範疇二	22,443	22,299	22,105	20,294
範疇三：投融資 ¹	916,408	4,710,269	3,672,612	3,898,464 ¹
範疇三：其他	52,100	53,713	49,181	56,015
總計（噸）	993,407	4,788,679	3,745,755	3,976,617¹

範疇三投融資組合財務碳排放盤查

	2019	2020	2021	2022
投融資碳排放（噸）	916,408	4,710,269	3,672,612	3,898,464 ¹
投融資碳足跡 ² （噸 / 新臺幣佰萬元）	3.34	2.44	1.73	1.69 ¹
盤查覆蓋率 ³ （%）	12.50%	73.69%	75.27%	75.68% ¹
PCAF 須盤查資產之覆蓋率（%）	100.00%	100.00%	100.00%	100.00% ¹

註 1：2022 投融資排放係依財報整體資產類別增減幅度推估

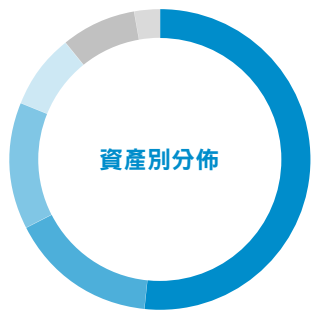
註 2：投融資碳足跡 = 投融資部位碳排放 / 盤查投融資部位餘額

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

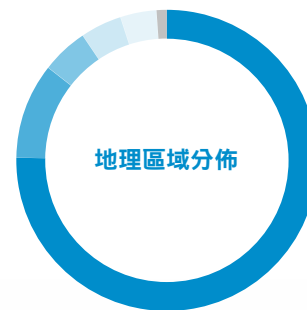
註 4：2021 年投資碳排放採用 PCAF 2022.12 發布之第二版指引進行盤查，盤查結果經第三方確信（詳附錄十七）。因盤查邊界、歸因因子調整及碳排資料更新，使盤查結果與本公司去年底發布之「2021 氣候暨自然環境報告書」數據有所差異。

2.5.1 投融資組合財務碳排放分析

玉山將投融資資產溫室氣體排放情形依照資產類別、產業類別及地區進行分析，依據 PCAF 方法學計算資料品質分數，2021 年整體資料品質分數為 3.33（資料品質分數最佳為 1，最差為 5）詳細資料於附錄十一、投融資碳排結構。我們依據 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，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。



- 51.9% 企業貸款 (資料品質：3.77)
- 15.7% 股票與公司債投資 (資料品質：1.36)
- 13.6% 主權債投資 (資料品質：1.08)
- 8.2% 發電類型之專案融資貸款 (資料品質：2.72)
- 7.9% 個人房屋抵押貸款 (資料品質：4.07)
- 2.7% 商用不動產抵押貸款 (資料品質：4.00)



- 75.5% 臺灣
- 10.1% 北美及歐洲
- 5.1% 香港
- 4.5% 其他
- 3.9% 亞洲其他
- 0.9% 中國

產業別分佈



- 20.8% 電力及公用事業
- 16.6% 批發及零售業
- 16.1% 製造業
- 14.9% 主權債
- 9.1% 油氣石化
- 5.8% 電子業
- 5.6% 其他
- 4.0% 金屬與礦業
- 3.8% 運輸業
- 1.7% 水泥和玻璃
- 1.6% 金融



2.5.2 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	<ul style="list-style-type: none"> 使用公務車、冷媒、天然氣瓦斯 基準年為 2020 年 	<p>減量比例</p>	<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、2030 年國內全行 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 年自國內有大樓 100% 取得綠建築認證
範疇 2	<ul style="list-style-type: none"> 營運據點及大樓用電 基準年為 2020 年 		
範疇 3	<ul style="list-style-type: none"> 投資及融資（依 PCAF 方法學盤查） 基準年為 2019 年 	<p>(1) 發電業專案融資排放強度</p>	<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。 參考 SBT 指引，2021 年起逐步擴大對煤碳及非傳統油氣相關業務活動撤資，投資融資活動原則以 2022 年底為基期逐步降低暴險，2030 年底減少 50%，2035 年底部位歸零。截至 2022 年底，玉山在投資組合中已無非傳統油氣相關產業資產。 2021 年承諾加入 SBT，以 1.5°C 設定目標並進行減碳 2022 年投融資業務均導入內部碳定價機制，將玉山所需承擔授信及投資對象碳排量，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 持續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資，協助顧客減碳
		<p>(2) 發電業企業長期貸款排放強度</p>	
		<p>(3) 商用不動產貸款排放強度</p>	
		<p>(4) 泛服務業企業長期貸款排放強度</p>	
		<p>製造業貸款公司通過 SBT 比例</p>	
		<p>投資公司通過 SBT 比例</p>	
	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

● 達成進度 — SBT 目標所需達成的減量比例或議合成效

註 1：(1),(2) 碳排強度皆 (噸 CO₂e/MWh) 減量比例

註 2：(3),(4) 碳排強度皆 (噸 CO₂e/m²) 減量比例

註 3：SBT 以相較基準年減量比例增加目標，為使圖表呈現較直覺，故透過換算以減碳比例進行呈現

發揮金融影響力

Banking for Better

顧客將信賴及資產託付給玉山，我們有責任成為社會正面的力量，將資源導向最有需要的地方。從獲利、競爭力到影響力，玉山承諾持續透過創新金融服務，在永續轉型的道路上成為顧客最佳的夥伴、驅動金融產業的正向循環，透過整合內外部的資源發揮金融業的正向影響力。

3.1 永續金融

3.2 普惠金融

3.3 公平待客與顧客體驗

3.4 金融科技與創新



3.1 永續金融

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 3-3, 203-1, 203-2,
GRI G4 : FS1, FS2, FS3, FS5, FS8, FS9

改變 成就一座共好的山

發揮金融影響力 開啟對話 打造理想未來

將轉型的挑戰化為機會，增進臺灣產業的國際競爭力

玉山 ESG 永續倡議行動 號召 100+ 企業共同響應

2021 年玉山與志同道合的 32 家企業夥伴共同發起「玉山 ESG 永續倡議行動」，共同簽署「永續發展倡議書」，透過具體節電或減碳行動，減少溫室氣體排放，同時落實各項 ESG 作為。2022 年更擴大號召 101 家企業加入永續倡議，包含各產業龍頭、優質企業以及隱形冠軍等，其總營收高達新臺幣 5.08 兆元，佔 2021 年臺灣 GDP 比重超過 23%，企業們公開倡議，並訂下 2025 年前至少減碳共 157 萬公噸的目標，其中更有 46 家企業承諾在 2050 前達到淨零排放。

開啟對話、設定目標、帶來改變、持續追蹤

企業的永續發展程度各不相同，投入的資源、面對的壓力與挑戰也各不相同，玉山特別邀請臺灣永續能源研究基金會簡又新董事長及外貿協會黃志芳董事長，

透過專家對談的方式分享國際 ESG 趨勢，並針對企業在實踐 ESG 的過程中，可能遇到的困難進行解析，並提供建議解決方法，以期協助企業持續邁向永續發展。透過傾聽公司面臨的 ESG 轉型挑戰，才能理解痛點，並帶給企業專業意見與協助。面對氣候變遷及永續發展這樣巨大的轉型工程，玉山相信每家企業都是驅動世界淨零轉型的關鍵，「開啟對話」、「設定目標」、「帶來改變」、「持續追蹤」是與企業議合的重要元素。玉山也衷心感謝有那麼多的企業領袖響應議合，攜手解決當今世界最急迫的問題，打造永續與獲利兼顧的未來。

80

家企業
已設定永續目標

100%

ESG 議案投票贊成



永續議合方法與成果

依據「玉山金控永續發展議合要點」及「玉山金控永續發展投票要點」，針對國內企業屬玉山高碳排投融资部位者，優先以氣候變遷主題進行議合，與之說明最新國際趨勢、臺灣環境政策、我國永續經濟活動認定方式及產業減碳作為等，並建議顧客著手進行碳盤查，鼓勵使用再生能源、提升能源使用效率、規劃綠建築等，促進投融资企業之永續績效及長期價值。

議合成果

- 2022 年玉山與 206 家授信企業，包括 ESG 倡議企業 (101 家)、諮詢交流企業 (63 家)，及當年度申請永續連結貸款之企業，透過舉行倡議、實體/線上會議、講座、教育訓練等方式進行議合。2022/12 往來餘額共 626.4 億元、佔整體法金授信餘額約 7.2%，其中成功協助共 80 家企業訂定永續相關具體目標。
- 2022 年玉山與 21 家長期持有之投資企業，透過寄送電子郵件方式進行議合，2022/12 往來餘額約新臺幣 355 億元、佔整體國內投資餘額約 22.69%，其中成功協助 1 家企業訂定永續相關具體目標。
- 2022 年玉山透過參與股東會、行使投票權支持被投資企業之 ESG 相關股東議案共 112 件，贊成比率為 100%。

3.1.1 責任授信 SASB：FN-CB-410a.1、FN-CB-410a.2

■ 發揮內外部影響力

授信流程 ESG 風險管理

玉山發展責任授信業務流程，並透過實際行動把關潛在 ESG 風險。授信新申請案件逐案皆需進行 ESG 評估，包括敏感性產業檢核、重大環境 / 社會負面事件檢核，並依不同往來對象收集企業永續相關資訊。若往來對象涉及軍火、色情、非法砍伐、有害瀕危野生動植物，及燃煤發電、煤礦場等應避免往來，而企業如涉及菸草、博弈等應審慎評估之營運活動，或過去有重大環境社會面負面事件，需進行加強說明，若仍具重大疑慮則婉拒往來。

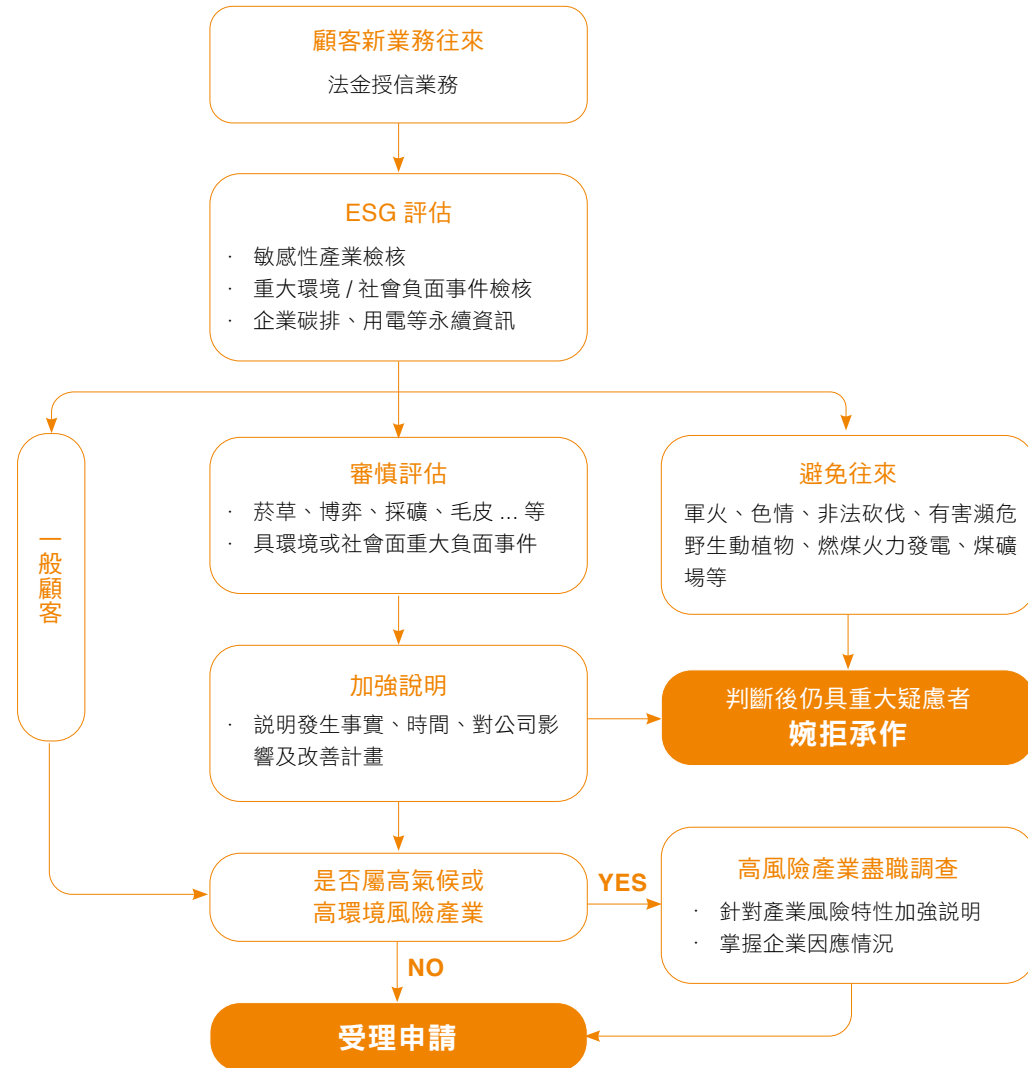
同時玉山亦於授信流程中設有氣候風險及環境風險檢核機制，授信對象若屬高風險產業，需依該產業風險特性進行加強說明，以利掌握企業環境永續因應情況。

ESG 永續家園

2022 年打造永續轉型平台「ESG 永續家園」，主要提供企業永續轉型相關工具、知識及資源，內容包括：碳排計算機、永續學院及永續金融商品，積極協助顧客邁向永續發展。碳排計算機為平台提供的其中一項工具，主要依產業碳排係數推估企業碳排，企業僅需輸入公司統一編號，簡易的操作步驟即可查詢企業推估碳排量，更可進行同產業碳排放排名比較，作為企業未來訂定減碳目標與規劃減碳行動的依據。



ESG 永續家園



授信內部碳定價

玉山 2021 年進行授信相關內部碳定價機制研擬，2022 年 7 月正式推動，藉此引導業務單位重視各授信企業受轉型風險及國際碳價影響程度，更透過碳排強度分級、碳排試算等功能，協助業務進行授信組合管理。

- 提供業務單位內部碳定價報表，揭露所需承擔授信戶相關碳排量，轉換為較易理解之碳成本觀念，並透過管理工具協助業務估算未來碳排情形
- 參考國際碳交易機制，結合世界銀行全球碳交易市場加權價格及國際減碳路徑，針對超額碳排進行成本計算，並透過減免機制鼓勵承作更多綠色授信、永續連結貸款業務，反應授信戶減排成效
- 2023 年規劃將內部碳定價與業務績效評核結合，逐步把碳成本觀念融入授信決策思維，持續精進氣候風險因應能力

■ 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，我國政府亦制定綠色金融行動方案 3.0，鼓勵金融機構將資金用於協助產業及企業永續發展。玉山長期重視環境永續，並響應國際趨勢及國內政策，持續透過綠色授信、永續連結貸款、ESG 產業授信等方式，以實際行動支持企業永續轉型，促進產業邁向淨零目標。

餘額單位：新臺幣佰萬元

永續授信業務	2021 餘額	2022 餘額
ESG 產業授信	261,464	272,415
綠色授信	18,726	53,741
永續連結貸款	10,681	40,642
永續授信合計	290,871	340,876*
佔整體企業授信比重	32.85%	34.72%

* 2022 年永續授信業務重複部分共 25,922 佰萬元，加總時已扣除

ESG 產業授信

2022 年玉山持續將資源投入對環境、社會友善產業，支持綠能、儲能、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

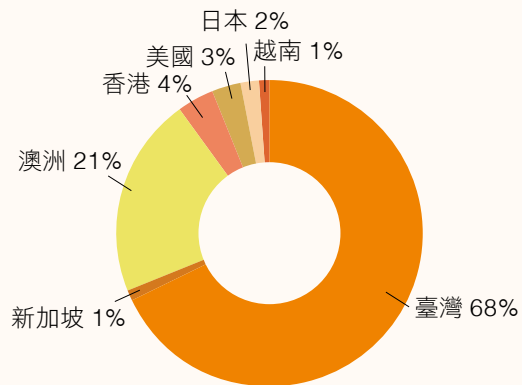
ESG 產業授信 產業別	2021 年餘額 *	2022 年餘額
環境友善		
太陽能	883	1,055
自行車	6,000	7,112
LED	729	732
電池	2,576	2,929
電動車	353	114
循環經濟	3,144	3,439
社會友善		
醫療	22,733	24,454
教育	7,105	6,161
運動健身	4,206	4,360
電信固網	3,540	4,176
網通及互聯網	4,924	6,456
工業機器人	83	17
新創重點產業 * 符合五 + 二產業定義及相關供應鏈	205,188	211,410
永續產業授信總計	261,464	272,415

* 係參考政府五 + 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），並已排除與前述環境友善產業、社會友善產業重複計算者。

綠色授信

為支持企業永續發展，以綠色授信協助企業投入綠能專案融資、儲能系統、綠建築、節能設備等明確用於綠色專案項目，2022 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，截至 2022 年餘額共 537 億元，年成長 133%。

綠色授信地區分布佔比 (依 2022 餘額)



(1) 綠色專案融資

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，參與國內外重要風電、太陽能專案，並擴展至其他新能源專案，截至 2022 年 12 月相關餘額共 339 億元 (2021 年 187 億元)。

近三年發展情形：

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
2022	推出太陽光電已商轉電站專案 主辦國內大型太陽光電資產池聯貸案 首件越南太陽光電

風力發電	393 MW 參與發電站	42.0 萬噸 減碳	79.8 百萬美元 相當於避免碳社會成本
太陽光電	732 MW 參與發電站	36.6 萬噸 減碳	69.5 百萬美元 相當於避免碳社會成本

- * 裝置容量：2022 年調整揭露方式，依案件授信額度參與比率 (即：分配額度 / 專案總額度) 認列所支持案場裝置容量，若依新揭露方式計算 2021 年風力發電及太陽光電裝置容量應分別為 398MW、353MW
- * 預期減碳量：依玉山所支持案場裝置容量 (包含興建中案場) × 80% (融資比) × 8,760 (小時) × 風電容量因子 30% (或光電容量因子 14%) × 0.509 (電力排碳係數)
- * 依能源局公布電力排碳係數每度電 0.509 公斤計算 / 大安森林公園碳吸收量依 389 噸估算
- * 碳社會成本 (social cost of carbon) 係依 2022 年 9 月美國環保署 (EPA) 公布研究報告「Report on the Social Cost of Greenhouse Gases」所列 190 美元 / 噸計算

太陽光電成功案列

2022 年攜手知名國際投資人，主辦已商轉光電資產聯貸，協助顧客活化資產再投資，創造顧客、玉山、產業共贏。該案 186 MW 共 42 個案場遍布全臺灣，涵蓋地面型、水面型及屋頂型光電，估計年發電量 2.7 億度，可達到約 350 座大安森林公園減碳效果。

- 支持越南發展再生能源

2022 年同奈分行參與大型太陽光電聯貸案，因當地經濟發展快速，能源需求日漸提高，惟當地雖有良好再生能源潛力，卻面臨電網基礎建設不足、專案融資困難等問題，玉山與當地銀行合作克服融資困難，共同推進越南再生能源發展，亦可滿足臺商能源需求，以金融的力量協助強化發展中國家基礎建設。

- 儲能設備融資

因應再生能源間歇供電特性，需以儲能系統穩定電力網絡，玉山支持某彰化大型儲能，興建近 200MWh 儲能案場，未來將投入臺電電力交易市場，為臺灣電力系統提供近 200MWh 儲能系統量能，協助支撐臺灣電網並提升能源韌性，為民眾持續提供穩定且可靠的用電環境。

(2) 綠建築及節能設備

玉山響應臺灣 2050 淨零排放策略，除協助企業「能源轉型」，亦支持推動「產業轉型」，引導企業投入綠建築、綠色廠辦、節能設備等，藉此降低企業能源消耗，進而減少自身營運碳排。至 2022 年綠建築餘額提升至 176 億元 (2021 年 34 億元)，成長率 418%，節能設備提升至 51 億元 (2021 年 9 億元)，成長率達 467%。

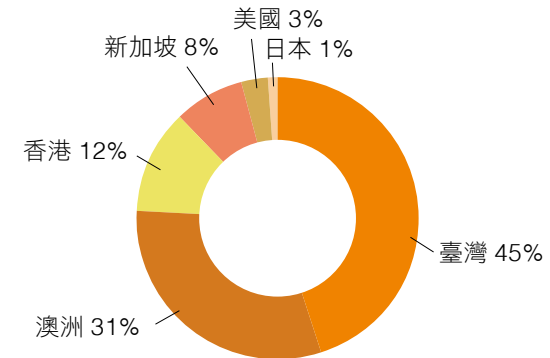
永續連結貸款

為鼓勵企業自行設立並達成 ESG 發展目標，進而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，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 2022 年已累積核准 139 案，餘額 406 億元 (2021 年 107 億元)。展望 2023 年玉山將永續連結貸款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，提升對環境社會的影響力。

協助企業成功案例—奇美實業

玉山銀行重視及響應減緩地球氣候暖化議題，攜手世界知名的高性能材料公司奇美實業簽訂 3 年期新臺幣 20 億元永續連結貸款，公司將資金用於各項節能減碳措施、水資源再利用及其他推動「Clean & Green」綠色願景相關的行動方案，此外參考國際科學基礎減碳目標 (SBT) 全球升溫在 1.5°C 的情境下的減排路徑，鼓勵企業設定積極的減碳目標 (逐年減量 4.2%)，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 (依餘額)



■ 赤道原則

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：



2022 年具體成果

- 共簽約 8 件適用赤道原則之專案融資案件，其中多數為再生能源、廢棄物發電等環境友善專案；另 2022 曾評估 1 件海外火力發電專案，考量氣候風險偏高予以婉拒。

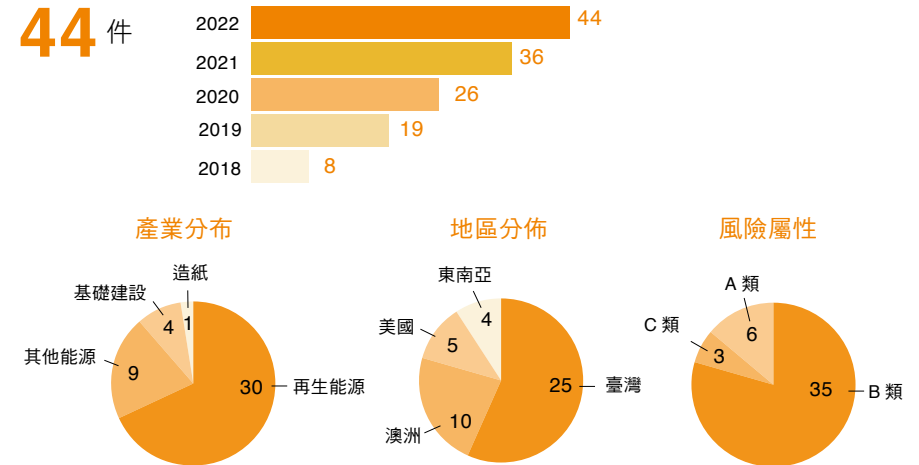
■ 協助中小企業永續發展

臺灣中小企業家數眾多，面對全球通膨、供應鏈轉移等挑戰，展現高度韌性，為經濟穩定與就業發展重要基石。玉山長期支持中小企業發展，並透過永續相關授信、諮詢議合、信保基金等方式，協助中小企業顧客永續轉型。

2022 年玉山推動多項專案，透過綠色授信及永續連結貸款方式，協助中小企業投入再生能源、綠建築、節能設備等永續轉型規劃，至 2022 年底相關餘額共 321.6 億元，佔中小企業放款餘額 6.3%。

	2022 年餘額 (佰萬元)
中小企業永續相關授信	32,157
中小企業放款餘額	507,230
永續授信佔中小餘額 (%)	6.3%

2022 年累積赤道原則累積核准件數



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

玉山透過總行 ESG 專責團隊，與中小企業及隱形冠軍進行永續交流及實地拜會，協助企業掌握自身所處產業永續發展趨勢，並了解終端供應鏈 ESG 要求，提早建立起永續相關思維及機制，至 2022 年底已累積協助 25 家中小企業或隱形冠軍企業。未來玉山亦將持續發揮影響力，2023 年已規劃協助更多高碳排中小企業授信對象 (如金屬製品、石化、運輸業者) 關注碳議題，共同推動淨零減碳。

玉山長期透過信保基金協助中小企業，已連續 18 年榮獲信保績優總行的最高榮譽，並於經濟部「中小企業信用保證融資業務績優金融機構及授信經理人」獎項中，連續四年榮獲「信保金質獎 - 績優金融機構組」第一名佳績。

3.1.2 責任投資 SASB：FN-IB-410a.3

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，玉山重視被投資公司可能重大影響投資績效、投資決策及投資分析之 ESG 相關議題，亦建立玉山 ESG 永續投資評估模型評等，將國內外公正機構之 ESG 指標納入投資檢核標準，加權納入 SBT 與碳價成本考量，落實投資標準檢視。截至 2022 年 12 月，玉山銀行債券投資屬於中低 ESG 風險比例達 99.34%，股權投資屬於中低 ESG 風險比例達 100%。玉山長期的努力也持續獲得外界肯定，2022 年榮獲臺灣永續能源研究基金會頒發之「2022 臺灣永續投資獎」，蟬聯「機構影響力類」金控組楷模，展現永續金融影響力。

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。玉山已自 2018 年簽署並聲明遵循「機構投資人盡職治理守則」，依臺灣證券交易所公司治理中心公告之盡職治理修正條文進行相關調整。玉山遵循「機構投資人盡職治理守則」六項原則，每年定期公開揭露年度履行盡職治理報告，說明執行情形，並透過股東行動主義，與被投資公司溝通、參與股東會、行使投票權等議合作為，2022 年持續寄送 EMAIL 予長期持有之企業，促進被投資公司落實永續發展，同時積極回應政府政策，善盡環境社會責任。

■ 2022 年具體成果

玉山持續將資金投入對環境及社會友善的產業，2022 年首度發行社會責任金融債券，金額新臺幣 11 億元，同年亦發行綠色債券，金額新臺幣 73 億元。繼 2017 年發行國內首批綠色債券後，玉山每年皆參與永續發展債券發行，總發行金額約新臺幣 190 億元，為本國銀行中發行永續債券規模最大者。玉山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，積極發揮金融影響力。

永續發展債券發行明細

債券類型	幣別	發行金額 (元)
綠色債券	USD	60,000,000
	TWD	14,400,000,000
可持續發展債券	TWD	1,600,000,000
社會責任債券	TWD	1,100,000,000
2022 年永續發展債券總發行量	TWD	8,400,000,000
2022 年金融債券發行量	TWD	13,400,000,000
2022 年佔流通金融債券餘額比重		62.69%

玉山協助顧客籌措永續發展行動資金，累計至 2022 年底已擔任 22 檔綠色債券、7 檔可持續發展債券及 2 檔社會責任債券發行承銷商，總金額逾新臺幣 230 億元。玉山全力支持政府永續發展政策，永續發展債券承銷規模逐年增加，2022 年承銷量約新臺幣 88 億元，年增率 23.26%。

永續發展債券承銷檔數



	幣別	發行金額 (元)
2022 年永續發展債券總承銷量	TWD	8,807,928,000
2022 年市場永續發展債券總發行量	TWD	113,442,338,000
2022 年永續發展債券承銷市佔率		7.76%

玉山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。2022 年新增承作 5 件，總金額新臺幣 68 億元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 2022 年底共約新臺幣 186 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、FN-AC-410a.2

■ 永續房貸及信貸

玉山積極關注環境與社會議題，持續將 ESG 理念結合貸款產品，推出多元化永續貸款專案，包括「環保綠建築」、「陽光屋頂」、「電動車」、「安心購屋」、「危老重建」等貸款，陪伴顧客打造美好永續家園。截至 2022 年底玉山共協助 11,557 名顧客實踐永續理想，永續貸款餘額達 1,212 億元，佔個人金融放款餘額 12.55%。

餘額單位：新臺幣佰萬元

面向	永續房貸專案	截至 2022 年底		佔總購置與修繕餘額 (%)
		戶數	餘額	
環境	環保綠建築 鼓勵購買具綠建築標章的房屋	760	11,338.26	
	陽光屋頂貸款 協助個人家戶或小型廠辦設置屋頂型太陽能發電設備	5	11.64	
	電動車貸款 鼓勵購買電動車	2	5.37	
社會	安心購屋貸款 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	11,155	108,720.86	12.55 %
	危老重建貸款 響應政府危老重建政策，協助顧客重建危險或屋齡老舊的房屋，提升居住安全	49	822.63	
	新住民圓夢信貸專案 協助新住民在臺灣打拼與生活的資金需求	269	267.88	
歸戶總量		11,557	121,167	

新住民圓夢信貸專案

“從異鄉人到臺灣人，讓新住民在臺灣綻放出璀璨的臺灣夢”

目前臺灣新住民人數約有 57.7 萬人 (註)，新住民除了要克服對故鄉的思念，也需適應新家庭的期待、臺灣及原生社會文化融合或承載著生計責任，也為臺灣帶來新的文化與刺激許多不同的產業發展，促使臺灣社會更加多元與包容。為協助新住民在臺灣打拼與生活的資金需求，以及提供較佳的金融服務體驗，玉山在 2022 年推出「新住民圓夢信貸專案」，以數位廣宣及遍及全臺 139 家分行的力量，並透過線上與線下無斷點服務，提供最貼近新住民圓夢的資金專案。

註：資料來源為內政部移民署，新住民定義為外國籍者歸化（取得）中華民國身分證或持有有效外僑居留證及永久居留證

283 人

協助圓夢人數

2.9 億元

圓夢貸款金額 (YOY 21%)

案例 · 新住民創業圓夢 – 保健食品業

新住民王女士為中小企業創辦人，近年來國人對於健康飲食及預防醫學更加重視，為了投注更多資源，將保健知識推廣到社會大眾，王女士決定投入更多資金，讓公司業務能夠發展的更好。然而，一般的微型企業主，在銀行資金的取得上，往往都會受到許多的限制，特別是新住民的客群，常常因為無法提供臺籍保證人，而導致資金斷炊，而讓夢想停止，但藉由「新住民圓夢信貸專案」，透過全程線上申請、對保服務打破時間與空間限制，無須親臨分行即可辦理，讓王女士在短時間獲得企業發展的重要資金，成功讓企業持續運營，讓王女士離他的夢想能更近一步。

■ 在授信流程中考量 ESG 風險

1. KYC/CDD 流程

為確保所有案件落實嚴謹的 KYC 與盡職調查 (CDD) 程序，玉山針對新往來的個人授信案件，申貸時由系統自動發查負面新聞及 AML(Anti-Money Laundering) 黑名單，2022 年共 78,585 筆案件進行 CDD 審查，如鑑別為高風險顧客或屬高風險行業 (如：博弈、軍火業)，將進一步執行加強審查 (Enhanced Due Diligence, EDD)，2022 年下半年 CAML 顧客盡職審查共用平台系統上線後，約有 7.5% 的案件進行 EDD 審查，經查證屬實將婉拒申貸，降低對社會的潛在負面影響。

2. ESG 風險審查

玉山針對小型企業授信案件，主動調查顧客 ESG 潛在風險，2022 年共 5,873 筆案件進行 ESG 風險審查。在環境面，須確認申貸企業是否曾遭環境汙染裁罰；在社會面，則須考量負責人或個人是否涉及違法吸金或違反勞動基準法等情事，促進顧客重視環境與社會議題。2022 年共有 12 筆案件因為違反環境汙染、勞基法等 ESG 原則，玉山予以婉拒。

3. 氣候變遷

為強化管理氣候變遷風險，玉山將氣候風險「淹水風險因子」之危害度 (如強降雨、颱風次數增加) 及脆弱度 (如該地區是否容易淹水)，納入不動產擔保品分區標準中，藉此掌握授信業務轄區劃分內案件之氣候風險，並規劃在期中管理流程中考量淹水風險因子，針對位於淹水高風險區域且貸放成數較高的擔保品新增風險註記，以掌握氣候變遷因素對於玉山不動產擔保品價值產生之風險。

與顧客議合 ESG 風險

(Engagement with clients on sustainability-linked risk)

顧客為擴大營運，計畫購置高雄廠房作為集散中心，玉山於顧客申貸時除了進行徵信及擔保品鑑估外，也掌握該公司桃園營運場所已被政府機關公告為地下水污染控制場址，且遭開罰多張罰單，經確認尚未改善完畢，本案違反環境保護，故婉拒此授信案件。

■ 永續溝通與參與

玉山落實企業社會責任，推出 e 化綜合對帳單、ESG 信用卡、永續貸款專案、企業永續轉型工具、ESG 基金等一系列產品服務，並透過綠色管道推廣給顧客，以行動實踐綠色生活、響應節能減碳愛地球，守護我們共同的家園！

1. 綠色消費 (含綠色交通)

推出綠色商店及綠色交通刷卡活動，鼓勵卡友優先選擇友善環境的消費模式，包含有機食品、大眾交通工具等，年度創造約 51.3 億元簽帳金額、參與人數約 66 萬人。

	綠色商店	綠色交通
簽帳金額 (仟元)	102,814	5,027,679
	總參與人數 66 萬人	

2. ESG 信用卡

2022 年 ESG 信用卡 (世界卡、玉山南山聯名卡、清華認同卡、愛心卡、數位 e 卡、御璽卡、黑熊認同卡、悠遊聯名卡、玉山無限卡) 申辦顧客數約 134,360 人。

3. 數位管道

(1) 「綠色生活 永續未來」活動

社群為接觸顧客的重要媒介，為積極響應 ESG 永續發展，玉山鼓勵顧客以綠色消費支持優質社會企業，透過活動、社群推廣綠色生活及食衣住行育樂的環保指南，讓更多民眾了解社會企業的理念與產品一起從綠色生活做起，為臺灣美好未來盡一份心力。

活動內容	活動參與人數
透過社群媒體推廣，以介紹商戶故事為主軸的形式受顧客喜愛，獲得高響應	205,559 人次
「讓我們一起和地球、臺灣跟我們的土地許下承諾」響應問卷 (2022/05/01~06/30)	3,254 人

(2) 玉山官網「ESG 永續金融」

玉山積極將永續理念與金融產品結合，於官網建置「ESG 永續金融」專區，呈現玉山在 ESG 方面的理念與實踐。我們強調對顧客的責任與承諾，以顧客需求為中心提供優質的金融產品與服務，同時致力減少能源和資源的消耗，鼓勵員工與顧客一同參與綠色行動、維護地球環境，玉山將持續推動多元文化和社會公益活動，促進永續發展。



以貼近顧客生活的故事敘述，傳遞我們與顧客攜手創造的綠色生活、美好家園理念，鼓勵更多顧客實踐永續行動，對環境與社會貢獻一己之力。

玉山陪伴顧客打造綠色家園

陳先生和太太努力存到了頭期款，希望打造一個屬於自己的家，為了小孩未來的成長環境，陳先生一直很關注氣候變遷、環境保護等議題，因此，陳先生選擇購買對環境友善、符合綠建築標章的房屋，並向玉山申請綠建築房貸專案，與玉山攜手打造綠色家園。

返鄉之路，玉山一路相伴

陳小姐大學時成為北漂族，從家鄉隻身來到大城市，為分擔家計，陳小姐選擇到便利商店工讀，畢業後也順利留任正職。然而陳小姐希望能返鄉陪伴家人並協助為家鄉貢獻一己之力，決定返鄉創業。在過程中，透過玉山熱忱溫暖的服務，成功取得加盟創業圓夢金，與家人團聚的同時也實現創業夢想。



ESG 永續金融

4. 實體活動

臺灣地方創生基金會 x 玉山貸款專案說明會

為協助創生團隊更了解金融服務，玉山與臺灣地方創生基金會合作舉辦專案說明會，邀集產、官、學界代表，傾聽團隊痛點，並協助企業財務健檢，依據其成長歷程、經營模式與資金用途，提供客製化融資方案，攜手地創團隊實踐「永續城鄉」的美好願景。



【零售銀行業務】- 2022 年 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	21	
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	335	117,379
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	115,161	
綠色消費	響應世界地球日，鼓勵顧客購買電動機車、有機食品、環保產品等	3,222	
個人金融顧客	2022 年房貸、信貸、信用卡核准之顧客數	-	400,535

29.3%

2022 年個人金融顧客 ESG 產品參與比率

■ 責任產品

1. 理財商品

財富管理商品 ESG 評級管理

- (1) 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、海外債券、海外 ETF、海外股票等理財商品，判斷商品 ESG 情況並納入遴選決策參考。
- (2) 每月檢視已上架之財富管理商品 ESG 評級，若有更動亦會調整其推廣程度。



財富管理 ESG 商品

ESG 商品存量 **242 億元**，佔總存量 **9.72%**

單位：新臺幣 / 佰萬元

永續投資策略種類	存量
ESG 整合投資分析	4,165
正面 / 同業較優者	17,570
主題式投資	509
影響力投資	906
其他	1,083
ESG 商品總計	24,233
總存量	249,413

註 1：財富管理商品包含共同基金、海外債券、海外 ETF、海外股票。

註 2：ESG 財富管理商品

- (1) 共同基金：採用 ESG 整合投資分析、正面 / 同業較優者、影響力投資、符合歐盟 SFDR 第 8 條或第 9 條等永續投資策略與方法，且通過中華民國金融監督管理委員會審查並於基金資訊觀測站 ESG 基金專區公告之基金。
- (2) 海外債券：採用正面 / 同業較優者、主題式投資之永續投資策略，為發行機構發行之永續發展債券或 MSCI 評鑑 ESG 分數前 25% 之債券。
- (3) 海外 ETF：採用正面 / 同業較優者永續投資策略，為 MSCI 評鑑 ESG 分數前 25% 之商品。
- (4) 海外股票：採用正面 / 同業較優者永續投資策略，為 MSCI 評鑑 ESG 分數前 25% 之商品。

註 3：永續投資策略與方法：

- (1) ESG 整合投資分析：係指投資分析及決策過程，納入 ESG 因子考量。
- (2) 正面 / 同業較優者：係指投資於 ESG 表現相較同業良好之公司。
- (3) 主題式投資：投資於特定環境或社會主題（如：能源轉型、氣候變遷、促進社會平等主題）。
- (4) 影響力投資：係指投資策略對於環境及社會產生正面影響力結果。
- (5) 其他：包括但不限於符合歐盟永續金融揭露規範 (SFDR) 第 8 條及第 9 條之產品，能夠促進環境或社會永續發展特徵的基金、具備永續發展的投資目標。

註 4：商品存量均以現值計算。

合作對象管理

- (1) 參酌合作對象管理評估要項，檢視合作夥伴 ESG 落實情形或有無重大 ESG 負面爭議，審慎考量業務往來深度。2022 年共計 1 家合作夥伴因有重大 ESG 負面爭議，決議一定期間內暫停該合作夥伴新商品上架。
- (2) 與玉山合作財富管理業務之保險公司及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，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

- (3) 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 2022 年底已與 24 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。

鼓勵參與永續金融

玉山提供多項永續活動及服務，鼓勵顧客完善資產配置同時，共同追求永續發展。

(1) 永續存款

2022 年 8 月起推出「永續存款」專案，邀請 ESG 永續倡議行動 133 家企業共同參與，永續存款專案 2022 年 14 家企業參與，累積承作餘額約新臺幣 10.31 億元，將運用於再生能源、節能、污染防治、潔淨交通運輸、永續相關貸款及金融投資商品等。

(2) 玉見 ESG

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，2022 年累積銷量新臺幣 3,148 萬元，交易筆數（含續扣）達 4,034 筆。

理財顧客審查原則

- (1) 玉山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，並查詢顧客若有疑似為違法目的而申辦業務者，將婉拒建立業務往來。
- (2) 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。

2. 零碳信用卡 SASB：FN-CF-000.A、FN-CF-000.B

2019 年起推動全系列信用卡碳標籤認證，截至 2022 年底「零碳信用卡」發卡逾 480 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：

類別	ESG 信用卡	內容	2022 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。	67 萬卡	10%	47,905
	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	首刷禮捐贈及提撥一般消費金額 0.2% 捐贈清華大學「旭日計畫」，協助社經弱勢、教育資源缺乏的優秀學子接受教育，幫助經濟弱勢學子翻轉人生。			
	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	數位 e 卡	首張無實體信用卡減少每卡製卡產生約 900 公克碳排，並提供指定綠色消費最高享 10% 回饋。	44 萬卡	6%	794
	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	提撥一般消費金額 0.2% 作為臺北市立動物園動物保育基金。			
	悠遊聯名卡	當月刷卡滿 3,000 元，次月每次騎乘 Youbike 均可享第 2 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			689 萬	100%	48,699

註：1. 經 BSI 公正第三方查證，2022 年當年度零碳信用卡發行量逾 78 萬卡，2022 年共抵換 861 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. 2022 年底整體流通卡數為 689 萬卡、有效卡數為 469 萬卡。

3.2 普惠金融

GRI：2-23, 2-24, 2-25, 3-3, 203-1, 203-2, 413-1, GRI G4：FS1, FS3, FS5, FS7, FS9, FS10, FS13, FS14, FS16
SASB：FN-CB-240a.1、FN-CB-240a.3、FN-CB-240a.4

產銷履歷專案

“支持農產品生產溯源，促進產業與生態永續共好”

近年臺灣農產品為拓展海外市場及鞏固國內需求，對於生產品質要求愈趨嚴格，為維護食品安全、促進產業升級及鼓勵企業永續經營，玉山響應農糧署擴大推動產銷履歷政策，於2023年與產銷履歷辦公室合作推出專屬貸款專案，透過金融專業支持經營者以永續概念生產安全、可追溯之優質產品。此外，玉山亦結合員工的力量，於員工福利網上架產銷履歷產品，如：當時當令水果、自然農法白米、青銀共農豆製品等，目前已累計推薦15家廠商上架，以實際行動支持在地好食。

未來玉山將持續與異業夥伴提升民眾產銷履歷認知度，鼓勵生產者加入產銷履歷體系、鼓勵消費者選購環境友善產品，透過公、私協力共同提升臺灣農產品價值及市場競爭力。



玉山拜訪農委會淨零辦公室及農糧署委託中衛發展中心設立產銷履歷專案辦公室，了解產業現況、未來趨勢及金融服務需求。

安養信託

“提供多元信託服務，滿足顧客樂齡生活全方位需求”

為守護高齡顧客資產及豐富其樂齡生活，玉山提供多元安養信託服務：

- (1) 多元信託：透過結合員工持股信託與安養信託的「1+1信託組合」，讓顧客可將員工持股信託中的股票或是賣出後的金錢移轉至安養信託專戶中，替其退休資產多一層保障；為協助顧客重建老屋，亦提供危老不動產開發信託服務，提升顧客居住安全。
- (2) 數位服務：玉山提供完整的信託數位服務，顧客可透過線上申請、數位諮詢、視訊簽約及對保，滿足其資產保全需求。
- (3) 樂齡生活：顧客可透過安養信託專戶授權扣繳信用卡消費款項，滿足顧客退休生活的消費需求；玉山與禮賓業者共同提供信託加值服務，顧客僅需一通電話即可由專人提供居家安全檢測等服務。

透過安養信託提供顧客溫暖照顧

王先生為玉山長期往來的顧客，其兒子在一次意外中不幸成為植物人，雖已獲得賠償金，然而上了年紀的王先生仍擔心無法妥善照顧兒子後半人生。玉山傾聽顧客需求，協助王先生透過信託來支付兒子的醫療照護費用，每月可自動從專戶中扣款相關費用，讓王先生可更安心地照顧兒子。

2022年成果

新增受益人數

630 人

新增財產本金 (新臺幣)

62.03 億元



3.2.1 擴大金融可及性

■ 友善金融服務

玉山針對偏遠地區居民、外籍人士或新住民、身心障礙人士，於實體及數位通路提供便利且友善的金融服務，如：多國語言 ATM、視障語音 ATM 等，並實施「友善櫃台推廣計畫」，由大廳接待員引導，優先服務高齡、身心障礙、行動不便與孕婦等客群，透過老花眼鏡、溝通字卡等輔助工具，提供顧客友善金融體驗。

友善金融服務

客群	實體通路	數位通路
偏遠地區 居民	<ul style="list-style-type: none"> · 便捷自動化設備：依照金管會提供之「金融機構分支機構家數待增加地區名單」，針對少有銀行自動化設備的地區佈建 ATM，如新竹縣尖石鄉、雲林縣褒忠鄉、屏東縣佳冬鄉之全家便利商店等，目前已累計設置 11 台。 	<ul style="list-style-type: none"> · e.Fingo 數位品牌：玉山以實踐普惠金融之精神打造「e.Fingo」數位品牌，結合外匯、貸款、信用卡等優質服務，善用數位操作簡單、連結容易的特性，將金融產品變的易用，同時遊戲化的推廣方式也使顧客輕鬆吸取金融知識，創造顧客間與產品間的網路效應，打破時間與空間的限制。 · 數位服務：偏遠地區居民無須親臨分行即可完成開戶手續，線上可同時申辦之產品及服務領先國內同業（如：臺外幣存款、信用卡、臺股、證券複委託），超過 90% 顧客於數位帳戶開戶流程中選擇同時加辦外幣帳戶，也透過跨業合作，將玉山獨家專利的數位服務置入於顧客日常生活場景當中，串聯顧客的食衣住行，使偏遠地區顧客能更便捷的使用金融服務。
外籍人士 或新住民	<ul style="list-style-type: none"> · 溝通無國界：為積極響應「2030 雙語國家政策發展藍圖」、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，截至 2022 年底全行共設置 57 家雙語分行，且便捷金融區、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。 · 友善包容 ATM：為提供外籍人士與新住民便捷的金融服務，玉山除了全面佈建 1,250 台雙語操作介面 ATM（含 CDM），更新增印尼文、越南文、泰文等共 5 國語言的介面服務，貼近外籍顧客的使用需求。 	<ul style="list-style-type: none"> · 多元線上服務：顧客可透過電話客服、留言板、智能客服及文字客服專員，諮詢各項金融服務，另更針對外籍人士提供網路銀行、語音密碼及智能客服英文服務，於數位金融平台上創造雙語友善環境。 · 視訊服務：將視訊服務應用在開啟約定轉入帳號功能、申請 / 變更簡訊密碼手機號碼、第三類數位帳戶轉帳額度提升等金融服務，提供無法蒞行的顧客，更貼心且完整的金融服務。

友善金融服務

客群

實體通路

數位通路

身心障礙人士

- **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，且響應主管機關政策，於臺鐵車站、公務單位、大專校院、大型醫療院所等公共場所設置視障語音 ATM 99 台。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，每月享有 3 次優惠。
- **輪椅民眾無障礙服務**：2022 年全臺分行（除南山廣場、臺中都心分行係由專人服務外）皆已佈建無障礙櫃檯（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的需求。

- **無障礙金融服務**：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，使視障顧客輕鬆享有金融服務體驗，包含：玉山官網金融友善服務專區（國家無障礙 AAA 級標章）、玉山金融友善網路銀行（國家無障礙 AA 級標章）、玉山友善 WebATM（國家無障礙 A 級標章）、行動銀行金融友善專區（臺北市視障者家長協會認證）、玉山 Wallet 金融友善版（臺北市視障者家長協會認證）。
- **友善資訊揭露**：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 分佈資訊，提供身心障礙者設定 ATM 跨行提款手續費減免功能。
- **介面多元優化**：為提升瀏覽舒適度，本行數位平台已放大字級及提高字體對比度；同時，行動銀行為視力不佳、強光敏感顧客提供更客製化之可視性服務（如：新增深色版功能）。

項目	2020	2021	2022
無障礙櫃檯	138 台	139 台	139 台
無障礙廁所	111 間 *	112 間	114 間
符合輪椅民眾使用的 ATM	959 台	1,247 台	1,306 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。

3.2.2 提升金融服務使用性 FN-CB-240a.1、FN-CB-240a.3

■ 失智金融友善計畫

玉山與臺北市立聯合醫院共同推動失智友善計畫，由北市聯醫跨領域擬真教育發展中心整合神經內科醫師、臨床心理師及標準化教師運用創新擬真訓練模組為玉山行員開設關於失智症趨勢及服務同理心的專業課程，透過「看、問、留、撥」服務技巧，看 - 觀察辨識失智者，問 - 發掘關心其需求、留 - 給予適當的協助，撥 - 通知其家人或通報相關機關，提升同仁對於失智症顧客的辨識與同理服務。

■ 普惠金融理財產品 - 微型保險 弱勢與特定身份族群

2022 年玉山攜手保險合作夥伴與縣市政府，擴大微型保險影響力，協助經濟弱勢及特定身分之民眾以較低保費獲得基本保障，包含提供臺南市 65-75 歲經濟弱勢長者微型保險基本保障，預估受益對象超過 8,000 名；並提供花蓮縣低收入戶者、中低收入戶者與身心障礙者微型保險，守護弱勢家庭並保障其生活所需。

■ 普惠金融貸款產品 - 提供完整金融服務，扶植小型企業發展 支持小型與新創企業

募集資金對中小企業一直是巨大的挑戰，而對小型企業更是決定能否穩定經營的重要關鍵。為提供小型企業營運發展所需資金，玉山發行社會責任債券，並透過「金融諮詢、資金協助、效率服務」三大行動，協助企業健全財務體質，並結合數位科技快速提供資金，陪伴企業成長茁壯。

- 金融諮詢：與異業夥伴（如：地方創生基金會、小鎮文創等）合作舉辦金融說明會，協助超逾 20 個創業團隊建立企業經營的基礎金融知識。
- 資金協助：結合信保基金資源，針對企業所處的不同發展階段（新創期、成長期、成熟期），規劃多元融資方案。
- 效率服務：運用 AI 及數位科技，提供小型企業線上貸款試算服務，讓企業主不受時空限制，快速取得額度利率條件。

金額單位：新臺幣仟元

保險商品	適用對象	件數	保費金額
微型保險	經濟弱勢之特定身分者與其家庭成員： 1. 低/中低收入戶 3. 身心障礙者 2. 原住民、農民、漁民 4. 上述之家庭成員	52	17
小額終老保險	1. 預算有限欲建構基本保障者 2. 不想造成子女負擔之高齡族群 3. 職場新鮮人	17	792
外溢保險	自主健康管理（定期健檢、規律運動）者	1,238	22,986
	合計	1,307	23,795

影響力評估

促進就業機會

減少社會成本支出

96,335 個

約 23.7 億元

註：減少之社會成本計算方式為小型企業貸款總戶數 x 小型企業平均員工數 x 每失業一人所獲的失業給付

普惠金融貸款產品

金額單位：新臺幣佰萬元

服務項目	目標客群	2020		2021		2022	
		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		2,592	2,182	2,871	2,069	2,523	1,606
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		1,099	5,891	1,160	5,469	1,181	5,316
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	小型企業 (Microbusinesses)	21	70	26	79	45	112
廠辦購置貸款 協助小型企業購置廠房與辦公室		4,137	36,906	4,042	37,527	3,957	37,981
週轉金貸款 協助小型企業取得營運週轉資金		16,064	64,903	17,614	64,991	17,760	66,183
				總戶數及餘額		19,267	104,164
住宅補貼貸款 協助中低所得家庭修繕、購買房屋		874	1,300	993	1,496	1,154	1,759
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	經濟弱勢族群 (Poor and low-income individuals)	1,768	248	2,951	995	1,826	495
地震受災戶 災後重建貸款服務		21	14	17	11	14	8
				總戶數及餘額		2,994	2,262
學生貸款 協助優秀學子取得留學所需資金		288	200	284	197	285	191
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	青年 (Young people)	206	85	373	178	521	242
				總戶數及餘額		806	433
以房養老貸款 協助高齡者將不動產活化，定期撥付穩定生活資金	高齡長者 (Elderly people)	-	-	-	-	3	2.45
				總戶數及餘額		23,069	106,861

3.2.3 建立財務素養

FN-CB-240a.4

■ 金融教育與推廣

玉山理財小學堂

平衡 M 型社會兩端的差距，玉山以數位平台 PaGamO 為媒介，於國中、國小課程加入金融知識教育，將理財觀念向下扎根。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，以提升學習興趣與動機，2022 年參與人次共 320,000 人次。

黃金種子計畫理財教育講座

為培養孩童正確的金融觀念，玉山於黃金種子計畫之國小推動金融教育啟發課程，課程結合豐富的教材及實作學習單，讓孩童能透過寓教於樂的方式輕鬆學習金融常識，並將正確的理財觀念分享給朋友及同學，擴大金融影響力。首波執行場次共 2 場，參與孩童超逾 200 人。



大專院校投資講座

自新冠疫情發生以來，年輕族群參與股市的人數大幅增加，玉山證券子公司—玉山投顧也從 2021 年起與大專院校社團及系學會合作，舉辦實體與線上投資講座，向學生傳授投資相關的觀念與知識，累計至 2023 年 4 月已舉辦 6 場投資講座，廣受學生好評。此外，近年發生多起投資新鮮人違約交割案，源於不清楚股票市場的運作模式，故玉山證券也於開戶流程中設計基礎知識問卷，讓投資新鮮人了解相關規範，以及意識到自身信用的重要性。

金融知識社群內容

玉山於 Facebook、Instagram、Youtube 等社群媒體中以輕鬆活潑的圖文及影片形式分享理財觀念和理財產品特色、推廣定期定額投資，降低顧客接觸金融知識的門檻，增進金融資訊的易讀性。2022 年推出「五分鐘了解信託」影片，以知識型創作者常用的影片風格，用輕鬆的方式傳達信託觀念，點閱率逾 5,000 次。

銀髮族多元信託講座

因應高齡化社會，玉山走入社區大學、各大協會進行信託宣導，已連續 3 年擔任「新北市松年大學」信託巡迴講座講師，並前往竹南扶輪社、新北市銀髮協會、嘉義市長青園等機構舉辦信託宣導活動，讓更多人了解信託。同時，玉山攜手律師、會計師等專家合作舉辦信託論壇，傳達安養信託、家族傳承重要性，提醒民眾預先準備、及早規劃。2022 年共舉辦 15 場，參與人數逾 4,000 人。

創業金融講座

與異業夥伴（如：地方創生基金會、小鎮文創等）合作舉辦金融說明會，協助超逾 20 個創業團隊建立企業經營的基礎金融知識。從工作技能培力到財務知識建置，提供小型與新創企業家邁向財務健全的敲門磚。



■ 提供技術協助

碳排計算機

面對國際減碳壓力，中小企業往往較無資源進行溫室氣體盤查，遑論訂定減碳目標。為協助中小企業永續轉型，從掌握自身碳排量開始進而訂定減碳目標，玉山 2022 年 5 月於官網推出「ESG 永續家園」轉型平台，首創「碳排計算機」，企業僅需輸入公司統一編號，簡易的操作步驟即可查詢企業推估碳排量，更可進行同產業碳排放排名比較，作為企業未來訂定減碳目標與規劃減碳行動的依據，適合尚未進行碳盤查的企業掌握減碳路徑輪廓，引導企業有方向、有方法地進行脫碳，攜手顧客達成淨零排放共榮願景。

■ 鼓勵儲蓄機制

數位帳戶存款優惠

偏遠地區居民無須親臨分行即可完成開戶手續，線上可同時申辦之產品及服務領先國內同業（如：臺外幣存款、信用卡、臺股、證券複委託）。鼓勵儲蓄習慣，提供臺幣定存年息優惠、定期定額存臺股 / 美股手續費享優惠。

跨行提款手續費減免

鼓勵身心障礙顧客儲蓄，並且方便其於各處 ATM 可提款，提供身心障礙顧客申請 ATM 跨行提款手續費減免，每月享有 3 次優惠。

普惠金融：建立財務素養

		目標顧客	2022 年量化績效
金融教育與推廣	玉山理財小學堂	國中小學生	320,000 人次參與
	黃金種子計畫理財教育講座	小學生	200 人參與
	大專院校投資講座	大專院校學生	50 人參與
	金融知識社群貼文	偏遠地區居民	475,000 人參與
	銀髮族多元信託講座	年長者	4,000 人參與
	創業金融講座	微型企業	20 人參與
			總計 799,270 人參與
提供技術協助	碳排計算機	微型企業	查詢次數 5,548 次
鼓勵儲蓄機制	數位帳戶存款優惠	偏遠地區居民	270,007 戶申請
	跨行提款手續費減免	身心障礙人士	595 戶申請
			總計 270,602 戶申請

3.3 公平待客與顧客體驗

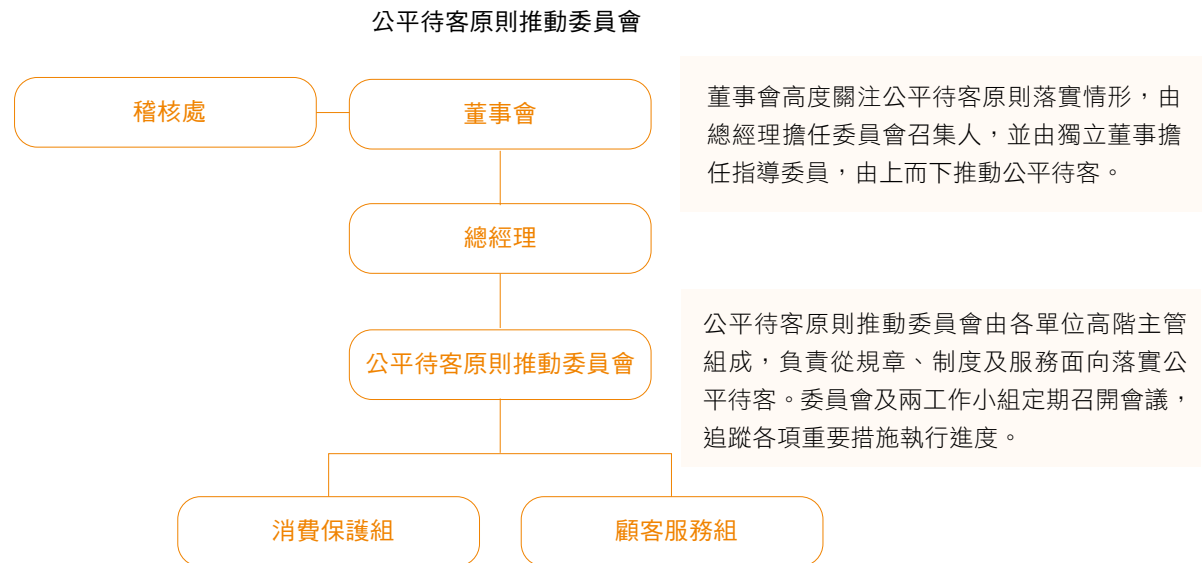
GRI：2-25、3-3、417-1、417-2、417-3；GRI G4
 金融服務業行業揭露指標：FS15；SASB：FN-CF-270a.4

服務，是玉山的經營理念及核心價值，1992年成立之初便立下願景：成為金融業的模範生，服務業的標竿。近年來國內外對於金融服務業的期待持續改變，顧客權益的保護越來越重要、顧客在虛實通路的服務感受也越來越關鍵。玉山關注金融服務業的發展動態，以創立之初的服務理念為核心，持續建立公平待客原則文化及管理制度，要以顧客體驗為核心，確保服務品質、落實顧客保護、增進顧客溝通互動，提供以顧客為本的金融服務。

■ 全員落實公平待客

玉山積極落實公平待客原則之各項精神，由董事會指定專責團隊「公平待客原則推動委員會」推動並監督各部門之執行。委員會由總經理擔任召集人，向下設有消費保護及顧客服務兩工作小組，分別從內部規章修訂及顧客意見處理兩面向完善顧客權益保護。內部規章經董事會核定，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」做為各項業務執行之依循準則，並納入內部控制及稽核制度。

為了持續建立公平待客原則文化，玉山於2022年訂定全行教育訓練計畫，內容包括全行各類別之人員教育訓練辦理方式，並載明辦理頻率、負責單位及外部規範依據，確保從第一線櫃檯服務人員，至董事及高階經理人，均能定期接受教育訓練，提升專業能力。2022年玉山全體人員共累計57,204人次參與公平待客相關訓練，訓練時數共194,807小時。



■ 顧客權益保障與申訴

建立制度有效處理顧客申訴

為保護金融消費者權益，玉山所有業務文件均依循「玉山金控子公司從事廣告、業務招攬及營業行銷活動行銷製作物管理要點」，充分揭露產品資訊、費用計算及活動內容，對於消費者個人資料的運用保護、重要條款，均以明確字體標示。2022年玉山共完成277件評估，審核比率100%，且無任何因文件標示不清與錯誤、不實宣傳或招攬活動而導致的違規事件。

玉山重視顧客申訴當下的妥善處理以及後續的精進改善，訂有「玉山銀行消費爭議處理辦法」、「玉山綜合證券股份有限公司消費爭議處理程序」，分析爭議發生原因、精進作法與改善成果，每季提報董事會。另也明訂各單位在爭議事件處理的權責分工，以提升處理效率。

自2021年起，玉山連續兩年取得ISO 10002客訴品質管理系統認證，建立有紀律的客訴管理制度。

項目	2020	2021	2022
顧客客訴反應(件)	1,014	956	843
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)	619	489	538
提供財務協商(%)	0.8	1.0	1.4
截至當年底尚未結案(%)	2.6	0.3	2.1
已解決之客訴案件(%) (已妥處/總案件數)	97.4	99.7	97.9



1. 多元意見反映管道

提供實體、線上反映管道，不受時間及空間限制



2. 即時聯繫與妥處

當日聯繫顧客，7天內妥處並回覆顧客



3. 根因分析精進改善

跨部處會議定期研討，研議精進方案

跨單位共組反詐騙小組，守護顧客資產

詐騙案件及手法層出不窮，玉山善盡管理人責任，組成跨部處反詐騙小組，定期交流新型詐騙樣態，從多面向共同攔阻詐騙。2022 年攔阻詐騙共 371 件，總金額為新臺幣 133,528,443 元，不論件數或金額都較前一年成長，有效防止顧客受騙，維護社會金融秩序。

攔阻詐騙金額 (金額：新臺幣佰萬元)



主動偵測

- 持續更新警示帳戶預警模型，避免帳戶遭不當運用。
- 主動偵測並下架偽冒網頁/APP。

關懷宣導

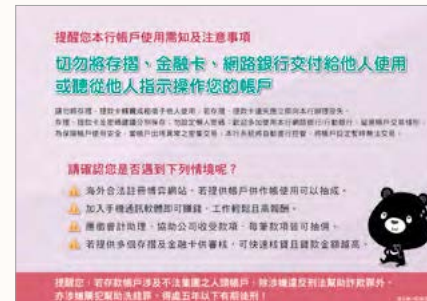
- 透過官網、行動銀行、社群平台、Email 等進行防詐宣導。
- 分行設置「關懷提問墊板」，於交易前再此與顧客確認。

強化安控

- 於常見詐騙情境強化交易驗證強度。
- 兼顧便利性，優化身份驗證機制。如：提供視訊驗證新服務。

外部合作

- 與警政署合作可疑電話黑名單通報平台，供警政署分析辦案，並通知電信業者下架冒名電話。



關懷提問墊板

■ 以顧客體驗為核心創造顧客滿意

創造有溫度的顧客服務

「培育最專業的人才，提供顧客最好的服務」是玉山經營理念；服務，更是每一位玉山人的 DNA。近年來，玉山與時俱進地建置顧客服務管理體系，並透過滿意度調查、服務品質專案檢測、外部神秘客稽核的三大機制，完善服務品質管理，創造有溫度的顧客服務及美好的體驗，提供更貼近顧客需求之產品及服務。

玉山員工新進教育訓練時即教導從心做起，為確保服務品質、落實顧客保護、增進顧客溝通互動，依據服務前中後，訂定下列準則：

顧客滿意的真諦：服務是玉山人的 DNA，透過獨有顧客經營核心法則，讓玉山人員在服務顧客的同時也可以秉持良好的原則與初衷。

公平待客原則：形塑公平待客原則文化，並於各項商品及服務流程推出前，落實檢視各項原則。

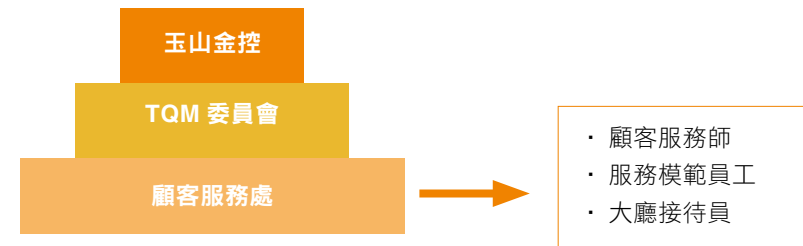
顧客服務承諾：重視顧客服務的精神及承諾，持續完善顧客所需的服務資訊，透過多元化的管道與顧客雙向溝通，瞭解並關心顧客。

案例 | 站在顧客立場，提供具同理心的溫暖服務

顧客林小姐為聽障人士，因為自行透過網銀交易誤轉錯帳號來行請求協助追回款項，同仁從互動過程中發現顧客為聽障人士，便主動熱情地透過手機打字與顧客溝通。主管與同仁第一時間安撫林小姐並協助聯繫誤轉的收款人，取得收款人承諾在近期將款項返還。透過同仁耐心的協助，順利協助林小姐追回誤轉的款項。

玉山服務管理體系

玉山金控成立「全面品質管理委員會」（Total Quality Management Committee, TQM），由玉山金控綜合管理處處長擔任召集人，每年召開 2 次 TQM 會議，並設置專責單位「顧客服務處」負責執行全面品質管理，以顧客為核心，推動服務品質提升。



玉山服務模範員工

玉山每年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。2022 年共遴選 166 位服務模範員工，其中共 23 位服務人員獲得「永久性榮譽」。



玉山官網：
服務模範員工

科學化衡量顧客體驗並建立正向循環

為了持續增進顧客權益與顧客體驗，玉山用心傾聽顧客的聲音、瞭解顧客的意見，並從中找出可以讓服務更好的具體作法。2022 年玉山針對實體、數位、客服三大通路進行滿意度暨 NPS 調查，調查結果除納入績效評核重點項目外，更是各項服務優化的重要參考資訊。玉山同步透過「VOC (Voice of Customers) 提案制度」有效管理、精進並定期追蹤成效，創造服務體驗的正向循環。

93.38% **60.17%** **86.80%**

整體滿意度*

NPS**

涵蓋率***

* 依通路別加權計算。實體通路滿意度 93.83%、數位通路滿意度 94.04%、客服通路滿意度 92.31%。

** 自 2021 年起導入淨推薦指標 (NPS, Net Promoter Score)，2021 年 NPS 為 53.98%。

*** 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。

VOC 提案制度



蒐集顧客回饋

佈建完整意見反映管道，顧客可透過實體通路、數位通路或是進線客服中心給予回饋。2022 年共蒐集約 73,000 則顧客回饋。



分析及分級

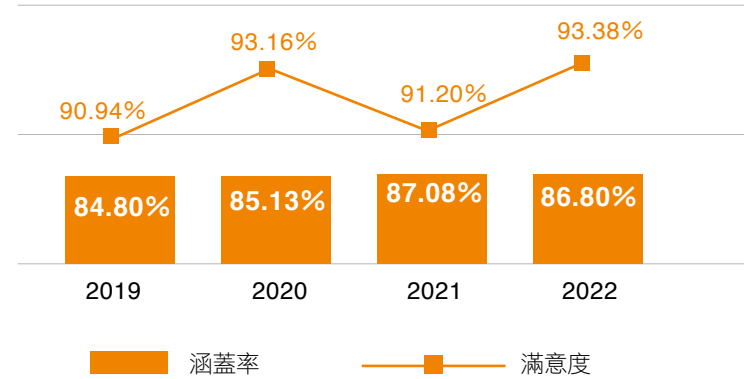
運用 AI 分析海量顧客回饋，並根據該回饋的反映頻率、影響範疇等面向進行分級，精煉出最關鍵的顧客回饋。



提案精進

將顧客回饋納入業務發展的重要參考依據，以滿足顧客需求及提升顧客體驗。截至 2022 年，共有 28 件顧客回饋已完成精進或即將上線。

整體滿意度、涵蓋率



案例 | 行動銀行 APP 字體放大

在操作玉山行動銀行時，許多顧客反應字體太小、顏色太淡，不便高齡顧客及視障者閱讀。開發團隊將顧客反應狀況優先納入系統調整排程，針對字體大小及整體視覺進行優化，2022 年下半年相關反應量已較上半年減少約 50%。

案例 | 各類通知稱謂一致化

近年來性別平權意識提升，玉山蒐集到跨性別顧客回饋：性別不應受到二元的限制，建議玉山在各類信件、通知上使用去性別化稱謂，可保障個人隱私及感受。玉山高度重視顧客聲音，全面盤點現有通知內容，調整為去性別化稱謂，並制定一致性適用原則。

3.4 金融科技與創新 GRI: 2-23、2-24、2-25、3-3、203-1；GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS1、FS5、FS7、FS10

■ 前言

玉山長期專注於金融科技發展，由逾 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，透過跨團隊合作與持續精進，提高數位金融科技效能，資訊就像是組織的神經系統、AI 是大腦、數位是靈活的手腳、資安則是免疫系統，上述缺一不可，才可以成為一個穩健發展的有機系統，且玉山在智能金融、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。近年來也積極引入敏捷精神及探討雲端應用，近三年超過 80% 的基金申購、96% 信貸申請案件、99% 外匯交易均是在數位通路上完成、e.Fingo 數位會員活躍數更高達 97%，具體成果分述如下：

99% 外匯交易筆數均於數位通路上完成 **96%** 信貸申請案件數均於數位通路上完成 **95%** 轉帳交易筆數均於數位通路上完成
80% 基金申購案件數均於數位通路上完成 **79%** 信用卡申辦案件數均於數位通路上完成 **50%** 存款開戶案件數均於數位通路上完成

■ 支援服務

數位基礎

透過玉山科技力，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。

主題	策略方向
AI 技術	AI 研發雲是玉山 AI 主力開發環境，提供資料科學家在平台進行資料處理、建模、測試和分享，像沙盒一樣創新，並孕育出多個成熟穩定的 AI 模型 玉山自建的 MLaaS 平台已提供超逾 50 項 AI 服務，可快速且高彈性地部署及使用 AI 模型 API，成為連結成熟 AI 模型和業務系統的重要橋樑
營運韌性	為提升網路使用穩定度，於海外分行導入新形態廣域網路連線架構
資源使用效率	為達資訊資源最適配置，透過虛擬化環境及私有雲提供服務，並導入監控管理工具，收集與分析資源使用趨勢，以進行資源彈性調度 於資訊系統開發流程擴大導入協作平台、加強數位工具使用，以提升團隊協作能力與整體生產力
敏捷與彈性	2022 年起擴展容器平台使用範圍，並預留上公有雲之彈性 透過雲端服務多樣性與高可用度，與地端服務互補，滿足資訊服務需求，同時也透過資安管理框架，確認使用雲端服務的安全性
資安監控	改善現有流程並運用自動化串接技術，加快事件應變處理速度，並提升 SOC 主動式資安監測中心團隊事件應變調查技能，擴大整體風險之可視性及有效降低事件衝擊

專利技術保護

玉山做為臺灣金融科技創新之領導者，從 2020 年導入臺灣智慧財產管理制度 (Taiwan Intellectual Property Management System, TIPS) 並取得 A 級認證，透過智慧財產風險評估、專利提案審查機制、提案獎勵、智慧財產相關宣導教育和人才培訓等措施，落實智能化服務和技術優勢。

核准專利成果

152 項智慧財產局核准專利

	發明專利	新型專利	設計專利
2022 年公告	23	16	11
累計至 2022 年底	54	76	22

玉山獲取專利涵蓋資料控管與資訊安全、身分認證、支付、AI 應用、介面設計等範疇，並實際應用打造創新金融服務，提供顧客簡便、迅速且安全的體驗，重要業務數位佔比領先亞洲金融銀行，我們將持續保護多元核心業務的智慧財產權，強化業務發展基礎。

金融創新應用

數位流程優化，服務無斷點

數存開戶流程
體驗優化

以智能模型判斷高風險顧客，並應用兩套 OCR (Optical Character Recognition) 技術進行交叉比對證件資訊，加上使用 RPA (Robotic Process Automation) 技術及審核流程優化，縮減人工重複性審核及放行時間，每件最快僅需人工審核約 3.1 分鐘，顧客等待時間減少 80%，降至 4 小時。

信義房屋－
房屋自動估價合作

2022 年與信義房屋共同合作，顧客可以 24 小時使用並即時取得玉山房屋自動估價模型試算結果，縮短顧客因人工評估房貸額度的等候時間以及優化服務體驗。

行動銀行

玉山行動銀行整合行內多項創新服務，已取得 11 項設計專利、17 項新型專利、7 項發明專利，在數位用戶數、數位互動的頻次都獲得高成長，行動銀行活躍用戶佔比逾 70%。2022 年持續聚焦顧客體驗提供多元服務：

- (1) 多元驗證模組：提供語音 OTP、SIM 卡認證、ATM 驗證碼及人臉 / 指紋辨識等多達 9 種多元驗證方式，顧客可依自身需求自由選擇。
- (2) 零接觸整合金融服務：顧客可於玉山行動銀行使用視訊服務申辦各項金融服務，若有資產規劃需求亦可使用「理財快易通」服務，即可一鍵完成交易，打破時間、空間的限制，創造友善金融新里程。

玉山 Wallet

開放玉山電子支付會員及非玉山顧客可註冊玉山 Wallet，擴大玉山 Wallet 之金融服務的可及性，成為臺灣首家信用卡與電子支付會員共營之數位平台，並新增使用玉山電子支付綁定「玉山帳戶」或「玉山信用卡儲值付款」功能，使玉山 Wallet 支付場域從信用卡擴展至臺灣 Pay 25 萬家消費通路。此外，首創玉山 Wallet 查卡號服務，持卡人未收到實體卡前即可綁定玉山 Wallet、國際 Pay 至實體 / 網路通路消費。

e 速循環貸

提供顧客彈性、靈活的小額貸款需求，申貸流程採全程線上自動化服務，顧客可自行決定貸款金額及還款時間，且額度動用才計息，滿足短期週轉或日常生活所需。

AI 智能推薦，客製化專業服務

智能理財

透過玉山專業理財顧問知識和自主研發的 AI 演算法結合的 Grace 系統，能夠分析顧客的投資組合並在市場變化下即時調整配置，提供客製化的分析結果，幫助理財專員即時掌握客戶的財務狀況，並提供專業理財建議。

人工智慧人才培育，推動 AI 發展

玉山人工智慧公開挑戰賽

玉山致力於金融科技創新，已成功舉辦 8 場 AI 挑戰賽，吸引 6,327 隊伍，超過 10,000 人次參與。玉山透過挑戰賽，讓有興趣進入 AI 領域的優秀人才，隨時有資料可以練習與挑戰，藉由常態性比賽及交流平台，為臺灣培育更多 AI 人才。

產學合作

自 2018 年起玉山與多所大專院校、橫跨 6 大系所、14 位指標教授進行人工智慧技術開發合作，並與臺大、陽明交大、中研院共同成立 3 座「AI 暨金融科技研發中心」，匯聚學界與產業界的力量，催生金融科技創新，同時培養人才與技術發展。

強化風險保障，加強公司治理

智能質檢平台

利用語音辨識和語意理解技術，將通話轉換成文字，並以平台建立通話內容檢核規則，讓系統能自動檢測每通電話的內容品質，提高質檢覆蓋率達到 80%，實現流程合規性、公平待客原則和申訴風險預警等三個效益。

信用卡
冒用偵測

利用 AI 判斷每天近佰萬筆信用卡交易，捕捉偽冒交易的準確度是專家經驗的 5 倍，並且以日計算增加 71% 的冒用交易捕捉量。每月約可攔截 2 千 6 佰萬元冒用交易金額，提升顧客用卡安全。

資安威脅情資分析
可視性

模型化威脅情資並自動與資安設備進行關聯分析及異常趨勢分析，運用威脅儀表板與告警機制找出潛在資安威脅。



玉山人工智慧公開挑戰賽

智能語音導航服務

「智能語音導航服務」運用專為金融場景開發的語音 AI 技術與模型，於客服電話中精準判斷引導顧客使用銀行與信用卡相關服務。不同於過去客服中心於語音服務使用按鍵式選單，顧客進線後需層層聽取與按鍵點選選單的方式，使用智能語音導航的顧客可直覺「說出」問題或服務需求，再透過玉山語音辨識與自然語言理解技術讓系統即可以語音互動的方式，確認顧客需求並引導顧客至對應自助服務或提供資訊，讓顧客以更加直覺、簡單、快速的語音互動模式取得服務，大幅優化語音電話服務使用體驗。

以下為實際顧客使用案例：

傳統按鍵式選單 互動花費時間約 1 分 23 秒

玉山銀行您好，掛失、道路救援及海外緊急支援服務請按 0；玉山星宇航空聯名卡、牌照稅活動、政府普發 6000 相關問題請按 8；為節省您的寶貴時間，查詢信用卡帳單明細或額度請按 885；使用智能客服查詢信用卡服務請按 1；存款、貸款及外匯服務請按 2、網路銀行及數位金融服務請按 3；基金、保險及證券服務請按 4；確認詐騙電話及簡訊真偽請按 5；玉山金控現金增資繳款諮詢請按 88

顧客按 88

玉山金控現金增資繳款期間為 4/19 至 4/24 15:30，索取智能客服查詢相關業務請按 1；返回主選單請按 8

顧客按 1

歡迎使用網路自助服務，我將發送一則簡訊，至您的行動電話末三碼為 123，正確發送請按 1、重新輸入號碼請按 2...

(後續將以簡訊提供智能客服查詢資訊)

服務上線後，有辨識出顧客意圖的進線中，85.3% 顧客認同辨識結果，並成功引導至對應問題選項。此外，以查詢辦卡進度為例，智能語音導航最快 19 秒即可完成客服服務，相較於傳統按鍵式選單約 60 秒，可大幅縮短顧客 68.3% 操作時間。

目前玉山客服已有 10% 導入智能語音客服，預計將逐步擴大至全面導入。玉山透過更便利的語音指令方式，與提升服務效率，創造顧客更好的服務體驗。

智能語音導航服務 互動花費時間約 36 秒

玉山銀行您好，歡迎使用智能語音服務，請直接說出想查詢的服務

我想問我要怎麼認股？ 顧客

為您轉入查詢玉山金控現金增資繳款相關問題，請問是否正確？

是 顧客

歡迎使用網路自助服務，我將發送一則簡訊，至您的行動電話末三碼為 123，正確發送請按 1、重新輸入號碼請按 2...

(後續將以簡訊提供智能客服查詢資訊)

■ 基礎建設

AI 暨金融科技研發中心

玉山長期以來一直致力於推動金融科技的發展，並注重培育臺灣的人才。分別於 2018、2019 年以及 2020 年，與國立陽明交通大學、國立臺灣大學和中央研究院攜手成立了「AI 暨金融科技研發中心」，作為國際級金融科技研究的基地。投入運算設備，以支援研究團隊進行技術開發和交流。以臺灣大學為例，此研發中心占地約 50 坪，每年挹注逾千萬研究經費，供研究開發各項人工智慧應用。

從 2018 年開始到現在，共有 224 人參與產學合作研究案，其中包括 35 位教授。期許產學合作能夠帶動技術和人才的發展，逐步培養具有前瞻視野和專業知識的 AI 科技人才，為臺灣的金融科技產業注入新的活力，能在國際上更具競爭力，為臺灣的未來做出更大的貢獻。



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

4.2 誠信經營

4.3 風險管理

4.4 新興風險

4.5 防制洗錢與打擊資恐

4.6 營運持續計畫

4.7 資訊安全與個資保護

4.8 稅務治理

4.9 人權維護機制



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

■ 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，提高女性決策的參與。多元背景資料如圖示：



董事資料詳年報
QR code



完善董事遴選制度

董事提名—採候選人提名制

- 公司治理暨提名委員會提名。
- 1% 以上股份股東提名。

名單審查—名單需經董事會通過

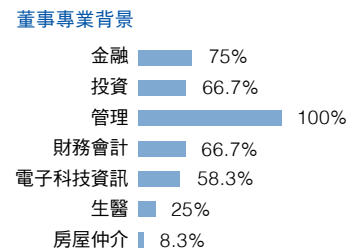
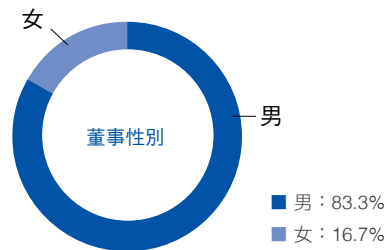
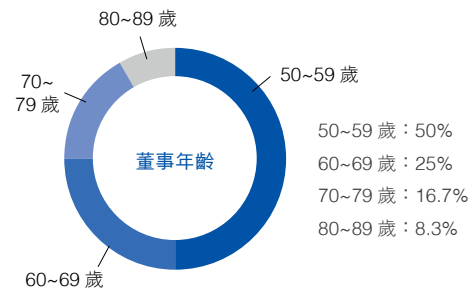
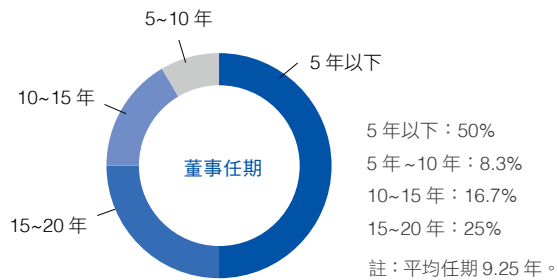
- 符合性別、年齡、文化及國籍等多元化標準。
- 具備專業背景、專業技能或產業經驗等。

股東會票選

- 股東會選舉董事採用記名累積投票制。
- 已導入電子投票制度。

職務執行與評量

- 編製董事手冊供董事參閱。
- 定期安排多元內外部課程提升董事專業職能。
- 董事會、功能性委員會及董事每年需定期接受評量。



■ 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，2022年獨立董事全面參與指導。
- 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 (Internal Ratings-Based Approach) 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。
- 參與資料管理委員會，協助資料治理工作，形塑資料治理文化。
- 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。

■ 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

- 2006年成立薪酬委員會。
- 由5席獨立董事(張日炎、黃俊堯、蔡英欣、丘宏昌、蕭瑞麟)組成，黃俊堯獨立董事為召集人。
- 至少每年開會2次，並得視需要隨時召開會議。
- 2022年共召開3次會議，平均親自出席率100%。

- 2007年成立董事會策略委員會。
- 由5席獨立董事(張日炎、黃俊堯、蔡英欣、丘宏昌、蕭瑞麟)及5席董事(黃永仁、黃男州、麥寬成、陳榮秋、吳建立)組成，董事長擔任召集人。
- 每年至少開會1次，並得視需要隨時召開會議。
- 2022年共召開2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1月經董事會決議更名為永續發展委員會。由3席獨立董事(黃俊堯、丘宏昌、蕭瑞麟)及2席董事(黃永仁、黃男州)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。
- 每年至少召開1次為原則，必要時得召開臨時會議。
- 2022年共召開3次會議，平均親自出席率100%。

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，董事會於會議中就前述議案進行提問或建議，經充分討論，董事亦從各項執行進度檢視及監督計畫之落實情形，並視情況適時督促經營團隊進行調整，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。

- 自2004年自發性設立審計委員會，2008年正式依證券交易法規定以審計委員會取代監察人制。
- 由5席獨立董事(張日炎、黃俊堯、蔡英欣、丘宏昌、蕭瑞麟)組成，張日炎獨立董事為召集人。
- 每季開會1次，並得視需要隨時召開會議。
- 2022年共召開6次會議，平均親自出席率100%。

- 2007年成立公司治理暨提名委員會。
- 由5席獨立董事(張日炎、黃俊堯、蔡英欣、丘宏昌、蕭瑞麟)及2席董事(黃永仁、黃男州)組成，蔡英欣獨立董事為召集人。
- 每年至少開會1次，並得視需要隨時召開會議。
- 2022年共召開2次會議，平均親自出席率100%。

- 2021年成立董事會風險管理委員會。
- 由3席獨立董事(張日炎、蔡英欣、蕭瑞麟)及3席董事(黃男州、陳美滿、陳茂欽)組成，黃男州董事為召集人。
- 本委員會至少每季召開一次，並得視需要隨時召開會議。
- 2022年共召開5次會議，平均親自出席率100%。



■ 保障股東權益

2022 年股東常會採實體並以視訊輔助方式召開，提供股東多元行使權利管道。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「董事及經理人薪資報酬政策」等議案，其中「董事及經理人薪資報酬政策案」，報告本公司董事、經理人薪酬給付標準審議程序，並新增個別董事酬金級距。為維護股東權益，落實股東平等對待，明文禁止內部人利用未公開內部重大資訊買賣有價證券，並規範董事於財報公告前之封閉期間不得交易股票。

■ 董事持續進修

2022 年每位董事平均受訓時數 10.25 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，公司舉辦「公平待客原則」、「防制洗錢暨 IRB 法導入對風險治理的影響」及「重要資安規範標準與遵循」等 3 場計 9 小時董事進修課程；除了每年參考內外部環境條件的變化及發展需求規劃課程主題安排課程，並且不定期提供進修體系機構舉辦多元課程資訊予董事，評估視自身專業背景及需求增加安排課程，例如：有其他董事另外參加「淨零時代對金融業的挑戰與機會」、「從近來著名商標案例談企業如何有效維護品牌」、「董事會如何監管 ESG 風險，打造企業永續競爭力」及「從實務案例了解關係人交易與非常規交易」等課程，以善盡忠實執行業務及善良管理人之注意義務，充分發揮經營決策及領導督導功能。

10.25

每位董事平均受訓時數，高於法規建議
6 小時

41.67%

獨立董事占董事會比例



董事資料詳年報
QR code

■ 董事出席情形

2022 年共召開 7 次董事會，主席為公司董事長，整體出席率 100%。為持續強化董事參與董事會運作，玉山優於法令規定，自主訂定「董事每年出席率應至少達 80% 以上」。

■ 董事會效能

董事會績效評估

內部評估

2022 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 2023.02.20 董事會陳報 2022 年董事績效評量結果：

- (一) 董事自我評量分數：得分率 99.40%。
- (二) 董事整體評量分數：得分率 99.80%。

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、2022 年分別榮獲 CG6011(2017)、CG6012(2019) 及 CG6013(2021) 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，獨立董事占董事會比例約 41.67%，另為公司經營發展規模及衡酌實務運作需要，有 2 位董事擔任本公司經理人職務，且所有外部董事皆符合獨立性情形。本公司訂定「獨立董事之職責範疇規則」，其中明確訂定「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

或董事會其他成員，不得妨礙、拒絕或規避獨立董事執行職務」及「獨立董事執行職務認有必要時，得請求董事會指派相關人員或聘請專家協助辦理」，俾使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。

玉山於年報完整揭露董事兼任職務、前十大股東及利害關係人交易(含捐贈)相關資訊，詳見年報 P.13~15 與附錄財報 P.79 四十、關係人交易。

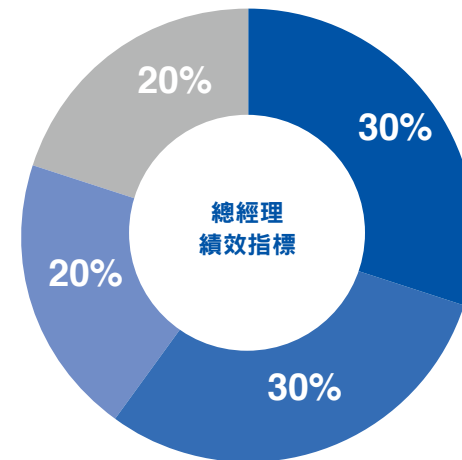
董事薪酬

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。另於 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。

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）

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

財業務績效

- 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

經理人薪酬與績效

玉山金控訂有「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。

政策目的	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 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連等因素合理擬定。 · 長期激勵授予之獎酬將連結股票形式，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。 · 退休制度適用一般同仁。
風險連結	<ul style="list-style-type: none"> · 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，或酌情收回已授予之獎金及虛擬股權（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，獎金將予核減或不予發放，並針對已發放獎金酌情收回。
傑出關鍵人才	<ul style="list-style-type: none"> 提供虛擬股權，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"> 連續 2 年表現特優同仁，單位可提前舉薦晉升。連續 3 年表現特優同仁，將有擴大變動薪、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，單位獎金加成。 連續 4 年表現特優營業單位，頒發桂冠獎殊榮，單位獎金加成。 設立玉山傑出貢獻獎，鼓勵單位長期超越目標，創造傑出貢獻。

■ 高階經理人持股要求

玉山自創立之初，就確定專業經理人經營、專家領航的制度。玉山人為玉山最主要股東，鼓勵優秀且認同玉山的員工長期持有玉山股票，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。透過專業領航的制度與團隊合作的企業文化，致力以成為一家「銀行家的銀行」、邁向永續發展為最終願景。

■ 經營團隊薪酬揭露

日期：2022.12.31 單位：新臺幣仟元

職稱	姓名	董事酬金		員工薪酬			總計
		現金	現金	激勵薪酬			
				薪資	短期（現金 + 股票）	長期（連結股票）	
金控董事長	黃永仁	22,474	0	0	0	22,474	
銀行董事長	黃男州	21,522	0	0	0	21,522	
金控總經理	陳美滿	0	7,671	16,346	0	24,017	
銀行總經理	陳茂欽	0	7,598	12,976	2,427	23,001	
董事 ^{註2}	（名單如下列）	21,399	0	0	0	21,399	
獨立董事 ^{註3}	（名單如下列）	34,658	0	0	0	34,658	
副總經理 ^{註4}	（名單如下列）		67,837	61,776	5,339	134,952	

註 1：上表所列為 2022 年度薪酬，採應計基礎，亦即包含 2022 年薪資以及 2022 年度激勵薪酬（於 2023 年發放）。

註 2：董事包含財團法人玉山文教基金會（代表人 黃男州）、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（2022.5.1 退休）、王志成、許誠洲（2022.4.15 退休）、謝冠仁、謝萬禮、張智星、林隆政、林榮華、謝武明、張綸宇、郭怡菁、曾宜欣、陳榮俊（2022.1.22 新任）、唐柵、劉帥君（2022.1.19 新任）、林耀斌（2022.1.22 轉任）、鍾德明、劉美玲（2022.3.15 退休）、歐陽鳳、劉懷聰。

註 5：總經理陳美滿持有玉山金控股數為 3,970 仟股，人均持股市值為薪資的 12.56 倍，銀行總經理陳茂欽持有玉山金控股數為 4,974 仟股，人均持股市值為薪資的 15.89 倍，金控副總經理合計持有 43,753 仟股，人均持股市值為薪資的 15.65 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 2022 年底前 30 營業日平均每股市值新臺幣 24.27 元計算。

註 6：總經理陳美滿 2022 年度薪酬為員工平均薪酬之 18.4 倍、員工薪酬中位數之 20.9 倍。2022 年本公司最高個人年度薪酬合計，為員工平均薪酬之 18.4 倍、員工薪酬中位數之 20.9 倍。

註 7：最高個人年度總薪酬增加百分比為所有員工年度總薪酬中位數增加百分比的 -1.19 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	公會職稱	職務內容
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。
張綸宇 資深副總	銀行公會「銀行業投融資組合財務碳排放實務手冊」專案小組召集人	統籌編製本國銀行揭露及查證投融資組合財務碳排放實務作業手冊並提供時程規劃建議，深化永續發展及達成淨零目標。

4.2 誠信經營

GRI：2-23、2-24、2-25、2-26、2-27、3-3、205-2、205-3、206-1

SASB：FN-CB-510a.1、FN-AC-510a.1、FN-CB-510a.2、FN-AC-510a.2

玉山重視誠信經營，制定各項準則供玉山人遵循。誠信經營管理之專責單位為公司治理暨提名委員會，負責協助董事會及管理階層制定及監督執行誠信經營政策與防範方案，並定期向董事會報告。每一位玉山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之承諾及監督公司於內部管理及商業活動符合誠信經營等事項；每一位玉山人也都簽署「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。相關準則如下：

「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」

建立良好之公司治理與風險控管機制，明確規範董事、經理人、員工、受任人或具有實質控制能力者應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章、其他商業行為或其集團企業與組織營運所在地之相關法令，以落實誠信經營。

「董事道德行為準則」

董事應遵循法令，避免為利益衝突及圖己私利之事項，應盡保密及忠實注意義務，禁止不公平及內線交易，並有責任保護及適當使用公司資產等，並對所有董事宣導相關內容，比例為 100%。

《玉山反貪腐、反賄賂及反競爭承諾》

玉山與他人商業往來時，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，明確表示拒絕直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式或名義之不正當利益，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。

「公平待客原則政策及策略」

將企業文化及誠信精神延伸至子公司，為創造健全之金融市場與環境，落實公平合理、平等互惠及誠信原則，重視並保障金融消費者權益。

「負責人兼職管理辦法」

落實董事及經理人兼任職務之管理，明訂兼職原則，已兼職之負責人應負保密及忠實等義務，並防止利益衝突。

玉山並連結員工績效與薪酬，將誠信經營納入員工績效考核項目與人力資源政策，設立明確有效之懲戒制度。透過業管單位自行查核及法令遵循自行評估，達到有效控管並落實執行，並每年執行法遵風險評估作業，以重要管理議題，挑選高風險單位進行法遵測試，藉此改善、調整本行之法令遵循機制。更由稽核單位獨立稽核，進行風險導向之稽核查核作業，確保整體機制之運作，共同管理與預防不誠信行為之產生。

■ 教育訓練制度

教育訓練：舉辦各訓練班，透過金融法律或玉山人服務守則與行為規範等課程，對於誠信經營進行宣導教育，並於新進行員訓練班、希望工程師培育班暨各業務之專業訓練班專題規劃相關內容，以案例研討方式強化三道防線之概念與落實，將誠信文化深植主管同仁心中。課程合計時數達 385.5 小時。此外，亦提早於職務說明會中即宣導業務概述暨金融法律常識，預防不誠信行為之產生。

法遵宣達：法令遵循處推動全體同仁之法遵教育訓練宣導，2022 年以「誠信經營守則暨作業程序及行為指南」為主題，彙整誠信經營守則及內部重大資訊處理重要規範，並宣達反貪腐及反賄賂的理念，透過影片與案例研討，向全體同仁宣導於執行業務時應注意之事項，參與比率 100%。本公司每年亦定期於 7、8 月提供全體董事「誠信經營及內部重大資訊處理教育訓練」宣導資料，參與比率 100%。

年度測驗：本公司暨子公司於每年對 100% 同仁實施線上測驗，測驗範圍涵蓋玉山金控誠信經營守則、玉山金控誠信經營作業程序及行為指南。2022 年度測驗重點為誠信經營商業活動、禁止不誠信行為與損害利害關係人利益、個人資料保護規範及新增金融友善服務重要規範等，測驗參與比率 100%。

100%

同仁實施線上測驗，測驗範圍涵蓋玉山金控誠信經營守則、玉山金控誠信經營作業程序及行為指南

100%

全體董事「誠信經營及內部重大資訊處理教育訓練」之參與比率

■ 誠信經營違反事件 SASB : FN-CB-510a.1、FN-AC-510a.1

2022 年玉山無涉及任何貪腐或賄賂、歧視或騷擾、洩漏顧客隱私資料、利益衝突、洗錢或內線交易之行為，相關法律訴訟及裁罰為 0，亦無違反誠信經營及反貪腐之情事。亦已就「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，形成法遵風險評估結果，以落實風險管理及降低貪腐風險。2022 年玉山無違反誠信經營事件。

■ 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百分之五十之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織。該辦法明定受理及調查時程，設置專責受理單位、獨立調查單位，於官方網站及內部網站建立並公告檢舉專線、檢舉電子郵件信箱、或郵寄信箱收件地址等受理管道，供內部同仁及外部人員使用，且對檢舉人身份保密，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。

2022 年由檢舉管道及非檢舉管道受理之案件合計 33 件，皆為非屬重大之違反內部規範案件、消費爭議事件或與銀行業務無關之事件，無違反誠信經營相關案件。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，相關執行情形並將提報至公司治理暨提名委員會及董事會。

案件數	2019	2020	2021	2022
總受理案件	31	28	49	33
經調查後確定違反行為紀律	3	1	4	0

誠信經營違反事件	2019	2020	2021	2022
經檢舉管道蒐集	1	1	4	0
經其他管道（如自行查核、稽核等）	0	5	0	0
事件總計	1	6	4	0
已完成調查並結案	1	6	4	0
調查中	0	0	0	0
貪腐行為	1	1	0	0

註：若屬非重大之違反內部規範案件、消費爭議事件或與銀行業務無關之事件，不納入「誠信經營違反事件」之案件數計算。

4.2.1 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。中期目標依風險基礎方法建立集團辨識、評估、控制、衡量、監控及獨立陳報法令遵循風險之程序、計畫及機制，以全面控制、監督及支援國內外各部門、分支機構及子公司之個別營業單位、跨部門及跨境之相關法令遵循事

項。長期目標形塑法遵意識，全體同仁在良好法遵文化的驅使下，自發性地遵守法令及各項業務規範，秉持誠信與紀律，落實「一切業務不得凌駕於風險之上，一切服務不得逾越於法規之上」。2022年玉山並無「金融控股公司年報應行記載事項準則」所定應予揭露之違法處分及主要缺失，亦無違反勞動、環境法規之裁罰案件。

行動方案	2022年成果	執行進度
法令遵循自行評估	辦理兩次法令遵循自行評估作業，檢核各單位執行業務是否遵循法令並督導改善完成。	
定期向董事會及審計委員會報告法令遵循執行情形	2022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。	
法令傳達及諮詢	建立法令傳達及諮詢系統，法令遵循管理單位以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。	
法令協調及溝通	2022年召開8次法令遵循主管會議，其中包含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，分享執行經驗，並溝通、協調跨子公司之議題，確保集團內部意見一致。	
內部規範檢視	督導各項作業及管理規章均配合法規適時更新，並依循溝通機制即時傳達予所有單位，使各項營運活動符合法令規定。	
新商品（服務）法遵評估	2022年針對43項新商品、服務之申辦，透過「新商品服務法令遵循評估意見書」簽核流程，確認其符合法令及內部規範。	
法令遵循執行情形之考核	對金控及各子公司辦理實施法令遵循執行情形評核，以提升法令遵循制度之有效性。	
法令遵循訪查	2022年完成16場法遵訪查，經由雙向溝通，了解受訪單位關於個人資料保護、防制洗錢、跨境業務、金融友善服務及公平對待高齡顧客與法遵事項等法令遵循執行情形，讓受訪單位更清楚應加強或配合事項，並聽取受訪單位意見，增進互動及對各單位法令遵循執行情形之掌握度。	完成
線上訪查海外分支機構法令遵循辦理情形	2022年，因應新型冠狀肺炎病毒疫情，與東京分行、香港分行、新加坡分行、澳洲分行及中國子行個別舉行線上交流會議，針對海外單位實務運作狀況進行交流，了解其重要法令傳達、法遵教育訓練及法遵追蹤事項執行情形，並追蹤其法遵缺失改善辦理情形，強化法遵治理。	
法令遵循教育訓練及線上測驗	<p>（一）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897班次，參訓員工12,444人次，訓練總時數計97,970.5小時。</p> <p>（二）內部課程： 合計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101班次，參訓員工9,377人次，訓練總時數計181,498.4小時。</p> <p>其中在：法規、查核、風險管理、洗錢防制等系列課程，加強同仁法律常識並宣導觀念，針對流程面、作業面、系統面之風險與防範措施教育，訓練時數總計29,343小時。除講授外，另以案例研討方式強化三道防線機制之概念，共同管理與預防不誠信行為。</p> <p>（三）其他： 於朝會或內部教育訓練宣導法令遵循重要規定與案例。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>	

2022 年法令遵循宣導課程如下：

月份	訓練課程名稱	月份	訓練課程名稱
1月	內控三道防線及裁罰案例研討	7月	誠信經營守則、內部重大資訊處理辦法及檢舉案件處理辦法宣導
2月	個人資料保護宣導	8月	公平待客原則（含金融消費者保護法解析、金融友善-CRPD 與高齡友善）線上課程
3月	公平待客原則	9月	洗錢防制宣導
4月	勞動法規及人力資源管理宣導	10月	跨境業務法令遵循事項
5月	2022 法令遵循講義	11月	2022 年違反金融法令裁罰案件
6月	法令遵循自評檢核表宣導	12月	法令遵循自評檢核表宣導

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。

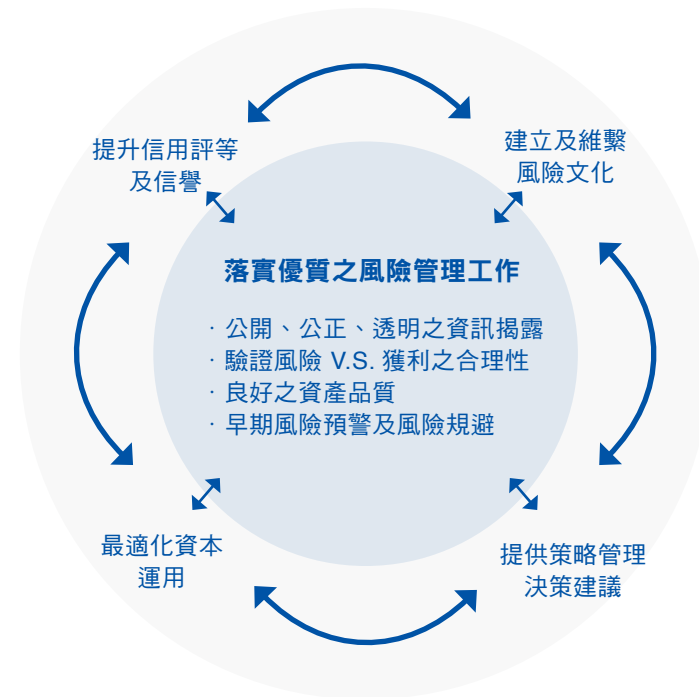
應測驗 總人數	及格人數	不及格 人數	未應考 人數	平均分數
8,267	8,221	4	42	96.18



4.3 風險管理 GRI：102-11、102-30

■ 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。

為強化董事會風險治理溝通、協調、報告與建議，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，已將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。風險管理委員會每季（至少一年四次）定期召開風險管理委員會會議，並視情況不定期召開會議，考量公司策略發展及環境變化，審議該會或各層級風險單位針對個別風險項目所提出之風險緩和對策是否適切。負責妥善管理信用風險、市場風險、作業風險、資產負債風險等事項，定期向董事會報告整體風險管理執行情形，同時揭露於年報上。

各層級風險管理單位則負責辨識及管理其產品、活動、流程、系統之風險，並建立風險承擔限額及監控指標以監控單位風險。訂定作業標準流程，同時依業務內容提出風險報告。如面對重大主題管理，各單位需針對玉山於整體營運上於可能會面臨什麼樣的衝擊進行評估並擬訂對應的管理方針，進而有效的管理其所帶來的影響及發展可能的管理目標達到永續管理的目的。另外，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，亦訂定「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，後疫情時代下相關訓練課程亦持續透過多元管道進行線上或互動式課程持續進行相關培訓，2023 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，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。

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 2022 年共有 1,014 則與風險管理或內部控制相關的週記內容，其中有 43 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 2022 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，2022 年蒐集 6,591 份問卷，其中有超過 204 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。

■ 2022 年精進風險管理成效

新商品服務風險評估

在推出新商品或服務之前，開發團隊必須盤點可能產生的市場風險、流動性風險、信用風險、作業風險及新興風險等，規劃或使用現行相關控管機制，新商品服務會由風險管理處及法令遵循處共同檢視，已確保符合內外部法令規章且風險可控下，才能正式提供給顧客。當如果既有商品服務進行調整或精進時，發生可能影響法令遵循、內部控制或風險管理的情況，也必須進行風險評估。於 2022 年已完成海內外業務風險檢核評估共 217 件。

Basel 之內部評等法（IRB 法）機制推動

為提升本行風險管理機制，持續進行信用評等模型管理程序，確保模型運作正常且順暢，並落實應用信用評等結果於授信權責、限額管理、貸後管理、績效檢視等面向；為持續強化模型資料完整性、攸關性與正確性，建立更完善的資料維護制度與紀律；在公司治理面向，已於 2022 年度進行 4 次董事會與風險管理委員會報告，透過董事與高階管理階層提供專業指導建議，以強化內部評等法與估計過程、管理機制、風險治理等面向。

提升銀行海外分子行風險管理

除透過海外分子行風險月報掌握各項風險面向外，已梳理及整合相關風險管理報告，以有效控制營運風險。自 2022 年起，陸續規劃製作一系列風險管理 e-Learning 課程供海外單位閱讀，以提升當地主管同仁專業能力。目前亦協助香港及新加坡分行導入 BCM（持續營運管理）機制，以符合當地主管機關規範及要求。

信用風險管理機制

配合巴塞爾資本協定與持續深化信用風險管理機制，2022 年起以信用評等模型風險成分為基礎，透過情境設定及風險分群，建構壓力測試模型，以模擬風險成分變化，計算壓力情境下之預期損失；並定期執行風險胃納與集中度限額管理，使暴險分佈兼顧達成業務目標所承擔之風險程度。

市場風險管理機制

滿足顧客多元化金融商品需求，本公司持續提升複雜型金融商品評價能力，2022 年建置 SOFR CMS Spread 利率組合式商品、股權指數連結商品，細緻化風險因子模擬分析能力，更精準分析曝險部位之市場風險。面對 2022 年利率市場大幅波動，強化利率風險管理，以定期衡量及監控投資部位各天期的債券價格變化，並搭配以美元利率交換、新臺幣利率交換對債券部位進行避險，降低利率波動的影響。

作業風險管理機制

因應數位科技發展更新整體作業風險管理底層架構，除新增科技安全類型之風險態樣外，亦因應數位發展及多元身分認證新增對應控制點。藉以提供業務管理單位更貼近數位轉型後產生的新型態業務風險輪廓描繪要素，同時著手規劃系統輔助管理工具，交叉檢視資訊，讓業務從規劃到運行，風險都能有效及充分掌握。

資產負債風險管理機制

運用新資產負債管理系統之模擬功能，在 2022 年對於升息環境下，分析資產負債部位配置之平均到期期間如何影響淨利息收益（NIM），且依據每筆交易的利率型態、現金流型態、指標利率、幣別、本金等資訊，來預估公司的資產負債部位、淨利息收入與流動性缺口預測，並將模擬結果作為本公司訂定業務策略發展與資產負債風險管理之參考依據，以利持續優化資產負債管理機制。

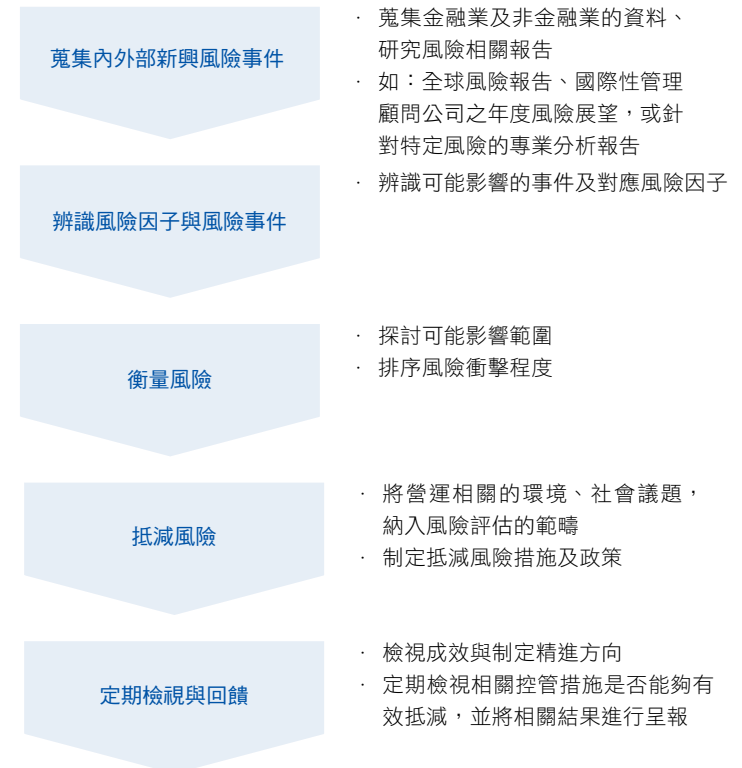
偵測經營風險監控指標

為持續精進偵測經營風險管理，2022 年訂定「偵測經營風險管理作業要點」，明確制定各單位執掌職責，並將執行成效納入單位考核。同時，檢視監控指標，朝減量、增效方向規劃，以聚焦監控指標有效性，提升偵測經營風險監控效果。相關評估調整項目包括：（1）刪減 2-3 年來無發生異常之監控項目（2）新增銀行海外子行 48 項監控指標（3）近一年出現異常且為高風險之指標（4）與偵測經營風險有高度關聯之項目。

4.4 新興風險

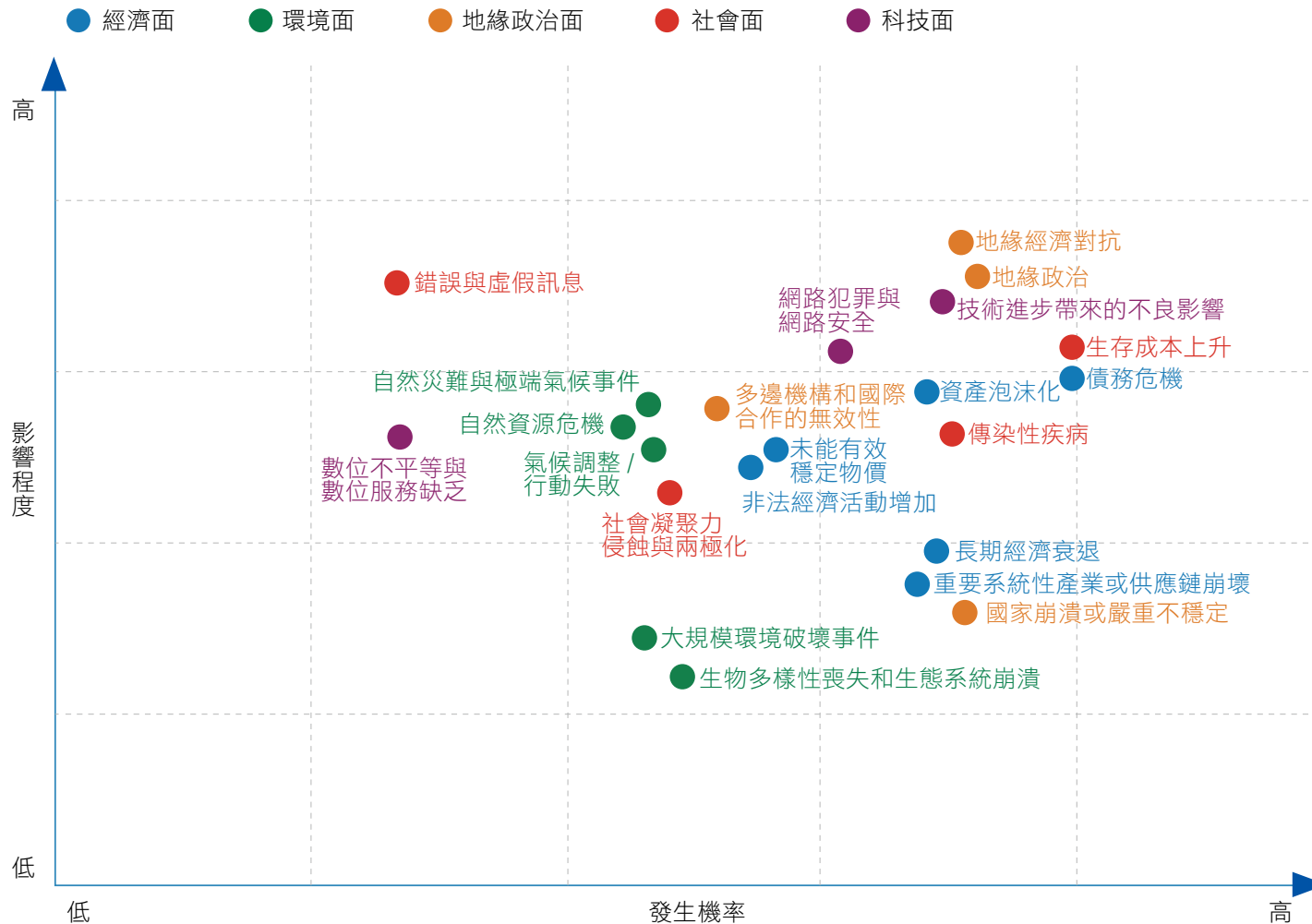
2023 年世界經濟論壇發佈全球風險報告，過去一年後疫情時代正式到來，各國紛紛解禁，但玉山發現全球並沒有因此迎來平穩生活而是更加的動盪不安。為消彌通膨的連續升息引發的債務違約與流動性緊張、各國的政治與關稅壁壘使地緣風險逐漸攀升，都增加了人們生存的壓力。另一方面 chatGPT 的橫空出世，為 AI 宇宙的發展投下了一顆小石子，其所引發的漣漪將把人們帶往怎麼樣的世界是市場上最熱門的話題，各國主管機關也紛紛提出不同面向的看法。對此，玉山也辨識出 4 項關鍵新興風險，發展減緩措施與因應政策，朝永續發展的道路上邁進，同時也為這塊深愛的土地盡一份心力。

流程圖



新興風險矩陣圖

玉山依據世界經濟論壇 2023 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。



面向	2023 年度 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
經濟面	債務危機	<p>全球央行 2022 年快速升息影響，使整體營運資金成本上升以及帳上資產部位出現大量損失，出現資金償付能力問題並導致後續繼續經營困難。</p> <p>可能引發市場大規模破產，導致市場產生骨牌效應經濟恐慌，經濟景氣快速衰退造成顧客事業經營困難或投資部位資產跌價，導致顧客潛在信用及違約風險上升。</p>	<p>信用風險攀升造成逾期放款增加及債權回收比例下降及投資標的價值殞落，使玉山債權無法順利收回、面臨產品評價損失，進而使投融資部位虧損、業務量及收益減少。</p> <p>房市景氣衰退造成不動產擔保品價值減損，甚至低於貸放金額，導致貸放成數過高，債權無法確保，降低整體資產品質。</p>	<p>(1) 加強針對投資部位控管並積極分散並降低投資部位之集中度風險，且透過期中覆審，以控管高風險產業之投資部位曝險情形，並確保被投資公司償債能力。</p> <p>(2) 定期密切注意授信戶之動向，授信往來出現異常現象或不良紀錄等狀況，進行異常資訊通報表，持續追蹤控管，落實期中管理機制。</p> <p>(3) 由不動產專家定期針對不動產市場動態進行深度分析及觀察，當市場重大事件發生時，即時分析整體衝擊及分析影響性，並滾動式調整內部管理措施，做好風險預警。</p>
地緣政治面	地緣政治 與經濟對抗	<p>(1) 烏俄戰爭引起能源及金融市場動盪，多項制裁措施影響全球供應鏈，造成原物料大漲，引發全球性通貨膨脹。同時，各國限制技術使用或禁止資金流動，導致物流成本提升，甚至可能因缺乏關鍵技術或原物料，影響企業生產，或因制裁措施而無法收付貨款，直接影響顧客還款能力。</p> <p>(2) 臺灣因地緣政治與區域鄰近性，經常遭受各種新型資安攻擊，駭客鎖定玉山資訊系統進行攻擊，造成系統服務異常 / 中斷，顧客無法使用或顧客資料外洩。</p>	<p>(1) 為有效抑制通膨，各地進入升息循環，央行 4 度升息，除顧客償還壓力遽增，可能提升違約風險外，民眾因持續擔憂兩岸情勢且對於未來升息抱持預期心理，房市信心趨向保守，不動產市場冷卻，交易量衰退，導致不動產價格下跌，造成授信擔保品價值減少，影響債權確保。</p> <p>(2) 駭客攻擊，造成玉山資訊系統之機密性、完整性及可用性受損，將影響顧客權益，且可能使主管機關與顧客對於玉山系統穩定度之觀感不佳，甚至造成顧客資料外洩，影響商譽，衝擊數位業務發展。</p>	<p>(1) 定期蒐集全球焦點事件，並針對重大事件進行資訊整理與深入分析，評估對於金融市場 (如利率市場) 影響與不動產市場之衝擊程度，以利即時發掘並掌握潛在風險。</p> <p>(2) 持續監控金融市場及玉山授信業務風險變化，針對風險有疑慮者，加強 KYC 並審慎評估案件承作，並落實期中管理，強化風險客群管理舉措，以降低因還款能力下降衍生之信用風險，以應對不斷變化的市場環境與風險。</p>

面向	2023 年度 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
社會面	生存成本上升	各國由於高通膨加上政府應對的升息策略增加的生活成本，導致人民實質所得下降並降低家戶消費金額，影響未來企業獲利成長，導致整體信用市場風險增加，並使消費者購買力下降，而需求減少亦衝擊勞動市場，導致家庭收入減少。	<p>(1) 連續升息使貸款顧客每月償還金額提升，導致潛在違約風險增加，亦使民眾於非必要支出之大額刷卡消費意願降低，影響簽帳金額及手續費收入。</p> <p>(2) 企業需支付更多人力成本以獲得穩定的生產力，營業費用增加可能影響獲利，若無法獲得足夠的生產力，可能會出現無法生產的情形，進而導致貸款違約。</p>	<p>(1) 授信業務首重借款人信用狀況與還款來源，將持續落實客群差別訂價，並輔以信用評等模型評估案件風險及擔保品價值，以確保授信資產品質維持良好。</p> <p>(2) 提供更便利的各種場景金融支付體驗，改變顧客支付習慣，提高顧客以信用卡或行動支付進行小額日常消費之頻次。</p>
科技面	技術進步帶來的 不良影響	<p>(1) 因專業知識與資源不足，造成新興科技使用錯誤或不當，導致自動化服務決策錯誤、資料外洩、顧客權益受損之情形。</p> <p>(2) 生成式 AI 的應用情境可能與現有的監管框架不兼容，造成管理上成本及監管風險提高。</p> <p>(3) 駭客能利用 AI 技術提供效率與攻擊能力，快速生成假資訊或釣魚信件，且惡意程式的開發門檻也將降低，可能導致更多的攻擊出現。</p>	<p>(1) 因科技應用不當，導致提供給顧客的資訊或服務欠妥，使顧客體驗不佳，另於線上申請業務因身分驗證機制強度與管理不足，使偽冒交易增加，影響顧客使用數位服務意願，進而影響玉山數位業務發展。</p> <p>(2) 模型建置或使用不當，如近年市場震盪、波動頻繁的總體環境下，產生模型準確度下滑，造成不動產債權保障問題。</p> <p>(3) 人工智能基於大數據進行分析和學習，倘訓練數據存在偏見，如性別、種族、地理位置等人為偏見，可能產生偏見於模型中延續，導致不公平或歧視。</p>	<p>(1) 玉山設有「數位暨科技策略委員會」，由資訊長擔任召集人，管理各項數位金融發展、金融科技之資源運用。並透過(新)商品/服務法令遵循、風險控管及資安管理評估流程，透過三道防線制度，確保新興科技應用於事前審查與事後監控都能有妥善管理機制。</p> <p>(2) 玉山亦取得「資訊安全管理系統 (ISMS) ISO/IEC 27001:2013」驗證，各項作業依循國際標準要求執行，且採用多層次縱深防禦架構，從網路、伺服器、應用程式、資料庫及末端層面佈署多項防護設備，並透過集中式控管作業系統及漏洞修補，定期執行弱點掃描、滲透測試，規劃多種情境之攻防演練，整合資安設備建立即時告警與動態聯防，以檢視防禦之有效性及事件應變能力。</p> <p>(3) 因應新興科技運用成立工作小組如 ChatGPT、雲端應用等，研議行內規範、限制與要求，建立行內一致性的管理制度，並於一般版 ChatGPT 使用進行資安教育訓練，宣達 ChatGPT 合理使用方式以及風險，提升人員對新興科技的風險意識與認知。</p> <p>(4) 加強人工智能的監督和透明度，並確保其訓練數據的多樣性和公正性，同時提供透明的解釋機制與業務結合，使業務理解人工智能的決策過程，避免不符合業務直覺及偏見之結果。</p>

4.5 防制洗錢與打擊資恐 GRI：2-23、2-24、2-2

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。

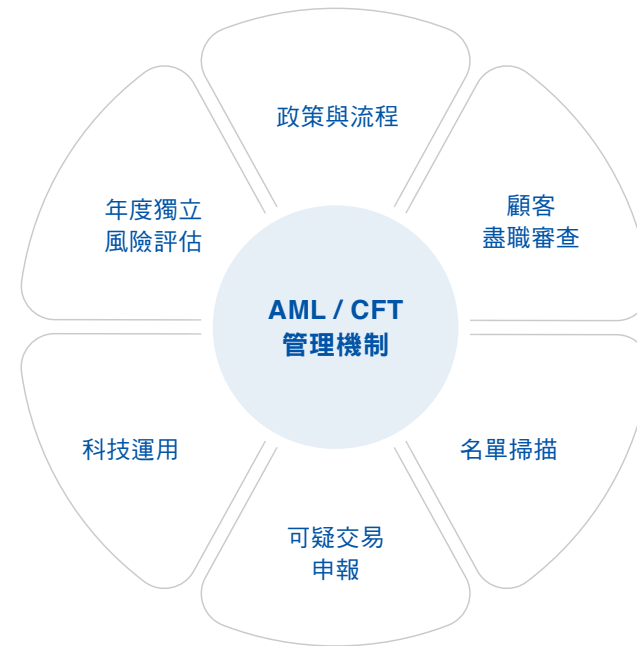
玉山各子公司於 AML / CFT 的管理機制及架構如下：

- (1) 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。
- (2) 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、制裁管理、教育訓練，以及管理海外分支機構防制洗錢作業之相關事宜，並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。
- (3) 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。
- (4) 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，以及國際洗錢、新興科技、詐騙手法等趨勢，如：環境犯罪、醫療犯罪、資恐、武擴、貿易洗錢、數位化、虛擬貨幣等。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 2022 年度定期檢視相關政策與程序，已於「玉山金控及子公司間防制洗錢及打擊資恐資訊分享要點」訂定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；亦已於「玉山金控洗錢及資恐風險胃納聲明」明定各子公司機構洗錢及資恐風險評估之胃納標準。

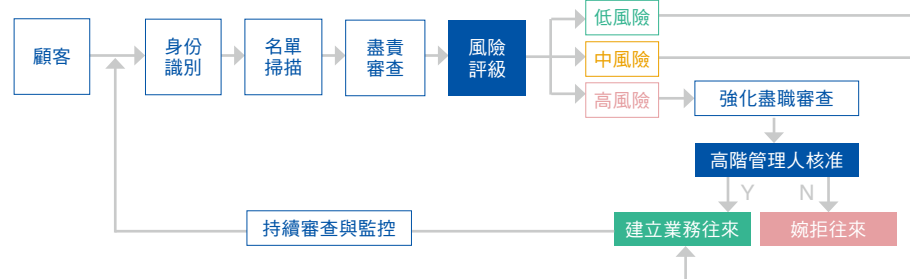
子公司玉山銀行於 2022 年度修訂「玉山銀行防制洗錢及打擊資恐政策」，調整對虛擬貨幣業者之接納政策；修訂「玉山銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項」，為配合「電

支付機構防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」整合電子支付及電子票證業務，調整相關文字，並參酌「保險代理人公司（含兼營保險代理人業務之銀行）及個人執業之保險代理人防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」，新增資助武擴相關用語；修訂「玉山銀行名單選用、更新與有效性檢測程序作業說明」，調整外部名單更新至名單資料庫之作業，增訂集團資訊分享名單驗證紀錄備查程序。

子公司玉山證券於 2022 年度配合主管機關修改之「期貨商疑似洗錢、資恐或武擴交易態樣」，修訂玉山證券兼營期貨商「防制洗錢及打擊資恐注意事項」、「兼營期貨防制洗錢評估計畫」及「兼營期貨疑似洗錢、資恐或武擴交易態樣」；依循金控洗錢及資恐風險胃納聲明，修訂「玉山證券洗錢及資恐風險胃納政策」，明定玉山證券機構洗錢及資恐風險評估之胃納標準，並定期檢視風險胃納指標妥適性。

顧客盡職審查

玉山盡職審查程序如下：



玉山持續發展資訊系統，並透過優化作業流程與整合顧客資訊，精進顧客盡職審查作業。子公司玉山銀行於 2022 年上線「顧客盡職審查共用平台」，於單一平台完成新增業務關係、定期審查、觸發審查等作業，亦可查詢顧客最新資訊與留存文件，並自動引入外部公開股權結構資訊輔助實質受益人辨識；子公司玉山證券於 2022 年上線自建系統「定期帳戶審查平台」，可於平台完成定期審查作業，並查詢顧客最新資訊與留存文件。

高階管理人員之准駁

評估顧客之風險時，需綜合考量其背景、職行業與社會經濟活動特性、地域、非自然人顧客組織型態與架構等，例如是否為洗錢及資恐高風險國家、或是否屬於易被運用於協助洗錢或資恐之行業類型等。經辨識為高風險或具特定高風險因子之顧客，將執行加強盡職審查，確認其資金及財富來源，最後由高階管理人員核准。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」設有足夠之措施以降低風險。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，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，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，透過提供便捷管道，協助顧客完成定期審查作業。

名單掃描

玉山亦藉由持續發展資訊系統，精進名單掃描作業。子公司玉山銀行於 2022 年上線自建「名單掃描系統」，透過串接關注之官方網站公告名單提升重要制裁名單更新頻率，運用相同顧客歸戶功能避免案件重複審查，導入具大數據及語系分析的掃描引擎以提升比對精準度；子公司玉山證券運用臺灣集中保管結算所建置之防制洗錢及打擊資恐查詢系統，串接美國 Dow Jones Risk & Compliance 資料庫，強化名單掃描作業效率及效力。

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，每日更新名單及執行批次掃描作業；執行特定交易時，亦對交易有關對象（如匯出匯款之收款人或匯入匯款之匯款人等）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) ，以及海外據點所在國家 / 地區主管機關發布之名單等。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，以協助集團有效辨識、評估及管理顧客之洗錢或資恐風險。同時，透過關注 FATF、聯合國及各國主管機關發布之制裁相關訊息，和國家透明度及清廉指數等指標，定期更新最適之國家風險清單，掌握相關地域風險。

PEP / RCA (Politically Exposed Person / Relative and Close Associate)

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；營業單位臨櫃發現可疑交易時，亦可透過內部申報機制將相關資料傳送專責單位，並由專責人員

負責調查及確認。經調查為可疑交易者，則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。2022 年完成系統各項使用者優化與精進項目，包含資料顯示完整性、監控邏輯與參數門檻、新增及調整管理性報表等，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。此外，自主開發交易監控系統 AI（Artificial Intelligence）模型，針對系統預警案件進行因子運算預測其風險評分，協助審查人員聚焦分數較高之案件優先審查，並於 2022 年底上線。

記錄保存

有關執行洗錢防制及打擊資恐作業程序之相關紀錄或檔案，以及與顧客往來及交易之紀錄憑證，玉山均保存至與顧客業務關係結束後或臨時性交易結束後至少五年，以供日後查驗、查詢，作為執行防制洗錢及打擊資恐事項之佐證。

年度獨立風險評估

項目		說明
整體性評估	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。2022 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。
	機構風險評估（Institutional Risk Assessment, IRA）	2022 年玉山持續沿用外部顧問之風險評估方法論，強化量化數據與管控有效性的分析，配合監理與業務發展，納入高端顧客、代收代付平台業者等風險因子並將管控評估細緻化，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。
各項管控制效驗證	交易監控	為確保交易監控系統之妥適性，專責單位沿用外部顧問之方法論，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。
	名單掃描	每年透過獨立第三方環球銀行金融電信協會（The Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, SWIFT），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。

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。玉山於 2022 年舉辦一系列視訊課程，而在 COVID-19 較嚴峻時期則改以錄製線上課程進行；課程主題多為營業單位實務運作連結度高之議題及時事，例如異常交易態樣、烏俄戰爭與國際制裁、加密資產等。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。此外，玉山加入 ACAMS 企業會員，運用其線上課程及全球 AML / CFT 前瞻性新聞資料庫，充實海內外教育訓練素材。同時根據海外據點業務屬性，彙整總部審案經驗供海外據點參考，並於視訊會議中進行說明。

在專業認證方面，玉山持續推廣取得國內外洗錢防制專業證照，鼓勵同仁提升專業及國際化視野，亦於 2022 年將交易監控認證專員（CTMA）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 2022 年底已達 99 %。

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 CBDDQ 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	2022 年度	
	人數	課程總時數（小時）
集團年度線上課程暨測驗	8,385	16,770
集團法遵教育宣導（AML/CFT 主題）	8,145	4,072

2020-2022 年底集團 AML / CFT 相關證照持有情形

證照名稱	2020 年底人數	2021 年底人數	2022 年底人數
防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗	548	1,201	1,631
國際公認反洗錢師（CAMS）	336	337	337
國際制裁合規師（CGSS）	-	5	11
交易監控認證專員（CTMA）	-	-	3



4.6 營運持續計畫 GRI：2-23, 2-24, 2-25, 3-3

4.6.1 資訊服務持續營運計畫

為提供顧客穩定安心且不中斷之服務，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，以減輕災害發生時之衝擊，並於最短時間內恢復關鍵金融服務項目，保障顧客權益。

■ 定期演練

	資訊系統災害備援回復演練	分散式阻斷服務（DDoS）防護程序演練
演練目的	確保災害備援機制正常運作，且系統、人員、流程均能依規劃在時限內完成備援服務啟動，恢復最小服務水準	驗證遭受網路攻擊時之網路安全防護機制、應變與通報程序，以減緩攻擊造成之災損，使資訊設備或服務能儘速恢復正常營運
執行方式	以事前桌面模擬演練、正式系統復原及情境模擬等方式執行，正式系統復原是透過撰寫腳本、集中納管及統一派送，來進行異地備援服務自動化啟動與驗證	委請外部專業資安顧問擔任攻擊方，模擬駭客執行分散式阻斷服務（DDoS）攻擊，並由玉山扮演防禦方，檢視遭受攻擊時的防禦與應變機制是否有效
演練頻率	每年一次	每年一次
執行結果	<ul style="list-style-type: none"> 玉山銀行共完成 94 套業務系統演練，包含 23 套海外分行業務系統及 71 套臺灣業務系統，皆於服務復原時間目標內完成。 玉山證券共完成 18 套業務系統演練，所有系統皆於服務復原時間目標內完成 	各階段攻擊情境皆能於 30 分鐘內完成事件通報與緊急應變處理措施，且資安防禦系統皆能有效防護

■ 資訊系統中斷事件

2022 年玉山核心系統可用率為 100%，外匯業務系統雖然發生 1 件異常事件，但並未造成服務中斷，且當下立即進行系統修復作業，並提出矯正預防措施。玉山以提供 7x24 不中斷的線上系統服務為目標，將持續維持系統高可用率，以提供顧客流暢且便利的資訊服務。

2022 年核心業務系統異常事件發生次數	1 件
2022 年核心業務系統異常造成財務損失金額	0 元

註：系統可用率計算方式為：（年度系統提供服務時間 - 系統中斷時間）/ 年度系統提供服務時間

■ 營運持續認證

為落實玉山第三座山之永續經營策略，建立金融資訊韌性，除了定期進行資訊系統災害備援回復演練外，我們於 2022 年開始導入 ISO22301 營運持續管理國際標準（Business Continuity Management System, BCMS），主要目標為遭逢災害等突發事件或重大資訊系統失效時，能夠迅速作出反應，確保關鍵業務能夠以最小可接受之服務水準持續運作，並以最有效益的資源配置，建立因應及復原能力。透過 Plan-Do-Check-Act（PDCA）循環，以風險管理為基礎，結合業務端與系統端之各項資源，強化金融韌性，確保顧客在資訊服務的使用有最好的保障。

■ 顧客服務品質

為確保持續提供顧客優質的服務，針對可能使銀行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，各個金區域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）
演練頻率	不法行為（如搶劫、詐騙、恐嚇、可疑人物）、群眾示威等不可抗力因素，制定防範措施

4.6.2 重大傳染病控制措施

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。

防疫措施及補助

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，接種前 1-3 劑疫苗得申請疫苗接種假（給付全額薪資）接種當日及次日可申請最多兩天，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>337</td> <td>1,192.30</td> </tr> <tr> <td>防疫隔離假</td> <td>6,286</td> <td>38,175.60</td> </tr> <tr> <td>健康管理假</td> <td>195</td> <td>396.90</td> </tr> <tr> <td>疫苗接種假</td> <td>8,170</td> <td>15,739.30</td> </tr> </tbody> </table>	假別	請假人數	請假天數	防疫照顧假	337	1,192.30	防疫隔離假	6,286	38,175.60	健康管理假	195	396.90	疫苗接種假	8,170	15,739.30
	假別	請假人數	請假天數													
	防疫照顧假	337	1,192.30													
	防疫隔離假	6,286	38,175.60													
健康管理假	195	396.90														
疫苗接種假	8,170	15,739.30														
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，如同仁出現 COVID-19 相關症狀，由單位提供快篩試劑進行快篩，若為陽性立即返家或就醫，並回報單位主管進行疫情通報。															
防疫保險	除原有員工團體保險外，亦提供防疫保險，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，額外申請每日 1,000~1,500 元住院補償金額理賠給付，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。

4.7 資訊安全與個資保護

SASB：FN-CF-220a.1、FN-CF-220a.1、FN-CB-230a.1、FN-CF-230a.1、FN-CB-230a.2、FN-CF-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。為善盡顧客個人資料保護管理責任，玉山成立「個人資料保護推動小組」負責建立個資保護規範，包含個人資料蒐集、處理及利用等管理措施，保護顧客個人資料安全。

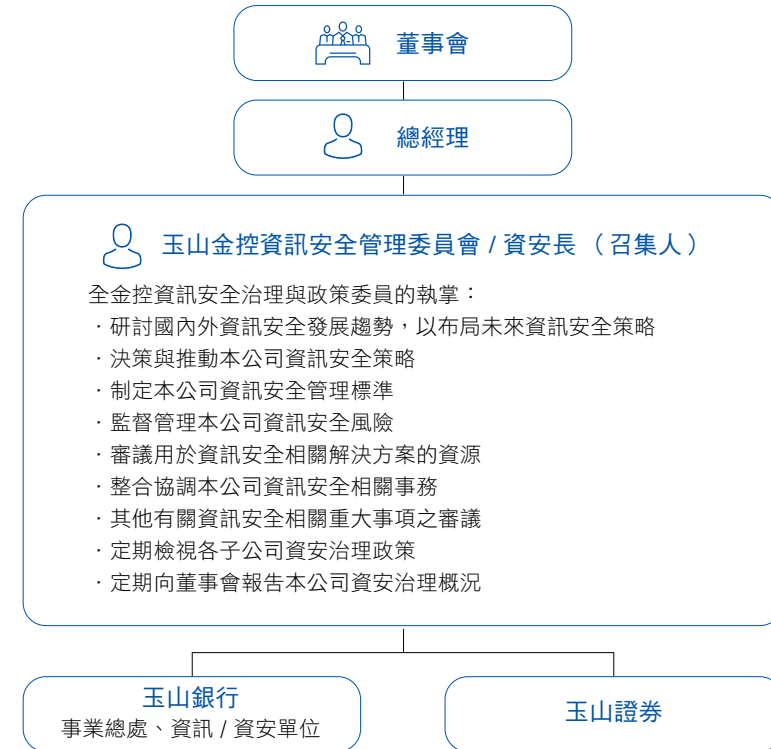
■ 資訊安全治理制度、目標與策略

玉山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、資安長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。玉山設有資安長（CISO），督導全公司資訊安全作業執行，以及確保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與成效，為資訊安全最高負責主管。

為提升資訊安全治理，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」，除審視治理政策外，並督導玉山整體資安管理運作情形及審議資訊安全相關重大議題。

■ 資訊安全管理機制

玉山已取得「資訊安全管理系統（ISMS）ISO / IEC 27001：2013」驗證，2022 年完成兩次後續審查，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 2022 年擴大適用範圍至智能金融處與玉山證券；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。



■ 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。

玉山於 2021 年起透過專業白帽駭客進行全方面駭客真實攻擊演練，並於 2022 年演練加入遠距辦公情境，在不影響營運的前提下，確保遠距連線作業之安全性，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之行動措施，玉山已於 2021 年建置「SOC 主動式資安監測中心」，並且於 2022 年開始透過串聯資安防禦設備、威脅情資自動化、培育 SOC 團隊人員事件應變調查技能，持續優化 SOC 資安監測中心（Security Operation Center），全方位提升資安事件處理時效及資安威脅管理能力，達成金融領域資安監控聯防之目標。

因應金融科技快速發展，資訊安全已是重要的風險管理議題。為掌握及了解未來金融領域內整體資安現況及趨勢，玉山與金融資安資訊分享與分析中心（F-ISAC）合作，參與 F-SOC 跨域聯防計畫，完成監控情境訂定及資安事件共享，及早因應風險威脅，有效提升整體資安防禦力。

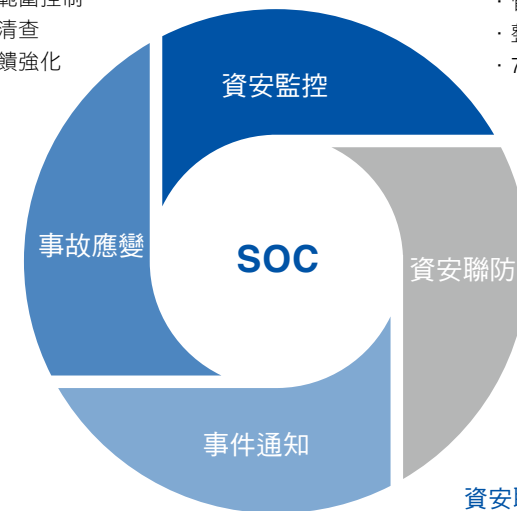
面對國內外重大資安事件、網路系統漏洞、勒索攻擊、惡意程式等重大威脅，玉山已建立情資蒐集及處理的標準作業程序。2022 年已完成威脅及風險分析之情資共 323 則，針對情資風險較高或重點關注議題，擬定預防性之應對措施並發送 19 則資安訊息通報單予金控下各子公司資訊單位，降低金控整體資訊資產受到衝擊之可能性，同時確保資安防禦一致性。

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

資安聯防

- 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

■ 資訊安全教育訓練

玉山每季舉辦資訊安全教育訓練，每半年舉辦資安宣導講座，2022 年全公司參與資安測驗及通過比率為 100%，針對科技人才規劃內、外部資安專業課程達 7,549 小時，其中 88% 為內部教育訓練，12% 為外部訓練課程。

而為了持續維持玉山對於事件敏感度與回應能力，2022 年共舉行 6 場次的資安事件應變演練，情境涵蓋個資外洩、勒索軟體、DDoS，並透過演練提升組織成員之間的協同合作能力與回應程序的妥適性，進而降低網路攻擊所帶來的風險與損失。

235,126 封

2022 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

■ 資訊安全所投入之資源

玉山持續投入資源於資訊安全相關領域，2022 年較 2021 年投入費用成長 2.59%，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資安管理處及「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，2022 年間，來自於外部的偽冒信件共 102 則，經調查後並未對玉山造成影響，且確認監控告警與相關控管措施均有效防禦。

A- 資訊安全事件	2020	2021	2022
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

註：此表之資訊安全事件係指電腦駭客或電腦病毒攻擊事件

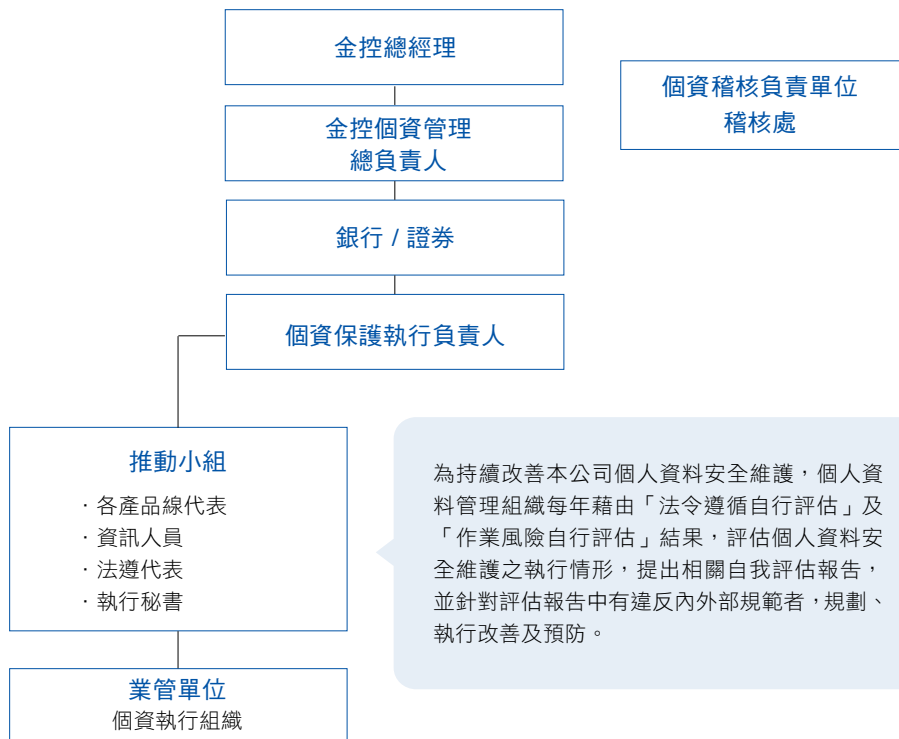
B- 資訊外洩事件	2020	2021	2022
資訊外洩事件數量	0	0	0
與個資相關的資訊外洩事件占比	0%	0%	0%
因資訊外洩事件而受影響的顧客數	0	0	0

註：此表之資訊安全事件係指電腦駭客或電腦病毒攻擊事件



■ 個資保護管理目標與策略

誠信正直是金融從業人員最基本的行為操守，顧客資料保護是玉山對顧客的承諾。為善盡顧客個人資料保護管理責任，玉山已成立「個人資料保護推動小組」負責建立個資保護規範，包含個人資料蒐集、處理及利用等管理措施，並依「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」，組織架構請詳下圖：



■ 個資保護管理制度

為持續落實玉山的永續經營策略，善盡公平待客原則，我們於 2022 年開始導入 ISO27701 隱私資訊管理國際標準 (Privacy Information Management System, PIMS)，主要目標為幫助組織妥適處理個人可識別身份資訊，延伸個資保護政策並滿

足相關法規要求，此標準亦為 ISO 27001 資訊安全管理系統 (Information Security Management System, ISMS) 的擴展，藉由補充額外的管控要求以持續改善隱私管理，並整合資訊安全及隱私保護管理制度要求，降低隱私資訊所面臨的風險。此外，截至 2022 年，玉山已連續 5 年通過 BS 10012：2017 個資國際標準驗證。

我們致力於履行顧客資料保密承諾，玉山於官網公告「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」，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。

■ 個資保護事件

玉山謹慎運用顧客資料，2022 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 25 件，其中 20 件來自主管機關，另 5 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，針對顧客申訴案件我們皆積極回應顧客，並持續加強人員教育訓練，以提升玉山服務品質。2022 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之重大缺失，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	2	3	5
個人授信業務	3	1	4
理財業務	0	0	0
信用卡業務	12	0	12
法人授信業務	0	0	0
其他	3	1	4
總計	20	5	25

近三年個資使用稽核重大缺失統計表

年度	2020	2021	2022
個資使用稽核重大缺失	0	0	0

■ 顧客資料二次使用

1. 我們 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「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。

玉山於策略面、管理面、技術面及認知面四個面向，建立標準化制度與對標國際，逐步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發展。2022 年我們持續導入國際標準，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。並且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。

單位：百萬筆、%

個資相關案件	2021	2022
2 次使用顧客資料筆數	5.69	5.78
占整體顧客比例	73.9%	72.6%

4.8 稅務治理

GRI：2-23、2-24、2-25、207-1、207-2、207-3、207-4（通用準則）

■ 稅務政策

玉山承諾不利用租稅天堂、低稅負區之據點規避稅負，拒絕透過特殊架構、非常規交易移轉利潤，玉山遵循法規及立法精神來辦理稅務事務，特制定「稅務治理及移轉訂價政策」作為遵循之準則。

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。

註：政策完整資訊請詳玉山金控官網。

■ 稅務治理及風險管理機制

玉山擁有健全的稅務治理及風險管理機制，董事會為稅務事務之最高治理單位，每半年檢視海內外各營運據點的稅務遵循狀況與稅法新訊，以充分掌握風險及全球稅務趨勢。以下為本年度此機制實際運行之事例：

項目	說明
稅務治理 風險管理機制	遵循與規劃 為落實稅務遵循，2022 年我們進行各國稅制盤點，並導入海外各據點重大費用調節表，建立稅務事件通報機制以掌握跨國間財稅差異，提升全球稅務管理細緻度。
	風險控管 董事會將稅務風險胃納及承受力設定為低度，藉由風險辨識及三道防線機制充分發揮監理作用；內外部皆設有檢舉專線及郵件信箱，舉報稅務不合法或不道德之事項。
	專業傳承 每周以內部交流會議分享稅法實務以精進同仁專業能力，並透過建立作業手冊讓稅務知識得以傳承。
	績效評核 稅務人員績效與年度稅務工作計劃緊密結合，以 SMART 原則設定評核指標，禁止使用激進避稅手段獲取績效。

■ 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，並響應國際稅務倡議，以實際的行動來支持稅制改革，共同建立良善的稅務環境。



稅捐稽徵機關

玉山於 2022 年參與立法會舉辦之稅法公聽會，掌握稅務機關修法動態；遇稅務法令適用有灰色地帶時，主動徵詢稅捐稽徵機關之意見。



全球 ESG 推動組織

玉山每年參與全球稅務倡議組織 The B Team 會議，2022 年針對全球最低稅負制之議題與成員交流，透過關注國際稅改方案，提高競爭力。



銀行同業與公會

2022 年參與銀行公會所召集 15 間金控 3 次稅務會議，針對金控連結稅制研擬精進方案，以協助推進稅制公平性。



獨立董事與投資人

獨立董事具有會計及稅務專長，每半年經由董事會檢視稅務治理成果；我們亦於官網向投資人公開揭露有效稅率變化原因及稅務資訊。

單位：新臺幣佰萬、%

■ 兩年度所得稅資訊

本公司 2022 年度有效稅率為 20.71%，與臺灣法定稅率 20% 及 S&P Global 發布之 (CSA Handbook 2023) 全球銀行業平均有效稅率 20.90% 約當；而兩年度稅率差異主係國際金融商品市場價值變化幅度較大，2022 年認列金融商品評價未實現損失所致。

	2022	2021	兩期平均
稅前淨利 (A)	19,903	23,959	21,931
所得稅費用 (B)	4,122	3,374	3,748
有效稅率 (B) / (A)	20.71%	14.08%	17.09%
調節項之稅額影響數 (D)	暫時性差異	(329)	(53)
	免稅所得	74	1,636
調節後所得稅費用 (E) = (B) + (D)	3,867	5,232	4,550
調節後有效稅率 (E) / (A)	19.43%	21.84%	20.75%
已納所得稅 (F)	3,956	2,270	3,113
現金稅率 (F) / (A)	19.88%	9.47%	14.19%

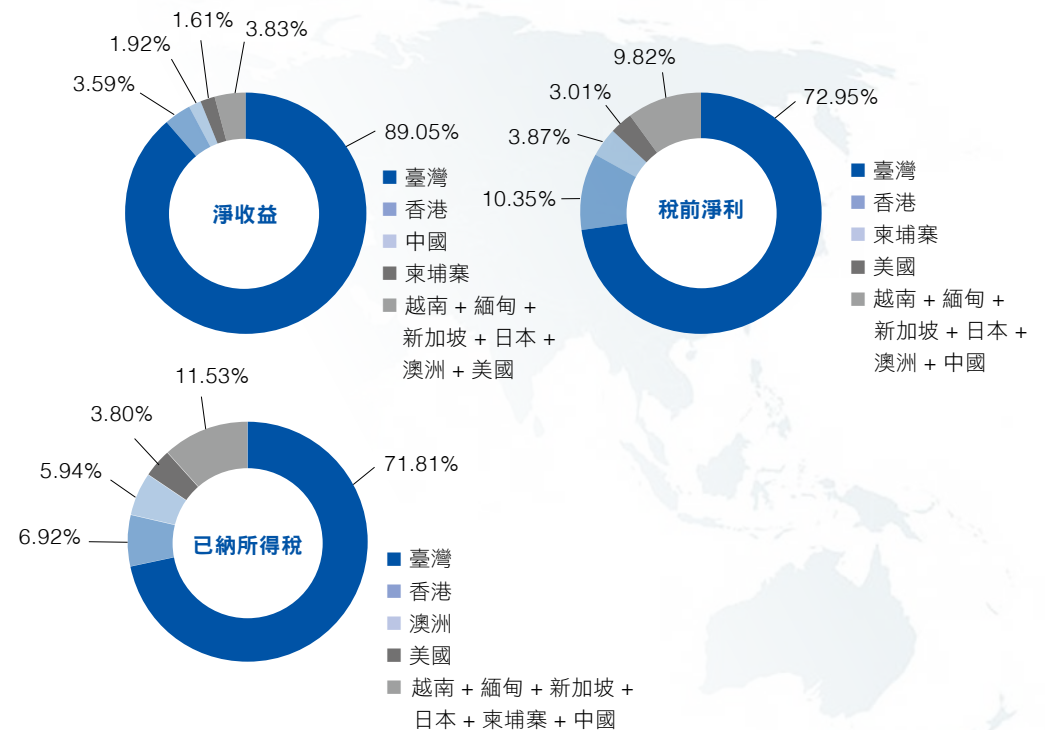
■ 2022 年國別稅務資訊

玉山營業據點遍及全球，主要分布於亞太金融中心、兩岸三地及東協地區，各地區之財稅務資訊如下表：

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	關係人收入 - 跨區	員工人數	有形資產
臺灣	67,005	63,870	14,519	2,841	2,869	1,919	8,901-9,000	32,464
中國	2,634	1,375	574	109	98	8	201-300	2,778
柬埔寨	1,708	1,158	770	133	157	-	401-500	1,132
美國	1,425	750	599	150	169	-	1-100	9
香港	3,193	2,572	2,061	274	331	1,238	101-200	24
新加坡	1,700	683	477	131	70	54	1-100	10
越南	292	199	129	20	26	4	1-100	4
澳洲	1,485	690	514	235	176	6	1-100	53
緬甸	96	151	78	20	24	90	1-100	45
日本	704	275	182	43	57	4	1-100	20

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貢獻報告。



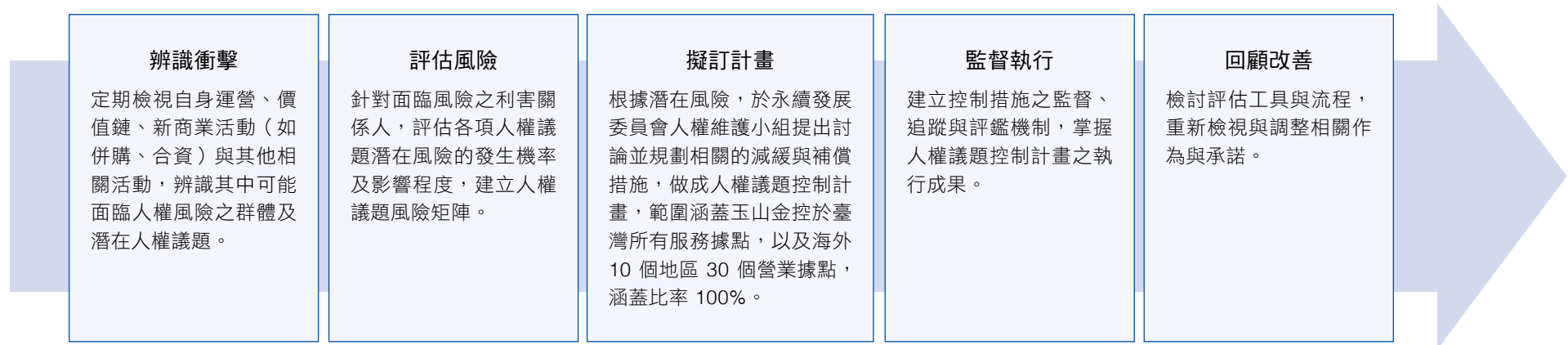
4.9 人權維護機制

GRI：2-8, 2-23, 2-24, 3-3, 408-1, 409-1, 412-1, 412-2, 412-3 GRI G4：FS9

玉山金控為打造多元、平等、包容與歸屬感的職場環境，由玉山永續發展委員會的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。本年度玉山金控響應經濟部主辦的「臺歐企業與人權聯合研討會」，作為國內唯一金融業代表分享人權實踐案例，表達對「企業與人權國家行動計畫」的支持、為國際人權盡一份心力。

■ 人權盡職調查流程

人權維護小組制定人權盡職調查流程，每年定期透過關注社會脈動、數據監控、問卷調查等方式，檢視自身運營、價值鏈、新商業活動（如併購、合資）與其他相關活動，辨識、評估其中面臨風險之群體及潛在人權議題，建立人權議題風險矩陣，根據潛在風險擬定人權議題控制計畫，並持續監督、改善計畫執行成果，以善盡人權政策之落實。



■ 辨識衝擊

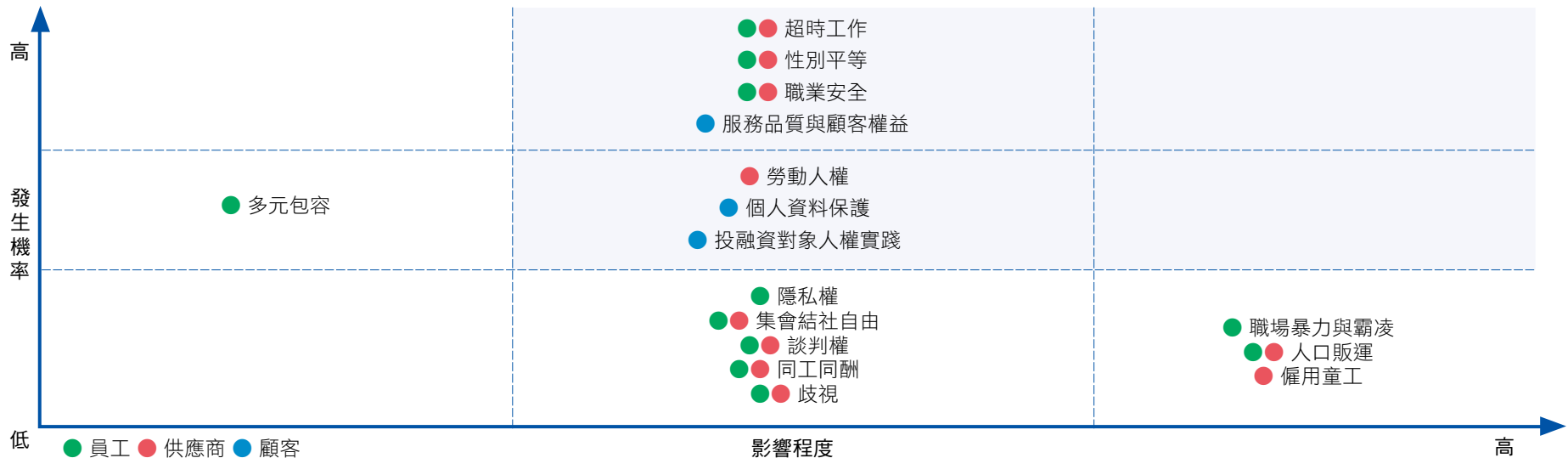
玉山嚴格審視各面向的人權潛在風險，並由各專責單位依照相關要點規範作業，實踐對人權的承諾與責任。對於自身員工確認人力資源政策無危害勞工權益之情事；對於供應商或合作夥伴透過公開資訊與自評表評估是否落實永續發展與人權議題，避免與高風險對象往來；對於顧客則提升對權益與個人隱私的保護，並審慎挑選授信或投資對象。相關衝擊辨識情形如下：

自身運營	價值鏈		新事業群 (合併、收購、合資)
	供應商 / 合作夥伴 / 其他	顧客	
面臨人權風險之群體	員工、女性、原住民、身障者、 外籍員工、非員工工作者	女性、孩童、原住民、身障者、派遣勞工、外籍 員工、非員工工作者、社區民眾	弱勢客群 女性、孩童、原住民、身障者、派遣勞工、外籍員工、 非員工工作者
潛在人權議題	<ul style="list-style-type: none"> · 多元包容 · 性別平等 · 超時工作 · 職業安全 · 職場暴力與霸凌 · 隱私權 · 集會結社自由 · 集體談判權 · 同工同酬 · 歧視 	<ul style="list-style-type: none"> · 超時工作 · 性別平等 · 職業安全 · 僱用童工 · 集會結社自由 · 集體談判權 · 人口販運 · 同工同酬 · 歧視 	<ul style="list-style-type: none"> · 服務品質與顧客權益 · 個人資料保護 · 投融资對象人權實踐

註：非員工工作者為非玉山員工，包含派遣人員、委外人力等，提供如資訊、保全、清潔等服務。

■ 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，詳見附錄十二、人力資源管理指標。



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

5.2 人才吸引與留才

5.3 員工照顧與友善工作環境



以 DEI 為核心，打造玉山人快樂的第二個家

人才是先行指標，也是關鍵指標，更是企業永續發展的關鍵，玉山秉持以人為本的精神，重視 DEI（多元、平等、共融）的價值與實踐，為強化各項政策推動與發展，玉山於 2021 年「永續發展委員會」設立「人權維護小組」，由人資長擔任組長，定期針對員工照顧、職場性別平等及其他人權維護議題進行倡議及制度規劃，並於 2023 年 4 月進行人力資源單位組織調整，設置 DEI 專責單位「職安關係科」，以創造更好的員工體驗為目標，讓員工產生歸屬感，讓擁有不同特質的人才在玉山大家庭中，都能感受到被接納和尊重，營造具心理安全感的友善職場。

多元 (Diversity)

玉山招募不同國籍、科系專業、原住民、身心障礙人士、LGBTQ+ 等多元背景的人才加入團隊，也透過產學合作以及東協人才獎學金等，廣納各種國籍、護理、人文、科技等多元人才。逐年增加的多元國籍人才體現玉山對於多元文化的包容力，目前玉山在 10 個國家地區中共有 30 個海外分支機構，員工國籍涵蓋美國、日本、澳洲、越南、緬甸、柬埔寨等國，2020 年外籍員工占全體員工比率為 2.98%，2022 年提升至 3.39%。此外，玉山也訂立「2030 年 DEI 多元人才佔全體員工數 6%」的長期目標，透過有組織、有步驟的持續推進，朝更多元包容的職場環境持續努力。



平等 (Equity)

玉山對所有員工一視同仁、用人唯才，不因種族、國籍、性別、性傾向、宗教信仰、年齡、政治傾向等而有差別，包括長期推動職場性別平等，打造反歧視的工作場域，每棟自有大樓皆設立性別友善廁所、完善的福利措施及母性照護措施，以實際行動支持同性婚姻之自由與權益。在晉升制度上，玉山持續推動平等的招募任用、晉升調薪，持續培育優秀女性擔任管理職，2019 年女性主管比例為 37.74%；2022 年上升至 40.85%，更訂定「2030 年女性主管比例達 45%」的長期目標。玉山在性別平等上的努力深獲國內外肯定，在 2022 年榮獲臺北市政府首屆「職場性別平等指標」認證及獲頒臺灣永續獎 - 性別平等領袖獎，並於 2023 年入選「彭博性別平等指數」。

共融 (Inclusion)

創造共融文化讓員工能感受到自己的價值、覺得受到重視、被尊重及公平對待。玉山重視每位同仁的回饋與聲音，設置多元暢通的溝通管道，同仁可透過「玉山人園地留言版」、「同仁意見反映專區」、「人資長信箱」、「學長姐信箱」、「性別平等及職場霸凌申訴信箱」，依不同需求選擇合適的管道即時反映問題，並由專責單位 / 專人迅速處理與回覆。另每年末舉辦的全玉山「知識分享研討會」，由經營團隊與同仁直接溝通組織發展策略，並於會後發放無記名意見交流問卷，鼓勵玉山人踴躍表達想法，由經營團隊迅速回饋並與同仁交流，對重要建議規劃精進措施，希望經由透明直接的溝通管道，打造說真話的工作環境。



5.1 人才培育與發展 GRI：3-3、402-1、404-1、404-3；GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS4、FS16

玉山秉持誠信正直、清新專業的核心價值，長期致力於人才培育，結合強調紀律的文化和創新的精神，不斷朝共同願景邁進，創造顧客、同仁及玉山的價值。

■ 培育訓練

職涯培訓體系

玉山秉持「先培育人才，再經營事業」的理念，在金融專業、人文素養、策略轉型等三大培訓主軸皆提供多元的學習機會及職涯路徑。我們從多變的金融趨勢、玉山策略、顧客需求及同仁的需求中打造課程，並透過不斷的精進與創新，成就員工持續成長的工作環境。

2022 年訓練成效

	2020		2021		2022	
	男	女	男	女	男	女
管理階層訓練時數	15,794	4,925	24,031	7,760	29,288	9,566
平均受訓時數	43.2	51.3	62.9	73.9	70.9	81.8
非管理階層訓練時數	175,648	236,838	188,700	229,386	210,872	272,963
平均受訓時數	45.6	46.6	50.1	45.8	58.7	54.8
總訓練時數	433,205		449,877		522,688	
平均每人訓練時數	45.3	45.8	51.2	46.4	57.8	55.3
平均每人總訓練時數	45.59		48.57		57.38	
平均訓練費用	48,521		36,460		45,259	
員工訓練金額占總營收比例	0.89%		0.67%		0.75%	
人力資本投報率	267%		277%		254%	

註：管理階層為身分別經理人（含）以上之人員。

依專業發展需求，打造特色課程

玉山要成為亞洲最具特色的標竿銀行，除了持續發展國內外特色業務外，培育更多優秀的人才更是金融賽場上決勝的關鍵。玉山各專業職系皆有各自特色的培育模組，並依人員屬性、業務性質等元素同時發展線上線下學習資源，帶給玉山同仁完整的學習旅程。

專業訓練班

- 法金 ARM 培育模組：混成式學習
透過整合線上及線下學習資源，讓同仁在受訓前能夠自主學習強化先備知識，並在實體訓練期間透過討論與演練強化實務應用，提升學習移轉效果，課程結束後也會回到單位開始專業實習。

課前	課中	課後
數位學習	實際演練	專業實習
<ul style="list-style-type: none"> 法金基礎 風險管理 業務與產品 	<ul style="list-style-type: none"> 徵信報告撰寫 財務分析 業務系統操作練習 常見問題研討 學長姐經驗傳承 	<ul style="list-style-type: none"> 各單位 RM 帶領同仁實際接觸業務，協助同仁成為一位能夠獨當一面的 ARM

- 理財專員培育模組：實際業務情境演練
透過實務演練議題，採用通關模式，磨練學員臨場反應，並邀請學長姐擔任關主現場予以講評及回饋，深化同仁實務應用技巧。



豐富訓練內涵，培育「軟實力」

玉山不僅重視人才的金融專業，我們更期盼能夠給社會、這片深愛的土地一個更美好的未來。玉山的各階段核心課程中皆展現我們對人文、藝術品味等軟實力深厚的底蘊。

新進行員訓練班

玉山新人訓練中除了紮實的金融專業外，也安排多元課程活動，使新進的同仁能從多元面向了解玉山，並藉以深刻感受玉山對同仁的期許。



希望工程師培育班

玉山中階主管肩負玉山承上啟下重要的責任，在訓練中除了領導管理能力的培養，也視 ESG 永續發展為使命，透過希望 13 越野馬拉松結合在地生態保育意識，由團隊共同完成，為改善社會與環境盡一份心力。



學員回饋：

一路上雖然艱辛，但因為有你們所以不怕苦，我們共同分享喜悅、揮灑汗水、迎接挑戰，創造美好未來！

沒想到海外的學姐穿上我們的隊服也在新加坡跑完全程，最後證書上的照片是所有組員的身影，內心充滿感動！

我最大的收穫，是心態的改變，從經辦角色獨善其身，蛻變為團隊要能一起好的心態。



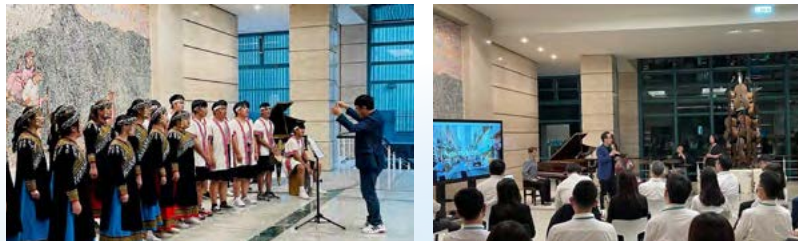
經理人精進班

玉山的經理人不僅要有傑出的領導思維，也需要以身作則凝聚團隊共識、整合團隊績效。透過實際走訪玉山的優質企業客戶，過程中了解企業運作及對 ESG 的支持與貢獻，使經理人的視野更寬廣、更能落地。



◎參訪企業簡介：為響應 ESG 概念，於布料、成衣的設計及製造發揮影響力，以達成「以成衣成就永續」的理念。

音樂賞析 (原住民合唱團及爵士樂團)



◎音樂賞析：邀請臺灣在地合唱團及爵士樂團，提升主管人文素養與感性思維，共同珍惜我們美麗的家園，感恩所有得來不易的一切。

成效

訓練類別	參與人數	課程滿意度	講師滿意度	課程通過率
新人訓練	287	96.00%	96.40%	90.50%
專業訓練班	276	96.40%	96.20%	100%
中階主管培育	211	94.82%	94.93%	100%
高階主管精進	121	95.53%	95.39%	100%

■ 轉型策略的培育計畫

在全球產業經濟環境的快速變動之下，玉山也隨趨勢訂定未來十年策略目標，並透過策略性的人才培育計畫養成關鍵人才，支撐企業穩健地邁向永續經營。玉山在「ESG 永續金融」與「科技賦能」培育計畫也於 2022 年調整發展主軸，並提升了整體訓練成效，協助玉山邁向目標願景。

ESG 永續金融培育計畫

涵蓋率 100%

計畫說明

1. 傳遞永續文化思維

· 目標：

ESG 永續發展是玉山第四個十年重要策略目標，「先培育人才、再經營事業」，玉山將 ESG 元素融入完善的人才培育體系中，並安排相關部門擔任課程講師，例如：綠色金融部、永續金融部及金控 ESG 小組，透過多元的培育方式，帶領同仁持續關注 ESG 議題，共同落實企業永續責任。

· 對象：玉山全體同仁

· 培育方向：

除了通識之外，針對各培訓班我們也融入許多 ESG 主題課程，並邀請內外部專家、參與永續倡議之企業家前來分享相關永續議題。另外，透過植樹、淨灘、登山等團隊活動，讓同仁也有機會親身參與體驗並實際落實永續。



2. 成為企業永續轉型的最佳夥伴 - 法人金融

目標：

玉山攜手志同道合的企業夥伴舉辦「玉山 ESG 永續倡議行動」，而企業在發展 ESG 的路途上，法金 RM Team 從旁扮演重要的角色。透過多元的培育方式與內容，玉山有系統地培育法金 RM Team 對於 ESG 市場與國際永續發展趨勢的認識，協助企業發展 ESG 業務，成為臺灣企業永續轉型的最佳夥伴。

對象：法人金融事業總處、各區域中心 RM Team

培育方向：

為培育永續人才，提升整體 ESG 專業能力，針對法金職系各階段的培訓課程皆安排相關內容教育訓練，包含全球 ESG 趨勢發展、國內外永續金融法規趨勢、國際主要 ESG 評鑑機構、產業 ESG 發展概況、永續報告書、ISO 認證、碳足跡、永續連結貸款等永續議題。

3. 永續金融管理師培訓班

目標：

玉山計畫於 2050 年前成為淨零排放銀行，透過系統化的建立永續人才培育體系，培養更多永續轉型種子，讓玉山成為永續標竿企業。

對象：玉山業務範疇與 ESG 高度相關者

培育方向：

課程由「臺灣永續能源研究基金會」及玉山共同設計，並搭配頂尖學者與專家擔任授課講師，內容涵蓋永續金融介紹、氣候變遷與永續供應鏈管理等，共規劃 15 堂課程，並在課後安排驗證測驗。2022 年共 73 位同仁參與，最後全員皆通過測驗，成為「永續金融管理師」。

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。

ESG 永續金融培育計畫 - 訓練成效

項目	指標	2020	2021	2022
L1 反應	課程滿意度	93.29%	94.80%	92.87%
L2 學習	課程完訓率	99.87%	98.00%	97.73%
L3 行為	訓練班參與志工活動人次	862	296	762
	人員流動率（法金職系）	5.19%	7.1%	9.41%
L4 成果	綠色授信 - 綠能專案（佰萬元）	11,106	18,726	53,741
	永續連結貸款（佰萬元）	285	10,681	40,642
	ESG 產業授信（佰萬元）	249,685	261,464	272,415
	永續授信總餘額（佰萬元）	261,076	290,871	340,876
L5 ROI	獲利 / 相關訓練班級成本	43.11	38.54	57.47



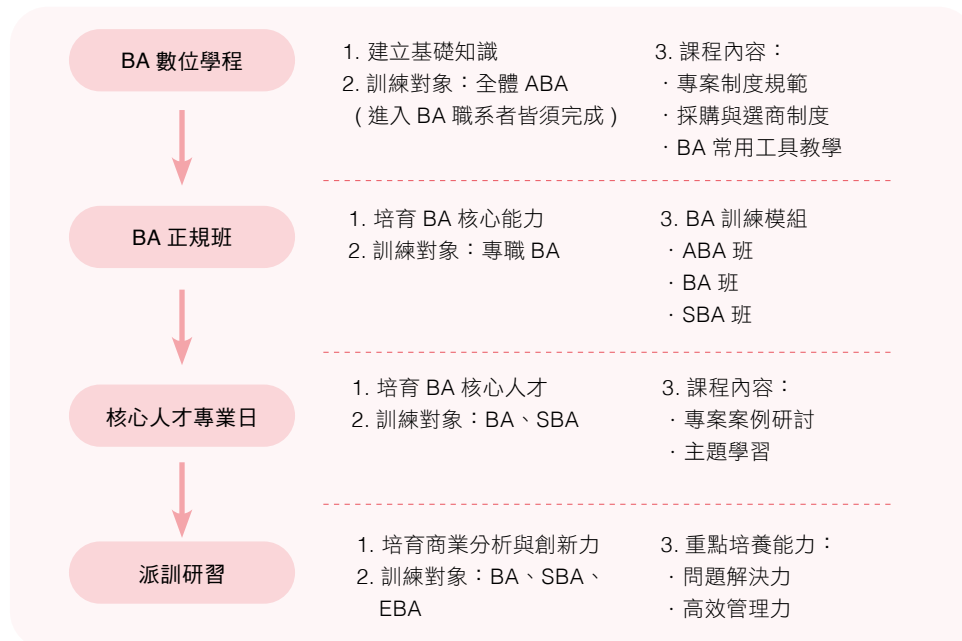
科技賦能培育計畫

涵蓋率 40%

計畫說明

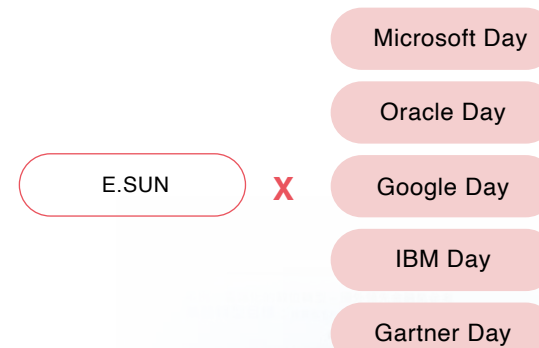
1. 商業分析師 (BA) 能力培訓計劃

- 目標：
玉山在第四個十年要持續強化組織敏捷韌性，並透過金融科技引領各項業務發展，商業分析師 (BA) 會是驅動組織發展的關鍵力量。玉山規劃專屬 BA 職系能力培訓計畫，透過數位學程搭配實體訓練班，以混成式學習帶領全體 BA 人員認識基礎知識、制度規範、工具應用等專業職能，協助其培養核心工作能力，並落實於實務場域中，幫助玉山推展各項資訊系統專案。
- 對象：商業分析師 (BA) 職系同仁
- 培育方向：
整體培訓規劃從數位學程開始一路到實際派訓研習，除了專業知識的提升外，期待也能培養「問題解決」與「高效管理」兩大實力。課程過程中也融入專案討論與專書研讀等多元方式，提升整體內容多樣性。



2. 拓展金融科技視野 - 玉山科技交流日

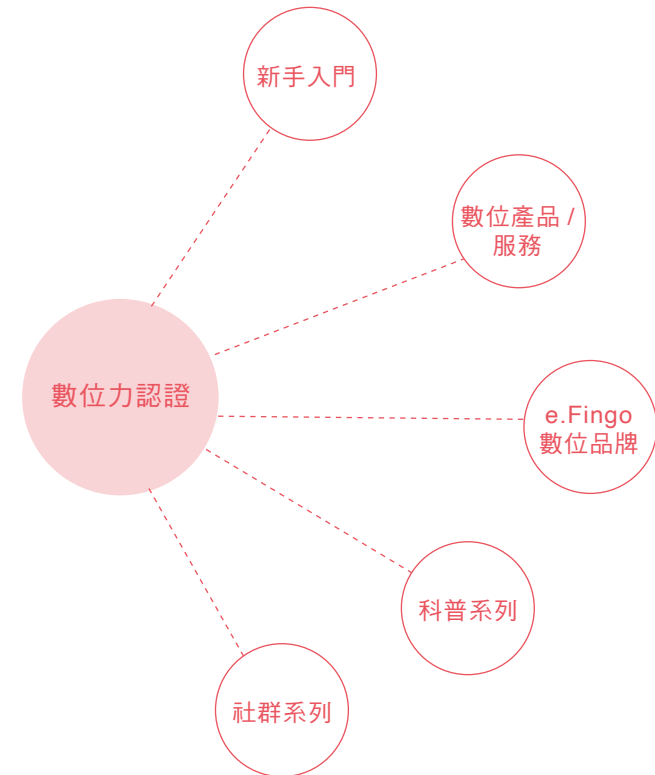
- 目標：
為持續提升科技聯隊專業及隨時掌握外部科技趨勢，玉山於 2022 年邀請知名外部廠商共同合作，舉辦五場「玉山科技交流日」，以拓展整體金融科技視野，培育更多優秀的科技人才。
- 對象：科技聯隊主管同仁
- 培育方向：
由各合作夥伴依服務範圍，規劃合適金融科技發展之主題，並由該廠商內部主管擔任講師，透過彼此交流分享共同促進跨團隊合作，提高玉山整體科技影響力。



3. 全面性提升數位科技能力

- 目標：
為全面性提升玉山同仁對於金融數位科技的認識，玉山除了在核心培訓中安排相關課程外，更透過數位學習系統推廣數位力認證制度，全面性加強玉山同仁對於金融數位科技的認識。
- 對象：
 1. 新進行員、希望工程師、經理人
 2. 數位力認證為自主性學習課程
- 培育方向：
由科技聯隊負責規劃，核心培訓模組根據學員屬性的不同，規劃不同程度的面授課程，數位力認證則是以通識課程為主，期待透過線上及線下的混成式體驗，帶領玉山同仁對於金融數位科技能夠更進一步的認識。

培訓模組	課程名稱
新進行員訓練班	基礎資料分析實作
	資訊安全與資料保密
	信用卡暨數位金融支付業務應用
	數位發展與客群經營
	科技創新服務案例
	玉山資訊發展與轉型
	人工智慧看銀行
希望工程師培育班	科技聯隊研討會 - 數位轉型
	科技聯隊研討會 - 科技領軍
	信用卡暨數位金融支付發展
經理人精進班	數位時代下的顧客體驗設計



4. 科技專業證照補助

- 目標：為持續鼓勵同仁自我進修，發展多元科技專業，玉山擬定特殊證照補助要點鼓勵同仁主動考取特殊專業證照，以因應未來策略發展。
- 對象：玉山全體主管同仁
- 補助項目：
 - 包含國際商業分析師 (CBAP)、專案管理師 (PMP)、敏捷專案管理師 (PMI-ACP) 等認證，每張補助金額 20,000~30,000 元，已補助 537 張特殊專業證照。
 - 另外，為厚植玉山在雲端領域上的科技強度，玉山與微軟合作提供科技聯隊「Azure 雲端技術課程與認證」機會，已有 269 位科技聯隊主管同仁取得相關技術認證。

營業效益及訓練計畫成效

玉山透過渾厚的金融科技實力，長期穩健地發展數位業務，並且在科技聯隊與各事業單位的攜手合作下，持續加速金融數位轉型的腳步，打造玉山金融生態圈。例如：持續精進 APP 功能，創造更優質的顧客體驗；透過平台串聯所有數位服務，加強顧客黏著度，提高整體滿意程度。

科技賦能培育計畫 - 訓練成效

項目	指標	2020	2021	2022
L1 反應	課程滿意度	93.9%	97.9%	95%
L2 學習	行內數位力學習認證數	1,531	2,434	2,696
L3 行為	科技聯隊成員佔比	11.3%	11.3%	11.3%
	專利取得數	38	26	52
L4 成果	數位平台撥款金額 -e 指信貸 (億元)	106.77	228.76	362.47
	數位平台撥款金額 -e 指房貸 (億元)	101.30	127.98	225.68
	數位平台進件數 -e 指信貸	66,988	107,541	101,582
	數位平台進件數 -e 指房貸	5,258	6,370	5,901
L5 ROI	數位平台顧客滿意度	93.1%	90.2%	94.04%
	獲利 / 相關訓練班級成本	38.16	34.25	25.73

■ 輪調歷練

玉山透過輪調培育，將對的人放在對的位置，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，並成為未來玉山所需要的人才。

輪調培育與內部徵才

項目	2018	2019	2020	2021	2022			
職缺內部員工填補率	47.26%	46.43%	73.9%	59.24%	70.25%			
2022 年職缺內部 員工填補人數	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	
	332	289	135	436	50	275	346	

妥善安排職務調動

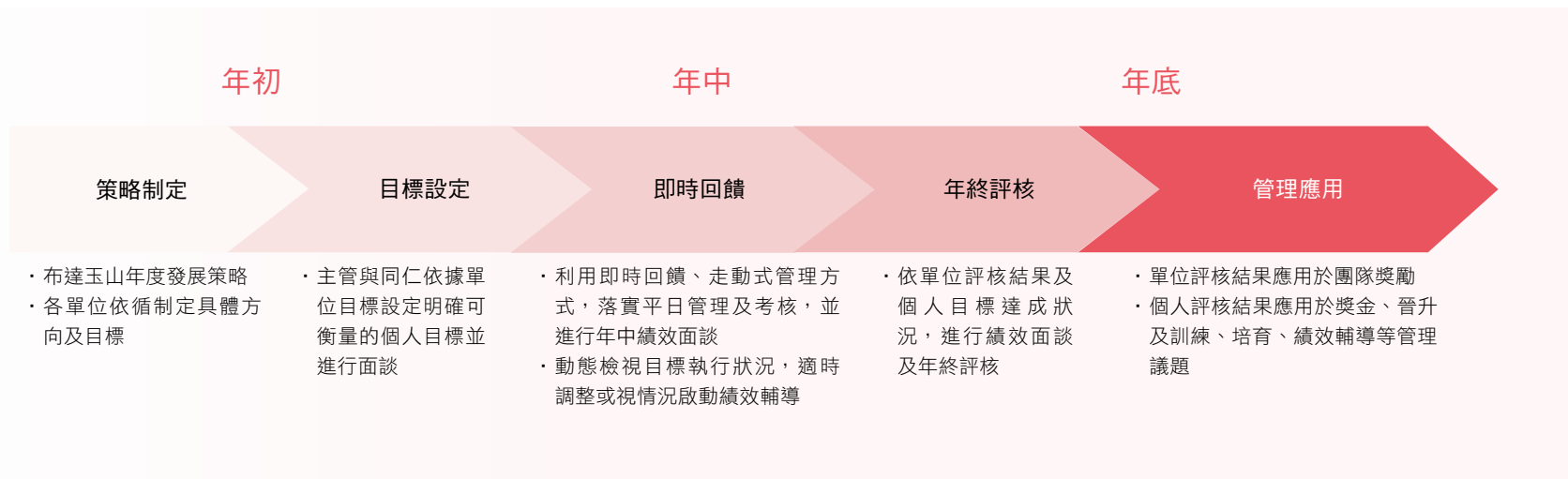
為保障同仁權益，因應同仁職涯發展或組織需要之職務調動，將依法令規範之「調動 5 原則」辦理，並提供員工約 2 週時間進行業務交接及新環境之工作準備。此外如發生勞動基準法第 11、13、16 條之情事，預告期間如下：

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

■ 績效發展

以人才發展為導向之績效管理循環

玉山的績效管理制度秉持人才發展的精神，持續透過雙向溝通與績效面談，識別有潛力人才並給予多元的發展舞台 / 關注發展潛能及所需技能，對於不符期待同仁則進行明確要求與輔導。2022 年將原本的考績五等第調整為六等第，採用常態分配的方式增加人才鑑別度，並透過明確的說明與指引，讓全體同仁參與績效管理循環，共同做出承諾並付諸實踐。



以成長發展為目的之多維度評鑑

永續經營的關鍵在於持續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協助主管達到自我覺察，認識自己的優弱勢進而主動改善或提升領導與管理能力之目的。

2022 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，也可藉由自評與他評之差異來加強自我察覺。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個人發展計畫訂定與相關職能的課程訓練。

360 度意見回饋制度成效

93.28% 參與率

共 2,332 位受回饋者參與

7.3 份意見回饋

每位受回饋者平均得到

96.91% 問卷填答率

合計收到 17,040 份回饋問卷

5.2 人才吸引與留才

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，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，吸引及留任多元背景人才，發揮正向影響力，一起開創美好的未來。

■ 招募多元專業與多國籍人才

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，近年不斷連結產、官、學、研，積極投入 ESG 及培育國際人才，朝國際化的金融領航者邁進。

產學合作

分類	項目	說明	成效
產	ACT 夢想家－ESG 影響力計畫	透過課程和輔導，與學子們共同完成 ESG 計畫提案並執行實作，培養其成為具創新能力、關注永續的世界公民。	2022 年共輔導 8 組 (共 34 位學員) 提案，選拔出 2 組隊伍代表玉山進行決選。其中 3 位同學參與當年度暑期實習計畫。
	AI 人工智慧挑戰賽	以企業出題、人才解題為主軸，讓各界好手運用資料，為複雜的金融問題尋找解決方案。	2022 年參與隊伍共計 684 組、共 1,250 人參與。至今已舉辦 8 場挑戰賽，共計 6,327 隊伍參賽、累積超過 10,000 名 AI 好手參賽。
官	國際合作發展基金會合作計畫	2021 年第 4 季與財團法人國際合作發展基金會 (簡稱國合會) 簽署合作備忘錄，培育豐富多元的國際人才，並於 2022 年推動金融課程。	E.SUN International Talent Cultivating Program 為 2022 年 3 月與國合會共同推動外籍生課程培育計畫，本屆共 13 位外籍學員參與，其中 1 位學員於結業後加入玉山儲備幹部。
	國際金融學院	透過加入政治大學及中山大學國際金融學院之出資企業，與政府攜手培育優秀國際金融人才。	玉山 2022 年共推薦 9 位同仁參與兩校之國際金融學院學程，並提供校方贊助金額共 1,000 萬。
學	實習計畫	提供有志於朝金融業發展之年輕學子體驗職場生活，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。	金融專才實習生 分為金融服務、理財專員之營業單位職務，2022 年起新增法人金融實習機會，合計共 190 位學生參加，自 2014 年起累計 885 位實習生。 暑期實習生 2022 年共 26 位學生，自 2011 起累計共 252 位實習生。 金融科技人才實習生 因應數位金融浪潮，加強培育數位科技人才，2022 年共 6 位學生，自 2019 年起累計共 38 位實習生。

分類	項目	說明	成效
學	玉山獎助學金	透過贊助校園活動、金融課程、提供獎學金等方式，培育及鼓勵金融、科技、人文、東協及護理領域的潛力學生。	獎助金 2022 年共贊助 96 萬，贊助對象包含臺大、政大、中山等校。 獎學金 2022 年共有 36 位獎學金得主、共贊助 470 萬元。 - 傑出人才獎學金：21 位 (管理類 6 位、科技類 5 位、人文類 5 位、勵志楷模 5 位) - 護理人才獎學金：8 位 - 東協人才獎學金：7 位
研	玉山 AI 暨金融科技研發中心	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風控、營運、行銷各層面，運用科技提供優質的金融服務。	2018 年起相繼與交大、臺大及中研院合作成立研發中心。2022 年與 18 位教授合作執行 14 項研究案，其中包含房屋估價預測精進模型、強化客服對話理解及語音辨識等，不斷提升與修正技術和模型，運用於玉山的業務場景。

多國籍人才招募與培育

項目	說明	成效
2022 E.SUN International Talent Cultivating Program(ITCP)	遴選在臺灣就讀之外籍學生，並設計全英文之金融相關課程，讓外籍學生了解臺灣金融業生態與發展。	2022 年共培育 13 位外籍生，包含越南、印尼、馬來西亞、泰國、宏都拉斯、海地、聖露西亞等多元國籍。
玉山東協人才獎學金	鼓勵東協優秀學生來臺就學，培育具備國際化專業與能力之東協傑出人才，並不定期邀請得獎人參與玉山相關公益活動。	2022 年共有 7 位獎學金得主，自 2018 年起共培育 33 位學子，其中包含越南、泰國、緬甸及柬埔寨等國籍。
外籍人士任用	因應國際化浪潮，推動臺灣金融圈友善雙語金融服務，自 2020 年起陸續增加外籍人士的聘僱，廣納多元國籍人才。	自 2020 年起，玉山共招募 12 位外籍人士，包含日本、德國、法國、馬來西亞、緬甸、柬埔寨、越南等多元國籍。

外籍優秀儲備幹部經驗分享

越南籍優秀人才心得分享

我非常感激玉山銀行所給予我的機會，從東協人才獎學金、ITCP 計劃到 2022MA 儲備幹部計劃，讓我受益匪淺。在這段歷程上，學長姊不僅在實務工作方面給了我深刻的見解，也讓我對相關業務的認知更加成熟，並給予許多勇氣和關懷。玉山銀行提供多元化和國際化的優質工作環境，國際人才在此茁壯成長，並得到充分的支持。我很榮幸能成為玉山大家庭的一員。

— 玉山金控 2022 儲備幹部

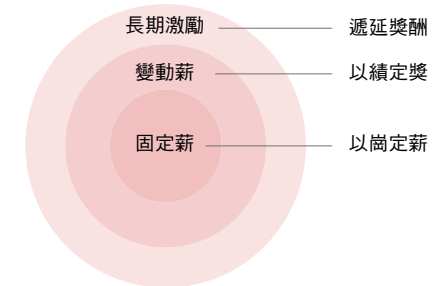
■ 人才留任措施

「用心傾聽同仁的心聲，打造員工快樂的第二個家」，是玉山長期堅持的信念，透過具競爭力的薪酬結構、多元且優於法令的福利措施、完善的退休保障制度，給予員工全方位的照護與支持，達到吸引與保留人才的目的，並藉由各式管道傾聽同仁的聲音，不論是玉山人園地留言版的發問，或是知識分享會後的意見回饋，都將作為制度精進的參考，以實現組織永續發展。

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」

- 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)。
 - 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。
 - 連結組織長期經營結果與公司治理制定長期激勵獎酬，並設計遞延與索回機制。
 - 2018 年起持續入選高薪 100 指數成分股。
 - 2022 年平均調薪幅度 3-5%^註。
- 註：薪資統計對象為在職滿一年以上的臺灣地區正式員工 (含外籍同仁)。



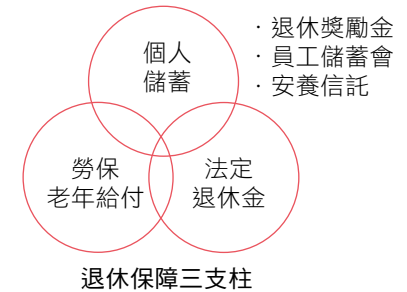
多元福利與員工關懷 重視員工體驗、構築幸福職場

- 提供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，並兼顧同仁間互動的彈性與創意。
- 積極推廣多樣健康促進活動，推動身心健康與工作生活平衡。
- 舉辦「玉山登峰」活動，鼓勵同仁勇於挑戰目標的精神，以及與團隊夥伴共同在逆境中克服阻礙、攜手前行。
- 鼓勵生育，提供優於法令的「產假」(60天)、「產檢假」(8天)及「陪產檢及陪產假」(8天)、育嬰留停制度(3年)，並首創「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，亦可自費幫父母加保醫療險。並提供商務出差團體保險，保費由公司負擔。
- 2022 年榮獲亞洲指標性人才雜誌《HR Asia》主辦「亞洲最佳企業雇主獎」及「WeCare 最佳員工關懷獎」雙殊榮，並榮獲工作生活平衡獎，為唯一獲獎金控業。

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，共同分享經營成果，並激勵全體玉山人創造長期綜合績效，實現組織永續發展。

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，其參與率連續三年超過九成，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，共同分享經營成果，讓玉山人成為玉山的主人。
長期激勵	依「長期激勵獎勵辦法」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。

多元福利措施

玉山提供同仁多樣化的福利措施，致力於實現工作生活平衡，打造玉山人快樂的第二個家。

友善職場	幸福成家
<ul style="list-style-type: none"> · 優質學長姊制度 · 安全舒適、強調以人為本、智慧科技、藝術美感的辦公場域 · 多重工時、彈性工時、部分工時、居家辦公 · 各大樓員工餐廳、運動中心、停車場 · 打造多元包容的職場環境，支持性別平等及保障身心障礙與原住民之權益 	<ul style="list-style-type: none"> · 結婚及生育補助、玉山寶貝成長基金 10 萬元 · 玉上好孕手冊、孕媽咪哺乳講座 · 優於法令的「產假」、「產檢假」及「陪產檢及陪產假」 · 婚慶習俗與蜜月資訊交流專區 · 哺集乳室、孕婦裝、玉山寶貝用品分享平台 · 員工優惠貸款
健康促進	家庭參與
<ul style="list-style-type: none"> · 員工協助方案 (EAP) 心理諮商服務 · 擴大團體保險承保範圍，提升同仁與家人特定風險的完善保障 · 健康享瘦班活動、流感疫苗職場設站 · 多元主題健康講座、健康檢查補助 · 登山活動、單車環島 · 社團活動(桌球、羽球、籃球、有氧運動社團等) 	<ul style="list-style-type: none"> · 父母親節感恩禮金與卡片 · 玉山合唱團與獻給母親的音樂會 · 子女教育補助、傑出子女賞、家庭關懷 · 托嬰托育措施、兒童外語特約優惠 · 員工及眷屬春節住宿 · 友善留職停薪措施 · 音樂饗宴、藝文活動(玉山 30 畫家畫玉山活動)

登峰再啟 世代同行

因應國內疫情趨緩，為增進同仁間情感交流、勇於挑戰自我，先前停辦的玉山登峰活動於 2022 下半年再啟並獲得熱烈回響，共計 639 人報名，報名人數創新高，且開放首日即有 339 人報名，響應熱烈。適逢玉山成立 30 周年，在積極參與抽籤下，共 216 位的主管同仁參與，讓第 1 世代重溫入行感動、第 2 世代扛起中堅力量、第 3 世代承接團隊精神，跨越三個世代攜手登上玉山主峰，促進身心健康的同時提升團隊凝聚力。



在空氣稀薄中不斷的爬陡坡、考驗肌耐力，雖然很累，但在大家相互彼此照顧，慢慢一步一步的往上爬，終於我們來到排雲山莊當下所有的疲憊都不見了，只有感動！一個人可以走得很快，但一群人可以走得很遠，最後登山玉山頂峰那份感動，我們都在最高的玉山、最好的銀行留下足跡，感謝大家我們一起共同留下最美的攻頂回憶。

- 個金區域中心主管

防疫貼心 同仁安心

受全球 COVID-19 疫情影響，玉山為體恤、守護同仁，自 2021 年起提供一定天數給付全額薪資的「防疫照顧假」、「疫苗接種假」，2022 年臺灣走向與病毒共存的新常態，因應防疫需求，亦提供給薪之「防疫隔離假」，累計薪資發放逾 1.5 億元。而針對外派海外的同仁，自 2020 年起發放海外慰勞金，至今累計發放逾 5,500 萬元。另外，為減輕外派同仁往返海內外邊境而接受之檢疫措施相關費用，發放集中隔離補助金，至今累計發放逾 700 萬元。玉山透過多元照顧措施，成為同仁強力後盾。

5.3 員工照顧與友善工作環境 GRI : 202-1, 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 年成為全國第一家取得 ISO 45001 認證之金融業，適用對象包含全體員工及承攬商。2022 年新增 TOSHMS 認證，並於 2023 年將驗證範圍納入新成立之第二總部大樓。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，2022 年評估結果為高風險之作業為「通勤 / 外出拜訪顧客」，除於當年度職安在職教育訓練課程中辦理交通安全訓練，針對發生交通事故同仁再次接受交通安全課程訓練。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。



	2020			2021			2022		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
總工作天數	2,375,500			2,296,976			2,268,141		
總工作時數	19,004,000			18,375,808			18,145,128		
失能傷害人次數	12	13	25	11	9	20	10	10	20
失能傷害總損失日數	50.5	164.5	215	59	96	155	63.5	5.5	69
失能傷害頻率 (FR)	0.63	0.68	1.31	0.59	0.49	1.08	0.55	0.55	1.10
失能傷害嚴重率 (SR)	2	8	11	3	5	8	3	0	3

■ 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，由總經理擔任主任委員，委員會共 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。2022 年提出工作環境職安改善計畫共 2 項，分別為水池紅絨、階梯燈條，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：員工健檢完成率等，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 7,688 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，以系統方式控管，如有出缺則即刻派訓。持有證照同仁定期參加複訓課程，2022 年為急救人員證照複訓，完成人數共 291 人，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。

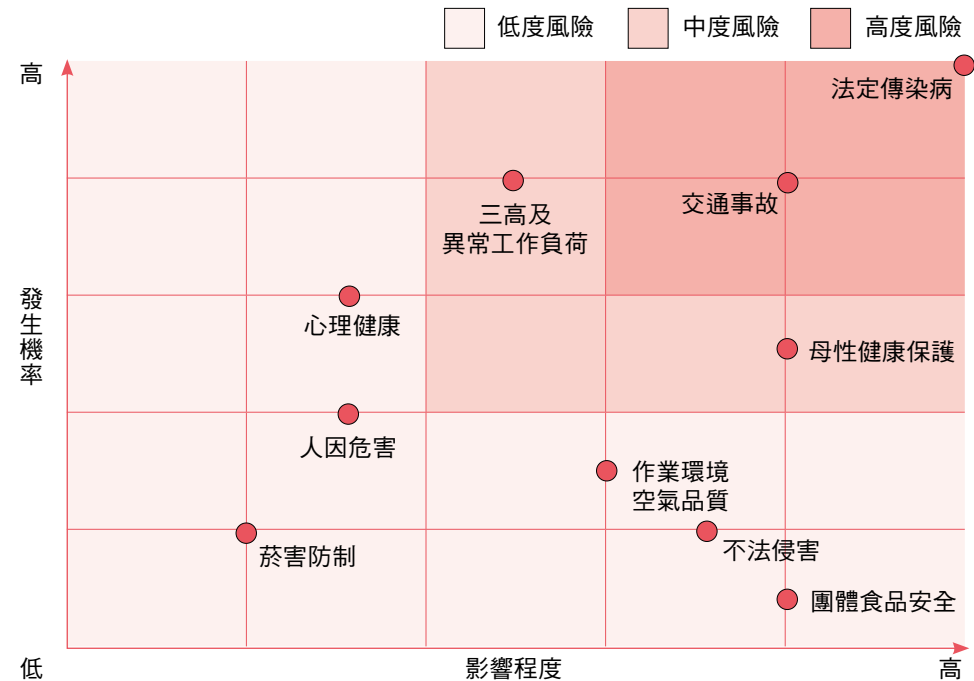
證照名稱	證照張數
職業安全衛生業務主管	294
防火管理人員	330
急救人員	361
總計	985

■ 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，玉山以職業安全衛生法及循環管理為架構，透過問卷發放、自主檢查及多面向溝通管道，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，歸納出職安與健康風險評估地圖。

2022 年持續面臨 COVID-19 疫情衝擊外，評估以法定傳染病預防及交通意外為高度風險議題，經分析因工作性質及不定期外勤次數高為主要原因。另因玉山工作型態多屬長時間靜態及以女性同仁佔多數，因此持續致力於同仁健康促進措施及母性保護議題，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	法定傳染病預防		交通意外
控制措施	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. 全薪防疫隔離假 7. 全薪疫苗接種假 (1-3 劑) 8. 提供快篩試劑 9. 確診同仁關懷及臨場服務 10. 團體防疫保險	1. 全體同仁交通安全宣導課程 2. 發生交通事故同仁再次接受交通安全課程訓練 3. 建置行內通報機制 4. 個案健康狀況追蹤，並依個案狀況進行復工評估 5. 減少非必要外勤活動並提供全額交通車資補助
2022 年實施成效	1. 2022 年行內通報 5,155 人，全數關懷追蹤，並均已完成結案。 2. 2022 年防疫隔離假申請人數 6,286 人。 3. 2022 年疫苗接種假申請人數 8,170 人。 4. 關懷人數 4,487 人，臨場服務人數 174 人。 5. 團體防疫保險理賠 8,007 人次，金額 73,863,833 元。		1. 辦理交通安全教育訓練，並列入必修課程，完成人數 7,688 人。 2. 發生交通事故同仁再次接受訓練，完成人數 109 人，重複發生事故率降低 1.3%。 3. 因交通意外災害死亡人數 0 人。 4. 傷害件數 20 件。 5. 交通費補助金額 115,460,738 元。

影響程度

中度風險

風險議題

母性健康保護

控制措施

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 - 媽媽手冊

6. 優於法令產假、產檢假、陪產假及陪產檢假
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

2022 年實施成效

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「職場哺乳與生活調適」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，2022 年共發放 121 人，填答內容經臺大醫師分析訪談，一位同仁進行工作調整，其餘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 - 媽媽手冊。
6. 2022 年產假申請人數 317 人。
7. 2022 年彈性及多重工時人數 1,279 人。
8. 2022 年育嬰留停回任率 91.54 %。
9. 與華人心理治療研究發展基金會合作心理諮商服務，2022 年總諮詢 32 人次。

影響程度

中度風險

風險議題

三高預防及異常工作負荷

控制措施

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理多元健康促進講座活動 2. 臺大醫師駐點諮詢服務 3. 實施四大防護計畫 4. 提供公假複診 | <ol style="list-style-type: none"> 5. 醫務室設置血壓計 6. 優於法令健康檢查制度 7. 設置玉山運動中心 8. 補助多元運動社團 |
|--|--|

2022 年實施成效

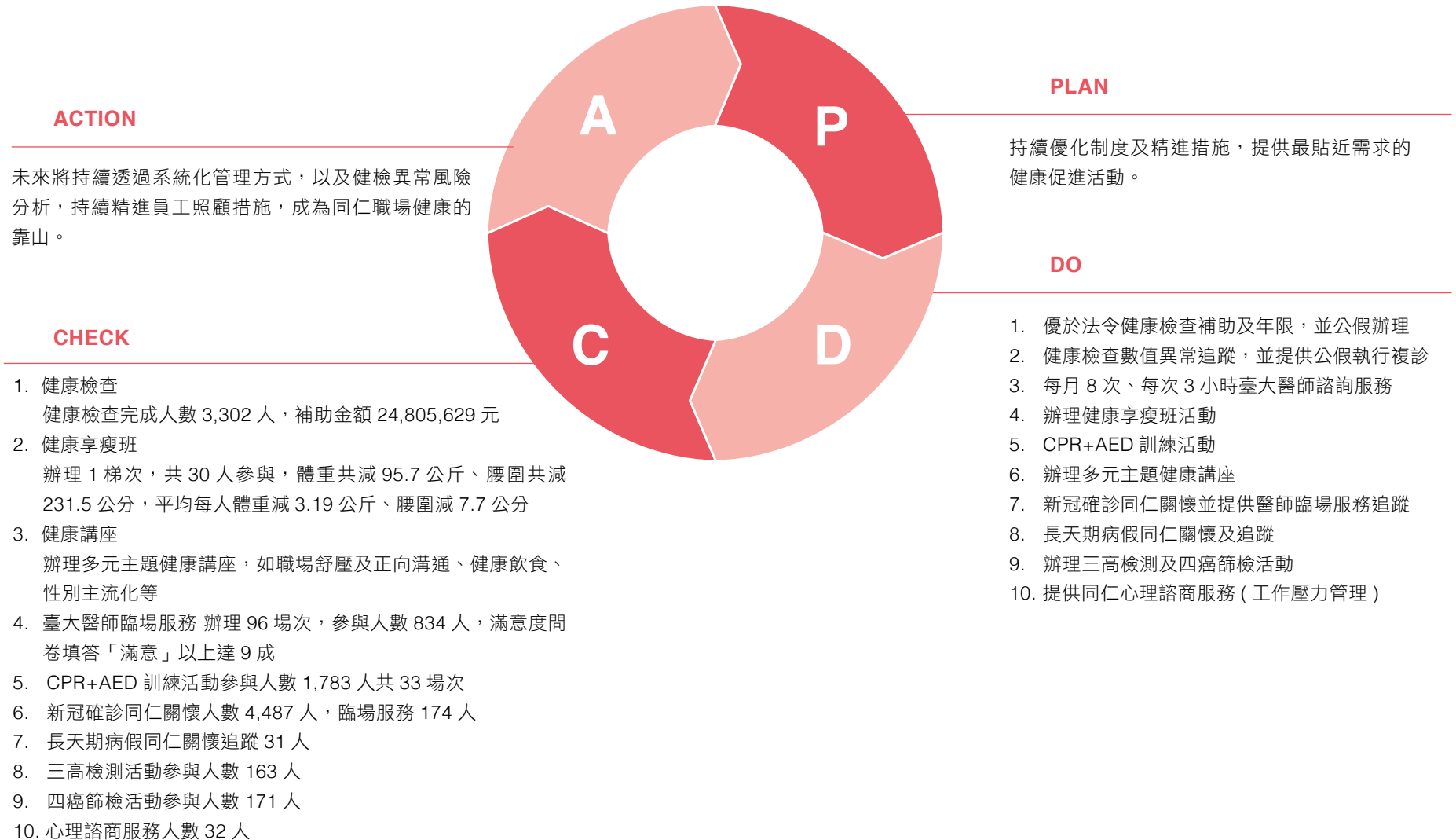
- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 每年舉辦運動活動，2022 年共有 216 人參與玉山登峰活動。 2. 辦理多元主題健康講座，如職場舒壓及正向溝通、健康飲食、性別主流化等，共 7 場。 3. 四大防護計畫執行 2,117 人次，完成率 100%，訪談人數 64 人。 4. 辦理健康享瘦班活動，30 人體重共減 95.7 公斤、腰圍共減 231.5 公分，平均每人體重減 3.19 公斤、腰圍減 7.7 公分。 | <ol style="list-style-type: none"> 5. 每月 8 次臺大醫師駐點諮詢服務，並新增「Webex 視訊」諮詢方式，2022 年共辦理 96 場次，參與人數 834 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臺大醫師判斷需回診複檢，提供公假辦理，2022 年健檢高風險異常共提供 11 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，2022 年健康檢查完成人數 3,302 人，補助金額 24,805,629 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。 |
|---|--|

健康風險控制績效獲外部獎項肯定

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 2022 年榮獲國家職業安全衛生獎 - 勞動健康特別獎，年度唯一獲獎金融業。 2. 2022 年榮獲工作生活平衡獎，唯一獲獎金控業。 3. 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，並於 2022 年通過「TOSHMS 臺灣職業安全衛生管理系統認證」。 4. 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」 5. 三度通過衛生福利部國民健康署「健康職場認證」。 6. 連續二年參與「全國職場安全健康週」。 | <ol style="list-style-type: none"> 7. 榮獲臺北市政府勞動局頒發首屆「職場性別平等指標認證」，並於 2022 年二度榮獲。 8. 北部 4 棟大型辦公大樓通過臺北市政府衛生局「優良哺乳室認證」。 9. 大型辦公大樓通過臺北市政府衛生局「AED 安心場所認證」。 10. 三度榮獲教育部體育署「運動企業認證」。 |
|--|--|

■ 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。



5.3.1 員工工作平等措施及多元溝通管道 GRI：202-1, 2-23, 2-24, 2-25, 2-30, 405-2

■ 性別平等政策

1. 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「中華民國勞動基準法」、「性別工作平等法」、「就業服務法」，敘薪標準不因性別有所差異。2022 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。主要營運據點臺灣地區男性與女性一般人員平均每月薪資為臺灣基本工資 2 倍。

2022 年臺灣地區女性 / 男性薪酬比率 (女：男)		
員工類別	固定薪	年薪酬
管理階層	99:100	100:100
中階管理階層	99:100	99:100
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. 薪資統計對象為在職滿一年以上的臺灣地區正式員工 (含外籍同仁)。

2. 擁抱多元性別

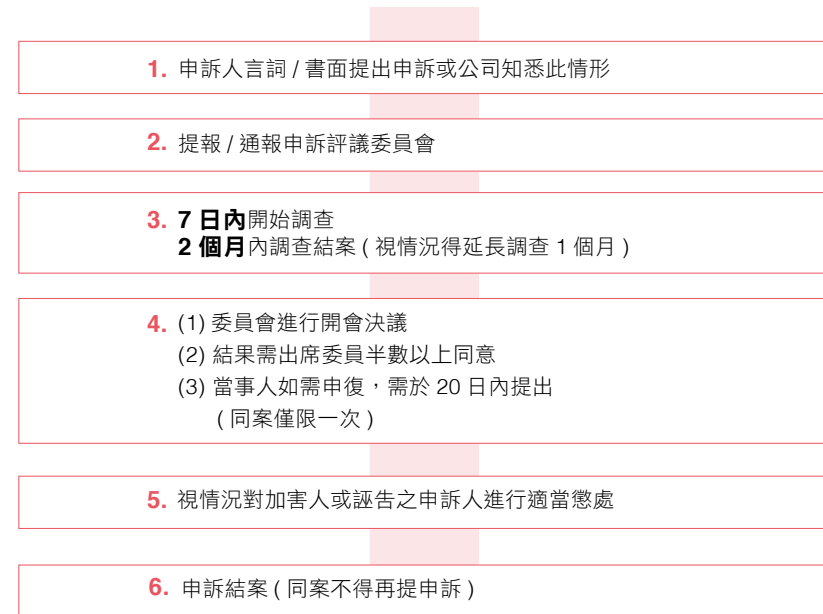
玉山長期積極推動職場性別平等，傾聽多元聲音及建議，以行動支持及保障同性婚姻之自由與權益，確保同仁與同性配偶享有同等福利，打造反歧視的工作場域。自婚姻平權法案生效起，即有同性婚姻同仁申請相關福利與結婚補助，玉山依規予以補助，並給予平等的祝福。隨著各項社會平權法律趨勢的改變，玉山與時俱進，落實臺灣性別平權的國家政策，於每棟自有大樓皆設置性別友善廁所，提供便利、放心、隱私、公平的友善廁所空間，讓公共環境更加人性化，兼顧多元性別者之使用權益。

3. 職場性騷擾防治措施

為給予同仁更安心的職場，玉山也關注職場平權及性別平等保護，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，主任委員由副總經理以上人員擔任，委員會組成共 9 位委員，女性委員比例高於二分之一。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。此外，也提供多元發聲管道及諮詢服務，在同仁需要協助時，給予必要的協助措施：

- (1) 設置性騷擾專用申訴管道，包含專線電話、專線傳真、性別平等申訴信箱。
- (2) 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。
- (3) 員工協助方案提供諮商服務

性騷擾申訴流程



■ 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，2022年員工加入工會比例14.05%，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，目前尚未簽訂團體協約。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，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。

■ 2022年員工敬業度調查

- 對象：全體員工
- 目的：了解包含金控、銀行、創投同仁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：88.4%
- 敬業度：84.98%
- 調查結果：
 - 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。
 - 2022年因升息與市場波動，獲利不如過往而影響部分員工變動薪，適逢績效考核新制導入擴大獎酬差異，內外部綜合因素反映於敬業度調查結果。調查後玉山制定精進方向，並召開全公司意見交流會議，直接回應同仁問題。
- 精進措施：
 - 持續對標國際標竿企業績效制度，提升績效評核透明度，並給予同仁即時的溝通、具體的回饋與指導。
 - 依職務職責與績效表現擴大獎酬差異，激勵表現好的人可以更好。
 - 因應升息循環，為照顧員工購屋需求，調降員工房貸利率。

多元溝通管道成果

溝通管道	件數
人資長信箱	20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)	6件
玉山人留言版	330則

歷年員工敬業度

項目	2019	2020	2021	2022
男性	96.79%	95.86%	92.11%	84.55%
女性	97.04%	96.31%	93.66%	85.34%
主管	98.88%	98.61%	96.26%	92.86%
非主管	95.93%	94.80%	91.50%	81.22%
29歲以下	-	93.90%	90.13%	80.86%
30-50歲	-	97.23%	94.03%	85.95%
51歲以上	-	99.78%	98.85%	96.91%
全體	96.93%	96.10%	92.97%	84.98%
問卷填答率	87.20%	75.50%	85.20%	88.40%

註1: 2020年員工敬業度年齡分類為30歲以下/31-50歲/51歲以上

註2: 全體為玉山金控(含國內銀行、創投)之員工

成為這片土地 的最愛

Seeking for 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。

6.1 自然環境及生物多樣性維護

6.2 社會共融

6.3 營運環境永續



6.1 自然環境及生物多樣性維護 GRI : 2-23, 2-24, 2-25, 3-3

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（SDG13 氣候行動、SDG14 海洋生態、SDG15 陸地生態），自然環境及生物多樣性發展策略以「物種保育、棲地維護、環境倡議及環境永續」為 3 大主軸，從自身做起，主動響應國際及國內環境永續倡議，並於 2022 年主動加入 TNFD（自然相關財務揭露）工作小組，將永續金融業務的評估範圍擴及更廣泛的自然環境及生物多樣性，期望為美麗的臺灣與永續的地球盡一份心力。

■ 2022 主要成果

物種保育

- 「海龜保育計畫」- 累計共醫治了 46 隻及野放 10 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 20 場次，逾 2,200 人共同響應。
- 「臺灣黑熊保育計畫」- 連續 11 年結合臺北市立動物園共同推廣，累計舉辦 73 場次。
- 「信義鄉小米復育計畫」- 於信義鄉和社苗圃（面積 0.35 公頃）及東埔部落（面積 0.15 公頃）展開小米栽培，協助復育國內已消失的 28 種南投信義鄉原生小米品系。

棲地維護

- 「十年樹木百年樹人 - 玉山臺大 ESG 百年計畫」- 攜手臺灣大學完成 1 萬株臺灣特有原生柏木樹種的栽植撫育工作。
- 「玉山瓦拉米計畫」- 協助有機農法及產業轉型，同時守護生物多樣性，累計收購 34 萬公斤。
- 「一生一樹 玉山植樹計畫」- 連續 4 年攜手林務局共同推動國有林及海岸林造林計畫，累計完成逾 40,000 株臺灣原生樹苗的栽植撫育工作。
- 「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清掃與淨灘 - 逾 6,866 人次參與。
- 玉山國家公園步道認養 - 維護園區登山步道約 260 公里之步道設施及環境清潔。

環境永續

- 「Earth Hour 地球一小時」- 響應由荒野保護協會與世界自然基金會（WWF）合作所發起的「Earth Hour 地球一小時」行動，並為國內獨家協辦單位。
- 「國際無車日」- 響應國際環保行動，鼓勵顧客實踐綠色低碳生活，玉山悠遊聯名卡卡友每月騎乘 YouBike 約 36 萬次。
- 「夏至關燈」- 響應由荒野保護協會發起的夏至關燈活動，於夏季用電高峰期自主關閉招牌燈，累計節電 444,980 度，相當於減少 226.5 噸碳排放量。
- 「綠色騎行日」- 攜手 Discovery 共同發起綠色騎行日活動，號召 1,000 名民眾完成橫跨雙北 24.8 公里騎行，成功為地球減碳 1.5 公噸。



6.1.1 物種保育

■ 海龜生態保育計畫

連續 4 年與國立海洋生物博物館合作「海龜生態保育計畫」，主題分為「海龜救傷醫療」、「海龜野放活動」、「校外教學課程」以及「海角秘境生態行」四個系列，累計逾千人共同響應，期間也醫治 46 隻及野放 10 隻海龜重返海洋的懷抱。

曾在臺灣出現的海龜有綠蠓龜、玳瑁、欖蠓龜、赤龜、革龜，共五種，臺灣常見海龜圖鑑：



近四年海龜救傷後野放概況：

海龜種類	年份			
	2022	2021	2020	2019
綠蠓龜	2	1	1	3
玳瑁	-	-	-	1
欖蠓龜	-	-	-	2
統計	2	1	1	6

海龜生態保育計畫系列 1：海龜救傷醫療

自 2020 年起連續 3 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。

海龜生態保育計畫系列 2：海龜野放活動

邀請民眾進入國立海洋生物博物館收容中心，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，一同前往後壁湖保育沙灘實際參與野放海龜活動。

海龜生態保育計畫系列 3：校外教學課程

2022 年結合教育部、國家科學及技術委員會主辦的第三屆「臺灣科學節」，海生館在臺南市美術館推出的「城市遇見海生館」展覽，「海洋保育棧展區」展出玉山與海生館近年來合作的生態保育成果，增進民眾對海龜及海洋生物的認識。同時規劃參觀「城市遇見海生館」校外教學課程，邀請 10 所臺南區國小學校參加，並安排玉山志工和玉山黃金種子計畫學校 - 臺南省躬國小 30 位師生參與。

海龜生態保育計畫系列 4：海角秘境生態行

以海龜為主題，活動內容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。

■ 北極熊環境教育計畫

每年 2 月 27 日為「國際北極熊日」，玉山連續 3 年與國立自然科學博物館推出一系列北極熊保育活動，累計舉辦 20 場次，逾 2,200 人共同響應。2022 年活動內容包括「北極熊環境教育講座」及「北極熊生態景窗創作徵件比賽」兩大部分，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

邀請經環保署認證的環境教育人員擔任講師，至學校及社區現場講說，講座內容包含氣候變遷議題教學及繪本說故事。在氣候變遷議題教學活動，由講師分享地球氣候改變歷程，引導學員省思人類經濟活動與生態環境的因果關係。在繪本說故事活動，以生動活潑方式導讀翻譯繪本《北極熊搶救家園》，讓學員更容易理解全球暖化對北極熊棲地的衝擊影響，進一步在日常生活中執行節能減碳措施。

北極熊生態景窗創作徵件比賽

以「從此，世界上多了一隻北極熊」為創作主題，邀請顧客及民眾利用二手紙箱、包裝素材及拋棄式用具等回收物製作北極熊生態景窗，藉由共同創作過程，培養孩子對於生態保育的正面積極態度，進而思考減緩地球暖化的做法，讓生態保育觀念從小開始扎根。本次活動，經由公開徵選集結 21 件作品，評選出 6 件優選獎及 3 件人氣獎，獲獎作品自 2022 年 2 月 15 日至 2 月 28 日於科博館綜合服務中心展出。



北極熊生態景窗創作甄選活動得獎作品，作品名稱《消失的獵場》、《北極熊尋找雪人》、《救救北極熊》與《還我冰山》



北極熊環境教育講座



■ 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，結合臺北市立動物園，共同推動臺灣黑熊保育活動，並於 2014 年起發行國內首張玉山臺灣黑熊認同卡，邀請顧客共同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 1,000 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，期望透過可愛童趣「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

玉山連續 11 年結合臺北市立動物園共同推廣臺灣黑熊保育，活動內容包括熊熊森友會、黑熊森林歷險記、動物保育員、保母講古等活動，累計舉辦 73 場次。2022 年支持「動物夏夏叫」活動，透過保育員分享於野生動物的生活習性及居住環境，並於動物 BB Keeper's Talk（保母講古）時間，進行黑熊保育問答，讓參觀民眾可以透過互動競賽更了解黑熊保育知識。



■ 信義鄉小米復育計畫

攜手臺灣大學共同推動，協助復育國內原已不復見的 28 種南投信義鄉原生小米品系，透過臺灣大學專業的努力重新由美國種原庫引回臺灣，讓小米回家，並復興布農族小米產業。於信義鄉的和社苗圃（面積 0.35 公頃）及東埔部落（承租面積 0.15 公頃）展開小米栽培。



6.1.2 棲地維護

■ 十年樹木百年樹人—玉山臺大 ESG 百年計畫

攜手臺灣大學共同推動，於玉山山脈地區種植包含臺灣紅檜、臺灣扁柏、臺灣杉、肖楠、巒大杉等臺灣特有原生柏木樹種，自 2022 年起預計 10 年種植 10 萬棵，面積廣達 50 公頃，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，經過生長疏伐後，其中 2.5 萬株留存木將成長超過百年，為國土保安與水土保持奠下基礎，兼具固碳與循環經濟效益。2022 年共種植 11,611 顆本土樹種。

■ 玉山瓦拉米計畫

連續 9 年與玉山國家公園管理處合作「玉山瓦拉米計畫」，推動有機農法及產業轉型，鼓勵當地農民從事有機轉作，讓糧食生產也能守護生物多樣性，並於生態調查發現十分稀少的臺灣特有魚類 - 菊池氏細鯽，迄今已累計收購 34 萬公斤。

■ 「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清掃與淨灘活動

自 2010 年起連續 13 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，於 4 月 23 日至 11 月 19 日舉辦營業據點周邊街道環保清掃及淨灘，共計 165 場次、6,866 人次的玉山志工及志工家屬參與，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 14 年投入玉山國家公園步道認養，維護玉山園區約 260 公里之步道設施及環境清潔，並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。

■ 一生一樹 玉山植樹計畫

連續 4 年攜手林務局推動「一生一樹 玉山植樹」計畫。2022 年認養國有林地及海岸林面積合計 26.13 公頃，種植 10,005 株本土樹種，包括光臘樹、青剛櫟、楓香、相思、紅楠、紅淡比、大頭茶等，自 2019 年至 2022 年累計種植超過 40,000 株臺灣原生樹苗。2022 年 3 月及 10 月分別由玉山銀行經營團隊，帶領玉山志工在基隆市中正區國有林及新北市石門區海岸林地種下臺灣原生樹苗，除可以豐富當地生物多樣性之外，也為環境永續盡一份心力。

國內首張結合環保公益信用卡「玉山御璽卡」

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，此項計畫累計已種下逾 40,000 棵樹木。

認養公車亭，傳遞守護自然的重要

認養位於北投區竹子湖路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！



6.1.3 環境倡議 GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS4

■ Earth Hour 地球一小時

連續 11 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 4 年由玉山擔任主力協辦企業，2022 年更自發性延長關燈時間，於 3 月 25 日至 27 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營業據點海報邀請顧客、員工及供應商共同參與，並共同推動「氣候變遷係金 A」系列講座 11 場，內容包括能源議題、糧食餐桌、樹木調查與節能推廣等議題，讓民眾認識不同的綠色生活面向，共同為環境永續盡一份心力。

■ 國際無車日

連續 13 年響應國際無車日，於 2022 年結合 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。玉山卡友每月騎 Ubike 約 36 萬次。

■ 夏至關燈

參與由荒野保護協會所發起之「夏至關燈」活動，連續 6 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 年起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，2022 年 7 月 1 日至 11 月 7 日，全臺 139 家分行全日關閉分行招牌燈，累計 6 年來共將節電 444,980 度，相當於減少 226.5 噸碳排放量。

■ 綠色騎行日

與國際綠色品牌 Discovery 共同發起綠色騎行日活動，號召 1,000 名民眾完成橫跨雙北 24.8 公里騎行，起點為江子翠河濱公園，途經社子島島頭公園，抵達大佳河濱公園，成功為地球減碳 1.5 公噸，並於大佳河濱公園舉辦綠色市集，內容包含減碳音樂會、環保聚落及綠色市集。其中，環保聚落規劃「惜物換換愛」二手市集，現場販售二手物品，讓舊物可以循環再利用；而綠色市集則包含再生工作坊、綠色社企攤位及鐵馬餐車等，推廣民眾綠色生活概念。



6.1.4 員工環保活動

■ 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）的 4R。

■ 資源流通愛心義賣

連續 11 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實品展示義賣及現場競標之商品，將資源做最有效的運用。2022 年參與的志工及同仁們超過 4,500 人次熱情參與，捐贈共 7,829 項全新及二手物品。義賣加自由捐款近新臺幣 800 萬元，將捐助玉山「關懷學童專案」，用來幫助約 3,500 名經濟弱勢或突遭變故的學童，提供學童學習、經濟上的協助，一部分款項投入「玉山人家庭關懷及傑出子女賞」，用於玉山員工及其家庭的照顧。

■ 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，2022 年度「13 愛書人～雜誌流通日」共收集 2,714 本，流通數量 1,580 本，流通比率 58.21%。

■ 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，亦可減少畜牧業產生排放二氧化碳。玉山金融大樓、第二總部大樓、登峰園區、希望園區及科技大樓每週約 1,361 人次響應，每周 1 餐的蔬食約可減少碳排放 49.97 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。）

月份	2022 環境教育主題
1 月	減塑生活
2 月	國際北極熊日
3 月	環保減塑，守護海洋
4 月	打造綠色生活空間—綠建築
5 月	臺灣 2050 淨零排放路徑
6 月	能源轉型下的儲能趨勢
7 月	疫情下的垃圾危機
8 月	從烏俄戰爭看國際情勢對「氣候」的影響
9 月	氫經濟
10 月	「自備、重複、少用」減塑新生活運動
11 月	COP27 聯合國氣候變遷大會
12 月	水和能源，密不可分



6.2 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

看見玉山 看見臺灣

玉山 30「畫家畫玉山」 跨越國界與族群 以金融力量推動真善美

歡慶玉山 30 週年，本著深愛這片土地的初衷，透過畫家動人筆觸，傳遞玉山之美

72 國作品參賽 突破疫情 超越國界的藝術交流

每個人心中，都有一座玉山。您心目中的玉山是什麼模樣？是杜鵑盛開、雲海繚繞、又或是雪白如玉？玉山 30 歲了，本著深愛這片土地的初衷，舉辦「玉山 30 畫家畫玉山」活動，分別有「社會組」、「學生組」、「國際組」等組別，共吸引逾 2,202 件作品角逐，其中「國際組」有來自全球五大洲共 72 國的作品，經過評審們審慎地評選，最後遴選出 27 件精彩的得獎作品巡迴展出。透過藝術家的創意與動人筆觸，不只看見臺灣與海外藝術家眼中的玉山印象，更讓這座象徵臺灣精神的高峰，藉由藝術渾厚的穿透力，打破疫情期間跨國移動的侷限，為疫後世界帶來新希望。

鼓勵人文藝術創作 以金融力量推動真善美

本次社會組由胡銜文的作品《仰望》獲得首獎，其以寫實的手法，透過畫中小女孩的仰望，象徵著小女孩從小建立遠大的志向、不畏艱辛方能攀登人生的高峰。學生組首獎由就讀清華大學的林品希以《你和你還全不自知的美麗》獲獎，描繪受玉山滋養而生的臺灣特有種動植物，如玉山杜鵑、圓柏、水鹿和山椒魚等，彰顯玉山富有生命力的守護形象。國際組首獎由紐西蘭籍的 Haihui Wang 榮獲，作品《玉山珍寶》以象徵儲存財富的珠寶箱為主題，玉山就像是珠寶箱中收藏的翡翠珍寶，儲存著珍貴的歷史、記憶、財富寶藏。玉山，臺灣最高的山，是清新的、是壯麗的，也是最美的。在「畫家畫玉山」

的作品中，我們看見了融入藝術家情感、知覺和創意的臺灣土地之美，從此次參賽作品中也發現，玉山的自然景緻以及臺灣本地動植物生態的多樣性為許多作品聚焦及關注，玉山長期投入藝術、人文、音樂，期許讓臺灣更美好，透過舉辦「畫家畫玉山」活動，不僅在藝術家的創作之路給予協助與機會，挹注藝術人才持續前行的動力，更期待透過藝術的感動喚起人們保護自然生態的意識、珍視臺灣豐富的自然資源，與玉山一同為永續發展貢獻一份心力，讓金融不只促進經濟的繁榮，更能積極推動真善美，讓臺灣更好，讓世界更好。



6.2.1 社會共融

“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，依據相對應的目標揭露相關成果（附錄），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。隨著臺灣社會高齡化趨勢，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，提升臺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。

6.2.2 學術教育

挹注偏鄉英語師資 讓學童開心說英語

面對國際化浪潮，為了響應政府邁向 2030 雙語國家政策，玉山期許要讓孩子從小就能夠做到英語閱讀，使孩子有能力探索更為廣闊的世界，理解深藏在另一種語言和文字背後의思想和觀念，體會不同文化的多元視角，讓孩子成為具有全球視野的世界公民。

我們針對資源相對不足、偏遠地區、不山不市的國小改造圖書館，除了提供良好的閱讀環境外，我們持續思考如何發揮更大的影響力，翻轉偏鄉所面臨的困境，玉山志工在圖書館訪視行程中，一次與校長對話讓我們驚訝偏鄉學童在英語學習的問題與困境，發現該校五年級學生竟有高達 8 成的人是無法將英語二十六個字母書寫完成，更難期待其擁有聽說讀寫之能力！英語力深深影響孩子在課業學習及未來發展，玉山為偏鄉學童打造優質英語學習環境，為孩子築起探索世界之橋梁。



近年開始陸續引進優質兒童中英文繪本，採購英語圖書，提供數位線上閱讀載具與資源，並培育玉山志工職能學習機會，走入玉山圖書館說故事，陪伴孩子學習英語。另外，為了更有系統執行此計畫，玉山和敦煌書局、陳超明教授所籌設國際人才發展協會共同合作，分別執行「英語手牽手計畫」、「英語閱讀學伴計畫」，招募有熱血的教師與大學生一起走入偏鄉教英語，我們的宗旨目標是要秉持以英語及閱讀改變孩子的世界，讓孩子沉浸閱讀的環境，快樂學習，打造英語學習力，進而豐厚弱勢學生未來競爭能力，種下一顆顆知識的黃金種子，長出臺灣未來大希望。

計畫執行至今已有 152 位天使教師及大學生認同玉山所發起偏鄉英語計畫，服務足跡遍布 31 所學校，累計超逾 2,700 名學童受惠。老師及大學伴們利用學童放

學或早自習的時間，親自到學校做英語輔導，依照不同年齡層及能力分班，以生活化、趣味化、遊戲化的方式引起孩童學習動機，並在遊戲中認識單字、句型及簡單會話，建立自信心，培養良好基礎以面對未來的英語挑戰。此外，本計畫也透過玉山志工親自規劃、參與進度專案會議、走訪學校等行動，除了讓同仁身體力行地回饋社會，更藉由付出與給予，學習感恩、惜福的精神，成就自我實現的價值。



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輔導，為擴充教學能量，2022 年與臺灣國際人才教育協會合作，以為偏鄉孩子聘請家教為概念，讓大學生陪伴孩子學習英文，共同為營造更好的英語學習環境而努力。	<ul style="list-style-type: none"> · 2022 年增加大學生加入教學團隊，服務地區為基隆市及新北市。 · 累計開設 163 班，讓 2,734 位偏鄉學童開心說英語。
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"> · 2022 年新增 6 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 173 所玉山圖書館，捐贈 45 萬本書籍、108 台書籍滅菌機，超過 11.5 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"> · 與臺灣大學、政治大學、清華大學、陽明交通大學、等 11 所指標性大學商管學院締約成立「玉山學術獎」，累計共有 68 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"> · 2022 年新增出版 2 本臺灣原創繪本故事，印製 2,000 冊，首播上架 Podcast「跟著故事去旅行」錄製 13 集。 · 累計出版 18 本臺灣原創繪本故事，印製 16,000 冊，舉辦說故事志工、故事旅行箱工作坊培訓課程及閱讀活動 217 場，受益人數 6,890 人次。
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"> · 2022 年新增收錄原創繪本 85 種，320 位教師及民眾參加繪本創作工作坊。 · 累計收錄 1,323 種原創繪本，750 位教師及民眾參加繪本創作工作坊。
柯華葳線上數位閱讀 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「柯華葳線上數位閱讀專題探究競賽」，鼓勵全臺公私立國民中小學四至九年級學生參與，共同達成自主學習的目標。	<ul style="list-style-type: none"> · 2022 年有來自全臺國中小 651 支學生隊伍，2,368 位學生報名參加。 · 累計來自全臺國中小 1,732 支學生隊伍，6,288 位學生報名參加。
玉山人工智慧公開 挑戰賽	玉山銀行致力於金融科技創新，自 2019 年舉辦人工智慧競賽，讓有興趣進入 AI 領域的優秀人才，藉由常態性比賽及交流平台，為臺灣培育更多 AI 人才。今年賽事題目為「你說可疑不可疑？一疑似洗錢交易預測」，藉由人工智慧技術的應用，結合專業經驗，精準篩選可疑交易，為臺灣有序、健康的金融環境盡一份心力。	<ul style="list-style-type: none"> · 2022 年冬季賽，報名隊伍達 684 組，總計 1,250 人參與。 · 截至 2022 年底累計舉辦 8 屆人工智慧公開挑戰賽，共吸引 6,327 隊伍，超過 10,000 人次參與。

6.2.3 社會參與

■ 捐贈送藥背心 攜手藥師守護全民健康

玉山銀行長期致力於醫療公益活動，並結合各界力量不斷將愛與關懷送到最需要的角落，為響應全國藥師們從口罩實名制、快篩實名制、輕症確診者居家到府送藥計畫及執行用藥衛教等，奉獻專業、守護全民的健康，玉山銀行也捐贈公益背心以提高偏鄉民眾對藥師的身分辨識、認同與協助，當藥師在執行送藥服務時穿上印有「送藥小先鋒」LOGO 背心，讓藥師們送藥更有效率，傳遞安全正確用藥觀念，確保民眾健康，共同為交通不便的偏鄉居家隔離民眾解決領藥問題。

玉山也與中華民國藥師公會全國聯合會、藥劑師公會全國聯合會攜手合作，發行藥師專屬「玉山藥師無限卡」及「玉山藥師御璽卡」，提供全國藥師尊榮的金融服務，感謝慰勞藥師的辛勞。

■ 用愛改變未來～玉山逆境兒少關懷計畫

孩子是國家未來的希望，讓他們快樂的學習、健康的成長是每一個父母、玉山人共同的期盼。為培養學童正確價值觀並關懷青少年的成長，玉山投入反毒教育及兒少關懷，從扎根教育傳達反毒知識，到逆境少年家庭支持方案、矯正學校諮商輔導室的建置等，結合玉山及外部合作夥伴的力量，共同守護下一代的未來。

反毒教育向下扎根

玉山銀行與國教署、高雄市教育局合作，設置「反毒教育行動車」，並培訓玉山志工成為反毒教育種子，在行動車巡迴各個學校時，玉山志工們會運用行動車內的反毒體感遊戲、反毒繪本、擬真毒品、拒毒 8 招教具傳遞反毒知能，反毒行動

車運行於高雄地區國小、國中、高中，也深入偏鄉學校，讓學生懂得辨識毒品、拒絕毒品、保護自己、遠離危險。2022 年 9~12 月巡迴 23 場，受益人數超過 5,000 人。

逆境少年家庭支持服務 搭起少年回家的橋樑

根據國內外研究指出，造成兒少偏差行為的成因多根源於家庭因素，家庭結構不健全導致兒少在生活中缺乏安全感，在日常生活及學校適應中出現與主流規範脫節情形。為深入兒少關懷，玉山金控捐贈專案經費，支持衛生福利部及相關單位共同推動「逆境少年家庭支持服務」，針對進入矯正學校的青少年家庭提供陪伴與支持服務，該計畫將過去矯治少年在離開學校後才啟動的追蹤輔導，改成一入校即啟動家庭支持服務，有助於這些逆境少年回歸家庭、社會，重新找到正確的人生方向。

■ 玉山逆境兒少諮商輔導室

為了讓逆境兒少能有完整的輔導資源，玉山金控也協助矯正學校建置更友善、舒適諮商空間，結合國內心理輔導、空間設計專家共同規劃的「玉山逆境兒少諮商輔導室」第一座已落成於新竹誠正中學。矯正學校是收容執行少年感化教育之矯正學校，學校內多數的學生，因一時犯錯而誤入歧途，玉山協助矯正學校建置更友善、舒適諮商空間，營造有別於原來冰冷受約束的空間，舒適的空間讓學生能敞開心胸面對自己的議題，在信任、不受打擾、感受安全的環境下，進行個別心理治療、諮商與輔導。



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。	2022 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 2022 年，累計 244 位學生獲獎。
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 36,101 人次學童，捐贈總金額達 7,220 萬元。
玉山瓦拉米計畫	自 2014 年起連續 9 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 34 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 23 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。	2022 年與醫師、牙醫師、中醫師、建築師、會計師及律師六師公會及南山人壽共同舉辦捐血活動，共號召約 5,172 位捐血者及志工響應，共募集 7,712 袋熱血。



6.2.4 人文藝術

為促進上市上櫃企業支持文化發展，2023 年 2 月文化部與金融監督管理委員會、臺灣證券交易所共同促成「企業促進文化發展」明確納入我國永續發展實踐範疇，期待企業以多元的贊助內容展現出與藝文活動結合的各種可能與活力。玉山長期關注人文藝術發展，包含對國內外表演團體、藝文組織或藝術家舉辦的展覽或活動支持經費；或是參與

國片、音樂創作、首映展演…等；甚至是鼓勵玉山的員工、家人走入表演場館、博物館，接觸多元文化藝術活動，以具體的方式展現對文化藝術的支持，期待能拋磚引玉，有更多顧客一同響應與投入文化藝術活動，支持在地文化發展。

項目	活動地點	內容	成果 / 2022 年受益人次
玉山 30 畫家畫玉山徵選活動	玉山銀行	玉山邁入第 4 個 10 年，延續著傳遞藝術喜悅與關懷的精神，2022 年第 3 度舉辦「畫家畫玉山」活動，透過藝術家的創意與動人筆觸，展現玉山的美麗與充滿希望的生命力，期盼發揮正向影響力，帶給這個社會、這片土地一個更美好的未來。	<ul style="list-style-type: none"> · 本次來自海內外藝術家以及青年學子們熱情參與，共有 2,202 件作品參賽 (社會組 1,572 件、學生組 275 件、國際組 355 件)。 · 經由藝術專家、學者組成的評審委員會嚴謹評選，分別選出國際組、學生組、社會組各首獎 1 名、特選 3 名、優選 5 名，並獲得新臺幣 100 萬元到 10 萬元獎金。
輕鬆自在場	臺北國家兩廳院	玉山與兩廳院攜手推動共融服務，以接納、包容的藝術欣賞環境，服務無法按正式演出規範觀賞藝術表演的觀眾。玉山也會挑選適合的場次節目，邀請玉山圖書館的學校師生一起走入兩廳院欣賞演出，並協助安排相關導覽、交通、住宿、餐飲…等，希望讓偏鄉孩子都有被音樂觸動的機會。	<ul style="list-style-type: none"> · 冠名贊助 5 場輕鬆自在場表演節目，分別為新點子實驗場《林陸傑 Role Play》、《擊動繽紛管風琴》、夏日爵士音樂會《爵對好時光》、《舒曼夫婦您好》親子說故事、《三人舞：魔幻管風琴》，受益 1,953 人次。 · 公益場邀請的對象，包含：玉山圖書館學校、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，創造友善多元族群的觀賞場域，共計 421 人次參與。
藝起進劇場	臺中國家歌劇院	藝起進劇場活動自 2019 年開始合作迄今，2022 主題為【舞蹈篇】，邀請學校師生走入歌劇院欣賞由丞舞製作團隊示範演出舞作《愛麗絲》，並設計前導教材、導覽歌劇院、熟悉劇場禮儀…等內容供學校於活動前教學。	<ul style="list-style-type: none"> · 2022 年邀請嘉義縣、苗栗縣共 7 所學校師生參與，共有 600 位蒞臨臺中國家歌劇院欣賞。
劇場藝術體驗教育計畫	高雄衛武營國家藝術文化中心	致力於提升南臺灣藝術文化環境，與衛武營合作推出專為學生設計並符合學校課綱之藝術教育課程，讓學生從體驗中涵養對文化藝術與美學的感知。其中讀劇發表會透過業師專業訓練，讓學生們深度體驗戲劇生產的過程與趣味，並於學期末登台演出呈現。	<ul style="list-style-type: none"> · 邀請 23 個學校，參與體驗課程共 751 人次。 · 讀劇發表會共有 1,109 人次體驗。
臺灣作曲家系列	高雄衛武營國家藝術文化中心	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，推出臺灣音樂教育家暨作曲家陳泗治逝世三十周年紀念特展與音樂會，帶領大眾深入認識這位被稱為臺灣鋼琴第一人、創辦臺灣教育體制上第一所女子音樂專科、創作臺灣第一首合唱曲與鋼琴曲的偉大音樂家。	<ul style="list-style-type: none"> · 參觀紀念特展與音樂會約 5,855 人次。

項目	活動地點	內容	成果 / 2022 年受益人次
藝術品典藏修復計畫	臺南市立美術館	玉山自 2020 年起贊助支持美術科學研究中心「藝術品典藏修復計畫」，透過長期支持藝術品修復作業，共同保存與維護珍貴的文化資產，延續文化生命。 透過金馬獎紀錄片得獎導演拍攝修復紀錄片，讓民眾了解隱藏在藝術品保存修復背後的點點滴滴，並引起更多人對文物保存的關注與對文化歷史的關懷。	· 修復成果陸續呈現於「新進典藏展～侯金水《難民系列》雕塑作品」、「SHERO－臺灣當代女性藝術展」及「藝術品·診療事：翁崑德的藝術與作品修復展」。
玉山出任務前進臺史博	國立臺灣歷史博物館	為推廣臺灣歷史與文化保存，與國立臺灣歷史博物館合作「玉山出任務 前進臺史博」活動，邀請臺南及高雄地區 7 所學校、600 位師生前往臺灣歷史博物館參加，活動內容包括：到館前的課程教案、活動當日的玉山出任務闖關遊戲及參訪後的延伸學習回饋與分享，讓孩子輕鬆認識臺灣歷史文化及增加臺灣通史的知識。	· 600 位師生
玉山音樂饗宴～維也納愛樂交響樂團	臺北國家音樂廳	維也納愛樂成立於 1842 年，以純正的德奧風格以及細膩美妙的音色聞名於世，不僅是世界最頂級的優秀樂團，更是歐洲音樂文化的驕傲。玉山長期支持優質藝文活動，為持續展現玉山品牌特色與精神，邀請到在國際樂壇享有盛譽的世界級古典樂團《維也納愛樂》來臺演出。期盼讓全臺灣的古典音樂迷可以近距離聆賞世界頂尖樂團演出，共同感受一場無與倫比的音樂饗宴。	· 2,000 人次
玉山音樂饗宴～布拉格愛樂管弦樂團	· 臺北國家音樂廳 · 臺中國家歌劇院大劇院 · 高雄衛武營國家藝術文化中心音樂廳	布拉格愛樂管弦樂團成立於 1994 年，由曾獲得桂冠音樂總監殊榮的指揮家吉里·貝洛拉維克（曾於捷克愛樂）所創辦。該團是維也納古典主義音樂派別的經典樂團，以海頓、莫札特、貝多芬等傑出代表的曲目為其表演特點。希望能將布拉格的音樂與文化和臺灣的朋友們分享，尤其在疫情艱難的時候，不僅展現了頂尖樂團的功力，音樂會全場都給人療癒身心並為之振奮的暢快。	· 4,800 人次

「輕鬆自在場」是國家兩廳院近年為不同生命階段、不同身體需求的觀眾而推廣的藝術欣賞形式。透過專屬規劃的演出形式及環境安排，創造接納、包容的藝術欣賞環境，讓觀眾以最自在且無負擔的方式進入劇場。非常開心好夥伴玉山文教基金會近幾年的支持，與兩廳院一起倡議，讓藝術欣賞成為人人都能擁有的體驗，讓人人都有機會找尋屬於自己的演出。

～國家兩廳院藝術總監 劉怡汝

歌劇院是一座藝術與生活的綠色劇場，為實踐藝術永續及人才永續、提供良質全齡學習環境，致力於藝術教育推廣。每年規劃「藝起進劇場」專案創造學生現場體驗的學習場域，透過導引、沉浸式的演出參與，以輕鬆的方式認識表演藝術各種類型、劇場美學及觀劇禮儀。非常感謝玉山文教基金會一路以來的支持，讓更多的學童有機會走進劇場體驗表演藝術，我們希望在每個孩子心中種下一顆藝術種子，展開豐富、寬廣的學習道路與人生經驗。

～臺中國家歌劇院藝術總監 邱 瓊

衛武營是眾人的藝術中心，也是眾人的舞台，「劇場藝術體驗教育計畫」讓孩子們有機會站上這個舞台。2019 年開始推動「劇場藝術體驗教育計畫」，期望連結眾人的藝術與生活，讓群眾理解藝術並沒有想像中地遙遠；反而透過這機制與資源協助，讓學生從小接觸藝術，進而對藝術產生興趣。從一開始僅有高中生來參與，逐漸向下扎根至國中小一同共襄盛舉，更從市區走入偏鄉，將教學現場化身為劇場，也藉由讀劇課程，把藝術帶進每個孩子的生活中。

～衛武營國家藝術文化中心藝術總監 簡文彬

6.2.5 體育發展

■ 深耕青年 / 青少年賽事 培育更多優秀臺灣選手

年輕，是改變世界的力量

在每個人成長的過程當中，每一個階段都有重要學習的課題，特別是在「青年、青少年」這個年齡層，是邁向成年與成熟的關鍵時期，如何定位自己、形塑生命的價值觀和未來的生涯藍圖，是迫切而關鍵的課題！

玉山以提升臺灣運動實力視為自己應盡的企業社會責任，並認為要有系統性的提升與扎根，所以投入企業資源在國內「棒球」與「排球」基礎工程的提升與改善，讓這兩項很受國人喜愛的運動，可以更深入的推廣到臺灣每個角落，期望培育出更多優秀的臺灣選手，讓世界可以看見臺灣！

長期發展青棒，讓世界看見臺灣棒球

玉山長期投入國內青棒發展，連續 16 年推動有臺灣甲子園之稱的「玉山盃青棒錦標賽」，為臺灣青棒最高的殿堂、也是唯一國手選拔賽。每年有 1 萬名高中生參賽，從中遴選出 20 位優秀選手組成中華代表隊，參與亞洲青棒錦標賽與 U18 世界盃青棒錦標賽，所以對於選手們意義非凡。



自 2007 年開始至今，中華青棒代表隊共有 10 次在國際賽事上獲獎，加上 2022 年在 U18 世界盃獲得亞軍以及 2019 年勇奪睽違十年的冠軍，累計共拿下 3 金 4 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，也讓臺灣青棒扎根工程有了不錯的成果。

而延長青棒選手的運動生涯更是我們所重視的面向，所以每一年的玉山盃，皆會舉辦「玉山青棒訓練營」與「玉山青棒防護營」活動，邀請 MLB 或 NPB 等級的教練或選手來臺親身指導，如日本火腿隊的王柏融、西武隊的吳念庭等，向青棒選手傳遞最先進的棒球觀念與正確技術；並也與長庚醫院、國體大運動保健學系合作，提供球員更好的運動傷害與照護的觀念，讓球員有更好長久的運動生涯。另一方面，也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。



9,600

人次

投入玉山盃青棒賽

38

所

累積捐助球具偏遠地區學校所數

3,200

人次

參與訓練營 / 防護營

亞軍

U18 世界盃 2022 年

冠軍

2019 年第 29 屆

推動玉山莒光盃 為臺灣排球加油

玉山在投入青棒永續發展的道路上，有收到不錯的效果，所以想要複製玉山盃好的經驗，讓更多的賽事或盃賽受到更多關注與支持，並能培育出更多優秀的臺灣選手，2022 年即攜手中華排球協會，共同推動「玉山莒光盃」全國排球賽。

莒光盃為全國唯一青年、青少年男女國手選拔賽，而參與盃賽的資格，是需獲得基層排球四大盃賽（永信盃、華宗盃、媽祖盃、和家盃）前 12 名積分的學校，方可參加，每年約有 48 所學校、超過 1,000 位選手參與。賽後也會從中遴選男女生各 18-24 名優秀選手（依年齡限制）進行培訓，將代表臺灣參加 U16~U20 國際賽事，顯現莒光盃對於國、高中排球選手的重要性。

2022 年玉山莒光盃的賽事，除了自八強賽起全程網路直播、邀請更多人關注、為臺灣排球加油外，在賽前，玉山贈送每一位參賽選手魔術方巾與專屬護具，目的就是希望，在賽事的過程中，可以降低運動傷害的可能性；賽後，我們也特別設立



個人獎項，遴選出場上各個位置最佳球員，包含舉球員、邊線攻擊、舉球對角、中間攔網、自由球員等，給予這些選手們最實質的肯定及鼓勵。

另一方面，在盃賽之後，也與排球協會共同規劃訓練與防護營等項目，可擴大培育與照護更多選手，期望能夠給予他們更好的運動傷害或照護觀念，避免運動傷害對身體的影響與擴大；同時也期望在訓練營展開培訓的同時，擬規劃邀請現役旅外或職業的優秀選手至現場親身指導，透過豐富的比賽經驗分享，讓年輕國手們提升球技、拓展視野。



■ 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
現金捐助	159.92	51.97%
時間貢獻	8.49	2.76%
實物捐贈	138.78	45.10%
管理費用	0.51	0.17%
總計	307.7	

依活動類別區分

	總額（佰萬元）	占比
慈善捐助 Charity	26.02	8.46%
社區參與 Community	109.64	35.63%
商業促進 Commercial	172.04	55.91%
總計	307.7	

6.3 營運環境永續

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

2007

頒布「玉山環保節能白皮書」

2011

成立企業社會責任委員會
之環境永續小組

2012

訂定「人權及環境永續
條款承諾書」，鼓勵商
業夥伴共同響應與簽署

2013

導入 ISO 14001 環境管
理系統
(臺灣金控業第一家)

2014

導入 ISO 50001 能源管
理系統及 ISO 14064 溫
室氣體盤查
(臺灣金融業第一家)

2015

導入 ISO 14046 組織型
水足跡盤查
(臺灣金融業第一家)

2016

訂定並公布「玉山金
控促進供應商落實企
業社會責任作業要點」
及「供應商企業社會
責任自評表」

2017

- 臺灣營業據點通過 ISO 14001 及 ISO 50001 認證盤查率 100% (臺灣金融業第一家)
- 臺灣及海外營業據點完成 ISO 14064 及 ISO 14046 認證盤查率 100% (臺灣金融業第一家)

2018

- 玉山科技大樓及玉山希望大樓機房取得綠建築 LEED 黃金級國際認證 (臺灣金融業第 1 家綠色機房)
- 「玉山寶貝用品分享平台」榮獲 BS 8001 循環經濟認證 (臺灣金融業第一家)

2019

- 玉山登峰大樓人力發展中心取得綠建築 LEED 黃金級國際認證 (臺灣金融業第一家綠色訓練中心)
- 玉山銀行榮獲國家企業環保獎第一屆非製造業組金級獎 (金融業唯一)

2020

- 玉山銀行榮獲國家企業環保獎第二屆非製造業組金級獎、榮譽環保企業獎座及綠色行動獎 (金融業唯一)
- 玉山銀行榮獲國家永續發展獎
- 導入 ISO 20400 永續採購標準

2021

- 玉山銀行榮獲國家企業環保獎第三屆非製造業組巨擘獎
- 打造玉山首間零碳分行
- 導入 ISO 46001 水資源效率管理系統
- 完成首筆綠電轉供

2022

- 通過 SBT 科學基礎減碳目標 (臺灣第一家、亞洲第二家、全球第三家金融機構)
- 正式成為 RE100 會員 (臺灣首家金融業以「低用電企業」身分獲准加入)



氣候變遷所衍生的災害襲捲全球，如何控制升溫儼然成為國際性的重要議題，玉山由永續發展委員會下的環境永續小組在環保及節能上建立具體目標、作法及方案，定期向高階主管報告及檢視，並積極推動節能減碳計畫，以降低能源使用所造成溫室氣體排放，對內頒布並力行「玉山環保節能白皮書 — E.SUN Green Policy」，主要內容包括環保節能政策、推廣環境教育、建立環保節能文化及執行環保節能措施，對外配合每年 DJSI、CDP 等國際專案訂定減碳、減水及減廢目標，並透過每年第三方查證來檢視達標情況。

■ 營運環境永續目標

以 2020 年為基準年
至 2030 年總碳排放量降低 **42%**

以 2020 年為基準年
至 2030 年國內據點再生能源使用比例達 **100%**

以 2016 年為基準年
至 2030 年營收用水量降低 **31%**

以 2016 年為基準年
至 2030 年營收廢棄物量降低 **78%**



■ 減碳作為

臺灣金融業首家獲得 LEED V4.1 O+M 白金級認證

LEED 為國際性綠建築認證系統，由美國綠建築協會 USGBC 制定，7 大評估項目包含：能源和冷媒、用水效率、材料和資源、室內環境品質、位置與交通、永續基地開發及設計創新，而每次版本更新都是一次更高的挑戰。

玉山楠梓分行及林園分行皆為使用超過 15 年以上的行舍，營運穩定發展的同時也將環境打造的更加環保，透過使用節能 LED 燈具、節能空調設備及省水標章器具，以提升能源使用效率，並且透過於屋頂建置太陽能發電設備及購買綠電，導入再生能源降低碳排放，此外，更透過良好空間設計，以自然通風方式維持室內空氣品質，提供同仁舒適健康的辦公環境，針對能源、設備及廢棄物均訂定相關維護管理制度，讓各項環境指標符合 LEED 標準，更優於國際平均水準，順利取得臺灣金融業首家 LEED V4.1 O+M 的最高等級白金級認證。

本次取得高標準的國際綠建築新版本認證，是榮耀更是責任，未來玉山將持續提升營運能源效益，全力打造更多低碳環保的建物，展現邁向環境永續發展的決心。

導入 EMS 能源管理系統

玉山積極響應政府於 2022 年提出的「淨零排放路徑圖」，設立 2050 年玉山要與政府同行達成淨零排放的共同目標，根據美國能源效率經濟委員會（ACEEE）表示，利用提高能源效率的方式來進行減碳，是企業應該選擇成本較低並且成效可見的減碳方式，在執行能源管理前，需要先掌握能源使用相關的各種情境和數據資訊，才能協助企業選擇正確的策略，擬定能源管理計畫，利用能源數據模型，進行能源最佳化配置以及策略改善，提升能源效率，減少碳排。玉山為落實零碳分行，於 2022 年導入能源管理監測系統，針對主要耗能設備燈具、空調、插座等設備，再透過網路傳輸將數據傳送到雲端資料庫進行整合，將各系統用量、太陽能發電量、綠電轉供量、臺電使用量等數據利用系統監測並記錄，呈現場域即時用電狀況與能耗分析，並繪製各類管理報表，並進一步擬定能源使用策略或節能改善方針，提升能源使用效率，以達零碳分行之條件。零碳分行是玉山投入環境永續的關鍵指標之一，結合 EMS 了解重點排碳，減少能源浪費並提升再生能源使用比例，進一步達成減碳目標，共同邁向永續淨零的未來。

正式加入 RE100 會員

玉山響應淨零排放也積極推動再生能源使用，於 2022 年正式以臺灣首家金融業「低用電企業」加入 RE100 會員，與全球 300 多家領先企業共同宣示 100% 使用再生能源，加入 RE100 是玉山邁向淨零的重要里程碑，未來將持續透過金融資源引導，推動能源系統脫碳轉型，實踐全球共同的氣候目標。

面對淨零的壓力與挑戰，使用潔淨能源將是全球未來的趨勢，玉山宣示於 2030 年國內據點 100% 使用再生能源，並以每年增加 10% 綠電逐步達成目標，不僅透過自設太陽能發電設備自發自用，玉山更於 2020 年積極與售電業者接洽，並開始規劃綠電採購，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，前後付出近 2 年的努力，終於在 2021 年 12 月完成首筆綠電轉供。2022 年持續擴大綠電使用範疇，分別於 2 月及 11 月再度完成新合約綠電轉供，累積共有 4 份綠電轉供合約，其再生能源發電量約可達每年 1,085 萬度，相當於全年用電量的 24%，目前已轉供玉山 5 棟主要辦公大樓以及 9 間分行據點，2022 年玉山已使用 654 萬度的再生能源，為臺灣金融業的領先指標。

玉山積極打造永續營運環境，透過綠建築、太陽能分行及綠電採購，展現 2030 年 100% 使用綠電的決心，朝向 2050 年成為淨零排放銀行目標努力。展望未來，玉山將持續跨越綜合績效、企業社會責任及永續發展三座大山，將金融本業結合 ESG，響應並實踐聯合國永續發展目標，發揮金融業的影響力，攜手政府、企業及個人一起邁向永續共好的美麗家園。

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

2022 年目標

- 總碳排放量降低 8.4%
- 再生能源採購比例 20%

2023 年目標

- 總碳排放量降低 12.6%
- 再生能源採購比例 30%

2022 年成果

- 總碳排放量降低 10.4%
- 再生能源採購比例 22.6%

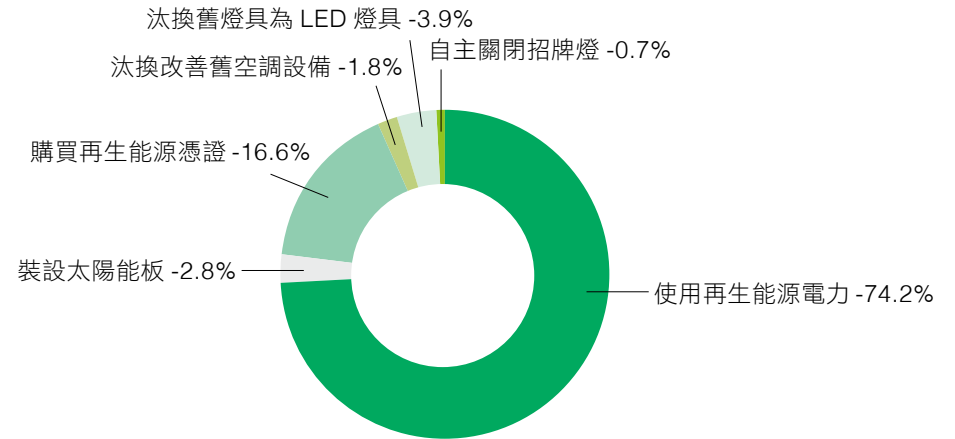
2030 年目標

- 總碳排放量降低 42%
- 再生能源採購比例 100%

註：2020 年範疇 1&2 碳排量 24,698 噸，以此為基準。

2022 年減碳效益

8,782,264 度 = **4,470** 噸 CO₂e



2019 - 2022 年組織溫室氣體排放量

	2019	2020	2021	2022
範疇一 (噸 CO ₂ e)	2,455	2,399	1,857	1,844
範疇二 (噸 CO ₂ e)	22,443	22,299	22,105	20,294
總排放量 (噸 CO ₂ e)	24,898	24,698	23,962	22,138
碳排 / 營收 (噸 CO ₂ e / 佰萬元)	0.4566	0.4390	0.4139	0.4039

2019 - 2022 年能源用量

	2019	2020	2021	2022
用電量 (MWh)	42,498	44,177	44,767	47,922
其他能源量 (GJ)	25,333	27,124	17,290	25,323
總能源用量 (GJ)	178,326	186,159	182,408	197,845
能源 / 營收 (GJ / 佰萬元)	3.271	3.310	3.151	3.502

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

2022 年目標

- 營收用水量降低 13.3%

2023 年目標

- 營收用水量降低 15.6 %

2022 年成果

- 營收用水量降低 16.1%

2030 年目標

- 營收用水量降低 31.1%

註：2016 年營收用水量 5.4054 公噸 / 佰萬元，以此為基準。

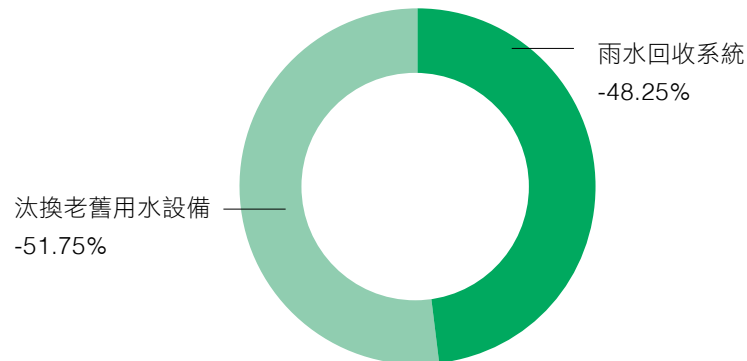
2019 - 2022 年用水量

	2019	2020	2021	2022
用水量 (噸)	244,804	264,917	238,715	248,326
用水 / 營收 (噸 / 新臺幣佰萬元)	4.4900	4.7097	4.1231	4.5310

註：2022 年啟用第二總部兩棟辦公大樓，導致整體用水量提升。

2022 年減水效益

15.261

 百萬公升


■ 減廢作為

績優事蹟：推廣環保再利用

玉山為廢棄物主要來源為生活垃圾，落實減量 (Reduce)、再利用 (Reuse)、回收 (Recycle) 的 3R 措施，採廢棄物主動式管理，並留下廢棄物處理量紀錄，從源頭進行資源回收並集中分類、整理清運以及定期追蹤制度，有效落實廢棄物管理。各個據點均有設有垃圾分類區，並依照各縣市政府公告規定項目分為生活廢棄物、可回收廢棄物及廚餘三大類別，也設有容器、紙箱集中回收區，提升資源回收效率，減少廢棄物產生的空間，鼓勵同仁親力親為，落實回收。透過系統每月回報廢棄物處理重量至管理處，定期紀錄統整併分析，針對數據異常部分進行追蹤，此外，對於各大樓廢棄物清運流程進行查核，儘管已經委由合格清運廠商，為強化管理機制，每年對各大樓廢棄物清運流向進行至少一次的查驗，並留存檢驗資料確保廢棄物最終流向之正當性。

玉山金控率全國金融業之先，響應臺北市政府「禁用一次性及美耐皿餐具」政策，並且響應環保署綠色生活將總部及第二總部大樓打造成綠色員工餐廳，減少浪費並且將 1 萬個免洗餐盒及美耐皿餐具，更換為環保餐具，此舉估計減少約 60 萬個紙容器，減量 16,320 公斤，除了保障員工的健康，同時也落實垃圾減量、保護地球，營造健康環保飲食文化。2020 年更擴大推廣範疇，於大樓及員工餐廳門口進行限塑管制，配合電子海報對於使用塑膠袋的同仁進行宣導，舉辦活動也一律採用馬克杯。環境保護已是國際共通議題，玉山從自身做起，致力減少廢棄物所造成的環境破壞，期望能將環保意識推廣至社會，以「一份愛牽引更多的愛」的精神，發揮企業的影響力，為永續未來盡一份心力。

GRI：306-3

2022 年目標

- 營收廢棄物量降低 33.3%

2023 年目標

- 營收廢棄物量降低 38.9%

2022 年成果

- 營收廢棄物量降低 33.3%

2030 年目標

- 營收廢棄物量降低 77.8%

註：2016 年營收一般垃圾量 13.39 公斤 / 佰萬元，以此為基準。

2019 - 2022 年廢棄物量

	2019	2020	2021	2022
一般垃圾 (噸)	434.705	370.345	488.215	489.426
資源回收 (噸)	185.054	224.164	209.542	202.788
總廢棄物量 (噸)	619.759	594.509	697.757	692.214
一般垃圾 / 營收 (公斤 / 新臺幣佰萬元)	7.97	6.58	8.43	8.93

註：2022 年啟用第二總部兩棟辦公大樓，導致整體廢棄物量提升。

6.3.1 供應商管理

玉山為金融服務業，合作的供應商家數截至 2022 年底，統計達 1,457 家，供應商類型包括：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，無重要變化。

永續採購

為建立一個保護環境、人權、安全且兼顧可持續發展的供應鏈，玉山於 2022 年持續導入 ISO 20400 永續採購標準，建立採購共通性規範及特定性規範，定期檢視供應商各項質、量化指標績效，並透過外部稽核評估是否符合標準要求。共通性規範是考量環境、社會及經濟面向制定明確指引，特定類型採購是針對特定類別規範（如裝修工程、資訊設備、印刷廣告…等）。同時為響應經濟部中小企業處推動的「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵」，優先選擇其供應商提供之產品或服務。另外，優先選擇本地供應商也是 SDGs 永續發展目標所要求，2022 年本地供應商採購比率達 97%。為實現 SDG12「責任消費與生產」，我們積極參與行政院環保署推動之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，並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」，已連續 13 年榮獲行政院環保署頒發「綠色採購標竿績優單位」，2022 年綠色採購申報金額為 3.88 億元，迄今累計採購金額超過 19.78 億元。期望透過採購需求影響供給，促進形成綠色供應鏈，期能發揮自身影響力，與供應商夥伴共創永續發展契機。

供應商管理

自 2022 年起實施供應商申請分類機制，以供應商類型區分資格條件及審查文件，進行差異化管理，並依「玉山銀行供應商管理要點」慎選符合標準的供應商，亦與遵循「玉山金控促進供應商落實企業社會責任作業要點」的供應商合作，內容明確說明玉山對供應商在誠信經營、道德準則、勞工管理、禁用童工、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、及環安衛風險等面向的要求及期待。此外，為提高供應商掌握度，已擬定查核機制，透過書面及面對面調查，與供應商往來期間定期進行檢視以了解其服務狀況、風險指標及 ESG 作為，並防止、處理、補救或控制潛在和不利永續的影響。在與供應商建立往來時，會對其進行資格審查，審查文件包含「供應商企業社會責任自評表」及「人權及環境永續條款承諾書」，透過自評表了解供應商環境保護上的作為，包含有無規劃環境保護行動計劃、是否響應綠色採購…等），2022 年相關評分結果如下表格所示：

供應商 ESG 自評表及 2022 年度結果

自評面向	自評分數平均值	可得分數值
公司經營	24.8	25
安全衛生	22.9	25
人權與勞動實務	34.3	35
環境保護	14.1	15

而公司經營的面向，我們也針對重要交易往來之供應商 100% 要求合約簽署誠信經營條款。此外，為強化本行對供應商的掌握或影響能力，我們會要求需求單位針對該次交易進行評核，並查詢供應商公開資訊辨識其風險，以及透過實地或線上訪視的方式，確認其企業社會責任執行現況及 ESG 永續面向表現變化。

永續供應鏈議合

針對持續往來之供應商透過訪視確認其企業經營、內部管理、安全衛生及環境標準皆與本公司理念相同，並交流 ESG 發展方向及可能發生的風險，鼓勵供應商儘早共同投入，減少對環境的衝擊。針對承攬工作危險性較高的供應商，如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害事項宣導，以確保作業人員清楚工作風險，降低於作業過程中所受到的傷害。另外，持續舉辦供應商大會交流環境、社會人權等議題與供應商溝通永續理念，分享政府機關社創政策及資源，鼓勵供應商透過創新的方法解決社會問題促使社會公益和企業獲利取得雙贏，在生產與消費的循環裡創造新的消費型態，發揮影響力來落實責任消費。

供應商氣候風險分析

為了解供應商對於潛在的氣候風險所造成之影響，並掌握對玉山之間接衝擊，已針對重要供應商的營運據點進行評估。

實體風險

為評估氣候變遷對於供應商之影響，並了解玉山上自供應鏈上游之衝擊。我們針對主要供應商營運據點進行臺灣主要之實體風險 - 淹水之情境測試。危害度使用 IPCC AR6 情境資料，分析低度、中度及高度排放下的影響，由氣候專業顧問轉化為在地化之極端降雨機率；脆弱度使用水利署第三代淹水潛勢圖透過地理空間資訊技術 (GIS) 比對淹水潛勢資訊，將兩者綜合評估並進行敏感度 (風險) 分級，結果如下表。

單位：間

情境說明	SSP1-2.6		SSP2-4.5		SSP5-8.5	
	低度排放情境，全球於 2030， 2050 年升溫約為 1.5，1.7		中度排放情境，全球於 2030， 2050 年升溫約為 1.5，2.0		高度排放情境，全球於 2030， 2050 年升溫約為 1.6，2.4	
	2030 年	2050 年	2030 年	2050 年	2030 年	2050 年
高風險						
中高風險		2				1
中風險	1	3		2	2	4
中低風險	9	5	10	8	8	5
低風險	117	117	117	117	117	117

經評估，上述三種情境下，大部分實體氣候風險對本公司供應鏈衝擊不具重大性，至多僅 4% 供應商可能有衝擊，本公司將透過實地訪查、供應商大會之方式，建議淹水風險較高之供應商設置防洪設備及措施，雖目前評估供應商對玉山營運之影響甚微，玉山仍將持續評估氣候風險對各供應商的影響，必要時將建立第二採購供應來源，以備所需，避免氣候變遷所帶來的風險。

轉型風險

為了解玉山之供應商在徵收碳費條件下對供貨價格之影響，我們就預估碳費收取可能情境進行評估，轉型風險主要考量風險動因為供應商轉嫁碳相關費用進而增加玉山採購成本，短期情境考量氣候法碳費徵收，中長期參考 IEA 及 NGFS 情境進行評估。分析方式依各產業營收碳排係數及採購金額推估採購承擔之碳排放量，以各情境之碳價格估算供應商轉嫁碳費相關成本之衝擊，評估結果如右表。

若供應商將新增碳費全數轉嫁玉山，於短中長期之情境下皆有增幅。為降低未來因碳稅轉嫁之風險，將透過教育訓練宣達及交流，鼓勵供應商及早建立因應策略，在互惠的基礎下降低成本並帶動供應商永續發展。

情境說明	氣候變遷因應法 碳費徵收 (短期)	IEA 2050 淨零情境 (中長期)			NGFS 2050 淨零情境 (中長期)	
	碳費每噸新臺幣 300 元	碳費每噸新臺幣 4,248 元 (美金 140 元)	碳費每噸新臺幣 7,585 元 (美金 250 元)	碳費每噸新臺幣 4,733 元 (美金 156 元)	碳費每噸新臺幣 13,259 元 (美金 437 元)	
	2025 年	2030 年	2050 年	2030 年	2050 年	
轉嫁金額 (新臺幣元)	金融業	4,228	42,503	106,899	47,361	186,860
	服務業	797,025	8,012,215	20,151,447	8,927,897	35,224,729
	零售業	518,114	5,208,422	13,099,653	5,803,670	22,898,194
碳費轉嫁金額 佔採購金額比例	0.03%	0.30%	0.76%	0.34%	1.33%	

註：IEA 碳費參考 GEC Model 2022: Net Zero Emissions by 2050 Scenario Advanced economies with net zero emissions pledges 架設能源相關產業碳價格適用所有產業。

註：NGFS 採用 MESSAGEix-GLOBIOM 1.1 Net Zero 2050 臺灣之碳價格。

註：短期情境假設以排放量徵收碳費，中長期情境假設以碳交易形式計算碳相關費用 (2030 須減量 29%，2050 減量 100%)，減量不足部分需依碳價格補足差額。

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 2022 年度（2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）。
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard (s)	G4 版金融服務業行業揭露

GRI 2: 一般揭露 2021

★重大主題

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	3	
		1.1 品牌願景	13	
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	
		1.4 重大主題	20	
2-7	員工	附錄十二、人力資源管理指標	184	
2-8	非員工工作者	4.9 人權維護機制	118	
		附錄十二、人力資源管理指標	184	
2-9	治理結構與組成	4.1 公司治理	89	
2-10	最高治理單位的提名與遴選	4.1 公司治理	89	
2-11	最高治理單位的主席	4.1 公司治理	89	
2-12	最高治理單位在監督衝擊管理的角色	4.1 公司治理	89	
2-13	授予責任以管理衝擊	1.3 永續治理	18	
		4.1 公司治理	89	
2-14	最高治理單位於永續性報導的角色	1.3 永續治理	18	
2-15	利益衝突	4.1 公司治理	89	
2-16	關鍵重大事件的溝通	4.2 誠信經營	96	
2-17	最高治理單位的群體智識	4.1 公司治理	89	

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數	省略 / 備註
2-18	最高治理單位的績效評估	4.1 公司治理	89	
2-19	薪酬政策	4.1 公司治理	89	
2-20	薪酬決定的流程	4.1 公司治理	89	
2-21	年度總薪酬比率	4.1 公司治理	89	
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	4.2 誠信經營 4.9 人權維護機制	96 118	
2-24	融入政策承諾	4.2 誠信經營 4.9 人權維護機制	96 118	
2-25	負面衝擊補償流程	4.2 誠信經營 4.9 人權維護機制	96 118	
2-26	徵求建議與提出關切事項的機制	4.2 誠信經營	96	
2-27	法規遵循	4.2 誠信經營	96	
2-28	公協會會員資格	4.1 公司治理	89	
2-29	利害關係人議合方法	1.4.1 利害關係人鑑別	21	
2-30	團體協約	5.3 員工照顧與友善工作環境	136	

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	1.4 重大主題	20	
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	17	
	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	131	
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	5.3.1 員工工作平等措施及多元溝通管道	142	
GRI 203: ★間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	3.2 普惠金融	71	
			3.4 金融科技與創新	83	
			6.2 社會共融	152	
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	3.2 普惠金融	71	
			6.2 社會共融	152	
GRI 204: ★採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出之比例	6.3.1 供應商管理	166	
GRI 205: ★反貪腐 2016	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	4.2 誠信經營	96	
			6.3.1 供應商管理	166	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	4.2 誠信經營	96	
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	96	
GRI 207: ★稅務 2019	207-1	稅務方針	4.8 稅務治理	115	
	207-2	稅務治理、管控與風險管理	4.8 稅務治理	115	
	207-3	稅務相關議題之利害關係人溝通與管理	4.8 稅務治理	115	
	207-4	國別報告	4.8 稅務治理	115	

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	6.3 營運環境永續 附錄十三、營運環境永續管理指標	162 191	
	302-3	能源密集度	6.3 營運環境永續 附錄十三、營運環境永續管理指標	162 191	
	303-1	共享水資源之相互影響	6.3 營運環境永續	162	
GRI 303: 水 2018	303-3	取水量	6.3 營運環境永續	162	
	GRI 305: ★ 排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	6.3 營運環境永續 附錄十三、營運環境永續管理指標	162 191
305-2		能源間接（範疇二）溫室氣體排放	6.3 營運環境永續 附錄十三、營運環境永續管理指標	162 191	
305-3		其他間接（範疇三）溫室氣體排放	6.3 營運環境永續 附錄十三、營運環境永續管理指標	162 191	
305-4		溫室氣體排放密集度	6.3 營運環境永續 附錄十三、營運環境永續管理指標	162 191	
GRI 306 廢污水和廢棄物 2020	306-3	廢棄物的產生	6.3 營運環境永續 附錄十三、營運環境永續管理指標	162 191	
GRI 308: ★ 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	6.3.1 供應商管理	166	

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	附錄十二、人力資源管理指標	184	
	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	131	
	401-3	育嬰假	附錄十二、人力資源管理指標	184	
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	122	
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	136	
	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	136	
	403-3	職業健康服務	5.3 員工照顧與友善工作環境	136	
	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	136	
	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	136	
	403-6	工作者健康促進	5.3 員工照顧與友善工作環境	136	
	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	136	
	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	136	
	403-9	職業傷害	5.3 員工照顧與友善工作環境 附錄十二、人力資源管理指標	136 184	
	403-10	職業病	5.3 員工照顧與友善工作環境 附錄十二、人力資源管理指標	136 184	

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	122	
			附錄十二、人力資源管理指標	184	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	5.1 人才培育與發展	122	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.2 人才吸引與留才	131	
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	89	
			附錄十二、人力資源管理指標	184	
	405-2	女性對男性對基本薪資加薪酬的比率	4.1 公司治理	89	
GRI 406: 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	附錄十二、人力資源管理指標	184	
			4.9 人權維護機制	118	
GRI 408: 童工 2016	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	4.9 人權維護機制	118	
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	6.3.1 供應商管理	166	
			4.9 人權維護機制	118	
GRI 411: 原住民權利 2016	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	6.3.1 供應商管理	166	
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	4.9 人權維護機制	118	
			3.2 普惠金融	71	
GRI 414: ★ 供應商社會評估 2016	414-1	新供應商使用社會準則篩選	6.2 社會共融	152	
GRI 415: 公共政策 2016	415-1	政治捐獻	6.3.1 供應商管理	166	
GRI 417: 行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	1.2 經營績效	17	
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	3.3 公平待客與顧客體驗	78	無此情事
	417-3	未遵循行銷推廣相關法規的事件	3.3 公平待客與顧客體驗	78	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	3.3 公平待客與顧客體驗	78	
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	4.7 資訊安全與個資保護	111	
			4.2 誠信經營	96	
	自訂重大主題		對應章節	頁數	省略 / 備註
	氣候變遷因應		2.3 氣候機會辨識	41	
			2.4 氣候風險辨識	44	

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 / 3.4 金融科技與創新	57 / 71 / 83
	FS2	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	57
	FS3	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	57 / 71
	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 / 6.1 自然環境及生物多樣性維護 / 6.2 社會共融	122 / 145 / 152
	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 / 3.2 普惠金融 / 3.4 金融科技與創新 / 6.3.1 供應商管理	57 / 71 / 83 / 166
	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 / 3.4 金融科技與創新 / 6.2 社會共融	71 / 83 / 152
	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	57
	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 / 4.9 人權維護機制
積極參與	指標 FS10	報告編撰組織投資組合中與其在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 / 3.4 金融科技與創新	57 / 71 / 83
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。	3.3 公平待客與顧客體驗	78
	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	71 / 122
社會 - 當地社區	指標 FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型。	3.2 普惠金融	71
	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	71

附錄三、重大主題

A-1 2022 年與 2021 年重大主題差異

重大主題 (按排序)	年度差異	調整說明
綠色金融	主題合併	考量資訊統一揭露，將「責任授信」、「責任投資」合併為「綠色金融」。
顧客體驗及公平待客	名稱調整	考量顧客體驗之面向較廣，將「公平待客及顧客體驗」調整為「顧客體驗及公平待客」。
氣候變遷因應	主題合併	考量資訊統一揭露，將「氣候變遷風險」、「氣候變遷機會」、「減碳作為」合併。
資安防護與個資保護	主題合併	考量「資安防護」與「個資保護」關注面向相近，且內部由統一單位管理，故合併主題。
重大傳染病控制措施	主題刪除	經評估衝擊程度及重大性，刪除重大主題。
人權維護	主題刪除	經評估衝擊程度及重大性，刪除重大主題。

A-2 2022 年重大主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），涵蓋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：

重大主題	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	金控與各子公司	政府	顧客
1 金融科技與創新		商業關係	直接		直接
2 人才培育與發展			直接		商業關係
3 綠色金融	商業關係	間接	直接	間接	商業關係
4 顧客體驗與公平待客			直接	直接	直接
5 誠信經營			直接	直接	直接
6 風險管理	商業關係	商業關係	直接	直接	直接
7 氣候變遷因應	商業關係	間接	直接	直接	商業關係
8 資安防護與個資保護	間接	間接	直接	間接	直接
9 普惠金融	商業關係	商業關係	直接	間接	商業關係

重大主題	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
10 法令遵循			直接	直接	直接
11 人才吸引與留才		間接		直接	
12 公司治理	間接	間接	直接	直接	直接
13 員工關懷與友善工作環境	商業關係	間接	間接	直接	直接

附錄四、永續金融先行者聯盟承諾事項達成情形

承諾事項	目標	2022 年玉山達成情形
綠色採購	於 2024 年底前，持續獲選為行政院環境保護署公告之「民間企業團體推動綠色採購績優單位」	進行中，已連續 13 年獲環保署「綠色採購標竿績優單位」，2022 年綠色採購金額 3.88 億元 (占總採購金額 5.9%)，較 2021 年上升 1.7 億元。
資訊揭露	1、針對編製之 2022 年永續報告書中涉及環境議題之揭露項目涉及統計數值者，或 TCFD 報告書之揭露項目，應取得第三方確信或保證。	已完成，2022 年永續報告書之範疇 1、2、3，永續連結貸款、綠色授信業務金額、植樹數量等指標均經第三方確信。
	2、於 2025 年底前，參考核算金融聯盟 (PCAF) 之方法論，對外公開揭露國內主要投融資部位屬高碳排者之總碳排放量及所屬行業別。	已完成，2022 年永續報告書已揭露投融資高碳排之總排放及行業別情形。
投融資與議合	1、於 2023 年底前加入科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 並至 2025 年底前提交減碳路徑。	已完成，於 2022.2 通過 SBT 目標審核。
	2、於 2025 年底前，針對國內主要投融資部位中屬高碳排者擇定半數以上企業實施議合，並促使議合對象訂定 2050 年前之淨零排放目標；對於已符合前述議合目標者，應承諾自訂更積極目標與作法並盡力達成。	進行中，主要投融資部位屬高碳排企業者共 209 戶 (融資 200 戶、投資 9 戶)，2022 年底完成議合 27 戶，完成比率 12.9%。
	3、投融資予前瞻經濟活動或國發會 2050 淨零排放路徑中所列關鍵戰略涉及之產業，其投融資金額應較前一年度增加且達成自訂目標。	進行中，2022 年投融資予前瞻經濟活動、關鍵戰略、六大核心戰略產業金額共新臺幣 621 億元。
協助與推廣	1、於 2023 年底前，提供至少一項對市場或民眾有幫助之永續應用或分析工具。	已完成，2022 年於官網上架碳排計算器，企業輸入統編即可查詢推估碳排量，並進行同產業排放比較，作為規劃減碳目標與減碳行動的依據。 https://www.esunbank.com.tw/bank/corporate/esg/esg/carbon-calculator
	2、於 2023 年底前，主辦或參與至少 2 場對金融業之經驗分享座談會。	已完成，玉山已於 2022.9、2022.10 由經營團隊分別向金融同業分享永續作為，主題包含 SBT 加入經驗及氣候風險與因應。
國際接軌	自 2022 年 1 月 1 日至 2023 年底止，獲選包含持續獲選列入)1 項國際永續評比，或新加入 1 項重要國際倡議。	已完成，2022 年獲選列入永續評比包含 DJSI、MSCI ESG 等，並成功加入 TNFD、SBTi 及 RE100 等國際永續倡議。

附錄五、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 4.2 誠信經營 89 96
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 144
第四章	維護社會公益	規範維護社會公益	3.3 公平待客與顧客體驗 5.3 員工照顧與友善工作環境 78 136
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	6.3.1 供應商管理 關於報告書 166 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 永續治理 4.1 公司治理 18 89

附錄六、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「上市公司產業類別劃分暨調整要點」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 4.2 誠信經營	89 96
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。	3.2.1 擴大金融可及性	72
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。	3.3 公平待客與顧客體驗 5.3 員工照顧與友善工作環境 6.3.1 供應商管理	78 136 166
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 永續治理 4.1 公司治理	18 89

附錄七、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	4.9 人權維護機制
人權	人權的風險處境	4.9 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	4.9 人權維護機制
	公民與政治權	4.9 人權維護機制
	經濟、社會與文化權	4.9 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
	聘僱與聘僱關係	5.3 員工照顧與友善工作環境
勞動實務	工作條件與社會保護	4.9 人權維護機制
	社會對話	4.9 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	6.3 營運環境永續
	永續資源利用	6.3 營運環境永續
	氣候變遷減緩與適應	2.4 氣候風險辨識
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	6.1 自然環境及生物多樣性
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
	促進價值鍊的社會責任	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	3.3 公平待客與顧客體驗
	保護消費者的健康與安全	3.3 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	3.3 公平待客與顧客體驗
	消費者資料保護與隱私	3.3 公平待客與顧客體驗
	提供必要的服務	3.3 公平待客與顧客體驗 / 3.4 金融科技與創新
	教育與認知	3.3 公平待客與顧客體驗
社區參與與發展	社區參與	6.2 社會共融
	教育與文化	6.2.2 學術教育 / 6.2.3 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	6.2.4 人文藝術
	健康	6.2.4 人文藝術
	社會投資	6.2.4 人文藝術

附錄八、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	4.9 人權維護機制
	保證不與踐踏人權者同流合污	6.3.1 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	4.9 人權維護機制
	消除一切形式的強迫和強制勞動	4.9 人權維護機制
	確實廢除童工	4.9 人權維護機制
環境	消除就業和職業方面的歧視	4.9 人權維護機制
	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

附錄九、聯合國永續發展指標 (SDGs) 回應對照表

SDGs	次目標	玉山回應
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 173 所玉山圖書館。 (S) 關懷學童專案，近 3 年幫助 36,101 人次。 (S) 偏鄉小學英語手牽手計畫，累計開設 163 班，2,734 位偏鄉學童受惠。 (S) 「玉山培育傑出人才獎學金」累計 244 位學生獲獎。 (S) 玉山學術獎累計 68 位教授獲獎。 (S) 兩廳院輕鬆自在場、劇場藝術體驗、走讀玉山圖書館、數位閱讀專題探究競賽等偏鄉學童體驗活動，2022 年幫助 6,093 人。 (C) 世界卡市佔率 30.1%。 (C) 累計舉辦 8 屆人工智慧公開挑戰賽，共計 6,327 隊伍參賽。
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) 非擔任主管職務平均員工福利費用 135.6 萬元。 (S) 協助 2.57 萬戶中小企業戶取得重要營運資金。 (C) 中小企業放款餘額 5,072 億元。 (C) 研發投入 5.4 億元，金融科技相關專利數 155 件 (發明 56 件、新型專利 77 件、設計 22 件)。 (C) 行動銀行、網路銀行、玉山 Wallet 活躍顧客數 262 萬人。 (C) 數位交易佔整體比例 67%
3 健康與福祉 	3.8 實現全民健康覆蓋 (U) 3.c 增加發展中國家的衛生籌資和支持衛生人力 (U)	(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 2,208 人次。 (S) 頒發玉山培育護理人才獎學金，累計 25 位學生獲得支持。 (S) 攜手通路夥伴舉辦捐血活動，共號召約 5,172 位捐血者志工響應，共募集 7,712 袋熱血。 (S) 在花蓮縣、臺東縣、嘉義縣及高雄市等偏鄉小學設置 26 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。 (S) 與「中醫師公會全國聯合會」合作舉辦首屆「中醫嘉年華會」，協助推廣中醫用藥及治療的知識，參加人次 2,000 人次 (C) 醫師類信用卡流通卡數 5.6 萬張。

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。

SDGs	次目標	成果
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) 風力發電參與發電站 393MW，減碳 42 萬噸。 (S) 太陽光電參與發電站 732MW，減碳 36.6 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 44 件。 (C) 綠色授信 537 億元。
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 371 件，金額新臺幣約 13,352 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 1,631 名員工取得「防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗」證照。 (C) 有 11 人考取「國際制裁合規師 (CGSS)」證照。 (C) 3 位員工考取交易監控認證專員 (CTMA) 證照
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) 銀行全系列信用卡達成碳中和，共抵換 3,533 公噸二氧化碳。 (C) 綠色採購累計 19.78 億元。 (C) 零碳信用卡發卡逾 429 萬卡。

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。

SDGs	次目標	玉山回應
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 6 萬棵臺灣原生樹種。 (S) 捐助臺北市立動物園累計 1,000 萬元。 (S) 自 2009 年連續 14 年認養玉山國家公園步道。 (S) 連續 13 年舉辦「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清潔與淨灘 – 2022 年逾 6,866 人次參與。 (S) 攜手臺灣大學共同推動，協助復育國內原已不復見的 28 種南投信義鄉原生小米品系。 (C) 臺灣黑熊認同卡、御璽卡合計累計發卡 9.1 萬張 (提撥一定比例金額捐贈予黑熊保育、植樹計畫)。
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) 二度榮獲臺北市政府勞動局頒發「職場性別平等指標」認證。 (S) 提供優於法令產假 (60 天)、產檢假 (8 天)、陪產檢及陪產假 (8 天)、育嬰留停制度 (3 年)。 (S) 育嬰復職比 91.54%。 (C) 女性主管 40.85%。 (C) 一般人員平均固定薪資，女性為男性的 98%。
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 33 位獲得支持。 (S) 設計全英文金融課程培育在臺灣就讀之外籍學生 (包含越南、印尼、馬來西亞、泰國、宏都拉斯、海地、聖露西亞)，2022 年共培育 13 位。 (C) 提供越南、柬埔寨、緬甸企業貸款餘額 7.07 億美元。 (C) 柬埔寨房屋貸款 3.29 億美元。

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。

附錄十、TCFD 揭露建議對照表

	建議揭露事項	章節
治理	描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況。	2.1 氣候環境治理架構 / 2.4.2 氣候風險管理程序
	描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色。	2.1 氣候環境治理架構 / 2.1.1 政策與專業團隊建構 / 2.4.2 氣候風險管理程序
策略	描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會。	2.2 氣候相關風險與機會 / 2.3 氣候機會辨識 / 2.4 氣候風險辨識
	描述組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊。	2.3.1 因應策略及財務計畫 / 2.3.2 氣候相關產品及服務概況 / 2.4.1 影響性評估
	描述組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）。	2.3.1 因應策略及財務計畫 / 2.4.4 氣候變遷情境分析 / 6.3.1 供應商管理
風險管理	描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程。	2.4 氣候風險辨識 / 2.4.1 影響性評估
	描述組織在氣候相關風險的管理流程。	2.4.2 氣候風險管理程序 / 2.4.3 氣候敏感性資產 / 3.1.1 責任授信 / 3.1.2 責任投資 / 6.3 營運環境永續
指標與目標	描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度。	2.4.5 氣候風險管理措施 / 2.4.6 產業差異化管理 / 3.1.1 責任授信 / 3.1.2 責任投資
	揭露組織依循策略和風險管理 流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標。	2.3.1 因應策略及財務計畫 / 2.3.2 氣候相關產品及服務概況 / 2.4.3 氣候敏感性資產 / 3.1.1 責任授信 / 3.1.2 責任投資 / 6.3 營運環境永續 / 6.3.1 供應商管理
	揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險。	2.5 玉山碳排結構 / 2.5.1 投融資組合財務碳排放分析 / 2.5.2 從低碳到零碳，邁向 2050 淨零轉型
	描述組織在管理氣候相關風險 與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現。	2.3.1 因應策略及財務計畫 / 2.3.2 氣候相關產品及服務概況 / 2.5.1 投融資組合財務碳排放分析 / 2.5.2 從低碳到零碳，邁向 2050 淨零轉型 / 3.1.1 責任授信 / 3.1.2 責任投資 / 6.3 營運環境永續

附錄十一、2021 年投融資碳排結構

2021 年投融資財務碳排放盤查

	銀行	創投	證券
投融資碳排放 (噸)	3,670,203	889	1,519
投融資碳足跡 (Carbon Footprint) (噸 / 新臺幣佰萬元)	1.73	0.36	1.01

投融資碳排結構分佈

資產類別分佈	碳排放量 (t-CO ₂ e)	碳足跡 (Carbon Footprint) (t-CO ₂ e/ 新臺幣佰萬元)	加權平均碳強度 (WACI) (t-CO ₂ e/ 新臺幣佰萬元)	資料品質分數
股票與公司債投資	577,108	1.45	11.39	1.36
主權債投資	500,040	6.41	6.61	1.08
企業貸款	1,906,246	2.46		3.77
發電類型之專案融資貸款	301,255	22.00	3.78	2.72
商用不動產抵押貸款	98,206	1.61		4.00
個人房屋抵押貸款	289,757	0.36	-	4.07
總和	3,672,612	1.73	6.23	3.33

地理區域分佈	碳排放量 (t-CO ₂ e)	碳足跡 (Carbon Footprint) (t-CO ₂ e/ 新臺幣佰萬元)	加權平均碳強度 (WACI) (t-CO ₂ e/ 新臺幣佰萬元)
台灣	2,773,012	1.73	6.96
北美及歐洲	370,817	1.62	1.74
香港	185,870	3.30	27.11
其他	165,947	1.70	4.61
亞洲其他	142,989	1.20	2.12
中國	33,977	1.68	2.33
總和	3,672,612	1.73	6.23

產業別分佈	碳排放量 (t-CO ₂ e)	碳足跡 (Carbon Footprint) (t-CO ₂ e/ 新臺幣佰萬元)	加權平均碳強度 (WACI) (t-CO ₂ e/ 新臺幣佰萬元)
電力及公用事業	704,643	17.88	65.40
批發及零售業	560,263	3.65	3.46
製造業	545,140	2.85	4.16
主權債	500,040	6.41	6.61
油氣石化	309,318	5.92	22.37
電子業	197,632	1.54	5.45
其他	188,098	0.85	1.81
金屬和礦業	135,621	11.51	24.78
運輸業	129,789	3.07	11.51
水泥和玻璃	59,101	10.81	97.45
金融	53,210	0.13	0.64
總和	3,382,855	2.56	6.23

註 1：加權平均碳強度計算不包含個人房屋抵押貸款

註 2：平均加權碳強度 (WACI)

$WACI = \sum (\text{投融資現值} / \text{投融資資產組合現值} * \text{投融資對象範疇一和範疇二溫室氣體排放量} / \text{投融資對象營業額})$

附錄十二、人力資源管理指標

GRI: 2-7、2-8、401-1、401-3、403-9、403-10、405-1、406-1、412-3
SASB: FN-AC-330a.1

A-1、員工與非員工工作者人數

年度	員工	非員工工作者
2020	9,502	677
2021	9,262	638
2022	9,109	694

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，不含留停員工。
3. 非員工工作者為非玉山員工，包含派遣人員、委外人力等，提供如資訊、保全、清潔等服務。

A-3、全體員工分布（依年齡）

年度	項目	29歲以下	30-50歲	51歲以上	合計
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%
2022	人數	2,995	5,592	522	9,109
	佔全體員工比例	32.88%	61.39%	5.73%	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，不含留停員工。

A-5、全體員工分布（依身分別）

年度	項目	主管	非主管	合計
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%
2022	人數	2,906	6,203	9,109
	佔全體員工比例	31.90%	68.10%	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，不含留停員工。
3. 主管為「人力資源系統」中身分別為主管（含）以上之人員。

A-2、全體員工分布（依性別）

年度	項目	男	女	合計
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%
2022	人數	4,007	5,102	9,109
	佔全體員工比例	43.99%	56.01%	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，不含留停員工。

A-4、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
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%
2022	人數	24,57	6,249	362	41	9,109
	佔全體員工比例	26.97%	68.60%	3.97%	0.45%	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，不含留停員工。

A-6、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
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%
2022	人數	8,610	244	181	74	9,109
	佔全體員工比例	94.52%	2.68%	1.99%	0.81%	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，不含留停員工。
3. 本表格係依員工所屬地區進行統計。
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-7、全體員工分布（依多元指標）

年度	項目	身心障礙	LGBTQI+	原住民
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%
2022	人數	43	1	37
	佔全體員工比例	0.47%	0.01%	0.41%

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，不含留停員工。
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。

B、主管分布（依地區）

項目	2019	2020	2021	2022
台灣	92.10%	91.59%	91.72%	92.43%
中國（含香港）	4.91%	4.81%	4.74%	3.99%
東南亞	2.15%	2.57%	2.42%	2.48%
其他	0.84%	1.03%	1.12%	1.10%
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，不含留停員工。
3. 本表格係依員工所屬地區進行統計。
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。

C、女性員工分布（依主管 / 業務）

項目	2020	2021	2022
科技聯隊	31.43%	30.67%	31.49%
主管	38.45%	39.39%	40.85%
初階主管	42.04%	43.20%	45.03%
中高階主管	20.61%	21.56%	22.08%
行銷職主管	35.64%	40.72%	41.20%

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。
5. 2025 年提升女性主管比例之具體目標：女性員工比例維持 55% 以上、女性主管比例提升至 41%、女性初階主管比例提升至 45%、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%。

D-1、新進人員分布（依性別）

年度	項目	男	女
2019	人數	587	940
	新進率	14.04%	18.53%
2020	人數	469	709
	新進率	11.10%	13.44%
2021	人數	339	377
	新進率	8.16%	7.38%
2022	人數	377	585
	新進率	9.41%	11.47%

註：1. 新進率為〔（該年度依照各類別之新進員工人數）/（該年度依照各類別之員工年底總人數）〕*100%
2. 各年度平均招募成本：2019 年 NTD\$18,005、2020 年 NTD\$23,873、2021 年 NTD\$31,978、2022 年 NTD\$26,389。

D-2、新進人員分布（依年齡）

年度	項目	29 歲以下	30-50 歲	51 歲以上
2019	人數	1,421	104	2
	新進率	36.88%	2.04%	0.66%
2020	人數	1,103	73	2
	新進率	29.98%	1.34%	0.53%
2021	人數	646	70	0
	新進率	19.63%	1.26%	0.00%
2022	人數	863	98	1
	新進率	28.81%	1.75%	0.19%

註：新進率為〔（該年度依照各類別之新進員工人數）/（該年度依照各類別之員工年底總人數）〕*100%

D-3、新進人員分布（依身分別）

年度	項目	主管	非主管
2019	人數	41	1,486
	新進率	1.49%	22.84%
2020	人數	31	1,147
	新進率	1.14%	16.92%
2021	人數	17	699
	新進率	0.61%	10.76%
2022	人數	32	930
	新進率	1.10%	14.99%

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

E、流動率

項目	2019	2020	2021	2022
流動率	8.75%	6.45%	8.67%	10.33%
自願流動率	8.45%	6.16%	8.11%	9.28%
資料涵蓋率（員工）	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

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. 2022年自願流動率扣除3位死亡、63位不適任辭退（含資遣）、30位退休。

F-1、流動率分布（依性別）

年度	項目	男	女
2019	人數	366	444
	流動率	8.76%	8.75%
2020	人數	281	332
	流動率	6.65%	6.29%
2021	人數	370	433
	流動率	8.91%	8.47%
2022	人數	450	491
	流動率	11.23%	9.62%

註：流動率為〔（該年度依照各類別之整體離職員工人數）/（該年度依照各類別之員工人數總數）〕*100%

F-3、流動率分布（依身分別）

年度	項目	主管	非主管
2019	人數	141	669
	流動率	5.13%	10.28%
2020	人數	91	522
	流動率	3.34%	7.70%
2021	人數	128	675
	流動率	4.63%	10.39%
2022	人數	176	765
	流動率	6.06%	12.33%

註：1. 流動率為〔（該年度依照各類別之整體離職員工人數）/（該年度依照各類別之員工人數總數）〕*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-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
2019	人數	1,431	39	44	13
	新進率	16.32%	14.72%	27.50%	21.31%
2020	人數	1,082	49	34	13
	新進率	12.03%	18.35%	19.54%	20.00%
2021	人數	643	38	21	14
	新進率	7.33%	14.73%	12.88%	20.00%
2022	人數	825	76	46	15
	新進率	9.58%	31.15%	25.41%	20.27%

註：1. 新進率為〔（該年度依照各類別之新進員工人數）/（該年度依照各類別之員工人數總數）〕*100%
2. 本表格係依員工所屬地區進行統計。
3. 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。

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
2019	人數	460	323	27
	流動率	11.94%	6.34%	8.88%
2020	人數	332	258	23
	流動率	9.02%	4.73%	6.15%
2021	人數	439	332	32
	流動率	13.34%	5.99%	7.42%
2022	人數	499	404	38
	流動率	16.66%	7.22%	7.28%

註：流動率為〔（該年度依照各類別之整體離職員工人數）/（該年度依照各類別之員工人數總數）〕*100%

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
2019	人數	778	13	15	4
	流動率	8.87%	4.91%	9.38%	6.56%
2020	人數	553	34	18	8
	流動率	6.15%	12.73%	10.34%	12.31%
2021	人數	739	29	26	9
	流動率	8.43%	11.24%	15.95%	12.86%
2022	人數	842	68	22	9
	流動率	9.78%	27.87%	12.15%	12.16%

註：1. 流動率為〔（該年度依照各類別之整體離職員工人數）/（該年度依照各類別之員工人數總數）〕*100%
2. 本表格係依員工所屬地區進行統計。
3. 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%	244	59.08%	169	40.92%	413	77.92%
女	0	0.00%	68	58.12%	49	41.88%	117	22.08%
合計	0	0.00%	312	58.87%	218	41.13%	530	100.00%
非管理層								
男	1,082	30.11%	2,375	66.08%	137	3.81%	3,594	41.89%
女	1,913	38.38%	2,905	58.27%	167	3.35%	4,985	58.11%
合計	2,995	34.91%	5,280	61.55%	304	3.54%	8,579	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) 2022 年申請育嬰留職停薪人數	13	198	211
(2) 2022 年享有育嬰留停人數	384	561	945
(3) 2022 年育嬰留職停薪應復職人數 (A)	15	186	201
(4) 2022 年育嬰留職停薪實際復職人數 (B)	11	173	184
(5) 回任率 (B/A)	73.33%	93.01%	91.54%
(6) 2021 年育嬰留停復職人數 (C)	5	137	142
(7) 2021 年育嬰留停復職且持續在職滿一年之人數 (D)	4	125	129
(8) 留存率 (D/C)	80.00%	91.24%	90.85%

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	總工作天數	缺勤率	損失天數
男	46	178.50	2.54	401	1,959.70	124	207.30	997,743	0.24%	9.84
女	74	456.50	4.08	772	5,120.30	217	403.00	1,270,398	0.47%	25.16
合計	120	635.00	6.61	1173	7080.00	341	610.30	2,268,141	-	35.00

註：1. 總工作時數 = 18,145,128(總人數 * 每日工作時數 * 年工作天數)。9109 人 * 8 * 249 = 18145128

2. 總工作天數 = 2,268,141(總人數 * 年工作天數)。9109 人 * 249 = 2268141

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) / 男性總工作天數。

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

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	2019	2020	2021	2022
缺勤率 (%)	0.29	0.31	0.29	0.37
資料涵蓋率 (員工)	100%	100%	100%	100%

註：1. 缺勤率=(公傷假天數+病假天數+事假天數)/總工作天數。不包含去年底已離職及留停員工。
2. 缺勤率目標:2022年低於0.45%、2023年低於0.45%。

K、防疫措施

項目	人數	總天數
健康管理假	195	396.90
防疫隔離假	6,286	38,175.60
疫苗接種假	8,170	15,739.30
防疫照顧假	337	1,192.30

L、非擔任主管職務^{*1}全時員工薪資福利情形

項目	2020	2021	2022	與前一年度成長率
人數	8,109	8,135	7,775	-4.43%
薪資平均數(萬元) ^{*2}	109.1	116.8	121.0	3.60%
薪資中位數(萬元) ^{*2}	101.5	106.9	111.3	4.12%
平均員工福利費用(萬元) ^{*3}	133.8	140.5	135.6	-3.49%

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。

M、優於法令的福利總覽

項目	2020		2021		2022	
	人次	總金額 (單位：新臺幣)	人次	總金額 (單位：新臺幣)	人次	總金額 (單位：新臺幣)
傑出子女賞	126	\$1,131,600	136	\$1,261,200	148	\$1,571,800
家庭關懷	13	—	7	—	7	—
結婚補助	285	\$2,640,000	276	\$2,537,000	322	\$3,035,000
生育補助	382	\$1,170,000	345	\$1,041,000	334	\$1,032,000
玉山寶貝成長基金	333 (338胎)	\$33,800,000	354(359胎)	\$35,900,000	318(328胎)	\$32,800,000
子女教育補助	2,837	\$6,427,000	3,018	\$6,774,000	3,420	\$7,685,000
員工、配偶及子女醫療補助	1,456	\$24,879,743	1,379	\$21,458,388	1,760	\$33,325,158

N、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	5.24%	15.57%	<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，且考量多元觀點安排面談委員。 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"> 設置性騷擾申訴管道，2021 年起增設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。 提供員工協助方案。 	
	強迫勞動及超時工作	8.84%		<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。 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	1.49%		<ol style="list-style-type: none"> 設有職安專責單位，聘用專任護理師及職安人員，負責擬定及規劃安全衛生事宜。 實施四大防護計畫，針對不同族群發放問卷，根據填答內容經台大醫師分析訪談追蹤，並將計畫內容納入教育訓練課程。並將計畫內容納入教育訓練課程。 將「交通安全宣導」列入教育訓練必修課程，並新增發生事故同仁需再次接受交通安全教育訓練。 每半年執行二氧化碳及照度之作業環境監測。 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"> 落實行內職災通報流程，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。 	100%
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。 盤點供應商自評表及訪視問卷，判斷供應商於勞動人權、職業安全、環境保護之風險指數。 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。 	2.13%	4.26%	<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。 	
	職業安全	0.00%			2.13%			

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
顧客	服務品質與顧客權益	6.62%		<ol style="list-style-type: none"> 設置「全面品質管理委員會」及「公平待客推動委員會」，綜理玉山服務品質管理及公平待客原則規劃與推動。 訂有消費爭議事件處理辦法，明訂處理時效及權責劃分，客訴管理通過 ISO 10002 客訴品質管理系統認證。 服務品質、客訴管理、神秘客現場查核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。 重視顧客回饋，定期舉辦「VOC 提案會議」，針對常見顧客反映進行顧客體驗精進。 全體行員參與公平待客、顧客服務、詐騙防範與資安保護之相關訓練。 	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。 新增訂定「玉山銀行國內分行消費爭議處理要點」，提升一線對於防範客訴、妥適處理顧客意見反映之重視。 透過官網、行動銀行、社群平台、Email 等管道進行防詐宣導。另於常見詐騙情境強化交易驗證強度，守護顧客資產。 進行異常交易把關，於玉山行動銀行 APP 提供行動推播功能。 	
	個人資料保護	4.05%		<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」，2022 年開始透過串聯資安防禦設備、威脅情資自動化、培育 SOC 團隊人員事件應變調查技能，持續優化 SOC 資安監測中心 (Security Operation Center)，全方位提升資安事件處理時效及資安威脅管理能力，達成金融領域資安監控聯防之目標。 	0%		<ol style="list-style-type: none"> 明訂「玉山金控及子公司個人資料侵害事故緊急應變作業細則」。 成立「緊急應變及危機處理小組」處理相關補救事宜。 定期執行個資外洩演練，強化通報應變能力，以確保事件發生處理時效及降低損害衝擊。 2022 年持續完成資安險投保，降低業務中斷風險與賠償責任。 	100%
	投融資對象人權實踐	1.21		<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。 <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，以玉山 ESG 永續投資模型辨識投資 ESG 風險，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潛在衝擊之企業，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%		<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"> 依據「有價證券永續投資管理要點」，被投資公司若發生重大經營方針改變，有違反治理、環境、社會具負面影響之重大議案之虞，應與公司查證或與經營團隊互動及議合，以決議因應方式。 依據「永續金融政策」、「有價證券永續投資管理要點」定期檢視上市櫃股權及固定收益投資部位，如有發生違反 ESG 風險情事使投資部位不符相關投資規範且無明顯改善計畫者，將逐步減少投資部位。 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檢視並與被投資公司互動及議合，審慎評估投資部位並定期追蹤。 	

附錄十三、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	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	備註
Scope 1	碳排放量 (噸)	2,455	2,399	1,857	1,844	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 2022 年 Scope 1 目標為 2,197 噸。
	人均碳排放量 (噸 / 人)	0.2764	0.2555	0.1989	0.2025	
	每單位營收碳排放量 (噸 / 佰萬元)	0.0450	0.0426	0.0331	0.0336	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	碳排放量目標值 (噸)	3,116	3,131	2,298	2,197	
Scope 2	碳排放量 Location-based (噸)	22,651	22,640	22,656	24,403	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 2022 年 Scope 2 目標為 20,426 噸。
	碳排放量 Market-based (噸)	22,443	22,299	22,105	20,294	
	人均碳排放量 (噸 / 人)	2.5268	2.3753	2.3680	2.2280	
	每單位營收碳排放量 (噸 / 佰萬元)	0.4116	0.3964	0.3818	0.3703	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
Scope 3	碳排放量目標值 (噸)	23,206	23,321	21,362	20,426	
	碳排放量 (噸)	968,508	4,763,982	3,721,793	3,954,479	
能源	資料涵蓋率	12.50%	73.69%	74.09%	76.12%	
	總消耗 (MWh)	49,535	51,713	50,669	53,309	
	總消耗 (GJ)	178,326	186,159	182,408	191,913	
	非再生能源消耗量 (MWh)	49,145	51,043	49,570	45,313	
	再生能源消耗量 (MWh)	390	670	1,099	7,996	
	非再生能源消耗量目標值 (MWh)	-	-	48,899	46,755	
	人均能源用量 (GJ / 人)	20.077	19.829	19.54	21.07	
	每單位營收能源用量 (KWh / 仟元)	0.9085	0.9194	0.8752	0.9727	
	每單位營收能源用量 (GJ / 佰萬元)	3.271	3.310	3.151	3.502	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
用水	總用水 (噸)	244,804	264,917	238,715	248,326	
	總用水 (megaliters)	244.804	264.917	238.715	248.326	
	人均用水量 (噸 / 人)	27.56	28.22	25.57	27.26	
	每單位營收用水量 (噸 / 佰萬元)	4.4900	4.7097	4.1231	4.5310	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
廢棄物	目標值 (噸)	266,517	259,940	266,014	256,758	各年度資料盤查及推估比例皆為 95% 及 5%
	廢棄物總量 (噸)	620	595	698	692	
	資源回收 (噸)	185	224	210	203	
	一般垃圾 (噸)	435	370	488	489	
	人均一般垃圾 (公斤 / 人)	48.94	39.45	52.30	53.70	
	每單位營收一般垃圾 (公斤 / 佰萬元)	7.97	6.58	8.43	8.93	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	一般垃圾目標值 (噸)	625.922	498.264	559.883	489.479	
總人數 (人)		8,882	9,388	9,335	9,109	-
總營收 (仟元)		54,522,618	56,249,044	57,897,440	54,805,919	-

註：1. 1 GJ = 277.778 kWh

2. 2022 年 Scope 3 碳排放量中投融資部分為自行盤查，其他數據已取得第三方查證聲明。

2022 溫室氣體排放量

總排放量 82,261.13 (噸 CO ₂ e)									
直接排放 1,844.1801 (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	1,844.1801	979.4163	360.2221	29.2313	475.3105	-	-	-	
間接排放 80,416.9533 (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	24,402.7317	24,402.7317	-	-	-	-	-	-	
範疇 3 (類別 3)：其他間接溫室氣體排放	-	-	-	-	-	-	-	-	
1. 購買的商品和服務	154	154	-	-	-	-	-	-	
2. 資本貨物	50,422	50,422	-	-	-	-	-	-	
3. 燃料和能源相關活動 (不包含範疇一及範疇二)	4,497	4,497	-	-	-	-	-	-	
4. 上游運輸配送	0	0	-	-	-	-	-	-	
5. 運營中產生的廢棄物	175	175	-	-	-	-	-	-	
6. 商務旅行	60	60	-	-	-	-	-	-	
7. 員工通勤	0	0	-	-	-	-	-	-	
8. 上游租賃資產	0	0	-	-	-	-	-	-	
9. 下游運輸配送	0	0	-	-	-	-	-	-	
10. 銷售產品加工	0	0	-	-	-	-	-	-	
11. 銷售產品的使用	624	624	-	-	-	-	-	-	
12. 售出產品報廢處理	83	83	-	-	-	-	-	-	
13. 下游租賃資產	0	0	-	-	-	-	-	-	
14. 特許經營	0	0	-	-	-	-	-	-	
15. 投融資	3,898,464	3,898,464	-	-	-	-	-	-	
其他上游	0	0	-	-	-	-	-	-	
其他下游	0	0	-	-	-	-	-	-	

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 2017/04)」。
4. 電力係數採用經濟部能源局公告最新之 110 年度電力排碳係數 0.509 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. 冷媒 GWP 參考 IPCC 2021 第 6 次評估報告。
7. 溫室氣體盤查採「營運控制權法」彙整數據。
8. 惟第 15 項投融資碳排排放量為自行盤查數據，其他部分已取得第三方查證聲明。

附錄十四、經濟價值指標

A. 金融產業研究與推動相關支出

機構	金額 (仟元)	說明
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	9,062	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	3,385	常年會費 51%、外訓報名費 49%
財團法人台北金融研究發展基金會	3,287	外訓報名費 100%
財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心	1,191	金融債上櫃處理費 86%、業務服務費 14%
中華民國證券商業同業公會	923	業務服務費 96%、課程報名費 4%
中華民國保險代理人商業同業公會	283	登錄費用 89%、常年會費 11%
中華民國票券金融商業同業公會	250	常年會費 100%
其他	282	
總計	18,663	

B. 社會參與、慈善捐贈與贊助活動



類別	金額 (仟元)	說明
經濟發展	88,847	主要為捐贈中小企業信用保證基金。
學術教育	86,457	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)、玉山學術獎及傑出人才獎學金等。
藝文推廣	51,141	贊助維也納少年合唱團、五月天演唱會、布拉格愛樂，舉辦母親節音樂會等。
弱勢關懷	46,551	主要為關懷學童專案及烏克蘭國際援助等。
醫療及健康照護	26,075	支持衛福部「逆境少年家庭支持服務」，捐贈誠正中學諮商空間、捐助各大醫院及牙醫/醫師公會等。
體育發展	25,554	舉辦玉山盃青棒錦標賽及贊助棒球相關活動、贊助 XTERRA 全球越野三項巡迴賽。
生態保育	22,789	贊助台大實驗林植樹計畫、支持南安部落有機水稻。
提升國際競爭力	9,793	舉辦大師論壇。
數位科技	1,850	贊助科技相關活動。
金融教育	200	舉辦金融理財講座。
總計	359,257	

附錄十五、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	4.7 資訊安全與個資保護	111
	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。	4.7 資訊安全與個資保護	111
資訊安全	FN-CB-230a.1	量化	(1) 資訊外洩事件數量	4.7 資訊安全與個資保護	111
	FN-CF-230a.1		(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		
	FN-CB-230a.2	FN-CF-230a.2	質化	資訊安全防護與辨識風險的方法	4.7 資訊安全與個資保護
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	3.2.2 提升金融服務使用性	74
	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	相關逾放比率資訊揭露於 2022 中文年報附錄 p.128，惟 SASB 要求小型企業逾放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	3.2.2 提升金融服務使用性	74
	FN-CB-240a.4	量化	對弱勢族群提供金融教育的參與人數	3.2.3 推廣金融知識與教育	76
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	3.3 公平待客與顧客體驗	78
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	附錄十二、人力資源管理指標	184
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	3.1.1 責任授信	58
	FN-CB-410a.2	質化	ESG 因子納入授信審核流程	3.1.1 責任授信	58
	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	3.1.3 零售銀行業務	64
	FN-AC-410a.2	量化	ESG 因子納入財管管理流程及策略	3.1.3 零售銀行業務	64
	FN-IB-410a.3	量化	ESG 因子納入投資業務流程及策略	3.1.2 責任投資	63
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	2.4.4 氣候情境分析	47
	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)	2.4.4 氣候情境分析	47

主題	指標代碼	性質	揭露指標	參考章節	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。	4.2 誠信經營	96
	FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2	質化	吹哨者制度與流程	4.2 誠信經營	96
系統風險	FN-CB-550a.2	質化	資本適足性管理及政策	資本適足管理揭露於 2022 中文年報附錄 p.113~114	
	FN-AC-550a.2	質化	流動性風險管理策略	流動性風險管理揭露於 2022 中文年報 p.97	
一般資訊	FN-AC-000.A	量化	整體財富管理資產 (Asser under management)	1.1 品牌願景「玉山金融生態圈」	14
	FN-AC-000.B	量化	整體收託保管資產	1.1 品牌願景「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	1.1 品牌願景「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	1.1 品牌願景「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 3.1.3 零售銀行業務「責任產品」零碳信用卡相關內容	70
	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 3.1.3 零售銀行業務「責任產品」零碳信用卡相關內容	70
	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	1.1 品牌願景「玉山金融生態圈」	14

附錄十六、獨立保證意見聲明書

獨立保證意見聲明書

2022 年玉山金控永續報告書

英國標準協會與玉山金控股份有限公司(簡稱玉山金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對 2022 年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 2022 年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出之結論，因此審查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 2022 年玉山金控永續報告書揭露之報告範疇一致。
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、以及特定永續性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 2022 年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的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續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，表明其符合 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明依據 GRI 永續性報導準則係屬公允的。

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，我們抽樣訪問了 2 個外部利害關係人(團體)
- 訪談 84 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查重大性評估流程
- 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師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、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2022 年報告書反映出玉山金控已持續尋求利害關係人之參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，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永續作為，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評估流程與重大性議題。

回應性

玉山金控執行來自利害關係人之期待與看法之回應。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注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，2022 年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

玉山金控提供依據 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和其相關性的 GRI 主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題，其揭露項目依據全部報導要求的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則之永續發展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組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。本保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。



AA1000
Licensed Report
000-4/V3-PZU44

...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2022057
2023-06-07

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.

附錄十七、會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

資會綜字第 22011479 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 貴公司選定西元 2022 年度永續報告書所報導之關鍵績效指標（以下稱「所選定之關鍵績效指標」）執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

標的資訊與適用基準

本確信案件之標的資訊係 貴公司上開所選定之關鍵績效指標，有關所選定之關鍵績效指標及其適用基準詳列於 貴公司西元 2022 年度永續報告書第 198-199 頁之「確信項目彙總表」。前述所選定之關鍵績效指標之報導範圍業於永續報告書第 3 頁之「報告書期間與範圍」段落述明。

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」與相關答案及有關法令之規定、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之最新版 GRI 準則（GRI Standards）與行業補充指南、貴公司參照「碳會計金融合作夥伴關係」（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）所設計之「投融資組合財務碳排放計算基準」，以及 貴公司依行業特性與其所選定之關鍵績效指標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」與相關答案及有關法令之規定、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之最新版 GRI 準則（GRI Standards）與行業補充指南、貴公司參照「碳會計金融合作夥伴關係」（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）所設計之「投融資組合財務碳排放計算基準」，以及 貴公司依行業特性與其所選定之關鍵績效指標採或自行設計其他基準，以編製永續報告書所選定之關鍵績效指標，且維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之必要內部控制，以確保所選定之關鍵績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，以及國際確信準則 3410 號「溫室氣體聲明之確信案件」，對所選定之關鍵績效指標執

普華永道聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110208 臺北信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



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，包括辨認所選定之關鍵績效指標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：

1. 投融資組合財務碳排放（以下稱「財務碳排放」）

- 評估財務碳排放所制定之計算基準的合理性；
- 對參與編製財務碳排放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，以及相關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域；
- 評估對財務碳排放所制定之估計方法是否適當，以及 貴公司是否依據制定之估計方法一致執行。然而，所執行程序並未包含測試估計所依據之資料或單獨建立本會計師之估計，以評估 貴公司所作之估計；
- 對財務碳排放數據選取樣本經原始紀錄，以取得有限確信之證據。惟本所執行之確信程序不包括確認第三方提供之原始溫室氣體排放量及財務數據之正確性與完整性；
- 評估財務碳排放與資料品質揭露的合理性，包括依資產別進行分類，惟不包括碳排放數據的涵蓋率。

2. 其他所選定之績效指標

- 對參與編製所選定之關鍵績效指標之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及相關之內部控制，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，對所選定之關鍵績效指標選取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。

此報告不對西元 2022 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信，另外，確信項目彙總表標註之關鍵績效指標於西元 2022 年度永續報告書中屬西元 2021 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本會計師確信。



會計師之獨立性及品質管理規範

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、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

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

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實質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

財務碳排放的計算受溫室氣體之量化具先天不確定性之影響，主要係因用以決定排放係數之科學知識並不完整，以及報導之數值須合併不同溫室氣體之排放，使 貴公司所使用第三方提供之溫室氣體排放資料可用性和品質存在先天限制。此外，由於財務碳排放目前缺乏普遍認可之報導架構，相關編製、揭露及驗證也未受法規規範而有統一標準，因此所選定之財務碳排放指標應與 貴公司所設計之「投融資組合財務碳排放計算基準」一同報導，供預期使用者閱讀及理解。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現所選定之關鍵績效指標在所有重大方面未依前開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所選定之關鍵績效指標或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 趙永潔

2023年6月28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 2022 年資料外洩事件數量	113	4.7 資訊安全	2022 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 2022 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 2022 年度發生的資料洩漏事件。	附表一之三第一目
2	「B- 資料外洩事件」表中 2022 年與個資相關的資料外洩事件占比	113	4.7 資訊安全	2022 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 2022 年度因資訊外洩導致個人資料外洩事件百分比。 · 分子：於 2022 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 2022 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 2022 年度發生的資料洩漏事件。	附表一之三第一目
3	「B- 資料外洩事件」表中 2022 年因資料外洩事件而受影響的顧客數	113	4.7 資訊安全	2022 年玉山金控因資訊外洩事件而影響之顧客數總和。 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 2022 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 2022 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 倘有多個帳戶，只計算一戶。	附表一之三第一目
4	「2022 普惠金融成效」表中小型企業之戶數與餘額	75	3.2.2 提升金融服務使用性	2022 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。小型企業帳戶數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 2022 年底餘額為 0 之戶數。 · 小型企業放款包含營運周轉及廠房購置。	附表一之三第二目
5	玉山理財小學堂 2022 年參與人次為 258,329 人次	76	3.2.3 推廣金融知識與教育	玉山理財小學堂為玉山銀行以數位平台 PaGamO 為媒介推廣之金融知識教育活動，2022 年參與人次以使用教育雲端帳號註冊之帳號登入該平台並完成任務之人次計算。	附表一之三第三目
6	2022 年共簽約 8 件適用赤道原則之專案融資案件、1 件予以婉拒	62	3.1.1 責任授信	2022 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。	附表一之三第四目
7	2022 年承作永續連結貸款累積核准 139 案，餘額 406 億元	61	3.1.1 責任授信	玉山銀行 2022 年度承作永續連結之貸款件數及撥款餘額總和。 永續連結之貸款：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 2022 年底餘額為 0 之戶數。 帳戶數以核准日期為依據計算。	附表一之三第四目
8 ✓	2022 年承作綠色授信累積核准餘額 537 億元	60	3.1.1 責任授信	玉山銀行 2022 年度承作綠色授信之撥款餘額總和。 綠色授信：玉山銀行依照「玉山銀行法人金融辦理綠色授信管理要點」辦理之綠色授信戶須於申請時業提供綠色專案投資計劃說明，以利玉山銀行評估該專案之永續績效指標。	附表一之三第四目

編號	確信標的資訊	頁數	對應章節	適用基準	作業辦法*														
9	「2022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	142	5.3.1 員工工作平等措施及多元溝通管道	<p>2022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。</p> <p>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、台灣派駐海外員工、工具及留停人員。</p> <p>員工類別定義：</p> <ul style="list-style-type: none"> 管理階層：人力資源系統中身分別為經理人以上之職位。 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：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)。 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	「J、缺勤率」表中2022年缺勤率及資料涵蓋率	188	附錄12、人力資源管理指標	<p>2022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。</p> <p>註：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 * 2022年人事行政局公告工作天數再扣除勞動節假日) 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。 員工總人數包含海外分行全體員工 全體員工皆為正職及全職員工，不含留停員工 	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	✓ 永續存款專案2022年14家企業參與，累積承作餘額約新臺幣10.31億元	69	3.1.3 零售銀行業務	<p>玉山銀行2022年度承作永續存款之企業數及撥款餘額總和。</p> <p>永續存款：玉山銀行依照「玉山銀行辦理永續存款作業要點」辦理之企業參與永續存款家數及永續存款累積承作餘額，永續存款將運用於綠色、ESG永續等授信及投資項目</p>	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														
12	✓ 1. 玉山攜手台灣大學推動「十年樹木百年樹人－玉山臺大ESG百年計畫」，2022年共種植11,611棵本土樹種 2. 玉山攜手林務局推動「一生一樹玉山植樹」計畫，2022年共種植10,005棵本土樹種	149	6.1.2 樓地維護	<p>玉山金控2022年度透過捐助國立台灣大學生物資源暨農學院實驗林管理處及行政院農業委員會林務局羅東林區管理處栽植樹木之總數量。</p>	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														
13	✓ 2021年投融資碳排放量3,672,612 tCO ₂ e，資料品質分數為3.33； 2021年股票與公司債投資業務碳排放量為577,108 tCO ₂ e，資料品質分數為1.36； 2021年主權債投資業務碳排放量為500,040 tCO ₂ e，資料品質分數為1.08； 2021年企業貸款業務碳排放量為1,906,246 tCO ₂ e，資料品質分數為3.77； 2021年發電類型之專案融資貸款業務碳排放量為301,255 tCO ₂ e，資料品質分數為2.72； 2021年商用不動產抵押貸款業務碳排放量為98,206 tCO ₂ e，資料品質分數為4.00； 2021年個人房屋抵押貸款業務碳排放量289,757 tCO ₂ e，資料品質分數為4.07	183	附錄十一、投融資碳排放結構	<p>玉山金控及旗下子公司參考PCAF設計「投融資組合財務碳排放計算基準」，對各資產類別進行財務碳排放與資料品質分數編制及揭露。</p> <ul style="list-style-type: none"> 投融資組合財務碳排放量：為玉山金控及旗下子公司所持有之投資組合及授信組合相關的範疇一及範疇二的碳排放量，以公噸二氧化碳當量(tCO₂e)表示。玉山集團盡可能使用「最新可取得之範疇一及範疇二排放量或推估數據」： <ol style="list-style-type: none"> 最新可取得之範疇一及範疇二排放量來源包含：玉山集團直接向投資公司取得之碳排放數據，或自美國能源署、Bloomberg、外部諮詢單位、各國營事業官網、各國政府公告國家碳排放、或第三方公開統計資料所取得之碳排放數據。 推估數據係玉山集團參考PCAF所建議的方法學進行推估，包含以建築物類別之樓地板單位面積用電量(EUI)推估之碳排放量、以營運數據推估之碳排放量、以Bloomberg之碳排放數據依照產業別進行分類，所推估計算的產業碳排放係數，或以最接近年度財務資料或帳列財務資料推估之分配因子。 投資組合總碳排放編制範疇：玉山集團對2021年12月31日所持有之自有投資資產內的上市櫃股票、公司債及主權債進行盤查，範疇包括玉山銀行、玉山證券、及玉山創投「透過損益按公允價值衡量之金融資產(FVTPL)」、「透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產(FVTOCI)」、「按攤銷後成本衡量之金融資產(AC)」三個會計科目之投資部位。 授信組合總碳排放編制範疇：玉山銀行國內及海外分行2021年12月31日之發電專案融資、商業不動產抵押貸款，以及企業貸款部位。 參考PCAF所建議之資料品質分數加權計算投融資組合碳排放資料品質分數： <table border="1"> <thead> <tr> <th>資產類別</th> <th>參考PCAF所建議之資料品質分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>股票與公司債</td> <td>Table 5-3 (the data quality score table for listed equity and corporate bonds)</td> </tr> <tr> <td>主權債</td> <td>Table 5-26 (the data quality score table for Sovereign Debt.)</td> </tr> <tr> <td>企業貸款</td> <td>Table 5-7 (the data quality score table for business loans and unlisted equity)</td> </tr> <tr> <td>發電類型之專案融資</td> <td>Table 5-10 (the data quality score table for project finance)</td> </tr> <tr> <td>商用不動產抵押貸款</td> <td>Table 5-14 (the data quality score table for CRE)</td> </tr> <tr> <td>個人房屋抵押貸款</td> <td>Table 5-15 (the data quality score table for mortgages2)</td> </tr> </tbody> </table>	資產類別	參考PCAF所建議之資料品質分數	股票與公司債	Table 5-3 (the data quality score table for listed equity and corporate bonds)	主權債	Table 5-26 (the data quality score table for Sovereign Debt.)	企業貸款	Table 5-7 (the data quality score table for business loans and unlisted equity)	發電類型之專案融資	Table 5-10 (the data quality score table for project finance)	商用不動產抵押貸款	Table 5-14 (the data quality score table for CRE)	個人房屋抵押貸款	Table 5-15 (the data quality score table for mortgages2)	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
資產類別	參考PCAF所建議之資料品質分數																		
股票與公司債	Table 5-3 (the data quality score table for listed equity and corporate bonds)																		
主權債	Table 5-26 (the data quality score table for Sovereign Debt.)																		
企業貸款	Table 5-7 (the data quality score table for business loans and unlisted equity)																		
發電類型之專案融資	Table 5-10 (the data quality score table for project finance)																		
商用不動產抵押貸款	Table 5-14 (the data quality score table for CRE)																		
個人房屋抵押貸款	Table 5-15 (the data quality score table for mortgages2)																		

附錄十八、溫室氣體查驗聲明書

SGS

聲明書編號 TW23/00211GG

溫室氣體查驗聲明書

2022 年溫室氣體排放資訊

玉山金融控股有限公司

臺北市民生東路 3 段 117 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
1,795.8186 公噸二氧化碳當量

間接溫室氣體排放量
79,169.8149 公噸二氧化碳當量


直接與間接溫室氣體排放量
80,965.634 公噸二氧化碳當量

簽署人



鮑柏宇
 知識與管理事業群副總經理
 日期: 2023年06月08日
 版次:1

TGP56A-15-6 2207
 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 17 頁

SGS

聲明書編號 TW23/00210GG

溫室氣體查驗聲明書

2022 年溫室氣體排放資訊

玉山綜合證券股份有限公司

台北市松山區民生東路三段 158 號 6 樓

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
48.3615 公噸二氧化碳當量

間接溫室氣體排放量
1,247.3691 公噸二氧化碳當量

直接與間接溫室氣體排放量
1,295.731 公噸二氧化碳當量

簽署人



鮑柏宇
 知識與管理事業群副總經理
 日期: 2023年06月08日
 版次:1


TGP56A-15-6 2207
 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 7 頁

附錄十九、報告書碳中和證書



Opinion Statement

By Royal Charter

Carbon Neutrality Declaration
Verification Opinion Statement

This is to verify that: E.Sun Financial Holding Company, Ltd. 玉山金融控股股份有限公司
No. 115 - 117, Sec. 3 台北市
Minsheng E. Rd. 松山區
Songsan Dist. 民生東路三段 115 號、117 號
Taipei City 105402


Holds Statement No: CNCV 788515

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 2022 Sustainability report in hard copy published in 2023' (2023 年發行之 2022 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: 5,482 tonnes of CO₂ equivalent
Retired offset carbon credits: 6,000 tonnes of CO₂ equivalent



For and on behalf of BSI: Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 2023-06-13 Latest Issue: 2023-06-13

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.

Statement No: CNCV 788515

Location: E.Sun Financial Holding Company, Ltd.
No. 115 - 117, Sec. 3
Minsheng E. Rd.
Songsan Dist.
Taipei City
105402
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

Verification Information: **E.Sun Financial Holding Company, Ltd.** for its subject 'carbon footprint of 2022 Sustainability report in hard copy published in 2023' (2023 年發行之 2022 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.

Additional information

The carbon neutrality related information is as follows:

- Carbon neutrality method according to PAS 2060:2014.
- Carbon neutrality application period: first application period from 25 March 2023 to 30 May 2023.
- Subject carbon footprint quantification specification: ISO 14067:2018 quantification of the subject of 'carbon footprint of 2022 Sustainability report in hard copy published in 2023.'
- GHG reductions: adopting several reduction programs within company.
- Carbon neutrality report: E.Sun Financial Holding Company, Ltd. for its subject of 'carbon footprint of 2022 Sustainability report in hard copy published in 2023' Carbon Neutrality Report, May 2023 (玉山金融控股股份有限公司 2023 年發行之 2022 年度永續報告書紙本碳中和達成宣告報告書 20230524 2.0 版).
- Retired offset credit information:
 - Quantity of retired offset credits : 6,000 Tonnes of CO₂e from InfraVest Taiwan Wind Farms Bundled Project 2011 - Taiwan (GS1001).
 - Offset credit serial numbers: *GS1-1-TW-GS1001-12-2015-5347-14827-14832*.
 - Date of retirement: 30 May 2023
 - Retirement reason details: on behalf of Carbon Neutrality of 2022 E.SUN FHC Sustainability Report.
 - Originating carbon offset project: Gold Standard.
 - Project type: InfraVest Taiwan Wind Farms Bundled Project 2011 - Taiwan (GS1001)
 - Project country: Taiwan
 - Offset and retired credit information available in: <https://registry.goldstandard.org/credit-blocks/details/348940>
- The information of CN report is disclosed in the website of E.SUN Financial Holdings which is available in <http://www.esunfhc.com.tw/volunteer/event-list.html>.

Originally Issue: 2023-06-13 Latest Issue: 2023-06-13

Page: 2 of 2

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.



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。