



E.SUN FHC CSR REPORT 2016

玉山金控企業社會責任報告書



知福 惜緣 感恩



玉山金控 E.SUN FHC



玉山 25
感謝有您 Since 1992



關於報告書

■ GRI：102-1、102-32、102-45、102-48、102-49、102-50、102-51、102-52、102-53、102-54、102-56

玉山金融控股股份有限公司（以下簡稱玉山金控）長期以來致力推動企業社會責任，非常歡迎您閱讀玉山金控第6本企業社會責任報告書，本報告書符合GRI標準核心方案。同時，本報告依循ISAE3000及整合性報告書框架進行撰寫。玉山金控為國內首家率先完成了GRI一致性報告服務的金融機構，本報告已提交GRI容索引服務、重大議題揭露審核服務、以及聯合國永續發展目標關聯服務。本報告呈現經濟、環境、社會面向的持續努力與成果，並每年發行中英文版本，可於官網「企業社會責任專區」下載。2016年玉山金控連續3年獲選「道瓊永續指數」（Dow Jones Sustainability Index, DJSI）成分股，再度創下台灣金融業的紀錄，我們認為企業經營的關鍵在於持續創造價值，最終的目標是讓世界變得更美好，期望透過發行報告書，回應全球利害關係人對玉山金控在永續發展所關注的議題，藉由公開化及透明化的資訊彼此學習成長。



CSR專區

● 報告書期間

報告書每年編製並公開揭露。本報告書資訊揭露期間為2016年度（2016年1月1日至12月31日），內容涵蓋經濟、治理、社會及環境各面向的具體實踐及績效數據，為求專案及活動績效的完整性，部分內容會涵蓋2016年1月1日之前，以及2016年12月31日之後。

● 報告書範疇

揭露範疇以玉山金控及各子公司（玉山銀行、玉山證券、玉山創投）之營運活動與服務為核心揭露，揭露範疇占玉山金控合併淨收益95.35%。為擴大規模經濟及發揮綜合績效，子公司玉山保經於2016年3月25日併入玉山銀行。所有財務數字均以新臺幣為計算單位並經勤業眾信聯合會計師事務所（Deloitte）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，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、登峰園區、博愛大樓及全國各分行。2016年的溫室氣體盤查及水盤查已通過台灣檢驗科技股份有限公司（SGS Taiwan）查證。為因應SDGs，部分資訊揭露範疇會擴至海外據點。以上所揭露之量化指標含特殊意義時，另以註解方式說明。

● 撰寫依據

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會（The Global Reporting Initiative, GRI）	GRI準則：核心選項
全球永續性報告協會（The Global Reporting Initiative, GRI）	G4版金融業補充指引
國際整合性報導委員會（International Integrated Reporting Council, IIRC）	國際整合性報告〈IR〉架構
聯合國	SDGs全球永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）
臺灣證券交易所	上市上櫃公司企業社會責任實務守則
ISO國際化標準組織	ISO26000社會責任指引
聯合國	全球盟約揭露要點

● 資訊品質

數據類別	依循標準	認證機構
永續數據	中華民國確信準則公報第一號 「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」	勤業眾信（Deloitte）
	AA1000	英國標準協會（BSI Taiwan）
財務數據	年度財務報告	勤業眾信（Deloitte）
環境數據	ISO 14064-1 溫室氣體盤查	台灣檢驗科技股份有限公司（SGS Taiwan）
	ISO 14064-1 組織型溫室氣體範疇3	
	ISO 14046 組織型水盤查	

註：本報告書內容依循GRI永續報告準則之6大品質原則：準確性、平衡性、清晰性、可比較性、可靠性及時效性進行編製，資料來源由玉山金控及子公司各部門提供，所有內容皆經CSR委員會及高階主管核可。

歷年玉山金控企業社會責任報告書



2011

2012

2013

2014

2015

意見回饋

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：(02)2175-1335 傳真：(02)8712-3513

電子郵件：pr@esunbank.com.tw

企業社會責任專區：www.esunfnc.com.tw

2	關於報告書
4	董事長的話
5	2016 玉山重要成果與永續績效
7	玉山大事紀
8	利害關係人議合
8	• 利害關係人鑑別
10	• 重大性議題分析
16	永續發展策略及整合性報告架構
22	企業概況
23	• 經營理念
26	• 經營績效

1. 治理 (G)

28	1.1 公司治理
36	1.2 道德與誠信
38	1.3 法令遵循
40	1.4 風險管理
43	1.5 洗錢防制與打擊資恐



2. 社會 (S)

45	2.1 普惠金融
48	2.2 數位金融
53	2.3 顧客服務
60	2.4 幸福職場
76	2.5 社會共融



3. 環境 (E)

86	3.1 氣候變遷風險與機會
87	3.2 責任授信與投資
89	3.3 低碳營運
94	3.4 永續生態發展
100	3.5 供應商管理



102

附錄

102	一、2016 年喜悅與榮光
103	二、GRI 內容索引
112	三、人力資源管理指標
113	四、分配的經濟價值指標
115	五、低碳營運管理指標
116	六、全球報告倡議組織 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表
117	七、上市上櫃公司企業社會責任實務守則
118	八、ISO 26000 對照表
120	九、聯合國全球盟約 (The United Nations Global Compact) 對照表
121	十、保證聲明書
126	十一、報告書碳中和證書



2016年是充滿挑戰與變動的一年，歷經英國脫歐公投、美國大選等重大事件，全球經濟持續振盪，再加上地緣政治風險提高，也為國際金融市場帶來更多不確定性。此外，金融業本身也面臨了金融科技發展與網路安全等議題，而在台灣金融布局亞洲之際，洗錢防制與法律遵循更是經營管理的重要關鍵。



在科技創新發展、顧客行為改變與法規監理演進，三種力量的交互影響下，我們一方面要深化內部的穩定性，一方面要加強外部的靈活性。我們知道環境的快速變化，雖然帶來了風險與挑戰，但同時也伴隨更多的機會與希望。

2016年玉山整體綜合績效持續成長，在財務指標部分，全年稅後盈餘131.35億元 再創新高，EPS1.50元、ROE10.35%、ROA0.71%。在無形指標部分，除了連續3年入選「道瓊永續指數（DJSI）」成份股，更榮獲銀行家雜誌（The Banker）、財資雜誌（The Asset）、亞元雜誌（Asiamoney）和全球金融雜誌（Global Finance）等四家國際知名財金雜誌頒發「台灣最佳銀行」年度大獎的肯定。

從成立迄今，玉山秉持誠信正直、清新專業，堅持穩健正派的用心經營，持續跨越企業經營的三座大山：綜合績效、企業社會責任、永續經營。我們認為，企業在邁向永續發展的道路上，首先要將企業社會責任結合經營策略，以玉山的金融核心專業

能力，投入公司治理、社會、環境、員工、顧客等領域，從專業領航與誠信經營出發，發揮責任授信及責任投資的影響力，用心守護顧客的資產，發展綠色金融及普惠金融，透過節能減碳及生態保育推動環境永續，期許玉山成為綜合績效最好，也最被尊重的企業。

走過四分之一世紀，玉山25歲了，以玉山為名，我們的決心就寫在名字上，決心要經營一家最好的銀行，成為顧客最愛的銀行。我們深信企業經營的最終目的，在於增進社會福祉、在於與我們熱愛的美麗家園永續共存。感謝社會各界長期對玉山的支持與鼓勵，我們會持續努力，朝著「玉山人成為世界一等的公民、玉山成為世界一等的企業公民」的願景邁進。讓我們攜手前進，為台灣打造永續的希望，與您共創更美好的未來。

玉山金控
董事長

吳永仁

重要成果



重要肯定

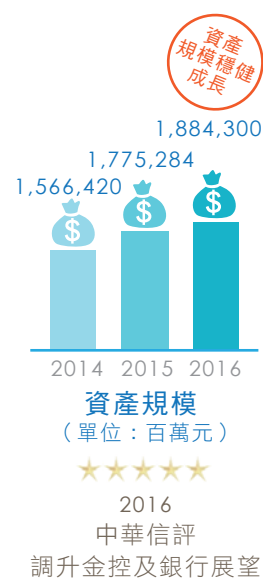
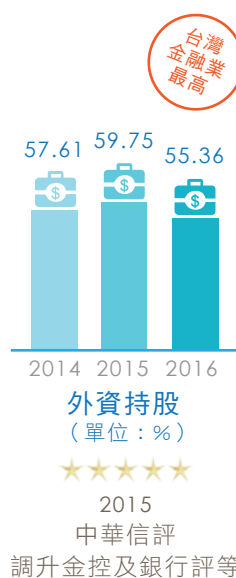
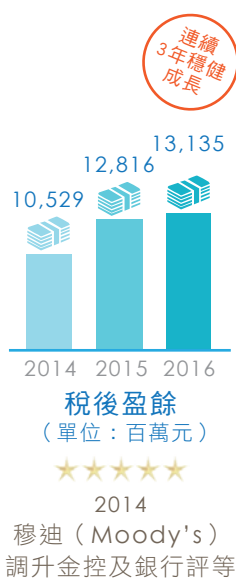
	道瓊永續指數 • 連續3年入選「道瓊永續指數 (DJSI)」成分股，台灣金融業唯一。
	天下企業公民獎 • 10度榮獲天下雜誌「天下企業公民獎」，連續3年進入全國前3名。 • 9度榮獲台灣金融業第1名。
	台灣最佳銀行 • 3度榮獲Asiamoney《亞元雜誌》「台灣最佳銀行獎」。
	台灣最佳銀行 • 蟬聯The Asset《財資雜誌》「台灣最佳銀行獎」。
	台灣最佳銀行 • 榮獲The Banker《銀行家雜誌》「台灣最佳銀行獎」。
	台灣傑出金融業務菁業獎 • 榮獲第8屆6項大獎，創下該屆及歷屆最多獲獎紀錄。 • 榮獲「最佳社會責任獎」、「最佳數位金融獎」、「最佳財富管理獎」、「最佳風險管理獎」、「最佳中小企業金融獎」特優、「最佳人力發展獎」優等。
	公司治理 • 連續2年榮獲證券交易所「公司治理評鑑」排名前5%。 • 連續7年榮獲The Asset《財資雜誌》「亞洲傑出管理獎」最高榮譽白金獎。
	台灣企業永續獎 • 蟬聯台灣企業永續獎「台灣十大永續典範公司獎」金融業第1名。
	數位金融 • 蟬聯Gartner「亞太區最佳數位金融大獎」。 • 榮獲《全球金融雜誌》(Global Finance) 台灣最具特色之電子金融服務銀行。

ESG永續績效

在促進經濟發展的同時，玉山用心投入公司治理、顧客關懷、員工照顧、環境保護、社會參與等各項領域，以企業核心能力履行企業社會責任，2016年玉山在經濟、社會及環境等永續議題上都展現亮眼成果。



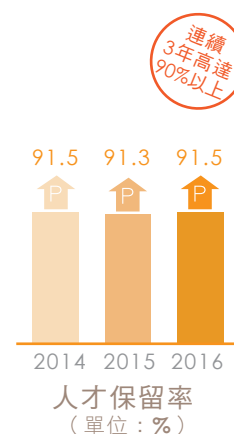
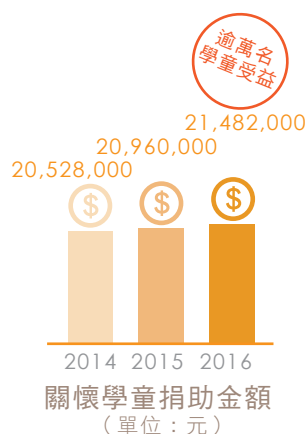
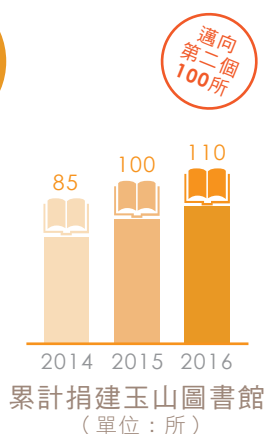
經濟



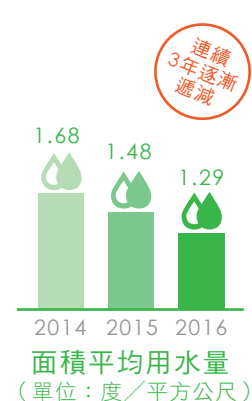
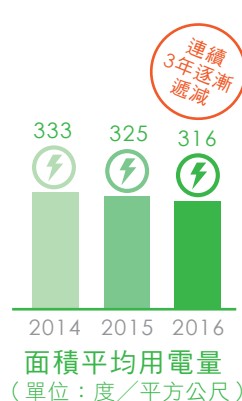
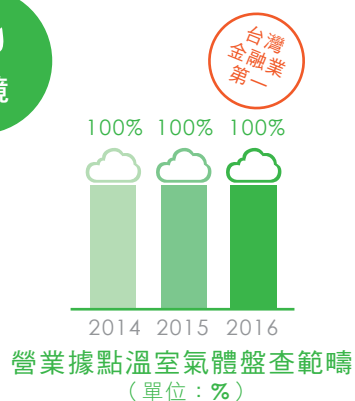
信用評等 連續3年榮獲信評機構調升評等或展望



社會



環境



深耕 銀行基礎工程

- 1992 ● 「玉山銀行」成立。
- 1994 ● 「玉山文教基金會」成立。
- 2000 ● 第一家海外分行「洛杉磯分行」開業。
● 「玉山證券」成立。
- 2001 ● 玉山銀行榮獲金融業第1座「國家品質獎」。

開啟 玉山新紀元

- 2002 ● 「玉山金控」成立。
● 「香港分行」開業。
● 「玉山創投」成立。
● 創辦人黃永仁董事長榮獲金融業唯一「國家品質獎」個人獎。
- 2003 ● 「玉山志工基金會」成立。
● 「玉山保經」成立。
● 「玉山投顧」成立。
- 2004 ● 成功概括承受高雄企銀（KBB），國內服務據點邁向116家。
- 2006 ● 玉山榮獲金融研訓院「台灣傑出金融業務菁業獎」6獎項創紀錄。
- 2007 ● 越南胡志明市代表人辦事處開幕。
- 2008 ● 玉山銀行再度榮獲「國家品質獎」，創全國企業唯一擁有3座國品獎的紀錄。
- 2011 ● 成功概括承受竹南信合社，國內服務據點增加10處，達132家，
進入民營銀行前3名。



迎向 美麗新境界

- 2012 ● 「新加坡分行」開業。
● 中國大陸「東莞分行」開業。
● 成功概括承受嘉義四信國內服務據點增加4處達136家。
- 2013 ● 緬甸「仰光代表人辦事處」開幕。
● 投資柬埔寨子行聯合商業銀行70%。
- 2014 ● 玉山銀行連續4年榮獲「天下金牌服務大賞」金融銀行業第1名。
● 玉山金控入選「道瓊永續指數（DJSI）」成分股，台灣金融業首家。
● 創辦人黃永仁董事長榮獲金融研訓院「台灣傑出金融業務菁業獎」特殊貢獻獎。
- 2015 ● 中國大陸東莞長安支行開業。
● 越南同奈分行開業。
● 玉山金控同時入選「道瓊永續世界指數」與「道瓊永續新興市場指數」，創下台灣金融史上第1家且唯一獲選「道瓊永續世界指數」的紀錄。
- ▶ 2016 ● 玉山中國子行及深圳分行開業，為中國華南地區首家台資法人銀行。
● 澳洲雪梨分行開業。
● 緬甸仰光分行開業，為首家且唯一在緬甸設立之台資銀行。
● 玉山銀行分別榮獲 The Banker、Asiamoney、The Asset 等三家國際雜誌頒發「台灣最佳銀行」之肯定。
● 玉山金控連續3年入選「道瓊永續指數（DJSI）」成分股，台灣金融業唯一。



利害關係人議合

我們透過多元化的溝通管道，瞭解利害關係人關注的議題，並依此擬定主要管理方針與執行計畫，以回應利害關係人的需求與期待。

• 利害關係人鑑別

■ GRI：102-40、102-42、102-43、102-44

為鑑別與玉山攸關的利害關係人，2016年透過召開利害關係人會議及發送利害關係人調查問卷的方式，蒐集各部門同仁的意見及評分。問卷評估準則係依循AA1000SES利害關係人議合原則（AA1000 Stakeholder Engagement Standard）的五個面向：影響力、關注度、責任、依賴度和多元觀點。統計結果經CSR委員會核定後，依重要性歸類為7類利害關係人群體。



〈玉山的利害關係人〉

註：1. 社區包含分行週邊社區、公益和環保合作夥伴。

2. 供應商包含協力廠商、採購商等，供應商類別說明請見3.5供應商管理。

我們亦重新檢視溝通管道，且在官方網站設立利害關係人CSR專區，以利精準回應不同利害關係人的需求。各利害關係人之重要性說明、溝通管道、頻率、所關注議題及我們的回應列表如下：

利害關係人	重要性	溝通管道	頻率	關注議題	我們的回應 (對應章節/頁數)
 員工	人才與創新是企業建構核心競爭力最重要的關鍵，也是邁向永續經營最重要的基礎。	知識分享研討會	每年	• 人力資源管理 • 經營績效	2.4 幸福職場
		資訊系統與數位平台 • e-HR玉山人園地平台 • 各種意見反應信箱，如學長姊信箱 • e-learning數位學習平台	不定期	職場健康與安全	2.4 幸福職場
		朝會	每日	金融服務與顧客體驗	2.1 普惠金融 2.2 數位金融 2.3 顧客服務
		雙向通報	不定期	誠信經營與法令遵循	1.2 道德與誠信 1.3 法令遵循
		員工意見調查	每年	人力資源管理	2.4 幸福職場

利害關係人	重要性	溝通管道	頻率	關注議題	我們的回應 (對應章節/頁數)
 員工	人才與創新是企業建構核心競爭力最重要的關鍵，也是邁向永續經營最重要的基礎。	專業訓練班及培育班	不定期	人力資源管理	2.4 幸福職場
		企業工會會議	每季	經營績效	經營績效
		法令遵循宣導	每月	誠信經營與法令遵循	1.2 道德與誠信遵循
 顧客	玉山重視傾聽顧客的聲音，以顧客的需求為核心，聚焦提供顧客更優質的體驗，致力創造顧客的價值。	玉山e客服 • 客服中心24小時服務專線 • 智能文字客服 • 網路電話 • 網站訪客留言版	每日	顧客權益保護	2.3 顧客服務
		顧客意見申訴電話及顧客意見箱	每日	服務品質管理	2.3 顧客服務
		顧客滿意度調查	每週	誠信經營與法令遵循	1.2 道德與誠信遵循
		專人拜訪	不定期	數位金融	2.2 數位金融
		金融理財與投資講座	每週	普惠金融	2.1 普惠金融
		Smile玉山雙月刊	每2個月		
		Sunrise玉見季刊	每季		
 股東 / 投資人	股東及投資人的支持是玉山穩健成長的力量。	股東會	每年	經營績效	經營績效
		年報	每年	經營績效	經營績效
		中英文法人說明會	每季	公司治理	1.1 公司治理
		公布營運績效	每月	誠信經營與法令遵循	1.2 道德與誠信遵循 1.3 法令遵循
		公開資訊觀測站	每月	風險管理	1.4 風險管理
		專人拜訪及電話會議	不定期		
		路演、海內外投資機構研討會、投資論壇	不定期		
 政府機關	金融業是高度監理的行業，我們嚴格遵循政府機關法令，並積極配合政府政策。	政府機關評鑑	每年	洗錢防制	1.3 法令遵循
		政策研討會、座談會、公聽會	不定期	公司治理	1.1 公司治理
		公文、會議、電話、電子郵件及公開資訊	不定期	風險管理	1.3 法令遵循 1.4 風險管理
				顧客權益保護	2.3 顧客服務
 社區	我們相信一份愛可以牽引更多的愛，聚集公益及環保團體的力量，共同實踐愛地球的理念。	論壇、研討會及公益環保活動	不定期	環境永續與生態保育	3.1 氣候變遷風險與機會 3.4 永續生態發展 3.5 供應商管理
		玉山志工基金會及玉山文教基金會專線	每週	營運環境管理	3.1 氣候變遷風險與機會 3.3 低碳營運

利害關係人	重要性	溝通管道	頻率	關注議題	我們的回應 (對應章節/頁數)
 社區	我們相信一份愛可以牽引更多的愛，聚集公益及環保團體的力量，共同實踐愛地球的理念。	分行主管為聯絡窗口	每月	• 社會公益 • 責任授信與投資	2.5 社會共融 3.2 責任授信與投資
		分行敦親睦鄰的環境打掃	每日	環境永續與生態保育	2.5 社會共融
 供應商	供應商是玉山永續經營及成長的合作夥伴。	專人拜訪、會議及電子郵件	每2週	誠信經營與法令遵循	1.2 道德與誠信
		網站公開資訊	不定期	洗錢防制 社會公益	1.3 法令遵循 2.5 社會共融
 媒體	媒體是玉山提供及收集各項訊息，以及玉山與利害關係人間相互瞭解的重要管道。	採訪活動及記者會	每季	公司治理	1.1 公司治理
		問卷與調查	每年	經營績效	經營績效
		新聞稿	每週	顧客權益保護	2.3 顧客服務
		專責單位專線及電子郵件	每日	數位金融	2.2 數位金融

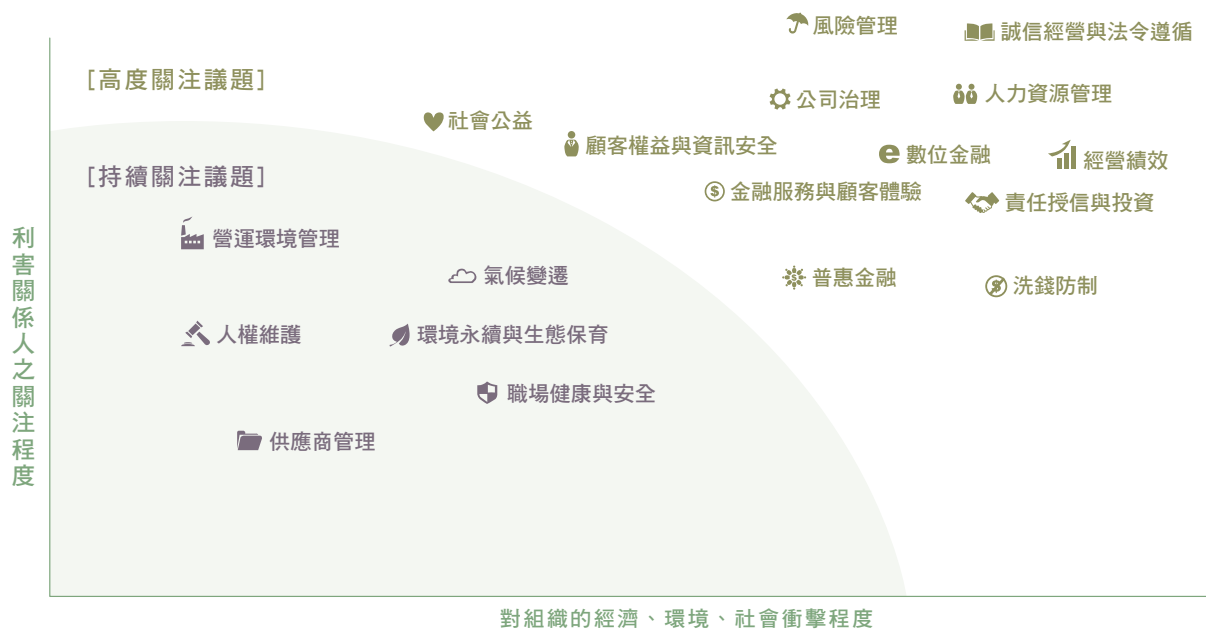
• 重大性議題分析

■ GRI：102-46、102-49、103-1、103-2、103-3

為更準確掌握利害關係人所關注的議題與玉山創造長期價值的連結性，2016年我們精進重大性議題分析方法，參考GRI永續報告標準的四大原則：重大性、利害關係人包容性、永續性脈絡和完整性，以及國際整合性報導架構，透過科學方法進行重大性議題鑑別，程序說明如右：



玉山2016年18項重大性議題以矩陣圖呈現如下：



與前一年度重大性議題矩陣比較，本年度議題調整說明如下：

本年度議題	年度差異	調整原因
e 數位金融	新增	金融科技發展快速，對金融業的商業模式將帶來衝擊。我們矢志成為金融創新領航者，近年更是積極發展「數位金融」及「普惠金融」，故原「產品創新」議題在本年度細分為「數位金融」和「普惠金融」，議題的重大性程度列為高關注。
※ 普惠金融	新增	
Ⓢ 洗錢防制	新增	因金融活動日益活躍，國內外金融監理單位高度關注洗錢相關議題，在2016年更是成為新聞事件，故「洗錢防制」為新增議題，並列為本年度高度關注議題之一。
♥ 社會公益	重大性上升	隨著玉山經營發展與規模日漸擴大，我們體認到企業的社會公益責任日益重要，將投入更多心力於社會公益活動，故「社會公益」重大性程度提升。
👥 人力資源管理	議題整併	我們認為人才是玉山最重要的資產，所以人才培育、招募與徵選、員工關係，及薪酬福利均視為同等重要的議題，故將以上併入「人力資源管理」議題。
🔒 顧客權益與資訊安全	獨立議題及調整名稱	我們認為「顧客權益與資訊安全」和「金融服務與顧客體驗」是有因果關係，應以保障顧客權益為優先考量，在保護顧客資訊的嚴謹管理之下，提供顧客一致性服務的品質保證，故原「服務品質與顧客權益」議題細分為「顧客權益保護」和「服務品質管理」。
⑤ 金融服務與顧客體驗	獨立議題及調整名稱	
🏭 營運環境管理	議題整併	金融業雖非高耗能產業，但我們重視氣候變遷對全球所造成的衝擊，為擬訂妥適的氣候變遷調適與減緩策略，我們每年針對營運活動過程中所產生的碳排放、用水量及廢棄物進行盤查及管理，故本年度將原「碳排放管理」、「廢棄物管理」、「能源與水資源管理」併為「營運環境管理」議題，列為持續關注議題之一。
📜 誠信經營與法令遵循	調整名稱	我們長期以誠信經營為根本，依當地法令規範經營，為利害關係人創造良好的綜合績效，「誠信經營」與「法令遵循」兩項永續議題可達到相輔相成的效果，故原「誠信經營」的名稱調整為「誠信經營與法令遵循」。
📈 經營績效	調整名稱	調整「營運績效」名為「經營績效」，議題內容涵蓋財務績效、經營狀況、信用評等。
👤 人權維護	調整名稱	調整「國際基本人權」名為「人權維護」，議題內容涵蓋不歧視、童工及強迫勞動。

本報告書將詳細說明高度關注議題對玉山營運之實質性衝擊，關於議題對應GRI Topic、管理方針、衝擊內外部邊界，及衝擊邊界說明，請詳見下表：

面向	重大性議題	對營運的重要性說明	GRI 重大主題 Topic	GRI 管理方針 (對應章節)	衝擊邊界				
					內部		外部		
					玉山	員工	股東/投資人	顧客	供應商
					衝擊說明				
 治理	經營績效	追求成長與獲利是企業營運的基本，我們認為提升整體營運效益，才能創造長期穩定的經營績效。	經營績效	經營績效	●	●	●	●	
			永續發展策略與目標	玉山內部營運活動會直接影響經營績效。	授信或投資對象之營運活動對其經營績效造成直接衝擊，同時對玉山財務績效造成間接衝擊。				
	公司治理	完善的公司治理機制可強化企業營運的穩定性與透明度。	無適用GRI 重大主題	1.1 公司治理	●	●	●	●	
				公司治理對玉山整體營運效益造成直接衝擊。	授信或投資對象之公司治理會間接影響玉山的企業聲譽。				
	誠信經營與法令遵循	我們認為「誠信正直、清新專業」的經營風格是獲得顧客和各界的信賴與支持的主要因素，亦是提升營運效益的助力之一。	反貪腐 反競爭行為 社會經濟法規遵循 有關環境保護的法規遵循	1.2 道德與誠信 1.3 法令遵循	●	●	●	●	●
				玉山營運活動與誠信經營與法令遵循連結，並對營運效益及企業聲譽造成直接衝擊。	授信或投資對象的誠信經營與法令遵循會對玉山的財務績效及企業聲譽造成衝擊。				
	風險管理	確實落實風險管理，才能將金融資源做最有效率的運用，以降低或預防營運風險。	無適用GRI 重大主題	1.4 風險管理	●	●	●	●	●
				直接影響企業聲譽、財務績效及營運效益。	授信或投資對象之風險管理對玉山營運效益造成直接衝擊。				
	洗錢防制	嚴格遵循「洗錢防制法」，防制洗錢及打擊資恐，可降低營運風險，並避免罰款支出。	無適用GRI 重大主題	1.5 洗錢防制與打擊資恐	●	●	●	●	●
				對玉山整體營運效益造成直接衝擊。	授信或投資對象之洗錢防制對玉山造成直接財務衝擊，亦影響玉山之企業聲譽。				
 社會	社會公益	我們秉持取之於社會，用之於社會的精神，積極參與社會公益活動，並擴大社會影響力，讓一份愛可以牽引更多的愛。	當地社區 間接經濟衝擊	2.5 社會共融	●	●		●	●
				匯集玉山人的愛心，整合玉山資源，關懷我們深愛的美麗家園。	玉山結合顧客力量，共同投入社會公益活動，對社會有正面衝擊。				
	顧客權益與資訊安全	以最謹慎的態度保障顧客權益及確保個資安全，維護顧客的信任，提升顧客滿意度。	行銷與標示 客戶隱私	2.3.1 顧客權益保護 2.3.2 顧客隱私管理	●	●		●	●
				與玉山營運效益有直接衝擊。	對顧客忠誠度有直接衝擊。				
	金融服務與顧客體驗	我們持續精進顧客服務品質，提供更專業且優質的差異化服務，創造更大的價值，提升顧客滿意度。	無適用GRI 重大主題	2.2 數位服務 2.3 顧客服務	●	●		●	
				直接衝擊玉山營運效益。	金融服務品質會直接衝擊顧客滿意度。				
	人力資源管理	我們長期深耕人才培育及用心關懷員工各方面需求，進而凝聚員工向心力，企業才能在跨產業競技場思維的激烈競爭環境中脫穎而出。	勞雇關係 勞資關係 訓練與教育	2.4.1 多元平等與員工權益 2.4.2 薪酬福利與關懷照顧 2.4.1 多元平等與員工權益 2.4.3 人才培育與訓練發展	●	●			
				完善人力資源管理可提升內部員工的工作效率及執行力，亦是玉山的核心競爭力與長遠發展的利基。					

面向	重大性議題	對營運的重要性說明	GRI 重大主題 Topic	GRI 管理方針 (對應章節)	衝擊邊界				
					內部		外部		
					玉山	員工	股東/投資人	顧客	供應商
					衝擊說明				
 社會	人力資源管理	我們長期深耕人才培育及用心關懷員工各方面需求，進而凝聚員工向心力，企業才能在跨產業競技場思維的激烈競爭環境中脫穎而出。	員工多元化與平等機會	2.4.1 多元平等與員工權益	●	●			
					完善人力資源管理可提升內部員工的工作效率及執行力，亦是玉山的核心競爭力與長遠發展的利基。				
	普惠金融	普惠金融首次在2016年中國杭州G20會議中列為重要議題，將影響未來各國金融業發展。玉山營運策略與國際接軌，積極發展普惠金融，提升金融服務普及率及顧客滿意度。	無適用GRI 重大主題	2.1 普惠金融	●			●	
					發展普惠金融可降低邊際成本，提高營運效益。		讓更多顧客及不易取得金融服務的顧客享有更便捷的金融服務。		
	數位金融	由於金融科技（FinTech）的趨勢，全球金融業積極發展行動服務、雲端運算和大數據等數位技術，我們長期布局數位金融，致力成為台灣金融創新的領航者，不僅提高金融服務效率，亦提升國際競爭力。	無適用GRI 重大主題	2.2 數位金融	●	●		●	
					因應數位金融（FinTech）的發展，調整內部文化、策略及組織。		數位金融服務改變顧客使用習慣。		
 環境	責任授信與投資	金融業在全球低碳經濟轉型中扮演關鍵性的角色，我們簽署「赤道原則」，依此導入嚴格的社會與環境風險評估和管理系統，以避免授信對象為高環境或社會風險企業，提升企業聲譽及影響力。	無適用GRI 重大主題	3.2 責任授信與投資	●			●	
					降低對玉山營運效益的負面衝擊。		間接改善授信或投資對象在環境及社會的表現。		

註：1. 衝擊邊界考慮價值鏈的關鍵利害關係人。

● 聯合國永續發展目標

2015年聯合國通過了17項「永續發展目標」(Sustainable Development Goals, SDGs)及169項子目標(targets)，建立明確的永續發展願景和優先事項，匯聚全球力量期望於2030年前達成消除貧困、解決不平等問題和因應氣候變遷等目標。

● 玉山金控在SDGs的作為

為回應2015年聯合國的2030年永續發展目標，2016年玉山金控依循「聯合國永續發展目標企業行動指南(SDGs Compass)」評估價值鏈上的業務活動對SDGs所造成的風險與機會，無論是目前或未來的正負面衝擊都是我們設定目標的範圍。有鑒於此，我們以17項目標作為玉山永續發展策略的藍圖，實質發揮SDGs的精神，並將SDGs融合入營運目標，由CSR委員會之5個小組合作執行專案，由上而下實踐SDGs，期望實際改善全球性的永續議題。



SDGs	玉山重大性議題 (●本年度高度關注議題)	2016年實際作為	對應章節
1. 消除貧窮 	● 普惠金融	• 小型企業貸款 • e指可貸 • 微型保單	2.1.2 金融創新服務，促進社經發展
2. 消除飢餓 	● 普惠金融 ● 社會公益	• 校園希望餐點計畫 • 微型保單	2.1.2 金融創新服務，促進社經發展
		• 玉山瓦拉米	2.5.2 社會參與系列
3. 健康福祉 	● 普惠金融 ● 人力資源管理 ● 社會公益 ● 職場健康與安全	• 安養信託 • 員工團保 • 員工健康 • 職場安全衛生 • 愛心捐血	2.1.2 金融創新服務，促進社經發展 2.4.2 薪酬福利與關懷照顧 2.4.4 職場安全與員工健康 2.5.2 社會參與系列
4. 教育品質 	● 人力資源管理 ● 社會公益	• 培育員工 • 玉山黃金種子計畫 • 台大希望種子計畫 • Google火星培育計畫 • 玉山校園黑客松 • SAS大數據資料科學家競賽 • 玉山暑期實習計畫 • 玉山學術獎 • 玉山培育傑出管理人才獎學金 • 國際大師論壇	2.4.3 人才培育與訓練發展 2.5.1 學術教育系列
5. 性別平等 	● 公司治理 ● 人力資源管理	• 董事會成員多元化 • 育嬰留停 • 友善工作環境	1.1 公司治理 2.4.1 多元平等與員工權益 2.4.4 職場安全與員工健康
6. 淨水與衛生 	● 責任授信與投資 ● 營運環境管理 ● 環境永續與生態保育	• 責任授信與投資 • 組織型水盤查 • 淨山淨灘	3.2 責任授信與投資 3.3 低碳營運 3.4.3 推動環境永續活動
7. 可負擔能源 	● 責任授信與投資 ● 營運環境管理	• 責任授信與投資 • 能源管理	3.2 責任授信與投資 3.3 低碳營運
8. 就業與經濟成長 	● 社會公益 ● 責任授信與投資 ● 普惠金融 ● 數位金融 ● 人力資源管理	• 責任授信與投資 • 扶植文化創意產業 • 數位貸款 • 強化不發達國家之銀行服務 • 電子支付 • 玉山黃金種子計畫 • 玉山培育傑出管理人才獎學金 • 玉山學術獎 • 玉山校園黑客松 • Google火星培育計畫 • SAS大數據資料科學家競賽 • 台大希望種子計畫	3.2 責任授信與投資 2.1 普惠金融 2.2 數位金融 2.5.1 學術教育系列

SDGs	玉山重大性議題 (・本年度高度關注議題)	2016年實際作為	對應章節
		- 玉山暑期實習計畫 - 金融知識嘉年華 - 國際大師論壇 - 員工教育訓練 - 員工進修或考試 - 激發創新活動 - 數位學習e化平台	2.4.3 人才培育與訓練發展
9. 工業、創新 基礎建設 	責任授信與投資	- 扶植中小企業 - 強化不發達國家之銀行服務	3.2 責任授信與投資 2.1.2 金融創新服務，促進社經發展
10. 減少不平等 	- 誠信經營與法令遵循 - 普惠金融 - 人力資源管理 - 人權維護	- 員工人權 - 強化全球金融法規遵循 - 數位貸款 - 金融友善網站	2.4.1 多元平等與員工權益 1.3 法令遵循 2.1 普惠金融
11. 永續城市 	- 責任授信與投資 - 營運環境管理 - 環境永續與生態保育 - 社會公益	- 赤道原則 - 綠建築 - 推廣玉山Ubike - 送愛至東南亞	3.2 責任授信與投資 3.3 低碳營運 3.4.3 推動環境永續活動 2.5.2 社會參與系列
12. 責任消費 與生產 	- 責任授信與投資 - 營運環境管理 - 供應商管理	- 赤道原則 - 推廣政府節能補助家電商品政策 - 環境永續帳戶 - 玉山卡減碳愛地球 - 綠色採購	3.2 責任授信與投資 3.4.2 支持環境友善產品 3.5 供應商管理
13. 氣候行動 	- 責任授信與投資 - 氣候變遷 - 營運環境管理 - 環境永續與生態保育	- 氣候變遷風險與機會 - 赤道原則 - 內部節能減碳措施 - 信用卡碳中和	3.1 氣候變遷風險與機會 3.2 責任授信與投資 3.3 低碳營運 3.4.2 支持環境友善產品
14. 海洋生態 	環境永續與生態保育	環保淨山・淨灘	3.4.3 推動環境永續活動
15. 陸地生態 	環境永續與生態保育	黑熊保育	3.4.1 台灣黑熊保育計畫
16. 和平與 正義制度 	- 洗錢防制 - 風險管理 - 公司治理	- 誠信經營守則 - 風險管理機制 - 洗錢防制	1.2 道德與誠信 1.4 風險管理 1.5 洗錢防制與打擊資恐
17. 全球夥伴 	- 社會公益 - 普惠金融	- 強化不發達國家之銀行服務 - 送愛至東南亞	2.1.2 金融創新服務，促進社經發展 2.5.2 社會參與系列

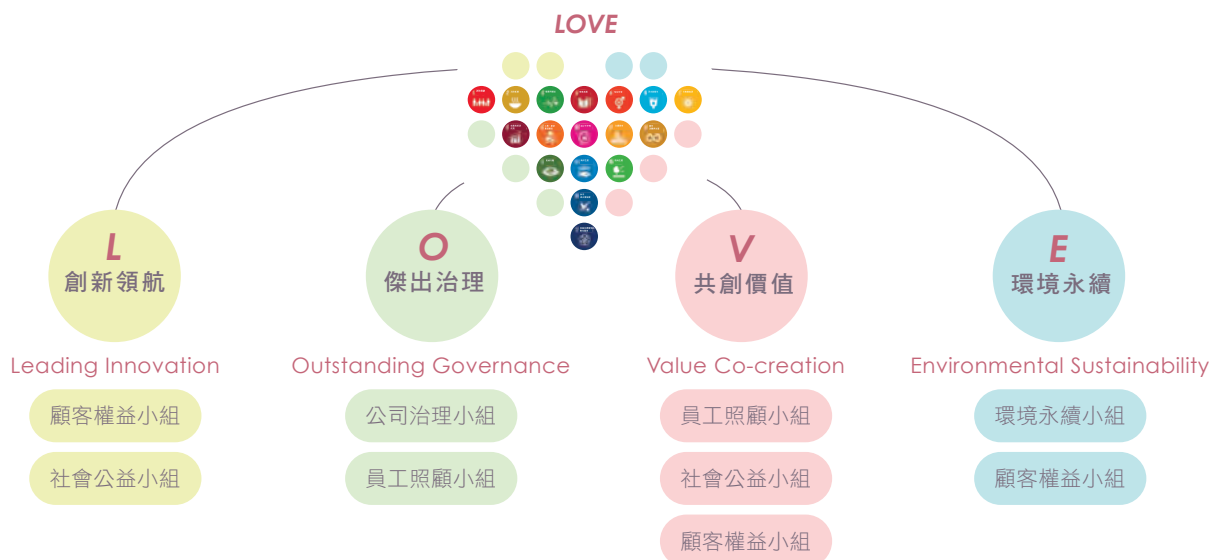
永續發展策略及整合性報告架構

■ GRI : 102-15

自玉山創立之初，我們秉持著「專業（Expertise）、服務（Service）、責任（Business）」的經營理念，以及「實在、實力、責任」、「團隊、和諧、快樂」、「領先、卓越、榮譽」、「知福、惜緣、感恩」的3+1企業文化，其中「責任」是最重要的，代表著玉山對員工、對顧客、對股東、對社會、對國家以及對世界的「責任」，這就是玉山在邁向永續經營最重要的關鍵。

德蕾莎修女說：「愛，就是在別人的需要上，看見自己的責任。（Love is on the needs of others, and sees its own responsibilities）」玉山深知，這些「責任」的背後，其實是對於人與環境的「大愛」。真正的愛，是無私的、是無我的、是奉獻的、是付出的，懷著感恩與祝福的心，惟有「一份愛可以牽引更多的愛」。

玉山在永續發展的道路上，許下關於愛（LOVE）的承諾：



持續以創新來創造玉山及利害關係人的長期價值，投入流程的創新、產品與服務的創新、商業模式的創新、生態系統的創新、管理的創新，與大家共創更美好的未來。

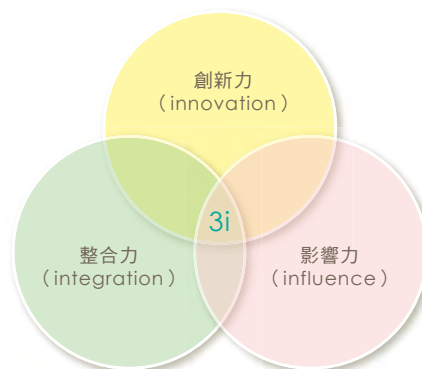
以「建立制度」為基礎，以「培育人才」為核心，以「發展資訊」為關鍵，深耕百年事業永續發展的三大支柱，致力於提升公司治理與國際接軌，打造銀行家的銀行（The Banker's Bank）。

從玉山及玉山人自身做起，結合金融專業，發揮玉山的核心競爭力，整合內部資源，結合跨界、跨產業的力量，攜手合作夥伴，逐步影響家庭、顧客、廠商及其他企業，帶動社會整體向上的影響力。

積極發展綠色金融，透過責任授信及責任投資的影響，降低或消除各行各業對於社會及環境的衝擊，並推動綠色產品、節能減碳、生態保育、環境教育、在地關懷，打造樂活健康的綠色生活及永續發展的環境。

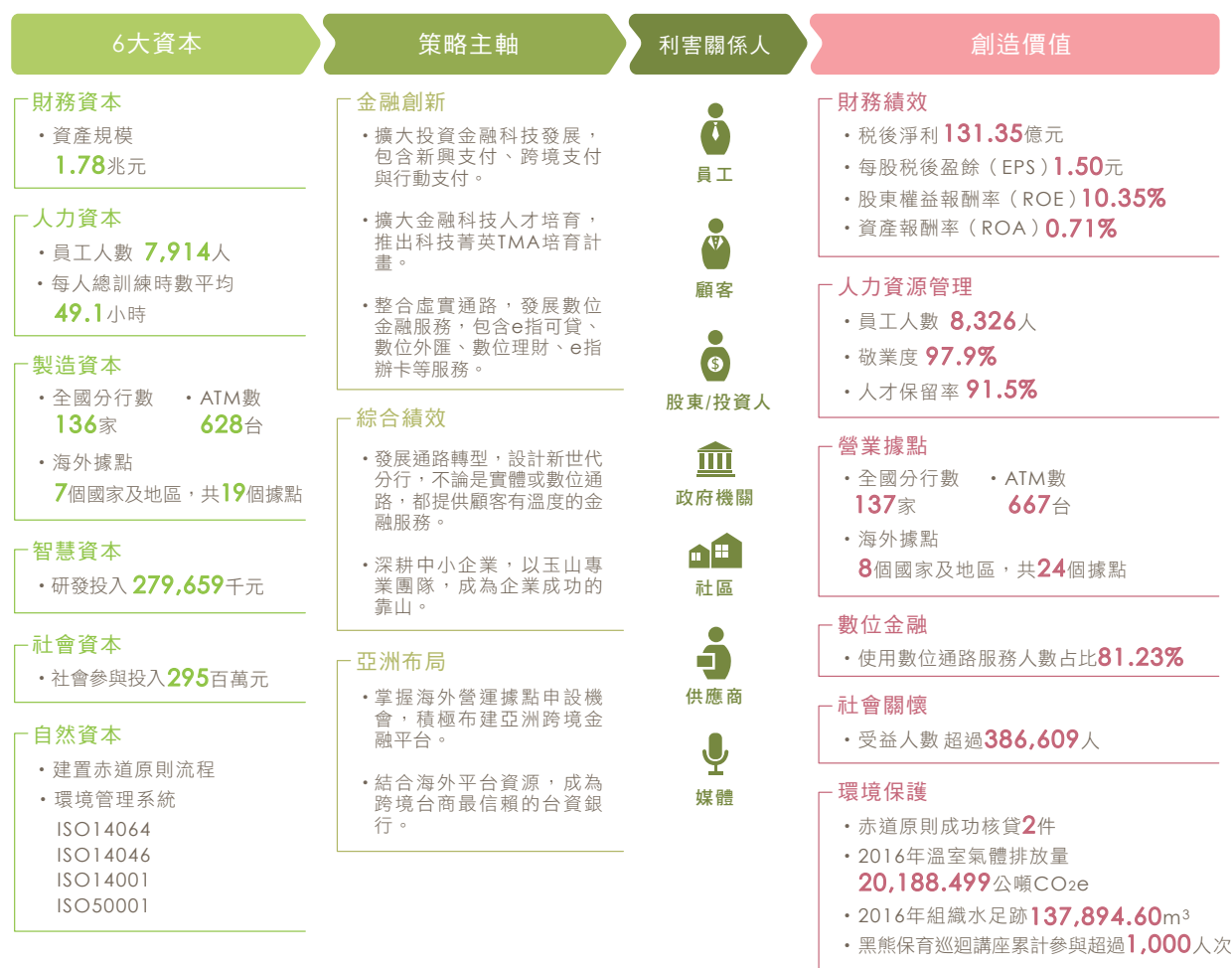


玉山以「3i」策略－**創新力** (innovation)、**整合力** (integration)、**影響力** (influence)，透過長期的承諾與系統性的做法，結合金融核心能力，持續推動企業社會責任。



玉山邁入第3個10年，從2012年起擬定三大永續發展策略主軸，分別為「綜合績效大躍進、成為亞洲有特色的銀行、成為金融創新的領航者」。

綜合績效大躍進就是深耕台灣，重要業務進入市場前3名、前5名，國際級的金融機構都是先在母國深耕發展後，才能在國外有良好的表現。成為亞洲有特色的銀行就是布局亞洲，提供跨境整合金融服務與掌握亞洲掘起的商機。成為金融創新的領航者就是要成為科技的領軍者，面對充滿變動的時代，資訊科技、顧客需求及法令規範都在改變，玉山以創新因應未來的挑戰。



〈策略主軸及整合性報告架構〉

2016年玉山金控永續發展主要成果及短中長期目標：

面向	議題	2016年目標	2016年主要成果	2017年目標	中長期目標	SDGs
 治理	公司治理	- 參考國際公司治理趨勢，精進高階經理人及關鍵人才之長期激勵獎勵設計。 - 繼2015年修訂董事會績效評量制度，2016年開始進行董事會自評及互評，強化董事會效能。 - 持續精進公司治理制度，參與外部相關評鑑。	- 建立高階經理人及關鍵人才長期激勵獎勵制度，並從2017年開始實施。 - 完成董事會及董事績效評量，並新增「定期檢視企業永續執行情形」，整體評量包含5大面向、49個指標，整體運作情況完善。 - 董事會整體親自出席率達97.62%。 - 獲得社團法人中華公司治理協會CG6010 (2015) 公司治理制度評量「優等認證」，並連續2年榮獲台灣證券交易所「公司治理評鑑」前5%。	- 進行董事會改選，強化董事成員結構專業與多元性，選任兼具多元專業與聲望的獨立董事，由獨立董事擔任審計委員會、公司治理暨提名委員會、薪酬委員會之召集人。 - 強化董事績效評量制度，實施董事會績效外部專家評鑑，且董事整體親自出席率維持95%以上。 - 參與外部相關評鑑，強化公司治理制度。	- 持續瞭解國內外公司治理趨勢，並參與國內外相關評鑑與認證，接軌國際，聚焦永續發展。 - 發揮董事會各功能性委員會職能，並持續提升董事多元性與專業職能，包含董事專業度多元性、性別及年齡比例。	
	誠信經營與法令遵循	- 修訂捐贈處理相關辦法，以強化對利害關係人捐贈之後續控管。 - 因應國際稅務治理之趨勢，制定稅務治理相關政策。 - 規劃並執行全行法令遵循教育訓練及法遵自評測驗，並依照國內外趨勢調整訓練及測驗重點，預計2016年重點為資料保密、智慧財產權保護、利益迴避及反貪腐規範。	- 完成修訂玉山銀行捐贈處理辦法，對於受捐贈超過新台幣500萬元之利害關係人應定期陳報資金使用情形、捐贈計畫執行情形。 - 完成制訂稅務治理政策，由董事會為最高決策單位，稅務治理之政策需兼顧稅務合理化、決策全面化、資訊透明化及溝通積極化。 - 教育訓練覆蓋率達100%、法遵自評測驗員工通過率99%以上。	- 修訂玉山金控內部控制制度，提升內部控制三道防線效能。 - 修訂玉山金控及玉山銀行法令遵循作業要點，加強海外分支機構法遵之管理。 - 持續關注國內外監管規範趨勢，強化同仁法令遵循之能力，預計提供相關教育訓練500班次、參與10,000人次之法令遵循教育訓練，以及每年2次法遵自評員工通過率目標99%。	- 持續深化誠信經營之企業文化，「誠信是玉山人的天條」，並為績效評核之核心指標。 2020年前法令遵循教育訓練覆蓋率達99%、法遵自評員工通過率維持99%。 - 持續強化海外分支機構法遵管理制度。	
	風險管理	- 國家風險：精進國家風險曝險限額及預警機制。 - 信用風險：導入模型驗證機制，強化模型監控。 - 市場風險：強化金融商品交易曝險之估計。 - 作業風險：作業風險標準法管理機制導入海外據點。	- 增加設計19個等級國家風險限額計算方式與預警機制，以利即時掌握國家風險變化。 - 導入完善的信用風險模型驗證機制，完成6大產品之信用風險模型驗證，以監控模型風險辨識穩定度與效力。 - 強化金融商品交易系統，完成28種金融商品風險權數之計算方法，以利估計金融商品交易風險潛在損失態樣。 - 作業風險標準法管理機制逐步導入海外據點，包含玉山中國子行及雪梨分行，共梳理3種作業流程之風控自評，以提升海外據點之作業風險管理能力。	2018年優化5大資產類別之風險值計算系統與財務工程模型驗證機制。 - 設計與國際主流架構接軌，及與各業管單位連結之信用風險胃納限額，以優化風險胃納治理架構與機制。 - 針對本公司海外分支機構全面導入作業風險管理體制與主要管理工具，預計將梳理15種作業流程之風控自評，以及5場教育訓練，以更有效掌握作業風險輪廓與提升作業風險意識。	- 秉持「一切業務不得凌駕於風險之上」，持續深化風險管理機制與文化，落實風險、紀律、流程，讓風險管理成為玉山創造長期價值的關鍵能力。 2020年整合全行風險資訊與控管平台 (ERLC)，並建立市場風險預警機制系統，以即時掌握金融市場脈動。 - 建置第二代風險胃納機制，考量29種動態及前瞻性的總體經濟情境與景氣循環有關聯的總體經濟壓力測試模型，精進本行信用風險壓力測試方法。 - 持續提升作業風險管理系統與作業風險管理分析，以大幅度提升執行效率、降低人工投入、精進系統檢核功能、提高管理綜效，並有助於聚焦潛在重大風險。	

面向	議題	2016年目標	2016年主要成果	2017年目標	中長期目標	SDGs
 治理	洗錢防制	- 建構同仁洗錢防制專業知識與能力，並鼓勵業務相關同仁考取國際反洗錢師證照 (Certified Anti-Money Laundering Specialist, CAMS)，目標專責人員取得比例達50%以上。 - 提升本行洗錢防制專業能力，接軌國際法規與趨勢，並積極爭取洗錢防制國內外相關獎項的肯定。 - 持續提升疑似洗錢申報效率，協助主管機關查獲不法案件超過同業平均值。	- 全行共17位同仁取得CAMS證照，其中專責人員取得比例達82%。 - 疑似洗錢申報效率受到國際肯定，榮獲亞洲銀行家雜誌「2016年度台灣最佳反洗錢風險科技實施」殊榮。 - 專責人員之疑似洗錢申報案件調查品質大幅提高，2016年本行成案率為42.68%，同業成案率的平均值為10.65%。	- 持續提升同仁洗錢防制專業能力，並鼓勵相關同仁考取國際CAMS證照，目標專責同仁取得比例提升至90%以上。 - 建立並強化本行洗錢防制系統中可疑交易監控方法之智慧財產保護。 - 優化或建置國內外洗錢防制系統 (例如：建立協助海外分支機構監控黑名單掃描功能、精進可疑交易監控系統 (例如：修訂參數設定)，強化海外分支機構洗錢防制專業能力 (例如：提供專業教育訓練課程及透過即時通訊方式建立溝通平台)，逐步建置整合性的全行洗錢防制系統。	- 強化全行洗錢防制專業度，目標專責員工取得國際或國家級證照人數達100%。 - 持續關注國際洗錢防制監管趨勢，並積極強化國內外分支機構洗錢防制專業能力，完善全球整合洗錢防制系統。	
	人力資源管理	- 打造優質企業，持續精進友善的工作環境、員工福利制度，預計人均員工福利支出成長5%。 - 人才培育因應年輕化發展，聚焦數位金融、財富管理、跨境業務等長期重點業務，預計招募600位人才，擴大跨職輪調，預計提供中階主管希望工程師培育共2班次。 - 參考國際人權趨勢，制訂玉山人權管理制度，以善盡人權之維護。	- 打造優質企業，持續提升員工福利，非主管員工人均福利支出成長12%，至111.1萬元。年度全體同仁保留率91.5%。 - 因應業務快速成長，人才培育廣納多元領域年輕人才，2016年年均人數增加412人，近5年晉升之新生代經理人中有23%未滿40歲即獲晉升。 2016年完成希望工程師培育訓練班共2場272人次，跨單位與跨職系輪調人數共438人次，人均教育訓練時數達49.1小時。 - 制訂「玉山人權承諾書」，並訂定玉山人權調查計畫，由「企業社會責任委員會」為推動組織，每季檢視相關人權議題。	- 打造玉山人快樂的第二個家，規劃成立「玉山寶貝成長基金」，提供玉山新生子女每胎10萬元成長基金。並精進優於法令規範的員工照顧機制。 - 人才培育持續年輕化發展，計畫招募資訊科技、數理統計、風險管理、財金商管等人才共500人，提供跨職輪調，並規劃經理人培育與中管主管培育計畫。 - 精進人權管理制度，與合作夥伴共同善盡人權之維護，預計範圍擴大至關鍵供應商。	- 秉持「在玉山可以用自己的雙手，決定自己的未來」的核心理念，持續精進人力資源，讓表現好的人更好，預估2020年人才保留率維持90%以上。 - 玉山人是玉山最重要的資本，也是最核心的利害關係人，持續打造玉山成為快樂的第二個家。 - 因應玉山長期發展策略持續強化玉山教育訓練及跨職系輪調與學習，提升同仁未來的競爭能力。	    
 社會	社會公益	- 玉山黃金種子計畫：已於2015年完成捐建100所玉山圖書館，2016年舉辦100所黃金種子里程碑感恩活動、推動下一階段的玉山黃金種子計畫。 - 關懷學童專案：預估年度捐助學童約1萬人次。 - 持續辦理玉山培育傑出管理人才獎學金，預計年度頒發10-15名。 - 玉山學術獎與台大合作，計畫自2016年起，擴大合作範圍至其他頂尖學校。	- 玉山黃金種子計畫：舉辦100所玉山圖書館感恩記者會，並啟動第2個100所玉山圖書館計畫，2016年新增10所圖書館，累計至年底共捐建110所。 - 關懷學童專案年度捐助學童1萬人次，累計受益3.6萬人次。 - 培育傑出管理人才獎學金，2016年度共頒發15名。 - 自2016年起擴大玉山學術獎合作範圍至台大、政大、清大及交大，年度共計11位教授獲獎。 - 發起送愛到東南亞活動。	- 預計捐建15所玉山圖書館。 - 關懷學童專案預計新年度捐助1萬人次。 - 人才培育獎學金預計頒發約15人。 - 公益活動範疇預計擴至海外據點。	- 預計2025年前完成打造200所玉山圖書館，改善偏遠地區國小閱讀環境、提升孩童閱讀能力，於全台播下更多希望的黃金種子。 - 玉山學術獎5年計畫，至2020年前預計投入共4,000萬，提升台灣高等學術研究水準。 - 送愛到台灣偏鄉及東南亞國家。	  



面向	議題	2016年目標	2016年主要成果	2017年目標	中長期目標	SDGs
 社會	數位金融、普惠金融	- 提升玉山官網整體使用量，精進e指服務，增加e指房貸服務，提供更多方便、有溫度的數位金融服務。 - 電子支付透過提供商家整合多元收單服務、提供顧客多元的行動支付平台，預估收單特店倍增，促進電子支付普及度。 - 預計改版新行動銀行APP，提升顧客使用體驗。	- 玉山官網全年流量達5,000萬人次，並首創e指房貸，提供房貸線上估價服務。 - 整合多元支付服務，提供顧客E.SUN Wallet行動支付與商家E.SUN Pay整合收單服務，收單特店成長127%。 - 新版行動銀行Android版APP10月上線，評分為銀行類APP最高，外幣交易成長76%、轉帳成長34%。 - 推動通路轉型，鼓勵顧客使用e化服務，整體顧客使用數位服務人數佔比達81.23%。	- 持續精進e指可貸服務，首創提供小型事業線上申貸服務。 - 發展創新支付服務，成為台灣領先推出Apple Pay的銀行，並延伸跨境支付合作夥伴至日本、東南亞等領導品牌。 - 持續提升數位服務普及度與便利性，預計整體顧客使用數位服務人數達83%。	- 目標於2020年前成為數位金融的領導品牌、科技的領導者。 - 電子支付：五年內達到電子支付占整體消費52%。 - 行動服務：五年內達到行動服務佔整體數位服務80%。	  
	金融服務與顧客體驗	- 預計成立數位旗艦分行，發展新一代兼具數位科技與人文藝術的分行。 - 積極掌握市場狀況，用心守護顧客資產，提供完善、即時、安心的重大事件因應機制，並發展「理財快易通」，提供顧客便利的理財交易機制。 - 結合數位金融發展趨勢，推動分行通路轉型計畫，透過專責獨立單位進行分行服務品質評鑑，擴大服務滿意度調查範疇。	- 成立台灣首家數位旗艦分行，兼具創新科技與人文藝術的新型態分行。 - 即時掌握市場變化，發動19次重大事件因應，提供顧客專業宏觀的事件評析，並推出「理財快易通」服務，提供顧客便利的交易機制。 - 發展多元通路虛實整合，提升分行經營效率，整體分行服務品質評鑑達92.01分。	- 新增2家數位旗艦分行，包含台中大墩及台南金華數位旗艦分行，成為首家於台灣北中南皆建置數位旗艦分行的銀行。 - 結合數位金融發展，設計新世代數位分行，目標2017年完成建置25家新世代數位分行與特色分行。	以「金融業的模範生、服務業的標竿」為願景，提供顧客有溫度的金融服務體驗。	
	顧客權益與資訊安全	- 精進服務品質，保護顧客權益，強化「信用卡消費通知」保護機制，提供顧客安心的消費體驗。 - 繼2015年取得ISO 27001 (ISMS) 資訊安全管理系統，落實內外部資安檢測，並定期進行稽核，降低資安風險。 - 推動資訊安全教育訓練，強化同仁資安意識。	- 制訂玉山銀行公平待客原則政策及策略，並精進服務品質，推出行動銀行「信用卡刷卡推播通知」，除既有1,000元以上之簡訊通知外，新增每筆刷卡消費不限金額提供安心的APP即時通知服務。 - 資訊安全管理機制，除定期進行內部資安檢測、每半年獨立稽核作業外，另聘請外部資安專家進行全面盤查。 - 進行2次社交工程資訊安全講座，提升各單位同仁資安意識。	- 強化同仁資訊安全意識，並推行全行資訊安全線上學習與自我評核，預計進行2次資訊安全講座與教育訓練。 - 因應國際資訊安全趨勢，進行全方位資訊安全布局，並提升資訊服務可用率達99.86%。	- 全方位提升資訊安全防護，包含持續精進資訊安全管理系統與機制，提升全體同仁資訊安全管理意識。 - 邁向資訊服務不中斷，目標2020年資訊服務可用率達99.95%。	



面向	議題	2016年目標	2016年主要成果	2017年目標	中長期目標	SDGs
 環境	責任授信與投資	- 於2015年正式簽署赤道原則後，目標完成赤道流程導入，並依流程完成案件審核。 - 銀行債券投資支持永續型企業，預計DJSI相關企業投資50%以上。	2016年完成赤道原則流程導入，並依流程成功貸放2件。 - 銀行債券投資永續型企業之部位佔比57%。 - 支持綠色能源，陽光屋頂計畫貸款總餘額約新臺幣5.78億元，發電總量18百萬瓩。	- 精進落實責任授信與投資，評估調整授信及投資政策，且投資優先選擇符合DJSI及GS Sustain FocusList等企業。 - 持續支持綠色能源，目標至2018年陽光屋頂計畫貸款總餘額較2016年成長50%。 - 預計2017年發行綠色債券，募集到的資金全數用於對環境具實質改善效益的項目，包括再生能源及能源科技發展、水資源節約、潔淨或回收循環再利用、溫室氣體減量等。	- 對於授信及投資企業於社會責任、環境永續的投入，應納入參考評估，若有企業明顯違害環境、社會之實情，經溝通而不改善，則不予承作。 - 持續支持中小企業，促進國內經濟穩定發展。	   
	營運環境管理	- 進行ISO 14064溫室氣體盤查，包含範疇1、2及3，並進一步擴大盤查範疇。 - 進行ISO 14046組織型水足跡盤查，並擴大盤查範疇。 - 擴大ISO 14001環境管理系統、ISO 50001能源管理系統範疇。 - 推動新建行舍、大樓優先取得綠建築執照。	- 依ISO 14064溫室氣體盤查取得SGS查證，其中範疇1擴大至全台所有營業據點。 - 依ISO 14046組織型水足跡盤查取得SGS查證，並擴大盤查範疇至全台所有營業據點。 - 完成ISO 14001、ISO 50001認證，並擴大至總部大樓、敦南及復興2家分行。 2016年希望園區大樓完工，並取得黃金級綠建築執照。	- 持續進行100%全國營業據點ISO 14064溫室氣體盤查及ISO 14046水足跡盤查，並逐步擴大盤查範疇至其他子公司及海外。 - 持續推動新建行舍、大樓取得綠建築執照。 - 持續執行節能減碳措施，目標年人均減少1%。	碳排放量、用水量及廢棄物量，每年減少1%，目標至2025年減少10%，2030年碳排放量能再減少10%。	    
	環境永續與生態保育	- 推動台灣黑熊保育計畫，發行台灣黑熊認同卡，預計贊助拍攝之「黑熊森林」將於2016年上映。 - 舉辦推廣動物保育與環境永續活動。 - 繼2015年成為台灣第1張信用卡取得國際級與國家級碳標籤認證後，預計2016年再度進行碳足跡盤查。	- 已發行15,169張台灣黑熊認同卡，贊助「黑熊森林」紀錄片正式上映。 2016年共舉辦與支持39場活動，推廣動物保育與環境永續，並有約1萬人次民眾參與。 - 信用卡（玉山ETC悠遊聯名卡/御璽卡）再次取得碳足跡盤查，期間經過製程改良、電子帳單服務推廣等計畫，信用卡生命週期碳排放量減少最高達17%，至約1.1公斤CO₂，並取得「碳足跡減量查證聲明書」。 - 持續與合作夥伴共同推廣玉山Ubike城市自行車行動，至2016年底累積有607萬人次使用玉山卡共同參與。	- 持續發行台灣黑熊認同卡，並持續舉辦與支持動物保育與環境永續活動，並規劃以黑熊保育為主題的特色分行。 - 持續與合作夥伴共同推廣玉山Ubike城市自行車行動，預計2017年度新增200萬人次共同參與。	長期推廣台灣動物保育與環境永續，鼓勵民眾共同響應動物保育與環境永續的行動。	   



企業概況

• 經營理念

■ GRI：102-1、102-2、102-3、102-4、102-6、102-7、102-10



品牌願景

我們相信願景有多大，力量就會有多大。長期以來，玉山秉持誠信正直的經營方式，建立清新專業的品牌形象，決心打造百年發展的志業。走過4分之1個世紀，玉山25歲了，感謝大家的支持與鼓勵，我們始終堅定不移，自我期許朝「綜合績效最好、也最被尊敬的企業」邁進。我們認為除了用心投入金融業的經營外，惟有善盡企業社會責任，玉山人才能夠成為世界第一等的公民，玉山才能真正成為世界第一等的企業公民。

為實現我們對於這塊土地的承諾，履行企業社會責任，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」與「一份愛可以牽引更多的愛」的志工精神，持續貢獻玉山及玉山人的力量。希望能夠透過這些努力，讓玉山成為員工的最愛、顧客的最愛以及這塊土地的最愛。

玉山金控簡介：

成立時間	2002年1月28日，玉山銀行於1992年2月21日正式開業
總部	台灣台北市
資本額	876.54億元
資產規模	1,88兆元
員工人數	8,326人
集團成員	玉山銀行 -玉山中國子行 -柬埔寨UCB子行 -金財通 玉山證券 -玉山投顧 玉山創投 玉山文教基金會 玉山志工基金會

（單位：新臺幣元，2016年底）

玉山的共同願景：

金融業的模範生 服務業的標竿

模範生就是品學兼優，是德智體群美兼備。玉山從自我要求出發，堅持誠信正直、清新專業。25年來，以專業的經營、優質的服務、傑出的品質、良好的公司治理、先進的風險管理以及用心的企業社會責任，共同提升了台灣金融業與服務業。

玉山人成為世界一等的公民 玉山成為世界一等的企業公民

除了在工作上展現清新專業的特質外，玉山人更發自內心感恩孕育我們的這塊土地，以「一份愛可以牽引更多的愛」的志工精神，期許成為世界一等的公民。玉山除了專注於企業經營本身，同時關心社會發展、落實環境保護、投入社會公益、致力金融創新、發揚人文藝術等，惟有善盡企業社會責任的企業，才能真正成為世界一等的企業公民。

台灣的玉山 世界的玉山

玉山的品牌、服務及團隊，在經營團隊的用心經營與玉山人的努力耕耘下，已初步獲得顧客及社會的肯定。我們將持續努力，朝向亞洲有特色的銀行邁進，讓台灣的金融業在國際金融舞台上發光發熱，讓世界聽見台灣的聲音。

經營理念

玉山，是台灣最高的山，以玉山為名，我們的決心就寫在名字上，矢志成為綜合績效最好、也最被尊敬的企業。玉山自創立之初就以「建立制度、培育人才、發展資訊」作為百年事業永續發展的三大支柱，實踐「專業（Expertise）、服務（Service）、責任（Business）」的經營理念，透過長期用心的努力，朝玉山的共同願景邁進。



Expertise

專業

1992年台灣開放新銀行設立時，玉山是唯一不具財團或官股背景的銀行，由傑出經理人與優秀人才組成專業經營團隊，建立專業領航的制度，齊心打造銀行家的銀行。



Service

服務

玉山的服務從微笑開始，重視並傾聽顧客的聲音，滿足顧客需求、超越顧客預期，期待贏得更多顧客心占率，讓玉山成為顧客心目中優質金融的首選品牌。



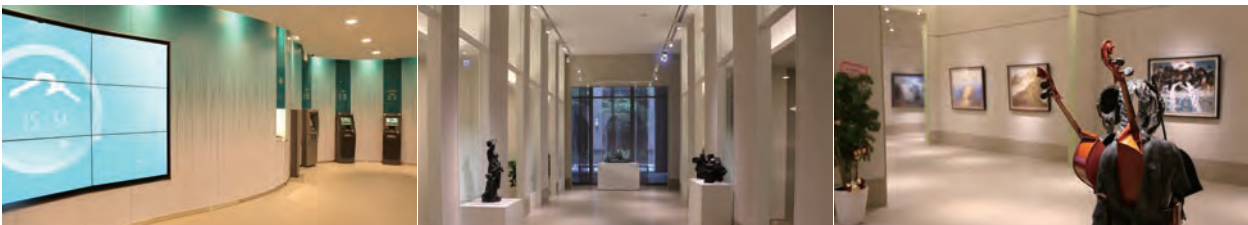
Business

責任

對員工，培育專業的人才、營造優質的工作環境；對顧客，提供最好的服務、創造顧客最大價值；對股東，以誠信正直創造良好綜合績效；對社會，要提升經濟發展、增進民眾福祉。

服務網絡

2017年4月，玉山金控及各子公司於台灣的服務據點，在實體通路方面，主要包含玉山銀行137家分行以及玉山證券18家分公司。玉山積極融合數位科技與人文藝術，在北、中、南均設立數位分行，開創未來分行新風貌，其中數位旗艦分行台北分行，更是首創結合數位金融與人文藝術，另外，特色分行包含融合人文美學的藝術分行新板特區分行、古典風格的台北市信義分行、音樂旋律為特色的台中財富管理旗艦分行，提供顧客優質的金融服務與人文體驗。



在數位通路方面，玉山長期投入金融創新，以提供顧客最佳的金融服務體驗為核心，結合網路銀行、行動銀行、官方網站、客服中心、自動化服務設備與分行等多元通路，致力提供安全、便利、量身訂做的金融服務，與顧客一同打造美好生活。



海外據點



在海外據點方面，玉山矢志成為亞洲有特色的銀行，聚焦「深耕台灣、布局亞洲」的經營策略，目前在8個國家及地區共有24個據點。2家海外子行，分別位於柬埔寨及中國，玉山柬埔寨子行聯合商業銀行（Union Commercial Bank PLC., UCB）現有13家分行，並持續建立基礎工程，作為玉山發展東協市場的重要據點。2016年1月玉山中國子行成立，為台資銀行在中國由分行升格為子行之首例，也是中國華南地區第一家台資法人銀行，更是廣東自貿區第一家外資法人銀行，目前有4個據點，包含總行、深圳分行、東莞分行及長安支行。除此之外，共有洛杉磯、香港、新加坡、越南同奈、澳洲雪梨及緬甸仰光等6家海外分行，玉山緬甸仰光分行於2016年10月成立，是台灣首家且唯一取得緬甸分行執照的台資銀行。玉山目前積極申請日本東京分行及印尼雅加達代表人辦事處，未來將持續關注亞洲市場的准入機會。

展望未來，玉山將提供優質跨境金融服務，打造亞洲跨境金融服務平台，為顧客創造更大的價值。



洛杉磯分行 (2000年開業) 香港分行 (2002年開業) 新加坡分行 (2012年開業) 東莞分行 (2012年開業) UCB子行 (2013年併購) 長安支行 (2015年開業) 同奈分行 (2015年開業) 中國子行 (2016年開業) 雪梨分行 (2016年開業) 仰光分行 (2016年開業) 東京分行 (預計2017年開業)

台灣	海外	虛擬通路
- 分行137家 - 企金中心14家 - 消金中心16家 - 財富中心16家 - 證券分公司18家	- 中國子行4個據點 - 柬埔寨UCB子行13個據點 - 香港分行 - 美國洛杉磯分行 - 新加坡分行 - 澳洲雪梨分行 - 越南同奈分行 - 緬甸仰光分行 - 越南河內代表人辦事處	- Call Center智能文字客服 - 個人網路銀行 - 企業網路銀行 - 行動銀行App - WebATM - ATM、外幣ATM、i Payment - 玉山e客服：服務專線、智能客服、網路電話、訪客留言板

〈服務的市場及營運據點分布〉

服務及產品

銀行 消費金融、企業金融、財富管理、信託業務、金融商品、網路銀行、行動金融、信用卡等業務

證券 經紀、承銷、衍生性金融商品、信用交易、固定收益商品、電子商務等業務

創投 以投資創建期、擴充期的公司為主，成熟期為輔等業務

• 子公司玉山保險經紀於2016年3月合併入玉山銀行。

• 經營績效

■ GRI：102-5、102-7、201-1

自創立之初，玉山就確立專業領航的專業經營制度，長期致力於提升利害關係人的價值，重視股東及投資人的意見。在企業經營上，同時結合內在的穩定度與外部的靈活度，因應環境變化擬定長短期策略，以團隊合作、有紀律的創新與執行力，創造良好的經營成果。

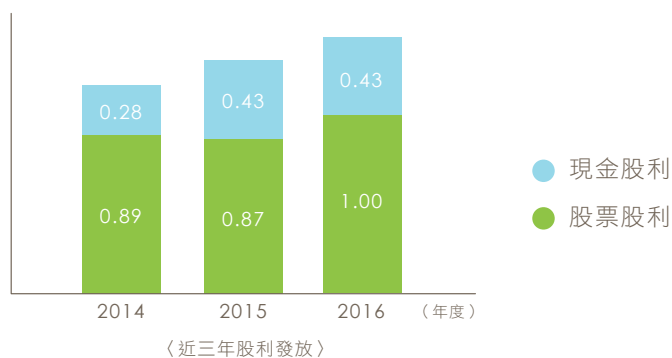
財務績效

2016年玉山金控整體績效持續成長，稅後盈餘131.35億元再創新高。每股稅後盈餘（EPS）、股東權益報酬率（ROE）和資產報酬率（ROA）分別為1.50元、10.35%及0.71%。放款維持穩健成長，全年成長9.2%。在資產品質方面，玉山長期維持良好的水準，逾期放款比率0.19%，覆蓋率達630%。

	項目\年度	2014	2015	2016
經營能力	總資產	1,566,419,858	1,775,283,931	1,884,300,190
	權益	107,661,346	121,660,898	129,181,358
	淨收益	32,754,519	38,489,329	41,064,832
	淨利（歸屬母公司業主）	10,528,552	12,816,347	13,135,212
獲利能力	資產報酬率 ROA（%）	0.73	0.78	0.71
	股東權益報酬率 ROE（%）	11.11	11.23	10.35
	每股盈餘 EPS（元）	1.56	1.63	1.50
分配的經濟價值	員工薪資福利	8,347,056	9,057,587	10,184,405
	分配股東紅利	7,550,027	9,521,550	11,370,931
	繳納政府稅款	2,688,166	3,125,729	3,602,654
	社會參與投入 ¹	259,056	227,364	295,073
	金融產業政策研究與推動相關支出 ²	15,208	23,320	19,025
	政治獻金 ³	0	0	0

（單位：新臺幣仟元）

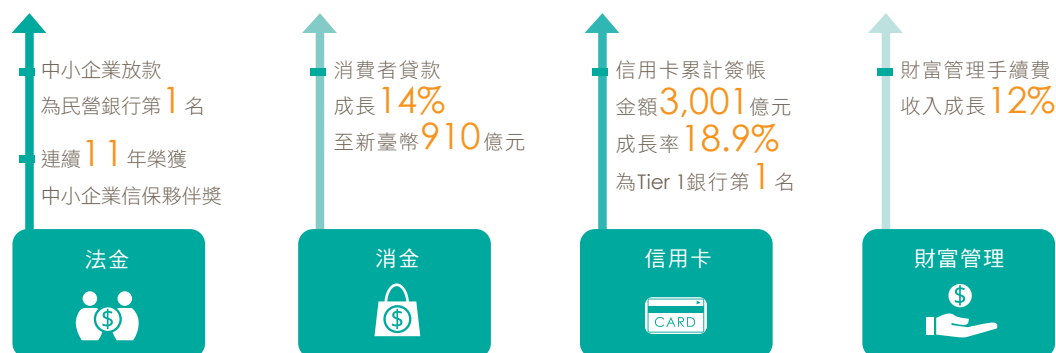
- 註：1.社會參與形式包含：現金捐贈、實物捐贈、人力投入、管理成本，詳請參照：2.5社會共融。另社會參與投入主要計畫清單請參照：附錄四、分配的經濟價值。
- 2.政策研究與推動之組織主要包含：銀行公會、信託公會、證券公會、公司治理協會等具金融相關政策研究及協助政策推動之組織，詳請見CSR報告書附錄四、分配的經濟價值指標。
- 3.玉山秉持政治中立不從事政治獻金，歷年政治獻金為0。



註：2016年度股利為2016年實際發放之2015年盈餘分配。

業務績效

玉山2016年在各項業務快速均衡發展，重點業務皆有良好的表現。



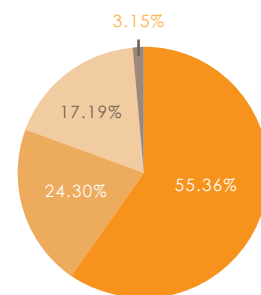
〔海外布局〕

玉山在中國大陸、香港、新加坡、美國、澳洲、越南、柬埔寨、緬甸等8個國家及地區共有24個據點，其中包含中國子行於2016年1月開業，澳洲雪梨分行2016年4月開業，緬甸分行2016年10月開業，為台灣首家且唯一於緬甸設立分行的台資銀行。完整的海外布局，提供顧客跨境金融服務。

信用評等

玉山連續3年獲信評機構調升評等或展望，2016年中華信評將玉山金控及玉山銀行的展望由穩定提升至正向，肯定玉山在業務分散性及資產品質上的優異表現，強調多元業務發展有助於持續提升核心獲利。

	評等機構	國際長期評等	國際短期評等	評等展望
玉山金控	穆迪 (Moody's)	Baa1	P-2	穩定
	標準普爾 (S&P)	BBB-	A-3	穩定
	中華信評	twA+	twA-1	正向
子公司 玉山銀行	穆迪 (Moody's)	A3	P-2	穩定
	標準普爾 (S&P)	BBB	A-2	穩定
	中華信評	twAA-	twA-1+	正向



● 外國機構及外人
● 個人
● 其他法人
● 政府機關及金融機構

註：數據截至2016年12月31日。

〈股東結構〉

1. 治理（G）

玉山秉持誠信正直與道德標準落實公司治理，整合多方面資源，建立一致性內部制度及內部稽核，有效地確保公司營運遵循法令，降低及預防營運風險，為創造員工、股東、顧客、企業及社會長期價值而努力。

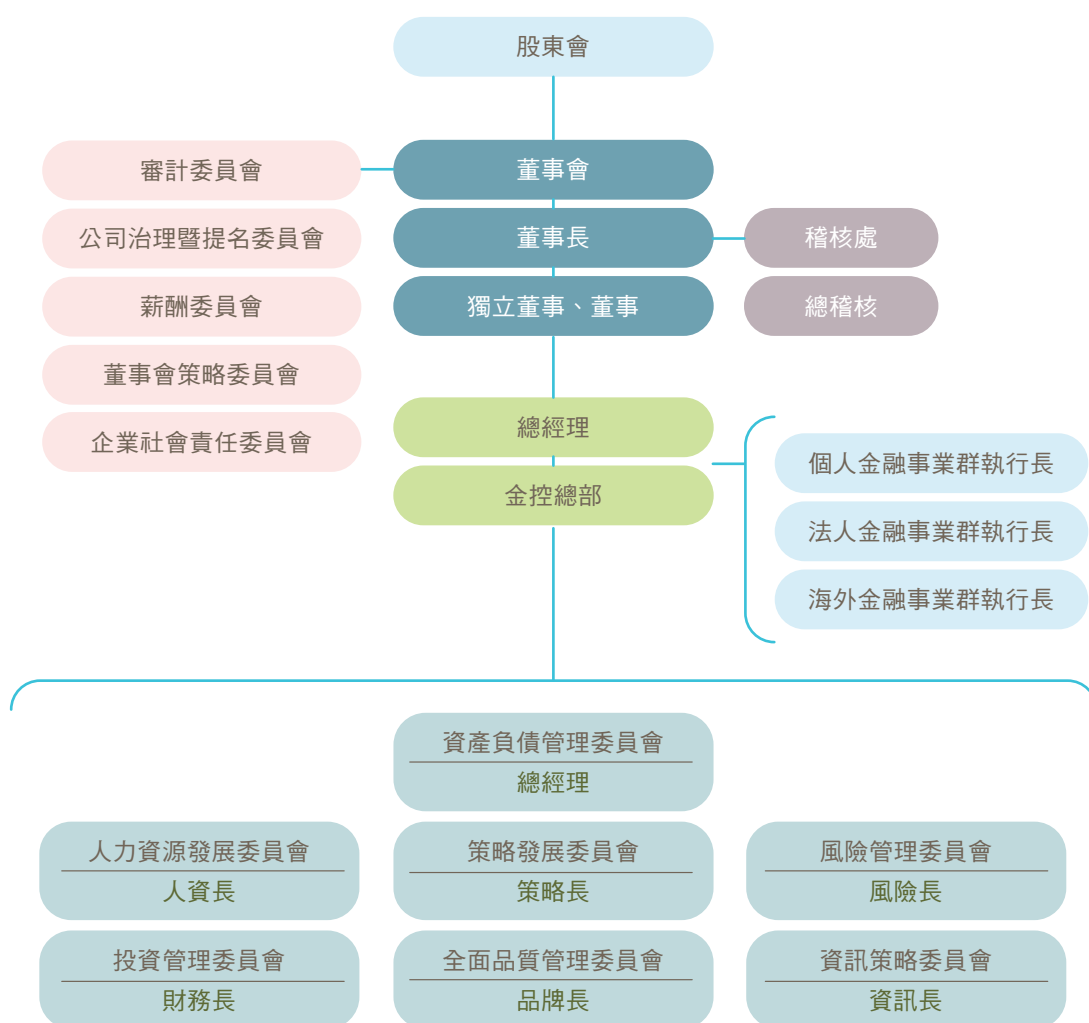
• 1.1 公司治理 ▶



■ GRI：102-18、102-22、102-23、102-26

玉山持續強化董事會職能、提升經營團隊的管理、致力資訊透明度確保股東權益、善盡企業社會責任，於2015、2016年連續兩年榮獲臺灣證券交易所「公司治理評鑑」名列前5%（第1屆和第2屆），肯定玉山致力於建構公司治理制度之決心與成果。

玉山金控治理架構圖如下：

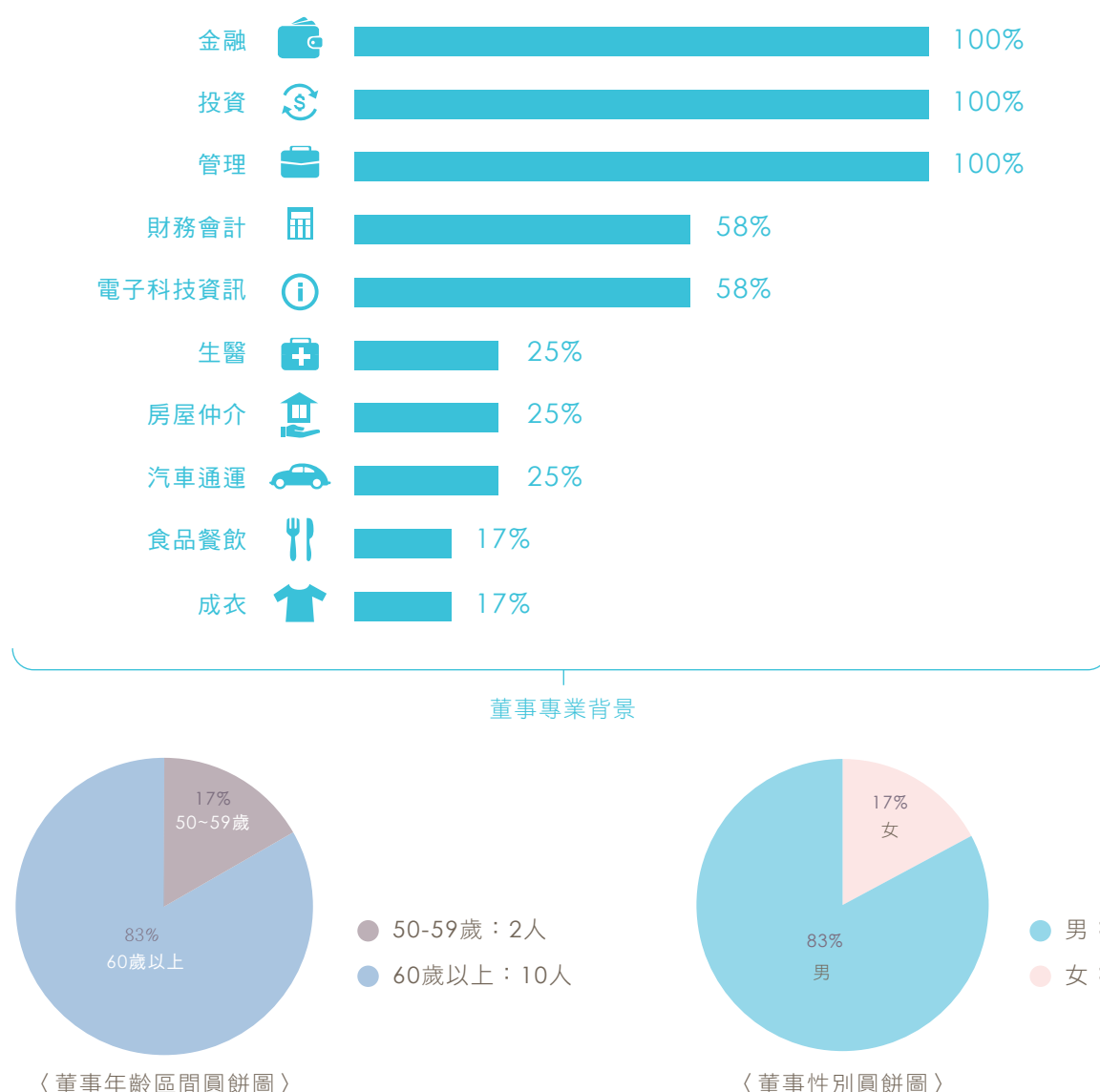


• 董事會成員多元化

玉山有完善的董事遴選制度，全體董事之選任程序公平、公開及公正，符合「公司章程」及「董事選舉辦法」之規定，審慎考量董事會之配置及多元化標準，由金融業、產業界及學者專家共同組成董事會，包含4位不同專業背景的獨立董事，董事成員均具備執行業務所必須之知識、技能、素養及整體應具備之各項能力，並透過持續安排多元進修課程增強其專業性，善盡忠實執行業務及善良管理人之注意義務，充分發揮經營決策及領導督導功能。

2016年共召開7次董事會，整體親自出席率達97.62%。董事擁有透明及充分之資訊，對於公司營運及未來方向，在深度討論及溝通下，共同規劃對組織成長、績效提升、營運發展、風險管理等具有重大層面影響之決策，董事會有效監督並指導公司經營階層，雙向維持著順暢良好的溝通，充分發揮董事會職能。

董事多元化狀況：



職稱	姓名	性別	主要學經歷	外部董事 符合獨立性情形
董事長	黃永仁	♂	- 學歷：中興大學合作經濟系 - 經歷：玉山銀行董事長、玉山銀行總經理	√
董事	黃男州	♂	- 學歷：紐約市立大學企研所MBA - 現任：玉山金控暨玉山銀行總經理、玉山銀行董事 - 經歷：玉山創投董事長	不適用
董事	曾國烈	♂	- 學歷：哈佛大學公共行政碩士 - 現任：玉山銀行董事長 - 經歷：金管會銀行局局長	√
董事	麥寬成	♂	- 學歷：開南高商 - 現任：新東陽（股）公司董事長、玉山銀行常務董事 - 經歷：昇陽建設企業（股）公司董事長	√
獨立董事	柯承恩	♂	- 學歷：美國明尼蘇達大學會計學博士、 - 現任：臺灣大學會計系名譽教授、玉山銀行獨立董事 - 經歷：中華公司治理協會理事長	√
獨立董事	李吉仁	♂	- 學歷：美國伊利諾大學企業管理博士 - 現任：臺大國際企業學系教授、玉山銀行獨立董事 - 經歷：台大EMBA執行長	√
獨立董事	張林真真	♀	- 學歷：美國密西根州立大學數學統計碩士 - 現任：玉山銀行獨立董事、玉山銀行常務董事 - 經歷：財金資訊(股)公司董事長、資策會系統工程處處長	√
獨立董事	林信義	♂	- 學歷：成功大學機械系 - 現任：裕隆汽車製造（股）公司董事、中華汽車工業（股）公司董事、玉山銀行獨立董事 - 經歷：行政院副院長、經濟部部長、工研院董事長	√
董事	陳榮秋	♂	- 學歷：竹南初中 - 現任：福園投資（股）公司董事長、玉山銀行董事 - 經歷：年興紡織（股）公司董事長	√
董事	吳建立	♂	- 學歷：長榮中學 - 現任：上立汽車（股）公司董事長、玉山銀行董事 - 經歷：山立投資興業（股）公司董事長	√
董事	陳美滿	♀	- 學歷：田納西大學企管所 - 現任：玉山金控暨玉山銀行財務長、玉山銀行董事 - 經歷：玉山金控暨玉山銀行副總經理	不適用
董事	陳炳良	♂	- 學歷：東吳大學企管系 - 現任：玉山金控執行副總經理、玉山銀行個人金融事業處執行長、玉山銀行董事 - 經歷：玉山金控暨玉山銀行副總經理	不適用

註：

1. 第5屆董事會於2014年6月20日遴選，任期3年。董事之國籍及兼任職務狀況詳見2016年度年報。

2. 外部董事符合獨立性情形系採用下列標準，下列9項指標需至少符合4項，其中前3項需至少符合2項：
（關於本國法令所採標準請參考本公司2016年報所載資料）

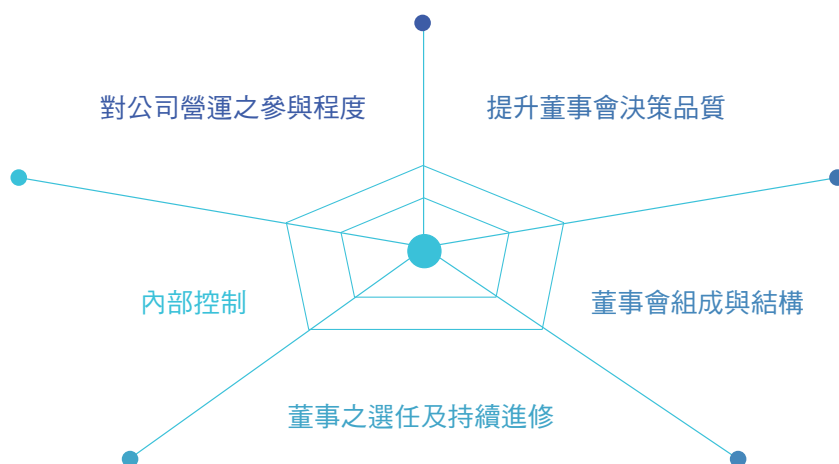
- The director must not have been employed by the company in an executive capacity within the last five years.
- The director must not accept or have a "Family Member who accepts any payments from the company or any parent or subsidiary of the company in excess of \$60,000 during the current fiscal year or any of the past three fiscal years", other than those permitted by SEC Rule 4200 Definitions.
- The director must not be a "Family Member of an individual who is, or during the past three years was employed by the company or by any parent or subsidiary of the company as an executive officer."
- The director must not be (and must not be affiliated with a company that is) an adviser or consultant to the company or a member of the company's senior management.
- The director must not be affiliated with a significant customer or supplier of the company.
- The director must have no personal services contract(s) with the company or a member of the company's senior management.
- The director must not be affiliated with a not-for-profit entity that receives significant contributions from the company.
- The director must not have been a partner or employee of the company's outside auditor during the past three years.
- The director must not have any other conflict of interest that the board itself determines to mean they cannot be considered independent.

3. 黃男州、陳美滿、陳炳良為內部董事(公司經理人)，故不適用外部董事獨立性情形。

• 董事會績效評量制度

為提升董事會職能及落實公司治理，公司訂有「董事會績效評量辦法」，每年進行董事會及功能性委員會前一年度之評量，由公司治理暨提名委員會審議後提董事會決議，並於每年年初由董事自行（自我評量）及為其他董事（整體評量）填具評量表，由董事會議事事務單位彙整評量結果針對可加強處提出建議。為有效評核派任子公司董事、監察人之績效表現、促進公司治理，並作為薪資報酬及提名董事、監察人之參考，公司另訂有「派任子公司董事、監察人績效評核辦法」，針對派任至本公司所直接持有表決權股份百分之百之公司擔任董事、監察人者，每年依評核項目進行評核。此外，玉山金控更訂定董事會下各功能性委員會之績效評估制度，領先業界就各功能性委員會之運作紀律、重大決策及成效等指標，建立客觀評估機制，以發揮各功能性委員會的效益。

董事會整體評鑑之評量項目：



〈董事會績效評量5大面向圖〉

註：共有49個指標。



〈董事績效評量5大構面圖〉

註：共有15個指標。

2016年董事會績效評量新增「定期檢視企業永續執行情形」指標項目，以積極發揮公司短、中、長期價值，追求企業永續發展。本公司2017年審視2016年董事會及功能性委員會績效，整體運作情況完善，符合公司治理，各委員會均善盡其責，有效增進董事會職能。

• 完整齊備之功能性委員會

為有效發揮董事會職能，精進董事會決策品質，在董事會下依職權及功能分設審計委員會、公司治理暨提名委員會、薪酬委員會、董事會策略委員會與企業社會責任委員會，負責重要議案及經濟、環境、社會等重要議題之討論。功能性委員會分別由獨立董事組成或參與之，使委員會之決策與建議具前瞻性、客觀性與周延性，有效執行獨立監督及制衡之機制，確保董事會各項決議與作為，各項議案均提經董事會報告及討論，若有涉及董事自身或其代表之法人有利害關係者應予迴避，部分議案亦提經股東會報告及討論，符合利害關係人之最大利益。

各功能性委員會之職掌及運作情況：

審計委員會	職掌	• 公司財務報表之允當表達。 • 簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。 • 公司內部控制之有效實施。 • 公司遵循相關法令及規則。 • 公司存在或潛在風險之管控。
	運作情形	• 由本公司4席獨立董事（柯承恩、李吉仁、張林真真、林信義）組成，柯承恩獨立董事為召集人。 • 每季開會1次，並得視需要隨時召開會議。 • 2016年共召開5次會議，平均出席率100%。
公司治理暨提名委員會	職掌	• 公司治理組織和制度之健全及誠信經營政策之落實。 • 公司及子公司董事、獨立董事及監察人候選人之尋覓、審核及提名。 • 建構及發展董事會之組織架構，確保董事會妥適組成。 • 高階經理人候選人之提名或審查。
	運作情形	• 由本公司4席獨立董事（柯承恩、李吉仁、張林真真、林信義）及4席董事（麥寬成、黃永仁、黃男州、曾國烈）組成，李吉仁獨立董事為召集人。 • 每年至少開會1次，並得視需要隨時召開會議。 • 2016年共召開2次會議，平均出席率100%。
薪酬委員會	職掌	• 訂定並定期檢討董事及高階經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。 • 定期評估並訂定董事及經理人薪資報酬。 • 薪資報酬提報董事會議定，亦向委員們彙報公司整體薪酬水準。
	運作情形	• 由本公司4席獨立董事（柯承恩、李吉仁、張林真真、林信義）組成，張林真真獨立董事為召集人。 • 每年至少開會2次，並得視需要隨時召開會議。 • 2016年共召開4次會議，平均出席率100%。
董事會策略委員會	職掌	• 針對策略發展目標或其他足以影響公司未來發展之重大策略事項，向董事會提出報告。
	運作情形	• 由本公司4席獨立董事（柯承恩、李吉仁、張林真真、林信義）及6席董事（黃永仁、黃男州、曾國烈、麥寬成、陳榮秋、吳建立）組成，董事長擔任召集人。 • 每年至少開會1次，並得視需要隨時召開會議。 • 2016年共召開2次會議，平均出席率100%。
企業社會責任委員會	職掌	• 企業社會責任年度計畫及策略方向之訂定。 • 企業社會責任專案及活動計畫之訂定。 • 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。 • 企業社會責任報告書之編纂及審定。 • 企業社會責任媒體評鑑相關事宜之決定。 • 其他企業社會責任相關事項之決定。
	運作情形	• 由本公司2席董事（黃永仁、黃男州）及4位高階主管（人資長王志成、風險長謝冠仁、行銷長溫學華、品牌長蔡政達）組成，董事長擔任召集人，下設5個工作小組。 • 每年至少召開1次為原則，必要時得召開臨時會議，由召集人或其指定之委員為主席。 • 2016年共召開4次會議，平均出席率100%。

• 董事獨立性與利益衝突管理情況

玉山金控於2014年6月20日股東常會選任4位獨立董事，任期3年，獨立董事比例占董事會比例達30%以上，並訂定「獨立董事之職責範疇規則」，其中明確訂定「獨立董事如有反對意見或保留意見，應於董事會議事錄載明」、「本公司或董事會其他成員，不得妨礙、拒絕或規避獨立董事職行職務」及「獨立董事職行職務認有必要時，得請求董事會指派相關人員或聘請專家協助辦理」，俾使獨立董事得善盡職責，有效增益董事會運作及公司經營績效。

為協助公司經營發展及衡酌實務運作需要，有3位董事擔任本公司經理人職務，外部董事比例達75%，且所有外部董事皆符合獨立性情形。

為確保公平原則，落實執行有關本公司及子公司對利害關係人之交易，增進公司經營之安全穩健，制定「利害關係人交易政策」，交易應遵循誠信原則、本公司利益優先原則、保密原則及公平交易原則，並應防止利益衝突避免圖利機會。

根據玉山金控董事會議事規範，董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，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。

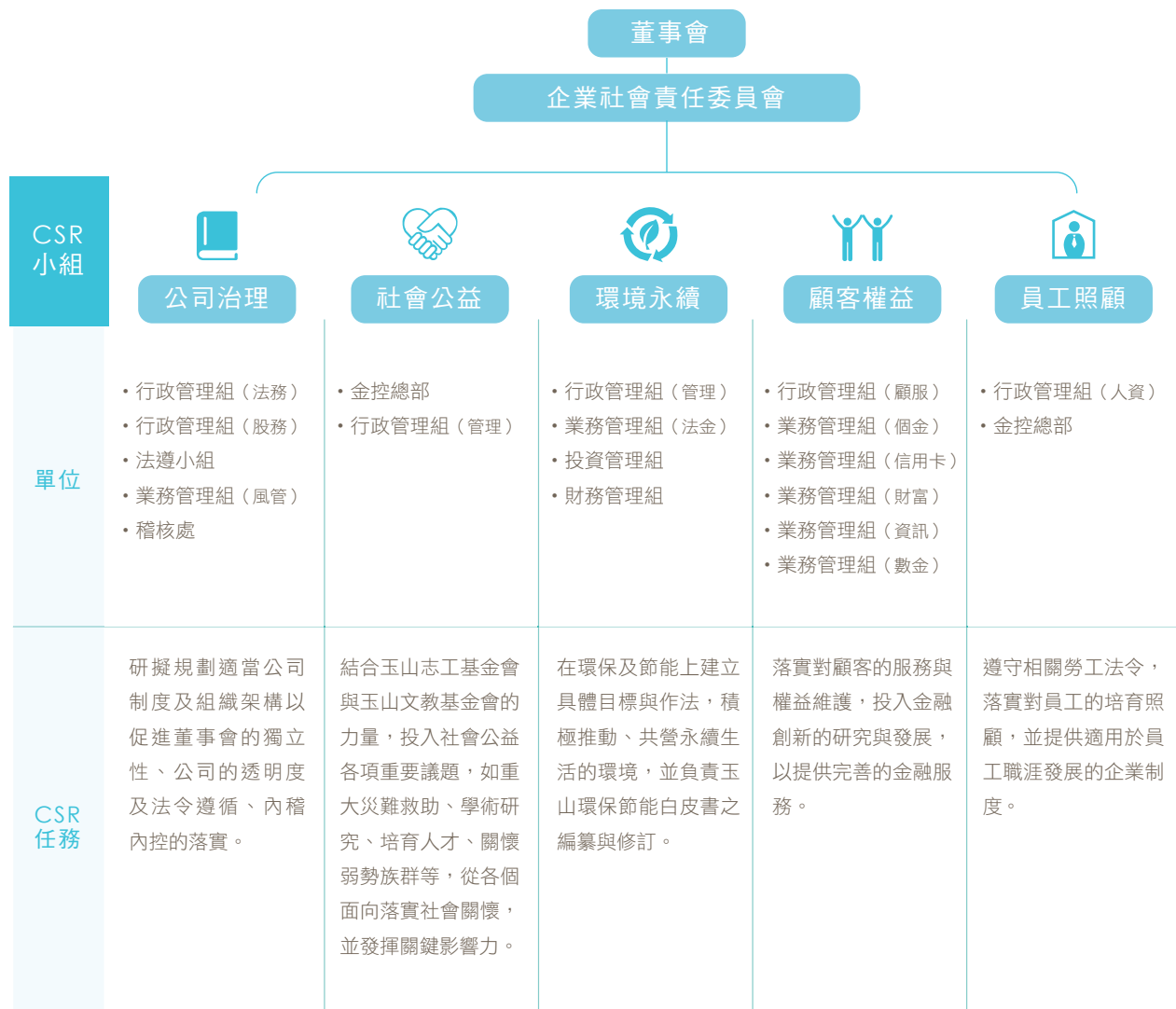
董事對利害關係議案迴避之執行情形：

董事	議案內容	應利益迴避原因	參與表決情形
黃男州 陳美滿 陳炳良	高階經理人104年度 年終獎金分配案	議案內容涉及董事 自身利害關係	黃男州於報告副總經理級以下高階經理人年終獎金分配後迴避。 陳美滿及陳炳良未參與討論及表決。
黃男州 陳美滿 陳炳良	高階經理人薪資調整案	議案內容涉及董事 自身利害關係	黃男州於報告副總經理級以下薪資調整後迴避。 陳美滿及陳炳良未參與討論及表決。
黃男州 陳美滿 陳炳良	高階經理人104年度 員工酬勞分配案	議案內容涉及董事 自身利害關係	未參與討論及表決。
黃男州 陳美滿 陳炳良	高階經理人105年度 年終獎金暨長期激勵獎勵 分配案	議案內容涉及董事 自身利害關係	黃男州於報告副總經理級以下高階經理人年終獎金暨長期激勵獎勵分配後迴避。 陳美滿及陳炳良未參與討論及表決。
黃永仁 黃男州 曾國烈 麥寬成 陳榮秋 吳建立 陳美滿	提名本公司第6屆董事8名案	議案內容涉及董事 自身利害關係	未參與討論及表決。
柯承恩 李吉仁 張林真真 林信義	提名本公司第6屆獨立董事5 名案	議案內容涉及董事 自身利害關係	未參與討論及表決。

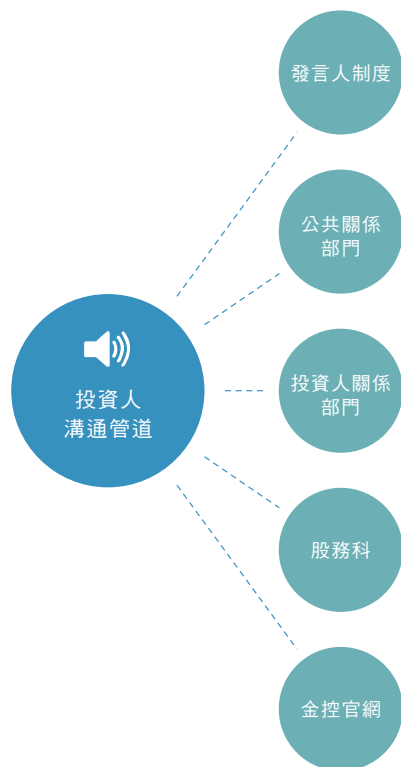
• 企業責任治理

玉山金控於2011年成立企業社會責任委員會（Corporate Social Responsibility Committee），由董事長擔任召集人，透過公司治理、社會公益、環境永續、顧客權益與員工照顧5個工作小組，有效整合資源、提升公司治理效率，定期向董事會報告CSR策略與執行成效，2016年共計召開30場工作會議、2場董事會企業社會責任委員會會議，將企業社會責任融入金融本業的經營策略，以有目的、有系統、有組織的方式，長期深耕、履行企業社會責任。

玉山依循「玉山金融控股股份有限公司企業社會責任實務守則」、「公司治理實務守則」及「玉山金控誠信經營守則與作業程序及行為指南」規劃與執行各項CSR工作與專案。除了於新進行員與各專業訓練班開設玉山志工與CSR相關課程外，亦於日常生活中鼓勵同仁發揮愛與關懷的志工精神，共同讓社會更美好。



玉山建立完善且多元的溝通管道，包含發言人制度、公共關係部門、投資人關係部門、股務科與金控官網，與股東及投資人進行有效溝通，此外亦定期收集外部的意見及看法，回饋給經營團隊作為決策參考。



玉山金控與投資人溝通的具體執行方案

- 定期主動對外公開說明，包括每季的法人說明會，以及每半年另舉辦媒體記者會，讓投資人、股東及媒體等各利害關係人可以於第一時間掌握公司的營運概況、財務狀況及發展策略。另外玉山於法人說明會當天晚上舉行線上英文法人說明會，讓遍佈全球的投資人都能同步參與，保持良好而密切的互動。
- 玉山金控官網設置中英文版投資人關係網頁，定時更新並提供利害關係人關心的資料，包括公司基本資料、重大訊息、股利發放歷史、每月營收、股東會資料、信用評等及主管機關規定之各項公告文件等，並設立利害關係人聯繫方式，建立優良的雙向溝通管道。
- 經營績效、每股盈餘、財務資訊、重大訊息定期公告並依規定向主管機關申報。
- 依規定編制公開說明書或年報，揭露營運決策及財務業務資訊。



每年年報



每月營收資訊



股東會資訊



法說會資訊

2016年投資人溝通表現

- 媒體記者會：2場
- 與分析師與投資人進行會議：144場
- 參加國內外論壇或路演 (Roadshow)：6次
- 主動回覆國際環境、社會、公司治理問卷 (ESG survey)：DJSI、MSCI、CDP、Bloomberg
- 外資持股55%：台灣金控業最佳
- 自行舉辦實體及線上中英文法說會：8場
- 連續3年榮獲信用評等機構調升評等或展望

• 參與公會

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、臺灣金融研訓院、臺灣金融總會、中華卓越經營協會及中華公司治理協會等各項公會活動，玉山金控總經理黃男州擔任中華公司治理協會理事，子公司玉山銀行董事長曾國烈擔任中華民國銀行公會常務理事、金融監督管理委員會金融研究發展基金管理委員會委員、臺灣金融研訓院董事會研訓指導委員會委員，子公司玉山銀行人資長王志成擔任中華卓越經營協會監事，適時針對實務運作提供建言，努力為提升國內整體金融環境盡一份心力。

• 1.2 道德與誠信



■ GRI：102-16、102-17、205-1、205-2、205-3、206-1、415-1

我們始終堅持誠信正直、清新專業的核心價值，並以「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」的3+1企業文化，作為玉山人的工作價值觀與人生服務觀之行為準則。透過新進行員訓練、員工自我的體認瞭解及經營團隊的以身作則，將道德與誠信核心價值內化為每位玉山人的DNA。玉山期望藉由深化法令遵循、反貪腐、反洗錢等制度的努力，建構誠信清廉的企業。

玉山訂有「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，建立良好之公司治理與風險控管機制，明確規範本公司之董事、經理人、員工、受任人或具有實質控制能力者應遵守公司法、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、其他商業行為或集團企業與組織營運所在地之相關法令，以落實誠信經營。

玉山重視誠信操守及反貪腐，公司、子公司及公司具有實質控制力之組織與他人商業往來時，均先評估往來對象之合法性，充分了解對方之誠信經營狀況及遵守企業社會責任政策情形，明確表示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，契約中明訂遵守誠信經營及企業社會責任條款。公司亦持續將企業文化及誠信精神延伸至子公司，為創造健全之金融市場與環境，子公司玉山銀行訂定「公平待客原則政策及策略」，落實公平合理、平等互惠及誠信原則，重視並保障金融消費者權益。

秉持政治中立之立場不從事政治獻金，玉山人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。公司及董事、經理人、員工、受任人與實質控制者，對政黨或參與政治活動之組織或個人直接或間接提供捐獻，應符合政治獻金法及公司內部相關作業程序，不得藉以謀取商業利益或交易優勢。

誠信經營管理之專責單位為公司治理暨提名委員會，負責協助董事會及管理階層制定及監督執行誠信經營政策與防範方案，並定期向董事會報告。本公司落實執行誠信經營政策，2016年相關執行情形：

教育訓練

於各訓練班透過「金融人員應有的法律常識」或「玉山人服務守則與行為規範」等課程，進行宣導教育，合計330小時。並於新進行員訓練班、希望工程師培育班暨各業務之專業訓練班專題規劃自行查核實務，以案例研討方式強化三道防線機制之概念與落實，共同管理與預防不誠信行為之產生。

法遵宣達

法令遵循小組專責推動全體同仁之宣導教育，2016年以「誠信價值、企業新利基」為主題，彙整誠信經營守則及內部重大資訊處理重要規範，透過影片與案例研討，宣導同仁於執行業務時應注意之事項。

年度測驗

玉山金控暨子公司於每年對全體同仁實施線上測驗，測驗範圍涵蓋玉山金控誠信經營守則、玉山金控誠信經營作業程序及行為指南。2016年度測驗重點為誠信經營商業活動、禁止不誠信行為與損害利害關係人利益、對公司智慧財產權之保密義務等。

溝通管道

提供暢通之溝通管道，員工可透過多重管道與各管理階層及人力資源單位反應，亦訂定具體檢舉制度，並指派檢舉受理專責單位，檢舉情事若涉及董事或高階主管，將陳報至獨立董事，並於網站、年報等對外文件及法人說明會等對外活動主動宣示誠信經營政策及落實誠信經營之情形。

註：[利害關係人專區] 提供員工、股東及利害關係人有效之溝通管道。

定期檢核

誠信經營納入員工績效考核與人力資源政策，設立明確有效之懲戒制度。透過業管單位之自行查核及法令遵循自行檢核，達到有效控管並落實執行，並由稽核單位獨立稽核，確保整體機制之運作，共同管理與預防不誠信行為之產生。2016年無發生貪腐情事及反競爭行為。



公司治理專區



利害關係人專區

• 審計委員會（獨立董事）聯繫方式：
AuditCommittee@email.esunbank.com.tw

檢舉管道與檢舉人保護

為落實誠信經營之理念，並符合高道德之行為規範，本公司訂有「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，作為全體同仁從業行為的最高指導原則，建置多元完善之檢舉制度，提供外部民眾及內部員工檢舉任何不誠信之行為，同時設有保密及匿名機制保護檢舉人，並以嚴謹客觀之調查程序釐清事實，確保檢舉制度之有效性。

	2014	2015	2016
員工直接檢舉	0	3	0
經調查後確定違反誠信經營與行為規範	0	0	0
外部民眾檢舉	21	36	26
經調查後確定違反誠信經營與行為規範	0	0	0
性騷擾事件申訴	0	0	0

註：

1. 近3年檢舉案件中，無違反誠信經營與行為規範案件。
2. 為充份聆聽同仁意見，玉山另每年提供員工無記名意見回饋，回饋內容直接提供給經營團隊，並由總經理召集專責團隊進行回應，2016年回饋之開放式意見共2,277則。

• 1.3 法令遵循 ▶



■ GRI : 307-1、419-1

符合主管機關及當地金融法令是公司建全經營的最基本要求。玉山建立良好法令遵循制度架構，確實落實法令遵循，並透過宣導及教育，強化內部法治觀念，以達到有效管理法令遵循及確保之目的。2016年無違反經濟（反貪腐、反洗錢）、社會（勞動、產品行銷）及環境（環境保護）相關法令而被罰款。

法令遵循執行

玉山訂有「玉山金控法令遵循政策」與「玉山金控法令遵循制度要點」，據此執行法令遵循。由總機構法令遵循主管帶領法令遵循管理單位負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，訂定法令遵循之評估內容與程序，並督導各單位定期辦理法令遵循自行評估及綜理法令遵循事務，協助及監督第一道防線辨識及管理法遵風險，並向高階管理階層及董事會建議與報告，以使高階管理階層及董事會能掌握法令遵循事項之執行狀況。法令遵循管理單位之任務說明如下：

• 法令傳達、諮詢、協調與溝通機制

建立各單位間及公司與子公司間清楚適當之法令傳達、諮詢、協調與溝通系統，由法令遵循管理單位不定時提供法令更新及修改等相關資訊予各單位法令遵循人員。此外，透過召開法令遵循主管之會議，宣達重要法遵議題，分享相關經驗。若有涉及跨子公司之議題，法令遵循單位除提供意見外，並協助各子公司溝通、協調，以確保集團內部意見之一致性。

• 掌握法令變動

督導各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，並盡速依循溝通機制及時傳達予所有單位，使各項營運活動符合法令規定；並對各項新商品、服務之申辦，出具符合法令規範之聲明。

• 法令遵循自行評估制度

玉山每半年度辦理法令遵循自行評估作業，以檢核各單位執行業務是否遵循法令以及是否已改善完成。為確保法令遵循制度之有效性，對金控及各子公司亦依法令規定實施法令遵循執行情形之評核制度，由法令遵循單位針對所屬公司各單位對於法令遵循事項之執行情形進行考核，以提升法令遵循制度之落實程度。

• 明確舉報機制

訂定相關法令遵循流程，屬重大違背法令情事，應通報總機構法令遵循主管；屬違反誠信經營守則事項，應通報法令遵循管理單位主管。

• 法令遵循實地訪查

為加強宣導法令遵循執行情形之瞭解，法令遵循管理單位自2013年起，已對執行單位辦理61場法令遵循實地訪查，有效落實法令遵循之宣導、溝通及諮詢。自2017年將偕同洗錢防制部、相關業管單位辦理法令遵循實地訪查，了解受訪單位有關個人資料保護、防制洗錢及重點業務等法令遵循執行情形，經由面對面溝通，讓受訪單位更清楚應加強或配合事項，並聽取受訪單位意見，增進雙向互動及對各單位法令遵循執行情形之掌握度。

• 教育訓練

為加深員工對重要法規之認識，提升員工法令遵循知識與能力，2016年合計安排員工參與相關法令規章之教育訓練課程：

(一) 外部課程：

參與臺灣金融研訓院、銀行商業同業公會、信託業商業同業公會、中華公司治理協會、台北市政府勞動局、證券暨期貨發展基金會、臺灣證券交易所、期貨交易所、證券櫃檯買賣中心、證券商業同業公會等舉辦之法令遵循課程共327班次，參訓員工2,479人次，訓練總時數計3,189.8小時。

(二) 內部課程：

合計舉辦希望工程師培育班-銀行法務研討、新進員工訓練班-金融法規概述、銀行法與銀行業務、法令遵循法規研討及存匯、法金、理財、外匯業務等各專業訓練班共97班次，參訓員工6,039人次，訓練總時數計3,264.5小時。

(三) 其他：

於朝會或內部教育訓練宣導法令遵循重要規定與案例。法令遵循管理單位定期提供法遵教材，由各單位於「法令遵循宣導時間」安排法遵宣導。2016法令遵循宣導課程如下：

月份	訓練課程名稱	月份	訓練課程名稱	月份	訓練課程名稱
1月	2015 年金管會對金融業之裁罰案例宣導	5月	2016法令遵循講義	9月	公平交易法及定型化契約重要規範宣導
2月	個人資料保護宣導	6月	銀行業務重要法規宣導	10月	防制洗錢及打擊資恐重要規範宣導
3月	保險業務規範宣導	7月	誠信經營暨內部重大訊息處理宣導	11月	外匯業務重要規範宣導
4月	勞動法規及人力資源宣導管理	8月	金融消費者保護法宣導	12月	銀行業務重要法規宣導

(四) 線上測驗：

針對業務承辦員工舉辦「法令遵循」e-Learning線上測驗，測驗及格標準為90分，完訓率為100%。測驗結果如表列，測驗未達標準及未應考之同仁，另行出具報告書加強其法令遵循教育訓練，提升員工對於規範之了解，確保業務執行均符合相關規範。

應測驗總人數	及格人數	不及格人數	未應考人數	平均分數
6,563	6,526	8	29	94.58

強化全球金融法規遵循

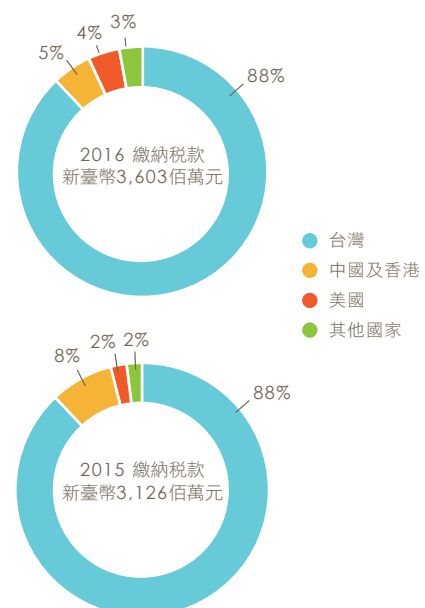
繼美國實行美國海外帳戶稅收遵從法案（FATCA）後，經濟合作發展組織（OECD）為防範海外避稅，加強跨國稅務徵收機制，制訂多國稅務資訊「共同申報標準」（Common Reporting Standard, CRS），香港、新加坡於2017年1月1日施行；澳洲預計2017年7月1日施行。除上述國家外，全球已有逾90個國家簽署加入。玉山已聘任外部顧問，協助海外單位落實遵守國際金融法規，以更進一步實現平等的目標（SDG10），以及強化全球金融機構（SDG17）。

稅務治理

玉山金控秉持實在、實力、責任的精神，落實稅務治理政策：

- 一、充分了解及確實遵循當地稅務法規，正確計算稅賦且於法定期限內申報繳納；並符合國際稅務規範，落實常規交易。
- 二、對於當地及國際稅務法規之變革，能全方位評估其影響與風險並快速擬定因應之決策。
- 三、定期於財報及年報等公開管道揭露稅務資訊予利害關係人知悉，確保資訊透明化。
- 四、與國家稅賦稽徵機關保持開放且誠實溝通之聯繫，積極參與稅務座談會，提供產業實務觀點及見解，協助改善稅務環境與制度。

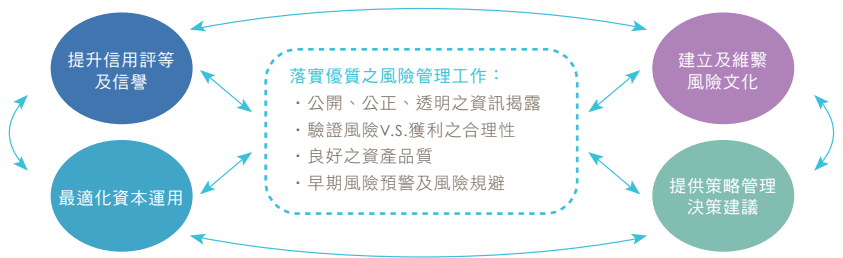
玉山金控2016年度於全球納稅金額為新台幣3,603佰萬元，稅種類別主要包含營利事業所得稅、營業稅、印花稅等。因臺灣為主要營運地區，故臺灣納稅金額占全球稅款為88%。近兩年納稅情況列示如右：



• 1.4 風險管理



■ GRI：102-11、102-30



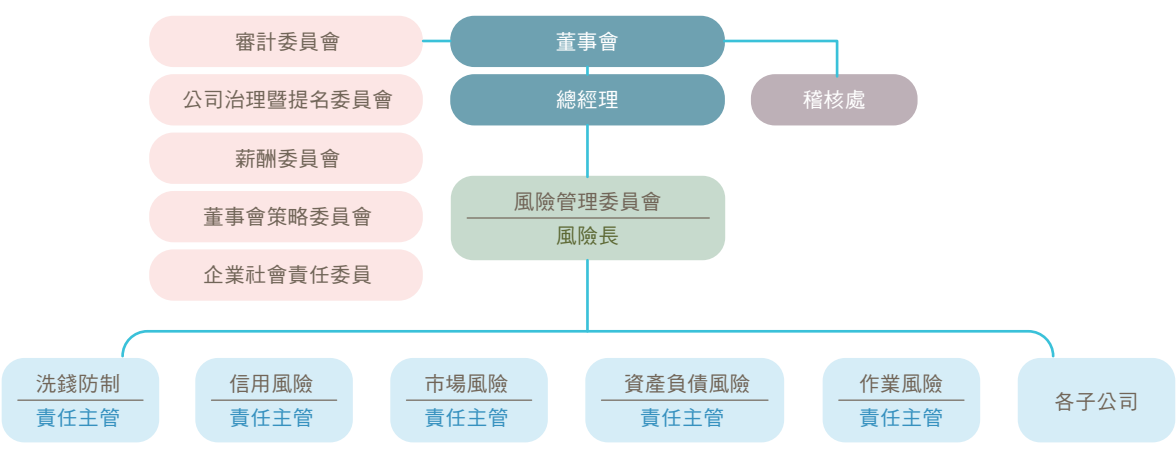
深化風險管理文化

健全的風險管理文化為風險管理的基石，玉山以董事會為風險管理最高治理單位，並將風險管理納入各單位及經理人之績效評核指標，其薪資報酬需考量與未來風險之合理關連性，並能符合玉山長短期之經營績效。

風險管理之願景在於保障資產安全、提升顧客服務品質及增進股東價值，並期望將各項業務可能產生之風險控制在可承受之範圍內，並在確保資本適足之情況下，達成風險與報酬合理化目標，以成為業務發展強力後盾。因此，為能有效辨識、衡量、監督及控制各項風險，玉山在各項業務的發展除皆秉持「一切業務不能凌駕於風險之上」之精神，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。

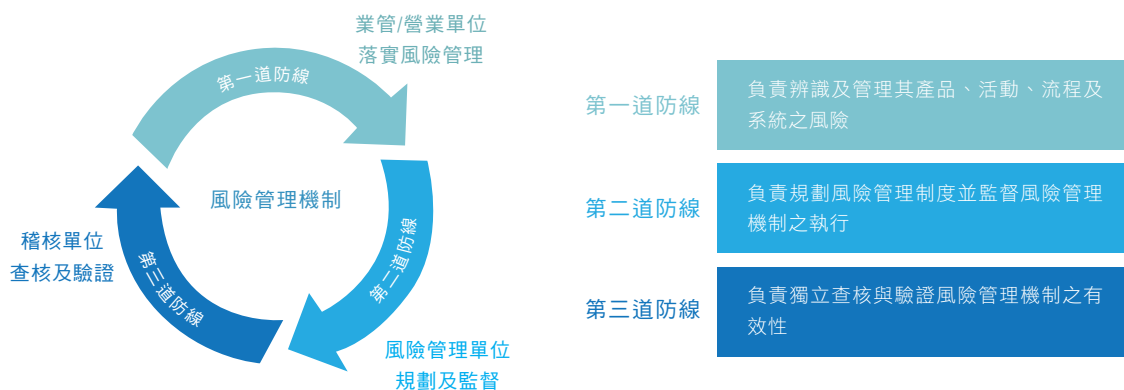
玉山金控訂有「風險管理政策與指導原則」，針對各項風險因子制訂相關作業規範，據此落實風險管理，以達到提升公司信譽、強化風險文化、最適化資本運用、提供策略管理決策建議之目的。

風險管理範疇包含營業過程中所面對之主要風險，分別為信用風險、市場風險及作業風險。此外，為因應快速多變的環境，我們對於資產負債風險、氣候變遷風險、法律風險、策略風險、信譽風險、地緣政治風險等皆進行風險控管，並隨時關注全球環境變化，不斷精進既有風險管理機制，方能將風險轉為機會。有關氣候變遷風險辨識請詳見3.1氣候變遷風險與機會。



〈風險管理組織架構〉

玉山金控董事會	擔負整體風險管理之最終責任，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。
風險管理委員會	為強化董事會風險治理溝通、協調、報告與建議，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，參考及遵循國際風險管理規範，推動及建立各項風險管理制度，與時俱進強化風險管理委員會功能與職掌。 風險管理委員會每季定期召開RMC會議，或視情況不定期開會，考量公司策略發展及環境變化，審議風險管理委員會或各層級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。負責妥善管理信用風險、市場風險、作業風險、資產負債風險等事項，定期向董事會報告整體風險管理執行情形，同時揭露於年度財務報告上。
各層級風險管理單位	負責建立風險承擔限額及監控指標以監控單位風險。訂定作業標準流程，同時依業務內容提出風險報告。子公司風險管理單位除對子公司董事會負責外，亦對金控風險管理委員會負責。



教育訓練提升風險視野

為建立風險意識及有系統的提升風險視野，從每一位玉山人加入玉山的第一天即開始瞭解玉山風險、紀律、流程的核心觀念，並針對各業務、各階段的玉山人進行風險管理課程教育訓練。

1. 新進行員訓練

每一位新進的玉山人在新人訓練階段都會接受風險管理的基礎課程，以瞭解玉山的風險管理文化以及自我管理的紀律與原則和玉山各業務流程的風險輪廓。

2. 各專業人才培訓

秉持一切業務不得凌駕於風險之上，玉山會在所有各業務專業人才培訓課程將業務相關風險管理納入必修課程，並持續就各業務重要及常見的風險議題進行深入的研討與交流，以確保在各業務流程中能將風險管理內化為關鍵要素。

3. 中階主管培育

玉山人在對於產品線與業務面的接觸後，對於玉山的組織及產品定位有著更深刻的體認。將會讓其瞭解整體產品線「風險與機會」平衡的重要性，同時透過希望工程師教育訓練也會讓其更明白各項業務之風險管理，瞭解中階主管應具備的責任。

4. 經理人持續精進

玉山對於經理人規劃了一系列的領導梯隊課程，透過課程的學習讓經理人因應環境的挑戰與風險來領導變革，並以決策者思維進行公司全盤策略的考量。並且將風險管理文化在公司治理層面下的再一次深耕，成為不可或缺的基石。

各主要風險之管理機制

• 信用風險管理機制

於信用風險管理目標及發展策略上，均遵循主管機關相關法規制度，內部制定「信用風險管理準則」、內部授信政策暨交易對手信用風險控管機制，作為業務發展上遵循之依據。並持續關注及衡量國內外經濟金融局勢變化後，對各項內部規範進行妥適之調整。

• 市場風險管理機制

為能有效控管因權益、商品、利率及匯率等各種價格之波動與彼此間的關連性導致之市場風險，從事金融商品之交易皆須依「市場風險管理準則」等規範執行，並依照相關規範定期評估承作之金融商品交易之價值，同時向董事會及金控風險管理委員會報告市場風險部位概況及壓力測試等控管概況，掌握市場風險管理。

• 作業風險管理機制

訂有「作業風險管理準則」作為有效辨識、衡量、監督與控制所可能面臨之作業風險一致性指導原則，並建立完整作業風險管理機制，以掌握作業風險之變動情形。稽核單位定期實施作業風險管理程序之查核，以確保作業風險管理之評估及控管程序有效運作。

• 資產負債風險管理機制

玉山金控及子公司為避免因無法將資產變現或獲得融資以提供資金履行到期義務而可能承受之損失，訂有「流動性風險管理準則」，以控管資產負債資金缺口之妥適性，並建立流動性預警指標觀測金融市場資金概況，如預警指標被觸及時，即會啟動資金緊急應變機制，確保本公司及子公司資金流動性充足。

• 子公司風險管理機制

依循「玉山金控風險管理政策與指導原則」規劃建置符合各該風險程度的作業程序與準則。持續推動以風險為基礎之各項決策活動，建立適當之風險承擔機制。除遵循主管機關法令規定外，各子公司亦考量總體經濟環境變化、國際金融動態及社會環境，針對所屬業務訂定其風險管理之作業規範，及執行日常部位管理、衡量涉險程度及異常事件監督提報金控、子公司風險管理部門與稽核部門等。

2016年精進風險管理成效

• 國家風險

近年來玉山積極布局海外市場，對於海外市場不論是金融商品投資金額或是子公司銀行海外分行之開設皆大幅度成長，因此為精進國家風險管理機制，在2016年提升國家風險限額預警機制，增強對國家風險變化敏感度，以利即時掌握國家風險變化，預防風險衝擊擴大。

• 市場風險管理機制

有鑒於金融市場變動快速，為能迅速控管金融商品交易與投資之市場風險，以及掌握顧客交易風險，2016年精進金融商品交易系統、額度管理系統及金融商品風險權數之方法論，以利估計未來金融商品交易風險，有助於強化市場風險管理機制。

• 信用風險管理

因應新巴塞爾資本協定的實施，持續精進內部評等系統 (Internal Rating System)、信用風險資料倉儲、消金、法金IRB模型建置及導入授信處理系統中，並持續檢討改進相關作業機制，包括信用風險控管政策、評估程序、信用業務發展策略等。同時配合數位金融發展，持續提升模型風險辨識穩定度與效力，積極導入完善的模型驗證機制，使授信業務在有效的風險控管下透過線上流程完成。為因應數位金融發展（請詳見2.1普惠金融），2016年成立信用評等模型驗證小組，設立獨立模型監控角色，建立完善的內部信用評等模型驗證機制，並進行外部獨立第三方模型驗證檢驗，提升驗證深度與廣度。

• 作業風險管理機制

2016年開始將國內業管及營業單位已實施之作業風險標準法管理機制，逐步導入海外據點，透過實地及電話教育訓練方式將風險控制自行評估、關鍵風險指標及作業風險損失事件收集等進行知識移轉，使海外據點能瞭解運用相關工具之目的、效益及執行流程，進而提升海外據點之作業風險管理能力，此外，參考中國子行及雪梨分行導入經驗，亦於2016年底對其他海外分行進行更客製化的導入前置規劃，以持續提升該過程的效果與效率。

• 資產負債風險管理機制

2016年建置流動性覆蓋比率運算平台取代過往的紙本作業，除縮短作業時間，自動化分析功能有助於提升資產負債風險分析及管理之效益。

• 1.5 洗錢防制與打擊資恐 ▶



我們相信透過穩定的國家或地區金融體制、完善銀行監管與有效的執法，可以降低洗錢與資恐對經濟及社會帶來的負面影響，如犯罪率、腐敗情事、國家聲譽、社會成本等。

有鑑於此，玉山致力於防制洗錢與打擊資恐，積極配合國際規範與要求，如洗錢防制金融行動小組（FATF, Financial Action Task Force on Money Laundering）所發佈「40項建議（Forty Recommendations）」之政策與流程，強化認識顧客作業、落實顧客盡職審查、做好關注名單掃描與可疑交易監控、提升員工防制洗錢意識，以期盡社會公民之責，避免居心不良者利用金融體系漂白犯罪所得或資助恐怖主義活動資金籌集。

洗錢防制及打擊資恐政策

為遵循洗錢防制法與銀行業防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項，制定「玉山銀行防制洗錢及打擊資助恐怖主義政策」、「玉山銀行防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項」及相關程序與作業要點，明確規範單位進行顧客身分識別、建立業務關係、可疑交易監控與申報、教育訓練等原則與程序，以達到以下目的：

1. 遵循洗錢防制法及相關規範，並防止顧客利用銀行服務或營運活動，進行洗錢或資助恐怖主義活動資金籌集。
2. 符合我國洗錢防制之各項法令規定、主管機關函令及相關規範等要求。
3. 確保系統識別、檢核及辨識高風險名單功能，避免顧客利用玉山以及員工、產品或服務來進行洗錢或恐怖主義活動資金籌集。
4. 提高員工的防制洗錢能力，落實顧客審查、維護和保存檔案紀錄、監控及審查交易資料。

洗錢防制及打擊資恐機制

為有效執行洗錢防制計畫、落實獨立性與三道防線原則：

第一道防線	第二道防線	第三道防線
指派玉山銀行副總經理擔任洗錢防制專責主管，負責推動、協調、督導防制洗錢及打擊資助恐怖主義事項之執行，並至少每半年向董事會報告防制洗錢之內部管制措施暨執行情形。	風險管理處下之洗錢防制部做為專責單位，負責訂定防制洗錢及打擊資助恐怖主義政策與作業規範、監控全行之疑似洗錢交易、綜理全行防制洗錢申報及管理海外分支機構（含分行及子行）防制洗錢作業之相關事宜。專責單位至少每季將其所掌理之防制洗錢處理現況或執行成效，彙報洗錢防制專責主管。	由稽核處依據內部管制措施暨有關規定訂定查核事項，定期辦理查核。

洗錢防制與打擊資恐之具體行動如下：

• 精進洗錢防制系統

玉山已於2014年依據國際洗錢防制標準規劃及建立洗錢防制系統，於2015年正式上線後，均持續精進顧客盡職審查功能、可疑交易監控邏輯與參數之設定。

• 提升員工專業能力

鼓勵員工取得主管機關認定之國內外專業證照，以提升專業知識及防制洗錢能力。截至2016年底，本公司共有17名員工取得國際反洗錢師（Certified Anti-Money Laundering Specialist, CAMS）證照。

• 強化海外分支機構洗錢防制管理

透過檢視海外洗錢防制主管之獨立性與專業性、協助建置海外洗錢防制系統平台、確認教育訓練適足性等，有效管理海外分支機構洗錢防制執行情形，並每季進行海外視訊會議，強化相互溝通機制。

• 專責單位

相關洗錢案件統一由專責單位洗錢防制部分析與調查，並由洗錢防制部統一向法務部調查局進行申報。

• 強化教育訓練

建立審慎適當之員工遴選及任用程序，包括檢視員工是否具備廉正品格，及執行其職責所需之專業知識。玉山銀行防制洗錢及打擊資恐專責主管、洗錢防制部人員、國外營業單位洗錢防制主管與人員、及國內外營業單位洗錢防制督導主管每年應至少接受12小時以上之洗錢防制教育訓練課程，訓練內容包含新修正法令、洗錢與資恐風險趨勢及態樣。另外，洗錢防制部應規劃職前訓練課程，讓新進員工了解相關規範與責任；同時委任內外部專家學者擔任在職訓練課程講師，訓練課程除介紹相關法令之外，並應輔以實際案例，加強員工之判斷力，使員工充分瞭解洗錢及資恐之特徵及可疑交易之類型，有助於發覺「疑似洗錢及資恐之交易」，以落實洗錢防制與打擊資恐功能。

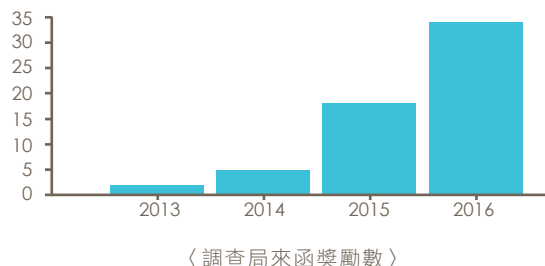
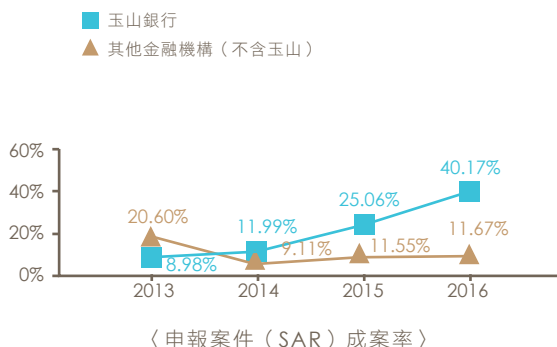
玉山洗錢防制系統與制度獲得肯定

2016年9月，玉山洗錢防制系統與制度榮獲國際知名財經雜誌《亞洲銀行家》（The Asian Banker）頒發「2016年度臺灣最佳反洗錢風險科技實施（The Anti-Money Laundering Risk Technology Implementation of the Year）」，肯定玉山致力於遵循洗錢防制金融行動小組宣導以風險為本（Risk-Based Approach）之洗錢防制系統架構與邏輯。



疑似洗錢交易監控集中化成效顯著

玉山銀行洗錢防制系統於2015年1月上線，並成立洗錢防制部集中由專責人員對疑似洗錢預警（Alert）進行分析調查，並將可疑案件申報法務部調查局。根據調查局資料，2015與2016年在申報案件成案率以及調查局來函獎勵數，皆有顯著提升。（資料來源：法務部調查局來函）



2. 社會 (S)

■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS5、FS7、FS13、FS14

玉山認為實踐企業社會責任要從瞭解社會真正的需求開始，善用金融核心能力及金融創新力，整合內外部資源，擬定具體可行的執行計畫，並持續精進使其成為正向的循環。我們以創新思維積極布局金融科技（FinTech）及投入各種社會面向的計畫，為顧客創造價值，以更具體的行動回饋社會。

• 2.1 普惠金融 ▶



■ GRI：203-2 ■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS5、FS7、FS13、FS14

我們從金融業核心能力出發，以打造如水、電般方便且貼近顧客需求的金融服務為目標，讓不同需求的顧客都能透過暢通且便捷的管道，取得最適合的金融產品與服務，進而實現普惠金融的價值。

玉山於2000年即前瞻地設立電子金融部，並於2015年3月正式成立數位金融事業處，主要掌理數位金融之政策擬訂，經營數位品牌及重要數位新興業務創新應用，涵蓋業務經營之數位通路平台建置、產品研發、行銷、企劃、商業模式設計、應用系統開發及數位金融風險管理等。

2.1.1 數位貸款服務，創造服務價值

玉山積極發展普惠金融，以大數據（Big Data）為核心，建構「數位信貸」及「數位房貸」平台。自2014年起，玉山銀行陸續推出「e指可貸」線上貸款服務、「房貸額度利率評估」及「房貸線上申請」，可降低顧客因往來銀行所產生的交通成本及通勤風險，亦可幫助顧客能輕鬆融資，滿足其資金需求。

信貸模型工廠，提升貸款核貸效率與風險控管

玉山透過大數據、計量分析、雲端服務等，自行建立「信貸模型工廠」，同時發展信用評等、價值計算、總經預警指標及償債能力預測等各項能力，建立完整先進的4D風險管理技術，並充分整合應用在數位信貸業務發展上。透過信貸模型工廠，實體通路案件可以加速審批流程，從純人工作業由3天降到1天內，大幅縮短決策流程、提升效率，協助顧客快速取得資金。此外，透過玉山跨平台整合、結合風險管理技術，可辨別出過去銀行較不願承作且無信用不良記錄的顧客，提供小額資金或短期貸款的需求。



信貸額度
利率評估

線上房貸額度利率評估，即時且節省手續費

2016年獨家推出線上精準房貸額度利率評估後，顧客可於線上即時得知個人化專屬房貸報價，同時提供公開高準確度的銀行鑑價資訊，並因應市場環境變動快速調整，力求於讓線上評估服務與線下徵審報價一致，使顧客有全通路一致性的良好顧客體驗。



小型企業
貸款評估



企業e指貸



快速量身試算



審核機制客觀



不受時間地點限制

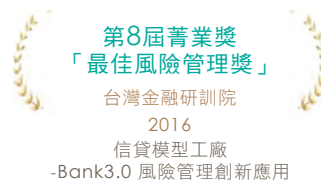


2016年數位貸款普及化之成果

信貸業務運用數位金融平台提供顧客即時與客製化的貸款報價與申請服務，自推出以來持續成長，2016年送件及微審數量皆超過40%的成長，線上微審案件的比率達到整體的20%，顯見數位貸款的成果。

房貸線上額度利率試算平台於2015年底推出以來，截至2016年底，協助顧客在線上完成了近3萬件估價結果，若以目前不動產鑑價市場行情估算，相當於替顧客省下了超過3.2億元的不動產估價費用。

未來，玉山將持續積極發展多元整合的數位金融，讓人口密度低或偏遠地區的顧客，都能享受完整、便利的金融服務，進而實踐普惠金融的理念。



感動案例

劉先生原是一家手搖式飲料店的老闆，在金融海嘯期間受景氣低迷影響，店面因經營不善被迫結束營業，也幾度繳不出信用卡費。後來，劉先生轉職成功，在一間中小企業擔任技術員，收入穩定，也將先前所欠之負債陸續還清。

因剛上高中及幼稚園的子女即將開學，學費負擔大幅增加而欲申請信用貸款繳交學費，經詢問數家銀行後，因為過去的信用紀錄不佳，均被婉拒。玉山在收到申請資料後，發現劉先生過去雖信用異常，以「信貸模型工廠」的風險管理模型進行評估，再加上目前收入穩定，具一定還債能力，故准予核貸，2年來還款正常，劉先生也表達對玉山的感謝，在他最需要資金的時候給予支持，顯示透過整合各個風控模型，從各面向辨識顧客風險，玉山可以兼顧風險與業務，協助更多顧客，達成生活上的目標。



2.1.2 金融創新服務，促進社經發展

我們透過創新方式、整合客戶及社會力量，讓企業資源能做最妥善的運用，善用企業核心能力，讓弱勢族群享有基本權利、平等及合理便利之無障礙金融服務，營造友善金融環境，進而使社會更美好及經濟更發展。

2016年玉山推動金融服務普及化之具體行動

● 校園希望餐點計畫，創新金融服務協助弱勢學生

玉山開發不同以往校園補助的創新服務流程，有別於以往透過餐券補助弱勢學生的機制，此計畫透過校園行動支付服務的推出，於線上開立虛擬帳戶後，可於線上購買點數線下核銷付款，拿出手機掃描QRcode即可輕鬆完成付款，便利且去識別化的手機電子錢包讓弱勢學生可在受保護個資的管道之下接受生活補助金。此外，此計畫同時與校園新創團隊合作，提供學生嶄露頭角的契機與創新創業的舞台，共同建立便利的校園支付場景。

● 金融友善網站，提供視障者便利的金融服務

玉山於官方網站建置符合無障礙A+等級之公共資訊「利匯率服務網」，並於2016年5月6日取得「國家通訊傳播委員會」檢測A+標章。提供視障者可經由屏幕閱讀軟體或點字機來讀取網頁資訊。除此之外，於2016年更將個人網路銀行轉換金融友善網銀之按鈕調整至首頁，給予視障者極大的便利與良好的使用體驗。

● 保險金安養信託，發揮照護及保障功能

因應老年化及少子化社會趨勢，以及實踐SDG 3「確保健康及促進各年齡層的福祉」之目標，玉山領先同業與保險公司合作推出結合長期看護險信託產品「保險金安養信託」，於被保險人發生失能或失智時，透過信託機制，確保保險金真正發揮照護及保障的功能。在信託的架構下可設定信託監察人，讓保險金更加落實對被保險人的守護。

● 微型保單，強化經濟弱勢族群基本保障

為提供經濟弱勢族群強化基本人身保險保障，填補政府社會保險或社會救助機制不足的缺口，並落實企業社會責任，實踐SDG 1「消除貧窮」及SDG 2「消除飢餓」之目標，玉山陸續與保險公司合作推出微型保險，提供弱勢族群因應特定風險的基本保障。

● 強化開發中國家之銀行服務

依據聯合國2005年提出的「普惠金融體系」(Inclusive Financial System)概念，希望可讓每一個發展中國家擁有完整的金融機構體系，為所有層面的人口提供合適的金融產品和服務，尤其是透過傳統金融體系難以獲得金融服務的弱勢群體。

玉山做為少數在柬埔寨擁有子行的台灣金融機構，除引進台灣金融發展經驗至開發中國家，亦同時扮演普惠金融體系的推手，支持柬埔寨微型貸款機構(Microfinance Institution, MFI)，透過MFI間接服務常被傳統金融忽視的農村地區、貧窮人口、微小企業，讓開發中國家的弱勢族群得以創業、改善生活水準，進而擺脫貧窮。截至2016年底，玉山柬埔寨UCB子行借款予6家微型貸款機構，金額逾新臺幣6億元。

玉山銀行於柬埔寨UCB子行提供網路銀行服務，顧客可查詢帳戶餘額。除此之外，UCB子行也提供信用卡電子化服務，包含提供顧客及特約商店的電子對帳單服務，並自2017年1月起，提供刷卡交易簡訊服務，以科技協助提升當地金融發展(SDG 9)，以及強化與當地政府的夥伴關係(SDG 17)。

• 2.2 數位金融 ▶



■ GRI：203-2 ■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS5、FS7、FS8

玉山長期致力於數位金融平台之發展，積極配合金管會推動「Bank3.0」線上業務政策，結合數據力、創新力、科技力，聚焦從線上到線下的各種消費，發展新興支付生活圈，擴大支付平台的布局，包括深入交易頻繁的消費場景，以及開拓創新支付場域。

我們支持SDG 8「就業與經濟成長」之目標，為台灣中小企業戶設計自由公平的開放性平台，實現全球買、全球賣的目標。除了持續著眼於跨境交易金融服務的發展跟整體布局外，更發揮金融中介及數位媒體的力量，讓中小企業都能夠運用互聯網+，掌握營收機會與風險，透過支付平台的運用，可以得到更完善的經營資訊與金融服務。

玉山以顧客體驗為核心開創各式橫跨瀏覽器、行動裝置的數位平台，讓顧客可隨時隨地使用不同的數位載具，如電腦、筆電、手機等，享用專屬的金融服務，同時亦可提升服務流程效率。此外，我們善用大數據分析精準掌握顧客需求，提供可解決其問題的金融服務，再以個人化的數位行銷，展現透過科技體現的溫度，讓顧客獲得優質的數位金融體驗。

然而，外在科技變化日新月異，全新科技的應用意謂可能會帶來新的風險，因此我們在發展數位創新金融服務的同時，更加重視強化資訊安全相關制度，對於新科技所帶來之新風險進行全面把關，以創造便利並兼顧安全的金融服務環境。有關資訊安全管理機制詳見2.3.2顧客隱私管理。



2.2.1 電子支付，打造便利支付生活圈

玉山透過發展境內與境外電子支付，帶動商店與消費者使用電子支付的習慣，提高台灣非現金使用比例，邁向無現金社會。同時，玉山整合跨境的金流與資訊流，幫助台灣店家安全的進行跨境交易，並持續與境內、境外大小型店家（包含線上、線下）及支付機構合作，為台灣社會打造最完整且便利的支付生活圈。玉山提供金流服務外，亦提供數位服務，協助大小型店家經營，增加其營業收入。

2016年電子支付平台發展狀況

● 手機掃碼支付，幫助台灣商店接觸更多商機

玉山與螞蟻金服集團旗下支付寶合作，於2015年11月推出跨境O2O（Online to Offline）創新金融手機掃碼支付，讓來台旅遊的大陸旅客可使用支付寶手機錢包進行付款。且台灣商店可以新台幣訂價、新台幣收款，不必承擔任何因為匯率造成的交易損失。

● 多元支付平台加速推動台灣電子支付市場

為營造更便利的電子支付環境，讓台灣消費者也能輕鬆使用電子支付進行交易，玉山利用共同基礎環境與應用程式介面（API），讓台灣商店與電子錢包業者都能介接玉山的多元支付平台，台灣商店只需一台機器即可接受多元的電子錢包，節省商店因為重複投資軟、硬體而增加的社會成本，也能更有效運用店內空間、簡化結帳與查帳作業時間、提升消費者付款的便利性，解決目前支付工具多元，商店卻無法接收的困擾，加速推動台灣電子支付市場的成長。

● 多元收單，為顧客創造價值

多元收單提供合作商家的服務並不僅限於傳統信用卡收單，更在於其多元功能整合及更多收付工具。在收款機制上，除了既有信用卡、轉帳卡、代收付服務外，更調整端末收款設備，尋求策略夥伴結盟，創造更多收款管道，包含電子票證、跨境金流、電子錢包等，亦導入掃碼付功能，提供一站式便利且多元的收付方案，提升整個交易流程效率及消費體驗，進而增加消費者的使用廣度，給予商家最超值的收款解決方案。

● 玉山Wallet，電子錢包新體驗

玉山在2015年12月推出自建系統之電子錢包－「玉山Wallet」APP，採用最新HCE（Host Card Emulation）技術將實體卡號轉換成替代性虛擬卡號並儲存於雲端，是一使用NFC感應交易而不需更換SIM卡之電子錢包，顧客只需下載「玉山Wallet」APP，進行身份驗證後即可綁定該顧客已經持有的任何一張玉山信用卡，且可同時綁定多張信用卡，就如同顧客以往從錢包選擇一張實體信用卡付款，讓顧客真正擁有不需攜帶錢包的體驗。於2016年9月新增掃碼付功能，顧客可透過Bar Code或QR Code使用信用卡付款之外，也可使用積點、紅利兌換等加值服務；另外，顧客透過商品券功能，便能將紅利點數兌換成電子商品券，需要使用時再提供店家掃描即可兌換商品。

2016年電子支付平台發展成果



信用卡與支付部分，玉山自2015年跨境O2O業務開辦起，提供逾11,000個店點使用跨境錢包服務，合作店家類型包含大型連鎖通路，如超商及台灣商圈內的中小型商店，已合作商圈包含寧夏夜市、西門商圈及六合夜市等。玉山也同時提供合作商戶電子錢包數據分析、行銷導客、數位金融等加值服務，協助中小企業發展，並能有助於台灣商店爭取旅客觀光商機，進而強化商店與支付生態圈經營。

2.2.2 數位銀行，提供顧客互動新體驗

玉山是國內最早投入網路平台經營的金融機構，在金融同業之網站流量位居前茅，每年有上千萬使用者造訪，透過跨平台整合精進數位服務品質，以提供顧客有溫度的服務及體驗，而全方位智慧平台充分發揮大數據應用，使整體流量更呈現大幅成長趨勢，成長率為Tier 1銀行流量成長的第1名。2016年數位導客的簽帳金額成長20%，外匯部分則透訂定數位申購目標達到相當於137家分行之申購量。

2016年創新數位金融服務之情況

• 新版行動銀行，打造最佳顧客體驗

為打造顧客最愛也最好用的行動銀行，玉山積極發展行動應用程式APP，並不斷推陳出新，除了發展豐富的推播通知功能，即時提醒顧客帳戶資金異動或投資理財成效外，更積極研究市場最新APP設計趨勢，讓金融服務更貼近顧客的使用習慣。

2016年全新改版行動銀行APP，首頁採用「瀑布流式介面」，讓顧客瀏覽帳務資訊如同查看社群APP般輕鬆自然，帳務資訊採用圖像化方式呈現，一目瞭然，降低傳統金融資訊的門檻，將顧客最常用的功能放在首頁，更藉分析顧客操作方式後，重新規劃使用流程，減少60-70%交易流程，讓顧客以最少的步驟完成金融服務，甚至可依個人需求，自訂部分功能。新版APP上線後獲得顧客好評，安裝率在半年內超過90%，顧客每月登入次數較上線前增加33%，顧客滿意度也大幅提升。

● 玉山新官網，用戶流量創新高

玉山新官網自上線以來，結合大數據資訊及顧客資料庫，打造互動體驗、即時回饋、個人化服務等三大體驗特色，讓顧客在多元載具上，都能掌握最新資訊、接受量身訂做的專屬服務。從入口開始，以情境式圖片與內容呈現，動線體驗規劃更導入電子商務網站的設計，從選單到使用介面都便於搜尋，配合快速且積木式配置，創造出顧客最愛的數位內容。而在「數位金融專區」，提供全年無休的線上櫃台，顧客不受時間、地點的限制，全程線上申辦信用卡、申請個人貸款、理財或繳費等，一站式滿足金融需求。



線上櫃台



● 線上代繳各項費用，便利付款免出門

顧客透過網路銀行、紙本申請書等多元管道申請各項費用代繳，簡易的申請流程讓顧客輕鬆繳交各項費用，解決顧客的生活大小事。客製化電子帳單依據顧客的生活特性提供多元化的帳單內容，並規劃專屬活動滿足消費需求，貼近持卡人的生活。

● 玉山e客服，24小時無接縫服務

除建置專業貼心的24小時電話客服專線外，於2016年4月推出「智能文字客服」，透過文字互動扮演顧客隨身即時的金錢生活小幫手。顧客可透過手機、電腦或Pad於「智能文字客服」對話視窗輸入查詢事項，即可獲得各項金融產品的資訊，並滿足海外、痾啞客群等暖心特色服務。顧客亦可透過「網路電話」及「訪客留言板」與客服人員聯繫，及時獲得協助。



● 創新數位理財服務，讓顧客掌握投資契機

自2015到2016年，陸續推出以下創新數位理財服務：

線上辦理風險承受等級評估 (KYC) 及信託契約總約定書

開放個人網路銀行首次辦理KYC及線上簽署，及更新特定金錢信託契約總約定書，透過便利的數位服務，不但可提升作業效率，也可減少紙張用量，達到節能減碳的目的。

行動理專APP

因應行動裝置浪潮和顧客對e化服務的需求，玉山銀行率先推出「行動理專APP」，成為第一家由理專運用平板電腦提供顧客投資諮詢的財富管理銀行，透過跨系統整合運用程式及活潑的介面，理專立即可以為顧客搜尋及介紹產品標的，突破以往使用紙本文件的解說方式。



Available on the App Store GET IT ON Google play

理財快易通

為提供顧客更便利的數位化交易功能，提升理專作業效率並降低作業風險，領先同業推出「理財快易通」功能，理專以平板電腦為顧客規劃投資組合，並由顧客透過行動銀行確認交易，降低理財服務的時間空間限制。

行動銀行下單

玉山行動銀行APP新增「基金申購」功能，並搭配「基金停損停利通知」服務，提供多元投資管道，使顧客隨時隨地一手掌握投資脈動以及落實無紙化政策。

2016創新數位金融服務之成果

- 新版行動銀行於2016年10月上線後，至2016年底Android總安裝數28萬次，新版即佔了66%，為銀行APP評分最高，成為財經類熱門下載排行榜第1名。在業務成長部分，轉帳成長34%，外幣交易成長76%，申請推播服務成長3倍。掌握行動就是掌握關鍵場景，未來也將持續結合顧客的生活應用場景，量身訂做智慧服務。
- 玉山新官網正式對外營運後，2016年全年流量達5,000多萬。數位外匯業務讓更多顧客體驗數位外匯的便利性，2016年相當於玉山137間實體分行所能創造的外匯新資金量，而玉山首創的「匯率市場訊息推播機制」也使交易大幅成長。

★★★★★
菁業獎
最佳數位金融獎

★★★★★
第16屆
金手指網路獎項

★★★★★
年度最佳企業
及產品網站獎

★★★★★
新一代官網最佳網站服務類
最佳使用者經驗

- 有鑑於顧客行動與社群生活的快速發展，玉山自營社群媒體方面亦有顯著的成果，2010年成立的「玉山招財納福喵喵粉絲團」粉絲數已達23萬人，新成立之「玉山銀行數位生活好康」也達成5萬粉絲數，而「玉山銀行LINE官方帳號」更於短短半年間累積了超過300萬人次的好友數。

- 存戶使用數位通路服務人數佔比：

年度	2013	2014	2015	2016
使用數位通路服務人數佔比 (%)	74.0	75.6	75.0	81.2

• 2.3 顧客服務

玉山認為「服務，沒有最好，只有更好」，為追求顧客滿意，提升顧客價值，致力成為「金融業的模範生、服務業的標竿」，將精緻服務與全面創新的觀念帶進金融業。

2016年，玉山在顧客服務管理之綜合績效榮獲以下的肯定：



2.3.1 顧客權益保護



■ GRI : 102-2、417-1、417-2、417-3

■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS15、FS16

玉山努力邁向顧客最值得信賴的金融首選品牌，不論在產品服務、行銷專案、廣宣內容及作業流程方面，皆秉持著「一切業務不可凌駕於風險之上」的原則進行法令遵循和風險管理，以維護顧客權益及服務品質。我們訂定「玉山銀行公平待客原則政策及策略」、「玉山證券公平待客原則及政策」，作為共同遵循之價值體系與行為準則，並以公平合理、平等互惠及誠信原則確實落實金融消費者權益保障。關於顧客申訴及爭議處理機制訂有「玉山銀行消費處理辦法」及「玉山證券消費爭議處理程序」，提供顧客公平透明申訴管道（申訴管道項目請詳2.3.4顧客申訴機制），使我們可迅速有效處理顧客意見，以促進雙方和諧，同時提升顧客的滿意度，建立長期而雙贏的顧客關係。

顧客權益保護之專責單位

為管理多元管道顧客反應，設有顧客服務處進行全行顧客意見彙整、分析、檢討與改善，每年提報董事會與經營團隊，落實顧客權益保護與重視。為掌理全面品質，配合各項業務及法令規定設置顧客權益保護的相關部門，各部門人員積極參與系統設計與測試，以提升業務發展並符合相關規定。

產品及服務行銷

玉山提供多元化金融產品及服務，並依循國家及當地法令進行產品和服務行銷。為讓顧客取得正確的金融消費資訊，及確保顧客瞭解產品特性與自身權益，我們除了在網站、產品說明書及公開說明書完整說明各產品的詳細資料外，針對顧客使用的交易申請表單均揭示相關費用、風險告知等注意事項，並於官網提供房貸試算功能，供顧客參考。

顧客個人資料的運用保護或申請書特別重要的條款，均以明確顏色或字體標示，使顧客可以清楚瞭解自身權益、可能面對的風險以及如何運用顧客資訊。

縝密的交易控管機制

財富管理業務有關交易流程，均依照主管機關法令來制定，包含「金融消費者保護法」、「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」及「信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法」等。為符合法令規範及保護顧客交易安全，針對不同的交易管道皆設置控管流程，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性及權益。臨櫃交易之顧客須親填交易申請書並簽章，理專外訪交易也必須遵守財富管理業務外訪簽單交易之作業規範。電話、網路銀行或行動銀行等虛擬通路下單功能，除考量使用者操作之便利性，也採用最高標準之檢核方式，驗證顧客身分及密碼，希望能藉由完善的風控機制讓顧客安心下單。另外，訂定內部規範規定辦理帳務查詢或交易，必須基於業務往來目的，且主管或同仁若與交易對象有利益相關事項者，不得自行查詢或執行交易，於操作交易系統時，會顯示個資保護警語等措施，強化顧客資料保護。

掌握市場狀況，守護顧客資產

玉山用心守護顧客資產，財富管理事業處為顧客遴選具特色、符合趨勢的金融產品，嚴格依循產品審核流程，確認產品之合法性及適合度，以符合顧客多樣化投資需求，降低銷售爭議性產品之可能性。各類型之產品審查制度如下表：

產品項目	審查機制
財富管理	為提供顧客適合之理財產品，並兼顧經營績效與風險管理，依據金融監督管理委員會發布之「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」、「信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法」，設置財富管理商品審查小組，並依法令規定之審查重點，於商品上架前進行審查。
結構型產品	依據「境外結構型商品管理規則」暨「境外結構型商品審查及管理規範」訂定「辦理境外結構型商品業務商品審議委員會設置及審查程序內部管理準則」，據此辦理境外結構型商品業務。

針對高齡顧客購買投資型保險產品，玉山規範要求須由子女至少一人陪同及親簽「陪同投保權利義務確認暨同意書」，並於完成要保人、陪同人電訪確認無誤後，始進行後續保險受理程序，以保護高齡顧客之權益。

此外，玉山具備完善的重大事件管理機制，當市場有突發事件或重要經濟指標出現大幅變化時，本公司之專家團隊及時召開會議，討論後市看法與因應方式，並於事件發生24小時內以簡訊即時通知受影響較大的顧客。

強化員工產品行銷之專業能力

玉山打造具備高度專業能力的理財團隊，對理財業務人員或相關行銷人員進行產品和服務行銷相關法令遵循教育訓練，除提升其專業能力外，可提供讓顧客安心的理財服務。我們以「顧客資產報酬率」為理財業務人員的主要考核指標，取代個人業績獎金制度，讓理財業務人員或相關行銷人員更能站在顧客的立場給予適當的資產配置建議。當主管機關發布新產品或新流程相關規範時，業管單位會立即進行教育訓練，內容會聚焦新產品或新流程對顧客權益的影響，讓業務人員可提供顧客最新且最正確的資訊。

2.3.2 顧客隱私管理

■ GRI : 418-1

我們高度重視顧客個人資料之安全性，在金融數位化的趨勢下，資訊安全之重要性相對提高。為避免發生顧客在使用數位化服務時造成重要資料外洩，我們除遵循個人資料保護相關法令，亦制定嚴密的管理機制和措施。2016年顧客申訴案件並無侵害顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴。

個資安全保護政策

2015年5月取得資訊安全管理系統 (ISMS) ISO/IEC 27001最新版國際認證後，一直持續落實資訊安全管理精神。為配合政府頒布實施之「個人資料保護法」，結合玉山金控及各子公司整體規劃，委請專家進行全面之盤點，就各項流程進行審視，並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，以確保維護顧客資料之安全性及隱密性。

依個人資料保護相關法令，每年定期查核確認所保有之個人資料現況，並依循「玉山金控及子公司個人資料管理組織設置要點」，檢視調整「個人資料檔案清冊」及「企業資訊流概覽圖」，界定其納入本計畫及處理方法之範圍。

資訊安全管理機制

任何服務顧客之系統均以嚴謹的規範進行建置，並接受嚴密的資安檢測，如程式碼安全掃描、系統滲透測試等自動化檢測進行掃描，除內部資安檢測外，另聘請外部資安協力廠商，共同為玉山所有系統進行外部資安檢測，如外部人為滲透測試、詐欺站台及偽冒APP偵測，進行任何系統變更，均會進行風險評估，為任何所有變更事項進行把關，以降低人為作業風險。

資訊安全管理由資訊長及副資訊長執掌，職務包含資訊作業短中長期發展計畫之審核、資訊系統安全政策及安全措施之審核、資訊系統開發計畫與資源使用推廣作業、資訊處人員訓練、專案管理及對外報告。

資訊處每年以ISO/IEC 27001為基準制定次年度稽核計畫，每半年配合外部稽核，並執行內部稽核作業，並決定每次稽核範圍與方式。內部稽核組組員須接受適當稽核教育訓練。若稽核過程中有發現不符合事項，則會開立矯正計畫單進行後續的改善。藉由每半年的內部稽核進行自我檢視，及早發現可能產生之問題，並進行矯正和預防措施，以降低作業風險。

2016年稽核處對於資安稽核，除例行對於各資訊作業單位辦理一般查核及專案查核時實施，並針對特定資安作業增加額外專項稽核頻次。稽核結果除函請受查單位確實檢討改善，並陳送主管機關、金控母公司及玉山金控審計委員會。

記錄及分級事件

針對發生的事件進行記錄，依衝擊和緊急程度兩個面向進行事件分級，共分為四個等級。

處理事件

不同等級的事件有不同的目標處理時間，等級愈高之事件，處理之優先順序愈高。對於發生的事件進行分類，倘若無法判定根因，則需轉開問題管理單進行根因的查找。

〈資安相關事件通報及管理流程〉

另外，為強化資訊安全管理，定期委請外部資安專家進行滲透測試，可提早發現可能的問題並修補。在內部作業方面，針對外寄電子郵件、上網及USB存取等途徑已建置防止資料外洩（Data Leak Prevention，DLP）系統。若外寄電子郵件或是USB存取有違反DLP政策，必須經資訊處主管審核後才可放行，上網途徑若有違反DLP政策則是直接阻擋。

有鑑於目前駭客已走向組織化、鎖定特定對象採進階持續性攻擊（Advanced Persistent Threat，APT）的趨勢，國際企業相繼發生資料外洩等資安事故，其中以電子郵件寄送給特定對象，於信中附帶惡意網址為主要攻擊手法，除現有惡意網址過濾及入侵防禦系統等安控機制外，為了進一步預防針對性目標攻擊，玉山亦已針對電子郵件及上網管道增加布署APT防禦機制，期能在第一時間即偵測及阻擋新興的攻擊方式。

玉山全球智匯網 - 全方位安全控管



對於企業顧客而言，網路交易安全性尤其重要，稍有疏失即可能造成企業營運上的風險。為提供企業顧客安全交易環境，玉山全球智匯網不僅於顧客登入時使用圖型驗證碼，並針對密碼進行端點對端點加密機制處理，交易執行則支援流程控管及安控裝置進行認證，同時設置WEB防火牆以防範惡意程式，未來將持續進行程式碼安全性檢測，以確保企業顧客能便利安全地執行交易。



玉山全球智慧網

提升同仁資訊安全意識

我們瞭解即使是布署再精良的資安防禦工具，仍無法保證能夠百分之百的防禦，因此，同仁的資安意識是資料保護的最重要防線。

有鑑於此，我們要求負責交易業務相關人員（包括前、中、後檯作業人員及經紀商）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，玉山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。透過定期舉辦資安講座，自行建置電子郵件社交工程演練平台，每月不定期演練，以強化同仁資安意識。

為確保顧客個人資料及權益，除以嚴謹的內控及優良人性化的交易平台，提供顧客安全、穩定、快速的交易環境，各項交易及帳務面之作業遵循主管機關法令規章外，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，同時將法令遵循事項列入升遷與獎懲考評項目，落實定期法遵教育訓練，提升法遵作業的質與量。

幫助顧客保護資料安全

為幫助顧客保護個人資料安全，避免顧客誤入釣魚網站導致資料外洩，玉山銀行每月定期進行偽冒網站與APP檢測，凡發現疑似偽冒本行服務之網站或APP，立即通報處理，以減少顧客受騙機率。

同時也為幫助顧客減少信用卡被盜刷的風險，我們於2016年推出「信用卡刷卡推播通知」，特色在於不限顧客刷卡金額，即便是1元也會立即通知顧客，讓防護更全面，幫助顧客減少被盜刷的風險。

2.3.3 顧客服務品質

■ GRI : 102-44

我們致力於提供顧客更優質的服務，不僅深入瞭解顧客需求，規劃創新多元的產品與服務（請詳見2.1普惠金融及2.2數位金融），在服務品質管理系統及服務效率方面更加精進，為顧客創造更多價值。

玉山證券於2016年通過「ISO9001：2015品質管理系統」驗證，成為國內首家榮獲ISO9001新版驗證的證券商，透過訂定明確的品質政策與品質目標及制定相關的作業指導文件與管理手冊，秉持作業流程標準化、制度化的精神，接受全面性的檢視與整合。

服務品質管理系統

為深耕優質服務的文化，成立「全面品質管理委員會」（Total Quality Management Committee, TQM），由品牌長擔任召集人，子公司依任務需要得成立工作小組，執行有關全面品質追蹤經營事項。全面品質推動內容包含服務管理規劃、分析顧客反應等，會議強調組織的垂直與橫向溝通，以持續精進流程。全面品質管理委員會每年至少召開2次為原則，必要時得召開臨時會議，開會時須有相關人員列席，就討論事項提出報告、檢討及建議。

子公司各個單位均設有「顧客服務師」，於區域組成「區域顧客服務師團隊」，協助顧客服務處管理各項顧客服務重點，例如：每週安排顧客服務時間、服務案例交流，召開區域顧客服務會議等。

維持高標準服務品質

為提升同仁專業、效率及服務品質，設計可量化的管理指標，以數據管理玉山服務品質成績，衡量面向包括「作業品質」及「顧客滿意」（各佔50%），並將成績納入績效評核指標，除獎勵服務品質優等單位，對落後單位持續輔導。此外，顧客服務處每月依顧客反應提供相關教材、客訴案例等，各產品線的管理單位亦辦理專業人員訓練班、視訊會議，有系統、有方法、有制度地持續提供讓顧客滿意的服務品質。

年度	2013年	2014年	2015年	2016年
服務品質計分	88.63	89.55	91.08	92.01

〈年度評核服務品質成績〉

數位服務，提升顧客服務效率

2016年3月玉山銀行數位旗艦分行-台北分行正式成立，首創結合數位金融與人文藝術，提供顧客線上線下無縫接軌的金融服務，建置數位金融互動體驗、專屬開戶諮詢空間、企業專屬櫃檯及簡單易用的便捷金融區等。創新技術包含結合人工智慧及大數據分析功能的小i機器人，提供顧客簡易金融諮詢服務與互動體驗，同時也推出「玉山繳費機i-Payment」的自動化服務設備，讓顧客不僅可以操作繳費機進行繳款、查詢、列印帳單，甚至還可以找零錢，貼心的數位服務讓顧客生活更便利、更有效率。玉山致力追求全方位金融創新服務，更多的創新數位服務請詳見2.2數位金融。



數位服務簡化以往較於複雜和冗長的交易程序，我們透過數位平台整合傳票功能、提供線上預約開戶、預填傳票服務等，顧客於臨櫃前先利用各項電子裝置填妥開戶資料及登打交易內容，再運用數位平台，即可完成金融交易。分行同仁會引導顧客使用數位平台，創造顧客的美好體驗。

因應數位科技浪潮，顧客交易習慣轉移至網路、行動等數位平台，我們積極投入發展數位金融平台及各項線上服務，提升顧客體驗，例如，玉山證券領先同業推出創新設計的「A+行動下單贏家版」APP、「線上密碼單申請服務」、「指紋辨識登入與下單功能」以及分析投資人常見下單問題而獨家設計的「憑證百寶箱」服務，讓顧客在投資過程中，享受到快速、便利、安全的金融體驗。

玉山證券



邀您體驗

數位證券新生活

玉山證券致力提供您多元化整合行動服務，更多智慧、更多便利，帶來美好新生活！

數位創新服務



線上開戶



指紋辨識



憑證百寶箱



Apple Watch看盤下單



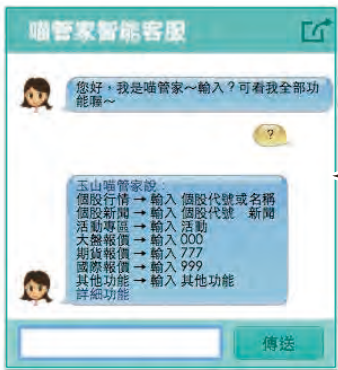
APP多元推播服務



「玉山A+行動下單」
(贏家版)



〈e化的延伸服務〉



開發證券市場唯一的AI網路機器人「玉山喵管家智能客服」，創新的核心在於創造聰明、暖心、有問必答的投資諮詢情境，讓顧客體驗有別於市場的客服模式，享受文字溝通、24小時客服等全新服務體驗，2016年玉山喵管家智能客服獲得「財訊FinTech創新應用獎優質獎」的殊榮。

顧客滿意度調查

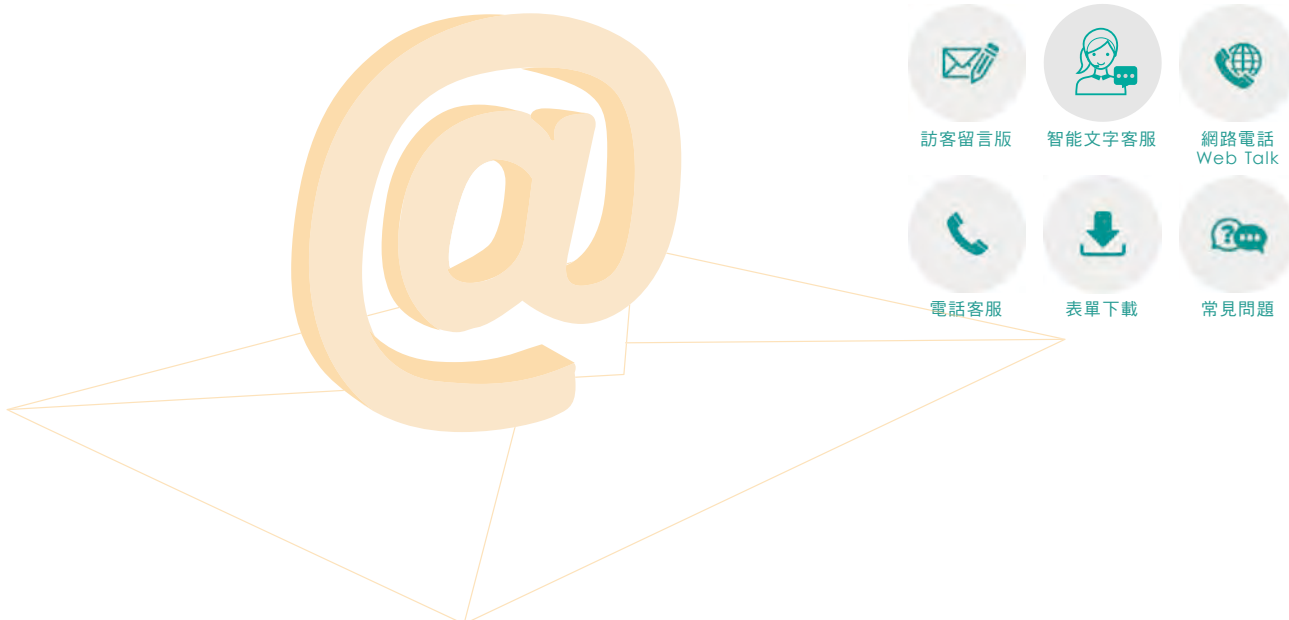
玉山的優質服務長期以來榮獲許多顧客的肯定與金融銀行業最多的服務品質大獎，更是國內唯一榮獲三座國家品質獎的企業。為提供顧客有溫度的服務，定期對新往來顧客進行滿意度訪查，強化顧客關係，同時也規劃全面實體分行訪查，與顧客進行直接的互動與關懷，傳遞有溫度的服務。

2016年針對新開戶、新貸戶、授信戶、理財業務等顧客，在與玉山完成業務往來的一週內，發送網路問卷，讓顧客可回饋使用的感想及建議。2016年發送15萬份問卷，所回收問卷中約有9成顧客表示滿意。

未來，我們將持續精進優質專業的服務，提升各項服務品質管理及作業流程，並以顧客體驗為核心，提供安全、穩定、快速的數位服務，希望藉由滿意的服務贏得顧客的信任與肯定。

2.3.4 顧客申訴機制

為提供顧客更優質的服務並經營良好的顧客關係，內部建置顧客意見處理流程，並依不同等級的反應內容，提供24小時、3日或15日的處理時效，以即時回覆顧客問題。玉山提供顧客多元反應管道包含：



• 2.4 幸福職場

玉山以打造「玉山人快樂的第二個家」為目標，透過四大面向的治理架構管理人才，讓有志在玉山發展的同仁，都可以用自己的雙手決定自己的未來。

2.4.1 多元平等與員工權益



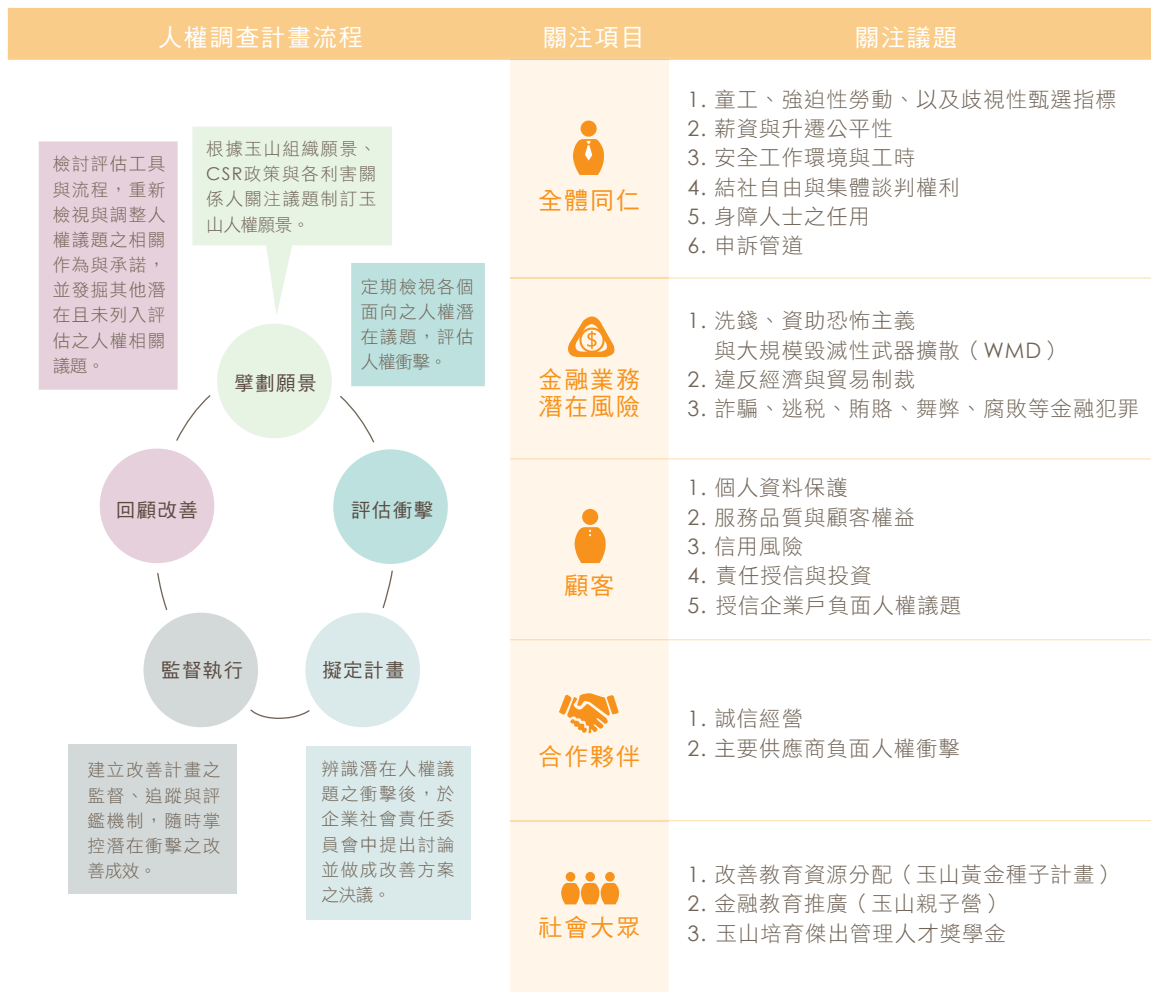
■ GRI：102-8、102-41、202-2、406-1、408-1、409-1、412-1、412-3

人權管理

2016年玉山於官方網站公布「玉山人權承諾書」，並訂定玉山金控人權盡職調查計畫，透過企業社會責任委員會（Corporate Social Responsibility Committee）邀請跨部處各層級主管同仁，每季定期檢視相關人權議題、招募政策結果之辨識與評估，以善盡人權政策之落實。



玉山人權承諾書



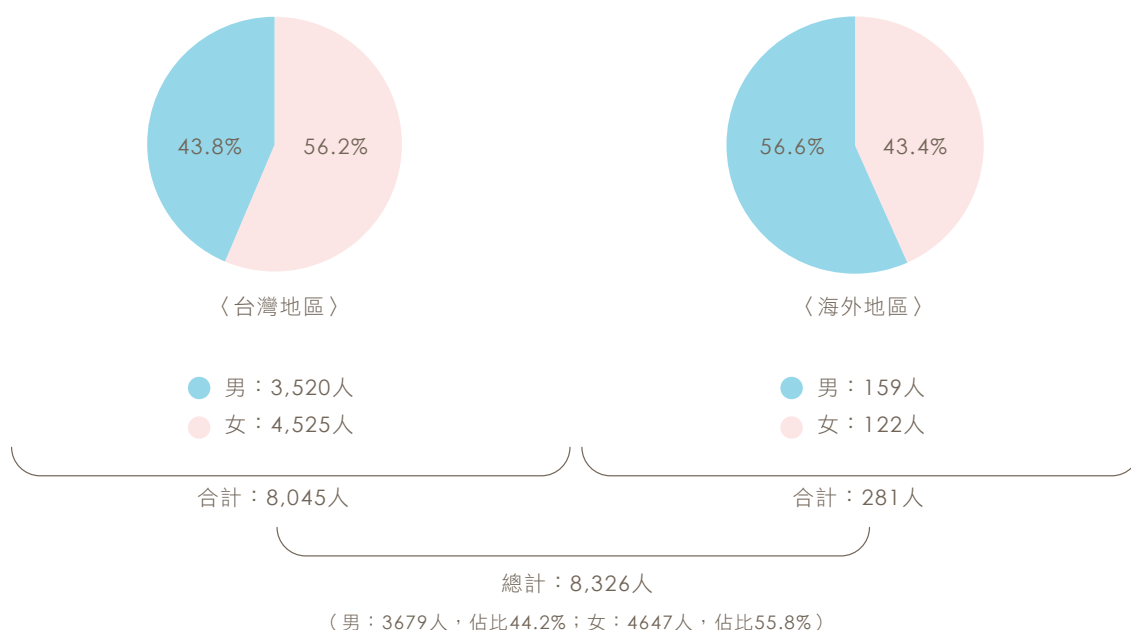
〈玉山人權議題治理架構〉

多元化員工組成



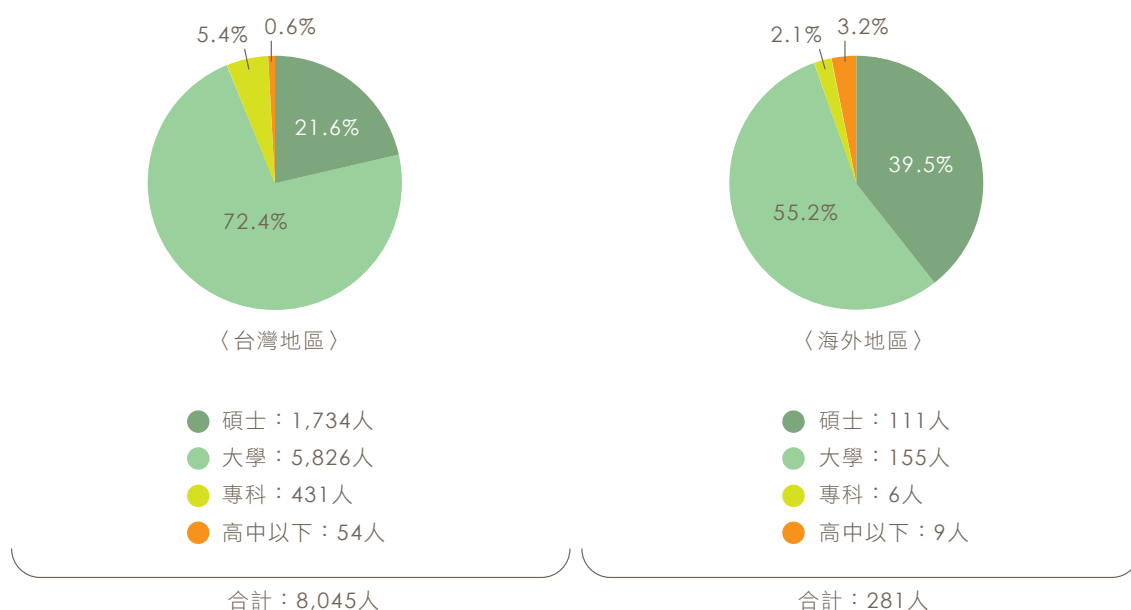
玉山人才招聘政策以人權平等為基礎，無性別、種族、年齡、政治傾向、婚姻與家庭狀況等差別待遇，進而使員工組成更多元化。

• 玉山金控及子公司全體人員

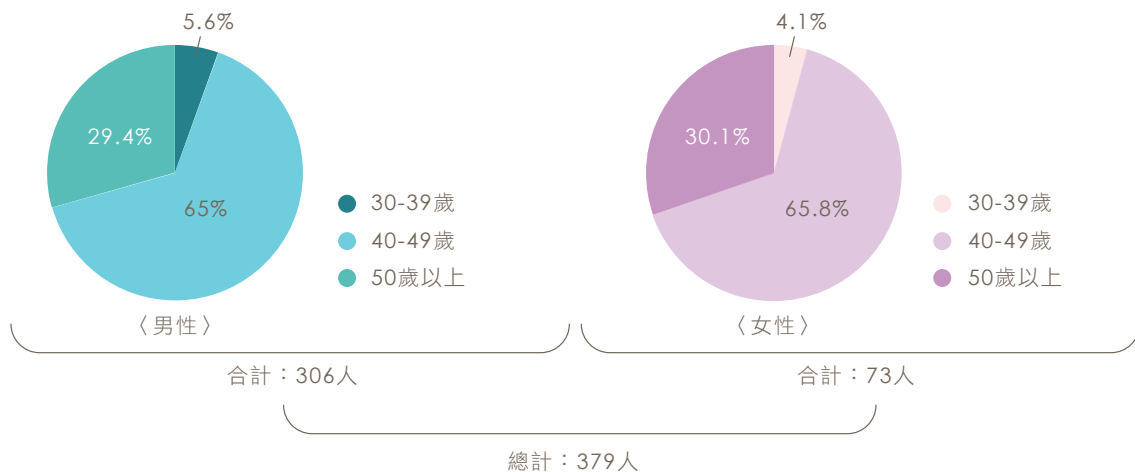


註：2016年非正式員工為0人，本公司主要營業據點位於台灣，其中台灣當地聘雇率達100%。
全體人員為2016年度平均人數。

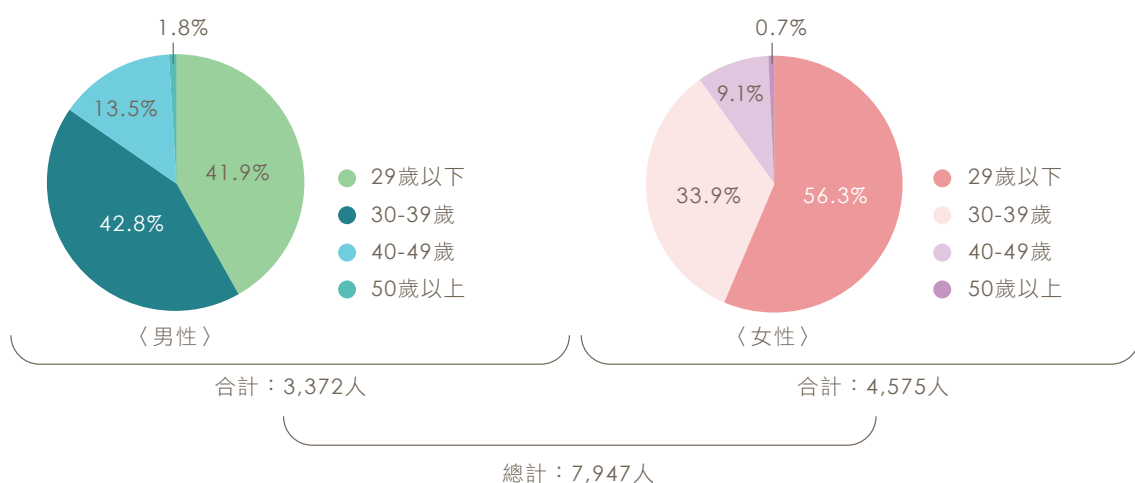
• 教育程度



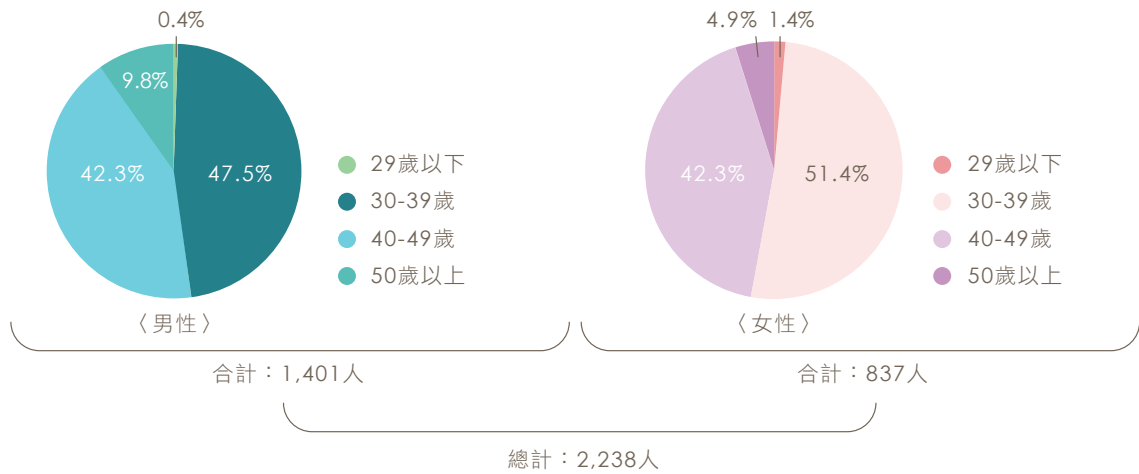
●管理階層性別／年齡分布



●非管理階層性別／年齡分布



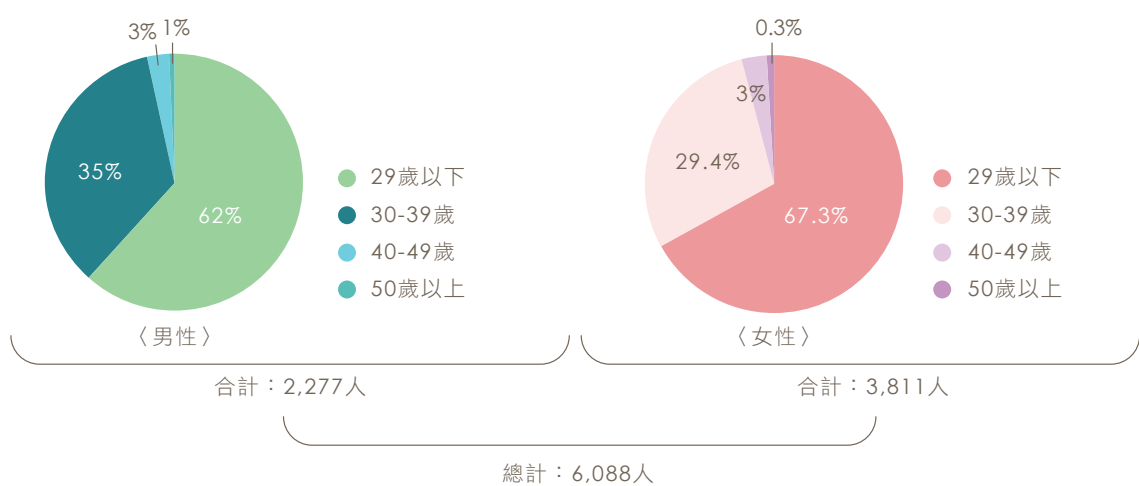
• 中階主管以上性別／年齡分布



性別	年齡	29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	合計	比例
男		5	666	593	137	1,401	62.6%
女		12	430	354	41	837	37.4%
合計		17	1,096	947	178	2,238	100%

(單位：人)

• 同仁性別／年齡分布



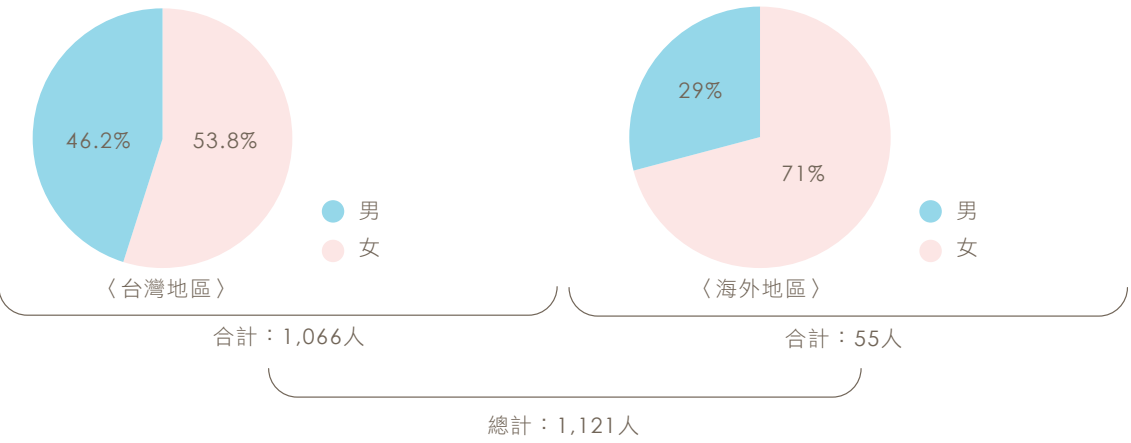
性別	年齡	29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	合計	比例
男		1,407	794	63	13	2,277	37.4%
女		2,565	1,122	112	12	3,811	62.6%
合計		3,972	1,916	175	25	6,088	100%

(單位：人)

●新進人員性別／年齡分布

性別 \ 地區	台灣地區	海外地區
男	492	16
女	574	39
合計	1,066	55

(單位：人)



地區 \ 年齡	29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	合計
台灣地區	972	76	18	0	1,066
海外地區	35	15	4	1	55
合計	1,007	91	22	1	1,121

(單位：人)

員工權益

玉山遵守政府勞動法令，包含「中華民國勞動基準法」與「性別工作平等法」等，制定「人權及環境永續條款承諾書」，保障全體員工的合法權益，並由每季定期舉辦人力資源發展委員會，針對組織人員結構、員工權益、社會公益落實等面向進行檢視，落實報酬、雇用條件、訓練與升遷機會之平等。玉山保障女性員工可享有等同或優於男性員工之權益，2016年末有任何歧視事件發生舉報。此外，我們禁止聘雇16歲以下童工，消除各種形式之強迫勞動、無危害勞工基本權利情事，並於玉山工作規則中明定不得超時工作。

因應公司業務發展（新設或搬遷營業據點）及同仁職涯發展輪調學習之重大營運變化的最短預告期，訂定符合法令規範之「調動5原則」，提供員工約2週時間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，預告期間依下列進行集體協商具體說明。

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。

● 公傷假情形

性別	公傷假 (人數)	公傷假 (天數)	公傷率 (%)	病假 (人數)	病假 (天數)	生理假 (人數)	生理假 (天數)	缺勤率	損失天數 (比例)
男	50	452.5	3.01	264	729.5	0	0	0.06	28.82
女	74	384.5	4.46	698	3,777	251	347	0.22	26.31
合計	124	837	7.48	962	4,506.5	251	347	0.27	55.13

註：

1. 公傷假定義係依勞工請假規則第六條，勞工因職業災害而致殘廢、傷害或疾病者，其治療、休養期間，給予公傷病假。
2. 總工作時數=16,585,392（總人數*每日工作時數*年工作天數）。
3. 總工作天數=2,073,174（總人數*年工作天數）。
4. 損失天數比例以100萬小時為基礎計算。
5. 職業疾病發生率及因公死亡或失能事故總人數皆為0人。
6. 海外地區員工無請公傷假。
7. 2016公傷類別僅有交通事故。

● 育嬰留停情形

本公司育嬰留停依照勞基法規，於「玉山銀行員工規則」明確訂定相關申請規則，並建置專屬申請系統，同仁可線上進行申請。

項目	男	女	總計
(1) 2016年申請育嬰留職停薪人數	15	173	188
(2) 2016年育嬰留職停薪應復職人數 (A)	14	137	151
(3) 2016年育嬰留職停薪原應復職且實際復職人數 (B)	9	106	115
(4) 回任率 (B/A)	64%	77%	76%
(5) 2015年育嬰留停復職人數 (C)	1	85	86
(6) 2015年育嬰留停復職且於2016年在職滿一年之人數 (D)	1	78	79
(7) 留存率 (D/C)	100%	92%	92%

註：

1. 享有育嬰假的員工總數為998人：男性414人（41.5%）女性584人（58.5%）。
2. 未回任同仁皆因家庭因素，自行選擇不回任。

● 離職率

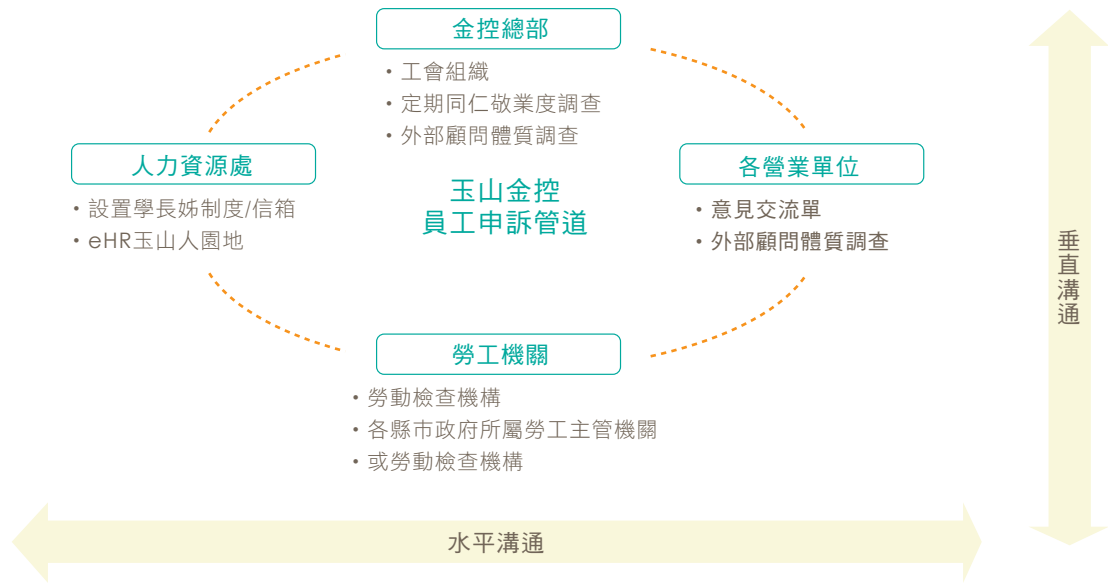
玉山人員流動率一直低於同業的流動率（平均15~20%），考績為A+的優秀人才保留率更是平均高達90%以上，透過公正的績效管理制度，打造英雄團隊，讓好的人更好，以達到留才和育才的目的。

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	
台灣地區	8.6	483	195	29	11	302	416	718
海外地區	6.3	14	5	0	0	7	12	19
合計	8.5	497	200	29	11	309	428	737

註：全體人數計算基礎為2016年底。

多元溝通管道

建立暢通多元的溝通管道，用心傾聽同仁建議，是玉山長期堅持的信念。員工可透過以下管道，提供建議或問題。



同仁敬業度調查

每年透過舉辦同仁敬業度調查瞭解同仁的工作滿意度及對於玉山發展的建議。2016年透過問卷進行全體員工意見調查。近3年的填答率皆維持在90%以上，其中員工滿意以上的比例皆超過97%。透過不計名的問卷意見回饋，傾聽同仁的聲音，並藉由分析各項建議作為制度精進的參考。

	2012	2013	2014	2015	2016
員工敬業度 (%)	98.8%	98.3%	97.6%	97.7%	97.9%
資料填答涵蓋比率 總員工人數占比 (%)	95.5%	98.6%	92.9%	94.1%	90.0%

工會組織

玉山於2004年成立勞資會議與工會，目前勞資會議中勞工代表與資方代表人數相同，充分表達同仁的建議。每季定期召開會議，接受員工的建議，以保障員工權益、增進員工知能、改善勞動條件、溝通勞資意見、促進勞資和諧及提高公司經營績效為宗旨。

外部顧問進行組織體質調查

聘請外部顧問以無記名的方式進行組織體質調查，包含工作環境與文化、領導方式、同仁參與發展方向、動能等面向。透過組織體質調查可以呈現同仁對於組織的意見與需求，並由顧問的分析瞭解整體的改善需求。

學長姊制度／信箱

每一位玉山人，都有自己專屬的學長姊（Mentor），既是金融專業學習上的小老師，也是生活上共同成長的兄弟姊妹。透過學長姊的經驗傳承與生活關懷，能夠提升學弟妹的學習效果，促進彼此交流與成長。

意見交流單

提供同仁對於公司的經營方向、主管學長姊的管理風格、個人或公司的未來建議發展。「業務提案單」提供同仁提出工作精進改進的建議，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。

eHR玉山人園地

為提供同仁暢所欲言的交流平台，於2015年7月設立eHR玉山人園地，以簡潔便利Web介面和閱覽方式與同仁交流，讓同仁更了解本公司最新消息、福利與權益，並設計留言板讓同仁可以快速的反應需求與心聲。設立至今總計有正式留言409則，並已回覆每則留言，回覆率100%。



2.4.2 薪酬福利與關懷照顧



■ GRI：201-3、202-1、401-2、405-2

薪酬制度

「讓好的人更好」是玉山績效與薪酬機制的核心理念。透過客觀公正的績效評核制度，激勵所有玉山人持續努力，並辨識出優秀潛力人才。在內部平衡方面，固定薪除了依職等敘薪之外，亦考量同仁所任職務、各區域物價指數等各面向規劃津貼，體貼同仁生活。固定薪結構每年檢視並搭配績效與晉升結果調薪，2016年同仁平均調薪率為4~6%。變動薪視每年公司整體績效調整，獎金與利潤分享依公司整體獲利表現以及單位績效表現評估，再依個人績效予以調整，包含財務及非財務指標，且女性同仁基本薪資為同職等男性同仁之100%，女性主管基本薪資為同職等男性主管之100%，顯現敘薪考量條件不因性別有所差異，並將同仁擔任之職務職責在市場上的重要性與特殊性納入考量。

2016年參考國際公司治理趨勢，精進高階經理人及關鍵人才之獎酬設計，強化與公司長期績效之連結，薪酬應連結未來3年之績效表現，除遞延3年發放外，亦反映未來股票價值，激勵高階經理人與關鍵人才在長期績效表現上持續努力，更與公司一同成長。該獎酬設計精神亦包含風險管理之成效，若發生重大風險事件、內部管理失當、人員弊端等足以影響公司商譽或造成重大損失，本公司得酌情收回已配發之報酬（clawback）。玉山長期秉持「誠信正直、清新專業」的經營方式，鼓勵高階經理人與關鍵人才共同努力，讓玉山邁向永續發展。

在外部公平方面，玉山自2013年開始加入市場薪酬調查，並與顧問合作優化薪酬競爭力，2016年全體同仁平均年薪（固定薪加變動薪）符合產業水準，基層人員標準薪資男女皆優於本國法定最低基本工資金額1.5倍以上。此外，為協助同仁共同打造完備的退休規劃，確保退休生活無虞，主動提撥依政府規定每月薪資之比例（6%）作為退休薪準備，詳細說明請參考財報等描述。

員工福利

玉山致力於營造快樂和諧的職場環境，建立各項員工福利措施。依據「職工福利金條例」成立職工福利委員會（福委會），提供全體員工各項補助外，也透過人力資源發展委員會組成跨部處會議，並邀請各階層職位同仁進行檢視討論相關員工福利議題，並藉由員工溝通管道廣納蒐集同仁意見回饋，針對員工需求持續發展具有企業文化特色員工照顧提案。2016年非管理階層之員工人數為7,947人，平均福利支出111.1萬元，較2015年增加12.1萬元，總福利支出成長12.26%。

類別	年度	2014年	2015年	2016年
非管理階層員工人數（人）		7097	7563	7947
平均福利支出（萬元）		96.1	99	111.1

項目	2016年人次	總金額（單位：新台幣）
結婚補助	351	3,054,000
生育補助	372	1,116,000
子女教育補助	1,959	4,593,000
員工、配偶及子女醫療補助	161	11,862,818
員工家屬文康旅遊補助	-	3,869,918
員工家屬忘年餐會補助	-	28,122,800
玉山寶貝成長基金	417	41,700,000

- 勞保、健保。
- 員工優惠存款及儲蓄會。
- 住宅輔助貸款及消費者貸款。
- 員工旅遊及海外旅遊。
- 照顧職場母性服務。
- 員工團體保險。

- 玉山家庭關懷及子女賞。
- 子女教育補助。
- 托嬰措施及設施。
- 玉山寶貝成長基金。



- 母親節與父親節感恩禮金及卡片。
- 母親節禮品。
- 母親節徵文比賽。
- 員工團體保險。

- 優於法令之家庭照顧假與陪產假機制。
- 員工旅遊及忘年餐會。
- 員工團體保險。

♥ 員工福利

| 玉山寶貝成長基金 |

為了台灣希望的未來，展現對這塊土地的呵護與關懷，玉山善盡企業社會責任，因應少子化以及人口老化等經濟結構性問題，鼓勵玉山人培育優秀的下一代，自2016年起規劃「玉山寶貝成長基金」，補助每一胎10萬元（包括第一胎），申請後一次性發給，2016年總計補助4,170萬新台幣，讓玉山人子女在充滿愛的環境中成長茁壯，期許玉山人生生不息，迎向更美好的未來。

“此次玉山寶貝成長基金是相當令同仁有感且開心的一項宣布，謝謝總行的設想周到，為員工提供了第二個快樂的家。”

2017年知識分享問卷調查／同仁回應



| 海外旅遊 |

讀萬卷書，不如行萬里路。每年皆安排優秀經理人及希望工程師代表出國體驗不同的文化與生活，並由高階主管親自帶隊，透過跨文化的體驗、激盪交流，以親身參與的方式開拓寬廣的視野，2016年共計351人次（同仁及眷屬）包含英國、義大利、西班牙、日本、中國、緬甸等。



| 員工優惠存款及儲蓄會 |

制定「行員活期儲蓄存款作業要點」提供員工限額優惠存款利率，採浮動計息，依據牌告利率加碼。另外為鼓勵同仁提早進行退休計畫，玉山成立員工儲蓄會，並制定章程，同仁可依個人財務規劃每月提存儲蓄金，公司每年2次會另行提撥獎勵補助金，協助同仁共同打造完備的退休規劃，確保退休生活無虞，玉山各職等員工含試用期滿的新進聘僱員工皆可自由申請入會。2016年全年相對獎勵儲蓄金發放總金額為新台幣62,672,000元。

| 住宅輔助貸款及消費者貸款 |

為協助同仁擁有自有住宅，玉山制定「員工貸款作業要點」。同仁可以優惠利率申請員工房屋貸款及員工無擔保消費者貸款，即使是試用期同仁皆適用之。另外，為照顧同仁的家人，如有同仁父母為建造、購置、裝修住宅所需，亦提供員工親眷貸款，全面照顧同仁家庭生活。2016年總計共1,374位人次申請住宅輔助貸款，2,042人次申請消費性貸款。

| 多重保險保障員工 |

我們為員工投保多項保險種類，除了法定之勞工保險、全民健康保險，亦提供員工團體保險、業務綜合保險及其他必要之保險。員工團體保險包含定期壽險、意外險、醫療險和商務旅行險等，保險費用全由公司負擔。

| 職場母性照顧 |

由設計師訂製專屬孕婦裝，讓懷孕的女性同仁可以舒適的穿著、方便活動。製作「玉上好孕 - 新手媽媽關懷手冊」，提供懷孕同仁產前保健資訊，內容除了自懷孕初期至產前相關保健資訊之外，也說明產後勞保、健保、團險以及福利事項申請方式，全方位照顧媽媽在懷孕過程中會遇到的問題。



| 母性員工健康保護計畫 |



為響應政府推廣母性員工保護政策，玉山勞工安全委員會妥善規劃必要之安全衛生措施，訂定本公司母性勞工健康保護計畫，以確保懷孕、產後、哺乳女性員工之身心健康。

目標對象	負責單位/人員	職責	計畫流程
1.預期懷孕、已懷孕之女性同仁	護理人員	護理人員	需求評估 → 工作危害評估與個別危害評估 → 危害控制、工作調整、改善計畫與分級 → 健康指導、教育訓練與健康保護措施 → 績效評估與檢討管理
2.產後女性同仁	勞安人員	勞安人員	
3.哺乳之女性同仁	現場服務醫師	現場服務醫師	
	單位部門主管	單位部門主管	
	玉山女性員工	玉山女性員工	
績效評估與檢討管理			
母性勞工健康保護計畫之績效評估，在於營業單位內所有母性勞工健康管理之整體性評估，包括接受母性健康風險評估之參與率、危害控制、工作內容調整或更換、工作時間調整，以及作業現場改善措施之達成率。其執行情形與績效，於勞工安全委員會以及人力資源發展委員會定期檢討。			

〔設置哺乳室〕

於總部大樓、人力發展中心等重要營業據點設置哺乳室，相繼於2014、2015年通過台北市政府衛生局優良哺乳室認證，提供媽媽舒適的空間哺乳，預計陸續於各分行建立簡易型哺乳室，使產後重返職場工作的同仁能同時兼顧家庭與工作。目前已設立之哺乳室於2016年每月平均使用588人次。



♥ 員工父母福利

有別於一般企業提供的三節獎金，玉山除春節之外，提供母親節與父親節感恩禮金及卡片，卡片包含經營團隊滿滿的感謝，也可讓同仁親手書寫傳遞心意。除了在母親節致贈感恩禮品，亦舉辦母親節徵文比賽，鼓勵員工大聲向母親表達愛意。

卡片 (人次)	禮品 (人次)	感恩禮金 (人次)
7,950	7,895	39,720,000

〈2016 母親節禮金禮品致送統計〉



卡片 (人次)	感恩禮金 (人次)
8,029	40,040,000

〈2016 父親節禮金禮品致送統計〉

♥ 員工配偶福利

| 家庭照顧假及陪產假 |

玉山提供優於法令之家庭照顧假與陪產假機制，提供玉山人更彈性的照顧家庭時間。在家庭照顧假方面，男性與女性同仁一年皆有足7日之家庭照顧假可運用，不併入事假，有需求的同仁皆可提出申請。為讓新進同仁能有充足的時間休息、與家人相處，本公司提供新進同仁優於法令之特休假，同仁服務滿三個月以上未滿一年者，當年度特休七日依到職日三個月後按比例給予。

♥ 員工子女福利

| 玉山人家庭關懷及子女賞 |

2012年10月由創辦人黃永仁董事長發起捐助共3,000張玉山金控股票成立「玉山人家庭關懷及子女賞」。玉山人因罹患傷病、家庭變故、天然災害等因素，短期內需要經濟協助或關懷者，均可提出。同時，為勉勵玉山人子女在學業上有特殊優異表現，或參加國內外重要競賽獲獎者，提供子女賞的榮譽。2016年家庭關懷6件，頒發員工子女賞共計76件。成立5年來共致送339件玉山傑出子女賞及39件玉山人家庭關懷專案。

| 子女教育補助 |

玉山提供同仁子女教育補助，從國小開始公私立各級學校每學期皆可申請，若子女父母雙方均在本公司服務，雙方均可提出申請。

| 托嬰措施及設施 |

玉山與合法的優質單位合作，簽訂企業托嬰、托育服務、語言學習，提供同仁優惠，符合性別工作平等法之規定。

2.4.3 人才培育與訓練發展



■ GRI：404-2、404-3

■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS4

職涯發展

訓練體系包含新進人員訓練、金融專業訓練及領導管理能力訓練等三大主軸，從新進人員至經營團隊，皆依照各階段所需具備之能力安排課程。除業務專業之外，玉山致力於培育T型人才，透過內部甄才、跨部處輪調，培育第二專長，期望透過訓練、歷練、磨練與淬煉打造全方位的人才，建構完整且更具彈性的人才供應鏈。

為強化同仁終生學習並協助管理退休生涯，自我學習（Self Development）是職涯發展中重要的一環，玉山運用360度多維度評量，適性發展評估，依管理、核心、專業職能落差進行界定，提供並協助安排訓練課程，運用多元線上課程與實體課程進行學習資源整合，讓主管同仁自發性的充實學習，達到提升管理能力的效果，並持續增進專業能力，以迎接未來擔當重大責任的挑戰。針對職涯終止以及終止雇用員工之職涯轉換協助，無資遣員工情事，因此並不主動提供相關輔導計畫，但是於人力資源處設有離職窗口關懷離職同仁狀況，提供職涯發展諮詢。

專長業務養成

內外部訓練

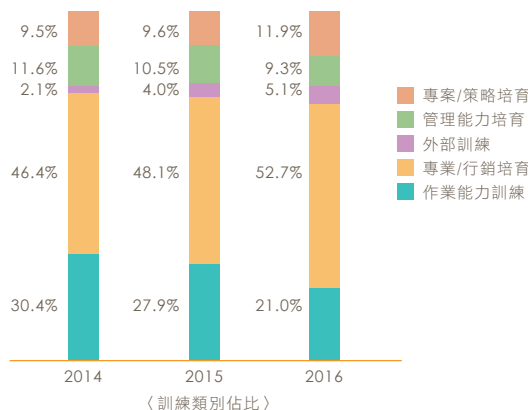
新鮮人培育專案

培育人才

玉山將人才視為最重要的資產，用心投入人才培育，我們提供同仁完整的培育、便利的學習以及溫暖的環境。近三年玉山致力於數位學習，在數位發展上迅速，透過數位課程錄製提供課前學習、線上及視訊課程。包含新世代分行系統（NBS）上線，有效提高作業及訓練效益，成功降低了整體的訓練成本及時數。作業類相關訓練從2014佔總體訓練30.4%至2016調整至21%，並將訓練比重轉移專業及行銷類訓練，自2014年46.4%提高至2016的52.7%。受訓員工之統計對象包含台灣地區及海外地區同仁。各項內部教育訓練共計262班次，參加專業機構訓練研習達676班次，共計79,638人次，平均每位員工受訓達9.6次，2016年平均每人訓練時數為49.1小時。

	男	女
管理階層訓練時數	18,423	4,079
平均受訓時數	60.2	55.9
非管理階層訓練時數	186,278	199,887
平均受訓時數	55.2	43.7
總訓練時數	408,667	
平均每人訓練時數	55.7	43.9
平均每人總訓練時數	49.1	

註：受訓員工之統計對象包含台灣地區及海外地區。
不含法令遵循相關課程。



為確保掌握訓練計畫能確實提升人員能力，2016年起本行採行Kirkpatrick的架構進行訓練成效的控管。

評估層級	評估方式	說明
反應層次 (L1)	調查/問卷	依學員對課程的建議(滿意度)進行評估。了解學員對整體師資、課程規劃、教學效果與方法之滿意程度。
學習層次 (L2)	測驗	依學員經由講師編訂的測驗成績結果進行評估。
	課堂討論	依學員於課堂討論的表現進行評估。
	個案專題報告	依學員簡報及書面內容進行評估。
	模擬情境	依學員在模擬情境實際操作及解決問題的行為進行評估。
行為層次 (L3)	單位實習考核	依學員實際在工作展現的行為進行評估，展現專業水準及服務品質之行為模式。
	360度多維度評量	主管評核、晉升、考績及顧客角度來衡量受訓新鮮人是否將學習的成果移轉至工作表現上。
	實作評量	依學員實際操作的行為進行評估。
結果層次 (L4)	績效評核	透過考核、績效成長檢核訓練成效。

玉山卓越學院 — 領導梯隊培育班 |

「領導、傳承，是企業永續經營的起點；管理、梯隊，是企業生生不息的關鍵」，為實現玉山願景，邁向永續經營，玉山經營團隊用心規劃玉山卓越學院領導梯隊培育班，課程主軸為領導自己、領導團隊、領導業務及領導變革，透過台大知名教授、世界級顧問、傑出企業家、玉山經營團隊等分享並搭配多元教學模式含專題講授、個案研討、議題討論、實務交流、實地參訪、專案實作、數位學習等，培育造就今日與明日的領導梯隊。

玉山卓越學院 領導梯隊培育班

國際化人才培育 |

海外布局是玉山發展的重要策略，國際化視野是玉山人需具備的能力。為因應玉山國內外業務的快速成長與海外據點的策略布局，玉山挑選關鍵人才至國際知名商學院短期研習、長期進修，包含英國牛津大學、美國賓州大學華頓商學院、北京大學、美國哈佛商學院、新加坡、香港等著名學府，強化專業、管理與領導能力。



輔導員工進修或考試 |

為因應金融市場競爭的挑戰，鼓勵同仁持續提升專業能力，取得國際級專業證照，如CFA、CFP、FRM、PMP、律師、會計師等，訂定「玉山銀行特殊專業證照獎勵補助方案」。因應產業環境對於洗錢防制的重視，2016年亦將國際反洗錢師（Certified Anti-Money Laundering Specialist, CAMS）列入獎勵補助辦法。截至2016年底，補助金額合計\$4,630,000元，共199位申請人次。

創新人才培育 |

為精進希望工程師的創新能力，我們除了在玉山希望工程師培育班安排專業課程，並規劃創新提案活動，激發希望工程師的創新思維，至2016年共累計77個提案，其中17個提案已在執行中，帶動玉山創新的能量。2016年我們邀請國際新世代創業家亞歷山大·奧斯瓦爾德親臨玉山，帶領優秀主管進行商業模式工作坊，透過大師發明的商業模式圖（Business Model Canvas）及價值主張圖（Value Proposition Canvas），與玉山主管一起激盪出創新的商業模式。

績效管理制度

玉山績效管理的目的在於提升同仁的能力，並與團隊、組織的目標環環相扣、互相配合，協助玉山績效躍進。2016年台灣及海外地區全體員工皆接受績效管理制度的評鑑。



數位學習e化平台

我們設置數位學習系統（e-Learning⁺），提供同仁不侷限於時間、空間的學習平台，內容包含多元課程，如金融新知、服務禮儀、專業職能、人文藝術電子書等，使同仁除提升專業知識外亦可培養藝術氣質。2015年開始於平台上增設有領導、管理相關課程，提升玉山主管管理職能。2016年e-Learning⁺數位平台開始整合實體面授課程，進行訓練管理及記錄，有效提供面授課程最大的資源及協助，課前作業運用翻轉面授課程教學方式，提高互動性，有效培養同仁自主管理及自我學習能力。相對提高作業效能35%，紙本測驗減少40%。



2.4.4 職場安全與員工健康



■ GRI : 403-1、403-4

職場安全衛生

玉山依據法規成立職業安全衛生委員會專責單位並聘用專責職安管理員，訂定章程，負責全行健康安全相關事務，由職業安全衛生人員、職業安全衛生有關之工程技術人員、各事業群主管、醫護人員、工會代表所組成，其中工會組織章程針對安全健康議題比例高於11%，並由各相關部處主管，進行總行與營業單位之間對於安全衛生議題的溝通與協調。

委員會每季召開會議討論職業安全衛生政策與重新審視職安相關計畫書，並偕同職醫科醫師協助審閱。2016年委員會針對母性健康保護、室內空氣品質認證相關計畫等進行討論，並於每次會議中檢核本行參與主管機關辦理之職安自主管理稽核表、提出2016年安全衛生規劃重點，日益精進玉山的安全衛生政策，為員工創造更安全優質舒適的工作環境。

玉山銀行制定「職業安全衛生工作守則」，定期安排各單位職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員完成有關勞工安全教育訓練外，針對在職員工定期舉辦一般安全衛生在職教育訓練。玉山每位新進人員於職前訓練中均參加3小時安全衛生教育訓練。2016年度全行共舉辦297場職業安全衛生教育訓練，共9,626人次完成年度教育訓練，且訂定各單位實施實地演練「安全防護演習」。根據玉山年度職業災害申報統計，2016年因公導致職業病之傷病災害者、失能者以及死亡者皆為0人；員工安全指標統計，失能傷害頻率為2.17。

| 勞安緊急應變措施 |

緊急應變處理管理程序已取得ISO14001環境管理標準，明確規範發生緊急事件應變處理流程。各營業單位均設置勞工安全業務主管、急救人員與防火管理人，維護營業單位的安全衛生與相關事項。同時為了即時更新安衛新知，每年派遣相關證照人員回訓職業安全衛生的知識與資訊，也建立「玉山銀行職業安全衛生自動檢查計畫」，由各單位職安人員每日執行單位之環境、設施、人員及作業程序與工作方法之安全衛生檢查，落實單位內各項安全衛生管理事項。

| 安心職場認證 |

心臟疾病為國人10大死因前3名，為應變同仁因突發性心律不整而導致心跳停止，把握搶救時間，降低該類傷病患到院前死亡率，分別於2016年及2015年通過衛生福利部安心職場認證，設置自動體外心臟電擊去顫器 (Automated External Defibrillator, AED) 於工作場所，建立讓員工能享有更安心的工作環境。

員工健康

| 員工餐廳熱量及餐點標示 |

2005年員工餐廳開始營運，由專業營養師規劃菜單，每日菜單均有熱量標示，協助管理同仁營養及熱量攝取。餐點樣式多元包括自助餐、麵食、每日特餐及新鮮水果，提供玉山人衛生、健康的用餐選擇。2010年9月起更推廣每週一為「蔬食日」，促進同仁身體健康並響應環保節能減碳。2016年員工餐廳平均每日提供約2,500人次用餐。

| 健康講座 |

與台大醫院合作，安排醫師舉辦健康講座，2016年度舉辦兩場大型健康講座分別為減壓與肥胖、PM2.5懸浮微粒的應對方式。透過講座幫助同仁增進健康相關新知，有效管理自我健康、促進生活照顧。

宣導健康與疾病預防新知

邀請著名醫療院所權威醫師在《Sunrise玉見》季刊、《Smile玉山》雙月刊中的健康專欄，宣導重大疾病之醫療資訊與保健預防的健康知識。亦成立「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，即時提供員工各項防護措施與通報。

定期健康檢查及追蹤

設置專責單位負責員工健康管理相關事務，每年固定與優質醫療院所合作，提供同仁更優於法規之檢查項目，並定期舉辦員工健康檢查，受檢項目及頻率皆優於法規規定。除確保同仁如實受檢，進而即時掌握異常訊息，同時由台大環境職業醫學部協助分析員工健檢報告，針對健檢項目重大異常者進行個別管理，由關懷的角度提醒定期返診追蹤，並協助工作重新評估及安排。

運動企業認證

本公司於2016年度榮獲教育部體育署辦理之「運動企業認證」，全國僅50家企業獲得認證，玉山倡導員工利用工作之餘進行有益身心的各種運動，設置員工專用運動健身中心聘請專業教練協助成立桌球社、羽球社、熱舞社、瑜珈社...等社團。

友善職場

為塑造友善的工作環境與實踐SDG 5「性別平等」，訂定「性騷擾防治申訴及懲戒處理要點」及設立防治專線，防治性騷擾行為之發生，建立友善的工作環境，消除工作環境內源自於性或性別的敵意因素，以保護員工及服務對象不受性騷擾之威脅。

健康的性別工作環境

玉山除了設置性別工作平等委員會之外，亦頒布「玉山金控及其子公司性騷擾防治申訴及調查處理要點」，防治性騷擾事件之發生，並保護被害人權益。要點中明訂，本金控及各子公司應設置性騷擾申訴評議委員會，係由雇主與受雇者代表共同組成，負責處理性騷擾申訴案件，並由人力資源單位擔任秘書單位。本要點中亦設置專線電話與專用電子信箱，並指定專責處理人員處理申訴案件。性騷擾行為經調查屬實，即視情節輕重，對加害人為適當之懲處，如申誡、記過、調職、降職、減薪等處分。

員工諮商與關懷措施

本公司關注工時、健康議題及工作狀況，若同仁加/值班，由系統自動發送關懷信件，另與台大環境職業醫學部合作，聘請專科醫師每月臨場服務及工作環境訪視服務，從工作環境、生理、心理等健康問題協助同仁諮商，並加強宣導同仁預約使用醫師諮商服務，建立同仁重視自身生理或心理等問題的正向態度。2016年醫師臨場服務總花費\$868,000元。

為因應同仁緊急傷病處理之需要，玉山設置醫護室，提供同仁完善的身心照護。



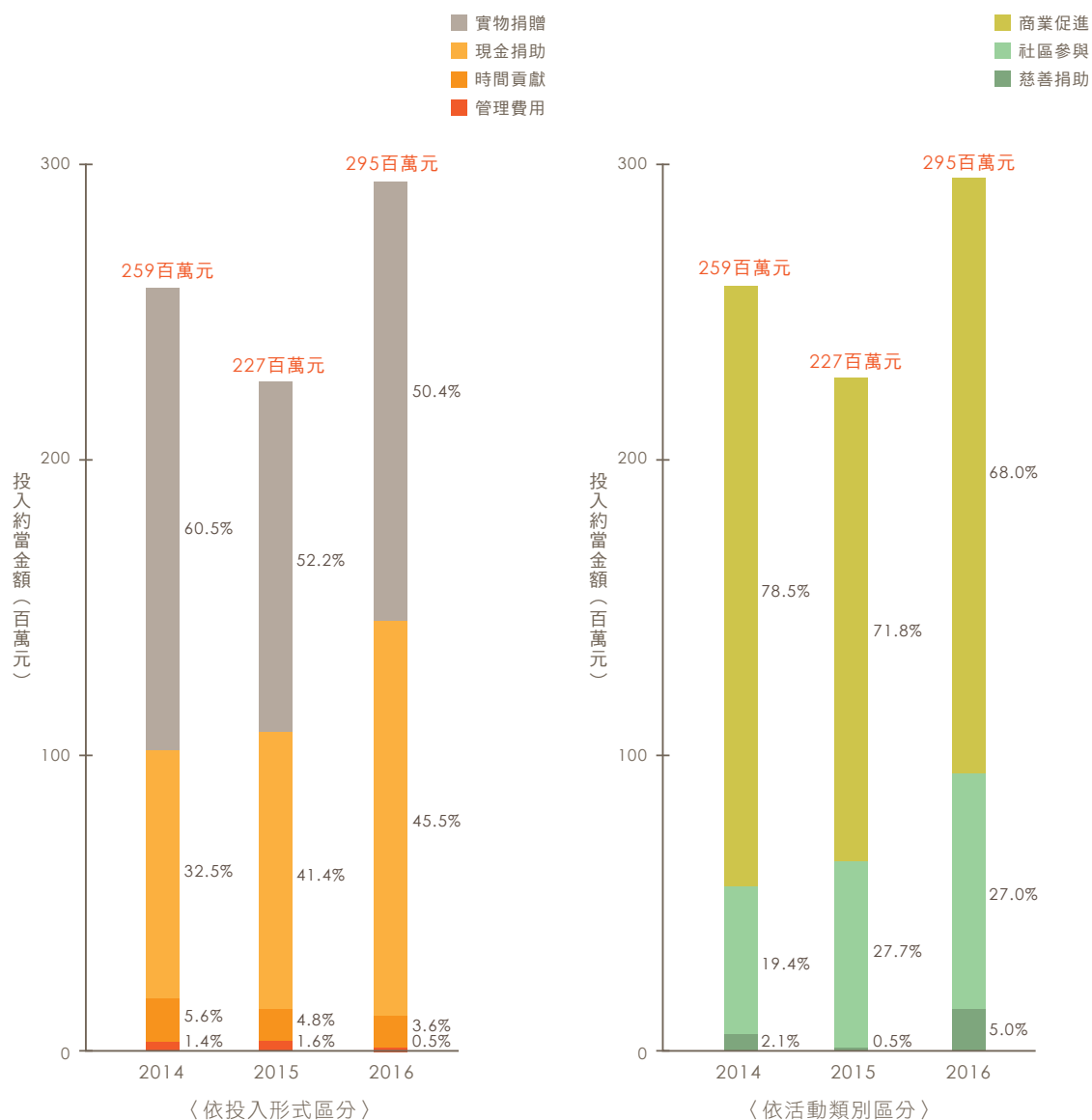
• 2.5 社會共融 ▶



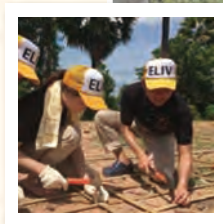
■ GRI：203-1、203-2、413-1

■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS7

為有效量化衡量社會參與投入所產生的效益，玉山於2016年參考倫敦標竿管理集團（London Benchmark Group）之企業社區投資（Corporate Community Investment, CCI）之計算架構基礎，不僅更清楚瞭解玉山在各面向的社會議題所投入的人力、物力、財力是否均衡，也協助我們每年在規劃社會參與活動時能夠有更全面的考量，發揮玉山人有錢出錢、有力出力、有時間出時間的志工精神，為社會盡一份心力。

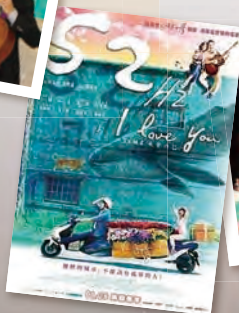


系列	專案	2016年成果
學術教育	玉山黃金種子計畫	- 從2007年底開始，共成立110所玉山圖書館，朝打造第2個100所玉山圖書館的目標邁進。 - 屏東縣黎明國小玉山圖書館SROI：7.4元。 - 首辦白絲帶基金會繪本講座。
	玉山培育傑出管理人才獎學金	得獎人數：15人，共頒發230萬元。
	玉山學術獎	2016年得獎人數：11位，累計21位。
	玉山校園黑客松	參與學生人數：400位。
	Google數位火星計畫	參與學生人數：1,600位。
	SAS大數據資料科學家競賽	參與學生人數：800位。
	台大希望種子計畫	培育學生人數：超過20位。
	玉山暑期實習計畫	參與實習人數：73位。
	金融知識嘉年華	舉辦金融知識宣導活動共8場次。
	國際大師論壇	國際大師：亞歷山大·奧斯瓦爾德。
社會參與	關懷學童專案	「玉見幸福·讓愛轉動」資源流通義賣活動，募集關懷學童專案基金逾600萬元。 2016年共幫助10,289人次的弱勢學童。 「陪他一段成長的路」關懷活動9場次。 「單車環島·千里傳愛」活動，2016年捐助1,000萬元，4年來總計共有110位玉山人參與單車環島。
	協助本地農業發展	2014年迄今，收購「玉山瓦拉米」累計共12萬公斤。
	愛心捐血	捐血袋數共4,284袋（1袋250cc）。
	送愛到東南亞	- 攜手馬偕醫院舉辦柬埔寨海外義診活動。 - 攜手馬偕醫院幫助柬埔寨男童進行心臟治療手術。 - 舉辦送愛到柬埔寨一社區建屋活動。 - 參與國際緬甸志工團。



〈2016年投入社會專案及成果〉

系列	專案	2016年成果
體育發展	玉山盃全國青棒錦標賽	• 2007年迄今，已舉辦10屆玉山盃全國青棒錦標賽，將持續進行。 2016年投入金額400萬元。
	玉山青棒訓練營	• 受訓人數：共60人次。 2016年投入金額100萬元。
	玉山青棒防護營	• 巡迴講習與健檢場次：共18場。 2016年投入金額40萬元。
	偏遠地區球具補助	• 2007年迄今，共補助21支高中職球隊，將持續進行補助。 2016年投入金額60萬元。
	第11屆亞洲盃青棒錦標賽	• 邀請台中市500位弱勢學童進場為中華隊加油。 2016年投入金額350萬元。
人文藝術	For Mothers～獻給母親的音樂會	• 1997年迄今，共舉辦17場母親節音樂會，並將持續進行。 • 2016年約有960人參加音樂會。
	國家音樂廳 玉山永恆之愛音樂會	• 自2001年起，玉山合唱團每隔5年於國家音樂廳舉辦「玉山永恆之愛音樂會」。2016年再度舉辦第4屆音樂會，約有1,500人參加。
	維也納少年合唱團	• 2011年起，每年邀請「維也納少年合唱團」來台舉辦音樂會。 • 2016年共舉辦5場音樂會，約有6,000人參加，並將持續進行。
	宜蘭國際童玩節	• 2010年迄今，協辦7次「宜蘭國際童玩節」。 • 2016年約有36萬人次入園。
	兩廳院 「藝術零距離 - 圓夢計畫」	• 2015年迄今，舉辦3場兩廳院「藝術零距離-圓夢計畫」，並將持續進行。2016年，共370名偏鄉學童參與計畫。
	觀光局台灣燈會小提燈	• 2003年迄今，連續14年認購交通部觀光局主辦之台灣燈會生肖造型小提燈，並將持續進行。
	與大提琴家張正傑老師 合作推廣音樂	• 2016年舉辦2場管弦音樂會：「柏林愛樂12把大提琴」及「弦樂管樂大PK」親子音樂會。
	支持台灣電影發展	• 玉山長期支持創意產業及台灣電影發展，2016年包含李香秀導演投入6年製作的人文生態紀錄片「黑熊森林」，以及魏德聖導演融合原創音樂傳遞生命美好的愛情音樂電影「52Hz, I love you」。



2.5.1 學術教育系列 ▶



玉山黃金種子計畫

為了改善偏鄉小朋友的閱讀環境，從2007年開始，玉山志工團隊積極前往各地偏鄉小學，與校長及老師進行全方位的訪談，實地瞭解當地學童的生活與地方特色後，決定發起「玉山黃金種子計畫」，結合玉山、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顧客在享有玉山優質金融服務的同時，也可以回饋社會，播下希望的黃金種子。我們相信在台灣偏鄉多注入一股閱讀的力量，孩子就多一個改變未來的機會，更進一步實現SDG 4之提升孩童學習環境品質之目標。

截至2016年底，玉山世界卡發卡超過14萬張，並於2016年2月召開「玉山圖書館感恩記者會」中，正式宣布已達成8年前所設立打造100所玉山圖書館之目標。至2016年底，已經有110所玉山圖書館分布在全國19個縣市，預計2017年將成立15所玉山圖書館，接下來，期望以每年10~15所的效率，朝200所玉山圖書館的目標努力。



期待的圖書館終於蓋好了，自從圖書館開放後，我的人生就變得更加精采。有了圖書館，寒、暑假就不再覺得無趣，因為這是我補充知識的好時光，媽媽帶著我們一起享受閱讀的樂趣。來到圖書館，媽媽好像發現寶，高興得合不攏嘴，還用我的借書證，借了好幾本書回家看，媽媽說圖書館是和全家一起來共讀，不只有適合孩子閱讀的書籍，還有教導家長如何當個稱職的父母的書籍，全家人成為學習型的家庭，一起活到老、學到老的終身學習，還可預防老年癡呆，真是一舉數得。

台南市安定國小五年甲班／趙雅惠

| 導入社會投資報酬率分析 (Social Return On Investment, SROI) |

為了解玉山圖書館之社會影響力，玉山於2016年針對100所玉山圖書館發放調查問卷，發現逾7成的學校會在假日時間安排老師及志工人力，開放圖書館供社區居民使用。2016年也率先導入SROI，從16所坐落於台東縣、澎湖縣及屏東縣的玉山圖書館中，根據學校取得公共圖書資源的難易度進行篩選，找出資源最稀缺的學校，以第60所玉山圖書館屏東縣黎明國小為個案，用量化數據呈現社會效益，其中分母「成本」指的是投入人力時間成本（12,112元）及圖書館建置與維護成本（213,756元）；分子「社會效益」則為學生、老師及社區在閱讀環境改善、書籍借閱及空間運用等面向上所產生的社會效益。經估算後，投入1元成本，可創造7.4元的社會效益，未來將持續精進分析模式，納入更多的質化與量化之多元指標，並拓展至其它玉山圖書館，向利害關係人說明專案推動的成果。

| 豐富多元學習資源 |

玉山志工基金會除了持續打造玉山圖書館外，也為偏鄉學校引入更多外界資源。2016年，玉山首邀中華白絲帶基金會執行長至學校，以有趣生動繪本講座的方式，向學童倡導網路安全及性別平等的觀念，為我們的孩子營造一個充滿創意、健康安全的網路。2016年共舉辦5場繪本講座。

日期	地點
9/13	屏東縣玉田國小
9/14	雲林縣廣興國小
10/7	高雄市成功國小
10/15	台南市佳興國小
10/22	南投縣愛蘭國小

〈2016年白絲帶基金會繪本講座〉

玉山培育傑出管理人才獎學金

為鼓勵優秀學子將來成為傑出管理人才，自2005年設立「玉山培育傑出管理人才」獎學金，以實際的行動培育台灣未來關鍵的力量。2016年調整實施辦法，擴大適用之學校範圍，總計10所學校之商管、理工以及法律等學院共94個系所碩士班品學兼優之學生可申請一學年20萬元獎學金。2016年遴選出來自4所學校法律、企業管理、科技管理、財務金融、資訊管理、服務科學等不同領域的8位優秀同學。

除原本國立台灣大學、政治大學、清華大學、交通大學、中興大學、中正大學、成功大學及中山大學等校之特定系所碩士班在學生及新生可申請外，亦增列台灣科技大學及中央大學管理學院碩士班。

年份	受益人次	總金額
2013	16人次	320萬元
2014	17人次	340萬元
2015	17人次	340萬元
2016	15人次	230萬元

〈近4年「玉山培育傑出管理人才獎學金」成果〉

玉山學術獎 提升台灣頂尖學術研究

「玉山學術獎」依據管理學院不同領域，頒獎給在該領域TOP3國際頂尖期刊發表論文著作的教授，玉山學術獎自2010年成立，共有22位老師獲獎，並於2015年10月玉山學術獎擴大適用之學校範圍，擴大範圍至台、政、清、交四大名校，領域涵蓋財務、會計、行銷、資訊管理、作業管理以及組織管理，部分獲獎教授更創下台灣學者首度發表該國際頂尖期刊的紀錄，展現了豐碩的研究成果。



玉山學術獎



玉山校園黑客松

為了增進產學交流、縮短課堂與實務的差距，玉山2016年首度舉辦「玉山校園黑客松 (E.SUN Hackathon)」，這是本國金融業第一次舉辦大型黑客松競賽，由台灣資料科學愛好者年會協辦，台灣IBM公司擔任技術夥伴，共有400位學生參加。決賽評審委員有學者、產業專家及玉山主管所組成的專業團隊。2016年，共舉辦3場工作坊，內容包含Design Thinking課程、IBM Bluemix平台訓練、API介紹和實機操作，期望透過黑客松競賽，能更激盪出年輕學子更多的創意，厚植台灣金融科技發展的能量。



Google數位火星計畫

玉山銀行自2013年起與Google合作投入「Google AdWords Challenge數位行銷菁英培訓計畫」，並在2015年共同推出「Google數位火星計畫」。2016年除持續攜手合作「Google數位火星計畫」外，並以更全面、深入的數位行銷實務課程與企業職缺媒合，讓非本科系、沒有受過專業行銷訓練的社會新鮮人擁有數位實戰能力。不僅為台灣青年增加就業優勢，也成功協助玉山提升數位行銷力。2016年共舉辦7場「數位行銷職涯論壇」，超過1,600名學生共襄盛舉。

SAS大數據資料科學家競賽

玉山連續5年與SAS合辦「校園資料科學家系列競賽」，2016年吸引全國各大專院校200隊共800位同學加入比賽行列，競賽特色是以大數據分析與數位行銷為主題，瞭解各消費族群的潛在行為模式及市場趨勢動向與潛在商機之關聯。

台大希望種子計畫

玉山金控與台大管理學院生涯發展中心連續2年合作舉辦希望種子培育計畫，整體課程規劃除了數位金融講座、創新行銷案例研討、創意提案工作坊、與數位金融長對談之外，2016年新增數位廣宣實作項目，將學生的創意點子實際拿到市場上進行測試，以提升培育計畫的廣度與深度。2016年擴大合作規模，總共錄取超過20位學生，每月在玉山進行半天的課程，希望協助有志於金融業的學生可以更深入了解金融實務。

玉山暑期實習計畫

2011年玉山與台大合作台大暑期實習生計畫（TIP）以來，準MA的全方位培育模組受到學生高度好評。玉山暑期實習計畫強調兼顧廣度及深度的全方位金融培育，內容包含在玉山總部課程學習、金融專業的建立及專案實作。此外，實習計畫也融合多元化活動設計，如：志工參與、藝文賞析、職涯交流等，豐富同學們兩個月暑假生活，拓展不同的視野，培養多元能力。2016年延續與台大合作的成功經驗，擴大實習規模，讓更多學生有機會參與金融業實務，釐清職涯發展方向。2016年合計73位學生參與實習。

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」，推派宣導講師，協助建立正確的金融價值觀，2016年共舉辦8場次。

國際大師論壇 - 亞歷山大·奧斯瓦爾德

玉山金控連續5年舉辦國際大師論壇，2016年邀請到創新商業模式大師亞歷山大·奧斯瓦爾德（Alex Osterwalder）以「打造企業第二成長引擎」為題，與台灣的企業家及民眾分享如何運用商業模式圖（Business Model Canvas）及價值主張圖（Value Proposition Canvas）描繪企業、顧客與環境之間的互動關係，在快速變化的環境中打造企業第二成長引擎。



〈引進國際思維，提升台灣競爭力〉

2.5.2 社會參與系列 ▶



關懷學童

「關懷學童專案」

為協助經濟弱勢或突遭變故的學童，讓他們無後顧之憂專注在課業上，並適時減輕家庭教育支出的壓力，持續推動「關懷學童專案」，提供每位受補助的國小學童每學期2,000元，用於支應學雜費、書籍費、校外教學、衣服費或其他費用。2016年透過連續第4年的「單車環島、千里傳愛」活動，捐助1,000萬元，由玉山金控黃男州總經理帶領玉山人完成環島，4年來總計有110位玉山人透過單車環島為2,000位弱勢學童募集「關懷學童專案」基金，讓弱勢學童能快樂安心的求學成長。

年份	捐助人次	總金額
2013	5,627人次	11,254,000元
2014	10,264人次	20,528,000元
2015	10,480人次	20,960,000元
2016	10,289人次	20,578,000元

〈近4年「關懷學童專案」成果〉

「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，連續13年由大台北、桃園、台中、雲嘉、高雄等5個地區之玉山志工規劃協調，陪伴育幼院院童觀賞職棒比賽、音樂劇、三對三籃球比賽等活動，並協助課業輔導，2016年各區共有305位玉山志工參與，並共舉辦9場次，提供孩子們溫馨、快樂的生活經驗。此外，2016年玉山贊助亞洲盃全國青棒錦標賽，邀請500位弱勢家庭學童進場欣賞球賽。

年份	舉辦場次	志工人數
2013	16場	302人
2014	15場	369人
2015	13場	340人
2016	9場	305人

〈近4年「育幼院院產關懷」成果〉

協助本地農業發展－玉山瓦拉米

自2014年起玉山連續3年贊助「玉山瓦拉米」計畫，推動有機農法及產業轉型，鼓勵當地農民從事有機轉作，讓糧食生產也能守護生物多樣性。3年內玉山金控收購累計共12萬公斤。我們將「玉山瓦拉米」分享給員工及重要顧客，除響應SDG 2「消除飢餓」之目標外，亦呼應守護台灣原生生態之重要性。

2017年起將再贊助3年，計畫內容將更著重於增進農友耕作效能及意願、聚焦特有種菊池氏細鯽的調查與生態維護，以及加強行銷部落文化體驗。我們每年承諾收購4萬公斤，鼓勵群眾一起重視生態保育，守護台灣這美好的土地。



「一份愛可以牽引更多的愛」愛心捐血

為協助紓解血荒，幫助更多需要的人，玉山銀行與玉山志工基金會連續17年舉辦愛心捐血活動，每年固定在寒暑假季節性缺血時發起愛心捐血活動，2016年各地區主辦分行邀請共32個公司團體共同舉辦，未來將持續在各地區每年舉辦2次捐血活動，與社區共同以實際行動喚起更多人的愛與關懷，同時實踐SDG 3「健康與福祉」之目標。

年份	總計 (單位: 1袋250cc)
2013	4,027
2014	4,636
2015	4,352
2016	4,284

〈近4年「愛心捐血」成果〉

送愛到東南亞

響應金融主管機關推出台灣金融業布局亞洲之政策，玉山持續在東南亞各重要據點布局，並重視在地化的經營，分享台灣金融業的經驗，展現對於當地社會的關懷，以實踐SDG 17「強化全球夥伴關係，共同促全球永續發展」之目標。

海外義診活動

2016年我們首次舉辦海外義診活動，與馬偕紀念醫院、希望之芽協會及中華航空合作，赴柬埔寨進行「送愛到柬埔寨-聯合義診」，為期2天的醫科及牙科看診，共計千餘人次受惠。由玉山柬埔寨子行聯合商業銀行 (Union Commercial Bank PLC., UCB) 據點的行員志工，擔任醫療團的翻譯並協助物資發放。

玉山攜手馬偕醫院 柬埔寨男童「開心」
於「送愛到柬埔寨-聯合義診」活動中，其中一位6歲的小男孩經心臟科醫師診斷為「大型心室中隔缺損合併部分代償性心衰竭及肺動脈高壓」，在醫師的安排下於9月來台進行心臟手術，並於10月順利出院，未來可像正常小朋友一樣健康成長。

送愛到柬埔寨-社區建屋活動

2016年10月與社會企業以立國際合作，舉辦「送愛到柬埔寨-社區建屋」，19位玉山志工深入偏遠地區，拜訪當地家庭與孤兒院，協助建屋修舍，也與當地孩童交流、陪伴他們更認識自己國家的歷史文化。玉山人捲起衣袖、揮灑汗水，學習付出與成長。

踏入陌生的國度，才看見自己的無知；擁抱開闊的世界，才發現個人的渺小。走進柬埔寨的偏遠村落，雖然與村民有不同的背景文化，但透過一個微笑、一個眼神，就是彼此最真誠的語言。旅程中學到最多的無疑是知福與感恩，這並非代表滿足現狀與不求改變，反而因珍惜能身在「靠自己的雙手、打造自己的未來」的環境，竟要努力為社會貢獻一己之力。哪怕僅是一點微薄的力量，也要持續發揮正向的影響，讓世界更美好。

總經理室／林理揚



2.5.3 體育發展系列

玉山於2007年成立「玉山青棒發展基金專戶」，致力深耕台灣青棒的发展基礎，以系統性的作法為台灣打造一個屬於棒球青年勇敢逐夢的舞台，與中華棒協共同規劃青棒四大公益活動主軸，展開玉山盃青棒發展系列活動。

玉山盃全國青棒錦標賽

- 玉山連續10年舉辦「玉山盃全國青棒錦標賽」，自舉辦以來，已有多名選手進入美國、日本以及台灣職棒球隊繼續為自己的棒球夢想奮鬥。
- 2016年，第11屆亞洲盃U18青棒錦標賽由台灣主辦，玉山盃優秀選手與日本甲子園明星隊以及韓國青龍旗的青棒菁英正面對決，玉山銀行也致贈一枚十週年純金紀念幣給獲頒個人獎項的中華隊優秀選手。

玉山青棒訓練營

「2016年玉山盃青棒打擊營」在國立體育大學棒球場開始為期6天的打擊訓練營，總共2個梯次共60人次的青棒選手及教練在此展開訓練，透過曾經協助中華隊在2014年贏得世界盃U21冠軍的打擊教練克魯茲進行現場指導，傳遞最先進的棒球觀念與最正確的打擊技術。

玉山青棒防護營

玉山推動整體保健計畫，協同長庚醫院骨科、復健科及傷害防護醫師組成玉山醫療防護小組，2016年為青棒選手進行18場「玉山青棒防護營」巡迴講習與健檢。在玉山盃賽事期間，從以往配有1名防護員照料選手，增加為2名擁有證照的專業防護員，隨時保護選手，提供更即時、安全救護協助。

偏遠球隊關懷

玉山與棒協合作推動「偏遠球隊關懷系列」，為偏遠青棒球隊提供全新的球棒、手套、護具及練習球。截至2016年，共捐贈宜蘭中道中學、台東體育大學附屬中學、屏東陸興中學、花蓮玉里高中棒球隊、大德工商棒球隊、花蓮體中棒球隊等21支高中職棒球隊參加玉山盃青棒賽，打進4強，創隊史最佳成績。

2.5.4 人文藝術系列

| For Mothers～獻給母親的音樂會 |

玉山每年在康乃馨花開的5月舉辦「For Mother～獻給母親的音樂會」，2016年在新竹與普羅藝術家樂團、新竹教育大學附設小學合唱團共同演出，為同仁及顧客的母親唱出溫馨的歌聲，感謝母愛的偉大，也向全天下母親獻上最誠摯的祝福。



維也納少年合唱團

玉山銀行長期支持優質藝文活動，自2011年起，每年邀請奧地利國寶「維也納少年合唱團」來台巡迴演出，2016年由布魯克納團（Bruckner）維也納少年分別於台北、台中、台南、屏東等地傳唱純淨動人的天籟之聲，5場演唱共有6,000人參與此次溫暖美好的音樂饗宴。



宜蘭國際童玩節

玉山連續7年參與宜蘭縣政府舉辦的「宜蘭國際童玩節」，除了水陸遊戲區域外，主辦單位邀請國內外兒童民俗舞蹈音樂團隊精彩演出，讓民眾感受充滿藝術文化的戲劇饗宴。活動期間共有36萬人次入園。

觀光局台灣燈會小提燈

玉山金控自2003年起，連續14年贊助認購交通部觀光局主辦之台灣燈會生肖造型小提燈，活潑可愛的小提燈深受參觀民眾以及國外遊客的喜愛，贈送給每位於燈會期間前來參觀的民眾，持續傳遞傳統民俗藝術的深刻意涵。



兩廳院「藝術零距離 - 圓夢計畫」

為使學童們有多元的學習與發展，玉山文教基金會連續2年支持兩廳院「藝術零距離-圓夢計畫」，邀請偏鄉學童體驗藝文之旅。2016年4月邀請370名新北市偏遠地區國小學童，包括三峽有木國小、石門老梅國小、三芝橫山國小、平溪十分國小，欣賞管風琴《小星星奇幻之旅》推廣音樂會。2016年12月，邀請150名苗栗地區偏鄉國中，參加由視障鋼琴家及阿美族歌手合作演出的《和你在一起—舒米恩 x 黃裕翔電影音樂會》。

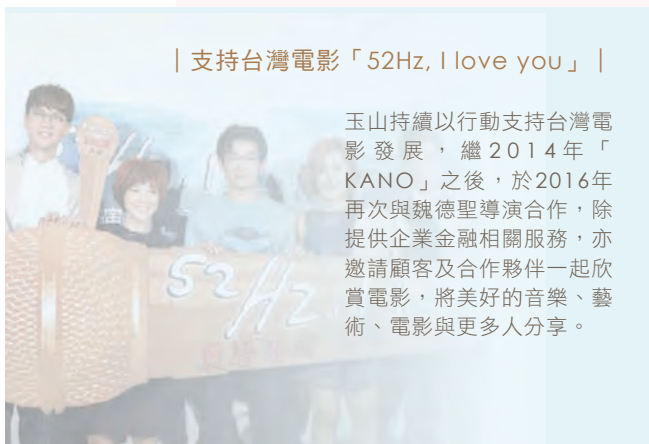
柏林愛樂12把大提琴及「弦樂管樂大PK」親子音樂會

玉山銀行與國內知名大提琴家張正傑老師合作推廣音樂。2016年7月，共同邀請由全球最頂尖樂團「柏林愛樂」的大提琴聲部所組成的「柏林愛樂12把大提琴」，以「從巴黎到布宜諾斯艾利斯」為主題來台演出；並於同年11月合作舉辦「弦樂管樂大PK」親子音樂會。共有3,500位喜好音樂的朋友，聆賞天籟琴聲。



支持台灣電影「52Hz, I love you」

玉山持續以行動支持台灣電影發展，繼2014年「KANO」之後，於2016年再次與魏德聖導演合作，除提供企業金融相關服務，亦邀請顧客及合作夥伴一起欣賞電影，將美好的音樂、藝術、電影與更多人分享。



3. 環境（E）

玉山簽署赤道原則，結合金融業的專業能力，影響環境風險高的產業在促進經濟發展的同時，能夠兼顧環境永續。我們從自身作起，持續進行營運環境管理機制及執行環境保育專案，期望能拋磚引玉，與顧客、員工及合作夥伴一起來守護我們美麗的家園。

• 3.1 氣候變遷風險與機會 ▶



■ GRI：201-2

近年來全球暖化氣候異常風險升高，氣候變遷議題的衝擊範圍及層面廣泛，對全球生態環境及經濟造成衝擊。於2015年12月巴黎氣候高峰會195個締約國通過協定，而中國也於2016年9月正式批准巴黎氣候協議，致力於2100年前將與工業時代相比的溫控制低於攝氏2度，理想是維持溫度升幅在攝氏1.5度以下。

面對氣候變遷議題，2015年聯合國所通過的17項「永續發展目標」（Sustainable Development Goals, SDGs），其中SDG13「氣候行動」將氣候變遷減緩與調適列為明確制定永續發展願景及目標，呼籲全球及各企業應採取緊急行動，對抗氣候變遷及其影響，並期望在環境保護的前提下，追求經濟的綠色成長。

玉山瞭解金融產業在全球氣候變遷減緩與調適扮演關鍵角色，我們以金融業的專業及影響力，關注因氣候變化導致之災害衝擊，以及對金融市場或經濟發展的影響，辨識金融商品投資、授信業務與其他業務營運之風險，以利控管風險概況，並進而尋求潛在之發展機會。

| 氣候變遷風險管理機制 |

依據赤道原則對於潛在高汙染之業務制訂相關承作業務規範，並透過訂定各項信用風險限額進行控管，如授信額度、產業別、國家別、集團別等以符合主管機關之規定。同時風管單位也會將此一氣候變遷風險向董事會與金控風險管理委員會報告，讓董事會與高階管理階層瞭解氣候變遷對於本公司之影響。

| 氣候變遷帶來的機會與因應 |

我們已於2015年12月28日正式簽署「赤道原則」（Equator Principles, EP），作為大型專案融資放款計畫辨識、評估及管理環境與社會面風險之標準，協助顧客管理商業活動對環境及社會造成之影響，確保放款資金不會對環境面與社會面帶來重大潛在風險或負面衝擊。我們主動響應政府的再生能源發展政策，積極投入資金於綠能產業，強化再生能源產業發展與建設。此外，為因應顧客使用習慣改變，我們積極發展數位金融及開發流暢的線上作業系統，提供更便利的服務之外，亦可減少作業流程中顧客與玉山可能之碳排放，為減緩地球暖化而努力。在營運過程中，玉山積極推動環保政策、綠色採購與綠建築，領先導入三大國際環保驗證系統，並攜手供應商、合作夥伴一起投入節能減碳，推動環境永續發展。



• 3.2 責任授信與投資 ▶



■ GRI：102-12 ■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS1、FS2、FS3、FS5、FS9、FS10

接軌國際，簽署赤道原則

繼2014年將「赤道原則」精神編入「玉山銀行授信政策」，明訂相關條款支持重視社會責任之企業，2015年12月正式簽署「赤道原則」，確保放貸資金不會對環境面與社會面帶來重大潛在風險或負面衝擊。

玉山嚴格執行盡職調查（Due Diligence），針對環境與社會影響較大的產業，分別為採礦業、基礎建設、石油及天然氣開採、能源等產業，其相關的專案融資會透過分級方式進行管理專案風險，並協助顧客制定環境衝擊之監控與改善計畫。玉山妥善回應來自利害關係人對於專案融資之授信資產關注，以風險控管的專業及資源配置的影響力，加上赤道原則的機制，與顧客合作追求永續發展。

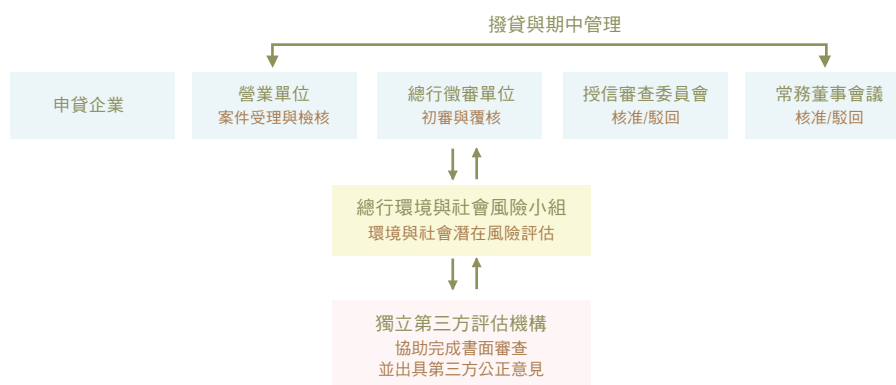


赤道原則為一套非強制參加的自願性準則，開始於2003年，為金融機構評估大型專案融資計畫的流程與制度，用以管理社會面及環境面風險，推動至今超過10年，已發展為一套全球通用專案融資之社會與環境評估架構，至2016年底全球共88家金融機構參與。

未來將持續對已核准案件進行貸後管理，依顧客同意之條款，定期監控環境與社會風險，瞭解顧客是否依承諾進行改善或管理。我們將持續追蹤並更新赤道原則相關資訊，積極與亞洲區其它赤道原則銀行交流，適時調整作業辦法。

2016年具體成果如下：

- 於玉山銀行法人金融事業處成立「環境與社會風險小組」，歷經近1年積極建立制度並調整相關徵授信流程，訂定「赤道原則專案融資作業要點」，並依赤道原則規範建立徵授信審查及貸後管理制度，對國內外分行、子行以及總行相關人員，進行6次教育訓練，不僅使赤道原則觀念在相關人員心中紮根，同時培育對赤道原則掌握度高之種子人員。
- 與顧客簽定之授信合約納入赤道原則條款，若顧客未能履行社會和環境承諾性條款，需與顧客合作採取補救措施，盡可能符合承諾性條款的要求。



- 2016年在考量環境和社會潛在風險，並依據本公司之授信風險尺度以及風險胃納，通過2件適用赤道原則之專案融資類案件，風險類型分屬B類與C類。

註：*C類案件可不進行獨立第三方審查。

赤道原則 通過案件數：2件		
案件名稱	Project C	Project M
風險類別	C類	B類
產業別	其他	能源
國家	越南	澳洲
獨立第三方審查*	否	是

呵護美麗家園，綠能產業貸款與投資

為讓下一代繼續享有青山綠水的大自然，在子公司「玉山銀行授信政策」第3節中明訂，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，包括設立「陽光屋頂融資專案」、「綠能與產業設備輸出貸款專案」等，並響應政府政策辦理「機器設備升級貸款」，針對顧客購置利用新及潔淨能源設備、購置污染防治設備、購置節約能源等，提供該類型顧客利率優惠。為與授信戶共同創造更大環境福祉（E）、社會福祉（S）、治理福祉（G），並支持綠色經濟發展。新訂定「玉山銀行永續授信原則」、「玉山銀行綠色能源授信原則」，以引導往來企業重視環保與企業社會責任。

2016年具體成果如下：

- 截至2016年底，授信予太陽能、LED、環保工程等綠能產業相關企業共計87億元，往來顧客200餘家。
- 截至2016年底，授信予水資源永續利用及水再生產業等相關企業共計18億元。
- 響應政府政策，提供風力發電融資，不僅在台灣支持離岸風機業者，亦已提供融資給海外陸域風機業者。
- 2016年中正式推出陽光屋頂融資專案，至年底通過融資專案授信裝設太陽能電站273座，每年可減少11,823公噸二氧化碳排放當量（約當30座大安森林公園）；玉山以建立綠色金融生態系為目標，延伸金融專業，協助往來企業評估裝設太陽能光電系統，帶動節能減碳風氣。

地區	合計	北部	中部	南部	東部	澎湖
電站數	273	46	4	140	0	83
佔比	100%	17%	2%	51%	0%	30%

註：依能源局公佈2015年電力排放係數，每度電約排放0.528公斤CO₂e。

- 玉山銀行在股權及債券投資策略首重企業社會責任表現傑出之企業。截至2016年底，股權投資部位屬道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Index, DJSI）占總股權24%，相較2015年底的19%有顯著成長，而債券投資屬DJSI部位占53%，約與2015年底的54%相當。
- 玉山銀行積極發展國際債承銷新業務，截至2016年底，承銷之債券發行人屬道瓊永續指數成分股，佔總承銷量比重為53%，較2015年底25%成長一倍。

扶植中小企業，促進國內經濟穩定發展

中小企業為台灣經濟及社會發展的重要支柱，占全體企業近98%、占就業人數8成，玉山銀行致力成為中小企業成功的靠山，提供各項便利、安全的金融服務，陪伴中小企業成長、創新、轉型，促進產業競爭力。

玉山依據制訂的「玉山銀行授信政策」對中小企業應積極融資及輔導，改善其經營管理。玉山持續結合政府資源，大力推展「中小企業信用保證基金」、「中小企業創新發展專案貸款」及「金融挺創意產業專案計畫」等重要業務，提供中小企業全方位金融服務。

2016年具體成果如下：

- 中小企業融資貸款**
 - 「最佳中小企業金融獎（特優獎）」。
 - 連續4年「本國銀行加強辦理中小企業放款方案」甲等。
 - 4度獲得財資雜誌（The Asset）「台灣區提供中小企業財務金融服務及營運資金最佳銀行」。
- 中小企業信用保證基金**
 - 連續11年獲得經濟部、信保基金頒發「信保夥伴獎-績優總行獎」。
 - 截至2016年底授信金額達394.8億元。
- 文化创意產業融資**
 - 自金管會2014年推動金融挺創意產業專案計畫，玉山於全台設置11個文化创意產業融資諮詢窗口，提供顧客一致性服務。
 - 連續2年蟬聯創意產業放款競賽第1名，截至2016年底，創意產業放款金額達531億元。
- 中小企業創新發展**

玉山以「中小企業創新發展專案貸款」，協助中小企業進行產業升級、厚植創新能量，截至2016年底，核貸32.5億元，承作量市場第1名，市占率34%。

• 3.3 低碳營運



■ GRI：102-12、302-1、302-2、303-2、303-3、305-1、305-2、305-3

國際碳揭露計畫 (Carbon Disclosure Project)：

玉山自2013年起主動參與由國際法人投資機構發起的「碳揭露調查計畫」(CDP)，並成為CDP的簽署支持企業，對外揭露氣候變遷相關訊息，2016年玉山金控更主動回覆CDP之水足跡調查問卷。

2016年玉山實踐低碳營運之成果：

亮點說明	環境永續專案	2016年主要成果
台灣金融業第1家  盤查率100%	擴大ISO14064-1： 2006溫室氣體盤查	每年均依ISO 14064-1組織溫室氣體盤查系統檢視並公告企業碳排量，今年更擴大範疇，除總部大樓、國內137家分行之外，新增登峰園區及博愛大樓。2016年營運所造之碳排放量為20,188.499公噸二氧化碳當量。
台灣金融業第1家  導入組織型溫室氣體範疇三	ISO14064-1：2006 組織型溫室氣體範疇三	除盤查溫室氣體範疇一和範疇二之碳排放量，領先金融業持續第2年盤查範疇三（員工差旅）之碳排放量，2016範疇三排放量為174.1108公噸二氧化碳當量。
台灣金融業第1家  導入組織型水足跡盤查	擴大ISO14046組織 型水足跡盤查	今年擴大水足跡盤查範疇，除總部大樓、國內137家分行之外，新增登峰園區及博愛大樓。2016年組織型水足跡為137,894.60 m ³ 。
台灣金控業第1家  導入ISO14001	擴大ISO14001環境 管理系統範疇	2013年起導入ISO14001環境管理系統，2016年擴大範疇，新增敦南及復興分行，未來將逐步推廣至國內各分行。
台灣金融業首例  銀行及證券同時導入ISO50001	擴大ISO50001能源 管理系統範疇	2014年主動導入ISO50001能源管理系統，2016年更擴大範疇，新增敦南及復興分行，未來將逐步推廣至國內各分行。

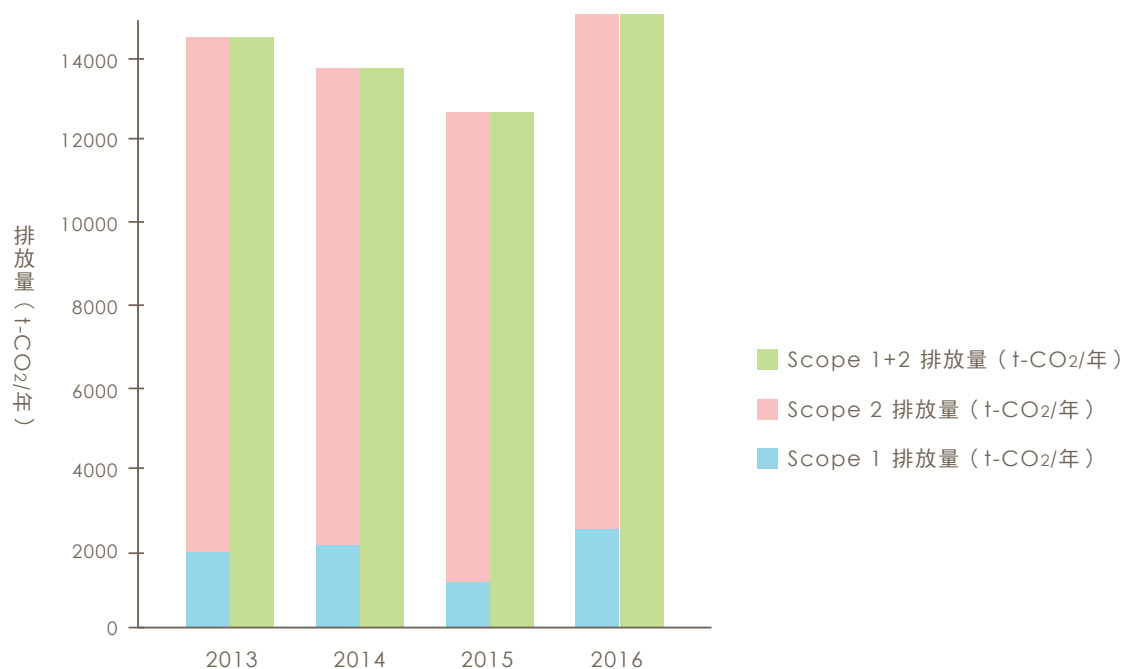
能源管理績效

範疇別	範疇一				範疇二
排放型式別	固定燃燒排放源	移動燃燒排放源	製程排放源	逸散排放源	能源間接排放
排放量 (t-CO ₂ e/年)	94.3890	1,978.5006	0.0000	318.9320	17,796.6777
比例 %	0.47%	9.80%	0.00%	1.58%	88.15%
排放量 (t-CO ₂ e/年)	2,391.8216				17,796.6777
比例 %	11.85%				88.15%

〈2016年溫室氣體排放狀況〉

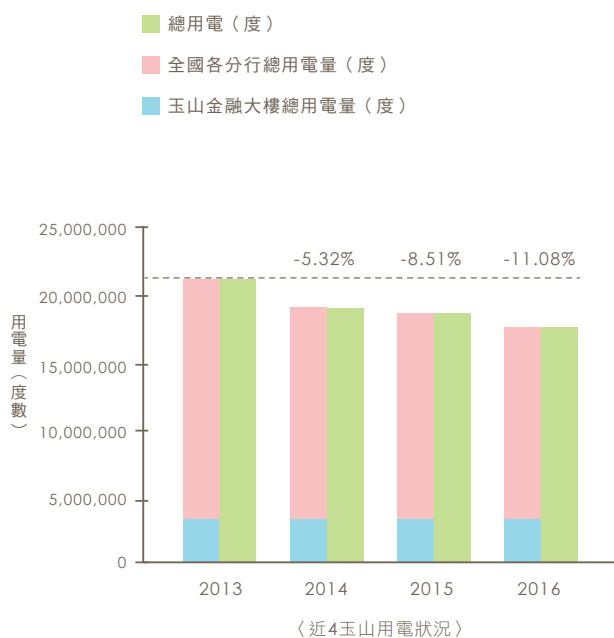
註：

1. 範疇一排放以冷媒、公務車用油、發電機柴油、瓦斯及天然氣為主、範疇二排放則以用電為主。
2. 汽油、柴油（固定源）、柴油（移動源）排放係數依據「行政院環境保護署溫室氣體排放係數管理表（6.0.3版本 2017/04）」，分別為2.361 KgCO₂e/L、2.615 KgCO₂e/L 及2.651 KgCO₂e/L 計算，全球暖化潛勢採2007年 IPCC 第四次評估報告。
3. 本年度無使用生質柴油。
4. 電力係數採用經濟部能源局公告最新之104年度電力排放係數0.528公斤CO₂e/度。

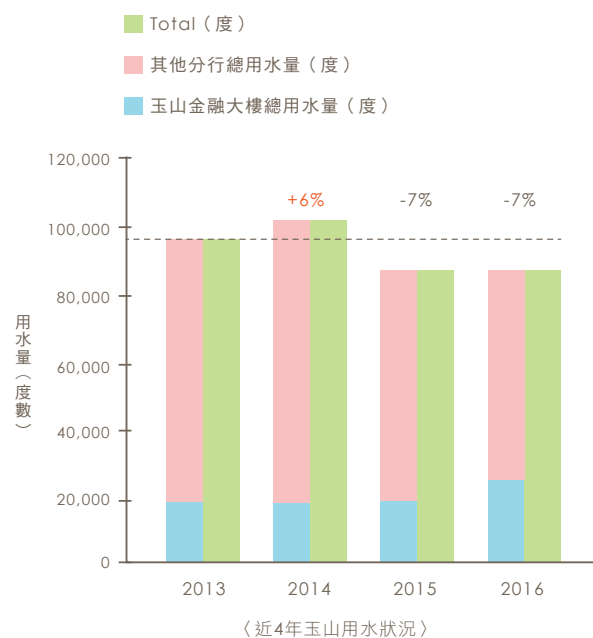


〈近4年玉山組織碳排放狀況〉

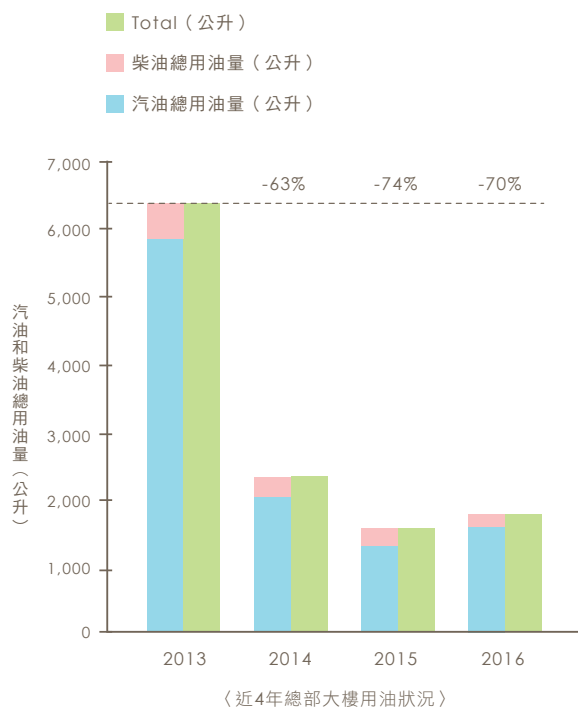
註：2013年～2015年範疇為總部大樓及各分行。
2016年擴大範疇，新增登峰園區及博愛大樓。



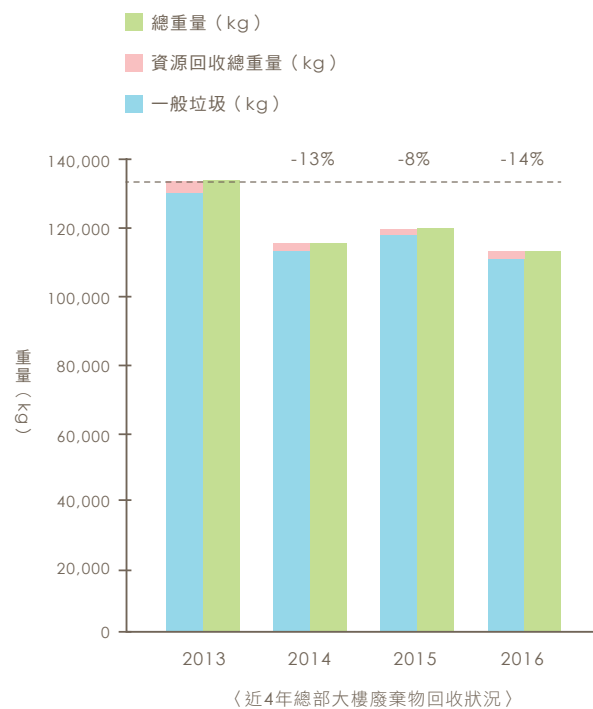
註：2016年擴大範疇，新增登峰園區及博愛大樓，人數及使用設備使用數增加，用電量相對增加，故總用電量為33,705,829度。



註：2016年擴大範疇，新增登峰園區及博愛大樓，人數及使用設備使用數增加，用水量相對增加，故總用水量為137,894.6度。



註：2016年擴大範疇，新增登峰園區及博愛大樓之外，能源類別亦新增瓦斯，故2016年能源消耗量為450.04MWh。



註：資源回收類別：紙類、塑膠類及金屬類（鐵/鉛罐）。

低碳營運管理方針



目標

2015年度已達成先前規劃之3年減量目標，因此，於2016年重新訂定環境永續的目標。為提早達成我國「國家自主減排貢獻」(INDC)的減量目標，設定2030年溫室氣體排放量減量50%，相當於2005年排放量再減20%，我們設以2016年為基準年人均碳排放量2,800kg-CO₂e、人均用水量18.99度、人均廢棄物量94.37kg，期望每年減少碳排放量、用水量及廢棄物量1%，至2025年各減少10%，2030年碳排放量再減少10%。



政策

自頒布並力行「玉山環保節能白皮書—E.SUN Green Policy」以來，用心投入環境保護，主要內容包括環保節能政策、推廣環境教育、建立環保節能文化及執行環保節能措施。更訂定了「環境/能源管理政策」以「綠色金融、愛護地球、環境永續」為核心，自發性導入各項國際管理系統。



執行

由企業社會責任委員會下的環境永續小組在環保及節能上建立具體目標、作法及方案，定期向高階主管報告及檢視，並積極推動節能減碳計畫，以降低能源使用所造成溫室氣體排放。



檢視

玉山主要的溫室氣體排放源為電力使用，為推廣低碳環境，採碳費、水費、電費內部計價，並成為各事業部門之績效指標，每月回報「節能減碳月報表」，檢討每月水費、電費、電信費、上期與去年同期電量比較、各單位節能減碳措施，若用電發生異常，應說明原因及改善措施。另外，對於環境管理相關職責人員，將環境永續相關活動及執行成效納入績效考量，讓每位玉山人都以愛護地球、環境永續為使命。

日常營運環境管理措施

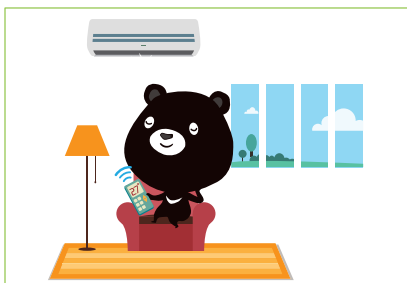
綠建築：

自2015年起將綠建築納入重點推行方案，新建行舍優先施行。2016年完工的希望園區大樓取得黃金級綠建築執照，以「生態、節能、減廢、健康」的建築物為地球永續盡最大心力。



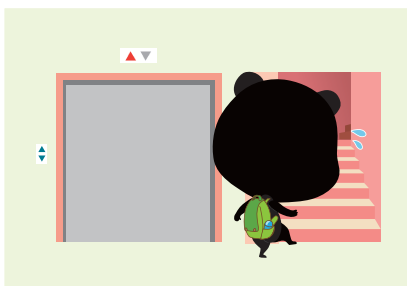
| 照明節能 |

1. 採用高功率燈具及省電燈管，已逐漸將現有省電燈具汰換為更省電、更環保的T5燈具。停車場、逃生指示燈、樓層指示燈、緊急逃生指示燈、消防警示燈皆為LED燈具。
2. 營業廳及辦公區之辦公必要燈光，若無人辦公時，皆須關閉，並採用分區開關裝置。除外賓來訪時展示外，應將展示用燈具關閉。非辦公區域，上班時除安全必要燈光外，其餘燈光保持關閉；下班後全數關閉。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。
3. 招牌燈管理，每日減少招牌亮燈時間2小時。
4. 電梯設備照之照明，採用節能自動開關設備。



| 空調節能 |

1. 空調主機設定調整，除夏季用電時間外其冰水溫度調高1度。
2. 配合節能宣導，調整空調設定，原則每日8:00前與18:30後，設定為送風狀態，減少冷氣使用。
3. 適度使用吊掛式電風扇，增進空氣對流及冷房效率。
4. 辦公場所設有空調溫控設備者，其室內溫度調整為26℃~28℃為宜。
5. 玻璃加裝窗簾，降低太陽光直射，減少冷氣空調之使用。
6. 每樓層加設溫度監視及調控設備，以監督空調設備是否正常運作。



| 電梯節能 |

1. 鼓勵同仁於上下3層樓間步行樓梯，落實節能減碳。
2. 根據上、下班時間控制運轉電梯台數。
3. 上班時間減少電梯停靠樓層。
4. 節能功能：電梯門關閉後，若在3分鐘內沒有呼叫，自動關閉風扇及照明設備，節能省電。
5. 提升運輸效率：利用電腦高速運算機能，實現電梯分派調度最佳化，提升運輸效率，縮短平均等待時間。

| 車輛省油管理 |

1. 配合節能宣導，鼓勵同仁外勤多搭乘大眾交通運輸工具或共乘。
2. 公務車優先採購符合環保認證標章，並管理公務車使用，協調併車外勤，減少派車。
3. 將日常使用的汽、柴油資料納入管理，提高節能管控效率。



| 水資源管理 |

1. 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。
2. 全面加裝省水裝置，全面調節水龍頭設備出水量。
3. 定期檢查自來水水塔、水池、水管及接頭有無漏水情形。
4. 屋頂設置雨水收集桶，使用雨水回收水進行公司花園綠化澆灌花。
5. 定期追蹤與管理總部大樓及全國各分行水資源使用數據，定期公布各單位節水之成效檢討和意見交流，並對異常用水狀況予以主動了解，共同落實環保節能政策落實。
6. 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。
7. 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，於每月定期做檢查維護，每3個月委由中央主管機關認可之檢驗測定機構辦理採樣、檢測，每半年進行更換濾心作業，確保水質安全。
8. 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。
9. 發布節水宣言，包括：（1）推動節水政策，提高綠色採購比例。（2）落實環保授信，支持水資源產業。（3）加強內外部節水教育宣導，鼓勵員工與更多的民眾為家園的永續發展盡一份心力。



| 資源分類、回收再利用管理 |

1. 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。最終廢棄物將以焚化及回收方式處理。
2. 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。
3. 影印機旁設置回收紙專區，讓同仁重複使用單面廢紙，減少紙張用量。
4. 設置內部可重複使用信封，讓郵寄或使用過的信封可再利用，減少資源浪費。
5. 設立電池回收筒，營業據點持續於大廳設置電池回收筒，定期由環保署核可之回收商進行清運與後續處理，並宣導使用環保充電電池。
6. 分類回收廢資訊設備、燈管、碳粉匣等辦公設備。
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。

| 推廣無紙化 |

1. 全國667台ATM自動櫃員機播放環保節能活動廣告，邀請顧客響應節省紙張不列印明細紙。
2016年共計舉辦1,147場次數位學習平台e-Learning，約223,150人次，估計避免列印約89.3萬張紙張，約降低5公噸二氧化碳當量。
2. 落實公文或作業文件無紙化、員工薪資單e化、教育訓練教材e化，並雙面使用紙張，善用列印功能，設定雙面或多頁合一，減少紙張及碳粉用量。2016年電子公文系統取代紙本文件，2016年約減少48公斤二氧化碳當量。
3. 推廣信用卡電子帳單，申請人數約57萬人，用紙量約2,736萬張紙，約減少153.22公噸二氧化碳當量。
(註：依據環境保護署台灣產品碳足跡，一張A4紙排碳量為0.0056公斤二氧化碳。)

| 推廣e化（數位化）與M化（行動化）作業模式 |

1. 鼓勵顧客使用電話銀行、WebATM、網路銀行、電子下單等服務，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。
2. 設立視訊會議設備，減少交通及時間成本，更降低因交通往返所造成的溫室氣體排放。2016年共計舉辦2,987場次。例：行務會議透過視訊機制，以開車方式，總計行駛69,663公里，每年減少交通往返所產生的碳排放13.8公噸二氧化碳當量。將持續推廣視訊及電話會議，提供不同國家同仁開會使用，以代替海外出差，節能減碳。（註：交通往返所產生的碳排放量依據行政院環境保護署公佈計算）



環境保護署



• 3.4 永續生態發展

3.4.1 台灣黑熊保育計畫



台灣黑熊是台灣唯一原生的熊類，台灣黑熊的存續，不僅攸關此物種於台灣的保存，更代表森林生態系的完整性和整體生物多樣性的保護，玉山金控5年來，結合台灣黑熊保育與復育單位，包括行政院農委會特有生物保育中心、玉山國家公園管理處、臺北市立動物園與黑熊保育協會產官學等單位共同合作，致力推動一系列台灣黑熊保育活動，響應台灣原生物種保育。

「熊愛玉山 黑熊保育」巡迴講座 前進原鄉部落

玉山連續2年與黑熊保育協會合作舉辦「熊愛玉山 黑熊保育」巡迴講座，2016年特別以中央山脈有黑熊分布的周邊山區原住民小學為推廣對象，自9月27日至12月20日為期三個月的時間，舉辦「熊愛玉山 中部原鄉黑熊保育」巡迴講座，走訪了台中市和平區，南投縣仁愛鄉、信義鄉等有熊國的鄰近部落，包括泰雅族的紅葉國小、賽德克族的廬山國小、布農族的信義國小等20所偏鄉學校，累計參與師生超過1,000人次，透過生動活潑的互動式教學，建立在地居民對於台灣黑熊相關保育議題及保育行為的認知，一同守護台灣特有的瀕危物種。



贊助「黑熊森林」紀錄片

玉山贊助人文生態紀錄片「黑熊森林」，6年來協助李香秀導演完成尋覓台灣黑熊蹤跡的影像記錄。在電影上映前，於台北、台中、高雄合計包場13場，邀請將近3,000位玉山員工及眷屬一同欣賞影片，期望透過此紀錄片喚起民眾對於生態保育的支持，也希望能與大家共同關懷台灣這片美好的土地。



「105年動物保育員」體驗營

與臺北市立動物園合作舉辦「105年動物保育員」體驗營活動，為民眾講授動物行為豐富化及擔任動物保育員的基本訓練，透過體驗課程，希望能提升民眾對於動物生態保育的投入。

「尋找最佳守護員」台灣黑熊保育宣導

於暑假VIP親子營舉辦「尋找最佳守護員」台灣黑熊保育宣導，透過活潑生動的問答比賽，提升台灣黑熊保育的重要性及相關知識，讓黑熊保育觀念向下紮根，近36個家庭共同參與。

發行「黑熊愛環保」桌曆

由俏皮可愛的台灣黑熊宣導各種節約減碳、響應環保的方法，邀請民眾跟著黑熊一起在日常生活中節約資源、隨手做環保，玉山與您一起愛地球。



3.4.2 支持環境友善產品 ▶



■ GRI : 302-2 ■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS8

| 國內首張兼具保育與環境共生概念的公益信用卡～「台灣黑熊認同卡」|

與臺北市立動物園連續3年合作發行國內第1張兼具保育與環境共生概念的公益信用卡～「台灣黑熊認同卡」，每筆消費提撥0.2%作為動物保育基金，已捐助臺北市立動物園400萬元，作為台灣黑熊保育、棲地保護、台灣原生動物復育、環境教育等用途。此外，顧客持「台灣黑熊認同卡」刷卡捐款至臺北市立動物園、臺灣黑熊保育協會、中華民國保護動物協會、臺灣環境資訊協會，更可享紅利點數3倍回饋。



| 金融業首創環境永續帳戶 |

我們於「玉山ETC悠遊聯名卡」設立環境永續帳戶，為金融業首創，卡友每筆刷卡的同時，玉山另提撥eTag自動儲值金額0.1%至環境永續帳戶，投入環保節能與台灣原生態保育。



| 推廣政府節能補助家電商品政策 |

我們響應政府推廣節能減碳之政策，2016年1月份於全國電子門市刷玉山銀行「全國電子聯名卡」購買政府節能補助家電商品，顧客可享受有分期消費5%現金回饋，此外，購買能源效率分級標示一級或二級的冷氣機、電冰箱、電視機、省水暨節能型洗衣機，每台可獲得政府補助新臺幣2,000元，鼓勵民眾換購節能家電。

| 玉山卡減碳愛地球 |

繼「玉山ETC悠遊鈦金卡/御璽卡」榮獲第1張環保署碳標籤認證、PAS 2050:2011碳足跡認證、水足跡認證，完成全世界首創「識別卡」產品類別規則後，2016年再度進行碳足跡盤查，瞭解信用卡生命週期各階段所產生的碳排量約1.1公斤二氧化碳當量後，再透過製程改良、宣導消費者改用電子帳單取代紙本帳單等減碳計畫，經第三方查證單位查證後，信用卡生命週期溫室氣體排放量減量最高達17%，並率先金融業取得「碳足跡減量查證聲明書」。我們以零碳排放為目標，透過購買彰濱再生能源風力發電產生之碳權，達到信用卡碳中和之目標，成為國內第一張「零碳信用卡」。



3.4.3 推動環境永續活動



■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS4

玉山長期關注環境永續發展，無論是企業內部的環境教育推廣、活動策辦、環保商品以及低碳設備建置，並響應國內外環境保護專案，玉山都以實際行動身體力行，合多方力量共同努力。



每月13日「玉山環保節能教育日」

每月13日為玉山環保節能教育日，由各單位環保志工宣導與教育同仁各項環保新知，並於e-Learning平台定期公布環保節能教材，除此，當日亦為清潔日，同仁合力清潔辦公環境，以落實垃圾減量（Reduce）、再生利用（Recycle）、重覆使用（Reuse）、替代使用（Replace）的4R。

2016 環保教育教材	
1月份	金融業落實環境永續的準則:赤道原則
2月份	向不可重複使用的「塑膠袋」說「不」
3月份	愛護全球森林資源，就從你我身邊做起
4月份	天天都是【地球日】，「救球」行動從減碳開始
5月份	「為戶外去毒」之路，有您同行！
6月份	地球暖化 你我的責任
7月份	海灘水質與健康生活
8月份	你今天吃塑膠海鮮了嗎？微塑膠
9月份	不一樣的中秋「燈不亮·月亮」
10月份	您今天為地球盡了一份心力嗎？
11月份	無塑生活，從你我開始
12月份	為地球療傷，減碳一起來

每週一「玉山蔬食日」

玉山將每週一訂為「玉山蔬食日」，鼓勵員工不吃肉多吃蔬食。除了維護個人健康減少身體負擔，亦可減少畜牧業產生排放二氧化碳、也減少飼養動物所消耗的穀物，減緩地球暖化。環保署亦將一人一餐不吃肉納入節能減碳十大措施中，並公布若一人一餐不吃肉，可減少碳排放780公克二氧化碳當量，玉山金融大樓、登峰園區及希望園區每週2,500人次響應，約可減少碳排放2,274,480公克二氧化碳當量。除此之外，從玉山金融大樓到訓練中心，從分行到家庭，在飲食營養均衡發展的前提下，員工餐廳廠商購買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。

資源流通愛心義賣

連續5年由玉山金融大樓及登峰園區主管同仁們主動發起「資源流通愛心義賣」活動，將二手及全新物品，包含書籍、視聽用品、生活用品、3C家電、玩具、皮件與各式精品作為實品展示義賣及現場競標之商品，藉由義賣活動將身邊剩餘的資源做最有效的運用。

2016年愛心義賣活動的主題為「玉見幸福、讓愛轉動」，更結合「數位」與「創新」的元素，推出全新的線上競標方式以及快速便利的行動支付，讓愛心與創新巧妙結合，發揮更大的效果。2016年，員工總共提供超過5千項的二手及全新物品。此外，義賣所得全數捐助「關懷學童專案」，讓資源缺少的孩童在學習上獲得支持，能夠享有與一般人相同的機會。2016年愛心義賣總共募得逾新台幣600萬元，將實際幫助3,000位國小學童一學期的關懷費用，在學雜費、書籍費、制服費及校外教學等予以協助。

13愛書人～雜誌流通日活動

為實踐玉山人重視環保之精神，於玉山金融大樓舉辦「13愛書人～雜誌流通日」活動，將各部門訂閱（或贈閱）之雜誌及同仁自有之書籍、雜誌、CD、DVD集中後，流通予同仁免費取閱，以有效達成資源共享目的，2016年度共收集2,257本，流通數量1,738本，流通比率77%。

推廣玉山Ubike

玉山悠遊聯名卡市占率全國第一，為響應節能減碳，改善空氣污染，與台北市、新北市、台中市、彰化市、桃園市及新竹市6個縣市政府及捷安特持續推動「玉山Ubike 微笑123」騎乘優惠活動，租借據點達988站，鼓勵顧客與民眾以腳踏車做為短程交通工具，以健康樂活的生活方式，共同響應節能減碳，與大家共創美好未來。

玉山單車環島·千里傳愛

玉山金控與玉山銀行連續4年舉辦「玉山單車環島·千里傳愛」活動，除了宣導低碳交通的益處外，也將愛心傳播給社會。自2016年3月22日至31日，由玉山金控暨玉山銀行總經理黃男州親自帶領來自全國30位玉山志工的單車騎隊，從玉山金融大樓出發進行環島，玉山志工每騎1公里，由玉山主動提撥1萬元捐助「關懷學童專案」，總共捐贈1,000萬元助學弱勢，讓5,000名學童快樂成長、安心就學。

Riding for Love

沒有嘗試過，夢想永遠只是夢想，也永遠不知自己的潛力或極限會有多大，感謝玉山團隊協助我完成夢想。無畏天候、風勢、地形，全員以勇氣和毅力如期如質完成任務。在總經理帶領下，以「愛與關懷」的共同目標出發，建立團隊默契，隨環境及團隊體能狀況適時調整變換隊形，即便各自體力、騎乘技巧或經驗都不相同，但一路上彼此鼓勵打氣，凝聚展現團隊向心力，抱持一定要完成的使命感，終能完成環島任務，並順利達成1仟萬元的學童關懷款項。以團隊力量共同完成任務的感覺，真的很棒！

法人金融事業處／陳建宏資深經理



推廣蝴蝶保育

連續4年與陽明山國家公園共同推廣「陽明山蝴蝶季」，進行國家公園蝴蝶棲地保育與環境教育，活動包括「蝴蝶生態特展」、「蝶舞草山導覽解說」、「草山訪蝶蹤」、「蝶舞草山音樂會」。2016年，特地邀請玉山黃金種子計畫學校的淡水屯山國小師生共同參加「蝶舞草山」生態導覽活動，由32位中年級小朋友、3位老師、1位家長與玉山志工們隨著專業解說員，行走在二子坪步道進行1.5小時的導覽，透過環境教育的導覽解說而深入認識蝴蝶與植物生態，除此，也致贈台灣蝴蝶相關書籍，讓小朋友回到學校後，還能藉著書籍瞭解關於蝴蝶的知識，加深對蝴蝶保育的認識。



認養玉山國家公園步道

連續7年投入玉山國家公園步道認養，維護玉山園區步道設施、環境清潔，參與宣導生態保育與環境保護教育，同時也鼓勵玉山人實際參與，共同為環境保護盡一份心力。



成為「台灣美化協會」分會

協會成立宗旨主要為藉由清掃環境或廁所，來磨練心志，玉山金控為其第65個分會，連續6年，由經理人帶領近13位玉山環保志工，透過親身實踐彎腰清掃，希望喚起民眾對環境的重視與愛護。

「美麗台灣 smile玉山」環保清掃

玉山人除了落實環保教育、力行節能減碳之外，連續2年自行舉辦「美麗台灣 smile玉山」環保清掃活動，號召玉山金控、玉山銀行及玉山證券共計有208個單位、近4,000位同仁參加，每位玉山志工從自身做起，在營業據點周圍社區、街道進行打掃，期望喚起更多民眾對環保的重視，讓我們周遭的生活環境煥然一新，也讓身心靈更加潔淨、健康。



環保淨山・淨灘

2016年9月至11月間，2,458位玉山人與眷屬在全國各地分區參與「環保淨山・淨灘」活動，隨各地區氣候環境的不同而因地制宜，由13個聯隊規劃活動方式及進行路線，此外，地形上缺少山地的外島澎湖地區營業單位，也以淨灘的方式來響應這個活動，包括：桃園區虎頭山公園、台南市後壁區小南海自然生態公園、澎湖隘門沙灘至林投沙灘及新竹縣竹北市新月沙灘等地，不僅獲得當地居民的支持，並邀請在海灘上度假的旅客也一同響應，為這項環保活動更增添正面意義。

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8-9點，關閉各分行招牌亮燈，更邀請同仁共同響應，以實際行動減少對能源的消耗，同時也鼓勵大家關掉3C產品，走到戶外，親自感受人與大自然的互動，學習適應新的生活方式，每一個人都可以是改變世界的力量。



關燈中秋夜～燈不亮・月亮

地球的資源不可能取之不盡，呵護這片美好土地，需要發揮你我的力量，一同為減緩全球暖化，盡一份心力。響應Gold FM聯播網「燈不亮・月亮」活動，在中秋節晚上8-9點，同步關閉全國各分行直、橫式招牌燈，並號召同仁、家人及顧客在家同時「關燈1小時」，以最簡單、環保、健康的方式響應愛地球的活動。



Earth Hour 地球一小時

響應由澳洲「世界自然基金會（WWF）」所發起的「地球一小時（Earth Hour）」活動，於3月最後一週六晚間晚上8點起關掉地標大樓和企業大廈的燈光，鼓勵同仁、顧客及店週戶共同參與，以實際行動愛地球，一起關閉不必要的電源，為地球降溫以創造更美好的生活，為低碳生活盡一份心力！連續6年，玉山皆參與配合提早關閉分行直、橫式招牌燈一小時，一起參與環境守護運動。



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。玉山於2016國際無車日當天，透過官網及內部宣導，並結合Ubike行銷活動，鼓勵顧客及同仁外出儘量以步行、騎乘腳踏車、搭乘大眾運輸工具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，提倡環境友善的生活方式，響應減少碳足跡，一同守護地球。



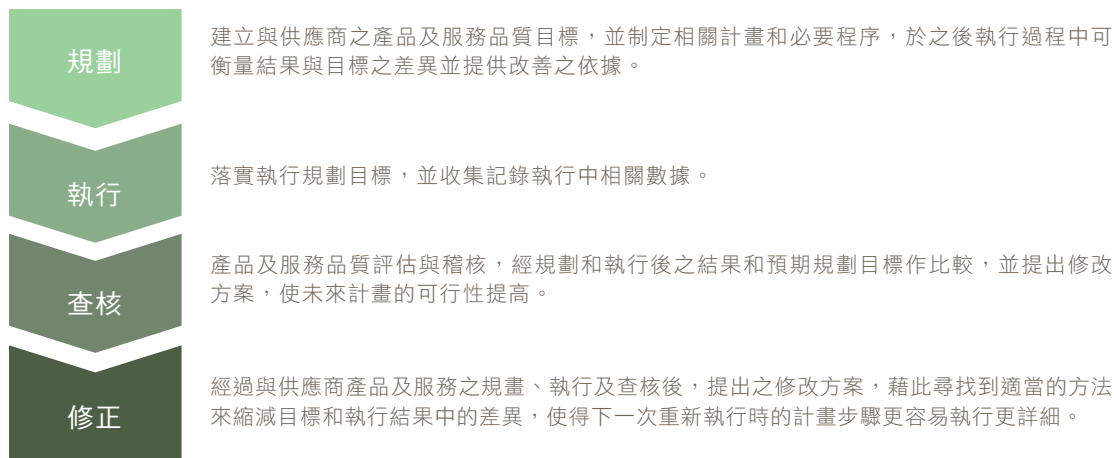
• 3.5 供應商管理 ▶



■ GRI : 102-9、204-1、308-1、408-1、409-1、412-3、414-1

玉山為金融服務業，合作的供應商家數多達1千多家，種類包括：服務供應商、設備供應商及工程協力商，並區分郵務、物流、保全、電子設備、電信通訊、傢俱、營繕、建築設計等。

玉山優先以台灣地區及海外當地供應商為主要採購來源。對於供應商管理，我們依「玉山商業銀行總務管理規章」慎選品質符合標準的供應商，亦僅與遵循當地法令及有簽署玉山制定的「人權及環境永續條款承諾書」的供應商合作，承諾書內容明確說明玉山對供應商在環安衛風險、禁用童工、勞工管理、消除各種形式之強迫勞動、無危害勞工基本權利情事、基本人權、道德準則等面向的要求及期待。2016年新供應商依據此原則篩選比例達100%，並無發現有任何特殊缺失。為提升供應商管理效益，我們落實以下流程，並持續改善循環。



供應商教育訓練

針對執行高危險性工作的供應商，包含新大樓或分行建設裝修工程之協力廠商，我們要求其須符合職業安全衛生法之外，廠商負責人及玉山同仁須先對作業人員進行作業安全衛生教育訓練及避免危險事項宣導，以降低人員於作業過程中所受到的傷害。2016年沒有發生因工程意外而造成的傷亡事件。

綠色採購

為了實現SDG 12「責任消費與生產」，我們積極響應環保署推動全民綠色生活與消費之政策，秉持綠色消費與環保採購原則，自2010年起積極採購具有環保標章、能源標章、省水標章及綠建材標章等環保產品，並提升綠建材使用率至45%（標準為30%），截至2016年採購總金額高達3.73億元。



綠色採購原則

- 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。

玉山持續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畫」，採購環保標章產品及第二類、第三類環境保護產品，已連續8年榮獲臺北市環保局「民間企業與團體綠色採購」標竿績優單位，連續7年榮獲行政院環保署頒發「綠色採購」標竿績優單位，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。

同時，我們發揮影響力，透過採購及業務配合，對合作夥伴推廣環境保育及綠色消費觀念，促使投入開發綠色產品和技術（有關綠色產品請詳3.4.2支持環境友善產品），共創永續發展新契機。



• 附錄一、2016年喜悅與榮光



綜合績效

- 連續3年入選「道瓊永續指數（DJSI）」成份股，創下台灣金融業紀錄。（2014-2016）
- 連續3年榮獲亞元雜誌（Asiamoney）評選為「台灣最佳銀行」。（2014-2016）
- 蟬聯香港財資雜誌（The Asset）評選為「台灣最佳銀行」。（2015-2016）
- 榮獲英國銀行家雜誌（The Banker）評選為「台灣最佳銀行」。（2016）
- 榮獲天下雜誌「標竿企業」銀行業第1名。（2016）
- 榮獲台灣傑出金融業務菁業獎「最佳社會責任獎」、「最佳風險管理獎」、「最佳財富管理獎」、「最佳中小企業金融獎」、「最佳數位金融獎」、「最佳人力發展獎」6項大獎。（2016）

金融創新

- 蟬聯Gartner「亞太區最佳數位金融大獎」，亞洲金融業唯一。（2015-2016）
- 蟬聯香港財資雜誌（The Asset）亞洲最佳創新獎。（2015-2016）
- 榮獲亞洲銀行家（The Asian Banker）「亞太區最佳資料分析獎」、「亞洲最佳信用風險應用技術獎」等9項大獎。（2016）
- 榮獲IDC「亞太區最佳資訊獎—業務敏捷亞太區領袖獎」。（2016）
- 蟬聯金管會「金融挺創意產業專案計畫」第1名。（2015-2016）

顧客服務

- 榮獲財訊「財富管理大調查」6項大獎，本國銀行最大贏家。（2016）
- 「最佳財富管理獎」、「最佳服務獎」、「最佳理專團隊獎」、「最佳人氣獎」、「最佳宣傳獎」、「最佳潛力獎」
- 5度榮獲天下雜誌「天下金牌服務大賞」（2011-2014、2016）
- 連續4年榮獲香港財資雜誌（The Asset）「台灣區提供中小企業財務金融服務及營運資金最佳銀行」。（2013-2016）
- 連續11年榮獲經濟部信保基金「信保夥伴獎」，創下得獎最多紀錄。（2006-2016）

永續經營

- 9度榮獲天下雜誌「天下企業公民獎」金融業第1名。（2007-2010、2012-2016）
- 榮獲遠見「企業社會責任獎」雙首獎，創下台灣金融業紀錄。（2016）
- 「金融組」首獎、「教育推廣組」首獎
- 連續7年榮獲香港財資雜誌（The Asset）「亞洲傑出管理獎」最高榮譽白金獎，創下台灣企業紀錄。（2010-2016）
- 財訊「消費者金融品牌暨金控CSR大調查」最佳金控CSR金質獎等6項大獎。（2016）
- 「最佳金控CSR獎」（金質獎）、「最佳本國銀行形象」（金質獎）、「最佳銀行服務」（金質獎）
- 「最佳銀行產品」（金質獎）、「最佳銀行FinTech」（金質獎）、「最佳證券FinTech」（優質獎）
- 蟬聯台灣企業永續獎「台灣十大永續典範公司獎」金融業第1名。（2015-2016）
- 連續2年榮獲證券交易所「公司治理評鑑」排名前5%。（2015-2016）

• 附錄二、GRI內容索引



SDG Mapping
玉山金控 ESUN FHC



Content Index
玉山金控 ESUN FHC



Materiality
Disclosures
玉山金控 ESUN FHC



★重大性議題

GRI 102: General Disclosures 一般揭露		頁數	Omission	SDGs
Disclosure 揭露	Description 描述			
102-1	Name of the organization 組織名稱	2、22		
102-2	Activities, brands, products, and services 活動、品牌、產品和服務	22、53		
102-3	Location of headquarters 總部位置	22		
102-4	Location of operations 營運活動地點	22		
102-5	Ownership and legal form 所有權與法律形式	26		
102-6	Markets served 提供服務的市場	24、25		
102-7	Scale of the organization 組織規模	22、26		
102-8	Information on employees and other workers 員工與其他工作者的資訊	60		8. 就業與經濟成長
102-9	Supply chain 供應鏈	100		
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain 組織與其供應鏈的重大改變	22		
102-11	Precautionary Principle or approach 預警原則或方針	40		
102-12	External initiatives 外部倡議	87、89		
102-13	Membership of associations 公協會的會員資格	35		
102-14	Statement from senior decision-maker 決策者的聲明	4		
102-15	Key impacts, risks, and opportunities 關鍵影響、風險及機會	16		
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior 價值、原則、標準及行為規範	36		16. 和平與正義制度
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics 關於倫理之建議與顧慮的機制	36		16. 和平與正義制度
102-18	Governance structure 治理結構	28		
102-19	Delegating authority 委任授權	32、34		
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics 管理層級負責經濟、環境和社會主題	32、34		
102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics 與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	32、34		16. 和平與正義制度
102-22	Composition of the highest governance body and its committees 最高治理單位與其委員會的組成	28、29、30		5. 性別平等 16. 和平與正義制度
102-23	Chair of the highest governance body 最高治理單位的主席	28、29、30		16. 和平與正義制度
102-24	Nominating and selecting the highest governance body 最高治理單位的提名與遴選	29、30		5. 性別平等 16. 和平與正義制度

GRI 102: General Disclosures 一般揭露		頁數	Omission	SDGs
Disclosure 揭露	Description 描述			
102-25	Conflicts of interest 利益衝突	33		16. 和平與正義制度
102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy 最高治理單位在設立宗旨、價值觀和策略的角色	28、29、30、32、34		
102-27	Collective knowledge of highest governance body 最高治理單位的群體智識		完整資訊待整合，目前無法揭露，未來將考慮揭露	
102-28	Evaluating the highest governance body's performance 最高治理單位的績效評估	31		
102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts 鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊		完整資訊待整合，目前無法揭露，未來將考慮揭露	
102-30	Effectiveness of risk management processes 風險管理程序的有效性	40、41、42		
102-31	Review of economic, environmental, and social topics 經濟、環境和社會主題的檢視	32、34		
102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting 最高治理單位於永續性報告的角色	2、34		
102-33	Communicating critical concerns 溝通重要關鍵議題	29、35		
102-34	Nature and total number of critical concerns 關鍵議題的性質與總數		完整資訊待整合，目前無法揭露，未來將考慮揭露	
102-35	Remuneration policies 薪酬政策		完整資訊待整合，目前無法揭露，未來將考慮揭露	
102-36	Process for determining remuneration 薪酬決定的流程		完整資訊待整合，目前無法揭露，未來將考慮揭露	
102-37	Stakeholders' involvement in remuneration 利害關係人的參與		完整資訊待整合，目前無法揭露，未來將考慮揭露	
102-38	Annual total compensation ratio 年度總薪酬比率		完整資訊待整合，目前無法揭露，未來將考慮揭露	
102-39	Percentage increase in annual total compensation ratio 年度總薪酬比率之增加百分比		完整資訊待整合，目前無法揭露，未來將考慮揭露	
102-40	List of stakeholder groups 利害關係人團體	8		
102-41	Collective bargaining agreements 團體協約	60		8. 就業與經濟成長
102-42	Identifying and selecting stakeholders 鑑別與選擇利害關係人	8		
102-43	Approach to stakeholder engagement 與利害關係人溝通的方針	8~10		
102-44	Key topics and concerns raised 提出之關鍵主題與關注事項	8~10		

GRI 102: General Disclosures 一般揭露		頁數	Omission	SDGs
Disclosure 揭露	Description 描述			
102-45	Entities included in the consolidated financial statements 合併財務報表中所包含的實體	2		
102-46	Defining report content and topic Boundaries 界定報告內容與主題邊界	10		
102-47	List of material topics 重大主題列表	11~13		
102-48	Restatements of information 資訊重編	若有資料計算範疇與基礎改變之情形，則於該章節註明說明，並重編過去年度數據資料。		
102-49	Changes in reporting 報導改變	2、10		
102-50	Reporting period 報導期間	2		
102-51	Date of most recent report 上一次報告書的日期	2		
102-52	Reporting cycle 報導週期	2		
102-53	Contact point for questions regarding the report 可回答報告書相關問題的聯絡人	2		
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards 依循GRI準則報導的宣告	2		
102-55	GRI content index GRI內容索引	103~111		
102-56	External assurance 外部保證／確信	2		
GRI 103: Management Approach 管理方針		頁數	Omission	SDGs
Disclosure 揭露	Description 描述			
103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries 解釋重大主題及其邊界	10		
103-2	The management approach and its components 管理方針及其元素	10 GRI管理方針適用於2016年所鑑別出的高關注重大性議題:經營績效、公司治理、		16. 和平與正義制度
103-3	Evaluation of the management approach 管理方針的評鑑	誠信經營與法令遵循、風險管理、洗錢防制、社會公益、顧客權益與資訊安全、金融服務與顧客體驗、人力資源管理、普惠金融、數位金融、責任授信與投資。		

STANDARD DISCLOSURES PART: Topic-specific Standards 特定主題標準			頁數	Omission	SDGs
GRI 200: Economic Series 經濟系列					
Series 系列	Disclosure 揭露	Description 描述			
★ GRI 201: Economic Performance 經濟績效	201-1	Direct economic value generated and distributed 組織所產生及分配的直接經濟價值	26		
	201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change. 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	86		
	201-3	efined benefit plan obligations and other retirement plans 定義福利計劃義務與其他退休計畫	68		13. 氣候行動
	201-4	Financial assistance received from government 取自政府之財務補助		不適用（非必要揭露項目）	
GRI 202: Market Presence 市場地位	202-1	Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	68		
	202-2	Proportion of senior management hired from the local community 僱用當地居民為高階管理階層的比例		不適用（非必要揭露項目）	
★ GRI 203: Indirect Economic Impacts 間接經濟衝擊	203-1	Infrastructure investments and services provided supported 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	76		2. 消除飢餓 7. 可負擔能源 9. 工業、創新基礎建設 11. 永續城市
	203-2	Significant indirect economic impacts 顯著的間接經濟衝擊	45、48、76		1. 消除貧窮 2. 消除飢餓 3. 健康福祉 8. 就業與經濟成長 10. 減少不平等 17. 全球夥伴
GRI 204: Procurement Practices 採購實務	204-1	Proportion of spending on local suppliers 來自當地供應商的採購支出之比例		不適用（非重大性議題）	
★ GRI 205: Anti-corruption 反貪腐	205-1	Operations assessed for risks related to corruption 已進行貪腐風險評估的營運據點	36、37		16. 和平與正義制度
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	36、37		16. 和平與正義制度
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken 已確認的貪腐事件及採取的行動	36、37		16. 和平與正義制度
★ GRI 206: Anti-competi- tive Behavior 反競爭行為	206-1	Legal actions for anti-competi- tive behavior, anti-trust, and monopoly practices 涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	36、37		16. 和平與正義制度

GRI 300: Environmental Series 環境系列			頁數	Omission	SDGs
Series 系列	Disclosure 揭露	Description 描述			
GRI 301: Materials 物料	301-1	Materials used by weight or volume 所用物料的重量或體積		不適用於金融業	
	301-2	Recycled input materials used 使用的再生物料		不適用於金融業	
	301-3	Reclaimed products and their packaging materials 回收產品及其包材		不適用於金融業	
GRI 302: Energy 能源	302-1	Energy consumption within the organization 組織內部的能源消耗量	89		7. 可負擔能源 8. 就業與經濟成長 12. 責任消費與生產 13. 氣候行動
	302-2	Energy consumption outside of the organization 組織外部的能源消耗量		不適用 (非重大性議題)	
	302-3	Energy intensity 能源密集度		不適用 (非重大性議題)	
	302-4	Reduction of energy consumption 減少能源消耗		不適用 (非重大性議題)	
	302-5	Reductions in energy requirements of products and services 降低產品和服務的能源需求		不適用 (非重大性議題)	
GRI 303: Water 水	303-1	Water withdrawal by source 依來源劃分的取水量		不適用 (非重大性議題)	
	302-2	Water sources significantly affected by withdrawal of water 因取水而受顯著影響的水源		不適用 (非重大性議題)	
	302-3	Water recycled and reused 回收及再利用的水		不適用 (非重大性議題)	
GRI 304: Biodiversity 生物多樣性	304-1	Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas 組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其他高生物多樣性價值的地區		不適用於金融業	
	304-2	Significant impacts of activities, products, and services on biodiversity 活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊		不適用於金融業	
	304-3	Habitats protected or restored 受保護或復育的棲息地		不適用於金融業	
	304-4	IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations 受營運影響的棲息地中，已被列入IUCN紅色名錄及國家保護名錄的物種		不適用於金融業	

GRI 300: Environmental Series 環境系列			頁數	Omission	SDGs
Series 系列	Disclosure 揭露	Description 描述			
GRI 305: Emissions 排放	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions 直接（範疇一）溫室氣體排放	89、90		3.健康福祉 12.責任消費與生產 13.氣候行動 14.海洋生態 15.陸地生態
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	89、90		3.健康福祉 12.責任消費與生產 13.氣候行動 14.海洋生態 15.陸地生態
	305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions 其他間接（範疇三）溫室氣體排放	89		3.健康福祉 12.責任消費與生產 13.氣候行動 14.海洋生態 15.陸地生態
	305-4	GHG emissions intensity 溫室氣體排放密集度		不適用 （非重大性議題）	
	305-5	Reduction of GHG emissions 溫室氣體排放減量		不適用 （非重大性議題）	
	305-6	Emissions of ozone-depleting substances (ODS) 破壞臭氧層破壞物質的排放		不適用 （非重大性議題）	
	305-7	Nitrogen oxides (NOX), sulfur oxides (SOX), and other significant air emissions 氮氧化物、硫氧化物和其他重大氣體的排放		不適用 （非重大性議題）	
GRI 306: Effluents and Waste 廢污水和廢棄物	306-1	Water discharge by quality and destination 依水質及排放目的地所劃分的排水量		不適用 （非重大性議題）	
	306-2	Waste by type and disposal method 按類別及處置方法劃分的廢棄物	91		3.健康福祉 6.淨水與衛生 12.責任消費與生產
	306-3	Significant spills 嚴重洩漏		不適用於金融業	
	306-4	Transport of hazardous waste 廢棄物運輸		不適用於金融業	
	306-5	Water bodies affected by water discharges and/or runoff 受放流水及其他（地表）逕流排放而影響的水體		不適用於金融業	
★ GRI 307: Environmental Compliance 有關環境保護的法規遵循	307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations 違反環保法規	38		16. 和平與正義制度
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 供應商環境評估	308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria 採用環境標準篩選新供應商	100		
	308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken 供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動		不適用 （非重大性議題）	

GRI 400: Social Series 社會系列			頁數	Omission	SDGs
Series 系列	Disclosure 揭露	Description 描述			
★ GRI 401: Employment 勞雇關係	401-1	New employee hires and employee turnover 新進員工和離職員工	64、66		5.性別平等 8.就業與經濟成長
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	68		8.就業與經濟成長
	401-3	Parental leave 育嬰假	65		5.性別平等 8.就業與經濟成長
★ GRI 402: Labor/ Management Relations 勞/資關係	402-1	Minimum notice periods regarding operational changes 關於營運變化的最短預告期	65		8.就業與經濟成長
GRI 403: Occupational Health and Safety 職業安全衛生	403-1	Workers representation in formal joint management-worker health and safety committees 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	67、74		8.就業與經濟成長
	403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities 傷害類別，傷害、職業病、損失日數、缺勤等比率，以及因公死亡事故總數	65		3.健康福祉 8.就業與經濟成長
	403-3	Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation 與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者		不適用 （非重大性議題）	
	403-4	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions 工會正式協定中納入健康與安全相關議題	67、74		8.就業與經濟成長
★ GRI 404: Training and Education 訓練與教育	404-1	Average hours of training per year per employee 每名員工每年接受訓練的平均時數	72		4.健康福祉 5.性別平等 8.就業與經濟成長
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs 提升員工職能及過渡協助方案	71、72		8.就業與經濟成長
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	71、73		5.性別平等 8.就業與經濟成長

GRI 400: Social Series 社會系列			頁數	Omission	SDGs
Series 系列	Disclosure 揭露	Description 描述			
★ GRI 405: Diversity and Equal Oppor- tunity 員工多元化與平 等機會	405-1	Diversity of governance bodies and employees 治理單位與員工的多元化	29、61		5.性別平等 8.就業與 經濟成長
	405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men 女性對男性對基本薪資加薪酬的比率	68		5.性別平等 10.減少不平等
GRI 406: Non-discrimi- nation 不歧視	406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken 歧視事件以及組織採取的改善行動	60		5.性別平等
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 結社自由與團體 協商	407-1	Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk 可能面臨結社自由及團體協商風險 的營運據點或供應商		不適用 (非重大性議題)	
GRI 408: Child Labor 童工	408-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor 營運據點和供應商使用童工之重大 風險	60、100		8.就業與 經濟成長
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 強迫或強制勞動	409-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor 具強迫與強制勞動事件重大風險的 營運據點和供應商	60、100		8.就業與 經濟成長
GRI 410: Security Practices 保全實務	410-1	Security personnel trained in human rights policies or procedures 保全人員接受人權政策或程序訓練		不適用 (非重大性議題)	
GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 原住民權利	411-1	Incidents of violations involv- ing rights of indigenous peoples 涉及侵害原住民權利的事件		不適用 (非重大性議題)	
GRI 412: Human Rights Assessment 人權評估	412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments 接受人權檢視或人權衝擊評估的營 運活動	60		
	412-2	Employee training on human rights policies or procedures 人權政策或程序的員工訓練		不適用 (非重大性議題)	
	412-3	Significant investment agree- ments and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening 載有人權條款或已進行人權審查的 重要投資協定及合約	60、100		

GRI 400: Social Series 社會系列			頁數	Omission	SDGs
Series 系列	Disclosure 揭露	Description 描述			
★ GRI 413: Local Communities 當地社區	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	76~85		
	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動		不適用 (非重大性議題)	
GRI 414: Supplier Social Assessment 供應商社會評估	414-1	New suppliers that were screened using social criteria 新供應商使用社會準則篩選	100		5. 性別平等 8. 就業與 經濟成長 16. 和平與 正義制度
	414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動		不適用 (非重大性議題)	
GRI 415: Public Policy 公共政策	415-1	Political contributions 政治捐獻	36		16. 和平與 正義制度
GRI 416: Customer Health and Safety 顧客健康與安全	416-1	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊		不適用於金融業	
	416-2	Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件		不適用於金融業	
★ GRI 417: Marketing and Labeling 行銷與標示	417-1	Requirements for product and service information and labeling 產品和服務資訊與標示的要求	53		12. 責任消費 與生產
	417-2	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件		不適用 (非重大性議題)	
	417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications 未遵循行銷推廣相關法規的事件		不適用 (非重大性議題)	
★ GRI 418: Customer Privacy 客戶隱私	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	55		
★ GRI 419: Socioeconomic Compliance 社會經濟法規遵循	419-1	Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area 違反社會與經濟領域之法律和規定	38		16. 和平與 正義制度

• 附錄三、人力資源管理指標

指標	2014	2015	2016	備註
女性比例	56.3%	56.5%	55.8%	
女性主管比例	36.8%	37.8%	37.4%	
女性中階主管比例（希望工程師）	40.3%	41.3%	41.1%	
女性管理階層比例	19.9%	20%	19.3%	
女性行銷職主管比例	18.3%	23.2%	26.0%	

指標	2014	2015	2016	備註
平均訓練時數	56.6	51.9	49.1	
平均訓練費用	58,428	59,268	53,332	
員工訓練金額佔總營收比例	1.09%	0.98%	0.9%	
人力資本投資報酬率	277%	303%	283%	[總收入-（總營運費用-總薪酬費用）] / 總薪酬費用

指標	2014	2015	2016	備註
離職率	8.5%	8.7%	8.5%	
員工敬業度	97.6%	97.7%	97.9%	

指標	2014	2015	2016	備註
缺勤率	0.26%	0.22%	0.27%	非自願性缺勤總時數 （公傷假、病假與生理假）/ 應出勤總工時
失能傷害頻率	2.25%	2.42%	2.17%	
在職教育訓練時數	7634 hr	8342 hr	9,626 hr	
在職教育訓練場次數	286場	289場	297場	
新進勞安教育訓練達成率	100%	100%	100%	
證照複訓人數	-	195位	244位	職安業務主管、防火管理員、急救人員 分別為2年、3年複訓1次，2014年各證 照均在有效期限內，故未辦複訓課程。 15年舉辦職安業務主管複訓，16年舉 辦急救人員複訓。
證照複訓時數	-	1,170 hr	976 hr	
健身課程參加人數	2,084位	2,112位	3,120位	
全行健檢率	64%	40%	76%	
健康講座參加人數	3,814位	4,280位	5,316位	
員工餐廳用餐人數	860位	1,120位	1,300位	
子女教育補助申請人數	1,373位	1,555位	1,959位	
子女教育補助金額	NT\$3,299,000	NT\$3,722,000	NT\$4,593,000	
玉山寶貝成長基金補助金額	-	-	NT\$41,700,000	2016年新辦項目
傷病給付請領人次	26	30	24	
傷病給付請領金額	204,978	170,241	54,963	
員工加入工會比例	13.47%	12.76%	11.26%	

• 附錄四、分配的經濟價值指標

指標 \ 年度	2014	2015	2016
員工薪資與福利	8,347,056	9,057,587	10,184,405
員工薪資	7,085,058	7,656,005	8,566,403
其他員工福利費用	1,261,998	1,401,582	1,618,002
盈餘分配	7,550,027	9,521,550	11,370,931
分配現金股利	1,786,648	3,173,850	3,419,231
分配股票股利	5,763,379	6,347,700	7,951,700
繳納政府稅款	2,688,166	3,125,729	3,602,654
社會參與投入	259,056	227,364	295,073
金融產業政策研究與推動相關支出	15,208	23,320	19,025
政治獻金	0	0	0

(單位：新臺幣仟元)

■ 2016年社會參與投入

主要項目	約當金額 (仟元)	說明
支持台灣中小企業發展	91,701	支持台灣中小企業發展，捐贈中小企業信用保證基金、海外信用保證基金。
玉山黃金種子計畫	46,006	提供100所玉山圖書館每年定期維護，及新捐建10所玉山圖書館。
關懷學童專案	21,513	協助約534所小學，補助學童10,284人次。
玉山盃青棒錦標賽	19,637	舉辦玉山盃共38場賽事，提供青棒選手訓練營、防護營及球具捐贈。
支持文創發展	17,232	支持台灣文化創意產業發展，贊助52Hz I Love You、黑熊森林電影活動，並支持台灣在地文化發展，已累積贊助7年宜蘭童玩節。
提升國際競爭力	16,553	提升台灣創新競爭力，接軌國際，邀請創新商業模式大師Alex Osterwalder來台舉辦國際大師論壇。提升台灣頂尖學術研究發展，2016年共11位老師獲玉山學術獎。
藝文活動-國際級藝文活動	16,314	提升台灣藝術文化發展，舉辦國際級藝文活動，邀請柏林愛樂12把大提琴音樂會、維也納少年合唱團音樂會來台表演。
重大災害急難救助	16,000	提供台南震災捐款、台東尼伯特風災、日本熊本醫療救援。
獻給母親的音樂會	4,189	舉辦2場母親節音樂會，由玉山合唱團主演，感謝天下母親無私的愛，約2,500人次到場聆聽。
玉山培育傑出管理人才獎學金	3,929	培育台灣未來傑出管理人才，2016年新增8位優秀同學。

註：社會參與投入約當金額包含：現金投入、實物投入、人力投入、管理成本等費用。

金融產業政策研究與推動相關支出

	支付金額	備註
2016 總計	19,025	
中華民國銀行商業同業公會	9,417	含各業務金融研究與訓練發展基金56%、年度會員經費分攤35%、拆帳通訊費5%等
中華民國信託業商業同業公會	5,138	信託業務人員訓練報名費100%
中華民國證券商業同業公會	2,506	含業務服務費99%、訓練報名費1%
社團法人中華公司治理協會	1,131	含公司治理評量認證99%、訓練報名費1%
財團法人台灣永續能源研究基金會	345	含基金會會費81%、參獎報名費19%
中華民國票券金融商業同業公會	250	常年會費
中華民國保險代理人商業同業公會	159	證照登錄費用69%、公會會員31%
財團法人台灣經濟科技發展研究院	71	建築物公安檢申報費用
其他	8	
2015 總計	23,320	
中華民國信託業商業同業公會	14,834	信託業務人員訓練報名費100%
中華民國銀行商業同業公會	7,856	含各業務金融研究與訓練發展基金60%、年度會員經費分攤33%、拆帳通訊費3%等
中華民國票券金融商業同業公會	400	含常年會費50%、會員服務費50%
中華民國證券商業同業公會	195	含業務服務費85%、訓練報名費15%
財團法人中華民國證券櫃買	19	業務服務費
其他	16	
2014 總計	15,208	
中華民國信託業商業同業公會	7,534	信託業務人員訓練報名費100%
中華民國銀行商業同業公會	6,796	含各業務金融研究與訓練發展基金65%、年度會員經費分攤32%、拆帳通訊費2%等
財團法人台灣經濟科技發展研究院	374	建築物公安檢申報費用
中華民國票券金融商業同業公會	200	常年會費
社團法人中華公司治理協會	151	訓練報名費100%
中華民國證券商業同業公會	144	業務服務費100%
其他	8	

(單位：新臺幣仟元)

• 附錄五、低碳營運管理指標

總類	據點	2013	2014	2015	2016	說明
總用電量（度）	玉山金融大樓	3,649,400	3,622,800	3,697,400	3,727,400	2016年新增盤查登峰園區&博愛園區，加計後2016年總用電量為33,705,829度。
	全行營業單位	17,501,025	16,317,279	15,757,992	15,079,187	
	總盤查據點合計	21,150,425	19,940,079	19,455,392	33,705,829	
	每平方公尺用電度數	353.3	333.0	324.9	315.7	
用水量（度）	玉山金融大樓	19,401	19,879	21,536	26,514	2016年新增盤查登峰園區&博愛園區，加計後2016年總用水量為137,895度。
	全行營業單位	75,904	81,001	66,807	62,130	
	總盤查據點合計	95,305	100,880	88,343	137,895	
	每平方公尺用水度數	1.59	1.68	1.48	1.29	
用油量（公升）	玉山金融大樓	6,351.52	2,368.87	1,679.63	1,916.09	
廢棄物總量（公斤）	玉山金融大樓	131,840	114,664	121,098	113,340	

• 附錄六、全球報告倡議組織GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表

考量面			DMA/GRI 指標	參考章節
產品組合 (重大)	DMA	FS1	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策	3.2 責任授信與投資
		FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	3.2 責任授信與投資
		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	3.2 責任授信與投資
		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	2.4.3 人才培育與訓練發展 3.4.3 環境保護教育推廣
		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	2.1 普惠金融 2.2 數位金融 3.2 責任授信與投資 3.5 供應商管理
	指標	FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	2.1 普惠金融 2.2 數位金融
		FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	3.4.2 支持環境友善產品
稽核	DMA	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	3.2 責任授信與投資
積極參與	指標	FS10	組織投資組合中與其在環境或社會面向上有相互影響的公司，其數量和佔投資組合的百分比	3.2 責任授信與投資
G4 特定標準揭露社會面 — 產品及服務標示、當地社區				
G4-產品責任- 產品與服務標示	DMA	FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	2.3.1 顧客權益保護
		FS16	提高金融知識的舉措	2.5.1 學術教育系列
G4-社會- 當地社區	指標	FS13	依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點	2.1 普惠金融
		FS14	改善弱勢社群享用金融服務的舉措	2.1 普惠金融

• 附錄七、上市上櫃公司企業社會責任實務守則

內容			參考章節
第一章	總則	揭櫫制定之目的、適用之對象、實踐之原則等	永續發展策略及 整合性報告架構
第二章	落實推動公司治理	規範落實推動公司治理	1.1 公司治理 1.2 道德與誠信
第三章	發展永續環境	規範發展永續環境	三、環境（E）
第四章	維護社會公益	規範維護社會公益	2.2 幸福職場 2.3 顧客服務 3.5 供應商管理
第五章	加強企業社會責任資訊揭露	規範加強企業社會責任資訊揭露	關於報告書
第六章	附則	規範檢討改進公司所建置之企業社會責任制度	1.1 公司治理

• 附錄八、ISO 26000 對照表

分類	主要議題	參考章節
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	企業概況
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	2.4.1 多元平等與員工權益
	人權的風險處境	2.4.1 多元平等與員工權益
	避免有同謀關係 — 直接、利益及沉默等同謀關係	1.2 道德與誠信
	解決委屈	2.4.2 薪酬福利與關懷照顧
	歧視與弱勢族群	2.4.1 多元平等與員工權益
	公民與政治權	2.4.1 多元平等與員工權益
	經濟、社會與文化權	2.4 幸福職場
	工作的基本權利	2.4.1 多元平等與員工權益
勞動實務	聘僱與聘僱關係	2.4.1 多元平等與員工權益
	工作條件與社會保護	2.4 幸福職場
	社會對話	2.4 幸福職場
	工作的健康與安全	2.4.4 職場安全與員工健康
	人力發展與訓練	2.4.3 人才培育與訓練發展
環境	污染預防	三、環境
	永續資源利用	三、環境
	氣候變遷減緩與適應	三、環境
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	三、環境
公平運作實務	反貪腐	1.2 道德與誠信
	負責任的政治參與	1.2 道德與誠信
	公平競爭	1.2 道德與誠信
	促進價值鍊的社會責任	企業概況
	尊重智慧財產權	1.2 道德與誠信
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	2.3.1 顧客權益保護
	保護消費者的健康與安全	2.3.1 顧客權益保護
	永續消費	2.1 普惠金融 2.2 數位金融
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	2.3.1 顧客權益保護
	消費者資料保護與隱私	2.3.2 顧客隱私管理

分類	主要議題	參考章節
消費者議題	提供必要的服務	2.1 普惠金融 2.2 數位金融 2.3.1 顧客權益保護
	教育與認知	2.3.1 顧客權益保護
社區參與與發展	社區參與	2.5.2 社會參與系列
	教育與文化	2.5 社會共融
	增加就業與技術發展	2.5.1 學術教育系列
	科技發展	2.5.1 學術教育系列
	創造財富與收入	2.5.2 社會參與系列
	健康	2.5.2 社會參與系列
	社會投資	2.5.2 社會參與系列

• 附錄九、聯合國全球盟約（The United Nations Global Compact）對照表

分類	主要議題	參考章節
人權	企業界應支持並尊重國際公認的人權	2.4.1 多元平等與員工權益
	保證不與踐踏人權者同流合污	3.5 供應商管理
	企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	2.4.1 多元平等與員工權益
勞工標準	消除一切形式的強迫和強制勞動	2.4.1 多元平等與員工權益
	確實廢除童工	2.4.1 多元平等與員工權益
	消除就業和職業方面的歧視	2.4.1 多元平等與員工權益
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	三、環境
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	三、環境
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	3.2 責任授信與投資
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	1.2 道德與誠信



勤業眾信

勤業眾信聯合會計師事務所
10596 台北市民生東路三段156號12樓

Deloitte & Touche
12th Floor, Hung Tai Financial Plaza
156 Min Sheng East Road, Sec. 3
Taipei 10596, Taiwan

Tel :+886 (2) 2545-9988
Fax: +886 (2) 4051-6888
www.deloitte.com.tw

會計師有限確信報告

玉山金融控股股份有限公司 公鑒：

玉山金融控股股份有限公司民國 105 年度企業社會責任報告書，業經本會計師針對所選定之標的資訊執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。本次執行確信程序之標的資訊請詳附件一「確信項目彙總表」。

管理階層對企業社會責任報告書之責任

管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之最新版 GRI 準則（GRI Standards）、行業補充指南及依行業特性參採其他適用之準則編製企業社會責任報告書，且維持與編製企業社會責任報告書有關之必要控制，以確保企業社會責任報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

會計師對企業社會責任報告書執行確信程序之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對上開企業社會責任報告書所選定之標的資訊（詳附件一）在所有重大方面是否依照第二段所述準則編製表示意見，並提出有限確信報告。相較於合理確信，有限確信案件所執执行程序之性質及時間與適用合理確信案件不同，其範圍亦較小，因是取得之確信程度明顯低於合理確信。

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 取得及閱讀企業社會責任報告書；
- 訪談管理階層及相關人員，以瞭解公司編製企業社會責任報告書有關政策

及程序；

- 訪談相關人員了解所選定標的資訊產生之流程、內部控制及資訊系統；
- 分析及以抽查方式測試標的資訊相關文件及紀錄。

獨立性及品質管制遵循聲明

本會計師及所隸屬會計師事務所遵循會計師執業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，以維持完備之品質管制制度，包含與遵循執業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

確信結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現玉山金融控股股份有限公司民國 105 年度企業社會責任報告書中所選定之標的資訊在所有重大方面有未遵循其衡量基準暨臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之最新版 GRI 準則（GRI Standards）、行業補充指南及依行業特性參採其他適用之準則之情事。

勤業眾信聯合會計師事務所

會計師 吳 世 宗

吳世宗



金融監督管理委員會核准文號

金管證審字第 1010028123 號

中 華 民 國 106 年 4 月 21 日

確信項目彙總表

指標編號	指 標 敘 述	對 應 章 節	衡 量 基 準
1.	非擔任主管職務之員工人數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異。	薪酬福利與關懷照顧	2016 年與 2015 年非擔任主管職務之員工人數及年度員工平均福利費用。
2.	違反反貪腐、反洗錢、勞動、產品行銷、噪音汙染等相關法規的巨額罰款。	法令遵循	違反反貪腐、反洗錢、勞動、產品行銷、噪音汙染等相關法規罰款金額。
3.	法令遵循課程時數及上課人數總和及完訓率。	法令遵循	法令遵循課程訓練時數、參訓人數及完訓率。
4.	反洗錢防制的可疑案件申報成案率及獎勵數。	洗錢防治與打擊資恐	反洗錢案件申報成案率及調查局來函獎勵數。
5.	屏東縣黎明國小 SROI 之投入成本。	學術教育系列	屏東縣黎明國小玉山圖書館 SROI 之投入人力時間成本及圖書館建置與維護成本。
6.	贊助青年棒球運動的總金額。	體育發展系列	2016 年度贊助青年棒球運動的總金額。
7.	創意產業放款金額。	責任授信與投資	截至 2016 年底，創意產業放款總金額。
8.	依年齡、性別、地區的新進和離職員工的總數。	多元平等與員工權益	依年齡、性別、地區的新進及離職員工總數。
9.	赤道原則審核及通過件數總和。	責任授信與投資	符合赤道原則之融資授信案件通過件數總和。
10.	融資太陽能電站數。	責任授信與投資	截至 2016 年底，專案融資累計核貸之太陽能電站總數。

獨立保證意見聲明書

2016 年玉山金融控股股份有限公司企業社會責任報告書

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 2016 年企業社會責任報告書進行評估和查證外，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書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. 本查證作業範疇與企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
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，不包括對於報告書揭露的資訊/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 2016 年玉山金融控股股份有限公司企業社會責任報告書內容，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。基於保證範圍限制事項，玉山金控所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大的不實陳述。我們相信有關玉山金控 2016 年的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告書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，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)的報告方法與自我聲明符合 2016 年版全球永續性報告標準核心選項係屬公允的。

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高階管理層審查，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 18 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。
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據。
- 針對公司報告書中有關 AA1000 保證標準(2008)之包容性、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 2016 年版全球永續性報告標準的詳細審查結果如下：

包容性

2016 年報告書反映出玉山金控持續對利害關係人之承諾及玉山金控持續利害關係人議合的作為，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。此系統已被發展並產生必要的資訊。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會及環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了玉山金控的包容性議題。

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，這份報告書適切地涵蓋了玉山金控的重大性議題。

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，這份報告書涵蓋了玉山金控的回應性議題。然而，未來的報告書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。

全球永續性報告標準

玉山金控提供有關依循 2016 年版全球永續性報告標準的自我宣告，其相當於“核心選項”（揭露每項重大主題有關的至少一個績效揭露項目）的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 報告指南的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、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，未來的報告書可以考慮加強以下的項目以進行持續改善：

- 持續關注於企業社會責任相關的程序和方案的實施以回應最新指引之要求。

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書所屬責任，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
31 March, 2017

bsi.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

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.

聲明書編號 TW17/00069PAS



達成碳中和宣告確證聲明書

玉山金融控股股份有限公司

台北市民生東路三段 117 號

經本公司依據 ISO 14064-3:2006 完成確證並符合下列標準要求

PAS 2060:2014

簽署人

黃世忠
副總裁

日期:2017年05月25日
有效期限:2018年05月25日
版次:1

TGP 5615E-2 1705



本查證聲明書不可單頁使用，須與查證範圍、目標、準則及結論頁面共同使用始具效力

第 1 頁 共 3 頁



聲明書編號 TW17/00069PAS, 接續

台灣檢驗科技股份有限公司 (以下簡稱SGS)，經與玉山金融控股股份有限公司(以下簡稱玉山金控)，
台北市民生東路三段117號，達成雙邊協議，依據 ISO 14064-3:2006 之要求執行達成碳中和宣告之
確證，確認符合以下標準要求

PAS 2060:2014

角色與責任

玉山金控管理階層確保溫室氣體資訊系統之發展、紀錄維護及文件化程序已符合標準要求，負責評估、
決定及報告溫室氣體排放量資訊，並提供支持達成碳中和宣告所需之其他資訊給SGS。

SGS 秉持第三方查證單位之準則，依據 ISO 14064-3: 2006 之要求，於2017年05月23日期間執行達
成碳中和確證活動，並根據玉山金控適用範圍、目標、準則及達成碳中和宣告，涵蓋期間自2017年05
月15日之確證結果，提出達成碳中和宣告之認可聲明。

確證範圍

SGS 依據與玉山金控之雙邊協議，確認玉山金控達成碳中和宣告之符合性，根據 ISO 14064-3:2006
準則提出上述保證聲明涵蓋內容如下：

- 碳中和宣告模式: 模式三
- 碳中和標的: 2017 年度發行 1,000 本「2016 年企業社會責任報告書」
- 碳足跡量化方法: 行政院環境保護署「產品與服務碳足跡計算指引」
- 總溫室氣體排放量: 21,746 公噸二氧化碳當量
- 碳中和執行期: 2015 年 05 月 15 日
- 碳中和達成宣告日: 2017 年 05 月 23 日
- 碳中和達成宣告報告書: 玉山金融控股股份有限公司碳中和達成宣告報告書(2017/05/23 第二版)

確證準則

遵守下列相關標準要求執行承諾碳中和宣告之確證:

- ISO 14064-3
- PAS 2060:2014
- 行政院環境保護署碳中和實施與宣告指引

確證意見

SGS 以客觀公正之立場，評估玉山金控達成碳中和宣告之相關內容，依據確證結果保證其適用範圍、
目標及準則之一致性及適切性，並提出一份合理保證之確證聲明，無保留意見之列舉。

本查證聲明書不可單頁使用，須與查證範圍、目標、準則及結論頁面共同使用始具效力

第 2 頁 共 3 頁



聲明書編號 TW17/00069PAS, 接續

本次碳中和資訊描述如下：

確證標的		2017 年度發行 1,000 本「2016 年企業社會責任報告書」
基線碳足跡排放量		21.746 公噸二氧化碳當量
達成溫室氣體減量		21.746 公噸二氧化碳當量
抵換 剩餘排放量	抵換額度方案	黃金標準
	抵換額度來源	Changbin and Taichung Wind Power
	抵換額度數量	25.000 公噸二氧化碳當量
	核可文件編號	Certificate (w) no. spg-7387791

SGS採用風險評估方法為基礎，並依據 PAS 2060:2014 所描述之適用方法學執行確證，確認玉山金控承諾碳中和宣告於2017年05月23日達成碳中和。

保密性聲明

此聲明及附件可能包含屬於玉山金控之機密資訊，未經玉山金控書面同意，其他個人、團體或公司禁止自行複製或發行。

利益衝突迴避聲明

此聲明及附件內容完全依照主管機關之標準方法與程序等相關規定，秉持公正、誠實進行查證作業，絕無虛偽不實。本公司與受查證單位並無財務投資之關係，且符合主管機關對利益衝突迴避之要求。

確證團隊

上述聲明係確證團隊依據公正之查驗過程，針對玉山金控之碳中和達成宣告所提出之聲明。

主導查證員：

本確證意見認可聲明之有效期限為一年。保證期間若有任何資訊之變動或其結果導致無效聲明，玉山金控應於三個月內提出立即矯正措施確保其有效性，或撤回聲明。

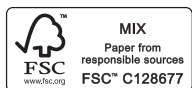
備註：本查證聲明遵照 SGS 溫室氣體/碳足跡查證服務條款要求 http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm，聲明書內容由台灣檢驗科技股份有限公司依據碳中和宣告之確證結果進行編製，業經客戶同意後發行。本聲明書非用以解除客戶遵守組織章程、全國或者地方法令，以及任何被發佈國際指南章程之責任；客戶與 SGS 彼此為獨立之個體，客戶非受 SGS 約束，在此 SGS 除客戶之外毋須代表其面對其他組織團體。

本查證聲明書不可單頁使用，須與查證範圍、目標、準則及結論頁面共同使用始具效力

第 3 頁 共 3 頁



心清如玉。義重如山。



本報告書採用FSC™ CoC驗證紙張與大豆油墨，並以PAS 2060:2014實施碳足跡盤查，達成碳中和，經外部第三方查證，為台灣第1本「零碳」企業社會責任報告書。