



# E.SUN FHC SUSTAINABILITY REPORT 2020

玉山金控永續報告書



知福 惜緣 感恩



## 傳播愛、希望、和平



因為有共同的願景

讓一群平凡的人  
成就不平凡的事

# 關於報告書

■ GRI：102-1、102-32、102-45、102-49、102-50、102-51、102-52、102-53、102-54、102-56

## 關於報告書

### 目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

**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 10 本永續報告書（自 2020 年起玉山金控企業社會責任報告書更名為永續報告書），本報告書符合 GRI 準則核心選項編製，並對應聯合國永續發展目標（SDGs），另參考 GRI 金融服務業補充指引、上市公司企業社會責任實務守則、ISO 26000 社會責任指引及聯合國全球盟約、永續會計準則委員會之行業準則（包括商業銀行、消費金融、投資銀行、房貸金融、資產管理）、上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法。每年發行中英文版本，可於官網「企業社會責任專區」下載電子版，回應全球利害關係人對玉山金控在永續發展所關注的議題，藉由公開化及透明的資訊彼此學習成長，期望透過持續的努力，朝永續發展邁進。

## 報告書期間

報告書每年編製並公開揭露。本報告書資訊揭露期間為 2020 年度（2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日），內容涵蓋經濟、治理、社會及環境各面向的具體實踐及績效數據，為求專案及活動績效的完整性，部分內容會涵蓋 2020 年 1 月 1 日之前，以及 2020 年 12 月 31 日之後。上一版本發行時間：2020 年 6 月。

## 報告書範疇

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

## 撰寫依據

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 準則：核心選項 G4 版金融服務業行業揭露
臺灣證券交易所	上市上櫃公司企業社會責任實務守則 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法
聯合國	永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 全球盟約揭露要點
ISO 國際化標準組織	ISO 26000 社會責任指引
永續會計準則 委員會 SASB (Sustainability Accounting Standards Board)	永續會計準則委員會之行業準則 (包括商業銀行、消費金融、投資銀行、房貸金融、資產管理)

## 資訊品質

資訊 / 數據類別	依循標準	認證 / 確信機構
永續資訊	AA 1000 保證標準 v3 (Type 2 高度保證等級)	英國標準協會 (BSI Taiwan)
	ISAE3000 (選定之永續績效)	資誠聯合會計師事務所 (PwC Taiwan)
	ISAE3000 (SASB 商業銀行準則)	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	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	ISO 14046: 2014 組織型水盤查	

註：本報告書內容依循 GRI 永續報告準則之 6 大品質原則：準確性、平衡性、清晰性、可比較性、可靠性及時效性進行編製，資料來源由各單位高階主管審閱後提供，並於永續發展委員會檢視及核准後發行。



意見回饋

玉山金融控股股份有限公司／綜合管理處行政管理部  
 · 地址：台北市民生東路三段 115 號  
 · 電話：(02)2175-1335  
 · 傳真：(02)8712-3513  
 · 電子郵件：esg@esunfhc.com  
 · 永續發展專區：https://www.esunfhc.com/zh-tw/esg/overview/performance



# 目錄

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

董事長與總經理的話	5	3.5 營運持續計畫	55	6 環境永續	103
2020 年重要成果與永續績效	7	3.6 資訊安全	57	6.1 營運環境永續	104
2020 喜悅與榮光	8	3.7 個資保護管理	61	6.2 永續生態保育	108
2020 COVID-19 防疫措施	9	3.8 稅務治理	63	6.2.1 物種保育	108
				6.2.2 棲地維護	110
				6.2.3 環境永續活動	112
				6.3 供應商管理	114
<b>1 企業概況</b>	<b>11</b>	<b>4 永續金融</b>	<b>67</b>	<b>7 人權維護</b>	<b>117</b>
1.1 品牌願景	11	4.1 永續授信與永續投資	68	7.1 人才培育與發展	117
1.2 經營績效	14	4.1.1 法人金融業務	69	7.2 人才吸引與留才	124
		4.1.2 零售銀行業務	74	7.3 員工照顧與友善工作環境	127
		4.2 普惠金融	78	7.4 人權維護機制與成果	131
		4.2.1 支持小型企業	80		
<b>2 永續發展</b>	<b>15</b>	4.2.2 弱勢與特定身分族群	81	<b>8 社會公益</b>	<b>139</b>
2.1 永續發展委員會	16	4.3 公平待客與顧客體驗	85	8.1 社會共融策略	139
2.2 重大性議題分析與利害關係人溝通	17	4.4 金融科技與創新	89	8.2 學術教育	143
2.2.1 重大性議題分析	17			8.3 社會參與	145
2.2.2 利害關係人溝通	27	<b>5 氣候變遷風險與機會</b>	<b>92</b>	8.4 人文藝術	147
2.3 新興風險	35	5.1 氣候治理	93	8.5 體育發展	150
		5.2 氣候變遷策略	94		
<b>3 公司治理</b>	<b>37</b>	5.3 氣候風險管理	97		
3.1 經營治理	37	5.4 指標和目標	101		
3.2 誠信經營	43				
3.3 風險管理	46				
3.4 洗錢防制與打擊資恐	49				

## 附錄

附錄一、GRI 內容索引	151	附錄五、ISO26000 對照表	161	附錄十一、獨立保證意見聲明書	172
附錄二、全球報告倡議組織 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表	156	附錄六、聯合國全球盟約對照表	162	附錄十二、會計師有限確信報告 (ISAE3000)	173
附錄三、重大性議題	157	附錄七、人力資源管理指標	163	附錄十三、報告書碳中和證書	177
2020 年重大性議題之管理方針及其要素	157	附錄八、營運環境永續管理指標	168	附錄十四、TCFD 查證報告	178
2020 年重大性議題調整說明	159	附錄九、經濟價值指標	169		
附錄四、上市上櫃公司企業社會責任實務守則	160	附錄十、永續會計準則委員會對照表 (SASB)	170		

# 董事長與總經理的話

■ GRI : 102-14、102-15

期待企業投入 ESG 跳脫業務競爭的思維，  
因為 ESG 不是零和，而是共好，大家要爭的不是商場上的輸贏，  
而是贏得我們共同的未來。這絕不是一場短期競賽，  
必須結合各企業、各產業及各國之力，改變原有思維，  
一起做對的事情，才能達成的長期目標。



董事長

總經理

吳永紅

陳美瑋

## 疫情影響下的改變

2020年，這是人類歷史上很特別的一年。在 COVID-19 疫情的衝擊下，全世界的經濟、社會及環境都受到大幅度的影響，有些面向是暫時性的震盪，某些層面卻是永久性的改變。這些改變一方面呈現在生活型態的調整及工作模式的變遷，另一方面加快企業數位轉型的速度，以及提升民眾使用數位服務的深度及廣度。

站在此次歷史重大事件引發後續趨勢之起點，玉山知道在短期因應疫情的同時，更重要的是長期準備迎向改變後的未來世界。因此，玉山將會聚焦金融科技、亞洲布局及風險管理，朝永續發展的目標邁進。

## 回歸到最初的本質

1970年，諾貝爾經濟學得主傅利曼（Milton Friedman）發表了「企業的社會責任就是增加自身利潤」的文章。1987年，聯合國大會上發表的《我們共同的未來》（Our Common Future）正式定義「永續發展」（Sustainable Development）是既能滿足我們當代的需求，同時又不損害後代滿足其需求的發展模式。1997年，英國學者埃爾金頓（John Elkington）提出三重底線（Triple Bottom Line）概念，指出企業的社會責任是必須履行最基本的經濟責任、環境責任和社會責任。2004年，聯合國全球盟約（UN Global Compact）的《Who Cares Wins》報告首次提出將 ESG 納入投資決策，強調在財務分析、資產管理和證券經紀業務中整合環境、社會和公司治理議題。2015年，聯合國宣布「永續發展目標」（Sustainable Development Goals, SDGs）共有 17 項目標及 169 項指標。

從 CSR、ESG 到 SDGs，從 Shareholder 到 Stakeholder，從在地化到全球化，我們瞭解到這從來不是選擇哪一個的問題，而是在企業經營上所面臨如何兼容並蓄且與時俱進的挑戰。彼得·杜拉克早在 1954 年的《管理的實踐》（The Practice of Management）一書中，就已

經從三個面向來描繪企業，第一、企業生存的目的是對外產出經濟成果；第二、企業是由內部共同工作的人所組成的組織，需要培育員工及一定程度的治理；第三、企業是扎根於社會和社區的社會機構，需要考量外在的社會影響和社會責任。所以，如果我們回歸到最初的本質，企業經營所考慮的範疇，就是從企業本業的營運出發，從內部的團隊到外部的社會，以及所有相關的人事物。

### 沒有人可以置身事外

氣候變遷的災難及 COVID-19 的疫情，鋪天蓋地席捲全世界每一個角落，在這些現象的背後，一再明白地顯示地球村（Global village）、世界村（World village）、四海一家（We Are the World）或人類命運共同體（Community with Shared Future for Mankind）的理念，不再只是想法而已，而是已經存在的事實。人類歷史上從來沒有像此刻一樣，人與人之間是如此緊密的連結，透過經濟、文化、政治、金融、環境、氣候、網路、甚至是疾病的媒介，所有的人、社會與環境是如此息息相關、相互影響及休戚與共。

在為了解決迫切的危機且讓大家擁有更美好生活的共同目標下，已經沒有任何人可以置身事外，大至國家社會、小到企業及個人都必須專業分工且充分合作。從現在開始，經由展開有形的具體努力及凝聚無形的正確價值，才能夠對未來產生直接的確實改變或間接的正面影響。

### 企業的責任與作為

對於企業而言，處於這樣的新時代、新環境及新趨勢中，ESG 不僅是投資決策的標準，更是現代企業生存的基本條件。全球各產業正在進行綠色供應鏈的轉型，對於參與廠商有愈來愈嚴格的減碳要求及盡職調查，使得企業必須直接面

對各自的 ESG 重大議題，肩負起企業的責任及展現應有的作為，若昧於現實的企業，則將被大時代的洪流所淘汰。

對於金融業而言，經由責任投資、責任融資及永續金融商品，透過企消金貸款、財富管理、初級市場及次級市場等平台，運用業務往來、資訊揭露及議合等方式，可以充分串聯起各行各業與所有人，進而產生巨大的 ESG 影響力，這也是金融業在 ESG 的浪潮中一直被期待擔任重要角色及賦予重大責任的主要原因。

### 玉山的努力與期待

1992 年，玉山創立時就許下「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」之願景。

在當時，結合一群志同道合的專業團隊，玉山宣示以專家領航、專業經理人經營的體制，矢志打造銀行家的銀行，期望邁向永續經營。經過將近 30 年的用心努力，玉山深耕 CSR 的基本功，將 ESG 內化至金融本業，並且成為變革創新的動能。不論現在與將來，這樣的努力將會持續堅持下去。

我們期待企業投入 ESG 必須跳脫業務競爭的思維，因為 ESG 不是零和，而是共好，大家要爭的不是商場上的輸贏，而是贏得我們共同的未來。這絕不是一場短期的競賽，而是必須結合各企業、各產業及各國之力，改變原有的思維，投入更大的心力，一起做對的事情，才能達成的長期目標。

如同淨碳排不歸零，大家所擁有的一切都可能歸零，惟有勇敢面對 ESG 的新挑戰，才有可能找到新機會，共同開創美好的新未來。🌱

# 2020 年重要成果與永續績效

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## Environmental

金融業唯一發行 **336** 萬張零碳信用卡

發行 **4** 檔台、外幣綠色債券 檔數規模均為金融業第 **1**

領先台灣企業 依據 **TCFD** 框架量化氣候變遷的影響

## Social

建造 **158** 所玉山圖書館 超過 **9.3** 萬名學童受惠

連續 **16** 年頒發玉山培育傑出人才獎學金 新增頒發培育護理人才獎學金

連續 **14** 年共同推動「玉山盃全國青棒錦標賽」 培育優秀青棒選手及國手

## Governance

榮獲中華公司治理協會公司治理評量「**特優**」殊榮

金融業唯一 連 **6** 年獲公司治理評鑑前 **5%**

台灣企業首家同時採用 **GRI** 和 **SASB** 國際標準揭露永續責任報告書



## 經濟面

年度	稅後獲利 (單位：新臺幣百萬元)	ROE (%)	總資產 (單位：新臺幣百萬元)
2018	17,068	11.04	2,287,787
2019	20,105	12.07	2,498,358
2020	18,027	10.17	2,971,745

## 社會面

年度	非擔任主管職務平均 員工福利費用 (單位：新臺幣萬元)	敬業度 (%)	玉山圖書館
2018	119.5	96.95	137
2019	127.6	96.93	148
2020	133.8	96.10	158
目標	2025 人均 150 萬	2021 維持 95% 以上	2025 累計 200 所

## 環境面

年度	綠能專案融資餘額 (單位：新臺幣百萬元)	每單位營收用水量 (公升 / 仟元)	每單位營收碳排放量 (公斤 / 仟元)
2018	3,338	4.6268	0.4877
2019	6,881	4.4900	0.4605
2020	11,106	4.7097	0.4390
目標	2025 年 20,000	2025 年 4.3243	2025 年 0.4227

# 2020 喜悅與榮光

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



- 連續 7 年入選 DJSI「道瓊永續指數」成分股，「道瓊永續世界指數」銀行業台灣第 1 名，再創台灣金融業紀錄。(2014-2020)
- 蟬聯銀行家雜誌 (The Banker)「全球 500 大銀行品牌調查」台灣銀行業第 1 名。(2019-2020)
- 榮獲全球金融雜誌 (Global Finance)「台灣最佳銀行獎」。(2017, 2020)
- 3 度榮獲財資雜誌 (The Asset)「台灣最佳財富管理銀行」。(2017, 2019-2020)
- 3 度榮獲亞元雜誌 (Asiamoney)「台灣最佳中小企業銀行」。(2017, 2019-2020)
- 榮獲亞洲銀行家雜誌 (The Asian Banker)「台灣最佳現金管理銀行」。(2015, 2020)
- 連續 15 年榮獲經濟部信保基金金融機構組「信保金質獎」(原信保夥伴獎)第一名，再創台灣金融業紀錄。(2006-2020)
- 第 10 屆「台灣傑出金融業務菁業獎」6 項大獎，本屆菁業獎最大贏家。(2020)



- 榮獲 IDC 國際數據資訊「訊息與數據轉型領導者」。(2020)
- 榮獲亞洲銀行家雜誌 (The Asian Banker)「亞太區最佳信用卡產品獎」。(2020)
- 榮獲財資雜誌 (The Asset)「台灣最佳新興技術專案」。(2020)
- 榮獲財資雜誌 (The Asset)「台灣最佳數位錢包」。(2020)
- 連續 5 年榮獲台灣企業永續獎「創新成長獎」。(2016-2020)
- 連續 5 年榮獲財訊 FinTech 創新應用獎「最佳金融科技銀行」金質獎。(2016-2020)
- 連續 2 年榮獲財訊雜誌「財富管理大獎」證券類「最佳數位金融獎」。(2019-2020)



- 榮獲第 17 屆企業類「國家永續發展獎」。(2020)
- 13 度榮獲天下雜誌「天下企業公民獎」金融業第 1 名。(2007-2010、2012-2020)
- 榮獲 RobecoSAM 2020 Yearbook 銀行類「金牌永續獎」台灣金融業唯一。(2020)
- 榮獲亞洲金融雜誌 (Finance Asia)「台灣最佳永續銀行」。(2020)
- 連續 3 年榮獲亞洲企業商會「企業負責任領袖獎」，創亞洲企業最佳紀錄。(2018-2020)
- 榮獲亞洲企業管治雜誌「亞洲最佳 CSR 公司」。(2020)
- 連續 2 年榮獲亞元雜誌 (Asiamoney)「台灣最佳企業社會責任銀行」。(2019-2020)
- 連續 7 年榮獲「財訊金融獎」金控永續獎金質獎。(2014-2020)
- 連續 6 年榮獲台灣企業永續獎「台灣十大永續典範公司獎」金融業第 1 名。(2015-2020)



# 2020 COVID-19 防疫措施

Taiwan can help, E.SUN can help

1,500 萬元

向第一線防疫人員致敬

25 萬個

防疫口罩海外捐贈

- 國內：首家企業捐款致敬第一線防疫人員，金額為 1,500 萬元，支持醫療體系。
- 海外：捐贈 25 萬個防疫口罩捐至日本、緬甸、柬埔寨，並響應當地社會之防疫捐款；  
中國子行成立防疫綠色通道，透過玉山之捐款或任何防疫專用款項，一律免收手續費。

疫情下，讓我們與中小企業共同努力

437.2 億元

企業紓困核貸金額民營銀行第一名

3,695 家

中小企業取得紓困資金

積極投入企業紓困支持行動，攜手企業共度營運危機

2020 年，COVID-19 疫情衝擊世界各地、重創全球經濟，疫情不僅影響民間消費，亦連帶造成企業供應鏈斷鏈、產線停擺、訂單大幅縮減等問題。為減緩疫情對中小企業的衝擊，玉山積極配合政府政策，推出各項紓困振興方案，迅速成立專責小組及建置線上申請平台，以即時回應大量湧入的紓困需求，陪伴中小企業渡過疫情難關，更獲得金管會「辦理公辦紓困振興貸款」電子化核准效率獎第二名。

## 案例分享 協助顧客共度疫情難關—台中加工製造業

○ 先生於台中經營加工製造業，近期受 COVID-19 疫情影響，公司營收大幅下滑。為維持員工生計與照顧自身家庭，○ 先生積極爭取訂單與資金，努力在疫情下維持基本營運。2020 年 5 月初，○ 先生來電玉山總行，情緒激動地敘述因疫情影響需申請紓困，為何很多銀行卻不予以協助。玉山先以同理心聆聽並請在地分行服務顧問親臨拜訪，深入了解顧客是因過去過度擴廠，留下了票價信瑕疵紀錄，才致使銀行融資屢屢碰壁。為協助顧客度過營運危機，玉山積極與信保基金個案討論解決方案，最終透過總、分行及信保基金的協助，○ 先生成功取得 200 萬元營運資金，度過疫情艱難期間。



致 玉山消費金融事業處，  
非常感謝您在紓困期間的協助，才能順利  
度過難關，祝您事業順利、步步高升！

## 制定防疫及緊急應變計畫，營造健康安心的工作環境

100%

核准海外旅遊取消補助

100%

海外員工實施遠距辦公

### 1. 防疫組織及措施

#### (1) 防疫小組及防疫資訊平台 – 防疫總指揮

2020 年 1 月成立由總經理召集之防疫應變小組並建立內部各單位窗口，確保有效減緩疫情影響、維持正常營運及提供顧客服務。玉山並建置全行公告平台及同仁通報專區，各地區可即時回報並接收防疫小組最新疫情因應措施，確保全行防疫資訊透明即時。

#### (2) 國內防疫計畫 – 分流辦公機制及防疫假期

- 2020 年啟動異地辦公機制，以預防任一處所發生疫情被宣告暫停使用時，相關工作仍可持續運作，異地辦公以內勤單位及資訊單位為主，2020 年總部單位共 685 位實行異地辦公（含銀行 645 位、證券 40 位）。
- 依同仁之居家檢疫、健康管理、在家辦公等不同需求，提供同仁不同假別，2020 年申請健康管理假 53 人、防疫隔離假 50 人。
  - \* 註 1 健康管理假：僱主就員工接受自主健康管理時，於自主健康管理期間給予員工之假別。
  - \* 註 2 防疫隔離假：僱主就員工接受居家隔離 / 檢疫、集中隔離 / 檢疫時，於隔離檢疫期間給予員工之假別。

#### (3) 海外緊急應變計畫 – 疫情營運不中斷

- 各海外單位 2020 年 1 月成立疫情應變小組，並配合總行回報機制，掌握同仁及同住親友健康狀況。1,181 位海外員工（含台派及當地同仁）均執行遠距及分區辦公計畫。
- 制定海外分子行人員、作業、資訊安全等管理機制，並進行備援辦公室、居家演練，於疫情期間未發生營運中斷等事件。

### 2. 海內外防疫補助

#### (1) 金融業唯一，補貼海外行程取消費用

因應 3 月 2 日政府境管措施，玉山於 3 月 6 日發布海外旅遊行程取消配套補助，員工可申請最多 3 萬元補助，2020 年共 578 人申請且全數核准，補助金額達新台幣 554 萬元。

#### (2) 提供駐外同仁補助措施，防疫慰勞金共新台幣 2,091 萬。

#### (3) 跨境移動面臨諸多風險，為體恤外派同仁家庭需求，玉山提供海外分支據點駐外同仁相關返台措施並強化疫情期間補助措施。



# 1 企業概況

■ GRI : 102-1、102-2、102-3、102-4、102-6、102-7、102-10  
SASB : FN-AC-000.A、FN-CB-000.A、FN-CB-000.B、FN-EX-000.A

## 1.1 品牌願景

### 最高的山 最好的銀行

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

#### 金融業的模範生 服務業的標竿

專業經理人領航，無官方或家族背景  
提升顧客服務品質，創造良好顧客體驗

#### 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，  
一個微笑可以牽引另一個微笑

#### 世界的玉山 台灣的玉山

深耕台灣、布局亞洲、接軌國際

#### 第四個十年

邁向亞洲最具特色的標竿銀行

### 經營理念

玉山，是台灣最高的山，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

1992年，台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。



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。



責任

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。

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



## ■ 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

單位：百萬元

玉山金控 簡介			
成立時間	2002 年 1 月 28 日	集團成員	玉山銀行
總部	台灣台北市		- UCB
資本額	125,671		- 玉山 (中國)
資產規模	2,971,745		玉山證券
員工人數	9,388 人		- 玉山投顧
產業別	金融保險業		玉山創投
股票代號	2884		金財通
			玉山文教基金會
		玉山志工基金會	

### 玉山金融服務網





關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



139 家分行

16 家證券分公司

12 家區域中心

8 家區域管理中心

台灣

- 分行 139 家
- 區域中心 (法金) 12 家
- 區域管理中心 (個金) 8 家
- 證券分公司 16 家
- ATM 自動化服務設備 817 台
- 外幣 ATM 自動化服務設備 146 台

海外

- 中國子行 5 個據點
- 柬埔寨 UCB 子行 14 個據點
- 香港分行
- 美國洛杉磯分行
- 新加坡分行
- 越南同奈分行
- 澳洲雪梨分行
- 澳洲布里斯本分行
- 緬甸仰光分行
- 日本東京分行
- 越南河內代表人辦事處

虛擬通路

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

服務及產品

- 銀行：消費金融、企業金融、財富管理、信託業務、金融商品、網路銀行、行動金融等業務
- 證券：經紀、衍生性金融商品、信用交易、固定收益商品、電子商務等業務
- 創投：以投資創建期、擴充期的公司為主，成熟期為輔等業務



Los Angeles Branch



TEL: +1-626-810-2400

- 商用不動產及工商貸款
- 專業聯貸服務

Singapore Branch



TEL: +65-6533-1313

- 亞太區域資金調度樞紐
- 東南亞資產管理中心

UCB Subsidiary



TEL: +855-2391-1313

- 14家分行，10家位於首都金邊
- 信用卡業務市場前2大

## ■ 海內外服務網絡

2020 年 12 月，玉山金控及各子公司於台灣的服務據點，在實體通路方面，包含玉山銀行 139 家分行以及玉山證券 16 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。

玉山國際化發展策略，以「深耕台灣、布局亞洲」為核心，「建構跨境整合的亞洲金融平台」為主軸，滿足顧客多境多幣別的金融需求。玉山在海外 9 個地區共有 28 個營業據點，以亞太金融中心、兩岸三地與東協地區為主，透過據點的整合，提供台商及當地顧客無斷點的跨境金融服務。

## 1.2 經營績效

■ GRI：102-5、102-7、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 2020 年稅後純益 180.27 億元，每股稅後盈餘 (EPS) 1.43 元、股東權益報酬率 (ROE) 10.17%、資產報酬率 (ROA) 0.66%。整體業務維持穩健成長，2020 年總放款及總存款分別成長 12.3%、19.4%，在資產品質方面，玉山長期維持優良的水準，逾期放款比率 0.19%，逾期放款覆蓋率 656.3%。

單位：新台幣仟元

項目		2018	2019	2020
經營能力	總資產	2,287,787,032	2,498,358,191	2,971,744,682
	權益	160,130,100	173,181,100	181,600,577
	淨收益	49,429,234	54,522,618	56,249,044
	淨利 (歸屬母公司業主)	17,068,493	20,105,129	18,026,592
獲利能力	資產報酬率 (%)	0.78	0.84	0.66
	淨值報酬率 (%)	11.04	12.07	10.17
	每股盈餘 EPS (元)	1.58	1.73	1.43
分配的 經濟價值	員工薪資福利	11,596,823	12,779,300	14,216,281
	分配股東紅利	15,387,867	18,451,766	15,345,931
	繳納政府稅款	5,349,689	4,714,130	5,682,662
	社會參與投入	359,465	374,207	307,706
	金融產業政策研究與推動相關支出	14,913	19,760	20,716
	政治獻金	0	0	0

玉山金控

穆迪 (Moody's) 信用評等

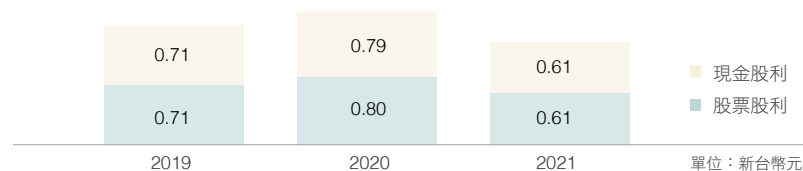
A3

玉山銀行

穆迪 (Moody's) 信用評等

A2

### ■ 股利發放



註：股利取至小數點後二位，2021 年度股利為 2021 年實際發放之 2020 年盈餘分配。

### ■ 信用評等

玉山金控於信評機構穆迪取得 A3 的長期信用評等，為國內民營金控中的最佳表現。在玉山銀行方面，穆迪長期信用評等為 A2、標準普爾長期信用評等為 A-。信評機構分析，玉山具有良好的資產品質、穩健的流動性、優異的獲利能力，以及充足的資本水準，能有效因應市場的風險及波動，此外，近年存放款等各項業務的規模成長快速，已使玉山具備市場重要性。

#### 玉山金融控股公司

評鑑機構	國際長期	國際短期	國內長期	國內短期	展望	生效日期
穆迪 (Moody's)	A3	P-2	-	-	穩定	2020.12
中華信評	-	-	twAA-	twA-1+	穩定	2020.06
標準普爾 (S&P)	BBB	A-2	-	-	穩定	2020.06

#### 玉山銀行

評鑑機構	國際長期	國際短期	國內長期	國內短期	展望	生效日期
穆迪 (Moody's)	A2	P-1	-	-	穩定	2020.12
中華信評	-	-	twAA+	twA-1+	穩定	2020.06
標準普爾 (S&P)	A-	A-2	-	-	穩定	2020.06

#### 玉山綜合證券

評鑑機構	國內長期	國內短期	展望	生效日期
惠譽信評 (Fitch)	AA-(tw)	F1+(tw)	穩定	2020.06

## 2 永續發展

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

“從自己做起，由玉山人高度參與，並結合金融專長，進而攜手外界夥伴” — 核心理念

“Innovation, Integration, Influence” — 3i 原則 & 持續精進

從創立開始，玉山秉持誠信正直、專業負責的核心價值，堅持穩健正派的中心經營，持續跨越企業經營的三座大山：綜合績效、企業社會責任、永續發展。除了在金融本業不斷精進之外，我們也堅定地投入資源在企業社會責任領域，許下對這塊土地的承諾，依循「玉山金控企業社會責任實務守則」實踐各項 CSR 目標。致力於落實公司治理、發展永續環境及投入社會公益等 ESG 三大面向，並加強資訊揭露，我們認為在不斷發展業務的同時，也要持續對社會及環境有正面影響。無論是社會及環境的活動，我們從自己做起，由玉山人高度參與，並結合金融專長，進而攜手外界夥伴，以「一份愛可以牽引更多的愛」之精神，共同讓社會更美好，充分發揮社會影響力。

### 跨越企業經營的三座大山

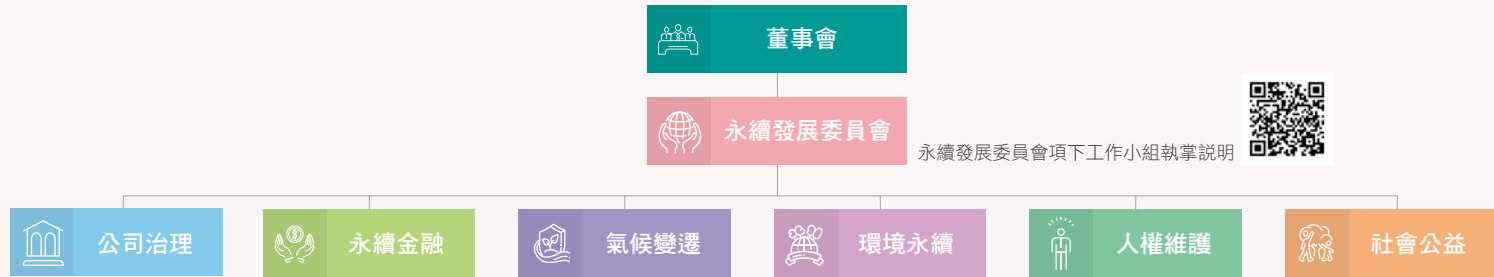


## 2.1 永續發展委員會

■ GRI : 102-18、102-19、102-20、102-26、102-29、102-30、102-31、102-32、102-33

玉山金控於 2011 年成立企業社會責任委員會 (Corporate Social Responsibility Committee)，並於 2021 年 1 月更名為永續發展委員會 (Sustainable Development Committee)，為公司永續發展專責單位，由董事長擔任召集人，全體成員均由董事組成 (其中包含 2 位獨立董事)，透過公司治理、永續金融、氣候變遷、環境永續、人權維護、社會公益等 6 個工作小組，有效整合資源、提升公司治理效率，2020 年共計召開 42 場工作會議，每半年至少一次向董事會進行 ESG 相關策略與執行成效報告 (2020 年共 2 次)，將永續發展融入金融本業，長期深耕並邁向永續發展。

玉山長期堅定地投入資源在企業社會責任領域，許下對這塊土地的承諾，依循「玉山金控企業社會責任實務守則」、「玉山金控公司治理實務守則」與「玉山金控誠信經營守則與作業程序及行為指南」實踐各項 ESG 目標。除了於新進行員與各專業訓練班開設玉山志工與 ESG 相關課程外，亦於日常生活中鼓勵同仁發揮志工精神，共同讓社會更美好充分、發揮社會影響力。



永續發展委員會項下工作小組執掌說明



### ■ 永續發展委員會運作方式



#### - 2020 年度提案摘要 -

1. 結合企業策略，連結重大性議題，積極實踐 9 項聯合國永續發展目標，研擬 2020 目標及推行相關計畫。
2. 支持教育，提升台灣競爭力。持續推動黃金種子圖書館計畫、頒發傑出人才獎學金及舉辦 AI 挑戰賽。
3. 持續推動永續金融，支持太陽能、風力等再生能源產業、導入 EP4 赤道原則，持續推動綠色債券、零碳信用卡等綠色產品。
4. 落實員工照顧，持續推動「玉山寶貝基金」、「玉山人傑出子女賞」重視子女教育，優化健檢制度關心同仁健康。

#### - 2020 年度執行成果 -

1. 依據企業社會責任委員會決議，持續深化核心業務與聯合國永續發展目標連結性。
2. 玉山志工基金會、玉山文教基金會持續支持學術教育、體育發展、地方產業發展及人文藝術活動，為社會帶來正面影響力。
3. 持續推動永續金融及綠色金融產品，並因應氣候變遷深化氣候相關財務揭露 (TCFD)。
4. 因應新冠肺炎疫情推動海內外防疫措施，強化內部穩定度及外部靈活性，打造韌性組織。

#### - 2021 年度工作計畫 -

1. 提升風險管理委員會至董事會層級，並持續強化法令遵循、資訊安全與洗錢防制措施。
2. 優化員工健康及職場安全措施，打造友善職場環境，並持續推動普惠金融、公平待客並支持社會公益活動。
3. 新舊行舍導入綠建築認證及使用再生能源，持續深化 TCFD 氣候情境分析及發展永續金融業務。

## 2.2 重大性議題分析與利害關係人溝通

■ GRI：102-21、102-31、102-33、102-40、102-42、102-46、102-47、102-49、103-1、103-2、103-3

### 2.2.1 重大性議題分析

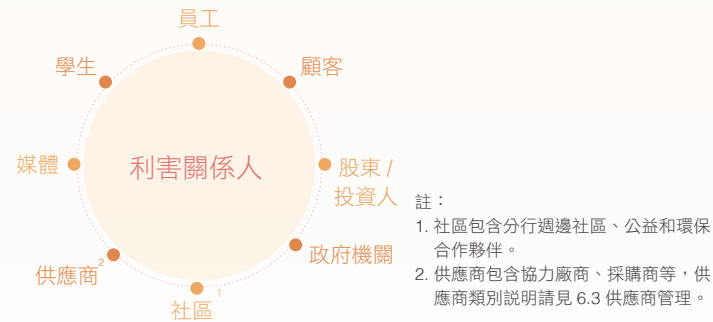
玉山參考 GRI 準則的四大原則：重大性、利害關係人包容性、永續性脈絡和完整性，以及國際永續發展趨勢、並檢視國際標竿企業和國內同業之重大性議題，透過鑑別、排序、確證及檢視四個步驟，以科學的方法進行重大性議題分析。

#### 步驟 1

#### 鑑別【依循原則】永續性脈絡、利害關係人包容性

##### 8 大利害關係人族群：

透過召開利害關係人會議及向永續發展委員會之工作小組同仁發送利害關係人調查問卷，蒐集各部門同仁的意見及評分，統計結果經永續發展委員會工作小組核定後，依重要性歸類為 8 類利害關係人群體。問卷評估準則係依循 AA1000SES 利害關係人議合原則（AA1000 Stakeholder Engagement Standard）的五個面向：影響力、關注度、責任、依賴度和多元觀點。



##### 21 項玉山金控永續議題：

透過問卷方式蒐集 8 大利害關係人關注議題，並由永續發展委員會工作小組彙整並列舉 21 項永續相關議題，包括：利害關係人溝通過程、國際指引、規範、趨勢、金融產業特定議題、永續投資評比等。

#### 步驟 2

#### 排序【依循原則】重大性、利害關係人包容性

為讓報告書內容更符合利害關係人需求，我們進行 2 種問卷調查，總共回收 379 份有效問卷，包括：

##### 365 份「利害關係人 CSR 問卷」- 調查關注程度：

發送問卷予 8 大利害關係人，分析各利害關係人群組關注的議題。

##### 14 份永續發展委員會內部問卷 - 衡量永續發展衝擊：

永續發展委員會工作小組評估各議題對永續發展的衝擊程度，針對營收、成本、顧客滿意度、品牌、營運環境、社會與公司治理等因子進行評分，瞭解不同因子下的關鍵議題。

接續下頁

步驟 3

確證【依循原則】完整性、利害關係人包容性

17 項重大性議題：

永續發展委員會工作小組檢視第二階段結果，並依據經營團隊建議調整，完成後向永續發展委員會報告。最後由 21 項永續議題中選定 17 項議題列為本年度中、高度關注議題，作為本報告書的揭露重點，並制定短中長期目標。17 項議題分別對應 GRI 準則之 16 個主題、4 個一般揭露主題及 GRI G4 金融行業補充指引的 1 個考量面，總計為 21 個 GRI 主題。

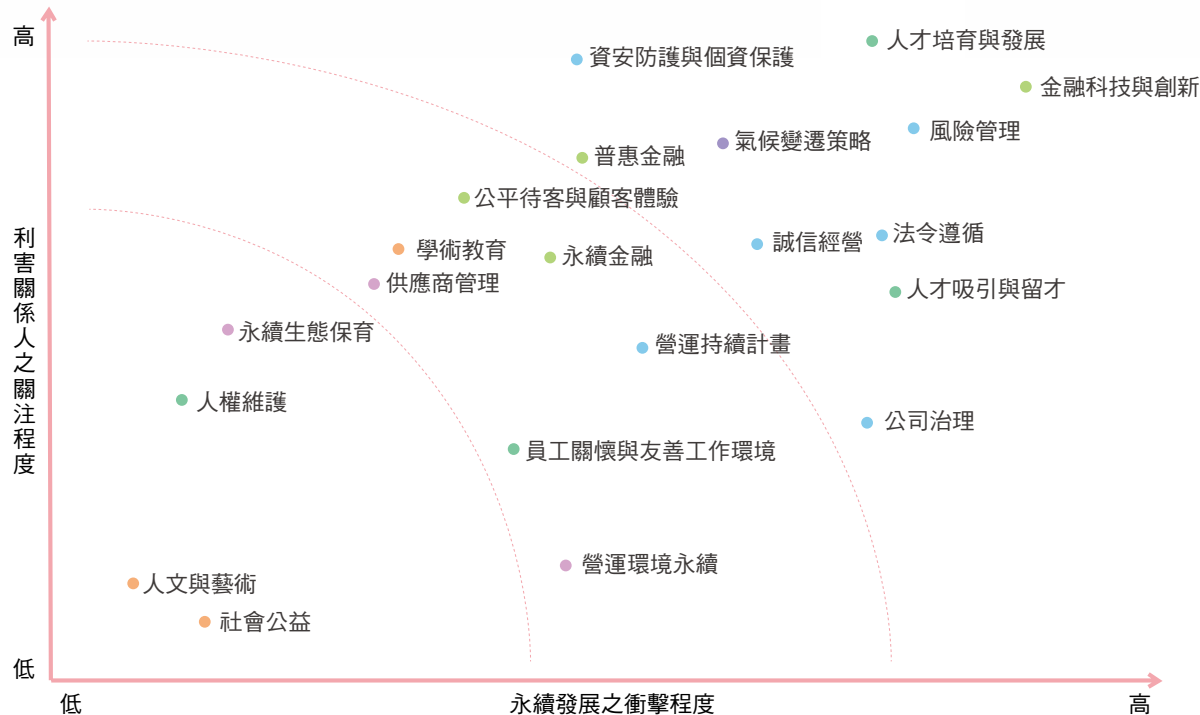
步驟 4

檢視【依循原則】利害關係人包容性、永續性脈絡

第 10 本永續報告書：

持續強化利害關係人之溝通方式，蒐集利害關係人的意見，並依此檢視下一年度重大性議題矩陣圖的合理性。

玉山 2020 年度重大性議題矩陣圖



重大性議題分類表

公司治理	永續金融
<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>風險管理</li> <li>資安防護與個資保護</li> <li>誠信經營</li> <li>法令遵循</li> <li>營運持續計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融科技與創新</li> <li>公平待客與顧客體驗</li> <li>永續金融</li> <li>普惠金融</li> </ul>
環境永續	人權維護
<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商管理</li> <li>營運環境永續</li> <li>永續生態保育</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人才培育與發展</li> <li>人才吸引與留才</li> <li>員工關懷與友善工作環境</li> <li>人權維護</li> </ul>
氣候變遷	社會公益
<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候變遷策略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會公益</li> <li>人文與藝術</li> <li>學術教育</li> </ul>

本報告書將詳細說明中、高度關注議題對玉山營運之實質性衝擊，關於議題對應 GRI 特定主題、關鍵風險與機會、管理方針、衝擊邊界及涉入程度，請詳見下表。

關於報告書	議題	GRI 特定主題 (GRI Topic)	關鍵風險與機會	管理方針 (對應章節 / 附錄)	衝擊邊界及涉入程度 (註 1)					
					內部		外部			
					金控及子公司	顧客	股東 / 投資人	供應商	社區及一般大眾	
目錄	1 金融科技與創新	GRI 203 間接經濟 衝擊 GRI G4 產品組合	關注顧客需求，持續運用大數據、AI、區塊鏈等新興科技，透過整合創新的服務，為顧客打造貼心好用的數位生活。	4.4 金融科技與創新	直接	商業				
2020 年重要成果 與永續績效	2 人才培育與發展	GRI 404 訓練與教育	人才是玉山最重要的資產，我們長期深耕人才培育，提升員工職能，企業才能在跨產業競技場思維的激烈競爭環境中脫穎而出。	7.1 人才培育與發展 7.2 人才吸引與留才	直接					
2020 喜悅與榮光	3 風險管理	GRI 102 一般揭露 (策略) GRI 207 稅務 GRI 419 社會經濟 法規遵循	確實落實風險管理，才能將金融資源做最有效率的運用，以降低或預防營運風險。	3.3 風險管理	直接	商業	商業	商業 / 間接		
1 企業概況	4 氣候變遷策略	GRI 201 經濟績效	金融業在全球氣候變遷減緩與調適扮演關鍵角色，應盡力妥善運用資源，結合金融本業發揮影響力，促使企業、顧客、合作夥伴一起發展減緩措施及可應用之機會。	5. 氣候變遷	直接	商業	商業	商業	商業	間接
2 永續發展	5 資安防護與 個資保護	GRI 418 客戶隱私	我們高度重視顧客資料之安全性，以嚴密的機制和措施確保個資安全。	3.6 資訊安全 3.7 個資保護管理	直接	商業	商業			
3 公司治理	6 法令遵循	GRI 419 社會經濟 法規遵循 GRI 307 有關環境 保護的法規遵循	隨著金融業務及科技的發展，我們持續提升法令遵循強度，確保符合監管要求以及維護顧客權益。	3. 公司治理	直接	直接	直接	商業		間接
4 永續金融										
5 氣候變遷										
6 環境永續										
7 人權維護										
8 社會公益										
附錄										

註 1: 依 GRI Standard 規定描述 GRI 特定主題的衝擊邊界以及玉山與衝擊的關聯。衝擊邊界考慮價值鏈的關鍵利害關係人。玉山與衝擊的關聯分為三個涉入程度：玉山是否直接造成此衝擊、與其他單位共同促成相關衝擊或透過其商業關係與此衝擊有直接關聯。



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

議題	GRI 特定主題 (GRI Topic)	關鍵風險與機會	管理方針 (對應章節 / 附錄)	衝擊邊界及涉入程度				
				內部		外部		
				金控及子公司	顧客	股東 / 投資人	供應商	社區及一般大眾
7 人才吸引與留才	GRI 202 市場地位 GRI 401 勞雇關係	人才是先行指標，也是關鍵指標，我們認為吸引及穩定優秀人才，才能使企業前進。	7.2 人才吸引與留才 附錄七、人力資源 管理指標	直接				
8 誠信經營	GRI 205 反貪腐 GRI 206 反競爭行為	我們認為「誠信正直、專業負責」是獲得顧客和各界的信賴與支持之主要因素，亦是提升營運效益的助力之一。	3.2 誠信經營	直接	直接	直接	商業	間接
9 公司治理	GRI 102 一般揭露 (治理)	完善的公司治理機制可強化企業營運的穩定性與透明度。	3.1 公司治理	直接	直接	直接	直接	
10 永續金融	GRI 203 間接經濟衝擊 GRI G4 產品組合	金融業在全球低碳經濟轉型中扮演關鍵的角色，我們簽署「赤道原則」，依此導入嚴格的社會與環境風險評估和管理系統，確保放款資金不會對環境面與社會面帶來重大潛在風險或負面衝擊。	4 永續金融	直接	商業			
11 普惠金融	GRI 203 間接經濟衝擊 GRI 413 當地社區溝通與衝擊 GRI G4 產品組合	玉山長期以顧客需求出發，發展普惠金融，推出各項人工智慧與金融科技應用，運用科技提供暖心的顧客體驗。	4.2 普惠金融	直接	商業			



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

議題	GRI 特定主題 (GRI Topic)	關鍵風險與機會	管理方針 (對應章節 / 附錄)	衝擊邊界及涉入程度					
				內部		外部			
				金控及子公司	顧客	股東 / 投資人	供應商	社區及一般大眾	
12	公平待客與顧客體驗	GRI 102 一般揭露 (利害關係人溝通)	持續精進顧客服務品質，整合實體與數位通路，提供更專業且優質的軟硬體差異化服務，提升顧客滿意度。	4.3 公平待客與顧客體驗	直接	商業			
13	營運持續計畫	GRI 102 一般揭露 (組織概況)	因應突發重大事件，我們啟動營運持續計畫，並持續優化應變效率，在最短時間恢復一定程度的營運模式，減緩損失及降低風險。	3.5 營運持續計畫	直接	商業	商業	商業	
14	供應商管理	GRI 204 採購實務 GRI 308 供應商環境評估 GRI 414 供應商社會評估	供應商是玉山在推動環境永續的長期夥伴，透過緊密合作共同追求永續發展。	6.3 供應商管理	直接			商業	
15	員工關懷與友善工作環境	GRI 403 職業安全衛生	玉山用心關懷員工各方面需求及建立友善工作環境，進而凝聚員工向心力。	7.3 員工關懷與友善工作環境	直接				
16	學術教育	GRI 203 間接經濟衝擊 GRI 413 當地社區溝通與衝擊	人才是國家競爭力的關鍵，玉山盼能盡一份心力，結合國內頂尖大學的力量，進而培育更多優秀學子，提升未來的競爭力。	8.1 學術教育	間接				直接
17	營運環境永續	GRI 302 能源 GRI 305 排放	我們長期關注環境永續，透過國際標準 ISO 的管理系統建置及盤查實踐低碳營運。	6.1 營運環境永續	直接				間接



## 重大性議題的發展目標

重大性議題	評量與目標					
	策略	關鍵績效指標 (KPI)	2020 年目標	達成狀況	2021 年目標	2025 年目標
金融科技與創新	打造無微不至的服務、提供無所不在的支持，與顧客共創生活連結的金融體驗。	數位活躍顧客數 (佔全行活躍顧客用戶數比例)	223 萬 (50%)	215 萬 (47%) (註 1)	265 萬 (57%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>整體數位通路活躍顧客用戶數占全行活躍顧客用戶數比例達 75%。</li> <li>透過持續提升顧客與行員體驗、追求營運卓越、創新商業模式，提供顧客更方便、快捷的全數位金融服務。</li> <li>電子下單佔比維持 85% 以上。</li> <li>透過持續優化數位體驗、攜手異業創新商業模式，提供顧客更便捷的數位投資服務。</li> </ul>
		外匯數位交易金額	1,350 億元	1,437 億元	1,680 億元	
		證券電子下單佔比	維持 85% 以上	85.8% (市場平均 68%)	維持 85% 以上	
人才培育與發展	以人才發展導向的績效管理	人力資本投資報酬率	維持 280% 以上	267% (註 2)	維持 280% 以上	300%
		員工平均訓練數	<ul style="list-style-type: none"> <li>每人平均受訓時數達 50 小時。</li> <li>建立英語力提升計畫，增加多益證照人數。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每人平均受訓時數達 46.14 小時。(註 3)</li> <li>外語證照獎勵金共申請 672 張；行內多益團考 201 人應考；英語學習金補助共 34 人申請。</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>國內員工參加各類英語檢定比例達 45%。</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>國內分行全面雙語化。</li> <li>國內員工參加各類英語檢定比例達 100%。</li> </ul>
		數位力學習認證人數	<ul style="list-style-type: none"> <li>開設各職系數位訓練模組，並新增 AI 專業課程。</li> <li>1,500 人取得行內數位力相關學習認證。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與 AI 基礎訓練、敏捷開發及專案管理等訓練班，共 1,457 人次，總計 14,495 小時。</li> <li>1,531 人取得玉山數位力認證 (約 16%)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各職系專業訓練課程數位化比例達 50%，持續 AI 訓練模組，科技專業、RPA 及 Machine Learning 教育訓練。</li> <li>國內員工取得數位力相關學習認證比例達 25% (約 2,400 人)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各職系專業訓練加入數位相關課程，持續全行科技專業訓練課程。</li> <li>國內員工取得數位力相關學習認證比例達 80%。</li> </ul>
風險管理	以科學化方式進行風險監控以強化風險控管效率。	資產負債管理系統建置達成率	持續建置並精進市場風險變動模擬功能，以完善市場風險管理能力。	已於 2020 年 12 月完成全行資產負債管理系統建置，透過此系統可以模擬利率市場波動對於玉山資產負債之衝擊影響。	持續完善本行金融交易的管理機制與系統，以接軌國際規範與金融市場交易慣例 (如 LIBOR 移轉機制) 變動，來讓本行金融商品交易與市場風險管理皆能順利執行。	透過接軌國際法規、系統建置與專業知識深化，以打造高效率且備即時性的市場風險管理機制。
		LTV 法導入達成率	評估 LTV (loan to value) 法規之導入，以精進玉山信用風險之管理。	依主管機關開放時程，國內導入時程為 2020 年 12 月及 2021 年 6 月，海外導入時程為 2023 年 1 月。玉山已齊備最低作業要項及六項標準，並於 2020 年 12 月針對國內單位適用 LTV 法。	建立模型分級 (高 / 中 / 低 / 極低) 管理制度，依分級採取不同強度的管控措施，完善模型建置、驗證、監控程序，並提升全行模型管理及監控機制之一致性。	<ol style="list-style-type: none"> <li>本行資本適足率計算導入 Basel III finalising 法規，以接軌國際管理標準。</li> <li>透過 IRB 模型建置、業務應用導入、規章制度優化，提升本行信用風險管理機制。</li> </ol>
		各模組 UAT 測試達成率	建置新作業風險管理系統，提供優化管理平台，強化整體管理框架。	已定期提供營運性質分析報告予業管單位供其自行檢視，藉以掌握自身風險態樣。	新作業風險管理系統如期上線，提供優化管理平台，強化整體管理框架。	精進作業風險管理模組，提升跨工具資訊分析，建立風險分級管理模型，以利客觀驗證關鍵風險。

註 1：2020 年因數位存款優利競爭激烈，新戶成長動能未如預期，未來將透過會員經營、優化顧客體驗，增加產品與顧客間的網路效應，加強數位顧客的經營

註 2：2020 年因全面調薪，員工福利費用大幅增加，而收益受疫情影響，成長幅度較福利費用上升為低，導致人力資本投報率略低於目標。

註 3：平均訓練時數未達標原因，2020 年受到疫情影響，許多實體課程延期或取消，玉山強化數位培育能力，透過 e-Learning+ 及視訊平台授課，將實體課程轉換成遠距教學，每人平均受訓時數仍維持 46.14 小時。疫情緩解後，預計將遠距教學搭配實體課程做混成教學。



重大性議題	評量與目標					
	策略	關鍵績效指標 (KPI)	2020 年目標	達成狀況	2021 年目標	2025 年目標
氣候變遷策略	針對氣候變遷可能造成之風險，訂定評估機制與適當之風險管理措施；針對氣候變遷之潛在商機，提供顧客適當金融服務。	<ul style="list-style-type: none"> <li>CDP 成績</li> <li>碳目標達成情形</li> </ul>	新重大性議題	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請 SBTi，並完成全公司減碳目標設定。</li> <li>壓力測試中納入氣候變遷情境。</li> <li>CDP climate change 成績維持 A- 以上。</li> <li>Scope1、2 不超過碳排放量目標值。</li> <li>Scope3 增加投融资範疇。</li> </ul>	完成 SBTi scope1、2、3 減碳目標並依進度完成。
資安防護與個資保護	建構完善的治理制度、培養同仁良好的資訊安全意識、識別資安風險與弱點，並進行有效的強化。在個資保護方面，持續透過國際專業認證，讓玉山的個資保護接軌國際標準。	<ul style="list-style-type: none"> <li>資安治理成熟度</li> <li>資安防護能力</li> <li>持續取得國際專業認證</li> </ul>	打造玉山資安監控中心 (SOC)，精準掌握資安威脅情資，以 Dashboard 的方式即時呈現風險數據，主動監控及管理資安風險。	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對玉山資安監控中心 (SOC) 已發展威脅指數 Dashboard，並以主動且即時方式監控內外部威脅。</li> <li>與金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC) 聯防通報掌握威脅情資。</li> <li>於 2021 年 1 月 4 日經 BSI 查核認定證書持續有效。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>玉山銀行將信用卡處資訊單位納入 ISO/IEC 27001 資訊安全管理系統驗證範圍。玉山證券訂定取得 ISO/IEC 27001 資訊安全管理系統驗證之時程計畫。</li> <li>玉山銀行持續取得 BS 10012 個人資訊管理系統驗證，確保相關個資管理機制運作之有效性，保障組織擁有之個人資訊。</li> <li>對標國內外監控，與金融資安監控中心 (F-SOC) 共同制定一致性監控準則，訂定管理規範。</li> </ul>	玉山銀行與玉山證券持續取得 ISO/IEC27001 資訊安全管理系統驗證，建構完整資安防護架構，提升資訊服務的高可用度，展現資安韌性，完善資安治理成熟度。
法令遵循	將法令遵循意識深植主管同仁心中，強調一切業務不得凌駕風險之上，一切服務不得逾越法規之上，達到作業流程零信任、風險紀律零容忍。	<ul style="list-style-type: none"> <li>教育訓練執行情形</li> <li>法遵測驗員工參與率</li> <li>自評項目更新及執行之落實度</li> <li>法令遵循追蹤單之完成時效性、落實度及內容詳實度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續落實教育訓練及宣導。</li> <li>持續舉行全行法令遵循測驗。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月進行法遵教育宣導。</li> <li>於 5 月份實施全行法令遵循測驗。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續落實法遵教育訓練及全行法令遵循測驗。</li> <li>推行一道防線自提自改文化及一二道防線的協同機制。</li> <li>因應疫情，持續與海外單位進行一對一視訊交流。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續透過教育訓練及測驗，建立主動式風險文化，加深全體主管同仁法遵意識。</li> <li>建置大法遵系統，統合海內外法遵作業、減少人工作業成本並改善法遵作業流程。</li> </ul>

重大性議題	評量與目標					
	策略	關鍵績效指標 (KPI)	2020 年目標	達成狀況	2021 年目標	2025 年目標
人才吸引與留才	用自己的雙手， 打造自己的未來。	員工敬業度	員工敬業度維持 95% 以上。	96.1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工敬業度維持 95% 以上。</li> <li>人才保留率維持 90% 以上。</li> <li>高績效人才保留率維持 95% 以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工敬業度維持 95% 以上。</li> <li>人才保留率維持 90% 以上。</li> <li>高績效人才保留率維持 95% 以上。</li> </ul>
		人才保留率	人才保留率維持 90% 以上。	93.5%		
		高績效人才保留率	高績效人才保留率維持 95% 以上。	97.5%		
誠信經營	將誠信正直的價值內化至企業文化，創造與顧客之間的信任關係。	教育訓練及測驗落實度	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續落實教育訓練及宣導。</li> <li>維持員工參與 100%。</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> </ul>	<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> </ul>	<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> </ul>
公司治理	持續強化董事會職能、提升經營團隊領導管理、重視股東權益保障及資訊的正確透明。	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會職能</li> <li>資訊透明度</li> <li>股東參與</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極取得智慧財產管理系統驗證。</li> <li>彙編董事手冊，於新任董事就任後交付，以利其履行職責。</li> <li>將董事多元性及專業性需求、發掘董事人選及新任董事初任講習等明訂於相關規章。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>已於 2020 年 12 月 4 日通過台灣智慧財產管理系統 TIPS(2016 年版) A 級之驗證。</li> <li>提供每位董事玉山彙編之董事手冊。</li> <li>為使新任獨立董事對於玉山發展、市場地位與業務策略等有更深入之了解，另安排其進行業務交流會議。</li> <li>定期向公司治理暨提名委員會及董事會陳報高階經理人接班人計畫之執行情形。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>接軌國際，推動設置董事會風險管理委員會。</li> <li>為提升非財務資訊之揭露品質，持續強化公司英文網站資訊透明度。</li> <li>針對證交所公司治理評鑑未得分指標及委請外部專業評量機構建議事項均列為公司治理優先加強計畫。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」為本，參照公司階段性發展策略，彙整並擬定公司治理再提升方案。</li> <li>持續檢視董事會績效評量指標，增加具前瞻性與策略意義之質化指標。</li> </ul>

重大性議題	評量與目標					
	策略	關鍵績效指標 (KPI)	2020 年目標	達成狀況	2021 年目標	2025 年目標
永續金融 (註 4)	支持再生能源，提高承作 再生能源專案融資業務。	國內再生能源專案融 資裝置容量	1.6 GW	2.6 GW (達成率 163%，註 5)	2.7 GW	3.4 GW
		國內再生能源專案融 資授信餘額	80 億元	80.6 億元	130 億元	200 億元
普惠金融	結合線上即時申請，及線 下專人服務，提供具溫 度、速度、準度的金融服 務，讓社會中的不同群 體，均能享有多元金融服 務，並於過程中促進社會 就業與經濟發展。	解決小型企業融資不 易問題	小型企業貸款餘額 1,000 億元。	小型企業貸款餘額 1,018 億元。	小型企業貸款餘額 1,080 億元。	小型企業貸款餘額 1,300 億元。
公平待客與 顧客體驗	建立團隊共識，落實公平 待客；以顧客為核心，提 升顧客體驗。	顧客滿意度	84% 以上	85.47%	滿意度維持 85%、導入淨推薦指 標 (NPS)。	滿意度維持 85% 以上、NPS 達 40% 以上。
		落實公平待客原則	每人年受訓公平待 客原則課程時間大 於 5 小時。	12.6 小時 / 人	導入 ISO 10002 客戶申訴處理管 理系統驗證。	公平待客獲得金管會獎項表揚或進 入排名前 20%。
營運持續計畫	透過資訊資源虛擬化、標 準化、自動化策略，當重 大災害發生時，簡化切換 程序，加快切換速度，確 保營運持續的目標。	核心帳務系統可用率	核心帳務系統可用 率達 99.99%	核心帳務系統可用率 達 100%	· 核心帳務系統可用率達 99.99%。 · 關鍵系統於營運持續演練計畫 中復原時間小於四小時。 · 持續投資自動化平台，並將 各平台災害復原標準作業程 序 (SOP) 轉換成自動化執行腳 本，加快執行速度與正確率， 並減少人力需求。	· 評估調用電信營運商資訊中心資 源之可行性，優化玉山資訊中心 架構與資源配置。 · 優化異地備援中心的資源使用彈 性，加強應用系統多中心、多入 口運作能力，降低災害發生時關 鍵業務的中斷時間與人力需求。
		關鍵系統營運持續演 練計畫	執行關鍵系統營運 持續演練計畫，且 各演練資料與程式 正確性、回復服務 時程均符合要求。	完成 84 套業務系統 演練，且各演練資料 與程式正確性、回復 服務時程均符合要 求。		

註 4：玉山積極投入 ESG 相關金融業務，2020 年責任投資及責任授信總額達 3,760 億，提前達到 2025 年永續金融總額 3,400 億的目標。

註 5：2019 年底國內再生能源專案融資裝置容量 1.1GW，2020 年大幅增加至 2.6GW，主因為 2020 年承作數件大型離岸風電及地面型太陽能專案所致。

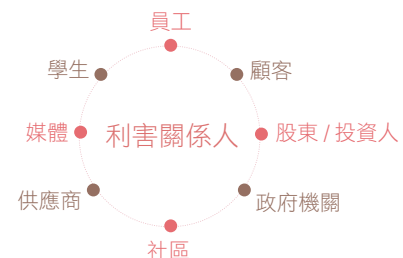
重大性議題	評量與目標					
	策略	關鍵績效指標 (KPI)	2020 年目標	達成狀況	2021 年目標	2025 年目標
供應商管理	要求重要供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」及導入 ISO20400 永續採購標準。	簽署「人權及環境永續條款承諾書」供應商家數	重要供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」100% 簽署。	「人權及環境永續條款承諾書」達成率 100%。	持續要求新供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」。	持續簽署「人權及環境永續條款承諾書」。
		導入永續採購	取得 ISO20400 永續採購標準。	取得 ISO20400 永續採購標準。	持續精進永續作為並認證 ISO20400 永續採購。	
員工關懷與友善工作環境	打造同仁第二個快樂的家，建立友善的工作環境。	制定優於法令的勞工制度	制定優於法令的勞工制度。	提供優於法令之 60 天產假、6 天陪產假，以及育嬰留職停薪和健檢制度。	制定優於法令的勞工制度。	持續精進員工照顧及健康促進措施，建構友善職場環境。
		員工健檢率	員工健檢率 90% 以上。	99.7%	員工健檢率維持 90% 以上。	
		非擔任主管職務平均員工福利費用	非擔任主管職務平均員工福利費用 125 萬元以上。	非擔任主管職務平均員工福利費用 133.8 萬元。	非擔任主管職務平均員工福利費用 135 萬元以上。	
學術教育	長期、穩定且聚焦的投入資源，以教育翻轉偏鄉孩童未來，並鼓勵各領域優秀人才深耕專業、發揮影響力，使社會更美好。	每年新增 10 所玉山圖書館	新增建 10 所玉山圖書館，累計完成 158 所玉山圖書館。	新增建 10 所玉山圖書館，累計完成 158 所玉山圖書館、捐贈近 38 萬本圖書、超過 10 萬名國小學童受惠。	累計完成 168 所玉山圖書館。	累計完成 200 所玉山圖書館。
		每年新增 10 個偏鄉英語推廣班級、每年培育 10 位偏鄉英語教師	從英語資源相對少的縣市優先實施英語手牽手計畫，開設 60 個英語班並培育 50 位偏鄉英語教師。	於雲林縣、嘉義縣、台南市及新竹縣開設 61 個英語班，每週進行 3 小時英語課程；累計 1,050 位學童受惠；培育 50 位偏鄉英語教師。	新增 2 個縣市實施英語手牽手計畫，完成 71 個英語班並累計培育 65 位偏鄉英語教師。	完成 110 個英語推廣班並累計培育 100 位偏鄉英語教師。
		每年頒發玉山培育傑出人才獎學金 25 人	新增護理傑出人才獎學金。	頒發管理、科技、人文、東協、護理傑出人才共 36 位，累計 169 位優秀學子獲得獎學金。	累計頒發 194 位傑出人才獎學金。	累計頒發 300 位傑出人才獎學金。
營運環境永續	策略以「綠色金融、愛護地球、環境永續」為核心，建立環保節能文化及執行環保節能措施。	控管營運環境指標，碳排放量、用水量及廢棄物量	以 2016 年為基準年，每單位營收用水量降低 16%、每單位營收碳排放量降低 18%、每單位營收廢棄物量降低 35%。	每單位營收用水量降 13%(註 6)、每單位營收碳排放量降低 21%、每單位營收廢棄物量降低 51%(已達標)。	以 2016 年為基準年，每單位營收用水量降低 15%、每單位營收碳排放量降低 23%、每單位營收廢棄物量降低 52%。	以 2016 年為基準年，每單位營收用水量降低 20%、每單位營收碳排放量降低 25%、每單位營收廢棄物量降低 56%。
		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。	以用電量為基準檢視再生能源使用比例。	再生能源使用比例達 1.5%。	再生能源使用比例達 1.71%。	再生能源使用比例達 10%。

註 6：用水量降低未達 2020 年目標，主要因為疫情影響導致用水量上升、預定工程延後。

## 2.2.2 利害關係人溝通

■ GRI : 102-21、102-40、102-42、102-43、102-44

玉山透過多元化的溝通管道瞭解利害關係人關注的議題，依此擬定主要管理方針與執行計畫，回應利害關係人的需求與期待。永續發展委員會工作小組每年將各利害關係人關注議題、溝通情形、執行內容進行彙整及揭露。



### 員工

人才與創新是企業建構核心競爭力最重要的關鍵之一，也是邁向永續發展最重要的基礎。

#### 關注議題

- 人才培育與發展
- 人才吸引與留才
- 員工關懷與友善工作環境
- 誠信經營

#### 關注內容

- 績效管理與職涯發展制度
- 彈性的工作時間及休假制度
- 輪調培育機會
- 多元溝通管道

#### 玉山回應

- 因應多元彈性的工作型態及家庭照顧需求，提供彈性工時、多重工時制度，2021年3月起開放以小時為單位請假。
- 提供人資長信箱、eHR 玉山人園地留言板等溝通管道，2021年於員工內部網站新增「員工意見反映/舉報專區」，鼓勵員工提供想法與建議。
- 同仁可透過內部徵才機制主動申請輪調，增加跨職系輪調機會，培養多元專業知識。

#### 溝通方式 / 頻率

- 每日：朝會
- 每週：工作週記
- 每月：視訊會議
- 每季：勞資會議
- 每年：員工意見交流問卷、知識分享研討會
- 即時：玉山人園地留言、人資長信箱

#### 聯絡方式：

人力資源 E-Mail:  
hrd@esunbank.com.tw  
專線：(02)2175-1313 # 8731

#### 溝通實績

- 5場員工溝通會議
- 379則員工意見溝通處理
- 5,631份員工意見交流問卷

#### 利害關係人回應

感謝玉山提供輪調之歷練，這些歷練都能豐富及完整我的視野與高度，自己可以在玉山從平凡到卓越的道路上貢獻更多心力。  
- 個金總處同仁

玉山致力於打造以人為本的工作環境，非常注重跨世代溝通文化，多元開放傾聽各種意見，凝聚團隊的文化，成為對手偷不走的優勢。  
- 營業單位同仁

上週起數金、智金等單位試行彈性工時，主管同仁對此政策皆表達非常高的正面回響，希望在自律的前提下，讓同仁享有更好的工作環境。  
- 科技聯隊同仁

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



## 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。

- 關注議題**
- 資訊安全與個資保護
  - 誠信經營
  - 法令遵循
  - 金融科技與創新
  - 公平待客與顧客

- 關注內容**
- 行動銀行客製化功能  
(常用帳號管理、手機號碼轉帳等)
  - 玉山 Wallet 紅利點數相關功能
  - 分行服務人員態度及效率

- 玉山回應**
- 於 2020 年 12 月於行動銀行上線「常用帳號」、「公共事業費掃碼付」功能；  
2021 年 1 月上「手機號碼轉帳」服務。
  - 於 2021 年初玉山 Wallet 上線「紅利點數移轉」功能。
  - 透過顧客服務師進行教育訓練，並將等候時間持續納入服務品質考核指標。

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

- 溝通實績**
- 1,846 件客服中心顧客建議
  - 1,364 件顧客滿意度回饋文字建議

## 利害關係人回應

目前貸款業務都是與玉山辦理，服務態度與專業都很滿意；申辦信用卡快速不拖件，如有缺件需要補資料，玉山的線上系統也很方便，操作上很直覺，且行員都會很快速的主動告知及提醒，客服諮詢方面也很專業耐心，這點真的很棒！  
- 線上用戶 侯先生

感謝玉山銀行的協助，讓我能順利將入錯帳號款項追回，也相當感謝營業部陳小姐、林小姐不斷與匯入帳款方連絡，順利得到陳先生諒解並將匯款歸還。再次感謝二位優良的玉山營業部對應窗口，謝謝玉山銀行。  
- 營業部 林先生





關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



## 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。

### 關注議題

- 財務績效及業務成長
- 公平待客與顧客體驗
- 資安防護與個資保護
- 誠信經營
- 風險管理
- 公司治理

### 關注內容

- 企業經營及發展策略
- 董事會組成及功能性委員會
- 顧客服務滿意度
- 個人資料的保護政策

### 玉山回應

- 透過法人說明會及投資人會議溝通業務績效及策略發展方向。
- 董事會 2020 年完成改選，由金融業、產業界及學者專家共同組成，具備多元專業。另 2021 年新設立董事會風險管理委員會強化風險控管。
- 透過顧客服務管理體系持續完善服務品質，顧客滿意度長期保持良好水準。
- 訂有個人資料管理政策，並落實員工資訊安全教育訓練，持續強化顧客資料保護。

### 溝通方式 / 頻率

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

### 溝通實績

- 中英文法說會 8 場
- 參加投資論壇或路演 5 場
- 投資人及分析師會議 94 場

### 利害關係人回應

玉山金控具有強健的公司治理制度，非常重視社會企業責任及永續發展。  
- 國際前十大基金管理公司

玉山金控具有穩健的風險控管能力，長期保持良好的資產品質。  
- 國際前十大基金管理公司

企業文化是玉山金控獨特的競爭優勢，並能夠藉此建立優異的業務發展。  
- 英國著名資產管理集團





**政府機關** 金融業是高度監理的行業，玉山嚴格遵循政府機關法令，並積極配合政府政策。

**關注議題**

- 公司治理
- 法令遵循
- 資安防護與個資保護
- 公平待客與顧客體驗
- 金融科技與創新
- 營運持續計畫

**關注內容**

- 提供安全且穩定的金融服務
- 金融機構是否有善盡公平待客原則，保障金融消費者權益
- 數位科技之運用與發展及新種業務的發展
- 金融機構推動永續金融的作法，如綠色金融行動方案 2.0 及公司治理 3.0 永續發展藍圖

**玉山回應**

- 玉山金控設有「玉山金控資訊安全管理委員會」，監督及推動資訊安全相關運作制度，子公司玉山銀行制定「資訊服務持續營運計畫」(BCP)，定期進行災害備援回復演練，以及投保資安險，完善資訊安全風險管理。
- 玉山訂有消費爭議處理辦法、公平待客原則政策及策略，並成立公平待客小組，透過多元化溝通管道保障金融消費者權益。
- 玉山以「科技的玉山」為主軸，推動數位金融，從顧客需求及體驗出發，領先同業推出許多金融創新服務。
- 玉山金控設有「永續發展委員會」推行全行 ESG，並訂定永續授信及永續投資準則，發揮金融機構的影響力。
- 玉山長期關注氣候變遷與環境議題，針對營運訂立明確目標及具體作法，將於 2050 年前成為淨零碳排銀行。

**溝通方式 / 頻率**

- 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、電郵及公開資訊
- 不定期：金融檢查、專案會議
- 聯絡方式：  
法令遵循 02-2175-1313 #8800

**溝通實績**

- 即時回覆主管機關詢問
- 主動參與各項相關會議

**利害關係人回應**

- 榮獲 2020 TCSA 台灣永續獎「資訊安全獎」，在制度面、技術面及人員的管理給予肯定。
- 榮獲行政院頒發「國家永續發展獎」，肯定玉山在推動永續發展。
- 連續三年榮獲環保署頒發「國家企業環保獎」金級獎，肯定玉山在善盡企業社會責任及環境保育上的貢獻。





關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



## 社區

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，共同讓社會更美好。

### 關注議題

- 社會公益
- 資安防護與個資保護
- 氣候變遷策略
- 永續生態保育
- 營運環境永續
- 人文與藝術

### 關注內容

- 公益活動資源投入
- 環保教育推廣及實踐
- 學童閱讀、偏鄉英語及美學教育

### 玉山回應

- 公益面：發起愛心捐血活動，2020 年共募集 6,980 袋熱血；疫情期間捐贈防疫物資及新台幣 1,500 萬防疫基金
- 環保面：舉辦 142 場次「美麗台灣 Smile 玉山」環保清掃、139 家分行夏至開燈 100 日、完成 10,050 株台灣原生樹苗的栽植撫育工作，邀請 1,200 人參與「海龜生態保育與教育計畫」
- 閱讀、英語：累計設立 158 所玉山圖書館，累計超過 10 萬名學童受惠。持續舉辦關懷學童專案，2020 年共協助 11,842 名學童。邀集英語教師至偏鄉小學進行課後英語輔導，共 1,050 位學童參加課程。
- 美學：2020 年邀請約 5,205 位學童，至國家歌劇院、美術館、音樂廳參加藝文饗宴

### 溝通方式 / 頻率

- 每日：分行敦親睦鄰環境打掃
- 每年：公益活動、論壇
- 不定期：基金會官方網站
- 不定期：基金會信箱、留言板
- 不定期：專案合作與拜訪
- 聯絡方式：  
玉山志工：02-2175-1313 #9300  
E-Mail: volunteer@esunbank.com.tw

### 溝通實績

- 受益人次逾 12 萬人
- 合作公益活動單位數超逾 400 個

### 利害關係人回應

就近觀察學生的改變：「下課時間學生不再只是玩樂，反而是頻繁地借/還書。甚至有一次已經放學了，遇到幾位家長帶著孩子來圖書館借書，因為他們想利用假日與孩子一同閱讀。」  
- 關山國小陳校長

關懷學童專案可以幫助無法申請社會補助，但實際上十分需要幫忙的孩子。利用此獎助金添購學用品、戶外教學等費用。維持孩子在學時，基本用品的開銷，避免因缺乏而產生的自卑感。  
- 高雄市獅湖國小吳主任

伴隨疫情發生，台灣捐血量減少了二至三成，雖後疫情緩和後有恢復，血液需求量卻比往年高，感謝六師與玉山銀行能夠發起捐血活動。  
- 血液基金會魏執行長



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



**供應商** 供應商是玉山永續發展及成長的合作夥伴。

**關注議題**

- 資安防護與個資保護
- 供應商管理
- 法令遵循

**關注內容**

- 誠信規範與供應商行為準則
- 執行永續行動並持續改善

**玉山回應**

- 2020 年新增之供應商簽署承諾書及自評表完成率 100%
- 舉辦供應商溝通會議，進行永續供應鏈之說明及期許，並期與供應商共同進步。

**溝通方式 / 頻率**

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

**溝通實績**

- 400 場議價會議
- 1 場供應商溝通會議

**利害關係人回應**

玉山相當重視供應商管理；同樣的，為業主、員工及分包商創造健康及安全的工作環境，也一直是本公司的企業核心價值。因此在參加玉山的供應商溝通會議後，我們在以下兩方面更落實執行：

(一) 誠信經營 - 遵循商業行為相關法令，落實誠信經營並遵守智慧財產權相關規定。

(二) 職業安全衛生 - 開工前召集相關人員進行工程前教育訓練，並定期召開工具箱會議，討論、溝通施工作業中面臨的問題，分享並建議替代方案並進行危安宣導。

- 國內知名設計工程公司

我們認同玉山秉持對社會發展責任的各項公認標準，並持續向供應商宣導經營理念，促雙方共同遵守誠信經營原則，攜手落實與我們支持一向秉持社會共好的企業社會責任決心。

- 國內知名資訊科技公司





## 媒體

媒體是玉山提供及收集各項訊息，以及玉山與利害關係人間相互瞭解的重要管道。

- 關注議題**
- 金融科技與創新
  - 資安防護與個資保護
  - 法令遵循
  - 永續金融
  - 氣候變遷策略
  - 金融科技與創新

- 關注內容**
- 玉山數位金融科技發展
  - 針對疫情的相關措施及紓困貸款
  - 氣候變遷對營運風險的相關措施

- 玉山回應**
- 2020 年推出 e.Fingo 數位金融品牌，串聯深受顧客喜愛的玉山行動銀行 App、玉山 Wallet App、e 指系列服務，打造顧客完整數位旅程。
  - 主動發起防疫捐款之外，成立防疫應變小組，並採行各項防疫措施，而對於受疫情影響的顧客，提供紓困貸款專案，持續傳遞暖心的服務。
  - 玉山依據 TCFD 框架，建立董事會管理機制、氣候風險策略，組成工作小組，從各式氣候風險以及機會中，找出對玉山影響最劇烈的主要因子，針對其計算相關財務衝擊可能性，並提前列出風險預防及管理指標等措施。

- 溝通方式 / 頻率**
- 每日：專責單位專線及電子郵件
  - 每月：業績概況
  - 每年：問卷與調查
  - 不定期：新聞稿、媒體採訪、議題專訪、記者
- 溝通實績** 發布 89 篇新聞稿
- 聯絡方式：**  
公共關係 E-Mail:  
pr@esunbank.com.tw

## 利害關係人回應

玉山金控持續展現永續金融的影響力，將 CSR 融入核心本業，為青年培力、偏鄉照顧、體育扶植、產業轉型，乃至中小企業與社會企業發展提供挹注，為台灣社會不可或缺的正向力量。

- 天下雜誌

玉山對員工薪酬給予最有感的員工福利，重視兩性平權，促進工作與家庭平衡。另外，玉山也結合核心職能，用心經營小微企業客群，透過優化內部 SOP 流程，提升審核效率，幫助業務成長，同時促進社會就業與經濟發展。

- 遠見雜誌





關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



學生

學生的發展攸關國家未來的競爭力，  
為國家培育更多優秀的人才，玉山從校園開始深耕。

**關注議題**

- 金融科技與創新
- 學術教育
- 人才吸引與留才

**關注內容**

- 金融科技研發中心
- 產學合作研究計畫
- 實習留任轉正機制

**玉山回應**

- 2018~2020 年陸續與交大、台大、中央研究院成立 AI 暨金融科技研發中心
- 與研發中心 17 位教授合作近 30 項人工智慧專案
- 2020 年贊助台大、政大、清大、交大、中山等校，合計 157 萬元整
- 2020 年逾 100 位實習生畢業後任職玉山

**溝通方式 / 頻率**

- 每年：產學合作、寒暑假及學期間各種實習計畫
- 每年：「玉山培育傑出人才」獎學金
- 每年：玉山人工智慧公開挑戰賽
- 不定期：校園徵才活動、金融論壇講座、企業參訪、金融培訓課程
- 聯絡方式：  
人力資源 02-2175-1313 #8701  
E-Mail: hrd@esunbank.com.tw

**溝通實績**

- 274 位學生參加實習計畫
- 36 位學生獲頒傑出人才獎學金

**利害關係人回應**

成長來自於專業知識的累積、實戰與鍵盤搏鬥的雙手，玉山實習的環境是理想的孕育溫床，彼此之間討論盪出的想法或討教的技巧，完全不需要當心提問會打擾彼此的工作進程，這是我嘗試過最有效率的學習方式，我們實習生提出的意見，是受到尊重的，學長姊也不吝於講解他們處理模型的經驗，還有專案涉及的實務知識，部門像是一個龐大的學習組織，新的提案、技術不斷被帶進來，每次新穎的議題都開闊我們的視野。  
- 2019 年智能金融處暑期實習生  
現任財金處儲備幹部

感謝玉山 Tbrain 舉辦如此具有挑戰性的競賽，為了模擬實際專案執行過程，這次參賽者不僅需要建模，還須具備爬蟲、部署 API 的及對文章洞悉的能力，相比之前的比賽難度提升了一個檔次，但也因此比之前豐富有趣許多。  
- 玉山人工智慧公開挑戰賽得獎選手



## 2.3 新興風險

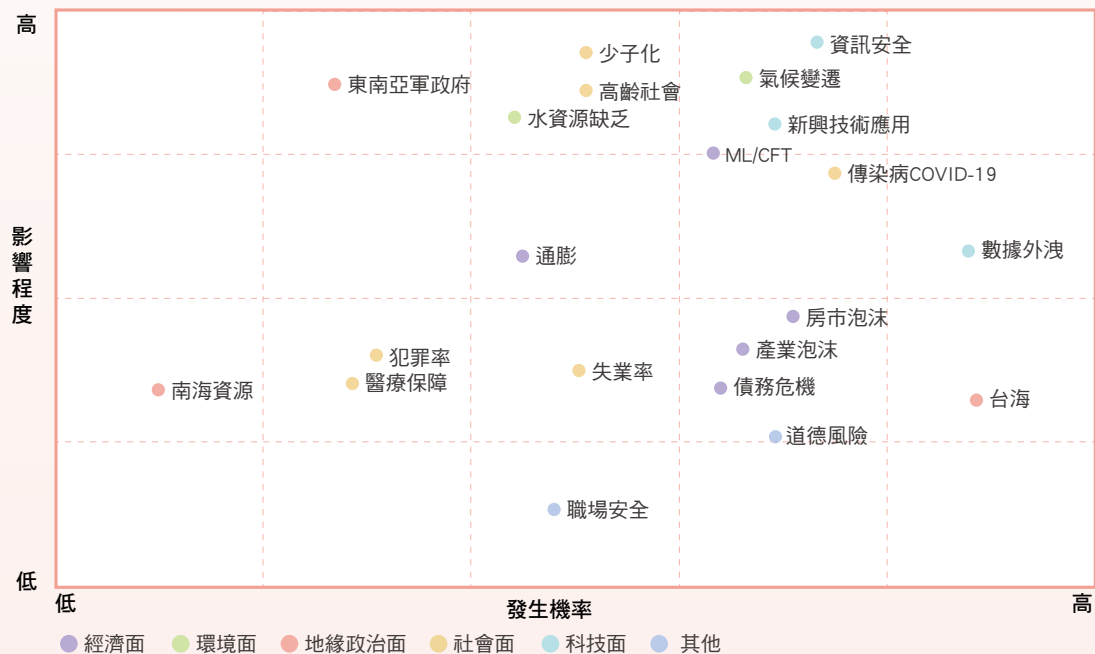
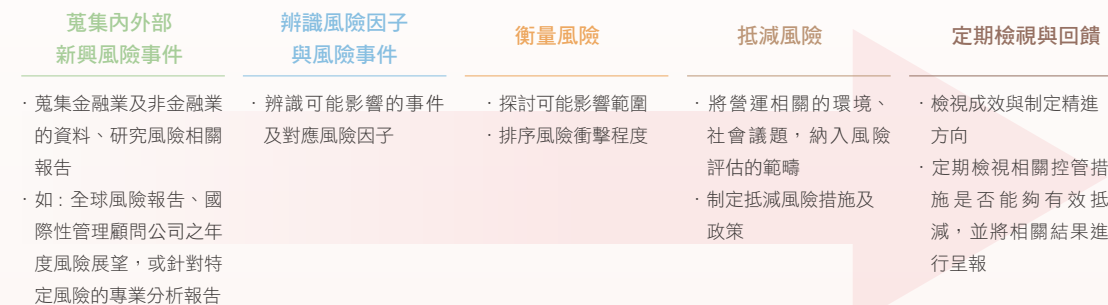
■ GRI : 102-11

我們從 2021 年世界經濟論壇的全球風險報告發現，COVID-19 對於直接人力與經濟成本的影響超乎以往的流行性疾病。而貧富差距、科技應用、社會的凝聚力及全球的合作更受到重視。面對逐漸惡化的環境、氣候等挑戰，玉山辨識出 4 項關鍵新興風險，發展相應的減緩措施與因應政策，持續朝永續發展的道路上邁進，同時也為這塊深愛的土地盡一份心力。

### ■ 新興風險矩陣圖

風險管理專責人員依據世界經濟論壇 2021 風險報告，遴選與銀行業及玉山相關風險，發送問卷予風險管理人員進行發生機率、影響程度調查，並依據問卷結果進行排序，產製新興風險矩陣圖。其中，進一步對發生機率與影響程度最高者做進一步管理（氣候變遷請參考第 5 章相關內容）：

#### 評估流程：



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



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
新興技術運用	新興技術不當應用可能帶來個資外洩、資安、作業流程等相關風險。	新興技術不當應用將導致顧客權益受損，造成公司系統營運與聲譽之重大影響。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新興技術運用於金融服務，上線前經過三道防線之法遵、風控、資安及洗錢防制審核。</li> <li>2. 模型應用面向設有模型風險管理準則，確立整體模型運用的管理方式。</li> <li>3. 建立緊急應變程序並定期進行演練。</li> </ol>
資訊安全	一個組織在硬體及網路配置、軟體使用、資料及媒體之存取，以及管理過程中對於資訊資產的「機密性 (Confidential)」、「完整性 (Integrity)」、「可用性 (Availability)」產生之危險、傷害、破壞及損失。	本公司若發生資訊安全事件，可能導致業務系統中斷，並遭受主管機關裁罰，嚴重時將對本公司產生重大商譽風險或財物損失。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 組織與制度：本行已成立獨立且專責之資安單位「資安管理處」，規劃全金控資訊安全作業，並成立「玉山金控資訊安全管理委員會」，負責審視各子公司資安治理政策，監督運作情形，定期向董事會報告。</li> <li>2. 防護機制：本行已布署相關防禦機制，以因應外部多變的攻擊手法，並委請外部資安專家協同進行滲透測試及多種情境之攻防演練，檢視本行防禦之有效性及事件應變能力。在系統開發及維運的各個階段，透過各類型的檢測技術，進行弱點識別及修補，確保全行有完善的保護。</li> <li>3. 教育訓練：本行定期規劃資訊安全教育訓練事宜，在人員訓練方面包含資安專業的培訓及全行資安意識宣導，並定期執行社交工程演練及線上測驗，強化人員的安全認知。</li> </ol>
傳染病 (COVID-19)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因傳播性或感染性疾病 (Communicable and infectious diseases) 危機，導致員工進行隔離或感染風險。</li> <li>2. 製造業停工、觀光業及娛樂消費受影響，經濟成長動能趨緩，企業顧客因營運中斷產生信用風險。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因疫情造成取消契約或提前終止契約所造成之損失。</li> <li>2. 員工隔離而造成的營運中斷。</li> <li>3. 因疾病管制緣故禁止人員出入所造成之收入減損。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 立即成立防疫應變小組，關注疫情發展趨勢，並制定通報機制及相關防護措施。</li> <li>2. 進行健康管理、落實備援機制，重要職位分地上班，確保營運持續。</li> <li>3. 疫情敏感度較高產業，密切關注營運情況。</li> </ol>
洗錢暨資助恐怖主義 (ML/CFT)	洗錢或恐怖主義分子透過本公司或各子公司作為媒介進行洗錢或資助恐怖主義。	如若本公司或子公司的交易或商品成為洗錢或資助恐怖主義之媒介，本公司可能遭受主管機關裁罰或國際組織制裁。嚴重時將對本公司產生重大信譽風險。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規範：已制定相關「玉山金控及子公司防制洗錢及打擊資恐政策」，並確認皆符合相關內外規范與國際機構指引要求。</li> <li>2. 架構： <ol style="list-style-type: none"> <li>①顧客面向：顧客身分確認措施與持續審查機制，並覈實法人、團體或信託顧客股權、出資結構與實質受益人。</li> <li>②產品 / 服務面向：於推出新產品服務或辦理新種業務前，進行產品之洗錢及資恐風險評估，並就該特定產品之落點，建立相應的抵減與管理措施。</li> <li>③地域面向：訂定高洗錢及資恐風險之國家 / 區域名單，明示禁止往來國家 / 區域，就高風險國家 / 區域加強驗證措施。</li> </ol> </li> <li>3. 教育訓練：依據現行業務需求與法令規定，定期或不定期舉辦或指派人員參與防制洗錢及打擊資恐在職教育訓練，提升全體防制洗錢意識。</li> <li>4. 整體評估機制：每年執行一次機構洗錢及資恐風險評估，辨識面臨之洗錢、資恐風險，評估現有的管控措施，以瞭解剩餘風險，並就剩餘風險較高之處，採取進一步管控措施，以有效管理洗錢及資恐風險。</li> </ol>

## 3 公司治理

### 3.1 經營治理

■ GRI : 102-13、102-18、102-19、102-20、102-22、102-23、102-24、102-25、102-26、102-27、102-28、102-29、102-30、102-31、102-32、102-33、102-35、102-36、102-37、102-38、405-1



玉山持續強化董事會職能、提升經營團隊領導管理、加強資訊透明度、重視公司治理及善盡企業社會責任，於 2015~2020 年連續 6 年榮獲台灣證券交易所「公司治理評鑑」名列前 5%（第 1~6 屆）。玉山亦積極參與公司治理評量認證，自 2008 年起連續榮獲中華公司治理協會評量優等認證，玉山金控、玉山銀行及玉山證券 2018、2020 年分別榮獲 CG6011（2017）及 CG6012（2019）公司治理制度評量之「特優」認證，肯定玉山致力於建構公司治理制度之決心與成果。

玉山設置專任公司治理主管，確保董事會程序及所有適用法令、規則獲得遵循。並訂定「處理董事要求準則」，協助董事執行職務，就董事所提出要求給予適當即時之回應，提供董事行使職務之支援。

#### ■ 完整齊備之功能性委員會

為有效發揮董事會職能，精進董事會決策品質，在董事會下依職權及功能分設審計委員會、薪酬委員會、公司治理暨提名委員會、策略委員會、永續發展委員會及風險管理委員會，負責重要議案及經濟、環境、社會、風險等重要議題之討論。各功能性委員會之職掌及 2020 年運作情況如下表：



##### 審計委員會（2004 年設立）

- 共 6 次會議，平均出席率 100%。
- 全數由 5 位獨立董事組成，由張日炎獨立董事擔任召集人。



##### 薪酬委員會（2006 年設立）

- 共 3 次會議，平均出席率 100%。
- 全數由 5 位獨立董事組成，黃俊堯獨立董事擔任召集人。



##### 公司治理暨提名委員會（2007 年設立）

- 共 6 次會議，平均出席率 100%。
- 5 位獨董與 2 位董事組成，蔡英欣獨立董事擔任召集人。



##### 策略委員會（2007 年設立）

- 共 1 次會議，平均出席率 100%。
- 由 5 位獨董與 5 位董事組成，黃永仁董事長擔任召集人。



##### 永續發展委員會（2011 年設立，2021 年更名）

- 共 2 次會議，平均出席率 100%。
- 2011 年成立「企業社會責任委員會」，2021 年 1 月經董事會決議更名為「永續發展委員會」。
- 由 3 席獨董及 2 席董事組成，黃永仁董事長擔任召集人。



##### 風險管理委員會（2021 年設立）

- 至少每季召開 1 次。
- 由 3 席獨立董事及 3 席董事組成，黃男州董事為召集人。

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

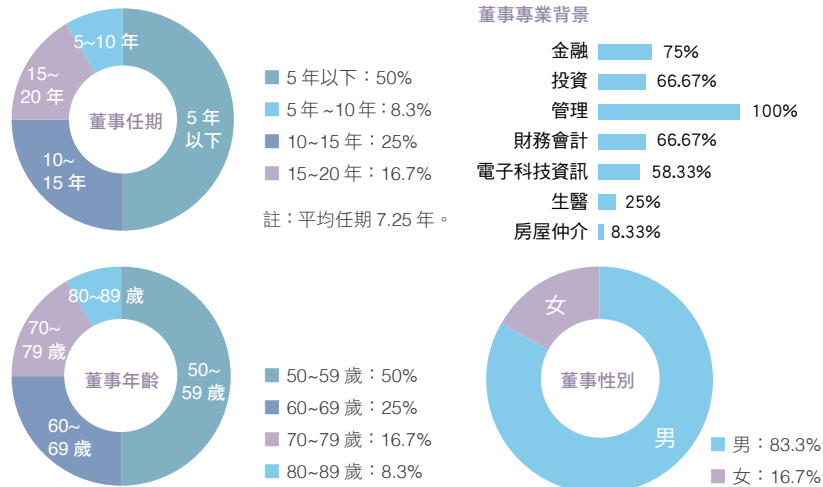
附錄

## 多元董事成員

目前 5 位不同專業背景的獨立董事均具備執行業務所必須之知識、技能、素養及整體應具備之各項能力。目前有 2 席女性董事，高於台灣上市櫃公司平均女性董事比例，未來將會依據多元性的原則，提高女性決策之參與。玉山於 2020 年 6 月 12 日股東常會選任第 7 屆董事，任期 3 年。董事學經歷、國籍及兼任職務狀況詳見 2020 年度年報。多元背景資料如圖示：



2020 年度年報



## 董事出席情形

玉山設定董事出席率目標為高於 70%，2020 年共召開 9 次董事會，整體出席率 100%。董事擁有透明及充分之資訊，對於公司營運及未來方向，在深度討論及溝通下，共同規劃對組織成長、績效提升、營運發展、風險管理等具有重大層面影響之決策，董事會有效監督並指導公司經營階層，雙向維持著順暢良好的溝通，充分發揮董事會職能。

## 完善的董事提名及遴選制度

玉山有完善的董事遴選制度，全體董事之選任程序公平、公開及公正，符合「董事選舉辦法」及「董事遴選準則」規定，並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。玉山訂定依據公司產業特性及未來發展策略，中長期規劃董事結構及多元配置，明訂適任董事人選基本條件、專業知識技能及整體應具備之能力，並鼓勵推薦卓越的外部董事人選，確保企業永續發展。



董事遴選準則

- 符合公司產業特性及未來發展策略。
- 中長期規劃董事結構及多元配置。
- 人選基本條件、專業知識技能及整體應具備之能力。

## 董事持續進修

2020 年每位董事平均受訓時數 9.92 小時，高於法規建議 6 小時。玉山為董事會規劃教育訓練課程，在公司舉辦「洗錢防制與打擊資恐的管理挑戰與趨勢」及「資安治理與營運持續」等 2 場計 6 小時董事進修課程，針對非執行董事，每年安排風險管理相關的外部課程，2020 年全體董事皆參加防制洗錢與打擊資恐國際趨勢論壇，也鼓勵董事額外參與更多課程或論壇，接軌國際重要的風險管理指標或知識，以強化董事會風險治理的功能。並透過持續安排多元外部進修課程增強其專業性，善盡忠實執行業務及善良管理人之注意義務，充分發揮經營決策及領導督導功能。

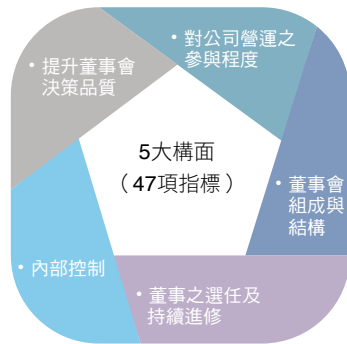


## ■ 董事會績效評量

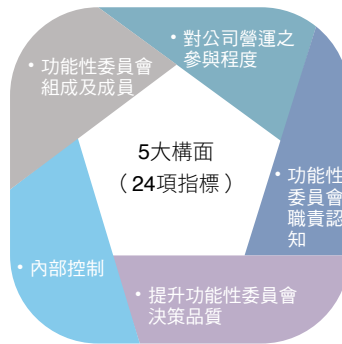
為提升董事會職能及落實公司治理，玉山訂有「董事會績效評量辦法」，每年進行董事會及功能性委員會評量，由公司治理暨提名委員會審議後提董事會決議，並於每年年初由董事進行自我評量及其他董事整體評量，由董事會議事事務單位彙整評量結果，並針對可加強處提出建議。此外，玉山金控更訂定董事會下各功能性委員會之績效評估制度，領先業界就各功能性委員會之運作紀律、重大決策及成效等指標，建立客觀評估機制，以發揮各功能性委員會的效益。

為有效評核派任子公司董事、監察人之績效表現，玉山另訂有「派任子公司董事、監察人績效評核辦法」，針對派任至本公司所直接持有表決權股份百分之百之公司擔任董事、監察人者，每年依評核項目進行評核。

本公司董事會績效依評量表之「優異」、「良好」、「尚可」、「欠佳」及「待加強」等五項等級、量化方式進行評量。考量董事應遵循最高道德標準，特別將道德行為遵循檢視列入董事會績效評估指標，確保董事每年自律遵循。本公司經營策略主要結合企業承諾、社會參與和環境政策，相關評量項目如下：



〈董事會績效評量項目〉

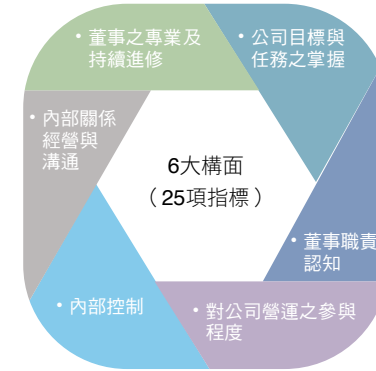


〈功能性委員會績效評量項目〉

2020 年

董事會及功能性委員會績效評量 優異

45 項，得分率 99.14%



〈董事自我及整體績效評量項目〉

本公司 2021 年 1 月 20 日及 2021 年 1 月 22 日完成 2020 年董事會及功能性委員會績效評量，評量結果如下：

(一) 董事會積極參與公司營運，善盡指導與監督公司策略、重大業務及風險管理之責，建立妥適之內部控制制度，評量結果「優異」45 項，「良好」2 項，評量分數：得分率 99.14%。功能性委員會整體運作情況完善，符合公司治理，各委員會均克盡其責，有效增進董事會職能。

(二) 依據董事自行及為其他董事填具績效評量，本公司亦於 2021 年 3 月 11 日董事會陳報 2020 年董事績效評量結果：

- 董事自我評量分數：得分率 98.87%。
- 董事整體評量分數：得分率 99.47%

(三) 外部專業機構進行董事會績效評估。

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

2020 年委任中華公司治理協會對董事會之效能進行評估，協會除書面審閱評估指標項目陳述說明及提供相關文件外，更親至玉山進行為期 2 天實地訪評，個別訪評董事及經營團隊，藉由專業機構審視公司現行董事會及功能性委員會運作情形，透過評估委員之指導及交流，使玉山獲得專業而客觀的體檢報告，部分摘要如下：

- 新選任 4 席獨立董事，依循「董事遴選準則」規定，尋覓獨董候選人，延攬對象廣泛、過程謹慎周延。
- 公司治理暨提名委員會關注高階經理人接班與繼任計畫，訂有高階經理人遴選準則，定期遴選儲備人才輔以培育發展措施，以建置公司領導梯隊。
- 2020 年金控總經理及銀行總理由內部升任，落實專業經理人經營之理念，也樹立接班傳承的典範。
- 設置「董事會策略委員會」，定期召開會議討論公司整體發展策略議題，在策略討論與形成過程中，依獨立董事之專長，個別邀請參與特定議題之討論與指導，讓策略思考能更全面與周延。
- 於新任董事就任時提供「董事手冊」，並舉辦「新任董事初任講習」，更邀請新任董事參加業務交流會議，協助新任董事瞭解公司，更有利於董事職能之發揮。

### 董事獨立性與利益衝突管理情況

玉山金控目前有 5 位獨立董事，獨立董事占董事會比例約 41.67%，另為公司經營發展及衡酌實務運作需要，有 2 位董事擔任本公司經理人職務，且所有外部董事皆符合獨立性情形。本公司訂定「獨立董事之職責範疇規則」，其中明確訂定「獨立董事如有反對意見或保留意見，應於董事會議事錄載明」、「本公司或董事會其他成員，不得妨礙、拒絕或規避獨立董事職行職務」及「獨立董事職行職務認有必要時，得請求董事會指派相關人員或聘請專家協助辦理」，俾使獨立董事得善盡職責，有效增益董事會運作及公司經營績效。

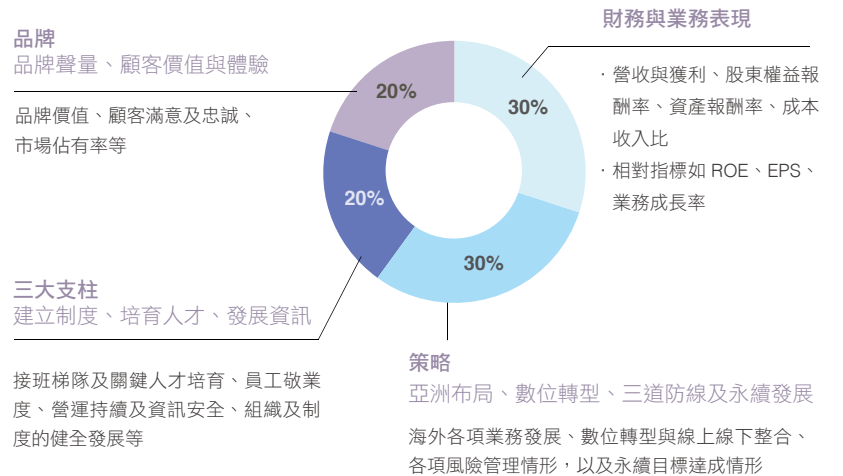
為落實執行玉山及子公司對利害關係人之交易，確保公平原則，增進公司經營之安全穩健，制定「利害關係人交易政策」，交易應遵循誠信原則、本公司利益優先原則、保密原則及公平交易原則，並應防止利益衝突避免圖利機會。

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

## ■ 經理人薪酬政策

 政策目的	為激勵玉山經理人達成並超越公司目標、創造獲利、提升經營績效，並考量與未來風險之合理關聯性及評估經理人薪資報酬。
 薪資結構	固定薪資依據經理人專業資歷並參考市場水準擬定，變動薪資評估經理人企業核心價值實踐、質化管理品質、顧客權益、量化財務與業務績效指標。
 審議流程	經理人薪資報酬政策與結構，由薪酬委員會審議，提董事會議定之。
 風險連結	若有重大風險事件足以影響公司商譽，或有內部管理失當，人員弊端等風險事件之發生，將影響經理人獎金之核發，達到風險管控之效果。

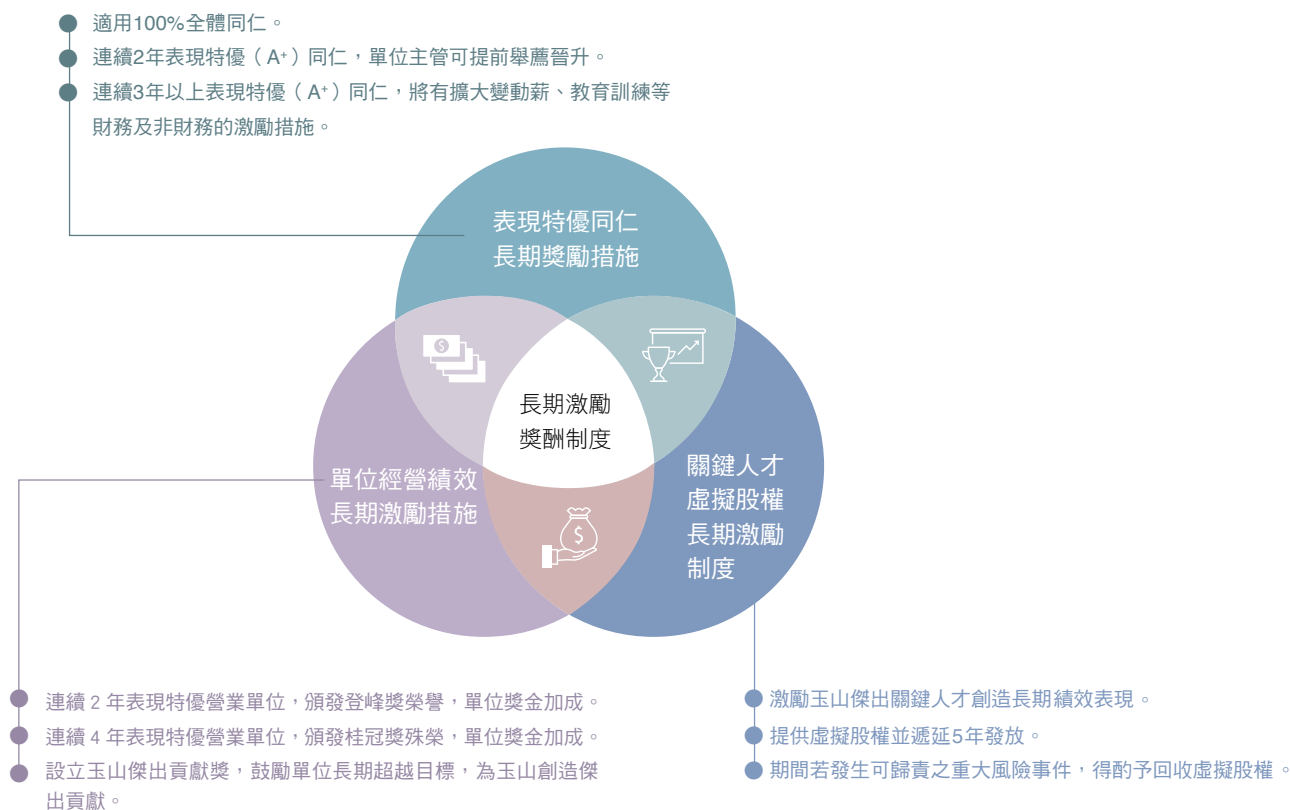
## ■ 總經理績效指標





## 長期激勵獎酬制度

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



## 獎酬發放與收回制度

玉山人為玉山重要的股東，為鼓勵優秀且認同玉山的同仁長期持有玉山股票，玉山每年之員工酬勞優先以股票發放給同仁為主，經理人獎酬得採現金、遞延或股權相關方式支付。若有重大風險事件足以影響公司商譽，或有內部管理失當、人員弊端等風險事件之發生，應予核減獎金、不予發放獎金，或酌情收回已授與遞延獎金。

## 經營團隊薪酬揭露

日期：2020.12.31 單位：新台幣仟元

職稱	姓名	董事酬金 現金	員工薪酬			總計
			薪資 現金	激勵薪酬 短期 (現金 + 股票)	長期 (連結股票)	
金控董事長	黃永仁	21,908	0	0	0	21,908
銀行董事長	黃男州	14,888	3,578	32,625	8,391	86,351 <sup>註6</sup>
金控總經理	陳美滿	0	6,541	14,685	2,797	24,023 <sup>註7</sup>
銀行總經理	陳茂欽	0	6,546	10,302	2,797	19,645
董事 <sup>註1</sup>	(名單如下列)	38,200	0	0	0	38,200
獨立董事 <sup>註2</sup>	(名單如下列)	35,313	0	0	0	35,313
副總經理 <sup>註3</sup>	(名單如下列)	-	62,038	83,032	8,391	176,370

註 1：董事包含財團法人玉山志工社會福利慈善事業基金會 (代表人 黃男州) (2020.6.12 卸任)、財團法人玉山文教基金會 (代表人 曾國烈 2020.6.12 卸任、黃男州 2020.6.12 接任)、新東陽股份有限公司 (代表人 麥寬成)、福園投資股份有限公司 (代表人 陳榮秋)、上汽汽車股份有限公司 (代表人 吳建立)、山盟投資股份有限公司 (代表人 陳美滿) (2020.6.12 卸任)、山立通運股份有限公司 (代表人 陳茂欽) (2020.6.12 卸任)。

註 2：獨立董事包含柯承恩 (2020.6.12 卸任)、李吉仁 (2020.6.12 卸任)、張林真真 (2020.6.12 卸任)、林信義 (2020.6.12 卸任)、黃俊堯、張日炎 (2020.6.12 新任)、蔡英欣 (2020.6.12 新任)、丘宏昌 (2020.6.12 新任)、蕭瑞麟 (2020.6.12 新任)。

註 3：副總經理包含陳炳良、王志成、許誠洲 (2020.8.14 新任)、謝冠仁、謝萬禮、林隆政、謝武明、張綸宇、林榮華、張智星 (2020.8.18 新任)、陳昇璋 (2020.4.13 卸任)、沈水金 (2020.2.15 退休)、郭怡薰、李正國、許珀瑄 (2020.9.10 退休)、曾宜欣、鍾德明、劉美玲、林耀斌 (2020.5.4 新任)、黃志光 (2020.5.4 退休)、歐陽鳳。

註 4：總經理陳美滿持有玉山金控股數為 3,029 仟股，人均持股市值為薪資的 11.68 倍，銀行總經理陳茂欽持有玉山金控股數為 4,030 仟股，人均持股市值為薪資的 15.53 倍，金控副總經理合計持有 45,794 仟股，人均持股市值為薪資的 18.62 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 2020 年底前 30 營業日平均每股市值新台幣 25.23 元計算。

註 5：總經理的短期激勵獎勵有 3 成是連結股票形式並遞延發放，長期激勵獎勵則是 100% 連結股票形式。

註 6：黃男州總經理 2020 所得年度內酬金總額增加，主因於 2020.6.12 接任銀行董事長，來自於退休金給付及長期激勵獎勵之實現，酬金總額包括 2020.1.1~2020.6.11 擔任玉山金控兼任銀行總經理之酬金及結清之退休金及 2020.6.12~2020.12.31 擔任董事長酬金。

註 7：總經理陳美滿 2020 年新酬合計為員工平均薪酬之 21 倍、員工薪酬中位數之 24 倍。

註 8：相較於 2019，2020 年總薪酬合計增加比率：員工平均薪酬 4.6%、員工薪酬中位數 4.7%。

## 銀行家的銀行

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

## 促進產業發展

為促進國內金融產業發展，金控及各子公司積極參與銀行公會、證券公會、信託公會、台灣金融研訓院、台灣金融總會等各項公會活動。例如謝武明副總擔任中華民國銀行公會一般業務委員會副主任委員，提供電子商務、洗錢防制等相關建議。劉美玲副總擔任中華民國銀行公會電子支付業務委員會主任委員，提供 OPEN Banking、電子支付等金融創新及法規相關建議，同時代表銀行公會擔任金融科技創新園區審議委員，協助建構金融科技產業新創種子能量。謝冠仁風險長擔任中華民國銀行公會風險管理委員會副主任委員，提供金融風險管理、氣候變遷風險管理，以及銀行資本要求規範等相關建議。



## 3.2 誠信經營

■ GRI : 102-16、102-17、205-1、205-2、205-3、206-1、419-1

玉山重視誠信經營，從企業文化做起，並制定各項準則供玉山人落實及遵循。誠信經營管理之專責單位為公司治理暨提名委員會，負責協助董事會及管理階層制定及監督執行誠信經營政策與防範方案，並定期向董事會報告。每一位玉山董事及高階經理人均簽署遵循誠信經營聲明書，聲明其從事商業行為過程中本於誠信經營原則，並積極協助董事會落實誠信經營之承諾及監督公司於內部管理及商業活動符合誠信經營等事項。每一位玉山人也都會簽署「玉山人服務守則與行為規範」，以高標準的自我要求，實踐誠信經營。

玉山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，設立明確有效之獎懲制度。透過業管單位每半年自行查核及法令遵循自行評估，達到有效控管並落實執行。每年執行法遵風險評估作業，以重要管理議題，挑選高風險單位進行法遵測試，藉此改善、調整法令遵循機制。更由稽核單位獨立稽核，進行風險導向之稽核查核作業，確保整體機制之運作，共同管理與預防不誠信行為之產生。



### 規章準則及承諾

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



### 適用對象

- 玉山董事、經理人、員工、受任人或具有實質控制能力者
- 供應商



### 評估機制及相關作為

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

教育訓練時數課程合計 **338** 小時 法遵測驗參與比率 **100** %



## 教育訓練制度

### 教育訓練

1

透過金融法律或玉山人服務守則與行為規範等課程，對誠信經營進行宣導，並於新進人員訓練班、希望工程師培育班暨各業務之專業訓練班專題規劃自行查核實務，以案例研討方式強化三道防線之概念與落實，將誠信文化深植主管同仁心中。課程合計時數達 338 小時。

### 法遵宣達

2

每年提供全體董事「誠信經營及內部重大資訊處理教育訓練」宣導資料。對全體同仁進行法遵教育訓練，2020 年以「誠信經營守則暨作業程序及行為指南」為主題，彙整誠信經營守則及內部重大資訊處理重要規範，透過影片與案例研討，向全體同仁宣導於執行業務時應注意之事項，參與比率 100%。

### 法遵測驗

3

每年對全體同仁實施線上測驗。2020 年度測驗重點為誠信經營商業活動、禁止不誠信行為與損害利害關係人利益、個人資料保護規範及新增金融友善服務重要規範等，測驗參與比率 100%。

## ■ 檢舉制度與檢舉人保護

■ SASB : FN-CB-510a.2、FN-AC-510a.2

玉山金控、玉山銀行及玉山證券訂定「檢舉案件處理辦法」，明定受理及調查時程，設置專責受理單位、獨立調查單位，於官方網站及內部網站公告檢舉專線、檢舉電子郵件信箱、郵寄信箱收件地址等受理管道，供內部同仁及外部人員使用，且對檢舉人身份保密，玉山受理、調查及參與檢舉案件處理的人員，對於檢舉人的身份及檢舉案件的內容，均負有保密義務。違反者，將視情節懲處及追究責任，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。

近年由檢舉管道受理案件數如下，在收到檢舉立即由法令遵循處受理，並由總經理指派適合調查單位，在兼顧檢舉人身份保密前提下，將相關調查結果向總經理報告並通知被檢舉人單位主管。

接獲檢舉案件數	2018	2019	2020
內部檢舉數	0	1	0
外部檢舉數	22	30	28
合計	22	31	28

註：2020 年 28 件檢舉案件中，已全數完成調查，其中有 1 件與誠信經營相關。

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## 誠信經營違反事件

■ SASB : FN-CB-510a.1、FN-AC-510a.1

2020 年玉山金控及其子公司於舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之行為的相關法律訴訟及財務損失為 0 元，惟發生 6 件違反誠信經營事件，已促請相關單位檢討改善，對相關人員進行咎責，並全盤檢討風險管理措施，加強對主管同仁之教育宣導，強化法遵文化及同仁法遵意識，避免相關情事再度發生。

誠信經營違反事件	2018	2019	2020
經檢舉管道蒐集	0	1	1
經其他管道 (如自行查核、稽核等)	0	0	5
違反誠信經營事件總計	0	1	6
已完成調查並結案	0	1	6
調查中	0	0	0
貪腐行為	0	1	1

案例	違反類型	說明	後續處理情形
玉山銀行	1 貪腐事件	理財專員偽冒並不當挪用顧客款項。	詳見右方專題。
	2 行為紀律	同仁於上班時間從事期貨、股票融資及現股當沖等短期投機交易。	已依內部獎懲要點進行相關懲處。
	3 行為紀律	同仁使用顧客機場接送額度。	
	4 行為紀律	理財專員輪調後仍服務原單位顧客。	
玉山證券	5 貪腐事件	受託買賣業務人員有利用客戶帳戶下單買賣股票及資金往來之情事。	對該業務人員進行暫停職務處分，並強化內部管理措施。
	6 行為紀律	發生仲裁情事未於知悉或事實發生日起 5 個營業日內進行申報。	已加強人員教育訓練並依規落實辦理申報作業。

## 主管機關裁罰事件

- (1) 2019 年埔墘分行前理專，偽冒顧客開戶並將交易款項挪為己用，經調查後於 2020 年主管機關核處 1,200 萬元罰鍰。
- (2) 2020 年鳳山分行前理專，引導或偽冒客戶匯款及利用客戶已蓋印鑑之取款憑條或匯款申請書等方式，將客戶帳戶款項挪為己用，經主管機關核處 2,000 萬元罰鍰。

## 痛定思痛，積極改善理專違反誠信經營事件

2020 年發生鳳山分行前理專違反誠信經營事件，玉山第一時間關懷與協議保障全數顧客權益，以負責任的態度深自檢討並積極改善，持續在營運流程、風險管理、內稽內控及紀律文化等面向精進。除了遵守主管機關規範外，並委任資誠聯合會計師事務所進行全面性弱點診斷與精進改善計畫，協助在已有明確風控機制的基礎下，全面就文化、組織、制度、懲處等面向進行精進改善：

- (一) 組織改造明確總行風險管理專責單位，統籌風險政策制定與執行風險監控措施。
- (二) 強化臨櫃關懷與交易核身、精進網路 / 行動銀行交易覆核通知，以及對帳單追蹤管理制度，完善顧客交易前中後的風控機制。
- (三) 以全行視角建立行員高風險行為之監控程序，以及完善一二道防線營運風險檢視機制，強化異常行為樣態的控制管理。
- (四) 精進從業人員違規事項、內控缺失與獎懲 / 考績 / 晉升 / 獎金之連結，落實專防弊調控措施與經理人問責機制，完善以風險為導向之人資制度。
- (五) 完善舉報與檢舉 (吹哨人) 機制，以及強化內部稽核獨立查核機制，健全多元溝通與調查追蹤，即時防範、避免缺失重複發生。

玉山重新、全面檢討違反誠信經營所涉及法令遵循與風險管理，重申要求員工要誠信正直，管理層落實問責與當責精神，通盤檢討各項控制點設計與執行有效性，共同貫徹「作業流程零信任、風險紀律零容忍」，有效確保顧客權益，避免相關情事再度發生。



### 3.3 風險管理

■ GRI : 102-11、102-30

#### ■ 深化風險管理文化

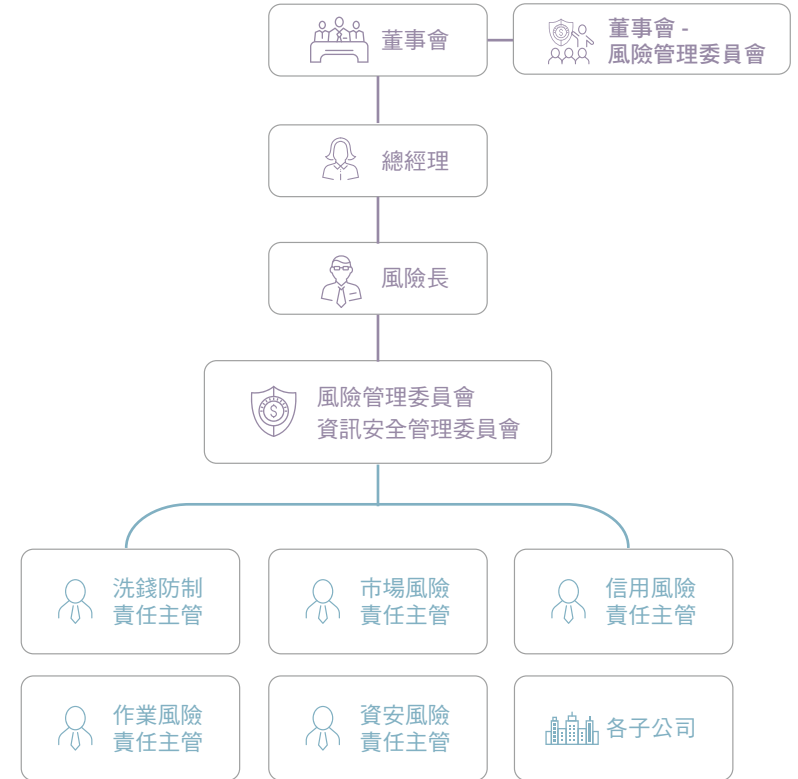
風險管理在於保障資產安全、提升顧客服務品質及增進股東價值，並期望將各項業務可能產生之風險，控制在可承受之範圍內，在確保資本適足性下，達成風險與報酬合理化之目標，以成為業務發展強力後盾。因此，為能有效辨識、衡量、監督及控制各項風險，玉山在各項業務的發展除皆秉持「一切業務不能凌駕於風險之上」之精神，同時考量風險管理與績效衡量之平衡，將風險管理構面納入績效考核，以遵循風險管理最高指導原則：安全性與流動性第一，收益性次之，成長性再次之，均兼顧公益性。

#### ■ 風險管理組織架構及管理機制

玉山金控董事會為風險管理機制之最高決策單位，依整體營運策略及經營環境，核定整體之風險管理政策與重大決策，並擔負整體風險管理之最終責任。

為強化董事會風險治理溝通、協調、報告與建議，設有董事會層級之風險管理委員會，負責審訂各項業務風險管理政策，參考及遵循國際風險管理規範，推動及建立各項風險管理制度，與時俱進強化風險管理委員會功能與職掌，如近期風險胃納機制加入氣候變遷風險因子，並以壓力測試評估本公司整體風險水準受到衝擊的程度，來制定各項業務限額。另設有經營管理階層之風險管理委員會每季定期召開風險管理委員會會議，並視情況不定期召開會議，考量公司策略發展及環境變化，審議該會或各層級風險單位針對個別風險項目所提出之風險緩和對策是否適切。負責妥善管理信用風險、市場風險、作業風險、資產負債風險等事項，定期向董事會報告整體風險管理執行情形。

各層級風險管理單位則負責辨識及管理其產品、活動、流程、系統之風險，並建立風險承擔限額及監控指標以監控單位風險。訂定作業標準流程，同時依業務內容提出風險報告。





## 風險管理三道防線



## 深植風險意識

### 教育訓練提升風險視野

為深耕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。

### 新進行員訓練

每一位新進的玉山人在新人訓練階段都會接受風險管理的基礎課程，以瞭解玉山的風險管理文化、自我管理的紀律與原則。

### 各專業人才培訓

在所有各業務專業人才培訓課程將業務相關風險管理納入必修課程，並持續就各業務重要及常見的風險議題進行深入的研討與交流，確保在各業務流程中能將風險管理內化為關鍵要素。

### 中階主管培育

玉山人經過各業務的歷練後，表現良好且具備管理潛力的同仁，將有機會參加「玉山希望工程師培育班」，也就是中階主管培育班，進一步深耕專業能力、管理能力、行銷能力及風險管理能力等，提升作業風險、信用風險、市場風險的觀念與實作，同時透過中階主管教育訓練也會讓其更明白各項業務之風險管理，瞭解中階主管應具備的責任。

### 經理人持續精進

透過風險管理實際案例研討、專業課程、專家演講及跨職系的專案實作，以全方位的思維精進風險意識、風險管理作為及風險管理製作，讓經理人瞭解要同時做到業務推展與法令遵循，要兼顧開發商機與風險管理，攻擊可以得分，防守才能決定輸贏。

此外，產品效益與績效考核也納入風險管理作為衡量因素之一。除了透過了解每一筆產品收入的背後所需負擔的風險成本外，也將日常業務營運的風險控管面向納入績效考核，藉以深化風險文化。



## 2020 年精進風險管理成效

### (1) 新商品服務風險評估

在推出新商品或服務之前，開發團隊必須盤點可能產生的市場風險、流動性風險、信用風險、作業風險及新興風險等，規劃或使用現行相關控管機制，新商品服務會由風險管理處及法令遵循處共同檢視，在確保符合內外部法令規章且風險可控下，才能正式提供給顧客。當既有商品服務進行調整或精進時，發生可能影響法令遵循、內部控制或風險管理的情況，也必須進行風險評估。於 2020 年已完成海內外業務風險檢核評估共 209 件。

### (2) 主動通報機制與交流管道

為了即時掌握風險控管時效，玉山建立各式通報機制與意見交流管道，鼓勵同仁若在日常業務中發現風險事件或潛在風險時，主動通報單位主管，也可藉由工作週記提出對風險控管的洞察與建議，2020 年共有 1,212 則與風險管理或內部控制相關的週記內容，其中有 42 則提出具體建議。各單位每季進行風險管理與內部控制自評，從超過 3,000 份自評結果，彙整 2020 年最重要及常見的風險態樣與案例，於年度行務會議中報告。年終則透過發放綜合問卷方式，蒐集所有主管同仁的意見回饋，2020 年蒐集 5,631 份問卷，其中有超逾 148 則與風險管理相關，並以視訊方式回應主管同仁，達到雙向交流目的。

### (3) 模型風險管理架構

2020 年完成模型風險管理機制導入，並建立控管報表定期監控全行模型風險概況，以有效辨識、衡量、監督與控制可能面臨之模型風險，及增進模型風險管理之一致性、穩定性及透明度，讓業務健全發展。

### (4) 海外分子行風險模板

2020 年完成洛杉磯及中國子行風險模板之導入，透過落實海外分子行分級管理，更全面掌握海外之風險輪廓。

### (5) 信用風險管理機制

計算並提供各事業處信用風險之風險性資產數值，以利各單位掌握業務風險分布態樣。並定期執行信評模型驗證作業，持續提升模型之穩定度與效力，分析業務承作之資產品質。

### (6) 市場風險管理機制

精進衍生性金融商品評價模型驗證機制，透過提升金融商品評價合理性、風險值與金融商品未來潛在曝險之精準度，並降低模型風險。

優化有價證券評價管理機制，透過新有價證券評價系統的導入，提高對有價證券投資部位之管理能力，並精準掌握利率市場波動之影響，以降低利率風險之衝擊。

### (7) 作業風險管理機制

建置新作業風險管理系統，除精進作業風險管理能力外，亦提升及優化系統使用之效率。其中針對重大作業風險事件通報流程，亦進行系統規劃設計，藉以及時掌握事件動態並以系統進行追蹤。

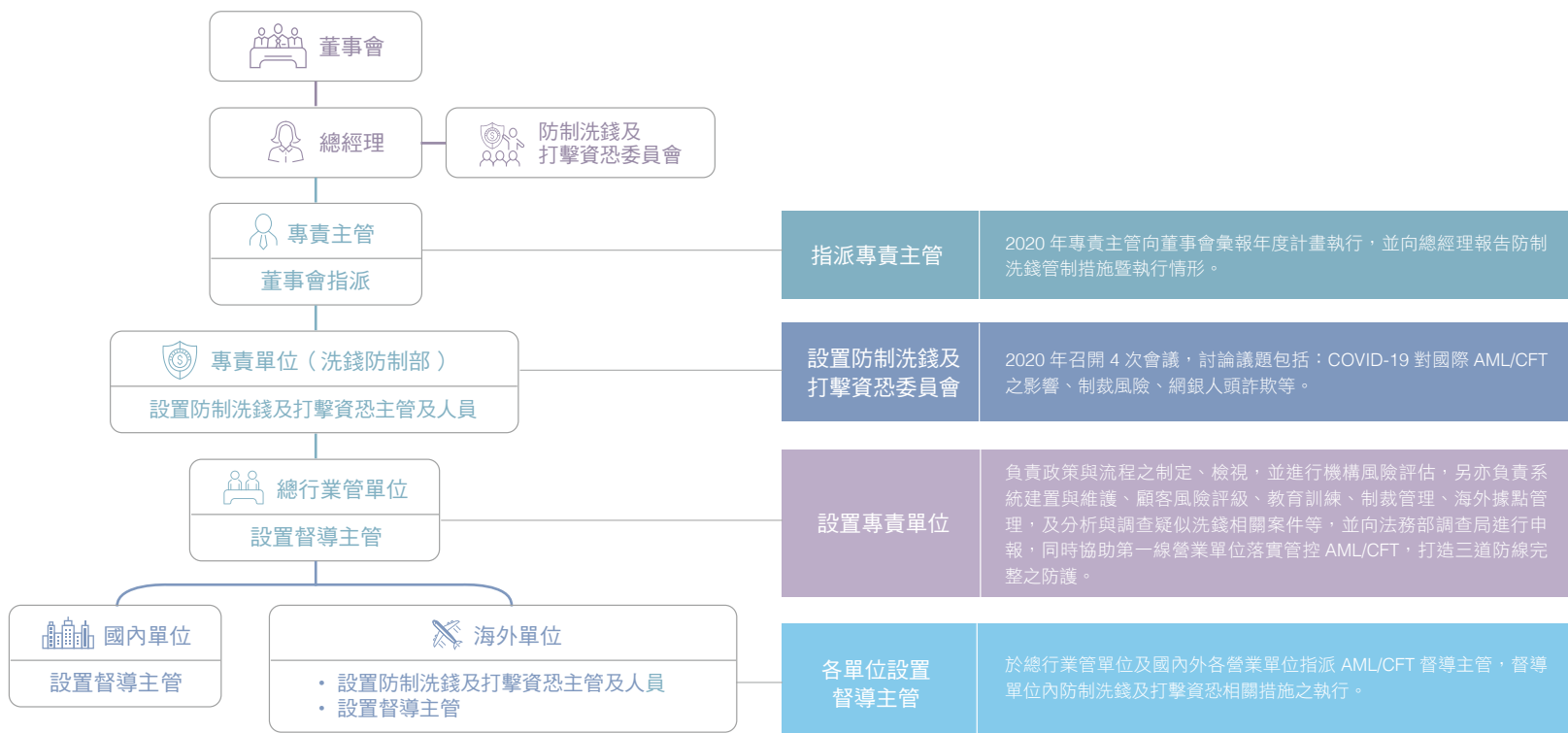
### (8) 資產負債風險管理機制

持續精進資產負債管理系統，以達到流動性管理指標控管之即時性，包含各項業務之現金流、資產負債流動性缺口與集中度的變化，以利業務發展之評估；並透過連結市場利率分析與資產負債部位，掌握利率變化趨勢對資產負債部位的影響，進而擬定連結全球利率變化趨勢之因應計畫。



### 3.4 洗錢防制與打擊資恐

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



〈 防制洗錢及打擊資恐組織架構 〉

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

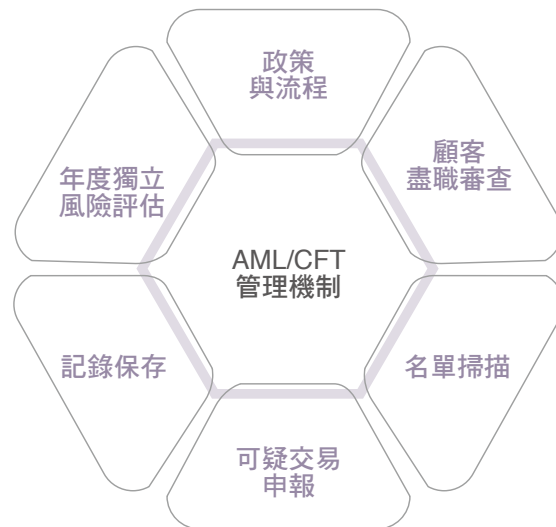
7 人權維護

8 社會公益

附錄

## ■ 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，將做好 AML/CFT 視為重要的工作，持續推動 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、持續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，持續關注洗錢防制金融行動小組（FATF, Financial Action Task Force on Money Laundering）等單位所發布之指引，及國際洗錢、詐騙手法等趨勢，如：環境犯罪、醫療犯罪、資恐、武擴、數位化、TBML 等，玉山金控遵循主管機關規定，並依 FATF 所發佈「40 項建議（Forty Recommendations）」之政策與流程，強化各子公司各項 AML/CFT 機制。金控之 AML/CFT 管理機制及持續精進面向可大致分為以下 6 大構面，包括：政策與流程、顧客盡職審查、名單掃描、可疑交易申報、記錄保存、年度獨立風險評估等，相關具體行動說明如下：



### (1) 政策與流程

玉山金控及子公司就盡職審查、姓名及名稱檢核、交易監控、員工管理等面向訂定防制洗錢及打擊資恐政策與程序。子公司玉山銀行於 2020 年新訂定「玉山銀行洗錢及資恐風險胃納政策」，新增量化指標，聲明願意承擔之洗錢及資恐風險程度和類型。在盡職審查方面也增修訂相關內部規範，以強化實質受益人辨識及重要政治性職務人士之風險評估機制。2020 年度新訂定與修訂之內部規章重點說明如下：

新訂定「玉山銀行洗錢及資恐風險胃納政策」，設定質化與量化風險胃納指標，並落實定期監控與期中管理之相關機制。

修訂「玉山銀行顧客身分確認暨盡職審查作業要點」，調整實質受益人辨識規則，包含新增顧客具未揭露股權之審查程序及核准層級，並明訂顧客辦理定期審查之時限。

新訂定「玉山銀行辨識重要政治性職務及其影響力評估要點」，規範評估重要政治性職務人士影響力及風險等級應考量之要件、執行的流程及持續審查機制。

修訂「玉山銀行名單選用、更新與有效性檢測程序作業說明」及新訂定「玉山銀行防制洗錢及打擊資恐姓名及名稱檢核系統作業說明」，規範姓名及名稱檢核作業相關程序，包含名單更新頻率及放行流程等。

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



## (2) 顧客盡職審查

採取措施以識別顧客身分，包括蒐集、更新、驗證顧客資料及保存顧客資訊，確認相關資料來源及文件均為可靠之獨立管道，如官方文件、數據或資訊等。此等程序包括識別企業戶之實質受益人，及重要政治性職務之人與其家庭成員及有密切關係之人 (PEP/RCA) 等。顧客盡職審查 (CDD) 之執行採用風險基礎方法 (RBA) 之原則，若顧客辨識為高風險顧客，需採取加強盡職審查 (EDD) 來確認顧客財富及資金來源，且與高風險顧客之業務關係建立需高階管理階層審查同意。在持續審查方面，原則上可分為在建立業務關係時，往來後依顧客風險等級進行之定期審查作業、新增業務往來，及觸發事件審查等類別。而為掌握顧客風險之最新樣貌與變化，在顧客身分產生重大變化或具異常交易時，對其重啟觸發事件盡職調查，未來也將持續精進相關流程。

### ■ 非面對面盡職審查

玉山對「非面對面」之顧客的盡職審查工作，原則上除設定與面對面顧客相同效果之確認顧客程序，且對「非面對面」設有特別和足夠之措施，來降低風險。與面對面之顧客盡職審查相同，「非面對面」顧客之盡職審查，原則上自然人顧客需徵提身分證件，並驗證身分及地址等，必要時以電話或函件聯繫顧客等。在法人顧客方面，原則上需徵提公司設立登記文件、營業執照、變更事項登記表或類似文件、公司章程、董事及股東名冊，及實質受益人身分證明文件等，在法人顧客資料驗證方面，玉山至註冊地官方網站查證登記資訊與顧客提供之資訊相符且仍有效存在，且並未有解散、清算、歇業或廢止之登記等。

針對子公司玉山銀行之數位帳戶，其特色為開戶方式為線上開戶，且不受時間、地理限制，玉山亦於官方網頁具體、明確地公告相關申辦流程，包括須準備之資料、申辦資格、核准進度 / 補件平台查詢等。

此外，在顧客定期審查作業方面，子公司玉山銀行設有 e-KYC 顧客身分更新平台，持續於官方網頁推廣顧客使用網路銀行 / 行動銀行進行線上資料更新，相關操作流程亦清楚揭露讓顧客了解，亦於官網新增服務通路「個人基本資料更新平台」，讓非使用數位通路之顧客，亦可進行線上資料更新。

## (3) 名單掃描

### ■ 反資恐

顧客與玉山建立業務關係或新增業務往來時，對顧客及其關係人進行即時姓名名稱檢核，建立名單批次掃描機制及訂定放行時效，每日更新掃描名單並進行比對。另為達到集團各子公司間高風險顧客一致性，建立集團名單資訊分享機制，將各單位依規可分享之高風險及拒絕往來戶名單加入集團自建名單執行掃描。此外，亦透過執行名單掃描系統有效性驗證機制，定期檢視名單掃描機制的有效性。2020 年亦持續檢視名單掃描之參數邏輯，致力於提高精準性。同時，關注 FATF、聯合國及各國主管機關發布之制裁相關訊息，國家透明度及清廉相關指數等，有效定期更新最適之國家風險清單，掌握相關地域風險。

整體而言，玉山掃描之名單選取包括但不限於台灣法務部 (MOJ) 制裁名單、聯合國安理會 (UNSC) 綜合制裁名單、美國財政部海外資產控制辦公室 (OFAC) 指定制裁名單 (SDN-List)，以及玉山海外據點所在國家 / 地區主管機關發布之名單等。

### ■ PEP/RCA

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



PEPs/RCA 顧客之定期審查為一年一次或進行交易其承作之相關交易也將受到較強化之監控。

#### ■ 高階管理人員之准駁

除 PEP/RCA 顧客之往來需高階管理人員核准外，於評估顧客之地域風險時，考量顧客國籍及註冊地涉及之國家或地區，對於來自洗錢或資恐高風險國家或地區之顧客，採行與其風險相當之強化措施。於評估顧客之風險時，應考量顧客從事之職業、職務與行業特性，如屬玉山評估容易被運用於協助洗錢或資恐之行業類型，於建立或新增業務關係時執行加強顧客盡職審查措施，確認顧客之資金來源及財富來源等，前述顧客之往來均須高階管理人員核准，若遇極高風險洗錢及資恐國家相關交易，如：伊朗、北韓等，或及高風險產品，如：法人顧客主要營運項目涉及虛擬貨幣者，玉山將婉拒業務關係。

#### (4) 可疑交易申報

有關交易監控，監控範圍包含顧客、員工以及與玉山往來之金融機構，上述對象於進行交易或建立業務關係時，由專責人員審查其可能涉及洗錢或資恐之情況，並遵守風險為本的精神，針對潛在高風險顧客進行更嚴謹之分析與資料蒐集。審查過程包括顧客職業 / 產業、資金來源及用途合理性以及交易活動是否符合過往習性，並將調查過程留存記錄軌跡。專責人員經調查分析後，將可能涉及洗錢或資恐活動之顧客或交易活動向法務部調查局提交可疑活動報告，案件申報均透過專用電腦（阻斷任何可攜出裝置），並要求專責單位人員簽屬保密協議書，以確保申報資料無法移出至無關聯第三方，避免資料外流。在疑似洗錢之可疑交易監控方面，2020 年完成系統各項功能模組之優化，包括新增系統監控疑似洗錢態樣以擴大監控對象與業務範圍、調整監控邏輯及參數門檻、交易分析功能及管理性報表等，以強化監控效益。

#### (5) 記錄保存

為執行確認顧客身分暨盡職審查措施而取得之一切文件資料，包括相關辨識及驗證顧客身分之資料，玉山均保存至與顧客業務關係結束後或臨時性交易結束後至少五年。

#### (6) 年度獨立風險評估

##### ■ AML/CFT 年度確信報告

各子公司由董事長、總經理、總稽核、防制洗錢及打擊資恐專責主管聯名出具防制洗錢及打擊資恐之內部控制制度聲明書，並於本公司所在國主管機關即金融監督管理委員會指定網站辦理公告申報。2020 年度防制洗錢及打擊資恐之相關內控制度查核，子公司玉山銀行委託外部獨立機構資誠會計師事務所 (PricewaterhouseCoopers, PwC) 辦理。

##### ■ 機構風險評估 (Institutional Risk Assessment, IRA)

玉山近年與國際知機構合作，以集團一致性之方法論進行機構洗錢防制及打擊資恐風險評估。評估面向包括地域、顧客、產品及服務、交易及支付管道等，評估整體機構之固有風險、控制措施及剩餘風險，並依報告結果啟動行動方案，並於完成機構風險評估報告後，向董事會報告，並繳交主管機關。本年度的 IRA，玉山遴選合適之顧問公司，進行風險評估方法論精進專案，強化量化數據的導入及反貪腐、反賄賂 (Anti-Bribery and Corruption, ABC)、武擴管控等面向之評估，以質、量並重評估方式瞭解玉山所面臨之洗錢及資恐風險，並加強督導剩餘風險較高之項目，追蹤擬定行動方案之落實情形。

##### ■ 交易監控有效性驗證

為確保交易監控系統之妥適性，遴選合適之顧問公司，對交易監控資料之一致性、



正確性與合理性進行有效性評估，透過分析顧客交易資料的統計分布情形，檢視門檻值設定之合理性，以評估交易偵測邏輯是否有效偵測並符合玉山之需求。

#### ■ 名單掃描有效性驗證

每年透過獨立第三方，金融交易電信協會，協助執行制裁名單篩查系統檢測服務，針對台灣資恐防制法指定公告制裁、聯合國安全理事會 (UNSC) 制裁決議案、美國財政部海外資產控制辦公室 (OFAC) 指定制裁對象，及玉山海外據點所在國 / 地區主管機關發布之制裁名單等，以精準比對、模糊比對兩大測試面向，觀察名單掃描系統於顧客掃描、交易掃描之表現，並確認名單掃描有效性皆符合要求。

#### (7) 其他

為完善顧客 AML 生命週期管理，子公司玉山銀行 2020 年啟動顧客盡職審查共用平台建置籌備規劃，透過整合系統資源及將盡職審查作業導入系統化，提升作業品質與效率。





關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## ■ 教育訓練強化

為強化 AML/CFT 教育訓練課程及全體人員之防制洗錢意識，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、董事及高階管理人員、法遵、稽核及第一線業務人員，每年依其業務性質，採分門別類之方式，安排適當內容及時數之防制洗錢及打擊資恐教育訓練。2020 年，AML 部舉辦一系列全球視訊，邀請海內外營業單位同仁共同上線與會，而在 COVID-19 較嚴峻時期，亦配合防疫措施，改以錄製線上課程之方式進行，以避免會議群聚。視訊課程主要由 AML 部主管擔任講師，課程以與營業單位實務運作連結度高之議題為主，包括境外資金匯回專法、觸發事件盡職審查作業說明、洗錢防制趨勢、法務部調查局人頭帳戶研究分析及實質受益人辨識等。此外，玉山亦邀請具豐富實務經驗且具國際防制洗錢及打擊資恐評鑑員資格之調查官 / 檢察官蒞行進行教育訓練，以使相關同仁瞭解所承擔之防制洗錢及打擊資恐職責，及具備執行該職責應有之專業，持續提升防制洗錢及打擊資恐專業。另外玉山也加入 ACAMS 企業會員，其功能包括線上教育訓練及全球 AML/CFT 前瞻性新聞資料庫等，充實海內外教育訓練素材，提升同仁專業深度與廣度，形塑 AML/CFT 意識與文化。此外，玉山持續推廣取得洗錢防制專業證照，截至 2020 年底，子公司玉山銀行之 AML/CFT 督導主管持有 AML 專業證照之比率已達 66%，較 2019 年底增加 30%。



2019 年度

- AML 專責人員及督導主管均符合法定充任資格之要求。
- 董事、總經理、法令遵循人員、內部稽核人員、AML 專責人員及 AML 督導主管，及業務人員等均符合法定應訓時數。
- 依其業務性質，安排適當內容及時數之防制洗錢及打擊資恐教育訓練。
- 483 名員工參與金融研訓院舉辦之「防制洗錢及打擊資恐人員研習班」，取得防制洗錢及打擊資恐督導主管人員之法定資格。
- 累計 322 名員工取得國際公認反洗錢師（CAMS）證照。
- 累計 217 名員工取得「防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗」證照。



2020 年度

- AML 專責人員及督導主管均符合法定充任資格之要求。
- 董事、總經理、法令遵循人員、內部稽核人員、AML 專責人員及 AML 督導主管，及業務人員等均符合法定應訓時數。
- 依其業務性質，安排適當內容及時數之防制洗錢及打擊資恐教育訓練。
- 600 名員工參與金融研訓院舉辦之「防制洗錢及打擊資恐人員研習班」。參與人員包括各單位 AML/CFT 督導主管、AML 部、法令遵循處、及稽核單位等。
- 累計 336 名員工取得國際公認反洗錢師（CAMS）證照。
- 累計 548 名員工取得「防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗」證照。



## 3.5 營運持續計畫

■ GRI : 102-11

為提供顧客穩定安心的金融服務、確保業務持續不中斷，玉山透過各項營運持續管理計畫，以因應資金調度、資訊系統災變、天然災害或緊急人為事故等狀況下，減緩災害發生時之衝擊，於最短時間內恢復關鍵金融服務之項目，保障顧客權益。

### ■ 資訊服務持續營運計畫

玉山制定「資訊服務持續營運計畫」(Business Continuity Plan, BCP)，透過定期的業務衝擊分析以及測試演練，提升災害發生時的緊急應變能力，確保資訊服務遭受突發的重大災變時能將業務造成的衝擊降至最低，快速恢復關鍵服務。



### 評估

#### 業務衝擊分析 (Business Impact Analysis)

鑑別關鍵業務活動，並評估復原關鍵業務活動所需之最小資源，透過量化業務中斷可能造成的影響，用以決定資訊服務復原的優先順序、復原最低水準之目標時間和可容忍的資料遺失時間。

#### 風險評鑑 (Risk Assessment)

識別可能對關鍵業務活動所造成的威脅，評鑑可能產生之風險及控制措施，並每年重新審視以確認評鑑及控管之有效性



### 計畫

根據業務衝擊分析結果，進行因應方案的可行性分析並制訂復原計畫，包含以下：

- 明確的通報應變機制與流程。
- 訂定演練復原計畫職務分工表，包含協力廠商與委外夥伴，確保成員皆確實了解 BCP 流程中的角色與責任。
- 制定 BCP 作業程序及演練時程表。



### 演練

- 每年進行兩次資訊系統災害備援回復演練，透過書面模擬、系統復原及情境模擬等方式執行。
- 2020 年共完成 78 套業務系統演練，包含 18 套海外分行業務系統以及 60 套台灣業務系統，均於服務復原時間目標 4 小時時限內完成，各項演練資料、系統復原狀況與恢復服務時程均符合要求，並於演練完成後召開檢討會議提出缺失改善事項，確保系統備援環境完整性。



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續


7 人權維護

8 社會公益

附錄

## ■ 資訊系統中斷事件

2020 年核心帳務系統可用率達 99.99%，2020 年共有一件異常事件導致核心帳務系統服務受影響，影響時間約 12 分鐘，該事件發生在系統上版作業期間，當下立即進行系統修復作業，後續已提出矯正預防措施。玉山銀行以提供 24/7 不中斷的線上系統服務為目標，2021 年將持續優化系統可用率，提供顧客流暢且便利的資訊服務。

 2020 年度	資訊系統異常事件發生次數：1 次
	資訊系統異常造成財務損失金額：TWD 0

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

## ■ 顧客服務品質

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

類別	營運持續計畫
人力資源調度機制	為避免分行人力不足影響服務品質，聯行間會適度調度人力資源，維持分行服務水準，提供顧客良好服務體驗。
分行安全防護演練	針對足以影響分行營運之常見特殊狀況，如天災（如地震、颱風、停電、火災）、不法行為（如搶劫、詐騙、恐嚇、可疑人物）等不可抗力因素，制定防範措施與演練計畫，並於每季進行模擬演練。

## ■ 資金調度緊急應變計畫

為因應玉山若發生資金流動性不足或無法以合理成本取得資金之危機情況時有所依循，訂定「資金調度緊急應變計畫」，確保當流動性危機發生時，能在計劃時間內調度資金，維持服務運作、保障顧客權益。



### 預警指標

- 訂定短、中、長期資金流動性的預警指標及應變計畫。
- 監控預警指標，達預警值時立即通報總經理並啟動流動性應變處理程序。



### 應變小組

- 成立流動性應變小組，由總經理或指定主管擔任召集人。
- 決策應變處理措施與籌資方案。



### 執行計畫

- 執行緊急應變計畫。
- 依循主管機關規定，完成相關公告與申報。
- 流動性小組統籌相關事項並指揮協調，掌握資金調度進度，直至資金流動性恢復正常。

## 3.6 資訊安全

■ GRI : 418- 1  
SASB : FN-CB-230a.2

玉山持續精進資訊安全制度與強化防護能力，透過「資訊安全管理委員會」掌理資訊安全治理之推動，建立一致性資訊安全政策，規劃全金控資訊安全作業，所有資訊作業除了符合國內外資訊安全法令法規外，更持續對標國際資安標準，取得 ISO 27001 的驗證，持續強化資訊安全並落實在日常業務的執行中。

### ■ 資訊安全治理制度、目標與策略

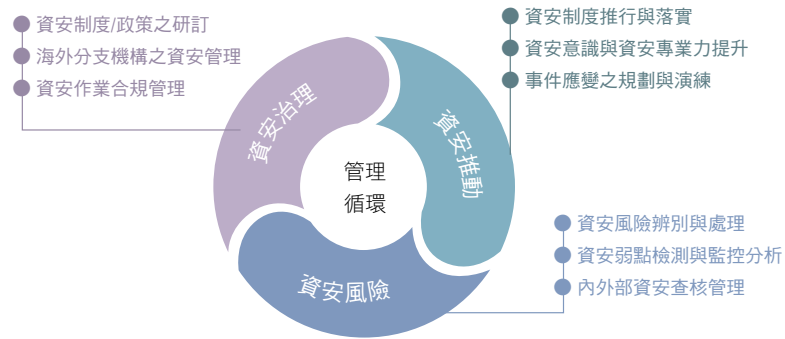
董事會負責核定金控公司資訊安全政策，以及決策資訊安全相關重大議題，並督導各子公司資訊安全執行狀況。每年由董事長、總經理、總稽核、資訊安全專責單位主管聯名出具資訊安全整體執行情形聲明書，且董事會當中有包含資訊背景之董事成員，由董事會及高階管理階層完善監督治理之責。玉山銀行設有資安長（CISO），督導全公司資訊安全作業執行以及資安風險管理機制之有效性，並定期向董事會陳報整體資訊安全管理組織相關資安管理作業及制度之執行成效，為資訊安全最高負責主管。

為提升資訊安全治理，2017 年成立「玉山金控資訊安全管理委員會」（ISMC，簡稱資安管理委員會），並於 2019 年建立資訊單位的資安主管制度，推行及落實資安作業。資安管理委員會負責審視「玉山金控資訊安全政策」，該政策適用於玉山金控及所有子公司，除審視治理政策外，亦會監督全金控資安管理運作情形，並定期向董事會報告資安治理概況，包含政策的修訂、風險揭露及處理等。

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

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





## 資訊安全管理機制

玉山已取得「資訊安全管理系統 (ISMS) ISO/IEC 27001:2005」驗證、並陸續完成最新版 ISO/IEC 27001:2013 改版驗證及維持證書持續有效；信用卡收單系統也於 2017 年起每年皆取得「支付卡產業資料安全標準認證 (PCI DSS)」。

玉山銀行於 2020 年精進並擴大資訊安全管理系統適用範圍，於策略面、管理面、技術面及認知面四個面向，建立標準化制度，進而提升資安治理的深度及廣度，透過制度的精進有效因應業務的快速變化，打造 PDCA 持續改善的資安文化。

2020 年已完成資安險投保來降低業務中斷風險與賠償責任，2021 年已編列預算持續進行資安險採購，以確保顧客在資訊服務的使用及個人資料的保護都有最好的保障。

## 資訊安全防護與檢測分析

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

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

2020 年，玉山與金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC) 合作，參與「F-SOC 及跨域聯防計畫」，多家金融機構共同參與，完成監控情境訂定及資安事件共享，以利掌握及了解未來金融領域內整體資安現況及趨勢，並且及早因應風險威脅，有效提升整體資安防禦力。

## 社交工程演練

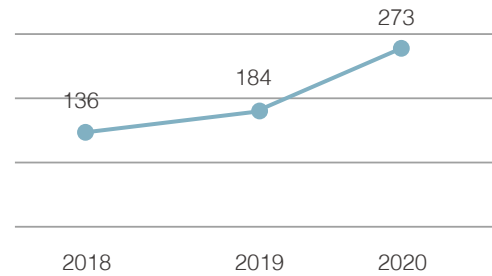
玉山定期舉辦相關教育訓練與宣導，並針對全體同仁進行社交工程演練，測驗同仁郵件使用之安全習慣。演練信件類型包含衛生醫療、健康養生、新聞時事、金融資訊、公務作業等偽冒信件，並統計開啟信件、點擊連結及附件來評量實施成效。2020 年度演練結果於開啟信件比率為 3.65%，點擊連結比率為 1.12% 及點擊附件比率 2.26%，均達合格標準 (開啟信件比率 < 5%、開啟連結 < 3%、開啟附件 < 3%)，並透過教育訓練，持續提升同仁資訊安全意識。



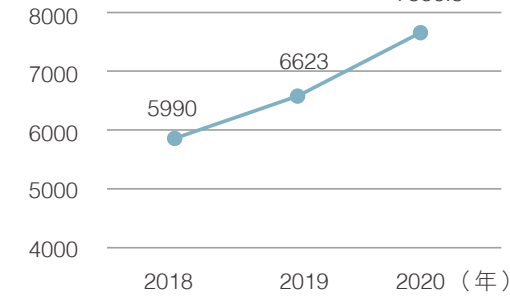
## 資訊安全所投入之資源

玉山持續投入資源於資訊安全相關領域，2020 年較 2019 年投入費用成長 48.37%，資源投入事項包含完善治理面及技術面之基礎架構、強化資安防禦設備、情資監控分析、事件應變演練與教育訓練等，全面提升資訊安全能力。

資安項目投入費用（百萬元）



資安教育訓練（小時）



註：以每月部門教育訓練為基準，及年度科技人員內、外部資安專業訓練課程計算。

在人員訓練方面包含資安專業的培訓，截至 2020 年底共有 162 位同仁取得 ISO27001 Lead Auditor，2020 年全公司參與資安測驗及通過比率為 100%，並針對科技人才規劃內、外部資安專業課程達 7,586 小時，其中 93.4% 為內部教育訓練，6.6% 為外部訓練課程。此外資安管理處每個月亦針對全體同仁進行資安宣導教育訓練，其宣導主題依據時下內外部威脅狀況進行規劃，2020 年度各月份之主題如右表。

2020 年度每月資訊安全教育訓練宣導

月份	主題	月份	主題
1 月	社交工程攻擊手法與防範	7 月	行內資訊安全須知
2 月	惡意程式的防範	8 月	行動裝置的使用安全
3 月	辨別惡意網站	9 月	惡意程式的防範
4 月	電子郵件與惡的距離	10 月	資訊設備與實體安全
5 月	居家辦公的資安防範	11 月	辨別惡意網站
6 月	物聯網 (IoT) 之資安威脅	12 月	保護資訊設備中的個人資料



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## 資訊安全事件 ■ SASB：FN-CB-230a.1、FN-CF-230a.1

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

近三年無發生資訊安全事件及相關損失。惟 2020 年玉山接獲顧客反應網路銀行帳戶疑似遭盜轉，經檢視各資安設備及相關主機狀況，確認並無駭客入侵或病毒感染等情形，網路銀行各項交易流程亦具備完整交易安全控管。經調查結果為顧客手機遭植入惡意程式，導致個人資料外洩並利用於帳戶盜轉。除了保障顧客權益，玉山並於官網發布相關新聞警訊公告，提醒顧客留意手機不當使用之風險。

A- 資訊安全事件	2018	2019	2020
資訊安全事件總數	0	0	0
因資訊安全事件導致顧客資料遺失	0	0	0
因資訊安全事件受影響的顧客數	0	0	0
因資訊安全事件損失的財務	0	0	0

B- 資料外洩事件	2018	2019	2020
資料外洩事件數量	0	0	0
與個資相關的資料外洩事件占比	0%	0%	0%
因資料外洩事件而受影響的顧客數	0	0	0



### 3.7 個資保護管理

GRI : 418-1  
SASB : FN-CN-220a.2

誠信正直是銀行員最基本的行為操守，顧客資料保護是玉山對顧客的承諾。為善盡顧客個人資料保護管理責任，玉山金控於官網公告「顧客資料保密措施聲明」、「玉山金控公司及子公司個人資料管理政策」及「玉山金控及子公司個人資料風險管理要點」，確保玉山合法蒐集、處理及利用顧客資料，保護顧客個人資料安全，並持續精進各項規範與作業程序，藉由法遵自評、自行查核及全行定期教育訓練，確保落實個資保護。截至 2020 年，玉山已連續 4 年通過 BSI 10012：2017 個資國際標準。

「個人資料保護推動小組」負責建立個資保護規範，包含個人資料蒐集、處理及利用等管理措施，並依「玉山金控及子公司個人資料管理組織設置要點」，檢視調整「個人資料檔案清冊」及「企業資訊流概覽圖」，組織架構請詳下圖：



為持續改善本公司個人資料安全維護，個人資料管理組織每年藉由「法令遵循自行評估」及「作業風險自行評估」結果，評估個人資料安全維護之執行情形，提出相關自我評估報告，並針對評估報告中有違反法令之處者，規劃、執行改善及預防。





關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

玉山金控及子公司謹慎運用顧客資料，2020 年因個資事件受主管機關裁罰金額為 0。統計個資相關案件共計 36 件，其中 27 件來自主管機關，另 9 件為顧客自玉山反應管道申訴及業管自行收集。經釐清後，皆已獲得顧客理解並無顧客個資洩漏情事，針對顧客申訴案件本公司皆積極回應顧客，並持續加強人員教育訓練，以提升玉山服務品質。2020 年由獨立稽核部門進行查核，包含檢視個人資料保有現況，查核結果無顧客資料使用缺失，玉山將持續用心守護顧客資料。

2020 年玉山業務與個資相關客訴統計表

個資相關案件	主管機關	自行收集	總計
存匯業務	4	1	5
個人授信業務	7	2	9
理財業務	9	0	9
信用卡業務	5	3	8
法人授信業務	0	0	0
其他	2	3	5
總計	27	9	36

歷年個資使用稽核缺失統計表

項目	2016	2017	2018	2019	2020
個資使用稽核缺失	-	0	2	0	0

### 顧客資料二次使用 ■ SASB：FN-CB-220a.1

一、本公司 100% 監控顧客個人資料的使用，並確實評估資料二次使用之流程是否具備兼容性，方可進行資料二次使用。相關評估原則如下：

- (一) 原始目的與二次使用目的關聯性須合理。
- (二) 顧客之身分、背景是否適宜進行二次使用。
- (三) 二次使用之顧客資料不可為敏感資料。
- (四) 二次使用後無法變更、竄改或對原始資料有任何影響之可能。
- (五) 二次使用將採取適當保護措施，包含去識別化或代碼化。

二、針對顧客資料進行二次使用相關控管機制及結果如下：

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

個資相關案件	2019	2020
二次使用顧客資料筆數	508 萬	718 萬
占整體顧客比例	74.7%	76.6%

## 3.8 稅務治理

■ GRI：207-1、207-2、207-3、207-4

### ■ 稅務政策

稅收是政府提供基礎建設及公共服務的重要根基，亦是達成永續發展目標重要資金來源，故玉山持續與國內外稅務機構合作為稅制改善上盡一份心力，亦於海內外各營運據點誠實納稅以回饋社會。

玉山透過制定稅務治理政策及移轉訂價政策來建立企業稅務文化，並依據政策與要點來規範各項稅務事務及管理稅務風險，而董事會為玉山稅務方針之最高治理單位，每年依據國際稅務趨勢重新審視政策並評估修訂之必要性。

在創造利潤的同時，玉山落實公司治理，在海內外各據點遵循當地法規及立法精神誠實申報，並妥善運用政府之租稅獎勵政策，以合理納稅來回饋社會。此外，玉山持續實踐責任稅務原則以響應聯合國之永續目標，並積極參與國際稅務倡議組織的各項活動，簽署責任稅務倡議，許下稅務治理的承諾。

玉山亦在反避稅上展現決心，拒絕透過免稅天堂或低稅負區設立據點來降低稅負，嚴禁安排非常規交易及特殊交易架構來操縱損益。玉山每年於官網公開揭露稅務治理報告以落實資訊透明化，與利害關係人間建立起良好的溝通管道，以善盡企業公民義務來回應道德、社會和永續發展的期望。

### 玉山稅務治理及移轉訂價政策之 9 大原則



#### 一、法令遵循原則

遵循稅務法規及立法精神，正確申報繳納稅負及備妥證明文據。



#### 二、決策全面原則

關注當地及國際稅法之變革，全方位評估其影響並擬定因應策略。



#### 三、資訊透明原則

定期於財報及年報等公開管道揭露稅務資訊，確保資訊透明化。



#### 四、溝通積極原則

與稅捐稽徵機關保持開放誠實之溝通，協助改善稅務環境與制度。



#### 五、合理節稅原則

使用合法且透明之租稅獎勵，不使用違反法律精神之方式節稅。



#### 六、合理架構原則

企業架構及交易安排合乎經濟實質，不利用特殊安排進行避稅。



#### 七、風險控管原則

制定及執行稅務決策時，評估相關風險並採取妥適之策略。



#### 八、商業實質原則

關係人交易符合經濟實質，決策者承擔風險並獲得合理之報酬。



#### 九、常規交易原則

關係人交易之價格及條件應與相似交易之非關係人相仿。



## ■ 稅務治理及風險控管機制

權責單位每半年向董事會呈報稅務遵循狀況及海內外稅法新訊，董事會除了可有效監督執行狀況外，亦可掌握內部風險及稅務趨勢，在風險管理機制之有效運作下，玉山將稅務爭議事件發生頻率及金額控制在低度風險。

項目		說明
稅務方針	遵循與規劃	2020 年度首次採用網路申報營業稅，利用科技提升稅務遵循之作業效率。而本年度海內外各國推出 COVID-19 紓困之相關稅務措施，國內外分子公司經綜合評估後決議採納政府之稅務措施。
	專業傳承	透過建立作業手冊、工作底稿、經驗分享與設立代理人制度讓稅務專業知識得以傳承。
	績效評核	稅務人員工作績效與年度稅務工作計劃高度相關，藉由目標達成狀況評核，並禁止用激進避稅手段來獲取個人績效。
稅務風險管理機制	三道防線	在三道防線之查核及關鍵風險指標之監控下，2020 年發現 3 筆低風險異常事件，玉山立即評估影響金額及擬定行動改善方案，並強化控制點來降低發生風險事件之機率，以確保稅務作業均符合稅法與內部規範。
	董事會	藉由辨識風險及三道防線機制，將高風險之稅務事件呈報董事會處理。
稅務事件之吹哨機制		內外部皆設有檢舉專線及檢舉郵件信箱，得以舉報稅務不合法或不道德之事項。
稅務揭露之確信		揭露於官方網站、股東會年報等公開管道之稅務資訊，其資訊皆係來自會計師事務所簽證之財務報表。

## ■ 利害關係人稅務議題之溝通與管理

我們積極透過各種管道與利害關係人溝通稅務議題，並用實際參與稅務倡議等行動來支持改善稅務環境，以強化社會的信任。



### 稅捐稽徵機關

玉山主動與稅捐稽徵機關討論日常作業過程中適用法令不明之處，在接獲稅務稽查作業通知時，亦全力配合並於期限內提供文件作查核。



### 銀行同業與公會

玉山積極參與公會稅務討論會議，2020 年與同業討論 LIBOR 退場的財稅影響，在彙集各方看法後，由銀行公會正式回報金融業之觀點。



### 全球 ESG 推動組織

玉山於 2020 年簽署 The B Team 責任稅務之國際倡議，密切與投資人及其他國際企業進行稅務議題討論，讓玉山在永續稅務議題為國際社會盡一份心力。



### 獨立董事與投資人

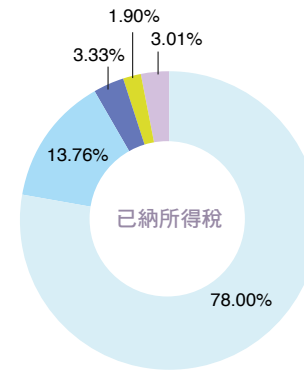
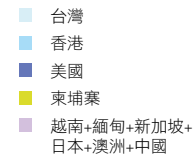
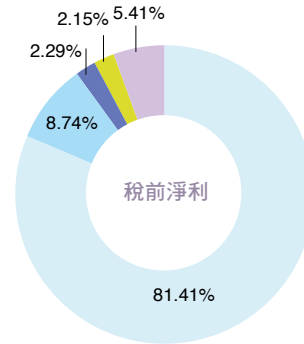
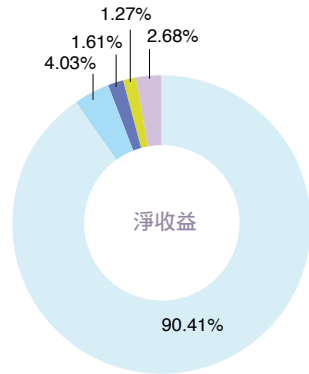
玉山透過董事會與獨立董事溝通稅務議題，使其可有效掌握稅務風險控管情況，亦於法說會向投資人說明有效稅率的變化原因及稅務治理成果。

## 2020 年國別稅務資訊

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

單位：新台幣百萬 / 人

租稅管轄區	非關係人收入	淨收益	稅前淨利	已納所得稅	當期所得稅	跨稅務區 關係人收入	員工人數	有形資產
台灣	62,045	67,946	16,712	2,996	2,141	523	9,201-9,300	30,908
中國	1,985	1,211	259	0	32	4	201-300	2,873
柬埔寨	1,311	958	442	13	29	0	401-500	1,157
美國	857	569	470	128	123	0	1-100	9
香港	3,391	3,026	1,794	528	385	638	201-300	37
新加坡	901	585	82	35	13	2	1-100	12
越南	157	109	47	9	7	6	1-100	7
澳洲	607	339	335	73	35	0	1-100	34
緬甸	212	202	120	34	29	5	1-100	49
日本	378	210	268	25	11	0	1-100	32





## ■ 玉山金控兩年度所得稅資訊

依據 S&P Global 2021 年發布之 CSA Companion，全球銀行業平均有效稅率為 25.82%，因玉山金控之收益 90.41% 來自台灣，且主要營運地台灣 (17%) 及香港 (16.5%) 法定稅率較其他稅務管轄區低，而 OBU 及證券所得於台灣稅法均為免稅，故使得有效稅率低於全球平均值。

單位：新台幣百萬、%

		2019	2020	兩期平均
稅前淨利 (A)		23,070	20,529	21,800
所得稅費用 (B)		2,950	2,481	2,716
有效稅率 (B)/(A)		12.79%	12.09%	12.46%
調節項 (D)	暫時性差異	233	212	223
	一次性差異	506	157	331
	免稅所得	1,426	1,786	1,606
調節後所得稅費用 (E)=(B)+(D)		5,115	4,636	4,876
調節後有效稅率 (E)/(A)		22.17%	22.58%	22.37%
已納所得稅 (F)		2,754	3,841	3,298
現金稅率 (F)/(A)		11.94%	18.71%	15.13%

# 4 永續金融

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## 發揮影響力，協助企業邁向永續發展

### (1) 玉山 ESG 永續倡議行動

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

- 1/ 2020 年 9 月舉辦 ESG 教育訓練課程，學員包括 RM、PBC 約 100 人，強化內部同仁 ESG 永續概念，掌握國際趨勢，進而協助企業顧客導入 ESG 概念。
- 2/ 2020 年 10 月推出 ESG KYC 評量表，從以往徵授信 KYC 的信用風險角度，提升到 ESG KYC 的永續經營角度，掌握企業顧客 ESG 執行現況及潛在需求，協助規劃資源配置並落實永續經營。2020 年已有 30 家指標中小企業試行，未來將持續精進問卷內容。
- 3/ 2021 年 2 月 19 日將舉辦倡議記者會，邀請 32 家志同道合的企業夥伴，共同倡議並約定節能減碳的長期目標，攜手發揮正向影響力並推動環境永續。
- 4/ 將提供共同倡議企業夥伴內外部顧問諮詢服務，分享國際趨勢或認證資訊，協助企業夥伴持續投入 ESG，並規劃於玉山官網及刊物等揭露夥伴 ESG 成果。

### (2) 輔導推薦中小企業爭取榮譽，提升台灣中小企業競爭力

透過推薦及輔導中小企業爭取榮譽，協助中小企業強化企業經營管理，投入成長、創新、轉型及提升品牌形象，最終有助於打造更堅強的整體產業競爭力。玉山持續鼓勵及輔導穩健殷實、表現突出且善盡企業社會責任之中小企業參加「國家磐石獎」及「小巨人獎」。經由實地拜訪，深入瞭解企業經營特色，剖析風險性、獲利性及成長性，並在日常互動中對顧客之經營策略、營運管理及內部制度提供建議，持續輔導企業成長並接軌國際標準，發揮金融業正向影響力，2020 年具體成果如下：

- 「國家磐石獎」共 12 家獲獎，其中 5 家由玉山輔導推薦，比率 42%
- 「小巨人獎」共 15 家獲獎，其中 6 家由玉山輔導推薦，比率 40%

國家磐石獎、小巨人獎	2019	2020
獲獎總企業數	24	27
玉山推薦數	8	11
獲獎率	33%	41%



## 4.1 永續授信與永續投資

■ GRI：102-12、203-1、203-2；GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS1、FS2、FS3、FS5、FS7、FS8、FS9、FS10

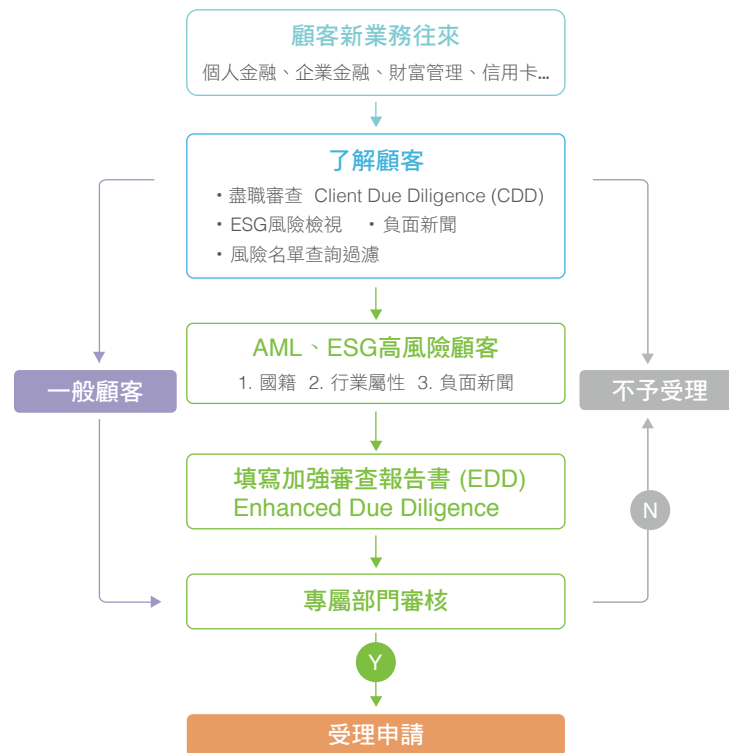
銀行的資產與資源主要來自社會大眾的信賴與支持，金融機構最重要的企業社會責任，是妥善運用社會資源，肩負起資金中介及財務供應鏈的責任，有效發揮正向影響力，促進經濟及金融穩定，同時鼓勵往來企業與顧客重視環保及公益，達到環境及社會的永續發展。

玉山遵循聯合國責任投資原則、赤道原則等國際規範，將資源妥善應用於對環境及社會發展有益領域，並針對不同客群屬性，發展多項符合顧客需求及國際趨勢之永續金融產品。

### ■ KYC (Know Your Customer) 審核流程

為推動永續金融發展，玉山將 ESG 精神納入各項業務考量，透過實際行動把關銀行服務及資金提供對於社會、環境與公司治理面之潛在風險。在企業顧客方面，將 ESG 及赤道原則納入徵審流程，對於企業授信案件申請，每案皆需於 KYC 階段檢視授信戶是否涉及環境污染、違反人權等負面議題，或屬於對環境社會永續發展有不利影響之高風險產業（如菸酒、皮革 / 染整、軍火、博奕等）。經判斷若列為 ESG 高風險屬性，且申請額度超逾一定金額之顧客，因影響環境社會程度較大，需額外於內部盡職調查報告中揭露相關風險內容，並列為謹慎承作對象，嚴格進行授信風險管理。

### 完整的顧客 KYC 審查流程



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

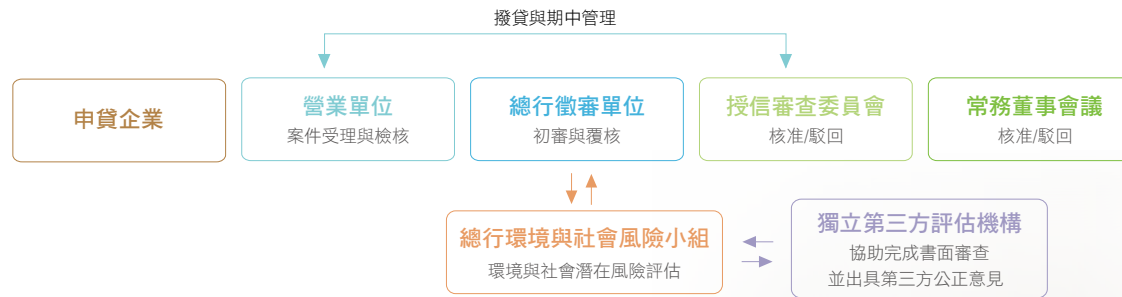
### 4.1.1 法人金融業務 SASB：FN-CB-410a.2

#### ■ 責任授信

玉山審慎挑選產業及企業授信對象，將資源運用到對經濟、環境、社會有益的地方，並制定多項內部政策及規範進行管理。「玉山銀行授信政策」明定支持替代能源、水資源及環境污染控制等綠能產業，並對降低耗能、減少污染，或引進環保設施等前景良好之企業，給予適當融資協助。「玉山銀行綠色能源授信原則」及「赤道原則專案融資承作要點」則引導資金投入綠能產業，依循赤道原則針對一定規模以上案件進行審查及控管。「玉山金控永續授信原則」在授信流程中加入 ESG 相關考量，針對 ESG 高風險產業或案件進行審慎盡職調查，避免對社會、環境永續造成影響。

#### (1) 赤道原則

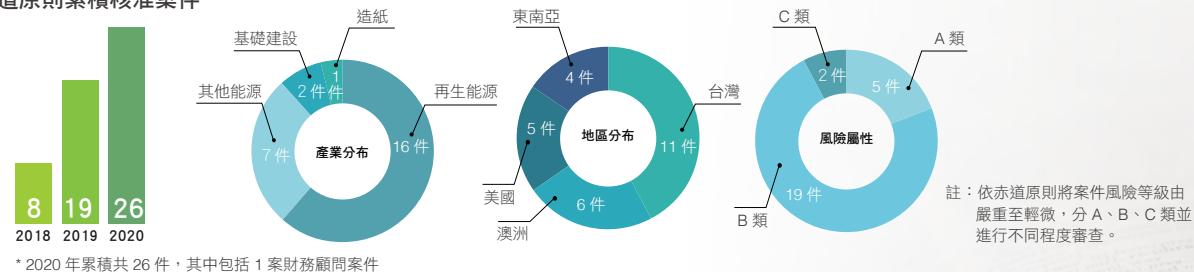
玉山長期支持對永續發展有貢獻之大型專案，自 2015 年成為首批加入赤道原則之國內金融業以來，參與國內外多項電力能源、基礎建設等大型專案融資，並依循赤道原則協會國際標準，以分級方式管理專案融資風險，審慎評估專案開發過程是否善盡環境社會責任，妥善制定環境及社會衝擊監控與改善計畫。



#### 2020 年具體成果

- 2020 年 10 月接軌第四版赤道原則 (EP IV) 框架並持續精進控管流程，除擴大赤道原則適用範圍，將更多專案融資案件納入評估標準，亦高度關注氣候變遷、人權、生物多樣性相關風險，提升環境及社會風險管理能力。
- 2020 年共通過 7 件適用赤道原則之專案融資案件，另有 1 件予以婉拒。
- 截至 2020 年 12 月共累積核准評估 26 件，玉山響應再生能源發展，綠能專案融資即佔 16 件。

#### 赤道原則累積核准案件



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

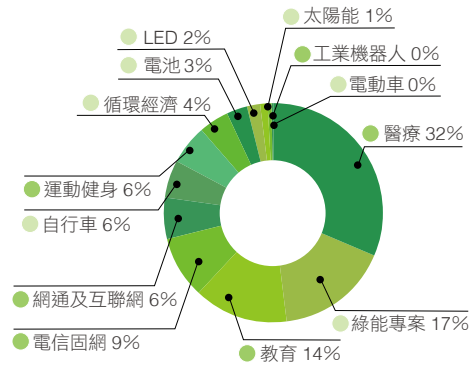
8 社會公益

附錄

## (2) ESG 永續產業

2020 年玉山持續將資源投入對環境及社會友善的產業，支持綠能發電、節能環保、循環經濟、醫療及教育等產業，發揮責任授信精神，針對具環境風險產業（如：造紙、皮革、染整、油氣、土石採礦），及易有社會風險產業（如：博奕、軍火、菸酒等），以更嚴格徵審流程進行控管。

2020 年永續產業餘額佔比



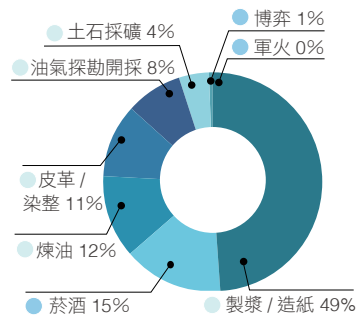
涉及機會	產業別	2019 餘額	2020 餘額
環境	綠能專案	6,881	11,106
	自行車	2,882	3,812
	循環經濟	3,030	2,976
	電池	1,382	2,102
	LED	2,407	1,288
	太陽能	735	787
	電動車	148	308
社會	醫療	18,076	21,206
	教育	8,554	9,458
	電信固網	3,842	6,165
	網通及互聯網	3,963	4,056
	運動健身	2,862	3,777
工業機器人		162	180
<b>ESG 永續產業餘額總計</b>		<b>54,924</b>	<b>67,221</b>
<b>佔全行產業授信比重</b>		<b>7.71%</b>	<b>8.31%</b>

註 1：2020 年擴大永續產業適用範圍，除增加醫療產業計算範疇，亦將運動健身、電信固網、網通及互聯網及工業機器人等產業納入評估。

註 2：替代能源產業（綠能專案、太陽能）利息收入佔總營收比例 0.43%、節能產業（自行車、電池、電動車、LED）利息收入佔總營收比例 0.11%。

（單位：新台幣百萬元）

2020 年環境及社會風險產業餘額佔比



涉及風險	產業別	2019 餘額	2020 餘額
環境	製漿 / 造紙	3,455	3,945
	煉油	2,077	968
	皮革 / 染整	115	890
	油氣探勘開採	918	668
	土石採礦	47	355
社會	菸酒	1,275	1,200
	博奕	34	35
	軍火	0	0
<b>具環境及社會風險產業餘額總計</b>		<b>7,911</b>	<b>8,061</b>
<b>佔全行產業授信比重</b>		<b>1.11%</b>	<b>1.00%</b>

註 3：2020 年擴大環境及社會風險產業統計範圍，新列皮革 / 染整、製漿 / 造紙產業部分授信戶，2019 年環境及社會風險產業餘額由 44.61 億元調整為 79.11 億元。

（單位：新台幣百萬元）

玉山審慎評估每件企業授信案件 ESG 風險，即使為一般產業，送案過程中亦逐案檢核授信戶是否涉及環境社會重大疑慮，2020 年共計 4 件授信案件因考量 ESG 風險較高，且未能提出具體緩解措施而予以婉拒，其中 3 件屬國內、1 件屬國外案件，婉拒申請金額共 18.3 億元。

公司	A	B	C	D
涉及風險	環境	公司治理	社會	環境
原因	違反玉山禁煤政策	母公司及經營層涉社會負面事件	營業模式易產生消費爭議	環境保護疑慮

## ■ 支持綠色金融，響應低碳家園

玉山長期重視環境永續，響應國際趨勢及產業政策，持續發展綠色金融、綠能專案融資等特色產品，增加再生資源發電比例並推廣節能減碳。

### (1) 綠能專案融資

玉山從中小型陽光屋頂開始，到近期積極發展離岸風電、地面型太陽能等大型電站，近年陸續成立總行離岸風電及綠能專家團隊，參與國內重要風電、太陽能專案，未來將繼續投入資源，掌握綠能新趨勢。

#### 2015

- 簽署赤道原則

#### 2017

- 成立離岸風電專案小組
- 首件澳洲陸域風電

#### 2018

- 首件北美電站
- 首間本土離岸風電財務顧問

#### 2019

- 國內首家金融業停止承作  
燃煤電廠融資
- 與政府合作制定政策

#### 2020

- 主辦國內風電專案融資
- 承作國內大型太陽能電站融資

#### 綠能新里程

- ✓ ESG 及品牌效益
- ✓ 國際接軌
- ✓ 專業提升
- ✓ 掌握新商機

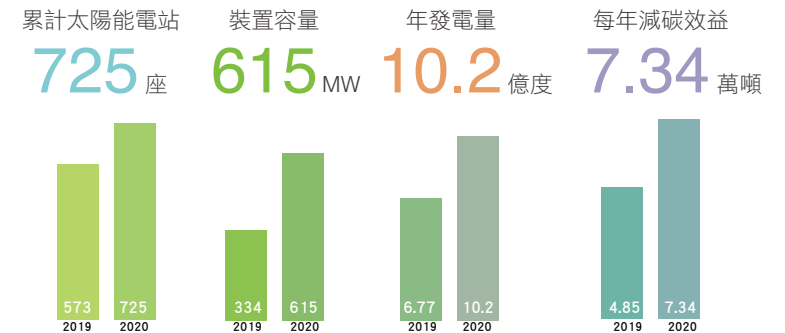
2020 年綠能專案融資	餘額 (百萬元)	整體專案融資部位	綠能專案占比
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 國內太陽光電專案融資</li> <li>· 國內離岸風電專案融資</li> <li>· 國內陸域風電專案融資</li> <li>· 海外太陽光電專案融資</li> <li>· 海外風電專案融資</li> </ul>	11,106	16,510	67.27%

註：2019 年整體專案融資部位 96.58 億元，內容僅計算赤道原則及海外案件等大型專案融資，2020 年擴大統計範圍並納入中小型綠能專案。若依 2019 年統計標準，2020 年整體專案融資部位 141.32 億元，綠能專案融資佔整體專案融資比重 78.59%。

#### · 太陽光電

玉山結合普惠金融與綠能專案融資，2014 年即提供「陽光屋頂」專案，鼓勵中小企業及地區型開發商推廣屋頂型太陽能電站，近年亦積極專案融資評估經驗，陸續投入地面型、水面型等大型電廠，依能源局公布電力排碳係數每度電碳排放 0.509 公斤，及授信餘額佔比進行估算，成果如右圖。

玉山於 2020 年積極支持國內大型太陽光電案場，累計裝置容量 360MW，較 2019 年 109MW 成長 3.3 倍，其中包括參與彰濱潮間帶大型專案，除施工技术具挑戰性，玉山內部評估流程亦關注當地生物多樣性，確認開發過程不會對濕地生態造成重大影響。



統計方式調整說明：玉山於 2020 年導入 SBT 碳盤查方法學，調整發電專案類型融資統計方式。「太陽能電站」統計範圍擴大至海內外、「年發電量」改以各案場預估發電量進行加總，並依授信比例 (餘額 / 專案開發成本) 認列「每年減碳效益」。



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## · 風力發電

台灣海峽具豐沛風場資源，離岸風電已列為台灣能源重點發展目標，進而吸引多家國際大型開發商投入台灣市場。為提高對於離岸風電產業授信的專業評估能力，玉山於 2017 年成立跨部處專案小組，研究離岸風電產業與供應鏈、技術、財務等專業知識，以增進對於該產業風險的掌握度，並透過實際參與具有長期穩定現金流量的優質專案項目，持續累積專案融資及赤道原則相關案件承作經驗。

### 2020 年具體成果

- 台灣離岸風電：玉山參與大型案場聯貸並擔任共同主辦行。
- 陸域風電：擔任國際聯貸主辦行與境內擔保品管理行，該案亦為台灣首例以赤道原則評估之陸域風電。
- 累積參與國內外風力發電專案裝置容量共 3,746MW，包括離岸風電 2,210MW、陸域風電 1,536MW，依能源局公布電力排碳係數國內每度電碳排放 0.509 公斤、聯合國國際金融機構 IFI 溫室氣體核算指引所揭露各國能源排放係數，及授信餘額佔比進行估算，認列風電專案授信減碳效益約 19.3 萬噸碳。

### 【案例】2020 年陸域風電專案

玉山擔任聯貸主辦行及境內擔保品管理行，除依循赤道原則進行環境及社會面評估，過程中亦考量陸域風電易有低頻噪音，攸關當地居民權益，因此由總行與營業單位兩次到現場勘，以 17 支陸域風電預定地為中心點，透過步行與丈量等方式確認符合免環評要求 250 公尺距離內無居民與合法建物，善盡責任授信精神。

## (2) 永續連結貸款

為鼓勵企業自行設立並達成 ESG 發展目標，持續投入永續相關作為，玉山參考 LMA(Loan Market Association) 永續連結貸款原則 (Sustainability Linked Loan Principles)，規劃相關規章及作業辦法，透過與企業共同議合訂定永續發展目標，若企業達成目標則給予金融服務優惠。2020 年 9 月首度承作永續連結貸款，至 2020 年累積評估 4 案、通過 1 案，餘額 2.9 億元。未來玉山將持續精進作業流程，並規劃將相關商品績效納入營業單位考核，透過獎勵機制引導營業單位掌握顧客永續發展進程，積極推動永續連結金融商品，提升對環境社會的影響力。





關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## ■ 責任投資

「玉山永續投資原則」參考聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)，將環境、社會與公司治理相關議題納入投資分析及決策制定過程，重視股權及債券投資標的企業社會責任表現。「有價證券永續投資管理要點」對於潛在爭議性議題之產業或企業建立負面表列清單，如菸草、軍火、博奕、皮草買賣、採礦、伐木等產業，提出投資申請時需盡責調查並審慎評估，經評估對永續發展無重大不利影響始可承作。

玉山亦將國內外公正機構之 ESG 指標納入投資檢核標準，例如 DJSI、MSCI ESG 評級、RobecoSAM 評分、Bloomberg ESG 評分、台灣企業永續獎、Sustainalytics ESG 風險評級、臺灣永續指數成分股、台灣公司治理評鑑等，優先選擇中低 ESG 風險企業做為投資標的。截至 2020 年 12 月，玉山銀行債券投資屬於中低 ESG 風險比例達 98.66%，股權投資屬於中低 ESG 風險比例達 100%。

更進一步，玉山透過股東行動主義，與被投資公司溝通、參與股東會、行使投票權等議合作為，促進被投資公司落實永續發展，如 2020 年，玉山寄送 EMAIL 予超過 80% 玉山長期持有之股票企業負責人，表達玉山不僅關注公司財務績效，也關注公司的 ESG 表現，希望串聯起價值鏈上的企業夥伴，一同在氣候變遷、環境保護及社會福祉等面向共同努力。

2020 年發行綠色債券

30 億元新台幣

總計發行綠色債券

3 檔新台幣 1 檔美金

為本國銀行中發行檔數最多者，發行規模無論是臺幣或是外幣為本國銀行第 1 名，所募集的資金貸放於再生能源、溫室氣體減量及水資源節約的相關產業。

綠色債券發行				2020 年餘額 (百萬元)	整體債券 發行	佔流通金融債 餘額比重
2017/5/19	玉山銀行	USD	60,000,000	7,711	74,768	10.31%
2018/4/24	玉山銀行	TWD	1,100,000,000			
2019/8/13	玉山銀行	TWD	3,000,000,000			
2020/3/19	玉山銀行	TWD	3,000,000,000			

除自行發行綠色債券，玉山也協助顧客籌措永續發展行動資金，自 2017 年以來已擔任 7 檔綠色債券發行承銷商，總承銷金額逾新台幣 71 億元，其中包括擔任首檔外國發行人發行綠債 (東方匯理) 及民營企業發行規模最大量 (奇美) 之承銷商，長期的努力也持續獲得專業機構的肯定，2020 年連續五度蟬聯 The Asset 台灣最佳寶島債承銷商 (Best Bond house in Formosa in Taiwan)。

綠色債券承銷				餘額 (百萬元)	整體債券 承銷	佔承銷金融債 餘額比重
2020/7/17	東方匯理 109-2	TWD	100,000,000	1,250	116,178	1.08%
2020/11/13	沃旭	TWD	250,000,000			
2020/12/2	台積電 109-6 (5Y)	TWD	100,000,000			
2020/12/25	匯豐 109-2 (5Y)	TWD	800,000,000			

## 4.1.2 零售銀行業務 SASB : FN-MF-000.B

### 促進永續發展專題：危險及老舊建築物重建貸款

“讓我們協助您與您的家人打造更安心舒適的住宅，創造更佳的生活品質，一同為老屋的居住安全、都市的嶄新風貌努力。”

根據內政部營建署統計，台灣屋齡 30 年以上老屋已超過 430 萬戶，占全台房屋比約 50%，老屋耐震強度不足成為國人居住安全的隱憂。

為協助屋主打造更安心舒適的居住環境，玉山響應政府危老重建政策，成立危老都更推動小組。自 2019 年起著手培育超過 50 位具危老重建推動師資格的金融顧問，並攜手知名建築經理公司，於 2020 年推出「危險及老舊建築物重建貸款」，致力提升顧客的居住安全，打造更樂齡友善的環境。

透過玉山一站式金融服務，顧客可於重建的各個階段取得對應資金與稅務規劃，並在建築經理公司的把關下，確保重建工程順利進行。另一方面，玉山也將 ESG 理念傳遞給顧客，鼓勵屋主於建築規劃時，加入綠建築、耐震與無障礙空間的設計，協助顧客同步實現家的夢想與永續精神。

“家是打造夢想的起點，民眾以家為核心在熱愛的土地上奮力打拼。玉山要圓顧客一個家的夢，更要守護他們永遠的家。”

玉山不僅透過多元房貸方案滿足顧客購屋與修繕家園的嚮往，更將房屋貸款與環境、社會議題結合，持續推出眾多促進永續之房貸專案，包含「環保綠建築」、「安心購屋」與「誠信獎勵」貸款。2020 年，玉山協助逾萬名顧客成就家的夢想，永續房貸餘額達 956 億元，較去年成長近 70%，占總購置與修繕餘額 20.78%。

21 件  
2020 年 核准件數

6.52 億元  
2020 年 核准金額

#### 案例

○先生居住在屋齡超過 45 年的老舊公寓中，在歲月消磨下，公寓除外觀斑駁、有嚴重的滲漏水情形外，脆弱的房屋結構更被專家評定難再承受地震風險。念著家人的居住安全與健康，○先生與其他屋主洽談後，決定進行危老重建。為讓重建資金精準到位，玉山攜手建築經理公司，透過暖心且專業的金融解決方案，讓重建資金依建經公司的工程查核進度分批動用、專款專用，更提供屋主相關稅務規劃，使他們在重建的過程中無後顧之憂。重建後，原本 5 層樓的老舊公寓將搖身一變為 10 層樓的嶄新大樓，還多了無障礙坡道、電梯等友善設施，不僅讓居住空間更加安全、便利，也讓屋主們可以在熟悉的鄰里環境中，回味過去的美好回憶，與家人再創幸福記憶。

總購置與修繕餘額		面向	促進永續之房貸專案	2020 年戶數 & 餘額	占總購置與修繕餘額 (%)
購置住宅貸款	戶數：84,037 戶 餘額：4,065 億元	環境	環保綠建築 (鼓勵購買具綠建築標章的房屋)	戶數：122 戶 餘額：11.98 億元	20.78%
購置商用不動產	戶數：6,743 戶 餘額：525 億元		安心購屋貸款 (協助青年安心成家、提供中低所得家庭住宅補貼並給予顧客寬限期)	戶數：9,324 戶 餘額：930.51 億元	
房屋修繕貸款	戶數：2,424 戶 餘額：11 億元	社會	誠信獎勵貸款 (提供按時/提前繳款的顧客利率優惠，鼓勵顧客養成儲蓄習慣及正確繳息觀念)	戶數：1,298 戶 餘額：26.21 億元	
總餘額	4,601 億元		歸戶總量	戶數：10,595 戶 餘額：956.21 億元	

註：綠建築貸款營收占玉山營收比 0.02%、可負擔房貸營收占玉山營收比 0.03%，其中可負擔房貸包含：青年安心成家購屋優惠貸款、住宅補貼貸款及地震受災戶貸款



## ■ 管理貸放風險 SASB：FN-CB-410a.2

“管理貸放對社會與環境的潛在風險，積極發揮金融影響力，帶動個人與小型事業重視社會與環境永續議題。”

在個人授信業務上，玉山首重 ESG、洗錢防制與擔保品損害議題，透過風險辨識、利害關係人議合與動態追蹤，玉山要善盡社會責任，積極管理貸放風險，與社會共好共榮。

### (1) 授信審核

玉山於顧客申貸時主動調查 ESG 相關資訊，若申貸公司、公司負責人或個人曾涉入 ESG 不法案件，如環境污染、違法吸金、侵害人權等情形，玉山將積極與顧客洽談，請顧客提供合理說明並出具相關改善措施與成果，視個案情形調整貸放條件；若該案屬重大危害案件或經輔導後未能建立有效改善措施者，將不予核貸。

### (2) 洗錢防制

為避免資金流入洗錢與資恐帳戶，玉山自 2018 年 4 月起，個人授信案件如有新增業務往來，皆落實認識顧客 (KYC) 與盡職調查 (Client Due Diligence, CDD) 機制，並一律婉拒受政府公告受制裁對象之授信申請。如申請人經辨識為高風險顧客，玉山將進一步進行加強審查 (Enhanced Due Diligence, EDD)，由具備洗錢防制證照的督導主管核準後，才能進行後續貸款審理。2020 年共計有 3,567 件加強審查案件，其中約有 63 件因高風險職業等因素而未受理。

### (3) 氣候變遷

為監控氣候變遷可能造成的不動產價值減損風險，玉山由獨立部門專責擔保品估價，於估價報告中揭露如土壤液化潛勢區等資訊，並視嚴峻情形不予受理或輔導借款人透過投保等方式轉嫁自然災害風險。除估價控管外，玉山串接「科技部災害管理資訊研發應用平台」AR5 情境，每年進行淹水風險辨識，並揭露淹水高風險區域授信擔保品佔總資產比重，2020 年為 1.15%。

#### ESG Exclusion

- 玉山於徵信過程中，發現顧客曾竄改藥品有效期限並上架販售，經查證屬實後，婉拒該案件申請。
- 玉山於房貸審查中，發現顧客曾涉及內線交易，經與顧客確認訴訟仍在進行後，婉拒該案件申請。
- 「玉山小型事業授信作業要點」中明訂，目標客群爭取應排除背景較複雜、可能違反 ESG 或洗錢防制之客群。

## ■ 責任商品 - 信用卡 SASB：FN-CF-000.A、FN-CF-000.B

2019 年全系列信用卡通過碳標籤認證，並購買台灣本地漳濱再生能源風力發電產生之碳權，進行碳抵換，並經由公正第三方查證，達成碳中和之宣告，截至 2020 年底「零碳信用卡」發卡累計逾 **336 萬張**，2025 年前將市面流通卡全數轉換成為零碳信用卡。其他 ESG 相關信用卡請見下表：

ESG 信用卡		內容	2020 年 (流通卡數)	占整體 比例	捐贈 金額
社會 公益	世界卡	提撥一般消費金額 0.3% 捐助「玉山黃金種子計畫」，為偏鄉小學打造玉山圖書館，提供溫馨舒適的閱讀環境。	60 萬	10%	4,100 萬元
	玉山南山聯名卡	提撥一般消費金額 0.1% 捐贈南山幸福基金，支持社區關懷照護計畫。			
	清華認同卡	提撥一般消費金額 0.2% 捐贈清華大學「旭日計畫」，協助社經弱勢、教育資源缺乏的優秀學子接受教育、翻轉人生。			
	愛心卡	提撥一般消費金額 0.2% 贊助捐血活動公益基金。			
環境 保育	ETC 悠遊聯名卡	結合 eTag 及信用卡自動儲值功能，提撥 eTag 自動儲值金 0.1% 至環境永續帳戶，作為玉山舉辦 CSR 公益活動基金。	62 萬	10%	859 萬元
	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，針對顧客的捐款則提供紅利點數 3 倍的支持。			
	悠遊聯名卡	當月刷卡滿 3,000 元，次月每次騎乘 Youbike 均可享第 2 個 30 分鐘免費。			
	玉山無限卡	不限金額消費一筆，次月每次騎乘 Youbike 均可享第 2 個 30 分鐘及第 3 個 30 分鐘免費。			
整體			635 萬	100%	4,959 萬元

註：1. 經 BSI 公正第三方查證，2020 年當年度零碳信用卡發行量逾 136 萬卡，共抵換 1,196 公噸二氧化碳當量，依據「PAS 2060:2014」要求，宣告達成碳中和。  
2. 抵換額度來源為台灣本地漳濱再生能源風力發電產生之碳權。  
3. 2020 年底整體有效卡數為 449 萬卡。

### ESG 互動及顧客參與

玉山積極辨識 ESG 風險與機會，並邀請顧客參與、互動，在房貸產品上，玉山不僅於貸放過程中與顧客溝通並鑑別 ESG 風險，更邀請顧客使用永續房貸產品與服務，建立顧客對永續的認知並做出實際行動。在信用卡產品上，玉山邀請顧客認識零碳信用卡，並推出多元 ESG 卡別，顧客可自行選擇感興趣的 ESG 信用卡，在每筆消費的過程中實際參與 ESG 行動。實際互動案例如下：

#### ESG Engagement

- 為打造樂齡友善的永續居住環境，玉山攜手建築經理公司，向顧客推廣「危險及老舊建築物重建貸款」，協助顧客進行老屋重建規畫，並鼓勵顧客於建築中加入環保元素。如顧客出具綠建築容積獎勵證明，玉山將依個案情形提供利率減碼或手續費優惠。透過資源提供與資訊分享，玉山邀請顧客一同推動城市永續發展。
- 邀請卡友響應節能減碳，鼓勵以電子帳單取代紙本文件寄送。「玉山御璽卡」在卡友申請電子帳單後，即提撥每筆消費 0.2% 簽帳金額捐助「一生一樹 玉山植樹」計畫，讓顧客在使用信用卡時，也有機會參與永續活動，為環境盡一份心力。

# 15%

2020 年共邀請顧客互動  
或參與 ESG 比例

## ■ 財富管理業務結合 ESG，兼顧顧客投資權益與永續金融

SASB : FN-AC-410a.2

### ESG 產品推廣

玉山在財富管理產品審查流程中納入 ESG 評估，參考第三方公正機構 ESG 評級 (如彭博、晨星等評量指標)，嚴謹篩選具 ESG 題材概念理財產品，針對 ESG 評量分數劃分「正向、中等、負向」三個等級，若產品評估為負向，則須提供說明並經所有審查委員同意，否則不予上架及提供顧客申購，而針對 ESG 正向之標的，亦透過多樣化行銷活動積極推廣；在財富管理業務合作夥伴方面，亦同步審視其環境、社會與公司治理等作為，共同推廣 ESG 相關金融商品，實現永續金融。

#### 2020 年成果

- 持續審視財富管理業務合作夥伴在環境、社會與公司治理等作為，共同落實 ESG 政策，並規劃與主要財富管理業務合作夥伴完成玉山銀行財富管理業務合作夥伴永續發展承諾書之簽署。
- 正式將 ESG 評估納入產品審查要點，嚴格把關提供給顧客的理財產品。於產品上架優先評估具 ESG 題材或評級相對正向之標的，全年計 3 檔產品因涉及菸草、博弈、人權負面觀感等潛在社會爭議性產業，而不予上架；同時每月遴選具 ESG 主題或評級正向基金列為營業單位參考精選標的，截至 2020 年底，精選標的 ESG 正向檔數比例近 30%。
- 行銷活動：首家於數位通路推出結合退休、ESG 主題基金定期 (不) 定額投資活動「玉約退休趣」，讓顧客規劃退休理財同時還可以參與環境永續、社會議題，上線以來截至 2020 年底，累積銷量新台幣 8,500 萬元，交易筆數 (含續扣) 達 9,000 筆，同時亦結合「世界地球日 50 周年」，遴選具氣候變遷、永續等 ESG 主題基金於數位通路推出優惠專案活動。
- 綜合上述，截至 2020 年底，玉山銀行架上共計有 1,055 檔具 ESG 題材的理財產品，於 2020 年具 ESG 題材產品總銷量達新台幣 209 億元。
- 玉山證券亦致力於 ESG 相關產品的推廣，於 2020 年玉山銀行與玉山證券具 ESG 題材產品總銷量佔比達 17%，在完善資產配置的同時，共同推動環境永續發展。

76%

2020 年邀請顧客參與  
ESG 或進行互動比例

產品	ESG 產品規模 (億元)	整體產品規模 (億元)	ESG 產品佔比 (ESG 產品 / 整體產品)
玉山銀行	209.34	1,433.44	14.60%
玉山證券	111.53	445.07	25.06%
總計	320.87	1,878.51	17.08%

2020 年 ESG 相關理財產品銷量 (單位：新台幣 / 億元)



■ GRI: 203-1、203-2、413-1；GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS1、FS3、FS5、FS7、FS9、FS10、FS13、FS14、FS16

為鼓勵發展地方特色產業及支持社會企業發揮更大的影響力，玉山以金融專業為核心，連結公、私部門打造一站式解決方案，致力輔導「高社會影響力」的小型企業勇於追夢、踏實築夢。

- (1) **地方創生**：響應政府政策，協助台灣各地特色產業轉型升級，促進城鄉均衡發展，形成永續城鄉的正向循環。
- (2) **社會創新企業**：以金融專業培力社會企業與社會創新企業，協助其實踐理想，擴大改變社會的美好力量。

### 地方創生

“讓青年在故鄉的懷抱中扎根，開出美麗的花朵。”

台灣擁許多具在地特色的產業聚落，但因地處偏鄉、工作機會少，當地人口不斷外流到都市，讓在地產業面臨缺工危機。而系統性輔導資源的缺乏，也讓在地企業轉型不易，大多依循傳統方式經營，使毛利率偏低，也大幅降低青年回鄉的就業意願，城鄉發展失衡問題日趨嚴重。

為協助台灣特色產業，玉山自 2018 年領先同業推出「地方創生培力專案」。透過全台 139 家分行的力量，攜手當地產業公(協)會，近距離觀察產業特色、挖掘商機並深入拜訪，依當地業者的需求與潛力，與總分行團隊共同設計金融輔導方案。

2020 年，玉山持續擴大專案範疇，透過鏈結多方合作夥伴，結合產、官、學、研的力量，打造具資金、資源、輔導與技術等之特色方案。在地特色產業不僅能獲得充分的資源、資金，更能透過「玉山全方位數位金融平台—e 指系列服務」跨越時地限制申請貸款，在資金活水的挹注下，許多青年的努力在故鄉開出深具特色且美麗的花朵。

#### 案例 | 地方傳統產業升級 - 毛巾業華麗轉型

○ 老闆為傳統毛巾織造廠的二代接班人，考量代工利潤微薄與發展性受限，○ 老闆決心翻轉傳統毛巾製造思維，將創新科技、藝術美學注入孕育超逾三十年的毛巾產業，成功獲得政府「地方型 SBIR 計畫」創新研發認證。然而，在企業擴廠之際，因傳統產業營收不比大型企業，銀行通常審查時程較久，或是提供的資金額度有限，○ 老闆難在短期內籌措到足夠資金。後來，透過玉山與在地產業協會間的合作，○ 老闆向玉山申請「地方創生培力專案」，透過快速申辦流程，即時取得廠辦融資與研發週轉金，成功生產創新商品並接下大型訂單，滿心喜悅地為傳統產業轉型翻開新頁。



#### 2020 年 成果

扶植全台 **20<sup>+</sup>** 種地方產業創生轉型餘額

餘額 **58.91** 億元

## 社會創新企業

“支持社會創新行動，點亮夢想星光。”

社會創新企業懷抱讓社會更美好的理想，運用科技或創新的商業模式解決社會問題。目前台灣的社創企業多處於萌芽階段，往往因知名度不足、經驗不夠或財務體質偏弱，不易取得或整合所需資源，較難擴大營運規模。

著眼於此，玉山於 2019 年與台北市政府首創推出「微笑希望貸」，將四大社企育成單位、聯輔基金會與信保基金納入申貸流程中，提供社會企業體質改善與資金兼具的融資服務，並於 2020 年擴大深度與廣度，將服務對象從台北市的社會企業擴大至全台社會創新企業，建構友善的社會創新生態圈。

除資金提供外，玉山更協助社創企業增進金融知識、提升品牌曝光度與銷售通路。玉山積極參加社創企業論壇，積極傾聽、分享金融知識以持續賦能；並透過福利網將社創產品推廣給員工，亦進一步於《Smile 玉山》雙月刊刊登社創品牌故事，持續由內而外地鼓勵公眾參與，以實際行動為社會點亮夢想星光。

### 案例 | 社會創新企業—100% 可分解環保餐具

隨經濟蓬勃成長，海洋環境汙染越趨加重。為解決塑膠垃圾問題，O 老闆為實現環境永續之理念踏上創業之路，運用過去所學，將農業廢棄物回收再造，製作成 100% 可分解的環保餐具、吸管，品牌理念與創新技術獲得市場高度肯定。在近期研發新品的過程中，O 老闆需要購買新型的機械設備，卻礙於公司創立時間短且營運初期訂單尚不穩定，申請融資的過程並不順利。

在尋求社企育成單位協助後，O 老闆向玉山申請「微笑希望貸」，透過專屬的申貸流程與專責審核團隊，迅速取得 300 萬元營運資金，順利購得設備、拓展業務，成功實現夢想，為環境保護盡一份心力。

### 2020 年 成果

協助 **21** 家社會企業



## ■ 普惠金融成效

為提供企業與個人可負擔且具持續性的金融服務，實現經濟包容性成長、促進社會公平與福利，玉山長期關注社會議題，致力將普惠金融之精神結合金融本業。除洞察「小型企業與微型金融機構」所需，設計多元貸款專案，亦針對「弱勢與特定身份族群」積極提升金融服務的及可性、使用性及金融風險抵抗力，期讓社會各族群都能獲得最適的金融服務。

### 4.2.1 支持小型企業 SASB：FN-CN-240a.1

根據《2020 年中小企業白皮書》資料顯示，2019 年台灣中小企業家數為 149 萬 1,420 家，占全體企業 97.65%，就業人數達 905 萬 4,000 人，占全體就業人數 78.73%，中小企業是穩定經濟及創造就業的重要基石。其中，年營收 5,000 萬以下的小型企業由於規模較小及尚未建立堅強的財務體質，因此需要金融的支持來因應環境的變化和業務的拓展。

玉山積極響應聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，其中 SDG8「Decent Work and Economic Growth」是透過協助中小企業發展來落實。長期陪伴小型企業成長茁壯，提供創業輔導、廠辦購置與營運週轉金等多元貸款方案。2020 年共扶植近 1.8 萬家小型企業，累計餘額突破千億元，獲經濟部與信保基金頒發「千億保專案」、「直保績優獎」等多項獎項，更連續 15 年獲得「信保績優總行獎」，創下全國金融業的最佳紀錄。

2020 普惠金融成效		
服務對象	社會效益	經濟效益
	戶數	餘額 (億元)
小型企業 (詳見下方貸款種類明細表)	17,584	1,018.08
微型金融機構 (註)	-	5.81
低收入戶	2,663	15.62
特定身份族群	6,666	110.95
<b>總和</b>	<b>26,913</b>	<b>1,150.46</b>

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

小型企業：貸款種類明細表						
服務項目	2018		2019		2020	
	戶數	金額 (億元)	戶數	金額 (億元)	戶數	金額 (億元)
新創企業貸款 (協助台灣新創企業站穩腳跟，快速取得資金)	1,480	16.60	1,744	18.40	2,592	21.82
地方創生貸款 (提供台灣特色產業專屬資金，促進城鄉均衡發展)	897	53.45	953	55.77	1,099	58.91
社會創新企業貸款 (含微笑希望貸，陪伴社企、社創成長茁壯，協助健全財務體質)	-	-	9	0.20	21	0.70
廠辦購置貸款 (協助小型企業購置廠房與辦公室)	3,245	267.91	3,712	309.53	4,137	369.06
週轉金貸款 (協助小型企業取得營運週轉資金)	12,506	592.18	13,269	605.38	16,064	649.03
<b>總歸戶數及金額 (上述服務對象若有重複認定以 1 次計算)</b>					<b>17,584</b>	<b>1,018.08</b>



## 4.2.2 弱勢與特定身分族群

“讓金融服務的光芒照耀到需要的角落，帶給人們溫暖與力量。”

為讓社會各族群及所有階層都能獲取可負擔的金融產品與服務，玉山致力發展普惠金融，聚焦金融服務可及性、金融服務使用性與金融風險抵抗力三大面向，以縮減貧富差距、促進社會公平與實現包容性成長。

### ■ 擴大「金融服務可及性」—友善且便利的金融服務

為提供顧客便利且全方位的金融服務，玉山以顧客體驗為核心，結合 139 家實體分行、自動化服務設備、網路銀行、行動銀行、官方網站、客服中心等多元虛實通路，深入顧客的需求場景；並針對偏遠地區、身心障礙人士、外籍人士與新住民，打造友善且便利的金融服務。

#### 客群 友善金融服務

##### 偏遠地區居民

##### [ 實體通路 ]

- 於台鐵車站、便利超店等高頻次出入場所設置 ATM，提供偏遠地區居民優質便捷服務。
- 針對方圓一公里內少有銀行自動化設備的地區佈建 ATM，如新竹縣尖石鄉全家便利商店（尖石那互依店）、台東縣台東市大潤發（台東店）、嘉義縣大林鎮崇仁醫護學校等。

##### [ 數位通路 ]

- 提供線上開戶管道「e 指開戶」，2020 年更於開戶流程中串接信用卡、證券戶等金融產品，讓偏遠地區的居民無須親自至分行即可完成開戶手續，並可申辦多元產品，享有跨提轉手續費、外幣、信用卡刷卡金等優惠。
- 透過玉山行動銀行 App 提供全客群、全線上隨身金融服務，顧客可免除交通往返，即時處理轉帳、繳費等生活所需，並一手掌握個人化帳務資訊，由顧客自主決定何時何地進行外幣買賣或投資規劃，累計至 2020 年共有 220 萬名顧客下載。
- 顧客自行選擇理財產品或進行資產配置規劃，需具備較多的金融知識及經驗，而透過理財專員協助顧客挑選產品時，也經常因時間、地域限制及資源有限，無法完全滿足所有顧客的理財諮詢服務。2020 年玉山首創「基金 e 指選」，是台灣金融業首次自建的 AI 理財認知偏好推薦模型，能根據顧客的風險承受等級、交易紀錄等資訊，提供個人適配基金標的建議，不僅降低進入門檻，使投資變得更簡單，更全面免費提供給所有顧客，讓所有人皆可隨時隨地輕鬆使用。自 2020 年 3 月上線至 12 月止，已累積近 13 萬人次使用，其中高達 94% 的用戶為非理財會員之一般大眾，實踐無差別且平等的普惠金融精神。

客群

友善金融服務

身心障礙人士

項目	2018	2019	2020
無障礙櫃檯	47 台	51 台	138 台
無障礙廁所	117 間	120 間	111 間 *
符合輪椅民眾使用的 ATM	698 台	821 台	959 台
網路銀行 / 行動銀行	國家無障礙 2.0 AA 等級標章	金融友善網路銀行 / 行動銀行專區	金融友善網路銀行 / 行動銀行專區

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

[ 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及服務鈴，且配合主管機關政策，建構友善之金融環境，身心障礙顧客可申請 ATM 跨行提款手續費減免，每人以 1 個帳戶為限，每月有 3 次優惠。
- **輪椅民眾無障礙服務**：2020 年全台分行 ( 除南山廣場分行係由專人服務外 ) 已完成無障礙櫃檯佈建，並持續建置無障礙廁所與坡道。
- **聽障顧客無障礙服務**：提供線上申辦服務及多元通知方式 ( 如簡訊、email 等文字通知 )，並於分行透過手語或其他溝通輔助方式，協助聽障人士執行交易。
- **視障顧客無障礙服務**：在財富管理業務及存匯業務中，視障人士可透過指印、十字或其他符號代簽名方式申辦，並可同時選擇以提供見證人或法院公證方式進行申辦。

[ 數位通路 ]

- 網路銀行於 2018 年取得符合國家無障礙 2.0 AA 等級標章，2019 年於行動銀行建立金融友善專區，2020 年新增非約定轉帳與行動裝置綁定服務。另外，提供網路銀行、行動銀行忘記帳號密碼之語音 OTP 服務，讓視障顧客也可輕鬆享有友善金融服務體驗。
- 身心障礙顧客可透過營業據點告示、官方網站及顧客服務章程查詢玉山所提供之金融友善服務，並可於銀行公會之無障礙專區查詢無障礙 ATM 之分佈資訊。

外籍人士或  
新住民

[ 實體通路 ]

- **溝通無國界**：為積極響應「2030 雙語國家政策發展藍圖」，同時滿足外籍人士金融需求，玉山領先民營同業，於國立台灣大學成立首家雙語示範分行，截至 2020 年已設置 17 家雙語示範櫃檯分行，並持續將申請表單調整為雙語版本，未來將持續提供更多的雙語服務，以接軌國際。
- **便捷自動化設備**：為提供外籍人士與新住民便捷的金融服務，玉山已於外籍人士較常前往之據點如台鐵車站、百貨公司、大專校院、大型醫療院所等佈建雙語操作介面的 ATM ( 含 CDM )。

2020 年雙語 ATM 佈建台數			
台鐵車站	百貨公司	大專院校	大型醫療院所
27	14	16	40

[ 數位通路 ]

- 玉山網路銀行提供雙語 ( 中文與英文 ) 版本服務，外籍顧客可輕鬆跨越語言的藩籬，享受即時的數位金融體驗。

註 1：偏遠地區居民定義：根據內政部定義，人口密度低於全國平均人口密度 1/5 之鄉鎮市；或距離直轄市、縣市政府所在地 7.5 公里以上之離島，總計 65 鄉鎮。

註 2：身障人士定義：根據衛生福利部定義領有身心障礙證明者。

註 3：新住民定義：依內政部移民署之定義之新住民如下：與國人結婚之外國人、無國籍人、大陸地區人民、香港或澳門居民及歸化取得我國國籍者之無戶籍國民，且在台合法居留、定居或設有戶籍。

註 4：目前玉山全面提供顧客免付費的存款帳戶，其中偏遠地區居民共 77,830 戶、身障人士共 15,653 戶、外籍人士或新住民共 173,832 戶。

## ■ 增進「金融服務使用性」—客製與多元化的產品服務 SASB：FN-CB-240a.3

### (1) 金融包容性產品

為讓所有人以可負擔的方式享有金融服務，玉山將金融包容性思維導入產品設計中，洞悉弱勢族群之核心需求，針對低收入戶與特定身分族群者，提供專屬金融解決方案。

	服務項目	2018		2019		2020	
		戶數	金額 (億元)	戶數	金額 (億元)	戶數	金額 (億元)
低收入戶	住宅補貼貸款 (協助中低所得家庭修繕、購買房屋)	647	9.36	728	10.56	874	13
	債務協商與還款計畫服務 (提供遭逢變故而收入銳減的顧客專屬還款方案)	2,104	3.73	2,158	3.52	1,768	2.48
	地震受災戶 (災後重建貸款服務)	78	0.33	60	0.23	21	0.14
	<b>總戶數及金額</b>					2,663	15.62
	服務項目	2018		2019		2020	
		戶數	金額 (億元)	戶數	金額 (億元)	戶數	金額 (億元)
特定身分族群	新移民貸款 (響應政府政策，協助新移民安居樂業)	2,878	53.74	3,147	68.26	4,159	88.56
	內政部定義偏鄉地區貸款 (響應地方創生，促進城鄉均衡發展)	1,848	19.25	1,767	19.46	2,034	19.85
	學生貸款 (協助優秀學子取得留學所需資金)	317	2.32	305	2.16	288	2
	青年創業啟動金貸款 (協助青年創業圓夢，打造有利青年創業的環境)	420	0.95	313	0.67	206	0.85
	<b>總歸戶數及金額 (上述服務對象若有重複認定以 1 次計算)</b>					6,666	110.95

### (2) 普惠金融創新服務

隨著數位浪潮趨勢及 COVID-19 疫情衝擊，玉山相信普惠金融的發展與數位金融的進化高度相關，運用創新科技運用，有助於提供金融服務至社會各階層，讓金融服務更簡單、有溫度。玉山自 2015 年佈建「全方位數位金融平台—e 指系列服務」，提供顧客線上開戶、辦卡、申貸、換匯與理財等完整數位金融服務，並持續提升各平台使用率與功能，讓金融服務零時差。

產品 / 服務	2020 年成果	臨櫃申請 / 完成所需紙張數 (每件)	線上件數	節省碳排放量 (tCO2e)
e 指開戶	提供全程線上開戶管道，2020 年共有約 4 萬名顧客透過網站完成開戶，占總開戶數 14%，較 2019 年成長 1 倍	6	39,542	1.80
e 指辦卡	提供全程線上申辦信用卡，2020 年 e 指辦卡案件數逾 47 萬件，占總進件數 65%	5	531,941	20.21
e 指信貸	提供線上申辦信用貸款，2020 年線上申請案件數逾 8.5 萬件，占總進件數 80%	9	85,000	5.81
e 指房貸	提供線上申辦房貸，2020 年線上申請案件數逾 2 千件，占總進件數 5%	-	-	-
e 指外匯	提供線上換匯服務，2020 年有 98% 的外匯交易透過數位通路完成，占總外匯交易量的 67.8%	2	5,104,000	77.58
e 指理財	提供線上基金申購服務，2020 年線上交易約 145 萬筆，占基金總交易筆數 63%	-	547,819	21.82
總和		-	-	127.22

註 1：e 指外匯計算通路含個網銀 / 行銀 500.1 萬件及全球智匯網 10.3 萬件。

註 2：e 指理財計算通路含個網銀 / 行銀 / 企網銀 / 快易通，交易範疇含總約定書簽署、KYC、投資理財 (申轉贖) 及網路投保等，因各情境使用紙張數及件數不一，2020 年 e 指理財總件數共計節省 287.1 萬張紙。

註 3：數位化產品 / 服務減碳量係依據環境保護署台灣產品碳足跡，一張 A4 紙碳排放量為 0.0076 公斤 CO2e 計算。

## ■ 提升「金融風險抵抗力」—金融知識推廣與教育 SASB：FN-CB-240a.4

正確的財務觀念與行為的培養例如收入與支出的計算、利率與匯率的瞭解、複利效果的影響及財務紀律的重要性等，這些都是重要的金融知識基礎，玉山致力透過金融知識的推廣與教育提升大眾金融素養，加強金融風險抵抗力。

### (1) 建立未來世代正確的理財觀念

玉山 x PaGamO 金融理財小達人透過數位平台開始建立學童的金融知識。在 PaGamO 的國中世界及國小世界中加入由玉山專業理財團隊所設計的金融相關知識，定期提供金融理財教育題庫並結合理財親子營，給予學童良好的理財觀念，將理財觀念向下扎根，2020 年累計參與人次共 28.5 萬人。

### (2) 提升大眾基本的財務素養

#### · 增進金融資訊易讀性

玉山於網頁上定期更新「外匯市場評析」、「玉山理財電子週報」、「Fund 眼世界」等市場資訊，提供最新財金訊息及專業投資建議，此外，亦不定期在社群媒體分享金融專業術語或理財觀念，以圖像化方式讓民眾可以快速瞭解金融知識，2020 年近 700 萬人次瀏覽。

#### · 增進投資交易風險宣導

為強化顧客對自身權益之認知，配合主管機關政策，於各分行營業大廳之各項播放設備（含電視牆、ATM、洽談室電腦及理財專員使用之 iPad 等）均建置由銀行公會製作之防範措施宣導短片，並請顧客辦理理財交易前，確實觀看相關影片內容，以落實投資交易前之風險宣導，並請顧客注意維護自身權益。截至 2020 年底觀看人數共 22,702 人，其中理財特殊族群共 5,063 人。

註：理財特殊族群：為強化財富管理業務風險控管，本行基於保護投資人之立場，年齡 70 歲（含）以上、教育程度為國中學歷（含）以下、領有全民健保重大傷病證明者，辦理財富管理相關交易時將檢核 KYC 是否逾期及越級投資。

#### · 金融知識推廣與教育

服務項目	2018	2019	2020
玉山 x PaGamO (以數位平台為媒介，開啟學童的金融知識)	-	場次：10 場 參與人數：7.7 萬人	場次：10 場 參與人數：28.5 萬人
玉山銀行 數位生活好康 Facebook 粉絲團 (以粉絲團分享金融資訊與優惠好康)	-	FB 粉絲團 粉絲人數：14.8 萬人	FB 粉絲團 粉絲人數：30.2 萬人
金融宣導活動 (校園、社區、監獄、玉山圖書館等)	場次：36 場 參與人數：2,210 人	場次：30 場 參與人數：1,820 人	場次：42 場 參與人數：2,242 人



## 4.3 公平待客與顧客體驗

■ GRI：102-2、417-1、417-2、417-3；GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS15；SASB：FN-CF-270a.4

因應國際上金融消費者保護的趨勢，以及執行金管會訂定之「金融服務業公平待客原則」，提升金融服務業員工對於金融消費者保護的認知及相關法規之遵循，玉山持續建立公平待客原則的文化，以顧客體驗為核心，確保服務品質、落實顧客保護、增進顧客溝通互動。除協助顧客確實瞭解金融商品與服務外，也加強對顧客資訊揭露，並透過多元化的溝通管道，瞭解並關心顧客，持續精進顧客體驗。

### ■ 全員落實公平待客原則

為促進以公平待客為核心的企業文化，爰依「金融服務業公平待客原則」規範，訂有「玉山銀行公平待客原則政策及策略」、「玉山證券公平待客原則政策及策略」，落實公平合理、平等互惠及誠信原則，並設立專責公平待客原則推動小組，強化三道防線運作。2020 年共召開 12 場公平待客月會，除追蹤相關事項與執行狀況外，亦透過各單位分享交流，以做為業務發展落實公平待客之參考方向。另就公平待客原則各項指標，邀請一、二、三道防線各單位進行研討，強化各單位公平待客原則落實度。

業務發展的同時，玉山重視各項顧客權益保障及相關法令遵循，各項新產品、新服務於上線前皆須經過「新商品服務法令遵循評估意見書」、「新商品服務風險管理評估意見書」，由一、二道防線共同審核，2020 年共完成 32 件評估及審核，符合公平待客原則等內外部規範，確保產品資訊皆完整揭露於產品說明書，以供顧客瞭解自身權益及可能面對之風險。

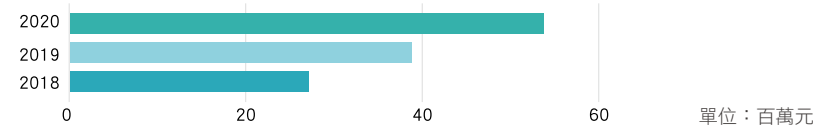
為提供與顧客完整之溝通平台，玉山發展多元申訴管道，並訂定「玉山銀行消費爭議處理辦法及流程圖」、「玉山證券消費爭議處理程序」，要求各事業單位建立客訴處理專責窗口，並明訂案件處理時限，透過制度的建立讓更多顧客聲音可以在最短的時間內回應及處理。2020 年於官網新設公平待客專區，說明玉山推動之架構及九大原則面向、公平待客原則推動小組及多元溝通管道。

	2018	2019	2020
顧客客訴反應(件)	1,657	883	1,014
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)	655	489	619
提供財務協商(%)	0.2	0.2	0.8
截至當年底尚未結案(%)	0.9	0	2.6
已解決之客訴案件(%)	99.1	100	97.4
顧客讚美案件數	882	1,118	1,458

2020 年整體客訴量因糾紛案件提升，玉山積極面對及處理，並依客訴種類規劃相關因應措施，如：理專事件因應、糾紛緩繳及客訴處理機制、顧客權益公告，加強顧客權益與落實公平待客等。

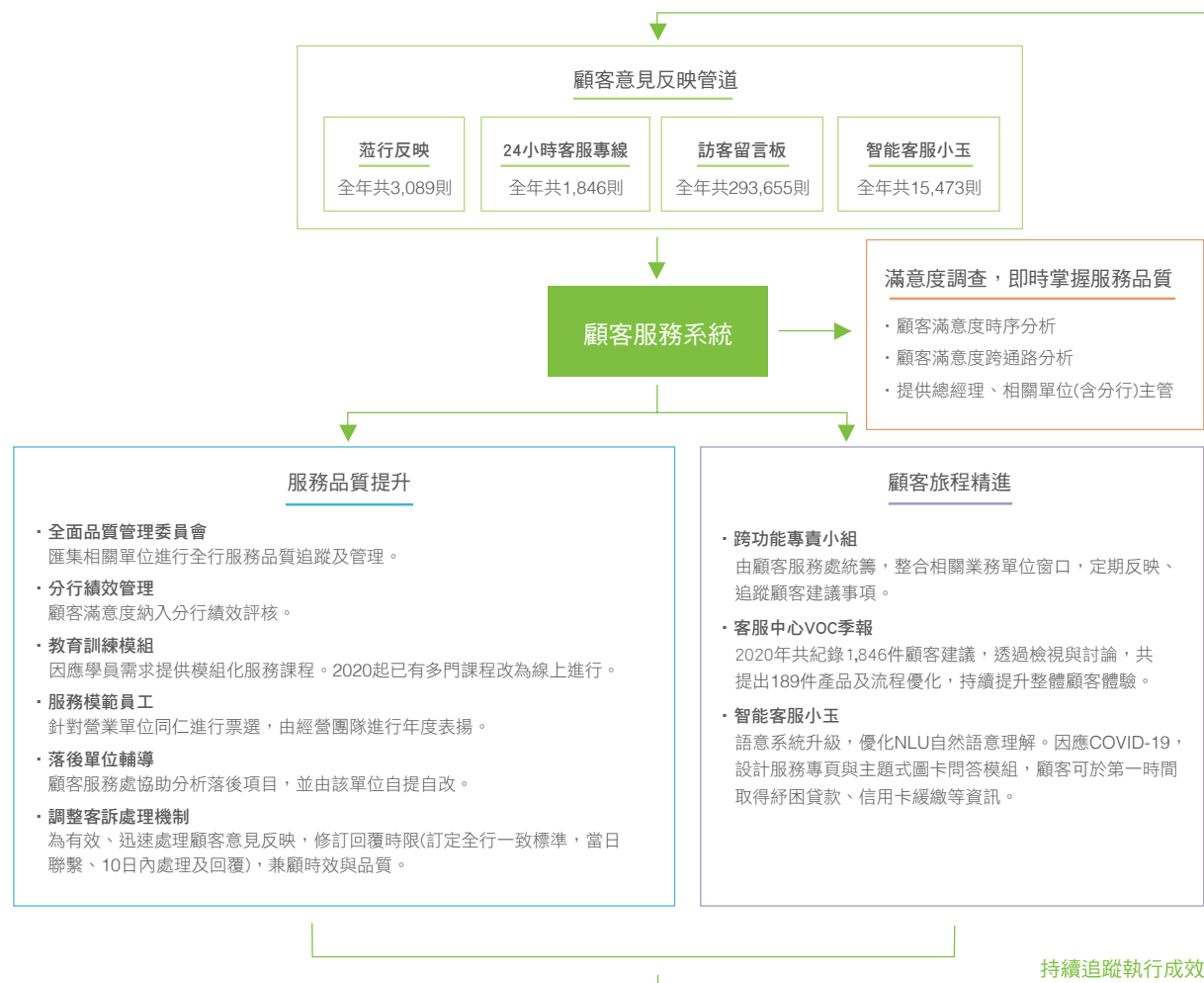
玉山致力守護顧客資產，首創智能反詐騙平台，建立匯出與匯入的雙向檢核機制，若系統發現疑似詐騙態樣，隨即跳出警示進行檢核並輔以提醒顧客確認，贏得外部肯定敘獎。2020 年攔阻詐騙共 319 件，總金額為新台幣 53,541,746 元(含外幣匯款)，有效防止顧客受騙，共同維護社會金融秩序。

攔阻詐騙金額



## ■ 建立以顧客為中心的體驗

玉山高度重視顧客體驗，用心傾聽顧客的聲音、瞭解顧客的意見，並從中找出可以讓服務更好的具體作法，形成服務品質提升的良性循環。自 2016 年開始，玉山針對開戶、貸款、臨櫃、行動銀行及使用智能文字客服等用戶進行滿意度調查，調查結果納入各營業單位績效評核重點項目，亦規劃納入總行各事業處評核，強化對於顧客體驗的重視。為能設計更符合顧客體驗的服務，2020 年新增「顧客體驗提案單」，透過完整之顧客服務體系，於各業務單位成立專責窗口，以即時互動交流模式有效率的精進及提升顧客體驗。



## 顧客滿意度執行概況

年度	實體通路		數位通路		活躍顧客離開率	顧客客訴率	平均顧客滿意度 *	涵蓋程度 *
	滿意度	服務佔比	滿意度	服務佔比				
2018	91.12%	10%	90.53%	90%	8.07%	0.4%	82.12%	76.19%
2019	93.34%	5%	90.81%	95%	7.38%	0.2%	83.36%	84.80%
2020	94.87%	3%	93.11%	97%	7.49%	0.2%	85.47%	85.13%

註：玉山活躍顧客定義為近 6 個月有一筆金融交易往來或存款帳戶餘額大於 250 歐元 ( 臺幣 8,741 元 ) 的顧客。涵蓋程度 = 問卷數 / 玉山活躍顧客數  
平均顧客滿意度 = ( 實體通路顧客滿意度 \* 服務佔比 + 數位通路顧客滿意度 \* 服務佔比 ) - 活躍顧客離開率 - 顧客客訴率

### (1) 創造有溫度的顧客服務

透過顧客服務師、服務模範員工及大廳接待員制度深化，持續帶給顧客具有溫度、速度、準度的貼心服務。為了深化服務 DNA，玉山在服務品質的管理作法上不斷地精進提升，致力成為顧客心中最愛的銀行。

### (2) 顧客服務管理體系



每季遴選單位之「服務禮貌模範員工」，成為各個單位的服務小老師，使玉山服務精神能自經營團隊貫徹到每一位玉山人的心中，統計近 3 年共 290 位服務模範員工。服務模範員工網頁





## ■ 模組化的服務訓練課程 透過服務進化提升整體服務品質

### 初階課程：顧客服務與禮儀

對象：全體新進同仁參與研習  
(新進人員、助理專員、實習生)  
目的：建立一致服務標準及凝聚團隊共識

### 進階課程：公平待客與顧客體驗

對象：中階主管 (共 140 位主管參與研習)  
目的：提升服務管理能力、帶領團隊提供  
良好的顧客體驗，熟悉公平待客原  
則和實際作法。

### 在職訓練：顧客服務師時間

對象：全體同仁 (約 8,000 多位)  
目的：向標竿學習，進行案例、異業、專書分享，  
各單位每週進行 30 分鐘以上交流

### 顧客郭先生

某天晚上顧客郭先生到分行 ATM 存款，存第一筆時沒有問題，但再存第二筆時 ATM 顯示故障訊息，存入的款項當下也無法得知，顧客急忙撥電話給玉山客服中心說明自己所遇到的狀況，客服中心人員積極且有耐心回應：「先生您好，請您放心，在未確認機台款項情形之下，我們已先將 ATM 暫時關機，明日一早分行同仁會立即處理，並與您聯繫。」隔日一早分行同仁撥電話給顧客，詢問操作過程並說明將立即處理，當天顧客就收到退回帳戶之款項。顧客遂至訪客留言版留言，讚許分行同仁及客服中心人員的耐心協助，讓顧客好放心！

~ 不論是分行同仁或客服中心，都秉持同理心協助顧客 ~

### 顧客張先生

顧客張先生專程帶著母親及雙手全殘的哥哥蒞行開戶，踏入玉山銀行分行時內心十分忐忑，且服務櫃台尚有多位顧客等候，主管發現後隨即上前關心，張先生的哥哥表示有一筆職災賠償金入帳，因家人都與玉山往來，以及自己想要申辦信用卡，所以前來玉山開立帳戶，但自己雙手全殘踏入銀行壓力會有很大的壓力。順利開立帳戶及申辦信用卡後，顧客表示主管及服務人員皆有高度的同理心，盡全力協助完成金融服務，原本以為殘障人士難免會遭受到異樣眼光，沒想到進入分行後意外地感動，玉山服務態度不僅親切，對待顧客更是耐心互動，真是令人感到窩心。

~ 用最好的態度對待顧客，每一次貼心的服務，都能讓顧客印象深刻 ~



## 4.4 金融科技與創新

■ GRI: 203-1、203-2；GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS1、FS5、FS7、FS10

科技的快速進步，使人工智慧、大數據及機器學習的應用日漸普及，再加上 COVID-19 疫情的影響，加速顧客往數位通路移動。在這樣的趨勢下，玉山以人工智慧做為關鍵技術，透過實驗文化及跨功能團隊，進行數位轉型，提供顧客更即時、更安全、更便利的數位金融服務。為了讓人工智慧發揮更大的效能，玉山打造金融業首創的機器學習即服務 (Machine Learning as a Service, MLaaS)，搭起人工智慧與業務流程的橋樑，提供各種創新服務、各項顧客權益保護、基金標的建議、內部控制偵測、異常事件警示等創新的人工智慧解決方案。

### 玉山 e 速貸

全國首創全數位流程貸款，顧客最快僅需 58 秒即可獲取資金、額度最低 2 萬元即可申請。

### 基金 e 指選

金融業首創自建 AI 理財認知偏好推薦模型，7 秒鐘找到最適合顧客的 5 檔基金。

### 警示帳戶偵測

首創以機器學習建立模型，自動辨識詐騙帳戶，較傳統方式提升 40 倍精準度。

### 玉山 wallet

整合支付及生活為一體的數位金融平台，打造無斷點的顧客用卡體驗，累積超過百萬下載量。

### 信用卡冒用偵測

全國首創人工智慧信用卡冒用偵測系統，每筆交易可在 0.1 秒內獲得評比，2020 年共計減少 1.13 億元的冒用損失。





## 玉山 Wallet

繼 2019 年推出「即時綁卡」與「卡片管理」功能後，2020 年「玉山 Wallet」再推出「卡片管理 2.0」、「消費類別查詢」與「一掃就 Go」三大功能，持續提供便利的行動支付服務，創造顧客無斷點的用卡體驗。

### (1) 卡片管理 2.0

強化深受數位族群喜愛的「卡片管理」功能，加入「單筆指定額度設定」功能，顧客可依每張卡片的使用習慣設定不同額度，提供更便利的卡片管理體驗，例如顧客可將小額消費使用的信用卡設定單筆限額為 1,000 元，透過系統協助控管消費額度，也降低卡片遺失及盜刷風險。

### (2) 消費類別查詢

透過數據分析與使用者回饋，玉山瞭解顧客喜歡即時查詢消費狀況，故推出「消費類別查詢」新功能，將消費分為一般消費、線上一般消費、海外一般消費、餐飲一般消費與超商條碼付等類型，讓顧客透過分類功能輕鬆完成記帳並可簡易計算各類消費的積點回饋。

### (3) 一掃就 Go

付款條碼整合載具及會員功能，顧客透過「玉山 Wallet」在合作便利商店消費時，僅需掃描一次付款條碼，即可完成支付、發票存載具、累積點數及獲得會員優惠價等多項工作，輕鬆享受美好的支付生活。

## 玉山 e 速貸

2015 年玉山首創「e 指房貸」，提供顧客線上貸款申請服務，減少顧客舟車勞頓及節省寶貴時間，同時為無紙化及節能減碳盡一分心力，2020 年 2 月玉山再推出創新貸款服務，首創全數位流程的「玉山 e 速貸」，運用 AI 技術打造零人工介入的貸款流程，顧客最快僅需 58 秒即可獲取資金。此外，有別於傳統授信動輒數十萬的信貸額度，e 速貸額度最低 2 萬元即可申請，亦可彈性還款，提供顧客兼具速度及彈性的貸款服務。截至 2020 年 12 月底，「玉山 e 速貸」撥款金額逾 3,000 萬元，相較於一般案件可節省近 95% 的案件成本。

## 基金 e 指選

台灣金融的首次自建 AI 理財認知偏好推薦模型，根據顧客的風險承受等級、交易紀錄等資訊提供個人適配基金標的之建議，讓投資變得簡單易懂，提供顧客無差別的普惠金融服務，服務推出後 2020 年度基金線上交易筆數較去年成長 2.3 倍，佔整體基金交易筆數比例 66%。





關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

### 警示帳戶偵測系統

因應層出不窮的詐騙案件，傳統金融機構透過手動標記警示帳戶加以防範，但因精準度低，需額外以人工電話照會顧客，排除誤判帳戶，冗長的確認流程造成顧客困擾和防護上的時效落差。藉由導入 MLaaS 系統，玉山透過機器學習建立模型，自動辨識警示帳戶，精準度較傳統手動標記提高 40 倍。不僅降低人工電話照會對顧客的打擾，模型判斷結果更可直接串聯帳務系統，加速警示帳戶註記，達到資訊即時同步的效果，增強防範的時效性與全面性。

### 信用卡冒用偵測系統

運用 AI 技術，提升檢視效率，克服零星、複雜冒用手法不易防範的問題。玉山透過探索式資料分析產生近 400 種因子的模型資料庫，並使用集成決策樹演算法 (Gradient Boosting Decision Tree, GBDT)，提高模型一般化 (Generalization) 的程度與預測能力，再運用資料快取技術，隨時以最新交易資料進行異常監控，讓每筆信用卡交易可在 0.1 秒內獲得風險評比，精準且迅速的守護，讓顧客的交易更安全。

### 行動付款通

受 COVID-19 影響，2020 年網路及行動轉帳交易量顯著成長，尤其行動轉帳交易筆數成長幅度更高達 65%。玉山順應消費者習慣的改變，推出行動付款通 API (E.SUN PayPass)，網購業者只要介接行動付款通，就可以在網購平台上直接呼叫多家金融機構的行動銀行 App，省下自行整合多銀行 APP 的時間成本，消費者也不用自行輸入轉帳帳號及金額，只要通過行動銀行的指紋或密碼安全認證，即可完成付款，享受更有效率的購物體驗。



# 5 氣候變遷風險與機會

GRI : 102-12、201-2  
SASB : FN-CB-410a.2

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

玉山持續依循 TCFD 公布之氣候相關財務揭露建議書 (Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures) 架構：治理、策略、風險管理、指標與目標四大範疇揭露氣候相關資訊。本年度我們依據過往歸納出的結論，針對轉型風險進行全方位評估，引入情境分析工具，從質化衝擊走向量化衝擊，並發展相對應的風險管理措施。希望持續擴大金融業的影響力，引導資金流入低氣候風險、高氣候機會之對象，為台灣轉型低碳經濟盡一份心力。

## 玉山依循 TCFD 展開氣候風險管理行動

2017

台灣首家企業簽署 TFCD。根據 TCFD 框架，建立董事會管理機制、氣候風險策略、組成工作小組

2018

針對氣候變遷進行業務盤點和風險識別，歸納出顧客違約及估價降低兩大風險

2019

針對兩大風險進行進一步財務衝擊之估算

2020

擴大衡量高氣候風險產業於不同情境下之衝擊

2021

持續發展高氣候風險之管理及降低衝擊機制

### TCFD 關鍵要素

治理 (Governance)	策略 (Strategy)	風險管理 (Risk Management)	指標和目標 (Metrics and Targets)
<ul style="list-style-type: none"> <li>2017 年主動簽署 TCFD。</li> <li>董事會轄下的永續發展委員會為氣候變遷最高管理單位，轄下氣候變遷工作小組為具體執行單位。</li> <li>總經理統籌管理氣候變遷的目標與達成情形，氣候變遷小組不定期向總經理報告執行進度。</li> <li>將氣候風險納入全行風險管理範疇，由總經理指派風險長定期向董事會報告氣候變遷相關議題。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據玉山研究資料與產業經驗，辨識短、中、長期的重大氣候風險與機會。</li> <li>評估高氣候風險產業對於授信與投資業務的影響。</li> <li>試算不同減碳路徑、不同時間點對於企業經營的影響，訂定長期減碳目標。</li> <li>持續精進能源使用效率並提升氣候資訊揭露。</li> <li>積極發展協助顧客降低碳排放或適應氣候變遷之金融服務與商品。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>玉山依循辨識、衡量、監控及報告的程序評估及管理氣候高風險議題。</li> <li>針對高碳排放產業進行加強管理，如禁止承作燃煤專案融資、於徵授信流程中加強對高氣候風險企業的氣候變遷調適能力審核。</li> <li>鑑別易受氣候影響資產，並發展相關緩減措施，例如徵提出口信用貸款擔保、設定易淹水區域擔保品曝險限額等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% 盤查範疇 1、2 的碳排，並持續新增範疇 3 的盤查項目。</li> <li>2030 年國內據點 100% 使用再生能源、2050 年成為淨零碳排銀行，提高自身適應能力。</li> <li>持續推廣綠能專案融資，2025 年國內再生能源裝置容量達 3.4GW、國內再生能源專案融資餘額達新台幣 200 億元。</li> </ul>

## 5.1 氣候治理 (Governance)

### ■ 氣候變遷治理組織架構



永續發展委員會針對氣候變遷管理方針及實際行動提供指導及監督完成情形。各項氣候變遷目標及達成情形由總經理統籌管理，並由氣候變遷小組協同相關單位共同推動，例如由銀行風險管理處進行情境分析與壓力測試；法人金融事業總處負責掌握綠能專案融資等機會。

#### 氣候變遷小組主要職掌：

- 偵測與管理公司營運相關之氣候議題
- 了解國際氣候變遷趨勢及標準，接軌國際實務做法、提升內部管理機制
- 參加 TCFD 銀行業相關指引及報告訂定



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## 5.2 氣候變遷策略 (Strategy)

玉山金控各子公司先盤點各種氣候變遷風險可能造成的衝擊範圍並進行矩陣分析，包含因極端氣候造成直接或間接的物理性衝擊、因法規、技術或市場需求的轉型影響以及其他人文、社會面向對公司營運活動造成之風險與機會等，依分析結果建置風險管理策略計畫，作為因應氣候變遷行動的核心，並據以估算管理成本及財務衝擊。透過前述收集之資料，有系統的評估氣候變遷財務關聯性，以降低氣候變遷風險並掌握商機。

### 轉型風險



#### 政策與法規

中期風險 / 中度風險

#### 描述

無論是歐盟碳邊境稅或英、日宣布禁賣汽油車，亦或是台灣溫室氣體減量法規，均會造成企業經營成本增加，嚴重者恐衝擊企業營運。對玉山的授信及投資業務均有影響。

#### 因應

密切關注相關法令動態，並鼓勵顧客導入低碳營運設備、使用再生能源及申請綠建築執照。

### 實體風險



#### 豪雨、風災、土石流

短期風險 / 低度風險

#### 描述

1. 授信擔保品因極端氣候遭受損害，影響玉山的債權。
2. 營運設備因極端氣候遭受中斷，影響企業營運，進而產生信用風險。

#### 因應

規劃管控措施，如定期監控高風險地區之曝險程度，若達警戒值將重新鑑價，同時啟動區域總量管制；當達高度警戒標準時，將評估投保相關災害保險以轉嫁風險、加強債權保障。

### 短中長期時間區間說明

1 年以內	1 年~ 10 年	10 年以上
短期風險	中期風險	長期風險

### 衝擊程度說明

風險程度	低度風險	中度風險	高度風險
資本適足率影響數	下降 0.1%	下降 0.1% ~ 下降 0.5%	下降 0.5%
換算金額 (新台幣)	15 億元以下	15~75 億元	75 億元以上

### 描述

為有效達成全球減碳目標，預估再生能源轉換效率、儲電設備功率及碳捕捉技術將持續提升，造成創新能力不足的企業因技術種類判斷錯誤，面臨環境改變帶來的衝擊。

### 因應

持續參與氣候變遷相關研討會，透過深入研究產業技術及發展動態，適時與顧問或外部專家合作，避免投資或授信給對轉型風險較高的企業。



#### 技術風險

長期風險 / 低度風險



#### 降雨分布不均

短期風險 / 低度風險

### 描述

若降雨量不足，則導致許多製造業、農業面臨生產問題，半導體業等用水較大產業亦可能因缺水遭受損害，影響玉山的債權。

### 因應

鼓勵企業顧客提升水回收再利用比例，並分散生產據點或是於易缺水季節增加庫存及增加備用水源。



## ■ 氣候機會

### (1) 氣候變遷衍生的商機有多少？

#### 台灣發電結構與願景

根據政府能源轉型願景，至 2025 年低碳天然氣占比提升至 50%、再生能源發電量佔比提升至 20%，燃煤發電占比降至 30% 以下，並達成非核家園目標（核能發電降低至 0%）。2019 年全台灣能源總用量為 1.48 億公秉油當量，同年度電力總耗量 2,655 億度，以下是至 2025 年因再生能源衍生的商機。



#### 離岸風電產值

2025 年離岸風電要達 5.7GW 目標，預估整體產值約 **1.2-1.5 兆元**。



#### 太陽光電產值

2025 年太陽光電目標 20GW，預估整體產值逾 **3,400 億元**。



#### 再生能源收購金額

假設整體能源耗量不變的情況下，再生能源發電量需自 2019 年 152 億度提升至 2025 年 531 億度，若以再生能源平均 1 度電 4 元計算，至 2025 年再生能源增加的收購金額 (379 億度電 × 4 元) = **1,516 億**。

預估至 2025 年，再生能源提升至 20% 所衍生之商機將近 **2 兆元**。

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## (2) 再生能源需求擴大

市場對於再生能源需求擴大、且較願意投資綠色產業，金融業可把握機會擴大業務範圍。( 相關作為請參閱第 4 章永續金融 )

### 因應行動

#### 綠色債券第一品牌

債券發行	債券承銷	目標
發行 3 檔新台幣及 1 檔美金綠色債券，2020 年底在外流通金額共 77 億元，為本國銀行中發行檔數最多者	已擔任 7 檔綠色債券發行承銷商，總金額逾新台幣 71 億元	未來 3-5 年以 30% 成長率擴大綠債承銷金額
	投入承銷專業人力資源	成本預估約每年新台幣 635 萬元

#### 綠色授信

成立太陽能及離岸風電團隊，在再生能源專案發展的各階段提供不同的金融服務，並支持綠能發電、節能環保等產業。

籌備期	興建期	維運期
開發商：資本金帳戶開立、融資額度與條件規劃、開立銀行履約保證函	開發商：專案融資 承包商：購料融資、設備融資或應收帳款融資等供應鏈融資服務	新投資人：發債與證券化服務導入

## (3) 數位轉型，推廣無紙化

### 因應行動

#### 年度總減少 7,980 萬張紙

1,435 場次數位學習平台 e-Learning，約 268,727 參與線上教育訓練	減少 107.5 萬張紙	減少 8.6 公噸二氧化碳當量
落實公文或作業文件無紙化、員工薪資單 e 化、教育訓練教材 e 化，收發文總件數 16,498 件	減少 16 萬張紙及 1.6 萬個牛皮紙袋	減少 3.4 公噸二氧化碳當量
推廣信用卡電子帳單，申請人數約 164 萬人	減少 7,872 萬張紙	減少 630 公噸二氧化碳當量
<b>總計</b>	<b>減少 7,995 萬張紙及 1.6 萬個牛皮紙袋</b>	<b>減少 642 公噸二氧化碳當量</b>

## 5.3 氣候風險管理 (Risk Management)

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

### ■ 氣候風險管理程序



辨識

- 辨識氣候變遷可能對公司營運所帶來的衝擊
- 於徵授信流程中加強對高氣候風險企業的氣候變遷調適能力審核
- 於有價證券投資及承銷業務流程管理及分析執行決策中，納入氣候變遷風險與機會之議題



衡量

- 對氣候變遷風險進行壓力測試並納入風險胃納進行整體風險承擔能力評估
- 進行短期、中期、長期不同時間的情境分析
- 針對轉型 / 實體風險進行評估



監控

- 建立連結氣候因子的指標，若觸發時則降低相關曝險部位
- 導入科學基礎減碳目標 (SBT)
- 氣候變遷小組鑑別與評估氣候變遷的風險與機會，協助內部發展相關量化方法與指標，進一步發展相關風險管理措施



報告

- 總經理統籌管理氣候變遷的目標與達成情形，氣候變遷小組不定期向總經理報告氣候變遷工作執行狀況，總經理委風險長向對董事會進行報告
- 依循 TCFD 進行對外財務資訊揭露

## ■ 整合氣候變遷與金融壓力情境之管理機制

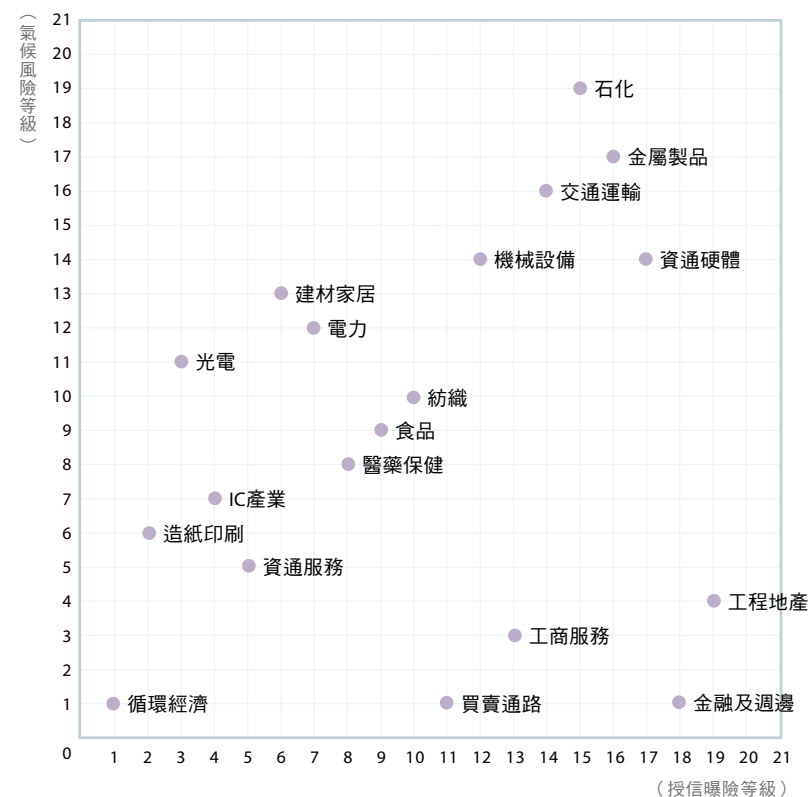
金融環境與氣候變遷皆為非線性、動態環境下的複雜事件，透過情境分析將氣候變遷風險與傳統金融壓力情境結合，使風險衡量更為全面。在情境設定時，除了傳統由金融危機或風險事件導致經濟衰退作為主要的情境外，亦考量氣候變遷之潛在影響。如台灣常見天然災害（颱風及淹水等）導致之實體風險，或是綠電轉型下電力供應議題的轉型風險，都有可能對總體經濟造成衝擊。相關影響以調整項，納入壓力情境下之 GDP、失業率及其他總經指標之加壓幅度。壓力測試損失計算結果與資本適足率綜合評估後設定控管指標，上述機制將每年進行檢視及修訂，並陳董事會核可。



## ■ 產業別氣候風險鑒別與管理

玉山參考外部研究報告，將各產業依據氣候風險等級、玉山授信曝險集中度進行排序，建立玉山產業別氣候風險矩陣，對比出氣候敏感及衝擊最高產業為石化產業、金屬製品及交通運輸。後續為有效控管授信業務可能產生的氣候風險，玉山將於徵授信流程中加強對屬前述產業顧客的氣候變遷調適能力審核。主要分析結果如下圖：

產業別氣候風險矩陣



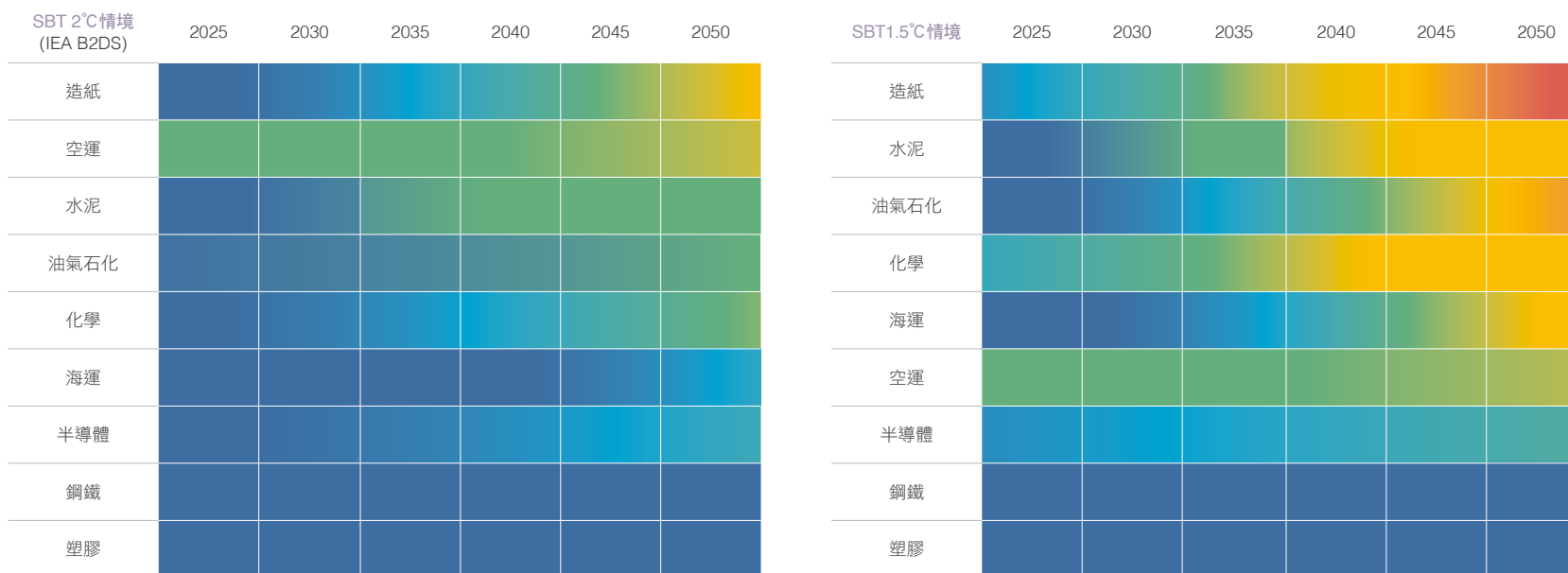
## 轉型風險衝擊評估

為回應巴黎協定 (Paris Agreement) 目標：「2100 年全球平均升溫必須控制在 2°C 以內，並進一步朝 1.5°C 努力」，各國監管機構逐步加強對高碳排產業之減碳力道，若企業未及時轉型，將付出額外成本進而影響其利潤，對金融業將造成授信及投資業務的損失。本年度玉山持續深化與外部顧問的合作，設定 SBT Well below 2°C 及更嚴苛的 SBT 1.5°C 作為授信及投資業務轉型風險評估情境，並考量各產業未來的營收預測、不同氣候情境之碳排預測及國際碳稅 / 碳費等參數建立情境分析模型。透過更詳細的產業分類，盤查高碳排產業 (鋼鐵、水泥、造紙、化學、石化、塑膠、海運、空運、半導體) 之融資部位，代入情境分析模型，量化前述各高碳排產業融資對象因遭受氣候風險在不同氣候情境及時間尺度下對玉山造成的財務衝擊。轉型風險情境分析結果如下：

幾乎無影響	輕度影響	中度影響	重度影響	極端影響
0% < X < 10%	10% < X < 20%	20% < X < 40%	40% < X < 60%	60% < X < 100%

註：X = (加壓後的該產業授信戶總預期損失 - 加壓前的該產業授信戶總預期損失) / 加壓前的該產業授信戶總預期損失

產業部位預期損失財務衝擊熱力圖



註：參考 SBT WB2D 及 1.5D 減量路徑及 UNEP FI 國際碳價預測，分析行內高碳排產業授信戶在 1.5 度 C 及 2 度 C 情境下，以 2020 年為基期推估高碳排產業至 2050 年所需負擔相關成本，依此計算各授信戶風險預期損失變化；至 2020/12，9 大高碳排產業法金授信餘額共 980.11 億元，佔整體產業授信餘額 12.11%。



## 我們如何管理氣候變遷風險？

玉山將氣候變遷風險納入不動產擔保案件的貸放流程中，對於每件擔保案件的申請，除考量擔保品座落區域的人口數、地價、房屋價值等因素外，後續將納入該區淹水風險等級，以綜合評估貸放成數與簽核權限。針對貸放中的案件，玉山將定期監控高風險地區之曝險程度，當整體擔保品曝險達中度警戒標準時，將檢視高風險擔保品的房價波動並重新鑑價，同時啟動高風險區域總量管制；當達高度警戒標準時，將評估投保相關災害保險以轉嫁風險、加強債權保障。

### ■ 實體風險衝擊評估 ■ SASB：FN-MF-450 a.1

#### (1) RCP8.5 情境

隨氣候變遷影響，台灣的極端降雨強度與頻率皆有增加之趨勢，玉山的不動產擔保品、自有行舍價值可能因極端氣候事件而減損或滅失，導致本行債權受損。為積極辨識並控管氣候變遷風險，玉山根據「科技部災害管理資訊研發應用平台」資訊—RCP8.5 淹水災害風險資料，將顧客提供的擔保品及玉山自有行舍之座落位置，比對易發生淹水災害或地勢低窪的高風險地區，計算受影響金額，並制定因應控管措施。

經計算，在 RCP8.5 情境下，有 7,683 筆不動產擔保案件位於高風險地區，受影響的擔保品案件餘額為 341 億元，占玉山總資產比例為 1.15%，此外，預估受影響的自有行舍損失金額約 13 億元，占總資產比例 0.04%。

RCP8.5 世紀末 (2075~2099 年)		
	授信擔保品	自有行舍
案件數	7,683 件	-
受影響金額 (億元)	341 億元	13 億元
佔玉山總資產比例 (%)	1.15%	0.04%

#### (2) RCP 4.5 情境

氣候變遷導致降雨分布不均，可能提升乾旱的頻率與強度，造成水資源短缺，進而影響用水量高的製造業生產力。

風險描述	財務影響	財務衝擊量化說明
因缺水造成企業產能降低	營收降低	以 RCP 4.5 情境下的缺水天數試算，至 2030 年國內石化業擬因限水，造成產能受限致營收衰退 0.34%。將影響授信戶營運表現，推估石化業顧客中，將有 7 家授信戶信評等級衰退，在此情境下預估玉山最大損失金額為 3.47 億元。

註：預估最大損失金額為受影響 7 家授信戶 2020 年 12 月底的授信餘額。

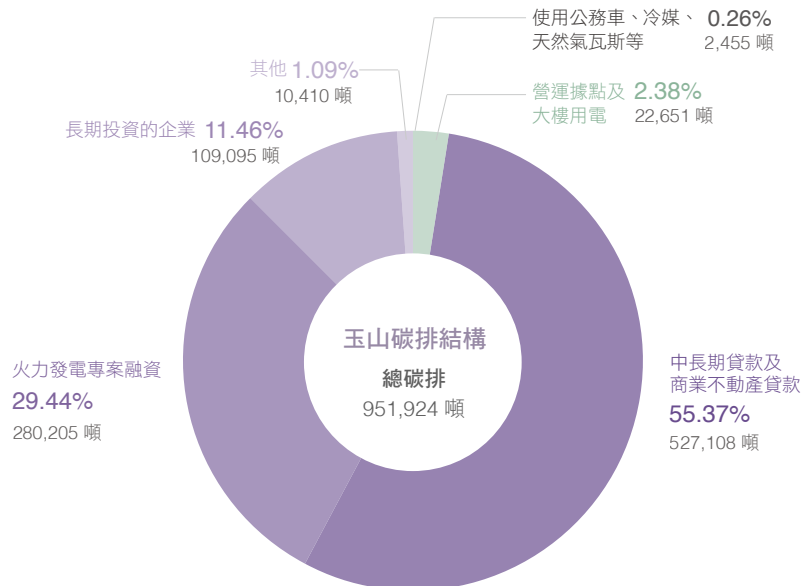
## 5.4 指標和目標 (Metrics and Targets)

### 2019 年玉山碳排結構

玉山面對淨零碳的高挑戰目標，先從了解盤查目前碳排放情形開始，從自身營運的碳排到營運過程中衍生的碳排逐一盤查，再依序制定減量目標。玉山於 2020 年分析投融資對象 2019 年的 ESG 報告書及 CDP 資料，依此計算玉山 2019 年的碳排結構，透過目前可取得的資料盤查 32% 投資部位及 23% 融資部位。全年度因營運所造成的碳排量約 95 萬噸，其中來自直接排放及營運用電佔比約 2.64%，來自投融資業務對象約 96.27%。因此玉山將氣候變遷、溫室氣體排放因子納入投融資業務流程，包括審慎評估高碳排產業，並持續建立明確指標，鼓勵內部人員承作積極達成減碳目標的企業顧客或投資對象，透過金融影響力為低碳經濟盡一份心力。

#### 玉山如何盤查投融資對象？

透過「碳會計金融合作夥伴關係」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 發布指南工具《金融業全球溫室氣體盤查和報告準則》(The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry, First edition)，先針對重要投融資資產(發電專案融資、中長期企業貸款及商業不動產貸款、股債長期投資等)進行盤查，例如某顧客在自身碳排為 100 萬噸，而玉山所提供的放款及投資金額占該企業總資產的 1%，那麼玉山便將認列 1 萬噸的碳排在玉山的範疇 3 碳排。



項目	如何降低溫室氣體排量作法
範疇 1 使用公務車、冷媒、天然氣瓦斯等	汰換油電混合車或電動車
範疇 2 營運據點及大樓用電	提升再生能源使用比例
範疇 3 中長期貸款及商業不動產貸款 *1	透過倡議及永續金融商品、優先選擇綠建築標的貸放，協助顧客減碳
範疇 3 火力發電專案融資 *2	優先選擇再生能源發電或低耗能的發電專案
範疇 3 長期投資的企業 *3	透過倡議及永續金融商品服務，協助被投資企業減碳
範疇 3 其他 (採購流程、信用卡製造及丟棄過程、員工差旅、廢棄物處理等)	透過碳中和及研發再生卡片材料

註 1. 內容包含超過 1 年期以上中大型顧客分配後的碳排量，以及作為擔保品之商業不動產的分配碳排量。

註 2. 發電專案融資碳排量主要來自天然氣，另外有關太陽能、風電所發電量相當於避免碳排約 10 萬噸。

註 3. 長期投資企業碳排為玉山投資上市櫃公司股權、公司債所分配的碳排量。

註 4. 上述碳排數據並經 SGS 依據 ISO14064 完成查驗，並出具聲明書。

## ■ 科學基礎減量目標 (SBTi) 設定

科學基礎減量目標倡議 (Science Based Target initiative, SBTi) 是由碳揭露專案 (CDP)、世界資源研究所 (WRI)、世界自然基金會 (WWF) 和聯合國全球盟約 (UNGC) 共同合作發起的國際倡議。為基於氣候科學設定減碳目標的企業，提供一個能確實避免氣候變遷衝擊的減量目標。並確保企業承諾及設定的減量目標，其幅度及時限，能與《巴黎氣候協議》中控制全球升溫幅度小於 2°C 的目標，甚至 1.5 °C 一致。玉山響應 SBTi，透過目標的設立找出自身的減碳路徑，亦是身為世界企業公民對保護環境的承諾。



### (1) 金融業如何設立 SBT ?

金融業應針對以下三種面向，訂定符合限制升溫 2°C 以下的目標。

範疇一：直接溫室氣體排放量，來自於製程或設施之直接排放。

範疇二：能源間接溫室氣體排，來自於外購電力、熱或蒸汽之能源利用間接排放。

範疇三：採用 SBTi 發佈金融業科學基礎減量目標指引 (Financial Sector Science Based Targets Guidance Pilot Version 1.1) 之建議，優先設定該指引規範重要金融資產的減碳目標 (對應範疇三 類別 15- 投資)。

### (2) 科學基礎減量目標建立及提交

玉山已於 2020 年向 SBTi 提交目標設定承諾，進一步於 2021 年成為亞洲首家以 1.5°C 為基礎設定減碳目標的金融業，SBT 目標設定規劃如下：



# 6 環境永續

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

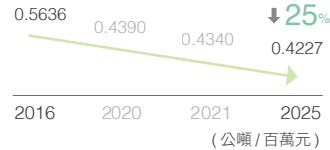


## 6.1 營運環境永續

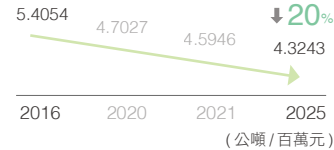
氣候變遷所衍生的災害襲捲全球，如何控制升溫已成為國際性的重要議題，玉山由永續發展委員會下的環境永續小組在環保及節能上建立具體目標、作法及方案，定期向高階主管報告及檢視，並積極推動節能減碳計畫，以降低能源使用所造成溫室氣體排放，對內頒布並力行「玉山環保節能白皮書 — E.SUN Green Policy」，主要內容包括環保節能政策、推廣環境教育、建立環保節能文化及執行環保節能措施，訂定減碳、減水及減廢目標，並透過每年第三方查證來檢視達標情況。

### ■ 營運環境永續目標

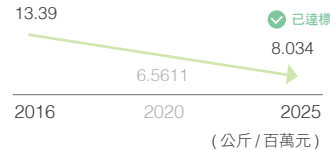
#### 營收碳排放量



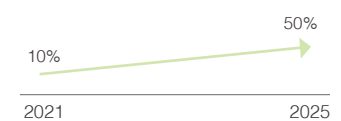
#### 營收用水量



#### 營收廢棄物



#### 再生能源使用比率



註：1. 營收碳排放、用水、廢棄物減量目標皆以 2016 年為基準年。  
2. 2025 年營收廢棄物減量目標 (下降 40%) 因提早達標，新目標將更改為下降 56%。

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

2020 年成果	2021 年目標	2025 年目標
營收碳排放量降低 21%	營收碳排放量降低 23%	營收碳排放量降低 25%
再生能源使用比例 1.9%	再生能源使用比例 10%	再生能源使用比例 50%

註：2016 年營收碳排放量 0.5636 公噸 / 百萬元，以此為基準。

2020 年減碳效益 1,140,416 度 = **580** 公噸 CO<sub>2</sub>e 營收碳排放量降低 **21%**  
 裝設太陽能板 · 購買再生能源憑證 · 汰換改善舊空調設備 · 汰換舊燈具為 LED 燈具 · 自主關閉招牌燈

#### 再生能源



- 16 個據點裝設太陽能板，總裝置容量 118.4 瓦 (kW)，年發電量約 16.1 萬度，相當於減少 81.8 噸碳排放量。
- 連續 4 年購買再生能源憑證，T-REC 累計 210 張，I-REC 累計 925 張，合計 1,135 張，相當於 1,135,000 度綠電，減少 577.7 噸碳排放量。

#### 空調節能



- 汰換改善舊空調主機設備。
- 定期維護並增設循環風扇。
- 2020 年空調節能成效，年節電量約 165,659 度，相當於減少 84.3 噸碳排放量。

#### 照明節能



- 汰換老舊耗能照明設備為 LED 節能燈具並加裝感應式照明設施，
- 2020 年汰換照明設備成效，年節電量約 83,974 度，相當於減少 42.7 噸碳排放量。
- 於用電高峰的夏季，自主關閉招牌燈 100 天，連續四年實行下來，累計節電共 258,850 度，相當於減少 131.8 噸碳排放量。

#### 綠建築



- 共有 3 項 LEED 黃金級國際認證，分別為希望、科技大樓的機房及玉山人力發展中心。
- 共有 1 棟 EEWB 黃金級綠建築標準大樓 (希望大樓)，8 間合格級綠建築標準分行 (嘉義、大雅、員林、頭份、彰化、安南、東台南及沙鹿分行)。

#### 管理及認證



- 導入 ISO 50001 能源管理系統，分析影響玉山使用能源的關鍵因素，建立起能源基線、能源管理績效指標、能源目標、能源管理行動計畫以及能源管理程序文件。
- 導入 ISO14064 溫室氣體盤查，透過第三方查證主要溫室氣體的排放源，並每年檢視範疇一、二、三之排放量，持續擴大範疇，配合減量目標檢視達成績效。



## 2020 營運環境溫室氣體排放量

總排放量	78,975.887 公噸 CO <sub>2</sub> e
------	---------------------------------

直接排放 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	2,398.9824	小計 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	HFCs	PFCs	SF <sub>6</sub>	NF <sub>3</sub>
範疇 1：直接溫室氣體排放和移除		2,398.9824	1,878.5000	222.0082	62.7517	235.7224	-	-	-
間接排放 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	76,567.9047	小計 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	HFCs	PFCs	SF <sub>6</sub>	NF <sub>3</sub>
範疇 2：輸入能源的間接溫室氣體排放		22,298.5929	22,298.5929	-	-	-	-	-	-
範疇 3 (1)：運輸產生的間接溫室氣體排放		28.8622	28.8622	-	-	-	-	-	-
範疇 3 (2)：組織使用的產品之間接溫室氣體排放		52,860.6459	52,860.6459	-	-	-	-	-	-
範疇 3 (3)：使用組織的產品所產生之間接溫室氣體排放		1,388.8038	1,388.8038	-	-	-	-	-	-
佔總排放比例 (%)		-	99.34%	0.28%	0.08%	0.3%	-	-	-

註：

1. 範疇一排放以公務車用油、發電機柴油及瓦斯為主、範疇二排放以用電為主、範疇三則以員工差旅、廢棄物、採購商品排放、資本商品排放及產品使用排放為主。
2. 範疇一、範疇二及範疇三飛航差旅為全據點，範疇三廢棄物及陸域差旅盤查範疇為國內據點。
3. 汽油及柴油排放係數依據「行政院環境保護署溫室氣體排放係數管理表（6.0.4 版本 2017/04）」。
4. 電力係數採用經濟部能源局公告最新之 108 年度電力排碳係數 0.509 公斤 CO<sub>2</sub>e/度。
5. 依據 ISO 14064-1 組織溫室氣體盤查標準，排放量 = 活動數據 \* 排放係數 \* GWP。
6. 參考冷媒 GWP 參考 IPCC 第 4 次評估報告。
7. 溫室氣體盤查採「營運控制權法」彙整數據。

## 2017~2020 年組織溫室氣體排放量

	2017	2018	2019	2020
範疇 1 (t-CO <sub>2</sub> e)	2,639	2,516	2,455	2,399
範疇 2 (t-CO <sub>2</sub> e)	21,190	21,593	22,651	22,299
總排放量 (t-CO <sub>2</sub> e)	23,829	24,109	25,106	24,698
碳排 / 營收 (t-CO <sub>2</sub> e/ 百萬元)	0.5168	0.4877	0.4605	0.4390

## 2017~2020 年能源用量

	2017	2018	2019	2020
用電量 (MWh, 註 1)	40,056	40,911	42,498	44,177
其他能源量 (GJ)	27,695	26,417	25,333	27,124
總能源用量 (GJ)	171,896	173,696	178,326	186,159
能源 / 營收 (GJ/ 百萬元)	3.728	3.514	3.271	3.310

註 1：1MWh = 3.6GJ。

註 2：能源型態以外購電力（非再生能源）為主，其他能源為汽油、柴油、天然氣和瓦斯等燃料。

■ 減水作為 ■ GRI：303-1、303-3

2020 年成果	2021 年目標	2025 年目標
營收用水量降低 13%	營收用水量降低 15%	營收用水量降低 20%

註：2016 年營收用水量 5.4054 公噸 / 百萬元，以此為基準。

2017~2020 年用水量

	2017	2018	2019	2020
用水量 (噸)	206,726	228,700	244,804	264,917
用水 / 營收 (噸 / 百萬元)	4.4836	4.6268	4.4900	4.7097

註：2020 年評估因應疫情造成用水量上升



2020 年減水效益

建置雨水回收系統、汰換老舊用水設備，節約用水量達

12.456 千噸



用水資訊

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

雨水回收



- 玉山希望園區設有雨水回收系統，經處理後的雨水作為景觀植栽澆灌或空調冷卻水循環使用，並裝設流量計統計回收量，一年減少 10.65 千噸 (megaliters) 用水。
- 登峰大樓改善雨水回收系統，經處理後的雨水作為景觀植栽澆灌使用，一年減少 0.715 千噸 (megaliters) 用水。

省水裝置



- 加裝省水裝置，全面調節水龍頭出水量。
- 汰換老舊用水設備，使用節水標章之節水器具，2020 年汰換用水設備成效，年節水量約 0.396 千噸 (megaliters)。

管理及認證



- 為宣導正確用水觀念，用水設備附近張貼節約用水標語，養成節約用水習慣。
- 透過系統月報表蒐集各據點用水數據，並追蹤檢討用量增減趨勢。
- 導入水足跡 ISO14046 盤查，根據 Boulay et al 2016 方法學中評估，並了解各地區接收水體的概況。

■ 減廢作為 ■ GRI : 306-3

2020 年成果	2025 年目標	2025 年新目標
營收廢棄物量降低 51%	營收廢棄物量降低 40% (提早達標)	營收廢棄物量降低 56%

註：2016 年營收一般垃圾量 13.39 公斤 / 百萬元，以此為基準。



資源分類、回收再利用管理

- 響應行政院環保署推動「垃圾強制分類」政策，並發布玉山「廢棄物管理計畫」，將全公司廢棄物分為一般垃圾（含廚餘）及資源回收類，各單位於每日垃圾傾倒前確實秤重（廚餘由於執行較為困難故不進行重量統計），並透過各類回報單系統回報重量，並定期追蹤最終流向。
- 響應環保署之塑膠袋限用政策，玉山員工餐廳之水果兌換區自主禁用塑膠袋，鼓勵員工自備環保袋。
- 玉山金控率全國金融業之先，響應台北市政府「禁用一次

性及美耐皿餐具」政策，將玉山金融大樓、玉山登峰園區及玉山希望園區等 3 座大型員工餐廳內 1 萬個免洗餐盒及美耐皿餐具，更換為環保餐具，此舉估計減少約 60 萬個紙容器，減量 1 萬 6,320 公斤，減少的紙餐盒高度疊起來約為 5.3 座玉山的高度（註：紙容器以 27.2 公克及高度 3.5 公分估算，玉山高度為 3,952 公尺），除了保障員工的健康，同時也落實垃圾減量、保護地球，營造健康環保飲食文化。



2017~2020 年廢棄物量

	2017	2018	2019	2020
一般垃圾 (噸)	566.671	444.278	434.705	370.345
資源回收 (噸)	242.859	190.525	185.054	224.164
總廢棄物量 (噸)	809.530	634.803	619.759	594.509
一般垃圾 / 營收 (公斤 / 百萬元)	12.29	8.99	7.97	6.58



推廣無紙化

- 全國 963 台自動櫃員機播放環保節能活動廣宣，邀請顧客響應節省紙張不列印明細紙。
- 2020 年共計舉辦 1,435 場次數位學習平台 e-Learning，約 268,727 人次，減少列印約 107.5 萬張紙張（註：1 人次以 4 張 A4 紙本教材估算），約降低 8.2 公噸二氧化碳當量。
- 落實公文或作業文件無紙化、員工薪資單 e 化、教育訓練教材 e 化，並雙面使用紙張，善用列印功能，設定雙面或多頁合一，減少紙張及碳粉用量。2020 年電子公文系統取代紙本文件，收發文總件數為 16,498 件，當年度約減少

3.3 公噸二氧化碳當量。（註：1 件以 10 張 A4 紙及 1 個紙袋估算，依據環境保護署台灣產品碳足跡，一張 A4 紙排碳量約為 0.0076 公斤，一個牛皮紙袋排碳量約為 0.124 公斤）

- 推廣信用卡電子帳單，申請人數約 164 萬人，用紙量約 7,872 萬張紙，約減少 598.3 公噸二氧化碳當量。
- 引入新式電子看板設備取代傳統活動宣傳模式，減少列印廣告紙及海報。





## 6.2 永續生態保育

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

### 2020 主要成果

#### 物種保育



- 「海龜生態保育與教育計畫」- 累計逾 1,200 人響應、野放 6 隻海龜。
- 連續 8 年發行「台灣黑熊認同卡」，累計捐助 800 萬元作為動物保育基金。
- 連續 8 年與陽明山國家公園共同推廣蝴蝶保育。

#### 棲地維護



- 「一生一樹 玉山植樹」- 完成 10,050 株台灣原生樹苗的栽植撫育工作。
- 連續 11 年舉辦「美麗台灣 Smile 玉山」環保清潔與淨灘 -2020 年逾 4,179 人次參與。
- 連續 12 年投入玉山國家公園步道認養。

#### 環境永續



- 「Earth Hour 地球一小時」- 為國內獨家協辦單位。
- 鼓勵顧客實踐綠色低碳生活 -2020 年玉山悠遊聯名卡卡友每月騎乘 YouBike 約 21 萬次。
- 鼓勵員工珍惜再利用 - 募集共 6,954 項全新及二手物品。
- 提升員工環境保護意識 -12 場環境教育。
- 向員工推廣低碳飲食 - 減少 75.67 噸 CO2e。

一生一樹 玉山植樹 累計逾 **10,050** 株台灣原生樹苗的栽植撫育工作

### 6.2.1 物種保育

#### 海龜生態保育與教育計畫

玉山金控致力保護台灣原生態及推廣海洋資源永續觀念，連續 2 年與國立海洋生物博物館合作「臺灣海洋環境守護－海龜生態保育與教育計畫」，2020 年活動包括四大系列，分別為海洋保育總動員、海龜救傷醫療補給站、海洋護衛隊校外教學課程以及海角秘境生態行。累計逾 1,200 人共同響應，並野放因救傷照護而恢復健康的 6 隻海龜回到大海懷抱，期望藉由舉辦一系列海洋相關活動，提升民眾對海洋生態環境保護的關注，讓海洋永續發展。

#### 海龜生態保育與教育計畫

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



影片 QRcode 連結

#### 海龜生態保育與教育計畫系列 1：海洋保育總動員 - 海龜野放活動



邀請民眾進入國立海洋生物博物館收容中心，其中一場也特別邀請玉山黃金種子計畫學校的屏東縣大明國小全校師生共同參加，可近距離觀察海龜在人工環境中的收容及照護情形之外，並安排海生館獸醫師講解如遇到海龜擱淺或受傷將如何處理等課程，課程結束後，一同前往適當區域實際參與野放海龜活動。2020 年共舉辦 2 梯次。



### 海龜生態保育與教育計畫系列 2：海龜救傷醫療補給站

2020 年新增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，共 10 隻海龜受到醫治。

### 海龜生態保育與教育計畫系列 3：「海龜你沒『塑』吧—海洋護衛隊」- 校外教學活動

校外教學活動以海龜為主題，邀請高雄市大寮國小、過埤國小、國立南科國際實驗高級中學等學校共同參與，融合多元的海洋環境教育主題課程，激發學童們對海洋生物的興趣，並更懂得珍惜海洋資源與維護生態環境。2020 年共舉辦 10 場次。

### 海龜生態保育與教育計畫系列 4：海角秘境生態行 - 與海龜有約

活動內容設計了海龜親子互動的課程，並至海龜收容中心參訪導覽解說，讓民眾們了解海洋環境目前的現況。2020 年共舉辦 5 場。

### 海龜「阿海 A-Hi」保育吉祥物

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



## 台灣黑熊保育計畫

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

### 國內首張兼具保育與環境共生概念的公益信用卡～「玉山台灣黑熊認同卡」



與臺北市立動物園合作發行國內第 1 張兼具保育與環境共生概念的公益信用卡～「台灣黑熊認同卡」，顧客每筆消費提撥 0.2% 作為動物保育基金，已捐助臺北市立動物園 800 萬元，作為台灣黑熊保育、棲地保護、台灣原生物種復育、環境教育等用途，讓玉山卡友刷卡消費的同時也能促進台灣原生物種保育。此外，顧客持「台灣黑熊認同卡」刷卡捐款至臺北市立動物園、中華民國保護動物協會、臺灣環境資訊協會，更可享紅利點數 3 倍回饋。

### 臺北市立動物園「Zooloween」節慶活動

自 2013 年連續 8 年支持臺北市立動物園「Zooloween」節慶活動，藉由多元有趣的「尋找園寶」活動，讓民眾瞭解動物寶寶的種類，以及節能減碳對物種保育的重要性，進而預防台灣黑熊及其他物種瀕臨絕種的危機。

### 動物保育員體驗營

自 2018 年連續 3 年支持臺北市立動物園「小小動物保育員來闖關」活動，透過黑熊保育相關的答題闖關遊戲，讓學童學習正確的黑熊生態保育知識。





關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

### 黑熊「黑糖」歡度生日

2020 年 12 月 26 日與臺北市立動物園共同為居住於溫帶動物區的黑熊「黑糖」慶生，藉由溫馨有趣的慶生派對及保育教育活動，提升民眾對台灣黑熊及本土動物保育的重視。

### 「玉山熊 E.SUN Bear」保育廣宣

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

### ■ 蝴蝶保育

玉山連續 8 年與陽明山國家公園共同推廣蝴蝶保育，2020 年規劃不同路線的生態旅遊，推出「四季訪陽明」系列活動的「蟲夏之夢—草山蝶紛飛」，結合國家公園蝴蝶棲地保育與環境教育理念，於夏季蝴蝶來臨時，帶領民眾認識陽明山生態環境、蝴蝶生物知識，以及陽明山常見蜜源植物與蝴蝶。2020 年，特地邀請玉山黃金種子計畫學校的新北市三芝國小師生及弱勢團體參與「蟲夏之夢—草山蝶紛飛」生態導覽，由玉山志工和解說員帶領孩子們實地觀察蝴蝶生態，瞭解台灣珍貴的蝴蝶物種，以及棲地保育的重要性。



## 6.2.2 棲地維護

### ■ 「一生一樹 玉山植樹」造林計畫



玉山長期關注氣候變遷及海洋永續議題，為減緩地球暖化，玉山以實際行動響應 SDG 13 氣候行動、SDG14 海洋生態及 SDG15 陸地生態，連續 2 年攜手林務局推動「一生一樹 玉山植樹」計畫。2020 年認養國有林地及海岸林面積合計 6.03 公頃，栽植光臘樹、青剛櫟、紅楠、楓香、草海桐、木麻黃、海欖果等本土樹種，完成超過 10,050 株台灣原生樹苗的栽植撫育工作。

在 2020 年植樹月，由玉山銀行董事長黃男州號召玉山志工於台北市北投區、文山事業區的國有林地，親手種原生種樹苗；於 10 月 13 日由玉山金控總經理陳美滿帶領玉山志工於新北市石門區海岸林地，親手種下防風樹苗。期望藉由親手種下台灣原生樹苗，讓大家瞭解種植原生且適當地環境樹種的意義，除了豐富當地生物多樣性外，也為環境永續盡一份心力。



「一生一樹 玉山植樹」計畫 - 國有林地



「一生一樹 玉山植樹」計畫 - 海岸林



## ■ 認養公車亭，傳遞守護自然的重要

連續 2 年認養「一生一樹 玉山植樹」造林地點附近的湖田橋公車亭，以翠綠的葉子造型搭配可愛台灣黑熊的獨特風格，象徵著大自然的生生不息，並展現出玉山致力台灣黑熊復育及植樹愛地球的努力，更重要的是希望透過充滿童趣的設計風格，讓來此打卡、拍照留念的親子遊客，也能同時感受到愛惜自然環境的重要性！



## ■ 國內首張結合環保公益信用卡～「玉山御璽卡」

自 2009 年推出國內首張結合環保公益的「玉山御璽卡」，持續邀請卡友共同參與「一生一樹 造林計畫」，以造林回饋這片土地。申辦電子帳單或行動帳單之 e 化顧客，每筆一般消費提撥 0.2% 簽帳金額作為捐助植樹計畫，此項計畫累計已種下 3 萬棵樹木。

## ■ 「美麗台灣 Smile 玉山」環保清潔與淨灘活動

自 2010 年起連續 11 年舉辦「美麗台灣 Smile 玉山」環保清掃與淨灘活動，2020 年淨灘活動規劃為響應世界海洋日，於 8 月 15 日參加 Discovery「一件好事救海洋」全台淨灘淨海活動，北、中、南各一處沙灘進行淨灘，包括新北市龍門海灘、台中市松柏港北堤海灘、台南市觀夕平台，共計逾 300 位玉山志工參與。為響應世界清潔日，於 2020 年 10 月 5 日至 16 日舉辦 142 場次的營業據點周邊街道環保清掃，共計 3,879 位玉山志工參與。



## ■ 認養玉山國家公園步道

連續 12 年投入玉山國家公園步道認養，維護玉山園區步道設施、環境清潔，參與宣導生態保育與環境保護教育，同時也鼓勵玉山人實際參與，共同為環境保護盡一份心力。





## 6.2.3 環境永續活動

■ GRI: 102-12 ; GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS4

### ■ 實踐國際及國內環境永續倡議

#### 響應「Earth Hour 地球一小時」全球性環保行動 為國內獨家協辦單位

連續 8 年響應由荒野保護協會與世界自然基金會 (WWF) 合作所發起的「地球一小時 (Earth Hour)」全球性環保行動，2019 年起連續 2 年由玉山擔任主力協辦企業，於 3 月 28 日晚間 8:30 起至 9:30，國內外營業據點全面關閉招牌燈及外牆燈，也透過全國 ATM、玉山官網、Facebook 玉山招財納福喵喵粉絲團及分行海報邀請顧客、員工及供應商共同響應關燈一小時，並推動「關燈一條街」，串聯商家關閉不必要的能源、「打開你的夜視鏡」全台夜觀活動、「啥！氣候變遷係金 A」30 場氣候變遷與節能系列講座及「City Nature Challenge」棲地物種大調查...等活動，期望號召社會大眾用行動關心我們生活的土地，減少能源消耗，以更友善環境方式善待地球。



#### 響應「國際北極熊日」，倡導重視氣候變遷

為國內首家金融業響應「國際北極熊日」，玉山與國立自然科學博物館共同推出「北極熊環境教育講座」，原訂於 2 月舉辦活動因疫情延期至 11 月，活動分為三個部分：探訪北極熊、繪本說故事以及親子遊戲體驗，2020 年舉辦共 4 場次，逾 130 位家長及孩子參與，其中 1 場次特別邀請「玉山黃金種子計畫」學校的台中永寧國小共同參與。藉由全球關注的北極熊為主角，引導孩子們理解全球暖化與北極熊的因果關係，讓氣候變遷和節能減碳概念從小扎根落實。此外，玉山於 2 月 24 日連續 7 天，在國內外營業據點全面關閉招牌燈及外牆燈一周，以具體行動實踐 SDG 13 氣候行動。

#### 邀請顧客及同仁響應「國際無車日」 玉山卡友每月騎 Ubike 約 27 萬次！

玉山於 2020 年 9 月 22 日國際無車日當天，透過官網及內部宣導，並結合 Ubike 行銷活動，鼓勵顧客及同仁外出儘量以步行、搭乘大眾運輸工具等低碳方式通勤，共同響應減少碳足跡，一同守護地球的環境。

#### 支持荒野保護協會所發起之「夏至關燈」活動

參與由荒野保護協會所發起之「夏至關燈」活動，連續 3 年於夏季用電高峰期舉辦「關燈 100 日」活動，在全台共 139 個分行，全日關閉分行招牌燈、外牆燈及電視牆，更邀請同仁共同響應，以實際行動減少對能源的消耗。



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## ■ 推動零廢棄循環經濟

### 資源流通愛心義賣

連續 9 年由玉山金融大樓及登峰園區主管同仁們主動發起「資源流通愛心義賣」活動，將二手及全新物品作為實品展示義賣及現場競標之商品，將資源做最有效的運用。2020 年參與的志工及同仁們超過 4,300 人次熱情參與，捐贈共 6,954 項全新及二手物品。此外，義賣所得全數捐助「關懷學童專案」，2020 年愛心義賣總共募得逾新臺幣 868 萬元，幫助約 5,000 名經濟弱勢或突遭變故的學童。



### 13 愛書人～雜誌流通日

於玉山金融大樓舉辦「13 愛書人～雜誌流通日」活動，將各部門訂閱（或贈閱）之雜誌及同仁自有之書籍、雜誌、CD、DVD 集中後，流通予同仁免費取閱，2020 年度共收集 2016 本，流通數量 1403 本，流通比率 69.59%。

## ■ 提升同仁的生態環境保護知識

### 每月 13 日「玉山環保節能教育日」

每月 13 日由各單位環保志工宣導與教育同仁各項環保新知，並於 e-Learning 平台定期公布環保節能教材。此外，當日亦為清潔日，員工合力清潔辦公環境，以落實垃圾減量（Reduce）、再生利用（Recycle）、重覆使用（Reuse）、拒絕使用（Refuse）的 4R。

玉山蔬食日共 **1,952** 人次響應，減少碳排放 **75.67** 噸

月份	2020 環境教育主題
1 月	除舊佈新過好年
2 月	響應國際北極熊日，愛護地球從日常生活做起
3 月	《挺地球，「野」好》，共同響應 2020 地球一小時 Earth Hour
4 月	地球日 50 歲，一起行動「罩地球」！
5 月	夏季節能減碳愛地球
6 月	世界海洋日，減塑救海洋
7 月	廢棄口罩所帶來的海洋危機
8 月	認識環境荷爾蒙
9 月	響應國際無車日，減碳做環保
10 月	金秋環境，綠色永續
11 月	環保新生活，首選綠色服裝
12 月	網購認標章，包裝減量不浪費！

## ■ 推動低碳健康飲食

### 每週一「玉山蔬食日」

每週一訂為「玉山蔬食日」，鼓勵同仁不吃肉多吃蔬食，亦可減少畜牧業產生排放二氧化碳。玉山金融大樓、登峰園區及希望園區每週一共 1,952 人次響應，每周 1 日的蔬食約可減少碳排放 75.67 噸 CO<sub>2</sub>e。（註：依據環保署資料，1 人 1 餐不吃肉，可減少碳排放 760 公克二氧化碳當量。）

### 食用當地栽種食材

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



## 6.3 供應商管理

■ GRI：102-9、102-10、204-1、205-2、308-1、408-1、409-1、412-3、414-1、GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS5

玉山為金融服務業，合作的供應商家數截至 2020 年底，統計達 1,430 家，其供應商種類包括：服務供應商、設備供應商及工程協力商，並區分電腦設備、電信通訊、人力資源、傢俱設備、印刷品、辦公庶務用品、營繕及機電工程等

### ■ 永續採購標準導入

為建立一個保護環境、人權、安全、健康且永續性發展的供應鏈，玉山於 2020 年正式導入 ISO 20400 永續採購標準，制定採購政策，訂定行動計畫，建立供應商需定期監督項目並量化績效，最後透過外部稽核評估是否符合標準要求。我們依「玉山銀行供應商管理要點」慎選品質符合標準的供應商，亦僅與遵循當地法令及有簽署「人權及環境永續條款承諾書」及遵循「玉山金控促進供應商落實企業社會責任作業要點」的供應商合作，內容明確說明玉山對供應商在環安衛風險、禁用童工、勞工管理、消除各種形式之強迫勞動、無危害勞工基本權利情事、基本人權、道德準則及誠信經營等面向的要求及期待。

2020 年有交易供應商共 614 家，100% 簽署「供應商企業社會責任自評表」內之誠信經營條款。為強化供應商永續管理機制，推動「供應商企業社會責任自評表」及依據「供應商訪視問卷」不定期針對供應商進行訪視，作成訪視紀錄，確認其企業社會責任執行現況。2020 年新供應商依據此原則篩選比例達 100%，並無發現有任何特殊缺失及重大變化。



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## ■ 永續供應鏈議合

- 一、針對執行高危險性工作的供應商，如分行建設裝修工程之協力廠商，我們要求其須符合職業安全衛生法之外，廠商負責人及玉山同仁須先對作業人員進行作業安全衛生教育訓練及避免危險事項宣導，以降低人員於作業過程中所受到的傷害。
- 二、誠信經營：針對年度採購金額超過 150 萬元以上廠商，100% 透過會議溝通經營理念，強調誠信經營價值。
- 三、2020 年共邀請 60 家供應商參與溝通會議，宣達如何使供應商符合玉山永續採購標準、企業社會責任概念、綠色採購政策、反貪腐及供應商管理政策等，期望供應商與玉山一起做好 ESG，落實永續採購的標準。

## ■ 永續採購原則



優先採購及使用取得綠建材標章、環保標章等同時符合法規要求之各項建材及設備、器具。



採購應以標準化與一致性為原則，以利單位調整、重新改建、裝潢等重複使用。



與供應商進行多元化倡議，如少數民族，婦女和殘疾人士在工作上享有平等機會。



審核供應商是否涉及環境汙染、違反政府勞動法規或危害社會公益等情事，若涉及前述事項將要求說明或排除合作。



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## ■ 在地採購與綠色採購

玉山長期以來秉持當地採購的政策。各項採購案優先以當地供應商為主要採購來源。2020 年對本地供應商支出比例為 95.10%。為了實現 SDG12「責任消費與生產」，我們積極響應環保署推動全民綠色生活與消費之政策，秉持綠色消費與環保採購原則，2020 年綠色採購申報金額為 3.2 億元，累計採購金額超過 13 億元。

## ■ 綠色採購原則

綠色採購優先採購及使用取得綠建材標章、環保標章等同時符合法規要求之各項建材及設備、器具。

採購再生材質、可回收、低污染、省能源產品。拒絕包裝過多、傷害生存環境、無法自行分解的產品及高耗能機器設備。

採購應以標準化與一致性為原則，以利單位調整、重新改建、裝潢等重複使用。

採購其他可增加顧客使用安全、便利及善盡企業社會責任之產品。

玉山持續參與行政院環保署所推動之「民間企業與團體綠色採購實施計畫」，連續 10 年榮獲行政院環保署頒發「綠色採購績優單位」，期望透過綠色採購促進國內環保產業升級，改善整體環境的環保現況。同時，我們發揮影響力，透過採購及業務配合，對合作夥伴推廣環境保育及綠色消費觀念，促使投入開發綠色金融產品和技術（有關綠色金融產品請詳第 4 章永續金融），共創永續發展新契機。

# 7 人權維護

## 7.1 人才培育與發展

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

「人才是先行指標，也是關鍵指標」，玉山秉持誠信正直、專業負責的核心價值，長期致力於人才培育，結合強調紀律的文化和創新的精神，持續朝共同願景邁進，創造顧客、同仁及玉山的價值。

“人才是最重要的資本，玉山培育造就最專業的人才”

### 培育訓練

提供多元學習訓練計畫，讓每個階段的培育課程，符合同仁、玉山及環境期待。

### 輪調歷練

依據同仁意願及組織需求，設計跨領域培育計畫，提升視野格局與多元專長。

### 績效發展

藉由績效管理的落實與溝通，提供同仁職涯規劃與回饋指導，共同實現目標。

### 數據應用

建立人資數據中心，洞察人力需求與用人效率，為決策提供指引。

## 培育訓練

### (1) 職涯培訓體系

玉山持續提供完整的訓練架構，包含新進人員訓練、金融專業訓練及領導管理能力訓練等 3 大主軸，於玉山人的各個職涯階段提供多元的學習與發展，各項訓練課程根據金融趨勢、企業策略、顧客需求及人才職能等面向，不斷地進行變革與創新，讓每個階段的人才培育皆能夠符合企業、環境與同仁的期待。

### 2020 年訓練成效

內部教育訓練共計 **264** 班次 共計 **127,037** 人次

專業機構訓練研習達 **857** 班次 共計 **5,068** 人次

平均每位員工受訓達 **14.1** 次 平均每人受訓時數為 **46.1** 小時



## (2) 人才培育的數位轉型




**目的** 玉山的人才培育方式從 2018 年開始進行數位轉型，2020 年初因應疫情狀況，為讓同仁持續學習並有效掌握時間，我們即時地將原有實體訓練課程數位化 (例如錄製線上課程、同步視訊教學)，運用數位教學媒介、平台及工具來輔助實體訓練，讓同仁能夠將所學即時運用於實務。

**說明** **課程** **說明**

**法規訓練課程** 即時改採視訊授課的方式進行，讓同仁在法規知識的學習上也不因疫情而間斷。

**講師培育班 - 數位課程教學** 邀請外部顧問講授數位課程設計、錄製、運課技巧及互動方式，提升內部講師數位課程教學上的品質。

**新人訓練 & 專業訓練班** 數位化訓練班，在視訊課程中，透過線上軟體與同仁進行互動，提升遠端教學的互動性與豐富度，使課程更加多元且提高學員專注度。

新人歷程	到職前 - 到職一週	新人訓練	專業訓練	經辦業務認證
訓練課程	職前訓練課程	新進行員訓練班	各職系專業班	
授課方式				除了各項數位訓練課程同時搭配線上經辦業務認證精進各項專業技能與知識
混成學習	數位 + OJT	數位 + 視訊 + 面授	數位 + 視訊 + OJT	數位課程 + 單位主管檢核

註：OJT 為 On Job Training

除了視訊課程可提供複習、線上課程也可重複觀看，有利於自主複習。同時搭配課程中的牛刀小試題目可以使我們釐清觀念，對於過程中增加了許多幫助。  
新北環金同仁

視訊上課可以跟講師互動，讓我們像是面對面地在上課一樣，非常充實！  
頭份分行同仁

在今年的特殊情形下，授課改採用視訊、線上的方式進行，經過這次的體驗後，我發現這種學習方式也不錯，考驗自己充分利用時間的能力，遇到聽不懂的也能回放重播複習，上課內容讓我們對於銀行有更深度的認識。  
中原分行同仁

**成效**

訓練類別	參與人數	課程滿意度	講師滿意度	課程通過率 *	課程數位化比率 *
法規訓練	1,003	84.0%	89.8%	100%	100%
新人訓練	427	96.2%	97.0%	98%	43.1%
專業訓練	87	-	-	100%	43.83%

註：

1. 課程數位化比率 = (數位課程堂數 / 課程總堂數) \* 100%

2. 課程通過率 = (通過課程學員數 / 開課時學員數) \* 100%，法規班完成課程後即為通過；新人班和專業班則有淘汰機制，未通過測驗會進行淘汰。

### (3) 轉型策略的培育計畫

面對疫情的衝擊、科技及法規的改變，金融業需要不斷提升，人才培育的主軸也需依循著玉山發展策略，包括在金融科技、永續發展及風險控管等議題。玉山除了在基礎金融本業上的扎實培育，也重視資訊技術與人工智慧的賦能，更強調如何藉業務的發展，共同創造企業及社會的永續發展。因此在 2020 年實施以下兩大培育計畫：

#### ESG 永續金融培育計畫

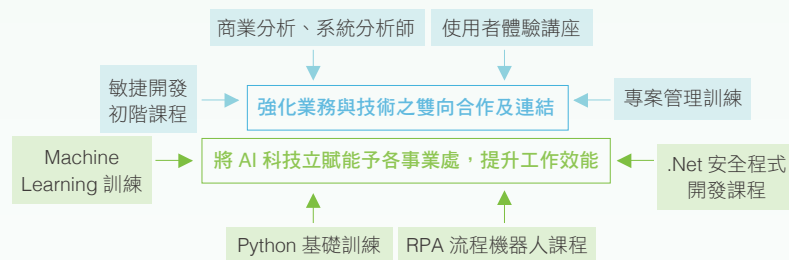
涵蓋率	計畫說明	營業效益及訓練計畫成效																																													
100%	<p><b>各階層訓練班及專業訓練班</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>目標：玉山長期關注 ESG 議題，期望透過將 ESG 融入課程，傳遞環境永續之概念，使同仁從親自行動中，發揮企業社會責任之效果。</li> <li>對象：玉山全體同仁</li> <li>培育方向：將 ESG 結合公司營運策略、業務發展方向，納入各階層訓練班、專業訓練班中，並透過團隊激勵活動，例如淨灘、登山，來傳遞永續之概念。另外為強化公司治理，亦透過全行性研討會及年度線上課程，宣達公司組織發展、風險管理、內部控制及法令遵循作法。</li> </ul> <p><b>法人金融企業永續專業培育</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>目標：使 RM Team 了解 ESG 內涵、市場現況與國際趨勢，提升 RM Team 與隱形冠軍顧客對話能力，掌握企業 ESG 潛在需求，創造差異化服務，並強化顧客經營與 ESG 產品往來。</li> <li>對象：總行法人金融事業處、企金中心主管同仁</li> <li>培育方向：</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>訓練類別</th> <th>主題</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ESG 研習班</td> <td>ESG 趨勢及客群經營、ESG 與資本市場、綠色債券及永續債等</td> </tr> <tr> <td>月會視訊</td> <td>ESG Linked Loan</td> </tr> <tr> <td>動能月會</td> <td>碳足跡、永續發展藍圖、永續發展債券、ESG Linked Loan</td> </tr> <tr> <td>徵審人員課程</td> <td>永續金融、ESG 趨勢、ESG 案例研討</td> </tr> <tr> <td>赤道原則教育訓練</td> <td>赤道原則改版內容、如何評估專案融資對環境和社會的影響</td> </tr> </tbody> </table>	訓練類別	主題	ESG 研習班	ESG 趨勢及客群經營、ESG 與資本市場、綠色債券及永續債等	月會視訊	ESG Linked Loan	動能月會	碳足跡、永續發展藍圖、永續發展債券、ESG Linked Loan	徵審人員課程	永續金融、ESG 趨勢、ESG 案例研討	赤道原則教育訓練	赤道原則改版內容、如何評估專案融資對環境和社會的影響	<p><b>【營業效益】</b></p> <p>透過將 ESG 理念融入業務範疇中，成功提升玉山營運績效，例如：協助企業發行永續債券，參與資本市場，引導資金投入利於環境及社會發展的企業；將 ESG 指標納入理財商品審查，兼顧顧客投資權益及國際責任投資原則。</p> <p><b>【訓練成效】</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>指標</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>L1 反應</td> <td>課程滿意度</td> <td>92.50%</td> <td>93.29%</td> </tr> <tr> <td>L2 學習</td> <td>課程完訓率</td> <td>99.34%</td> <td>99.87%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">L3 行為</td> <td>訓練班參與志工活動人次</td> <td>730</td> <td>862</td> </tr> <tr> <td>人員流動率(法金職系)</td> <td>6.61%</td> <td>5.19%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">L4 成果</td> <td>永續授信總餘額(百萬元)</td> <td>54,924</td> <td>67,221</td> </tr> <tr> <td>永續投資總餘額(百萬元)</td> <td>275,447</td> <td>302,719</td> </tr> <tr> <td>永續商品總銷量金額(百萬元)</td> <td>23,984</td> <td>31,894</td> </tr> <tr> <td>L5 ROI</td> <td>獲利/相關訓練班級成本</td> <td>5.95</td> <td>11.10</td> </tr> </tbody> </table>	項目	指標	2019	2020	L1 反應	課程滿意度	92.50%	93.29%	L2 學習	課程完訓率	99.34%	99.87%	L3 行為	訓練班參與志工活動人次	730	862	人員流動率(法金職系)	6.61%	5.19%	L4 成果	永續授信總餘額(百萬元)	54,924	67,221	永續投資總餘額(百萬元)	275,447	302,719	永續商品總銷量金額(百萬元)	23,984	31,894	L5 ROI	獲利/相關訓練班級成本	5.95	11.10
訓練類別	主題																																														
ESG 研習班	ESG 趨勢及客群經營、ESG 與資本市場、綠色債券及永續債等																																														
月會視訊	ESG Linked Loan																																														
動能月會	碳足跡、永續發展藍圖、永續發展債券、ESG Linked Loan																																														
徵審人員課程	永續金融、ESG 趨勢、ESG 案例研討																																														
赤道原則教育訓練	赤道原則改版內容、如何評估專案融資對環境和社會的影響																																														
項目	指標	2019	2020																																												
L1 反應	課程滿意度	92.50%	93.29%																																												
L2 學習	課程完訓率	99.34%	99.87%																																												
L3 行為	訓練班參與志工活動人次	730	862																																												
	人員流動率(法金職系)	6.61%	5.19%																																												
L4 成果	永續授信總餘額(百萬元)	54,924	67,221																																												
	永續投資總餘額(百萬元)	275,447	302,719																																												
	永續商品總銷量金額(百萬元)	23,984	31,894																																												
L5 ROI	獲利/相關訓練班級成本	5.95	11.10																																												

## 科技賦能培育計畫

### 涵蓋率 計畫說明

#### 33.8% 重點專業數位力培育課程

- 目標：加速金融科技的數位轉型，厚植金融科技實力。
- 對象：各單位潛力人才
- 培育方向：玉山近年來建立科技人才跨業金融的「選、育、用、留」政策以及強化傳統金融人才數位技能，使兩類人才多元發展，除了在一般訓練模組中加入金融科技課程，更於各業務單位遴選潛力人才，教授專業的資訊專案管理、使用者體驗、人工智慧技術，使其能成為單位的數位推廣種子，將數位能力融入業務發展，促進各項通路成功轉型，使玉山 2020 年各項重要業務 ( 如理財、外匯等 ) 之數位交易佔比均超過六成以上。



#### 科技聯隊主管精進班

- 目標：隨著科技人才的增加、與各業務單位的合作加深並加廣，透過精進班，使跨部門間溝通協調無斷點，厚實企業的成長動能。
- 對象：科技聯隊中高階主管、跨產品線中高階主管代表
- 培育方向：

<b>課程目標</b>	· 凝聚科技聯隊未來發展共識 · 強化人才管理的思維與方法 · 透過自我覺察讓改變由自身開啟
<b>課程特色</b>	· 共識：對未來變革策略與趨勢的探討 · 個案：人員管理及數位發展之個案學習 · 環境：借大自然之美，與自己及身邊夥伴對話 · 覺察：以 360 度回饋問卷與引導反思分享開啟心扉 · 提案：學用合一提出管理方案，促發成長型思維
<b>學員組成</b>	· 科技聯隊中階、高階主管 - 佔四分之三 · 部分業務單位主管 - 佔四分之一

### 營業效益及訓練計畫成效

#### 【營業效益】

結合跨部處的學習，金融人及科技人相互交流激盪，加速了玉山數位業務發展，例如：有效分析顧客需求，推介最適產品，創造服務商機及價值；以人工智慧方式促進風險控管，增進顧客權益保護，如信用卡冒用偵測、警示帳戶偵測。

#### 【訓練成效】

項目	指標	2018	2019	2020
L1 反應	課程滿意度	95.2%	96.6%	93.9%
L2 學習	通路轉型相關專業證照持有數	726	823	892
	行內數位力學習認證數	-	1021	1531
L3 行為	人員流動率 ( 科技聯隊 )	10.0%	10.0%	8.68%
	科技聯隊成員佔比	10.5%	10.7%	11.3%
	員工敬業度 ( 科技聯隊 )	94.7%	96.5%	93.9%
	專利取得數	3	11	38
L4 成果	數位平台撥款金額 - e 指信貸 ( 億元 )	47.10	85.58	106.77
	數位平台撥款金額 - e 指房貸 ( 億元 )	52.46	65.55	101.30
	數位平台顧客滿意度	90.5%	90.8%	93.1%
L5 ROI	獲利 / 相關訓練班級成本	11.23	24.2	38.16

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



## ■ 輪調歷練

玉山透過輪調歷練，培育多元專業的金融人才，並提供寬廣的發展舞台，讓同仁有機會透過跨領域的輪調歷練或參與不同的專案，豐富專業能力、提升管理思維，用自己的雙手打造自己的未來。

### (1) 輪調培育與內部徵才

項目	說明	執行成效	職缺內部員工填補率			
			2017	2018	2019	2020
內部徵才	目的：由同仁依據內部徵才職缺主動提出申請，鼓勵表現好的同仁建立多元專業。 對象：有意願跨領域發展的同仁。	2020 年共 71 人 透過內部徵才進行輪調。				
培育輪調	目的：由總行發動，依組織需求計劃性培養、儲備人才，並落實內稽內控管理。 對象：績效表現良好，具高度潛力的同仁。	2020 年共 508 人 進行培育輪調。	34.01%	47.26%	46.43%	73.9%

#### 2020 年職缺由內部員工填補人數

依性別		依年齡			依身分別		合計
男	女	29 歲以下	30-50 歲	51 歲以上	主管	非主管	
282	297	193	364	22	170	409	579

### (2) 妥善安排職務調動

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

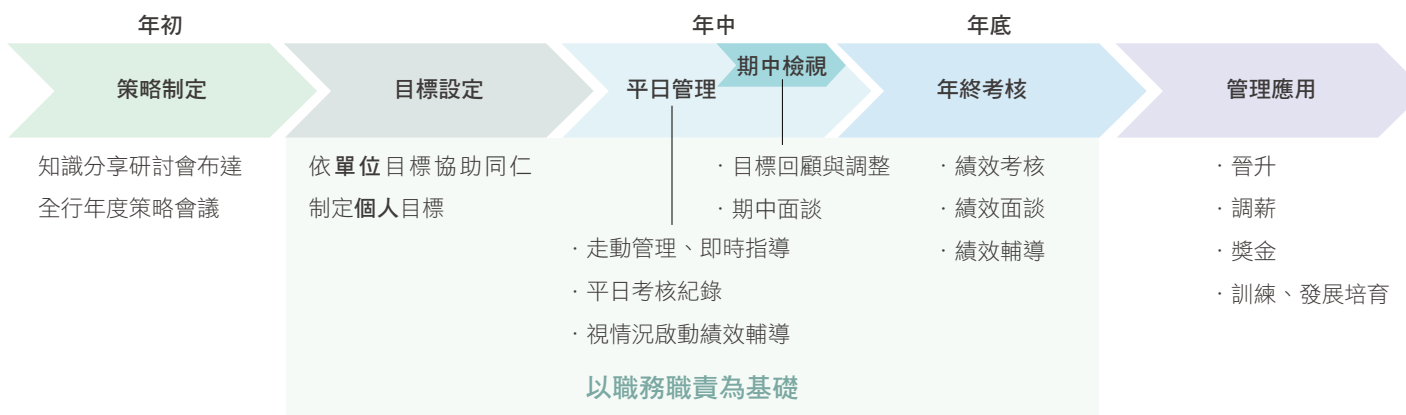
1. 繼續工作三個月以上未滿一年者，於十日前預告之。
2. 繼續工作一年以上未滿三年者，於二十日前預告之。
3. 繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。

## ■ 績效發展

### (1) 以人才發展為導向的績效管理

玉山以人才發展為導向的績效管理，透過雙向的溝通與績效面談，發掘有潛力的人才，給予多元的發展舞台，成就同仁的職涯發展，而對於不符期待同仁則給予明確要求與輔導。2020 年玉山全體同仁皆參與績效管理循環。

- **年初** — 根據策略發展方向，確認職務職責及績效評核指標，並由主管與同仁共同訂定績效目標，確定單位同仁都能朝共同方向努力前進。
- **年中** — 因應環境變化進行目標回顧及調整，並落實平日管理與考核，即時給予相關指導與回饋。
- **年底** — 進行年終考核，協助同仁檢視過去並展望未來。



### (2) 以成長發展為目的之多維度評鑑

玉山長期聚焦人才發展與培育，自 2013 年起實施 360 度意見回饋制度，透過不同維度的意見回饋強化團隊溝通，協助主管自我覺察，提升領導與管理能力，並做為未來精進管理能力及職涯發展的參考。除了瞭解自我能力的展現情況外，更能透過開放式意見回饋得到成長發展的寶貴資訊，相關結果將應用於課程安排及個人發展計畫訂定。

#### 360 度意見回饋制度成效

- 2020 年共 **2,381** 位受回饋者參與
- 合計收到 **18,030** 份回饋問卷
- 每位受回饋者平均得到 **7.6** 份意見回饋



## ■ 數據應用

人才分析 (People Analytic) 是透過資料搜集，資料分析模型，使用工具 (Tableau、SQL Queries) 建立 HR 數據資料庫，進行各種數據分析，為各級人才的發展策略提供有用資訊，並透過定期分析預防同仁的高風險行為。

項目	人員配置	人力結構分析	離職分析
目的	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握人員目前配置狀態及崗位組成，提供配置建議時的參考指標。</li> <li>2. 透過內外部資料比較，瞭解市場及同業的動態。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對標國內外領先金融同業的人力結構，分析配合玉山發展策略的人力組成。</li> <li>2. 參考國際最佳實務作法，針對職務、職責進行分析。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過瞭解同仁的敬業度及對人資制度、工作環境的看法，評估組織流動率的健康程度。</li> <li>2. 針對重點職系 (理財職系、科技聯隊) 了解人才流向對焦同業水準，提前一步進行留才準備。</li> </ol>
應用	即時掌握單位人力狀況，隨時確認人員動態，降低主管人員管理的負擔，並協助單位進行人力預算控管。	觀察過去 5 年，依職系計算總分行人數成長趨勢，針對組織未來人力方向提供建議，適切分配人員組成的彈性。	蒐集離職同仁、離職回任同仁及績效表現優良同仁的數據及建議，做為人資精進工程的重要參考。

## 7.2 人才吸引與留才

■ GRI: 102-37、201-3、202-1、401-2、404-2

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

### ■ 招募多元專業人才

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

項目	說明	成效
實習計畫	提供有志於朝金融業發展之年輕學子於學期間或寒暑假實習，鼓勵學生及早建立正確之工作態度，提升其職場適應力與競爭力。	金融專才實習生－2020年共236位學生 玉山暑期實習生－2020年共38位學生 金融科技實習生－累積至2020年已超過20位學生
培訓課程 論壇講座	透過玉山主管同仁的經驗分享、金融培訓課程、實作項目等，幫助同學們了解金融產業以及金融創新趨勢。	台大希望種子計畫(TCP)－與台大管院合作，2020年共25位學生參與 玉山金融講堂－與中山大學財管系合作，2020年共99位學生參與 演講活動－2020年舉辦8場演講，主題涵蓋銀行業務、金融科技等
校園競賽	透過常態性的比賽，讓有興趣的學生及各界好手運用資料解決問題，為複雜的金融問題尋找可能的解答。	玉山人工智慧公開挑戰賽－2020年共409隊AI好手參與 Google數位火星人計畫－2020年共175位報名
企業參訪	透過實體企業參訪活動及交流，認識工作環境、企業文化、產業現況與未來趨勢。	學生參訪－2020年舉辦4場，共140人參與 外部參訪－2020年舉辦4場，包括中鼎基金會、裕隆、全聯及台北大學
獎助學金	透過贊助校園活動參與金融課程、提供獎學金等方式，培育金融、科技、人文、東協及護理領域的潛力學生，提升玉山在校園中的品牌形象。	獎助金－2020年合計贊助157萬元，贊助對象包括台大、政大、清大等 獎學金－2020年16位榮獲玉山培育傑出人才獎學金、3位榮獲勵志楷模獎助學金、9位榮獲培育護理人才獎學金、8位榮獲培育東協人才獎學金
金融科技 研發中心	玉山深耕人工智慧於金融業之各式應用場景，透過學界與業界的緊密合作，讓學界的研究能夠在金融場域上得到實證，以人工智慧等最新科技深入到風控、營運、行銷各層面，運用科技提供優質的金融服務。	研發中心－2018年攜手交通大學成立「玉山AI暨金融科技研發中心」、2019年與臺灣大學成立「AI暨金融科技研發中心」、2020年攜手中央研究院成立「中央研究院X玉山人工智慧研發中心」 專案合作－與研發中心17位教授合作近30項專案

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

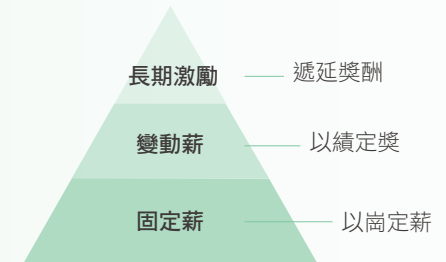
## 人才留任措施

玉山關心同仁、照顧同仁，從具競爭力的薪資與獎酬提供吸引及保留人才的制度，到制定優於法令的福利措施照顧同仁及家庭，並規劃完善的退休保障制度包含同仁從入職到退休的職涯。2020 年全體同仁留任率 93.5%，其中高績效員工留任率為 97.5%。玉山每年度知識分享研討會後，透過不記名的問卷調查，傾聽同仁對於經營策略、薪資福利、員工關懷等各面向的聲音，作為精進的方向，藉由完整且全面性的薪酬福利規劃，讓同仁於人生旅程各階段有完善的保障。

### 具競爭力薪資與獎酬

「以崗定薪、以績定獎」

- 依職務職責訂定固定薪 (含本薪、各項津貼或加給)。
- 依公司整體、單位、個人績效提供變動薪 (含獎金、酬勞)。
- 連結組織長期經營成果與公司治理，制定長期激勵獎酬。
- 每年參與市場薪酬調查，提供合理且具競爭力的薪酬制度。
- 2017 年起持續入選高薪 100 指數成分股。
- 2020 年固定薪平均調薪幅度超過 8%。
- 台灣地區男性與女性一般人員平均月薪超過當地基本工資 2 倍。



### 福利與員工關懷

打造「玉山人快樂的第二個家」

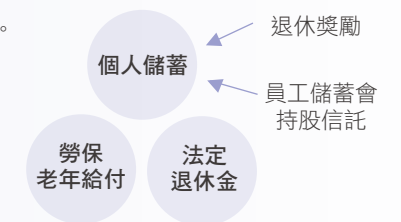
- 打造舒適的辦公場域及和諧的職場環境。
- 首創「玉山寶貝成長基金」，鼓勵玉山人培育下一代，更發揮拋磚引玉的效果，產生更大的社會影響力。
- 推行親子活動及提供員工及眷屬照顧措施，照顧同仁家庭。
- 積極推廣多樣健康休閒活動，注重工作生活平衡。

### 退休制度與規劃

鼓勵長期儲蓄、保障退休生活

- 適用「勞動基準法」者，玉山按月提撥 2%~15% 退休準備金至台銀專戶，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。
- 為獎勵員工的優秀表現，視工作績效或特殊貢獻，得於退休金外給予退休獎勵金。
- 為鼓勵同仁進行退休規劃，玉山成立員工儲蓄會持股信託，試用期滿同仁皆可自由入會，可自行規劃每月提存基金，公司每年另行提撥 3 次相對獎勵儲金。

### 退休保障三支柱





關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## 多元福利措施

### 友善職場

- 舒適乾淨的辦公環境
- 優質的學長姊制度
- 性別平等的工作環境
- 多重工時、彈性工時及在家工作
- 各大樓員工餐廳、運動中心、停車場

### 幸福成家

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

### 家庭照顧

- 父母親節感恩卡片與禮金
- 獻給母親的音樂會
- 子女教育補助
- 不定期各式親子活動
- 托嬰托育措施
- 員工及眷屬春節住宿
- 兒童外語特約優惠
- 創辦人捐助成立，玉山志工基金會的玉山人傑出子女賞及家庭關懷

### 健康休閒

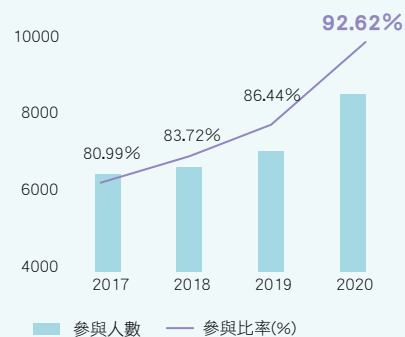
- 優於法令的健康檢查補助及年限
- 旅遊補助及旅遊住宿特約優惠
- 登山活動、單車環島千里傳愛活動
- 社團活動(桌球、羽球、有氧運動社團等)
- 愛心義賣活動
- 玉山合唱團
- 音樂饗宴(維也納少年合唱團、五月天等)
- 手作藝術坊
- 展售活動與特約廠商優惠

### 長期績效表現佳 2020 年全面調薪

玉山在長期獲利的支持下，為了感謝全體主管同仁的付出與努力，2020 年全面調薪。第一波調薪基層同仁提高每個月本薪、中階主管提高主管加給，第二波加計經理人、中階主管及同仁的晉升及績效調薪後，全年固定薪平均調薪幅度超過 8%，其中基層同仁更達 10% 以上。

### 員工儲蓄會入會比率 持續創新高

玉山長期推行員工儲蓄會，鼓勵同仁進行退休規畫，2020 年參與儲蓄會比率達 92.62%，較 2019 年成長 6%，創下歷年新高。



### 彈性工時施行心得分享 - 打造身心平衡的競爭力

玉山用心關懷同仁各方面的需求，工作和生活的平衡一直是同仁關心的重點，實施「彈性工時」制度，截至目前同仁皆給予正面的回饋，表達透過彈性上下班時間，可以更好的安排時程，例如臨時有接送小孩需求，透過彈性工時，可以不須事前申請而晚一點到班或早一點下班，讓主管同仁可以兼顧家庭和工作，在無後顧之憂下，更能提升主管同仁的工作效率及執行力，亦是玉山的核心競爭力與長遠發展的利基。

- 科技聯隊主管



## 7.3 員工照顧與友善工作環境

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

玉山致力打造快樂和諧的友善工作環境，持續精進員工健康照顧及職場安全措施，關心同仁身心健康，提供多元健康促進活動，重視工作場所安全，減少潛在危險事件隱憂。定期召開職業安全衛生委員會，導入職業安全衛生管理系統並通過驗證，目的在於能夠鑑別和預防風險，保護同仁並提供可靠的安全工作場所。

### ■ 職業安全衛生委員會

玉山依「職業安全衛生法」、「職業安全衛生管理辦法」等相關規定設有職安專責單位，由職安人員、部門主管及勞工代表等近 10 位委員組成，定期召開職業安全衛生委員會，溝通與協調各項安全衛生議題，例如：員工健康檢查管理追蹤、職業安全衛生訓練計畫等，並檢視職業安全的執行進度與成效，各單位主管績效衡量亦納入職業安全衛生相關指標，例如：員工健檢率等，盡力防止職業災害，保障同仁的安全與健康。

### ■ 職業安全衛生管理系統

玉山於 2018 年為台灣首家通過 ISO45001 認證之金融機構，範圍涵蓋國內各營運據點，對象包含全體員工及承攬商。2020 年持續精進相關文件修訂，具體展現職業安全衛生管理作為，減少同仁發生事故和疾病的可能性，提升組織營運效率。



## ■ 職場安全衛生教育訓練與職業傷害指標

玉山各單位均有人員取得職業安全衛生業務主管、急救人員或防火管理人員證照，並定期參加複訓課程，以持續精進其職業安全之概念與認知，強化各單位對於職業安全的關注與重視。

玉山重視員工工作環境安全，定期偕同職業醫學科專科醫師進行作業環境巡檢，持續投入相關精進措施，工作時間的公傷件數均有效控制，2019、2020 年失能傷害頻率、失能傷害嚴重率維持平穩，透過精進措施對同仁安全有正面效益。

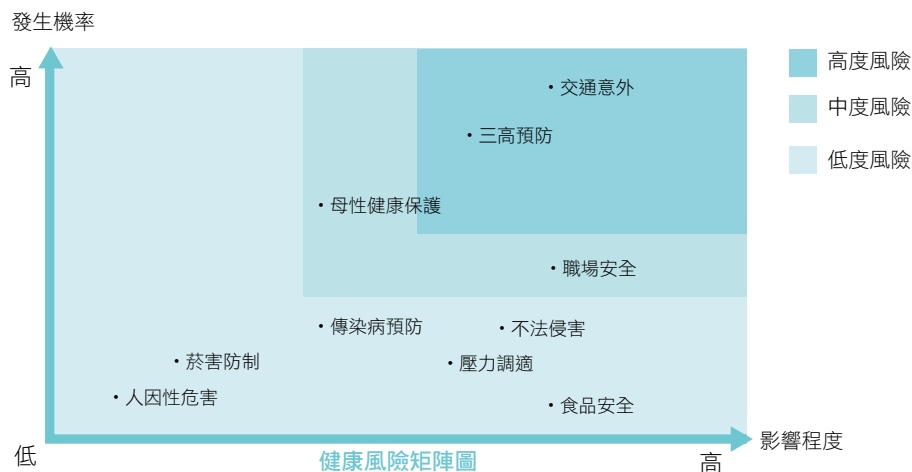
### 有效證照持有人數



項目	2019 年			2020 年		
總工作天數	2,120,180			2,303,384		
總工作時數	16,961,440			18,427,072		
性別	男	女	合計	男	女	合計
失能傷害人次數	8	15	23	12	13	25
失能傷害總損失日數	73	120	193	50	164	214
失能傷害頻率 (FR)	0.47	0.88	1.36	0.65	0.71	1.36
失能傷害嚴重率 (SR)	4.3	7.07	11.38	2.71	8.9	11.61

## ■ 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，玉山以職業衛生安全法及 PDCA 管理循環為架構，透過問卷發放、自主檢查及多向溝通管道，依據四大防護計畫結果、工作型態分析、作業環境訪視、健康影響程度等重要指標，分析出健康風險矩陣圖。2020 年評估以交通意外及三高預防為高度風險議題，經分析工作型態多屬長時間靜態及不定期外勤次數高為主要原因。因玉山以零職災為具體目標及本行女性同仁佔多數，因此持續致力於職場安全措施及母性健康保護議題。





關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

### 職安與健康風險議題控制措施

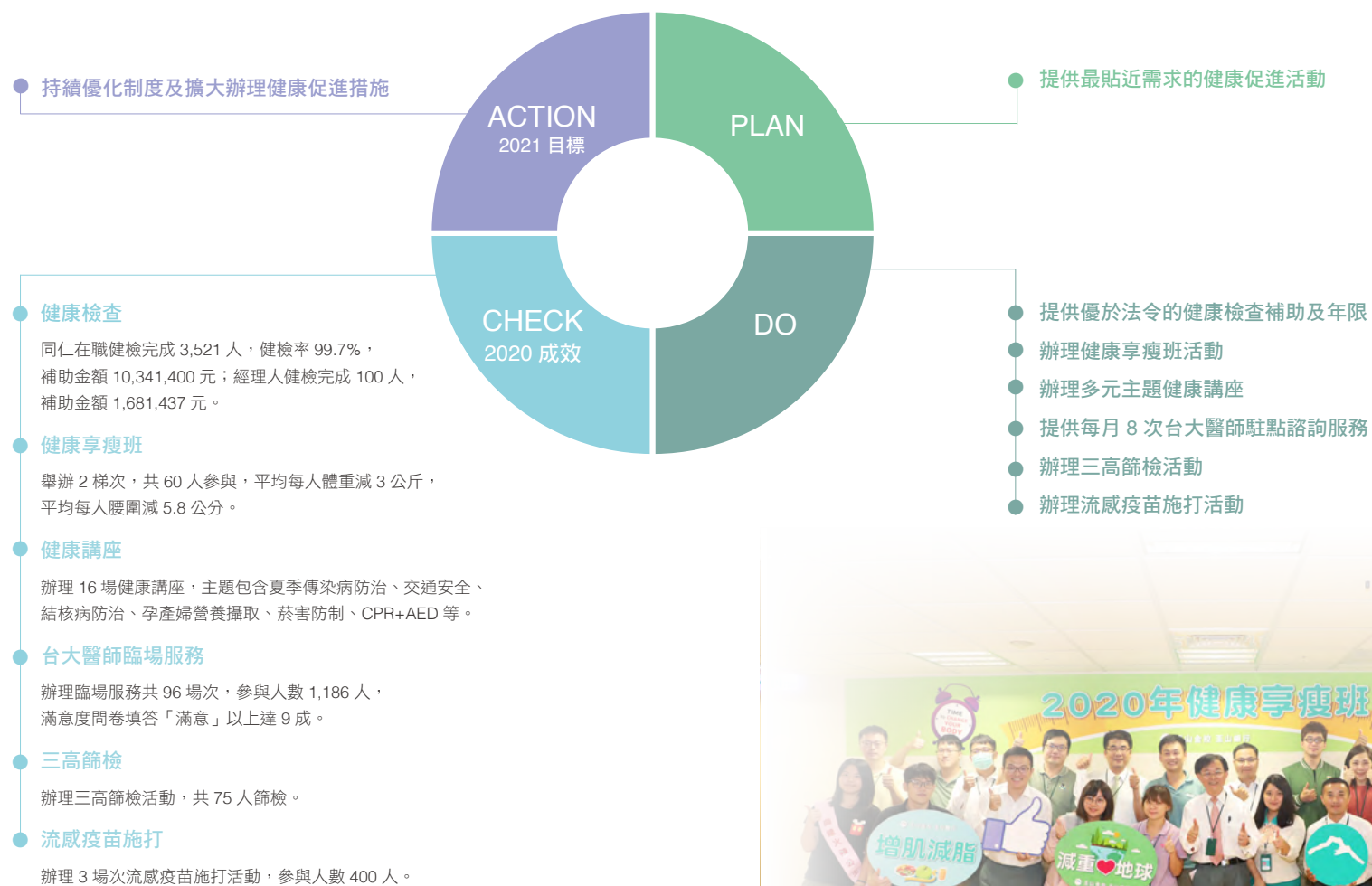
影響程度	風險議題	控制措施	2020 年實施成效	外部獎項肯定
高度 風險	交通 意外	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 交通安全宣導課程</li> <li>2. 建置行內通報機制</li> <li>3. 個案健康狀況追蹤</li> <li>4. 減少非必要外勤活動並提供外勤全額交通車資補助</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理交通安全教育訓練，並列入必修課程，完成人數 7,837 人。</li> <li>2. 職業災害死亡 0 人。</li> <li>3. 傷害件數 25 件。</li> <li>4. 交通費補助金額新台幣 16,276,461 元。</li> </ol>	於 2018 年通過「ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證」，為全台首家取得認證之金融業。
	三高 預防	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理健康促進講座與活動</li> <li>2. 醫師駐點諮詢服務</li> <li>3. 醫務室血壓量測</li> <li>4. 優於法令健檢制度</li> <li>5. 設置玉山運動中心</li> <li>6. 補助多元運動社團</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年舉辦單車環島、玉山登峰及玉山盃桌球賽活動。</li> <li>2. 多元體育類社團如桌球社、羽球社、籃球社、瑜珈社、有氧社、壘球社。</li> <li>3. 辦理健康講座共 16 場次。</li> <li>4. 辦理臨場服務共 96 場次，參與人數 1,186 人，滿意度填答「滿意」以上達 9 成。</li> <li>5. 健康檢查完成人數 3,521 人，健檢率 99.7% (註)。</li> <li>6. 辦理三高篩檢活動，參與人數 75 人。</li> <li>7. 辦理健康享瘦班活動，60 人 6 週體重共減 181 公斤，腰圍共減 348 公分。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通過衛福部國民健康署「健康職場認證」。</li> <li>2. 三度榮獲教育部體育署「運動企業認證」。</li> </ol>
中度 風險	職場 安全	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 醫師定期環境訪視</li> <li>2. 實施四大防護計畫</li> <li>3. 特定區域提供加裝防護設備、提供照明或 24 小時保全管理</li> <li>4. 開放女性著平底鞋</li> <li>5. 辦理空氣品質檢測</li> <li>6. 專任護理師及職安人員</li> <li>7. 落實承攬商管理制度</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 四大防護計畫執行 1,168 人次，完成率 100%。</li> <li>2. 辦理 AED+CPR 教育訓練，參與人數 667 人。</li> <li>3. 職業災害死亡 0 人。</li> <li>4. 失能傷害頻率 1.36。</li> <li>5. 失能傷害嚴重率 11.61。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大型辦公大樓通過台北市政府衛生局「AED 安心場所認證」。</li> <li>2. 台北市共 34 間分行獲頒「空氣品質自主管理認證」。</li> </ol>
	母性 健康 保護	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 所有分行設置簡易哺乳室，大型金融大樓哺乳室提供奶瓶消毒鍋、母乳冰箱</li> <li>2. 提供孕婦裝、新手媽媽手冊</li> <li>3. 舉辦新手爸媽小教室</li> <li>4. 彈性在家工作制度</li> <li>5. 優於法令產假、陪產假</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、妊娠未滿 1 年及 1 年以上仍在哺乳之女性同仁共發放 340 份母性健康保護問卷，完成率 100%。</li> <li>2. 育嬰留停回任率 80%。</li> <li>3. 產假申請人數共 331 人。</li> <li>4. 彈性及多重工時採用人數共 348 人。</li> <li>5. 於總部大樓舉辦孕婦的營養攝取講座，參與人數 15 人，參與率 94%。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大型辦公大樓通過台北市政府衛生局「優良哺乳室認證」。</li> <li>2. 榮獲台北市政府勞動局頒發首屆「職場性別平等指標認證」。</li> </ol>

註 1：健檢率=依健康檢查規範已完成健檢人數 / 依健康檢查要點應完成健檢人數。

註 2：2020 年法令規範須完成健康檢查的員工，已 100% 完成健康檢查。

## ■ 營造健康職場

每年依據員工健康檢查異常數值分析、流行病學與問卷回饋，結合政府資源，運用 PDCA 循環式管理架構持續精進，提供最貼近需求的健康促進活動。





## 7.4 人權維護機制與成果

■ GRI：102-41、405-2、406-1、407-1、408-1、409-1、411-1、412-1、412-2、412-3；GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS9

玉山永續發展委員會人權維護小組每年定期舉辦會議並參照相關法規及人權發展趨勢，訂定玉山之人權政策，並每年檢視「玉山金控人權承諾書」、「玉山金控人權盡職調查程序」，與所有合作夥伴持續提升人權相關議題之管理，為國際人權盡一份心力。

### ■ 玉山人權承諾



#### 員工

玉山金控及子公司全體同仁共 9,388 人。玉山人權政策首重員工人權保障，設立人力資源發展委員會、性別工作平等委員會等專責單位，於 2020 年啟動海外據點勞工人權評核機制，共 9 個國家地區之海外據點完成勞工人權評核，完成率 100%，並修訂「玉山金控及子公司性別工作平等委員會設置要點」和「玉山金控及子公司性騷擾防治申訴及懲戒處理要點」，增設「同仁意見反映 / 舉報專區」以提升員工溝通之便利性，致力於建立多元、平等、包容的環境。



#### 顧客

玉山銀行存款戶逾 500 萬戶，存款總額超過新台幣 2.4 兆元，授信總額約 1.6 兆元。玉山重視傾聽顧客的聲音，設立專責公平待客原則推動小組，並於 2020 年舉辦 11 場公平待客工作坊，將公平待客精神融入每一項商品及服務流程，保障顧客權益同時創造顧客價值。



#### 供應商

玉山合作供應商達 1,430 家，2020 年總採購金額約 53 億元。供應商是玉山永續發展與成長的夥伴，玉山於 2020 年依循永續採購指南 (ISO 20400) 制定「玉山金控永續採購政策」，根據「玉山金控促進供應商落實企業社會責任作業要點」、「人權及環境永續條款承諾書」，協助並確保供應商落實永續發展及人權保護。

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

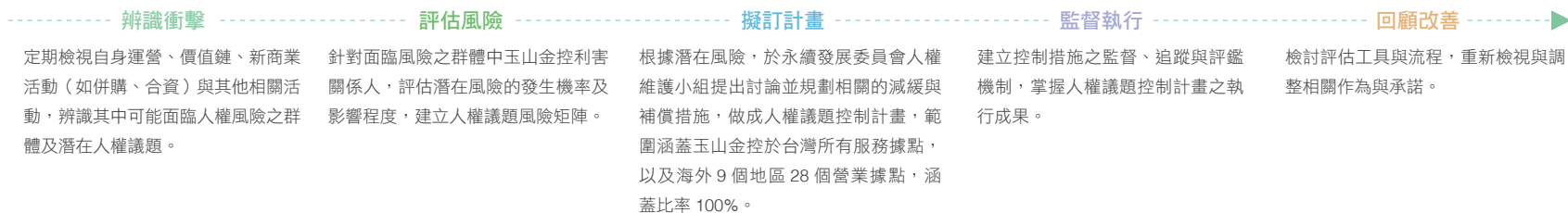
7 人權維護

8 社會公益

附錄

## ■ 人權盡職調查流程

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

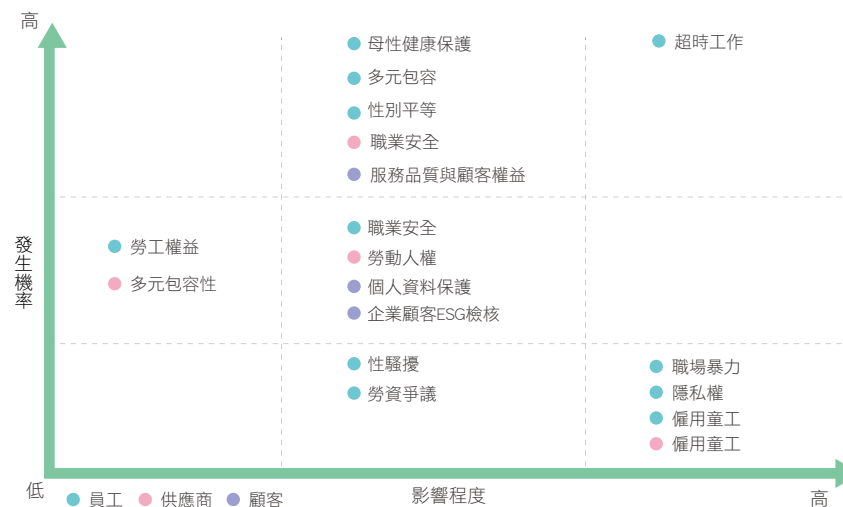


### 辨識衝擊

項目	自身運營	價值鏈		新商業活動	其他活動
		供應商 / 合作夥伴	顧客		
面臨人權風險之群體	員工、女性、原住民、身障者	女性、孩童、原住民、身障者、派遣勞工	弱勢客群	女性、孩童、原住民、身障者、派遣勞工	社區
潛在人權議題	多元包容、性別平等、超時工作、職業安全、母性健康保護	勞動人權、職業安全	個人資料保護、企業顧客 ESG 檢核、服務品質與顧客權益	勞動人權、職業安全	—

## ■ 2020 年玉山人權議題風險矩陣圖

針對員工、供應商、顧客、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：





## 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	執行成果
員工	多元包容	12.23%	26.30%	<ol style="list-style-type: none"> <li>針對身障人士規劃特定工作職務，並增加身障人數任用。</li> <li>提供無障礙空間及設備，由專人不定時關懷其工作狀況。</li> <li>海內外積極招聘不同國籍優秀人員。</li> <li>定期檢視及優化性別友善相關措施。</li> <li>設立多元員工溝通管道，即時反映各類建議。</li> </ol>	0%	0.29%	<ol style="list-style-type: none"> <li>提報人力資源發展委員會調整相關管理制度。</li> <li>若單位發生相關事件且調查屬實，單位主管應負連帶責任，由人力資源發展委員會審酌情節予以議處。</li> </ol>	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>2020 年任用原住民同仁人數增加 6 位。</li> <li>2020 年無侵害原住民權利的事件。</li> <li>同仁與同性配偶享有同等權益及福利。</li> <li>調整服裝規範，女性可著平底鞋。</li> </ol>
	性別平等	1.40%		<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>人才甄選政策以人權平等為基礎，遵守政府勞動法令，且面談委員安排考量多元觀點。</li> <li>將「性別平等暨友善職場宣導」列入教育訓練必修課程。</li> </ol>	0.02%		<ol style="list-style-type: none"> <li>設置性騷擾申訴管道，2021 年增設性別平等及職場霸凌申訴信箱。</li> <li>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。</li> <li>提供員工協助方案。</li> </ol>	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>2020 年性騷擾案件共 2 件，皆已妥善處理。</li> <li>榮獲台北市「職場性別平等指標」認證。</li> <li>「性別平等暨友善職場宣導」教育訓練受訓人數共 8,380 人。</li> <li>陳美滿財務長接任為玉山金控首位女性總經理。</li> <li>2020 年台灣地區年度薪酬女性主管同仁與同職等男性主管同仁薪酬比率差異小於 10%。</li> </ol>
	母性健康保護	3.59%		<ol style="list-style-type: none"> <li>提供優於法令產假、陪產假及育嬰留停制度，首創玉山寶貝成長基金。</li> <li>設置哺乳室，提供母乳專用設備。</li> <li>舉辦母性關懷講座及醫師諮詢服務。</li> <li>發放母性健康保護問卷，視情況給予合宜的工作調整。</li> <li>女性員工如因公務有超時加班需求，提供返家計程車車資及宿舍申請。</li> </ol>	0%		<ol style="list-style-type: none"> <li>提供彈性及多重工時方案。</li> <li>提供員工協助方案，由心理師進行面談及提供協助性措施。</li> <li>提供育嬰留停復職協助措施，視需求給予彈性的工作安排與工作地點。</li> </ol>	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>母性關懷講座 1 場 (參與人數 15 人)、母性專場醫師諮詢服務 8 場 (參與人數 72 人)。</li> <li>母性健康保護問卷共發放 340 份。</li> <li>2020 年育嬰留停回任率 80%。</li> <li>採用彈性及多重工時方案共 348 人。</li> </ol>
	超時工作	7.70%		<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>差勤系統設置提醒功能。</li> <li>2021 年推動「年度排休」方案，鼓勵同仁規劃較充裕的休假期間以調劑身心健康，促進職家平衡。</li> </ol>	0%		<ol style="list-style-type: none"> <li>提供同仁應有之加班費。</li> <li>若單位發生相關事件且調查屬實，單位主管應負連帶責任，由人力資源發展委員會審酌情節予以議處。</li> </ol>	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>2020 年無相關裁罰案件。</li> </ol>
	職業安全	1.38%		<ol style="list-style-type: none"> <li>實施四大防護計畫。</li> <li>將「交通安全宣導」、「人因危害預防」列入教育訓練必修課程。</li> <li>聘用專任護理師及職安人員，並由醫師定期進行辦公環境訪視。</li> <li>辦理空氣品質檢測。</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>	0.27%		<ol style="list-style-type: none"> <li>精進企業內職災通報流程，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>提供員工協助方案。</li> </ol>	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>2020 年無發生安全衛生勞動檢查缺失及裁罰案例。</li> <li>「交通安全宣導」及「人因危害預防」教育訓練受訓人數共 7,837 人。</li> <li>台北市共 34 間分行獲頒「空氣品質自主管理認證」，完成率 100%。</li> </ol>



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

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	執行成果
供應商 / 合作夥伴	勞動人權	1.90%	3.80%	1. 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。 2. 盤點供應商自評表及訪視問卷，判斷供應商於勞動人權、職業安全、環境保護之風險指數。 3. 參酌永續採購指南 (ISO 20400) 制定「玉山金控永續採購政策」，考量採購行為所造成社會、經濟和環境的衝擊，要求供應商共同遵守國際人權政策。	0%	0%	1. 舉辦供應商溝通會議，宣導企業社會責任。 2. 要求高風險供應商提供相關議題宣導訓練。 3. 定期訪視可能有風險的供應商，審核供應商改善狀況。 4. 依供應商裁罰狀況調整對供應商採購金額，甚至中止雙方合約關係。	100%	1. 2020 年新增供應商 100% 簽署人權及環境永續條款，並完成供應商自評表，共計 235 家 (含台灣 182 家、海外 53 家)。 2. 於供應商自評表中，具潛在勞動人權風險之供應商共 8 家，皆經審核評估並定期追蹤。 3. 舉行供應商溝通會議，共 60 家供應商參與。
	職業安全	1.90%			0%				



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

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	執行成果
顧客	服務品質與顧客權益	0.013%		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置全面品質管理委員會 (Total Quality Management Committee, TQM)、公平待客原則推動小組，由高階主管統籌全行服務品質。</li> <li>2. 設有新商品 / 新服務上線檢核流程，由三道防線檢視是否符合內外規範、確認符合公平待客原則，檢核率 100%。</li> <li>3. 持續發展新的技術及監理科技，打造智能化的風險管理。</li> <li>4. 服務品質、客訴管理列入營業單位年度考核，與績效高度連結，提升單位整體服務意識。</li> <li>5. 落實防制詐騙、公平待客與顧客服務之教育訓練。</li> </ol>	0.06%		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於官網設置公平待客專區，完整揭露多元申訴管道供顧客利用。</li> <li>2. 於各事業單位設置專責窗口，每月定期召開客訴管理會議追蹤並定期向董事會報告客訴案件。</li> <li>3. 由董事會核定「消費爭議處理辦法」，明訂爭議事件處理流程、時效，及後續追蹤辦法。</li> <li>4. 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>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2020 年共召開 12 場公平待客月會、11 場公平待客工作坊。</li> <li>2. 2020 年客訴反應共 1,014 件 (其中來自主管機關共 619 件)，整體客訴反應件因新冠疫情紓因案件提升，較前一年增加 131 件；顧客讚美件數為 1,458 件，較去年增加 340 件。</li> <li>3. 平均顧客滿意度 85.47%。</li> </ol>
	個人資料保護	5.44%		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 明訂「玉山金控及子公司個人資料蒐集、處理及利用管理要點」，並根據「個人資料保護法」運用處理顧客資料。</li> <li>2. 官方網站公告「顧客資料保密措施聲明」、「玉山銀行蒐集、處理及利用個人資料法定告知事項」、「顧客重要權益通知」。</li> <li>3. 依據「玉山金控及子公司個人資料管理組織設置要點」成立跨部處「個人資料保護推動小組」，每年定期檢視相關工作執行成效與流程精進。</li> <li>4. 資訊安全管理系統取得 ISO 27001 驗證，信用卡收單系統取得 PCI DSS 認證。</li> <li>5. 導入資料外洩防護 (DLP) 系統。</li> <li>6. 2020 年與金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC) 合作，參與「F-SOC 及跨域聯防計畫」。</li> </ol>	0%	0.06%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 明訂「玉山金控及子公司個人資料侵害事故緊急應變作業細則」。</li> <li>2. 成立「緊急應變及危機處理小組」處理相關補救事宜。</li> <li>3. 定期執行個資外洩演練，強化通報應變能力，以確保事件發生處理時效及降低損害衝擊。</li> <li>4. 2020 年完成資安險投保，降低業務中斷風險與賠償責任。</li> </ol>	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2020 年每月皆進行資訊安全教育訓練宣導，並舉辦四次線上資安課程暨測驗，參與且通過總人次 37,269 人。</li> <li>2. 共 162 位資安專業人員取得 ISO27001 Lead Auditor。</li> <li>3. 無發生顧客個資相關重大偶發事件遭主管機關裁罰或糾正。</li> </ol>
	企業顧客 ESG 檢核	1.09%		<p>【責任授信】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每筆授信案件皆須進行授信對象 ESG 審核與洗錢防制調查。</li> <li>2. 接軌第四版赤道原則框架，擴大赤道原則適用範圍，將更多專案融資案件納入評估，並高度關注氣候變遷、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> <li>3. 成立「綠能專家團隊」參與風電、太陽能等融資專案，並於「玉山銀行授信政策」明定支持綠能產業、給予適當融資協助。</li> </ol> <p>【責任投資】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「玉山永續投資原則」參考聯合國責任投資原則將環境、社會與公司治理相關議題納入投資決策過程，並依循國內外公正機構之 ESG 指標，優先選擇中低 ESG 風險企業做為投資標的。</li> <li>2. 對於潛在爭議性議題之產業或企業 (菸草、軍火、博奕、皮草買賣、採礦、伐木等)，建立負面表列清單，需經盡責調查並審慎評估，對永續發展無重大不利影響始可承作。</li> </ol>	0%		<p>【責任授信】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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>2. 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> <p>依玉山銀行有價證券永續投資管理要點，股權、債券投資應依投資政策、業務手冊等相關規定進行複審，或逐季檢視被投資公司是否符合原投資或選股標準及投資目的，如有發生違反 ESG 風險情事且無明顯改善計畫者，將減少投資部位或不再投資。</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2020 年考量授信對象營運易有客訴糾紛，婉拒 1 件授信申請，餘授信對象無發生重大勞資糾紛、侵害勞工權益遭主管機關裁罰或是糾正案件。</li> <li>2. 針對 ESG 風險較高產業加強徵審流程控管，具潛在風險之爭議性產業授信金額佔比 1%。</li> <li>3. 玉山銀行股權投資屬於中低 ESG 風險比例達 100%，債券投資屬於中低 ESG 風險比例達 98.66%。</li> </ol>

## ■ 人權維護成果

### (1) 性別平等政策

#### 促進工作平等

玉山金控長期積極推動職場性別平等，以具體目標與行動實踐聯合國永續發展目標SDG 5：Gender Equality，如鼓勵晉用女性擔任管理職、重視女性家庭照護等。2020年玉山金控新任總經理由原玉山金控財務長陳美滿接任，為玉山金控首位女性總經理，體現專業經理人世代傳承的制度。目前玉山女性主管留任率達97.4%，並設定目標於2025年提升女性主管比例至41%。

2020 年台灣地區女性 / 男性薪酬比率		
員工類別	固定薪	年薪酬
管理階層	98%	97%
中階管理階層	97%	96%
一般人員	93%	91%

玉山金控陳美滿總經理 1992 年加入玉山，並於 2002 年任玉山金控財務長，協助玉山建立各項基礎工程，包括籌設國際事務部、玉山第一間海外分行美國洛杉磯分行及財務金融事業處。曾獲《企業財資雜誌》「亞洲 25 大最有影響力女性財務主管」、《亞洲企業管治》「亞洲最佳 CFO」、中華民國企業經理協進會「國家傑出經理獎」等獎項肯定。2020 年陳美滿接任玉山金控總經理，成為玉山金控首位女性總經理。陳美滿總經理表示「玉山金是許多幸福家庭的守護者」，期許玉山透過提供平等友善的工作環境與完善的福利措施，成為同仁快樂的第二個家。



玉山薪酬政策以同仁職務職責為基礎，遵守政府勞動法令，包含「中華民國勞動基準法」、「性別工作平等法」、「就業服務法」，敘薪標準不因性別有所差異。2020 年台灣地區年度薪酬男性與同職等女性薪酬比率差異皆小於 10%。



## 打造友善環境

- 玉山致力於母性及女性權利的保障，創造性別友善的制度與環境，2020 年榮獲台北市政府勞動局頒發首屆「職場性別平等指標」認證，肯定玉山於「工作與家庭平衡」、「友善孕育措施」、「職場安全之性平友善措施」等指標的表現，例如提供優於法規的產假與陪產假、提供生育補助「玉山寶貝成長基金」每胎 10 萬元、大型辦公大樓通過優良哺乳室認證等。
- 玉山傾聽多元聲音及建議，於 2020 年調整服裝規範，取消女性制服著高跟鞋之規範，可著平底鞋。
- 玉山以行動支持及保障同性婚姻之自由與權益，確保同仁與同性配偶享有同等福利，打造反歧視的工作場域。自婚姻平權法案生效起，即有同性婚姻同仁申請相關福利與結婚補助，皆依流程提撥完成。

## 性騷擾防治

- 玉山訂定「玉山金控及子公司性別工作平等委員會設置要點」、「玉山金控及子公司性騷擾防治申訴及懲戒處理要點」明確規範申訴管道、申訴方式、調查評議原則與懲處，並公告於員工內部系統。2020 年玉山亦修訂兩份要點，強化性平委員會功能，並讓性騷擾申訴及懲戒制度更為完備。
- 玉山設有性騷擾申訴評議委員會，委員會組成共 7 位委員，女性委員比例高於二分之一，主任委員由副總經理以上人員擔任，其餘委員則由本金控及各子公司員工擔任。委員會自申訴提出或移送案件到達之日起 7 日內開始進行調查，並於 2 個月內結案。
- 2020 年玉山受理 2 件性騷擾申訴案件，依據「玉山金控及子公司性騷擾防治申訴及懲戒處理要點」召開性騷擾申訴評議委員會會議並啟動調查程序。調查過程皆遵守不公開與保密原則，最終依相關規範給予適當懲處。

## (2) 員工溝通管道

重視並傾聽同仁的聲音，是玉山長期堅持的信念。玉山鼓勵員工加入工會，保障同仁結社自由，2020 年員工加入工會比例 12.57%，共進行 4 場勞資會議、討論 10 個議題，包含上班日與放假日、特別休假規定、加班程序、女性夜間工作、變形工時、防疫措施等，上述勞資協議適用於 100% 全體員工。玉山員工內部系統設有「人資長信箱」，貼近同仁並傾聽其建議和心聲，2021 年在員工內部系統增設「同仁意見反映/舉報專區」以提升員工表達意見的便利性與頻率，專區內設置不同溝通管道，能即時反映各類建議。

### 新增同仁意見反映 / 舉報專區

#### 學長姊信箱

目的：提供同仁彈性的溝通管道  
處理方式：由來自不同部門的主管解答問題並統整建議

#### 檢舉信箱

目的：促進玉山誠信透明之企業文化及健全經營  
處理方式：依據「玉山銀行檢舉案件處理辦法」受理及調查

#### 性別平等及 職場霸凌 申訴信箱

目的：創造友善與性別平權之工作環境  
處理方式：依據「玉山金控及子公司性騷擾防治申訴及懲戒處理要點」、「玉山銀行員工申訴公告事項」受理及調查

### (3) 2020 年員工敬業度調查

**對象：**全體員工

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

**題目：**構面如組織承諾、職涯發展、薪酬福利、績效管理、人力資源制度滿意度等。

**填答率：**75.5%

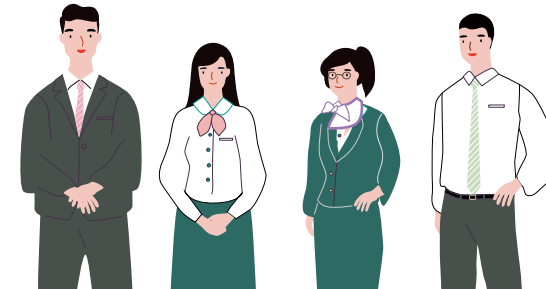
**敬業度：**96.1%

**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，並於會議結束後寄發意見交流問卷，瞭解同仁的工作滿意度、組織認同度及建議。2020 年因疫情因素，知識分享研討會調整為線上視訊舉辦，且基於防疫考量對參與人數進行限制，應是影響同仁意見交流問卷填答率下降的主要因素。
- 本年度同仁對於跨職系輪調與職涯發展滿意之比例上升。

**精進措施：**

- 因應多元彈性的工作型態及家庭照顧需求，開放以小時為單位申請休假。
- 落實績效輔導機制，協助落後同仁改善提升。
- 增設「員工意見反映 / 舉報專區」，提供多元溝通管道。



#### 歷年員工敬業度

項目	2018	2019	2020
男性 / 女性	96.65% / 97.23%	96.79% / 97.04%	95.86% / 96.31%
主管 / 非主管	98.81% / 96.05%	98.88% / 95.93%	98.61% / 94.80%
30 歲以下 / 31-50 歲 / 51 歲以上	-	-	93.90% / 97.23% / 99.78%
全體	96.95%	96.93%	96.10%
問卷填答率	80.90%	87.20%	75.50%

## 8 社會公益

### 8.1 社會共融策略

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

“玉山人成為世界一等的公民  
玉山成為世界一等的企業公民”

玉山認為企業經營要持續跨越「綜合績效」、「企業社會責任」、「永續發展」三座大山，在本業經營上追求良好的綜合績效，回應利害關係人的期待，進一步則要落實企業社會責任，以企業公民的角色回饋社會，長期而言，以永續發展為目標，持續擴大影響力，邁向基業長青。

玉山持續積極投入學術教育、社會參與、人文藝術及體育發展等領域，發展長期可促進社會與經濟發展的專案，並以具體目標及行動回應「聯合國永續發展目標」SDGs。

#### ■ 「聯合國永續發展目標」SDGs 及行政院國家永續發展委員會「台灣永續發展目標」

玉山從策略發展方向及企業核心競爭力出發，鑑別並排序出相關性最高的SDGs包括「教育品質」、「就業與經濟成長」、「健康與福祉」等9項，除積極展開相關行動，也透過永續報告書、法人說明會、記者會、媒體報導、企業廣宣、實地訪查、意見回饋等管道，與利害關係人持續溝通，並進一步依循「台灣永續發展目標」，依據相對應的目標揭露相關成果。

\*圖為玉山攜手嘉義縣政府改造之「嘉義縣圖書館兒童閱覽室」



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷


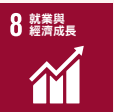

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



重點回應目標	驅動因素	成果	中長期目標
 <p>4.3 (U) 4.5 (U) 4.7 (U) 4.4 (T)</p>	<p>人才是先行指標，也是關鍵指標。玉山認為如果一家企業要永續經營，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，到企業學習，玉山長期以實際的行動支持教育品質的提升。我們發起玉山黃金種子計畫，為資源缺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，與台灣企業共同激盪創新思維，一起找出成長的新途徑，提升台灣的競爭力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (S) 累計完成 160 所玉山圖書館。</li> <li>· (S) 關懷學童專案，近 3 年幫助 37,697 人次。</li> <li>· (S) 偏鄉小學英語手牽手計畫，累計幫助 23 所學校，學生 1,050 人次。</li> <li>· (S) 「玉山培育傑出人才獎學金」累計 172 位學生獲獎。</li> <li>· (C) 2020 玉山世界卡市佔率 27.9%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (S) 2025 年累計完成 200 所玉山圖書館。</li> <li>· (C) 2025 年玉山世界卡市佔率 30%。</li> </ul>
 <p>8.2 (U) 8.3 (U) 8.8 (U) 8.10 (U) 8.13 (T)</p>	<p>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。台灣中小企業約 149 萬家，是經濟發展及創造就業的重要基礎。玉山積極發展金融科技，協助中小企業取得資金與轉型，為經濟成長帶來新動能。同時也持續聚焦具有技術利基及成長潛力的企業，協助取得政府科專補助及研發創新資金，進一步帶動產業升級。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，期望成為玉山人快樂的第二個家。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (S) 非擔任主管職務平均員工福利費用 133.8 萬元。</li> <li>· (S) 協助 23.7 千戶中小企業戶取得重要營運資金。</li> <li>· (C) 中小企業放款餘額 4,292 億元。</li> <li>· (C) 2020 年研發投入 4.02 億元，累計金融科技相關專利數 67 件（發明 17 件、新型專利 39 件、設計 11 件）。</li> <li>· (C) 行動銀行或網路銀行活躍顧客數 215 萬人。</li> <li>· (C) e 指可貸占總信貸、卡貸件數 80%。</li> <li>· (S) 風力發電總參與發電量共 3,746MW（離岸風電 2,210MW，陸域風電 1,536MW）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (S) 2025 年非擔任主管職務平均員工福利費用達新台幣 150 萬元。</li> <li>· (S) 2025 年協助 2.5 萬中小企業戶取得重要營運資金。</li> <li>· (C) 2025 年中小企業放款餘額 5,000 億元。</li> <li>· (C) 2025 年小型企業貸款金額 1,300 億元。</li> </ul>
 <p>3.8 (U) 3.c (U)</p>	<p>健康是幸福之本，也是國家、企業永續經營的關鍵。隨著台灣社會高齡化趨勢，醫療資源需求日漸增長，醫護人員也開始面臨人力短缺。玉山除了捐贈醫療物資、發起捐血活動，更攜手學術單位培育社會所需之護理人才，提升台灣社會健康照護之能量，同時也透過發展金融科技的經驗，協助醫院進行數位轉型、提供顧客服務課程，讓社會大眾更易取得優質的醫療服務與資源。另一方面，玉山定期與醫院共同舉辦義診活動、到宅醫療服務，幫助更多行動不便或身處偏鄉而就醫困難的患者得到適當的醫療照護、維持健康生活。玉山持續投入在健康與醫療領域，結合更多跨界力量，期望共同創造更健康美好的社會。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (S) 與醫師合作舉辦到宅醫療服務，累計服務弱勢族群及偏鄉居民 738 人次。</li> <li>· (S) 頒發玉山培育護理人才獎學金，9 位學生獲得支持。</li> <li>· (S) 攜手通路夥伴舉辦捐血活動，共號召約 4,750 位捐血者志工響應，共募集 6,980 袋熱血。</li> <li>· (S) 由玉山人主動發起專案捐款活動，作為 COVID-19 防疫人員關懷及相關工作推動，共同捐出 1,500 萬元。</li> <li>· (S) 捐贈防疫物資及祝福卡片予 28 所全國中大型指標型醫院，為第一線醫護及防疫人員加油打氣、致上最深的敬意。</li> <li>· (S) 舉辦 E.SUN Can Help 口罩捐贈活動，捐贈口罩 10 萬片口罩予緬甸、柬埔寨、日本等國家。</li> <li>· (C) 醫師類信用卡流通卡數 3.3 萬張。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (S) 2025 年義診受惠人次累計 2 萬人次。</li> <li>· (S) 2025 年捐血累計 6 萬袋。</li> <li>· (C) 2025 年醫師類信用卡流通卡數 3.7 萬張。</li> </ul>

SDGs	次目標	2020 成果	目標
13 氣候行動	13.2 將氣候變遷措施整合至策略規 (U)	· (S) 核准撥貸裝設太陽能電站達 725 座，總裝置容量 615MW，每年減碳 7.34 萬噸。	· (S) 2025 年國內再生能源專案融資裝置容量 3.4GW。
	13.3 提高機構與員工應對氣候變遷的能力 (U)	· (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。	
	13.3.2 推動全民行為改變，落實低碳在地行動 (T)	· (S) 每單位營收碳排放量降低 21%。 · (S) 玉山悠遊聯名卡卡友每月騎乘 YouBike 約 21 萬次。 · (C+S) 赤道原則累計核准案件 26 件。 · (C) 環境友善產業放款 224 億元。	
16 和平與正義制度	16.4 減少非法的金錢與軍火流，並對抗各種形式的組織犯罪 (U)	· (S) 協助成功攔阻詐騙案件金額新台幣約 5,354 萬元 (含外幣)。	· (S) 2025 強化個別董事薪酬資訊揭露。 · (C) 2025 建置玉山全球洗錢防制系統平台。
	16.6 建立有效、負責且透明的制度 (U)	· (C) 通過台灣智慧財產管理系統 TIPS A 級之驗證。	
	16.7 做出快速反應、兼容各方、參與性與代表性決策 (U)	· (C) 推動設置董事會風險管理委員會。 · (C) 推動董事會績效評估結果與其薪資報酬之審查機制連結措施。 · (C) 336 名員工取得國際公認反洗錢師 (CAMS) 證照。 · (C) 共有 548 名員工取得「防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗」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)	· (S) 以 2016 年為基期，每單位營收用水量降低 13%，每單位營收廢棄物降低 51%。	· (S) 以 2016 年為基期，2025 年每單位營收用水量減少 20%，每單位營收廢棄物減少 56% · (C) 2025 年前將市面流通卡全數轉換成為零碳信用卡。
	12.6 鼓勵企業採取永續發展措施與揭露永續發展資訊 (U)	· (S) 信用卡碳中和 119.5 萬公斤。	
	12.7 促進綠色採購 (U)	· (C) 綠色採購累計 13 億元。 · (C) 零碳信用卡累計發卡逾 336 萬卡。	
15 陸地生態	15.2 落實森林永續管理 (U)	· (S) 植樹計畫，累計種植 3 萬棵喬木。	· (S) 2025 年累計種植 8 萬棵台灣原生樹種。 · (S) 至 2025 年每年進行淨灘活動
	15.4 確保山區生態系統的保護 (U)	· (S) 捐助臺北市立動物園累計 800 萬元。	
	15.5 保護及防止瀕危物種的滅絕 (U)	· (S) 自 2013 年連續 8 年與陽明山國家公園共同推廣蝴蝶保育。 · (S) 自 2009 年連續 12 年認養玉山國家公園步道。 · (S) 連續 11 年舉辦「美麗台灣 Smile 玉山」環保清掃與淨灘 - 2020 年共 4,179 人次參與。 · (C) 台灣黑熊認同卡、御璽卡、eTag 悠遊聯名卡合計累計發卡 49 萬張 (提撥一定比例金額捐贈予黑熊保育、植樹計畫、環境永續帳戶)。	
5 性別平等	5.1 終結對女性的歧視 (U)	· (S) 榮獲台北市政府勞動局頒發首屆「職場性別平等指標」認證。	· (C) 2025 年女性員工比例維持 55% 以上。 · (C) 2025 年女性主管比例提升至 41%、女性初階主管比例提升至 45%、女性中高階主管比例提升至 23%。 · (C) 2025 年女性行銷職主管比例提升至 39%、女性科技聯隊比例提升至 32%。
	5.4 重視婦女家庭照護 (U)	· (S) 調整服裝規範，取消女性制服著高跟鞋之規範，可著平底鞋。	
	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) 增設性別平等及職場霸凌申訴信箱。 · (S) 制訂優於法令產假 (60 天)、陪產假 (6 天)。 · (S) 育嬰復職比 80%。 · (C) 女性主管 38.13%。 · (C) 一般人員平均固定薪資，女性為男性的 93%。	
17 全球夥伴	17.3 提供財務支援給開發中國家 (U)	· (S) 頒發東協人才獎學金，對象包含越南、柬埔寨、緬甸優秀學生，累計 19 位獲得支持。	· (S) 至 2025 年每年持續頒布東協人才獎學金，協助更多優秀東南亞學子來台灣進修並就業。 · (C) 2021 年開發中國家 (越南、柬埔寨、緬甸) 據點貸款餘額 9.97 億美元。
	17.3 對開發中國家優秀學生提供臺灣獎學金來台留學 (T)	· (S) 攜手海外分行及子行捐贈日本、柬埔寨及緬甸共 25 萬個口罩。 · (C) 開發中國家 (越南、柬埔寨、緬甸) 據點貸款餘額 8.18 億美元。 · (C) 柬埔寨房屋貸款 2.24 億美元。	

註 1：U 聯合國；T 我國目標 註 2：(S): 社會目標 (C): 商業目標 註 3：上述有關碳排放減量、用水減量、廢棄物減量等計算，皆以 2016 年為基期。

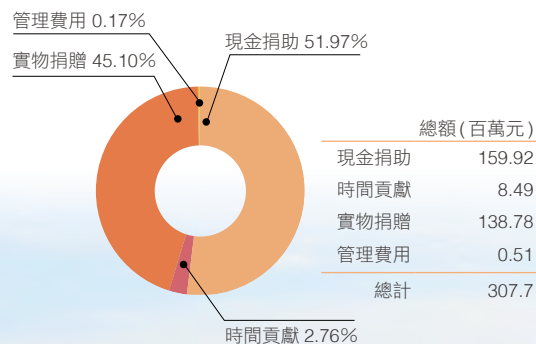
## ■ 公益活動管理機制

玉山的公益活動主要來自回應社會的需求，或由同仁主動發想提案，透過每年的知識分享意見交流問卷回饋、外部訪談，由社會公益工作小組整理、構思完整計畫，提報至永續發展委員會討論「企業社會責任之具體推動計畫」，並經董事會通過後，提股東常會報告。最後依照公益活動的性質，將計畫交予適合的業管單位負責執行，每年由社會公益工作小組進行追蹤，將成果向永續發展委員會報告，透過相關建議與回饋，作為新一年度持續精進的參考。

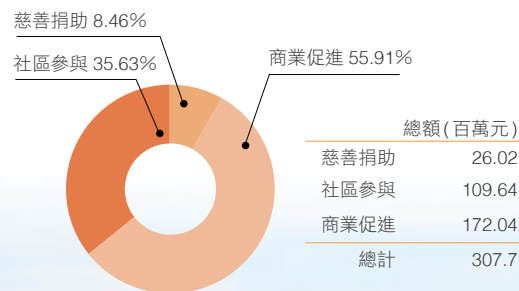
## ■ 公益活動經費投入與用途

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

玉山公益活動經費投入形式



依活動類別區分



## 8.2 學術教育

### ■ 提升偏鄉英語力

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

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

截至 2020 年底，「英語手牽手計畫」累計開設 61 班，1,050 位學童受惠，除了給予偏鄉孩童在英語學習的機會，也培育 50 位英語教師，透過師資訓練營，不僅提升教學技巧，也讓教師明確瞭解專案目的並凝聚向心力，更讓這份教學的熱情持續傳播下去，共同攜手為提升偏鄉孩童的英語力而努力。



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

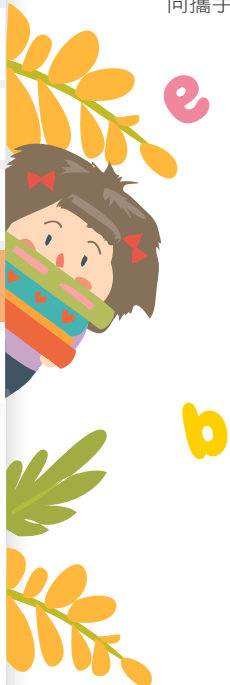
5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



a

c





關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

項目	內容	成果
英語手牽手計畫	自 2019 年發起計畫，邀集英語教師至偏鄉小學進行課後英語輔導，一起為營造更好的英語學習環境而努力。	累計開設 61 班，培育 50 位英語教師，共 1,050 位學童參加課程。
玉山黃金種子計畫	自 2007 年起，結合玉山、玉山人及顧客的力量，透過提撥玉山世界卡一部份年費及國內刷卡帳金額的千分之三，於偏鄉或資源缺乏的地區打造玉山圖書館，持續播下知識的種子。	截至 2020 年，逾 20 萬世界卡卡友響應共計完成 158 所玉山圖書館，捐贈 37 萬本書籍，超過 10 萬名學童受惠。
玉山學術獎	為鼓勵頂尖學術研究，並推動國內管理領域研究與國際接軌，自 2010 年成立「玉山學術獎」，頒獎給在管理學院不同領域 TOP3 國際頂尖期刊發表論文著作的教授。	2020 年新增 6 位得主，累計共有 39 位老師獲獎。
數位書箱研習	為融入數位閱讀教學，培養孩子線上學習能力，玉山推動「數位書箱」計畫，並辦理數位閱讀教學推廣研習，培訓種子教師團隊。同時，因應科技環境的變動，2020 舉辦「線上數位閱讀專題探究競賽」，提供學生探究成果展現、校際交流的機會。	現有 240 台平板電腦提供學校借用，「線上數位閱讀專題探究競賽」共有來自全台灣中小 366 支學生隊伍，1,323 位優秀學生報名參加。
爬一座故事山 閱讀推廣計畫	為培育更多喜歡說故事的閱讀推廣志工，共出版 6 本「臺灣原創繪本故事」、舉辦「說故事志工培訓課程」、「故事旅行箱工作坊」及「說故事閱讀推廣服務」。	2020 年說故事志工培訓課程、工作坊共舉辦 6 場，約 220 人次參加培訓。
繪本創作工作坊	為鼓勵學生進行繪本創作，讓繪本教育持續向下扎根，玉山支持國立公共資訊圖書館「圓夢繪本資料庫」，收錄學生創作的繪本作品，並為教師舉辦「繪本創作工作坊」，彼此激盪與交流。	2020 年新增收錄原創繪本 70 種，繪本創作工作坊共有 110 位教師參加。
玉山人工智慧 公開挑戰賽	玉山自 2019 年舉辦人工智慧競賽，提供去識別化的資料，讓參賽隊伍嘗試各種不同的演算法建構模型，2020 年以反洗錢做為競賽題目，透過資料解題，提升人工智慧在台灣產業的實務應用。	累計舉辦 4 屆人工智慧公開挑戰賽，內容包含反洗錢、吸引海內外 4,226 支隊伍參賽。





## 8.3 社會參與

2020 年 COVID-19 疫情對全球環境造成衝擊，無論對民眾生活或市場經濟，皆有深遠的影響。玉山除了持續完善準備以因應未來各種情境，守護顧客的資產、提供紓困方案給企業及個人，更積極以實際行動支持防疫與醫護，發揮正面影響力。

### ■ 捐助防疫基金及物資 向第一線防疫、醫護人員致敬

為表達對防疫人員感謝的心意與支持的力量，由玉山人主動發起「向醫師、護理師及第一線防疫人員致敬」專案捐款活動，許多主管同仁熱烈響應捐出一日所得，與玉山志工基金會共同捐出 1,500 萬元，款項全數捐至「衛生福利部疾病管制署」帳戶，作為防疫人員關懷及相關工作推動，並向防疫人員加油打氣。在防疫期間，感謝第一線辛苦的醫師、護理師勇於承擔，堅守崗位守護著社會大眾的健康，玉山志工也贈送物資及感謝卡片到醫療院所，希望為醫護人員打氣並補充能量。

### ■ 成立玉山培育護理人才獎學金 培育白衣天使

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

受獎學生分享：

「就讀護理系源自於一份想助人為善的心，學期間家境變故、要照顧生病的父親讓我一度中斷學業，榮獲這份獎學金除了減輕生活的負擔，更是我心靈上的支持，讓我堅信自己做對的事，希望我的護理能夠更人性化、在地化，帶著這份祝福為大眾服務。」  
慈濟科技大學護理系 戴同學



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

項目	內容	成果
玉山培育傑出人才獎學金	為培育國家未來的關鍵力量，玉山自 2005 年陸續設立「玉山培育傑出人才獎學金」、「玉山培育東協人才獎學金」，因應高齡化社會到來，對於醫療與照護需求漸增，2020 年新設立「玉山培育護理人才獎學金」，以實際的行動培育未來關鍵的人才。	2020 年獲獎學生共 36 位來自不同領域的學生獲獎，包含 19 位傑出人才、8 位東協人才及 9 位護理人才。至 2020 年，累計 172 位學生獲獎。
送愛到蘭嶼	牙醫師公會全國聯合會與玉山銀行攜手共同發起「到宅牙醫服務計畫」，讓重病臥床或行動不便者能夠安心看牙、重展笑顏。	因離島偏鄉醫療資源缺乏，2020 年 6 月牙醫師全聯會與玉山銀行志工組成醫療團至蘭嶼進行義診及到宅牙醫照護，讓偏遠離島的居民能有更好的口腔醫療照顧並建立健康潔牙觀念。
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，並適時減輕家庭在教育支出的壓力，提供受補助的國小學童每人每學期 2,000 元，用於支應學雜費、書籍費、校外教學、課後輔導或其他相關費用。	近 3 年來總計協助 37,697 人次學童，捐贈總金額達 7,539 萬元。
協助有機農業發展 — 玉山瓦拉米	自 2014 年起連續 7 年贊助「玉山瓦拉米」計畫，從玉山腳下第一畝田開始，鼓勵當地農民從事有機轉作，同時守護生物多樣性。	累計收購共 26 萬公斤，不僅將「玉山瓦拉米」分享給員工及重要顧客，本行員工餐廳亦全面採用玉山瓦拉米。
「一份愛可以牽引更多的愛」愛心捐血	為協助紓解血荒，幫助更多需要的人，玉山銀行與玉山志工基金會連續 21 年舉辦愛心捐血活動，為每年在寒暑假季節性缺血高峰時期發起愛心捐血活動。	2020 年與六師公會及全家便利商店共同舉辦，共號召約 4,750 位捐血者及志工響應，共募集 6,980 袋熱血。



## 8.4 人文藝術

一場疫情讓大家開始保持社交距離，卻也突顯人與人緊密相連、情感交流的特質與可貴。藝術是為所有人開放的，我們希望大家都能從中找到讓自己放鬆，或沉浸其中的所在，社會共融這條道路並不容易，一路走來，我們特別感謝各個藝術領域的工作者、演出團隊及受邀參與活動的學校團體等的陪伴與支持，讓我們更堅信地攜手向前行，一起徜徉人文藝術的迷人世界。

為推動文化平權，打造共融劇場，2020年玉山與國家兩廳院共同推動「輕鬆自在場」(Relaxed Performance)演出節目，針對演出內容及服務方式進行了微調，讓有不同需求的民眾，都可以輕鬆享受表演藝術，創造友善多元族群的觀賞場域。未來，玉山期許有更多藝文場館、藝術家與觀眾的加入，加速共融價值落入日常的進程，共同為文化平權的未來盡一份心力。

「輕鬆自在場」的演出中，考量參與對象的需求，針對演出內容及周遭環境上進行微調，不僅表演者本身要有認知，演出環境也配合降低強烈的聲光、影像效果，讓觀眾可以釋放自己的感受、自由表達自己，想咳嗽就咳嗽，不用介意發出聲響，也可適時伸展肢體，不用拘謹端坐；如果有需要，也可前往大廳或安靜空間休息片刻，兩廳院有規畫專屬空間，並且提供紓壓小道具、耳塞等備品，為每一位觀眾打造放鬆而友善的表演藝術體驗過程。

無論是嬰幼兒、對聲光敏感的人、無法久坐或有生理需求的民眾，也都可以依照自身條件與需求欣賞節目，兩廳院也透過樂齡計畫、托育服務、工作坊、口述影像、座談即時聽打、聽人及聾人手語翻譯等無障礙服務方式，讓各種條件的民眾，都可以沒有壓力的親近表演。

### 輕鬆自在場 約 2,705 人次

玉山與國家兩廳院合作，冠名贊助 5 場輕鬆自在場表演節目，分別為《古典 born 爵士》、《一鍵鍾琴貝多芬》、舞蹈空間舞團史德奇遇記之《飛飛飛》、《現在您懂國家音樂廳了》、神秘失控人聲樂團《人聲 fun 輕鬆》，邀請的對象為樂齡朋友、偏鄉地區學生以及各種不同身體需求與條件觀眾共同參與觀賞，其中 2 場次也安排玉山圖書館學校孩子們共 300 人前來體驗，並於欣賞演出前，由玉山志工陪同進行兩廳院導覽行程及節目的演出導聆，一起感受藝術的價值，讓台灣的表演藝術更美好。



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



### 劇場藝術體驗教育計畫 約 1,400 人次

玉山攜手為衛武營國家藝術文化中心，從微課程及讀劇課程入門，讓學生走上舞台展演，我們希望能夠透過不同實驗形式的劇場教育推廣，讓不同世代與不同族群有與表演藝術更親近的機會。2020 年分春秋兩季課程進行，並印製青少年版節目手冊，讓學生對劇院有更完整的認識。

### 藝起進劇場 約 600 人次

玉山與臺中國家歌劇院合作，2020 年活動主題為【舞蹈篇】，共邀請 20 所國小前往歌劇院欣賞台灣當代舞蹈創新指標團隊「舞蹈空間」舞團的解說式教學演出，另搭配「身體律動課程」及「歌劇院建築導覽」，讓學生在輕鬆有趣的氣氛中激發美學創造力。

### Play ARTs 兒童創作坊 約 500 人次

玉山借重臺南美術館推廣兒童美學教育的豐富經驗，延伸學校的藝術學習能量，帶學生走出校園，提升對藝術的興趣。2020 年共邀請 6 所玉山圖書館學校 500 位學生參加，每場次參訪的主題以美術館當期展演內容為主，並搭配 DIY 創作體驗活動，在玉山志工陪伴與引導下，體會藝術家的創作過程與感受對這片美好土地的濃厚情感。





## 再見梵谷：光影體驗展 約 27 萬人次

玉山支持首次抵台的全新展覽「再見梵谷：光影體驗展」，2020 年 1-7 月分階段於台北及高雄新光三越展出。展覽的內容透過顛覆傳統觀賞方式為理念，以多屏幕投影技術展示梵谷逾 3,000 幅的畫作與書信，搭配多元的交響樂與音效，呈現一個全新與藝術互動的體驗方式。

## 《歌劇魅影》音樂劇 約 13 萬人次

玉山秉持真善美理念，促進東西方文化藝術交流，2020 年支持睽違 6 年第 4 度來台、全球知名的經典百老匯音樂劇《歌劇魅影》在台北小巨蛋演出 22 場次。本劇以百年歷史的巴黎歌劇院為場景，結合真實的新聞事件，塑造出個性鮮明的傳奇虛構人物 - “魅影”，透過安德魯·洛伊·韋伯隨著故事情節起伏轉折的動人音樂，成功將《歌劇魅影》似真如幻糾纏交錯的戲劇張力完美呈現、優雅動人的舞蹈，淋漓盡致完美展現了一部成功音樂劇的重要元素。

## 《獅子王》電影交響音樂會 約 2 萬人次

玉山長期支持優質藝文活動，迪士尼知名電影《獅子王》以電影交響音樂會形式首度來台演出，2020 年巡演 7 場次，於音樂廳大螢幕完整呈現擬真版《獅子王》電影，並由交響樂團、合唱團以及多位國內外歌手現場演出經典主題曲及電影配樂。

## 臺灣作曲家系列 約 1.6 萬人次

玉山支持衛武營與國立傳統藝術中心臺灣音樂館館際合作的 <臺灣作曲家系列> 計畫，希冀藉由南北場館的串連，連結臺灣音樂歷史，推廣臺灣作曲家作品，透過展覽演出等規劃，讓更多人了解臺灣音樂歷史與背景，深耕在地文化，作為未來臺灣音樂發展之養分。第一年推出與高雄有極深關係兩位音樂家【蕭泰然與陳主稅】二位老師，玉山期能透過這項計畫的開展，與衛武營及眾人的努力，連結音樂與文化，提升生活的品質。



## 8.5 體育發展

### ■ 運動培力 深耕青棒 讓世界看見台灣

棒球象徵團隊合作及永不放棄的精神，展現追求夢想的勇氣，是許多人最喜歡的球類運動之一。而青棒是棒球發展的重要時期，玉山長期投入資源精進青棒基礎工程，透過系統性的多項計畫打造與國際接軌的青棒環境。

玉山認為要有系統性的提升與扎根，設立「玉山青棒發展基金專戶」，結合信用卡業務發展商業模式，連續 14 年推動青棒發展公益活動，從基礎的球具及護具贊助開始，到球員球技的提升及正確防護知識的宣導。每年也透過多元的方式，吸引更多球迷目光或進場看球，累計吸引超過 10 萬人次進場，透過「玉山盃全國青棒錦標賽」，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，讓玉山盃成為中華隊夢想的起點！

因此玉山每年舉辦「玉山青棒訓練營」與「玉山青棒防護營」活動，邀請 MLB 或 NPB 等級的教練來台，向台灣選手傳遞最先進的棒球觀念與正確技術。此外也與長庚醫院共同合作，提供球員更好的運動傷害與照護的觀念，則可避免運動傷害對身體的影響與擴大，讓球員有更好長久的運動生涯。另一方面，也針對台灣偏遠且資源相對匱乏的學校，提供合適的「球具補助」，讓積極發展青棒的學校可以擁有更好的環境，讓教練與球員可以更專心在日常的球技訓練上，進而培育更多的青棒好手。

更進一步，玉山推動有台灣甲子園之稱的「玉山盃全國青棒錦標賽」，為台灣青棒最高的賽事。每年約有 1 萬名高中生參加青棒系列賽事，透過「玉山盃全國青棒錦標賽」遴選出 20 位優秀選手組成中華代表隊，參與亞洲青棒錦標賽與世界青棒錦標賽。自 2007 年到 2020 的 14 年當中，中華青棒隊共有 9 次在國際賽事上獲獎，加上最近一次在 2019 年 U18 世界盃勇奪冠軍，累計共拿下 3 金 3 銀 3 銅的優異表現，顯示玉山盃在高強度的競技下磨練出優秀選手，也協助台灣青棒代代相傳，持續在國際賽事有好表現！

#### 玉山盃青棒賽

- 選拔青棒國手最高賽事
- 累計舉辦 14 屆，近 8,500 人次投入
- 2007 年亞洲青棒錦標賽冠軍
- 2010 年 IBAF 世界青棒錦標賽冠軍
- 2019 年世界盃青棒錦標賽冠軍

#### 青棒訓練營

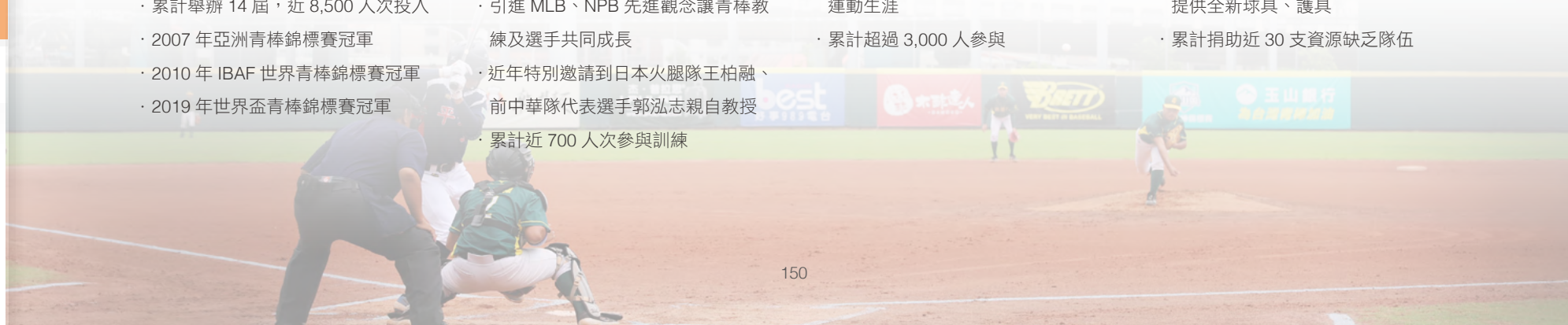
- 教練營、投捕營、打擊營、投手營
- 引進 MLB、NPB 先進觀念讓青棒教練及選手共同成长
- 近年特別邀請到日本火腿隊王柏融、前中華隊代表選手郭泓志親自教授
- 累計近 700 人次參與訓練

#### 青棒防護營

- 建立運動傷害防護觀念，延長球員運動生涯
- 累計超過 3,000 人參與

#### 偏遠球隊關懷系列

- 照顧偏遠地區球隊專注提升球技，提供全新球具、護具
- 累計捐助近 30 支資源缺乏隊伍



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## 附錄一、GRI 內容索引

■ GRI : 102-55

### GRI 102: 一般揭露 2016

★重大性議題

關於報告書	揭露	描述	對應章節	頁數	省略 / 備註
目錄	102-1	組織名稱	關於報告書 1 企業概況	3 12	
	102-2	活動、品牌、產品和服務	1 企業概況 4.3 公平待客與顧客體驗	12 85	
2020 年重要成果 與永續績效	102-3	總部位置	1 企業概況	12	
	102-4	營運活動地點	1 企業概況	12-13	
2020 喜悅與榮光	102-5	所有權與法律形式	1.2 經營績效	14	
	102-6	供服務的市場	1 企業概況	12-13	
1 企業概況	102-7	組織規模	1 企業概況 1.2 經營績效	12-13 14	
	102-8	員工與其他工作者的資訊	附錄七、人力資源管理指標	163	
2 永續發展	102-9	供應鏈	6.3 供應商管理	114	
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	1.1 品牌願景 6.3 供應商管理	12 114	無重大改變
3 公司治理	102-11	預警原則或方針	2.3 新興風險 3.3 風險管理 3.5 營運持續計畫	35 46 55	
	102-12	外部倡議	4.1 永續授信與永續投資 5 氣候變遷風險與機會 6.2.3 環境永續活動	68 92 112	
4 永續金融	102-13	公協會的會員資格	3.1 經營治理	42	
	102-14	決策者的聲明	董事長與總經理的話	5	
5 氣候變遷	102-15	關鍵影響、風險及機會	董事長與總經理的話	5	
	102-16	價值、原則、標準及行為規範	3.2 誠信經營	43	
6 環境永續	102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	3.2 誠信經營	43	
	102-18	治理結構	2.1 永續發展委員會 3.1 經營治理	16 37	
7 人權維護	102-19	委任授權	2.1 永續發展委員會 3.1 經營治理	16 37	
	102-20	管理層級負責經濟、環境和社會主題	2.1 永續發展委員會 3.1 經營治理	16 37	
8 社會公益	102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	2.2.1 重大性議題分析 2.2.2 利害關係人溝通	17 27	
	102-22	最高治理單位與其委員會的組成	3.1 經營治理	37	
附錄	102-23	最高治理單位的主席	3.1 經營治理	37	
	102-24	最高治理單位的提名與遴選	3.1 經營治理	38	
	102-25	利益衝突	3.1 經營治理	40	
	102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀和策略的角色	2.1 永續發展委員會 3.1 經營治理	16 37	



揭露	描述	對應章節	頁數	省略 / 備註
關於報告書	102-27 最高治理單位的群體智識	3.1 經營治理	38	
	102-28 最高治理單位的績效評估	3.1 經營治理	39	
目錄	102-29 鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	2.1 永續發展委員會 3.1 經營治理	16 37	
	102-30 風險管理程序的有效性	2.1 永續發展委員會 3.1 經營治理 3.3 風險管理	16 37 46	
2020 年重要成果 與永續績效	102-31 經濟、環境和社會主題的檢視	2.1 永續發展委員會 2.2 重大性議題分析與利害關係人溝通 3.1 經營治理	16 17 37	
2020 喜悅與榮光	102-32 最高治理單位於永續性報告的角色	關於報告書 2.1 永續發展委員會 3.1 經營治理	3 16 37	
1 企業概況	102-33 溝通重要關鍵議題	2.1 永續發展委員會 2.2 重大性議題分析與利害關係人溝通 3.1 經營治理	16 17 37	
	102-34 關鍵議題的性質與總數	董事會重要決議請詳玉山金控官網	-	
2 永續發展	102-35 薪酬政策	3.1 經營治理	40-42	
	102-36 薪酬決定的流程	3.1 經營治理	40-42	
3 公司治理	102-37 利害關係人的參與	3.1 經營治理 7.2 人才吸引與留才	40 125	
	102-38 年度總薪酬比率	3.1 經營治理 附錄七、人力資源管理指標	42 167	
4 永續金融	102-40 利害關係人團體	2.2.1 重大性議題分析 2.2.2 利害關係人溝通	17 27	
	102-41 團體協約	7.4 人權維護機制與成果	131	目前無團體協約，未來將考慮揭露
5 氣候變遷	102-42 鑑別與選擇利害關係人	2.2.1 重大性議題分析 2.2.2 利害關係人溝通	17 27	
	102-43 與利害關係人溝通的方針	2.2.2 利害關係人溝通	27	
6 環境永續	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	2.2.2 利害關係人溝通	27	
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於報告書	3	
7 人權維護	102-46 界定報告內容與主題邊界	2.2.1 重大性議題分析	17-18	
	102-47 重大主題列表	2.2.1 重大性議題分析	19-26	
	102-48 資訊重編	-	-	無進行資訊重編情形
8 社會公益	102-49 報導改變	關於報告書 2.2.1 重大性議題分析 附錄三、重大性議題	3 17-18 159	
	102-50 報導期間	關於報告書	3	
附錄	102-51 上一次報告書的日期	關於報告書	3	
	102-52 報導週期	關於報告書	3	
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	3	
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	3	
	102-55 GRI 內容索引	附錄一、GRI 內容索引	151	
	102-56 外部保證 / 確信	關於報告書	3	



## GRI 103: 管理方針 2016

揭露	描述	對應章節	頁數	省略 / 備註
103-1	解釋重大主題及其邊界	2.2.1 重大性議題分析 附錄三、重大性議題	17-26	GRI 管理方針適用於 2020 年所鑑別出的中、高關注重大性議題：金融科技與創新、人才吸引與留才、風險管理、氣候變遷策略、資安防護與個資保護、法令遵循、人才培育與發展、誠信經營、公司治理、永續金融、普惠金融、公平待客與顧客體驗、營運持續計畫、供應商管理、員工照顧與友善工作環境、學術教育、營運環境永續。管理方針及其要素詳見附錄三、重大性議題。
103-2	管理方針及其元素		157	
103-3	管理方針的評鑑			

## 特定主題標準

### GRI 200: 經濟系列

系列	揭露	描述	對應章節	頁數	省略 / 備註
GRI 201: ★經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 經營績效	14	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	5 氣候變遷風險與機會	92-102	
	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	7.2 人才吸引與留才	125	
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	7.2 人才吸引與留才	125	
	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	4.1 永續授信與永續投資 4.2 普惠金融 4.4 金融科技與創新 8 社會公益	68 78 89 139	
GRI 203: ★間接經濟衝擊 2016	203-2	顯著的間接經濟衝擊	4.1 永續授信與永續投資 4.2 普惠金融 4.4 金融科技與創新 8 社會公益	68 78 89 139	
	204-1	來自當地供應商的採購支出之比例	6.3 供應商管理	116	
GRI 204: ★採購實務 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	3.2 誠信經營	44	
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	3.2 誠信經營 6.3 供應商管理	43-44 115	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	3.2 誠信經營	45	
GRI 206: ★反競爭行為 2016	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	3.2 誠信經營	45	
	207-1	稅務方針	3.8 稅務治理	63	
	207-2	稅務治理、管控與風險管理	3.8 稅務治理	63-64	
	207-3	稅務相關議題之利害關係人溝通與管理	3.8 稅務治理	64	
GRI 207: ★稅務 2019	207-4	國別報告	3.8 稅務治理	65	

## GRI 300: 環境系列 2016

系列	揭露	描述	對應章節	頁數	省略 / 備註
GRI 302: ★ 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	6.1 營運環境永續 附錄八、營運環境永續管理指標	104-105 168	
	302-3	能源密集度	6.1 營運環境永續 附錄八、營運環境永續管理指標	105 168	
GRI 303: 水 2018	303-1	共享水資源之相互影響	6.1 營運環境永續	106	
	303-3	取水量	6.1 營運環境永續	106	
GRI 305: ★ 排放 2016	305-1	直接 ( 範疇一 ) 溫室氣體排放	6.1 營運環境永續 附錄八、營運環境永續管理指標	105 168	
	305-2	能源間接 ( 範疇二 ) 溫室氣體排放	6.1 營運環境永續 附錄八、營運環境永續管理指標	105 168	
	305-3	其他間接 ( 範疇三 ) 溫室氣體排放	6.1 營運環境永續 附錄八、營運環境永續管理指標	105 168	
	305-4	溫室氣體排放密集度	6.1 營運環境永續 附錄八、營運環境永續管理指標	105 168	
GRI 306 廢棄物 2020	306-3	廢棄物的產生	6.1 營運環境永續 附錄八、營運環境永續管理指標	107 168	
GRI 307: ★ 有關環境保護的法規 遵循 2016	307-1	違反環保法規	-	-	無環保相關裁罰事件。
GRI 308: ★ 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	6.3 供應商管理	114	

## 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	附錄七、人力資源管理指標	164-165	
	401-2	提供給全職員工 ( 不包含臨時或兼職員工 ) 的福利	7.2 人才吸引與留才	126	
	401-3	育嬰假	附錄七、人力資源管理指標	166	
GRI 402: 勞 / 資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短期預告期	7.1 人才培育與發展	121	
GRI 403: ★ 職業安全衛生 2018	403-1	職業安全衛生管理系統	7.3 員工照顧與友善工作環境	127	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	7.3 員工照顧與友善工作環境	128	
	403-3	職業健康服務	7.3 員工照顧與友善工作環境	129-130	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	7.3 員工照顧與友善工作環境	128-130	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	7.3 員工照顧與友善工作環境	129	
403-6	工作者健康促進	7.3 員工照顧與友善工作環境 2020 新冠防疫措施	120-130 10		
403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	7.3 員工照顧與友善工作環境	129-130		
403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	7.3 員工照顧與友善工作環境	127		
403-9	職業傷害	7.3 員工照顧與友善工作環境 附錄七、人力資源管理指標	129 166		
403-10	職業病	7.3 員工照顧與友善工作環境 附錄七、人力資源管理指標	129 166		



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

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	7.1 人才培育與發展 附錄七、人力資源管理指標	117 167	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	7.1 人才培育與發展 7.2 人才吸引與留才	117 125	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	7.1 人才培育與發展	122	
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	3.1 經營治理 附錄七、人力資源管理指標	38 163	
	405-2	女性對男性對基本薪資加薪酬的比率	7.4 人權維護機制與成果	136	
GRI 406: 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	7.4 人權維護機制與成果	133	
GRI 407: 結社自由與團體協商 2016	407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	7.4 人權維護機制與成果	137	
GRI 408: 童工 2016	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	6.3 供應商管理	114	
			7.4 人權維護機制與成果	131	
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016	409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	6.3 供應商管理	114	
			7.4 人權維護機制與成果	131	
GRI 411: 原住民權利 2016	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	7.4 人權維護機制與成果	133	
GRI 412: 人權評估 2016	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	7.4 人權維護機制與成果	131	100% 國內據點完成人權檢核 / 衝擊評估。
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	7.4 人權維護機制與成果	133	
	412-3	載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協定及合約	6.3 供應商管理 7.4 人權維護機制與成果	114 131	
GRI 413: ★當地社區 2016	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	4.2 普惠金融 8. 社會公益	78 139	
GRI 414: ★供應商社會評估 2016	414-1	新供應商使用社會準則篩選	6.3 供應商管理	114	
GRI 415: 公共政策 2016	415-1	政治捐獻	1.2 經營績效	14	
GRI 417: 行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	4.3 公平待客與顧客體驗	85	
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	4.3 公平待客與顧客體驗	85	無此情事
	417-3	未遵循行銷推廣相關法規的事件	4.3 公平待客與顧客體驗	85	無此情事
GRI 418: ★客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	3.6 資訊安全	60	
			3.7 個資保護管理	62	
GRI 419: ★社會經濟法規遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	3.2 誠信經營	44-45	

## 附錄二、全球報告倡議組織 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表

關於報告書	考量面	DMA/GRI 指標	對應章節	頁數	
目錄	★產品組合	FS1 適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策。	4.1 永續授信與永續投資 / 4.2 普惠金融 / 4.4 金融科技與創新	68 / 78 / 89	
2020 年重要成果與永續績效		FS2 在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程。	4.1 永續授信與永續投資	68	
2020 喜悅與榮光		FS3 監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程。	4.1 永續授信與永續投資 / 4.2 普惠金融	68 / 69	
1 企業概況		FS4 各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程。	6.2.3 環境永續活動 / 7.1 人才培育與發展	112 / 117	
2 永續發展		FS5 與客戶 / 被投資之機構 / 商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況。	4.1 永續授信與永續投資 / 4.2 普惠金融 / 4.4 金融科技與創新 / 6.3 供應商管理	68 / 78 / 89 / 114	
3 公司治理		FS7 各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值。	4.2 普惠金融 / 4.4 金融科技與創新 / 8. 社會公益	78 / 89 / 139	
4 永續金融		FS8 各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值。	4.1 永續授信與永續投資	68	
5 氣候變遷		稽核	DMA	FS9 評估環境與社會政策和風險評估流程的執行狀況之稽核範圍與頻率。	4.1 永續授信與永續投資 / 4.2 普惠金融 / 7.4 人權維護機制與成果
6 環境永續	積極參與	指標	FS10 報告編撰組織投資組合中與其環境或社會面向上有相互影響的公司，其數量和佔投資組合的百分比。	4.1 永續授信與永續投資 / 4.2 普惠金融 / 4.4 金融科技與創新	68 / 78 / 89
7 人權維護	產品責任 - 產品與服務標示	DMA	FS15 金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策。	4.3 公平待客與顧客體驗	85
8 社會公益			FS16 倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施。	4.2 普惠金融 / 7.1 人才培育與發展	78 / 117
附錄	社會 - 當地社區	指標	FS13 在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型。	4.2 普惠金融	78
			FS14 倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施。	4.2 普惠金融	78

## 附錄三、重大性議題

■ GRI: 102-49、103-1、103-2、103-3

### 2020 年重大性議題之管理方針及其要素

重大性議題	承諾	政策	負責單位	評估機制	管理方式	溝通管道
關於報告書						
目錄						
2020 年重要成果與永續績效						
2020 喜悅與榮光						
1 企業概況						
2 永續發展						
3 公司治理						
4 永續金融						
5 氣候變遷						
6 環境永續						
7 人權維護						
8 社會公益						
附錄						
金融科技與創新	以顧客為核心，藉由速度、跨功能團隊、實驗文化等關鍵因素，推動數位轉型，並採用領先與自動化技術，使得 AI 相關服務與開發平台能夠高效營運。	「玉山銀行應用系統建置、開發與維護管理作業要點」、「玉山銀行新興科技使用管理作業要點」、「玉山銀行專案管理作業要點」	銀行：數位暨客群處 證券：數位發展部	內部稽核	透過完善的專案管理的方法、工具、流程來規劃與管理專案，並於特定時間內整合有限資源完成專案目標，讓玉山的創新能量能夠轉換為真正提供有價值的服務。	<ul style="list-style-type: none"> <li>24 小時客服專線：0800-30-1313、02-21821313</li> <li>訪客留言板</li> <li>智能客服小玉</li> <li>營業單位 - 顧客意見箱</li> </ul>
人才培育與發展	玉山秉持著「人才是先行指標，也是關鍵指標」的精神，提供同仁扎實、完整的訓練體系與職涯發展路徑，提升同仁職能，創造價值。	「玉山金控及子公司員工教育訓練實施要點」、「玉山銀行員工輪調要點」、「玉山金控人力資源發展委員會設置要點」、「玉山銀行特殊專業證照獎勵補助要點」	銀行 / 證券：人力資源單位	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工平均訓練時數</li> <li>目標管理實施比例</li> </ul>	因應玉山的策略及整體環境趨勢，發展多元化人才培育制度，並定期檢視績效，以有效提升同仁職能及擴增人才庫。	人力資源 E-Mail：hrd@esunbank.com.tw 專線：02-2175-1313 轉 8731
風險管理	三道防線攜手向前，風險紀律零容忍。	風險管理政策	風險管理處	各項風險管理指標之限額管理	透過由上而下的三道防線機制落實風險管理框架之運作	審計委員會 (獨立董事) E-Mail: AydutCinnuttee@email.esunbank.com.tw
氣候變遷策略	強化氣候風險衝擊評估及氣候應變能力，將氣候風險含括於金融業務流程，協助顧客及企業邁向低碳經濟。	「玉山金控企業社會責任實務守則」、「玉山金控永續發展委員會組織章程」	風險管理處	溫室氣體排放範疇一、範疇二與範疇三	每年向董事會報告氣候變遷風險管理情形，並針對氣候變遷衝擊進行衡量及制定改善計畫。	氣候變遷小組 E-Mail：esg@esunfhc.com 專線：(02)2175-1313 分機 9325、9394
資安防護與個資保護	提供穩定且安全的資訊服務。業於玉山官網「顧客資料保密措施聲明」揭櫫下列承諾：玉山金融控股股份有限公司暨所屬各子公司係依照「金融控股公司法」、「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」、「個人資料保護法」及其他相關法令規定，蒐集、處理及利用顧客的個人資料，對於顧客資料之蒐集、處理及利用均採用嚴密之保密措施。	「玉山金控資訊安全政策」、「玉山金控公司及子公司個人資料管理政策」	銀行 / 證券：資安管理單位及個人資料保護推動小組	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期透過內外部資訊安全評估及查核，檢視資訊安全防護的有效性與落實度，並以國際資安框架 (FFIEC /CAT) 進行資安成熟度評估。</li> <li>除玉山內部稽核外，已委請資誠智能管理顧問公司每年定期稽核及安排英國標準協會每年定期查核。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>由資訊安全管理委員會監督全金控資安管理運作情形、審視各子公司資安治理政策，並定期向董事會報告資安治理概況。</li> <li>銀行及證券的資安管理單位負責規劃並推動玉山資訊安全相關管理及運作制度，以確保提供的服務及顧客資料都有最高的保障。</li> <li>遵循「個人資料保護法」及相關法令法規，訂定相關內部規範，並透過法遵自評、查核及定期教育訓練，以確保落實個資保護。</li> <li>每年均依規辦理個資自我評估並以公文陳核總經理。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24 小時客服專線：0800-30-1313、02-2182-1313</li> <li>訪客留言板</li> <li>智能客服小玉</li> <li>營業單位 - 顧客意見箱</li> </ul>
法令遵循	著手建立法遵管理系統及規章管理系統，加強法遵管理深度、廣度。	「玉山金控法令遵循政策」、「玉山人行為準則」、「玉山金控檢舉案件處理辦法」	法令遵循處	法令遵循自行評估、法令遵循風險評估、年度法遵評核、法令遵循實地訪查	每月透過法遵教育訓練、每年進行全行法遵測驗，培養主管同仁遵法意識。並於新商品新服務上線前進行法遵評估。	檢舉受理 E-Mail：eswbw.fhc@email.esunbank.com.tw
人才吸引與留才	人才是玉山最重要的資產，玉山用心遴選志同道合的夥伴，致力於玉山人快樂的第二個家。	「玉山銀行職工福利委員會福利互助要點」、「玉山金控薪資報酬要點」	銀行 / 證券：人力資源單位	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工敬业度</li> <li>人才保留率</li> </ul>	玉山致力於提供具競爭力的薪資、獎勵與培育方式，以吸引及保留人才。	人力資源 E-Mail：hrd@esunbank.com.tw 專線：02-2175-1313 轉 8731
誠信經營	董事及高階經理人簽署遵循誠信經營聲明書，玉山人簽署「玉山人服務承諾書 / 玉山人服務守則與行為規範」，聲明其從事商業行為過程中均本於誠信經營原則，並積極落實誠信經營之承諾及於內部管理及商業活動符合誠信經營等事項。	「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「董事道德行為準則」	公司治理暨提名委員會	法令遵循自行評估、內部稽核	透過教育訓練、法遵宣導、定期檢核，將道德與誠信核心價值內化為玉山人的 DNA。	檢舉受理 E-Mail：eswbw.fhc@email.esunbank.com.tw



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

重大性議題	承諾	政策	負責單位	評估機制	管理方式	溝通管道
公司治理	公司治理制度強調分工與制衡，董事會督導公司邁向更優質的永續治理機制與文化，為創造員工、股東、顧客、企業及社會的價值而努力。	「董事會議事規範」、「董事會各功能性委員會「組織規程」、「董事會績效評量辦法」、「派任子公司董事、監察人績效評核辦法」、「獨立董事之職責範疇規則」、「企業社會責任實務守則」、「公司治理實務守則」及董事手冊。	董事會及各功能性委員會	董事會績效評量制度、證交所公司治理評鑑、外部專業機構公司治理評量及董事會效能評估。	重視永續治理議題，落實誠信透明原則，審慎負責辦理對外資訊揭露作業，確保公開資訊及依法應行揭露事項等資訊正確完整即時。 官網建置公司治理專區及利害關係人專區，公司年報、永續報告書及法人說明會對外文件均有揭露公司治理各項議題之計畫及執行成果。	審計委員會 (獨立董事) E-Mail: AuditCommittee@esunbank.com.tw
永續金融	妥善運用社會資源，有效發揮影響力，促進多元化的綠色金融，同時引導往來企業與顧客重視環保及公益，達到環境及社會的永續發展。	「玉山銀行授信政策」、「玉山銀行永續授信原則」、「玉山銀行綠色能源授信服務」、「玉山銀行法人金融赤道原則專案融資作業要點」、「玉山銀行投資政策」	永續發展委員會-永續金融小組	內部稽核	1. 依循多項國際準則，制定相關內部政策及規範，並將 ESG 納入授信徵審流程及投資分析決策過程。 2. 管理外部合作夥伴，並將 ESG 納入產品選標準，持續強化金融商品與 ESG 之連結度。	24 小時客服專線：0800-30-1313、02-21821313
普惠金融	提供各式高品質金融服務，藉以促進社會大眾透過金融的力量消除貧窮、促進社會就業與經濟發展。	訂定「玉山銀行數位通路管理要點」以落實法令遵循及風險管理，使玉山運用數位通路進行對外資訊揭露、舉辦行銷活動及導入新興科技，能確保玉山與顧客權益	銀行：個人金融事業總處	內部稽核	玉山銀行從金融專業核心能力出發，將普惠金融業務納入年度策略發展重要目標，透過玉山銀行開放、平等、多元的輔導及協助，提供社會大眾合適的金融服務，降低服務獲取門檻。	<ul style="list-style-type: none"> <li>24 小時客服專線：0800-30-1313、02-21821313</li> <li>訪客留言板</li> <li>智能客服小玉</li> <li>營業單位 - 顧客意見箱</li> </ul>
公平待客與顧客體驗	在業務發展同時，玉山持續建立公平待客原則文化，以顧客體驗為核心，確保服務品質、落實顧客保護、增進顧客溝通互動，除協助顧客確實瞭解玉山的商品與服務外，也加強對顧客資訊揭露，並透過多元化的溝通管道，瞭解並關心顧客，持續精進顧客體驗。	「玉山銀行消費爭議處理辦法」、「玉山證券消費爭議處理程序」、「玉山銀行公平待客原則政策及策略」、「玉山證券公平待客原則政策及策略」	銀行 / 證券：顧客服務單位	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融服務業執行「公平待客原則」評核。</li> <li>顧客滿意度監測機制。</li> <li>2020 年國內營業單位經營績效評核要點 (服務品質指標)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立公平待客原則之文化。</li> <li>落實顧客權益保護及申訴保障原則。</li> <li>建立顧客體驗優化體系。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24 小時客服專線：0800-30-1313、02-21821313</li> <li>訪客留言板</li> <li>智能客服小玉</li> <li>營業單位 - 顧客意見箱</li> </ul>
營運持續計畫	確保資訊服務遭受突發的重大災害以致業務中斷時，能將衝擊降至最低，俾使各項金融服務之關鍵業務能快速恢復持續營運能力。	「玉山銀行資訊安全政策」、「玉山銀行資訊服務持續管理作業要點」	資訊管理處	依照營運持續演練計畫定期執行演練並審核演練之成效，演練結果將呈報公司經營團隊。	透過定期的業務衝擊分析與完整的計畫演練落實營運持續服務之運作	<ul style="list-style-type: none"> <li>24 小時客服專線：0800-30-1313、02-21821313</li> <li>訪客留言板</li> <li>智能客服小玉</li> <li>營業單位 - 顧客意見箱</li> </ul>
供應商管理	要求重要供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」，嚴守本公司供應商管理及社會責任等相關規定。	「玉山金控促進供應商落實企業社會責任作業要點」、「玉山銀行供應商管理要點」	銀行：管理事務處	內部稽核	配合每次與重要供應商交易時，要求簽署相關文件。	管理事務處 (採購) 專線：02-2175-1313 轉 8123
員工關懷與友善工作環境	以更溫暖、更有感、更貼近需求的健康促進活動，營造關懷與友善工作環境，成為玉山人快樂的第二個家。	「玉山金控員工退休辦法」、「玉山銀行員工健康檢查要點」、「玉山銀行職業安全衛生委員會設置要點」、「玉山銀行安全衛生工作守則」、「玉山銀行職工福利委員會福利互助要點」、「玉山寶貝成長基金發放細則」	銀行 / 證券：人力資源單位	<ul style="list-style-type: none"> <li>非擔任主管職務平均員工福利費用</li> <li>優於法令之勞工制度</li> </ul>	玉山致力於提供具完整且全面性的福利規劃，協助在工作職場與家庭照顧間取得平衡，以具體方案及精進計畫提升同仁健康意識，視達成狀況及同仁回饋修正目標及措施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力資源</li> <li>E-Mail: hrd@esunbank.com.tw</li> <li>專線：02-2175-1313 轉 8731</li> </ul>
學術教育	鼓勵學生主動積極、持續學習成長，未來能夠在各領域有傑出的表現，發揮更大的影響力。	透過產學合作、營造良好的研究及教學環境、校園競賽、培育傑出人才獎學金等，提升國家及企業的競爭力。	志工基金會	董事會決議工作報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>玉山學術獎</li> <li>玉山黃金種子計畫</li> <li>玉山培育傑出人才獎學金</li> <li>玉山關懷學童專案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>志工基金會</li> <li>專線：02-2175-1313 轉 9300</li> <li>E-Mail: volunteer@esunbank.com.tw</li> </ul>
營運環境永續	控管環境營運指標，以 2016 年為基準年，逐年減少單位營收用水量、碳排放量及廢棄物量。	「玉山環保節能白皮書：E.SUN Green Policy」、「環境 / 能源管理政策」	銀行：管理事務處	第三方查證	訂定減碳、減水及減廢目標，擬訂具體計劃並確實執行。	管理事務處 (設計規劃) 專線：02-2175-1313 轉 8110



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## 2020 年重大性議題調整說明

議題	年度差異	調整說明
營運持續計畫	新增議題	2020 年 COVID-19 疫情對全球經濟活動造成巨大衝擊，亦改變企業經營模式。企業應建立營運持續計畫，確保遭逢重大事件時能於最短時間恢復營運。
氣候變遷策略	整併「氣候變遷風險」之機會及作為	氣候變遷為全世界關注議題，為有效應對極端天氣事件、評估財務衝擊及促進調適氣候變遷的政策，故將氣候變遷由風險管理範疇調整為更全面的「氣候變遷策略」。
法令遵循	自「誠信經營」獨立	完整的法令遵循制度及架構為一切服務的基礎，故本次將「法令遵循」自誠信經營中獨立。
資安防護與個資保護	名稱調整	玉山重視顧客隱私及資料運用，因資料保護不僅是資訊安全風險管理，也包含如何運用顧客資訊等，故本次將資訊安全調整為「資安防護與個資保護」。
公平待客與顧客體驗	名稱調整	調整「服務品質與顧客體驗」為「公平待客與顧客體驗」。



## 附錄四、上市上櫃公司企業社會責任實務守則

		內容	對應章節	頁數	
關於報告書					
目錄					
2020 年重要成果 與永續績效					
2020 喜悅與榮光					
1 企業概況					
2 永續發展					
3 公司治理					
4 永續金融					
5 氣候變遷					
6 環境永續					
7 人權維護					
8 社會公益					
附錄					
	第一章	總則	揭櫫制定之目的、適用之對象、實踐之原則等	2. 永續發展	15
	第二章	落實推動公司治理	規範落實推動公司治理	3.1 經營治理 3.2 誠信經營	37 43
	第三章	發展永續環境	規範發展永續環境	6. 環境永續	103
	第四章	維護社會公益	規範維護社會公益	4.3 公平待客與顧客體驗 6.3 供應商管理 7.3 員工照顧與友善工作環境	85 114 127
	第五章	加強企業社會責任資訊揭露	規範加強企業社會責任資訊揭露	關於報告書	3
	第六章	附則	規範檢討改進公司所建置之企業社會責任制度	2.1 永續發展委員會 3.1 經營治理	16 37



## 附錄五、ISO26000 對照表

分類	主要議題	參考章節
關於報告書	組織治理	1 企業概況
目錄	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	7.4 人權維護機制與成果
2020 年重要成果 與永續績效	人權的風險處境	7.4 人權維護機制與成果
2020 喜悅與榮光	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	3.2 誠信經營
1 企業概況	解決委屈	7.1 人才培育與發展
2 永續發展	歧視與弱勢族群	7.4 人權維護機制與成果
3 公司治理	公民與政治權	7.4 人權維護機制與成果
4 永續金融	經濟、社會與文化權	7 人權維護
5 氣候變遷	工作的基本權利	7.3 員工照顧與友善工作環境
6 環境永續	聘僱與聘僱關係	7.3 員工照顧與友善工作環境
7 人權維護	工作條件與社會保護	7 人權維護
8 社會公益	社會對話	7 人權維護
附錄	工作的健康與安全	7.3 員工照顧與友善工作環境
	人力發展與訓練	7.1 人才培育與發展
	環境	6.1 營運環境永續
	污染預防	6.1 營運環境永續
	永續資源利用	5 氣候變遷風險與機會
	氣候變遷減緩與適應	6.2 永續生態保育
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	3.2 誠信經營
	公平運作實務	3.2 誠信經營
	反貪腐	3.2 誠信經營
	負責任的政治參與	3.2 誠信經營
	公平競爭	1 企業概況
	促進價值鍊的社會責任	3.2 誠信經營
	尊重智慧財產權	3.2 誠信經營
	消費者議題	4.3 公平待客與顧客體驗
	公平的行銷、資訊與契約的實務	4.3 公平待客與顧客體驗
	保護消費者的健康與安全	4.4 金融科技與創新
	永續消費	4.3 公平待客與顧客體驗
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	4.3 公平待客與顧客體驗
	消費者資料保護與隱私	4.3 公平待客與顧客體驗
	提供必要的服務	4.4 金融科技與創新
	教育與認知	4.3 公平待客與顧客體驗
	社區參與與發展	8 社會公益
	社區參與	8.2 學術教育
	教育與文化	8.3 社會參與
	增加就業與技術發展	7.1 人才培育與發展
	科技發展	7.1 人才培育與發展
	創造財富與收入	8.4 人文藝術
	健康	8.4 人文藝術
	社會投資	8.4 人文藝術



## 附錄六、聯合國全球盟約對照表

分類	主要議題	參考章節
人權	企業界應支持並尊重國際公認的人權	7.4 人權維護機制與成果
	保證不與踐踏人權者同流合污	6.3 供應商管理
勞工標準	企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	7.4 人權維護機制與成果
	消除一切形式的強迫和強制勞動	7.4 人權維護機制與成果
	確實廢除童工	7.4 人權維護機制與成果
	消除就業和職業方面的歧視	7.4 人權維護機制與成果
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	5 氣候變遷風險與機會
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	6 環境永續
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	4.1 永續授信與永續投資
反腐敗	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	3.2 誠信經營

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



## 附錄七、人力資源管理指標

GRI: 102-8、102-38、401-1、401-3、403-9、403-10、404-1、405-1  
SASB: FN-AC-330a.1

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

### A-1、全體員工分布 (依性別)

年度	項目	男	女	合計
2018	人數	4,016	4,733	8,749
	佔全體員工比例	45.90%	54.10%	100.00%
2019	人數	4,072	4,810	8,882
	佔全體員工比例	45.85%	54.15%	100.00%
2020	人數	4,215	5,173	9,388
	佔全體員工比例	44.90%	55.10%	100.00%

### A-3、全體員工分布 (依教育程度)

年度	項目	碩士	大學	專科	高中以下	合計
2018	人數	2,140	6,141	400	68	8,749
	佔全體員工比例	24.46%	70.19%	4.57%	0.78%	100.00%
2019	人數	2,280	6,156	378	68	8,882
	佔全體員工比例	25.67%	69.31%	4.26%	0.76%	100.00%
2020	人數	2,454	6,501	376	57	9,388
	佔全體員工比例	26.14%	69.25%	4.00%	0.61%	100.00%

### A-5、全體員工分布 (依語言)

年度	項目	華語	英語	越南語	緬甸語	其他	合計
2018	人數	8,665	32	25	21	6	8,749
	佔全體員工比例	99.04%	0.37%	0.28%	0.24%	0.07%	100.00%
2019	人數	8,772	43	29	28	10	8,882
	佔全體員工比例	98.76%	0.48%	0.33%	0.32%	0.11%	100.00%
2020	人數	9,259	46	35	34	14	9,388
	佔全體員工比例	98.63%	0.49%	0.37%	0.36%	0.15%	100.00%

註：1. 本表格係依員工所屬國家/地區的官方語言進行統計。  
2. 其他語言包含日語、德語、法語、馬來語。

### B、女性員工分布

項目	2018	2019	2020
	比例	比例	比例
主管	37.80%	37.75%	38.13%
初階主管	41.37%	41.39%	41.65%
中高階主管	20.37%	19.55%	20.78%
行銷職主管	35.82%	37.76%	37.18%
科技聯隊	32.60%	30.40%	30.80%

註：1. 初階主管為「人力資源系統」中身分別為主管(不含經理人)之人員。  
2. 中高階主管為「人力資源系統」中身分別為主管(經理人以上)之人員。  
3. 行銷職主管擔任各產品線行銷職系為身分別主管(含)以上之人員。  
4. 科技聯隊為金融科技相關單位之人員。

### A-2、全體員工分布 (依年齡)

年度	項目	29 歲以下	30 歲 -50 歲	51 歲以上	合計
2018	人數	3,793	4,651	305	8,749
	佔全體員工比例	43.35%	53.16%	3.49%	100.00%
2019	人數	3,625	4,893	364	8,882
	佔全體員工比例	40.81%	55.09%	4.10%	100.00%
2020	人數	3,794	5,160	434	9,388
	佔全體員工比例	40.41%	54.97%	4.62%	100.00%

### A-4、全體員工分布 (依身分別)

年度	項目	主管	非主管	合計
2018	人數	2,529	6,220	8,749
	佔全體員工比例	28.91%	71.09%	100.00%
2019	人數	2,638	6,244	8,882
	佔全體員工比例	29.70%	70.30%	100.00%
2020	人數	2,733	6,655	9,388
	佔全體員工比例	29.11%	70.89%	100.00%

註：主管為「人力資源系統」中身分別為主管(含)以上之人員。

### A-6、全體員工分布 (依多元指標)

年度	項目	身心障礙	LGBTQI+	原住民
2018	人數	31	-	32
	佔全體員工比例	0.35%	-	0.36%
2019	人數	46	-	35
	佔全體員工比例	0.50%	-	0.38%
2020	人數	45	2	41
	佔全體員工比例	0.47%	0.04%	0.43%

註：LGBTQI+ 為同性戀、雙性戀、跨性別者、酷兒、雙性者等，計算方式為同性婚姻人數/已婚總人數。



### C-1、新進人員分布 (依性別)

年度	項目	男	女	合計
2017	人數	579	618	1,197
	新進率	6.64%	7.09%	13.73%
2018	人數	488	510	998
	新進率	5.58%	5.83%	11.41%
2019	人數	587	940	1,527
	新進率	6.61%	10.58%	17.19%
2020	人數	469	709	1,178
	新進率	5.00%	7.55%	12.55%

註：1. 新進率為〔(該年度依照各分類之新進員工人數)/(該年度員工每月平均總人數)〕\*100%  
2. 各年度員工每月平均總人數為：2017年 8,720人、2018年 8,749人、2019年 8,882人、2020年 9,388人。  
3. 各年度平均招募成本為：2017年 NTD\$25,329、2018年 NTD\$32,234、2019年 NTD\$18,005、2020年 NTD\$23,873。

### C-2、新進人員分布 (依年齡)

年度	項目	29歲以下	30歲-50歲	51歲以上	合計
2017	人數	1,082	110	5	1,197
	新進率	12.41%	1.26%	0.06%	13.73%
2018	人數	856	140	2	998
	新進率	9.79%	1.60%	0.02%	11.41%
2019	人數	1,421	104	2	1,527
	新進率	16.00%	1.17%	0.02%	17.19%
2020	人數	1,103	73	2	1,178
	新進率	11.75%	0.78%	0.02%	12.55%

註：1. 新進率為〔(該年度依照各分類之新進員工人數)/(該年度員工每月平均總人數)〕\*100%  
2. 各年度員工每月平均總人數為：2017年 8,720人、2018年 8,749人、2019年 8,882人、2020年 9,388人。

### C-3、新進人員分布 (依身分別)

年度	項目	主管	非主管	合計
2017	人數	57	1,140	1,197
	新進率	0.66%	13.07%	13.73%
2018	人數	70	928	998
	新進率	0.80%	10.61%	11.41%
2019	人數	39	1,488	1,527
	新進率	0.44%	16.75%	17.19%
2020	人數	31	1,147	1,178
	新進率	0.33%	12.22%	12.55%

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

### C-4、新進人員分布 (依語言)

年度	項目	華語	英語	越南語	緬甸語	其他	合計
2017	人數	1,163	5	18	8	3	1,197
	新進率	13.34%	0.06%	0.21%	0.09%	0.03%	13.73%
2018	人數	954	15	11	12	6	998
	新進率	10.90%	0.17%	0.13%	0.14%	0.07%	11.41%
2019	人數	1,479	14	7	19	8	1,527
	新進率	16.65%	0.16%	0.08%	0.21%	0.09%	17.19%
2020	人數	1,135	20	8	11	4	1,178
	新進率	12.09%	0.21%	0.09%	0.12%	0.04%	12.55%

註：1. 依員工所屬國家/地區的官方語言進行統計。  
2. 其他語言包含日語、德語、法語、馬來語。



## D、流動率

項目	2017	2018	2019	2020
流動率	8.10%	9.59%	9.12%	6.54%
自願流動率	7.91%	9.45%	8.80%	6.24%
資料涵蓋率(員工)	100%	100%	100%	100%

註：1. 流動率應包含自願離職、資遣、退休、死亡  
2. 2020 年自願流動率 扣除 1 位死亡、4 位資遣、23 位退休。

### E-1、流動率分布 (依性別)

年度	項目	男	女	合計
2017	人數	263	443	706
	流動率	3.02%	5.08%	8.10%
2018	人數	373	466	839
	流動率	4.26%	5.33%	9.59%
2019	人數	366	444	810
	流動率	4.12%	5.00%	9.12%
2020	人數	282	332	614
	流動率	3.00%	3.54%	6.54%

### E-2、流動率分布 (依年齡)

年度	項目	29 歲以下	30-50 歲	51 歲以上	合計
2017	人數	478	215	13	706
	流動率	5.48%	2.47%	0.15%	8.10%
2018	人數	513	309	17	839
	流動率	5.87%	3.53%	0.19%	9.59%
2019	人數	460	317	33	810
	流動率	5.18%	3.57%	0.37%	9.12%
2020	人數	332	256	26	614
	流動率	3.53%	2.73%	0.28%	6.54%

### E-3、流動率分布 (依身分別)

年度	項目	主管	非主管	合計
2017	人數	66	640	706
	流動率	0.76%	7.34%	8.10%
2018	人數	95	744	839
	流動率	1.09%	8.50%	9.59%
2019	人數	123	687	810
	流動率	1.39%	7.73%	9.12%
2020	人數	92	522	614
	流動率	0.98%	5.56%	6.54%

註：主管為身分別主管(含)以上之人員。

### E-4、流動率分布 (依語言)

年度	項目	華語	英語	越南語	緬甸語	其他	合計
2017	人數	691	4	9	2	0	706
	流動率	7.92%	0.05%	0.11%	0.02%	0.00%	8.10%
2018	人數	822	6	3	6	2	839
	流動率	9.40%	0.07%	0.03%	0.07%	0.02%	9.59%
2019	人數	797	2	3	6	2	810
	流動率	8.97%	0.02%	0.04%	0.07%	0.02%	9.12%
2020	人數	594	8	2	9	1	614
	流動率	6.33%	0.09%	0.02%	0.09%	0.01%	6.54%

註：1. 本表格係依員工所屬國家/地區的官方語言進行統計。  
2. 其他語言包含日語、德語、法語、馬來語。

## F、主管分布 (依語言)

項目	2018	2019	2020
	佔全體主管比例	佔全體主管比例	佔全體主管比例
華語	99.41%	99.43%	99.20%
英語	0.47%	0.45%	0.48%
越南語	0.04%	0.04%	0.14%
緬甸語	0.04%	0.04%	0.07%
其他	0.04%	0.04%	0.11%
合計	100.00%	100.00%	100.00%

註：1. 依員工所屬國家/地區的官方語言進行統計。  
2. 其他語言包含日語、德語、法語、馬來語。



## G、管理階層及非管理層分布 (年齡 / 性別)

項目	29 歲以下	比例	30 歲 -50 歲	比例	51 歲以上	比例	總數	比例
<b>管理層</b>								
男	0	0.00%	248	53.68%	119	25.76%	367	79.44%
女	0	0.00%	61	13.20%	34	7.36%	95	20.56%
合計	0	0.00%	309	66.88%	153	33.12%	462	100.00%
<b>非管理層</b>								
男	1,434	16.07%	2,310	25.88%	104	1.17%	3,848	43.11%
女	2,360	26.44%	2,634	29.51%	84	0.94%	5,078	56.89%
合計	3,794	42.51%	4,944	55.39%	188	2.11%	8,926	100.00%

註：1. 管理階層為身分別經理人 (含) 以上之人員。

## H、育嬰留停情形

項目	男	女	總計
(1) 2020 年申請育嬰留職停薪人數		9	145
(2) 2020 年育嬰留職停薪應復職人數 (A)		9	138
(3) 2020 年育嬰留職停薪實際復職人數 (B)		1	117
(4) 回任率 (B/A)		11%	85%
(5) 2019 年育嬰留停復職人數 (C)		3	134
(6) 2019 年育嬰留停復職且持續在職滿一年之人數 (D)		3	117
(7) 留存率 (D/C)		100%	87%

註：1. 享有育嬰假的員工總數為 1117 人。

2. 未回任同仁皆因家庭因素，自行選擇不回任。

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

## I、公傷假情形

項目	公傷假		公傷率	病假		生理假		事假		缺勤率	損失天數
	人數	天數		人數	天數	人數	天數	人數	天數		
男	45	297.5	2.40	459	1,797.88	0	0	181	339.5	0.10%	15.85
女	70	523.5	3.73	888	5,445.15	379	661.5	296	631	0.31%	27.88
合計	115	821	6.13	1,347	7,243.03	379	661.5	477	970.5	0.41%	43.73

註：1. 總工作時數 = 18,776,000 (總人數 \* 每日工作時數 \* 年工作天數)。

2. 總工作天數 = 2,347,000 (總人數 \* 年工作天數)。

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

4. 職業疾病發生率及因公死亡事故總人數皆為 0 人。

5. 海外地區員工無請公傷假。

6. 公傷率 = (公傷假人數 / 總工作時數) \* 1,000,000。

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

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

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



## J、缺勤率

項目	2017	2018	2019	2020
缺勤率 (%)	0.37	0.37	0.37	0.41
資料涵蓋率 (員工)	100%	100%	100%	100%

## K、防疫措施

項目	人數	總天數
健康管理假	53	320
防疫隔離假	51	510
在家工作	28	220

## L、平均訓練時數統計表

項目	2018		2019		2020	
	男	女	男	女	男	女
1. 管理階層訓練時數	15,883	4,678	18,805	4,936	15,794	4,925
2. 平均受訓時數	46.2	53.2	51.6	55.8	43.2	51.3
3. 非管理階層訓練時數	182,655	229,199	190,139	241,877	175,648	236,838
4. 平均受訓時數	49.7	49.4	49.7	49.8	45.6	46.6
5. 總訓練時數	432,415		455,757		433,205	
6. 平均每人訓練時數	49.3	49.4	49.8	49.9	45.4	46.7
7. 平均每人總訓練時數	49.4		49.86		46.14	
8. 平均訓練費用 (元)	53,923		48,568		48,521	
9. 員工訓練金額占總營收比例	0.83%		0.86%		0.89%	
10. 人力資本投報率	303%		293%		267%	

註：1. 管理階層為身分別經理人 (含) 以上之人員。

## M、非擔任主管職務全時員工薪資福利情形

項目	2018	2019	2020	與前一年度成長率
人數	7,604	7,556	8,109	7.32%
薪資平均數 (萬元)	100.2	105.7	109.1	3.22%
薪資中位數 (萬元)	92.2	96.6	101.5	5.07%
平均員工福利費用 (萬元)	119.5	127.6	133.8	4.91%

註：1. 非擔任主管職務係指排除依台財證三字第 920001301 號函規定之經理人者。

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

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

## N、優於法令的福利總覽

項目	2018		2019		2020	
	人次	總金額 (單位：新台幣)	人次	總金額 (單位：新台幣)	人次	總金額 (單位：新台幣)
傑出子女賞	105	\$911,400	129	\$1,048,800	126	\$1,131,600
家庭關懷	73	\$2,660,000	11	—	13	—
結婚補助	311	\$2,862,000	315	\$2,907,000	285	\$2,640,000
生育補助	429	\$1,287,000	354	\$1,068,000	382	\$1,170,000
玉山寶貝成長基金	314(315 胎)	\$31,500,000	340(342 胎)	\$34,200,000	333(338 胎)	\$33,800,000
子女教育補助	2,100	\$4,915,000	2,307	\$5,377,000	2,837	\$6,427,000
員工、配偶及子女醫療補助	1,295	\$14,538,381	1,238	\$13,162,269	1,456	\$24,879,743

## 附錄八、營運環境永續管理指標

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

種類	項目	2017年	2018年	2019年	2020年	備註
關於報告書	碳排放量 (噸)	2,639	2,516	2,455	2,399	
	人均碳排放量 (噸/人)	0.3026	0.2876	0.2764	0.2555	
	Scope 1 每單位營收碳排放量 (噸/百萬元)	0.0572	0.0509	0.0450	0.0426	2020年 Scope1 碳排放量低於目標值 23%，成功達標。
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
目錄	碳排放量目標值 (噸)	2,871	2,823	3,116	3,131	
	Scope 2 碳排放量 (噸)	21,190	21,593	22,651	22,299	
	人均碳排放量 (噸/人)	2.4300	2.4681	2.5502	2.3753	
	Scope 2 每單位營收碳排放量 (噸/百萬元)	0.4596	0.4368	0.4154	0.3964	2020年 Scope 2 碳排放量低於目標值 3%，成功達標。
2020年重要成果與永續績效	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	Scope 2 碳排放量目標值 (噸)	21,369	21,011	23,206	23,321	
	Scope 3 碳排放量 (噸)	210.0642	228.2703	293.534	28.862	
	Scope 3 每單位營收碳排放量 (公克/仟元)	4.556	4.618	5.384	0.529	2020年 Scope3 員工差旅碳排放量低於目標值 90%，成功達標，降幅較大原因為疫情影響使出差頻率降低。
2020喜悅與榮光	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	Scope 3 碳排放量目標值 (噸)	193.54	223.143	220.059	299.3	
	總消耗 (MWh)	47,749	48,249	49,535	51,713	
	總消耗 (GJ)	171,896	173,696	178,326	186,159	
1 企業概況	人均能源用量 (GJ/人)	19.713	19.853	20.077	19.829	
	每單位營收能源用量 (KWh/仟元)	1.0356	0.9761	0.9085	0.9194	
	每單位營收能源用量 (GJ/百萬元)	3.728	3.514	3.271	3.310	2020年能源消耗量低於目標值 2.2%，成功達標。
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
2 永續發展	目標值 (MWh)	41,018	40,330	52,638	52,901	
	用電量 (MWh)	40,056	40,911	42,498	44,177	
	購買或生產再生能源 (MWh)	165	170	536	828	
	電費成本 (新臺幣仟元)	112,300	135,630	137,511	116,680	
3 公司治理	Scope 3 每單位營收碳排放量 (公克/仟元)	4.556	4.618	5.384	0.529	2020年 Scope3 員工差旅碳排放量低於目標值 90%，成功達標，降幅較大原因為疫情影響使出差頻率降低。
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	Scope 3 碳排放量目標值 (噸)	193.54	223.143	220.059	299.3	
	總消耗 (MWh)	47,749	48,249	49,535	51,713	
4 永續金融	總消耗 (GJ)	171,896	173,696	178,326	186,159	
	人均能源用量 (GJ/人)	19.713	19.853	20.077	19.829	
	每單位營收能源用量 (KWh/仟元)	1.0356	0.9761	0.9085	0.9194	
	每單位營收能源用量 (GJ/百萬元)	3.728	3.514	3.271	3.310	2020年能源消耗量低於目標值 2.2%，成功達標。
5 氣候變遷	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	目標值 (MWh)	41,018	40,330	52,638	52,901	
	用電量 (MWh)	40,056	40,911	42,498	44,177	
	購買或生產再生能源 (MWh)	165	170	536	828	
6 環境永續	電費成本 (新臺幣仟元)	112,300	135,630	137,511	116,680	
	Scope 3 每單位營收碳排放量 (公克/仟元)	4.556	4.618	5.384	0.529	2020年 Scope3 員工差旅碳排放量低於目標值 90%，成功達標，降幅較大原因為疫情影響使出差頻率降低。
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	Scope 3 碳排放量目標值 (噸)	193.54	223.143	220.059	299.3	
7 人權維護	總消耗 (MWh)	47,749	48,249	49,535	51,713	
	總消耗 (GJ)	171,896	173,696	178,326	186,159	
	人均能源用量 (GJ/人)	19.713	19.853	20.077	19.829	
	每單位營收能源用量 (KWh/仟元)	1.0356	0.9761	0.9085	0.9194	
8 社會公益	每單位營收能源用量 (GJ/百萬元)	3.728	3.514	3.271	3.310	2020年能源消耗量低於目標值 2.2%，成功達標。
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	目標值 (噸)	176,972	173,967	266,517	259,940	
	廢棄物總量 (噸)	809.530	634.803	619.759	594,509	
附錄	資源回收 (噸)	242.859	190.525	185.054	224,164	
	一般垃圾 (噸)	566.671	444.278	434.705	370,345	各年度資料盤查及推估比例分別為 2017年 (15%、85%)、2018年 (95%、5%)、2019年 (95%、5%)、2020年 (95%、5%)。
	人均一般垃圾 (公斤/人)	64.986	50.78	48.94	39.45	2020年一般垃圾量低於目標值 25.7%，成功達標。
	每單位營收一般垃圾 (公斤/百萬元)	12.29	8.99	7.97	6.58	
資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%		
一般垃圾目標值 (噸)	570.281	566.398	625.922	498.264		
總人數 (人)	8,720	8,749	8,882	9,388	-	
總營收 (仟元)	46,107,189	49,429,234	54,522,618	56,249,044	-	

註：1 GJ = 277.778 kWh

## 附錄九、經濟價值指標

### A. 金融產業研究與推動相關支出

機構	金額 (元)	說明
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	8,856,556	金融研訓基金 66%、銀行公會經費 33%、金融盃相關費用 1%
財團法人台北金融研究發展基金會	6,078,830	課程費用、外訓費用 100%
中華民國信託商業同業公會	2,440,391	常年會費 66%、外訓報名費 34%
財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心	1,858,887	金融債上櫃處理費 54%、業務服務費 46%
中華民國證券商業同業公會	773,992	業務服務費 98%、課程報名費 2%
中華民國保險代理人商業同業公會	251,200	登錄費用 88%、常年會費 12%
中華民國票券金融商業同業公會	250,000	常年會費 100%
其他	206,400	
<b>總計</b>	<b>20,716,256</b>	

### B. 社會參與、慈善捐贈與贊助活動

類別	金額 (仟元)	說明
經濟發展	88,403	主要為捐贈中小企業信用保證基金。
學術教育	70,270	玉山黃金種子計畫打造偏鄉小學圖書館 (包括新建、整修、補助新書等)。
醫療及健康照護	34,613	向第一線防疫人員致敬、捐贈各大醫院及牙醫 / 醫師公會。
弱勢關懷	32,516	關懷學童專案。
藝文推廣	30,107	贊助五月天演唱會、歌劇魅影、獅子王等活動。
體育發展	26,530	舉辦玉山盃青棒錦標賽、贊助日本火腿鬥士隊舉辦台灣日活動。
生態保育	10,804	贊助 Discovery 一件好事救海洋環保淨灘活動、舉辦植樹活動。
數位科技	6,967	於中央研究院設立玉山銀行人工智慧研發中心、舉辦人工智慧公開挑戰賽。
金融教育	205	舉辦各式金融講座。
<b>總計</b>	<b>300,415</b>	

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

## 附錄十、永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 對照表

主題	指標代碼	性質	揭露指標	頁數	說明
顧客隱私	FN-CF-220a.1	量化	二次目的下使用顧客資料的總戶數	62	詳見 2020 永續報告書 3.7 個資保護管理
	FN-CF-220a.2	量化	因顧客資料保護事件而產生裁罰或其他金額損失	62	詳見 2020 永續報告書 3.7 個資保護管理
資訊安全	FN-CB-230a.1 FN-CF-230a.1	量化	(1) 資訊外洩事件數量 (2) 與個資相關的資訊外洩事件占比 (3) 因資訊外洩事件而受影響的顧客數	60	詳見 2020 永續報告書 3.6 資訊安全
	FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.2	質化	資訊安全防護與辨識風險的方法	57~58	詳見 2020 永續報告書 3.6 資訊安全
普惠金融 與金融教育	FN-CB-240a.1	量化	對促進小型企業及社區發展的 (1) 貸放件數 (2) 貸放餘額	80	詳見 2020 永續報告書 4.2.1 支持小型企業
	FN-CB-240a.2	量化	對促進小型企業及社區發展的貸款，所產生之逾期放款的 (1) 件數 (2) 餘額	-	逾放比率資訊詳見 2020 年報 P.241/312，惟 SASB 要求小型企業逾放資料規劃未來進一步揭露
	FN-CB-240a.3	量化	對弱勢族群提供無費用存款服務的帳戶總數	83	對特定族群提供金融服務詳見 2020 永續報告書 4.2.2 弱勢與特定身分族群，針對 SASB 指服務過去未有或極少有銀行服務的群體資訊尚無法蒐集
	FN-CB-240a.4	量化	對弱勢族群提供金融教育的參與人數	84	對特定族群提供金融服務詳見 2020 永續報告書 4.2.2 弱勢與特定身分族群，針對 SASB 指提供未有或極少有銀行服務的群體資訊尚無法蒐集
銷售流程	FN-CF-270a.4	量化	主管機關所統計的 (1) 顧客抱怨數 (2) 提供財務或非財務協商比例 (3) 顧客爭議比例 (4) 主管機關進一步調查比例	85	客訴情形詳見 2020 永續報告書 4.3 公平待客與顧客體驗
多元員工	FN-AC-330a.1	量化	(1) 經營團隊 (2) 非經營團隊 (3) 中階主管 (4) 全體員工的性別比例	163~164	詳見 2020 永續報告書附錄七、人力資源管理指標
ESG 納入授信審核、投資管理流程、投資銀行業務執行情況	FN-CB-410a.1	量化	產業的曝險情況	-	依產業別列示信用風險資訊詳見 2020 年報 P.218/312，惟 SASB 要求產業曝險資料規劃未來進一步揭露
	FN-CB-410a.2	質化	ESG 因子納入授信審核流程	69、75	詳見 2020 永續報告書 4.1.1 法人金融業務
	FN-AC-410a.2	質化	ESG 因子納入投資及財富管理流程及策略	77	詳見 2020 永續報告書 4.1.2 零售銀行業務
擔保品的環境風險	FN-MF-450 a.1	量化	位於易淹水區域的不動產貸款 (1) 件數 (2) 餘額	100	詳見 2020 永續報告書 5.3 氣候變遷風險管理



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

主題	指標代碼	性質	揭露指標	頁數	說明
商業道德	FN-CB-510a.1 FN-AC-510a.1	量化	因涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、弊端、操作市場、或其他違反法令之行為，經主管機關處以裁罰之罰鍰總金額	45	詳見 2020 永續報告書 3.2 誠信經營
	FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2	質化	吹哨者制度與流程	44	詳見 2020 永續報告書 3.2 誠信經營
系統風險	FN-CB-550a.2	質化	資本適足性管理及政策	-	資本適足管理揭露在 2020 年年報 P.226/312
	FN-AC-550a.2	質化	流動性風險管理策略	-	流動性風險管理揭露在 2020 年年報 P.104/312
活動指標	FN-CB-000.A	量化	(a) 個人以及 (b) 小型企業的 (1) 存款戶數及 (2) 總額	12	詳見 2020 永續報告書 1.1 品牌願景
	FN-CB-000.A	量化	受顧客委託的管理資產	12	詳見 2020 永續報告書 1.1 品牌願景
	FN-CB-000.B	量化	(a) 個人、(b) 小型企業以及 (c) 企業顧客的 (1) 放款戶數及 (2) 放款總額	12	詳見 2020 永續報告書 1.1 品牌願景
	FN-EX-000.A	量化	證券日均交易筆數與金額	12	詳見 2020 永續報告書 1.1 品牌願景
	FN-CF-000.A	量化	持有有效 (1) 信用卡 (2) 簽帳金融卡的歸戶顧客數	76	詳見 2020 永續報告書 4.1.2 零售銀行業務
	FN-CF-000.B	量化	(1) 信用卡 (2) 簽帳金融卡的流通卡數	76	詳見 2020 永續報告書 4.1.2 零售銀行業務
	FN-MF-000.B	量化	(a) 個人以及 (b) 企業的不動產貸款 (1) 件數及 (2) 總額	74	詳見 2020 永續報告書 4.1.2 零售銀行業務

## 附錄十一、獨立保證意見聲明書

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

bsi.



### 獨立保證意見聲明書

#### 2020 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 2020 玉山金控永續報告書進行評估和查證外,與玉山金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的,僅作為對 2020 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於法律或其他之責任。

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

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

#### 查證範圍

玉山金控與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 查證作業範疇與 2020 玉山金控永續報告書揭露之報告範疇一致,有關營運環境永續管理指標數據已涵蓋在其他 ISO 標準查證,不包括在本作業之可信度保證範圍內。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 2 應用類型評估玉山金控遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度,以及特定永續績效資訊的可信程度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

#### 意見聲明

我們總結 2020 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 2020 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了玉山金控對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行,以及策劃和執行這部分的工作,以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就玉山金控所提供之足夠證據,表明其依據 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

#### 查證方法

為了收集與作成結論有關的證據,我們執行了以下工作:

- 對來自外部團體的議題相關於玉山金控政策進行高階管理層訪談,以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式,同時,我們抽樣訪談了二個外部利害關係人(團體)
- 訪談 58 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議,查證報告書中的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性,數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

#### 結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下:

#### 包容性

2020 年報告書反映出玉山金控已持續尋求利害關係人的參與,並建立重大永續主題,以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息,足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了玉山金控之包容性議題,除持續展現由最高管理階層支持之實踐社會責任願景與策略,亦於組織階層落實展開。

#### 重大性

玉山金控公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言,這份報告書適切地涵蓋了玉山金控之重大性議題。

#### 回應性

玉山金控執行來自利害關係人的期待與看法之回應。玉山金控已發展相關道德政策,作為提供進一步回應利害關係人的機會,並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言,這份報告書適切地涵蓋了玉山金控之回應性議題。

#### 衝擊性

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

#### 績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法,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,2020 玉山金控永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

#### GRI 永續性報導準則

玉山金控提供有關依循 GRI 永續性報導準則之自我宣告,與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題,至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果,我們確認報告書中依照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言,此自我宣告涵蓋了玉山金控的社會責任與永續性主題。

#### 保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為高度保證等級,如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

#### 責任

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

#### 能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立,為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景,且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練,具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。



Statement No: SRA-TW-2020045  
2021-04-13

For and on behalf of BSI:

...making excellence a habit.<sup>™</sup>  
  
Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.

## 附錄十二、會計師有限確信報告 (ISAE3000)

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄



### 會計師有限確信報告

資會綜字第 20011054 號

玉山金融控股股份有限公司 公鑒：

本事務所受玉山金融控股股份有限公司(以下稱「貴公司」)之委任,對 貴公司選定 2020 年度永續報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事,並依據結果出具有限確信報告。

#### 確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2020 年度永續報告書所報導之績效指標(以下稱「確信標的資訊」)及其適用基準詳列於 貴公司 2020 年度永續報告書第 174 頁之「確信項目彙總表」及 176 頁之「SASB 商業銀行準則:確信項目彙總表」。

#### 管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製永續報告書所報導之績效指標,且維持與績效指標編製有關之必要內部控制,以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

#### 會計師之責任

本會計師係依照國際審計準則委員會(IAASB)發布之 ISAE 3000 「Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information」,對確信標的資訊執行確信工作,以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事,並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作,包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域,以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者,就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同,其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍,並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序:

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談,以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統(若適用),以及攸關之內部控制,以辨認重大不實表達之領域。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan  
11012 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 11012, Taiwan  
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域,對確信標的資訊選取樣本進行查詢、觀察、檢查及重新執行等測試,以取得有限確信之證據。

此報告不對 2020 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

#### 會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定,該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」,因此維持完備之品質管制制度,包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

#### 先天限制

本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多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋,則更取決於個別之假設與判斷。

#### 有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據,本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

#### 其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任,對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更,本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 張瑞婷 張瑞婷



中華民國 110 年 6 月 29 日



## 確信項目彙總表

編號	確信標的資訊	頁數	對應章節	適用基準
1	「G、管理階層及非管理層分布(年齡/性別)」表中依照職級、性別及年齡分類之人數	166	附錄七、人力資源管理指標	2020 年度玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投，依照職級、性別及年齡分類之每月平均員工總人數(註)。 管理階層：人力資源系統中身分別為經理人以上之職位，包含經理人及高階經理人。 非管理階層：人力資源系統中身分別為員工、行員及主管。 註：員工總人數不含海外子行當地聘用之人數。
2	「2020 年台灣地區女性/男性薪酬比率」表中各員工類別之固定薪與年薪酬比率	136	7.4 人權維護機制與成果	2020 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投於台灣地區全年度在職正式員工之男女年薪比例。 員工類別定義： 管理階層：人力資源系統中身分別為經理人以上之職位，包含經理人及高階經理人。 中階管理階層：人力資源系統中身分別為主管階層之員工。 一般人員(註)：人力資源系統中身分別為行員。 固定薪：每月薪資明細中本月應發數金額扣除加班費。 年薪酬：每月固定薪、年終獎金、一般業務績效獎金、員工股票分紅及長期激勵獎金。 男女年薪比例：係指將同職級男性年薪作為 100 的基準下計算比率，例如 100:98(即男性為 100 女性為 98)。 註：一般人員不含員工，員工主係工讀生、業務助理、司機，其薪資結構與其他員工不同，故不納入計算。
3	「L、平均訓練時數統計表」表中 2020 年依性別分類管理階層、非管理階層之訓練時數與平均受訓時數	167	附錄七、人力資源管理指標	分子：2020 年度玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投員工，參加內外部機構培訓活動總訓練時數(註)，並依職級及性別分類。 分母：2020 年度玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投，依照職級及性別分類之每月平均員工總人數。 管理階層：人力資源系統中身分別為經理人以上之職位，包含經理人及高階經理人。 非管理階層：人力資源系統中身分別為員工、行員及主管。 每月平均員工總人數之計算與定義同指標 1。 註：內外部機構培訓活動總訓練時數不含內部基本法規類型培訓。
4	「C-1 新進人員分布(依性別)、C-2 新進人員分布(依年齡)」表中 2020 年人數及新進率 註： 1. 新進率為 [(該年度依照各分類之新進員工人數)/(該年度員工每月平均總人數)]*100%。 2. 各年度員工每月平均總人數為：2020 年 9,388 人。	164	附錄七、人力資源管理指標	2020 年度玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投，依照性別及年齡分類之新進員工(註)之人數，及新進率。 新進率：[(2020 年度依照性別及年齡分類之新進員工人數(註))/(2020 年度員工每月平均總人數)]*100%。 註：若過去曾為玉山員工，並於 2020 年度復職者，則不納入新進人員計算。
5	「J、缺勤率」表中 2020 年缺勤率，及資料涵蓋率	167	附錄七、人力資源管理指標	2020 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投員工缺勤率，及其涵蓋率。 缺勤率 = (公傷假天數 + 病假天數 + 生理假天數 + 事假天數) / 總工作天數。 總工作天數 = (每月平均員工總人數 * 2020 年人事行政局公告工作天數再扣除勞動節假日) / 每月平均員工總人數之計算與定義同指標 1。 涵蓋率為納入計算之各子公司每月平均員工總人數加總除以集團每月平均員工總人數之比率。



關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

編號	確信標的資訊	頁數	對應章節	適用基準
6	「2020 普惠金融成效」表中小型企業之戶數與餘額	80	4.2 普惠金融	2020 年底玉山銀行小型企業的 (1) 放款總戶數及 (2) 放款餘額 小型企業放款以初次與玉山往來建立之營收資訊在新臺幣 5,000 萬以下的顧客為統計範疇。 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 2020 年底餘額為 0 之戶數。小型企業放款包含投資、營運周轉及理財資金。
7	「2020 普惠金融成效」表中低收入戶、特定身分族群之戶數與餘額	80	4.2 普惠金融	2020 年底玉山銀行 (a) 低收入戶以及 (b) 特定身分族群的 (1) 放款總戶數及 (2) 放款餘額 低收入戶放款包含住宅補貼貸款、債務協商與還款計畫服務及地震受災戶貸款； 特定身分族群放款包含新移民貸款、內政部定義偏鄉地區貸款、學生貸款及青年創業啟動金貸款。 帳戶數與總餘額不包含海外子、分行顧客。帳戶數統計皆以歸戶後結果 (亦即同一身分證字號僅計算一次) 計算。放款戶數統計包含有可動用額度但截至 2020 年底餘額為 0 之戶數。
8	2020 年共通過 7 件適用赤道原則之專案融資案件，另有 1 件予以婉拒。	69	4.1 永續授信與永續投資	2020 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。



## SASB 商業銀行準則：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
關於報告書				
目錄				
2020 年重要成果與永續績效				
2020 喜悅與榮光				
1 企業概況				
2 永續發展				
3 公司治理				
4 永續金融				
5 氣候變遷				
6 環境永續				
7 人權維護				
8 社會公益				
附錄				
1	「B- 資料外洩事件」表中 2020 年資料外洩事件數量	60	3.6 資訊安全	2020 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投發生的資料外洩事件數量。  參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-230a.1 指標的技術指導第一點，依玉山金控資訊安全事件作業要點相關管理辦法統計 2020 年度發生的資訊安全事件數量，並依 SASB 資訊外洩定義辨識是否為資料外洩事件。參照上述 SASB 準則規範，資料外洩係以是否外洩至金控以外為基準，且該資料外洩行為不符合金控對保密及資訊安全管理相關規範。
2	「B- 資料外洩事件」表中 2020 年與個資相關的資料外洩事件占比	60	3.6 資訊安全	2020 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投個人資料外洩事件占所有資料外洩事件數量之比例。  參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-230a.1 指標的技術指導第二點，依玉山金控資訊安全事件作業要點相關管理辦法統計 2020 年度發生的資訊安全事件數量，並依 SASB 資訊外洩定義（請參照指標 1）計算 2020 年度因資料外洩導致個人資料外洩事件之百分比。  「個人資料」依玉山金控及子公司個人資料蒐集、處理及利用管理要點定義，係指包括可直接識別與須經資料比對後始可間接識別個別當事人之資料，其範圍包括但不限於個人資料保護法第 2 條之個人資料定義。
3	「B- 資料外洩事件」表中 2020 年因資料外洩事件而受影響的顧客數	60	3.6 資訊安全	2020 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投因資料外洩事件而影響之顧客數。  參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-230a.1 指標的技術指導第三點，依玉山金控資訊安全事件作業要點相關管理辦法統計 2020 年度發生的資訊安全事件數量，並依 SASB 資料外洩定義（請參照指標 1）統計 2020 年度因資料外洩導致個人資料外洩事件受影響的顧客數。 顧客數定義為歸戶後的帳戶數，一個 ID 倘有多個帳戶，只計算一戶。
4	2020 年玉山金控及其子公司於舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之行為的相關法律訴訟及財務損失為 0 元。	45	3.2 誠信經營	2020 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投與金融法規訴訟相關的財務損失金額。  參照 SASB 商業銀行準則之 FN-CB-510a.1 指標的技術指導第一點，統計 2020 年度玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規，經法律訴訟所產生的財務損失。  此財務損失係指公司因違反上述法律或法規而造成訴訟，依國際財務報導準則「財務報表編製及表達之架構」於 2020 年度入帳之訴訟損失，以及認列之負債準備（不包含為抗辯而產生之法律費用和其他費用）。
5	玉山金控、玉山銀行及玉山證券訂定「檢舉案件處理辦法」，明定受理及調查時程，設置專責受理單位、獨立調查單位，於官方網站及內部網站建立並公告檢舉專線、檢舉電子郵件信箱、或郵寄信箱收件地址等受理管道，供內部同仁及外部人員使用，且對檢舉人身分保密，玉山受理、調查及參與檢舉案件處理的人員，對於檢舉人的身分及檢舉案件的內容，均負有保密義務。違反者，將視情節懲處及追究責任，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。	44	3.2 誠信經營	參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-510a.2 指標的技術指導第一點，揭露吹哨者制度之政策及流程，相關內容係依循「玉山金控檢舉案件處理辦法」、「玉山銀行檢舉案件處理辦法」及「玉山證券檢舉案件處理辦法」所揭露之吹哨者相關制度。
6		12	1.1 品牌願景	參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-000.A 活動指標揭露 2020 年底玉山銀行 (a) 個人以及 (b) 小型企業的 (1) 存款總戶數及 (2) 存款總額 (包含儲蓄帳戶及支票帳戶)
7	「存款業務」、「授信業務」表中 · 個人、小型企業存款戶數與存款總額 · 個人、小型企業、企業顧客放款戶數與餘額	12	1.1 品牌願景	活動指標定義依玉山內部定義：帳戶數與總額不包含海外子、分行顧客。小型企業存款以公司登記資本額在新臺幣 1,000 萬以下顧客為統計範疇。個人、小型企業帳戶數統計皆以歸戶後結果 (亦即同一身分證字號或同一統一編號僅計算一次) 計算。存款戶數統計包含有截至 2020 年底餘額為 0 之未銷戶數。
8	註： 1. 不含海外分子行顧客。 2. 小型企業：存款以公司登記資本額在新臺幣 1,000 萬以下的企業顧客；放款以營收在新臺幣 5,000 萬以下的顧客為統計範疇。 3. 小型企業及企業顧客包含投資、營運週轉及理財資金。 4. 小型企業與企業顧客若為同一集團戶，則統一以企業顧客標準認定。	12	1.1 品牌願景	參照 SASB 商業銀行準則 FN-CB-000.B 活動指標揭露 2020 年底玉山銀行 (a) 個人、(b) 小型企業 以及 (c) 企業顧客的 (1) 放款總戶數及 (2) 放款總額
9		12	1.1 品牌願景	活動指標定義依玉山內部定義：帳戶數與總額不包含海外子、分行顧客。小型企業放款以初次與玉山往來建立之營收資訊在新臺幣 5,000 萬以下的顧客為統計範疇。個人、小型企業、企業顧客帳戶數統計皆以歸戶後結果 (亦即同一身分證字號或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 2020 年底餘額為 0 之戶數。小型企業及企業顧客放款包含投資、營運週轉及理財資金。小型企業與企業顧客若為同一關係企業/集團企業，則統一以企業顧客標準認定。同一關係企業係依據銀行法及公司法標準認定；同一集團企業係依據銀行公會標準認定。

## 附錄十三、報告書碳中和證書

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

# bsi. Opinion Statement



## Carbon Neutrality Declaration Validation Opinion Statement

This is to validate that: **E.Sun Financial Holding Company, Ltd.**  
No. 115, 117, Sec. 3, Minsheng E. Rd.  
Songshan Dist.,  
Taipei City,  
105402  
Taiwan

玉山金融控股股份有限公司  
台灣  
台北市  
松山區  
民生東路三段 115 號、117 號  
105402

Holds Statement No: CNCV 050-1

### Validation opinion statement

As a result of carrying out the verification in accordance with PAS 2060:2014, it is the opinion of BSI that :

- E.Sun Financial Holding Company, Ltd. for its subject 'carbon footprint of 2020 Sustainability report in hard copy published in 2021' (2021 年發行之 2020 年度永續報告書紙本碳足跡) has been certified as the carbon neutral report for the first application period.
- No material misstatements in this carbon neutrality declaration were revealed.

BSI herewith confirms that carbon neutrality information in above period as follows:  
Subject GHG emissions: 5.979 tonnes of CO<sub>2</sub> equivalent  
Retired offset carbon credits: 6.000 tonnes of CO<sub>2</sub> equivalent

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

Originally Issue: 2021-05-26

Latest Issue: 2021-05-26

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.™

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.  
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.  
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

Statement No: CNCV 050-1

### Location

E.Sun Financial Holding Company, Ltd.  
No. 115, 117, Sec. 3, Minsheng E. Rd.  
Songshan Dist.,  
Taipei City,  
105402  
Taiwan  
玉山金融控股股份有限公司  
台灣  
台北市  
松山區  
民生東路三段 115 號、117 號  
105402

### Validation Information

E.Sun Financial Holding Company, Ltd. for its subject 'carbon footprint of 2020 Sustainability report in hard copy published in 2021' (2021 年發行之 2020 年度永續報告書紙本碳足跡) has been certified as the carbon neutral report for the first application period.

### Additional information

The carbon neutrality related information is as follows:

- Carbon neutrality method according to PAS 2060:2014.
- Carbon neutrality application period: first application period from 25 March 2021 to 30 May 2021.
- Subject carbon footprint quantification specification: ISO 14067:2018 quantification of the subject of 'carbon footprint of 2020 Sustainability report in hard copy published in 2021'.
- GHG reductions: adopting several reduction programs within company.
- Carbon neutrality report: E.Sun Financial Holding Company, Ltd. for its subject of 'carbon footprint of 2020 Sustainability report in hard copy published in 2021' Carbon Neutrality Report, May 2021.
- Retired offset credit information:
  - Quantity of retired offset credits : 6.000 Tonnes of CO<sub>2</sub>e from InfraVest Taiwan Wind Farms Bundled Project 2011, Taiwan (GS1001).
  - Offset credit serial numbers: *GS1-1-TW-GS1001-12-2015-5347-14615 ~ GS1-1-TW-GS1001-12-2015-5347-14620*.
  - Date of retirement: 19 May 2021
  - Retirement reason details: on behalf of Carbon Neutrality of 2020 E.SUN FHC Sustainability Report.
  - Originating carbon offset project: Gold Standard.
  - Project type: InfraVest Taiwan Wind Farms Bundled Project 2011, Taiwan (GS1001)
  - Project country: Taiwan
  - Offset and retired credit information available in : <https://registry.goldstandard.org/credit-blocks/details/180226>
- The information of CN report is disclosed in the website of E.SUN Financial Holdings which is available in <http://www.esunfhc.com.tw/volunteer/event-list.html>.

Originally Issue: 2021-05-26

Latest Issue: 2021-05-26

Page: 2 of 2

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.  
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.  
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

## 附錄十四、TCFD 查證報告

關於報告書

目錄

2020 年重要成果  
與永續績效

2020 喜悅與榮光

1 企業概況

2 永續發展

3 公司治理

4 永續金融

5 氣候變遷

6 環境永續

7 人權維護

8 社會公益

附錄

bsi.



# Conformity Statement

### Climate related Financial Disclosure

This is to conform that  
E.SUN Financial Holding Co., Ltd.  
No. 115, Sec. 3  
Min Sheng East Road  
Songshan Dist.  
Taipei City  
10546  
Taiwan

玉山金融控股股份有限公司  
臺灣  
台北市  
松山區  
民生東路三段 115 號  
10546

Holds Statement Number <CFD 744024>

As a result of carrying out conformity check process based on TCFD requirement, BSI declares that:

- E.SUN Financial Holding Co., Ltd. follows Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) to disclose climate-related financial information which is clear, comparable and consistent about the risks and opportunities and its financial impact. The disclosures cover four core elements and have been prepared by seven principles for effective disclosures.
- The maturity model for the Climate-related Financial Disclosures is **Level-5: Excellence** grade.

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

Latest issue: 2021-06-23

Expiry date: 2022-06-22

Page 1 of 2

...making excellence a habit™

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Conformity Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its climate related financial disclosures more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Conformity Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Conformity Statement may be read. Any queries that may arise by virtue of this Conformity Statement or matters relating to it should be addressed to the above name client only.  
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114700, Taiwan, R.O.C.  
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution

Statement number: < CFD 744024 >

#### Location:

E.SUN Financial Holding Co., Ltd.  
No. 115, Sec. 3  
Min Sheng East Road  
Songshan Dist.  
Taipei City  
10546  
Taiwan

#### Conformity Check Overall Result:

The maturity model for the Climate-related Financial Disclosures is **Level-5: Excellence** grade.

玉山金融控股股份有限公司  
臺灣  
台北市  
松山區  
民生東路三段 115 號  
10546

Latest issue: 2021-06-23

Expiry date: 2022-06-22

Page 2 of 2

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Conformity Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its climate related financial disclosures more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Conformity Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Conformity Statement may be read. Any queries that may arise by virtue of this Conformity Statement or matters relating to it should be addressed to the above name client only.  
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114700, Taiwan, R.O.C.  
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution



心清如玉，義重如山。



本報告書採用FSC™ CoC驗證紙張與大豆油墨，並以PAS 2060:2014實施碳足跡盤查，達成碳中和，經外部第三方查證，為台灣第1本「零碳」企業社會責任報告書。