

# 玉山人服務守則與行為規範

成為「金融業的模範生、服務業的標竿」是玉山人共同的心願，為使玉山成為員工與顧客的最愛，全體玉山人應本誠摯奉獻、積極努力之精神，充分實踐「實在、實力、責任」、「團隊、和諧、快樂」、「領先、卓越、榮譽」及「知福、惜緣、感恩」之企業文化以及「專業、服務、責任」之經營理念，並恪遵以下之服務守則與行為規範。

## 第一章 品德與操守

- 一、玉山人應以最高標準要求自我之品德與操守，不得利用職務關係要求或接受顧客招待、饋贈、佣金、酬金、合夥、認股及其它足以滿足有形或無形之慾望或需要之不當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為，或與顧客約定分享利益或承擔損失；亦不得向顧客推介人事或與本公司業務無關之產品。
- 二、玉山人應以穩健、中長期進行投資理財規劃，持有有價證券之期間以三個月以上為宜，且不得從事現股當沖、融資融券、期貨、選擇權等槓桿或投機交易。
- 三、不得利用職務之便向本公司或顧客挪借款項及不當募捐，亦不得利用他人名義向本公司交易、套利或借款。
- 四、玉山人不得有與他人間不正常、不合宜之資金往來或借貸，及借用或出借帳戶等之情事，亦不得推銷與本公司業務無關之產品與服務。
- 五、不得參與或經營投機事業，亦不得在公司內發起或參加標會或類似性質之財務借貸。
- 六、玉山人應妥善處理感情問題，不可影響同仁工作士氣及組織氛圍，並不得涉入婚外情、性騷擾等之行為。

## 第二章 個人行為與紀律

- 七、玉山人應永遠保持敬業與服務他人之精神以及樂觀、進取、主動、熱忱之態度，不得有消極、被動之情形，亦不得有服務態度不佳或言行不檢情事，影響單位工作氛圍。
- 八、玉山人應本誠信原則，遵行本公司之政策與規章，服從各級主管之指揮監督，並虛心接受主管及同仁指正與教導。
- 九、對所擔任之職務應各負其責，並本彼此充分協調，和衷共濟之精神，相互合作；與同仁應融洽相處，彼此包容尊重、團結和諧，不得有誣陷、侮辱、脅迫、肆意批評、本位主義，及任何型態之歧視行為。
- 十、玉山人應注意身心健康、優雅儀態以及隨時保持服裝儀容之整齊與潔淨；對待顧客、同仁與家人應謙和有禮，永保高品質之服務態度。
- 十一、穿著玉山制服即代表本公司形象，一切行為舉止及服裝儀容皆為玉山品牌的一部分，應隨時展現玉山人應有之氣質，與同仁、顧客間互動，或於數位平台、社群媒體發言、傳送照片等，若有涉及玉山制服，皆應謹言慎行，不應有毀謗、戲謔或有其他不合宜行為之發生。
- 十二、除經本公司核准外，玉山人不得以個人名義擔任公司外人士或團體之借款保證人，亦不得以職務上之名義為人作保。
- 十三、除經本公司核准外，玉山人不得兼任公司外職務，或在工作時間中從事或承攬與本公司業務無關之兼職工作。
- 十四、不得有賭博、出入不良場所，上班時間喝酒、與顧客喝花酒應酬、使用受管制藥物及其他違反公序良俗或妨害公司名譽之行為。
- 十五、對於一切公物、日用品及經管之文件財物應妥為愛惜、保管，不得任意毀壞、遺棄、浪費或私自攜帶出外。  
任職期間，對本公司所提供之任何工具、設備、系統與服務等軟硬體設備，應盡善良管理人之注意義務，負妥善保管之責，不得將其使用於非業務用途或轉借第三人使用，如有損壞之情形，應立即通知權責單位協助處理，不得故意破壞或拆解。  
非經本公司核可，不得自行安裝、移除或重製軟硬體。

- 十六、不得在工作時間、工作場所從事政治、宗教活動，亦不得張貼政治、宗教活動之海報、文宣或演講資料。
- 十七、如發生或發現同仁有任何不妥之行為或其他行為足以影響公司名譽之任何事實，均應隨時向單位主管及人力資源單位報告或反映，俾能適時妥善處理。同仁不得基於報復意圖而故意妨礙檢舉人之工作、生活。
- 十八、玉山人應依規定之工作時間準時出勤；安排請假時，應避免在公務繁忙日請假；自行於公司外進修學位應於下班時間為之，除總公司派訓者外，以不利用上班時間為原則。
- 十九、玉山人應嚴守薪資、獎金及各項給與之保密規定，不得對外公開或相互討論。
- 二十、玉山人應落實本公司實在實力文化，不得對個人職務之升遷、調動央託他人關說。

### 第三章 業務行為

- 廿一、玉山人應嚴格遵守利益迴避原則，不得利用職務之便或利用其他機會浮報費用、便利或圖利本人、配偶、親屬或與私人有利害關係者。  
玉山人不得以圖利為目的，誘導顧客或其他與本公司有往來之第三人為特定行為或承作特定交易。
- 廿二、執行各項業務應發揮職業道德勇氣，不為勢迫利誘，且應公正無私客觀，兼顧公司利益與社會公益，不得有任何偏袒之行為，亦不得以賄賂或其他不當方法爭取業務。
- 廿三、對於本公司業務及顧客與本公司往來之狀況，除依法令或本公司另有規定者外，均應嚴守秘密，不得擅自對外洩漏業務機密、發表或為取得不當利益而利用；且不得探詢或蒐集非職務相關之本公司商業秘密；離職後亦同。  
本公司業務係指各項著作及本公司營業狀況、營業計畫、經營方針、投資擴充計畫、產品研發計畫、策略規劃、行銷計畫、人力資源、財務資料、顧客名單、業務手冊及各種相關之技術等。
- 廿四、對於顧客資料及個人經管之資料、文件、檔案應妥善保管，於調職或離職時，應確實返還或辦理移交；且於離職日起六個月內，不得以任何方式主動接觸本公司顧客，或導引本公司顧客與其他金融機構往來。
- 廿五、玉山人應秉持誠信原則招攬及服務顧客，不得保管顧客已簽章或蓋妥原留印鑑之空白交易單證或文件，以及不得有代顧客操作自動化、行動或網路交易、偽變造交易單證或文件、擅自交易、不當招攬、不當處分或侵占顧客或本公司財產、從事與顧客或本公司利益衝突之交易活動等行為。對於不屬於個人經管之資料、文件、檔案等，不得任意翻閱，亦不得將本公司重要之資料、文件、檔案等攜出或供外人閱覽使用。
- 廿六、玉山人依金融控股公司法及相關法令規定，得運用玉山金融控股公司及其子公司之相關資料者，應恪遵使用規定，不得違反揭露予其他子公司及第三人，亦不得損害顧客相關權益。
- 廿七、辦理各項業務均應儘速處理，不得有積壓、拖延、刁難之行為，亦不得有怠忽職守、推諉塞責，影響業務或安全之情事。  
未經本公司許可，玉山人不得私自修改、自行製作或委託第三人製作相關文宣，亦不得假藉本公司名義辦理業務。
- 廿八、玉山人應依法令或本公司規定處理業務，不得影響顧客或本公司權益，應本愛護公司之精神，隨時提出改進或創新建議，以開創玉山更美好的未來。
- 廿九、玉山人應尊重並同意接受本公司於合理必要之範圍內之指揮監督，以及進行相關職務或工作地點之調派，以因應業務發展及人才培育之需要。
- 三十、玉山人同意公司得於必要時基於人員行為風險管理及符合金融管理法令遵循之目的，向財團法人金融聯合徵信中心、票據交換所、聯合信用卡處理中心、玉山金控及其子公司等機構查詢開戶申請資料、國內外有價證券交割作業及帳戶資料及個人信用相關資料。

## 第四章 智慧財產權、資訊安全及其他

卅一、玉山人應尊重智慧財產權，在服務期間於職務上相關創作之構想、概念、發現、發明、改良、公式、程序、製造技術、著作或營業秘密等，無論有無取得著作權、專利權、商標權等權利，其一切相關權利與利益（包括但不限於所有權、申請權），無論係單獨或與他人共同完成，權利或利益皆均無償歸屬於本公司，並以本公司為著作人，且非經本公司書面同意，不得為職務目的範圍外之使用，且創作內容不可抄襲或仿製或以任何方式侵害他人之智慧財產權。

前項所指之智慧財產權，包含但不限於依法令定義之專利權、商標權、著作權、營業秘密等標的。玉山人於服務期間為執行職務之目的所製作之所有資料、報告、資訊、文件，其權利、所有權及利益皆屬本公司所有之專屬財產。

玉山人非經本公司同意，對以上兩項所規範之權利與利益，不得為任何形式之複製或主張，或申請登記為自己或第三人之智慧財產權；本公司如有登記或申請智慧財產權之需要，玉山人應同意提供必要之協助。

卅二、玉山人使用電腦、網際網路或各種影音等創作產品，應使用合法正版軟體或取得授權，不得使用盜版、仿冒等產品。

卅三、玉山人於上班時間不得瀏覽、使用非與業務相關之網站、社群媒體、即時通訊軟體、或私自下載使用未經授權之非法或綠色軟體等行為。

卅四、使用電子郵件應以業務必要為原則，其發送內容不得包含下列各項內容文件及附件：

1. 違反政府法令、猥褻、暴力、誹謗、騷擾等有害公共秩序與善良風俗之信件。
2. 上班時間傳送非業務相關之信件。
3. 涉及本公司營業秘密或不利本公司正常營運之信件。
4. 內容含有大量非業務相關之圖檔等附件之信件。

涉及資安風險、法律訟爭、舞弊或其他重大事由時，本公司得查詢備存郵件資料。

卅五、玉山人使用社群媒體(social media，例如：電子佈告欄、部落格、微網誌、facebook 等社群網路、影音或照片分享網站等)之規範：

1. 不得洩露顧客、公司及員工、公司之合作夥伴或供應商資訊，並應遵循「玉山金控及子公司內部重大資訊處理辦法」，非經授權不得對外揭露內部重大資訊或機密文件。
2. 尊重公司及他人之智慧財產權(例如：音樂、影視、文字等)、肖像權等；未經公司或他人之授權，網路貼文或照片不得載有前述內容。

卅六、玉山人應妥善保管個人帳號與維持密碼之機密性，禁止共用帳號及密碼。

卅七、居家辦公資安管理

1. 不得使用來源不明設備，若使用所配置之裝置、載具、軟體或系統等進行居家辦公，應善盡保管責任。
2. 嚴禁於公共場所執行工作，亦不得使用未受信任之網路，避免使用外部(個人)信箱或通訊軟體傳送顧客或銀行內部資料；作業期間勿瀏覽非公務網站，避免資安、營業秘密或個資外洩之風險。

卅八、玉山人應詳閱並瞭解本公司為遵循個人資料保護法及相關法令，對員工所為之個資告知事項內容(詳附件：「玉山金控及其子公司蒐集處理利用員工個人資料告知事項」)。

# 玉山金控及其子公司蒐集處理利用員工個人資料告知事項

2026.1.22核定

為善盡員工個人資料保護與管理之責任，本公司於您受僱期間，將依相關法令及內部制度採取適當的安全維護措施，以確保您的個人資料之機密性與安全性，並依據個人資料保護法(以下稱「個資法」)之規定，向您告知下列事項：

## 一、蒐集之目的：

為確保您任職期間遵守本公司各項工作規範(包含但不限於玉山人服務守則與行為規範)及基於本公司人力資源運用、業務聯繫、員工行為風險管理、人事管理(包含但不限於甄選、離職及所屬員工及眷屬基本資訊、學經歷、教育訓練、考績獎懲、薪資待遇、差勤、福利措施、人身保險、社會保險、員工健康檢查、電磁紀錄及內外部各項查核、統計調查與分析所需)，以及金融服務業依法令規定及金融監理需要之目的，所為之蒐集、處理及利用。

## 二、蒐集之個人資料類別：

依您提供之資料，包含姓名、性別、出生年月日、血型、身分證統一編號、婚姻狀況、兵役情形、現居地址、戶籍地址、電子信箱、聯絡電話、傳真、家庭情形(含眷屬基本資料)、教育程度、經歷、語言能力、資格與技術、信用狀況、受僱情形、健康紀錄、犯罪前科、電磁紀錄及其他得識別個人之資料等。

## 三、個人資料蒐集、處理及利用之期間、地區、對象及方式：

(一)期間：依個人資料蒐集之特定目的存續期間；員工個人資料之保存期間，依本公司內部規範或相關法令規定辦理。

(二)地區：本國、本公司海外分支機構所在地、未受中央目的事業主管機關限制之國際傳輸個人資料之接收者所在地、本公司業務委外機構所在地、與本公司有業務往來之機構營業處所所在地。

(三)對象：本公司、玉山金控、玉山銀行、財團法人金融聯合徵信中心、聯合信用卡中心、臺灣票據交換所、業務委外機構、未受中央目的事業主管機關限制之國際傳輸個人資料之接收者、依法有調查權機關或金融監理機關、其他與本公司有合作、委任等關係之人。

(四)方式：符合個人資料保護相關法令以自動化機器或其他非自動化之利用方式。

## 四、除法令另有規定或本公司執行業務所必須外，您可於個人資料保護法允許範圍內，與人力資源單位聯繫，請求本公司對於上開個人資料

(一)查詢或請求閱覽。

(二)請求製給複製本。

(三)請求補充或更正。

(四)請求停止蒐集、處理或利用。

(五)請求刪除。

五、不提供個人資料所致權益之影響：

您若拒絕提供相關個人資料，本公司將無法進行第一點特定目的所列各項業務，可能影響您的相關權益。

六、本公司基於管理電腦網路系統安全、維護營業秘密、個人資料保護之目的，於符合法令規範前提下，得對於您所使用之通訊工具、設備、系統之狀態進行記錄，並於必要時進行相關調查。

七、您提供本公司眷屬個人資料前，請務必確認已對眷屬告知並獲其同意，並請隨時更新相關個人資料。本公司將依法蒐集、處理及利用該等資料，並使本公司符合個資法第九條第二項第一款之規定，即眷屬明知應告知之內容而免除本公司對前開人員之告知義務。

八、本公司有權修訂本告知事項，並於修訂後以書面、電子郵件、電子文件、網站公告或其他足使您知悉或可得知悉之方式告知。