K、人權議題控制計畫及執行成果

利害關係人	關注議題	風險辨識比例	總風險比例	風險減緩措施	衝擊發生比例	總衝擊比例	衝擊補償措施	補償措施實施比例
員工	性別平等	3.36%	12.14%	1. 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」。 2. 將 SDGs 中「性別平等」列入具體目標。 3. 將「職場性平與不法侵害預防宣導」列入教育訓練必修課程 4. 不定期舉辦性別平等及職場性騷擾防治講座，及各單位於主管訓練課程中，加強性別平等及霸凌的案例研討。 5. 為提升主管對員工關懷及事件處理能力，定期舉辦管理諮商講座及工作坊。	0.01%	0.27%	1. 設置性騷擾專用申訴管道，包含專線電話、專線傳真、性別平等及職場霸凌申訴信箱。 2. 調查小組秉持客觀、公正、專業原則進行調查，性騷擾申訴評議委員會進行開會決議，人力資源發展委員會 - 人事評議會議並視評議結果給予適當懲處。 3. 提供性騷擾案件申訴人或被害人至少 2 次之心理諮商協助。	100%
	超時工作	7.31%		1. 依據勞基法制定休假與加班相關規範。 2. 實施多重工時之制度 3. 差勤系統設置提醒功能。 4. 實施「年度排休」方案，鼓勵同仁規劃較充裕的休假期間以調劑身心健康，促進職家平衡。	0.00%		1. 補償同仁應有之加班費。 2. 單位主管移送人力資源發展委員會 - 人事評議會議議處、單位經營績效當年度不得為優等。	
	職業安全	1.46%		1. 設有職安專責單位，聘用專任護理師及職安人員，負責擬定及規劃安全衛生事宜。 2. 實施勞動部四大防護暨中高齡適能管理計畫，並將計畫內容納入教育訓練課程。 3. 將「交通安全宣導」列入教育訓練必修課程 4. 執行二氧化碳及照度之作業環境監測。 5. 於停車場、出入口等特定區域提供明亮照明設備、增設提醒標語、加裝電子監視設備或提供 24 小時保全。	0.26%		1 落實內部職災通報流程，設立專責單位進行關懷與追蹤。 2. 主動提供團保、勞保等資訊，協助申請相關補助。 3. 專業職醫進行復工評估，給予合宜的工作調整與安排。 4. 員工協助方案提供諮商服務。	
供應商	勞動人權	1.50%	5.16%	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. 推動「供應商永續發展自評表」，判斷供應商於勞動人權、職業安全、環境保護之風險指數，並依據「供應商訪視問卷」不定期針對供應商進行訪視。 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。 4. 執行供應商評核會議，對於有風險的廠商進行管控。	24.66%	36.66%	1. 舉辦供應商溝通會議，宣導企業社會責任。 2. 定期訪視可能有風險的供應商，審核供應商改善狀況。 3. 依供應商裁罰狀況調整對供應商採購金額，甚至中止雙方合約關係。	
	職業安全	3.66%			12.00%			

利害關係人	關注議題	風險辨識比例	總風險比例	風險減緩措施	衝擊發生比例	總衝擊比例	衝擊補償措施	補償措施實施比例
顧客	服務品質與顧客權益	6.90%	14.47%	1. 設置「玉山金控全面品質管理委員會」、「玉山銀行公平待客原則推動委員會」、「玉山證券公平待客委員會」，綜理玉山金控服務品質管理及公平待客原則規劃與推動。 2. 訂有「玉山銀行辦理新商品（服務）法令遵循暨風險評估作業要點」，確保玉山銀行推出各項商品及服務等業務符合法令及內部規範，審慎控管可能產生之風險。 3. 訂有「玉山金控子公司從事廣告、業務招攬及營業行銷活動行銷製作物管理要點」，確保各項行銷製作物之妥適性及適法性。 4. 玉山銀行將服務品質、客訴管理、神秘客現場查核列入營業單位年度考核，與績效高度連結，提升單位整體服務意識。 5. 玉山銀行重視顧客回饋，訂有「顧客意見處理作業說明」、「顧客滿意度調查作業說明」並定期舉辦「VOC 提案會議」，針對常見顧客反映進行顧客體驗精進。 6. 玉山金控全體員工參與公平待客、顧客服務、詐騙防範與資安保護之相關訓練。	0.00%	0.02%	1. 於官網設置「公平待客暨顧客關係」專區，完整揭露多元申訴管道供顧客利用。 2. 訂有「玉山銀行消費爭議處理辦法」，明訂處理時效及權責劃分，客訴管理通過 ISO 10002 客訴品質管理系統認證。 3. 新增訂定「玉山銀行國內分行消費爭議處理要點」，提升一線對於防範客訴、妥適處理顧客意見反映之重視。 4. 跨部門針對客訴案件進行根因分析、共商精進方案並追蹤改善成效，定期彙整客訴案件提報董事會。 5. 多面向進行反詐騙因應，例如：線上平台宣導、舉辦訪詐說明會，並與警政署合作，首創三方通話、即刻阻詐平台，協助爭取詐騙攔阻時效。另於常見詐騙情境強化交易驗證強度，守護顧客資產。 6. 進行異常交易把關，於玉山行動銀行 APP 提供行動推播功能。	100%
	個人資料保護	1.52%		1. 玉山金控組成「個資管理推動小組」負責建立個資保護規範，包含個人資料蒐集、處理及利用等管理措施，並訂定「玉山金控及子公司個人資料蒐集、處理及利用管理要點」，透過跨單位協作共同推動個資保護事務。 2. 於官網公告「玉山金控公司及子公司個人資料管理政策」，透過提升制度透明度與一致遵循，強化個人資料保護意識，降低個人資料外洩風險。 3. 設有「玉山金控數位科技暨資安發展委員會」，督導全金控資安管理運作情形及審議資訊安全相關重大議題。 4. 資訊安全管理系統（ISMS）ISO 27001： 2022」、「隱私資訊管理系統 ISO 27701：2019」、「個人資料管理系統（PIMS）BS10012：2017」驗證及信用卡收單系統之 PCI DSS 認證持續有效。 5. 玉山已建置資訊安全監測中心（Security Operation Center, SOC），並由主動監控、偵測、分析與應變之專責團隊持續優化監控體系與通報程序，以提升事件整合、追蹤與治理成熟度。因應日益猖獗的偽冒事件，本公司持續強化偽冒偵測與情資管理，包含收容暗網情資以提前掌握潛在威脅，並運用機器學習提升偽冒偵測效率，提早阻斷詐騙，落實公平待客原則。 6. 針對潛在外洩途徑（郵件、上網、USB）建有 DLP 防個資外洩系統，有效防堵個資外洩。	0.00%		1. 訂定「玉山金控及子公司個人資料侵害事故緊急應變作業要點」。 2. 若個人資料侵害事故發生且屬重大者，成立「緊急應變及危機處理小組」處理相關補救事宜。 3. 定期舉辦相關教育訓練與宣導，並進行資訊系統災害備援演練。 4. 2025 年持續完成資安險投保，以降低業務中斷導致的損失與衝擊。	
	責任授信與放貸、責任投資	6.05%		【責任授信與放貸】 1. 每筆法金授信案件皆須進行授信對象 ESG 審核與洗錢防制調查。 2. 依循第四版赤道原則（EP IV）框架逐案評估專案融資案件於氣候變遷、人權、生物多樣性相關風險，提升環境及社會風險管理能力。 【責任投資】 1. 銀行子公司將國內外公正機構之 ESG 指標納入投資檢核標準，亦建立 ESG 永續投資模型辨識投資 ESG 風險，優先選擇中低 ESG 風險企業做為投資標的。 2. 銀行子公司制定「有價證券永續投資管理要點」，針對 ESG 高風險企業建立管理機制，其中對環境及社會有直接衝擊之企業，皆避免往來；而對環境及社會有潛在衝擊之企業，於提出投資申請時需盡職調查並審慎評估，經評估對於 ESG 永續發展無重大不利影響始可承作。	0.02%		【責任授信與放貸】 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。 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。 【責任投資】 1. 銀行子公司依據「有價證券永續投資管理要點」，被投資公司若發生重大經營方針改變，有違反治理、環境、社會具負面影響之重大議案之虞，應與公司查證或與經營團隊互動及議合，以決議因應方式。 2. 銀行子公司依據「永續金融政策」、「有價證券永續投資管理要點」定期檢視上市櫃股權及固定收益投資部位，如有發生違反 ESG 風險情事使投資部位不符相關投資規範且無明顯改善計畫者，將逐步減少投資部位。 3. 定期覆審具潛在爭議性議題之投資案件，若發現有重大異常議題者將檢視並與被投資公司互動及議合，審慎評估投資部位並定期追蹤。	