



# E.SUN FHC SUSTAINABILITY REPORT 2025

玉山金控永續報告書



知福 惜緣 感恩

點亮希望 照亮未來



# 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 15 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 2025 年度 (2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)，內容涵蓋經營、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 2025 年 1 月 1 日之前，以及 2025 年 12 月 31 日之後。上一版本發行時間：2025 年 6 月。

## 報告書範疇

因應 2025 年玉山金控壯大版圖，完成併購保德信證券投資信託股份有限公司（現更名為「玉山投信」），揭露範疇以玉山金控及各子公司（玉山銀行、玉山證券、玉山投信、玉山創投、玉山投顧）之營運活動與服務為核心揭露，揭露範疇佔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為計量基礎，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)	新加坡商英國標準協會集團私人有限公司臺灣分公司 (BSI Taiwan)
	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」	資誠聯合會計師事務所 (PwC Taiwan)
財務數據	年度財務報告	勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte)
環境數據	ISO 14064-1：2018 溫室氣體盤查	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	WBCSD/WRI Greenhouse Gas (GHG) Protocol 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)	資誠聯合會計師事務所 (PwC Taiwan)



玉山金融控股股份有限公司／永續發展處  
 · 地址：臺北市民生東路三段 117 號  
 · 電話：(02) 2175-1313 #9325、#9394  
 · 電子郵件：esg@esunfhc.com  
 · 永續發展專區：https://www.esunfhc.com/zh-tw/esg/overview/performance

意見回饋

註：本報告書內容依循 GRI 永續性報告準則 2021 年版之 8 大報導原則：準確性、平衡性、清晰性、可比較性、完整性、永續性脈絡、時效性及可驗證性進行編製，資料來源由各單位高階主管審閱後提供，並於董事會核准後發行。

# 目錄

董事長與總經理的話	005
喜悅與榮光	007
封面故事	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	161
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、金融業投融资永續佔比	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 038

2.1 氣候環境治理組織架構	042
2.2 氣候環境風險與機會	044
2.3 氣候環境機會辨識與管理	045
2.4 氣候環境風險辨識與管理	048
2.5 營運環境永續	057
2.6 玉山溫室氣體排放結構	061
2.7 自然環境及生物多樣性維護	064

## 3 發揮金融影響力 070

3.1 永續金融	072
3.2 普惠金融	089
3.3 公平待客與顧客體驗	096
3.4 金融科技與創新	100

附錄十二、溫室氣體排放總表	177
附錄十三、2025 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	195
附錄二十二、金融大回饋案例彙整表	195

## 4 打造韌性組織 105

4.1 公司治理	107
4.2 誠信經營	112
4.3 風險管理	115
4.4 防制洗錢與打擊資恐	120
4.5 營運持續計畫	123
4.6 資訊安全與個資保護	124
4.7 稅務治理	128
4.8 人權維護機制	130

## 5 成為員工的最愛 132

5.1 人才培育與發展	134
5.2 人才吸引與留任	139
5.3 健康安全友善職場	146

## 6 成為這片土地的最愛 150

6.1 聯合國永續發展目標	152
6.2 學術教育	153
6.3 社會參與	155
6.4 人文藝術	157
6.5 體育發展	159

## 董事長與總經理的話

GRI：2-22



董事長

吳男州

總經理

陳茂欽

### 點亮希望，照亮未來

玉山相信，永續不是短期成果的展現，而是一項需要長期投入與持續精進的經營課題。多年來，玉山以穩健經營為基礎，將永續理念融入日常營運與決策之中，期望透過金融本業，為產業、社會與環境創造長期且正向的影響力。

玉山致力提供多元金融服務及產品，解決顧客痛點、創造客我價值。我們深知要長期累積專業、制度與服務能力，擴及更多顧客、社群與產業，進一步放大金融影響力，實踐玉山經營理念、邁向玉山願景。

### 以閱讀為基礎，深化社會韌性

教育，是玉山長期投入也最具代表性的永續行動之一。自 2007 年開始，玉山在全臺偏鄉國小推動玉山黃金種子計畫，攜手學校及師生，共同打造適合孩子們閱讀與學習的環境，並於 2026 年 3 月達成 200 所的重要里程碑，讓玉山圖書館成為穩定而珍貴的公共空間。

玉山圖書館並非一次性的捐贈，而是一項著重長期投入的教育計畫。透過閱讀推廣、志工參與與在地協力，孩子逐步培養理解世界與自主學習的能力；同時，也讓閱讀更多地融入生活日常。玉山相信，教育是累積社會韌性的重要基礎，透過持續且穩定的投入，能為社會帶來深遠影響。

## 以專業為本，累積永續能力

永續發展需要扎實的能力作為支撐。玉山長期以人才培育與專業深化為核心，透過制度建構與跨領域合作，將永續理念轉化為可實踐、可累積的行動。使永續不只是願景，更能夠成為組織持續精進的一部分。

玉山以專業經理人經營為核心理念，落實公司治理與風險管理，並以長期永續經營為核心目標。隨著金融版圖持續拓展，玉山更加著重跨子公司間的協作與人才培育體系的深化，讓不同金融專業相互支援，確保組織能力能與永續責任同步提升。

## 穩健擴展，發揮正向影響

面對氣候變遷與產業轉型的挑戰，金融業肩負重要角色。玉山以金融本業為核心，透過資金配置、專業服務與制度設計，支持產業朝向更具韌性的方向發展。隨著金融版圖的關鍵布局逐步完成，進一步強化對顧客與產業的支持能力，提升整體金融服務的完整性。

在此過程中，玉山始終堅持穩健經營的原則，將規模成長視為擴大金融影響力的工具，而非目的。透過低碳轉型架構與相關金融機制，玉山攜手企業與供應鏈夥伴，協助中小企業循序調整，將轉型內化為長期競爭力。

## 責任深化，履行長期承諾

回應氣候與生態議題，需要持續且務實的作為。玉山與國際及在地夥伴攜手合作，推動自然為本的解決方案，促進資金投入生物多樣性與自然資本，讓永續行動能夠實際回應環境與社會需求。

當面對災害、轉型壓力或社會需求浮現時，玉山透過制度、資源與志工力量的整合，與顧客及社區共同投入行動，展現金融業應有的責任與角色。

未來，玉山將持續以金融本業為核心，在穩健擴展金融版圖的同時，深化永續治理，讓永續成為日常經營的一部分，成為臺灣企業邁向永續 ESG 最堅強的靠山。👉

## 喜悅與榮光



### Economy

- 總資產突破新臺幣 **4.5 兆元**
- 市值規模臺灣上市公司 **前 20 大**
- 總存款增量市場 **第二**、外幣存款增量市場 **第一**
- 連續 **19** 年中小企業放款民營銀行 **第 1 名**



### Environmental

- 2025 年範疇一、二絕對碳排量較 2020 年降低 **50.56%**
- 2025 CDP 問卷氣候、森林、水題組均達領導級
- 2025 年投融資組合碳排強度達成 SBT 年度減量目標
- **連續五年**舉辦 ESG 永續倡議行動，串聯學校、醫院、AI 機構及學校協助社會加速淨零



### Social

- 累積設立 **200** 所玉山圖書館
- 連續 **21** 年頒發玉山培育傑出人才獎學金，累計 **357** 位各領域關鍵人才獲獎
- 玉山學術獎 **15** 年共計 **91** 位教授獲獎
- 關懷學童專案連續 **14** 年協助逾 **14** 萬人次學童





綜合  
績效



**Forbes**  
「全球最佳銀行」  
連續 5 年臺灣銀行業第 1 名



**Euromoney**  
連續 2 年  
臺灣最佳中小  
企業銀行



**The Banker PWM**  
連續 3 年  
臺灣最佳私人銀行  
(2023-2025)



**Enterprise Asia**  
連續 8 年  
「臺灣負責任領袖獎」  
(2018-2025)



**經濟部信保基金**  
連續 20 年金融機構組  
「信保金質獎」第一名  
(2006-2025)



**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



**Retail Banking International**  
最佳 AI 賦能創新



**The Asset**  
最佳顧客數位體驗



**財訊**  
連續 10 年 FinTech  
創新應用獎  
「最佳金融科技銀行」  
金質獎  
(2016-2025)



**數位時代**  
最佳管理創新獎



**今周刊**  
最佳財富管理銀行  
(14 度獲獎)



**哈佛商業評論**  
創新商業模式轉型楷模獎



永續  
經營



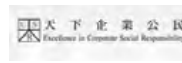
**DJBIC 道瓊領先全球指數**  
連續 12 年入選  
(2014-2025)



**MSCI ESG Ratings**  
MSCI ESG Ratings  
AAA 評級  
(2022-2025)



**FTSE Russell ESG**  
連續 9 年入選  
社會責任新興市場指數  
(2017-2025)



**天下雜誌**  
「天下永續公民獎」  
大型企業金融業組第 1 名  
(2022-2024)  
標竿企業  
(2025)



**臺灣企業永續獎**  
連續 11 年獲得  
「臺灣十大永續典範企業獎」  
(2015-2025)



**遠見雜誌**  
「ESG 企業永續獎」  
綜合績效 - 金融保險業首獎

## 封面故事

## 玉山永續講堂

揮灑青春開創永續未來

玉山秉持企業社會責任及永續發展承諾，於國立臺北大學三峽校區捐建「玉山永續講堂」。2025年9月9日舉行動土祈福典禮，三個世代玉山人及臺北大學師生共同參加，副總統蕭美琴及設計者國際建築大師安藤忠雄更親自蒞臨表達祝福，期許這棟象徵永續未來的綠建築，成為匯聚全球智慧，促進國際交流與永續創新的重要平台。

## 守護永續的綠色建築

玉山與安藤忠雄的緣分始於2017年，當時玉山創辦人黃永仁帶領三個世代玉山人前往東京參觀安藤建築展，深受其設計理念感動。同年，安藤大師受邀參加玉山銀行東京分行開幕，雙方對永續與人文藝術的共識，結下了深厚的友誼。

多年來，臺北大學孕育出許多傑出的法商專業人才，且積極響應國際永續趨勢，設置「永續創新國際學院」及「永續辦公室」，協助政府與產業投入永續轉型，與玉山重視人才培育與永續發展的

理念十分契合，也是玉山重要的產學合作夥伴，加上綠意盎然與湖水環繞的校園環境，因此選擇在此打造「玉山永續講堂」，期望未來能匯聚國際思維，培育更多傑出的永續領域人才。

「玉山永續講堂」由安藤忠雄親自設計，以大師擅長的清水混凝土材質，融合三峽校區的森林地景，將建築物的高度設計與四周樹木接近，讓建築自然地「隱身」於綠意之中，透過光影營造寧靜的氛圍，讓建築與自然環境和諧共存。在設計細節上，更體現了對永續綠建築的追求，包括縮減不必要的裝修建材，降低建築的碳排放量；戶外水池運用過濾的雨水循環利用，減少資源浪費；利用大片的落地窗將自然光引入講堂，減少照明耗能外，也營造出空間獨特的表情。全區規劃能吸收二氧化碳的綠屋頂，以達到隔熱及節能效果之外，也減少了都市熱島效應。友善環境的綠色創意，讓玉山永續講堂成為實踐環境保護、應對氣候變遷的示範性建築，也讓永續思維在建築的空間中延續。

## 安藤忠雄的生命哲學：

## 永保好奇與熱情的青春心境

在2025年9月8日的公益演講中，安藤忠雄以《永遠的青春》為題，分享他的設計歷程與生命哲學。他認為：「青春不是人生的一段時間，而是心境。」只要勇敢做夢、保持熱情，即便是100歲也是青春。他勉勵所有人永遠秉持學習的態度，對世界保有好奇心並不斷成長。演講中他幽默地分享與業主、政府單位溝通的故事，提到在童年時期缺乏閱讀的機會，長大後因愛上建築而自學，使他體會到閱讀的力量，於是催生他在日本建造了第一座兒童公益圖書館「大阪中之島-童書之森」，他不僅親自設計還出資興建，更號召大阪市民及各界捐款投入維運，克服種

種困難，終於成就一件美好的事。演講尾聲，他分享了永保青春的關鍵在於「不安逸的心」，唯有對生活與環境不斷保持好奇心，才能激盪出無限的可能。

## 匯聚國際思維 成為永續創新的基地

「玉山永續講堂」預計2028年底完工，它不僅是一棟建築物，更是一份對土地、教育與未來的承諾，玉山相信透過建築之美能啟發人們對生活空間的思考，也為土地注入更多人文的溫度。期待未來能在此凝聚研究與學習的熱情，匯集跨世代、跨國度的創新思想及永續能量，促進臺北大學、亞洲及國際知名大學進行永續創新的交流合作，打造美好共榮的未來。👉



模擬示意圖



## 封面故事

# 連續 4 年前進 COP

## 從在地韌性走向亞洲自然正成長

Global Mutirão: E.SUN's Collective Action for Climate & Nature  
玉山擔任自然投資聯盟亞洲區主席 呼籲自然為本與社群共榮

第30屆聯合國氣候峰會(COP30)於巴西貝倫(Belém)盛大舉行，匯聚全球決策者、企業領袖及專家，共同研擬行動方案並強化資源投入，呼籲以落實為核心，聚焦全民參與、森林與生物多樣性、氣候資金與能力建構、公正轉型等議題。玉山金控連續四年代表臺灣金融業走向國際舞台，將全球氣候治理第一手觀察與經驗帶回臺灣，深化在地金融體系對氣候風險與轉型契機的理解與行動。

黃男州董事長受邀於 COP 重要週邊會議 - 世界氣候峰會(WCS)，以「重新想像氣候行動：以正義、自然與社群交織永續之網」為題進行開場預錄演說。不僅肯定 COP30 為氣候行動帶來重新檢視的契機，焦點不僅是碳排放與升溫數據，更聚焦於調適氣候、改善生活品質。同時，闡述玉山如何以金融力量推動氣候正義、自然共榮與社群合作，為氣候韌性與淨正效益的具體實踐帶來啟發，並指出臺灣獨特的地理特性—地勢陡峭、雨量豐沛及地震頻

繁，塑造出臺灣社會的韌性與合作文化。更以今年花蓮堰塞湖潰堤災害為例，強調氣候行動須加緊腳步且兼顧弱勢，提升整體社會復原力。玉山透過與 18 家大型醫療院所簽署永續醫療合作備忘錄(MOU)，支持建立具韌性的醫療體系，減輕災害對弱勢的衝擊。

氣候變遷對偏鄉與原住民影響尤其嚴重，玉山 2014 年在花蓮南安部落啟動「瓦拉米計畫」，以保證收購協助農民有機轉作，並引入原住民傳統農耕智慧，將布農族傳統作物「八月豆」融入水稻地景，除了促進生態多樣性與穩定性，也讓原住民不只是參與者，更是氣候行動的主角與土地的守護者，呼應今年 COP30 核心精神「Global Mutirão」。此外，持續以超越傳統金融框架的創新思維，積極推出自然導向的金融產品，如生物多樣性及 OECM 連結貸款等。

玉山持續深化在地行動，拓展國際合作，張綸宇永續長與世界氣候基金會主席

Jens Nielsen 共同宣布擔任自然投資聯盟(Nature Investment Coalition, NIC) 亞洲區主席，串聯亞洲地區的金融機構、產業領袖、政府與學術界的跨域資源，推動資金投入亞洲生物多樣性保育、自然資本投資及生物信用額度的機制發展。未來，玉山不僅將推動聯盟在亞洲的作為，更把亞洲以科學為基礎的實踐經驗帶向世界。玉山率先支持亞洲生物信用額度發展，以誠信與知識驅動自然投資，展現以金融守護自然的堅定信念。

### 從碳排管理到轉型賦能 玉山推動產業邁向淨零

推動亞洲企業轉型不能只複製歐美框架，必須回頭檢視區域產業結構與能源發展現實，重新思考支持企業轉型的方法與節奏。張綸宇永續長亦受邀至世界氣候高峰會(WCS)發表演說，以「建立韌性：

應對氣候挑戰的整體金融方法」為題，分享玉山結合金融本業，建立氣候韌性與推動低碳轉型的實踐經驗，展現臺灣金融業在面對氣候挑戰時的積極作為。演說現場獲熱烈迴響，並由聯合國全球盟約、巴西開發銀行、桑坦德銀行、綠色金融組織、麥肯錫顧問公司的高階主管進行綜合討論，深化國際對話。

玉山領先臺灣金融業發布低碳轉型計畫，從管理思維出發，改變碳排總量與強度管理的思維，建立 1~7 級的轉型成熟度分級架構。透過分級瞭解企業目前在哪一級，需要做到哪些條件才能升級，讓銀行能更精準地提供客製化的低碳轉型解方。秉持公正轉型、不遺漏任何人的核心精神，金融業的任務不只是揭露、盤查與承諾，更是把抽象的永續目標，轉化為真正能驅動企業改變的支持機制，陪伴他們走向更長遠的低碳未來。🌱



## 封面故事

## ESG 永續倡議行動

Empowering the Sustainable Future

玉山銀行連續第五年號召「玉山 ESG 永續倡議行動」，前總統蔡英文、金管會副主委陳彥良、銀行局長童政彰蒞臨現場，為活動表達支持與鼓勵。自 2021 年起，玉山持續推動 ESG 永續倡議，從喚起氣候意識、設定減碳目標、打造永續轉型平台，到提供金融與非金融整合方案，逐步串聯企業、政府與學術能量，推動產業邁向永續發展。

本次玉山以人才培育與科技賦能為主題，號召近 200 家國內外優質企業、醫療院所及 AI 機構共同響應，更邀請來自美國、日本、澳洲、新加坡、東協等國多位國際頂尖大學教授，分享永續研究與實踐經驗，攜手推動綠領人才培育與善用 AI、數位科技應用，加速落實永續轉型，強化臺灣長期永續競爭力。蔡前總統三度參加玉山 ESG 永續倡議行動，於現場親筆寫下「點亮臺灣，希望未來」的祈福御守。蔡前總統於致詞中感謝玉

山多年來持續推動永續不遺餘力，並表示永續發展是我們大家共同的目標。然而這條道路並不容易，需要勇氣和長遠的眼光，更需要堅定的信念，希望透過各界共同努力，以永續為信念，以行動為語言，讓臺灣邁向永續發展，也為臺灣建立更深的國際信任，而這份信任也是我們走向世界的重要資產。

國際團體高度重視永續轉型，S&P 全球企業永續參與負責人 Robert Dornau 透過影片分享，國際上各產業已將培育人才視為永續發展最重要的因素之一，致力推動永續的企業擁有更高的員工向心力與生產力。玉山金控科技諮詢委員會委員簡立峰博士以「AI 與 ESG：人才賦能、淨零轉型」為題進行 Keynote 演講，分享生成式 AI 與數位應用如何成為企業永續的推進器。隨後的 Panel 座談，邀請工研院劉文雄院長、新南威爾斯大學 Ross P. Buckley 教授、早稻田大學谷

本寬治教授共同交流，從產業、金融、國際治理與人才培育的不同面向，探討科技與人才如何驅動永續轉型。

玉山金控董事長黃男州表示「科技可以讓我們走的更快，人才可以讓我們走的更遠，但唯有結合兩者，企業才能在快速變動的全球市場中持續創新並邁

向永續。」玉山將持續透過金融力量，履行永續金融先行者的責任，結合跨界資源，協助倡議夥伴永續轉型，攜手邁向國際舞台，推動 ESG 成為臺灣產業競爭力的新語言，展現玉山攜手夥伴邁向 2050 淨零轉型的堅定決心，給世界一個更具韌性與競爭力的臺灣。🌱



# 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，深耕台灣、布局亞洲，持續邁向世界一流企業。

陳輝東《玉山遠眺》

1.1 品牌願景    1.2 經營績效    1.3 永續治理    1.4 重大主題

**35** 個  
海外營業據點

逾 **4.5** 兆元  
總資產

**343** 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 161,740 佰萬元
資產規模	新臺幣 4,516,533 佰萬元
員工人數	9,777 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 玉山證券投資信託股份有限公司 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

註：以 2025.12.31 為基準日，正職及全職員工，不含 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、留停員工。

## 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	6,259.2	1,746,313
小型企業	141.5 <sup>註1</sup>	178,023
企業顧客及其他	167.5	1,350,653
合計	6,568.2	3,274,989

註1：小型企業存款計算：資本額 1,000 萬以下（含）的企業。  
註2：存款及授信業務資訊皆不含海外分行。



### 財富管理業務

	管理資產（億）	保管資產（億）
財富管理	41,241	12,103

註1：為銀行往來之自然人/法人財富管理資產總額。  
註2：為銀行證投信基金保管餘額與期信基金保管餘額之合計。



### 信用卡暨支付業務

	流通卡數（萬）	簽帳金額（億）
信用卡	878	6,682

註：包含臺灣及柬埔寨聯合商業銀行（UCB）發行之信用卡。



### 投信業務

	境內基金（億）	全權委託（億）
管理 AUM	924	1,069

註：截至 2025.12。



### 授信業務

	戶數（仟）	總額（佰萬）
個人	414.4	1,283,584
小型企業	20.5	136,918
企業顧客	10.0	859,170
合計	446.8	2,280,399



### 外匯業務

	日均筆數	日均交易量（佰萬美元）
外匯	16,892	166.73

註：統計範圍包含匯入及匯出口交易。



### 數位服務

	數位活躍顧客（萬）	數位申辦佔比
數位服務	344.4	72.5%

註1：數位活躍顧客：90 天內曾使用行動銀行 APP、玉山 Wallet、網路銀行的顧客人數。

註2：數位銷售佔比：數存 / 信用卡 / 基金 / 信貸產品總計之數位銷售佔比（2025/1/1~2025/12/31）。



### 證券業務

	台股現貨	融資業務
市佔率	1.78%	2.84%

註：截至 2025.12。

### 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

媒體

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



#### 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

玉山投信



#### 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）



#### 營運支持

業務監督、產品服務供應、商業合作等





### 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

- 南北越完整布局，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

2025 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 140 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 35 個營業據點，以亞太金融中心、兩岸三地與東南亞為主，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
<b>銀行</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 140 家分行</li> <li>· 12 家法金區域中心</li> <li>· 8 家個金區域中心</li> <li>· ATM 自動化服務設備 1,395 台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 中國：中國子行 5 個據點</li> <li>· 東埔寨：UCB 子行 14 個據點及 ATM 自動化服務設備 43 台</li> <li>· 美國：洛杉磯分行、達拉斯代表人辦事處</li> <li>· 香港：香港分行</li> <li>· 新加坡：新加坡分行</li> <li>· 越南：同奈分行、河內代表人辦事處、胡志明市代表人辦事處</li> <li>· 澳洲：雪梨分行、布里斯本分行</li> <li>· 緬甸：仰光分行</li> <li>· 日本：東京分行、福岡分行、熊本出張所、大阪出張所 (籌備中)</li> <li>· 泰國：曼谷代表人辦事處</li> <li>· 馬來西亞：吉隆坡代表人辦事處</li> <li>· 加拿大：多倫多分行 (籌備中)</li> <li>· 印度：孟買分行 (籌備中)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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)</li> <li>· 個人網路銀行</li> <li>· 企業網路銀行 (全球智匯網)</li> <li>· 行動銀行 APP</li> <li>· LINE 個人化通知服務</li> <li>· 玉山 Wallet</li> <li>· WebATM</li> <li>· 玉山證券玉山 E-Trader A+ 行動下單</li> <li>· 玉山投信電子交易平台</li> </ul>	<b>銀行</b> 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  <b>證券</b> 經紀、期貨、信用交易、固定收益商品、電子商務等業務  <b>創投</b> 以投資創建期、擴充期的公司為主，成熟期為輔  <b>投信</b> 境內外股票型、債券型、ETF 及多元資產基金之募集、發行與投資管理服務

## 1.2 經營績效

GRI：201-1、415-1

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

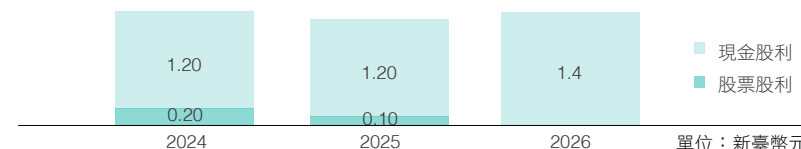
### ■ 財務績效

玉山金控 2025 年稅後純益 343 億元，每股稅後盈餘（EPS）2.12 元，股東權益報酬率（ROE）13.04%，資產報酬率（ROA）0.80%。整體業務維持穩健成長，2025 年總放款及總存款分別成長 12.6%、12.9%，在資產品質方面，玉山長期維持優良的水準，逾期放款比率 0.15%，逾期放款覆蓋率 826%。

單位：新臺幣仟元

項目	2023	2024	2025	
經營能力	總資產	3,638,497,500	4,068,237,577	4,516,533,203
	權益	236,423,847	253,474,357	273,143,990
	淨收益（A）	66,695,571	76,144,545	91,709,835
	淨利（歸屬母公司業主）	21,726,249	26,127,505	34,342,232
獲利能力	資產報酬率（%）	0.61%	0.68%	0.80%
	淨值報酬率（%）	10.05%	10.66%	13.04%
	每股盈餘 EPS（元）	1.41	1.63	2.12
分配的經濟價值（B）	員工薪資福利	16,544,257	17,155,146	20,057,877
	分配股東紅利	21,934,800	20,796,960	22,643,600
	繳納政府稅款	7,207,400	9,458,119	10,878,528
	社會參與投入	427,981	411,644	436,388
	金融業公協會支出	36,616	19,555	40,050
留存的經濟價值	政治獻金、利益團體及其他	0	0	0
	（A）-（B）	20,544,517	28,303,121	37,653,392

### ■ 股利發放



單位：新臺幣元  
註：股利取至小數點第二位，2026 年度股利為 2026 年實際發放之 2025 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	-	-	信用觀察負向	2025.11
中華信評	-	-	twAA-	twA-1+	信用觀察負向	2025.11
標準普爾（S&P）	BBB	A-2	-	-	信用觀察負向	2025.11

#### 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	2025.11
中華信評	-	-	twAA+	twA-1+	穩定	2025.11
標準普爾（S&P）	A	A-1	-	-	穩定	2025.11

#### 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）	負向觀察	2025.11

## 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

**2020**

- 首次依循 SASB 揭露永續資訊

**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

**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

**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

**2025**

- 臺灣首家金融業入選國際赤道原則協會 Equator Principle 執行委員
- 與世界氣候基金會 WCF 達成戰略合作，正式加入「自然投資聯盟 (NIC)」並擔任亞洲區主席
- 臺灣首家金融業導入 IFRS 永續揭露準則

- 完成併購「保德信證券投資信託股份有限公司」並更名為「玉山投信」
- 成立永續發展執行委員會
- 臺灣首家金融業發布「低碳轉型計畫」
- 國內自有大樓 100% 完成建置太陽能板
- 「玉山學術獎」15 周年



**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%

## ■ 完善的永續治理組織

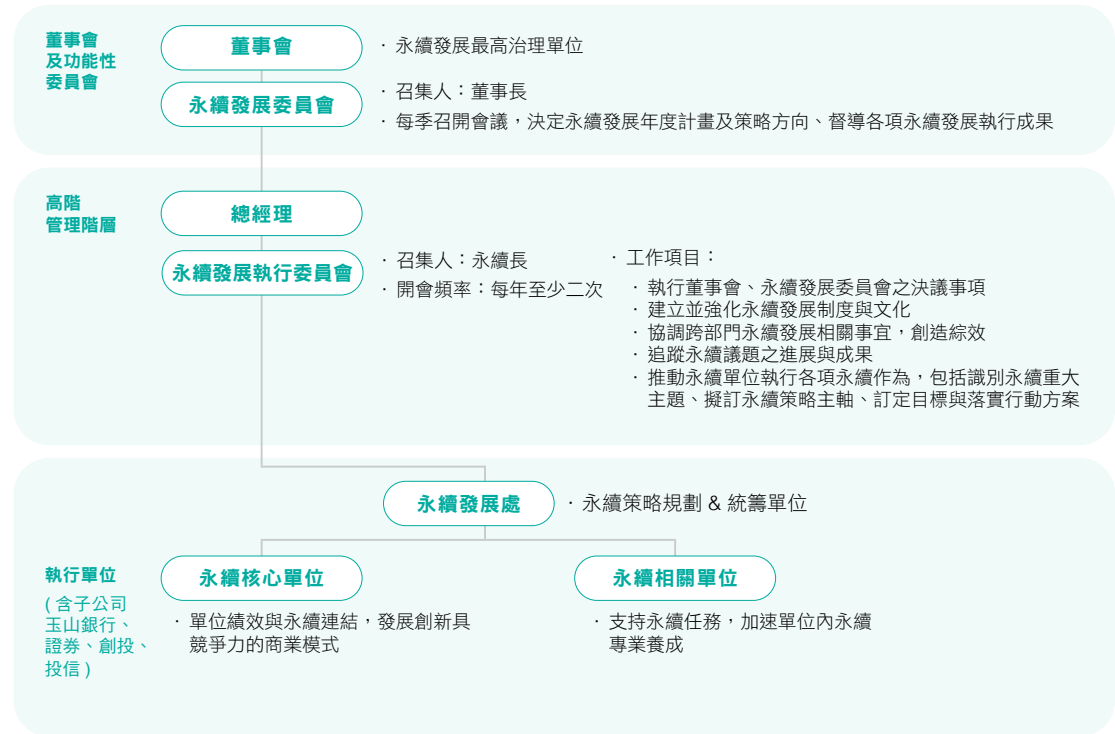
由董事會通過的「玉山金控永續發展實務守則」是本公司最高的 ESG 指導原則，而董事會設有永續發展委員會，為公司永續發展最高指導單位，由董事長擔任召集人，全體成員均由董事組成（其中包含 3 位獨立董事）。依永續發展委員會組織規程，委員會每年至少開會兩次並得視需要隨時召開會議，2025 年每季至少召開 1 場永續發展委員會。玉山自 2022 年起設立永續長，永續發展委員會依任務指派永續發展執行委員會或永續長統籌永續發展相關部門。2025 年全年召開 13 次董事會中，ESG/ 永續發展事務納入議程共有 5 次，議案內容包括：(1) 永續發展具體推動計畫、(2) IFRS 永續揭露準則導入進度、(3) 重大主題之鑑別流程及確認議題、(4) 員工意見交流情形、(5) 低碳轉型計畫專案執行情形、(6) 永續相關政策規章修訂、(7) 永續報告書等。董事會就前述議案充分討論並給予指導，檢視各項計畫之落實情形，並視情況適時督促經營團隊調整。

## ■ 董事會督導 強化永續治理

董事會為玉山永續最高指導單位，積極參與公司營運，善盡指導與監督公司策略、重大業務及風險管理之責，並訂有「內部控制制度」，建立妥適之內部控制制度，並由相關單位據以訂定永續發展相關內部稽核、法令遵循及風險管理具體措施，經董事會通過後揭露推動情形於公司網站、年報或永續報告書。2025 年董事會督導 ESG 推動情形如下表：

### 2025 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	2024 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國際永續揭露框架。
法令遵循、風險管理、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	依金管會發布之「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」、「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」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，制定導入計畫暨時程表，並依規劃時程自 2025 年起按季提報董事會執行進度，以利導入及接軌 IFRS 永續揭露準則，並於 2026 年 3 月經董事會通過後，發布 2025 年度永續相關財務資訊專章。
風險管理	「低碳轉型計畫」專案執行情形	為促進永續發展，持續朝 2050 淨零排放長期目標邁進，依循國際框架持續精進財務碳排放管理，降低氣候相關風險，掌握低碳轉型商機，啟動「低碳轉型五年計畫」專案。	<ol style="list-style-type: none"> <li>對標歐盟、東協及臺灣永續分類標準，建立可量化、可比較的轉型成熟度評估架構，作為授信、投資、議合與金融資源配置的依據。</li> <li>依「排放密集產業」與「顧客規模」建立 13 套轉型成熟度分級機制。</li> <li>以「支援而非排除高碳產業」為核心思維，目標是在 2050 年達到淨零排放 (Net Zero)，並回應亞洲市場與中小企業實際轉型條件。</li> </ol>



類別	議事項目	緣由	重點推動情形
	修訂本公司永續發展實務守則	為深化對於永續發展之實踐，並接軌外部規範，修訂本公司永續發展實務守則。	增訂文化藝術活動或文化創意產業、生物多樣性、產學合作等對環境及社會有益之評估項目。
法令遵循、風險管理	修訂本公司永續發展委員會組織規程	因應本公司永續組織及職責分工調整，修訂永續發展委員會組織規程。	因應 2025 年 7 月成立「永續發展執行委員會」，調整永續發展委員會督導辦理永續相關業務或決議事項之方式。
	2025 年度重大主題之鑑別流程及確認議題	優化永續重大主題評估與時程，並將結果向董事會報告後，作為本公司 2025 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。2025 年自 20 項永續議題中擇定 11 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

玉山矢志成為綜合績效最好，也最被尊敬的企業，在第四個十年聚焦四大關鍵領域（氣候、生物多樣性、健康與福祉、普惠金融），目標成為臺灣第一、亞洲標竿、國際領先的 ESG 領導品牌，以「2030 年成為企業永續靠山、顧客最佳永續夥伴」、「2050 年達成淨零排放」為目標，並以「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 大策略擘劃永續發展藍圖。



## 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。由永續發展處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 20 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)、國內外重要永續評鑑 (DJBIC、CDP、MSCI、永續金融評鑑等)、國內外金融同業案例以及利害關係人溝通過程，由永續發展處彙整並列舉 20 項永續議題。

#### 3. 鑑別利害關係人 7 大利害關係人族群

依循 AA1000 SES 利害關係人議合標準 (2015)(Stakeholder Engagement Standard, AA1000 SES 2015) 的五個面向：影響力、關注度、責任、依賴度和多元觀點，向 21 個內部單位發送利害關係人鑑別問卷，統計結果依重要性歸類為 7 類利害關係人群體：員工、顧客、股東/投資人、政府機關、媒體 (含評鑑機構)、社區 (周邊社區、公益及環保合作夥伴)、供應商。

#### 4. 分析衝擊

對 19 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，評估結果經永續發展處彙整。

#### 5. 評估衝擊顯著性

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 11 項重大主題與 9 個 GRI 主題

依據衝擊顯著性門檻，自 20 項永續議題選擇 11 項議題為 2025 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、成果績效及各管理方針。2025 年度 11 項重大主題總計對應 9 個 GRI 主題，包含 8 個 GRI 準則主題及 1 個一般揭露主題。

### ■ 利害關係人鑑別



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<sup>1</sup>

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<sup>2</sup>

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<sup>3</sup>

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

人力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
- 映或舉報信箱，如學長姊信箱、檢舉信箱、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 #8700

#### 溝通實績

- 8 場員工溝通會議
- 人資長信箱 15 件
- 263 則員工意見溝通處理
- 8,715 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、綜合績效表現，與外部市場對標等因素進行結構調薪。並依整體獲利、單位貢獻、職務及綜合績效等持續擴大變動薪資差異。同時配合各級人員晉升評核，依擔負職務職責、績效表現及市場薪資水準評估進行晉升調薪及績效調薪。
- 為更彈性且完善的照顧員工需求，打造友善職場環境，優化相關措施，包含：員工健康檢查「公假」調整為 1 日、放寬「全新家庭照顧假(1 日)」適用情境、「婚假」可分次休，婚前 10 天起「1 年內彈性安排」。

#### 利害關係人回應 (案例)

今年人資精進工程整體結構調薪、各項友善職場支持措施優化等讓玉山人很有感，帶給同仁更大的激勵，可以看到能讓好的人更好，相信也能吸引更多優秀人才加入玉山。(科技聯隊)

公司新年度提供了許多關於生育或有孩子的家庭福利，建議對於未婚及未育的同仁可以提供其他的友善的福利及職場環境 (個金總處)



### 顧客

瞭解顧客需求及偏好、精進玉山銀行服務，創造有形與無形價值，持續強化競爭力

#### 溝通頻率 / 方式

- 每日：客服中心 (24 小時服務專線、智能文字客服、官網訪客留言版)、顧客意見申訴信箱 / 專線、分行臨櫃顧客意見反映 QR Code
- 每週：個人顧客滿意度調查、Line/Facebook/Instagram 等社群軟體
- 每 2 個月：《Smile 玉山》雙月刊
- 每季：《Sunrise 玉見》季刊
- 每年 2 次：私人銀行會員滿意度調查、法人顧客滿意度調查
- 不定期：專人拜訪、電話聯繫

#### 溝通實績

- 3,528 件客服中心顧客進線建議
- 119,044 則官網訪客留言板留言
- 90,429 份顧客滿意度調查問卷
- 37,571 則分行臨櫃顧客意見回饋
- 發送 358 份法人顧客滿意度問卷

#### 關注議題

- 顧客服務與體驗
- 普惠金融
- 詐騙防治
- 高齡與少子化因應
- 金融科技與 AI 應用

#### 關注內容

- 行員服務品質、專業度及效率
- 公平待客與金融友善
- 交易安全性及詐騙防範
- 高齡友善服務與產品
- 運用金融科技與 AI 提升交易安全及顧客體驗

#### 玉山回應

- 以顧客服務管理體系持续提升服務品質，並結合行內外教育訓練課程培養行員專業能力。
- 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、推播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。
- 運用金融科技和 AI，於實體、數位通路提供金融友善服務，如偏遠地區的無障礙 ATM 與分行設施，同時也持續優化數位平台瀏覽體驗、增加視訊服務應用場景。
- 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。
- 落實公平待客與普惠金融，並針對高齡、身心障礙與外籍人士等客群提供金融友善服務。

#### 利害關係人回應 (案例)

當日服務的楊專員，服務細心、充滿熱忱，答覆也非常專業。受到充滿活力的人員服務，一整天心情都好了！(鳥日分行 / 唐小姐)

The staff is always very nice, helpful, and knowledgeable!  
(內湖分行 / Mr. Johnson)



## 股東 / 投資人

協助其瞭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：對外關係部 (IR)  
E-Mail : [ir@esunfhc.com](mailto:ir@esunfhc.com)

### 溝通實績

- 中英文法說會 8 場
- 參加投資論壇或路演 7 場
- 投資人及分析師會議 158 場

### 關注議題

- 公司治理與誠信經營
- 風險管理
- 氣候變遷因應
- 金融科技與 AI 應用

### 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
- 併購布局與公司成長策略
- 金融淨零轉型工程與淨零政策制定
- 科技及 AI 導入規劃，將 AI 嵌入核心營運流程，提升決策精準度與營運效率

### 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。
- 秉持審慎原則評估併購與業務發展機會，以公司長期穩健成長為核心方針。
- 積極接軌國際 ESG 永續標準做法，參與 ESG 評鑑、並透過金融商品、服務與顧客議合。
- 透過完善的監管治理架構與嚴格的資料管理與驗證機制，審慎推動科技及 AI 導入。

### 利害關係人回應 (案例)

玉山是一家具備長期經營決心的金融機構，經營策略穩健，在臺灣金融業中具高度辨識度。(歐洲資產管理機構)

玉山在 CSR 與 ESG 議題上布局早、與國際標準接軌，並能將永續理念實際融入核心業務，展現不同於傳統銀行的經營模式。(亞太區資產管理機構)

玉山在公司治理、風險控管與人才培育上的一致性，讓其財務表現與品牌信任度形成良性循環，是具代表性的優質金融機構。(知名主權基金)

玉山在金融科技與 AI 發展上走在同業前段班，將 AI 有效落實於核心營運，展現兼具前瞻性與穩健性的經營能力。(北美退休基金)



## 政府機關

了解法令監管的最新趨勢及動態，支持政府政策及臺灣永續發展

### 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
- 普惠金融
- 詐騙防治
- 氣候變遷因應
- 顧客服務與體驗

### 關注內容

- 運用科技創新提升金融服務效率，兼顧風險與安全
- 引領低碳轉型，共創環境永續
- 以公平、透明、專業的態度，保障顧客權益

### 玉山回應

- 2025 年「金融科技產業聯盟」正式成立，玉山金控為四家創始成員之一。在金管會的指導下，玉山主責「數位金融實務規範建議」，聚焦於多元資料整合應用及金融科技基礎建設之發展，致力於構建安心、普惠且具社會共識的金融生態環境。
- 擔任永續金融先行者成員，舉辦「亞洲轉型金融交流研討會」，邀請海外專家分享日本綠色轉型及轉型金融實務發展，與主管機關及產業界共同探討國內外最新趨勢與碳定價機制，建立政策導向與實務運作的對接橋樑，為臺灣永續金融發展注入創新動能。
- 跨部門成立「公平待客委員會」，強化三道模型的協作機制，建立暢通的橫向溝通平台，推動消費者權益保護與服務品質提升，將公平待客理念深植於企業文化與日常業務中，為顧客提供更優質的金融服務體驗。

### 利害關係人回應 (案例)

玉山金控與數發部合作成立「防詐實驗室」，獲主管機關高度肯定。數發部表示，此實驗室不僅完成技術驗證，更是建構金融防護網的關鍵一步。透過共享資料資源與優化演算法，確保詐騙風險能即時攔截，成為落實科技防詐與公私協力的重要里程碑。

玉山銀行蟬聯第 1、2 屆永續金融評鑑前 25%，於淨零轉型與金融消費保護表現優異，展現 ESG 深耕實力。

玉山證券四度蟬聯金管會公平待客前 25%，落實反詐與普惠金融，以核心價值打造友善優質服務。



## 媒體

有效媒體溝通塑造議題，擴大新聞觸及與曝光，提升品牌影響力

## 溝通頻率 / 方式

- 每日：即時回應記者臨時提問
- 每月：發布經營績效、信用卡財務揭露之新聞資料
- 每半年：舉辦法說記者會
- 不定期：負責金控及跨子公司媒體新聞事宜
- 不定期：推動各種媒體公關活動
- 不定期：媒體採訪、記者會
- 不定期：緊急危機事件說明
- 聯絡方式：對外關係部 (PR)  
E-Mail: pr@esunfhc.com  
電話：(02) 2175-1335、2175-1313#8190

## 溝通實績

## 關注議題

## 關注內容

- 法說媒體記者會 2 場
- 媒體專訪及記者會 43 場
- 新聞稿發布 179 則
- 金控官網新聞專區 179 則
- 公司治理與誠信經營
- 人才培育與發展
- 詐騙防治
- 掌握國內外政經趨勢，前瞻布局營運策略，提升卓越績效
- 回應跨世代的職場挑戰，布局人才與培育關鍵能力
- 提升組織防詐韌性，守護顧客與資產安全

## 玉山回應

- 玉山金控正式邁入「金控 2.0 元年」，投信及壽險併購案豐富了金控整體運作架構，未來將聚焦強化跨售機制。
- 人才是先行指標、也是關鍵指標，玉山要在第四個十年成為亞洲具特色的標竿銀行，培育充實人才庫是重要基礎工程。
- 玉山銀行結合金融、地政及司法力量，建立資訊交流與預警機制，共同打造金融與不動產安全防線。

## 利害關係人回應 (案例)

玉山金去年自結稅後淨利新臺幣 342.9 億元創新高、年增 31.2%，EPS 為 2.12 元；子公司玉山銀行稅後淨利 327.4 億元、年增 33.3%，玉山證券淨利 26.1 億元、年增 19.9%，玉山創投淨利 1.2 億元，玉山投信淨利 1.9 億元，銀行與證券子公司獲利均刷新歷史紀錄。(中央社)

玉山金控因應亞洲布局、高階客群經營、金融科技創新、綠色永續發展的發展策略，2025 年玉山預計招募 600 位菁英，延攬財富管理、跨境金融、金融科技、AI、風險管理及 ESG 等各領域人員，其中包括 50 位儲備幹部計畫的關鍵人才。(經濟日報)

響應行政院新世代打擊詐欺策略行動綱領 2.0 版「識詐、堵詐、防詐、阻詐、懲詐」五大面向架構，玉山銀行結合臨櫃關懷與 165 專業通報及 AI 科技應用，落實「跨域合作 反詐同行」，為全民建構更完整的防詐網絡。(工商時報)



## 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
- 玉山文教基金會  
E-Mail: Esunfoundation@esunbank.com  
電話：(02) 2175-1313#9305

## 溝通實績

## 關注議題

## 關注內容

- 受益人次逾 271,117 人
- 合作公益活動單位數超過 1,756 個
- 氣候變遷因應
- 學術教育
- 詐騙防治
- 社會公益
- 人文藝術
- 環境保育議題
- 公益活動資源投入
- 責任金融實踐
- 學童閱讀、偏鄉英語、理財與美學教育

## 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、玉山金融素養領航計畫、反毒宣導巡迴車、偏鄉英語教育。

## 利害關係人回應 (案例)

玉山用實際行動支持矯正學校亟需扶持的觸法少年，是 CSR 社會企業的典範。少年矯正學校收容的對象是一群需要特別關懷的孩子，絕大多數均面對著成長逆境經驗，往往有物質成癮、情緒行為困擾，法務部陸續在各少年矯正學校引進輔導老師、特教老師，並增編心理及社工人員，建立跨專業、跨領域的整合團隊，讓學生能夠在安全、安心的空間，逐步建構穩定的內在力量。(政務次長黃世杰)

感謝玉山多年來不遺餘力深耕偏鄉閱讀教育，致力於縮減城鄉教育差距，地磨兒國小是屏東縣第 15 座玉山圖書館，同時也是屏東原鄉部落的首座示範點，書中的知識將帶領孩童們遨遊世界，更打破校園圍牆，成為整個部落共享的知識殿堂與學習空間。(屏東縣長周春米)

在國際頂尖期刊發表學術研究，不只基於對學術研究的好奇心與熱忱，教授們更要以高標準自我要求，投入相當多的心血與努力，挑戰過程相當漫長且艱難，感謝玉山學術獎長期支持，讓老師們感受到來自學校和企業界的溫暖與期望，與臺大共同推升臺灣在國際管理學界的能見度。(臺大管理學院院長陳家麟)



## 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、供應商大會

### 溝通實績

- 逾 638 場議價會議
- 雙月：319 家供應商自評表交流
- 不定期：舉辦供應商大會，交流循環採購、綠色採購及合約電子化等議題分享

### 關注議題

- 資安防護與個資保護
- 營運環境永續
- 人權維護

### 關注內容

- 推動資料安全保護計畫
- 多元共融友善職場
- 落實循環經濟

### 玉山回應

- 為符合資安監理規範，以及保護機敏資料避免外洩，鼓勵供應商夥伴建立自身資安管理機制，降低供應鏈資安風險。
- 推動多元共榮的友善職場有助於將更多樣化的思維融入企業內部的討論，甚至決策中。此外也能獲得員工的支持，凝聚團隊共識，進而優化產品或服務，鼓勵供應商夥伴持續推動。
- 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。

### 利害關係人回應 (案例)

持續取得資訊安全管理系統 (ISO 27001) 認證，除保護資訊之機密性、完整性與可用性外，亦高度重視員工教育訓練與資安意識提升，以強化組織整體防護能力，降低資訊安全風險。(聚誠國際股份有限公司)

推動多元化與包容性 (D&I) 政策，提升女性員工比例與職涯發展機會，並提供更多遠端與彈性工作安排，以提高工作與生活平衡。(艾福提資訊有限公司)

將強化環保政策落實，確保營運過程符合環保法規，減少對環境的負面影響。我們將推動綠色供應鏈管理，採用環保材料及節能技術，並定期評估環境影響。(巴迪儂有限公司)

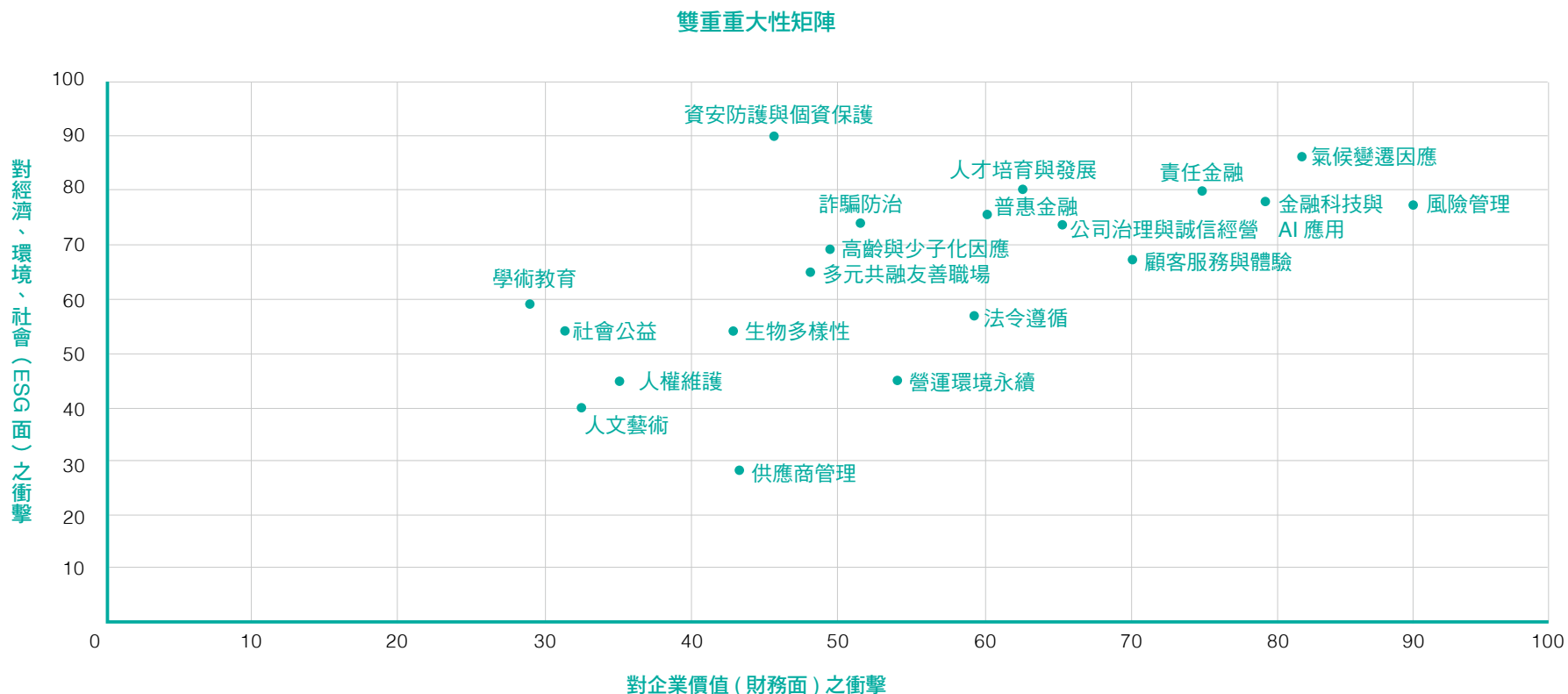


### 1.4.2 重大主題衝擊評估與說明

永續發展處評估 20 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，同時參考雙重重大性原則彙整初步結果，經過經營團隊審閱建議後於 2025 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，由相關單位評分、永續發展處彙整並計算 20 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「雙重重大性矩陣」：



## 衝擊說明

重大主題	正面 (潛在 / 實際)	負面 (潛在 / 實際)
氣候變遷因應	<p><b>經濟</b> 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><b>經濟</b> 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><b>環境</b> 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><b>環境</b> 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><b>人 / 人權</b> 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><b>人 / 人權</b> 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>
風險管理	<p><b>經濟</b> 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，辨識及防範現有及新興風險的潛在威脅，協助企業發展，對整體社會的經濟產生正向影響。</p>	<p><b>經濟</b> 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><b>環境</b> 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><b>環境</b> 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><b>人 / 人權</b> 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><b>人 / 人權</b> 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，使而對人 / 人權產生負面影響。</p>
金融科技與 AI 應用	<p><b>經濟</b> 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，上雲提升彈性 / 擴展性、縮短產品上市時間。穩定幣 / 代幣化技術在特定場景可優化跨境支付與結算流程、降低中轉成本並提升即時清算效率，活絡資本市場並推動金融創新與產業合作，對整體經濟成長具正向貢獻。</p>	<p><b>經濟</b> 當公司致力發展金融科技及 AI 應用，若治理不足 (含模型風險管理、資料治理、第三方 / 供應商管理)，可能導致模型偏誤或流程失靈，進而造成服務中斷、交易異常、決策失準或重大財務損失，並削弱市場信任；在極端情境下，可能加劇市場波動並影響金融穩定；隨未來專法上路，金融機構針對虛擬資產交易之合規與洗錢防制 (AML) 成本將顯著增加。另若穩定幣儲備金管理失當，恐引發流動性風險並衝擊金融穩定。</p>
	<p><b>環境</b> 當公司致力發展金融科技及 AI 應用，將有機會透過流程數位化、無紙化與遠距服務，降低紙張、運輸與實體作業資源消耗；若同步導入綠色運算與雲端資源最佳化，可進一步提升能源使用效率並降低環境負荷，進而對環境具有正向影響；穩定幣等數位資產應用，其鏈上透明性可強化碳權及綠色供應鏈之追蹤管理，未來透過綠色資產代幣化可促進綠色資本流動並降低參與門檻。</p>	<p><b>環境</b> 當公司致力發展金融科技及 AI 應用，模型訓練與推論可能提升運算需求，若缺乏綠色運算策略、雲端資源管理與設備生命周期規劃，將增加能源使用與碳排，進而對環境產生負面影響。</p>
	<p><b>人 / 人權</b> 當公司透過金融科技及 AI 應用擴大金融普及性，協助一般客群與金融脆弱族群取得基本金融服務；搭配友善介面與金融教育，有助降低資訊落差並提升使用者權益保障，對人 / 人權具有正向影響。</p>	<p><b>人 / 人權</b> 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，進而產生歧視或職場不法侵害等情事發生；而 AI 技術發展亦可能導致部分職務機會減少致員工喪失工作機會，進而對人 / 人權產生負面影響；另若遭遇資安漏洞或駭客攻擊，虛擬資產損失補償難度極高。</p>

重大主題	正面 (潛在 / 實際)	負面 (潛在 / 實際)
責任金融	<p><b>經濟</b> 接軌國際永續金融標準，將 ESG 議題全面納入投融資流程。透過資金引導，支持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。藉由提供轉型金融工具、綠色授信及永續連結貸款，協助顧客研發綠色產品並開拓新商機；同時，此能吸引重視 ESG 的投資人，擴大籌資管道並降低融資成本，強化企業與整體的經濟韌性。</p>	<p><b>經濟</b> 為完善 ESG 授信與責任金融機制，短期內將提高資訊系統開發、員工教育訓練及建立外部合作關係等作業支出與管理成本。限縮傳統高收益但高 ESG 風險產業的投融資，短期內可能導致業務收益波動。各國 ESG 評估標準不一或市場法規頻繁變動，亦會增加內部政策調整的頻率與跨境業務推展的營運不確定性。</p> <p><b>環境</b> 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。若流程管理不落實，資金流向未妥善管理環境面之授信對象且導致重大危害事件，可能造成環境破壞問題。</p> <p><b>人 / 人權</b> 若未充分評估投融資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>
	<p><b>環境</b> 玉山落實責任授信與責任投資，於貸款及投融資流程中導入嚴謹的環境風險評估與管理機制，嚴格避免資金流向對生態環境、氣候變遷帶來重大風險或負面衝擊之產業。同時，積極推動責任金融服務，支持往來企業訂定具體的永續目標、投入綠能建設及環境友善專案，為自然環境帶來正向循環效益。</p>	
	<p><b>人 / 人權</b> 落實責任金融政策與社會風險評估，於授信審核中確保資金不流向涉及剝削勞工、侵害人權或對社會穩定造成負面影響的產業，保障合理的工作環境與勞工權益。此外，透過社會授信等金融服務，支持社會責任專案，減少對弱勢族群的侵害，進而提升其生活品質與社會保障。</p>	
人才培育與發展	<p><b>經濟</b> 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><b>經濟</b> 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><b>環境</b> 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><b>人 / 人權</b> 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>
	<p><b>環境</b> 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><b>人 / 人權</b> 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>	
公司治理與誠信經營	<p><b>經濟</b> 完善的治理結構能展現治理單位當責性，並有效防止管理階層的濫權行為，保障股東及其他利害關係人的權益，進一步增強投資人信心，吸引更多資金投入，進而促進經濟增長。健全的政策制定流程與透明的資訊揭露，有助於降低資訊不對稱，同時提升決策品質及優化資源配置，提升整體經濟效益。</p>	<p><b>經濟</b> 不當的公司治理導致市場的不信任，降低投資人的信心，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。</p> <p><b>環境</b> 公司治理不足可能導致在環境管理的失當，缺乏環保政策和措施，造成對環境的破壞。這可能包括不負責任地耗用資源及忽視永續發展，對自然資源及生態系統造成持續的負面影響。</p> <p><b>人 / 人權</b> 公司治理不善之企業可能無法有效監督自身營運及供應鏈之勞動條件，從而發生剝削勞工、侵犯人權及未能保障多元性和包容性等衝擊。</p>
	<p><b>環境</b> 公司治理強調環境責任，促進企業在經營策略中融入永續發展考量。企業在制定環保政策及實現綠色轉型方面，透過良好的公司治理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。</p>	
	<p><b>人 / 人權</b> 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。</p>	

重大主題	正面 (潛在 / 實際)	負面 (潛在 / 實際)
顧客服務與體驗	<p><b>經濟</b> 良好的顧客體驗可促進顧客使用金融服務的意願，落實公平待客可深化顧客對金融機構的信任，促進往來加深及口碑傳播，帶動經濟成長。</p> <p><b>人 / 人權</b> 落實顧客體驗管理與公平待客，有助於保障各類族群權益，特別是對金融脆弱族群的保障，促進社會公平與正義。</p>	<p><b>經濟</b> 未落實顧客體驗管理與公平待客，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><b>人 / 人權</b> 未落實顧客體驗管理與公平待客，導致顧客權益問題未得到妥善處理，特別是對金融脆弱族群的保障，可能引發消費者不滿，降低顧客信任與滿意度，損害品牌公信力。</p>
資安防護與個資保護	<p><b>經濟</b> 當公司有效執行資安防護與個資保護，可以有效降低潛在的資安風險，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。</p> <p><b>環境</b> 強化的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，不僅提高效率，亦可減少紙張及其他資源的消耗。文件電子化能有效減少資源消耗，間接對環境產生正面影響。</p> <p><b>人 / 人權</b> 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。</p>	<p><b>經濟</b> 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，對整體經濟環境造成負面影響。</p> <p><b>環境</b> 若未能有效管理資安，遭受資安攻擊 (如 DDoS) 的可能性將提升並增加資訊設備負載，提高運算資源及能源消耗，進而對環境造成負面影響。</p> <p><b>人 / 人權</b> 資料保護措施不足將嚴重威脅個人隱私及資料安全，並可能導致個人資料的濫用或不當存取，引發信任危機，對人 / 人權產生負面影響。</p>
普惠金融	<p><b>經濟</b> 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。</p> <p><b>環境</b> 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同度，推進環境保護和永續發展目標。</p> <p><b>人 / 人權</b> 普惠金融增強了社會的財務包容性與金融服務可及性，保障每個人基本的經濟權利與機會，並透過推廣金融教育與訓練，建立個人與企業財務素養。</p>	<p><b>經濟</b> 若普惠金融參與者在不具備足夠金融知識與數位技能的情況下參與，很可能導致個人或小企業的財務困境或難以使用數位金融服務，撼動整體經濟穩定，與導致金融剝削風險。</p> <p><b>環境</b> 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。</p> <p><b>人 / 人權</b> 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。</p>
詐騙防治	<p><b>經濟</b> 精準且即時的攔詐與阻詐，可有效守護顧客資產，同時阻止詐團運用本公司金融服務。</p> <p><b>人 / 人權</b> 落實攔詐、阻詐措施，有助於保障社會各族群權益，強化與顧客之間的信任關係。</p>	<p><b>經濟</b> 阻詐過程中的帳戶控管，可能導致顧客無法即時取得資金，造成顧客不便。</p> <p><b>人 / 人權</b> 詐騙防治的過程中，嚴格的交易審查，可能使顧客因查核流程導致正常交易延遲，損害消費者的便利性與自主權。</p>
高齡與少子化因應	<p><b>經濟</b> 針對高齡族群的需求進行業務創新，可創造新的就業機會並推動經濟增長。</p> <p><b>環境</b> 在應對低出生率及高齡化社會的過程中，金融機構可加大對於具有環保效益的社會福利項目和基礎建設的支持，這可以提升社會的基本服務同時減少對環境的負擔，例如智慧城市和綠色交通系統。</p> <p><b>人 / 人權</b> 高齡與少子化的因應策略可以改善老年人的生活品質，促進社會對於老年人權益的保護與尊重，且企業在推動與老年相關的社會責任計劃時，能增加老年人的社會參與感與滿意度，進而對人 / 人權帶來正向影響。</p>	<p><b>經濟</b> 未能有效應對高齡化與少子化的挑戰，可能導致勞動力短缺和生產力下降，且社會保障系統可能會面臨超負荷的財務壓力，進一步引發經濟不穩定，對經濟產生負面影響。</p> <p><b>環境</b> 高齡化社會導致勞動力減少，可能促使企業更依賴自動化和機器人等創新技術，導致能源使用及電子廢棄物增加，對環境產生負面影響。</p> <p><b>人 / 人權</b> 若企業未重視高齡者與少子化因應，可能導致老年人遭社會孤立與不平等對待，剝奪他們的各項權利，對人 / 人權產生負面影響。</p>

## 1.4.3 重大主題目標管理



### 氣候變遷因應

#### 策略 1

對應高階主管 / 績效連結佔比

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

- 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
2025 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Scope1、2、3 碳排放情形符合 SBT 路徑</li> <li>· 精進低碳轉型計畫</li> <li>· 導入 IFRS S2，試行編制年報永續專章</li> <li>· CDP climate change 成績達領導級</li> <li>· 完成玉山銀行所有子行投融資財務碳排盤查導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Scope 1、2、3 碳排放量無顯著偏離 SBT 路徑</li> <li>· 發布「低碳轉型計畫」，並建立轉型成熟度分級架構</li> <li>· 按季提報董事會控管執行進度，並於 2026 年 3 月經董事會通過後發布 2025 年度永續相關財務資訊專章</li> <li>· CDP 氣候變遷、森林、水三個題組達「領導級」</li> <li>· 完成玉山銀行所有子行投融資財務碳排盤查導入</li> </ul>
2026 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 精進氣候風險壓力測試方法論及範疇完整性</li> <li>· 完成低碳轉型系統及相關管理機制建置</li> </ul>	
2030 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 達成 SBTi Scope1、2、3 的階段性減碳目標</li> <li>· 依 PCAF 方法論完成所有財務碳排放部位的盤查</li> </ul>	

#### 策略 2

對應高階主管 / 績效連結佔比

建立環保節能文化及執行環保節能措施，降低營運成本

- 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"> <li>· 依循 SBT 碳排路徑，以 2020 年為基準年，Scope1+2 碳排放量降低 21%</li> <li>· 以 2020 年為基準年，每單位營收用水量降低 15%</li> <li>· 以 2016 年為基準年，每單位營收廢棄物降低 50.1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 依循 SBT 碳排路徑，以 2020 年為基準年，Scope1+2 碳排放量降低 50.56%</li> <li>· 以 2020 年為基準年，每單位營收用水量降低 46.84%</li> <li>· 以 2016 年為基準年，每單位營收廢棄物降低 55.0%</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 依循 SBT 碳排路徑，以 2020 年為基準年，Scope1+2 碳排放量降低 25.2%</li> <li>· 以 2020 年為基準年，每單位營收用水量降低 18%</li> <li>· 以 2016 年為基準年，每單位營收廢棄物降低 55.7%</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 依循 SBT 碳排路徑，以 2020 年為基準年，Scope1+2 碳排放量降低 42%</li> <li>· 以 2020 年為基準年，每單位營收用水量降低 30%</li> <li>· 以 2016 年為基準年，每單位營收廢棄物降低 78%</li> </ul>	

#### 策略 3

對應高階主管 / 績效連結佔比

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及營運韌性

- 銀行管理處處長 / 30%

#### 關鍵績效指標

- 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 60.96%
國內據點再生能源使用比例達 55%	
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

	目標	達成狀況
2025 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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</li> <li>· 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</li> <li>· 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%</li> <li>· 建置及完成新加坡分行 AML 顧客盡職審查共用平台系統</li> <li>· 導入 AI 科技運用，強化各項風險管理之能力及效率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 優化銀行的資產負債管理機制，強化利率及流動性風險控管；因應市場趨勢重新訂定利率缺口及壓力測試限額；開發海外分行管理報表及優化限額規範，提升全球風險管理精細度</li> <li>· Basel III 各類資本計提完成導入新標準法，並運用相關指標提升銀行資本使用效率</li> <li>· 除年度壓力測試外，亦因應美國對等關稅及時進行壓力測試，協助董事會掌握可能之重大風險影響</li> <li>· 完成 ORM 系統重要關注議題功能。因應作業風險新標準強化壓力測試，提升重點風險管理議題效率</li> <li>· 新加坡分行 AML 顧客盡職審查共用平台系統已於 2025 年底上線</li> <li>· 建立 AI 推動團隊，透過教育訓練及實作提升專業及效率</li> </ul>
2026 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 精進有價證券限額即時監控機制，提昇應對金融市場波動之管理韌性</li> <li>· 優化資金流動性管理預警能力，厚植持續營運韌性</li> <li>· 持續提升資本使用效率，銀行將運用 RWA 限額及 RoRWA 指標鞏固資本水準與韌性</li> <li>· 優化壓力測試機制，銀行將訂定重大差異標準，並納入氣候風險完善評估面向</li> <li>· 建置作業風險事件及其轉銷案件資料庫，並運用 AI 提升管理綜效</li> </ul>	
2030 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 市場風險控管系統與風險敏感度分析效率提升 50%</li> <li>· 提升跨模組管理效能達 80%</li> <li>· 國內外盡職審查作業系統化達 60%</li> </ul>	



## 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

2025 年	目標	新臺幣 1,240 億元	達成狀況	新臺幣 1,376 億元
2030 年目標		新臺幣 1,300 億元		

## 2. 永續連結貸款餘額

2025 年	目標	新臺幣 800 億元	達成狀況	新臺幣 1,048 億元
2026 年目標		新臺幣 1,130 億元		
2030 年目標		佔法人金融授信總餘額 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

2025 年	目標	新臺幣 480 億元	達成狀況	新臺幣 1,212 億元
2026 年目標		較 2025 年底餘額成長 10%		
2030 年目標		新臺幣 550 億元		



## 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)

2025 年	目標	64%	達成狀況	66.6%
2026 年目標	67.2%			
2030 年目標	70%			

#### 2. 銀行數位申辦佔整體比例 (包含存款、信用卡、信貸、基金)

2025 年	目標	74%	達成狀況	72.47% <sup>註 1</sup>
2026 年目標	74.1%			
2030 年目標	77%			

註 1: 2025 年全臺數位存款新增帳戶數為近五年最低，在市場飽和與打詐升級，為保障顧客權益、強化身分審查，整體數位申辦佔比較 2024 年低；2026 年擬針對顧客剛性需求與不同生命階段擴展客群，並優化使用者體驗，以擴大數位申辦佔比。

#### 3. 證券線上開戶作業佔比

2025 年	目標	82%	達成狀況	80% <sup>註 2</sup>
2026 年目標	82%			
2030 年目標	82%			

註 2: 受市況影響線上開戶佔比下滑，持續優化線上開戶流程斷點，Q4 佔比已回升至 84%。

#### 4. 證券電子下單佔比

2025 年	目標	91%	達成狀況	94.29%
2026 年目標	91%			
2030 年目標	91%			

### 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
2025 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 推動 GAI 應用落地</li> <li>· AI / 數據驅動業務</li> <li>· 增加企業級 AI 隨身助理功能</li> <li>· 人工智慧管理制度建立</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 透過法金徵授信 5P 報告生成與「投資 i-chat」等內外應用，落實 GAI 賦能以優化專業品質一致性與營運效率，驅動數位與永續雙軸轉型目標</li> <li>· 於各業務場景中皆結合 AI，例如 2025 於信貸與風控流程皆有導入 AI 模型，運用數據提升普惠金融的可及性，並強化防詐安全</li> <li>· 2025 於理財諮詢與客戶服務等多項場景導入 AI 隨身助理，優化資訊檢索與回覆品質，在提升顧客數位體驗的同時，透過人機協作模式釋放同仁作業量能，展現人才資本之數位轉型成效</li> <li>· 2025 成立人工智慧管理委員會 (AIMC) 並啟動 Responsible AI 專案，將倫理與風險納入 AI 生命週期管理，建立透明可信的治理機制，實踐負責金融之長期承諾</li> </ul>
2026 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 大個金授信流程精進</li> <li>· 大個金顧客經營模型地圖建置</li> <li>· 支持大個金數位 / AI 轉型敏捷開發專案</li> <li>· 優化 SME 授信數位旅程</li> <li>· 商情平台建置</li> <li>· 人工智慧管理制度精進</li> </ul>	
2030 年目標		讓玉山金控因 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



## 公司治理與誠信經營

### 策略 1

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%

### 策略 2

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

- 董事會職能
- 資訊透明度
- 股東參與

### 關鍵績效指標

- 教育訓練及測驗落實度
- 不誠信經營行為風險評估機制

年份	目標	達成狀況	年份	目標	達成狀況
2025 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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</li> <li>· 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</li> <li>· 為下屆董事結構規劃及多元配置，預先辦理相關前置作業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 通過修訂本公司「章程」，新增員工酬勞中基層員工之分配比例相關內容，與公司員工共享經營成果，以落實永續發展</li> <li>· 完成並發布「2025 年度永續相關財務資訊專章」，提前導入國際財務報導準則（IFRS）永續揭露準則，展現高度透明度與氣候韌性布局</li> <li>· 依據公司產業特性及未來發展策略，安排應具備專長並認同玉山企業文化、經營理念及專家領航制度之獨立董事，定期評估並陳報玉山董事結構組成暨改選計畫</li> </ul>	2025 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 持續落實教育訓練及宣導</li> <li>· 維持員工參與率 100%</li> <li>· 依據不誠信行為風險評估結果，建立預防管控機制</li> <li>· 每年度定期召開問責委員會檢視問責制度運行狀況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 於各訓練班透過課程進行誠信經營宣導教育</li> <li>· 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</li> <li>· 實施誠信經營線上教育訓練及測試，員工參與率 100%</li> <li>· 2025 年不誠信行為風險評估結果，銀行子公司整體剩餘風險為低度風險，未逾不誠信行為風險胃納</li> <li>· 2025 年召開 2 次銀行子公司問責委員會，並檢視修正相關準則及組織規程</li> </ul>
2026 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 董事改選暨辦理新任董事初任講習</li> <li>· 委請外部獨立專業機構執行「公司治理評量」及「董事會績效評估」作業</li> <li>· 配合主管機關政策，為促進金控公司及銀行獨立董事發揮監督、專業建言與平衡之效能，提升整體公司治理水準，內部規範新增獨立董事協助與調查事項之相關權責及程序內容</li> </ul>		2026 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 持續落實教育訓練及宣導</li> <li>· 維持員工參與率 100%</li> <li>· 依據不誠信行為風險評估結果，建立預防管控機制</li> <li>· 每年度定期召開問責委員會檢視問責制度運行狀況</li> </ul>	
2030 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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</li> <li>· 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</li> </ul>		2030 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 持續落實教育訓練及宣導</li> <li>· 維持員工參與率 100%</li> <li>· 持續優化誠信經營行為風險評估機制</li> </ul>	



## 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

- 金控 / 銀行人資處處主管 / 30%
- 證券人資部主管 / 30%
- 投信人資部主管 / 25%

### 關鍵績效指標

#### 1. 員工平均訓練數

2025 年	目標	達成狀況
	50 小時以上	60.29 小時
2026 年 目標	50 小時以上	
2030 年 目標	50 小時以上	

#### 2. 數位力學習認證人數

2025 年	目標	達成狀況
	· 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劃，使當年度數位相關能力學習覆蓋率達 50%	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 50.1%
2026 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劃，使當年度數位相關能力學習覆蓋率達 55%	
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劃，使當年度數位相關能力學習覆蓋率達 80%	



## 顧客服務與體驗

### 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)

2025 年	目標	達成狀況
	· 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	· 實體通路：76 · 數位通路：69.8 · 客服通路：65.9
2026 年 目標	· 整體維持 65 以上	
2030 年 目標	· 整體維持 65 以上	

#### 2. 顧客滿意度

2025 年	目標	達成狀況
	· 銀行實體通路滿意度維持 90% 以上 · 銀行數位通路滿意度維持 90% 以上 · 銀行客服通路滿意度維持 85% 以上 · 證券顧客滿意度維持 90% 以上	· 銀行實體通路：94.6% · 銀行數位通路：94.4% · 銀行客服通路：89.7% · 證券顧客滿意度：100%
2026 年 目標	· 銀行實體通路滿意度維持 90% 以上 · 銀行數位通路滿意度維持 90% 以上 · 銀行客服通路滿意度維持 85% 以上 · 證券顧客滿意度維持 90% 以上	
2030 年 目標	· 銀行實體通路滿意度維持 90% 以上 · 銀行數位通路滿意度維持 90% 以上 · 銀行客服通路滿意度維持 85% 以上 · 證券顧客滿意度維持 90% 以上	

#### 3. 落實公平待客原則

2025 年	目標	達成狀況
	獲得公平待客獎項肯定	· 玉山銀行獲頒金管會 2025 年公平待客原則評核前 26% - 50% 績優業者 · 玉山證券獲頒金管會 2025 年公平待客原則評核前 25% 績優業者
2026 年 目標	獲得公平待客獎項肯定	
2030 年 目標	獲得公平待客獎項肯定	



## 資安防護與個資保護

### 策略 1

- 建構完善的治理制度，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

### 對應高階主管 / 績效連結佔比

- 資安長 / 100%

### 策略 2

- 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

- 持續通過國際專業認證
- 完善玉山個資制度

### 關鍵績效指標

- 駭客入侵成功之資安事件數
- 深化並擴大零信任架構

	目標	達成狀況
2025 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 擴大 ISO 27001 資訊安全管理系統之驗證範圍</li> <li>· 完善個資運作組織發展計畫及海外分行個資能力評估</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 玉山銀行 2025 年完成 ISO 27001:2022 資訊安全管理系統 3 個單位擴大導入驗證</li> <li>· 於 2025 年完成玉山金控及各子公司個資管理規章梳理，並建立統一管理架構，確保一致原則與協調運作</li> </ul>
2026 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 落實資安管理制度並持續維持 ISO 27001: 2022 證書有效性</li> <li>· 完成個資相關國際制度轉換評估，提出國際標準導入方案，確保個資保護符合最新國際規範</li> <li>· 個資盤點全面優化，提升盤點效能與風險評估能力，確保個資管理全面落实</li> </ul>	
2030 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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</li> <li>· 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</li> </ul>	

	目標	達成狀況
2025 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 駭客入侵成功之資安事件數 0 件</li> <li>· 深化並擴大零信任架構</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2025 全年度無發生駭客入侵成功之資安事件</li> <li>· 資安事件自動回應 (SOAR) 已完成自動回應機制解決方案技術驗證，制定短中長期規畫；安全存取服務邊緣 (SASE) 已完成供應商安全維運情境導入</li> </ul>
2026 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 建立深度學習異常偵測模型架構</li> <li>· 建立 AI 資安檢測運作機制</li> <li>· 規劃企業紅隊發展藍圖</li> <li>· 導入安全協調與自動化事件回應機制 (SOAR)</li> </ul>	
2030 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 駭客入侵成功之資安事件數量維持 0 件</li> <li>· 持續完善零信任架構</li> </ul>	



## 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、多元的基礎下獲得適且多元的金融服務，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 / 10%
- 投信行銷長 / 10%



### 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
2025 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 小型企業新增撥款戶數 5,500 戶</li> <li>· 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 小型企業新增撥款戶數 7,256 戶</li> <li>· 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 2,907 戶</li> </ul>
2026 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 小型企業新增撥款戶數 5,600 戶</li> <li>· 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 1,745 戶</li> </ul>	
2030 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 小型企業新增撥款戶數 6,000 戶</li> <li>· 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</li> </ul>	

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
2025 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 增設視障語音 ATM 50 台，合計達到 455 台視障語音 ATM，佔比 33%</li> <li>· 持續精進分行友善服務家數，AB 級分行 121 家分行，佔比 86%</li> <li>· 優化官網自助服務資訊，便利顧客取得金融服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 增設視障語音 ATM 59 台，合計達到 464 台視障語音 ATM，佔比 33%</li> <li>· 持續精進分行友善服務家數，2025 年 AB 級分行累計達成 122 家分行，佔比 87%</li> <li>· 官網金融友善服務專區持續獲無障礙 AAA 級標章；針對身心障礙人士，銀行官網提供易讀手冊；官網設置「樂齡專線」與「金融友善業務」留言管道，提供樂齡與身心障礙顧客低門檻且便利的服務接觸方式</li> </ul>
2026 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 增設視障語音 ATM 46 台，合計達到 510 台視障語音 ATM，佔比 37%</li> <li>· 持續精進分行友善服務家數，目標 AB 級分行累計達成 123 家分行，佔比 88%</li> <li>· 優化官網自助服務資訊，便利顧客取得金融服務</li> </ul>	
2030 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 視障語音 ATM 佔國內所有 ATM 比例 70%</li> <li>· 無障礙 AB 級分行佔國內所有分行比例 90%</li> <li>· 持續優化數位通路，提供無障礙的金融服務</li> </ul>	

3. 推出適合各類族群之產品，建立理財習慣<sup>註</sup>

	目標 NA	達成狀況 NA
2025 年		
2026 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· ETF IPO 線上申購筆數佔比達 80%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 發行普惠金融商品與服務，提供多元投資人選擇，並實踐公平待客原則</li> </ul>
2030 年目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· ETF IPO 線上申購筆數佔比達 80%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 發行普惠金融商品與服務，提供多元投資人選擇，並實踐公平待客原則</li> </ul>

註：原 2025 年目標達標（共 57,006 戶小資族透過股票 e 指存定期定額或小額儲蓄），故新設定一項普惠金融目標。



## 詐騙防治

## 策略

- 結合監理機關通報、同業與外部情資、內部交易監控與顧客回饋，以掌握新型態詐騙樣態與潛在脆弱環節

## 對應高階主管 / 績效連結佔比

- 銀行個金執行長 / 20%

## 關鍵績效指標

## 1. 金融友善暨防詐講座

2025 年	目標	達成狀況
	· 舉辦場數達 20 場，參與顧客數 1,200 位	· 舉辦場數 24 場，參與顧客數 1,275 位
2026 年 目標	· 舉辦場數達 20 場，參與顧客數 1,200 位	
2030 年 目標	· 舉辦場數達 20 場，參與顧客數 1,200 位	

## 2. 警示帳戶管理

2025 年	目標	達成狀況
	· 警示帳戶觀察指標一 <sup>註1</sup> 或指標二 <sup>註2</sup> 其中一項低於 100%	· 指標一 91.09%，指標二 113.25%
2026 年 目標	· 警示帳戶觀察指標一 <sup>註1</sup> 或指標二 <sup>註2</sup> 其中一項低於 100%	
2030 年 目標	· 警示帳戶觀察指標一 <sup>註1</sup> 或指標二 <sup>註2</sup> 其中一項低於 100%	

註 1：指標一：「警示帳戶所佔比率 / 存款帳戶所佔比率」。

註 2：指標二：「警示帳戶新增戶數月增率」 / 「警示帳戶新增戶數同業平均月增率」。



## 高齡與少子化因應

## 策略

- 協同醫院、金融機構、政府機關，整合公、私部門資源，以顧客為導向研擬完整之解決方案，協助顧客保護資產，也提供預防詐騙的配套服務
- 以創造更好的員工體驗為目標，打造不同世代需求的支持措施

## 對應高階主管 / 績效連結佔比

- 銀行個金執行長 / 20%
- 銀行人資處主管 / 10%

## 關鍵績效指標

## 1. 分行認證失智友善組織

2025 年	目標	達成狀況
	· 完成 138 家分行認證失智友善組織	· 確實完成 138 家分行認證失智友善組織
2026 年 目標	· 完成 140 家分行認證失智友善組織	
2030 年 目標	· 持續識詐宣導及推廣高齡金融友善服務	

## 2. 信託宣導說明會

2025 年	目標	達成狀況
	· 舉辦 5 場村里辦信託宣導活動	· 舉辦村里辦信託宣導活動場次達 5 場
2026 年 目標	· 舉辦村里辦信託宣導活動場次達 15 場，與醫療機構規劃提供高齡者「金融處方箋」專案，並規劃 3 間分行試辦	
2030 年 目標	· 因應主管機關及信託公會政策方向，持續推動相關宣導與推廣活動	

## 3. 提升人才保留率，並強化中高齡及高齡者工作適能管理計畫的執行率

2025 年	目標	達成狀況
	· 人才保留率維持 90% 以上	· 人才保留率 91.29%
	· 工作適能計畫執行率（完成問卷發放、分析、醫師臨場服務）達 100%	· 工作適能計畫執行率（完成問卷發放、分析、醫師臨場服務）達 100%
	· 健康異常個案介入完成率 100%	· 健康異常個案介入完成率 100%
2026 年 目標	· 人才保留率維持 90% 以上	
	· 工作適能計畫執行率（完成問卷發放、分析、醫師臨場服務）達 100%	
	· 健康異常個案介入完成率 100%	
2030 年 目標	· 人才保留率維持 90% 以上	
	· 工作適能計畫執行率（完成問卷發放、分析、醫師臨場服務）達 100%	
	· 健康異常個案介入完成率 100%	



# 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、擴大承作綠色投融資業務及建立內部碳定價等方式，持續增加綠色資產，並接軌 TNFD 自然面向揭露，堅定且負責任地邁向 2050 淨零排放及自然正成長。

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

鄭麗雲《驚蟄》

50.56 %

範疇一 + 二絕對碳排量  
較基準年降低

1<sup>st</sup>

臺灣首家金融  
業發布低碳轉  
型計畫

領導等級

CDP 氣候 / 森林 / 水題組

## 封面故事

# 低碳轉型計畫

以金融為橋梁，陪伴產業走向低碳轉型之路

對玉山而言，氣候變遷不只是環境議題，更是一場牽動經濟、產業與社會的深層變革。如何在減碳與經濟成長間找到平衡、如何陪伴企業在轉型路上穩健前行，是玉山這幾年持續思考的重要課題。

2019年，玉山率金融業之先宣布不再承作燃煤火力發電專案融資；2021年進一步承諾2050淨零排放，並成為臺灣首家通過SBT減碳目標審核的金融業者。其後，玉山宣示逐步撤資煤炭及非傳統油氣企業，並陸續完成財務碳排系統建置、成立內部跨單位減碳轉型工作群，持續深化氣候治理與淨零管理能力。

## 建構符合國際及區域標準的低碳轉型計畫

隨著投融資規模成長，玉山的碳排放量持續升高，其中逾99%來自範疇三投融資碳排。這也代表，金融業真正的減碳挑戰，不只來自自身營運，而是如何影響並帶動整體產業價值鏈共同轉型。

然而，玉山觀察到，亞洲產業結構與

歐美不同，許多高碳排產業仍是經濟發展的重要支柱。若金融業僅以「排除高碳排」作為唯一策略，可能無法真正解決問題，甚至可能對產業與社會造成衝擊。因此，玉山開始重新思考：「金融業的角色，不應僅是篩選低碳排的對象往來，更要成為協助企業轉型的陪伴者。」

帶著這樣的想法，玉山於2025年與顧問合作，經過近一年的努力，正式推出《低碳轉型計畫》，希望透過金融專業與轉型機制，協助企業在淨零路徑上穩健前行。

不同於過去僅著重碳排總量管理，《低碳轉型計畫》強調「轉型成熟度」概念，並參考國際轉型金融標準與亞洲實務經驗，建立七級轉型成熟度分類機制：Tier 1、Tier 2為符合歐盟永續分類標準與國際淨零路徑最嚴格要求的國際標準；Tier 3、Tier 4則為符合臺灣及企業所在地區的轉型標準。

透過這個分類機制，未來玉山將從過去僅看總碳排量及排放密度，轉為辨識顧客的轉型成熟度。我們的目標非常明確：

協助Tier 3、Tier 4的顧客持續升級，最終達到國際最佳實踐的Tier 1、Tier 2；同時，也協助Tier 5、Tier 6的客戶轉型升級，朝Tier 4邁進。更重要的是，透過評估各等級內的轉型成熟度，玉山可以為客戶提供客製化的轉型解決方案。

## 發揮金融影響力，協助產業轉型升級

玉山認為，真正重要的，不只是當前的碳排高低，而是是否願意開始改變。即使是高碳排產業，只要具備清楚的轉型方向與行動，經金融機構審慎評估後，即可提供相應支持，協助其逐步升級。透過這套機制，玉山希望將資金導向「願意轉型、正在轉型」的企業，累積更多符合淨零路徑的優良資產，讓減碳與成長不再是二選一。

這樣的轉型思維，也呼應玉山的實際行動。自2021年起，玉山持續推動「ESG永續倡議行動」，從最初喚起企業對氣

候變遷的重視，到後續結合淨零專家成立「永續轉型平台」，協助企業進行碳盤查、供應鏈管理、永續報告書編製與轉型規劃。五年來，已有近500家企業夥伴響應玉山的永續倡議行動，逐步形成臺灣產業永續轉型的合作網絡。

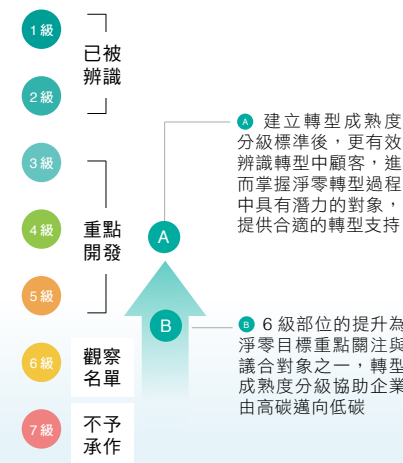
## 邁向環境永續與經濟成長的美好未來

玉山相信，淨零轉型不應只是一場環境競賽，更是一項關乎未來產業韌性與社會共好的長期工程。金融業的價值，在於能否透過專業與資源，陪伴企業走向更好的未來。未來，玉山將持續對標國際淨零趨勢，深化轉型金融與氣候風險管理能力，並結合科技、人才與金融創新，打造更完整的低碳轉型生態系。

從資金提供者，到轉型推動者，玉山期盼成為臺灣產業的永續轉型靠山，支持更多企業邁向淨零目標，共同迎向兼具經濟成長、環境永續與社會共榮的未來。

燈號	意涵	永續分類標準 <sup>註</sup>		
		歐盟	東協	臺灣
1級	特定活動已符合淨零路徑	符合	符合綠色	符合
2級	整體符合氣候一致性			
3級	符合區域氣候一致性	符合 黃色一級與 黃色二級		
4級	已有具體轉型計畫			
5級	已有初步轉型行動			
6級	現階段尚未有轉型行動			
7級	與行內既有政策衝突			

註：在符合永續分類標準的情況下，因達成難度不同而有燈號等級差異。歐盟永續分類標準為目前最高門檻，其他分類標準僅在門檻與歐盟相同時可列為燈號1或2，其餘則為燈號3或燈號4。



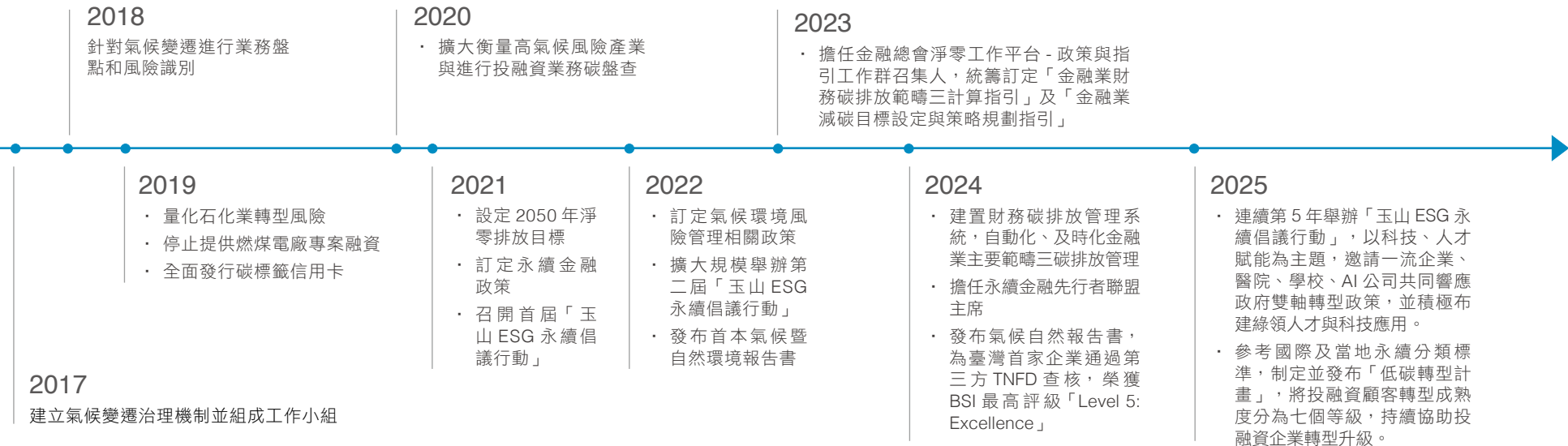
# 玉山轉型路徑

## ■ 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。設定 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。



## 氣候環境行動



## ■ 氣候及自然國際倡議

國際倡議、議合	玉山行動	國際倡議、議合	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。	碳核算金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting and Financials, PCAF)	玉山金控在 2020 年首次依據 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。
氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 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。	100% 再生能源 (Renewable Energy 100%, 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。
科學基礎減量目標倡議 (Science Based Targets initiative, 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 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。	自然相關財務揭露 (Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, 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	2025 年玉山於議題支出金額 (單位：新臺幣元)
氣候變遷因應	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	\$7,525,695
生物多樣性	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持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、金融機構和民間社會的領導人密切合作，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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	\$3,016,848

## 2.1 氣候環境治理組織架構

### ■ 治理架構

採取由上而下管理機制，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，並由審計暨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 / 不定期向管理階層匯報，以維持策略執行的透明度。



## 政策與專業團隊建構

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<sup>註1</sup>。
- 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<sup>註2</sup>。

治理單位	完成氣候自然相關教育訓練人數	總人數	受訓比例
策略委員會	8	10	80.0%
永續發展委員會	4	5	80.0%
審計暨風險管理委員會	4	5	80.0%



### 培育氣候自然金融人才

- 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累計取得 SCR、CFA ESG、CCI、ISO 14064 -1：2018、ISO 14064 -2：2019、ISO 14064 -3：2019、ISO 14067：2018、ISO 14068：2023 等國際證照<sup>註3</sup>。



### 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，質化量化投融资對自然環境的依賴與影響，並建立自然相關情境分析，探討自然衰退對業務帶來的影響。
- 建立內部財務碳排放管理系統，依 PCAF 方法論，自動化、系統化的管理投融资產生的碳排。

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 114 年年報 p.31-33。

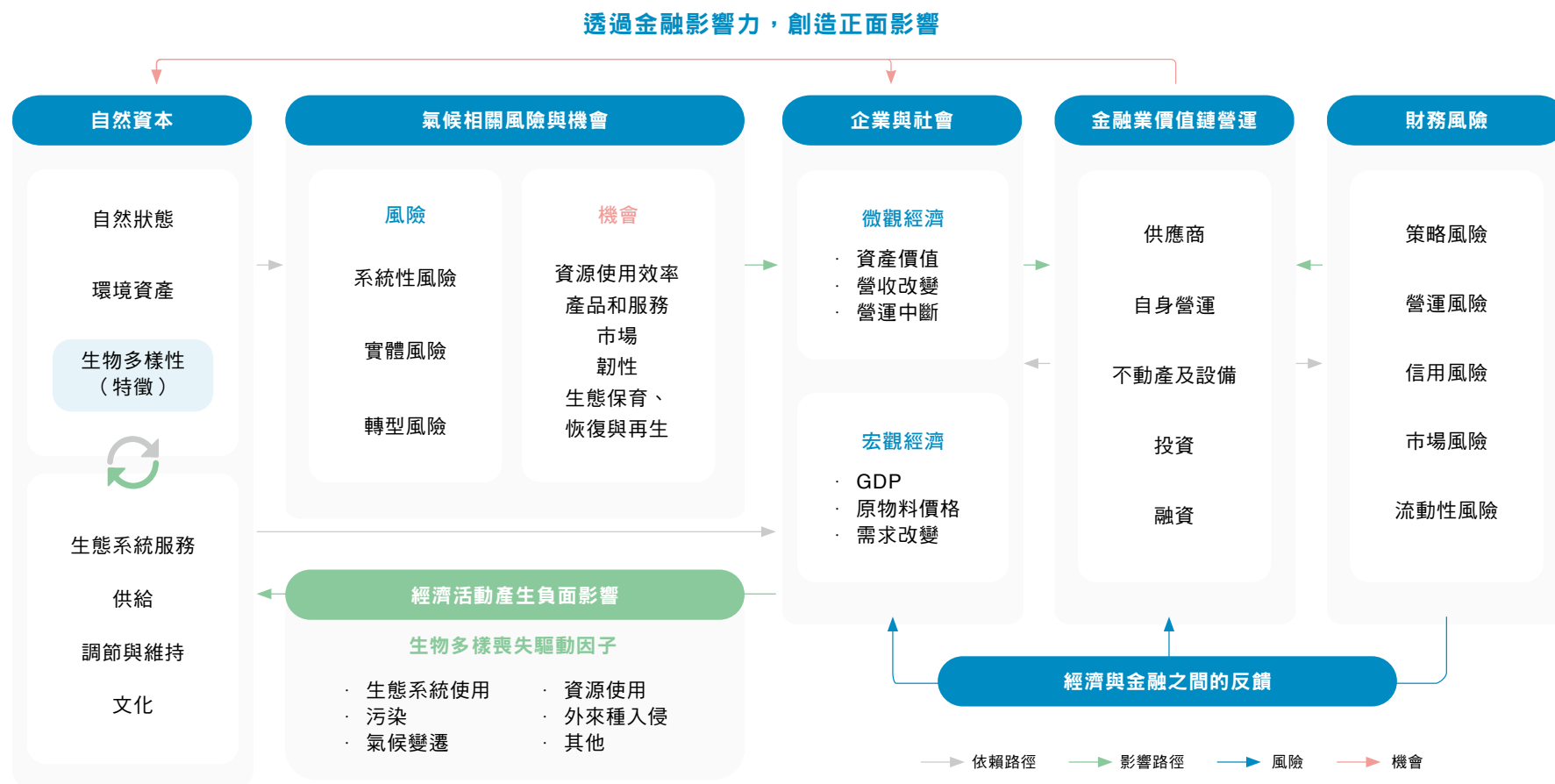
註2：董事會與高階管理階層氣候相關教育訓練詳見玉山金控 114 年年報 p.37-39。

註3：SCR 係指 Sustainability and Climate Risk；CFA ESG 係指 CFA Sustainable Investing Certificate。

## 2.2 氣候環境風險與機會

### ■ 氣候環境相關風險和機會傳導和依賴與影響路徑

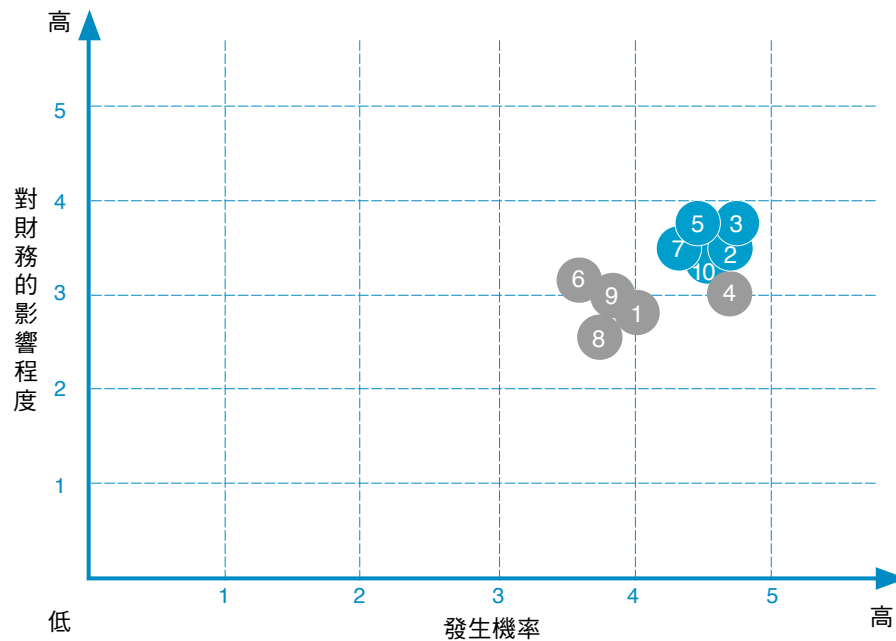
企業的商業活動與氣候、自然資本、生態系統服務緊密連結，涵蓋從採購到投融資的整個價值鏈。金融機構除了自身商業活動外，更重要的是透過投資和貸款影響客戶及其價值鏈。玉山需瞭解客戶對自然資本、生態系統服務的依賴及影響，進而管理衍生出的氣候與自然相關風險。氣候變遷與自然環境存在複雜的交互作用，玉山期許能以更為宏觀視野面對環境的議題，除了積極應對風險外，也把握永續轉型與發展綠色金融的機會。



## 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。玉山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 2 流程數位化	綠建築及環境友善措施，使用低碳能源或再生能源（如風電及太陽能等），省水、節能、減廢，並降低營運成本 流程數位化提升作業效率，減少自然資源耗用與環境衝擊	短 / 中 / 長 短 / 中
產品	3 綠色金融產品	發展綠色金融產品，引導資金投入具環境效益之領域，提供顧客永續轉型資金，創造業務機會	短 / 中
服務	4 轉型服務及議合行動 5 數位客群經營	透過倡議與議合，提升客戶氣候意識，增強氣候金融影響力，協助顧客轉型 數位化便捷金融服務，減少紙張消耗、提升顧客滿意度，並降低服務成本與環境負面衝擊	短 短
市場	6 資本市場籌資	提高金融資產多元化（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 / 籌資機會	短
營運韌性	7 培育永續人才 8 營運韌性管理	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 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	短 / 中 / 長
聲譽和品牌形象	9 生態系統保護與復育 10 金融影響力提升	參與、舉辦自然友善相關活動，幫助生態系統功能的維持、恢復與再生 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	短 / 中 / 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：機會重大性涵蓋永續相關資產佔比、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與自然相關的重大性機會識別，對照國內外政策，如巴黎協定、臺灣 2050 淨零排放路徑、綠色與轉型金融行動方案以及 TCFD 框架，根據自身能力制定營運、業務、產品及財務規劃的氣候與自然策略及行動，訂定氣候與自然相關金融產品年度與長期績效目標、自身營運環境相關目標，並投入資源，朝向環保低碳未來邁進。

重大機會項目	潛在財務影響	內部策略及目標			主要影響層面
		現行及短期 (1 年以內)	中期 (至 2030 年)	長期 (至 2050 年)	
流程數位化	<p><b>投融资：</b>提升風險評估效率，降低營運成本，增加業務效率</p> <p><b>自身營運：</b>節省能源和自然資源消耗，減少碳排費用支出，優化客戶體驗，提升客戶貢獻度。</p>	<p><b>投入資源</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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，強化不動產擔保品放款實體風險管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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，以強化風險管控效率</li> <li>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</li> </ul>		<p>產品和服務、自身營運、研發投資、產品和服務</p>
綠色金融產品	<p><b>投融资：</b>拓展綠色金融市場，增加綠色及永續相關授信及投資收入；提升企業形象，吸引 ESG 投資者，降低資金成本。</p>	<p><b>投入資源</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>綠色授信餘額 2025 年餘額新臺幣 1,376 億元，永續連結貸款 2025 年餘額新臺幣 1,048 億元</li> <li>遵循 PCAF 之方法學進行投融资活動的碳盤查，並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，投入約 6 百萬元</li> <li>依據國際及當地永續分類表準，玉山發展出符合亞洲及臺灣現況的「低碳轉型計畫」，辨識投融资部位的轉型成熟度，做為未來支持顧客轉型升級的基礎工程，投入約 1,300 萬元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2030 年目標為成為中小企業永續靠山、顧客最佳永續夥伴</li> <li>2030 年綠色授信餘額目標 1,300 億元</li> <li>2030 年永續連結貸款餘額目標佔法金總授信餘額 13%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<p>產品和服務、供應鏈或價值鏈、調適和減緩活動</p>
數位客群經營	<p><b>投融资：</b>精準行銷綠色金融產品，提升交叉銷售機會，增加手續費收入</p> <p><b>自身營運：</b>降低實體服務成本，提高客戶忠誠度，創造差異化競爭優勢，提升整體營收。</p>	<p><b>投入資源</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>銀行數位活躍顧客 (相對於全體活躍顧客) 2030 年目標佔比 70%</li> <li>證券電子下單佔比 2030 年目標為 91%</li> <li>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</li> </ul>		<p>產品和服務、供應鏈或價值鏈、自身營運</p>
培育永續人才	<p><b>自身營運：</b>提升 ESG 風險管理能力，強化永續金融專業知識，降低因氣候或自然相關風險造成的潛在損失；吸引優秀人才加入，降低人力流失風險及相關招募成本。</p>	<p><b>投入資源</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>積極培育內部人才能力，規劃補助永續及氣候環境相關證照</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工平均訓練時數維持 50 小時以上</li> <li>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劃，使當年度數位相關能力學習覆蓋率達 80%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<p>自身營運</p>
金融影響力提升	<p><b>投融资：</b>引導資金流向永續產業，降低整體投資組合的碳排放強度，減少未來碳稅/費支出；提升品牌聲譽，有助於拓展業務，提升玉山市場份額</p> <p><b>自身營運：</b>提升企業形象，吸引更多認同永續理念的客戶，增加客戶黏著度，並有助於降低資金成本。</p>	<p><b>能力運用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>參與監理機構及公會氣候相關專案協助訂制相關規範，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</li> <li>發布維護生物多樣性暨不毀林承諾，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，逐步實現 2030 年不毀林目標 (No Net Deforestation)</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>對標國際標準 (如 CDP、DJBIC 等永續相關評鑑) 逐年精進，並於 2050 年達成淨零排放</li> </ul>	<p>產品和服務、供應鏈或價值鏈、調適和減緩活動、自身營運</p>

## 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碳足跡標籤認證
- 發卡累計 **863 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、設置太陽光電發電設備者等，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，2025 年底提供利率或手續費優惠共計 **1,801 戶**，餘額新臺幣 **280 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 2025 年底餘額 **1,376 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 2025 年底餘額 **1,048 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
- 2021~2025 年推動「玉山 ESG 永續倡議行動」，累計與 **496 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 2025 年底，累計與超過 **331 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 2025 年底餘額新臺幣 **1,212 億元**
- 2026 年目標較前一年餘額成長 10%

#### 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 2025 年底玉山銀行發行量新臺幣 **298 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
- 2025 年玉山銀行承銷綠色債券與可持續發展債券共 3 件，承銷金額為新臺幣 **11 億元**
- 2025 年玉山證券承銷企業符合「永續經濟活動」案件數共 5 件，承銷金額為新臺幣 **0.27 億元**

#### 永續相關專案避險及諮詢服務

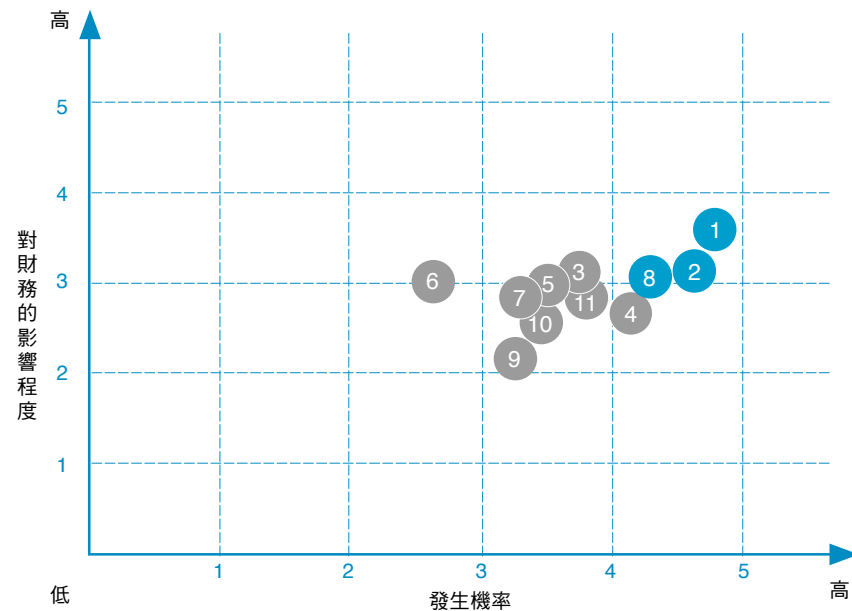
- 發展風電及太陽能光電案場等永續相關專案避險及諮詢，以金融服務支持環境友善
- 2025 年提供 5 件避險交易服務，總金額約新臺幣 **115 億元**

## 2.4 氣候環境風險辨識與管理

GRI：201-2

2026 年世界經濟論壇 (WEF) 全球風險報告指出，在未來十年內，氣候環境相關風險依然被視為主要長期風險，極端天氣事件的頻發、生物多樣性喪失與生態系統崩解及地球系統劇變等問題日益嚴重，可能引發系統性風險。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 / 費徵收，或是自然資源使用的額外支出	針對碳排放或是自然資源耗用要求補償 (如生物信用額度) 的額外支出，造成公司及投融資標的財務衝擊	短 / 中
	2 氣候自然法規趨嚴	環境相關法規及監理力度提升，提高自然資源取得、廢棄物處理及土地利用限制，使企業需調整營運模式以符合標準，造成費用及成本上升	短 / 中
技術	3 敏感性資產價值減損	低碳及環境友善科技進步，取代現有產品和服務，或因應氣候環境轉型的額外支出，與投入新技術後效益未達預期，影響自身營運或顧客，使財務風險上升	短 / 中
	4 原物料價格波動	依賴自然資本供給的水、電、原物料等價格波動增加成本，影響自身營運或顧客，使財務風險上升	短
市場	5 消費者偏好改變	消費者偏好轉變，營運及投融資決策考量對氣候自然影響的因素、因應氣候及自然環境議題	短 / 中
	6 負面新聞 / 訴訟	自身營運或顧客未妥善管理氣候環境風險，產生負面新聞，甚至面臨訴訟風險或信用貶損	短
責任	7 裁罰風險上升	防漂綠及自然環境相關法規趨嚴，使遵循成本及裁罰風險上升	短
立即性	8 自然災害	颱風、洪水、地震等自然災害造成營運據點或投融資對象營運中斷及價值減損	短
	9 生態系統服務減損	營運所依賴的生態系統服務減損 (如缺水、污染、生物多樣性下降等)，衝擊自身或顧客之營運	短 / 中
長期性	10 氣候及自然環境劣化	氣候變遷、生物多樣性喪失影響經濟，衝擊自身及顧客之營運模式，造成資產減損或提早汰換增加成本	短 / 中 / 長
系統性	11 氣候環境不可逆退化	全球升溫超過 1.5 或 2°C，導致自然或生物多樣性不可逆退化，對經濟及企業造成較大規模及幅度之衝擊產生系統性風險	短 / 中 / 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一年內短期信用、超過一年而在七年以下之中期信用，超過七年者為長期信用。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

玉山針對 2.4 章節所辨識出的重大性風險，針對主要面臨的相關風險影響程度進一步進行影響性辨識：

重大風險項目	氣候環境風險類別	當前影響描述	潛在影響描述	主要影響層面	對應傳統風險類別
碳稅 / 費徵收，或是自然資源使用的額外支出	轉型風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>玉山約有 11.99% 企業授信部位屬於經濟部公布之六大主要能源消費產業，客戶排碳成本增加，進而使玉山投融資組合收益下降</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>碳稅 / 費增加高耗能及高碳排產業客戶的營運成本，若未能及時轉型，可能面臨組織重整或營運中斷，導致玉山投融資組合營收降低</li> <li>未能積極減碳的投資標的，可能因碳稅 / 費的影響而價值下跌，長期因失去市場競爭力而遭受價值減損，導致玉山投融資組合營收降低</li> </ul>	產品和服務	信用 / 市場
		<ul style="list-style-type: none"> <li>玉山 2025 年自身營運節能減碳措施相關投入費用共 1.45 億元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>玉山為符合主管機關和利害關係人的期望，需增加在節能設備、綠色能源等方面的投資，提升能源使用效率</li> <li>若玉山未能積極履行低碳轉型承諾，可能遭受負面新聞報導，損害企業聲譽，影響客戶關係和投資者信心，導致營收降低或取得資本困難</li> </ul>	自身營運、資本取得、調適與減緩	作業
		<ul style="list-style-type: none"> <li>玉山 2025 年綠色採購申報金額約 5.5 億元，迄今累計採購金額超過 34.5 億元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商因應碳稅 / 費的增加，可能將成本轉嫁給玉山，導致玉山的營運成本費用提升</li> <li>供應商若未能有效減碳，可能面臨市場淘汰或供應鏈重組，影響玉山服務的穩定性及營運成本</li> </ul>	自身營運、供應鏈或價值鏈、調適與減緩	作業
氣候自然法規趨嚴	轉型風險		<ul style="list-style-type: none"> <li>更嚴格的環評和土地利用規範，可能限制鄰近環境敏感區域的廠區開發和營運，影響玉山授信資產品質</li> <li>法規趨嚴可能導致投資標的營運受限，影響其還款能力，增加玉山的信用風險</li> </ul>	自身營運、供應鏈或價值鏈	信用 / 市場
		<ul style="list-style-type: none"> <li>2025 年未有相關的財務影響</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>玉山需投入更多資源以符合環保法規、能源效率標準等相關法規，增加合規成本</li> <li>違反相關法規可能導致玉山面臨主管機關的罰款、停業處分，以及聲譽損害，影響業務拓展</li> </ul>	自身營運、資本取得	作業
			<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商為符合法規，可能將成本轉嫁給玉山，導致玉山的營運成本費用提升</li> <li>供應商若無法符合法規要求導致營運中斷，可能影響玉山服務的穩定性</li> </ul>	供應鏈或價值鏈	作業
自然災害	實體風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>自然災害 (如颱風、洪水) 可能導致抵押品價值減損，影響玉山授信資產品質</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資標的可能因災害導致營運中斷、收入減少，影響其還款能力</li> <li>氣候變遷使自然災害發生頻率和強度增加，可能導致總體經濟下滑，進而影響玉山資產品質</li> </ul>	資本取得、供應鏈或價值鏈	信用 / 市場
		<ul style="list-style-type: none"> <li>玉山營運據點可能受極端天氣影響，造成行舍、設備毀損，或員工無法正常出勤，影響服務提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>極端天氣事件可能迫使玉山關閉營運據點，影響客戶交易、資金調度等，損害客戶關係和聲譽</li> </ul>	自身營運、產品和服務	作業
		<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商可能因災害影響服務提供，導致玉山營運受阻</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商若無法有效應對災害而營運中斷，可能影響玉山服務的穩定性</li> </ul>	供應鏈或價值鏈	作業

註：玉山金控 2025 年度未有重大風險面之收購或撤資及研發投資方面的影響。

## 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。

風險項目	主要影響範疇	風險因子	管理措施 / 資源投入
碳稅 / 費徵收，或是自然資源使用的額外支出	低碳轉型	降低自身營運及投融资碳排放量	<b>資源投入</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 遵循 PCAF 之方法學進行投融资活動的碳盤查，並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，投入約 6 百萬元</li> <li>· 依據國際及當地永續分類表準，玉山發展出符合亞洲及臺灣現況的「低碳轉型計畫」，辨識投融资部位的轉型成熟度，做為未來支持顧客轉型升級的基礎工程，投入約 1,300 萬元。</li> <li>· 盤查範疇一、二的碳排，並規劃減緩措施 ( 如綠建築、電動及油電混合車、再生能源等 )，共投入約 1.81 億元</li> <li>· 依 SBTi 設定目標並進行減碳</li> </ul>
	授信	企業放款	<b>能力運用</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 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</li> <li>· 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</li> <li>· 透過議合鼓勵或協助企業重視永續經營議題、展開 ESG 行動</li> <li>· 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</li> </ul>
	投資	股票及債券投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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</li> <li>· 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</li> <li>· 透過議合鼓勵或協助企業重視永續經營議題、展開 ESG 行動</li> <li>· 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</li> </ul>
氣候自然法規趨嚴	授信	企業放款 / 不動產擔保品放款	<b>能力使用</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 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</li> <li>· 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</li> <li>· 參考銀行公會赤道原則 4.0 之指引辦理企業授信審核</li> </ul>
	自身營運	合規與聲譽	<b>能力使用</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 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</li> <li>· 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</li> </ul>
自然災害	授信	不動產擔保品放款	<b>資源投入</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 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，強化不動產擔保品放款實體風險管理</li> </ul> <b>能力運用</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 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</li> <li>· 將淹水風險因子危害度 ( 如強降雨、颱風次數增加 )、脆弱度 ( 如該地區是否容易淹水 ) 納入不動產擔保品分區標準中，並依分區制定貸放額度及成數上限，以控管擔保品潛在減失風險</li> <li>· 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</li> <li>· 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</li> </ul>
	自身營運	災害應變 供應商管理	<b>資源投入</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 玉山針對新設據點及既有營運據點進行氣候環境分析與調適規劃。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 公尺以上之據點進行防水閘門設置，目前共有 10 間分行據點設置防水閘門</li> <li>· 導入永續採購標準管理供應商</li> </ul> <b>能力運用</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 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</li> <li>· 「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</li> </ul>

## 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	未來一年	<ul style="list-style-type: none"> <li>2030年</li> <li>2050年</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2030年</li> <li>2050年</li> </ul>
情境設定	國內氣候變遷因應法徵收碳費	<ul style="list-style-type: none"> <li>IEA- Net Zero 2050</li> <li>NGFS-Net Zero 2050</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IPCC SSP1-2.6</li> <li>IPCC SSP2-4.5</li> <li>IPCC SSP5-8.5</li> </ul>
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"> <li>2030年</li> <li>2050年</li> <li>世紀末</li> </ul>
情境設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>IPCC SSP1-2.6</li> <li>IPCC SSP2-4.5</li> <li>IPCC SSP5-8.5</li> </ul>
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	長期	短期	長期
評估時期	未來一年	<ul style="list-style-type: none"> <li>2030年</li> <li>2050年</li> </ul>	未來一年	<ul style="list-style-type: none"> <li>2030年</li> <li>2050年</li> </ul>
情境設定	假設我國實施全產業碳費徵收政策（NTD\$1,000/tCO <sub>2</sub> e）	<ul style="list-style-type: none"> <li>NGFS-Net Zero 2050</li> <li>NGFS- Delayed Transition</li> <li>NGFS- Fragmented World</li> </ul>	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"> <li>IPCC SSP1-1.9</li> <li>IPCC SSP1-2.6</li> <li>IPCC SSP2-4.5</li> </ul>
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，強化不動產擔保品放款實體風險管理。	

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之潛在影響，我們針對供應鏈相關之轉型風險及實體風險進行分析。轉型風險評估結果顯示，在假設供應商將新增碳費全數轉嫁予玉山之情境下，採購成本增加程度以 2050 年 NGFS Net Zero 情境最高，碳費轉嫁金額約佔採購金額之 1.74%。實體風險評估結果則顯示，在 2030 年各情境下，國內供應商之氣候實體風險皆落於低至中低風險等級。玉山將持續透過教育訓練之宣導與雙向交流，鼓勵供應商及早建立因應策略，於互惠基礎下降低營運成本，並促進供應商之永續發展。

### 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"> <li>短期情境（國內徵收碳費）</li> <li>NGFS Net Zero 2050</li> <li>IEA Net Zero 2050</li> </ul>	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"> <li>IPCC SSP1-2.6（低度排放情境）</li> <li>IPCC SSP2-4.5（中度排放情境）</li> <li>IPCC SSP5-8.5（高度排放情境）</li> </ul>	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

#### 國內外供應商轉型風險分析結果

單位：新臺幣仟元

情境設定	短期	NGFS Net Zero		IEA Net Zero	
		2030年	2050年	2030年	2050年
其他製造業	595	11,993	30,961	8,738	15,604
服務性質（金融、服務、地產）	1,449	29,190	75,355	21,268	37,979
建築	66	1,336	3,450	974	1,739
合計	2,111	42,519	109,766	30,980	55,322
碳費轉嫁總額佔採購金額比例	0.03%	0.67%	1.74%	0.49%	0.88%

#### 國內供應商實體風險分析結果

單位：供應商家數佔比

情境設定	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%	1.27%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
中低風險	78.48%	93.67%	46.84%	92.41%	83.54%	94.94%
低風險	21.52%	5.06%	53.16%	7.59%	16.46%	5.06%

### 2. 自有營運據點氣候情境分析

依據實體風險之危害度、脆弱度及暴露度，並參考 IPCC 第六次評估報告（AR6）所揭示之 SSP1-2.6、SSP2-4.5 及 SSP5-8.5 情境，分別以 2030 年、2050 年及世紀末作為分析時間點，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 年各情境下，均未出現高風險之營運據點；惟於世紀末 SSP5-8.5 情境下，將有 2.89% 之營運據點落於較高淹水風險等級。

### 分析流程

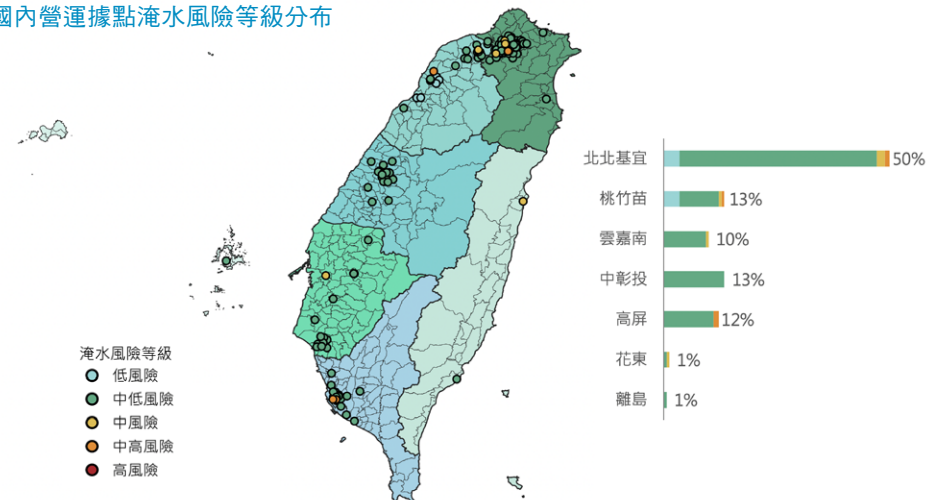
	氣候情境	衝擊途徑	潛在財務影響
實體風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>IPCC SSP1-2.6（低度排放情境）</li> <li>IPCC SSP2-4.5（中度排放情境）</li> <li>IPCC SSP5-8.5（高度排放情境）</li> </ul>	暴雨機率上升、淹水深度增加	影響營運穩定、對顧客之服務及營收

### 分析結果

單位：據點佔比

情境設定	SSP1-2.6			SSP2-4.5			SSP5-8.5		
	2030年	2050年	世紀末	2030年	2050年	世紀末	2030年	2050年	世紀末
高風險	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.89%
中高風險	0.00%	1.73%	0.00%	0.00%	1.16%	0.00%	0.00%	2.31%	5.78%
中風險	4.05%	5.78%	4.05%	4.05%	2.89%	4.05%	4.05%	2.89%	7.51%
中低風險	66.47%	77.46%	36.99%	50.87%	72.83%	70.52%	68.79%	86.13%	83.82%
低風險	29.48%	15.03%	58.96%	45.09%	23.12%	25.43%	27.17%	8.67%	0.00%

### 國內營運據點淹水風險等級分布



### 3. 投融资資產氣候情境分析

#### 分析方法

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

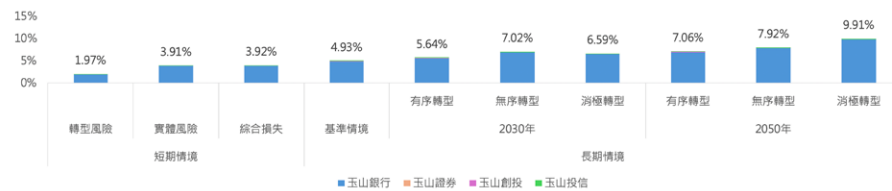
註 1：因長、短期情境之方法論不同，分析結果不宜逕予比較。

註 2：長期情境說明：(1) 有序淨零情境：對應 NGFS 之「Net Zero 2050」情境以及 IPCC 之「SSP1-1.9」情境，本情境用以評估全球循序漸進以達到 2050 年淨零排放之路徑下，銀行之潛在風險。(2) 無序轉型情境：對應 NGFS 之「Delay Transition」情境以及 IPCC 之「SSP1-2.6」情境，本情境用以評估延遲開始進行轉型但仍須達到全球世紀末升溫於 2°C 以內之目標下，銀行之潛在風險。(3) 消極轉型情境：對應 NGFS 之「Fragmented World」情境以及 IPCC 之「SSP2-4.5」情境，本情境用以評估延遲開始且無法達成減碳目標而帶來較嚴重的暖化情況下，對於銀行之潛在風險。

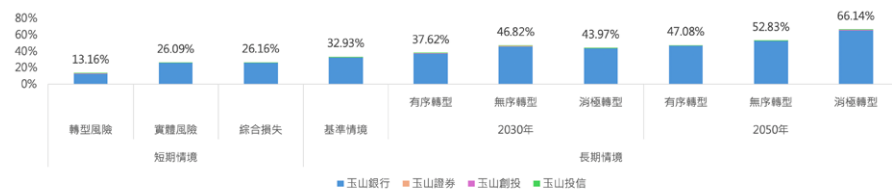
#### 分析結果

分析結果顯示，最大預期損失發生於 2050 年消極轉型情境，玉山金控整體預期損失合計為新臺幣 270.7 億元，其中包含玉山銀行預期損失 269.0 億元、玉山創投 1.3 億元、玉山證券 4,154 萬元，以及玉山投信 12 萬元。整體而言，該情境下玉山金控之預期損失分別佔基準年（2025 年）淨值 9.91%，以及基準年稅前損益 66.14%。各情境之分析結果如下。

預期損失佔金控（合併）基準年淨值比率



預期損失佔金控（合併）基準年稅前損益比率



#### (1) 高耗能及高碳排產業分析

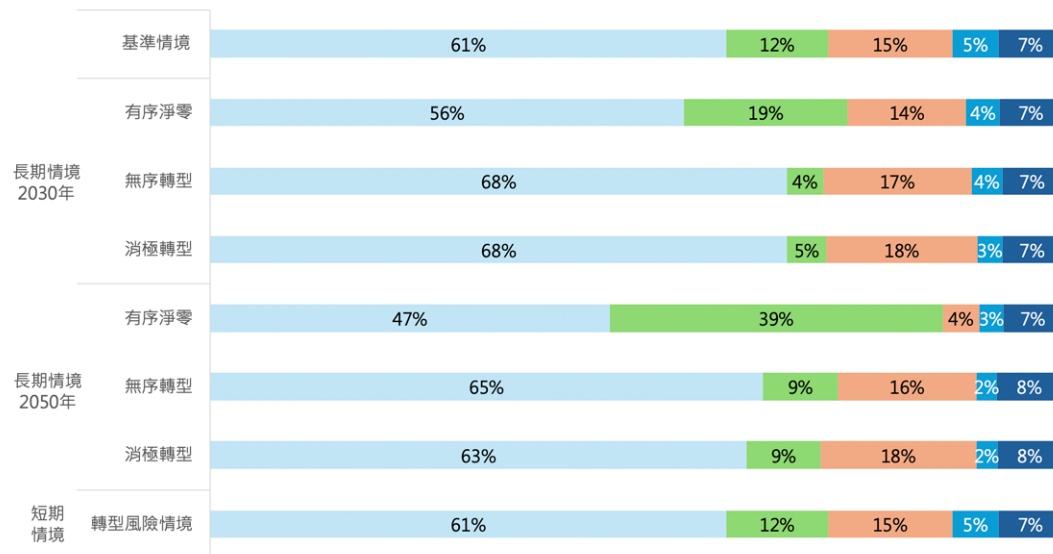
因應極端氣候，各國訂定「2050 淨零排放」目標，並提出各種減碳的應對措施和政策，可能對高耗能及高碳排產業帶來較大的營運、營收衝擊，影響企業還款能力，進而增加違約風險；此外，高耗能及高碳排產業對極端氣候事件之敏感性也普遍較其他產業為高，可能因淹水、乾旱等實體風險影響，衝擊營運持續及穩定性。因此，有必要針對高耗能及高碳排產業進行分析，以落實氣候風險管理。參考經濟部依「能源管理法」第八條第二項規定公布之六大主要能源消費產業（石化業、電子業、鋼鐵業、水泥業、紡織業、造紙業），以國內外企業授信部位為分析對象，約有 11.99% 屬於高耗能及高碳排產業，其中以電子業佔比 9.01% 為最多。各情境下預期損失佔金控基準年（2025 年）淨值比率以 2050 年消極轉型情境為最高，合計佔比 0.70%。

#### 六大高耗能及高碳排產業

單位：百分比

產業別	暴險金額佔比	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	0.72%	0.02%	0.02%	0.03%	0.03%	0.03%	0.03%	0.03%	0.02%	0.02%	0.02%
電子業	9.01%	0.29%	0.35%	0.38%	0.36%	0.38%	0.41%	0.44%	0.20%	0.21%	0.21%
鋼鐵業	0.65%	0.01%	0.01%	0.01%	0.01%	0.01%	0.01%	0.01%	0.01%	0.02%	0.02%
水泥業	0.10%	0.00%	0.03%	0.01%	0.00%	0.00%	0.04%	0.09%	0.00%	0.00%	0.00%
紡織業	0.62%	0.01%	0.01%	0.01%	0.01%	0.01%	0.02%	0.02%	0.01%	0.01%	0.01%
造紙業	0.89%	0.02%	0.03%	0.03%	0.03%	0.03%	0.05%	0.11%	0.01%	0.02%	0.02%
<b>總和</b>	<b>11.99%</b>	<b>0.35%</b>	<b>0.46%</b>	<b>0.46%</b>	<b>0.45%</b>	<b>0.46%</b>	<b>0.56%</b>	<b>0.70%</b>	<b>0.25%</b>	<b>0.27%</b>	<b>0.27%</b>

轉型風險等級分布

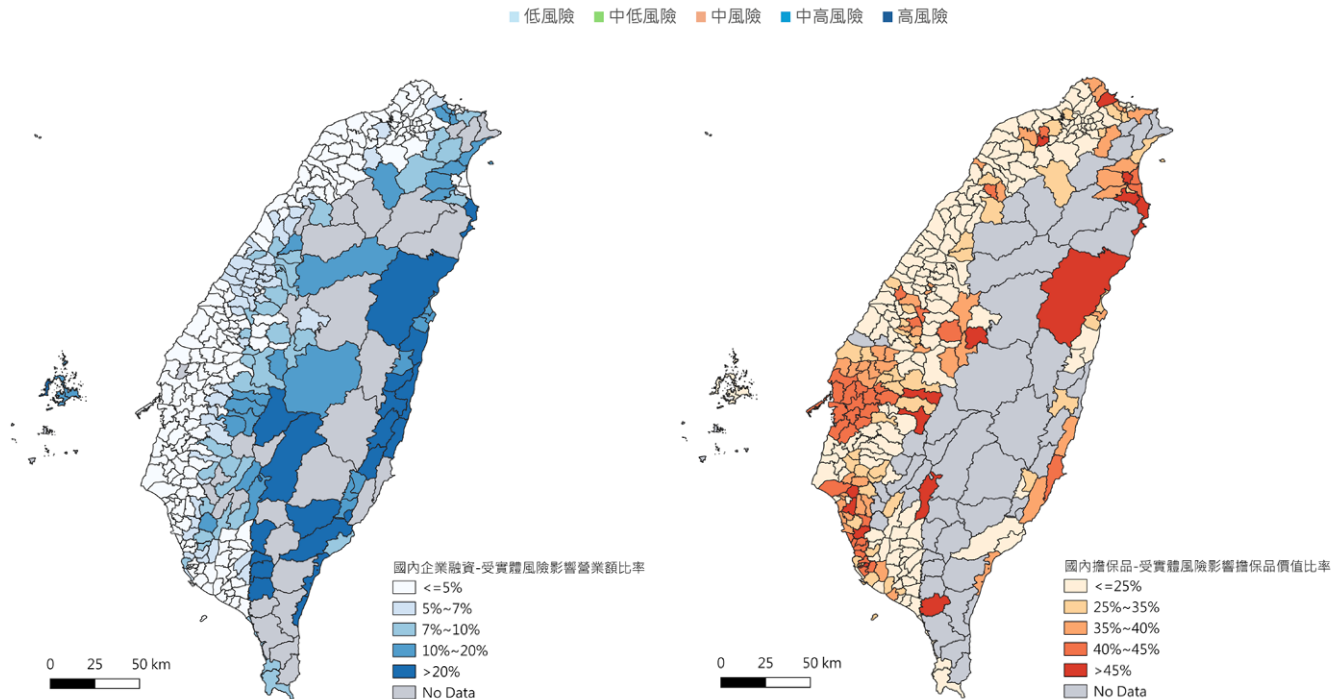


(2) 轉型風險財務影響分析

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。以國內企業投融資部位為分析對象，分析結果顯示，無論於長期或短期情境下，低至中低風險等級之部位佔比均超過七成。其中，2050年有序淨零情境之佔比最高，低至中低風險等級之部位達86%，主要因該情境假設企業積極推動減碳作為所致。

(3) 實體風險財務影響分析

實體風險主要評估投融資標的營運所在地及擔保品座落地是否位於高氣候風險地區，並分析極端氣候事件對營運持續性及資產價值可能造成之潛在衝擊。分析結果如下，圖中顏色愈深之區域，表示其風險程度及相關部位佔比較高。在2050年消極轉型情境（預期損失最高之情境）下，國內融資部位中，企業營業額受實體風險影響程度以花東地區較為顯著，最高可達36.4%。就不動產擔保品而言，實體風險對擔保品價值減損比率之影響，則以西南部及東部地區相對較為顯著。



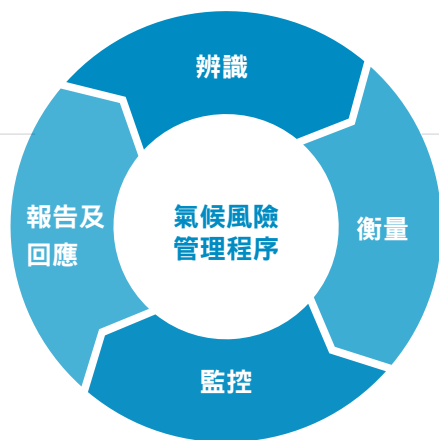
## 2.4.4 氣候環境風險管理程序

### 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環境風險報告，定期向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），辨識較易受氣候變遷影響之產業別，作為對外資訊揭露及內部風險管理與決策之參考基礎。依據辨識結果，2025 年底氣候敏感性產業之投融资暴險情形如下表所示，其中氣候敏感性產業投融资佔比為 5.92%。玉山已設定 2040 年全面撤資煤炭及非傳統油氣企業及 2050 年達成淨零排放之目標，並持續就高碳排企業進行議合。透過科學化分析方法及穩健的風險管理機制，逐步降低氣候相關風險，並朝淨零目標邁進。

### 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	0.46%
	電力設施及公用事業	1.23%
交通運輸行業	交通運輸業	1.62%
材料和建築	石化 / 化學	1.64%
	金屬製造 / 冶煉	0.39%
	水泥和玻璃	0.12%
農業、食品和林業產品行業	農林漁牧	0.13%
	造紙	0.33%
氣候敏感性資產		5.92%
非氣候敏感性資產		94.08%
<b>合計</b>		<b>100.00%</b>

註：氣候敏感性資產盤查部位包含銀行、證券、創投與投信。

## 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，彙整如下表。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"> <li>· 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</li> <li>· 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）</li> <li>· 《土壤及地下水污染整治法》所列管之不動產擔保品避免承作</li> </ul>
強化管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 石油、天然氣、動力煤礦、砂/石採取及其他礦業、林業等商業活動應審慎評估並定期追蹤</li> <li>· 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</li> <li>· 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</li> <li>· 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</li> <li>· 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</li> <li>· 危險山坡地社區案件加強審視作業流程</li> <li>· 授信客戶若涉及環境污染裁罰案例，設計相關機制鼓勵客戶改善問題</li> </ul>
積極支持	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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，為臺灣在地及國家社會邁向 SDGs 增添動力</li> <li>· 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</li> </ul>

## 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

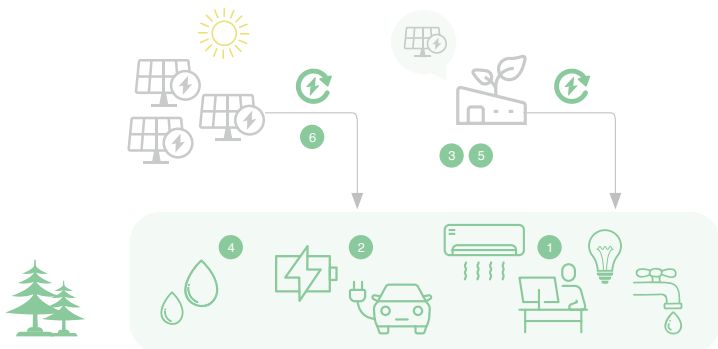
### 2.5.1 自身營運管理

面對日益緊迫的氣候變遷挑戰，全球各國與企業紛紛制定並強化氣候調適與減緩策略。玉山金控積極推動減碳、減水及減廢等多項永續行動，從內落實節能政策與推廣環境教育，打造節能減碳的企業文化；對外則明確訂定中長期環境目標，朝著可衡量、透明與負責任的永續發展前進。

#### ■ 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%。

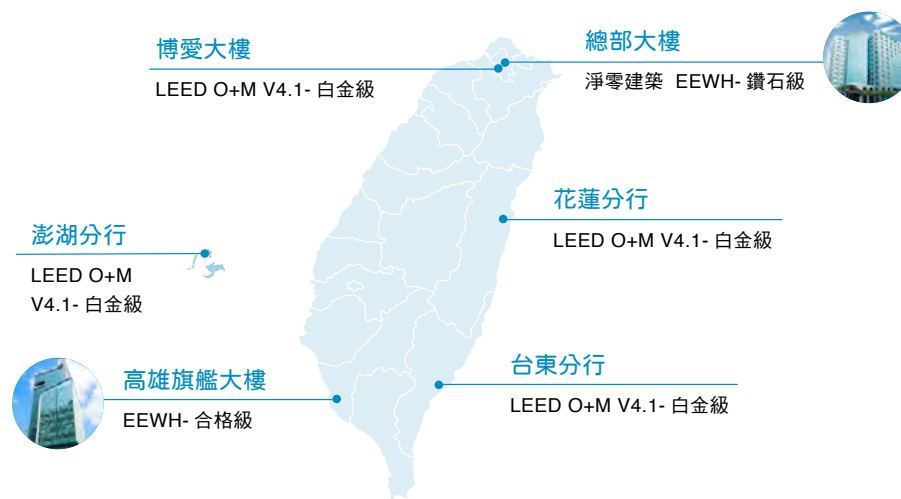
#### 低碳營運架構圖



- 1 使用節能設備：採用具有節能標章之空調、照明設備及省水標章之用水器具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 建置雨水回收系統：蒐集雨水並進行過濾處理，作為景觀植栽澆灌循環使用以達省水效益。
- 5 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。
- 6 簽署購電協議：全力轉供再生能源電力，營造低碳營運環境。

#### 綠建築 ( EEWB & LEED )

承諾於 2027 年將所有國內自有大樓打造成綠建築，2025 年共完成 30 個據點，完成比例達 86%



#### 太陽能屋頂

2025 年 **100%** 完成國內自有大樓太陽能板建置

■ 減碳作為 GRI : 302-1、302-3、305-1、305-2、305-3、305-4

全球各國政府與企業對碳議題的關注日益提升。隨著碳排放成為有價資產，減碳已不再只是口號。歐盟碳邊境調整機制 (CBAM) 已於 2026 年全面正式實施、英國政府也規劃於 2027 年啟動碳邊境調整機制 (UK CBAM)、臺灣的碳費制度也已於 2025 年正式上路，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

玉山自 2023 年起規劃並導入範疇一與範疇二內部碳定價機制，先行訂定碳費價格，將碳費概念納入節能效益評估，並透過溫室氣體盤查，分析各單位碳排放與碳費資訊。2024 年於國內所有銀行碳定價，將排碳成本納入日常營運，使各單位認知碳排放即為成本，進而引導各部門建立並落實碳排管理措施。

積極推廣再生能源

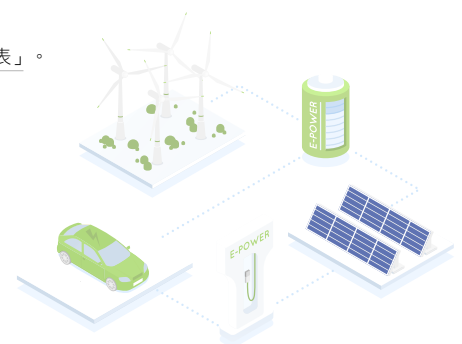
玉山金控承諾於 2040 年前，於海內外所有據點全面採用 100% 再生能源。為落實此目標，子公司玉山銀行已於 2025 年完成國內自有大樓太陽能板建置；同時，子公司玉山證券自 2025 年 1 月起轉供再生能源電力。2025 年度整體再生能源使用比例為 55.97%，展現朝 2050 年淨零碳排放目標持續邁進的決心。



📌 已超前 2030 年目標

<p>2025 年目標</p> <p>🎯</p> <p>範疇一 + 二碳排放量降低 <b>21%</b>          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%</p>	<p>2025 年成果</p> <p>✅</p> <p>範疇一 + 二碳排放量降低 <b>50.56%</b>          範疇三 - 燃料和能源相關活動碳排放量降低 46%          國內據點再生能源使用比例達 60.96%</p>
<p>2026 年目標</p> <p>🎯</p> <p>範疇一 + 二碳排放量降低 <b>25.2%</b>          範疇三 - 燃料和能源相關活動碳排放量降低 25.2%          國內據點再生能源使用比例達 55%</p>	<p>2030 年目標</p> <p>🎯</p> <p>範疇一 + 二碳排放量降低 <b>42%</b>          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%</p>

註 1：2020 年範疇一 & 二碳排量 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。

### 導入 ISO 46001：2019 認證範疇

玉山銀行於 2021 年導入 ISO 46001：2019 水資源效率管理系統，在此盤查架構下深入檢討據點的用水改善措施，以用水量為基準，2025 年導入比例為 25%，標的包含營運據點及辦公大樓，未來將持續擴大管理邊界，並持續進行多項用水及廢水減量措施，並藉由持續宣導正確用水觀念、建立同仁個人良好之生活習慣，減少日常不必要的浪費，建立基線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 AB 兩棟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邊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。2025 年共回收並使用 9.46 千噸 (megaliters) 的雨水；為達成水資源有效使用，設置雨水感知器偵測當下雨量，若有下雨則不進行澆灌。除此之外，針對老舊用水設備進行汰換，並選用節水標章之節水器具，建立環境友善的用水環境。



2025 年目標  
營收用水量降低 **15%**



2025 年成果  
營收用水量降低 **46.84%**



2026 年目標  
營收用水量降低 **18%**



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，均以 2020 年營收用水量 4.71 噸／佰萬元為準。

## ■ 減廢作為 GRI：306-3

保護地球是每位世界公民的共同責任，我們日常所使用的資源大多來自大自然，應當善加利用並回饋社會。然而，許多材料難以自然分解或再利用，最終成為垃圾。無論是掩埋或焚化，都無法真正消滅問題，只是將負擔延後或轉移。期盼透過改變日常行為、發揮個人影響力，與社會大眾攜手邁向「零廢棄」的永續未來。

### 落實回收分類 新增回收項目：廢紙容器

為減輕地球負擔，持續與同仁宣導務必落實垃圾分類。自 2025 年第四季起，玉山銀行辦公大樓全面新增「廢紙容器」回收項目，藉以減少一般垃圾量並提升資源回收的成效，讓可利用的資源發揮最大效益，2025 年共回收 3,100 公斤之廢紙容器，為邁向零廢棄社會貢獻一份力量。

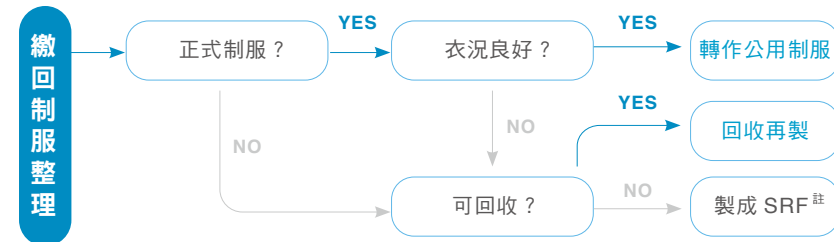


### 織品循環再讀：經濟循環 將員工制服回收製作燃料棒

為響應國際「零廢」趨勢，玉山持續以創新與循環經濟為導向推動織品再利用。於製衣過程中，我們致力減少用水與化學藥劑，降低對環境的影響；在減廢層面，先以「資源共享」為初期作法：將尺寸不合、汰換或離職同仁的制服回收，經分類整理後，堪用者提供同仁申請配發或作為公用制服共享。目前總部、希望、科技及博愛大樓均設有公用制服，供尚未領取正式制服的同仁臨時借用。

2022 年因應同仁長時間穿著需求，全面汰換制服款式；舊制服經回收、整理與清潔後，委由專業回收燃料廠處理，將布料碎片與棉絮製成廢棄燃料棒，替代煤炭等工業鍋爐燃料使用。累計至 2025 年，已回收舊制服 3.7 公噸，並達成 100% 製作成燃料棒的目標。

未來亦配合環境部資源循環署「機關及公民營單位服飾紡織品循環採購指引」，積極與廠商合作：回收後將依衣物材質判定，分流進行「重新造粒抽絲再製」或「回收製作燃料棒」，以提升資源化利用率並推動紡織品全循環。



註：固體再生燃料 (Solid recovered fuel, SRF) 係指由符合環境部發布「共通性事業廢棄物作為固體再生燃料原料再利用管理辦法」、「固體再生燃料製造技術指引與品質規範」之合法 SRF 製造廠，選用廢塑膠、廢紙、廢木材、廢紡織品等非有害適燃性固體廢棄物作為原料，並透過多階段物理處理程序，去除金屬、砂土、玻璃等不適燃雜質，製造出符合「固體再生燃料品質標準」之產品。



## 2025 年目標

營收廢棄物量降低 **50.1%**

## 2025 年成果

營收廢棄物量降低 **55.0%**

## 2026 年目標

營收廢棄物量降低 **55.7%**

## 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，要求年度交易金額達一定金額以上之供應商回覆「供應商永續發展自評表」及簽署「人權及環境永續條款承諾書」，內容明確說明玉山對供應商在誠信經營、道德準則、勞工管理、禁用童工、消除各種形式之強迫勞動、無危害勞工基本權利情事、基本人權、及職安衛風險等面向的要求及期待。此外，為掌握供應商永續風險，於交易各階段訂定審查機制，相關成果如下表：

單位：家

	2025	2024	2023
參與供應商大會家數	46	46	47
供應商評核會議討論家數	284	73	11
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	285	396	248

## ■ 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 20400：2017 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，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，2025 年本地供應商採購比率達 97%。為實現 SDG12「責任消費與生產」，玉山積極參與環境部推動之全民綠色生活與消費者之政策，秉持綠色消費原則，並持續參與環境部所推動之「民間企業與團體綠色採購實施計畫」，已連續 16 年榮獲環境部頒發「綠色採購標竿績優單位」，2025 年綠色採購申報金額約 5.5 億元，迄今累計採購金額超過 34.5 億元。期望透過採購需求影響供給，促進形成綠色供應鏈，以發揮自身影響力，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政策及社會創新產品及服務採購，以生命週期評估採購產品循環機會；在社會創新產品及服務採購獎勵則獲得卓越領航獎，累積交易金額近 11.7 億。

## ■ 永續供應鏈議合

2025 年持續舉辦供應商大會發揮自身影響力，邀請專業顧問以供應商角度探討各項永續作為與意義，另說明電子簽章機制，未來合約將走向無紙化，期望引導供應商自發性地共同落實永續。



## 2.6 玉山溫室氣體排放結構

金融業最主要的碳排放來源來自投融資活動，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，以系統化方式即時掌握每月投融資碳排放情形，降低人工作業可能產生之錯誤並提升作業效率。同時，玉山制定相關盤查管理規章，確保計算邏輯一致、權責分工明確及盤查流程有效管理，並將盤查方法論與資料建置文件化，以提升整體盤查的一致性與可追溯性，盤查結果經第三方確信（詳見附錄十九）。透過碳排放資訊之系統化管理，玉山持續追蹤資產碳相關指標變化，作為支持未來減碳與轉型策略規劃之重要決策基礎。

單位：公噸

	2021	2022	2023	2024	2025
範疇一	1,857	1,844	2,161	2,403	1,893
範疇二	22,105	20,294	17,959	10,291	10,317
範疇三：投融資	3,672,612	4,945,550	5,355,042	5,508,602	6,187,996
範疇三：其他	49,475	56,015	46,436	37,495	15,846
<b>總計 (t-CO<sub>2</sub>e)</b>	<b>3,746,049</b>	<b>5,023,703</b>	<b>5,421,598</b>	<b>5,558,791</b>	<b>6,216,052</b>

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十二、附錄十三。

### 範疇三投融資組合財務碳排放盤查

#### 玉山金控

單位：公噸

	2022	2023	2024	2025
投融資碳排放 (t-CO <sub>2</sub> e)	4,945,550	5,355,042	5,508,602	6,187,996
投融資碳足跡 (Carbon Footprint)	2.10	2.14	1.99	1.99
加權平均碳強度 (WACI)	4.77	5.09	5.03	4.96
盤查覆蓋率 (%)	76.53%	77.62%	78.61%	80.13%

#### 2025 年集團子公司

單位：公噸

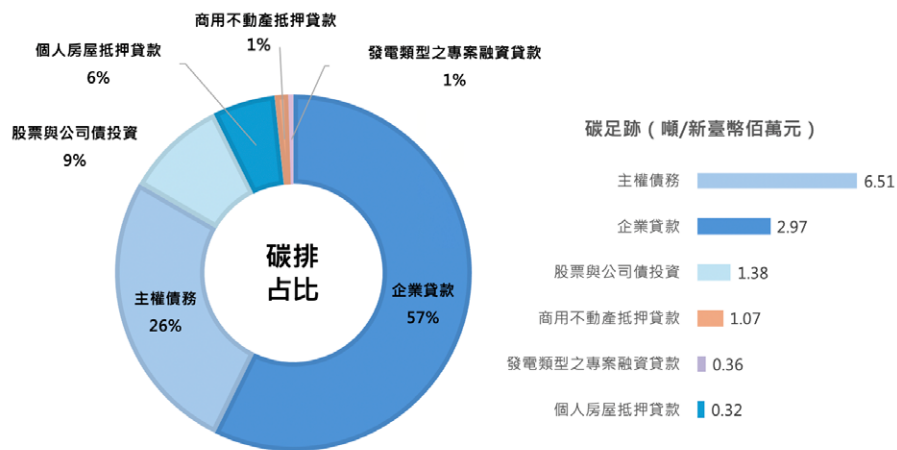
	銀行	證券	創投	投信
投融資碳排放 (t-CO <sub>2</sub> e)	6,180,213	3,759	4,024	0.18
投融資碳足跡 (Carbon Footprint)	1.99	1.20	0.81	0.02
加權平均碳強度 (WACI)	4.97	2.44	2.67	0.32

註 1：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 2：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 3：盤查覆蓋率 = 盤查投融資部位餘額 / 資產負債表 FVPL, FVOCI, AC 及放款及貼現科目加總。  
 註 4：盤查覆蓋率係指已依據 PCAF 方法學盤查之投融資業務佔總投融資業務部位比例。

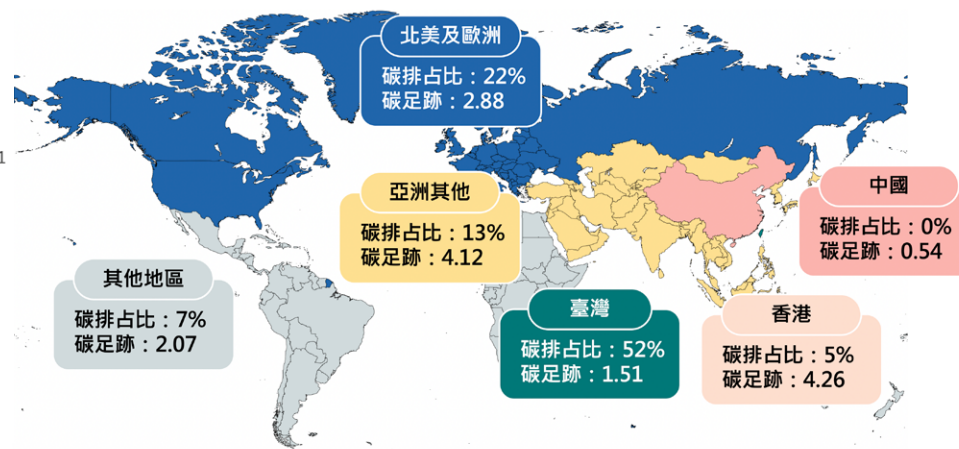
### 2.6.1 投融資組合財務碳排放

玉山依資產類別、地區別及產業別，分析投融資組合之溫室氣體排放量，結果如下圖所示。在資產類別方面，各資產類別碳排放量以企業貸款為主要來源，佔整體碳排放量 57%；碳足跡則以主權債投資為最高。整體投融資碳排放主要集中於國內地區。進一步就產業別觀察，依碳排放佔比排序，製造業與運輸業為主要排放來源；而碳足跡則以水泥業及玻璃業相對較高，反映其高排放產業之結構特性。基於上述分析結果，玉山依據科學基礎減量目標（Science Based Targets, SBT），訂定不同資產類別之減碳目標，並針對高碳排放產業規劃相應之風險控管機制與客戶議合措施，以支持投融資組合之減碳與轉型方向。

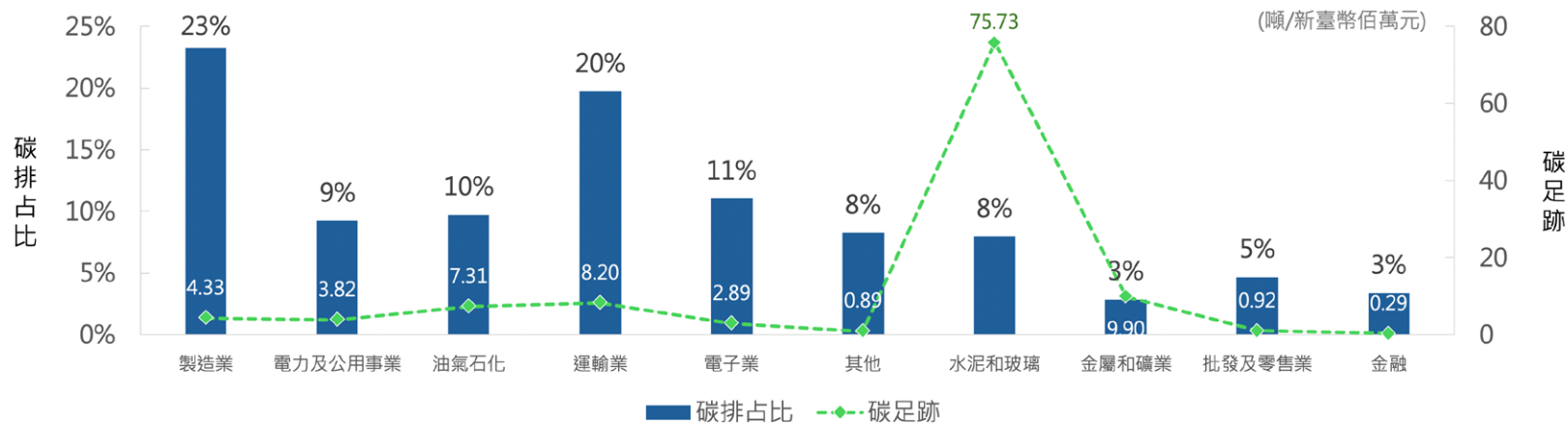
#### 資產別分布



#### 地區別分布



#### 產業別分布

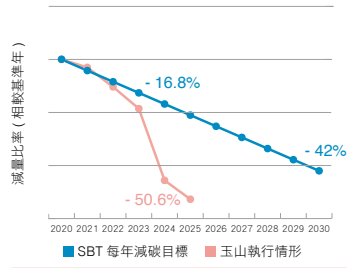


### 2.6.2 科學基礎減碳目標 (SBT) 達成情形

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。範疇一、二目標以 2020 年為基準年，覆蓋率為 100%；範疇三投融资組合 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，2025 年 SBT 目標達成進度如下：

#### 自身營運 (Scope 1&2)

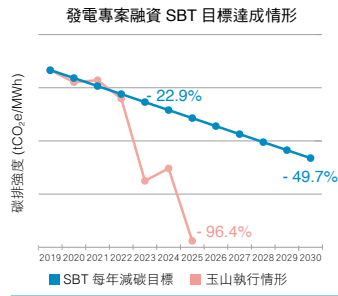
目標	2030 年範疇一 + 二絕對碳排放量較基準年 (2020 年) 降低 42%
達成進度	2025 年範疇一 + 二絕對碳排放量較 2020 年降低 50.6%，達成 2025 年目標



#### 投融资組合 (Scope 3)

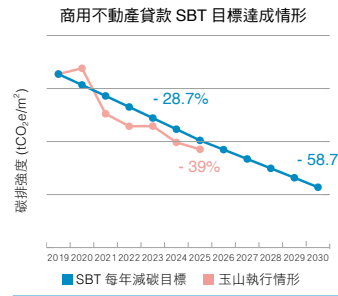
##### 1. 發電專案融資

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	2025 年發電專案融資碳排強度較 2019 年降低 96.4%，達成 2025 年目標



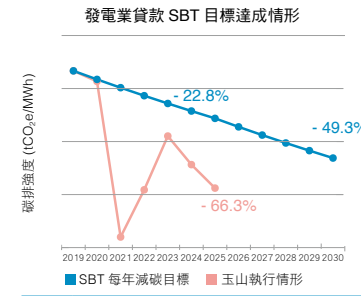
##### 2. 商用不動產貸款

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	2025 年商用不動產貸款碳排強度較 2019 年降低 39%，達成 2025 年目標



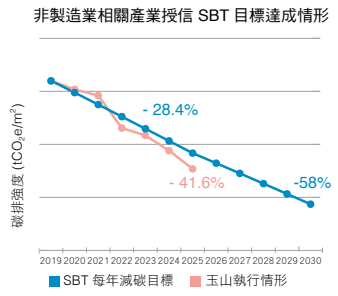
##### 3. 發電業貸款

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	2025 年發電業貸款碳排強度較 2019 年降低 66.3%，達成 2025 年目標



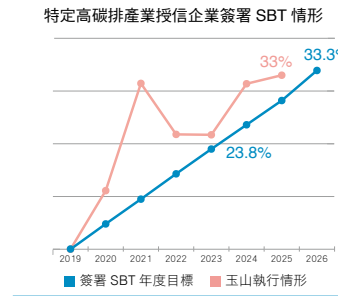
##### 4. 非製造業相關產業授信

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	2025 年非製造業相關產業授信碳排強度較 2019 年降低 41.6%，達成 2025 年目標



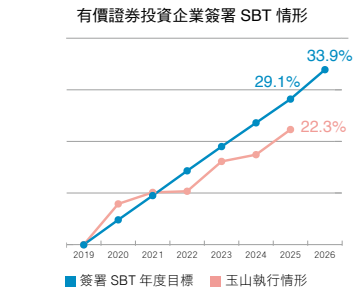
##### 5. 特定高碳排產業授信

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	2025 年特定高碳排產業授信企業簽署 SBT 比例達 33%，達成 2025 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	2025 年有價證券投資企業簽署 SBT 比例達 22.3%，未達成 2025 年目標，主因為部分產業因政策不確定性未提交或撤回 SBT 目標



#### 轉型行動

- 2021 年加入 SBTi，以 1.5°C 設定範疇一、二減碳目標。
- 2024 年正式導入範疇一、二內部碳定價制度。
- 2025 年完成國內自有大樓 100% 建置太陽能設備。

#### 轉型目標

- 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，響應政府能源政策購買再生能源憑證。

#### 轉型行動

- 2019 年 7 月起承諾不再支持燃煤發電專案融資，2021 年起皆無相關融資。
- 2022 年宣示逐步撤資煤礦相關業務活動及非傳統油氣開採相關活動；不再新增燃煤發電、開採及相關基礎建設，OECD 企業部位至 2030 年全數淨零，非 OECD 企業部位至 2040 年全面撤資；2023 年起已無非傳統化石油氣相關投資、授信部位。
- 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、永續金融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資業務，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	玉山深知生物多樣性與森林保育對自然生態、人類福祉及氣候變遷的重要性，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資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 PBAF、ENCORE 等國際指引，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、投融資企業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<sup>1</sup>、土地資源<sup>2</sup>和淡水資源<sup>3</sup>區域等面向）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：「生物多樣性區域」定義，包含林業保育署國土生態綠網關注區域、野生動物重要棲息環境、生物多樣性熱區等做綜合影響性評估。

註 2：「土地資源區域」定義，包含特定水土保持區、國家公園、山崩地滑敏感區等區域。

註 3：「淡水資源區域」包括飲用水水質水量保護區、水庫集水區、水質水量保護區等指標所涵蓋之區域。

註 4：玉山完整價值鏈 LEAP 分析請參閱玉山金控「2025 氣候自然報告書」。

### ■ 玉山自然環境行動概覽

玉山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 年成為全球首批加入 TNFD 先行者的企業。2024 年 11 月玉山亦發布臺灣首本經 BSI TNFD 符合性查核最高評級「Level 5: Excellence」的氣候自然報告書，持續朝聯合國生物多樣性公約 2050 年「人與自然和諧共存」的願景邁進。



#### 2025 主要成果：

##### 臺灣黑熊保育計畫

連續 14 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 7 萬株臺灣原生樹苗栽植。

##### 「美麗臺灣 Smile 玉山」淨灘

北部於新北市中角灣、翡翠灣、桃園市竹圍漁港等地舉辦，逾 2,800 人參與。



##### 「美麗臺灣 Smile 玉山」淨灘

中部於臺中大安濱海樂園舉辦，逾 370 人參與。

##### 北極熊環境教育計畫

累計舉辦 47 場次，逾 5,419 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 5 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 17 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 750 人參與。



##### 海龜保育計畫

累計醫治 110 隻及野放 16 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 19.7 公頃田地、累計收購 46 萬公斤稻米。



##### 「美麗臺灣 Smile 玉山」淨灘

東部於臺東市海濱公園、花蓮市北濱海岸、壯圍永鎮海邊舉辦，逾 120 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<sup>註</sup> 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 (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：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。

## 2.7.2 物種保育

### ■ 海龜生態保育計畫

連續 7 年與國立海洋生物博物館合作「海龜保育計畫」，致力推廣海洋資源永續觀念。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 3,520 人共同響應，期間共醫治 110 隻海龜，其中 16 隻經救傷醫療後已經康復並成功完成野放，成果獲各界認同與肯定。



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 6 年與國立自然科學博物館推出北極熊保育系列活動，累積舉辦 47 場次，逾 5,419 人響應參與。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，也是臺灣生物多樣性的象徵之一。玉山金控自 2012 年起，結合臺北市立動物園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，顧客每筆消費提撥 0.2% 作為動物保育基金，用於臺灣黑熊保育、環境教育等用途。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。2025 年共種植 10,891 棵臺灣原生樹種。



### ■ 一生一樹 玉山植樹計畫

連續 7 年攜手農業部推動「一生一樹 玉山植樹」計畫，累計種植超過 70,000 株臺灣原生樹苗。2025 年認養國有林地及海岸林面積合計 4.77 公頃，種植 10,735 株本土樹種，青剛櫟、楓香、九芎、厚葉石斑木、白水木等。



### ■ 玉山瓦拉米計畫

連續 12 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，迄今有機耕作面積已達 19.7 公頃、累計收購 46 萬公斤稻米。

### ■ 小米扎根行動計畫

自 2022 年起攜手臺灣大學共同發起為期 3 年的「小米扎根行動計畫」，將 28 種源於南投信義鄉的小米品系由美國種原庫引回臺灣進行復育，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。計畫中也將與學校、原住民文化專家們合作，將小米祭儀的傳統、古老的小米故事、小米種植農法等，融入學校教育課綱中，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 16 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，2025 年於全臺 145 個營業據點、14 處海岸線，超過 7,800 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 17 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教育課程，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 3 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 14 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 21 日至 23 日連續三個晚上全面關閉外牆燈。

### ■ 關燈 130 日

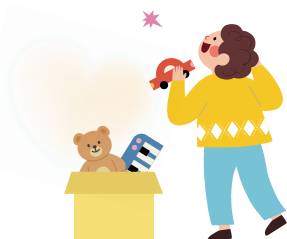
連續 9 年於夏季用電高峰期舉辦關燈活動，2025 年 6 月 4 日至 10 月 12 日，全臺 140 家分行全日關閉分行招牌燈及外牆燈電源，累計 9 年來共將節電 624,386 度，相當於減少 308 噸碳排放量。



### ■ 資源流通愛心義賣

連續 14 年由玉山志工主動發起「資源流通愛心義賣活動」，2025 年共募集了超過八千項全新及二手物品，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 1,000 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。

行動讓愛更靠近



### ■ 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，2025 年度共收集 3,198 本，流通數量 1,472 本，流通比率 45.02%。

### ■ 每月 13 日「玉山環保節能教育日」

員工於每月 13 日清潔日合力清潔辦公環境，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。當日亦由各單位環保志工宣導與教育同仁各項 ESG 新知，並於 e-Learning 平台定期公布 ESG 教材。

月份	2025 ESG 教材主題
1 月	永續旅遊
2 月	2025 永續發展展望
3 月	臺灣碳費制度與內部碳定價
4 月	多元共融友善職場
5 月	2025 國際生物多樣性日－淺談不毀林與自然和諧共生
6 月	世界環境日與全球塑膠公約
7 月	Farm to Table 永續食農價值鏈
8 月	世界原住民日
9 月	永續相關財務資訊揭露
10 月	中小企業邁向永續的關鍵
11 月	提升個人碳意識，發揮永續影響力
12 月	第 30 屆聯合國氣候變遷大會 (COP30)

# 03 發揮金融影響力

對玉山而言，金融不只是核心業務，也是引領全球永續轉型的關鍵動能。  
玉山持續透過創新金融服務，陪伴顧客邁向永續未來，創造金融與永續的雙重價值。

弓手研平《朝陽下的睡蓮池》

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

**38.8** %

永續授信佔比

**64.4** %

永續發展債券佔  
金融債券發行比重

**8.5** 億元

攔阻詐騙金額

## 封面故事

## 跨國協作推動亞洲轉型金融 攜手日本 GX 機構共築淨零韌性

Empowering Transition — Cross-Border Collaboration for a Net-Zero Asia!

2050「淨零排放」是全球共同的願景，而在實現此目標的進程中，如何引導高碳排產業進行實質性的結構轉型，已成為亞洲各國最具挑戰性的議題。亞洲擁有全球最密集且複雜的供應鏈，面臨能源轉型與經濟發展雙重壓力。玉山金控深信，轉型金融不能只依賴單一市場的努力，必須透過跨國、跨產業、跨資源的合作，方能建立具備氣候韌性的金融體系，共同抵達淨零目標。

2025 年，玉山金控持續接軌國際，積極深化與亞太地區永續先行者的合作。2025 年 8 月，玉山舉辦「亞洲轉型金融交流研討會」，特別邀請日本 GX（綠色

轉型）推進機構理事高田英樹分享日本實務，包括發行全球首檔主權轉型債券及啟動碳交易制度之經驗。日本的 GX 架構強調政策支持、市場機制與資訊透明度並重，這正與臺灣推動的「制度、資料、溝通平台」三大構面相互呼應。透過與金管會、永續金融先行者聯盟成員及產學機構的深度對話，玉山展現了凝聚眾人智慧、提升臺灣永續金融競爭力的決心。

轉型金融並非一套靜態的綠色標籤，而是需要結合政策、市場機制與金融動員的動態系統。在實務推進上，玉山今年積極參與多項亞洲轉型金融倡議組織，包括 SSFA（新加坡永續金融協會）與

ATF SG（亞洲轉型金融研究小組）等，密切關注永續航空燃料（SAF）、電池儲能系統、碳定價及永續分類標準等新興議題。透過擔任金融業淨零工作平台召集人，玉山在過去訂定「財務碳排放計算指引」的基礎上，2024 年進一步訂定「轉型授信審查參考指南」，協助金融機構評估企業轉型計畫的可信度，確保資金能精準投入具潛力的低碳技術發展。

玉山金控陳茂欽總經理表示，亞洲各國雖然屬性多元，但在氣候挑戰上卻高度共通，必須攜手應對。未來，玉山與先行者聯盟將持續扮演關鍵的橋樑角色，凝聚公私部門力量，落實轉型金融的在地化，以更堅實的步伐，邁向亞洲共融共好的永續未來。🌱



## 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「綠色及轉型金融行動方案」、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。為確保金融影響力，玉山銀行針對綠色授信、永續連結貸款、社會責任授信等訂定認定原則，明確規範資金用途與檢視機制，並將其納入內部控制制度及內部稽核範圍，落實資金流向環境及社會友善產業。

#### ■ 玉山金控及主要子公司之永續金融管理方針

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。

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

### 3.1.2 責任授信

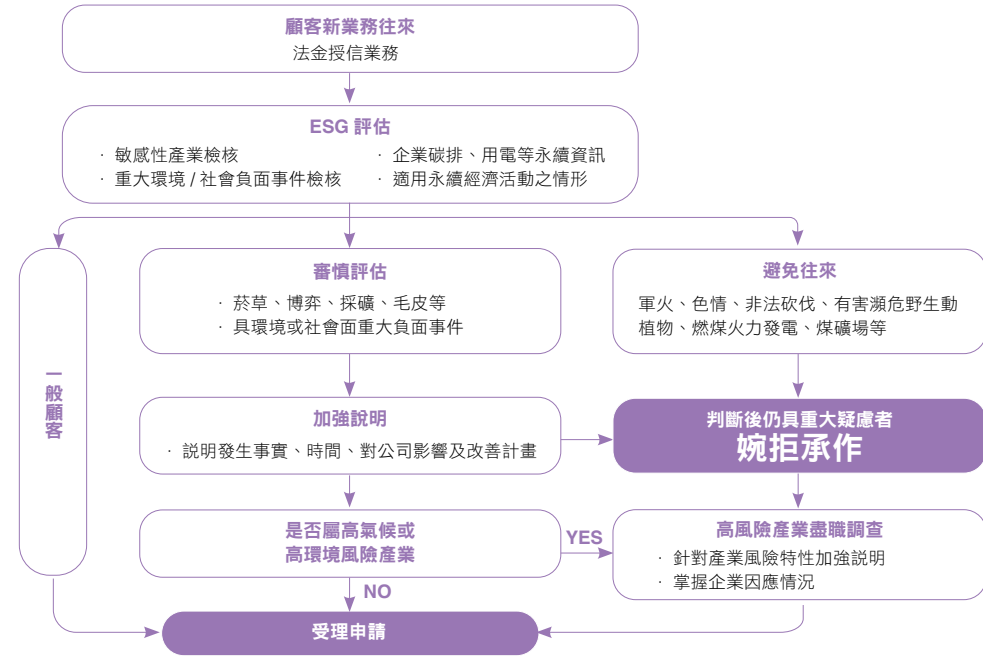
SASB：FN-CB-410a.1、FN-CB-410a.2

#### ■ 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，及燃煤發電廠、煤礦場等應避免往來，而企業如涉及菸草、博奕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，針對特定永續議題進行加強說明，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，亦主動查詢顧客近三年於環境與勞動面向之違規紀錄，2025 年申請案件中共計 8 案達重大裁罰門檻（單筆裁罰逾佰萬元）。

針對曾有重大裁罰紀錄之顧客，玉山銀行透過 ESG 評估流程，掌握顧客因應情形，情節重大者則婉拒往來；針對碳排較大顧客，亦盡職瞭解是否訂定自主減量計畫或減碳路徑。若顧客有改善或轉型意願，亦提供授信資源（如：永續連結貸款、轉型授信等）及永續諮詢予以支持。

為回應主管機關「綠色及轉型金融行動方案」，玉山進行授信案件 ESG 資訊聯徵報送，依內部統計 2025 年報送比例達 88.5%（佔該年度法金整體新增及續貸授信戶數），並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，鼓勵更多企業瞭解永續分類方式。

##### 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。

### 執行狀況

#### 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行內碳排系統，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

#### 2025

- 實施減碳連結績效管理制度，透過加分機制，引導營業單位鼓勵顧客減碳
- 落實分組管理機制，依據排碳強度區分為「低碳組」與「減碳組」，透過差異化的減量指標設定，強化範疇三管理

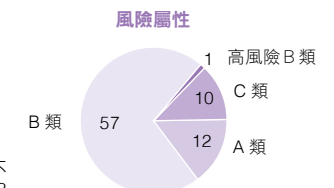
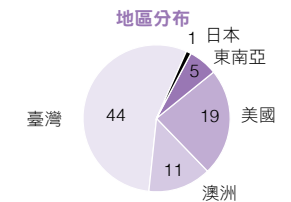
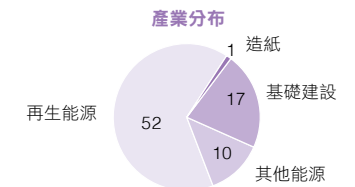
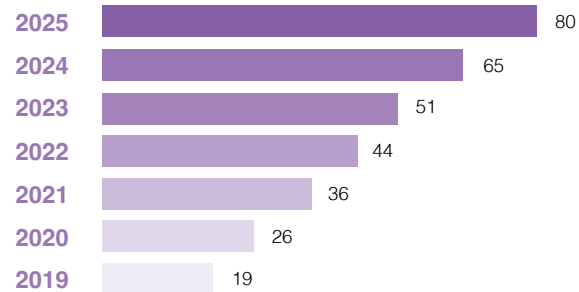
### ■ 赤道原則

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。

#### 2025 年發展重點

- 1 玉山銀行正式成為赤道委員會（Steering Committee）管理支援成員。自加入以來，玉山銀行定期參與每月會議，投入赤道原則相關之治理與管理事務，並協助赤道原則國際團隊之運作。
- 2 加入赤道原則之「生物多樣性工作小組（Biodiversity Working Group）」，與聯合國環境規劃署金融倡議（UNEP FI），共同研擬《以自然為本之風險評估：專案融資之整合》指引文件。
- 3 每年均積極參與赤道原則年度大會，藉此與其他赤道原則金融機構交流實務經驗，持續精進內部制度與執行流程。於最近一次年度會議中，玉山銀行受邀分享其赤道原則之導入與執行經驗，並說明臺灣市場之具體情境與特色，獲得與會機構高度肯定與正面回饋。
- 4 2025 年共簽約 15 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 2025 年評估過程中，共 2 件考量 ESG 風險偏高予以婉拒（1 案再生能源及 1 案基礎建設類型專案）。

80 件  
2025 年赤道原則累計核准件數



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 2025/12，A 類案件餘額 165.1 億元、B 類 309.8 億元、C 類 62.3 億元。

## ■ 法人金融永續授信業務

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，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	2024 餘額	2025 餘額	2025 佔整體企業授信比重
ESG 產業授信	297,039	357,316	26.6%
綠色授信	107,189	137,555	10.2%
永續連結貸款	76,846	104,841	7.8%
永續授信合計 <sup>註</sup>	419,031	521,355	38.8%

註：2025 年永續授信業務重複部分共 78,357 佰萬元，加總時已扣除。



## ESG 產業授信

2025 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

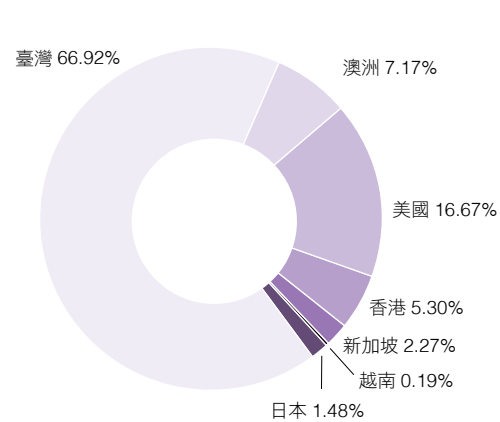
永續產業授信	產業別	2024 餘額	2025 餘額
環境友善產業	太陽能	1,597	2,123
	自行車	5,168	4,733
	LED	735	866
	電池	5,928	9,134
	電動車	15	-
	循環經濟	4,445	6,227
社會友善產業	醫療	30,841	34,408
	教育	6,278	5,893
	運動健身	3,362	3,168
	電信固網	5,583	5,533
	網通及物聯網	5,857	6,285
新創重點產業 <sup>註</sup>	工業機器人	100	41
	符合定義之產業及相關供應鏈	227,130	278,905
永續產業授信總計		297,039	357,316

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。

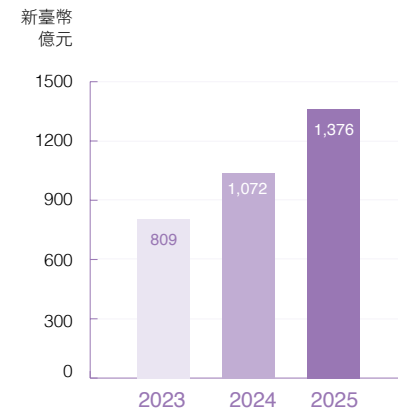
## 綠色授信

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，截止 2025 年餘額共 1,376 億元，年成長約 28%。

綠色授信地區分布佔比 (依 2025 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，到因應電網韌性與能源調度需求所發展之儲能應用，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 2025 年底，全行再生能源及儲能相關融資餘額約共新臺幣 950 億元，較 2024 年成長 25%。

## 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電站專案
- 主辦國內大型太陽光電資產池聯貸案
- 首件越南太陽光電

### 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

### 2025

- 支持東南亞屋頂型光電與儲能專案融資

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，2025 年再生能源融資餘額已達 2022 基準年之 2.80 倍。

2022 再生能源餘額	2023 再生能源餘額	較 2022 基準年成長倍數	2024 再生能源餘額	較 2022 基準年成長倍數	2025 再生能源餘額	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	94,999 佰萬元	2.80 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 2025 年累計參與風力發電及太陽光電裝置容量分別達 1,405MW 及 1,907MW，相當於避免碳社會成本共 4.35 億美元，反映了玉山對環境永續發展的投入與堅定承諾。

2025 年	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	1,405MW	+75%	140 萬噸	2.66 億美元
太陽光電	1,907MW	+35%	89 萬噸	1.69 億美元

\* 裝置容量：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%）× 0.474（電力排碳係數）

\* 依能源局公布 2024 年電力排碳係數每度電 0.474 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

### 攜手國際投資人驅動在地供應鏈永續成長

玉山銀行於 2025 年擔任國際投資人 C 集團 500MW 離岸風電聯貸案的共同主辦行（MLAB），案場座落於臺灣中部外海，其具備優良風況與穩定地質條件，整體開發規模完善，對於提升再生能源發電佔比具實質助益。同時，本案亦促進本土供應鏈參與，帶動技術交流與人才培育，強化產業長期競爭力。透過參與大型離岸風電建設，玉山銀行不僅具體實踐對氣候行動與淨零轉型的承諾，也攜手國際投資夥伴，共同創造兼顧經濟發展、環境保護與社會責任的永續價值。

### 透過金融力量協助企業轉型

玉山順應國際轉型金融趨勢與大都會客運合作推動轉型授信，援引亞太區貸款市場公會（APLMA）及金管會發布的轉型計畫建議涵蓋事項，設計完善的產品架構。玉山以金融力量支持運輸業的低碳轉型，引導大都會客運評估自身經濟活動之永續轉型程度，並依據其永續發展目標訂定相應的轉型計畫，協助在 2030 前逐年提高公車電動化比例，落實永續轉型成果。

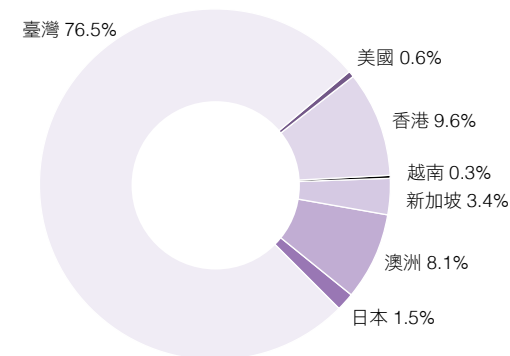
### （2）綠建築及節能設備

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 2025 年綠建築 326 億元（2024 年 261 億元），成長率 25%、節能設備（及其他）提升至 197 億元，成長率達 47%。

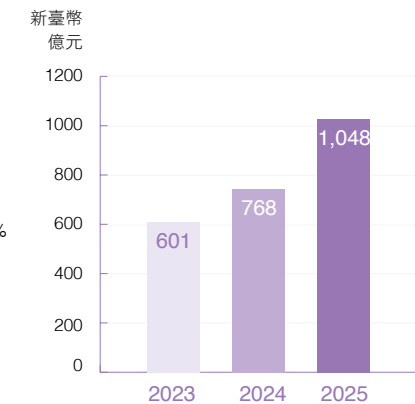
### 永續連結貸款

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 2025 年餘額 1,048 億元（2024 年 768 億元），永續連結貸款餘額佔企金總授信餘額為 7.8%。同時，玉山將永續連結貸款納入營業單位考核，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。另針對聯貸主辦案件，2025 年國內共 6 件透過永續連結貸款進行 ESG 議合，其中不動產 3 件、電子業、鋼鐵業、醫院產業各 1 件，並針對環境面（如取得綠建築標章、溫室氣體減量、再生能源使用比率）、社會面（如供應商綜合檢核率）、治理面（如公司治理評鑑）進行績效指標設計。

### 永續連結貸款地區佔比（依 2025 餘額）



### 近三年永續連結貸款餘額



## ■ 協助中小企業永續發展

中小企業面對永續浪潮，資源往往不如大型企業充沛，玉山致力支持中小企業轉型，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

單位：新臺幣佰萬元

	2025 年餘額
中小企業永續相關授信	109,984
中小企業放款餘額	676,589
永續授信佔中小餘額比例 (%)	16.3%
中小企業佔整體企業授信餘額比例 (%)	50.4%

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 2025 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 1,099.8 億元（2024 年約 822 億元），佔整體中小企業放款餘額 16.3%（2024 年 13.6%）。

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 50.4%，並透過信保基金協助中小企業，連續 21 年榮獲「信保金質獎－績優總行」，及「信保金質獎－授信經理人」、「中小微企業－淨零轉型類」等獎項殊榮。

玉山持續透過總行 ESG 專責團隊，與各規模企業進行永續交流及實地拜會，協助企業瞭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 2025》五項大獎，本次是香港分行連續第三年獲獎，總累計獲獎數為香港臺資同業第一。香港分行更以綠色貸款為主題主辦聯合貸款，貸款資金用於投放至再生能源、清潔運輸、永續水資源管理等項目，此案獲選《The Asset》2026 年「The Asset Green Project of the Year」。債券業務方面則首次承銷香港大型銀行可持續發展債券，債券募集資金用於滿足《可持續金融框架》要求之綠色和社會責任資產或項目，彰顯永續實踐及綜合績效成果。



## 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)。2025 年共 117,449 筆案件進行 CDD 審查，其中約有 9.6% 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。2025 年共 9,044 筆案件進行 ESG 風險審查，共有 16 筆案件因為違反環境污染、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 2025 年約有 0.228% 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 2025 年底玉山共協助 14,277 名顧客實踐永續理想，永續貸款餘額達 1,696 億元，佔個人金融放款餘額<sup>註 1</sup>13.21%。

面向	永續貸款專案	截至 2025 年底	
		戶數	餘額 (佰萬元)
環境	環保綠建築 鼓勵購買具綠建築標章的房屋	1,801	27,994
	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	18	45
	電動車貸款 鼓勵購買電動車	546	767
歸戶總量		2,364	28,806
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	12,434	139,322
	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	72	1,478
歸戶總量		12,506	140,800
個人永續授信業務總計		14,277	169,606

註 1：截至 2025 年底個人金融總放款餘額為 1,283,584 佰萬元。

### 綠色授信

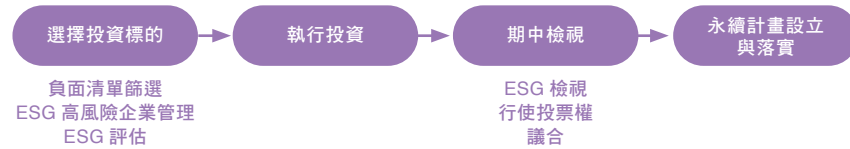
玉山陪伴個人顧客實踐綠生活，參考 LMA (Loan Market Association) 及綠色授信原則 (Green Loan Principles) 規劃綠色授信，鼓勵顧客在生活中採用再生能源、潔淨運輸工具，並在購屋時選擇對環境更友善的綠建築，截至 2025 年個人綠色授信餘額共 149 億元，佔個人金融放款餘額<sup>註 1</sup>1.16%。

### 3.1.3 責任投資

SASB：FN-IB-410a.3

#### ■ ESG 投資政策與決策流程

玉山金控遵循聯合國責任投資原則（PRI）制定「永續金融政策」，將 E（環境）、S（社會）、G（治理）整合至上市櫃股權、固定收益等多元資產類別之投資與承銷流程。玉山子公司玉山銀行、玉山證券、玉山投信皆制定相關規範，透過負面表列清單、ESG 高風險企業等篩選，將 ESG 相關因子納入分析及決策制定，並透過行使股東會表決權、出席股東會等議合方式落實盡職治理，善盡資產擁有人或管理人責任。



玉山銀行、玉山證券依「有價證券永續投資管理要點」，針對各類資產與特定產業確立差異化管理機制與負面排除清單。

執行機制 資產類別	負面篩選	國際準則 篩選	自建模型 評等 <sup>註1</sup>	ESG 高風險 企業管理 <sup>註2</sup>	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	V	V	V	V	V	V	V
固定收益 投資	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，同時納入財務碳排放之減碳目標審查，玉山銀行亦另以永續發展債券、碳價成本與環境部核准之自主減量計畫、自願減量、抵換專案等做為評分參考依據。

註 2：ESG 高風險行業之企業包含對於環境及社會有直接衝擊，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，如涉及菸草、博奕、採礦等商業活動，於提出投資申請時盡職調查並審慎評估，對於 ESG 永續發展無重大不利影響始可承作。

玉山投信於投資流程建置完整之責任投資與風險控管機制，針對涉及重大環境、社會或公司治理風險之投資標的，另設有禁投產業、敏感性產業及政經風險禁投等名單作為投資決策與投資組合管理之重要依據。在投資研究與分析階段，與投後管理階段，投資研究團隊皆參酌第三方 ESG 評鑑結果與相關永續揭露資訊，並將投資標的於 ESG 面向之表現納入評估與追蹤流程，作為投資決策與風險管理之重要參考，期能促進其改善永續治理與長期經營表現，並發揮負責任投資人之影響力。

#### Step1 選擇 投資標的

不符合者  
不可投資

##### 煤炭及非傳統油氣產業撤資

遵循「玉山金控及子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）。

##### ESG 衝擊之行業及企業評估

**具直接衝擊產業：**企業涉及色情、爭議性軍火、非法砍伐、有害瀕危野生動物、新增煤礦場或新設燃煤火力發電專案等均避免往來。

**具潛在衝擊產業：**企業涉及菸草、博奕、皮革及毛皮整製、採礦等商業活動應審慎評估並定期追蹤。

##### 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、碳價成本與環境部核准之自主減量計畫等做為考量。投資標的須達評估模型 BBB（含）以上評等。

#### Step2 期中檢視

- 如有對 ESG 具負面影響之重大議案，評估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。

#### 玉山將生物多樣性議題納入債券募集資金的投資計畫，發行多檔永續發展債券

為促進永續生態發展，達成自然正成長目標，玉山持續發行永續發展債券。

- 資金限定投入再生能源、農林資源保育及維護生物多樣性計畫（例如：「玉山瓦拉米」有機耕作轉型、臺大原生柏木種植計畫等）。
- 導入「以自然為本的解決方案」（NbS），透過棲地營造與減少農藥使用提升物種韌性；並作為 TNFD 先行者，依其架構量化自然相關風險與機會。
- 依循樞貫中心規範，委由第三方認證機構出具評估報告，並結合農民自主生態調查（記錄逾 10 種罕見及瀕危物種）作為實質影響力依據，確保資金達成社會與環境正面效益。

## ■ 永續發展債券與諮詢服務

### 永續發展債券發行

玉山持續擴大在環境及社會友善上的投入，玉山銀行於 2025 年共發行 4 筆可持續發展債券，發行總金額新臺幣 36.2 億元，繼 2017 年首次發行綠色債券以來連續第九年參與永續發展債券發行，累計發行金額約新臺幣 298 億元，為本國銀行中發行永續發展債券規模最大、檔數最多者。玉山銀行持續將所募集的資金貸放於再生能源、溫室氣體減量及農林資源與生物多樣性保育相關之綠色投資計劃，以及支持基本服務需求、可負擔住宅、社會經濟發展和權利保障之社會效益投資計劃，2025 年榮獲第 18 屆中華民國證券暨期貨金獎「傑出綠色金融獎」、臺灣永續投資獎「個案影響力 - 永續債券」金級獎、及 FinanceAsia APAC Best Issuer-ESG (Financial Institutions) 獎項，期許積極發揮金融影響力，創造長期永續及社會價值。

2025 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	3,620,000,000
可持續發展債券	TWD	3,620,000,000
金融債券發行量	TWD	5,620,000,000
永續發展債券佔金融債券發行比重		64.41%

取得永續發展債券資格認可比例 **100%**

### 永續發展債券承銷

玉山銀行支持企業籌措永續發展行動資金，2025 年承銷 1 檔綠色債券與 2 檔可持續發展債券，年度承銷金額約新臺幣 11 億元。截至 2025 年底，玉山共擔任 30 檔綠色債券、14 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，共 47 檔各類永續發展債券之承銷商，累計總金額約 291 億元。所有發行案均遵循 ICMA 國際準則並通過第三方專業認證，確保資金皆依發行計畫投入綠色或社會相關計畫。

2025 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	1,100,890,000
綠色債券	USD	20,000,000
可持續發展債券	USD	15,000,000
整體債券承銷量	TWD	45,751,838,388
永續發展債券佔整體承銷債券比重		2.41%

玉山銀行透過金融服務支持環境友善的專案計畫，提供永續主題投融资資金的避險諮詢服務。2025 年，玉山銀行新增承作 5 件離岸風電、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，累積至 2025 年底共逾新臺幣 115 億元。玉山將持續發揮金融影響力，協助企業共築永續金融生態系。

## ■ 具永續意涵之自有金融產品

單位：新臺幣佰萬元

永續投資策略種類	玉山銀行	玉山投信	合計
具永續意涵之自有金融產品	12,707.20	73,612	86,319.20
ESG 整合投資分析	0	72,948	72,948
正面 / 同業較優者	0	664	664
主題式投資	12,707.20	0	12,707.20
總餘額	68,830.70	92,361.50	161,192.20
具永續意涵之自有金融產品佔總餘額比重	18.50%	79.70%	53.60%

註 1：自有金融產品包含玉山發行之金融債券、境內基金。

註 2：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。

註 3：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 4：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，投入正面解決社會或環境問題之企業。2025 年，玉山創投完成對智慧型攀附式無人載具開發商之投資，該公司從事貼壁式磁吸攀爬無人載具與戶外巡檢機器人研發，應用於大型工業碳鋼儲槽維護，與化工氣體外洩偵測巡檢。使用 AI 影像辨識與超音波檢測偵測桶槽鏽蝕，協助石化業者降低因化學物質外漏導致污染與意外之事故；同時透過自動化無人噴塗取代傳統人工作業，且無須鷹架搭建，減少碳排產生並能提升施工安全性；另亦積極投入高效能保溫與抗污塗料開發，降低儲槽能耗，提升能源使用效率。

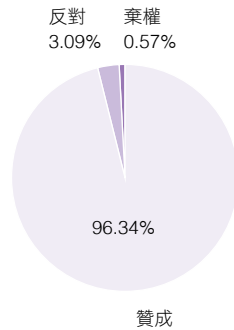
## ■ 盡職治理與議合行動 議合評估方式與流程

- 玉山子公司玉山銀行、玉山證券、玉山投信皆簽署並聲明遵循「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，促進議合對象之永續績效及長期價值。
- 議合流程與進度：依「永續發展議合要點」辦理相關評估流程及進度追蹤：
  - (1) 議合原則：考量與議合對象之往來情況、於環境、社會、公司治理等面向之永續作為及績效、於本公司投融資部位之碳排重大性進行議合。
  - (2) 議合成效分級評估 / 追蹤行為：議合結束後，透過書面報告、電話會議、實地訪視、參與法人說明會、出席股東會、或透過公開資訊等方式追蹤其議合目標達成情況。
  - (3) 議合後可能行動 / 對未來投資決策之影響：檢視被投資公司之議合目標是否有明顯進展，若未符合議合目標應持續進行對話，若議合成效仍不符合期待，將評估是否採取聯合議合、減少 / 撤出投資部位等措施。
- 行使投票權：為維護顧客及股東之最大利益，各子公司訂定投票政策，原則尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於所提出議案原則表示支持；若議案違反公司治理精神，或對環境、社會具負面影響應投票反對，善盡善良管理人責任，發揮盡職治理之積極影響力。

2025年玉山銀行、玉山證券及玉山投信共參與330家次股東會投票，共表決2,650項包含治理、環境與社會議案，其中贊成96.34%、反對3.09%、棄權0.57%。

議案	總議案數
營業報告書與財務報告之承認	557
盈餘分派或虧損撥補	536
章程或作業程序修訂	775
董監事選舉	231
董監事解任	0
解除董事競業禁止	344
發行限制員工權利新股	63
低於市價發行員工認股權憑證	6
庫藏股低於實際平均買回價格轉讓員工	0
公司解散、合併、收購、股份轉換或分割	2
增資（盈餘 / 資本公積 / 紅利分派轉增資或現金增資發行新股）	109
私募有價證券	21
減資 / 現金減資（彌補虧補或現金退還）	0
行使歸入權	0
其他	6
共 2,650 項議案	

2025年玉山銀行、證券及  
投信投票情形



## ■ 議合成果案例 1. 一般議合

議合對象	議合主題	議合成果
玉山銀行投資之○○電子股份有限公司，股東會上發言議合	詢問自然相關揭露、與永續經濟活動認定指引揭露規劃	1. 公司積極回應，於2025年發表首本《自然相關財務揭露報告》，盤點營運據點與供應鏈的自然衝擊與依賴性，揭露潛在風險與機會。 2. 公司已完成永續經濟活動認定評估，預計透過永續報告書及官方網站等方式揭露營運活動之情形。
玉山證券投資之○○海運股份有限公司，股東會上發言議合	提升被投資公司於各機構 ESG 評等	被投資公司回應已安裝太陽能相關設備以有效降低碳排，並依據國際永續資訊訂定相關目標，揭露於年報及永續報告書中，亦持續關注國內外永續相關規範及標準，擬訂 ESG 目標行動方案。
玉山投信旗下基金持有的○○實業股份有限公司，股東會上發言議合	詢問公司能源使用優化與轉型策略，及對2026年碳費開徵公司因應措施及進度	公司積極推動低碳製造，已於2025年第一季完成天然氣鍋爐建置，取代原燃煤鍋爐供應蒸汽；公司也持續投資新紙機，在製程中採用新進技術降低能耗。公司亦訂定明確減碳目標，預計於2028年減少40%。因應碳費制度實施公司已提出自主減量計畫，並將依規劃逐步落實計劃。

## 2. 聯合議合

議合對象	議合主題	議合成果
玉山銀行、玉山證券與玉山投信共同投資之○○橡膠工業股份有限公司	1. 提升永續負責人層級 2. 提升 ESG 整體績效與揭露	1. 公司已於2025年11月設置永續發展委員會並於2026年3月增設永續長職位。 2. 完成上線英文版網站，利害關係人問卷納入年度計畫討論，便於國內外利害關係人交流。

### 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，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年起玉山銀行推動全系列實體信用卡碳標籤認證<sup>註</sup>，截至2025年底「碳標籤信用卡」發卡逾863萬卡。ESG相關碳標籤信用卡請見下表：

##### ESG 相關信用卡

類別	ESG 信用卡	內容	2025 年流通卡數	佔整體比例	捐贈金額 (仟元)
社會 公益	世界卡	提撥國內一般消費金額 0.3% 捐助「玉山黃金種子計畫」，為偏鄉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。	75.13 萬卡	9%	62,436
	南山世界卡	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，並且提撥國內一般消費金額 0.2% 捐助「玉山黃金種子計畫」，為偏鄉地區小學打造玉山圖書館，為持續播下知識的種子而努力。			
	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	依新戶發卡數量提撥定額捐款，並將首刷禮及一般消費金額 0.2% 納入提撥機制，捐贈清華大學「旭日計畫」，支持社經弱勢及教育資源相對不足之學生教育發展。			
	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	百大指定消費加碼方案納入 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。	199.26 萬卡	23%	2,601
	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。			
	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			274.39 萬卡	32%	65,037

註：玉山銀行碳標籤認證係以「實體信用卡」為認證範圍，爰本報告於統計碳標籤信用卡時，未納入數位信用卡；另截至 2025 年底，信用卡流通卡數為 874 萬張、有效卡數為 534 萬張。

## 2. 支付碳帳戶

玉山 Wallet 內建之「支付碳帳戶」服務，旨在透過數據化管理協助用戶精準掌握日常碳足跡。該服務整合「大眾運具減碳」與「消費碳足跡」兩大核心功能，並於 2025 年進一步推出「減碳大步走」，將步行數據轉化為具體的減碳成效。藉由直觀且易懂的數據回饋，不僅提升用戶的環保意識，更賦予其調整生活與消費策略的依據，從而將永續理念轉化為持續性的減碳行動，落實低碳生活願景。



## 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，玉山銀行於 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、動物及環境保護等領域，最高可折抵 100% 捐款金額，便利地發揮愛心。玉山銀行透過內部評估機制，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。2025 年度愛心捐款平台累計募集 1,355 萬元及合作公益團體數量 22 家，捐款筆數 20,419 筆，參與人數共 4,493 人。

## 4. ATM- 減碳活動

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 服務於 2024 年 7 月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。全方位記錄 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. 線上收單申請服務取得碳標籤

金流收單係指銀行為特約商店串接多元支付工具，並處理交易資料與撥款之核心服務；隨數位支付成為消費主流，收單申請需求增加，優化傳統流程以減少紙材消耗遂成為減碳關鍵。玉山銀行持續檢視自身業務碳排放，於 2025 年成為臺灣首家線上收單申請服務通過 ISO 14067-1 認證並取得碳標籤之金融業，藉由數位化流程逐漸取代紙本，以具體行動實踐守護永續土地的承諾。

## ■ 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

**128** 家永續收單 | 簽帳金額 **5.5** 億元 | 參與人數 **1.8** 萬人 (截至 2025 年底)

玉山銀行自 2023 年推出永續收單專案，持續依政策方向與永續議題發展，擴大服務對象範疇。2025 年永續收單服務對象已涵蓋環境面與社會面之永續商家，包括取得政府或相關機構認證之環保商家（如：綠色餐廳、環保標章旅店），以及具備社會價值之店家（如：地方創生輔導店家、社會創新平台認證店家等）。

同時，玉山銀行結合政府非現金支付政策，除提供刷卡機外，亦推出 TWQR 永續收單方案，協助店家支援多元收付服務，擴大永續收單之應用場域與影響力。

### 2. 官網 / 社群揭露

#### 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。

### 3. 永續存款

2022 年 8 月起邀請 ESG 永續倡議行動 **496** 家（含醫療院所、專業顧問）、私銀企業顧客等共同參與，永續存款專案共 **45** 家企業參與，累積承作餘額約新臺幣 **65.1** 億元，2025 年為 17 家企業參與，承作餘額新臺幣 21.49 億元。

### 4. 實體活動

共創 **43.6** 萬元銷售額 | 實際參與人數達 **800** 人

個金總處 2025 年舉辦「個金總處家庭日綠色市集」，挑選 18 家臺灣地方特色產品現場展售，並分為 Farm to Table、食農教育、地方創生與循環經濟四大主題，結合闖關活動寓教於樂，讓主管同仁更瞭解在地品牌的故事。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，在各單位共同支持下，創造逾 40 萬元銷售額。



### 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、DJBIC、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 **867** 億元，佔總存量 **17** %

單位：新臺幣佰萬元

永續投資策略類別	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	5,823	0	5,823
正面 / 同業較優者	23,503	53,862	77,365
主題式投資	1,309	1,065	2,374
影響力投資	507	0	507
其他	609	0	609
ESG 商品總計	31,751	54,927	86,678
總存量	370,579	130,512	501,091

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」，已成功與 25 家合作夥伴完成簽署，未來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，致力達成永續發展目標。

### 4. 財富管理諮詢服務

#### (1) 顧客 KYC 流程納入 ESG 因子

為更深入瞭解顧客對 ESG 議題的關注程度與投資偏好，玉山持續推動將 ESG 理念融入整體理財服務流程。透過在 KYC 流程中納入 ESG 相關題項，系統性蒐集顧客在 ESG 投資主題中優先關注的面向，作為後續理財規劃與產品建議的重要依據，以提供更貼近顧客需求的諮詢方案。

#### (2) 善用「資產配置服務系統」ESG 產品標籤

結合投資研究團隊與產品專家的觀點，玉山透過「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，並將 ESG 因子納入分析參數，優先篩選出兼具符合顧客需求及 ESG 之產品標的，同時善用推薦標的及顧客庫存之 ESG 產品標示，於說明欄明確定義 ESG 產品範疇，以提供符合永續理念的專屬投資方案。

#### (3) 優化官網之 ESG 基金產品查詢服務

玉山持續優化基金產品查詢介面，並推廣 ESG 基金篩選功能，讓顧客可依需求快速篩選符合條件之 ESG 基金，同時於產品清單欄位中明確標示該檔基金是否為 ESG 標的，提升查詢便捷性與資訊透明度。

### 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

### 📌 信託創新發展與實踐

#### 1. 「傳富」系列金錢信託 兼顧傳承與安養需求

因應超高齡社會下安養與資產傳承二大需求，玉山推出「傳富」系列金錢信託產品，依顧客人生階段提供合適選擇，規劃兼具彈性、稅務優化與退休保障的全方位傳承藍圖，實現「傳承」與「安養」的雙贏目標。

#### 2. 首創「連續受益人信託」信託新型專利 提供傳承新選項

受限於法規適用上的疑義，財富傳承存在難以跨越多世代的困境，玉山首創「連續受益人信託」架構並取得新型專利，以創新的信託財產分配機制與客製化契約給付條件，讓委託人能在信託成立之初，即明確指定連續受益人的資格條件，真正做到打破世代限制，助力委託人永續傳承規劃。

#### 3. 生活場景全面精進 數位體驗再進化

玉山推出新版「信託需求評估量表」，採用更簡潔的題目並參考信託公會高齡風險評估試算表內容，協助顧客評估自身需求與退休規劃中可能面臨的風險。此外，透過「玉山學堂 Podcast」與官網「信託聲活館」，將信託產品資訊轉為音檔，建構信託知識平台，實踐金融知識普及。

### 2025 年成果

#### 1. 2025 年安養信託累計受益人數為民營銀行第一

安養信託累計受益人數  
近 **6,000** 人

安養信託累計財產本金（新臺幣元）  
逾 **146** 億元

每萬名存款帳戶人數中  
安養信託累積受益人數 **9.59** 人

安養信託財產本金餘額佔  
信託財產本金餘額比例<sup>註</sup> **2.98** %

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. 信託系統再造 數位轉型提升營運效能

- (1) 建置信託管理系統，將前、中、後台流程再造，預期後台人員的日均案件處理量能提升超過 40%。
- (2) 透過多項數位工具加速流程精進，預估每年可釋放出超過 3,700 小時有效工時。

### 📌 推廣活動

#### 1. 跨業合作

- (1) 清福安養院：玉山與清福安養院合作共同推動安養信託，由入住者將資產交付信託，信託專戶會自動支付安養院的固定與變動費用，透過簡化付款流程，有效減輕入住者及家屬的財務管理負擔。
- (2) 中國生產力中心：玉山與中國生產力中心合作，於其為企業二代舉辦的成長營中，分享家族財富傳承策略與信託觀念，並提供個別化諮詢，以增進新世代經營者的接班準備與信心，促進企業永續經營。

#### 2. 信託講座

為提供顧客更周全的規劃，玉山持續與律師、會計師等事務所舉辦講座。



清福安養院 - 安養信託說明會



邀請律師、會計師事務所舉辦信託講座

## 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

“串連產、官、學、金共好圈，促進產業、環境共榮共好”

金融業作為資本運作中的關鍵中介角色，應積極引導資金流向對自然具正向影響的經濟活動。自 2014 年起，玉山投入「瓦拉米計畫」，以善為始保護玉山山腳下第一畝田，透過長期支持農友轉作有機，力挺在地產業發展、協助原民文化保存。歷經十年耕耘，玉山进一步深化永續與金融連結，串連玉山、政府單位與產業顧問、學術單位、經營者，建立「產、官、學、金永續共好圈」合作模式，運用多元資源支持食農產業發展。玉山「Farm to Table 永續價值鏈金融服務」支持上、中、下游永續食農業者營運轉型，深入瞭解業者轉型痛點與金融需求，系統性連結輔導、營運資金與行銷資源，全方位推動永續食材價值鏈發展。

轉型輔導部分，玉山銀行攜手中興大學有機農業推動中心舉辦「永續食農培力分享會」，邀請多元合作夥伴共襄盛舉，助力經營者邁向永續經營；亦擔任農村水保署輔導顧問，協助農產品經營者辨識財務風險，培養良好信用狀況。此外，玉山更透

過舉辦永續消費活動，邀請玉山卡友至永續食農場域消費，協助優質品牌廣宣曝光。「Farm to Table 永續食材價值鏈」專案更榮獲第 21 屆《遠見》ESG 永續企業獎 - 環境友善組首獎、2025 臺灣生物多樣性金獎、RBI 最佳 CSR 倡議及農糧署「農糧產品行銷貢獻卓著企業及團體」。

玉山持續擴大永續食農推動範圍，進一步將「Farm to Table」客群資格擴及至永續生產支持業者（如：智慧農業服務機構、有機資材業者、生態產業等）、採購或製作標章之永續運銷業者與永續農遊場域，並已協助約 200 位食農相關產業業者獲取營運發展資金。截至 2025 年底，玉山支持已符合永續標章或資格<sup>註</sup>之放款件數共 42 件，本服務建立在玉山銀行商業活動的基礎上，並結合輔導、行銷與培力資源提供延伸性資源支持。未來期望持續運用金融力量支持更多致力於自然友善與產業升級的夥伴，發揮更廣泛的 ESG 影響力，陪伴食農相關產業邁向韌性、永續的未來。

註：永續標章及資格包含產銷履歷標章、有機驗證標章、綠色保育標章、環保標章、綠色餐飲標章、溯源餐廳標章、永續農遊標章、農業部公告智慧農業科技服務機構、有機資材、生態專業技術服務商業公會會員等。

#### 玉山 Farm to Table 永續食材價值鏈架構圖



#### 玉山「Farm to Table 金融服務」榮獲獎項



2025 年第 21 屆《遠見》ESG 永續企業獎 環境友善組首獎



臺灣永續能源基金會主辦之 2025 臺灣生物多樣性金獎

### 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

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。玉山在設計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「玉山銀行消費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	2025 年		
			戶數	交易量	餘額
	微型企業 <sup>註</sup>	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。	19,967	19,967	93,357
	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。	1,744	2,591	8,409
貸款	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。	3,253	3,402	2,813
	高齡	透過提供 65 歲以上高齡者退休以房養老貸款方案，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。	4,831	5,703	57,294
	非典型就業者	為解決無固定薪資者申貸困境，玉山銀行通過監理沙盒試辦，以「Proxy Income」財力評估模型推估申貸者還款能力，提供領現族、自由工作者等非典型就業者順利獲得資金。	208	208	38

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），2025 年小型企業貸款總戶數為 20,493 戶、總餘額為 136,918 佰萬元。

#### 影響力評估

促進就業機會

102,465 個

減少社會成本支出

約 26.4 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。

除持續為高齡長者與自主健康管理者提供小額終老保險與外溢保險外，玉山銀行自 2022 年起亦持續攜手保險合作夥伴與縣市政府，為經濟弱勢長者、低收入戶及中低收入戶、身心障礙者等民眾與家庭提供基本保障，2025 年延續相關投入，與南山人壽、臺南市政府以及凱基人壽、雲林縣政府合作捐贈微型保險保費，另與南山產物、彰化縣政府合作捐贈產物微型保險保費，以具體行動協助逾 6 萬名弱勢民眾建置更完整的風險防護網。

保費金額單位：新臺幣元

產品別	服務對象	產品內容	2025 年		
			顧客數	件數	保費金額
保險	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。	2	2	44,825
	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。	6	6	2,485,050

產品別	服務對象	產品內容	2025 年申購筆數	2025 年行動銀行筆數佔比
債券	債券入門投資者	小額債券 <sup>註</sup> ：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、澳幣或歐元即可申購，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。	383	55.19%

註：小額為 1,000 美元、澳幣或歐元面額交易。

本金單位：新臺幣佰萬元

產品別	服務對象	產品內容	2025 年人數 <sup>註1</sup>	2025 年本金 <sup>註2</sup>
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。	133	2,851

註 1：2025 年度簽約簡易型安養信託契約之受益人數，已歸戶並刪除 2025 年度解約之案件。

註 2：2025 年度承作信託財產本金。

產品別	服務對象	產品內容	2025 年顧客數	2025 年交易筆數
證券		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。	57,006	1,526,717
投信	小資族	定期定額基金投資：玉山投信提供服務，協助入門投資人以小額、穩定方式參與資本市場。多檔基金最低新臺幣 1,000 元即可申購，並透過玉山投信電子交易平台，設定每月固定扣款，免除投資時點判斷壓力。	3,005	478,179
		臺灣個人投資儲蓄帳戶 (Taiwan Individual Saving Account, TISA)：2025 年玉山投信響應 TISA 政策，提供低成本、易取得之長期投資商品，協助投資人建立長期理財與退休準備基礎。	7 <sup>註</sup>	702

註：此數字為銷售機構數，因投資人透過第三方平台下單，無實際顧客數資訊。

## 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**：與警局及奇美醫院合作進入社區，結合高齡保健、詐騙預防與安養信託，2025 年舉辦 24 場次（1,275 人次）。
- **職籃賽事「防詐主題日」**：與高雄海神合作防詐主題活動，邀請刑警宣導並設計互動遊戲，現場觸及約 3,500 名民眾。
- **縣市巡迴防詐宣導**：響應金管會「金警聯手 165」活動，於南投、嘉義、臺中、臺南、苗栗、臺東共 6 縣市宣導，服務約 600 人。
- **加入失智友善組織**：玉山銀行響應高齡化社會需求，積極推動失智友善金融服務，2025 年已完成 138 間分行失智友善組織認證。透過全行同仁教育訓練與服務流程優化，提升對失智症客戶之辨識能力與關懷技巧，並建立友善溝通與協助機制。



##### 數位通路

- **友善服務體驗**：邀請身心障礙與高齡顧客參與官網與 APP 等數位場域服務體驗，透過第三方視角檢視服務流程，作為持續精進依據；並依據金管會發布之數位金融服務包容性指引修訂內部規範，玉山銀行於規劃數位通路時，應關注顧客的需求，如弱勢族群及中高齡民眾，並依服務內容、主要服務對象評估適當的推動方式，以協助改善數位落差。
- **樂齡專線與官網友善留言**：自顧客服務旅程前端即設置官網「樂齡專線」與「金融友善業務」留言管道，提供樂齡與身心障礙顧客低門檻且便利的服務接觸方式。
- **官網防詐專區新增辨識玉山銀行 E-Mail**：玉山銀行已於 2024 年打造官方網址辨識服務，提供高齡顧客自主輸入網址進行查核，確保網址連結為玉山銀行官方提供。2025 年再新增玉山銀行 E-mail 地址資訊，讓顧客在點擊郵件連結前，能核對確保通訊來源確實為官網發送。2025 年專區瀏覽量逾 29 萬，使用「辨識」服務超過 1 萬次，可就源頭有效阻截假冒網站威脅。
- **線上指定聯絡人服務**：為守護高齡顧客資產安全，強化金融防詐，玉山銀行於 2025 年 6 月推出臨櫃大額交易「指定聯絡人」服務，官網於 9 月上線「線上指定聯絡人」平台，顧客可自行至官網約定，無需雙方共同到行辦理，增進顧客申請便利性，當顧客臨櫃辦理特定高額交易或行員關懷提問出現異常反應時，銀行將透過簡訊或電話通知聯絡人，協助顧客辨識詐騙風險，從源頭強化資產安全。

#### 偏遠地區居民

##### 實體通路

- **便捷自動化設備**：為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布建自動化設備 ATM，如雲林縣元長鄉、屏東縣內埔鄉之全家便利商店等，目前累計設置 23 台。

##### 數位通路

- **首家行動銀行裝置綁定提供「金融 Fast-ID 驗證」**：響應金融科技發展路徑圖 (2.0)，玉山銀行率先成為財金「金融 Fast-ID 驗證轉接中心」示範機構，將 Fast-ID 導入行動銀行裝置綁定，提供「玉山註冊、各家驗證」服務。顧客僅需完成生物辨識驗證，即可於其他金融機構線上開戶或變更資料時自動帶入基本資料，並於海外綁定行動銀行裝置時不受簡訊限制，兼顧便利與安全。
- **首波參與開放銀行第三階段**：玉山銀行積極響應主管機關政策，成為國內首波與臺灣集中保管結算所及財金公司達成「開放銀行第三階段」合作之金融機構。透過標準化 API 技術對接，顧客可於集保 e 手掌 APP 進行臺幣轉帳、定存、解定存等交易，且顧客授權期間自三個月延長至一年，更加便利偏遠地區顧客管理資金，一站式服務輕鬆管理個人資產。

## 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，玉山銀行設有 1,395 台 ATM，除中英文外，亦提供印尼文、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」，提前於 2025 年底完成全臺 140 家分行全面雙語化目標，各營業廳皆配置雙語人才與雙語硬軟體，包含雙語服務標誌、雙語櫃台、常用交易表單雙語化與多國語言 ATM，提供外籍人士一站式金融服務，營造友善且國際化的金融服務環境。

### 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，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，並於預約開戶後主動寄發英文通知簡訊，確保資訊清楚傳達，核貸之外籍人士可透過線上平台完成簽署，免臨櫃往返（2025 年新增），使外籍顧客更便捷地使用玉山數位服務。
- **個人行動 / 網路銀行**：顧客於行網銀使用英語介面執行交易後，交易通知亦為英文內容，包含申請、繳費、開卡結果等，平均每月發送逾 500 則英語通知；行動銀行完成海外帳戶連結設定後，即可查詢日本分行帳戶餘額，滿足跨境顧客海外帳戶查詢需求。

## 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 2025 年底總申請人數為 1,989 戶，總 ATM 跨行提領筆數為 13,021 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，視障語音 ATM 總數達 464 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 140 家分行皆已布建無障礙櫃台，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 127 間無障礙廁所與設置 1,395 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、E-mail 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，包含玉山官網金融友善服務專區（2025/05 再次取得無障礙 AAA 級標章）、友善 WebATM（2025/04 再次取得無障礙 A 級標章）、官網、友善網路銀行、行動銀行無障礙專區（2025 年新增定存解約與轉期變更、行動裝置綁定管理、保單查詢等多項服務通過檢測）、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。
- **易讀友善服務**：官網提供金融友善易讀手冊，內容涵蓋開戶、櫃台常辦業務、ATM 使用、簽帳金融卡及信託保護我的財產（2025 年新增）等主題，提供心智障礙者、視覺障礙者、學童、年長者能更容易取得金融資訊，落實《身心障礙者權利公約》(CRPD) 資訊近用權並提升整體顧客體驗。

## 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。2025 年參與人次共 523,011 人次。

#### 金融知識社群內容

玉山致力發揮金融專業影響力，建構全方位知識傳播體系。自 2025 年推出《玉山學堂》Podcast 以來，已發布 37 集節目，下載數突破 3.9 萬次，將艱澀金融理論轉化為生活化理財心法，實踐普惠金融價值。同時，Money Life 系列線上講座於 2025 年舉辦 12 場直播活動，累積 45 萬人次參與，探討議題橫跨全球經濟趨勢、個人資產配置及數位資訊安全等，引導顧客建立健康理財觀念並辨識潛在市場風險。期能藉由弭平金融知識落差，提升大眾之金融韌性與素養。



#### 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 2025 年度受邀參與臺大證研社舉辦的投資領域相關講座一場，參與人數共計為 28 名，提供在學學生提前瞭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，讓投資新鮮人瞭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」，招募全臺各地之種子教師，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。本次計畫特別為國小中、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。2025 年執行 52 場次，共約 1,280 位學童參與。

#### 金融知識專區—玉山證券投資話重點、玉山投信投資觀點

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」，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，同時，分享定期定額存股觀念與技巧，約定流程教學，ETF 介紹等內容，2025 年訪客人次逾 1,400,000 人次。

玉山投信亦於官網設立「投資觀點」專區，提供投資人掌握市場動態與基金趨勢。內容涵蓋市場快訊、每月基金評論、台股評論、影音專區等，協助投資人快速吸收金融商品與市場資訊，做好風險管理與投資分配。2025 年專區點閱次數持續成長，顯示投資人對金融知識的高度需求。

上述金融知識專區使用清晰明瞭的文字搭配一目了然的圖表，讓一般大眾皆可快速地吸收多元金融知識，免除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，旨在弭平專業機構法人與一般民眾的資訊落差。

## ■ 企業管理工具或訓練

### 永續食農培力分享會

玉山銀行攜手中興大學有機農業推動中心舉辦「永續食農培力分享會」，邀請多元合作夥伴共襄盛舉，與 30 位經營者交流永續食材供應鏈、有機資材、綠色餐飲及永續金融等實務經驗與知識，助力經營者邁向永續經營。為響應本次活動，玉山特別採購「友善石虎農作標章」農產品，以實際行動支持友善環境耕作。玉山持續深化跨領域夥伴關係，建構產、官、學、金「永續食農共好圈」，攜手產官學培力永續食農，促進產業、生態共榮共好。



### 加盟主金融說明會

玉山銀行於全臺北、中、南成立「ESG 經營組」，設有 16 位永續業務行銷人員，以在地化經營模式，強化與加盟主、地方創生及永續食農等客群之互動與支持，提供實質的金融解方，協助小型企業邁向 ESG 轉型與永續經營。2025 年，玉山與全家便利商店共同舉辦 32 場加盟主金融說明會，共向 500 位加盟主進行永續連結貸款方案說明，並提供財務健檢服務，提升其對綠色經營與店舖節能的認知與實踐。玉山與全家以實際金融影響力鼓勵加盟主參與 ESG 意願，落實三方共好之正向循環。

### 普惠金融 - 建立財務素養

		服務對象	2025 年量化績效
金融教育與推廣	玉山理財小學堂	國中小學生	523,011 人參與
	金融知識專區－投資話重點	青年	逾 1,400,000 人次
	大專院校投資講座	青年	28 人參與
	玉山學童金融素養領航計畫	國小中、高年級學生	1,280 人參與
	金融知識社群內容（未含 Podcast）	青年、高齡、偏遠地區居民	450,000 人參與
		總計	2,374,319 人參與
企業管理工具或訓練	永續食農培力分享會	小型企業	30 人參與
	加盟主金融說明會	小型企業	500 人參與
		總計	530 人參與
鼓勵儲蓄機制	數位帳戶存款優惠	偏遠地區居民	2,726 人申請

## ■ 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、臺股、證券複委託、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玉山 e point、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。

### 3.3 公平待客與顧客體驗

GRI：417-1、417-2、417-3

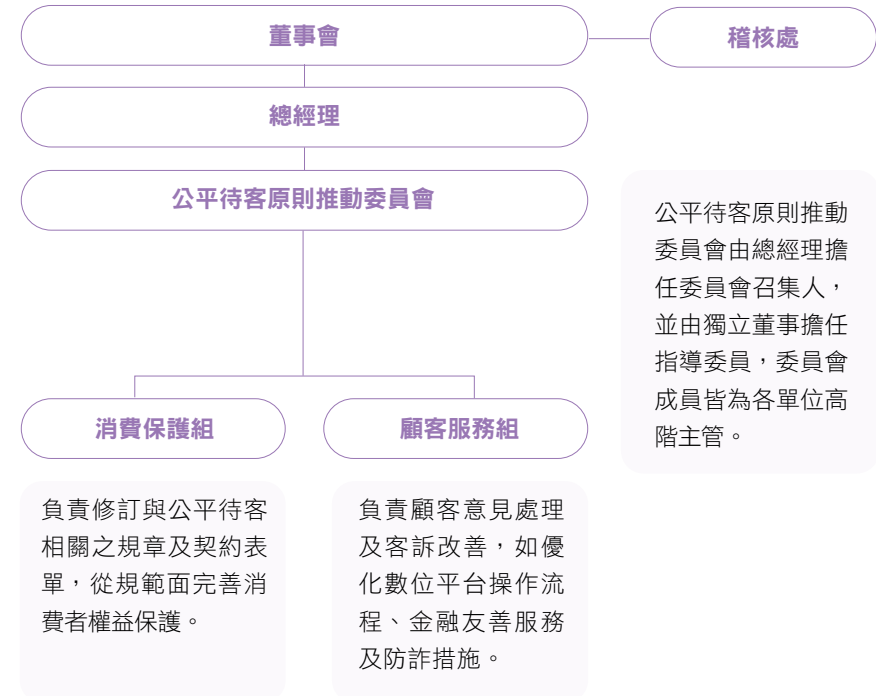
SASB：FN-CF-270a.4

金融業提供的產品內容及服務模式持續改變，使顧客權益保護及各通路的感受重要性日趨提升。玉山金控自創立初期即秉持以「顧客為核心」的服務理念，持續建立公平待客文化及管理，提升服務品質、落實顧客保障、增進顧客溝通互動，提供超乎顧客預期的金融服務。

#### ■ 由上而下，全員落實公平待客

玉山金控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」、「玉山投信公平對待客戶原則政策及策略」，作為各項業務及顧客互動的重要依循。玉山銀行設有由總經理擔任召集人之「公平待客原則推動委員會」，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，定期檢視顧客體驗、流程優化、顧客權益保護與法令遵循等面向之執行狀況。

為深化全體同仁對公平待客原則的重視與認知，玉山金控依循「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、一般同仁及行銷人員進行教育訓練。2025年玉山銀行、玉山證券全體人員共累計 54,891 人次參與公平待客相關課程，總訓練時數達 173,796 小時；其中，與金融友善及身心障礙者權利公約（CRPD）等弱勢族群權益保障相關之訓練課程累計 8,823 人次，約佔員工比重 92.2%，訓練時數共 35,292 小時。



「玉山銀行公平待客原則推動委員會」組織圖

#### 案例

### 董事帶領投入，玉山銀行形塑由上而下公平待客文化

- 董事親自參與外部專業課程並結訓取得證書，內容包含身心障礙者權利公約、友善服務與金融詐騙防制課程。
- 業務管理單位定期彙整金融消費者保護推動情形提報董事會，使經營團隊有效掌握消費者保護執行情形。
- 銀行董事長及獨立董事參與「2025 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。

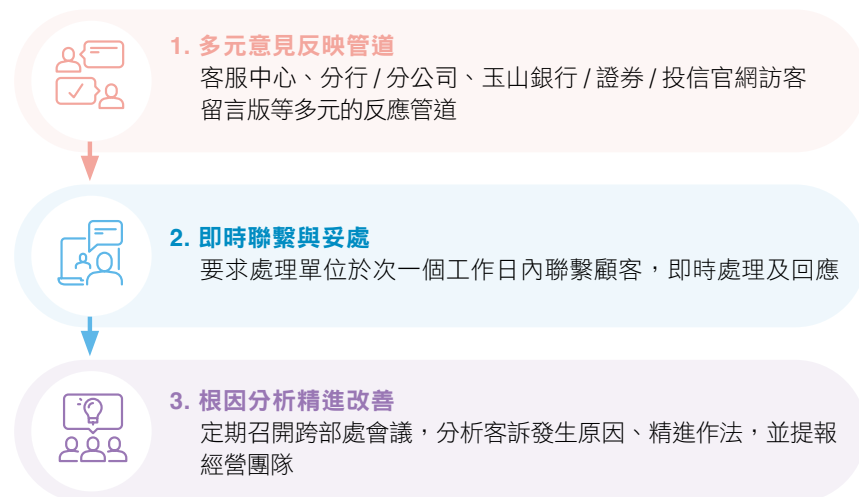


2025 年度公平待客暨服務品質交流研討會

## ■ 顧客權益保護與申訴

為保障金融消費者權益，玉山金控業務文件與行銷製作物均依循「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」進行審查，確保產品資訊、費用計算、風險揭露及重要條款皆以清楚且易理解的方式呈現。行銷活動於上線前，皆妥善規劃並完成活動內容、服務流程、顧客權益與爭議處理等相關控管作業。2025年玉山金控共完成304件行銷製作物評估，審核比率達100.0%，且無因標示不清、不實宣傳或招攬活動而導致的違規事件。

### 玉山金控客訴處理流程



玉山金控重視顧客申訴的妥善處理與後續改善，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」及「玉山投信消費爭議處理辦法」，明訂一、二、三道單位之職責。具體作法包括：玉山銀行導入風險導向的預防機制，事前辨識潛在客訴風險並制定因應作法，同時針對申訴案件進行根因分析並落實改善。申訴與人民陳情案件由「公平待客推動委員會」每季提報董事會；針對高齡或身心障礙顧客反饋案件亦訂有改善機制，以個案管理納入追蹤。自2021年起，玉山銀行已連續五年獲得新加坡商英國標準協會集團私人有限公司臺灣分公司（BSI Taiwan）國際標準ISO 10002客訴品質管理系統認證，建立具紀律性與可追溯性的客訴管理制度。

### 玉山金控高齡或身心障礙顧客反饋機制

#### 1. 定期彙整高齡或身心障礙顧客反饋

定期自客服中心、分行/分公司、玉山銀行/證券/投信官網訪客留言版等管道彙整顧客反饋

#### 2. 進行根因分析並梳理改善措施

針對顧客反饋進行根因分析後由業管單位規劃改善措施，並於跨部處會議提報

#### 3. 個案追蹤與顧客體驗精進

定期追蹤改善措施調整進度，並於調整後持續監測相關反饋、精進顧客體驗

	2022年		2023年		2024年		2025年			
	銀行	證券	銀行	證券	銀行	證券	銀行	證券	投信	
顧客客訴反應(件)	762	81	909	50	1,152	155	1,558	87	4	
截至當年底尚未結案	件數	18	0	40	0	39	9	50	1	0
	%	2.4	0	4.4	0	3.4	5.8	3.2	1.1	0
已解決之客訴 (已妥處/總案件數)	件數	744	81	869	50	1,113	146	1,508	86	4
	%	97.6	100	95.6	100	96.6	94.2	96.8	98.9	100
提供財務協商	件數	12	0	24	1	9	0	21	1	0
	%	1.6	0	2.6	2	0.8	0	1.3	1.1	0
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	980	18	0	

## ■ 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，內部防詐教材發布共 66 篇，以及內部教育訓練共 28 場，共成功攔詐 940 件，總計新臺幣 8.46 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



註：玉山銀行依警局來文計算攔阻成功金額，原係依案發日期歸納，2025 年度改為依警局來函日期歸納。

### 防詐宣導

**配合主管機關：**「金警聯手 165 防詐宣導」校園防詐宣導活動，前往指定之君毅高中及中正大學宣講，合計 2 場，聽眾約 421 人。

**舉辦「看清楚 先查證」校園金融安全講座：**包含臺灣大學、成功大學。合計 3 場，聽眾約 188 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。並於賽事的場館設計互動遊戲，藉以提升民眾防詐意識，當日參與民眾約 3,500 人。

**舉辦樂齡友善講座：**與警局及奇美醫院合作進入社區，結合高齡保健、詐騙預防與安養信託，2025 年舉辦 24 場次（1,275 人次）。（人數成長由 2024 年 653 人，年成長 95.3%）

**縣市巡迴防詐宣導：**響應金管會「金警聯手 165」活動，於南投、嘉義、臺中、臺南、苗栗、臺東共 6 縣市宣導，服務約 600 人。

**數位通路：**官網 - 防範詐騙專區 / 信用卡防詐網頁總瀏覽共 27 萬人次、社群媒體曝光數 39.8 萬，全行 ATM、電視牆、行動銀行、玉山 Wallet 推播曝光數 1,090 萬。

### 事前

- 全面強化開戶審查，臨櫃開戶端透過 API 介接警政署，發查顧客是否為失蹤人口名單；線上開立數位帳戶則導入 MID 電信認證機制，加強驗證本人身分，以確保顧客手機為本人持有，有效降低 38.0% 數位帳戶警示戶比率。
- 首創「指定聯絡人」通知，當顧客臨櫃辦理特定高額交易或行員關懷提問發覺異常，銀行將透過簡訊或電話通知聯絡人，協助顧客辨識詐騙風險，從源頭強化資產安全。
- 玉山 Wallet 導入 SIM 卡門號驗證機制，強化銀行 APP 使用安全性與顧客保障。

### 事中

- 「AI 防詐偵測模型」偵測頻率縮短至 5 分鐘一批次、阻詐相關 Rule 亦有 19 條可做到自動化近即時設控，即時對異常帳戶進行管控。
- 領先業界推出「玉山 Wallet APP 驗證」服務，自建網路 3D 交易導入銀行 Banking APP 驗證，提升顧客用卡安全、降低冒用交易。
- 新增「潛在被害人註記」，註記外部通報、玉山銀行自建名單，當該註記顧客至分行交易時，系統將提醒臨櫃人員加強關懷與詢問，以降低詐騙風險。
- 「玉山智能詐欺預防系統（iEFPs）」規劃能在信用卡交易完成前即時計算風險分數，並由信用卡系統針對高風險交易直接拒絕，以降低盜刷風險。

### 事後

- 依公平待客原則，新增顧客帳戶設控通知機制、異常帳戶解控期限及異常帳戶彈性設控功能（限制自動化設備功能）。
- 防詐總動員 2025 年共計 1,475 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

- 配合財金公司作為先導銀行，共同開發「即時照會」、「前期金流」及「聯防廣播」三項可與同業串接的新功能。
- 與新北市府、新北地檢、橋頭地檢署以及臺灣高等檢察署分別簽署專案合作備忘錄（MOU），透過公、私部門協力整合資源，為全民建構更完整的防詐網絡，共同守護顧客資產安全。

## ■ 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。玉山銀行持續推動完善且系統化的教育訓練，結合紮實培訓以及完善的學長姐制度，讓每位玉山人都能將服務的精神與文化融入工作及生活中。以「重視顧客感受」為出發點，結合神秘客稽核、顧客服務師團隊、遴選服務模範員工等完善的服務品質管理機制，提供優質且值得信賴的金融服務。

#### 神秘客稽核

- 透過具國際認證資格之神秘客稽核員，檢視第一線顧客服務與金融友善體驗，也邀請各障別顧客擔任神秘客實際到玉山銀行營業單位體驗並給予改善建議，並從中表揚服務優異人員，2025年共遴選24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」，由資深主管帶領營業單位，透過定期的PDCA運作持續提供優質的服務體驗
- 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

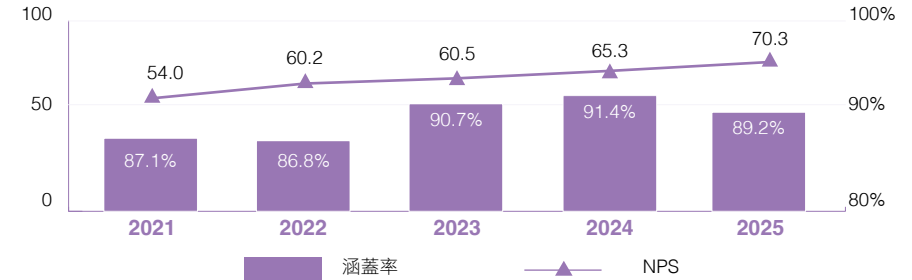
#### 服務模範員工

- 每年舉辦玉山銀行服務模範員工票選活動凝聚全員服務共識，2025年共遴選168位服務模範員工



### 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，透過制度化的顧客聲音管理機制，系統性掌握顧客於各服務接觸點的整體體驗。自2021年起導入淨推薦分數（Net Promoter Score, NPS），並同步於實體、數位及客服通路執行滿意度暨NPS調查，2025年整體滿意度達93.1%、涵蓋率達89.2%，NPS為70.3，連續四年呈現成長趨勢，顯示玉山持續深化顧客信任與長期關係。



註：涵蓋率 = 玉山透過滿意度調查可接觸到的顧客數 / 玉山銀行總顧客數。

滿意度與NPS成果除納入績效管理外，亦作為產品開發與服務流程優化之重要參考依據。玉山銀行透過年度顧客體驗研究與VOC（Voice of Customers）管理機制，精選關鍵體驗議題並推動跨部門改善，讓顧客聲音能被聽見、被回應，真正轉化為服務優化行動，持續提升顧客體驗。

### 玉山銀行VOC（Voice of Customers）管理機制

- 廣納建議**  
透過質化與量化方式分析顧客旅程，彙整並萃取顧客回饋中的關鍵議題
- 精進行動**  
透過VOC精選提案，串連旅程、業務與資訊等專業單位，全面優化顧客操作體驗與流程
- 定期追蹤**  
持續追蹤NPS、滿意度分數及顧客回饋，瞭解優化成效並追蹤進度

更多資訊請參考玉山官網，公平待客與顧客關係，專區



## 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 融入海外業務拓展、高端客群經營、金融科技及 3 道模型管理，打造以人為本的數位金融領導品牌。

玉山銀行以科技聯隊推動數位金融與智能應用，將研發、行銷、流程、風控與賦能等能力整合為核心競爭優勢，持續發展普惠、智能與場景金融；2025 年透過數位通路完成之金融服務如下：

99% 外匯交易筆數

96% 信貸申請案件數

97% 轉帳交易筆數

94% 基金申購案件數

88% 信用卡申辦案件數

55% 存款開戶案件數

### 3.4.1 支援服務

#### ■ 數位基礎

玉山銀行持續推動數位轉型，建構生成式 AI 生態系，全面強化內外部知識賦能；同時完成核心與海外系統上雲，提升營運韌性。此外，透過資源最佳化、雲原生與資安監控，強化效率、敏捷性與整體安全，2025 年成果如下：

主題	策略方向
AI 技術	建構生成式 AI 生態系，內部 AI 平台「GENIE」進行重大升級，透過 11 支專業對話機器人「整合內部知識」與「網路即時檢索功能」強化員工數位賦能；對外推出對客戶 GAI 應用「投資 i-chat」、「AI 房貸顧問」，將專業投研洞察規模化傳遞予客戶，實現從內部創新到普惠金融價值的完整鏈結。
營運韌性	2025 年領先同業完成核心系統備援至公有雲，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。 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，2025 年已完成新加坡、日本、美國、澳洲分行機房上雲。 持續精進虛擬化資源配置，透過動態容量分析回收閒置資源，並強化雲端監控與優化資源使用模式，提升運算及儲存效率。
資源使用效率	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。 海外分行、UCB 子行與公有雲已全面導入 SD-WAN（軟體定義廣域網路）設計，強化既有網路專線整合利用，提升通訊品質與降低線路費用。
敏捷與彈性	持續擴展容器平台使用範圍，強化應用程式敏捷開發與快速交付能力；積極推動系統朝雲原生架構轉型，透過自動化部署、彈性伸縮與標準化微服務加速應用落地。 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架構，確認使用雲端服務的安全性。
資安監控	持續深化跨雲資安監控能力，整合多雲平台集中化監控機制與異常情境偵測優化，以提升雲端整體安全與即時防護能力。

## ■ 專利技術保護

玉山銀行自 2020 年導入臺灣智慧財產管理制度 (TIPS) 並榮獲 A 級認證，透過風險評估、提案審查及教育宣導，強化智能化服務與技術優勢。展望未來，玉山銀行將持續深耕智財管理，推廣基礎知識以提升全員認知；同時，精確布局專利以主動探知技術破口，並持續鼓勵創新研發，2025 年完成亞洲地區其他國家 (日本) 2 件專利申請的目標。

## ■ 金融創新應用

透過創新應用之商業活動，強化數位金融支援性服務品質與效率

智能客服 / 客服 Copilot 導入 RAG 與 LLM 整合行內知識庫，提供即時建議以減少查詢步驟約 50%，預期提升服務效率約 10%，並降低第一線同仁文書負擔。

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。2025 年透過 AI 應用與功能優化，持續聚焦顧客體驗提供多元服務：

### AI 創新應用

**AI 房貸顧問：**2025 年 7 月推出生成式 AI 房貸顧問，舊貸戶僅需回答三個核心問題即可完成增貸申請，欄位減少 90%，顧客滿意度達 98%。

**投資 i-chat：**2025 年推出生成式 AI 投資顧問，結合 LLM 與 RAG 將投研知識轉為即時互動諮詢，並落實責任 AI 與資料保護，提升顧客體驗與服務效率，獲今周刊「最佳 AI 應用獎」。

### 行動銀行服務

#### 資產負債管理功能優化

- 領先同業推出「保本型組合式商品 FRC (固定利率附買回權)」線上交易服務，承作幣別包含美元、新臺幣，提供顧客更多元化的投資選擇。
- 為完善黃金存摺服務體驗，行動銀行新增黃金存摺服務，依顧客旅程重新規劃動線、新增即時牌價及走勢，並整合「黃金存摺買進」、「黃金存摺回售」、「委託查詢/變更」、「庫存損益」及「交易明細」等多項功能，提供顧客掌握目前黃金高價商機及更便利的黃金交易與查詢服務。
- 完善行動銀行線上投保服務新增「年金險」投保產品，顧客可因應需求靈活規劃保費預算，自主規劃資金運用達成財務目標。
- 貸款功能入口及首頁貸款卡片新增「信貸專屬報價方案」功能，提供顧客快速取得最高可貸金額、貸款費用及利率等關鍵資訊，提升個人化與即時性的信貸服務體驗。
- 新增「臺幣轉帳服務設定」功能，提供顧客自行開啟/關閉網行銀轉帳服務，並可單獨關閉非約定轉帳功能，保護顧客帳戶安全。

### 數位存款帳戶

為持續提升顧客數位體驗，參考電商平台購物車推薦模式，於顧客選擇產品後，系統依顧客往來與本次申請之產品組合，判斷顧客下一個適合往來的產品，並主動提示詢問顧客是否一起申辦，打造一站式金融服務。

### 數位貸款平台

- 持續提升房貸顧客端到端數位體驗，2025 年首創「房屋抵押權塗銷線上申請平台」，提供顧客線上申請抵押權設定塗銷，並經簡訊 OTP 身分認證、填寫資料後即完成線上申請，無需親自至分行辦理。平台上線可提升顧客數位貸款流程體驗，亦降低人工處理及實體文件往返成本。
- 因應法規開放，原僅限增貸顧客可線上對保，2025 年開放涉及擔保物權、房貸壽險額度等案件亦可線上對保，有效降低人工作業成本；行動銀行新增 e 鍵恢復原額度功能，符合條件之舊貸戶，可於行動銀行申請恢復原額度，並串聯 e 指申請平台自動帶入既有申請資料，加速舊戶申貸與內部徵授信流程。

## 核准專利成果

**252** 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
2025 年公告	10	1	15	0	3	0
累計至 2025 年底	90	7	116	3	32	4

## ■ 詐騙風險管理

強化防制詐騙之聯防能力，提升金融交易安全及降低社會詐騙損失，產生正向之經濟影響

### 即時警示帳戶設控

為提升警示帳戶偵測的即時性，2025 年 10 月起警示帳戶預測模型推論從每日到每 5 分鐘（短批）一批，在交易後隨即進行預測，預期阻斷一連串異常金流的發生，為此服務架構做大幅調整，如即時資料的取用和多執行序的平行處理，同時也更新模型內容，包含納入新因子（如：加密貨幣交易、快進快出交易等表徵）、採用更新鮮的訓練資料、模型門檻值納入警示帳戶數的變化考量等。即時短批模型突破技術與資料限制，提早攔截 30%~40% 潛在風險。

### 金融無塵室與防詐實驗室

玉山金控為解決單一機構資料破碎導致的防詐斷點，發起「金融無塵室」計畫。本專案應用同態加密與雙盲技術，在安全合規環境下實現跨行庫、跨產業之資料協作，有效打破數據孤島以強化聯防識詐。根據 PoC 驗證結果，整合分析使無法識別之警示帳戶減少約 80%，追蹤可疑帳戶之平均查找層數減少 15%，顯著提升管控即時性並降低客戶財產損失。玉山更進一步與中華民國數位發展部合作成立「防詐實驗室」，透過公私協力擴大參與機構，建構更具韌性的金融防護網，落實金融機構守護資產安全的社會責任。

## ■ 業務賦能

以科技力量賦能商業活動發展

玉山銀行打造顧客互動平台，整合數位行銷與數據洞察，四大核心功能如下：

### 顧客互動平台

- 提升全通路顧客體驗：打造無縫整合的智慧行銷通路，結合 AI 智能推薦，實現全方位優質顧客體驗。
- 顧客旅程規劃精進：建立顧客黃金紀錄，全面提升顧客體驗與業務成效。
- 作業流程優化與簡化：提升行銷速度，讓資源從「撈數據」轉向「想創意」。
- 結合 AI 的顧客行為洞察：整合跨系統資料提升模型準確度，實現高效且靈活的行銷策略。

### 客服語音資料庫

每月約 40 萬筆通話資料，透過語音轉文字與外洩防護等 AI 分析，支援行銷、服務優化與體驗提升。

### 智能徵信報告 (GAI 輔助功能： iCatcher、智捷通)

推動「智能徵信報告」以生成式 AI 結合 OCR 與公開資訊自動整合資料，採「AI 生成、人工加強、AI 把關」混合協作，提升徵信品質並縮短貸款審核流程、降低新手 RM 撰寫門檻。2025 年陸續上線 iCatcher（外部資訊收集彙整生成）第二階段與智捷通（授信 5P 生成）等功能，每月平均支援約 3,000 次資料辨識與 1,000 份報告產製服務，預計每年可節省約 8.4 萬人時。

## ■ 人才培育

內部 AI 與雲端專業培訓及賦能工具強化人力資本，另透過人工智慧公開挑戰賽及產學合作，發揮知識與技能向社會擴散之公益效益

雲端 / AI 教育訓練	強化雲端與 AI 關鍵職能；智能金融處約 30% 同仁完成深度雲端課程，並取得 GCP 架構師 29 人、資料工程師 2 人認證。自 2024 年起辦理「玉山 AI 主管培育班」累計逾 190 位管理職；2025 年增設「AI 治理專班」培訓 50 位跨單位學員，提升治理與風險管理能力。
玉山人工智慧公開挑戰賽	自 2019 年起累計舉辦 11 屆，吸引 8,780 支隊伍、逾 1.4 萬人次參與；2025 年以「AI 識詐」為題攜手教育部、中研院與臺師大，促進產學實作與社會議題解方。
產學合作	自 2018 年起與多所大專院校合作，橫跨 6 大系所、累計逾 60 位教授與 370 位學生參與，產出逾 118 項成果並舉辦 14 場發表會，研究成果刊登於 Rocling、Interspeech、ICIP 等研討會 / 期刊。
AI Copilot 賦能工具	因應數位辦公室發展趨勢，導入 AI Copilot 賦能工具，行員透過低程式碼技術自主開發業務問答機器人或自動化流程，2025 年舉辦 13 場交流會議、900 人次參與。2026 年將由總行延伸至營業單位及海外子分行，提升行員日常工作效率。

## 3.4.2 基礎建設

### ■ 電子簽名平台

為響應政府政策並支持企業永續發展策略，玉山銀行建置「玉山電子簽名平台」，以數位化方式取代傳統紙本簽署流程。除了減少紙張使用、影印耗材及文件運送過程所消耗之能源，亦能同步縮短簽核作業時間，減輕作業流程所造成的環境負擔。在應用範疇上，目前已導入於非金融業務文件，並於供應商合約管理應用中要求供應商採用電子簽名進行合約簽署，協助供應商一同邁向文件無紙化，逐步形塑良性循環的生態圈。

### ■ 雲端與減碳實例

- 2025 年針對已達使用年限的資訊機房進行下線，並移轉至玉山其他機房，改善整體機房的能源效率。
- 2025 年完成澳洲分行機房上雲，透過雲端架構顯著提升跨國服務之營運韌性，並藉由雲端資料中心之再生能源、低碳建築材料與高效資源管理承諾，有效降低資訊基礎設施的碳足跡。



玉山混合雲管理願景圖，槓桿雲端優勢強化營運韌性

### 3.4.3 責任 AI

#### 金融科技產業聯盟

玉山金控積極參與「金融科技產業聯盟」，並擔任「數位金融實務規範建議」工作圈之創始召集人，與產業共同推動具共通性與制度性的金融科技發展議題。透過聯盟平台，玉山金控聚焦於「金融無塵室」與「可程式化 AI 治理」兩大核心方向，強化跨機構合作與治理經驗的制度化輸出。

#### 玉山銀行 AI 治理

- 玉山銀行 2025 年 1 月設立人工智慧管理委員會 (AIMC)，作為全行 AI 治理之核心機制，統籌 AI 技術發展、法令遵循與風險控管。委員會由總經理指派科技長擔任召集人，成員涵蓋智能金融、資訊、資安、法遵、風險管理及主要業務單位主管，並透過「合規組」與「應用組」分工運作，形成兼顧創新推動與監理要求的雙軌治理架構。
- AIMC 依循金管會《金融業運用人工智慧指引》，建立明確的治理與問責機制，強化模型公平性、透明性及個人資料保護，並以風險基礎方法管理 AI 系統全生命週期。2025 年，玉山銀行完成 AI 治理相關政策與作業要點修訂，並啟動 Responsible AI 專案，將責任原則納入 AI 應用管理流程；同時推出「AI 房貸顧問」與「投資 i-chat」等服務，在兼顧合規與風險控管前提下，提升客戶體驗與服務效率，展現 AI 治理與金融創新並進的具體成果。

#### Responsible AI 管理項目與具體作為

管理項目	具體規範或作為
機敏性 AI 功能權限控管	「金控 AI 治理政策」已明確禁止運用人工智慧從事操縱行為、剝削弱勢族群、社會評分、未經授權之生物辨識監控，或其他侵害個人權利之行為；相關規範已納入內部 AI 治理與風險管理流程，並適用於本集團所有 AI 應用與模型。
AI 生成內容與決策標示	依據「玉山銀行運用人工智慧 (AI) 管理作業要點」，於 AI 房貸顧問及投資 i-chat 等 AI 服務中，需明確標示內容係由生成式技術自動產生，主動告知顧客服務適用範圍與替代方案，並確保取得顧客同意後方提供服務，保障知情權。
AI 模型偏移偵測與修正機制	「玉山銀行運用人工智慧 (AI) 管理作業要點」明訂模型監控機制，例如針對中高風險模型（如：票據影像辨識模型）至少每半年進行一次效能指標監測，並將模型監控報告提交監督單位核定，確保 AI 模型偏移時能及時修正與優化。
AI 模型公平性與偏見評估	玉山銀行將公平性納入 AI 監控報告，針對中高風險模型（如：基金 e 指選）定期檢視期間是否有顧客申訴有關 AI 模型對其存在不公平對待之情況，以符合公平待客原則，確保 AI 決策過程不因生理特徵或背景產生不公正之偏見。
降低 AI 數據中心與模型生態足跡	透過連續舉辦之「ESG 永續倡議」，玉山號召 Microsoft 與 AWS 等 AI 供應商共同響應並簽署倡議書，承諾善用數位科技應用加速永續轉型，共同落實低碳運算並培育綠領人才，降低 AI 運作之生態足跡。
AI 決策結果之申訴與爭議處理機制	玉山銀行內規明定針對中高風險 AI 決策，應提供顧客意見反映及救濟管道。申訴管道整合客服及官網等多元途徑，申訴受理後將要求處理單位當日聯繫顧客並即時處置，且將定期執行客訴根因分析提報董事會。
AI 永續影響量化評估	玉山銀行以量化方式評估 AI 運用於信用卡盜刷偵測之永續效益，2025 年即時攔阻信用卡異常交易 3,449 卡，約阻止損失 0.74 億元。
員工 AI 倫理與安全培訓	玉山銀行於 2025 年開設「AI 治理專班」，引領跨單位學員完成包含 ISO 42001 國際標準在內之線上課程與專項培訓，藉此全面完善科技應用之風險治理實力，強化員工對 AI 倫理與資安防護之認知。

# 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。

大衛·阿德利《天空之上》

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

3.51 億元

資安項目投入費用

11 度

獲臺灣證交所公司  
治理評鑑排名前 5%

## 封面故事

# 智令負責力生，信守永續

## 玉山金控負責任 AI 治理的新篇章

隨著生成式 AI (Generative AI) 技術在 2023 年迎來爆發式成長，金融業正處於一場智慧轉型風暴中心。從自動化審核、精準行銷到防範金融詐欺，AI 不再僅是後勤的輔助工具，而是驅動金融業務創新的核心引擎。玉山深知，科技的躍進伴隨著未知的風險，真正的組織韌性不僅在於災難發生時的復原力，更在於在變動不居的科技環境中，如何建立一套讓顧客、主管機關與利害關係人皆能信賴的技術應用機制。

「AI Inside, Human Outside」是玉山的核心理念。AI 是玉山邁向數位轉型的加速器，而治理則是這部賽車最可靠的煞車與導航系統。在智慧金融的賽道上，唯有兼具速度與安全，才能實現真正的永續經營。

AI 的黑盒特性與潛在的演算法偏見，可能對客戶權益造成損害。為了守護客戶的每一分託付，玉山積極響應金管會發布的《金融業運用人工智慧指引》，將六大核心原則視為組織韌性的數位基石。我們堅持以人為本的初衷，確保 AI 應用始終

依循顧客需求而發展；在創新的每一步都明確定義權責範圍，落實「負責任 AI」的企業承諾。對玉山而言，治理是支撐 AI 規模化落地、並將其轉化為長期競爭力的關鍵前提。

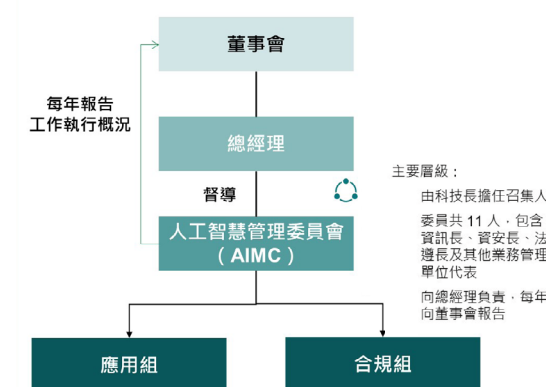
2025 年是玉山 AI 治理的元年。我們不僅在組織架構上進行革新，更在技術面上建立了標準化的作業流程。為落實全行一致的治理標準，玉山銀行成立由科技長召集的「人工智慧管理委員會」。委員會跨越了科技聯隊、業管單位、風控單位與法遵單位，透過跨職能的溝通與審核機制，確保每一項 AI 專案從開發初期便納入倫理與風險評估，提升了組織應對新興科技風險的敏捷度。

同時為了接軌國際，我們攜手國際頂尖顧問，參考歐盟《人工智慧法案》(AI Act) 與 ISO 42001 等國際規範，打造了臺灣首創的「企業級 AI 治理框架」。這套框架將原本零散的風險控管，轉化為覆蓋 AI 全生命週期（從數據蒐集、模型訓練、部署到監控）的系統化作業機制，為玉山的大規模應用奠定了標準化的地基。

為了將抽象的倫理原則轉化為可執行的工程實踐，玉山領先業界編纂了《AI 治理白皮書》，將法規條文「翻譯」轉化為可直接操作的流程步驟，讓治理不再只是抽象的概念，而是可執行、可控管、可持續改善的具體行動。在技術實踐上，更提出了近百種科學化的輔助方法，讓治理是透過客觀、量化的指標來監控 AI 的準確度與穩定性。

展望未來，AI 治理將成為金融業組織韌性的終極體現。玉山金控不僅要成為「金融科技的領航者」，更要成為「負責任技術的標竿」。我們深信，卓越的企業不只要會運用科技，更要懂得如何與科技共存。透過嚴謹的治理委員會制度、國際級的框架設計以及科學化的技術白皮書，玉山正以實際行動向世界證明：智慧金融

與誠信經營可以並行不悖。我們將持續深耕 AI 治理，用這份堅韌的數位基石，與客戶共同打造一個更智慧、更安全、更永續的未來。🌱



治理訓練

## 4.1 公司治理

### 4.1.1 公司治理架構 GRI : 2-9

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。本公司審計暨風險管理委員會及永續發展委員會每年定期向董事會報告風險管理與永續發展執行情形，內容包含新興風險的辨識、國內外法令遵循等最新趨勢，使董事成員具備充分資訊督導永續及氣候相關事務。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」。



#### 2025 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	13	99.36	12	5	每季至少召集一次
審計暨風險管理委員會	12	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	3	97	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

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；未來亦將依據多元性原則，積極尋覓符合本公司策略發展相關專業經驗之女性人才參與決策。



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"> <li>採候選人提名制。</li> <li>公司治理暨提名委員會提名。</li> <li>持股 1% 以上股東提名。</li> </ul>
名單審查	<ul style="list-style-type: none"> <li>名單需經董事會通過。</li> <li>符合性別、年齡、文化及國籍等多元化標準。</li> <li>具備專業背景、技能或產業經驗。</li> </ul>
股東會票選	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用記名累積投票制。</li> <li>已導入電子投票制度。</li> </ul>
職務執行與評量	<ul style="list-style-type: none"> <li>編製董事手冊供董事參閱。</li> <li>定期安排多元內外課程提升專業職能。</li> <li>董事會、功能性委員會及個別董事每年定期評量。</li> </ul>

### ■ 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員訓練等課程講師。
- 參與 ESG 永續倡議活動，發揮正向影響力。
- 參與科技諮詢委員會，擘劃科技願景成為「最受信賴的金融科技品牌」。

### ■ 董事獨立性

玉山金控目前有 5 位獨立董事，佔董事會比例約 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。

### ■ 重大事項溝通情形

本公司營運計畫、年度財務報告及半年度財務報告、內部控制制度之有效性評估、其他依法令或章程應由股東會或董事會決議事項、主管機關規定之重大事項等，需提董事會討論，2025 年議案數共 82 件。(董事會之重要決議請參閱年報 P.42 QR code)



董事資料詳年報 P42  
QR code

## ■ 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暨風險管理委員會組織規程，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及官網投資人關係專區 - 財務資訊揭露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 與官網 2025 年度第四季財務報告財報 P.86 四十、關係人交易。

## ■ 保障股東權益

2025 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「股東會議事規則」，明定本公司召開股東會視訊會議之規範，並應提供參與視訊股東會有困難之股東適當替代措施及必要協助，以維護股東權益。另為落實股東平等對待，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

玉山金控經董事會通過，訂有董事會績效評量辦法，明訂每年進行董事會、功能性委員會及董事績效評量，並至少每 3 年執行外部評估 1 次。

### 內部評估

2025 年評量結果如下：

- (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，建立受適之內部控制制度，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事項績效評量，本公司亦於 2026.03.13 董事會陳報 2025 年董事績效評量結果：

- (一) 董事自我評量分數：得分率 99.80%。
- (二) 董事整體評量分數：得分率 99.93%。

### 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，2024 年榮獲 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

2025 年每位董事平均受訓時數 10.75 小時，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為董事規劃教育訓練課程，例如：2025 年為董事規劃永續及氣候相關課程，進一步提升董事永續發展專業知識與素養，以有效監督公司回應永續及氣候相關風險與機會之策略，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 P37 QR code

### 玉山自行舉辦之課程

課程名稱	上課時數
金融詐騙防制與公平待客研討	3
金融業洗錢防制、打擊資恐管理趨勢與深化內部評等法挑戰	3
ESG + AI + Cybersecurity：邁向綠色科技與永續責任實踐	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2025年股東會報告。

#### ■ 高階經理人績效與薪酬

玉山金控訂有「經理人績效評核辦法」，用以評估高階經理人表現、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」、「長期激勵獎酬辦法」結合公司治理及永續發展，與長期經營績效連結，確保薪酬合理。高階經理人薪酬政策、制度、標準與結構由獨立董事所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。

「玉山高階經理人遴選準則」設定高階經理人持股要求，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。玉山秉持專業經理人經營與專家領航的制度，致力成為銀行家的銀行，實現永續發展。

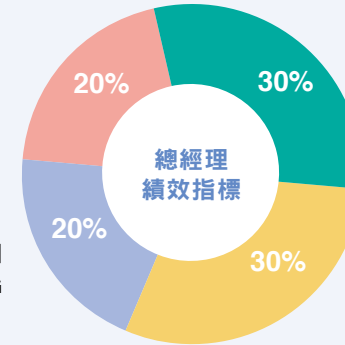
#### ● 總經理績效指標

##### 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）



##### 財務績效

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

##### 基礎工程

- 培育人才、建立制度、發展資訊
- 創新與多元金融服務

#### ■ 高階經理人薪酬結構

項目	名稱	說明
薪酬結構	固定薪資	本薪、各項津貼及加給 · 依專業資歷及市場水準設定。
	短期激勵薪（獎金、酬勞）	· 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。
	變動獎勵 長期激勵薪	· 以股票形式授予，並設有五年遞延發放期，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，履約時以未來股價計算，使薪酬與公司長期經營績效高度相關。

※ 總經理短期激勵獎酬30%連結股票形式並遞延發放，至少考量近5年的各項績效表現。長期激勵薪則是100%連結股票形式。

## ■ 高階經理人薪酬揭露

日期：2025.12.31 單位：新臺幣仟元

職稱	董事酬金		員工薪酬		總計
	現金	現金	激勵薪酬		
			短期（現金 + 股票）	長期（連結股票）	
金控暨銀行董事長	33,289	0	0	0	33,289
金控總經理	0	9,422	23,808	3,998	37,228
銀行總經理	0	8,854	21,144	3,998	33,996
副總經理		60,987	94,636	8,954	164,577

註 1：上表所列為 2025 年度薪酬，採應計基礎，亦即包含 2025 年薪資以及 2025 年度激勵薪酬（於 2026 年發放）。

註 2：金控總經理持有玉山金控股數為 6,302 仟股，持股市值為薪資的 21.39 倍，金控副總經理共 17 人合計持有 26,561 仟股，持股市值為薪資的 13.93 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 2025 年底前 30 營業日平均每股市值新臺幣 31.98 元計算。

註 3：金控總經理 2025 年度薪酬（本公司最高個人年度薪酬）為員工平均薪酬之 21.9 倍、員工薪酬中位數之 26.3 倍。

註 4：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 2.33 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宜；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、會計師法、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規定、其他商業行為或其集團企業組織營運所在地之相關法令，以落實誠信經營。2025 年聲明書及服務承諾書合計簽署人次 1,666 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，充分瞭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金錢之不當利益，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，子公司玉山銀行及玉山證券並成立「公平待客原則推動委員會」及「公平待客委員會」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，已兼職之負責人應確保及忠實等義務，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制度，明確定義子公司玉山銀行高階管理人員範圍及其權責內容、董事會與督察責任制度之執行，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。2025 年增訂委員會召開頻率規定、調整問責制度適用對象之高階管理人員範圍，並召開 2 次問責委員會，落實問責制度之推動。	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。2025 年無涉及貪腐賄賂、利益衝突、洗錢、內線交易、反競爭行為、壟斷或操作市場之案件申訴。	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，超過風險胃納目標者督訂風險抵減計畫，以有效掌握不誠信行為風險分布與控制情形。2025 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、商品或服務損害引害關係人權益以及不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 - 績效管理相關準則。

## ■ 教育訓練制度

**教育訓練：**各項訓練班（新進人員訓練班、希望工程師班培育班及各業管之專業訓練班）規劃金額涵蓋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。2025 年金控及子公司辦理實體及線上課程共 403.92 小時，參與 69,771 人次，合計 144,730.25 小時。

**法遵宣達：**法令遵循單位推動全體同仁之法遵教育訓練宣導，2025 年以「誠信經營守則暨作業程序及行為指引」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。2025 年度測驗重點為誠信經營商業活動、公平待客原則、風險控管、法令遵循以及防制洗錢等內容，測驗參與比率 100%。

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

2025 年玉山無涉及貪腐或賄賂、顧客隱私資料、利益衝突、洗錢或內線交易之行為，相關法律訴訟、裁罰及檢舉案件為 0 件；歧視、騷擾案件為 0 件；主管管理行為不當為 1 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，主要係未落實執行作業程序，非屬違反誠信經營之情事。

誠信經營違反事件	2021	2022	2023	2024	2025
經檢舉管道蒐集	4	0	0	0	1
經其他管道（如自行查核、稽核等）	0	0	0	0	0
違反誠信經營事件總計	4	0	0	0	1

註：非重大之違反內部規範案件及消費爭議事件、與本公司或子公司業務無關之事件，不納入「誠信經營違反事件」之案件數計算。

### 誠信經營違反事件處理情形

事件	類型	說明	調查 / 處理情形
1	銀行 行為紀律	主管未依內部規範辦理費用申報及差勤事宜等管理不當行為。	已依內部獎懲要點進行相關懲處並予以免職。

## ■ 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處理程序，設置專責受理單位、獨立調查單位，於官方網站及內部網站建立並公告檢舉專線、檢舉電子郵件信箱、或郵寄信箱收件地址等受理管道，供內部同仁及外部人員使用，且對檢舉人身分保密，對於內部員工檢舉者，亦嚴禁對其施予不利人事措施，更開放匿名檢舉，積極防範不誠信、舞弊、犯罪行為。

2025 年由檢舉管道及非檢舉管道受理之案件合計 46 件，共計 1 件違反誠信經營相關案件，其餘為非屬重大之違反內部規範案件、消費爭議事件或與本公司或子公司業務無關之事件。在收到檢舉立即由法令遵循單位受理，並由總經理指派適合調查單位，在兼顧檢舉人身分保密前提下，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	2021	2022	2023	2024	2025
總受理案件	49	33	48	92	46
經調查後確定違反誠信經營之案件	4	0	0	0	1

註：2025 年所有案件已結案。

## 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、監控及獨立稽核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」。2025 年玉山金控及各子公司無重大違反法規案件<sup>註</sup>，惟有一件違反證券業務法規之主管機關裁罰案件，金額為新臺幣 30 萬元，並已於當年度完成繳納，且前一年度之裁罰案件亦均於該年度繳納完成；另無違反勞動、社會人權、環境保護相關法規之裁罰案件。

註：重大違規案件係指依金管會「金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法」第 2 條規定辦理之案件。

## 法令遵循管理機制



## 2025 年玉山金控法令遵循教育課程時數



### 法遵人員專業課程

- 2025 全年度共 **38** 場
- 時數共 **5,425** 小時



### 永續 / ESG 相關課程

- 2025 全年度共 **14** 場
- 時數共 **132** 小時



### 一般法遵課程

- 2025 全年度共 **502** 場
- 時數共 **72,598** 小時



### 自辦法遵訓練課程

- 2025 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。
- 2025 年完成海內外 15 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

- 金管會修正「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，落實三道模型運作，刪除內稽單位督導自行查核，改由管理階層指定法遵、風管或資安單位統籌，並整併自行查核與自評程序。新增永續資訊、營運持續及責任地圖等規範。草案公布後，將配合法令進行調整。
- 金管會於 2025.04.01 發布金融業進駐地方資產管理專區試辦原則，提出五大計畫、16 項策略。玉山銀行為首批核准銀行，成立專案辦公室布局高雄專區，提供私募基金、保險融資、家族辦公室及跨境金融服務，並完備客戶資格、商品適合度、風險揭露與交易控管機制，保障銀行與客戶權益。

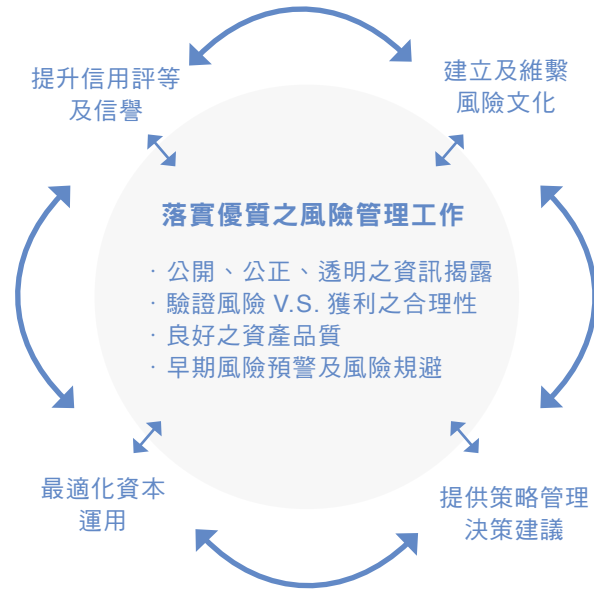
#### 教育訓練

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。

##### 2025 風險管理相關教育訓練

對象	完訓人數 (人)	課程數	總時數 (小時)
董事會成員	12	11	51
一般同仁	30,091	192	73,087
總計	30,103	203	73,180

#### ■ 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模型運作的認知。在高階經理人的績效評估中，風險管理被納入必要項目，並透過獎勵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。

#### ■ 風險自評機制與交流管道

為了掌握風險控管時效，玉山建立各式通報機制與意見交流管道，鼓勵同仁若在日常業務中發現風險事件或潛在風險時，主動通報。依各單位業務流程與控管方式，進行風險管理與內部控制自評，追蹤並監控各單位業務與流程潛在風險。每年透過發放綜合問卷方式，蒐集所有主管同仁的意見回饋，2025年蒐集8,715份問卷，共取得166項風險管理具體建議回饋後，並針對問卷提出精進做法，並向總經理及經營團隊報告，達到雙向交流目的。

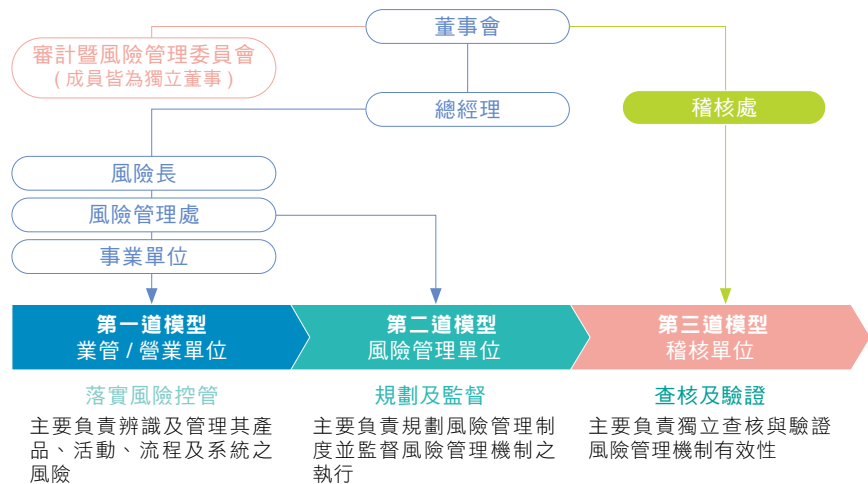
### 4.3.2 風險管理組織架構

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，至少由三名董事組成，其中過半數為獨立董事，獨立董事張日炎擔任主席。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。董事會風險管理委員會共召開 3 次會議（日期：1/8、3/5、5/7）；審計委員會共召開 7 次會議（日期：1/8、2/12、3/5、3/18、4/16、5/7、6/23）；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，2025 年度合併後已召開 5 次會議（日期：8/13、9/17、11/5、11/5、12/12）。

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，定期向董事會及審計暨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，為強化三道模型的風險管理、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。
- 定期向董事會及審計暨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，依法令要求，至少各辦理 2 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	2025 年精進風險管理成效
<ul style="list-style-type: none"> <li>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審計暨風險管理委員會，並每年檢視風險胃納門檻值經董事會通過後施行。</li> <li>銀行自 2006 年起發展內部評等系統，並為落實資料治理及資料品質之定期監控，現設有資料應用與管理委員會，並持續導入 IRB 信評模型，運用 IRB 於授信案件的貸前及貸後管理，並定期監控與陳報風險管理報告。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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及管理。</li> <li>針對各類型暴險管理建有相應控管機制，如依國家別、行業別、集團別及大陸地區訂定集中度預警值與限額，並以資本適足性、壓力測試及整體政經情勢為基礎並至少每年一次召集各子公司，進行限額使用情形檢視及調整規劃，確保集中度管理兼顧業務發展與風險趨勢。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>銀行子公司申請採用信用風險內部評等法 (IRB 法)，於 2025 年獲准進入一年試辦期，並完成主管機關實地審查，將持續精進信評模型及相關管理機制。</li> <li>每年持續檢視金控各子公司限額使用情形與未來業務增量，2025 年亦納入投信子公司，以維持不超逾本公司限額規範，兼顧業務成長與風險承擔能力，強化整體風險韌性。</li> <li>2025 年本公司因應美國關稅政策，督導各子公司啟動對應壓力測試，及時評估可能影響並陳報董事會。銀行子公司亦持續精進壓力測試機制，增訂每年檢討壓力測試作法與壓力測試結果重大差異定義，以確保資本韌性與長期營運穩健。</li> </ul>

**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	2025 年精進風險管理成效
<ul style="list-style-type: none"> <li>應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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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「作業風險事件通申報」，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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應組織併購擴張，同步協助投信子公司檢視重大作業風險事件回報管理機制，以期於同一管理架構下進行作業風險事件之管理，並依據各子公司產業需求特性協助導入適用之作業風險管理工具，以利整體作業風險管理之有效性。</li> <li>2025 年適用作業風險新標準法，以損失事件作為資本計提計算參數。亦同步更版作業風險胃納壓力情境，接軌新版標準法納入營運指標成長及業務分類進行預估損失強化管理。</li> </ul>

**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	2025 年精進風險管理成效
<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司市場風險限額主要考量整體營運策略與銀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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司訂有金控市場風險管理準則，在控管權責上，本公司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。</li> <li>本公司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，採用適當的衡量方法，並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，進而對金融商品公平價值及交易損益進行評價與控管市場風險之暴險程度和各項限額，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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>面對外在環境金融市場波動加劇及 2025 年 7 月 1 日實施的市場風險資本新規之議題，本公司要求銀行子公司於 2025 年上線新市場風險管理平台，以此優化市場風險值計算效能，並增加尾端期望損失 (Expected Shortfall)、邊際與成分風險值等進階風險衡量指標，同時該平台亦優化分析市場風險資本計提的效能，能夠針對資本計提的組成成分進行細緻化的分析，大幅提升資本計提運算過程之透明度。讓各項金融交易策略能夠事前瞭解對於風險值 (VaR) 與資本計提的影響，有效提升交易決策評估與風險預警能力，以利交易單位能夠精準資本使用效率與風險報酬之妥適性。</li> </ul>

**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	2025 年精進風險管理成效
<p>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。同時應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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司及子公司應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，持續參與資金拆借市場，並與資金提供者保持密切關係，維持各項籌資管道之暢通，以確保資金來源的穩定性及可靠度。</li> <li>本公司及子公司對可供擔保以支應流動性需求之各項資產，應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金數，以確保及時償付能力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司 2025 年持續深化銀行子公司流動性風險管理機制。</li> <li>在管理實務上，逐月預估月底流動性覆蓋率（LCR），並逐季設定管理目標值，強化對銀行流動性及資金缺口的掌握，此外，定期進行資金應變計畫演練，並動態檢視流動性壓力測試之參數方法論，提升壓力情境下本公司的應變能力。</li> <li>針對海外分支機構也持續精進管理機制，透過提升流動性管理執行情況之回報頻率，並增訂重大風險事件報告規範，落實跨國營運資金安全監測，確保海外分支機構之資金流動性穩健無虞。</li> </ul>

#### 4.3.4 新興風險

##### ■ 新興風險辨識流程

根據世界經濟論壇 2026 全球風險報告，地緣政治、環境、社會、經濟和技術等面向的緊張局勢加劇，全球不確定性與動盪的挑戰將增多。地緣政治與區域軍事衝突、社會不平等極端化風險、資訊科技風險列為短期關鍵風險議題。地緣經濟對抗為 2026 年首要風險，突顯出對國家安全和地緣政治不穩定的高度擔憂；生成式 AI 和資訊科技的普及，亦帶來的科技風險也威脅著個人隱私和社會信任，以及伴隨高齡化與少子化導致的人口結構傾斜，恐影響勞動力與整體經濟韌性。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



## ■ 2026 新興風險辨識結果

風險面向	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
科技面	次世代資安威脅與數位韌性	隨著量子運算與 AI 技術快速發展，現行加密基礎與資安防護機制面臨潛在挑戰，並與雲端、系統與第三方供應鏈風險相互交織。此類次世代資安威脅不僅可能影響資料安全與系統穩定性，亦對金融機構的營運持續性、治理韌性與監理遵循形成長期結構性風險。	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>加密基礎與數位身分安全受挑戰：</b>量子運算與 AI 自動化攻擊的快速演進，可能削弱現行加密與身分驗證機制的長期有效性。</li> <li><b>資料外洩與資訊完整性風險升高：</b>未來若量子運算突破，可能面臨資料被解密或竄改的潛在威脅，導致機敏資料外洩或遭惡意使用，影響資訊可信度與治理基礎。</li> <li><b>關鍵系統與服務中斷風險上升：</b>資安防護與加密技術轉換涉及跨系統、跨供應商之調整，導入過程中可能增加系統相容性與穩定性挑戰。</li> <li><b>監管與供應鏈治理複雜度提高：</b>主管機關對資安、第三方風險與即時通報要求持續提高，增加合規與治理負擔。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>逐步推動加密技術升級與轉型規劃：</b>依循監理趨勢與國際標準，召集資訊、AI、數位與資安等領域之專家，成立研究小組以持續關注風險議題與解決方案。</li> <li><b>強化資料保護與資訊完整性管理：</b>定期配合「資訊系統備援計畫」演練，降低因系統當機或連線中斷之影響，提升對敏感與長期保存資料之風險辨識與保護機制，降低未來解密、竄改或濫用對銀行與顧客造成的影響。</li> <li><b>提升核心系統與數位服務之營運持續性規劃：</b>針對核心系統、支付及財務作業，持續強化備援、測試與應變機制，並加強第三方風險控管、資安審查及即時通報流程，降低系統失效對整體營運的衝擊。</li> <li><b>強化整體資安治理與第三方風險管理架構：</b>將次世代資安威脅納入全行風險管理與營運韌性規劃，強化第三方資安審查、即時通報與持續監控機制，以回應監理要求並維護市場信任。</li> </ol>
社會面	超高齡化、少子化與社會安全網韌性	隨著高齡人口快速成長與少子化趨勢加劇，人口結構變化正深刻影響勞動市場、家庭財務安排及社會保障體系的長期穩定性。這種人口結構的結構性傾斜，可能改變金融需求型態、削弱長期資產流動性，並提高高齡顧客保護、公平待客與普惠金融推動的複雜度，對金融機構的經營模式與責任金融實踐形成系統性挑戰。	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>社會結構改變衝擊授信業務：</b>高齡化與少子化導致勞動人口減少，家庭資金更多轉向醫療與長照支出，影響需求及還款能力。企業若無法及時調整因應社會變遷趨勢，可能影響營運。</li> <li><b>因應高齡顧客需求與風險提供服務：</b>部分高齡顧客可能因資訊取得管道與數位工具使用熟悉度差異、或受資訊不對稱影響，面臨詐騙及金融剝削等風險可能較高。</li> <li><b>公平待客與商品適配性管理難度提高：</b>客群結構轉變使商品需求與風險承受度差異擴大，增加管理挑戰及合規風險。</li> <li><b>人才供應斷鏈與組織韌性風險：</b>少子化使人才招募與留任難度提高，員工面臨家庭照顧壓力，若缺乏彈性與支持，恐影響生產力。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>將人口結構變化納入經營與風險管理規劃：</b>持續關注高齡化與少子化對市場、產品需求及授信組合之影響，提前調整資產配置與授信策略。</li> <li><b>強化高齡友善與責任金融服務：</b>建立「高齡與弱勢顧客服務指引」，強化高齡顧客強化關懷提問，以合適方式進行需求理解與溝通說明，兼顧顧客保護與公平待客。</li> <li><b>完善商品適配性與公平待客管理：</b>因應客群結構與多元化趨勢，持續檢視商品設計、銷售流程與資訊揭露適切性，降低合規與聲譽風險。</li> <li><b>強化人才韌性與友善職場措施：</b>建立多元友善共融職場，提供多元假別與彈性工作型態，緩解員工照顧壓力，推動彈性工作制度與員工協助方案（EAP），規劃中高齡員工留任計畫。</li> </ol>

## 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，亦為金融監理之基石，對金融市場之健全發展及穩定至為重要，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，並透過舉辦多元主題的教育訓練，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

為整合及促進集團防制洗錢及打擊資恐之管理與執行機制之建置與運作，玉山設法務處，負責擬訂防制洗錢及打擊資恐管理政策與原則，督導各子公司執行情形，並定期向董事會及審計暨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本公司彙報處理現況或執行成效。
- (3) 各子公司轄下風險管理、法令遵循、業管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)、聯合國安理會 (United Nations Security Council, UNSC)、美國財政部 OFAC (Office of Foreign Assets Control) 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：資恐、武擴、貿易洗錢、數

位化及虛擬資產洗錢、詐欺、人頭帳戶等。此外，玉山金控遵循主管機關規定，並參考 FATF 所發布「40 項建議 (Forty Recommendations)」等國際準則，以強化各子公司各項 AML/CFT 機制。玉山之 AML/CFT 管理機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、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：

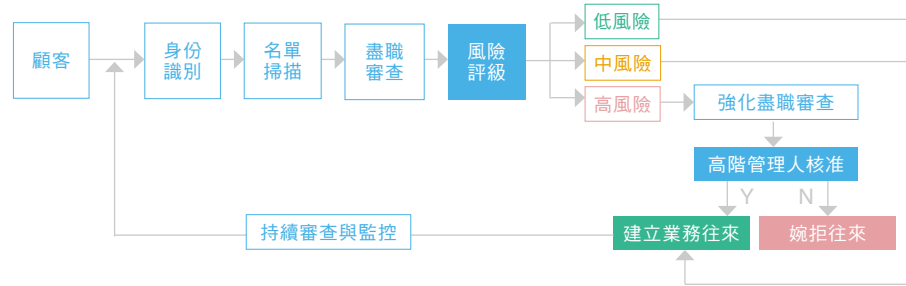
#### ■ 政策與流程

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，2025 年度重點如下：

玉山金控	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 完成 AML/CFT 規章定期重檢、執行集團資訊分享機制</li> <li>· 與子公司召開 AML/CFT 業務交流會議</li> <li>· 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</li> </ul>
玉山銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 修訂「防制洗錢及打擊資恐政策」、「顧客身分確認暨盡職審查作業要點」、「防制洗錢及打擊資恐高風險職業行業定義說明」：調整玉山銀行與虛擬資產服務商顧客往來政策及其盡職審查作業流程</li> <li>· 修訂「防制洗錢及打擊資恐姓名及名稱檢核作業要點」、「姓名及名稱檢核系統建置及名單管理作業說明」：調整關注對象範疇及相應管控措施；明定新系統上線前之檢測及簽核流程</li> <li>· 修訂「帳戶及交易監控作業要點」及作業說明：明訂國外分支機構遵循義務並優化案件處理程序，同時整合參數設定、週期審查名單及申報管控等規範於作業說明，全面提升交易監控之管理綜效</li> </ul>
玉山證券	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 因應本公司定期審查作業修訂本公司「防制洗錢及打擊資恐控管機制」</li> <li>· 依「玉山金控防制洗錢及打擊資恐政策」規定，呈報玉山證券 2025 年度防制洗錢及打擊資恐執行成效，及 2026 年防制洗錢及打擊資恐計畫予金控母公司</li> <li>· 協助業管單位修訂經紀事業洗錢防制作業應配合作業事項，及修訂防制洗錢定期審查作業流程與相關表單</li> </ul>
玉山投信	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 訂定「洗錢及資恐風險胃納政策」、「防制洗錢及打擊資恐資訊分享要點」</li> <li>· 修訂「疑似洗錢監控及通報作業」、「客戶洗錢及資恐風險分級評估表」</li> <li>· 修訂防制洗錢及打擊資恐相關共計 5 份規章辦法之公司名稱</li> </ul>

## ■ 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」(Customer Due Diligence Anti-Money Laundering, CAML)，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，亦提供個人戶線上更新服務，並持續精進系統各項功能並逐步導入各海外據點，2025 年完成新加坡分行 (CAML) 系統上線啟用，並為確保監控效能，針對資料品質、監控邏輯進行優化與調教，自建新交易監控 (Transaction Monitoring Reporting, TMR) 系統業已於 2026 年第一季上線；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。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」進行線上基本資料更新，並鼓勵顧客透過便捷管道完成定期審查。

## ■ 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、名單選用，同時實現命中名單資訊自動化、自建名單更新自動化，並配合 SWIFT 於 2025 年底啟用四類新版 MX 電文以確保跨境電文審查之完整性；子公司玉山證券與玉山投信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

本公司訂定洗錢暨資恐國家風險等級表，將各國防制洗錢及打擊資恐之積極程度納入考量，包括但不限於金管會函轉國際防制洗錢組織所公告防制洗錢及打擊資恐有嚴重缺失之國家或地區，及其他未遵循或未充分遵循國際防制洗錢組織建議之國家或地區，定期更新並發文各子公司依循。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資恐風險。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，並確認顧客之資金來源及財富來源等，往來前需經高階管理人員核准。高風險之 PEP/RCA 顧客須每年執行定期審查作業，亦對其交易執行強化監控。各子公司每季亦監控 PEP/RCA 顧客之人數變化，以有效控管相關風險。

## ■ 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、員工以及往來金融機構，並定期進行有效性驗證及參數調校以優化精準性。玉山配置專人負責調查預警案件，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 年啟動新版交易監控系統 (TMR) 建置專案，系統已於 2026 年第一季上線，藉此持續精進可疑交易監控與申報機制，進而有效因應快速演變之洗錢手法。

## ■ 紀錄保存

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	<p>內部控制制度聲明書與獨立機構確信報告</p> <p>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指定網站及本公司公開網頁進行公告。2025 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。</p>
機構風險評估 (Institutional Risk Assessment, IRA)	<p>2025 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，新增加應管措施評估項目，以質、量並重評估方式來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。另外「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，完整整體風險評估架構。</p>
各項管控制機制有效性驗證	<p>交易監控</p> <p>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。</p> <p>名單掃描</p> <p>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)，協助制裁名單篩查系統檢測服務，以精準比對、模糊比對兩大測試面向，觀察名單掃描系統於顧客掃描、交易掃描之表現，確認名單掃描有效性皆符合要求。</p>

## ■ 教育訓練強化

玉山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。例如於 2025 年本公司對轄下子公司及子公司玉山銀行之海內外單位舉辦一系列複

訓訓練課程，內容多為與業務營運實務運作高度相關之議題及時事，例如：盡職審查及常見問題提醒、洗錢風險趨勢與態樣分析、常見 AML/CFT 缺失、金融制裁實務與洗錢防制缺失改善、規避制裁手法與警示指標等，期間並邀請刑事警察局、法調局、學者蒞行授課進行教育訓練，課程內容分別為就新型態洗錢手法及

案例分析、洗錢及異常交易案例分享、逃漏稅與洗錢防制實例解析專題授課，透過內外部專業視角整合，以強化同仁對風險態樣的識別敏銳度專業能力。另外，為進一步提升專業知能，於 2025/6 針對專責單位、業管單位及海外分子行 AML 相關人員舉辦 2 小時「金融制裁實務與洗錢防制缺失改善」專題講座，透過深度實務研討，精進對於複雜制裁環境的專業知識，並強化對作業缺失之檢視與預防能力。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，彙整總部審查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，如：「國際公認反洗錢師 (CAMS)」、「國際制裁合規師 (CGSS)」、「交易監控職能證書 (CTMA)」及「客戶盡職調查職能證書 (CKYCA)」等，以鼓勵同仁提升專業及國際化視野。截至 2025 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、玉山證券及玉山投信官網均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。

## 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定復原計畫，以減輕災害發生時之衝擊，並於最短時間內恢復關鍵金融服務項目，保障顧客權益。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 年持續槓桿雲端優勢，完成核心系統備援上雲，並預計於 2026 年 1 月完成極端情境備援演練驗證，成為首批於境外公有雲建置「極端情境備援中心」的銀行，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

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。	每年委請外部資安顧問操作攻擊方，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	完成關鍵系統及其相依性系統演練，皆符合復原時間目標 (RTO) <ul style="list-style-type: none"> <li>玉山銀行：年度一次演練，122 套系統各 1 場演練 / 切換，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。</li> <li>玉山證券：年度二次演練，30 套系統各 1 場演練 / 切換。</li> </ul>	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	為維持分行服務水準，避免受人力短少影響，由各個金區域中心統籌協調人力調度，進而維護服務品質。
分行安全防護演練	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 30 種以上。</li> <li>針對不法行為（如搶劫、防詐、恐嚇、可疑人物）、群眾示威等不可抗力因素，制定防範措施。</li> </ul>

## 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

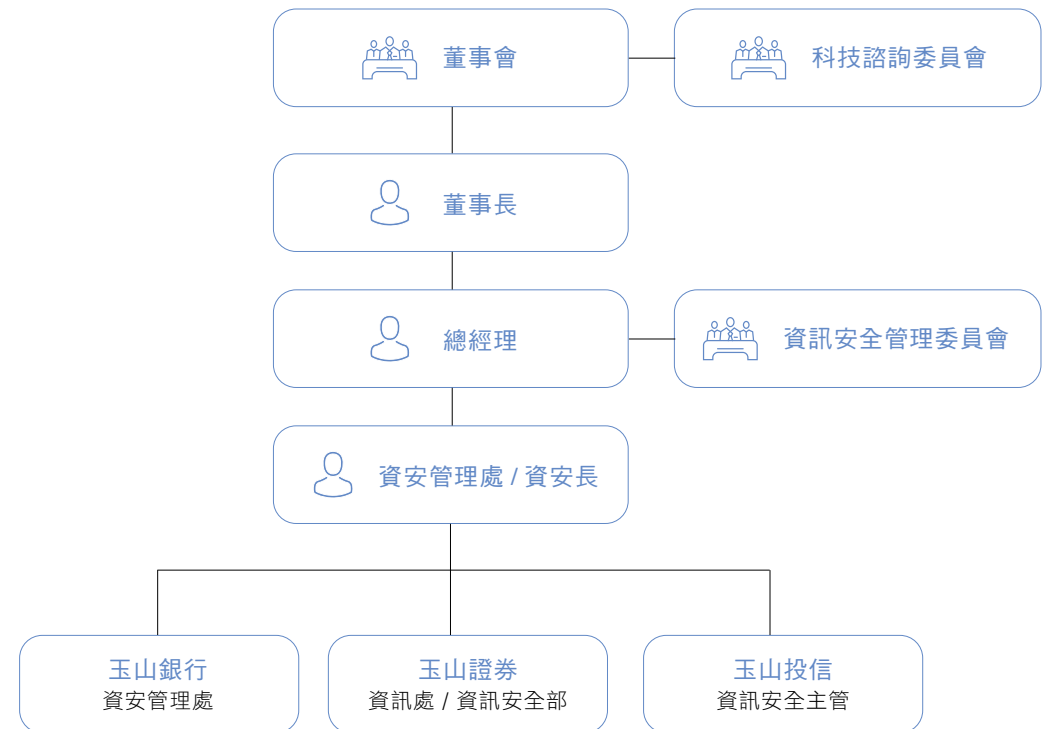
玉山金控訂有「資訊安全政策」，由董事會負責核定及決策資訊安全相關重大議題，並督導各子公司資訊安全執行情況。董事會當中包含資訊背景之董事成員，並由總經理及高階管理階層完善監督治理之責。本公司設有資安長（CISO）與資安管理處，為資訊安全最高負責主管與資安專責單位，督導全公司資訊安全作業執行以及資安風險管理機制之有效性，並定期向金控董事會陳報整體資訊安全執行情形及執行成效。因應數位技術發展，金控於董事會下設立「科技諮詢委員會」，並由董事長擔任召集人，延攬人工智慧、電子商務及資訊安全等領域頂尖的專家學者擔任外部委員，持續提升在數位發展、智能應用、資訊研發與資安管理等領域競爭力。

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

本公司持續投入資源於資訊安全相關領域，2025 年資安項目投入費用約 3.51 億，佔整體資訊預算費用比率約 10%，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、雲端資安防護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，部署防火牆、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，綜合各項安全測試結果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 2025 年新增無線網路服務情境檢測，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

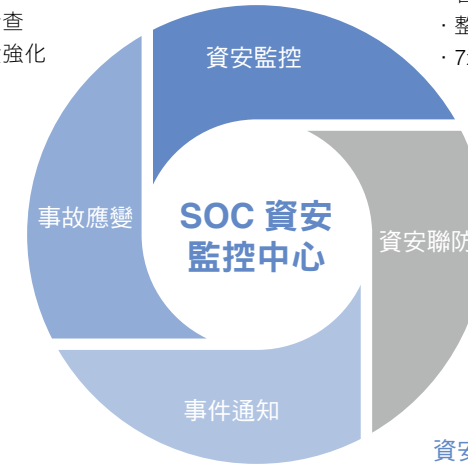
面對國內外資安事件、網路系統漏洞、勒索攻擊及惡意程式等重大威脅，玉山已建立完善之資安情資蒐集與處理標準作業程序，並持續與金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC) 合作，參與 F-SOC 跨域聯防計畫，於 2025 年發送 27 則資安訊息通報單予金控旗下各子公司資訊單位，確保金控整體資安防禦策略與應變作為之一致性。同時，針對暗網中潛在之資安威脅，玉山亦建置暗網情資蒐集與分析之標準作業程序 (SOP)，2025 年共完成 1,470 則暗網情資分析。另為落實金管會推動之「打詐行動綱領 2.0」及「公平待客原則」，資安處持續針對偽冒網站進行分析與研究，並發展自有偵測機制，2025 年透過該機制完成 50 則以上偽冒網站下架作業，有效降低顧客受害風險，強化顧客資產之保護。

#### 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

玉山金控每年舉辦資訊安全教育訓練以及資安宣導講座，2025 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 8,457 小時，其中 96.5% 為內部教育訓練，3.5% 為外部訓練課程。截至 2025 年底，玉山金控共取得 296 張資安防護證照 (玉山金控 5 張、玉山銀行 260 張、玉山證券 31 張)。

玉山金控於 2025 年共舉行 12 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間的協同合作能力與因應程序的適應性，進而降低網路攻擊所帶來的風險與損失。

259,026 封

2025 年總計社交工程演練信件

99.65%

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」並設立「CSIRT小組」，提升本公司及子公司跨單位間之通報、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，2025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	2023	2024	2025
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

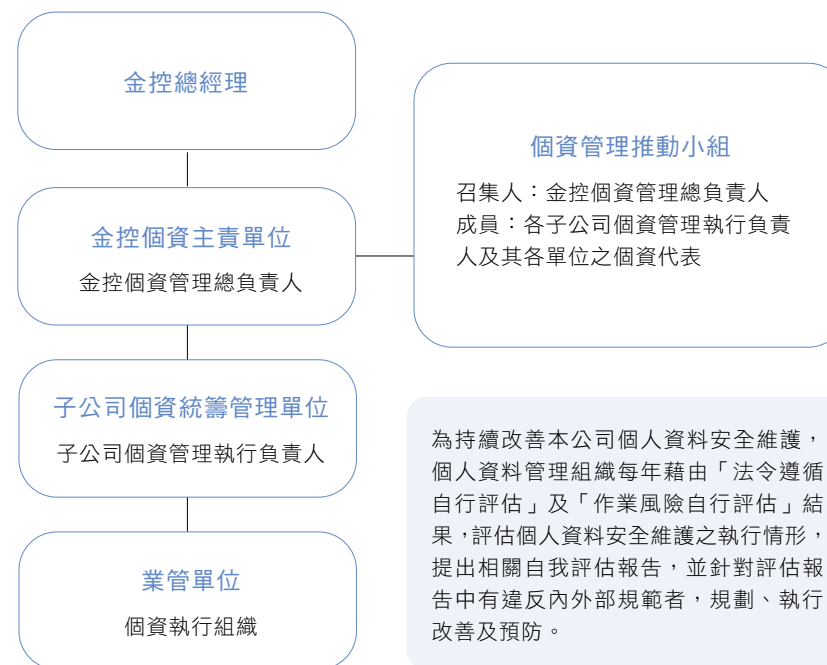
B- 資訊外洩事件	2023	2024	2025
資訊外洩事件數量	1	0	0
與個資相關的資訊外洩事件佔比	100%	0%	0%
因資訊外洩事件而受影響的顧客數	15	0	0

註：此表之資訊外洩事件係指已達法定通報主管機關之等級。

### 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，玉山銀行已通過「ISO27701 隱私資訊管理國際標準」及「BS 10012 個人資料管理系統」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。玉山訂定「智慧財產權管理政策」，確保同仁應確實遵守智慧財產之相關作業規定，不得洩露所知悉之公司營業秘密、商標、專利、著作等智慧財產予他人，且不得探詢或蒐集非職務相關之公司營業秘密、商標、專利、著作等智慧財產。

#### 4.6.4 個資保護管理措施

GRI：418-1

##### ■ 個資保護事件

玉山金控 2025 年共有兩件個資事故案件，經釐清後，皆已獲得顧客理解，且因不涉及危及本公司正常營運或大量當事人權益之情形，依金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法第六條規定，無須通報主管機關。本公司重視個人資料保護，積極針對顧客的申訴案件進行回應，如查證結果確屬個資事故，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，我們將針對發生的根本原因，提出具體改善作為，避免類似狀況再發生。

##### 2025 年個資事故案件

子公司	銀行	證券	投信	創投
個資事故數	2	0	0	0

2025 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	2023	2024	2025
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	2023	2024	2025
2 次使用顧客資料筆數	6.82	6.91	8.03
佔整體顧客比例	83.5	82.5	88.5

##### ■ 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，並深入瞭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

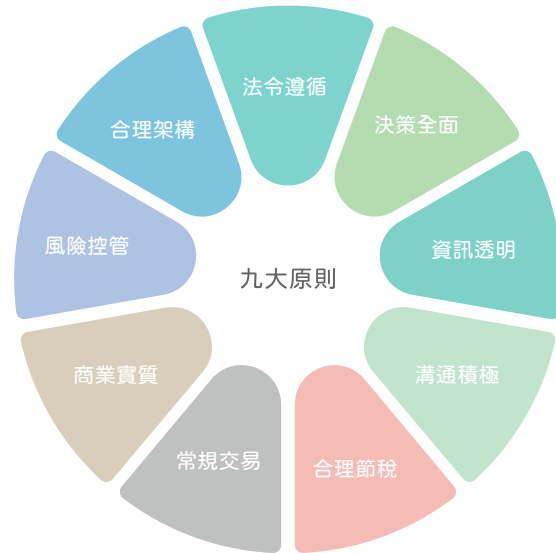


## 4.7 稅務治理

GRI：207-1、207-2、207-3、207-4

### ■ 稅務政策

玉山金控秉持誠信正直精神，承諾不利用租稅天堂或特殊交易架構進行非常規利潤移轉，嚴格遵循所在地稅法以確保合理納稅。透過稅務治理及移轉訂價政策，我們建構穩健的監控機制與透明溝通文化，以實質稅收貢獻實踐對社會的承諾，落實永續經營價值。稅務治理及移轉訂價政策之九大原則如下圖：



註：玉山金控稅務治理政策及移轉訂價政策完整資訊請詳官網。

### ■ 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。本年度實際運行之事例如下：

項目	事例說明
遵循與規劃	玉山金控 2025 年偕同會計師事務所針對全球最低稅負制（GMT）進行全集團之教育訓練，並進行稅負評估、財報揭露和申報資訊之準備。
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模型運作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，每年藉由參與事務所舉辦之研討會，或邀請外部稅務顧問參與討論以增進專業能力；玉山銀行亦透過建立海內外稅務手冊以傳承稅務知識。
績效評核	玉山金控及其子公司年初因應集團發展策略，設定稅務人員明確之工作目標，據以制定及執行工作計劃，並嚴禁使用激進避稅手段獲取績效。

### ■ 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持續與稅務稽徵機關維持開放、誠實之溝通。2025 年，玉山銀行就外銷勞務適用之營業稅稅率議題主動與稅務稽徵機關研商，透過 10 次補件及說明，使主管機關充分掌握交易性質，最終核准零稅率之申請，降低稅務遵循之不確定性。
全球稅務倡議組織	玉山金控持續參與全球稅務倡議組織 The B Team 舉辦之稅務線上交流會，透過定期之稅務會議來掌握 OECD 立法動態及利害關係人關注的稅務議題。
銀行公會 & 主管機關	2025 年，玉山金控與國內同業於公會共同就 OBU 租稅優惠實施期限對銀行營運之影響進行交流，以利及早掌握政策趨勢及可能影響。另玉山銀行配合政府政策申請研發投資抵減，並主動向工業局、金管會及稅捐機關說明申請項目，建立跨機關之雙向溝通。
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並分析有效稅率變化；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，落實稅務成本管理與風險控管，今年亦持續審視全球最低稅負制導入進度。

## ■ 所得稅資訊

玉山金控 2025 年度有效稅率為 16.02%，低於與臺灣法定稅率 20% 及 S&P Global 發布之 (CSA Handbook 2026) 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，故差異亦主係為免稅所得之變動所產生。

單位：新臺幣佰萬、%

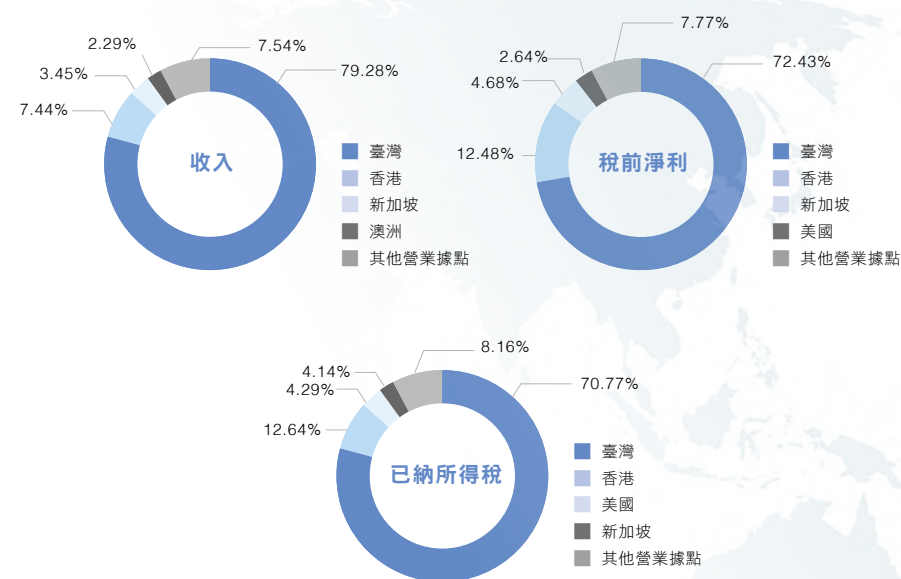
	2025	2024	2023
稅前淨利 (A)	40,931	32,259	26,512
所得稅費用 (B)	6,557	6,111	4,764
有效稅率 (B) / (A)	16.02%	18.94%	17.97%
稅額調節項 (C)	暫時性差異	437	181
	以前年度調整	390	160
	免稅所得	2,371	873
調節後有效稅率 (B+C) / (A)	23.83%	22.71%	20.75%
已納所得稅 (D)	7,006	6,022	4,330
現金稅率 (D) / (A)	17.12%	18.67%	16.33%

## ■ 2025 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	129,067	134,029	29,621	4,952	4,774	4,508	9,401-9,500	31,616
柬埔寨	1,679	1,735	474	35	81	38	501-600	1,026
中國	3,790	3,843	908	70	102	53	301-400	2,577
美國	3,633	3,633	1,083	302	284	-	1-100	6
香港	9,051	12,586	5,119	888	884	3,535	201-300	123
新加坡	5,673	5,829	1,920	291	318	156	1-100	65
越南	616	809	371	80	75	193	1-100	9
澳洲	3,865	3,866	646	196	200	1	1-100	27
緬甸	259	852	360	48	82	593	1-100	26
日本	1,862	1,874	429	144	194	12	1-100	123



## 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，參照相關法規及人權發展趨勢，訂定玉山人權政策。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」、「人權盡職調查流程」，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 個地區 35 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

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

	自身運營	價值鏈 供應商 / 合作夥伴 / 其他	顧客	新事業群 (合併、收購、合資)
面臨人權風險之群體	員工 女性 原住民 身障者 派遣員工 外籍員工 非員工工作者	女性 孩童 原住民 身障者 派遣勞工 外籍員工 非員工工作者 社區民眾	弱勢客群	女性 孩童 原住民 身障者 派遣勞工 外籍員工 非員工工作者
潛在人權議題	多元包容 性別平等 超時工作 歧視 職業安全 職場暴力與霸凌 隱私權 集會結社自由 集體談判權 同工同酬	勞動人權 職業安全 雇用童工	服務品質與顧客權益 個人資料保護 責任授信與放貸、責任投資	超時工作 性別平等 職業安全 雇用童工 集會結社自由 集體談判權 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」，玉山重視人才培育，建立多元的福利措施，提供完善職涯發展路徑，致力打造共榮共好的職場環境。

保羅·賈曼《管弦樂團》

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](#)

**86.76%**

職缺內部員工填補率

**87.6%**

員工敬業度

**90%**

育嬰留停回任率

## 封面故事

## 玉山登峰

挑戰自我、攜手攀登臺灣最高峰

心清如玉，義重如山

3,952 公尺的淬鍊，在巔峰看見更廣闊的視野

## 壯麗山峰，遼闊遠景，東方升起的太陽

玉山，這座傲視群峰的臺灣屋脊，以海拔 3,952 公尺的巍峨姿態挺拔於天際。它不僅是東北亞的最高點，更是守護了臺灣這座島嶼。當晨曦初露，金色的陽光灑在峻峭的碎石坡上，整座山頭氣象萬千，展現出不凡的霸氣；而到了嚴冬，白雪覆蓋的主峰宛如一塊聖潔無瑕的溫潤翠玉，在雲海之巔閃耀著孤高而神聖的光芒。無論是布農族傳說中避難的聖山，還是登山者夢寐以求的巔峰，玉山始終以那種蒼勁且深邃的氣度，靜靜地俯瞰著大地，象徵著臺灣永恆不屈的精神與堅韌。

## 堅定信念，攀登高峰，實現志氣和理想

為了鼓勵同仁挑戰自我、培養勇敢迎向困難的韌性與態度，公司每年特別規劃玉山登峰的挑戰。這不僅是一次身體上的淬鍊，更是一場心靈的朝聖，讓每一

位同仁在踏上臺灣屋脊的過程中，深刻體悟唯有堅持與團隊協作，方能傲視群峰。為了確保這份挑戰能轉化為最純粹的感動，公司全面挹注資源，從聘請專業嚮導的隨行指導到所有登山費用的全額負擔，每年定期舉辦 3~5 梯次登峰活動，至今已引領超過 2,500 位海內外同仁親臨那聖潔之巔。「玉山人」實現自我價值，在主峰頂端俯瞰群巒，那份跨越艱辛後的榮耀，不僅是對高峰的征服，更是对「堅定信念、攀登高峰」精神最真摯的實踐。

## 呵護這片美好土地，深愛這個美麗家園

為了確保每位參與者都能在安全的保障下實現理想。參加同仁須於出發前完成一系列自主體能訓練，透過長距離健走、負重練習與高強度間歇運動，鍛鍊出足以支撐夢想的耐力與肌力。在攀登過程中，我們始終秉持對大自然的敬畏。我

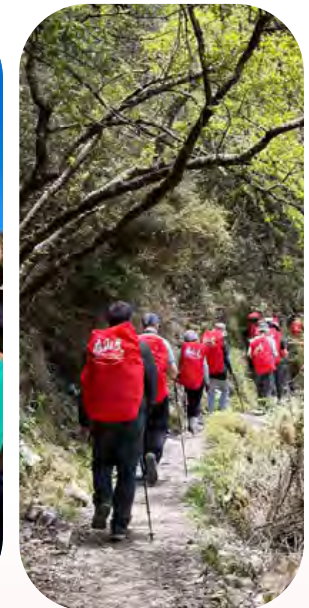
們深愛這片土地，因此在攀登的路途上，我們隨時觀測天候，將安全視為首要承諾。透過申請入山、帶走垃圾、保護步道生態，我們用行動守護玉山的純淨。這份「無痕山林」的精神，是對自然最深情的告白，也讓每一次攻頂的喜悅，在尊重中更顯尊貴。

## 敞開心胸，迎接朝陽，彩繪未來和夢想

玉山登峰活動，不僅是同仁身心韌性的淬鍊，更是團隊互助精神的深刻實踐。面對蜿蜒崎嶇的山徑與高海拔變幻莫測的氣候，我們深知「一個人走得快，一群人走得更遠」，因此在分組協作中始終併肩而行，將沉重的呼吸與跨出的腳

步，轉化為彼此激勵的節奏。

最嚴峻的考驗，莫過於凌晨從排雲山莊出發的攻頂之路。在靜謐星空下，一盞盞頭燈閃爍如流動的螢火，夥伴間低聲的提醒與依託，成了黑暗中最堅實的力量。我們手腳並用翻越艱難碎石坡，在稀薄空氣中憑藉堅韌意志向上攀爬。當第一縷晨曦如金劍般劃破天際、劈開蒼茫雲海，沉睡的山巒隨之披上淡紫色薄紗，那一刻的震撼，讓所有疲憊在壯闊美景中煙消雲散。這不單是視覺的洗禮，更是心靈的昇華。我們在海拔 3,952 公尺的巔峰體會到：再艱難的路徑，只要信念堅定、夥伴同行，終能抵達卓越之巔。👣



## 5.1 人才培育與發展

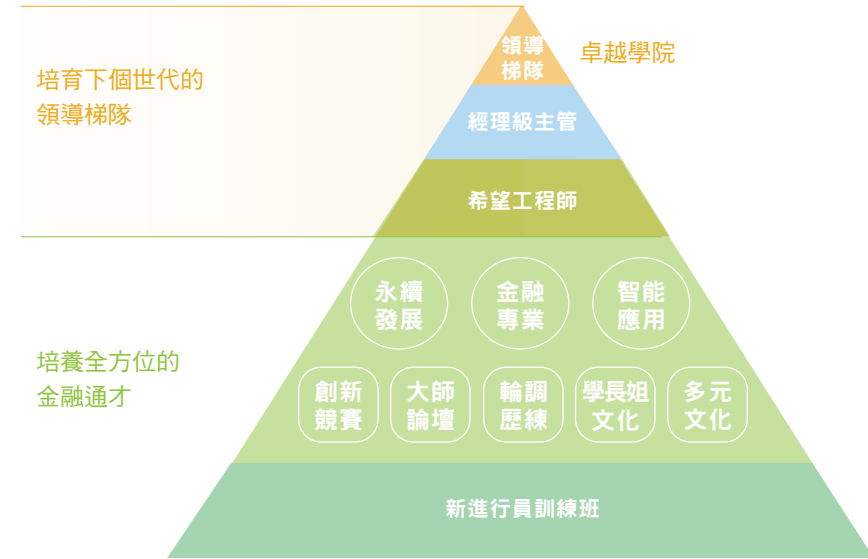
GRI：402-1、404-1、404-2

### ■ 人才培育策略

#### 先培育人才，再經營事業

玉山金控深信，人才是企業永續發展的關鍵基石。邁入第四個十年，面對金融環境快速變遷與永續發展議題日益深化，玉山更加重視核心文化與領導力的傳承。透過持續培育兼具專業實力與多元能力的金融人才，強化組織的長期競爭力與韌性，並以「定義（Define）、遴選（Discover）、發展（Develop）、部署（Deploy）」四大構面，規劃人才發展架構，培育下個世代領導梯隊，建構具接班韌性的人才布局，確保關鍵職能與領導傳承得以延續。

為落實人才永續發展，玉山建構完善且制度化的職涯培訓體系，培訓內容涵蓋管理實務、人文素養、金融專業，以及永續與科技轉型等多元面向，並透過系統化機制檢視人才之文化契合度與承諾、人格特質、領導潛能及專業專長，確保人才培育方向與組織策略緊密連結，持續實踐企業永續發展願景。



#### 2025 年訓練成效

面向	2022 年		2023 年		2024 年		2025 年	
	男	女	男	女	男	女	男	女
管理階層訓練時數 <sup>註1</sup>	29,324	9,671	60,095	20,443	40,600	16,218	30,339	11,740
管理階層平均訓練時數	70.3	23.1	141.4	146	90.2	104	64.8	70.3
非管理階層訓練時數	211,195	273,599	219,736	288,567	240,133	337,448	221,163	326,202
非管理階層平均訓練時數	58	53.9	61.1	56.6	67	64.6	60	59.8
總訓練時數	523,788		588,840		634,398		589,444	
平均每人訓練時數	57.5		63.59		67.41		60.29	
平均訓練費用（元）	45,259		49,063		41,602		45,583	
訓練費用佔總營收比例	0.75%		0.74%		0.55%		0.53%	
人力資本報酬率 <sup>註2</sup>	254%		276%		312%		336%	

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」。玉山持續以系統化的人才發展策略，針對不同層級主管，開辦「卓越學院領導力發展培育班」與「希望工程師培育班」，強化策略思維、管理能力與行動實踐，發展領導梯隊的關鍵能力。

### 卓越學院領導力發展培育班

玉山為淬鍊新任協理級主管的領導能力與管理技能，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，邀請國內專家學者授課，並結合標竿企業參訪激發創新思維。培訓融合人文美學、藝術體驗與單車 100K 挑戰，鍛鍊經理人的韌性與團隊毅力。最後透過為期四個月的行動學習計畫，以邏輯分析、假說思考、策略規劃等方法論，搭配業務情境驗證，在實踐中達成文化傳承與組織變革目標。

- 培訓對象：協理級主管
- 培訓人數：41 位
- 培訓總時數：3,792 小時
- 行動學習計畫：提出 6 項系統性成長策略與行動方案，聚焦高資產經營、獲利結構與核心引擎優化，全面強化公司長期競爭力與營運韌性



### 希望工程師培育班

玉山為培養中階主管的管理與專業職能，成為組織中承上啟下的關鍵橋樑，五大培訓主軸包含「企業文化與策略」、「領導與管理」、「專業能力」、「行銷與溝通能力」及「人文素養」，由橫跨經濟、科技與管理等專家授課，全面建構主管的專業深度與視野廣度。培訓過程中，透過大師論壇、13K 路跑及藝術體驗拓展多元思維，並結合淨灘與植樹實踐永續行動。最後採用 SPTS 策略架構循序推動行動專案研討，引導學員從根因分析到策略產出，確保學習成果能精準轉化為組織績效，打造兼具人文底蘊與執行力的卓越人才。

- 培訓對象：管理職主管或高潛力人才
- 培訓人數：119 位
- 培訓總時數：18,488 小時
- 行動專案研討共提出 12 項業務精進、績效提升的方針，精準發覺問題、深究根因並提出解決方案



## ■ 永續轉型與科技賦能

「人才是先行指標，也是關鍵指標」，玉山深信人才永續發展是企業基業長青的核心競爭力。透過永續轉型與科技賦能培育計畫，提升人才的未來競爭力，創造共好共榮，實踐社會責任。

### 永續轉型培育計畫

玉山金控透過人才培育強化同仁 ESG 思維，各個職系培訓模組皆安排永續相關課程，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挑戰。除自辦的教育訓練，同時安排員工參加外部永續相關課程或研討會，亦鼓勵玉山人透過參與多元志工活動，實踐永續精神，打造企業永續競爭力，共同邁向永續未來。金控設有永續發展處（前永續辦公室）主要負責永續發展策略及規範，主管與同仁全數取得永續金融基礎及進階能力證照，同時玉山培育逾 200 位永續金融管理師，並透過組織編組與證照補助機制，持續強化永續專業能力，支持中長期永續發展策略推動。

### 2025 永續人才培育計畫成效

項目	指標	2023 年	2024 年	2025 年
L1 反應	課程滿意度	97.40%	95.40%	93.20%
L2 學習	永續 3 小時完訓率	100%	100%	100%
	各職系永續課程完訓率	98.34%	93.35%	97.40%
L3 行為	志工活動參與人次	18,161	18,759	18,670
	永續金融基礎能力證照 <sup>註1</sup>	84	283	775
	永續金融進階能力證照	-	1	45
	永續專責團隊人數 <sup>註2</sup>	54	67	73
	永續相關單位人數	20	11	28
L4 成果	綠色授信 - 綠能專案 (佰萬元)	73,152	107,189	137,555
	永續連結貸款 (佰萬元)	57,920	76,846	104,841
	ESG 產業授信 (佰萬元)	267,524	297,039	357,316
	永續授信總餘額 (佰萬元)	352,114	419,031	521,355
	ESG 消費金融授信 (佰萬元)	8,836	163,524	169,606
L5 ROI	永續發展債券累計發行 (億元)	233.8	263	298
	永續發展債券累計承銷量 (億元)	259.3	272	291
	獲利 / 相關訓練班成本	72.28	105.3	151.99

註 1：「永續金融基礎能力證照」包含永續發展基礎證照、永續金融管理師、永續企業管理師、CFA Sustainable Investing Certificate、Sustainability and Climate Risk (SCR)。

註 2：永續專責單位及相關單位包含金控永續發展處及各子公司永續業務單位。

### AI 科技人才培育計畫

紮實的金融專業是起點，然而數位轉型、AI 應用正在深刻改變金融產業的未來，玉山金控主動將科技能力納入人才發展體系，系統性強化同仁面對數位變革所需的思維與能力。

#### 由上而下賦能，推動數位轉型

2025 年舉辦「玉山 AI 主管培育班」、「玉山 AI 治理專班」，透過專業 Mentor 指導及學長姐社群交流學習，強化實務應用與互助學習氛圍。玉山亦提供證照補助等鼓勵措施，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。

#### 接軌最佳實務，培育科技人才

2025 年規劃「E.SUN AI Day」與「Copilot Day」，與 AWS、Google 雲端平台、Microsoft 等國際科技夥伴合作，藉由成功案例分享、跨部門工作坊、實作交流，並結合專業導師的指導、團隊及社群交流學習，養成策略視野與工具實作能力，共同凝聚 AI 發展藍圖，奠定數位轉型與科技永續發展基礎。

- 培訓對象：全體同仁（含中高階主管）
- 培訓人數：793 人
- 培訓總時數：9,422 小時
- 數位相關能力學習覆蓋率：50.1%  
（內容包含數位力、AI 認證、資訊安全等）



## ■ 培養全方位金融通才

玉山以完善的人才發展架構，建構全方位培訓體系，透過混成式學習與實務導向課程，持續厚植玉山人的金融專業。

### 法人金融人才培育計畫（玉山銀行）

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，從 ARM 一路至 RM，各階段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、風險管理等核心領域，並延伸結合國際趨勢、政策影響與法人金融實務，培養學員永續思維及業務能力。教學設計採混成式學習模式，結合課前自主學習、課中交流互動與案例研討，提升培訓成效。



- 培訓對象：法金職系
- 培訓人次：706 人
- 培訓總時數：12,751 小時
- 企業放款成長率：18.1%
- 中小企業放款成長率：11.8%

### 財富管理人才培育計畫（玉山銀行）

玉山以專業與用心守護顧客的財富，財富管理人才培育計畫涵蓋市場研究、金融商品、稅務與資產傳承、風險控管及永續金融等面向，奠定穩固專業基礎。另建構專業養成管道，制度化培育高齡金融規劃師、家族信託規劃師、AFP、CFP 等專業資格，並引進新加坡財富管理學院（Wealth Management Institute, WMI）國際專業，透過實務案例研討與經驗交流，強化風險紀律與顧問服務，為顧客量身打造最完善的全方位金融規劃。



- 培訓對象：財富管理職系
- 培訓人次：5,690 人
- 培訓總時數：43,483 小時
- 財富管理淨手收成長率：14.3%
- 特殊專業證照取得數量：589 張  
(高齡金融規劃師、家族信託規劃師、CFP、AFP)

### 全方位證券人才培育計畫（玉山證券）

玉山證券依年度訓練計畫，配合各業務單位新進人員及全體主管同仁，辦理新進人員訓練班、中階主管訓練班、海外商品研習班、敏捷管理、氣候與自然教育訓練工作坊等課程。專業培育方面，每兩週舉辦模組化教育訓練，傳承專業知識與顧客經營技巧，培訓內容涵蓋顧問力、簡報力及數位力，系統化培育潛力人才，協助業務員深化顧客關係、建立長期夥伴關係，同時促進內部經驗交流，透過線上與線下雙軌並行，強化專業職能整體服務品質、提升學習成效，為個人職涯發展留下足跡。



- 培訓對象：全體主管同仁
- 培訓人次：11,018 人
- 培訓總時數：29,029 小時
- 經紀業務手收成長率：13.3%

### 資產管理專業力深化培育計畫（玉山投信）

玉山投信以完整的職能發展架構，系統性強化同仁於金融專業與投資管理之關鍵能力。培育內容聚焦於金融法規遵循、投資商品設計、金融科技應用、道德倫理、投資研究分析及內稽內控等核心領域，透過多元且貼近實務的學習機制，全面提升組織專業深度與治理品質，形塑具高度專業信賴度與市場競爭力的資產管理團隊。



- 培訓對象：全體主管同仁
- 培訓人次：1,416 人
- 培訓總時數：3,671.5 小時
- 管理 AUM 成長率：24%

## ■ 多元創新的學習型組織

面對瞬息萬變的金融環境，玉山深知創新是永續成長的核心動能。我們透過多元的培育機制與經驗傳承，推動跨文化、跨領域的交流，鼓勵同仁打破單一視角的框架，拓展視野，將多元觀點轉化為組織持續進步的關鍵競爭力。

### 多元文化培育交流

為實踐「亞洲的玉山」願景，「多元共榮」是跨國布局的關鍵思維。玉山建立總部與海外據點的雙向交流機制：透過「海外人才培育計畫」培養具企圖心及國際視野的人才、「Local Talent 業務交流」凝聚海外向心力，並以「多國語言學習」強化與當地夥伴的溝通交流，在推展海外業務的同時，具體落實多元共榮。



### 創新競賽

玉山金控每年舉辦「創新競賽」，鼓勵從工作中發掘創新機會。2025 以「Amazing Idea & Best Impact」賽制進行，透過跨子公司、跨部門的合作，將創意轉化為可行的創新產品與服務，並重視創新行為的實際成效，以制度引導玉山人持續創新。



### 學長姐文化

玉山安排具備相當經驗的資深同仁擔任「學長姐」，主動關懷與引導，協助新進同仁（學弟妹）快速熟悉環境、認識夥伴、掌握部門運作。在引導過程中，學長姐藉由日常互動、實務示範與經驗傳承，持續回饋並言傳身教，協助學弟妹理解並內化誠信、專業與團隊合作等核心价值，形塑共同的學習行為與文化。



學長姐關懷範疇亦延伸至工作環境、內部資源運用及生活適應等層面，鼓勵主動提問與交流，營造具信任與支持的學習氛圍，進而提升歸屬感與團隊向心力，讓學弟妹充分感受到團隊的溫暖與支持。

### 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」，每年邀全球管理專家分享智慧。2025 年邀請 Thinkers50 創新大師希娜·艾恩嘉 (Sheena Iyengar) 來臺發表「破框思維的技術」專題演講，分享複雜環境下關鍵的創新思維與實踐策略。玉山專場由三代玉山人交流，建構玉山共同創新語言，也展現玉山持續學習、重視創新的企業文化。



### 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，以透過輪調累積專業技能、拓展視野，強化跨域學習與組織能力，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	2023 年	2024 年	2025 年
職缺內部員工填補率	85.53%	90.37%	86.76%

2025 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	349	339	164	461	63	331	357	688

#### 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

我們深信「人才是先行指標，也是關鍵指標」。玉山以精準選才為本，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。

### ■ 招募多國籍與多元專業人才

不論是國家、產業或企業皆需要優秀的人才，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。

#### 多國籍人才招聘與培育

項目	說明	成效
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。	培育人數 截至 2025 年，共培育 55 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。
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。	培育人數 截至 2025 年，玉山共招募 36 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、日本等多元國籍。



## 產學合作

分類	項目	說明	2025 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。	<b>參賽人數</b> 2025年參與隊伍共計790組、共1,092人參與。至今已舉辦11場挑戰賽，共計8,780組隊伍參賽、匯集超過14,000名AI好手參賽。
官	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。	<b>贊助金額</b> 贊助兩校之國際金融學院，金額共新臺幣1,000萬元。 <b>培育人數</b> 2025年（第四屆）：政治大學120名、中山大學112名。
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。	<b>金融專才實習生</b> 2025年提供分行營運、理財及法金實習機會，共計261位學生，自2014年起累計共1,695位實習生。 <b>暑期實習生</b> 2025年共39位學生參與，其中有5位外籍學生，自2011年起累計共356位實習生。
	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。	<b>獎助金</b> 2025年贊助近35萬元，贊助對象包含臺大、政大、中山等校。 <b>獎學金</b> 2025年共有36位獎學金得主，其中18位榮獲玉山培育傑出人才獎學金、9位榮獲培育護理人才獎學金、9位榮獲培育東協人才獎學金，累積至2025年共有357位領取獎學金。
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，針對銀行內部面臨的具體技術難題，量身訂作研究方向，期能運用科技提供優質的金融服務。	<b>研發中心</b> 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」。 <b>專案合作</b> 截至2025年，子公司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、370位學生進行人工智慧技術研發合作。

## ■ 績效管理

玉山績效管理制度旨在落實玉山整體發展策略，透過單位訂定具體方向及目標，並以個人職責（R&R）為基礎，將個人績效與單位目標緊密結合，制度採發展導向與治理並重之設計，包含即時回饋、定期檢視及長期人才培育，協助單位達成目標。

除當年度服務未滿三個月之同仁外，其餘 100% 全體員工皆須依績效管理循環執行，透過雙向溝通與績效面談清楚的說明與指引，確保目標落實與持續改進，共同為達成目標付諸實踐，同時輔以不定期互動交流，激發同仁動能，強化專業能力，促進組織學習與成長。在團隊績效面向，玉山制定單位年度績效評核機制，將策略目標與關鍵成果指標相互銜接，強化責任落實與績效成果，以提升經營價值及整體獲利，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	總行單位訂定單位績效評核指標（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。各單位據此擬定團隊績效目標，並依此將團隊目標分配至個人目標，為確保團隊目標達成，個人的績效評估會參考團隊績效成果作為加成項，並同步在考核指標中納入團隊合作的行為指標，包含能否支持多元包容的工作環境、尊重與分享不同的文化視角等，以確保團隊目標之完成度。
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、評量指標與權重，並擬定行動計畫，定期面談檢視目標調整方向與執行進度。
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瞭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，即時互動溝通並適時調整，亦可視情況啟動績效輔導機制。
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，協助同仁共同檢視績效落差，明確設定可衡量之改善目標，並由主管提供具體行動方案與發展計畫，以持續提升同仁與團隊績效表現，促進員工長期發展。

## ■ 具競爭力的薪酬制度

玉山以崗定薪、以績定獎，以職務職責為基礎訂定薪酬政策，並致力於提供員工足以負擔當地生活水準之薪資，所有職務起薪均優於勞動基準法規定之最低工資，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；針對非員工之工作者，透過供應商管理（包含承諾書簽署與自我評估表），每年檢視薪資確保不低於最低工資。（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）。玉山每年參與市場薪酬調查，依專業技能、市場水準，訂定固定薪，包含本薪、各項津貼及加給；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。玉山秉持內部公平與外部公平、同工同酬，提供合理且具競爭力的薪酬制度。2025 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，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與薪酬制度。此外，玉山設計多元長期獎勵機制，指標涵蓋財務、業務、品牌、永續、人才培育、員工留存及風險管理等多方面的有形與無形成果，激勵高階經理人、傑出關鍵專業人才與全體員工，重視長期綜合績效。2018 年起持續入選臺灣高薪 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、推動永續經營。

### 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

項目	2023 年	2024 年	2025 年	與前一年度成長率
人數	7,667	7,634	7,766	1.73%
薪資平均數（新臺幣仟元）	1,283	1,366	1,503	10.03%
薪資中位數（新臺幣仟元）	1,156	1,229	1,308	6.43%

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。

### 2025 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	97:100	99:100
中階管理階層	102:100	103:100
一般人員	96:100	96:100

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

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。連結未來股價，激勵關鍵人才締造長期績效表現。
長期績優	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，將會擴大變動薪及提供教育訓練等財務及非財務激勵措施。營業單位連續 2 年表現特優，頒發登峰獎與獎金加成；連續 4 年表現特優，頒發桂冠獎與獎金加成。並設立玉山傑出貢獻獎，鼓勵單位長期超越目標。
員工儲蓄會（持股信託）	員工可依個人需求自行規劃提存資金，公司每年另行提撥 3 次相對獎勵儲金（2026 年起調整為 4 次）。參與率連續三年超過九成，2025 年發放獎勵儲金逾 3.1 億元。
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，共累計發放刷卡金逾 2,000 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工作和企業文化中。

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」，透過落實友善職場、厚植母性關懷、推動健康促進，並串聯家庭參與等，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及原住民，提供在臺外籍員工 3 天全薪返鄉假
- 家庭友善**
  - 因應社會高齡化及少子化趨勢，提供 8 天家庭照顧假，其中 1 日給予全薪並優於法令放寬適用情境，包含「參加子女幼兒園或小學一年級入學開學日」、「參加子女畢業典禮（從幼兒園到博士）」、「子女結婚」等
- 員工福祉**
  - 安全舒適、智慧科技、藝術美感的辦公場域
  - 玉山自有大樓提供員工餐廳、運動中心 / 健身房、停車場
  - 多元制服搭配，正式套裝及男女多種共版休閒 Polo 衫與外套
- 海外保障**
  - 加強海外駐點同仁安全，提供海外急難救助（SOS）服務
  - 提高健檢補助金額，新增急難關懷機票補助



### 健康促進

- 心理韌性**
  - 員工協助方案（EAP）心理諮商服務，電話不限、深度面談諮商每人 2 次 / 年
  - 定期心理健康講座
  - 舉辦手作紓壓課程活動
  - 心理師主題式團體諮詢
  - 舉辦管理諮商講座（「員工關懷技巧訓練」、「主管敏感度訓練工作坊」）
- 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**
  - 國內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，且不分性別均適用；此外，若符合勞保請領條件者，父母各皆可請領 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 / 托育特約措施、兒童外語 / 才藝特約優惠



### 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
- 員工照顧**
  - 員工及眷屬於農曆春節旅遊免費玉山訓練中心住宿申請
  - 員工優惠貸款、員工親屬優惠房貸
  - 員工及眷屬購買純電動汽 / 機車補助、健檢特約醫院優惠方案
  - 放寬「婚假」使用期限，可分次休，以結婚日前 10 天起，「1 年內彈性安排」
- 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，2025 年員工參與率 94.2%，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（2026 年起調整為 4 次），2025 年公司發放的獎勵儲金逾 3.1 億元。
- 提供專屬安養信託專案，鼓勵同仁提早規劃資產配置，保障退休生活。
- 提供金融消費者保護、防詐、高齡友善、資訊安全、職業安全衛生等教育訓練。
- 提供員工協助方案（EAP）個人諮商服務、退休前面談機制。
- 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，2025 年共 7,938 人參與。針對性騷擾申訴案件處理，訂定「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」，並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。2025 年玉山金控性騷擾成案數 1 件，性騷擾申訴評議委員秉持著客觀、公正、專業原則，調查、瞭解事件過程，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

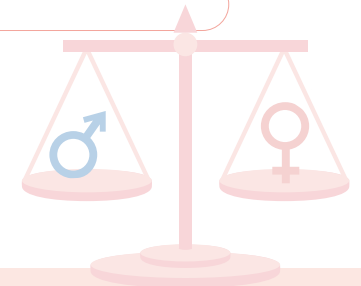
2. 提報 / 通報申訴評議委員會

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，2025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，2025年共進行4場、討論11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	15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)	20件
玉山人園地留言版	228則

### 2025年員工敬業度

對象	全體員工
目標	瞭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	構面包含人才培育、職涯發展、獎勵激勵、績效管理、員工關懷與福利、員工幸福感、工作壓力適應等。
填答率	96.5%
敬業度	87.6%
調查結果	玉山透過知識分享研討會與同仁溝通組織發展策略，並於結束後寄發匿名意見回饋問卷，瞭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視訊會議，直接回應同仁問題。
精進措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>績效考核是持續即時的溝通過程，主管應與同仁定期、不定期進行 One-on-One Meetings 面談交流並給予具體明確回饋，協助讓優秀同仁持續保持、落後同仁瞭解提升改善標準。</li> <li>整體獎勵制度依照獲利情況、組織發展策略，個人職務職責、績效表現及外部市場對標等因素，綜合評估並持續精進。</li> </ul>

### 歷年員工敬業度

	2022年	2023年	2024年	2025年
主管	92.30%	94.00%	92.00%	93.40%
非主管	81.50%	87.00%	81.70%	85.00%
全體敬業度 <sup>註</sup>	85.00%	88.10%	84.90%	87.60%
問卷填答率	88.70%	89.00%	92.40%	96.50%

註：全體敬業度包含玉山金控之國內外分子行、證券、創投、投信員工。

## 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

玉山持續致力於優化員工健康照護與職場安全措施，並訂定「玉山金控職業安全衛生政策」，經董事會通過，彰顯對職場安全的高度重視。透過落實危害鑑別與風險評估，積極降低潛在危害與風險隱憂，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

玉山銀行於 2018 年成為臺灣金融業中首家通過 ISO 45001：2018 職業安全衛生管理系統驗證之機構，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，2025 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，持續維持零死亡及零嚴重職災事故之紀錄，本公司除關注數據變化，更重視職災後的個案關懷與完善的職能復健支持，以確保受影響同仁能獲得充分休息與醫療照顧，若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，建構安全、健康的職場環境。

### 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 年	2024 年	2025 年
總工作工時	18,371,840 小時	18,822,000 小時	19,241,136 小時
職災死亡人數	0 人	0 人	0 人
嚴重職災之人數	0 人	0 人	0 人
可記錄之職災人數	32 人	22 人	25 人
失能傷害總損失日數	48.8 天	88.3 天	154 天
失能傷害頻率	1.03	0.79	0.83
失能傷害嚴重率	2	4	8

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. 2025 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. 2025 年“非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所控管之工作者”，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，委員會由 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。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，由各案件負責單位不定期召開協議組織會議，向承攬商說明作業潛在危害及玉山安全衛生規範，確保其作業符合公司要求；同時建立雙向溝通機制，鼓勵承攬商提出安全衛生改善建議，持續精進職場安全管理。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。

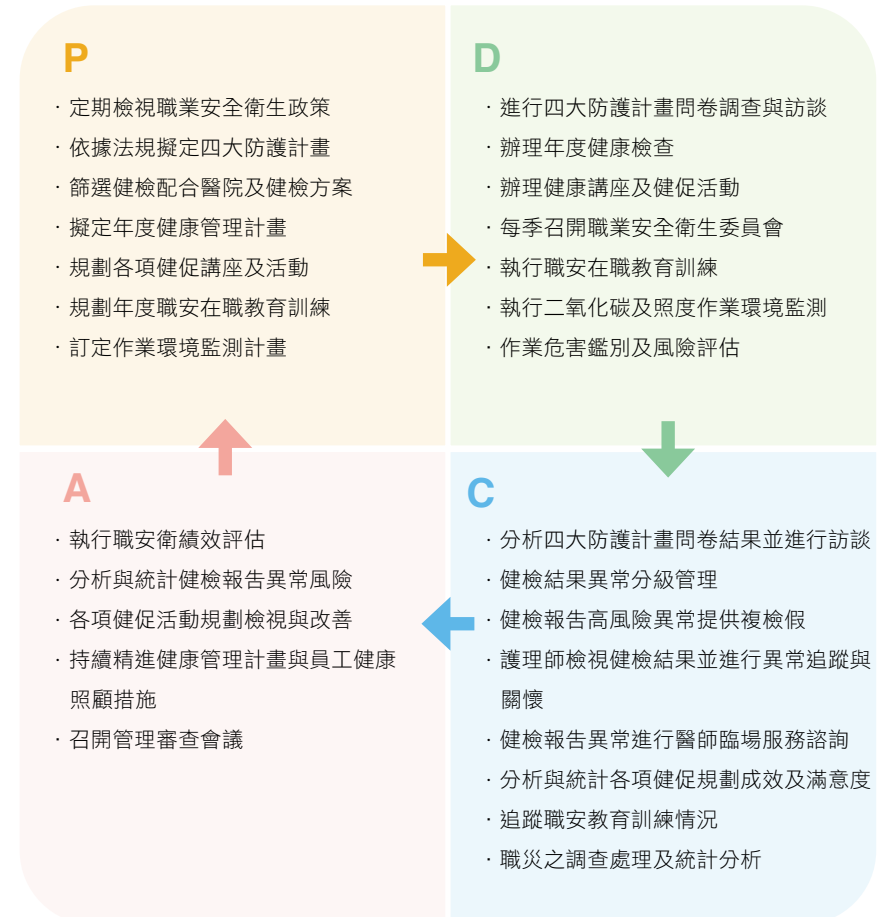
玉山銀行於九棟自有大樓全面配置 AED 設備並取得安心場所認證，2025 年取得認證大樓有 83% 員工完成 CPR+AED 專業培訓，並維持每兩年效期屆滿前重新申請認證，確保職場應變韌性與安全。

證照名稱	有效證照張數
職業安全衛生業務主管	252
防火管理人	308
急救人員	332
總計	892

## ■ 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。

### PDCA 循環式管理架構



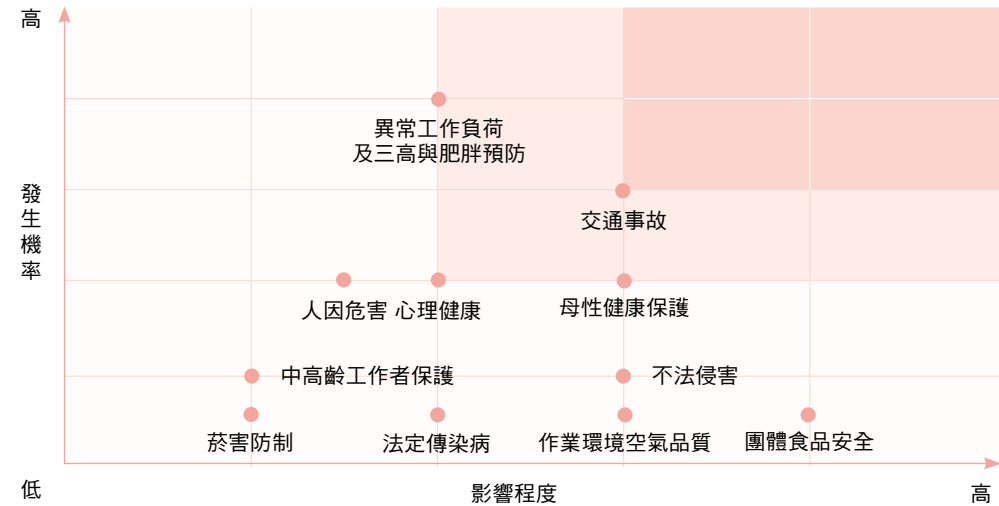
## ■ 職安與健康風險評估地圖

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，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。

2025 年依據主管機關指引，訂定「中高齡及高齡者工作適能管理計畫」，透過中高齡及高齡者工作適能評估與調整機制，確保中高齡員工職業安全及健康。在職安衛管理上，除持續強化實體安全外，進一步整合心理健康促進，推動心理韌性提升計畫、完善員工協助方案（EAP），依員工健康狀況提供適切支持與預防措施，以降低身心健康風險，實踐全方位健康照護。

每年依據分析結果，安排醫師臨場服務及年度健康促進活動，2025 年辦理多元身心健康促進講座及活動共 27 場，並舉辦健康享瘦班、健走活動，協助員工降低三高與肥胖風險，管理體重並建立穩定的運動習慣，實踐健康與永續生活，守護員工健康與安全。

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。

□ 低度風險 □ 中度風險 □ 高度風險

## ■ 健康風險議題控制措施

影響程度	風險議題	控制措施	2025 年實施成效
高度風險	交通事故	1. 全體同仁交通安全宣導課程 2. 減少非必要外勤活動並提供全額交通車資 3. 落實內通報機制，與臺大醫院職醫科合作以《醫療失能顧問：工作失能天數指引》為核心，評估公傷同仁最佳休養天數，並依個案狀況進行復工評估並定期追蹤	1. 辦理交通安全教育訓練，並列入必修課程，完成人數 7,938 人。 2. 交通費補助金額新臺幣 237,185,836 元。 3. 新增辦理交通安全講座共 2 場，加強同仁的交通安全意識，共 4,375 人次參與。 4. 由護理師電話關懷交通傷害個案，關懷率 100%，協助 11 位同仁完成臺大醫師臨場服務復工評估，與單位主管偕同確認同仁復工狀況，必要時調整工作內容，並由護理師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	2025 年實施成效
	異常工作負荷及三高與肥胖預防	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 優於法令健康檢查制度</li> <li>2. 健檢結果分級管理</li> <li>3. 提供公假複診</li> <li>4. 臺大醫師駐點諮詢服務</li> <li>5. 辦理多元健康促進講座</li> <li>6. 辦理健康相關活動</li> <li>7. 多元運動社團</li> <li>8. 實施異常工作負荷促發疾病預防計畫</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 優於法令之健康檢查補助及年限，並提供公假辦理，2025 年玉山金控共 3,373 人完成健康檢查，補助金額新臺幣 19,882,639 元。</li> <li>2. 針對長期夜間工作同仁，提供每年健康檢查補助，2025 年共 16 人完成健康檢查，補助金額新臺幣 54,000 元。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 臺大醫師駐點諮詢服務，每場 3 小時，2025 年共辦理 96 場醫師臨場服務，參與人數共 852 人次，採「電話訪談」、「視訊」及「現場」多元諮詢方式，讓同仁健康諮詢不受場域限制。</li> <li>5. 辦理健康促進講座共 7 場次，包含三高預防、辦公室運動、視力保健、科技體適能等多元主題講座。</li> <li>6. 辦理健康享瘦班 2 梯次，共 78 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 2.2 公斤、平均每人體脂減 1%。</li> <li>7. 辦理員工健走活動，共 2,353 人次主管同仁參與，兩個月走出 485,705,142 步，約減少 68.97 噸的排放量。（依衛福部公告：每走 10,000 步，可減少 1.42kgCO<sub>2</sub>e 碳排計算）</li> <li>8. 持續辦理玉山登峰活動和單車環島活動。</li> <li>9. 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。</li> <li>10. 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，2025 年共發放 182 人，訪談人數 17 人，加強管理 2 人，由護理師持續追蹤。</li> </ol>
中度風險	心理健康	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建構整合型照顧團隊</li> <li>2. 提供員工協助方案（EAP）心理諮商服務</li> <li>3. 評估心理健康狀況</li> <li>4. 舉辦管理諮商講座</li> <li>5. 辦理心理健康講座、團體諮商活動及手作紓壓課程</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立由心理師、護理師、人力資源團隊組成的整合型照顧網絡，提供同仁全方位的心理支持。</li> <li>2. 員工皆有無限次電話諮詢額度，每人每年兩次免費個人諮商，2025 年總諮商人數達 72 人次。</li> <li>3. 利用既有的健康檢查流程，同步發送壓力量表，進行心理健康狀況評估，提供同仁全方位的健康關懷，2025 年共發送 3,324 筆。</li> <li>4. 深化管理者心理健康識能培訓，共辦理 2 場管理諮商講座，第一場次為員工關懷技巧訓練，共 636 位主管參與。第二場次為工作坊形式，共 44 位主管參與，透過分組進行案例演練，培養領導者的心理健康意識，提升其識別團隊成員壓力狀況的敏感度，並掌握適當的關懷和支持技巧。</li> <li>5. 辦理 1 場心理健康講座共 447 人參加；心理師駐點團體諮詢「玉見復原力」共 7 場、85 人參與；手作紓壓活動共 10 場，合計 385 人參與。</li> </ol>
	母性健康保護	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實施母性健康保護計畫，並提供臺大醫師駐點諮詢服務</li> <li>2. 舉辦母性健康講座</li> <li>3. 提供孕婦裝</li> <li>4. 優於法令產假、產檢假、陪產假及陪產檢假</li> <li>5. 提供哺乳友善環境及設備</li> <li>6. 提供復職協助措施</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，2025 年共發放 106 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。</li> <li>2. 由小兒科醫師暨國際認證泌乳顧問辦理「孕期照護與哺乳實作」講座，邀請新手爸爸共同參與。</li> <li>3. 2025 年產假申請人數 266 人、產檢假申請人數 241 人、陪產檢及陪產假申請人數 149 人。</li> <li>4. 北部 5 棟自有辦公大樓設置哺集乳室，提供奶瓶消毒鍋、母乳專用冰箱、奶瓶清潔劑，設置門禁系統並由專人維運，且通過臺北市府衛生局「優良哺集乳室分級認證 - 特優」。</li> <li>5. 2025 年育嬰留停回任率 90%。</li> </ol>



# 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。

寶琳·高福《瓦拉米》

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

**200** 座

玉山圖書館

超過 **14,000** 人次

AI 人工智慧公開賽

**46** 萬公斤

累計收購瓦拉米量

## 封面故事

## 讓世界看見臺灣

## 玉山盃全國青棒錦標賽 ~U18 青棒國手自選隊

每個人在成長的過程當中，每一個階段都有重要學習的課題，特別是在高中這個階段，是邁向成年與成熟的關鍵時期，如何定位自己與規劃未來的生涯藍圖，在這個階段的教育，尤其重要。所以就一位棒球選手來看，在少棒、青少棒的投入與訓練固然重要，但到了青棒階段，則是選手生涯當中一個最重要的時期。

玉山認為要有系統性的提升與扎根，連續 19 年推動玉山青棒發展系列公益活動，並以四大面向為主軸，從基礎的球具及護具贊助開始，遴選偏遠地區或球具缺乏的學校來做支持。另一方面，每年也會邀請在 MLB 或 NPB 的教練或是選手，親身分享國際經驗，以提升球員的球技；同時也會邀請到國內運動科學訓練的專家或是

具有國家隊隨隊防護員身分的教練擔任講師，講授最先進的棒球觀念與正確的防護技術。最終透過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，為自己的青春留下足跡，也讓玉山盃成為中華隊夢想的起點。

玉山盃被視為臺灣青棒最高的殿堂，也是臺灣唯一 U18 青棒國手選拔賽，每年會從參賽的近萬名高中生當中，選出約 20 位選手成為臺灣青棒代表隊，參與 U18 亞洲青棒錦標賽與世界盃青棒錦標賽、挑戰世界。2007 到 2025 年的 19 年當中，臺灣拿下 4 金 5 銀 4 銅的成績，這當中也培育超過 200 位選手正在世界各地職業棒球發展，包含目前在美國努力的鄧愷威、林昱珉、鄭宗哲；在日本的古林睿煬、

孫易磊、徐若熙等；在中職並在國際賽上表現優異的張育成、江坤宇、宋晟睿等，以及奪得 2024 年世界棒球 12 強賽冠軍的臺灣代表隊當中，有超過八成曾在玉山盃努力的球員，顯現玉山盃對於青棒人才的培育，透過有系統的提升與扎根，已獲得相當優異的成果。



## 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
<b>4 優質教育</b> 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流意見，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。
<b>8 良好工作及經濟成長</b> 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，更積極發展優質潛力的企業，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。
<b>3 健康與福祉</b> 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、到宅醫療服務所需要的資源。同時也透過倡導與宣傳的回饋，把注意力放到弱勢口腔照護的設備，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 2026 年 3 月，在臺灣偏遠或資源缺乏的地區共計完成 200 所玉山圖書館，捐贈超過 48 萬本書籍，超過 17 萬名學童受惠，並有逾 20 萬世界卡友響應。

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藝文活動等，希望豐富孩童的美學與閱讀文化素養，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，並提供玉山志工陪伴學習機會，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 10 個縣市、38 所學校，累計超過 5,100 人次學童受惠。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"> <li>2025 年與全臺 11 所頂尖大學商管學院及臺灣大學社科院經濟系締約成立「玉山學術獎」，累計共有 91 位老師獲獎。</li> </ul>
玉山學童金融素養領航計畫	為培養學童正確的價值觀與金融知識，玉山攜手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」，為國小中、高年級學童設計三大主題課程，包含儲蓄、投資及防範詐騙，讓種子教師與志工能夠依據學生的年齡、前備知識，選擇合適的課程模組。	<ul style="list-style-type: none"> <li>2025 年號召 21 位種子教師與 33 位玉山志工進行培訓，並完成 167 堂授課，參與學生達 2,595 人次。</li> </ul>
爬一座故事山 閱讀計畫推廣	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"> <li>2025 年新增出版 2 本臺灣原創繪本故事，印製 2,000 冊，錄製 Podcast「跟著故事去旅行」5 集。</li> <li>累計出版 24 本臺灣原創繪本故事，印製 23,000 冊，錄製 Podcast 29 集，並舉辦說故事志工培訓課程 260 場及閱讀活動 329 場，受益人數 17,585 人次。</li> </ul>
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「國夢繪本資料庫」，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"> <li>2025 年新增收錄原創繪本 26 種，70 位教師參加繪本創作工作坊。</li> <li>累計收錄 1,484 種原創繪本，779 位教師及民眾參加繪本創作工作坊。</li> </ul>
柯華藏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「柯華藏線上數位閱讀專題探究競賽」，鼓勵臺灣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"> <li>2025 年有來自全臺國中小 1,020 支學生隊伍，3,734 位學生報名參加。</li> <li>累計來自全臺國中小 4,596 支學生隊伍，16,452 位學生報名參加。</li> </ul>
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。2025 年以「AI 識詐」為題攜手教育部、中研院與臺師大，且首度與 AWS 合作導入雲端資源，促進產學實作與社會議題解方。	<ul style="list-style-type: none"> <li>2025 年報名隊伍達 790 組，總計 1,092 人參與。</li> <li>累計舉辦 11 屆人工智慧公開挑戰賽，共吸引超過 8,780 組隊伍，超過 14,000 人次參與。</li> </ul>

## 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，2025 年第 7 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、消化科、血液腫瘤科和復健科；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，以輕鬆有趣的團康活動陪伴柬國孩童，透過歡樂氛圍及友善互動舒緩孩童們看診前的緊張情緒，同時提升醫師看診效率。義診團隊各司其職、貢獻各自專長，3 天時間累計看診 922 人次。玉山銀行及 UCB 子行志工們更分送 6,000 公斤米糧及超過 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，歷年來已造福將近 14,000 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，共同抱持著愛無國界與關懷生命的理念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 2025 年底，玉山銀行已陸續與 18 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、永續報告書輔導等服務資源，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"> <li>• 2025 年獲獎學生共 36 位來自不同領域的學生獲獎，包含 18 位傑出人才、9 位東協人才及 9 位護理人才。</li> <li>• 累計共 357 位學生獲獎。</li> </ul>
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"> <li>• 專案累計協助 146,464 人次學童，累計捐贈 2.9 億元。</li> </ul>
玉山瓦拉米計畫	玉山銀行自 2014 年起連續 12 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耕作，同時守護生物多樣性。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 累計收購共 46 萬公斤，不僅將「玉山瓦拉米」分享給員工及重要顧客，員工餐廳亦全面採用玉山瓦拉米。</li> </ul>
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 26 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"> <li>• 2025 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）、南山人壽共同響應，共號召 7,366 人次捐血，共 10,950 袋熱血。</li> </ul>
愛改變未來～玉山逆境兒少關懷計畫	為培養學童正確價值信觀，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，從前端的反毒教育、後端的戒毒關懷雙向投入，打造反毒教育行動車、培育反毒志工進入校園，並捐建矯正學校「玉山逆境兒少諮商輔導室」，為逆境青少年提供溫暖且專業的心理支持。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2025 年反毒行動車在高雄舉辦 18 場次宣導。</li> <li>• 玉山繼誠正、敦品中學後，2025 年在明陽中學捐建第三座專業諮商輔導空間。</li> </ul>



## 6.4 人文藝術

### 玉山銀行獲頒「ESG for Culture 影響力獎」

文化內容策進院 2025 年首度設立「ESG for Culture 影響力獎」，玉山銀行榮獲「資源協助獎」，肯定玉山投入在企業社會責任與藝術文化推廣領域的深耕成果。玉山將持續秉持深耕文化的理念，結合文化業者的力量，共同推動創新產業生態圈，攜手打造永續未來，期盼透過跨界交流，激盪出更多創意火花。

### 跨領域合作 用科學的力量推動文物修復

玉山文教基金會自 2020 年起，連續六年支持臺南市美術館美術科學研究中心營運、修復與修護教育推廣、人才培訓等部分經費，並於 2025 年 7 月 19 日至 7 月 20 日共同舉辦「南美玉山數位工作站系列」Save It, Film It! 結合文物入藏、影像紀錄與時基藝術保存三項核心知識，讓參與學員從實務操作中理解藝術品保存的多重面向，並培養其對美術館典藏與數位保存的基礎認識與實作能力。

### 玉山文教基金會獲頒教育部「第三屆圖書館事業貢獻獎」

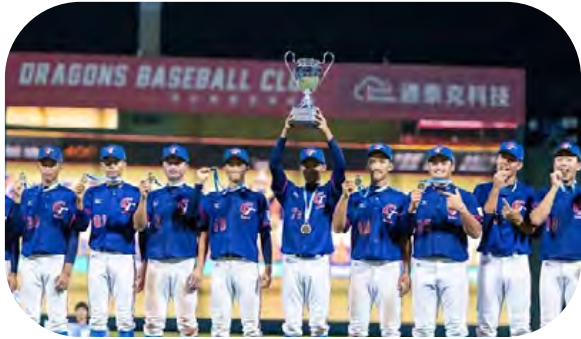
教育部第三屆圖書館事業貢獻獎頒獎典禮，表揚對推動全國圖書館事業發展具卓越貢獻的得獎者，玉山文教基金會獲頒唯一團體組「特別貢獻獎」，肯定玉山多年推動玉山黃金種子計畫，於偏鄉小學打造玉山圖書館，深耕閱讀環境及藝術教育活動的卓越成果。



項目	內容	2025 年成果
站在玉山 擁抱藝術 藝文講座	<p>為促進社會大眾對藝術的認識與欣賞，玉山文教基金會自 2019 年起開始舉辦「站在玉山 擁抱藝術」藝文講座，邀請藝文領域專家以多元角度進行分享，喚起大眾對藝術的深刻理解與共鳴，展現臺灣豐富且充滿活力的藝術風貌。</p> <p>1.2025/3/15 王佐榮 - 找回昭和時期美麗臺灣的色彩            2.2025/6/28 尤瑪達陸 - 根源於土地的未來            3.2025/8/23 黃信堯 - 島嶼散記 ~ 黃信堯的散文影像寫作            4.2025/11/1 鍾永豐 - 民謠初步 ~ 從民族樂派、民謠復興到農村搖滾</p>	258 人次
玉山音樂饗宴 《柏林愛樂管弦樂團》	<p>擁有世界交響樂團之王美譽的「柏林愛樂管弦樂團」於 2025/11/11-11/13 來臺演出。玉山長期支持優質藝文活動，本次金融業獨家贊助柏林愛樂造訪臺灣，並於 11/13 在臺北國家音樂廳舉辦世界級《玉山音樂饗宴》，讓全臺灣的古典樂迷可以近距離聆賞世界頂尖樂團演出，共同感受一場精彩無比的音樂饗宴。</p>	10,000 人次
臺灣遠征—吹響友誼， 舞動青春	<p>日本京都橘高校吹奏樂部與東京農業大學第二高等學校吹奏樂部首度合體，兩校以逾 250 人的盛大編制展開來臺，2025/12/18-12/21 走訪臺北、嘉義市、高雄、屏東，並於玉山銀行及玉山文教基金會共同贊助本活動，與在地學子交流，以音樂深化臺日友誼。</p>	5,392 人次



## 6.5 體育發展



### U18 青棒國手的搖籃～玉山盃全國青棒錦標賽

玉山連續 19 年推動玉山盃青棒發展系列公益活動，從提供偏鄉球隊球具及護具開始，到邀請美國、日本等世界級的講師來親身指導青棒球員的球技以及世界主流的運動防護知識，到最終舉辦玉山盃全國青棒錦標賽、從中遴選優秀球員代表臺灣、挑戰世界，使自己與臺灣讓世界看見。

玉山盃全國青棒錦標賽為臺灣唯一 U18 國手選拔賽，每年所選出的優秀選手，代表臺灣參加 U18 亞洲盃青棒錦標賽及世界盃青棒錦標賽，2007 年玉山盃第一年的時候，即奪得亞青賽的冠軍，2010 年的 U18 世界盃賽冠軍，也是睽違 27 年的奪冠，而在近幾年，自 2019 年的世界盃冠軍開始，臺灣青棒即是前三名的優秀隊伍，包含 2022~2023U18 世界盃的亞軍、2024 亞青賽的冠軍、2025U18 世界盃的季軍，顯示臺灣青棒實力持續進步，且也越來越多球員至美國或日本打球，目前有將近 30 位優秀的球員正在海外打拼，期許他們未來可以越來越好，臺灣棒球可以更進步。



### 讓臺灣排球被世界看見～玉山莒光盃全國排球賽

玉山自 2022 年開始、連續 4 年攜手中華排球協會推動「玉山莒光盃」全國排球賽，每年約有近 50 所學校、超過 1,000 位選手參與，玉山莒光盃同時也是全國唯一青年、青少年男女國手選拔賽，每年還會從中選出男女各 18-24 名優秀選手進行培訓，代表臺灣參加 U16~U20 國際賽事。

每年於賽事舉辦的過程，玉山與中華排球協會皆會一同規劃從決賽到總冠軍賽的現場轉播，以及舉辦各校應援的人氣活動，期能吸引更多民眾可以關注排球。另一方面，玉山也會於賽前贈送參賽選手合適的專屬護具或運動相關用品、以降低運動傷害的機會；並且也特別設立個人獎項，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。2024 年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。2025 年在 U19 世界排球錦標賽也獲得不錯成績，成績一年比一年亮眼，也期待臺灣排球持續的進步。



### 持續扎根 瞄準世界～玉山射箭國手選拔賽

玉山積極推動臺灣青少年及青年射箭運動發展，自 2024 年起，玉山攜手中華民國射箭協會，連續 2 年推動國內唯一青年、青少年射箭國手的選拔賽～「玉山射箭國手選拔賽」，每年賽事分為青年反曲弓、青年複合弓、青少年反曲弓、青少年複合弓四個組別，超過 200 位選手參賽；經過激烈的競爭後，每個組別、個人序位最高的前三名，將代表臺灣參加國際賽，期盼能讓世界看見臺灣，為臺灣爭取最高榮譽。

在國際賽場上，臺灣的射箭代表隊皆相當不錯的表現，包含 2024 年的亞青賽與世中運共獲得 26 面獎牌；2025 年的世青賽及世大運上，也獲得 13 面獎牌，顯現臺灣射箭具有一定的實力。

惟面對世界各國的挑戰，臺灣射箭的發展更需要持續性的投入、積極培育更多的選手，所以 2025 年玉山與射箭協會除了針對射箭資源相對匱乏的國、高中及小學進行射箭裝備捐贈活動，也特別邀請過去代表日本參加六屆奧運會及曾奪得銀牌的選手－山本博教授擔任講師，期能持續向下扎根，讓臺灣射更好。

項目	內容	成果
玉山盃青棒發展公益系列活動	4 金 5 銀 4 銅 U18 世界盃青棒錦標賽： 2025 季軍、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	2007-2025 年 玉山盃投入人次 10,800 人次 累計球具補助學校 44 所 訓練營 / 防護營參與人數 3,800 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  2025 年 U19 世界排球錦標賽 11 名	2022-2025 年 參與賽事選手 4,000 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  2025 年 世界青年青少年射箭錦標賽：5 銀、4 銅 世界大學運動會：1 金、2 銀、1 銅	2025 年 參與賽事選手 230 人次

### ■ 連續 8 年獲得體育推手獎的肯定 持續為臺灣體育加油

玉山長期支持臺灣各項體育活動、舉辦國內唯一青年或青少年國手選拔賽，對青年棒球、青年 / 青少年的排球和射箭運動做系統性的推動，除了打造圓夢舞台、舉辦競技盃賽外，與相關的協會也會一同遴選偏鄉地區或運動用品有缺乏的學校，提供合適的補助；同時，也會每年讓深具潛力的選手參加訓練營，並邀請美國、日本的教練或選手擔任講師，親身分享國際經驗、提升自我技術；亦會舉辦運動傷害防護營，讓運動防護的專家與團隊來講授相關知識，期望讓選手們可以降低運動帶來的傷害與風險，讓運動生涯可以更長久。

除了在青年與青少年領域的投入外，玉山也攜手志同道合的夥伴、一同投入職業或世界級的賽事，包含已連續 5 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」以及連續 3 年攜手菁華工業贊助「臺北鯨華女子排球」，讓臺灣的民眾可以持續為運動加油。另一方面，至 2025 年已連續 6 年贊助 XTERRA 越野鐵人三項及 X TRAIL 賽事，每年吸引全球越野好手齊聚臺灣，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。

而玉山自 2018 年起連續 8 年獲得體育推手獎的肯定，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。

## 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 2025 年度（2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）
GRI 1 used	GRI 1：基礎 2021
Applicable GRI Sector Standard (s)	不適用

### GRI 2：一般揭露 2021

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數	省略 / 備註
2-1	組織詳細資訊	關於報告書	3	
		1.1 品牌願景	13	
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於報告書	3	
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	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	
		附錄十八、獨立保證意見聲明書	190	
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	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	非員工的工作者	4.8 人權維護機制	130	
		附錄十五、人力資源管理指標	180	
2-9	治理結構及組成	4.1.1 公司治理架構	107	
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	108	
2-11	最高治理單位的主席	4.1.2 董事會組成及運作	108	
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	4.1.2 董事會組成及運作	108	
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	108	
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.3 永續治理	18	
2-15	利益衝突	4.1.2 董事會組成及運作	108	
2-16	溝通關鍵重大事件	4.1.2 董事會組成及運作	108	
2-17	最高治理單位的群體智識	4.1.2 董事會組成及運作	108	

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	108	
2-19	薪酬政策	4.1.3 高階薪酬政策	110	
2-20	薪酬決定流程	4.1.3 高階薪酬政策	110	
2-21	年度總薪酬比率	4.1.3 高階薪酬政策	110	
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	72 112 130	
2-24	納入政策承諾	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	72 112 130	
2-25	補救負面衝擊的程序	4.8 人權維護機制	130	
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	4.2.1 誠信經營方針與落實	112	
2-27	法規遵循	4.2.2 法令遵循	113	
2-28	公協會的會員資格	附錄十六、產業協會 / 倡議組織的資金支持與氣候行動	187	
2-29	利害關係人議合方針	1.4.1 利害關係人溝通 3.1 永續金融	22 72	
2-30	團體協約	5.2 人才吸引與留任	139	

### GRI 3：重大主題 2021

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數	省略 / 備註
3-1	決定重大主題的流程			
3-2	重大主題列表	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
<b>氣候變遷因應</b>				
GRI 201：經濟績效 2016	GRI 201-2 氣候變遷帶來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	45	
		2.4 氣候環境風險辨識與管理	48	
<b>風險管理</b>				
自訂主題	-	4.3 風險管理	115	
<b>金融科技與 AI 應用</b>				
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	GRI 203-1 基礎設施投資及支持性服務	3.4 金融科技與創新	100	
<b>責任金融</b>				
自訂主題	-	3.1 永續金融	72	
<b>人才培育與發展</b>				
GRI 404：訓練與教育 2016	GRI 404-1 員工每人平均年度受訓時數	5.1 人才培育與發展 附錄十五、人力資源管理指標	134 180	
	GRI 404-2 員工技能提升方案及過渡協助方案	5.2 人才吸引與留任	139	
	GRI 404-3 接受定期績效及職業發展評估的員工百分比	5.2 人才吸引與留任	139	
<b>公司治理與誠信經營</b>				
GRI 205：反貪腐 2016	GRI 205-2 反貪腐政策及程序的溝通與訓練	4.2 誠信經營	112	
	GRI 205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	4.2 誠信經營	112	
GRI 206：反競爭行為 2016	GRI 206-1 針對反競爭行為、反托拉斯及壟斷行為的法律訴訟	4.2 誠信經營	112	
自訂主題	-	4.1 公司治理	107	
<b>顧客服務與體驗</b>				
GRI 417：行銷與標示 2016	GRI 417-1 產品與服務資訊及標示的要求	3.3 公平待客與顧客體驗	96	
	GRI 417-2 違反產品與服務資訊及標示規範的事件	3.3 公平待客與顧客體驗	96	
	GRI 417-3 違反行銷傳播規範的事件	3.3 公平待客與顧客體驗	96	
<b>資安防護與個資保護</b>				
GRI 418：客戶隱私 2016	GRI 418-1 有關侵犯客戶隱私及遺失客戶資料的投訴經證實之案件	4.6 資訊安全與個資保護	124	
<b>普惠金融</b>				
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	GRI 203-1 基礎設施投資及支持性服務	3.2 普惠金融	89	
	GRI 203-2 重大間接經濟衝擊	3.2 普惠金融	89	
GRI 413：當地社區 2016	GRI 413-1 具有當地社區參與、衝擊評估及發展計畫的營運據點	3.2 普惠金融	89	
<b>詐騙防治</b>				
自訂主題	-	3.3 公平待客與顧客體驗	96	
<b>高齡與少子化因應</b>				
自訂主題	-	3.2 普惠金融	89	

## 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	45 48	
	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	139	
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	139	
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 3.4 金融科技與創新 6. 成為這片土地的最愛	89 100 150	
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	3.2 普惠金融 6. 成為這片土地的最愛	89 150	
GRI 204： 採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	2.5.2 供應商管理	60	
GRI 205： 反貪腐 2016	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 4.2.1 誠信經營方針與落實	60 112	
	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	112	
GRI 206： 反競爭行為 2016	206-1	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	112	
GRI 207： 稅務 2019	207-1	稅務方針	4.7 稅務治理	128	
	207-2	稅務治理、管控與風險管理	4.7 稅務治理	128	
	207-3	稅務相關議題之利害關係人議合與管理	4.7 稅務治理	128	
	207-4	國別報告	4.7 稅務治理	128	

**GRI 300：環境系列**

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	57 179	
	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	57 179	
GRI 303： 水與放流水 2018	303-1	共享水資源之相互影響	2.5 營運環境永續	57	
	303-3	取水量	2.5 營運環境永續	57	
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	57 179	
	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	57 179	
	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	57 179	
	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	57 179	
GRI 306： 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	57 179	
GRI 308： 供應商環境評估 2016	308-1	使用環境標準篩選新供應商	2.5.2 供應商管理	60	

**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	139	
	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	134	
	403-1	職業安全衛生管理系統	5.3 健康安全友善職場	146	
	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	146	
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	146	
	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	146	
	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	146	
	403-6	工作者健康促進	5.3 健康安全友善職場	146	
	403-7	預防和減緩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	60 146	
	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	146	

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	134 180	
	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	134 139	
	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	139	
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	108 180	
	405-2	女性對男性基本薪資與薪酬的比率	5.2 人才吸引與留任 附錄十五、人力資源管理指標	139 180	
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	130 139	
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	60 130	
GRI 409： 強迫或強制勞動 2016	409-1	具強迫或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	60 130	
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	130	
GRI 413： 當地社區 2016	413-1	經當地社區議合、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	89 150	
GRI 414： 供應商社會評估 2016	414-1	使用社會標準篩選新供應商	2.5.2 供應商管理	60	
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	96	
	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	96	
	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	96	
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	127	
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	4.2.1 誠信經營方針與落實	112	
		<b>自訂重大主題</b>	<b>對應章節</b>	<b>頁數</b>	<b>省略 / 備註</b>
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	45 48	

## 附錄三、重大主題

### A-1、2025 年與 2024 年重大主題差異

重大主題	年度差異	調整說明
公司治理與誠信經營	主題合併	考量誠信經營為公司治理的一環，因此將「誠信經營」與「公司治理」合併為「公司治理與誠信經營」
顧客服務與體驗	名稱調整	考量名詞涵蓋面向較完整，故將「顧客體驗與公平待客」調整為「顧客服務與體驗」
多元共融友善職場	主題刪除	經評估衝擊程度及重大性，移除重大主題
法令遵循	主題刪除	經評估衝擊程度及重大性，移除重大主題
詐騙防治	主題增加	經評估衝擊程度及重大性，新增重大主題
高齡與少子化因應	主題增加	經評估衝擊程度及重大性，新增重大主題

### A-2、2025 年重大主題價值鏈涉及程度說明

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 氣候變遷因應	商業關係	間接	直接	直接	商業關係
2 風險管理	商業關係	間接	直接	直接	商業關係
3 金融科技與 AI 應用	商業關係	商業關係	間接	直接	直接
4 責任金融	商業關係	間接	間接	直接	商業關係
5 人才培育與發展	商業關係	間接	間接	直接	間接
6 公司治理與誠信經營	間接	間接	直接	直接	直接
7 顧客服務與體驗	商業關係	間接	直接	直接	直接
8 資安防護與個資保護	商業關係	商業關係	間接	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 詐騙防治	商業關係	直接	直接	直接	直接
11 高齡與少子化因應	商業關係	商業關係	間接	直接	商業關係

## 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	2025 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 15 年獲選。2025 年綠色採購總金額 5.53 億元，總採購金額 72.28 億元，綠色採購佔比達 7.7%，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。	2025 年循環採購總金額 7.8 億元，總採購金額 72.28 億元，循環採購佔比達 10.8%，主要循環採購項目為各項設備（如：電器、機電、空調、監視、庶務、電腦、伺服器、網路等設備）之維護保養、伺服器及各項活動需求之設備租用。																											
資訊揭露 -1	針對所編製之 2025 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 2025 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 CO<sub>2</sub>e）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">2025 年</td> <td>1 水泥和玻璃</td> <td>1 301,421 公噸</td> </tr> <tr> <td>2 電子業</td> <td>2 299,235 公噸</td> </tr> <tr> <td>3 電力及公用事業</td> <td>3 237,502 公噸</td> </tr> <tr> <td>4 製造業</td> <td>4 234,549 公噸</td> </tr> <tr> <td>5 油氣石化</td> <td>5 200,387 公噸</td> </tr> <tr> <td>6 運輸業</td> <td>6 120,959 公噸</td> </tr> <tr> <td>7 金屬和礦業</td> <td>7 67,314 公噸</td> </tr> <tr> <td>8 其他</td> <td>8 47,012 公噸</td> </tr> <tr> <td>9 金融及主權</td> <td>9 43,031 公噸</td> </tr> <tr> <td>10 批發及零售業</td> <td>10 15,961 公噸</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>合計：1,567,372 公噸</td> </tr> </tbody> </table>	年度	行業別	碳排放量（單位：公噸 CO <sub>2</sub> e）	2025 年	1 水泥和玻璃	1 301,421 公噸	2 電子業	2 299,235 公噸	3 電力及公用事業	3 237,502 公噸	4 製造業	4 234,549 公噸	5 油氣石化	5 200,387 公噸	6 運輸業	6 120,959 公噸	7 金屬和礦業	7 67,314 公噸	8 其他	8 47,012 公噸	9 金融及主權	9 43,031 公噸	10 批發及零售業	10 15,961 公噸			合計：1,567,372 公噸
年度	行業別	碳排放量（單位：公噸 CO <sub>2</sub> e）																											
2025 年	1 水泥和玻璃	1 301,421 公噸																											
	2 電子業	2 299,235 公噸																											
	3 電力及公用事業	3 237,502 公噸																											
	4 製造業	4 234,549 公噸																											
	5 油氣石化	5 200,387 公噸																											
	6 運輸業	6 120,959 公噸																											
	7 金屬和礦業	7 67,314 公噸																											
	8 其他	8 47,012 公噸																											
	9 金融及主權	9 43,031 公噸																											
	10 批發及零售業	10 15,961 公噸																											
		合計：1,567,372 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、策略及具體行動計畫。	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（需涵蓋基準年、目標年、減碳路徑、減碳指標、目標覆蓋率）並訂定減碳策略（需涵蓋行動計畫、執行情形及年度目標達成情況）。詳細內容請參考 <a href="#">Ch.2.6.2</a> 。																											

承諾事項	目標說明	2025 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。	2025 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)	305 家
		擇定議合家數 (B)	153 家
		2025 年完成議合家數 (C)	159 家
		2025 年完成議合之企業中已訂定 2050 減碳目標之家數 (D)	82 家
		已完成議合比例 (C/B)	103.92%
	議合企業有訂定 2050 減碳目標之比例 (D/C)	51.57%	
	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	投融資予前瞻經濟活動或國發會 2050 淨零排放路徑中所列關鍵戰略涉及之產業，其投融資金額或比例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
		2025 年	136,405
		2026 年	143,227
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
		2025 年	請參考 Ch.3.1.2
			對外揭露自然相關財務風險情形 併入 2025 年氣候自然報告書
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
		2025 年	1. 保育共生地連結貸款：玉山與企業簽訂臺灣首筆 OECM (Other Effective Area-Based Conservation Measures) 連結貸款，結合生物多樣性的創新永續金融商品，將企業取得臺灣「保育共生地認證」作為貸款指標，以逐步達成聯合國「30 x 30」目標。 2. 減碳大步走，詳細內容請參考 Ch.3.1.4
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
		2025 年	· 日期：7 月 22 日 · 座談會主題及內容：為協助金融業者瞭解永續政策趨勢與投資方向，金融監督管理委員會與國立臺北大學商學院聯合舉辦「永續經濟活動認定參考指引第二版」宣導說明會，並由玉山高階主管分享金融業實務分享。 · 對象：金融業者。 · 出席人數：線上與線下約 280 人。
			· 日期：8 月 5 日 · 座談會主題及內容：玉山金控舉辦「亞洲轉型金融交流研討會」，特邀日本 GX 推進機構理事高田英樹專題分享「日本綠色轉型及轉型金融實務發展」。 · 對象：金管會、6 家永續金融先行者聯盟代表，以及國立臺北大學、銀行、保險、證券、期貨及投信投顧等金融產學機構。 · 出席人數：95 人。
			· 日期：8 月 6 日 · 座談會主題及內容：參與由經濟日報舉辦「金融大回饋論壇 - 金融與社會共好」，並由玉山銀行個金執行長許美麗以「從員工關懷到全民共享：金融業責任新思維」為題發表演講。 · 對象：主管機關、金融機構代表、民眾。 · 出席人數：未有公開統計數據。

承諾事項	目標說明	2025 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。	年度		辦理員工認識度調查或測驗		
		2025 年	1. 日期：2025/01/01~2025/12/31 2. 測驗內容、對象、人數及結果：			
			測驗	對象	人數	通過率
			2025 永續金融教育訓練 (含金融從業人員淨零轉型與產業發展趨勢認知度測驗)	全體主管同仁	8,630	100%
			永續金融管理師證照測驗	永續核心單位及相關單位主管同仁	209	100%
			永續金融證照 (業務發展、資訊揭露、風險管理)	永續核心單位及相關業務主管同仁	45	100%
			永續發展基礎能力測驗	全體主管同仁	550	100%
			新進人員期中考題 (含 ESG 相關考題)	新進人員	642	100%
			晉升評核測驗 (含 ESG 相關考題)	符合晉升資格同仁	2,085	-
			合計		12,161	
	3. 針對測驗結果進一步規劃： (1) 持續於各階層與職系進行永續教育訓練 (2) 安排年度永續金融 3 小時課程及員工認識度測驗 (3) 持續於玉山晉升評核測驗中設置 ESG 相關考題					
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。	年度		報告書頁數		
		2025 年	獲選列入國際永續評比	參考《喜悅與榮光》p.8		
			新加入國際倡議	參考 Ch.2 氣候環境行動 p.39		
			與國際倡議組織合作倡議活動	參考《封面故事：COP30》p.10		
普惠金融	於 2026 年底前，依據自身經營特色與服務對象，自訂 5 項普惠金融目標，具體達成情形應符合自訂目標，並予以揭露。	項目	目標	說明	2025 年目標	2025 年達成情形
		1	小型企業新增撥款戶數	解決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	5,500 戶	7,256 戶
		2	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	2,907 戶
		3	視障語音 ATM 總台數	協助視障顧客透過語音指引，可自行於 ATM 上完成基本服務	455 台	464 台
		4	銀行數位活躍顧客佔比	提升金融服務使用性，降低數位落差	64.0%	66.6%
		5	股票 e 指存開戶數	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	40,000 戶	57,006 戶

## 附錄五、金融業投融資永續佔比

### 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推於兼顧風險控管下，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」進行投融資及資產管理評估，鼓勵企業揭露，並針對適用於本公司的「放款」、「投資」、「資產管理」活動進行永續佔比計算。

### 放款活動永續佔比

	適用比率	符合比率	符合 / 適用比率
企業放款	30.81%	12.30%	39.92%
個人放款	76.66%	0% <sup>註</sup>	0%

註：個人放款之住宅放款需同時符合綠建築標章銀級以上及建築能效標示 1 級以上，方符合永續經濟活動之認定條件。

### 投資活動永續佔比

	適用比率	符合比率	符合 / 適用比率
	33.24%	18.72%	56.31%

### 資產管理活動永續佔比

	適用比率	符合比率	符合 / 適用比率
	5.12%	5.12%	100%

## 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佔比、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	124
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	90
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	96
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	73 83
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	38
第四之二條	非擔任主管職務之全時員工薪資平均數、中位數，及前二者與前一年度之變動情形	5.2 人才吸引與留任	139
第五條	永續指標確信之會計師及所屬事務所，及辦理溫室氣體之確信人員及所屬機構，均應符合「上市上櫃公司永續資訊確信機構管理要點」相關規定	附錄十九、會計師有限確信報告 附錄二十、溫室氣體查驗聲明書	191 194

## 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	18
	4.1 公司治理	107
人權	4.8 人權維護機制	130
	5. 成為員工的最愛	132
勞動實務	4.8 人權維護機制	130
	5. 成為員工的最愛	132
環境	2. 邁向淨零排放與自然正成長	38
公平運作實務	玉山金控價值鏈	15
	4.2 誠信經營	112
消費者議題	3.3 公平待客與顧客體驗	96
社區參與與發展	5.1 人才培育與發展	134
	6. 成為這片土地的最愛	150

## 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	130
	保證不與踐踏人權者同流合污	2.5.2 供應商管理	60
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	130
	確實廢除童工		
	消除就業和職業方面的歧視	5.2 人才吸引與留任	139
環境	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	38
	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	72
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	112




## 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 200 所玉山圖書館。
	4.5 確保弱勢族群接受教育 (U)	(S) 關懷學童專案累計協助 146,464 人次學童。
	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 355 班，超過 5,100 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 357 位學生獲獎。
		(S) 玉山藝術獎累計 91 位教授獲獎。
 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) 兩廳院輕鬆自在場、藝起進劇場、Play ARTs、藝童玩美、劇場藝術體驗、走讀玉山圖書館、管風琴 VR 解密等偏鄉學童體驗活動，2025 年幫助 7,012 人。
	8.3 提供金融服務，鼓勵微型、中小企業成長 (U)	(S) 與國教署、高雄市教育局合作，設置「反毒教育行動車」，2025 年受益學童超過 1,800 人，累積受益學童超過 13,000 人。
	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) 頂級卡市佔率 27.25%。
	8.10 提供便捷多元且易於取得的金融服務 (U)	(C) 累計舉辦 11 屆人工智慧公開挑戰賽，共計 8,780 隊伍參賽。
	8.13 鼓勵再生能源發展 (T)	(S) 非擔任主管職務之全時員工薪資平均數 1,503 仟元。
 3 健康與福祉	3.8 實現全民健康覆蓋 (U)	(S) 協助 29,446 戶中小企業戶取得重要營運資金。
	3.c 增加發展中國家的衛生籌資和支持衛生人力 (U)	(C) 中小企業放款餘額 676,589 佰萬元。
		(C) 金融科技相關專利數 252 件 (發明 97 件、新型專利 119 件、設計 36 件)。
		(C) 行動銀行、網路銀行、玉山 Wallet 活躍顧客數 344.4 萬人。
		(C) 數位交易佔整體比例 72.5%。
	(S) 與醫師合作舉辦到宅醫療服務，2025 年累計服務弱勢族群及偏鄉居民 4,897 人次。	
	(S) 頒發玉山培育護理人才獎學金，累計 55 位學生獲得支持。	
	(S) 攜手通路夥伴舉辦捐血活動，共號召約 7,366 位捐血者志工響應，共募集 10,950 袋熱血。	
	(S) 在偏鄉地區設置「牙科固定式治療椅」，2025 年有 37 位醫師駐點看診，服務 5,328 人次。	
	(S) 2025 年健康檢查完成人數 3,373 人，補助金額 19,882,639 元。	
	(C) 醫師類信用卡流通卡數 6.79 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 1,405MW，減碳 140 萬噸。 (S) 太陽光電參與發電站 1,907MW，減碳 89 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) 範疇一、二總碳排放量降低 50.56%。 (C+S) 赤道原則 80 件。 (C) 綠色授信 137,555 佰萬元，ESG 產業授信 357,316 佰萬元，永續連結貸款 104,841 佰萬元。
 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) 2025 年協助成功攔阻詐騙案件 940 件，金額新臺幣約 8.46 億元 (含臺外幣)。 (C) 累計 319 名員工取得國際公認反洗錢師 (CAMS) 證照。 (C) 累計 2,121 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) 15 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 55.0%。 (S) 每單位營收用水量降低 46.84%。 (C) 綠色採購累計 34.5 億元，已符合循環特性之採購品項有 63 項。 (C) 碳標籤信用卡發卡逾 863 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 12.8 萬棵臺灣原生樹種。 (S) 捐助臺北市立動物園累計 1,300 萬元。 (S) 自 2009 年連續 17 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 15 年舉辦「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清潔與淨灘 – 2025 年逾 7,800 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 3.85 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 90%。 (C) 女性主管 42.23%。 (C) 一般人員平均年薪酬，女性為男性的 96%。
 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) 玉山東協人才獎學金截至 2025 年，累計培育 55 位獎學金得主，對象包含越南、泰國、緬甸、柬埔寨、馬來西亞等國籍。 (C) 柬埔寨房屋貸款 2.18 億美元。 (S) 外籍人士任用截至 2025 年，玉山共招募 36 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、日本等多元國籍。

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	參考章節	頁數
SDGs 1：消除貧窮	玉山學童金融素養領航計畫	52	社區	3.2.3 建立財務素養	94
SDGs 3：健康與福祉	與清福安養院共同舉辦安養信託講座	1	社區	3.1.5 財富管理	88
	健康促進講座	7	員工	5.3 健康安全友善職場	149
	健康享瘦班	2	員工	5.3 健康安全友善職場	149
	員工健走活動	1	員工	5.3 健康安全友善職場	149
	玉山登峰活動及單車活動	5	員工	5.3 健康安全友善職場	133
	管理者心理健康諮詢講座	2	員工	5.3 健康安全友善職場	149
	心理健康講座 / 團體諮詢 / 手作紓壓活動	18	員工	5.3 健康安全友善職場	149
	舉辦母性健康講座	1	員工	5.3 健康安全友善職場	149
	「送愛到東埔寨 ~ 國際義診活動」	1	社區	6.3 社會參與	155
	SDGs 4：優質教育	國際大師論壇「破框思維的技術」	2	社區 / 員工	5.1 人才培育與發展
SDGs 8：就業與經濟成長	玉山與全家便利商店共同舉辦加盟主永續連結貸款說明會	32	社區	3.2.3 建立財務素養	95
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	3.4 金融科技與創新	103
SDGs 11：永續城鄉	安藤忠雄建築大師《永遠的青春》公益演講	1	社區	CH1 揮灑青春開創永續未來 - 玉山永續講堂	9
	個金總處家庭日綠色市集	1	員工	3.1.4 個人綠生活	85
	攜手中興大學有機農業推動中心舉辦「永續食農培力分享會」	1	社區 / 學校	3.2.3 建立財務素養	95
SDGs 12：責任消費與生產	供應商大會	1	供應商	2.5.2 供應商管理	60
SDGs 14：永續海洋與保育	「美麗臺灣 Smile 玉山」全臺淨灘暨環保清掃活動	18	員工	2.7.1 與自然和諧共存	68
	環保清掃活動	147	員工	2.7.1 與自然和諧共存	68
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	2.7.1 與自然和諧共存	68
	一生一樹 玉山植樹計畫	1	社區	2.7.1 與自然和諧共存	68
	北極熊環境教育計畫	4	社區	2.7.1 與自然和諧共存	67
	臺灣新年數鳥嘉年華	1	員工	2.7.1 與自然和諧共存	68
	村里辦信託宣導活動	5	社區	1.4.3 重大主題目標管理	37
SDGs 16：制度的正義與和平	樂齡友善防詐講座	24	顧客	3.2.2 擴大金融可及性	92
	高雄全家海神籃球職業籃球賽事防詐主題日	1	社區	3.2.2 擴大金融可及性	92
	縣市巡迴防詐宣導	6	社區	3.2.2 擴大金融可及性	92
	「金警聯手 165 防詐宣導」校園防詐宣導活動	2	學校	3.3 公平待客與顧客體驗	98
	「看清楚 先查證」校園金融安全講座	3	學校	3.3 公平待客與顧客體驗	98
	永續發展夥伴關係	永續發展座談會	3	政府機關 / 同業	附錄四、永續金融先行者聯盟承諾事項達成情形

## 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 氣候環境相關風險與機會 / 2.3 氣候環境機會辨識 / 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 營運環境永續 / 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
指標與目標	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
	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 玉山碳排結構 / 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 營運環境永續 / 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	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
Scope 1	碳排放量 (噸)	2,399	1,844	2,161	2,403	1,893
	碳排放量目標值 (噸)	-	2,197	2,097	1,996	1,895
	營收碳排放量 (噸 / 佰萬元)	0.0426	0.0336	0.0324	0.0316	0.0206
Scope 2	碳排放量 Location-based (噸)	22,640	24,403	24,339	23,369	21,791
	碳排放量目標值 Location-based (噸)	-	21,618	26,039	29,421	35,067
	營收碳排放量 Location-based (噸 / 佰萬元)	0.4025	0.4453	0.3649	0.3069	0.2376
	碳排放量 Market-based (噸)	22,299	20,294	17,959	10,291	10,317
	碳排放量目標值 Market-based (噸)	-	20,426	19,489	18,552	17,616
Scope 1+2	營收碳排放量 Market-based (噸 / 佰萬元)	0.3964	0.3703	0.2693	0.1352	0.1125
	碳排放量 Market-based (噸)	24,698	22,139	20,120	12,694	12,210
	人均碳排放量 (噸 / 人)	2.6308	2.4304	2.2073	1.3697	1.1404
Scope 3	營收碳排放量 (噸 / 佰萬元)	0.4391	0.4039	0.3017	0.1667	0.1331
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	100%
	碳排放量 (噸)					
	1 購買的商品和服務	5,708	154	39	38	587
	2 資本貨物	47,033	50,422	37,005	28,705	4,575
	3 燃料和能源相關活動	5,340	4,497	3,944	2,484	2,880
	燃料和能源相關活動目標值	-	4,891	4,667	4,443	4,218
	4 上游運輸配送	-	-	-	-	0.3
	5 運營中產生的廢棄物	120	175	179	181	192
	6 商務旅行	29	60	280	314	461
	7 員工通勤	-	-	3,169	3,645	4,723
	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	624	1,320	1,543	2,143
12 售出產品報廢處理	211	83	175	205	285	
13 下游租賃資產	-	-	-	-	-	
14 特許經營	-	-	-	-	-	
15 投融資	4,710,269	4,945,550	5,355,042	5,508,602	6,187,996	
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	5,001,565	5,401,478	5,546,097	6,203,842
<b>溫室氣體排放總計</b>		<b>4,794,585</b>	<b>5,023,704</b>	<b>5,421,598</b>	<b>5,558,791</b>	<b>6,216,052</b>

註：1. 針對 2025 年度範疇一、二、三碳排 (不含投融資) 進行方法學精進，因方法學與資料來源之變動，部分 2025 年排放數據相較以往呈現較大差異。  
 2. 範疇一排放以公務車用油、發電機柴油及天然氣為主、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。  
 3. 範疇三飛航差旅盤查範疇為全據點，陸域差旅盤查範疇為國內據點。  
 4. 汽油及柴油排放係數依據「環境部 113 年 2 月 5 日公告溫室氣體排放係數」。  
 5. 電力係數採用經濟部能源局公告 2024 年度電力排碳係數 0.474 CO<sub>2</sub>e/度。

6. 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。  
 7. 冷媒 GWP 參考 IPCC 第六次評估報告 (AR6 WGI, 2021)。  
 8. 溫室氣體盤查採「營運控制權法」進行組織邊界設定與數據彙整。  
 9. Scope 2 Location-based 碳排放量目標設定方式以 2020 年為基準年，每年單位營收較基準年排放量較基準年減少 1%。  
 10. Scope 2 Market-based 碳排放量目標設定方式以 2020 年為基準年，每年較基準年減少 4.2%。  
 11. Scope 3 與燃料和能源相關活動上游之間接排放目標，並以 2020 年為基準年，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、2025 投融資碳排結構

### 資產類別分布

資產類別分布	碳排放量 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	投融資碳足跡 (公噸 CO <sub>2</sub> e/ 新臺幣佰萬元)	加權平均碳強度 (公噸 CO <sub>2</sub> e/ 新臺幣佰萬元)	實體排放強度 <sup>註2</sup>	實體排放強度單位 <sup>註2</sup>	資料品質分數	盤查 覆蓋率
股票與公司債投資 <sup>註1</sup>	574,202	1.38	4.28	-	-	1.85	
投資	排除 LULUCF	1,613,584	6.51	6.51	-	1.00	53.55%
	包含 LULUCF	1,443,891	5.83	5.83	-	-	
	企業貸款	3,543,617	2.97	4.87	-	3.68	
授信	發電類型之專案融資貸款	27,523	0.36	-	0.01	公噸 CO <sub>2</sub> e/ 發電量 (MWh) 公噸 CO <sub>2</sub> e/ 單位生產量	3.01
	商用不動產抵押貸款	77,241	1.07	-	0.10	公噸 CO <sub>2</sub> e/ 樓地板面積 (m <sup>2</sup> )	4.00
	個人房屋抵押貸款	351,827	0.32	-	0.03	公噸 CO <sub>2</sub> e/ 樓地板面積 (m <sup>2</sup> )	4.00
	機車貸款	- <sup>註3</sup>	-	-	-	公噸 CO <sub>2</sub> e/km	-
	<b>總和</b>	<b>6,187,996</b>	<b>1.99</b>	<b>4.96</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3.32</b>
	<b>6,018,303</b>	<b>1.94</b>	<b>4.87</b>			<b>3.32</b>	

### 地理區域分布

地理區域分布	投融資碳排放 (公噸 CO <sub>2</sub> e)				投融資碳足跡 (公噸 CO <sub>2</sub> e/ 新臺幣佰萬元)				加權平均碳強度 (WACI) (公噸 CO <sub>2</sub> e/ 新臺幣佰萬元)			
	銀行	證券	創投	授信	銀行	證券	創投	授信	銀行	證券	創投	授信
臺灣	3,236,331	3,213	3,635	0.18	1.51	1.43	0.98	0.02	2.27	3.04	2.65	0.32
北美及歐洲	1,387,975	541	0	-	2.89	0.69	0	-	3.13	1.01	0.32	-
香港	315,195	-	-	-	4.26	-	-	-	7.02	-	-	-
其他	408,718	5	389	-	2.08	0.05	0.31	-	5.2	0.19	2.73	-
亞洲其他	830,520	-	0	-	4.12	-	0.04	-	6.38	-	0.36	-
中國	1,475	-	-	-	0.54	-	-	-	0.91	-	-	-
<b>總和</b>	<b>6,180,213</b>	<b>3,759</b>	<b>4,024</b>	<b>0.18</b>	<b>1.99</b>	<b>1.2</b>	<b>0.81</b>	<b>0.02</b>	<b>4.97</b>	<b>2.44</b>	<b>2.67</b>	<b>0.32</b>

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 25,898 (公噸 CO<sub>2</sub>e)，若加入上述部位，整體盤查覆蓋率將提升至 80.92%。

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。

### 產業類別分布

產業類別分布	投融資碳排放 (公噸 CO <sub>2</sub> e)				投融資碳足跡 (公噸 CO <sub>2</sub> e/ 新臺幣佰萬元)				加權平均碳強度 (WACI) (公噸 CO <sub>2</sub> e/ 新臺幣佰萬元)			
	銀行	證券	創投	授信	銀行	證券	創投	授信	銀行	證券	創投	授信
製造業	979,193	209	1,642	-	4.36	0.67	0.83	-	4.71	1.28	3.72	-
電力及公用事業	389,935	10	3	-	3.82	0.49	2.05	-	49.04	1.98	1.98	-
油氣石化	409,960	6	95	-	7.32	1.66	1.29	-	10.86	6.06	5.56	-
運輸業	831,092	790	14	-	8.26	1.14	0.08	-	16.96	3.36	4.6	-
電子業	461,982	2,022	1,925	-	2.89	2.16	2.35	-	3.04	4.04	3.72	-
其他	347,544	22	291	-	0.89	0.11	0.16	-	1.77	0.93	0.86	-
水泥和玻璃	335,801	-	-	-	75.73	-	-	-	288.78	-	-	-
金屬和礦業	121,367	-	-	-	9.9	-	-	-	11.65	-	-	-
批發及零售業	196,739	212	54	-	0.92	0.64	0.55	-	0.58	1.04	0.64	-
金融	141,658	17	-	0.18	0.29	0.03	-	0.02	0.72	0.11	-	0.32
<b>總和</b>	<b>4,215,272</b>	<b>3,289</b>	<b>4,024</b>	<b>0.18</b>	<b>2.41</b>	<b>1.07</b>	<b>0.81</b>	<b>0.02</b>	<b>4.74</b>	<b>2.34</b>	<b>2.67</b>	<b>0.32</b>

## 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	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
總消耗 (MWh)	53,309	52,705	50,827	48,021
總消耗 (GJ)	191,913	189,737	182,977	172,874
非再生能源消耗量 (MWh)	45,313	40,676	24,374	23,812
<b>非再生能源消耗量目標值 (MWh)</b>	<b>46,755</b>	<b>44,611</b>	<b>42,468</b>	<b>40,324</b>
再生能源消耗量 (MWh)	7,996	12,029	26,453	24,209
人均能源用量 (GJ/人)	21.07	20.82	19.74	16.15
營收能源用量 (KWh/千元)	0.97	0.79	0.67	0.52
營收能源用量 (GJ/佰萬元)	3.5	2.84	2.4	1.89
資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%

### 廢棄物量

項目	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
廢棄物總量 (噸)	692	692	703	770
資源回收 (噸)	203	174	180	217
一般垃圾 (噸)	489	518	523	553
<b>一般垃圾目標值 (噸)</b>	<b>489</b>	<b>545</b>	<b>565</b>	<b>612</b>
人均一般垃圾 (公斤/人)	53.7	56.8	56.5	51.7
營收一般垃圾 (公斤/佰萬元)	8.93	7.77	6.87	6.03
<b>營收一般垃圾目標值 (公斤/佰萬元)</b>	<b>8.92</b>	<b>8.17</b>	<b>7.42</b>	<b>6.68</b>
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. 一般垃圾皆為焚燒處理。

3. 廢棄物量主要數據為秤重，部分數據以平均廢棄物量/人數推算。

### 用水量

項目	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
總用水 (噸)	248,609	242,972	236,648	229,625
<b>總用水目標值 (噸)</b>	<b>242,633</b>	<b>285,847</b>	<b>315,585</b>	<b>367,138</b>
總用水 (megaliters)	249	243	237	230
排水量 (噸)	223,748	218,675	212,983	206,663
耗水量 (噸)	24,861	24,297	23,665	22,963
<b>耗水量目標 (噸)</b>	<b>24,263</b>	<b>28,585</b>	<b>31,559</b>	<b>36,714</b>
人均用水量 (噸/人)	27.29	26.66	25.53	21.45
營收用水量 (噸/佰萬元)	4.54	3.64	3.11	2.5
<b>營收用水目標值 (噸/佰萬元)</b>	<b>4.43</b>	<b>4.29</b>	<b>4.14</b>	<b>4</b>
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	9,253	695
2023	9,260	1,333
2024	9,411	1,232
2025	9,777	1,208

註：1. 員工及非正式員工，總人數皆以 2025.12.31 為基準日。  
2. 全體員工皆為正職及全職員工，含海外分行，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	3,002	5,704	547	<b>9,253</b>
	佔全體員工比例	32.44%	61.64%	5.91%	<b>100.00%</b>
2023	人數	2,874	5,775	611	<b>9,260</b>
	佔全體員工比例	31.04%	62.37%	6.60%	<b>100.00%</b>
2024	人數	2,944	5,780	687	<b>9,411</b>
	佔全體員工比例	31.28%	61.42%	7.30%	<b>100.00%</b>
2025	人數	3,066	5,944	767	<b>9,777</b>
	佔全體員工比例	31.36%	60.80%	7.84%	<b>100.00%</b>

註：員工總人數包含海外分行全體員工，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	3,024	6,229	<b>9,253</b>
	佔全體員工比例	32.68%	67.32%	<b>100.00%</b>
2023	人數	3,072	6,188	<b>9,260</b>
	佔全體員工比例	33.17%	66.83%	<b>100.00%</b>
2024	人數	3,028	6,383	<b>9,411</b>
	佔全體員工比例	32.18%	67.82%	<b>100.00%</b>
2025	人數	3,166	6,611	<b>9,777</b>
	佔全體員工比例	32.38%	67.62%	<b>100.00%</b>

註：1. 員工總人數包含海外分行全體員工，不含留停員工。  
2. 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	4,059	5,194	<b>9,253</b>
	佔全體員工比例	43.87%	56.13%	<b>100.00%</b>
2023	人數	4,022	5,238	<b>9,260</b>
	佔全體員工比例	43.43%	56.57%	<b>100.00%</b>
2024	人數	4,033	5,378	<b>9,411</b>
	佔全體員工比例	42.85%	57.15%	<b>100.00%</b>
2025	人數	4,154	5,623	<b>9,777</b>
	佔全體員工比例	42.49%	57.51%	<b>100.00%</b>

註：員工總人數包含海外分行全體員工，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	2,525	6,311	375	42	<b>9,253</b>
	佔全體員工比例	27.29%	68.20%	4.05%	0.45%	<b>100.00%</b>
2023	人數	2,608	6,254	359	39	<b>9,260</b>
	佔全體員工比例	28.16%	67.54%	3.88%	0.42%	<b>100.00%</b>
2024	人數	2,702	6,324	346	39	<b>9,411</b>
	佔全體員工比例	28.71%	67.20%	3.68%	0.41%	<b>100.00%</b>
2025	人數	2,874	6,518	343	42	<b>9,777</b>
	佔全體員工比例	29.40%	66.67%	3.51%	0.42%	<b>100.00%</b>

註：員工總人數包含海外分行全體員工，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	41	3	37
	佔全體員工比例	0.44%	0.03%	0.40%
2025	人數	52	5	39
	佔全體員工比例	0.53%	0.05%	0.40%

註：1. 員工總人數包含海外分行全體員工，不含留停員工。  
2. 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)	東南亞	其他	合計
2022	人數	8,754	244	181	74	<b>9,253</b>
	佔全體員工比例	94.61%	2.64%	1.95%	0.80%	<b>100.00%</b>
2023	人數	8,906	164	154	36	<b>9,260</b>
	佔全體員工比例	96.18%	1.77%	1.66%	0.39%	<b>100.00%</b>
2024	人數	9,007	186	178	40	<b>9,411</b>
	佔全體員工比例	95.71%	1.98%	1.88%	0.43%	<b>100.00%</b>
2025	人數	9,302	192	236	47	<b>9,777</b>
	佔全體員工比例	95.14%	1.96%	2.42%	0.48%	<b>100.00%</b>

註：1. 員工總人數包含海外分行全體員工，不含留停員工。  
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、印度；其他地區包含日本、美國、澳洲、韓國、捷克、法國。

## B、各地區主管分布

項目	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
臺灣	92.72%	97.59%	96.96%	96.78%
中國（含香港）	3.84%	1.14%	1.29%	1.30%
東南亞	2.38%	0.81%	1.19%	1.38%
其他	1.06%	0.46%	0.56%	0.54%
<b>合計</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

註：1. 員工總人數包含海外分行全體員工，不含留停員工。  
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、緬甸；其他地區包含日本、美國、澳洲。

## C、女性員工主管及業務分布

項目	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
整體女性員工	56.13%	56.57%	57.15%	57.51%
整體女性主管	41.57%	42.18%	42.21%	42.23%
初階主管	45.70%	46.11%	46.28%	46.21%
中高階主管	22.49%	24.78%	25.91%	26.34%
行銷職主管	41.21%	42.46%	41.51%	42.08%
金融科技員工（STEM）	31.49%	33.01%	32.66%	31.67%

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. 金融科技員工（STEM）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%、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
2022	人數	385	597
	新進率	9.49%	11.49%
2023	人數	407	590
	新進率	10.12%	11.26%
2024	人數	394	632
	新進率	9.77%	11.75%
2025	人數	533	814
	新進率	12.83%	14.48%

註：1. 2025 年度全年新進人員總人數 1,347 人。  
2. 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%。  
3. 各年度平均招募成本：2022 年 NTD\$26,389、2023 年 NTD\$17,727、2024 年 NTD\$19,088、2025 年 NTD\$21,534。

## 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
2022	人數	867	113	2
	新進率	28.88%	1.98%	0.37%
2023	人數	863	130	4
	新進率	30.03%	2.25%	0.65%
2024	人數	873	145	8
	新進率	29.65%	2.51%	1.16%
2025	人數	971	324	52
	新進率	31.67%	5.45%	6.78%

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
2022	人數	45	937
	新進率	1.49%	15.04%
2023	人數	53	944
	新進率	1.73%	15.26%
2024	人數	45	981
	新進率	1.49%	15.37%
2025	人數	215	1,132
	新進率	6.79%	17.12%

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	2022年	2023年	2024年	2025年
流動率	10.40%	10.60%	9.20%	8.71%
自願流動率	9.33%	9.31%	8.24%	7.77%
資料涵蓋率（員工）	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

註：1. 流動率應包含自願離職、不適任辭退（含資遣）、退休、死亡。  
2. 2025年自願流動率：扣除1位死亡、62位不適任辭退（含資遣）、33位退休。

## E-1、流動率性別分布

年度	項目	男	女
2022	人數	463	499
	流動率	11.41%	9.61%
2023	人數	439	543
	流動率	10.91%	10.37%
2024	人數	372	494
	流動率	9.22%	9.19%
2025	人數	359	493
	流動率	8.64%	8.77%

註：流動率為〔（該年度依照各類別之離職員工人數）/（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
2022	人數	186	776
	流動率	6.15%	12.46%
2023	人數	161	821
	流動率	5.24%	13.27%
2024	人數	141	725
	流動率	4.66%	11.36%
2025	人數	117	735
	流動率	3.70%	11.12%

註：1. 流動率為〔（該年度依照各類別之離職員工人數）/（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）	東南亞	其他
2022	人數	845	76	46	15
	新進率	9.65%	31.15%	25.41%	20.27%
2023	人數	898	46	43	10
	新進率	10.08%	28.05%	27.92%	27.78%
2024	人數	933	37	49	7
	新進率	10.36%	19.89%	27.53%	17.50%
2025	人數	1,205	45	86	11
	新進率	12.95%	23.44%	36.44%	23.40%

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、印度；其他地區包含日本、美國、澳洲。

## E-2、流動率年齡分布

年度	項目	29歲以下	30-50歲	51歲以上
2022	人數	503	418	41
	流動率	16.76%	7.33%	7.50%
2023	人數	483	448	51
	流動率	16.81%	7.76%	8.35%
2024	人數	408	403	55
	流動率	13.86%	6.97%	8.01%
2025	人數	446	364	42
	流動率	14.55%	6.12%	5.48%

註：流動率為〔（該年度依照各類別之離職員工人數）/（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
2022	人數	863	68	22	9
	流動率	9.86%	27.87%	12.15%	12.16%
2023	人數	928	32	17	5
	流動率	10.42%	19.51%	11.04%	13.89%
2024	人數	827	16	21	2
	流動率	9.18%	8.60%	11.80%	5.00%
2025	人數	781	39	28	4
	流動率	8.40%	20.31%	11.86%	8.51%

註：1. 流動率為〔（該年度依照各類別之離職員工人數）/（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、紐西蘭。

## 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
<b>管理層</b>								
男	0	0.00%	227	48.61%	240	51.39%	467	73.66%
女	0	0.00%	91	54.49%	76	45.51%	167	26.34%
<b>合計</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>318</b>	<b>50.16%</b>	<b>316</b>	<b>49.84%</b>	<b>634</b>	<b>100%</b>
<b>非管理層</b>								
男	1,066	28.91%	2,412	65.42%	209	5.67%	3,687	40.33%
女	2,000	36.66%	3,214	58.90%	242	4.44%	5,456	59.67%
<b>合計</b>	<b>3,066</b>	<b>33.53%</b>	<b>5,626</b>	<b>61.53%</b>	<b>451</b>	<b>4.94%</b>	<b>9,143</b>	<b>100.00%</b>

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) 2025 年申請育嬰留職停薪人數	16	208	<b>224</b>
(2) 2025 年享有育嬰留停人數	341	532	<b>873</b>
(3) 2025 年育嬰留職停薪應復職人數 (A)	18	185	<b>203</b>
(4) 2025 年育嬰留職停薪實際復職人數 (B)	14	169	<b>183</b>
(5) 回任率 (B/A)	78%	91%	<b>90%</b>
(6) 2024 年育嬰留停復職人數 (C)	12	160	<b>172</b>
(7) 2024 年育嬰留停復職且持續在職滿一年之人數 (D)	11	145	<b>156</b>
(8) 留存率 (D/C)	92%	91%	<b>91%</b>

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 2025 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	損失天數率
男	41	216.4	2.13	683	2,300.10	1,021,884	11.25
女	75	251.1	3.9	1350	7,055.60	1,383,258	13.05
<b>合計</b>	<b>116</b>	<b>467.5</b>	<b>6.03</b>	<b>2033</b>	<b>9,355.70</b>	<b>2,405,142</b>	<b>24.3</b>

註：1. 總工作時數 = 19,241,136 (總人數 \* 每日工作時數 \* 年工作天數)。9,777 人 \* 8 小時 \* 246 天 = 19,241,136 小時。

2. 總工作天數 = 2,405,142 (總人數 \* 年工作天數)。9,777 人 \* 246 天 = 2,405,142 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。

## I、缺勤率

項目	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
缺勤率 (%)	0.33	0.42	0.43	0.41
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：2025 年低於 0.7%、2026 年低於 0.7%。

## J、優於法令的福利總覽

項目	2023 年		2024 年		2025 年	
	人次	總金額 (單位：新臺幣元)	人次	總金額 (單位：新臺幣元)	人次	總金額 (單位：新臺幣元)
傑出子女賞	173	1,549,000	186	1,509,000	176	1,594,600
家庭關懷	9	-	10	-	9	-
結婚補助	310	2,938,000	266	2,493,000	216	2,052,000
生育補助	359	1,092,000	321	990,000	302	927,000
玉山寶貝成長基金	331 (338 胎)	33,800,000	304 (312 胎)	31,200,000	281 (287 胎)	28,700,000
子女教育補助	3,683	8,271,000	3,919	8,879,000	4,068	9,388,000
員工、配偶及子女醫療補助	1,871	37,843,781	1,957	34,664,667	1,926	34,342,267

## 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
員工	性別平等	3.36%		<ol style="list-style-type: none"> <li>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」。</li> <li>將SDGs中「性別平等」列入具體目標。</li> <li>將「職場性平與不法侵害預防宣導」列入教育訓練必修課程</li> <li>不定期舉辦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。</li> <li>為提升主管對員工關懷及事件處理能力，定期舉辦管理諮商講座及工作坊。</li> </ol>	0.01%		<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>調查小組秉持客觀、公正、專業原則進行調查，性騷擾申訴評議委員會進行開會決議，人力資源發展委員會-人事評議會並視評議結果給予適當懲處。</li> <li>提供性騷擾案件申訴人或被害人至少2次之心理諮商協助。</li> </ol>	
	超時工作	7.31%	12.14%	<ol style="list-style-type: none"> <li>依據勞基法制定休假與加班相關規範。</li> <li>實施多重工時之制度</li> <li>差勤系統設置提醒功能。</li> <li>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。</li> </ol>	0.00%	0.27%	<ol style="list-style-type: none"> <li>補償同仁應有之加班費。</li> <li>單位主管移送人力資源發展委員會-人事評議會議處、單位經營績效當年度不得為優等。</li> </ol>	
	職業安全	1.46%		<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>實施勞動部四大防護暨中高齡適能管理計畫，並將計畫內容納入教育訓練課程。</li> <li>將「交通安全宣導」列入教育訓練必修課程</li> <li>執行二氧化碳及照度之作業環境監測。</li> <li>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。</li> </ol>	0.26%		<ol style="list-style-type: none"> <li>落實內部職災通報流程，設立專責單位進行關懷與追蹤。</li> <li>主動提供團保、勞保等資訊，協助申請相關補助。</li> <li>專業職醫進行復工評估，給予合宜的工作調整與安排。</li> <li>員工協助方案提供諮商服務。</li> </ol>	100%
供應商	勞動人權	1.50%		<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>推動「供應商永續發展自評表」，判斷供應商於勞動人權、職業安全、環境保護之風險指數，並依據「供應商訪視問卷」不定期針對供應商進行訪視。</li> <li>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。</li> <li>執行供應商評核會議，對於有風險的廠商進行管控。</li> </ol>	24.66%		<ol style="list-style-type: none"> <li>舉辦供應商溝通會議，宣導企業社會責任。</li> <li>定期訪視可能有風險的供應商，審核供應商改善狀況。</li> <li>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。</li> </ol>	
	職業安全	3.66%	5.16%		12.00%			

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		6.90%		<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>玉山銀行重視顧客回饋，訂有「顧客意見處理作業說明」、「顧客滿意度調查作業說明」並定期舉辦「VOC 提案會議」，針對常見顧客反映進行顧客體驗精進。</li> <li>玉山金控全體員工參與公平待客、顧客服務、詐騙防範與資安保護之相關訓練。</li> </ol>	0.00%		<ol style="list-style-type: none"> <li>於官網設置「公平待客暨顧客關係」專區，完整揭露多元申訴管道供顧客利用。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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，首創三方通話、即阻詐平台，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。</li> <li>進行異常交易把關，於玉山行動銀行 APP 提供行動推播功能。</li> </ol>	
顧客	個人資料保護	1.52%	14.47%	<ol style="list-style-type: none"> <li>玉山金控組成「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」，透過跨單位協作共同推動個資保護事務。</li> <li>於官網公告「玉山金控公司及子公司個人資料管理政策」，透過提升制度透明度與一致遵循，強化個人資料保護意識，降低個人資料外洩風險。</li> <li>設有「玉山金控數位科技暨資安發展委員會」，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。</li> <li>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。</li> <li>玉山已建置資訊安全監測中心 (Security Operation Center, SOC)，並由主動監控、偵測、分析與應變之專責團隊持續優化監控體系與通報程序，以提升事件整合、追蹤與治理成熟度。因應日益猖獗的偽冒事件，本公司持續強化偽冒偵測與情資管理，包含收容暗網情資以提前掌握潛在威脅，並運用機器學習提升偽冒偵測效率，提早阻斷詐騙，落實公平待客原則。</li> <li>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。</li> </ol>	0.00%	0.02%	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定「玉山金控及子公司個人資料侵害事故緊急應變作業要點」。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>2025 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。</li> </ol>	100%
責任授信與放貸、責任投資		6.05%		<p>【責任授信與放貸】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>每筆法金授信案件皆須進行授信對象 ESG 審核與洗錢防制調查。</li> <li>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。</li> </ol> <p>【責任投資】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>銀行子公司將國內外公正機構之 ESG 指標納入投資檢核標準，亦建立 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。</li> <li>銀行子公司制定「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職調查並審慎評估，經評估對於 ESG 永續發展無重大不利影響始可承作。</li> </ol>	0.02%		<p>【責任授信與放貸】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p>【責任投資】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>銀行子公司依據「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裁罰之虞，應與公司查證或與經營團隊互動及議合，以決議因應方式。</li> <li>銀行子公司依據「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。</li> <li>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。</li> </ol>	

## 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：新臺幣元

### A. 年度資金支持

組織類別	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
倡議組織	\$0	\$6,459,466	\$8,583,352	\$9,613,824
政治組織	\$0	\$0	\$0	\$0
產業協會	\$18,663,138	\$14,430,000	\$19,680,714	\$27,237,604
			<b>總計</b>	<b>\$36,851,428</b>

### B. 氣候立場與行動

單位：新臺幣元

參與組織	組織類型	氣候立場	氣候相關行動	2025 年支出金額
銀行公會	產業協會	符合巴黎協定	訂定「銀行業投融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。	\$16,116,835
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。	\$4,684,500
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。	\$3,568,036
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碳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。	\$2,678,872
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」，為臺灣證券業實踐巴黎協定的重要基礎。	\$2,598,427
期貨公會	產業協會	符合巴黎協定	建置「期貨商 ESG 永續發展轉型專區」，整合各項法規、政策藍圖與宣導事項，讓業者即時掌握國際財務報導準則 (IFRS) 及綠色及轉型金融行動方案的最新要求。制定「期貨商氣候變遷資訊揭露指引」及「氣候變遷情境分析指引」，協助期貨商面對氣候議題有明確的作業流程可循。	\$1,134,334
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。	\$1,027,500
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
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。	\$997,500
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。	\$639,100
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。	\$545,940
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。	\$353,938
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。	\$266,878
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。	\$252,000
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
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
臺灣淨零排放協會	倡議組織	符合巴黎協定	協會鼓勵產業界積極投入轉型，致力於 2050 年前達成溫室氣體淨零排放目標，透過積極減碳作為，持續推廣與宣導淨零排放，並以行動引領臺灣各界，盡善共同保護地球環境之責任。	\$150,000
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
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
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。	\$117,568
			<b>總計</b>	<b>\$36,851,428</b>

## 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佔比 (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	126
	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	124
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	90
	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玉山金控 2025 年度第四季財務報告 (中文) p.136，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	95
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	73
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	61
	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	62
	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	55 61
	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	61
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	113
	吹哨者 (檢舉) 制度與流程	FN-CB-510a.2		113
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玉山金控 2025 年度第四季財務報告 (中文) p.118-119	-

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		127
	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		126
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佔比 (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	126
	資訊安全防護與辨識風險的方法	FN-CF-230a.2		125
	描述如何辨識資安風險	FN-CF-230a.3		125
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	97

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 個人緣生活	83
(1) 信用卡 (2) 簽帳金融卡的流通卡數	FN-CF-000.B		83

## 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	3.1.3 責任投資	80

## 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	3.1.3 責任投資	81
	ESG 因子納入財管管理流程及策略	FN-AC-410a.2	3.1.5 財富管理	86
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	113
	吹哨者制度與流程	FN-AC-510a.2		113

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	51
	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	54
	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	79

## 附錄十八、獨立保證意見聲明書





### 獨立保證意見聲明書

#### 2025 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 2025 年玉山金控永續報告書進行評估和意見外，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 2025 年玉山金控永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查玉山金控提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由玉山金控一併回覆。

#### 查證範圍

玉山金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範圍與 2025 年玉山金控永續報告書揭露之報告範圍一致
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 2 應用類型評估玉山金控選進 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

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 2025 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 55 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

2025 年報告書反映出玉山金控已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公布地報告與揭露環境、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的期待與看法之回應。玉山金控已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了玉山金控之回應性議題。

#### 衝擊性

玉山金控已識別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。玉山金控已建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了玉山金控之衝擊性議題。

#### 績效資訊

基於本聲明書所述之我們的查證方法，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，2025 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具相關性的 GRI 主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題，其揭露項目依據全部報導要求的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則之永續發展相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了玉山金控的永續性主題。

#### 保證等級


依據 AA1000 保證標準 V3 我們審查本聲明書為高度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

#### 責任


這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為玉山金控負責人所有，我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

#### 能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由其專業資深，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有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: 

Joe Hsieh, Managing Director Northeast Asia, APAC Assurance



AA1000  
Licensed Report  
000-4/V3-5D124

Statement No: SRA-TW-805240

註：本公司與新加坡商英國標準協會集團私人有限公司臺灣分公司（BSI Taiwan）雙方無任何直接或間接之利害關係或交易關係，亦無任何可能影響本次查證之利益衝突情形。

# 附錄十九、會計師有限確信報告

**pwc** **資誠**

**會計師有限確信報告**

玉山金融控股股份有限公司 公鑒：  
貴會綜字第 25013887 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」）之委任，對 貴公司選定西元 2025 年度永續報告書所報導之關鍵績效指標（以下簡稱「所選定之關鍵績效指標」）執行確信程序。本會計師業已確信完畢，並依據結果出具有限確信報告。

**標的資訊與適用基準**

本確信案件之標的資訊係 貴公司上開所選定之關鍵績效指標，有關所選定之關鍵績效指標及其適用基準詳列於 貴公司西元 2025 年度永續報告書之「確信項目彙總表」。前述所選定之關鍵績效指標之報導範圍詳見於永續報告書之「報告書範疇」段落說明。

上開適用基準係為臺灣證券交易所「上市公司編製與中級永續報告書作業辦法」與相關等業及有關法令之規定、全球永續性報告協會(Globel Reporting Initiatives「GRI」)發布之最新版 GRI 準則(GRI Standards)、Partnership for Carbon Accounting Financials 發布之《金融業全球溫室氣體盤查和報告準則(第二版)》、中華民國銀行商業同業公會編制之《金融業全球溫室氣體盤查和報告準則(第二版)》、中華民國銀行商業同業公會編制之《本國銀行投融資組合財務碳排放(範疇三)實務手冊》與中華民國證券商業同業公會編制之《本國證券投資組合財務碳排放(範疇三)實務手冊》，以及 貴公司依行業特性與其所選定之關鍵績效指標參採或自行設計其他基準。

**管理階層之責任**

貴公司管理階層之責任係依照適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標，且設計、付諸實行及維持與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因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

**先天限制**

本業諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更高先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之實質解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

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

**會計師之獨立性及品質管理**

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan  
110208 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓  
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan  
T +886 (2) 2729 6666, F +886 (2) 2729 6666

www.pwc.tw

**pwc** **資誠**

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、付諸實行及執行品質管理制度，包含與選辦職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

**會計師之責任**

本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，以及確信準則 3410 號「溫室氣體聲明之確信案件」規劃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，並作成有限確信之結論。

依確信準則 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妥適性，評估所選定之關鍵績效指標導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險，依情況對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。有關風險評估程序（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明顯小於合理確信案件。

本會計師對第一段所述 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、對流程之觀察、文件之檢查與量化方法是適當之評估，以及與相關紀錄之核對或調節。

基於本案件情況，本會計師於執行上述程序時：

**1.1 財務碳排放**

- 已評估財務碳排放所制定之計算基準的合理性；
- 已透過查詢，取得對 貴公司與排放量及報導相關之控制環境及資訊系統之瞭解，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或測試其執行有效性；
- 已評估 貴公司建立估計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；
- 已對財務碳排放數據採取樣本核對原始紀錄，以取得有限確信之證據。惟本所執行之確信程序不包括確認第三方提供之原始溫室氣體排放量及財務數據之正確性與完整性；

www.pwc.tw

**pwc** **資誠**

- 已評估財務碳排放揭露的合理性，包括依資產別進行分類及數據品質。但，不包括碳排放數據的涵蓋率。

**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流程、所應用之資訊系統，以及相關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，已對所選定之關鍵績效指標選取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。

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確信程度亦明顯低於合理確信案件中所取得者。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。

此報告不對西元 2025 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。

**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段所述 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**

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何所選定之關鍵績效指標或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所  
會計師 **趙永潔**  
西元 2026 年 6 月 23 日

www.pwc.tw

## 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 <sup>11</sup>														
1	<p>2025 年股票與公司債投資業務碳排放量為 574,202 tCO<sub>2</sub>e，資料品質分數為 1.85；</p> <p>2025 年主權債投資業務（排除 LULUCF）碳排放量為 1,613,584 tCO<sub>2</sub>e，資料品質分數為 1.00；</p> <p>2025 年主權債投資業務（包含 LULUCF）碳排放量為 1,443,891 tCO<sub>2</sub>e，資料品質分數為 1.00；</p> <p>2025 年企業貸款業務碳排放量為 3,543,617 tCO<sub>2</sub>e，資料品質分數為 3.68；</p> <p>2025 年發電類型之專案融資貸款業務碳排放量為 27,523 tCO<sub>2</sub>e，資料品質分數為 3.01；</p> <p>2025 年商用不動產抵押貸款業務碳排放量為 77,241 tCO<sub>2</sub>e，資料品質分數為 4.00；</p> <p>2025 年個人房屋抵押貸款業務碳排放量 351,827 tCO<sub>2</sub>e，資料品質分數為 4.00</p>	178	附錄十三、2025 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（2022）. The Global GHG Accounting and Reporting Standard Part A: Financed Emissions. Second Edition.》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（tCO<sub>2</sub>e）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"> <li>1. 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。</li> <li>2. 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，或以最近年度財務資料或帳列財務資料推估之分配因子。</li> </ol> <p>· 投資組合總碳排放編制範疇：玉山對 2025 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、玉山創投及玉山投信「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 2025 年 12 月 31 日之企業貸款、發電專案融資、商用不動產抵押貸款以及個人房屋抵押貸款部位。</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 2025 年資訊外洩事件數量為 0 件	126	4.6.2 資訊安全管理措施	<p>2025 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧、玉山投信及玉山創投發生的資訊外洩事件數量。</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 2025 年度發生之應通報的資訊洩漏事件。玉山證券、玉山投顧及玉山投信依據「證券期貨市場資通安全事件通報應變作業注意事項」所規範之證券期貨市場資安事件，統計 2025 年度發生之應通報的資訊洩漏事件。</p>	附表一之第三第一目														
3	「B- 資訊外洩事件」表中 2025 年與個資相關的資訊外洩事件佔比為 0%	126	4.6.2 資訊安全管理措施	<p>2025 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧、玉山投信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 2025 年度因資訊外洩導致個人資料外洩事件百分比。 分子：於 2025 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 2025 年度主管機關公告之裁罰案件數。 玉山證券、玉山投顧及玉山投信依據「證券期貨市場資通安全事件通報應變作業注意事項」所規範之證券期貨市場資安事件，統計 2025 年度發生之應通報的資訊洩漏事件。</p>	附表一之第三第一目														
4	「B- 資訊外洩事件」表中 2025 年因資訊外洩事件而受影響的顧客數為 0 位	126	4.6.2 資訊安全管理措施	<p>2025 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 2025 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、玉山投顧及玉山投信依據「證券期貨市場資通安全事件通報應變作業注意事項」所規範之證券期貨市場資安事件，統計 2025 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 尚有多個帳戶，只計算一戶。</p>	附表一之第三第一目														
5	2025 年小型企業貸款總戶數為 20,493 戶、總餘額為 136.918 佰萬元	90	3.2.1 提升金融服務使用性	<p>2025 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。小型企業帳戶數統計皆以歸戶後結果（亦即同一統一編號僅計算一次）計算。 放款戶數統計包含有可動用額度但截至 2025 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>	附表一之第三第二目														
6	玉山樂齡友善講座 2025 年舉辦 24 場次 (1,275 人次)	92	3.2.2 擴大金融可及性	玉山樂齡友善講座為玉山銀行各分行所舉辦之講座，2025 年參與人次以二十四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。	附表一之第三第三目														
7	2025 年共簽約 15 件適用赤道原則之專案融資案件、2 件予以婉拒	74	3.1.2 責任授信	2025 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。	附表一之第三第四目														
8	截至 2025 年底承作永續連結貸款餘額 1,048 億元	77	3.1.2 責任授信	玉山銀行截至 2025 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。	附表一之第三第四目														

編號	確信標的資訊	頁數	對應章節	適用基準	作業辦法 <sup>註</sup>
9	截至 2025 年底承作綠色授信餘額 1,376 億元	76	3.1.2 責任授信	玉山銀行截至 2025 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	「2025 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	142	5.2 人才吸引與留任	2025 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧、玉山授信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、員工及留停人員。 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）。	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	「1、缺勤率」表中 2025 年缺勤率及資料涵蓋率	184	附錄十五、人力資源管理指標	2025 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧、玉山授信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 * 2025 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
12	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」，2025 年共種植 10,891 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，2025 年共種植 10,735 株本土樹種	68	2.7.3 棲地維護	玉山銀行 2025 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
13	2025 年玉山金控集團非再生能源使用量為 23,812 MWh； 2025 年玉山金控集團再生能源使用量為 24,209 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）2025 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。 2025 年度組織內非再生能源的使用包含天然氣、柴油與車用汽油；2025 年購買而使用的能源包含外購電力及區域供冷 / 暖。 天然氣數據來源為天然氣公司帳單。 柴油數據來源為柴油採購單據。 汽油數據來源為玉山銀行（包含海外分公司及子公司）以及玉山授信之全年度加油費除以單價推估；玉山證券為全年度加油卡明細之油量加總數。 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。 區域供冷 / 供暖數據來源為供冷暖公司帳單。 能源熱值轉換參考國際度量衡局公布之轉換單位以及環境部公告之數值計算，以汽油 7,586 kcal/L、天然氣 8,067kcal/L、柴油 8,636 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
14	「廢棄物量」表中之 2025 年廢棄物總量為 770 噸、資源回收量為 217 噸、一般垃圾為 553 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）2025 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，則以其他臺灣據點之廢棄物量及員工人數佔比進行類推。	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	截至 2025 年底，已支持「符合永續標章或資格」之放款件數共 42 件	89	3.2 普惠金融	玉山金控截至 2025 年底，已支持符合產銷履歷標章、有機驗證標章、綠色保育標章、環保標章、綠色餐飲標章、溯源餐廳標章、永續農遊標章、農業部公告智慧農業科技服務機構、有機資材與生態專業技術服務商業公會會員任一有效資格之放款件數。	公司依行業特性與其報導之績效指標參採或自行設計其他基準
16	2025 年度愛心捐款平台累計募集 1,355 萬元及合作公益團體數量 22 家	84	3.1.4 個人綠生活	玉山金控 2025 年度愛心捐款平台捐款金額及公益團體數量總和。	附表一之三第四目

註：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」（2026 年 05 月 18 日修訂版本）。

## 附錄二十、溫室氣體查驗聲明書

意見書編號 TW26/00191GG



### 溫室氣體查驗意見書

2025 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

#### WBCSD/WRI Greenhouse Gas (GHG) Protocol

直接溫室氣體排放量

**1,893.4366** 公噸二氧化碳當量

能源間接溫室氣體排放量

**21791.4709** 公噸二氧化碳當量

其他間接溫室氣體排放量

**15846.0930** 公噸二氧化碳當量

直接與間接溫室氣體總排放量

**39,531.000** 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: 2026年05月25日

版次:1

TGP56B-15-2 2601  
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



意見書編號 TW26/00195GG



### 溫室氣體查驗意見書

2025 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

**1,893.4366** 公噸二氧化碳當量

間接溫室氣體排放量

**37,637.5637** 公噸二氧化碳當量

直接與間接溫室氣體總排放量

**39,531.000** 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: 2026年05月25日

版次:1

TGP56B-15-1 2601  
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



## 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對應 SDGs 作為
EP	赤道原則 2015 年簽署並訂定相應內部規範，2025 年成為赤道委員會（Steering Committee）成員
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融资碳排放量
RE100	100% 再生能源 2022 年加入，並承諾 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
NIC	自然金融聯盟 2025 年加入並擔任亞洲區主席

### B、國際永續評比參與情形

名稱	2025 評比成績
DJBIC	銀行業 93 分
S&P Global Sustainability Yearbook	Top 1%
MSCI ESG Rating	AAA
Sustainalytics	14.26 (100-0, 0 分最佳)
CDP	氣候變遷 A、森林 A、水 A-
FTSE4Good	4 (0-5, 5 級最佳)

## 附錄二十二、金融大回饋案例彙整表

玉山金控積極響應金管會「金融大回饋」政策，長期深耕並整合關懷社會、服務顧客與成就員工的具體行動。我們期望透過金融核心本業的實踐與多元跨界合作，持續發揮 ESG 正向影響力，共同邁向共融與永續的未來。

回饋對象	回饋行動案例	頁碼
一、員工	<b>持股信託 - 員工儲蓄會</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>員工可依個人需求自行規劃提存資金，公司每年另行提撥 3 次相對獎勵儲金（2026 年起調整為 4 次）。</li> <li>參與率連續三年超過九成，2025 年發放獎勵儲金逾 3.1 億元。</li> </ul>	142 144
	<b>首創「玉山寶貝成長基金」，並提供優於法令的員工支持措施</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>自 2017 年起，首創「玉山寶貝成長基金」，提供每胎 10 萬元，另提供優於法令的 63 天全薪產假、8 天全薪產檢假、8 天全薪陪產檢及陪產假。</li> </ul>	143
	<b>具競爭力的薪酬制度</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>玉山銀行每年參與市場薪酬調查，依專業技能、市場水準訂定固定薪，並每年檢視調整，包含本薪、各項津貼及加給；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。</li> <li>此外，玉山設計多元長期獎勵機制，發揮激勵及留才效果，重視長期綜合績效。</li> <li>2018 年起持續入選臺灣高薪 100 指數成分股。</li> </ul>	142
二、顧客	<b>提升金融可及性 - 免財力證明貸款評估機制</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>為解決無固定薪資者申貸困境，玉山銀行通過監理沙盒試辦，以「Proxy Income」財力評估模型推估申貸者還款能力，提供領現族、自由工作者等非典型就業者順利獲得資金。</li> </ul>	90
	<b>打造高齡友善金融服務 - 失智友善分行</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>玉山銀行響應高齡化社會需求，積極推動失智友善金融服務，2025 年已完成 138 間分行失智友善組織認證。透過全行同仁教育訓練與服務流程優化，提升對失智症客戶之辨識能力與關懷技巧，並建立友善溝通與協助機制。</li> </ul>	92
	<b>防詐守護機制 - 指定聯絡人服務</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>為守護高齡顧客資產安全，強化金融防詐，玉山銀行於 2025 年 6 月推出臨櫃大額交易「指定聯絡人」服務，當顧客臨櫃辦理特定高金額交易或行員關懷提問出現異常反應時，銀行將透過簡訊或電話通知聯絡人，協助顧客辨識詐騙風險，從源頭強化資產安全。</li> <li>玉山銀行官網 2025 年 9 月上線「線上指定聯絡人」平台，顧客可自行至官網約定，無需雙方共同到行辦理。</li> </ul>	92 98
三、社會	<b>玉山黃金種子計畫 - 玉山圖書館</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>截至 2026 年 3 月，在臺灣偏遠或資源缺乏的地區共計完成 200 所玉山圖書館，捐贈超過 48 萬本書籍，超過 17 萬名學童受惠，並有逾 20 萬世界卡友響應。</li> </ul>	153
	<b>玉山力挺臺灣體育</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>玉山長期支持臺灣體育發展，致力培育國內體育人才與強化基層環境，推動玉山盃全國青棒錦標賽、玉山莒光盃、玉山射箭國手選拔賽等，期讓臺灣可以在世界的舞台上發光發熱。</li> </ul>	159
	<b>玉山人工智慧公開挑戰賽</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>玉山銀行自 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。</li> <li>2025 年以「AI 識詐」為題攜手教育部、中研院與臺師大，且首度與 AWS 合作導入雲端資源，促進產學實作與社會議題解方。</li> </ul>	154



心清如玉，義重如山。

