



金融大回饋 玉山持續發揮正向影響力

一、回饋社會

玉山黃金種子與英語手牽手計畫

玉山黃金種子計畫

為了改善臺灣偏鄉小朋友的閱讀環境，玉山志工基金會自 2007 年發起「玉山黃金種子計畫」，結合玉山金控、玉山人及顧客的力量，透過發行亞洲首張結合公益的頂級卡「玉山世界卡」，架起 M 型社會的兩端，讓 VIP 顧客在享有玉山銀行優質金融服務的同時，也能回饋社會、播下希望的黃金種子。截至 2026 年 3 月，在臺灣偏遠或資源缺乏的地區共計完成 200 所玉山圖書館，捐贈超過 48 萬本書籍，超過 17 萬名學童受惠，並有逾 20 萬世界卡友響應。

玉山志工基金會不僅關注圖書館的建設，也積極協助學校推廣多元的閱讀活動。例如，推動「英語手牽手」偏鄉課後英語輔導、與玉山文教基金會搭配舉辦藝文活動等，希望豐富孩童的美學與閱讀文化素養，讓玉山圖書館成為學校與社區多元學習的平台。

英語手牽手計畫

面對國際化浪潮，響應政府邁向 2030 雙語國家政策，2019 年推出「玉山英語手牽手」計畫，引進優質兒童中英文繪本，採購英語圖書，提供數位線上閱讀載具與資源，並提供玉山志工陪伴學習機會，走入玉山圖書館說故事，陪伴孩子學習英語。同時與敦煌教育集團共同合作，招募有專業且熱心的天使老師一起走入偏鄉教英語，期待以英語及閱讀改變孩子的世界，讓孩子沉浸閱讀的環境，快樂學習，打造英語學習力，進而豐厚弱勢學生未來競爭能力。

計畫執行至今，服務足跡遍布全臺 10 個縣市、38 所學校，累計超過 5,100 人次學童受惠。在每年的兒童節前夕，這是所有孩童所期待的日子，玉山志工為了鼓勵小朋友，親自到學校送上小朋友許願的禮物及親手寫的卡片。在活動過程中，玉山志工也特別準備英語闖關小任務，例如：說出喜歡的顏色及動物、唸出英語名言佳句、介紹國際名人及其座右銘等。孩子們不僅因收到禮物而雀躍，更因為能主動、順暢地說出英文而散發自信。



玉山力挺臺灣體育



U18 青棒國手的搖籃～玉山盃全國青棒錦標賽

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

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



讓臺灣排球被世界看見～玉山莒光盃全國排球賽

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

每年於賽事舉辦的過程，玉山與中華排球協會皆會一同規劃從決賽到總冠軍賽的現場轉播，以及舉辦各校應援的人氣活動，期能吸引更多民眾可以關注排球。另一方面，玉山也會於賽前贈送參賽選手合適的專屬護具或運動相關用品、以降低運動傷害的機會；並且也特別設立個人獎項，選出場上表現最好且具前瞻性之最佳球員，給予選手們實質的肯定及鼓勵。

2023 年臺灣代表隊參加第 1 屆 U16 男子、女子亞洲排球錦標賽，男、女代表隊分別擊敗巴基斯坦與泰國，勇奪首屆 U16 賽事銅牌，讓臺灣獲得 2024 年 U17 世錦賽的資格。2024 年臺灣也分別勇奪男子、女子 U17 世界排球錦標賽季軍和殿軍以及女子 U18 亞洲排球錦標賽季軍。2025 年在 U19 世界排球錦標賽也獲得不錯成績，成績一年比一年亮眼，也期待臺灣排球持續的進步。



持續扎根 瞄準世界～玉山射箭國手選拔賽

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

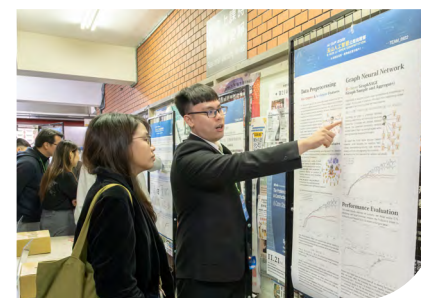
在國際賽場上，臺灣的射箭代表隊皆相當不錯的表現，包含 2024 年的亞青賽與世中運共獲得 26 面獎牌；2025 年的世青賽及世大運上，也獲得 13 面獎牌，顯現臺灣射箭具有一定的實力。

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

玉山人工智能公開挑戰賽

玉山銀行致力於金融科技創新，自 2019 年舉辦人工智能競賽，讓有興趣進入 AI 領域的優秀人才，藉由常態性比賽及交流平台，為臺灣培育更多 AI 人才。2025 年以「AI 識詐」為題攜手教育部、中研院與臺師大，且首度與 AWS 合作導入雲端資源，促進產學實作與社會議題解方。

- 2025 年報名隊伍達 790 組，總計 1,092 人參與。
- 累計舉辦 11 屆人工智能公開挑戰賽，共吸引超過 8,780 組隊伍，超過 14,000 人次參與。



二、回饋顧客

提升金融服務使用性

■ 提供可負擔的金融產品

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

餘額單位：新臺幣佰萬元

產品別	服務對象	產品內容	2025 年		
			戶數	交易量	餘額
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。	19,967	19,967	93,357
	地方創生企業	規劃「地方創生企業」專屬貸款方案，協助企業能發展穩健的商業模式，在臺灣各個地方落地生根，促進人口回流與均衡城鄉發展。	1,744	2,591	8,409
	經濟弱勢	針對中低所得家庭修繕或購買房屋者提供「住宅補貼」、針對遭逢變故而收入銳減的顧客提供專屬「債務協商與還款計畫」、「地震災後重建」貸款等方案，幫助顧客重建家園，提升財務韌性。	3,253	3,402	2,813
	高齡	透過提供 65 歲以上高齡者退休以房養老貸款方案，協助將其不動產活化，定期撥付穩定生活資金，保障老年生活。	4,831	5,703	57,294
	非典型就業者	為解決無固定薪資者申貸困境，玉山銀行通過監理沙盒試辦，以「Proxy Income」財力評估模型推估申貸者還款能力，提供領現族、自由工作者等非典型就業者順利獲得資金。	208	208	38

註：微型企業包含在小型企業內（小型企業定義為年營收 5,000 萬以下），2025 年小型企業貸款總戶數為 20,493 戶、總餘額為 136,918 佰萬元。

影響力評估

促進就業機會

102,465 個

減少社會成本支出

約 26.4 億元

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

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

保費金額單位：新臺幣元

產品別	服務對象	產品內容	2025 年		
			顧客數	件數	保費金額
保險	高齡	小額終老保險：面對人口老化趨勢，玉山銀行提供具有「低投保門檻」、「低保費」與「保障終身」等特性的小額終老保險，讓因年齡、體況等因素無法投保壽險的高齡長者也能擁有基本的保險保障。	2	2	44,825
	關注醫療議題、自主健康管理者	外溢保險：玉山銀行提供結合自主健康管理機制的外溢保險商品，鼓勵顧客做好健康管理，及早預防疾病，同時享有折減保費等健康促進獎勵效益。	6	6	2,485,050

產品別	服務對象	產品內容	2025 年申購筆數	2025 年行動銀行筆數佔比
-----	------	------	------------	----------------

債券	債券入門投資者	小額債券 ^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、澳幣或歐元即可申購，並透過行動銀行「海外債券數位交易服務」，交易不再受限於時間與地點，讓投資者輕鬆參與世界知名企業的債券投資。	383	55.19%
----	---------	--	-----	--------

註：小額為 1,000 美元、澳幣或歐元面額交易。

本金單位：新臺幣佰萬元

產品別	服務對象	產品內容	2025 年人數 ^{註 1}	2025 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。	133	2,851

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

註 2：2025 年度承作信託財產本金。

產品別	服務對象	產品內容	2025 年顧客數	2025 年交易筆數
-----	------	------	-----------	------------

證券		股票 e 指存：玉山證券於新版「台股 e 指存」針對多元存股策略需求，推出「智能存股系統」，幫助投資人控制成本、使用專利「技術存股」功能，依技術指標自動在相對低點買入標的，配置多樣化投資組合，打造個人化與多元化的存股策略。	57,006	1,526,717
投信	小資族	定期定額基金投資：玉山投信提供服務，協助入門投資人以小額、穩定方式參與資本市場。多檔基金最低新臺幣 1,000 元即可申購，並透過玉山投信電子交易平台，設定每月固定扣款，免除投資時點判斷壓力。	3,005	478,179
		臺灣個人投資儲蓄帳戶（Taiwan Individual Saving Account, TISA）：2025 年玉山投信響應 TISA 政策，提供低成本、易取得之長期投資商品，協助投資人建立長期理財與退休準備基礎。	7 ^註	702

註：此數字為銷售機構數，因投資人透過第三方平台下單，無實際顧客數資訊。

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）

- **樂齡友善講座**：與警局及奇美醫院合作進入社區，結合高齡保健、詐騙預防與安養信託，2025 年舉辦 24 場次（1,275 人次）。
- **職籃賽事「防詐主題日」**：與高雄海神合作防詐主題活動，邀請刑警宣導並設計互動遊戲，現場觸及約 3,500 名民眾。

實體通路

- **縣市巡迴防詐宣導**：響應金管會「金警聯手 165」活動，於南投、嘉義、臺中、臺南、苗栗、臺東共 6 縣市宣導，服務約 600 人。
- **加入失智友善組織**：玉山銀行響應高齡化社會需求，積極推動失智友善金融服務，2025 年已完成 138 間分行失智友善組織認證。透過全行同仁教育訓練與服務流程優化，提升對失智症客戶之辨識能力與關懷技巧，並建立友善溝通與協助機制。



- **友善服務體驗**：邀請身心障礙與高齡顧客參與官網與 APP 等數位場域服務體驗，透過第三方視角檢視服務流程，作為持續精進依據；並依據金管會發布之數位金融服務包容性指引修訂內部規範，玉山銀行於規劃數位通路時，應關注顧客的需求，如弱勢族群及中高齡民眾，並依服務內容、主要服務對象評估適當的推動方式，以協助改善數位落差。

- **樂齡專線與官網友善留言**：自顧客服務旅程前端即設置官網「樂齡專線」與「金融友善業務」留言管道，提供樂齡與身心障礙顧客低門檻且便利的服務接觸方式。

數位通路

- **官網防詐專區新增辨識玉山銀行 E-Mail**：玉山銀行已於 2024 年打造官方網址辨識服務，提供高齡顧客自主輸入網址進行查核，確保網址連結為玉山銀行官方提供。2025 年再新增玉山銀行 E-mail 地址資訊，讓顧客在點擊郵件連結前，能核對確保通訊來源確實為官網發送。2025 年專區瀏覽量逾 29 萬，使用「辨識」服務超過 1 萬次，可就源頭有效阻截假冒網站威脅。
- **線上指定聯絡人服務**：為守護高齡顧客資產安全，強化金融防詐，玉山銀行於 2025 年 6 月推出臨櫃大額交易「指定聯絡人」服務，官網於 9 月上線「線上指定聯絡人」平台，顧客可自行至官網約定，無需雙方共同到行辦理，增進顧客申請便利性，當顧客臨櫃辦理特定高額交易或行員關懷提問出現異常反應時，銀行將透過簡訊或電話通知聯絡人，協助顧客辨識詐騙風險，從源頭強化資產安全。

偏遠地區居民

實體通路

- **便捷自動化設備**：為提高金融服務可及性，俾利偏遠地區民眾享有優質金融服務，依金管會公告之「金融機構分支機構家數待增加地區」，針對少有金融機構之地區布建自動化設備 ATM，如雲林縣元長鄉、屏東縣內埔鄉之全家便利商店等，目前累計設置 23 台。

數位通路

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

外籍人士或新住民

實體通路	· 多國語言 ATM：為提供外籍人士、移工與新住民便捷的金融服務，玉山銀行設有 1,395 台 ATM，除中英文外，亦提供印尼文、越南文、泰文等國語言之服務。
	· 落實雙語分行政策：玉山銀行積極響應「2030 雙語國家政策」，提前於 2025 年底完成全臺 140 家分行全面雙語化目標，各營業廳皆配置雙語人才與雙語硬軟體，包含雙語服務標誌、雙語櫃台、常用交易表單雙語化與多國語言 ATM，提供外籍人士一站式金融服務，營造友善且國際化的金融服務環境。
數位通路	· 多元線上服務：顧客可透過行動銀行網路電話、電話客服、留言板、智能客服及文字客服專員，諮詢各項金融服務。為持續拓展雙語服務範疇，官方網站、個人網路銀行與行動銀行皆提供雙語版本，另為持有居留證之外國人可線上申辦信貸，並提供線上預約指定分行開戶與電話客服專人英語服務、智能客服雙語即時問答，並於預約開戶後主動寄發英文通知簡訊，確保資訊清楚傳達，核貸之外籍人士可透過線上平台完成簽署，免臨櫃往返（2025 年新增），使外籍顧客更便捷地使用玉山數位服務。
	· 個人行動 / 網路銀行：顧客於行網銀使用英語介面執行交易後，交易通知亦為英文內容，包含申請、繳費、開卡結果等，平均每月發送逾 500 則英語通知；行動銀行完成海外帳戶連結設定後，即可查詢日本分行帳戶餘額，滿足跨境顧客海外帳戶查詢需求。

身心障礙

實體通路	· 無障礙自動化設備：設置高度不超過 120 公分之自動化設備及提供語音操作指示、警示提醒及閃爍燈號。螢幕待機頁設置文字客服 QR code，讓聽語障別顧客，可透過手機掃描啟動線上文字客服，即時取得協助。同時於操作畫面設置 ATM 無障礙專區，顧客於此專區進行無卡提款及常用存提轉交易，操作流程中均有相對應實體數字鍵盤可點選，增加操作便利性，無須頻繁舉手觸控螢幕。
	· ATM 跨行提款手續費減免：身心障礙顧客可申請 ATM 跨行提款手續費減免，每人以 1 個帳戶為限，每月享有 3 次優惠。截至 2025 年底總申請人數為 1,989 戶，總 ATM 跨行提領筆數為 13,021 筆。
實體通路	· 視障民眾無障礙服務：響應主管機關政策，視障語音 ATM 於臺鐵車站、公務單位、大專校院、大型醫療院所等公共場所設置，並擴及玉山銀行全臺分行，視障語音 ATM 總數達 464 台。此外開發視障存款功能，藉由耳機播放語音指引，視障族群可自行至 ATM 進行存款。上線前亦邀請臺北市視障者家長協會實際測試，以更貼近使用需求。
	· 輪椅民眾無障礙服務：全臺 140 家分行皆已布建無障礙櫃台，搭配溝通字卡、寫字板、真人文字客服及各式標示的點字說明貼紙等多元溝通工具，並已建置 127 間無障礙廁所與設置 1,395 台符合輪椅民眾使用的 ATM。
數位通路	· 聽障顧客無障礙服務：為符合金融友善及公平待客，提供線上申辦服務及多元通知方式（如：簡訊、E-mail 等文字通知），並與社團法人中華民國聽障人協會合作，透過每家分行電腦加裝鏡頭、麥克風及喇叭，提供即時免預約的遠程視訊手語翻譯服務，讓聽障顧客能以手語與行員進行溝通，透過三方視訊，滿足聽障顧客金融服務的需求。
	· 無障礙金融服務：玉山銀行個人數位平台皆取得無障礙標章或檢測通過，包含玉山官網金融友善服務專區（2025/05 再次取得無障礙 AAA 級標章）、友善 WebATM（2025/04 再次取得無障礙 A 級標章）、官網、友善網路銀行、行動銀行無障礙專區（2025 年新增定存解約與轉期變更、行動裝置綁定管理、保單查詢等多項服務通過檢測）、玉山 Wallet 金融友善版等，並於官網提供易於查詢的無障礙資訊，如分行無障礙設施。
數位通路	· 易讀友善服務：官網提供金融友善易讀手冊，內容涵蓋開戶、櫃台常辦業務、ATM 使用、簽帳金融卡及信託保護我的財產（2025 年新增）等主題，提供心智障礙者、視覺障礙者、學童、年長者能更容易取得金融資訊，落實《身心障礙者權利公約》(CRPD) 資訊近用權並提升整體顧客體驗。

金融教育與推廣

玉山理財小學堂

玉山以數位平台 PaGamO 為媒介，平衡 M 型社會兩端的差距，於國中、國小課程加入金融知識教育，將理財觀念向下扎根。運用遊戲化的學習，翻轉傳統單向式的教學，讓學童在解題過程中，自發性思考並找尋答案，以提升學習興趣與動機。2025 年參與人次共 523,011 人次。

金融知識社群內容

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



大專院校投資講座

玉山證券秉持社會責任，致力於促進金融知識的普及和交易風險的認識，攜手子公司玉山投顧與大專院校社團及系學會合作，於 2025 年度受邀參與臺大證研社舉辦的投資領域相關講座一場，參與人數共計為 28 名，提供在學學生提前瞭解股市相關專業知識，除了建立玉山證券與投顧的聲量外，也培養學生金融理財專業素養，孕育未來的優秀金融人才。此外，為降低年輕族群的違約交割風險，玉山證券除於開戶流程中設計基礎知識問卷，讓投資新鮮人瞭解股票市場的運作模式及相關規範，另也設計「現股當日沖銷交易」的知識測驗，強化年輕客群對於現股當沖的風險認知。

玉山學童金融素養領航計畫

玉山金控、玉山文教基金會與親子天下教育創新中心共同推動「玉山學童金融素養領航計畫」，招募全臺各地之種子教師，於教學活動中融入金融，並號召玉山志工走進校園，推動金融素養課程。本次計畫特別為國小中、高年級學童設計二套模組、三大主題課程，包含儲蓄、投資及防範詐騙，種子教師與志工能夠依據學生的年齡、前備知識選擇合適的課程內容，從觀念建立到互動參與，搭配如「記帳小達人」、「存款利率卡」、「股票模擬」、「防詐小尖兵」等有趣且實際操作之課程活動，以寓教於樂的方式培養學童正確的價值觀與金融知識。2025 年執行 52 場次，共約 1,280 位學童參與。

金融知識專區—玉山證券投資話重點、玉山投信投資觀點

為持續提升永續金融影響力及落實普惠金融，玉山證券於官網設立金融知識教育專區「投資話重點」，相關主題包含股票入門、基本面分析、ETF 介紹、財經專有名詞簡介、投資策略、風險控管等內容，同時，分享定期定額存股觀念與技巧，約定流程教學，ETF 介紹等內容，2025 年訪客人次逾 1,400,000 人次。

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

上述金融知識專區使用清晰明瞭的文字搭配一目了然的圖表，讓一般大眾皆可快速地吸收多元金融知識，免除多方搜尋及辨識其他網路文章的真偽，也不因時間空間限制無法吸收相關知識，有助於降低學習投資門檻，旨在弭平專業機構法人與一般民眾的資訊落差。

企業管理工具或訓練

永續食農培力分享會

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



加盟主金融說明會

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

普惠金融 - 建立財務素養

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

鼓勵儲蓄機制

數位帳戶優惠

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

數位外匯優惠

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

三、回饋員工

人才吸引與留任

■ 具競爭力的薪酬制度

玉山以崗定薪、以績定獎，以職務職責為基礎訂定薪酬政策，並致力於提供員工足以負擔當地生活水準之薪資，所有職務起薪均優於勞動基準法規定之最低工資，主要營運據點臺灣地區男性與女性一般人員平均每月薪資為臺灣最低工資 2 倍；針對非員工之工作者，透過供應商管理（包含承諾書簽署與自我評估表），每年檢視薪資確保不低於最低工資。（最低工資為每年參採國家經濟情形、國民所得、民生物價、最低生活費用等指標訂定之）。玉山每年參與市場薪酬調查，依專業技能、市場水準，訂定固定薪，包含本薪、各項津貼及加給；變動薪含年終獎金與員工酬勞，依職務職責及績效貢獻核敘薪酬。玉山秉持內部公平與外部公平、同工同酬，提供合理且具競爭力的薪酬制度。2025 年臺灣地區年度薪酬同員工類別男性與女性薪酬比率皆無顯著差異，持續檢視性別薪資差距，讓員工能在公平的環境中發揮潛力，享有平等的職涯發展機會與薪酬制度。此外，玉山設計多元長期獎勵機制，指標涵蓋財務、業務、品牌、永續、人才培育、員工留任及風險管理等多方面的有形與無形成果，激勵高階經理人、傑出關鍵專業人才與全體員工，重視長期綜合績效。2018 年起持續入選臺灣高薪 100 指數成分股。連結組織長期經營結果，並設計遞延與索回機制，發揮激勵及留才效果，持續提升經營績效、推動永續經營。

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

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

註：以上資訊之核計係按臺灣證券交易所公布本國上市公司非擔任主管職務之全時員工薪資資訊。

多元長期獎勵

員工酬勞	員工酬勞每年以股票形式發放給同仁，共同分享經營成果。
遞延獎勵	依「長期激勵獎勵辦法」發給傑出關鍵人才玉山金虛擬股權，並遞延 5 年發放。連結未來股價，激勵關鍵人才締造長期績效表現。
長期績優	連續 2 年表現特優同仁，單位可提前舉薦晉升；連續 3 年表現特優同仁，將會擴大變動薪及提供教育訓練等財務及非財務激勵措施。營業單位連續 2 年表現特優，頒發登峰獎與獎金加成；連續 4 年表現特優，頒發桂冠獎與獎金加成。並設立玉山傑出貢獻獎，鼓勵單位長期超越目標。
員工儲蓄會（持股信託）	員工可依個人需求自行規劃提存資金，公司每年另行提撥 3 次相對獎勵儲金（2026 年起調整為 4 次）。參與率連續三年超過九成，2025 年發放獎勵儲金逾 3.1 億元。
服務獎勵	為感謝資深同仁的付出，同仁年資達 10 年，贈與十週年紀念座，共累計發放刷卡金逾 2,000 萬元。

■ 共融的勞資關係

玉山秉持公平、尊重的態度實踐勞工政策及其精神，建立平等、包容、開放溝通的文化，塑造保障人權的工作環境，確保將相關精神落實內化至員工工作和企業文化中。

工時管理	過度的加班會對生產力造成負面影響，基於對員工福祉的高度重視，透過明確的工時管理政策，遵守每週正常工時不得超過 40 小時，延長之工作時間一個月不得超過 46 小時之規範。每週 7 天應至少休息 1 天，並透過自行查核確保延長工時相關費用如實撥付。
特別休假	優於勞基法規定，服務年資滿三個月以上者，享有依比例之休假天數。鼓勵同仁保持身心健康與生活平衡，當年度特休天數 10 天（含）以上者，建議安排 1 次至少連續 3 天之休假；特休天數 15 天（含）以上者，建議安排 1 次至少連續 5 天之休假。而年度終結未休之日數，得遞延至次一年度實施，於次一年度終結或契約終止仍未休之日數，將發給工資。
保險福利	除依法令規定投保勞保、健保外，每位同仁享有公司全額負擔的團體保險，包含團體意外險、壽險、重大疾病險、癌症、住院及意外醫療保險保障。另提供員工優於法規健康檢查補助及年限，積極、主動關懷員工，致力營造優質的工作環境。
勞資協議	有關勞資間之權益均遵循相關法令規定，如有進行大量解僱員工情事，將依主管機關法令辦理或通知，保障員工工作權，且定期舉辦勞資會議，並設置意見反映專區，溝通管道順暢，重視員工意見，勞資關係圓融和諧。

2025 年臺灣地區女性 / 男性薪酬比率（女：男）

員工類別	固定薪	年薪酬
管理階層	97:100	99:100
中階管理階層	102:100	103:100
一般人員	96:100	96:100

註 1：男女薪酬比率可能因人數結構、個人績效等因素略有差異。

註 2：薪資統計對象為在職滿一年以上的臺灣地區正式員工（含外籍同仁）。

■ 完善的退休規劃

- 玉山提供完善的退休保障，成立員工儲蓄會持股信託，2025 年員工參與率 94.2%，員工可自行規劃提存資金，公司每年另行提撥 3 次相對獎勵儲金給予員工（2026 年起調整為 4 次），2025 年公司發放的獎勵儲金逾 3.1 億元。
- 提供專屬安養信託專案，鼓勵同仁提早規劃資產配置，保障退休生活。
- 提供金融消費者保護、防詐、高齡友善、資訊安全、職業安全衛生等教育訓練。
- 提供員工協助方案（EAP）個人諮商服務、退休前面談機制。
- 表現傑出或特殊貢獻同仁，除法定退休金，另給予退休獎勵金。
- 適用「勞動基準法」者，玉山按月提撥 2%-15% 退休準備金至臺銀專戶，皆足額提撥。
- 2005 年 7 月 1 日起到職或選擇適用「勞工退休金條例」者，玉山依法按月提繳 6% 退休金。
- 海外同仁依海外當地法令提撥退休金。

■ 人才培育策略

先培育人才，再經營事業

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

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

2025 年訓練成效

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

註 1：管理階層為身份別經理人（含）以上之人員。

註 2：人力資本報酬率 = [淨收益 - (總營業費用 - 總員工相關費用)] / 總員工相關費用。

首創「玉山寶貝成長基金」，並提供優於法令的員工支持措施

■ 員工支持措施

玉山深信「先有滿意的同仁，才有滿意的顧客」，透過落實友善職場、厚植母性關懷、推動健康促進，並串聯家庭參與等，以創造更好的員工支持措施。



友善職場

- 彈性工作**
 - 彈性的工作時間 - 員工可依個人及業務屬性自行申請
 - 居家辦公 - 在資安及風險的安全評估下，建置完善的遠端或居家工作模式
- 支持多元**
 - 支持性別平等及保障身心障礙及原住民，提供在臺外籍員工 3 天全薪返鄉假
- 家庭友善**
 - 因應社會高齡化及少子化趨勢，提供 8 天家庭照顧假，其中 1 日給予全薪並優於法令放寬適用情境，包含「參加子女幼兒園或小學一年級入學開學日」、「參加子女畢業典禮（從幼兒園到博士）」、「子女結婚」等
- 員工福祉**
 - 安全舒適、智慧科技、藝術美感的辦公場域
 - 玉山自有大樓提供員工餐廳、運動中心 / 健身房、停車場
 - 多元制服搭配，正式套裝及男女多種共版休閒 Polo 衫與外套
- 海外保障**
 - 加強海外駐點同仁安全，提供海外急難救助（SOS）服務
 - 提高健檢補助金額，新增急難關懷機票補助



健康促進

- 心理韌性**
 - 員工協助方案（EAP）心理諮商服務，電話不限、深度面談諮商每人 2 次 / 年
 - 定期心理健康講座
 - 舉辦手作紓壓課程活動
 - 心理師主題式團體諮詢
 - 舉辦管理諮商講座（「員工關懷技巧訓練」、「主管敏感度訓練工作坊」）
- 生理健康**
 - 臺大醫院醫師臨場服務
 - 每年安排集中或自行健康檢查，並提供健檢補助
 - 健康享瘦班、健康管理班、多元主題的健康講座
 - 玉山登峰活動、單車環島、體育活動（桌球、羽球、籃球、網球、壘球及有氧運動等）



母性關懷

- 孕前**
 - 全薪好孕健檢假（1 天）
- 懷孕**
 - 優於法令的全薪「產檢假」及「陪產檢及陪產假」（8 天）
 - 舉辦母性關懷講座、母性保護計畫及醫師諮詢服務
 - 提供「玉上好孕手冊」及舒適且方便活動的孕婦裝
- 生產**
 - 優於法令的全薪「產假」（63 天）
 - 玉山寶貝成長基金 10 萬元 / 胎
 - 福委會生育補助
 - 提供子女團體保險全額保費
- 哺乳**
 - 國內分行皆設置簡易哺集乳室以及五棟辦公大樓通過「優良哺集乳室分級認證 - 特優」，提供奶瓶消毒鍋、母乳專用冰箱、奶瓶清潔劑，設置門禁系統並由專人維護
- 育兒**
 - 玉山提供員工優於法令的育嬰留停制度，若撫育兩名以上子女，留停期間最長達三年，且不分性別均適用；此外，若符合勞保請領條件者，父母各皆可請領 6 個月育嬰留職停薪津貼
 - 子女教育補助（國小、國中、高中、大專院校）
 - 設置玉山傑出子女賞
 - 托嬰 / 托育特約措施、兒童外語 / 才藝特約優惠



家庭參與

- 節慶關懷**
 - 父、母親節感恩禮金與卡片
 - 玉山合唱團與獻給母親的音樂會
- 員工照顧**
 - 員工及眷屬於農曆春節旅遊免費玉山訓練中心住宿申請
 - 員工優惠貸款、員工親屬優惠房貸
 - 員工及眷屬購買純電動汽 / 機車補助、健檢特約醫院優惠方案
 - 放寬「婚假」使用期限，可分次休，以結婚日前 10 天起，「1 年內彈性安排」
- 團隊凝聚**
 - 音樂饗宴、藝文活動、志工活動（淨灘 / 山）
 - 忘年餐會 / 文康旅遊活動