

3.2 普惠金融

GRI：203-1、203-2、413-1

SASB：FN-CB-240a.1、FN-CB-240a.3

Farm to Table 永續食材價值鏈

“支持永續食材價值鏈，以金融力量促進產業、環境共榮共好”

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

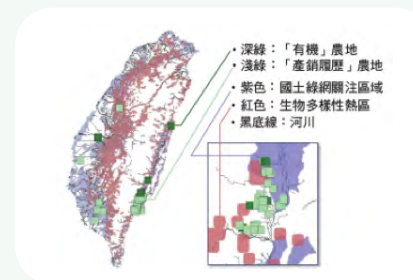
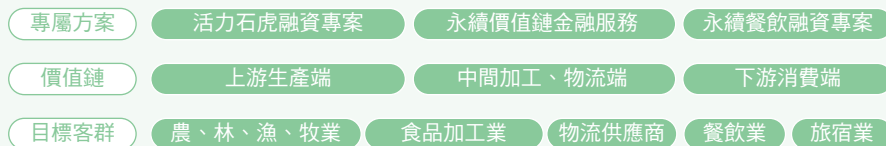
玉山自 2023 年投入支持永續農業，與農糧署、中衛發展中心共同合作，推出「產銷履歷貸款專案」，串聯輔導及資金資源，支持農產品經營者加入永續轉型行列。2024 年玉山進一步擴展永續服務範疇，建構 Farm to Table 永續食材價值鏈，生產端除原有「產銷履歷貸款專案」資格外，再納入有機與綠色保育標章，將專案升級為「活力石虎融資專案」，專案以臺灣特色原生物種「石虎」命名，代表玉山守護農田生物多樣性的決心，另石虎台語發音近似於「食好」，以表示玉山支持農產品經營者提供消費者安心、可追溯的永續食材；下游消費端則提供永續餐飲專屬金融服務，鼓勵餐飲及旅宿業者選用有機、綠色保育及產銷履歷食材。此外，考量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

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

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

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

玉山 Farm to Table 永續食材價值鏈架構圖



專案對象與生態環境熱區疊圖，顯示約 9 成以上專案對象坐落於生態豐富區域。



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

3.2.1 提升金融服務使用性

FN-CB-240a.1、FN-CB-240a.3

■ 提供可負擔的金融產品

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

餘額單位：新臺幣佰萬元

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

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

影響力評估

促進就業機會

92,035 個

減少社會成本支出

約 23.7 億元

註：減少之社會成本計算方式為小型企業貸款總戶數 * 小型企業平均員工數 * 每失業一人所獲的失業給付。



保費金額單位：新臺幣元

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

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

註：小額為 1,000 美元或澳幣面額交易。

本金單位：新臺幣佰萬元

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

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

註 2：2024 年度承作信託財產本金。

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

3.2.2 擴大金融可及性

■ 打造友善金融服務

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

高齡（失智）

實體通路

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



數位通路

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



偏遠地區居民

實體通路

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

數位通路

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

外籍人士或新住民

實體通路

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

數位通路

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

身心障礙

實體通路

- **無障礙自動化設備**：設置高度不超過 120 公分之自動化設備及提供語音操作指示、警示提醒及閃爍燈號。螢幕待機頁設置文字客服 QR code，讓聽語障別顧客，可透過手機掃描啟動線上文字客服，即時取得協助。同時於操作畫面設置 ATM 無障礙專區，顧客於此專區進行無卡提款及常用存提轉交易，操作流程中均有相對應實體數字鍵盤可點選，增加操作便利性，無須頻繁舉手觸控螢幕。
- **ATM 跨行提款手續費減免**：身心障礙顧客可申請 ATM 跨行提款手續費減免，每人以 1 個帳戶為限，每月享有 3 次優惠。截至 2024 年底總申請人數為 1,645 戶，總 ATM 跨行提領筆數為 7,700 筆。
- **視障民眾無障礙服務**：響應主管機關政策，視障語音 ATM 於臺鐵車站、公務單位、大專校院、大型醫療院所等公共場所設置，並擴及玉山銀行全臺分行皆已建置，視障語音 ATM 總數達 405 台。此外開發視障存款功能，藉由耳機播放語音指引，視障族群可自行至 ATM 進行存款。上線前亦邀請臺北市視障者家長協會實際測試，以更貼近使用需求。
- **輪椅民眾無障礙服務**：全臺 139 家分行皆已佈建無障礙櫃台，搭配溝通字卡、寫字板、真人文字客服及各式標示的點字說明貼紙等多元溝通工具，並已建置 124 間無障礙廁所與設置 1,350 台符合輪椅民眾使用的 ATM。
- **聽障顧客無障礙服務**：為符合金融友善及公平待客，提供線上申辦服務及多元通知方式（如簡訊、email 等文字通知），並與社團法人中華民國聽障人協會合作，透過每家分行電腦加裝鏡頭、麥克風及喇叭，提供即時免預約的遠程視訊手語翻譯服務，讓聽障顧客能以手語與行員進行溝通，透過三方視訊，滿足聽障顧客金融服務的需求。

數位通路

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

3.2.3 建立財務素養

FN-CB-240a.4

■ 金融教育與推廣



玉山理財小學堂

玉山以數位平台 PaGamO 為媒介，平衡 M 型社會兩端的差距，於國中、國小課程加入金融知識教育，將理財觀念向下扎根。運用遊戲化的學習，翻轉傳統單向式的教學，讓學童在解題過程中，自發性思考並找尋答案，以提升學習興趣與動機，2024 年參與人次共 450,302 人次。

花蓮危老都更輔導說明會

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



金融知識專區—投資話重點

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

大專院校投資講座

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

玉山學童金融素養領航計畫

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



金融知識社群內容

玉山於 Facebook、Instagram、YouTube 等社群媒體中以輕鬆活潑的圖文及影片形式，分享各種實用的金融服務、產品特色及活動資訊，降低顧客接觸金融知識的門檻，增進金融資訊的易讀性。



■ 企業管理工具或訓練

線上開店與數位服務輔導說明會

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

「青村聚力 共譜新章」青年回鄉交流分享會

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



■ 鼓勵儲蓄機制

數位帳戶優惠

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



數位外匯優惠

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

普惠金融 - 建立財務素養

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