



# E.SUN FHC

## 2012 CSR REPORT

玉山金控企業社會責任報告書

## 關於報告書

履行企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR)，一直是玉山金融控股股份有限公司 (以下簡稱玉山金控) 在邁向永續經營時最重要的承諾與使命，在經營上秉持清新專業、穩健正派，傳遞愛與關懷，善盡企業公民責任，我們認為「贏得尊敬，比贏得業務更重要」。玉山金控發行企業社會責任報告書，主要目的是希望透過報告書與利害關係人溝通玉山在企業社會責任的理念和做法，藉由公開化及透明化的資訊相互學習成長，並發揮拋磚引玉的成效。

### 報告書範疇

本報告書每年發行，內容主要為玉山金控於2012年度 (2012年1月1日至2012年12月31日) 在經濟、社會及環境各面向的績效及表現，部分溯及2010與2011之差異比較及成長相關資訊。報告書內容涵蓋玉山金控及各子公司 (玉山銀行、玉山證券、玉山創投、玉山保經) 在台灣之營運活動與服務，所有財務數字均以新臺幣為計算單位並經會計師財務簽證認可，相關統計數字以國際通用標準指標為計算基礎表示，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，未來將再擴及至登峰園區。

### 報告書依據指南

2012玉山金控企業社會責任報告書依照全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) G3.1版所列之指導方針及架構撰寫，並包含GRI項目對照表。內容涵蓋公司治理、顧客權益、員工照顧、環境永續及社會公益等項目。相關內容放置於玉山金控網站，並提供檔案下載閱讀。

### 報告書外部查證

本公司委託BSI英國標準協會依據AA1000保證標準及全球永續性報告綱領 (GRI G3.1) 詳細審查本報告書，經查證後符合AA1000 APS當責性原則標準之重大性、包容性及回應性等原則及GRI G3.1綱領A+的應用等級。BSI獨立保證意見聲明書詳如附錄。

任何有關本報告書之諮詢、意見或建議，請洽詢：

玉山金融控股股份有限公司 行政管理組

地址：台北市民生東路三段115號

電話：+886 2 21751335

傳真：+886 2 25455513

網站：[www.esunfhc.com.tw](http://www.esunfhc.com.tw)

信箱：[pr@esunbank.com.tw](mailto:pr@esunbank.com.tw)

發行日期：2013/5/20

# INDEX 目錄

董事長的話	2
I. 永續經營的發展基礎	4
1. 玉山的企業承諾	5
2. 成立企業社會責任委員會	5
3. 制定CSR實務守則	5
II. 公司概況	8
1. 公司簡介	9
2. 經營績效	9
3. 服務網絡	12
4. 喜悅與榮光	13
III. 利害關係人之鑑別與溝通	16
IV. 公司治理	19
1. 治理架構	21
2. 投資人關係	28
3. 風險管理機制	29
4. 危機處理應變機制	32
5. 授信政策	32
6. 誠信經營(反貪/反賄)	33
7. 稽核制度	42
8. 社團組織	42
V. 顧客權益	43
1. 全面品質理念與文化	44
2. 多元創新產品設計	44
3. 顧客權益保護	46
4. 服務模範員工	48
5. 顧客關係管理	48

VI.員工照顧	50
1.人力資源	51
2.員工關係	53
3.快樂的第二個家	55
4.培育發展	57
5.福利保障	58
VII.環境永續	60
1.綠色環境政策	61
2.行舍建置與能源管理	61
3.e化節能政策	64
4.資源分類、回收及再利用	64
6.拋磚引玉，從企業到個人	66
7.積極響應國內外環保活動	70
VIII.社會公益	74
1.學術教育	76
2.慈善關懷	86
3.體育發展	89
4.人文藝術	92
獨立保證意見聲明書	96
附錄	98





## 董事長的話

2012，玉山20歲了，這是邁向永續經營的重要里程碑，也是夢想實踐的關鍵時刻。

20年來，玉山始終堅持經營最好的金融機構，提供顧客最好的服務，感謝大家的指導與鼓勵，以及同仁的用心與努力，讓玉山不論在經營績效、顧客服務、團隊合作、創新研發、風險管理及企業社會責任等領域，都有傑出優秀的表現，我們一定會持續努力，善盡對台灣經濟、社會與環境的責任，致力創造所有利害關係人的價值。

自創立之初，玉山深知銀行不僅是領先社會發展的創新事業、滿足顧客需求的服務事業，也是不斷追求經營效益的公共事業。因此，從經營理念與企業文化開始，我們就將企業社會責任視為永續經營的最重要關鍵，也打造了企業社會責任成為玉山人的DNA。

玉山經營理念「專業、服務、責任」中的「責任」，指的就是對員工、對顧客、對股東、對社會、對國家的責任。對員工的責任是培育造就專業的人才，營造快樂優質的工作環境；對顧客的責任是提供最好的服務，創造顧客最大的價值；對股東的責任是誠信正直、清新專業，為股東創造良好的綜合績效；對社會及國家的責任是協助工商企業與提升經濟發展，增進民眾生活的幸福。

玉山3+1企業文化中的「知福、惜緣、感恩」，強調感念自身成長的福分，珍惜共同奮鬥的緣分，用感恩的心與家人、同仁、顧客及社會互動。我們相信惟有發自內心珍惜自己擁有的一切，感謝那些在過程中曾經幫助過我們的人，才能做到無私的奉獻、無我的付出，盡自己所能來幫助社會上需要幫助的人，讓更多的企業一起投入企業社會責任。

善盡企業社會責任，首先要從企業本身做起，最重要的是企業內每一位同仁都凝聚相同的理念與決心，不論工作上或生活中，積極地將企業社會責任轉化為實際的行動，其次是發揮拋磚引玉的影響力，企業及同仁對於企業社會責任長期的堅持與努力，將逐步影響家庭、顧客、廠商、其他企業，甚至影響整個社會，讓愛與關懷的溫暖火種，傳遞到需要的角落，點燃生命的光輝。

在知識經濟的時代裡，跨界、跨產業的整合與創新將逐漸成為決勝的重要關鍵，同樣地，企業社會責任也將邁向跨界合作的新里程，不同的企業朝共同的目標齊心努力，貢獻各自的專業技術與

核心能力，透過相輔相成的合作，將激盪出相加相乘的效果。玉山、捷安特與台北市政府推動的公共自行車系統活動—「玉山Ubike 微笑123」，正是跨界合作推廣節能減碳，愛護環境的成功典範。

為積極發揮企業的正面影響力，玉山自2012年起邀請合作夥伴及供應商簽訂「人權及環境永續條款承諾書」，共同承諾維護人性尊嚴與基本人權，並以環境永續經營發展為企業目標，迄今已有81家企業共襄盛舉，透過企業間彼此鼓勵與相互學習，在各自的領域與產業裡，一起盡心為台灣營造更美好的未來。

謹以此報告書分享玉山履行企業社會責任的做法與投入，期望各位的指導與支持，讓我們一起精益求精，提升台灣的企業社會責任與國際接軌。

玉山金控 董事長



## I. Sustainable foundation for the development

# 永續經營的發展基礎



願景有多大，力量就有多大。企業社會責任是成為世界頂尖企業不可或缺的一環，玉山秉持「心清如玉、義重如山」的精神，讓世界聽見台灣的聲音，讓世界看見玉山的驕傲。

## 1. 玉山的企業承諾

玉山矢志成為「綜合績效最好，也最被尊敬的企業」，聚焦於創造員工、顧客、股東、社會、國家的價值，在努力達成綜合績效的同時，也積極善盡企業社會責任，這是玉山對這塊土地許下的承諾。

我們認為企業存在的目的就是在增進人類生活的幸福，因此除了企業經營的本質外，還要關心社會發展、落實環境保護、投入社會公益、發揚人文藝術等，我們相信惟有善盡企業社會責任的企業，才能真正增進民眾的幸福，並能夠永續經營，邁向基業長青。

## 2. 成立企業社會責任委員會

玉山金控為有效整合資源、提升效率，成立企業社會責任委員會(Corporate Social Responsibility Committee)，由董事長擔任召集人，為董事會功能性委員會，並依據「金融控股公司治理實務守則」及「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」致力建構公司治理制度，履行企業社會責任。

為持續精進與落實，我們參酌前開法令、玉山企業文化及業務性質制定「公司治理實務守則」及「企業社會責任實務守則」，整合CSR理念與相關政策，發揮加乘的效果，致力創造更祥和的社會，打造更美麗的台灣。

## 3. 制定CSR實務守則

善盡企業社會責任是玉山對這塊土地許下的承諾，2012年12月擬訂「玉山金融控股股份有限公司企業社會責任實務守則」草案，並獲得經營團隊決議通過，該守則於2013年2月份提報董事會核准通過，金控及各子公司均將依循此項守則，共同實踐玉山CSR的願景與承諾。

## 第一章 總則

- 第1條 玉山金融控股股份有限公司(以下簡稱本公司)為實踐企業社會責任，並促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展，爰參照「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」訂定本守則，以管理本公司環境社會風險與影響。
- 第2條 本守則適用對象及範圍，包括本公司之子公司及其整體營運活動。本公司應積極實踐企業社會責任，以符合平衡環境、社會及公司治理發展之國際趨勢，並透過企業公民擔當，提升國家經濟貢獻，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以企業責任為本之競爭優勢。
- 第3條 本公司履行企業社會責任，應本於尊重社會倫理與注意其他利害關係人之權益，在追求永續經營與獲利之同時，重視環境、社會與公司治理之因素，並將其納入公司管理與營運。
- 第4條 本公司對於企業社會責任之實踐，宜依下列原則為之：
- 一、落實推動公司治理。
  - 二、發展永續環境。
  - 三、維護社會公益。
  - 四、加強企業社會責任資訊揭露。
- 第5條 本公司應遵守法令及章程之規定，暨與證券交易所或櫃檯買賣中心所簽訂之契約及相關規範，並宜考量國內外企業社會責任之發展趨勢、公司本身及子公司整體營運活動，訂定企業社會責任政策、制度或有關管理系統，經董事會通過。

## 第二章 落實推動公司治理

- 第6條 本公司之董事會應盡善良管理人之注意義務，以督促企業實踐社會責任，並隨時檢討其實施成效及持續改進，確保企業社會責任政策之落實。本公司之董事會宜由下列各方面履行企業社會責任：
- 一、將企業社會責任納入公司之營運活動與發展方向。
  - 二、提出企業社會責任使命（或願景、價值），制定企業社會責任政策聲明。
  - 三、確保企業社會責任相關資訊揭露。
- 第7條 本公司為健全企業社會責任之管理，宜設置推動企業社會責任之專（兼）職單位，負責企業社會責任政策或制度之提出及執行，並定期向董事會報告。
- 第8條 本公司應本於尊重利害關係人權益，辨識公司之利害關係人並透過適當溝通方式及利害關係人之參與，瞭解其合理期望及需求，並妥適回應利害關係人所關切之重要企業社會責任議題。
- 第9條 本公司宜遵循「上市上櫃公司治理實務守則」及「上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例」，建置有效之公司治理架構及相關道德標準及事項，以健全公司治理。
- 第10條 本公司從事營運活動應遵循相關法規，並落實下列事項，以營造公平競爭環境：
- 一、避免從事不公平競爭之行為。
  - 二、確實履行納稅義務。
  - 三、反賄賂貪瀆，並建立適當管理制度。
  - 四、企業捐獻符合內部作業程序。
- 第11條 本公司宜定期舉辦董事與員工之企業倫理教育訓練及宣導前條事項。

## 第三章 發展永續環境

- 第12條 本公司應遵循環境相關法規及相關之國際準則規範，適切地保護自然環境，且於執行業務活動時，應致力於環境永續之目標。
- 第13條 本公司宜致力於提升各項資源之利用效率，並使用對環境負荷衝擊低之再生物料，使地球資源能永續利用。
- 第14條 本公司宜依其產業特性建立合適之環境管理制度。公司之環境管理制度應包括下列項目：
- 一、收集與評估營運活動對自然環境所造成影響之充分且及時之資訊。
  - 二、建立可衡量之目標，並定期檢討該等目標之持續性及相關性。
  - 三、定期檢討環境永續宗旨或目標之進展。
- 第15條 本公司宜設立環境管理專責單位或人員，以維護環境管理相關系統，並定期舉辦對管理階層及員工之環境教育課程。
- 第16條 本公司宜考慮對生態效益之影響，促進並教育消費者永續消費之概念，並依下列原則從事研發、生產及服務等營運活動，以降低公司營運對自然環境之衝擊：
- 一、以減量(Reduce)、再利用(Reuse)、回收(Recycle)、再生(Regenerate)、環保堅持(Refuse)為原則，降低營運活動對自然環境之衝擊。

二、推廣環保節能教育，推動綠色採購，由企業到員工，從員工到家庭，並對社會大眾產生正面的影響力。

三、提供e化金融服務，並延長產品之耐久性，以增加產品與服務之效能。

四、推動供應商及顧客採行環保措施，共同節能減碳、愛護地球。

第17條 為提升水資源之使用效率，本公司應妥善與永續利用水資源，並訂定相關管理措施。

第18條 本公司宜注意氣候變遷對營運活動之影響，並依營運狀況與溫室氣體盤查結果，制定公司節能減碳及溫室氣體減量策略，以降低公司營運對自然環境之衝擊。

#### 第四章 維護社會公益

第19條 本公司應遵守相關勞動法規，保障員工之合法權益，並尊重國際公認之基本勞動人權原則，包括結社自由、集體協商權、關懷弱勢族群、禁用童工、消除各種形式之強迫勞動、消除僱傭與就業歧視等，不得有危害勞工基本權利之情事。本公司之人力資源政策應尊重基本勞動人權保障原則，建立適當之管理方法與程序。本公司應確認雇用政策無性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇，落實報酬、雇用條件、訓練與升遷機會之平等。

第20條 本公司應提供員工資訊，使其了解依營運所在地國家之勞動法律其所享有之權利。

第21條 本公司宜提供員工安全與健康之工作環境，包括提供必要之健康與急救設施，並致力於降低對員工安全與健康之危害因子，以預防職業上災害。本公司宜對員工定期實施安全與健康教育訓練。

第22條 本公司宜為員工之職涯發展創造良好環境，並建立有效之職涯能力發展培訓計畫。

第23條 本公司應建立員工定期溝通對話之管道，讓員工對於公司之經營管理活動和決策，有獲得資訊及表達意見之權利。本公司應尊重員工代表針對工作條件行使協商之權力，並提供員工必要之資訊與硬體設施，以促進僱主與員工及員工代表間之協商與合作。本公司應以合理方式通知對員工可能造成重大影響之營運變動。

第24條 本公司宜秉持對產品負責與行銷倫理，制定並公開其消費者權益政策，並落實消費者權益政策之執行。

第25條 本公司應依政府法規與產業之相關規範，確保產品與服務品質。本公司進行產品或服務之行銷與廣告，應遵循政府法規與相關國際準則，不得有欺騙、誤導、詐欺或任何其他破壞消費者信任、損害消費者權益之行為。

第26條 本公司宜對其產品與服務提供透明且有效之消費者申訴程序，公平、即時處理消費者之申訴，並應遵守相關法規確實尊重消費者之隱私權，保護消費者提供之個人資料。

第27條 本公司宜評估採購行為對供應來源社區之環境與社會之影響，並與供應商合作，共同致力提升企業社會責任。

第28條 本公司宜評估與管理公司經營對社區之影響，聘用適當人力，以提升社區認同。本公司得藉由商業活動、實物捐贈、企業志工服務或其他免費專業服務，參與關於社區發展及社區教育之公民組織、慈善公益團體及地方政府機構之相關活動，以促進社區發展。

#### 第五章 加強企業社會責任資訊揭露

第29條 本公司應依相關法規及上市上櫃公司治理實務守則辦理資訊公開，並應充分揭露具攸關性及可靠性之企業社會責任相關資訊，以提升資訊透明度。本公司揭露企業社會責任之相關資訊如下：

一、經董事會決議通過之企業社會責任之治理機制、策略、政策及管理方針。

二、落實推動公司治理、發展永續環境及維護社會公益等因素對公司營運與財務狀況所產生之風險與影響。

三、公司為企業社會責任所擬定之履行目標及措施。

四、企業社會責任之實施績效。

五、其他企業社會責任相關資訊。

第30條 本公司宜編製企業社會責任報告書，揭露推動企業社會責任情形，其內容宜包括如下：

一、實施企業社會責任之制度架構、政策與行動方案。

二、主要利害關係人及其關注之議題。

三、公司於落實推動公司治理、發展永續環境及維護社會公益之執行績效與檢討。

四、未來之改進方向與目標。

#### 第六章 附則

第31條 本公司應隨時注意國內與國際企業社會責任制度之發展及企業環境之變遷，據以檢討改進公司所建置之企業社會責任制度，以提升履行企業社會責任成效。

第32條 本守則經董事會通過後施行。

## II. Introduction of E. SUN FHC

# 公司概況



秉持清新專業、穩健正派的經營風格，經過長期的努力，在各項業務均衡發展的同時，亦重視風險、紀律與流程的精進，持續做好服務品質、內部控制與法令遵循，朝績效最好，也最被尊敬的金融機構邁進。

## 1. 公司簡介

玉山金融控股公司成立於2002年1月28日，總部設於台灣台北市，子公司有玉山銀行、玉山證券、玉山保經及玉山創投。截至 2012 年12月31日止，員工總人數6,476 人、總資產規模為新臺幣1.24兆元，2012年稅後淨利為新臺幣70.58億元。除各子公司外，為實踐社會責任永續發展，先後成立玉山文教基金會及玉山志工基金會，秉持「愛與關懷」、「一份愛可以牽引更多的愛」之精神，持續奉獻玉山及玉山人的力量。



## 2. 經營績效

2012年全球及台灣的經濟仍然面臨相當多的挑戰，展望2013年，以亞洲為主的新興市場將有機會快速的成長，人民幣業務亦獲得開放，金融業長期仍具正向發展的成長能量。2012年玉山金控稅後獲利為70.58億元，較2011年大幅成長103%，EPS1.46元、ROE10.03%、ROA0.59%都創下近年來新高水準。資產品質繼續保持全國在最佳的水準。（欲瞭解更多財務資訊，請參閱玉山金融控股公司年報，網址[www.esunfhc.com.tw](http://www.esunfhc.com.tw)）

## 2.1 經營能力

單位：仟元

年度		2012	2011
經營能力	淨收益	24,091,878	20,205,264
	呆帳費用	2,019,962	4,540,035
	營業費用	13,717,997	11,622,826
	所得稅費用	1,295,683	558,055
	合併總損益	7,058,236	4,484,348
	員工平均收益額	3,801	3,363
	員工平均獲利額(稅後)	1,114	580
	保留盈餘	10,584,717	6,728,981
獲利能力	資產報酬率 (ROA,%)	0.59	0.31
	普通股股東權益報酬率 (ROE,%)	10.03	5.77
	純益率 (%)	29.30	17.24
	每股盈餘 (EPS,元)	1.46	0.82

\* 2011年為配合主管機關強化金融機構財務體質，子銀行增提備抵呆帳2,461,981仟元，使放款覆蓋率達1%以上。如不計算此增提的影響，2011年ROA為0.49%，ROE為9.15%，EPS為1.30元。

### 股利配發

單位：元

年度	2012	2011
每股現金股利	0.30	0.20
每股股票股利	1.00	0.50
合計	1.30	0.70

\* 當年度盈餘分配後，股利於次年發放。

### 納稅金額&投資抵減

單位：仟元

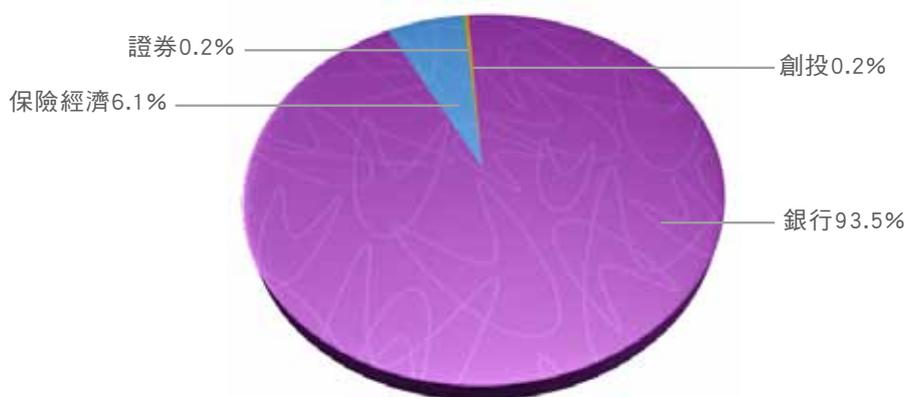
年度	2012	2011
本期支付所得稅	1,295,683	549,745
投資抵減	—	—

### 捐贈金額

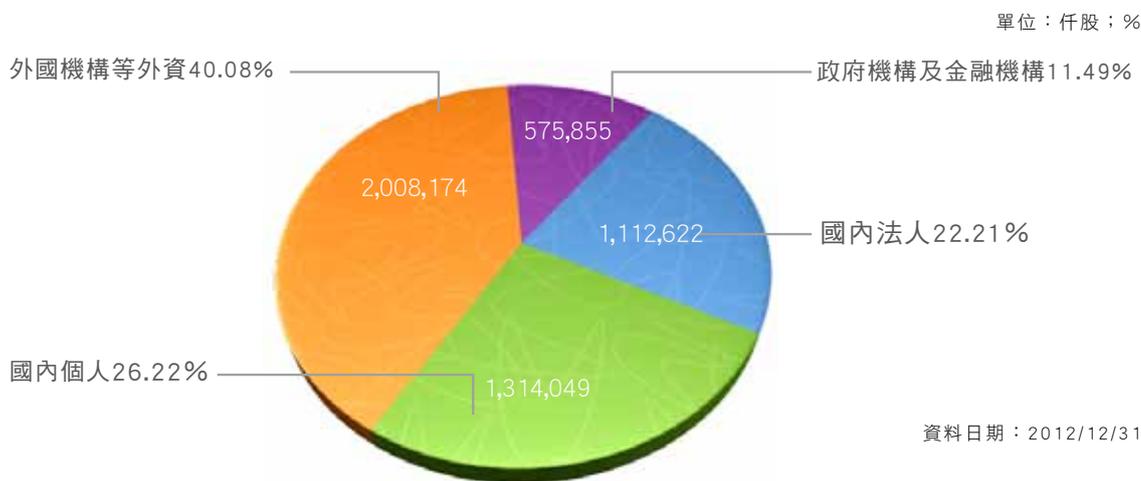
單位：仟元

年度	2012	2011
學術教育	16,119	47,444
慈善關懷	68,752	57,697
人文藝術	7,061	18,698
經貿發展	57,693	60,976
小計	149,625	184,815

## 2.2 各項業務所佔比例



## 2.3 股東結構與信評



## 2012信用評等

評等類別	評等機構	信用評等等級		評等展望	生效日期
		長期	短期		
國際評等	穆迪(Moody's)	Baa2	P-2	穩定	2012.07
	標準普爾(S&P)	BBB-	A-3	穩定	2012.07
國內評等	中華信評	twA	twA-1	穩定	2012.07



玉山「深耕台灣 布局亞洲」，期望成為亞洲的標竿銀行。

### 3.服務網絡

在通路佈局上，玉山銀行於2011年及2012年分別概括承受竹南信合社及嘉義市第四信合社，使國內分行執照增加至136家，目前已完成132家分行的開設。

另外在海外據點上，目前擁有香港、美國洛杉磯、新加坡及中國東莞4間分行以及越南代表人辦事處。2013年3月22日玉山銀行董事會決議通過投資柬埔寨Union Commercial Bank PLC. (聯合商業銀行)70%股權，惟該交易尚需經雙方主管機關核准後才能正式生效。實體通路配合玉山客服中心 (Call Center)、電子金融、網路、ATM、WebATM等推廣，建構完整綿密的金融服務網。



## 4.喜悅與榮光

玉山的品牌、服務及團隊，深獲國內外專業機構與社會大眾的肯定與鼓勵，我們將更用心、更謙虛、更努力的持續成長，近3年來獲得肯定與殊榮主要包括：



### \* 2012

- 玉山金控4度榮膺「天下企業公民獎」金融業第1名(天下雜誌)
- 玉山銀行蟬聯「財富管理銀行評鑑」最佳服務獎第1名(今周刊)
- 玉山金控榮獲「CG6007進階版公司治理制度」認證(中華公司治理協會)
- 玉山金控連續3年榮獲「亞洲企業傑出管理獎」最高榮譽白金獎(香港The Asset雜誌)
- 玉山銀行蟬聯天下雜誌「金牌服務大賞」金融銀行業第1名(天下雜誌)
- 玉山銀行連續3年榮獲「民間企業綠色採購」標竿績優單位(台北市政府)
- 玉山銀行連續3年榮獲「綠色採購」標竿績優單位(行政院環保署)
- 玉山銀行榮獲授信資料類「金質獎」(聯徵中心)
- 玉山金控榮獲「節能減碳行動標章」績優獎(行政院環保署)
- 玉山金控連續4年榮獲「上市櫃公司資訊揭露評鑑」A+等級(證券暨期貨市場發展基金會)
- 玉山銀行連續7年榮獲經濟部、信保基金之「信保夥伴獎~績優總行獎」、3位經理人獲得「信保夥伴獎~績優經理人獎」(經濟部·信保基金)
- 玉山金控2011年企業社會責任報告書通過「AA1000查證標準」及「全球永續性報告第三代綱領(GRI G3.1)」雙重國際查證標準
- 玉山銀行蟬聯「青年創業貸款」獲得績優銀行獎，雙和、大里分行亦獲得績優分行獎(行政院青輔會)
- 玉山金控2011年企業社會責任報告書榮獲「台灣優質CSR報告書」(經濟部工業局)





## \* 2011

- 玉山銀行榮獲天下雜誌「金牌服務大賞」金融銀行業第1名(天下雜誌)
- 玉山銀行蟬聯「財富管理銀行評鑑」最佳信任獎第1名、並獲得最佳理專團隊獎第1名、最佳績效獎第1名(今周刊)
- 玉山銀行榮獲「亞洲企業傑出管理獎」最高等級白金獎(香港The Asset雜誌)
- 玉山銀行榮獲「磐龍獎」~服務資本大賞首獎；從業人員【員工幸福感】第1名、顧客服務【顧客款待感-企業金融】第1名；「金鷹獎」~從業人員【經營文化】第1名、【經營策略】第1名、【盡責奉獻】第1名、【年度顧客忠誠大賞】(中國生產力中心)
- 玉山銀行連續6年榮獲「信保夥伴獎」(經濟部·信保基金)
- 玉山金控連續3年榮獲「上市櫃公司資訊揭露評鑑」A+等級(證券暨期貨市場發展基金會)
- 玉山銀行榮獲「青年創業貸款」獲得績優銀行獎，大墩、七賢、民生、中壢等四家分行亦獲得績優分行獎，大墩分行獲得最佳績效獎(行政院青輔會)
- 玉山銀行榮獲「民間企業綠色採購」標竿績優單位(台北市政府)
- 玉山銀行榮獲「綠色採購」標竿績優單位(行政院環保署)
- 玉山銀行榮獲「體育推手獎」贊助類金質獎(行政院體委會)
- 玉山志工基金會蟬聯「全國性財團法人社會福利慈善事業基金會評鑑」優等(行政院內政部)
- 玉山文教基金會榮獲「社教公益獎」(行政院教育部)





## \* 2010

- 玉山金控連續3年榮獲「天下企業公民獎」金融業第1名(天下雜誌)
- 玉山金控榮獲「傑出金融業務菁業獎~最佳社會責任獎」(台灣金融研訓院)
- 玉山金控榮獲「CG6005進階版公司治理制度」認證(中華公司治理協會)
- 玉山銀行榮獲全國服務品質大調查「傑出服務獎」金融銀行第1名(遠見雜誌)
- 玉山銀行榮獲財富管理銀行評鑑「最佳信任獎」及「最佳服務獎」第1名(今周刊)
- 玉山銀行榮獲「信保夥伴獎」(經濟部·信保基金)
- 玉山金控連續2年榮獲「上市櫃公司資訊揭露評鑑」A+等級(證券暨期貨市場發展基金會)
- 玉山銀行榮獲「年度最佳貢獻獎」、「年度最佳達成獎」、「鈦金卡年度最佳發卡行獎」(MasterCard)
- 玉山銀行榮獲「年度最佳信用卡成長率銀行」(VISA)
- 玉山銀行榮獲全國性繳費(稅)業務「全國繳費網交易總筆數龍騰獎」、金融XML「業務推廣獎」及金融XML「業務穩定獎」(中華民國銀行公會)
- 玉山銀行榮獲「民間企業綠色採購」標竿績優單位(台北市政府)
- 玉山銀行榮獲「綠色採購」標竿績優單位(行政院環保署)

這些榮譽肯定了玉山實際行動的努力與成果，我們將不斷自我挑戰、創新求變，以穩健正派的用心經營、清新專業的品牌形象，樹立標竿學習的典範，透過更縝密的規劃、更靈活的策略、更積極的執行，提供更好的金融服務與更大的價值。



### III. Stakeholder Identification and Communication

## 利害關係人之鑑別與溝通



公正地揭露經濟、社會和環境的資訊，發展及達成良好的企業  
社會責任，推動玉山CSR核心價值。

玉山金控子公司業務範圍包括玉山銀行、玉山證券、玉山保經、玉山創投等多元金融服務，企業營運活動對應的利害關係人類型與相關議題的範圍廣泛，為推動玉山CSR核心價值，除了經由召集內部各單位包括總經理室、法務單位、公關單位、人力

資源單位、總務單位、風險管理單位、顧客服務單位、個人金融以及法人金融單位共同討論後，衡量與釐清營運活動可能影響的利害關係人，以及鑑別各議題之利害關係人關切程度與對營運的影響程度，對下列主要議題進行分析，整理成圖表如下：



利害關係人	主要責任	溝通管道及做法	主要議題
顧客	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供專業的優質服務</li> <li>提供滿足顧客需求的產品</li> <li>資料保護及交易安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>玉山金控設置全面品質管理委員會，玉山銀行設置顧客服務處，子公司及各單位設置顧客服務師，負責提升顧客服務品質。</li> <li>委託專業顧問公司進行顧客需求、建議及滿意度調查，廣泛蒐集顧客意見。</li> <li>設置客服中心24小時服務專線、網站訪客留言版及營業單位顧客意見箱，提供多元的溝通管道。</li> <li>舉辦理財講座、投資講座、VIP親子營等活動，進行雙向溝通與金融諮詢。</li> <li>公司網站及行動銀行提供金融資訊、近期活動及最新消息，讓顧客方便掌握金融最新動態。</li> <li>發行Smile玉山雙月刊、Sunrise玉見季刊及各類電子報，提供兼具深度與廣度的金融知識。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務品質及顧客滿意度</li> <li>資料保護及交易安全</li> <li>產品風險揭露</li> <li>金融創新服務</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>尊重人權</li> <li>員工培育與發展</li> <li>良好的工作環境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建構完整的培育發展制度、實體與網路學習平台，依照職涯發展進行培育規劃。</li> <li>打造快樂的工作環境、健康職場及學長姐制度，協助員工迅速融入玉山企業文化。</li> <li>建置人力資源系統平台，可隨時查詢及申請薪酬、福利、差勤、教育訓練等相關業務。</li> <li>規劃完整的薪資制度，依績效表現發放獎金與晉升調薪。</li> <li>每年進行玉山人意見調查，員工可自由表達或建議各種意見。</li> <li>依法提撥退休準備金，成立員工儲蓄會，保障員工退休權益。</li> <li>保障兩性平等與基本人權，制訂性騷擾防治申訴及調查處理要點。</li> <li>落實勞工安全衛生政策。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人權及兩性平等</li> <li>薪酬福利</li> <li>人才培育及職涯發展</li> <li>勞工衛生安全</li> </ul>
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理與股東權益</li> <li>資訊揭露透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年召開股東會、每季舉辦法人說明會、每月公布營運績效。</li> <li>定期或不定期於公開資訊觀測站及公司網站揭露重要訊息。</li> <li>不定期參加海內外投資機構研討會、投資人說明會及投資論壇。</li> <li>公司網站設立公開揭露事項專區，提供年報、財務報表、投資人關係聯繫窗口、公司治理、定型化契約等資訊。</li> <li>設置股務、公共關係及法人關係部門，提供雙向溝通管道。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運績效</li> <li>公司治理</li> <li>董事獨立性及專業度</li> <li>資訊透明揭露</li> <li>股東權益</li> </ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區互動與關懷</li> <li>適度參與社區公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續投入黃金種子計畫，打造玉山圖書館，改善偏遠地區學童閱讀環境。</li> <li>推動關懷學童專案，協助弱勢學童的學習與成長。</li> <li>分行敦親睦鄰的環境打掃，參與校園、社區的理財講座及理財健診。</li> <li>舉辦玉山20畫家畫玉山、母親節音樂會、維也納少年音樂會等藝文活動。</li> <li>舉辦玉山盃全國青棒錦標賽、青棒防護營、青棒訓練營、玉山盃高地路跑等體育活動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會公益</li> <li>社區關懷</li> <li>藝文活動</li> <li>體育活動</li> </ul>
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守法令、配合法令宣導</li> <li>繳納稅金、風險控管</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵循主管機關政策、參與相關會議、推廣金融知識教育。</li> <li>配合主管機關的監理與查核，提供相關資訊。</li> <li>依循政府環境政策，積極推廣節能減碳及環境教育。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令遵循及內部稽核</li> <li>洗錢防治及風險管理</li> <li>環境教育推廣及節能減碳</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平採購、綠色採購</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立公平、公正的採購流程，優先採購取得綠建材標章、環保標章與符合法令要求之各項建材、設備及器具。</li> <li>主動邀請供應商及合作夥伴簽署人權及環境永續條款承諾書。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色採購</li> <li>人權及兩性平等</li> </ul>

## IV. Corporate Governance

# 公司治理



不斷積極思考如何建立更好的制度與流程，健全公司組織運作並確保利害關係人權益。我們相信公司治理沒有捷徑與公式，唯有優質的企業文化與專業的經營團隊，才能精益求精落實公司治理。



堅強的董事陣容，帶領玉山實現願景，成為公司治理的典範。

良好的公司治理是企業永續經營的重要根基，本公司定期審視現行法令與規範，2012年，陸續訂定及頒佈各項公司治理規定，要求本公司及所屬子公司確實遵循，相關規定如下所列：

- 公司治理實務守則
- 企業社會責任實務守則
- 企業社會責任委員會組織規程
- 經理人績效評核辦法
- 風險管理政策與指導原則

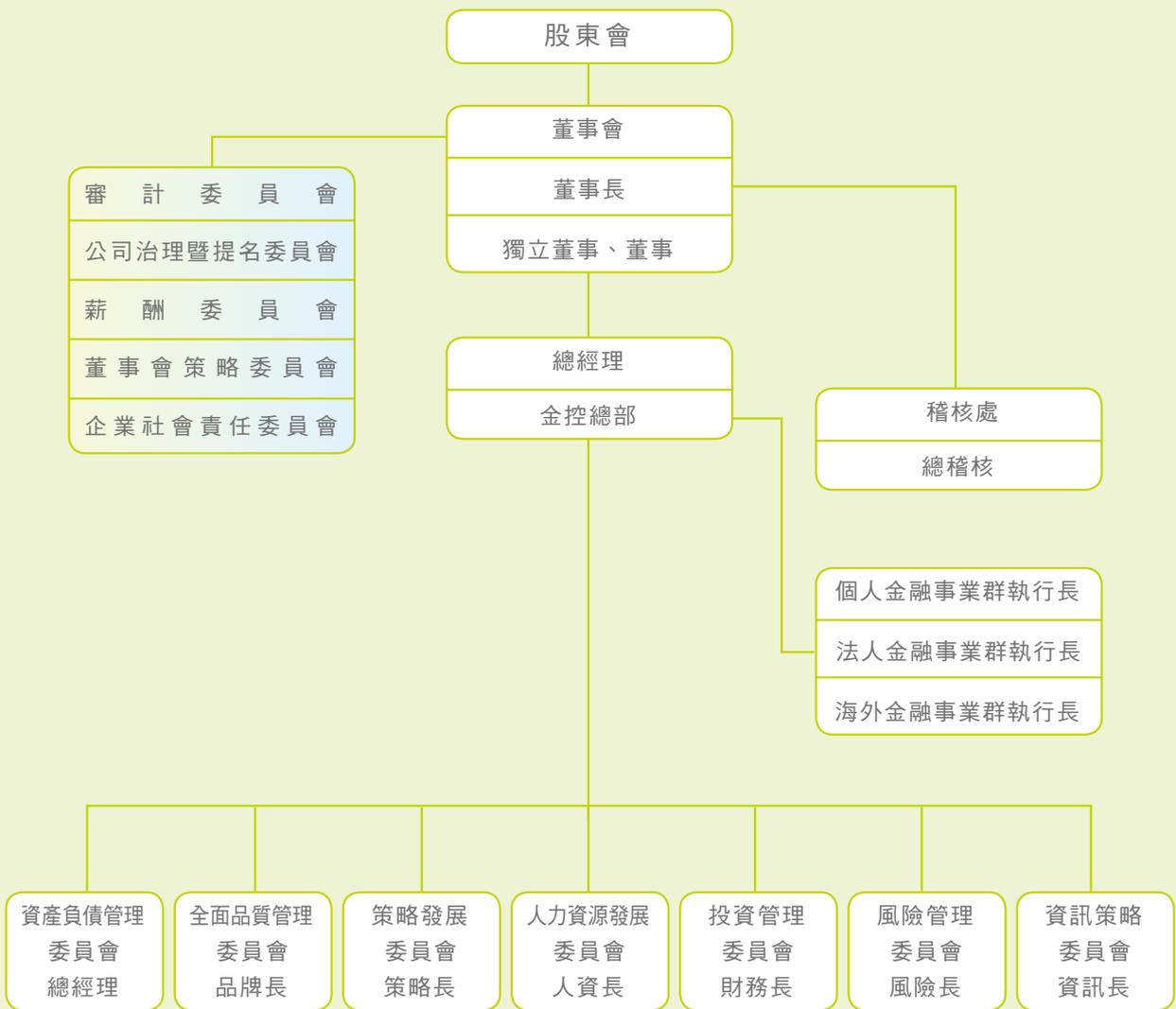
為精益求精符合公司治理之要求，除依循證券交易法、金融控股公司治理實務守則等法令規章外，更持續思考如何建立更完善的制度與流程，並於保障股東權益、強化董事會職能、公司與關

係企業間之公司治理關係、資訊充分揭露及透明度、內部控制及稽核制度等方面投入具體作為。

玉山4度榮獲天下企業公民獎金融業第1名，創下金融業記錄，並在公司治理項目得到9.3的高分，與台積電、台達電並列大型企業組第1名，連續4年榮獲證券暨期貨市場發展基金會上市櫃公司資訊揭露評鑑A+等級，更連續6年獲得公司治理評鑑進階版認證。

玉山相信優良的公司治理並無捷徑與公式，唯有依靠優質的企業文化與專業的經營團隊，始能提昇營運績效及股東價值，確保投資人權益，並落實公司治理各項內涵。

## 1. 治理架構



## 1.1 董事會獨立性與運作

為求落實公司治理，強化董事會職能是不可或缺的一環，如何健全公司組織運作以避免產生弊端，獨立董事制度與董事會職能即是重要關鍵。

- 玉山早於2004年即遴選最專業及聲望兼具之專家擔任獨立董事，並設置準審計委員會(依當時證交法規定，自2007年起需擇一設立監察人或審計委員會)，有方向且有規劃的逐步建立獨立董事制度與審計委員會。
  - 2008年，本公司董事任期屆滿後，即遴選4位獨立董事並設置審計委員會，而獨立董事於董事會席次比例亦高於證券交易法規範(獨立董事之人數不得少於2人，且不得少於董事席次5分之1)。
  - 功能性委員會設置情況：為建構功能健全之董事會，除由全體獨立董事組成審計委員會外，並設置公司治理暨提名委員會、薪酬委員會、董事會策略委員會及企業社會責任委員會，以求充分發揮董事會應有之職能。
  - 董事之多元性與專業：董事會由金融業、產業界及學者所組成，不但多元且具專業，亦使董事會決策均具客觀性與周延性。
- 由於總體經濟與商業競爭環境變動難測，為期能爭取更多人才並鼓勵勇於任事，均為經營團隊投保董監事及重要職員責任保險，降低其須承擔之法律及財務責任，並適度減緩執行職務所面臨之未知風險與可能所生之損害，使其能發揮長才、凝聚團隊力量，創造公司價值。
  - 玉山金控董事會成員共13席，其中獨立董事4席，占董事會比例達30%以上。董事會成員中，女性董事1席，男性董事12席。
  - 玉山金控董事會至少每3個月召開1次，2012年共計召開7次董事會，整體董事親自出席率達94.5%。
  - 玉山金控全體董事平均年齡為60.84歲，董事年齡分布詳如下表：

年齡區間	人數
40~49歲	2
50~59歲	3
60~69歲	6
70~79歲	2

- 董事(含獨立董事)2012年之酬金及其級距詳如下表，如欲取得更詳細資訊，請參閱本公司年報，年報可至玉山金控網站([http://www.esunfhc.com.tw/ir/about\\_report.info](http://www.esunfhc.com.tw/ir/about_report.info))或公開資訊觀測站(<http://mops.twse.com.tw/index.htm>)下載。

### 董事酬金表

單位：仟元

項目	董事酬金							
	報酬(A)		退職退休金(B)		盈餘分配之酬勞(C)		業務執行費用(D)	
	本公司	財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司
金額	6,295	16,568	0	0	67,853	78,567	1,555	4,908

※董事名單：董事長 黃永仁(所代表法人：財團法人玉山志工商會福利慈善事業基金會)、董事財團法人玉山志工商會福利慈善事業基金會(代表人 黃男州)、財團法人玉山文教基金會(代表人 曾國烈)、新東陽股份有限公司(代表人 麥寬成)、歐康投資股份有限公司(代表人 黃秋雄)、柯承恩、李吉仁、張林真真、林信義、榮淵投資股份有限公司(代表人 陳朝國)、上立汽車股份有限公司(代表人 吳建立)、山盟投資股份有限公司(代表人 杜武林)、山立通運股份有限公司(代表人 陳嘉鐘)

※盈餘分配之董事酬勞係分配予2012年在職之董事。

### 酬金級距表

給付本公司各個董事酬金級距	董事姓名	
	前四項酬金總額(A+B+C+D)	
	本公司	財務報告內所有公司
低於2,000,000元		
2,000,000元(含)~5,000,000元(不含)	榮淵投資股份有限公司、上立汽車股份有限公司、山立通運股份有限公司(代表人：陳嘉鐘)、山盟投資股份有限公司(代表人：杜武林)	榮淵投資股份有限公司、上立汽車股份有限公司、山立通運股份有限公司(代表人：陳嘉鐘)
5,000,000元(含)~10,000,000元(不含)	財團法人玉山志工商會福利慈善事業基金會(代表人：黃男州)、財團法人玉山文教基金會(代表人：曾國烈)、新東陽股份有限公司、歐康投資股份有限公司、柯承恩、李吉仁、張林真真、林信義	財團法人玉山志工商會福利慈善事業基金會(代表人：黃男州)、新東陽股份有限公司、歐康投資股份有限公司、柯承恩、李吉仁、張林真真、林信義、山盟投資股份有限公司(代表人：杜武林)
10,000,000元(含)~15,000,000元(不含)		
15,000,000元(含)~30,000,000元(不含)	財團法人玉山志工商會福利慈善事業基金會(代表人：黃永仁)	財團法人玉山志工商會福利慈善事業基金會(代表人：黃永仁)、財團法人玉山文教基金會(代表人：曾國烈)
30,000,000元(含)~50,000,000元(不含)		
50,000,000元(含)~100,000,000元(不含)		
100,000,000元以上		
總計	75,703	100,043

※本公司董事全體盈餘分配之酬勞比例係依章程第36條規定辦理；董事長、董事之報酬及其比例與調整，按章程第27條之1規定，依其對本公司營運參與之程度及貢獻，並參酌同業水準，授權由董事會議定之。

## 董事簡歷表

職稱	姓名	接任日期	學歷	經歷	現任本職	是否具備專業資格(註)
董事長	財團法人玉山志工社會福利慈善事業基金會 代表人：黃永仁	100.6.28	中興大學合作學系畢業	玉山金控、玉山銀行董事長	玉山金控董事長	✓
董事	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	100.6.28	紐約市立大學企研所	玉山金控總經理、策略長	玉山金控/玉山銀行總經理	✓
董事	財團法人玉山文教基金會 代表人：曾國烈	100.6.28	美國哈佛大學甘迺迪政府學院公共行政碩士	曾任行政院金融監督管理委員會銀行局局長	玉山銀行董事長	✓
獨立董事	柯承恩	100.6.28	美國明尼蘇達大學管理(會計)學博士	台灣大學會計系兼任教授	台灣大學會計系兼任教授	✓
獨立董事	李吉仁	100.6.28	美國伊利諾大學企業管理博士	台灣大學國際企業學系教授	台灣大學國際企業學系教授	✓
獨立董事	張林真真	100.6.28	美國密西根州立大學數理統計碩士	曾任財宏科技(股)公司董事長、財金資訊(股)公司董事長	玉山銀行獨立董事(常務董事)	✓
獨立董事	林信義	100.6.28	國立成功大學機械系	曾任財團法人工業技術研究院董事長、行政院副院長	信義房屋獨立董事	
董事	歐康投資股份有限公司 代表人：黃秋雄	100.6.28	逢甲大學會計系畢業	會計師	會計師	
董事	新東陽股份有限公司 代表人：麥寬成	100.6.28	開南工商畢業	新東陽企業董事長	新東陽企業董事長	
董事	榮淵投資股份有限公司 代表人：陳朝國	100.6.28	加州州立大學洛杉磯分校(UCLA)企管系	年興紡織股份有限公司董事長	年興紡織股份有限公司董事長	
董事	上立汽車股份有限公司 代表人：吳建立	100.6.28	長榮中學畢業	上立汽車公司董事長	上立汽車公司董事長	
董事	山盟投資股份有限公司 代表人：杜武林	100.6.28	成功大學管理學院EMBA	玉山銀行總經理、玉山金控品牌長	玉山證券董事長	✓
董事	山立通運股份有限公司 代表人：陳嘉鐘	100.6.28	台灣大學農經所	玉山金控副總經理	玉山金控副總經理	✓

註：「專業資格」係指「金融控股公司發起人負責人應具備資格條件負責人兼職限制及應遵行事項準則」第9條第1項之資格，本公司應至少有4人符合該資格。

## 1.2 董事會各功能性委員會

強化董事會職能與獨立董事制度是公司治理的重要關鍵，玉山金控由金融業、產業界及學者共同組成董事會，並輔以4位不同專業背景的獨立董事，全體董事成員均具備執行業務所需之金融產業決策能力、風險管理、管理能力等專業度，並由全體獨立董事組成審計委員會，並設置公司治理暨提名委員會、薪酬委員會、董事會策略委員會及企業社會責任委員會之專業功能性委員會，亦由4位獨立董事擔任主要成員，多元且專業的堅強陣容，兼具前瞻性、客觀性與周延性，更加提升經營策略規劃之決策品質，完善公司治理並落實企業社會責任。

玉山金控於2011年6月28日股東常會選出4位獨立董事，子公司玉山銀行亦於2011年7月7日由金控指派4名獨立董事，獨立董事比例均超過公

司董事席次1/4，並訂定「獨立董事之職責範疇規則」，期使獨立董事對董事會及公司營運發揮其功能。此外，致力於亦有效運作各功能性委員會，以持續精進公司治理。

2012年各功能性委員會整體親自出席率分別為：審計委員會85%、公司治理暨提名委員會91.6%、薪酬委員會100%、董事會策略委員會100%、企業社會責任委員會100%。

根據玉山金控董事會議事規範，董事或其他代表之法人對於與其自身或其代表之法人有害關係，致有害公司利益之虞或董事認應自行迴避時，於討論及表決該事項時應予以迴避(如24頁附表)。另關於環境及社會風險管理等重大性議題，亦列入董事會議事規範第12條所提之主管機關規定重要事項，提報董事進行討論。

議案內容	姓名	應利益迴避原因	參與表決情形
經理人薪資報酬辦法案	杜武林、陳嘉鐘	議案內容涉及董事自身利害關係	未參與討論及表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
經理人績效評核辦法案	杜武林、陳嘉鐘	議案內容涉及董事自身利害關係	未參與討論及表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
晉升及派任玉山金控副總經理案	陳嘉鐘	議案內容涉及董事自身利害關係	未參與討論及表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
玉山證券及玉山保經董事監察人代表人案	杜武林、陳嘉鐘	議案內容涉及董事擔任負責人企業	未參與討論及表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
本公司暨子公司高階經理人員紅利獎金分配案	黃男州、杜武林、陳嘉鐘	議案內容涉及董事自身利害關係	未參與討論及表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
修訂董事薪酬辦法案	曾國烈、杜武林、陳嘉鐘	議案內容涉及董事自身利害關係	未參與討論及表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。
高階經理人年終獎金分配案	黃男州、杜武林、陳嘉鐘	議案內容涉及董事自身利害關係	未參與討論及表決，本案經其餘出席董事全體無異議照案通過。



#### ■ 審計委員會

- 訂定「審計委員會組織規程」，2012年共計召開5次會議。
- 本委員會由全體獨立董事組成，並以下列事項之監督為其主要運作目的：
  - a. 公司財務報表之允當表達。
  - b. 簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。
  - c. 公司內部控制之有效實施。
  - d. 公司遵循相關法令及規則。
  - e. 公司存在或潛在風險之管控。

#### ■ 公司治理暨提名委員會

- 訂定「公司治理暨提名委員會組織規程」，2012年共計召開3次會議。
- 公司治理暨提名委員會由董事會決議至少3名董事組成，並由獨立董事擔任召集人與主席，每年宜開會1次，秉於董事會之授權，協助董事會辦理下列事項：
  - a. 公司治理組織和制度之健全。
  - b. 金控和銀行子公司獨立董事及子公司董事、監察人候選人之覓尋、審核及提名。

- c. 建構及發展本公司及子公司董事會之組織架構，以確保董事會妥適組成。
- d. 本公司及子公司總經理，以及本公司及銀行子公司副總經理候選人之提名或審查。

#### ■ 薪酬委員會

- 訂定「薪酬委員會組織規程」，2012年共計召開1次會議。薪酬委員會由董事會決議至少3名董事組成，並由獨立董事擔任召集人與主席，委員會並應以善良管理人之注意，忠實履行下列職權，並將所提建議提交董事會討論：
  - a. 訂定並定期檢討本公司董事及經理人、銀行子公司副總經理級以上之高階主管暨其他子公司總經理績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
  - b. 定期評估並訂定本公司董事及經理人、子公司高階經理人之薪資報酬。
- 薪酬委員會履行前項職權時，應依下列原則為之：
  - a. 董事及經理人、子公司高階經理人之績效評估及薪資報酬應參考同業通常水準支給情形，並考量與個人表現、公司經營績效及未來風險之關連合理性。
  - b. 不引導董事及經理人、子公司高階經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為。
  - c. 針對董事及經理人、子公司高階經理人短期績效發放紅利之比例及部分變動薪資報酬支付時間應考量行業特性及公司業務性質予以決定。

#### ■ 董事會策略委員會

- 訂定「董事會策略委員會組織規程」，2012年共計召開1次會議。

- 由董事長擔任召集人與主席，並應有獨立董事參與，每年至少開會1次，其職責如下：
  - a. 針對策略發展目標召集會議，並向董事會提出報告，其內容得包含總體目標及短、中、長期發展策略等。
  - b. 其他足以影響本公司未來發展之重大策略事項，向董事會提出報告。
- b. 企業社會責任專案及活動計畫之訂定，每年至少召開一次會議。
- c. 企業社會責任年度計畫、策略方向、專案及活動計畫執行成效之追蹤與檢討。
- d. 企業社會責任報告書之編纂及審定。
- f. 企業社會責任媒體評鑑相關事宜之決定。
- g. 其他企業社會責任相關事項之決定。

#### ■ 企業社會責任委員會

- 訂定「企業社會責任委員會設置要點」，2012年共計召開2次會議。
- 由董事長任召集人，主要職掌為：
  - a. 企業社會責任年度計畫及策略方向之訂定。
- 為實踐企業社會責任，並促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展，經董事會決議通過訂定「企業社會責任實務守則」，規範實踐企業社會責任應遵循之原則，以符合平衡環境、社會及公司治理發展之國際趨勢。

#### ■ 各功能性委員會成員：

委員	審計委員會	公司治理暨提名委員會	薪酬委員會	董事會策略委員會	企業社會責任委員會
玉山志工基金會代表人 黃永仁		√		√	√
玉山志工基金會代表人 黃男州		√		√	√
玉山文教基金會代表人 曾國烈		√		√	√
柯承恩	√	√	√	√	
李吉仁	√	√	√	√	
張林真真	√	√	√	√	
林信義	√	√	√	√	
歐康投資(股)公司代表人 黃秋雄				√	
新東陽(股)公司代表人 麥寬成		√		√	
榮洲投資(股)公司代表人 陳朝國				√	
上立汽車(股)公司代表人 吳建立				√	
山盟投資(股)公司代表人 杜武林				√	√
山立通運(股)公司代表人 陳嘉鐘				√	√
王志成					√
陳茂欽					√
陳炳良					√

## 2. 投資人關係

1992年玉山銀行成立，我們的決心就寫在名字上，玉山是台灣最高的山，我們希望這是一家最好的金融機構，服務最好也是效率最好。玉山也是台灣最美的山，我們也希望成為一家最愛愛的銀行，是員工、顧客、股東及台灣這片土地的最愛。玉山秉持專業經營的理念，長期致力於投資人關係的維護，重視股東及投資人的意見，玉山堅持保有核心價值的同時，又能不斷刺激進步，結合強調紀律的文化和創業精神，不斷創造玉山價值，並將經營成果分享與全體股東。

玉山金控設有中英文投資人關係網頁，投資人及分析師可即時取得各項資訊。除此之外，每季均舉辦法人說明會，揭露公司營運概況、財務狀況及發展策略等，2012年共計有249人次參加。為使海外股東及投資人能夠即時掌握資訊，於中文法人說明會當天晚上舉行英文線上法人說明會，

讓遍佈全球的投資人都能同時參與，與投資人維持良好而密切的互動。

2012年，本公司共參加9次券商邀請的國內外論壇或路演(Roadshow)，足跡遍及亞洲、歐洲及美國等主要城市，與分析師暨投資人進行超過263場次的會議，使股東及投資人更了解本公司，有效提升股東及投資人的信心。

玉山建立完善的發言人制度，統一對外發言之權責，避免訊息發布的混淆與錯誤，以達到與股東及投資人有效溝通，讓股東與投資人能獲得充足資訊及適時回應，投資人關係團隊並定期彙整相關資訊予經營團隊，作為制定決策的參考。如此持續不懈地精進公司治理及投資人關係服務，使玉山得以榮獲香港財資雜誌(The Asset)亞洲企業傑出管理獎最高等級白金級，同時也是全台唯一連續3年(2012、2011、2010)獲得此殊榮之企業。



玉山是全台唯一連續3年榮獲亞洲企業傑出管理獎最高等級白金級的企業。

### 3. 風險管理機制

風險管理的目標在於保障資產安全、顧客服務及股東價值。歷經國內外經濟景氣衰退及歐美主權債務危機之衝擊後，如何在國際金融監理及顧客權益保障要求日趨嚴格下做好風險管理，為金融業最重要的議題之一。玉山在各項業務的發展皆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。

#### 風險管理目標

- 一、提升本公司信譽
- 二、建立風險文化
- 三、最適化資本運用
- 四、提供策略管理決策建議

#### 風險管理主要工作

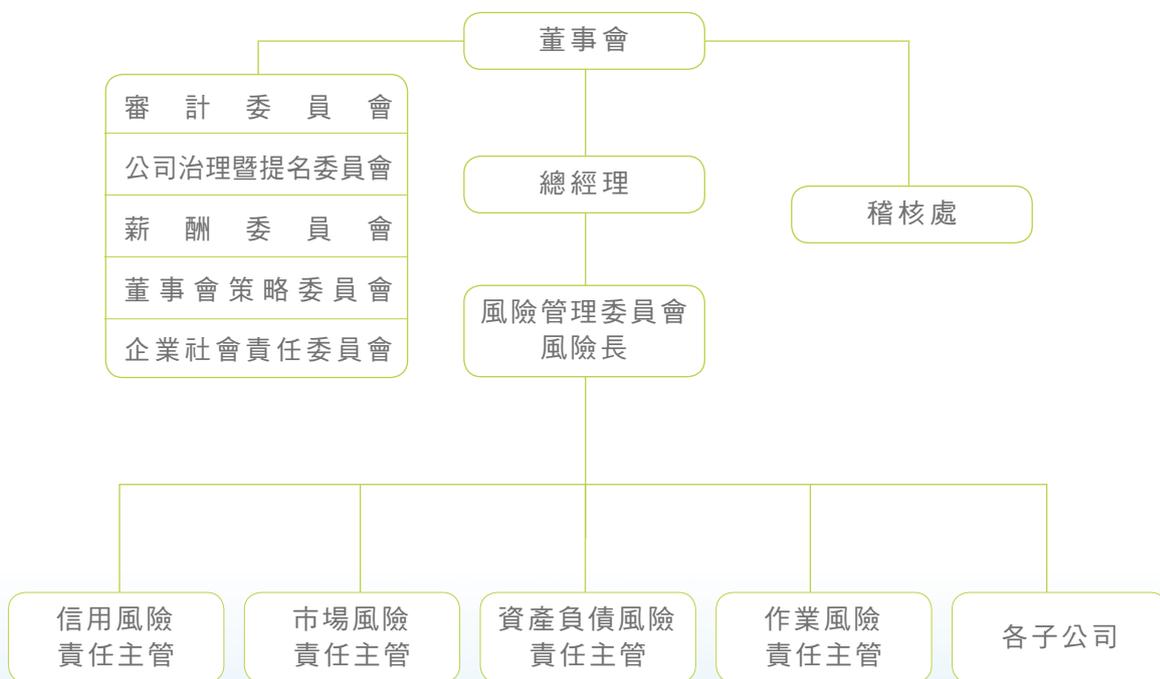
- 一、公開、公正、透明之資訊揭露
- 二、驗證風險相對獲利之合理性
- 三、良好之資產品質
- 四、早期風險預警及風險規避

#### 3.1 風險管理組織架構

玉山金控董事會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，是風險管理機制之最高決策單位，並擔負整體風險管理之最終責任。

玉山設有獨立超然之「風險管理委員會」，由總經理擔任召集人，風險長擔任執行秘書，負責審訂各項業務風險管理政策，並推動及監督各項業務遵從國際規範。風險管理委員會定期或不定期召開會議，以推動金控及各子公司建立各項風險管理制度，同時配合業務發展及環境變化，審議風險管理委員會或各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。對於信用風險、市場風險、作業風險、資產負債風險等皆予妥善管理，並定期向董事會報告風險管理執行情形，也於年度財務報告上進行揭露。同時為提升玉山同仁日常作業之風險管理意識，積極推動作業風險管理机制並設置作業風險管理工具，包含作業風險自我評估、關鍵風險指標及損失資料蒐集。

## 玉山金控風險管理組織



### 3.2 風險管理機制

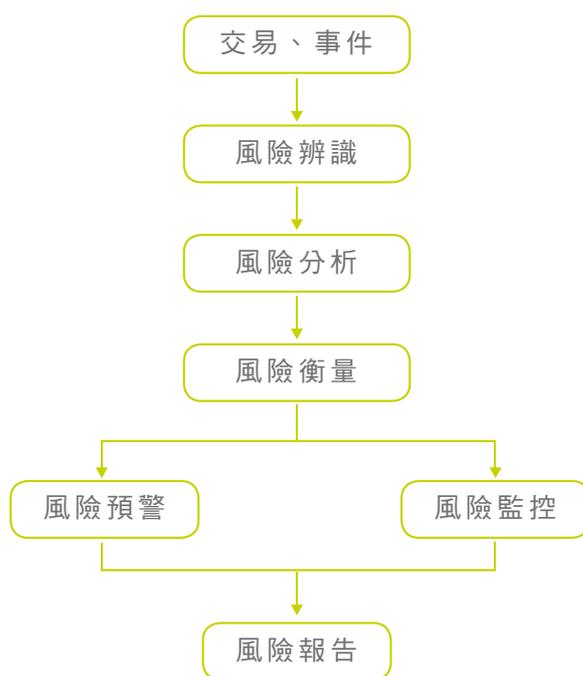
玉山風險管理制度除依據「風險管理政策與指導原則」之規範，針對所面臨之信用風險、市場風險、作業風險、資產負債風險等主要風險皆訂定相關作業規範，並且依循有效辨識、衡量、監督及控制之風險管理機制對主要風險制定控管限額、預警指標及控管流程，以有效管理主要風險對公司的影響並陳報經營階層。除此之外，對於氣候變遷（天災）風險、商譽風險、法律風險等風險皆依循此風險管理機制進行控管，在進行專案融資的審核作業，亦同時考量申貨企業是否善盡環境及社會責任。

玉山金控以董事會通過之風險胃納，明確訂定個別商品及總體業務之風險限額，並以風險胃納、經營決策、資本分配及限額設定做連結。風險胃納不只以量化之方式衡量，也以質化的陳述來進行風險管理之溝通。同時依總體經濟及經營環境之變化來定期或不定期進行壓力測試以檢視風險胃納之機制。

本公司設置玉山金控風險管理委員會，作為各子公司風險管理之最高指導單位。風險管理委員會則會定期或不定期召開會議，以推動本公司及各子公司建立各項風險管理制度，同時，並配合公司發展及環境變化，審議該會或各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。此外，為玉山同仁提升日常作業之

風險管理意識，積極推動作業風險管理機制，近2年主要行動如下：

- 2012年建立作業風險管理準則(含作業風險胃納)，包括「風險控制自行評估作業要點」及「作業風險關鍵風險指標設計及申報要點」，同時，並調整「作業風險損失事件蒐集要點」，以配合作業風險管理機制及作業風險管理工具之推動與精進。
- 2011年開始推動作業風險管機制並設置作業風險管理工具，包含作業風險自我評估、關鍵風險指標及損失資料蒐集。



## 4. 危機處理應變機制

金控及各子公司為防範及處理緊急或異常事件，強化應變能力及健全危機管理，訂定「緊急應變及危機處理作業要點」及標準作業流程，平時確實提高安全警覺，預防危機發生，並定期演練及檢驗措施之有效性，強化應變能力。設立危機處理小組與緊急聯絡人，針對緊急或異常事件，研商因應或應變措施，縝密地計畫，並按部就班地施行有效與確實的行動，並即時通報避免危機擴大，經由持續檢討與改善，積極防範危機再發生。

### 4.1 組織及運作

對於緊急或異常事件之處理及管理，由總經理、品牌長、風險長、總稽核、總機構法令遵循主管、法務、顧客服務及異常事件所屬之業管單位組成「緊急應變及危機處理小組」（以下簡稱「危機處理小組」）於必要時召集之，由總經理擔任召集人，並指定執行秘書一人負責運作。

### 4.2 危機處理小組職責

#### ■ 事前預防或準備與通報

督導各業管單位研訂有關SOP，平時注意維持謹慎及保密，確實提高安全警覺、危機意識及強化應變能力以做好潛在異常事件之防範與回應工作。

#### ■ 事中掌握狀況與處理

針對緊急或異常事件，研商因應或應變措施，並協同有關單位及人員妥善處理事件；惟如經媒體報導者，一律移由「危機處理小組」處理與因應。

#### ■ 事後處理機制

追蹤業管單位對事故原因之分析及流程管理之檢討，適時修正因應或應變模式，俾使發生異常事件時，能妥善因應，降低處理成本。

### 4.3 災害管理

對於不可抗力之天災或人為之戰爭、瘟疫等可能導致業務無法順暢運作之重大災害，各單位均落實災害之防範及應變能力之強化。

對於人員、財產、設備、系統、資料等可能有遭受破壞、或安全威脅之虞之事項，應依「安全維護作業規範」辦理。

### 4.4 緊急或異常事件通報

各單位均設置「緊急聯絡人」，由子公司玉山銀行個人金融事業處統籌管理，作為異常事件之聯繫總窗口，並對召集人負責。有關緊急或異常事件之通報及處理，均依標準流程處理。

## 5. 授信政策

在子公司玉山銀行授信政策第3節即明訂，授信業務應支持替代能源、水資源與環境污染控制等綠能產業。對致力於降低耗能、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。

至2012年底止，對上述替代能源、水資源與環境污染等綠能產業授信額度115億元，較2011年增加34億元，有關授信政策及環保節能白皮書之執行包含：

- 授信業務應支持替代能源、水資源與環境污染控制等綠能產業。

- 對致力於降低耗能、減少污染，或引進環保設施等前景良好之企業，給予適當融資協助與條件優惠。
- 授信審核重點應特別注意企業經營對環保是否有重大負面影響、或違反環保法規等情事。
- 對高污染且未合乎環保規範之企業，列為授信不予承作對象。已往來之前述企業應輔導改善、不予增貸或逐漸收回。另亦規範辦理授信人員對於往來企業需注意是否符合環保政策，主要查核內容如下，皆作為授信評核依據。
- 填寫徵信報告表，需查詢是否有環保注意事項之情事。
- 若屬高污染之企業，徵信人員需徵提主管機關或環保單位核發之污染防治證明，並查詢是否曾遭環保單位處分及後續改善事宜。
- 透過政府機關查閱環保相關資料(如土地謄本等資料)，查明是否有製造污染之情事，作為授信評核依據。

## 6.誠信經營(反貪/反賄)

玉山團隊秉持著經營理念與共同願景，將所熱愛的3+1企業文化：「實在、實力、責任」、「團隊、和諧、快樂」、「領先、卓越、榮譽」以及「知福、惜緣、感恩」，徹底在工作與生活當中實踐，在玉山沒有企業文化的看板，也沒有標語，卻深烙在每位玉山人的心中，表現於待人處事、行為舉止與服務中。



玉山專業團隊，企業成功的靠山。

為因應外部法令規範及本公司內部行為準則的精進，玉山對每位員工均會說明各項規範，且定期對全體員工進行「法遵測驗」與「玉山人服務守則與行為規範」測驗，摘錄部分內容如下：

- 不得利用職務上之便向玉山銀行或顧客挪借款項及不當募捐，亦不得利用他人名義向玉山銀行交易、套利或借款。
- 應嚴格遵守利益迴避原則，不得利用職務上之機會便利或圖利本人、配偶或三親等以內親屬或與私人有重大利害關係者。
- 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。

除此之外，為建立誠信經營之企業文化及健全發展，玉山於制式之契約內容增訂誠信經營條款，以提供建立良好商業運作之參考架構。

## 第一章 總則

- 第1條 本公司為建立及落實公司治理制度，特制定本守則，以資遵守。  
本公司應確保子公司之健全經營，並督促子公司遵守其所屬業別所訂定之公司治理實務守則。
- 第2條 本公司應建立良好之公司組織及文化，遵守法令及章程規定，並依據下列原則建立有效之公司治理制度：  
一、建置有效的公司治理架構。  
二、遵循法令並健全內部管理。  
三、保障股東權益及本公司與所屬子公司及其他關係企業間之公司治理關係。  
四、強化董事會職能。  
五、發揮審計委員會功能。  
六、重視員工及利益相關者之權益。  
七、資訊充分揭露增加透明度。
- 第3條 本公司應規劃與子公司整體經營策略、風險管理政策與指導準則，以加強經營管理，各子公司應據以擬訂相關業務之經營計畫、風險管理程序及執行準則，以確實遵循。

## 第二章 遵循法令並健全內部管理

- 第4條 本公司應建立法令遵循主管制度，指定單位負責該制度之規劃、管理及執行，建立諮詢、協調、溝通系統，對各單位施以法規訓練，並應指派人員擔任法令遵循主管，負責執行法令遵循事宜，以確保法令遵循主管制度之有效運行，並加強自律功能。
- 第5條 本公司應建立內部控制及稽核制度，並確保該制度得以持續有效進行以健全公司經營。  
內部控制制度之訂定或修正，應經審計委員會全體成員二分之一以上同意，並提董事會決議。
- 第6條 本公司之內部控制、制度應涵蓋本公司之營運活動，並就組織規程、公司章程、業務規範及處理手冊訂定適當之政策及作業程序，並應配合法規、業務項目及作業流程等之變更定期檢討修訂，必要時應有法令遵循單位、內部稽核單位等相關單位之參與。
- 第7條 本公司之內部稽核制度應評估內部控制制度是否有效運作及衡量營運效率，適時提供改進意見，以確保內部控制制度得以持續有效實施，協助董事會及管理階層確實履行其責任。  
本公司應設置隸屬董事會之稽核單位，並應建立總稽核制，以獨立超然之精神，綜理稽核業務，定期向董事會及審計委員會報告，本公司並應賦予總稽核對稽核單位之人事自主權。本公司內部稽核人員應具備符合法令規定之資格條件，並應參加業務專業訓練，以提升稽核品質及能力。本公司董事就內部控制制度缺失檢討應每半年與內部稽核人員座談並作成紀錄，該座談會議紀錄應提董事會報告。
- 第8條 本公司管理階層應重視內部稽核單位與人員，賦予充分權限，促其確實檢查、評估內部控制制度之缺失及衡量營運之效率，以確保該制度得以持續有效實施，進而落實公司治理制度。  
本公司內部控制制度有效性之考核應經審計委員會全體成員二分之一以上同意，並提董事會決議。
- 第9條 本公司設立之稽核及法令遵循單位，除確保本公司辦妥稽核業務及遵循相關法令外，並應督導各子公司執行相關規定。  
本公司稽核人員及法令遵循主管，對內部控制重大缺失或違法違規情事所提改進建議不為管理階層採納，將肇致本公司重大損失者，均應立即通報主管機關。

## 第三章 保障股東權益

- 第10條 本公司應建立能確保股東對公司重大事項享有充分知悉、參與及決定等權利之公司治理制度，以保障股東權益及公平對待所有股東。
- 第11條 本公司應依照公司法及相關法令之規定召集股東會，並制定完備之議事規則（含1.會議通知，2.簽名簿等文件備置，3.確立股東會開會應於適當地點及時間召開之原則，4.股東會主席、列席人員，5.股東會開會過程錄音或錄影之存證，6.股東會召開、議案討論、股東發言、表決、監票及計票方式，7.會議紀錄及簽署事項，8.已公開發行公司應對外公告，9.關係人股東之迴避制度，10.股東會之授權原則，11.會場秩序之維護等）。對於應經由股東會決議之事項，須按議事規則確實執行。  
股東會決議內容應符合法令及公司章程規定。
- 第12條 董事會應妥善安排股東會議題及程序，股東會應就各議題之進行酌予合理之討論時間，並給予股東適當之發言機會。董事會所召集之股東會，宜有董事會過半數董事之出席。
- 第13條 本公司應鼓勵股東參與公司治理，並使股東會在合法、有效、安全之前提下召開。公司應透過各種方式及途徑，並充分採用科技化之訊息揭露與投票方式，藉以提高股東出席股東會之比率，暨確保股東依法得於股東會行使其股東權。
- 第14條 本公司應依照公司法及相關法令規定記載股東會議事錄，股東對議案有異議並付諸表決者，應載明採表決方式及表決結果。董事之選舉，應載明採票決方式及當選董事之當選權數。股東會議事錄在本公司存續期間應永久妥善保存，並宜於本公司網站充分揭露。

- 第15條 股東會主席應充分知悉及遵守公司所訂議事規則，並維持議程順暢，不得恣意宣布散會。為保障多數股東權益，遇有主席違反議事規則宣布散會之情事者，董事會其他成員宜迅速協助出席股東依法定程序，以出席股東表決權過半數之同意推選一人為主席，繼續開會。
- 第16條 本公司應重視股東知的權利，並確實遵守資訊公開之相關規定，將公司財務、業務、內部人持股及公司治理情形，經常且即時地利用公開資訊觀測站之資訊系統，或得利用公司設置之網站提供訊息予股東。本公司對於捐贈應制訂相關內部規範送董事會決議，並將對政黨、利害關係人及公益團體所為之捐贈情形對外公開揭露。
- 第17條 股東應有分享本公司盈餘之權利。為確保股東之投資權益，股東會得依公司法第一百八十四條之規定選任檢查人查核董事會造具之表冊、審計委員會之報告，並決議盈餘分派或虧損撥補，董事會、審計委員會及經理人對於檢查人之查核作業應充分配合，不得有妨礙、拒絕或規避行為。
- 第18條 本公司從事取得或處分資產等重大財務業務行為，應依相關法令規定辦理，並訂定相關作業程序，提報股東會通過，以維護股東權益。
- 第19條 為確保股東權益，本公司宜妥善處理股東建議、疑義及糾紛事項。  
本公司之股東會、董事會決議違反法令或公司章程，或董事經理人執行職務時違反法令或公司章程之規定，致股東權益受損者，公司對於股東依法提起訴訟情事，應客觀妥適處理。
- 第20條 為保障所有股東最大利益，對本公司有控制能力之股東，應遵守下列事項：  
一、對其他股東應負有誠信義務，不得直接或間接使公司為不合營業常規或其他不法利益之經營。  
二、其代表人應遵循公司所訂定行使權利及參與議決之相關規範，參加股東會時，本於誠信原則及所有股東最大利益，行使其投票權，或於擔任董事時，能踐行董事之忠實與注意義務。  
三、對公司董事之提名，應遵循相關法令及公司章程規定辦理，不得逾越股東會、董事會之職權範圍。  
四、不得干預公司決策或妨礙經營活動。  
五、不得以不公平競爭之方式限制或妨礙公司之經營。
- 第21條 本公司與所屬子公司或其他關係企業間之人員、資產及財務之管理權責應予明確化，並確實辦理風險評估及建立適當之防火牆。本公司應依金融控股公司法規定對所屬子公司善盡責任。
- 第22條 為避免不當利益輸送，致公司或股東權益受有損害，本公司與主要股東、投資之企業，或該公司負責人、職員，或該公司負責人之利害關係人為不動產交易時，應本於公平、公正、客觀之原則，合乎營業常規。並應遵守金融控股公司法及主管機關所訂相關規定辦理。
- 第23條 本公司負責人兼任子公司或其他職務，應依「金融控股公司發起人負責人應具備資格條件負責人兼職限制及應遵行事項準則」及相關法令之規定辦理。
- 第24條 本公司之董事為自己或他人為屬於金融控股公司營業範圍內之行為，應對股東會說明其行為之重要內容，並取得其許可。
- 第25條 本公司及其所屬子公司應按照相關法令規範建立健全之財務、業務及會計管理制度。
- 第26條 本公司與其所屬子公司及其他關係企業間之交易，應合乎法令規定並本於公平合理之原則，就相互間之財務業務相關作業訂定書面規範。對於簽約事項應明確訂定交易價格、條件及支付方式，並杜絕非常規交易，嚴禁利益輸送。依法令規定必須取得證券承銷商、估價公司或會計師判斷合理性之報告時，應先行取得方得進行交易。
- 第27條 本公司宜掌握持有股份比例較大以及可以實際控制公司之主要股東持股資料。  
前項所稱持有股份比例較大，原則係以證券交易法第二十二條之二、第二十五條所訂比例為準，但得依實際控制公司之持股情形，另訂較低之比例。

#### 第四章 強化董事會職能

- 第28條 本公司之董事會應向股東會負責，且公司治理制度之各項作業與安排，應確保董事會依照法令、公司章程之規定或股東會決議行使職權。
- 第29條 本公司之董事會結構，應就公司經營發展規模及其主要股東持股情形，衡酌實務運作需要，決定五人以上之適當董事席次。董事宜普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。為達到公司治理之理想目標，董事會整體宜具備之能力如下：  
一、營運判斷能力。  
二、會計及財務分析能力。  
三、經營管理能力(包括對子公司之經營管理)。  
四、危機處理能力。  
五、產業知識。  
六、國際市場觀。  
七、領導能力。  
八、決策能力。  
九、風險管理知識與能力。

董事會應認知公司營運所面臨之風險，確認風險管理之有效性，並負風險管理最終責任。本公司訂定之風險管理政策與作業程序應經董事會通過並適時檢討修訂。本公司應設置獨立於業務單位之專責風險控管單位，並定期向董事會提出風險控管報告，若發現重大風險事件危及財務或業務狀況者，應立即採取適當措施，並依公司內部規定向董事會報告。本公司應對其所屬子公司辦理綜合之風險評估，實施必要之控管機制，以有效運用資源並降低各項風險。

第30條 本公司應依公司法及證券交易法相關規定，制定公平、公開及公正之董事選任程序，採用累積投票制度或其他章程所訂足以充分反應股東意見之選舉方式。本公司之董事選舉，採候選人提名制度者，應載明於章程，股東應就董事候選人名單中選任之。有關前項董事候選人之提名方式、審查程序、公告內容及程序應依公司法第一百九十二條之一規定辦理。本公司在召開股東會進行董事改選之前，得由董事會就股東、董事或提名委員會所推薦人選之資格條件、學經歷背景及有無公司法第三十條及「金融控股公司發起人負責人應具備資格條件負責人兼職限制及應遵行事項準則」第三條所列情事等事項進行事先審查暨整體評估後，將董事候選人提名建議名單併同相關審查評估意見及資料，提供股東參考，俾選出適任之董事。董事因故解任，致不足五人者，公司應於最近一次股東會補選之。但董事缺額達章程所定席次三分之一者，公司應自事實發生之日起六十日內，召開股東臨時會補選之。本公司除經主管機關核准者外，董事間應有超過半數之席次，不得具有配偶或二親等以內之親屬關係。本公司之董事應符合「金融控股公司負責人資格條件及兼任子公司職務辦法」之規定。本公司之董事會應就旗下主要子公司之業別，各配置至少一名具有各該子公司專業之董事。

第31條 本公司應依章程規定設置三人以上之獨立董事，並不得少於董事席次五分之一。獨立董事應具備專業知識，其持股及兼職應予限制，且於執行業務範圍內應保持獨立性，不得與公司有直接或間接之利害關係。本公司獨立董事選舉應依公司法第一百九十二條之一規定採候選人提名制度，並載明於章程，股東應就獨立董事候選人名單選任之。獨立董事與非獨立董事應依公司法第一百九十八條規定一併進行選舉，分別計算當選名額。獨立董事及非獨立董事於任職期間不得轉換其身分。獨立董事因故解任，致人數不足第一項或章程規定者，應於最近一次股東會補選之。獨立董事均解任時，公司應自事實發生之日起六十日內，召開股東臨時會補選之。獨立董事之專業資格、持股與兼職限制、獨立性之認定、提名方式及其他應遵行事項之辦法等事項，應依證券交易法、公開發行公司獨立董事設置及應遵行事項辦法、證券交易所或櫃檯買賣中心規定辦理。

第32條 本公司董事長及總經理之職責應明確劃分，董事長及總經理不宜由同一人或互為配偶擔任。

第33條 本公司應明定獨立董事之職責範疇及賦予行使職權之有關人力物力。公司或董事會其他成員，不得限制或妨礙獨立董事執行職務。本公司應於章程或依股東會決議明訂董事之報酬，對於獨立董事得酌訂與一般董事不同之合理報酬。

第34條 為達成公司治理之目標，本公司董事會之主要任務如下：

- 一、訂定有效及適當之內部控制制度。
- 二、選擇及監督經理人。
- 三、審閱公司之管理決策及營運計畫，並監督其執行情形。
- 四、審閱公司之財務目標，並監督其達成情況。
- 五、監督公司之營運結果。
- 六、審定經理人之績效考核標準及酬金標準，及董事之酬金結構與制度。
- 七、監督公司建立有效之風險管理機制。
- 八、監督公司遵循相關法規。
- 九、規劃公司未來發展方向。
- 十、維護公司形象。
- 十一、選任會計師等專家。

第34-1條 本公司對於下列事項應提董事會討論：

- 一、公司之營運計畫。
- 二、年度財務報告及半年度財務報告。
- 三、依證券交易法第十四條之一規定訂定或修正內部控制制度。
- 四、依證券交易法第三十六條之一規定訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易之處理程序。
- 五、募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。
- 六、財務、會計、風險管理、法令遵循及內部稽核主管之任免。
- 七、經理人之績效考核標準及酬金標準，及董事之酬金結構與制度。
- 八、依證券交易法第十四條之三、其他依法令或章程規定應由股東會決議或提董事會之事項或主管機關規定之重大事項。

前項除第一款應提董事會討論事項外，在董事會休會期間，董事會依法令或公司章程規定，授權行使董事會職權者，其授權層級、內容或事項應具體明確，不得概括授權。

第34-2條 獨立董事對本公司經營管理之重大缺失或違法情事所提改進意見不為管理階層採納，有肇致本公司重大損失之虞者，應立即通報主管機關。

第34-3條 本公司持有全部股份之子公司，其董事、監察人由本公司依下列原則指派之：

- 一、依各該子公司規模指派適當之席次。
  - 二、資格條件應符合各相關主管機關之規定。如無規定，除遵守公司法第三十條規定外，至少應有二分之一以上董事具該子公司業務專長。
  - 三、對公開發行之子公司宜指派獨立董事，獨立董事之資格條件、持股與兼職限制、獨立性之認定、及最低席次或所占比例等應依證券交易法及主管機關之規定辦理。
- 前項第三款之獨立董事於任職期間如無正當理由，不得改派之。

第35條 為強化管理機能，本公司得考量董事會規模及獨立董事人數，設置各類功能性委員會，並明定於章程。功能性委員會應對董事會負責，並將所提議案交由董事會決議；但審計委員會依證券交易法、公司法及其他法律規定行使監察人職權者，不在此限。除本守則另有規定外，功能性委員會應有三名以上董事組成。功能性委員會應訂定組織規程，經由董事會決議通過。組織規程之內容應包括委員會之人數、資格條件、任期、職權事項、議事規則、行使職權時公司應提供之資源等事項。

第36條 本公司審計委員會應由全體獨立董事組成，其人數不得少於三人，其中一人為召集人，且至少一人應具備會計或財務專長。本公司下列事項應經審計委員會全體成員二分之一以上同意，並提董事會決議：

- 一、依證券交易法第十四條之一規定訂定或修正內部控制制度。
- 二、內部控制制度有效性之考核。
- 三、依證券交易法第三十六條之一規定訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易、資金貸與他人、為他人背書或提供保證之重大財務業務行為之處理程序。
- 四、涉及董事自身利害關係之事項。
- 五、重大之資產或衍生性商品交易。
- 六、重大之資金貸與、背書或提供保證。
- 七、募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。
- 八、簽證會計師之委任、解任或報酬。
- 九、財務、會計或內部稽核主管之任免。
- 十、年度財務報告及半年度財務報告。
- 十一、其他本公司或主管機關規定之重大事項。

前項各款事項除第十款外，如未經審計委員會全體成員二分之一以上同意者，得由全體董事三分之二以上同意行之，不受前項規定之限制，並應於董事會議事錄載明審計委員會之決議。審計委員會之議事，應作成議事錄，並於會後二十日內分送委員會之各獨立董事成員，並應列入公司重要檔案，於公司存續期間永久妥善保存。公司法、證券交易法、其他法令及本守則對於監察人之規定，於審計委員會準用之。

第36-1條 本公司宜設置薪酬委員會或納入等同功能之其他委員會，其主要職責為訂定經理人之績效考核標準及酬金標準，及董事之酬金結構與制度，該等委員會成員應有獨立董事之參與，並宜由獨立董事擔任召集人。本公司經理人之績效考核標準及酬金標準，及董事之酬金結構與制度，應依下列原則訂定之：

- 一、應依據未來風險調整後之績效，並配合公司長期整體獲利及股東利益訂定績效考核標準及酬金標準或結構與制度。
- 二、酬金獎勵制度不應引導董事、經理人為追求酬金而從事逾越公司風險胃納之行為，並應定期審視酬金獎勵制度與績效表現，以確保其符合公司之風險胃納。
- 三、酬金支付時間，應配合未來風險調整後之獲利，以避免公司於支付酬金後卻蒙受損失之不當情事，酬金獎勵應有顯著比例以遞延或股權相關方式支付。
- 四、於評估董事及經理人個人對公司獲利之貢獻時，應進行金控業之整體分析，以釐清該等獲利是否因其運用公司較低資金成本等整體優勢所致，俾有效評估屬於個人之貢獻。
- 五、公司與其董事及經理人之離職合約應依據已實現之績效予以訂定，以避免短期任職後卻領取大額離職金等不當情事。
- 六、公司應將前揭訂定績效考核標準及酬金標準或結構與制度之原則、方法及目標對股東充分揭露。

第37條 本公司宜委任專業適任之律師，提供公司適當之法律諮詢服務，或協助董事會及管理階層提昇其法律素養，避免公司及相關人員觸犯法令，促使公司治理作業在相關法律架構及法定程序下運作。遇有董事或管理階層依法執行業務涉有訴訟或與股東之間發生糾紛情事者，公司應視狀況委請律師予以協助。審計委員會或其獨立董事成員得代表公司委任律師、會計師或其他專業人員就行使職權有關之事項為必要之查核或提供諮詢，其費用由公司負擔之。

第38條 本公司董事會應選擇專業、負責且具獨立性之簽證會計師，或其他專業適任且具獨立性之外部稽核，定期對本公司之財務狀況及內部控制實施查核，並針對會計師於查核過程中適時發現及揭露之異常或缺失事項，及所提具體改善或防弊意見，應確實檢討改進。本公司應定期（至少一年一次）評估聘任會計師之獨立性；公司連續五年未更換會計師或其受有處分或有損及獨立性之情事者，應考量有無更換會計師之必要，並就結果提報董事會。

第39條 本公司應訂定董事會議事規範；其主要議事內容、作業程序、議事錄應載明事項、公告及其他應遵行事項，應依公開發行公司董事會議事辦法規定辦理。董事會應指定議事單位，且至少每季召開會議一次，併同於議事規範明定之。

董事會之召集，應載明召集事由，於七日前通知各董事，並提供足夠之會議資料，於召集通知時一併寄送。但有緊急情事時，得隨時召集之。董事如認為會議資料不充足，得向議事單位請求補足。董事如認為議案資料不充足，得經董事會決議後延期審議之。第40條 董事應秉持高度之自律，對董事會所列議案如與董事本身或其代表之法人有利害關係，致有害於本公司利益之虞時，即應自行迴避，不得加入討論及表決，並不得代理其他董事行使其表決權。董事間亦應自律，不得相互支援。前項董事自行迴避事項，宜明訂於董事會議事規範。

第41條 本公司對於證券交易法第十四條之三應提董事會之事項，獨立董事應親自出席，不得委由非獨立董事代理。獨立董事如有反對或保留意見，應於董事會議事錄載明；如獨立董事不能親自出席董事會表達反對或保留意見者，除有正當理由外，應事先出具書面意見，並載明於董事會議事錄。董事會之議決事項，如有下列情事之一者，除應於議事錄載明外，並應於董事會之日起二日內於主管機關指定之資訊申報網站辦理公告申報：

- 一、獨立董事有反對或保留意見且有紀錄或書面聲明。
- 二、未經審計委員會通過之事項，如經全體董事三分之二以上同意。

本公司召開董事會，得視議案內容通知相關部門非擔任董事之經理人員列席會議，報告目前公司業務概況及答覆董事提問事項。必要時，亦得邀請會計師、律師或其他專業人士列席會議，以協助董事瞭解公司現況，作出適當決議。

第42條 本公司董事會之議事人員應確實依相關規定紀錄會議報告及各議案之議事摘要、決議方法與結果。董事會議事錄須由會議主席和記錄人員簽名或蓋章，於會後二十日內分送各董事，董事會簽到簿為議事錄之一部分，並應列入本公司重要檔案，在本公司存續期間永久妥善保存。議事錄之製作、分發及保存，得以電子方式為之。公司應將董事會之開會過程全程錄音或錄影存證，並至少保存五年，其保存得以電子方式為之。前項保存期限未屆滿前，發生關於董事會相關議決事項之訴訟時，相關錄音或錄影存證資料應予保存，不適用前項之規定。以視訊會議召開董事會者，其會議錄音、錄影資料為議事錄之一部分，應永久保存。董事會之決議違反法令、章程或股東會決議，致公司受損害時，經表示異議之董事，有紀錄或書面聲明可證者，免其賠償之責任。

第43條 本公司得衡酌董事會之規模及需要，依公司法相關規定設置常務董事。本公司如有設置常務董事者，常務董事中獨立董事人數不得少於一人，且不得少於常務董事席次五分之一。本公司章程應明訂常務董事會在董事會休會期間行使董事會職權之授權範圍，惟涉及公司重大利益事項，仍應經由董事會之決議。

第44條 本公司應將董事會之決議辦理事項明確交付適當之執行單位或人員，要求依計畫時程及目標執行，同時列入追蹤管理，確實考核其執行情形。董事會應充分掌握執行進度，並於下次會議進行報告，俾董事會之經營決策得以落實。

第45條 本公司之董事應忠實執行業務及盡善良管理人之注意義務，並以高度自律及審慎之態度行使職權，對於業務之執行，除依法律或公司章程規定應由股東會決議之事項外，應確實依董事會決議為之。董事會決議涉及本公司之經營發展與重大決策方向者，須審慎考量，並不得影響公司治理之推動與運作。獨立董事應按照相關法令及本公司章程之要求執行職務，以維護公司及股東權益。

第46條 董事會決議如違反法令、公司章程，經繼續一年以上持股之股東或獨立董事請求董事會停止其執行決議行為事項者，董事會成員應儘速妥適處理或停止執行相關決議。董事發現本公司有受重大損害之虞時，應依前項規定辦理，並立即向審計委員會或獨立董事報告。

第47條 董事會之全體董事合計持股比例應符合法令規定，各董事股份轉讓之限制、質權之設定或解除及變動情形均應依相關規定辦理，各項資訊並應充分揭露。

第48條 本公司宜為董事就其執行業務範圍內依法應負之賠償責任，與保險業訂立責任保險契約。

第49條 本公司之董事宜依證券交易所或櫃檯買賣中心規定於新任時或任期中持續參加上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點所指定機構舉辦涵蓋公司治理主題相關之財務、風險管理、業務、商務、會計或法務等進修課程，並責成各階層員工加強專業及法律知識。

## 第五章 尊重利益相關者權益

第50條 本公司應與客戶、往來銀行或其他債權人、員工、社區或其他利益相關者，保持暢通之溝通管道，並尊重、維護其應有之合法權益。當利益相關者之合法權益受到侵害時，本公司應秉誠信原則妥適處理。本公司對於往來銀行及其他債權人，應提供充足之資訊，以便其對公司之經營及財務狀況，作出判斷及進行決策。當其合法權益受到侵害時，本公司應正面回應，並以勇於負責之態度，讓債權人有適當途徑獲得補償。本公司並應督促其所屬子公司依前三項規定辦理。

第51條 本公司宜督促其子公司訂定消費者保護方針，內容包括消費申訴及爭議之處理機制。

第52條 本公司應建立員工溝通管道，並鼓勵員工與管理階層或董事直接進行溝通，適度反映員工對公司經營及財務狀況或涉及員工利益重大決策之意見。本公司以股票分配員工紅利時，除本公司之員工外，並應考慮所屬各子公司員工福利，綜合本公司及各該子公司員工貢獻度分配之。本公司在保持正常經營發展以及實現股東利益最大化之同時，應關注消費者權益、社區環保及公益活動等問題，並重視社會責任。

## 第六章 提升資訊透明度

第53條 資訊公開係本公司之重要責任，應確實依照相關法令、公司章程、證券交易所或櫃檯買賣中心之規定，忠實履行義務。

第54條 本公司應建立公開資訊之網路申報作業系統，指定專人負責資訊之蒐集及揭露工作，並建立發言人制度，以確保可能

- 影響股東及利益相關者決策之資訊，能夠及時允當揭露。
- 第55條 為提高重大訊息公開之正確性及時效性，本公司應選派全盤瞭解各項財務、業務或能協調各部門提供相關資料，並能單獨代表本公司對外發言者，擔任發言人及代理發言人。本公司應設有一人以上之代理發言，且任一代理發言人於發言人未能執行其發言職務時，應能單獨代理發言人對外發言，但應確認代理順序，以免發生混淆情形。為落實發言人制度，本公司應明訂統一發言程序，並要求管理階層與員工保守財務業務機密，不得擅自任意散布訊息。遇有發言人或代理發言人異動時，應即辦理資訊公開。
- 第56條 本公司宜運用網際網路之便捷性架設網站，建置財務業務相關資訊及公司治理資訊，以利股東及利益相關者等參考，並宜參酌外國投資人之需求提供英文版公司治理相關資訊。前項網站應有專人負責維護，所列資料應詳實正確並即時更新，以避免有誤導之虞。
- 第57條 本公司召開法人說明會，應依證券交易所或櫃檯買賣中心之規定辦理，並宜以錄音或錄影方式保存，另亦可透過本公司網站或其他適當管道提供查詢。
- 第58條 本公司應依相關法令及證券交易所或櫃檯買賣中心規定，揭露下列年度內公司治理之相關資訊，並宜視需要增置英文版之資訊：
- 一、公司治理之架構及規則。
  - 二、公司股權結構及股東權益。
  - 三、董事會之結構及獨立性。
  - 四、董事會及經理人之職責。
  - 五、審計委員會之組成、職責及獨立性。
  - 六、薪酬委員會之組成、職責及運作情形。
  - 七、最近年度支付董事、總經理及副總經理之酬金、酬金總額占稅後純益比例之分析、酬金給付政策、標準與組合、訂定酬金之程序及與經營績效及未來風險之關聯性。另於個別特殊狀況下，應揭露個別董事之酬金。
  - 八、董事之進修情形。
  - 九、利益相關者之權利及關係。
  - 十、本公司合併財務報表暨子公司財務報表之揭露。
  - 十一、大額曝險之揭露。
  - 十二、關係人交易相關資訊。
  - 十三、資本適足性之揭露。
  - 十四、對於法令規範資訊公開事項之詳細辦理情形。
  - 十五、公司治理之執行成效和本守則規範之差距及其原因。
  - 十六、改進公司治理之具體計畫及措施。
  - 十七、風險管理相關資訊。
  - 十八、其他公司治理之相關資訊。
- 第59條 本公司應依金融控股公司法及證券交易法之相關規定，定期公告或揭露經會計師簽證、董事會通過及審計委員會同意之財務報表、合併財務報表暨子公司財務報表。
- 第60條 本公司所有子公司對同一人、同一關係人或同一關係企業為授信及其他交易行為之加計總額或比率，應於每營業年度各季終了三十日內，向主管機關申報並以公告、網際網路或主管機關指定之方式予以揭露。本公司所有子公司應建置對同一人、同一關係人或同一關係企業資訊系統，以利進行相關交易行為時之查詢及控管，並指定專責單位負責資料之蒐集、建檔，以利申報作業。
- 第61條 本公司應充分揭露關係人交易資訊，並依相關規定增加揭露子公司達一定金額以上之關係人交易資訊。前項關係人應依財務會計準則公報第六號規定認定，於判斷交易對象是否為關係人時，除注意其法律形式外，亦須考慮其實質關係。
- 第62條 本公司及其子公司應符合金融控股公司法及各業別資本適足性之相關規範。本公司應依主管機關發布之計算方法及表格，經會計師覆核於每半年結算後二個月內或主管機關認為必要時，依其命令填報集團資本適足率並檢附相關資料。
- 第63條 本公司如屬上市公司，其與所屬子公司遇有重大訊息之情事者，除符合證券交易所制定之「上市公司重大訊息記者說明會作業程序」，應召開記者會外，皆應於事實發生日起次一營業日交易時間開始前，輸入網際網路資訊申報系統，如於國外發行有價證券者，並應以英文輸入該系統。

## 第七章 附則

- 第64條 本公司應隨時注意國內與國際公司治理制度之發展，據以檢討改進其所建置之公司治理制度，以提昇公司治理成效。
- 第65條 本守則未規定事項，悉依公司法、證券交易法及金融控股公司法等相關法令及一般慣例辦理。
- 第66條 本守則經董事會通過後施行；修正時，亦同。

### 第一條 訂定依據、目的及適用範圍

本公司基於公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，依「上市上櫃公司誠信經營守則」訂定本守則，具體規範本公司人員於執行業務時應注意之事項。

本守則適用範圍及於本公司之子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織。

### 第二條 適用對象

本守則應遵循誠信經營行為之對象，包括董事、經理人、同仁及具有實質控制能力之人(以下簡稱本公司人員)。

本公司人員藉由第三人提供、承諾、要求或收受任何形式或名義之金錢、餽贈、禮物、佣金、職位、服務、優待、回扣、疏通費、款待、應酬及其他利益，推定為本公司人員所為。

### 第三條 禁止不誠信行為

本公司人員禁止為不誠信行為，所稱不誠信行為係指本公司人員於執行業務過程，為獲得或維持利益，直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為。前項行為之對象，包括公職人員、參政候選人、政黨或黨職人員，以及任何公、民營企業或機構及其董事(理事)、監察人(監事)、經理人、受僱人、具有實質控制能力者或其他利害關係人。

### 第四條 利益態樣

本守則所稱利益，係指任何形式或名義之金錢、餽贈、禮物、佣金、職位、服務、優待、回扣、疏通費、款待、應酬及其他有價值之物。

### 第五條 法令遵循、防範措施及專責單位

本公司應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章、其他商業行為或其集團企業與組織營運所在地之相關法令，以作為落實誠信經營之基本前提。本公司秉持誠信原則，穩健正派經營，不從事營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，並加強相關防範措施。本公司內部控制機制及內部簽核流程應涵蓋不誠信行為之防範措施，以確保有效預防及發現貪腐之情事。本公司法令遵循管理單位(以下簡稱本公司專責單位)應負責辦理本守則之修訂、執行、諮詢及教育訓練等相關作業，執行結果並定期彙報由總機構法令遵循主管向金控董事會報告。

### 第六條 (禁止提供或收受不正當利益)

本公司人員直接或間接提供、收受、承諾或要求金錢、餽贈、服務、優待、款待、應酬及其他利益時，除有下列各款情形外，應符合「上市上櫃公司誠信經營守則」及本守則之規定，並依相關程序辦理後，始得為之：

- 一、符合營運所在地法令之規定者。
- 二、基於商務需要，於國內(外)訪問、接待外賓、推動業務及溝通協調時，依當地禮貌、慣例或習俗所為者。
- 三、基於正常社交禮俗、商業目的或促進關係參加或邀請他人舉辦之正常社交活動。
- 四、因業務需要而邀請客戶或受邀參加特定之商務活動、工廠參觀等，且已明訂前開活動之費用負擔方式、參加人數、住宿等級及期間等。
- 五、參與公開舉辦且邀請一般民眾參加之民俗節慶活動。
- 六、主管之獎勵、救助、慰問或慰勞等。
- 七、其他符合公司規定者。

### 第七條 收受不正當利益之處理程序

本公司人員遇有他人直接或間接提供或承諾給予金錢、餽贈、服務、優待、款待、應酬及其他利益時，除有前條各款所訂情形外，應依下列程序辦理：

一、提供或承諾之人與其無職務上利害關係者，應於收受之日起三日內，陳報其直屬主管，必要時並知會本公司專責單位。

二、提供或承諾之人與其職務有利害關係者，應予退還或拒絕，並陳報其直屬主管及知會本公司專責單位；無法退還時，應於收受之日起三日內，交本公司專責單位處理。

前項所稱與其職務有利害關係，係指具有下列情形之一者：

- 一、具有商業往來、指揮監督或費用補(獎)助等關係者。
- 二、正在尋求、進行或已訂立承攬、買賣或其他契約關係者。
- 三、其他因本公司業務之決定、執行或不執行，將遭受有利或不利影響者。

本公司專責單位得視第一項財物之性質及價值，提出退還、付費收受、歸公、轉贈慈善機構或其他適當建議，陳報總經理核定後執行之。

### 第八條 禁止疏通費及處理程序

本公司不得提供或承諾任何疏通費。本公司人員如因受威脅或恐嚇而提供或承諾疏通費者，應記錄過程陳報直屬主管，並通知本公司專責單位。本公司專責單位接獲前項通知後應立即處理，並檢討相關情事，以降低再次發生之風險。如發現涉有不法情事，並應立即通報司法單位。

### 第九條 政治中立之立場

本公司秉持政治中立之立場不從事政治獻金，本公司人員並不得於工作時間及工作場所談論政治或從事政治活動，亦不得張貼政治活動之海報、文宣或演講資料。

### 第十條 慈善捐贈或贊助之處理程序

為確保本公司財務穩健及落實本公司企業社會責任為原則，本公司提供慈善捐贈或贊助，應依本公司「捐贈處理辦法」之規定辦理。

### 第十一條 董事會義務及利益迴避

本公司之董事會應盡善良管理人之注意義務，督促公司防止不誠信行為，並隨時檢討其實施成效及持續改進，確保誠信經營政策之落實。本公司董事應秉持高度自律，對董事會所列議案，與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害於公司利益之虞者，得陳述意見及答詢，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。董事間亦應自律，不得當相互支援。本公司人員於執行公司業務時，發現與其自身或其所代表之法人有利害衝突之情形，或可能使其自身、配偶、父母、子女或與其有利害關係人獲得不正當利益

之情形，應將相關情事同時陳報直屬主管及本公司專責單位，直屬主管應提供適當指導。本公司人員不得將公司資源使用於公司以外之商業活動，且不得因參與公司以外之商業活動而影響其工作表現。

#### 第十二條 保密機制之組織與責任

本公司專責單位負責制定與執行公司商業機密之管理及保密作業程序，並應定期檢討實施結果，俾確保其作業程序之持續有效。

#### 第十三條 禁止洩露商業機密

本公司人員應確實遵守公司商業機密之相關作業規定，不得洩露所知悉之公司商業機密予他人，且不得探詢或蒐集非職務相關之公司商業機密。

#### 第十四條 禁止內線交易

本公司人員應遵守證券交易法之規定，不得利用所知悉之未公開資訊從事內線交易，亦不得洩露予他人，以防止他人利用該未公開資訊從事內線交易。

#### 第十五條 保密協定

參與本公司合併、分割、收購及股份受讓、重要備忘錄、策略聯盟、其他業務合作計畫或重要契約之其他機構或人員，應與本公司簽署保密協定，承諾不洩露其所知悉之本公司商業機密或其他重大資訊予他人，且非經本公司同意不得使用該資訊。

#### 第十六條 對外宣示誠信經營政策

本公司應於內部規章、年報、公司網站或其他文宣上揭露誠信經營政策，並適時於法人說明會等對外活動上宣示，使合作夥伴或其他業務相關機構與人員均能清楚瞭解本公司誠信經營理念與規範。

#### 第十七條 建立商業關係前之誠信經營評估

本公司與他人建立商業關係前，應先行評估往來對象之合法性、誠信經營政策，以及是否曾有不誠信行為之紀錄，以確保該往來對象之商業經營方式公平、透明且不會要求、提供或收受賄賂。本公司進行前項評估時，可採行適當查核程序，就下列事項檢視其商業往來對象，以瞭解其誠信經營之狀況：

- 一、該企業之國別、營運所在地、組織結構、經營政策及付款地點。
- 二、該企業是否有訂定誠信經營政策及其執行情形。
- 三、該企業營運所在地是否屬於貪腐高風險之國家。
- 四、該企業所營業務是否屬賄賂高風險之行業。
- 五、該企業長期經營狀況及商譽。
- 六、諮詢其企業夥伴對該企業之意見。
- 七、該企業是否曾有賄賂或非法政治獻金等不誠信行為之紀錄。

#### 第十八條 與商業對象說明誠信經營政策

本公司人員於從事商業行為過程中，應向交易對象說明公司之誠信經營政策與相關規定，並明確拒絕直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式或名義之不正當利益，包括回扣、佣金、疏通費或透過其他途徑提供或收受不正當利益。

#### 第十九條 (避免與不誠信經營者交易)

本公司人員應避免與不誠信經營之代理商、供應商或其他商業往來對象從事商業交易，經發現業務往來或合作對象有不誠信行為者，應立即停止與其商業往來，並將其列為拒絕往來對象，以落實本公司之誠信經營政策。

#### 第二十條 契約明訂誠信經營

本公司與他人簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，並將遵守誠信經營納入契約條款，於契約中至少應明訂下列事項：

- 一、任何一方知悉有人員違反禁止佣金、回扣或其他利益之契約條款時，應立即據實將此等人員之身分、提供、承諾、要求或收受之方式、金額或其他利益告知他方，並提供相關證據且配合他方調查。一方如因此而受有損害時，得向他方請求損害賠償，並得自應給付之契約價款中如數扣除。
- 二、任何一方於商業活動如涉有不誠信行為之情事，他方得隨時無條件終止或解除契約。
- 三、訂定明確且合理之付款內容，包括付款地點、方式、需符合之相關稅務法規等。

#### 第二十一條 會計與內部控制

本公司應建立有效之會計制度，不得有外帳或保留秘密帳戶，並應隨時檢討，俾確保該制度之設計及執行持續有效。

本公司應建立有效之內部控制制度，並設置隸屬董事會之內部稽核單位，且至少每季向審計委員會及董事會報告。

#### 第二十二條 公司人員涉不誠信行為之處理

本公司發現或接獲檢舉本公司人員涉有不誠信之行為時，應即刻查明相關事實，如經證實確有違反相關法令或本公司誠信經營政策與規定者，應立即要求行為人停止相關行為，並為適當之處置，且於必要時透過法律程序請求損害賠償，以維護公司之名譽及權益。本公司對於已發生之不誠信行為，應責成相關單位檢討相關內部控制制度及作業程序，並提出改善措施，以杜絕相同行為再次發生。本公司專責單位應將不誠信行為、其處理方式及後續檢討改善措施，向董事會報告。

#### 第二十三條 他人對公司從事不誠信行為之處理

本公司人員遇有他人對公司從事不誠信行為，其行為如涉有不法情事，公司應將相關事實通知司法、檢察機關；如涉有公務機關或公務人員者，並應通知政府廉政機關。

#### 第二十四條 建立獎懲、申訴制度及紀律處分

本公司應將誠信經營納入員工績效考核與人力資源政策中，設立明確有效之獎懲及申訴制度。本公司對於本公司人員違反誠信行為情節重大者，應依相關法令或依公司人事辦法予以解任或解雇。

本公司提供暢通之溝通管道與申訴制度，並對於身分及內容應確實保密，員工可透過多重管道與各管理階層及人力資源單位反應。

#### 第二十五條 施行

本守則經董事會決議通過後實施，並提股東會報告，修正時亦同。

## 7. 稽核制度

本公司為確保內部控制及稽核制度得以持續有效實施，建立總稽核制，稽核處隸屬董事會，透過超然獨立的稽核部門，針對業務、財務、帳務與契約定期執行查核，並將查核結果陳報審計委員會及董事會，以落實內部控制及稽核制度，協助董事會及經營管理階層確實履行責任。

稽核處每年至少辦理1次一般業務查核，每半年至少對金融控股公司之財務、風險管理及法令遵循辦理1次專案業務查核，2012年共計執行1次業務查核與2次專案查核，並作成內部稽核報告送交審計委員會查閱，自查核結束日起2個月內函送主管機關；對主管機關列管事項，除有關業管單位列管追蹤外，並列入內部查核工作底稿，於一般查核時全面檢視，專案查核時亦列為查核重點，確實健全內部控制管理。

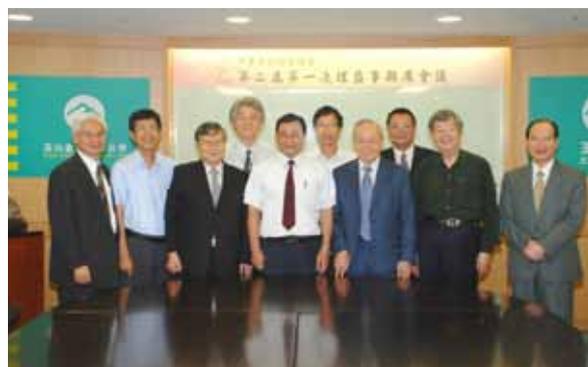
## 8. 社團組織

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、中華卓越經營協會...等各項公會活動，黃男州總經理擔任中華公司治理協會理事，子公司玉山銀行曾國烈董事長擔任中華民國銀行公會理事、台灣金融研訊院董事會研訊指導委員會委員，子公司玉山證券杜武林董

事長擔任中華卓越經營協會常務監事，適時針對實務運作提供建言，戮力為提升國內整體金融環境盡一份心力。

玉山每年均申請中華公司治理協會進行公司治理評量並均獲得認證，除自我要求落實公司治理外，更期待藉由其專業、客觀的評量，精進公司治理，創造公司、股東、員工之最大價值。此外，本公司已製作「公司治理自評報告」並於公開資訊觀測站申報公告。

在資訊揭露方面，玉山金控連續4年(2009-2012)於上市櫃公司資訊揭露評鑑中皆列為A+級，且為自願性揭露資訊較透明者，顯示玉山金控致力於資訊公開、透明、及時，保障利害關係人之權益。



玉山參與中華卓越經營協會理監事會，為提升服務品質奉獻心力。

## V. Customer Rights

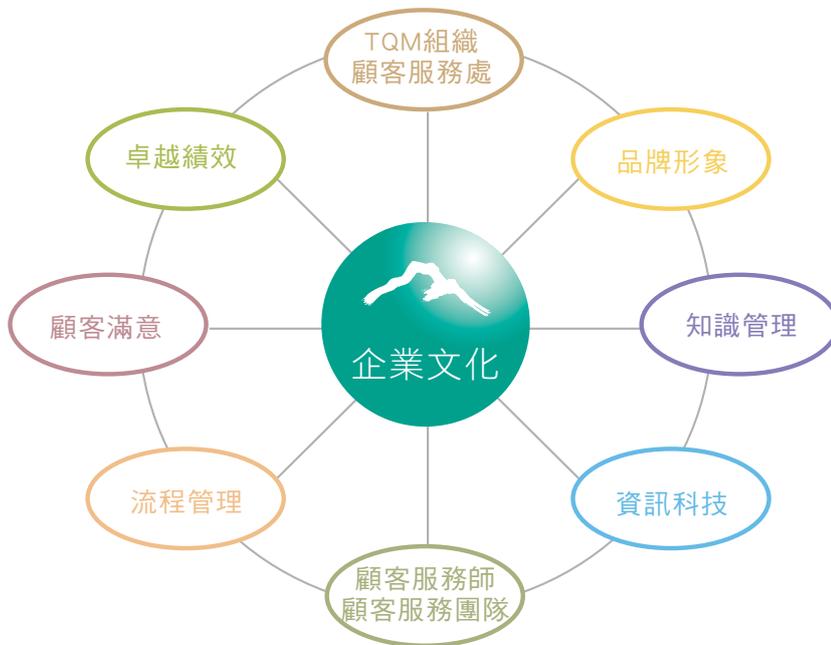
# 顧客權益



以贏得顧客真正的滿意為出發點，提供顧客精緻、優質的服務，並尊重及保護顧客權益，創造長遠的價值。

## 1.全面品質理念與文化

設置「全面品質管理委員會」（Total Quality Management Committee，TQM），由高階經營團隊擔任委員，並設置顧客服務處，子公司各個單位配置「顧客服務師」，作為提升品質的種子，每週安排顧客服務時間，進行教育訓練，提供顧客滿意的品質與服務。



## 2.多元創新產品設計

玉山以顧客需求為導向，召開會議研發討論創新產品與流程，此外並舉辦研討會，針對創新相關理論、議題與案例等進行交流與分享，提供符合顧客所需金融產品及服務，2012年持續推出之首創產品及服務如下列：



- 領先台灣金融業，首創結合金流、物流及資訊流的兩岸網購整合平台「玉山兩岸支付通」。
- 玉山行動銀行推出iOS與Android系統之APP，除基本金融應用外，分別於行動銀行APP及好讚行事曆APP中推出「帳務異動通知」、「醫療院所搜尋」功能，提供更多元豐富的應用服務。
- 首創玉山銀行「Good Calendar」好讚行事曆APP異業結盟～證券服務通知，讓顧客隨時掌握股市投資脈動。
- 因應iOS6.0作業系統內建新功能「Passbook」，為一項整合式行動付款服務，透過其特殊的條碼型式，能直接把手機當成登機證、信用卡或餐廳優惠券等，取代傳統紙張型票券，玉山於2012/10起，與知名商店～阮的肉干、美兆創藝、卡滋爆米花進行首波Passbook活動合作，為國內首家銀行應用此創新服務。
- 玉山為了讓顧客走在行動潮流尖端，推出iPhone背匣式悠遊聯名卡，顧客出門只需帶著手機，即可進行信用卡感應式交易及悠遊卡功能，同時玉山行動銀行APP有搜尋週遭的優惠好康特店、帳單明細瀏覽、線上開卡或是繳交卡款等等功能，讓顧客愛刷玉山卡。
- 在金融卡收單與跨境代收業務持續處於市場領先地位，協助中小企業解決金流問題，拓展國內外網購市場。
- 本公司黃金存摺為業界第1家提供「到價買進」服務。
- 提供國內投信基金外幣計價之產品，且開發富貴奇基網路銀行下單功能，讓顧客資產更添便利性。
- 設計「外匯888」專案，給予本公司優質授信戶優惠費率，以降低顧客外幣匯款成本。
- 玉山證券秉持4A+(任何時候、任何人、任何裝置、任何地點)創新精神，掌握世界潮流及趨勢，以創造顧客價值為導向，發展穩定、安全、快速之電子交易平台，如：A+行動下單贏家版、A+行動下單標準版、A+網路下單、MVP軟體下單…等。
- 提供顧客所需之e化服務與創新，玉山證券率先推出：玉山喵管家網路機器人～首創結合證券帳務服務之AI機器人。
- 玉山證券e商城～首創手續費折抵信用卡費用。





玉山WebATM市佔率全國第1名，提供顧客創新的服務。

### 3. 顧客權益保護

玉山致力顧客個人資料之保護，無論在資訊軟硬體之提升及各項作業流程均持續檢視並定期向經營團隊報告資訊安全執行情形。為配合政府新頒布實施之「個人資料保護法」，落實顧客個人資料保護及管理，結合玉山金控及各子公司整體規劃，委請勤業眾信專家進行全面之個資盤點，就各項作業流程進行審視，更研擬完整的個人資料管理相關規章並落實執行，以建構玉山的個人資料管理組織及體系。資訊安全防護方面，自2012年11月起導入ISO 27001 (ISMS資訊安全管理系統)，建置符合國際標準之資訊安全管理系統，並預計於2013年上半年取得驗證，針對公司現行資訊系統架構及軟硬體規格，以高標準進行檢視與強化，以確保維顧客資料之安全性及隱密性。

在結合法遵、風控及內稽有效管理風險方面，由於證券、期貨交易具一定風險，為確保顧客與子公司權益，以嚴謹的內控及人性化的交易平台，提供顧客安全、穩定、快速的交易環境。除了各項交易及帳務面之作業遵循主管機關法令規章外，並需依公司內部嚴謹、務實之作業流程進行事前規劃、事中監控與事後稽核。在交易面，當面委託交易之顧客親填委託書並簽章；若以電話委託下單則有全程同步錄音；若以電子方式交易之顧客則需使用電子簽章或密碼憑以交易，希望能藉由完善的風控讓顧客安心進行交易。

負責交易相關之人員（包括前、中、後檯人員及經紀商）均有責任採行嚴格的保密標準以維護市場秩序，除非係依據法令規定或獲得正式授權，所有交易資訊均予保密，以確保顧客交易資訊安全。為維持市場交易之公平性，本公司交易相關人員不得利用公司內部資訊擅自為自己或相關人員進行交易而謀取利益。本公司訂有嚴格內控原則，從前台交易到中後台清算，均訂有詳細之作業流程，互相勾稽檢核，並定期進行內部稽核及專案查核，以確保顧客交易之正確。

在落實資訊公開並充分揭露於公司網站方面，資訊之充分揭露有助股東及顧客權益之保障，

除依證券交易所頒布之法令進行重大訊息即時公告外，並在網站上針對公司重要之基本資料、重要規章以及聯繫窗口進行揭露，以利股東、顧客及利害關係人查詢與接洽。

以顧客需求與顧客導向出發，維護顧客權益的制度設計。譬如本公司理財或相關行銷業務人員之薪資或獎勵制度並非與銷售績效直接連結，因此能夠站在顧客立場給予資產配置建議或申辦事項的評估與服務。藉由踴躍出席公聽會，參與主管機關/公會法令規範規劃作業，掌握法規變化脈動，提早因應準備以保障顧客權益。公司網站除說明各項產品的基本資訊外，亦提供各產品詳細資料，並設有依顧客需求之試算功能，協助顧客資產配置。在所有表單皆會註明相關費用、風險

告知等注意事項，產品資訊皆完整揭露於產品說明書及公開說明書。

另外，於網站、申請書、帳單、DM、EDM、權益手冊、約定條款及各項廣宣充分揭露法金、個金、財富、信用卡…等相關產品資訊、費用計算及活動內容，讓顧客瞭解使用方式及優惠內容，並依顧客屬性進行多樣化廣宣活動，創造顧客價值。

玉山信用卡為加強保護顧客個人資料安全，提供高安全性之晶片信用卡防止偽造，並於顧客消費時發送即時消費確認簡訊。同時開發交易偵測系統，隨時為顧客把關每一筆交易，發現異常狀況，馬上有專人與顧客貼心聯繫，讓顧客安心用卡，開心消費。



玉山致力提升服務品質，提供顧客最好的服務。

#### 4.服務模範員工

為提高服務模範員工的榮譽，並提高其對單位的責任與使命感，當選年度服務模範員工人員，於玉山知識分享研討會，頒贈精美「玉山丰采」獎座，接受全體玉山人的掌聲，並給予嘉獎鼓勵。若連續三年獲獎同仁，另贈送限量發行「玉山泰迪熊」表彰其榮譽，並與單位服務品質績效連結，讓表現優異的個人發揮影響力，帶動單位同仁共同提供顧客優質的服務。

#### 近三年「服務模範員工」表揚人數

年度	2012	2011	2010
人數	64	85	58



#### 5.顧客關係管理

玉山銀行為提供更優質的顧客服務，24小時客服專線建置客服第二中心，以南北雙中心的營運模式擴大顧客服務規模。緊密串連實體通路、電子商務服務及各產品線，提供顧客無接縫服務；並定期透過分行月報及顧客意見彙整季報，分享顧客寶貴建議，共同精進服務流程及顧客服務滿意。偏遠地區如澎湖、宜蘭、花蓮、臺東等地更設有ATM，佔全行ATM比率7.27%，提供便利的金融服務。

玉山證券為提供顧客多元化的服務，成立顧客服務部與客服小組，無論是使用實體電話、網路客服電話（於玉山證券網頁連線通話）、電子郵件或網站留言…等，都有專人負責聯繫與服務，於第一時間內，提供最明確的資訊及完整的說明，協助解決顧客的問題。

為拓展房貸市場優質客群，兼顧風險控管及作業效率，玉山設立「副擔保徵審中心」專責副擔保信貸案件審核，並為精進作業流程並落實節能減碳精神，為地球盡一份心力，開發DFS系統(數位化文件管理系統)來進行信貸案件送件，以提升徵審作業效率、滿足顧客資金運用時效性。

在處理顧客建議事項與顧客意見方面，若顧客願

意對於人員服務品質、交易系統操作、行銷活動設計…等提供寶貴的精進建議，玉山都會將問題反應給所屬業管單位，進行了解與回應，以期提升顧客滿意度。

在不定期顧客關懷方面，玉山證券為使顧客能夠順利的委託交易，不定期的舉辦顧客關懷的電訪活動，並於節慶前後發送EDM賀卡，主動關懷顧客的交易狀態，並提供近期優惠活動訊息，讓顧客可以隨時感受到零距離的服務。

為廣泛蒐集顧客需求與建議，並掌握顧客往來的滿意度，2012年分別執行慧型手機使用者調查、玉山e化服務、個人網路銀行改版調查、理專服務、財富管理業務等抽訪，共獲得超過11,000位顧客寶貴的意見回饋。同時，也藉由各項講座、活動、MGM專案等顧客意見調查，瞭解顧客需求以持續精進。

另外，在客群深耕與在地經營上，2012年共舉辦97場理財講座，提供顧客金融市場知識與脈動。舉辦VIP親子營，教導孩童正確的生活及金融觀念，為培養世界第一等公民預作準備、向下紮根。為關懷弱勢族群，玉山首創網路收款機，提供顧客不用負擔開店租金、上架費、帳管費，也免技

術能力，直接將連結放在部落格、網頁上，就可以協助顧客收取貨款，提供完整的金流服務。除此，2012年10月起，熱心響應新北市政府「啟鑰卓越」自立脫貧方案，協助辦理「家戶發展帳戶」，鼓勵家庭按月儲蓄並提供相對提撥設計，截至2012年12月底，已順利協助24戶家庭客製化的理債規劃方案。



玉山以最信賴的理財團隊舉辦各種活動，用心守護顧客的託付。

## VI. Employee Welfare

# 員工照顧



蘇格拉底認為：「人生最快樂的事，莫過於為理想而奮鬥。」

玉山打造良好的工作環境，讓志同道合的夥伴為理想齊心努力，

凝聚優質的企業文化，建構傑出的英雄團隊。

## 1.人力資源

人才是玉山最重要的資產，玉山長期以來將培育人才視為百年志業永續發展的支柱，強調以人為本，不分性別、種族、宗教與年齡，提供給玉山人一個多元發展的學習、成長環境，只要願意在這裡付出努力，都可以造就自己，成就自己，在金融的專業領域裡找到自己的一片天地，讓每位玉山人都可以用自己的雙手決定自己的未來。

截至2012年底止，玉山金控及子公司全體正式員工為6,476人，平均年齡31.5歲，包含本公司於2012年概括承受嘉義第四信用合作社，依相關員工權益簽署聘任契約保障工作權，並留用所有員工，相關人力資源結構如下列各項統計表：

### 1.1玉山金控及子公司全體人員

區域	台灣		海外	
	男	女	男	女
人數	2,774	3,582	58	62
比例	43.6%	56.4%	48.3%	51.7%
合計	6,356		120	
	6,476			

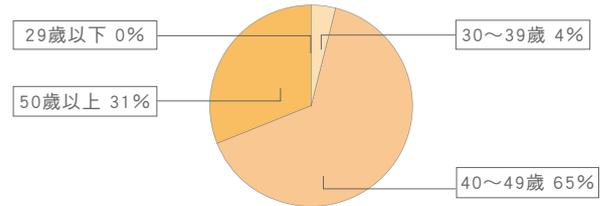
### 1.2教育程度

區域	碩士以上	大學	專科	高中以下	合計
台灣	1,236	4,574	495	51	6,356
	19.4%	72.0%	7.8%	0.8%	100%
海外	48	58	8	6	120
	40.0%	48.3%	6.7%	5%	100%

### 1.3 管理階層性別/年齡分布

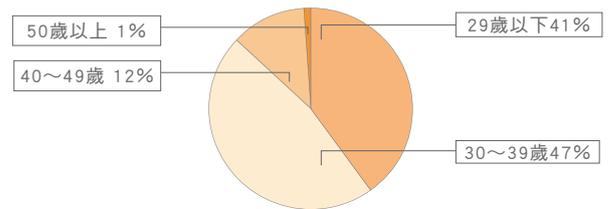
年齡	29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	合計
男	0	8	152	76	236
女	0	3	36	12	51
合計	0	11	188	88	287

註：本表管理階層為單位主管以上人員。



### 1.4 非管理階層性別/年齡分布

年齡	29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	合計
男	761	1,417	394	24	2,596
女	1,748	1,504	330	11	3,593
合計	2,509	2,921	724	35	6,189



### 1.5 新進人員性別/年齡分布

項目 地區	年齡				性別		合計
	29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	男	女	
台灣地區	909	75	13	0	425	572	997
海外地區	23	3	2	1	5	24	29
合計	932	78	15	1	430	596	1,026

說明：1.含概括承受嘉義第四信用合作社與各項業務專案新聘員工。2.新進人員占比約15.8%。

### 1.6 離職率

項目 地區	離職率	年齡				性別		合計
		29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	男	女	
台灣	7.8%	299	148	16	13	211	265	476
海外	7.7%	5	3	0	0	3	5	8
合計	7.7%	304	151	16	13	214	270	484

說明：全體人數計算基礎為2012年1月至12月金控平均人數。

### 1.7 育嬰留停情形

項目	銀行	證券	保經
2012年申請育嬰留停人數	57	6	0
2012年育嬰留停原應復職人數 (A)	43	1	1
2012年育嬰留停原應復職且復職人數 (B)	26	1	1
回任率 (B/A)	60%	100%	100%
2011年育嬰留停復職人數 (C)	18	3	0
2011年育嬰留停復職且於2012年在職滿一年之人數 (D)	17	3	0
留存率 (D/C)	94%	100%	0%

說明：1.玉山金控、玉山創投於2011、2012年無育嬰留停情事，故未列表。2.未回任同仁因個人因素，自行選擇不回任。

## 2. 員工關係

### 2.1 平等的工作環境

玉山開風氣之先制定「人權及環境永續條款承諾書」，維護人性尊嚴與基本人權，遵守相關勞動法規，保障員工合法權益，雇用政策無性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇、落實報酬、雇用條件、訓練與升遷機會之平等，同時禁止聘雇16歲以下童工，並消除各種形式之強迫勞動、不得有危害勞工基本權利之情事，上述各項理念除玉山本身落實外，同時也邀請相關81家供應商與合作夥伴共同簽署與遵守各項條款。

另外，「玉山人服務承諾書」中明確規範員工行為準則，包含品德與操守、個人行為與紀律、業務行為、智慧財產權、網路使用及電子郵件使用管理等範疇，說明員工在執行業務時應遵守各項法令規範。於參加新人訓練時說明上述各項規範，並定期或不定期舉辦遵法測驗與玉山人服務守則與行為規範測驗。2012年度共有6,264人次完成線上測驗作答，且累計522小時課程時數。未來將持續落實此項測驗與課程，並因應內部行為準則或外部法令規範變化進行調整。

因公司業務發展（新設或搬遷營業據點）及同仁職涯發展輪調學習之需要進行人力調派，均符合法令規範之「調動五原則」，同時提供員工1至2週期進行業務交接及新環境之工作準備，此外如發生勞動基準法第11、13、16條之情事，預告期間依下列各項規定辦理：



- (1)繼續工作3個月以上1年未滿者，於10日前預告之。
- (2)繼續工作1年以上3年未滿者，於20日前預告之。
- (3)繼續工作3年以上者，於30日前預告之。

玉山非常強調建立一個健康的兩性工作環境，明定「玉山金控及其子公司性騷擾防治申訴及調查處理要點」，以防治性騷擾事件之發生，並保護被害人權益。要點包括員工受理性騷擾申訴之管道，並指定專人負責協調與處理。

此外，本公司亦訂定有關「生理假」、「家庭照顧假」、「產假」、「陪產假」、「哺乳時間」及「育嬰留職停薪辦法」，並於部分單位設有兼具便利性、隱密性與安全性之哺乳室，未來將規劃增設哺乳室，促進同仁工作與家庭的平衡。



## 2.2 員工溝通

暢通多元的溝通管道，用心傾聽同仁建議，永遠是我們最重視的。玉山設置多元溝通管道，包含網路意見交流區、Notes意見交流及心得報告建議等，聆聽同仁的聲音，並不斷精進。員工溝通方式如下：

### (1) 定期舉辦員工滿意度調查

每年透過舉辦員工滿意度調查瞭解同仁的工作滿意度及對於玉山發展的建議，例如2012全體員工滿意度調查，回收率達95.5%，透過問卷調查讓同仁的表達各種建議，並藉由分析各項建議作為制度精進參考。

### (2) 外部顧問進行組織體質調查

聘請外部顧問以無記名方式進行組織體質調查，包含工作環境與文化、領導方式、員工參與發展方向、動能等面向。透過組織體質調查瞭解同仁對於組織的意見與需求，並由顧問的分析供策略擬定的參考。

### (3) 每年舉辦知識分享研討會

每年舉行知識分享研討會，充分與同仁溝通說明玉山的策略方向與執行計畫。且經由區域聯營的管理機制，可快速收集與回饋同仁意見，提高員工滿意度。

### (4) 意見交流單

傾聽同仁對於公司的經營方向、主管、學長姐的管理風格、個人或公司未來發展的建議發展。

### (5) 業務提案單

鼓勵同仁在工作崗位上，提出精進改進的建議，包括「新進行員訓練班作業流程改進研討提案單」、「危機處理案例研討提案單」等提案制度。

## 2.3 勞工安全

為促進同仁身體健康及營造健康職場，設置專責單位負責健康安全相關事務，制定「勞工安全衛生工作守則」，明確規範玉山勞工安全衛生等各項標準與緊急事件處理原則，並定期安排各單位勞工安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員完成有關訓練，針對在職員工定期舉辦一般安全衛生在職教育訓練，提升安全衛生觀念，預防發生嚴重的職業災害，2012年無發生職業病及死亡等情事，達到職場零災害之目標。

而為確保員工權益，玉山成立勞資會議與工會，勞資會議中勞工代表比例超過3分之1，充分表達同仁的建議，共同建立優質的工作環境，促進同仁身心健康。2012年中，並無發生任何申訴案件。

## 公傷假情形

性別 \ 項目	公傷假人數	公傷假天數	公傷率	病假人數	病假天數	缺勤率	損失天數比例
男	38	303	0.58	272	854	141.27	4.62
女	54	229	0.82	843	2,947	387.81	3.49
合計	92	532	1.4	1,115	3,531	529.08	8.12

說明：1.總工作時數=13,103,376(總人數\*每日工作時數\*年工作天數)

2.總工作天數 =1,637,922(總人數\*年工作天數)

3.缺勤率依GRI標準20萬工時計算

### 3.快樂的第二個家

#### 3.1 學長姐制

每位玉山人，都有專屬的學長姐(Mentor)，是金融專業學習上的指導小老師，也是生活上共同分享成長的兄弟姐妹，這是支持玉山人成長的堅定力量，經由資深學長姐的關心與指導，讓學長姐的專業及生活經驗能夠完整的、無私的與學弟妹們交流分享。

#### 3.2 多元休閒活動

玉山為增進員工情感，倡導員工利用工作之餘修養身心，推廣社團與定期舉辦各項文康、體育、旅遊活動，輔導成立壘球、羽球、桌球、舞蹈及橋藝等社團，並協助參與競賽，獲得佳績，累計補助社團約50萬元團康費用，2012年度開設8個健身課程、96個班次、約2,100人次參與。

#### 3.3 設置員工餐廳

除了為員工規劃明亮寬敞的用餐環境外，更由專業認證營養師規劃菜單，提供衛生、多元且

健康的餐點選擇，包括自助餐、麵食、每日特餐及新鮮水果，推廣每周一為「玉山蔬食日」，2012年度3個員工餐廳，平均每日提供約1,500人次用餐。

#### 3.4 設置運動休閒中心

為推廣運動觀念，重視同仁健康，於總部大樓及人力發展中心共設置三座運動休閒中心，提供玉山人於下班後一個舒展身心的優質空間，讓每位玉山人在健康愉快的工作環境中，展現充沛的活力！

#### 3.5 文康旅遊、忘年會、園遊會

家人是每位玉山員工重要的支持力量，玉山重視與員工家人的互動，無論是各單位的文康旅遊或是每一年歲末年終的忘年餐會，都邀請玉山人的



玉山是快樂的第二個家。



玉山人工作在一起，歡樂在一起，分享在一起。

眷屬共同參與，讓家人認識玉山的工作環境及工作夥伴，2012年度補助5,400人次員工旅遊。玉山更於2012年4月份於南港展館舉辦大型嘉年華及晚會，合計共有超過5,000位同仁與眷屬參與，除凝聚員工向心力，更增進同仁與家人之間的情感。

### 3.6 健康職場

為促進全體員工的安全與身心健康，持續與專業醫療機構合作，進行同仁年度健康檢查，維護員工的健康。規劃健康課程訓練，提升同仁保健觀念與落實健康管理，2012年度共完成4,247人次、2,124小時。另外，在Smile玉山雙月刊及Sunrise季刊中設置健康專欄，邀請著名醫療院所

權威醫師對於重大疾病之醫療資訊與保健預防接受採訪，提供員工及顧客保健新知。成立「法定傳染病疫情公告與通報系統」，針對相關傳染疾病進行宣導，如H1N1新型流感期間，透過該專案即時提供員工各項防護措施與通報。



## 4. 培育發展

自創立之來，玉山就以「建立制度、培育人才、發展資訊」為永續發展的三大支柱，提攜造就優秀人才是玉山長期的堅持，也是玉山持續堅持的核心理念。培育優秀的金融專業人才，提供最好的服務，是玉山的責任。

### 4.1 人力發展中心 L&D center

自2004年6月玉山人力發展中心啟用以來，提供完善舒適的學習環境。2012年玉山舉辦各項內部教育訓練共計286班次，參加專業機構訓練研習達750班次，共計39,827人次，平均每位員工受訓達6.2次，不斷提升員工專業能力與競爭力。人力發展中心正是玉山培育人才的搖籃，不論是在職或是新進員工，都能在此不斷的學習成長，成為專業的金融從業人員。

項目	性別	
	男	女
管理階層訓練時數	12,344	2,719
非管理階層訓練時數	135,531	172,989
總訓練時數	323,626	
平均每人訓練時數	53.3	49.0
平均每人訓練時數	49.9	



### 4.2 e-Learning+學習平台

數位學習平台提供員工高效率的學習方式，內容涵蓋各項專業領域訓練課程、金融新知、專業職能、服務禮儀、環境教育、法令遵循及藝文生活等。2012年，開設317門線上學習課程，共計139,835人次上線學習。讓同仁透過多元的數位學習管道取得豐富的學習資源。

### 4.3 國際化人才培育

因應玉山海外業務的擴張，培育全球視野的專業管理人才，參與國際知名商學院短期研習共計24人次，包含英國牛津大學、美國賓州大學華頓商學院、北京大學、美國波士頓、新加坡、香港等著名學府的進修與研習。參與國際性金融研討會及海外專案參訪等海外研習行程，持續培育國際化人才，為玉山的海外佈局儲備優秀的人才。



#### 4.4 職涯規畫

完整的培育計畫讓每位員工在良好的學習環境中進行從「通才」到「專才」的培育。從新進人員、中階主管到經理人安排持續的培育課程，並透過平日考核及定期年度績效考績面談，瞭解員工於現行職位或未來職涯成長所需的專業培訓需求，結合生活教育的團隊學習、薪火相傳...等，打造玉山成為學習型的組織以及教導型的組織，推廣終身學習的精神，亦提供專業證照補助，鼓勵員工持續的專業能力提昇，最終培育成為「全才」的玉山人。

人員類別	培育職能	培育重點
管理階層	1. 領導職能 2. 管理職能	1. 領導\管理職能培育與精進 2. 經營管理個案研討 3. 金融專業的持續精進 4. 經驗傳承
非管理階層	1. 核心職能 2. 專業職能	1. 金融專業養成 2. 顧客服務 3. 金融法規規範

## 5. 福利保障

### 5.1 薪酬制度

建構完整薪資制度是吸引、激勵留才的重要因素，玉山金控薪資標準不分海內外皆優於最低工資標準，並依據每位同人的學經歷、擔任職位等客觀條件敘薪，且男女薪資比為1：1，另依表現發放獎金與晉升調薪。

### 5.2 員工福利

#### ■ 完整員工福利

本公司依據「職工福利金條例」成立職工福利委員會（福委會），以「職家平衡」為理念，建立各項員工福利措施，包含婚嫁、生育、住院、教育、健康檢查、喪葬、傷殘、福利金(母親節、父親節、春節)、員工旅遊、玉山登峰與社團活動等。

#### ■ 多重保險保障員工

為員工投保多項保險種類，包含勞工保險、全民健康保險、員工團體保險、業務綜合保險及其他必要之保險。





#### ■ 住宅輔助貸款及消費者貸款

協助同仁購置自有住宅，享受幸福快樂的家庭生活，符合資格之員工，均可提供自己、配偶所有之住宅做為擔保，依員工住宅輔助貸款或無擔保消費者貸款規定辦理申貸。

### 5.3 退休制度

#### ■ 勞基法退休制度

依據「勞動基準法第五十六條第一項」規定，每月由公司按勞工工資總額，提撥退休準備金，存儲於指定之金融機構，同時依據「勞工退休準備金提撥及管理辦法」，成立「勞工退休準備金監督委員會」負責監督查核收支狀況。

#### ■ 勞工退休金條例

本公司依據「勞工退休金條例」每月提撥6%的金額，繳至勞保局個人退休金專戶；另依員工自願提繳率自每月薪資中代為扣繳至勞保局之個人退休金專戶。

#### ■ 員工儲蓄會制度

為鼓勵同仁提早進行退休規劃，確保退休生活無虞，成立員工儲蓄會，符合資格同仁可自由申請入會，依個人財務規劃每月提存儲蓄金，公司每半年另行提撥獎勵補助金，協助同仁共同打造完備的退休規劃。

## VII. Environmental Sustainability

# 環境永續



共創優質的生活環境，實踐「玉山人成為世界第一等的公民，玉山金控成為世界第一等的企業公民」的共同願景，是玉山推動環境永續的使命。

## 1. 綠色環境政策

企業的發展必須運用社會資源，企業的作為將影響經濟發展與社會環境，倘若能從企業出發，善盡企業社會責任，發揮拋磚引玉的效果，將可匯成堅強的力量。玉山從自身做起，期望與大家共創優質的生活環境，實踐「玉山人成為世界一等的公民，玉山金控成為世界一等的企業公民」之共同願景。

自頒布並力行「玉山環保節能白皮書- E.SUN Green Policy」以來，玉山用心投入環境保護，主要內容包括環保節能政策，建立環保節能文化，執行環保節能措施及推廣環境教育，2012年10月更導入ISO14001環境管理系統，預計於2013年取得認證，發揮企業與個人的影響力。

## 2. 行舍建置與能源管理

玉山金融大樓、登峰園區及營業據點皆位於都會及鄉鎮區域，並無在保護區、棲息地及山坡地進行開發，沒有對相關地區產生任何影響與衝擊，且無購買海沙屋或幅射屋等嫌惡設施，未來行舍建置亦持續秉持此項原則辦理。另外，推動綠建材使用及規劃執行綠建築也是行舍建置的重點。2012年玉山榮獲行政院環境保護署「節能減碳行動標章」績優獎，並與行政院環境保護署合作推動「綠行動傳唱計畫暨刷卡優惠活動」。此外，玉山金融大樓機房滅火設備使用FM-200滅火系



統，該氣體不影響臭氧層。2012年玉山沒有任何違反環境法規而遭受大筆金錢罰鍰和非金錢制裁處罰。

玉山致力推動能源管理，於辦公場所及電梯張貼環保小叮嚀，鼓勵同仁及顧客節能減碳、愛惜資源，並對子公司各營業單位實施下列各項能源管理措施：

### 2.1 空調設備

- 原則每日8:00 前與18:30後，將空調設定為送風狀態，減少冷氣使用。
- 辦公場所設有空調溫控設備者，其室內溫度調整為26°C~28°C為宜。
- 適度使用吊掛式電風扇，增進空氣對流及冷房效率。



玉山發揮團隊力量，有效管理碳足跡，愛護地球。

## 2.2 燈光

- 多採用高功率燈具及省電燈管，減少使用鹵素燈泡，目前有計劃地將現有省電燈具汰換為更省電的T5燈具，減少熱源以降低電力使用。
- 營業廳及辦公區開啟辦公之必要燈光，若無人辦公的區域，則關閉閑置燈光以節省能源。
- 展示用燈具，如：掛畫燈，除外賓來訪時可開啟，其餘時間應將燈光關閉。非辦公區域，上班時除安全之必要燈光外，其餘燈光保持關閉；下班後則全數關閉。
- 平日，非營業廳辦公區每日中午關燈1小時，非必要使用之電腦亦同時關閉。
- 招牌燈管理，每日減少招牌亮燈時間2小時。

## 2.3 電梯設備

- 鼓勵同仁3層樓內的移動可採步行樓梯，落實節能減碳。
- 根據上、下班時間及乘坐人數彈性調整運轉電梯台數。

## 2.4 水資源管理

- 每年清洗大樓水塔兩次，並同時進行水質檢測，檢查PH值及氯含量是否符合標準值。
- 關於日常飲用水安全維護，目前玉山金融大樓各樓層合計共有31台落地型及桌上型飲水機，每半年進行更換濾心作業，確保水質安全。
- 玉山金融大樓洗手間全面採用符合環保署省水標章馬桶設備，並加裝省水裝置，全面調節水龍頭設備出水量。
- 公司水源100%來自臺灣自來水公司，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，使用後污水均由下水道排放至河川及海洋。

## 玉山金融大樓各項能源用量統計比較表

用電比較表			
年 份	2012年	2011年	增(減)
總用電量(度數)	3,639,400	3,588,200	51,200
Co2排放量(公噸)	1,951	1,923	28
熱值(焦耳)	13,102	12,918	184

註1：電力排放係數及熱值依據2012年度經濟部能源局公佈之燃料燃燒及電力使用之二氧化碳排放係數

註2：2012年玉山金融大樓辦公人數較前一年增加20%



用水比較表			
年 份	2012年	2011年	增(減)
總用水量(度數)	20,199度	20,980度	-781

一般垃圾及資源回收統計表				
2012年	一般垃圾類	資源回收類		
	111,040kg	紙類	塑膠類	金屬類(鐵/鋁罐)
		2,761kg	187kg	41kg

2012年用油統計表		
種 類	汽油	柴油
總用油量(公升)	2,145.918	162.91
Co2排放量(公噸)	4.87	0.423
熱值(焦耳)	70.861	5.938

註：汽油及柴油排放係數及熱值依據2012年度經濟部能源局公佈之燃料燃燒及電力使用之二氧化碳排放係數

## 直、橫式招牌及ATM招牌亮燈時間

招牌	直、橫式招牌		ATM招牌	
	夏	冬	夏	冬
季節	夏	冬	夏	冬
月份	4-9月	10-3月	4-9月	10-3月
亮燈時間	每日 19:00~22:00	每日 18:00~22:00	每日 19:00~次日05:00	每日 18:00~次日06:00
工業區、廠辦區、偏遠地區、住宅區等	每日 19:00~20:00	每日 18:00~20:00	每日 19:00~次日05:00	每日 18:00~次日06:00

### 3.e化節能政策

推廣e化服務，減少紙張使用，降低耗能的具體措施如下：

- 響應經濟部能源局「自願節約能源推廣」，朝3年內達成節約能源5%目標。
- 教育及鼓勵顧客多使用電話銀行、WebATM、網路銀行、電子下單等e化服務，並以email電子帳單、電子對帳單等方式，取代帳單紙張之使用與郵寄。
- 鼓勵顧客辦理各項帳款自動扣繳約定，降低顧客往返分行臨櫃的交通成本，減少碳足跡。
- 設立全行視訊會議設備，藉由一對一、一對多、多對多的視訊會議系統，提升工作及溝通效率，並減少交通及時間成本的浪費，更降低因交通往返所造成的溫室氣體排放。
- 推動數位學習平台e-Learning，2012年共計舉辦317場次，約139,835人次，減少紙張列印，降低 2,525kg CO<sub>2</sub>。



### 4.資源分類、回收及再利用

辦公室垃圾分為一般垃圾類、資源回收及廚餘類等，由大樓物業管理公司於B3樓層垃圾間集中儲放，再通知回收商進行清運；一般垃圾則由合格廢棄物清理公司運至焚化廠處理。除了實施垃圾分類外，也鼓勵同仁及顧客使用環保杯、環保筷及環保袋等，減少垃圾產生。

除此，為了落實公文或作業文件無紙化，員工薪資單及教育訓練教材已完成e化，並鼓勵雙面使用紙張，善用列印功能設定雙面或多頁合一，減少紙張及碳粉用量，每年約減少17,140 kg CO<sub>2</sub>。

- 實施垃圾分類回收，重複使用具再利用價值之物品(如購物袋、單面廢紙等)，有效利用資源。
- 分類回收廢資訊設備、燈管、碳粉匣等辦公設備。
- 各項公文或作業文件，宜適時廢除紙本作業，優先考慮電腦所產生之資料直接作為檔案儲存體，不再列印，各檔案(含電腦儲存體及實體)已逾保存年限者，應依規定銷毀，以節省倉儲空間資源。



## 5. 綠色採購

秉持綠色消費與環保採購原則，玉山每年各項採購多採用環保標章、能源標章、省水標章及綠建材標章等環保產品，2012年綠色採購總金額新臺幣45,571,453元，在全國民間企業之中名列前茅，希望藉此增加資源回收及修復再生，促進採購及生產的綠色循環，主要作為有：

- 優先採購及使用取得綠建材標章、環保標章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。
- 透過採購及業務配合，推廣重視環保及綠色消費觀念，鼓勵合作廠商共同推廣，擴大綠色循環。

玉山秉持綠色消費與環保採購原則，響應政府提倡綠色採購之用心，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劃」，採購環保標章產品及第二類、第三類環境保護產品，已連續3年榮獲台北市環保局「民間企業與團體綠色採購績優單位」，並依此執行成效獲行政院環保署頒發「綠色採購績優單位」，不僅提升本公司的社會形象，更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。



## 6. 拋磚引玉，從企業到個人

### 6.1 訂定「人權及環境永續條款承諾書」

以環境永續經營發展為目標，鼓勵商業夥伴共同響應與簽署「人權及環境永續條款承諾書」

- 雙方應建立具體環保節能政策及措施，並能有效落實環境永續發展之企業文化，致力愛護地球、珍惜資源及環保節能。
- 雙方企業經營，應特別注意不得對環境產生重大負面影響，或違反環保法規等情事，各項營運均應符合環保政策。

### 6.2 舉辦資源流通愛心義賣活動

總部大樓透過內部同仁物品捐贈與流通，募集2,916件物品，義賣金額369,225元。

### 6.3 垃圾分類教育宣導

2012年國際童玩節期間，每週假日，共計舉辦28場次環保闖關活動41萬人次遊園；2012年VIP親子營，更推出環保教育課程，近70個家庭共同參與。

### 6.4 每週一「玉山蔬食日」

每週一訂為「玉山蔬食日」，玉山金融大樓及登峰園區每週1,300人次響應不吃肉多蔬食，維護個人健康減少身體負擔，減緩地球暖化，為愛護動物及世界和平盡一份心力。除此之外，從總部大樓到訓練中心，從分行到家庭，在飲食營養均衡發展的前提下，員工餐廳購買的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。

## 6.5 每月13日「玉山環保節能教育日」

每月13日訂為玉山環保節能教育日，由各單位環保志工宣導各項環保新知，並於e-Learning平台定期公布環保節能教材，以落實垃圾減量(Reduce)、再生利用(Recycle)、重覆使用(Reuse)、環保堅持(Refuse)的4R為基礎，致力將環境保護及節能減碳的觀念成為所有同仁工作及生活的一部份。



### 2012年環保節能教育日宣導教材

月份	教材內容
1	使用可回收、低污染、省資源的清潔劑
2	推廣與支持電子發票
3	落實怠速熄火，共同改善空氣品質
4	垃圾分類回收，資源循環再利用
5	日常生活落實節能，減少二氧化碳排放
6	響應行政院環保署「一人一天減少一公斤碳足跡」
7	人與自然環境共存的綠建築
8	節能又舒適的「室內溫度限值」
9	推動電子帳單，減碳與固碳
10	關心世界環保日，隨時隨地做環保
11	自備環保餐具，節能又健康
12	低碳綠色婚禮，愛你(妳)也愛地球。



## 6.6 「一生一樹 玉山植樹」專案

玉山與國立中興大學合作，於台南新化林場展開為期6年的植樹計畫，種下10,000株台灣原生樹種，希望提高林場內生態穩定度、林地蓄積、增加固碳量（CO<sub>2</sub>減量），以增進環境保護實效。

### ■活動緣起與內容

由於新種植苗木除尋找適合種植的場地外，尚須有專業人士協助培育工作，苗木才能順利成長並穩定生態。選擇與中興大學合作，除了中興大學擁有培育苗木的專業與場地外，同時也考慮資源的有效配置，讓南部地區的林場也能得到企業的支持。

中興大學新化林場位於台南市新化區、虎頭埤風景區東側，面積為370公頃，鄰近虎頭埤風景區約90公頃部分已規劃為「新化國家植物園」。早期（1960年前後）的造林地因氣候環境變遷、昆蟲為害等，原造林木已近衰老，林木多枯立於造林地，本計畫將針對此類林地進行樹苗補

植，藉以改變森林組成達到改良林相，並提高生態穩定度、林地蓄積、增加固碳量（CO<sub>2</sub>減量）、水源涵養、落實水土保持。

### ■六年撫育計畫摘要

- 計畫期間：2008/10/19-2014/12/31
- 種植區域：所有苗木均種植於新化林場，預定種植面積為5公頃，其中1公頃位於新化國家植物園內。
- 栽植樹種：以台灣原生樹種為優先選擇，例如烏心石、台灣檫、香楠、茄苳、台灣肖楠、光臘樹、楓香、黃連木、無患子、樟樹、牛樟、毛柿等，將視各林地現況需求決定樹種。
- 計畫簡述：預計在新化林場內種植10,000株樹苗，並以6年為期進行撫育計畫，內容包含整地、苗木處理、栽植、除草切蔓等。苗木在經過3年培育後，才能達到「成林」階段，6年期間若遇天然災害或病蟲害等，不可抗之因素影響苗木生長導致死亡，將以復育方式回植樹木。



### 6.7 發行玉山御璽卡

玉山銀行推出國內首張結合環保公益的「玉山御璽卡」，以「一生一樹 樂活人生」為訴求，邀請卡友共同參與「一生一樹 玉山植樹」專案，只要核卡後首刷滿額，玉山即為持卡人種下一株樹苗，並致贈植樹紀念卡表達對持卡人的感謝，一同為台灣種下希望。除首刷禮之外，認同植樹環保的持卡人還可以紅利點數3,000兌換認養一株樹苗；為鼓勵大家使用電子帳單環保減碳，對於電子帳單會員也提撥每筆消費0.2%簽帳金額捐助該計畫，持續回饋環保公益，首次辦理電子帳單更可獲得紅利點數回饋。



*LOHAS everyday*  
一生一樹，樂活人生。



## 7.積極響應國內外環保活動

近年來，氣候變遷、全球暖化的議題引發各國重視，也因溫室效應造成地球景觀、生態的改變，為提倡珍愛地球的環保意識，玉山參與國外環保活動，以具體行動推動環保與環境教育。

### 7.1 投入台灣黑熊保育

台灣黑熊列為華盛頓公約（CITES）附錄 I 的保育類動物，也被列為世界自然保育聯盟（IUCN）紅皮書上的易受害物種，本公司結合台灣黑熊保育與復育單位，宣導原生物種保育及動物認養，預防台灣瀕臨絕種動物的危機。

### 7.2 玉山盃高地路跑

為提倡「節能減碳愛地球」活動，引領民眾用腳閱讀臺灣國家公園、了解國家公園豐美之動植物及人文資源，玉山銀行與玉山國家公園於2012年共同舉辦「玉山盃高地路跑」，約2,500人響



應，宣導國家公園保育觀念，達成國家公園生態保育與環境教育目標，並邀請民眾一起加入防制盜獵、愛護動物行列，以落實保護野生物種及本土生物多樣性，進而維持大自然生態的平衡。



### 7.3 推廣玉山Ubike

玉山悠遊聯名卡市占率全國第一，為善盡企業社會責任，積極推動

「玉山Ubike 微笑123」，號召民眾共同響應節能減碳。



**1 減碳：**少開車，會員1哩就GO，輕鬆租借好方便。以玉山招財貓成為最佳環保代言人，透過創新的推廣模式，吸引更多年輕族群、家庭加入。並透過電視CF、捷運公共播放系統、報紙、電影院等各媒體推廣，總接觸人次達2,231萬人次，共同攜手打造美麗的地球。

**2 健康：**多運動，玉山卡友享有第2個半小時免費，延長幸福感受。

**3 樂活：**享生活，每週3抽自行車，快樂悠遊美麗城市。



#### 7.4 認養玉山國家公園步道

連續4年持續投入玉山國家公園步道認養，宣導自然生態保育與環境保護教育，同時也鼓勵玉山人實際參與，共同為環境保護而努力。

#### 7.5 成為「台灣美化協會」分會

玉山金控為第65個分會，連續兩年由經理人帶領近40位玉山環保志工，親身參與清掃廁所活動，希望喚起民眾對環境的重視與愛護。

#### 7.6 Clean up the word 清潔地球環保台灣

玉山金控響應統一超商好鄰居文教基金會舉辦之「Clean Up the World 清潔地球 環保台灣」活動，號召玉山金融事業群及各分行3,100位玉山環保志工，於全國135個清掃點同步展開清掃，希望透過企業拋磚引玉，喚起民眾對環境清潔的重視。

#### 7.7 夏至關燈

參與由荒野保護協會所發起之「夏至關燈」活動，在一年中日照最長的夏至當天晚上8至9點，關閉各分行招牌亮燈，總計減少約486 kg CO<sub>2</sub>，更邀請同仁共同響應，透過該活動讓大眾在進入夏季用電、耗用能源較高的時期，能以行為的改變來減少對能源的消耗，反思日常生活的用電習慣，檢視大眾對於燈與電力的需求。

#### 近二年「Clean up the world」參與情形

年份	清潔點	參與人數
2012	135處	3,118人
2011	134處	2,900人
2010	122處	2,425人



## 7.8 GOLD FM聯播網

### 「關燈中秋夜～燈不亮月亮」

響應由Gold FM聯播網舉辦的「關燈中秋夜～燈不亮月亮」活動，在中秋夜當晚8至9點，同步關閉全國各分行直、橫式招牌燈，以行動對抗地球暖化，並號召同仁在家同時關燈一小時，與家人一同走出戶外，感受更皎潔、明亮的月光，享受更清澈的中秋夜晚。

## 7.9 Earth Hour地球一小時

「地球一小時(Earth Hour)」活動，由環保團體「世界自然基金會(WWF)」在雪梨所發起，於3月最後一個週六晚上8點起關掉地標大樓和企業大廈的燈光，鼓勵住家和商家共同參與，希

望提升民眾對全球暖化、氣候變遷等問題的意識與認知。連續4年，本公司皆參與配合關閉全國各分行直、橫式招牌燈，與全球10億人一起用星空點亮明天的希望。

## 7.10 國際無車日

國際無車日於法國發起後，台灣亦正式響應，在民間團體大力推動及各級政府配合下，於無車日當天提倡節能、友善、永續的交通方式。玉山鼓勵同仁以大眾交通工具、騎乘腳踏車、步行或共乘等低碳方式通勤，也可參與各地區所舉辦之國際無車日活動，引導同仁學習種種對環境友善的生活方式，將環保意識與態度植入心中。

## VIII. Social Responsibility

# 社會公益



玉山希望以「一份愛可以牽引更多的愛」的熱忱，凝聚成愛的力量，創造更祥和的社會，打造更美麗的台灣！

玉山文教基金會於1994年成立，推動人文教育深受肯定，榮獲行政院教育部頒發「社教公益獎」。

玉山志工基金會於2002年成立，積極關懷弱勢，榮獲內政部全國性財團法人社會福利事業慈善基金會評鑑「優等」佳績。

### 學術教育

- 玉山黃金種子計畫
- 玉山培育傑出人才獎學金
- 玉山學術獎
- 國際策略大師哈默爾演講
- 全國「校園資料採礦專案競賽」
- 金融知識嘉年華

### 慈善關懷

- 關懷學童專案
- 愛心捐血
- 育幼院院童關懷
- 吾愛吾師謝師恩
- 喵喵前進校園

### 體育發展

- 玉山盃全國青棒錦標賽
- 玉山盃青棒防護營
- 玉山盃青棒訓練營
- 偏遠球隊關懷系列

### 人文藝術

- 玉山20 畫家畫玉山
- 維也納少年合唱團音樂會
- 大氣球遊行
- 玉山全方位代收網～守護社區
- For Mother～獻給母親的音樂會

### 志工護照，完整記錄愛心歷程

2012年，玉山除了持續進行志工活動外，並發行「志工護照」，為玉山人印製專屬志工手冊，當同仁在完成任何志工活動後，可以將時間、地點、活動內容記錄在志工護照中，並加蓋戳章，留下屬於自己的志工愛心紀錄。





## 1.學術教育

### 1.1玉山黃金種子計畫

孩子是國家未來的主人翁，讓他們快樂的學習、愉快的成長，是玉山人共同的願望。2012年共捐建15所玉山圖書館及80,000本新書，並提供新臺幣120萬作為電費、閱讀推廣等，同時有750人次玉山人投入參與，受益學童達5,100人次。

截至2012年12月底，此專案已累積打造60所玉山圖書館、累計支出逾新臺幣1億元，超過3,000人次玉山人參與，受益學童超過20,000人次。

至今，更有6所玉山黃金種子計畫的學校獲頒教

育部「閱讀磐石獎」殊榮，5位老師獲得「閱讀推手」殊榮，台南市、雲林縣、新北市政府也相繼投入國小圖書館更新，顯見玉山黃金種子計畫的影響力正逐漸擴大中。

為長期維持良好的閱讀品質，玉山圖書館成立後，玉山持續每年補助學校2萬元，作為電費、新書購置、閱讀推廣等支持，期待藉由閱讀的力量，打破資源匱乏的環境，帶領孩子們走向更美好的未來！

#### ■ 計畫緣起

- 書中自有黃金屋，閱讀有助於改善貧窮的情況，創造人生有形及無形的財富。玉山志工的愛與關懷細水長流，偏遠地區學校缺乏圖書館或軟硬體設備陳舊，為持續幫助偏遠地區學童，可以享有與都市學童相近的學習環境，讓資源缺乏及家庭經濟條件、先天閱讀環境遠不如都市的學童們，可以享有一個舒適溫馨的閱讀環境。期待玉山圖書館能夠吸引孩子們、進而讓他們樂於閱讀，讓一顆顆知識的黃金種子成長茁壯。
- 彙集玉山銀行、玉山志工、玉山同仁眷屬及顧客的力量，打造舒適溫馨的圖書館，並透過學校老師、玉山志工的共同呵護，讓偏遠地區的孩子願意時常到圖書館閱讀，進而喜歡閱讀，未來也將規劃志工說故事時間，讓孩子們快樂的閱讀、健康的成長。



近2年「玉山黃金種子計畫」受益學童數據統計表

年度	受贈學校	累計受益學童人數
2012	15所	6,200位
2011	15所	6,200位

「玉山黃金種子計畫」～玉山圖書館捐建概況

年度	圖書館編號	縣市	學校名稱	啟用時間
2012	Hope060	屏東縣	黎明國小	2012/12
	Hope059	彰化縣	螺陽國小	2012/12
	Hope058	台中市	頭汴國小	2012/12
	Hope057	雲林縣	廣興國小	2012/10
	Hope056	南投縣	新豐國小	2012/10
	Hope055	台南市	北門國小	2012/09
	Hope054	嘉義縣	月眉國小	2012/09
	Hope053	花蓮縣	南華國小	2012/06
	Hope052	台東縣	龍田國小	2012/06
	Hope051	宜蘭縣	龍潭國小	2012/05
	Hope050	新北市	青潭國小	2012/05
	Hope049	苗栗縣	新興國小	2012/04
	Hope048	新竹縣	寶石國小	2012/04
	Hope047	桃園縣	瑞梅國小	2012/03
	Hope046	基隆市	安樂國小	2012/03
2011	Hope045	台南市	大社國小	2011/12
	Hope044	嘉義市	大同國小	2011/12
	Hope043	花蓮縣	明禮國小	2011/11
	Hope042	彰化縣	大興國小	2011/10
	Hope041	台中市	七星國小	2011/10
	Hope040	高雄市	成功國小	2011/09
	Hope039	澎湖縣	中正國小	2011/09
	Hope038	台東縣	太平國小	2011/06
	Hope037	屏東縣	玉田國小	2011/06
	Hope036	宜蘭縣	古亭國小	2011/05
	Hope035	新竹市	港南國小	2011/05
	Hope034	雲林縣	朝陽國小	2011/04
	Hope033	嘉義縣	美林國小	2011/04
	Hope032	新竹縣	和興國小	2011/03
	Hope031	新北市	萬里國小	2011/03

年度	圖書館編號	縣市	學校名稱	啟用時間
2010	Hope030	屏東縣	以栗國小	2010/11
	Hope029	彰化縣	大嘉國小	2010/11
	Hope028	基隆市	暖西國小	2010/10
	Hope027	台東縣	豐里國小	2010/10
	Hope026	澎湖縣	東衛國小	2010/06
	Hope025	桃園縣	溪海國小	2010/06
	Hope024	嘉義縣	大南國小	2010/05
	Hope023	嘉義市	林森國小	2010/05
	Hope022	南投縣	敦和國小	2010/04
Hope021	宜蘭縣	東興國小	2010/04	
2009	Hope020	嘉義縣	永安國小	2009/11
	Hope019	桃園縣	沙崙國小	2009/11
	Hope018	台南市	文賢國小	2009/10
	Hope017	嘉義縣	社口國小	2009/10
	Hope016	花蓮縣	豐山國小	2009/06
	Hope015	苗栗縣	大埔國小	2009/06
	Hope014	桃園縣	內柵國小	2009/06
	Hope013	台南市	佳興國小	2009/05
	Hope012	屏東縣	德協國小	2009/03
Hope011	屏東縣	四林國小	2009/03	
2008	Hope010	彰化縣	清水國小	2008/12
	Hope009	台中市	東山國小	2008/12
	Hope008	嘉義縣	六美國小	2008/10
	Hope007	嘉義縣	塭港國小	2008/10
	Hope006	台南市	松林國小	2008/06
	Hope005	雲林縣	建陽國小	2008/05
	Hope004	雲林縣	保長國小	2008/05
	Hope003	屏東縣	五溝國小	2008/04
Hope002	高雄市	復安國小	2008/04	
2007	Hope001	嘉義縣	雙溪國小	2007/12



#### ■用愛心啟動「玉山黃金種子計畫」

第一張結合公益的頂級卡～玉山世界卡，架起了M型社會的兩端，邀請VIP顧客一同種下知識的黃金種子，2012年世界卡顧客透過每筆刷卡消費的提撥，共捐助3,500萬元，為台灣偏遠地區小學打造玉山圖書館，讓台灣的未來充滿希望。

#### ■玉山圖書館設計理念

圖書館內外整體規劃以創造良好閱讀環境為主要設計主軸，牆上插畫皆精心融入學校當地風情，注入人文特色；室內硬體建置上，以藍、綠、黃、粉紅、紫五種不同色彩主題進行設計，象徵著孩子們五彩繽紛的夢想世界；空間



規劃上則分為高年級、低年級的閱讀區、老師陪同學童閱讀的導讀區以及多功能的視聽表演空間，塑造不同的學習空間，適合不同年級的學童學習與教師教學使用。

### ■ 提昇學童閱讀興趣

玉山圖書館為偏遠地區小朋友提供了理想的閱讀環境，透過老師及家長的共同努力，培養小朋友良好的閱讀習慣。小朋友們不約而同地說：「我好喜歡這裡喔！」、「自從學校有了這座圖書館，我更喜歡來上學了！」、「我最喜歡這裡的玩偶，還有粉紅色小椅子，在圖書館看書，讓我感覺好像來到童話世界一樣！」、「玉山圖書館的木頭地板好舒服，所以只要一下課，我就喜歡窩在這裡看書！」。



### ■ 成為社區閱讀學習中心

玉山圖書館興建前，學童只有在閱讀課時才會使用圖書館。在玉山圖書館成立後，由於閱讀環境的改善，小朋友變得自動自發至圖書館借閱書籍。部分學校更成立與擴編志工團隊、舉辦各項活動或於假日開放圖書館，鼓勵家長到校陪伴學童閱讀，讓玉山圖書館成為社區與學童的閱讀學習中心。

英國大文豪莎士比亞曾說：「生活裡沒有書籍，就好像沒有陽光，智慧裡沒有書籍，就好像鳥兒沒有翅膀」，良好的閱讀習慣養成，是需要長期投入資源，也惟有持續不斷重視孩童的閱讀，才能進一步厚實我們的基礎教育。





## 1.2 玉山培育傑出人才獎學金

教育為國家發展的根本，玉山透過長期的培育，支持優秀學子努力向學，將來成為傑出的管理人才。2012年度新甄選9位優秀學生獲此榮譽，加計前一年度受獎學生，共有來自台大、政大、清大、交大及中山大學等16位優秀學生，各獲頒獎學金10萬元(一學年20萬元)。第一學期申請通過獎學金後，往後每學期只要符合學業成績的標準，將持續培育至受獎人碩士班畢業。

2012年是玉山「培育傑出管理人才」獎學金第8屆頒發，已累積提供57位優秀學子獲得公平、完整的教育資源，期望透過這樣的愛與關懷，讓受獎人更加成長、茁壯，成為志工的種子，將來有機會延伸玉山志工愛心的力量。

近2年「玉山培育傑出管理人才獎學金」統計表

年度	受益人次	總金額
2012	16人次	160萬元
2011	22人次	220萬元



### 1.3 玉山學術獎

為積極協助提升國內管理領域研究水準，玉山金控與臺灣大學管理學院共同締約成立「玉山學術獎」，玉山金控董事長黃永仁表示：「玉山學術獎，是提升台灣學術水準與國際接軌的向上力量，期望打造更好的學術研究環境，為台灣培養更多傑出的學者。」

2012年9月新增兩位獲獎人，分別是臺大財金系教授陳聖賢與臺大資管系教授黃明蕙。陳聖賢教授以財務領域論文〈Financial constraints and share repurchases〉榮登於《Journal of Financial Economics》；黃明蕙教授則以行銷領域論文〈Optimizing Service Productivity〉榮登於學術期刊《Journal of Marketing》。

其中，要特別強調的是，此次登上《Journal of Financial Economics》及《Journal of Marketing》期刊，創下最近20年來台灣學者能在此兩本國際頂尖期刊上發表的紀錄，希望藉此帶動學術研究的水準，





華爾街日報評選為「全球最具影響力的思想家」，蓋瑞·哈默爾特別與玉山經理人、希望工程師代表，進行深入的分享與交流。

#### 1.4 國際策略大師哈默爾演講

玉山與天下雜誌於2012年9月4日在台北國際會議中心共同主辦國際大師論壇，邀請蓋瑞·哈默爾 (Gary Hamel) 演講「應變未來的當務之急－現在，什麼才重要 (What Matters Now?)」，論壇當日幾乎座無虛席，獲得廣大的迴響。

#### 1.5 全國「校園資料採礦專案競賽」

玉山與商業分析軟體及專業服務領導廠商SAS臺灣共同舉辦全國性專案競賽，希望為台灣金融服務業的高科技化帶來新契機。

2012年共計102組隊伍，387名學生參加，經過為期3個月的初賽後(2012年6月~8月)，於2012年9月遴選出入圍決賽的10組隊伍，並於決賽當天進行現場簡報及問題詢答，最後遴選出前3名。

報名隊伍可享有參加為期兩天共計12小時的「SAS EM資料採礦密集訓練課程」，希望將企業社會責任

概念向下延伸，真正走入校園，以結合理論與實務的專業競賽，提供在校學生接觸專案管理的機會。

為了讓參賽者體驗分析能力是結合科技、數據及經驗的藝術，在專案競賽裡，玉山更提供給參賽學生去識別化、貼近真實市場、超過40個以上的關鍵欄位，並可衍生百個以上具有業務邏輯意涵的變數，讓學生有極大的空間嘗試建立更好、更精準的預測模型，希望為社會培育出更多資料科學家，並吸引更多優秀人才加入資料採礦領域，進而提升金融服務業的水準。



## 1.6 金融知識嘉年華

玉山積極參與行政院金融監督管理委員會所舉辦之「金融知識嘉年華」，並協助推動「走入校園與社區金融知識宣導活動」，2012年參與40場次，截至2012年底，累計超過300場次，推派宣導講師，協助建立正確的金融價值觀。



### 2012玉山參與「金融知識嘉年華」概況

月份	活動日期	講授地點	宣導對象
3月份	3/1	桃園縣	高榮國小
	3/5、3/21	雲林縣	環球科技大學
	3/15	桃園縣	上大國小
	3/17(二場)	新北市	桃子腳國民中小學
	3/27	桃園縣	山東國民小學
4月份	4/9	台中市	石岡國中
	4/25	苗栗縣	中興國小
	4/11	台中市	永寧國小
	4/13	金門縣	何浦國小
	4/16	桃園縣	巴峻國小
	4/20	桃園縣	會稽國小
	4/23	高雄市	文藻外語學院
5月份	5/1、5/3、5/8	桃園縣	新屋國小
	5/14	新竹市	新科國小
	5/17	雲林縣	溪洲國小
	5/30	新北市	瑞亭國小
	5/30	新竹市	新竹國小
	5/30	基隆市	中興國小
6月份	6/1	桃園市	永順國小
	6/4	宜蘭縣	大里國小
	6/6	台北市	成德國中
	6/7	屏東縣	古華國小
	6/13	雲林縣	林頭國小
7月份	7/3	台中市	飛彈指揮部651中隊
	7/4	台北市	中華民國歷屆十大傑出女青年協會
	7/10	彰化縣	芬園鄉進芬社區發展協會
	7/24	彰化市	國立彰化師範大學
8月份	8/13	台北市	環球科技大學
	8/22	台中市	軍備局生製中心第209傘廠製所
9月份	9/24	雲林縣	興昌國小
	9/26	嘉義縣	崇仁醫護管理專科學校
10月份	10/3	台北市	康寧醫護管理專科學校
	10/9	高雄市	後庄國小
	10/15	屏東縣	光春國小
12月份	10/19	高雄市	溝坪國小
	12/13	桃園縣	內柵國小

## 2. 慈善關懷

### 2.1 關懷學童專案

教育是弱勢孩子邁向希望未來的最佳方式。玉山為協助經濟弱勢或突遭變故的學童，適時減輕家庭教育支出的壓力，提供每一位受補助的國小學童一學年4,000元（上、下學期各2,000元），用於支應學雜費、書籍費及其他費用，2012年捐助94所學校，共計幫助2,448名學童，透過長期計畫，將玉山志工的愛心傳遞到社會上需要的角落。

### 2.2 「一份愛可以牽引更多的愛」愛心捐血

2012年2月及8月在全國各地分行舉辦捐血活動，舉辦地點分別於玉山總部大樓、新北市、桃園縣、新竹市、台中市、嘉義市、台南市、高雄市及屏東縣等，2012年累計共捐出4,067袋。其中2月份(2/9~2/21)在13個活動地點共捐出2,137袋(每袋250cc)。8月份(8/3~8/24)在14個活動地點共捐出2,091袋(每袋250cc)。

「或許對個人而言，捐血只是小小善行，但事實上這是一件利人又利己的事情，它不但可以活化自身

#### 「一份愛可以牽引更多的愛」愛心捐血相關數據

年度	2月	8月	合計
2012	2,137	2,091	4,228
2011	1,809	2,258	4,067

的造血機能，對於急需輸血的民眾而言，更可說是關乎生命存續的大事，具有舉足輕重的影響。另外，我還想呼籲民眾，血液是有儲存期限、無法長久保存的，所以捐血活動必須持續。」2012年前來共襄盛舉的新北市立聯合醫院副院長林齊宣表示。

經由玉山人熱情捲起衣袖參與，加上許多顧客與民眾的共同加入，讓捐血活動顯得更珍貴、更有意義！

### 2.3 「陪他一段成長的路」育幼院院童關懷

在玉山志工的熱心投入下，「陪他一段成長的路」育幼院關懷系列長期且持續在全國各地舉行，由大台北、桃園、新竹、高雄、屏東等8個地區之玉山志工規劃協調，陪伴育幼院院童觀賞職棒球賽、音樂劇、三對三籃球比賽、清掃家園活動等，並協助課業輔導，各區玉山志工團隊每年至少舉辦1~2場次，提供孩子們溫馨、快樂的經驗與回憶。

#### 「陪他一段成長的路」育幼院院童關懷相關數據

年度	活動場次	參與人次	合計
2012	2,137	4,228	4,228
2011	1,809	4,067	4,067





#### 2.4 吾愛吾師謝師恩

為了感謝師恩，玉山發行教師白金卡、教師鈦金卡及教師御璽卡，還特別設計了「教師專屬存摺」及「晶片金融卡」，客製化的專屬產品，讓教師享有優質的金融服務。

每年教師節當月，玉山認為這也是感謝師恩的最佳時節，除了鼓勵同仁及顧客將心意說出口，2012年更製作850份謝卡與55,000張古典音樂CD，由玉山人寄出對老師的感恩心意，希望能在教師節帶給老師最多的溫馨祝福，倡導社會尊師敬師的善良風俗。





## 2.5 喵喵前進校園

可愛的玉山招財貓深受大小朋友的喜愛，時常獲邀參加校園活動，除了帶給學生與老師歡樂，表達對社區的關懷外，同時也協助社區居民建立正確的金融價值觀，以及推廣減碳、健康、樂活的環保觀念。



2012年喵喵童樂會舉辦場次統計

舉辦日期	舉辦學校	受益學生人數
2012/05/05	中和國小	3,500
2012/11/24	文山國小	1,355
2012/11/30	國安國小	1,650
2012/12/01	博愛國小	1,100
2012/12/15	永隆國小	1,693
2012/12/15	新光國小	1,730



### 3.體育發展

為協助台灣青棒的發展，打造台灣甲子園，玉山與中華棒協合作推動，規劃青棒四大公益活動主軸－「玉山盃全國青棒錦標賽」、「玉山青棒防護營」、「玉山青棒訓練營」及「偏遠球隊關懷系列」，用實際行動支持台灣青棒，培育更多的台灣之光在棒球場上發光發熱，打出台灣棒球新希望。

#### 3.1 玉山盃全國青棒錦標賽

棒球是我們的國球，玉山銀行與中華棒協合作推動「玉山盃全國青棒錦標賽」，並選拔國家代表隊參加由國際棒總（IBAF）或亞洲棒總（BAF）所舉辦的世界或亞洲青棒錦標賽，以台灣最高的山「玉山」為名，象徵玉山盃青棒賽是國內最高水準的青棒比賽，打造台灣甲子園，全面提升台灣青棒水準。

2012年玉山盃共有17隊參賽，歷經12天的激烈對抗後，由桃園縣獲得冠軍，並於賽後選出代表台灣參加於韓國首爾開打的IBAF國家代表隊。

玉山盃青棒賽的目標，除了磨練基層棒球更高階的技術外，同時也要能減少成棒甚至職棒的人才斷層，並且可以成為這些懷著棒球夢想的青棒選手，在前往世界之巔時第一個發光發熱的競技舞台。

活動成果如下表：

年度	2012	2011
參賽縣市	17	17
參賽選手	306	306
比賽場次	38	38



### 3.2 玉山盃青棒防護營

「玉山青棒防護營」主要是結合玉山銀行、中華棒協及長庚醫院的力量，對於國內青棒球員選手給予更早期、更好的運動傷害預防、醫療及照護，包括幫助這些選手預防運動傷害及傷害之後給予最適當和妥善的照顧，利用青棒選手暑假期間進行玉山青棒防護營，執行防護觀念之教育訓練、個人化評估檢查、健康資料庫管理、傷後照顧及處理，讓青棒選手可以健康地在運動場上為國爭光。

#### 玉山盃青棒防護營活動成果

年度	2012	2011
梯次	5	6
參與人次	150	180

### 3.3 玉山盃青棒訓練營

青棒正是養成球員邁向成棒、職棒的最重要階段，不僅需要持續地訓練基本動作，同時也要提供球員更多正確的觀念與投捕技術，玉山以「玉山青棒訓練營」為軸心，舉辦一系列活動，包含：玉山青棒投捕營、玉山青棒打擊營、玉山青棒教練營、玉山青棒投手營，讓所有極具潛力的青棒選手可以盡情學習。在玉山銀行、中華棒

#### 玉山盃青棒訓練營活動成果

年度	2012	2011
梯次	1	1
類別	訓練營	打擊營
訓練天數	3	3
參與人次	50	50

協、大聯盟教練及所有青棒球員的共同努力下，運用玉山青棒投捕營這個平台結合國內、外投捕訓練專家的知識與經驗，針對國內青棒具潛力的年輕投捕手及青棒教練進行為期一週的技術、體能與心理方面的強化性指導與訓練；同時，透過訓練營講師針對參與球員的觀察與評估來建立優秀選手資料庫，並針對該群選手做長期的追蹤及提供所需的協助。

隨著愈來愈多優秀的台灣球員有機會到國外發展，充分證明了台灣球員具備相當好的條件與基礎，但多數仍以投手為主，透過玉山青棒打擊營的舉辦，可以強化球員的打擊能力，為台灣培育出打擊好手揚眉國際。除此之外，教練也是棒球好手培育過程中很重要的一個元素，希望藉由舉辦「玉山青棒訓練營」之相關系列活動，培育出更多的台灣之光，讓台灣棒球的新活力源源不絕。

### 3.4 偏遠球隊關懷系列

長期以來，因經費的匱乏導致有潛力的球員不斷地流失，為了照顧這些偏遠地區及資源匱乏的青棒球隊，讓球隊免於擔心訓練的球棒、球具或棒球不足，學校、教練及球員可以專心在日常的球技

訓練上，玉山與中華棒協合作推動「偏遠球隊關懷系列」，贊助全新的球棒、手套、護具及練習球，讓球隊能安心練習，無須擔心球具匱乏。

玉山參與台灣青棒發展以來，無論是球員的專業或觀念的提升，選手與球隊皆展現了不凡的成果，讓大家不禁對台灣棒球的未來發展，充滿更熱切的期待。更「棒」的是，玉山銀行深耕基礎棒球的用心與行動，得到了拋磚引玉的回饋，喚起更多的企業與國人對於國內基層棒球的重視，並以實際行動履行企業社會責任，為台灣棒球長遠的環境、品質及球員生涯發展盡一份心力，為台灣培育更多的棒球好手，讓這清新健康的棒球運動，成為台灣前進的力量。



#### 偏遠球隊關懷系列成果

年度	受贈學校
2012	嘉義高中、台東專校
2011	屏東美和中學、雲林麥寮高中、台中新社高中、新竹成德高中



## 4.人文藝術

### 4.1 玉山20 畫家畫玉山

玉山對台灣本土藝術文化的推廣與保存，不僅展現在珍貴作品的收藏上，更透過「畫家畫玉山」活動，讓台灣藝術創作者得以畫筆描繪出對這塊土地的愛。

為努力實踐對台灣這塊土地的承諾，我們與玉山國家公園管理處更共同籌辦玉山20「畫家畫玉山」活動，分成「邀請組」「社會組」及「學生組」3組，以玉山國家公園的人文與生態景物為創作主題。

在「邀請組」部分，邀集國內多位長期深耕台灣藝術、描繪台灣之美的知名藝術家，實際探訪了玉山國家公園，並同步舉辦公開徵選，贏得廣大的迴響，共計徵得「社會組」726件、「學生組」253件優秀作品。

並於「畫家畫玉山」頒獎典禮後，舉辦得獎作品巡迴展，除了分享動人心弦的畫作外，同時鼓勵藝術創作者持續發揮創作能量，展現自然與生命的真、善、美。



#### 4.2 維也納少年合唱團音樂會

擁有500餘年歷史且享譽全球的奧地利國寶一維也納少年合唱團，在玉山的支持下於2012年10月再度來台，於台中市中興堂、嘉義市政府文化局音樂廳、高雄市至德堂及台北國家音樂廳演出，共計7,782人次參與。

此次來台獻唱的是維也納少年合唱團中的布魯克納團，在指揮卡寧 (Manolo Cagnin) 的率領下，帶來豐富多元的曲目，除了他們最擅長的中世紀聖歌、世界民謠以及史特勞斯家族名曲外，也準備了帶有南洋風味的合唱作品、艾爾頓強的暢銷歌曲以及電影《修女也瘋狂》的選



粹，另外演唱該團音樂總監沃斯(Gerald Wirth) 2012年的最新力作《合唱團》。玉山銀行秉持回饋社會的經營理念，支持各項藝文活動，藉由音樂的力量，讓民眾享受難忘的天籟美聲。



#### 4.3 大氣球遊行

「Open Your Dream 夢時代大氣球遊行」是亞洲最大規模的大氣球遊行，2012年12月招財貓大氣球與其他35組大氣球(OPEN小將家族、迪士尼卡通家族、Hello Kitty…等)一同演出，還有小朋友喜愛的招財貓健康操、招財貓絨毛人偶等，超過200名玉山志工熱情響應，與參加遊行的民眾熱烈互動，吸引超越30萬人次參加，展現玉山在地深耕的熱情，祝福大家「左招財、右納福，Smile 每一天」。

#### 4.5 玉山全方位代收網～守護社區

社區代表著許多家庭的聚集，便利性與安全性是社區金流管理最優先的考量，玉山推出全方位代收網服務，透過貼心便利的金流管理服務協助社區管委會收支透明化，成為社區親切而值得信賴的好夥伴。

深入社區生活，讓顧客享受在地化優質的金融服務是玉山人的責任，玉山以清新專業的優良形象、穩健正派的經營風格、親切溫馨的精緻服務，持續為社區服務、為社會發展盡一份堅定而正向的力量。



#### 4.6 For Mother～獻給母親的音樂會

5月，是康乃馨飄香的季節，也是子女寵愛媽媽的時刻！玉山銀行與玉山文教基金會2012年5月10日於桃園縣展演中心舉辦「For Mother－獻給母親的音樂會」，由玉山合唱團、台灣銅管五重奏、同德國小共同演出，演唱媽媽喜愛的歌曲，一字一句真情流露，唱出對媽媽的愛，也向天下母親獻上最誠摯與溫馨的祝福，共計1,184人次與會聆聽。

音樂會以感恩母親為主題，演出曲目有阮若打開心內的門窗、快樂的牧場、十八姑娘、We are the world、千風之歌、感恩的心、祝你幸

*To Mother  
With Love*



福等膾炙人口的歌曲，歌曲演唱涵蓋國語、台語、客語、日語、英語五種語言，以為人子女的心情，演出媽媽喜愛的台灣民謠及感恩媽媽的歌，歌詠母愛的慈暉，會中，也獻上一朵朵康乃馨給台下的母親，牽引出媽媽們心中幸福的感動，為社會帶來更多溫馨與力量。

## 獨立保證意見聲明書

### 2012 年玉山金融控股股份有限公司企業社會責任報告

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)均為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對玉山金控 2012 年企業社會責任報告進行評估和查證外，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的目的，僅作為對下列有關玉山金控企業社會責任報告所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，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，對於關於其他目的之使用，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法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係基於玉山金控提供予英國標準協會之相關資訊審查所作成之結論，因此審查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. 整份報告內容及 2012 年玉山金控及旗下各子公司在台灣之相關營運活動與服務，包括玉山銀行、玉山證券、玉山創投公司及玉山保經；另外，社會面向之資訊涵蓋玉山志工基金會及玉山文教基金會，環境面向有關能源數據及說明，揭露範圍為臺北市松山區玉山金融大樓。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估玉山金控遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

#### 意見聲明

我們總結玉山金控企業社會責任報告內容，對於玉山金控的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關玉山金控 2012 年的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告所揭露的績效指標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(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就玉山金控所提供的足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)的報告方法與自我聲明符合全球報告倡議準則係屬公允的。

#### 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政策進行審查，以確認本報告中聲明書的合適性。
- 與玉山金控管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人。
- 訪談 12 位與永續性管理、報告編製及資訊提供有關的員工。
- 審查有關組織的關鍵性發展。
- 審查內部稽核的發現。
- 審查報告中所作宣告的支持性證據。
- 針對公司報告及其相關 AA1000 保證標準(2008)中描述有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查。

#### 結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與全球永續性報告綱領(GRI G3.1)的詳細審查結果如下：

##### 包容性

2012 年報告持續反映玉山金控對利害關係人之承諾。玉山金控已啟動利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。此系統正被發展以產生必要的資訊。報告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，這份報告涵蓋了玉山金控的包容性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 制定組織層級之社會責任政策，使所有同仁瞭解與遵循。

- 開展正式的利害關係人定位流程，使能強化各利害關係人之關鍵事項的識別。
- 鼓勵持續掌握金融業永續發展動態並與公司的核心策略結合以展現永續發展績效。

#### 重大性

玉山金控公布永續經營相關資訊使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告適切地涵蓋了玉山金控的重大性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 將重大性議題的識別與優先順序的決定流程留存適當紀錄。
- 持續依市場與公司發展現況識別可能新增之議題，並加強既有議題的深廣度。

#### 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，這份報告涵蓋了玉山金控的回應性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 為了彰顯提供給利害關係人之資訊可靠度，鼓勵尋求 AA1000 保證標準(2008)的第二應用類型查證。

#### GRI 報告綱領

玉山金控提供有關符合 GRI G3.1 報告綱領的自我宣告，與相當於 A+分級的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告中參照 GRI 的社會責任與永續發展的相關指標已被報告、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議題。然而，未來的報告可以考慮加強以下的項目以進行持續改善：

- 鼓勵持續發展節能減碳績效以適時回應利害關係人。

#### 保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

#### 責任

這份企業社會責任報告所屬責任，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的範圍與方法，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、ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與碳足跡查證員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu  
Managing Director BSI Taiwan  
12,05, 2013




Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

## 附錄

全球永續性報告指標GRI(Global Reporting Initiative)對照表

GRIG3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁數
<b>1.策略與分析</b>				
1.1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	董事長的話	○	2/3
1.2	組織對關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述	風險管理機制	○	31
<b>2.組織概述</b>				
2.1	企業的名稱	公司簡介	○	9
2.2	主要品牌、產品和服務	公司簡介	○	9
2.3	企業的營運結構，包括各主要部門、營運公司、子公司和合資企業的說明	公司簡介/公司治理	○	9/21
2.4	企業總部所在位置	公司簡介	○	9
2.5	公司營運所在國家數及國家名。(包括主要營運的所在國或與永續經營有關的所在國須包含在內)	公司簡介	○	9
2.6	所有權性質與法律形式	公司簡介	○	11
2.7	提供服務的市場。(包括地理位置圖，服務的部門和客戶/受益人的類型)	服務網絡	○	12
2.8	報告公司之規模(包括1.員工人數、2.營運活動、3.銷售淨額-私人公司、營業淨額-公營公司、4.總資本額細分為負債和權益-私人公司、5.提供產品或服務之品質)。	公司簡介 績營績效	○	9/10
2.9	報告期間公司規模、組織結構、所有權遇重大變更時	補充說明	○	104
2.10	報告期間內所獲得之獎項榮譽	喜悅與榮光	○	13/14/15
<b>3.報告參數</b>				
3.1	會計年度或日曆年度	關於報告書	○	1
3.2	最近一次報告的日期	補充說明	○	104
3.3	報告週期(每年或每兩年)	關於報告書	○	1
3.4	針對報告書及其內容有問題時的聯絡人	關於報告書	○	1
3.5	定義報告內容的流程，包括：實質性決定、報告內容的優先順序、確認預期使用報告的利害關係人	利害關係人之鑑別與溝通	○	17
3.6	報告書的範圍	關於報告書	○	1
3.7	說明報告書特殊限制的範圍或界限	關於報告書	○	1
3.8	對合資企業、擁有部份股權的子公司、租賃設施、外包業務、以及其他個體可能嚴重影響跨越報告期間/或跨越公司可比較性的報告基礎	公司概況	○	9
3.9	提供報告的資料測量技術與計算基礎，包括假設與用在編輯指標的基本估計技術和其他資訊	關於報告書	○	1
3.10	如果企業重編加入以前的報告所提供的資訊，則應說明重編入影響以及重編的原因(如合併/收購,基礎年/期間改變,商業本質,量測方法)	補充說明	○	104
3.11	與以前報告有明顯不同之處(包括範圍、界限、報告中使用量測的方法等)	本報告書與以前報告並無明顯不同之處	○	98
3.12	內容索引，其作用是按章節和指標確定報告內容在報告中的明確頁次和網頁連結	指標對照表	○	98
3.13	為整個報告提供外部保證的相關政策和現行作法	BSI查證聲明書	○	96/97

○已揭露 △部分揭露

全球永續性報告指標GRI(Global Reporting Initiative)對照表

GRIG3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁數
<b>4. 公司治理</b>				
4.1	企業公司治理結構包括在最高治理單位對制定策略及公司監督等特定工作負有責任的委員(依性別分，以年齡及少數族群等分類，報告最高治理階層之成員比例)	公司治理	○	21
4.2	指出最高治理單位的主席是否亦為公司執行長	否	○	99
4.3	對僅有單一董事會結構的公司說明最高治理單位獨立和/或非執行成員的人數	公司治理	○	22/23/24
4.4	股東與員工向最高治理單位提供建議或經營方向的機制	利害關係人之鑑別與溝通 員工溝通	○	18/54
4.5	企業最高治理單位與公司資深主管及執行者成員之間的互補連結關係	公司治理	○	21
4.6	最高治理單位確實能避免利益衝突之程序	公司治理	○	25/26/27
4.7	確認最高治理單位的組成與所需具備的專業之流程及其承諾，包括對性別和其他多樣性指標之任何考量	公司治理	○	21
4.8	內部產生的使命、價值觀，行為準則的陳述和與經濟、環境和社會績效相關的原則及其實施情況	永續經營的發展基礎	○	5
4.9	最高治理單位對組織如何鑑別、確認及管理經濟、環境和社會績效的流程：包括相關的風險與機會及遵守國際議定標準、行為準則及原則	風險管理機制	○	31/32
4.10	最高治理單位評估本身在經濟、環境與社會績效的績效表現之流程	利害關係人之鑑別與溝通 環境永續社會公益	○	17/61/75
4.11	說明組織有無及是否提出預警的方法或原則	風險管理機制	○	31/32
4.12	經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	環境永續	○	66
4.13	公司參與商業協會，和(或)全國及國際性擁護機構的會員資格	社團組織	○	42
4.14	列出公司利害關係人名單，如：公眾、民間社團、顧客、股東和出資者、當地社區	利害關係人之鑑別與溝通	○	17/18
4.15	識別和選擇所要接觸之利害關係人的準則	永續經營的發展基礎	○	5
4.16	利害關係人參與的方式，包括按類型及按與利害關係人之接觸頻率	利害關係人之鑑別與溝通	○	17/18
4.17	透過與利害關係人的接觸所獲得之最近關鍵議題和關心事項及企業如何回應這些議題和關心事項，包括透過報告的呈現等	利害關係人之鑑別與溝通	○	17/18
<b>4. 公司治理</b>				
EC1	直接產生和分配的經濟價值(包括銷售額、營運成本、員工獎勵、捐助、社區投資、保留盈餘、股利和稅捐支出等)	經營績效	○	9/10
EC2	氣候變遷導致公司活動涉及財務及風險與機會	風險管理機制	○	31
EC3	公司界定福利計劃義務的範圍	福利保障	○	58/59
EC4	接受政府之重要財政補助	補充說明	○	104
EC5	企業的新進人員薪資範圍與當地最低薪資依性別比較	福利保障	○	58
EC6	對於重要營運據點當地供應商之政策、執行與支出比例	補充說明	○	104
EC7	重要營運據點當地員工雇用程序與當地資深管理階層雇用數量與比例	人力資源	○	52
EC8	透過商業，類似之接觸有利大眾之基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	綠色採購	○	65
EC9	了解與描述重大的間接經濟影響，包括影響的範圍	社會公益	○	75

○已揭露 △部分揭露

全球永續性報告指標GRI(Global Reporting Initiative)對照表

GRIG3.1指標		對應單元	指標揭露狀況	頁數
環境績效指標 經濟面管理方式揭露				
EN1	使用的原料之重量或體積	補充說明	○	104
EN2	使用再生原料作為生產原料之比例	補充說明	○	104
EN3	由主要能源劃分之直接能源消費量	環境永續	○	63
EN4	由主要來源劃分之間接能源消費量	環境永續	○	63
EN5	由環境保護及效率的改善所節省的能源	環境永續	○	63
EN6	企業的自主行動，包括能源使用效率的提升、運用再生能源製作的產品及服務以及由於這些行動降低的能源耗用	環境永續	○	64/73
EN7	為達成間接能源消耗的減量和達成減量成果的自主行動	環境永續	○	64/73
EN8	各來源別的總出水量	環境永續	○	63
EN9	因取水而有重大影響之水源	環境永續	○	62
EN10	水回收及再利用的總量及百分比	補充說明	○	104
EN11	在非保護區之生物多樣性豐富的棲息地和保護區、或在其鄰近地區，所擁有、租賃或管理的土地面積和地理位置	環境永續	○	61
EN12	描述活動、產品及服務對保護區多樣性生物和保護區外高度生物多樣性的影響與衝擊	環境永續	○	61
EN13	保護與恢復的棲息地	本公司總部大樓及各營業據點皆位於都會區及鄉鎮區域，並無對環境造成影響及生物多樣性的衝擊。	○	100
EN14	訂定策略、目前的行動與未來的計畫以管理生物多樣性的衝擊		○	100
EN15	企業營運的活動區域影響棲息地中有IUCN 紅色名單種類與國家保育類生物清單中依絕種風險程度別列出數量		○	100
EN16	直接及間接排放之溫室氣體總量	環境永續	○	63
EN17	其他相關間接之溫室氣體排放量	補充說明	○	104
EN18	降低溫室氣體排放的行動與其成效	環境永續	○	64/73
EN19	造成破壞臭氧層之物質排放量	環境永續	○	63
EN20	按種類和重量計算氮氧化物(NOx)、硫化物(SOx)、及其它重要氣體排放	補充說明	○	104
EN21	污水排放的污染程度及流向終點	環境永續	○	62
EN22	廢棄物的總量，按種類及處理方式描述	環境永續	○	63/64
EN23	重大洩漏的次數與數量	無	○	100
EN24	視為具危險性的運輸、運入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴塞爾協定附錄之一、二、三與八則條文，以及運輸至國外的廢棄物百分比	補充說明	○	104
EN25	企業排放的廢水及廢棄物對生物多樣性的明顯影響，包括種類、保育狀況、保育價值等	補充說明	○	104
EN26	企業從事降低其產品及服務對環境的衝擊之行動及擴大降低衝擊	環境永續	○	69
EN27	售出的產品及包裝材被要求回收的比例	補充說明	○	104
EN28	重大違反環境法條規定的事件及所處罰款總金額，或非金錢方法的處罰	無	○	100
EN29	商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊	補充說明	○	104
EN30	按種類揭露環境保護的總費用與投資	環境永續	○	65

○已揭露 △部分揭露

全球永續性報告指標GRI(Global Reporting Initiative)對照表

GRIG3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁數
<b>社會績效指標：勞工 勞工面管理方式揭露</b>				
LA1	按地區／國別、雇用類型、以及雇用合約依性別進行總勞動力的細分	人力資源	○	51
LA2	按年齡、性別和區域區分計算新進員工人數、比例與員工離職人數和離職率	人力資源	○	52
LA3	在營運主要據點對全職、正式員工提供之福利	福利保障	○	58/59
LA4	受勞資雙方共同協議保護之員工比例	員工關係 福利保障	○	53/58
LA5	針對不論是否在共同協議內容之營運變更的最少公告期限	員工關係	○	53
LA6	描述由勞資雙方代表參加的正式聯合勞工健康安全委員會之勞工比例，藉以監督和指導職業健康安全計劃	勞工安全	○	54
LA7	區域與性別之工傷率、職業疾病發生率、損失天數比例、缺勤率以及與工作有關的死亡人數	勞工安全	○	54
LA8	對員工、家屬、及社區等針對重大疾病的教育、訓練、諮詢、預防及風險控制計劃的執行	健康職場	○	56
LA9	健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中	健康職場	○	56
LA10	按雇員類別與性別計算的單一雇員每年接受的訓練時數	培育發展	○	57/58
LA11	員工職能管理和終生學習計劃以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫	培育發展 退休制度	○	57/58/59
LA12	依性別員工接受定期的績效及生涯發展審查的比例	職涯規畫 福利保障	○	58
LA13	公司高階管理和員工的組成類別，包括性別、年齡層、少數族群和其它多樣性指標	人力資源	○	52
LA14	依員工類別與重要營運據點的女性與男性之基本薪資和報酬比率	福利保障	△	58
LA15	按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	人力資源	○	52
<b>社會績效指標：人權 人權面管理方式揭露</b>				
HR1	有多少公司重大投資協議與合約，載有關注人權之條款或經過人權篩選之件數和佔總重大投資件數之比例	補說說明	○	104
HR2	重要供應商/承包商與其他商業夥伴的選擇，有多少比例經過人權過濾且已採取行動	補充說明	○	104
HR3	考量人權因素的員工總訓練時數。員工接受許營運相關人權考量的政策和程序訓練的總時數及有多少比例的員工受過訓練	補充說明	○	104
HR4	歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	補充說明	○	104
HR5	可能危害或違反員工結社自由和共同協議的作業及重要供應商和採取了什麼樣的行動	董事長的話 平等的工作環境	△	3/53
HR6	企業營運活動及重要供應商對童工可能造成之危險已經確認，且衡量消除童工的貢獻	董事長的話 平等的工作環境	○	3/53
HR7	辨認有強迫或強制性勞動風險的營運活動和重要供應商，且能量測消除所有形式強迫勞動的貢獻	董事長的話	○	3
HR8	公司有多少比例的安全人員對營運中相關人權有關的政策和人權考量有關的程序接受訓練	補充說明	○	104
HR9	侵犯當地人權事件之總數量和已採取之行動	補充說明	○	104
HR10	受到人權的審查和(或)影響評估的營運活動的總數和比例	補充說明	○	104
HR11	經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量	補充說明	○	104

○已揭露 △部分揭露

全球永續性報告指標GRI(Global Reporting Initiative)對照表

GRI 3.1 指標 金融業補充指標定義說明		對應單元	指標揭露狀況	頁數
<b>社會績效指標：社區 社區面管理方式揭露</b>				
SO1	實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運活動之比例	補充說明	○	105
SO2	對貪污風險已分析之企業單位數量和比例	補充說明	○	105
SO3	員工受過公司之反貪污政策和程序之訓練之比例	誠信經營	○	33
SO4	對貪污事件的反制行動	誠信經營	○	33
SO5	公共政策之定位和參與公共政策的發展與遊說	社團組織	○	42
SO6	對政治團體、個人或相關政府團體的貢獻價值，包括財務與實物	補充說明	○	105
SO7	針對反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形採取法律行動訓練之總數和其成果	補充說明	○	105
SO8	不遵從法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之重大懲罰總量	補充說明	○	105
SO9	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響的營運活動	補充說明	○	105
SO10	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響之預防和減緩措施	補充說明	○	105
<b>社會績效指標：產品責任 產品責任面管理方式揭露</b>				
PR1	在產品週期的各階段，影響健康和安全的產品及服務都經過評估改善，有多少比例的重要產品和服務經過這些程序	補充說明	○	105
PR2	按結果種類，闡述商品與服務在壽限內違反法律規範及傷害健康及安全的事件數量	補充說明	○	105
PR3	依程序必要的產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務之比例	顧客權益保護	○	46/47
PR4	按結果種類闡述商品與服務違反規定及自願性規範事件數量的資訊	補充說明	○	105
PR5	針對顧客的滿意作調查的行動，包括衡量客戶滿意度調查的結果	顧客權益	○	49
PR6	有關市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動，所做遵從法律、標準及自律性的規劃	補充說明	○	105
PR7	按結果種類闡述商品與服務違反法律規範及自律的市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動數量	補充說明	○	105
PR8	客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	補充說明	○	105
PR9	提供與使用產品與服務中，違背法律與規定導致重大罰款之貨幣價值	補充說明	○	105

○已揭露 △部分揭露

全球永續性報告指標GRI(Global Reporting Initiative)對照表

GRI3.1指標 金融業補充指標定義說明		對應單元	指標揭露狀況	頁數
社會績效指標：社區 社區面管理方式揭露				
FS1	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策	永續經營的發展基礎	○	5
FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	風險管理機制	○	31
FS3	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程	授信政策	○	32/33
FS4	改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序	環境永續 社會公益	○	61/75
FS5	在環境及社會風險及機遇方面，與客戶／業務夥伴的相互影響	董事長的話 授信政策	○	3/32/33
FS6	各項業務所佔的百分比(按特定地區、規模及行業劃分)	公司概况	○	11
FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	社會公益	○	76/77/78/ 79/80/81
FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	環境永續	○	69
FS9	評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序之稽核涵蓋面與頻率	風險管理機制	○	31
FS10	組織在環境或社會事宜上與其投資組合中的公司相互影響	董事長的話	○	2/3
FS11	須經環境或社會篩選的資產的百分比	行舍建置與能源管理	○	61
FS12	(按百分比及數目)及應用於持有股份在此事宜上的投票政策	補充說明	○	105
FS13	依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點	顧客權益	○	48
FS14	改善弱勢社群享用金融服務的舉措	顧客權益	○	49
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	顧客權益	○	47
FS16	提高金融知識的舉措	社會公益	○	83/84/85

○已揭露 △部分揭露

補充說明GRI(Global Reporting Initiative)對照表

	GRI3.1指標	說明
2.9	報告期間公司規模、組織結構、所有權遇重大變更時	2012年概括承受嘉義市第四信用合作社案，承諾保障其全體員工工作權。
3.2	近一次報告的日期。	上一年度報告日期為2011年3月30日。
3.10	如果企業重編加入以前的報告所提供的資訊，則應說明重編入影響以及重編的原因(如合併/收購、基礎年/期間改變、商業本質、量測方法)	本公司於2012年概括承受嘉義市第四信用合作社案，惟對本報告書內容無重編之影響。
EC4	接受政府之重要財政補助	金控前11年核定合併營業虧損之2011年扣除額293,959,768元。
EC6	對於重要營運據點當地供應商之政策、執行與支出比例	本公司採購政策優先選用當地供應商，對供應商臺幣外幣支出金額比例約為95:5。
EN1	使用的原料之重量或體積	本公司非製造業，故不適用本項指標。
EN2	使用再生原料作為生產原料之比例	本公司非製造業，故不適用本項指標。
EN10	水回收及再利用的總量及百分比	本公司無水回收及再利用情形。
EN17	其他相關間接之溫室氣體排放量	員工通勤、出差商旅及廢棄物處理等運輸過程所產生之溫室氣體排放並未予以量化。
EN20	按種類和重量計算氮氧化物 (NOx)、硫化物(SOx)、及其它重要氣體排放	本公司為金融業，非製造業，無排放空氣污染物氣體。
EN24	視為具危險性的運輸、運入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴塞爾協定附錄之一、二、三與八則條文，以及運輸至國外的廢棄物百分比	本公司為金融業，非製造業，無輸出巴塞爾協定所列之廢棄物。
EN25	企業排放的廢水及廢棄物對生物多樣性的明顯影響，包括種類、保育狀況、保育價值等	本公司屬金融業，排放之廢水及廢棄物對生物多樣性並無造成明顯影響。
EN27	售出的產品及包裝材被要求回收的比例	因行業特性，本公司無產品及包裝材被要求回收行為。
EN29	商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊	本公司為金融業，並無發生因商品、原料或人員的輸送而造成重大的環境衝擊。
HR1	有多少公司重大投資協議與合約，載有關注人權之條款或經過人權篩選之件數和佔總重大投資件數之比例	一件，2012年本公司概括承受嘉義四信，承諾保障其原有工作權，佔總重大投資件數100%。
HR2	重要供應商/承包商與其他商業夥伴的選擇，有多少比例經過人權過濾且已採取行動	制定「人權及環境永續條款承諾書」，約86%供應商及合作夥伴簽署，宣導人權保護、禁用童工、環境保護等議題。
HR3	考量人權因素的員工總訓練時數。員工接受許營運相關人權考量的政策和程序訓練的總時數及有多少比例的員工受過訓練	本公司新進員工均須參加新人訓練課程，內容包括本公司CSR理念與政策，約18%員工比例參與，總受訓時數為1,183小時。
HR4	歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	無歧視事件發生情事
HR8	公司有多少比例的安全人員對營運中相關人權有關的政策和人權考量有關的程序接受訓練	本公司保全人員均於職前及在職之教育訓練接受人權相關訓練，每半年一次，一次4小時。
HR9	侵犯當地人權事件之總數量和已採取之行動	本公司無侵犯當地人權事件。
HR10	受到人權的審查和(或)影響評估的營運活動的總數和比例	本公司營運活動均依法申請、審查與評估，符合在地人權法令規範。
HR11	經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量	無人權有關的申訴情形發生。

補充說明GRI(Global Reporting Initiative)對照表

GRI3.1指標		說明
SO1	實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運活動之比例	本公司社會參與100%。
SO2	對貪污風險已分析之企業單位數量和比例	就子公司銀行而言，對貪污風險已分析之企業單位共計2個，比例15%。
SO6	對政治團體、個人或相關政府團體的貢獻價值，包括財務與實物	無對政治團體、個人或相關政府團體捐助財務與實物。
SO7	針對反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形採取法律行動訓練之總數和其成果	無反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形。
SO8	不遵從法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之重大懲罰總量	無相關情事發生。
SO9	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響的營運活動	本公司為金融業，對當地社區無重大潛在或實際的負面影響的營運活動。
SO10	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響之預防和減緩措施	因無重大或實際影響，故相對無預防和減緩措施。
PR1	在產品週期的各階段，影響健康和安全的產品及服務都經過評估改善，有多少比例的重要產品和服務經過這些程序	本公司為金融業，非製造業，故不適用。
PR2	按結果種類，闡述商品與服務在壽限內違反法律規範及傷害健康及安全的事件數量	本公司為金融業，非製造業，故不適用。
PR4	按結果種類闡述商品與服務違反規定及自願性規範事件數量的資訊	無違反商品與服務等相關情事。
PR6	有關市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動，所做遵從法律、標準及自律性的規劃	2012年制定「玉山金控之子公司從事廣告、業務招攬及營業行銷活動行銷製作物管理要點」。
PR7	按結果種類闡述商品與服務違反法律規範及自律的市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動數量	本公司商品與服務無違反法律規範情形。
PR8	客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	無相關情事發生。
PR9	提供與使用產品與服務中，違背法律與規定導致重大罰款之貨幣價值	無相關情事發生。
FS12	(按百分比及數目)及應用於持有股份在此事宜上的投票政策	目前尚未引用該制度，未來將再評估規劃。

聯合國全球盟約對照表

分類	主要議題	企業社會責任報告相關章節	頁碼
人權	企業界應支持並尊重國際公認的人權	員工照顧	53
	保證不與踐踏人權者同流合污	員工照顧	53
	企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	員工照顧	55
勞工標準	消除一切形式的強迫和強制勞動	員工照顧	53
	確實廢除童工	員工照顧	53
	消除就業和職業方面的歧視	員工照顧	53
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	環境保護	61
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	環境保護	61-73
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	授信政策	32/33
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	誠信經營	33

社會責任索引(ISO26000 Index)

分類	主要議題	企業社會責任報告相關章節	頁碼
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	永續發展的經營基礎	5
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	公司治理	42
	人權的風險處境	員工照顧	53
	避免有同謀關係-直接、利益及沉默等同謀關係	公司治理	40/41
	解決委屈	員工照顧	54
	歧視與弱勢族群	員工照顧	53
	公民與政治權	員工照顧	54
	經濟、社會與文化權	社會公益	93/93
	工作的基本權利	員工照顧	58/59
勞動實務	聘僱與聘僱關係	員工照顧	51/52
	工作條件與社會保護	員工照顧	53
	社會對話	員工照顧	54
	工作的健康與安全	員工照顧	55/56
	人力發展與訓練	員工照顧	57/58
環境	污染預防	環境永續	61
	永續資源利用	環境永續	64
	氣候變遷減緩與適應	環境永續	65
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	環境永續	61
公平運作實務	反貪腐	公司治理	33
	負責任的政治參與	公司治理	42
	公平競爭	公司治理	40/41
	促進價值鍊的社會責任	永續經營的發展基礎	5
	尊重智慧財產權	公司治理	40/41
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	顧客權益	48/49
	保護消費者的健康與安全	補充說明	105
	永續消費	顧客權益	48/49
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	顧客權益	48/49
	消費者資料保護與隱私	顧客權益	46/47
	提供必要的服務	顧客權益	44
	教育與認知	顧客權益	49
社區參與與發展	社區參與	社會公益	94
	教育與文化	社會公益	76/85
	增加就業與技術發展	社會公益	82/83/84
	科技發展	社會公益	84
	創造財富與收入	社會公益	85
	健康	社會公益	86
	社會投資	社會公益	74-95



心清如玉。義重如山。



愛惜資源重視環保  
本報告書使用環保紙及大豆油墨