



E.SUN FHC SUSTAINABILITY REPORT 2024

玉山金控永續報告書



知福 惜緣 感恩

敬天愛人 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 14 本永續報告書（自 2020 年起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，並參考聯合國永續發展目標、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（SASB）之行業準則、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法等。玉山金控每年發行中英文版本報告書，並揭露電子版於官網「永續發展專區」，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。藉由揭露公開及透明的資訊，玉山金控與社會大眾彼此學習成長，持續努力朝永續發展邁進。

報告書期間

玉山金控每年編製報告書並公開揭露。本報告書資訊揭露期間為 2024 年度（2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日），內容涵蓋經濟、治理、社會及環境各面向的具體實踐及績效數據，為求專案及活動績效的完整性，部分內容會涵蓋 2024 年 1 月 1 日之前，以及 2024 年 12 月 31 日之後。上一版本發行時間：2024 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，擴及部分海外分子行實施成效。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子行。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（GRI）	GRI 永續性報告準則 2021 年版
臺灣證券交易所	上市上櫃公司永續發展實務守則 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
聯合國	永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs） 全球盟約揭露要點
ISO 國際化標準組織	ISO 26000 社會責任指引
永續會計準則委員會（SASB）	永續會計準則委員會之行業準則
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） 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」	英國標準協會（BSI Taiwan） 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 ISO 14046：2014 組織型水盤查 確信準則 3410「溫室氣體聲明之確信案件」（範疇三投融资組合財務碳排放）	臺灣檢驗科技股份有限公司（SGS Taiwan） 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，並於董事會核准後發行。



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@esunfhc.com
 · 永續發展專區：https://www.esunfhc.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
封面故事	009

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	021



附錄

附錄一、GRI 內容索引	160
附錄二、特定主題標準	164
附錄三、重大主題	167
附錄四、永續金融先行者聯盟承諾事項達成情形	168
附錄五、金融業投融资永續占比	171
附錄六、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	171
附錄七、社會責任指引 (ISO 26000) 對照表	171
附錄八、聯合國全球盟約對照表	171
附錄九、聯合國永續發展指標 (SDGs) 回應對照表	172
附錄十、舉辦促進利害關係人瞭解聯合國永續發展指標 (SDGs) 之活動	175
附錄十一、TCFD 揭露建議對照表	176

2 邁向淨零排放與自然正成長 037

玉山氣候轉型行動	039
2.1 氣候環境治理組織架構	041
2.2 氣候環境風險與機會	043
2.3 氣候環境機會辨識與管理	044
2.4 氣候環境風險辨識與管理	047
2.5 營運環境永續	056
2.6 玉山溫室氣體排放結構	060
2.7 自然環境及生物多樣性維護	063

3 發揮金融影響力 069

3.1 永續金融	071
3.2 普惠金融	088
3.3 公平待客與顧客體驗	095
3.4 金融科技與創新	099

附錄十二、溫室氣體排放總表	177
附錄十三、2024 投融资碳排結構	178
附錄十四、營運環境管理指標	179
附錄十五、人力資源管理指標	180
附錄十六、產業協會 / 倡議組織的資金支持與氣候行動	187
附錄十七、永續會計準則委員會 (SASB) 對照表	188
附錄十八、獨立保證意見聲明書	190
附錄十九、會計師有限確信報告	191
附錄二十、溫室氣體查驗聲明書	194
附錄二十一、參與永續發展主題之評鑑及倡議	194

4 打造韌性組織 104

4.1 公司治理	106
4.2 誠信經營	111
4.3 風險管理	114
4.4 防制洗錢與打擊資恐	119
4.5 營運持續計畫	122
4.6 資訊安全與個資保護	123
4.7 稅務治理	127
4.8 人權維護機制	129

5 成為員工的最愛 131

5.1 人才培育與發展	133
5.2 人才吸引與留任	138
5.3 健康安全友善職場	145

6 成為這片土地的最愛 149

6.1 聯合國永續發展目標	151
6.2 學術教育	152
6.3 社會參與	154
6.4 人文藝術	156
6.5 體育發展	158

董事長與總經理的話

GRI：2-22



董事長

吳男州

總經理

陳茂欽

敬天愛人 永續發展

秉持創新與永續並行的理念，玉山矢志成為亞洲最具特色的標竿銀行，正如京瓷創辦人稻盛和夫所言：「凡事皆由心起。」在玉山金控第四個十年的關鍵時刻，將秉持「敬天愛人」與「利他」的精神，勇敢追夢，讓世界看見臺灣。

匠心獨具 科技 x 永續

在實踐永續的進程中，玉山融合金融與數位，運用雲原生技術加速業務發展，提升資源運用效率。同時，加速開發與減碳相關金融應用，推出「支付碳帳戶」，消費者透過玉山 Wallet App 即可查詢刷卡消費的碳排數據，引導卡友透過日常消費支持低碳商家。截至 2024 年底，支付碳帳戶開通數已突破 19 萬戶。將傳統的金融服務，注入科技與永續元素，落實創新與永續並行的策略，持續創造經濟與環境的正向循環。

為防範詐騙，玉山銀行與警政署合作推動識詐、堵詐與阻詐三大行動，於全臺分行 ATM 架設監視鏡頭，並導入「疑涉詐騙境內金融帳戶」即時提醒機制，強化臨櫃防詐，守護民眾資產安全。「玉山防詐藍圖」更擴及社區、醫院、偏鄉與校園，2024 年舉辦超過 30 場宣導活動，累計參與逾 5,000 人。透過警銀攜手合作，落實金融保護，共築社會安全防線。

以顧客為核心，用獨特的創意與巧思，從推動永續金融應用，到建立「防詐藍圖」，展現玉山在永續發展與民眾資產保護上的實際行動。透過科技驅動、場域深入與跨界合作，玉山不斷突破既有框架，打造創新服務與合作模式，堅定前行並創造長遠價值。

堅守初心 推動轉型金融

以穩健步伐面對永續挑戰，展現永續領導者的決心。儘管外部環境充滿挑戰，面對氣候變遷與國際情勢動盪，玉山仍堅守初心，持續推動「永續與數位」雙軸轉型，以數據支持為根基，落實範疇一、二與三的內部碳定價與減碳策略。從承諾到實踐，穩健前行，推動永續轉型。

第 29 屆聯合國氣候峰會（COP29）於亞塞拜然巴庫舉行，為積極參與國際氣候政策討論，即便面對過往較為陌生的亞塞拜然，玉山團隊仍克服困難前往當地。大會主題「In Solidarity for a Green World」（共建綠色世界），強調各國必須攜手合作，玉山以臺灣金融業代表身分參與，並於世界氣候峰會（WCS）以「超越界限 - 團結成就氣候金融」為題，向全世界分享臺灣永續金融先行者聯盟的合作機制與成效，展現臺灣金融業公私協力、推動減碳轉型的行動力。

玉山積極推動內部減碳轉型，範疇一和二減碳 48.6%，已提前達成 2030 年 SBT 要求目標。在財務碳排放面向，成立跨部門的減碳轉型工作群，導入財務碳排放管理系統，提升碳排數據的透明度與即時性，朝向系統化、標準化與自動化目標邁進。同時，在產業推動層面扮演關鍵角色，擔任 2024 年永續金融先行者聯盟第二屆輪值主席，並在「金融業淨零推動工作平臺」擔任「政策與指引組」召集人，完成訂定適用於整體金融業的「轉型授信審查參考指南」，為臺灣金融業在淨零轉型的道路上建立重要的基礎工程。

凝聚力量 同心前行

永續發展是一條漫長、持久但不孤單的路，「國際有共識、政府有政策、市場有力量、企業及個人有作為」，四者之間緊密串連，從能源、產業、生活到社會等多面向推動變革，將淨零挑戰轉化為企業成長的動能與契機。

玉山金控於 2021 年起發起「玉山 ESG 永續倡議行動」，號召志同道合的企業夥伴加入，共同推動聯合國永續發展目標（SDGs），透過技術革新、減碳等行動促進產業永續轉型。倡議行動已邁入第四年，2024 年倡議行動凝聚超過 160 家來自國內外的企業與醫療院所，涵蓋產業龍頭、隱形冠軍、海外台商及國際大型企業，就如同當天蒞臨現場的蕭美琴副總統所言「因為有這些默默耕耘的企業，讓我們在國際舞台上更能站穩腳步，踏實創造屬於臺灣獨特的光芒。」

同時，玉山將永續精神拓展至地方創生與永續食材，透過提供「地方創生貸款」及「Farm to Table 貸款」，協助在地青年返鄉創業、支持友善耕作並促進永續食農轉型發展，截至 2024 年底已協助 74 家經營者取得 Farm to Table 貸款。玉山不僅是資金提供者，更攜手農糧署、中衛發展中心與慈心基金會，整合輔導、資金和廣宣資源，協助永續食農轉型，打通永續食材價值鏈上中下游各環節，串連一系列轉型輔導資源與資金支持，鼓勵生產者及商家加入驗證體系。從偏鄉小農到城鄉共好的產業夥伴，玉山以行動支持臺灣地方的永續生命力。

共善之心 守護家園

玉山金控長期關注氣候變遷與自然保育，在邁向 2050 淨零轉型的同時，也致力於推動自然正成長（Nature Positive）。自 2014 年啟動「玉山瓦拉米計畫」，攜手玉山國家公園管理處、慈心有機農業發展基金會與銀川永續農場，鼓勵花蓮南安部落轉型有機友善耕作，截至 2024 年底轉作面積達 17 公頃，運用自然為本的解決方案（Nature-Based Solutions）重建農田棲地，這項堅持超過 10 年的計畫，也成功讓臺灣特有種「菊池氏細鯽」等瀕危生物重返家園。

孕育滋養我們的土地，就是我們的家。我們不僅在臺灣推動多項社區關懷與環境保育活動，也將這份守護帶至亞洲多國，充分體現「The more we do, the more we can do」的精神，包括緬甸分行的同仁自發捐贈物資給孤兒院、同奈分行捐贈當地聾啞學校以及中國子行向內蒙古察右後旗偏遠鄉村小學提供捐助等行動。

感謝每一位支持永續及共同出力的夥伴，因為我們都有一個共同的善念，共同守護美麗的家園，將更美好的地球交給我們的下一代。「Malavi ! Together we can do great things !」大家一起來，共創美好未來。



喜悅與榮光



Economy

- 總資產突破新臺幣 **4.0 兆元**
- 市值規模臺灣上市公司 **前 20 大**
- Moody's 調升玉山金控及玉山銀行信評至 **A2 及 A1**
- 連續 **18 年** 中小企業放款民營銀行 **第 1 名**



Environmental

- 2024 年範疇一、二絕對碳排量較 2020 年降低 **48.6%**、國內據點再生能源使用比例達 **61.2%**
- 2024 年投融資組合碳排強度達成 SBT 年度減量目標
- **連續四年** 舉辦 ESG 永續倡議行動，以永續轉型平台攜手專業顧問協助企業淨零轉型



Social

- 累積設立 **190** 所玉山圖書館
- 連續 **20** 年頒發玉山培育傑出人才獎學金，累計 **321** 位各領域關鍵人才獲獎
- 玉山學術獎 **14** 年共計 **18** 位教授獲獎
- 關懷學童專案連續 **13** 年協助逾 **13** 萬人次學童





綜合
績效



Forbes
「全球最佳銀行」
連續 4 年臺灣銀行業第 1 名



Euromoney
首度獲獎
臺灣最佳中小
企業銀行



**Corporate
Governance Asia**
連續 5 年
亞洲最佳 CSR 公司



Enterprise Asia
連續 7 年
「臺灣負責任領袖獎」
(2018-2024)



經濟部信保基金
連續 19 年金融機構組
「信保金質獎」第一名
(2006-2024)



經濟部產業發展署
5 度榮獲國家品質獎
(2001, 2002, 2008, 2018, 2024)



金融
創新



The Banker
臺灣最佳房貸產品



The Asset
最佳數位協作



財訊
連續 9 年 FinTech
創新應用獎
「最佳金融科技銀行」
金質獎
(2016-2024)



數位時代
最佳管理創新獎



今周刊
最佳財富管理銀行獎第一名
(2022-2024)



哈佛商業評論
創新商業模式轉型楷模獎



永續
經營



DJSI 道瓊永續指數
連續 11 年入選 DJSI



MSCI ESG Ratings
MSCI ESG Ratings
AAA 評級
(2022-2024)



FTSE4Good
連續 8 年入選
社會責任新興市場指數
(2017-2024)



天下雜誌
「天下永續公民獎」
大型企業金融業組第 1 名
(2022-2024)



臺灣企業永續獎
連續 10 年獲得
「臺灣十大永續典範企業獎」
(2015-2024)

封面故事

打造正效益模式

國際大師論壇 照亮臺灣企業永續經營之路

自 2012年起，玉山攜手天下雜誌共同推動「國際大師論壇」，年年邀請全球重量級管理大師，分享前瞻策略思維、管理知識與創新策略。透過專題演講與焦點對談，提供臺灣企業主與國際級專家學者一個交流平台，協助企業管理者激發創新思維、探索成長新途徑，為企業永續經營注入源源不絕的動力。

打造正效益模式 與夥伴共同推動變革

近年來，全球面對氣候變遷、生物多樣性銳減、社會不平等加劇等關鍵議題，皆加劇企業經營上的挑戰。因此，2024年第11屆國際大師論壇，邀請前聯合利華執行長、現為聯合國全球盟約組織副董事長的保羅·波曼 (Paul Polman) 來台，聚焦全球永續轉型的迫切議題，並分享正效益模式 (Net Positive) 的管理心法。

所謂「正效益模式」，是指企業在追

求獲利的同時，更應積極改善所有利害關係人福祉，並為其產生正面價值，而非單純抵銷企業營運產生的負面影響。

Paul Polman 在擔任聯合利華執行長任內，將正效益理念深植企業 DNA，推動為期 10 年的「聯合利華永續生活計畫」，不僅成功促進營收大幅增長，實現股東報酬率近 300%，也透過串聯員工、社區、供應鏈、政府及 NGO 組織等多方盟友，成功轉型為兼具競爭力、可盈利和負責任的永續企業，也連續 11 年拿下全球永續企業第一名的殊榮。

打造欣欣向榮的永續未來

Paul Polman 的正效益模式，不僅提倡企業從自身做起，積極展開永續轉型行動，更要作為一道橋樑、一個平台，擁抱更多元的夥伴關係，發揮正向影響力。1992年玉山創立之初，便立下「成為世界第一等的企業公民」願景，矢志成

為綜合績效最好，也最被尊敬的企業，更要成為員工、顧客以及這片土地的最愛。

在第四個十年，以 ESG 永續發展為策略主軸，玉山持續接軌 DJSI、SBTi、TCFD、TNFD 等國際最高標準，持續精進內部管理制度，並結合外部顧問，提供顧客個人端的支付碳帳戶、企業端的永續轉型平台，期望透過金融影響力，提升民眾永續意識，協助更多臺灣中小企業低碳轉型。2024年，玉山亦擔任永續金融先行者聯盟輪值主席及淨零工作群「政策與指引組」召集人，攜手同業

與主管機關合作，加速推動金融業減碳轉的基礎工程，引導資金支持永續基建及低碳技術發展，為實現臺灣環境永續及 2050 淨零貢獻一份心力。

儘管邁向淨正效益的路途上充滿無數挑戰，但也蘊藏著無限的商機與潛力。玉山相信：「The more we do, the more we can do.」攜手更多志同道合的夥伴，結合公部門、民營企業與民間社會的力量，我們必定能壯大臺灣的永續競爭力，幫助世界邁向共榮、共生、共好的永續未來。🌱



封面故事

跨域合作推動氣候金融 讓世界看見臺灣

Malavi ! Together we can do great things !

連續 3 年為臺灣金融業發聲

第 29 屆聯合國氣候峰會 (COP29) 亞塞拜然首都巴庫 (Baku) 舉行，共計約五萬名來自世界各國產官學界人士參與，臺灣因為受到主辦國簽證限制，導致前往現場參加的難度增加許多，但玉山金控黃男州董事長仍克服困難，連續三年親自率領團隊，以臺灣金融業身分參與這全球最重要的氣候盛會，並將寶貴的第一手見聞帶回臺灣。

此外，黃男州董事長也再次受邀於 COP 重要週邊會議 - 世界氣候峰會 (WCS) 發表演說。今年玉山以「超越界限 - 團結成就氣候金融」為主題，與各國分享玉山攜手跨域跨界合作，共同推動臺灣氣候金融的成功經驗。演說尾聲伴隨與現場嘉賓一同高呼布農族語「Malavi」，意指「大家一起來」，大力號召跨政府、跨產業、跨領域的團結合作，獲得現場熱烈迴響，也讓國際聽到臺灣原住民族的聲音。

黃男州董事長呼籲臺灣政府、企業、金融機構在未來的氣候行動中，應重新審

視資金的分配方式，包括氣候減緩及調適、綠色金融及轉型金融等，這將為資源的有效分配與整合、全球夥伴關係的建立提供嶄新的思維方向。玉山觀察到越來越多的討論圍繞著「賦能 COP」(Enabling COP) 概念。大家都知道氣候資金的額度很重要，但「賦能」強調的是該如何改變現行金融市場框架和流程機制，讓一般商業銀行可以兼顧風險與資本穩健下，促進更多元的資金來源，包含政府資助、國際金融組織(世界銀行、亞洲開發銀行等)、民營金融機構等各方資金，來滿足氣候脆弱國家或產業的資金需求，確保全球氣候行動的公平性與有效性。

「Malavi ! Together we can do great things !」。面對日益嚴峻的全球氣候挑戰，玉山將以超越傳統金融的理念，突破界限，攜手政府、產業領袖、非營利組織展開行動，創造系統性的改變，透過合作延續「Taiwan Can Help」精神，提升臺灣的國際地位與影響力，讓世界看見臺灣。

紐約氣候週分享「瓦拉米計畫」

觀察近年國際關注重點，越來越多重要組織開始呼籲重視自然為本的解方，從推動生物多樣性及自然正成長開始。玉山金控張綸宇永續長連續 2 年受邀參加紐約氣候週 (Climate Week NYC)，並於世界生物多樣性峰會 (World Biodiversity Summit, WBS) 發表「連結原民社群，共建自然創生」演說及玉山瓦拉米計畫影片，講述玉山如何與政府、在地社區及 NGO 合作，創造經濟、文化與自然的正效益，以及如何透過金融本業發揮影響力，串聯永續農業上、中、下游，協助食農產業永續轉型，精彩的分享引起熱烈討論及迴響。

張綸宇永續長表示，玉山致力結合在地智慧，與合作夥伴發展自然為本解方，以創造經濟、社會、環境的淨正效益為目標。從 2014 年開始推動的瓦拉米計畫 (Malavi Project) 持續協助原住民農友轉作有機。經過十年的努力，成功打造 18 公頃有機田，除了讓瓦拉米成為在地引以為傲的品牌，也讓有機稻米及布

農族傳統雜糧進入在地小學午餐系統，傳承原住民傳統文化。當地農友也在政府支持下記錄農田生態及打造生態棲地，成為生態恢復的重要推手，在十年的不斷努力下，瓦拉米田生意盎然，成為臺灣特有種保育類「菊池氏細鯽」的最大野生棲地。在這個基礎上，玉山進一步推出「Farm to Table」藍圖，結合金融本業及專業諮詢服務，協助從上游生產端、中游加工端到下游消費端的食農產業整體轉型，也鼓勵更多人投入永續食農價值鏈。

「一個好的 ESG 策略，就是好的企業發展策略」，氣候議題及淨零排放已經是明確的國際趨勢，如何維護地球生物多樣性豐富度是下一個大家要共同面對的課題。身為永續金融的先行者，玉山會在永續的道路上堅定前行，與志同道合的夥伴一起，共同邁向更具氣候韌性、自然和諧、淨正效益的美好未來。🌱



封面故事



ESG 永續倡議行動

Unite for Sustainability

玉山銀行連續第四年號召「玉山 ESG 永續倡議行動」副總統蕭美琴、行政院副院長鄭麗君、金管會主委彭金隆、環境部部長彭啓明等蒞臨指導，給予與會倡議企業、醫療院所期勉與鼓勵；波蘭、英國、加拿大駐台辦事處、印度台北協會、日本交流協會也都派員出席響應，為近期國內少見的跨國、跨域、跨界永續倡議具體行動。

自 2021 年起，玉山每年舉辦 ESG 永續倡議行動，攜手企業夥伴們共同承諾並採取具體行動減緩對環境與自然的衝擊，2024 年參與夥伴除了來自各產業龍頭、隱形冠軍、海外台商等逾百家企業外，更號召 27 家醫療院所以及來自丹麥、希臘、美國、新加坡、日本等國際

大型企業共襄盛舉，影響力已顯成效。在舉辦倡議行動同時，玉山已打造永續轉型平台，整合產學研界量能，提升永續生態圈韌性，協助企業面對淨零轉型的挑戰。蕭副總統更於現場寫下「點亮臺灣，永續未來」的祈福天燈，致詞中感謝玉山及在場企業透過公開倡議，號召志同道合的夥伴，結合產官學研的共同努力，實踐永續發展，讓世界看到臺灣的永續競爭力。支持金融業淨零轉型，積極發展綠色金融、培育金融人才、協助數位轉型、完善政府資安防護，成為金融安全的堅實後盾。淨零轉型需要改革的勇氣，讓我們共同創造臺灣獨特的光芒，以永續思維讓世世代代得以長久發展。

接軌國際趨勢與脈動，Net Positive 國際大師 Paul Polman 及前聯合國環境署金融倡議（UNEP FI）氣候風險負責人 David Carlin 也透過錄製影片肯定玉山連年舉辦這麼有意義的倡議行動，並且鼓勵與會的企業主、醫療院所勇於創新並把握永續轉型的契機。活動中也透過座談會邀請安聯全球永續暨影響力投資總監 Matt Chritensen、工研院董事長吳政忠、外貿協會董事長黃志芳進行專家交流，從不同面向分享國際趨勢、政策方

向、淨零技術等關鍵議題，並和與會者進行熱烈互動以凝聚智慧討論氣候解方。

玉山金控董事長黃男州表示「一個好的 ESG 策略，就是一個好的企業發展策略」，全球對氣候、環境、社會等議題的重視及渴望轉型，讓 ESG 成為企業長久經營不可或缺的一環。玉山矢志接軌國際，透過金融力量結合產官學能量，加速推動氣候與環境行動的價值主張，提供金融與永續的整合性解決方案，共同邁向淨零轉型新未來。👉





01 以玉山為名

以臺灣最高的山為名，我們的決心就寫在名字上，矢志經營一家最好的企業，成為顧客最愛的企業。

[1.1 品牌願景](#) [1.2 經營績效](#) [1.3 永續治理](#) [1.4 重大主題](#)

605 萬人
存款顧客數

逾 **4** 兆元
總資產

261 億元
稅後獲利

1.1 品牌願景 GRI：2-1、2-6

最高的山 最好的銀行

1992年，創辦人黃永仁先生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 159,958 佰萬元
資產規模	新臺幣 4,068,238 佰萬元
員工人數	9,268 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	6,049.5	1,613,259
小型企業	206.8 ^{註1}	198,168
企業顧客	84.5	1,062,507
合計	6,345.9	2,900,329

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。
註2：存款及授信業務資訊皆不含海外分子行。



授信業務

	戶數（仟）	總額（佰萬）
個人	397.1	1,192,046
小型企業	20.2	125,077
企業顧客	8.3	732,198
合計	425.6	2,049,321



財富管理業務

	管理資產（億）	保管資產（億）
財富管理	37,271	12,895

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，管理資產為玉山銀行顧客總 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（佰萬美元）
外匯	14,994	155

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	750	6,179

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	317.6	72.9%

註：活躍人數指 90 天內曾使用行動銀行 APP、玉山 wallet、網路銀行的顧客人數。

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

產業公會

供應商

投信 / 保險公司

策略合作夥伴

民間團體 / 組織

律師 / 會計師事務所

顧問諮詢公司

媒體



玉山金控

玉山銀行

玉山銀行（中國）

聯合商業銀行（UCB）

金財通商務科技

玉山證券

玉山投顧

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
- 臺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



越南同奈分行

- 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

2024 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。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 11 個國家地區共有 33 個營業據點，以亞太金融中心、兩岸三地與東協地區為主，透過跨境多據點的布局與整合金融平台，提供臺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 家個金區域中心 · ATM 自動化服務設備 1,350 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、達拉斯代表人辦事處（籌備中） · 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、熊本出張所 · 泰國：曼谷代表人辦事處 · 馬來西亞：吉隆坡代表人辦事處 · 加拿大：多倫多分行（籌備中） · 印度：孟買分行（籌備中） 	<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。

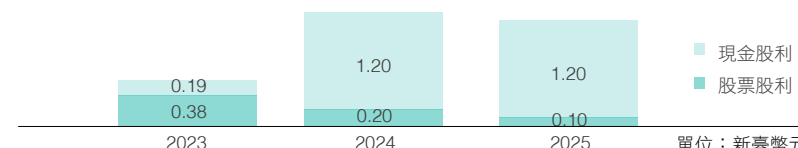
■ 財務績效

玉山金控 2024 年稅後純益 260.8 億元，每股稅後盈餘（EPS）1.63 元、股東權益報酬率（ROE）10.66%、資產報酬率（ROA）0.68%。整體業務維持穩健成長，2024 年總放款及總存款分別成長 12.1%、10.5%，在資產品質方面，玉山長期維持優良的水準，逾期放款比率 0.14%，逾期放款覆蓋率 868.9%。

單位：新臺幣仟元

項目	2022	2023	2024	
經營能力	總資產	3,479,560,474	3,638,497,500	4,068,237,577
	權益	197,090,954	236,423,847	253,474,357
	淨收益（A）	54,805,919	66,695,571	76,144,545
	淨利（歸屬母公司業主）	15,759,000	21,726,249	26,127,505
獲利能力	資產報酬率（%）	0.47%	0.61%	0.68%
	淨值報酬率（%）	8.06%	10.05%	10.66%
	每股盈餘 EPS（元）	1.10	1.41	1.63
分配的經濟價值（B）	員工薪資福利	14,310,631	16,544,257	17,155,146
	分配股東紅利	8,565,020	21,934,800	20,796,960
	繳納政府稅款	6,128,365	7,207,400	9,458,119
	社會參與投入	360,526	427,981	411,644
	金融業公協會支出	18,663	36,616	19,555
留存的經濟價值	政治獻金、利益團體及其他	0	0	0
	（A）-（B）	25,422,714	20,544,517	28,303,121

■ 股利發放



單位：新臺幣元

註：股利取至小數點後二位，2025 年度股利為 2025 年實際發放之 2024 年盈餘分配。

■ 信用評等

玉山金控於信評機構穆迪取得 A2 的長期信用評等。在玉山銀行方面，穆迪長期信用評等為 A1、標準普爾維持長期信用評等為 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）	A2	P-1	-	-	穩定	2025.3
中華信評	-	-	twAA-	twA-1+	穩定	2024.6
標準普爾（S&P）	BBB	A-2	-	-	穩定	2024.6

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）	A1	P-1	-	-	穩定	2025.3
中華信評	-	-	twAA+	twA-1+	穩定	2024.6
標準普爾（S&P）	A	A-1	-	-	穩定	2024.6

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	2025.1

1.3 永續治理

GRI：2-13、2-14、2-22

■ 永續里程碑

2011

- 成立企業社會責任委員會
- 發布首本企業社會責任報告書

2012

- 啟動玉山關懷學童專案

2013

- 首次填寫 CDP 問卷
- 頒布企業社會責任實務守則

2014

- 臺灣首家金融業入選 DJSI
- 啟動玉山瓦拉米計畫

2015

- 簽署赤道原則
- 黃金種子計畫自 2007 年起累計完成 100 所玉山圖書館

2019

- 承諾不承作燃煤電廠專案融資

2018

- 完成綠色機房認證 (科技大樓及希望大樓)

2017

- 臺灣首家企業簽署 TCFD
- 啟動自建太陽能發電設備計畫

2016

- 頒布人權承諾

2020

- 首次依循 SASB 揭露永續資訊

2021

- 首次舉辦「玉山 ESG 永續倡議行動」
- 發布首本氣候自然報告書
- 完成首筆綠電轉供
- 頒布投融資企業永續發展議合要點

2022

- 設立臺灣金融業首位永續長
- 通過 SBT 減碳目標審核
- 首次受邀參與聯合國氣候峰會 COP

- 業界首創「永續金融管理師證照培育班」
- 簽署 PCAF、RE100、TNFD
- 獲金管會邀請擔任「永續金融先行者聯盟」創始成員

2024

- 擔任永續金融先行者聯盟主席
- 頒布防漂綠宣言
- 頒布不毀林承諾
- 「玉山培育傑出人才」獎學金 20 周年
- 玉山銀行國內據點導入範疇一及範疇二內部碳定價
- 國內據點再生能源使用比例達 62.1%



2023

- 子公司主要部門成立永續專責單位
- 首次受邀參與世界生物多樣性峰會 WBS
- 加入 PBAF
- 成為 TNFD 先行者 (Early Adopter)
- 頒布永續金融政策
- 總部大樓取得 LEED 美國綠建築 O+M 白金級、LEED Zero Energy、LEED Zero Carbon 三張綠建築證書



■ 完善的永續治理組織

由董事會通過的「玉山金控永續發展實務守則」是本公司最高的 ESG 指導原則，而董事會設有永續發展委員會，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 3 位獨立董事）。依永續發展委員會組織規程，委員會每年至少開會二次並得視需要隨時召開會議，2024 年每季至少召開 1 場永續發展委員會。玉山自 2022 年起設立永續長，永續發展委員會依任務指派永續發展執行委員會統籌永續發展相關部門。全年召開 9 次董事會中，ESG / 永續發展事務納入議程的共有 5 次，議案內容包括：(1) 永續發展執行情形；(2) 員工意見交流情形；(3) 永續報告書；(4) 永續相關政策規章；(5) 財務碳排管理系統；(6) IFRS 永續揭露準則導入計畫；(7) 玉山重大主題之鑑別流程及確認議題；(8) 永續發展具體推動計畫。

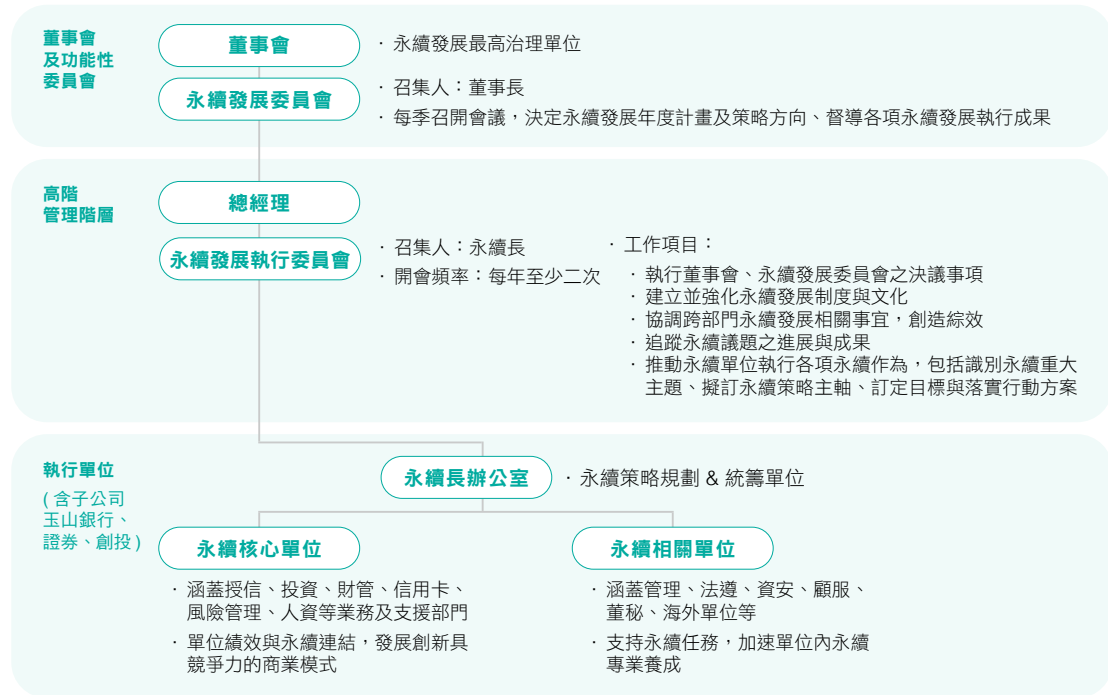
董事會於會議中就前述議案進行提問或建議，經充分討論，董事亦從各項執行進度檢視及監督計畫之落實情形，並視情況適時督促經營團隊進行調整。

■ 董事會督導 強化永續治理

董事會為玉山永續治理最高單位，督導訂定永續發展相關風險管理、法令遵循、內部稽核等具體措施，促進公司長期穩健成長。

2024 年董事會督導 ESG 推動情形

類別	議事項目	緣由	重點推動情形
法令遵循、風險管理	2023 年永續報告書	為防範漂綠風險，提升永續資訊品質，依循證交所發布之「永續發展委員會組織規程」參考範例，玉山永續報告書經董事會決議通過後進行揭露及申報。	玉山金控永續報告書依據全球永續性報告協會 (GRI) 發布之永續性報告準則、聯合國永續發展目標 (SDGs)、永續會計準則委員會 (SASB) 之行業準則等國際永續揭露框架，並參考國內外標竿企業揭露方式進行撰寫。報告書內容亦經 BSI 及 PwC 審查，確認數據及文字均符合上述國際永續揭露框架。
法令遵循、內部稽核	IFRS 永續揭露準則及永續資訊管理內控制度導入計畫	依管委會發布之「我國接軌 IFRS 永續揭露準則藍圖」，玉山自 2026 年起適用 IFRS 永續揭露準則。此外，「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」要求，上市櫃公司須將永續資訊管理納入內部控制制度，並列為年度必要稽核項目。	玉山金控成立跨部門專案小組，並制定導入計畫暨時程表，將依規定期時程自 2025 年起按季提報董事會控管執行進度，以利導入及接軌 IFRS 永續揭露準則，並於 2027 年規定時間內完成 2026 年 IFRS 永續資訊揭露。
風險管理	修訂本公司永續金融政策	為接軌國際永續趨勢，掌握永續金融業務風險與機會，修訂永續金融政策。	修訂高風險行業與企業管理機制，增加燃煤火力發電、菸草、博弈、皮革及毛皮整製、採礦等具潛在衝擊商業活動之評估項目。
風險管理	2024 年度永續重大主題	為優化董事會對於永續治理之監督功能，玉山金控永續重大主題之評估過程及結果經董事會檢視及核准後，作為本公司 2024 年度永續報告書揭露重點。	玉山金控參考 GRI 準則與 AA1000 當責性原則標準，並依循 GRI 通用準則 2021 版，進一步評估重大主題在經濟、環境、人方面衝擊的顯著性，作為永續發展策略規劃的依據。2024 年自 21 項永續議題中擇定 12 項制定因應策略及管理方針。詳情參考 1.4 重大主題。



■ 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：2-6、3-1、3-2、3-3

玉山參考 GRI 準則與 AA1000 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。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。由永續長辦公室彙整利害關係人辨識結果與溝通情形向董事會報告。

■ 重大主題鑑別流程

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 20 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 類利害關係人族群：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. 分析經濟、環境、人衝擊

對 15 個永續議題相關單位發送「經濟 & 環境 & 人衝擊評估表」，請其評估各議題對玉山產生或遭受的正負向衝擊，評估結果經永續長辦公室彙整。

5. 評估衝擊顯著性








永續長辦公室根據步驟 4 的經濟、環境、人衝擊結果，設定衝擊顯著性門檻。

6. 確認重大主題 12 項重大主題與 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 12 項議題為 2024 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。2024 年度 12 項重大主題總計對應 14 個 GRI 主題，包含 13 個 GRI 準則主題及 1 個一般揭露主題。

■ 利害關係人鑑別

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。由永續長辦公室彙整利害關係人辨識結果與溝通情形向董事會報告。

	員工	人才與創新是企業建構核心競爭力最重要的關鍵，也是邁向永續經營最重要的基礎
	顧客	玉山重視傾聽顧客的聲音，以顧客的需求為核心，聚焦提供顧客更優質的體驗，致力創造顧客的價值
	股東/ 投資人	股東及投資人的長期支持，是玉山穩健成長的力量
	政府機關	金融業是高度監理的行業，我們嚴格遵循政府機關法令，並積極配合政府政策
	媒體 ¹	玉山與媒體建立良好關係，透過即時的溝通管道，使記者能向社會大眾報導營運動態
	社區 ²	我們相信一份愛可以牽引更多的愛，匯聚公益及環保團體的力量，共同實踐愛護地球的理念
	供應商 ³	供應商是玉山永續經營及成長的合作夥伴

註：1. 媒體包含評鑑機構及倡議組織。
2. 社區包含分行週邊社區、公益和環保合作夥伴。
3. 供應商包含協力廠商、採購商等，供應商類別說明請見 2.5.2 供應商管理。

1.4.1 利害關係人溝通

GRI : 2-29



員工

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

溝通頻率 / 方式

- 每日：朝會
- 每週、每月：視訊會議、工作週記、法令遵循宣導
- 每季：勞資會議、職業安全衛生委員會
- 每年：員工意見交流問卷、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、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

溝通實績

- 5 場員工溝通會議
- 人資長信箱 16 件
- 246 則員工意見溝通處理
- 7,959 份員工意見交流問卷

關注議題

- 人才培育與發展
- 人才吸引與留才
- 健康安全友善職場

關注內容

- 薪酬福利制度
- 績效考核與晉升評核
- 工作與生活平衡

玉山回應

- 玉山整體獎酬制度依據獲利情況、發展策略、個人職務職責及綜合績效表現等因素，並且對標外部狀況持續精進調整。持續擴大績效調薪比例，配合各級人員晉升評核，同時進行績效調薪；依職務、表現與市場薪資水準，核予適當調薪額度。
- 為因應玉山人照顧父母、子女需要及提供有生育規劃孕前準備，新增 1 日全新「家庭照顧假」及「好孕健檢假」持續提供更完善家庭照顧措施。

利害關係人回應（案例）

目前國內與外商同業對優秀人才的加薪幅度較高藉此抵禦高通膨，有國際能力之人才待遇應考慮與同業拉近。先培育人才、再發展事業，有國際級的人材，才能發展國際等級的事業。（科技聯隊）

建議福利措施可以「助孕」角度出發，增加生殖輔助（如人工受孕、試管嬰兒）或相關福利措施，提高生育率。（營業單位）



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

溝通頻率 / 方式

- 每日：玉山 e 客服（24 小時專線、智能客服、網路電話、訪客留言版）、顧客意見申訴電話、分行顧客意見反映 QR code
- 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、玉山 Instagram
- 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

溝通實績

- 3,275 件客服中心顧客進線建議
- 108,107 則官網訪客留言板留言
- 93,826 件顧客滿意度調查問卷
- 26,633 件顧客意見 QR code
- 共發送 665 份企業戶滿意度問卷

關注議題

- 顧客體驗與公平待客
- 金融科技與 AI 應用
- 普惠金融
- 資安防護與個資保護
- 責任金融

關注內容

- 行員服務品質、專業度及效率
- 透過 AI、金融科技提升交易安全及顧客體驗
- 提供金融友善客群貼心的服務
- 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

玉山回應

- 每筆信用卡交易皆會進行 AI 模型評分，評分結果將進行風險分級，高風險進行卡片控管，中風險以消費簡訊、推撥與顧客進行交易確認，藉由 AI、系統、APP 提升顧客用卡安全及體驗。
- 組成跨部處反詐騙小組，透過行員的反詐教育訓練、規劃異常交易監控模型、與警政署合作建立三方通話、規劃即刻阻詐平台等方式防止顧客受騙。
- 透過內部專責團隊與企業顧客進行 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。

利害關係人回應（案例）

很感謝專員額外再多一個人先幫我處理開戶問題，因為我是身障者有些設備需要充電也無法等太久，但專員一看到我就來協助我了！（蘆洲分行，王先生）

The teller at the brach was absolutely helpful to someone like me who does not understand the banking process in Taiwan. She was so patient with me to go through the whole ordeal with me on the hottest day of the year. (新樹分行, Mr. Chen)



股東 / 投資人

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

溝通頻率 / 方式

- 每月：公布營運績效、公開資訊觀測站
- 每季：中英文法人說明會、季財務報告、董事會、功能性委員會
- 每年：股東會、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、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

溝通實績

- 中英文法說會 8 場
- 參加投資論壇或路演 9 場
- 投資人及分析師會議 71 場

關注議題

- 公司治理
- 風險管理
- 氣候變遷因應

關注內容

- 董事改選、銀行家的銀行企業文化塑造，員工向心力的凝聚與建立
- 主要市場貨幣政策之利率、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淨零政策制定

玉山回應

- 傳遞玉山成立時的三大願景、長期發展三根支柱等經營理念。
- 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，參與 ESG 評鑑、並透過金融商品、服務與顧客議合。

利害關係人回應（案例）

玉山是很特別的公司，注重長期經營以及企業文化，並展現穩健經營績效，很難在臺灣找到一樣的公司。（英國資產管理集團）

玉山很早在 CSR 和 ESG 領域接軌國際，並能將業務與 ESG 結合，是一家不一樣的銀行。（新加坡資產管理集團）

玉山在氣候變遷領域的作為是行業的標竿，並持續在這塊領域保持領先。（知名主權基金）



政府機關

了解法令監管的最後趨勢及動態，支持政府政策及臺灣永續發展

溝通頻率 / 方式

- 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

溝通實績

- 即時回覆主管機關詢問
- 主動參與相關會議及課程

關注議題

- 金融科技與 AI 應用
- 氣候變遷因應
- 顧客體驗與公平待客
- 普惠金融
- 詐騙防治

關注內容

- 減緩氣候變遷，實現永續發展
- 運用科技創新提升金融服務效率，兼顧風險與安全
- 以公平、透明、專業的態度，保障顧客權益

玉山回應

- 擔任 2024 年永續金融先行者輪值主席，聯盟季會中針對「金融機構防漂綠參考指引」、「節能服務業（ESCO）專案貸款推動」及「綠色及轉型金融行動方案」等重要政策進行了雙向討論，提供主管機關在擬訂政策之實務建議。
- 由董事會參與推動公平待客原則活動，包含「2024 年度公平待客暨服務品質交流研討會」、失智金融友善計畫。相關客訴概況分析、精進，以及顧客滿意度暨 NPS 調查報告，提報董事會討論並由董事積極督導。

利害關係人回應（案例）

「永續金融評鑑」頒獎典禮，獲得銀行業前 25% 的肯定，展現其在永續金融領域的深耕成果。

玉山以顧客服務及消費者保護為核心價值，具體落實與創舉措施，連續三年榮獲金管會公平待客評核銀行前 25% 之肯定。



媒體

強化玉山與記者的溝通媒介，創造品牌影響力

溝通頻率 / 方式

- 即時：公關專職單位負責金控及子公司媒體溝通事宜，並即時回覆記者提問
- 每半年：營運績效記者會，開放記者提問採訪
- 不定期：媒體專訪、記者會、危機事件說明
- 不定期：新聞稿、聲明稿、自結盈餘公布
- 不定期：金控官網新聞專區
- 聯絡方式：公關部門
E-Mail：pr@esunfhc.com
電話：(02) 2175-1335、2175-1313#8191

溝通實績

- 公關專責單位即時回覆記者 4,620 人次
- 營運績效記者會 2 場
- 媒體專訪及記者會活動 38 場
- 新聞稿發布 171 則
- 金控官網新聞專區 171 則

關注議題

- 誠信經營
- 人才培育與發展
- 金融科技與 AI 應用

關注內容

- 洞察國內外政經趨勢，前瞻布局營運策略，創造卓越綜效。
- 因應跨世代人力資源的挑戰，訂定人力佈局、員工培訓策略
- 生成式 AI 浪潮來襲，打造金融科技 AI 策略及應用發展

玉山回應

- 玉山矢志成為「綜合績效最好、也最被尊敬的企業」，持續為顧客與股東創造價值，共同邁向更美好的未來。
- 玉山秉持「人才是先行指標，也是關鍵指標」，透過有組織地培育跨世代的領導梯隊人才，充實的人才庫，讓玉山邁向基業長青。
- 迎接人工智慧新時代，玉山透過前瞻布局的創新思維與領先技術，實踐以人為本的 AI 應用發展。

利害關係人回應 (案例)

玉山金 2024 年自結稅後淨利為新臺幣 260.8 億元、年增率 20.1%，每股稅後盈餘 (EPS) 為 1.63 元；子公司玉山銀行稅後淨利 245.3 億元、年成長 25.4%，玉山證券淨利 21.8 億元、年成長 68.8%，獲利皆創歷年新高。(中央社)

玉山金控對人才培育上高度重視並投入大量資源，在人才投資與成長、人才組成、多元平等與共融等面向一直是全臺表率，為臺灣最佳人才永續企業。(天下雜誌)

玉山金控不只是臺灣金融業率先擁抱生成式 AI 的領先者，更不到 2 年，就打造一個 GenAI 平臺，可透過 API 方式，整合到不同的應用場景和內部系統中，讓生成式 AI 更容易落地到多種工作流程中。(iHome)



社區 (公益、環保及產學合作)

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

溝通頻率 / 方式

- 每週：敦親睦鄰環境打掃、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
E-Mail：Volunteer@esunbank.com
電話：(02) 2175-1313#9300

溝通實績

- 受益人次逾 255,309 人
- 合作公益活動單位數超逾 1,632 間

關注議題

- 氣候變遷因應
- 學術教育
- 社會公益
- 人文藝術

關注內容

- 公益活動資源投入
- 環境保育議題
- 責任金融實踐
- 學童閱讀、偏鄉英語及美學教育

玉山回應

- 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

利害關係人回應 (案例)

感謝玉山長期對海岸林種植計畫的支持，讓政府的環保政策能夠更快地落實，並帶動更多企業與團體參與其中。此次認養位於新北市金山區的海岸保安林，為海岸林第 2 線，因林地未能完整覆蓋，將新植海桐、厚葉斑木、白水木等海岸原生樹苗，加強其防止飛砂等保安功能。(林業及自然保育署宜蘭分署分署長)

閱讀是通往多元學習的橋梁，而圖書館則是這些橋梁的重要基石。感謝玉山於全國各校建置玉山圖書館，營造優質的閱讀環境。閱讀是飛往夢想的翅膀，期盼學童在閱讀裡快樂的健康成長，從而探尋人生發展努力的方向與目標，成為一個負責任和有氣質的人。(文澳國小校長方南芳)



供應商

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，落實責任消費與生產，期望達到節能、減碳及降低營運成本之效果，推廣永續經營理念

溝通頻率 / 方式

- 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

溝通實績

- 逾 610 場議價會議
- 雙月：314 家供應商自評表交流
- 不定期：12 家供應商訪視
- 舉辦供應商大會

關注議題

- 營運環境永續
- 人權維護
- 資安防護與個資保護

關注內容

- 落實循環經濟
- 傾聽員工聲音
- 推動資料安全保護計畫

玉山回應

- 響應循環經濟，推廣優先選擇可回收及利於資源循環之產品或服務。
- 人才是先行指標，也是關鍵指標，鼓勵供應商夥伴健全員工發展並重視員工聲音。
- 為符合資安監理規範，以及保護機敏資料避免外洩，鼓勵供應商建立自身資安管理機制，降低供應鏈資安風險。

利害關係人回應 (案例)

員工意見調查頻度由 2 年調整為每年進行，瞭解員工關切議題，也藉由每月全員溝通會議與員工提問，即時瞭解公司各層面狀況，並進行改善調整。(臺灣大哥大)

全面落實資訊安全管理，以保護智慧財產及顧客、員工資料。本年度推動資訊安全強化計畫，完成 ISO27001 及 ISO27701 認證。(瑛聲科技)

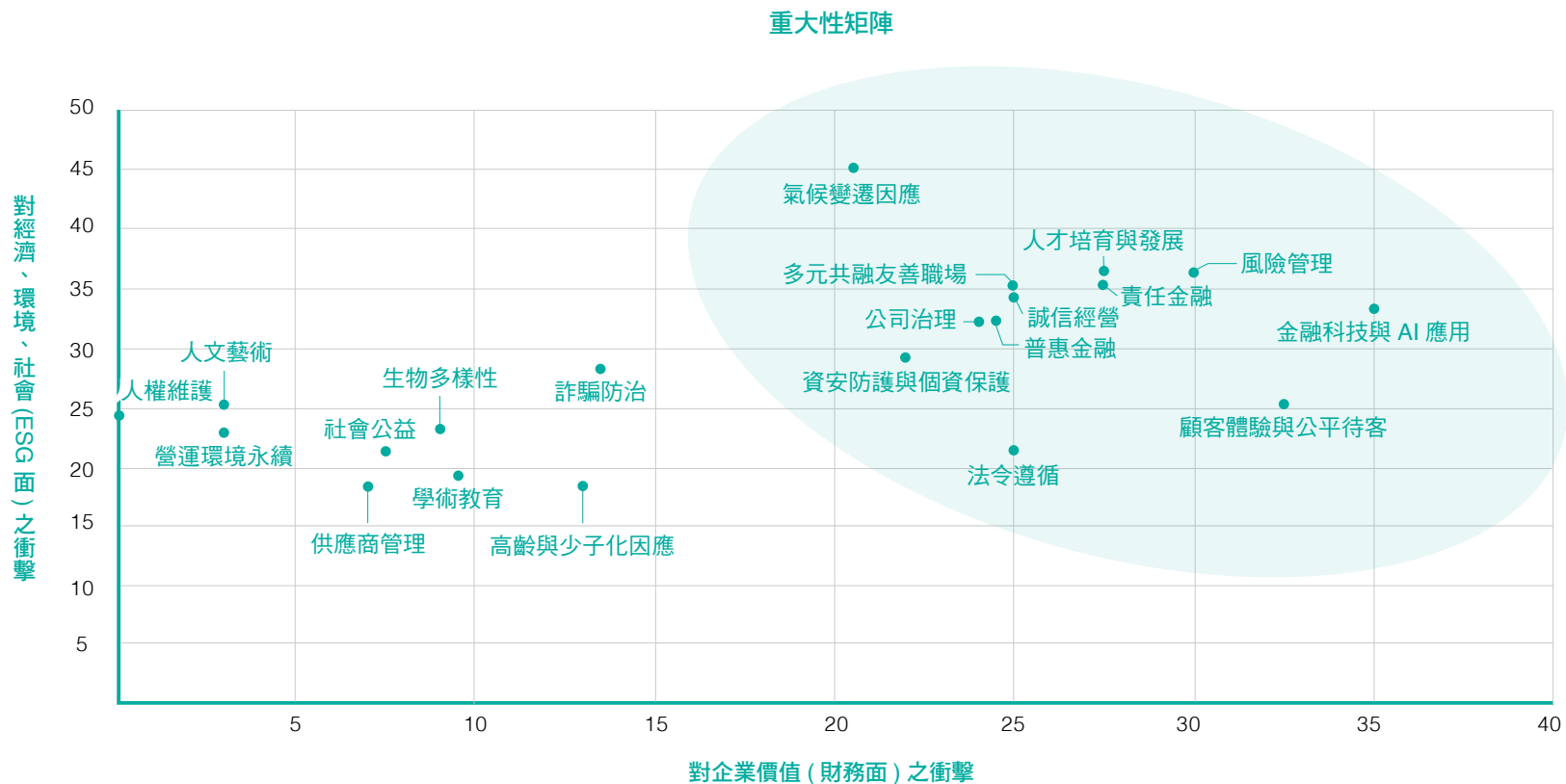


1.4.2 重大主題衝擊評估與說明

永續長辦公室評估 21 項永續議題對經濟、環境及人（含人權）面向產生的影響，就實際 / 潛在、正向 / 負向的影響程度及發生機率進行綜合評估，同時參考雙重大性原則彙整初步結果，經過經營團隊建議後將 2024 年玉山重大主題依衝擊程度排序。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。

衝擊評估方式

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、永續長辦公室彙整並計算 21 項重大主題衝擊量化結果，綜合考量經營團隊建議後，得到下圖「重大性矩陣」：



衝擊說明

重大主題	正面（潛在 / 實際）	負面（潛在 / 實際）
金融科技與 AI 應用	<p>經濟 當公司致力發展金融科技及 AI 應用，有機會能夠促進資金流通並提升資源配置效率，在個人面向上將有助於為普羅大眾帶來更便利的生活，在法人面向上能夠更快速地以資金支持企業成長，對經濟具有正向影響。</p>	<p>經濟 當公司致力發展金融科技及 AI 應用，若無法有效管理資訊科技及 AI 應用，可能讓 AI 產生錯誤資訊，甚至出現金融系統崩潰或遭操縱引發金融危機，導致民眾蒙受經濟損失。</p>
	<p>環境 當公司致力發展金融科技及 AI 應用，將有機會減少實體紙張的耗用轉以科技或數位方式呈現資訊，進而對環境具有正向影響。</p>	<p>環境 當公司致力發展金融科技及 AI 應用，若無法有效率地運用資訊科技及 AI 應用，可能耗用過度的運算能力或不必要的設備汰換造成更多碳排放，或增加對於傳統能源的依賴，進而對環境產生負面影響。</p>
	<p>人 / 人權 當公司透過金融科技及 AI 應用擴大金融普及性，有機會幫助更多人獲得基本金融服務，改善民眾生活質量，對人 / 人權具有正向影響。</p>	<p>人 / 人權 當公司無法有效對金融科技及 AI 進行管理，可能導致某些偏見或錯誤資訊產生，進而對人 / 人權產生負面影響。</p>
風險管理	<p>經濟 當公司落實風險管理，有助於金融資源的有效應用並提升營運效率，能夠降低意外損失並協助企業發展，對整體社會的經濟產生正向影響。</p>	<p>經濟 當公司未落實風險管理可能導致資源錯誤配置，增加經濟不確定性，進而對整體社會的經濟發展產生負面影響。</p>
	<p>環境 當公司有好的風險管理機制，在面對氣候與環境風險時，將有量化且較為全面的評估能力，進而使環境免於高污染、高敏感產業的負面影響。</p>	<p>環境 當公司未有好的風險管理機制，在面對氣候與環境風險時，可能進而讓金融資源流入對環境有害的產業，進而對環境產生負面影響。</p>
	<p>人 / 人權 當公司落實風險管理，有助於在金融資源使用上避免支持對人 / 人權較敏感的商業行為，進而有助於減少對人 / 人權有負面影響的行為。</p>	<p>人 / 人權 當公司未落實風險管理，可能導致金融資源錯誤地支持對人 / 人權較敏感的商業行為，使對人 / 人權產生負面影響。</p>
氣候變遷因應	<p>經濟 當公司有好的氣候變遷因應對策，能夠有助於協助顧客強化營運韌性，且有機會催生新的商業機會與市場，例如再生能源、能源效率和綠色科技等領域，並創造新工作機會，進而對整體經濟產生正面影響。</p>	<p>經濟 當公司對氣候變遷無良好因應，將可能直接或間接導致溫室氣體排放無法有效減量，使氣候變遷加劇衝擊整體企業營運，對經濟產生負面影響。</p>
	<p>環境 當公司有好的氣候變遷因應對策，能夠良好地協助顧客或執行自身的溫室氣體減量，進而對整體環境產生正面影響。</p>	<p>環境 當公司對氣候變遷無良好因應，將可能直接或間接導致溫室氣體排放無法有效減量，使氣候變遷加劇對環境產生負面影響。</p>
	<p>人 / 人權 當公司有好的氣候變遷因應對策，協助顧客進行溫室氣體減量，有機會減緩實體風險並對遭受氣候變遷威脅的人 / 人權帶來正面影響。</p>	<p>人 / 人權 當公司對氣候變遷無良好因應，將可能直接或間接導致溫室氣體排放無法有效減量，使氣候變遷加劇，對於遭受氣候變遷威脅的人 / 人權產生負面影響。</p>
人才培育與發展	<p>經濟 當公司有好的人才培育與發展政策或制度，可提升員工專業度與生產力，高素質人才利於提升企業競爭優勢，當企業持續成長與發展，將創造更多的工作機會，有助於產業整體發展，促進經濟正向循環。</p>	<p>經濟 當公司未有好的人才培育與發展政策或制度，可能難以留住人才造成人才流失或專業能力不足，導致公司無法有效運營發展與執行策略，促使股東、顧客及整體社會產生負面的經濟影響。</p>
	<p>環境 當公司有好的人才培育與發展政策或制度，在教育訓練中也涵蓋氣候變遷、資源管理及生態保護、節能思維等主題，可以使員工能夠在日常工作中採取更多永續的作為，將有助於對環境產生正向影響。</p>	<p>環境 當公司未有好的人才培育與發展政策或制度，可能會導致不具備實際效用的知識與技能傳授，反而讓員工對永續缺乏正確的認知和執行力，進而對整體環境造成負面影響。</p>
	<p>人 / 人權 當公司有好的人才培育與發展政策或制度，有助於確保員工獲得適當的支援和培訓，保障員工權益提供良好的勞動條件，提升員工向心力，對人 / 人權有正向影響。</p>	<p>人 / 人權 當公司未有好的人才培育與發展政策或制度，可能導致工作環境不平等與歧視、損害利害關係人權益，並對人 / 人權產生負面影響。</p>

重大主題	正面 (潛在 / 實際)	負面 (潛在 / 實際)
責任金融	<p>經濟 吸引更多 ESG 投資人，擴大資本市場籌資管道。建立符合國際規範的 ESG 投資指標，提升臺灣市場競爭力。促進低碳技術研發與綠色產業發展，帶動上下游產業鏈共同成長。加速企業轉型升級，研發綠色產品及服務，協助顧客轉型，拓展新商機。提升能源使用效率，降低能源依賴度，強化整體經濟韌性。</p>	<p>經濟 短期內實施 ESG 規範可能提高整體作業支出與管理成本。傳統高收益但高 ESG 風險產業的投融资限縮，可能導致業務量及收益變動性較高。市場法規變動使內部政策需頻繁調整，增加營運不確定性。各國 ESG 評估標準不一，可能影響跨境投融资業務推展與國際競爭力。</p>
	<p>環境 投融资流程中導入環境風險評估和管理，避免資金流向對生態環境帶來重大風險或負面衝擊之產業或企業，並透過責任金融服務，支持往來企業積極投入資源，訂定永續目標、推動綠能、支持永續相關產業，為環境帶來正向循環效益。</p>	<p>環境 環境技術與標準快速變化可能出現評估落差，導致資金流向環境效益不如預期的專案。</p>
	<p>人 / 人權 透過責任金融政策，避免資金流向剝削勞工權益企業，減少對弱勢族群的侵害，保障其合理工作環境，提升弱勢族群的生活品質與社會保障。</p>	<p>人 / 人權 若未充分評估投融资對象的營運活動對當地社區影響或人權的潛在影響，可能間接涉及社區權益受損或不當勞動條件等，進而引發社會爭議及聲譽風險。</p>
多元共融友善職場	<p>經濟 廣納多元背景人才加入團隊，能夠產生創新進步的動能，提高企業競爭力。而建立多元共融的企業文化，可減少因性別或文化歧視導致的內部摩擦，提高員工績效及生產力。</p>	<p>經濟 對多元友善職場環境的監控成效不足，未妥適維護勞動人權保障而引發勞資爭議，將影響人才招募及留才，對雇主品牌與企業聲譽，可能造成業務流失及財務損失。</p>
	<p>環境 多元化團隊能夠從不同角度思考永續發展的策略，有助於開發新產品，以減少資源消耗和環境影響。</p>	<p>環境 若多元與包容策略未有效執行，可能會導致溝通不良和團隊內部衝突，這可能影響合作精神，並削弱在環境永續項目上的協作，最終影響對環境造成負面影響。</p>
	<p>人 / 人權 提供公平的職場環境，營造多元包容文化，讓少數及弱勢族群免遭歧視及侵犯，獲得勞動保障及融入職場，讓員工安心工作，提升留任率。</p>	<p>人 / 人權 未能完善平等薪酬與公平績效考核政策，可能引發公眾批評，而過度保障特定群體可能造成特權或「逆向歧視」，將對人權保障構成損害。</p>
誠信經營	<p>經濟 良好的商業道德有助商業活動的發展，促進企業良性的競爭，帶動金融業及廣大中小企業的健全發展。</p>	<p>經濟 員工若涉及以不公平的方式圖利特定廠商，可能有損企業公平競爭，不利於整體企業競爭力發展，造成經濟低落。</p>
	<p>環境 誠信經營鼓勵企業承擔環境責任，推動永續發展與環保措施，可對環境帶來正向影響。</p>	<p>環境 不遵守環保規範的誠信缺失，可能導致環境汙染，加重社會資源負擔，對環境具有負面影響。</p>
	<p>人 / 人權 重視商業道德代表企業經營的長期穩健，也重視對內外部利害關係人的溝通與影響，透過良好的互動，持續提高利害關係人對公司之信任，提升利害關係人整體權益與福祉。</p>	<p>人 / 人權 不重視職業操守的企業文化，亦容易出現不重視顧客承諾、不照顧員工之情事，恐損害企業內部團隊信任和顧客體驗。</p>
顧客體驗與公平待客	<p>經濟 良好的顧客體驗將提升顧客使用金融服務的意願，落實公平待客深化顧客對金融機構的信任，促進重複消費及口碑推廣，帶動經濟成長。</p>	<p>經濟 未落實顧客體驗或公平待客原則，可能導致顧客滿意度降低、損及品牌形象，進而影響市場盈利下滑，降低整體經濟活力。</p>
	<p>人 / 人權 落實顧客體驗與公平待客，有助於保障各類族群（如：金融脆弱族群及其他弱勢群體）的權益，促進社會公平與正義。</p>	<p>人 / 人權 未落實顧客體驗與公平待客，導致顧客權益問題未能得到妥善處理，特別是對於財務弱族群體的保障。可能引發消費者不滿和社會抗議，降低顧客的信任與滿意度，損害品牌的公信力。</p>

重大主題	正面（潛在 / 實際）	負面（潛在 / 實際）
普惠金融	經濟 普惠金融能夠激發創業精神和創新，使個人與中小企業能夠創辦與拓展業務，從而創造更多的就業機會，帶動整體經濟增長。	經濟 若普惠金融參與者在在不具備足夠金融知識的情況下參與，很可能導致個人或小企業的財務困境，撼動整體經濟穩定。
	環境 透過普惠金融支持永續發展項目，如推動綠色技術和友善環境的企業，能夠提高社會對生態環保的認可度，推進環境保護和永續發展目標。	環境 不當推動普惠金融可能使資金流入環境不友好的產業，進而導致環境惡化，衝突永續發展的目標。
	人 / 人權 普惠金融增強了社會的財務包容性，保障每個人基本的經濟權利與機會，提升弱勢群體的生活品質，有助於縮小貧富差距，促進社會公平。	人 / 人權 若普惠金融機構缺乏適當的監管與道德標準，可能導致高利貸、剝奪經濟基本權利和社會不公，損害弱勢群體的利益。
公司治理	經濟 有效的公司治理可促進資本市場的穩定性與效率，增強投資者信心，吸引更多的資金進入市場，同時，透明的治理能降低資金的成本，促進資源的有效配置。	經濟 不當的公司治理導致市場的不信任，降低投資者的信心，影響資本流入和創新，同時管理層的短期行為可能損害企業的長期發展，從而破壞競爭環境。
	環境 公司治理強調對於環境的責任，促進企業在經營策略中融入永續發展思維，良好的公司治理亦可提高資源利用效率，減少對自然環境的負面影響，助力環境保護和生態平衡。	環境 公司治理不足可能導致環境管理的失當，缺乏環境政策和作為，造成對環境的破壞，例如過度耗用水電等資源，對自然資源及生態系統造成持續的負面影響。
	人 / 人權 良好的公司治理促進企業在業務運作中尊重及保障人權，尤其是在供應鏈管理、勞動條件及多元包容的層面上。企業透過透明的治理架構與行為準則，促進社會責任感，保障員工及相關社群的基本權利，提升整體社會福祉。	人 / 人權 公司治理不善的企業可能無法有效監控供應鏈及勞動條件，從而導致剝削勞工、侵犯人權及未能保障多元性和包容性。
資安防護與個資保護	經濟 當公司落實資安防護與個資保護，可以有效降低潛在風險，提升顧客信任並有助於金融市場發展進而對經濟產生正向影響。	經濟 若未有效管理資安防護，企業可能面臨因資安事件引發的損失，導致市場信心下降與顧客流失，且企業可能面臨合規性罰款和制裁，從而影響正常的業務運作與營運收入，對整體經濟造成負面影響。
	環境 強化資安防護與個資保護讓企業能夠更安心地推進數位化與自動化，這不僅提高效率，還能減少對紙張及其他實體資源的需求，電子化文件的使用能有效減少資源消耗，間接對環境產生正面影響。	環境 若未有效管理資安則可能導致資源的過度使用，企業亦可能採購過多的硬體設備來達成安全性及可用性的要求，進而產生不必要的廢棄設備，在此過程中，電子廢物的產生和隨之而來的處理問題對環境造成負擔，進而對環境造成負面影響。
	人 / 人權 重視資安防護與個資保護，體現企業對於個人隱私與人權的尊重，同時可提升社會對企業的信心，促進社會和諧並對人 / 人權產生正向影響。	人 / 人權 不當的資料保護措施將嚴重威脅到個人的隱私權和資料安全，並可能導致個人資訊的濫用或不當存取，損害顧客權益。
法令遵循	經濟 有效的法令遵循有助於市場的穩定性、增強投資者信心、促進經濟增長與創新，有利經濟發展。	經濟 員工若涉及以不公平的方式圖利特定廠商，可能有損企業公平競爭，不利於整體企業競爭力發展，造成經濟低落。
	環境 強調法令遵循的企業能有效執行環保法律及政策，減少對環境的負面影響。例如：通過合規的廢棄物管理和資源利用，降低碳排及促進生態保護及資源活用。	環境 不遵守環保規範的誠信缺失，可能導致環境汙染，加重社會資源負擔，對環境具有負面影響。
	人 / 人權 遵循當地勞工規範及人權法規，確保提供合理的工作環境和待遇，保障員工的基本權益，提升員工的滿意度和忠誠度。	人 / 人權 不重視職業操守的企業文化，亦容易出現不重視顧客承諾、不照顧員工之情事，恐損害企業內部團隊信任和顧客體驗。

1.4.3 重大主題目標管理

金融科技與 AI 應用

策略 1

優化數位體驗與營運，加速全方面科技應用，將科技、永續融入金融服務，持續推進雙軸轉型。

對應高階主管 / 績效連結佔比

- 銀行數位長 / 20%
- 證券數金處處長 / 10%

策略 2

發展運用可信任的人工智慧 (AI)，投入科技創新以提升服務效率、品質及競爭力。

對應高階主管 / 績效連結佔比

- 科技長 / 75%

關鍵績效指標

1. 銀行數位活躍顧客佔比 (相對於全體活躍顧客)

2024 年	目標	58%	達成狀況	62.21%
2025 年目標	64%			
2030 年目標	70%*			

2. 銀行數位申辦佔整體比例

2024 年	目標	69%	達成狀況	72.92%
2025 年目標	74%			
2030 年目標	77%*			

註：1. 數位申辦業務範圍包含包含存款、信用卡、信貸、基金；2. 依過去四年成長率預估，原 2030 年目標預計於 2026 年可達成，故調整 2030 年目標：數位活躍顧客佔比原目標 65% 調整為 70%、數位申辦佔比原目標 75% 調整為 77%。

3. 證券線上開戶作業佔比

2024 年	目標	82%	達成狀況	81%
2025 年目標	82%			
2030 年目標	95%			

4. 證券電子下單佔比

2024 年	目標	91%	達成狀況	94.2%
2025 年目標	91%			
2030 年目標	95%			

關鍵績效指標

推動智能技術與金融服務的全面融合。

	目標	達成狀況
2024 年	<ul style="list-style-type: none"> · 推動 GAI 發展 · AI / 數據驅動業務 · AI 人才培育 · 籌備相關委員會成立 	<ul style="list-style-type: none"> · 完成 GENIE 2.0、RAG 應用案例「玉山新進人員 AI 小幫手」 · 完成智能技術導入各項業務應用，如：智能 IVR 系統、智能防詐、全行關係網路圖像化、財力評估模型、GRACE 資產配置服務系統等 · AI 教育訓練、玉山人工智慧公開挑戰賽、產學合作 · 人工智慧管理委員會 12/19 試營運
2025 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 推動 GAI 應用落地 · AI / 數據驅動業務 · 增加企業級 AI 隨身助理功能 · 人工智慧管理制度建立 	
2030 年目標		讓本公司因 AI 成為亞洲標竿銀行；母子公司及海外分子行的 AI 應用更廣泛及成熟。



氣候變遷因應

策略 1

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。

對應高階主管 / 績效連結佔比

- 永續長 / 30%
- 風險長 / 10%

關鍵績效指標

- IFRS S2 導入。
- CDP 成績。
- 減碳目標達成情形。
- 投融資財務碳排盤查管理制度建置。

	目標	達成狀況
2024 年	<ul style="list-style-type: none"> · Scope1、2、3 碳排放量符合 SBT · CDP climate change 成績維持 A- 以上 · 建立投融資財務碳排盤查系統 	<ul style="list-style-type: none"> · Scope1、2、3 碳排放量無顯著偏離 SBT 路徑 · CDP climate change 成績維持 A- 級 · 完成建置投融資財務碳排盤查系統
2025 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · Scope1、2、3 碳排放情形符合 SBT 路徑 · 精進低碳轉型計劃 · 導入 IFRS S2，試行編制年報永續專章 · CDP climate change 成績達領導級 · 完成玉山銀行所有子行投融資財務碳排盤查導入 	
2030 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 達成 SBTi Scope 1、2、3 的階段性減碳目標 · 依 PCAF 方法論完成所有財務財務碳排放部位的盤查 	

策略 2

建立環保節能文化及執行環保節能措施，降低營運成本。

對應高階主管 / 績效連結佔比

- 銀行管理處處長 / 30%

關鍵績效指標

- 控管營運環境指標，碳排放量、用水量及廢棄物。

目標	達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> · 以 2020 年為基準年，Scope1+2 碳排放量降低 16.8%。 · 以 2020 年為基準年，每單位營收用水量降低 12%。 · 以 2016 年為基準年，每單位營收廢棄物降低 44.6%。 	<ul style="list-style-type: none"> · 以 2020 年為基準年，Scope1+2 碳排放量降低 48.6%。 · 以 2020 年為基準年，每單位營收用水量降低 31.1%。 · 以 2016 年為基準年，每單位營收廢棄物降低 48.7%。
<ul style="list-style-type: none"> · 依循 SBT 碳排路徑，以 2020 年為基準年，Scope1+2 碳排放量降低 21%。 · 以 2020 年為基準年，每單位營收用水量降低 15%。 · 以 2016 年為基準年，每單位營收廢棄物降低 50.1%。 	
<ul style="list-style-type: none"> · 依循 SBT 碳排路徑，以 2020 年為基準年，Scope1+2 碳排放量降低 42%。 · 以 2020 年為基準年，每單位營收用水量降低 30%。 · 以 2016 年為基準年，每單位營收廢棄物降低 78%。 	

策略 3

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。

對應高階主管 / 績效連結佔比

- 銀行管理處處長 / 30%

關鍵績效指標

- 以再生能源使用量及用電量為基準檢視再生能源使用比例。

目標	達成狀況
國內據點再生能源使用比例達 40%。	國內據點再生能源使用比例達 62.1%。
國內據點再生能源使用比例達 50%。	
國內據點再生能源使用比例達 100%。	



風險管理

策略

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。

對應高階主管 / 績效連結佔比

· 風險長 / 60%

關鍵績效指標

- 利率風險變化對資產負債影響之管理機制。
- 作業風險管理工具精進。
- 運用智能科技提升洗錢防制效益。

2024 年	目標	達成狀況
	<ul style="list-style-type: none"> · 完成新市場風險資本計提計算與方法導入 100% · 完成玉山銀行授信 RWA 管理機制精進，並完善推動 IRB 法的 RWA 限額管理。 · 作業風險資料庫品質校準達 100% · 完成新顧客洗錢及資恐風險評級模型建置 	<ul style="list-style-type: none"> · 完成新市場風險資本計提方法導入 100% · 作業風險資料庫品質校準達 100% · 已完成新顧客洗錢及風險評級模型建置，將於 2025 年初轉
2025 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 優化玉山銀行 (含海外分支機構) 之利率及流動性風險管理機制 · 接軌 Basel III 各類資本計提新標準法，並導入 EP 與 RORWA 指標，精進資本與風控鏈結之管理與使用效率 · 建置重要關注議題功能，運用壓力測試強化評估與掌握重大風險之影響性。提升重點風險管理議題效率達 100% · 建置及完成新加坡分行 AML 顧客盡職審查共用平台系統 · 導入 AI 科技運用，強化各項風險管理之能力及效率。 	
2030 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 市場風險控管系統與風險敏感度分析效率提升 50% · 提升跨模組管理效能達 80% · 國內外盡職審查作業系統化達 60% 	



人才培育與發展

策略

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。

對應高階主管 / 績效連結佔比

· 人資長 / 30%
· 銀行人資處處主管 / 30%
· 證券人資部主管 / 30%

關鍵績效指標

1. 員工平均訓練數

2024 年	目標	達成狀況
	員工平均訓練時數維持 50 小時以上	69.13 小時
2025 年目標	員工平均訓練時數維持 50 小時以上	
2030 年目標	員工平均訓練時數維持 50 小時以上	

2. 數位力學習認證人數

2024 年	目標	達成狀況
	<ul style="list-style-type: none"> · 各職系專業訓練加入數位相關課程，持續科技專業訓練課程。 · 國內員工取得數位力、AI 認證及數位經辦比例達 45%。 	協助各職系的專業培訓利用數位教材輔助進行混成學習，並持續推展玉山數位力學習計畫，提高員工相關能力學習覆蓋率達 52%。
2025 年目標	各職系專業培訓納入數位相關課程，並持續推展玉山數位力學習計畫，使當年度數位相關能力學習覆蓋率達 50%。	
2030 年目標	各職系專業培訓納入數位相關課程，並持續推展玉山數位力學習計畫，使當年度數位相關能力學習覆蓋率達 80%。	



責任金融

策略 1

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，加速企業轉型。

對應高階主管 / 績效連結佔比

· 銀行法金執行長 / 10%

關鍵績效指標

1. 綠色授信餘額

2024 年	目標 新臺幣 1,000 億元	達成狀況 新臺幣 1,072 億元
2025 年目標	新臺幣 1,240 億元	
2030 年目標	新臺幣 1,300 億元 *	

2. 永續連結貸款餘額

2024 年	目標 新臺幣 660 億元	達成狀況 新臺幣 768 億元
2025 年目標	新臺幣 800 億元	
2030 年目標	佔法金總授信餘額 13%	

策略 2

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）。

對應高階主管 / 績效連結佔比

· 財務長 / 15%

關鍵績效指標

永續發展債券投資餘額

2024 年	目標 新臺幣 350 億元	達成狀況 新臺幣 430 億元
2025 年目標	新臺幣 480 億元	
2030 年目標	新臺幣 550 億元	

註：2023 年原訂綠色授信餘額目標至 2030 年達新臺幣 1,300 億元，未來將視 2025 年目標達成情形進行動態調整。



多元共融友善職場

策略

以創造更好的員工體驗為目標，建構工作與生活平衡的友善職場，打造「玉山人快樂的第二個家」。

對應高階主管 / 績效連結佔比

· 人資長 / 30%
· 銀行人資處處主管 / 30%
· 證券人資部主管 / 30%

關鍵績效指標

1. 員工敬業度

2024 年	目標 維持 90% 以上	達成狀況 84.9%
2025 年目標	維持 85% 以上 *	
2030 年目標	維持 85% 以上	

2. 人才保留率

2024 年	目標 維持 90% 以上	達成狀況 90.8%
2025 年目標	維持 90% 以上	
2030 年目標	維持 90% 以上	

3. 女性主管比例

2024 年	目標 達 42% 以上	達成狀況 41.29% (註)
2025 年目標	維持 43% 以上	
2030 年目標	維持 45% 以上	

註：玉山鼓勵同仁勇於表達感受與意見，且新進同仁對於職場滿意度較多表達不同看法，將持續精進員工關係與照顧，以提升員工向心力與敬業度。



誠信經營

策略

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。

對應高階主管 / 績效連結佔比

· 法遵長 / 20%

關鍵績效指標

1. 教育訓練及測驗落實度

	目標	達成狀況
2024 年	<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。 · 於國內法令遵循主管會議進行不誠信行為風險教育訓練。 · 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%。
2025 年目標	<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%。 	
2030 年目標	<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%。 	

2. 不誠信經營行為風險評估機制

	目標	達成狀況
2024 年	<ul style="list-style-type: none"> · 建立不誠信行為風險評估動態儀表板。 · 2024 年 6 月底前完成各項問責制度內部規定及相關文件訂定，9 月份提報玉山問責委員會及董事會，預計於 11 月底前完成玉山全數高階管理人員簽署責任聲明書，以配合「銀行業導入責任地圖制度自律規範」施行時程。 	<ul style="list-style-type: none"> · 透過不誠信經營行為風險評估機制瞭解本行不誠信行為風險評估結果分布及風險熱區。 · 已建立本公司問責制度，明確定義本公司高階管理人員範圍及其權責內容、增訂定責、問責與究責之程序，並舉行高階管理人員教育訓練會議。
2025 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 依據不誠信行為風險評估結果，建立預防管控機制。 · 每年度定期召開玉山問責委員會檢視問責制度運行狀況。 	
2030 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 持續優化誠信經營行為風險評估機制。 	



顧客體驗與公平待客

策略

以顧客體驗為核心，建立公平待客文化，確保服務品質。

對應高階主管 / 績效連結佔比

· 法遵長 / 20%
· 銀行顧客服務處處長 / 80%
· 證券永續發展部、綜合企劃部主管 / 30%

關鍵績效指標

1. NPS (淨推薦值)

	目標	達成狀況
2024 年	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> · 實體通路：69.1 · 數位通路：66.6 · 客服通路：58.2
2025 年目標	<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。 	
2030 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 各通路 NPS 維持 60 以上。 	

2. 顧客滿意度

	目標	達成狀況
2024 年	<ul style="list-style-type: none"> · 銀行實體通路、數位通路滿意度維持 90% 以上；客服通路滿意度維持 85% 以上。 · 證券客服通路滿意度維持 90% 以上。 	<ul style="list-style-type: none"> · 銀行實體通路滿意度 93.3%、數位通路滿意度 95.2%、客服通路滿意度 90.2%。 · 證券客服通路滿意度 95.8%。
2025 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 銀行實體通路、數位通路滿意度維持 90% 以上；客服通路滿意度維持 85% 以上。 · 證券客服通路滿意度維持 90% 以上。 	
2030 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 銀行各通路滿意度維持 90% 以上。 · 證券客服通路滿意度維持 90% 以上。 	

3. 落實公平待客原則

	目標	達成狀況
2024 年	<ul style="list-style-type: none"> · 銀行獲得金管會公平待客獎項肯定。 	<ul style="list-style-type: none"> · 玉山銀行獲得金管會 2024 年公平待客原則評核前 25% 績優業者 (註)
2025 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 銀行、證券獲得金管會公平待客獎項肯定。 	
2030 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 銀行、證券獲得金管會公平待客獎項肯定。 	

註：依據金管會公平待客原則評核機制，玉山銀行每年受評一次、玉山證券每兩年受評一次。玉山證券非 2024 年公布之公平待客原則評核受評單位。



普惠金融

策略

推動普惠金融政策，讓社會中不同身份背景的個人或企業，均能在開放、平等、多元的基礎上獲得適合且多元的金融服務，並於過程中促進社會就業與經濟發展，消除不平等，促進普惠金融。

對應高階主管 / 績效連結佔比

- 銀行個金執行長 / 20%
- 證券數金處處長 / 30%

關鍵績效指標

1. 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。

	目標	達成狀況
2024 年	<ul style="list-style-type: none"> · 小型企業新增撥款戶數 4,300 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 1,650 戶。 	<ul style="list-style-type: none"> · 小型企業新增撥款戶數 5,282 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 1,688 戶。
2025 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 小型企業新增撥款戶數 5,500 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 1,730 戶。 	
2030 年目標	<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。 	

2. 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。

	目標	達成狀況
2024 年	<ul style="list-style-type: none"> · 增設視障語音 ATM 150 台，合計達到 404 台視障語音 ATM。 · 持續精進分行友善服務家數，目標 2024 年累計完成 18 家 A 級、70 家 B 級分行。 · 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"> · 增設視障語音 ATM 151 台，合計達到 405 台視障語音 ATM。同時新增視障存款功能。 · 友善金融分行分級已累計完成 75 家 A 級、43 家 B 級分行，AB 級分行共累計達成 118 家。 · 官網全站取得無障礙 A 級標章；「友善服務」新增手語、台 / 英語預約開戶；另外籍顧客可於線上申請信貸。
2025 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 增設視障語音 ATM 50 台，合計達到 455 台視障語音 ATM。 · 持續精進分行友善服務家數，目標 2025 年 AB 級分行累計達成 121 家分行。 · 優化官網自助服務資訊，便利顧客取得金融服務。 	
2030 年目標	<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。 	

3. 協助小資族透過股票 e 指存定期定額或小額儲蓄，建立理財習慣。

	目標	達成狀況
2024 年	35,000 戶	49,961 戶
2025 年目標	40,000 戶	
2030 年目標	60,000 戶	



公司治理

策略

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。

對應高階主管 / 績效連結佔比

- 公司治理主管 / 100%

關鍵績效指標

- 董事會職能
- 資訊透明度
- 股東參與

	目標	達成狀況
2024 年	<ul style="list-style-type: none"> · 自主委請專業第三方機構辦理公司治理認證作業。 · 內部規範新增與關係人取得或處分資產交易應提股東會報告相關內容。 · 持續精進官網公司治理專區相關資訊。 	<ul style="list-style-type: none"> · 協助專業機構透過開放式問卷及實地訪評方式，就公司之公司治理制度進行評量，相關建議事項並列為本公司之公司治理優先加強計畫。 · 通過修訂本公司「取得或處分資產處理程序」，規範關係人取得或處分資產交易應提股東會報告，以強化關係人交易之管理。 · 持續強化官網公司治理資訊之透明度，並定期更新相關資訊。
2025 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 配合主管機關政策，與公司員工共享經營成果，落實永續發展，內部規範新增員工酬勞中基層員工之分配比例相關內容。 · 為接軌國際財務報導準則 (IFRS) 永續揭露準則，預先規劃排定永續資訊揭露之階段時程。 · 為下屆董事結構規劃及多元配置，預先辦理相關前置作業。 	
2030 年目標	<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。 	



資安防護與個資保護

策略

- 持續取得國際專業認證，實踐資訊安全、個資保護及營運持續並接軌國際標準。
- 建構完善的治理制度、培養同仁良好的資訊安全意識、識別資安風險與弱點，並進行有效強化。
- 建構完整資安防護架構，提升資訊服務的高可用度，展現資安韌性，完善資安治理成熟度。

對應高階主管 / 績效連結佔比

- 資安長 / 100%

關鍵績效指標

- 完善玉山個資制度。
- 駭客入侵成功之資安事件數。
- 擴大國際專業認證範圍。
- 深化並擴大零信任架構。

	目標	達成狀況
2024 年	<ul style="list-style-type: none"> · 強化個資管理制度及組織運作，確保個資保護機制之一致性。 · 駭客入侵成功之資安事件數 0 件。 · 玉山銀行取得 ISO 27001: 2022 資訊安全管理國際標準改版驗證。 · 制定營運上雲系統之雲端安全準則，並完成雲端環境資安監控建置。 	<ul style="list-style-type: none"> · 已完成個資管理架構 R&R 及個資管理制度相關規範之訂定。 · 2024 全年度無發生駭客入侵成功之資安事件。 · 玉山銀行於 2024 年 5 月完成 ISO 27001: 2022 資訊安全管理系統轉版認證。 · 玉山銀行於 2024 年 12 月完成雲端安全準則及資安監控。
2025 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 駭客入侵成功之資安事件數 0 件。 · 擴大 ISO 27001 資訊安全管理系統之驗證範圍。 · 完善個資運作組織發展計畫及海外分行個資能力評估。 · 深化並擴大零信任架構。 	
2030 年目標	<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持續取得 ISO 27001: 2022 資訊安全管理系統驗證。 · 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。 	



法令遵循

策略

- 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。

對應高階主管 / 績效連結佔比

- 法遵長 / 80%

關鍵績效指標

- 教育訓練執行情形。
- 法遵測驗參與率。
- 落實自評項目更新及執行。
- 法令遵循追蹤單時效性、落實度及詳實度。

	目標	達成狀況
2024 年	<ul style="list-style-type: none"> · 持續落實法遵教育訓練及法遵測驗。 · 持續與海外單位進行一對一交流。 · 法遵管理系統持續蒐集使用者建議，並完成主要項目改善以提升法遵管理韌性和效率，為永續治理賦能。 	<ul style="list-style-type: none"> · 每月提供法遵教材進行教育訓練，透過每半年度法遵自評作業檢核項目說明執行情形，除列入次年度法遵線上測驗之試題範圍，該測驗執行情形亦作為單位考評依據。 · 本年度針對同奈分行及柬埔寨子行進行實地法遵訪查，其餘海外分子行則為線上訪查進行交流，以了解法遵實施情形。 · 進行法遵管理系統精進，已於 2025 年 3 月完成系統測試並上架。
2025 年目標	<ul style="list-style-type: none"> · 因應「金融機構防漂綠參考指引」，訂定防漂綠管理機制，確保金融商品、官網揭露事項、行銷製作物及新聞稿等對外聲明均真實正確。 · 因應「金融業運用人工智慧 (AI) 指引」發布，法遵主管擔任人工智慧管理委員會委員，協助督導 AI 治理規範的建立。 · 為避免查核題目與現行各單位之自行查核、風控自評等內控作業重疊，或檢核項目已不符時宜者，2025 年將啟動法遵自評遵循作業精進專案，力求降低人工作業成本。 	
2030 年目標	<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。 · 持續透過防漂綠管理機制，確保對外揭露永續資訊之真實性及正確性。 	



02 邁向淨零排放 與自然正成長

從承諾邁向實踐，透過支持再生能源、逐步撤煤、承作綠建築貸款、建立內部碳定價等方式，持續增加綠色資產，堅定且負責任地邁向 2050 年淨零排放。

- [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 氣候環境機會辨識與管理](#) [2.4 氣候環境風險辨識與管理](#) [2.5 營運環境永續](#)
[2.6 玉山溫室氣體排放結構](#) [2.7 自然環境及生物多樣性維護](#)

48.6 %

範疇 1+2 絕對碳排量
較基準年降低

首家獲得

BSI 臺灣 TNFD 查核最高等級

6.46 億元

綠色採購

封面故事

拾穗拾歲

玉山瓦拉米計畫十周年

出於對這片珍貴土地的熱情，玉山於 2014 年啟動了「玉山瓦拉米計畫」，從實現淨零永續、生態保護和永續採購的視角出發，並結合聯合國的可持續發展目標（SDGs）展開。我們與玉山國家公園管理處、慈心有機農業發展基金會及銀川永續農場展開合作，旨在花蓮南安部落推行有機農業與地方創新，共同推進「維護玉山山腳下的第一畝田」的願景。本計畫旨在導入自然為本的解決方案 Nature-based solutions (NbS)，以進行棲地建設和生態維護，從而提高生物多樣性，並結合當地布農族的生態智慧與傳統知識，改善南安水稻田的環境，努力實現《全球生物多樣性公約》中「人與自然和諧共生」的願景。玉山瓦拉米計畫不僅實現了有機轉型的目標，也整合了產、官、學界的力量，共同改善了南安部落的自然生態，

逐步重建當地的生物多樣性。為了擴大臺灣永續農業的持續性，玉山利用瓦拉米計畫的成功經驗，結合金融業務推出「活力石虎融資專案」系列永續農業金融產品，為各地農民開闢一條與自然共存的永續之路，為臺灣的自然環境盡一份心力。

「瓦拉米」在布農族語中意為「跟著來」、「一起來」，本計畫期望通過融入企業和社會大眾的支持，促進人與自然的和諧共生，將南安打造成一個永續且具備韌性的社區。本計畫採用公私合作夥伴關係（Public-Private Partnership, PPP），與多方利害關係者合作，由玉山金控提供資金、玉山國家公園管理處邀請慈心基金會進行輔導、並且由銀川永續農場負責農產品的採購與行銷，推動有機農作，改善生態環境，協助農民重建與土地的和諧關係。本計畫不僅幫助

農民提高有機稻米的品質，還對當地的自然生態及環境產生了正面影響。透過鼓勵本地農業向有機友好耕作轉型，維護生態棲地，南安田區的生物多樣性漸漸回升，穿山甲、毒蛇龜和菊池氏細鯽等臺灣特有物種再度回到了田野周遭。為了幫助保留傳統原住民作物，本計畫協助南安設立保種田，收集各類布農族的傳統豆類和穀物，建立部落的種子銀行及保種學習場所，為應對氣候變遷做好植物保種的準備。

瓦拉米計畫至今已走過十年，成果彰顯在大自然的美麗中。玉山在 2024 年再次回到南安部落，與首批參與有機耕作的族人共同慶祝豐年祭，慶祝這些年來的辛勤付出所換來的豐碩成果。董事長及創辦人黃永仁帶領玉山經營團隊和志工們重返十年前承諾守護的田地，親身體驗

收割稻穗的喜悅。金黃色的稻穗與翠綠的田埂交相照映，展現出有機轉型的成果。農友們帶著部落的孩子，介紹在田野和灌溉渠道中發現的各種生物，包括消失多年後再次現身的瀕危魚種——菊池氏細鯽的幼苗。

多年來，在大家的支持下，永續農業在南安扎根成功。玉山也透過推廣瓦拉米計畫，持續展現我們的 ESG 精神，不僅在國內分享這段珍貴的經歷，還在國際舞台上，於紐約氣候週的世界生物多樣性峰會（World Biodiversity Summit）和聯合國氣候變化大會（COP29）上向全球介紹臺灣的美麗與成就。玉山期望透過與各方利害關係者的持續合作，不僅使瓦拉米計畫邁向下個十年，更引領臺灣農業向永續發展的美好未來邁進。🌱



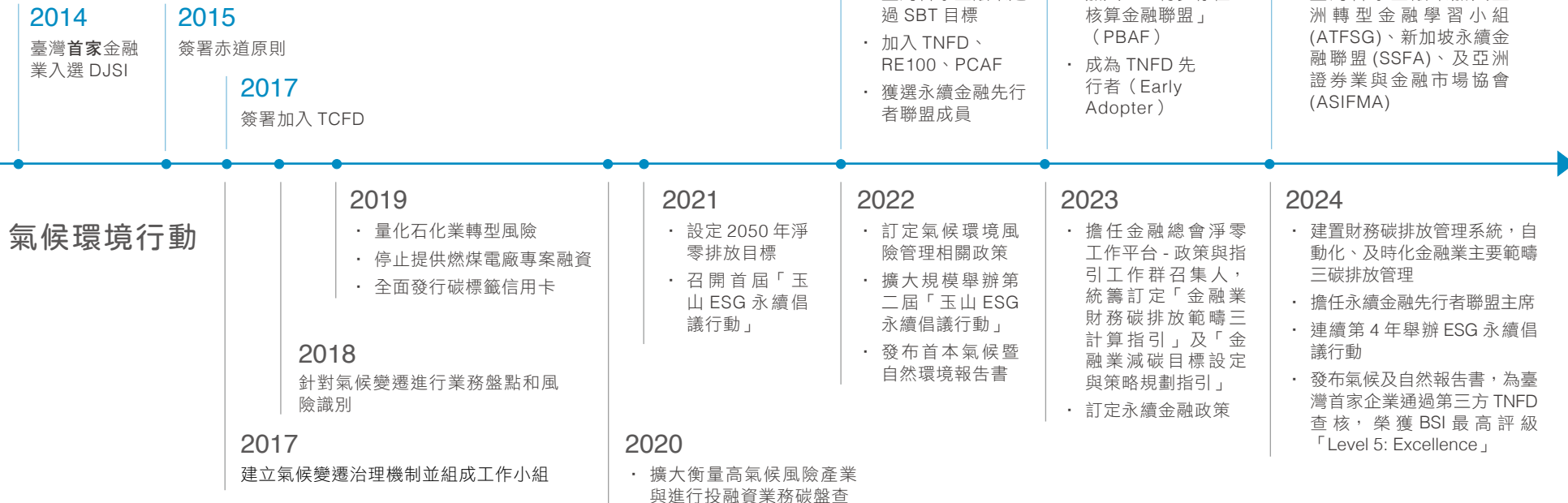
玉山氣候轉型行動

■ 氣候與自然環境願景

玉山主要依循 TNFD 公布之自然相關財務揭露建議書 (Recommendations of the Taskforce on Nature-related Financial Disclosures) 架構：治理、策略、風險與影響管理、指標與目標四大範疇，結合 TCFD 架構揭露氣候自然相關資訊。我們設定了 2030 年達成自然正成長的願景及 2050 年達成淨零的目標，透過科學化的方法以及強韌的風險管理，逐步往淨零碳排和與自然和諧共存邁進。自創立以來，玉山對這塊土地許下承諾，懷抱「成為世界第一等的企業公民」願景，矢志成為綜合績效最好、也最被尊敬的企業。玉山致力於朝向淨零排放 (Net Zero) 與自然正成長 (Nature Positive) 發展邁進。



氣候環境倡議



■ 氣候及自然國際倡議

國際倡議	玉山行動	國際倡議	玉山行動
赤道原則 (The Equator Principles)	玉山 2015 年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環境社會責任、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。	PCAF	玉山金控在 2020 年首次依據「碳會計金融合作夥伴關係」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 發布的《金融業全球溫室氣體盤查和報告準則》針對重要投融資資產進行溫室氣體盤查，以投融資對象的報告書及 CDP 資料計算溫室氣體排放，更在 2022 年正式加入 PCAF。
TCFD	玉山金控為臺灣首家企業簽署 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。	RE100	玉山金控 2022 年 7 月正式成為 RE100 會員，為臺灣首家以「低用電企業」身分獲准加入之金融業，積極推動再生能源使用，承諾於 2040 年國內外營運據點 100% 用綠電。
SBTi	玉山金控於 2021 年承諾制定減碳目標，並於 2022 年 2 月成為臺灣首家、亞洲第二家通過科學基礎減碳目標倡議 (SBTi) 審核的金融機構。透過確立符合科學基礎的中期減碳目標，我們系統性地朝 2050 年將全球升溫控制在 1.5°C 以內的目標邁進。	TNFD	玉山金控 2022 年加入 TNFD，發布首本結合 TCFD 與 TNFD 框架的報告書，獲 TNFD 的讚賞並收錄為金融業範例。2024 年更加入 TNFD Early Adopters，發布臺灣首本通過 BSI TNFD 查核的氣候自然報告書，收錄於 TNFD 官網報告書範例。

■ 跨域合作共同支持氣候轉型

遊說議題	遊說行動說明	2024 年玉山 於此議題支出金額
氣候變遷因應	<ul style="list-style-type: none"> 擔任金融總會「金融業淨零推動工作平台 - 政策與指引工作群」召集人以及銀行公會「銀行業投融資組合財務碳排放實務手冊」專案小組召集人，與公私部門共同研議臺灣金融業政策規範，包含「金融業財務碳排放 (範疇三) 計算指引」及「金融業減碳目標設定與策略規劃指引」及「轉型授信審查參考指南」等，確保使之與《巴黎協定》一致。 支持及參與行業協會或民間組織舉辦之氣候相關論壇及活動，與各界產官學領導人分享經驗互相學習。 	\$6,490,392
生物多樣性	<ul style="list-style-type: none"> 支持及參與世界生物多樣性高峰會等活動，與來自世界各地的政府、企業、金融機構和民間組織的領導人密切合作，以解決生物多樣性喪失、恢復和投資於基於自然的解決方案等關鍵問題，以實現《全球生物多樣性框架》及《巴黎協定》目標。 攜手中華鳥會推廣公民科學與生物多樣性，支持其長期觀測鳥類、棲地變化及各項保育策略成效。 與玉山國家公園管理處、慈心有機農業發展基金會以及銀川永續農場合作聯手推動「玉山瓦拉米計畫」，透過導入以自然為本的解決方案 (Nature Based Solutions) 進行棲地營造與生態維護提升生物多樣性，改善南安水稻田的環境。 	\$2,902,945

2.1 氣候環境治理組織架構

玉山建立由上而下管理機制，從董事會、高階管理階層到執行單位，形成縝密的治理組織架構。董事會核定並監督氣候與環境風險相關政策，永續發展委員會負責監督並擬定永續相關年度策略方向，並由風險管理委員會掌控並衡量風險。高階管理階層與永續績效緊密連結，執行單位進行具體行動和風險管理，確保目標如期完成，並定期 / 不定期向管理層報告，以維持策略执行的透明度。



■ 建立政策與氣候環境文化

為將氣候環境及永續發展更好地整合於營運決策、管理制度、業務流程中，玉山金控從治理階層開始致力實踐玉山氣候環境以及人權維護的文化，擘畫長期永續發展藍圖，並落實於日常營運中。玉山接軌各項永續發展趨勢，支持巴黎協定、世界人權宣言、聯合國原住民族權利宣言、並將氣候環境與人權議題結合玉山治理與發展策略，輔助內部決策、管理流程與業務範疇。從治理的角度確保與原住民、地方社群及利害關係人溝通，創造公正且永續的社會。



建立氣候環境治理文化

- 成立永續發展委員會，由董事長擔任召集人。
- 建立氣候環境相關政策及流程，並定期進行報告追蹤成效^{註1}。
- 董事會及高階管理階層與外部合作每年度安排氣候環境相關教育訓練，如：環境挑戰驅動的世界經濟系轉型與永續金融、永續風險趨勢與因應策略探討、永續發展與永續治理趨勢、永續風險趨勢與因應策略探討等，以協治理階層多管道掌握氣候趨勢^{註2}。

治理單位	完成氣候自然相關教育訓練人數	總人數
策略委員會	12	12
永續發展委員會	9	10
風險管理委員會	5	5



培育氣候自然金融人才

- 與臺灣永續能源研究基金會合作舉辦「永續金融管理師培育班」，強化 ESG 與氣候環境相關專業，已進行三梯次訓練，共 237 人參與證照班。
- 內部教育訓練結合 ESG 相關議題，以階層式訓練班導入氣候自然風險管理課程學員涵蓋經理人、希望工程師、各職系專業人員及新進人員，此外也透過線上課程及每月 ESG 教材宣達提升意識。參與相關專案小組的組員取得國際證照，如 SCR、CFA ESG、CCI、ISO 14064 -1,2,3、ISO 14067 等^{註3}。



強化氣候風險評估專業

- 與外部顧問合作建立自然風險評估方法，質化量化投融資對自然環境的依賴與影響，並建立自然相關情境分析，探討自然環境退化對業務帶來的影響。
- 建立玉山金控的財務碳排放管理系統，依 PCAF 方法論，自動化、系統化的管理投融資產生的碳排。

註1：董事會與高階管理階層氣候相關治理成效詳見玉山金控 113 年年報 pg22-26。

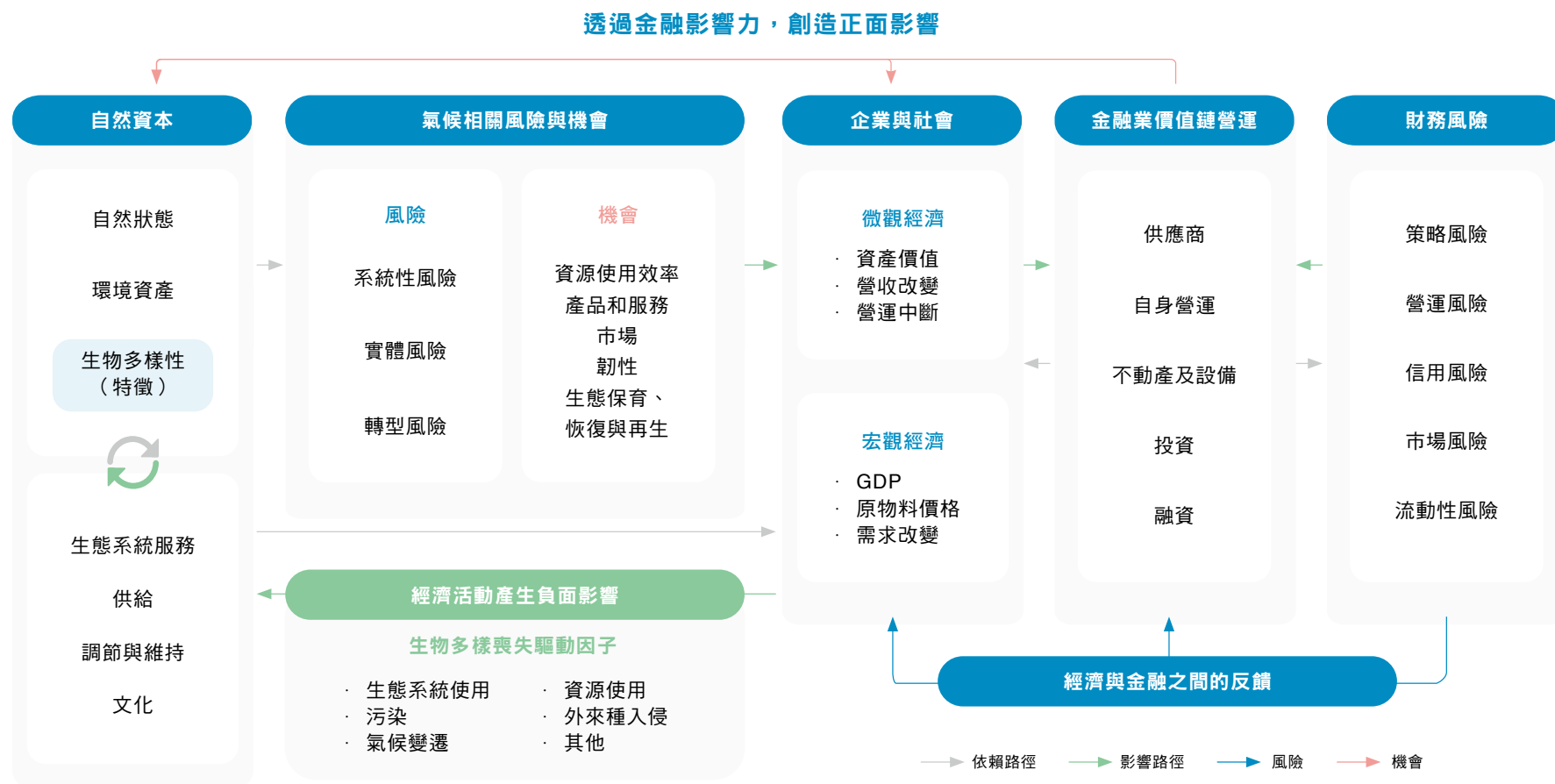
註2：董事會與高階管理階層氣候相關教育訓練詳見 113 年年報 pg41-43。

註3：SCR* 係指 Sustainability and Climate Risk、CFA ESG* 係指 Certificate in ESG Investing、CCI* 係指 Certificate in Climate and Investing。

2.2 氣候環境風險與機會

■ 氣候環境相關風險、機會、依賴、與影響傳導路徑

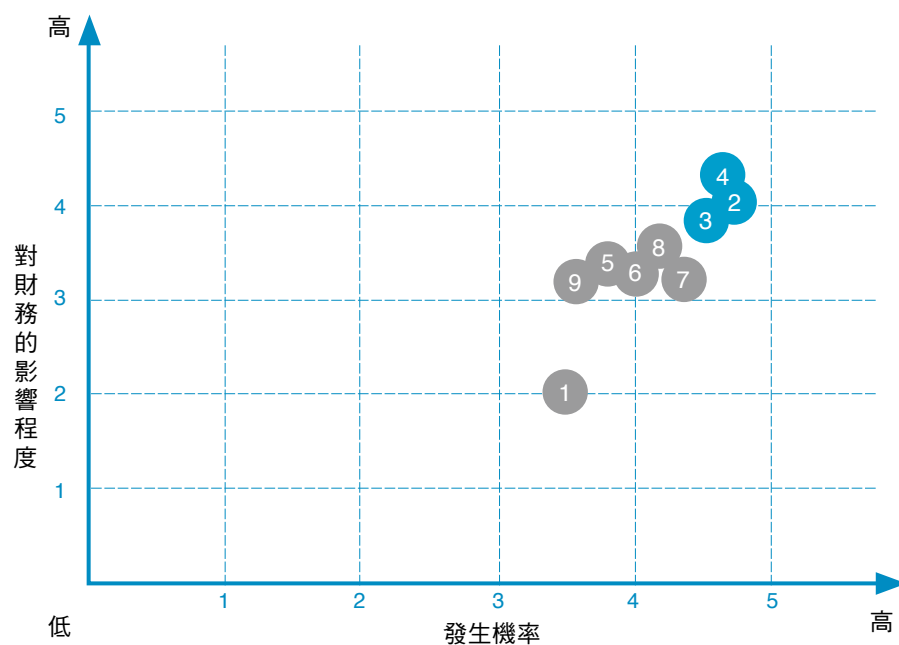
企業的商業活動與氣候、自然資本、生態系統服務緊密連結，涵蓋從採購到投融資的整個價值鏈。金融機構除了自身商業活動外，更重要的是透過投資和貸款影響客戶及其價值鏈。玉山需了解客戶對自然資本、生態系統服務的依賴及影響，進而管理衍生出的氣候與自然相關風險。氣候變遷與自然環境存在複雜的交互作用，玉山期許能以更為宏觀視野面對環境的議題，除了積極應對風險外，也把握永續轉型與發展綠色金融的機會。



2.3 氣候環境機會辨識與管理

GRI：201-2

玉山金控除了面對氣候環境風險外，也積極尋找轉型的契機，在氣候相關的機會面向涵蓋了：資源使用效率、產品和服務、市場拓展及營運韌性等多個方面。金融業身為市場力量的重要推手，須發揮正面的影響力，建立永續金融生態圈的正向循環。我們積極協力政府與企業共同推動淨零轉型，致力於引導民間資金流向對環境及社會有益之經濟活動，推動永續相關基礎建設及低碳產業、技術的發展，協助顧客淨零轉型，強化因應 ESG 相關風險的韌性，確保面對未來挑戰的發展潛力。



註：● 為較重大議題

機會項目	潛在財務影響	影響期間
資源使用率		
1 綠色低碳營運	綠建築及環境友善措施，省水、節能、減廢並降低成本	中
2 流程數位化	投資流程數位化提升作業效率，降低自然資源耗用與環境負面衝擊	短
產品和服務		
3 綠色產品及服務	發展綠色金融產品及服務，引導資金投入於永續領域，協助顧客轉型，創造業務機會	中
4 數位客群經營	數位化便捷金融服務，提升顧客滿意度，並降低服務成本	中
市場		
5 拓展永續客群	透過創新綠色金融產品、顧客議合及協助輔導客戶進行低碳轉型，如協助企業導入循環經濟營運模式發展，拓展顧客經營	中
6 資本市場籌資	提高金融資產多元性（如綠色授信、永續連結貸款及永續發展債券等），發掘永續投資 / 獲得資本機會	中
韌性		
7 金融影響力提升	建立制度提升 ESG 績效，符合利害關係人期待，促進自然環境永續，提升聲譽及長期績效	
8 培育永續人才	培育永續金融人才，提升氣候環境變遷的因應能力，以永續推動創新	長
9 營運韌性管理	強化供應鏈管理、增加永續採購、以及建立氣候災害應變措施等，提升營運韌性	

註 1：時間範疇定義：1 年以內屬於短期，中期至 2030 年，長期至 2050 年。

註 2：機會重大性涵蓋永續相關資產占比、營運成本降低、收益成長幅度及影響員工比例等影響程度與發生機率皆較高之項目。

註 3：授信產品分為期限在 1 年內短期信用、超過 1 年而在 7 年以下之中期信用，超過 7 年者為長期信用。房貸主要存續期間 30 年之產品，企業金融視顧客需求提供適合之產品。產品策略主要考量約 5-10 年之景氣循環週期，期中管理頻率主要為每年，視管理需求調整管理頻率。

2.3.1 機會因應策略

玉山透過內外部氣候環境相關機會辨識結果，擬定營運、業務、產品或財務規劃相關的氣候策略與行動，並訂定氣候相關金融產品的年度與 2030 年財務績效目標（詳見第 46 頁），以提升氣候相關金融產品的收入及資產占比，亦透過數位化綠色服務流程以提升內部作業效率降低人力成本。

氣候相關機會	內部策略及目標		現行作為及成效
	中期（至 2030 年）	長期（至 2050 年）	
1. 綠色低碳營運	<ul style="list-style-type: none"> 以 2020 年為基準年，2030 年範疇 1&2 絕對碳排減少 42%^{註 1} 以 2020 年為基準年，2030 年營收用水量降低 30% 	<ul style="list-style-type: none"> 2040 年海內外據點 100% 使用再生能源 	投入資源 <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 能源管理系統標準強化管理 採購綠電，並於自有行舍建置太陽能板提升再生能源佔比 玉山 2024 年自身營運節能減碳措施相關投入費用共 1.26 億元
2. 流程數位化	<ul style="list-style-type: none"> 以 2016 年為基準年，至 2030 年營收一般垃圾量降低 78% 		
3. 使用再生能源	<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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	能力運用 <ul style="list-style-type: none"> 支持對環境及社會有正面影響力的授信對象，包括再生能源等綠色專案，及具有明確 ESG 發展目標的企業等 透過議合、ESG 永續倡議行動及諮詢服務等，深化與顧客及永續夥伴之連結
4. 綠色金融推動	<ul style="list-style-type: none"> 2030 年綠色授信餘額目標 1,300 億元 		
5. 數位客群經營	<ul style="list-style-type: none"> 2030 年永續連結貸款餘額目標佔法金總授信餘額 13% 		
6. 企業永續轉型			
7. 資本市場參與	<ul style="list-style-type: none"> 積極參與政府及國際組織永續、氣候變遷、自然相關倡議，強化氣候變遷因應能力並回應自然相關永續議題 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	投入資源 <ul style="list-style-type: none"> 建置財務碳排放管理系統，強化投融资部位轉型風險辨識能力 建置實體風險資料庫並導入地理資訊系統（GIS）技術，提升實體風險辨識及管理的能力，強化不動產擔保品放款實體風險管理 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 培育內部永續及氣候環境人才，並規劃補助相關證照
8. 金融影響力提升	<ul style="list-style-type: none"> 內部教育訓練結合 ESG 相關議題，階層式訓練班導入氣候環境風險管理課程 		能力運用 <ul style="list-style-type: none"> 建立管理組織，修訂氣候變遷相關內部管理規範，融入日常營運及業務發展，強化風險管理及機會掌握 參與監理機構及公會氣候相關專案協助制訂相關規範，如臺灣版永續分類標準、銀行公會氣候變遷風險管理專案及氣候變遷壓力測試專案等 研擬不毀林政策，從自身營運及投融资活動，推廣及鼓勵供應商及顧客對於生物多樣性與森林保育的關注及參與
9. 人才培育	<ul style="list-style-type: none"> 建立內部管理系統，強化風險管理及機會掌握 		

註 1：目標達成情形詳見 2.5 營運環境永續章節。

2.3.2 氣候環境產品及服務概況

個人金融

碳標籤信用卡

- 銀行全系列信用卡達成卡碳足跡標籤認證
- 發卡累計 **747 萬張**

創新普惠金融服務

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

低碳節能系列貸款

- 個人購買節能家電、設置家用綠能發電設備者等，提供金融服務優惠
- 不動產擔保品符合「財團法人臺灣建築中心」綠建築標章或建築能效標示認證者，2024 年底提供利率或手續費優惠至共計 **1,411 戶**，餘額新臺幣 **219.83 億元**，目標 3 年平均撥款金額成長率 8%

法人金融

綠色授信

- 協助企業投入潔淨能源、儲能系統、水資源與環境污染控制、環保產品或設備、綠建築等明確用於綠色專案項目，至 2024 年底餘額 **1,072 億元**
- 2030 年目標餘額 **1,300 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，至 2024 年底餘額 **768 億元**
- 2030 年目標達企業總授信餘額 **13%**

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
- 2021~2024 年推動「玉山 ESG 永續倡議行動」，累計與 **379 家** 企業共同倡議

永續諮詢服務

- 結合內部專家團隊與外部專業顧問，透過顧問式諮詢服務協助企業顧客發展 ESG
- 至 2024 年底，累計與超過 **260 家** 企業進行永續及氣候相關諮詢交流，包括建議減碳步驟、產業永續發展重點，並透過玉山永續轉型平台，串聯外部顧問協助企業導入溫室氣體盤查

中大企業 / 金融機構

永續債券投資

- 投資經認可之綠色債券、社會責任債券及可持續發展債券，至 2024 年底餘額新臺幣 **430 億元**
- 2025 年目標餘額新臺幣達 **450 億元**

永續發展債券發行

- 將資金投入對環境及社會友善的產業，至 2024 年底玉山銀行發行量 **263 億元**

永續發展債券承銷

- 支持企業永續籌資，協助企業發行永續發展債券，至 2024 年底承銷金額 **272 億元**

永續相關產業債券承銷

- 2024 年玉山證券承銷綠能、再生、能源相關產業案件數共 3 件，承銷金額為 **1.03 億元**

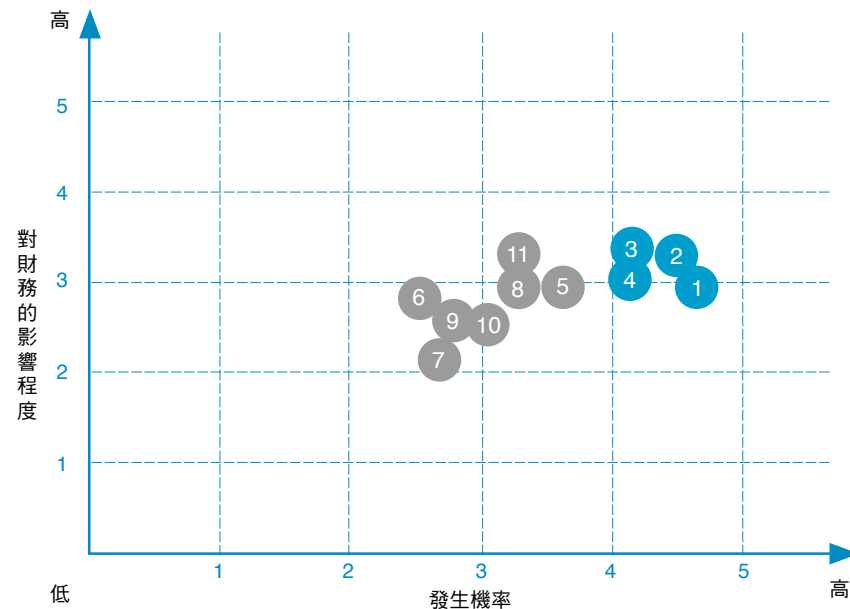
永續相關專案避險及諮詢服務

- 發展風電及太陽能光電案場等永續相關專案避險及諮詢，以金融服務支持環境友善
- 透過 ESG-Linked 融資及避險交易，鼓勵企業戶落實永續發展理念
- 至 2024 年底，提供避險交易服務達 **235.9 億元**

2.4 氣候環境風險辨識與管理

GRI：201-2

2025 年世界經濟論壇（WEF）全球風險報告指出預計在未來十年內，氣候環境風險將顯著加劇，極端天氣事件的頻發和環境污染問題日益嚴重。氣候環境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。例如顧客的經營受氣候變遷相關風險衝擊，導致玉山資產信用貶落或價格波動。隨著氣候變遷及社會低碳轉型的過程，在不同的時間會造成信用風險、市場風險、作業風險等不同程度的影響，長期下來更會影響經濟的穩定性。玉山考量業務實務管理機制及產品之生命週期，對短、中、長期進行氣候變遷相關風險評估，將其結合於現行風險管理架構，並定期檢視及擬定因應計畫。



註：● 為較重大議題

風險項目	潛在財務影響	影響期間
政策 和法規	1 碳稅 / 費 2 氣候自然法規趨嚴	短
技術	3 敏感性資產 4 原物料價格	中
市場	5 消費者偏好	中
名譽	6 負面新聞 / 訴訟	中
責任	7 裁罰風險	短
立即性	8 自然災害 9 自然資本缺乏與劣化	中
長期性	10 氣候及自然環境劣化	長
系統性	11 氣候環境不可逆退化	長

註 1：時間範疇定義：1 年以內屬於短期，中期至 2030 年，長期至 2050 年。

註 2：風險重大性涵蓋潛在損失或成本上升、收益成長幅度及影響員工比例等影響程度與發生機率皆較高之項目。

註 3：授信產品分為期限在 1 年內短期信用、超過 1 年而在 7 年以下之中期信用，超過 7 年者為長期信用。房貸主要存續期間 30 年之產品，企業金融視顧客需求提供適合之產品。產品策略主要考量約 5-10 年之景氣循環週期，期中管理頻率主要為每年，視管理需求調整管理頻率。

2.4.1 風險影響性評估

■ 實體風險與傳統風險關聯性

業務項目	主要風險類別	風險影響說明	風險影響程度		
			短期	中期	長期
授信投資 產品與服務	信用風險	· 受氣候變遷或自然環境因素（如強颱、暴雨、順向坡、土石流、水壓力）影響，造成擔保品價值減損，或供應鏈中斷影響顧客營運	低	中	中
	市場風險	· 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			
自身營運	作業風險	· 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	低	低	中
供應商	作業風險	· 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	低	低	中

■ 轉型風險與傳統風險關聯性

業務項目	主要風險類別	風險影響說明	風險影響程度		
			短期	中期	長期
授信投資 產品與服務	信用風險	· 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，或產品失去競爭力	低	中	中
	市場風險	· 環評及土地利用規範可能會限制鄰近敏感區域之廠區開發、營運，增加自然資源取用及廢棄物排放之成本 · 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 · 與自然環境相關的法規與政策，如歐盟反毀林政策與自然復原法，可能增加企業的營運成本或受裁罰等對財務產生負面影響，甚至進而影響投融資機構聲譽			
自身營運	作業風險	· 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 · 與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（包括公司上下游產業鏈）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，抑或是招募及留任員工的能力	低	低	中
供應商	作業風險	· 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	低	低	低

註：低度風險：風險造成淨收益小幅減少或成本 / 費用小幅增加，對整體財務影響輕微。
 中度風險：風險造成淨收益減少或成本 / 費用增加，影響營收成長。
 高度風險：風險造成淨收益大幅減少或成本 / 費用大幅衝擊整體營運，導致營收衰退。

2.4.2 氣候環境風險管理措施

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

範疇	重大性風險	風險因子	管理措施 / 適應計畫
低碳轉型	1. 碳稅 / 費 3. 敏感性資產	降低自身營運及投融資 碳排放量	投入資源 <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 之方法學進行投融資活動的碳盤查 依 SBTi 設定目標並進行減碳
投資	5. 消費者偏好 11. 氣候環境不可逆退化	股票及債券投資	能力運用 <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	1. 碳稅 / 費課徵 2. 氣候自然法規趨嚴 3. 敏感性資產 9. 自然資本缺乏與劣化	企業放款	能力運用 <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
授信	3. 敏感性資產 8. 自然災害 10. 氣候及自然環境劣化	不動產擔保品放款	能力運用 <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，以控管擔保品潛在滅失風險 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	8. 自然災害 10. 氣候及自然環境劣化	災害應變	投入資源 <ul style="list-style-type: none"> 玉山運用水利署第三代淹水潛勢圖進行潛在淹水深度分析，為避免營運因豪雨淹水而中斷，於潛在淹水深度區間達 0.5 公尺以上之分行進行防水閘門設置，目前共有 10 間分行據點設置防水閘門 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依「金融機構防漂綠參考指引」訂定避免漂綠之設計及措施，以及建立內部機制據以管控
自身營運	4. 原物料價格 8. 自然災害	供應商管理	能力運用
自身營運	2. 氣候自然法規趨嚴 6. 負面新聞 / 訴訟 7. 裁罰風險	合規與聲譽	<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能力

2.4.3 氣候變遷情境分析

情境分析是在面對不確定條件下，對未來可能發生情況進行鑑別及評估的過程，旨在掌握其對業務活動可能產生的財務影響。依風險來源，氣候變遷相關風險可區分為轉型風險及實體風險，前者是指企業為遵循低碳轉型相關法規而需承擔的減碳成本及碳費用，後者則是由極端氣候事件所引起的直接損害或損失。玉山依據國際組織發布的氣候情境，針對上中下游價值鏈進行氣候變遷情境分析，以評估氣候相關風險對營運的財務衝擊程度，並擬定相應的管理對策。

■ 評估架構及情境設定

上游：供應商

風險來源	轉型風險（碳稅、碳費）		實體風險（淹水、暴雨）
	短期	中長期	長期
評估時期	2025 年	<ul style="list-style-type: none"> • 2030 年 • 2050 年 	<ul style="list-style-type: none"> • 2030 年 • 2050 年 • 2090 年
情境設定	國內氣候變遷因應法徵收碳費	<ul style="list-style-type: none"> • IEA- Net Zero 2050 • NGFS-Net Zero 2050 	<ul style="list-style-type: none"> • IPCC SSP1-2.6 • IPCC SSP2-4.5 • IPCC SSP5-8.5
因應對策	經評估實體風險對上游供應鏈之衝擊程度較低，玉山將持續透過實地訪查、供應商大會之方式與上游供應商議合，必要時建立第二採購供應來源，以減緩氣候變遷所帶來的衝擊。		

中游：自有營運據點

風險來源	實體風險（淹水、暴雨）
	長期
評估時期	<ul style="list-style-type: none"> • 2030 年 • 2050 年 • 2090 年
情境設定	<ul style="list-style-type: none"> • IPCC SSP1-2.6 • IPCC SSP2-4.5 • IPCC SSP5-8.5
因應對策	因應極端氣候變化，玉山以內部系統提醒全行同仁需提高警戒以防範颱風帶來淹水、停電、物品墜落等風險。

下游：國內外企業授信、國內外票債券及股權投資、個人授信

風險來源	轉型風險（碳稅、碳費）		實體風險（淹水、暴雨、乾旱、坡災、熱浪）	
	短期	中長期	短期	長期
評估時期	未來一年	<ul style="list-style-type: none"> • 2030 年 • 2050 年 	未來一年	<ul style="list-style-type: none"> • 2030 年 • 2050 年
情境設定	假設我國實施全產業碳費徵收政策（NTD\$1,000/tCO ₂ e）	<ul style="list-style-type: none"> • NGFS-Net Zero 2050 • NGFS- Delayed Transition • NGFS- Fragmented World 	假設升溫 2°C 下，歷史莫拉克颱風事件重現並增強	<ul style="list-style-type: none"> • IPCC SSP1-1.9 • IPCC SSP1-2.6 • IPCC SSP2-4.5
因應對策	建置財務碳排放管理系統，強化投融資部位轉型風險辨識能力。提升綠色金融資產之比重及營收，提升資產組合韌性。透過議合提升顧客氣候及環境意識，協助顧客轉型，降低風險。		建置實體風險資料庫並導入地理資訊系統（GIS）技術，提升實體風險辨識及管理能力，強化不動產擔保品實體風險管理。	

註：因情境分析之方法論有其假設、相關參數設定為不同風險情境下推估之數值，且評估期間較為久遠，因此各情境所估算出之預期損失情形有其不確定性，並非未來實際發生之影響，分析結果之使用及解讀上應注意其限制性。

■ 價值鏈氣候情境分析

1. 供應商氣候情境分析

為量化評估供應商氣候風險對玉山的影響，我們針對轉型風險及實體風險進行分析。轉型風險評估結果顯示，若供應商將新增碳費全數轉嫁玉山，採購成本增加程度以 2050 年 NGFS Net Zero 情境最高，碳費轉嫁金額佔採購金額比例約 1.89%。實體風險評估結果則顯示，在 2030 年各情境下國內供應商均為低至中低風險等級。玉山將持續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。

分析流程

	氣候情境	衝擊途徑	潛在財務影響
轉型風險	<ul style="list-style-type: none"> 短期情境（國內徵收碳費） NGFS Net Zero 2050 IEA Net Zero 2050 	供應商轉嫁額外碳成本	採購成本上升
實體風險	<ul style="list-style-type: none"> IPCC SSP1-2.6（低度排放情境） IPCC SSP2-4.5（中度排放情境） IPCC SSP5-8.5（高度排放情境） 	暴雨機率上升、淹水深度增加	供應商淹水風險上升

分析結果

國內供應商 - 轉型風險分析結果

單位：新臺幣仟元

情境說明	短期	NGFS Net Zero		IEA Net Zero	
		2030 年	2050 年	2030 年	2050 年
其他製造業	844	17,730	45,772	12,919	23,069
服務性質（金融、服務、地產）	1,247	26,179	67,583	19,075	34,062
建築	24	495	1,277	360	644
合計	2,114	44,404	114,632	32,354	57,774
碳費轉嫁總額佔採購金額比例	0.03%	0.73%	1.89%	0.53%	0.95%

國內供應商 - 實體風險分析結果

單位：供應商家數佔比

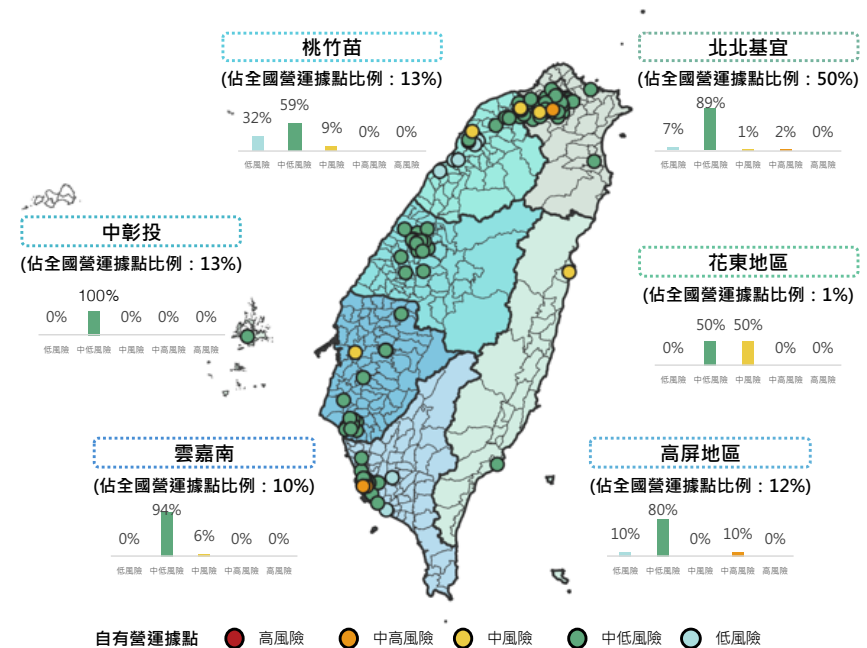
情境說明	SSP1-2.6		SSP2-4.5		SSP5-8.5	
	2030 年	2050 年	2030 年	2050 年	2030 年	2050 年
高風險	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
中高風險	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
中風險	0.00%	3.13%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
中低風險	73.44%	92.19%	42.19%	90.63%	81.25%	93.75%
低風險	26.56%	4.69%	57.81%	9.38%	18.75%	6.25%

2 自有營運據點氣候情境分析

依實體風險之危害度、脆弱度及暴露度，並參考 IPCC 第六次評估報告（AR6）SSP1-2.6、SSP2-4.5 及 SSP5-8.5 情境，以 2030、2050、2090 年為分析時間點評估玉山自有營運據點之淹水災害風險等級。分析結果顯示，在 2030 年及 2050 年的所有情境下，均無高風險據點；然而，在 2090 年 SSP5-8.5 情境，將有 2.98% 之營運據點列於較高淹水風險等級。

分析流程

	衝擊途徑	衝擊途徑	財務影響
實體風險	<ul style="list-style-type: none"> IPCC SSP1-2.6（低度排放情境） IPCC SSP2-4.5（中度排放情境） IPCC SSP5-8.5（高度排放情境） 	暴雨機率上升、淹水深度增加	影響營運穩定、對顧客之服務及營收



■ 投融资資產氣候情境分析

依玉山銀行及子公司玉山證券下國內外企業授信、國內外票債券、股權投資與個人授信等部位，參考「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」方法論，並導入轉型及實體風險進階作法，以投融资部位之經濟碳排放強度與地理座標，評估氣候相關風險的潛在影響，進而提升評估的細緻度，以更精準辨識氣候變遷帶來的潛在財務衝擊。

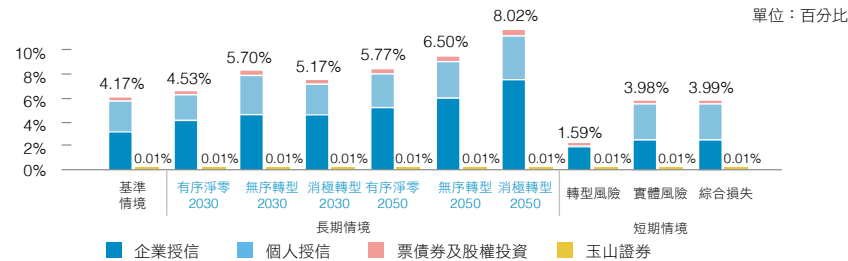
鑑別風險來源	· 轉型風險（碳稅/費）	· 實體風險（淹水、暴雨、乾旱、坡災、熱浪）
衝擊標的	· 企業授信 · 票債券及股權投資	· 個人授信
情境分析模型	· 長期情境（有序淨零、無序轉型、消極轉型） · 短期情境（實體風險情境、轉型風險情境、綜合損失情境）	
評估項目	· 授信戶營業額影響程度 · 授信戶信用評等	· 擔保授信之債權保證程度
風險成分評估	· 授信戶違約機率 PD	· 授信戶違約損失率 LGD

註：因長、短期情境之方法論不同，分析結果不宜逕予比較。

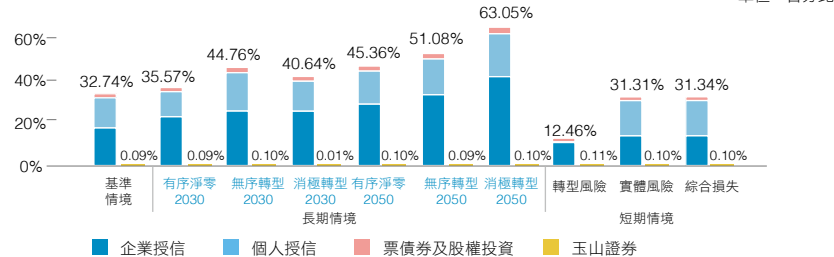
分析結果

分析結果顯示，最大預期損失發生於 2050 年消極轉型情境，合計玉山銀行預期損失為新臺幣 203.4 億元、玉山證券為新臺幣 3,596 萬元，分別佔玉山金控基準年（2024 年）淨值約 8.02% 及 0.01%，其中玉山銀行佔玉山金控資產約 96.64%、玉山證券佔玉山金控資產約 0.85%。

預期損失佔玉山金控 2024 年淨值比率



預期損失佔玉山金控 2024 年稅前損益比率



1. 高耗能及高碳排產業分析

因應極端氣候，各國訂定「2050 淨零排放」目標，並提出各種減碳的應對措施和政策，可能對高耗能及高碳排產業帶來較大的營運、營收衝擊，影響企業還款能力，進而增加違約風險；此外，高耗能及高碳排產業對極端氣候事件之敏感性也普遍較其他產業為高，可能因淹水、乾旱等實體風險影響，衝擊營運持續及穩定性。因此，有必要針對高耗能及高碳排產業進行分析，以落實氣候風險管理。參考經濟部依「能源管理法」第八條第二項規定公布之六大主要能源消費產業（石化業、電子業、鋼鐵業、水泥業、紡織業、造紙業），以國內外企業授信部位為分析對象，約有 11.10% 屬於高耗能及高碳排產業，其中以電子業佔比 8.04% 為最多。各情境下預期損失佔金控基準年（2024 年）淨值比率以 2050 年消極轉型情境為最高，合計佔比 0.65%。

六大高耗能及高碳排產業

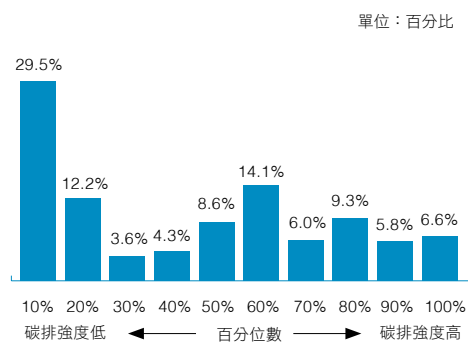
單位：百分比

產業別	暴露金額佔比	預期損失佔金控基準年淨值比率									
		基準情境	長期情境 -2030 年			長期情境 -2050 年			短期情境		
			有序淨零	無序轉型	消極轉型	有序淨零	無序轉型	消極轉型	轉型風險情境	實體風險情境	綜合損失情境
石化業	0.78	0.02	0.02	0.03	0.03	0.03	0.03	0.04	0.02	0.02	0.02
電子業	8.04	0.29	0.35	0.41	0.35	0.41	0.45	0.48	0.17	0.17	0.17
鋼鐵業	0.76	0.01	0.01	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02	0.01	0.02	0.02
水泥業	0.09	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.02	0.01	0.01	0.01
紡織業	0.61	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.02	0.02	0.01	0.01	0.01
造紙業	0.82	0.01	0.03	0.02	0.03	0.03	0.06	0.08	0.01	0.01	0.01
總和	11.10	0.35	0.43	0.49	0.45	0.50	0.57	0.65	0.22	0.23	0.23

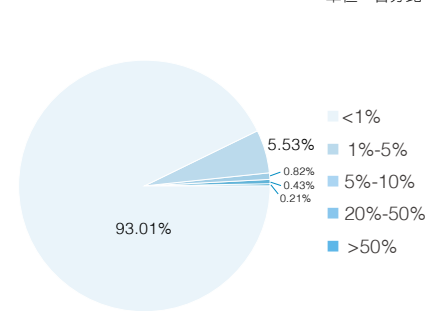
2. 轉型風險財務影響分析

轉型風險主要受投融資標的之碳排放強度、所屬產業別，以及標的所在國家之減碳轉型政策影響。玉山本次導入進階作法，以標的實際碳排放強度資料，細緻評估投融資部位於轉型風險對財務之影響程度，分析結果如下。在玉山國內投融資部位中，近 3 成部位為低碳排強度（百分位數 10% 以下）。評估各情境下碳稅費徵收及產業減碳情形，以 2050 年有序淨零情境對企業營業額影響比率最顯著，影響比率可達 50% 以上（佔部位比例約 0.21%）；然而，多數部位受影響程度較輕微，約 93% 部位之營業額受影響程度低於 1%。

國內投融資部位碳排放強度分布

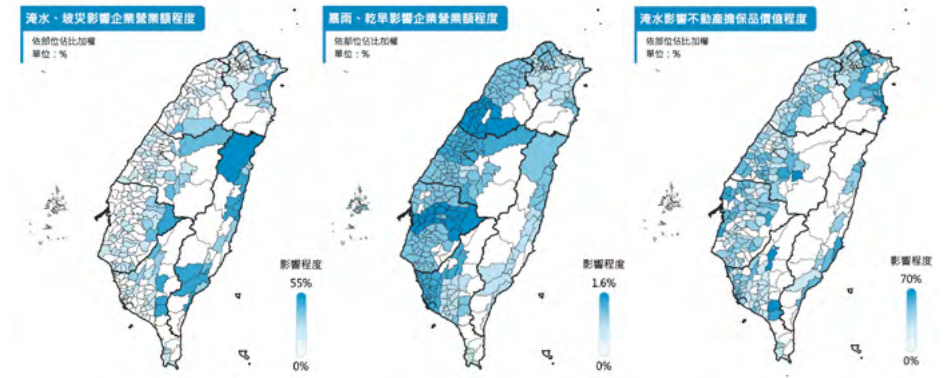


2050 年有序淨零情境 - 轉型風險對營業額影響比率



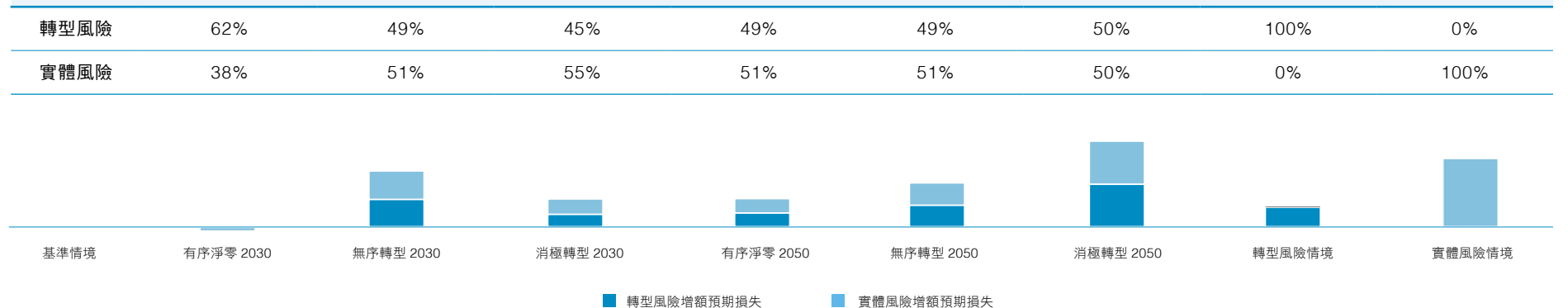
3. 實體風險財務影響分析

實體風險主要評估投融資標的的營運所在地與擔保品座落地是否位於高氣候風險地區，分析極端氣候事件對營運持續及資產價值的潛在衝擊。分析結果如下，圖上顏色愈深之區域，表示其風險程度與部位佔比較高。在 2050 年消極轉型情境（預期損失最高之情境）下，企業營業額受淹水及坡災影響程度以花東地區較顯著，最高可達 55%；受暴雨及乾旱影響程度則整體偏低，對企業營業額影響比率最高約 1.6%，其中又以苗栗、嘉義地區較顯著。針對不動產擔保品，評估實體風險對擔保品價值減損比率，以北部地區受影響程度較顯著，主因部位佔比較高。



風險成分佔預期損失分布

(分析範疇：國內企業授信、國內票債券及股權投資；依對營收之財務衝擊拆分預期損失)



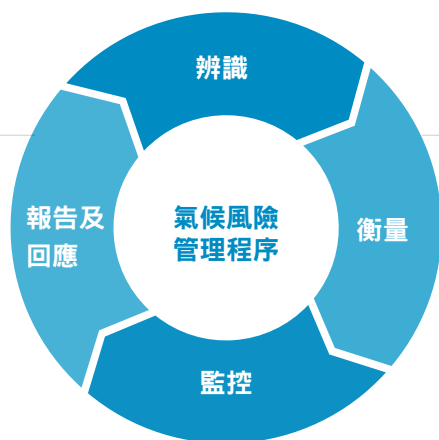
2.4.4 氣候環境風險管理程序

1. 辨識

- 定期分析公司營運及投融资部位對自然資本的依賴與影響，評估氣候相關風險對公司營運及投融资的潛在衝擊，同時定期關注相關法令、指引及文獻，以強化辨識的完整性
- 透過 TCFD 和 TNFD 建議的分類指標、相關法令、指引、文獻及內部專家的知識，建立氣候環境風險與機會的重大性辨識機制
- 在投融资決策流程中，強化納入氣候變遷相關風險與機會的議題，並辨識具高氣候及自然環境相關風險的企業

4. 報告及回應

- 至少每半年向董事會提出氣候暨環境風險報告，定期高階經營階層進行風險報告，以利評估氣候及自然環境相關風險暴險與管理情形
- 若發生氣候環境風險衝擊危及整體營運或業務狀況時，立即採取適當管理措施並向董事會進行報告
- 依循主管機關氣候變遷相關指引進行資訊揭露
- 導入 IFRS S2，並定期向董事會報告進度
- 針對所辨識出風險進行回應，制定或調整內部政策規章、調整業務策略、並設定氣候相關指標與目標，以達到玉山氣候願景



2. 衡量

- 盤查投融资部位的溫室氣體排放
- 衡量高氣候及自然環境相關敏感性資產佔比，評估對營運的潛在影響
- 定期對實體風險、轉型風險、系統性風險進行情境分析 / 壓力測試，以供策略擬定及風險管理參考

3. 監控

- 建立連結氣候及自然環境因子的指標並進行監控
- 導入科學基礎減量目標 (SBT)
- 依氣候及自然環境相關風險評估結果，採行風險導向差異化管理措施

2.4.5 氣候敏感性資產

參考國內外相關風險管理指引（如 UNEP-FI、SASB）並對照行政院主計處產業細類，辨識較易受氣候變遷影響之行業別（共計 108 項），依產業特性區分為化石燃料、電力設施及公用事業、交通運輸業、石化 / 化學、金屬製造 / 冶煉、水泥和玻璃、農林漁牧及造紙業等 8 大氣候敏感性資產分類，作為對外揭露及內部風險決策參考資訊。2024 年底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佔比為 5.71%。玉山已經設定了全面「撤煤」及達成淨零的目標，並對高碳排之企業進行議合。透過科學化的方法以及強韌的風險管理逐步往淨零目標邁進。

氣候敏感性資產

氣候敏感性資產分類		投融资總和
能源和公用事業	化石燃料	0.22%
	電力設施及公用事業	1.30%
交通運輸行業	交通運輸業	1.24%
材料和建築	石化 / 化學	2.01%
	金屬製造 / 冶煉	0.39%
	水泥和玻璃	0.11%
農業、食品和林業產品行業	農林漁牧	0.16%
	造紙	0.28%
氣候敏感性資產		5.71%
非氣候敏感性資產		94.29%
合計		100%

註：氣候敏感性資產盤查部位包含銀行、證券與創投。

2.4.6 產業差異化管理

玉山優先針對具高度環境敏感性或自然依賴性的重要地點及產業，採取差異化管理策略，彙整如右表。玉山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，推動社會能源轉型，發揮自身金融影響力，實踐全球氣候相關永續目標，未來也將持續精進在空間特性上的差異化管理，以擴大金融業的影響力地圖。



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炭及非傳統油氣撤資要點」，針對高溫室氣體排放之煤炭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） · 《土壤及地下水汙染整治法》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環境風險，強化管理氣候環境風險 · 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 營運環境永續

GRI：302-1、302-3、303-1、303-3、305-1、305-2、305-3、305-4、306-3

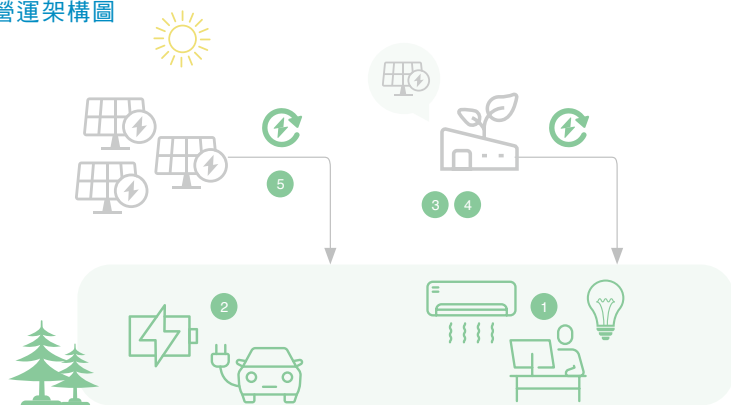
2.5.1 自身營運管理

面對迫切的氣候變遷危機，全球政府及企業積極擬訂相關氣候調適策略，玉山也積極推動自身的減碳、減水及減廢計畫，對內除了推動環保節能政策、推廣環境教育、建立環保節能文化及執行環保節能措施外，對外訂定環境各面項中長期目標。

■ 營運環境永續目標

- 以 2020 年為基準年，至 2030 年範疇一 + 二碳排放量降低 42%。
- 以 2020 年為基準年，至 2030 年範疇三 - 燃料和能源相關活動碳排放量降低 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 2020 年為基準年，至 2030 年營收用水量降低 30%。
- 以 2016 年為基準年，至 2030 年營收一般垃圾量降低 78%。

低碳營運架構圖



- 1 使用節能設備：採用高能效的空調和照明設備，以提升能源使用效率。
- 2 汰換老舊公務車：將公務用車替換為電動載具，並設置充電樁，推廣綠色交通。
- 3 太陽能屋頂系統：建置太陽能屋頂自發自用，提高再生能源的使用比例。
- 4 綠建築設計：打造符合綠建築標準的辦公環境，提供同仁舒適的工作場所。
- 5 簽署購電協議：全力轉供再生能源電力，營造低碳營運環境。



太陽能屋頂

承諾於 2025 年將所有國內自有大樓完成太陽能板建置，2024 年共完成 31 個據點，完成比例達 89%。



綠建築 (EEWH & LEED)

承諾於 2027 年將所有國內自有大樓打造成綠建築，2024 年共完成 27 個據點，完成比例達 77%。

2024 年取得綠建築標的

標的	項目	作為
九如辦公大樓	LEED v4.1 ID+C 白金級	整棟辦公大樓透過導入綠建築理念重新裝修取得 LEED ID+C 白金級認證
七賢分行	LEED v4.1 O+M 白金級	行舍屋齡超過 50 年，但透過節能改善取得 LEED O+M 白金級認證
東港分行	LEED v4.1 O+M 白金級	
屏東分行	LEED v4.1 O+M 白金級	為玉山第 10 個獲得 LEED 白金級的行舍，是值得紀念的里程碑

■ 減碳作為

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

全球各國政府及企業對「碳議題」的關注日益加深，隨著碳排有價的時代來臨，減碳不再僅僅是口號，歐盟及其他國家紛紛推出碳稅機制，歐盟預計於 2026 年正式施行碳邊境稅 (CBAM)，而英國的碳邊境稅也規劃在 2027 年啟動，臺灣環境部則於 2025 年獨步全球開徵碳費，透過課徵碳費促使全球人民對自身的碳排放承擔責任。

實施內部碳定價

為響應臺灣 2050 淨零轉型的治理基礎，加速推動節能減碳，玉山於 2023 年開始規劃並導入範疇一 & 範疇二內部碳定價，首先訂定碳費價格，將碳費的概念融入節能作為的成本效益，並透過溫室氣體盤查分析各單位碳排放與碳費資訊。2024 年於國內所有據點推動內部碳定價，將排碳成本納入日常營運，使各單位意識到須將碳排放視為成本，藉此引導各部門建立碳排管理作為。

目的

因應做法

依循法規要求



· 因應《氣候變遷因應法》2050 淨零轉型治理基礎，玉山銀行國內據點均導入範疇一 & 範疇二內部碳定價作為減碳工具之一。

滾動調整內部碳定價



· 依循市場趨勢訂定碳費價格，參考歐盟定價、國際均價、臺灣預計定價及罰款定價、具代表性同業及異業之定價等，結合本公司減碳成本單價，訂定碳費單價為 USD100/ton CO₂e。

培養碳排有價的觀念



· 為培養各部門應管理碳成本的觀念，透過「影子價格」方式進行碳費揭露，並且採取隨碳徵收的計費方式，提醒各部門預估次年度碳費預算。

建立一致性的使用環境



· 持續完善相關基礎建設，建立系統化碳排資料庫、佈屬大樓分層電力資訊蒐集管道、打造一致性電力使用環境等。

進行成本效益分析



· 將節能減碳作為的成本效益分析，導入碳定價概念後重新梳理，縮短回收年限以提升汰換效益。

提升能源使用效率



· 揭露各單位自身減碳情形，碳排放量越小，付出的成本就越少，使得各單位必須採取行動 (包含汰換高耗能設備、導入綠電等) 來降低碳費成本，進而改變同仁的行為。

實現減碳目標



· 未來也依據實際減碳開銷、國內外碳費趨勢與減碳相關法規滾動式調整碳費結構，透過碳成本管理機制加速邁向淨零排放。

汰換耗能設備

玉山金控主要以降低能源使用減少自身營運碳排放，玉山銀行於 2023 年第四季發起了「2025 年前將國內所有營運據點全面汰換為 LED 燈具計畫」，已超前部署於 2024 年將全行據點燈具汰換成 LED 燈，預估一年可省下約 487 萬度電，相當於全行 10.4% 整體用電。

積極推廣再生能源

承諾於 2040 海內外所有據點使用 100% 再生能源，除了於自有大樓屋頂上持續建設太陽光電發電設備自發自用外，自 2021 年開始簽署再生能源購電協議，累計 2024 年底，總採購量達 3,415 萬度，覆蓋率為 72.9%，2024 年度的再生能源使用比例達 61.2%。此外，玉山證券自 2025 年 1 月起，總公司、全臺 17 家分公司及子公司玉山投顧全面啟用綠電，為邁向 2050 年淨零碳排放的目標全力以赴。

已超前 2030 年目標

2024 年目標



範疇一 + 二碳排放量降低 **16.8%**
範疇三 - 燃料和能源相關活動碳排放量降低 16.8%
國內據點再生能源使用比例達 40%

2024 年成果



範疇一 + 二碳排放量降低 **48.6%**
範疇三 - 燃料和能源相關活動碳排放量降低 53%
國內據點再生能源使用比例達 61.2%

2025 年目標



範疇一 + 二碳排放量降低 **21%**
範疇三 - 燃料和能源相關活動碳排放量降低 21%
國內據點再生能源使用比例達 50%

2030 年目標



範疇一 + 二碳排放量降低 **42%**
範疇三 - 燃料和能源相關活動碳排放量降低 42%
國內據點再生能源使用比例達 100%

註 1：2020 年範疇 1&2 碳排量 24,698 噸，以此為基準。
註 2：玉山溫室氣體排放詳細資訊請參考附錄「溫室氣體排放總表」。

■ 減水作為

GRI：303-1、303-3

玉山金控與其子公司所使用的營運用水皆來自於自來水公司，且均屬民生用水，對水源無造成負面影響外，排放水均為生活污水，其處理方式亦符合水污染防治法等相關法規要求。

擴大導入 ISO 46001 認證範疇

玉山銀行於 2021 年導入了 ISO 46001 水資源效率管理系統，在水足跡盤查的架構下深入檢討據點的用水改善措施，以用水量為基準，2023 年擴大盤查新增至 15 個據點，提升導入比例至 28%，標的包含營運據點及辦公大樓，未來將持續擴大管理邊界，並持續推行多項用水及廢水減量措施，並藉由不斷宣導正確用水觀念、建立同仁個人良好之生活習慣，減少日常不必要的浪費，每月進行用水量分析，針對異常用量進行自主檢查管理及追蹤，同時也鼓勵各分行提供創意及成果展現。

此外，於主要辦公大樓 - 希望園區、登峰大樓及第二總部大樓設置雨水回收系統，首先會透過基地的透水鋪面以提高土壤涵水量，其餘雨水及地表逕流水則透過周圍水溝所設置的集水管進行收集，並經由沉澱、過濾系統處理後的雨水作為景觀植栽澆灌循環使用以達省水效益，2024 年蒐集並使用 7.82 千噸（megaliters）的雨水回收，除此之外，也有設置雨水感知器偵測當下雨量，若有下雨則不進行澆灌。同時汰換老舊用水設備，使用節水標章之節水器具。

2024 年目標
營收用水量降低 **12%**

2024 年成果
營收用水量降低 **34%**

2025 年目標
營收用水量降低 **15%**

2030 年目標
營收用水量降低 **30%**

註：減水作為目標及成果的基準年，均是以 2020 年營收用水量 4.71 噸 / 佰萬元為準。

■ 減廢作為

GRI：306-3

績優事蹟：經濟循環 將員工制服回收製作燃料棒

為響應國際趨勢最終目標「零廢」，玉山持續創新，不僅在製衣過程，避免水資源與化學藥劑的使用，以減少對環境的傷害，初期減廢作法為「資源共享」，將尺寸不合、汰換或離職同仁的制服衣物進行舊衣回收，經處理後的堪用品提供同仁申請配發或轉做公用制服共享再利用，現於總部、希望、科技及博愛大樓有設置公用制服供未領用正式制服同仁臨時借用。在 2022 年時考量同仁長時間穿著制服，為提升同仁體感舒適度，全公司制服進行款式汰換，將全公司約 13 公噸之制服回收、整理並分類，進行第一次的燃料棒試行，委由固體回收燃料廠進行專業處理，將衣服的碎片與棉絮生成廢衣燃料棒，以取代煤、碳供給工業用鍋爐燃料來做使用，在 2024 年共回收 2,580 公斤舊制服並 100% 製作成燃料棒。

2024 年為配合環境部資源循環署所頒布「機關及公營單位服飾紡織品循環採購指引」，現階段積極與廠商洽談，未來將衣物回收、整理後，判斷衣物原料是否為可回收材質，分別進行「重新造粒抽絲再製造」及「回收並製作為燃料棒」。

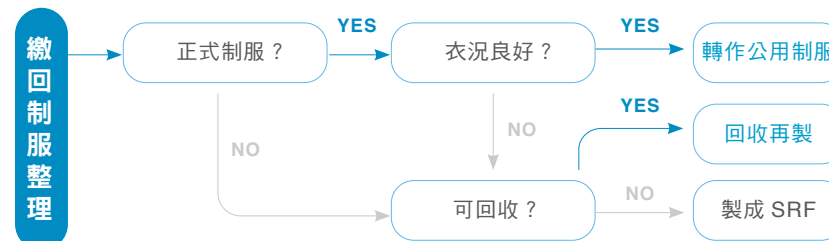
2024 年目標
營收廢棄物量降低 **44.6%**

2024 年成果
營收廢棄物量降低 **48.7%**

2025 年目標
營收廢棄物量降低 **50.1%**

2030 年目標
營收廢棄物量降低 **78%**

註：減廢作為目標及成果的基準年，均以 2016 年營收一般垃圾量 13.39 公斤 / 佰萬元為準。



2.5.2 供應商管理 GRI：204-1、205-2、308-1、403-7、408-1、409-1、414-1



玉山慎選符合標準的供應商，要求累積交易金額達一定標準以上^{註1}的供應商應回覆「供應商企業社會責任自評表」並簽署「人權及環境永續條款承諾書」，2024年應簽署之供應商回覆比率達100%。評估內容將明確說明玉山對供應商在公司經營、安全與衛生、環境保護及人權與勞動等方面的要求與期待。在人權與勞動要求方面，禁止使用童工，經比對亦未發現本行供應商有僱用童工之情事，並且遵循男女同工同酬原則，保障員工的基本勞動人權，包括工資能夠維持生活水平，也會於勞動部網站確認供應商近一年是否有自評表相應題項之裁罰案例，例如：避免、減少加班或過度工作、設定最長工作時間，以及支付員工年假、工資，並應於大規模解僱前設定最低協商或通知期限。對於有違反勞動法規的供應商，我們將安排實地訪查。此外，為掌握供應商的潛在風險，我們將在交易各階段訂定審查機制，相關成果如下表所示：

單位：家

	2024	2023	2022
參與供應商大會家數	46	47	36
供應商訪視家數	12	15	39
供應商評核會議討論家數	73	11	NA ^{註2}
簽署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家數	427	248	415

註1：一定標準以上金額為NT50萬元，2024年新往來供應商中，符合前述條件之供應商家數佔30%。

註2：為2023年新制，故無2022年數據。

■ 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，玉山持續導入ISO 20400永續採購標準，依循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，也訂定相關行動方案，包括由綠色採購邁向循環採購、擴展永續社會影響力以及汰換節能燈具，以實際行動發揮永續影響力，透過外部稽核評估是否符合標準要求。

■ 責任採購

優先選擇本地供應商也是SDGs永續發展目標所要求，各項採購皆以本地廠商為優先考量，2024年本地供應商採購比率達94.5%。

為實現SDG12「責任消費與生產」，玉山積極參與行政院環境部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境部所推動之「民間企業與團體綠色採購實施計畫」，已連續14年榮獲行政院環境部頒發「綠色採購標竿績優單位」，2024年綠色採購申報金額約6.46億元，迄今累計採購金額超過29億元。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。為共同響應政府政策推動循環經濟及社會創新產品及服務採購，將循環採購精神納入採購規章，以生命週期評估產品循環機會；在社會創新產品及服務採購獎勵則獲得首獎及多元響應獎，累積交易金額近6.5億。

■ 永續供應鏈議合

2024年持續舉辦供應商大會發揮自身影響力，邀請能源管理專業顧問分享企業永續供應鏈評鑑，期望引導供應商借鏡評鑑面向，與玉山一同在永續做出貢獻，也說明循環採購機制及綠色採購配合事項，與供應商共創永續價值。為促進責任生產及落實責任消費，於2024年透過顧問輔導機制成功輔導供應商加入社創組織，協助供應商實踐永續。



2.6 玉山溫室氣體排放結構

金融業最大的排放來源為投融資業務，玉山投融資碳排放依據碳核算聯盟（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）發布之第二版指引進行盤查，並建置財務碳排放計算系統，於 2024 年 7 月正式上線，將盤查頻率從每年一次提升至每月一次，即時監控每月碳排放量，此外，系統自動化計算機制有助於降低人工作業所可能引發的錯誤以及作業時間。同時，玉山也制定盤查管理規章，以確保運算邏輯統一、分工明確及有效管理，並將方法論與資料文件化，增加整體盤查一致性，盤查結果經第三方確信（詳見附錄十八）。透過碳排放資訊系統化，玉山持續關注資產碳相關指標的變化，以支持未來減碳轉型的計畫。

近四年溫室氣體排放量

單位：公噸

	2021	2022	2023	2024	確信單位
範疇一	1,857	1,844	2,161	2,403	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
範疇二	22,105	20,294	17,959	10,291	
範疇三：投融資	3,672,612	4,945,550	5,355,042	5,508,602	資誠聯合會計師事務所 (PwC Taiwan)
範疇三：其他	49,475	56,015	46,436	37,495	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
總計 (t-CO₂e)	3,746,049	5,023,703	5,421,598	5,558,791	

註 1：範疇二碳排放量根據市場基準進行計算。
 註 2：詳細溫室氣體組成請參考附錄十一、附錄十二。

範疇三投融資組合財務碳排放盤查

玉山金控

單位：公噸

集團子公司

單位：公噸

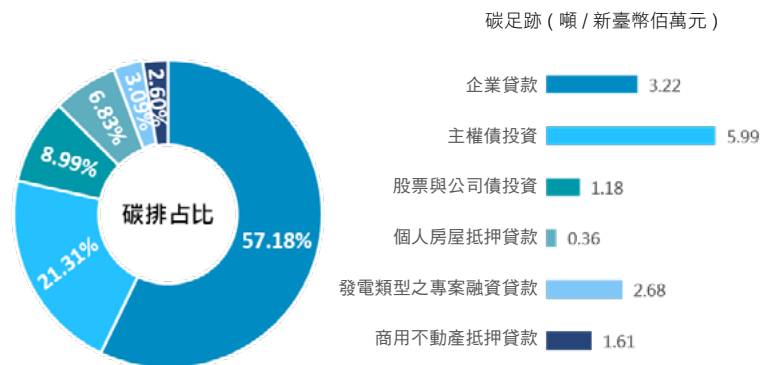
	2021	2022	2023	2024	銀行	證券	創投
投融資碳排放 (t-CO ₂ e)	3,672,612	4,945,550	5,355,042	5,508,602	5,501,355	3,226	4,021
投融資碳足跡 (Carbon Footprint)	1.73	2.10	2.14	1.99	1.99	1.17	0.80
加權平均碳強度 (WACI)	6.23	4.77	5.09	5.03	5.04	2.62	3.04
盤查覆蓋率 (%)	75.27%	76.53%	77.62%	78.61%			

註 1：2024 投融資碳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 (噸 / 新臺幣佰萬元)。
 註 3：加權平均碳強度 (Weighted Average Carbon Intensity) 依據投融資對象每單位營收碳排放和玉山投融資比重計算，有助於判讀投融資組合碳排變化情況。
 註 4：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 5：盤查覆蓋率係指已依據 PCAF 方法學盤查之投融資業務占總投融資業務部位比例。金控個體 2024 年度符合 PCAF 方法學之投融資業務占總投融資業務部位比例為 100%。

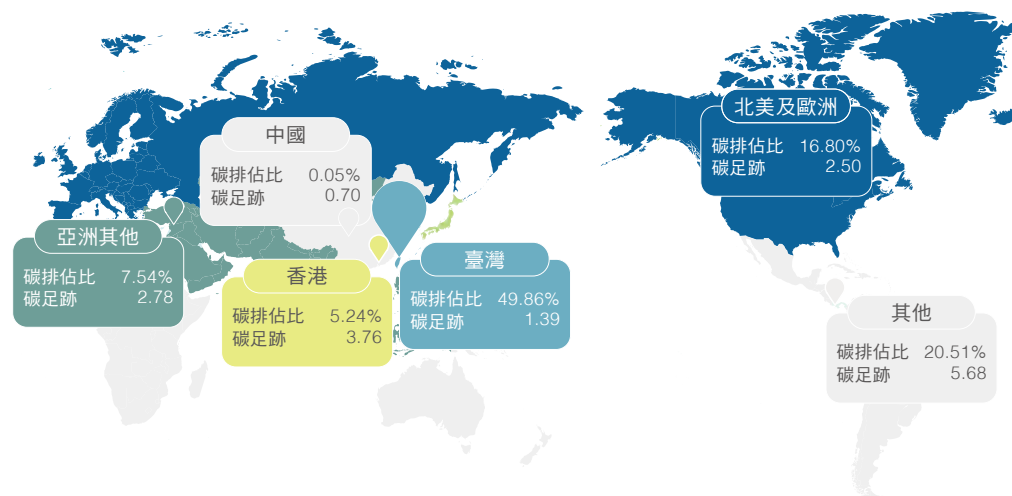
2.6.1 投融資組合財務碳排放

玉山將投融資組合溫室氣體排放量依照資產類別、地區別及產業別進行分析，結果如下圖所示，各資產類別碳排放量占整體碳排放量以企業貸款為主，占比達 57.18%，碳足跡則以主權債投資為最高，而因主要投融資地區為臺灣，占近一半的碳排放量。另外，在產業別方面，依碳排放占比排序，製造業及運輸業為主要碳排放來源，而碳足跡則以水泥和玻璃業顯著最高，顯示該產業高排放量的特性。玉山依據 SBT 訂定不同資產類別的減碳目標、規劃高碳排產業的控管機制及與顧客議合。

資產別分布



地區別分布



產業別分布



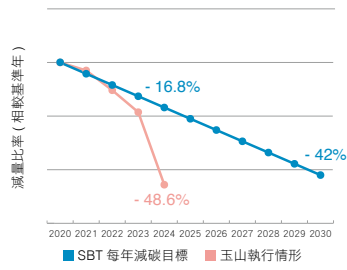
註：碳足跡單位：噸 / 新臺幣佰萬元

2.6.2 科學基礎減碳目標 (SBT) 達成情形

玉山金控於 2021 年宣布「2050 年淨零排放」的目標，並於 2022 年通過審核，正式設定 SBT 科學基礎減碳目標。範疇 1、2 目標以 2020 年為基準年，覆蓋率為 100%；範疇 3 投融资組合 SBT 目標以 2019 年為基準年，目標覆蓋率為總投融资組合 11%。玉山設定減碳策略，有紀律地推動轉型行動，並定期檢視 SBT 目標達成進度，2024 年 SBT 目標達成進度如下：

自身營運 (Scope 1&2)

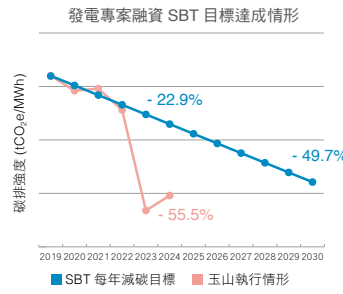
目標	2030 年範疇 1 + 2 絕對碳排放量較基準年 (2020 年) 降低 42%
達成進度	2024 年範疇 1 + 2 絕對碳排放量較 2020 年降低 48.6%，達成 2024 年目標



投融资組合 (Scope 3)

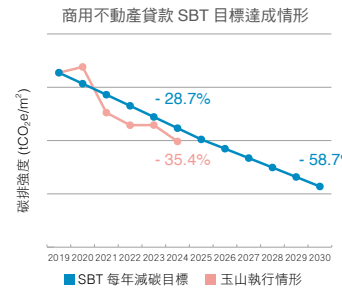
1. 發電專案融資

目標	2030 年發電專案融資碳排強度較基準年 (2019 年) 降低 49.7%
達成進度	2024 年發電專案融資碳排強度較 2019 年降低 55.5%，達成 2024 年目標



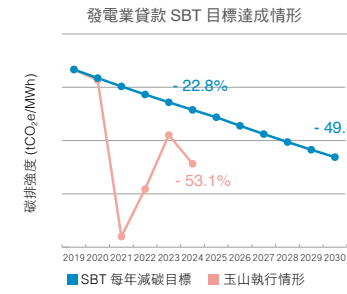
2. 商用不動產貸款

目標	2030 年商用不動產貸款碳排強度較基準年 (2019 年) 降低 58.7%
達成進度	2024 年商用不動產貸款碳排強度較 2019 年降低 35.4%，達成 2024 年目標



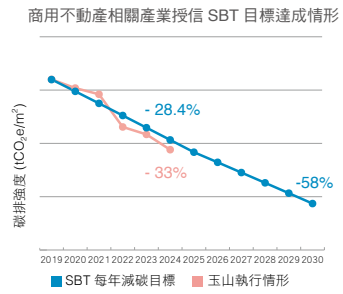
3. 發電業貸款

目標	2030 年發電業貸款碳排強度較基準年 (2019 年) 降低 49.3%
達成進度	2024 年發電業貸款碳排強度較 2019 年降低 53.1%，達成 2024 年目標



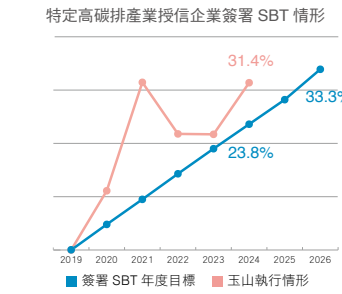
4. 非製造業相關產業授信

目標	2030 年非製造業相關產業授信碳排強度較基準年 (2019 年) 降低 58%
達成進度	2024 年非製造業相關產業授信碳排強度較 2019 年降低 33%，達成 2024 年目標



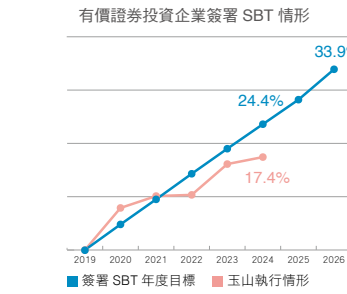
5. 特定高碳排產業授信

目標	以 2019 年為基準年，2026 年特定高碳排產業授信企業簽署 SBT 比例達 33.3%
達成進度	2024 年特定高碳排產業授信企業簽署 SBT 比例達 31.4%，達成 2024 年目標



6. 有價證券投資

目標	以 2019 年為基準年，2026 年有價證券投資企業簽署 SBT 比例達 33.9%
達成進度	2024 年有價證券投資企業簽署 SBT 比例達 17.4%，未達成 2024 年目標，主因為 2023 年起國際大型企業因政治不確定性開始退出 SBT 承諾



轉型行動

- 2021 年加入 SBT，以 1.5°C 設定範疇 1 & 2 減碳目標。
- 2025 年國內自有大樓 100% 建置太陽能設備。
- 2027 年自有大樓 100% 取得綠建築認證，持續汰換老舊耗能燈具及空調設備等汰換成節能產品。
- 2030 年國內 100% 使用再生能源、2040 年海內外 100% 使用再生能源。配合政府能源政策購買再生能源憑證。
- 2024 年正式導入範疇 1&2 內部碳定價制度。

轉型行動

- 2019 年 7 月起承諾不再支持燃煤發電專案融資，2021 年起皆無相關餘額。
- 2022 年宣示逐步撤資煤碳相關業務活動及非傳統油氣開採相關活動，2023 年底已無非傳統化石油氣相關投資、授信部位，未來亦不再支持。不再新增燃煤發電及有關開採部位，OECD 企業部位至 2030 年完全撤資、非 OECD 企業部位至 2040 年底全面撤資。
- 2022 年起導入授信內部碳定價機制，參考國際具公信力碳價，將玉山授信對象碳排放量轉換為較易理解之碳成本觀念，並作為業務發展參考依據。
- 持續支持再生能源產業發展，並透過倡議、永續諮詢服務及多元永續金融商品如綠色授信、永續連結貸款等，賦能及協助企業低碳轉型。

2.7 自然環境及生物多樣性維護

2.7.1 與自然和諧共存

玉山支持全球多樣性保育公約，致力於朝向 2030 自然正成長（Nature Positive）與 2050 淨零排放（Net Zero）的目標邁進。玉山為金融服務業者，對生物多樣性的影響主要來自於投融资業務，透過投資和貸款參與客戶及其價值鏈的活動，自身營運和業務不涉及獲取與惠益分享（access and benefit-sharing）之法規與措施。玉山深知維護生態環境對於緩解氣候變遷具有極大的助益，因此我們將生態環境的維護納入內部政策和對外承諾，從治理著手為地球盡一份心力。

■ 停止和扭轉生物多樣性喪失之政策

生物多樣相關政策與承諾	描述 / 涵蓋範疇
玉山金控維護生物多樣性暨不毀林承諾	玉山為實現聯合國生物多樣性公約與《昆明—蒙特婁全球生物多樣性架構》2050 年「人與自然和諧共生」的願景，承諾與利害關係人共同推動生態復育，並於自身營運與投融资活動採取行動達成無淨損失（No Net Loss）目標。
玉山金控永續發展實務守則	玉山金控推動永續發展，遵循環境法規、提升能源效率、使用再生資源、並評估氣候變遷風險。建立環境管理制度，關注生態效益，推廣永續消費，定期舉辦環境教育，確保公司營運對自然與生物多樣性的負面影響降至最低。
玉山金控氣候環境風險管理政策	玉山強調自然環境和生物多樣性的保護，通過建立風險管理機制來應對氣候變遷和其對生態系統的影響，以降低系統性風險並確保可持續發展。

■ 生物多樣性衝擊之鑑別方法

玉山運用 TNFD-LEAP 框架，並參考 ENCORE¹ 國際指引，整合國內既有自然相關統計資料，系統化地評估供應鏈及自身營運中對自然的依賴、影響、風險與機會，鑑別自身營運與供應鏈之位置與經濟活動是否鄰近生態敏感區及對生物多樣性具實際和潛在負面衝擊的產品或服務。有鑑於現有資料取得限制與品質因素，我們以主要營運地區臺灣為分析的範圍。

與自然的交界

- Locate 定位
- 蒐集玉山的供應商、自有營運據點地理位置資料及產業相關資料、定義優先地點並進行疊圖分析

依賴與影響

- Evaluate 評量
- 蒐集國際公開資料庫與國內企業公開資料與開放平台資料
 - 指標分析：使用地理空間指標（如生物多樣性重點地區²和淡水資源區域³等面向）及產業之營運特性指標分析比對
 - 依賴與影響辨識：使用臺灣在地化資料辨識企業是否位於生態敏感區

重大性風險與機會

- Assess 評估
- 評估重大風險與機會，進行情境分析與壓力測試
 - 根據結果規劃長期轉型計畫

因應與報告

- Prepare 準備
- 對內：強化資訊揭露、提升內部教育訓練與各項評估能力
 - 對外：透過產品服務、倡議與議合等，提升顧客及社會之重視

註 1：ENCORE（Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure）為聯合國環境規劃署之世界保護監測中心（UNEP-WCMC）和金融倡議（UNEP-FI）共同開發的工具，用以彙整和識別不同行業與子行業之間的影响和依賴。

註 2：「淡水資源區域」定義為國家地下水一級管制區、水庫集水區、河川區域圖籍所涵蓋之區域。

註 3：玉山金控價值鏈 LEAP 詳細分析流程與結果請參閱「2023 氣候自然報告書」。

■ 玉山自然環境行動概覽

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，於 2022 年主動加入 TNFD（自然相關財務揭露），並於 2023 年成為加入 TNFD 先行者的企業。玉山於 2024 年 11 月發布「2023 氣候自然報告書」，為臺灣首本經 BSI 符合性查核成熟度等級為最高評級「Level 5：Excellence」的報告書，持續朝「人與自然和諧共存」的願景邁進。



2024 主要成果：

臺灣黑熊保育計畫

連續 13 年結合臺北市立動物園共同推廣，累計舉辦 95 場次。

一生一樹 玉山植樹計畫

累計完成逾 6 萬株臺灣原生樹苗栽植。

「美麗臺灣 Smile 玉山」淨灘

北部於新北市淺水灣、翡翠灣、桃園市竹圍漁港等地舉辦，逾 2500 人參與。



「美麗臺灣 Smile 玉山」淨灘

中部於苗栗縣假日之森、臺中市塭寮漁港等地舉辦，逾 400 人參與。

北極熊環境教育計畫

累計舉辦 43 場次，逾 5,000 人共同響應。

十年樹木百年樹人

玉山臺大 ESG 百年計畫

累計完成逾 3 萬株臺灣特有原生柏木樹種栽植。

玉山國家公園步道認養

連續 16 年投入維護登山步道約 260 公里之步道設施及環境清潔。

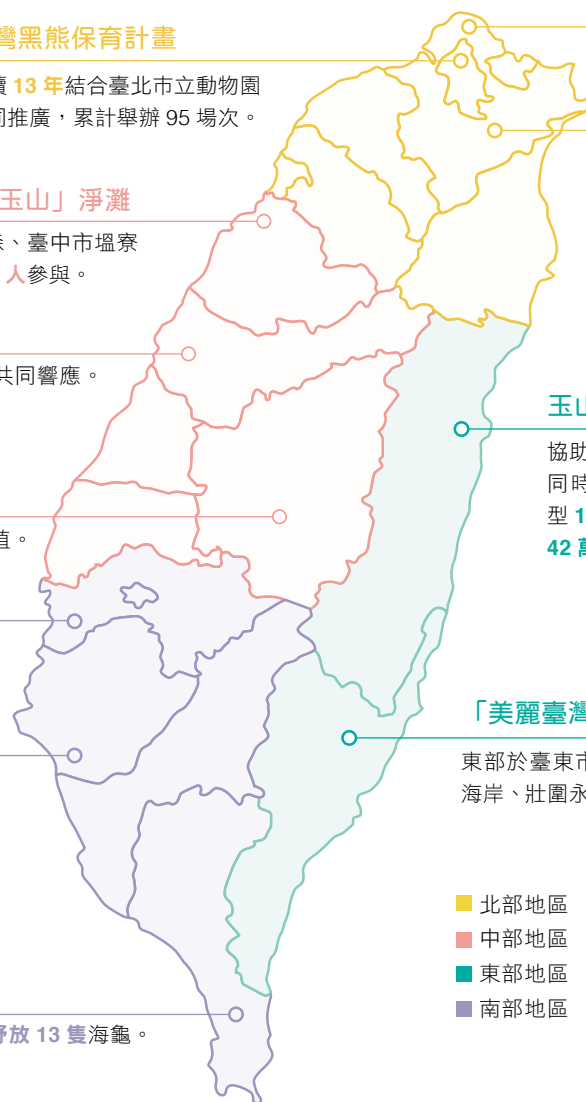
「美麗臺灣 Smile 玉山」淨灘

南部於臺南觀夕平台、高雄旗津海水浴場舉辦，逾 1100 人參與。



海龜保育計畫

累計醫治 86 隻及野放 13 隻海龜。



玉山瓦拉米計畫

協助轉型有機及地方創生，同時守護生物多樣性，轉型 18 公頃田地、累計收購 42 萬公斤稻米。



「美麗臺灣 Smile 玉山」淨灘

東部於臺東市活水湖旁海灘、花蓮市北濱海岸、壯圍永鎮海邊舉辦，逾 100 人參與。

- 北部地區
- 中部地區
- 東部地區
- 南部地區

■ 自然環境影響減緩層級架構

玉山自然環境及生物多樣性發展策略以「物種保育、棲地維護、環境倡議及員工環保活動」為 4 大主軸，透過導入減緩層級架構（Mitigation Hierarchy），並參考 SBTN 所提出的 AR3T^{註1} 架構將企業自然行動架構與活動進行對應，攜手志同道合的夥伴，一同減少對生物多樣性之負面衝擊，為臺灣美麗的大自然付出一份心力。

自然行動	避免 (Avoid)	減少 (Reduce)	恢復 (Restore)	再生 ^{註2} (Regenerate)
海龜生態保育計畫			√	
北極熊環境教育計畫	√	√		
臺灣黑熊保育計畫	√		√	
十年樹木百年樹人—玉山臺大 ESG 百年計畫	√	√	√	
一生一樹 玉山植樹計畫			√	
玉山瓦拉米計畫	√	√	√	
小米扎根行動計畫	√		√	
「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清掃與淨灘活動	√		√	
認養玉山國家公園步道	√		√	
Earth Hour 地球一小時 / 關燈 130 日	√	√		

註 1：AR3T 架構是由 SBTN 提出，透過「避免（Avoid）」、「減少（Reduce）」、「恢復（Restore）」、「再生（Regenerate）」4 個層次達到改變（Transform）的目的。

註 2：由於再生（Regenerate）涉及的項目較為複雜，這些項目通常需要多方面的協作和長期的投入。目前玉山生物多樣性行動專注於避免（Avoid）、減少（Reduce）和恢復（Restore）對自然環境之負面影響，為未來的再生工作奠定基礎。

2.7.2 物種保育

■ 海龜生態保育計畫

連續 6 年與國立海洋生物博物館合作「海龜保育計畫」，執行救傷醫療、海龜野放、生態教育等行動方案。另自 2020 年起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。累計逾千人共同響應，期間也醫治 86 隻及野放 13 隻海龜重返海洋的懷抱。近六年海龜救傷後野放概況：

海龜種類	年份	2019	2020	2021	2022	2023	2024
綠蠟龜		3	1	1	2	1	-
玳瑁		1	-	-	-	-	-
欖蠟龜		2	-	-	-	-	2
統計		6	1	1	2	1	2



帶領學員參觀海龜救傷醫療中心，介紹海龜體內發現的人造物



參與學員近距離觀察受傷海龜在收容中心環境的照護情形



獸醫師於海龜救傷課程為學員講解遇到海龜擱淺、受傷時應如何處理



於後壁湖保育沙灘進行野放海龜活動

■ 北極熊環境教育計畫

每年 2 月 27 日為「國際北極熊日」，玉山金控連續 5 年與國立自然科學博物館推出北極熊保育系列活動，累計舉辦 43 場次，近 5,000 人共同響應。2024 年活動內容包括搶救北極熊任務講座、北極熊和牠的熊麻吉闖關活動、參觀科博館活動，希望透過活動的舉辦，引導民眾進行反思，培養友善環境意識進而採取減緩全球暖化的行動。



邀請自然生態節目製作及主持人白心儀於「搶救北極熊任務講座」擔任講者，分享她在極地拍攝北極熊的經驗



邀請玉山種子學校臺中市僑榮國小師生到科博館參觀，透過觀察北極熊標本，引導學童理解氣候變遷對環境的衝擊

■ 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，累計舉辦 95 場次。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。另於玉山銀行花蓮分行設立國內首家動物保育特色分行「黑熊分行」，致力推廣動物保育與生態多樣性。



玉山銀行花蓮分行大廳設有黑熊小學堂專區，讓顧客申辦金融相關服務之際，也能閱讀保育知識

2.7.3 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，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。2024 年共種植 15,925 棵臺灣原生樹種。



■ 一生一樹 玉山植樹計畫

連續 6 年攜手農業部推動「一生一樹 玉山植樹」計畫，累計種植超過 60,000 株臺灣原生樹苗。2024 年認養國有林地及海岸林面積合計 4.58 公頃，種植 10,050 株本土樹種，包括紅楠、大頭茶、厚葉石斑木、白水木等。

國內首張結合環保公益信用卡「玉山御璽卡」

邀請卡友共同參與「一生一樹 玉山植樹」。申辦電子帳單或簡訊帳單之 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。



■ 玉山瓦拉米計畫

連續 11 年與玉山國家公園管理處、慈心有機農業發展基金會以及銀川永續農場合作「玉山瓦拉米計畫」，推動轉型有機農法及地方創生並設置保種田，讓糧食生產也能守護生物多樣性、維護傳統布農文化，並於生態調查發現瀕危的臺灣特有魚類 - 菊池氏細鯽，迄今已轉型 18 公頃有機田地、累計收購 42 萬公斤稻米。

■ 小米扎根行動計畫

攜手臺灣大學共同發起為期 3 年的「小米扎根行動計畫」，目標將持續復育當地 28 種小米品系，並透過成立小米栽植示範區、製作小米故事繪本、舉辦小米種植推廣活動、與久美國小合作「小米保留地」計畫，針對校園內學童進行小米有關的祭儀及栽植等相關食農教育等，期望傳遞保種、教育、文化傳承與推廣種植的意義。



■ 「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清掃與淨灘活動

連續 15 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，2024 年於全臺 147 個營業據點、15 處海岸線，超過 7,790 人次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 16 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。

■ 臺灣新年數鳥嘉年華

連續 2 年參與由中華民國野鳥學會、臺北市野鳥學會、高雄市野鳥學會及農業部生物多樣性研究所合力舉辦的「臺灣新年數鳥嘉年華」活動，此為記錄臺灣冬季候鳥變化的重要資料來源，為生態紀錄盡一份心力。

2.7.4 環境永續

GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS4

■ Earth Hour 地球一小時

連續 13 年響應全球最大規模的國際減碳行動「Earth Hour 地球一小時」，自發性延長關燈時間，3 月 22 日至 24 日連續三個晚上全面關閉海內外 170 個營業據點招牌燈及外牆燈。

■ 關燈 130 日

連續 8 年於夏季用電高峰期舉辦關燈活動，2024 年 6 月 5 日至 10 月 13 日，全臺 139 家分行全日關閉分行招牌燈及外牆燈電源，累計 8 年來共將節電 560,018 度，相當於減少 276.6 噸碳排放量。



■ 資源流通愛心義賣

連續 13 年由玉山志工主動發起「資源流通愛心義賣活動」，2024 年共募集了超過 1 萬項全新及二手物品，吸引超過 5,200 人次志工及同仁參與，義賣及愛心捐款總額逾 1,021 萬元，善款全數用於「玉山關懷學童專案」，支持經濟弱勢、家庭突遭變故的學童，減輕教育支出的壓力，協助購買文具、書籍、參與班級活動等，讓孩子們能快樂學習並能參與校內外活動。



■ 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，2024 年度共收集 3,322 本，流通數量 1,845 本，流通比率 55.54%。

■ 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 ESG 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。

月份	2024 環境教育主題
1 月	COP28 首度決議減少甲烷排放
2 月	將永續傳遞到無聲世界
3 月	礦井重生（Mine Resurgence）
4 月	多一塑不如少一塑（Planet vs. Plastics）
5 月	儲能（Energy storage）
6 月	世界環境日（World Environment Day）
7 月	金融業邁向淨零的最大挑戰「財務碳排放」
8 月	世界人道主義日（World Humanitarian Day）
9 月	瓦拉米 10 周年（10 years endeavors of the Malawi Project）
10 月	世界建築日（World Architecture Day）
11 月	聯合國生物多樣性公約大會（UN Conference of the Parties to the Convention on Biological Diversity）
12 月	第 29 屆聯合國氣候變遷大會（COP29）



COP29
Baku
Azerbaijan

03 發揮金融影響力

金融不僅是玉山的核心業務，更是推動全球永續轉型的關鍵動能，
持續以創新金融服務陪伴顧客邁向永續，創造金融價值也創造永續價值。

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

37%

永續授信占比

63.9%

永續發展債券佔
玉山債券發行比重

6.5 億元

攔阻詐騙

封面故事

攜手五家金控推進 永續金融第二屆先行者聯盟 成果斐然

Leading the Charge — Innovate, Invest, Impact for 2050!

「2050 淨零排放」是全球共同的願景，也是臺灣積極追求的目標。應金管會邀請，玉山金控與元大金控、中信金控、第一金控、國泰金控及兆豐金控共同組成「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、協助推廣及國際接軌五大核心領域，採取更加積極主動的行動。聯盟致力引導產業企業邁向綠色供應鏈，增強對零碳技術的投資力度，成為推動氣候行動的領頭羊。正如團結的手指匯聚成握拳，面對前路雖然艱辛漫長，但只要持續前行，終能抵達淨零目標。

2024 年玉山金控擔任永續金融先行者聯盟第二屆輪值主席，與第一屆相比，第二屆聯盟成員新增了兆豐金控，有助聯盟金融影響力進一步擴大。在綠色採購面，聯盟 2023 年綠色採購總金額約新

臺幣 29 億元、年成長近 65%。在資訊揭露及議合方面，2023 年各金控盤點國內主要投融資部位屬高碳排者之總碳排放量達 1,387 萬公噸 CO₂e，其所屬行業包括：製造業、水泥業、原物料產業、電力供應業、半導體等。截至 2023 年底，各金控對高碳排企業完成議合之比例平均近 92%，此外，促使高碳排企業訂定 2050 減碳目標之比例平均達 64%。2023 年各金控發展之永續應用或分析工具計 12 項，其中包括玉山推出「氣候暨生物多樣性永續連結貸款」、國泰推出「陽光綠益債務型 STO」、中信於個金網頁設置「永續 ESG 專區」、元大於網頁建置「年輕世代金融素養專區」、第一推出「消費碳足跡查詢」服務；2024 年規劃發展 9 項工具，包括開發綠色金融商品、應用工具及應用程式、推動減碳服務等。



先行者聯盟作為政府與金融業者之間重要政策的諮詢平台，2024 年聯盟季會中針對「金融機構防漂綠參考指引」、「節能服務業（ESCO）專案貸款推動」及「綠色及轉型金融行動方案」等重要政策進行了雙向討論，讓主管機關在擬訂政策時可以聽取金融業者的實務建議，同時也讓業者更加了解主管機關政策推動的方向，協力政府與企業共同推動淨零轉型，引導資金支持永續基礎建設及低碳技術的發展。此外，玉山也擔任金融業淨零工作平台-政策與指引工作群的召集人，2023 年統籌訂定金融業「財務碳排放計算指引」、「減碳目標設定與策略規劃指引」，為臺灣金融業在淨零轉型上建立重要基礎工程；2024 年進而訂定金融業「轉型授信審查參考指南」，協助金融機構判斷企業轉型計畫之可行

性及可信度，發揮氣候政策影響力，持續推動臺灣金融業淨零轉型。

玉山金控陳茂欽總經理表示，玉山於 COP29 周邊會議中，向各界分享臺灣永續金融先行者聯盟的合作機制與永續作為，透過金管會、各金融產業公會、金融機構的共同努力，加速推動臺灣金融業減碳轉型的重要基礎工程，也呼應了 COP29 「In Solidarity for a Green World」的主題，展現臺灣公私部門團結合作應對氣候危機的行動力，也讓世界看見臺灣。永續金融先行者聯盟將持續扮演重要的協調者角色，促進各方的意見交流，協助主管機關制定與推動更具前瞻性且符合市場需求的政策，邁出更堅實的步伐，為實現 2050 淨零的目標貢獻力量。👉



3.1 永續金融

GRI：2-29

3.1.1 永續金融管理與政策

GRI：2-23、2-24

玉山金控依循臺灣相關法規與國際準則，包括金管會「綠色金融行動方案 3.0」、國發會「2050 淨零排放路徑及策略總說明」、赤道原則（EP）、責任銀行原則（PRB）、責任投資原則（PRI）、國際資本市場協會（ICMA）等。制定永續金融管理方針，子公司亦依循金控政策訂定相關規範，進行永續相關金融商品或服務之開發。透過完善的管理機制，有效識別與控管經濟、環境及社會風險，並促進長期穩健發展。

■ 玉山金控及主要子公司之永續金融管理方針

管理方針	玉山金控	玉山銀行	玉山證券
政策規範	<ol style="list-style-type: none"> 1. 永續發展實務守則 2. 防漂綠管理要點 3. 維護生物多樣性暨不毀林承諾 4. 永續金融政策 5. 政策影響力宣言 6. 普惠金融宣言 7. 煤炭及非傳統油氣撤資要點 8. 投融资企業永續發展議合要點 9. 投資企業永續發展投票要點 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 法人金融辦理綠色授信管理要點 2. 法人金融辦理永續連結貸款管理要點 3. 法人金融赤道原則專案融資作業要點 4. 金融友善服務作業要點 5. 辦理永續存款作業要點 6. 有價證券永續投資管理要點 7. 機構投資人盡職治理準則 8. 法人金融辦理社會責任授信管理要點 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 永續發展政策 2. 有價證券永續投資管理要點 3. 機構投資人盡職治理準則
揭露資訊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 永續報告書 2. 氣候自然報告書 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 盡職治理報告 2. 股東會投票紀錄 3. 議合紀錄 4. 氣候相關財務揭露報告書 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投資人盡職治理專區 2. 永續報告書 3. 氣候相關財務揭露報告書

■ 國際永續倡議

玉山金控積極參與國際永續倡議，對標全球標準並持續精進，確保營運策略與國際趨勢同步發展。透過簽署、遵循或落實各項國際永續規範與原則，深化企業責任與影響力，以下為玉山金控 2024 年新參與國際永續倡議之概況：

全名	英文簡稱	加入年份
亞洲證券業與金融市場協會	ASIFMA	2024
亞洲轉型金融研究小組	ATFSG	2024
新加坡永續金融協會	SSFA	2024

3.1.2 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

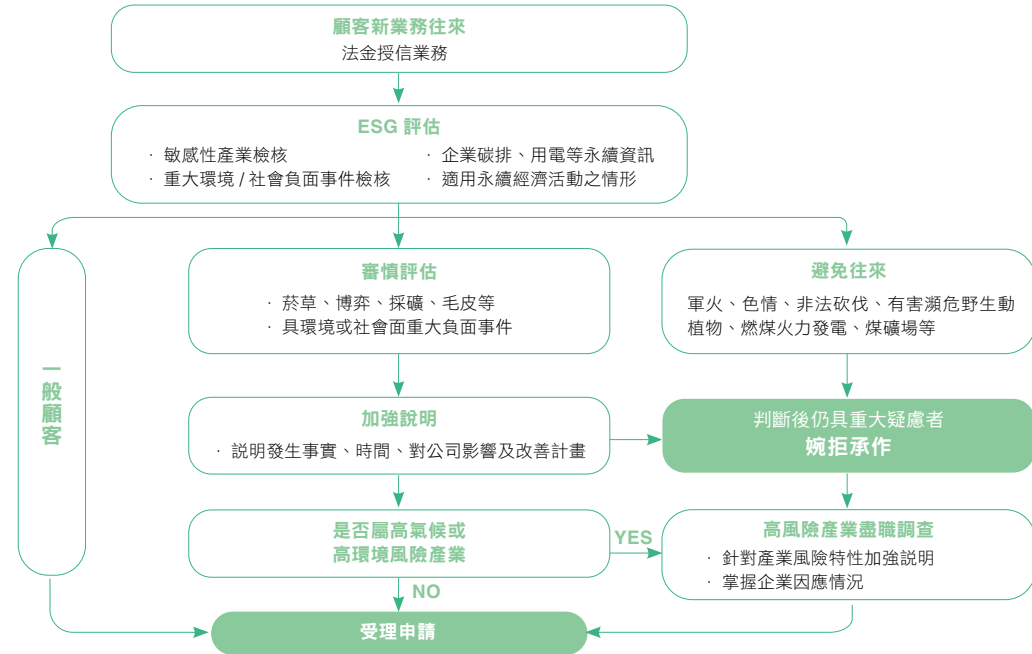
玉山發展責任授信業務流程，「玉山銀行授信政策」明訂對於申貸企業環境及社會面的落實與投入，應納入授信參考評估。針對授信新申請案件，逐案皆需進行 ESG 評估，包括敏感性產業檢核、重大環境/社會負面事件檢核，並依不同往來對象收集企業永續相關資訊。若往來對象涉及軍火、色情、非法砍伐、有害瀕危野生動植物，及燃煤發電、煤礦場等應避免往來，而企業如涉及菸草、博弈等應審慎評估之營運活動，或過去有重大環境社會面負面事件，需進行加強說明，若仍具重大疑慮則婉拒往來。

同時，玉山銀行於授信流程中設有氣候風險及環境風險檢核機制，授信對象所屬產業若環境或氣候風險偏高，需依該產業特性，針對特定永續題組進行加強說明，以利掌握企業因應情況。

授信企業 ESG 評估與永續經濟活動

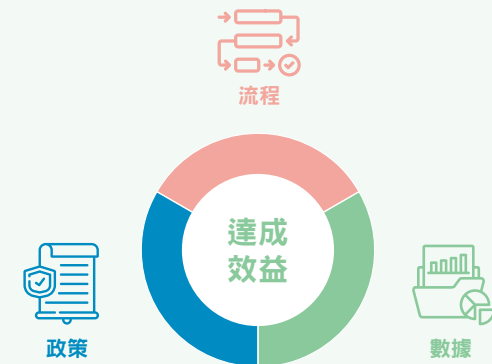
透由授信系統「企業 ESG 評量表」上線，玉山銀行持續收集企業永續資訊，精進授信面永續流程評估。在風險管理面向，依照金控所訂定永續相關政策，例如煤炭及非傳統油氣撤資要點，逐案於案件中揭露授信對象涉及情形。

此外，回應主管機關「綠色及轉型金融行動方案」，玉山銀行鼓勵於永續相關授信辦理過程中，將永續經濟活動之評估納入參酌。而與部分特定企業進行 ESG 議合時，亦將我國推動永續經濟活動方向納入交流範疇，鼓勵更多企業了解永續分類方式。



企業 ESG 評量表

1. 基本資料：營收、資產
2. ESG 負面資訊檢核
3. 碳排、能源資訊、ESG 發展情形
4. 永續經濟活動自評
5. 高風險產業盡職調查



授信內部碳定價

玉山銀行 2022 年 7 月推動授信內部碳定價，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以及國際減碳路徑，每年依減碳路徑訂定各業務單位碳目標，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。

2024 年執行狀況

2022

- 7 月建立授信內部碳定價
- 提供業務單位內部碳定價報表，協助掌握承擔授信戶相關碳排量，轉換為碳成本思維
- 針對超額碳排進行成本計算，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

- 線上化建置「碳排儀表板」及相關圖表，透過碳排強度分級等功能，協助業務進行授信組合管理
- 提供「授信碳排計算器」估算碳排情形，並於減免機制下估算玉山銀行擬需承擔新戶或既有授信對象之碳排量

2024

- 規劃內部碳定價報表之碳排資訊對標玉山金控財務碳排系統，確保數據趨於一致
- 「授信碳排計算器」新增企業顧客碳排計算功能，協助業務單位管理碳風險

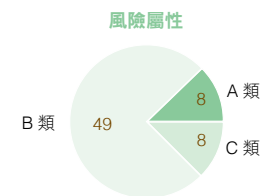
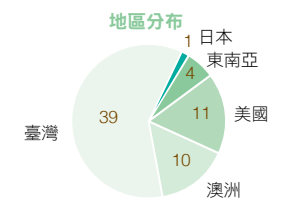
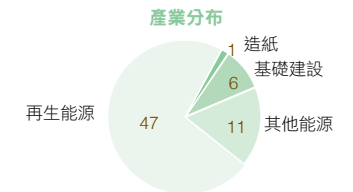
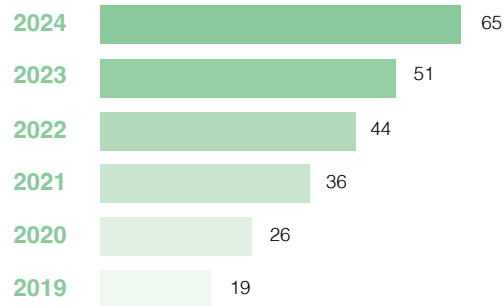
赤道原則

依循第四版赤道原則框架，逐案出具內部評估報告，掌握專案融資案件於進行期間潛在的環境及社會相關風險，包括氣候變遷、人權、生物多樣性，並透過 IFC Performance Standard 架構進行分析，以實現更負責任的貸款流程。

2024 年發展重點

- 赴泰國曼谷參與培訓會議，透過討論深入瞭解特定主題，包括生物多樣性和社會議題等，並與其他亞太區會員銀行進行交流，作為未來精進方向之參酌。
- 持續提升生物多樣性評估能力，透過圖資系統，交叉比對專案地理位置及國際 IBAT 等資料庫，並與授信對象進行溝通，了解專案如何因應。
- 2024 年共簽約 14 件適用赤道原則之專案融資案件，其中多數為太陽光電與風力發電等再生能源專案；另 2024 年評估過程中，共 3 案考量 ESG 風險偏高予以婉拒（2 案再生能源及 1 案基礎建設類型專案）。

65 件
2024 年赤道原則累進核准件數



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。截至 2024/12，A 類案件餘額 124.7 億元、B 類 281.4 億元、C 類 36.1 億元。

■ 永續授信業務

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。

單位：新臺幣佰萬元

永續授信業務	2023 餘額	2024 餘額	2024 佔整體 企業授信比重
ESG 產業授信	275,912	297,039	26.29%
綠色授信	80,926	107,189	9.49%
永續連結貸款	60,062	76,846	6.80%
永續授信合計 ^註	368,766	419,031	37.09%

註：2024 年永續授信業務重複部分共 62,043 佰萬元，加總時已扣除。



ESG 產業授信

2024 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

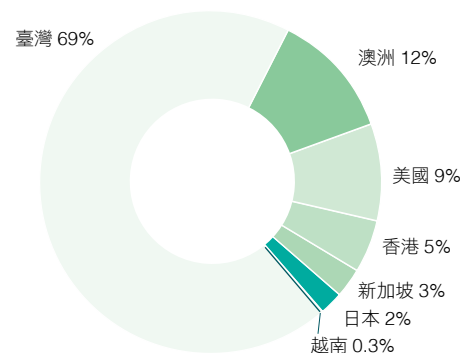
永續產業授信	產業別	2023 年餘額	2024 餘額
環境友善產業	太陽能	1,114	1,597
	自行車	5,128	5,168
	LED	887	735
	電池	3,014	5,928
	電動車	92	15
社會友善產業	循環經濟	4,241	4,445
	醫療	25,728	30,841
	教育	5,688	6,278
	運動健身	3,440	3,362
	電信固網	4,994	5,583
	網通及物聯網	6,005	5,857
	工業機器人	48	100
新創重點產業 ^註	符合定義之產業及相關供應鏈	215,532	227,130
永續產業授信總計		275,912	297,039

註：係參考我國政府五 + 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。

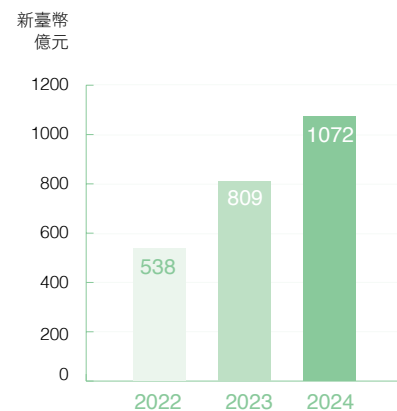
綠色授信

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 2024 年底餘額共 1,072 億元，年成長約 32%。

綠色授信地區分布佔比 (依 2024 餘額)



近三年綠色授信餘額



(1) 綠色專案融資

玉山銀行致力於協助國內外企業及綠能產業發展，從臺灣屋頂型、地面型、水面型光電，到因應政府一地兩用政策所發展的漁電共生，持續支持臺灣太陽光電產業，推出專案提供綠能業者將已商轉光電資產再融資，將資金再投入開發興建，進而創造綠色投融資的正向循環。玉山銀行亦透過離岸風電及綠能專家團隊，參與國際重要風電、光電、其他新能源及儲能專案融資，區域包含澳洲、美國、中國、日本、越南等地，截至 2024 年底，全行再生能源及儲能相關融資餘額共新臺幣 760 億元，較 2023 年成長 48%。

重要里程碑

2021

- 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業務

2022

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

2023

- 首件美國太陽光電
- 響應 The Global Renewables Alliance 三倍再生能源 (3xRenewables) 倡議

2024

- 首件日本太陽光電
- 首件澳洲及美國儲能

全球再生能源聯盟 (The Global Renewables Alliance) 於 2023 年發起「三倍再生能源倡議」(3xRenewables)，旨在集結全球民營機構，共同達成 2030 年將可再生能源提高三倍、能源效率提高兩倍的目標。玉山金控率先響應此倡議，2024 年再生能源融資餘額已達 2022 基準年之 2.23 倍。

2022 再生能源 融資餘額	較 2022 基準年 成長倍數	2023 再生能源 融資餘額	較 2022 基準年 成長倍數	2024 再生能源 融資餘額	較 2022 基準年 成長倍數
33,956 佰萬元	-	51,413 佰萬元	1.51 倍	75,870 佰萬元	2.23 倍

碳社會成本係指因溫室氣體排放引起的全球暖化和氣候變遷所造成的長期經濟損失。玉山銀行 2024 年累計參與風力發電及太陽光電裝置容量分別達 802MW 及 1,417MW，相當於避免碳社會成本共 2.88 億美元，反映了本行對環境永續發展的投入與堅定承諾。

2024	累計參與發電裝置容量	較前年度	預期減碳量	相當於避免碳社會成本
風力發電	802 MW	+ 80%	83 萬噸	1.58 億美元
太陽光電	1,417 MW	+ 37%	69 萬噸	1.30 億美元

* 裝置容量：2022 年起調整揭露方式，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，按此計算

* 預期減碳量：依玉山銀行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%）× 0.494（電力排碳係數）

* 依能源署公布 2023 年電力排碳係數每度電 0.494 公斤計算

* 碳社會成本（social cost of carbon）係依 2023 年 11 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

攜手國際投資人締造兼具環境與社會保護的綠能創新

玉山銀行於 2024 年擔任國際投資人 K 集團 149MW 太陽光電暨 20MW/80MWh 儲能系統聯貸案的共同主辦行（MLA）及綠色貸款協調銀行（Green Loan Coordinator），案場座落於臺灣中部填海造陸之內海潮間帶，不僅是國內少見的水面型太陽光電，更是首件結合光電與儲能系統的政府標案，也因其位處天然航道與漁民捕魚養蚵區，開發過程充分照顧利害關係人意見，與當地漁業組織達成協議，保留部份天然航道，讓臺灣再生能源開發與在地生態環境得以共存共榮。

響應當地政策，參與美國史上最大潔淨能源計劃

美國加州政府承諾於 2045 年達成 100% 供應再生能源電力之淨零碳排目標，玉山銀行於 2024 年參與新墨西哥州 3.5GW 陸域風電暨興建期輸電設施專案融資，商轉後連接至加州電網，預估年發電量可達 132 億度，約當加州全年電力供應之 5%，可滿足約 122 萬戶家庭用電需求。本案不僅是美國史上最大型的指標陸域風電暨輸電專案，更榮獲年度最佳再生能源資產融資交易的殊榮，玉山銀行攜手國際投資人及大型金融機構推動能源轉型，共同實現淨零永續的未來。

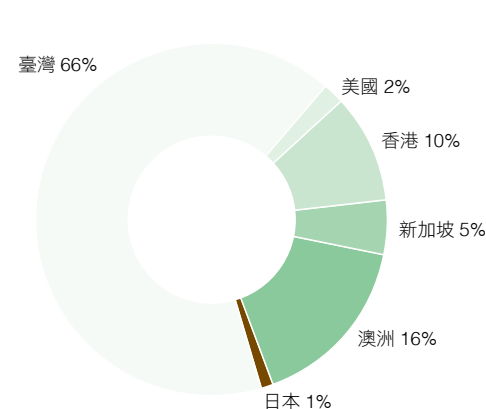
（2）綠建築及節能設備

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 2024 年綠建築 261 億元（2023 年 235 億元），成長率 11%、節能設備（及其他）提升至 134 億元，成長率達 49%。

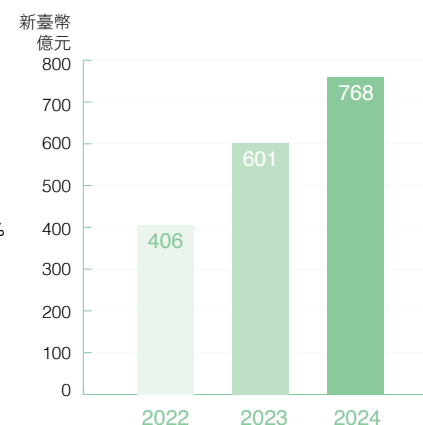
永續連結貸款

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，截至 2024 年底餘額 768 億元（2023 年 601 億元），永續連結貸款餘額佔企金總授信餘額為 6.8%。同時，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。

永續連結貸款地區佔比（依 2024 餘額）



近三年永續連結貸款餘額



■ 協助中小企業永續發展

玉山長期致力支持中小企業，提供一系列的措施，包括永續相關授信、諮詢議合、信保基金等方式，旨在協助中小企業顧客實現永續經營

2024 年玉山協助中小企業投入各項永續發展，如再生能源、綠建築、節能設備等。至 2024 年底，中小企業永續相關授信餘額（含綠色授信及永續連結貸款）共 822 億元（2023 年約 580 億元），佔整體中小企業放款餘額 13.59%（2023 年 10.36%）。

單位：新臺幣佰萬元

	2024 年餘額
中小企業永續相關授信	82,240
中小企業放款餘額	605,250
永續授信佔中小餘額比例（%）	13.59%
中小企業佔整體企業授信餘額比例（%）	53.57%

玉山長期支持中小企業發展，中小企業放款餘額佔整體企業授信餘額比例約 53.6%，並透過信保基金協助中小企業，連續 20 年榮獲信保績優總行的最高榮譽，並於「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 6 年獲得第一，創業界最佳紀錄。

玉山持續透過總行 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，協助企業了解產業趨勢和供應鏈對 ESG 的要求，並透過永續轉型平台合作顧問、串聯政府相關獎勵資源等方式，實際協助中小企業邁向永續。



■ 海外永續金融實績

香港分行

獲得香港品質保證局 HKQAA 頒贈《香港綠色和可持續金融大獎 2024》四獎項，顯示玉山在綠色永續發展已獲香港當地評選機構肯定。除了持續擴大永續授信外，香港分行亦將 ESG 與金融衍生性商品進行創新聯結，與當地企業完成 ESG-linked Interest Rate Swap 交易，將 ESG 元素嵌入 IRS 利率避險交易中，每期比價時依連結綠色指標達成程度給予加減碼幅度，除可豐富永續聯結的產品特色，同時滿足融資與避險需求，並鼓勵顧客攜手玉山共同投入 ESG。

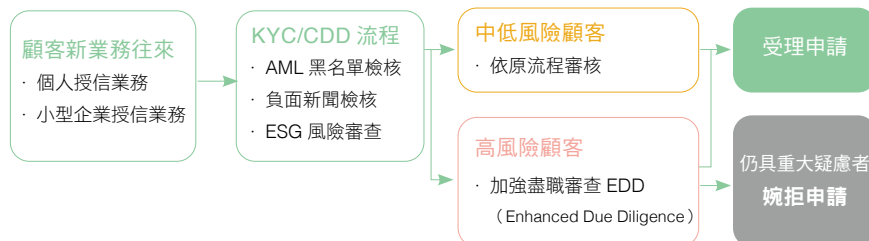
中國子行

獲得深圳綠色金融協會一綠色金融治理典範獎，為第一家獲此殊榮的外資銀行。中國子行積極推動綠色金融業務，協助企業轉型邁向可持續發展，響應中國政府的雙碳目標，發揮金融影響力。中國子行完成 3 個創新案件，包括首筆碳排放權配額質押貸款，以「碳排放配額」為擔保品進行質押貸款，將碳資產價值評估納入授信管理體系。其次，首筆「光儲一體化」固定資產項目融資，以「太陽能电站」+「儲能」售電金流作為專案融資的擔保品及償還來源。最後，完成首件「漁光互補」太陽能电站專案融資，實現了生態與經濟的雙贏。



■ 零售銀行授信

授信流程 ESG 風險管理



玉山針對新往來的授信案件，申貸時由系統自動發查個人與小型企業之 AML (Anti-Money Laundering) 黑名單及負面新聞，以確保所有案件皆落實嚴謹的 KYC 與盡職調查 (CDD) 程序，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)。2024 年共 143,344 筆案件進行 CDD 審查，其中約有 11.1% 的案件進行 EDD 審查後，經查證屬實將婉拒申貸，以減少對社會的潛在負面影響。

玉山亦於授信案件進件時，主動調查顧客 ESG 潛在風險。若小型企業有曾涉及環境面或社會面違法或裁罰等相關情事，將請顧客提供合理說明及出具相關改善措施報告，經確認顧客已改進完畢後，才予以核貸，促進顧客重視環境與社會議題。2024 年共 7,440 筆案件進行 ESG 風險審查，共有 38 筆案件因為違反環境汙染、勞基法等 ESG 原則，玉山予以婉拒。

針對擔保品氣候風險控管，玉山於估價系統串接內部實體風險資料庫，對於每案皆辨識淹水風險等級，輔助估價師評估氣候風險的影響，藉此進行鑑估價格調整的判斷，而在案件貸後期中管理流程中，新增淹水高風險擔保品的管理措施，截至 2024 年約有 0.196% 的擔保品位於淹水高風險區域，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。

永續授信業務

玉山持續推出多元化零售銀行永續貸款專案，包含「環保綠建築」、「電動車貸款」、「危老重建」等貸款，滿足顧客日常資金需求。截至 2024 年底玉山共協助 13,801 名顧客實踐永續理想，永續貸款餘額達 1,635 億元，佔個人金融放款餘額^{註 1}13.94%。

面向	永續貸款專案	截止 2024 年底	
		戶數	餘額 (百萬元)
環境	環保綠建築 鼓勵購買具綠建築標章的房屋	1,403	21,830
	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	15	28
	電動車貸款 鼓勵購買電動車	144	214
	歸戶總量	1,562	22,072
社會	安心購屋貸款 協助青年、中低收入家庭或遭逢經濟變故顧客，以可負擔方式實現成家夢想	12,697	140,685
	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	45	768
	歸戶總量	12,742	141,453
歸戶總量		13,801	163,524

註 1：截至 2024 年底個人金融總放款餘額為 1,173,174 百萬元。

綠色授信

玉山陪伴個人顧客實踐綠生活，參考 LMA (Loan Market Association) 及綠色授信原則 (Green Loan Principle) 規劃綠色授信，鼓勵顧客在生活中採用再生能源、潔淨運輸工具，並在購屋時選擇對環境更友善的綠建築，截至 2024 年個人綠色授信餘額共 123 億元，佔個人金融放款餘額 1.05%。

3.1.3 責任投資

SASB：FN-IB-410a.3

■ ESG 投資與決策流程

玉山金控重視股權及債券投資標的企業社會責任表現，並參考聯合國責任投資原則（Principles for Responsible Investment, PRI），制定「永續金融政策」，採用多面相指標檢核及評估分析，將環境、社會與公司治理（ESG）議題納入上市櫃股權與債券投資及承銷業務決策制定過程及流程管理。截至 2024 年，玉山銀行債券投資屬於中低 ESG 風險比例達 97.56%，股權投資屬於中低 ESG 風險比例達 95.75%，展現落實永續發展的決心。

	負面篩選	國際準則篩選	自建模型評等 ^{註1}	高風險企業管理 ^{註2}	依資產別及產業別訂定標準	議合與股東行動	期中管理及成果評估
上市櫃股權投資 ^{註3}	V	V	V	V	V	V	V
固定收益投資 ^{註3}	V	V	V	V	V		V

註 1：自建模型評等計算 MSCI ESG 評級、S&P Global ESG Score 評分、臺灣永續指數成分股等國內外公正機構之 ESG 指標作為投資決策參考，並加權納入 SBT 與碳價成本考量。

註 2：高風險企業包含對於環境及社會有直接衝擊之企業，如涉及爭議性軍火、非法砍伐、新增煤礦場或新設燃煤火力發電專案等，皆避免往來；對環境及社會有潛在衝擊之企業，如涉及菸草、博弈、採礦等商業活動，於提出投資申請時盡責調查並審慎評估，對於 ESG 永續發展無重大不利影響始可承作。

註 3：「永續金融政策」適用於玉山投資業務相關資產。

Step1

審慎選擇
投資標的

煤炭及非傳統油氣產業撤資

玉山遵循「玉山金控煤炭及非傳統油氣產業撤資要點」，針對高溫室氣體排放之煤炭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）。

排除 ESG 爭議產業及企業

具直接衝擊：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均避免往來。
具潛在衝擊：涉及菸草、博弈、皮革及毛皮整製、採礦等商業活動應審慎評估並定期追蹤。

不符合者不可投資 ▶

自行建立 ESG 永續投資評估模型

自建模型評等計算 MSCI ESG 評級、S&P Global ESG Score 評分、臺灣永續指數成分股等國內外公正機構之 ESG 指標作為投資決策參考，並加權納入 SBT 與碳價成本考量。投資標的須達評估模型 BBB（含）以上評等。

Step2

期中檢視

- 被投資公司如有對 ESG 具負面影響之重大議案，與公司查證或與經營團隊議合。
- 每年逐公司、逐案評估股東會議案、參與股東會以及行使投票權。
- 與被投資公司定期及不定期交流之資訊揭露。

Step3

永續計畫
設立與落實

- 有價證券投資公司 SBT 目標設定與定期檢視。
- 邀請企業共同響應倡議，以行動落實環境永續。

■ 永續發展債券與諮詢服務

永續發展債券發行

玉山持續將資金投入對環境及社會友善的計畫中。繼 2017 年發行國內首批綠色債券後，玉山銀行每年皆參與永續發展債券發行，總發行金額約新臺幣 263 億元，為本國銀行中發行永續債券規模最大、檔數最多者。玉山銀行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畫，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畫，期許創造長期永續價值與社會影響力。

玉山銀行亦於 2024 年 4 月 10 日發行首檔兼具再生能源、農林保育與生物多樣性的永續發展債券，將所募資金投入再生能源發展、農林資源保育及維護生物多樣性等相關計畫，首度將生物多樣性議題納入債券募集資金的投資計畫中，於推動永續投資時同步展開生物保護、復育的行動。

2024 年度玉山銀行永續發展債券發行概覽	幣別	發行金額
永續發展債券發行量	TWD	2,700,000,000
可持續發展債券	TWD	2,700,000,000
金融債券發行量	TWD	4,224,735,000
永續發展債券佔玉山流通金融債券餘額比重		63.91%

永續發展債券承銷

玉山銀行也攜手關注永續議題的顧客，協助籌措永續發展行動資金，累計至 2024 年底已擔任 27 檔綠色債券、12 檔可持續發展債券、2 檔社會責任債券及 1 檔可持續發展連結債券承銷商，總金額逾新臺幣 272 億元。

2024 年度玉山銀行永續發展債券承銷概覽	幣別	承銷金額
永續發展債券承銷量	TWD	1,183,700,000
綠色債券	TWD	200,000,000
可持續發展債券	USD	30,000,000
整體債券承銷量	TWD	23,988,860,000
永續發展債券佔整體承銷債券比重		4.93%

100% 取得永續發展債券資格認可比例

玉山銀行持續支持永續主題投融資及避險諮詢服務，以金融服務支持環境友善的專案計畫。2024 年，玉山銀行新增承作 8 件總金額新臺幣約 124 億元之離岸風電、陸域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，及 1 件連結 ESG 指標金額逾新臺幣 21 億之利率交換，累積至 2024 年底共逾新臺幣 420 億元。玉山將持續發揮金融影響力，協助企業推展環境友善專案，建構永續金融生態系。

■ 具永續意涵之自有金融產品

玉山銀行永續投資策略種類	幣別	發行金額
具永續意涵之自有金融產品	TWD	7,889,746,086
正面 / 同業較優者	TWD	5,189,746,086
主題式投資	TWD	2,700,000,000
總餘額	TWD	13,948,320,423
具永續意涵之自有金融產品佔總餘額比重		56.56%

註 1：正面 / 同業較優者：係指投資於 ESG 表現相較同業良好之公司。

註 2：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）。

■ 投資影響力成果案例

為發揮金融影響力、玉山以聯合國永續發展目標（SDGs）貢獻度為評量標準，積極拓展影響力投資相關部位，將資金投入正面解決特定社會或環境問題，並可具體衡量貢獻或影響力的企業。2024 年，玉山創投完成 2 件綠色產業投資，1 件為從事機能布料產銷之企業，利用回收牡蠣殼鍛燒研磨之蚵粉，搭配廢棄寶特瓶之 PET，製作成紗、布與保溫棉，並以自有品牌行銷全球，獲歐盟環保規範 Bluesign® 認證，近期亦積極將產品導入 NB 機殼、石塑地板、汽車部品等領域，開拓應用層面。另一投資案件為致力於零碳排船舶設計與產銷之企業，採用太陽能、風力與氫氣等再生能源為動力系統設計，實現淨零碳排，以達到海洋永續之目標。

■ 盡職治理與議合行動

議合評估方式與流程

- 玉山金控審慎考量 ESG 永續經營因素，落實責任投資精神，自 2018 年簽署並聲明遵循「機構投資人盡職治理守則」，每年定期公開揭露年度履行盡職治理報告，並依據「永續發展議合要點」，透過股東行動主義，與被投資公司溝通、參與股東會或法說會、行使投票權等議合作為，攜手志同道合的企業加入行動。

ESG 議案原則與標準

玉山將 ESG 重要議題納入投資企業永續發展投票要點，依據氣候變遷與能源轉型、生物多樣性、性別平等與多元職場等不同面向制定 ESG 議案投票原則。2024 年，玉山銀行透過參與股東會、行使投票權支持被投資企業之股東議案共 233 件，贊成比率為 99.57%。

- 議合流程與進度：依據「玉山金控永續發展議合要點」及「玉山銀行有價證券永續投資管理要點」辦理股權、債券投資相關評估流程及進度追蹤：
 - 議合主軸設定：檢視被投資公司 ESG 量化指標是否達玉山銀行設定評級，以自建模型為主，MSCI、Sustainalytics ESG 指標等風險評級為輔，如無上述量化指標則查詢半年 ESG 相關負面新聞作為議合判斷依據。
 - 議合公司篩選：季度檢視時比較投資時之量化指標，選擇調降兩階者進行議合，或檢視股東會議事手冊及財報，當有疑義時進行釐清或議合。
 - 議合成效分級評估 / 追蹤行為：議合期間設定為五年，被投資公司進入議合期起應以暫停新增被議合公司之相關部位為原則，於五年觀察期間每季檢視評估被議合公司針對議合需求屬已朝正向發展或未有明確進展；並於五年觀察期滿時評估議合已成功結案或不成功結案。
 - 議合後可能行動 / 對未來投資決策之影響：調整投資限額、不再新增部位、減碼賣出、列入排除名單。
- 關注項目：分享國際永續發展趨勢，並關注與鼓勵被投資公司積極參與、加入相關倡議、減碳承諾等作為、提升相關資訊揭露透明度及第三方認證等。

■ 議合成果案例

1. 一般議合

議合對象	資產類別	議合內容	議合過程及議合對象回覆內容	議合成果及對投資決策之影響
玉山銀行投資之 A 公司，股東會上發言議合	股票	1. SBT 減碳路徑 2. 生物多樣性揭露	1. 公司以 2020 年為基期，設立 2030 年減碳 40%，使用再生能源及運用碳捕捉技術，2050 年碳中和目標。 2. 公司已於 2023 年 3 月承諾加入 SBTi，預計 2 年完成程序。 3. 公司 TCFD 及企業永續報告均有揭露生物多樣性資訊。 4. 公司致力於低碳轉型、信守其環境永續承諾或提高資訊透明度將提高股東 / 投資人、供應商、顧客及社區等利害關係人對公司之觀感與信任。	1. 公司 2023 年 TCFD 及企業永續報告資訊揭露充分。 2. 維持投資。
玉山證券投資之 B 公司，股東會上發言議合	股票	1. 生物多樣性揭露	1. 承諾積極規劃生物多樣性的資訊揭露。	1. 公司後續於官網揭露不毀林承諾，並發布 TNFD 報告書。 2. 肯定公司的作為，增加投資部位。

2. 聯合議合

議合對象	資產類別	議合內容	議合過程及議合對象回覆內容	議合成果及對投資決策之影響
玉山銀行與玉山證券共同投資之 C 公司	股票	1. 國內某電信公司，其對玉山銀行年末寄發之「攜手邁向淨零轉型」主題信件，表示高度肯定並回函，並來訪以交流意見。 2. 玉山銀行並與同為機構投資人之玉山證券共同合作，與該公司在減碳、永續轉型議題進行互動交流。	1. 雙方簽訂 MOU，內容涵蓋生物多樣性與農林資源保育、數位賦能族群共榮議題、結合電信及金融能量防堵詐騙、共同推動中小企業雙軸轉型、推動綠色金融等。 2. 公司投入資源於生物多樣性將提高股東 / 投資人、供應商、顧客及社區等利害關係人對公司之觀感與信任。	1. 將持續追蹤雙方合作成效。 2. 維持投資。

3.1.4 個人綠生活

■ 什麼是個人綠生活

個人綠生活是指個人在日常生活中所採取的一系列環保行為與選擇，旨在減少對環境的負面影響並推動可持續發展。這種生活方式強調在消費和金融決策中融入環保意識，鼓勵使用責任商品，此外顧客在進行金融交易時也能夠兼顧環保理念，朝向低碳生活邁進。

鼓勵透過環保產品及負責任的消費行為，來實現生活方式的持續改進，其最終目標是保護環境、促進可持續發展，透過這些具體行動，個人不僅能減少碳足跡，更能在社會中積極傳遞綠色理念，激勵更多人投身於環保行動之中。

■ 責任商品

1. 碳標籤信用卡

2019 年起推動全系列信用卡碳標籤認證，截至 2024 年底「碳標籤信用卡」發卡逾 747 萬卡。ESG 相關信用卡請見下表：

類別	ESG 信用卡	內容	2024 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% 打造玉山圖書館捐助「玉山黃金種子計畫」，為偏鄉地區小學打造玉山圖書館，讓卡友消費同時參與公益活動，為偏鄉孩童打造溫馨舒適的閱讀環境。	75.50 萬卡	10%	61,809
	南山聯名卡	提撥南山保費以外之一般消費金額的 0.1% 支持「南山人壽慈善基金會」醫療關懷計畫。			
	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	Unicard	百大特店權益加碼方案納入 ESG 消費 (玉山 Wallet 愛心捐款、特斯拉、Gogoro 電池資費、YouBike 2.0)，且卡片使用 PETG 環保材質製作而成。	81.91 萬卡	11%	1,443
	數位 e 卡 (含數位保險卡)	首張無實體信用卡減少每卡製卡產生約 1.1kg 碳排。			
	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。			
	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。			
	熊本熊卡	首家使用業界首創的「石頭紙」材質進行卡片的製作，亦結合「PETG 環保材質」。			
		整體	157.41 萬卡	21%	63,252

註：2024 年底整體流通卡數為 747 萬卡、有效卡數為 496 萬卡。

2. 支付碳帳戶

為了鼓勵卡友在生活中實踐減碳行動，玉山於 2023 年首創了「支付碳帳戶」。卡友可以透過玉山 Wallet App 開通此帳戶，並以具悠遊卡功能的信用卡或簽帳金融卡搭乘指定的大眾交通工具（如捷運、公車、Youbike 等），進而查看其交通減碳成果，讓減碳行為更具體感受，2024 年再推出「消費碳足跡計算器」，為國內首家自建消費足跡計算器之銀行，協助卡友了解每筆消費的碳足跡，讓減碳意識融入日常生活，進而引導低碳消費行動。



3. 愛心捐款服務

為攜手卡友發揮愛心並串聯 M 型社會的兩端，玉山於 2024 年 4 月推出「玉山 Wallet 愛心捐款服務」，以點數變愛心為主軸，響應永續發展目標 SDGs。卡友可以使用點數，透過單筆或定期定額的方式捐贈指定公益團體，包括婦幼關懷、高齡照護、兒少照護及動物保護等領域，最高可折抵 100% 捐款金額，便利地發揮愛心。

玉山透過內部評估機制，選擇合作之公益團體，評估標準涵蓋團體資訊、財務透明度、組織聲譽及其是否連結 SDGs 指標。至今玉山合作 16 家公益團體，推動 42 個專案，達成 3,023 筆捐款，參與人數共 1,506 人，捐款金額達 280 萬元。

4. 碳標籤 ATM

玉山致力於建立永續發展的 ESG 環境，積極推動碳足跡管理。ATM 服務取得 ISO 14067 產品碳足跡及 PAS 2060 碳中和國際雙認證後，並於 2024 年 7 月再取得環境部的產品碳足跡標籤，成為臺灣首家 ATM 服務獲得該認證的金融機構。此次碳標籤認證標誌著玉山 ATM 服務在碳足跡管理上已達到國際標準及環保署要求。全方位紀錄 ATM 服務在整個產品生命週期（Cradle-to-Grave）中的碳足跡，包括原材料、生產、服務及廢棄等各個階段。為了進一步降低碳排放，持續開發多項自助功能，如無卡提款 QR code、金融卡開卡及網銀密碼解鎖等，這些措施不僅減少了臨櫃紙本表單的使用，也有效降低了整體碳排放及對環境的影響，讓顧客在使用 ATM 服務時也能參與 ESG 議題，共同打造更綠色的金融體驗，實現對地球的責任與承諾。

5. 數位及電子支付帳戶開戶服務

(1) 積極減碳，實現永續金融願景

開戶是顧客使用金融服務的起點，透過帳戶可以接續進行轉帳、貸款、投資等衍生金融需求。玉山以完整產品服務生命週期檢視線上申請、開戶審查、原料取得與廢棄處理等流程，進行嚴格的碳足跡盤點，於 2024 年在數位及電子支付帳戶開戶申請服務，領先市場成功取得 ISO 14067 碳足跡認證，以具體行動實踐綠色金融的決心。

(2) 「一站式服務」提升顧客體驗

玉山打造新一代「e 指申請平台」，包含數位帳戶在內，整合多項金融服務（臺幣、外幣帳戶、信用卡、信貸、房貸、證券、複委託），讓顧客僅需一次填寫資料，即可同時線上申辦多項業務，大幅簡化傳統繁瑣的申請流程與減少紙張使用，提供更便捷、流暢的數位金融體驗。



玉山銀行



玉山 Wallet



■ 永續溝通與參與

1. 推動永續收單，與店家共同支持永續行動

200 家永續收單 | 簽帳金額 14 億元 | 參與人數 3 萬人 (截至 2024 年底)

玉山積極響應環境部推動淨零綠生活行動指引，於 2023 年推出永續收單專案，針對在環境或社會面之作為上取得政府相關認證（如環境部環保餐廳、綠色旅遊、經濟部產業發展署綠色工廠標章、衛服部勸募團體）之商家提供專屬永續收單專案服務，鼓勵商家一同響應並提升民眾綠生活認知，2024 年更是擴大範圍，針對農業部認證的農村好店推廣永續收單服務。

2. 世界地球日活動，鼓勵顧客實踐低碳生活

網頁觸及達 27 萬人次 | 實際參與人數達 5,168 人 (2024/04-2024/06)

玉山邀請顧客一同響應世界地球日，以食衣住行育樂環保指南為主軸，推出綠色消費與房貸戶節電活動，並搭配 e 化金融服務（帳單 e 化、數位帳戶等）共同推廣。透過趣味互動機制鼓勵顧客完成指定綠色行動，讓顧客實踐永續綠生活，為臺灣美好未來盡一份心力。

3. 官網 / 社群揭露

(1) 玉山金控官網改版

以行動優先打造跨載具一致性體驗，改版重點包含：

- ✓ 首頁強化 ESG 具體成果，新增「發揮金融影響力」、「永續發展」內容，加強與利害關係人之溝通。
- ✓ 「公司治理」、「永續發展」專區可直接連結至永續報告書對應頁面，方便民眾 / 企業更結構化瞭解淨零碳排。
- ✓ 「ESG 倡議」專區新增「永續轉型平台」專家團隊與解方內容，提升永續生態圈韌性，協助企業面對淨零轉型的挑戰。
- ✓ 新增「金融商品碳標籤」頁，展現碳足跡認證成果並推廣碳標籤知識，鼓勵個人顧客從日常消費及投資實踐永續行動。



(2) 玉山社群 ESG 專欄

分享超過 26 篇貼文 | 觸及約 45 萬人次 (累積至 2024 年底)

玉山為了響應 ESG 永續發展，在社群媒體成立了 ESG 專欄。內容涵蓋氣候金融、生物多樣性、醫療永續、綠色生活等方面，其中玉山 Wallet 卡友消費碳足跡計算器與愛心捐款功能等，可以讓一份愛可以牽引更多的愛，攜手合作夥伴和顧客，共同邁向永續未來。

4. 永續存款

2022 年 8 月起邀請 ESG 永續倡議行動 379 家（含 27 家醫療院所、21 家專業顧問）、私人銀行企業等共同參與，永續存款專案共 36 家企業參與，累積承作餘額約新臺幣 43.61 億元，2024 年為 18 家企業參與，承作餘額新臺幣 24.06 億元。

5. 實體活動

共創 33 萬元銷售額 | 實際參與人數達 450 人 (2024 年)

個金總處 2024 年舉辦地方創生園遊會，挑選 11 家臺灣地方特色產品，並由玉山內部主管同仁擔任地方創生推廣大使。活動當天特別邀請農業部生物多樣性研究所吉祥物 - 阿虎開場，在各 BU 共同支持下，共創造 33 萬元銷售額，更重要的是透過活動讓玉山主管同仁更認識地創品牌故事、石虎保育與友善農耕。



3.1.5 財富管理

■ 理財產品

1. 財富管理商品 ESG 評級管理

- (1) 將 ESG 納入商品審查：玉山將第三方機構 ESG 評級（如 MSCI、DJSI、彭博、晨星等），納入境內外共同基金、海外債券、海外 ETF、海外股票遴選決策參考。
- (2) 商品 ESG 期中管理：除商品審查納入 ESG，玉山每季檢視已上架之財富管理商品 ESG 評級，若評級有異動將會調整商品的推廣程度。



2. 財富管理 ESG 商品

ESG 商品存量 **602** 億元，佔總存量 **14%**

單位：新臺幣 / 佰萬元

永續投資策略種類	財富管理 ESG 商品存量		
	玉山銀行	玉山證券	合計
ESG 整合投資分析	4,775	0	4,775
正面 / 同業較優者	26,168	25,686	51,854
主題式投資	1,258	932	2,190
影響力投資	552	0	552
其他	839	0	839
ESG 商品總計	33,593	26,617	60,210
總存量	345,205	84,977	430,182

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。

3. 財富管理合作夥伴管理

- (1) 玉山定期檢視合作夥伴 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。
- (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)」。
- (3) 玉山致力於推動永續發展，與財富管理業務合作夥伴共同簽署「玉山銀行財富管理業務合作夥伴永續發展承諾書」。截至 2024 年底，已成功與 25 家合作夥伴完成簽署，將持續擴大合作範圍，邀請更多夥伴加入。玉山期望與合作夥伴共同推廣 ESG 相關金融商品，以實際行動將永續發展理念融入金融服務，以致達成永續發展目標。

4. 財富管理諮詢服務

- (1) 「資產配置服務系統」新增 ESG 產品標籤
玉山結合投資研究團隊與產品專家的觀點，於「資產配置服務系統」對顧客之投資庫存部位進行多維度分析，並於分析參數中納入 ESG 因子，優先篩選出兼具符合顧客需求及 ESG 之產品標的，同時於推薦標的及顧客庫存之產品清單新增 ESG 產品標示，並於說明欄詳列 ESG 產品之定義，為顧客量身打造專屬投資方案。
- (2) 基金產品查詢服務新增 ESG 基金篩選功能
於基金產品查詢頁面新增 ESG 基金篩選功能，讓顧客能依照需求篩選出符合條件之 ESG 基金，同時也可以於產品清單列表的欄位中確認該產品是否為 ESG 基金。

5. 理財顧客審查原則

- (1) 玉山與理財顧客新增業務往來關係時，確實執行顧客身分確認暨盡職審查程序，評估面向包含顧客之背景、職行業類別與社會經濟活動特性、地域、財富及資金來源、非個人戶顧客之組織型態與架構等，以識別該顧客洗錢及資恐風險，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) 私人銀行入會審查納入 ESG 評估因子，如：違反環保法規、未盡誠信經營或社會責任等，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。



■ 信託服務

📌 創新思維提供多元信託服務

1. 提升組織層級 信託業務深耕發展

2024 年提升信託部門層級為信託處，並依據信託服務之業務特性及產品優勢，擴大增設產品 PM 團隊，以滿足不同客群之多元需求。

2. 信託專業再提升 持續強化人才培育

玉山重視人才培育發展，提供跨專業人才信託專業培訓和進修的管道，如安排同仁參與高齡金融規劃及家族信託規劃顧問師培訓課程，以因應顧客不同需求規劃及提供合適的信託服務。玉山亦透過跨產業結盟完善服務範疇並持續提升員工專業，包含包租代管業者、醫療機構、法律事務所及會計師事務所等。

3. 貼近顧客需求 提供暖心服務

為讓顧客更能清楚評估自身狀況，玉山首創「安養信託評估量表」，並於 2024 年建置線上版的信託評估需求量表；亦設計多樣信託產品，包含可保留委託人財產控制權之提前終止信託、與外溢觀念結合之外溢健康安養信託；納入意定監護模組、條件式具運用決定權的安養信託等。

2024 年成果

1. 2024 年玉山銀行累計安養信託財產及累計受益人數皆為民營銀行第一

安養信託累計受益人數
近 **6,000** 人

安養信託累計財產本金（新臺幣）
逾 **148** 億元

每萬名存款帳戶人數中
安養信託累積受益人數 **9.92** 人

安養信託財產本金餘額佔
信託財產本金餘額比例^註 **3.31** %

註：信託財產本金餘額包含金錢信託（不含證券投資信託、期貨信託基金保管）、不動產信託及有價證券信託。

2. 安養信託相關服務使用量

- (1) 線上版信託評估需求量表：上線 4 個月即超逾 4,000 人使用。
- (2) 信託服務網 - 個人信託線上查詢：2024 年於官網上線個人信託線上查詢功能，除了協助顧客能更便利地查閱所需資訊，更縮短營業單位的作業時間，以提供顧客優質的服務體驗。

📌 推廣活動

1. 跨業合作

玉山與律師事務所合作舉辦信託主題及預立醫療講座，亦與包租代管業者共同規劃將包租代管服務與信託做結合之不動產管理服務。

2. 信託講座

玉山除持續舉辦松年大學信託宣導活動外，更啟動信託 2.0 村里信託宣導行動計畫，在臺灣偏鄉地區及離島地區舉辦系列安養信託宣導講座，與高齡長者進行近距離接觸，宣傳如何運用信託制度「護財產、防詐騙、顧安養」。

3. 高齡健康產業博覽會

玉山參加全臺最大規模的「高齡健康產業博覽會」，以「漫遊樂齡新世界」為主題，展示多種金融產品和服務，以滿足高齡生活需求，並展示信託服務量表，幫助顧客提前守護退休資產。



3.2 普惠金融

GRI：203-1、203-2、413-1

SASB：FN-CB-240a.1、FN-CB-240a.3

Farm to Table 永續食材價值鏈

“支持永續食材價值鏈，以金融力量促進產業、環境共榮共好”

玉山攜手農業部、產業顧問等合作夥伴，打造「Farm to Table 永續食材價值鏈」，提供上、中、下游經營者創新金融服務，整合輔導、資金和廣宣資源，全方位推動永續食農發展。

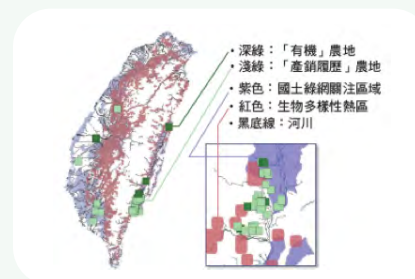
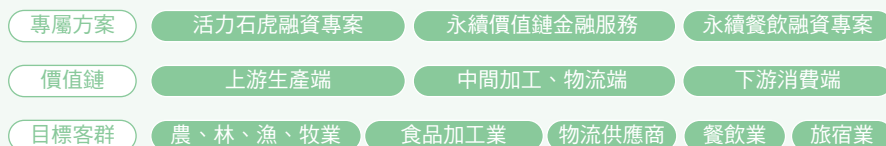
玉山自 2023 年投入支持永續農業，與農糧署、中衛發展中心共同合作，推出「產銷履歷貸款專案」，串聯輔導及資金資源，支持農產品經營者加入永續轉型行列。2024 年玉山進一步擴展永續服務範疇，建構 Farm to Table 永續食材價值鏈，生產端除原有「產銷履歷貸款專案」資格外，再納入有機與綠色保育標章，將專案升級為「活力石虎融資專案」，專案以臺灣特色原生物種「石虎」命名，代表玉山守護農田生物多樣性的決心，另石虎台語發音近似於「食好」，以表示玉山支持農產品經營者提供消費者安心、可追溯的永續食材；下游消費端則提供永續餐飲專屬金融服務，鼓勵餐飲及旅宿業者選用有機、綠色保育及產銷履歷食材。此外，考量中間物流商在永續食材交易中的關鍵角色，玉山攜手子公司金財通，協助有機物流商建

置結合資訊與金流的數位平台，透過建構完善的價值鏈服務模式，該專案更於近兩年連續蟬聯「農糧產品行銷貢獻卓越企業及團體」頒獎表揚。

玉山提供金融服務支持產業永續發展，更進一步分析 Farm to Table 融資專案對自然環境的正向影響，結果顯示約 93.35% 融資對象坐落於生物豐富區域，顯示推動以自然為本耕作方式，能有效維護當地生物多樣性。專案推行過程中，更透過與農業部交流，將專案客群納入永續經濟活動指引。

在行銷廣宣面向，玉山邀請同仁一同響應內部地方創生園遊會活動，展出並販售多樣環境友善食品，亦邀請農業部生物多樣性研究所阿虎共襄盛舉，在支持永續農產品的同時，了解友善農耕、石虎保育等生態議題。為協助優質農產品品牌曝光，玉山邀請專案顧客一同參與農糧署「產銷履歷攜手通路 門陣來相挺」市集活動，使更多消費者認識並選擇優質的永續產品，進而推動社會大眾的永續意識。此外，玉山更積極參與國內外論壇活動，於 2024 年亞太永續博覽會及紐約生物多樣性峰會論壇，分享 Farm to Table 創新解決方案，將臺灣永續經驗帶往國際舞台。

玉山 Farm to Table 永續食材價值鏈架構圖



專案對象與生態環境熱區疊圖，顯示約 9 成以上專案對象坐落於生態豐富區域。



玉山邀請專案顧客一同參與農糧署「產銷履歷攜手通路 門陣來相挺」市集活動，協助優質品牌廣宣。

3.2.1 提升金融服務使用性

FN-CB-240a.1、FN-CB-240a.3

■ 提供可負擔的金融產品

為呼應聯合國推動普惠金融，玉山為微型企業、經濟弱勢、高齡、青年、身心障礙族群提供實用、可負擔之金融產品（包含貸款、保險、債券、信託），以減少貧富差距、促進社會公平與實現包容性成長。金融商品或服務之契約前，會先考量各年齡層客群之適合度，如：針對 18 歲 - 30 歲提高授信權責，以避免年輕族群思慮不周陷入負債陷阱，另就 65 歲以上顧客訂定「玉山銀行消金授信業務公平對待高齡顧客作業說明」及「玉山銀行財富管理業務公平對待高齡顧客作業說明」，以確保 65 歲以上高齡族群於授信與投資理財流程能受到妥善照顧等。

餘額單位：新臺幣佰萬元

產品別	服務對象	產品內容	2024 年		
			戶數	交易量	餘額
貸款	微型企業 ^註	為解決「微型企業」在傳統銀行取得資金不易的問題，提供員工人數 10 人以下、資產 300 萬以下或年營收 300 萬以下之微型企業融資服務。	16,189	21,609	98,070
	地方創生企業	規劃「地方創生企業」專屬貸款方案，協助企業能發展穩健的商業模式，在臺灣各個地方落地生根，促進人口回流與均衡城鄉發展。	1,483	1,955	6,644
	經濟弱勢	針對中低所得家庭修繕或購買房屋者提供「住宅補貼」、針對遭逢變故而收入銳減的顧客提供專屬「債務協商與還款計畫」、「地震災後重建」貸款等方案，幫助顧客重建家園，提升財務韌性。	3,043	3,416	2,191
	高齡	透過提供 65 歲以上高齡者與以房養老貸款方案，協助將其不動產活化，定期撥付穩定生活資金，保障老年生活。	4,892	5,634	56,745

註：微型企業包含在小型企業內（小型企業定義為年營收 5,000 萬以下），2024 年小型企業貸款總戶數為 18,407 戶、總餘額為 124,348 佰萬元。

影響力評估

促進就業機會

92,035 個

減少社會成本支出

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 * 小型企業平均員工數 * 每失業一人所獲的失業給付。



保費金額單位：新臺幣元

產品別	服務對象	產品內容	2024 年		
			顧客數	件數	保費金額
保險	經濟弱勢	微型保險：玉山銀行自 2022 年起，持續攜手保險合作夥伴與縣市政府，提供經濟弱勢長者、低收入戶及中低收入戶、身心障礙者等民眾與家庭基本保障，2024 年除了攜手臺南市政府與南山人壽、雲林縣政府與凱基人壽持續擴大微型保險安全守護網，更將保障面向由人身保險擴展至財產保險，與彰化縣政府及南山產物保險合作，捐贈業界首張財產保險微型保單 - 火災不便費用保險，以具體行動幫助逾 6 萬名弱勢民眾獲得基本保障。	4	4	1,034
	身心障礙				
	高齡	小額終老保險：面對人口老化趨勢，玉山銀行提供具有「低投保門檻」、「低保費」與「保障終身」等特性的小額終老保險，讓因年齡、體況等因素無法投保壽險的高齡長者也能擁有基本的保險保障。	36	36	641,239
	關注醫療議題、自主健康管理者	外溢保險：玉山銀行提供結合自主健康管理機制的外溢保險商品，鼓勵顧客做好健康管理，及早預防疾病，同時享有折減保費等健康促進獎勵效益。	34	35	30,344,987

產品別	服務對象	產品內容	2024 年申購筆數	2024 年行動銀行筆數占比
債券	債券入門投資者	小額債券 ^註 ：為落實普惠金融、降低金融投資門檻，讓剛入門的債券投資者有更多元的金融產品選擇，玉山銀行精選多元產業「小額債券」，最低 1,000 美元或澳幣即可申購，並透過行動銀行「海外債券數位交易服務」，交易不再受限於時間與地點，讓投資者輕鬆參與世界知名企業的債券投資。	223	61.26%

註：小額為 1,000 美元或澳幣面額交易。

本金單位：新臺幣佰萬元

產品別	服務對象	產品內容	2024 年人數 ^{註1}	2024 年本金 ^{註2}
信託	高齡	簡易型安養信託：玉山銀行為保障顧客老年生活，推出簡易型安養信託，透過標準化契約，協助顧客預先開立信託專戶，且設計期滿自動續約機制，延續顧客信託保障。另當顧客年老後可規劃從信託專戶中給付醫療費用或安養機構費用，避免發生顧客身心狀況欠佳時的資產管理問題。	1,641	2,808

註 1：2024 年度簽約簡易型安養信託契約之受益人數，已歸戶並刪除 2024 年度解約之案件。

註 2：2024 年度承作信託財產本金。

產品別	服務對象	產品內容	2024 年顧客數	2024 年交易筆數
證券	小資族	股票 e 指存：玉山證券於新版「台股 e 指存」針對多元存股策略需求，推出「智能存股系統」，幫助投資人控制成本、使用專利「技術存股」功能，依技術指標自動在相對低點買入標的，配置多樣化投資組合，打造個人化與多元化的存股策略。	49,961	1,113,754

3.2.2 擴大金融可及性

■ 打造友善金融服務

玉山針對高齡、青年、偏遠地區居民、外籍人士或新住民、身心障礙族群，於實體及數位通路提供便利且暖心友善的金融服務。

高齡（失智）

實體通路

- **樂齡友善講座**：2024 年玉山銀行與警政署及各大型醫療機構聯合舉辦北中南 20 場次（657 人次）樂齡友善講座，並新增澎湖、宜蘭、花蓮、屏東及南投等地區。分享失智及防詐議題，提升高齡顧客金融認知及保健意識，並配合「安養信託」服務，保障其資產安全。
- **失智金融友善計畫**：因應高齡社會，與臺北市聯合醫院、臺大醫院新竹分院、嘉義聖馬爾定醫院、臺南奇美醫院、高雄榮民醫院及合作，藉由分行全體行員學習，並進行模擬演練，輔導同仁辨別失智症表徵並提供同理心的金融服務，並向各縣市衛生局申請「失智友善組織認證」，2024 年已完成 14 間分行申請成為失智友善組織。



數位通路

- **行動銀行提供安養信託線上服務**：為守護高齡顧客的資產及豐富樂齡生活，玉山銀行提供多元安養信託服務，於線上查詢信託帳戶，提供即時存入臺幣和外幣，以及定期預約存入功能，滿足其全方位需求。
- **官網新增辨識官方網域服務**：2024 年 4 月於官網新增反詐騙辨識工具，顧客輸入任意網址即時回應是否為玉山網址，降低高齡顧客點擊仿冒網址機會。推出後網頁瀏覽量逾 10 萬，較上線前成長 3 成，使用「辨識」服務約超過 1 萬次。可即時回應顧客的詐騙疑慮，幫助顧客守護每一次的數位互動安全。



偏遠地區居民

實體通路

- **便捷自動化設備**：提高金融服務可及性，俾利偏遠地區民眾享有優質金融服務，依金管會公告之「金融機構分支機構家數待增加地區」，針對少有金融機構之地區佈建自動化設備 ATM，如花蓮縣秀林鄉、宜蘭縣員山鄉之全家便利商店等，目前已累計設置 19 台。

數位通路

- **擴大嵌入式金融服務**：玉山銀行活用嵌入式金融技術將日常最頻繁使用的金融服務數位化，連結首選夥伴（如超商、社區、連鎖品牌等）將銀行服務嵌入顧客生活場景，如一卡通、全盈支付、全支付及智生活等，串聯顧客的衣食住行，同時提供同業最多項一站式金融服務申辦，讓偏鄉區域族群不用親臨分行也能在生活場景中取得金融服務。
- **行動銀行 QR code 無卡提款服務**：顧客於線上預約臺幣無卡提款後，可至全臺不分自行他行 ATM，只要是支援無卡提款功能的皆可使用，快速提領現金。
- **行動銀行網路投保**：提供顧客 24 小時能自行於行動銀行投保旅行綜合險，一站式完成註冊及購買多種投保方案，如旅遊不便險、海外突發醫療保障。

外籍人士或新住民

實體通路

- **多國語言 ATM**：為提供外籍人士、移工與新住民便捷的金融服務，玉山銀行 1,350 台 ATM，除中英文外，亦包含印尼文、越南文、泰文等國語言之服務。
- **落實雙語分行政策**：玉山銀行積極響應 2030 雙語國家政策發展，截至 2024 年底全行已有 8 成以上為雙語分行（已設置 114 家雙語分行），並配置雙語硬軟體，包含雙語服務標誌、雙語櫃台、常用交易表單雙語化以及多國語言 ATM，以打造一站式雙語金融服務，讓外籍顧客體驗友善且無障礙的全方位金融服務。

數位通路

- **多元線上服務**：顧客可透過行動銀行網路電話、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。為持續拓展雙語服務範疇，官方網站、個人網路銀行與行動銀行皆提供雙語版本，另為持有居留證之外國人可線上申辦信貸（2024 年新增），並提供線上預約指定分行開戶與電話客服專人英語服務、智能客服雙語即時問答，使外籍顧客更便捷的使用玉山數位服務。
- **新增 4 種幣別匯率高低點通知**：為便利顧客進行外幣交易，除既有美元、日圓、人民幣、港元、歐元匯率高低點通知，新增澳幣、加拿大幣、英鎊及南非幣之匯率高低點通知。顧客可透過行動銀行或玉山 LINE 官方帳號訂閱前述 9 種幣別，掌握時機依需求進行換匯交易。

身心障礙

實體通路

- **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。螢幕待機頁設置文字客服 QR code，讓聽語障別顧客，可透過手機掃描啟動線上文字客服，即時取得協助。同時於操作畫面設置 ATM 無障礙專區，顧客於此專區進行無卡提款及常用存提轉交易，操作流程中均有相對應實體數字鍵盤可點選，增加操作便利性，無須頻繁舉手觸控螢幕。
- **ATM 跨行提款手續費減免**：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。截至 2024 年底總申請人數為 1,645 戶，總 ATM 跨行提領筆數為 7,700 筆。
- **視障民眾無障礙服務**：響應主管機關政策，視障語音 ATM 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，並擴及玉山銀行全臺分行皆已建置，視障語音 ATM 總數達 405 台。此外開發視障存款功能，藉由耳機播放語音指引，視障族群可自行至 ATM 進行存款。上線前亦邀請臺北市視障者家長協會實際測試，以更貼近使用需求。
- **輪椅民眾無障礙服務**：全臺 139 家分行皆已佈建無障礙櫃台，搭配溝通字卡、寫字板、真人文字客服及各式標示的點字說明貼紙等多元溝通工具，並已建置 124 間無障礙廁所與設置 1,350 台符合輪椅民眾使用的 ATM。
- **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，透過每家分行電腦加裝鏡頭、麥克風及喇叭，提供即時免預約的遠程視訊手語翻譯服務，讓聽障顧客能以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。

數位通路

- **無障礙金融服務**：玉山銀行個人數位平台皆取得無障礙標章或檢測通過，包含官網（2024/10 全站取得無障礙 A 級標章）、友善網路銀行（2024/06 再次取得無障礙 AA 級標章）、友善 WebATM（無障礙 A 級標章）、行動銀行無障礙專區、玉山 Wallet 金融友善版等，並於官網提供易於查詢的無障礙資訊，如分行無障礙設施。
- **預約開戶友善服務**：提供顧客於預約開戶時，可一併選擇台語、手語或英語項目，持續完善本行普惠金融服務。
- **易讀友善服務**：與愛盲文教基金會合作，推出簽帳金融卡易讀與有聲版。與銀行公會共享開戶、櫃檯、ATM 易讀版提供官網下載，以圖文輔助，讓金融服務更易懂。

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

玉山以數位平台 PaGamO 為媒介，平衡 M 型社會兩端的差距，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，2024 年參與人次共 450,302 人次。

花蓮危老都更輔導說明會

為協助花蓮民眾在 0403 強震後的重建工程，玉山銀行攜手花蓮縣建築師公會，2024 年 6 月在花蓮當地舉辦危老都更輔導說明會，以危老都更法令與金融服務為主題進行說明，讓民眾了解重建申辦流程、融資申請流程、重建稅租優惠等相關資訊；現場另提供金融諮詢服務，詳盡說明融資方案，為提升居住安全、打造友善環境而努力。



金融知識專區—投資話重點

為持續提升永續金融影響力及落實普惠金融，玉山證券於官網設立金融知識教育專區「投資話重點」，以淺顯易懂的文章，讓年輕族群及各階層之新手投資人得以快速建立基本的投資與操作知識，相關主題包含股票入門、基本面分析、ETF 介紹、財經專有名詞簡介、投資策略、風險控管等內容，用淺顯易懂的文字搭配清晰易懂的圖表，讓一般大眾皆可更快速地吸收多元金融知識，較不用多方搜尋及辨識其他網路文章的真偽，也不因時間空間限制無法吸收相關知識，有助於降低學習投資門檻，志於弭平專業機構法人與一般民眾的資訊落差，2024 年訪客人次為 1,314,977 次。

大專院校投資講座

玉山證券秉持社會責任，致力於促進金融知識的普及和交易風險的認識，攜手子公司玉山投顧與大專院校社團及系學會合作，於 2024 年度受邀參與臺大證研社舉辦的投資領域相關講座一場，提供在學學生提前了解股市相關專業知識，除了建立玉山證券與投顧的聲量外，也培養學生金融理財專業素養，孕育未來的優秀金融人才。此外，為降低年輕族群的違約交割風險，玉山證券除於開戶流程中設計基礎知識問卷，讓投資新鮮人了解股票市場的運作模式及相關規範，另也設計「現股當日沖銷交易」的知識測驗，強化年輕客群對於現股當沖的風險認知。

玉山學童金融素養領航計畫

玉山金控、玉山文教基金會與親子天下教育創新中心共同推動「玉山學童金融素養領航計畫」，招募全各地之種子教師，於教學活動中融入金融，並號召玉山志工走進校園，推動金融素養課程。本次計畫特別為國中小、高年級學童設計二套模組、三大主題課程，包含儲蓄、投資及防範詐騙，種子教師與志工能夠依據學生的年齡、前備知識選擇合適的課程內容，從觀念建立到互動參與，搭配如「記帳小達人」、「存款利率卡」、「股票模擬」、「防詐小尖兵」等有趣且實際操作之課程活動，以寓教於樂的方式培養學童正確的價值觀與金融知識。首波執行場次共 5 場，共約 300 位學童參與。



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，分享各種實用的金融服務、產品特色及活動資訊，降低顧客接觸金融知識的門檻，增進金融資訊的易讀性。



■ 企業管理工具或訓練

線上開店與數位服務輔導說明會

玉山銀行偕同金財通商務科技服務股份有限公司與臺灣地方創生基金會，舉辦「線上開店與數位服務輔導說明會」。結合金財通智慧減碳與電子商務服務，以及玉山專屬融資方案與綠色收單金融服務，共同協助地方創生團隊進行 ESG 數位轉型。

「青村聚力 共譜新章」青年回鄉交流分享會

玉山銀行參與農業部農村發展及水土保持署舉辦「青村聚力 共譜新章」交流分享會活動，以深入淺出方式，協助企業辨識營運過程中所需注意的財務風險點，提升整體財務體質，幫助企業建立正確金融觀念，培養良好信用狀況。



■ 鼓勵儲蓄機制

數位帳戶優惠

玉山銀行提供偏遠地區居民線上開戶，無須親臨分行。顧客只需填寫一次資料，可同時線上申辦多項產品及服務領先國內同業（如：臺外幣存款、臺幣證券交割帳戶、信用卡（含自動扣繳）、個人信用貸款、房屋貸款、台股、證券複委託、本行同戶名約定轉帳等）。鼓勵儲蓄習慣，享有定存年息優惠及定期定額投資手續費優惠。新用戶開立臺幣與外幣數位帳戶更可獲得刷卡金、e.Fingo 點數、免費跨行轉帳及提款手續費優惠等好禮。



數位外匯優惠

透過玉山銀行 Line 官方帳號特匯日搶購通知與行動銀行匯率高低點 / 到價通知，搭配外幣平均成本計算，幫助顧客合理判斷買賣時機，可以先買進划算外幣，再承作優利外幣定存，另提供普羅大眾外幣新資金限時限量優利定存方案，透過行動銀行領取專屬優惠後，可即時轉優利定存，建立有效儲蓄機制。

普惠金融 - 建立財務素養

		服務對象	2024 年量化績效
金融教育與推廣	玉山理財小學堂	國中小學生	450,302 人參與
	花蓮危老都更輔導說明會	偏遠地區居民	53 人參與
	金融知識專區－投資話重點	青年	1,314,977 人參與
	大專院校投資講座	青年	30 人參與
	玉山學童金融素養領航計畫	國小中、高年級學生	300 人參與
	金融知識社群內容	青年、高齡、偏遠地區居民	480,000 人參與
		總計	2,245,662 人參與
企業管理工具 或訓練	線上開店與數位服務輔導說明會	小型企業	16 人參與
	「青村聚力 共譜新章」青年回鄉交流分享會	小型企業	131 人參與
		總計	147 人參與
鼓勵儲蓄機制	數位帳戶存款優惠	偏遠地區居民	307,982 戶申請

3.3 公平待客與顧客體驗

GRI：417-1、417-2、417-3

SASB：FN-CF-270a.4

金融服務業提供的產品內容及服務模式持續改變，使得顧客權益的保護及顧客在虛實通路的感受日趨重要。玉山金控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

玉山金控建立重視金融消費者保護之文化，全員積極落實公平待客原則。經董事會核定，訂有「玉山銀行公平待客原則政策及策略」、「玉山綜合證券股份有限公司公平待客原則政策及策略」，作為業務發展共同遵循之價值體系與行為準則。玉山銀行董事會指定專責團隊「公平待客原則推動委員會」推動並監督各部門公平待客事項之執行。委員會由總經理擔任召集人，並邀請獨立董事擔任指導委員。玉山證券亦設有「公平待客委員會」，每季召開會議檢視顧客體驗優化、流程精進、創新服務、顧客權益保護及法令遵循、內控執行情形等面向的執行情形。

為了持續深化對公平待客原則的重視及認知，依循「玉山銀行公平待客原則教育訓練計畫」，針對董事、高階經理人、中階主管、一般同仁、行銷人員等進行相關訓練。2024年玉山金控全體人員共累計49,764人次參與公平待客原則相關訓練，訓練時數共157,779.5小時，其中金融友善或身心障礙者權利公約（CRPD）等弱勢族群權益保障相關教育之訓練課程共累計9,053人次，約占員工比重97.7%，訓練時數共36,212小時。

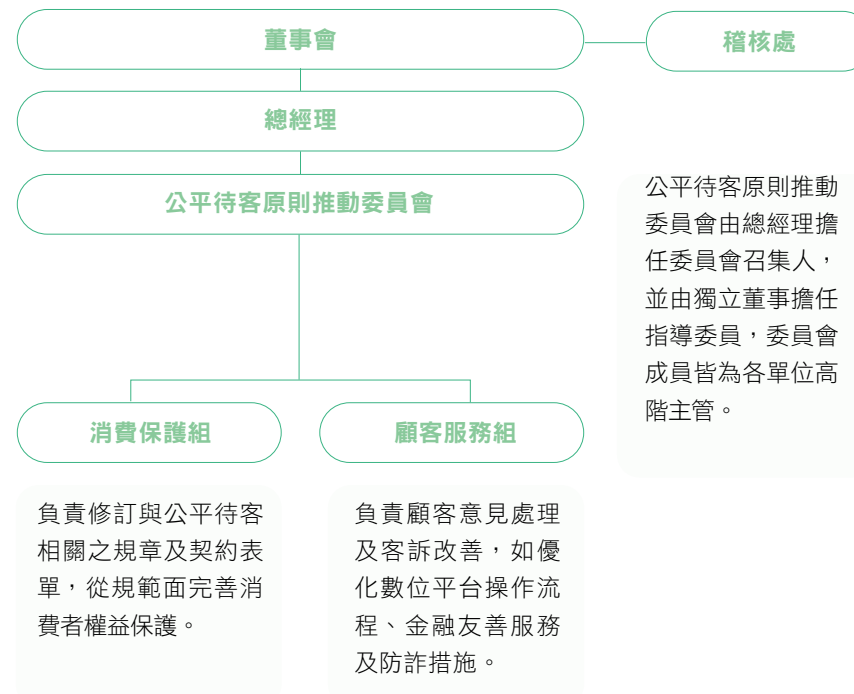
案例

玉山銀行董事會高度重視及參與 由上而下推動公平待客

- 邀請董事親自參與外部講師課程並結訓取得證書。內容包含身心障礙者權利公約、友善服務與高齡金融剝削防制課程。
- 定期彙整金融消費者保護推動情形提報董事會，經營團隊有效掌握消費者保護執行情形。
- 邀請銀行總經理及獨立董事參與「2024年度公平待客暨服務品質交流研討會」，與第一線分行同仁互動並親自表揚。



2024年公平待客暨服務品質交流研討會



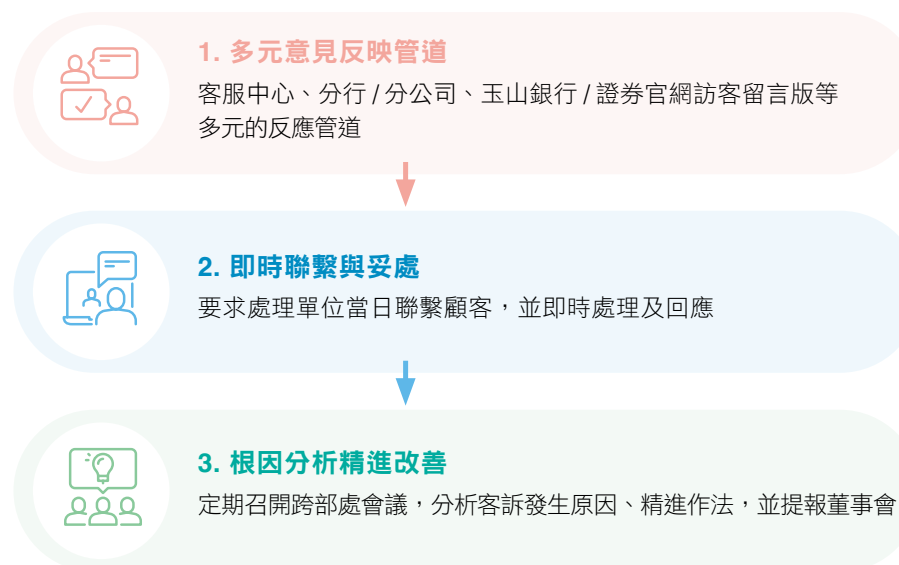
「玉山銀行公平待客原則推動委員會」組織圖

■ 顧客權益保護與申訴

為保護金融消費者權益，玉山金控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」、「玉山金控及子公司防漂綠管理要點」，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。同時要求各項行銷活動上線前，應妥善規劃及落實活動辦法、服務流程、顧客權益、爭議處理等事項。2024年玉山金控共完成308件行銷製作物評估，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。

玉山金控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」，明訂一、二、三道防線相關部門之執掌。具體措施包含：風險導向的預防機制，事先找出客訴風險並擬訂因應措施，同時進行客訴根因分析及落實精進，避免相同客訴再次發生。自2021年起，玉山銀行連續四年取得國際標準ISO 10002客訴品質管理系統認證，建立有紀律的客訴管理制度。

玉山金控客訴處理流程



	2022		2023		2024		
	銀行	證券	銀行	證券	銀行	證券	
顧客客訴反應（件）	762	81	909	50	1,152	155	
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）	505	33	699	23	1,004	38	
提供財務協商	件數	12	0	24	1	9	0
	%	1.6	0.0	2.6	2.0	0.8	0.0
截至當年底尚未結案	件數	18	0	40	0	39	9
	%	2.4	0.0	4.4	0.0	3.4	5.8
已解決之客訴案件 （已妥處/總案件數）	件數	744	81	869	50	1,113	146
	%	97.6	100.0	95.6	100.0	96.6	94.2

■ 詐騙防制與因應

隨著詐騙手法持續更新，詐騙案件及金額屢創新高，玉山銀行展現社會企業責任的決心擘劃「玉守防詐藍圖」，「玉守」取自日本護身符「御守」之意象，打造完整防詐機制維護金融秩序、捍衛社會正義之意涵。發展出以重視 ESG 企業文化（Culture）為核心，擬定正確的策略（Strategy）、整合組織的力量（Organization）、打造最佳防詐守門員（People），邁向永續發展。

除組成反詐騙小組，玉山銀行更於 2024 年 Q4 呼應主管機關要求，成立常設專責打詐組織，由副總以上層級進行督導，建立事前預防、事中偵測及事後監控之嚴密控管機制。同時，玉山銀行亦積極與外部合作，藉由走進民眾生活圈，在校園和社區，舉辦防詐宣導、樂齡講座等共 34 場，內部分行防詐問卷推廣共 48 場，以及內部教育訓練共 240 場，共成功攔詐 836 件，總計新臺幣 6.52 億元。玉山銀行在阻止詐騙案件、減少財損、提升防範意識等方面有顯著成效，展現金融正向影響力。

攔阻詐騙金額

金額：新臺幣佰萬元



防詐宣導

配合主管機關：「防詐先鋒 青春不踩雷」校園防詐宣導活動，前往指定之仁德護專及致理科大宣講，合計 2 場，聽眾約 142 人。

舉辦「看清楚 先查證」校園金融安全講座：包含臺灣大學、臺北大學、屏東大學、成功大學。合計 4 場，聽眾約 580 人。

職業籃球賽事合作：高雄全家海神籃球職業籃球賽事合作舉辦防詐主題日，並邀請警政署共同參與到場進行防詐宣導。並於賽事的場館安排玉山銀行防詐小遊戲讓觀看運動賽事的民眾更能提升防詐意識，當日民眾約 3,000 人。

舉辦樂齡友善講座：與各縣市警局合作對本行高齡 VIP 顧客進行防詐宣導，並介紹玉山銀行的安養信託防詐措施，共舉辦 20 場，邀請之顧客人數共 653 人。（人數成長由 2023 年 213 人，2024 年 653 人，成長 306%）

受邀舉辦金融防詐講座：宜蘭縣國中小教師研習班、佑民醫院、嘉義藥總以及臺北真理堂教會等 4 場，聽眾人數合計 272 人。

事前

- 「異常帳戶資料庫」即時預防異常金流，強化約定帳號次數控管。調整約定帳號生效日、系統即時阻擋轉出 / 轉入警示異常帳戶，強化網銀轉帳管控
- 專家經驗 Rule-based 挖掘新形態警示態樣，運用 Graph 技術及 Tableau 儀表板偵測異常帳戶
- 訂定顧客關懷提問流程，針對可疑交易或特定交易，分行使用「關懷提問墊板」及多層式關懷問法，2024 年成功攔阻詐騙 836 件

事中

- 「玉山哨兵模型」運用 AI 偵測異常帳戶金流，自動化異常帳戶管理
- 「玉山智能詐欺預防系統（iEFPS）」即時計算回傳信用卡遭冒用機率判斷結果
- 2024 年建置「顧客行為風險聯防平台」整合各產品線資訊及歸戶自動管控，警示及異常帳戶設控並紀錄完整歷程，大幅降低作業時間、提升管理細緻度

事後

- 完善洗錢防制監控，優先調查疑似人頭帳戶或詐騙異常金流，一、二道防線共同聯合阻詐
- 防詐總動員 2024 年共計 1,366 人獲得獎勵，並將警示帳戶數量納入分行績效評核項目

外部合作

- 加入金融同業及刑事警察局共同組成「鷹眼識詐聯盟」，加強金融交易詐騙的偵測和防範
- 與警政署合作建立「三方通話 即刻防詐」機制，並於全台行舍「加裝對外監視鏡頭」；於「金融電信反詐騙平台」通報黑名單提供 165 辦案分析使用



■ 科學化的顧客體驗管理

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」是玉山金控的經營理念。玉山銀行的顧客服務從最源頭就投入許多資源，經由階段式紮實的教育訓練，以及透過神秘客稽核、顧客服務師團隊、遴選服務模範員工等完善服務品質管理的機制，帶給顧客美好的體驗。

神秘客稽核

- 邀請持有國際神秘客執照稽核員，針對第一線服務人員進行顧客服務與金融友善體驗稽核，由結果中找出服務斷點，擬定改善計畫，並從中表揚服務優異人員，2024 年共遴選 27 位同仁獲金牌服務員

顧客服務師

- 成立「區域顧客服務師團隊」，由資深主管帶領分行提升服務水準，舉辦區域服務激勵活動
- 舉辦顧客服務研習班，邀請外部專業人士擔任講師，藉由案例研討、實作演練建立服務觀念

玉山服務模範員工

- 每年舉辦服務模範員工票選活動凝聚全員服務共識，2024 年共遴選 166 位服務模範員工

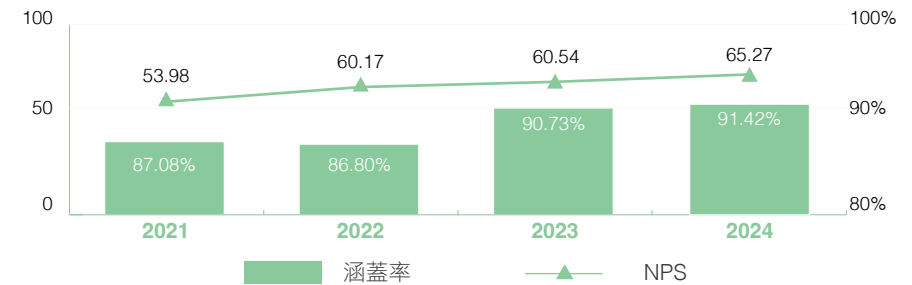


玉山銀行官網 顧客體驗與滿意度專區

玉山銀行建立與顧客溝通的雙向管道，除了設立各類意見反映管道予顧客回饋之外，玉山銀行官網也設立「顧客體驗與滿意度」專區，以實際成果回應顧客。內容包含 NPS、滿意度調查執行成果，也分享玉山根據顧客回饋所推出的新服務。

衡量顧客體驗並建立正向循環

玉山銀行重視顧客權益與顧客體驗，用心傾聽顧客的聲音、了解顧客的意見，為進一步了解顧客與玉山銀行往來的感受與體驗，玉山銀行自 2021 年導入淨推薦指標（NPS, Net Promoter Score），並針對實體、數位、客服三大通路進行滿意度暨 NPS 調查，2024 年整體滿意度達 93.44%、涵蓋率達 91.42%，NPS 為 65.27，連續三年呈現成長趨勢。



註：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。

滿意度暨 NPS 調查結果除納入績效評核重點外，更是各項服務優化的重要參考資訊。玉山銀行透過年度式的顧客體驗研究、VOC (Voice of Customers) 提案制度，以科學化的方式進行質、量化的顧客回饋分析，精選關鍵議題與產品單位交流及改善，後續則持續監測 NPS、滿意度及顧客反應狀況持續追蹤成效，以達成服務體驗的正向循環。



3.4 金融科技與創新

GRI：203-1

永續及數位雙軸轉型是企業發展關鍵，玉山銀行將 ESG 融入海內外業務拓展、高端客群經營、金融科技及 3 道防線管理，打造以人為本的數位金融領導品牌。玉山銀行擁有超逾千人的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，透過研發服務、行銷、流程、風控及賦能的五大 AI 應用，讓金融智能化成為核心競爭優勢。在全球推動淨零與 AI 的浪潮下，玉山銀行秉持「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」的願景，積極發揮金融影響力，協助社會在永續及數位領域邁向雙軸轉型。在數位金融領域，玉山銀行積極發展普惠金融、智能金融與場景金融，在 2024 年期間，在數位通路上的表現相當亮眼具體成果分述如下：

98% 外匯交易筆數均於數位通路上完成

93% 信貸申請案件數均於數位通路上完成

97% 轉帳交易筆數均於數位通路上完成

92% 基金申購案件數均於數位通路上完成

87% 信用卡申辦案件數均於數位通路上完成

55% 存款開戶案件數均於數位通路上完成

■ 支援服務

數位基礎 透過優化生成式 AI 平台、加強雲端備援及提升資源使用效率，積極推動數位轉型，以確保資訊安全與服務韌性，並提升服務創新能力，2024 年成果如下：

主題	策略方向
AI 技術	<p>優化行員使用生成式 AI 的 GENIE 平台，結合玉山銀行獨有的知識庫、新增圖片及音檔辨識功能並擴展使用人數，兼顧資訊安全、合規遵循與預算管理。</p> <p>玉山銀行積極發展檢索增強生成 (RAG) 技術，首案應用案例為「玉山新進行員 AI 小幫手」，輔佐新進行員於教育訓練課前、課中、課後詢問基礎金融相關知識並獲得生成式回答，為基層行員的隨身助理，提升行員學習與工作效率。</p>
營運韌性	<p>為維持發生極端情境最低服務水準，2024 年進行關鍵業務資料備份上雲，2025 年將持續槓桿雲端優勢，規劃核心系統備援上雲，在面對極端的情況下，能夠保全重要的業務資料與提供基本的金融服務，以維護顧客的權益。</p> <p>為提升海外資訊系統可用度，降低海外分行服務受影響時間，持續將海外分行伺服器移轉到公有雲，2024 年已完成新加坡、日本、美國三個國家的分行。</p>
資源使用效率	<p>為提升資源使用效率，實現虛擬化環境資源回收機制，透過定期分析及回收以達資源最適配置。</p> <p>於資訊系統開發流程擴大導入協作平台，並透過 AI Copilot 工具優化流程，以提升團隊協作能力與整體生產力。</p> <p>智能金融處盤點並升級 python 第三方套件，制定統一的套件版本管理機制，歷時半年套件版本從 16,000 個收斂至 500 個左右，大幅降低維護成本。</p> <p>海外分行已全面導入 SD-WAN (軟體定義廣域網路) 設計，強化既有網路專線整合利用，後續將精進架構，降低線路費用。</p>
敏捷與彈性	<p>逐步擴展容器平台使用範圍，實現應用程式快速交付、自動部署和維運。容器技術亦可實現自動化的擴展或收縮，來強化系統的可靠度，從而保證應用服務能正常進行。</p> <p>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。</p>
資安監控	<p>玉山銀行依據雲端特性設計資安異常監控情境，並增設雲端個資掃描與監控管理機制，確保雲端服務使用之安全。</p>

專利技術保護

玉山銀行從 2020 年導入臺灣智慧財產管理制度並取得 A 級認證，透過智慧財產風險評估、專利提案審查機制、智慧財產相關宣導教育等措施，落實智能化服務和技術優勢。2024 年委請專利事務所建構玉山銀行專利地圖，了解銀行技術分佈情形、同業競爭關係，並輔助行內各單位規劃未來專利申請方向，提升行內專利管理效率。玉山證券獲得專利包含數位服務、業務 AI 應用等領域，持續保護多元核心智慧財產權，提供顧客便利且安心的數位體驗。

金融創新應用

數位服務優化，提升顧客體驗

<p>智能 IVR 系統</p>	<p>2024 年第二季新增「智能客服系統」24 小時即時回覆功能，解決常見問題，並採用「人機協作」模式提升服務體驗。2024 年達成玉山銀行所有客服席次全線開放、年度 168 萬通。</p>
<p>全通路智能互動平台</p>	<p>以顧客為核心，打造「全通路智能互動平台」實現金融創新應用。提供「多、快、好、穩」的四大解決方案，並已取得互動式語音、智能產品推薦等多項專利，2024 年更榮獲菁業獎最佳數位金融獎（特優）：</p> <ul style="list-style-type: none"> （1）多產品申請：「整合申請模組」解決顧客重複填寫申請資料問題，且多元產品組合，每年為玉山銀行帶進 40 萬筆金融服務申請轉換。 （2）快申請速度：善用「流程 AI」進行資料辨識，輔以自建收入認列、風險計算等模型，加快 50% 的服務申請速度。 （3）好體驗互動：「服務 AI」導入語音辨識（STT）、自然語言理解（NLU）、語音合成（TTS）技術，節省顧客 60% 的客服等待時間。 （4）穩風險控管：運用「風控 AI」偵測異常交易，0.1 秒內即時守護顧客資產。
<p>行動銀行</p>	<p>玉山行動銀行串聯整合銀行、證券及保險業務，提供一站式金融服務。2024 年持續聚焦顧客體驗提供多元服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> （1）便利自助服務：新增存摺、存單、印鑑掛失、金融卡管理、存款餘額證明、臺幣線上銷戶及 QR code 無卡提款等自助服務，並擴大使用客群，提供獨資企業主即時帳務資料連結，提升數位服務的便利性。 （2）整合證券、保險產品： <ul style="list-style-type: none"> · 於行動銀行新增玉證 ETF IPO 繳款功能，自動帶入繳款資訊，提供無斷點的交易服務，並新增「股票 e 指存」入口與台股帳務查詢功能，鼓勵顧客同意玉銀玉證資料共享，可查詢玉證股票總市值、總庫存損益及總報酬率，亦可一鍵跳轉玉證 APP，完成證券交易。 · 24 小時行動銀行投保旅行綜合險，靈活選擇多種方案，如旅遊不便險與海外醫療保障，提供便利迅速的投保服務。
<p>數位存款帳戶</p>	<p>為提升顧客體驗與服務效率，於 2024 年 9 月新增虛實整合的數位存款帳戶服務，全面升級開戶流程，顧客於線上填寫開戶資料後，透過分行驗證身份，可提升分行開戶效率，節省 50% 以上作業時間，亦可提供存摺或線上提升非約轉額度等一般帳戶服務，既有數位帳戶顧客亦可於行動銀行進行視訊驗證後升級帳戶，不必臨櫃便能提升帳戶權益，提供更完整之數位服務體驗。</p>

核准專利成果

223 項 智慧財產局核准之金融科技相關專利

	發明專利		新型專利		設計專利	
	銀行	證券	銀行	證券	銀行	證券
2024 年公告	15	1	10	1	3	2
累計至 2024 年底	80	6	101	3	29	4

最快 **17** 秒找到服務、正確辨識率 **85%+**

- NLU 語意理解**
意圖判斷 | AI 模型判斷語意
更符合顧客實際問法
- STT/TTS 語音辨識**
專為金融場景研發 | 用說的與系統互動
更直覺簡單取得服務
- 仿真人對話設計**
多輪對話技巧 | 一次提問 + 視情況追問
大幅降低操作時間

智能 IVR 系統



智能防詐，提升詐騙風險管理

異常帳戶偵測	玉山銀行於 2018 年建立異常帳戶偵測模型「玉山哨兵模型」，是臺灣首家將行內警示管理報表的複雜邏輯，轉換為模型因子的金融機構。2024 年哨兵模型預測為警示的帳戶，占玉山銀行警示帳戶的比例月達六成，每年減少約 53.6 名偵測人力、每天節省約 325 小時人工處理時間，而透過模型持續設控中的帳戶共計 4,571 個帳戶，防止 7,182 萬元資金擴散。
信用卡冒用偵測	玉山銀行透過專家經驗與 AI 模型，於 2019 年啟用「玉山智能詐欺預防系統」iEFPS，以人機協作方式精準、快速偵測並全面防堵冒用交易發生，且為因應市場風險快速變化，從每月提升至每週更新模型版本。以 2024 年為例，有效預防遭詐造成的損失金額便高達 8.85 億元（平均每月 7,300 萬元）。
ATM 影像 PoC	玉山銀行與警政署合作規劃於全臺行舍自動化服務區（ATM）架設對外監視鏡頭，並於 2024 年導入「疑涉詐騙境內金融帳戶」即時提醒機制，強化臨櫃阻詐，維護金融秩序並守護民眾資產安全，並於上線不到一個月的時間比對出多筆可疑帳戶且金額合計超過新臺幣 700 萬元。
外部跨域合作	<ul style="list-style-type: none"> 玉山銀行自 2022 年起，與警政署 165 系統平台合作，將民眾向客服中心反映接獲可疑電話、簡訊或網站等情事，由警方移請電信業者執行停斷話及關鍵字攔阻。至 2024 年底，已透過平台提供 6,588 筆黑名單資料。 玉山銀行自 2023 年起，與內政部警政署簽署「雙熊齊力即刻反詐」反詐專案，當民眾懷疑遭詐來電玉山銀行確認時，便即時同步 165 反詐騙專線三方連線，將案件處理時間由原本的 30 分鐘縮短為 10 分鐘。截至 2024 年底，165 專線與相關詐騙諮詢來電近 23 萬通，其中 24 小時內金流於線上三方即時攔阻通話 203 通，處理金額累計約 694 萬。 玉山銀行於 2024 上半年與金融同業啟動為期 5 個月的「跨金融業聯合學習科技防詐實證計畫」，在合規、資料不出戶的前提下，掌握多元金融詐欺樣態，藉此提升偵測精準度，進而升級防詐能力。

以數據驅動業務發展成長

<p>全行關係網路圖像化</p>	<p>玉山銀行將全行資料萃取出關係資訊，並導入 Neo4j 圖資料庫技術及圖演算法，透過「節點 (Node)」和「連線 (Link)」組成的資料結構，建構出全行關係網路、俯瞰節點與節點之間存在的風險與機會，並應用於個人關係及法人關係地圖之建立。2024 年應用在法人經營、AML 盡職審查，並規畫高端顧客風控圖譜，能更簡易、快速、穩定、降低探索成本的方式查找關係資料，以全面的角度、多方管道掌握顧客資訊。</p>
<p>顧客互動平台</p>	<p>玉山銀行新一代顧客互動平台旨在透過智能推薦和顧客洞察提升顧客互動品質，針對顧客旅程做行銷溝通，助力行銷與客群經營。平台透過拖拉式操作捕捉顧客行為，針對觸發條件製作名單，增強數據应用能力，有效掌握商機，並優化多元的顧客旅程和溝通渠道，進一步推動金融創新應用的永續發展。</p>
<p>智能房屋價值試算</p>	<p>玉山銀行持續優化顧客數位旅程，於 2024 年 6 月新增「房屋價值試算」功能，顧客可線上估算房屋價格及可貸額度，並提供鄰近學校、交通設施、醫院等資訊，及類似物件實價登錄資料，完整顧客自購屋至申貸之數位體驗。</p>
<p>e 指信貸</p>	<ul style="list-style-type: none"> 玉山銀行在 2024 年 8 月率先取得金管會批准，成為臺灣首家試辦運用「財力評估模型」取代實體證明文件進行無擔保申貸的銀行，經估計適用範疇包含全臺 47% 就業人口約 400 萬人。 使用者體驗：33% 的案件能夠在 24 小時內完成、47% 的案件在 48 小時內即可收到結果。簽約後，最快 3 小時內就能撥款。 實際營運成效：用於衡量顧客滿意度的淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS) 顯著提升，由 2023 年的 68.3 增至 2024 年的 75.4；達成數位貸款體驗普及化，超過 97% 個人信貸於線上完成，2024 年核貸突破 1000 億，較 2023 年增加約 168 億；並使玉山銀行服務更廣泛的客群，截至 2024 年底，已處理約 16.7 萬份申請，超過 2023 年的 13.5 萬份。
<p>GRACE 資產配置服務系統</p>	<p>玉山銀行以自行開發並獲得專利的智能理財服務系統「GRACE」，即時檢視顧客投資組合的健康程度，並可依顧客需求提供產品調整建議並全面評估顧客資產配置狀況並給予調整建議、把關風險，透過科技力量結合暖心服務，協助顧客規劃合適的信託服務。</p>

人才培育，推動 AI 發展

<p>行員 AI 教育訓練</p>	<p>玉山銀行為各職位配置適合的 AI 教育訓練，於 2024 年總計投入 158 人次，花費 150 小時在 AI 教育訓練與推廣交流，除了在基礎的教育訓練中導入 AI 相關金融科技內容，亦新增 AI 高階經理人班、AI 主管培育班、業管種子培訓等專班，致力於培育具備專業 AI 素養的優秀行員外，亦舉辦多場外部 / 海外交流活動及 GENIE Workshop、鼓勵行員參與金融研訓院課程。</p>
<p>玉山人工智慧公開挑戰賽</p>	<p>玉山銀行致力於金融科技創新，自 2019 年起，已成功舉辦 10 場 AI 挑戰賽，吸引 7,200 隊伍，超過 11,980 人次參與。2024 年與教育部及清華大學攜手舉辦，玉山銀行透過挑戰賽建立了常態性的交流平臺，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，為臺灣培育更多 AI 人才。</p>
<p>產學合作</p>	<p>自 2018 年起，玉山銀行與多所大專院校、橫跨 6 大系所、累積超過 60 位指標教授、350 位學生進行人工智慧技術研發合作，超過 110 項研究成果、發表 13 篇論文、舉辦 12 場成果發表會，匯聚學界與產業界的力量，催生金融科技創新。</p>



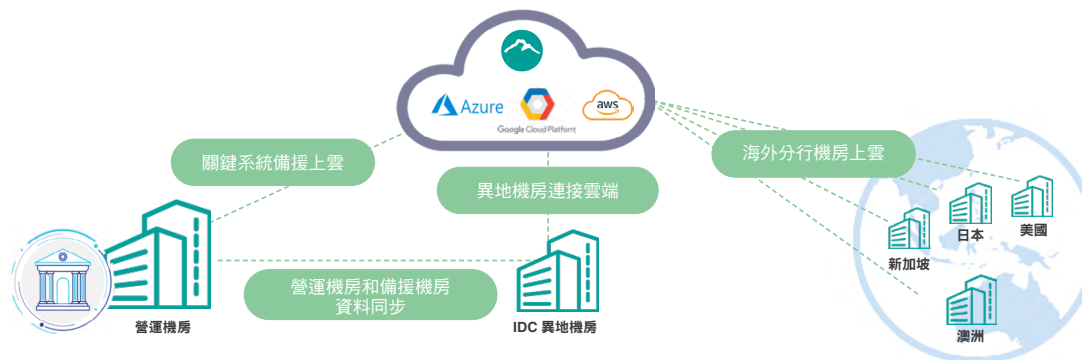
玉山人工智慧公開挑戰賽

雲端與減碳實例

- 透過雲地整合架構，優化資訊服務的運算資源使用，並加強資源監控與回收利用，持續朝碳減量與治理優化的目標前進。
- 2024 年進行資料中心架構調整，完成備援中心移轉；新加坡、日本、美國三個國家的分行機房上雲。
- 規劃 2025 年完成澳洲分行機房上雲與國內舊機房下線。

金融科技產業聯盟

由金管會、金融總會共同成立「金融科技產業聯盟」，玉山金控擔任「數位金融實務規範」工作圈召集人，目標專注於多元資料整合與應用，以及金融科技基礎建設的發展，期望建立安心、普惠、有共識的金融環境。



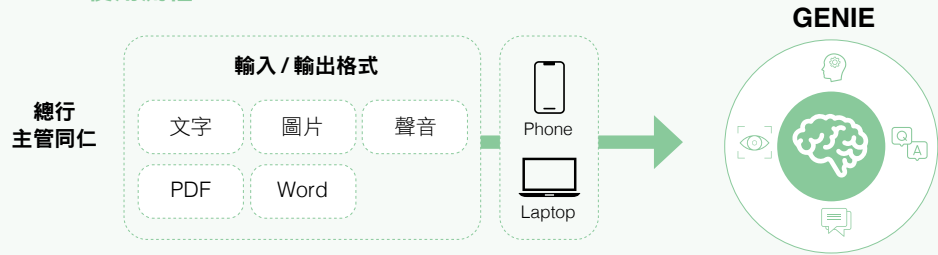
AI 治理制度

配合主管機關發布「金融業運用人工智慧 (AI) 指引」所揭示之我國金融業運用 AI 之六項核心原則，調整玉山銀行組織、建立人工智慧管理委員會、積極進行玉山金控與銀行內部規範之草擬，同時妥善規劃運用 AI 之風險評估及管理流程，致力於為行員及顧客提供安全無虞的資安環境，並兼顧簡單易用的 AI 使用者介面。

玉山銀行通用型 GAI 平台 GENIE 2.0

- 供行員使用之多模態生成式 AI 平台，從 1.0 升級為 2.0 後，使用量上升 238%，對話次數上升 72.8%。
- 2024 年新增行動裝置版本、影像 / 文件 / 音檔辨識功能、導轉智能會議紀錄系統功能並擴大使用單位。
- 若上傳之檔案為圖檔或 PDF 會進行影像轉文字的處理，若上傳之檔案為音檔則會進行語音轉文字的處理，使用者亦可針對辨識結果進行編輯。

GENIE 使用流程



GENIE 應用場景

純文字 / 圖片生成類	程式碼教學	翻譯	音檔、影像資料萃取
會議紀錄生成	分類 / 分析	數據分析與教學	會議記錄直接產出
摘要總結	法規文件比對	顧客情緒分析	更精準的程式碼生成



04 打造韌性組織

堅持誠信正直、專業負責的核心價值，建立專業經理人制度，有紀律地推動公司治理及風險管理文化，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 [防制洗錢與打擊資恐](#)
- 4.5 [營運持續計畫](#)
- 4.6 [資訊安全與個資保護](#)
- 4.7 [稅務治理](#)
- 4.8 [人權維護機制](#)

99%
董事會平均出席率

2.55 億元
資安項目投入費用

0 件
違反誠信經營案件

封面故事

內部評等法機制推動

以信評模型為基石，打造科學化風險管理的機制及文化

全球金融市場瞬息萬變，玉山始終秉持「臺灣的玉山、世界的玉山」願景，在成為國際級銀行的道路上，自我要求對標國際標準，向標竿銀行學習。內部評等法（Internal Ratings-Based Approach; IRB）為進階的風險管理機制，玉山長期投入發展內部評等系統，以精確衡量信用風險，並強化公司治理，厚實風險管理韌性。

為推動內部評等法相關機制，玉山以董事會作為 IRB 法最高督導與決策單位，由上而下積極督導與由下而上落實執行及陳報，透過三道防線相互協作，建構 IRB 完整治理架構與有效管理。

玉山自 2006 年開始導入信用評等模型（以下簡稱信評模型），並持續完善內部評等系統，範圍涵蓋企業金融及個人金融領域。這些模型不僅依據各項授信、信用卡產品特性建置，更應用於案

件風險評估、授信權責、額度給予、利率定價、貸後管理及風險胃納等，使相關業務得以進行更精確的風險控管。透過 IRB 機制，玉山有效識別和評估各項風險，並融入日常業務，以確保資本管理的穩健性。

資料的正確性、完整性及安全性是信評模型持續運作，與深化業務應用的關鍵基礎。自 1998 年發展資料倉儲系統以來，玉山陸續導入分析平台、資料字典、資料分級等管理機制，提升資料運用的紀律與效率。玉山銀行於 2022 年設立資料管理委員會，擴大資料治理的影響性，奠定科學化風險管理的重要基石。

玉山每年依規辦理監理壓力測試外，亦發展 IRB 壓力測試方法，透過壓力情境假設（如臺灣房地產市場受經濟衰退影響呈現萎縮），預測風險變化、

精確掌握潛在暴險，為可能的重大市場變動做好準備。

「人才培育」是玉山的核心競爭力，更是永續經營的關鍵之鑰，玉山致力於推動專業人才培育，透過定期舉辦教育訓練、IRB 內部講師培育等作法，培養逾百位具備辨識信用風險、模型計量能力的專才，並透過各級主管推動科學化風險管理

及 IRB 責任地圖的落實，使全行深植科學化風險管理的意識及能力。

玉山內部評等法機制運作與發展，將持續透過公司治理、全員貫徹落實及進一步深化應用，形塑內部評等風險管理文化，提升玉山國際競爭力，致力朝「臺灣的玉山、世界的玉山」願景邁進，為顧客與社會創造更大的價值。



2024 年董事進修課程



IRB 教育訓練

4.1 公司治理 GRI : 2-9

4.1.1 公司治理架構

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各功能性委員會，負責重要議案及經濟、環境、社會、風險等重要議題之討論。功能性委員會分別由獨立董事組成或參與之，使委員會之決策與建議具前瞻性、客觀性與周延性，有效執行獨立監督及制衡之機制，確保董事會各項決議與作為。功能性委員會各項重要議案均提董事會報告及討論，董事於會議中針對前述議案進行提問與建議，除充分討論外，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。若議案與董事自身或其代表之法人有利害關係，董事應予迴避。部分重要議案亦提經股東會報告及討論，保障利害關係人之最大利益。

另為因應數位金融發展並強化董事會專業支持，2023年6月新增設董事會一般委員會 - 「科技諮詢委員會」。



2024 年董事會暨功能性委員會召開情況：

名稱	召開次數	平均出席率 (%)	成員 (位)	獨立董事 (位)	頻率
董事會	9	99.07	12	5	每季至少召集一次
審計委員會	7	100	5	5	每季至少召開一次
公司治理暨提名委員會	4	100	7	5	每年至少召開二次
薪酬委員會	3	100	5	5	每年至少召開二次
董事會策略委員會	2	100	10	5	每年至少召開一次
永續發展委員會	4	100	5	3	每年至少召開二次
董事會風險管理委員會	5	100	5	3	每季至少召開一次

註：1. 為提升董事會運作效能，董事會於 2025.06.23 通過董事會風險管理委員會併入審計委員會，並更名為「審計暨風險管理委員會」，成員皆為獨立董事。
2. 玉山金控公司治理實務守則第 34-1 條規範董事每人年度定期性董事會親自出席率應至少達 80% 以上。

4.1.2 董事會組成及運作

GRI：2-10、2-11、2-12、2-13、2-15、2-16、2-17、2-18、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；未來將會依據多元性的原則，提高女性決策的參與。



董事資料請參閱年報 P.10
QR code

董事之多元背景 (詳細資料請參閱年報)：



● 董事遴選制度

程序	說明
董事提名	<ul style="list-style-type: none"> 採候選人提名制。 公司治理暨提名委員會提名。 持股 1% 以上股東提名。
名單審查	<ul style="list-style-type: none"> 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、技能或產業經驗。
股東會票選	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 編製董事手冊供董事參閱。 定期安排多元內外課程提升專業職能。 董事會、功能性委員會及個別董事每年定期評量。

■ 專業指導與營運參與

依據董事專長，邀請參與特定議題之討論與指導，包括：

- 每年參與公司整體發展策略討論，使策略能全面與周全。
- 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行員訓練班等課程講師。
- 參與 ESG 永續倡議活動，發揮正向影響力。
- 參與知識分享研討會，傳遞玉山共同願景與使命。

■ 董事獨立性

玉山金控目前有 5 位獨立董事，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 位董事擔任本公司及子公司經理人，且所有外部董事均符合獨立性標準。另本公司訂定「獨立董事之職責範疇規則」，俾使獨立董事得善盡職責，提升董事會運作及公司經營績效。

獨立董事之職責範疇規則內容如下：

- 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。
- 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。

■ 董事利益衝突管理情況

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。



董事資料詳年報 P.6-7 QR code

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.6~7 與附錄財報 P.85 四十、關係人交易。

■ 保障股東權益

2024 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」及「審計委員會與內部稽核主管溝通情形」等議案，另通過修訂本公司「取得或處分資產處理程序」，規範關係人取得或處分資產交易應提股東會報告，以強化關係人交易之管理。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，並規範獲悉財報或業績內容之內部人及董事不得於封閉期間交易其股票，確實建立股票交易相關控管措施及檢核確認機制。

■ 董事會績效評估

內部評估

2024 年董事會及功能性委員會績效，評量結果如下：

- (一) 董事會積極參與公司營運，充分支持公司永續發展，定期檢視永續執行情形，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，評量項目 49 項皆獲「優異」，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 2025.02.14 董事會陳報 2024 年董事績效評量結果：

- (一) 董事自我評量分數：得分率 99.73%。
- (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、2024 年分別榮獲 CG6011 (2017)、CG6012 (2019)、CG6013 (2021) 及 CG6014 (2023) 公司治理制度評量之「特優」認證，相關建議均列為公司治理優先精進計畫。

■ 董事持續進修

2024 年每位董事平均受訓時數 10.92 小時，遠高於法規建議 6 小時。玉山每年參考內外環境條件的變化及發展需求規劃課程主題為董事會規劃教育訓練課程，例如：2024 年為董事會規劃性別平等教育及性騷擾防治課程，進一步提升董事會性平意識，確實營造性別友善職場環境，並且不定期提供進修體系機構舉辦多元課程資訊予董事，評估自身專業背景及需求增加課程的安排，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。（董事訓練表詳年報 QR code）



董事資料詳年報 P41 QR code

玉山自行舉辦之課程

課程名稱	上課時數
巴賽爾協定內部評等法對資本管理的影響	2
國內外洗錢防制監理趨勢與發展	3
AI 人工智慧與公平待客	3
科技治理與永續發展	3

4.1.3 高階薪酬政策

GRI：2-19、2-20、2-21

■ 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。2021年1月22日，玉山增訂規定，擔任公司經理人之董事不支領董事薪酬，該規定自分配2020年董事酬勞起適用。相關政策並提2024年股東會報告。

■ 經理人薪酬與績效

玉山金控訂有「經理人績效評核辦法」，用以評估經理人表現、提升營運成果，並作為薪酬、晉升及培育的依據。同時，訂定「經理人薪資報酬辦法」，結合公司治理及永續發展，確保薪酬合理。薪資結構分為固定薪資（本薪、各項津貼及加給）和變動薪資（獎金、酬勞）。固定薪資依專業資歷及市場水準設定；變動薪資則根據公司營運成果、部門及個人績效，以及未來風險因素合理制定。此外，長期激勵以股票獎勵形式授予，並設有五年遞延發放期，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。經理人薪酬政策、制度、標準與結構全由獨立董事組成的薪酬委員會審議，再提董事會決議，薪酬委員會未額外聘請顧問。若發生重大風險、內部管理不善或人員弊端，將影響獎金核發，予以減發、不發或追回已授予獎金及虛擬股權（含遞延期間事件），以強化風險管控。

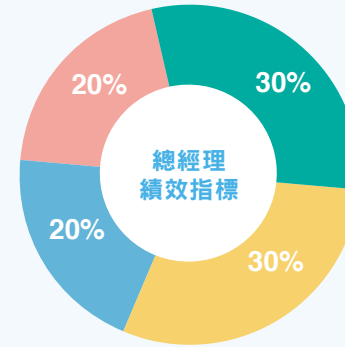
● 總經理績效指標

文化與品牌經營

- 文化與品牌經營
- 風險管理

策略發展

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



財務業績

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

基礎工程

- 培育人才、建立制度、發展資訊
- 創新與多元金融服務

■ 長期激勵制度

玉山設計系統性長期激勵制度，旨在激勵高階經理人、傑出關鍵專業人才及全體員工，重視長期綜合績效，推動永續經營。激勵指標涵蓋財務、業務、品牌、ESG、人才培育、員工留任及風險管理等多方面的有形與無形成果。

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，其中短期激勵獎勵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。 · 短期激勵獎勵至少考量近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

玉山自創立以來，秉持專業經理人經營與專家領航的制度，鼓勵員工成為公司主要股東，支持長期穩健經營。目前超過 90% 的員工皆持有玉山股票。根據「玉山高階經理人遴選準則」，副總經理上任後 3 年內，須持有玉山金控股票（包括本人、配偶、未成年子女及員工儲蓄會持股）價值至少達年固定薪資的 5 倍；總經理則須達年固定薪資的 10 倍。玉山以專業領導制度和團隊合作文化為基礎，致力成為銀行家的銀行，實現永續發展。



■ 經營團隊薪酬揭露

日期：2024 年 12 月 31 日 單位：新臺幣仟元

職稱	姓名	董事酬金	員工薪酬			總計
			薪資	激勵薪酬		
			現金	短期（現金 + 股票）	長期（連結股票）	
金控暨銀行董事長	黃男州	29,395	0	0	0	29,395
金控總經理	陳茂欽	0	8,737	18,930	3,424	31,091
銀行總經理	林隆政	0	7,923	16,556	2,739	27,218
副總經理 ^{註2}	(名單如下列)		56,006	64,209	1,096	121,311

註 1：上表所列為 2024 年度薪酬，採應計基礎，亦即包含 2024 年新資以及 2024 年度激勵薪酬（於 2025 年發放）。

註 2：副總經理包含王志成、謝冠仁、謝萬禮、張智星、張綸宇、歐陽鳳（2024.9.5 退休生效）、陳家宏（2024.8.16 升任）、劉懷聰、陳榮俊、劉帥君、林榮華、郭怡鶯、謝武明（2024.7.1 退休生效）、柯尊仁（2024.1.25 兼任）、許美麗（2024.1.25 升任）、唐枏。

註 3：金控總經理陳茂欽持有玉山金控股數為 6,126 仟股，持股市值為薪資的 19.2 倍，金控副總經理合計持有 30,132 仟股，持股市值為薪資的 14.74 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 2024 年底前 30 營業日平均每股市值新臺幣 27.39 元計算。

註 4：總經理陳茂欽 2024 年度薪酬（本公司最高個人年度薪酬）為員工平均薪酬之 20.6 倍、員工薪酬中位數之 23.8 倍。

註 5：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 2.16 倍。

4.2 誠信經營

GRI：205-2、205-3、206-1

4.2.1 誠信經營方針與落實

GRI：2-23、2-24、2-26、205-2、205-3、206-1、419-1

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；每一位玉山山人都都會簽署「玉山人服務守則與行為規範」，透過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，以高標準的自我要求，實踐誠信經營。相關準則如下：

政策名稱	政策說明	適用對象
《誠信經營守則》 《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。2024年聲明書及服務承諾書合計簽署人次1,060人次，簽署率100%。	金控及各子公司之董事、經理人、同仁、受任人及具有實質控制能力者
《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%。	金控及各子公司之董事、獨立董事及監察人
《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。	金控及各子公司之董事、經理人、同仁、受任人及具有實質控制能力者、供應商及商業夥伴
《公平待客原則政策及策略》	將經營理念「專業、服務、責任」之企業文化及「心清如玉、義重如山」之誠信精神延伸至各子公司，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，並成立「公平待客原則推動委員會」推動並監督各部門公平待客事項之執行，定期彙整金融消費者保護推動情形提報董事會。	金控及各子公司之全體人員
《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。	金控及各子公司之董事及經理人
《高階管理人員問責制度準則》	建置組織架構與明確的部門權責分工，明確定義本行高階管理人員範圍及其權責內容、董事會負責督導責任地圖制度之執行，並設置問責委員會及推動責任地圖制度相關運作，強化高階管理人員之責任，落實當責文化。2024年增訂定責、問責與究責之程序、擴大利害關係迴避範圍及被問責對象具董事身分之相關規定，並舉行2場高階管理人員教育訓練會議，並將責任地圖文件進行公告，以落實本行問責制度之推動。	高階管理人員
《檢舉案件處理辦法》	於本公司官方網站及內部網站建立檢舉管道，並明定處理程序及確保檢舉人及相關人之合法權益，公司對於檢舉人或參與調查人員應予以保密及保護，使其免於遭受不公平對待或報復。2024年無涉及內線交易、反競爭行為、壟斷或操作市場，及不道德或不誠信行為之案件申訴。	金控及各子公司之全體人員
《不誠信行為風險評估機制》	為落實誠信經營原則，子公司玉山銀行參酌與誠信經營有關之相關國內規範與國際標準，委託勤業眾信專案團隊協助建立不誠信行為風險評估方法論及行為風險評估機制，定期分析及評估較高不誠信行為風險之營業活動，超逾風險胃納目標者擬訂風險抵減計畫，以有效掌握不誠信行為風險分佈與控制情形。2024年銀行子公司於不誠信行為風險評估之剩餘風險為低度風險，其中，從事內線交易、從事不公平競爭之行為、侵害客戶個人資料隱私或個資外洩、商品或服務損害利害關係人權益以及未利益迴避為中低度風險，其餘風險類型則為低度風險，均未逾越風險胃納。	金控及所屬子公司整體營運活動

註：有關本公司的人權政策與承諾，詳見 4.8 人權維護機制。針對人力資源相關管理政策，詳見 5.2 人才吸引與留任 - 績效管理。

■ 教育訓練制度

教育訓練：各項訓練班（新進行員訓練班、希望工程師班培育班及各業管之專業訓練班）規劃金融從業人員應具備之法律知識、玉山人服務守則與行為規範、公平待客推動與 ESG 經營及實踐等課程，進行風險、紀律、流程的宣導教育。2024 年金控及子公司辦理實體及線上課程共 422.4 小時，參與 89,550 人次，合計 149,142.9 小時。

法遵宣導：法令遵循處推動全體同仁之法遵教育訓練宣導，2024 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，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。2024 年度測驗重點為誠信經營商業活動、禁止不誠信行為與損害利害關係人利益、個人資料保護規範及新增金融友善服務重要規範等，測驗參與比率 100%。

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

2024 年玉山無涉及貪腐或賄賂、利益衝突、洗錢或內線交易之行為，相關法律訴訟、裁罰及檢舉案件為 0 件；歧視、騷擾案件為 0 件；子公司玉山證券因金融業務檢查受金融監督管理委員會公告之裁罰 1 件，主要係違反業務規範，非屬違反誠信經營之情事。

誠信經營違反事件	2020	2021	2022	2023	2024
經檢舉管道蒐集	1	4	0	0	0
經其他管道（如自行查核、稽核等）	5	0	0	0	0
違反誠信經營事件總計	6	4	0	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。

■ 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。

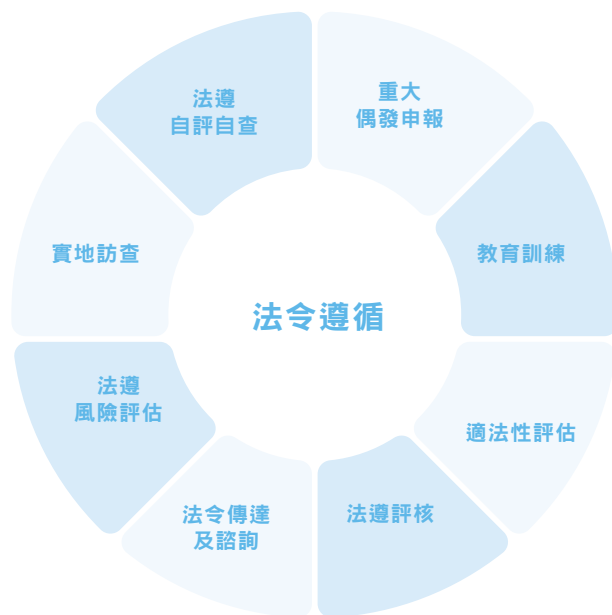
2024 年由檢舉管道及非檢舉管道受理之案件合計 92 件，共計 0 件違反誠信經營相關案件，皆為非屬重大之違反內部規範案件、消費爭議事件或與銀行業務無關之事件。在收到檢舉立即由法令遵循處處理，並由總經理指派適合調查單位，在兼顧檢舉人身份保密前提下，將相關調查結果向總經理報告並通知被檢舉人單位主管，相關執行情形並將提報至公司治理暨提名委員會及董事會。

案件數	2020	2021	2022	2023	2024
總受理案件	28	49	33	48	92
經調查後確定違反誠信經營之案件	1	4	0	0	0

註：2024 年所有案件皆於當年度結案。

4.2.2 法令遵循 GRI：2-27 SASB：FN-CB-510a.1、FN-AC-510a.1

玉山金控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」。2023 年、2024 年玉山無違反勞動、社會人權、環境保護相關法規之裁罰案件。



■ 2024 年玉山金控法令遵循教育課程時數



法遵人員專業課程

- 2024 全年度共 **38** 場
- 時數共 **5,425** 小時



永續 / ESG 相關課程

- 2024 全年度共 **14** 場
- 時數共 **132** 小時



一般法遵課程

- 2024 全年度共 **502** 場
- 時數共 **72,598** 小時



本行自辦法遵訓練課程

- 2024 全年度共 **87** 場
- 時數共 **42,823** 小時

行動方案

執行說明

法遵管理機制

- 定期辦理法遵自評及法遵測驗，並將測驗結果納入年度法遵考核；執行年度「法令遵循風險評估」作業，本年度各單位評估結果屬有效控管。
- 定期召開法令遵循主管會議，宣達重要法遵政策，溝通、協調跨子公司之議題，確保集團內部意見一致。
- 每半年向董事會及審計委員報告法遵執行情形，使高階管理階層掌握法遵事項執行狀況。
- 2024 年完成海內外 19 場線上及實地法遵訪查，經由雙向溝通增進互動及對各單位法遵執行情形。

法遵執行重點

- 為確保永續相關對外聲明或所提供金融商品與服務避免涉及漂綠行為，玉山依循「金融機構防漂綠參考指引」訂定「玉山金控及子公司防漂綠管理要點」、「玉山銀行防漂綠管理要點」，建立防漂綠管理機制，確保金融商品、官網揭露事項、行銷製作物及新聞稿等對外聲明均真實正確。
- 因應「金融業運用人工智慧 (AI) 指引」發布，法遵主管擔任人工智慧管理委員會委員之一，協助督導本行 AI 治理規範的建立。

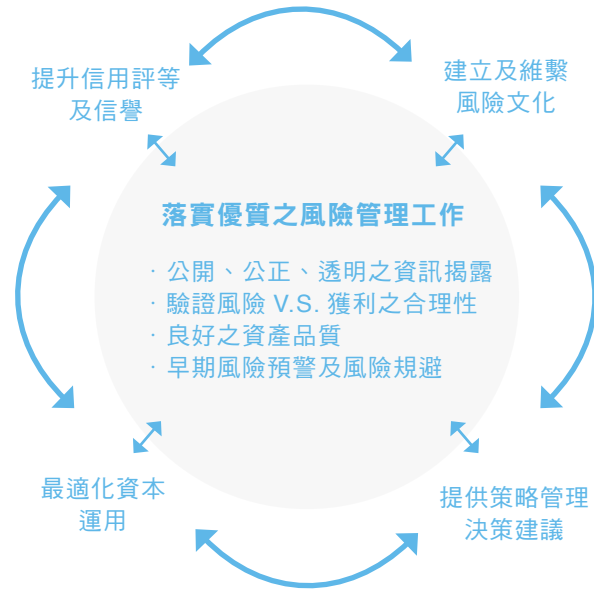
教育訓練

玉山金控規劃豐富且符合科技發展趨勢之法令遵循訓練課程，內容包含防範詐欺及金融犯罪、防制洗錢及打擊資恐、公平待客原則暨高齡友善以及永續金融等相關課程，以強化員工法治觀念。

4.3 風險管理

4.3.1 深化風險管理文化

風險管理之願景在於保障資產安全、提升顧客服務品質及增進股東價值，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。



■ 產品和服務開發流程納入風險評估

規範各子公司應訂定新產品或新業務管理準則，並規範其相關風險評估、風險管理程序及控管機制、會計及作業處理程序。各層級風險管理單位推出新商品、服務或申請開辦新種業務前，辦理法令遵循及風險評估作業。

■ 教育訓練深植風險意識

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。

2024 風險管理相關教育訓練

對象	完訓人數	課程數	總時數 (小時)
董事會成員	12 人	4	51
一般同仁	81,893 人次	208	110,022

■ 風險管理財務激勵措施

在考核制度上，玉山人績效考核考量績效與風險管理之間的平衡，分為三大項目。其中，「核心及管理能力的實踐」項目包括日常營運的風險控管，並評量同仁對風險管理及三道防線的認知。在高階經理人的績效評估中，風險管理被納入必要項目，並透過獎酬制度鼓勵經理人及關鍵人才持續提升風險管理能力，以深化風險文化與意識。

■ 風險通報機制與交流管道

為了即時掌握風險控管時效，玉山金控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。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自評結果，彙整 2024 年最重要及常見的風險態樣與案例，於年度行務會議中報告。年終透過發放綜合問卷方式，蒐集所有主管同仁的意見回饋，並針對問卷提出精進做法，並向總經理及經營團隊報告，最終以視訊方式回應主管同仁，達到雙向交流目的。

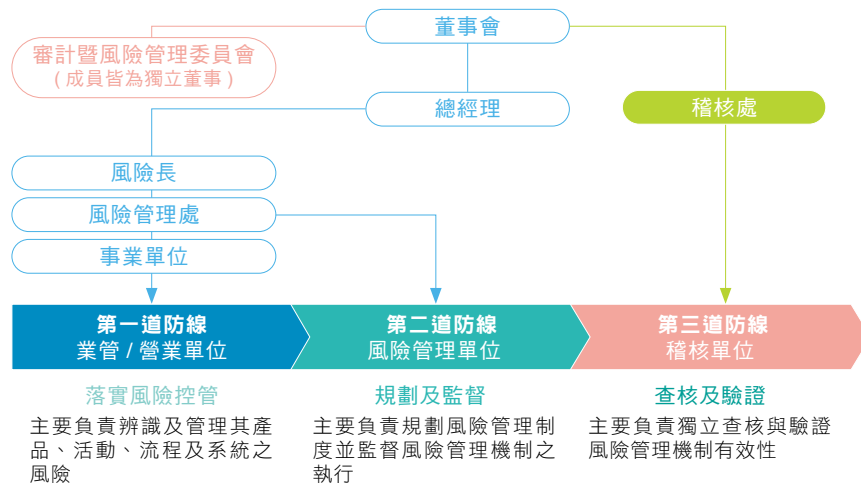
回饋管道	數量	產出
風險管理與內部控制自評	7,002 份	7 大重點風險態樣
年終綜合問卷	7,959 份	129 具體建議回饋

4.3.2 風險管理組織架構

玉山金控董事會是風險管理機制的最高決策單位，負責根據整體營運策略和經營環境，核定風險管理政策與重大決策，並承擔最終風險管理責任。

為了加強董事會在風險治理方面的溝通與協調，本公司設立了董事會風險管理委員會。2024 年度已召開 5 次會議（日期：1/17、3/13、5/8、8/14、11/6），負責執行董事會的風險管理決策，審查風險管理政策與執行情況，監督風險管理機制的建立及運作，並審視風險管理報告、風險胃納及限額等。為提升董事會運作效能，董事會於 2025.06.23 通過董事會風險管理委員會併入審計委員會，更名為「審計暨風險管理委員會」，成員皆為獨立董事。本公司風險管理處執行董事會通過的風險管理政策、程序與架構，並建立獨立有效的風險管理機制，以評估與監控本公司及子公司的整體風險承擔能力、現有風險狀況，研擬應對策略，並追蹤風險管理程序的落實情況，定期向董事會及風險管理委員會報告，確保風險管理機制的有效運作。

各層級風險管理單位負責辨識及管理其產品、活動、流程和系統的風險，並建立風險承擔限額與監控指標。各單位需針對重大議題評估玉山可能面臨的衝擊，擬訂管理方針，以有效管理影響並發展可持續的管理目標。此外，為強化三道防線的風險管理、法令遵循及資訊安全，子公司玉山銀行制定了「玉山銀行內控聯席會設置要點」，以促進內控、知識及資訊的互相分享。



4.3.3 風險管理流程與機制

1. 辨識

- 蒐集歷史與趨勢資料辨識各項業務或產品的風險類型與特徵辨識潛在風險。
- 每年永續重大議題由各單位評估潛在衝擊，針對永續目標擬定管理方針。

2. 衡量

- 透過量化或質化方法衡量風險對營運、財務狀況及聲譽的潛在衝擊。

3. 監控

- 每季定期監控風險變化及控管措施的有效性，以確保風險控制在可接受範圍。

4. 報告和因應

- 各權責單位時依業務內容定期提出風險報告。
- 定期向董事會及董事會風險管理委員會陳報風險管理執行情形，以確保風管機制有效運作。
- 若發現重大暴險，危及財務或業務狀況或法令遵循者，立即採取適當措施並向董事會報告。

5. 內 / 外部稽核

- 內部稽核：**每年對金控及各子公司，總計辦理 9 次查核。稽核處協助董事會及管理階層合理確保內控制度及風險管理機制持續有效實施，並適時提供改進建議作為檢討修正之依據。
- 外部稽核：**主管機關金管會每 2 年對本公司進行一般檢查及不定期進行專案檢查。

■ 信用、市場、作業及流動性風險管理

信用風險 資產負債表內 / 外部位，有關借款人、債務人或交易對手因財務狀況惡化或其他因素，導致未能履行其契約義務而使本公司產生損失之風險。

風險胃納程度決定的流程或框架	減緩措施與管理程序	2024 年精進風險管理成效
<ul style="list-style-type: none"> 金控及子公司訂有風險胃納政策，對不同風險類別設定風險胃納限額，於每季陳報董事會及風險管理委員會，並每年檢視風險胃納門檻值經董事會通過後施行。 銀行自 2006 年起發展內部評等系統，持續導入 IRB 信評模型，並運用 IRB 於授信案件的貸前及貸後管理，並定期監控及陳報風險管理報告。 	<ul style="list-style-type: none"> 風險胃納為兼顧風險管理及業務發展需求，衡量各主要產品潛在風險，透過設定風險胃納門檻值並進行監控。 另依本行資本適足率、壓力測試、交易對手之違約機率、違約損失率、違約暴險額、合格外部信評公司發佈之評等資訊，與整體政經環境等因素結合管理需求，訂定國家別、行業別及集團別等適當之信用風險限額、限額核定層級，及超逾限額因應措施，並每年審視其妥適性。 	<ul style="list-style-type: none"> 玉山銀行於 2024 年正式向主管機關申請採用信用風險內部評等法，並經核准進入試辦期。 有鑑國內房市交易價量俱揚，全體銀行不動產貸款成長加速，不動產貸款集中度風險攀升，執行不動產集中度壓力測試，並研擬因應措施。 2024 年度信評模型管理重要資訊已陳報董事會與風險管理委員會共 8 次，以利其瞭解評等系統運作、掌握風險變化，及給予專業指導，另不定期舉辦 BASEL 進修課程。

作業風險 起因於內部作業、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成玉山損失之風險。

風險胃納程度決定的流程或框架	減緩措施與管理程序	2024 精進風險管理成效
<ul style="list-style-type: none"> 應銀行內業務發展所可能面臨之潛在風險，以預估可能損失、實際損失及監理加壓三種情境進行試算，並每月監控相關管理結果。 	<ul style="list-style-type: none"> 透過作業風險管理工具，包含「風險控制自行評估」、「關鍵風險指標」及「作業風險事件通報」，執行業務流程分析、作業風險之辨識、評估、回應及監控之作業風險管理流程，以瞭解玉山作業風險概況，並就潛在作業風險較高者進行因應及改善，以持續控管作業風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 應作業風險新標準法於 2025 年度正式適用，已於 2024 年完成作業風險資料庫品質驗證，並建立資料驗證規範，以利獲得高品質作業風險資料並接軌國際。 於 2024 年應主管機關新規建立委外項目量化風險評估及重大性確認機制，各委託項目需依其風險等級進行對應檢視與查核，以掌握玉山整體委外業務風險輪廓。

市場風險 市場風險是指因市場價格變動（如市場利率、匯率、股價、商品及其他價格之變動）造成對本公司資產負債表內及表外部位可能產生之損失。

風險胃納程度決定的流程或框架	減緩措施與管理程序	2024 精進風險管理成效
<ul style="list-style-type: none"> 本公司市場風險限額主要考量整體營運策略與本行風險容忍範圍後訂定，確保本公司面臨的市場風險在金融市場極端情境下，仍可以承受損失，並且每年會依未來經營策略與業務發展及整體金融環境與風險進行調整。 	<ul style="list-style-type: none"> 玉山金控訂有金控市場風險管理準則，金控及各子公司依其管理需求訂定市場風險限額、核定層級以及超限處理程序。限額種類得包括交易部位限額、敏感度限額、停損限額、風險值限額、壓力限額等。 金控及子公司風險管理單位針對各類金融商品辨識其風險因子，且根據金融商品特性及風險來源，在金融商品評價系統中建置該風險因子之資訊，若同時涉及多個風險因子，將考量不同風險因子之相關性影響，同時評估市場風險管理之妥適性，並提供相關報告供管理階層決策參考之用，以及定期陳報風險管理委員會及董事會。 	<ul style="list-style-type: none"> 因應主管機關放寬高資產顧客可承作的金融資產規定，銀行子公司在 2024 年建置 OneView 系統 Trading 模組，強化評價複雜度及模型支援彈性，從而提供更多樣化的金融商品給顧客，並更有效控管金融商品的風險性因子，提升債券市場風險管理的預警能力與即時性。

流動性風險 未能以可接受的成本及時獲得充足資金以應對已經或即將發生之支付義務的風險。此風險可能產生之損失包括金融機構需以低於市場之價格銷售資產或以高於市價的成本借入資金，導致獲利能力與清償能力受到衝擊。

風險胃納程度決定的流程或框架	減緩措施與管理程序	2024 精進風險管理成效
<ul style="list-style-type: none"> 本公司及子公司依業務規模及特性、資產負債結構、資金調度策略及資金來源之多元性等，建立健全之流動性風險管理機制，以維持適足之流動性，並確保於日常與特定壓力情境下具備充足資金以履行支付之義務。同時建置適當社群媒體負面訊息監控及網路大額轉帳警訊機制，以確保及時處理流動性需求的能力。 	<ul style="list-style-type: none"> 金控及子公司依保守穩健原則建立資金調度策略，有效分散資金來源及期限，以確保資金來源的穩定性及可靠度。 金控及子公司對可供擔保以支應流動性需求之各項資產，就其設定擔保物權之情形與有無移轉限制予以區分與管理，並評估其變現價值與可融資成數，以確保及時償付能。 	<ul style="list-style-type: none"> 玉山金控於 2024 年督導銀行子公司精進流動性管理機制，主要包含資金應變計畫的演練、流動性壓力測試方法論參數的重新檢視與設定。 另外也針對海外流動性管理機制進行精進，主要包括海外多元籌資管道梳理，以因應資金流動性需求。

4.3.4 新興風險管理

■ 新興風險辨識流程

根據世界經濟論壇 2025 全球風險報告，隨著地緣政治、環境、社會、經濟和技術領域緊張局勢的加劇，大多數人對未來的風險前景持悲觀態度，預測不穩定和動盪的挑戰將增多。地緣政治與地緣經濟的緊張被認為是 2025 年最嚴峻的風險之一，突顯出對國家安全和地緣政治不穩定的高度擔憂。此外，生成式 AI 和資訊科技的普及帶來的科技風險也威脅著個人隱私和社會信任。針對這些新興風險，玉山辨識出兩項關鍵風險，並發展相應的減緩措施與應對政策。

新興風險辨識流程

Step 1

蒐集內外部 新興風險事件

- 蒐集金融業及非金融業的資料、研究風險相關報告
- 如：全球風險報告、國際性管理顧問公司之年度風險展望，或針對特定風險的專業分析報告

Step 2

辨識風險因子 與風險事件

- 辨識可能影響的事件及對應風險因子

Step 3

衡量風險

- 探討可能影響範圍
- 排序風險衝擊程度

Step 4

抵減風險

- 將營運相關的環境、社會議題，納入風險評估的範疇
- 制定抵減風險措施及政策

Step 5

定期檢視與回饋

- 檢視成效與制定精進方向
- 定期檢視相關管控措施是否能夠有效抵減，並將相關結果進行呈報



■ 2025 新興風險辨識結果

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
地球系統的重大變化	全球環境系統的重大變化將加速全球暖化，增加極端天氣與自然災害的發生，且面臨生態系統崩潰風險。氣候環境風險可能威脅供應鏈、投融資對象及個別顧客之生存環境、基礎設施布建及自然生態，對相關產業造成負面影響，並導致房地產市場價值下降，進而提升顧客潛在信用風險和營運中斷的可能性。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 擔保品價值減損：氣候變遷導致擔保品價值下滑，生態產業供應鏈中斷，增加顧客潛在信用風險及貸款違約的可能性，降低資產品質。 2. 轉型風險：供應商需符合減碳要求，無法轉型的廠商可能面臨訂單流失，進而影響其償債能力，對銀行的授信資產品質帶來不利影響。 3. 流動性風險：氣候與自然環境變化可能影響全球經濟運轉，導致投資部位面臨流動性風險或損失。 4. 系統營運中斷：基礎設施因不可抗力毀損，將導致系統營運中斷，復原過程需付出高額成本。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 內部碳定價機制：制定碳排管理報表，幫助營業單位掌握授信碳排與隱含碳成本，提升綠色授信及永續貸款比重，支持企業減碳。 2. 永續轉型平台：協助各行業企業識別永續議題，打造「永續轉型平台」，並提供客製化的永續金融服務方案，攜手專家顧問進行轉型。 3. 投融資集中度和擔保品貸後管理：對高比重投融資部位建立避險策略，定期檢視部位狀況，掌握環境及信用風險。定期評估氣候變遷對不動產價值的影響，針對高風險地區的貸款進行加強監控。 4. 營運衝擊分析：每年進行營運衝擊分析及風險評鑑，制定復原程序並進行系統備援演練，確保資源配置以應對風險。玉山將核心業務系統備份至雲端，強化系統韌性以應對極端情境。
人工智慧技術的不利後果	AI 技術增加假訊息的生成與傳播，企業面臨虛假資訊的干擾，顧客在不知情的情況下受到誤導，影響其決策。生成式 AI 可能產生虛假個人和財務資料，誤導金融機構，提升人頭戶和冒貸風險。此外，數據安全和隱私問題也隨之增加，若未妥善管理顧客數據，可能導致個人資訊洩漏，並侵犯顧客權益。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 內部管理疏失：若內部同仁不當使用生成式 AI 相關服務，將未經審核的資訊對外傳播，或因虛假資訊提供誤導性產品給顧客，將可能損害玉山的名譽，進而導致顧客忠誠度下降及銷售量減少。 2. 資料外洩風險：假資訊或偽冒信件可能誘導員工或顧客洩露個人及敏感資料，進一步增加資料外洩及客訴的潛在風險。 3. 虛假資料曝險：生成的錯誤個人資料和財力證明可能導致不準確的貸款決策，從而提升經營風險。 4. 合規成本提升：隨著 AI 技術的普及，未遵守相關法規可能面臨法律訴訟及罰款，增加經營成本。此外，AI 系統所造成的客訴增多，可能需要增加客服人員及資源投入，進一步提升運營成本。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人工智慧管理委員會：由智金處聯合科技聯隊及相關單位成立「人工智慧管理委員會」（AIMC），負責規劃本公司的人工智慧發展，並成立專責團隊以擬定 AI 相關管理制度，提升技術能力，同時防範資訊安全風險。 2. 內部 GAI 應用管理：建立自用的 AI 平台 GENIE，配備資料外洩防護機制，僅供行員內部使用。對使用者進行教育訓練，提高安全意識，以防止錯誤訊息的產生。此外，強化內部資安訓練，提升對偽冒網站和信件的敏感度，以保障企業及顧客的資訊安全。 3. 主動監測機制：設立數位通路監測系統，及時偵測並下架偽冒網站及應用程式，並與警政署合作，實現對偽冒事件的快速應對及資安情報共享。建立虛假資訊的信息來源監控及審查機制，以降低虛假資訊對企業的影響。 4. 資料安全與風險管理：串接政府 My Data、聯徵中心等公正第三方，以確認顧客資料的真實性，並強化資料保護及應變演練，以防範資料洩漏及駭客攻擊。在官方網站設立專區，提供網址辨識服務，幫助顧客確認官方訊息的真偽。

4.4 防制洗錢與打擊資恐

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，並透過完善的教育訓練與交流，提升海內外 AML/CFT 相關人員的專業素養。

4.4.1 防制洗錢暨打擊資恐組織及管理架構

為整合及促進風險管理机制之建置與運作，玉山設有風險管理處，負責擬訂風險管理政策與原則，督導各子公司執行情形，並定期向董事會、審計委員會及董事會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) 專責單位或專責人員訂定 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，並定期及不定期向專責主管及母公司彙報處理現況或執行成效。
- (3) 各事業處下的風險管理或法令遵循單位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) 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。

4.4.2 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部規範，將 AML/CFT 工作視為長期使命，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及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，玉山關注洗錢防制金融行動組織（Financial Action Task Force on Money Laundering, FATF）等機構所發布之指引，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、詐欺、人頭帳戶等。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。玉山之 AML/CFT 管理机制可分為政策與流程、顧客盡職審查、名單掃描、可疑交易申報、科技運用、記錄保存、年度獨立風險評估、教育訓練強化等，相關具體行動說明如下：

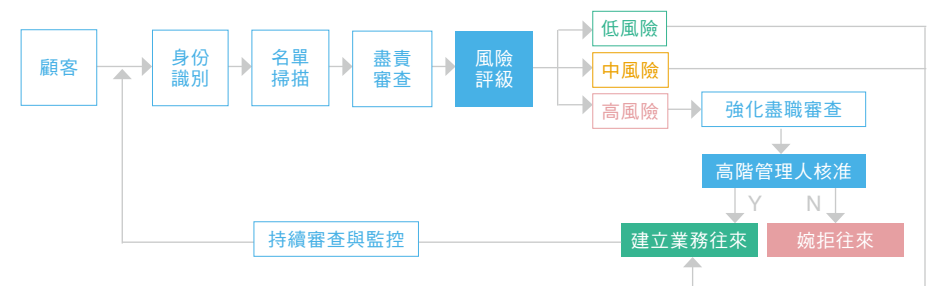
■ 政策與流程

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，2024 年度重點如下：

玉山金控	<ul style="list-style-type: none"> 完成 AML/CFT 規章定期重檢，執行集團資訊分享機制 與子公司召開 AML/CFT 業務交流會議 持續督導子公司相關業務執行，並關注風險儀表板重要指標
玉山銀行	<ul style="list-style-type: none"> 因應地緣政治及近期國際間對俄羅斯制裁之情勢，訂定「玉山銀行因應國際制裁規定遵循要點」，以管控制裁相關風險 配合洗錢防制法子法警察機關裁處告誡名單，修訂「玉山銀行顧客洗錢及資恐風險評估方法說明」及相關規範 因應觸發審查線上化，修訂「顧客身分確認暨盡職審查作業要點」、「防制洗錢及打擊資恐顧客身分持續審查作業說明」
玉山證券	<ul style="list-style-type: none"> 參照公會注意事項範本，修訂「防制洗錢及打擊資恐注意事項」以及「疑似洗錢、資恐或武擴交易態樣」 配合洗錢防制法子法警察機關裁處告誡名單，訂定相關作業注意事項與表單

■ 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，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。子公司玉山銀行自建「顧客盡職審查共用平台」，可於單一平台完成建立業務關係、新增業務關係、定期審查、觸發審查等作業，並查詢顧客最新資訊與留存文件，亦提供個人戶線上補件服務；子公司玉山證券則自建「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因素。針對經辨識為高風險或具特定高風險因子之顧客，須執行加強盡職審查，以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或行業，將婉拒建立業務關係及交易。

非面對面盡職審查

針對「非面對面」之顧客，除施以與面對面顧客相同效果之盡職審查程序外，亦設有足夠措施以降低風險。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，已於官方網頁公告相關申辦流程，包括必要資料、申辦資格、核准進度/補件查詢方式等。此外，亦持續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，並提供非個人戶線上更新基本資料服務。透過便捷管道，協助顧客完成定期審查。

■ 名單掃描

玉山亦持續發展資訊系統，以精進名單掃描作業。子公司玉山銀行自建「名單掃描系統」，透過串接關注之官方網站公告名單，以提升重要制裁名單更新頻率，運用相同顧客歸戶功能以避免案件重複審查，同時持續精進參數設定與名單選用；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

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名單掃描，亦每日更新名單及執行批次掃描；執行特定交易時，亦對交易有關對象（如匯出匯款之受款人或匯入匯款之匯款人等）執行名單掃描。玉山所選用之名單包含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。透過關注 FATF、聯合國及各國主管機關發布之制裁相關訊息，以及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，以掌握相關地域風險。因應國際間對俄羅斯之制裁措施，子公司玉山銀行於[官網](#)公告制裁訊息，並提醒顧客留意交易對手及貨品是否涉及制裁措施，以確保交易未觸及制裁項目。

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

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以辨識身分，並篩檢顧客及其實質受益人、高階管理人員是否為 PEP/RCA。若確認為 PEP/RCA，則進行加強盡職審查、強化交易監控，並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，亦對其交易執行強化監控。

■ 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，以系統輔助及報表進行交易監控，範圍包含顧客、員工以及與往來之金融機構。玉山配置專責人員負責調查預警案件，確認顧客職業/產業、資金來源與用途合理性、交易活動是否異常，並留存調查紀錄。營業單位發現可疑交易時，亦可透過內部申報機制將相關資料傳送專責單位，由專責人員進行調查及確認，並將判斷為可疑交易之相關資料申報至金融情報中心。申報流程均透過專用電腦以阻斷任何可攜出裝置，專責單位人員亦須簽署保密協議書，以避免資料外流。子公司玉山銀行亦於 2024 年啟動交易監控系統再造專案，預計於 2025 年底上線，持續精進可疑交易監控與申報機制。

■ 科技運用

玉山透過自主開發機器人流程自動化（Robotic Process Automation, RPA）程式，將高重複性作業以自動化或半自動化方式處理，提升作業效率並降低人為操作錯誤的風險；將機器學習模型及平台應用於負面新聞蒐集、名單掃描及交易異常偵測等，以提高審查案件效率。此外，子公司玉山銀行於 2024 年自主開發交易監控系統視覺化模組，產製互動式視覺化金流圖，以輔助交易監控異常判斷。

■ 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，均須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。2024 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）	2024 年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，參酌近年犯罪及金融監理趨勢，新增對應管控措施評估項目，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 控機制 有效性 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），協助制裁名單稽查系統檢測服務，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，確認名單掃描有效性皆符合要求。

■ 教育訓練強化

為提升同仁之專業深度與廣度，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 2024 年舉辦一系列視訊課程，內容多為與營業單位實務運作高度相關之議題及時事，例如數位詐騙、新興金融犯罪、虛擬資產監管趨勢、俄羅斯制裁等，亦邀請具豐富實務經驗之主管機關人員進行教育訓練。此外，玉山已加入公認反洗錢師協會（Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists, 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。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，並於視訊會議中說明。

在專業認證方面，持續推廣取得國內外洗錢防制專業證照，包含 ACAMS 核發的國際專業證照等，以鼓勵同仁提升專業及國際化視野。截至 2024 年底，子公司玉山銀行之 AML/CFT 督導主管已 100% 持有 AML 專業證照。

■ 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	2024 年度	
	人數	課程總時數 (小時)
集團年度線上課程暨測驗	8,796	17,592
集團法遵教育宣導 (AML/CFT 主題)	8,521	2,234

2022-2024 年底集團 AML / CFT 相關證照持有情形

證照名稱	2022 年底	2023 年底	2024 年底
防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗	1,631	1,887	2,033
國際公認反洗錢師 (CAMS)	337	333	329
國際制裁合規師 (CGSS)	11	16	17
交易監控認證專員 (CTMA)	3	13	16
客戶盡職調查職能證書 (CKYCA)	-	2	1

4.5 營運持續計畫

為提供顧客穩定安心且不中斷之服務，玉山金控訂有「資訊服務持續營運計畫」(Business Continuity Plan, BCP)，透過定期業務衝擊分析，量化業務中斷可能的影響，以決定資訊服務復原的優先順序與制訂復原計畫，以減輕災害發生時之衝擊，並於最短时间内恢復關鍵金融服務項目，保障顧客權益。此外，為維持發生極端情境時最低服務水準，2024 年進行關鍵業務資料備份上雲，2025 年將持續槓桿雲端優勢，規劃核心系統備援上雲，在面對極端的情況下，能夠保全重要的業務資料與提供基本的金融服務，確保顧客的權益。

定期演練 (每年一次)

演練	資訊系統災害備援回復	分散式阻斷服務 (DDoS) 防護程序
執行方式	事前桌面模擬演練，正式系統復原透過撰寫腳本、集中納管、統一派送執行進行異地備援服務啟動與驗證。	委請外部資安顧問擔任攻擊方，模擬駭客執行 DDoS 攻擊，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。
執行結果	玉山銀行與玉山證券分別完成 106 套 (其中臺灣信用卡系統切換至備援環境，並實際對外進行交易認證)、22 套業務系統演練。	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。

顧客服務品質

為確保持續提供顧客優質的服務，玉山銀行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	由各個金區域中心統籌協調人力調度，以維持分行服務水準，避免分行受人力短少影響，進而維護服務品質。
分行安全 防護演練	<ul style="list-style-type: none"> 因應時事、天災等不同情境制定演練項目 (如地震、颱風、停電、火災等)，演練項目達 10 種以上。 針對不法行為 (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 資訊安全與個資保護

GRI：418-1

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

4.6.1 資訊安全治理架構

■ 資訊安全治理制度、目標與策略

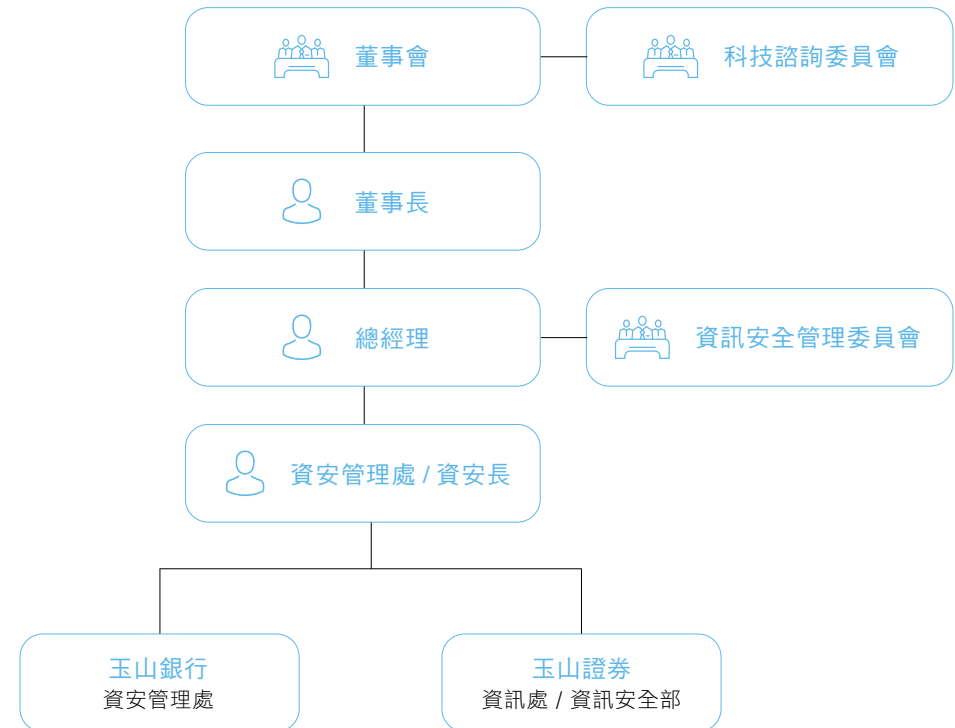
玉山金控訂有「資訊安全政策」，由董事會負責核定及決策資訊安全相關重大議題，並督導各子公司資訊安全執行狀況。董事會當中包含資訊背景之董事成員，並由董事會及高階管理階層完善監督治理之責。本公司設有資安長（CISO）與資安管理處，為資訊安全最高負責主管與資安專責單位，督導全公司資訊安全作業執行以及資安風險管理機制之有效性，並定期向金控董事會之風險管理委員會陳報整體資訊安全執行情形及執行成效。因應數位技科發展，金控於董事會下設立「科技諮詢委員會」，並由董事長擔任召集人，延攬人工智慧、電子商務及資訊安全等領域頂尖的專家學者擔任外部委員，持續提升在數位發展、智能應用、資訊研發與資安管理等領域競爭力。

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）掌理資訊安全治理之推動，並建立資訊單位資安主管制度，以利資安作業推動及落實。資訊安全管理委員會負責審視「玉山金控資訊安全政策」，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，以持續精進資訊安全制度與強化防護能力。

■ 資訊安全管理認證

玉山銀行及玉山證券之所有海內外資訊系統皆已通過「ISO 27001 資訊安全管理系統驗證」（ISMS），另玉山銀行亦取得「ISO 27701 隱私資訊管理系統」及「ISO 22301 營運持續管理系統」兩項標準之驗證；信用卡收單系統持續取得「支付卡產業資料安全標準」（PCI DSS）驗證，玉山持續透過定期一般自行查核與專案查核，以 PDCA 循環確保資安管理之有效性。

玉山資訊安全管理組織如下：



■ 資訊安全所投入之資源

2024 年資安項目投入費用約 2.55 億元，占整體資訊預算費用比率約 7%，資源投入事項包含完善制度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，全面提升資訊安全治理能力及完善資安防護機制。

4.6.2 資訊安全管理措施

■ 資訊安全防護與檢測分析

為因應外部多變的攻擊手法，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，並透過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、網路活動及資訊設備安全設定，並委請專業資安廠商，協同進行滲透測試及應用程式安全性檢測，綜合各項安全測試後無發現任何重大風險，玉山將持續主動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。

玉山銀行透過專業白帽駭客進行真實攻擊演練，於 2024 年新增自攜設備 (BYOD) 及雲端服務情境檢測，檢視資安防護、偵測之有效性，透過真實的駭客攻擊手法，挖掘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，玉山自主建置「SOC 主動式資安監測中心」，並持續強化資安監控。2024 年完成偽冒事件偵測及下架自動化串接，提升事件處理時效並降低偽冒網站暴露之風險，在雲端安全領域，完成資安事件收容機制建置及告警規則制定，深化雲端服務防護強度。

為掌握金融領域整體資安現況及趨勢，玉山持續與金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC) 合作，並參與 F-SOC 跨域聯防計畫，2024 年共分享 5 則威脅情資及 114 則監控情資，使金融同業及早因應風險威脅，提升整體防禦力。

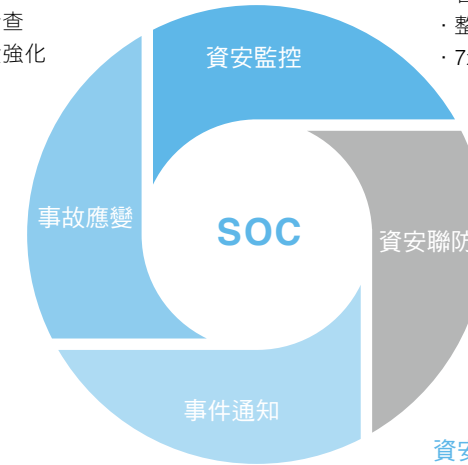
面對國內外資安事件、網路系統漏洞、勒索攻擊、惡意程式等重大威脅，玉山已建立情資蒐集及處理的標準作業程序。2024 年完成 324 則威脅情資分析，針對情資風險較高或重點關注議題，擬定預防性之應對措施並發送 13 則資安訊息通報單予金控下各子公司資訊單位，同時確保金控整體資安防禦一致性。

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

玉山金控每季舉辦資訊安全教育訓練，每年舉辦資安宣導講座，2024 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 12,340 小時，其中 95.8% 為內部教育訓練，4.2% 為外部訓練課程。截至 2024 年底，玉山金控共取得 263 張資安防護證照 (玉山銀行 237 張、玉山證券 26 張)。

玉山金控於 2024 年共舉行 11 場次的資安事件應變演練，情境涵蓋個資外洩、DDoS、ATM 事故、Red Team 攻防演練，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。

255,924 封

2024 年總計社交工程演練信件

99.5%

同仁對於之社交工程信件
已有安全意識

■ 資訊安全事件

玉山金控已訂定「玉山金控及子公司駭客攻擊事件應變處理要點」設立「CSIRT小組」，提升本公司及子公司跨單位間之橫向通報、資源調度與支援協作能力，發揮金控聯防機制。亦明確訂立資安通報及處理流程，當全體員工發現資安事件、系統漏洞及可疑活動時，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。經統計，2024年無因資訊安全事件造成公司及顧客損失，且確認本公司之監控告警與相關控管措施均有效防禦。

A- 資訊安全事件	2022	2023	2024
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或員工數	0	0	0
因資訊安全事件損失的財務	0	0	0

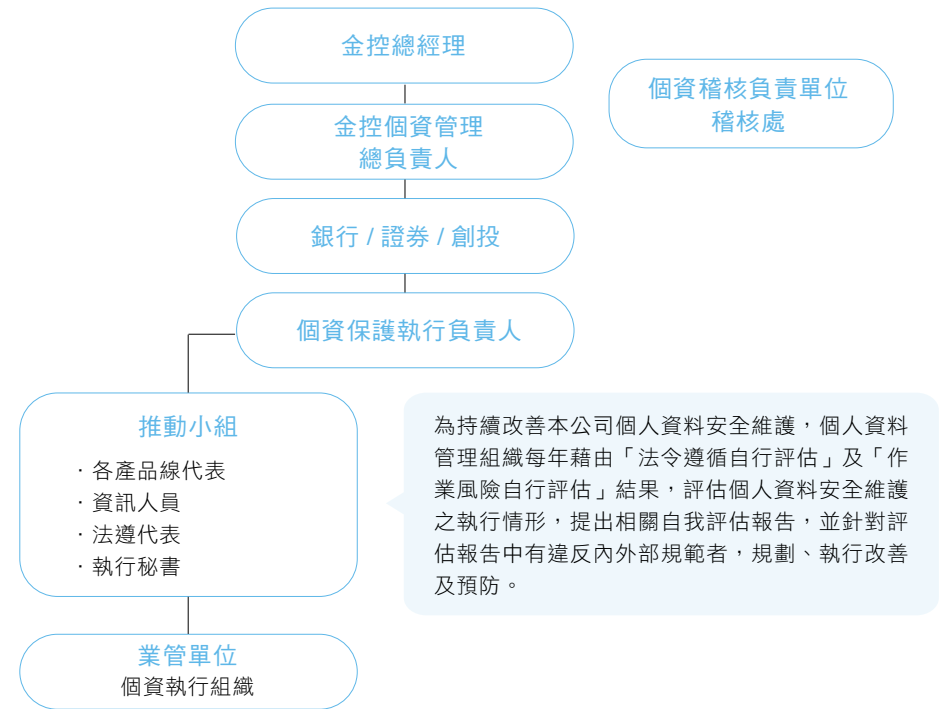
註：此表之資訊安全事件係指電腦駭客或電腦病毒攻擊事件

B- 資訊外洩事件	2022	2023	2024
資訊外洩事件數量	0	1	0
與個資相關的資訊外洩事件占比	0%	100%	0%
因資訊外洩事件而受影響的顧客數	0	15	0

4.6.3 個資保護治理架構

■ 個資保護管理目標與策略

為善盡顧客個人資料保護管理責任，玉山金控成立「個資管理推動小組」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」，透過跨單位協作共同推動個資保護事務。我們將持續精進個資管理權責，強化落實個資管理作業，並針對既有個資管理制度進行評估，透過整合組織內部資源，優化玉山後續個資保護原則，建構金控及子公司個資保護管理之基礎。



■ 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 2023 年取得「ISO 27701 隱私資訊管理國際標準」之驗證，截至 2024 年，玉山已連續 7 年通過「BS 10012：2017 個人資訊管理系統」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，而為尊重當事人對其個人資料得行使之權利，依據本公司制定之《隱私權保護措施》，明確列出包括查詢、閱覽、複製、補充、更正、刪除，以及停止蒐集、處理與利用的權利，並藉由法遵自評、自行查核及全行定期教育訓練，確保落實個資保護。

4.6.4 個資保護管理措施 GRI：418-1

■ 個資保護事件

玉山金控重視個人資料保護，顧客可透過不同管道提出疑義或申訴。我們積極針對顧客的申訴案件進行回應，如查證結果確實涉有違反個資，玉山採取零容忍原則並將依照內部獎懲規範對相關員工進行懲處。同時，我們將針對申訴發生的根本原因，提出具體改善作為，避免類似狀況再發生。

2024 年個資陳情相關案件共計 9 件，其中 6 件來自主管機關，3 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。

個資相關案件	主管機關	玉山自行收集	總計
存匯業務	1	1	2
個人授信業務	1	1	2
理財業務	1	1	2
信用卡業務	1	0	1
法人授信業務	0	0	0
其他	2	0	2
總計	6	3	9

2024 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，並加強人員教育訓練，以提升玉山服務品質。

年度	2022	2023	2024
個資使用稽核缺失	0	0	0

■ 顧客資料二次使用

玉山 100% 監控顧客個人資料的使用，在未獲得顧客同意的情況下，不會將其姓名、地址以外之基本資料、往來交易資料及其他相關資料作為共同行銷建檔、揭露、轉介、交互運用。若獲得顧客同意則應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。

單位：佰萬筆、%

個資相關案件	2022	2023	2024
2 次使用顧客資料筆數	5.78	6.82	6.91
占整體顧客比例	72.6%	83.5%	82.5

■ 個資保護教育訓練

為深化員工的個資保護意識，我們持續推動個資保護之教育與訓練，藉此讓員工掌握相關法令要求，並深入了解在個資保護方面的責任範疇、運作機制、流程和具體措施。玉山金控全體員工每年皆須完成一小時之個人資料保護宣導課程且完訓後須通過測驗，及格率皆為 100%。

對象	課程
新進員工	· 個人資料保護宣導線上課程及案例分析
一般員工	· 個人資料保護宣導課程 · 個資侵害事件應變演練（依情境指派利害關係單位代表） · 個資保護裁罰案例宣導
各單位個資保護代表	· 個人資料保護宣導課程 · 個資侵害事件應變演練（依情境指派利害關係單位代表）
個資保護執行單位	· 個人資料保護宣導課程 · 個資侵害事件應變演練 · 個資保護裁罰案例宣導

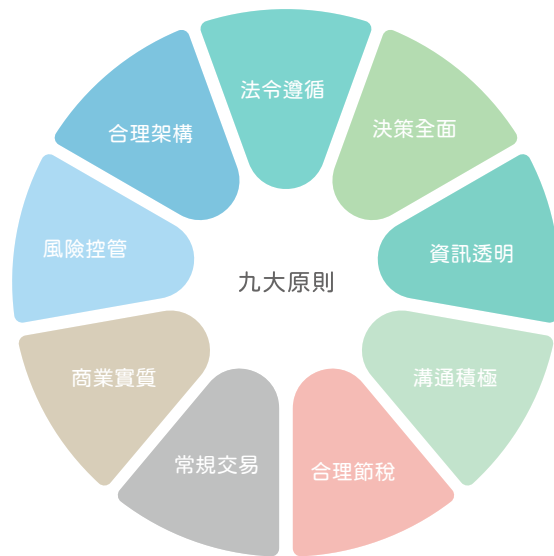
4.7 稅務治理

GRI：207-1、207-2、207-3、207-4

■ 稅務政策

玉山金控承諾不利用租稅天堂、低稅負區規避稅負，拒絕透過特殊架構、非常規交易移轉利潤，特制定稅務治理及移轉訂價政策作為玉山金控及其子公司遵循之準則，我們負擔合理的稅負，並以透明度落實稅務治理，實踐永續發展。

稅務治理及移轉訂價政策之九大原則如下：



■ 稅務治理及風險管理機制

董事會為玉山金控稅務事務之最高治理單位，至少每半年檢視海內外各營運據點的稅務遵循狀況，並更新稅法新訊，以充分掌握風險及全球稅務趨勢。本年度稅務治理及風險管理機制實際運行之事例如下：

項目	事例說明
遵循與規劃	因應國際全球最低稅負制（GMT）於 2024 年上路，玉山金控偕同會計師事務所了解 GMT 對集團內跨國之稅負評估、財報揭露和申報資訊之影響並擬定因應措施。
風險控管	玉山金控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；並設有吹哨人機制，提供內外部舉報稅務不合法之事項。
專業傳承	玉山金控及其子公司皆聘有稅務專業人員，定期參與內外部稅務研討會，或由外部稅務顧問參與專題討論，以增進專業能力，並透過建立作業手冊傳承稅務知識。
績效評核	玉山金控及其子公司嚴禁使用激進避稅手段獲取績效，每年初設定稅務人員明確之工作目標，據以制定及執行年度工作計劃。

■ 利害關係人之溝通與管理

玉山金控透過多方管道積極與利害關係人交流，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。

項目	事例說明
稅務稽徵機關	玉山金控及其子公司皆與稅捐機關維持開放、誠實之溝通，2024 年臺灣財政部提出基本稅額調增草案，玉山金控主動於公共政策平台給予產業見解，共創良好稅務環境。
全球 ESG 推動組織	玉山金控持續參與全球稅務倡議組織 The B Team 之稅務評鑑，與世界 500 強跨國礦產公司互相交流實務經驗，2024 年在七大面向之評鑑皆再度取得優異的成績，顯示我們落實責任稅制之成效。
銀行公會 & 主管機關	為使金控費用認列稅務原則能與時俱進，玉山金控於 2024 年參與銀行公會主導之金控費用分攤稅務專案，與國內金控同業協作，以主動的態度向銀行局、國稅局進行修法討論。
獨立董事 & 投資人	玉山金控每年於官網向投資人公開揭露稅務資訊及有效稅率變化原因；本公司董事會成員包含具備會計及稅務專業之獨立董事，每季透過董事會及審計委員會了解稅務成本與風險。

■ 兩年度所得稅資訊

玉山金控 2024 年度有效稅率為 18.94%，略低於與臺灣法定稅率 20% 及 S&P Global 發布之 (CSA Handbook 2025) 全球銀行業平均有效稅率 21.29%，主係依據中華民國稅法規定，國際金融業務分行之所得係屬免稅，而本公司之業務持續穩定經營，收入來源無重大變化，故兩年度之稅率差異微小。

單位：新臺幣佰萬、%

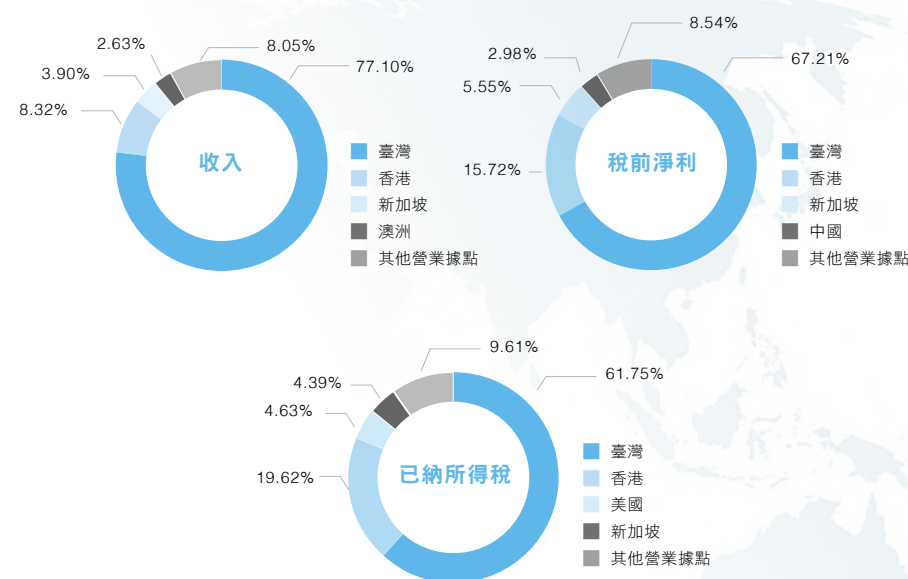
	2024	2023	兩期平均
稅前淨利 (A)	32,259	26,512	29,385
所得稅費用 (B)	6,111	4,764	5,437
有效稅率 (B) / (A)	18.94%	17.97%	18.51%
稅額調節項 (C)	暫時性差異	181	(19)
	以前年度調整	160	136
	免稅所得	873	819
調節後有效稅率 (B+C) / (A)	22.71%	20.75%	21.82%
已納所得稅 (D)	6,022	4,330	5,176
現金稅率 (D) / (A)	18.67%	16.33%	17.61%

■ 2024 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，各區之資訊如下表：

單位：新臺幣佰萬、人

租稅管轄區	非關係人收入	收入	稅前淨利	已納所得稅	當期所得稅	關係人收入	員工人數	有形資產
臺灣	113,675	118,673	21,683	3,718	4,262	4,537	8,901-9,000	31,721
柬埔寨	1,833	1,853	352	28	46	-	401-500	1,070
中國	3,884	3,907	961	86	62	23	301-400	2,593
美國	3,290	3,290	927	279	273	-	1-100	7
香港	8,390	12,812	5,070	1,181	829	4,423	201-300	73
新加坡	5,815	5,998	1,789	265	302	182	1-100	79
越南	543	797	438	82	88	253	1-100	5
澳洲	4,039	4,050	538	234	203	12	1-100	30
緬甸	161	509	297	60	67	348	1-100	34
日本	2,035	2,039	204	89	158	4	1-100	139



4.8 人權維護機制

GRI：2-8、2-23、2-24、2-25、406-1、408-1、409-1、411-1

玉山金控為打造友善職場環境，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。依據國際人權公約的框架與架構，定期檢視「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，履行對人權維護的承諾與責任。玉山金控入選彭博性

別平等指數（Bloomberg Gender- Equality Index），在人才培育、薪酬平等及性別同工同酬、包容性文化、性騷擾防治政策、品牌形象 5 大關鍵面向深獲國際肯定。玉山以實際行動響應聯合國永續發展目標，長期致力於建立幸福友善職場、保障勞動人權，實踐成為世界第一等的企業公民的願景。

■ 人權盡職調查流程

玉山金控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。

📌 人權盡職調查流程



辨識衝擊

定期檢視自身運營、價值鏈、新商業活動（如併購、合資）與其他相關活動，辨識其中可能面臨人權風險之群體及潛在人權議題。



評估風險

針對面臨風險之利害關係人，評估各項人權議題潛在風險的發生機率及影響程度，建立人權議題風險矩陣。



擬訂計畫

根據潛在風險，提出討論並規劃相關的減緩與補償措施，做成人權議題控制計畫，範圍涵蓋玉山金控於臺灣所有服務據點，以及海外 11 個國家地區 33 個營業據點，涵蓋比率 100%。



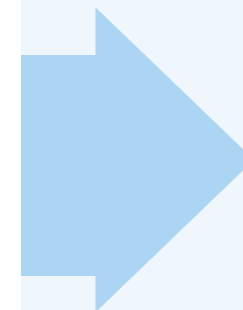
監督執行

建立控制措施之監督、追蹤與評鑑機制，掌握人權議題控制計畫之執行成果。



回顧改善

檢討評估工具與流程，重新檢視與調整相關作為與承諾。



■ 辨識衝擊

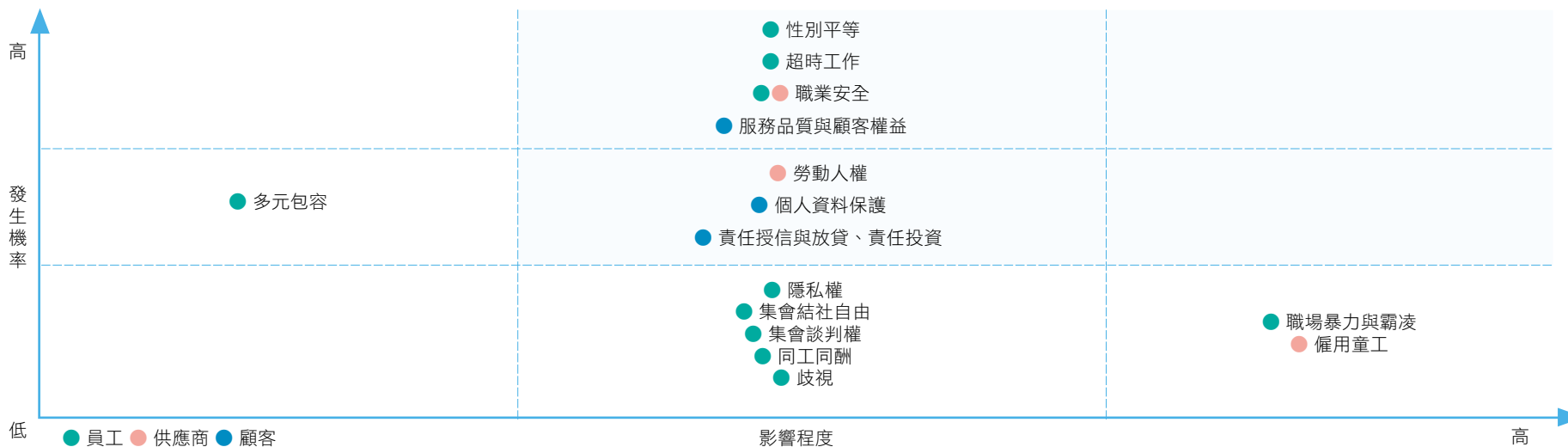
玉山金控嚴格審視各面向的人權潛在風險，並由各專責單位依照相關要點規範作業，實踐對人權的承諾與責任。對於自身員工確認人力資源政策無危害勞工權益之情事；對於供應商或合作夥伴透過公開資訊與自評表評估是否落實永續發展與人權議題，避免與高風險對象往來；對於顧客則提升對權益與個人隱私的保護，並審慎挑選授信或投資對象。相關衝擊辨識情形如下：

面臨人權風險之群體	自身運營			價值鏈			顧客	新事業群 (合併、收購、合資)							
	供應商 / 合作夥伴 / 其他														
	員工	女性	原住民	身障者	女性	孩童	原住民	身障者	派遣勞工	弱勢客群	女性	孩童	原住民	身障者	派遣勞工
	派遣員工	外籍員工	非員工工作者	外籍員工	非員工工作者	社區民眾					外籍員工	非員工工作者			
潛在人權議題	多元包容	性別平等	超時工作	歧視	勞動人權		服務品質與顧客權益	超時工作	性別平等	職業安全					
	職業安全	職場暴力與霸凌	隱私權	職業安全			個人資料保護	雇用童工	集會結社自由	集會談判權					
	集會結社自由	集會談判權	同工同酬	雇用童工			責任授信與放貸、責任投資	人口販運	同工同酬	歧視					

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，詳見附錄十五、人力資源管理指標。





05 成為員工的最愛

「先培育人才，再經營事業」，人才是玉山發展最重要的根基，
我們用心培育人才，建立多元的福利措施，致力打造員工快樂的第二個家。

5.1 [人才培育與發展](#) 5.2 [人才吸引與留任](#) 5.3 [健康安全友善職場](#)

90.37 %

職缺內部員工填補率

84.9 %

員工敬業度

89.58 %

育嬰留停回任率

封面故事

人才是先行指標，也是關鍵指標

玉山透過完善的職涯培育體系

從新人一路到接班王梯隊，打造一個學習型組織

四度榮獲菁業獎 - 最佳人力發展獎特優肯定

2020 第十屆菁業獎特優

玉山科技聯隊 AI 人才培育計畫

面對數位轉型趨勢，玉山規劃完整的科技聯隊培育計畫，藉由健全的職能發展與創新實驗文化，將科技與業務結合，培育出具科技力的金融人才。同時培養洞察趨勢和預測市場的敏銳度，用創意結合技術，成為穩敏兼備的優秀人才。

2024 第十二屆菁業獎特優

企業家生命有限，企業生命無限 -
玉山以「LEAD program」打造永續經營的領導梯隊

玉山以長期願景及發展策略，建立永續經營人才梯隊的完整制度，卓越學院以領導發展、策略思維與管理、科技創新與永續發展、國際經營與成長四大主軸，培育現在及未來的領導梯隊，結合國內外頂尖大學、與各領域傑出企業家及世界級顧問，提升經理人持續創新與永續發展的視野與高度。👉

2004 第二屆菁業獎特優

打造玉山永續基石的三根支柱

1992年玉山創立就立下了三個重要的支柱「建立制度、培育人才、發展資訊」，以人為核心出發，在玉山可以用「自己的雙手，決定自己的未來」，透過專家領航結合三個世代宏觀的策略佈局，清楚的策略溝通，擘劃出精準的策略，堅持做對的事。透過誠信正直、清新專業的經營，發揮超強的執行力，用科學力量，打造夢幻團隊。

玉山希望工程師培育班

在玉山有系統、有目標、有方法的培育中階主管。希望工程師培育班除了著重於領導管理能力的養成之外，也融入了更多團隊塑造、ESG 永續發展、國際視野等內容，培育具以身作則、領導團隊、發揮正向影響力的能力特質。

2006 第三屆菁業獎特優

以人為本的人力資源制度

玉山將企業文化及核心價值落實人力資源制度中，從選、用、育、留各面向尋找關鍵崗位的接班梯隊，把對的人放在正確的位子上，以策略、目標結合發展培育，提供完整多元的職涯發展路徑，搭配績效發展、薪酬福利與晉升制度，辨識組織具潛力的關鍵人才，讓好的人可以更好。

玉山新里程 - 玉山新鮮人培育專案

玉山新人訓練不僅注重金融專業知識的傳授，更透過多元、有趣的課程活動，幫助新進同仁建立團隊合作的價值觀，並從不同專業面向深入了解玉山，進而體會玉山對新人的殷切期許。



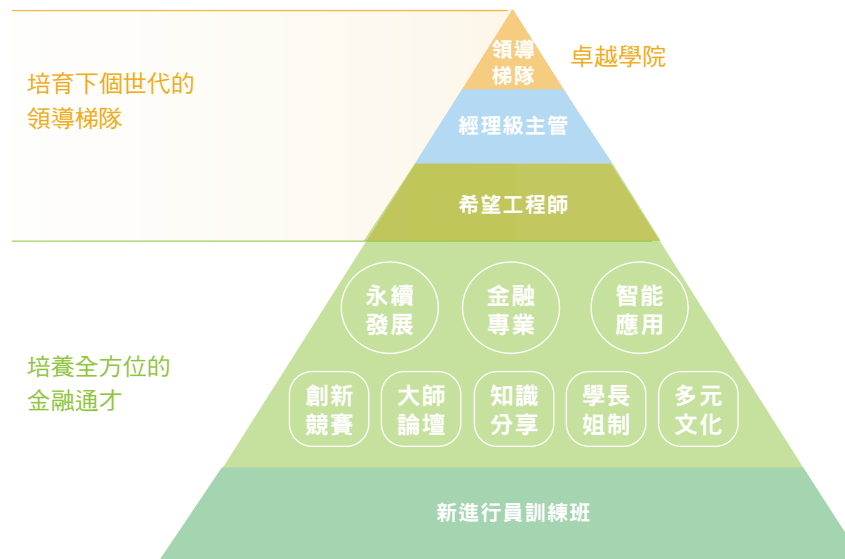
5.1 人才培育與發展

GRI：402-1、404-1、404-2

人才培育策略

先培育人才，再經營事業

秉持「培育最專業的人才，提供顧客最好的服務，是玉山的責任」之經營理念，深信人才是企業永續發展的基石。邁入第四個十年，此策略旨在確保玉山核心價值的傳承與領導力的延續，並在面對快速變遷的金融環境與日趨重要的永續發展議題時，持續培育具備多元能力的金融專業人才。為此，玉山建立完善的職涯培訓體系，涵蓋管理實務、人文素養、金融專業等多面向內容，並以前瞻性的眼光，致力於打造一支能應對未來挑戰並掌握新機遇的關鍵人才梯隊。



2024 年訓練成效

面向	2024 年		2023 年	
	男	女	男	女
管理階層訓練時數 ^{註1}	40,526	16,009	60,030	20,304
管理階層平均訓練時數	90.5	106.7	142.6	151.5
非管理階層訓練時數	238,969	335,565	218,859	286,884
非管理階層平均訓練時數	67.5	65.4	61.7	57.2
總訓練時數	631,069		586,077	
平均每人訓練時數	68.09		64.3	
平均訓練費用(元)	42,195		49,727	
訓練費用佔總營收比例	0.56%		0.75%	
人力資本報酬率 ^{註2}	312%		276%	

註1：管理階層為身份別經理人(含)以上之人員

註2：人力資本報酬率 = (淨收益 - (總營業費用 - 總員工相關費用)) / 總員工相關費用

■ 培育下個世代的領導梯隊

「學習是永無止盡的道路，卓越是沒有終點的挑戰」。延續「第四期卓越學院領導梯隊培育班」，玉山於 2024 年持續針對不同層級的管理職主管，開辦「卓越學院領導力發展培育班」與「管理實務研習班」，致力培養下個世代的領導梯隊。

領導力發展培育班（玉山金控）

培訓目的	培養和提升新任協理級主管的領導能力和管理技能，以使其能夠勝任高層管理職位，發揮有效的領導作用。
培訓對象	協理級主管
內容架構	<ul style="list-style-type: none"> · 模組化培訓：為培養新進協理級主管所需能力，課程以「策略思維與管理」、「科技創新與永續變革」、「全球視野與在地經營」及「領導力與發展」四大模組規劃，並邀請國內專家學者授課。 · 標竿企業參訪：安排參訪國內知名企業，學習其產業創新理念與決心，期能借鏡其經驗，在保有玉山核心價值的同時持續追求創新。 · 行動學習計畫：透過分析「標竿實務」與「玉山現況」，找出問題核心並提出具體可行的經營建議，以達到學以致用的目的。
達成效益	<ul style="list-style-type: none"> · 完成培訓 52 位協理級主管領導管理能力，培訓總時數共計 5,379 小時。 · 行動計劃共提出 8 項具體的經營改善建議，有助於提升前中後台的整合效率與整體營運效能。 · 玉山金控稅後淨利 260.8 億，較去年增加 20.1%。



管理實務研習班（玉山銀行）

培訓目的	中階主管是業務推動與人員管理的關鍵，透過持續精進管理實務技能，使主管都能更有效應對管理挑戰，解決實務問題。
培訓對象	中階主管
內容架構	<ul style="list-style-type: none"> · 管理實務技能：持續提升中階主管在科學化企劃、工作盤點、人員管理及精實管理等方面的技能，在強化團隊合作的過程中，有效降低成本並提高整體成效。 · 同職系分組：課程以同職系分組進行小組討論，能有效聚焦議題並產生共鳴，進而提升學習成效。 · 精實管理提案：針對現行業務流程進行深入分析與診斷，透過跨部合作與腦力激盪，提出多項可優化流程、減少浪費的精實提案。
達成效益	<ul style="list-style-type: none"> · 完成培訓兩梯次共 100 位中階主管管理實務能力，培訓總時數共計 1,584 小時。 · 兩期共提出 33 項精實提案，持續優化現行業務流程，提升效能並降低營業費用率。 · 玉山銀行營業費用率為 51%，較去年降低 5%，整體營業費用使用效率提升。



■ 培養全方位金融通才

紮實的金融專業是起點，然而面對永續發展、數位轉型與 AI 應用正在深刻改變金融產業的未來，玉山需要具備前瞻視野，主動將這些關鍵能力納入人才發展中，積極重塑以應對變革。

法金人才培育計劃（玉山銀行）

完整的混成式法金培育模組

玉山銀行是服務中小企業的最佳品牌，透過模組化課程，系統性地培育法人金融專業人才，使其從 ARM 階段起逐步精進相關知識與技能，內容涵蓋徵信報告撰寫、財務報表分析及風險管理等核心領域。同時，藉由混成式學習模式，鼓勵學員在課前與課中積極自主學習，以有效提升培訓成效。



- 培訓對象：法金職系
- 培訓人次：553 人
- 培訓總時數：10,572 小時
- 企業放款成長率：11.5%
- 中小企業放款成長率：8.2%



經紀專業培育計劃（玉山證券）

系統化培育經紀專業與顧客經營

玉山證券透過模組化教育訓練，系統化培育潛力人才，傳承專業知識與顧客經營技巧，共同創造能力與績效的加乘效果。培訓內容涵蓋顧問力、簡報力、數位力，協助業務員成為專業的 VIP 顧客經理人。持續鼓勵業務員都能積極深耕顧客關係，建立長期夥伴關係，並重視內部經驗交流，以提升整體服務品質，最終成為顧客信賴的金融顧問。



- 培訓對象：證券投資專員
- 培訓人次：216 人
- 培訓總時數：1,050 小時
- 經紀業務手收成長率：51%

數位轉型培育計劃（玉山金控）

從上而下全面推動數位轉型

應對金融產業的數位轉型浪潮，玉山金控秉持「由上而下全面推動」的決心，透過「數位轉型培育計劃」厚植組織的數位實力。計劃持續推動多元學習，包含導入 RPA 數位學習等，以普及同仁的數位應用技能。尤其為強化高階領導層的數位轉型思維與能力，玉山金控與「AIA 臺灣人工智慧學校」合作，開辦「AI 高階經理人班」與「AI 主管培育班」，為由上而下的轉型奠定關鍵基礎。此外更透過專業 Mentor 指導及學長姊社群交流學習，強化實務應用與互助學習氛圍。玉山金控亦提供證照補助等鼓勵措施，持續推廣數位轉型相關學習，全面提升人才競爭力，共同迎戰未來金融新局。



- 培訓對象：全體同仁（含中高階主管）
- 培訓人次：153 人
- 培訓總時數：7,456 小時
- 數位相關能力學習覆蓋率達 52%（內容包含數位力、AI 認證、資訊安全等）

永續轉型培育計劃（玉山金控）

從強化永續思維到培育專家團隊

為打造企業永續競爭力，玉山金控從基層同仁到高階主管的各類培訓模組中皆有安排永續相關課程，透過人才培育強化同仁 ESG 思維，並引導將永續理念結合金融專業，促成永續與業務績效的正向循環，以因應氣候變遷帶來的影響。同時，鼓勵同仁透過參與多元志工活動，實踐永續精神，提升全行 ESG 意識，共同邁向永續未來。玉山以循序漸進的方式，從培養永續素養到建立專業團隊，逐步落實永續發展的願景。



- 培訓對象：全體同仁（含中高階主管）
- 永續相關課程滿意度：95%
- 永續 3 小時教育訓練完訓率：100%
- 永續金融管理師證照人數：237 人
- 永續發展基礎證照人數：46 人
- 永續基礎相關證照佔比：3%
- 志工活動參與人次：18,759 人
- 永續授信總餘額成長率：13.6%

■ 多元人才培育活動

「傳遞知識就是傳遞幸福」。因此，不僅提供培訓課程，玉山更致力打造多元的學習環境，藉由創新競賽、國際大師論壇、知識分享研討會、學長姊制等，全面激發玉山人的內在學習動機與創新潛能。



創新競賽

玉山金控每年舉辦「創新競賽」，鼓勵年輕世代激發創新思維，並從工作中發掘創新機會。2024年聚焦「創新創業」與「流程創新」，透過跨部門合作，將同仁創意轉化為貼近市場、具高度可行性的創新產品與服務，藉此提升玉山的整體競爭力。



國際大師論壇

玉山金控與《天下雜誌》合作舉辦「國際大師論壇」，作為學習平台，每年邀全球管理專家分享智慧。2024年特邀實踐 SDGs 的 Paul Polman，闡述如何將企業轉型為「正效益企業」，應對氣候變遷與社會不平等。玉山專場由三代玉山人交流，展現玉山持續學習、保持彈性並靈活調整的企業文化。



知識分享研討會

玉山金控重視內部知識交流，每年農曆年前舉辦「知識分享研討會」，促進同仁跨部門學習與成長。會中由董事長、總經理闡述年度策略與目標，並深入解析金融環境、未來發展及永續趨勢。透過多元互動，有效提振士氣、強化團隊凝聚力，共同迎接年度挑戰。

■ 多元文化培育交流

實現「亞洲的玉山」願景，多元共融是重要的基石。為此，玉山積極打造跨區域的交流與合作平台，藉由促進人才的雙向流動，包含外派培育及海外在地人才的來台交流與培訓，藉由深化總部與各地據點的連結，推動多元文化的交流與共榮，共同成就「亞洲的玉山」。



海外人才培育計劃

為因應海外業務發展及文化多元共融，玉山金控積極推動海外人才培育計劃。透過嚴謹的遴選與系統化培訓，持續培養具金融領域專業、海外發展企圖心及國際視野的人才。通過計劃者將納入海外人才庫，成為連結全球、落實在地多元共融的核心驅動力。



Local Talent 業務交流

為持續建立跨區域的交流與合作平台，玉山金控積極舉辦定期業務交流活動與不定期專案交流會議，旨在深化總部與海外單位的合作關係，同時也讓各地 Local Talent 深刻感受母公司的重視與關懷，進而促使其體驗玉山文化、凝聚海外向心力，全面展現玉山邁向國際的堅定決心。



多國語言學習

語言是文化的載體，更是連結世界的橋樑。針對預備派駐海外的玉山人，玉山提供語言學習補助，包含日語、泰語、越南語等，協助主管同仁在外派前掌握基礎駐地語言，有效強化與當地夥伴的溝通交流，使其成為總部與海外單位間的重要橋樑，加速在地融合，共同推動海外業務，實踐多元共融。

■ 學長姊制

玉山會安排具備相當經驗的「希望工程師」擔任「學長」或「學姊」，主動關懷與引導。學長姊的角色是協助新人（學弟妹）快速熟悉環境、認識夥伴、掌握部門運作，並深入了解玉山的企業文化與核心價值。

一、全方位支持，加速適應

學長姊不僅針對工作內容、內部流程及系統操作提供耐心指導與實務經驗分享，即時解答疑問以縮短學習曲線；更將關懷延伸至工作場域之外，從公司環境、內部資源運用到在地生活建議等，讓學弟妹充分感受到團隊的溫暖與支持。

二、言傳身教，傳承文化

透過學長姊的悉心引導與言傳身教，學弟妹不僅能高效學習實務知識與技能，更能潛移默化地體悟並內化玉山所重視的誠信、專業、團隊合作等核心價值。此制度亦幫助新人快速建立內部人際網絡、減少陌生感、提升歸屬感，是玉山傳承經驗、凝聚團隊精神的重要實踐。



■ 輪調歷練

玉山透過輪調培育，將人才放到最適合的職位，並提供多元發展的機會，透過輪調可以累積同仁專業技能、拓展視野，親手打造自己的職涯路徑，成為玉山未來需要的重要人才。

1. 輪調培育與內部徵才

項目	2024 年	2023 年	2022 年
職缺內部員工填補率	90.37%	85.53%	70.25%

2024 年 職缺內部 員工填補	依性別		依年齡			依身分別		合計
	男	女	30 歲以下	30-50 歲	50 歲以上	主管	非主管	
人數	351	334	167	461	57	288	397	685

2. 妥善安排職務異動

為了保障員工的勞動權益，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 週的時間進行業務交接和新環境的工作準備。此外，如果發生勞動基準法第 11、13、16 條所規定的情事，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。



5.2 人才吸引與留任

GRI：2-30、201-3、202-1、401-2、404-2、404-3、405-2、406-1

「人才是先行指標，也是關鍵指標」，玉山找對的人上車，廣納多元領域人才，透過人才發展為導向的績效管理、有競爭力的薪酬制度、多元且優於法令的福利措施，持續精進各項人力資源制度，並建置多元安心溝通管道，增進員工歸屬感，致力打造員工快樂的第二個家。

■ 招募多元專業與多國籍人才

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，發揮金融影響力，朝國際化的金融領航者邁進。

產學合作

分類	項目	說明	2024 年成果
產	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。	參賽人數 參與隊伍共計 487 組、共 987 人參與。至今已舉辦 10 場挑戰賽，共計 7,200 隊伍參賽、匯集超過 11,980 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，提供來臺留學生多元學習資源及金融產業實習機會。	E.SUN International Talent Cultivating Program 共 1 位外籍學員參與實習。累計至當年共吸引 9 個國家、16 位學生參與活動。
	國際金融學院	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。	贊助金額 贊助兩校之國際金融學院，金額共新臺幣 1,000 萬元。 培育人數 2024 年（第三屆）：政治大學 120 名、中山大學 93 名。

分類	項目	說明	2024 年成果
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。	<p>金融專才實習生 提供金服、理財及法金實習機會，共計 289 位學生，自 2014 年起累計共 1,434 位實習生。</p> <p>暑期實習生 共 34 位學生參與，其中有 3 位外籍學生，自 2011 年起累計共 317 位實習生。</p>
	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。	<p>獎助金 贊助近 65 萬，贊助對象包含臺大、政大、中山等校。</p> <p>獎學金 共有 40 位獎學金得主，其中 21 位榮獲玉山培育傑出人才獎學金、11 位榮獲培育護理人才獎學金、8 位榮獲培育東協人才獎學金，自 2005 年起累計共有 321 位領取獎學金。</p>
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。	<p>研發中心 2018 年攜手陽明交通大學成立「玉山 AI 暨金融科技研發中心」、2019 年與臺灣大學成立「AI 暨金融科技研發中心」、2020 年攜手中央研究院成立「中央研究院 X 玉山人工智慧研發中心」。</p> <p>專案合作 自 2018 年起玉山與多所大專院校及中研院、橫跨 6 大系所、累積超過 60 位指標教授、350 位學生進行 AI 技術研發合作。</p>

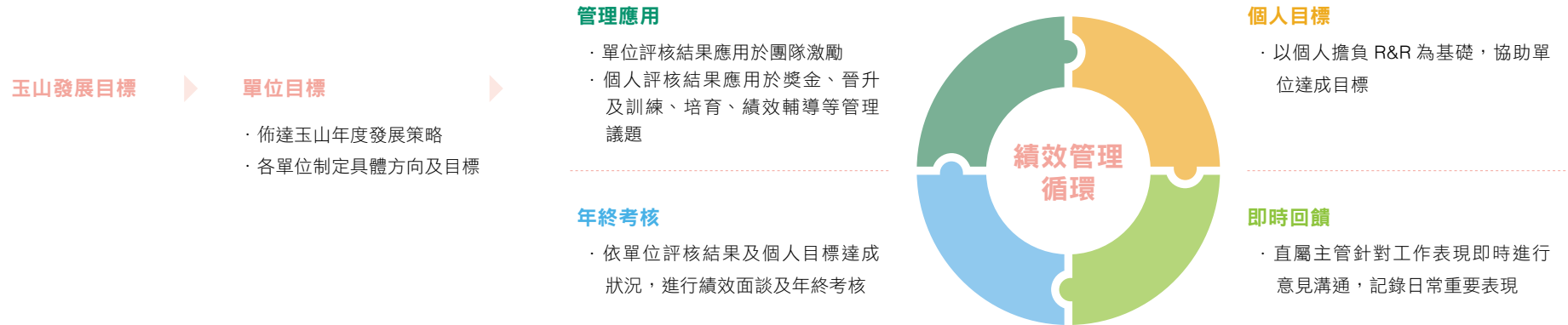
多國籍人才招聘與培育

項目	說明	成效
E.SUN International Talent Cultivating Program (ITCP)	遴選在臺灣就讀之外籍學生，藉由金融相關課程，讓學生了解臺灣金融業生態與發展，並提早探索職涯方向。	<p>培育人數 自 2022 年共培育 16 位外籍生，包含越南、印尼、馬來西亞、泰國、西班牙、宏都拉斯、海地、聖露西亞、祕魯等多元國籍。</p>
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。	<p>培育人數 從 2018 年起共培育 46 位獎學金得主，其中包含越南、泰國、緬甸、柬埔寨、馬來西亞等國籍。</p>
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。	<p>培育人數 自 2020 年起，玉山共招募 25 位外籍人士，包含德國、法國、捷克、馬來西亞、緬甸、泰國、柬埔寨、越南、烏克蘭、香港、美國等多元國籍。</p>

■ 績效管理

玉山績效管理制度，為落實玉山發展策略，單位制定具體方向及目標，以個人擔負 R&R 為基礎，協助單位達成目標。

全體同仁每年度運用績效管理循環，透過雙向溝通與績效面談清楚的說明與指引，共同為達成目標付諸實踐。不定期透過互動交流，激發同仁意願，培養專業能力，共同面對挑戰與成長。在團隊績效面向，玉山制定單位年度績效評核制度，為貫徹經營方針，透過目標與關鍵成果連結發展策略與績效指標，提升經營價值及整體獲利，並強化責任績效，以邁向卓越經營。



評核機制	評核頻率	執行方式
團隊績效評估	每年	總行單位訂定 OKR 指標（業務績效、基礎工程、核心管理）連結發展策略；營業單位承接組織目標支持策略發展，各單位據此開展團隊績效目標，並依此分配個人目標，為了確保團隊目標完成度，從團隊到個人的績效評估會以團隊績效成果作為加成項，從個人到團隊的考核指標中亦納入團隊合作的行為指標，包含能否與團隊成員分享資源、能夠協助團隊凝聚共識、是否發揮自身專長或能力以協助團隊跨越挑戰。
目標管理	每年	主管與同仁依據單位目標設定明確可衡量的個人目標並進行面談。
360 度意見回饋	每年	透過不同層面的回饋建議，幫助主管自我覺察，進而主動改善或提升領導與管理能力，於數位學習平台提供管理職能說明與學習發展課程，協助海內外單位主管自我了解及有效精進與提升。
即時回饋	日常	利用即時回饋、走動式管理方式，落實平日管理及考核，動態檢視目標執行狀況，適時調整或視情況啟動績效輔導。
員工績效輔導計畫	每年	針對績效落後人員進行績效輔導計畫，協同仁進行目標設定、並由主管提供輔導及發展計畫，以持續提升同仁與團隊績效表現，進而達成組織整體目標。

■ 具競爭力的薪酬制度

玉山薪酬政策以崗定薪、以績定獎，以職務職責為基礎，所有職務起薪均優於法令規定之最低工資，玉山致力於提供員工足以負擔當地生活水準之薪資，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最低工資 2 倍（最低工資為每年參採國家經濟情形、國民所得、民生物價、最低生活費用等指標訂定之）。每年參與市場薪酬調查，檢視薪酬水準，依專業技能、市場水準訂定固定薪，包含本薪、各項津貼或加給；變動薪含年終獎金與員工酬勞，依職務職責及績效貢獻核敘薪酬，並設計多元長期獎勵機制，提供合理且具競爭力的薪酬制度，秉持內部公平與外部公平，同工同酬。2024 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，並持續檢視性別薪資差距，讓員工能在公平的環境中發揮潛力，享有平等的職涯發展機會及薪酬制度。2018 年起持續入選高薪 100 指數成分股。連結組織長期經營結果，並設計遞延與索回機制，發揮激勵及留才效果，持續提升經營績效、永續發展。

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

項目	2022	2023	2024	與前一年度成長率
人數	7,775	7,667	7,634	-0.43%
薪資平均數（仟元）	1,210	1,283	1,366	6.47%
薪資中位數（仟元）	1,113	1,156	1,229	6.31%

註：以上資訊之核計係按臺灣證券交易所公布本國上市公司非擔任主管職務之全時員工薪資資訊。

2024 年臺灣地區女性 / 男性薪酬比率（女：男）

員工類別	固定薪	年薪酬
管理階層	101:100	101:100
中階管理階層	98:100	102:100
一般人員	97:100	98:100

註 1：男女薪酬比率可能因人數結構、個人績效等因素略有差異。

註 2：薪資統計對象為在職滿一年以上的臺灣地區正式員工（含外籍同仁）。

多元長期獎勵

項目	說明
員工儲蓄會（持股信託）	員工儲蓄會（持股信託），公司每年另行提撥 3 次相對獎勵儲金，參與率連續三年超過九成，2024 年發放獎勵儲金逾 2.7 億元。
員工酬勞	員工酬勞每年以股票形式發放給同仁，共同分享經營成果。
遞延獎勵	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。
服務獎勵	為感謝資深同仁的付出，同仁年資達 10 年，贈與十週年紀念座，共發放刷卡金逾 1,500 萬元。

■ 共融的勞資關係

玉山秉持公平、尊重的態度實踐勞工政策及其精神，建立平等、包容、開放溝通的文化，塑造保障人權的工作環境，確保將相關精神落實內化至員工日常工作中。

工時管理

過度的加班會對生產力造成負面影響，基於對員工福祉的高度重視，透過明確的工時管理政策，遵守每週正常工時不得超過 40 小時，延長之工作時間一個月不得超過 46 小時之規範。每週 7 天應至少休息 1 天，並透過自行查核確保延長工時相關費用如實撥付。

特別休假

優於勞基法規定，服務年資滿三個月以上者，享有依比例之休假天數。鼓勵同仁保持身心健康與生活平衡，當年度特休天數 10 天（含）以上者，建議安排 1 次至少連續 3 天之休假；特休天數 15 天（含）以上者，建議安排 1 次至少連續 5 天之休假。而年度終結未休之日數，得遞延至次一年度實施，於次一年度終結或契約終止仍未休之日數，將發給工資。

保險福利

除依法令規定投保勞保、健保外，每位同仁享有公司全額負擔的團體保險，包含團體意外險、壽險、重大疾病險、癌症、住院及意外醫療保險保障。另提供員工優於法規健康檢查補助及年限，積極、主動關懷員工，致力營造優質的工作環境。

勞資協議

有關勞資間之權益均遵循相關法令規定，如有進行大量解僱員工情事，將依主管機關法令辦理或通知，保障員工工作權，且定期舉辦勞資會議，並設置意見反映專區，溝通管道順暢，重視員工意見，勞資關係圓融和諧。

■ 員工支持措施

玉山深信「先有滿意的同仁，才有滿意的顧客」，透過推動友善職場、母性保護、健康促進及家庭參與等，以創造更好的員工支持措施。



友善職場

- 彈性工作**
 - 彈性的工作時間 - 員工可依個人及業務屬性自行申請
 - 居家辦公 - 在資安及風險的安全評估下，建置完善的遠端或居家工作模式
- 支持多元**
 - 支持性別平等及保障身心障礙與原住民族祭儀假（2天）
- 家庭友善**
 - 因應社會高齡化及少子化趨勢，提供最高 8 天家庭照顧假，其中 1 天為全薪家庭照顧假
- 員工福祉**
 - 完善的學長姊制度
 - 安全舒適、智慧科技、藝術美感的辦公場域
 - 各大樓提供員工餐廳、運動中心 / 健身房、停車場
- 海外保障**
 - 加強海外駐點同仁安全（SOS）



健康促進

- 心理韌性**
 - 員工協助方案（EAP）心理諮商服務
 - 定期心理健康講座
 - 每年舉辦紓壓手作課程
- 生理健康**
 - 臺大醫院醫師臨場服務
 - 每年安排集中或自行健康檢查，並提供健檢補助
 - 健康享瘦班、健康管理班、多元主題的健康講座
 - 玉山登峰活動、單車環島、體育活動（桌球、羽球、籃球、網球、壘球及有氧運動等）



母性關懷

- 孕前**
 - 全薪好孕健檢假（1天）
- 懷孕**
 - 優於法令的全薪「產檢假」及「陪產檢及陪產假」（8天）
 - 舉辦母性關懷講座、母性保護計畫及醫師諮詢服務
 - 提供「玉上好孕手冊」及舒適且方便活動的孕婦裝
- 生產**
 - 優於法令的全薪「產假」（63天）
 - 玉山寶貝成長基金 10 萬元 / 胎
 - 福委會生育補助
 - 提供子女團體保險全額保費
- 哺乳**
 - 全國分行皆設置簡易哺集乳室以及五棟辦公大樓通過「優良哺集乳室分級認證 - 特優」，提供奶瓶消毒鍋、母乳專用冰箱、奶瓶清潔劑，設置門禁系統並由專人維護
- 育兒**
 - 玉山提供員工優於法令的育嬰留停制度，若撫育兩名以上子女，留停期間最長達三年，沒有限制性別均適用，此外，若符合勞保請領條件者，父母各自皆可請領 6 個月育嬰留職停薪津貼
 - 子女教育補助（國小、國中、高中、大專院校）
 - 設置玉山傑出子女賞
 - 托嬰托育措施、兒童外語特約優惠



家庭參與

- 節慶關懷**
 - 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
- 教育支持**
 - 子女教育補助、傑出子女賞、家庭關懷
- 育兒支持**
 - 托嬰托育措施、兒童外語特約優惠
- 員工照顧**
 - 員工及眷屬春節住宿
 - 友善留職停薪措施、員工優惠貸款
- 團隊凝聚**
 - 音樂饗宴、藝文活動、志工活動（淨灘 / 山）
 - 忘年餐會 / 文康旅遊活動

■ 完善的退休規劃

- 玉山提供完善的退休保障，成立員工儲蓄會持股信託，2024 年員工參與率 94%，員工可自行規劃提存資金，公司每年另行提撥 3 次相對獎勵儲金給予員工，2024 年公司發放的獎勵儲金逾 2.7 億元。
- 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，除法定退休金，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。

■ 職場平權及性騷擾防治措施

玉山重視職場平權及性別平等的實踐與價值，對於同性婚姻同仁給予結婚補助與其他福利措施，落實臺灣性別平權的國家政策，並長期推動性騷擾防治工作，每年舉辦性別主流化講座、職場性平與不法侵害預防宣導課程，推廣性別平等意識，2024 年共 7,839 人參與。

針對性騷擾申訴案件處理，訂定了「玉山金控及子公司性別工作平等委員會設置要點」以及「玉山金控及子公司性騷擾防治申訴及懲戒處理要點」，設置性騷擾專用申訴管道、規範調查評議的原則與懲處，以明確制度保護檢舉人。玉山設立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，且明定自接獲性騷擾申訴之翌日起 2 個月內調查結案。2024 年玉山金控未發生歧視案件，性騷擾成案數 0 件，性騷擾申訴評議委員秉持著客觀、公正、專業原則，調查、了解事件過程，給予受害人必要的協助措施，也提供協助方案及諮商服務，善盡關懷同仁的企業社會責任。此外，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：

- 訂定玉山銀行職場霸凌申訴處理要點，接獲申訴案件之日起 7 個營業日內，指派專責人員開始調查，於 1 個月內完成調查，調查報告應會簽二道防線審議並陳報總經理核可。
- 設置性騷擾專用申訴管道，包含專線電話、專線傳真、專用信箱。
- 性騷擾申訴評議委員會秉持客觀、公正、專業原則進行調查，並視評議結果給予適當懲處。
- 員工協助方案提供諮商服務。

性騷擾申訴流程

1. 申訴人言詞 / 書面提出申訴或公司知悉此情形

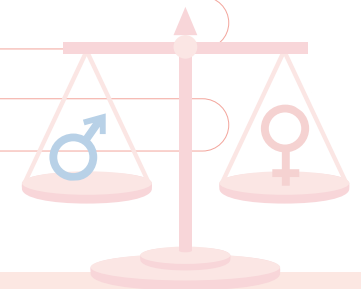
2. 提報 / 通報申訴評議委員會

3. 自接獲性騷擾申訴之翌日起 2 個月內調查結案
(視情況得延長調查 1 個月)

4. (1) 委員會進行開會決議，結果需出席委員半數以上同意
(2) 當事人如對結果不服，得依性別平等工作法規定，向地方主管機關提起申訴

5. 視情況對加害人或誣告之申訴人進行適當懲處

6. 申訴結案 (同案不得再提申訴)



■ 多元溝通管道

重視並傾聽同仁的聲音，是玉山長期堅持的信念，鼓勵員工加入工會，保障同仁結社自由，2024年員工加入工會比例14%。為營造良好勞資關係，每季固定召開勞資會議，2024年共進行4場、討論10個議題，包含依主管機關公告辦公日曆表出勤、上班日與放假日、特別休假規定、加班程序、依業務營運需要施行變形工時等內容，上述勞資協議適用於100%全體員工，因工會未提出協商團體協約之要求，迄今並未簽訂團體協約。玉山員工內部系統設有「人資長信箱」、「同仁意見反映專區」、「玉山人園地留言版」等多元溝通管道，鼓勵同仁發聲，並由專人即時妥善處理，營造讓員工安心、放心且更具信心的心理安全感環境。

多元溝通管道成果

溝通管道	件數
人資長信箱	16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)	19件
玉山人園地留言版	246則

■ 2024年員工敬業度

對象	全體員工
目標	了解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、績效評核、人力資源制度滿意度、幸福感、工作壓力適應等
填答率	92.4%
敬業度	84.9%
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、組織認同度及建議持續精進考核與薪酬制度，並與主管同仁積極溝通，綜合反映於敬業度調查結果，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	<ul style="list-style-type: none"> 強化考核結果與經營績效達成狀況連結、優化考核分群及考績比例，並以 One-on-One Meetings 瞭解同仁期待，並幫助同仁更瞭解自己。 對標外部市場水準，精進薪酬制度，持續擴大差異化變動獎金發放及實施績效調薪。

歷年員工敬業度

	2024	2023	2022	2021
主管	92.0%	94.0%	92.3%	95.4%
非主管	81.7%	87.0%	81.5%	90.0%
全體敬業度 ^註	84.9%	88.1%	85.0%	91.6%
問卷填答率	92.4%	89.0%	88.7%	83.9%

註：全體敬業度包含玉山金控之國內外分子行、證券及創投員工。

5.3 健康安全友善職場

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

玉山致力持續優化員工健康照顧及職場安全措施，訂有「玉山金融職業安全衛生政策」，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，成為同仁職涯的靠山。

■ 職業安全衛生管理系統

玉山銀行 2018 年取得 ISO 45001 驗證，適用對象包含全體員工及承攬商，每年持續透過第三方複驗，確保證照效期內系統持續有效運作，2024 年已完成系統換證作業。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。當玉山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，使工作場所安全持續優化，近二年皆無人員發生死亡災害，以及 2024 年工作時間中職災人數顯著下降，顯見精進措施對員工安全有正面效益。

職業災害處理流程



註：工作失能天數指引（The Medical Disability Advisor: Workplace Guidelines for Disability Duration, 簡稱 MDA）

	2023	2024
總工作工時	18,084,160 小時	18,362,968 小時
職災死亡人數	0 人	0 人
嚴重職災之人數	0 人	0 人
可記錄之職災人數	32 人	22 人
失能傷害總損失日數	48.8 天	88.3 天
失能傷害頻率	1.05	0.81
失能傷害嚴重率	2	4

註：1. 失能傷害頻率及失能傷害嚴重率數值依職安署公告方式計算。

2. 2024 年玉山公傷多為上下班交通之通勤災害，非屬職業安全衛生法所稱之職業災害，故未納入計算。

3. 2024 年非通勤之職災類型包含失足跌倒、不當動作及碰撞傷害等，同仁均屬輕傷無大礙。

4. 2024 年“非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者”未發生職業災害。

■ 職業安全委員會 / 協議組織會議

玉山銀行依「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 10 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，如有重大議題即向董事會呈報，由董事會督導職業安全衛生的整體推動成效。2024 年進行新進人員職安教育訓練的精進方案，請新進人員於報到前，至主管機關網站完成影片課程 2 小時，報到當天由單位之主管向同仁進行 1 小時訓練，鼓勵新進人員報到前完成自主學習，以增加安全意識。每年訂定職業安全衛生管理計畫，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。於配合之團膳廠商合約中，亦載明本公司要求之職業安全衛生標準。

■ 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。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各 1 人，以系統方式控管人員證照，如有出缺則即刻派訓。持有證照同仁如需複訓者，均有定期安排參加複訓課程，以持續精進其職業安全之概念與認知，強化各單位對於職業安全的關注與重視。2024 年玉山銀行辦理 27 場次 CPR+AED 訓練活動，參與人數共 2,464 人，滿意度為 97.4%，目前玉山所有自有辦公大樓皆通過衛生福利部「AED 安心場所認證」。

證照名稱	有效證照張數
職業安全衛生業務主管	259
防火管理人	300
急救人員	330
總計	889

■ 營造健康職場

每年依據員工健康檢查異常分析、健康管理成效、流行病學與問卷回饋，擬定年度健康管理計畫並規劃各項健促活動。執行健康檢查後，對於健康檢查報告異常或有潛在風險之同仁，進行健檢結果異常分級管理及追蹤，包含提供複檢假、護理師追蹤關懷、醫師臨場服務諮詢等。辦理健康講座及健促活動後，分析及統計其成效及滿意度，並且進行檢視與改善。

玉山關懷同仁的身體健康，亦重視心理健康與壓力管理，與華人心理治療研究發展基金會合作，提供員工協助方案（EAP）心理諮商服務，且辦理多元心理健康活動，提供正向紓解壓力管道，了解如何面對壓力。

PDCA 循環式管理架構

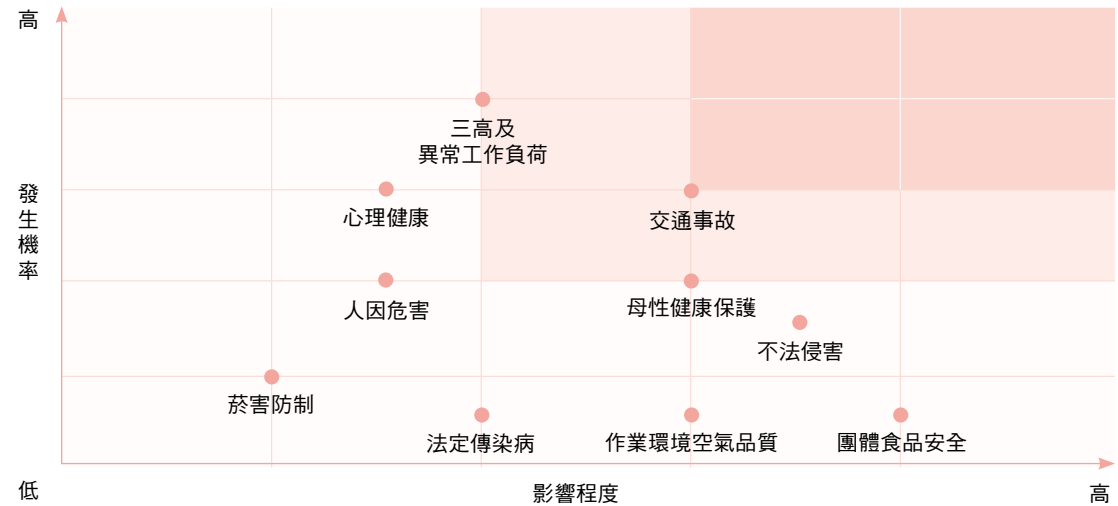


■ 職安與健康風險評估地圖

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，配合各項活動與控制措施時程，並將其與量化目標結合。針對中等風險以上、影響程度及發生機率高的事件，制訂相應的控制措施與行動量化目標，中高風險健康議題相關控制措施如下，並將低風險項目納入日常管理，持續進行監測，若風險等級變動即適時調整。

- 低度風險
- 中度風險
- 高度風險

職安與健康風險評估地圖



註 1：影響程度：高度：無法工作甚至死亡、中度：疾病造成部分的工作負擔、低度：康復後仍可正常工作。

註 2：發生機率類別：高度風險：一年內大部分情況會發生、中度風險：一年內有些情況會發生、低度風險：一年內只有少數情況發生。

■ 健康風險議題控制措施

影響程度	風險議題	控制措施	2024 年實施成效
高度風險	交通事故	<ol style="list-style-type: none"> 全體同仁交通安全宣導課程。 減少非必要外勤活動並提供全額交通車資。 建置行內通報機制，與臺大醫院職醫科合作落實《醫療失能顧問：工作失能天數指引》評估最佳休養天數政策，並依個案狀況進行復工評估並定期追蹤。 	<ol style="list-style-type: none"> 辦理交通安全教育訓練，並列入必修課程，完成人數 7,367 人。 交通費金額 176,117,831 元。 交通傷害個案電話關懷率 100%，協助 12 位同仁完成復工評估，並定期追蹤個案健康狀況、紀錄回診及復健狀況。

影響程度	風險議題	控制措施	2024 年實施成效
中度風險	三高預防及異常工作負荷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 優於法令健康檢查制度。 2. 健檢結果分級管理。 3. 提供公假複診。 4. 臺大醫師駐點諮詢服務。 5. 辦理多元健康促進講座。 6. 辦理健康相關活動。 7. 多元運動社團。 8. 實施異常工作負荷促發疾病預防計畫。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 優於法令之健康檢查補助及年限，並提供公假辦理，2024 年健康檢查完成人數 2,615 人，補助金額新臺幣 18,859,880 元。 2. 健康檢查高風險異常經臺大醫師評估需回診複檢，提供公假辦理，由護理師持續追蹤複檢情形。 3. 臺大醫師駐點諮詢服務，每場 3 小時，2024 年共辦理 96 場醫師臨場服務，參與人數共 837 人，採「電話訪談」、「視訊」及「現場」多元諮詢方式。 4. 辦理多元主題健康講座共 15 場，包含健康飲食、辦公室運動、心血管預防保健等課程。 5. 辦理健康享瘦班 3 梯次，共 100 位主管同仁參與，邀請營養師及運動教練每週規劃健康飲食及運動課程，六週課程幫助同仁建立正確飲食觀念與良好運動習慣，平均每人體重減 2.09 公斤、平均每人體脂減 1.06%。 6. 辦理員工健走活動，共 570 位主管同仁參與，十週走出 50,816,220 步，共減少 7.22 噸的排碳量，相當於 602 棵樹一整年的吸碳量。 7. 持續辦理玉山登峰活動及單車環島活動。 8. 補助多元體育類社團，如桌球社、羽球社、網球社、籃球社、瑜珈社、韻律社。 9. 針對輪班、夜間工作、長時間工作及健康異常評估為高風險同仁，發放異常工作負荷促發疾病預防問卷，2024 年共發放 185 人，訪談人數 18 人，加強管理 1 人。
	母性健康保護	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施母性健康保護計畫，並提供臺大醫師駐點諮詢服務。 2. 舉辦母性健康講座。 3. 提供孕婦裝。 4. 優於法令產假、產檢假、陪產假及陪產檢假。 5. 提供哺乳友善環境及設備。 6. 提供復職協助措施。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對懷孕中、產後未滿一年及一年以上仍持續哺乳之女性同仁，發放母性健康保護問卷，2024 年共發放 231 人，填答內容經臺大醫師分析訪談，訪談結果皆為無相關危害。 2. 邀請國際認證泌乳顧問辦理「產前照護及打造孕期哺乳計畫」講座。 3. 2024 年產假申請人數 306 人、產檢假申請人數 293 人、陪產檢及陪產假申請人數 155 人。 4. 北部 5 棟自有辦公大樓通過臺北市衛生局「優良哺乳室分級認證 - 特優」，提供奶瓶消毒鍋、母乳專用冰箱、奶瓶清潔劑，設置門禁系統並由專人維運。 5. 2024 年育嬰留停回任率 89.43%。



06 成為這片土地的最愛

GRI : 203-1、203-2、413-1

孕育我們的這片土地，就如同母親般的溫暖與美麗，我們會從自身做起，結合員工、顧客、合作夥伴、社會大眾的力量，共同呵護這片美好土地。

6.1 聯合國永續發展目標

6.2 學術教育

6.3 社會參與

6.4 人文藝術

6.5 體育發展

190 座
黃金種子圖書館

超過 **10,000** 人次
AI 人工智慧公開賽

42 萬公斤
累計收購瓦拉米量

封面故事

用愛改變未來

玉山逆境兒少關懷計畫

Let's be the ones to break through our own limitations

孩子是國家未來的希望，讓他們快樂學習、健康成長是每一個父母、玉山人共同的期盼。然而近年來新興毒品變形層出不窮、使用非法藥物的年齡層下降，防制毒品入侵校園刻不容緩。青少年因為好奇、社交、娛樂性質食用毒品，這不只影響下一代的健康、影響家庭，也衍生了青少年犯罪、社會問題；社會的一隅，更有許多孩子因家庭失能、逆境經驗，觸法議題讓他們進入矯正學校，面對相關議題，玉山成立「反毒教育兒少關懷專案」，除了有計畫投入反毒、識讀教育，也深入關懷逆境兒少，希望幫助這些孩子建立正確的價值觀，透過諮商輔導教育重新找到未來的希望。

玉山支持衛福部推動「逆境少年家庭支持試辦計畫」，當孩子一進入矯正學校

時，即有社工訪視、家庭輔導，陪伴家人到學校和孩子會面，透過修復家庭關係，幫助逆境少年建立信任、重新改變自己，目前政府單位已編列經費正式實施逆境兒少家庭支持方案。

玉山也陸續於新竹誠正中學、桃園敦品中學建置全新的諮商輔導室，輔導教育是少年輔育院改制、學校化後很重要的工作，透過教師、輔導教師、特教教師、心理師及社會工作師等多元專業共同合作，攜手接住在風暴中的孩子。為了支持這些輔導工作的進行，玉山投入資源建置諮商輔導室，在與校方師長、學生深入訪談後，了解老師和學生們的需求，空間色系、風格、桌椅針對不同使用情境做設計，創造出溫暖、舒適的氛圍。空間改善後，使用率大幅增加，

師生使用滿意度大大提升，具隱密性環境能讓學生放鬆心情、降低警戒感，更專注、安心地與老師對談，輔導效果顯著提升，帶給學生穩定內在的力量。

玉山長期投入社會參與，我們深知，一個國家未來要強盛、創造良善的社會，教育是最重要的投入之一。教育是長期的投入及堅持，只要我們用心理解、用愛關懷，讓逆境孩子找回自信與希望，也讓臺灣更加的美好。👉

師生的分享：

學生 a

來到這個空間有童年回到小時候的感覺，覺得很舒服、很放鬆、很棒！

很像在家裡，在這裡談話能讓我非常放鬆，超級喜歡這樣的空間。

學生 b

學生 c

謝謝老師，我覺得我有在改變，我的願望是出去賺錢帶媽媽、阿嚕去環遊世界。

感謝玉山提供一個很棒的空間，比外面的諮商室還要專業，許多學生喜歡抱著抱枕，能更自在放鬆，搭配輔助教具，顯著提升輔導對談效果。

老師 a

老師 b

學生很喜歡，都會主動要求「老師，我們可以去新的輔導室嗎？」每天預約每間都是滿的，要用搶的，一間空間每天至少5次以上的使用。



6.1 聯合國永續發展目標

“玉山人成為世界一等的公民 玉山成為世界一等的企業公民”

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（附錄九），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，玉山金控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 2007 年開始的黃金種子計畫為例，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。玉山金控積極發展金融科技，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，玉山金控長期結合政府資源，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。玉山金控除了捐贈醫療物資、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，玉山金控也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，玉山金控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 學術教育

玉山黃金種子計畫

為了改善臺灣偏鄉小朋友的閱讀環境，玉山志工基金會自 2007 年發起「玉山黃金種子計畫」，結合玉山金控、玉山人及顧客的力量，透過發行亞洲首張結合公益的頂級卡「玉山世界卡」，架起 M 型社會的兩端，讓 VIP 顧客在享有玉山銀行優質金融服務的同時，也能回饋社會、播下希望的黃金種子。截至 2024 年，在臺灣偏遠或資源缺乏的地區共計完成 190 所玉山圖書館，捐贈超過 46 萬本書籍，超過 15 萬名學童受惠，並有逾 20 萬世界卡卡友響應。

玉山志工基金會不僅關注圖書館的建設，也積極協助學校推廣多元的閱讀活動。例如，推動「英語手牽手」偏鄉課後英語輔導、與玉山文教基金會搭配舉辦兩廳院藝文體驗活動等，希望豐富孩童的閱讀文化素養，讓玉山圖書館成為學校與社區多元學習的平台。

英語手牽手計畫

面對國際化浪潮，響應政府邁向 2030 雙語國家政策，2019 年推出「玉山英語手牽手」計畫，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。同時與敦煌教育集團共同合作，招募有專業且熱心的天使老師一起走入偏鄉教英語，期待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。

計畫執行至今，服務足跡遍布全臺 8 個縣市、36 所學校，累計超逾 4,200 名學童受惠。在每年的兒童節前夕，這是所有孩童所期待的日子，玉山志工為了鼓勵小朋友，親自到學校送上小朋友許願的禮物及親手寫的卡片。在活動過程中，玉山志工也特別準備英語闖關小任務，例如：說出喜歡的顏色及動物、唸出英語名言佳句、介紹國際名人及其座右銘等。孩子們不僅因收到禮物而雀躍，更因為能主動、順暢地說出英文而散發自信。



項目	內容	成果
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，玉山銀行與玉山文教基金會自 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"> 連續 14 年頒發，與全臺 11 所頂尖大學商管學院締約成立「玉山學術獎」，累計共有 83 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，玉山文教基金會「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」、錄製 Podcast「跟著故事去旅行」節目、舉辦「說故事志工培訓課程」及「說故事閱讀推廣服務 - 走讀玉山圖書館」。	<ul style="list-style-type: none"> 2024 年新增出版 2 本臺灣原創繪本故事，印製 3,000 冊，錄製 Podcast「跟著故事去旅行」5 集。 累計出版 22 本臺灣原創繪本故事，印製 21,000 冊，錄製 Podcast 24 集，並舉辦說故事志工培訓課程及閱讀活動 441 場，受益人數 13,597 人次。
繪本創作工作坊	自 2017 年起，玉山文教基金會鼓勵學生進行繪本創作，讓繪本教育持續向下扎根，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"> 2024 年新增收錄原創繪本 61 種，80 位教師及民眾參加繪本創作工作坊。 累計收錄 1,458 種原創繪本，709 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，玉山文教基金會自 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"> 2024 年有來自全臺國中小 996 支學生隊伍，3,671 位學生報名參加。 累計來自全臺國中小 3,576 支學生隊伍，12,718 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。2024 年與教育部合作舉辦，以當前熱門的大型語言模型（LLM）和檢索增強生成（RAG）技術為主題，聚焦在知識範疇廣泛且多樣的金融問答應用。參賽者需針對金融業務的資料集，設計有效的檢索機制，以提高知識檢索結果的準確性。	<ul style="list-style-type: none"> 2024 年報名隊伍達 487 組，總計 987 人參與。 累計舉辦 10 屆人工智慧公開挑戰賽，共吸引超過 7,000 組隊伍，超過 10,000 人次參與。

6.3 社會參與

送愛到柬埔寨～國際義診活動

玉山金控、馬偕紀念醫院與當地協會自 2016 年開始前往柬埔寨及緬甸義診，2024 年第 6 度舉辦「送愛到柬埔寨～國際義診活動」，由馬偕紀念醫院提供醫療諮詢、健檢及健康照護，科別包含：心臟科、小兒科、耳鼻喉科和急診專科；當地吳哥扶輪社協助義診規劃及相關事務協調，玉山銀行及柬埔寨 UCB 子行同仁組成兒福志工團及翻譯團，透過團康互動舒緩孩童看診情緒、協助柬語翻譯。義診團隊各司其職、貢獻各自專長，3 天時間累計看診近 600 人次。玉山銀行及志工更分送 6,000 公斤米糧及超逾 300 份民生物資及衣物給偏鄉貧戶，透過實際援助幫助柬埔寨偏鄉家庭，歷年來已造福超逾 13,000 位偏鄉村民及兒童。

秉持著「一份愛可以牽引更多的愛」的精神，玉山將持續推動別具意義的國際義診活動，共同抱著愛無國界與關懷生命的理念，玉山與馬偕紀念醫院透過國際義診活動，致力照顧偏鄉村民及孩童健康，傳遞臺灣人民的愛與溫暖。

跨界夥伴 推動永續醫療生態圈

玉山銀行長期提供醫療院所整合性金融及科技創新服務，自 2023 年起更進一步推動永續醫療生態圈，透過與醫院簽署永續醫療合作備忘錄（MOU），分享玉山自身 ESG 經驗、國際永續評鑑重點及原則、醫療產業永續趨勢以及表現優秀醫院的永續作為，協助推動醫療院所永續經營及規劃未來永續策略，結合雙方優勢共同提升社會共融及環境永續目標。

至 2024 年底，玉山銀行已陸續與 12 家醫院簽署永續醫療合作備忘錄，除共同規劃永續發展策略外，也結合「玉山永續轉型平台」專業顧問團隊，為醫院提供永續發展各方面的支持，包括碳盤查、能源健診、永續報告書編撰等服務資源，同時分享玉山多年來在 ESG 實踐的經驗。未來將持續擴大金融業與醫療產業的合作，攜手推動 ESG 發展的嶄新模式，共同發揮正向影響力、朝向永續轉型的目標邁進，具體實踐環境社會共好的永續使命。



項目	內容	成果
玉山培育傑出人才獎學金	玉山志工基金會、玉山文教基金會自 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」、「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。	<ul style="list-style-type: none"> 2024 年獲獎學生共 40 位來自不同領域的學生獲獎，包含 21 位傑出人才、8 位東協人才及 11 位護理人才。 累計共 321 位學生獲獎。
關懷學童專案	玉山志工基金會於 2012 年啟動關懷學童專案，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。	<ul style="list-style-type: none"> 專案累計協助 135,130 人次學童，累計捐贈 2.7 億元。
玉山瓦拉米計畫	玉山銀行自 2014 年起連續 11 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。	<ul style="list-style-type: none"> 累計收購共 42 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。
快樂捐血 讓愛相隨	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 25 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。	<ul style="list-style-type: none"> 2024 年攜手六師公會（包括：醫師、牙醫師、中醫師、會計師、律師及建築師）、南山人壽、全聯福利中心共同響應。共號召 7,937 人次捐血，共 11,815 袋熱血。
愛改變未來～玉山逆境兒少關懷計畫	為培養學童正確價值觀，自 2021 年起，玉山銀行與玉山志工基金會投入反毒教育及兒少關懷，從反毒教育扎根、逆境少年家庭支持方案、矯正學校諮商輔導室建置等，共同守護下一代的未來。	<ul style="list-style-type: none"> 與國教署、高雄市教育局合作，設置「反毒教育行動車」，培訓玉山志工成為反毒教育種子。支持衛福部推動「逆境少年家庭支持服務」，並於誠正、敦品中學設置 2 所玉山逆境兒少諮商輔導室，大幅提升輔導量能。



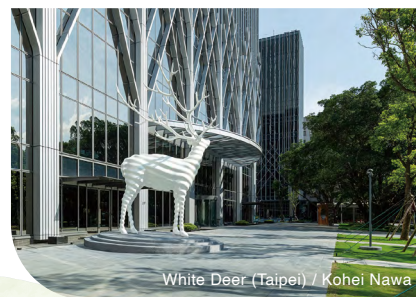
6.4 人文藝術

玉山金控獲頒文化部「公共藝術獎」

2024 年玉山金控獲頒文化部第 9 屆公共藝術獎「藝術實踐獎」的肯定，透過玉山銀行第二總部公共藝術設置計畫，為城市注入新活力。於基地左側設置日本藝術家名和晃平的作品《White Deer (Taipei)》，造型優美的白鹿，在綠意盎然的敦北林蔭大道旁昂首仰望天空，為喧囂的城市帶來寧靜與祥和；基地右側設立紐約藝術家 Jonathan Prince 的作品《旭日東昇》，中間的幾何圓型象徵從山巒緩緩升起的太陽，映照著大地，傳遞正向溫暖的力量；南基地則有墨西哥藝術家 Yvonne Domenge 的作品《希望種子》，為城市注入更多的綠意與生機。公共藝術設置計畫中納入建築設計、自然環境及人文色彩的思考，透過國際級藝術家的作品，融合多元化的美學元素，讓藝術走入日常，展現綠意與生機，傳遞對永續及未來的美好期望。

「站在玉山 擁抱藝術」藝文講座

讓藝術豐富生活、用美學滋養人生，玉山文教基金會 2024 年共舉辦 4 場「站在玉山 擁抱藝術」系列藝文講座，包含「少年求藝路線與鐵道」、「臺灣繪畫作品中的建築藝術」、「我們的時代，我們的歌」、「我把文藝復興與美術變成美學旅行」等主題，邀請藝文領域專家以多元主題視角，分享歷史到現代的美學、建築及音樂的發展，並由前國立臺灣美術館館長廖仁義教授擔任講座引言人，讓參與的民眾透過不同角度來認識臺灣，看見臺灣的藝術活力！



項目	內容	2024 年成果
輕鬆自在場	<p>玉山文教基金會與臺北國家兩廳院 2015 年起攜手合作「藝術零距離計畫」及推動共融服務「輕鬆自在場」，以接納、包容的藝術欣賞環境，透過輕鬆的表演形式節目，為觀眾創造更多欣賞表演藝術的機會，豐富藝術體驗。</p> <p>1.4/5 管風琴推廣音樂會《多重宇宙管風琴親子派對》 2.8/10 兩廳院夏日爵士《臺味爵醒》 3.9/10 Taiwan Connection 音樂節國際室內樂《再啟偉大》 4.12/23 管風琴推廣音樂會《冬日狂想曲》</p>	3,206 人次
藝起進劇場	<p>玉山文教基金會與臺中國家歌劇院 2019 年起攜手合作「藝起進劇場活動」，每年邀請各領域表演藝術團隊，演出戲劇、舞蹈、偶戲、當代馬戲、說唱曲藝等節目類型，並依演出型態規劃前導教學教材、演後講解及教師工作坊，讓師生以多元方式認識表演藝術。</p> <p>1.5/2 舞蹈篇 - 蒂摩爾古薪舞集《bulabulay mun ?》 2.10/16 傳統戲曲篇 - 國光劇團《拾玉鐲》 3.12/4 開門計畫 - 巴伐利亞廣播交響樂團</p>	680 人次
臺灣作曲家系列	<p>玉山文教基金會與高雄衛武營國家藝術文化中心及國立傳統藝術中心臺灣音樂館自 2020 年起舉辦「臺灣作曲家」系列活動。以音樂文化的強大力量，重建臺灣人民對自身音樂的認同，將臺灣音樂文化的記憶，傳達給下一代。2024 年以華人歌壇民歌 < 橄欖樹 > 作曲家 - 李泰祥大師為主題，推出《夢土上的李泰祥》告別十週年紀念特展，展示大師生平事跡和音樂成就，傳遞臺灣藝文豐沛底蘊與涵養。</p>	紀念特展 10,928 人次 紀念音樂會 1,371 人
Play ARTs 兒童創作坊	<p>玉山文教基金會自 2018 年起舉辦 play ARTs 兒童工作坊，2024 年邀請 6 所玉山圖書館學校前往臺南市美術館參訪。行程除了安排參觀當期特展、欣賞臺南前輩與當代藝術家精彩的作品之外，也運用學習單引導學童於美術館建築內探索，在認識 1 館古蹟建築歷史與特色後，團隊合作發揮創意將古蹟再利用的想像以繪畫方式呈現，期能藉此引發學童對臺灣在地歷史文化的關懷。</p>	450 人次
藝童玩美教育計畫	<p>玉山文教基金會與國立臺灣美術館自 2023 年開始合作，以兒童互動式導覽、繪本、兒童藝術基地及動手做等四大元素貫穿課程設計發想。運用美術館當期展覽，選擇適當的藝術作品，進行繪畫、裝置、戲劇、影像、遊戲、扮演等多元方式引導，啟發孩子思考藝術多面向的可能性，學習欣賞不同藝術形式之表現，在遊戲中經驗美感，並寫下屬於自己的國美館之旅記憶篇章。</p>	250 人次

6.5 體育發展



推動臺灣唯一 U18 國手選拔賽 ~

玉山盃全國青棒錦標賽

青棒是棒球發展的重要時期，玉山銀行認為要有系統性的提升與扎根，所以推動玉山盃青棒發展系列公益活動，從基礎的球員及護具贊助開始，到球員球技的提升及正確防護知識的宣導，最終透過玉山盃全國青棒錦標賽 ~ 青棒最高殿堂的賽事規劃，讓青棒選手能擁有展現成果的舞台，也讓玉山盃成為中華隊夢想的起點。

玉山盃全國青棒錦標賽，與日本甲子園、韓國金龍旗，並列亞洲三大頂尖青棒賽事，也是臺灣唯一 U18 青棒國手選拔賽，累積 18 年來，加計 2024 年臺灣勇奪 U18 亞青賽的冠軍，我國共獲得 4 次冠軍、5 次亞軍、3 次季軍的好成績。另在世界棒球 12 強賽事中，臺灣也連敗日本、美國等強隊，奪得隊史首座世界冠軍，其中臺灣代表隊 28 位選手，有 24 位包含林昱珉、潘傑楷、江坤宇等，皆曾經在玉山盃努力、如今已在職業棒球領域持續發光發熱，顯現玉山盃對於青棒人才的培育，已獲得相當優異的成果。



讓臺灣排球更好 推動玉山莒光盃

玉山銀行 2022 年攜手中華排球協會，共同推動「玉山莒光盃」全國排球賽。玉山莒光盃為全國唯一青年、青少年男女國手選拔賽，每年約有近 50 所學校、超過 1,000 位選手參與，賽後會從中遴選男女生各 18-24 名優秀選手進行培訓，將代表臺灣參加 U16~U20 國際賽事。此外，每年賽事期間，玉山銀行皆會贈送每一位參賽選手專屬護具，來降低運動傷害的機會，並且也會特別設立個人獎項，選出場上表現最好且具前瞻性之最佳球員，給予選手們實質的肯定及鼓勵。

2023 年臺灣代表隊參加第 1 屆 U16 男子、女子亞洲排球錦標賽，男、女代表隊分別擊敗巴基斯坦與泰國，勇奪首屆 U16 賽事銅牌，讓臺灣獲得 2024 年 U17 世錦賽的資格。而臺灣也分別勇奪男子、女子 U17 世界排球錦標賽季軍和殿軍以及女子 U18 亞洲排球錦標賽季軍，取得 2025 年 U19 世界排球錦標賽的門票，成績一年比一年亮眼，也期許臺灣排球持續的進步。



玉山射箭國手選拔賽 瞄準世界頂峰

臺灣的射箭運動，近年來有相當不錯的表現，而我國代表隊在各樣國際級的賽事上，皆有很好的成績，特別是在 2020 年的東京奧運上，湯智鈞等等團隊也獲得男子團體組銀牌的優異成績，顯現臺灣射箭具有一定的實力。而射箭運動同樣也為亞洲地區多國重點發展的項目之一，面對世界嚴峻的挑戰，臺灣射箭的發展的歷程，更需要持續性的投入、積極培育更多的選手。

2024 年，玉山銀行攜手中華民國射箭協會，推動「玉山射箭國手選拔賽」，是國內唯一青年、青少年射箭國手的選拔賽，由選拔賽選出的優秀選手將成為中華代表隊，代表臺灣參加 2024「亞洲青年 / 青少年射箭錦標賽」及「世界中學生運動會」。在亞錦賽上，臺灣代表隊勇奪 10 金、6 銀、5 銅共 21 面獎牌，榮登所有參賽國榜首，世中運則是在五項射箭項目上全部奪金；其中有許多新生代的選手，都是第一次參加世界級的大賽、成功奪牌，顯現臺灣射箭深具潛力。未來也與協會積極規劃更多投入項目，包含提供射箭器材補助予缺乏的學校、舉辦射箭技術培訓營等，期能持續向下扎根、讓臺灣射箭更好。

■ 攜手志同道合夥伴 一起為臺灣體育加油

除了長期對青年棒球、排球等運動項目做投入之外，玉山金控也攜手志同道合的夥伴、企業，為臺灣體育投入更多的心力，除了可以培育更多體育選手外，更是希望全民可以更關注臺灣體育、為臺灣體育加油。

在職業賽事上，2021-2024 已連續 4 年與漢神集團、全家便利商店一起支持「高雄全家海神籃球隊」，在 T1 聯盟元年，海神隊即獲得冠軍，吸引全台籃球球迷關注；另外在推廣籃球之餘，玉山除了為球員們舉辦專屬金融講座與規劃外，也與海神共同推動捐血活動，讓運動延伸至公益。另外，2023 年起，也攜手菁華工業，贊助「台北鯨華女子排球」，透過賽事的宣傳，吸引更多國人關注賽事，一起為臺灣排球加油！

職業賽事外，玉山也積極投入支持在臺灣舉辦的國際型賽事，期望能讓世界看見臺灣。玉山至今已連續 5 年贊助 XTERRA 越野鐵人三項亞太區賽事，也支持 LAVA Xtrail 越野嘉年華福隆站活動，每年吸引全球超過 40 個國家的越野好手齊聚臺灣，玉山投入資金、共同籌劃，除讓選手飲食、健康無虞，不只讓國人與選手透過運動體驗寶島之美，也藉由轉播，讓世界看見臺灣。

玉山金控長期支持臺灣各項體育活動，自 2018 年起連續 7 年獲得體育推手獎的肯定，在 2023 與 2024 年更是連續獲得「贊助類金質獎」。期許未來將持續善盡企業社會責任，深耕臺灣體育、培育更多優秀選手，並將運動與公益結合，讓臺灣的體育在世界的舞台上發光發熱。

項目	內容	成果
玉山盃青棒發展公益系列活動	4 金 5 銀 3 銅 U18 世界盃棒球賽： 2023 亞軍、2021 亞軍、2019 冠軍、2012 季軍、2010 冠軍 U18 亞洲青棒錦標賽： 2024 冠軍、2018 亞軍、2016 亞軍、2014 季軍、2011 季軍、2009 亞軍、2007 冠軍	2007-2024 年 玉山盃投入人次 10,200 人次 累計球具補助學校 42 所 訓練營 / 防護營參與人數 3,600 人次
玉山莒光盃	2023 年 U16 男子亞洲排球錦標賽銅牌 U16 女子亞洲排球錦標賽銅牌 2024 年 U17 男子世界排球錦標賽季軍 U17 女子世界排球錦標賽殿軍 U18 女子亞洲排球錦標賽季軍	2022-2024 年 參與賽事選手 3,000 人次
玉山射箭國手選拔賽	2024 年 亞洲青年 / 青少年射箭錦標賽：10 金、6 銀、5 銅 世界中學生運動會：5 金	2024 年 參與賽事選手 200 人次

附錄一、GRI 內容索引

Statement of use	玉山金控依循 GRI 標準編製，本報告書資訊揭露期間為 2024 年度（2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）
GRI 1 used	GRI 1：Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard (s)	G4 版金融服務業行業揭露

GRI 2：一般揭露 2021

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數	省略 / 備註
2-1	組織資訊	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	21	
2-7	員工	附錄十五、人力資源管理指標	180	
2-8	非員工工作者	4.8 人權維護機制	129	
		附錄十五、人力資源管理指標	180	
2-9	治理結構與組成	4.1.1 公司治理架構	106	
2-10	最高治理單位的提名與遴選	4.1.2 董事會組成及運作	107	
2-11	最高治理單位的主席	4.1.2 董事會組成及運作	107	
2-12	最高治理單位在監督衝擊管理的角色	4.1.2 董事會組成及運作	107	
2-13	衝擊管理的負責人	1.3 永續治理	18	
		4.1.2 董事會組成及運作	107	
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	4.1.2 董事會組成及運作	107	
2-16	關鍵重大事件的溝通	4.1.2 董事會組成及運作	107	
2-17	最高治理單位的群體智識	4.1.2 董事會組成及運作	107	

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	4.1.2 董事會組成及運作	107	
2-19	薪酬政策	4.1.3 高階薪酬政策	109	
2-20	薪酬決定的流程	4.1.3 高階薪酬政策	109	
2-21	年度總薪酬比率	4.1.3 高階薪酬政策	109	
2-22	永續發展策略的聲明	董事長與總經理的話 1.3 永續治理	5 18	
2-23	政策承諾	3.1.1 永續金融管理與政策 4.2.1 誠信經營方針與落實 4.8 人權維護機制	71 111 129	
2-24	融入政策承諾	3.1.1 永續金融管理與政策 4.2.1 誠信經營方針與落實 4.8 人權維護機制	71 111 129	
2-25	負面衝擊補償流程	4.8 人權維護機制	129	
2-26	徵求建議與提出關切事項的機制	4.2.1 誠信經營方針與落實	111	
2-27	法規遵循	4.2.2 法令遵循	112	
2-28	公協會會員資格	附錄十六、玉山金控參與產業協會 / 倡議組織之 氣候立場及氣候行動	187	
2-29	利害關係人議合方法	1.4.1 利害關係人溝通 3.1 永續金融	22 71	
2-30	團體協約	5.2 人才吸引與留任	138	

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	21	
3-3	重大主題管理			

重大主題	適用準則	章節	頁數	省略 / 備註
金融科技與 AI 應用				
GRI 203 間接經濟衝擊	GRI 203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	3.4 金融科技與創新	99	
風險管理				
自訂主題	-	4.3 風險管理	114	
氣候變遷因應				
GRI 201 經濟績效	GRI 201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	2.3 氣候環境機會辨識與管理	44	
		2.4 氣候環境風險辨識與管理	47	
人才培育與發展				
GRI 404 訓練與教育	GRI 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	133	
		附錄十五、人力資源管理指標	180	
		5.2 人才吸引與留任	138	
GRI 404 訓練與教育	GRI 404-2 提升員工職能及過渡協助方案	5.2 人才吸引與留任	138	
		GRI 404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	5.2 人才吸引與留任	138
責任金融				
自訂主題	-	3.1 永續金融	71	
多元共融友善職場				
GRI 202 市場地位	GRI 202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	5.2 人才吸引與留任	138	
		附錄十五、人力資源管理指標	180	
		5.2 人才吸引與留任	138	
GRI 401 勞雇關係	GRI 401-2 提供給全職員工的福利	5.2 人才吸引與留任	138	
		GRI 401-3 育嬰假	附錄十五、人力資源管理指標	180

重大主題	適用準則	章節	頁數	省略 / 備註
GRI 403 職業安全衛生	GRI 403-1 職業安全衛生管理系統	5.3 健康安全友善職場	145	
	GRI 403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查	5.3 健康安全友善職場	145	
	GRI 403-3 職業健康服務	5.3 健康安全友善職場	145	
	GRI 403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	5.3 健康安全友善職場	145	
	GRI 403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	5.3 健康安全友善職場	145	
	GRI 403-6 工作者健康促進	5.3 健康安全友善職場	145	
	GRI 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 健康安全友善職場	145	
	GRI 403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	5.3 健康安全友善職場	145	
GRI 405 員工多元化與平等機會	GRI 405-2 女男基本薪資和薪酬的比率	5.2 人才吸引與留任	138	
GRI 406 不歧視	GRI 406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	5.2 人才吸引與留任	138	
誠信經營				
GRI 205 反貪腐	GRI 205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	4.2 誠信經營	111	
	GRI 205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	4.2 誠信經營	111	
GRI 206 反競爭行為	GRI 206-1 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	111	
顧客體驗與公平待客				
GRI 417 行銷與標示	GRI 417-1 產品和服務資訊與標示的要求	3.3 公平待客與顧客體驗	95	
	GRI 417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	3.3 公平待客與顧客體驗	95	
	GRI 417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	3.3 公平待客與顧客體驗	95	
普惠金融				
GRI 203 間接經濟衝擊	GRI 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	88	
	GRI 203-2 顯著的間接經濟衝擊	3.2 普惠金融	88	
GRI 413 當地社區溝通與衝擊	GRI 413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	3.2 普惠金融	88	
公司治理				
自訂主題	-	4.1 公司治理	106	
資安防護與個資保護				
GRI 418 客戶隱私	GRI 418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	4.6 資訊安全與個資保護	123	
法令遵循				
自訂主題	-	4.2 誠信經營	111	

附錄二、GRI 特定主題標準索引

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	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	2.3 氣候環境機會辨識與管理 2.4 氣候環境風險辨識與管理	44 47	
	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	5.2 人才吸引與留任	138	
GRI 202： 市場地位 2016	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	5.2 人才吸引與留任	138	
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	88	
			3.4 金融科技與創新 6. 成為這片土地的最愛	99 149	
GRI 204： 採購實務 2016	203-2	顯著的間接經濟衝擊	3.2 普惠金融	88	
			6. 成為這片土地的最愛	149	
GRI 205： 反貪腐 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出之比例	2.5.2 供應商管理	59	
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.5.2 供應商管理	59	
GRI 206： 反競爭行為 2016	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	4.2.1 誠信經營方針與落實	111	
	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	4.2.1 誠信經營方針與落實	111	
GRI 207： 稅務 2019	207-1	稅務方針	4.7 稅務治理	127	
	207-2	稅務治理、管控與風險管理	4.7 稅務治理	127	
	207-3	稅務相關議題之利害關係人溝通與管理	4.7 稅務治理	127	
	207-4	國別報告	4.7 稅務治理	127	

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	2.5 營運環境永續 附錄十四、營運環境管理指標	56 179	
	302-3	能源密集度	2.5 營運環境永續 附錄十四、營運環境管理指標	56 179	
GRI 303： 水 2018	303-1	共享水資源之相互影響	2.5 營運環境永續	56	
	303-3	取水量	2.5 營運環境永續	56	
GRI 305： 排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	2.5 營運環境永續 附錄十四、營運環境管理指標	56 179	
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	2.5 營運環境永續 附錄十四、營運環境管理指標	56 179	
	305-3	其他間接（範疇三）溫室氣體排放	2.5 營運環境永續 附錄十四、營運環境管理指標	56 179	
	305-4	溫室氣體排放密集度	2.5 營運環境永續 附錄十四、營運環境管理指標	56 179	
GRI 306： 廢污水和廢棄物 2020	306-3	廢棄物的產生	2.5 營運環境永續 附錄十四、營運環境管理指標	56 179	
GRI 308： 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	2.5.2 供應商管理	59	

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	附錄十五、人力資源管理指標	180	
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	5.2 人才吸引與留任	138	
	401-3	育嬰假	附錄十五、人力資源管理指標	180	
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	133	
	403-1	職業安全衛生管理系統	5.3 健康安全友善職場	145	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	5.3 健康安全友善職場	145	
GRI 403： 職業安全衛生 2018	403-3	職業健康服務	5.3 健康安全友善職場	145	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	5.3 健康安全友善職場	145	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	5.3 健康安全友善職場	145	
	403-6	工作者健康促進	5.3 健康安全友善職場	145	
	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	2.5.2 供應商管理 5.3 健康安全友善職場	59 145	
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	5.3 健康安全友善職場	145	

系列	揭露	描述	對應章節	頁數	省略 / 備註
GRI 404： 訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.1 人才培育與發展 附錄十五、人力資源管理指標	133 180	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	5.1 人才培育與發展 5.2 人才吸引與留任	133 138	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.2 人才吸引與留任	138	
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	4.1.2 董事會組成及運作 附錄十五、人力資源管理指標	107 180	
	405-2	女性對男性對基本薪資加薪的比率	5.2 人才吸引與留任 附錄十五、人力資源管理指標	138 180	
GRI 406： 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	4.8 人權維護機制 5.2 人才吸引與留任	129 138	
GRI 408： 童工 2016	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	2.5.2 供應商管理 4.8 人權維護機制	59 129	
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	2.5.2 供應商管理 4.8 人權維護機制	59 129	
GRI 411： 原住民權利 2016	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	4.8 人權維護機制	129	
GRI 413： 當地社區 2016	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	3.2 普惠金融 6. 成為這片土地的最愛	88 149	
GRI 414： 供應商社會評估 2016	414-1	新供應商使用社會準則篩選	2.5.2 供應商管理	59	
GRI 415： 公共政策 2016	415-1	政治捐獻	1.2 經營績效	17	
GRI 417： 行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	3.3 公平待客與顧客體驗	95	
	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	95	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	95	無此情事
GRI 418： 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	4.6.4 個資保護管理措施	126	
GRI 419： 社會經濟法規遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	4.2.1 誠信經營方針與落實	111	
		自訂重大主題	對應章節	頁數	省略 / 備註
氣候變遷因應	-	-	2.3 氣候環境機會辨識與管理 2.4 氣候環境風險辨識與管理	44 47	

附錄三、重大主題

A-1、2024 年與 2023 年重大主題差異

重大主題（按排序）	年度差異	調整說明
金融科技與 AI 應用	名稱調整	考量科技演進，故將「金融科技與創新」調整為「金融科技與 AI 應用」
責任金融	名稱調整	考量資訊涵蓋較廣，將「綠色金融」調整為「責任金融」
多元共融友善職場	名稱調整	考量資訊涵蓋較廣，將「人才吸引與留任」調整為「多元共融友善職場」

A-2、2023 年重大主題價值鏈涉入程度說明

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
1 金融科技與 AI 應用	商業關係	商業關係	間接	直接	直接
2 風險管理	商業關係	間接	直接	直接	商業關係
3 氣候變遷因應	商業關係	間接	直接	直接	商業關係
4 人才培育與發展	商業關係	間接	間接	直接	間接
5 責任金融	商業關係	間接	間接	直接	商業關係
6 多元共融友善職場	商業關係	間接	間接	直接	間接
7 誠信經營			直接	直接	直接
8 顧客體驗與公平待客	商業關係		直接	直接	直接
9 普惠金融	商業關係	商業關係	間接	直接	商業關係
10 公司治理	間接	間接	直接	直接	直接
11 資安防護與個資保護	商業關係	商業關係	間接	直接	直接
12 法令遵循			直接	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	目標說明	2024 年玉山達成情形																											
綠色採購 -1	持續獲選為環境部公告之最近一年度「民間企業團體推動綠色採購績優單位」。	已連續 14 年獲選。2024 年綠色採購總金額 6.46 億元，總採購金額 66 億元，綠色採購占比達 9.8%，主要綠色採購項目為伺服器、儲存設備、電腦設備、再生能源、營繕裝修建材、辦公庶務用品。																											
綠色採購 -2	於 2025 年底前，將可促進產品資源循環之循環採購納入綠色採購之項目中。	已將循環採購作法納入本公司「請採購作業要點」中，並於 2024.07.23 經總經理核定後頒布。主要循環採購項目為辦公用品、電器設備、機電設備、空調設備、監視設備、衛生器具等。																											
資訊揭露 -1	針對所編製之 2024 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。	請參閱附錄十九、附錄二十，包含 2024 年投融資業務溫室氣體排放量、赤道原則專案融資之適用及婉拒案件、永續連結貸款餘額、綠色授信餘額、永續存款戶數及餘額、造林數量、能源使用量、廢棄物量、永續收單商家數、溫室氣體排放量。																											
資訊揭露 -2	於 2025 年底前，參考《金融業範疇三財務碳排放計算指引》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。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>行業別</th> <th>碳排放量（單位：公噸 CO₂e）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">2024 年</td> <td>1. 製造業</td> <td>1,244,289 公噸</td> </tr> <tr> <td>2. 油氣石化</td> <td>2,206,731 公噸</td> </tr> <tr> <td>3. 電子業</td> <td>3,159,142 公噸</td> </tr> <tr> <td>4. 其他</td> <td>4,133,057 公噸</td> </tr> <tr> <td>5. 水泥和玻璃</td> <td>5,111,850 公噸</td> </tr> <tr> <td>6. 電力及公用事業</td> <td>6,105,643 公噸</td> </tr> <tr> <td>7. 金屬和礦業</td> <td>7,79,701 公噸</td> </tr> <tr> <td>8. 運輸業</td> <td>8,60,777 公噸</td> </tr> <tr> <td>9. 金融及主權</td> <td>9,52,607 公噸</td> </tr> <tr> <td>10. 批發及零售業</td> <td>10,25,938 公噸</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>合計：1,179,735 公噸</td> </tr> </tbody> </table>	年度	行業別	碳排放量（單位：公噸 CO ₂ e）	2024 年	1. 製造業	1,244,289 公噸	2. 油氣石化	2,206,731 公噸	3. 電子業	3,159,142 公噸	4. 其他	4,133,057 公噸	5. 水泥和玻璃	5,111,850 公噸	6. 電力及公用事業	6,105,643 公噸	7. 金屬和礦業	7,79,701 公噸	8. 運輸業	8,60,777 公噸	9. 金融及主權	9,52,607 公噸	10. 批發及零售業	10,25,938 公噸			合計：1,179,735 公噸
年度	行業別	碳排放量（單位：公噸 CO ₂ e）																											
2024 年	1. 製造業	1,244,289 公噸																											
	2. 油氣石化	2,206,731 公噸																											
	3. 電子業	3,159,142 公噸																											
	4. 其他	4,133,057 公噸																											
	5. 水泥和玻璃	5,111,850 公噸																											
	6. 電力及公用事業	6,105,643 公噸																											
	7. 金屬和礦業	7,79,701 公噸																											
	8. 運輸業	8,60,777 公噸																											
	9. 金融及主權	9,52,607 公噸																											
	10. 批發及零售業	10,25,938 公噸																											
		合計：1,179,735 公噸																											
資訊揭露 -3	於 2025 年底前，參考《金融業減碳目標設定與策略規劃指引》揭露範疇一、二、三之減碳目標及減碳策略。	玉山已於 2022 年取得 SBT 科學基礎目標倡議組織（Science Based Targets Initiative）核定範疇一、二、三之減碳目標。詳細減碳目標及減碳策略內容請參考 Ch.2.6.2。																											

承諾事項	目標說明	2024 年玉山達成情形	
投融資與議合 -1	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；先行者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。	2024 年議合情形：	
		單位：家數；%	
		項目	家數 / 比例
		主要投融資部位中屬高碳排者家數 (A)	171 家
		擇定議合家數 (B)	86 家
		至 2024 年完成議合家數 (C)	84 家
		至 2024 年完成議合之企業中已訂定 2050 減碳目標之家數 (D)	38 家
已完成議合比例 (C/B)	97.67%		
議合企業有訂定 2050 減碳目標之比例 (D/C)	45.24%		
主要議合方式為：召開 ESG 議合會議、與被投融資公司往來信件。			
投融資與議合 -2	投融資予支持型經濟活動或國發會 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。	單位：(新臺幣) 佰萬元 / 百分比	
		年度	目標
		2024 年	109,038
		2025 年	136,405
投融資與議合 -3	於 2025 年底前，就適用赤道原則專案融資對象，參考「自然相關財務揭露 (TNFD)」建議，辨識其自然相關財務風險。	年度	辨識專案融資對象自然相關財務風險情形
		2024 年	請參考 Ch.3.1.2 (p.73)
		對外揭露自然相關財務風險情形 併入 2024 年 TCFD 報告書	
協助與推廣 -1	於 2025 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。	年度	項目及簡要說明內容
		2024 年	1. 消費碳足跡計算器，詳細內容請參考 Ch.3.1.4 (p.83) 2. 玉山 Wallet 愛心捐款服務，詳細內容請參考 Ch.3.1.4 (p.83)
協助與推廣 -2	於 2025 年底前，主辦或參與至少 2 場對金融業之經驗分享座談會。	年度	主辦或參與對金融業之經驗分享座談會內容及對象
		2024 年	<ul style="list-style-type: none"> 日期：6 月 7 日 座談會主題及內容：參與由會計研究發展基金會辦理之「ESG 評價與永續投融資」研討會，並由玉山金控永續長以「綠色金融下，企業價值與風險評估」為題進行與談分享。 對象：金融界、產業界、學術界的企業及專家學者。 出席人數：線上與線下共 489 人。
		2024 年	<ul style="list-style-type: none"> 日期：8 月 2 日 座談會主題及內容：參與由證券暨期貨市場發展基金會辦理之「綠色及永續金融人才專班」研討會，並由玉山高階主管以「金融業永續投融資指引與實務案例分析」為題進行分享。 對象：政府單位、證券期貨周邊機構、證券期貨投信顧業者及相關金融業者之中高階主管或代表等。 出席人數：36 人。

承諾事項	目標說明	2024 年玉山達成情形																																							
協助與推廣 -3	於 2025 年底前，針對淨零轉型之相關知識及產業發展趨勢，辦理至少 1 次員工認識度調查或測驗。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th colspan="4">辦理員工認識度調查或測驗</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2024 年</td> <td colspan="4"> 1. 日期：2024/01/01 - 2024/12/31 2. 測驗內容、對象、人數及結果： <table border="1"> <thead> <tr> <th>測驗</th> <th>對象</th> <th>人數</th> <th>通過率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>永續金融教育訓練及員工認識度測驗</td> <td>玉山金控及其子公司全體員工</td> <td>8,818</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>永續金融管理師證照測驗</td> <td>永續相關單位主管同仁</td> <td>237</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>新進行員、新進助理專員中考试题（含 ESG 相關考題）</td> <td>新進行員、新進助理專員</td> <td>643</td> <td>99.8%</td> </tr> <tr> <td>國際法金菁英人才培育計畫測驗（含綠色金融）</td> <td>法人金融國際融資處同仁</td> <td>5</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td></td> <td>9,703</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="4"> 3. 針對測驗結果進一步規劃： <ul style="list-style-type: none"> (1) 持續於各階層與職系進行永續教育訓練 (2) 持續辦理並精進年度 ESG 3 小時課程及員工認識度測驗 (3) 於玉山金融常識認證測驗置入 ESG 模組考題 (4) 透過線上學習平台持續提供全體同仁永續課程資源 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	辦理員工認識度調查或測驗				2024 年	1. 日期：2024/01/01 - 2024/12/31 2. 測驗內容、對象、人數及結果： <table border="1"> <thead> <tr> <th>測驗</th> <th>對象</th> <th>人數</th> <th>通過率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>永續金融教育訓練及員工認識度測驗</td> <td>玉山金控及其子公司全體員工</td> <td>8,818</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>永續金融管理師證照測驗</td> <td>永續相關單位主管同仁</td> <td>237</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>新進行員、新進助理專員中考试题（含 ESG 相關考題）</td> <td>新進行員、新進助理專員</td> <td>643</td> <td>99.8%</td> </tr> <tr> <td>國際法金菁英人才培育計畫測驗（含綠色金融）</td> <td>法人金融國際融資處同仁</td> <td>5</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td></td> <td>9,703</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				測驗	對象	人數	通過率	永續金融教育訓練及員工認識度測驗	玉山金控及其子公司全體員工	8,818	100%	永續金融管理師證照測驗	永續相關單位主管同仁	237	100%	新進行員、新進助理專員中考试题（含 ESG 相關考題）	新進行員、新進助理專員	643	99.8%	國際法金菁英人才培育計畫測驗（含綠色金融）	法人金融國際融資處同仁	5	100%	合計		9,703			3. 針對測驗結果進一步規劃： <ul style="list-style-type: none"> (1) 持續於各階層與職系進行永續教育訓練 (2) 持續辦理並精進年度 ESG 3 小時課程及員工認識度測驗 (3) 於玉山金融常識認證測驗置入 ESG 模組考題 (4) 透過線上學習平台持續提供全體同仁永續課程資源 			
		年度	辦理員工認識度調查或測驗																																						
2024 年	1. 日期：2024/01/01 - 2024/12/31 2. 測驗內容、對象、人數及結果： <table border="1"> <thead> <tr> <th>測驗</th> <th>對象</th> <th>人數</th> <th>通過率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>永續金融教育訓練及員工認識度測驗</td> <td>玉山金控及其子公司全體員工</td> <td>8,818</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>永續金融管理師證照測驗</td> <td>永續相關單位主管同仁</td> <td>237</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>新進行員、新進助理專員中考试题（含 ESG 相關考題）</td> <td>新進行員、新進助理專員</td> <td>643</td> <td>99.8%</td> </tr> <tr> <td>國際法金菁英人才培育計畫測驗（含綠色金融）</td> <td>法人金融國際融資處同仁</td> <td>5</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td></td> <td>9,703</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				測驗	對象	人數	通過率	永續金融教育訓練及員工認識度測驗	玉山金控及其子公司全體員工	8,818	100%	永續金融管理師證照測驗	永續相關單位主管同仁	237	100%	新進行員、新進助理專員中考试题（含 ESG 相關考題）	新進行員、新進助理專員	643	99.8%	國際法金菁英人才培育計畫測驗（含綠色金融）	法人金融國際融資處同仁	5	100%	合計		9,703														
測驗	對象	人數	通過率																																						
永續金融教育訓練及員工認識度測驗	玉山金控及其子公司全體員工	8,818	100%																																						
永續金融管理師證照測驗	永續相關單位主管同仁	237	100%																																						
新進行員、新進助理專員中考试题（含 ESG 相關考題）	新進行員、新進助理專員	643	99.8%																																						
國際法金菁英人才培育計畫測驗（含綠色金融）	法人金融國際融資處同仁	5	100%																																						
合計		9,703																																							
	3. 針對測驗結果進一步規劃： <ul style="list-style-type: none"> (1) 持續於各階層與職系進行永續教育訓練 (2) 持續辦理並精進年度 ESG 3 小時課程及員工認識度測驗 (3) 於玉山金融常識認證測驗置入 ESG 模組考題 (4) 透過線上學習平台持續提供全體同仁永續課程資源 																																								
國際接軌	自 2024 年 1 月 1 日至 2025 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，或與國際倡議組織合作 1 項倡議活動。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>項目</th> <th>報告書頁數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2024 年</td> <td>獲選列入國際永續評比</td> <td>參考 p.8</td> </tr> <tr> <td></td> <td>新加入國際倡議</td> <td>參考 Ch.2 (p.39)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>與國際倡議組織合作倡議活動</td> <td>參考 p.10</td> </tr> </tbody> </table>	年度	項目	報告書頁數	2024 年	獲選列入國際永續評比	參考 p.8		新加入國際倡議	參考 Ch.2 (p.39)		與國際倡議組織合作倡議活動	參考 p.10																											
年度	項目	報告書頁數																																							
2024 年	獲選列入國際永續評比	參考 p.8																																							
	新加入國際倡議	參考 Ch.2 (p.39)																																							
	與國際倡議組織合作倡議活動	參考 p.10																																							

附錄五、金融業投融資永續占比

目的

為發揮金融市場的影響力，引導企業致力於減碳及永續轉型，金管會鼓勵金融機構於兼顧風險控管下，對永續發展領域積極辦理投融資，促進企業減碳轉型之資金市場。本公司參考金管會與環境部、經濟部、交通部、內政部及農業部於 113 年 12 月共同公告之第二版「永續經濟活動認定參考指引」進行投融資評估，鼓勵企業揭露，並針對適用於本公司的「放款」及「投資」活動進行永續占比計算。

放款活動永續占比

	適用比率	符合比率	符合 / 適用比率
企業放款	28.5%	10.2%	35.7%
個人放款	89.0%	1.03%	1.15%

投資活動永續占比

	適用比率	符合比率	符合 / 適用比率
	2.1%	0.1%	4.7%

附錄六、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

對應章節	主要內容	對應章節	頁碼
第三條	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。	1.4 重大主題	21
第四之一條	應以專章揭露氣候相關資訊	2. 邁向淨零排放與自然正成長	37
第四條 附表一之三	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	4.6 資訊安全與個資保護	123
第四條 附表一之三	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	3.2.1 提升金融服務使用性	89
第四條 附表一之三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	3.3 公平待客與顧客體驗	95
第四條 附表一之三	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	3.1.2 責任授信 / 3.1.4 個人綠生活	72/82


附錄七、社會責任指引 (ISO 26000) 對照表

分類	對應章節	頁碼
組織治理	1.3 永續治理 / 4.1 公司治理	18/106
人權	4.8 人權維護機制 / 5. 成為員工的最愛	129/131
勞動實務	4.8 人權維護機制 / 5. 成為員工的最愛	129/131
環境	2. 邁向淨零排放與自然正成長	37
公平運作實務	玉山金控價值鏈 / 4.2 誠信經營	15/111
消費者議題	3.3 公平待客與顧客體驗	95
社區參與與發展	5.1 人才培育與發展 / 6. 成為這片土地的最愛	133/149

附錄八、聯合國全球盟約對照表

分類	主要議題	參考章節	頁碼
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權保護	4.8 人權維護機制	129
	保證不與踐踏人權者同流合污	2.5.2 供應商管理	59
勞工	維護結社自由及確實承認集體談判權		
	消除一切形式的強迫和強制勞動	4.8 人權維護機制	129
	確實廢除童工		
環境	消除就業和職業方面的歧視	5.2 人才吸引與留任	138
	應支持採用預防性方法應付環境挑戰	2. 邁向淨零排放與自然正成長	37
	採取主動行動，促進在環境面更負責任的做法		
	鼓勵環境友好技術的發展及推廣	3.1 永續金融	71
反腐敗	反對各種形式的貪污，包括勒索和賄賂	4.2 誠信經營	111




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)	(S) 累積成立 190 所玉山圖書館。
	4.5 確保弱勢族群接受教育 (U)	(S) 關懷學童專案，近 3 年幫助 35,615 人次。
	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)	(S) 偏鄉小學英語手牽手計畫，累計開設 277 班，超過 4,200 位偏鄉學童受惠。
	4.4 提升青年獲取資訊科技 (ICT) 技能 (T)	(S) 「玉山培育傑出人才獎學金」累計 321 位學生獲獎。 (S) 玉山學術獎累計 83 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，2024 年幫助 3,206 人。 (S) 與國教署、高雄市教育局合作，設置「反毒教育行動車」，2024 年受益學童超過 3,000 人，累積受益學童超過 11,000 人。 (C) 頂級卡市佔率 29.39%。 (C) 累計舉辦 10 屆人工智慧公開挑戰賽，共計 7,200 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)	(S) 非擔任主管職務之全時員工薪資平均數 1,366 仟元。
	8.3 提供金融服務，鼓勵微型、中小企業成長 (U)	(S) 協助 25,764 戶中小企業戶取得重要營運資金。
	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)	(C) 中小企業放款餘額 6,052.5 億元。 (C) 金融科技相關專利數 210 件 (發明 80 件、新型專利 101 件、設計 29 件)。
	8.10 提供便捷多元且易於取得的金融服務 (U)	(C) 行動銀行、網路銀行、玉山 Wallet 活躍顧客數 317.6 萬人。
	8.13 鼓勵再生能源發展 (T)	(C) 數位交易佔整體比例 72.9%。
 3 健康與福祉	3.8 實現全民健康覆蓋 (U)	(S) 與醫師合作舉辦到宅醫療服務，2024 年累計服務弱勢族群及偏鄉居民 4,068 人次。
	3.c 增加發展中國家的衛生籌資和支持衛生人力 (U)	(S) 頒發玉山培育護理人才獎學金，累計 46 位學生獲得支持。 (S) 攜手通路夥伴舉辦捐血活動，共號召約 7,018 位捐血者志工響應，共募集 10,273 袋熱血。
		(S) 在偏鄉地區設置「牙科固定式治療椅」，2024 年有 36 位醫師駐點看診，服務超過 5,690 人次。 (S) 2024 年健康檢查完成人數 2,615 人，補助金額 18,859,880 元。 (C) 醫師類信用卡流通卡數 6.63 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：上述有關一般垃圾減量等計算，以 2016 年為基期，用水減量、碳排放減量均以 2020 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 802MW，減碳 83 萬噸。 (S) 太陽光電參與發電站 1,417MW，減碳 69 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) 總碳排放量降低 48.6%。 (S) 玉山悠遊聯名卡卡友 2024 年騎乘 YouBike 約 437 萬次。 (C+S) 赤道原則 65 件。 (C) 綠色授信 1,071 億元，ESG 產業授信 2,970 億元，永續連結貸款 768 億元。
 16 制度的正義與和平	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) 2024 年協助成功攔阻詐騙案件 836 件，金額新臺幣約 652 佰萬元 (含臺外幣)。 (C) 累計 329 名員工取得國際公認反洗錢師 (CAMS) 證照。 (C) 累計 2,033 名員工取得「防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗」證照。 (C) 有 17 人考取「國際制裁合規師 (CGSS)」證照。 (C) 16 位員工考取「交易監控認證專員 (CTMA)」證照。 (C) 1 位員工考取「客戶盡職調查職能證書 (CKYCA)」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 48.7%。 (S) 每單位營收用水量降低 34%。 (C) 綠色採購累計 29 億元，已符合循環特性之採購品項有 48 項。 (C) 碳標籤信用卡發卡逾 747 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：上述有關一般垃圾減量等計算，以 2016 年為基期，用水減量、碳排放減量均以 2020 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，累計種植約 10 萬棵臺灣原生樹種。 (S) 捐助臺北市立動物園累計 1,200 萬元。 (S) 自 2009 年連續 16 年認養玉山國家公園步道，維護玉山園區約 260 公里之步道設施與環境清潔。 (S) 連續 14 年舉辦「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清潔與淨灘 – 2024 年逾 7,790 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、御璽卡合計流通卡數 3.99 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) 提供優於法令產假 (63 天)、產檢假 (8 天)、陪產檢及陪產假 (8 天)、育嬰留停制度 (3 年)。 (S) 育嬰留停回任率 89.58%。 (C) 女性主管 41.29%。 (C) 一般人員平均年薪酬，女性為男性的 98%。
 17 永續發展夥伴關係	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 46 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)，自 2022 年起共培育 16 位。 (C) 柬埔寨房屋貸款 2.69 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：上述有關一般垃圾減量等計算，以 2016 年為基期，用水減量、碳排放減量均以 2020 年為基期。

附錄十、舉辦促進利害關係人瞭解聯合國永續發展指標（SDGs）之活動

SDGs	活動名稱	舉辦場次	參與對象	參與情況 ^註	辦理情形 / 參考章節	頁數
SDGs 1：消除貧窮	玉山學童金融素養領航計畫	5	社區	300 人	3.2.3 建立財務素養	93
SDGs 3：健康與福祉	與律師事務所合作信託主題及預立醫療講座	1	顧客	30 人	3.1.5 財富管理	87
	安養信託宣導講座	7	顧客	194 人	3.1.5 財富管理	87
	健康講座	15	員工	1,445 人	5.3 健康安全友善職場	148
	健康享瘦班	3	員工	100 人	5.3 健康安全友善職場	148
	員工健走活動	1	員工	570 人	5.3 健康安全友善職場	148
	登峰活動及單車環島活動	2	員工	63 人	5.3 健康安全友善職場	148
	舉辦母性健康講座	1	員工	24 人	5.3 健康安全友善職場	148
	「送愛到柬埔寨 ~ 國際義診活動」	1	社區	600 人	6.3 社會參與	154
	SDGs 4：優質教育	國際大師論壇「正效益模式」	2	社區 / 員工	2,250 人	1 以玉山為名
SDGs 5：性別平等	性平講座	3	員工	7,839 人	5.2 人才吸引與留任	143
SDGs 8：就業與經濟成長	高齡健康產業博覽會	1	社區	約 60,000 人	3.1.5 財富管理	87
	線上開店與數位服務輔導說明會	1	顧客	16 人	3.2.3 建立財務素養	94
	「青村聚力 共譜新章」青年回鄉交流分享會	1	社區	131 人	3.2.3 建立財務素養	94
SDGs 9：永續工業與基礎建設	玉山人工智慧公開挑戰賽	1	社區	987 人	3.4 金融科技與創新	102
SDGs 11：永續城鄉	地方創生園遊會	1	員工	450 人	3.1.4 個人綠生活	84
	農糧署「產銷履歷攜手通路 門陣來相挺」市集活動	1	社區	約 10,000 人	3.2 普惠金融	88
	花蓮危老都更輔導說明會	1	顧客	53 人	3.2.3 建立財務素養	93
SDGs 12：責任消費與生產	供應商大會	1	供應商	46 家企業	2.5.2 供應商管理	59
SDGs 13：氣候行動	氣候主題工作坊	7	員工	771 人	工作坊形式帶領學員親身體驗 COP 會議的運作。	-
SDGs 14：永續海洋與保育	「美麗臺灣 Smile 玉山」全台淨灘暨環保清掃活動	18	員工	7,790 人	2.7.3 棲地維護	67
SDGs 15：陸域生態	十年樹木 百年樹人 玉山臺大 ESG 百年計畫	1	社區	38 人	2.7.3 棲地維護	67
	一生一樹 玉山植樹計畫	2	社區	80 人	2.7.3 棲地維護	67
	北極熊環境教育計畫	13	社區	約 2,000 人	2.7.2 物種保育	66
	臺灣新年數鳥嘉年華	1	社區	11 人	2.7.3 棲地維護	67
	樂齡友善講座	20	顧客	653 人	3.3 公平待客與顧客體驗	97
SDGs 16：制度的正義與和平	內部防詐教育訓練	240	員工	約 8,000 人	3.3 公平待客與顧客體驗	97
	「防詐先鋒 青春不踩雷」校園防詐宣導活動	2	社區	142 人	3.3 公平待客與顧客體驗	97
	「看清楚 先查證」校園金融安全講座	4	社區	580 人	3.3 公平待客與顧客體驗	97
	高雄全家海神籃球職業籃球賽事防詐主題日	1	社區	約 3,000 人	3.3 公平待客與顧客體驗	97
	受邀舉辦金融防詐講座	4	社區	272 人	3.3 公平待客與顧客體驗	97
	SDGs 17：永續發展夥伴關係	永續倡議行動	1	顧客	160 家企業	封面故事
	永續發展座談會	2	政府機關 / 同業	525 人	附錄四、永續金融先行者聯盟承諾事項達成情形	169

註：參與情況以主辦單位公開資料或內部統計資料計算。

附錄十一、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 氣候環境治理組織架構 / 2.4.4 氣候環境風險管理程序
	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 氣候環境治理組織架構 / 2.4.4 氣候環境風險管理程序
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 氣候環境風險與機會 / 2.3 氣候環境機會辨識與管理 / 2.3.1 機會因應策略 / 2.4 氣候環境風險辨識與管理
	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 機會因應策略 / 2.3.2 氣候環境產品及服務概況 / 2.4.1 風險影響性評估
	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 機會因應策略 / 2.4.3 氣候變遷情境分析 / 2.5.2 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。	2.4.4 氣候環境風險管理程序 / 2.4.1 風險影響性評估
	描述組織在氣候相關風險的管理流程。	2.4.4 氣候環境風險管理程序 / 2.4.5 氣候敏感性資產 / 2.5.2 供應商管理 / 3.1.2 責任授信 / 3.1.3 責任投資
	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。	2.4.2 氣候環境風險管理措施 / 2.4.6 產業差異化管理 / 3.1.2 責任授信 / 3.1.3 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 機會因應策略 / 2.3.2 氣候環境產品及服務概況 / 2.4.5 氣候敏感性資產 / 2.5.1 自身營運管理 / 2.5.2 供應商管理 / 3.1.2 責任授信 / 3.1.3 責任投資
指標與目標	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。	2.6 玉山溫室氣體排放結構 / 2.6.1 投融资組合財務碳排放 / 2.6.2 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 機會因應策略 / 2.3.2 氣候環境產品及服務概況 / 2.5.1 自身營運管理 / 2.6.2 從低碳到零碳，邁向 2050 淨零轉型 / 3.1.2 責任授信 / 3.1.3 責任投資

附錄十二、溫室氣體排放總表

溫室氣體排放 (Scope 1、Scope 2、Scope 3)

種類	項目	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年
Scope 1	碳排放量 (噸)	2,399	1,857	1,844	2,161	2,403
	碳排放量目標值 (噸)	-	2,298	2,197	2,097	1,996
Scope 2	碳排放量 Location-based (噸)	22,640	22,656	24,403	24,339	23,369
	碳排放量目標值 Location-based (噸)	-	23,070	21,618	26,039	29,421
	碳排放量 Market-based (噸)	22,299	22,105	20,294	17,959	10,291
	碳排放量目標值 Market-based (噸)	-	21,362	20,426	19,489	18,552
Scope 1+2	碳排放量 Market-based (噸)	24,698	23,962	22,139	20,120	12,694
	人均碳排放量 (噸/人)	2.6308	2.5669	2.4304	2.2073	1.3697
	營收碳排放量 (噸/百萬元)	0.4391	0.4139	0.4039	0.3017	0.1667
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	100%
Scope 3	1 購買的商品和服務	5,708	4,589	154	39	38
	2 資本貨物	47,033	43,921	50,422	37,005	28,705
	3 燃料和能源相關活動	5,340	-	4,497	3,944	2,484
	燃料和能源相關活動碳排目標量	-	5,116	4,891	4,667	4,443
	4 上游運輸配送	-	-	-	-	-
	5 運營中產生的廢棄物	120	158	175	179	181
	6 商務旅行	29	43	60	280	314
	7 員工通勤	-	-	-	3,169	3,645
	8 上游租賃資產	-	-	-	-	-
	9 下游運輸配送	-	-	-	0.18	0.21
	10 銷售產品加工	-	-	-	324	380
	11 銷售產品的使用	1,178	382	624	1,320	1,543
	12 售出產品報廢處理	211	382	83	175	205
	13 下游租賃資產	-	-	-	-	-
	14 特許經營	-	-	-	-	-
15 投融資	4,710,269	3,672,612	4,945,550	5,355,042	5,508,602	
其他上游	-	-	-	-	-	
其他下游	-	-	-	-	-	
Scope 3 其他間接溫室氣體排放加總		4,769,887	3,722,087	5,001,565	5,401,478	5,546,097
溫室氣體排放總計		4,794,585	3,746,049	5,023,703	5,421,598	5,558,791

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 年 4 月)」。
 4. 電力係數採用經濟部能源署公告 2024 年度電力排碳係數 0.494 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 2024 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. Scope 2 Location-based 碳排放量目標設定方式以 2020 年為基準，每年單位營收排放量減少 1%。
 9. Scope 2 Market-based 碳排放量目標設定方式以 2020 年為基準，每年減少 4.2%。
 10. Scope 3 新增燃料和能源相關活動減碳目標，並以 2020 為基準年，當年碳排放量為 5,340 噸，每年減碳 4.2% 以達 2030 年減碳 42%。

附錄十三、2024 投融資碳排結構

資產類別分佈

資產類別分佈	碳排放量 (公噸 CO ₂ e)	投融資碳足跡 (公噸 CO ₂ e/ 新臺幣佰萬元)	加權平均碳強度 (公噸 CO ₂ e/ 新臺幣佰萬元)	實體排放強度 ^{註2}	實體排放強度單位 ^{註2}	資料品質分數	盤查 覆蓋率	
股票與公司債投資 ^{註1}	495,295	1.18	4.00	-	-	3.17		
投資	排除 LULUCF	1,174,097	6.60	6.60	-	1.00	50.68%	
	包含 LULUCF	1,064,381	5.99	5.99	-	1.00		
企業貸款	3,149,685	3.22	5.19	-	-	3.79		
授信	發電類型之專案融資貸款	169,954	2.68	-	0.08	公噸 CO ₂ e/ 發電量 (MWh) 公噸 CO ₂ e/ 單位生產量	2.98	92.70%
	商用不動產抵押貸款	143,237	1.61	-	0.10	公噸 CO ₂ e/ 樓地板面積 (m ²)	4.00	
	個人房屋抵押貸款	376,334	0.36	-	0.03	公噸 CO ₂ e/ 樓地板面積 (m ²)	4.00	
	機車貸款	- ^{註3}	-	-	-	公噸 CO ₂ e/km	-	
總和	排除 LULUCF	5,508,602	1.99	5.03	-	3.58	78.61%	
	包含 LULUCF	5,398,886	1.95	4.96	-	3.58		

地理區域分佈

地理區域分佈	投融資碳排放 (公噸 CO ₂ e)			投融資碳足跡 (公噸 CO ₂ e/ 新臺幣佰萬元)			加權平均碳強度 (WACI) (公噸 CO ₂ e/ 新臺幣佰萬元)		
	銀行	證券	創投	銀行	證券	創投	銀行	證券	創投
臺灣	2,740,701	2,376	3,405	1.40	1.24	0.97	2.15	3.27	3.23
北美及歐洲	924,708	848	-	2.50	1.13	0.00	2.18	1.33	1.07
亞洲其他	288,739	-	4	3.76	-	0.98	4.49	-	1.96
其他	1,129,320	3	611	5.73	0.02	0.41	10.32	0.02	2.62
香港	415,379	-	-	2.78	-	-	3.32	-	-
中國	2,508	-	-	0.70	-	-	1.09	-	-
總和	5,501,355	3,227	4,021	1.99	1.17	0.80	5.04	2.62	3.04

註 1：由於 PCAF 第二版指引尚未規範永續相關債券包含綠色債券 (green bonds)、可持續發展債券 (sustainability bonds)、社會責任債券 (social bonds) 之投融資範疇三溫室氣體排放量計算，股票與公司債投資部位已排除永續相關債券，排除部位碳排放量為 31,727 (公噸 CO₂e)，若加入上述部位，整體盤查覆蓋率將提升至 79.39%。

註 2：實體排放強度為產業特定活動在每單位產出的總碳排放量效率。

註 3：表格空值欄位 (-) 代表金控或子公司本揭露年度不持有相關資產。

產業類別分佈

產業類別分佈	投融資碳排放 (公噸 CO ₂ e)			投融資碳足跡 (公噸 CO ₂ e/ 新臺幣佰萬元)			加權平均碳強度 (WACI) (公噸 CO ₂ e/ 新臺幣佰萬元)		
	銀行	證券	創投	銀行	證券	創投	銀行	證券	創投
製造業	938,269	197	2,015	4.69	0.54	1.06	5.04	3.55	3.51
電力及公用事業	432,290	-	-	5.00	-	-	51.71	-	-
油氣石化	467,725	16	46	8.40	1.65	0.80	13.43	6.42	1.70
運輸業	850,324	833	20	11.76	1.23	0.14	18.99	3.62	7.30
電子業	313,929	1,181	1,405	2.53	1.71	1.77	3.47	3.16	4.34
其他	451,975	47	415	1.43	0.43	0.22	3.05	1.18	1.97
水泥和玻璃	177,210	-	-	52.68	-	-	148.94	-	-
金屬和礦業	120,793	-	-	10.17	-	-	11.67	-	-
批發及零售業	123,204	141	119	0.62	0.55	0.91	0.35	1.13	1.78
金融	76,006	10	1	0.16	0.02	0.01	0.50	0.07	0.65
總和	3,951,725	2,426	4,021	2.56	0.91	0.80	4.85	2.41	3.04

附錄十四、營運環境管理指標

GRI：302-1、302-3、305-1、305-2、305-3、305-4、306-3

能源消耗量

項目	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年
總消耗 (MWh)	50,669	53,309	52,705	50,827
總消耗 (GJ)	182,408	191,913	189,737	182,977
非再生能源消耗量 (MWh)	49,570	45,313	40,676	24,374
非再生能源消耗量目標值 (MWh)	48,899	46,755	44,611	42,468
再生能源消耗量 (MWh)	1,099	7,996	12,029	26,453
人均能源用量 (GJ/人)	19.54	21.07	20.82	19.74
營收能源用量 (KWh/千元)	0.88	0.97	0.79	0.67
營收能源用量 (GJ/佰萬元)	3.15	3.50	2.84	2.40
資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%

註：1 GJ = 277.778 kWh

廢棄物量

項目	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年
廢棄物總量 (噸)	698	692	692	703
資源回收 (噸)	210	203	174	180
一般垃圾 (噸)	488	489	518	523
一般垃圾目標值 (噸)	559	489	545	565
人均一般垃圾 (公斤/人)	52.3	53.7	56.8	56.5
營收一般垃圾 (公斤/佰萬元)	8.43	8.93	7.77	6.87
營收一般垃圾目標值 (公斤/佰萬元)	9.66	8.92	8.17	7.42
資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%

註：1. 玉山營收一般垃圾減量目標以 2016 年為基準年，每年減少 5.57% 用水量達 2030 年減少 78%，2016 年營收一般垃圾為 13.39 公斤/佰萬元。

2. 各年度廢棄物資料盤查及推估比例皆為 95% 及 5%。

3. 一般垃圾皆為焚燒處理。

用水量

項目	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年
總用水 (噸)	238,715	248,609	242,972	236,648
總用水目標值 (噸)	270,944	254,832	308,115	349,482
總用水 (megaliters)	239	249	243	237
排水量 (噸)	214,844	223,748	218,675	212,983
耗水量 (噸)	23,872	24,861	24,297	23,665
耗水量目標 (噸)	27,094	25,483	30,811	34,948
人均用水量 (噸/人)	25.57	27.29	26.66	25.53
營收用水量 (噸/佰萬元)	4.12	4.54	3.64	3.11
營收用水目標值 (噸/佰萬元)	4.68	4.65	4.62	4.59
資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%

註：1. 玉山營收用水減量目標以 2020 年為基準年，每年減少 3% 用水量達 2030 年減少 30%，2020 年營收用水量為 4.71 噸/佰萬元。

2. 用水量完全來自 GRI 準備定義之第三方的水（臺灣與臺北自來水公司），沒有來自地表水、地下水、海水、產出水等項目。

附錄十五、人力資源管理指標

GRI：2-7、2-8、401-1、401-3、404-1、405-1、405-2
SASB：FN-AC-330a.1

A-1、員工與非正式員工

年度	員工	非正式員工
2022	9,109	694
2023	9,115	1,332
2024	9,268	1,231

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. 非正式員工為非玉山員工，包含派遣人員、委外人力等。

A-3、員工年齡分布

年度	項目	29 歲以下	30-50 歲	51 歲以上	合計
2022	人數	2,995	5,592	522	9,109
	佔全體員工比例	32.88%	61.39%	5.73%	100%
2023	人數	2,869	5,667	579	9,115
	佔全體員工比例	31.48%	62.17%	6.35%	100%
2024	人數	2,936	5,678	654	9,268
	佔全體員工比例	31.68%	61.26%	7.06%	100%

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、員工身分別分布

年度	項目	主管	非主管	合計
2022	人數	2,906	6,203	9,109
	佔全體員工比例	31.90%	68.10%	100%
2023	人數	2,951	6,164	9,115
	佔全體員工比例	32.38%	67.62%	100%
2024	人數	2,911	6,357	9,268
	佔全體員工比例	31.41%	68.59%	100%

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、員工性別分布

年度	項目	男	女	合計
2022	人數	4,007	5,102	9,109
	佔全體員工比例	43.99%	56.01%	100%
2023	人數	3,968	5,147	9,115
	佔全體員工比例	43.53%	56.47%	100%
2024	人數	3,986	5,282	9,268
	佔全體員工比例	43.01%	56.99%	100%

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、員工教育程度分布

年度	項目	碩士以上	大學	專科	高中以下	合計
2022	人數	2,457	6,249	362	41	9,109
	佔全體員工比例	26.97%	68.60%	3.97%	0.45%	100%
2023	人數	2,539	6,189	348	39	9,115
	佔全體員工比例	27.86%	67.90%	3.82%	0.43%	100%
2024	人數	2,634	6,260	335	39	9,268
	佔全體員工比例	28.42%	67.54%	3.61%	0.42%	100%

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、多元員工分布

年度	項目	身心障礙	LGBTQI+	原住民
2022	人數	43	1	37
	佔全體員工比例	0.47%	0.01%	0.41%
2023	人數	41	3	37
	佔全體員工比例	0.45%	0.03%	0.41%
2024	人數	40	3	37
	佔全體員工比例	0.43%	0.03%	0.40%

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 / 總人數。

A-7、員工地區分布

年度	項目	臺灣	中國 (含香港、澳門)	東南亞	其他	合計
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%
2023	人數	8,761	164	154	36	9,115
	佔全體員工比例	96.12%	1.80%	1.69%	0.39%	100%
2024	人數	8,864	186	178	40	9,268
	佔全體員工比例	95.64%	2.01%	1.92%	0.43%	100%

- 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、馬來西亞、越南、泰國、緬甸、汶萊；其他地區包含日本、美國、澳洲、韓國、捷克、法國、紐西蘭。

B、各地區主管分布

項目	2021	2022	2023	2024
臺灣	91.72%	92.43%	97.49%	96.84%
中國（含香港）	4.74%	3.99%	1.19%	1.34%
東南亞	2.42%	2.48%	0.85%	1.24%
其他	1.12%	1.10%	0.47%	0.58%
合計	100%	100%	100%	100%

- 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、馬來西亞、越南、泰國、緬甸、汶萊；其他地區包含日本、美國、澳洲、韓國、捷克、法國、紐西蘭。

C、女性員工主管及業務分布

項目	2021	2022	2023	2024
科技聯隊	30.67%	31.49%	33.01%	32.66%
整體女性主管	39.39%	40.85%	41.48%	41.29%
初階主管	43.20%	45.03%	45.49%	45.48%
中高階主管	21.56%	22.08%	24.14%	25.08%
行銷職主管	40.72%	41.20%	42.41%	41.30%

- 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43%、女性初階主管比例提升至47%、女性中高階主管比例提升至25%。

D-1、新進人員性別分布

年度	項目	男	女
2021	人數	339	377
	新進率	8.16%	7.38%
2022	人數	377	585
	新進率	9.41%	11.47%
2023	人數	400	582
	新進率	10.08%	11.31%
2024	人數	388	624
	新進率	9.73%	11.81%

- 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：2021年NTD\$31,978、2022年NTD\$26,389、2023年NTD\$17,727、2024年NTD\$19,088。

D-2、新進人員年齡分布

年度	項目	29歲以下	30-50歲	51歲以上
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%
2023	人數	861	118	3
	新進率	30.01%	2.08%	0.52%
2024	人數	868	137	7
	新進率	29.56%	2.41%	1.07%

- 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、新進人員身分別分布

年度	項目	主管	非主管
2021	人數	17	699
	新進率	0.61%	10.76%
2022	人數	32	930
	新進率	1.10%	14.99%
2023	人數	41	941
	新進率	1.39%	15.27%
2024	人數	36	976
	新進率	1.24%	15.35%

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

E、流動率

項目	2021	2022	2023	2024
流動率	8.67%	10.33%	10.61%	9.16%
自願流動率	8.11%	9.28%	9.34%	8.20%
資料涵蓋率（員工）	100%	100%	100%	100%

註：1. 流動率應包含自願離職、不適任辭退（含資遣）、退休、死亡。
2. 2024年自願流動率：扣除2位死亡、44位不適任辭退（含資遣）、43位退休。

E-1、流動率性別分布

年度	項目	男	女
2021	人數	370	433
	流動率	8.91%	8.47%
2022	人數	450	491
	流動率	11.23%	9.62%
2023	人數	431	536
	流動率	11.65%	10.41%
2024	人數	361	488
	流動率	9.06%	9.24%

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

E-3、流動率身分別分布

年度	項目	主管	非主管
2021	人數	128	675
	流動率	4.63%	10.39%
2022	人數	176	765
	流動率	6.06%	12.33%
2023	人數	150	817
	流動率	5.08%	13.25%
2024	人數	127	722
	流動率	4.36%	11.36%

註：1. 流動率為〔（該年度依照各類別之整體離職員工人數）/（該年度依照各類別之員工年底總人數）〕*100%。
2. 主管為「人力資源系統」中身分別為主管（含）以上之人員。

D-4、新進人員地區分布

年度	項目	臺灣	中國（含香港、澳門）	東南亞	其他
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%
2023	人數	883	46	43	10
	新進率	10.08%	28.05%	27.92%	27.78%
2024	人數	919	37	49	7
	新進率	10.37%	19.89%	27.53%	17.50%

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. 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、馬來西亞、越南、泰國、緬甸、汶萊；其他地區包含日本、美國、澳洲、韓國、捷克、法國、紐西蘭。

E-2、流動率年齡分布

年度	項目	29歲以下	30-50歲	51歲以上
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%
2023	人數	483	434	50
	流動率	16.84%	7.66%	8.64%
2024	人數	408	392	49
	流動率	13.90%	6.90%	7.49%

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

E-4、流動率地區分布

年度	項目	臺灣	中國（含香港、澳門）	東南亞	其他
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%
2023	人數	913	32	17	5
	流動率	10.42%	19.51%	11.04%	13.89%
2024	人數	810	16	21	2
	流動率	9.14%	8.60%	11.80%	5.00%

註：1. 流動率為〔（該年度依照各類別之整體離職員工人數）/（該年度依照各類別之員工年底總人數）〕*100%。
2. 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、馬來西亞、越南、泰國、緬甸、汶萊；其他地區包含日本、美國、澳洲、韓國、捷克、法國、紐西蘭、烏克蘭。

F、管理階層及非管理層年齡及性別分布

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%	240	53.57%	208	46.43%	448	74.92%
女	0	0.00%	91	60.67%	59	39.33%	150	25.08%
合計	0	0.00%	331	55.35%	267	44.65%	598	100%
非管理層								
男	1,048	29.62%	2,313	65.38%	177	5.00%	3,538	40.81%
女	1,888	36.79%	3,034	59.12%	210	4.09%	5,132	59.19%
合計	2,936	33.86%	5,347	61.67%	387	4.46%	8,670	100%

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。

G、育嬰留停情形

項目	男	女	合計
(1) 2024 年申請育嬰留職停薪人數	16	201	217
(2) 2024 年享有育嬰留停人數	373	544	917
(3) 2024 年育嬰留職停薪應復職人數 (A)	16	176	192
(4) 2024 年育嬰留職停薪實際復職人數 (B)	12	155	172
(5) 回任率 (B/A)	75.00%	88.07%	89.58%
(6) 2023 年育嬰留停復職人數 (C)	13	139	152
(7) 2023 年育嬰留停復職且持續在職滿一年之人數 (D)	9	123	132
(8) 留存率 (D/C)	69.23%	88.49%	86.84%

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留停之權利。

3. 育嬰留職停薪應復職人數排除 2024 年以前離職人數、提出延長留停人數。

H、傷病情形

項目	公傷假人數	公傷假天數	公傷率	病假人數	病假天數	總工作天數	缺勤率	損失天數率
男	35	158.1	1.89	560	2,390.6	996,500	0.26%	8.5
女	94	321.9	5.07	1,133	6,876.8	1,320,500	0.55%	17.4
合計	129	480.0	6.96	1,693	9,267.4	2,317,000	-	25.9

註：1. 總工作時數 = 18,536,000 (總人數 * 每日工作時數 * 年工作天數)。9,268 人 * 8 小時 * 250 天 = 18,536,000 小時。

2. 總工作天數 = 2,317,000 (總人數 * 年工作天數)。9,268 人 * 250 天 = 2,317,000 天。

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) / 男性總工作天數。

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

I、缺勤率

項目	2021	2022	2023	2024
缺勤率 (%)	0.32	0.34	0.43	0.42
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) / 總工作天數。不包含年底已離職及留停員工。

2. 缺勤率目標：2024 年低於 0.7%、2025 年低於 0.7%。

J、優於法令的福利總覽

項目	2022		2023		2024	
	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	148	\$1,571,800	173	\$1,549,000	186	\$1,509,000
家庭關懷	7	-	9	-	10	-
結婚補助	322	\$3,035,000	310	\$2,938,000	266	\$2,493,000
生育補助	334	\$1,032,000	359	\$1,092,000	321	\$990,000
玉山寶貝成長基金	318 (328 胎)	\$32,800,000	331 (338 胎)	\$33,800,000	304 (312 胎)	\$31,200,000
子女教育補助	3,420	\$7,685,000	3,683	\$8,271,000	3,919	\$8,879,000
員工、配偶及子女醫療補助	1,760	\$33,325,158	1,871	\$37,843,781	1,957	\$34,664,667

K、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
	性別平等	3.98%		<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。 將「性別平等暨友善職場宣導」列入教育訓練必修課程 不定期舉辦全行性別平等及職場性騷擾防治講座，及各單位於主管訓練課程中，加強性別平等及霸凌的案例研討。 	0.00%		<ol style="list-style-type: none"> 設置性騷擾專用申訴管道，包含專線電話、專線傳真、性別平等及職場霸凌申訴信箱。 性騷擾申訴評議委員會秉持客觀、公正、專業原則進行調查，並視評議結果給予適當懲處。 員工協助方案提供諮商服務。 	
員工	超時工作	9.02%	14.76%	<ol style="list-style-type: none"> 依據勞基法制定休假與加班相關規範。 實施多重工時之制度。 差勤系統設置提醒功能。 實施「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。 	0.00%	0.24%	<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	1.76%		<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，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 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。 	0.24%		<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	3.22%	3.22%	<ol style="list-style-type: none"> 要求供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」，定期檢視人權及環境永續條款與裁罰公告。 推動「供應商企業社會責任自評表」，判斷供應商於勞動人權、職業安全、環境保護之風險指數，於採購流程中加入職業安全衛生相關規範，並依據「供應商訪視問卷」不定期針對供應商進行訪視。 參酌永續採購指南 (ISO 20400) 制定「玉山金控永續採購政策」，考量採購行為所造成社會、經濟和環境的衝擊，要求供應商共同遵守國際人權政策。 執行供應商評核會議，對於有風險的廠商進行管控。 	3.00%	3.00%	<ol style="list-style-type: none"> 舉辦供應商溝通會議，宣導企業社會責任。 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%			0.00%			

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
服務品質與顧客權益		6.56%		<ol style="list-style-type: none"> 設置「玉山金控全面品質管理委員會」、「玉山銀行公平待客原則推動委員會」、「玉山證券公平待客委員會」，綜理玉山金控服務品質管理及公平待客原則規劃與推動。 訂有「玉山銀行辦理新商品（服務）法令遵循暨風險評估作業要點」，確保玉山銀行推出各項商品及服務等業務符合法令及內部規範，審慎控管可能產生之風險。 訂有「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」，確保各項行銷製作物之妥適性及適法性。 玉山銀行將服務品質、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。 玉山銀行重視顧客回饋，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。 玉山金控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。 	0.00%		<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。 訂有「玉山銀行消費爭議處理辦法」，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。 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。 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。 多面向進行反詐騙因應，例如：線上平台宣導、舉辦訪詐說明會，並與警政署合作合作，首創三方通話、即刻阻詐平台，協助爭取詐騙攔阻時效。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。 	
顧客	個人資料保護	1.92%	15.17%	<ol style="list-style-type: none"> 由全行各單位組成「個資管理推動小組」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」。 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 (ISMS) ISO 27001:2022、「隱私資訊管理系統 ISO 27701:2019」、「個人資料管理系統 (PIMS) BS10012:2017」驗證及信用卡收單系統之 PCI DSS 認證持續有效。 玉山已於 2021 年建置「SOC 主動式資安監測中心」，並持續強化資安監控之完整性及精準度。2024 年深化資安防禦設備串聯，完成偽冒事件偵測及下架自動化串接，全方位提升資安事件處理時效，降低偽冒網站暴露之風險，持續努力守護客戶資產及資安威脅管理能力，達成金融領域資安監控聯防之目標。 針對潛在外洩途徑（郵件、上網、USB）建有 DLP 防個資外洩系統，有效防堵個資外洩。 	0.00%	0.07%	<ol style="list-style-type: none"> 訂定「玉山金控及子公司個人資料侵害事故緊急應變作業細則」。 若個人資料侵害事故發生且屬重大者，成立「緊急應變及危機處理小組」處理相關補救事宜。 定期舉辦相關教育訓練與宣導，並進行資訊系統災害備援演練。 2024 年持續完成資安險投保，以降低業務中斷導致的損失與衝擊。 	100%
	責任授信與放貸、責任投資	6.69%		<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直接衝擊之企業，皆避免往來；而對環境及社會有潛在衝擊之企業，於提出投資申請時需盡責調查並審慎評估，經評估對於 ESG 永續發展無重大不利影響始可承作。 	0.07%		<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。 	

附錄十六、產業協會 / 倡議組織的資金支持與氣候行動

GRI : 2-28

單位：新臺幣

A. 年度資金支持

組織類別	2021	2022	2023	2024
倡議組織	\$0	\$0	\$6,459,466	\$8,583,352
政治組織	\$0	\$0	\$0	\$0
產業協會	\$16,876,343	\$18,663,138	\$14,430,000	\$19,680,714
			總計	\$28,264,066

B. 氣候立場與行動

單位：新臺幣

參與組織	組織類型	氣候立場	氣候相關行動	2024 年支出金額
銀行公會	產業協會	符合巴黎協定	訂定「銀行業投資組合財務碳排放實務手冊」供臺灣所有銀行業者依循計算財務碳排放量，為臺灣銀行業實踐巴黎協定的重要基礎。	\$14,901,936
世界氣候基金會 (WCF)	倡議組織	符合巴黎協定	致力於擴大私營部門的聲音，與全球氣候領域的公共行為者建立聯繫，並促進跨部門夥伴關係，以促進《巴黎協定》的實施，同時將生物多樣性納入對話。	\$4,337,500
信託公會	產業協會	符合巴黎協定	鼓勵信託業者優先考量符合環保、低能耗、綠建築標準之產品，如利用再生紙信封寄送信託業務之交易報告書及對帳單或信託契約，並鼓勵民眾使用電子化交易或使用無紙化帳單等，以減少對於環境的負面影響。	\$3,526,420
慈心基金會	倡議組織	符合巴黎協定	舉辦有機農業的培訓班、研討會及推廣活動，提高農民和消費者對有機種植技術和可持續農業的認識。提供資金支持有機農業的研究和實踐，參與制定促進有機農業的政策，推動政府對有機農業的支持和補助。	\$1,000,000
碳核算金融聯盟 (PCAF)	倡議組織	符合巴黎協定	由於金融機構在全球的轉型扮演關鍵的角色，PCAF 制定了適用於任何金融機構的溫室氣體核算方法，並與世界各地的銀行及投資者（即養老基金、資產擁有者和管理者）合作，鼓勵投資者加入該倡議，並承諾評估和揭露與其投資組合相關的溫室氣體排放量。	\$985,625
永續能源研究基金會	倡議組織	符合巴黎協定	舉辦多場論壇、專家研討會，積極促成產官學界交流，希冀透過協會影響力，號召國內關心氣候與碳中和議題並有意於 2050 年前達成淨零排放目標之企業，共同尋找及推廣達標的方法，以實踐臺灣淨零轉型。	\$899,200
保代公會	產業協會	符合巴黎協定	協助保險業者遵循「保險業氣候相關風險財務揭露指引」，提升保險業 ESG 資訊揭露品質及透明度，強化氣候相關資訊揭露，並驅動保險業審視自身因應氣候變遷之風險與能力。	\$580,950
赤道原則協會	倡議組織	符合巴黎協定	持續培育金融機構使其資金對氣候、人類和生物多樣性的影響。提供協會會員工具及支援，要求會員揭露品質，並加強協會的治理和問責流程。	\$348,425
RE100	倡議組織	符合巴黎協定	呼籲各國企業共同守護自然環境，採用百分百綠電生產，減少碳排放以及環境污染，解決未來燃料缺乏和氣候變遷等問題。	\$263,900
票券公會	產業協會	符合巴黎協定	規劃綠色票券的認證及發行機制，期許藉由市場的力量，將金融市場的游資導向 ESG 發展，發揮金融影響力。	\$250,000
券商公會	產業協會	符合巴黎協定	建置「證券商 ESG 永續發展轉型專區」，揭露證券商各會員公司落實永續發展情形。訂定「證券商氣候變遷資訊揭露指引」、「證券商氣候變遷情境分析指引」，為臺灣證券商實踐巴黎協定的重要基礎。	\$215,408
中華民國野鳥學會	倡議組織	符合巴黎協定	集各地關懷自然生態環境的有志之士，透過研究和保育野生鳥類及棲地，教育、宣傳、設立及管理保護區，出版野生鳥類研究報告、舉辦國際性鳥類會議等方式，致力於維護臺灣環境生態。	\$200,000
亞洲證券業與金融市場協會 (ASIFMA)	倡議組織	符合巴黎協定	作為亞洲資本市場與監管機構之間的橋樑，其永續金融委員會包含永續金融分類標準、碳市場、自然風險諮詢等三個工作群組，持續倡導全球永續金融一致的政策和標準，並支持亞太地區永續金融的發展和規模化，提升區域內氣候風險管理的一致性與互通性，同時也為世界各區提供亞洲視角。	\$154,353
遠見 ESG 共好圈	倡議組織	符合巴黎協定	集結不同產業企業為會員，協助 ESG 各領域顧問媒合、舉辦永續趨勢讀書會、發表永續專刊、舉辦典範企業參訪等，跨界共同學習，激盪永續新思維與新方案。	\$150,000
臺北市電腦商業同業公會	產業協會	符合巴黎協定	舉辦多個有影響力的科技展覽，如：智慧城市展暨淨零城市展，推廣臺灣社會及各行各業的數位化及智慧化應用、人才及新創育成媒合，常年結合會員廠商及政府溝通社會各界，關懷網路安全及倫理、縮小城鄉數位落差，協助臺灣成為優質的科技人文永續社會。	\$126,000
CDP	倡議組織	符合巴黎協定	遊說企業回應 CDP 的揭露要求，推動企業在氣候變化、森林破壞和水資源安全方面進一步透明化。	\$124,349
天下永續會	倡議組織	符合巴黎協定	針對企業面對當前經營的需求與痛點，透過舉辦永續培力工作坊、會員年度大會、典範企業參訪及發布企業永續白皮書，扮演產官橋樑，打造全方位的企業家交流、共享、共學平台。	\$120,000
投信投顧公會	產業協會	符合巴黎協定	協助投信業接軌國際，公會已擬定投信業依規模分階段揭露破盤查資訊等八大永續轉型執行策略。另舉辦論壇，邀請國內外專家學者針對永續議題進行剖析與分享，協助國內資產管理業者掌握永續發展與產業創新趨勢與機會。	\$80,000
			總計	\$28,264,066

附錄十七、永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 對照表

SASB 商業銀行 –2023

表 1、永續揭露主題及指標

主題	指標說明	指標代碼	對應章節	頁數
資訊安全	(1) 資訊外洩事件數量 (2) 與個資相關的資訊外洩事件占比 (3) 因資訊外洩事件而受影響的顧客數	FN-CB-230a.1	4.6 資訊安全管理措施	125
	對辨認及因應資料安全風險之作法之描述	FN-CB-230a.2	4.6 資訊安全與個資保護	123
普惠金融與能力建構	對促進小型企業及社區發展的 (1) 貸放件數 (2) 貸放餘額	FN-CB-240a.1	3.2.1 提升金融服務使用性	89
	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	FN-CB-240a.2	相關逾放比率資訊揭露於 2024 中文年報附錄 p.131 (中文)，惟 SASB 要求小型企業逾放資料規劃未來進一步揭露。	-
	提供給以前無銀行服務或低度使用銀行服務之客戶之無成本零售支票帳戶之數量	FN-CB-240a.3	無揭露，現無此產品	-
	為無銀行服務、低度使用銀行服務或服務不足之客戶提供之金融素養倡議之參與者數量	FN-CB-240a.4	3.2.3 建立財務素養	94
將 ESG 因素納入信用分析	將 ESG 因素納入信用分析之作法之描述	FN-CB-410a.2	3.1.2 責任授信	72
財務碳排放	財務碳絕對總排放量，按 (1) 範疇 1、(2) 範疇 2 及 (3) 範疇 3 細分	FN-CB-410b.1	2.6 玉山溫室氣體排放結構	60
	按資產類別之各行業之總暴險	FN-CB-410b.2	2.6.1 投融資組合財務碳排放	61
	包含於財務碳排放計算中之總暴險百分比	FN-CB-410b.3	2.4.4 氣候環境風險管理程序 2.6 玉山溫室氣體排放結構	54 60
	用以計算其財務碳排放之方法論之描述	FN-CB-410b.4	2.6 玉山溫室氣體排放結構	60
商業倫理	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	FN-CB-510a.1	4.2 誠信經營	112
	吹哨者 (檢舉) 制度與流程	FN-CB-510a.2		112
系統性風險管理	資本適足性管理及政策	FN-CB-550a.2	資本適足管理揭露於 2024 中文年報附錄 p.116-117	-

表 2、活動指標

指標說明	指標代碼	對應章節	頁數
(a) 個人以及 (b) 小型企業的 (1) 存款戶數 (2) 總額	FN-CB-000.A	1.1 品牌願景「玉山金融生態圈」	14
(a) 個人、(b) 小型企業以及 (c) 民營企業顧客的 (1) 放款戶數 (2) 放款總額	FN-CB-000.B	1.1 品牌願景「玉山金融生態圈」	14

SASB 消費金融 –2023

表 1、永續揭露主題及指標

主題	指標說明	指標代碼	對應章節	頁數
顧客隱私	二次目的下使用顧客資料的總戶數	FN-CF-220a.1		126
	因顧客資料保護事件而產生裁罰或其他金額損失	FN-CF-220a.2		125
資訊安全	(1) 資訊外洩事件數量 (2) 與個資相關的資訊外洩事件占比 (3) 因資訊外洩事件而受影響的顧客數	FN-CF-230a.1	4.6 資訊安全與個資保護	125
	資訊安全防護與辨識風險的方法	FN-CF-230a.2		124
	描述如何辨識資安風險	FN-CF-230a.3		124
業務流程	主管機關統計 (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	FN-CF-270a.4	3.3 公平待客與顧客體驗	96

表 2、活動指標

指標說明	指標代碼	對應章節	頁數
(1) 信用卡 (2) 簽帳金融卡的有效卡數	FN-CF-000.A	3.1.4 個人線生活	82
(1) 信用卡 (2) 簽帳金融卡的流通卡數	FN-CF-000.B		82

SASB 投資銀行與經紀商 –2023

表 1、永續揭露主題及指標

主題	指標說明	指標代碼	對應章節	頁數
ESG 納入授信業務、投資、財富管理業務執行情況	描述 ESG 因子納入投資業務流程及策略	FN-IB-410a.3	3.1.2 責任投資	79

SASB 資產管理及保管業務 –2023

表 1、永續揭露主題及指標

主題	指標說明	指標代碼	對應章節	頁數
多元員工	(1) 經營團隊 (2) 非經營團隊 (3) 中階主管 (4) 全體員工的 (1) 性別 (2) 多元族群比例	FN-AC-330a.1	附錄十五、人力資源管理指標	180 181
ESG 納入授信業務、投資、財富管理業務執行情況	ESG 相關資產情形 (1) ESG 主題 (2) 永續投資部位 (3) 篩選部位	FN-AC-410a.1	3.1.4 零售銀行業務	80
	ESG 因子納入財管管理流程及策略	FN-AC-410a.2		79
商業倫理	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	FN-AC-510a.1	4.2 誠信經營	112
	吹哨者制度與流程	FN-AC-510a.2		112

表 2、活動指標

指標說明	指標代碼	對應章節	頁數
整體財富管理資產	FN-AC-000.A	1.1 品牌願景「玉山金融生態圈」	14
整體收託保管資產	FN-AC-000.B		14

SASB 抵押貸款金融 –2023

表 1、永續揭露主題及指標

主題	指標說明	指標代碼	對應章節	頁數
擔保品環境風險	位於易淹水區域的不動產貸款 (1) 件數 (2) 餘額	FN-MF-450a.1	2.4.3 氣候變遷情境分析	50
	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)	FN-MF-450a.2	2.4.3 氣候變遷情境分析	53
	描述氣候變遷及環境風險如何結合在不動產抵押貸款及承銷業務	FN-MF-450a.3	3.1.2 責任授信	78

附錄十八、獨立保證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

2024 年玉山金控永續報告書

英國標準協會與玉山金融控股股份有限公司(簡稱玉山金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對 2024 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 2024 年玉山金控永續報告書所界定範圍內之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責或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查玉山金控提供之相關資訊所作成之結論，因此查證範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由玉山金控一併回覆。

查證範圍

玉山金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

- 1. 查證作業範疇與 2024 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)的實質和程度，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 2024 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，我們抽樣訪談了 2 個外部利害關係人(團體)；
- 訪談 48 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；
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告；
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣；
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性；
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據；
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查。

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2024 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切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了玉山金控之回應性議題。

衝擊性

玉山金控已識別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。玉山金控已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了玉山金控之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，並且在為玉山金控提供 ESG 績效資訊保證過程中無利益衝突，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，2024 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，我們確認報告書中依照 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，如同責任信中所宣稱，為玉山金控負責人所有。我們的責任是基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由其專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14084 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有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。



For and on behalf of BSI:

Peter Pu


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

Statement No: SRA-TW-805238
2025-05-24

...making excellence a habit.™

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

附錄十九、會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

玉山金融控股股份有限公司 公鑒：

貴會函字第 24011070 號

本會計師受玉山金融控股股份有限公司（以下簡稱「貴公司」）之委託，對 貴公司選定 2024 年度永續報告書所載之關鍵績效指標（以下簡稱「所選定之關鍵績效指標」）執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信的資訊與適用基準

本確信案件之確信的資訊係 貴公司公開所選定之關鍵績效指標，有關所選定之關鍵績效指標及其適用基準詳列於 貴公司 2024 年度永續報告書第 192 至 193 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」與相關等章及有關係法之規定、全球永續性報告協會(Globel Reporting Initiatives, GRI)發布之最新版 GRI 準則(GRI Standards)與行業相關指南、貴公司參與「破會計畫 融合作夥伴關係」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)所設計之「脫碳資產組合財務績效計算基準」，以及 貴公司依行業特性與所選定之關鍵績效指標參照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適用適用標準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標，且設計、維護執行及與財務所選定之關鍵績效指標編製有關之內部控制，以確保所選定之關鍵績效指標未存有導向於舞弊或錯誤之重大不實表達。

先天限制

本確信多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有先天之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之性質解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

普華永道會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110208 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6668, www.pwc.tw



會計師之獨立性及品質管理

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

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

會計師之資格


本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「再履歷受財務資訊或委託之確信案件」，以及確信準則 3410 號「溫室氣體聲明之確信案件」，規引及執行有限確信案件。基於所執行之程序及所獲取之證據，對第一階段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標是否未存有重大不實表達取得有限確信，並獲得有限確信之結論。

依據確信準則 3000 號及確信準則 3410 號之規定，本有限確信案件工作包括評估 貴公司採用適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標之正確性、評估所選定之關鍵績效指標適用於準則或提供之重大不實表達風險、依據說明所評估風險作出必要之因應，以及評估所選定之關鍵績效指標之整體表達，有關風險評估包含（包括對內部控制之瞭解）及因應所評估風險之程序，有限確信案件之範圍與關於合理確信案件。

本會計師對第一及所述 貴公司所選定之關鍵績效指標所執行之程序係基於專業判斷，該等程序包括查詢、對流程之瞭解、文件之檢查與量化方法是否適當之評估，以及與相關層級之相對或調節。

基於本案件情況，本會計師於執行上述程序時：

1.1 財務績效




- 已評估財務績效所制定之計算基準的合理性；
- 已透過查詢，取得對 貴公司與排放量化及報導相關之控制制度及資訊系統之瞭解，但並未評估特定控制作業之設計、取得該等控制作業付諸實行之證據及測試其執行有效性；
- 已評估 貴公司建立方法之適當性及一致性，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會計師之估計，以評估 貴公司所作之估計；
- 已對財務績效數據獲取與未獲取物紀錄，以取得有限確信之證據，惟本會計師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及財務數據之正確性與完整性；
- 已評估財務績效揭露的合理性，包括依資產別進行分類及數據品質，但不包括核對數據的公平性。

1.2 其他所選定之績效指標

- 已對參與編製所選定之關鍵績效指標之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之過程、所應用之資訊系統，以及相關之內部控制，以辨識重大不實表達之風險。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之風險，已對所選定之關鍵績效指標獲取未進行測試，以取得有限確信之證據。

相較於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之證據及證明與關於合理確信案件中取得者。因此，本會計師不對 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面，是否依照適用基準編製，表示合理確信之意見。

此報告不對 2024 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。另外，確信項目彙總表標註/之選定之關鍵績效指標屬 2023 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本會計師確信。



有限確信之結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現第一階段 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面未依照適用基準編製之情形。

其它事項

貴公司網站之確信 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，本會計師不負責任或重新執行確信工作之責任。

普 華 永 道 會 計 師 事 務 所
會計師 趙永潔

2025 年 6 月 23 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	<p>2024 年股票與公司債投資業務碳排放量為 495,295 tCO₂e，資料品質分數為 3.17；</p> <p>2024 年主權債投資業務（排除 LULUCF）碳排放量為 1,174,097 tCO₂e，資料品質分數為 1.00；</p> <p>2024 年主權債投資業務（包含 LULUCF）碳排放量為 1,064,381 tCO₂e，資料品質分數為 1.00；</p> <p>2024 年企業貸款業務碳排放量為 3,149,685 tCO₂e，資料品質分數為 3.79；</p> <p>2024 年發電類型之專案融資貸款業務碳排放量為 169,954 tCO₂e，資料品質分數為 2.98；</p> <p>2024 年商用不動產抵押貸款業務碳排放量為 143,237 tCO₂e，資料品質分數為 4.00；</p> <p>2024 年個人房屋抵押貸款業務碳排放量 376,334 tCO₂e，資料品質分數為 4.00</p>	178	附錄十三、2024 投融資碳排結構	<p>玉山金控及旗下子公司（以下簡稱玉山）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> <p>· 投融資組合財務碳排放量：為玉山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」：</p> <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。 <p>· 投資組合總碳排放編制範疇：玉山對 2024 年 12 月 31 日所持有之自有投資資產內的股票、公司債及主權債進行盤查，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。</p> <p>· 授信組合總碳排放編制範疇：玉山銀行國內及海外分行 2024 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。</p> <p>· 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：</p> <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) / Table 5-7 (the data quality score table for business loans and unlisted equity)</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 mortgages)</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) / Table 5-7 (the data quality score table for business loans and unlisted equity)	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 mortgages)	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) / Table 5-7 (the data quality score table for business loans and unlisted equity)																		
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 mortgages)																		
2	「B- 資訊外洩事件」表中 2024 年資訊外洩事件數量為 0 件	125	4.6.2 資訊安全管理措施	<p>2024 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。</p> <p>註： 依據《資通安全事件通報及應變辦法》，以及玉山金控及子公司「資訊安全事件作業要點」所規範之定義，統計 2024 年度發生之應通報的資訊洩漏事件。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通事件，統計 2024 年度發生之應通報的資訊洩漏事件。</p>	附表一之三第一目														
3	「B- 資訊外洩事件」表中 2024 年與個資相關的資訊外洩事件占比為 0%	125	4.6.2 資訊安全管理措施	<p>2024 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訊外洩事件佔所有資訊外洩事件數量之比例。</p> <p>註： 依據《資通安全事件通報及應變辦法》，以及玉山金控及子公司「資訊安全事件作業要點」與「個人資料侵害事故緊急應變作業細則」所規範之定義，統計 應通報之 2024 年度因資訊外洩導致個人資料外洩事件百分比。 分子：於 2024 年度主管機關公告之裁罰案件中為個資外洩案件數。 分母：於 2024 年度主管機關公告之裁罰案件數。 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通事件，統計 2024 年度發生之應通報的資訊洩漏事件。</p>	附表一之三第一目														
4	「B- 資訊外洩事件」表中 2024 年因資訊外洩事件而受影響的顧客數為 0 位	125	4.6.2 資訊安全管理措施	<p>2024 年玉山金控因資訊外洩事件而影響之顧客數總和。</p> <p>註： 依據《資通安全事件通報及應變辦法》，以及玉山金控及子公司「資訊安全事件作業要點」所規範之定義，統計 2024 年度發生的應通報之資訊洩漏事件數的受影響顧客數。 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通事件，統計 2024 年度發生之應通報的資訊洩漏事件的受影響顧客數。 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。</p>	附表一之三第一目														
5	2024 年小型企業貸款總戶數為 18,407 戶、總餘額為 124,348 億萬元	89	3.2.1 提升金融服務使用性	<p>2024 年底玉山銀行小型企業的（1）放款總戶數及（2）放款餘額</p> <p>註： 小型企業放款以「玉山銀行小型企業事業授信作業要點」所規範之定義。 帳戶數與總餘額不包含海外子、分行顧客。小型企業帳戶統計皆以歸戶後結果（亦即同一統一編號僅計算一次）計算。 放款戶數統計包含有可動用額度但截至 2024 年底餘額為 0 之戶數。 小型企業放款包含營運周轉及購置廠房。</p>	附表一之三第二目														
6	玉山樂齡友善講座 2024 年舉辦 20 場次（657 人次）	91	3.2.2 擴大金融可及性	玉山高齡友善講座為玉山銀行各分行所舉辦之講座，2024 年參與人次以二十場講座之參與名單人數總計與永續報告書文字所呈現之參與人數勾稽。	附表一之三第三目														
7	2024 年共簽約 14 件適用赤道原則之專案融資案件、3 件予以婉拒	73	3.1.2 責任授信	2024 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														
8	截至 2024 年底承作永續連結貸款餘額 768 億元	76	3.1.2 責任授信	玉山銀行截至 2024 年度承作永續連結之撥款餘額總和。 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。	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	截至 2024 年底承作綠色授信餘額 1,072 億元	75	3.1.2 責任授信	玉山銀行截至 2024 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
10	永續存款專案 2024 年為 18 家企業參與，承作餘額新臺幣 24.06 億元	84	3.1.4 個人綠生活	玉山銀行 2024 年度承作永續存款之企業數及撥款餘額總和。 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。	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	「2024 臺灣地區女性 / 男性薪酬比率」表中各員工類別之固定薪與年薪酬比率	141	5.2 人才吸引與留任	2024 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投於臺灣地區全年度在職正式員工之男女年薪比例。 統計對象：金控、銀行、證券、投顧及創投臺灣地區全年度在職之正式員工，不含海外所有人員、臺灣派駐海外員工、工具及留停人員。 員工類別定義： 管理階層：人力資源系統中身分別為經理人以上之職位。 中階管理階層：人力資源系統中身分別為主管階層之員工。 一般人員（註）：人力資源系統中身分別為行員。 固定薪：每月薪資明細中本月應發數金額扣除加班費、未休假薪資及其他應發。 年薪酬：每月固定薪、年終獎金、員工酬勞（預估 - 隔年四月薪資 + 主管加給）及長期激勵獎金加總。 男女年薪比例：係指將同職級男性年薪作為 100 的基準下計算比率，例如 100:98（即男性為 100 女性為 98）。 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
12	「1、缺勤率」表中 2024 年缺勤率及資料涵蓋率	184	附錄十五、人力資源管理指標	2024 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投員工缺勤率，及其涵蓋率。 註： 缺勤率 = (公傷假天數 + 病假天數) / 總工作天數。 總工作天數 = (年底員工人數 * 2024 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
13	1. 玉山攜手臺灣大學推動「十年樹木百年樹人 - 玉山臺大 ESG 百年計畫」，2024 年共種植 15,925 棵臺灣原生樹種 2. 玉山攜手農業部推動「一生一樹 玉山植樹」計畫，2024 年共種植 10,050 株本土樹種	67	2.7.3 棲地維護	玉山銀行 2024 年度透過捐助國立臺灣大學生物資源暨農學院實驗林管理處及農業部林業及自然保育署宜蘭分署栽植樹木之總數量。	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
14	2024 年玉山金控集團非再生能源使用量為 24,374 MWh； 2024 年玉山金控集團再生能源使用量為 26,453 MWh	179	附錄十四、營運環境管理指標	玉山金控及旗下子公司（包含玉山銀行之海外分公司及子公司）2024 年使用能源總量（兆瓦時，MWh），包含燃料的使用、購買而使用的能源。 2024 年度組織內非再生燃料的使用包含天然氣、柴油與車用汽油；2024 年購買而使用的能源包含外購電力。 天然氣數據來源為天然氣公司帳單。 柴油數據來源為內部抄表。 汽油數據來源為玉山銀行（包含海外分公司及子公司）以及玉山證券之全年度加油費除以單價推估。 外購電力數據來源為臺電電費單及再生能源轉供單位提供之電費單 能源熱值轉換參考國際度量衡局公布之轉換單位以及「經濟部能源局 2022 年能源統計手冊-能源產品單位熱值表」公告之數值計算，以汽油 7,800 kcal/L、天然氣 6,635kcal/L、柴油 8,400 kcal/L、計算，並以 4.1868 kJ/kcal、0.277778 MWh/GJ 轉換單位。	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
15	「廢棄物量」表中之 2024 年廢棄物總量為 703 噸、資源回收量為 180 噸、一般垃圾為 523 噸	179	附錄十四、營運環境管理指標	玉山金控及旗下子公司（包含玉山銀行之海外分公司及子公司）2024 年所產生並處理之廢棄物量（噸），其中包含一般垃圾及資源回收垃圾。 臺灣據點之廢棄物量係以秤重所得之數據為主，若無法取得秤重數據，則以子母車之裝載情況進行推估，若亦無法確認子母車之裝載情況，則以其他臺灣據點之廢棄物量及員工人數佔比進行類推。 海外據點之廢棄物量係以臺灣據點廢棄物總量乘以 5% 類推而得，以 5% 推估係因海外據點員工佔全體員工之比例近乎 5%。	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
16	玉山金控訂有「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，2024 年已依循前開守則執行內部作業 2024 年玉山無涉於貪腐或賄賂、利益衝突、洗錢或內線交易之行為，相關法律訴訟、裁罰及檢舉案件為 0 件；歧視、騷擾案件為 0 件	111 112	4.2.1 誠信經營方針與落實	玉山金控所訂定之「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」之相關條款及遵循情形，請參閱玉山金控永續報告書之 4.2 誠信經營之內容。 依據玉山金控「檢舉案件處理辦法」及「玉山金控及其子公司法令遵循評核作業說明」規範不法行為之防範措施，促進玉山金控集團健全經營，並依上述辦法確認公司是否發生以下事項： 1. 是否有發生貪腐及賄賂事件 2. 是否有發生利益衝突事件 3. 是否有發生洗錢或內線交易之行為 4. 是否有發生法律訴訟及裁罰事件 5. 是否有發生侵害客戶個資事件 6. 是否有發生騷擾或歧視事件	
17	截至 2024 年底，共 200 家永續收單商家	84	3.1.4 個人綠生活	截至 2024/12/31，玉山金控通過永續收單申請之商家總數。 永續收單商家類型包含旅宿業者、旅遊景點、餐飲業者、社團團體等，需在環境或社會面之作為上取得政府之相關認證，如環境部環保餐廳、環境部環保旅宿、環境部綠色景點、經濟部產業發展署綠色工廠標章、衛生福利部勸募團體。 註 1：環境部環保餐廳、環保旅宿、綠色景點源自環境部淨零綠生活資訊平台之綠色旅遊介紹網頁。 註 2：經濟部產業發展署綠色工廠標章源自經濟部產業發展署綠色工廠標章資訊網。 註 3：衛生福利部勸募團體源自衛生福利部公益勸募管理資訊系統。	附表一之三第四目

附錄二十、溫室氣體查驗聲明書



意見書編號 TW25/00175GG

溫室氣體查驗意見書

2024 年溫室氣體排放資訊

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、117 號

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

ISO 14064-1:2018

直接溫室氣體排放量
2,402.8730 公噸二氧化碳當量

間接溫室氣體排放量
60,864.1233 公噸二氧化碳當量

直接與間接溫室氣體總排放量
63,266.996 公噸二氧化碳當量

簽署人



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

TGP568-15-1 2501
 台灣檢驗科技股份有限公司
 248016 新北市五股區(新北產業園區)五工路 136 之 1 號
 t (02) 22993279 f (02)22999453 www.sgs.com



本查驗意見書不可單頁使用，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 22 頁

附錄二十一、參與永續發展主題之評鑑及倡議

A、國際永續倡議參與情形 (依加入年份)

名稱	參與情形
GRI	永續性報告準則 2011 年開始依據 GRI 框架編製並發布第一本企業責任報告書
SDGs	聯合國永續發展目標 2015 年開始於企業社會責任報告書揭露響應 SDGs 作為
EP	赤道原則 2015 年簽署，依據要求承作大型專案融資案件，並公開揭露辦理情形
TCFD	氣候相關財務揭露 2017 年簽署並開始依據指引揭露相關資訊於永續報告書
ICMA	國際資本市場協會 2017 年依循 ICMA 規則發行第一檔綠色債券，後續發行債券均為綠色或永續債券
PRB	責任銀行原則 2019 年起自願遵循，納入永續發展實務守則條文
PRI	責任投資原則 2019 年起自願遵循，納入永續發展實務守則條文
SASB	永續會計準則委員會 2020 年加入並開始依據指引揭露相關指標於永續報告書
SBTi	科學基礎減量目標倡議 2021 年承諾設定 SBT 減碳目標，2022 年通過目標審核
PCAF	碳核算金融聯盟 2022 年加入，並依據方法學盤查及揭露投資碳排放量
RE100	100% 再生能源 2022 年加入，併承諾 2040 年海內外據點使用 100% 再生能源
TNFD	自然相關財務揭露 2022 年簽署 TNFD，並依據框架編製氣候自然報告書，2024 年成為 Early Adopter
PBAF	生物多樣性核算金融聯盟 2023 年加入並開始參與會議
ASIFMA	亞洲證券業與金融市場協會 2024 年加入並開始參與會議
ATFSG	亞洲轉型融資研究小組 2024 年加入並開始參與會議
SSFA	新加坡永續金融協會 2024 年加入並開始參與會議

B、國際永續評比參與情形

名稱	2024 評比成績
DJSI	銀行業 89 分
S&P Global Sustainability Yearbook	Top 5%
MSCI ESG Rating	AAA
Sustainalytics	16.8 (低風險)
CDP	A-
FTSE4Good	入選新興市場指數



心清如玉，義重如山。

