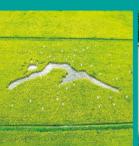


E.SUN FHC SUSTAINABILITY REPORT 2023

玉山金控永續報告書







知福 惜緣 感恩





給世界一個更好的臺灣

關於報告書

GRI: 2-1 \ 2-2 \ 2-3 \ 2-4 \ 2-5

金融控股股份有限公司(以下簡稱玉山金控)長期以來致力於環境(Environmental)、社會(Social)及公司治理(Governance)的推動與提升,非常歡迎您閱讀玉山金控第 13 本永續報告書(自 2020 年起企業社會責任報告書更名為永續報告書),本報告書依循 GRI 永續性報告準則 2021 年版編製,並對應聯合國永續發展目標(SDGs),另參考 GRI G4 金融服務業補充指引、上市上櫃公司永續發展實務守則、ISO 26000 社會責任指引及聯合國全球盟約、永續會計準則委員會(SASB)之行業準則(包括商業銀行、消費金融、投資銀行、房貸金融、資產管理)、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法。玉山金控每年發行中英文版本報告書,並揭露電子版於官網「永續發展專區」,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。藉由揭露公開及透明的資訊,玉山金控與社會大眾彼此學習成長,持續努力朝永續發展邁進。

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 2023 年度(2023 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 2023 年 1 月 1 日之前,以及 2023 年 12 月 31 日之後。上一版本發行時間:2023 年 6 月。

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、玉山投顧)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99.8%(不含玉山銀行子公司金財通)。所有財務數字均以新臺幣為計算單位,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、用油等數據及説明,揭露範圍為臺北市玉山金融大樓、第二總部大樓、希望園區、登峰大樓、科技大樓、博愛大樓及海內外各分子行。以上所揭露之量化指標含特殊意義時,另以註解方式説明。

撰寫依據

and the latest the second seco			
發布單位	依循項目		
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 永續性報告準則 2021 年版		
	G4 版金融服務業行業揭露		
臺灣證券交易所	上市上櫃公司永續發展實務守則		
	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法		
聯合國	永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)		
	全球盟約揭露要點		
ISO 國際化標準組織	ISO 26000 社會責任指引		
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	永續會計準則委員會之行業準則(包括商業銀行、消費金融、投 資銀行、房貸金融、資產管理)		
TCFD	氣候相關財務揭露建議書		

資訊品質

依循標準	認證/確信機構	
AA 1000 保證標準 v3 (Type 2 高度保證等級)	英國標準協會(BSI Taiwan)	
確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核 閱之確信案件」	資誠聯合會計師事務所(PwC Taiwan)	
年度財務報告	勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte)	
ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查	- 臺灣檢驗科技股份有限公司(SGS Taiwan)	
ISO 14046: 2014 組織型水盤查		
確信準則 3410「溫室氣體聲明之確信案件」(範疇三投融資組合財務碳排放)	資誠聯合會計師事務所(PwC Taiwan)	
	AA 1000 保證標準 v3 (Type 2 高度保證等級) 確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核 閱之確信案件」 年度財務報告 ISO 14064-1: 2018 溫室氣體盤查 ISO 14046: 2014 組織型水盤查 確信準則 3410「溫室氣體聲明之確信案件」(範	

註:本報告書內容依循 GRI 永續性報告準則 2021 年版之 8 大報導原則:準確性、平衡性、清晰性、可比較性、完整性、永續性脈絡、時效性及可驗證性進行編製,資料來源由各單位高階主管審閱後提供,並於永續發展委員會檢視及核准後發行。



玉山金融控股股份有限公司/永續長辦公室

·地址:臺北市民生東路三段 115 號

·電話: (02) 2175 -1313 #9325、#9394

· 電子郵件: esg@esunfhc.com

·永續發展專區:https://www.esunfhc.com/zh-tw/esg/overview/performance

以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

目錄

董事長與總經理的話	005
喜悦與榮光	007

1 以玉山為名	012
1.1 品牌願景	013
1.2 經營績效	017
1.3 永續治理	018
1.4 重大主題	020



附錄

附给—、	GRI 內容索引	178
PI J WA	は川内合衆力	170
附錄二、	全球報告倡議組織 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表	183
附錄三、	重大主題	184
附錄四、	永續金融先行者聯盟承諾事項達成情形	185
附錄五、	金融業永續經濟活動關鍵績效指標	188
附錄六、	上市上櫃公司永續發展實務守則	188
附錄七、	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	189
附錄八、	ISO26000 對照表	190
附錄九、	聯合國全球盟約對照表	190
附錄十、	聯合國永續發展指標(SDGs)回應對照表	191

邁向淨零排放	036
.1 氣候環境治理組織架構	039
.2 氣候環境風險與機會	041
3 氣候環境機會辨識	042
.4 氣候環境風險辨識	045
.5 玉山碳排結構	055
發揮金融影響力	058
.1 永續金融	059
.2 普惠金融	075
.3 公平待客與顧客體驗	082
.4 金融科技與創新	086
.5 促進產業永續發展	091
	.1 氣候環境治理組織架構 .2 氣候環境風險與機會 .3 氣候環境機會辨識 .4 氣候環境風險辨識 .5 玉山碳排結構 發揮金融影響力 .1 永續金融 .2 普惠金融 .3 公平待客與顧客體驗 .4 金融科技與創新

附錄十一、TCFD 揭露建議對照表 194 附錄十二、2023 年投融資碳排結構 195 附錄十三、人力資源管理指標 196 附錄十四、營運環境永續管理指標 203 附錄十五、經濟價值指標 205 附錄十六、永續會計準則委員會(SASB)對照表 206 附錄十七、獨立保證意見聲明書 208 附錄十八、會計師有限確信報告 209 附錄十九、溫室氣體查驗聲明書 212

4 打造韌性組織	093
4.1 公司治理	095
4.2 誠信經營	102
4.3 風險管理	105
4.4 防制洗錢與打擊資恐	112
4.5 營運持續計畫	116
4.6 資訊安全與個資保護	117
4.7 税務治理	121
4.8 人權維護機制	124
5 成為員工的最愛	126
5.1 人才培育與發展	129
5.2 人才吸引與留任	140
5.3 健康安全友善職場	147
6 成為這片土地的最愛	151
6.1 自然環境及生物多樣性維護	153
6.2 社會共融	160
6.3 營運環境永續	170

董事長與總經理的話

GRI: 2-22



董事長

一里里州

總 經 理

陳茂欽

旭日東昇 照耀玉山

2023年,企業經營環境面臨許多挑戰,包括通膨升息、極端氣候、地緣政治及 AI 科技創新,這些都增加全球的不確定性。面對充滿變化的時代,五山以成立時就立下「世界一等的企業公民」的願景,堅持理想、懷抱希望,就如同在黑夜中等待著曙光,很快地會迎來溫暖且充滿希望的朝陽,期盼與志同道合的夥伴們共同努力,迎向美好未來。

傳承 交棒 接棒

1992年創辦人黃永仁先生以玉山為名,決心經營一家不一樣的銀行。歷經 31年的歲月、31個春夏秋冬,建立「誠信、正直、負責」的企業品格,「傳承、交棒、接棒」的企業文化,培育出許多優秀的臺灣金融人才。創辦人已然奠定了玉山從基業長青到永續未來的重要基樁,這也將會是玉山至始不變的立業基石。2023年6月9日創辦人於股東常會傳承交棒給新任經營團隊,玉山將接續創辦人所擘畫的願景與使命,將玉山打造成世界一流的金融機構。

我們深刻了解金融業在推動全球永續發展的關鍵地位,對眾多經濟體的影響力,並深知作為企業公民所肩負刻不容緩的永續責任。謝謝每一位玉山人一貫的堅定信念,我們會秉持誠信道德來建立社會良善信任的基礎,讓玉山的永續價值內涵成為金融業的典範,點亮玉山,照亮臺灣。

誠信經營是金融業的基石,公司治理則是堅實的支柱。玉山秉持公開透明原則,持續強化董事會職能,並以高標準落實公司治理、提升資訊揭露、鼓勵股東參與公司治理, 2024年第9度榮獲「公司治理評鑑」前5% 佳績及中華公司治理協會頒發「CG6013 公司治理制度評量特優認證」,肯定玉山長期重視公司治理的經營與成效。

The more we do, the more we can do

繼 2022 年參與 COP27, 玉山永續團隊再次前往 COP28 與世界氣候峰會,董事長受邀代表臺灣金融業以「超越銀行的經營」(How Sustainability is Reshaping Taiwan's Financial Market)為題進行專題演説,分享永續如何重塑臺灣的金融市場,以及臺灣金融業如何在永續轉型中扮演更關鍵的角色,精彩的分享也獲得現場各國來賓熱烈迴響。

面對氣候變遷、生物多樣性喪失、社會不公平等 跨國界、跨產業的挑戰,玉山團隊以金融為核心, 打造創新的模式提供永續價值。首先在內部主要 單位建置永續專責組織,並且於策略規劃、產品 發想階段便融入永續的元素,期待透過金融的力 量,協助民眾與企業逐步進行轉型。例如在企業 面向,玉山串聯外部專家,建置永續轉型平台, 提供企業顧客整合性轉型解方;在個人面向,玉 山攜手悠遊卡公司,提供卡友查詢大眾運具交通 減碳量服務,鼓勵民眾提升減碳意識,進而轉為 行動支持。

隨著在永續領域持續深耕,越發現有很多事情是 玉山可以貢獻一己之力。除氣候議題,玉山也重 視臺灣重要的社會問題,例如猖獗的詐騙問題, 玉山積極投入防詐,包括與警政署首創三方通話、 即刻反詐機制,並利用 AI 監控異常帳戶,與警方 共同攔阻詐騙。另因詐騙手法日新月異,玉山舉 辦數十場高齡顧客防詐講座,邀請專家分享近期 案例,避免民眾財產因詐騙而遭受損失,並進一 步提供信託服務,依照退休族群的指示妥善保管 資產。善用金融的力量,認真投入在每一個環節, 打造多元共融的幸福社會。

眾志成城 以金融串聯關鍵夥伴

玉山深信,單靠少數人的力量無法達成聯合國 2030 永續發展目標(SDGs),因此玉山積極串 聯志同道合的夥伴,發揮金融的關鍵影響力。例如 連續三年號召企業加入玉山 ESG 永續倡議,2023 年邀請海內外企業近 160 家,透過具體節電或減碳作為,控制溫室氣體排放,共同攜手邁向 2050 淨零排放目標。蔡總統也連續兩年到場支持,並於現場寫下「給世界一個更好的臺灣」祈福卡片,肯定玉山落實永續發展的期許與決心,並對愈來愈多志同道合的企業加入 ESG 倡議行動予以讚揚。

此外,玉山擔任第二屆永續金融先行者聯盟的輪值主席,並且在「金融業淨零推動工作平臺」擔任「政策與指引組」召集人,完成訂定適用於整體金融業之「財務碳排放(範疇三)計算指引」及「減碳目標設定與策略規劃指引」,為臺灣金融業在淨零轉型的道路上建立重要的基礎工程。永續金融先行者聯盟將持續帶動同業夥伴,以合作代替競爭,匯聚共同的智慧與力量,讓先行者

成為金融業的淨零標竿,更讓金融業成為其他產 業的永續標竿。

讓世界因玉山而更加美好

2024年3月玉山與天下雜誌舉辦第11屆大師論壇,邀請聯合利華前執行長保羅·波曼(Paul Polman)來臺分享成功經驗,他在任期間帶領聯合利華完成「永續生活計畫」,並落實正效益模式,不僅讓聯合利華營收大幅成長,更與員工、社區、供應鏈共同打造更永續的未來,是第一個真正做到以永續為核心,創造經濟、社會、環境三贏的企業。

保羅·波曼所提出的正效益模式(Net Positive)的概念與玉山努力的方向不謀而合,在玉山第四個十年,我們以 ESG 永續發展為策略主軸,結合永續發展創新的金融服務與產品,並為更多價值鏈夥伴創造永續價值,打造嶄新的合作夥伴關係。有前瞻願景加上創新實踐的企業方能引領整個產業轉型,面對未來,創造正效益是一條遍布荊棘與險阻的道路,卻也是一條成果豐碩的道路,玉山會堅持到底,讓世界因玉山而更加美好。◆



喜悅與榮光



Economy

- · 總資產突破新臺幣 3.6 兆元
- ·市值規模臺灣上市公司前 20 大
- · Moody's 調升金控及子公司銀行信 評展望至**正向**
- · 連續 17 年中小企業放款民營銀行 第1名





Environmental

- · 依據 SBT 科學基礎減量目標,執行 並揭露範疇 1,2,3 減碳工作
- · 2023 年再生能源使用比率 24.5%, 範疇 1,2 碳排較 2020 年降低 18.5%
- ·攜手 242 家傑出企業共同倡議 ESG 永續行動,打造永續轉型平台協助企業減碳轉型





Social

- · 累積設立 180 所玉山圖書館
- · 連續 19 年頒發玉山培育傑出人才獎學 金,累計 281 位各領域關鍵人才獲獎
- · 玉山學術獎 13 年共計 76 位教授獲獎







Forbes 「全球最佳銀行」 連續3年臺灣銀行業第1名



The Asset

連續9年

亞洲最佳 CEO



Asiamoney 連續2年 臺灣最佳企 業金融銀行



Corporate **Governance Asia** 連續4年 亞洲最佳 CSR 公司



Enterprise Asia 連續6年 「臺灣負責任領袖獎」 (2006-2023)



經濟部信保基金

「信保金質獎」第一名

(2006-2022)

經濟部產業發展署 連續 18 年金融機構組

5 度榮獲國家品質獎 (2001-2024)

國亦品分类



THE ASIAN BANKER* Taiwan Awards 2022

The Asian Banker 臺灣最佳房貸產品



The Asset 最佳數位支付體驗

財訊 連續 8 年 FinTech 創新應用獎 「最佳金融科技銀行」

財訊

金質獎 (2016-2023)



工商時報 最佳安養照護信託創新獎



今周刊 最佳財富管理銀行獎第一名 (2022-2023)



商業周刊 最佳數位使用體驗獎



Dow Jones Sustainability Indices

DJSI 道瓊永續指數 連續 10 年入選 DJSI



MSCI ESG Ratings MSCI ESG Ratings AAA 評級 (2022-2023)



Sustainalytics ESG **Risk Ratings** 地區及產業排名先驅 (2022-2023)



FTSE4Good 連續7年入選 社會責任新興市場指數 (2017-2023)

FTSE4Good



天下雜誌 「天下永續公民獎」 大型企業第1名 (2022-2023)



臺灣企業永續獎 連續9年 「臺灣十大永續典範企業獎」 金融業第1名 (2015-2023)



遠見雜誌 連續2年「ESG企 業永續獎」綜合績 效 - 金融保險業首獎 (2023-2024)

玉山五度獲國家品質獎 創臺灣企業最佳紀錄

2024 年再次獲得國家品質獎最高榮譽全面卓越類「卓越經營獎」

國家品質獎是國內首設、唯一由行政院頒發與表揚的 經營品質最高榮譽獎項。透過周詳、嚴謹的評審標準 與程序,國家品質獎引領產業邁向卓越經營,提升自 我經營體質與國家競爭力。玉山銀行再次榮膺「國家 品質獎」全面卓越類「卓越經營獎」,成為第一家兩 度榮獲此殊榮的企業。若加上玉山創辦人黃永仁先生 曾獲頒實踐類「個人獎」, 玉山已榮獲五次國家品質 獎的殊榮,創下臺灣企業最佳紀錄。

全面卓越類「卓越經營獎」的企業必需在「領導」、 「策略管理」、「研發與創新」、「顧客與市場發展」、 「人力資源與知識管理」、「資訊策略應用與管理」、 「流程管理」、「經營績效」等八大構面,均能展現 全面經營品質。因此,對於獲得「卓越經營獎」的企 第一階段:發展成為金融業的模範生、服務業的標準 業而言,這不僅是一種最高榮譽,更能對內激勵企業 全員持續貫徹卓越經營的理念、締造更加亮眼的經營 績效;對外則能帶動各界學習和借鑒其成功的經驗, 從而提升整體產業的經營水平。

由上而下推動全面品質管理之體系

玉山的全面品質管理從企業文化出發,秉持「沒有最 好,只有更好」的精神,各面向均以優秀、卓越為目 長期以來,玉山在經營團隊領導、傳承下,建立了品 標不斷前進。並以金融業模範生、服務業的標竿自許, 牌、服務與團隊的競爭力,同時以行動力落實對社會 從自我要求出發,30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、嚴謹的風險管理 定,更是一種責任,玉山未來也將與時俱進精進各項 以及用心的企業社會責任,引領臺灣金融業提升服務 與專業水準。

玉山成立之初即設置「全面品質管理委員會」(Total 業的目標邁進。

Quality Management Committee, TQM),由高階 經營團隊擔任委員,並設置顧客服務處執行全面品質 管理相關事項,培育顧客服務師,在各單位落實顧客 服務與品質管理等相關工作之推動,追求顧客滿意並 樹立服務業的標竿形象。

從創立以來的全面品質管理演化

為確保各項服務品質符合顧客需求、市場變化及玉山 各個發展階段,玉山每10年訂定策略發展計畫,各 個單位據此為發展及管理重點,分別為「服務<u>的</u>下 山」、「專業的玉山」、「科技的玉山」及「亞洲的 玉山」等發展階段。

第二階段:發展具深度、廣度日精緻的專業服務,建 構玉山金融事業版圖

第三階段:運用科技發展金融服務,從業務數位化到 商業模式數位化

第四階段: 建構跨境整合的亞洲金融平台, 邁向亞洲

最具特色的銀行

的關懷,實踐對臺灣這塊土地的承諾;獲獎是一種肯 經營品質,創造顧客、股東、社會與員工價值,深耕 臺灣、布局亞洲,朝向綜合績效最好、也最被尊敬企





ISLAND Of HOPE







讓臺灣成為氣候金融的關鍵字

Let's be the ones to break through our own limitations

玉山連續 2 年前進 COP 為臺灣金融業發聲

第 28 屆聯合國氣候峰會(COP28)於阿拉伯聯合大公國杜拜舉行,繼 2022 年參與 COP27,玉山金控黃男州董事長再次率領玉山永續團隊前往 COP28,第一線實地了解國際最新面對氣候變遷趨勢與淨零解方。

此外,COP最大週邊會議一世界氣候峰會(World Climate Summit, WCS),吸引各國政要、機構及倡議組織參與,此次除有多個國家環境部長到場表達對氣候變遷所引發對經濟、民眾生活負面衝擊的擔憂外,黃男州董事長也再次受邀代表臺灣金融業以「超越銀行的經營」(How Sustainability is Reshaping Taiwan's Financial Market)為題進行專題演説,分享永續如何重塑臺灣的金融市場,以及臺灣金融業如何在永續轉型中扮演更關鍵的角色,精彩的分享也獲得現場各國來賓熱烈迴響。

黃男州董事長強調,氣候變遷是跨國、跨產業的共同 議題,若企業只是做原本的事情,將難以對抗氣候變 遷。大家多做一點,超越自己傳統的業務範疇,結 合眾人之力,我們才有機會達成淨零目標。例如玉山 銀行在零售金融業務上,從鼓勵顧客綠色消費、綠建 築房貸,到全面發行零碳信用卡、打造零碳 ATM 等 服務,未來也將串聯大眾交通工具碳排資訊,鼓勵消 費者搭乘大眾運輸工具。在企業金融業務上,連續三 年舉行 ESG 永續倡議行動,與超過 150 家企業進行 一對一永續諮詢,並已打造「永續轉型平台」,結合 11 家跨產業顧問提供企業實際淨零轉型解方。

「The more we do, the more we can do!」玉山相信,當我們做的愈多、我們會做的就越多。藉由國際、政府、產業與市場共同努力,大家在自己的領域

中多做一點對氣候友善的事情,就能匯聚成改變環境、加速淨零轉型的正面力量,協助臺灣、協助世界邁向 2050 淨零的美好願景。

超越金融 守護大自然資產

觀察近年國際關注重點,越來越多重要組織開始呼籲 重視自然為本的解方,從推動生物多樣性及自然正成 長開始。玉山金控張綸宇永續長受邀參加 2023 年第 15 屆紐約氣候週(Climate Week NYC)與世界生物 多樣性峰會(World Biodiversity Summit, WBS),發 表「超越金融 守護大自然資產」專題演說,分享玉山 如何結合金融本業,鼓勵顧客保護自然環境及促進生 物多樣性,並與來自世界各地公私部門、NGO 組織展 開對話與經驗交流,獲得熱烈回響。

世界生物多樣性峰會是紐約氣候週期間以自然保護為主題的峰會,此次峰會主軸為「透過公私部門合作 加速自然正成長投資」,呼籲企業遵循國際自然風險揭露準則並設定生物多樣性成長目標、強調資本市場應加速推進自然正成長(Nature Positive),並發展以自然解方(Nature Based Solution)為核心的減碳方案。玉山除了淨零排放外,也致力阻止生物多樣性流失,期待反轉經濟活動對自然造成的傷害,達到自然正成長,包括主動加入TNFD工作小組、支持海龜、臺灣黑熊等瀕危物種保育活動。透過優質金融產品及服務,發展結合生物多樣性的金融業務,打造更具氣候韌性、自然和諧的美麗家園。



用音樂傳遞感謝與祝福 舉辦《日臺友好 心の絆音樂會》

玉山合唱團多次受邀於母親節、海內外分行開業、公益活動等內外部重要場合公開演出,是玉山的親善大使。 2023 年登上日本 Acros 福岡音樂廳,以多首日本及臺灣膾炙人口且深具意義的歌曲,為日臺友誼譜出動人樂章

玉山合唱團由一群熱愛音樂、喜愛人文藝術的玉山主管同仁所組成,在公司支持、指導老師教導下,合唱團團員運用工作之餘時間用心練習、共同成長,以優美歌聲展現氣質與內涵。各年度在全臺縣市演藝廳巡迴,更曾於臺北國家音樂廳、臺中國家歌劇院、高雄衛武營國家藝術文化中心等三大藝術殿堂,為貴賓帶來令人驚艷的演出。

為了感謝日本長期以來對臺灣的支持,玉山銀行與福岡縣政府、福岡市政府於2023年6月10日在日本Acros 福岡音樂廳共同舉辦《日臺友好心の絆音樂會》,由玉山合唱團、福岡筑紫女學園高等學校合唱部、姪浜中學校吹奏樂部分別帶來演出。音樂會不但有數十位友臺參眾議員及地方縣市長參加,也吸引超過1,700位日本貴賓、在地臺僑友人共襄盛舉,九州經濟連合會、福岡商工會議所及臺北駐福岡經濟文化辦事處等單位的許多貴賓也親臨交流與欣賞,在優美的歌聲與樂音中傳遞著感謝與祝福。

團員發自內心的真誠歌聲,深深引起台下聽眾的共鳴,聽到熟悉的《千の風になって》時許多人一同輕輕唱和,聽見《港町十三番地》結合《長崎蝴蝶姑娘》的編曲時則流露出驚喜表情。而當合唱團員代表手拿著玫瑰、向日葵、百合,以《花は咲く》歌曲向一直以來友好、支持臺灣的已故日本總理安倍晉三致上崇高敬意時,更令與會貴賓動容落淚。真摯的情感交流,不光是從歌詞與音樂中獲得感動,也感受到日本與臺灣的人民都有追求自由、和平、民主的共同價值觀,彼此的友誼就像音樂會的名字「心の絆」,緊緊地串連在一起。筑紫女學園高等學校合唱部、姪浜中學校吹奏樂部除了表演榮獲金賞的曲目,也包含了「月亮代表我的心」、「滿山春色」等臺灣歌曲及民謠,精彩的表現贏得現場、透過音樂的力量,不只讓貴賓擁有一場精采的音樂饗宴,更為日臺文化交流盡一份心力。

日本與臺灣之間不只有綿密的經貿關係、文化交流,更 擁有珍貴的友誼。音樂無國界,也是最好的橋樑,希望 透過樂音傳遞日臺友好的情感與良善的價值。玉山也將 持續深化在日本的經營,為企業往來、人民觀光、產學 交流及金融合作等提供更多便捷、優質的服務。









01以玉山為名

以臺灣最高的山為名,我們的決心就寫在名字上,矢志經營一家最好的企業,成為顧客最愛的企業。 1.1 品牌願景 1.2 經營績效 1.3 永續治理 1.4 重大主題

 581 萬人
 9,115 人

 存款顧客數
 員工人數

 217_{億元} 稅後獲利

1.1 品牌願景 GRI: 2-1\2-6

最高的山 最好的銀行

1992 年,創辦人黃永仁先生結合志同道合的專業團隊, 懷著「經營一家最好的銀行,捨我其誰」的使命感, 建立專家領航的制度,齊心打造一家銀行家的銀行。



金融業的模範生 服務業的標竿

專業經理人領航的專家團隊 提升顧客服務品質 創造良好顧客體驗

臺灣的玉山 世界的玉山

深耕臺灣、布局亞洲 持續邁向世界一流的銀行

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

「一份愛可以牽引更多的愛」的志工精神 專注本業的同時 將企業社會責任結合經營策略

第四個十年 成為亞洲的玉山

成為亞洲最具特色的標竿銀行

■ 經營理念

玉山,是臺灣最高的山,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,透過長期穩健的努力,朝玉山的共同願景邁進。



專業的團隊,無價的信賴

1992 年,臺灣開放民營銀行設立,玉山是唯一不具財團或官方背景的銀行。由專業多元的董事會以及傑出經理人組成的專業經營團隊,建立專家領航的制度,齊心打造一家銀行家的銀行。



温暖的微笑,感動的服務

玉山的服務從微笑開始,重視並傾聽顧客的聲音,滿足顧客的需求,超 越顧客的預期,提升顧客的體驗,帶給顧客感動的服務,期待贏得更多 顧客的滿意,讓玉山成為顧客心目中優質金融的首選品牌。



企業的責任,永遠的承諾

玉山和利害關係人之間有著不同的責任。對同仁的責任是培育造就專業的人才,打造快樂的贏家團隊;對顧客的責任是提供優質的服務,創造更大的價值;對股東的責任是誠信正直、清新專業,創造良好的綜合績效;對社會的責任是為社會及環境帶來正向的影響,邁向永續發展。

■ 價値主張

"以清如玉 義重如山"

發自內心的真誠,提供有溫度的感動服務,成為顧客心中優質金融的首選品牌。秉持誠信正直、專業負責的核心價值, 為顧客創造更大的價值,是我們不變的承諾。

優質的金融服務:

以顧客需求為核心,提供即時、便利、安全的金融服務

貼心的顧客體驗:

運用科技與創新,打造貼心、溫暖、整合的顧客體驗

信賴的專業團隊:

秉持誠信正直及金融專業,用心守護顧客的資產

玉山金融控股股份有限公司 簡介

成立時間	2002年1月28日
總部	臺灣(臺北市松山區民生東路3段117號14樓及115號1樓)
資本額	新臺幣 156,640 佰萬元
資產規模	新臺幣 3,638,498 佰萬元
員工人數	9,115 人
集團成員	玉山商業銀行股份有限公司 · Union Commercial Bank Plc. · 玉山銀行(中國)有限公司 · 金財通商務科技服務股份有限公司 玉山綜合證券股份有限公司 · 玉山證券投資顧問股份有限公司 玉山創業投資股份有限公司 財團法人玉山文教基金會 財團法人玉山志工社會福利慈善事業基金會
產業別	金融保險業
股票代號	TWSE: 2884

玉山金融生態圈

SASB: FN-AC-000.A \ FN-AC-000.B \ FN-CB-000.A \ FN-MF-000.B



存款業務



授信業務

	戶數(仟)	總額(佰萬)
個人	5,819.5	1,530,394
小型企業	206.8 ^{±1}	198,168
企業顧客	77.7	1,239,282
合計	6,104.0	2,968,590

戶數(仟)	總額(佰萬)
300.3	1,039,953
18.8	114,114
7.6	671,229
326.7	1,825,296
	300.3 18.8 7.6

註 1:小型企業存款計算母體為: (1) SB 授信顧客 (2) 資本額 1,000 萬以下的企業 註 2:存款及授信業務資訊皆不含海外分子行。



財富管理業務



外匯

外匯業務

13.232

142

	管理資產 (億)	保管資產 (億)
財富管理	33,994	8,918

註:表列之財富管理管理資產金額僅為與玉山銀行往來之自然人/ 法人之財富管理管理資產總額,管理資產為玉山銀行顧客總 AuM,保管資產為保管業務總額



註:統計範疇包含匯兑及進出口交易



信用卡暨支付業務

	流通卡數(萬)	簽帳金額(億)
信用卡	725	5,479

註:包含臺灣及 UCB 發行之信用卡



數位服務

	數位活躍顧客(萬)	數位申辦占比
數位服務	288	68.5%

註:活躍人數指 90 天內曾使用行動銀行 APP、玉山 wallet、網路 銀行的顧客人數。

玉山金控價值鏈



主管機關/供應商與商業夥伴

政府 / 主管機關

產業工會

供應商

投信 / 保險公司

策略合作夥伴

民間團體 / 組織

律師 / 會計師事務所

顧問諮詢公司

媒體



玉山金控

玉山銀行

玉山銀行(中國)

聯合商業銀行(UCB)

金財通商務科技服務

玉山證券

玉山證券投資顧問

玉山創投

營運支持

業務監督、產品服務供應、商業合作等





顧客 / 金融交易對手

個人顧客

企業顧客

金融同業

被投資公司

投資者

金融往來

金融服務提供(投資、融資等)



邁向淨零排放

· 馬來西亞: 吉隆坡代表人辦事處(籌備中)

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛





香港分行

- · 兩岸三地最佳國際金融平台
- · 臺商境外資金調度及理財中心



新加坡分行

- · 亞太區域資金調度樞紐
- · 東南亞資產管理中心



同奈分行

- · 南北越完整佈局,掌握當地市 場動態
- · 企業南向設廠及越企境外籌資 首選

■ 海內外服務網絡

2023 年 12 月,玉山金控及各子公司於臺灣的服務據點,在實體通路方面,包含玉山銀行 139 家分行以及玉山證券 17 家分公司,在數位通路方面,結合網路銀行、行動銀行、官方網站、客服中心與自動化服務設備等多元通路,玉山透過提供顧客線上線下(O2O)、虛實整合與有溫度的金融服務,與顧客共同打造美好生活。

在第 4 個 10 年,玉山將以亞洲為核心,建構跨境整合的亞洲金融平台,壯大海外規模及發展在地特色業務,滿足顧客多境多幣別的金融需求。玉山在海外 10 個國家地區共有 31 個營業據點,以亞太金融中心、兩岸三地與東協地區為主,透過跨境多據點的布局與整合金融平台,提供臺商及當地顧客無斷點的跨境金融服務。

海外	虚擬通路	服務及產品
中國:中國子行 5 個據點 東埔寨:UCB 子行 14 個據點及 ATM 自動化服務設備 43 台 美國:洛杉磯分行香港:香港分行新加坡:新加坡分行越南:同奈分行、河內代表人辦事處、胡志明市代表人辦事處 澳洲:雪梨分行、布里斯本分行緬甸:仰光分行 日本:東京分行、福岡分行、熊本出張所(籌備中)	· 玉山 e 客服(24 小時服務專線、智能客服、網路電話、網路留言板等) · 個人網路銀行 · 企業網路銀行(全球智匯網) · 玉山小 i 隨身金融顧問 · 行動銀行 APP · 玉山 Wallet · WebATM · 玉山證券玉山 E-Trader A+ 行動下單	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、行動金融等業務 證券 經紀、期貨、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
	中國:中國子行 5 個據點 柬埔寨:UCB 子行 14 個據點及 ATM 自動化服務設備 43 台 美國:洛杉磯分行 香港:香港分行 新加坡:新加坡分行 越南:同奈分行、河內代表人辦事處、胡志明市代 表人辦事處 澳洲:雪梨分行、布里斯本分行 緬甸:仰光分行	中國:中國子行 5 個據點 東埔寨:UCB 子行 14 個據點及 ATM 自動化服務設 網路電話、網路留言板等) 備 43 台 美國:洛杉磯分行 香港:香港分行 新加坡:新加坡分行 越南:同奈分行、河內代表人辦事處、胡志明市代表人辦事處 澳洲:雪梨分行、布里斯本分行 緬甸:仰光分行 日本:東京分行、福岡分行、熊本出張所(籌備中)

1.2 經營績效

GRI: 201-1 \ 415-1

玉山秉持專業經營,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, 結合強調紀律的文化和創新的精神,提升有形及無形的綜合績效回饋予利害關係人, 並將經營成果分享予全體股東。

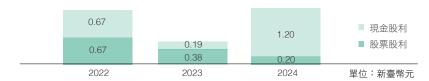
■ 財務績效

玉山金控 2023 年税後純益 217.6 億元,每股税後盈餘(EPS)1.41 元、股東權益報酬率(ROE)10.05%、資產報酬率(ROA)0.61%。整體業務維持穩健成長,2023 年總放款及總存款分別成長6.6%、4.3%,在資產品質方面,玉山長期維持優良的水準,逾期放款比率0.16%,逾期放款覆蓋率753.4%。

單位:新臺幣仟元

項目		2021	2022	2023
	總資產	3,230,908,277	3,479,560,474	3,638,497,500
經營能力	權益	194,384,642	197,090,954	236,423,847
紅宮牝刀	淨收益(A)	57,897,440	54,805,919	66,695,571
	淨利(歸屬母公司業主)	20,558,988	15,759,000	21,726,249
	資產報酬率(%)	0.66%	0.47%	0.61%
獲利能力	淨值報酬率(%)	10.95%	8.06%	10.05%
	每股盈餘 EPS(元)	1.54	1.10	1.41
	員工薪資福利	14,730,709	14,310,631	16,544,257
	分配股東紅利	17,947,582	8,565,020	21,934,800
分配的	繳納政府税款	4,313,353	6,128,365	7,207,400
經濟價值 (B)	社會參與投入	314,961	360,526	427,981
	金融業公協會支出	16,876	18,663	36,616
	政治獻金、利益團體及其他	0	0	0
留存的 經濟價值	(A)-(B)	20,573,959	25,422,714	20,544,517

■ 股利發放



註:股利取至小數點後二位,2024年度股利為2024年實際發放之2023年盈餘分配。

■ 信用評等

玉山金控於信評機構穆迪取得 A3 的長期信用評等,為國內民營金控中的最高等級。在玉山銀行方面,穆迪長期信用評等為 A2、標準普爾維持長期信用評等為 A。信評機構分析,玉山經驗豐富的管理團隊與策略規劃,已協助其成功建立起穩健的品牌形象、以及穩定且具良好忠誠度的客戶基礎,在獲利能力、資產品質、流動性及資本水準等主要指標均展現良好成績。

玉山金控

評鑑機構	國際長期	國際短期	國內長期	國內短期	展望	生效日期
穆迪(Moody's)	А3	P-2	-	-	正向	2024.3
中華信評	-	-	twAA-	twA-1+	穩定	2023.7
標準普爾(S&P)	BBB	A-2	-	-	穩定	2023.7

玉山銀行

評鑑機構	國際長期	國際短期	國內長期	國內短期	展望	生效日期
穆迪(Moody's)	A2	P-1	-	-	正向	2024.3
中華信評	-	-	twAA+	twA-1+	穩定	2023.7
標準普爾(S&P)	А	A-1	-	-	穩定	2023.7

玉山證券

評鑑機構	評鑑機構 國內長期		展望	生效日期
惠譽信評(Fitch)	AA- (twn)	F1+ (twn)	穩定	2024.01

運

作

方

扩

董事會

1.3 永續治理

GRI: 2-13 \ 2-14 \ 2-16 \ 2-22

■ 完善的永續治理組織

由董事會通過的「玉山金控永續發展實務守則」是全公司最高的 ESG 指導原則,而董事會設有永續發展委員會,為公司永續發展最高指導單位,由董事長、3席獨立董事及1席董事組成,並由董事長擔任召集人。依永續發展委員會組織規程,公司每年至少開會二次並得視需要隨時召開會議。2023年分別於1/4、6/16、11/13召開3場永續發展委員會,議案內容包含:重大主題、永續發展具體推動計畫、修訂永續金融政策等議案。全年召開12次董事會中,ESG/永續發展事務納入議程的共有8次,議案內容包括:(1)永續發展具體推動計畫;(2)公司治理整體評量結果;(3)員工意見交流情形;(4)重大主題之鑑別流程及確認議題;(5)永續計畫執行成果報告等;(6)增修永續相關政策規章。永續發展委員會依任務指派永續長統籌永續發展相關部門。為進一步結合永續於整體業務發展,2023年於子公司主要部門增設永續專責單位,確保各單位的永續基礎工程與創新產品得以穩定推動。

↑ 永續長辦公室 規劃年度工作項目

2 永續發展委員會 確定工作計畫

3 提報董事會

4 工作小組具體執行

永續發展委員會 董事長、總經理 永續長辦公室 銀行 證券 創投 永續專責單位 永續相關單位 業務部門 管理 資安 個金總處: 消金永續部 法 余總處:永續 余融部 顧服 董秘 綠色金融部

海外

法遵

- · 專責單位更能穩定推動基礎工程與創新產品
- · 遵循各項永續規範, 建立管理政策與機制
- ·訂定永續 OKR,追蹤關鍵行動,達成永續目標

2023 年工作計畫及推動成果

生物多樣性保育行動。

2023 年工作計畫 2023 年推動成果 治理面:依據公司治理 3.0「永續發展藍圖」及「緣 色金融行動方案」,持續強化經營治理、資安防護、 洗錢防制及公平待客。 社會面:打造平等、多元、友善及安全的職場環境。 並持續推動學術教育、社會參與、體育發展、人文藝術等四大領域作為。 環境面:遵循 SBT 及 RE100 目標,落實範疇 1、 2 節能減碳。促進生物多樣性,以系統化作法展開 2023 年推動成果 第九度入選公司治理評鑑前 5%;子公司玉山銀行、玉山證券也雙獲選為金管會公平待客評核成績前 25%。 第九度入選公司治理評鑑前 5%;子公司玉山銀行、玉山證券也雙獲選為金管會公平待客評核成績前 25%。 其工敬業度 88.1%,並舉辦也舉辦第二屆永續金融管理師培育班。推動學術教育,累計逾 20 萬世界卡卡友響應,共計完成 180 所玉山圖書館。

2024年工作計畫

後勤部門

風管處、人資處…

- 1. 公平待客:落實聯合國身心障礙者權利公約(CRPD)金融平權 之精神,強化友善金融服務措施,確保高齡、身心障礙等顧客 享有平等及合理之金融服務。
- 永續金融:積極議合高碳排顧客並提供永續諮詢服務,協助企業淨零轉型以達減排目標,並透過綠色金融業務引導能源轉型, 積極協助產業建置再生能源裝置。
- 3. 氣候變遷:依主管機關、碳核算金融聯盟(PCAF)指引及科學 減碳目標(SBT)等國內外指引,強化投融資碳排管理之機制 並追蹤減碳成效。
- 4. 環境永續:依據自然相關財務揭露指引(TNFD),評估生物多樣性對營運的依賴與衝擊程度。並結合相關夥伴,以系統作法 展開生物多樣性保育行動,與自然和諧共生。
- 5. 友善工作環境:建構多元、平等、共融(DEI)的職場環境,推動多元共融人才創新及性別平等,創造更彈性、正向的工作環境。

以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

■ 永續發展藍圖

第 4 個 10 年,玉山矢志成為亞洲有特色的標竿銀行,目標成為亞洲永續發展標竿,以 2030 年企業永續靠山、顧客最佳永續夥伴,2050 年淨零排放為目標,擘劃永續發展藍圖,包括文化與人才、制度與風險等 2 項基礎工程,「國際接軌 持續領航」、「永續轉型 創造價值」、「掌握關鍵 發揮影響力」等 3 大策略。

亞洲永續發展標竿

2050 年淨零排放 2030 年企業永續靠山、顧客最佳永續夥伴 掌握關鍵 發揮影響力 永續轉型 創造價值 國際接軌 持續領航 從自身做起,對標最佳實務 持續創新,厚植永續金融服務 價值鏈溝涌 PCAF SBTi TNFD/RE100 服務 綠色金融 普惠金融 永續諮詢 政府/金融業/社會 — 政府溝通 & 產業標竿 PRB TCFD SASB 外資/供應商 -- 資訊揭露/議合 產品 責任授信 責任投資 責任產品 DJSL SDGs EPs 顧客 _ — ESG 倡議 / 諮詢 / 議合 MSCI ESG CDP 基礎 碳成本管理 永續評等 數位科技 GRI · 重視公司治理 氣候變遷、營運韌性、金融科技、資訊安全、人權維護 制度與風險 · 建立永續治理組織 · 玉山人成為世界一等的公民 文化與人才 誠信正直、志工精神、人才培育、員工照顧 · 玉山成為世界一等的企業公民

3. 鑑別利害關係人

1.4 重大主題

GRI: 2-12 \ 2-29 \ 3-1 \ 3-2 \ 3-3

玉山參考 GRI 準則與 AA1000 常責性原則標準,以包容性、重大性、回應性、衝擊性四大原則,辨識重大主題,並依循 GRI 通用準則 2021 版,進一步評估重大主題在經濟、 環境、人方面衝擊的顯著性,作為永續發展策略規劃的依據,也是本報告書揭露資訊的基礎。

■ 執行步驟

1. 確認組織脈絡

依據玉山營運範圍、業務範疇確定組織 脈絡。

2. 蒐集永續議題

21 項永續議題

參考國際永續規範及標準(GRI 準則、 SASB、SDGs、GRI 金融服務業補充指 引、ISO 26000、TCFD)、永續投資評 比(DJSI、CDP、MSCI)、國內外金融 同業案例以及利害關係人溝通過程,由永 續長辦公室彙整並列舉 21 項永續議題。

5. 評估衝擊顯著性

永續長辦公室根據步驟 4 經濟、環境、 人衝擊結果,設定衝擊顯著性門檻。

7大利害關係人族群

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,向 20 個 內部單位發送利害關係人鑑別問卷,統 計結果經永續長辦公室核定,依重要性 歸類為7類利害關係人群體:員工、顧 客、股東/投資人、政府機關、媒體(含 評鑑機構)、計區(周邊計區、公益及 環保合作夥伴)、供應商。

4. 分析經濟、環境、人衝擊

對 13 個永續議題相關單位發送「經濟 & 環境 & 人衝擊評估表」, 請其評估各議 題對玉山產生或遭受的正負向衝擊,評 估結果經永續長辦公室彙整。

6. 確認重大主題

12 項重大主提與 GRI 主題

永續長辦公室依據衝擊顯著性門檻,自 21 項永續議題潾選 12 項議題為 2023 年 度重大主題, 並提報永續發展委員會及董 事會。報導揭露:依據 GRI 報導要求, 於本報告書説明重大主題的因應策略、 短中長期目標、成果績效及管理方針。 2023 年度 12 項重大主題總計對應 12 個 GRI 主題, 包含 10 個 GRI 準則主題、1 個一般揭露主題及 1 個 GRI G4 金融行業 補充指引的考量面。

1.4.1 利害關係人鑑別

GRI: 2-12 \ 2-29

玉山透過多元化的溝通管道瞭解利害關係人關注的議 題,做為管理方針與執行計畫的重要參考,並於本報 告書回應利害關係人。由永續長辦公室彙整利害關係 人辨識結果與溝湧情形向董事會報告。

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



- 註:1. 供應商包含協力廠商、採購商等,供應商類別説明請見 <u>6.3.2</u> 供應商管理。 2. 社區包含分行週邊社區、公益和環保合作夥伴。

 - 3. 媒體包含評鑑機構及倡議組織。



冒丁

議合目的 人才與創新

是企業建構 核心競爭力 最重要的關

鍵,持續目 良好的溝通 有助於提升

員工向心力 及對公司認 同度

了解市場趨

勢及脈動、

精進自身服

務,創造顧

客有形無形

的價值,持

續強化玉山

的競爭力

溝通頻率 / 方式

毎日:朝會

每週、每月:視訊會議、工作週記、 法令遵循审導

每季: 勞資會議、職業安全衛生委 員會

· 每年: 員工意見交流問券

· 每年:知識分享研討會

·不定期:e-HR 玉山人園地平台、 e-learning+數位學習平台、各種意 見反應信箱,如學長姊信箱、人資 長信箱等

·不定期:雙向湧報、EIP網站

· 不定期: 專業訓練班及培育班

· 聯絡方式: 人力資源處

> E-Mail: hrd@esunbank.com 專線: (02) 2175-1313 #8701

溝湧雷績 · 5 場員工溝通會議

人資長信箱 29 件

· 310 則員工意見

· 7.556 份員工意見

溝湧處理

交流問卷

· 人才培育與發展

關注議題

· 人才吸引與留任

員工關懷與友善 工作環境

關注內容

· 輪調培育發展的 機會

· 績效管理與薪資 **變酬制度**

多元溝通管道, 鼓勵員工發聲

人才是企業永續的關鍵力量。 玉山有完善的發展培育制度, 同仁可透過內部徵才機制主動 申請輪調,培養多元職涯與學 習機會。

玉山回應

· 獎酬考核制度係依據玉山整體 獲利、對標外部市場、綜合績 效及個人表現等, 玉山將持續 精進薪酬制度並擴大變動獎金 發放。

· 設置人資長信箱、員工意見反 映專區及匿名交流問券等多元 溝通管道,營造讓員工安心、 放心的心理安全感環境。

利害關係人回應(案例)

人力精進工程因材施教發展多元職涯,讓好 的人更好、讓認同玉山的玉山人以不同角度 彼此付出、讓志同道合的夥伴凝聚共識、讓 玉山人更愛玉山。 (個金總處)

> 各項人力精進工程落實以人為本, 用心照顧玉山人、顧客體驗、股東 報酬及社會責任,相信玉山永續一 定會更好。(信用卡處)

感謝總行在人力資源精進上的努力,今年 考核制度有明顯差異,不論晉升及薪酬皆 較以往有感覺,謝謝總行聆聽營業單位的 罄音。(營業單位)



顧客

·每日: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)

· 每调: 顧客意見申訴電話及顧客意 見 QRcode 立牌、玉山小 i 隨身金 融顧問、顧客滿意度調查、Line 官 方帳號、facebook 玉山招財納福喵 喵粉絲團、玉山銀行數位生活、好 康粉絲團

·每2個月:《Smile 玉山》雙月刊

· 每季: 《Sunrise 玉見》季刊

· 每年 2 次: 企業戶滿意度調查

· 不定期: 專人拜訪、電話聯繫

聯絡方式:

玉山客服中心 24 小時服務專線 (02) 2182-1313 / 0800-30-1313 · 2.161 件客服中心 顧客推線建議

· 135.073 則官網訪 客留言板留言

· 80,530 件顧客滿 意度調查問卷

· 7.230 件顧客意見 QRcode

· 共發送 715 份企 業戶滿意度問卷

· 顧客體驗與公平 待客

· 金融科技與創新

· 普惠金融

資安防護與個資 保護

· 綠色金融

關注內容

行員服務品質、專 業度及效率

·網路銀行/行動銀 行功能完整性及易 用性

· 疫情紓困貸款緩繳

· 交易安全性及詐騙 防節

· 永續發展趨勢、企 業因應方向,及永 續金融服務

以顧客服務管理體系持續提升 服務品質,並結合行內外教育 訓練課程培養行員專業能力。

· 組成跨部處的顧客旅程辦公 室,透過顧客反饋規劃多元 的網路銀行 / 行動銀行功能, 善用金融科技提供便捷的數 位服務。

· 於實體、數位通路提供金融 友善服務,如規劃偏遠地區 ATM、分行無障礙設施,同時 也優化數位平台瀏覽舒適度、 增加視訊服務應用場景。

組成跨部處反詐騙小組, 透過 行員的反詐教育訓練、規劃異 常交易監控模型、與警政署合 作建立三方通話、規劃即刻阻 詐平台等方式防止顧客受騙。

· 透過內部專責團隊與企業顧客 進行 ESG 交流、提供淨零轉 型等永續建議,或依顧客需求 規劃合適永續金融往來。

今日下午到分行辦理交易,同仁很有耐心、親切 地為我服務,讓我感受到滿滿的溫暖。因為我是 身障者常被歧視,受盡委屈。謝謝同仁耐以服務 我約半小時,辛苦了! (泰和分行,吳小姐)

As a foreigner with very poor Chinese, it is always very scary for me to go to the bank. I went to the bank to change my ID and get a new bank card, and the 2 young women who helped me were fantastic. They were both very patient, and were very friendly. They helped me feel welcome and they were able to lower my anxiety. I was really thankful for that. (前鎮分行,Mr. Ke)

今天上午麻煩玉山蒞臨本公司解說淨零排 放的理念及方法,讓我們從一無所知到有 粗略概念跟方向,受益頗多,非常感謝。 愛護地球,共建永續家園是我們每個人的 義務與責任。 (永續先行者聯盟議合之回 **餶**,內湖企金,陳小姐)

15	\top	ı II	14	Þ
IJ	、土	Щ	局	亡

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打浩헲性組織

成為員丁的最愛

成為這片十地的最愛



投資人

協助其了解玉山的 經營狀況及策略方 向,強化其對玉山 的信心並願意持續

支持

議合目的

溝涌頻率 / 方式

· 每月: 公布營運績效 · 每月: 公開資訊觀測站

每季:中英文法人説明會、季

財務報告

每季:董事會、功能性委員會

· 每年: 股東會

每年:年報、永續報告書

不定期:專人拜訪及電話會議、 公布信用評等評級及展望

· 不定期: 海內外路演、海內外 投資機構研討會、投資論壇、重 大訊息公告

聯絡方式: 投資人關係

E-Mail: ir@esunbank.com

溝湧電績 · 中英文法説會 7 場

· 參加投資論壇或路

演5場

議 120 場

關注議題

關注內容

· 董事改撰、銀行家的

銀行企業文化塑造,

員工向心力的凝聚與

· 主要市場貨幣政策之

利率、市場、信用風

險管理及新興風險因

· 金融淨零轉型工程與

淨零政策制定

公司治理

風險管理

綠色金融

建立

應策略

· 投資人及分析師會

玉山回應

傳遞玉山成立時的三大願景、長期發 展三根支柱等經營理念。

· 揭露各項風險議題之管理架構並定期 向董事會報告。

· 積極接軌國際 ESG 永續標竿做法, 參與 ESG 評鑑、並透過金融商品、 服務與顧客議合。

玉山長期培養接班梯隊,員工凝 聚力高、重視團隊合作的企業文 化,展現出穩健經營的績效表 現。(國際前十大基金管理公司)

利害關係人回應(案例)

玉山很早在 CSR 和 ESG 領域接 軌國際,並能將業務與 ESG 結 合,是一家不一樣的銀行。 (新加坡資產管理集團)

玉山在氣候變遷領域的作 為是行業的標竿,並持續 在言塊領域保持領先。 (知名主權基金)



了解法令監管的最 · 每年: 政府機關評鑑 持政府政策及臺灣

新趨勢及動態,支 . 不定期:政策研討會、座談會、

公聽會

不定期:公文、會議、電話、 電子郵件及公開資訊

不定期:金融檢查、專案會議

·即時回覆主管機關 ·普惠金融 詢問

· 主動參與相關會議 · 顧客體驗與公平待客 及課程

· 高齡與少子化因應

氣候變遷因應

綠色金融

關注內容

發展微型保險成為計 會安定之力量

· 推動金融友善實踐 金融平權及提升全 民防詐意識,保障財 產安全

積極回應全球永續發 展行動與國家淨零排 放目標

玉山攜手南山人壽與臺南市政府、 中國人壽與花蓮縣政府共同推廣微 型保險,為經濟弱勢及特定身分族 群提供基本保障之保險,累積為超 過一萬名經濟弱勢民眾提供服務。

· 打造金融友善示範分行, 運用科技 降低數位落差,具體實踐金融平權。

· 玉山防詐總動員除與警政署簽訂 MOU,首創三方通話、即刻阻詐平 台,內部亦成立反詐騙小組,運用 金融科技建立防詐模型, 積極攔阳 詐騙。

·培育 154 位「永續金融管理師」, 成立玉山永續隊形,設置專職 ESG 人員,負責執行永續發展業務。

· 玉山於金管會「微型保險暨 小額終老保險競賽」, 榮獲 「微型保險保險輔助人組」 **佳績肯定**。

・玉山受激參與主管機關舉辦 之防制詐騙交流會議,分享 銀行於防詐騙實務作法。

· 2023 年金管會主委偕同衛福 融界標竿學習典範。

玉山以顧客服務及消費者保 護為核心價值,具體落實與 創意措施,持續榮獲金管會 公平待客評核銀行業前 25% 的肯定。



玉山回應



媒體

強化玉山與記者 的溝通媒介,創

造品牌影響力

議合目的

· 即時:公關專職單位負責金控 及子公司媒體協調,並即時回

覆記者提問

・每半年:營運績效記者會,開 放記者提問採訪

溝涌頻率 / 方式

不定期:媒體專訪、記者會、 危機事件説明

不定期:新聞稿、聲明稿、自 結盈餘公布

· 不定期: 金控官網新聞專區

聯絡方式: 公閣部門

E-MAIL: pr@esunfhc.com

電話: (02) 2175-1313#1335 \ 8190

溝涌實績

· 公關專責單位即時回 覆記者 4.945 人次

· 營運績效記者會 2 場

· 媒體專訪及記者會活 動 43 場

·新聞稿發布 122 則

· 金控官網新聞專區 122 則

閣注議題

誠信經營

風險管理

金融科技與創新

關注內容

· 掌握國內外政經情

勢,訂定營運策略,

·AI 牛成時代來臨,

推動金融科技創新及

創造綜合績效

·玉山秉持著誠信正直、專 業負責的核心價值,對這塊 土地許下永恆承諾,成為綜 合績效最好、也最被尊敬的 企業。

2023年玉山已在10個國家 地區設有31個海外據點,目 前以亞太金融中心、兩岸三 地與東協地區為主,下一階 段將增加東南亞, 未來則規 劃納入北美與歐洲據點。

玉山金控董事會設置「科技 諮詢委員會」, 率臺灣金融 業之先。由黃男州董事長擔 仟召集人, 並延攬人工智慧、 數位賦能、電子商務、資訊 安全等 4 大領域專家學者擔 仟外部委員。

利害關係人回應(案例)

玉山金控 2023 年營運概況, 自結淨收益 666.8 億元,稅後 淨利成長38.1%達217.6億元, 創歷年最高紀錄。(經濟日報)

> 2023年玉山銀行海外分行獲利 82.26 億元,若以占比來看,獲利 占整體達 34.16%, 大幅高出銀行同 業平均占比的 77.4%。 (自由時報)

金融業裡談起新科技的導入,玉山金幾乎 都跑在最前頭。玉山打造將 AI 技術與實務 結合的百人團隊,將客戶資料進行數據分 析,以解決前線業務的需求,開發近百個 AI 模型,如影像辨識、語音客服等,省下 大量人力作業時間。 (數位時代)



社區 (公益、 環保及產 學合作)

攜手各界力量共 同打造共融、共 好的新牛活圈, 讓臺灣這片土地 變得更好

每週: 敦親睦鄰環境打掃、在 地金融社區服務

每年:舉辦公益活動、贊助藝 文展演、音樂演出、體育賽事、 學術教育、牛熊保育…等

· 不定期: 異業合作與拜訪、舉 辦藝文講座

玉山志工基金會 (02) 2175-1313#9300

E-Mail: Volunteer@esunbank. com

玉山文教基金會(02)2175-1313#9305

E-Mail: Esunfoundation @esunbank.com

· 受益人次逾 184.043 人 · 誠信經營

· 合作公益活動單位數 超逾 938 間

應用

· 补會公益

人文與藝術

· 學術教育

關注內容

· 公益活動資源投入

環境保育議題

· 永續金融實踐

學童閱讀、偏鄉英語 及美學教育

節能減碳:積極響應夏至關 燎活動、Earth Hour 地球一 小時、美麗臺灣 Smile 玉山、 淨灘淨山活動。

公益活動:流通愛心義賣活 動、愛心捐血活動、海外義 診、醫療器材捐贈。

舉辦國內外藝文展演、贊助 體育賽事、培育傑出人才獎 學金獎學活動、玉山學術獎。

舉辦金融理財講座、走讀玉 山圖書館説故事推廣、反壽 官道巛洄車、偏鄉英語教育。

在少年輔育院改制為矯正學校後,持續導入專 科課程、輔導工作, 透過教育的力量改變孩子 的未來,很高興逐漸看到學生臉上有笑容、師 生互動更良好。這次非常感謝玉山金控對少年 矯正教育的幫助,這是一塊很需要社會資源但 卻很少被關注的領域,師長一定會更珍惜,共 同幫助學生更順利的銜接就學、就業,朝良善 的社會前進。 (法務部長察清祥)

謝謝玉山送給中正國小這麼美好的一個大禮物, 圖書館寬敞明亮、藏書豐富,不只內部設計完 備,功能齊全,搭配智慧借還書系統讓學生可以 輕鬆地借閱圖書。玉山圖書館的啟用,是中正國 小建校以來一個重要的里程碑,它將成為學校推 動素養導向教育、培養學生閱讀興趣和增進自學 能力的重要場域。(中正國小校長謝鴻津)



供應商

議合目的

溝通頻率 / 方式

- · 每週:議價會議 · 雙月:電子郵件
- ·不定期:網站公開資訊、 供應商訪視、供應商大會

溝通實績

- · 逾 558 場議價會議
- ・雙月:138 家供應商 自評表交流
- ·不定期:15 家供應 商訪視舉辦供應商大 會,交流碳管理趨勢 及社創平台機制分享

關注議題

- ・營運環境永續
- ・人才培育與發展
- · 員工關懷與友善工作環境
- · 顧客體驗與公平待客

關注內容

- · 落實環境友善
- 健全員工職涯發展
- 傾聽員工聲音
- · 提升服務品質符合顧客期待

玉山回應

- · 響應綠色採購政策, 推廣優先使用綠色採 購產品或服務。
- · 人才是先行指標,也 是關鍵指標,鼓勵供 應商夥伴健全員工發 展並重視員工聲音。
- ·顧客體驗為價值鏈的 重要環節,樂見供應 商投入資源優惠服務 流程,期望雙方合作 發揮1+1>2的效果。

利害關係人回應(案例)

(1) 發布人權政策,進行內部宣導,同時設定專線,提供內部直接溝通的管道。(2)首次舉辦跨國員工培訓專案(眾神計畫 Hero Program)共三大主軸,員工職涯發展多元化、跨國跨部門溝通及企業內部轉型,運用內部能量推動轉型,讓員工和公司建立更緊密的關係。(伊雲谷數位科技)

與顧客間有良好的溝通管道,滿足顧客需求, 因應行銷活動的豐富性及消費者行為的改變, 線上使用 APP 的需求度增加,我們將進行 APP 線上贈獎系統的優化,以符合顧客對購物中IV 的期待。(南紡流通事業) 邁向淨零排放

發揮金融影響力

打浩헲性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

1.4.2 重大主題鑑別及管理

永續長辦公室評估 12 項重大主題對經濟、環境及人(含人權)面向產生的影響,就實際/潛在、正向/負向的影響程度及發生機率進行綜合評估並彙整為初步結果,經過經營團隊建議後將 2023 年玉山重大性依衝擊程度排序。後續依照重大主題發展管理機制,包括設定重大主題目標、納入整體企業風險管理(ERM),並與高階管理層級薪酬連結。

1. 評估流程:

將重大主題對經濟/環境/人(含人權)的影響程度、發生機率各分為 1-5 分, 由各相關單位評分、永續長辦公室彙整,範例如下:

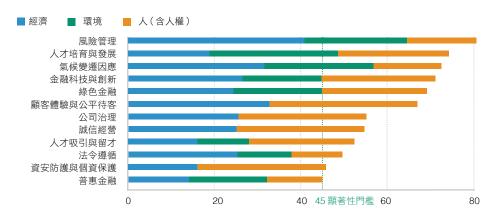
(1)量化衝擊:

	經濟		環境		人 (含人權)	
	正向	負向	正向	負向	正向	負向
風險管理	25.0	16.3	13.3	10.7	8.9	7.3
人才培育與發展	14.0	5.0	25.0	5.0	21.8	4.3
氣候變遷因應	17.8	14.1	18.8	6.7	9.0	7.0
金融科技與創新	21.4	5.3	15.9	2.7	23.3	3.3
綠色金融	15.6	9.0	18.7	2.0	21.7	3.0

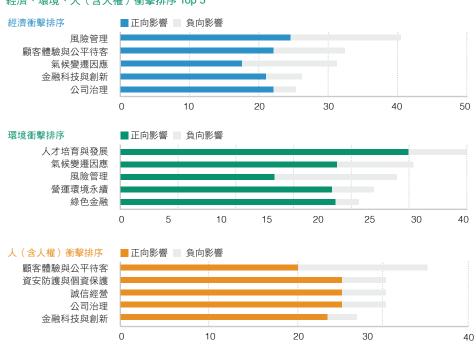
(2)衝擊排序:

永續長辦公室計算 12 項重大主題衝擊量化結果,綜合考量經營團隊建議後, 得到右圖評估結果:

重大主題衝擊評估結果



經濟、環境、人(含人權)衝擊排序 Top 5



2. 衝擊說明及管理方針

重大主題	GRI 特定主題指標 或自訂重大主題	衝擊類別與描述	採取行動 (對應章節 / 附錄)
風險管理	GRI 2:一般揭露 2021	潛在/負面/經濟&環境&人(人權) 1. 金融業是經營風險管理的信用事業,良好的風險管理能讓玉山受到信用、市場、作業等潛在風險的機率下降,並在發生事件時有快速準確的應變措施、保護員工及玉山往來的利害關係人。此外,良好的風險管理機制,也能讓玉山在面對氣候風險時有量化且較為全面的評估依據。 2. 金融業面臨較高的洗錢資恐風險,良好的風險管理能讓玉山在合規的前提下持續發展,避免產品服務遭有心人士濫用,更能有效守護顧客寶貴資產。透過落實洗錢防制及打擊資恐管理機制,進而遏阻前置犯罪,共同打造更為健全穩定的金融體系。	4.3 風險管理4.5 洗錢防制與打擊資恐
人才培育與發展	GRI 404 訓練與教育	實際 / 正面 / 經濟 & 人(人權) 「先培育人才,再經營事業」,人才是企業永續經營的關鍵力量。玉山提供完善的人才培育體系,透過培養永續金融、數位科技及國際視野等能力,提升玉山人才競爭力。良好的人才培育也提高同仁的知識技能,為經濟、環境、社會面帶來正向循環,發揮影響力。	5.1 人才培育與發展
氣候變遷因應	GRI 201-2	實際 / 正面 / 經濟 & 環境 氣候變遷的實體風險及轉型風險,可能對於玉山投融資業務及自身營運造成衝擊,進而影響玉山資產組合的風險。 玉山的投融資組合代表著資金投入的產業分布,也間接影響當地的環境生態。玉山已宣示 2035 年前全面撤資煤礦 相關產業,低碳轉型短期內會對業務造成衝擊,長期而言可使資產更具有韌性,且氣候相關產品及服務可創造綠色金融的成長商機。	2. 邁向淨零排放
金融科技與創新	GRI 203 間接經濟衝擊 GRI G4 產品組合	實際 / 正面 / 經濟 & 人(人權) 1. 玉山持續運用 AI、容器化、雲端、微服務等科技,有效配置及調度資源,建置並優化相關數位通路 / 平台,達到快速交付、提升營運韌性。 2. 佈建全方位數位金融平台,透過虛實整合積極引導顧客使用,提供顧客完整數位金融服務,並持續精進使用體驗,提升顧客使用金融服務的意願,對經濟產生正面效益,達到普惠金融的效果,並減少紙張使用與碳排放。	3.4 金融科技與創新
络 布全軸	GRI 203 間接經濟衝擊	實際 / 正面 / 經濟 & 環境 授信面:玉山於貸款流程導入環境與社會風險評估和管理,避免放款資金對生態環境、勞工權益等帶來重大風險或 負面衝擊,並透過永續連結貸款、綠色授信等金融服務,支持往來企業積極投入資源,訂定永續目標、推動綠能、 支持永續相關產業,為環境與社會帶來正向循環效益。	3.1.1 責任授信
綠色金融	GRI G4 產品組合	實際 / 正面 / 經濟 & 環境 & 人(人權) 建立投資目標並持續提高永續投資標的部位,落實責任投資,並藉由永續發展債券發行與承銷支持企業永續籌資, 引導資金投入對環境及社會具正面效益的投資計畫,亦為臺灣經濟淨零轉型發揮金融影響力,對於經濟、環境及人 權具有正面效益。	3.1.2 責任投資

重大主題	GRI 特定主題指標 或自訂重大主題	衝撃類別與描述	採取行動 (對應章節/附錄)
顧客體驗與公平待客	GRI 2: 一般揭露 2021 GRI G4 產品組合 GRI 417 行銷與標示	實際 / 正面 / 經濟 & 人(人權) 良好的顧客體驗促進顧客使用金融服務的意願;落實公平待客深化顧客對金融機構的信任,兩者直接帶動經濟成長。 玉山透過打造文化、設立組織、建立制度等方式,全體員工致力提供更好的顧客體驗及權益保護。	3.3 公平待客與顧客體驗
公司治理	GRI 2: 一般揭露 2021	實際 / 正面 / 經濟良好的公司治理代表企業經營的高穩定度及健康程度,透過多元溝通方式持續關注並確保資訊揭露品質,不斷學習、檢視及精進公司治理架構與機制,提高利害關係人對公司之信任,才能共同創造公司長期最大價值。	4.2 誠信經營
誠信經營	GRI 205 反貪腐 GRI 206 反競爭行為	潛在 / 正面 / 經濟 誠信經營是金融業的根本,良好的公司治理讓利害關係人對玉山更有信心,願意投資玉山、與玉山往來,對經濟有 潛在的正面影響。而健全的制度也確保公司內部管理及商業活動皆符合誠信經營,對經濟上各種商業活動皆有正面 影響。	4.2 誠信經營
人才吸引與留任	GRI 202 市場地位 GRI 401 勞雇關係	實際 / 正面 / 經濟 & 人(人權) 人才吸引能讓組織的人員組成更為健康、留才措施能保留關鍵人才及潛力人才,讓玉山更具有競爭力。藉由提供具 競爭力的人才留任措施,達到人才吸引與保留,並提升員工敬業度,促成員工滿意與顧客滿意的正向循環,使組織 得以穩定永續發展。	5.2 人才吸引與留任
法令遵循	GRI 2: 一般揭露 2021	潛在 / 負面 / 經濟 玉山落實法令遵循,建立良好企業文化,各項服務及商品皆符合相關法令規範,降低營運風險、受裁罰風險並提升 經營績效。	4.2 誠信經營
資安防護與個資保護	GRI 418 客戶隱私	潛在/負面/經濟&人(人權) 數位化的時代,完善的資訊安全與顧客資料保護制度,能確保金融服務的穩定性及安全性,並降低公司及顧客資訊 外洩風險。玉山不僅符合法令規範,也應以高標準持續精進內部管理,強化員工重視顧客人權的意識並落實個資保 護。	4.6 資訊安全與個資保護
普惠金融	GRI 203 間接經濟衝擊 GRI 413 當地社區溝通 與衝擊 GRI G4 產品組合	實際/正面/經濟&人(人權) 金融業是特許行業,從金融本業出發,提供經濟弱勢族群專屬貸款方案,讓社會各族群都能取得可負擔的金融服務, 對經濟具正面效益。此外,金融知識的普及及對金融商品的認知度提高,也有助於建立年輕世代的正確理財觀念, 同步打造銀髮族的金融安全防護網。	3.2 普惠金融

重大主題管理目標

風險管理

* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
運用資訊技術與科學 化數據分析工具,厚 植風險管理之預警及 應變能力,以強化風 險控管效率。	風險長 / 60%	· 利率風險變化對資產負債影響之管理機制 · 信用風險風險性資產管理指標 · 作業風險 3+1 管理工具精進比例 · 運用智能科技提升洗錢防制效益	·資產負債部位配置優化 50%。 ·資本計提計算效率提升 30%。 ·作業風險關鍵指標更新 達10%。 ·盡職審查資料共享率 50%。	· 2023 年流動性覆蓋比率(LCR)增加11%至143.59%,達2022 年增幅的90%以上(2022年增幅為12%)。 · 資本計提計算效率提升30%。 · 作業風險關鍵指標更新比例達10%。 · 新增存款開戶、私人銀行等業務盡職審查系統介接,業務覆蓋率達60%。	·新市場風險資本計提方法導入完成比率 100%。 ·精建全行授信 RWA 管理機制,推動 IRB 法的 RWA 限額。 ·作業風險資料庫品質校準達100%。 ·完成新顧客洗錢及資恐風險評級模型建置。	·市場風險控管系統與風險敏感度分析效率提升50%。 ·資本計提的信用風險曝險額所適之風險權數降低達20%。 ·提升跨模組管理效能達80%。 ·國內外盡職審查作業系統化達60%。

人才培育與發展

策略*	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
以人才為導向的績效 管理,結合長期策略	人資長 / 40%	員工平均訓練時數	達 50 小時以上	達 64.18 小時	維持 50 小時以上	維持 50 小時以上
及教育訓練,透過專業培養及職務輪調等 多元培養方式,培育 組織所需人才。		數位力學習認證人數	·各職系專業訓練加入數位相關課程,持續全行科技專業訓練課程。 ·國內員工取得數位力、 AI 認證及數位經辦比例達40%。	·各職系專業訓練課程透過數位教材輔助進行混成學習達100%,科技類別專業訓,包含 AI 系列課程、BA 數位學程、數位科技培育及線上資安測驗等共計40,358 人次。 ·國內員工取得數位力相關學習認證累計比例達43%。	·各職系專業訓練加入數位 相關課程,持續全行科技 專業訓練課程。 ·國內員工取得數位力、 AI 認證及數位經辦比例達 45%。	· 各職系專業訓練加入數位相關課程,持續全行科技專業訓練課程。 · 國內員工取得數位力、AI 認證及數位經辦比例達80%。

以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織	成為員工的最愛 成為這片土地的最愛
--	---------------------

氣候變遷因應

* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
針對氣候變遷可能造成風險,訂定評估機制與適當之風險管理措施,並強化管理及因應能力。	風險長 / 10%	· CDP 成績 · 減碳目標達成情形 · 教育訓練滲透率	· CDP climate change 成績維持 A-以上。 · Scope1、2、3 碳排放量符合 SBT。 · 新人完成氣候變遷教育訓練 比例達 90% 以上。	 CDP climate change 成績 達到 A 級。 Scope1、2、3 碳排放量 無顯著偏離 SBT 路徑。 實體與線上新人訓已導入 氣候變遷教育訓練。 	· CDP climate change 成績維持 A-以上。 · Scope1、2、3 碳排放量符合 SBT。 · 建立投融資財務碳排盤查系統。	· 達成 SBTi scope1、2、 3 階段性減碳目標。
建立環保節能文化及執行 環保節能措施,降低營運 成本。	銀行管理處處長/ 30%	控管營運環境指標, 碳排放量、用水量及 廢棄物	以 2020 年為基準年,總碳排放量降低 12.6%,每單位營收用水量降低 9%;以 2016 年為基準年,每單位營收廢棄物量降低39%。	以 2020 年為基準年,總碳排放量降低 18.5%,每單位營收用水量降低 23%;以 2016年為基準年,每單位營收廢棄物量降低 42%。	以 2020 年為基準年,總碳排放量降低 16.8%,每單位營收用水量降低 12%;以2016 年為基準年,每單位營收廢棄物量降低 44.6%。	以 2020 年為基準年,總碳排放量降低 42%,每單位營收用水量降低 30%;以 2016 年為基準年,每單位營收廢棄物量降低 78%。
以協議採購、自建太陽能 以及購買再生能源憑證等 方式,提升再生能源使用 比例提升營運韌性。		以再生能源使用量及 用電量為基準檢視再 生能源使用比例	國內據點再生能源使用比例達20% ^註 。	國內據點再生能源使用比例 達 28%。	國內據點再生能源使用比例 達 30%。	國內據點再生能源使用 比例達 100%。

註:1. 為有助檢視 2030 年目標達成狀況,故相較 2022 年永續報告書對此目標進行調整。 2. 國內據點再生能源使用比例 = (國內據點綠電使用量 + 綠電憑證)/國內據點用電量。

金融科技與創新

*回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
優化數位體驗與營運·加數位長/20% 速全方面科技應用,將科	數位活躍顧客佔比(相 對於全體活躍顧客)	56%	57.82%	58%	65%	
技、永續融入金融服務, 賦能更韌性的金融服務 體系。		數位申辦佔整體比例 (包含、存款、信用卡、 信貸、基金)	68%	68.53%	69%	75%

◎ 綠色金融

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
支持對環境及社會有正面 影響力的授信對象,包括 提供綠色授信,及透過永	影響力的授信對象,包括	綠色授信餘額	新臺幣 630 億元	新臺幣 809 億元	新臺幣 1,000 億元	新臺幣 1,300 億元 ^註
續連結貸款協助企業訂定明確 ESG 發展目標,加速企業轉型。		永續連結貸款餘額	新臺幣 500 億元	新臺幣 601 億元	新臺幣 660 億元	佔法金總授信餘額 13%
落實永續投資,提高永續 發展債券投資部位 (永 續發展債券係指經認可之 綠色債券、社會責任債券 及可持續發展債券)。	財務主管 / 15%	永續發展債券投資餘額	新臺幣 280 億元	新臺幣 294 億元	新臺幣 350 億元	新臺幣 420 億元

註:2022 年原訂綠色授信餘額 2030 年目標 1,000 億元預估提早達成,故 2023 年規劃 2030 年目標提出調整。

15	\top	114	丘く	7
لرلا	·正	Ц7,	动工	5

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

顧客體驗與公平待客

* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
以顧客體驗為核心,建立 公平待客文化,確保服務 品質。	銀行總經理	顧客滿意度	各通路滿意度維持 90% 以上。	· 實體通路: 93.4% · 數位通路: 94.8% · 客服通路: 86.2% ^並	·實體通路、數位通路滿意度維持90%以上。 ·客服通路滿意度維持85%以上。	各通路滿意度維持 90%以上。
		NPS(淨推薦值)	·實體通路 NPS 維持 60 以上。 ·數位通路 NPS 維持 55 以上。 ·客服通路 NPS 維持 50 以上。	· 實體通路:67.8 · 數位通路:61.9 · 客服通路:49.1 ^註	· 實體通路 NPS 維持 60 以上。 · 數位通路 NPS 維持 55 以上。 · 客服通路 NPS 維持 50 以上。	各通路 NPS 維持 60 以上。
		落實公平待客原則	獲得金管會公平待客獎項肯定。	玉山銀行、玉山證券皆獲 得金管會 2023 年公平待 客原則評核前 25% 績優 業者。	玉山銀行連續獲評前 25% 績優業者;玉山證券 2025 年連續獲評前 25% 績優業者(2024 年玉山證券非受評單位)。	玉山銀行、玉山證券 獲得金管會公平待 客獎項肯定。

註:電話客服 2023 上半年受到國境開放、政府普發 6,000 元政策、發行新聯名卡等事件影響,造成顧客進線久候並影響顧客體驗。隨事件結束及客服中心緊急應變(如:人力排班調配、優化自助服務),2023 下半年滿意度及 NPS 已呈現反轉趨勢。

1 2

公司治理

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
持續強化董事會職 能、提升經營團隊領 導管理、重視股東權 益保障及資訊的正確 透明。	公司治理主管 / 100%	・董事會職能 ・資訊透明度 ・股東參與	· 依據新修訂「公司治理實務 守則」,規範董事於封閉期 間股票交易控管措施,及建 立事後查核確認機制。 · 董事改選暨辦理新任董事初 任講習。 · 委請外部獨立專業機構執行 「董事會績效評估」作業。	· 通過修訂本公司「股權管理辦法」,規範內部人獲悉財報或業績內容之股票交易控管措施,及董事封閉期間查核確認機制。 · 第8屆董事改選完成,提供每位董事玉山彙編之董事手冊,安排新任董事初任講習,並規劃 18小時董事進修課程。 · 協助專業機構透過開放式問卷及實地訪評方式,就公司之董事會績效進行評量,相關建議事項並列為本公司之公司治理優先加強計畫。	· 自主委請專業第三方機構 辦理公司治理認證作業。 · 內部規範新增與關係人取 得或處分資產交易應提股 東會報告相關內容。 · 持續精進官網公司治理專 區相關資訊。	· 參照公司階段性永續發展策略,彙整並擬定超前部署公司治理再提升方案。 · 依據主管機關政策持續優化公司治理文化,並參照國內外最佳公司治理東原則與實務,檢視公司治理架構,滾動式修訂相關規章及調整揭露資訊。

誠信經營

*回應 GRI3-3c 政策或承諾

成為這片土地的最愛

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
將誠信正直的價值內化 至企業文化,創造與顧 客之間的信任關係。	法遵長 / 40%	·教育訓練及測驗落 實度 ·不誠信經營行為風 險評估機制	持續落實教育訓練及宣導。維持員工參與率 100%。導入不誠信行為風險評估活動及整合作業風險。	·於各訓練班透過課程進行誠信經營宣導教育。 ·提供全體董事「誠信經營及內部重大資訊處理教育訓練」宣導資料。 ·實施誠信經營線上教育訓練及測試,員工參與率100%。 ·已建立不誠信行為風險評估機制。	· 持續落實教育訓練及宣導。 · 維持員工參與率 100%。 · 建立不誠信行為風險評估動態 儀表板。 · 2024 年 6 月底前完成各項問 責制度內部規定及相關文件訂 定,9 月份提報玉山問責委員 會及董事會,預計於 11 月底 前完成玉山全數高階管理人員 簽署責任聲明書,以配合「銀 行業導入責任地圖制度自律規 範」施行時程。	持續落實教育訓練及宣導。維持員工參與率 100%。持續優化誠信經營行為風險評估機制。

人才吸引與留任

策略*	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
用自己的雙手,打造 自己的未來	人資長 / 40%	員工敬業度	員工敬業度維持 90% 以上。	88.1% ^{± 1}	維持 90% 以上	維持 90% 以上
		人才保留率	維持 90% 以上。	89% ^{註 2}	維持 90% 以上	維持 90% 以上
		高績效人才保留率	維持 95% 以上。	95.4%	維持 95% 以上	維持 95% 以上
		女性主管比例	維持 41% 以上。	41.5%	達 42% 以上	達 45% 以上

註:1 未達成,但相較 2022 年已成長 3.1%,透過人資精進工程持續精進考核與薪酬制度,並與主管同仁積極溝通,綜合反映於敬業度調查結果。 2. 2022 年人才保留率為 89.7%,2023 年人才保留率為 89.3%,僅差距 0.4%,人才保留率相當。將持續進行人資精進工程,並推動 O3(One on One meeting),提升主管與同仁之間的信任關係,以維持人才保留率。

温 法令遵循

*回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略*	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
將法令遵循意識深植 主管同仁心中,強調 一切業務不得凌駕風 險之上,一切服務不 得逾越法規之上,達 到作業流程零信任、 風險紀律零容忍。	法遵長 / 100%	·教育訓練執行情形 ·法遵測驗員工參與率 ·自評項目更新及執行 之落實度 ·法令遵循追蹤單之完 成時效性、落實度及 內容詳實度	· 2023 年第四季完成法遵管理系統的建置,強化法令傳達、諮詢、溝通與通報機制,提升內部法令遵循之效率並減少人工作業時間。 · 持續落實法遵教育訓練及全行法遵測驗。 · 持續與海外單位進行一對一實地或線上交流。	· 法遵管理系統已於 2023 年 10 月底上線,改善原有系統穩定度不佳的問題,並將使用者擴及至海外分子行單位,大幅提升法令遵循之效率。 · 每月提供法遵教材予各單位進行教育訓練,並於 5 月份實施全行法令遵循測驗。 · 與香港分行、新加坡分行及中國子行分別進行實地法遵訪查。	· 持續落實法遵教育訓練 及全行法遵測驗。 · 持續與海外單位進行一 對一實地或線上交流。 · 法遵管理系統持續蒐集 使用者建議,並完成主要 項目改善以提升法遵管 理韌性和效率,為永續治 理賦能。	·持續透過教育訓練及 測驗,建立主動式風 險文化,加深全體主 管同仁法遵意識。 ·以法遵管理系統、法 令規章管理系統為工 具,提升管理效能, 以落實法令遵循。



資安防護與個資保護

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
·持續取得國際專業認 證,實踐及營建。 個資訊國際標準。 ·建構完養同意與所標準 建構完養同意識 資安有一意 選安有一意 建行完整 達行完整 達 時 明 的 的 的 的 的 的 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。	資安長 / 100%	·強化玉山個資制度 ·駭客入侵成功之資安事 件數 ·取得國際專業認證 ·導入雲端零信任架構	· 駭客入侵成功資安事件數 0 件。 · 新增信託業務、數位個人金融業務取得 BS10012-2017 個資保護認證。 · 玉山銀行個人網路銀行及行動銀行取得 ISO 27701 隱私資訊管理標準及 ISO 22301 營運持續管理系統認證。 · 建置入侵攻擊模擬系統,完成玉山金控及子公司基礎架構安全健診。	· 2023 全年度無發生駭客入侵 成功之資安事件。 · 玉山銀行於 2023 年 6 月取 得 ISO 27701 隱私資訊管理 系統及 ISO 22301 營運持續 管理系統認證。 · 完成入侵攻擊模擬系統建置 及玉山金控及子公司基礎架 構安全健診。	·強化個資管理制度及組織運作,確保個資保護機制之一致性。 · 駭客入侵成功之資安事件數 0件。 · 玉山銀行取得 ISO 27001: 2022 資訊安全管理國際標準改版驗證。 · 制定營運上雲系統之雲端安全準則,並完成雲端環境資安監控建置。	· 駭客入侵成功之資安事件數量維持 0 件。 · 玉山銀行與玉山證券持續取得 ISO 27001: 2022 資訊安全管理系統驗證。 · 打造玉山金控及子公司一致之個資管理制度、持續完善供應商風險管理制度及零信任架構。

以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織
以玉川烏石	遇凹/伊令/ 排队	设押	打125年7月土村148

普惠金融

*回應 GRI3-3c 政策或承諾

成為這片土地的最愛

成為員工的最愛

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
推動會別等。 主事中不可以 主,一可以 主,一可以 主,一可以 主,一可以 主,一可以 主,一可以 主,一可以 主,一可以 主,一可以 主,一可以 一可以 一可以 一可以 一可以 一可以 一可以 一可以	個金執行長 / 20%	解決營收 5,000 萬以下 小型企業融資不易問題,並協助具社會在地 影響力之個人與企業 發展。	· 小型企業新增撥款戶數 4,000 戶。 · 新創企業、地方創生、社 會企業、青年創業啟動金 等新增撥款戶數1,300 戶。	· 小型企業新增撥款戶數 4,148 戶。 · 新創企業、地方創生、社會企業、 青年創業啟動金等新增撥款戶數 1,599 戶。	· 小型企業新增撥款戶數 4,300戶。 · 新創企業、地方創生、社會 企業、青年創業啟動金等新 增撥款戶數 1,650戶。	· 小型企業新增撥款戶數 6,000 戶。 · 新創企業、地方創生、 社會企業、青年創業啟 動金等新增撥款戶數 1,800 戶。
		透過數位化、無障礙的金融服務,提供弱勢族群、身心障礙人士或高齡顧客創新及友善的金融服務。	·增設視障語音 ATM 150 台 (所有分行至少一台)。 ·依行舍無障礙設施服務制 定 A、B、C 分 級,2022 年皆為 C 級,2023 年目標完成 8 家 A 級、13 家 B 級分行。 ·優化官網自助服務資訊, 便利顧客取得金融服務。	·增設視障語音 ATM 155 台,所有分行皆已至少一台,合計共已建置254 台。 ·依分行可提供顧客使用之無障礙設施服務,建立友善金融分級制度,已完成目標 8 家 A 級、13 家 B 級分行。 ^{註 182} ·入口網站取得無障礙標章最高等級;行動銀行提供視障者可視性服務;提供聽障者 ATM 驗證碼綁定。	·增設視障語音 ATM 150 台,合計達到 404 台視障 語音 ATM。 ·持續精進分行友善服務家 數,目標 2024 年累計完成 18 家 A 級、70 家 B 級分行。 ·優化官網自助服務資訊, 便利顧客取得金融服務。	·國內所有 ATM 皆改為 視障語音 ATM。 ·完成 40 家無障礙 A 級 分行,97 家 B 級分行。 ·持續優化數位通路,提 供無障礙的金融服務。

註:1. 分行無障礙設施服務以可提供顧客使用,包含各種替代改善措施,確保顧客享有便利無礙的友善金融服務降。 2. 分級定義 6 項服務指標:1. 無障礙坡道、2. 無障礙治談室、3. 輪椅充電站、4. 符合輪椅高度之客服電話與文字客服 QR CODE、5. 無障礙車位、6. 無障礙廁所。以分行可提供以上服務項目,每項得 1 分。A 級:5-6 分,B 級: 4 分, C 級: 3 分以下。



從承諾邁向實踐,透過支持再生能源、逐步撤煤、承作綠建築貸款、建立內部碳定價等方式, 持續增加綠色資產,堅定且負責任地邁向 2050 年淨零排放。

2.1 <u>氣候環境治理組織架構</u> 2.2 <u>氣候環境風險與機會</u> 2.3 <u>氣候環境機會辨識</u> 2.4 <u>氣候環境風險辨識</u> 2.5 <u>玉山碳排結構</u>

級級

碳揭露專案(CDP) 評比獲得領導者等級 21.7%

製造業貸款公司通過 SBT 比

18.5%

範疇 1&2 碳排年減

以數據及科技為加速器,推動氣候轉型

接軌國際,以科學為基礎協助決策及營運,透過永續創新推動氣候轉型

建構財務碳排放管理系統,碳排管理走向系統化與自動化

诱過財務碳排放盤查管理系統建立一致性、標準化的碳盤查機制 及管理碳排數據,符合 PCAF 國際財務碳排放管理標準,經由 系統提升自動化的比例,提升效率及減少作業風險,科技輔助財 務碳排放資訊產出與目標管理,即時因應潛在風險與機會。

精進實體風險資料庫,強化氣候環境風險掌握

氣候變遷下的實體風險可能會影響營運,衝擊對顧客之服務及營 收,授信擔保品的價值貶落亦是一大衝擊,為持續掌握氣候實體 風險,玉山已建置內部實體風險資料庫,並與業務系統介接,提 供營運決策資訊。未來將持續規劃擴充氣候相關風險資料,以強 化第一線業務人員實體風險辨識能力。

國際趨勢先驅,全球首批加入 TNFD 先行者企業

玉山自 2022 年即運用 LEAP 方法學,領先國際整合 TCFD與TNFD發布「氣候暨自然環境報告書」, 氣候與生物多樣性並重,並將 Nature Positive 作為 玉山重要努力的方向。報告書深受 TNFD 國際組織 肯定,並於社群媒體發布,更被收錄成為 TNFD 金 融業指引案例。玉山響應 TNFD,成為全球首批加 入 TNFD 的先行者企業, 並承諾要在 2025 年(即 2024 財務年度)依循 TNFD 進行資訊揭露,以實際 行動來照顧這片美好的土地。







氣候暨自然環境報告書



邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

玉山轉型路徑

GRI: 2-23 \ 2-24 \ 2-25 \ 3-3 \ 201-2

玉山持續依循 TCFD 公布之氣候相關財務揭露 建議書(Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures)架 構:治理、策略、風險管理、指標與目標四大 範疇揭露氣候相關資訊。我們已經設定了 2035 年全面「撤煤」及 2050 年達成淨零的目標, 透過科學化的方法以及強韌的風險管理逐步往 淨零的目標邁進。



2022 年 完成 SBT 目標 審查 2027 年 國內自有大樓 100% 綠建築 2030 年 國內據點 100% 再生能源 2035 年 全面撤資煤碳 相關產業 2040 年 國內外據點 100% 再生能源 2050 年 達成淨零排放

玉山加入的倡議

2014

臺灣**首家**金融業 入選 DJSI

2015

簽署赤道原則

2017

臺灣首家簽署 TCFD 企業

2022

- ·臺灣首家金融業通過 SBT目標
- ·加入TNFD、RE100、 PCAF
- · 獲選永續金融先行者 聯盟成員

2023

- ·加入「生物多樣性核 算金融聯盟」(PBAF)
- · 首批成為 TNFD 先行 者(Early Adopter) 的金融機構

玉山氣候環境行動

2019

- · 量化石化業轉型風險及房貸 業務實體風險的財務衝擊
- 停止提供燃煤電廠專案融資
- · 全面發行零碳信用卡

2018

針對氣候變遷進行業務盤點和風 險識別,歸納出氣候變遷將導致 顧客違約及估價降低兩大風險

2017

臺灣首家企業簽署 TCFD。建立氣候變遷治理機制,並組成工作小組

2021

- ・設定 2050 年淨零排放目標
- · 訂定永續金融政策召開「玉山 ESG 永續倡議行動」

2020

- · 擴大衡量高氣候風險產 業於不同情境下之衝擊
- · 進行投融資業務碳盤 查,並規劃依 SBT 設定 減碳目標

2022

- · 訂定氣候環境風險管 理相關政策
- ・與超過100家優質 企業共同公開倡議 ESG永續發展
- · 發布氣候暨自然環境 報告書

2023

- · 建置實體與財務碳排 放管理資料庫
- ·擴大「玉山 ESG 永續倡議行動」,涵蓋來自 167 家海內外的企業並結合顧問團隊提供企業客製化永續金融服務方案

2.1 氣候環境治理組織架構

董事會及 功能性委員會

董事會

- 核定氣候環境風險管理政策與重大決策及監督氣候
- · 核定因應行動方案並確保氣候環境風險管理機制有 效運作

永續發展委員會

每年至少召開兩次會議, 掌理風險管理、風險衡 指導及監督氣候環境管理 量、風險監督,審議風險 方針及擬定年度計畫及策 管理與執行情形、追蹤風 略方向,追蹤及檢討專案 險管理政策遵循情形、推 及活動計畫執行成效

動風險管理文化等

董事會風險管理委員會

策略發展績效連結(20%):包含發展玉山長期領先策略、永續發展首選品牌,其中永續範疇的氣候目標包括,SBT年度目標、 RE100 年度目標、及自我承諾範疇 1、2 的減碳目標等

高階管理階層

永續長

- · 擘劃永續發展策略,督導管理永續專責單位各項專案 與目標達成情形。掌握整體永續發展符合法令遵循並 進一步管理長期風險
- · 績效連結 (40%):依進度達成範疇 1、2、3的減碳 目標、擴大玉山社會影響力

風險長

- · 綜理風險管理之規劃,以及督導風險管理相關工作之 推展與執行,並掌握整體風險承擔能力與風險現況
- · 績效連結(10%): CDP 成績、減碳目標達成情形、 教育訓練滲透率

永續專責組織

執行單位

第一道防線

- · 衡量實體風險、轉型風險對業務的衝擊,進 一步發展減緩與適應的管理機制
- · 掌握淨零轉型商機,因應顧客需求發展轉型 金融商品

風險管理處

- · 規劃並導入氣候環境風險管理機制,評估及統 整氣候環境風險管理資訊, 陳報董事會
- · 協助發展資料、方法論及管理工具與協助相關 單位有效辨識及衡量氣候環境風險

· 辨識業務風險

評估與衡量業務風險

· 管理業務所產生之風險

· 規劃並導入風險管理機制

第二道防線 統整風險管理資訊陳報董事會及風險管理委員會

· 協助發展資料、方法論及管理工具

第三道防線 · 進行獨立性的查核

2.1.1 政策與氣候環境文化建立

為將氣候環境及永續發展更好地整合於營運決策、管理制度、業務流程中,玉山設立董事會層級永續發展委員會,並於各主要單位成立專責組織。從治理階層開始致力實踐玉山氣候環境文化,擘畫長期永續發展藍圖,並落實於日常營運中。對內有系統地培育綠色金融人才,並將 ESG 與氣候環境結合玉山發展策略,輔助於內部決策、管理流程與業務範疇。





建立氣候環境治理文化

- · 成立永續發展委員會,由董事長擔任召集人
- ·建立氣候環境相關政策及流程,並定期進行報告追蹤成效 1
- ·董事會及高階管理階層與外部合作每年度安排氣候環境相關教育訓練²,以協助治理階層多管道掌握氣候趨勢



培育氣候金融人才

- ·與臺灣永續能源研究基金會合作舉辦「永續金融管理師培育班」, 強化 ESG 與氣候環境相關專業,已完成兩梯次訓練,共 154 人取 得證照
- · 內部教育訓練結合 ESG 相關議題,以階層式訓練班導入氣候環境 風險管理課程學員涵蓋經理人、希望工程師、各職系專業人員及新 進行員,此外也透過線上課程及每月 ESG 教材宣達建立共識
- · 參與相關專案小組的組員累計取得 SCR*、CFA ESG*、CCI*、ISO 14064 -1,2,3,、ISO 14067、PAS 2060 等國際證照



強化氣候風險評估專業

- · 與外部顧問合作導入建立轉型風險及實體風險資料及技術
- ·成為臺灣第 1 家、亞洲第 2 家完成 SBT 目標審查的金融業
- ·加入 PCAF 並應用其方法論計算範疇三碳排
- 註 1:董事會與高階管理階層氣候相關治理成效詳見 112 年年報 pg40-41 註 2:董事會與高階管理階層氣候相關教育訓練詳見 112 年年報 pg45-46
- 註 3: SCR* 係指 Sustainability and Climate Risk、CFA ESG* 係指 Certificate in ESG Investing、CCI* 係指 Certificate in Climate and Investing

以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

2.2 氣候環境風險與機會

金融在引導企業轉型中扮演重要的角色,玉山秉持「雙重重大性」思維,除了積極應對氣候環境造成的風險與機會外,也致力於降低對環境和社會的負面影響,並透過金融的影響力協助顧客永續轉型,攜手產、官、學界永續夥伴共同對環境產生正向影響。

對氣候與環境的影響 業務或營運 氣候與環境變化 氣候相關風險與機會 傳導管道 對玉山之影響 衝擊上中下游 (企業與社會的影響) 實體風險 溫度變化 總體經濟 市場風險 供應商 · 長期 需求改變 · 立即 · 原物料價格 財 乾旱 信用風險 自身營運 務 衝 擊 隆雨 轉型風險 個體經濟 不動產及設備 作業風險 · 政策因應及法規遵循 資產價值 · 市場 · 盈收改變 & 訴訟 影 科技、技術、名譽 風險 海平面上升 投資 流動性 響 · 活動 / 價值鏈中斷 及 依 颱風 賴 機會 融資 名譽 · 資源使用效率、市 非 場、能源來源、韌 財 性、產品和服務 務 業務發展與創新 衝 擊

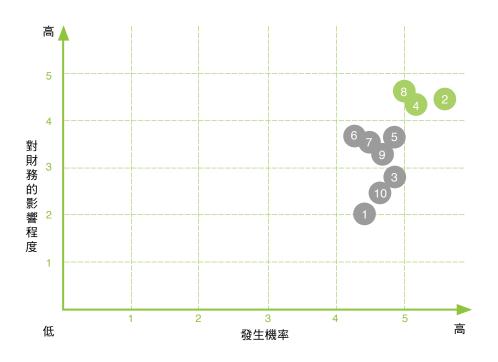
41

透過金融力量,引導企業轉型

對氣候與環境的影響

2.3 氣候環境機會辨識

玉山除了面對氣候環境風險外,也積極尋找轉型的契機,ESG不僅是挑戰,更是創造商機的過程。要達成淨零碳排目標,其中一個重要關鍵是金融市場,臺灣金融業掌握約百兆資金,可透過投資或融資推動淨零進展。歐盟規劃在 2026 年開始實施碳邊境調整機制(CBAM),國際供應鏈將面臨強大的低碳轉型壓力,臺灣企業作為許多國際供應鏈的關鍵生產者,也無法身於巨大的轉型浪潮之外。金融業身為市場力量的重要推手,須發揮正面的影響力,將資金引導至氣候環境友善的產業,如綠色能源、電動車、綠色鋼鐵、氫能及永續農業等。玉山積極支持國家政策,從責任金融、綠色金融、數位金融等相關業務,協助顧客低碳轉型、支持低碳技術發展,同時亦創造公司永續金融的第二成長曲線。



註: 為較重大議題

	機會項目	潛在財務影響	影響期間
資源使用率	4 綠色低碳營運	綠建築及環境友善措施,省水、節 能、減廢並降低成本	中
貝冰仗用平	2 流程數位化	投資流程數位化提升作業效率,降 低自然資源耗用與環境負面衝擊	短
能源來源	③ 再生能源使用	使用再生能源,降低對化石燃料之 依賴及對碳相關費用衝擊,降低溫 室氣體排放量	長
產品和服務	4 綠色金融推動	研發綠色產品及服務,引導資金投入於永續領域,協助顧客轉型,創 造業務機會	中
	5 數位客群經營	數位化便捷金融服務,提升顧客滿 意度,並降低服務成本	中
	6 企業永續轉型	透過創新綠色金融產品拓展顧客經 營	中
市場	7 資本市場參與	提升金融資產多元化,發掘永續投 / 籌資機會	中
	8 金融影響力提升	1. 提升 ESG 績效,符合利害關係 人期待,攜手永續夥伴,發揮 金融影響力	
韌性	9 人才培育	2. 培育永續金融人才,提升氣候環境變遷的因應能力,以永續推動創新	長
	10 營運韌性管理	3. 供應鏈管理及綠色採購,提升營運韌性	

註 1:時間範疇定義: 1 年以內屬於短期, 1 年以上至 10 年屬於中期, 10 年以上屬於長期。

註 2:影響程度評估面向涵蓋潛在損失或成本上升、收益成長幅度及影響員工比例。

註 3: 授信產品分為期限在一年內短期信用、超過一年而在七年以下之中期信用,超過七年者為長期信用。 房貸主要存續期間 30 年之產品,企業金融視顧客需求提供適合之產品。產品策略主要考量約 5-10 年 之景氣循環週期,期中管理頻率主要為每年,視管理需求調整管理頻率。

以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

2.3.1 因應策略及財務計畫

玉山透過內外部氣候環境相關機會辨識結果,擬定營運、業務、產品或財務規劃相關的氣候策略與行動,並訂定氣候相關金融產品的年度與長期財務績效目標(<u>詳見第31頁</u>),以提升氣候相關金融產品的收入及資產占比,亦透過數位化綠色服務流程以提升內部作業效率降低人力成本。

對標政策及淨零路徑	氣候相關機會	內部策略及目標	現行作為及成效
 巴黎協定 生物多樣性公約(CDB) 臺灣 2050 淨零排放路徑 臺灣綠色金融行動方案 公司治理 3.0 - 永續發展藍圖 SBTi 科學基礎減碳目標 責任投資原則(PRI) 責任銀行原則(PRB) TCFD TNFD 	1. 綠色低碳營運 2. 流程數位化	 · 以 2020 年為基準年,2030 年範疇 1&2 絕對碳排減少 42%、營收用水量降低 30% · 以 2020 年為基準,2030 年營收用水量降低 30%,以 2016 年為基準年,2030 營收廢棄物降低 77.8% 	設置雨水回收及省水裝置,宣導正確用水觀念,節約水資源使用資源分類、回收再利用管理,並推廣無紙化汰換空調及照明高耗能設備
	3. 使用再生能源	・2040 年海內外據點 100% 使用再生能源	· 導入 ISO 50001 強化能源管理 · 採購綠電,並於自有行舍建置太陽能板提升再生能源 佔比
	4. 綠色金融推動5. 數位客群經營	· 2030 年目標為成為中小企業永續靠山、顧客最佳永續夥伴 · 配合臺灣 2050 淨零排放路徑及策略説明,持續擴大綠色商品 規模	· 支持對環境及社會有正面影響力的授信對象,包括再生能源等綠色專案,及具有明確 ESG 發展目標的企業等
	6. 企業永續轉型 7. 資本市場參與	· 2030 年綠色授信餘額目標 1,300 億元 · 2030 年永續連結貸款餘額目標佔法金總授信餘額 13%	· 透過議合、ESG 永續倡議行動及諮詢服務,發揮金融 正面影響力並深化與顧客及永續夥伴之連結
	8. 金融影響力提升 9. 人才培育 10. 營運韌性管理	 對標國際標準(如 CDP、DJSI等永續相關評鑑)逐年精進,並於 2050 年達成淨零排放 積極參與政府及國際組織永續、氣候變遷相關倡議,強化氣候變遷因應能力 與永續能源基金會合作首創永續金融管理師,強化 ESG 與氣候相關專業 內部教育訓練結合 ESG 相關議題,階層式訓練班導入氣候風險管理課程 	·建立管理組織,修訂氣候變遷相關內部管理規範,融入日常營運及業務發展,強化風險管理及機會掌握 ·參與監理機構及公會氣候相關專案協助制訂相關規範,如臺灣版永續分類標準、銀行公會氣候變遷風險管理專案及氣候變遷情境分析專案等 ·培育內部永續及氣候人才,並規劃補助相關證照 ·以新建築、既有建築改善及營運管理取得綠建築認證提升減緩能力

2.3.2 氣候環境產品及服務概況

個人金融

零碳信用卡

- · 銀行全系列信用卡達成碳中和
- · 累計 646 萬張,預計 2025 年前將市面流通卡全數轉換成為 零碳信用卡

數位e卡

- · 2022 年領先市場發行純虛擬卡「數位 e 卡」,全程線上申辦 e 指辦卡率達 99.5%,核卡後不再提供實體卡片
- · 減少每張實體卡製程所產生之 1,100 公克的碳排放,2023 年度約減少 17.5 公噸碳排放量

零碳 ATM

· 2023 年玉山銀行 ATM 取得 ISO 14067 產品碳足跡,盤查 ATM 從原料、服務到廢棄等產品生命周期碳排放,並優先採 用臺灣桃園觀音風場產生之碳權進行碳抵換,經 SGS 第三方 驗證及公開揭露,取得 PAS 2060 認證達成碳中和,為臺灣首家全面打造零碳 ATM 服務的金融業

數位帳戶開戶服務

創新普惠金融服務

· 科技與數位化線上平台及電子化帳單 / 對帳單,無紙化並減少 顧客移動過程所需碳排

微笑北極熊系列貸款

·房貸擔保品符合「財團法人臺灣建築中心」綠建築標章認證 者,提供利率或手續費優惠共計1,118戶、餘額新臺幣約 170.3億元,目標3年平均撥款金額成長率8%

註:綠建築房貸統計範疇包含購置類及週轉金貸款。

企業金融

綠色授信

- · 協助企業及產業推廣綠能發展,如中小型陽 光屋頂、離岸風電、地面型太陽能等大型電 站等綠色專案項目
- · 2023 年 12 月餘額新臺幣達 809 億元
- · 2030 年目標餘額達新臺幣 1.300 億元

永續連結貸款

- · 鼓勵企業自行設立並達成 ESG 發展目標, 若企業達成目標則給予金融服務優惠
- · 2023 年 12 月餘額新臺幣達 600.6 億元
- · 2030 年目標佔法金總授信餘額 **13**%

永續倡議行動

- · 邀請志同道合的企業夥伴聚焦永續、共同減碳, 進而結合專業顧問打造永續轉型平台, 協助顧客減碳轉型
- · 2021-2023 年 9 月舉辦「玉山 ESG 永續倡 議行動」,與 242 家企業共同倡議

永續諮詢服務

- · 結合內部專家團隊與外部專業顧問,透過顧問式諮詢服務協助企業顧客發展 ESG
- · 累積至 2023 年 12 月共與 167 家企業展開 議合,進行永續及氣候相關諮詢交流,包括 建議減碳步驟、鼓勵並協助企業導入溫室氣 體盤查

永續存款

· 2023 年 12 月承作餘額新臺幣達 9.23 億元

中大企業/金融機構

永續債券投資

- · 投資經認可之綠色債券、社會責任債券及可持續發展債券餘額新臺幣達 294億元
- · 2030 年目標餘額新臺幣達 420 億元

永續債券發行

- · 透過發行永續發展債券發行,將資金 投入對環境及社會友善的產業
- · 發行量新臺幣達 234 億元

永續債券承銷

- · 支持企業永續籌資,協助企業發行永 續發展債券
- · 承銷金額新臺幣達 254 億元
- · 2023 年玉山證券擔任 6 家永續相關 產業之公司協辦,總承銷金額為新臺 幣 2.07 億元

永續相關專案避險及諮詢服務

- · 提供離岸風電及太陽能光電專案融資 等永續相關專案避險及諮詢服務,以 金融服務支持環境友善專案
- ・提供避險服務新臺幣達 235.9 億元

邁向淨零排放

發揮金融影響力

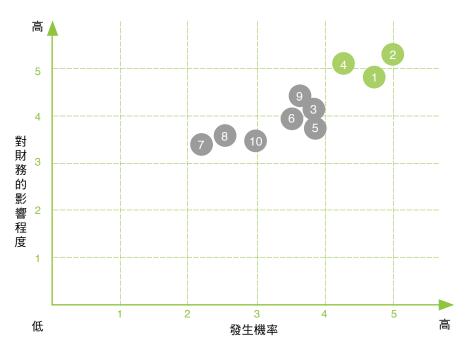
打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

2.4 氣候環境風險辨識

2024年世界經濟論壇全球風險報告指出極端氣候、環境改變以及自然生態破壞是未來十年內最大的風險。氣候環境風險除影響玉山自身營運外,更大衝擊是來自於投融資的業務。例如顧客的經營受氣候變遷相關風險衝擊,導致玉山資產信用貶落或價格波動。隨著氣候變遷及社會低碳轉型的過程,在不同的時間造成不同程度的影響,進而影響既有金融風險,如信用風險、市場風險、作業風險等。玉山考量業務實務管理機制及產品之生命週期,對短、中、長期進行氣候變遷相關風險評估,將其結合於現行風險管理架構,並定期檢視及擬定因應計畫。



註: 為較重大議題

	团队在口	`## + □ □ □ □ ₩ □ ₽ ₩ □	日/幼八十八〇〇
	—————————————————————————————————————	潜在財務影響 ————————————————————————————————————	影響期間
政策和	1 碳税 / 費課徴	碳税 / 費造成公司及投融資標的財 務衝擊	短
法規	2 法規趨嚴	氣候及環境評估相關法令及金融監 理趨嚴	短
	③ 氣候敏感性資產	低碳及環境友善商品取代現有產品 和服務,增加營運及投融資資產之 不確定性	中
技術	4 業務轉型	因應氣候及自然環境議題,需精進 現行管理機制與系統,或調整現有 業務運作及顧客偏好,造成費用及 成本(包含機會成本)上升	短
	5 原物料價格	水、電、原物料等價格上漲增加成 本,或金融資產負面衝擊	中
市場	6 消費者偏好轉變	消費者偏好轉變,營運及投融資決 策須考量 ESG 因素	中
名譽	7 負面新聞 / 訴訟風險	自身營運或顧客之負面行為,產生 負面新聞,甚至訴訟風險	中
	8 漂綠風險	資訊偏差或作業流程產生漂綠風險	短
立即性	9 天災衝撃	颱風、洪水、地震等自然災害造成 營運據點或投融資對象營運中斷及 價值減損	中
長期性	10 自然資源缺乏 / 環境惡化	 營運所依賴的自然資源缺乏或劣化(如缺水等),衝擊自身或顧客之營運 氣候模式改變、海平面上升、生物多樣性喪失影響經濟、衝擊自身及顧客之營運模式,資產減損或提早汰換增加成本 	長

2.4.1 影響性評估

■ 實體風險與傳統風險關聯性

業務項目	風險影響說明	主要風險類別	風險影響程度		
未伤识日	(型)	工女風燃料別	短期	中期	長期
授信 投資	・受氣候變遷或自然環境因素(如強颱、暴雨、順向坡、土石流)影響,造成擔保品價值減損,或供應鏈中斷影響顧客營運・氣候變遷及自然環境資源退化影響總體經濟因子(如 GDP、失業率、自然資源不足)或實體風險事件,進而造成投資標的	信用風險	低	中	中
汉 貝	不利影響(營收衰退、額外營運成本、供貨中斷),使得投資部位價格波動		低	中	中
自身營運、政策 與聲譽	· 營運據點受極端天氣與自然環境資源因素(如強颱、暴雨、水資源壓力)影響,造成行舍、設備毀損,或營運負面影響	作業風險	低	低	中
供應商	· 天災及自然環境因素影響基礎建設運作(如電力、網路等)恐影響服務提供供	作業風險	低	低	中

■ 轉型風險與傳統風險關聯性

業務項目	風險影響說明		風險影響程度		
来物項口	四种 医甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基甲基	主要風險類別	短期	中期	長期
授信 投資	 因應低碳經濟轉型,碳稅/費及碳關稅課徵,對高碳排產業、無法減碳之企業及相關供應鏈之財務產生負面影響,環評因素影響廠區開發或營運,或產品遭受抵制影響資產價值 高碳排產業面臨營運成本增加(負擔碳費成本)及企業轉型過程可能失敗的風險;環境議題影響特定產業,造成投資部。 	信用風險	低	中	中
	也價格波動		低	中	中
自身營運、政策與聲譽	 碳相關費用之課徵及對於節能減碳投資增加(如使用再生能源、節能設備),使需投入資源增加 與氣候變遷相關的法規與政策是常見的轉型風險來源,例如政府立法徵收碳稅或碳費;針對住宅及商業建築適用更嚴格的能源效率標準;課予碳排放的法定揭露義務等。在判斷政策與法規風險時,不僅需考量政策與法規對營運造成的潛在直接影響,亦需進一步評估對供應鏈產生的間接潛在影響 聲譽風險與客戶或社會大眾對於企業是否致力於低碳轉型、是否信守其環境永續承諾的印象密切相關。若企業未能履行與實踐其承諾因應氣候變遷的行動,可能會影響利害關係人(包括公司上下游產業鏈)對企業的觀感,造成企業的負面聲譽衝擊,進而導致企業喪失客戶、消費者,或是供應商的支持,甚至影響企業取得資金的能力,抑或是招募及留任員工的能力 	作業風險	低	低	中
供應商	· 廠商轉嫁因轉型產生的投資及碳相關費用,或因法令限制須調整服務模式,需使支付之費用提升	作業風險	低	低	低

註:低度風險:成本小幅上升對財務影響較輕微

中度風險:逾放及資產價格波動之風險增加上升可能影響營收成長 高度風險:授信資產違約風險增加,投資資產價格波動,極端天氣事件影響據點營運,可能導致營收衰退風險

2.4.2 氣候環境風險管理程序

辨識

- · 辨識氣候變遷相關風險可能對公司營運及投融資潛在的衝擊,定期關注相關法令、指引及文獻強化辨識之完整性
- 透過 TCFD 建議之分類指標、相關法令、指引、文獻及內部專家 建立氣候環境風險與機會重大性辨識
- · 強化徵授信流程對高氣候相關風險企業的辨識
- · 於有價證券投資及承銷業務流程管理及分析執行決策中,納入氣 候變遷相關風險與機會之議題

報告

- · 至少每半年向董事會提出 氣候暨環境風險成效報 告,氣候環境風險整合至 對高階經營階層之風險報 告,以利評估氣候環境相 關風險暴險與管理情形
- · 若發生氣候環境風險衝擊 危及整體營運或業務狀況 時,立即採取適當管理措 施並向董事會進行報告
- · 依循氣候環境相關指引進 行資訊揭露



衡量

- · 盤查投融資溫室氣體排放
- · 衡量氣候變遷相關敏感性資 產佔比
- · 定期對實體風險與轉型風險 進行情境分析/壓力測試,以 供策略擬定及風險管理參考

監控

- · 建立連結氣候環境因子的指標並進行監控
- · 導入科學基礎減量目標(SBT)
- · 依氣候環境相關風險評估結果,採行風險導向 差異化管理措

2.4.3 氣候敏感性資產

參考國內外相關風險管理指引(如 UNEP-FI、SASB),辨識較易受氣候變遷影響之行業別,作為對外揭露及內部風險決策參考資訊。2023年底氣候敏感性之產業及暴險佔比如下表,氣候敏感性產業投融資佔比為 6.29%。玉山已經設定了 2035年全面「撤煤」及 2050年達成淨零,並對高碳排之企業進行議合,透過科學化的方法以及強韌的風險管理逐步往淨零的目標邁進。

氣候敏感性資產

氣候敏感性資產分類		投融資總和
能源和公用事業	化石燃料	0.65%
能 <i>你</i> 们公用争未	電力設施及公用事業	1.50%
交通運輸行業	交通運輸業	0.90%
	石化 / 化學	2.02%
材料和建築	金屬製造 / 冶煉	0.56%
	水泥和玻璃	0.18%
農業、食品和林業產品行業	農林漁牧	0.16%
辰未、艮吅仰你未连吅1]未	造紙	0.31%
氣候敏感性資產		6.29%
非氣候敏感性資產		93.71%
合計		100.00%

註:氣候敏感性資產盤杳部位包含銀行、證券與創投

次工 2 mg 2 m	以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛
---	-------	--------	---------	--------	---------	-----------

2.4.4 氣候變遷情境分析 SASB: FN-MF-450a.1、FN-MF-450a.2

■ 投融資資產情境分析

情境分析是在面對不確定條件下,針對未來可能發生的情況,鑑別及評估相關潛在影響的程序。氣候變遷情境分析,包含壓力測試以及敏感性分析,則是對氣候變遷和 相關風險進行定量和定性評估,以掌握其對業務活動的潛在財務衝擊,並將結果納入治理策略和風險管理流程中。本年度投融資資產依「本國銀行辦理氣候變遷情境分 析作業規畫」(以下簡稱官署版)及方法論進行分析,區分國內外企業授信、國內外票債券、股權投資與個人授信等部位,並採用進階作法,提升空間評估的細緻度, 以更精準辨識氣候變遷潛在之財務影響,強化風險管理及資訊揭露透明性,進而衡量氣候環境相關之風險與機會。

■ 情境設定

情境設定主要依據國際組織所發布之氣候情境,包括綠色金融合作網路體系(The Network for Greening the Financial System, NGFS)及聯合國政府間氣候變化專門委員會(Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC),設定有序轉型、無序轉型及無政策情境等三項情境,並以 2030 年與 2050 年為情境產製時期,分析氣候變遷在不同時期所造成之影響。

項目	有序轉型	無序轉型	無政策
情境説明	· 全球循序漸進以達到 2050 年淨零排放	· 延遲開始進行轉型但仍須達到 2050 年淨零排放	· 無轉型政策帶來之氣候變遷
轉型風險	· 考量國家	及產業之碳排放強度,考量碳價格之財務衝擊	
₩ <u>华</u> /虹/厥	・對應 NGFS 之「Net Zero 2050」情境	· 對應 NGFS 之「Delayed Transition」情境	· 對應 NGFS 之「Baseline」情境
實體風險	· 對應 IPCC AR5 RCP2.6 情境	・對應 IPCC AR5 RCP2.6 情境	· 對應 IPCC AR5 RCP 8.5 情境
總體經濟	· 考量 NG	FS 情境 GDP 成長率、失業率及長期利率變化	

註:RCP2.6 的情境代表每平方公尺的輻射強迫力在 2100 年增加了 2.6 瓦,而 RCP8.5 則代表每平方公尺的輻射強迫力增加了 8.5 瓦

以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

■ 分析方法

氣候變遷相關風險依風險來源分為轉型風險與實體風險。轉型風險係指企業為遵守低碳轉型法規,需承擔減碳支出和碳税/費相關費用,進而對營運或營收產生負面影響之風險,主要考量產業別以及國家別等兩項風險因子。實體風險則係指由極端氣候事件引起的直接損害或損失,造成資產價值減損、營運中斷或業務損失等風險,根據內政部消防署自然災害損失事件統計,以及臺灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台計畫(TCCIP)所推估之未來降雨趨勢,我國主要實體風險項目為水文相關災害,故主要考量長延時暴雨造成停工、短延時暴雨造成之淹水,以及乾旱等風險因子。



邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為昌工的最愛

成為這片土地的最愛

■ 分析結果

1. 投融資部位轉型及實體風險暴險概覽

依玉山金控淨值及税前損益評估氣候情境分析,分析銀行部位合併一般企業、個 人暴險、票債券及股權投資,其中玉山銀行佔玉山金控資產達 99% 以上。根據 分析結果,最大預期損失發生於2050年無序轉型情境,佔玉山金控基準年(2023 年) 淨值約 7.96%。





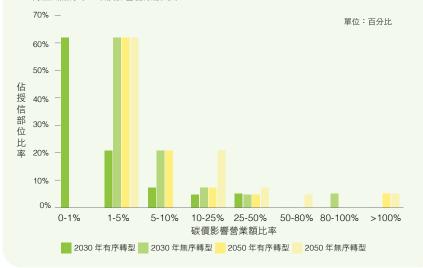
轉型風險:依產業別/國家別風險等級

轉型風險評估國內外企業授信、票債券及股權投資部位,分析項目包括產業別 及國家別,並將風險分別以「低」、「中低」、「中」、「中高」、「高」進 行分組,風險等級愈高,受到碳價影響營收之程度愈高。

依情境檢視轉型風險暴險分布概況,因碳價造成國內法人授信戶營業額影響之 比率多集中於 1-5%, 約佔總授信部位 6 成; 另有約 1 至 2 成之授信部位, 受 碳價影響營業額比率在 5-50%。在 2050 年有序/無序情境下,則有少數授信 戶受轉型風險影響營業額比率將超逾 100%。



轉型風險分布:碳價影響營業額比率



實體風險

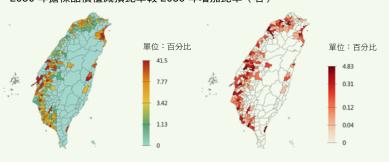
實體風險主要考量授信企業之實際營運處所,以及個人授信擔保品可能因實體風險所導致的營運衝擊或價值減損之情形。評估國內企業授信合併票債券及股權投資部位,因實體風險導致潛在營業額損失比率以 2050 年無序轉型情境為最高,如下圖,超過 97% 授信部位受實體風險影響營業額比率在 1% 以下。

個人授信則評估房貸部位,根據第三代淹水潛勢圖分析不同淹水深度對於擔保品價值的跌價影響比率,以 2050 年無政策情境的影響程度為最高,跌價比率由 0% 至 41.5% 不等,主要以西南沿海一帶的影響較嚴重。比較 2030 年及 2050 年無政策情境,北、中、南三大都會區因實體風險衝擊擔保品價值之比率將會增加,最大淨影響程度約 4.83%。

2050 年無序轉型情境-國內法人戶受實體風險影響營業額比率



2050年無政策情境一國內個人戶受實體風險影響擔保品價值減損比率(左)、2050年擔保品價值減損比率較2030年增加比率(右)。



2. 高耗能及高碳排產業情境分析

高耗能及高碳排產業參考經濟部依「能源管理法」第八條第二項規定公布之六大主要 能源消費產業(石化業、電子業、鋼鐵業、水泥業、紡織業、造紙業),以主計處行 業別進行分類。

因應極端氣候,各國訂定「2050淨零排放」目標,並提出各種減碳的應對措施和政策,可能對高耗能及高碳排產業帶來較大的營運、營收衝擊,影響企業還款能力,進而增加違約風險。因此,有必要針對高耗能及高碳排產業進行分析,以落實氣候風險管理。以國內外企業授信部位為分析對象,約有10.33%之部位屬於高耗能及高碳排產業,其中以電子業佔比7.78%為最多。各情境下預期損失佔金控基準年(2023年)淨值比率則以2050年無序轉型情境為最高,合計佔比0.73%。

六大高耗能及高碳排產業

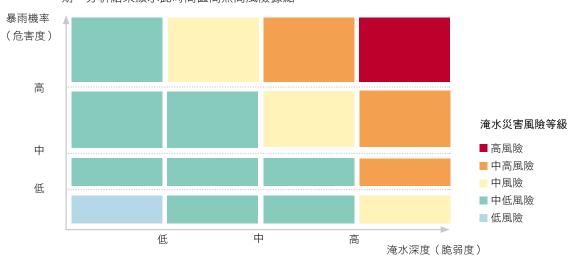
單位:百分比

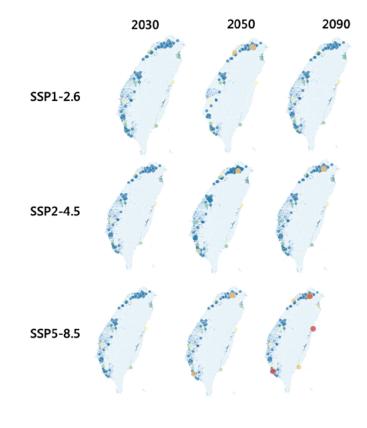
預期損失佔金控基準年淨值比率 基準 情境 2030 2050 有序淨零 無序轉型 有序淨零 無序轉型 石化業 0.64 0.03 0.05 0.04 0.06 0.08 電子業 7.78 0.18 0.37 0.45 0.47 0.49 鋼鐵業 0.77 0.03 0.04 0.04 0.05 0.07 水泥業 0.08 0.01 0.01 0.01 0.01 0.02 紡織業 0.58 0.01 0.02 0.02 0.03 0.04 造紙業 0.48 0.01 0.02 0.02 0.02 0.03 總和 10.33 0.27 0.50 0.57 0.65 0.73							単位・日かれ
比 基準 情境 2030 有序淨零 2050 有序淨零 石化業 0.64 0.03 0.05 0.04 0.06 0.08 電子業 7.78 0.18 0.37 0.45 0.47 0.49 鋼鐵業 0.77 0.03 0.04 0.04 0.05 0.07 水泥業 0.08 0.01 0.01 0.01 0.01 0.01 0.02 紡織業 0.58 0.01 0.02 0.02 0.03 0.04 造紙業 0.48 0.01 0.02 0.02 0.02 0.03				預期損夠	長佔金控基準:	年淨值比率	
情境 有序淨零 無序轉型 有序淨零 無序轉型 石化業 0.64 0.03 0.05 0.04 0.06 0.08 電子業 7.78 0.18 0.37 0.45 0.47 0.49 鋼鐵業 0.77 0.03 0.04 0.04 0.05 0.07 水泥業 0.08 0.01 0.01 0.01 0.01 0.01 0.02 紡織業 0.58 0.01 0.02 0.02 0.03 0.04 造紙業 0.48 0.01 0.02 0.02 0.02 0.03		211111 12111-1	基準	20	30	20	50
電子業 7.78 0.18 0.37 0.45 0.47 0.49 鋼鐵業 0.77 0.03 0.04 0.04 0.05 0.07 水泥業 0.08 0.01 0.01 0.01 0.01 0.02 約織業 0.58 0.01 0.02 0.02 0.03 0.04 造紙業 0.48 0.01 0.02 0.02 0.02 0.03		FL)	情境	有序淨零	無序轉型	有序淨零	無序轉型
鋼鐵業 0.77 0.03 0.04 0.04 0.05 0.07 水泥業 0.08 0.01 0.01 0.01 0.01 0.02 紡織業 0.58 0.01 0.02 0.02 0.03 0.04 造紙業 0.48 0.01 0.02 0.02 0.02 0.03	石化業	0.64	0.03	0.05	0.04	0.06	0.08
水泥業 0.08 0.01 0.01 0.01 0.01 0.02 紡織業 0.58 0.01 0.02 0.02 0.03 0.04 造紙業 0.48 0.01 0.02 0.02 0.02 0.02 0.03	電子業	7.78	0.18	0.37	0.45	0.47	0.49
紡織業0.580.010.020.020.020.030.04造紙業0.480.010.020.020.020.03	鋼鐵業	0.77	0.03	0.04	0.04	0.05	0.07
造紙業 0.48 0.01 0.02 0.02 0.02 0.03	水泥業	0.08	0.01	0.01	0.01	0.01	0.02
	紡織業	0.58	0.01	0.02	0.02	0.03	0.04
總和 10.33 0.27 0.50 0.57 0.65 0.73	造紙業	0.48	0.01	0.02	0.02	0.02	0.03
	總和	10.33	0.27	0.50	0.57	0.65	0.73

3. 自身營運情境分析

金融業主要氣候風險來自投融資部位,自身營運的轉型風險主要受水電 價格及相關規範的影響,對財務之衝擊相對輕微,實體風險可能會影響 營運,可能會衝擊對顧客之服務及營收,故自身營運情境分析以實體風 險為主。

參考 IPCC 實體風險分析架構與內部專家意見,使用危害度、脆弱度及自身據點位置(暴露度)分析淹水災害風險等級如下表。評估時間為2030年至2050年的區間,綜合考量為自身據點位置及行舍營運生命週期,分析結果顯示此時間區間無高風險據點。





單位:據點占比

情境	SSP1-2.6			SSP2-4.5			SSP5-8.5		
時間點	2030年	2050年	世紀末	2030年	2050年	世紀末	2030年	2050年	世紀末
高風險	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3.09%
中高風險	0.00%	1.85%	0.00%	0.00%	1.23%	0.00%	0.00%	2.47%	4.32%
中風險	3.70%	4.94%	3.70%	3.70%	3.09%	3.70%	3.70%	2.47%	5.56%
中低風險	9.26%	6.17%	9.26%	9.26%	8.64%	9.26%	9.26%	8.02%	0.00%
低風險	87.04%	87.04%	87.04%	87.04%	87.04%	87.04%	87.04%	87.04%	87.04%

以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

2.4.5 氣候風險管理措施

綜合氣候變遷風險評估結果及氣候變遷情境分析,採取管理措施重點摘要如下表:

範疇	重大性風險	風險因子	。 1987年 - 1987年 -
低碳轉型	1. 碳税 / 費課徵 3. 氣候敏感性資產 4. 業務轉型	降低自身營運及投融 資碳排放量	· 盤查範疇 1、2的碳排,並規劃減緩措施(如架設太陽能板、使用再生能源等) · 遵循 PCAF 之方法學進行投融資活動的碳盤查 · 依 SBTi 設定目標並進行減碳
投資	6. 消費者偏好轉變	股票及債券投資	· 善盡資產擁有人或管理人責任,決策參考投資標的企業社會責任表現 · 避免投資對環境及社會有直接或潛在衝擊之企業,如煤礦場或燃煤火力發電廠,落實責任投資 · 透過議合鼓勵或協助企業重視永續經營議題、展開 ESG 行動
授信	1. 碳税 / 費課徵 3. 氣候敏感性資產 4. 業務轉型	企業放款	· 透過綠色授信,支持再生能源專案、綠建築、循環設備等節能低碳資本支出,協助企業轉型因應氣候風險 · 授信條件連結企業在環境、社會及公司治理等綜合績效表現或永續指數,鼓勵企業更積極投入資源 · 參考銀行公會赤道原則 4.0 之指引辦理企業授信審核 · 授信流程中加入 ESG 相關考量,避免資金流向燃煤發電專案融資等高碳排項目
	9. 自然災害衝擊10. 自然資源缺乏 / 環境惡化	不動產擔保品放款	 每年定期評估及監控氣候變遷可能造成的不動產價值減損風險,持續精進實體風險之資料庫、分析方法及情境測試 將淹水風險因子一危害度(如強降雨、颱風次數增加)、脆弱度(如該地區是否容易淹水)納入不動產擔保品分區標準中,並依分區制定貸放額度及成數上限,以控管擔保品潛在減失風險 定期進行淹水高風險案件期中管理,位於氣候變遷高風險區域且貸放成數較高之不動產擔保品新增特殊註記於系統,審慎評估擔保品價值及貸放成數 擔保品標示為污染相關場址,或經政府機關公告屬《土壤及地下水污染整治法》所列管者,不予受理評估 針對危險山坡地社區之擔保案件加強審視、勘查鑑價標的、控管授信條件及提高簽核權限等管理機制
自身營運	9. 自然災害衝擊 10. 自然資源缺乏 / 環境惡化	災害應變	· 依主管機關「金融事業機構災害緊急應變對策手冊範本」與營運概況訂定「緊急應變及危機處理辦法」確保營運持續與組織韌性 · 「資訊服務持續管理規範」考量電力供應中斷及地區性淹水之復原
	5. 原物料價格	供應商管理	· 與外部顧問合作,導入 AR6 情境資料、國內災害潛勢資料及分析技術,並進行自有行舍實體風險評估(2030 年至世紀末),以規劃 100% 現有據點之調適措施、及作為未來每一項新據點之選址參考指標。設定 2025 年前,高風險營運據點需降至 2% 以內,而現有高風險據點面對豪大雨特報時,亦須提高警覺或提前備妥擋水匝門等,透過提前監控及調適,降低高風險據點氣候衝擊 · 導入永續採購標準管理供應商
	2. 法規趨嚴 7. 負面新聞 / 訴訟 8. 漂綠風險	合規與聲譽	· 導入水績採購標準官理供應例 · 綠色相關金融商品及服務之提供訂定避免漂綠之設計及措施,以及建立內部機制據以管控

以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

2.4.6 產業差異化管理

玉山將氣候環境相關風險納入日常營運中,將自身業務進行差異化管理,積極管理金融資產碳排放,增加投融資部位的綠色資產,協助高碳排產業轉型,透過金融資源的引導, 推動社會能源轉型,發揮自身金融影響力,實踐全球氣候環境相關永續目標。

管理措施	。 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1
拒絕承作	· 依「玉山金融控股公司永續金融政策」,企業涉及非法砍伐、有害瀕危野生動植物、新增煤礦場或新設燃煤火力發電專案等均應避免往來 · 依「玉山金融控股公司煤碳及非傳統油氣產業撤資要點」,針對高溫室氣體排放之煤碳及非傳統開採石化油氣相關產業強化控管及提出逐步撤資計畫(Phase-out Plan) · 《土壤及地下水汙染整治法》所列管之不動產擔保品避免承作
強化管理	 企業涉及燃煤火力發電、菸草、採礦、皮革及毛皮整製等商業活動應審慎評估並定期追蹤 已簽署赤道原則,並根據赤道原則4.0,將氣候變遷列為專案融資評估之必要項目 針對電力、油氣石化、基礎建設等類型且達一定規模以上專案融資導入赤道原則進行專案風險分級管理,審慎評估專案開發過程是否善盡社會責任、妥善制定環境及社會衝擊監控與改善計畫,逐案分析專案融資案件所涉及氣候實體及轉型風險、環境污染、生物多樣性等重大性議題落實情形 企業碳排、氣候風險、生物多樣性、有毒物質管理、水資源等產業特性所對應不同的氣候及環境風險,於加強審查説明中設計差異化 將氣候風險因子之危害度及脆弱度,納入不動產擔保品分區標準中,以掌握授信業務轄區劃分內案件之氣候環境風險,強化管理氣候環境風險 危險山坡地社區案件加強審視作業流程 授信客戶若涉及環境汙染裁罰案例,設計相關機制鼓勵客戶改善問題
	· 支持社會創新及地方創生產業,提供客製化金融服務、財務輔導及行銷廣宣資源,為臺灣在地、國家社會邁向 SDGs 增添動力 · 增加投融資金額予前瞻經濟活動或國發會 2050 淨零排放路徑中所列關鍵戰略涉及之產業,包括:風電 / 光電、氫能、前瞻能源、電力系統與儲能、節能、碳捕捉利用 及封存、運具電動化及無碳化、資源循環零廢棄、自然碳匯等

4,788,679

5,023,703

2.5 玉山碳排結構

玉山自 2014 年開始依循 ISO14064 盤查營運據點的碳排放,2017 年擴大盤查至 100% 海內外據點,盤查包含範疇一直接溫室氣體排放(發電機、天然氣、公務車、消防設備等)及範疇二使用電力的間接溫室氣體排放。

金融業最大的排放來源來自投融資業務,玉山 2023 年度投融資碳排放依據碳核算聯盟(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)發布之第二版指引進行盤查,以投融資對象的 ESG 報告書及 CDP 資料計算投融資對象的溫室氣體排放,盤查結果經第三方確信(詳見<u>附錄十八</u>)。投融資碳排放除了總量外,透過碳排強度指標如碳足跡(Carbon Footprint)及加權平均碳強度(Weighted Average Carbon Intensity, WACI),剖析金融資產碳排概況,作為投融資決策參考資訊。

碳足跡為每單位投融資暴險金額之碳排放量,可了解投資組合是否朝向減碳的方向發展;加權平均碳強度則依據投融資對象每單位營收碳排放和玉山投融資比重計算,有助於判讀投融資組合碳排變化情況。透過碳排放資訊系統化,玉山將關注資產碳相關指標的變化,持續往淨零的目標前進。



溫室氣體排放序時表

總計(噸)

單位:公噸 2020 2021 2022 2023 範疇一 2.399 1,858 1.844 2,161 範疇二 22,299 22,105 20,294 17,959 範疇三:投融資 4,710,269 3,672,612 4,945,550 5,355,042 範疇三:其他 53,713 49,181 56,015 46,436

3,745,755

註:範疇二碳排放量根據市場基準進行計算。

範疇三投融資組合財務碳排放盤查

單位:公噸

5,421,598

	2020	2021	2022	2023
投融資碳排放(噸)	4,710,269	3,672,612	4,945,550	5,355,042
投融資碳足跡 (Carbon Footprint) (噸 / 新臺幣佰萬元)	2.44	1.73	2.10	2.14
加權平均碳強度(WACI) (噸/新臺幣佰萬元)	-	6.23	4.77	5.09
盤查覆蓋率(%)	73.69%	75.27%	76.53%	77.62%

註 1:2023 投融資碳排放係依財報整體資產類別增減幅度推估

註 2: 投融資碳足跡 = 投融資部位碳排放 / 盤查投融資部位餘額

註 3: 盤查覆蓋率 = 盤查投融資部位餘額 / 資產負債表 FVPL, FVOCI, AC 及放款及貼現科目加總

註 4:2023 適用 PCAF 方法學之覆蓋率為 100%

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

2.5.1 投融資組合財務碳排放分析

玉山將投融資溫室氣體排放情形依照資產種類、產業類別及地區進行分析,依據 SBT 訂定不同資產種類的減碳目標、規劃高碳排產業的控管機制及與顧客議合,鼓勵各單位增加與積極減碳的企業顧客或投資對象往來,希望透過金融影響力為淨零排放的未來盡一份心力。

企業貸款

54.5%

主權債投資

19.0%

股票與公司債投資

12.5%

個人房屋抵押貸款

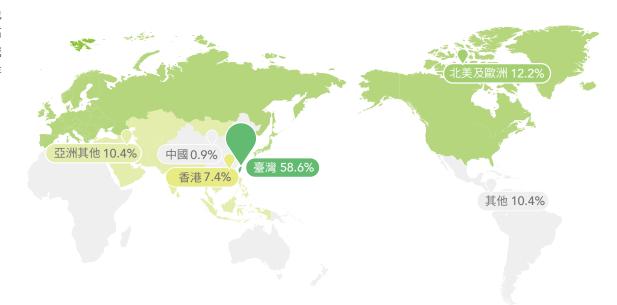
7.5%

發電類型之專案融資貸款

3.5%

商用不動產抵押貸款

3.0%



製造業 26.7% 電力及公用事業 15.6%

運輸業 13.7% 油氣石化 11.8% 其他 10.8% 電子業 8.3% 水泥和玻璃 5.0% 金屬與礦業 3.7% 批發及零售業 2.9% 金融 1.6%

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

2.5.2 從低碳到零碳,邁向 2050 淨零轉型

類別	風險因子	SBT目標	轉型行動
範疇一	· 使用公務車、冷媒、天然氣瓦斯 · 基準年為 2020 年	減量比例 100.0%	· 2025 年自有大樓 100% 建置太陽能設備、2030 年國內全 行 100% 使用再生能源 · 配合政府能源政策購買再生能源憑證
範疇二	· 營運據點及大樓用電 · 基準年為 2020 年	40.0% 2025 2030	· 汰換耗能設備、將老舊耗能燈具及空調設備汰換成節能產品 · 2027 年自有大樓 100% 取得綠建築認證
範疇三	・投資及融資(依PCAF方法學盤查) ・基準年為 2019 年	(1) 發電業專案融資排放強度 (2) 發電業企業長期貸款排放強度 100.0% 80.0% 40.0% 20.0% 2019 2025 2030 (3) 商用不動產貸款排放強度 (4) 泛服務業企業長期貸款排放強度 100.0% 80.0% 40.0% 2019 2025 2030 (4) 泛服務業企業長期貸款排放強度 100.0% 80.0% 40.0% 2019 2025 2030 製造業貸款公司通過 SBT 比例 21.8 20.0% 15.0% 20.0% 15.0% 20.0% 15.0% 20.0% 15.0% 20.0% 15.0% 20.0% 15.0% 20.0% 15.0% 20.0% 15.0% 20.0% 15.0% 20.0% 15.0% 20.0% 15.0% 20.0% 15.0% 20.0% 10.0% 20.0% 10.34 20.0% 20.0% 10.0% 20.0% 10.34 20.0% 20.0% 10.34 20.0% 20.09 2019 2025 2030	皆無相關餘額 · 逐步撤資煤碳相關業務活動及非傳統油氣開採相關活動。有關非傳統化石油氣相關企業,2023 年底已無投資、授信的相關部位,未來亦不再支持。有關燃煤開採及燃煤發電企業,不新增部位往來,既有部位至 2030 年進行減半、至 2035 年底全面退出 · 2021 年加入 SBT,以 1.5℃設定目標並進行減碳 · 2022 年授信導入內部碳定價機制,將玉山所需承擔授信對象碳排量,結合國際具公信力碳價,轉換為較易理解之碳成本觀念,並作為業務發展參考依據 · 持續透過倡議及永續金融商品、增加參與 SBT 之往來企業、綠能及綠建築標的投融資,協助顧客減碳
	其他(採購流程、信用卡製造及丟棄 過程、員工差旅、廢棄物處理等)		· 透過碳中和及研發再生卡片材料,降低信用卡碳排 · 供應商議合實施在地採購與綠色採購

註 1:SBT 以相較基準年減量比例訂定目標,為使圖表呈現直覺易懂,故經換算以減碳比例呈現達成進度

註 2: (1),(2) 碳排強度單位為「 噸 CO₂e/MWh」 註 3: (3),(4) 碳排強度單位為「 噸 CO₂e/m²」









3.1 永續金融

GRI: 2-23 \ 2-24 \ 2-25 \ 3-3 \ 203-1 \ 203-2 \ GRIG4: FS1 \ FS2 \ FS3 \ FS5 \ FS8 \ FS9

玉山攜手百家國內外 ESG 倡議夥伴 共同承諾給世界一個更好的臺灣

玉山銀行連續第三年發起「玉山 ESG 永續 倡議行動」,總統蔡英文、秘書長林佳龍、 環境部政務次長葉俊宏、金管會副主委邱 淑貞親自蒞臨支持與鼓勵,由玉山金控董 事長黃男州以及來自國內外超過百家優質 企業,共同倡議實踐淨零行動。

「玉山 ESG 永續倡議行動」是 2021 年由 玉山攜手 32 家志同道合的企業夥伴發起, 透過公開倡議落實 ESG 理念及作為。2022 年擴大召集 101 家產業龍頭以及隱形冠軍 等具影響力的企業,2023年更有臺灣海內 外共 157 家優質企業熱烈響應,包含產業 全球市佔前 10 大、關鍵零組件供應商、東 協如越南、泰國、馬來西亞、柬埔寨、美 國及澳洲等重要臺資企業,更與各面向淨 零永續專業且具豐富經驗的顧問公司合作, 打造永續轉型平台,提升臺灣永續產業競 爭力。蔡英文總統於現場寫下並掛上象徵 祈福的卡片,展現加速淨零轉型進程及落 **宣永續發展的期許與決心,並對越來越多** 志同道合的企業加入 ESG 倡議行動予以肯 定。此外,玉山也邀請環境部次長葉俊宏、 外貿協會董事長黃志芳、臺北大學教授黃 啟瑞進行專家交流座談,透過產官學從不 同面向分享國際趨勢、政策引領、企業實

務及人才培育等關鍵議題,協助大家如何 面對淨零永續挑戰並且能具體實踐 ESG 相 關行動,邁向共融共好的永續新未來!

2023 年永續議合成果

- ·依「玉山金控投融資企業永續發展議合要點」 與企業進行議合,關注投融資企業經營團隊 績效、企業文化、ESG承諾及作為,透過轉 型潔淨能源、社會責任、資訊揭露等不同議 合主題,鼓勵更多議合對象展開 ESG 行動, 促進永續績效及長期價值。
- ·玉山自 2021 年至 2023 年底,累計共與 496 家企業,包括 ESG 倡議企業 (242 家)、諮詢交流企業 (175 家),先行者聯盟議合企業 (76 家)及申請永續連結貸款之企業,透過舉行倡議、實體/線上會議、講座、教育訓練等方式進行議合。2023/12 往來餘額共 1,581.2 億元、佔整體法金授信餘額約17.5%,其中成功協助共 87 家企業訂定永續相關具體目標。
- · 2023 年玉山與 24 家長期持有之投資企業, 透過寄送電子郵件方式進行議合, 2023/12 往來餘額約新臺幣 264 億元、佔整體國內投 資餘額約 17.60%,截至 2023 年底共成功協助 2 家企業訂定永續相關具體目標。
- · 2023 年玉山透過參與股東會、行使投票權支持被投資企業之股東議案共 240 件,贊成比率為 100%。





3.1.1 責任授信

SASB: FN-CB-410a.1 \ FN-CB-410a.2

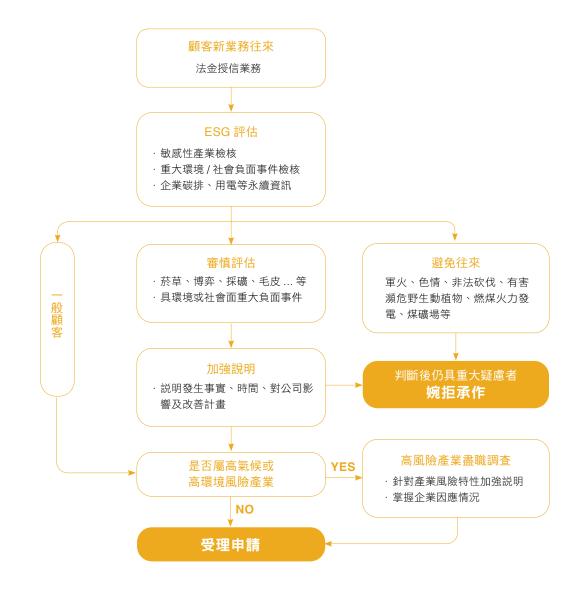
■ 發揮內外部影響力

授信流程 ESG 風險管理

玉山發展責任授信業務流程,並透過實際行動把關潛在 ESG 風險。授信新申請案件逐案皆需進行 ESG 評估,包括敏感性產業檢核、重大環境/社會負面事件檢核,並依不同往來對象收集企業永續相關資訊。若往來對象涉及軍火、色情、非法砍伐、有害瀕危野生動植物,及燃煤發電、煤礦場等應避免往來,而企業如涉及菸草、博弈等應審慎評估之營運活動,或過去有重大環境社會面負面事件,需進行加強説明,若仍具重大疑慮則婉拒往來。

同時玉山亦於授信流程中設有氣候風險及環境風險檢核機制, 授信對象若屬高風險產業,需依該產業風險特性進行加強説 明,以利掌握企業環境永續因應情況。





邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

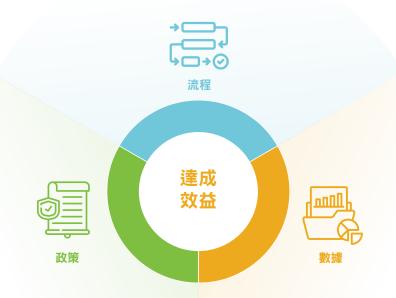
成為這片土地的最愛

授信企業 ESG 評估

透過內部的「企業 ESG 評量表」,並鼓勵企業填寫聯徵中心自評問卷,協助玉山了解企業 ESG 資訊及永續經濟活動狀況,除了永續相關風險評估,內容亦包括:碳排資訊、能源管理資訊、ESG 發展情形以及永續經濟活動自評表。透過問卷,企業可掌握外界關注 ESG 發展重點,亦有效回應金管會「綠色金融行動方案」之資訊揭露面向,提高綠色金融的資訊透明度。

企業 ESG 評量表

- 1. 基本資料: 資產、營收
- 2. ESG 負面資訊檢核
- 3. 碳排、能源資訊、ESG 發展情形
- 4. 永續經濟活動自評
- 5. 高風險產業盡職調查



授信內部碳定價

玉山 2022 年推動授信內部碳定價,參考國際碳交易機制,結合世界銀行全球碳交易市場加權價格以及國際減碳路徑,每年依減碳路徑訂定各業務單位碳目標,藉此引導業務單位重視各授信企業受轉型風險及國際碳價影響程度。

2023 年執行狀況

2021

2023

- · 成立授信內部碳定價小組並討論試行機制
- · 研究國際碳交易所及碳交易機制, 並整理分析國際碳價情形

· 7月推動授信內部碳定價

· 提供業務單位內部碳定價報表

揭露:

揭露需承擔授信戶相關碳排量,轉換碳成本觀念,並透過管理工具協助業務估算 未來碳排情形

· 針對超額碳排進行成本計算 透過減免機制鼓勵承作更多綠色授信、永續連結貸款業務,反應授信戶減排成效

·線上化建立「碳排儀表板」及相關圖表

透過碳排強度分級等功能,協助業務進行授信組合管理

· 提供業務單位「內部碳定價報表」

所需承擔授信戶相關碳排量,轉換為碳成本觀念

·提供「授信碳排計算器」估算碳排情形

可估算新戶或既有授信對象在減免機制下,玉山擬需承擔碳排量

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

■ 赤道原則

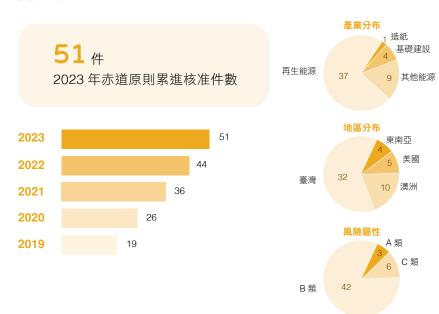
依循第四版赤道原則框架逐案評估專案融資案件於氣候變遷、人權、生物多樣 性相關風險,提升環境及社會風險管理能力,並持續精進控管流程、強化貸後 管理。

2023 年發展重點

- 1. 積極參與赤道原則會議,赴美參加華盛頓年會,透過會員討論交流方式評估指 引未來發展方向,持續接軌國際。
- 2. 持續提升生物多樣性評估能力,透過國內外資料庫如國際 IBAT 等,評估專案 對生物多樣性的影響,並與授信對象進行溝通交流,了解專案如何因應。

2023 年具體成果

共簽約7件適用赤道原則之專案融資案件,其中多數為太陽光電與風力發電等再生能源專案;另2023年曾評估太陽能及化學製造業專案共2案,考量ESG風險偏高予以婉拒。



註:依赤道原則將風險等級由重大至輕微分A、B、C類,並進行不同程度審查。

■ 永續授信業務

全球氣溫持續暖化、極端氣候頻傳,氣候變遷已成全球重大風險議題,各國紛紛提出碳排目標,我國政府亦制定綠色金融行動方案 3.0,鼓勵金融機構將資金用於協助產業及企業永續發展。玉山長期重視環境永續,並響應國際趨勢及國內政策,持續透過綠色授信、永續連結貸款、ESG產業授信等方式,以實際行動支持企業永續轉型,促進產業邁向淨零目標。

單位:新臺幣佰萬元

永續授信業務	2022 餘額	2023 餘額
ESG 產業授信	272,415	275,912
綠色授信	53,741	80,926
永續連結貸款	40,642	60,062
永續授信合計 ^註	340,876	368,766
永續授信合計佔整體企業授信比重	34.72%	36.21%

註:2023 年永續授信業務重複部分共 48,134 佰萬元,加總時已扣除。

ESG 產業授信

2023年玉山持續將資源投入對環境、社會友善產業,支持綠能、儲能、節能環保、循環經濟、醫療及教育等產業,並支持政府重點產業發展。

單位:新臺幣佰萬元

產業別	2022 年餘額	2023 餘額
太陽能	1,055	1,114
自行車	7,112	5,128
LED	732	887
電池	2,929	3,014
電動車	114	92
循環經濟	3,439	4,241
醫療	24,454	25,728
教育	6,161	5,688
運動健身	4,360	3,440
電信固網	4,176	4,994
網通及物聯網	6,456	6,005
工業機器人	17	48
符合五 + 二產業定義及相關供應鏈	211,410	215,532
永續產業授信總計	272,415	275,912
	太陽能 自行車 LED 電池 電動車 循環經濟 醫療 教育 運動健身 電信固網 網通及物聯網 工業機器人 符合五 + 二產業定義及相關供應鏈	太陽能1,055自行車7,112LED732電池2,929電動車114循環經濟3,439醫療24,454教育6,161運動健身4,360電信固網4,176網通及物聯網6,456工業機器人17符合五 + 二產業定義及相關供應鏈211,410

註:係參考政府五 + 二新創重點產業相關授信統計,惟排除國防,及相關供應鏈中永續風險較高的子產業 (如水泥、塑化、鋼鐵等),並已排除與前述環境友善產業、社會友善產業重複計算者。

邁向淨雲排放

發揮金融影響力

打浩韌性組織

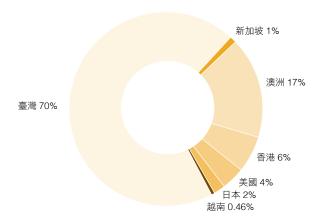
成為昌工的最愛

成為這片土地的最愛

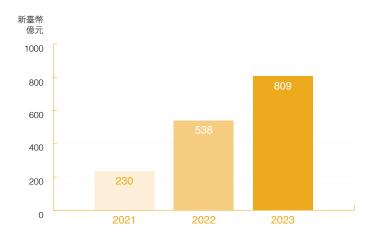
綠色授信

為支持企業永續發展,以綠色授信協助企業投入綠能專案融資、儲能系統、綠建 築、節能設備等明確用於綠色專案項目,2022年玉山參考LMA(Loan Market Association)綠色授信原則(Green Loan Principles),訂定相關規章及作業辦法, 截至 2023 年餘額共 809 億元,年成長約 50%,綠色授信餘額佔企金總授信餘額為 7.95% •

綠色授信地區分布佔比(依 2023 餘額)



近三年綠色授信餘額



(1) 綠色專案融資

玉山協助企業及綠能產業發展,從臺灣屋頂型、地面型、水面型光電到因應政府 一地兩用政策所發展的漁電共生,持續支持臺灣太陽光電產業,透過特定專案吸 引投資人活化光電資產,將多餘資金再投入開發興建,進而創造綠色投融資的正 向循環。玉山亦绣過離岸風電及綠能專家團隊,參與海內外重要風電、光電、其 他新能源及儲能專案,足跡遍布中國、越南、澳洲、美國等地,截至2023年底, 綠能及儲能相關餘額共 514 億元(較 2022 年 339 億元成長 52%)。

重要里程碑

2020

· 主辦國內風電專案融資

· 參與國內大型太陽能電站

2021

· 全力發展再生能源專案融資,新增國內漁電共生太陽光電與海外已商轉地熱發 電等多元綠能相關業務

· 推出太陽光電已商轉電站專案

2022 · 主辦國內大型太陽光電資產池聯貸案

· 首件越南太陽光電

· 首件美國太陽光電

2023 ·臺灣唯一金融業響應 The Global Renewables Alliance 三倍再生能源 (3xRenewable) 倡議

2023	累計參與 發電裝置容量	較前年度	預期減碳量	相當於避免 碳社會成本
風力發電	447MW	+13.7%	46.5 萬噸	88.3 佰萬美元
太陽光電	1,036MW	+41.5%	50.3 萬噸	95.6 佰萬美元

- * 裝置容量:依案件授信額度參與比率(即:分配額度 / 專案總額度)認列所支持案場裝置容量,2022 年 風力發電及太陽光電參與裝置容量分別為 393MW、732MW
- * 預期減碳量:依玉山所支持案場裝置容量(包含興建中案場)×80%(融資比)×8,760(小時)× 風電容 量因子 30% (或光電容量因子 14%) ×0.495 (電力排碳係數)
- * 依經濟部能源署公布電力排碳係數每度電 0.495 公斤計算
- *碳社會成本(social cost of carbon)係依 2023年11月美國環保署(EPA)公布研究報告「Report on the Social Cost of Greenhouse Gases」所列 190 美元 / 噸計算

邁向淨雲排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

攜手國際投資人致力於光電與生物多樣性平衡

玉山於 2023 年成功主辦國際投資人 P 集團 275MW 興建暨已商轉太陽光電聯貸案,案場座落全臺各縣市,協助投資人取得興建資金及活化已商轉資產再投入臺灣光電建置,部分案場位於鹽灘地,興建設計參考生態調查,保留土地做為生態滯洪池,並每年進行水域生物、鳥類等生態監測,以降低營運對當地物種的衝擊,維持光電及生物多樣性之間平衡。

響應當地政策,支持能源轉型

美國自頒布反通膨法案後吸引投資人投入再生能源建置,玉山參與美國維吉尼亞州一處 225MW 地面型光電融資,年發電量 3.6 億度,可滿足當地 3 萬戶家庭用電需求。維吉尼亞州現以燃氣發電為主,在維州潔淨經濟法案下,當地須於 2045 年前逐步淘汰燃氣電廠,於 2050 年達到零碳經濟,玉山攜手美國大型金融機構,以金融力協助當地加速能源轉型,共同實現零碳家園願景。

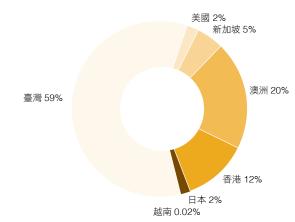
(2) 綠建築及節能設備

玉山響應臺灣 2050 淨零排放策略,除協助企業「能源轉型」,亦支持推動「產業轉型」,引導企業投入綠建築、綠色廠辦、節能設備等,藉此降低企業能源消耗,進而減少自身營運碳排。至 2023 年綠建築餘額提升至 235 億元(2022 年176 億元),成長率34%,節能設備(及其他)提升至90億元(2022年51 億元),成長率達76%。

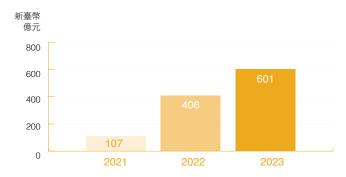
永續連結貸款

為鼓勵企業自行設立並達成 ESG 發展目標,進而持續投入永續相關作為,玉山參考 LMA 永續連結貸款原則(Sustainability Linked Loan Principles),規劃相關規章 及作業辦法,透過與企業共同議合訂定永續發展目標,若企業達成目標則給予金融 服務優惠,至 2023 年已累積核准 274 案,餘額 601 億元(2022 年 406 億元),永續連結貸款餘額佔企金總授信餘額為 5.90%。同時,玉山將永續連結貸款績效納入營業單位考核,透過獎勵機制引導營業單位掌握顧客永續發展進程,提升對環境社會的影響力。

永續連結貸款地區佔比(依 2023 餘額)



近三年永續連結貸款餘額



協助企業成功案例 - 裕隆汽車

玉山銀行除了積極響應減緩地球氣候暖化,也長期關注生物多樣性的議題,為此攜手裕隆汽車簽訂新臺幣 10 億元「氣候暨生物多樣性永續連結貸款」,貸款期間玉山銀行不僅持續追蹤企業溫室氣體減排幅度和再生能源發電量比例的氣候行動成效外,也創臺灣市場之先,與企業共同商議將臺灣原生樹種復育成效作為生物多樣性指標。玉山銀行從鼓勵企業推動氣候行動到鼓勵企業將生物多樣性的指標納入企業永續發展策略,期能實現人與自然的和諧共存願景。

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

■ 協助中小企業永續發展

臺灣中小企業扮演經濟穩定和就業增長的關鍵角色,在面臨全球挑戰如通膨、供應鏈重組時,證明了自身的堅韌不拔。玉山長期致力支持中小企業,提供一系列的措施,包括永續相關授信、諮詢議合、信保基金等方式,旨在幫助中小企業顧客實現永續轉型。

2023 年玉山推動多項專案,致力提供中小企業在永續發展領域如再生能源、綠建築、節能設備財務支持。至 2023 年底,中小企業永續相關授信餘額(綠色授信及永續連結貸款)共579.9 億元,佔整體中小企業放款餘額 10.36%(2022年為6.34%)。

單位:新臺幣佰萬元

	2023 年餘額
中小企業永續相關授信	57,985
中小企業放款餘額	559,448
永續授信佔中小餘額(%)	10.36%

玉山長期支持中小企業發展,亦透過信保基金協助中小企業,協助邁向淨零轉型與隱形冠軍之路,連續 19 年榮獲信保績優總行的最高榮譽,並於經濟部「中小企業信用保證融資業務績優金融機構及授信經理人」獎項中,連續五年榮獲「信保金質獎-績優金融機構組」第一名佳績。

此外,玉山透過總行 ESG 專責團隊,與中小企業及隱形冠軍進行永續交流及實地拜會,協助企業了解產業趨勢和供應鏈對 ESG 的要求,促進企業建立永續相關思維和機制。玉山亦承諾持續擴大影響力,幫助高碳排中小企業授信對象(如金屬製品、石化)關注碳議題,一同推動減碳淨零。





3.1.2 責任投資

SASB: FN-IB-410a.3

玉山參考聯合國責任投資原則(Principles for Responsible Investment, PRI),制定「永續金融政策」、「有價證券永續投資管理要點」,採用多面相指標檢核及評估分析,將環境、社會與公司治理(ESG)議題納入債券及股權投資及承銷業務決策制定過程及流程管理。玉山長期的努力已取得成效,截至2023年12月,玉山銀行債券投資屬於中低ESG風險比例達98.96%,股權投資屬於中低ESG風險比例達100%。2023年,玉山亦榮獲臺灣永續能源研究基金會頒發之「2023臺灣永續投資獎」,蟬聯三年「機構影響力類」金控組楷模,深受外界肯定。

	負面篩選	國際準則篩選	自建模型 評等 ^{註 1}	高風險企業 管理 ^{註2}	依資產別及 產業別訂定 標準	議合與 股東行動	期中管理及 成果評估
上市櫃股 權投資 ^{註3}	V	V	V	V	V	V	V
固定收益 投資 ^{註3}	V	V	V	٧	V		V

註 1:自建模型評等計算 MSCI ESG 評級、S&P Global ESG Score 評分、臺灣永續指數成分股等國內外公正機構之 ESG 指標作為投資決策參考,並加權納入 SBT 與碳價成本考量。

註 2:高風險企業包含對於環境及社會有直接衝擊之企業,如涉及爭議性軍火、非法砍伐、新增煤礦場或新設燃煤火力發電專案等,皆避免往來;對環境及社會有潛在衝擊之企業,如涉及菸草、博弈、採礦等商業活動,於提出投資申請時盡責調查並審慎評估,對於 ESG 永續發展無重大不利影響始可承作。

註 3:「永續金融政策」適用於玉山投資業務相關資產。

玉山希望透過資金的引導,加速產業轉型升級,而審慎考量 ESG 永續經營因素,落實責任投資精神。玉山已自 2018 年簽署並聲明遵循「機構投資人盡職治理守則」,每年定期公開揭露年度履行盡職治理報告,並依據「投融資企業永續發展議合要點」,透過股東行動主義,與被投資公司溝通、參與股東會或法說會、行使投票權等議合作為,並於 2023 年持續寄送 EMAIL 與超過 80% 長期持有之企業聯繫,攜手志同道合的企業加入 ESG 行動,展現落實永續發展的決心。

ESG 議案原則與標準 玉山將 ESG 重要議題納入投資企業永續發展投票要點,依據氣候變遷與能源轉型、生物多樣性、性別平等與多元職場等不同面向制定 ESG 議案投票原則。

■ 2023 年具體成果

玉山持續創造永續動能,2023年首度發行3檔外幣結構型永續發展金融債券,為國內銀行首創將高資產顧客適用之金融商品連結ESG,將資金投入對環境及社會友

善的計畫中。繼 2017 年發行國內首批綠色債券後,玉山每年皆參與永續發展債券發行,總發行金額約新臺幣 234 億元,為本國銀行中發行永續債券規模最大、檔數最多者。玉山將所募集的資金貸放於再生能源、溫室氣體減量及水資源節約相關之綠色投資計劃,以及支持基本服務需求、可負擔住宅、社會經濟發展和權利保障之社會效益投資計劃,期許創造長期永續價值與社會影響力。

	2023 年永續發	永續發展債券佔玉山債券 發行比重		
<u></u> 债券類型	綠色債券	USD	40,900,000	
	社會責任債券	TWD	2,900,000,000	
		USD	9,100,000	100%
永續發展債券發行量 玉山債券發行量		TWD	4,437,650,000	
		TWD	4,437,650,000	

玉山也攜手關注永續議題的顧客,協助籌措永續發展行動資金,累計至 2023 年底 已擔任 26 檔綠色債券、10 檔可持續發展債券、2 檔社會責任債券及 1 檔可持續 發展連結債券承銷商,總金額約新臺幣 254 億元。

	2023 年永續發展(永續發展債券佔整體債券 承銷比重		
	綠色倩券	TWD	500,000,000	
債券類型	終 巳惧分	USD	15,000,000	
	可持續發展債券	USD	33,000,000	
永續發展專	永續發展專項資金債券承銷量 可持續發展連結債券承銷量		1,976,144,000	11.32%
可持續發展			200,000,000	
永續發展債券承銷量		TWD	2,176,144,000	
整體債券承銷量		TWD	19,228,157,894	

100% 取得永續發展債券資格認可

玉山持續支持永續主題投融資及避險諮詢服務,以金融服務支持環境友善的專案計畫。2023年,玉山新增承作7件,總金額新臺幣53億元之離岸風電、陸域風電及太陽能光電專案融資之利率交換(Interest Rate Swap, IRS)避險服務,累積至2023年底共約新臺幣236億元。玉山將持續發揮金融影響力,協助企業推展環境友善專案,建構永續金融生態系。

3.1.3 財富管理

■ 理財產品

1. 財富管理商品 ESG 評級管理

- (1) 以國際標準(如:歐盟 SFDR、國際資本市場協會的綠色債券原則、社會債券原則、永續發展債券指引、永續發展連結債券原則等)及第三方公正機構 ESG 評級(如: MSCI、DJSI、彭博、晨星等評量指標),評估境內外共同基金、海外債券、海外 ETF、海外股票等理財商品,判斷商品 ESG 情況並納入潾撰決策參考。
- (2) 每月檢視已上架之財富管理商品 ESG 評級,若有更動亦會調整其推廣程度。



L架後定期檢視 ② 納入行銷活動 正向 V 中等 V 負向 X 無資料 審慎評估

2. 財富管理 ESG 商品

ESG 商品存量 **452** 億元, 佔總存量 **14.40**% ESG 基金檔數共 **75** 檔, 相較去年成長 **50**%

單位:新臺幣/佰萬元

永續投資策略種類	存量
ESG 整合投資分析	3,623
正面 / 同業較優者	38,476
主題式投資	1,258
影響力投資	873
其他	999
ESG 商品總計	45,229
總存量	314,142

註 1: 財富管理商品包含共同基金、海外债券、海外 ETF、海外股票。

註 2: ESG 財富管理商品

- (1) 共同基金:採用 ESG 整合投資分析、正面 / 同業較優者、影響力投資、符合歐盟 SFDR 第 8 條或第 9 條等永續投資策略與方法,且通過中華民國金融監督管理委員會審查並於基金資訊觀測站 ESG 基 金專區公告之基金。
- (2) 海外債券:採用正面 / 同業較優者、主題式投資之永續投資策略,為發行機構發行之永續發展債券或 MSCI 評鑑 ESG 分數前 25% 之債券。
- (3) 海外 ETF:採用正面 / 同業較優者永續投資策略,為 MSCI 評鑑 ESG 分數前 25% 之商品。
- (4) 海外股票:採用正面 / 同業較優者永續投資策略,為 MSCI 評鑑 ESG 分數前 25% 之商品。

註 3:永續投資策略與方法:

- (1) ESG 整合投資分析:係指投資分析及決策過程,納入 ESG 因子考量。
- (2) 正面 / 同業較優者:係指投資於 ESG 表現相較同業良好之公司。
- (3) 主題式投資:投資於特定環境或社會主題(如:能源轉型、氣候變遷、促進社會平等等主題)。
- (4) 影響力投資:係指投資策略對於環境及社會產生正面影響力結果。
- (5) 其他:包括但不限於符合歐盟永續金融揭露規範(SFDR)第8條及第9條之產品,能夠促進環境或 社會永續發展特徵的基金、具備永續發展的投資目標。
- 註 4: 商品存量均以現值計算。

3. 合作夥伴管理

- (1) 參酌合作夥伴管理評估要項,檢視合作夥伴 ESG 落實情形或有無重大 ESG 負面 爭議,審慎考量業務往來深度。
- (2) 與玉山合作財富管理業務之保險公司及境內基金公司已全數簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明,境外基金公司已全數簽署「責任投資原則(PRI)」。
- (3) 邀請財富管理業務合作夥伴簽署「玉山銀行財富管理業務合作夥伴永續發展承諾書」,截至 2023 年底已與 24 家合作夥伴簽署,並持續邀請更多合作夥伴一同響應,期許結合合作夥伴的力量發揮永續影響力,共同推廣 ESG 相關金融商品,落實永續金融。

4. 財富管理諮詢服務

(1) 「資產配置服務系統」納入 ESG 元素

玉山結合投資研究團隊與產品專家的觀點,於「資產配置服務系統」對顧客之 投資庫存部位進行多維度分析,並於分析參數中納入 ESG 因子,優先篩選出兼 具符合顧客需求及 ESG 之產品標的,為顧客量身打造專屬投資方案。

(2) ESG 模組化課程

於教育訓練課程中加入模組化 ESG 課程,持續深化理財人員永續金融意識,以 提供符合顧客 ESG 投資需求的顧問服務。

(3) 推廣 ESG 投資概念

新手理財

数位理数 数字图数

「玉山理財觀點」以不同的投資理財需求分類,提供豐富的主題文章,其中特別設立 ESG 類別,讓顧客能輕鬆掌握熱門議題及投資趨勢,同時亦在社群媒體中以圖文形式分享 ESG 觀念,並以簡明扼要的評論提供專業投資建議,降低顧客接觸 ESG 投資的門檻。



歌型CBAM開始試行 確定價值勢有利清潔能源投資擴張



5. 鼓勵民眾參與永續金融

(1) 建置「ESG 投資」主題網頁,提供 ESG 產品多元資訊

「ESG投資」主題網頁提供ESG主題文章,包含投資概念及相關市場研究報告,並定期更新ESG基金、海外ETF及永續發展主題債券之清單,亦推出ESG主題基金投資活動「玉見ESG」,讓顧客在投資理財時,也為永續發展盡一份心力,同時於網頁中揭露ESG基金、海外ETF的MSCIESG評級,使顧客能更全面地獲取ESG商品資訊,協助顧客掌握永續投資機會。

(2) 「理財快易通」無紙化交易,響應環保減碳

玉山「理財快易通」服務全新升級,目前可全面交易共同基金、海外債券、海外 ETF 及海外股票,顧客只要透過簡訊或行動銀行 App 推播通知,就能即時接收理專規劃之個人化資產配置建議,並透過個人網路銀行(行動版)或行動銀行 App,一次確認多筆交易,在提升便利性的同時,無紙化交易體驗也能響應 ESG,為環境永續貢獻一己之力。截至 2023 年,累計已節省近 150 萬張紙,減少碳排放量超逾 11 公噸。





6. 理財顧客審查原則

- (1) 玉山與理財顧客建立業務往來關係時,確實執行顧客盡職審查及認識顧客程序, 評估面向包含身份、資金來源、交易內容、帳戶用途等,落實防制洗錢暨打擊資 恐管理機制,顧客若有疑似為違法目的而申辦業務者,將婉拒建立業務往來。
- (2) 私人銀行會員入會審查納入 ESG 評估因子,如:違反環保法規、未盡誠信經營或社會責任等,以期透過盡職治理作為,引導顧客重視 ESG 議題,持續發揮正面的社會影響力。

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打浩韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

■ 信託服務

完善服務平台 滿足顧客樂齡生活需求

1. 培育信託專業人才

- (1) 佈建跨領域專業之信託種子,滿足個人、家族到企業的全方位需求,並於 2023 年成立「信託專家團隊」,提供客製化信託服務。
- (2) 持續強化人員專業,包含行員培育納入信託課程、遴選優秀行員參與高齡金融規劃及家族信託規劃顧問師培訓課程等。
- (3) 透過跨產業結盟,除強化行員專業外,更槓桿各產業力量並依據顧客需求提供協助,包含醫療機構、法律事務所、會計師事務所及不動產估價師事務所等。

2. 量身打造專屬服務

- (1) 為讓顧客清楚了解自身狀況,進行合宜的信託規劃,本行推出「信託服務量表」,透過量表填答及分數機制,提供對應信託服務。
- (2) 設計多樣信託產品,包含可提前規劃未來生活的簡易型安養信託;與外溢觀 念結合之外溢健康安養信託;納入意定監護模組、條件式具運用決定權的安 養信託等。
- (3) 持續優化數位體驗,包含線上查詢信託資訊、數位通路輕鬆存入信託資產, 讓顧客體驗更加完善。

2023 年成果

安養信託累計受益人數

近 4,400 人

每萬名存款帳戶人數中 安養信託累積受益人數

7.6人

安養信託累計財產本金(新臺幣)

近 134 億元

安養信託財產本金餘額佔信託財產本金餘額比例

3.61%

註:信託財產本金餘額包含金錢信託(不含證券投資信託、期貨信託基金保管)、不動產信託及 有價證券信託

推廣金融知識 信託觀念深植人心

1. 信託講座

玉山舉辦《洞察台股趨勢 完善資產傳承》講座,傳達信託觀念與知識,讓與會貴賓瞭解如何運用信託提前規劃資產傳承。此外,玉山於近兩年舉辦近 120 場線上 / 下講座,參加人數逾 5,100 人,並於新北市松年大學、桃園療養院、嘉義市長青園等舉辦信託宣導活動;與臺北市立聯合醫院、警政機構舉辦 10 場失智防詐講座,合計 160 人次參與。

2. 大專院校合作

2023 年積極與全臺各大專院校合作,包含臺灣大學、政治大學、成功大學、中山大學、臺北大學,以講座或參訪形式與師生進行信託觀念的分享,合計近 300 名學生參與,其中玉山與中山大學長期開設金融系列講座,並於 2023 年加入信託議題,説明金融業如何發揮創新、設計對於社會有貢獻之產品,創造普惠金融的正向影響力。

3. 臺北國際照顧博覽會

玉山以「玉約無憂美好未來,打造完美樂齡人生」為主題,分享信託對於防止高齡 詐騙、降低高齡剝削、失智金融友善的重要性,並以實例方式與顧客互動,説明如 何透過信託架構的設計,減低高齡詐騙風險,超逾 12,000 人次參與。此外,玉山亦 以線上展覽的方式,讓民眾可從自己的智慧型手機、平板、電腦來隨時瀏覽玉山的 信託服務,讓無法到場的民眾亦可認識信託,進而透過信託保全資產。





3.1.4 零售銀行業務

■ 責任商品

玉山長期重視環境生態保育及社會關懷,除積極參與各項永續行動外,也持續推出永續金融商品與服務鼓勵顧客共同響應永續行動,包含永續房貸與信貸、ESG 信用卡、永續收單等服務,透過金融力量打造永續金融生活圈及擴大正面影響力。

1. 永續房貸與信貸

玉山持續推出多元化永續貸款專案,包含「環保綠建築」、「電動車貸款」、「危老重建」等貸款,滿足顧客日常資金需求。截至 2023 年底玉山共協助 9,997 名顧客實踐永續理想,永續貸款餘額達 1,162 億元,佔個人金融放款餘額^{註 1}11.18%。

單位:新臺幣佰萬元

表向	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	截至 2023 年底		
面向	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	戶數	餘額	
	環保綠建築 鼓勵購買具綠建築標章的房屋	1,118	17,030	
環境	陽光屋頂貸款 協助個人家戶或小型廠辦設置屋頂型太陽能發電設備	11	17	
	電動車貸款 鼓勵購買電動車	18	52	
社會	安心購屋貸款 協助青年、中低收入家庭或遭逢經濟變故顧客,以可負擔方式實現成家夢想	9,145	98,014	
小工 自	危老重建貸款 響應政府危老重建政策,協助顧客重建危險或屋齡老舊的房屋,提升居住安全	62	1,115	
	歸戶總量	9,997	116,229	

註 1: 截至 2023 年底總放款餘額 (房貸與信貸加總)為 1,039,954 佰萬元。

以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

2. 零碳信用卡

2019 年起推動全系列信用卡碳標籤認證,截至 2023 年底「零碳信用卡」發卡逾 646 萬卡; 2025 年前將市面流通卡全數轉換成為零碳信用卡。 其他 ESG 相關信用卡請見下表:

面向	ESG 信用卡	內容	2023 年流通卡數	占整體比例	捐贈金額(仟元)
	數位 e 卡 (含數位保險卡)	首張無實體信用卡減少每卡製卡產生約 1.1 公斤碳排。			
環境	熊本熊卡	首家使用業界首創的『石頭紙』材質進行卡片的製作,亦結合『PETG 環保材質』 讓整張卡達到可回收及燃燒後不產生有毒物質的特性。			
	御璽卡	申辦帳單 e 化,提撥一般消費金額 0.2% 作為捐助「一生一樹 玉山植樹」活動。	52 萬卡	7%	859
	黑熊認同卡	提撥一般消費金額 0.2% 作為臺北市立動物園動物保育基金。	52 禹下	1 /0	639
	悠遊聯名卡	當月刷卡滿 3,000 元,次月每次騎乘 Youbike 均可享第 2 個 30 分鐘免費。			
	玉山無限卡	不限金額消費一筆,次月每次騎乘 Youbike 均可享第 2 個 30 分鐘及第 3 個 30 分鐘免費。			
	世界卡	提撥玉山世界卡國內一般消費 0.3%、南山世界卡國內一般消費 0.2% 捐助「玉山 黃金種子計畫」,為偏鄉地區小學打造玉山圖書館,讓卡友消費同時參與公益活動, 為偏鄉孩童打造溫馨舒適的閱讀環境。			
社會	玉山南山聯名卡	提撥南山保費以外之一般消費金額 0.1% 捐贈南山幸福基金,支持社區關懷照護計畫。	73 萬卡	10%	61,007
	清華認同卡	首刷禮捐贈及提撥一般消費金額 0.2% 捐贈清華大學「旭日計畫」,協助社經弱勢、 教育資源缺乏的優秀學子接受教育,幫助經濟弱勢學子翻轉人生。			
	愛心卡	提撥一般消費金額 0.2% 贊助捐血活動公益基金。			
		總計	124 萬卡	17%	61,866

註 1:經 SGS 公正第三方查證,2023 年當年度零碳信用卡發行量逾 165 萬卡,2023 年共抵換 1,820 公噸二氧化碳當量,依據「PAS 2060:2014」要求,宣告達成碳中和。

註 2:抵換額度來源為購買碳權交易所 - AMI KHANH HOA SOLAR PROJECT (AMI KHANH HOA 太陽能專案)。

註 3:整體有效卡數為 480 萬卡。

3. 支付碳帳戶

為鼓勵卡友於日常生活實踐減碳行動,玉山首創「支付碳帳戶」服務,並為金融業首家攜手悠遊卡公司推出大眾運具減碳量計算服務,悠遊卡公司開發的電子票證溫室氣體盤查管理系統,為全球第一個通過英國標準協會(BSI)查核的電子票證碳盤查系統,讓卡友使用各項運輸工具的減碳數據更具公信力。玉山卡友透過玉山Wallet App 開通支付碳帳戶,並使用具悠遊卡功能的玉山信用卡或簽帳金融卡搭乘指定大眾運輸工具(如捷運、公車、Youbike 等),即可查看交通減碳量,讓日常減碳更有感。



4. 零碳 ATM

玉山領先同業成為臺灣首家全面打造零碳 ATM 服務的金融業,並開發 ATM 多項功能降低碳排放量,包括開發外幣無卡提款、金融卡開卡、網銀密碼解鎖等自助功能,以減少臨櫃紙本表單耗用及整體碳排放量。透過將「ATM 交易」納入碳排管理,將全行約 2,475 萬筆 ATM 交易進行碳足跡查證與盤點,優先採用臺灣桃園觀音風場產生之碳權進行碳抵換,經 SGS 第三方驗證及公開揭露,取得 ISO 14067產品碳足跡及 PAS 2060 碳中和國際雙認證,亦即顧客每筆在玉山 ATM 的交易皆為對地球友善的綠色交易。透過嚴謹系統進行自動化設備減碳管理,降低對環境的影響,讓顧客使用 ATM 服務時也能參與 ESG 議題,打造零碳綠色金融體驗。

■ 在授信流程中考量 ESG 風險

1.KYC/CDD 流程

玉山針對新往來的個人授信案件,申貸時由系統自動發查負面新聞及 AML(Anti-Money Laundering)黑名單,以確保所有案件皆落實嚴謹的 KYC 與盡職調查(CDD)程序,2023 年共 99,192 筆案件進行 CDD 審查,如鑑別為高風險顧客或屬高風險行業(如:博弈、軍火業),將進一步執行加強審查(Enhanced Due Diligence, EDD),2023 年約有 8.2% 的案件進行 EDD 審查,經查證屬實將婉拒申貸,以減少對社會的潛在負面影響。

2.ESG 風險審查

玉山針對小型企業授信案件,於進件時主動調查顧客 ESG 潛在風險,2023 年共6,460 筆案件進行 ESG 風險審查。在環境面,須確認申貸企業是否曾遭環境汙染裁罰,若有相關情事將請顧客提供合理説明及出具相關改善措施報告,經確認顧客已改進完畢後,才予以核貸;在社會面,則須考量負責人是否涉及違法吸金或違反勞動基準法等情事,促進顧客重視環境與社會議題。2023 年共有16 筆案件因為違反環境汙染、勞基法等 ESG 原則,玉山予以婉拒。

3. 氣候變遷

為整體性地管理氣候變遷風險,玉山於徵授信流程中強化氣候風險控管,於案件進件時,估價系統串接內部實體風險資料庫,對於每案進件皆辨識淹水風險等級,輔助估價師評估氣候風險的影響,藉此進行鑑估價格調整的判斷,而在案件貸後期中管理流程中,新增淹水高風險擔保品的管理措施,截至 2023 年約有 0.14% 的擔保品位於淹水高風險區域,針對位於淹水高風險區域且貸放成數較高的擔保品新增風險註記,以定期評估及監控氣候變遷可能造成的不動產價值減損風險。

檢視顧客 ESG 風險 (Engagement with clients on ESG risk)

顧客為取得房貸資金向玉山申請進件,玉山於顧客申貸時,除了擔保品鑑估外,亦於徵信過程中,掌握顧客經營之事業涉及博弈等非法業務,經查證屬實後婉拒辦理該授信案件,藉此減少對社會的潛在負面影響。

邁向淨雲排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

■ 永續溝通與參與

1. 響應環境部淨零綠生活,與商家共同支持永續行動

玉山積極響應環境部推動淨零綠生活行動指引,於 2023 年推出綠色收單專案,針對取得綠色標章(如綠色商店、綠色餐廳及環保旅宿)之商家提供專屬綠色收單專案服務,鼓勵商家一同響應並提升民眾綠生活認知,年度累積約 100 家綠色收單、簽帳金額 11.6 億元、參與人數 2.4 萬人。

2. ESG 信用卡

2023 年 ESG 信用卡(世界卡、玉山南山聯名卡、清華認同卡、愛心卡、數位 e 卡、御璽卡、黑熊認同卡、悠遊聯名卡、玉山無限卡、熊本熊卡)申辦顧客數約 16.7 萬人。

3. 結合首選夥伴攜手推廣綠色消費,響應節能減碳愛地球

玉山攜手首選夥伴如家樂福、寶雅、YouBike、PChome等,以食衣住行育樂環保指南為主軸,鼓勵顧客完成指定綠色行動,搭配物種保育、棲地維護及環境永續,以趣味互動機制拉進與顧客距離,獲得高響應,活動期間(2023/04-2023/06)約37.6萬人次參與互動,鼓勵顧客以綠色消費支持優質企業,讓更多民眾一起從綠色生活做起,為臺灣美好未來盡一份心力。

4. 運用銀行官網及社群媒體發揮正向影響力

(1) ESG 永續金融專區

2023 年於銀行官網頁首選單新增「ESG 永續金融專區」,將永續結合金融專業,提供企業、個人多元的永續金融產品與服務,從獲利、競爭力到影響力,協助顧客進行永續轉型,成為顧客永續的靠山與最佳夥伴。經由實踐有形的具體改變及凝聚無形的良善價值,與顧客一起開創共同的永續未來。

(2) 玉山社群 ESG 專欄

為積極響應 ESG 永續發展、發揮正向影響力,玉山於社群媒體成立 ESG 專欄,2023年分享玉山各項 ESG 作為超過 26 篇貼文,接觸人次約為 76.8 萬,包含解凍格陵蘭電影環境紀錄片分享、受邀參加聯合國氣候峰會(COP27、COP28)分享臺灣氣候新金融、參加世界生物多樣性峰會、全面發行零碳信用卡、打造零碳 ATM 等實際行動,除了接軌國際領先趨勢及實務,更藉著分享經驗、攜手合作夥伴與顧客共同實踐永續承諾,朝永續未來前進。

5. 永續存款

2022 年 8 月起邀請 ESG 永續倡議行動 242 家企業及 11 家專業顧問、私人銀行企業等共同參與,永續存款專案共 22 家企業參與,累積承作餘額約新臺幣 19.54 億元,其中 2023 年為 12 家企業,承作餘額約新臺幣 9.23 億元。

6. 實體活動

為協助農產品經營者瞭解產銷履歷驗證制度、提供轉型資金支持,玉山、農糧署及中衛發展中心分別於臺北及臺南聯合舉辦產銷履歷輔導説明會,現場説明產銷履歷驗證流程及貸款方案,並邀請已通過加工驗證經營者分享驗證經驗,共有約20組農產品經營者一同共襄盛舉,期望透過串聯輔導與資金平台,鼓勵更多農產品經營者加入產銷履歷驗證,扶植企業永續經營。



以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

【零售銀行業務】- 2023 年 ESG 相關產品及個人顧客參與數

項目	項目說明	參與顧客數	總歸戶數註1
危老重建專案貸款	透過與顧客議合、重建輔導,將老舊建築轉變為符合現代化、環保、節能的住宅,改善居住安全與環境,並提升都市整體的生活品質與機能	29	
綠建築貸款	鼓勵顧客在購置房屋時選擇具生態綠化、節能、減廢的綠色建築	470	187,454
ESG 信用卡	提撥部分刷卡金額建置偏鄉圖書館、支持環境生態及動物保育	166,859	107,434
綠色收單消費	響應政府淨零綠生活行動指引,提供取得綠色標章商家永續收單專案,並提升顧客綠生活認知與綠色消費行動	24,276	
個人金融顧客	貸款、信用卡核准的顧客數		496,959

註 1: 若顧客有重複參與一個以上的項目,僅在總歸戶數計算一次。

2023 年個人金融顧客參與 ESG 產品的比率

37.7 %



3.2 普惠金融

GRI: 203-1 \ 203-2 \ 413-1 \ GRI G4: FS1 \ FS3 \ FS5 \ FS7 \ FS9 \ FS10 \ FS13 \ FS14 \ FS16 SASB: FN-CB-240a.1 \ FN-CB-240a.3

地方創生數位平台

"支持臺灣各地產業發展,以數位力擴大社會正面影響力"

臺灣蘊藏豐富多元的自然資源和人文風貌,北部以科技、金融為主,中部以農業、觀光為特色,南部以重工業、海洋產業為主,東部則有原住民文化。不過,隨著經濟發展及就業機會多集中於都市,導致地方人口外移、城鄉發展差距的窘境。玉山自 2018 年以金融力量開始投入地方創生,運用長期深耕中小企業發展的基礎,協助地方發揮特色,支持產業創新轉型,讓人們不一定要在都市工作,而是能夠選擇回到自己的故鄉或其他鄉鎮就業,促進島內移民並均衡地方發展。2023 年與遠見雜誌合作建置地方創生數位平台「大創生時代」,邀集日本社區設計大師、臺灣地方創生基金會、地方發展領航者、產學界專家經驗分享及 Podcast 訪談,啟發對於地方創生思維與見解,另外也精選全臺創生團隊成長故事,傳遞他們對家鄉思念、經營心法,讓成功商業模式得以複製,形成正向循環。期待藉由數位的力量,傳遞各地方獨特產業及情感連結,齊心繁榮臺灣寶島的地方經濟發展,促進美好生活願景,一起共好、一起更好。



哈佛商業評論週刊 Podcast 頻道請聽,哈佛管理學! #112-5

楊瑪利 x 陳美伶 x 張綸宇:社創地創團隊缺人、缺資金!企業如何大手牽小手,發揚臺灣的人文地產景?

照片出處:遠見雜誌

案例

玉山支持地方創生,實踐城鄉發展

曾擔任社工的 O 小姐,在外地工作一段時間,有感於家鄉部落的困境,決定與先生一起返鄉,發揚部落特色美食,也鼓勵當地婦女重回職場,並活絡地方經濟。不過在地方創生過程中,也遇到人力困難、資金不足等問題,但 O 小姐運用社工專長,細心引導部落媽媽,擔任講師分享原民文化及故事,建立自信心,透過玉山地方創生融資方案,依據企業發展階段提供金融諮詢,讓其順利取得資金協助,穩定公司營運,另藉由地方創生數位平台,專訪團隊成長故事,增加品牌曝光機會並推廣原民產品,讓地方創生企業順利拓展事業版圖。



截至 2023 年底成果

協助 2,258 家在地企業獲得金融支持

投入 84.64 億元資金

以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

3.2.1 提升金融服務使用性

FN-CB-240a.1 \ FN-CB-240a.3

■ 提供可負擔的金融產品

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

餘額單位:新臺幣佰萬元

產品別	服務對象	產品內容	2023 年戶數	2023 年餘額
	微形企業 ^{註1}	為解決「微型企業」在傳統銀行取得資金不易的問題,提供員工人數 10 人以下、資產 300 萬以下或年營收 300 萬以下之微型企業融資服務。	16,761	91,727
貸款	經濟弱勢	針對中低所得家庭修繕或購買房屋者提供「住宅補貼」、針對遭逢變故而收入鋭減的顧客提供專屬「債務協商與還款計畫」、「地震災後重建」貸款等方案,幫助顧客重建家園,提升財務韌性。	2,763	2,474
	青年	透過學生貸款、創業啟動金貸款及個人房貸服務,以優惠的融資方案,減緩青年就學的經濟負擔、力挺青年勇敢築夢,並讓年輕家庭購屋安家。	16,552	73,767
		總計	36,076	167,968

註 1: 微型企業包含在小型企業內(小型企業定義為年營收5,000萬以下),2023年小型企業貸款總戶數為18,838戶、總餘額為114,114佰萬元。

影響力評估

促進就業機會

94,190個

減少社會成本支出

約 23.7 億元

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

	以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的證	是 愛
						1	R費金額單位:新臺幣仟元
產品別	產品別 服務對象 產品內容			2023 年件數	2023 年保費金額		
	「微型保險」主要提供經濟弱勢民眾及特定身分族群基本的保險保障,具投保簡易及低保費等特色。本公司提供微型傷害意外保險,避免民眾及其家庭因發生意外事故而陷入經濟困境。 五山為實現社會共好,2023年持續攜手保險合作夥伴與地方政府(臺南市及花蓮縣)提供經濟弱勢長者、低收入戶及中低收入戶、身心障礙者等民眾與家庭「微型保險」,捐贈保費可受惠對象逾萬名且較 2022年提升 25%。2024年擴大微型保險影響力,新增捐贈「微型火災不便險」,建構社會安全守護網,善盡企業社會責任。		提供經濟弱勢長者、低 逾萬名且較 2022 年提升	20	6		
保險	高齢、青年	透過「小額終老保險」低投保門檻群,以及預算有限之青年族群也能		生,讓因年齡、體況等因刻	^集 無法投保壽險的高齡族	139	3,419
自主健康管理者 (定期健檢、規律 推獎勵效益。			寺享有折減保費等健康促	310	5,362		

本金單位:新臺幣佰萬元

產品別	服務對象	產品內容	2023 年人數 ^{註 1}	2023 年本金 ^{註 2}
信託	高齢	為守護高齡顧客資產及豐富其樂齡生活,玉山提供多元「安養信託」服務,包含可提前規劃未來生活的簡易型安養信託;與外溢觀念結合之外溢健康安養信託;納入意定監護模組、條件式具運用決定權的安養信託等,並透過跨業結盟,提供符合顧客需求的協助。2023年玉山安養信託財產和受益人數皆為民營第一。	4,345	13,386

註 1:累計受益人人數 註 2: 累計信託財產本金

運動)

進獎勵效益。

3.2.2 擴大金融可及性

■ 打造友善金融服務

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

服務對象

·樂齡友善講座:玉山與警政署及各大型醫療機構聯合舉辦北中南10場次(213人次)樂齡友善講座,分享失智及防詐議題,提升高齡顧客金融認知及保健意識,並配合「安養信託」服務,保障其資產安全。2023年擴大舉辦,新增澎湖、宜蘭、花蓮、屏東及南投等地區共20場次。



· 失智金融友善計畫: 因應高齡社會,與臺北市聯合醫院合作,2022 年起率先在總行、東門分行、仁愛分行等六家分行,推動「失智金融友善計畫」,藉由分行全體行員學習,進行擬真模擬教育訓練,並遴選「失智友善領航員」,輔導同仁辨別失智症表徵並提供同理心的金融服務,2023 年將擴大舉辦於北中南各地區遴選八家分行續推「失智金融友善計畫」。





·數位帳戶申辦照會:針對高齡顧客申辦數位帳戶,實施一定比例方式電 話關懷照會,以瞭解健康情況、取得金融服務資訊能力、對自動化功能 熟悉度等情況,充分瞭解顧客相關資料(KYC),善盡高齡之權益維護 與保障。

· 便捷自動化設備:為提高金融服務可及性,俾利偏遠地區民眾享有優質金融服務,依金管會公告之「金融機構分支機構家數待增加地區」,針對少有金融機構之地區佈建自動化設備ATM,如彰化縣溪州鄉、高雄市湖內區、臺東縣關山鎮之全家便利商店或醫院等,目前已累計設置17台。

偏遠地區居民

- ·嵌入式金融服務: 玉山活用嵌入式金融技術將日常最頻繁使用的金融服務數位化,連結首選夥伴(如超商、社區、連鎖品牌等)將銀行服務嵌入顧客生活場景,如全盈支付、全支付及智生活等,串聯顧客的食衣住行,同時提供同業最多項一站式金融服務申辦,讓偏鄉區域族群不用親臨分行也能在生活場景中取得金融服務。
- · e.Fingo 數位品牌:e.Fingo 串聯玉山行動銀行、玉山 Wallet、e 指系列等數位金融產品與服務,提供顧客全方位的數位體驗。顧客只要持有任一張玉山信用卡或臺幣帳戶就可以加入會員,以遊戲化的推廣方式使顧客輕鬆吸取金融知識,還享不定期團隊任務、徽章收集本等會員專屬活動,讓偏鄉區域族群可以輕鬆的把金融服務帶著走,不受時間與空間的限制。

	以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性	生組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛
服務對象		實體通路				數	位通路
外籍人士或新住民	英文外,亦包含印尼文 · 玉山響應「2030 雙語國 2023 年底全行已有 6 成 設置雙語取號機、多國	· 多國語言 ATM:為提供外籍人士、移工與新住民便捷的金融服務,玉山 1,305 台 ATM,除中英文外,亦包含印尼文、越南文、泰文等國語言之服務。 · 玉山響應「2030 雙語國家政策發展藍圖」及「金管會推動雙語國家計畫(綱要)」,截至 2023 年底全行已有 6 成以上為雙語分行(已設置 84 家雙語分行),營業廳與便捷金融區內,設置雙語取號機、多國語言 ATM、雙語服務標誌、雙語櫃台以及常用表單雙語化,提供外籍人士一站式金融服務,以打造友善的國際金融服務環境。		言板、智疇, 官方線上預然外籍顧客 行動銀行面, 以單	品能客服及文字客服專員, 5網站、個人網路銀行與行 可指定分行開戶與電話客服 可更便捷的使用玉山數位服 外匯服務升級:為讓顧客轉 是一入口提供更直覺、更輕	行網路電話(2023年新增)、電話客服、留諮詢各項金融服務。為持續拓展雙語服務範動銀行皆提供雙語版本,另為外籍顧客提供專人英語服務、智能客服雙語即時問答,使務。 整點換匯,玉山行動銀行整合買賣外幣交易介鬆地使用,並新增買賣外幣預約交易服務, 構入成本,讓財務規畫更加靈活。	
	玉山積極打造暖心友善的服務環境,提供多項無障礙服務及設備。2023年金管會選定玉山做為國內無障礙金融服務的友善標竿示範銀行,並於 2023年 6月視察新生分行無障礙設施獲黃天牧		語音朗讀	夏,包含:玉山官網金融友			
	主委好評。 · 無障礙自動化設備: 設	置高度不超過 120 公分之自] 動化設備及提供語音操作抗	f示、警示提醒			AA 級標章)、玉山友善 WebATM(國家無事區(臺北市視障者家長協會認證)、玉山
	及閃爍燈號。響應主管機關政策,視障語音 ATM 於臺鐵車站、公務單位、大專校院、大型醫療院所等公共場所設置,並擴及玉山至臺分行皆已建置,視障語音 ATM 總數達 254 台。同時於 ATM 螢幕待機頁設置文字客服 QR Code,讓聽語障別顧客,能藉由手機掃描啟動線上文字客服,即時取得協助。身心障礙顧客可申請 ATM 跨行提款手續費減免,每人每月享有 3 次優惠。		客數、例	更用頻次)。此外,為引導	表協會認證),2023年約46萬人次使用(顧顧客更快速找到所需服務,舉辦金融友善約 說提供不同客群所需指引及服務。		
			· 行動銀行	深色模式: 玉山行動銀行:	能促供不同各种用需相可及减劲。 2023 年新增深色模式,提供顧客自由切換深 者提供更佳可視性,更可節省手機電量,減		
	· 領先同業推出「簽帳金	融卡出門就靠它」易讀版、	有聲版,除心智障礙者可以	人 閱讀,也讓視	少碳排放	7,2023 年超過 6 萬人次使	用。

身心障礙

- 覺障礙者可以用聽的來瞭解簽帳金融卡。
- ·輪椅民眾無障礙服務:全臺 139 家分行皆已佈建無障礙櫃台,搭配溝通字卡、寫字板、真人 詢玉山所提供之金融友善服務,並可於銀行公會之無障礙專區查詢無障礙 ATM 文字客服及各式標示的點字説明貼紙等多元溝通工具,並持續建置無障礙廁所。
- ·**聽障顧客無障礙服務:**為符合金融友善及公平待客,提供線上申辦服務及多元通知方式(如 簡訊、email 等文字通知),並與社團法人中華民國聽障人協會合作,透過每家分行電腦加裝 鏡頭、麥克風及喇叭,提供即時免預約的遠程視訊手語翻譯服務,讓聽障顧客能以手語與行 員進行溝通,透過三方視訊,滿足聽障顧客金融服務的需求。

項目	2021	2022	2023
無障礙櫃台(分行)	139家	139 家	139 家
無障礙廁所	112 間	114 間	118 間
符合輪椅民眾使用的 ATM	1,247 台	1,306 台	1,305 台

- 能使用)、玉 國家無 、玉山 用(顧 友善線
- 切換深 量,減
- · 友善資訊揭露: 身心障礙顧客可透過營業據點告示、官方網站及顧客服務章程查 分佈資訊。

3.2.3 建立財務素養

FN-CB-240a.1 \ FN-CB-240a.3

■ 金融教育與推廣

玉山理財小學堂

玉山以數位平台 PaGamO 為媒介,平衡 M 型社會兩端的差距,於國中、國小課程加入金融知識教育,將理財觀念向下扎根。運用遊戲化的學習,翻轉傳統單向式的教學,讓學童在解題過程中,自發性思考並找尋答案,以提升學習興趣與動機,2023年參與人次共580.000人次。



金融知識專區一投資話重點

玉山證券於官網設立金融知識教育專區「投資話重點」,以淺顯易懂的文章幫助投資人建立金融基本知識,提供關於股票入門、技術面分析、基本面分析、ETF介紹等內容,2023年共發佈92篇相關文章。另設計「現股當日沖銷交易」的知識測驗,強化年輕客群對於現股當沖的風險認知,以守護其權益。

大專院校投資講座

近年參與股市的年輕族群人數大幅增加,玉山證券子公司一玉山投顧從 2021 年起與大專院校社團及系學會合作,舉辦實體與線上投資講座,向學生傳授投資相關的觀念與知識,廣受學生好評,累計至 2024 年 3 月已舉辦 10 場投資講座。另為降低年輕族群的違約交割風險,玉山證券除於開戶流程中設計基礎知識問卷,讓投資新鮮人了解股票市場的運作模式及相關規範,另也設計「現股當日沖銷交易」的知識測驗,強化年輕客群對於現股當沖的風險認知。

金融知識社群內容

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



2023 年 11 月針對高齡或有退休規劃客群,以「退休生活如何準備」為主題,搭配問答形式的圖片,使顧客能依據自身需求點選圖片,了解如何以不同信託產品著手進行規劃,守護退休生活!截至年底該貼文觸及數近 25,000 次,互動數約 2,300 次。

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打浩헰性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

■ 企業管理工具或訓練

加盟創業金融講座

與加盟產業總公司 (如:全家便利商店等)合作進行金融説明會,結合商圈評估選址、創業培訓輔導及財務認知能力,提供青年、小型企業多元創業金融規劃服務,目前已協助超逾60個創業團隊培養信用及企業經營的基礎金融知識。



■ 鼓勵儲蓄機制

數位帳戶存款優惠

偏遠地區居民無須親臨分行即可完成開戶手續,線上可同時申辦之產品及服務 領先國內同業(如:臺外幣存款、信用卡、個人信用貸款、房屋貸款、臺股、 證券複委託)。鼓勵儲蓄習慣,提供臺幣定存年息優惠、定期定額存臺股/美股 手續費享優惠。

行動銀行轉帳服務升級

玉山行動銀行提供便捷轉帳服務,讓有定期繳納房租、子女教育費用等需求的顧客,能運用預約轉帳功能,在忙碌之餘也不用擔心忘記繳費,搭配本人同戶名帳號可以直接線上約定、手機號碼轉帳、常用轉帳等功能,免出門就能完成轉帳。如使用智慧社區管理平台「智生活 App」,可直接串接至玉山行動銀行進行轉帳繳費,讓社區用戶可 e 指輕鬆繳納管理費服務,解決顧客生活上的不便。

普惠金融 - 建立財務素養

		服務對象	2023 年量化績效
	玉山理財小學堂	國中小學生	580,000 人參與
金融教育與推廣	金融知識專區一投資話重點	青年	85,000 人參與
並触教目央推廣	大專院校投資講座	青年	390 人參與
	金融知識社群內容	青年、高齡、偏遠地區居民	480,000 人參與
企業管理工具 或訓練	加盟創業金融講座	小型企業	60 人參與
鼓勵儲蓄機制	數位帳戶存款優惠	偏遠地區居民	242,933 戶申請

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

3.3 公平待客與顧客體驗

GRI: 2-25、3-3、417-1、417-2、417-3;GRI G4 金融服務業行業揭露指標: FS15

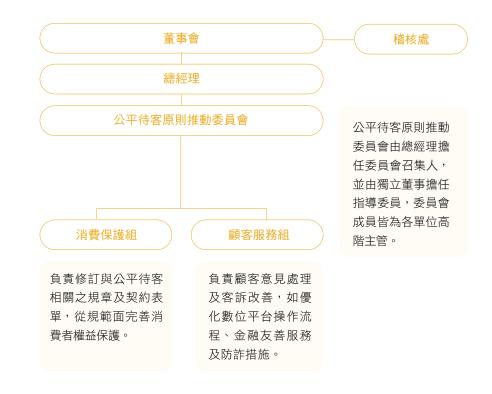
SASB: FN-CF-270a.4

金融服務業提供的產品內容及服務模式持續改變,使得顧客權益的保護及顧客在虛實通路的感受日趨重要。玉山以創立之初的服務理念為核心,持續建立公平待客原則文化及管理制度,要以顧客體驗為核心,確保服務品質、落實顧客保護、增進顧客溝通互動,提供以顧客為本的金融服務。

■ 全員落實公平待客

玉山建立重視金融消費者保護之銀行文化,全員積極落實公平待客原則。經董事會核定,訂有「玉山銀行公平待客原則政策及策略」、「玉山綜合證券股份有限公司公平待客原則政策及策略」,作為業務發展共同遵循之價值體系與行為準則。另由董事會指定專責團隊「公平待客原則推動委員會」推動並監督各部門公平待客事項之執行。委員會由總經理擔任召集人,並邀請獨立董事擔任指導委員,項下設有消費保護及顧客服務兩工作小組,分別從內部規章修訂及顧客意見處理兩面向完善顧客權益保護。2023年共進行5次委員會會議,27場工作小組會議,完成94項公平待客推動計畫。

為了持續深化對公平待客原則的重視及認知,玉山依循「玉山銀行公平待客原則教育訓練計畫」,針對董事及高階經理人、一般人員、分行櫃檯人員、本行保險業務員等進行相關訓練。2023年玉山全體人員共累計52,345人次參與公平待客原則相關訓練,訓練時數共178,626小時。重點課程內容包含:金融消費者保護法解析、身心障礙者權利公約(CRPD)、高齡投保權益保障等。



案例

董事會高度重視及參與由上而下推動公平待客

- · 邀請董事親自參與外部講師課程並結訓取得證書。內容包含身心障礙者權利公約、友善服務與高齡金融剝削防制課程。
- ·定期彙整金融消費者保護推動情形提報董事會,經營團隊有效掌握消費者保護執行情形。
- ·獨立董事每季參與公平待客原則推動委員會。

■ 顧客權益保護與申訴

為保護金融消費者權益,玉山所有業務文件均依循「玉山金控子公司從事廣告、業務招攬及營業行銷活動行銷製作物管理要點」,充分揭露產品資訊、費用計算及活動內容,對於消費者個人資料的運用保護、重要條款,均以明確字體標示。同時要求各項行銷活動上線前,應妥善規劃及落實活動辦法、服務流程、顧客權益、爭議處理等事項。2023年玉山共完成267件行銷製作物評估,審核比率100%,且無任何因文件標示不清與錯誤、不實宣傳或招攬活動而導致的違規事件。

玉山重視顧客申訴當下的妥善處理以及後續的精進改善,訂有「玉山銀行消費 爭議處理辦法」、「玉山綜合證券股份有限公司消費爭議處理程序」,明訂一、 二、三道防線相關部門之執掌。自 2021 年起,玉山連續三年取得 ISO 10002 客訴品質管理系統認證,建立有紀律的客訴管理制度。



1. 多元意見反映管道

提供實體、線上反映管道,不受時間及空間限制



2. 即時聯繫與妥處

當日聯繫顧客,原則上於7天內妥處並回覆顧客



3. 根因分析精進改善

跨部處會議定期研討,研議精進方案

	2021	2022	2023
顧客客訴反應(件)	956	843	959
來自主管機關(件) (含金管會陳情、電話、評議中心申訴及評議件)	489	538	722
提供財務協商(%)	1.0	1.4	2.6
截至當年底尚未結案(%)	0.3	2.1	4.2
已解決之客訴案件(%) (已妥處/總案件數)	99.7	97.9	95.8

除建立管理制度,玉山同步從金融弱勢族群角度進行各項保護措施。因應民法下修成年年齡,玉山全面性檢視年輕客群在各項產品之現況及潛在風險,並調整作業規章、系統、契約表單及數位平台,強化交易風險提醒事項與關懷提問。2023年具體措施包含:年輕客群自信用貸款行銷名單排除,僅於顧客主動詢問時推薦額度較低之產品、高風險報酬等級之投資產品佔整體投資部位比重達一定比例,每季寄送顧客專函通知等。



■ 詐騙防制與因應

隨著詐騙手法持續更新,造成詐騙案件層出不窮,詐騙金額也屢創新高,玉山善善當理人責任,跨部處共組反詐騙小組,成員包含產品單位、風管單位及科技聯隊,從多面向共同攔阻詐騙。2023年攔阻詐騙共956件,總金額折合臺幣為544,773,328元,不論件數或金額都較前一年大幅成長,有效防止顧客受騙,維護社會金融秩序。

攔阻詐騙金額 金額:新臺幣佰萬元





玉山依據行政院「新世代打擊詐欺策略行動綱領 1.5 版」,全面「識詐、堵詐、阻詐、 懲詐」。

識詐 教育宣導面

- ·舉辦內、外部防制詐騙宣導活動,共計201場,包含:「金融機構全國 368 走透透」反詐行動、高齡防詐講座、行員訓練宣導等
- · 舉辦分行激勵活動,建立第一線行員敏感度

堵詐 電信網路面

· 主動偵測並下架偽冒玉山之網站、APP及社群,並將訊息提供金融資安 資訊分享與分析中心(F-ISAC),達到情資共享

阻**詐** 贓款流向面

- 與警政署簽訂 MOU,首創三方通話、即刻阻詐平台,協助顧客爭取詐騙 攔阻時效
- · 分行設置「關懷提問墊板」,針對可疑交易或特定交易再次向顧客確認
- · 透過 AI 智能模型、專家 rule-based 雙軌交叉偵測異常金流,有利提升 偵測效益
- · 訂有相關作業規範及管控措施共 13 項,系統性防制詐騙

懲詐 偵查打擊面

與警政署合作於分行加裝監視器,協助檢警偵查犯罪,並對詐騙集團發揮 嚇阻作用





■ 科學化的顧客體驗管理

創造有溫度的顧客服務

「培育最專業的人才,提供顧客最好的服務」是玉山的經營理念。玉山透過神 秘客稽核、顧客服務師團隊、遴選服務模範員工完善服務品質管理的機制,帶 給顧客美好的體驗。

神秘客 稽核

 邀請持有國際神秘客執照稽核員,針對電話客服及第一線服務人員 進行服務與體驗稽核,同時邀請身心障礙者及高齡顧客至分行體驗 無障礙設施、服務,除由結果中找出服務斷點,擬定改善計畫外, 亦了解不同族群的金融需求與期待。

顧客 服務師

- 玉山成立「區域顧客服務師團隊」,由資深主管帶領分行提升服務 水準,舉辦區域服務激勵活動
- 邀請外部專業人士擔任講師,舉辦服務品質研習班,藉由案例研討、 團隊活動建立服務觀念

玉山服務 模範員工 · 玉山每年舉辦服務模範員工票選活動凝聚全員服務共識, 2023 年共遴選 142 位服務模範員工,鼓勵同仁向優秀模 範員工學習



衡量顧客體驗並建立正向循環

玉山重視顧客權益與顧客體驗,用心傾聽顧客的聲音、瞭解顧客的意見,玉山 2023 年針對實體、數位、客服三大通路進行滿意度暨 NPS 調查,整體滿意度 達 92.31%、涵蓋率達 90.73% 並。為進一步了解顧客與玉山往來的感受與體驗, 玉山自 2021 年導入淨推薦指標(NPS, Net Promoter Score), 2023 年 NPS 為 60.55,連續兩年呈現成長趨勢。



註:涵蓋率 = 玉山透過滿意度調查可接觸到的顧客數 / 玉山總顧客數。

滿意度暨 NPS 調查結果除納入績效評重點外,更是各項服務優化的重要參考資訊, 玉山透過顧客體驗研究、VOC(Voice of Customers) 提案制度有效管理、精進並 定期追蹤成效,創造服務體驗的正向循環。

1. 科學化分析

透過質化、量化分析繪製顧客旅程,並廣納顧客建議,精 煉海量顧客回饋中的關鍵議題。



3. 定期追蹤

· 持續追蹤 NPS、滿意度分數及顧客 回饋,了解優化成效並追蹤進度。

2. 精進行動

 透過 VOC 制度精選提案,並集結旅程專家單位、業務單位、資訊單位的專業,精 推顧客端操作體驗及銀行端作業流程。

塞例

行動銀行 APP 新增理專聯繫資訊

玉山從顧客體驗研究中發現:財富管理顧客非常重視各類型資訊是否可透過數位通路自行查詢,包含投資標的的損益狀況、所屬理專的聯繫資訊、理財會員各類權益優惠的使用狀況等。玉山根據專案結果展開優化,於 2023 年新增行動銀行 APP 功能,顧客可自助查詢理專聯繫資訊及會員等級,確保理財諮詢權益。



以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

3.4 金融科技與創新

GRI: 2-23、2-24、2-25、3-3、203-1; GRI G4 金融服務行業揭露指標: FS1、FS5、FS7、FS10

玉山長期致力於金融科技發展與應用,擁有超過 1,300 位科技人才組成科技聯隊負責整體的數位發展、智能應用、資訊研發以及資安管理,玉山透過跨團隊合作提高數位金融科技效能,資訊如同組織的神經系統、AI 是大腦、數位是靈活的手腳、資安則是免疫系統,缺一不可,且玉山在智能金融、普惠金融及場景金融成果豐碩,為臺灣首家銀行將人工智慧深入應用於各項業務,也是首家銀行以開放的雲端原生技術、微服務架構自建核心系統。近年來除了積極引入敏捷精神及探討雲端應用,亦成立體驗設計中心 XDC(Experience Design Center)優化各項數位服務體驗,於 2023 年期間,超過 86% 基金申購、89% 信貸申請、98% 外匯交易均是在數位通路上完成,e.Fingo 數位會員活躍數更高達 96%,具體成果分述如下:

98% 外匯交易筆數均於數位通路上完成 89% 信貸申請案件數均於數位通路上完成 96% 轉帳交易筆數均於數位通路上完成

86% 基金申購案件數均於數位通路上完成 87% 信用卡申辦案件數均於數位通路上完成 48% 存款開戶案件數均於數位通路上完成

■ 支援服務

數位基礎

透過玉山科技力,持續推動數位轉型基礎建設,並致力於綠色節能、創造環境永續價值以實現永恆的承諾。

第 略方向
a建的 MLaaS 平台已提供超逾 100 項 AI 服務,可快速且高彈性地部署及使用 AI 模型 API,成為連結成熟 AI 模型和業務系統的重要橋樑
GENIE 平台提供行員使用生成式 AI 的單一介面,在新科技推陳出新的浪潮下,兼顧資訊安全、合規遵循與預算管理
+對在未來可能會面臨到的極端情境超前部署,於 2023 年槓桿雲端優勢,推動關鍵系統資料備份上雲
十海外資訊系統可用度,降低海外分行服務受影響時間,持續將海外分行伺服器移轉到公有雲
§訊資源最適配置,透過虛擬化環境及私有雲提供服務,並導入監控管理工具,收集與分析資源使用趨勢,以進行資源彈性調度
R.系統開發流程擴大導入協作平台、加強數位工具使用,以提升團隊協作能力與整體生產力
H資源使用效益,導入新形態廣域網路連線架構(SD-WAN, 軟體定義廣域網路),調整海外分行既有網路架構,強化既有網路專線整合利用
年起擴展容器平台使用範圍,除了預留上公有雲之彈性外,也實現應用程式的快速交付、自動部署和維運。容器技術亦可實現自動化的擴展或收縮,來強化系統的 度,從而保證應用服務能正常進行
雲端服務多樣性與高可用度,與地端服務互補,滿足資訊服務需求,同時也透過資安管理框架,確認使用雲端服務的安全性
付標主管機關建議之監控組態規則以擴大異常行為偵測範圍,並運用情資自動收容功能提升威脅情資處理時效,進一步降低人工處理成本及增加風險識別性
5 十 十 登 刑 十 左 隻 宴

以玉山為名

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打告韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

專利技術保護

玉山做為臺灣金融科技創新之領導者,從 2020 年導入臺灣智慧財產管理制度 (Taiwan Intellectual Property Management System, TIPS)並取得 A 級認證,透 過智慧財產風險評估、專利提案審查機制、提案獎勵、智慧財產相關宣導教育和人 才培訓等措施,落實智能化服務和技術優勢。

核准專利成果

179 項 智慧財產局核准專利

	發明專利	新型專利	設計專利
2023 年公告	16	15	2
累計至 2023 年底	69	86	24

玉山獲取專利涵蓋資料控管與資訊安全、身分認證、支付、AI應用、介面設計等範疇,並實際應用打造創新金融服務,提供顧客簡便、迅速且安全的體驗,重要業務數位佔比領先亞洲金融銀行,我們將持續保護多元核心業務的智慧財產權,強化業務發展基礎。

金融創新應用

數位流程優化,服務無斷點

e 指申請平台

打造新一代「e 指申請平台」,顧客可依自身需求只需填寫一次資料,即可同時最多完成 7 項金融業務申請,包含臺幣、外幣帳戶、申辦信用卡、個人信用貸款、房屋貸款、證券帳戶及複委託帳戶,並可自動完成帳戶連結交割,無須重複申請或臨櫃辦理,一站式完成,節省繁瑣、重覆的申請時間,解決日常使用金融服務不便,讓顧客可輕鬆享有玉山優質的數位服務。

企業線上申請平台

提升企業數位貸款體驗,玉山打造「企業線上申請平台」,負責人及企業可透過多元身分驗證機制,於線上填寫授信申請書、同意聯徵信用查詢、申辦信保基金貸款等服務,並由接商工受記服務,減少顧客受打欄位與申請痛點,後續依照企業屬性自動派案予對應經辦,以整合處實通路、降低行員人工作業成本。

嵌入式金融服務

連結首選夥伴(如超商、社區、連鎖品牌等)將銀行服務嵌入顧客生活場景,提升顧客服務體驗,2023年共完成5項場景串接包含全盈支付「信貸及開戶服務的資料共享」、全盈支付與全支付「開戶即綁服務」、與社區管理平台「智生活 App」串接行銀轉帳繳管理費服務、於全盈支付旅遊專區嵌入玉山臺外幣餘額查詢,以及查詢匯率服務,以顧客為中心,透過 API 模組打造微金融服務與場景生態圈。

玉山行動銀行整合行內多項創新服務,並取得多項專利,行動銀行活躍用戶佔比約70%。2023年持續聚焦顧客體驗提供多元服務:

行動銀行

- (1) **多元驗證模組**:為保障顧客交易安全,提供 FIDO 驗證(2023 年新增)、語音 OTP、SIM 卡認證、ATM 驗證碼及人臉 / 指紋辨識等多達 12 種多元驗證方式,取得 2 項發明專利及 5 項新型專利,並於 2023 年榮獲政府審核通過取得金融創新投資抵減,顧客可依自身需求自由選擇,提供更彈性且安全的服務體驗。
- (2) 外匯服務升級:2023 年整合外幣交易界面,並新增買賣外幣預約交易服務,另搭配 15 種外幣全年無休 24 小時線上買賣外幣服務,臨時出國或出差的顧客可隨時進行換匯,讓顧客享受更簡單、流暢及貼心的數位金融體驗,整體線上換匯交易比例已超過 98%。

AI 技術回饋社會造福學子

國語日報注音標記

協助以推廣國語、普及教育為宗旨的國語日報打造繁體中文智能注音標記系統,藉由玉山科技的力量,解決傳統編輯上破音字無法判別、字型與格式轉換差異等痛點, 獲得報社編輯群高度滿意,展現玉山科技與 ESG 的結合應用。

參與 AI 社群 開源共享

玉山為全國第一家透過開源技術打造自建 AI 平台的金融業者,並承繼開源的精神,陸續將 4 套專案服務開源於社會。此外,玉山每年於臺灣人工智慧年會、PvCon TW、COSCU開源人年會、DevOps、Generative AI年會等各大活動,持續發表金融科技研究與應用成果,累積超過 100 場演講,展現玉山技術力與軟實力,推動 AI 普惠、 分享經驗。

AI 力即國力!玉山透過教案合作、學生營隊、專題課程等形式進行 AI 校園推廣,更首次與博幼基金會合作,將觸角延伸至偏鄉小學,除捐贈 10 台機器人供學生學習使 偏鄉學生 AI 體驗計畫 用外,亦分享人工智慧的技術結合音樂欣賞,讓國小師牛推一步了解 AI 於牛活的應用。學習營隊於疫情期間以線上方式舉辦,共計 150 位師牛共襄盛舉,力圖弭平城鄉 間數位落差,將 AI 的希望種子向下扎根。

以數據驅動業務發展成長

法人關係地圖

利用圖資料庫(Graph)技術,建立法人關係地圖,串聯企業上下游供應鏈、金流往來與投資持股資料,將錯綜複雜且不易梳理的關係,以視覺化方式簡單呈現。除能有 效提升 MGM 新戶開發動能與舊戶的持續深耕外,亦能進行授信資源風險控管。整體法人金融營業單位一半以上的同仁已於日常業務推展上使用法人關係地圖。

警示帳戶圖像化

隨著科技大幅躍進,詐騙手法亦日趨複雜莫測,玉山透過圖資料庫技術,結合玉山自建的關係人資料庫,視覺化呈現各帳號間潛在關聯,能更有效率地偵測可疑帳戶, 揪出其中的共用關係、裙帶網路,及時列入觀察對象、提前設控管理。藉由新技術的導入,驅動例行風險管理業務的效率化、精準化。



偏鄉學生 AI 體驗計畫



以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

人才培育,推動 AI 發展

玉山人工智慧 公開挑戰賽 玉山致力於金融科技創新,更視人才培育為己任,已成功舉辦 9 場 AI 挑戰賽,吸引 6,721 支隊伍,超過 10,000 人次參與。玉山透過常態性比賽及交流平台,讓有興趣 進入 AI 領域的優秀人才,隨時有資料可以練習與挑戰,2023 年更首次與教育部合作舉辦,秉持「企業出題、人才解題」的精神,共同為臺灣培育更多 AI 新秀,讓臺灣 在 AI 領域的國際賽道上持續閃耀。

產學合作

自 2018 年起玉山與多所大專院校及中研院、橫跨 6 大系所、累積超過 60 位指標教授、300 位學生進行 AI 技術研發合作,超過 100 項研究成果、發表 10 篇期刊論文、舉辦 10 場成果發表會,匯聚學界與產業界的力量,催生金融科技創新,並為臺灣社會培養結合資訊、數理以及財金相關知識的跨領域人才。

科技/法律/金融 跨域研究 為推動新興科技的落地應用,玉山建立科技法遵團隊,與陽明交通大學科技法律學院合作,針對 AI 治理框架進行研究、與政治大學金融科技研究中心合作,針對金融實務進行諮詢交流。由玉山提出實務運作上的痛點,邀請教授提出研究解方,透過產業實務與學術研究的交流激盪、科技 / 法律 / 金融跨領域的知識碰撞,確保 AI 科技成長演進的同時,亦能兼顧法令遵循的監管要求,共同打造安全、穩健、負責、可信任的 AI 應用,並培育玉山同仁成為炙手可熱的跨域人才。







產學合作交流分享

以玉山為名

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打浩헰性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

雲端與減碳實例

建構內部私有雲,提升資源使用之彈性與利 用率,減少閒置與浪費,並將達到年限的老 舊機房下線,優化機房的能源使用。



玉山混合雲管理願景圖,槓桿雲端優勢強化營運韌性

玉山銀行通用型 GAI 平台 -GENIE

以 GENIE 作為玉山銀行 OA 智能助理,打造玉山數位轉型的關鍵驅動力



GENIE 重點特色

- 1. 以對話形式溝通:智能對話,且包含多樣式資料匯入、匯出功能。
- 2. 結合玉山獨有知識庫:包含金融業專有的業務場景知識(包括個金/法金/風險規定)、 金融產品資訊等。
- 3. 資安風險加強把關: 建構特殊機敏資訊審查機制。

應用服務及淺在場景

純文字/圖片生成類	Chatbot 知識搜索	程式碼教學	市場資訊摘要/生成
會議紀錄生成	分類 / 分析	智能客服知識庫搜尋	數據分析與教學
摘要總結翻譯	音檔、影像資料萃取	法規文件比對	顧客情緒分析

3.5 促進產業永續發展

■ 攜手同業組成「永續金融先行者聯盟」,帶動金融轉型

「2050 淨零排放」是全世界共同的目標,也是臺灣的目標。玉山受金管會邀請,與 5 家金控同業,包含元大金控、中信金控、第一金控、國泰金控及兆豐金控組成「永續金融先行者聯盟」,承諾在綠色採購、投融資與議合、資訊揭露、協助與推廣、國際接軌等五大議題上採取更積極的行動,引導產業企業進入綠色供應鏈、並投入更多資金於零碳技術發展等。此外,玉山亦擔任「金融業淨零推動工作平台-政策與指引工作群」召集人,2023 年工作群成果包含:

- 1. 完成修訂「金融業財務碳排放(範疇三)計算指引」及「金融業減碳目標設定 與策略規劃指引」,協助不同規模及不同減碳進程之金融機構皆能有方法、有 步驟地參考依循,從計算財務碳排放開始,到設定具體的減碳目標及規劃減碳 策略,推動臺灣整體金融業的淨零轉型。
- 2. 2023/5/17 舉辦金融業財務碳盤查交流研討會,邀請碳核算金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)亞太區負責人 Tiange Wei 來臺演講,共有 17 家跨業別機構代表包含金管會、CDP 碳揭露計畫組織 (Carbon Disclosure Project)、銀行業、保險業、證券業、期貨業、投信投顧 業等公會代表共同參與,我們相信測量能夠促進管理,鼓勵金融同業從碳盤查 為始,與國際接軌增進臺灣金融國際競爭力。
- 3. 2023/10/25 舉辦金融業減碳目標設定與策略規劃研討會,邀請科學基礎減量目標倡議(SBTi)專家 Howard Shih 以及資誠永續發展服務公司總經理張瑞婷進行專題演講,共有 26 家跨業別公會代表共同參與,專家針對提交 SBT 目標及減碳策略的執行細節,包含 SBT 審查內容與時程、數據源使用、議合方式、目標更新等給予具體明確的建議,有助金融同業在未來規劃執行時參考運用。





■ 跨域合作共同支持氣候轉型

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、信託公會等公會以及有助產業氣候轉型、邁向永續發展之各項非營利機構組織。本公司設置公共政策參與治理管理架構,由總經理擔任負責人,參與公共政策遊說活動或擔任產業公商協會代表前,皆需進行教育訓練,以了解巴黎協定之目標,致力促進公協會相關公共政策符合巴黎協定精神。

單位:新臺幣

遊說議題	遊說行動說明	2023 年玉山於此議題 支出金額
氣候變遷因應	·擔任金融總會「金融業淨零推動工作平台-政策與指引工作群」召集人以及銀行公會「銀行業投融資組合財務碳排放實務手冊」專案小組召集人,與公私部門共同研議臺灣金融業政策規範,包含「金融業財務碳排放(範疇三)計算指引」及「金融業減碳目標設定與策略規劃指引」等,確保使之與《巴黎協定》一致。 ·支持及參與行業協會或民間組織舉辦之氣候相關論壇及活動,與各界產官學領導人分享經驗互相學習。	\$4,897,440
生物多樣性	·支持及參與世界生物多樣性高峰會等活動, 與來自世界各地的政府、企業、金融機構 和民間社會的領導人密切合作,以解決生 物多樣性喪失、恢復和投資於基於自然的 解決方案等關鍵問題,以實現《全球生物 多樣性框架》及《巴黎協定》目標。	\$2,020,926

以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

■ 玉山金控參與產業協會 / 倡議組織之氣候立場及其氣候行動

單位:新臺幣

參與組織	組織 類型	氣候立場	氣候相關行動 	2023 年玉山於 此組織支出金額
銀行公會	同業 公會	符合巴黎 協定	訂定「銀行業投融資組合財務碳排放實務手冊」供臺灣所有銀行業者依循計算財務碳排放量,為臺灣銀行業實踐巴 黎協定的重要基礎。	\$9,457,000
世界氣候基金會(WCF)	倡議 組織	符合巴黎 協定	致力於擴大私營部門的聲音,與全球氣候領域的公共行為者建立聯繫,並促進跨部門夥伴關係,以促進《巴黎協定》的實施,同時將生物多樣性納入對話。	\$5,105,400
信託公會	同業 公會	符合巴黎 協定	鼓勵信託業者優先考量符合環保、低能耗、綠建築標章之產品,如利用再生紙信封寄送信託業務之交易報告書及對 帳單或信託契約,並鼓勵民眾使用電子化交易或使用無紙化帳單等,以減少對於環境的負面影響。	\$3,841,000
保代公會	同業 公會	符合巴黎 協定	協助保險業者遵循「保險業氣候相關風險財務揭露指引」,提升保險業 ESG 資訊揭露品質及透明度,強化氣候相關資訊揭露,並驅動保險業審視自身因應氣候變遷之風險與能力。	\$718,000
碳核算金融聯盟(PCAF)	倡議 組織	符合巴黎 協定	由於金融機構在全球的轉型扮演關鍵的角色,PCAF制定了適用於任何金融機構的溫室氣體核算方法,並與世界各地的銀行及投資者(即養老基金、資產擁有者和管理者)合作,鼓勵投資者加入該倡議,並承諾評估和揭露與其投資組合相關的溫室氣體排放量。	\$384,413
票券公會	同業 公會	符合巴黎 協定	規劃綠色票券的認證及發行機制,期許藉由市場的力量,將金融市場的游資導向 ESG 發展,發揮金融影響力。	\$250,000
赤道原則協會 (The Equator Principles Association)	倡議 組織	符合巴黎 協定	持續培育金融機構使其資金對氣候、人類和生物多樣性的影響。提供協會會員工具及支援,要求會員揭露品質,並加強協會的治理和問責流程。	\$238,252
中華民國野鳥學會	倡議 組織	符合巴黎 協定	集合各地關懷自然生態環境的有志之士,透過研究和保育野生鳥類及棲地,教育、宣傳、設立及管理保護區,出版 野生鳥類研究報告、舉辦國際性鳥類會議等方式,致力於維護台灣環境生態。	\$200,000
券商公會	同業 公會	符合巴黎 協定	建置「證券商 ESG 永續發展轉型專區」,揭露證券商各會員公司落實永續發展情形。訂定「證券商氣候變遷資訊 揭露指引」、「證券商氣候變遷情境分析指引」,為台灣證券業實踐巴黎協定的重要基礎。	\$164,000
RE100	倡議 組織	符合巴黎 協定	呼籲各國企業共同守護自然環境,採用百分百綠電生產,減少碳排放以及環境污染,解決未來燃料缺乏和氣候變遷 等問題。	\$153,765
遠見 ESG 共好圈	倡議 組織	符合巴黎 協定	集結不同產業企業為會員,協助 ESG 各領域顧問媒合、舉辦永續趨勢讀書會、發表永續專刊、舉辦典範企業參訪等,跨界共同學習,激盪永續新思維與新方案。	\$150,000
天下永續會	倡議 組織	符合巴黎 協定	針對企業面對當前經營的需求與痛點,透過舉辦永續培力工作坊、會員年度大會、典範企業參訪及發布企業永續白 皮書,扮演產官橋梁,打造全方位的企業家交流、共享、共學平台。	\$120,000
CDP CM Sig	倡議 組織	符合巴黎 協定	遊説企業回應 CDP 的揭露要求,推動企業在氣候變化、森林破壞和水資源安全方面進一步透明化。	\$107,636
			總計	\$20,889,466



開金融業之先,迎向數位科技時代

科技諮詢委員會

深化跨界、跨域、跨產業的交融

匯集科技領域專家 打造新型態的金融服務

由於全球化、數位化和科技快速發展帶來的變革,當今世界正處於一個 VUCA 的時代,即易變性(Volatility)、不確定性(Uncertainty)、複雜性(Complexity)以及模糊性(Ambiguity)的時代。在這樣的時代,企業靈活且穩健地掌握資訊科技以便快速因應、保持競爭力並持續發展。

為積極因應數位科技時代的變化,玉山金董事會在 2023 年第二季通過設立「科技諮詢委員會」,由黃男州董事長擔任召集人,結合陳茂欽總經理、張智星科技長以及黃俊堯教授、蕭瑞麟教授兩位獨立董事擔任委員,同時也延攬簡立峰、盧希鵬、簡宏偉、高嘉良在人工智慧、數位賦能、電子商務、資訊安全等領域頂尖的專家學者擔任外部委員,持續提升在數位發展、智能應用、資訊研發與資安管理等領域競爭力。

相信結合跨界、跨域、跨產業專家學者的力量,能夠帶來新的觀點、刺激出不同的解決問題思維並加快面對市場變化因應的速度,同時再結合玉山金的核心價值以及金融專業,以顧客為核心,科技維加速器,持續推動創新,必然能構建更加強大和可持續的金融生態系統、打造新型態且穩健的商業模式,為顧客提供更安全友善、優質且便捷的金融服務。





黃俊堯

臺灣大學工商管理學系暨商學研究所教授;歷年累積顧問諮詢經驗,涵蓋零售、金融、科技、網路等產業



蕭瑞麟

國立政治大學科技管理與智慧 財產研究所教授、專長於科技 創新、知識管理、組織創新、 質性研究、行動研究



簡立峰

曾任 Google 臺灣分公司董事總經理,帶領臺灣 Google 成為亞太區最大研發基地

期許玉山成為東亞最科技的銀行, 相信玉山人一定做得到



盧希鵬

電子商務專家、臺灣科技大學 資訊管理系特聘教授,獲史丹 佛大學統計為全球前2%頂尖 科學家

玉山未來十年的科技發展藍圖,將以敏捷、 智能、安全為三大主軸



簡宏偉

曾任行政院資通安全處首任處 長,專注新興科技風險、資通 訊安全與治理等領域

資料驅動轉型、雲端達成韌性、 資安建立信任、整合帶動發展



高嘉良

g0v 零時政府共同發起人,致力推動開放資料,讓更多民眾藉由科技的力量參與公眾事務

期許玉山能把臺灣帶到世界的舞台, 讓世界看到臺灣

4.1 公司治理

GRI: 2-9 \ 2-11 \ 2-12 \ 2-13 \ 2-15 \ 2-16 \ 2-17 \ 2-18 \ 2-19 \ 2-20 \ 2-21 \ 2-28 \ 3-3 \ 405-1

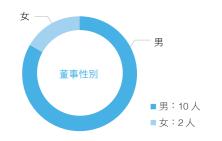
■ 多元背景的董事組成

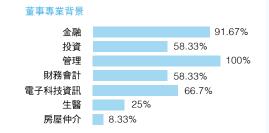
玉山有完善的董事遴選制度,依據公司產業特性及未來發展策略,審慎考量董事會之配置及多元化標準,由金融業、產業界及學者專家共同組成董事會。目前5位不同專業背景的獨立董事均具備執行業務所必須之知識、技能、素養及整體應具備之各項能力;目前有2席女性董事,高於臺灣上市櫃公司平均女性董事比例,未來將會依據多元性的原則,提高女性決策的參與。多元背景資料如圖示:



董事資料詳年報 P13 QR code









完善董事遴選制度

董事提名一採候選人提名制

- 公司治理暨提名委員會提名。
- · 1% 以上股份股東提名。

名單審查—名單需經董事會涌過

- · 符合性別、年齡、文化及國籍等多元化標準。
- · 具備專業背景、專業技能或產業經驗等。

股東會票選

- · 股東會選舉董事採用記名累積投票制。
- · 已導入電子投票制度。

職務執行與評量

- 編製董事手冊供董事參閱。
- · 定期安排多元內外部課程提升董事專業職能。
- · 董事會、功能性委員會及董事每年需定期接受評量。

■ 專業指導與營運參與

依董事之專長,個別邀請參與特定議題之討論與指導:

- · 每年討論公司未來整體發展策略議題,在策略討論與 形成過程中,讓策略思考能更全面與周延,獨立董事 全面參與指導。
- · 參與玉山公平待客原則推動委員會,協助推動公平待客原則與重視金融消費者保護的公司文化。
- · 參與 IRB(Internal Ratings-Based Approach)工作 小組會議,指導模型評估於業務上之應用,促進 IRB 法在公司治理面向之監督,俾與國際標準接軌,提升 風控文化。
- · 參與資料管理委員會,協助資料治理工作,形塑資料 治理文化。
- · 積極指導「顧客體驗精進專案」,協助提升顧客體驗 及發展創新服務。
- · 協助規劃並擔任主管精進班及新進行員訓練班等課程 講師。

■ 保障股東權益

2023 年股東常會採實體並以視訊輔助方式召開,提供股東多元行使權利管道。除持續主動於股東會報告「永續發展具體推動計畫」、「審計委員會與內部稽核主管溝通情形」及「董事及經理人薪資報酬政策」等議案,其中「董事及經理人薪資報酬政策案」,報告本公司董事、經理人薪酬給付標準審議程序,並新增個別董事酬金級距。為維護股東權益,落實股東平等對待,明文禁止內部人利用未公開內部重大資訊買賣有價證券,並規範獲悉財報或業績內容之內部人及董事不得於封閉期間交易其股票,確實建立股票交易相關控管措施及檢核確認機制。

■ 董事會下設置完整齊備之委員會

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、永續發展委員會及董事會風險管理委員會,負責重要議案及經濟、環境、社會、風險等重要議題之討論。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,若有涉及董事會於會議中就前述議案進行提問或建議,經充分討論,董事亦從各項執行進度檢視及監督計畫之落實情形,並視情況適時督促經營團隊進行調整,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。為深耕數位金融,追求卓越經營,2023年6月並新增設置董事會一般委員會:「科技諮詢委員會」。

- ·由5席獨立董事(張日炎、黃俊堯、蔡英欣、丘 宏昌、蕭瑞麟)組成,黃俊堯獨立董事為召集人。
- ·至少每年開會 2 次,並得視需要隨時召開會議。
- ·2023年共召開 4 次會議,平均親自出席率 100%。
- ·由5席獨立董事(張日炎、黃俊堯、蔡英欣、丘 宏昌、蕭瑞麟)組成,張日炎獨立董事為召集人。
- · 每季開會 1 次, 並得視需要隨時召開會議。
- · 2023 年共召開 9 次會議,平均親自出席率 100%。

- ·由5席獨立董事(張日炎、 黃俊堯、蔡英欣、丘宏昌、 蕭瑞麟)、4席董事(黃男 州、陳美滿、陳茂欽、林隆 政)及外部專家黃永仁委員 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。
- · 2023 年共召開 1 次會議, 平均親自出席率 100%



- ·由5席獨立董事(張日炎、黃 俊堯、蔡英欣、丘宏昌、蕭瑞 麟)及2席董事(黃男州、陳 茂欽)組成,蔡英欣獨立董事 為召集人。
- ·每年至少開會2次,並得視需要隨時召開會議。
- · 2023 年共召開 4 次會議,平均 親自出席率 100%

- ·由3席獨立董事(黃俊堯、蔡英欣、丘宏昌)及2席 董事(黃男州、陳美滿)組成,董事長擔任召集人。
- · 每年至少召開 2 次, 必要時得召開臨時會議。
- · 2023 年共召開 3 次會議,平均親自出席率 100%。

- 由3席獨立董事(張日炎、蔡英欣、蕭瑞麟)及2席董事(陳茂欽、林隆政)組成,張日炎獨立董事為召集人。
- ·本委員會至少每季召開一次,並得視需要隨時召開會議。
- · 2023 年共召開 5 次會議,平均親自出席率 100%。

■ 董事持續進修

2023 年每位董事平均受訓時數 17.08 小時,遠高於法規建議 6 小時。玉山為董事會規劃教育訓練課程,公司舉辦「金融消費者與公平待客原則及案例解析」、「巴賽爾協定內部評等法」、「亞太地區洗錢防制監理趨勢」、「談金融友善及身心障礙者權利公約」、「數位韌性下的企業資安態勢」及「環境挑戰驅動的世界經濟體系轉型與永續金融」等 6 場計 18 小時董事進修課程;除了每年參考內外部環境條件的變化及發展需求規劃課程主題安排課程,並且不定期提供進修體系機構舉辦多元課程資訊予董事,評估視自身專業背景及需求增加安排課程,例如:有其他董事另外參加「永續發展與永續治理趨勢」、「公司內部人短線交易簡介與案例解析」、「永續風險趨勢與因應策略探討」、「強化數位韌性,建構上市公司資安治理強化策略」及「歐盟碳邊境調整機制(碳關稅)對產業供應鏈之影響與因應」等課程,以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。

17.08

每位董事平均受訓時數, 高於法規建議 6 小時



董事資料詳年報 P45 QR code

41.67% 獨立董事占董事會比例

■ 董事出席情形

2023年共召開 12 次董事會,主席為公司董事長,整體出席率 98.61%。為持續強化董事參與董事會運作,玉山優於法令規定,自主訂定「董事每年出席率應至少達 80%以上」。

■ 董事會績效評估

內部評估

2023年董事會及功能性委員會績效評量,評量結果如下:

- (一)董事會積極參與公司營運,充分支持公司永續發展,定期檢視永續執行情形,善盡指導與監督公司策略、重大業務及風險管理之責,建立妥適之內部控制制度,評量結果「優異」49項,評量分數:得分率100%。
- (二)功能性委員會整體運作情況完善,符合公司治理,各委員會均克盡其責, 有效增進董事會職能。

依據董事自行及為其他董事填具績效評量,本公司亦於 2024.03.15 董事會陳報 2023 年董事績效評量結果:

- (一)董事自我評量分數:得分率 99.40%。
- (二)董事整體評量分數:得分率 99.20%。

外部專業機構評估

玉山委請外部專業機構每3年進行董事會績效評估,每2年執行公司治理評量認證,2018、2020、2022年分別榮獲CG6011(2017)、CG6012(2019)及CG6013(2021)公司治理制度評量之「特優」認證,相關建議均列為公司治理優先精進計畫。

■ 董事獨立性與利益衝突管理情況

玉山金控目前有5位獨立董事,獨立董事占董事會比例約41.67%,另為公司經營發展規模及衡酌實務運作需要,有2位董事擔任本公司及子公司經理人職務,且所有外部董事皆符合獨立性情形。本公司訂定「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。

為落實執行玉山及子公司對利害關係人之交易,確保公平原則,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及審計委員會組織規程,董事或委員對於會議事項,與其自身或其代表之法人有利害關係者,應於當下説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或委員行使其表決權。

玉山於年報完整揭露董事兼任職務、前十大股東及利害關係人交易(含捐贈)相關資訊,詳見年報 P.13~15 與附錄財報 P.82 四十、關係人交易。

董事薪酬

董事薪資報酬依「玉山董事薪酬辦法」規定辦理,經薪酬委員會審議並提董事會決議。董事薪酬結合公司經營績效、年度發放董事酬勞決策,綜合考量董事薪酬之數額、支付方式及公司未來風險等,並規範公司於稅後損益有重大衰退時,董事薪酬之成長比率不高於前一年度;為建立董事之績效評估及薪資報酬與個人表現及未來風險連結之機制,亦結合多項「個人表現」態樣之計算比例,並明訂董事於發生道德風險事件或其他造成公司形象、商譽有負面影響時,其董事酬勞得經董事會決議予以調降或追回。已於2021年增訂擔任玉山經理人之董事不支領董事薪酬,並自分配2020年董事酬勞起適用。相關政策並提2023年股東會報告。

總經理績效指標

財業務績效

·獲利能力與經營效益(ROE、ROA、 C/I Ratio)與臺灣前5大銀行相比之 EPS、股東報酬率、重點客群經營、 整體業務成長率

文化與品牌經營

· 文化與品牌經營

20% 30% 30% 30% 30%

策略發展

- · 發展玉山長期領先策略
- ·永續發展首選品牌(與亞洲指標銀行相比 之國際 ESG 評鑑、ESG 目標達成情形)

基礎工程

- 培育人才、建立制度、發展資訊
- · 創新與多元金融服務

以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛
-------	--------	---------	--------	---------	-----------

總經理整體經營績效良好

- 1. 財業務績效: 2023 年金控税後獲利達 217.48 億元, 創下歷史新高, 並較 2022 年成長 37.8%。此外玉山近年持續在重要業務上提升市場地位, 營運規模、業務複雜 度均具有系統重要性,配合業務發展、風險管理、公司治理及獲利能力的穩健發展,因此 2024 年 3 月獲 Moody's 調升評等展望至正向。
- 2. 策略發展:訂定永續發展為玉山重要發展策略之一,並取得領先同業的成績,包括連續十年入選「道瓊永續新興市場指數」、八度入選「道瓊永續世界指數」,不僅是臺灣、也是亞洲金融業的最佳紀錄;此外,亦連續二年獲得 MSCI ESG 最高 AAA 評級、在 Sustainalytics 位居全球銀行業者排名先驅等,多項重要國際 ESG 評比均列領先地位。

經理人薪酬與績效

玉山金控訂有「玉山金控經理人薪資報酬辦法」,結合公司治理及永續經營與發展,制定合理薪酬。並訂有「玉山金控經理人績效評核辦法」,以有效評核經理人之績效表現、提升營運績效、強化責任經營,並作為薪資報酬、晉升激勵與培育發展之參考。

政策目的	· 為激勵經理人達成並超越公司目標、創造獲利、提升經營績效,並考量與未來風險之合理關聯性,定期評估經理人薪資報酬。
審議流程	· 經理人薪資報酬政策、制度、標準與結構,由薪酬委員會審議後,提報董事會議定之。薪酬委員會委員全數由獨立董事組成,無另聘薪酬顧問。
薪資結構	 · 固定薪資包含本薪、各項津貼或加給,依其專業資歷,並參考市場薪酬水準訂定。 · 變動薪資包含獎金、酬勞,依據公司整體營運成果,參酌單位,再依個人相對績效貢獻,以實踐企業核心價值,展現領導與管理能力為基礎,並考量未來風險之關連等因素合理擬定。 · 長期激勵授予之獎酬將連結股票形式,並遞延5年發放,履約時以未來股價計算,使經理人薪資報酬與公司長期經營績效連結。 · 退休制度適用一般同仁。
風險連結	· 若有重大風險事件足以影響公司商譽,或有內部管理失當,人員弊端等風險事件之發生,將影響經理人獎金之核發,予以核減或不予發放,或酌情收回已授予之獎金及虛擬股權(含遞延 5 年期間發生之事件),達到風險管控之效果。

以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛

■ 激勵制度

玉山為激勵高階經理人、傑出關鍵專業人才及全體玉山人重視長期綜合績效表現,達到永續經營,參酌包含財務、業務、品牌、ESG、人才培育、留任、風險管理等有形無 形綜合指標,設計系統性的激勵制度。

對象	執行方式
總經理	 變動薪酬分為短期激勵及長期激勵,其中短期激勵獎酬 30% 連結股票形式並遞延發放,長期激勵則是 100% 連結股票形式。 短期激勵獎酬至少考量近5年的各項績效表現。 長期激勵方案,根據T年設定發放指標,並依據達成情形分別於T+3年、T+4年、T+5年按比例遞延發放,連結未來股價,使薪酬與公司長期經營績效高度相關,達到永續經營。 若有重大風險事件影響商譽,或有內部管理失當、人員弊端等風險事件之發生,獎金將予核減或不予發放,並針對已發放獎金酌情收回。
傑出關鍵人才	·提供虛擬股權,並遞延 5 年發放,期間若發生可歸責之重大風險事件,得酌情收回虛擬股權或已發放之現金。 ·連結未來股價,激勵傑出關鍵人才創造長期績效表現。
表現特優同仁	· 連續 2 年表現特優同仁,單位可提前舉薦晉升。 · 連續 3 年表現特優同仁,將有擴大變動薪、教育訓練等財務及非財務激勵措施。
績效優良單位	· 連續 2 年表現特優營業單位,頒發登峰獎榮譽,單位獎金加成。 · 連續 4 年表現特優營業單位,頒發桂冠獎殊榮,單位獎金加成。 · 設立玉山傑出貢獻獎,鼓勵單位長期超越目標,創造傑出貢獻。

■ 高階經理人持股要求

玉山自創立之初,就確定專業經理人經營、專家領航的制度。玉山人為玉山最主要股東,鼓勵優秀且認同玉山的員工長期持有玉山股票,在長期穩健經營下,超過90%的同仁都是玉山的股東,並且在「玉山高階經理人遴選準則」中規範,副總經理自上任後3年內其持有玉山金控股票(含本人、配偶、未成年子女及員工儲蓄會持股合計)之持股價值以超過其年固定薪資之5倍為原則。總經理自上任後3年內其持有玉山金控股票(含本人、配偶、未成年子女及員工儲蓄會持股合計)之持股價值以超過其年固定薪資之10倍為原則。透過專業領航的制度與團隊合作的企業文化,致力以成為一家「銀行家的銀行」、邁向永續發展為最終願景。

以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛

■ 經營團隊薪酬揭露

日期:2023.12.31 單位:新臺幣仟元

		****	英東 和 人			
職稱	姓名	董事酬金	薪資	激勵	薪酬	總計
		現金	現金	短期(現金 + 股票)	長期(連結股票)	
金控董事長(2023.6.9 卸任)	黃永仁	12,594	0	0	0	12,594
金控暨銀行董事長	黃男州	24,922	0	0	0	24,922
金控總經理(2023.8.1 退休生效)	陳美滿	0	5,669	0	0	5,669
金控總經理(2023.7.14 轉任)	陳茂欽	0	7,900	15,949	3,191	27,040
銀行總經理(2023.7.17 升任)	林隆政	0	6,299	9,939	2,042	18,280
董事 ^{註 2}	(名單如下列)	38,267	0	0	0	38,267
獨立董事 ^{註3}	(名單如下列)	48,932	0	0	0	48,932
副總經理 ^{註4}	(名單如下列)		52,477	54,729	3,319	110,525

註 1:上表所列為 2023 年度薪酬,採應計基礎,亦即包含 2023 年薪資以及 2023 年度激勵薪酬(於 2024 年發放)。

註 2:董事包含財團法人玉山文教基金會(代表人 黃男州)、新東陽股份有限公司(代表人 麥寬成)、福園投資股份有限公司(代表人 陳榮秋)(2023.06.09 卸任)、福園投資股份有限公司(代表人 陳威翰)(2023.06.09 新任)、上立汽車股份有限公司(代表人 吳建立)。

註 3:獨立董事包含張日炎、黃俊堯、蔡英欣、丘宏昌、蕭瑞麟。

註 4: 副總經理包含王志成、謝冠仁、謝萬禮、張智星、林榮華、謝武明、張綸宇、陳榮俊、郭怡鷰、曾宜欣、唐枬、劉帥君、歐陽鳳、劉懷聰。

註 5:金控總經理陳茂欽(2023.7.14 轉任)持有玉山金控股數為 5,852 仟股,持股市值為薪資的 18.91 倍,金控副總經理合計持有 29,772 仟股,持股市值為薪資的 14.48 倍;總經理及副總經理持有之股票為自有股數,包含本人、配偶、未成年子女及員工儲蓄會(員工持股信託),無質權設定,亦無連結衍生性金融商品之持股。持股市值以 2023 年底前 30 營業日平均每股市值新臺幣 25.53 元計算。

註 6:總經理陳茂欽 2023 年度薪酬(本公司最高個人年度薪酬)為員工平均薪酬之 19.2 倍、員工薪酬中位數之 22.2 倍。

註7:最高個人年度總薪酬增加百分比為所有員工年度總薪酬中位數增加百分比的1.99倍。

以玉山為名

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

4.2 誠信經營

GRI: 2-23 \ 2-24 \ 2-25 \ 2-26 \ 2-27 \ 3-3 \ 205-2 \ 205-3 \ 206-1 SASB: FN-CB-510a.1 \ FN-AC-510a.1 \ FN-CB-510a.2 \ FN-AC-510a.2

玉山重視誠信經營,制定各項準則供玉山人遵循。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。每一位玉山董事及高階經理人均簽署遵循誠信經營聲明書,聲明其從事商業行為過程中本於誠信經營原則,並積極協助董事會落實誠信經營之承諾及監督公司於內部管理及商業活動符合誠信經營等事項;每一位玉山人也都會簽署「玉山人服務守則與行為規範」,以高標準的自我要求,實踐誠信經營。相關準則如下:

「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」

玉山金控為建立良好之公司治理與風險控管機制,訂有「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」,其規範範圍及於玉山金控之子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織,內容明確規範包括指定玉山金控之公司治理暨提名委員會為專責單位,暨前述規範範圍內之所有企業與組織之董事、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、其他商業行為或其集團企業與組織營運所在地之相關法令,以落實誠信經營。2023年度,玉山金控已依循前開規範執行相關內部作業。

「董事道德行為準則」

董事應遵循法令,避免為利益衝突及圖己私利之事項,應盡保密及忠實注意義務,禁止不公平及內線交易,並有責任保護及適當使用公司資產等,並對所有 董事宣導相關內容,比例為 100%。

《玉山反貪腐、反賄賂及反競爭承諾》

玉山與他人商業往來時,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。對於貪腐和賄賂採取零容忍的方式處理,承諾在全球進行的營業活動不會有任何形式的貪腐及賄賂,並公開發布於官網。相關程序依「辦理請採購及供應商管理作業説明」辦理,2023年新增的供應商家數 113 家,均簽署相關條款,比率為 100%。



玉山反貪腐、 反賄賂及反競爭承諾 QR code

「公平待客原則政策及策略」

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,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。

「負責人兼職管理辦法」

落實董事及經理人兼任職務之管理,明訂兼職原則,已兼職之負責人應負保密及忠實等義務,並防止利益衝突。

玉山並連結員工績效與薪酬,將誠信經營納入員工績效考核項目與人力資源政策,設立明確有效之懲戒制度。透過業管單位自行查核及法令遵循自行評估,達到有效控管並落實執行,並每年執行法遵風險評估作業,以重要管理議題,挑選高風險單位進行法遵測試,藉此改善、調整本行之法令遵循機制。更由稽核單位獨立稽核,進行風險導向之稽核查核作業,確保整體機制之運作,共同管理與預防不誠信行為之產生。

以玉山為名

邁向淨雲排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

■ 教育訓練制度

教育訓練:舉辦各訓練班,透過金融法律或玉山人服務守則與行為規範等課程,對於誠信經營進行宣導教育,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相關內容,以案例研討方式強化三道防線之概念與落實,將誠信文化深植主管同仁心中。課程合計時數達 346 小時。此外,亦提早於職務説明會中宣導業務概述暨金融法律常識,預防不誠信行為之產生。

法遵宣達:法令遵循處推動全體同仁之法遵教育訓練宣導,2023年以「誠信經營守則暨作業程序及行為指南」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,向全體同仁宣導於執行業務時應注意之事項,參與比率100%。本公司每年亦定期於7、8月提供全體董事「誠信經營及內部重大資訊處理教育訓練」宣導資料,參與比率100%。

年度測驗:本公司暨子公司於每年對 100% 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。2023 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、個人資料保護規範及新增金融友善服務重要規範等,測驗參與比率 100%。

346 小時 相關教育訓練課程合計時數

■ 誠信經營違反事件 SASB: FN-CB-510a.1、FN-AC-510a.1

2023 年玉山無涉及貪腐或賄賂、利益衝突、洗錢或內線交易之行為,相關法律訴訟及裁罰為0;子公司玉山銀行因個資事件受金融監督管理委員會公告之裁罰1件、騷擾案件3件。亦已就「業務人員行為準則」等年度重要法遵管理議題,請所有業務管理單位及各海外營業據點執行法遵風險評估,再由法令遵循處檢視及評估,形成法遵風險評估結果,以落實風險管理及降低貪腐風險。

■ 檢舉制度與檢舉人保護 SASB: FN-CB-510a.2、FN-AC-510a.2

為建立誠信透明之企業文化及促進健全經營,本公司訂定「檢舉案件處理辦法」, 適用範圍擴及子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他 具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織。該辦法明定受理及調查時程, 設置專責受理單位、獨立調查單位,於官方網站及內部網站建立並公告檢舉專線、 檢舉電子郵件信箱、或郵寄信箱收件地址等受理管道,供內部同仁及外部人員使 用,且對檢舉人身分保密,對於內部員工檢舉者,亦嚴禁對其施予不利人事措施, 更開放匿名檢舉,積極防範不誠信、舞弊、犯罪行為。

2023 年由檢舉管道及非檢舉管道受理之案件合計 48 件,無違反誠信經營相關案件,皆非屬重大之違反內部規範案件、消費爭議事件或與銀行業務無關之事件。在收到檢舉立即由法令遵循處受理,並由總經理指派適合調查單位,在兼顧檢舉人身份保密前提下,將相關調查結果向總經理報告並通知被檢舉人單位主管,相關執行情形並將提報至公司治理暨提名委員會及董事會。

案件數	2020	2021	2022	2023
總受理案件	28	49	33	48
經調查後確定違反行為紀律	1	4	0	0
誠信經營違反事件	2020	2021	2022	2023
經檢舉管道蒐集	1	4	0	0
經其他管道(如自行查核、稽核等)	5	0	0	0
事件總計	6	4	0	0
已完成調查並結案	6	4	0	0
調查中	0	0	0	0
貪腐行為	1	0	0	0

註: 若屬非重大之違反內部規範案件、消費爭議事件或與銀行業務無關之事件,不納入「誠信經營違反事件」之案件數計算。

以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

4.2.1 法令遵循 SASB: FN-CB-510a.1、FN-AC-510a.1

玉山長期關注海內外監管機關所推行之金融政策、法令之變更,於積極拓展業務的同時,亦嚴格遵循相關法令規定。2023年玉山無違反勞動、環境法規之裁罰案件。 中期目標依風險基礎方法建立集團辨識、評估、控制、衡量、監控及獨立陳報法令遵循風險之程序、計畫及機制,以全面控制、監督及支援國內外各部門、分支機構及子公司之個別營業單位、跨部門及跨境之相關法令遵循事項。

長期目標形塑法遵意識,全體同仁在良好法遵文化的驅使下,自發性地遵守法令及各項業務規範,秉持誠信與紀律,落實「一切業務不得凌駕於風險之上,一切服務不得逾越於法規之上」。

行動方案	2023 年成果
法令遵循自行評估	辦理兩次法令遵循自行評估作業,檢核各單位執行業務是否遵循法令並督導改善完成。
定期向董事會及審計委員 會報告法令遵循執行情形	分別向董事會及審計委員會報告兩次,使治理單位及高階管理階層能充分掌握法令遵循事項之執行狀況。
法令傳達及諮詢	建立法令傳達及諮詢系統,法令遵循管理單位以電子郵件即時提供重要法令予各單位法令遵循人員,並張貼於內部網頁,供全體同仁業務參考。
法令協調及溝通	召開7次法令遵循主管會議,其中包含4次國內法遵主管會議及3次海外法遵主管會議,宣達重要法遵議題,分享執行經驗,並溝通、協調跨子公司之議題,確保集團內部意見一致。
內部規範檢視	督導各項作業及管理規章均配合法規適時更新,並依循溝通機制即時傳達予所有單位,使各項營運活動符合法令規定。
新商品(服務)法遵評估	針對 52 項新商品、服務之申辦,透過「新商品服務法令遵循評估意見書」簽核流程,確認其符合法令及內部規範。
法令遵循執行情形之考核	對金控及各子公司辦理實施法令遵循執行情形評核,以提升法令遵循制度之有效性。
法令遵循訪查	19 場法遵訪查,經由雙向溝通,了解受訪單位關於個人資料保護、防制洗錢、跨境業務、金融友善服務及公平對待高齡顧客、防範警示帳戶及攔阻詐騙與法遵事項等法令遵循執行情形,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,增進互動及對各單位法令遵循執行情形之掌握度。
實地訪查海外分支機構法 令遵循辦理情形	與香港分行、新加坡分行及中國子行分別舉行實地訪查交流會議,針對海外單位實務運作狀況進行交流,了解其重要法令傳達、法遵教育訓練及法遵追蹤事項執行 情形,並追蹤其法遵缺失改善辦理情形,強化法遵治理。
法令遵循教育訓練及線上 測驗	 (一)外部課程: 參與臺灣金融研訓院、中華公司治理協會及證券暨期貨市場發展基金會等機構舉辦之法令遵循相關課程共1,163 班次,參訓員工9,894 人次,訓練總時數計84,292.78 小時。 (二)內部課程: 合計舉辦新進行員訓練班、希望工程師培育班、經理人精進班以及各職系專業訓練班共104 班次,參訓員工7,864 人次,訓練總時數計182,256.5 小時。 其中在:法規、查核、風險管理、洗錢防制等系列課程,加強同仁法律常識並宣導觀念,針對流程面、作業面、系統面之風險與防範措施教育,訓練時數總計22,333.6 小時。除講授外,另以案例研討方式強化三道防線機制之概念,共同管理與預防不誠信行為。 (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。每月提供法遵教材,由各單位於「法令遵循宣導時間」安排法遵宣導或提供線上教育訓練課程。

2023 年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
1月	112 年度金融檢查重點	7月	誠信經營守則、內部重大資訊處理辦法及 檢舉案件處理辦法宣導
2月	公平待客原則	8月	公平待客原則(含金融消費爭議案例解析、 金融友善 - CRPD 與高齡友善) 線上課程
3月	銀行員金融常識宣導	9月	洗錢防制法修法重點説明
4月	勞動法規及人力資源管理宣導	10月	個人資料保護宣導
5月	2023 年法令遵循宣導教材	11月	利害關係人重要規範宣導
6月	法令遵循自評檢核表宣導	12月	法令遵循自評檢核表宣導

針對部分員工舉辦「法令遵循」e-Learning線上測驗,測驗及格標準為90分,測驗結果如表列,測驗未達標準及未應考之同仁,各單位法遵主管已督導其進行補考,以確保員工對於法令規範之了解。

應測驗 總人數	及格人數	不及格 人數	未應考 人數
8,150	8,067	12	71



4.3 風險管理

4.3.1 風險管理

■ 深化風險管理文化

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 室將各項業務可能產生之風險,控制在可承受之範圍內,在確保資本適足性 下,達成風險與報酬合理化之目標,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,同時考量風險管理與績效衡量之平衡,將 風險管理構面納入績效考核,以遵循風險管理最高指導原則:安全性與流動性 第一,收益性次之,成長性再次之,均兼顧公益性。

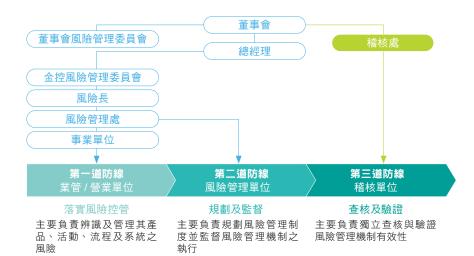


■ 風險管理組織架構及管理機制

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

為強化董事會風險治理溝通、協調、報告與建議,本公司設有董事會風險管理委員會,2023年度已召開5次會議(1/4、3/24、4/19、9/20、11/8),執行董事會之風險管理決策,審查風險管理政策與執行情形,督導風險管理機制建立及運作,審視風險管理報告、風險胃納及限額等。本公司風險管理處執行董事會通過之風險管理政策、程序與架構,並建立獨立有效之風險管理機制,以評估及監控本公司及子公司之整體風險承擔能力、已承受風險現況、研擬風險因應策略及追蹤風險管理程序落實情形,並定期向董事會及董事會風險管理委員會陳報風險管理執行情形,以確保風管機制有效運作。

各層級風險管理單位則負責辨識及管理其產品、活動、流程、系統之風險,並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。如面對重大議題管理,各單位需針對玉山於整體營運上於可能會面臨什麼樣的衝擊進行評估並擬訂對應的管理方針,進而有效的管理其所帶來的影響及發展可能的管理目標達到永續管理的目的。另外,為強化三道防線風險管理、法令遵循及資訊安全,協助各道防線更有效完成職責,亦訂定「玉山銀行內控聯席會設置要點」,以達到強化內控、知識及資訊相互分享之效果。



■ 深植風險意識

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。

除了實體課程外,玉山也善用數位科技方式舉辦線上教育訓練或大會考,後疫情時代下相關訓練課程亦持續透過多元管道進行線上或互動式課程持續進行相關培訓,2023年共有3,700人次透過e-Learning及實體課程完成風險管理相關課程,通過率在97%~100%。風險管理處於每季發送雙向通報,傳達最新的風險管理規章、趨勢或實務,各產品線則不定期製作宣導素材,以利營業單位內部教育訓練使用。

此外,在制定考核規則時,考慮績效與風險管理之間的平衡,將玉山人的績效考核分為三大項目,其中「核心及管理能力的實踐」項目中,除了納入日常營運的風險控管, 也會評量同仁對於風險管理、三道防線的觀念及意識。在衡量高階經理人績效時,也將風險管理納入必要評核項目,並以獎酬制度鼓勵經理人及關鍵傑出人才長期精進風險管理,藉以深化風險文化與意識。

主動涌報機制與交流管道

為了即時掌握風險控管時效,玉山建立各式通報機制與意見交流管道,鼓勵同仁若在日常業務中發現風險事件或潛在風險時,主動通報單位主管,也可藉由工作週記提出對風險控管的洞察與建議,統計 2023 年共有 601 則與風險管理或內部控制相關的週記內容,其中有 81 則提出具體建議。各單位每季進行風險管理與內部控制自評,風險管理處分析各產品線超過 3,000 份自評結果,彙整 2023 年最重要及常見的風險態樣與案例,於年度行務會議中向全行經理人及希望工程師報告。年終則透過發放綜合問卷方式,蒐集所有主管同仁的意見回饋,2023 年蒐集 7,556 份問卷,其中有超逾 150 則與風險管理相關,風險長與風險管理處針對問卷精進做法,並向總經理及經營團隊提出報告,最終以視訊方式回應主管同仁,達到雙向交流目的。

■ 2023 年精進風險管理成效

新商品服務風險評估

在推出新商品或服務之前,開發團隊必須盤點可能產生的市場風險、流動性風險、信用風險、作業風險及新興風險等,規劃或使用現行相關控管機制,新商品服務會由風險管理處及法令遵循處共同檢視,已確保符合內外部法令規章且風險可控下,才能正式提供給顧客。當如果既有商品服務進行調整或精進時,發生可能影響法令遵循、內部控制或風險管理的情況,也必須進行風險評估。於 2023 年已完成海內外業務風險檢核評估共 315 件。

Basel 之內部評等法 (IRB 法)機制推動

信用風險管理流程方面,自2006年即發展內部評等系統(Internal Rating System),陸續建置與精進信評模型,並依主管機關規範與因應風險管理趨勢,訂定相關內部作業規範與流程,以內部評等、違約暴險額及損失估計等為基礎,運用於授信准駁、風險管理、內部資本分配與公司治理等方面;為確保在資料蒐集、儲存及處理等流程,符合攸關性、完整性及正確性等原則,逐步完善資料管理制度與紀律;為使董事會與高階管理階層瞭解評等系統運作、掌握風險變化,及給予專業指導,2023年度信評模型管理重要資訊已陳報董事會與風險管理委員會計12次,並不定期舉辦董事及高階管理階層BASEL課程,以強化公司治理。

提升海外分子行風險管理

為提升海外單位風險管理專業能力,2023年已透過 e-Learning 平台上架 7 項風險管理教育訓練課程,閱讀率達 97%。上半年已協助新加坡分行於期限完成 BCM (持續營運管理)機制導入,並符合當地主管機關規範及要求;香港分行亦已完成第一階段導入。另外,亦有總行與海外分子行主管同仁,前往海外或來台進行風險管理議題交流,有助於了解海外單位營運風險,提升風控能力。

信用風險管理機制

配合巴塞爾資本協定與持續深化信用風險管理機制,2022年起以信用評等模型風險因子為基礎,透過情境設定及風險分群,建構壓力測試模型,模擬風險因子變化以及計算壓力情境下之預期損失,並定期執行風險胃納與集中度限額管理,評估銀行暴險分佈兼顧達成業務目標所承擔之風險程度。在銀行方面,將風險胃納機制加入氣候變遷風險因子,並以壓力測試評估玉山整體風險水準受到衝擊的程度,來制定銀行各項業務限額。

市場風險管理機制

玉山於 2023 年完成 LIBOR 轉置工作,順利將連結 LIBOR 指標的合約轉置為連結替代利率取代(如 SOFR、CMS Fallback Rate),並持續提升複雜型金融商品評價能力,2023 年建置 SOFR CMS Spread 區間計息組合式商品、ESG 指數連結組合式商品等評價模板,且依照評價模型驗證計劃,確認所使用之評價模型符合市場慣例,無偏誤之情事。另為強化複雜型金融商品評價能力,2023 年啟動第三方評價驗證專案,透過公正獨立之第三方單位,來確保評價模型之正確性與妥適性。

交易對手風險管理機制

持續調整金融機構監控指標,並導入負面訊息偵測機制,更即時、精準掌握主要往來金融機構之信用風險變化,以降低異常事件帶來之衝擊。建置全行理財顧客集中度管理機制,定期監控整體理財顧客投資於單一商品、單一發行機構等面向之集中度狀況,以避免顧客投資過於集中於單一面向,並保障顧客之權益。

作業風險管理機制

應科技應用進行作業風險管理工具精進,梳理內部流程監控預警指標亦同步調整增 刪指標項目,以更即時掌握異常警示與及早規劃管理措施,整體翻新率近 5 成,以 期更貼近現行業務範疇及新業務發展。另透過各工具間交叉檢視產製年度潛在高風 險流程,得以更有效掌握風險變化及支應業務發展。

資產負債風險管理機制

2023年導入全幣別期距缺口報表自動化,提升報表產出即時性,以有效管理各國央行啟動升息循環期間對銀行可能產生之流動性影響。同時也持續優化資產負債部位配置,包含存放款部位的利率期間結構配置、資金配置,並因應全球貨幣緊縮政策,強化流動性風險管理及利率風險管理。

偵測經營風險監控指標

為落實銀行偵測經營風險指標的執行,2023年另訂定偵測經營風險管理相關規範,明確列示偵測經營風險指標之發送、填報、蒐集及檢視、分析與報告、監控指標異動等各項作業流程;並輔以作業流程圖,以完善偵測經營風險作業。在監控指標精進方向,仍持續以聚焦監控指標有效性,提升偵測經營風險監控效果為主,目前重要風險監控指標,已由原先66項精簡至51項。

■ 內部稽核制度

為遵循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」,已訂有「內部稽核實施辦法」,切實辦理內部稽核工作,健全內部控制及管理,並設立隸屬董事會之稽核處, 掌理內部稽核制度之規劃與執行,設置總稽核一人、稽核主管及稽核人員,以督導與執行內部稽核工作。玉山稽核處以獨立超然之精神協助董事會及管理階層合理確保內控制 度及風險管理機制持續有效實施,並適時提供改進建議作為檢討修正之依據。2023年已完成年度各項稽核業務,並列管追蹤本公司各單位及各子公司查核意見之改善情形,以 合理確保內部控制制度及風險管理機制得以持續有效實施。

內部稽核業務運作

Plan

擬定稽核計畫

年度稽核計畫編列參考事項:

- 主管機關監理重點
- · 金融機構主要檢查缺失
- 同業或本公司(含各子公司)裁罰案例
- · 主管機關檢查本公司所提重要缺失或來函 要求納入稽核查核重點項目
- 內控聲明書所列應加強辦理改善事項

Do

執行稽核業務

- · 每年對金控及各子公司,總計辦理 9 次 查核。
- · 於查核結束日起二個月內作成內部稽核 報告送請審計委員會及獨立董事查閱, 並依主管機關規定申報。
- · 主管機關金管會每2年對本公司進行一般檢查及不定期進行專案檢查。

Check

三道防線確認

- · 透過查核及評估之方法,協助董事會及管 理階層合理確保內控制度持續有效實施。
- · 透過根因分析瞭解缺失發生原因,檢視是 否屬制度面或系統面之問題,從源頭進 行改善。



持續改善作業

- · 依據 Check 階段之檢視結果,適時提供改 進建議,作為檢討修正內控制度之依據。
- · 對受查單位之查核意見改善情形持續追蹤覆 查至完全改善。

內部稽核業務管理



- · 對本公司每年至少辦理一次一般業務查核,每半年至少對本公司及子公司之財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核。
- · 每年對子公司內部稽核作業之 成效加以考核,考核結果經提 報董事會通過後,將結果送交 子公司董事會作為人事考評之 依據。

督導、審核

- · 督導、審核子公司陳報之董事 會議事紀錄、會計師查核報 告、金融檢查機關檢查報告、 稽核計畫、內部稽核報告所提 重大缺失事項及改善辦理情形 或其他有關資料。
- · 督導本公司各單位及子公司訂 定自行查核內容與程序,以及 辦理內部控制制度、法令遵循 自行查核之執行情形。

報告、申報

- · 以獨立超然之精神執行稽核業務, 每季定期由總稽核向董事會及審計 委員會報告稽核業務執行情形。
- ·將稽核人員名冊、上一年度內部控制制度缺失與異常事項及其改善情形、 上一年度之年度稽核計畫執行情形、 次一年度稽核計畫等資料,依主管機 關所訂期限以網際網路資訊系統申報 主管機關備查。



· 針對金融檢查機關、會計師、內部 稽核單位與內部單位自行查核所提 列檢查意見或查核缺失及內部控制 制度聲明書所列應加強辦理改善事 項,持續追蹤覆查,並將其追蹤考 核改善情形,以書面提報董事會及 審計委員會,列為對各單位獎懲及 績效考核之重要項目。

4.3.2 新興風險

2024 年世界經濟論壇發佈全球風險報告, 説明在生成式 AI 的蓬勃發展下, 讓社會兩端的拉鋸快速地加大, 另外各種深偽技術及詐騙手法讓各式各樣的虛假訊息充斥在我們的生活中。2024 國際大選年, 是極右派主張的崛起還是民主化的式微, 更將加劇現有的國際壁壘與地緣衝突的提升。世界動盪不堪, 如何踏出下一步變的至關重要。對此, 玉山也辨識出 4 項關鍵新興風險, 發展減緩措施與因應政策。

流程圖

蒐集內外部新興風險事件

- · 蒐集金融業及非金融業的資料、 研究風險相關報告
- · 如:全球風險報告、國際性管理 顧問公司之年度風險展望,或 針對特定風險的專業分析報告

辨識風險因子與風險事件

· 辨識可能影響的事件及對應風 險因子

衡量風險

- · 探討可能影響範圍
- · 排序風險衝擊程度

抵減風險

- · 將營運相關的環境、社會議 題,納入風險評估的範疇
- · 制定抵減風險措施及政策

定期檢視與回饋

- · 檢視成效與制定精進方向
- · 定期檢視相關控管措施是否能 夠有效抵減,並將相關結果進 行呈報

新興風險矩陣圖

玉山依據世界經濟論壇 2024 風險報告,遴選與銀行業及玉山相關風險,發送問卷予風險管理人員進行發生機率、影響程度調查,並依據問卷結果進行排序,產製新興風險矩陣圖。並針對發生機率與影響程度最高者執行相關管理機制。



	X II II My C		双并业品办管门	11 定机工	עפיוי בנין	从 加 央工 山 双 交	/A/my是/ 工-601000
面向	2024 年度 風險因子	風險描述	對營運的衝擊或影響	B		減緩	昔施 / 因應政策
環境面	地球系統的重大變化	全球突發系統性的環境影響,恐導致全球暖化進程加速、極端天氣事件增加、生態系統崩潰,使得氣候與自然環境風險攀升,建而威脅供應鏈、頭對象、基礎設施布建及自然生態。	(1)轉型風險: 供應商之供貨流程與產品皆須符並提供碳排放數據。無法配合破商,將面臨訂單流失,營運衰發債務的償債能力貶落,造成債格影響授信資產品質。 (2)流動性風險: 造成銀行營運受到影響、投資部性風險或損失。 (3)擔保品價值殞落: 授信擔保品遭受氣候變遷衝擊。 促養實不過度不過,或生態產業供應鏈減企業顧客營運受到衝擊。 與上升,甚至是貸款違約,債格低整體資產品質。 (4)系統營運: 不可抗力所造成的基礎設施毀損營運中斷且復原作業亦將需要付	炭排,型位 轉對收 的銀難 前 的銀難 前 前 前 前 前 前 前 前 一 前 一 一 一 一 一 一 一 一 一	對象展,沒 (2) 永續 (2) 永續 (2) 永續 (3) 上海 (3) 上海 (3) 上海 (4) 上海 (4) 上海 (4) 上海 (4) 上海 (5) 黑海 (5)	服表,協助營業單位掌合、提高綠色授信及永 理型: 產業」、「不同階段」 打造「永續轉型平台」 管理: 重較高者建立合適避險。 運衝擊分析: 干營運衝擊分析: 干營運衝擊分析、風險 學分析結果決定營運將 取得 ISO 22301 證照。 害備援(BRS)演練, 無用:	握授信碳排及隱含碳成本,以利針對高碳排續連結貸款承作比重,進而支持企業減碳。 的企業釐清將面臨的永續議題,並偕同專家,提供企業客製化永續金融服務方案 策略,並定期審視部位狀況,掌握投資部位 評鑑,以及達成目標所需各項資源盤點,並續優先順序與要求,並制定系統復原程序與另每年定期針對海內外分行使用之重要系統並針對演練結果進行檢討與改善。 增強極端情境下的系統韌性。
地緣政治面	地緣經濟對立	全球或區域經產生量大數學之一。	(1)違約風險提升: 供應鏈不穩定以致顧客及投資對上升,加上高利率環境致財務所調整不及或遭遇買方信用危機。 狀況,可能提升違約風險及評價。 (2)資訊系統異常/中斷或資料 資訊系統之機密性、完整性及可 將影響顧客權益,且對於玉山 觀感不佳,甚至造成顧客資料外 譽,衝擊數位業務發展。	成本偏高,如 ,恐衝擊營運 損失。 十外洩: 可用性受損, 系統穩定度之	高降(2)ISO ISO ISO ISO ISO ISO ISO ISO ISO ISO	祭政經情勢變化及重大 名單並定期追蹤,並針 證: 訊安全管理系統(ISM BCMS)ISO/IEC 2230 采用多層次縱深防禦架 署多項防護設備,並透 ※透測試,規劃多種 。 :測: 主動式資安監測中心 意前定及資安事件情資	議題發展,並評估可能影響,建立受影響的對具風險的事件強化期中管理,以及早因應 IS)ISO/IEC 27001: 2013」及「營運持續1: 2019」驗證,各項作業依循國際標準要構,從網路、伺服器、應用程式、資料庫及過集中式控管作業系統及漏洞修補,定期執情境之攻防演練,以檢視防禦之有效性及事」,以達到即時監控資訊安全威脅,並於特同業共同參與「F-SOC 及跨域聯防計畫」,共享,以利掌握及了解未來金融領域內整體檢威脅,有效提升整體資安防禦力。

打造韌性組織

發揮金融影響力

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

以玉山為名

邁向淨零排放

面向	2024 年度 風險因子	風險描述	對營運的衝擊或影響	減緩措施/因應政策
社會面	社會兩極化	超高齡化社會及數位化金融環境大量運用,所產生的數位落差及金融友善議題逐漸擴大。 另外加劇的通膨造成社會貧富差距擴大,資源流通停滯,各地產業發展出現落差。	(1)客訴增加、處理成本上升: 高齡人士於面對積極數位轉型的業務型態或 新型態業務所夾帶的新形態詐騙,以致潛在 客訴風險及後續衍生的處理成本上升。 (2)信用風險上升/擔保品價值減損: 鄉村面臨人口外移,人口過度集中都市,偏 鄉經濟衰退、產業凋零,造成地方就業機會 變少、失業率提升,影響顧客還款來源,信 用風險上升。城鄉差距擴大,人口被迫外移 都市就業,導致偏鄉授信擔保品市場需求降 低、不動產價值減損。	(1)客製化教育訓練規劃: 透過內外部教育訓練提升同仁對於高齡顧客協助及同理服務,並設計臨櫃溝 輔助物,於各分行櫃台提供溝通字卡、放大鏡及老花眼鏡等友善服務工具。 (2)金融產品分級管理: 針對高齡顧客提供之金融產品進行管理,並針對不同族群進行分級管理,或 高齡者需求進行金融產品之發想與設計。(詳參 3.2 普惠金融) (3)推動地方創生貸款專案: 玉山於 2018 年推動地方創生貸款專案,深入了解在地產業痛點,並攜手產學研各界資源育成地方創生業者,串聯資金及輔導平台,以提供資金、協助 牌曝光,扶植在地特色產業發展,建構友善就業環境,減緩偏鄉經濟衰退、 衡城鄉發展。(詳參 3.2 普惠金融)
科技面	錯誤訊息 & 虛假訊息	生成式 AI 所產生幻覺、偏見等錯誤訊息,讓使用者在無意識且未把關的情況下,將導致錯誤訊息的散播,亦可能透過社交工程導致更多的資訊安全威脅,並造成顧客資產損失。	(1)內部管理疏失: 生成式 AI 相關服務若內部同仁使用不當,將 生成之資訊未經審核情況下對外傳播,或因 資訊偏誤提供帶偏誤之產品予顧客,進而使 玉山名譽受損。 (2)資料外洩及潛在客訴風險上升: 透過錯誤資訊或假資訊,如偽冒信件,誘導 內部人員或顧客使用,竊取個人資料或內部 敏感性資料,造成資料外洩及提高潛在客訴 發生的可能。	(1)內部 GAI 應用管理:自建 GENIE 平台除資料外洩防護 (DLP)機制外,同時僅開放給內部行員使用並針對使用者進行教育訓練與風險告知,如產生幻覺、偏見等錯誤訊息和虛信訊息,讓使用者更有安全意識進行操作。 (2)主動監測機制: 建立數位通路主動監測、下架及警示機制,包括偽冒網站、偽冒應用程式與冒社群,亦有與警政署簽訂 MOU,當偵測到偽冒網站時,透過反詐騙小組的 知警政署先由國內 ISP 封鎖該網站及早發現偽冒事件,並同步將訊息提供金額資安資訊分享與分析中心(F-ISAC),達到同業情資共享,保障金融機構和審資訊安全。 (3) 興情監控: 玉山定期監視與注意玉山社群媒體發布內容與顧客留言,是否有損害公司品所形象或未經授權、偽冒身分發言之情形,以利及時反應與處理。

打造韌性組織

發揮金融影響力

以玉山為名

邁向淨零排放

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

4.4 防制洗錢與打擊資恐 GRI: 2-23 \ 2-24 \ 2-2

防制洗錢及打擊資恐(AML / CFT)是國際共同推動的方向與目標,為配合主管機關提升洗錢犯罪追訴可能性、建立透明化金流軌跡、增強相關體制以及強化國際合作, 玉山持續落實 AML / CFT 各項機制,包含修訂海內外 AML / CFT 政策及程序、精進顧客盡職審查控管措施、優化防制洗錢監控與篩查系統、及透過完善教育訓練與交流提升海內外 AML / CFT 相關人員專業。

4.4.1 防制洗錢暨打擊資恐組織及管理架構

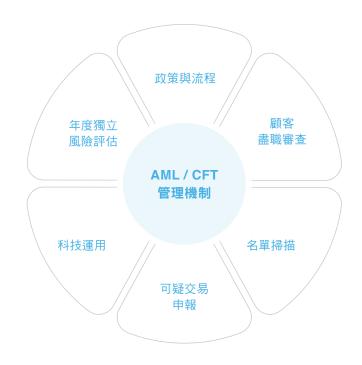
為整合及促進玉山風險管理機制之建置與運作,玉山設有風險管理處,負責擬訂風險管理政策與原則,督導各子公司落實情形,並定期向董事會、審計委員會及風險管理委員會報告。

玉山各子公司於 AML / CFT 的管理機制及架構如下:

- (1)指派專責主管,負責推動、協調與督導各項 AML / CFT 事項之執行,並定期向 高階管理層報告。
- (2)由專責單位或專責人員負責訂定 AML / CFT 政策與作業規範, 綜理至機構之交易監控、疑似洗錢申報、制裁管理、教育訓練,以及管理海外分支機構防制洗錢作業之相關事宜,並定期與不定期將處理現況或執行成效彙報專責主管及母公司。
- (3)於各事業處下之風險管理或法令遵循部門及國內外營業單位設置 AML / CFT 督 導主管,負責督導所屬單位執行 AML / CFT 相關事宜。
- (4) 由稽核處依據內部控制相關規定訂定查核事項並定期辦理查核。

4.4.2 防制洗錢暨打擊資恐管理機制及精進面向

玉山持續落實各項內外部規範,將 AML / CFT 工作視為長期使命,推動 AML / CFT 各項事務,對標國際防制洗錢法令與規範,落實海內外據點防制洗錢政策及程序之增修訂、精進顧客盡職審查措施、發展防制洗錢相關系統,為整體金融環境之 AML/ CFT 工作持續努力。在國際監理趨勢方面,關注洗錢防制金融行動組織(Financial Action Task Force on Money Laundering, FATF)等單位所發布之指引,以及國際洗錢、新興科技、詐騙手法等趨勢,如:環境犯罪、醫療犯罪、資恐、武擴、貿易洗錢、數位化、虛擬貨幣、人頭帳戶等。玉山金控遵循主管機關規定,並依 FATF 所發佈「40項建議(Forty Recommendations)」,強化各子公司各項 AML / CFT 機制。金控之 AML / CFT 管理機制可大致分為 6 大構面,包括:政策與流程、顧客盡職審查、名單掃描、可疑交易申報、科技運用及年度獨立風險評估,相關具體行動説明如下:



■ 政策與流程

玉山金控及轄下子公司就盡職審查、姓名及名稱檢核、交易監控、員工管理、資料保存等面向訂定防制洗錢及打擊資恐政策與程序。玉山金控於 2023 年度定期檢視相關政策與程序,已於「玉山金控及子公司間防制洗錢及打擊資恐資訊分享要點」訂定顧客盡職審查資料之交換程序,並將資訊分享整體執行情況納入每年成效報告以陳報董事會;亦已於「玉山金控洗錢及資恐風險胃納聲明」明定各子公司機構洗錢及資恐風險評估之胃納標準,並透過風險儀表板關注重要風險指標。

子公司玉山銀行於 2023 年度修訂「玉山銀行防制洗錢及打擊資恐政策」,參酌「虛擬通貨平台及交易業務事業防制洗錢及打擊資恐辦法」,調整「涉及虛擬貨幣」顧客範圍,增加虛擬通貨活動之定義;修訂「顧客身分確認暨盡職審查作業要點」、「防制洗錢及打擊資恐顧客身分持續審查作業説明」、「防制洗錢及打擊資恐高風險職業行業定義説明」三份盡職審查作業相關規章,新增第三方支付業者及網路借貸平臺業者為高風險及特殊高風險職業行業,以及虛擬通貨/加密資產業者為特殊高風險職業行業,並增加新增法人顧客實質受益人辨識之例外情形。

子公司玉山證券於 2023 年度配合金控母公司調整「防制洗錢或打擊資恐極高風險及高風險之國家或地區」方法論,修訂「洗錢及資恐風險胃納政策」,將「防制洗錢金融行動工作組織(FATF)」灰名單納入高風險國家;修訂「防制洗錢及打擊資恐注意事項」、「兼營期貨商防制洗錢及打擊資恐注意事項」,建立集團一致性之虛擬貨幣業者接納政策與原則。

■ 顧客盡職審查

玉山盡職審查程序如下:



玉山持續發展資訊系統,並透過優化作業流程與整合顧客資訊,精進顧客盡職審查作業。子公司玉山銀行自建系統「顧客盡職審查共用平台」,於單一平台即可完成建立業務關係、新增業務關係、定期審查、觸發審查等作業,亦可查詢顧客最新資訊與留存文件,並自動引入外部公開股權結構資訊輔助實質受益人辨識;子公司玉山證券自建系統「定期帳戶審查平台」,可於平台完成定期審查作業,並查詢顧客最新資訊與留存文件。

高階管理人員之准駁

評估顧客之風險時,需綜合考量其背景、職行業與社會經濟活動特性、地域、非自然人顧客組織型態與架構等,例如是否為洗錢及資恐高風險國家、或是否屬於易被運用於協助洗錢或資恐之行業類型等。經辨識為高風險或具特定高風險因子之顧客,將執行加強盡職審查,確認其資金及財富來源,最後由高階管理人員核准。若交易涉及極高風險洗錢及資恐國家,如:伊朗、北韓等,或極高風險行業,如:法人顧客主要營運項目涉及特定虛擬通貨服務,玉山將婉拒建立業務關係及交易。

非面對面盡職審查

玉山對「非面對面」之顧客的盡職審查工作,除施以與面對面顧客相同效果之確認顧客程序外,另對「非面對面」設有足夠之措施以降低風險。針對子公司玉山銀行之數位帳戶與子公司玉山證券之線上開立證券戶/加開期貨、信用、借貸、複委託戶,亦於官方網頁具體、明確地公告相關申辦流程,包括須準備之資料、申辦資格、核准進度/補件查詢方式等。此外,持續於官方網頁推廣顧客使用網路銀行/行動銀行或「個人基本資料更新平台」進行線上資料更新,同時於2023年新增非個人戶線上更新基本資料服務,透過提供便捷管道,協助顧客完成定期審查作業。

■ 名單掃描

玉山亦藉由持續發展資訊系統,精進名單掃描作業。子公司玉山銀行自建「名單掃描系統」,透過串接關注之官方網站公告名單提升重要制裁名單更新頻率,運用相同顧客歸戶功能避免案件重複審查,導入具大數據及語系分析的掃描引擎以提升比對精準度,並於 2023 年底整合海外名單電文掃描作業;子公司玉山證券運用臺灣集中保管結算所建置之防制洗錢及打擊資恐查詢系統,串接美國 Dow Jones Risk & Compliance 資料庫,強化名單掃描作業效率及效力。

反資恐、反武擴

顧客與玉山建立業務關係或新增業務往來時,即時對顧客及其關係人進行姓名及名稱檢核,每日更新名單及執行批次掃描作業;執行特定交易時,亦對交易有關對象(如匯出匯款之受款人或匯入匯款之匯款人等)執行姓名及名稱檢核。玉山所選用之名單包括但不限於臺灣法務部(MOJ)制裁名單、聯合國安理會(UNSC)綜合制裁名單、美國財政部海外資產控制辦公室(OFAC)指定制裁名單(SDN List),以及海外據點所在國家/地區主管機關發布之名單等。玉山亦建立集團資訊分享機制,子公司與分支機構提供可分享之高風險及拒絕往來戶名單,納入集團自建名單進行掃描,以協助集團有效辨識、評估及管理顧客之洗錢或資恐風險。同時,透過關注FATF、聯合國及各國主管機關發布之制裁相關訊息,和國家透明度及清廉指數等指標,定期更新最適之國家風險清單,掌握相關地域風險。因應國際間陸續對俄羅斯發布多項制裁措施,子公司玉山銀行於官網公告制裁訊息,並提醒顧客留意交易對手及貨品是否涉及制裁措施,以確保公易未觸及制裁項目。

PEP / RCA (Politically Exposed Person / Relative and Close Associate)

於建立新增業務關係、定期審查、觸發事件審查時,透過資訊系統輔助檢核資料庫名 單辨識身分,篩檢顧客及其實質受益人、高階管理人是否為 PEP / RCA。若確認前述 人士為 PEP / RCA,將對其進行加強盡職審查並強化交易監控,確認顧客之資金 來源及財富來源等,往來前需經高階管理人員核准。高風險之 PEP / RCA 顧客須 每年執行定期審查作業,其承作之相關交易也將受到較強化之監控。

■ 可疑交易申報

在可疑交易監控方面,參照主管機關發布之態樣,透過系統輔助及人工進行全行交易監控,監控範圍包含顧客、員工以及與玉山往來之金融機構。系統產製之預警案件,由專責人員負責調查,確認顧客職業/產業、資金來源與用途合理性,以及交易活動是否符合過往習性,並將調查過程留存紀錄軌跡;營業單位臨櫃發現可疑交易時,亦可透過內部申報機制將相關資料傳送專責單位,並由專責人員負責調查及確認。經調查為可疑交易者,則將顧客及交易相關資料申報至金融情報中心,申報流程均透過專用電腦(阻斷任何可攜出裝置),並要求專責單位人員簽署保密協議書,以確保申報資料無法移出至無關聯第三方,避免資料外流。2023年上線自建系統「內部疑似洗錢申報平台」,優化各營業/業管單位向專責單位申報疑似洗錢交易或行為的作業流程,並與「交易監控系統」串接,提升案件控管與作業之正確性及效率。

■ 年度獨立風險評估

項目		說明
整體性	內部控制制度聲明書與獨立機構確信報告	各子公司由董事長、總經理、總稽核、防制洗錢及打擊資恐專責主管聯名出具防制洗錢及打擊資恐之內部控制制度聲明書,於本公司所在國主管機關即金融監督管理委員會指定網站辦理公告申報,並於本公司公開網頁進行公告。2023年子公司玉山銀行委託外部獨立機構資誠聯合會計師事務所(PricewaterhouseCoopers, PwC)辦理防制洗錢及打擊資恐內部控制制度查核,並出具會計師確信報告。
評估	機構風險評估 (Institutional Risk Assessment, IRA)	2023 年玉山持續沿用外部顧問之風險評估方法論,強化量化數據與管控有效性的分析,參酌近年犯罪及金融監理趨勢,將新增對應管控措施評估項目,以質、量並重評估方式瞭解玉山所面臨之洗錢及資恐風險,並將評估結果提報董事會及陳報主管機關備查。另於「洗錢及資恐風險胃納聲明」明定機構洗錢及資恐風險評估之胃納標準,應至少達成之管控措施等級、至多可容忍之剩餘風險等級,完善整體風險評估架構。
各項管控機制	交易監控	為確保交易監控系統之妥適性,專責單位沿用外部顧問之方法論,針對交易監控資料之一致性、正確性與合理性進行有效性評估,透過分析顧客交易資料的統計分布情形,檢視門檻值設定之合理性,以評估交易偵測邏輯是否有效偵測並符合玉山之需求。
有效性 驗證	名單掃描	每年透過獨立第三方環球銀行金融電信協會(The Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, SWIFT),協助執行制裁名單篩查系統檢測服務,以精準比對、模糊比對兩大測試面向,觀察名單掃描系統於顧客掃描、交易掃描之表現,並確認名單掃描有效性皆符合要求。

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打浩詡性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

■ 科技運用

透過自主開發機器人流程自動化(Robotic Process Automation,RPA)程式,將高重複性的例行性作業,以自動化或半自動化方式處理,提升作業效率或降低人為操作錯誤的風險;亦自主開發機器學習模型及平台,應用範疇包括負面新聞蒐集、名單掃描及交易異常偵測等,並搭配業務邏輯或人工作業雙管齊下,提高審查案件效率。此外,自主開發交易監控系統 AI(Artificial Intelligence)模型,於 2023年底針對預警案件及客群層級建立模型,輔助案件調查及顧客異常行為特徵解析。

■ 記錄保存

有關執行洗錢防制及打擊資恐作業程序之相關紀錄或檔案,以及與顧客往來及交易 之紀錄憑證,玉山均保存至與顧客業務關係結束後或臨時性交易結束後至少五年, 以供日後查驗、查詢,作為執行防制洗錢及打擊資恐事項之佐證。

■ 教育訓練強化

為提升同仁專業深度與廣度,塑造 AML / CFT 意識與文化,針對全體同仁(含新進人員)、專責單位、各單位防制洗錢及打擊資恐督導主管、高階管理人員及第一線業務人員,依其業務性質,每年安排適當內容及時數之教育訓練。玉山於 2023 年舉辦一系列視訊課程,課程主題多為營業單位實務運作連結度高之議題及時事,例如虛擬通貨交易平台業與第三方支付業、臨櫃發現異常交易實務經驗分享、網路詐騙、稅務洗錢等。玉山亦邀請具豐富實務經驗之同業高階主管及外部顧問進行教育訓練,使同仁瞭解其所承擔之職責並持續提升專業。此外,玉山加入公認反洗錢師協會(Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists, ACAMS)企業會員,運用其線上課程及全球 AML / CFT 前瞻性新聞資料庫,充實海內外教育訓練素材。同時根據海外據點業務屬性,彙整總部審案經驗供海外據點參考,並於視訊會議中進行説明。

在專業認證方面,玉山持續推廣取得國內外洗錢防制專業證照,包含 ACAMS 核發的國際專業證照等,以鼓勵同仁提升專業及國際化視野。子公司玉山銀行之 AML / CFT 督導主管持有 AML 專業證照之比率,截至 2023 年底已達 100 %。

100%

截至 2023 年底子公司玉山銀行之 AML / CFT 督導主管持有 AML 專業證照之比率

集團 AML / CFT 教育訓練統計

教育訓練方式	2023	2023 年度		
教育訓練力式	人數	課程總時數(小時)		
集團年度線上課程暨測驗	8,216	16,432		
集團法遵教育宣導(AML/CFT 主題)	8,256	3,968		

2021-2023 年底集團 AML / CFT 相關證照持有情形

證照名稱	2021 年底人數	2022 年底人數	2023 年底人數
防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗	1,201	1,631	1,887
國際公認反洗錢師(CAMS)	337	337	333
國際制裁合規師(CGSS)	5	11	16
交易監控認證專員(CTMA)	-	3	13
客戶盡職調查職能證書(CKYCA)	-	-	2

■ 洗錢防制相關資訊之揭露

金控官網揭露洗錢防制政策、洗錢風險胃納、AML 問卷(Wolfsberg CBDDQ Questionnaire),子公司玉山銀行與玉山證券官網揭露防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書,以提升資訊透明度。

以玉山為名

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打浩詡性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

4.5 營運持續計畫 GRI: 2-23、2-24、2-25、3-3

4.5.1 資訊服務持續營運計畫

為提供顧客穩定安心且不中斷之服務,玉山訂有「資訊服務持續營運計畫」(Business Continuity Plan, BCP),透過定期的業務衝擊分析,量化業務中斷可能造成的影響,以決定資訊服務復原的優先順序、復原最低水準之目標時間和可容忍的資料遺失時間,並依據業務衝擊分析結果,確認因應方案的可行性,制訂復原計畫,以減輕災害發生時之衝擊,並於最短時間內恢復關鍵金融服務項目,保障顧客權益。

■ 定期演練

上			
		資訊系統災害備援回復演練	分散式阻斷服務(DDoS) 防護程序演練
	演練目的	確保災害備援機制正常運作,且 系統、人員、流程均能依規劃在 時限內完成備援服務啟動,恢復 最小服務水準	驗證遭受網路攻擊時之網路安全 防護機制、應變與通報程序,以 減緩攻擊造成之災損,使資訊設 備或服務能儘速恢復正常營運
	執行方式	以事前桌面模擬演練、正式系統 復原及情境模擬等方式執行,正 式系統復原透過撰寫腳本、集中 納管、統一派送執行來進行異地 備援服務的啟動與驗證	委請外部專業資安顧問擔任攻擊 方,模擬駭客執行分散式阻斷服 務(DDoS)攻擊,並由玉山扮 演防禦方,檢視遭受攻擊時的防 禦與應變機制是否有效
	演練頻率	每年一次	每年一次
	執行結果	· 玉山銀行共完成 99 套業務系統演練,包含 25 套海外分行業務系統及 74 套臺灣業務系統,皆於服務復原時間目標內完成 · 玉山證券共完成 18 套業務系統演練,所有系統皆於服務復原時間目標內完成	各階段攻擊情境皆能於 30 分鐘 內完成事件通報與緊急應變處理 措施,且資安防禦系統皆能有效 防護

■ 資訊系統中斷事件

2023 年核心資通系統無營運中斷事件,當年度服務可用率為 100%。玉山以提供7x24 不中斷的線上系統服務為目標,將持續維持系統高可用率,以提供顧客穩定可靠目便利的資訊服務。

2023 年核心資通系統異常中斷時間	0 分鐘
2023 年核心資通系統異常造成財務損失金額	0 元

註:系統可用率計算方式為: (年度系統提供服務時間-系統中斷時間)/年度系統提供服務時間

■ 營運持續認證

為建立金融資訊韌性,除了定期進行資訊系統災害備援回復演練外,玉山於 2023 年取得 ISO 22301 營運持續管理系統認證(Business Continuity Management System, BCMS),確保關鍵業務遭逢災害等突發事件或重大資訊系統失效時,能夠以最小可接受之服務水準持續運作,並以最有效益的資源配置,建立因應及復原能力。透過 Plan-Do-Check-Act (PDCA)循環,以風險管理為基礎,結合業務端與系統端之各項資源,強化金融韌性,確保顧客在資訊服務有最好的保障。

■ 顧客服務品質

為確保持續提供顧客優質的服務,針對可能使銀行分行業務作業中斷之情境作為 分類,並訂定相關計畫與處理措施以因應可能造成的服務影響。

類別	計畫內容
人力資源 調度機制	為避免分行人力不足影響服務品質,各個金區域中心統籌協調人力調度,維持分行服務水準,提供顧客良好服務體驗。
分行安全防護演練	不法行為(如搶劫、詐騙、恐嚇、可疑人物)、群眾示威等不可抗力因素,制定防範措施配合新聞時事及不同季節可能發生的災害情境及不法行為,制定相關的演練項目: 安全演練項目多達 10 種以上的類型,因應不同情境制定符合時宜的演練項目(如地震、颱風、停電、火災等) 不法行為(如搶劫、詐騙、恐嚇、可疑人物)、群眾示威等不可抗力因素,制定防範措施
演練頻率	營業單位每季執行 2-3 項目演練,並辦理員工自衛編組、劃分安全責任區及任務分工,加強分行安全維護教育,提高同仁警覺性藉以強化狀況處置之應變能力。

打浩韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

4.6 資訊安全與個資保護 SASB: FN-CF-220a.1、FN-CF-220a.1、FN-CB-230a.1、FN-CF-230a.1、FN-CB-230a.2、FN-CF-230a.2

玉山持續精進資訊安全制度與強化防護能力,透過「玉山金控資訊安全管理委員會」 掌理資訊安全治理之推動,建立一致性資訊安全政策,規劃全金控資訊安全作業,所 有資訊作業除了符合國內外資訊安全法令法規外,更積極擴大國際資安標準的適用範 圍與認證領域,將資訊安全融入於日常業務的執行中。為善盡顧客個人資料保護管理 責任,玉山成立「個人資料保護推動小組」負責建立個資保護規範,包含個人資料蒐 集、處理及利用等管理措施,保護顧客個人資料安全。

■ 資訊安全治理制度、目標與策略

玉山由董事會負責核定金控公司資訊安全政策,以及決策資訊安全相關重大議題,並督導各子公司資訊安全執行狀況。每年由董事長、總經理、總稽核、資安長聯名出具資訊安全整體執行情形聲明書,且董事會當中有包含資訊背景之董事成員,由董事會及高階管理階層完善監督治理之責。本公司設有資安長(CISO)與資安管理處,為資訊安全最高負責主管與資安專責單位,督導全公司資訊安全作業執行以及資安風險管理機制之有效性,並定期向金控董事會之風險管理委員會陳報整體資訊安全執行情形及執行成效。因應數位技科發展,2023年6月於董事會下設立「科技諮詢委員會」,由董事長擔任召集人,延攬人工智慧、電子商務及資訊安全等領域頂尖的專家學者擔任外部委員,持續提升在數位發展、智能應用、資訊研發與資安管理等領域競爭力。

為提升資訊安全治理,成立「玉山金控資訊安全管理委員會」(ISMC,簡稱資安管理委員會),並於2019年建立資訊單位資安主管制度,以利資安作業推動及落實。資安管理委員會負責審視「玉山金控資訊安全政策」,除審視治理政策外,並督導玉山整體資安管理運作情形及審議資訊安全相關重大議題。

■ 資訊安全管理機制

玉山銀行已取得「資訊安全管理系統(ISMS)ISO/IEC 27001:2013」驗證,另於2023年6月份通過第三方獨立驗證機構(BSI)認證,完成ISO 27701隱私資訊管理系統及ISO 22301營運持續管理系統兩項標準之導入及驗證,11月份通過各項管理系統後續審查,證書持續有效;信用卡收單系統也於2017年起每年皆取得「支付卡產業資料安全標準認證(PCIDSS),認證持續有效。玉山證券亦取得「資訊安全管理系統(ISMS)ISO/IEC 27001:2013」驗證,於9月份通過後續審查,確保維持各項管理系統認證之有效性。



邁向淨零排放

發揮金融影響力

打浩詡性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

■ 資訊安全防護與檢測分析

為因應外部多變的攻擊手法,如分散式阻斷服務攻擊(DDoS)、進階持續性攻擊(APT)及社交工程攻擊等,玉山在安全防護措施方面,採用多層次縱深防禦架構,佈署防火牆、防毒、垃圾郵件過濾、入侵偵測防禦、上網行為管理等系統,並透過多種情境之攻防演練,檢視玉山防禦之有效性及事件應變能力。

玉山於系統開發及維運中定期執行資安檢測,並依規定辦理電腦系統資訊安全評估,檢視合規、資訊架構、網路活動、網路/伺服器/端末設備安全設定,並委請符合國家資通安全研究院評鑑的優良資安廠商,協同進行滲透測試及應用程式安全性檢測,綜合各項安全測試後無發現任何重大風險,玉山將持續主動發現並修補資安威脅與弱點,以降低對外服務暴露之風險,確保資訊系統的穩定度及安全性。

透過專業白帽駭客進行真實攻擊演練,並在不影響營運的前提下,確保遠距連線作業之安全性,2023年新增信件防護機制檢測及社交工程入侵擴散測試,檢視資安防護、偵測及檢測之有效性,透過真實的駭客攻擊手法,挖掘業務系統潛在風險及技術脆弱點,並根據演練結果提出整體資安防護建議,確保持續營運與安全管理,同時符合國內外監理機關之要求。

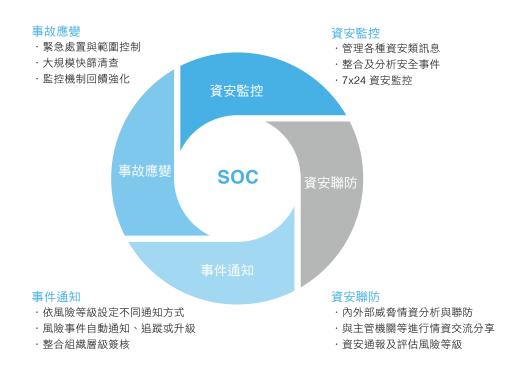
■ 資訊安全監控、聯防與情資分析

為打造由資訊安全人員主動監控、偵測、分析、防禦的專責團隊,及支持金管會金融情資交換之行動措施,玉山已於2021年建置「SOC主動式資安監測中心」,並持續對標主管機關建議之監控規則,以強化資安監控之完整性及有效性。並於2023年完成串聯資安防禦設備、威脅情資自動化收容、實現事件關聯情資,進一步降低人工處理成本及增加風險識別性,同時透過資安教育訓練及線上模擬資安攻防演練平台培育SOC團隊人員事件應變調查技能,全方位提升資安事件處理時效及資安威脅管理能力,達成金融領域資安監控聯防之目標。

因應金融科技快速發展,資訊安全已是重要的風險管理議題。為掌握及了解未來金融領域內整體資安現況及趨勢,玉山與金融資安資訊分享與分析中心(F-ISAC)合

作,2023年分享 19 則情資,並參與 F-SOC 跨域聯防計畫,分享 128 則情資,完成監控情境訂定及資安事件共享,及早因應風險威脅,有效提升整體資安防禦力。

面對國內外重大資安事件、網路系統漏洞、勒索攻擊、惡意程式等重大威脅,玉山已建立情資蒐集及處理的標準作業程序。2023年已完成威脅及風險分析之情資共300則,針對情資風險較高或重點關注議題,擬定預防性之應對措施並發送14則資安訊息通報單予金控下各子公司資訊單位,降低金控整體資訊資產受到衝擊之可能性,同時確保資安防禦一致性。



■ 資訊安全教育訓練

玉山每季舉辦資訊安全教育訓練,每半年舉辦資安宣導講座,2023 年全公司參與 資安測驗及通過比率為100%,針對科技人才規劃內、外部資安專業課程達17,537 小時,其中96%為內部教育訓練,4%為外部訓練課程。

而為了持續維持玉山對於事件敏感度與回應能力,2023 年共舉行 10 場次的資安事件應變演練,情境涵蓋個資外洩、勒索軟體、DDoS、官網及行動銀行事件、ATM事故、Red Team 攻防演練,並透過演練提升組織成員之間的協同合作能力與回應程序的妥適性,進而降低網路攻擊所帶來的風險與損失。

256,705 封

2023 年總計社交工程演練信件

99%

同仁對於之社交工程信件已 有安全意識

■ 資訊安全所投入之資源

2023 年資安項目投入費用約 1.82 億元,資源投入事項包含完善制度面及技術面之基礎架構、強化資安防禦設備、情資監控分析、事件應變及攻防演練與教育訓練等,全面提升資訊安全治理能力及完善資安防護機制。

■ 資訊安全事件

對資訊安全事件的通報與處理,玉山明確訂立資安通報及處理流程,資安事件由資訊單位通報窗口進行收錄並訂定事件等級,如為重大資安事件將通報金控資安管理處及「金控/總行重大事件通報窗口」,資訊單位需於目標處理時間內排除及解決資訊安全事件,並在事件處理完畢後進行根因分析與採取矯正措施,以預防事件重複發生。

2023 年因個資事件受金融監督管理委員會公告之裁罰案件共計 1 件,裁罰新臺幣 8 萬元罰鍰,經確認該資訊外洩事件非遭駭客入侵病毒感染造成,顧客權益亦已妥 處。另 2023 年間,來自於外部的偽冒信件共 113 則,經調查後並未對玉山造成影響,且確認監控告警與相關控管措施均有效防禦。

A- 資訊安全事件	2021	2022	2023
資訊安全事件總數	0	0	0
因資訊安全事件導致顧客資料遺失	0	0	0
因資訊安全事件受影響的顧客或員工數	0	0	0
因資訊安全事件損失的財務	0	0	0

註:此表之資訊安全事件係指電腦駭客或電腦病毒攻擊事件

B- 資訊外洩事件	2021	2022	2023
資訊外洩事件數量	0	0	1
與個資相關的資訊外洩事件占比	0%	0%	100%
因資訊外洩事件而受影響的顧客數	0	0	15



邁向淨雲排放

發揮金融影響力

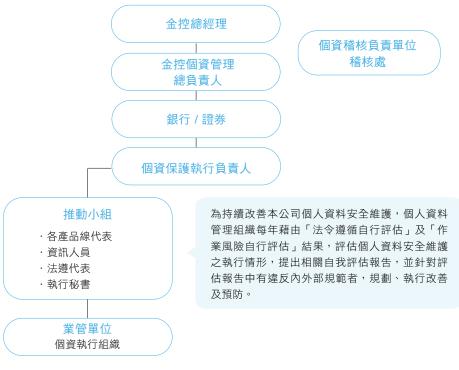
打浩헰性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

■ 個資保護管理目標與策略

誠信正直是金融從業人員最基本的行為操守,顧客資料保護是玉山對顧客的承諾。 為善盡顧客個人資料保護管理責任,玉山已成立「個人資料保護推動小組」負責建 立個資保護規範,包含個人資料蒐集、處理及利用等管理措施,並依「玉山金控及 子公司個人資料管理組織設置要點」,透過跨單位協作共同推動個資保護事務,組 織架構請詳下圖:



而未來,我們將持續精進個資管理權責,強化落實個資管理作業,並針對既有個資管理制度進行評估,透過整合組織內部資源,優化玉山後續個資保護原則,建構金控及子公司個資保護管理之基礎。

■ 個資保護管理制度

為持續落實玉山的永續經營策略,善盡公平待客原則,我們於 2023 年取得 ISO27701:2019 隱私資訊管理國際標準 (Privacy Information Management System, PIMS) 之驗證,此標準亦為 ISO 27001 資訊安全管理系統 (Information Security

Management System, ISMS)的擴展,藉由補充額外的管控要求以持續改善隱私管理,並整合資訊安全及隱私保護管理制度要求,降低隱私資訊所面臨的風險。此外,截至 2023 年,玉山已連續 6 年通過 BS 10012:2017 個資國際標準驗證。

我們致力於履行顧客資料保密承諾,玉山於官網公告「顧客資料保密措施聲明」、「玉山金控公司及子公司個人資料管理政策」,確保玉山合法蒐集、處理及利用顧客資料,保護顧客個人資料安全,並持續精進各項規範與作業程序,藉由法遵自評、自行查核及全行定期教育訓練,確保落實個資保護。

■ 個資保護事件

玉山謹慎運用顧客資料,2023年統計疑似個資陳情相關案件共計26件,其中22件來自主管機關,另4件為顧客自玉山反應管道申訴及業管自行收集。經釐清後,皆已獲得顧客理解並無顧客個資洩漏情事,針對顧客申訴案件我們皆積極回應顧客,並持續加強人員教育訓練,以提升玉山服務品質。2023年由獨立稽核部門進行查核,包含檢視個人資料保有現況,查核結果無顧客資料使用之重大缺失,玉山將持續用心守護顧客資料。

玉山業務與個資相關客訴統計表

個資相關案件	主管機關	玉山自行收集	總計
存匯業務	12	1	13
個人授信業務	2	0	2
理財業務	0	2	2
信用卡業務	6	0	6
法人授信業務	0	0	0
其他	2	1	3
總計	22	4	26

近三年個資使用稽核重大缺失統計表

年度	2021	2022	2023
個資使用稽核重大缺失	0	0	0

■ 顧客資料二次使用

- 1. 我們 100% 監控顧客個人資料的使用,並確實評估資料二次使用之流程是否 具備兼容性,方可進行資料二次使用。相關評估原則如下:
- (1)原始目的與二次使用目的關聯性須合理。
- (2)顧客之身分、背景是否適宜進行二次使用。
- (3) 二次使用之顧客資料不可為敏感資料。
- (4) 二次使用後無法變更、竄改或對原始資料有任何影響之可能。
- (5) 二次使用將採取適當保護措施,包含去識別化或代碼化。
- 2. 針對顧客資料進行二次使用相關控管機制及結果如下:
- (1) 資料處理:於遠端桌面進行處理,並採取桌面雲側錄以記錄使用軌跡。
- (2)名單輸出:名單輸出前會透過「顧客接觸規則架構」進行審查,如黑名單、 不接受共同行銷等,以排除不官行銷之顧客。

玉山於策略面、管理面、技術面及認知面四個面向,建立標準化制度與對標國際,逐步提升資安治理的深度及廣度,透過制度的精進,有效因應業務的快速發展。2023年我們持續導入國際標準,延伸個資保護政策,整合資訊安全及隱私保護管理制度要求。並且持續投保資安險以降低業務中斷導致的損失與衝擊,確保顧客在資訊服務的使用及個人資料的保護都有最好的保障。

單位:佰萬筆、%

個資相關案件	2022	2023
2 次使用顧客資料筆數	5.78	6.82
占整體顧客比例	72.6%	83.5%

4.7 稅務治理

GRI: 207-1、207-2、207-3、207-4 (通用準則 2-23、2-24、2-25)

■ 稅務政策

玉山貫徹立法精神,遵循税務法規,落實永續發展,我們承諾不利用租稅天堂、 低稅負區規避稅負,拒絕透過特殊架構、非常規交易移轉利潤,致力資訊透明並 負擔合理的稅負,特制定稅務治理及移轉訂價政策作為遵循之準則。

玉山稅務治理及移轉訂價政策之九大原則

法令遵循原則 遵循税務法規及立法精神,正確申報繳納税負及備妥文據。

決策全面原則 關注各地稅法變革,全方位評估其影響並擬定因應策略。

資訊透明原則 定期於財報及年報等公開揭露稅務資訊,落實資訊透明。

溝涌積極原則 與稅捐稽徵機關保持開放誠實之溝通,協助改善稅務環境與制度。

合理節稅原則 使用合法目透明之租稅獎勵,以符合法律精神之方式節稅。

合理架構原則 企業架構及交易安排符合經濟實質,不利用特殊安排進行避稅。

風險控管原則 制定及執行税務決策時,評估相關風險並採取妥嫡之策略。

商業實質原則 關係人交易符合經濟實質,雙方承擔合理的風險及報酬。

常規交易原則關係人交易之價格及條件應與相似交易之非關係人相仿。

註:政策完整資訊請詳玉山金控官網。

■ 稅務治理及風險管理機制

董事會為玉山稅務事務之最高治理單位,每半年檢視海內外各營運據點的稅務遵循狀況,並更新稅法新訊,以充分掌握風險及全球稅務趨勢。本年度稅務治理及風險管 理機制實際運行之事例如下:

項目	and the control of t
遵循與規劃	因應全球最低税負制,2023年邀請跨國會計師事務所税務專家更新國際税務趨勢,以了解税制並遴選合適之顧問進行後續評估。
風險控管	董事會將稅務風險胃納及承受力設定為低度,藉由風險辨識及三道防線機制充分發揮監理作用;並設有吹哨人機制,提供內外部舉報稅務不合法或不道德之事項。
專業傳承	專責税務單位具備税務專業人員,定期內部分享及參與外部税務研討會以增進專業能力,並透過建立作業手冊傳承税務知識。
績效評核	以 SMART 原則,設定税務人員及單位明確之工作目標,嚴禁使用激進避税手段獲取績效,據以制定及執行年度工作計劃。

■ 利害關係人之溝涌與管理

我們透過多方管道積極與利害關係人交流,並響應國際稅務倡議,以實際的行動來支持稅制改革,共同建立良善的稅務環境。



全球 ESG 推動組織

2023年首度參與全球税務倡議組織 The B Team 舉辦之稅務評鑑,透過與成員進行為期三個月、十 大面向的相互評核,玉山取得良好的評鑑結果,落 實責任税制之精神。



稅捐稽徵機關

因快速升息,本公司近年税務申報及扣繳資訊大幅 增加,税捐稽徵機關詢問變動原因,我們展現配合 的態度,説明差異並提供相關資訊,以利主管機關 了解產業變動趨勢,提升政府監督之責。



獨立董事具有會計及稅務專業,每季透過財務報表 了解税務成本與風險;我們亦於官網向投資人公開 揭露有效税率變化原因及税務資訊,以提升税務資



銀行公會與主管機關

因應政府營業税特別準備金提存制度即將於 2024 年底落日,我們 2023 年積極與公會研擬後續法規 制定方向,並共同提出金融建言白皮書,以協助推 進税制公平性。

■ 兩年度所得稅資訊

本公司 2023 年度有效税率為 17.97%,略低於與臺灣法定税率 20% 及 S&P Global 發布之(CSA Handbook 2024)全球銀行業平均有效税率 21.29%,主係因國際金融業務分行之免税所得所致;而兩年度税率差異主係受全球經濟環境變動,國際金融商品市場價值劇烈波動,使金融商品評價未實現利益及損失變動較大所致。

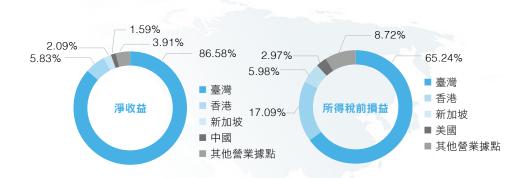
		2023	2022	兩期平均
税前淨利 (A)		26,512	19,903	23,208
所得税費用(B)		4,764	4,122	4,443
有效税率(B)/(A)		17.97%	20.71%	19.14%
税額調節項(C)	暫時性差異	(219)	(329)	(274)
	以前年度調整	136	163	150
	免税所得	819	74	447
調節後有效税率 (B+C)/(A)		20.75%	20.25%	20.54%
已納所得税(D)		4,330	3,956	4,143
現金税率 (D)/(A)		16.33%	19.88%	17.85%

■ 2023 年國別稅務資訊

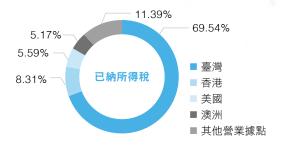
玉山營業據點遍及全球,主要分布於亞太金融中心、兩岸三地及東協地區,各區之財稅 務資訊如下表:

單位:新臺幣佰萬、%

租稅管轄區	非關係人收入	淨收益	稅前 淨利	已納所 得稅	當期 所得稅	關係人 收入	員工人數	有形資產
臺灣	97,569	77,414	17,296	3,011	2,960	4,144	8,901-9,000	32,491
柬埔寨	1,896	777	290	138	24	0	401-500	1,051
中國	3,291	1,423	726	106	100	25	201-300	2,622
美國	2,913	959	788	242	223	0	1-100	7
香港	7,022	5,214	4,530	360	751	3,448	201-300	19
新加坡	4,655	1,873	1,585	82	270	109	1-100	72
越南	485	387	312	58	64	71	1-100	3
澳洲	3,352	849	647	224	232	1	1-100	42
緬甸	112	273	214	46	48	240	1-100	38
日本	1,544	250	124	63	52	1	1-100	74



單位:新臺幣佰萬、%



4.8 人權維護機制

GRI: 2-8 \ 2-23 \ 2-24 \ 3-3 \ 408-1 \ 409-1 \ 412-1 \ 412-3 \ GRI G4: FS9

玉山金控為打造多元、平等、包容與歸屬感的職場環境,由玉山永續發展委員會的人權維護小組每年定期舉辦會議並參照相關法規及人權發展趨勢,訂定玉山之人權政策。玉山金控依據國際人權公約的框架與架構,定期檢視「玉山金控人權承諾書」、「玉山金控人權盡職調查程序」,與所有合作夥伴持續提升人權相關議題之管理,履行對人權維護的承諾與責任。

玉山金控入選彭博性別平等指數(Bloomberg Gender-Equality Index),在人才培育、薪酬平等及性別同工同酬、包容性文化、性騷擾防治政策、品牌形象 5 大關鍵面向深獲國際肯定。玉山以實際行動響應聯合國永續發展目標 SDG5「實現性別平等,並賦予女性權力」,長期致力於建立多元、平等、包容的環境,並提供保障勞動人權、創造友善與幸福的工作場域,實踐成為世界一等的企業公民的願景。

■ 人權盡職調查流程

人權維護小組制定人權盡職調查流程,每年定期透 過關注社會脈動、數據監控、問卷調查等方式,檢 視自身運營、價值鏈、新商業活動(如併購、合資) 與其他相關活動,辨識、評估其中面臨風險之群體 及潛在人權議題,建立人權議題風險矩陣,根據潛 在風險擬定人權議題控制計畫,並持續監督、改善 計畫執行成果,以善盡人權政策之落實。

人權盡職調查流程



辨識衝擊

定期檢視自身運營、 價值鏈、新商業活動 (如併購、合資)與 其他相關活動,辨識 其中可能面臨人權 險之群體及潛在人權 議題。



評估風險

針對面臨風險之利 害關係人,評估各項 人權議題潛在風險 的發生機率及影響 程度,建立人權議題 風險矩陣。



擬訂計畫

根據潛在風險,於永續發展 委員會人權維護小組提出討 論並規劃相關的減緩與補償 措施,做成人權議題控制計 畫,範圍涵蓋玉山金控於臺 灣所有服務據點,以及海外 10 個國家地區 31 個營業 據點,涵蓋比率 100%。



監督執行

建立控制措施之監督、追蹤與評鑑機制,掌握人權議題控制計畫之執行成果。



回顧改善

檢討評估工具與流程,重新檢視與調整 相關作為與承諾。

■ 辨識衝擊

玉山嚴格審視各面向的人權潛在風險,並由各專責單位依照相關要點規範作業,實踐對人權的承諾與責任。對於自身員工確認人力資源政策無危害勞工權益之情事;對於供應商或合作夥伴透過公開資訊與自評表評估是否落實永續發展與人權議題,避免與高風險對象往來;對於顧客則提升對權益與個人隱私的保護,並審慎挑選授信或投資對象。相關衝擊辨識情形如下:

	自身運營	價值鏈	新事業群	
	日才建宮	供應商 / 合作夥伴 / 其他	顧客	(合併、收購、合資)
面臨人權風險之群體	員工、女性、原住民、身障者、 派遣員工、外籍員工、非員工 工作者	女性、孩童、原住民、身障者、派遣勞工、外 籍員工、非員工工作者、社區民眾	弱勢客群	女性、孩童、原住民、身障者、派遣勞工、外籍 員工、非員工工作者
潛在人權議題	・多元包容・性別平等 ・超時工作・職業安全 ・職場暴力與霸凌・隱私權 ・集會結社自由・集體談判權 ・同工同酬・歧視	·超時工作·性別平等 ·職業安全·僱用童工 ·集會結社自由·集體談判權 ·人口販運·同工同酬·歧視	·服務品質與顧客權益 ·個人資料保護 ·投融資對象人權實踐	・超時工作・性別平等 ・職業安全・僱用童工 ・集會結社自由・集體談判權 ・人口販運・同工同酬・歧視

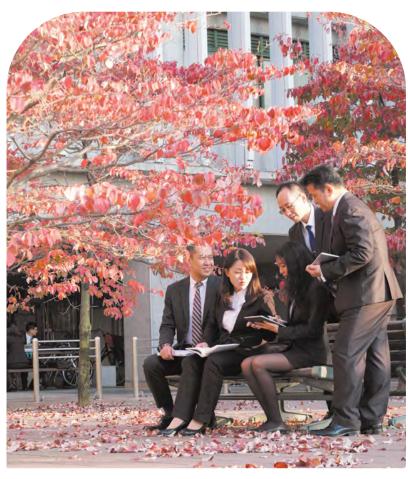
註:非員工工作者為非玉山員工,包含派遣人員、委外人力等,提供如資訊、保全、清潔等服務。

■ 評估風險

針對員工、供應商、顧客(含投資及授信對象)等面向的人權潛在風險,建立人權議題風險矩陣圖如下,並根據潛在風險,規劃及執行相關減緩與補償措施,詳見<u>附錄</u>十三、人力資源管理指標。











卓越學院 培育跨世代的領導梯隊 百人一行 探索千年京都永續底蘊

卓越是永無止盡的挑戰、學習是沒有終點的道路

玉山為了培育現在與未來的領導梯隊,啟動了長達一年半的「玉山卓越學院領導梯隊培育班」,有目的、有系統、有組織地培育造就玉山領導梯隊。這是結合國際頂尖教授、傑出企業家、顧問授課與挑戰探索的蜕變歷程;在個案討論中撞擊觀點視角;在行動學習方案中思辨探索經營策略;由腳踏車環島中鍛鍊團隊心智;並親至海外標竿學院企業學習體悟。更重要的是,創辦人、董事長、總經理全程參與,傳承玉山文化,激發領導與策略思維,實踐興業家精神,一棒接一棒,開創玉山新局。

千年京都百年企業經營底蘊

讀萬卷書也要行萬里路,2023年11月, 第四期卓越學院海外學習之旅特別前往日 本京都參訪,走訪一所頂尖大學、二座千 年禪寺、三家百年優秀企業,由經營核心 價值,到面對新局的創造之心,探尋永續 之道。

例如此行參訪島津製作所深刻體會「企業經營理念」是永續的基石,至今已有 150年歷史的島津,已是國際知名的設備儀器廠,仍然堅持不斷強化「要以科學技術對社會作出貢獻」的企業理念,把積極學習西方的科學視為自身存在的價值。島津為

玉山為了培育現在與未來的領導梯隊,啟 全日本第一家推出 X 光機的業者,當新冠動了長達一年半的「玉山卓越學院領導梯 疫情突然襲來,島津也是日本第一家做出隊培育班」,有目的、有系統、有組織地 染疫檢測儀的公司。學員們特別學習到「最培育造就玉山領導梯隊。這是結合國際頂 能夠協助一家企業走過動盪時局的,往往 尖教授、傑出企業家、顧問授課與挑戰探 是它所具備的永續價值理念」。

內在堅定信念、化身創新敏捷與美學

在妙心寺退藏院沉澱寧靜的禪學氛圍中, 松山副主持引導著百位玉山卓越學員禪坐, 眼心凝視,專注呼吸,只剩下純粹的存在。 感受大師傳遞的心法「不動心」~如何保 持內心平靜並敏捷應變外在變化。

另外參訪以創新來守護內在傳統的企業 Hosoo,值得一提的是 Hosoo 雖然是日本 國寶技藝西陣織老舖,在面對和服產量鋭 減九成的大環境下,也曾歷經了永續經營 上極大挑戰,而年僅 40 歲的第十二代傳 人,以現代技術、創新商業模式與傳統美 學技藝結合的突圍方法,結合國際品牌與 未來科技,展現優雅京都美學的未來感。 學員們感受到百年企業能夠存活下來,絕 不是只靠一種傳統行為能力,一定是有跟 隨時代調整的特質。



心是經營核心、觀念對了就有績效

走訪「經營之聖」稻盛和夫所創辦的京瓷, 盛和夫的人生觀與管理思維,當提到如果構、禪寺融合傳統與創新,不斷推陳出新, 驅動企業永續核心。看著展示京瓷產品應 用於各行各業的背後,學員感受最深的就 是稻盛強大「利他之心」初衷貫穿其中, 是種大家因為守護這個初衷才得以開花結 果的感覺。

他用三年的時間讓日航轉虧為盈,這已無 關於管理技巧的採用,而是將永續的經營 觀念帶入後,自然展現的績效成果。

稻盛和夫以「敬天愛人」的理念帶領京瓷 從陶瓷起家到多角化經營,他強調「企業 要永續就必須要得到百年尊敬」的理念和 玉山不謀而合。看到日本多代延續家族企 業,但領導核心卻非家族人士,而是由專 業經理人接棒,更呼應了玉山從培育人才 上追求永續的價值。

邁向永續

千年古都京都是日本文明發展的重要精神 透過京瓷員工親身經歷感觸,娓娓道來稻 象徵,有著許許多多百年千年的企業、機 京瓷沒有了稻盛的經營理念時就不再是京 卓越學院的學員在經營團隊帶領中飛行千 瓷了,這句話讓學員深深感受,經營之心 里,深入走訪學習在人文、美學、科技與 創新中用心體悟,探尋領導傳承、永續發 展的解答。

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,要邁 向基業長青的永續事業,基石建立在人才 而稻盛整頓日本航空為例,其實只要利社 永續上,「人才是領先指標也是關鍵指 會、利他,財務績效自然就會隨之而來,標,,玉山以人為本,玉山跑得更快、飛 得更遠、跳得更高,關鍵就是培育人才一 代比一代優秀」,每一位玉山人一起堅守 玉山核心價值,努力創新精進,才能讓玉 山能永續經營。







5.1 人才培育與發展

GRI: 3-3、402-1、404-1; GRI G4 金融服務業行業揭露指標: FS4、FS16

玉山秉持誠信正直、專業負責的核心價值,長期致力於人才培育,打造人才供應鏈。玉山人不僅追求共同願景,更致力於為顧客、同仁及玉山創造無限的價值,凝聚我們對 卓越的追求和對未來的美好憧憬。

■ 職涯培訓

豐富多采的職涯培訓體系

人才培育是企業永續發展的重要基石。「先培育人才,再經營事業」,透過完善的職涯培育體系,從新人一路到接班梯隊,打造一個學習型組織,讓員工在工作中不斷 學習成長,而我們的培育內容涵蓋管理實務、人文素養、金融專業等多元面向,並融合玉山第四個十年的策略,以培育具備專業知識、人文素養、永續思維的優秀人才, 我們相信,透過人才培育,我們可以為員工打造更美好的未來,也能為企業的永續發展奠定堅實的基礎。

2023 年訓練成效

面向	2023年		2022年		2021年	
	男	女	男	女	男	女
管理階層訓練時數	60,030	20,304	29,288	9,566	24,031	7,760
平均受訓時數	142.6	151.5	70.9	81.8	62.9	73.9
非管理階層訓練時數	218,859	286,884	210,872	272,963	188,700	229,386
平均受訓時數	61.7	57.2	58.7	54.8	50.1	45.8
總訓練時數	586,0	77	522,688		449,877	
平均每人訓練時數	70.3	59.7	57.8	55.3	51.2	46.4
平均每人總訓練時數	64.30)	57.38		48.57	
平均訓練費用(元)	49,727		45,259		36,460	
員工訓練金額占總營收比例	0.75%		0.75%		0.67%	
人力資本報酬率	276%	/o	254%		277%	

註:管理階層為身份別經理人(含)以上之人員

持續創新,培養人才「多元能力」

職涯培訓課程涵蓋金融專業、人文素養、公益參與、戶外活動等多元 領域,持續創新、開拓人才視野,培養人才的專業知識、社會責任感 和身心健康等多元能力。

新進行員訓練班-

玉山新人訓練不僅注重金融專業知識的傳授,更透過多元、有趣的課程活動,幫助新進同仁建立團隊合作的價值觀,並從不同專業面向深入了解玉山,進而體會玉山對新人的殷切期許。

學員回饋

經營團隊親自蒞臨與學員交流,除了讓我們更了解玉山外, 也更能感受經營團隊對人才培育的重視。

多元的課程內容,有軟性、有專業,安排的外部講師也都讓 大家留下正面的印象,獲益良多。

Team Building 是快速破冰、凝聚團隊的重要課程;也透過活動讓 我們快速認識大家,在小組討論能有更好、更有效的交流。





領導梯隊

厚植領導梯隊,邁向企業永續與傳承

- · 領導自己、領導團隊 · 領導變革、領導未來
- ·行動學習方案

玉山卓越學院 經理人精進班

中階主管

掌握玉山關鍵之鑰,發揮影響力

· 管理能力 · 專業能力

· 行銷能力 · 人文素養、心理素質

管理實務研習班 希望工程師培育班

基層行員

認識玉山、融入團隊,培養金融專業

·正確價值觀 ·專業素養

· 紀律的實踐 · 問題解決的能力

金融專業訓練班 新進行員訓練班 邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

希望工程師培育班

玉山重視人才培育與文化傳承,並將中階主管稱為「希望工程師」。 希望工程師培育班除了著重於領導管理能力的養成之外,也融入了更 多團隊塑造、ESG 永續發展、國際視野等內容,培育希望工程師更多 以身作則、領導團隊、發揮正向影響力的能力特質。

學員回饋

「不經一番寒徹骨,焉得梅花撲鼻香」,希望工程師培育 班三階段課程雖充滿各式挑戰,卻也蘊含許多成長與轉變契 機,正如蝴蝶破繭而出般,使我們能以更強壯、美麗之姿態 滿入職涯下個階段。

專題報告讓 找學習到解決問題的脈絡、立漿的熱情讓 我體會到 團隊有無限的可能、綜合座談的交流讓 找有機會 咸恩經營 團隊對於人才培育的 重視。期許自己能夠在團隊持續發揮正 向影響力,一同讓玉山紅透半邊天。

三個階段的課程提供了我們多元的學習機會,有專業上的學習和各個不同領域的接觸,包含藝術、音樂、體能訓練等,而我覺得這些領域的拓展能讓我們保持對工作的熱忱,更能造就五山人不一樣的風采





以玉山為名 邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

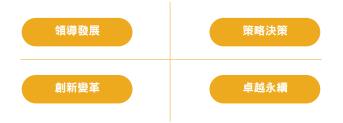
成為這片土地的最愛

卓越學院領導梯隊培育班

以培育卓越領導梯隊為目標,傳承企業使命與願景。課程設計以玉山長期策略發展為主軸,共設計 13項模組課程,為期一年半透過學用思辨的過程,結合專題講授、個案研討、行動學習、交流參訪等多元方法,發展領導梯隊的關鍵能力,邁向卓越與永續發展。

• 領導能力模組

因應玉山策略發展,課程以「領導發展、策略決策、創新變革、卓越永續」四大模組進行設計,並邀請國內外知名企業講師及學術界教授授課,以拓展領導梯隊的視野,帶領玉山邁向永續發展。



· 行動學習方案(Action Learning Program)

持續聚焦玉山策略,透過「系統性的問題解決思維」並搭配「邏輯分析、假説思考、策略規劃與敏捷驗證」等方法,長達207天的時間鍛鍊玉山領導梯隊策略決策與創新變革的領導能力。



日本京都學習之旅

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。創辦人及經營團隊親自帶領卓越學院探訪日本京都。透過百年企業與千年古寺的參訪,學習企業要如何透過「創新變革」來支持「卓越永續」。





學員回饋

玉山在亞洲的版圖日益擴大,這也代表了我們需要更多優秀的海外經理人,來帶領玉山走向更輝煌的未來。期許自己能夠成為海外的重要種子,將所學的知識與技能,傳承給更多海外的主管同仁,激發他們的潛能,共同為玉山的發展貢獻一己之力。

在管理邁向領導的過程中, 找深刻體會到自己的不足, 我需要不斷學習與成長, 才能帶領團隊走向成功, 而這段學習的旅程, 讓我更加堅定了對領導的熱忱。我相信, 只要我持續學習與成長, 就能成為一名合格的領導者, 帶領團隊創造更大的價值。

這段學習的過程雖然辛苦,但能夠與組員們一起堅持努力到最後一刻, 我感到非常感動。

■ 策略性人才培育,迎接未來挑戰

面對全球產業經濟環境的快速變動,玉山制定了未來十年的策略目標,並將人才培育視為永續經營的關鍵,不僅是金融專業培育,更積極因應企業策略的推展,不斷調整計劃方向,持續深耕「永續金融」與「金融科技」的人才培育,擴大金融關鍵影響力。

ESG 永續金融人才培育計書(涵蓋率:100%)

1. 打造玉山永續人才供應鏈

目標玉山要成為永續金融的領導品牌,「先培育人才,再經營事業」,玉山將 ESG 元素融入職涯培訓體系中,除了邀請外部專業講師授課外,也安排「玉山永續新隊形」擔任課程講師,透過多元的培訓方式,帶領玉山人共同關注國際永續議題、培養永續金融專業,打造玉山永續人才供應鏈。

對象 玉山全體主管同仁

培育方向 課程從「建立素養」開始,一路從「連結專業」、「實踐創新」到「永續經營」,培養玉山人的共同素養、專業,協助玉山邁向永續經營。



2. 企業永續轉型的最佳夥伴

培育方向

目標 「金融業」在永續轉型中扮演重要角色,而玉山更要成為企業永續轉型的「最佳夥伴」,透過培養「責任授信與投資」、「責任產品」以及「永續諮詢」專業, 協助企業尋找永續解決方案,以首選對首選建立玉山永續平台。

對象 玉山全體主管同仁、玉山永續新隊形

培育方向 各職系專業課程皆有安排相關內容教育訓練,例如:「法金職系」透過「實體課程」講授「永續金融與責任授信」業務範疇與流程管理;「消金職系」透過「視訊月會」傳達「永續消金產品」專業知識與注意事項;「永續新隊形」每個月透過「電子報」向全體同仁傳遞「氣候變遷」、「環境永續」等議題相關趨勢。

3. 培育玉山永續發展的重要種子 - 永續金融管理師

玉山致力於成為永續發展的標竿企業,並承諾於 2050 年達成淨零排放的目標。「永續金融管理師目標 培育班」是玉山培育永續發展種子的重要計畫。透過專業的課程與實務操作,協助同仁累積永續金融的知識與技能,並鼓勵他們將所學應用於工作中,成為「永續新隊形」的一份子。

對象 玉山永續新隊形、業務範疇與 ESG 高度相關者

玉山於 2023 年成立永續新隊形,成立專責核心單位與協辦單位,並將單位績效與永續連結,加速推進玉山 ESG 發展。同年也舉辦第二屆永續金融管理師培育班,並邀請永續隊形成員參訓,以「永續金融趨勢與政策」、「投融資保險與價值鏈」、「ESG 資訊揭露與評比」以及「氣候金融與管理實務」四大主題設計課程,由淺入深激發同仁永續金融專業,兩年合計 154 人通過檢測,成為「永續金融管理師」。





4.ESG 永續金融人才培育計畫 - 訓練成效

項目	指標	2023	2022	2021
L1 反應	課程滿意度	97.4%	96.4%	96.2%
L2 學習	課程完訓率	98.34%	97.73%	98.00%
	志工活動參與人次	17,803	15,895	11,645
L3 行為	永續相關證照數量	84	74	37
LO 11 /m	永續新隊形人數	54	-	-
	永續專家團隊人數	20	-	-
	綠色授信 - 綠能專案(百萬元)	80,926	53,741	18,726
	永續連結貸款(百萬元)	60,062	40,642	10,681
	ESG 產業授信(百萬元)	275,912	272,415	261,464
L4 成果	永續授信總餘額(百萬元)	368,766	340,876	290,871
	ESG 消費金融授信(百萬元)	8,836	7,034	7,617
	永續發展債券累計發行(億元)	233.8	187.6	103.6
	永續發展債券累計承銷量(億元)	259.3	225.6	137.6
L5 ROI	獲利 / 相關訓練班級成本	72.28	57.47	38.54

科技賦能培育計劃(涵蓋率:43%)

玉山在第三個十年成為「科技的玉山」,在進入「第四個十年」後,除了持續提升金融科技專業外,近年來也培養商業分析師(Business Analyst, BA)、Team Leader(TL) 等重要角色,並將 AI 導入各業務場域,透過 Python 與 RPA 等培訓課程,在全行各單位推動數位轉型,以科技力量賦能,提升整體營運效率及競爭力。

1. 商業分析師(BA)培訓計劃

目標 商業分析師(BA)作為驅動組織發展的關鍵力量,玉山規劃專屬 BA 職系培訓計畫,透過數位學程搭配實體訓練班,以混成式學習帶領全體 BA 人員提升專業 職能,協助其推展各項資訊系統專案,賦予各單位科技應用能力。

對象 商業分析師(BA)職系同仁

培育方向 培訓規劃從 BA 數位學程到派訓研習,循序漸進地強化 BA 人員的各項能力。數位學程提供基礎知識與制度規範的扎根教育;實體課程則安排能力認證及專業 日兩種形式課程;派訓研習則著重於工具應用與實務技能的精進。此外,課程也融入專案討論與專書研讀等多元方式,以加強 BA 同仁的學習成效。



以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛
		汉十业时办		120 My PL LIJAX SX	12000000000000000000000000000000000000

2.Team Leader (TL) 培育班

目標	玉山參考科技業作法,讓負責資訊科技發展的員工均使用「工程師」職稱,並規劃與銀行一般職務差異化的職涯路徑。其中,兼顧「技術」、「專業」與「管理」能力的 Team Leader(TL)扮演重要的角色。玉山規劃 TL 培育班,定期培養各資訊中心的 TL 各項跨領域專業,期許其能帶領資訊團隊持續邁向卓越。
對象	各資訊單位 Team Leader (TL)
培育方向	課程以「技術」、「專業」以及「管理」三構面規劃,安排程式開發、供應商管理以及團隊績效管理等專業實體課程,培養各資訊單位 TL 不單只有資訊能力, 更要了解團隊管理職責與技能,帶領團隊完成各項資訊系統開發。除此之外,更提供「TL 教戰手冊」等數位學習工具包,提供 TL 日常團隊管理指引,進而協 助 TL 建立適合自己的管理風格。

3. 數位科技專業認證與補助

目標	為因應金融科技時代的快速變遷,玉山規劃「內部認證制度」並擬定「特殊證照補助要點」,鼓勵同仁能夠主動獲得或考取與職務相關的內外部特殊專業認證與證照,提升玉山整體數位科技實力。
對象	玉山全體主管同仁
內部認證	規劃「數位力認證」、「數位管理經辦認證」、「AI 系列認證」以及「資安管理系統認證」等課程,引導同仁主動學習課程,並通過相關條件獲取內部認證, 提升個人數位科技專業與素養。截至 2023 年底已有 3,478 位同仁獲取相關數位科技內部認證。
外部證照 補助	包含國際商業分析師(CBAP)、專案管理師(PMP)、敏捷專案管理師(PMI-ACP)、Azure 雲端技術課程與認證等認證,每張補助金額 20,000 - 30,000 元, 已補助 581 張特殊專業證照。

以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛
		3231 — 13237 — 7	3 3 1 - 1 - 1 - 1 ×		

4. 科技賦能培育計劃 - 訓練成效

項目	指標	2023	2022	2021
L1 反應	應 課程滿意度		95%	97.9%
L2 學習	擁有數位科技相關專業認證人數	3,907 [±]	2,982	2,434
	科技聯隊成員佔比	11.2%	11.3%	11.3%
L3 行為	專利取得數	73	52	26
	營運流程導入科技應用項目	5	-	-
	數位平台撥款金額 -e 指信貸(億元) 信用卡處	317.48	362.47	228.76
	數位平台撥款金額 -e 指房貸(億元)	327.21	225.68	127.98
L4 成果	數位平台進件數 -e 指信貸信用卡處	131,041	101,582	107,541
	數位平台進件數 -e 指房貸	6,280	5,901	6,370
	數位平台顧客滿意度	94.75%	94.04%	90.2%
	作業流程減少用紙(萬張)	334.1	-	-
	作業流程減少碳排(噸)	61.2	-	-
L5 ROI	獲利 / 相關訓練班級成本	33.15	25.73	34.25

註:同時計算內外部專業認證/證照,並排除同時持有同仁之重複計算。

■ 輪調歷練

玉山透過輪調培育,將人才放到最適合的職位,並提供多元發展的機會,透過輪調可以累積同仁專業技能、拓展視野,親手打造自己的職涯路徑,成為玉山未來需要的重要人才。

1. 輪調培育與內部徵才

項目	2023	2022	2021	2020	2019	2018
職缺內部員工填補率	85.53%	70.25%	59.24%	73.9%	46.43%	47.26%

2023 年	依付	生別		依年齡		依身	分別	合計
職缺內部員工填補	男	女	30 歲以下	30-50 歳	50 歲以上	主管	非主管	日前
人數	274	264	129	364	45	238	300	538

2. 妥善安排職務調動

為了保障員工的勞動權益,因應同仁職涯發展或組織需要之職務調動,將依法令規範之「調動 5 原則」辦理,並提供員工約 2 週的時間進行業務交接和新環境的工作準備。此外,如果發生勞動基準法第 11、13、16 條所規定的情事,預告期間如下:

- · 繼續工作三個月以上未滿一年者,於十日前預告之。
- · 繼續工作一年以上未滿三年者,於二十日前預告之。
- · 繼續工作三年以上者,於三十日前預告之。



以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛
->	~ 1373 13371330	2011 = 11200 = 11	33 ~ 133 12 12 134	174132(-03782	//////////////////////////////////////

5.2 人才吸引與留任

GRI: 2-23 \ 2-24 \ 2-25 \ 2-30 \ 3-3 \ 202-1 \ 201-3 \ 202-1 \ 401-2 \ 404-2 \ 404-3 \ 405-2 \ 406-1 \ 412-2

「人才是先行指標,也是關鍵指標」,玉山找對的人上車,廣納多元領域人才,透過人才發展為導向的績效管理、有競爭力的薪酬制度、多元且優於法令的福利措施,持續 精進各項人力資源制度,並建置多元安心溝通管道,增進員工歸屬感,致力打造員工快樂的第二個家。

■ 招募多元專業與多國籍人才

不論是國家、產業或企業,都需要優秀的人才,進而產生創新進步的動能,玉山深耕培育臺灣金融、科技與跨境專業人才,近年不斷連結產、官、學、研,積極投入 ESG 及培育國際人才,發揮金融影響力,朝國際化的金融領航者邁進。

產學合作

分類	項目	說明	成果
產 ———	玉山校園商業競賽	讓創意與產業經驗接軌,規劃多元課程和模擬決賽演練,與學子們共同 打造新世代數位金融服務。	培育人數 競賽集結近 40 所大學、120 組隊伍、500 名學生報名,入選決賽 團隊可獲得獎學金、獎狀及實習履歷優先審查權。
	AI 人工智慧挑戰賽	以企業出題、人才解題為主軸,讓各界好手運用資料,為複雜的金融問題尋找解決方案。	参賽人數 2023 年參與隊伍共計 394 組、共 619 人參與。至今已舉辦 9 場挑戰賽,共計 6,721 隊伍參賽、匯集超過 10,000 名 AI 好手参賽。
Ġ	國際合作發展基金會合作計畫	2021 年第 4 季與財團法人國際合作發展基金會(簡稱國合會)簽署合作備忘錄,提供來臺留學生多元學習資源及金融產業實習機會。	E.SUN International Talent Cultivating Program 2023 年共 2 位外籍學員參與實習。累計至當年共吸引 8 個國家、 15 位學生參與活動。
官	國際金融學院	加入政治大學及中山大學國際金融學院之出資企業,與政府攜手培育優秀國際金融人才。	贊助金額 贊助兩校之國際金融學院,金額共 1,000 萬。 培育人數 2023 年(第二屆):政治大學 87 名、中山大學 24 名。

分類	項目	說明	成果
學	實習計畫	提供有志於朝金融業發展之年輕學子體驗職場生活,鼓勵學生及早建立正確之工作態度,提升其職場適應力與競爭力。	金融專才實習生 2023 年提供金服、理財及法金實習機會,共計 260 位學生,自 2014 年起累計共 1,145 位實習生。 暑期實習生 2023 年共 31 位學生參與,其中有 4 位外籍學生,自 2011 起累計共 283 位實習生。 科技人才實習生 因應數位金融浪潮,加強培育數位科技人才,2023 年共 5 位學生,自 2019 年起累計共 43 位實習生。
_	玉山獎助學金	透過贊助校園活動、金融課程、提供獎學金等方式,培育及鼓勵金融、科技、人文、東協及護理領域的潛力學生。	獎助金 2023年贊助近95萬,贊助對象包含臺大、政大、中山等校。 獎學金 2023年共有37位獎學金得主,其中22位榮獲玉山培育傑出人才獎學金、 10位榮獲培育護理人才獎學金、5位榮獲培育東協人才獎學金,累積至 2023年共有281位領取獎學金。
研	玉山 AI 暨金融科技研發中心	玉山深耕人工智慧於金融業之各式應用場景,透過學界與業界的緊密 合作,讓學界的研究能夠在金融場域上得到實證,以人工智慧等最新 科技深入風控、營運、行銷各層面,運用科技提供優質的金融服務。	研發中心 2018 年攜手交通大學成立「玉山 AI 暨金融科技研發中心」、2019 年與臺灣大學成立「AI 暨金融科技研發中心」、2020 年攜手中央研究院成立「中央研究院 X 玉山人工智慧研發中心」。 專案合作 自 2018 年起玉山與多所大專院校及中研院、橫跨 6 大系所,累積超過 60 位指標教授、300 位學生進行 AI 技術研發合作。

打造韌性組織

發揮金融影響力

成為這片土地的最愛

成為員工的最愛

多國籍人才招募與培育

以玉山為名

邁向淨零排放

項目	說明	成效
2023 E.SUN International Talent Cultivating Program (ITCP)	遴選在臺灣就讀之外籍學生,藉由金融相關課程,讓學生了解臺灣金融業 生態與發展,並提早探索職涯方向。	培育人數 自 2022 年共培育 15 位外籍生,包含越南、印尼、馬來西亞、泰國、西班牙、宏都拉斯、海地、聖露西亞等多元國籍。
玉山東協人才獎學金	鼓勵東協優秀學生來臺就學,培育具備國際化專業與能力之東協傑出人 才,並不定期邀請得獎人參與玉山相關公益活動。	培育人數 從 2018 年起共培育 38 位獎學金得主,其中包含越南、泰國、緬甸及柬埔寨等國籍。
外籍人士任用	因應國際化浪潮,推動臺灣金融圈友善雙語金融服務,自 2020 年起陸續增加外籍人士的聘僱,廣納多元國籍人才。	培育人數 自 2020 年起,玉山共招募 17 位外籍人士,包含德國、法國、捷克、馬 來西亞、緬甸、泰國、柬埔寨、越南等多元國籍。

以玉山為名 邁向淨	零排放 發揮金融影響力	打造韌性組織 打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛
-----------	----------------	---------------	---------	-----------

■ 績效管理

玉山績效管理制度,為落實玉山發展策略,單位制度具體方向及目標,以個人擔負 R&R 為基礎,協助單位達成目標。

全體同仁每年度運用績效管理循環,透過雙向溝通與績效面談清楚的説明與指引,共同為達成目標付諸實踐。在團隊績效面向,玉山制定單位年度績效評核制度,為貫徹經營方針,透過目標與關鍵成果連結發展策略與績效指標,提升經營價值及整體獲利,並強化責任績效,以邁向卓越經營。

玉山發展目標

單位目標

- · 布達玉山年度發展策略
- · 各單位制定具體方向及目標

管理應用

- · 單位評核結果應用於團隊激勵
- ·個人評核結果應用於獎金。晉升 及訓練、培育、績效輔導等管理 議題

年終考核

· 依單位評核結果及個人目標達成 狀況,進行績效面談及年終考核。



個人目標

·以個人擔負 R&R 為基礎,協助單位達成目標。

即時回饋

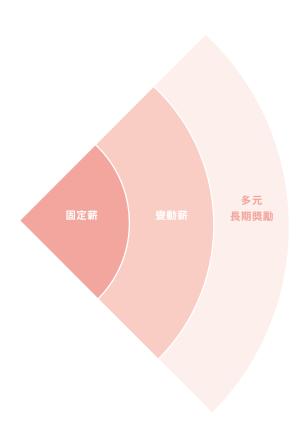
· 直屬主管針對工作表現可即時進 行意見溝通,記錄日常重要表現。

評核機制	評核頻率	執行方式
團隊績效評估	每年	總行單位訂定 OKR 指標(業務績效、基礎工程、核心管理)連結發展策略;營業單位承接組織目標支持策略發展,各單位據此開展團隊績效目標,並依此分配個人目標,為了確保團隊目標完成度,從團隊到個人的績效評估會以團隊績效成果作為加成項,從個人到團隊的考核指標中亦納入團隊合作的行為指標,包含能否與團隊成員分享資源、能夠協助團隊凝聚共識、是否發揮自身專長或能力以協助團隊跨越挑戰。
目標管理	每年	主管與同仁依據單位目標設定明確可衡量的個人目標並進行面談。
360 度意見回饋	每年	透過不同層面的回饋建議,幫助主管自我覺察,進而主動改善或提升領導與管理能力,於數位學習平台提供管理職能説明與學習發展課程,協助海內外單位主管自我了解及有效精進與提升。
即時回饋	日常	利用即時回饋、走動式管理方式,落實平日管理及考核,動態檢視目標執行狀況,適時調整或是情況啟動績效輔導。

以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛

■ 具競爭力的薪酬制度

玉山薪酬政策以崗定薪、以績定獎,固定薪含本薪、各項津貼或加給,變動薪含年終獎金與員工酬勞,達成依職務職責及績效貢獻核敘薪酬,並設計多元長期獎勵機制, 連結組織長期經營結果,並設計遞延與索回機制,發揮激勵及留才效果,持續提升經營績效、永續發展。



固定薪

- · 以職務職責為基礎, 依專業技能、市場水準訂定固定薪。
- · 每年參與市場薪酬調查,檢視薪酬水準,提供合理且具競爭力的薪酬制度。
- · 2018 年起持續入選高薪 100 指數成分股。
- · 2023 年平均調薪幅度 3-5% ^註。

變動薪

- · 依公司整體經營成果、單位績效、個人表現提供變動薪(含獎金、酬勞)。
- · 2023 年現金增資保留 15% 由同仁認購。

多元長期獎勵

- ·員工儲蓄會(持股信託),公司每年另行提撥3次相對獎勵儲金,參與率連續三年超過九成,2023年發放獎勵儲金逾2億元。
- · 員工酬勞每年以股票形式發放給同仁,共同分享經營成果。
- · 依「長期激勵獎酬辦法」發給傑出關鍵人才玉山金虛擬股權,並遞延5年發放,激勵關鍵人才締造長期 績效表現。
- ·為感謝資深同仁的付出,同仁年資達 10 年,贈與十週年紀念座,共發放刷卡金逾 1 千萬元。

註:薪資統計對象為在職滿一年以上的臺灣地區正式員工(含外籍同仁)。

■ 多元福利措施

玉山深信「先有滿意的同仁,才有滿意的顧客」,透過推動職場共融環境、母性關懷、健康促進及家庭參與等措施,以創造更好的員工體驗為目標。



友善職場

- · 優質學長姊制度
- ·安全舒適、強調以人為本、智慧科技、藝術美感的辦公場域
- 多重工時、彈性工時、居家辦公
- 各大樓員工餐廳、運動中心、停車場
- · 打造多元包容的職場環境,支持性別平等及保障身心障礙與原 住民族祭儀假(2天)



母性關懷

- · 結婚及生育補助、玉山寶貝成長基金 10 萬元
- · 玉上好孕手冊、提供舒適、方便活動的孕婦裝
- · 舉辦母性關懷講座
- ·優於法令的「產假」(63天)、「產檢假」及「陪產檢及陪產假」 (8天)
- · 全國分行皆設置簡易哺集乳室以及五棟辦公大樓通過「優良哺集乳室認證」
- · 婚慶習俗與蜜月資訊交流專區



- ·員工協助方案(EAP)心理諮商服務
- · 擴大團體保險承保範圍,提升同仁與家人特定風險的完善保障
- 健康檢查補助
- ·健康享瘦班活動 / 多元主題健康講座
- 玉山登峰活動、單車環島

健康促進

· 社團活動(桌球、羽球、籃球、有氧運動等)



家庭參與

- ・父、母親節感恩禮金與卡片
- · 玉山合唱團與獻給母親的音樂會
- · 子女教育補助、傑出子女賞、家庭關懷
- · 托嬰托育措施、兒童外語特約優惠
- · 員工及眷屬春節住宿
- · 友善留職停薪措施、員工優惠貸款
- ·音樂饗宴、藝文活動、志工活動(淨灘/山)

■ 完善的退休規劃

- ·鼓勵同仁進行退休規劃,玉山成立員工儲蓄會持股信託,試用期滿同仁皆可自由入會,每月可自行規劃提存資金,公司每年另行提撥3次相對獎勵儲金,2023年發放獎勵儲金逾2億元。
- ·提供玉山人專屬安養信託專案,鼓勵同仁提早規劃資產配置,保障退休生活。
- ·表現傑出或特殊貢獻同仁,除退休金外另給予退休獎勵金。
- · 適用「勞動基準法」者, 玉山按月提撥 2%-15% 退休準備金至臺銀專戶, 皆足額提撥。
- · 2005 年 7 月 1 日起到職或選擇適用「勞工退休金條例」者,玉山依法按月提繳 6% 退休金。
- 海外同仁依海外當地法令提撥退休金。

退休保障三支柱

個人儲蓄

勞保 老年給付 法定 退休金 以玉山為名

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打浩헰性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

■ 工作平等措施

玉山長期積極推動職場性別平等,平等薪酬政策與公平公正的績效考核制度,以行動支持及保障同性婚姻相關權益,確保同仁與同性配偶享有同等福利,打造反歧視的工作場域。

1. 平等的薪酬

秉持內部公平與外部公平,男性與女性同工同酬,2023年臺灣地區年度薪酬同員工類別男性與女性薪酬比率皆無顯著差異,主要營運據點臺灣地區男性與女性一般人員平均每月薪資為臺灣基本工資2倍。

2. 擁抱多元性別

自婚姻平權法案生效起,即有同性婚姻同仁申請相關福利與結婚補助,玉山依規予以補助,並給予平等的祝福。隨著各項社會平權法律趨勢的改變,玉山與時俱進,落實臺灣性別平權的國家政策,於每棟自有大樓皆設置性別友善廁所,提供便利、放心、隱私、公平的友善廁所空間,讓公共環境更加人性化,兼顧多元性別者之使用權益。

3. 職場平權及性騷擾防治措施

玉山重視職場平權及性別平等的實踐與價值,長期推動職場性別平等及性騷擾防治工作。每年舉辦性別平等及職場性騷擾防治講座,亦於線上平台設置「性別平等暨性騷擾防治宣導」線上教育訓練,推廣性別平等意識。針對性騷擾申訴案件處理,訂定了「玉山金控及子公司性別工作平等委員會設置要點」以及「玉山金控及子公司性騷擾防治申訴及懲戒處理要點」,設置性騷擾專用申訴管道、規範調查評議的原則與懲處,以明確制度保護檢舉人。行內設立性騷擾申訴評議委員會,主任委員由副總經理以上人員擔任,委員會組成共9位委員,女性委員比例高於二分之一,且明定自申訴提出後或案件到達之日起7日內即開始調查,並於2個月內結案。2023年玉山金控未發生歧視案件,性騷擾成案數3件,性騷擾申訴評議委員秉持著客觀、公正、專業原則,調查、了解事件過程,給予受害人必要的協助措施,也提供協助方案及諮商服務,善盡關懷同仁的企業社會責任。此外,也提供多元發聲管道及諮詢服務,在同仁需要協助時,給予必要的協助措施:

· 設置性騷擾專用申訴管道,包含專線電話、專線傳真、性別平等申訴信箱。

- · 性騷擾申訴評議委員會秉持客觀、公正、專業原則進行調查,並視評議結果 給予適常懲處。
- · 員工協助方案提供諮商服務。

玉山每年舉辦性別主流化講座,2023年擴大邀請性別平等委員會委員、總行主管、各分行同仁參加,共有2,737人共同參與。除講座外,2023年亦舉辦「性別平等暨性騷擾防治宣導」線上教育訓練,請全體主管同仁至e-Learning+網站閱讀課程。

性騷擾申訴流程

- 1. 申訴人言詞 / 書面提出申訴或公司知悉此情形
- 2. 提報 / 通報申訴評議委員會
- 3.7日內開始調查 2個月內調查結案(視情況得延長調查1個月)
- 4. (1) 委員會進行開會決議
 - (2) 結果需出席委員半數以上同意
 - (3) 當事人如需申復,需於20日內提出(同案僅限一次)
- 5. 視情況對加害人或誣告之申訴人推行嫡當懲處
- 6. 申訴結案(同案不得再提申訴)

以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛

■ 多元溝通管道

重視並傾聽同仁的聲音,是玉山長期堅持的信念。玉山鼓勵員工加入工會,保障同仁結社自由,2023年員工加入工會比例 14.08%,共進行 4 場勞資會議、討論 10 個議題,包含上班日與放假日、特別休假規定、加班程序、法定工時之變形工時等,上述勞資協議適用於 100% 全體員工,因工會未提出協商團體協約之要求,迄今並未簽訂團體協約。玉山員工內部系統設有「人資長信箱」、「同仁意見反映專區」、「玉山人園地留言版」等多元溝通管道,鼓勵同仁發聲,並由專人即時妥善處理,營造讓員工安心、放心且更具信心的心理安全感環境。

多元溝通管道成果

溝通管道	件數
人資長信箱	29 件
同仁意見反映專區 (含學長姊信箱、檢舉信箱、性別平等及職場霸凌申訴信箱)	11 件
玉山人園地留言版	299 則

■ 2023 年員工敬業度

對象	全體員工
目標	了解包含金控、銀行、創投同仁長期發展的多元聲音,針對重要建議或趨勢規劃後續精進措施。
題目	構面如組織承諾、職涯發展、薪酬福利、績效管理、人力資源制度滿意度、幸福感、工作壓力適應等。
填答率	89.30%
敬業度	88.10%
調查結果	 玉山透過知識分享會議與同仁溝通組織發展策略,並於會議結束後寄發匿名意見回饋問卷,了解同仁的工作滿意度、組織認同度及建議。 持續精進考核與薪酬制度,並與主管同仁積極溝通,綜合反映於敬業度調查結果,2023 相較 2022 年已成長 3.1%,調查後玉山制定精進方向,並召開全公司意見交流會議,直接回應同仁問題。
精進措施	· 強化考核結果與經營績效達成狀況連結、優化考核分群及考績比例,並以 One-on-One Meetings 瞭解同仁期待,並幫助同仁更瞭解自己。 · 對標外部市場水準,精進薪酬制度,持續擴大差異化變動獎金發放及實施績效調薪。

歷年員工敬業度

	2023	2022	2021	2020 ^{註 1}
男性 / 女性	90.39% / 90.79%	84.55% / 85.34%	92.11% / 93.66%	95.86% / 96.31%
主管 / 非主管	94.16% / 85.30%	92.86% / 81.22%	96.26% / 91.50%	98.61% / 94.80%
29 歲以下 / 30-50 歲 / 51 歲以上	84.82% / 88.81% / 97.70%	80.86% / 85.95% / 96.91%	90.13% / 94.03% / 98.85%	93.90% / 97.23% / 99.78%
全體敬業度 ^{註2}	88.10%	84.98%	92.97%	96.10%
問卷填答率	89.30%	88.40%	85.20%	75.50%

註 1:2020年員工敬業度年齡分類為 30 歲以下 / 31-50 歲 / 51 歲以上。

註 2: 全體敬業度包含玉山金控之國內銀行、創投、證券之員工。

5.3 健康安全友善職場

GRI: 202-1 \ 3-3 \ 403-1 \ 403-2 \ 403-3 \ 403-4 \ 403-5 \ 403-6 \ 403-7 \ 403-8 \ 403-9 \ 403-10

玉山致力持續優化員工健康照顧及職場安全措施,重視工作場所安全,實施危害鑑別及風險評估,以減少潛在危險事件及隱憂,同時提供多元健康促進活動,維護員工身心健康,凝聚員工與眷屬的向心力,成為同仁職涯的靠山,並於2023年榮獲勞動部頒發「健康勞動力永續領航企業」最佳標竿企業。

■ 職業安全衛生管理系統

玉山為全國第一家取得 ISO 45001 認證之金融業,適用對象包含全體員工及承攬商。2023 年將驗證範圍納入新成立之第二總部大樓,2024 年完成總部大樓及第二總部大樓重新驗證。每年由職安人員、各部門代表共同討論及執行作業危害鑑別及風險評估。當發生非交通事故之職業災害,由職安業務主管召集相關人員進行職災調查,並提出改善防止對策。藉由導入系統,落實 PDCA 工作場所安全持續改善,工作時間中公傷件數均有效控制,近三年失能傷害頻率維持平穩,失能傷害嚴重率略為下降,顯見精進措施對員工安全有正面效益。

職業災害處理流程



2018年4月	2023 年 2 月	2024年3月
取得 ISO 45001:2018 認證	擴大驗證範圍	完成重新認證

		2023			2022			2021	
總工作天數		2,260,520			2,296,976			2,375,500	
總工作工時		18,084,160			18,375,808			19,004,000	
性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
失能傷害人次數	5	16	21	10	10	20	11	9	20
失能傷害總損失日數	12	41.1	53.1	63.5	5.5	69	59	96	155
失能傷害頻率	0.28	0.86	1.14	0.55	0.55	1.10	0.59	0.49	1.08
失能傷害嚴重率	1	1	2	3	0	3	3	5	8

註:失能傷害頻率及失能傷害嚴重率數值依職安署公告方式計算。

■ 職業安全委員會 / 協議組織會議

玉山依「職業安全衛生法」、「職業安全衛生管理辦法」等相關規定設有職安專責單位,負責擬定及規劃安全衛生事宜。每季召開職業安全衛生委員會,由總經理擔任主任委員,委員會共9位委員組成,溝通與協調各項安全衛生議題,並檢視職業安全作為執行進度與成效。2023年提出工作環境職安改善計畫共4項,分別為停車場止滑地坪、停車場減速丘、機車道地磚修復、階梯警語標示,皆已完成改善,各單位主管績效衡量亦納入職業安全衛生相關指標,例如:員工健檢完成率等,盡力防止職業災害,保障同仁的安全與健康。對於玉山之承攬商,由案件負責單位不定期召開協議組織會議,告知承攬作業之潛在危害及玉山安全衛生規範,承攬商亦可於會議中提出安全衛生建議。

■ 職業安全衛生教育訓練

為使每位玉山人都能熟知公司安全衛生管理機制及職安相關法規,今年度以e-Learning+方式辦理職業安全衛生教育訓練 1 小時。玉山各營運據點均至少有職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人各 1 人,以系統方式控管,如有出缺則即刻派訓。持有證照同仁如需複訓者,均有定期安排參加複訓課程,以持續精進其職業安全之概念與認知,強化各單位對於職業安全的關注與重視。

数 四点较	有效	2023年			
證照名稱	證照張數	回訓人數	場次	時數	
職業安全衛生業務主管	253	228	34	204	
防火管理人	299	274	37	222	
急救人員	328	-	-	-	
總計	880	502	71	426	

■ 營造健康職場

每年依據員工健康檢查異常分析、健康管理成效、流行病學與問卷回饋,擬定年度健康管理計畫並規劃各項健促活動。執行健康檢查後,對於健康檢查報告異常或有潛在風險之同仁,進行健檢結果異常分級管理及追蹤,包含提供複檢假、護理師追蹤關懷、醫師臨場服務諮詢等。辦理健康講座及健促活動後,分析及統計其成效及滿意度,並且進行檢視與改善。

玉山關懷同仁的身體健康,亦重視心理健康與壓力管理,與華人心理治療研究發展基金會合作,提供員工協助方案(EAP)心理諮商服務,2023年共34人完成諮商心理諮商,且辦理兩場手作紓壓課程,主題包含浮油花瓶手作及香氛磚手作課程,兩場次共61人參與,提供正向紓解壓力管道,了解如何面對壓力。

PDCA 循環式管理架構

P

- · 定期檢視職業安全衛生政策
- · 依據法規擬定四大防護計畫
- ・篩選健檢配合醫院及健檢方案
- · 擬定年度健康管理計畫
- · 規劃各項健促講座及活動
- · 規劃年度職安在職教育訓練
- · 訂定作業環境監測計畫

D

- · 進行四大防護計畫問卷調查與訪談
- · 辦理年度健康檢查
- 辦理健康講座及健促活動
- · 每季召開職業安全衛牛委員會
- · 執行職安在職教育訓練
- · 執行二氧化碳及照度作業環境監測
- · 作業危害鑑別及風險評估

A

- · 執行績效評估
- · 分析與統計健檢報告異常風險
- · 各項健促活動規劃檢視與改善
- · 持續精進健康管理計畫與員工健康 照顧措施
- · 召開管理審查會議

C

- · 分析四大防護計畫問卷結果並進行訪談
- · 健檢結果異常分級管理
- · 健檢報告高風險異常提供複檢假
- · 護理師檢視健檢結果並進行異常追蹤與 關懷
- · 健檢報告異常進行醫師臨場服務諮詢
- · 分析與統計各項健促規劃成效及滿意度
- · 追蹤職安教育訓練情況
- · 職災之調查處理及統計分析

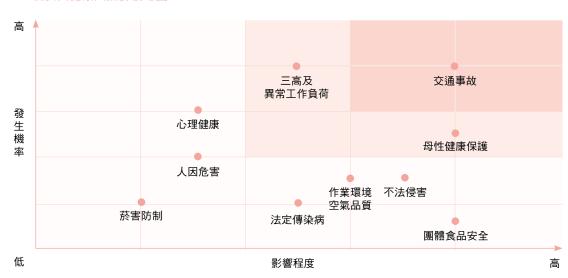
以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

■ 職安與健康風險評估地圖

為有效進行職場危害風險辨識,精進職場安全與促進健康,玉山以職業安全衛生法及循環管理為架構,透過問卷發放、自主檢查及多面向溝通管道,依據四大防護計畫結果、工作型態分析、作業環境訪視、健康影響程度等重要指標,歸納出職安與健康風險評估地圖。2023年因工作性質及不定期外勤次數高,交通意外風險仍為我們持續面臨的高風險議題。另因玉山工作型態多屬長時間靜態及以女性同仁佔多數,因此持續致力於同仁健康促進措施及母性保護議題,具體控制措施説明如右:



職安與健康風險評估地圖



■ 健康風險議題控制措施

影響程度	風險議題	控制措施	2023 年實施成效
高度風險	交通意外	 全體同仁交通安全宣導課程。 建置行內通報機制,與臺大醫院合作落實《醫療失能顧問:工作失能天數指引》(The Medical Disability Advisor: Workplace Guidelines for Disability Duration,簡稱MDA)評估最佳休養天數政策。 依個案狀況進行復工評估並定期追蹤。 減少非必要外勤活動並提供全額交通車資。 	 辦理交通安全教育訓練,並列入必修課程,完成人數 7,501人。 交通傷害個案電話關懷率 100%,協助 11 位同仁完成復工評估,並定期追蹤個案健康 狀況、紀錄回診及復健狀況。 交通費金額 179,509,185 元。

影響程度	風險議題	控制措施	2023 年實施成效
彩音任 反	/型、	7至中月1日小店	2023 牛貝爬成双
	母性健康保護	 實施「母性健康保護計畫」。 舉辦母性健康講座。 提供孕婦裝。 優於法令產假、產檢假、陪產假及陪產檢假。 提供哺乳友善環境及設備。 提供復職協助措施。 提供員工協助方案(EAP)心理諮商服務。 	 針對懷孕中、妊娠未滿一年及一年以上仍持續哺乳之女性同仁,發放母性健康保護問卷,2023年共發放292人,填答內容經臺大醫師分析訪談,訪談結果皆為無相關危害。 於總部大樓舉辦「為職場哺乳做準備」講座,課程整體滿意度 100%。 提供孕婦裝,並於申請時,寄送玉上好孕-媽媽手冊。 2023年產假申請人數 319人、產檢假申請人數 292人、陪產檢及陪產假申請人數 174人。 全國分行設置簡易型哺集乳室。 北部5棟自有辦公大樓通過臺北市政府衛生局「優良哺集乳室認證」,提供奶瓶消毒鍋、母乳專用冰箱、奶瓶清潔劑,設置門禁系統並專人維運,增加安全性。 2023年育嬰留停回任率 89.94%。 與華人心理治療研究發展基金會合作,提供心理諮商服務。
中度風險	三高預防及異常工作負荷	 實施四大防護計畫。 優於法令健康檢查制度。 健檢結果分級管理。 提供公假複診。 臺大醫師駐點諮詢服務。 長天期病假同仁關懷 辦理多元健康促進講座。 辦理健康相關活動。 多元運動社團。 辦理緊急應變訓練活動。 	 四大防護計畫執行共 1,819 人次,完成率 100%。訪談人數 61 人,加強管理 4 人。 優於法令之健康檢查補助及年限,並提供公假辦理,2023 年健康檢查完成人數 3,037 人,補助金額 17,840,232 元。 由臺大醫師及本行護理師依據勞動部規範之健檢項目共同核定分級分數,以不同燈號進行分級健康管理。 健康檢查數值異常如經臺大醫師評估需回診複檢,提供公假辦理。2023 年共提供 4 位健檢高風險異常同 仁健檢公假,並持續提醒及追蹤複檢情形。 臺大醫師駐點諮詢服務每月 8 場、每場 3 小時,2023 年共辦理 96 場醫師臨場服務,參與人數共 886 人,採「電話訪談」及「Webex 視訊」諮詢方式,滿意度問卷填答「滿意」以上達 99.8%。 長天期病假同仁電話關懷且定期追蹤共 36 人。 辦理多元主題健康講座共 8 場,包含健康飲食、骨骼肌肉預防保健、心血管預防保健、皮膚保健等。 辦理健康享瘦班 3 梯次,共 100 位主管同仁參與,邀請營養師及運動教練每週規劃健康飲食及運動課程,六週課程幫助同仁建立正確飲食觀念與良好運動習慣,體重共減 231.6 公斤、腰圍共減少 527.5 公分,平均每人體重減 2.31 公斤、腰圍減 5.2 公分。 辦理玉山登峰活動,2023 年共有 163 人參與;單車環島活動,2023 年共有 94 人參與。 補助多元體育類社團,如桌球社、羽球社、網球社、籃球社、瑜珈社、韻律社。 辦理 CPR+AED 訓練活動共 6 場次,參與人數共 980 人,且北部自有辦公大樓全數通過衛生局「AED 安心場所認證」。

打造韌性組織

成為這片土地的最愛

成為員工的最愛

以玉山為名

邁向淨零排放

發揮金融影響力

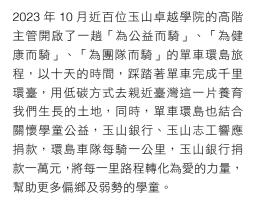








單車環島 千里傳愛



玉山舉辦「單車環島 千里傳愛」的意義,不只希望鼓勵員工養成運動的習慣,能在工作及生活上更精彩,在環島過程中遇到風雨、豔陽、爬坡的過程,建立一個「有目標、有紀律的團隊」,逆風時為彼此目標、有紀律的便以,透過團隊已被與此互相扶持,透過團隊心協與大識、有組織、有紀律的行動,能齊心協力完成環島的公益任務,散播愛和溫暖到社會上。

環島一路上有夥伴的暖心鼓勵,也有親朋 好友與顧客特地前來加油、補給,沿途還 有許多路人給予溫暖的笑容、打氣的手勢, 特別的是在抵達臺東鹿野時,布農族原住 民唱誦傳統優美歌謠給予祝福。行程中安 排許多對玉山有特殊意義的景點,像是車 隊來到花蓮南安部落,看見那由玉山長期 支持轉作有機耕作的瓦拉米田,隨風吹來 的稻香、田間有蜻蜓飛舞,玉山人陶醉其 中,輕和著玉山行歌,生長在美麗的臺灣 是如此的美好與幸福,有壯闊的高山、有 美麗的海洋,玉山人一起奮鬥,也共同守 護這片土地。

感受臺灣這塊土地的溫度,堅定信念用心實踐,玉山人完成環島任務,也捐贈新臺幣 1,314 萬元至關懷學童專案,將協助經濟弱勢或突遭變故的學童,支應學雜費、書籍費及其他費用,讓超過 6,500 名弱勢學童能安心就學、無憂成長。





6.1 自然環境及生物多樣性維護

玉山支持全球多樣性保育公約,為促進永續生態發展及實現聯合國永續發展目標(SDG13氣候行動、SDG14海洋生態、SDG15陸地生態),自然環境及生物多樣性發展策略以「物種保育、棲地維護、環境倡議及員工環保活動」為4大主軸,從自身做起,主動響應國際及國內環境永續倡議,於2022年主動加入TNFD(自然相關財務揭露),並於2023年成為全球首批加入TNFD先行者的企業,將在2025年之前依據TNFD建議進行資訊揭露,期望為美麗的臺灣與永續的地球盡一份心力。

2023 主要成果



■ 物種保育

- ·「海龜保育計畫」—累計共醫治了81隻及野放11隻經救傷照護而康復的海龜。
- ·「北極熊環境教育計畫」—累計舉辦 30 場次,逾 3,000 人共同響應。
- ·「臺灣黑熊保育計畫」一連續 12 年結合臺北市立動物園共同推廣,累計舉辦 82 場次。



■ 棲地維護

- ·「十年樹木百年樹人一玉山臺大 ESG 百年計畫」一連續 2 年攜手臺灣大學完成逾 2 萬株臺灣特有原牛柏木樹種的栽植撫育工作。
- ·「玉山瓦拉米計畫」一協助轉型有機及地方創生,同時守護生物多樣性,累計收購 38 萬公斤。
- ·「一生一樹 玉山植樹計畫」一連續 5 年攜手農業部林業及自然保育署共同推動國有林及海岸林造林計畫,累計完成逾 50,000 株臺灣原生樹苗的栽植撫育工作。
- ·「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清掃與淨灘一逾 7,419 人次參與。
- · 玉山國家公園步道認養一維護園區登山步道約 260 公里之步道設施及環境清潔。



■ 環境永續

- · 「Earth Hour 地球一小時」一響應由世界自然基金會(WWF)發起的「Earth Hour 地球一小時」行動,並為國內獨家協辦單位。
- ·「國際無車日」一響應國際環保行動,鼓勵顧客實踐綠色低碳生活,玉山悠遊聯名卡卡友每月騎乘 YouBike 約 37 萬次。
- ·「關燈 130 日」一連續 7 年於夏季用電高峰期自主關閉招牌燈、外牆燈電源及電視牆,累計節電 495,650 度,相當於減少 252.2 噸碳排放量。

6.1.1 物種保育

■ 海龜生態保育計畫

連續 5 年與國立海洋生物博物館合作「海龜保育計畫」,執行救傷醫療、海龜野放、生態教育等行動方案。累計逾千人共同響應,期間也醫治 81 隻及野放 11 隻海龜重返海洋的懷抱。近五年海龜救傷後野放概況:

年份 海龜種類	2019	2020	2021	2022	2023
綠蠵龜	3	1	1	2	1
玳瑁	1	-	-	-	-
欖蠵龜	2	-	-	-	-
統計	6	1	1	2	1

海龜救傷醫療

自 2020 年起連續 4 年支持設立海龜救傷醫療補給站,提供救傷醫材及照護食材費用,讓受傷的海龜能得到最完整的照護。

海龜野放活動

2023 年野放為瀕臨絕種的綠蠵龜,由熱心民眾於屏東小琉球天福漁港通報,發現時海龜身上纏繞許多廢棄網具、右前肢被魚鉤鉤傷,收容醫療過程更發現海龜體內有尼龍繩、線繩等人造物,經過海生館收容與專家細心照護後已適合野放回歸海洋。野放當天除海生館、海巡署外,玉山志工也和 11 組家庭共 46 位民眾熱情響應,於墾丁後壁湖保育沙灘進行,一同見證海龜重回海洋懷抱的時刻。

海龜生態教育

邀請學校團體、社福單位、親子家庭參加,內容有參觀海龜收容中心,透過近 距離觀察海龜在人工環境中的收容照護情形、海生館獸醫師講解遇到海龜擱淺、 受傷時應如何處理、親子互動手作課程、淨灘環保等。







■ 北極熊環境教育計畫

每年 2 月 27 日為「國際北極熊日」,玉山連續 4 年與國立自然科學博物館推出一系列北極熊保育活動,累計舉辦 30 場次,近 3,000 人共同響應。2023 年活動內容包括北極熊環境教育講座、北極熊生態景窗創作甄選及展示活動、繪本研習,透過以北極熊為主題的環境教育課程,讓民眾意識到守護環境與生態保育的重要性。

北極熊環境教育講座

2023 年共舉辦 10 場次北極熊環境教育講座,並邀請經環保署認證的環境教育專家擔任講師,本次特別於 2 月 18 日安排玉山黃金種子計畫學校一臺中市烏日國小學校 40 位師生與玉山志工一同參加,內容包含全球暖化議題及導讀《北極熊搶救家園》繪本,以生動活潑的方式,讓孩子們認識北極熊的生活習性並思考環境與氣候變遷對北極熊及人類的影響。

北極熊生態景窗創作甄選及展示活動

讓民眾以北極熊為主題,利用身邊的紙箱和回收材料製作生態景窗,透過創作的過程,思考北極熊的生活環境與生存處境,並找出日常生活中節能減碳的方法。本次活動,經由公開徵選集結105件作品,評選出7件優選獎及3件人氣獎,獲獎作品自2023年2月18日起至2月28日於科博館綜合服務中心展出。

繪本研習

招收 40 名學員以北極熊為主題製作繪本,透過學習繪本相關知識、詮釋文字與解釋畫作、利用繪本進行展演,並親手製作簡易的繪本,讓參與者向大家説明氣候變遷對北極熊的影響,以及人類要如何行動以減緩全球暖化的現象。









邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為昌工的最愛

成為這片土地的最愛

■ 臺灣黑熊保育計畫

臺灣黑熊是臺灣唯一原生的熊類,臺灣黑熊的存續,不僅攸關此物種於臺灣的保存,更代表森林生態系的完整性和整體生物多樣性的保護,玉山金控自 2012 年起,結合臺北市立動物園,共同推動臺灣黑熊保育活動,並於 2014 年起發行國內首張玉山臺灣黑熊認同卡,邀請顧客共同響應臺灣原生物種保育。

國內首張兼具保育與環境共生概念的公益信用卡一「玉山臺灣黑熊認同卡」

與臺北市立動物園合作發行國內第 1 張兼具保育與環境共生概念的公益信用卡一「臺灣黑熊認同卡」,顧客每筆消費提撥 0.2% 作為動物保育基金,已捐助臺北市立動物園 1,100 萬元,作為臺灣黑熊保育、棲地保護、臺灣原生動物復育、環境教育等用途,讓玉山卡友刷卡消費的同時也能促進臺灣原生態保育。此外,顧客持「臺灣黑熊認同卡」刷卡捐款至臺北市立動物園、中華民國保護動物協會、臺灣環境資訊協會,更可享每期紅利點數最高回饋 1,000 點。

國內首家動物保育特色分行「黑熊分行」

玉山銀行花蓮分行結合在地特色,致力推廣動物保育與生態多樣性,營業大廳等候區設有影音專區,播放由玉山國家公園管理處發行的玉山育熊紀錄片,另設黑熊小學堂專區融入豐富多元的臺灣黑熊保育資訊,ATM 自動化服務區另以臺灣黑熊包裝機台,期透過可愛童趣「熊」味十足的行舍結合金融服務,提升顧客與當地社區的動物保育意識與知識。

臺灣黑能保育教育推廣

玉山連續 12 年結合臺北市立動物園共同推廣臺灣黑熊保育,活動內容包括黑熊 ~Let's Go 夏令營、黑熊保育小方屋、422 世界地球日 - 「投資我們的星球與自然和諧相處 - 百萬綠行動翻轉物種瀕危趨勢」等活動,累計舉辦 82 場次。其中,2023 年特別與動物園、臺灣黑熊保育協會合作黑熊 ~Let's Go 夏令營,以活潑有趣的身體律動、運動、黑熊 DIY 及生態動物故事等課程內容,讓學齡前兒童透過互動教學更了解黑熊保育知識。

■ 臺灣新年數鳥嘉年華

參與由中華民國野鳥學會、臺北市野鳥學會、高雄市野鳥學會及農業部生物多樣性研究所合力舉辦的「臺灣新年數鳥嘉年華」活動,於冬季記錄臺灣鳥類的數量變化,為臺灣最大型的鳥類公民科學活動,也是記錄臺灣冬季候鳥變化的重要資料來源,為生態紀錄盡一份心力。

■ 小米扎根行動計畫

攜手臺灣大學共同發起為期3年的「小米扎根行動計畫」,透過成立小米栽植示範區、舉辦研習營,提供穩定的原生小米種原與栽植專業,讓更多在地居民參與小米種植。計畫中也將與學校、原住民文化專家們合作,將小米祭儀的傳統、古老的小米故事、小米種植農法等,融入學校教育課綱中,傳遞小米對原住民文化的意義與價值,重新連結小米與這片土地。



6.1.2 棲地維護

■ 十年樹木百年樹人—玉山臺大 ESG 百年計畫

攜手臺灣大學共同推動,於玉山山脈地區種植包含臺灣紅檜、臺灣扁柏、臺灣 杉、肖楠、巒大杉等臺灣特有原生柏木樹種,自 2022 年起預計 10 年種植 10 萬棵,面積廣達 50 公頃,估算百年內可減少 24.2 萬公噸的二氧化碳排放量,等同於 617 座大安森林公園 1 年碳吸附量,經過生長疏伐後,其中 2.5 萬株留 存木將成長超過百年,為國土保安與水土保持奠下基礎,兼具固碳與循環經濟效益。2023 年共種植 12.680 棵臺灣原生樹種。

■ 玉山瓦拉米計畫

連續 10 年與玉山國家公園管理處和慈心有機農業發展基金會合作「玉山瓦拉米計畫」,推動轉型有機農法及地方創生,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,並於生態調查發現十分稀少的臺灣特有魚類-菊池氏細鯽,迄今瓦拉米已累計收購 38 萬公斤。

■ 「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清掃與淨灘活動

自 2010 年起連續 14 年舉辦「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清掃與淨灘活動,為響應世界清潔日,於 9 至 11 月舉辦營業據點周邊街道環保清掃及淨灘,共計 161 場次、7,419 人次的玉山志工及志工家屬參與,用具體行動減塑減廢、守護美麗的家園。

■ 認養玉山國家公園步道

連續 15 年投入玉山國家公園步道認養,維護玉山園區約 260 公里之步道設施及環境清潔,並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。







■ 一生一樹 玉山植樹計書

連續 5 年攜手農業部推動「一生一樹 玉山植樹」計畫。2023 年認養國有林地及海岸林面積合計 6.01 公頃,種植 10,965 棵本土樹種,包括光蠟樹、青剛櫟、相思、紅楠等,自 2019 年至 2023 年累計種植超過 50,000 株臺灣原生樹苗。2023 年 3 月及 10 月分別由玉山銀行資深副總謝武明及法金執行長柯尊仁,帶領玉山志工在臺北市士林區國有林及新北市石門區海岸林地種下臺灣原生樹苗,除可以豐富當地生物多樣性之外,也為環境永續盡一份心力。

國內首張結合環保公益信用卡「玉山御璽卡」

推出國內首張結合環保公益的「玉山御璽卡」,持續邀請卡友共同參與「一生一樹玉山植樹」,以植樹回饋這片土地。申辦電子帳單或簡訊帳單之e化顧客,每筆一般消費提撥 0.2% 簽帳金額作為捐助植樹計畫,此項計畫累計已種下逾50,000 棵樹木。



6.1.3 環境倡議

GRI G4 金融服務業行業揭露指標:FS4

■ Earth Hour 地球一小時

連續 12 年響應全球最大規模的國際減碳行動「Earth Hour 地球一小時」,自發性延長關燈時間,3 月 25 日至 26 日連續二個晚上,國內外各營業據點將全面關閉招牌燈及外牆燈;並且推動氣候變遷系列講座,本次更特別新增夜間自然觀察導覽場次,讓民眾體驗黑暗中的森林,利用各種感官認識生態的多樣性,進而對環境產生更多關心與維護的意願。

■ 國際無車日

連續 14 年響應國際無車日,於 2023 年結合 Ubike 行銷活動, 鼓勵顧客及同仁外出儘量以步行、搭乘大眾運輸工具等低碳方 式通勤,共同響應減少碳足跡,一同守護地球。玉山卡友每月 騎 Ubike 約 37 萬次。

■ 關燈 130 日

連續 7 年於夏季用電高峰期舉辦關燈活動,2023 年 6 月 21 日至 10 月 29 日,全臺 139 家分行全日關閉分行招牌燈、外牆燈電源及電視牆,累計 7 年來節電 495,650 度,相當於減少 252.2 噸碳排放量。





6.1.4 員工環保活動

■ 每月13日「玉山環保節能教育日」

每月 13 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。此外,當日亦為清潔日,員工合力清潔辦公環境,以落實垃圾減量(Reduce)、再生利用(Recycle)、重覆使用(Reuse)、拒絕使用(Refuse)的 4R。

■ 資源流通愛心義賣

連續 12 年由玉山志工主動發起「資源流通愛心義賣活動」,今年共募集了 8,370 項全新及二手物品,2023 年參與的志工及同仁們總計有超過 5,500 人次,義賣及愛心捐款所得逾 900 萬元,將全數用於「玉山關懷學童專案」,支持經濟弱勢、家庭突遭變故的學童,減輕教育支出的壓力,協助購買文具、書籍、參與班級活動等,讓孩子們能快樂學習並能參與校內外活動。

■ 13 愛書人~雜誌流通日

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, 2023 年度共收集 3,246 本,流通數量 1,936 本,流通比率 59.64%。

月份	2023 環境教育主題
1月	綠色鋼鐵
2月	碳定價
3 月	自然正成長(Nature Positive)
4 月	3D 列印技術 復育珊瑚生態
5 月	綠色旅遊
6 月	地熱發電
7 月	海洋生物多樣性
8月	公民科學家
9月	減少一次性使用,落實全民減塑
10 月	零碳航行
11月	自然碳匯
12 月	綠色演唱會





6.2 社會共融

6.2.1 聯合國永續發展目標

"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"

玉山金控以具體目標及行動回應「聯合國永續發展目標」SDGs 及行政院國家永續發展委員會「臺灣永續發展目標」,透過鑑別、排序、選擇適合的目標、展開行動之流程,玉山從企業策略方向、本業營運等面向出發,鑑別出相關性最高的包括「教育品質」等 9 項,依據相對應的目標揭露相關成果(附錄十),支持國家永續發展,積極實踐企業社會責任。

提升臺灣的競爭力。

鑑別 SDGs 的優先順序

衡量與績效評估

報導、整合與行動

重點回應目標

4 優質教育

Quality Education



人才是先行指標,也是關鍵指標。玉山認為如果一個企業要永續經營,一個國家的未來要充滿競爭力,那麼最重要的一定是人才培育。從偏鄉小學、高等教育,以至企業學習,玉山長期以實際的行動支持教育品質的提升。我們發起黃金種子計畫,為資源匱乏的小學打造圖書館,提升閱讀環境;透過產學合作、校園競賽、培育傑出人才獎學金等,支持國內各領域關鍵人才,厚實國家的智慧資本;結合國內一流大學的力量,頒發玉山學術獎,肯定教授在頂尖學術期刊發表的研究成果,進而培育更多傑出學者及優秀學子;舉辦國際大師論壇,引進國際頂尖策略、行銷、管理新知,與臺灣企業共同激盪創新思維,一起找出成長的新途徑,

商業驅動

利害關係人溝通

以黃金種子計畫為例,由於在此計畫之前,國內尚無由民間企業針對 偏鄉學校提供如此大規模的圖書館改建計畫,玉山並沒有太多可以參 考的對象,但想要為偏鄉小學打造圖書館的決心是如此強烈,於是便 和兒童閱讀教育專家、學校老師校長、及室內設計公司共同商討一個 適合孩子的圖書館應該如何建構。而玉山圖書館落成以後,玉山仍會 持續與學校交換意見,並定期至現場瞭解、維護、修繕與更新,讓老 師與小朋友能更充分地使用圖書館,也讓未來每一間新的圖書館都能 愈臻完善。

8 良好工作及 經濟成長

Create Decent Work and Economic Growth



銀行不只是經營風險管理的信用事業、滿足顧客需求的服務事業,更是領先社會發展的創新事業、追求經營效益的公共事業。玉山積極發展金融科技,協助中小企業取得資金與轉型,為經濟成長帶來新動能。在追求外部發展性的同時也注重內部穩定性,玉山重視員工的培育與照護,我們相信員工是企業最重要的資產,以全面性的職涯藍圖與福利制度,打造良好的工作環境,期望成為同仁快樂的第二個家。

以扶植中小企業為例,玉山長期結合政府資源,大力推展「中小企業信用保證基金」保證融資業務,也與政府機關溝通建議政策,協助中小企業取得重要營運資金。除此之外,更積極發掘優質潛力的企業,透過與其訪談、深入調查並分享成功經驗,輔導企業參與國家級獎項,健全企業營運體質,協助成長轉型。

3 健康與福址

Good health and well-being



健康是幸福之本,也是國家、企業永續經營的關鍵。隨著臺灣社會高齡化趨勢,醫療資源需求日漸增長,醫護人員也開始面臨人力短缺。玉山除了捐贈醫療物資、發起捐血活動,更攜手學術單位培育社會所需之護理人才,提升臺灣社會健康照護之能量,同時也透過發展金融科技的經驗,協助醫院進行數位轉型、提供顧客服務課程,讓社會大眾更易取得優質的醫療服務與資源。另一方面,玉山定期與醫院共同舉辦義診活動、到宅醫療服務,幫助更多行動不便或身處偏鄉而就醫困難的患者得到適當的醫療照護、維持健康生活。玉山持續投入在健康與醫療領域,結合更多跨界力量,期望共同創造更健康美好的社會。

以到宅牙醫服務計畫為例,玉山與中華民國牙醫師公會全國聯合會合作,積極與牙醫師們溝通,協助提供偏鄉駐診、到宅醫療服務等所需要的資源。同時也透過偏鄉學校、患者的回饋,挹注更多志工人力並捐贈適合的設備,協助牙醫師深入偏鄉,提升行動醫療量能,讓偏鄉民眾獲得更好的口腔照護及健康。

6.2.2 學術教育

■ 挹注偏鄉英語師資 讓學童開心說英語

面對國際化浪潮,為了響應政府邁向 2030 雙語國家政策,玉山期許要讓孩子從小就能夠做到英語閱讀,使孩子有能力探索更為廣闊的世界。我們針對資源相對不足、偏遠地區、不在山區亦不在都市的國小打造玉山圖書館,除了提供良好的閱讀環境外,我們持續思考如何發揮更大的影響力,翻轉偏鄉所面臨的困境,玉山志工在圖書館訪視行程中,一次與校長對話讓我們驚訝偏鄉學童在英語學習的問題與困境,發現該校五年級學生竟有高達 8 成的人是無法將英語二十六個字母書寫完成,更難期待其擁有聽說讀寫之能力。

為提升偏鄉學童優質英語學習環境,近年開始陸續引進優質兒童中英文繪本, 採購英語圖書,提供數位線上閱讀載具與資源,並培育玉山志工職能學習機會, 走入玉山圖書館説故事,陪伴孩子學習英語。另外,為了更有系統執行此計畫, 玉山和敦煌書局、陳超明教授所籌設國際人才發展協會共同合作,分別執行「英語手牽手計畫」、「英語閱讀學伴計畫」,招募有熱血的教師與大學生一起走入偏鄉教英語,期待以英語及閱讀改變孩子的世界,讓孩子沉浸閱讀的環境,快樂學習,打造英語學習力,進而豐厚弱勢學生未來競爭能力。

計畫執行至今已有近 160 位天使教師及大學生認同玉山所發起偏鄉英語計畫,服務足跡遍布 36 所學校,累計超逾 3,400 名學童受惠。老師及大學伴們利用學童放學或早自習的時間,親自到學校做英語輔導,依照不同年齡層及能力分班,以生活化、趣味化、遊戲化的方式引起孩童學習動機,並在遊戲中認識單字、句型及簡單會話,建立自信心,培養良好基礎以面對未來的英語挑戰。此外,本計畫也透過玉山志工親自規劃、參與進度專案會議、走訪學校等行動,除了讓同仁身體力行地回饋社會,更藉由付出與給予,學習感恩、惜福的精神,成就自我實現的價值。







項目	內容	成果
英語手牽手計畫	自 2019 年發起計畫,自資源較缺乏的嘉義縣及雲林縣開始做起, 邀集英語教師至偏鄉小學進行課後輔導,為擴充教學能量,2022 年 與臺灣國際人才教育協會合作,以為偏鄉孩子聘請家教為概念,讓 大學生陪伴孩子學習英文,共同為營造更好的英語學習環境而努力。	· 2023 年擴充服務縣市,新增高雄市及臺中市 · 累計開設 234 班,讓 3,400 位偏鄉學童開心説英語。
玉山黃金種子計畫	自 2007 年起,結合玉山、玉山人及顧客的力量,透過提撥玉山世界卡一部份年費及國內刷卡簽帳金額的千分之三,於偏鄉或資源缺乏的地區打造玉山圖書館,持續播下知識的種子。	· 2023 年新增 7 所玉山圖書館,為偏鄉地區學童及居民提供更優質閱讀環境。 · 累計逾 20 萬世界卡卡友響應,共計完成 180 所玉山圖書館,捐贈超過 45 萬本書籍,超過 14 萬名學童受惠。
玉山學術獎	為鼓勵頂尖學術研究,並推動國內管理領域研究與國際接軌,自 2010年成立「玉山學術獎」,頒獎給在管理學院不同領域 TOP3 國際頂尖期刊發表論文著作的教授。	·與臺灣大學、政治大學、清華大學、陽明交通大學等 11 所指標性大學商管學院締約成立「玉山學術獎」,累計共有 76 位老師獲獎。
爬一座故事山 閱讀推廣計畫	自 2019 年起,為培育更多喜歡說故事的閱讀推廣志工,推動「爬一座故事山」閱讀推廣計畫,內容包含出版「臺灣原創繪本故事」、舉辦「說故事志工培訓課程」、「故事旅行箱工作坊」及「説故事閱讀推廣服務 - 走讀玉山圖書館」。	· 2023年新增出版 2 本臺灣原創繪本故事,印製 2,000 冊,錄製 Podcast「跟著故事去旅行」6 集。 · 累計出版 20 本臺灣原創繪本故事,印製 18,000 冊,錄製 Podcast 19 集,並舉辦説故事志工、故事旅行箱工作坊培訓課程及閱讀活動 291 場,受益人數 13,046 人次。

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

發揮金融影響力

以玉山為名

邁向淨零排放

以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛
以上山河石	週刊伊令孙从	设件亚微彩音刀	7】22471111111111111111111111111111111111	风何只工时取久	以 河

項目	內容	成果
繪本創作工作坊	自 2017 年起,為鼓勵學生進行繪本創作,讓繪本教育持續向下札根,玉山支持國立公共資訊圖書館「圓夢繪本資料庫」,收錄學生創作的繪本作品,並舉辦「繪本創作工作坊」,彼此激盪與交流。	· 2023 年新增收錄原創繪本 74 種,72 位教師及民眾參加繪本創作工作坊。 · 累計收錄 1,397 種原創繪本,629 位教師及民眾參加繪本創作工作坊。
柯華葳線上數位閱讀 專題探究競賽	為培養學生透過數位閱讀,分組合作學習,進行探究的歷程,玉山自 2020 年起,開始支持臺灣閱讀文化基金會辦理「柯華葳線上數位閱讀專題探究競賽」,鼓勵全臺公私立國民中小學四至九年級學生參與,共同達成自主學習的目標。	·2023 年有來自全臺國中小 848 支學生隊伍,2,759 位學生報名參加。 ·累計來自全臺國中小 2,580 支學生隊伍,9,047 位學生報名參加。

玉山人工智慧公開 挑戰賽

玉山銀行致力於金融科技創新,自 2019 年舉辦人工智慧競賽,讓有興趣進入 AI 領域的優秀人才,藉由常態性比賽及交流平台,為臺灣培育更多 AI 人才。2023 年首次與教育部合作舉辦,賽事題目為「真假疑雲,等你來破解-信用卡冒用偵測」,在詐騙集團攻擊手法不斷變化情況下,攔截可疑交易,守護顧客資產。

- · 2023 年報名隊伍達 394 組,總計 619 人參與。
- · 截至 2023 年底累計舉辦 9 屆人工智慧公開挑戰賽,共吸引 6,721 隊伍,超過 10,000 人次參與。







6.2.3 社會參與

國民健康是國力的象徵,玉山銀行長期深耕醫療產業、致力於醫療公益,與醫療界共同跨域合作及資源整合,持續關懷弱勢偏鄉、高齡及特殊需求患者等族群,包括組成醫療義診團至偏鄉與東南亞義診、與牙醫師公會推動到宅牙醫、偏鄉醫療站計畫及醫界聯合捐血活動等,將愛與關懷傳遞到社會每個角落,共同傳遞正向且美好的力量。



送愛到柬埔寨~國際義診活動

玉山金控、馬偕紀念醫院與當地協會自 2016 年開始前往柬埔寨及緬甸義診,2023 年第 5 度舉辦「送愛到柬埔寨~國際義診活動」,由馬偕紀念醫院提供醫療專業服務、當地協會協助協調以及規劃、玉山柬埔寨子行 UCB 同仁擔任翻譯,此次玉山臺灣同仁更籌組兒福志工團,透過新奇具臺灣特色的團康活動來舒緩了孩童看診情緒。各司其職、貢獻各自專長,3 天時間看診人次達 2,100 人。銀行及志工更分送 6,000公斤米糧及超逾 2,000份民生物資及衣物給偏鄉貧戶,透過實際援助幫助柬埔寨偏鄉家庭免於飢餓之苦,歷年來共造福超逾 12,000 位偏鄉村民及兒童。



公益信託 促進樂齡醫療照護

依據國家發展委員會估計,臺灣即將迎來「超高齡社會」,高齡長者隨著年紀的增長,對於醫療需求也逐漸增加,「守護民眾的健康,用心照護每位長者」是大家共同的希望。玉山銀行推動公益信託業務,結合委託人的善心,訪談第一線醫療團隊了解樂齡族群醫療及復健照護需求,協助醫療團隊提供高齡族群多元、優質的健康維護與生活照顧。

例如許多醫院因轄區遼闊、救護轉診需求高,加上長期服務社區高齡長者、行動不便者,經評估後,玉山菩月樂齡公益信託捐贈全新社區醫療車、福祉車、復康巴士,提升醫療量能並讓醫療資源能深入到各鄉鎮醫療資源不足的鄰里村落,以提升就醫的便利性及可近性,結合委託人的善心與金融信託模式,造福更多民眾。



跨界夥伴 推動永續醫療生態圈

玉山長期提供醫療院所整合性金融及科技創新服務, 自 2023 年起更進一步推動永續醫療生態圈,透過與 醫院簽署永續醫療合作備忘錄(MOU),分享玉山自 身 ESG 經驗、國際永續評鑑重點及原則、醫療產業 永續趨勢以及表現相對優秀的醫院永續作為,協助推 動醫療院所永續經營及規劃未來永續策略,結合雙方 優勢共同提升社會共融及環境永續目標。

首家與玉山簽訂 MOU 的臺中榮總表示,期待透過與 玉山建立長期合作夥伴關係,邀請玉山永續專家擔任 院方永續發展委員會院外委員,提供專業建議,推動 永續經營以及其他金融專業領域的諮詢式服務。玉山 將持續結合更多醫院及「玉山永續轉型平台」串聯顧 問團隊,規劃醫院執行溫室氣體盤查及編撰永續報告 書所需要的資源,共同發揮正向影響力。

以玉山為名 邁	自向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛
-------------	--------	---------	--------	---------	-----------

項目	內容	成果
玉山培育傑出人才獎學金	玉山自 2005 年陸續設立「玉山培育傑出人才獎學金」、「玉山培育東協人才獎學金」,因應高齡化社會到來,對於醫療與照護需求漸增, 2020 年新設立「玉山培育護理人才獎學金」,以實際的行動培育臺灣 未來關鍵的力量。	· 2023 年獲獎學生共 37 位來自不同領域的學生獲獎,包含 22 位傑出人才、5 位東協人才及 10 位護理人才。 · 累計 281 位學生獲獎。
關懷學童專案	關懷學童專案自 2012 年啟動,長期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,提供受補助的國小學童每人每學期 2,000 元,用於支應學雜費、書籍費、校外教學、課後輔導或其他相關費用。	 2023 年協助 12,053 人次學童,捐贈總金額達 2,410 萬元。 近 3 年來總計協助 36,312 人次學童,捐贈總金額達 7,262 萬元。
玉山瓦拉米計畫	自 2014 年起連續 10 年贊助「玉山瓦拉米」計畫,從玉山腳下第一畝 田開始,鼓勵當地農民從事有機轉作,同時守護生物多樣性。	·2023 年收購 4 萬公斤,累計收購共 38 萬公斤。 ·不僅將「玉山瓦拉米」分享給員工及重要顧客,員工也能在公司的餐廳吃到健康無毒的玉山瓦拉米。
快樂捐血 讓愛相隨	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 24 年舉辦愛心捐血活動,於每年在寒暑假季節性缺血高峰時期發起愛心捐血活動。	· 2023 年與六師公會、南山人壽及全家便利商店共同舉辦捐血活動,共號召約 7,017 位捐血者及志工響應,共募集 10,273 袋熱血。
用愛改變未來~玉山逆境 兒少關懷計畫	為培養學童正確價值觀,2021年起玉山投入反毒教育及兒少關懷,從 反毒教育扎根、逆境少年家庭支持方案、矯正學校諮商輔導室建置等, 共同守護下一代的未來。	 與國教署、高雄市教育局合作,設置「反毒教育行動車」,培訓玉山志工成為反毒教育種子。2023年,受益學童超過3,000人,累計受益學童超過8,000人。 支持衛福部推動「逆境少年家庭支持服務」,並於誠正、敦品中學設置2所玉山逆境兒少諮商輔導室,大幅提升輔導量能。







以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

6.2.4 人文藝術

玉山長期投入文化藝術活動,讓藝術豐富生活、用美學滋養人生。2023 年榮獲第十六屆文馨獎「特別獎 - 文化永續發展獎」及「常設獎 - 金獎」雙殊榮,肯定玉山對臺灣藝術文化維護與發展的貢獻。此次獲獎的「臺灣作曲家系列活動」,是結合臺灣南北旗艦級藝文場館衛武營國家藝術文化中心及國立傳統藝術中心臺灣音樂館共同策辦,以跨域合作、多元靈活的方式,透過大師廣泛的創作類型,以及連結傳統與現代音樂的創新,成功地用音樂說出在地的故事,留給後代深具價值的作品,做為未來臺灣音樂發展之養分。未來,玉山將持續推廣本土作曲家作品,傳遞臺灣藝文豐沛底蘊與涵養,讓臺灣的音樂迴響在我們這塊土地上。

項目	內容	成果
臺灣作曲家系列	玉山響應文化部「重建臺灣音樂史」,以音樂文化的強大力量,重建臺灣人民對自身音樂的認同,將臺灣音樂文化的記憶,傳達給下一代。連續四年攜手衛武營國家藝術文化中心與國立傳統藝術中心臺灣音樂館舉辦臺灣作曲家系列活動。2023年聚焦臺灣近代音樂教育家、作曲家陳茂萱老師的作品,傳遞臺灣藝文豐沛底蘊與涵養。	8,002 人次
輕鬆自在場	玉山與兩廳院攜手推動共融服務,以接納、包容的藝術欣賞環境,接住無法按正式演出規範觀賞藝術表演的觀眾,另 外亦邀請玉山圖書館的學校師生一起走入兩廳院欣賞演出,並協助安排相關導覽、交通、住宿、餐飲等,希望讓偏鄉 孩子都有被音樂觸動的機會。	4,397 人次
藝起進劇場	藝起進劇場活動 2023 主題為【説唱曲藝篇】,邀請雲林縣共 8 所學校 300 位師生走入歌劇院,並特別安排臺北曲藝團及玉山志工共同帶領學生們認識相聲藝術,除增加對説唱藝術的了解,也藉由學習相聲強化語言表達力、訓練台風及舞台禮儀。	300 人次
藝童玩美教育計畫	玉山與國立臺灣美術館合作提供學童「走出校園,進入美術館」的體驗。內容包含參觀當期「臺灣土 · 自由水一黃土水 藝術生命的復活展」,帶領學童認識「水牛群像」淺浮雕技法並進行自畫像浮雕創作。此外,提供沉浸式的感官體驗, 擴展孩子們對雕塑藝術的理解與表現想像。	230 人次

項目	入容	成果
藝術品典藏修復計畫	臺南市美術館以行動發掘被遺忘的藝術作品,進而典藏、研究並且修護,在玉山的贊助支持下共同提升臺灣文化資產的軟實力,期望透過長期支持藝術品修復作業,共同保存與維護珍貴的文化資產,延續文化生命。「藝術品‧診療事一翁崑德的藝術與作品修護展」於 2023 年 6 月 22 日至 2024 年 6 月 16 日展出,也是南美館首次結合藝術研究和修護成果的展覽策畫。	截至 2023 年 12 月 31 日 觀展共計 65,677 人次
「千載南逢一故宮國寶 佇臺南」特展	本展覽 2023 年 12 月 16 日至 2024 年 3 月 10 日於臺南市美術館展出,結合文物與數位的豐富內容,包含展出故宮最受歡迎的 15 件文物精品及展示與數位科技結合的作品,再利用古畫動漫的趣味形式,讓觀眾身歷其境、體驗畫中市井小民的生活景像。另外,由 AI 人工智慧學習西洋名畫家梵谷、塞尚和莫內的畫風後,繪製具有歐洲藝術風情的富春山居圖的〈富春印象〉沉浸式劇場。	129,424 人次
Play ARTs 兒童創作坊	玉山長期深耕兒童藝術教育,2023 年邀請 6 所玉山圖書館學校前往臺南市美術館參訪。行程除了安排參觀臺南市美術館建築外,並結合跨入風景劃地起造的自然特展,於共學體驗區進行透明窗貼明信片創作活動,期望能透過藝術認識臺南城市風景的變換,進而培養美感,並觸動對鄉土環境的關注。	500 人次
玉山出任務 前進臺史博	為推廣臺灣歷史與文化保存,與國立臺灣歷史博物館合作「玉山出任務 前進臺史博」活動,邀請嘉義地區 5 所玉山圖書館學校,305 位師生及玉山志工前往臺灣歷史博物館參加,活動內容包括到館前的課程教案、玉山出任務闖關遊戲及參訪後的延伸學習回饋與分享,希望透過一系列的活動策畫,能讓孩子輕鬆認識臺灣歷史文化及增加臺灣通史的知識。	305 人次

打造韌性組織

成為昌工的最愛

發揮金融影響力

從「藝想號——影虹列車」以走出美術館、進入校園的外展模式,轉型成以邀請偏鄉學童走出校園、進入美術館的「藝童玩美教育計畫」,無非是希望透過美術館的豐富資源~獨一無二的經典原作、安全明亮的空間設施、萬中選一的藝術家教師,以及精心規劃的互動式專覽教案不打折扣的提供五感沉浸式參與的一日課程給偏鄉學童,並刻畫孩子們童年美好記憶裡的藝術篇章。非常感謝玉山認同本館的深度扎根理念,實現不同於走馬看花式的兒童藝術推廣。

以玉山為名

邁向淨零排放

一國立臺灣美術館館長 陳貺怡

臺南市美術館目開館以來便東持「全民美術館」理念, 以建構臺灣美術史及透過藝術推廣活動來普及美感教 育為使命。2020年起在玉山的支持之下,雙方不僅合 作「Play ARTs 兒童創作坊」,邀請學童走入南美館祭與 多元的藝術活動,本館美術科學研究中心更獲贊助「藝 術品典藏修護計畫」,讓臺灣藝術文化資產得以延續 留存。感謝玉山歷年的盛情支持,雙方共同在臺灣兒 畫藝術教育及保存藝術作品的路上成為最佳夥件!

~臺南市美術館館長 林秋芳

國立臺灣歷史博加館是與臺灣、與世界共享、共筆臺灣歷史的博加館。2021年,玉山文教基金會加入臺里博「圓夢計畫」的行列,一同以「玉山出任務前進臺史博」邀請特殊境遇學生認識臺灣歷史。我們攜手激發學生對臺灣歷史的好奇心,精心安排「臺史博出任務」關關遊戲,鼓勵學生快閱演出,透過「臺史博好好玩」延伸歷史教育,讓知識學習不限於教室,多數學與學生表示活動很有趣且想重訪,顛覆學生對臺灣歷史學習的想像。

成為這片土地的最愛

~國立臺灣歷史博物館館長張隆志

6.2.5 體育發展

多元支持臺灣賽事 讓世界看見臺灣!

■ 打造臺灣甲子園 培育更多選手前進世界

玉山盃全國青棒錦標賽,與日本甲子園、韓國金龍旗,並列亞洲三大頂尖青棒賽事,每一年在賽場上表現優異的青棒選手,便有機會遴選成為國家代表隊的一員,代表國家參與亞洲青棒錦標賽與 U18 世界盃棒球賽。而玉山盃每年有 1 萬名高中生參賽,僅有 20 位選手得以入選中華隊,故被視為臺灣青棒最高的殿堂,也成為每位青棒選手棒球夢想的起點。

玉山銀行自 2007 年與棒球協會合作,已連續 17 年推動玉山盃公益系列活動,除了舉辦全臺唯一的青棒國手選拔賽 - 玉山盃全國青棒錦標賽,同時也會舉辦打擊 / 守備訓練營、防護營與偏遠學校球具補助,目前已累計超過 3,400 位選手受益、40 所學校接受補助。而這 17 年臺灣青棒代表隊在亞青與 U18 世界盃賽事中,合計共奪得 3 金 5 銀 3 銅,包括亞青賽於 2007 年奪得冠軍,2016、2018 年收下亞軍;U18 世界盃則在 2010、2019 年奪得冠軍,以及 2022、2023 年蟬聯亞軍。

屢獲佳績的榮耀讓全世界看見臺灣青棒的軟實力,也突顯出透過玉山盃高強度的競技與磨練,可以培育出許多優秀選手,如在國外職棒打拼的鄧愷威與宋家豪,皆已在MLB與NPB留下不錯的成績;而 2019 年 U18 世界盃的 20 位冠軍成員包含林昱珉、鄭宗哲、陳柏毓等,目前皆已全數在國內外職棒的舞台上持續努力與打拼。玉山也自2021 年起連續三年,分別與 NPB 的日本火腿鬥士隊及埼玉西武獅隊合作舉辦「日臺友好臺灣日」,一方面為日前在日本努力的臺灣選手如王柏融、吳念庭加油,另一方面則讓將棒球視為國球的臺灣與日本兩國可以增進交流,深化兩國情誼。

超過 130 萬 人次

2023年玉山盃全賽事線上/線下觀賽人次

40 所

累積捐助球具偏遠地區學校所數

3,400 人次

參與訓練營/防護營

亞軍

U18 世界盃 2022/2023 年

冠軍

2019年第29屆







邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為昌工的最愛

成為這片土地的最愛

■ 複製玉山盃經驗 投入玉山莒光盃 為青年排球扎根

玉山在有了玉山盃公益系列活動的成功經驗之後,我們認為長期透過系統性的投入與扎根,才能更完整與全面的培養更多的運動選手;所以玉山複製玉山盃的經驗,讓更多的賽事或選手可以受到更多關注與支持,2022年即攜手中華排球協會,共同推動「玉山莒光盃」全國排球賽。

玉山莒光盃為全國唯一青年、青少年男女國手選拔賽,每年約有近 50 所學校、超過 1,000 位選手參與,賽後會從中遴選男女生各 18-24 名優秀選手進行培訓,將代表臺灣參加 U16~U20 國際賽事。2023 年所遴選出的中華代表隊,代表臺灣參加第 1 屆 U16 男子、女子亞洲排球錦標賽,男、女代表隊分別擊敗巴基斯坦與泰國,勇奪首屆 U16 賽事銅牌,同時也取得 2024 年 U17 世界排球錦標賽的資格,讓臺灣有機會持續在國際的舞台上發光發熱。

而玉山銀行除了推動玉山莒光盃、為選手們搭建圓夢的舞台外,每年賽事期間, 皆會贈送每一位參賽選手專屬護具,以降低運動傷害風險,並且也會特別設立 個人獎項,選出場上表現最好且具前瞻性之最佳球員,給予選手們實質的肯定 及鼓勵;另外也特別邀請到馬偕的運動醫療團隊,為莒光盃的教練與選手舉辦 運動防護營,給予他們正確的醫療知識,期望可以延長運動員的生涯。



■ 多元投入各樣賽事 為臺灣體育加油

除了長期投入於青年棒球、排球等運動項目之外,玉山也攜手志同道合的夥伴、 企業,為臺灣體育投入更多的心力,期望可以向下扎根、培育更多體育選手外, 更是希望全民可以更關注臺灣體育,進而讓世界可以看見臺灣,讓世界可以聽 見臺灣的聲音。

在職業賽事上,玉山已連續3年與漢神集團、全家便利商店一起支持「高雄全家海神籃球隊」,在T1聯盟元年,海神隊即獲得冠軍,吸引全臺籃球球迷關注;另外在推廣籃球之餘,玉山除了為球員們舉辦專屬金融講座與規劃外,也與海神共同推動捐血活動,讓運動延伸至公益。另外,今年也攜手菁華工業,贊助「臺北鯨華女子排球」,透過宣傳吸引更多國人關注賽事,一起為臺灣排球加油!

職業賽事外,玉山也積極投入支持在臺灣舉辦的國際型賽事,期望能讓世界看見臺灣。玉山至今已連續 4 年贊助 XTERRA 越野鐵人三項亞太區賽事,也支持 LAVA Xtrail 越野嘉年華福隆站活動。每年吸引全球超過 40 個國家的越野好手齊聚臺灣,玉山投入資金、共同籌劃,讓選手飲食與健康無虞,不只讓國人與選手透過運動體驗寶島之美,也藉由轉播,讓世界看見臺灣。

玉山長期支持臺灣各項體育活動,自2018年起連續6年獲得體育推手獎的肯定,在2023年更是首次拿下贊助類金質獎項。玉山也期許未來將持續善盡企業社會責任,深耕臺灣體育、培育更多優秀選手,並將運動與公益結合,讓臺灣的體育在世界的舞台上發光發熱。



以玉山為名

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

北亞首家同時取得 3 項認證的金融業

臺灣金控業第一家

· 全面打造零碳 ATM 服務

成為這片土地的最愛

6.3 營運環境永續

· 導入 ISO 46001 水資源效率管理系統

·完成首筆綠電轉供

GRI: 302-1 \ 302-3 \ 305-1 \ 305-2 \ 305-3 \ 305-4

2007	2011	2012	2013	2014	2015
· 頒布「玉山環保節能白皮書」	· 成立企業社會責任委員會 之環境永續小組	·訂定「人權及環境永續條 款承諾書」,鼓勵商業夥 伴共同響應與簽署	· 導入 ISO 14001 環境管理 系統 臺灣金控業第一家	· 導入 ISO 50001 能源管理系統及 ISO 14064 溫室氣體盤查	
2016	2017	2018	2019	2020	
· 訂定並公布「玉山金控促進 供應商落實企業社會責任作 業要點」及「供應商企業社 會責任自評表」	·臺灣營業據點通過 ISO 14001及 ISO 50001認證盤查率 100% 臺灣金控業第一家 ·臺灣及海外營業據點完成 ISO 14064及 ISO 14046認證盤查率 100% 臺灣金控業第一家	· 玉山科技大樓及玉山希望大樓 房取得綠建築 LEED 黃金級國 認證 臺灣金融業第1家綠色機房 · 「玉山寶貝用品分享平台」榮 BS 8001 循環經濟認證	際 築 LEED 黃金級國際 臺灣金融業第一家 ・玉山銀行榮獲國家企	祭認證 非製遊	限行榮獲國家企業環保獎第二屆 查業組金級獎、榮譽環保企業獎 最色行動獎 金融業唯一 限行榮獲國家永續發展獎 SO 20400 永續採購標準
2021	2022		2023		
· 玉山銀行榮獲國家企業環保獎 造業組巨擘獎 · 打造玉山首間零碳分行		第二家、全球第三家金融機構	· 玉山銀行榮獲國家企業環保 · 玉山總部大樓取得 LEED 美 Zero Energy、LEED Zero	美國綠建築 O+M 白金級、LEEI)

臺灣首家金融業以「低用電企業」身分獲准加入

6.3.1 自身營運管理

氣候變遷所衍生的災害襲捲全球,如何控制升溫儼然成為國際性的重要議題,玉山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,對內主要推動環保節能政策、推廣環境教育、建立環保節能文化及執行環保節能措施,對外配合每年 DJSI、CDP 等國際專案訂定減碳、減水及減廢目標,並透過每年第三方查證來檢視達標情況。

■ 營運環境永續目標

以 2020 年為基準年,至 2030 年總碳排放量降低 42%

以 2020 年為基準年,至 2030 年國內據點再生能源使用比例達 100%

以 2020 年為基準年,至 2030 年營收用水量降低 30%

以 2016 年為基準年,至 2030 年營收廢棄物量降低 78%

■ 減碳作為

GRI: 302-1 \ 302-3 \ 305-1 \ 305-2 \ 305-3 \ 305-4

績優事蹟 1:零碳零耗能綠建築-總部大樓

玉山總部大樓至今已啟用超過三十年,於 2022 年重新改造,內裝材料九成以上使用綠建材,設備上選用高效率的電器及低耗水的用水器具,打造良好採光與開闊的空間感受,同時也兼顧室內空氣品質,提供同仁環保舒適的辦公空間。此外,大樓也全面推廣潔淨能源,於屋頂建置太陽能發電設備進行自發自用,並且全棟導入再生能源電力,更在地下停車場建置充電樁,讓綠電結合綠色交通,將淨零觀念融入同仁生活當中。2023 年,總部大樓取得美國 LEED 白金級、Zero Energy、Zero Carbon 三張綠建築證書,是全球首家以既有建築取得這三項認證的金融業,也是美國綠建築協會「零耗能」及「零碳」的指標性案例。此外,截至 2023 年底已 21 個據點取得綠建築認證(含 8 個 LEED 白金級、6 個 LEED 黄金級、3 個 EEWH 黃金級及 7 個 EEWH 合格級),其中取得 LEED 白金級的楠梓、林園分行以優異的節能成效被認可為全球低耗能建築典範之一,該案於 2023 年登上知名國際學術期刊 Journal of Building Engineering 第 80 期。

績優事蹟 2: 零碳 ATM 服務

玉山不僅全面發行零碳信用卡,更於 2023 年推出數位 e 卡,同年在 ATM 投入大量的資源,從原料、服務到廢棄等產品生命週期(Cradle-to-Grave)各個階段,都進行了嚴格的碳足跡計算,並透過碳權抵換,使得 ATM 全年約 2400 萬人次的顧客交易全部成為零碳交易,成為臺灣首家全面打造零碳 ATM 服務的金融業,展現在永續金融領域的實力與決心,不僅為臺灣金融業開創新里程碑,也為全球銀行業設立了新的標竿。

績優事蹟 3:全行汰換 LED 燈具計畫

玉山透過數據分析,發現叫修案件中多為燈具損壞,一年可高達上千件,於是我們在 2023 年第四季發起了「2025 年前將所有分行汰換為 LED 燈具計畫」,預估一年可省下 3 萬度電,相當於全行年量電量 6%。



2023 年目標

總碳排放量降低 **12.6**% 國內據點再生能源使用比例達 20%



2023 年成里

總碳排放量降低**18.5**% 國內據點再生能源使用比例達 28%



2024 年目標

總碳排放量降低 16.8% 國內據點再生能源使用比例達 30%



2030 年日標

總碳排放量降低 42 % 國內據點再生能源使用比例達 100%

註 1:2020 年範疇 1&2 碳排量 24.698 噸,以此為基準。



以玉山為名

邁向淨零排放

發揮金融影響力

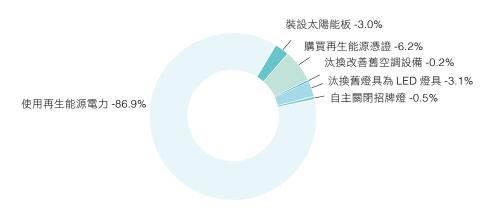
打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

2023 年減碳效益

13,835,990 度 = **6,848.8** 公噸 CO₂e



2020 - 2023 年自身營運碳排放量

	2020	2021	2022	2023
範疇一(噸 CO₂e)	2,399	1,857	1,844	2,161
範疇二(噸 CO₂e)	22,299	22,105	20,294	17,959
總排放量(噸 CO ₂ e)	24,698	23,962	22,138	20,120
碳排 / 營收(噸 CO₂e / 佰萬元)	0.4390	0.4139	0.4039	0.3017

2020 - 2023 年能源用量

	2020	2021	2022	2023
用電量(MWh)	43,507	44,767	41,383	49,074
其他能源量(GJ)	27,124	17,290	25,323	13,068
總能源用量(GJ)	183,749	178,451	174,302	189,739
能源/營收(GJ/佰萬元)	3.27	3.08	3.18	2.84

註 1:能源型態以外購電力(非再生能源)為主,其他能源為汽油、柴油、天然氣和瓦斯等燃料。

■ 內部碳定價

為響應臺灣 2050 淨零轉型的治理基礎,加速推動節能減碳,玉山於 2023 年開始規劃並導入範疇— & 範疇二內部碳定價,首先訂定碳費價格,將碳費的概念融入節能作為的成本效益,並透過溫室氣體盤查分析各單位碳排放與碳費資訊。 2024 年於國內所有據點推動內部碳定價,將排碳成本納入日常營運,使各單位意識到須將碳排放視為成本,藉此引導各部門建立碳排管理作為。

- · 依循市場趨勢訂定碳費價格,參考歐盟定價、國際均價、臺灣預計定價及罰款定價、具代表性同業及異業之定價等,結合本公司減碳成本單價,訂定碳費單價為 USD100/ton CO₂e。
- ·持續完善相關基礎建設,建立系統化碳排資料庫、佈屬大樓分層電力資訊蒐集管道、打造一致性電力使用環境等。
- · 將節能減碳作為的成本效益分析,導入碳定價概念後重新梳理,縮短回收年 限以提升汰換效益。
- · 為培養各部門應管理碳成本的觀念,透過「影子價格」方式進行碳費揭露,並且採取隨碳徵收的計費方式,提醒各部門預估次年度碳費預算。
- · 揭露各單位自身減碳情形,碳排放量越小,付出的成本就越少,使得各單位 必須採取行動來降低碳費成本,進而改變同仁的行為。
- · 未來也依據實際減碳開銷、國內外碳費趨勢與減碳相關法規滾動式調整碳費 結構,誘過碳成本管理機制加速邁向淨零排放。

■ 減水作為

GRI: 303-1 \ 303-3

績優事蹟 1: 擴大導入 ISO 46001 認證範疇 _

玉山於 2021 年導入了 ISO 46001 水資源效率管理系統,在水足跡盤查的架構下深入檢討據點的用水改善措施,以用水量為基準,2022 年提升導入比例至 25%,未來將持續擴大管理邊界,並持續推行多項用水及廢水減量措施,並藉由不斷宣導正確用水觀念、建立同仁個人良好之生活習慣,減少日常不必要的浪費,每月進行用水量分析,針對異常用量進行自主檢查管理及追蹤,同時也鼓勵各分行提供創意及成果展現。

績優事蹟 2:設置雨水回收系統

玉山於主要辦公大樓 - 希望園區、登峰大樓及第二總部大樓設置雨水回收系統, 透過所設置的集水管收集雨水及地表逕流水,經由沉澱、過濾系統處理後的雨水作為景觀植栽澆灌使用,2023年將減少9.286千噸(megaliters)用水。同時汰換老舊用水設備,使用節水標章之節水器具。

2023 年減水效益

9.514 百萬公升

雨水回收系統 -97.6%

績優事蹟 3: 導入「微水力發電龍頭」

玉山每年進行 ISO 14046 水足跡盤查,盤查邊界包含玉山所有標的,不僅能了解自身用水狀況,更進一步透過 ISO 46001 水資源管理政策具體實施作為來降低用水,並將用水設備改為省水款式,更於 2023 年導入具有省水標章之「微水力發電龍頭」,水流透過器具內的微水力發電器,利用水的位能轉化為電能,儲存在蓄電池中,來維持日常運種,不僅省水更節電。

同年透過調整總部大樓全棟水龍頭出水量,全年預計節水量達 228 噸,相較調整前節水率達 36%。



2023 年目標

營收用水量降低 9%



2023 年成果

營收用水量降低 23%



2024年目標

營收用水量降低 12%



2030年目標

營收用水量降低 30%

註:以上目標及成果的基準年,均是以2020年營收用水量4.7097公噸/佰萬元為準。

2020-2023 年用水量

	2020	2021	2022	2023
用水量(噸)	264,917	238,715	248,326	242,972
用水量/營收(噸/佰萬元)	4.7097	4.1231	4.5310	3.6430

■ 減廢作為

GRI: 306-3

績優事蹟 1:環保信封塑膠膜

信封是銀行業頻繁使用的一項產品,其表面的開窗封膜是無法回收的,而這些封膜材料在生產及焚燒後,也會釋出破壞環境的溫室氣體,玉山為響應環境永續,於 2021 年以改變材料的方式,將原本封膜所使用的 BOPS 石化塑膠改為 PLA 生質塑膠,並且經由全球最具公信力的美國國家標準 USDA Biobased 官方認證,其生質基原料含量達 100%,原料來自非食用玉米及樹薯粉,生產過程的碳排量可從每公斤 3.24kgCO2e 降至 0.62kgCO2e,因為 PLA 的原料來自於植物,燃燒後產生的二氧化碳不列入溫室氣體排放量,更重要的是 PLA 的灰分非常少,因此燃燒 PLA 不會顯著增加焚化爐的底灰量,同時也有研究顯示 PLA 燃燒後不會產生有毒的物質,大大降低了對環境的傷害,目前環保信封塑膠膜正在試行階段,結合玉山每個月使用約 156.3 萬個信封(相當於約 416.8 公斤),評估未來透過選用這項產品,每年將可減碳 13.1 公噸。

環境保護已是國際共通議題,玉山從自身做起,透過選用較環保的材料,致力減少廢棄物所造成的環境破壞,並且選擇民眾時常接觸的信封為對象,期望能將環保意識推廣至社會,以「一份愛牽引更多的愛」的精神,發揮企業的影響力,為永續未來盡一份心力。

績優事蹟 2:取消個人座位垃圾桶

玉山總行單位的辦公大樓取消了個人垃圾桶,鼓勵同仁落實垃圾分類,並且每日秤量廢棄物重量並紀錄丟棄數量,於玉山每月環保日宣達減塑、減廢理念,並推廣綠色生活、綠色辦公、不使用一次性產品,減少不必要的浪費,實踐環境友善的願景。

績優事蹟 2: 打造環保員工餐廳

玉山金控率全國金融業之先,響應臺北市政府「禁用一次性及美耐皿餐具」政策,2020年進行全行限塑管制,並於大樓及員工餐廳門口配合電子海報對於使用塑膠袋的同仁進行宣導,舉辦活動也一律採用馬克杯。

響應環保署綠色生活將總部及第二總部大樓打造成綠色員工餐廳,減少浪費並且將 1 萬個免洗餐盒及美耐皿餐具,更換為環保餐具,此舉估計減少約 60 萬個紙容器,減量 1 萬 6,320 公斤,除了保障員工的健康,同時也落實垃圾減量、保護地球,營造健康環保飲食文化。



2023年目標

營收廢棄物量降低 39%



2023 年成果

營收廢棄物量降低 42%



2024年目標

營收廢棄物量降低 45%



2030 年目標

營收廢棄物量降低 78%

註:以上目標及成果的基準年,均以2016年營收一般垃圾量13.39公斤/佰萬元為準。

2020 - 2023 年廢棄物量

	2020	2021	2022	2023
一般垃圾(噸)	370	488	489	518
資源回收 (噸)	224	210	203	174
總廢棄物量(噸)	595	698	692	692
一般垃圾/營收(公斤/佰萬元)	6.58	8.43	8.93	7.77

註:2023年啟用高雄旗艦大樓,導致整體廢棄物量提升。

6.3.2 供應商管理

玉山為金融服務業,遵循「玉山銀行供應商管理要點」確保供應商履行企業社會責任及促進永續發展,合作的供應商家數截至 2023 年底達 1,494 家,供應商類型包括: 資訊軟硬體、營繕機電、勞務服務、辦公設備等,無重要變化。

■ 永續採購

為建立一個保護環境、人權、安全且兼顧可持續發展的供應鏈,玉山持續導入 ISO 20400 永續採購標準,依循採購共通性規範及特定性規範,定期檢視供應商各項質、量化指標績效,並透過外部稽核評估是否符合標準要求。共通性規範是考量環境、社會及經濟面向制定明確指引,特定類型採購是針對特定類別規範(如資訊軟硬體、營繕機電等)。同時因玉山為永續先行者聯盟成員之一,將共同響應政府政策推動循環採購,將循環採購精神融入自身採購行為中。

■ 責任採購

優先選擇本地供應商也是 SDGs 永續發展目標所要求,各項採購皆以本地廠商 為優先考量,2023 年本地供應商採購比率達 97%。

為實現 SDG12「責任消費與生產」,玉山積極參與行政院環境部推動之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,並持續參與行政院環境部所推動之「民間企業與團體綠色採購實施計畫」,已連續 14 年榮獲行政院環境部頒發「綠色採購標竿績優單位」,2023 年綠色採購申報金額約 2.75 億元,迄今累計採購金額超過 22.54 億元。期望透過採購需求影響供給,促進形成綠色供應鏈,期能發揮自身影響力,與供應商夥伴共創永續發展契機。

■ 供應商管理

玉山依「玉山銀行供應商管理要點」慎選符合標準的供應商,亦與遵循「玉山金控促進供應商落實企業社會責任作業要點」的供應商合作,要求年度交易金額達一定金額以上之供應商回覆「供應商企業社會責任自評表」及簽署「人權及環境永續條款承諾書」。內容明確説明玉山對供應商在誠信經營、道德準則、勞工管理、禁用童工、消除各種形式之強迫勞動、無危害勞工基本權利情事、基本人權及環安衛風險等面向的要求及期待。此外,為提升供應商掌握度,訂定供應商期初資格審查、期中風險管理及年度供應商評鑑機制,與供應商建立往來時,會對其進行資格審查,供應商往來期間亦定期檢視其交易滿意度、洗

錢資恐風險及 ESG 作為,並針對大額交易進行評核,並透過供應商評核會議機制關注、因應或預防供應商服務品質不佳造成之風險,而供應商評鑑結果也將依前述作為分級依據,相關成果如下表:

	2023	2022
參與供應商大會家數	47	36
供應商訪視家數	15	39
供應商評核會議討論家數	11	NA ^{≛±}
簽署供應商企業社會責任自評表 及人權及環境永續條款承諾書家數	248	415

註: 為 2023 年新制,故無 2022 年數據。



以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛
~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	~=1 3/3 133/13/	及于並加入。		77777	1947/1977/1-00134797

# ■ 永續供應鏈議合

2023年持續舉辦供應商大會發揮自身影響力,邀請能源管理專業顧問交流碳管理趨勢以及分享加入社創平台之準備經驗,期望供應商與玉山在面對氣候變遷及淨零轉型一同做出貢獻,也說明優良供應商評核機制及要項,與供應商共創永續價值;另透過訪視確認供應商其企業經營、內部管理、安全衛生及環境標準四大構面,也交流 ESG 發展方向及可能發生的風險,鼓勵供應商儘早共同投入,減少對環境的衝擊。針對承攬工作危險性較高的的供應商,如裝修工程之廠商,除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害事項宣導,以確保作業人員清楚工作風險,降低於作業過程中所受到的傷害。

### ■ 供應商氣候風險分析

為了解供應商對於潛在的氣候風險所造成之影響,並掌握對玉山之間接衝擊,已針對重要供應商的營運據點進行評估。

#### 實體風險

為評估氣候變遷對於供應商之影響,並了解玉山自供應鏈上游之衝擊。我們針對主要供應商營運據點進行臺灣主要之實體風險-淹水之情境測試。危害度使用IPCC AR6 情境資料,分析低度、中度及高度排放下的影響,由氣候專業顧問轉化為在地化之極端降雨機率;脆弱度使用水利署第三代淹水潛勢圖透過地理空間資訊技術(GIS)比對淹水潛勢資訊,將兩者綜合評估並進行敏感度( 風險 )分級,結果如下表:

#### 實體風險因應對策

經評估,上述三種情境下,大部分實體氣候風險對本公司供應鏈衝擊不具重大性,至多僅 4% 供應商可能有衝擊,本公司將透過實地訪查、供應商大會之方式,建議淹水風險較高之供應商設置防洪設備及措施,雖目前評估供應商對玉山營運之影響甚微,玉山仍將持續評估氣候風險對各供應商的影響,必要時將建立第二採購供應來源,以備所需,避免氣候變遷所帶來的風險。

	SSP1-2.6	SSP2-4.5		SSP5-	8.5
情境說明	低度排放情境 全球於 2030,2050 年 升溫約為 1.5,1.7 度	中度排放情境 全球於 2030,209 升溫約為 1.5,2	50 年	高度排放 全球於 2030 升溫約為 1.0	),2050 年
	2030年 2050年	2030年	2050年	2030年	2050 年
高風險	0.00% 0.009	6 0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
中高風險	0.00% 0.699	6 0.69%	0.69%	0.00%	1.39%
中風險	1.39% 2.089	6 0.69%	0.69%	1.39%	1.39%
中低風險	2.78% 1.399	6 2.78%	2.78%	2.78%	1.39%
低風險	95.83% 95.839	6 95.83%	95.83%	95.83%	95.83%

#### 轉型風險

為了解玉山之供應商在徵收碳費條件下對供貨價格之影響,我們就預估碳費收取可能情境進行評估,轉型風險主要考量風險動因為供應商轉嫁碳相關費用進而增加玉山採購成本,短期情境考量氣候法碳費徵收,中長期參考IEA及NGFS情境進行評估。分析方式依各產業營收碳排係數及採購金額推估採購承擔之碳排放量,以各情境之碳價格估算供應商轉嫁碳費相關成本之衝擊,評估結果如右表。若供應商將新增碳費全數轉嫁玉山,於短中長期之情境下皆有增幅。為降低未來因碳税轉嫁之風險,將透過教育訓練宣達及交流,鼓勵供應商及早建立因應策略,在互惠的基礎下降低成本並帶動供應商永續發展。

#### 轉型風險因應對策

若供應商將新增碳費全數轉嫁玉山,於短中長期之情境下預期採購金額皆有增加。 為降低未來碳税轉嫁之風險,透過 2023 年供應商大會交流國內外淨零政策法規、 歐盟碳邊境調整機制(CBAM/碳關税)及各國際大廠推動供應鏈綠化目標鼓勵供 應商及早建立因應策略,確保產業競爭力,於互惠的基礎下降低成本並帶動供應商 永續發展。

情境說明		氣候變遷因應法碳費徵收 (短期)	IEA 2050 淨零情境 (中長期)		NGFS 2050	
		碳費每噸新臺幣 300 元	碳費每噸新臺幣 4,248 元 (美金 140 元)	碳費每噸新臺幣 7,585 元 (美金 250 元)		碳費每噸新臺幣 13,259 元 (美金 437 元)
		2025 年	2030年	2050年	2030年	2050 年
	製造業	117	1,195	3,004	1,331	5,252
轉嫁金額 (新臺幣仟元)	服務性質 (金融、服務、地產)	867	8,831	22,210	9,840	38,822
	建築 (修繕、營造、工程)	41	418	1,052	466	1840
碳費轉嫁金額 佔採購金額比例		0.023%	0.235%	0.590%	0.262%	1.032%

註: IEA 碳費參考 GEC Model 2022: Net Zero Emissions by 2050 Scenario Advanced economies with net zero emissions pledges 架設能源相關產業碳價格適用所有產業。

註: NGFS 採用 MESSAGEix-GLOBIOM 1.1 Net Zero 2050 臺灣之碳價格。

註:短期情境架設以排放量徵收碳費,中長期情境假設以碳交易形式計算碳相關費用(2030須減量29%,2050減量100%),減量不足部分需依碳價格補足差額。

以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

# 附錄一、GRI 內容索引

Statement of use	玉山金控報告書依循 GRI 標準編製,本報告書資訊揭露期間為 2023 年度(2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)。
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard (s)	G4 版金融服務業行業揭露

GRI 2: 一般揭露 2021 ★重大主題

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數	省略/備註
2-1	組織資訊	關於報告書 1.1 品牌願景	3 13	
2-2	組織永續報導中所包含的實體	關於報告書	_3_	
2-3	報導期間、報導頻率與聯絡人	關於報告書	3	
2-4	資訊重編	關於報告書	3	
2-5	外部保證 / 確信	關於報告書	_3_	
2-6	活動、價值鏈與其他商業關係	1.1 品牌願景 1.4 重大主題	13 20	
2-7	員工	附錄十三、人力資源管理指標	196	
2-8	非員工工作者	4.8 人權維護機制 附錄十三、人力資源管理指標	124 196	
2-9	治理結構與組成	4.1 公司治理	95	
2-10	最高治理單位的提名與遴選	4.1 公司治理	95	
2-11	最高治理單位的主席	4.1 公司治理	95	
2-12	最高治理單位在監督衝擊管理的角色	4.1 公司治理	95	
2-13	授予責任以管理衝擊	1.3 永續治理 4.1 公司治理	18 95	
2-14	最高治理單位於永續性報導的角色	1.3 永續治理	18	
2-15	利益衝突	4.1 公司治理	95	
2-16	關鍵重大事件的溝通	4.2 誠信經營	102	
2-17	最高治理單位的群體智識	4.1 公司治理	95	

	以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛
--	-------	--------	---------	--------	---------	-----------

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數	省略/備註
2-18	最高治理單位的績效評估	4.1 公司治理	95	
2-19	薪酬政策	4.1 公司治理	95	
2-20	薪酬決定的流程	4.1 公司治理	95	
2-21	年度總薪酬比率	4.1 公司治理	95	
2-22	永續發展策略的聲明	董事長與總經理的話 1.3 永續治理	<u>5</u> 18	
2-23	政策承諾	4.2 誠信經營 4.8 人權維護機制	102 124	
2-24	融入政策承諾	4.2 誠信經營 4.8 人權維護機制	102 124	
2-25	負面衝擊補償流程	4.2 誠信經營 4.8 人權維護機制	102 124	
2-26	徵求建議與提出關切事項的機制	4.2 誠信經營	102	
2-27	法規遵循	4.2 誠信經營	102	
2-28	公協會會員資格	4.1 公司治理	95	
2-29	利害關係人議合方法	1.4.1 利害關係人鑑別	21	
2-30	團體協約	5.2 人才吸引與留任	140	

# GRI 3: 重大主題揭露項目

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數	省略/備註
3-1	重大主題決定流程			
3-2	重大主題清單	1.4 重大主題	20	
3-3	重大主題管理			

以玉山為名 邁向淨零排放 發揮金融影響力 打造韌性組織 成為員工的最愛 成為這片土地的最愛

# 特定主題標準

# GRI 200: 經濟系列

系列	揭露	描述	對應章節	頁數	省略/備註
GRI 201: ★經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 經營績效	_17_	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	2.3 氣候環境機會辨識 2.4 氣候環境風險辨識	42 45	
	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	5.2 人才吸引與留任	140	
GRI 202: ★市場地位 2016 202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率		5.2 人才吸引與留任	<u>145</u>		
GRI 203: ★間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	3.2 普惠金融 3.4 金融科技與創新 6.2 社會共融	75 86 160	
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	3.2 普惠金融 6.2 社會共融	. <u>75</u> 160	
GRI 204: ★採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出之比例	6.3.2 供應商管理	175	
GRI 205: ★反貪腐 2016	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	4.2 誠信經營 6.3.2 供應商管理	102 175	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	4.2 誠信經營	102	
GRI 206: ★反競爭行為 2016	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	4.2 誠信經營	102	
GRI 207: ★税務 2019	207-1	税務方針	4.7 税務治理	121	
	207-2	税務治理、管控與風險管理	4.7 税務治理	121	
	207-3	税務相關議題之利害關係人溝通與管理	4.7 税務治理	121	
	207-4	國別報告	4.7 税務治理	121	

## GRI 300: 環境系列 2016

系列	揭露	描述	對應章節	頁數	省略/備註
GRI 302:	302-1	組織內部的能源消耗量	6.3 營運環境永續 附錄十四、營運環境永續管理指標	170 203	
★ 能源 2016	302-3	能源密集度	6.3 營運環境永續 附錄十四、營運環境永續管理指標	170 203	
GRI 303:	303-1	共享水資源之相互影響	6.3 營運環境永續	170	
水 2018	303-3	取水量	6.3 營運環境永續	170	
	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	6.3 營運環境永續 附錄十四、營運環境永續管理指標	170 203	
GRI 305:	305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	6.3 營運環境永續 附錄十四、營運環境永續管理指標	170 203	
★排放 2016	305-3	其他間接(範疇三)溫室氣體排放	6.3 營運環境永續 附錄十四、營運環境永續管理指標	170 203	
	305-4	溫室氣體排放密集度	6.3 營運環境永續 附錄十四、營運環境永續管理指標	170 203	
GRI 306 廢污水和廢棄物 2020	306-3	廢棄物的產生	6.3 營運環境永續 附錄十四、營運環境永續管理指標	170 203	
GRI 308: ★供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	6.3.2 供應商管理	175	

## GRI 400: 社會系列

系列	揭露	描述	對應章節	頁數	省略/備註
	401-1	新進員工和離職員工	附錄十三、人力資源管理指標	196	
GRI 401: ★勞雇關係 2016	401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	5.2 人才吸引與留任	140	
★分准例は2010	401-3	育嬰假	附錄十三、人力資源管理指標	196	
GRI 402: 勞 / 資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	5.1 人才培育與發展	129	
	403-1	職業安全衛生管理系統	5.3 健康安全友善職場	147	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	5.3 健康安全友善職場	147	
	403-3	職業健康服務	5.3 健康安全友善職場	147	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	5.3 健康安全友善職場	147	
GRI 403:	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	5.3 健康安全友善職場	147	
★職業安全衛生 2018	403-6	工作者健康促進	5.3 健康安全友善職場	147	
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	5.3 健康安全友善職場	147	
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	5.3 健康安全友善職場	147	
	403-9	職業傷害	5.3 健康安全友善職場 附錄十三、人力資源管理指標	147 196	
	403-10	)職業病	5.3 健康安全友善職場 附錄十三、人力資源管理指標	<u>147</u> 196	

以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛
从上出向口	UM IPJ/ JF (5/1)/F/JX	短1半亚州ボル音71	7 ] (1547)   上小丘小郎	/从///////////////////////////////////	ルの旭川上地が収欠

系列	揭露	描述	對應章節	頁數	省略/備註
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.1 人才培育與發展 附錄十三、人力資源管理指標	129 196	
GRI 404: ★ 訓練與教育 2016	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	5.1 人才培育與發展 5.2 人才吸引與留任	129 140	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.2 人才吸引與留任	140	
GRI 405: 員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	4.1 公司治理 附錄十三、人力資源管理指標	95 196	
Q工多儿化與干寺機曾 2016	405-2	女性對男性對基本薪資加薪酬的比率	4.1 公司治理 附錄十三、人力資源管理指標	95 196	
GRI 406: 下歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	4.8 人權維護機制 5.2 人才吸引與留任	124 140	
GRI 408: 章工 2016	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	4.8 人權維護機制 6.3.2 供應商管理	<u>124</u> 175	
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016	409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	4.8 人權維護機制 6.3.2 供應商管理	124 175	
GRI 411: 原住民權利 2016	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	4.8 人權維護機制	124	
GRI 413: ★當地社區 2016	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	3.2 普惠金融 6.2 社會共融	75 160	
GRI 414: ★供應商社會評估 2016	414-1	新供應商使用社會準則篩選	6.3.2 供應商管理	<u>175</u>	
GRI 415: 公共政策 2016	415-1	政治捐獻	1.2 經營績效	_17_	
	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	3.3 公平待客與顧客體驗	82	
GRI 417: 亍銷與標示 2016	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	3.3 公平待客與顧客體驗	82	無此情事
	417-3	未遵循行銷推廣相關法規的事件	3.3 公平待客與顧客體驗	82	無此情事
GRI 418: ★ 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	4.6 資訊安全與個資保護	117	
GRI 419: ★社會經濟法規遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	4.2 誠信經營	102	
		自訂重大主題	對應章節	頁數	省略/備註
氣候變遷因應			2.3 氣候環境機會辨識 2.4 氣候環境風險辨識	42 45	

# 附錄二、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	對應章節	頁數
		FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策。	3.1 永續金融 / 3.2 普惠金融 / 3.4 金融科技與創新	59 / 75 / 86
		FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程。	3.1 永續金融	59
		FS3	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境 及社會政策的流程。	3.1 永續金融 / 3.2 普惠金融	59 / 75
★產品組合	DMA	FS4	各經營業務用以改善員工的執行能力的程序,以落實與 該經營業務有關的環境和社會政策與流程。	5.1 人才培育與發展 / 6.1 自然環境及生物多樣性維護 / 6.2 社會共融	129 / 153 / 160
		FS5	與客戶 / 被投資之機構 / 商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況。	3.1 永續金融 / 3.2 普惠金融 / 3.4 金融科技與創新 / 6.3.2 供應商管理	59 / 75 / 86 / 175
		FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務,依目 的細分其貨幣價值。	3.2 普惠金融 / 3.4 金融科技與創新 / 6.2 社會共融	75 / 86 / 160
		FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務,依目 的細分其貨幣價值。	3.1 永續金融	59
稽核	DMA	FS9	評估環境與社會政策和風險評估流程的執行狀況之稽核 範圍與頻率。	3.1 永續金融 / 3.2 普惠金融 / 4.8 人權維護機制	59 / 75 / 124
積極參與	指標	FS10	報告編撰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。	3.1 永續金融 / 3.2 普惠金融 / 3.4 金融科技與創新	59 / 75 / 86
產品責任 -	DMA	FS15	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策。	3.3 公平待客與顧客體驗	82
產品與服務標示	產品與服務標示		倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施。	3.2 普惠金融 / 5.1 人才培育與發展	<u>75 / 129</u>
社會 - 當地社區		FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型。	3.2 普惠金融	75
化百-角地化四	會 - 當地社區 指標		倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施。	3.2 普惠金融	<u>75</u>

# 附錄三、重大主題

## A-1 2023 年與 2022 年重大主題差異

重大主題(按排序)	年度差異	調整說明
員工關懷與友善工作環境	主題刪除	經評估衝擊程度及重大性,刪除重大主題。

## A-2 2023 年重大主題價值鏈涉入程度說明

	價值鏈衝擊邊界及涉入程度						
重大主題		上游		玉山	下游		
	供應商	合作夥伴	政府	金控與各子公司	顧客		
1 風險管理	商業關係		直接	直接	間接		
2 人才培育與發展	直接	直接	間接	直接	間接		
3 氣候變遷因應	商業關係	間接	間接	直接	商業關係		
4 金融科技與創新	商業關係	商業關係	間接	直接	直接		
5 綠色金融	商業關係	間接	間接	直接	商業關係		
6 顧客體驗與公平待客			直接	直接	直接		
7 公司治理	間接	間接	直接	直接	直接		
8 誠信經營			直接	直接	直接		
9 人才吸引與留任	間接	間接	間接	直接	間接		
10 法令遵循			直接	直接	直接		
11 資安防護與個資保護	間接	間接	間接	間接	直接		
12 普惠金融	商業關係	商業關係	間接	直接	商業關係		

# 附錄四、永續金融先行者聯盟承諾事項達成情形

承諾事項	項目	目標		20	023 年玉山達成情形			
綠色採購	1	於 2024 年底前,持續獲選為環境部公告之「民間企業團體推動綠色採購績優單位」。		已連續 14 年獲選。2023 年綠色採購總金額 2.75 億元,占總採購金額 5.4%,主要綠色採購項目為伺服器、儲存設備、電腦設備、再生能源、營繕裝修建材、辦公庶務用品。				
綠色採購	2	於 2024 年底前,將可促進產品資源 循環之循環採購納入綠色採購之項 目中。	進行中,規劃	進行中,規劃 2024 年納入「玉山金控請採購作業要點」。				
資訊揭露	1	針對所編製之 2023 年永續報告書中 涉及環境議題之揭露項目涉及統計 數值者,或 TCFD 報告書之揭露項 目,應取得第三方確信或保證。		請參閱附錄十八、附錄十九(含 2023 年赤道原則專案融資之適用及婉拒案件、永續連結貸款累積核准案件及餘額、綠色授信累積核准案件及餘額、永續存款戶數及餘額、造林數量、能源使用量、投融資碳排放量、溫室氣體排放量)				
			 年度	行業別	碳排放量(單位:公噸 CO ₂ e)			
資訊揭露	2	於 2025 年底前,參考《金融業範疇三財務碳排放計算指引》對外公開揭露國內主要投融資部位屬高碳排者之總碳排放量及所屬行業別。	2022年	1. 電子業 2. 製造業 3. 水泥和玻璃業 4. 油氣石化 5. 運輸業 6. 其他 7. 金屬和礦業 8. 電力及公用事業 9. 批發及零售業 10. 金融業  1. 製造業 2. 電子業 3. 水泥石化 5. 運輸業 4. 油氣新工化 5. 運輸業 6. 其他 7. 金屬和礦業 8. 金融業 9. 電力及公用事業 10. 批發及零售業	1. 185,425 公噸 2. 182,177 公噸 3. 147,274 公噸 4. 143,434 公噸 5. 98,034 公噸 6. 77,315 公噸 7. 63,907 公噸 8. 49,174 公噸 9. 20,329 公噸 10. 20,022 公噸 合計: 987,090 公噸 1. 222,175 公噸 2. 180,919 公噸 3. 163,814 公噸 4. 149,174 公噸 5. 88,821 公噸 6. 82,094 公噸 7. 76,172 公噸 8. 29,705 公噸 9. 25,266 公噸 10. 19,150 公噸 合計: 1,037,290 公噸			
資訊揭露	3	於 2025 年底前,參考《金融業減碳 目標設定與策略規劃指引》揭露範 疇一、二、三之減碳目標、策略及 具體行動計畫。		022 年取得 SBT 科學基礎目標倡議組織(Sc 略及具體行動計畫請參考 <u>Ch2.5.2</u> 。	cience Based Targets Initiative)目標核定,SBT 範疇一、二、三之減			

承諾事項	項目	目標		2023 年玉山達成情	情形
			2023 年議合情況	B:	··
					單位:家藝
		於 2025 年底前,針對國內主要投融		項目	家數 / 比例
		資部位中屬高碳排者擇定半數以上		中屬高碳排者家數(A)	200 家
投融資與議合	1	企業實施議合,並促使議合對象訂	擇定議合家數(		100家
		定 2050 年前之淨零排放目標;先行 者已符合前述議合目標者,應承諾	2023 年完成議會		79家
		自訂更積極目標與作法並盡力達成。		合之企業中已訂定 2050 減碳目標之家數(D)	24家
			已完成議合比例		79%
				2 2050 減碳目標之比例(D/C)	30.38%
			主要議合方式為	,: 召開 ESG 議合會議、與被投融資公司往來信件。	
					單位: (新臺幣) 佰萬元 / 百
		投融資予前瞻經濟活動或國發會	年度	目標	達成情形
投融資與議合	2	2050 淨零排放路徑中所列關鍵戰略 涉及之產業,其投融資金額應較前	2022年	62,014	62,014
JANAS P	_		2023年	67,834	89,338
		一年度增加且達成自訂目標。	2024年	109,038	
			2025年	114,161	
					單位:(新臺幣)佰萬元 / 百
			年度	辨識專案融資對象自然相關財務風險情形	對外揭露自然相關財務風險情形
投融資與議合 3		於 2025 年底前,就適用赤道原則專案融資對象,參考「自然相關財務揭露(TNFD)」建議,辨識其自然相關財務風險。	2 A E C 位 者 3 技 A E C	專案項目數:承作赤道原則共7件、截至2023/12累積 辨識出之風險項目 .類風險-0件 .類風險-0件 .效循IFC 績效標準PS1~8項進行評估,其中與自然相關 「PS3-資源效率和污染預防」及「PS6-生物多樣性」, 皆已進行相關風險辨識及評估。 !風險程度(以金額表達) 揭露截至2023/12赤道案件(共51件)各類風險曝險情刑 . 類風險-89.9 億元 . 類風險-214 億元 . 類風險-16.7 億元	□併入 年永續報告書 ■併入 2022 年 TCFD 報告書 □尚未揭露 □其他:   財化 (餘額)
			2024年規劃:玉	山在 2024 年響應 TNFD 強化作為,成為全球首批加入 TN	NFD的先行者企業,TNFD揭露規劃請參考 Ch2 封面故 簡要說明內容
協助與推廣	1	於 2024 年底前,提供至少一項對市場或民眾有幫助之永續應用或分析	2023年		· 于動的表現,也同步考量於生物多樣性方面的投入,目
		工具。	2024 年規劃	支付碳帳戶:首創「自建消費碳足跡計算」,提供民	R:

以玉山為名

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打浩韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛

承諾事項	項目	目標		2023 年玉山達成	情形		
			2023年	· 日期:5月17日 · 座談會主題及內容:金融業財務碳盤查交流研討會 · 對象:17家跨業別機構代表包含金管會、CDP 碳 險業、證券業、期貨業、投信投顧業等共同參與 · 出席人數:79 位		ure Project)	、銀行業、保
協助與推廣 2		於 2024 年底前,主辦或參與至少 2 場對金融業之經驗分享座談會。	2023年	· 日期:10 月 25 日 · 座談會主題及內容:金融業減碳目標設定與策略 · 對象:21 家跨業別機構代表包含金管會、銀行業 先行者聯盟共同參與 · 出席人數:50 位		言投顧業以及も	5 家永續金融
			2024 年規劃	規劃舉辦金融業轉型金融交流研討會			
			年度 2023 年 1	辦理員工認 . 日期:2023/01/01~2023/12/31	識度調查或測驗		
			2	2. 測驗內容、對象、人數及結果: 測驗	對象	人數	通過率
		於 2024 年底前,針對淨零轉型之相關知識及產業發展趨勢,辦理至少 1次員工認識度調查或測驗。		永續金融管理師證照測驗	永續相關單位主管同仁	81	100%
			_	新進行員、新進助理專員期中考題(含 ESG 相關考題	·	697	94.1%
協助與推廣	3			國際法金菁英人才培育計畫測驗(含綠色金融)	法人金融國際融資處同仁	12	100%
			3	合計 8. 針對調查或測驗結果進一步規劃: (1)於各階層與職系之教育訓練納入永續課程外,並安 (2)於玉山金融常識認證測驗設置 ESG 模組考題 (3) 2024 年起將 ESG 落實於全體同仁,透過線上學習		790	<u> </u>
				. 全體員工均須參加行內自辦 ESG 3 小時線上課程及測 2. 全體員工至少一次線上 ESG 認識度調查或測驗	驗		
			年度	獲選列入國際永續評比	新加入國際	祭倡議	
國際接軌	1	自 2023 年 1 月 1 日至 2024 年底止, 獲選(包含持續獲選列入) 1 項國 際永續評比,或新加入 1 項重要國 際倡議。	2023年	<ul> <li>連續 10 年入選「道瓊永續新興市場指數」</li> <li>連續 2 年獲 MSCI ESG 最高 AAA 評級</li> <li>碳揭露專案 (Climate Disclosure Project, CDP) 評比領導者等級 A 級</li> </ul>	3 倍再生能源倡議(3 Renewat	oles)	
			2024 年規劃	持續積極參與國際永續評比,讓世界看見臺灣。	自然相關財務資訊揭露(TNFD	)先行者(Ea	rly Adopter)

## 附錄五、金融業永續經濟活動關鍵績效指標

#### 目的

為鼓勵金融業將資金導引至永續的經濟活動,帶動企業永續發展及減碳轉型,以及協助企業及金融業判斷何謂永續經濟活動,金管會於111年12月已發布「永續經濟活動認定參考指引」,並於112年委外研究擴大適用「我國永續經濟活動認定參考指引」的產業及經濟活動類別,新增製造業、廢棄物清理及資源回收業、金融保險業等產業,鼓勵更多的企業能自願揭露其主要經濟活動「適用」及「符合」永續經濟活動認定參考指引之情形,以及參考該指引擬訂與執行減碳及永續轉型之策略及計畫。此外亦鼓勵金融機構參考永續經濟活動認定參考指引進行投融資評估,積極與企業議合。「我國永續經濟活動認定參考指引2.0」版本金管會預計於113年底發布,玉山參考「我國永續經濟活動認定參考指引2.0(草案)」之一般經濟活動與前瞻經濟活動之定義,對投融資部位進行試算,並嘗試揭露金融業放款、投資兩項經濟活動之關鍵績效指標。

#### 放款經濟活動關鍵績效指標(試算)

	符合指引 2.0(草案)之放款比率(%)	適用指引 2.0(草案)之放款比率(%)	符合 / 適用指引 2.0(草案)之放款比率(%)
消金	0% ^{å±}	91.98%	0%
法金	9.84%	25.93%	37.94%
消金 + 法金	4.9%	59.29%	8.21%

#### 投資經濟活動關鍵績效指標(試算)

符合指引 2.0 (草案) 之投資比率 (%)	適用指引 2.0(草案)之投資比率(%)	符合 / 適用指引 2.0(草案)之投資比率(%)
10.41%	10.53%	98.83%

註:消費性金融之計算範疇為家庭單位的住房貸款、綠建築住房貸款。參考「我國永續經濟活動認定參考指引2.0(草案)」,綠建築住房需同時符合綠建築標章及建築能效標示,目前未有公開平台揭露建築能效標示,故資料取得困難。

## 附錄六、上市上櫃公司永續發展實務守則

		內容	參考章節	頁碼
第一章	總則	揭櫫制定之目的、適用之對象、實踐之原則等	1. 以玉山為名	_12_
		規範落實推動公司治理	1.3 永續治理	_18_
第二章	落實公司治理		1.4.1 利害關係人鑑別	21
	冶貝厶刊///在		4.1 公司治理	95
			4.2 誠信經營	102
第三章	發展永續環境	規範發展永續環境	2 邁向淨零排放	36
		<b>州里及</b>   依小顧·後·克	6 成為這片土地的最愛	<u>151</u>
	維護社會公益	規範維護社會公益	3.3 公平待客與顧客體驗	82
			4.5 營運持續計畫	116
第四章			4.8 人權維護機制	124
			5.3 健康安全友善職場	147
			6.3.2 供應商管理	<u>175</u>
第五章	加強企業永續發展資訊揭露	規範加強企業社會責任資訊揭露	關於報告書	_3_
第六章		坦築於計亦推心司氏建署之企業社会書任制度	1.3 永續治理	_18_
<b>ホハ</b> 早	附則	規範檢討改進公司所建置之企業社會責任制度	4.1 公司治理	95

# 附錄七、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

	內容	參考章節	頁碼
第二條	最近一會計年度終了,依據本公司「上市公司產業類別劃分暨調整要點」規定屬食品工業、化學工業及金融保險業者,應依作業辦法之規定編製與申報中文版本之永續報告書,並宜經董事會決議通過	1 以玉山為名	12
第三條	·符合第二條規定之上市公司應每年參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives,GRI)發布之之通用準則、行業準則及重大主題準則編製前一年度之永續報告書,揭露公司所鑑別之經濟、環境及人群(包含其人權)重大主題與影響、揭露項目及其報導要求,並可參考永續會計準則理事會(Sustainability Accounting Standards Board,SASB)準則揭露行業指標資訊及 SASB 指標對應報告書內容索引。 · 前項所述之永續報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估,並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。 · 上市公司應於永續報告書內揭露報告書內容對應 GRI 準則之內容索引,並於報告書內註明各揭露項目是否取得第三方確信或保證。 · 第一項所述之揭露項目,應採用符合目的事業主管機關規定之標準進行衡量與揭露,如目的事業主管機關未發布適用之標準,則應採用實務慣用或國際通用之衡量方法。	4.1 公司治理 4.2 誠信經營	95 102
第四條	·第二條第一項第一款及第二款之上市公司,應依產業別加強揭露永續指標,要求至少應包含下列項目: (一)資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。 (二)對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。 (三)對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。 (四)各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。 ·前項之上市公司依據附表一之一至附表一之三揭露所屬產業之永續指標,應取得會計師依財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之準則所出具之確信報告。	3.2.1 提升金融服務使用性	76
第四條之一	<ul> <li>上市公司應以專章揭露氣候相關資訊。</li> <li>最近會計年度終了日之實收資本額達新臺幣一百億元以上者,應自中華民國一百一十二年起揭露個體公司數據、一百一十四年起揭露合併報表母子公司數據,揭露前項資訊中溫室氣體範疇一及範疇二盤查。</li> <li>上市公司應依下列時程辦理溫室氣體範疇一及範疇二確信,最近會計年度終了日之實收資本額達新臺幣一百億元以上者,應自中華民國一百一十三年起完成個體公司確信、一百一十六年起完成合併報表母子公司溫室氣體範疇一及範疇二確信。</li> <li>上市公司應依下列時程揭露公司(含合併財務報告子公司)之減碳目標、策略及具體行動計畫,最近會計年度終了日之實收資本額達新臺幣一百億元以上之上市公司應自一百十四年起完成揭露。</li> </ul>	1.3 永續治理 2 邁向淨零排放 4.1 公司治理	18 36 95
第五條	·辦理第四條第二項永續指標確信之會計師及所屬事務所,及辦理第四條之一第三項溫室氣體之確信人員及所屬機構,均應符合「上市上櫃公司永續報告書確信機構管理要點」相關規定,自中華民國一百一十三年起適用。 ·上市公司應於每年八月三十一日前,將永續報告書及該報告書檔案置於公司網站之連結,申報至本公司指定之網際網路資訊申報系統。 ·上市公司應建立永續報告書編製及確信之作業程序,並納入內部控制制度。	1.3 永續治理 4.1 公司治理	18 95

# 附錄八、ISO26000 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	1. 以玉山為名
	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	4.8 人權維護機制
	人權的風險處境	4.8 人權維護機制
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	4.1 公司治理
1 445	解決委屈	5.1 人才培育與發展
人權		4.8 人權維護機制
	公民與政治權	4.8 人權維護機制
	經濟、社會與文化權	4.8 人權維護機制
	工作的基本權利	5.2 人才吸引與留任
	聘僱與聘僱關係	5.2 人才吸引與留任
	工作條件與社會保護	4.8 人權維護機制
勞動實務	社會對話	4.8 人權維護機制
	工作的健康與安全	5.3 健康安全友善職場
	人力發展與訓練	5.1 人才培育與發展
	污染預防	6.3 營運環境永續
rm 1 文	永續資源利用	6.3 營運環境永續
環境	氣候變遷減緩與適應	2.4 氣候環境風險辨識
	環境保護,生物多樣性與自然棲息地修復	6.1 自然環境及生物多樣性維護
	反貪腐	4.2 誠信經營
	負責任的政治參與	4.2 誠信經營
公平運作實務	公平競爭	4.2 誠信經營
	促進價值鏈的社會責任	
	尊重智慧財產權	4.2 誠信經營
	公平的行銷、資訊與契約的實務	3.3 公平待客與顧客體驗
	保護消費者的健康與安全	3.3 公平待客與顧客體驗
	永續消費	3.1 永續金融
消費者議題	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	3.3 公平待客與顧客體驗
<b>行</b> 其日	消費者資料保護與隱私	3.3 公平待客與顧客體驗
	担供必需的职致	3.3 公平待客與顧客體驗 /
	提供必要的服務	3.4 金融科技與創新
	教育與認知	3.3 公平待客與顧客體驗
	社區參與	6.2 社會共融
	教育與文化	6.2.2 學術教育 / 6.2.3 社會參與
	增加就業與技術發展	5.1 人才培育與發展
社區參與與發展	科技發展	5.1 人才培育與發展
	創造財富與收入	6.2.4 人文藝術
	健康	6.2.4 人文藝術
	社會投資	6.2.4 人文藝術

# 附錄九、聯合國全球盟約對照表

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	4.8 人權維護機制
八催	保證不與踐踏人權者同流合污	6.3.2 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	4.8 人權維護機制
勞工	消除一切形式的強迫和強制勞動	4.8 人權維護機制
標準	確實廢除童工	4.8 人權維護機制
	消除就業和職業方面的歧視	4.8 人權維護機制
	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	2. 邁向淨零排放
環境	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	6. 成為這片土地的最愛
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	3.1 永續金融
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	4.2 誠信經營

以玉山為名

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打浩헲性組織

成為員丁的最愛

成為這片十地的最愛

## 附錄十、聯合國永續發展指標(SDGs)回應對照表

次目標 **SDGs** 玉山回應 (S)累積成立 180 所玉山圖書館。 (S) 關懷學童專案,近3年幫助36,312人次。



4 優質教育

- 4.3 確保男女皆有公平、可負擔的受教機會(U)
- 4.5 確保弱勢族群接受教育(U)
- 括永續發展教育、文化多樣性欣賞等(U)
- 4.4 提升青年獲取資通訊科技(ICT)技能(T)
- (S) 偏鄉小學英語手牽手計畫,累計開設 234 班,3,400 位偏鄉學童受惠。
- (S)「玉山培育傑出人才獎學金」累計 281 位學生獲獎。
- (S) 玉山學術獎累計 76 位教授獲獎。
- 4.7 確保學習者獲得可以促進永續發展知識與技能包 (S)兩廳院輕鬆自在場、劇場藝術體驗、走讀玉山圖書館、數位閱讀專題探究競賽等偏鄉學童體驗活動,2023 年 堼助 5.732 人。
  - (S)與國教署、高雄市教育局合作,設置「反毒教育行動車」,2023年受益學童超過3,000人,累積受益學童超 過 8.000 人。
  - (C)世界卡市佔率 29.3%。
  - (C) 累計舉辦 9 屆人丁智慧公開挑戰賽,共計 6.721 隊伍參賽。



- 8 就業與經濟成長
- 8.2 透過多樣化、技術升級與創新提高經濟生產力 (U)
- 8.3 提供金融服務,鼓勵微型、中小企業成長(U)
- 8.8 促進工作環境安全及保障勞工權益(尤其是女性 勞工)(U)
- 8.10 提供便捷多元且易於取得的金融服務(U)
- 8.13 鼓勵再牛能源發展(T)

- (S) 非擔任主管職務平均員工福利費用 160.2 萬元。
- (S)協助27.6千戶中小企業戶取得重要營運資金。
- (C)中小企業放款餘額 5,594 億元。
- (C) 金融科技相關專利數 179 件(發明 69 件、新型專利 86 件、設計 24 件)。
- (C) 行動銀行、網路銀行、玉山 Wallet 活躍顧客數 288 萬人。
- (C) 數位交易佔整體比例 68.5%。



- 3 健康與福祉
- 3.8 實現全民健康覆蓋 (U)
- 3.c 增加發展中國家的衛牛籌資和支持衛牛人力(U)
- (S)與醫師合作舉辦到字醫療服務,2023年累計服務弱勢族群及偏鄉居民3.684人次。
- (S)頒發玉山培育護理人才獎學金,累計35位學生獲得支持。
- (S)攜手通路夥伴舉辦捐血活動,共號召約 7.017 位捐血者志工響應, 共募集 10.273 袋熱血。
- (S) 在花蓮縣、臺東縣、嘉義縣及高雄市等偏鄉小學設置 26 座牙科固定式治療椅,服務學童及在地居民,也可 以鼓勵更多年輕牙醫師走入偏鄉服務,貢獻醫療專業。
- (S) 2023 年健康檢查完成人數 3.037 人,補助金額 17.840.232 元。
- (C)醫師類信用卡流通卡數6.1萬張。

註 1: (U) 聯合國; (T) 我國目標 註 2: (S) 社會目標; (C) 商業目標

註 3: 上述有關一般垃圾減量等計算,以 2016 年為基期,用水減量、碳排放減量均以 2020 年為基期。



13.2 將氣候變遷措施整合至策略規劃(U)

13 氣候行動 13.3 提高機構與員工應對氣候變遷的能力(U)

13.3.2 推動全民行為改變,落實低碳在地行動(T)

(S) 風力發電參與發電站 447MW,減碳 46.5 萬噸。

- (S)太陽光電參與發電站 1,036MW,減碳 50.3 萬噸。
- (S)不再新承作燃煤火力電廠專案融資,既有案件屆期後不再續約。
- (S) 總碳排放量降低 18.5%。
- (S) 玉山悠遊聯名卡卡友 2023 年騎乘 YouBike 約 445 萬次。
- (C+S) 赤道原則 51 件。
- (C) 綠色授信 809 億元, ESG 產業授信 2,759 億元, 永續連結貸款 600 億元。



16.4 減少非法的金錢與軍火流,並對抗各種形式的組織犯罪(U)

16 和平與正義制度 16.6 建立有效、負責且透明的制度(U)

16.7 做出快速反應、兼容各方、參與性與代表性決策(U)

- (S) 2023 年協助成功攔阻詐騙案件 956 件,金額新臺幣約 54,477 萬元(含臺外幣)。
- (C)累計333名員工取得國際公認反洗錢師(CAMS)證照。
- (C)累計 1,887 名員工取得「防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗」證照。
- (C)有16人考取「國際制裁合規師(CGSS)」證照。
- (C) 13 位員工考取「交易監控認證專員(CTMA)」證照。
- (C)2位員工考取「客戶盡職調查職能證書(CKYCA)」證照。



12.5 減少廢棄物產生,促進資源回收再利用(U)

12 責任消費與生產 12.6 鼓勵企業採取永續發展措施與揭露永續發展資訊(U)

12.7 促進綠色採購(U)

- (S)每單位營收廢棄物量降低 42%。
- (S)每單位營收用水量降低23%。
- (S)銀行全系列信用卡達成碳中和,2023年共抵換1,820公噸二氧化碳。
- (C) 綠色採購累計 22.54 億元。
- (C)零碳信用卡發卡逾646萬卡。

註 1: (U) 聯合國; (T) 我國目標 註 2: (S) 社會目標; (C) 商業目標

註 3: 上述有關一般垃圾減量等計算,以 2016 年為基期,用水減量、碳排放減量均以 2020 年為基期。



15.2 落實森林永續管理(U)

15 陸地生態 15.4 確保山區生態系統的保護(U)

15.5 保護及防止瀕危物種的滅絕(U)

(S) 植樹計畫,累計種植7萬棵臺灣原生樹種。

- (S)捐助臺北市立動物園累計 1,100 萬元。
- (S)自 2009 年連續 15 年認養玉山國家公園步道,維護玉山園區約 260 公里之步道設施與環境清潔。
- (S) 連續 14 年舉辦「美麗臺灣 Smile 玉山」環保清潔與淨灘 2023 年逾 7,419 人次參與。
- (S)攜手臺灣大學共同推動,協助復育國內原已不復見的 28 種南投信義鄉原生小米品系。
- (C)臺灣黑熊認同卡、御璽卡合計累計發卡 9.2 萬張(提撥一定比例金額捐贈予黑熊保育、植樹計畫)。



5 性別平等

5.1 終結對女性的歧視(U)

5.4 重視婦女家庭照護(U)

5.5 確保婦女有公平的機會參與各個階層的決策領導(U)

- (S)提供屬於法令產假(63天)、產檢假(8天)、陪產檢及陪產假(8天)、育嬰留停制度(3年)。
- (S) 育嬰留停回仟率 89.94%。
- (C)女性主管 41.48%。
- (C)一般人員平均固定薪資,女性為男性的 97%。



17 全球夥伴

17.3 提供財務支援給開發中國家(U)

17.3 對開發中國家優秀學牛提供臺灣獎學金來臺留學(T)

- (S)頒布東協人才獎學金,對象包含越南、柬埔寨、緬甸優秀學生,累計38位獲得支持。
- (S)設計全英文金融課程培育在臺灣就讀之外籍學生(包含越南、印尼、馬來西亞、泰國、宏都拉斯、海地、聖露西亞),自 2022 年起共培育 15 位。
- (C)柬埔寨房屋貸款 3.02 億美元。

註 1: (U) 聯合國; (T) 我國目標 註 2: (S) 社會目標; (C) 商業目標

註 3: 上述有關一般垃圾減量等計算,以 2016 年為基期,用水減量、碳排放減量均以 2020 年為基期。

# 附錄十一、TCFD 揭露建議對照表

	建議揭露事項	章節
治理	描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況。	2.1 氣候環境治理組織架構 / 2.4.2 氣候環境風險管理程序
万埕	描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色。	2.1 氣候環境治理組織架構 / 2.1.1 政策與氣候環境文化建立 / 2.4.2 氣候環境風險管理程序
	描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會。	2.2 氣候環境風險與機會 / 2.3 氣候環境機會辨識 / 2.4 氣候環境風險辨識
策略	描述組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊。	2.3.1 因應策略及財務計畫 / 2.3.2 氣候環境產品及服務概況 / 2.4.1 影響性評估
	描述組織在策略上的韌性,並考慮不同氣候相關情境(包括 2°C 或更嚴苛的情境)。	2.3.1 因應策略及財務計畫 / 2.4.4 氣候變遷情境分析 / 6.3.2 供應商管理
	描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程。	2.4 氣候環境風險辨識 / 2.4.1 影響性評估
風險管理	描述組織在氣候相關風險的管理流程。	2.4.2 氣候環境風險管理程序 / 2.4.3 氣候敏感性資產 / 3.1.1 責任授信 / 3.1.2 責任投資 / 6.3 營運環境永續
	描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度。	2.4.5 氣候風險管理措施 / 2.4.6 產業差異化管理 / 3.1.1 責任授信 / 3.1.2 責任投資
	揭露組織依循策略和風險管理 流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標。	2.3.1 因應策略及財務計畫 / 2.3.2 氣候環境產品及服務概況 / 2.4.3 氣候敏感性資產 / 3.1.1 責任授信 / 3.1.2 責任投資 / 6.3 營運環境永續 / 6.3.1 供應商管理
指標與 目標	揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3 (如適用)溫室氣體排放和相關風險。	2.5 玉山碳排結構 / 2.5.1 投融資組合財務碳排放分析 / 2.5.2 從低碳到零碳,邁向 2050 淨零轉型
	描述組織在管理氣候相關風險 與機會所使用的目標,以及落實該目標的表現。	2.3.1 因應策略及財務計畫 / 2.3.2 氣候環境產品及服務概況 / 2.5.1 投融資組合財務碳排放分析 / 2.5.2 從低碳到零碳,邁向 2050 淨零轉型 / 3.1.1 責任授信 / 3.1.2 責任投資 / 6.3 營運環境永續

## 附錄十二、2023年投融資碳排結構

#### 資產類別分佈

	資產類	別分佈	碳排放量 (公噸 CO₂e)	投融資碳足跡 (公噸 CO₂e/ 新臺幣佰萬元)	加權平均碳強度 (公噸 CO₂e/ 新臺幣佰萬元)	實體排放強度註2	實體排放強度單位 ^{註2}	資料品質 分數	盤查 覆蓋率
	股票與公司債	<b>責投資</b>	672,112	1.60	4.71	-	-	3.15	
投資	主權債務	排除 LULUCF	1,017,788	7.82	7.82	-	-	1.00	50.17%
	土惟惧份	包含 LULUCF	925,642	7.12	7.06	-	-	1.00	
	企業貸款		2,918,240	3.31	4.87	-	-	3.76	
	發電類型之專	發電類型之專案融資貸款 186,9		3.96	-	0.11	公噸 CO ₂ e/ 發電量(MWh) 公噸 CO ₂ e/ 單位生產量	3.06	
授信	商用不動產担	5押貸款	160,552	1.88	-	0.11	公噸 CO₂e/ 樓地板面積(m²)	4.00	93.28%
	個人房屋抵押	甲貸款	399,419	0.43	-	0.04	公噸 CO₂e/ 樓地板面積(m²)	4.00	
	機動車貸款		-	-	-	-	公噸 CO₂e/km	-	
總和	排除 LULUC	F	5,355,042	2.14	5.09	_		3.60	77.62%
稲仙	包含 LULUC	F	5,262,897	2.11	-	-	<b>-</b> ·	3.60	11.02%

## 地理區域分佈

地理區域分佈	投融資碳排放 (公噸 CO₂e)	投融資碳足跡 (公噸 CO₂e/ 新臺幣佰萬元)	加權平均碳強度(WACI) (公噸 CO ₂ e/新臺幣佰萬元)
臺灣	3,140,494	1.73	5.31
北美及歐洲	655,654	2.13	1.75
亞洲其他	558,060	3.69	5.10
其他	555,881	3.72	9.07
香港	396,865	6.48	10.36
中國	48,089	4.39	4.21
總和	5,355,042	2.14	5.09

註 1:由於 PCAF 第二版指引尚未規範永續相關債券包含綠色債券 (green bonds)、可持續發展債券 (sustainability bonds)、社會責任債券 (social bonds) 之投融資範疇三溫室氣體排放量計算,股票與公司債投資部位已排除永續相關債券,排除部位碳排放量為 39,834 (公噸 CO₂e),若加入上述部位,整體盤查覆蓋率將提升至78.45%

## 產業類別分佈

產業類別分佈	投融資碳排放 (公噸 CO₂e)	投融資碳足跡 (公噸 CO₂e/ 新臺幣佰萬元)	加權平均碳強度(WACI) (公噸 CO ₂ e/ 新臺幣佰萬元)
製造業	1,051,005	5.32	5.20
電力及公用事業	613,580	9.14	57.45
油氣石化	463,116	8.06	14.78
運輸業	540,763	9.22	14.95
電子業	327,248	2.65	3.46
其他	424,580	1.49	2.99
水泥和玻璃	197,443	36.43	122.02
金屬和礦業	145,813	11.70	12.70
批發及零售業	113,156	0.65	0.43
金融	61,131	0.13	0.31
總和	3,937,835	2.74	4.82

註 2: 實體排放強度為產業特定活動在每單位產出的總碳排放量效率

附錄十三、人力資源管理指標 GRI: 2-7、2-8、401-1、401-3、403-9、403-10、405-1、406-1、412-3 SASB: FN-AC-330a.1

## A-1、員工與非員工工作者人數

年度	員工	非員工工作者
2021	9,262	638
2022	9,109	694
2023	9,115	1,332

- 註:1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
  - 2. 全體員工皆為正職及全職員工,不含留停員工。
  - 3. 非員工工作者為非玉山員工,包含派遣人員、委外人力等,提供如資訊、保全、清潔等服務。

## A-2、全體員工分布(依性別)

年度	項目	男	女	合計
2021	人數	4,152	5,110	9,262
2021	佔全體員工比例	44.83%	55.17%	100.00%
2022	人數	4,007	5,102	9,109
2022	佔全體員工比例	43.99%	56.01%	100.00%
2022	人數	3,968	5,147	9,115
2023	佔全體員工比例	43.53%	56.47%	100.00%

- 註:1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
  - 2. 全體員工皆為正職及全職員工,不含留停員工。

#### A-3、全體員工分布(依年齡)

年度	項目	29 歲以下	30-50 歲	51 歲以上	合計
2021	人數	3,291	5,540	431	9,262
2021	佔全體員工比例	35.53%	59.82%	4.65%	100.00%
2022	人數	2,995	5,592	522	9,109
2022	佔全體員工比例	32.88%	61.39%	5.73%	100.00%
2023	人數	2,869	5,667	579	9,115
	佔全體員工比例	31.48%	62.17%	6.35%	100.00%

- 註:1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
  - 2. 全體員工皆為正職及全職員工,不含留停員工。

#### A-4、全體員工分布(依教育程度)

年度	項目	碩士	大學	專科	高中以下	合計
2021	人數	2503	6351	363	45	9,262
2021	佔全體員工比例	27.02%	68.57%	3.92%	0.49%	100.00%
2022	人數	2457	6249	362	41	9,109
	佔全體員工比例	26.97%	68.60%	3.97%	0.45%	100.00%
2022	人數	2539	6195	348	39	9,115
2023	佔全體員工比例	27.86%	67.90%	3.82%	0.43%	100.00%

- 註:1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
  - 2. 全體員工皆為正職及全職員工,不含留停員工。

## A-5、全體員工分布(依身分別)

年度	項目	主管	非主管	合計
2021	人數	2,767	6,495	9,262
2021	佔全體員工比例	29.87%	70.13%	100.00%
2022	人數	2,906	6,203	9,109
	佔全體員工比例	31.90%	68.10%	100.00%
2022	人數	2,951	6,164	9,115
2023	佔全體員工比例	32.38%	67.62%	100.00%

- 註:1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
  - 2. 全體員工皆為正職及全職員工,不含留停員工。
  - 3. 主管為「人力資源系統」中身分別為主管(含)以上之人員。

#### A-6、全體員工分布(依地區)

		_				
年度	項目	臺灣	中國(含香港、澳門)	東南亞	其他	合計
0001	人數	8771	258	163	70	9,262
2021	佔全體員工比例	94.70%	2.79%	1.76%	0.75%	100.00%
0000	人數	8610	244	181	74	9,109
2022	佔全體員工比例	94.52%	2.68%	1.99%	0.81%	100.00%
2022	人數	8761	164	154	36	9,115
2023	佔全體員工比例	96.12%	1.80%	1.69%	0.39%	100.00%

- 註:1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
  - 2. 全體員工皆為正職及全職員工,不含留停員工。
  - 3. 本表格係依員工所屬地區進行統計。
  - 4. 東南亞地區包含新加坡、越南、柬埔寨、泰國、緬甸、汶萊; 其他地區包含日本、美國、澳洲、韓國、捷克、法國。

#### A-7、全體員工分布(依多元指標)

年度	項目	身心障礙	LGBTQI+	原住民
2021	人數	47	3	39
2021	佔全體員工比例	0.51%	0.03%	0.42%
2022	人數	43	1	37
	佔全體員工比例	0.47%	0.01%	0.41%
2022	人數	41	3	37
2023	佔全體員工比例	0.45%	0.03%	0.41%

- 註:1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
  - 2. 全體員工皆為正職及全職員工,不含留停員工。
  - LGBTQI+為同性戀、雙性戀、跨性別者、酷兒、雙性者等,計算方式為同性婚姻人數/已婚總人數。

#### B、主管分布(依地區)

項目	2020	2021	2022	2023
臺灣	91.59%	91.72%	92.43%	97.49%
中國(含香港)	4.81%	4.74%	3.99%	1.19%
東南亞	2.57%	2.42%	2.48%	0.85%
其他	1.03%	1.12%	1.10%	0.47%
合計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

- 註:1. 員工總人數包含海外分行全體員工。
  - 2. 全體員工皆為正職及全職員工,不含留停員工。
  - 3. 本表格係依員工所屬地區進行統計。
  - 4. 東南亞地區包含新加坡、越南、柬埔寨、泰國、緬甸;其他地區包含日本、美國、澳洲。

#### C、女性員工分布(依主管/業務)

項目	2020	2021	2022	2023
整體女性主管	38.45%	39.39%	40.85%	41.48%
初階主管	42.04%	43.20%	45.03%	45.49%
中高階主管	20.61%	21.56%	22.08%	24.14%
行銷職主管	35.64%	40.72%	41.20%	42.41%
科技聯隊	31.43%	30.67%	31.49%	33.01%

- 註:1. 初階主管為「人力資源系統」身分別主管(不含經理人)之人員。
  - 2. 中高階主管為「人力資源系統」身分別為主管(經理人以上)之人員。
  - 3. 行銷職主管擔任各產品線行銷職系為身分別主管(含)以上之人員。
  - 4. 科技聯隊為金融科技相關單位之人員。
  - 5. 2025 年提升女性主管比例之具體目標:女性員工比例維持 55%以上、女性主管比例提升至 43%、女性初階主管比例提升至 47%、女性中高階主管比例提升至 25%。

## D-1、新進人員分布(依性別)

年度	項目	男	女	合計
2020	人數	469	709	1,178
2020	新進率	11.10%	13.44%	-
2021	人數	339	377	716
2021	新進率	8.16%	7.38%	-
2022	人數	377	585	962
2022	新進率	9.41%	11.47%	-
2023	人數	400	582	982
2023	新進率	10.08%	11.31%	-

註:1. 新進率為〔(該年度依照各類別之新進員工人數)/(該年度依照各類別之員工年底總人數)〕*100% 2. 各年度平均招募成本:2020 年 NTD\$23,873、2021 年 NTD\$31,978、2022 年 NTD\$26,395、2023 年 NTD\$17,727。

## D-2、新進人員分布(依年齡)

年度	項目	29 歲以下	30-50 歲	51 歲以上
2020	人數	1103	73	2
2020	新進率	29.98%	1.34%	0.53%
2021	人數	646	70	0
	新進率	19.63%	1.26%	0.00%
2022	人數	863	98	1
	新進率	28.81%	1.75%	0.19%
2023	人數	861	118	3
	新進率	29.95%	2.08%	0.52%

註:新進率為〔(該年度依照各類別之新進員工人數)/(該年度依照各類別之員工年底總人數)〕*100%

## D-3、新進人員分布(依身分別)

年度	項目	主管	非主管
2020	人數	31	1,147
2020	新進率	1.14%	16.92%
2021	人數	17	699
2021	新進率	0.61%	10.76%
2022	人數	32	930
2022	新進率	1.10%	14.95%
2023	人數	41	941
2023	新進率	1.39%	15.27%

註:1. 新進率為〔(該年度依照各類別之新進員工人數)/(該年度依照各類別之員工年底總人數))*100% 2. 主管為「人力資源系統」中身分別為主管(含)以上之人員。

#### D-4、新進人員分布(依地區)

年度	項目	臺灣	中國(含香港、澳門)	東南亞	其他
- 1.22			. —		7 1
2020	人數	1082	49	34	13
2020	新進率	12.03%	18.35%	19.54%	20.00%
2021	人數	643	38	21	14
	新進率	7.33%	14.73%	12.88%	20.00%
2022	人數	825	76	46	15
	新進率	9.58%	31.15%	25.41%	20.27%
0000	人數	883	46	43	10
2023	新進率	10.08%	28.05%	27.92%	27.78%

- 註: 1. 新進率為〔(該年度依照各類別之新進員工人數)/(該年度依照各類別之員工年底總人數)〕*100%
  - 2. 本表格係依員工所屬地區進行統計。
  - 3. 東南亞地區包含新加坡、越南、柬埔寨、泰國、緬甸、汶萊; 其他地區包含日本、美國、澳洲、韓國、捷克、法國。

#### E、流動率

項目	2020	2021	2022	2023
流動率	6.45%	8.67%	10.33%	10.61%
自願流動率	6.16%	8.11%	9.28%	9.34%
資料涵蓋率(員工)	100%	100%	100%	100%

註:1. 流動率應包含自願離職、不適任辭退(含資遣)、退休、死亡。

2. 2023 年自願流動率 扣除 1 位死亡、80 位不適任辭退(含資遣)、35 位退休。

#### F-1、流動率分布(依性別)

年度	項目	男	女
2020	人數	281	332
2020	流動率	6.65%	6.29%
2021	人數	370	433
	流動率	8.91%	8.47%
2022	人數	450	491
2022	流動率	11.23%	9.62%
2023	人數	431	536
2023	流動率	11.65%	10.41%

註:流動率為〔(該年度依照各類別之整體離職員工人數)/(該年度依照各類別之員工年底總人數)〕*100%

## F-2、流動率分布(依年齡)

年度	項目	29 歲以下	30-50 歲	51 歲以上
2020	人數	332	258	23
2020	流動率	9.02%	4.73%	6.15%
2021	人數	439	332	32
2021	流動率	13.34%	5.99%	7.42%
2022	人數	499	404	38
2022	流動率	16.66%	7.22%	7.28%
2023	人數	483	434	50
2023	流動率	16.77%	7.67%	8.73%

註:流動率為[(該年度依照各類別之整體離職員工人數)/(該年度依照各類別之員工年底總人數)]*100%

## F-3、流動率分布(依身分別)

年度	項目	主管	非主管
2020	人數	91	522
2020	流動率	3.34%	7.70%
2021	人數	128	675
	流動率	4.63%	10.39%
2022	人數	176	765
2022	流動率	6.06%	12.33%
2023	人數	150	817
2023	流動率	5.08%	13.25%

註:1.流動率為〔(該年度依照各類別之整體離職員工人數)/(該年度依照各類別之員工年底總人數)〕*100% 2.主管為「人力資源系統」中身分別為主管(含)以上之人員。

## F-4、流動率分布(依地區)

年度	項目	臺灣	中國(含香港、澳門)	東南亞	其他
2020	人數	553	34	18	8
2020	流動率	6.15%	12.73%	10.34%	12.31%
2021	人數	739	29	26	9
2021	流動率	8.43%	11.24%	15.95%	12.86%
2022	人數	842	68	22	9
2022	流動率	9.78%	27.87%	12.15%	12.16%
2023	人數	913	32	17	5
	流動率	10.42%	19.51%	11.04%	13.95%

註:1.流動率為〔(該年度依照各類別之整體離職員工人數)/(該年度依照各類別之員工年底總人數))*100%

2. 本表格係依員工所屬地區進行統計。

3. 東南亞地區包含馬來西亞、新加坡、越南、緬甸、柬埔寨;其他地區包含美國、澳洲。

## G、管理階層及非管理層分布(年齡/性別)

項目     29 歲以下     比例     30-50 歲       管理層	比例	51 歲以上	比例	總數	比例
管理層					
D-1/B					
男 0 0.00% 237	56.29%	184	43.71%	421	75.86%
女 0 0.00% 83	61.94%	51	38.06%	134	24.14%
合計 0 0.00% 320	57.66%	235	42.34%	555	100%
非管理層					
男 1,045 29.46% 2,348	66.20%	154	4.34%	3,547	41.44%
女 1,824 36.39% 2,999	59.82%	190	3.79%	5,013	58.56%
合計 2,869 33.52% 5,347	62.46%	344	4.02%	8,560	100.00%

註:管理階層為「人力資源系統」中身分別經理人(含)以上之人員。

#### H、育嬰留停情形

項目	男	女	合計
(1)2023年申請育嬰留職停薪人數	23	207	230
(2)2023年享有育嬰留停人數	424	611	1035
(3) 2023 年育嬰留職停薪應復職人數(A)	16	153	169
(4) 2023 年育嬰留職停薪實際復職人數(B)	13	139	152
(5) 回任率(B/A)	81.25%	90.85%	89.94%
(6) 2022 年育嬰留停復職人數(C)	11	173	184
(7) 2022 年育嬰留停復職且持續在職滿一年之人數(D)	8	157	165
(8) 留存率 (D/C)	72.73%	90.75%	89.67%

註:1. 未回任同仁皆因家庭因素,自行選擇不回任。

#### I、傷病情形

項目	公傷假人數	公傷假天數	公傷率	病假人數	病假天數	事假人數	事假天數	總工作天數	缺勤率	損失天數
男	39	133.5	2.16	596	2,118.1	179	429.5	984,064	0.27%	7.38
女	95	572.6	5.25	1,115	6,874.6	307	808.4	1,276,456	0.65%	31.66
合計	134	706.1	7.41	1,711	8,992.7	486	1,237.9	2,260,520	-	39.05

- 註:1. 總工作時數 =18,084,160(總人數*每日工作時數*年工作天數)。 9115 人*8 小時*248 天 =18,084,160 小時
  - 2. 總工作天數 =2,260,520 (總人數 * 年工作天數 )。 9115 人 *248 天 =2,260,520 天
  - 3. 損失天數率依 GRI 標準 100 萬小時為基礎計算。(損失天數比率 = 公傷假天數 / 總工作時數 *1,000,000)
  - 4. 職業疾病發生率及因公死亡事故總人數皆為 0 人。
  - 5. 海外地區員工無請公傷假。
  - 6. 公傷率 = (公傷假人數 / 總工作時數)*1,000,000。
  - 7. 男性缺勤率 = (男公傷假天數 + 男病假天數 + 男事假天數)/男性總工作天數。
  - 8. 女性缺勤率 = (女公傷假天數 + 女病假天數 + 女事假天數)/女性總工作天數。

^{2.} 依性別工作平等法第 16 條第一項及玉山工作規則第卅六條規定,員工任職滿半年,需照顧三歲以下之子女,得申請育嬰留職停薪。所有員工依法皆享有育嬰假之權利。

#### J、缺勤率

# 項目2020202120222023缺勤率(%)0.310.290.370.48資料涵蓋率(員工)100%100%100%100%

## K、防疫措施

項目	人數	總天數
防疫隔離假	1,024	4,187.8
疫苗接種假	73	110.7
防疫照顧假	27	70.1

## L、非擔任主管職務^{*1} 全時員工薪資福利情形

項目	2021	2022	2023	與前一年度成長率
人數	8,135	7,775	7,667	-1.39%
薪資平均數(萬元)。	116.8	121.0	128.3	6.03%
薪資中位數(萬元)。	106.9	111.3	115.6	3.86%
平均員工福利費用(萬元) ^{*3}	140.5	135.6	160.2	18.15%

註:1. 非擔任主管職務係指排除依台財證三字第920001301號函規定之經理人者。

## M、2023年臺灣地區女性/男性薪酬比率(女:男)

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

註:1. 男女薪酬比率可能因人數結構、個人績效等因素略有差異。

## N、優於法令的福利總覽

項目		2021		2022		2023
<b>坝</b> 日	人次	總金額 (單位:新臺幣)	人次	總金額 (單位:新臺幣)	人次	總金額(單位:新臺幣)
傑出子女賞	136	\$1,261,200	148	\$1,571,800	173	\$1,549,000
家庭關懷	7	-	7	-	9	-
結婚補助	276	\$2,537,000	322	\$3,035,000	310	\$2,938,000
生育補助	345	\$1,041,000	334	\$1,032,000	359	\$1,092,000
玉山寶貝成長基金	354(359胎)	\$35,900,000	318(328胎)	\$32,800,000	331(338 胎)	\$33,800,000
子女教育補助	3,018	\$6,774,000	3,420	\$7,685,000	3,683	\$8,271,000
員工、配偶及子女醫療補助	1,379	\$21,458,388	1,760	\$33,325,158	1,871	\$37,843,781

註:1. 缺勤率 = (公傷假天數 + 病假天數 + 事假天數)/總工作天數。不包含年底已離職及留停員工。 2. 缺勤率目標:2023 年低於 0.7%、2024 年低於 0.7%。

^{2.} 薪資平均數與薪資中位數:非擔任主管職務全時員工人數與平均薪資之統計標準,係依循臺灣證券交易所股份有限公司「對有價證券上市公司及境外指數股票型基金上市之境外基金機構資訊申報作業辦法」第3條第31款之規範。

^{3.} 平均員工福利費用:非擔任主管職務平均福利費用之統計標準,係依財務報告人數與員工福利費用為基準,排除主管職務者後計算之。

^{2.} 薪資統計對象為在職滿一年以上的臺灣地區正式員工(含外籍同仁)。

## O、人權議題控制計畫及執行成果

利害關係人	關注議題	風險辨識 比例	總風險 比例	風險減緩措施	衝擊發生 比例	總衝擊 比例	衝擊補償措施	補償措施 實施比例
	性別平等及 多元包容	2.81%		<ol> <li>訂定「玉山金控及子公司性別工作平等委員會設置要點」、「玉山金控及子公司性騷擾防治申訴及懲戒處理要點」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」。</li> <li>將 SDGs 中「性別平等」列入具體目標。</li> <li>將 「性別平等暨友善職場宣導」列入教育訓練必修課程。</li> <li>不定期舉辦全行性別平等及職場性騷擾防治講座,及各單位於主管訓練課程中,加強性別平等及職場性騷擾防治講座,及各單位於主管訓練課程中,加強性別平等及職人整例研討。</li> <li>人才甄選政策以人權平等為基礎,遵守政府勞動法令,且面談委員安排考量多元觀點。</li> <li>2023年延長女性產假及原住民歲時祭儀假給薪假天數。</li> <li>提供多元溝通及意見反映管道,鼓勵同仁充分表達觀點及意見。</li> </ol>	0.03%	_	<ol> <li>設置性騷擾專用申訴管道,包含專線電話、專線傳真、性別平等及職場霸凌申訴信箱。</li> <li>2.2023 年玉山金控未發生歧視案件,性騷擾成案數3件,其中兩起與外部顧客相關,一起發生於公司內部,生類申訴調養員會秉持客觀、公正、專業原則進行調查,視評議結果給予適當懲處,並給予受害人必要的協助措施。</li> <li>員工協助方案提供諮商服務。</li> </ol>	
員工	強迫勞動及 超時工作	9.48%	14.14%	<ol> <li>依據勞基法制定休假與加班相關規範。</li> <li>實施多重工時之制度。</li> <li>差勤系統設置提醒功能。</li> <li>實施「年度排休」方案,鼓勵同仁規劃較充裕的休假期間以調劑身心健康,促進職家平衡。</li> </ol>	0.00%	0.39%	1. 補償同仁應有之加班費。 2. 單位主管移送人評會議處、單位經營績效當 年度不得為優等。	
	職業安全	1.85%	-	<ol> <li>設有職安專責單位,聘用專任護理師及職安人員,負責擬定及規劃安全衛生事宜。</li> <li>實施四大防護計畫,並將計畫內容納入教育訓練課程。</li> <li>將「交通安全宣導」列入教育訓練必修課程。</li> <li>每半年執行二氧化碳及照度之作業環境監測。</li> <li>於停車場、出入口等特定區域提供明亮照明設備、增設提醒標語、加裝電子監視設備或提供 24 小時保全。</li> </ol>	0.36%		1 落實行內職災通報流程,設立專責單位進行關懷與追蹤。 2. 主動提供團保、勞保等資訊,協助申請相關補助。 3. 專業職醫進行復工評估,給予合宜的工作調整與安排。 4. 員工協助方案提供諮商服務。	100%
供應商	勞動人權	0.00%	0.00%	<ol> <li>要求供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」,定期檢視人權及環境永續條款與裁罰公告。</li> <li>推動「供應商企業社會責任自評表」,判斷供應商於勞動人權、職業安全、環境保護之風險指數,並依據「供應商訪視問卷」不定期針對供應商進行訪視。</li> <li>参酌永續採購指南(ISO 20400)制定「玉山金控永續採購政策」,</li> </ol>	11%	12%	<ol> <li>舉辦供應商溝通會議,宣導企業社會責任。</li> <li>定期訪視可能有風險的供應商,審核供應商改善狀況。</li> <li>依供應商裁罰狀況調整對供應商採購金額,</li> </ol>	
聪	職業安全	0.00%	-	考量採購行為所造成社會、經濟和環境的衝擊,要求供應商共同遵可國際人權政策。 4. 執行供應商評核會議,對於有風險的廠商進行管控。	1%	-	甚至中止雙方合約關係。	

以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛
17 千川 五条		河油 全 訓 音/ 梁	↑   1   古 豆 川 「		50 五语 巨土物的最多

利害 關係人	關注 議題	風險辨識 比例	總風險 比例	風險減緩措施	衝撃發生 比例	總衝擊 比例	衝擊補償措施	補償措施 實施比例
	服務品質與顧客權益	7.70%		<ol> <li>設置「全面品質管理委員會」及「公平待客原則推動委員會」, 綜理玉山服務品質管理及公平待客原則規劃與推動。</li> <li>訂有「玉山銀行辦理新商品(服務)法令遵循暨風險評估作業要 點」,確保玉山推出各項商品及服務等業務符合法令及內部規範, 審慎控管可能產生之風險。</li> <li>訂有「玉山金控子公司從事廣告、業務招攬及營業行銷活動行銷 製作物管理要點」,確保各項行銷製作物之妥適性及適法性。</li> <li>服務品質、客訴管理、神秘客現場查核列入營業單位年度考核, 與績效高度連結,提升單位整體服務意識。</li> <li>重視顧客回饋,定期舉辦「VOC 提案會議」,針對常見顧客反映 進行顧客體驗精進。</li> <li>全體行員參與公平待客、顧客服務、詐騙防範與資安保護之相關 訓練。</li> </ol>	0.00%		<ol> <li>於官網設置公平待客專區,完整揭露多元申訴管道供顧客利用。</li> <li>訂有「玉山銀行消費爭議處理辦法」,明訂處理時效及權責劃分,客訴管理通過 ISO 10002 客訴品質管理系統認證。</li> <li>新增訂定「玉山銀行國內分行消費爭議處理要點」,提升一線對於防範客訴、妥適處理顧客意見反映之重視。</li> <li>跨部門針對客訴案件進行根分析、共商精進方案並追蹤改善成效,定期彙整客訴案件提報董事會。</li> <li>多面向進行反詐騙因應,例如:線上平台宣導、舉辦訪詐説明會,並與警政署合作合作,首創三方通話、即刻阻詐平台,協助爭取詐騙攔阻時效。另於常見詐騙情境強化交易驗證強度,守護顧客資產。</li> <li>進行異常交易把關,於玉山行動銀行 APP 提供行動推播功能。</li> </ol>	
顧客	個人資料保護	2.73%	11.47%	1. 由全行各單位組成「個資管理推動小組」負責建立個資保護規範,包含個人資料蒐集、處理及利用等管理措施,並訂定「玉山金控及子公司個人資料蒐集、處理及利用管理要點」。 2. 於官網公告「顧客資料保密措施聲明」、「玉山金控公司及子公司個人資料管理政策」。 3. 設有「玉山金控資訊安全管理委員會」,督導全金控資安管理運作情形及審議資訊安全相關重大議題。 4. 資訊安全管理系統(ISMS)ISO 27001:2013」、「個人資料管理系統(PIMS) BS10012:2017」驗證及信用卡收單系統之PCI DSS認證持續有效,並於2023年取得「隱私資訊管理系統ISO 27701:2019」驗證,延伸個資保護政策,整合資訊安全及隱私保護管理制度要求。 5.2021年建置「SOC 主動式資安監測中心」,並持續對標主管機關建議之監控組態規則以擴大異常行為偵測範圍。2023 年完成串聯資安防禦設備、情資自動收容、實現事件關聯情資,進一步降低人工處理成本及增加風險識別性,同時透過資安教育訓練及線上模擬資安攻防演練平台培育SOC 團隊人員事件應變調查技能、全方位提升資安事件處理時效及資安威脅管理能力,達成金融領域資安監控聯防之目標。 6. 針對潛在外洩途徑(郵件、上網、USB)建有DLP防個資外洩系統,有效防堵個資外洩。	0.00%	0.24%	<ol> <li>訂定「玉山金控及子公司個人資料侵害事故緊急應變作業細則」。</li> <li>若個人資料侵害事故發生且屬重大者,成立「緊急應變及危機處理小組」處理相關補救事宜。</li> <li>定期舉辦相關教育訓練與宣導,並進行資訊系統災害備援演練。</li> <li>2023 年持續完成資女險投保,以降低業務中斷導致的損失與衝擊。</li> </ol>	100%
	責任授信與 放貸、責任 投資	1.04%	-	【責任授信與放貸】 1. 每筆授信案件皆須進行授信對象 ESG 審核與洗錢防制調查。 2. 依循第四版赤道原則 (EP IV) 框架逐案評估專案融資案件於氣候變遷、人權、生物多樣性相關風險,提升環境及社會風險管理能力。  【責任投資】 1. 將國內外公正機構之 ESG 指標納入投資檢核標準,以玉山 ESG 永續沒質模型稅資 ESG 風險,優先選擇中低 ESG 風險企業 做為投資標的。 2. 制定「有價證券永續投資管理要點」,針對 ESG 高風險企業建立管理機制,其中對環境及社會有直接衝擊之企業,皆避免往來;而對環境及社會有潛在衝擊之企業,於提出投資申請時需盡責調查並審慎評估,經評估對於 ESG 永續發展無重大不利影響始可承作。	0.24%	-	【責任授信與放貸】 1.針對因人權議題受重大裁罰之授信對象,透過直/間接徵信了解通報事項對企業營運的影響及要求進行改善。 2.將依影響情形調整受裁罰授信對象之授信部位,嚴重者將提前清償借款並拒絕往來。 【責任投資】 1.依據「有價證券永續投資管理要點」,被投資公司若發生重大經營方針改變,有違反治理、環境、社會具負面影響之重大議案之虞,應與公司查證或與經營團隊互動及議合,以決議因應方式。 2.依據「永續金融政策」、「有價證券永續投資管理要點」定期檢視上市櫃股權及固定收益投資部位,如有發生違反 ESG 風險情事使投資部位。 出市櫃股權及固定收益投資部位,如有發生違反 ESG 風險情事使投資部位。 3.定期覆審具潛在爭議性議題之投資案件,若發現有重大異常議題者將檢視並與被投資公司互動及議合,審慎評估投資部位並定期追蹤。	-

# 附錄十四、營運環境永續管理指標 GRI: 305-1、305-2、305-3、305-4、306-2

種類	項目	2020年	2021 年	2022 年	2023 年	備註
	碳排放量 (噸)	2,399	1,857	1,844	2,161	
	人均碳排放量(噸/人)	0.2555	0.1989	0.2025	0.2351	
Scope 1	每單位營收碳排放量(噸/佰萬元)	0.0426	0.0331	0.0336	0.0324	玉山 2021 年通過 SBT 科學基礎減碳目標設定,以 2020 年為基準每年要減少 4.2% 碳排放量,因此 2023 年目標為 2.097 噸。
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	中女/似少 4.2%
	碳排放量目標值(噸)	3,131	2,298	2,197	2,097	
	碳排放量 Location-based ( 噸)	22,640	22,656	24,403	24,339	
	碳排放量 Market-based ( 噸 )	22,299	22,105	20,294	17,959	
	人均碳排放量(噸/人)	2.3753	2.3680	2.228	1.954	Market-based 碳排放量的目標設定方式,是以 2020 年為基準,每年
Scope 2	每單位營收碳排放量(噸/佰萬元)	0.3964	0.3818	0.3703	0.2693	總量減少 4.2%。 Location-based 碳排放量的目標設定方式,是以 2020 年為基準,每
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	單位營收的碳排放量每年減少 1%。
	Location-based 碳排放量目標值(噸)	22,640	23,070	21,618	26,039	+ E B - M I - M - M - M - M - M - M - M - M -
	Market-based 碳排放量目標值(噸)	23,321	21,362	20,426	19,489	
Scope 3	碳排放量 (噸)	53,713	49,161	56,014	46,436	
	總消耗(MWh)	51,713	50,669	53,309	52,705	
	總消耗(GJ)	186,159	182,408	191,913	189,739	
	非再生能源消耗量(MWh)	51,043	49,570	45,313	40,676	
	再生能源消耗量(MWh)	670	1,099	7,996	12,029	
能源	非再生能源消耗量目標值(MWh)	-	48,899	46,755	44,611	
1301113	人均能源用量(GJ/人)	19.829	19.54	21.07	20.64	
	每單位營收能源用量(KWh/仟元)	0.9194	0.8752	0.9727	0.7902	
	每單位營收能源用量(GJ/佰萬元)	3.310	3.151	3.502	2.845	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	總用水(噸)	264,917	238,715	248,609	242,972	
	總用水 (megaliters)	265	239	249	243	
	排放水(噸)	238,425	214,843	223,748	218,675	
	消耗水(噸)	26,492	23,872	24,861	24,297	
用水	人均用水量(噸/人)	28.22	25.57	27.29	26.43	總用水量 = 取水量,玉山消耗水以取水量 10% 估算。
	每單位營收用水量(噸/佰萬元)	4.7097	4.1223	4.5362	3.6430	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	總用水目標值(噸)	259,940	266,014	256,758	302,834	
	消耗水目標值(噸)	25,994	26,601	25,676	30,283	
	廢棄物總量 ( 噸 )	595	698	692	692	
	資源回收 (噸)	224	210	203	174	
	一般垃圾 (噸)	370	488	495	518	
廢棄物	人均一般垃圾(公斤/人)	39.45	52.30	53.73	56.4	各年度資料盤查及推估比例皆為 95% 及 5%
	每單位營收一般垃圾(公斤/佰萬元)	6.58	8.43	8.93	7.77	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	一般垃圾目標值(噸)	498	560	495	545	
總人數(人)		9,388	9,335	9,109	9,192	-
總營收(仟元)		56,249,044	57,957,440	54,805,919	66,695,571	-

註:1.1 GJ = 277.778 kWh

^{2.} 能源數據是以 Location-bsed 揭露。

^{3.} 一般垃圾皆為焚燒處裡。

^{4.} 用水量完全來自 GRI 準備定義之第三方的水(臺灣與臺北自來水公司),沒有來自地表水、地下水、海水、產出水等項目。

## 2023 溫室氣體排放量

總排放量 5,427,977.53 (噸 CO ₂ e)								
直接排放 2,160.53 (噸 CO ₂ e)	小計(噸 CO ₂ e)	CO ₂	CH₄	$N_2O$	HFCs	PFCs	$SF_6$	$NF_3$
範疇 1:直接溫室氣體排放和移除	2,160.53	904.45	512.91	26.4	716.77	-	-	
間接排放 5,425,817 (噸 CO ₂ e)	小計(噸 CO₂e)	CO ₂	CH₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃
範疇 2: 輸入能源的間接溫室氣體排放(所在地基準)	24,338.51	24,338.51	-	-	-	-	-	-
範疇 3 (類別 3): 其他間接溫室氣體排放	5,401,528.49	5,401,528.49	-	-	-	-	-	-
1. 購買的商品和服務	39.17	39.17	-	-	-	-	-	-
2. 資本貨物	37,004.99	37,004.99	-	-	-	-	-	-
3. 燃料和能源相關活動(不包含範疇一及範疇二)	3,944.34	3,944.34	-	-	-	-	-	-
4. 上游運輸配送	-	-	-	=	-	-	-	-
5. 運營中產生的廢棄物	179.37	179.37	-	-	-	-	-	-
6. 商務旅行	279.74	279.74	-	-	-	-	-	-
7. 員工通勤	3,169.08	3,169.08	-	-	-	-	-	-
8. 上游租賃資產	-	-	-	-	-	-	-	-
9. 下游運輸配送	0.18	0.18	-	-	-	-	-	-
10. 銷售產品加工	323.85	323.85	-	-	-	-	-	-
11. 銷售產品的使用	1,320.36	1,320.36	-	-	-	-	-	-
12. 售出產品報廢處理	175.41	175.41	-	-	-	-	-	-
13. 下游租賃資產	-	-	-	-	-	-	-	-
14. 特許經營	-	-	-	-	-	-	-	-
15. 投融資	5,355,042	5,355,042	-	-	-	-	-	-
其他上游	0	0	-	-	-	-	-	-
其他下游	0	0	-	-	-	-	-	-

#### 註:

- 2. 範疇一、範疇二及範疇三飛航差旅為全據點,範疇三廢棄物及陸域差旅盤查範疇為國內據點。
- 3. 汽油及柴油排放係數依據「行政院環境保護署溫室氣體排放係數管理表(6.0.4 版本 2017/04)」。
- 4. 電力係數採用經濟部能源局公告最新之 111 年度電力排碳係數 0.495 公斤 CO2e/度。
- 5. 依據 ISO 14064-1 組織溫室氣體盤查標準,排放量 = 活動數據 * 排放係數 *GWP。
- 6. 冷媒 GWP 參考 IPCC 2021 第 6 次評估報告。
- 7. 溫室氣體盤查採 "營運控制權法" 彙整數據。
- 8. 本頁範疇二數據以所在地基準進行揭露。

# 附錄十五、經濟價值指標

## A. 金融產業研究與推動相關支出

+级+=		SAIR
機構	金額(仟元)	<del>就明</del>
財團法人臺灣金融研訓院	15,834	外訓報名費 100%
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	9,457	金融研訓基金 63%、銀行公會經費 37%
中華民國信託業商業同業公會	3,841	常年會費 49%、外訓報名費 39%、分攤匯費 12%
財團法人台北金融研究發展基金會	2,877	外訓報名費 100%
財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心	1,494	金融債上櫃處理費 88%、業務服務費 12%
中華民國保險代理人商業同業公會	718	登錄考試費用 65%、常年會費 35%
高雄市銀行商業同業公會	525	常年會費 100%
新北市銀行商業同業公會	511	常年會費 100%
中華民國票券金融商業同業公會	250	常年會費 100%
台北市銀行商業同業公會	248	常年會費 100%
中華民國證券商業同業公會	164	業務服務費 81%、課程報名費 19%
臺南市銀行商業同業公會	132	常年會費 100%
新竹縣銀行商業同業公會	108	常年會費 100%
其他	457	
總計	36,616	

## B. 社會參與、慈善捐贈與贊助活動

類別	金額(仟元) 説明	
經濟發展	85,255 主要為捐贈中小企業信用保證基金。	
學術教育	84,714 玉山黃金種子計畫打造偏鄉小學圖書館(包括新建、整修、補助新書等	等)、玉山學術獎及傑出人才獎學金等。
藝文推廣	65,419 贊助維也納少年合唱團、五月天演唱會、柏林愛樂 12 把大提琴,舉辦	辞母親節音樂會、福岡音樂會等。
弱勢關懷	55,219 主要為關懷學童專案、捐助土耳其震災及屏東爆炸案等。	
體育發展	44,815 舉辦玉山盃青棒錦標賽及贊助棒球相關活動、玉山莒光盃排球選拔賽·	、贊助 XTERRA 全球越野三項巡迴賽及海神籃球隊。
生態保育	27,515 贊助臺大實驗林植樹計畫、支持南安部落有機水稻及 discovery 一件好	好事救地球。
醫療及健康照護	24,609 支持衛福部「逆境少年家庭支持服務」,捐贈敦品中學輔導處諮商空間	引、舉辦柬埔寨義診、捐助各大醫院及牙醫 / 醫師公會等。
提升國際競爭力	13,593 舉辦大師論壇。	
金融教育	13,082 舉辦金融理財講座、支持中山大學及政治大學國際金融研究學院計畫。	•
ESG 永續行動	12,552 舉辦玉山 ESG 永續倡議行動、贊助 COP28 聯合國氣候峰會。	
數位科技	1,208 贊助科技相關活動。	
總計	427,981	

# 附錄十六、永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)對照表

主題	指標代碼	性質	揭露指標	說明	頁數
55 rb /平 1/	FN-CF-220a.1	量化	二次目的下使用顧客資料的總戶數	4.6 資訊安全與個資保護	121
顧客隱私	FN-CF-220a.2	量化	因顧客資料保護事件而產生裁罰或其他金額損失。	4.6 資訊安全與個資保護	119
資訊安全	FN-CB-230a.1 FN-CF-230a.1	量化	<ul><li>(1)資訊外洩事件數量</li><li>(2)與個資相關的資訊外洩事件占比</li><li>(3)因資訊外洩事件而受影響的顧客數</li></ul>	4.6 資訊安全與個資保護	119
	FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.2	質化	資訊安全防護與辨識風險的方法	4.6 資訊安全與個資保護	118
	FN-CB-240a.1	量化	對促進小型企業及社區發展的 (1) 貸放件數 (2) 貸放餘額	3.2.2 提升金融服務使用性	76
普惠金融 與金融教育	FN-CB-240a.2	量化	對促進小型企業及社區發展的貸款,所產生之逾期放款的(1)件數(2)餘額	相關逾放比率資訊揭露於 2023 中文年報附錄 p.128 (中文),惟 SASB 要求小型企業逾放資料規劃未來進一步揭露。	
	FN-CB-240a.3	量化	對弱勢族群提供無費用存款服務的帳戶總數	3.2.2 提升金融服務使用性	81
	FN-CB-240a.4	量化	對弱勢族群提供金融教育的參與人數	3.2.3 建立財務素養	80
業務流程	FN-CF-270a.4	量化	主管機關所統計的(1)客訴件數(2)提供協商比例(3)顧客爭議比例(4)主管機關進一步調查比例	3.3 公平待客與顧客體驗	82
多元員工	FN-AC-330a.1	量化	(1)經營團隊(2)非經營團隊(3)中階主管(4)全體員工的性別比例	附錄十三、人力資源管理指標	196
	FN-CB-410a.1	量化	產業的曝險情況	3.1.1 責任授信	60
	FN-CB-410a.2	質化	ESG 因子納入授信審核流程	3.1.1 責任授信	60
ESG 納入授信業務、 投資、財富管理業務執 行情況	FN-AC-410a.1	量化	ESG 相關資產情形(1) ESG 主題 (2) 永續投資部位 (3) 篩選 部位	3.1.4 零售銀行業務	70
13 173/70	FN-AC-410a.2	量化	ESG 因子納入財管管理流程及策略	3.1.4 零售銀行業務	70
	FN-IB-410a.3	量化	ESG 因子納入投資業務流程及策略	3.1.2 責任投資	66
	FN-MF-450a.1	量化	位於易淹水區域的不動產貸款(1)件數(2)餘額	2.4.4 氣候變遷情境分析	48
擔保品的環境風險	FN-MF-450a.2	量化	依地區別揭露氣候風險導致之(1)整體預期損失及(2)違約損失率(LGD, Loss Given Default)	2.4.4 氣候變遷情境分析	48
			206		

主題	指標代碼	性質	揭露指標	參考章節	頁數
商業道德	FN-CB-510a.1 FN-AC-510a.1	量化	因涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、弊端、 操作市場、或其他違反法令之行為,經主管機關處以裁罰之罰鍰總 金額。	4.2 誠信經營	102
	FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2	質化	吹哨者制度與流程	4.2 誠信經營	102
系統風險	FN-CB-550a.2	質化	資本適足性管理及政策	資本適足管理揭露於 2023 中文年報附錄 p.113~114	
<b>示</b>	FN-AC-550a.2	質化	流動性風險管理策略	流動性風險管理揭露於 2023 中文年報 p.97~99	
	FN-AC-000.A	量化	整體財富管理資產 (Asser under management)	1.1 品牌願景「玉山金融生態圈」	14
	FN-AC-000.B	量化	整體收託保管資產	1.1 品牌願景「玉山金融生態圈」	14
	FN-CB-000.A	量化	(a) 個人以及(b) 小型企業的(1) 存款戶數及(2) 總額	1.1 品牌願景「玉山金融生態圈」	14
一般資訊	FN-CB-000.B	量化	(a) 個人、(b) 小型企業 以及(c) 民營企業顧客的(1) 放款 戶數及(2) 放款總額	1.1 品牌願景「玉山金融生態圈」	14
	FN-CF-000.A	量化	(1)信用卡(2)簽帳金融卡的有效卡數	信用卡有效卡數詳見 3.1.4 零售銀行業務「責任產品」零碳信用卡相關內容	<u>71</u>
	FN-CF-000.B	量化	(1)信用卡(2)簽帳金融卡的流通卡數	信用卡流通卡數詳見 3.1.4 零售銀行業務「責任產品」零碳信用卡相關內容	<u>71</u>
	FN-MF-000.B	量化	(a) 個人以及(b) 企業的不動產貸款(1)件數及(2) 總額	1.1 品牌願景「玉山金融生態圈」	14

## 附錄十七、獨立保證意見聲明書

# bsi.





#### 獨立保證意見聲明書

#### 2023 年玉山金控永續報告書

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)為相互獨立的公司,英國標準協會除了針對 2023 年玉山金控永 續報告書連行評估和查證外,與玉山金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見樂明書之目的,僅作為對 2023 年玉山企控永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論,而不作為 其他之用途、恰對查證事實提供獨立保證意見樂明書所,對於其他目的之使用,或閱讀此獨立保證意見樂明書的任何人,英 關線率偏會並具有或承接任何實關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書儀英國標準協會審查玉山金控提供之相關資訊所作成之結論,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. 查證作業範疇與 2023 年玉山盆控永續報告書揭露之報告範疇一致。
- 2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 2 應用類型評估五山金控遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度、以及特定永續性 績效資訊的可信模度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

#### 意見聲明

我們總於 2023 年玉山全控水鎮積告書內客,對於玉山全控之相關運作與鎮放則提供了一個水平的觀點。基於保證範圍限制 章項、玉山全控所提供資訊與數據以及抽線之測試,此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關玉山全控的環境、社會 及治理等模故質則是被正確無誤地送頭。現告書所揭露之大續轉放質訊展現了玉山全控對機刻料等關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 V3 查證能力之團隊執行,以及策劃和執行这部分的工作,以獲得必要之訊 息資料及說明,我們認為就玉山全徑所提供之足夠證據,表明其符合 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明依循 GRI 大韓性祖等集制的屬公允的。

#### 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於玉山金控政策進行訪談,以確認本報告書中聲明書的合適性;
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式,同時,我們抽樣訪談了2個外部利害關係人(團體);
- 訪談 43 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工;
- 審查重大性評估流程;
- 審查有關組織的關鍵性發展;
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度;
- 審查內部稽核的發現;
- 藉由與負責收集資料管理者的會議,查證報告書中的績效數據與宣告;
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性,數據追溯至最初來源並進行深度抽樣;
- 一比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性;
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據;
- 一針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查。

#### 结論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、水鎮性績效資訊與 GRI 水鎮性報導準則的詳細審查 結果加下:

#### 白. 宏小

2023 年報告書反映出玉山全控已持續尋求利害關係人的參與,並建立重大永續主題,以發展及達成對永續具有責任且策略 性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息,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全控之包容性議題,除持續展現由最高管理階層支持之永續作為,亦於組織階層落實展網。

#### 重大

玉山金控公布對班職及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。水績慎資訊揭露使利 客關係人得以對公司之管理與賴效超行判斷。以我們的專業意見而言,這份報告書通切配涵蓋了玉山金控之重大性評估流程 與重大性議題。

#### 回應性

玉山金控執行來自利客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客關係人的機 會,並認對利客關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專案意見而言,這份報告書通切地涵蓋了玉山金控之回應性 議題。

#### 衝擊性

五山金控已鑑別,並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。五山金控已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流 程,從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了五山金控之衝擊性議題。

#### 籍放資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法,特定錄效資訊係在玉山盒控與英國標準協會協議之查遊範圍內,報告書揭露的重大主題之水續揭露。以我們的觀點,2023年玉山金控水續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

#### GRI永續性報導準則

玉山金控提供依備 GRI 水礦性報等率則 2021 之自我宣告,並對每個涵蓋其行業準則和具相關性的 GRI 主題準則(包含適用 的短濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題,其揭露項目依據全部報等要求的相關資料。基於審查的結果,我們確認 報告書中參照 GRI 水礦性報準率則之水礦發展相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專案意見而言,此自我 宣告涵蓋了玉山全程的水礦性主題。

#### 保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為高度保證等級,如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

#### 責任

這份永續報告書所屬責任,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之範圍與方法,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领導者。本查證團隊係由與專業背景,且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 40064 LISO 9001之一系列水礦性、環境及社會等管理標準的訓練,具有指核員資格之成員組成。本保證保修練售記(公平交易率則執行。



...making excellence a habit."

Statement No: SRA-TW-805237 2024-06-13

For and on behalf of BSI:



Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C. A Member of the BSI Group of Companies.

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

## 附錄十八、會計師有限確信報告

資會綜字第 23011252 號



#### 會計師有限確信報告

五山金融控股股份有限公司 公鑒:

本會計部受玉山金融裡股股份有限公司(以下簡稱「貴公司」)之委任、對 貴公司運定而元 2023 年度水積報告書所報導之關鍵鏡放指標(以下簡稱「所選定之關鍵鏡 效指標」)執行確信程序。本會計部業已確信進事,並依據結果出具有限確信報告。

#### 標的資訊與適用基本

本確信案件之標的資訊係 貴公司上開所選定之關鍵接效指標,有關所選定之關鍵接效指線及其適用基準料的 貴公司而充 2023 年度水積較書第 210 頁至 211 頁之 「確信項目案機長」,有這所選定之關鍵接效指標之帳等提閱案於水積級告書第 3 頁之 「報告書期與展閱」及發展明。

上周適用基準係為查得證券交易所「上市公司編製與申載水積數查書作業辦法」與 相關問意無及書籍法令之規定、全球或價性模的签合它Global Reporting Initiatives。GRI) 专家支援新版区 用率的区区 Sunndadopf 官權意題為一度公司參與一項金計分級合併 夥伴開係」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)所設計之「投級資訊会 財務提供數計基基準」。以及 責公司依行業特性與其所選定之關鍵機效指揮多樣或自 行程計學起基本

#### 管理附層之音:

貴公司管理階層之責任係依照適用基準偏製水罐報告書所還定之關鍵續效指標,且 設計、付請實行及維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之內部控制,以確保所選定 之關鍵績效指標未存有等因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

資訊聯介會計節事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan 110208 賽北市均常區結局器—F2 333 號 27 樓 27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.prac.tw



#### 先天限制

本案諾多確信項目涉及非財務資訊,相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限 例,對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋,則更取決於個別之假設與判 斷。

侵執資極分財務項語及(以下稱「財務或額效」)的計算完宜至裏體之豐化界先天 建立北京學 主要指用用以次定排政係數之科學知識並不完整 以及標準之數值 頻重總公同溫至度體之排除。使 200回使用第二方接例之溫至度體排放資料可用 植物必與存在是大原則。此外,由於財務與抽效自用納之省施切了之類等損損。相關 截至,相屬及能配金全定規模形容的。此一報,因此而還之处轉極減減消傷無與 當公同稅款之「投驗資知の財務或排放計算基準」一同報等、供期限使用老閱讀及 可能。

#### 會計師之獨立性及品質管理

本會計解及本事務所已遵循會計解職業道德規範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、專業能力及專業上應有之注意、保密及專 業行為。

本事務所適用品質管理專則 1號「會計師事務所之品質管理」,該品質管理專則規 定會計師事務所設計、付補實行及執行品質管理制度,包含與遵循職業道德規範、專 業庫則及所適用法令有關之政策或程序。

#### 會計師之責任

本會計劃之責任係依照確信舉則 3000 號「非屬歷度性財務資訊盈核及核間之媒信 案件」、以及確信舉則 340號「溫至意體學明之媒信案件,應對及提片有限確信案件, 基於所核行之程序及所獲取之訟據,對第一段所述 貴心司所選定之關鍵積效指律是否 未存有重大不實表便取得有限確信。並仍或有限確信之結論。

## pwc 資誠

旅場信率的 3000 就及壞信率則 3410 就之規定,本有限壞信案件工作包括評估 費 公司展開邊用基準職能未確核查查所屬文之關鍵模效指揮之受機。非條所屬定之關 破壞就因標準型的專及與如之量不敢是級別。 依然設計神行極限所住及之 因應 以及評估所屬定之關鍵模故指標之整體表達。有關風險計格程序(包括對內部 控制之股份 及因應所評估服務之程序,有限填信案件之範圍明顯小於會理填信案 件。

本會計師對第一段所述 責公司所選定之關鍵績效指標所執行之程序係基於專案判 辦,該等程序包括查詢、對該程之觀察、文件之檢查與實化方法(如適用)是否適當之評 估,以及與相關配鍵之積對差調節。

基於本案件情況,本會計師於執行上述程序時:

#### 1.1 01.09 00.16.4

- 已評估財務碳排放所制定之計算基準的合理性;
- 已透過查詢,取得對賣公司與排放量化及報等收關之控制環境及資訊系統 之瞭解,但並未評估訴定控制作業之設計、取得該等控制作業付該實行之 證據或測試其執行有效性;
- 已評估 責公司建立估計方法之適當性及一致性。然而,所執行程序並未包含測試估計所依據之資料或單額建立會計師之估計,以評估責公司所作之任計:
- 已對財務礦排放數據運取樣本核對原始記錄,以取得有限確信之證據。惟 本所執行的確信程序不包括確認第三方提供之原始溫室氣體排放量和財務 數據之正確性與完整性;
- 已評估財務吸辦放揭露的合理性,包括依資產別進行分類及數據品質 但,不包括吸謝數據的涵蓋率。



#### 1.2 其他所選定之績效指標

- 已對多與編製所選定之關鍵績效指標之相關人員進行訪談,以瞭解編製所 返資訊之漁程、所應用之資訊系統(若適用),以及敘關之內部控制,以辨
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域,已對所選定之關鍵績效指標選取 樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試,以取得有限確信之證 給。

相較於合理確信案件,有限確信案件所執行程序之性質及時間不同,其範圍亦較 小,故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯抵於合理確信案件申取得者。因此, 本會計略不對,費公司所選定之關鍵模效指標在所有重大方面,是否依照適用基準編 例,其合企確認任之會則。

此報告不對 2023 年度水礦報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供 任何確信,另外,確信項目彙總表標註√之所週定之關鍵績效指標屬 2022年12月31日 及更早期間之資訊未經未會計師確信。

#### 古现路位少姑龄

依據所執行之程序與所獲取之證據,本會計師並未發現第一段所述 貴公司所選定 之關鍵績效指標在所有重大方面有未依照適用基準編製之情事。

#### 其它事項

费公司網站之維護係 黄公司管理階層之責任,對於確信報告於 贵公司網站公告 後任何所選定之關鍵績效指標或過用基準之變更,本會計師將不負就該等資訊重新機 标確性工程之音任。



西元 2024 年 6 月 27 日

## 確信項目彙總表

編號	確信標的資訊	頁數	對應章節	適用基準	作業辦法 *
1	2023 年股票與公司債投資業務碳排放量為672,112 tCO ₂ e,資料品質分數為3.15; 2023 年主權債投資業務(排除 LULUCF)碳排放量為1,017,788 tCO ₂ e,資料品質分數為1.00; 2023 年主權債投資業務(包含 LULUCF)碳排放量為925,642 tCO ₂ e,資料品質分數為1.00; 2023 年企業貸款業務碳排放量為2,918,240 tCO ₂ e,資料品質分數為3.76; 2023 年發電類型之專案融資貸款業務碳排放量為186,931 tCO ₂ e,資料品質分數為3.06; 2023 年商用不動產抵押貸款業務碳排放量為160,552 tCO ₂ e,資料品質分數為4.00; 2023 個人房屋抵押貸款業務碳排放量399,419 tCO ₂ e,資料品質分數為4.00	195	附錄十二、投融 資碳排結構	玉山金控及旗下子公司(以下簡稱玉山)參考 PCAF 設計「投融資組合財務碳排放計算基準」,對各資產類別進行財務碳排放與資料品質分數編制及揭露。  · 投融資組合財務碳排放量:為玉山所持有之投資組合及授信組合相關的範疇一及範疇二的碳排放量,以公噸二氧化碳當量(tCO₂e)表示。玉山盡可能使用「最新可取得之範疇一及範疇一排放量求推估數據」:  1. 最新可取得之範疇一及範疇一排放量來源包含:玉山直接向投資公司取得之碳排放數據,或自美國能源署、Bloomberg、外部諮詢單位、各國營事業官網、各國政府公告國家碳排放、或第三方公開統計資料所取得之碳排放數據。  2. 推估數據係玉山參考 PCAF 所建議的方法學推行推估,包含以建築物類別之樓地板單位面積用電量(EUI)推估之碳排放量、以營運數據推估之碳排放量、以Bloomberg 之碳排放數據依照產業別進行分類,所推估計算的產業碳排放係數,或以最接近年度財務資料或帳列財務資料推估之分配因子。  · 投資組合總碳排放編制範疇:玉山對 2023 年 12 月 31 日所持有之自有投資資產內的上市櫃股票、公司債及主權債進行盤查,範疇包括玉山銀行、玉山證券、及玉山創投「透過損益按公允價值衡量之金融資產(FVTPL)」、「透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產(FVTOCI)」、「按攤銷後成本衡量之金融資產(AC)」三個會計科目之投資部位。  · 授信組合總碳排放編制範疇:玉山銀行國內及外分行 2023 年 12 月 31 日之發電專案融資、商業不動產抵押貸款,以及企業貸款部位。 · 授信組合總碳排放編制範疇:玉山銀行國內及外分行 2023 年 12 月 31 日之發電專案融資、商業不動產抵押貸款,以及企業貸款部位。 · 參考 PCAF 所建議之資料品質分數:資產類別 参考 PCAF 所建議之資料品質分數:資產類別 参考 PCAF 所建議之資料品質分數  股票與公司債 Table 5-3 (the data quality score table (for listed equity and corporate bonds) 主權債 Table 5-26 (the data quality score table for Sovereign Debt)  企業貸款 Table 5-10 (the data quality score table for Sovereign Debt)  企業貸款 Table 5-10 (the data quality score table for Sovereign Debt)  企業貸款 Table 5-10 (the data quality score table for Debt)  @柔質型之專案融資 Table 5-10 (the data quality score table for Debt)  @本質型之專案融資 Table 5-16 (the data quality score table for PCRE) 個人房屋抵押貸款 Table 5-15 (the data quality score table for CRE)	公司依行業特性 與其報導之績效 指標參採或自行 設計其他基準
2	「B- 資料外洩事件」表中 2023 年資料外洩事件 數量為 1 件	119	4.6 資訊安全與個資保護	2023 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投發生的資料外洩事件數量。 註: · 依據玉山金控及子公司「資訊安全事件作業要點」所規範之定義,統計 2023 年度發生的資料洩漏件數。 · 玉山證券及玉山投顧依據「證券期貨市場資通安全事件通報應變作業注意事項」所規範之證券期貨市場資安事件,統計 2023 年度發生的資料 洩漏事件。	附表一之三 第一目
3	「B- 資料外洩事件」表中 2023 年與個資相關的 資料外洩事件占比為 100%	119	4.6 資訊安全與個資保護	2023年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投個人資料外洩事件占所有資料外洩事件數量之比例。 註: · 依據玉山金控及子公司「資訊安全事件作業要點」及「個人資料侵害事故緊急應變作業細則」所規範之定義,統計 2023年度因資訊外洩導致個人資料外洩事件百分比。 · 分子:於 2023年度主管機關公告之裁罰案件中為個資外洩案件數。 · 分母:於 2023年度主管機關公告之裁罰案件數。 · 玉山證券及玉山投顧依據「證券期貨市場資通安全事件通報應變作業注意事項」所規範之證券期貨市場資安事件,統計 2023年度發生的資料洩漏事件。	附表一之三 第一目
4	「B- 資料外洩事件」表中 2023 年因資料外洩事件 而受影響的顧客數為 15 位	119	4.6 資訊安全與個資保護	2023 年玉山金控因資訊外洩事件而影響之顧客數總和。 註: · 依據玉山金控及子公司「資訊安全事件作業要點」所規範之定義,統計 2023 年度發生的資料洩漏件數之受影響顧客數。 · 玉山證券及玉山投顧依據「證券期貨市場資通安全事件通報應變作業注意事項」所規範之證券期貨市場資安事件,統計 2023 年度發生的資料 洩濕事件之受影響顧客數。 · 顧客數定義為歸戶後的帳戶數,一個 ID 倘有多個帳戶,只計算一戶。	附表一之三 第一目
5	「2023 普惠金融成效」表中小型企業之戶數與餘額	<u>76</u>	3.2.1 提升金融 服務使用性	2023 年底玉山銀行小型企業的(1)放款總戶數及(2)放款餘額。註: · 小型企業放款以「玉山銀行小型企業事業授信作業要點」所規範之定義。 · 帳戶數與總餘額不包含海外子、分行顧客。小型企業帳戶數統計皆以歸戶後結果(亦即同一統一編號僅計算一次)計算。 · 放款戶數統計包含有可動用額度但截至 2023 年底餘額為 0 之戶數。 · 小型企業放款包含營運周轉及購置廠房。	附表一之三 第二目
6	玉山高齡友善講座 2023 年參與人數為 213 人次	78	3.2.2 擴大金融 可及性	玉山高齡友善講座為玉山銀行各分行所舉辦之講座,2023年參與人次以十場講座之活動照片人數總計與永續報告書文字所呈現之參與人數勾稽。	附表一之三 第三目
7	2023 年共簽約 7 件適用赤道原則之專案融資案件、2 件予以婉拒	62	3.1.1 責任授信	2023 年度玉山銀行依照「玉山銀行法人金融赤道原則專案融資作業要點」適用赤道原則且通過之專案融資案件總和,及適用赤道原則但予以婉拒之專案融資案件總和。	附表一之三 第四目

以玉山為名	邁向淨零排放	發揮金融影響力	打造韌性組織	成為員工的最愛	成為這片土地的最愛

編號	確信標的資訊	頁數	對應章節	適用基準	作業辦法 *
8	2023 年承作永續連結貸款累積核准 274 案,餘額 601 億元	64	3.1.1 責任授信	玉山銀行 2023 年度承作永續連結之貸款件數及撥款餘額總和。 永續連結之貸款:玉山銀行依照「玉山銀行法人金融辦理永續連結貸款要點」辦理之永續連結貸款授信戶須於約定檢核時點出具第三方機構認證 或確信之企業永續報告書,達到承諾之永續績效指標。 貸款戶數統計包含有可動用額度但截至 2023 年底餘額為 0 之戶數。 帳戶數以核准日期為依據計算。	附表一之三 第四目
9	2023 年承作綠色授信累積核餘額 809 億元	63	3.1.1 責任授信	玉山銀行 2023 年度承作綠色授信之撥款餘額總和。 綠色授信:玉山銀行依照「玉山銀行法人金融辦理綠色授信管理要點」辦理之綠色授信戶須於申請時業提供綠色專案投資計劃説明,以利玉山銀行評估該專案之永續績效指標。	附表一之三 第四目
10	「2023 年臺灣地區女性 / 男性薪酬比率」表中各員 工類別之固定薪與年薪酬比率	200	附錄十三、人力 資源管理指標	2023 年玉山金控、玉山銀行、玉山醫券、玉山投顧及玉山創投於臺灣地區全年度在職正式員工之男女年薪比例。 統計對象:金控、銀行、證券、投顧及創投臺灣地區全年度在職之正式員工,不含海外所有人員、臺灣派駐海外員工、工員及留停人員。 員工類別定義: · 管理階層:人力資源系統中身分別為經理人以上之職位 · 中階管理階層:人力資源系統中身分別為主管階層之員工。 · 一般人員(註):人力資源系統中身分別為行員。 · 固定薪:每月薪資明細中本月應發數金額扣除加值班費、未休假薪資及其他應發。 · 年薪酬:每月固定薪、年終獎金、員工酬勞(預估-隔年四月薪資+主管加給)及長期激勵獎金加總。 · 男女年薪比例:係指將同職級男性年薪作為 100 的基準下計算比率,例如 100:98(即男性為 100 女性為 98)。 一般人員不含工員,工員係指工讀生、業務助理、司機,其薪資結構與其他員工不同,故不納入計算。	公司依行業特性 與其報導之績效 指標參採或自行 設計其他基準
11	「J、缺勤率」表中 2023 年缺勤率及資料涵蓋率	200	附錄十三、人力 資源管理指標	2023 年玉山金控、玉山銀行、玉山證券、玉山投顧及玉山創投員工缺勤率,及其涵蓋率。 註: ・ 缺勤率 = (公傷假天數 + 病假天數 + 事假天數) / 總工作天數。 ・ 總工作天數 = (年底員工人數 * 2023 年人事行政局公告工作天數再扣除勞動節假日) ・ 鴻蓋率為納入計算之各子公司年底員工人數加總除以集團年底員工人數之比率。 員工總人數包含海外分行全體員工 全體員工皆為正職及全職員工,不含留停員工	公司依行業特性 與其報導之績效 指標參採或自行 設計其他基準
12	永續存款專案 2023 年 12 家企業參與,累積承作餘額約新臺幣 9.23 億元	73	3.1.4 零售銀行 業務	玉山銀行 2023 年度承作永續存款之企業數及撥款餘額總和。 永續存款:玉山銀行依照「玉山銀行辦理永續存款作業要點」辦理之企業參與永續存款家數及永續存款累積承作餘額,永續存款將運用於綠色、 ESG 永續等授信及投資項目。	公司依行業特性 與其報導之績效 指標參採或自行 設計其他基準
13	1. 玉山攜手臺灣大學推動「十年樹木百年樹人 玉山臺大 ESG 百年計畫」,2023 年共種植 12,680 棵本土樹種 2. 玉山攜手林務局推動「一生一樹 玉山植樹」計 畫,2023 年共種植 10,965 株本土樹種	<u>157</u>	6.1.2 棲地維護	玉山銀行 2023 年度透過捐助國立臺灣大學生物資源暨農學院實驗林管理處及農業部林業及自然保育署宜蘭分署栽植樹木之總數量。	公司依行業特性 與其報導之績效 指標參採或自行 設計其他基準
14	2023 年玉山金控集團非再生能源使用量為 40,676 MWh: 2023 年玉山金控集團再生能源使用量為 12,029 MWh。	203	110-0-1	玉山金控及旗下子公司(包含玉山銀行之海外分公司及子公司)2023 年使用能源總量(兆瓦時,MWh),包含燃料的使用、購買而使用的能源。2023 年度組織內非再生燃料的使用包含天然氣、液化石油氣、柴油與車用汽油;2023 年購買而使用的能源包含外購電力。 天然氣數據來源為天然氣公司帳單,或全年度煤氣費扣除基本費後除以單價推估。 液化石油氣數據來源為內部抄表。 柴油數據來源為內部抄表。 汽油數據來源為內部抄表。 汽油數據來源為黃電電費單及再生能源轉供單位提供之電費單 能源熱值轉換參考國際度量衡局公布之轉換單位以及「經濟部能源局 2022 年能源統計手冊 能源產品單位熱值表」公告之數值計算,以汽油 7,800 kcal/L、天然氣 6,635kcal/L、柴油 8,400 kcal/L、計算,並以 4.1868 kJ/kcal、0.277778 MWh/GJ 轉換單位。	公司依行業特性 與其報導之績效 指標參採或自行 設計其他基準
15 <b>У</b>	玉山金控訂有「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」,2023年已依循前開守則執行內部作業。 2023年玉山無涉及貪腐或賄賂、利益衝突、洗錢或內線交易之行為。相關法律訴訟及裁罰為0;子公司玉山銀行因個資事件受金融監督管理委員會公告之裁罰1件、驅擾案件3件。	102- 103	4.2 誠信經營	玉山金控所訂定之「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」之相關條款及遵循情形,請參閱玉山金控永續報告書之 4.2 誠信經營之內容。依據玉山金控「檢舉案件處理辦法」及「玉山金控及其子公司法令遵循評核作業説明」規範不法行為之防範措施,促進玉山金控集團健全經營,並依上述辦法確認公司是否發生以下事項: 1. 是否有發生貪腐及賄給事件 2. 是否有發生治益衝突事件 3. 是否有發生洗錢或內線交易之行為 4. 是否有發生法律訴訟及裁罰事件 5. 是否有發生侵害客戶個資事件 6. 是否有發生騷擾或歧視事件	

# 附錄十九、溫室氣體查驗聲明書







