



E.SUN FHC CSR REPORT 2018

玉山金控企業社會責任報告書



知福 惜緣 感恩



深耕台灣
布局亞洲

關於報告書

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

玉山金融控股股份有限公司（以下簡稱玉山金控）長期以來致力推動企業社會責任，非常歡迎您閱讀玉山金控第8本企業社會責任報告書，本報告書符合GRI準則核心選項編制，並對應聯合國永續發展目標（SDGs），另參考GRI金融服務業補充指引、上市公司企業社會責任實務守則、ISO 26000社會責任指引及聯合國全球盟約、上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法，並且本報告書經第三方SGS評核符合**ISO 26000**社會責任指引。每年發行中英文版本，可於官網「企業社會責任專區」下載電子版，回應全球利害關係人對玉山金控在永續發展所關注的議題，藉由公開化及透明化資訊彼此學習成長。

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2018年度（2018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2018年1月1日之前，以及2018年12月31日之後。上一版本發行時間：2018/06。

報告書範疇

揭露範疇以玉山金控及各子公司（玉山銀行、玉山證券、玉山創投）之營運活動與服務為核心揭露，揭露範疇占玉山金控合併淨收益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、用油等數據及說明，揭露範圍為臺北市玉山金融大樓、希望園區、登峰大樓、科技大樓、博愛大樓及海內外各分行。以上所揭露之量化指標含特殊意義時，另以註解方式說明。

撰寫依據

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	GRI準則：核心選項 G4版金融服務業行業揭露
臺灣證券交易所	上市上櫃公司企業社會責任實務守則 上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法
聯合國	永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs） 全球盟約揭露要點
國際化標準組織（簡稱ISO）	ISO 26000 社會責任指引

資訊品質

數據類別	依循標準	認證機構
永續數據	AA 1000 保證標準（2008） 及其2018年附錄（Type2中度保證等級）	英國標準協會（BSI Taiwan）
財務數據	年度財務報告	勤業眾信（Deloitte）
環境數據	ISO 14064-1 : 2018 溫室氣體盤查 ISO 14064-1 : 2006 組織型溫室氣體範疇3 ISO 14046 : 2014 組織型水盤查	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)

註：本報告書內容依循GRI永續報告準則之6大品質原則：準確性、平衡性、清晰性、可比較性、可靠性及時效性進行編製，資料來源由各單位高階主管審閱後提供，並於企業社會責任委員會檢視及核准後發行。

歷年玉山金控企業社會責任報告書



意見回饋

玉山金融控股股份有限公司／綜合管理處
• 地址：台北市民生東路三段115號
• 電話：(02)2175-1335
• 傳真：(02)8712-3513
• 電子郵件：csr@email.esunbank.com.tw
• 企業社會責任專區：www.esunfhc.com.tw



CSR專區

目錄

董事長與總經理的話	5	4- 經營治理	23	7- 環境永續	89
2018年重要成果與永續績效	7	4.1 公司治理	25	7.1 營運環境永續	91
1- 企業概況	9	4.2 風險管理	33	7.2 永續生態發展	99
1.1 品牌願景	9	4.3 資訊安全	43	7.3 供應商管理	103
1.2 經營績效	11	4.4 誠信經營	46		
2- 永續發展策略	13	5- 顧客價值	49	8- 社會共融	105
3- 利害關係人議合	15	5.1 金融科技與創新	51	8.1 學術教育	107
3.1 利害關係人鑑別	15	5.2 服務品質與顧客體驗	60	8.2 人文藝術	109
3.2 重大性議題分析	17	5.3 永續金融	64	8.3 社會參與	111
		5.4 氣候變遷風險與機會	68	8.4 體育發展	114
		6- 幸福職場	71		
		6.1 人才培育與發展	73		
		6.2 員工關懷與友善工作環境	82		
		6.3 人權維護	86		

附錄

一、GRI 永續性報導準則內容索引	115	六、聯合國全球盟約 (The United Nations Global Compact) 對照表	127
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	123	七、人力資源管理指標	127
三、A. 2018年重大性議題之管理方針及其要素	124	八、分配的經濟價值指標	134
B. 2018年重大性議題調整說明	125	九、營運環境永續管理指標	136
四、上市上櫃公司企業社會責任實務守則	125	十、獨立保證意見聲明書	137
五、ISO26000 對照表	126	十一、報告書碳中和證書	138

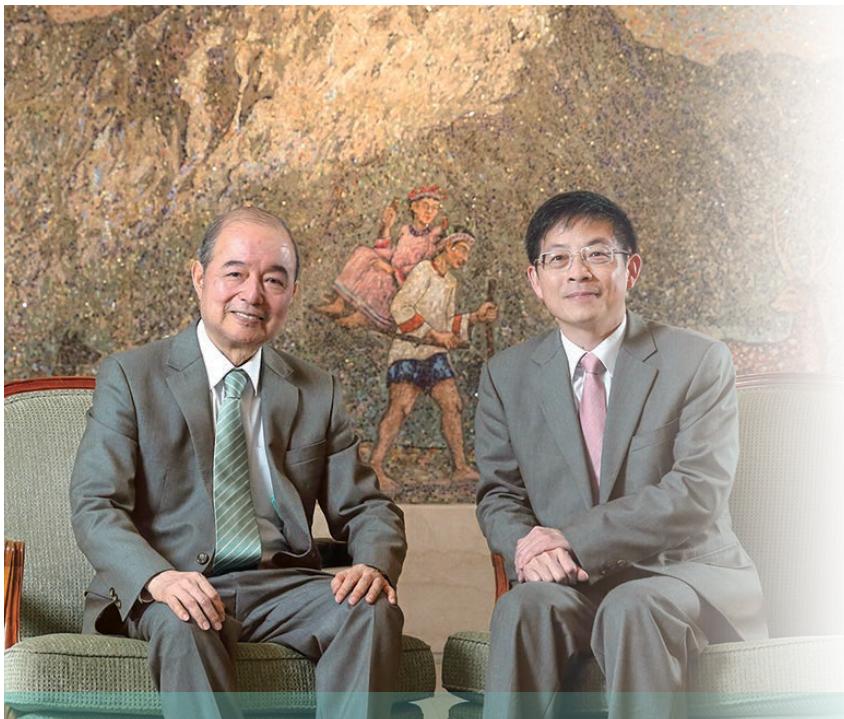
董事長與總經理的話

“知識和愛會越用越多，懂得付出是一種智慧，能夠付出一種幸福。”

■ GRI : 102-14、102-15

以台灣最高的山為名
成立「玉山銀行」

1992年，懷著「經營一家最好的銀行，舍我其誰」的使命感，以台灣最高的山為名，成立玉山銀行。我們建立專家領航的制度，齊心打造一家銀行家的銀行，矢志成為綜合績效最好，也最被尊敬的企業。從創立至今，我們從未忘記這份初衷，在追求金融業務發展的同時，始終以企業經營的長期價值為核心，並將企業社會責任結合金融本業，為企業、社會及環境的永續發展而努力，秉持「心清如玉 義重如山」的精神，期望一份愛可以牽引更多的愛，發揮更大的影響力。



玉山金控
董事長

黃永仁

玉山金控／玉山銀行
總經理

黃男州

穩健成長 持續精進

2018年對玉山來說是精彩的一年，我們在有形無形的指標上獲得許多肯定，全年共獲得國內外126座獎項，包括財資雜誌（The Asset）、亞元雜誌（Asiamoney）、銀行家雜誌（The Banker）頒發「台灣最佳銀行」；第4度榮獲行政院「國家品質獎」，創下台灣企業唯一的紀錄。在永續評鑑上面，玉山金控連續5年入選DJSI「道瓊永續指數」，也是台灣金融業唯一的殊榮。在財務指標方面，2018年玉山金控稅後盈餘170.68億元，市值突破2,000億元，子公司玉山銀行持續聚焦跨境業務，外幣存款增量及外幣存款成長率等多項業務，均為全國之冠。在整體業務穩健成長及良好資產品質下，國際信評機構穆迪將玉山銀行長期信用評等調升為A2、玉山金控為A3，是台灣唯一獲得穆迪A級評等的民營金控。

永續發展考驗企業平衡長短期發展的智慧，社會責任衡量企業整合內外部資源的效率，為持續精進CSR的正面影響力，玉山聚焦在「經營治理」、「顧客價值」、「幸福職場」、「環境永續」、「社會共融」5大領域。在長期深耕的基礎下，未來我們會朝3個方向延伸，一是地域的延伸，將好的經驗及活動從台灣帶到海外地區；二是國際的接軌，參與更多國際標準，持續接軌領先的思維及制度；三是數位化的推動，積極運用新興科技，將更多社會活動結合數位的力量。透過3個方向延伸，擴大玉山CSR的影響力，也為更多人帶來更美好的生活。

永續發展從金融本業開始

常有人問我們「企業社會責任與業務績效的關聯性？」我們不確定是否有正確的答案，但是我們非常努力地把這兩件事情都做到最好，並且不斷地嘗試在兩者找到聯結。



所以在永續發展的道路上，我們堅持從金融核心本業出發，持續打造專業、安全、便利的實體與數位金融服務，讓更多的民眾能享有水電般的服務體驗。我們也是國內率先同時導入赤道原則與綠色債券的金融業者，至2018年底累計通過8件赤道原則案件、綠色債券的台外幣發行量亦為台灣最高。當然，我們高度關注2018年底公布的聯合國責任銀行原則（Principles for Responsible Banking），積極地將聯合國17項永續發展目標及法國巴黎協定結合玉山營運，建立ESG的框架，在授信、投資、財富管理業務中，加入ESG分析及持續改善追蹤機制，除了原本對經濟的正面支持，更重要的是擴大了對社會及環境的正面影響力，充分展現結合金融本業，善盡社會責任的決心。

人才，是永續發展的基石

人才是企業及國家競爭力的先行指標及關鍵指標，我們深信為社會培育造就一流的傑出人才，是玉山企業社會責任的重要實踐，自2005年起設立玉山培育傑出管理人才獎學金，至今已頒獎給99位優秀學生。除了積極培育管理方面的人才外，我們也相信未來的世界，科技將扮演更重要的角色，而人文藝術則能讓我們在快速變化的環境中，拓展心靈的深度與廣度，提升心靈富足，因此2018年我們進一步擴大獎學金範疇為「管理、科技、人文」3大領域，鼓勵更多領域的優秀青年。另外繼2015年攜手10大名校，啟動「玉山產學合作計畫」，近期我們也與國內13所大學商管財經系所合作，發展「玉山金融產學合作計畫」，以及與緬甸、柬埔寨等當地大學簽訂合作協議，用更多彈性及跨國的方案來培育未來的關鍵人才。針對偏鄉孩童，玉山推動「玉山黃金種子計畫」超過10年，在全台打造了137所玉山圖書館，捐贈超過31萬本書籍，超過8萬名學童受惠，我們深切期盼，孩童能夠從閱讀中體驗更多的人生樂趣，除了替自己創造更寬廣的未來，也讓我們的社會更加豐富而美好。

用心呵護美麗台灣

玉山是台灣最美的山頭之一，我們追求業務成長的同時也用心呵護這塊土地。自2016年起設定具體目標，每年人均碳排放量、用水量及廢棄物量減少1%，至2025年各減少10%，在此目標下，我們持續完善台灣及海外營業據點各項盤查，2018年擴大全公司廢棄物盤查，並持續改建原有行舍，打造更多綠建築及太陽能分行。而我們最主要的資訊中心，登峰園區及希望園區也取得綠建築LEED黃金級國際認證，是台灣金融業第1家綠色機房。除了營運環境之外，我們舉辦「美麗台灣 Smile玉山」環保清掃與淨灘，除了在全公司197個營業單位週邊清掃外，更在全台18處海濱進行淨灘，總計7,500人參與，合力清理出共8公噸各式廢棄物，用具體行動減塑減廢。未來我們持續朝目標前進，2019年新發行的信用卡將全面獲頒碳標籤認證及進行碳中和，每一位顧客拿到新的玉山卡，都是零碳信用卡，落實從玉山人出發、結合本業及顧客，共同為我們的家園盡一份心力。

航向新藍海 邁向新未來

持續與國際趨勢接軌，能激盪更多創新思維並推動許多創新計畫，因此我們連續7年舉辦大師論壇，2018年玉山邀請藍海策略大師金偉燦及芮妮·莫伯尼，兩位提供企業突破產業瓶頸的思維與具體行動建議，關鍵不在於紅海競爭，更重要的是藍海思維下的創新成果。兩位大師也讓我們更加確認，玉山長期以來勇於差異化的選擇，堅持用不一樣的方式，持續為員工、顧客、股東及社會創造更大的價值。

2019年是充滿不確定性的一年，金融業的經營充滿挑戰，但同時也充滿機會。玉山金控將會持續努力，運用團隊的智慧、善用科技的力量，期盼與大家一起航向美麗的新藍海，與社會共同邁向更美好的未來。

2018年重要成果與永續績效



- 11度榮獲「天下企業公民獎」金融業第1名、連續3年「CSR企業社會責任獎」年度大調查金融組首獎。
- 連續5年入選「道瓊永續新興市場指數」成份股、3度入選DJSI「道瓊永續世界指數」成份股。
- MSCI全球ESG領導者指數成份股、FTSE4Good新興市場指數成份股。



金融

- 稅後獲利**170.68**億元
- ROE **11.04%**
- 唯一獲得國際信評穆迪「A級信評」的民營金控

顧客

- 全通路顧客滿意度**82.12%**
- 數位活躍顧客**119**萬人

員工

- 人才保留率**90.46%**
- 非主管平均福利支出**119.5**萬元

環境

- 2座LEED黃金級國際認證綠色機房

社會

- 完成**137**所玉山圖書館
- 關懷學童**1.3**萬名人次

ESG績效與目標

〔經濟面〕

	稅後獲利 (百萬元)	淨值報酬率 (%)	資產規模 (百萬元)
2016	13,135	10.35	1,884,300
2017	14,757	10.54	2,074,388
2018	17,068	11.04	2,287,787

〔社會面〕

	非主管平均福利支出 (萬元)	人才保留率 (%)	玉山圖書館
2016	111.1	91.5	110
2017	116.5	92.1	125
2018	119.5	90.46	137
目標	2020年125萬	2020年90%以上	2025年200所

〔環境面〕

	國內再生能源發電 裝置量 (MW)	每單位營收碳排量* (公斤/千元)	每單位營收用水量* (公升/千元)
2016	18	0.564	4.11
2017	58	0.517	3.81
2018	70	0.488	4.08
目標	2021年400MW	2025年降低25%	2025年降低15%

註：以2016年為基準年，並以碳排放量、用水量對淨收益的每單位營收排放量為目標。

重要肯定



連續**5**年入選
DJSI道瓊永續指數成分股



連續**3**年榮獲
「台灣最佳CSR企業」台灣金融業第1
(《亞洲金融雜誌》Finance Asia)



連續**9**年榮獲
「亞洲企業傑出公司治理暨CSR獎」
最高榮譽白金獎
(《財資雜誌》The Asset)



11度榮獲
「天下企業公民獎」
金融業第**1**名
(天下雜誌)



連續**3**年
「CSR企業社會責任獎」
年度大調查金融組首獎
(遠見雜誌)



連續**4**年榮獲
「公司治理評鑑」前**5%**
(臺灣證券交易所)



連續**4**年榮獲
「台灣十大永續典範公司獎」
金融業第**1**名
(台灣永續能源研究基金會)



3度獲獎
菁業獎「最佳企業責任獎」
(金融研訓院)



榮獲
「台灣最佳永續經營公司」
(《機構投資人雜誌》Institutional Investor)



4座國家品質獎
(行政院)



連續**4**年榮獲
「台灣最佳銀行」
(《財資雜誌》The Asset)



3度獲獎
「台灣最佳銀行」
(《銀行家雜誌》The Banker)



4度獲獎
「台灣最佳銀行」
(《亞元雜誌》Asiamoney)

1-企業概況

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

1.1 品牌願景

玉山相信願景有多大，力量就有多大。玉山秉持誠信正直、清新專業的核心價值，透過長期的努力，朝玉山的共同願景邁進。為落實我們對於這塊土地的承諾，並實踐社會責任永續發展，以「愛與關懷」與「一份愛可以牽引更多的愛」的志工精神，持續貢獻玉山及玉山人的力量。希望能夠透過這些努力，在社會上發揮正向的影響力，與利害關係人合作，一起讓世界更美好。

(單位：百萬元)

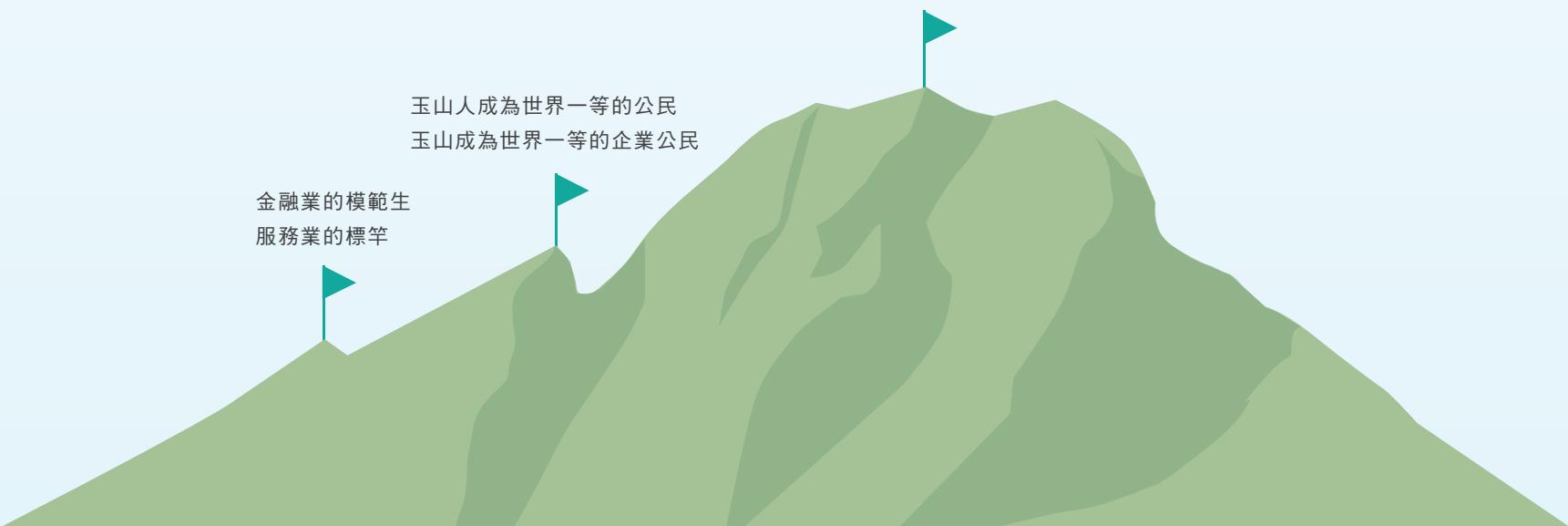
• 成立時間	2002年1月28日	• 集團成員	玉山銀行 -UCB -玉山（中國） 玉山證券 -玉山投顧 玉山創投 金財通 玉山文教基金會 玉山志工基金會
• 總部	台灣台北市		
• 資本額	108,289		
• 資產規模	2,287,787		
• 員工人數	8,749人		
• 產業別	金融保險業		
• 股票代號	2884		

〈玉山金控簡介〉

● 經營理念

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

台灣的玉山・世界的玉山



● 海內外服務網絡

2018年12月，玉山金控及各子公司於台灣的服務據點，在實體通路方面，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，玉山結合網路銀行、行動銀行、官方網站、客服中心、自動化服務設備與分行等多元通路，透過提供顧客線上線下（O2O）、虛實整合與有溫度的金融服務，與顧客一同打造美好生活。

玉山國際化發展策略，以「深耕台灣、布局亞洲」為核心，「建構跨境整合的亞洲金融平台」為主軸，快速完成亞洲布局。目前在9個國家地區共有28個據點，範圍涵蓋兩岸三地、東協及亞洲重要的金融中心。整體營運據點如下：



台灣139家分行

9個國家地區、28個海外據點

- 台灣
• 分行139家
• 企金中心14家
• 消金中心16家
• 財富中心16家
• 證券分公司17家
- 海外
• 中國子行5個據點
• 東埔寨UCB子行14個據點
• 香港分行
• 美國洛杉磯分行
• 新加坡分行
• 越南同奈分行
• 澳洲雪梨分行
• 澳洲布里斯本分行
• 緬甸仰光分行
• 日本東京分行
• 越南河內代表人辦事處
- 數位通路
• 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
• ATM自動化服務設備
• 外幣ATM自動化服務設備
• 玉山證A+網路下單、玉山證A+行動下單
- 服務及產品
• 銀行：消費金融、企業金融、財富管理、
信託業務、金融商品、網路銀行、
行動金融等業務
• 證券：經紀、衍生性金融商品、信用交易、
固定收益商品、電子商務等業務
• 創投：以投資創建期、擴充期的公司為主，
成熟期為輔等業務

1.2 經營績效

■ GRI：102-5、102-7、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，堅持核心價值，結合強調紀律的文化和創新的精神，提升有形及無形的價值分享予利害關係人，並將經營成果回饋予全體股東。

● 財務績效

玉山金控在2018年繳出亮麗的成績單，整體稅後盈餘達170.68億元，連續7年獲利創新高，較2017年成長15.7%。每股稅後盈餘（EPS）¹、股東權益報酬率（ROE）和資產報酬率（ROA）分別為1.58元、11.04%及0.78%。其中玉山銀行ROE 11.20%為整體金控旗下的銀行第1名。2018年在跨境、科技的策略帶動下，各項業務都有很好的表現，玉山金控全年淨收益491.8億元，較去年成長6.7%，依金融統計輯要重要業務指標：在存款業務有三項全國第1名，分別為總存款增量、外幣存款增量以及外幣存款成長率；放款維持質量俱佳的成長，總放款成長率10.1%，其中國內消費者貸款成長率14.4%為全國第1名；以跨境台商及國際企業融資為主的外幣放款成長21.9%，展現玉山海外布局帶動整體外幣需求的成效。放款成長同時保持優良的資產品質，逾期放款比率（NPL）0.23%。

(單位：新台幣仟元)

	項目	2016	2017	2018
經營能力	總資產	1,884,300,190	2,074,388,287	2,287,787,032
	權益	129,181,358	148,948,431	160,130,100
	淨收益	41,064,832	46,107,189	49,429,234
	淨利（歸屬母公司業主）	13,135,212	14,756,556	17,068,493
獲利能力	資產報酬率（%）	0.71	0.74	0.78
	淨值報酬率（%）	10.35	10.54	11.04
	每股盈餘EPS（元）	1.50	1.49	1.58
分配的 經濟價值	員工薪資福利	10,184,405	11,228,792	11,596,823
	分配股東紅利	11,370,931	11,657,982	15,387,867
	繳納政府稅款	3,602,654	4,457,455	5,349,689
	社會參與投入	295,073	347,314	359,465
	金融產業政策研究與推動相關支出	19,025	15,727	14,913
	政治獻金	0	0	0

〈財務績效表〉

註：

1. 社會參與形式包含：現金捐贈、實物捐贈、人力投入、管理成本，請參照：8-社會共融。

社會參與投入主要計畫，清單請參照：附錄八、分配的經濟價值指標。

2. 政策研究與推動之組織主要包括：銀行公會、信託公會、證券公會、公司治理協會等金融相關政策研究與協助政策推動之組織，

請參照附錄八、分配的經濟價值指標。

3. 玉山秉持政治中立不從事政治獻金，歷年政治獻金為0。



■ 現金股利：0.71
■ 股票股利：0.71

註：

1. 股利取小數點後兩位。

2. 2019年度股利為2019年實際發放之2018年盈餘分配。

● 信用評等

玉山連續5年獲國內外信評機構調升評等或展望，2018年獲穆迪調升玉山金控及玉山銀行評等，穆迪調升後，玉山銀行長期信用評等為A2、玉山金控為A3。金控所獲得的A3評等，更是國內民營金控當中，唯一獲得國際信評機構的A級信評。穆迪肯定玉山銀行資產規模快速提升，多項業務均取得市場領先地位，確認玉山在整體台灣金融業中是一家極具重要性的銀行。穆迪認為，玉山連續多年在放款成長率均優於市場，但同時能保持良好的資產品質，反映出玉山穩健的風險管理能力。另外，玉山近年的獲利能力顯著提升，尤其非利息收入的強勁成長，帶動玉山金控的資產報酬率（ROA）、股東權益報酬率（ROE）雙雙穩健提升，持續以獲利支持長期業務成長。穆迪的分析師也非常肯定玉山強健的資本水準，同時在管理流動性的能力傑出，具有堅實的企業、個人存款基礎，在面臨未來的市場波動風險，玉山擁有充分能力因應金融市場的各種動盪。

評等機構	國際長期	國際短期	國內長期	國內短期	評等展望	生效日期
穆迪 (Moody's)	A3	P-2	-	-	穩定	2018.11
中華信評	-	-	twAA-	twA-1+	穩定	2018.07
標準普爾 (S&P)	BBB	A-3	-	-	穩定	2018.07

〈 玉山金融控股公司 〉

評等機構	國際長期	國際短期	國內長期	國內短期	評等展望	生效日期
穆迪 (Moody's)	A2	P-1	-	-	穩定	2018.11
中華信評	-	-	twAA	twA-1+	穩定	2018.07
標準普爾 (S&P)	BBB+	A-2	-	-	穩定	2018.07

〈 玉山銀行 〉



2-永續發展策略

“玉山期望有朝一日成為這塊土地的最優
一朝向綜合績效最好、也最被尊敬的企業邁進”。

自創立之初，玉山秉持誠信正直、清新專業，堅持穩健正派的用心經營，持續跨越企業經營的3座大山：綜合績效、企業社會責任、永續經營。除了在金融本業不斷精進之外，我們也堅定地投入資源在企業社會責任領域，許下對這塊土地的承諾，依循「玉山金控企業社會責任實務守則」執行各項CSR任務。致力於在落實公司治理、發展永續環境及維護社會公益等ESG 3大面向，並加強企業社會責任資訊揭露，我們認為在不斷發展業務的同時，也要持續對社會及環境的有正面影響。

無論是社會及環境的活動，我們從自己做起，由玉山人高度參與，並結合金融專長，進而攜手外界夥伴，以「一份愛牽引更多愛」的精神，共同讓社會更美好，充分發揮社會影響力。



● 發揮創新力與整合力

玉山以「3i」原則－創新力（innovation）、整合力（integration）、影響力（influence）規劃、推動企業社會責任，透過長期的承諾與系統性的做法，發揮金融專業，整合跨界、跨產業的力量，持續投入資源在公司治理、社會公益、環境永續、顧客權益與員工照顧等領域，並持續激勵進步與創新，接軌國際趨勢。

● 企業社會責任委員會

玉山金控於2011年成立企業社會責任委員會（Corporate Social Responsibility Committee），由董事長擔任召集人，透過公司治理、社會公益、環境永續、顧客權益與員工照顧5個工作小組，有效整合資源、提升公司治理效率，2018年共計召開38場工作會議，定期向董事會報告CSR策略與執行成效，將企業社會責任融入金融本業的經營策略，以有目的、有系統、有組織的方式，長期深耕、履行企業社會責任。玉山將企業社會責任融入公司的經營策略，本會全體成員均由董事組成（其中有2位獨立董事），委員們均充分進行討論予以指導。



企業社會責任
委員會組織圖



企業社會責任
實務守則



● 新興風險與減緩措施

2019年世界經濟論壇發佈全球風險報告，從中我們發現氣候變遷、資訊安全和網路攻擊是前3大風險事件，加上不斷惡化的國際關係以及持續加大的貧富差距問題，造成反全球化、反資本主義等抗議活動不斷，緊張局勢削弱國際的合作，也考驗著多國應對全球性問題的承諾。面對全球逐漸惡化的環境與氣候等各項加劇的挑戰，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，朝永續發展的道路上邁進，同時也為這塊深愛的土地盡一份心力。



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	對應章節
資訊安全風險	一個組織在硬體及網路配置、軟體使用、資料及媒體之存取，以及管理過程中對於資訊資產的「機密性（Confidentiality）」、「完整性（Integrity）」、「可用性（Availability）」產生之危險、傷害、破壞及損失。	本公司若發生資訊安全事件，可能導致業務系統中斷，並遭受主管機關裁罰，嚴重時將對本公司產生重大商譽風險或財物損失。	1. 組織與制度：玉山已成立獨立且專責之資安單位「資安管理處」，規劃全金控資訊安全作業，並成立「玉山金控資訊安全管理委員會」，負責審視各子公司資安治理政策，監督運作情形，定期向董事會報告。 2. 防護機制：我們已布署相關防禦機制，以因應外部多變的攻擊手法，並委請外部資安專家協同進行滲透測試及多種情境之攻防演練，檢視防禦之有效性及事件應變能力。在系統開發及維運的各個階段，透過各類型的檢測技術，進行弱點識別及修補，確保有完善的保護。 3. 教育訓練：定期規劃資訊安全教育訓練事宜，在人員訓練方面包含資安專業的培訓及資安意識宣導，並定期執行社交工程演練及線上測驗，強化人員的安全認知。	4.3 資訊安全
洗錢暨資助恐怖主義風險	洗錢或恐怖主義分子透過本公司或各子公司作為媒介進行洗錢或資助恐怖主義。	如若本公司或子公司的交易或商品成為洗錢或資助恐怖主義之媒介，本公司可能遭受主管機關裁罰或國際組織制裁。嚴重時將對本公司產生重大信譽風險。	1. 規範：已制定相關「玉山金控及子公司防制洗錢及打擊資恐政策」，並確認皆符合相關內部規範與國際機構指引要求。 2. 架構：已建構風險基礎方法進行顧客身分確認措施與持續審查機制，並覈實法人、團體或信託顧客股權、出資結構與實質受益人。 3. 教育訓練：依據現行業務需求與法令規定，定期或不定期舉辦或指派人員參與洗錢防制及打擊資恐在職教育訓練，提升全體防制洗錢意識。	4.2.2 洗錢防制與打擊資恐
投資新興產業	離岸風電產業的營運與技術複雜度高，在興建以及維運階段可能面臨相當程度的技術與債務風險。	所參與離岸風電授信項目如發生債務違約，可能造成本公司財務損失與信譽風險。	1. 規範：已制定「玉山銀行辦理專案融資授信作業要點」供評估專案融資案件依循。 2. 架構：成立離岸風電小組就產業、專案融資、供應鏈及法規等項目研究管理相關風險。 3. 教育訓練：依業務需求不定期舉辦離岸風電融資業務內部教育訓練，並指派相關人員參加外部專業課程，提升評估此類授信案件的專業能力。 4. 徵信分析：承做案件時，針對開發商、專案內容進行徵信分析，並檢視第三方顧問報告及相關合約文件，整體評估專案風險程度。	5.3 永續金融
新興科技運用風險	新興科技不當應用可能帶來詐欺、洗錢、個資外洩等交易及資安風險。	新興科技不當應用將導致顧客權益受損，造成公司系統營運與聲譽之重大影響。	1. 新興科技金融服務上線前經過三道防線之合規、風控、資安及洗錢防制審核。 2. 新興科技金融服務上線後，強化異常申請審查及交易監控管理。 3. 建立緊急應變程序並定期進行演練。	4.2 風險管理

3-利害關係人議合

3.1 利害關係人鑑別

■ GRI : 102-40、102-42、102-43、102-44

玉山透過多元化的溝通管道，瞭解利害關係人關注的議題，並依此擬定主要管理方針與執行計畫，以回應利害關係人的需求與期待。2018年透過召開利害關係人會議及發送利害關係人調查問卷的方式，蒐集各部門同仁的意見及評分。問卷評估準則係依循AA1000SES利害關係人議合原則（AA1000 Stakeholder Engagement Standard）的五個面向：影響力、關注度、責任、依賴度和多元觀點。統計結果經CSR委員會核定後，依重要性歸類為7類利害關係人群體。



註：1. 社區包含分行週邊社區、公益和環保合作夥伴。
2. 供應商包含協力廠商、採購商等，供應商類別說明請見7.3 供應商管理。

利害關係人	重要性	溝通頻率及管道	關注議題及回應章節
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。	<ul style="list-style-type: none"> 每日／朝會 每週、每月／視訊會議、工作週記、法令遵循宣導 每季／企業工會會議、行務會議 每年／員工意見調整 每年／知識分享研討會 不定期／e-HR玉山人園地平台、各種意見反應信箱，如學長姊信箱、e-learning數位學習平台 不定期／雙向通報、重要議題視訊會議、各業務區域聯營座談會 不定期／專業訓練班及培育班、數位訓練課程 	<ul style="list-style-type: none"> 人才培育與發展 員工關懷與友善工作環境 服務品質與顧客體驗 誠信經營 經營績效
顧客	玉山重視傾聽顧客的聲音，以顧客的需求為核心，聚焦提供顧客更優質的體驗，致力創造顧客的價值。	<ul style="list-style-type: none"> 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） 每日／顧客意見申訴電話及顧客意見箱、玉山小i隨身金融顧問 每週／顧客滿意度調查 每週／金融理財與投資講座、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 不定期／專人拜訪、電話聯繫 每2個月／《Smile 玉山》雙月刊 每季／《Sunrise 玉見》季刊 	<ul style="list-style-type: none"> 服務品質與顧客體驗 金融科技與創新 誠信經營

利害關係人	重要性	溝通頻率及管道	關注議題及回應章節
股東 / 投資人	股東及投資人的長期支持是玉山穩健成長的力量。	<ul style="list-style-type: none"> • 每月/公布營運績效 • 每月/公開資訊觀測站 • 每季/中英文法人說明會、財務報告 • 每季/董事會、功能性委員會 • 每年/股東會 • 每年/年報、企業社會責任報告書 • 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/路演、海內外投資機構研討會、投資論壇、重大訊息公告 	<ul style="list-style-type: none"> • 經營績效 • 公司治理 • 誠信經營 • 風險管理
政府機關	金融業是高度監理的行業，我們嚴格遵循金融法令規章，並積極配合政府政策。	<ul style="list-style-type: none"> • 每年/政府機關評鑑 • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理 • 風險管理 • 洗錢防制與打擊資恐 • 服務品質與顧客體驗
社區	我們相信一份愛可以牽引更多的愛，聚集公益及環保團體的力量，共同實踐愛護地球的理念。	<ul style="list-style-type: none"> • 每日/分行敦親睦鄰的環境打掃 • 每月/各分行主管為聯絡窗口 • 每週/玉山志工基金會及玉山文教基金會專線 • 每年/「美麗台灣 Smile玉山」環保清掃與淨灘活動、「玉山單車環島-千里傳愛」活動 • 每年/夏季關燈活動、「Earth Hour 地球一小時」活動 • 不定期/論壇、研討會及公益環保活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 永續生態發展 • 營運環境永續 • 永續金融 • 供應商管理 • 社會共融
供應商	供應商是玉山成長及永續經營的合作夥伴。	<ul style="list-style-type: none"> • 每週/議價會議 • 雙週/專人拜訪、會議及電子郵件 • 不定期/網站公開資訊、供應商會議 	<ul style="list-style-type: none"> • 誠信經營 • 洗錢防制與打擊資恐 • 社會共融
媒體	媒體是玉山提供及收集各項訊息，以及玉山與利害關係人間相互瞭解的重要管道。	<ul style="list-style-type: none"> • 每日/專責單位專線及電子郵件、發言人專線及電子郵件 • 每月/每月業績概況 • 每年/問卷與調查 • 不定期/新聞稿、媒體採訪、議題專訪、記者會 	<ul style="list-style-type: none"> • 經營績效 • 公司治理 • 誠信經營 • 金融科技與創新

3.2 重大性議題分析

■ GRI : 102-46、102-47、102-49、103-1、103-2、103-3

玉山參考GRI準則的4大原則：重大性、利害關係人包容性、永續性脈絡和完整性，以及國際永續發展趨勢、並檢視國際標竿企業和國內同業之重大性議題，透過科學的方法進行重大性議題鑑別。為讓報告書內容更符合利害關係人的需求與期待，我們進行2份問卷調查，包括：由各部門同仁根據各議題於組織內或組織外的經濟、環境、社會衝擊程度，以及利害關係人之關注程度兩大面向進行評分，並邀請各類利害關係人群體之重要代表填寫「利害關係人CSR問卷」，擴大瞭解外部利害關係人對各議題的關注程度。共發送442份問卷，回覆率98%。共彙整出15項與玉山相關的永續議題，其中11項議題列為本年度中、高度關注議題，作為本報告書的揭露重點及短中長期目標的制定。

【依循原則】利害關係人包容性、永續性脈絡
 • 強化利害關係人之溝通方式：
 蒐集更多利害關係人的意見，
 並依此檢視來年重大性議題矩陣圖的合理性。

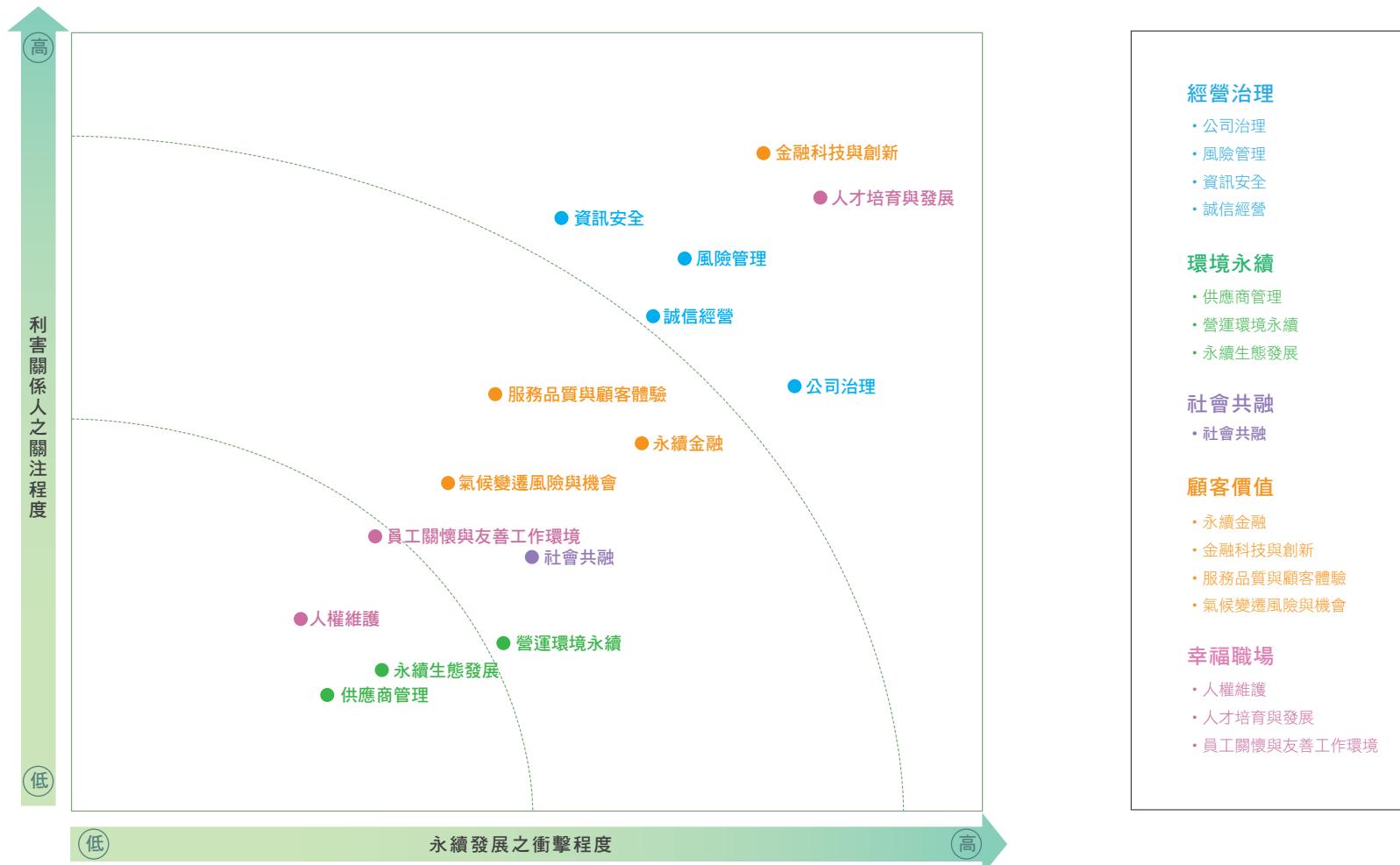


【依循原則】永續性脈絡、利害關係人包容性
 • 7大族群：
 透過問卷的方式蒐集7大利害關係人所關注議題，
 並由CSR工作小組進行彙整並列舉永續議題清單。

【依循原則】完整性、利害關係人包容性
 • 15項重大性議題：
 第二階段評估由CSR委員會進行檢視，
 並依據經營團隊見解及建議進行調整。
 最後確認重大性議題，
 並說明議題的因應策略、成果績效以及管理方針的研擬。

【依循原則】重大性、利害關係人包容性
 • 442份問卷 調查關注程度：
 依據7大利害關係人發送442份問卷，
 經統計及整合內外部結果，決定重大性議題矩陣圖。

玉山2018年15項重大性議題以矩陣圖呈現如下：



本報告書將詳細說明中、高度關注議題對玉山營運之實質性衝擊，衝擊邊界考慮價值鏈的關鍵利害關係人。關於議題對應GRI Topic、管理方針（對應章連結）、衝擊內外部邊界，及衝擊邊界說明，請詳見下表。

〔經營治理〕

	內部		玉山		員工
	外部		股東/投資人		顧客
			供應商		



公司治理

完善的公司治理機制可強化企業營運的穩定性與透明度。

- GRI Topic : 一般揭露（治理）
- 管理方針 : 4.1 公司治理

衝擊邊界 :

連續4年「公司治理評鑑」排名前5%



風險管理

確實落實風險管理，才能將金融資源做最有效率的運用，以降低或預防營運風險。

- GRI Topic : 一般揭露（策略）
- 管理方針 : 4.2 風險管理

衝擊邊界 :

穆迪將玉山銀行長期信用評等調升為A2、玉山金控為A3



資訊安全

我們高度重視顧客資料之安全性，以嚴密的機制和措施確保個資安全。

- GRI Topic : 客戶隱私
- 管理方針 : 4.2 風險管理

衝擊邊界 :

資訊安全進階教育訓練5,990小時



誠信經營

我們認為「誠信正直、清新專業」是獲得顧客和各界的信賴與支持之主要因素，亦是提升營運效益的助力之一。

- GRI Topic : 反貪腐、反競爭行為
- 管理方針 : 4.4 誠信經營
- GRI Topic : 社會經濟法規遵循、有關環境保護的法規遵循
- 管理方針 : 4.2.1 法令遵循

衝擊邊界 :

《The Banker》公布「玉山」品牌價值13.88億美元

〔顧客價值〕



金融科技與創新

重視顧客需求，持續運用大數據、AI、區塊鏈等新興科技，透過整合創新的服務，為顧客打造貼心便利的數位生活。

- **GRI Topic**：間接經濟衝擊、產品組合
- 管理方針：**5.1 金融科技與創新**

衝擊邊界：

2018年智能小玉服務超逾290萬人次



服務品質與顧客體驗

持續精進顧客服務品質，整合實體與數位通路，提供更專業且優質的軟硬體差異化服務，提升顧客滿意度。

- **GRI Topic**：一般揭露（利害關係人溝通）
- 管理方針：**5.2 服務品質與顧客體驗**

衝擊邊界：

全通路顧客滿意度82.12%



永續金融

金融業在全球低碳經濟轉型中扮演關鍵的角色，我們簽署「赤道原則」，依此導入嚴格的社會與環境風險評估和管理系統，確保放款資金不會對環境面與社會面帶來重大潛在風險或負面衝擊。

- **GRI Topic**：間接經濟衝擊、產品組合
- 管理方針：**5.3 永續金融**

衝擊邊界：

綠色債券發行規模市場第一，佔整體流通債券3.6%



氣候變遷風險與機會

金融業在全球氣候變遷減緩與調適扮演關鍵角色，我們簽署加入「TCFD」，評估極端氣候帶來的風險，逐步揭露氣候變遷對財務及整體營運衝擊，並發展減緩措施及可應用之機會。

- **GRI Topic**：經濟績效
- 管理方針：**5.4 氣候變遷風險與機會**

衝擊邊界：

綠能產業授信餘額93億元

〔幸福職場〕



人才培育與發展

我們長期深耕人才培育，用心規劃人才發展，進而凝聚同仁向心力，有優秀的人才及信賴的團隊，企業才能在跨產業競技場思維的激烈競爭環境中脫穎而出。

- **GRI Topic**：市場地位\勞資關係\訓練與教育\員工多元化與平等機會
- 管理方針：**6.1**人才培育與發展

衝擊邊界：

高績效人才保留率**95.8%**

〔環境永續〕



營運環境永續

我們長期關注環境永續，推動各項環境永續活動，進行供應商管理，並透過國際標準ISO的管理系統建置及盤查實踐低碳營運。

- **GRI Topic**：排放
- 管理方針：**7.1**營運環境永續

衝擊邊界：

2座LEED黃金級國際認證綠色機房

〔社會共融〕



社會共融

我們秉持取之於社會、用之於社會的精神，積極參與社會公益活動，並擴大社會影響力，讓一份愛可以牽引更多的愛。

- **GRI Topic**：當地社區、間接經濟衝擊
- 管理方針：**8** 社會共融

衝擊邊界：

137所玉山黃金種子圖書館，超過**8**萬名孩童受惠

● 玉山金控以具體目標及行動回應「聯合國永續發展目標」SDGs

聯合國於2015年規劃全球永續發展目標，制訂17項最重要的目標，做為2030年全球共同努力完成的重大工程，而在行政院國家永續發展委員會的努力下，研訂「我國永續發展目標」。玉山自2016年起依循聯合國永續發展目標企業行動指南，從企業策略方向、本業營運等面向出發，2018年鑑別出相關性最高的包括「教育品質」、「就業與經濟成長」等8項SDGs目標，並進一步依循「我國永續發展目標」，依據台灣相對應的目標揭露相關成果，支持國家永續發展，積極實踐企業社會責任。

SDGs	SDGs次目標	2018年成果	玉山的目標
 4 教育品質	4.3 確保男女皆有公平、可負擔的受教機會 (U) 4.4 提升青年獲取資訊科技 (ICT) 技能 (T) 4.5 確保弱勢族群接受教育 (U) 4.7 確保學習者獲得永續發展教育、文化多樣性欣賞 (U)	<ul style="list-style-type: none"> 累積打造137所玉山圖書館 關懷學童專案，幫助13,041人次。 世界卡市佔率21.5%。 產學合作計畫，累計學生4,498人。 兩廳院圓夢計畫、國立美術館兒童創作坊、兒童繪本創作、樹木保育講座、生態保護講座等偏鄉學童體驗活動，幫助約3,600人。 	<ul style="list-style-type: none"> 2025年成立200所玉山圖書館。 2020年世界卡市佔率25%。
 8 就業與經濟成長	8.3 提供融資協助，鼓勵微型、中小企業成長 (U) 8.8 促進工作環境安全及保障女性勞工 (U) 8.10 提供便捷多元且易於取得的金融服務 (U) 8.11 鼓勵再生能源發展 (T)	<ul style="list-style-type: none"> 協助2.1萬中小企業戶取得重要營運資金，放款餘額3,473億元。 員工敬業度97.6%、平均福利支出119.5萬元。 行動銀行、網路銀行活躍顧客數119萬人。 e指可貸占總信貸、卡貸件數65%。 核准撥貸裝設太陽能電站達505座，裝置容量年成長26%。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年員工敬業度及人才保留率均超過90%；非管理階層員工人均福利超過新台幣125萬元。 協助2.2萬中小企業戶取得重要營運資金，放款餘額3,630億元。
 12 責任消費與生產	12.5 減少廢棄物產生，促進資源回收再利用 (U) 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 增加綠色採購 (T) 12.8 推動循環農業 (T)	<ul style="list-style-type: none"> 人均廢棄物減量21.9%。 赤道原則8件。 綠色採購7.86億元。 綠色節能產業放款93億元。 國內外陸域風力發電參貸共5件，裝置容量1,241.1 MW。 	<ul style="list-style-type: none"> 2019年信用卡新增發卡48萬張，皆為零碳信用卡。 2019年綠色節能產業放款96億元。 2020年再生能源設備融資裝置容量達200MW。
 6 淨水與衛生	6.4 推動節約用水工作，提升用水效率 (U) 6.b 推動社區參與，鼓勵民眾進行污染通報、髒亂清理 (T)	<ul style="list-style-type: none"> 設有雨水回收系統，減少12,755噸用水。 環保淨灘18場次、「美麗台灣smile玉山」環保清掃197個全台共18處海濱進行淨灘。 	<ul style="list-style-type: none"> 2025年人均用水量較2016年減少10%。
 15 陸地生態	15.2 落實森林永續管理 (U) 15.5 保護及防止瀕危物種的絕種 (U)	<ul style="list-style-type: none"> 植樹計畫，累計種植1.8萬棵喬木。 累計舉辦75場黑熊保育講座，逾3,750名學童參與。 自2013年連續6年與陽明山國家公園共同推廣蝴蝶保育。 自2009年連續10年認養玉山國家公園步道。 	<ul style="list-style-type: none"> 2019年預計植樹1萬棵喬木。
 5 性別平等	5.4 重視婦女家庭照護 (U) 5.5 鼓勵晉用女性擔任管理職 (T)	<ul style="list-style-type: none"> 女性主管37.8%。 非管理階層平均薪資，女性為男性的94%。 育嬰復職比89%。 	<ul style="list-style-type: none"> 2019年預計制訂優於法令產假（60天）、陪產假（6天）。
 17 全球夥伴	17.3 提供財務支援給開發中國家 (U) 17.6 對開發中國家優秀學生提供臺灣獎學金來台留學 (T)	<ul style="list-style-type: none"> 提供柬埔寨微型金融機構貸款餘額2,270萬美元。 頒布東協人才獎學金及與新南向國家院校簽署產學合作備忘錄。 	<ul style="list-style-type: none"> 協助更多優秀東南亞學子來台灣進修並就業。
 9 工業、創新與基礎建設	9.5 鼓勵創新並增加研究與發展支出 (U)	<ul style="list-style-type: none"> 研發投入284億萬元，金融科技相關專利數18件（發明6件、設計11件、海外專利1件）。 舉辦創新競賽，累計115項提案，29項提案獲獎，18項提案獲得資源投入發展。 	<ul style="list-style-type: none"> 預計舉辦玉山人工智能公開挑戰賽。

註：U：聯合國目標；T：我國目標。

4-經營治理

連續**4**年獲頒
「公司治理評鑑」
排名前**5%**



榮獲
「CG 6011 (2017)
公司管理制度評量」
特優 認證



稅後純益
170.68 億元



外資持股玉山金
45%



2,360 億元



	2018目標	2018達成狀況
公司治理	推動公司重要規章及公司治理資訊英文化	✓
	董事會績效評量部分項目採等級或量化方式	✓
	推動董事會議事資料電子化	✓
誠信經營	精進內部檢舉制度	✓
	建立法遵風險管理評估機制	✓
	強化對海外分行法遵事務效能	✓
資訊安全	設立資安長與資安管理單位	✓
	即時辨識與阻斷新式資訊攻擊	✓
	建置資安事件內部通報與標準處理程序	✓

	2018目標	2018達成狀況
風險管理	設計及導入海外分子行風險模板	✓
	完成SACCR及CCP系統導入及試算作業。 Pillar II及Pillar III依主管機關最新規範進行申報及揭露作業	✓
	持續優化5大資產類別之風險值計算系統，並精進財務工程模型驗證機制	✓
洗錢防制 與打擊資恐	參與亞太洗錢防制組織（APG）相互評鑑， AML之遵循與執行達到國際標準	✓
	強化國外分支機構防制洗錢管理	✓
	專責同仁到任後6個月內均能取得國際或國家級證照	△

✓ : 完成。 △ : 未完成。

註：AML專責同仁到任後，部分因業務繁忙或準備不及未能於6個月內取得證照，現均已取得。

行務會議

2019目標

中長期目標

公司治理	將道德行為遵循檢視列入董事會績效評估指標。	2022年強化薪酬資訊揭露，推動董事會績效評估結果與其薪資報酬之審查機制連結措施。
誠信經營		
資訊安全	持續提升金融服務的品質，讓客戶7*24隨時隨地可取得所需的金融服務。	2022年前打造玉山嚴密有效的資安防護網，完成建構整合海內外各業務系統之資安防護架構、核心系統SLA資訊服務可用率維持99.99%、並持續培育資安治理、資安鑑識人才，全面提升同仁日常業務運作的資安意識。
風險管理	建置信用風險控管儀表板。透過建置五大資產類別情境模擬功能，管理市場風險。	2022年完成新作業風險管理系統、建置信用模型治理架構，完備風險管理流程及強化資訊整合。
洗錢防制與打擊資恐	洗錢防制專責人員取得證照比率90%。	2022年建置玉山顧客盡職審查共同平台，達到全面及完整之顧客週期風險管理。

4.1 公司治理

■ GRI : 102-18、102-22、102-23、102-26、102-27、102-29、102-30、102-32、102-33、405-1



玉山持續強化董事會職能、提升經營團隊領導管理、致力資訊透明度確保股東權益、善盡企業社會責任，於2015~2018年連續4年榮獲臺灣證券交易所「公司治理評鑑」名列前5%（第1~4屆），玉山亦積極參與公司治理評量認證，自2008年起連續通過榮獲中華公司治理協會評量優等認證，2018年更榮獲CG6011（2017）公司管理制度評量之「特優」認證，肯定玉山致力於建構公司管理制度之決心與成果。

● 完整齊備之功能性委員會

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

各功能性委員會之職掌及運作情況：

審計委員會

[執掌]

- 公司財務報表之允當表達。
- 簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效。
- 公司內部控制之有效實施。
- 公司遵循相關法令及規則。
- 公司存在或潛在風險之管控。

[運作情形]

- 自2004年自發性設立審計委員會，2008年正式依證券交易法規定以審計委員會取代監察人制。
- 由5席獨立董事（柯承恩、李吉仁、張林真真、林信義、黃俊堯）組成，柯承恩董事為召集人。
- 2018年共召開5次會議，平均親自出席率96%。

公司治理暨 提名委員會

[執掌]

- 公司治理組織和制度之健全及誠信經營政策之落實。
- 公司及子公司董事、獨立董事及監察人候選人之尋覓、審核及提名。
- 高階經理人候選人之提名或審查。
- 建構及發展董事會之組織架構，確保董事會妥適組成。

[運作情形]

- 2007年成立公司治理暨提名委員會。
- 由5席獨立董事（柯承恩、李吉仁、張林真真、林信義、黃俊堯）及3席董事（麥寬成、黃永仁、曾國烈）組成，李吉仁獨立董事為召集人。
- 2018年共召開1次會議，親自出席率100%。

董事會**薪酬委員會****[執掌]**

- 訂定並定期檢討董事及高階經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
- 定期評估並訂定董事及經理人薪資報酬。
- 薪資報酬提報董事會議定，亦向委員們彙報公司整體薪酬水準。

[運作情形]

- 2006年成立薪酬委員會。
- 由5席獨立董事（柯承恩、李吉仁、張林真真、林信義、黃俊堯）組成，張林真真獨立董事為召集人。
- 2018年共召開3次會議，親自出席率100%。

董事會策略委員會**[執掌]**

- 針對策略發展目標或其他足以影響公司未來發展之重大策略事項，向董事會提出報告。

[運作情形]

- 2007年成立董事會策略委員會。
- 由5席獨立董事（柯承恩、李吉仁、張林真真、林信義、黃俊堯）及6席董事（黃永仁、黃男州、曾國烈、麥寬成、陳榮秋、吳建立）組成，董事長擔任召集人。
- 2018年共召開1次會議，親自出席率100%。

企業社會責任委員會**[執掌]**

- 企業社會責任年度計畫及策略方向之訂定。
- 企業社會責任專案及活動計畫之訂定。
- 企業社會責任年度計畫、策略方向、專案及活動計畫執行成效之追蹤與檢討。
- 其他企業社會責任相關事項之決定。

[運作情形]

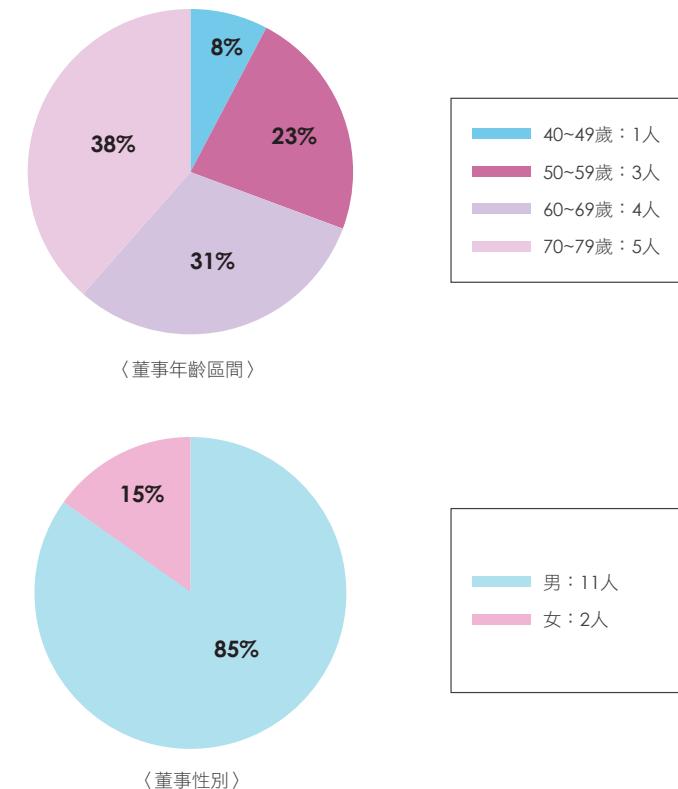
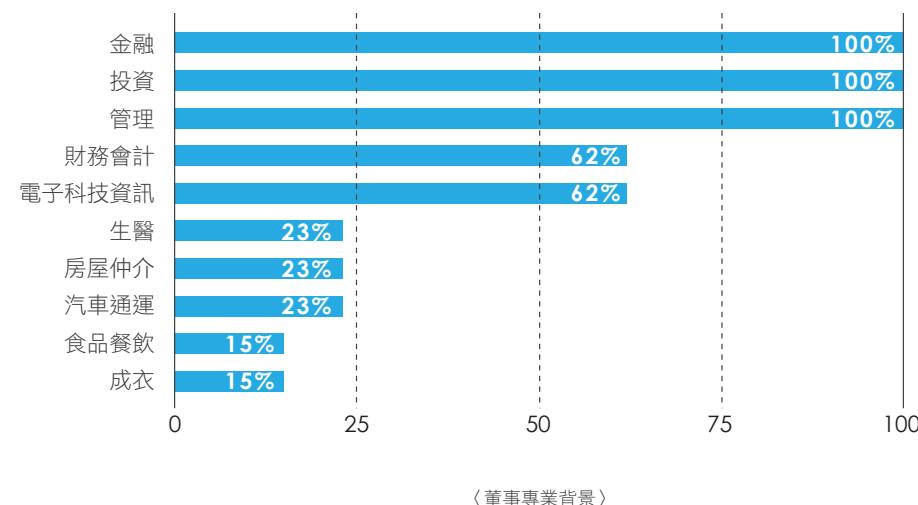
- 2011年成立企業社會責任委員會。
- 由2席獨立董事（李吉仁、黃俊堯）及3席董事（黃永仁、黃男州、曾國烈）組成，董事長擔任召集人，其下設5個工作小組，並得依任務需要設置若干研究執行小組。
- 2018年共召開3次會議，親自出席率100%。

● 董事會成員多元化

玉山有完善的董事遴選制度，全體董事之選任程序公平、公開及公正，符合「公司章程」及「董事選舉辦法」之規定，審慎考量董事會之配置及多元化標準，由金融業、產業界及學者專家共同組成董事會，目前有5位不同專業背景的獨立董事，董事成員均具備執行業務所必須之知識、技能、素養及整體應具備之各項能力。2018年玉山在公司舉辦「美國聯邦反洗錢防制與我國洗錢防制法之簡介」及「面對新法變革企業因應之道 最新公司法修正重點與實務探討」等2場計6小時董事進修課程，並透過持續安排多元外部進修課程增強專業性全體董事。全體董事成員忠實執行業務並盡善良管理人之注意義務，藉由功能性委員會之協助，健全董事會監督功能、強化管理機能。2018年每位董事平均受訓時數8.23小時（法規建議：6小時）。目前有2席女性董事，高於台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，提高女性決策之參與，以實現SDG 5對所有女性賦權之目標。

2018年共召開7次董事會，**整體親自出席率高達97.8%**。董事擁有透明及充分之資訊，對於公司營運及未來方向，在深度討論及溝通下，共同規劃對組織成長、績效提升、營運發展、風險管理等具有重大層面影響之決策，董事會有效監督並指導公司經營階層，雙向維持著順暢良好的溝通，充分發揮董事會職能。

董事多元化狀況：



董事簡歷表：

職稱	姓名	性別	主要學經歷	外部董事獨立性情形（註）	金融實務或學術研究經驗
董事長	黃永仁	男	學歷：中興大學合作經濟系 經歷：玉山銀行董事長、玉山銀行總經理	V	V
董事	黃男州	男	學歷：紐約市立大學企研所MBA 現任：玉山金控暨玉山銀行總經理、 玉山銀行董事 經歷：玉山創投董事長	不適用	V
董事	曾國烈	男	學歷：哈佛大學公共行政碩士 現任：玉山銀行董事長 經歷：金管會銀行局局長	V	V
獨立董事	柯承恩	男	學歷：美國明尼蘇達大學會計學博士 現任：臺灣大學會計系名譽教授、 玉山銀行獨立董事 經歷：中華公司治理協會理事長	V	V
獨立董事	李吉仁	男	學歷：美國伊利諾大學企業管理博士 現任：臺灣大學國際企業學系教授、 玉山銀行獨立董事 經歷：臺灣大學EMBA執行長	V	V
獨立董事	張林真真	女	學歷：美國密西根州立大學數理統計碩士 現任：玉山銀行獨立董事暨常務董事 經歷：財金資訊（股）公司董事長	V	V
獨立董事	林信義	男	學歷：國立成功大學機械系 現任：玉山銀行獨立董事、 中華汽車工業（股）公司董事、 裕隆汽車製造（股）公司董事 經歷：行政院副院長、經濟部部長、 工研院董事長	V	V

職稱	姓名	性別	主要學經歷	外部董事獨立性情形（註）	金融實務或學術研究經驗
獨立董事	黃俊堯	男	學歷：英國倫敦商學院行銷學博士 現任：臺灣大學工商管理學系教授、 玉山銀行獨立董事 經歷：臺灣大學工商管理學系系主任暨 商學研究所所長	V	V
董事	麥寬成	男	學歷：開南工商 現任：新東陽（股）公司董事長、 玉山銀行常務董事 經歷：昇陽建設企業（股）公司董事長	V	V
董事	陳榮秋	男	學歷：竹南初中 現任：福園投資（股）公司董事長、 玉山銀行董事 經歷：年興紡織（股）公司董事長	V	V
董事	吳建立	男	學歷：長榮中學 現任：上立汽車（股）公司董事長、 玉山銀行董事 經歷：山立投資興業（股）公司董事長	V	V
董事	陳美滿	女	學歷：田納西大學企管所碩士 現任：玉山金控暨玉山銀行財務長、 玉山銀行董事 經歷：玉山金控暨玉山銀行副總經理	不適用	V
董事	陳茂欽	男	學歷：臺灣大學經研所碩士 現任：玉山金控暨玉山銀行策略長、 玉山銀行法金執行長暨董事 經歷：玉山金控暨玉山銀行副總經理	不適用	V

註：

1.玉山於2017.06.16股東常會選任第6屆董事，任期3年。董事之國籍及兼任職務狀況詳見2018年度年報。

2.外部董事符合獨立性情形係採用下列標準，下列9項指標需至少符合4項，其中前3項需至少符合2項：（關於本國法令所採標準請參考本公司2018年年報所載資料）

- (1) 過去5年內，董事未任職本公司高階主管。
- (2) 本年度及過去3年內，董事及其家族成員未接受公司或任一子公司超逾60,000美元，但受美國SEC 4200條款允許者得不在此限。
- (3) 本年度及過去3年內，董事的家族成員未任職公司或任一子公司的高階主管。
- (4) 董事非公司或經營團隊的諮詢顧問，且與公司諮詢顧問沒有利害關係。
- (5) 董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係。
- (6) 董事與其他企業或其經營階層間沒有服務契約關係。
- (7) 董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係。
- (8) 過去3年內，董事未任職於公司外部查核機構或擔任合夥人。
- (9) 董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突。

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

● 董事會績效評量制度

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

外部專業機構進行董事會績效評估：

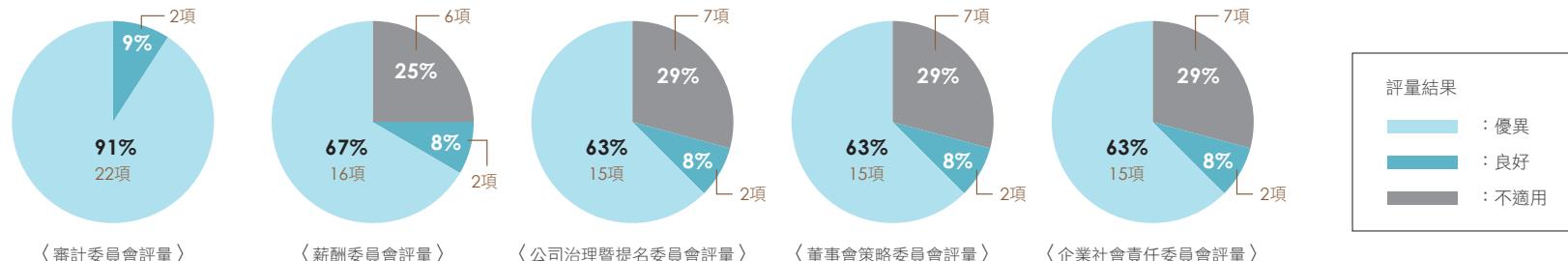
2017年委任中華公司治理協會對董事會之效能進行評估，協會除書面審閱評估指標項目陳述說明及提供相關文件外，更親至玉山進行為期2天實地訪評，個別訪評對象包含董事長、總經理、總稽核、財務長、品牌長及各功能性委員會召集人，藉由專業機構審視公司現行董事會及功能性委員會運作情形，透過評估委員之指導及交流，使玉山獲得專業而客觀的體檢報告。

玉山董事會績效依評量表2019年由原本僅以「是」、「否」為表達方式，調整為「優異」、「良好」、「尚可」、「欠佳」及「待加強」等5項等級、量化方式進行評量，另考量董事應遵循最高道德標準，特別將道德行為遵循檢視列入董事會績效評估指標，確保董事每年自律遵循。玉山經營策略主要結合企業承諾、社會參與和環境政策，相關評量項目如下：

- (一) 董事會績效評量項目包含5大面向（47項指標）：對公司營運之參與程度、提升董事會決策品質、董事會組成與結構、董事之選任及持續進修、內部控制。
- (二) 功能性委員會績效評量項目包含5大構面（24項指標）：對公司營運之參與程度、功能性委員會職責認知、提升功能性委員會決策品質、功能性委員會組成及成員、內部控制。
- (三) 董事自我及整體績效評量項目包含6大構面（25項指標）：公司目標與任務之掌握、董事職責認知、對公司營運之參與程度、內部關係經營與溝通、董事之專業及持續進修、內部控制。

2019.01.18完成2018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，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」43項，「良好」4項，評量分數：得分率98.30%。
- (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。以下為各委員會評量結果：



依據董事自行及為其他董事填具績效評量，本公司亦於2019.03.15董事會陳報2018年董事績效評量結果，董事自我評量分數及董事整體評量得分率均為98%。

● 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為38.5%**，另為公司經營發展規模及衡酌實務運作需要，有3位董事擔任本公司經理人職務，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，應於當說明其利害關係之重要內容，討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事或委員行使其表決權。

● 總經理及副總經理薪酬結構

經理人薪資結構與績效高度相關，需經薪酬委員會審議後，提董事會決議。經理人之績效評估連結企業核心價值，展現領導與管理能力，綜合評估量化業務績效與質化管理品質，包含品牌管理、人力資源、創新與整合、風險管理、法令遵循等。

玉山人為玉山最主要股東，為鼓勵優秀且認同玉山的同仁長期持有玉山股票，玉山每年之股票酬勞以優先發放給同仁為主。經理人之獎金及酬勞以現金發放為原則，為確保及配合未來風險調整後之獲利，獎金得部分採遞延或股權相關方式支付。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，應予核減獎金、不予發放獎金，或酌情收回已授與遞延獎金。

衡量面向	項目（比重）	說明
核心	核心價值的實踐與管理能力	品德操守、認同與承諾為必要條件，並能實踐經營理念、企業文化、共同願景與策略目標，展現領導及管理能力。
指標	財務與業務指標（50%）	財務與業務績效，包含獲利能力、成長率、市場領導性、資產品質等。
	綜合管理指標（50%）	包含品牌與全面品質管理、人才資源管理與人才培育、創新與整合、風險管理、法令遵循及企業社會責任之實踐等。
其他	其他特殊貢獻或重大負面事件，應納入績效及薪酬考量。	

(單位：仟股\新臺幣仟元)

職稱/姓名	持有玉山金控股數 註2	薪資（A）	獎金（B）	酬勞（C）註3		退休金（D）	薪酬合計 (A+B+C+D) 註4	人均持股市值/薪資（A）註2
				現金	股票			
總經理/黃男州	11,785	7,007	16,005	2,900	0	0	25,912	34.41
佔薪酬比例（%）	-	27	62	11	0	0	100	-
副總經理18人 註1	26,494	52,811	46,285	7,777	0	8,914	115,787	10.26
佔薪酬比例（%）	-	46	40	7	0	7	100	-
合計	38,279	59,818	62,290	10,677	0	8,914	141,699	13.09
佔薪酬比例（%）	-	42	44	8	0	6	100	-

〈總經理及副總經理薪酬〉

註：

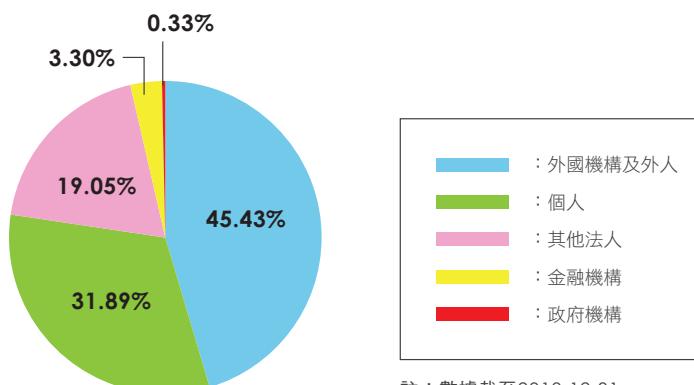
1. 副總經理包含陳茂欽、陳美滿、陳炳良、王志成、林隆政、謝武明、林榮華、張綸宇、郭怡薰、謝萬禮、李正國、謝冠仁、沈水金、許珀瑄、曾宜欣、歐陽鳳、黃志光、鄭建華(2018.3.21退休)。
2. 上述總經理及副總經理持有之股票為自有股數，無質權設定，亦無連結衍生性金融商品之持股。持股市值以2018年底前30營業日平均每股市值新臺幣20.46元計算。
3. 酬勞(C)發放之時間遞延至隔年9月份。
4. 總經理黃男州2018年薪酬合計為員工平均薪酬之26倍、員工薪酬中位數之29倍。
5. 相較於去年，2018年薪酬合計增加比率：員工平均薪酬5.3%、員工薪酬中位數5.5%。

● 長期激勵獎酬制度

為激勵高階經理人及傑出關鍵專業人才之長期績效表現，2016年起參考國際公司治理趨勢，精進風險管理及公司治理，玉山訂定長期激勵獎酬辦法，實施獎酬遞延機制，激勵獎酬除遞延3年發放外，亦反映未來股票價值，使經理人之薪資報酬與公司經營績效密切相關。

● 股東結構

玉山為專業經營的金融機構，沒有政府或是家族財團的背景，更是台灣金控業外資持股最高的機構，重視與股東及專業投資人的互動及溝通管道。



● 完整且多元的溝通管道

- 自行舉辦實體及線上中英文法說會：**8**場
- 媒體記者會：**2**場

與分析師與投資人進行會議：**151**場

主動回覆國際環境、社會、公司治理問卷（ESG survey）：
DJSI、MSCI、CDP、Sustainalytics、FTSE4Good

參加國內外論壇或路演（Roadshow）：**5**次

外資持股**45.43%**，台灣金融業最佳

連續**5**年榮獲信用評等機構調升評等或展望

〈2018年投資人溝通表現〉

玉山將公司資訊完整傳遞給外界，包含發言人制度、公共關係部門、投資人關係部門、股務、金控官網、年報及CSR報告書，有效與股東及投資人溝通，此外亦定期收集外部的意見及看法，回饋給經營團隊作為決策參考。

• 玉山金控與投資人溝通的具體執行方案：

1. 主動對外公開說明，包括每季的法人說明會，以及每半年另舉辦媒體記者會，讓投資人、股東及媒體等各利害關係人可立即掌握公司的營運概況、財務狀況及發展策略。另外玉山於法人說明會當天晚上舉行線上英文法人說明會，讓遍佈全球的投資人都能同步參與，保持良好而密切的互動。
2. 玉山金控官網設置中英文版投資人關係網頁，定期更新並提供利害關係人關心的資料，並設立利害關係人聯繫方式，建立優良的雙向溝通管道。
3. 經營績效、每股盈餘、財務資訊、重大訊息定期公告並依規定向主管機關申報。
4. 依規定編制公開說明書或年報，揭露營運決策及財務業務資訊。



每年年報



每月營收資訊



股東會資訊



法說會資訊

● 參與公會

為促進國內金融產業發展，金控及各子公司積極參與銀行公會、證券公會、信託公會、臺灣金融研訓院、臺灣金融總會及中華卓越經營協會等各項公會活動，子公司玉山銀行董事長曾國烈擔任中華民國銀行公會全國聯合會理事、台北市銀行公會理事、聯合信用卡處理中心董事、中華民國銀行公會金融研究訓練發展基金管理委員會委員、台灣金融研訓院董事會研訓指導委員會委員，子公司玉山銀行人資長王志成擔任中華卓越經營協會常務監事，適時針對實務運作提供建言，努力為提升國內整體金融環境盡一份心力。

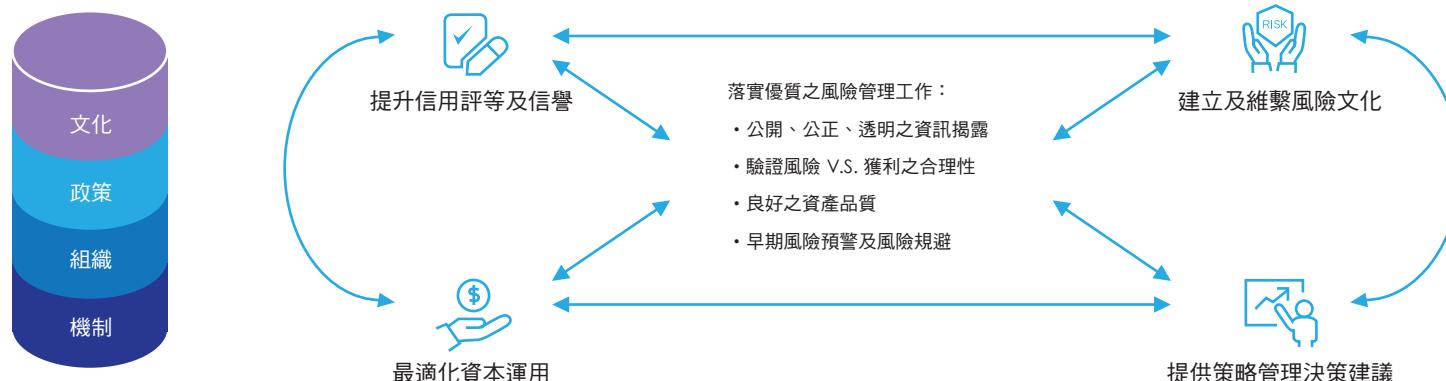
4.2 風險管理

■ GRI : 102-11、102-30



● 深化風險管理的文化

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，並期望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。



● 風險管理政策

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

風險管理範疇包含營業過程中所面對之主要風險，分別為信用風險、市場風險、作業風險及資產負債風險。此外，為因應快速多變的環境，我們對於氣候變遷風險、法遵風險、策略風險、信譽風險等皆進行風險控管。並隨時關注全球環境變化，不斷精進既有風險管理機制，方能將風險轉為機會。有關氣候變遷風險辨識請詳見[5.4氣候變遷風險與機會](#)。

● 風險管理組織架構

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，設有獨立超然之風險管理委員會，由總經理擔任召集人，風險長擔任執行秘書，負責審訂各項業務風險管理政策，參考及遵循國際風險管理規範，推動及建立各項風險管理制度，與時俱進強化風險管理委員會功能與職掌。

風險管理委員會每季定期召開風險管理委員會會議，並視情況不定期召開會議，考量公司策略發展及環境變化，審議該會或各層級風險單位針對個別風險項目所提出之風險緩和對策是否適切。負責妥善管理信用風險、市場風險、作業風險、資產負債風險等事項，定期向董事會報告整體風險管理執行情形，同時揭露於年度財務報告上。

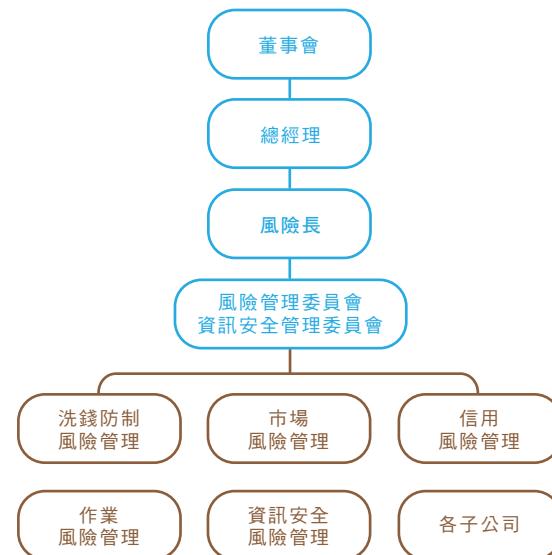
各層級風險管理單位則負責建立風險承擔限額及監控指標以管理單位風險。訂定作業標準流程，同時依業務內容提出風險報告。子公司風險管理單位除對子公司董事會負責外，亦對金控風險管理委員會負責。

● 風險管理機制

• 風險胃納

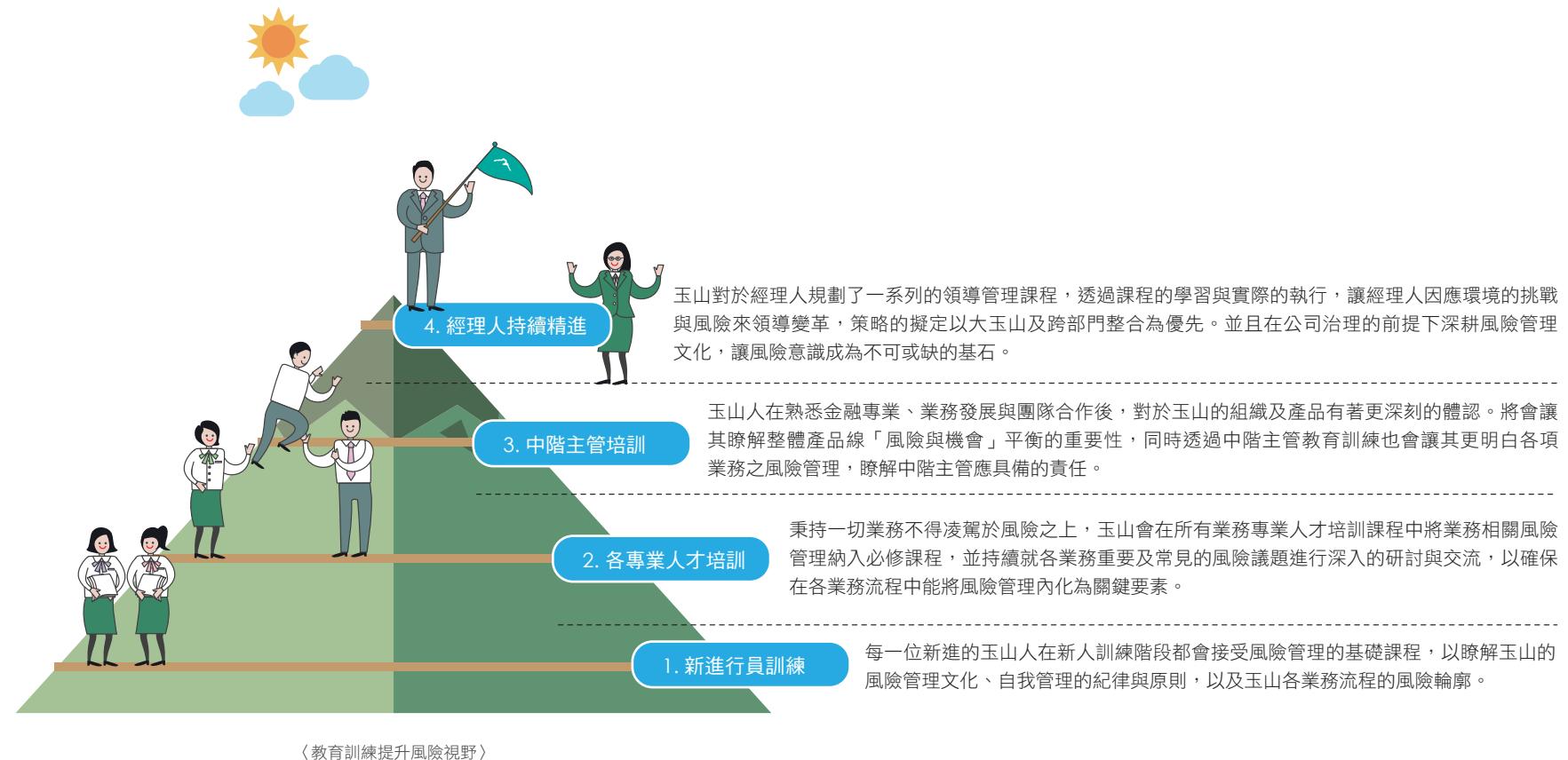
具備董事會層級的風險胃納管理機制，用以辨識風險承受能力範圍內所願意承擔的風險類別和整體風險水準，並以風險偏好、經營決策、資本分配及限額設定做連結，明確訂定個別商品及總體業務之風險限額。風險胃納不只以量化之方式衡量，也以質化的陳述來進行風險管理之溝通。也依總體經濟及經營環境之變化來定期或不定期進行壓力測試以檢視風險胃納之機制。

• 風險管理三道防線



● 深植風險意識

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。



此外，產品效益與績效考核也納入風險管理作為衡量因素之一。除了透過瞭解每一筆產品收入的背後所需負擔的風險成本外，也將日常業務營運的風險控管面項納入績效考核，藉以深化風險文化與意識。

● 2018年精進風險管理成效

風險胃納機制精進	制訂風險胃納政策及聲明書，完備風險胃納管理架構。考量未來業務發展及風險輪廓等面向，以資本適足率評估風險承擔能力，進行壓力測試並據以訂定風險胃納限額，達到兼顧業務成長及風險控管之目標。
海外分子行風險模板	設計及導入海外分子行風險模板，其項目涵蓋信用、市場、作業及流動性風險，據以進行風險指標之管控。此外，2018年已完成香港分行及UCB子行風險模板之導入，透過落實海外分子行分級管理，更全面掌握海外之風險輪廓。
信用風險管理機制	計算並提供各事業處信用風險之風險性資產數值，以利各單位掌握業務之風險分布態樣，並定期執行模型驗證作業，持續提升模型之穩定度與效力，分析業務承作之資產品質。
市場風險管理機制	精進衍生性金融商品評價模型驗證機制，透過提升金融商品評價合理性、風險值與金融商品未來潛在曝險之精準度，進而降低模型風險。
作業風險管理機制	依原標準法導入對東京分行及UCB子行執行客製化管理，使風控自評內容及關鍵風險指標之設計符合兩家海外分支機構之業務發展現況，並持續深化洛杉磯分行、香港分行、雪梨分行之作業風險管理架構。
資產負債風險管理機制	精進資產負債管理系統，以達到資產負債管理控管的即時性與全面性，包含快速掌握全公司資產負債部位、現金流、流動性缺口與集中度的變化，以提早進行資產負債部位配置；並連結市場利率分析與資產負債部位，掌握利率變化趨勢對資產負債部位的影響，以及模擬新業務增量對資產負債結構的影響，以達到流動性與業務的平衡發展。

4.2.1 法令遵循

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。

中期目標	長期目標
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。	形塑法遵意識，全體同仁在良好法令遵循文化的驅動下，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，一切服務不得超越法規之上」。

行動方案	2018年成果
1. 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。
2. 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進行兩次報告，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。
3. 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，供全體同仁執行業務時參考。
4. 法令協調及溝通	召開10次法令遵循主管會議，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，確保內部意見一致。
5. 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。

行動方案	2018年成果																																									
6. 新商品（服務）法遵評估	針對61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。																																									
7. 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。																																									
8. 法令遵循實地訪查	<p>透過實地訪查，瞭解受訪單位關於個人資料保護、防制洗錢及重點業務等法令遵循執行情形。2018年進行22場實地訪查，經由面對面溝通，讓受訪單位更清楚應加強或配合事項，並聽取受訪單位意見，增進雙向互動及對各單位法令遵循執行情形之掌握度。</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>實地訪查場次</th> <th>年度</th> <th>實地訪查場次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014</td> <td>27</td> <td>2017</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>14</td> <td>2018</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>15</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				年度	實地訪查場次	年度	實地訪查場次	2014	27	2017	21	2015	14	2018	22	2016	15																								
年度	實地訪查場次	年度	實地訪查場次																																							
2014	27	2017	21																																							
2015	14	2018	22																																							
2016	15																																									
9. 實地訪查海外分支機構法令遵循辦理情形	訪查香港、新加坡分行及柬埔寨子行，瞭解其重要法令傳達、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，藉由面對面的溝通強化法遵治理。																																									
10. 法令遵循教育訓練及線上測驗	<p>(一) 外部課程：</p> <p>參與臺灣金融研訓院、中華公司治理協會及臺灣證券交易所等機構舉辦之法令遵循課程共383班次以上，參訓員工5,772人次，總受訓時數計54,332小時。</p> <p>(二) 內部課程：</p> <p>合計舉辦希望工程師培育班-銀行法務研討、新進行員訓練班-金融法規概述及法令遵循法規研討等各專業訓練班共135班次以上，參訓員工8,457人次，總受訓時數計248,296小時。</p> <p>(三) 其他：</p> <p>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。2018年法令遵循宣導課程如下：</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>訓練課程名稱</th> <th>月份</th> <th>訓練課程名稱</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>內控三道防線及裁罰案例研討</td> <td>7</td> <td>誠信經營暨內部重大資訊處理宣導</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>個人資料保護宣導</td> <td>8</td> <td>智慧型手機安全宣導</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法宣導</td> <td>9</td> <td>防制洗錢及打擊資恐重要規範宣導</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>勞動法規及人力資源管理宣導</td> <td>10</td> <td>金融消費者保護法相關規範線上教育訓練課程</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>2018 法令遵循講義</td> <td>11</td> <td>檢舉案件處理辦法重要規範宣導</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>銀行業務重要法規宣導</td> <td>12</td> <td>銀行業務重要法規宣導</td> </tr> </tbody> </table> <p>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，另行加強其法令遵循教育訓練，提升員工對於規範之了解。</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>應測驗總人數</th> <th>及格人數</th> <th>不及格人數</th> <th>未應考人數</th> <th>平均分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7,716</td> <td>7,597</td> <td>3</td> <td>116</td> <td>97.91</td> </tr> </tbody> </table>				月份	訓練課程名稱	月份	訓練課程名稱	1	內控三道防線及裁罰案例研討	7	誠信經營暨內部重大資訊處理宣導	2	個人資料保護宣導	8	智慧型手機安全宣導	3	金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法宣導	9	防制洗錢及打擊資恐重要規範宣導	4	勞動法規及人力資源管理宣導	10	金融消費者保護法相關規範線上教育訓練課程	5	2018 法令遵循講義	11	檢舉案件處理辦法重要規範宣導	6	銀行業務重要法規宣導	12	銀行業務重要法規宣導	應測驗總人數	及格人數	不及格人數	未應考人數	平均分數	7,716	7,597	3	116	97.91
月份	訓練課程名稱	月份	訓練課程名稱																																							
1	內控三道防線及裁罰案例研討	7	誠信經營暨內部重大資訊處理宣導																																							
2	個人資料保護宣導	8	智慧型手機安全宣導																																							
3	金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法宣導	9	防制洗錢及打擊資恐重要規範宣導																																							
4	勞動法規及人力資源管理宣導	10	金融消費者保護法相關規範線上教育訓練課程																																							
5	2018 法令遵循講義	11	檢舉案件處理辦法重要規範宣導																																							
6	銀行業務重要法規宣導	12	銀行業務重要法規宣導																																							
應測驗總人數	及格人數	不及格人數	未應考人數	平均分數																																						
7,716	7,597	3	116	97.91																																						
11. 強化全球金融法規遵循	繼美國實行海外帳戶稅收遵從法案（FATCA）後，經濟合作發展組織（OECD）為防範海外避稅，加強跨國稅務徵收機制，制訂多國稅務資訊「共同申報標準」（Common Reporting Standard, CRS），全球已有逾108個國家簽署加入。財政部於2017年11月發布「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法」，玉山將陸續對顧客帳戶進行盡職審查，並配合財政部規劃於2020年6月與其它國家或地區進行資訊交換。玉山將配合主管機關政策、落實遵守國際金融法規，進一步實現平等的目標（SDG10）及強化全球金融機構（SDG17）。																																									

● 稅務治理

玉山金控秉持實在、實力、責任的企業文化，落實稅務治理政策5大面向：

1 遵循當地稅務法規

2 決策全面化

3 資訊透明化

4 與稅務機關保持良好溝通

5 定期教育訓練



稅務治理政策詳情

玉山金控關係人交易不以避稅為目的，強化稅務治理，落實移轉訂價政策3大原則：

商業實質原則

關係人交易需符合合理商業目的，其訂價應能反映經濟實質，實際決策者應承擔關係人交易衍生之風險並獲得相應之報酬。

常規交易原則

關係人交易應個別評價，並按各國移轉訂價法規採用最適之常規交易方法，以確保其交易條件與相似之非關係人交易條件結果相仿。

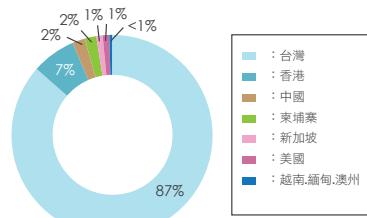
稅務遵循原則

玉山金控之國內外子公司及國外分支機構應按其所在國家之稅務法規，備妥或申報關係人交易內容、移轉訂價文據等。

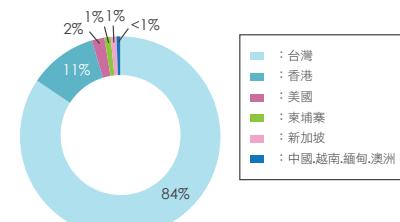


移轉訂價政策詳情

- 玉山金控2018年度營收為新台幣49,429百萬元，稅前淨利為新台幣20,337百萬元。因台灣為主要營運區域，故台灣營業收入占全球收入為87%。各據點收入比例以及稅前淨利情況列示如下：

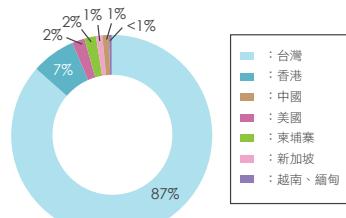


〈2018年各區域收入比例〉



〈2018年各區域稅前淨利比例〉

- 玉山金控2018年於全球納稅金額為新台幣5,350百萬元，稅種類別為營利事業所得稅、營業稅、印花稅等。因台灣為主要營運區域，故台灣納稅金額占全球稅款為87%。各據點納稅情況列示如下：



〈2018年各區域繳納稅款比例〉



稅務治理報告詳情

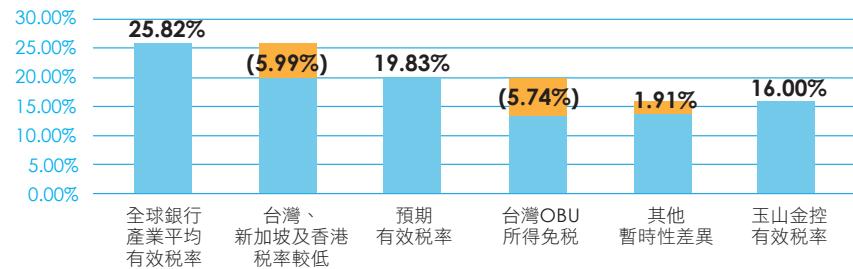
- 玉山金控2017年、2018年所得稅費用、支付所得稅金額及有效稅率：

(單位：新臺幣百萬)

項目	2018	2017	平均值
稅前淨利	20,337	16,873	18,605
所得稅費用	3,255	2,218	2,737
有效稅率	16.00%	13.15%	14.71%
支付所得稅	3,310	2,549	2,930
現金稅率	16.28%	15.11%	15.75%

註：稅前淨利、所得稅費用及支付所得稅取自玉山金控2018年合併財務報告之損益表及現金流量表。

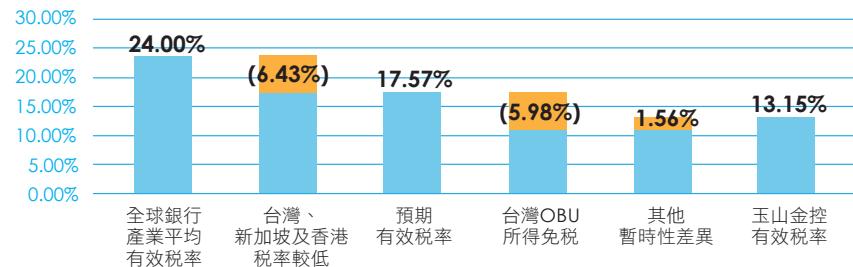
- 玉山金控2018年有效稅率與GICS之銀行產業平均有效稅率比較之說明：



註：

1. 預期有效稅率係加權各國家有效稅率計算而得。其公式如下：(A國稅前淨利*A國法定稅率+B國稅前淨利*B國法定稅率…) / (A+B+…稅前淨利總數)。如該國稅前淨利為負數，則將該負值排除以避免計算數值扭曲。
2. 玉山金控有效稅率及現金稅率較全球平均稅率低，主係因台灣、新加坡及香港之稅率較低，以及台灣OBU免稅所得所造成之影響，計算請詳註解3及4。
3. $5.74\% = 1,167 / 20,337$ (OBU免稅所得/稅前淨利；單位:新臺幣百萬)。
4. $1.91\% = 389 / 20,337$ (其他暫時性差異/稅前淨利；單位:新臺幣百萬)。

- 玉山金控2017年有效稅率與GICS之銀行產業平均有效稅率比較之說明：



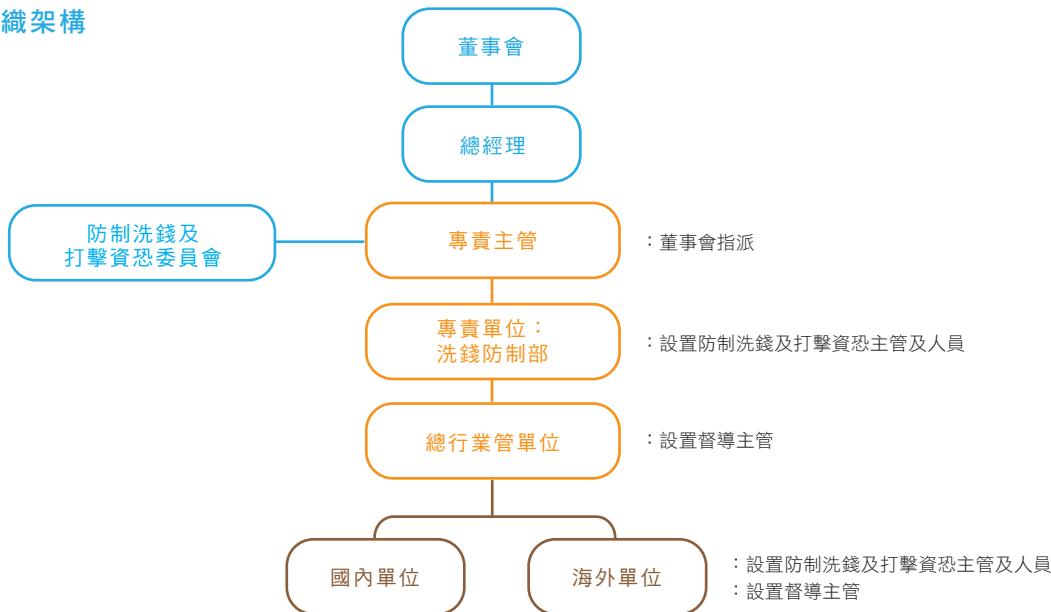
註：

1. $5.98\% = 1,009 / 16,873$ (OBU免稅所得/稅前淨利；單位:新臺幣百萬)。
2. $1.56\% = 263 / 16,873$ (其他暫時性差異/稅前淨利；單位:新臺幣百萬)。

4.2.2 洗錢防制與打擊資恐

2018年第4季台灣接受亞太洗錢防制組織（Asia/Pacific Group on Money Laundering, APG）第3輪相互評鑑（Mutual Evaluation），玉山亦積極配合主管機關政策及參與APG評鑑準備會議，子公司玉山銀行參與台灣APG第3輪相互評鑑，為銀行業代表之一，評鑑過程中獲評鑑員正面評價，未來玉山將持續落實國內外防制洗錢政策及程序之增修訂、精進顧客盡職審查控管措施，持續優化洗錢防制監控系統，強化洗錢防制及打擊資恐（Anti-money Laundering/ Combating the Financing of Terrorism, AML/CFT）各項機制。

● 防制洗錢及打擊資恐組織架構



• 指派專責主管及高階管理人員之管理

董事會指派防制洗錢及打擊資恐專責主管，負責推動、協調、督導防制洗錢及打擊資助恐怖主義事項之執行，為管理及督導各子公司所訂定之年度防制計畫得以落實，2018年風險長向董事會彙報年度計畫執行情形，並向董事會報告3次防制洗錢管制措施暨執行情形。

• 設置專責單位

相關疑似洗錢案件統一由洗錢防制部分析與調查，並由洗錢防制部統一向法務部調查局進行申報。同時亦負責內部相關政策與流程之制定，檢視、規劃與評估整體洗錢及資恐風險。

• 設置防制洗錢及打擊資恐委員會

為健全子公司玉山銀行之防制洗錢及打擊資恐制度，規劃與管理整體防制洗錢及打擊資恐之資源配置，設置防制洗錢及打擊資恐委員會，以落實防制洗錢及打擊資恐機制之執行、協調與運作，並藉此推動防制洗錢及打擊資恐文化。

• 設置督導主管

於總行業管單位及國內外各營業單位指派督導主管，除督導單位內防制洗錢及打擊資恐相關措施之執行外，亦協助及協調防制洗錢及打擊資恐相關工作。

• 海外單位設置專責人員

掌握各海外單位洗錢防制執行成效，持續協助完善防制洗錢資訊系統與制度。同時，檢視海外洗錢防制主管之獨立性與專業性，並強化人員適格性管理、協助建置及精進海外洗錢防制系統平台、提升實地訪查頻率及母行教育訓練、確認教育訓練適足性等，有效管理海外分支機構洗錢防制執行情形，並每季進行海外視訊會議，強化相互溝通機制。

● 防制洗錢暨打擊資恐管理機制及精進面向

玉山金控遵循主管機關規定，並與國際規範接軌，依照洗錢防制金融行動小組（FATF, Financial Action Task Force on Money Laundering）所發佈「40項建議（Forty Recommendations）」之政策與流程，強化各子公司各項AML/CFT機制。金控之AML/CFT管理機制及持續精進面向可大致分為以下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、機構風險評估、其他等，相關具體行動說明如下：

1. 政策與流程

為遵循洗錢防制法、資恐防制法及金融機構防制洗錢辦法等規定，增修「玉山金控及子公司防制洗錢及打擊資恐政策」、「玉山金控及子公司間防制洗錢及打擊資恐資訊分享要點」、「玉山銀行防制洗錢及打擊資恐姓名及名稱檢核作業要點」、「玉山銀行疑似洗錢或資恐交易申報及對經制裁對象通報作業要點」、「玉山銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項」，以及相關程序與作業要點等內部規範，明確規範單位進行顧客身分識別、建立業務關係、可疑交易監控與申報、教育訓練等原則與程序，以達遵循洗錢防制法及相關規範，並防止顧客利用銀行服務或營運活動，進行洗錢或資助恐怖主義活動資金籌集，並符合我國洗錢防制之各項法令規定、主管機關函令及相關規範等要求。

2. 顧客盡職審查

採取措施以識別顧客身分，包括蒐集、更新及保存顧客資訊，此等程序包括識別企業戶之實質受益人，及重要政治性職務之人與其家庭成員及有密切關係之人（Politically Exposed Persons, PEPs）。採行風險基礎方法（Risk Based Approach, RBA）之原則，若顧客辨識為高風險顧客，需採取加強盡職審查來確認顧客資產及資金來源，且與高風險顧客之業務關係建立需高階管理階層審查同意。

3. 名單掃描

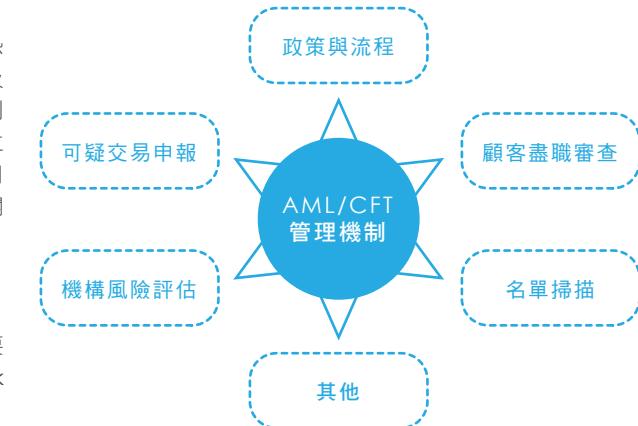
制訂集團必用開戶掃描名單：參照主管機關規範，制訂集團必用之開戶掃描名單，各單位掃描名單需至少包括：聯合國安理會發布之全制裁名單、美國財政部海外資產控制辦公室-特別指定國民與封鎖對象清單（Office of Foreign Assets Control -Specially Designated Nationals And Blocked Persons List, OFAC-SDN）、台灣法務部調查局名單，及FinCEN Section 311名單。開戶或交易掃描若發現上述名單，各單位均不予以該等對象往來。

4. 可疑交易申報

有關交易監控作業，監控範圍包含顧客、員工以及與玉山往來之金融機構，上述對象於進行交易或建立業務關係時，由專責人員審查其可能涉及洗錢或資恐之情況，並遵守風險為本的精神，針對潛在高風險顧客（如重要政治性職務之人與其家庭成員及有密切關係之人、發行無記名股票之公司、負面新聞等）進行更嚴格的分析與資料蒐集，審查過程包括顧客職業/產業、資金來源及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。專責人員經調查分析後，將可能涉及洗錢或資恐活動之顧客或交易活動向法務部調查局提交可疑活動報告，案件申報均透過專用電腦（阻斷任何可攜出裝置），以確保申報資料無法移出至無關聯第三方。

5. 機構風險評估

與國際防制洗錢知名機構公認反洗錢師協會（Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists, ACAMS）合作，導入集團一致性之方法論進行機構洗錢防制及打擊資恐風險評估，依據包括地域、顧客、產品及服務、交易或支付管道等面向，評估機構內地域、產品、顧客之固有風險、剩餘風險，啟動行動方案並擬定改善計畫，並於完成機構風險評估報告後向董事會報告，並繳交主管機關。



6. 其他

• 積極準備並參與APG相互評鑑

成立APG專案小組，推動強化玉山防制洗錢及打擊資恐之各項專案，遵循國際防制洗錢法令與規範，並落實集團之國內外據點防制洗錢政策及程序之增修訂、精進顧客盡職審查控管措施，與持續發展全球防制洗錢監控系統。子公司玉山銀行參與2018年第4季APG對台灣整體防制洗錢及打擊資恐體制之第三輪相互評鑑，為台灣銀行業代表之一。

• 新商品新服務管理

設有（新）商品/服務洗錢暨資恐及風險評估表，在新商品及新服務上架前需通過AML/CFT相關風險評估。

• 教育訓練的強化

為強化AML/CFT教育訓練課程，及深化全體人員之防制洗錢意識，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、董事及高階管理人員、法遵、稽核及第一線業務人員，每年依其業務性質，採分門別類之方式，安排適當內容及時數之防制洗錢及打擊資恐教育訓練。包含邀請實務上具豐富經驗之調查官/檢察官，國際洗錢防制及打擊資恐權威機構ACAMS美籍講師來台進行機構風險評估方法論之教育訓練，以及學術界學者蒞臨指導，以使其瞭解所承擔之防制洗錢及打擊資恐職責，及具備執行該職責應有之專業持續提升防治洗錢及打擊資恐專業。

對象	業務知識	訓練成果
<ul style="list-style-type: none"> · 全體同仁 · 專責主管 · 專責人員 · 防制洗錢及打擊資恐督導主管 · 董事及高階管理人員 · 法令遵循人員 · 內部稽核人員 · 業務人員 · 新進人員 	<ul style="list-style-type: none"> · 基礎教育訓練 · 防制洗錢小教室 · 線上測驗 · 防制洗錢與打擊資恐相關金融研討 · 聘請ACAMS美籍講師來台進行機構風險評估方法論之教育訓練 · 防制洗錢及打擊資恐人員職前/在職研習班 · 符合特定目的及業務之教育訓練因材施教，依業務性質與職責，安排相關 AML/CFT教育訓練課程 	<ul style="list-style-type: none"> · 475名員工參與金融研訓院舉辦之「防制洗錢及打擊資恐人員研習班」，取得防制洗錢及打擊資恐督導主管人員之法定資格，總訓練時數合計 9,348小時。 · 截至2018年底，共有289名員工取得國際公認反洗錢師（CAMS）證照 · 全員符合法定應訓時數 · 法定充任資格之要求 · 依其業務性質，安排適當內容及時數之防制洗錢及打擊資恐教育訓練

出具內部控制制度聲明書

依台灣主管機關及本公司內部規定，本公司總經理應督導各子公司審慎評估及檢討防制洗錢及打擊資恐內部控制制度執行情形；各本國子公司由董事長、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，並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。2018年度防制洗錢及打擊資恐之相關內控制度查核，子公司玉山銀行委託資誠會計師事務所（PricewaterhouseCoopers, PwC）辦理。

4.3 資訊安全

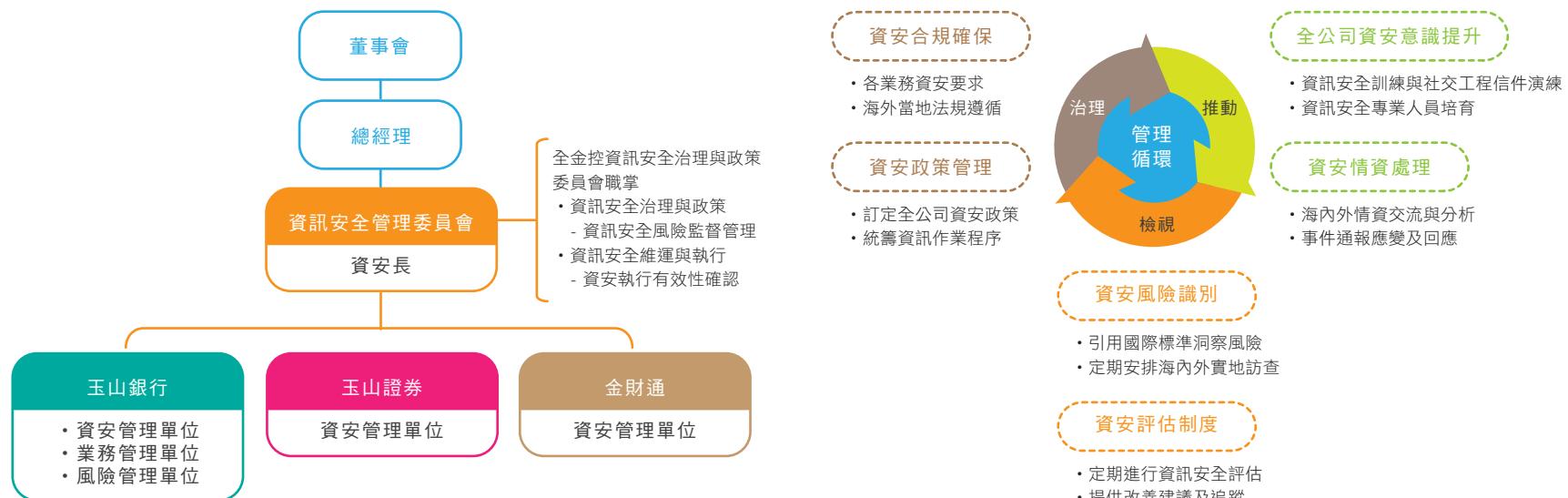
■ GRI : 418-1

玉山持續對精進資訊安全治理制度與強化防衛能力，所有資訊作業除了符合國際資安標準外，更要符合國內外資訊安全法令法規。2018年1月玉山銀行董事會通過組織章程，增設獨立且專責之資安單位「資安管理處」及資安長，規劃全金控資訊安全作業。

玉山會秉持「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」的精神，在資訊安全的領域深耕並落實在日常業務的執行中。

● 資訊安全管理制度及組織運作

為提升資訊安全治理，2017年9月成立「玉山金控資訊安全管理委員會」，資安管理委員會負責審視各子公司資安治理政策，監督全金控資安管理運作情形，並定期向董事會報告資安治理概況。另外於2018年4月成立「資安管理處」，負責全金控資訊安全治理、規劃、督導及推動執行，以建構全方位的資安防禦能力及同仁良好的資訊安全意識。



● 資訊安全管理機制

玉山已於2013年7月取得資訊安全管理制度系統（ISMS）ISO/IEC 27001：2005認證，並於2015年5月完成最新版ISO/IEC 27001：2013改版認證，2018年5月完成3年審查；信用卡收單系統也於2017年9月、2018年8月取得PCI DSS認證，每年持續進行驗證。2019年將規劃投保資安險來降低業務中斷風險與賠償責任，同時擴大企業風險管理的戰略布局，接軌國際，以提供顧客在服務的使用及資料都有最高的保障。

企業為追求永續經營，其中的關鍵就在於是否具備「組織韌性」的能力，讓企業能夠繼續生存和繁榮發展。2019年我們秉持著這樣的概念，發揮韌性資安的精神，達到事前精準預測、事中即時偵測、事後快速應變的目標。

因此，2019年的資安發展策略將深化至第一道防線，除了建立資安主管制度，並運用科技的力量，打造資安情資平台，提升整體資安成熟度。玉山不僅要成為金融業的模範生，在資安的發展上也要提升全方位資安防護能力，矢志在2020年成為資安治理成熟度標竿企業。



● 資訊服務流程管理

玉山的資訊服務流程管理核心概念是以顧客及服務為導向，除已建立事件管理、問題管理、變更管理、上線管理及服務等級管理等ITIL資訊服務管理最佳實務流程，掌握資訊發展趨勢並與國際標準接軌，兼顧資訊服務成長與風險控管。此外，為確保所提供的資訊服務滿足金融科技應用及業務的快速發展，已成立商業分析團隊、架構師團隊、需求管理小組等，提升業務與資訊單位溝通效益及資源有效運用。2018年我們以使用者的服務體驗為中心，精進服務等級協議（SLA），持續提升玉山資訊服務的品質及顧客滿意度。



● 個資保護管理

玉山存匯與保險代理業務之個人資料管理制度，於2018年底通過英國標準協會（BSI）認證，取得BS 10012：2017之國際認證。另外，由「個人資料保護小組」負責建立個資保護規範，包含個人資料蒐集、處理及利用個人資料等管理措施，並進行個資外洩應變演練，確保個資事件處理能力。

對於機敏資料的使用，在系統設計時就遵循個人資料保護開發規範，建立存取控制與保護監控措施，完善個資保護之責任。

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

● 交易安全管理與安全保護

為確保交易資料之安全性與傳輸之正確性，在交易安全防護措施上，持續強化訊息隱密性、完整性、來源辨識性、不可重複性及訊息不可否認性之安全設計，並遵循「憑證實務作業基準」及「電子支付機構資訊系統標準及安全控管作業基準辦法」，以加強安控機制，維護網路交易安全。此外，透過精進系統管理之安全設計，包含網路區域、存取控制、弱點管理等安全防護策略，持續提升系統可靠性。

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，玉山已布署相關防禦機制，並委請外部資安專家協同進行滲透測試及多種情境之攻防演練，檢視防禦之有效性及事件應變力。在系統開發及維運的各階段中，透過各類型的檢測技術，進行弱點識別及修補，確保服務使用安全。

● 資訊安全所投入之資源

玉山持續投入資源於資訊安全相關事務上，2018年度較2017年度投入費用成長28.3%，資源投入事項包含完善治理面及技術面之安全基礎架構、強化資安防禦設備、安全情資分析與教育訓練等，從管理到技術，全面提升資訊安全能力。在人員訓練方面包含資安專業的培訓，截至2018年底共有109位同仁取得ISO27001 Lead Auditor，2018年全公司參與測驗及通過比率為100%，並針對科技人才規劃內、外部資安專業課程達5,990小時，其中85.9%為內部教育訓練，14.1%為外部訓練課程。



註：以每月部門教育訓練為基準，及年度科技人員內、外部資安專業訓練課程計算

● 資訊安全事件

2018年4月因憑證協定問題造成玉山官方網站使用特殊瀏覽器瀏覽時，會出現網站安全性確認之提醒字樣引發顧客疑慮，其原因為瀏覽器公司與憑證發行商之間的憑證協定設定問題。玉山在第一時間即以客服引導顧客，減緩顧客疑慮，並主動全面檢視及精進憑證管理機制，加強蒐集資安通訊產品之市場重大訊息，強化資安訊息掌握度。

綜觀2018年雖然有發生重大偶發事件影響資訊服務的提供，但經資安管理處檢視資安防禦系統各項監控及告警資訊，確認皆非駭客入侵或病毒感染造成的資安事件。

4.4 誠信經營

■ GRI：102-13、102-16、102-17、205-1、205-2、205-3、206-1、415-1



玉山訂有「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，建立良好之公司治理與風險控管機制，明確規範董事、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。

為使董事於執行職務時，其相關行為能符合公司道德標準，玉山2017年訂定「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%。2018年訂定「負責人兼職管理辦法」，落實董事及經理人兼任職務之管理。

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

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。

有關誠信經營政策執行，2018年相關實施情形如下：

教育訓練	法遵宣達	年度測驗
於各訓練班規劃法規、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，合計360.5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。	2018年以「企業以誠為本以信待人、落實誠信經營永續經營」為主題，彙整誠信經營守則及內部重大資訊處理重要規範，透過案例研討，宣導執行業務時應注意之事項。	對全體同仁實施線上測驗，測驗範圍涵蓋玉山金控誠信經營守則、玉山金控誠信經營作業程序及行為指南。2018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、禁止內線交易遵守利益迴避、對公司智慧財產權之保密義務等。

● 定期檢核

誠信經營納入員工績效考核與人力資源政策，設立明確有效之懲戒制度。透過業管單位每半年自行查核及法令遵循自行評估，達到有效控管並落實執行，並由稽核單位獨立稽核，確保整體機制之運作，共同管理與預防不誠信行為之產生。2018年無發生貪腐情事及反競爭行為。

● 檢舉制度與檢舉人保護

為建立誠信透明之企業文化及促進健全經營，玉山提供多元暢通之溝通管道與申訴制度，同仁及外部人士均可透過多重管道與各管理階層進行反應：

玉山訂定「玉山金控檢舉案件處理辦法」，於官網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，提供同仁及外部人士檢舉並受理犯罪、舞弊或違法等情事；亦建立「法令遵循通報與諮詢機制」之「發生重大違背法令情事」及「誠信經營守則事項」通報專線，同仁均可透過專線及時反應；此外，官網揭露獨立董事聯繫E-Mail（AuditCommittee@email.esunbank.com.tw）及利害關係人專區，提供員工、股東及利害關係人有效之溝通管道。

有關客訴及同仁意見，玉山持續蒐集，積極處理，並回饋給經營團隊做為決策參考。檢舉案件則依被檢舉對象之不同，指定合適之負責層級、調查單位及調查結果核定單位，法令遵循處為檢舉案件之受理單位，若檢舉案件涉及勞動相關法規，人力資源單位為專責單位負責受理，若被檢舉人為一般員工，由總經理指派適合無職務衝突人員組成具獨立行使職權之調查單位，調查結果將陳報總經理核可並通知被檢舉人所屬單位主管；若被檢舉人為董事或職責相當於副總經理以上之管理階層，則由稽核處為調查單位，調查結果將陳報至審計委員會複審並向董事會報告；玉山就檢舉人身分及檢舉內容保密並提供保護措施，相關檢舉案件將彙整併入年度誠信經營報告陳報公司治理暨提名委員會及董事會。

共受理外部檢舉案件22件、員工直接檢舉0件，並無涉及不誠信行為之情事，主要屬於業務服務爭議及作業流程方面之精進事項，在兼顧檢舉人身分保密前提下，已查明原委並採取適當之精進措施，落實誠信透明之行為。

各項檢舉管道	2016	2017	2018
員工直接檢舉	0	1	0
外部民眾檢舉	26	19	22
性騷擾事件申訴	0	0	0
經調查後確定違反誠信經營與行為規範	0	0	0



5-顧客價值

外匯存款成長率
20%
市場第一



全球首部
結合動態密碼 (OTP)
刷臉ATM



累計參與
赤道原則案件
8件



SME放款競賽
獲金管會「本國銀行加強辦理
中小企業放款方案」
優等第1名



全通路顧客滿意度
82.12%



連續**13**年獲得
「信保夥伴獎績優總行獎」



3度蟬聯
台灣最佳寶島債承銷商
(Best Bond house in Formosa)
(The Asset)



	2018目標	2018達成狀況
金融科技 與創新	取得「國家通訊傳播委員會」檢測無障礙A+標章	✓
	精進e指貸款系列之線上服務	✓
	增加網路投保險種，推廣微型保單及信託服務	✓
	發展金融創新研發專案，推動國內數位金融發展	✓
	拓展多元生物辨識技術，提供更貼心的金融體驗	✓
	攜手海外合作夥伴，發展跨境支付	✓
	精進及開發數位理財功能	✓

	2018目標	2018達成狀況
服務品質 與顧客體 驗	全台138家分行外幣ATM佈建	✓
	打造新世代數位分行與特色分行	✓
	目標滿意度繼續維持85%以上	✓
永續金融	發行第2檔綠色債券，募集新台幣11億元協助率能產業發展。	✓
	支持再生能源，陽光屋頂專案餘額成長20%、再生能源設備裝置容量成長30%。	△

✓ : 完成。 △ : 待加強。

註：2018年再生能源設備裝置容量成長26%低於預期30%，主因國內陽光屋頂產業趨飽和，加上同業競爭激烈且慎選優質案件。

2019目標

中長期目標

金融科技與創新	<ul style="list-style-type: none"> 行動銀行用戶數占活躍顧客用戶數比例45%。 數位貸款占無擔保貸款件數比例55%。 	<ul style="list-style-type: none"> 打造無障礙金融環境，完成端到端全面數位化服務，整體數位通路活躍用戶數占活躍顧客用戶數比例50%。 2025年e指辦卡申辦率提升至50%。
服務品質與顧客體驗	全通路顧客滿意度83%以上。	2022年全通路顧客滿意度85%以上。
永續金融	國內再生能源設備融資裝置容量達100MW。	<ul style="list-style-type: none"> 2020年累計綠色債券參與餘額（玉山發行及承銷）逾120億元。 2020年國內再生能源設備融資裝置容量達200MW。 2021年國內再生能源設備融資裝置容量達400MW。

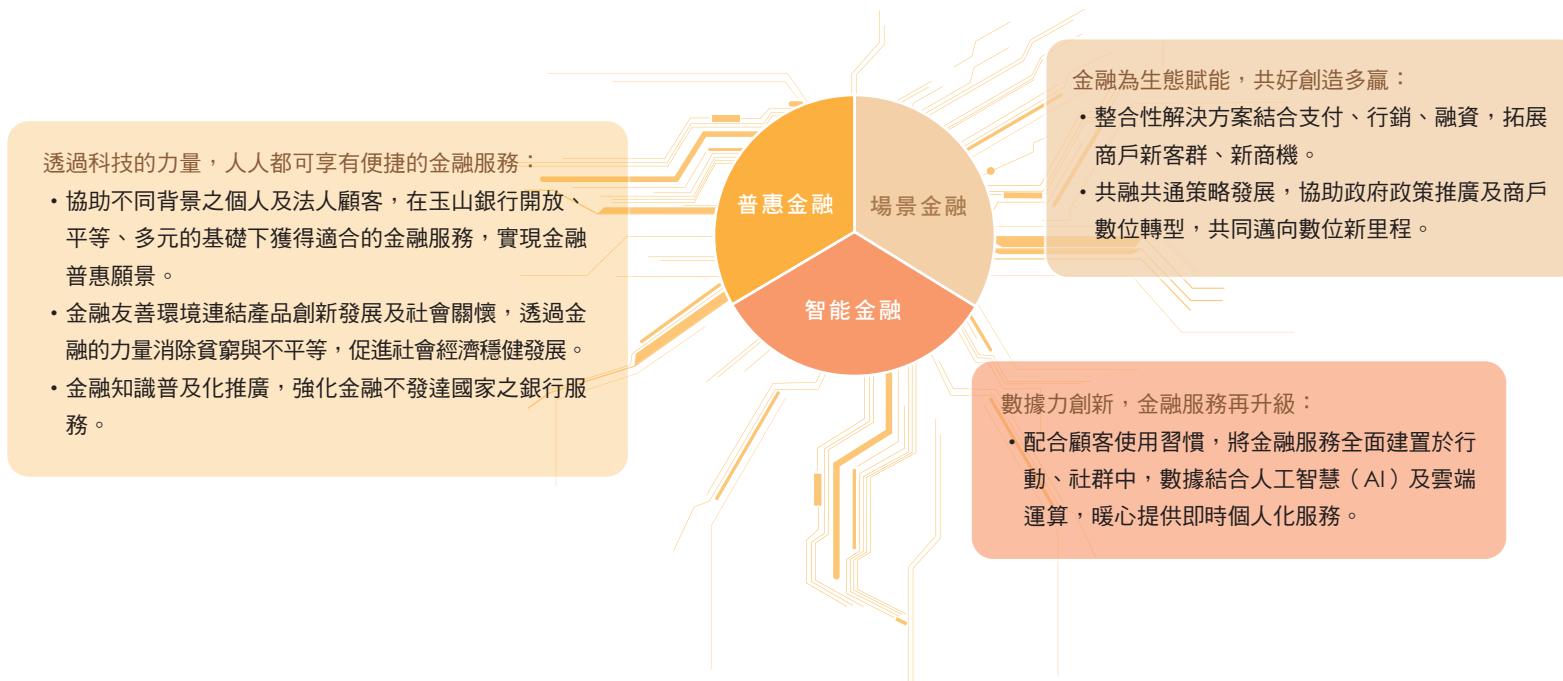
5.1 金融科技與創新

■ GRI : 203-1、203-2 ■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS5、FS7、FS13、FS14



我們支持SDG8「就業與經濟成長」之目標，為台灣中小企業戶設計自由公平的開放性平台，實現全球買、全球賣的目標，同時我們也支持GRI 203-1「基礎建設的投資與支援服務的發展及衝擊」及GRI 203-2「顯著的間接經濟衝擊」之目標，前者我們提供應用創新科技進行數位金融基礎建設，後者我們透過一致無差別的數位金融產品來提供無差別與平等的金融服務，並且提供各式免費無門檻的高品質金融服務，藉以促進社會大眾透過金融的力量消除貧窮、促進社會就業與經濟發展。我們致力發展創新金融服務，同時也重視資訊安全，相關管理機制詳見4.3資訊安全。

玉山長期致力於數位金融全方位發展並推動「Bank3.0」線上業務，結合普惠金融、智能金融、場景金融三面向發展，帶給顧客如水電般隨取即用的數位金融服務，而此線上業務推動也幫助無紙化業務發展，共同為減少碳足跡與無紙化環保貢獻一己之力。

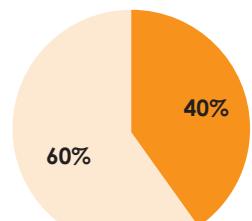


5.1.1 普惠金融

玉山銀行從金融業核心能力出發，打造如水電般便捷的金融服務，降低社會大眾獲取服務門檻，使不同身份背景的個人或企業，在玉山銀行開放、平等、多元的基礎下都獲得適合的金融服務，不僅藉數位金融的普及性與中小企業貸款專案支持就業與經濟成長，更提供無障礙金融環境、扶助弱勢族群以支持FS13「依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點」、FS14「改善弱勢社群享用金融服務的舉措」，促進社會大眾透過金融的力量消除貧窮與不平等，促進社會經濟穩健發展。

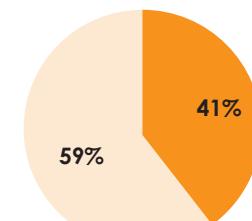
● 透過資源整合協助健全中小企業體質、發展經濟

中小企業為台灣經濟及社會發展重要支柱，玉山銀行致力提供便利、安全的金融服務，更在「玉山銀行授信政策」中明訂，對中小企業應積極融資及輔導，協助提升其經營管理。此外，玉山銀行長期結合政府資源，大力推展「中小企業信用保證基金」保證融資業務，透過輔導企業參與國家級獎項，健全企業營運體質，提供專案融資協助成長轉型，經營中小企業的努力廣獲國內外獎項肯定，2018年輔導推薦中小型企業獲獎佳績如下：



〈第27屆「國家磐石獎」得獎企業之由玉山輔導推薦比例〉

共10家得獎企業
■ 玉山輔導推薦企業（4家）
■ 其他得獎企業（6家）



〈第21屆「小巨人獎」得獎企業之由玉山輔導推薦比例〉

共12家得獎企業
■ 玉山輔導推薦企業（5家）
■ 其他得獎企業（7家）

● 扶助貧弱，提供關懷與金融服務

玉山以實際行動關懷弱勢族群，包括偏鄉地區居民、經濟弱勢民眾或提供遭逢變故之顧客重整債務，以金融業務延伸弱勢族群的關懷。

顧客讚美留言

「貸款業務服務親切快速，蘇襄理對房貸及理財也解說非常詳細。值得推薦給大家的優質銀行。」

— 顧客賴小姐



案例：協助弱勢族群重整債務



顧客賴小姐透過玉山數位平台留言有資金需求，隨即由行銷人員（AO）與其聯絡，發覺顧客曾有卡債問題，憂心無法順利取得貸款。AO在了解顧客狀況後，進一步掌握貸款的用途及家庭資金的規劃，藉由專業的諮詢幫助顧客進行債務整合，過程中無論是設定期限、代償及解圈等作業，皆細心講解，贏得對方的信任與感謝，也幫助顧客從債務中重建人生與家庭的希望。

展望未來，玉山將持續協助中小企業成長轉型、傳承接班：



品質更好

配合政府政策，扶植5+2新創重點產業，持續規劃專案，為經濟成長注入新動能，提升台灣產業國際競爭力。



專業更高

持續協助企業全方位體檢，進行管理、創新、行銷、人力資源、CSR等面向精進，提升企業品牌、經營效能及產業升級。



影響力更大

協助企業傳承接班，規劃股權調整等特色金融服務，結合企業金融、跨境及財富管理專家團隊，提供客製化解決方案。

新創重點產業案例



大光長榮於1998年成立，專注於研發生產高精度磨床。玉山與大光長榮長期往來，秉持用心態度、提供專業金融服務，協助顧客營運順暢、拓銷全球，隨著公司業務持續擴張，在2007購建廠房、2017策略聯盟、2018獲得國家級獎項的關鍵時刻，玉山都積極協助大光長榮轉型成長。

20年的持續累積，現在大光長榮專業的精密磨床，已能運用到包含航太、醫療等各產業，優良品質行銷全球40餘國，2018年更獲得第21屆小巨人獎（Rising Star Award），第27屆台灣精品獎（Taiwan Excellence Award）等，表現屢獲國家級獎項肯定。智慧機械產業是台灣經濟的重要支柱，玉山持續協助企業站上國際舞台，提升台灣產業競爭力。

金融友善環境，提供虛實通路無障礙金融服務

2018年玉山金融友善網路銀行取得符合國家無障礙2.0 AA等級標章，提供視障同胞也能自主取得金融服務，為第一家取得標章的民營銀行。玉山金融友善網銀不僅可用純鍵盤進行操作，更能與身心障礙人士所使用的特殊裝置相容，除實踐玉山CSR核心價值外，更展現了普惠金融的實質意涵。

為提供身心障礙顧客友善金融服務環境，於便捷金融區設置高度不超過120公分之自動化設備，符合輪椅乘坐者操作，並提供語音操作指示、設置警示提醒聲音與閃爍燈號，貼心示警顧客完成取卡與取鈔等事項。



● 創新保險服務，確保健康及促進各年齡層的福祉

為促進各年齡層福祉，提供符合需求之金融服務，玉山銀行持續推廣微型保單，藉由小額保費支出提供弱勢族群基本保障。另外為滿足高齡化社會的金融需求，玉山提供安養信託服務，透過信託專款專用的特質，讓民眾的熟齡生活更有保障。

一、 2018年成果：

- (一) 與保險公司合作推出微型保單服務，提供弱勢族群因應特定風險的基本保障，並為首家開辦「網路投保業務」的銀行，讓更多顧客可透過更便利的方式購足強制機車責任保險、強制汽車責任保險，以及旅行平安保險等多元產品。
- (二) 因應高齡化社會來臨，積極推廣及宣導安養信託服務，與信託公會、新北市政府共同舉辦信託宣導活動及講座。
- (三) 微型保單及安養信託服務，截至2018年已服務近230位顧客。

二、 未來目標：

- (一) 於2019年開辦網路投保年金險服務，並逐步增加新險種和優化網路投保流程體驗，推廣網路投保服務，達到普惠金融目的。
- (二) 將不斷規劃及提供可保障弱勢族群及高齡者之金融服務及產品，期能擴大服務客群。

● 新南向金融服務

舉辦海外當地的企業投資及融資服務業務說明會：

玉山銀行仰光分行為緬甸唯一台資銀行，提供台商投資緬甸商情諮詢。

2018年接待超過100組參訪貴賓

東南亞經濟持續成長，玉山銀行子行柬埔寨聯合商業銀行提供當地微型金融機構融資服務，使偏鄉弱勢居民有小額貸款需求者，能夠完成購屋與創業的夢想，讓金融服務更具普惠性。

與緬甸國立管理學院（National Management Degree College）簽署合作協議書（Letter of Cooperation）

透過產學合作，結合當地校園實習生計劃

年度	放款餘額（百萬美金）
2016	7
2017	15.7
2018	22.7

● 金融知識普及化推廣

- 一、玉山為想要提升理財知識的民眾，提供風格活潑、淺顯易懂的新手教學數位內容及市場週報，透過「i-Instant」讓用戶僅需填答簡短直覺的題項，就能獲得個人專屬資產配置建議，解決過去社會僅VIP客群較有機會享有理專服務的問題，矢志破除理財門檻，解決過去社會僅VIP客群較有機會享有理專服務的問題，2018年共有2.8萬名顧客透過「i-Instant」服務獲得理財建議。
- 二、在社群上推出「好康圖解外匯」，將複雜的時事議題與金融資訊簡單化，協助顧客從觀察匯率走勢開始、關注各國重要會議，到最後的股匯評論，發展出一系列的知識性內容。以簡單圖像化方式結合社群媒體，短短4個月內即觸及1百萬的Facebook用戶，並有超過7千位粉絲與我們互動。並透過玉山5隻招財貓，於社群上推出金融專欄，從認識外幣到時事議題，以喵喵的形象搭配有趣的圖文，成功觸及近40萬的粉絲，提升金融知識普及化程度。

● 惠普金融成果：玉山致力提供多元族群便捷的金融服務

服務對象	項目	2017	2018
中小企業 (Disadvantaged Social Groups Underserved Groups/ Underserved Geographies)	金融服務	文創及青年創業啟動金貸款	<ul style="list-style-type: none"> 件數：4,750 金額：新臺幣235.56億元
		小型企業貸款	<ul style="list-style-type: none"> 件數：12,852 金額：新臺幣784.4億元
		微型金融機構融資服務（柬埔寨子行）	<ul style="list-style-type: none"> 件數：4 金額：美金1,570萬元
低收入戶 (Low income Social Groups)	金融服務	玉山微型保險	NA 230位顧客（截至2018年）
		債務協商與還款計畫服務 (遭遇變故還款困難之顧客)	<ul style="list-style-type: none"> 件數：4,240 件數：4,266
		重置購屋貸款 (自然災害受災戶)	<ul style="list-style-type: none"> 金額：新臺幣6,464萬元 金額：新臺幣2,491萬元
		學生貸款	<ul style="list-style-type: none"> 金額：新臺幣2億5,700萬元 金額：新臺幣2億3,400萬元
弱勢族群 (Disadvantaged Social Groups Underserved Groups/ Underserved Geographies)	教育知識	金融宣導活動 (校園、社區、監獄、玉山圖書館等)	<ul style="list-style-type: none"> 場數：13 場數：48
		財富管理投資資訊	每週於網路上發布市場金融資訊及投資建議報告，免費提供民眾下載。
弱勢族群 (Disadvantaged Social Groups Underserved Groups/ Underserved Geographies)	金融服務	新移民貸款	<ul style="list-style-type: none"> 件數：1,380 金額：新臺幣27億2,800萬元 件數：1,559 金額：新臺幣32億1,500萬元
		內政部定義偏鄉地區貸款	<ul style="list-style-type: none"> 戶數：1,189 金額：新臺幣18億元 戶數：1,848 金額：新臺幣19億2,500萬元
		地震受災戶	<ul style="list-style-type: none"> 戶數：8 貸款：新臺幣1,862萬元 戶數：12 貸款：新臺幣2,491萬元
身障人士 (Disabled People)	金融服務	身心障礙友善金融服務	<ul style="list-style-type: none"> 網路銀行取得符合國家無障礙2.0 AA等級標章

註：新移民之定義為因婚姻來台的外籍配偶。

5.1.2 智能金融

數位e指外匯，降低金融服務門檻：

● 外幣平均成本

隨出國旅遊人次不斷提升，出國旅客的外匯需求及外匯存款量也越來越增加，我們發現顧客很關心自己過去的買匯點，70%的顧客試圖計算個人的平均成本。為了讓顧客可以隨時掌握最佳的外幣購買點，玉山推出外幣平均成本的服務，應用大數據分析打造客製化金融數位服務，可依據顧客的外幣交易紀錄，試算出平均購買外幣成本，同時比較購買的成本與即期匯率，幫助顧客快速做買賣外幣的決策，掌握交易下單的時間點。

1. 希望在好的價格下單交易

- 每天查看匯率，保持對價格的敏銳度。
- 看到「好價格」，就登入網銀交易。

2. 想知道歷史交易成本

- 每次交易都要記錄買外幣成本。
- 固定買相同單位 (ex. USD 100)。

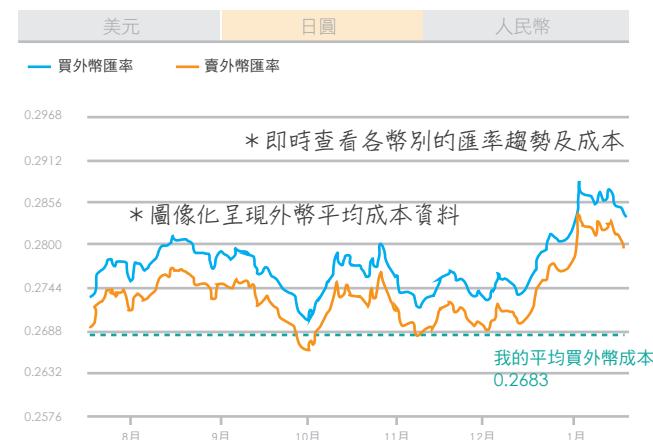
3. 蒐集多管道資訊進行決策

- 匯率走勢圖 -> 找官網。
- 歷史交易成本 -> 登入網銀、開啟並篩選交易明細區間。
- 匯率分析 -> 打開 messenger 找小i。
- 優惠活動 -> 打開 email 信箱找 EDM。
- 優惠活動 -> 打開 LINE 官方帳號看優惠。

● 行動外幣大額交易

過去民眾若有超過新台幣50萬元的換匯需求，都必須臨櫃完成，為持續擴展數位外匯應用，讓顧客可以隨時隨地完成各式的金融服務，玉山在符合安全控管機制的前提下，打破網路換匯的限制，推出國內首創「行動銀行換匯超過50萬」的服務，透過玉山行動金融憑證完成洗錢申報書簽章，讓客戶可以享受既安全又便利的數位服務。本項服務除了減少客戶一半以上交易時間之外，線上換匯還提供多達15種幣別，滿足客戶多元結匯交易需求。本服務上線一個月，即累積455筆交易，金額超逾1,750萬美元。

根據玉山顧客的問卷回饋：
判斷，並給予有幫助及非常有幫助的評價。而整體數位外匯交易筆數佔全部外匯交易筆數超過90%，顯示透過提供便利的數位工具，可以降低學習門檻，讓顧客輕鬆入門金融領域，享受自助的金融服務。



還在臨櫃進行大額外幣買賣嗎？

針對新台幣50萬元以上的外幣交易，過去顧客要親自跑至臨櫃交易。現在使用行動銀行申請金融憑證，藉由Touch ID或簡易圖形密碼認證，只要滑動你的手指，買賣外幣輕鬆完成！省時又省力！透過多重的交易安全資訊防護，讓金融服務更貼近顧客生活，打造全方位安全與便捷的金融生活。



● 運用科技與數據力，創新理財服務再進化

隨著數位金融工具普及，玉山積極導入創新數位理財服務，結合手機及平板電腦等行動載具，優化顧客交易體驗及落實無紙化交易政策，並運用科技力量及數據分析，提供更符合顧客需求及屬性之資產配置，同時提升理專服務效率。

一、 2018年成果：

繼領先同業推出「理財快易通」、「i-Instant智能理財試算服務」及「網路投保服務」後，2018年推出「玉山 i 投保」行動投保服務，顧客可透過理專的iPad介面，清楚瞭解產品內容並確認要保資料，直接於iPad簽署保單完成投保，大幅減少交易時間、流程和紙張使用，提升顧客體驗。

二、 未來目標：

擴大iPad創新應用範疇，精進數位通路理財交易功能之完整性與產品之全面性，提升顧客體驗並落實無紙化交易，**每年約能減少25萬張紙本表單**。

● 社群金融大躍進，導入LINE個人化通知服務

玉山銀行提供顧客於LINE上收受個人化帳務、信用卡、貸款繳款及定存到期通知訊息。目前LINE全台用戶近1,900萬，個人化通知服務希望透過顧客最熟悉的社群平台，讓對數位金融服務尚不熟悉的客群，有初次接觸玉山數位金融服務的機會。對顧客而言，得以更無門檻、無成本地在熟悉的通訊平台取得帳務提醒訊息，並可將有進一步確認帳務資訊或交易需求的顧客，透過訊息下方action button，導流至行動銀行，使顧客能取得更精準、更便利、更全面的個人化金融服務。

透過玉山LINE社群平台，從官方帳號提供產品及優惠資訊，到小i隨身金融顧問透過情境式的對話服務提供諮詢，進而以LINE個人化通知服務提供顧客專屬的帳務訊息通知。玉山銀行由淺至深提供顧客完整的數位金融服務，透過社群平台做為入口，讓顧客更方便地使用數位金融。

● 行動服務全面啟動

安全、便利的線上金融服務

- **e指辦卡**：玉山銀行率先同業推出「e指辦卡」，提供持卡人、存戶簡單便利的線上申請信用卡服務。e指輕鬆完成玉山信用卡申辦，免除書面申請的紙張、郵寄時間及路程，共同愛護地球減少碳足跡。
- **e指可貸**：顧客透過線上問卷試算，可獲得量身打造的貸款利率與額度，透過拍照上傳貸款文件，完成線上送件申請，最快1個營業日即可獲知審核結果，後續更可透過線上對保，免出門就能快速取得資金。
- **e指房貸**：結合政府實價登錄與銀行內部房屋鑑價資料庫，讓顧客即時掌握房貸額度利率，顧客只要花3分鐘線上填寫問卷，提供不動產的地址、坪數等基本資訊，就能獲得專屬貸款條件。
- **企業e指貸**：提供小型企業貸款線上報價申請服務，企業可用企業主名下登記事業試算，貼心給予企業主多元比價的選擇空間，24小時全年無休的線上服務，讓企業主資金週轉更方便、有效率的同時，更能全心衝刺事業、成就夢想。

行動版官網**行動版設計思維**

行動版官網的首頁、介面及所有申請流程都符合行動版網頁的設計思維，顧客於手機網頁瀏覽時，享有舒適、一致的使用者體驗。

**以數據分析排序功能**

提供完整的行動版服務，包含即期匯率、保險、貸款、財富管理等，更依據數據分析排序出顧客最常用之功能，便利顧客找到需要的金融服務。

**圖像化及視覺化設計**

提供豐富活動版位摘要近期重要活動內容，圖像化讓顧客可以一眼就找到需要的資訊，並透過按鈕引導顧客直接進行交易。

行動版網路銀行

玉山網路銀行的使用流量調查中顯示，在未推出行動版網路銀行之前，仍有40%的流程是透過行動裝置，顯示顧客有用行動裝置使用網路銀行的需求，過去顧客只能使用web版的介面，為持續提升顧客使用體驗，創造最便利的數位服務，2018年推出行動版網路銀行：

**1.
銀行界唯一採用卡片式設計**

以簡潔的卡片設計簡化欄位，讓顧客能夠快速、輕鬆使用金融服務。

**2.
銀行界首家採用時間軸瀏覽模式**

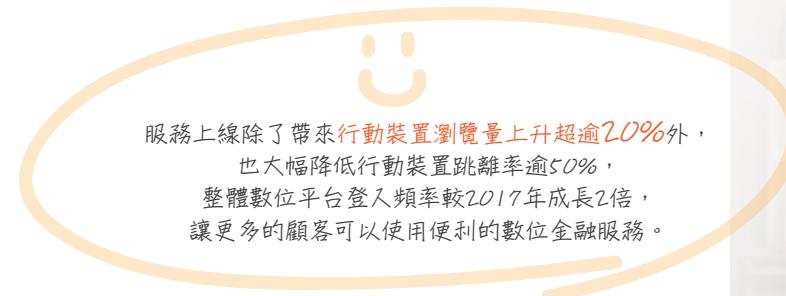
以交易明細紀錄為例，玉山以Timeline的時間軸瀏覽模式呈現歷史交易查詢，讓顧客體驗更直覺。

**3.
圖表化呈現**

以貸款資訊為例，玉山以圖表方式呈現，並顯示還款進度軸，取代表格式的貸款資訊，讓顧客快速掌握資訊進行貸款管理。



服務上線除了帶來**行動裝置瀏覽量上升超逾20%**外，也大幅降低行動裝置跳離率逾50%，整體數位平台登入頻率較2017年成長2倍，讓更多的顧客可以使用便利的數位金融服務。



5.1.3 場景金融

● 「金融商業生態賦能平台」結合支付、行銷、融資，拓展商戶新客群、新商機

玉山銀行長期致力於推動電子支付及行動支付，並且體認到中小企業是台灣經濟及社會發展的關鍵力量，在全球經營環境競爭激烈下，玉山長期力挺中小企業及配合政府方案協助企業提升競爭力。因此，玉山銀行希望秉持「科技為金融賦能，金融為生態賦能」、「利他就是利己、共好創造多贏」的想法，將過去發展第三方支付及智能金融累積的支付技術、數據分析、智能行銷、科技融資等核心能力開放出來，重新「賦能」給零售、服務、電商賣家和中小企業。

國際支付

玉山行為提供更全面、便利的行動支付體驗，與國際支付 Apple Pay、Samsung Pay 及 Android Pay 完成串接，涵蓋所有的行動裝置，讓行動支付無所不在的融入顧客的生活。

首創信用卡即時綁定支付

玉山銀行與 Pi拍錢包合作，透過 Pi拍錢包 APP 申請「玉山 Pi拍錢包信用卡」，首創快速核卡即時綁定，讓顧客持手機就能網購、超商購物，一拍即享便利生活，行動支付體驗再升級。



玉山多元支付

多元支付平台

玉山銀行提供多元支付平台，是國內唯一一家與 4 大超商介接金流的銀行，並串聯眾多知名品牌通路，整合境內外知名行動支付合作夥伴，包含支付寶、玉山 Wallet、Pi拍錢包、街口、橘子支付等，提供商戶進階附加值服務也帶給顧客暢行消費的便利生活。

首創日本跨境購

隨著國人旅遊需求提升，玉山提供消費者跨境購物服務，玉山銀行與日本 NTT Data 合作，讓顧客可透過轉帳或超商付款於香草航空購票，讓沒有信用卡的族群也能便利購物。

獨家提供手機淘寶多元支付

為讓跨境網購顧客有更好的購物體驗，顧客使用「手機淘寶」官方 App 購買淘寶網商品，玉山銀行獨家提供「轉帳付款」、「7-ELEVEN代碼繳費」、「全家代碼繳費」等多元支付服務，服務手續費只要 1%，並支援其他銀行存戶也可使用，跨境網購更便利。

5.2 服務品質與顧客體驗

■ GRI : 102-2、417-1、417-2、417-3 ■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標 : FS15、FS16

玉山長期經營實體及數位通路並整合數位服務力，致力提供顧客具有溫度、速度與準度的優質服務，始終堅持從顧客角度出發，透過良好的團隊合作與持續的金融創新，為顧客帶來感動的品牌體驗。在服務態度、作業效率與硬體環境等基本需求精益求精，並結合科技的力量升級服務的深度，提供更好的服務品質與顧客體驗。

● 全通路顧客滿意度

顧客是玉山產品及流程最重要的使用者，玉山高度重視顧客使用體驗及滿意度，由於數位服務比率持續提升，自2016年起，除實體通路外，我們也對數位通路顧客進行問卷調查。在實體通路方面，2018年針對新開戶、新貸戶的顧客；數位通路方面，針對數位平台及智能小玉的使用者進行線上滿意度調查。全通路顧客滿意度統計實體通路顧客滿意度及數位通路顧客滿意度，以服務總量作為權重，並加入「活躍顧客中止往來」、「客訴率」等負向指標，作為提升產品及服務品質之重要參考。2018年全通路顧客滿意度較2017年成長，從回饋中我們發現7月份新開戶滿意度稍低於其他項目，分析主因為辦理開戶業務之作業流程及同仁之服務應對皆有可再精進之處。因此顧客服務處即時執行全面性專案檢測，確認前線服務同仁之應對，業管單位亦同步進行開戶表單及作業流程調整，並透過視訊會議提醒所有同仁應提升服務細膩度。

*顧客服務內容： 以服務為本、創造價值的顧客經營模式
(以顧客需求出發，提供有效率的分流服務)

- 回饋全產品顧客建議及流程優化，年度總量2,408則。
- 經梳理及具體提案分析列入評估或規劃上線，年度提案共416則。

(精準解決顧客問題，提供良好服務體驗)

*服務管道：

數位通路服務
(智能小玉／網銀)

實體通路服務
(櫃檯／行銷人員)

*服務總量：

24,723,726

8,450,625



客服中心 - 智能客服-小玉

在數位金融發展過程中，從實體延伸至數位通路，玉山銀行Call Center皆以顧客需求出發，為提升顧客金融數位服務「即時性」、「精準性」、「全面性」之核心價值，智能客服-小玉於2018年首創語音互動，讓顧客隨時、隨地、隨身享有諮詢無須等候，並藉由串連信用卡、信貸、外匯等業務，讓顧客從單一平台獲取整合式服務，超過98%顧客能透過與智能小玉互動過程，獲得解決方案。而當顧客於玉山銀行的信用卡或個人信貸產品網頁瀏覽，智能小玉透過固定浮標或彈跳式浮標，與顧客進行對談互動，解決顧客對於產品的資訊斷點，大幅提高申請意願達30%，成為顧客在數位金融旅程上最佳的智能客服。未來智能小玉將持續擴增個人化功能與服務，以期成為玉山顧客的專屬金融聲控秘書，打造隨心暢行的場景金融。

年度	實體通路		數位通路		中止往來	客訴率	全通路顧客滿意度 [*]	涵蓋率
	顧客滿意度	服務佔比	顧客滿意度	服務佔比				
2016	90.71%	23%	88.68%	77%	8.02%	0.7%	80.44%	17.38%
2017	91.54%	14%	85.67%	86%	8.30%	0.4%	78.17%	63.08%
2018	91.12%	10%	90.53%	90%	8.07%	0.4%	82.12%	76.19%

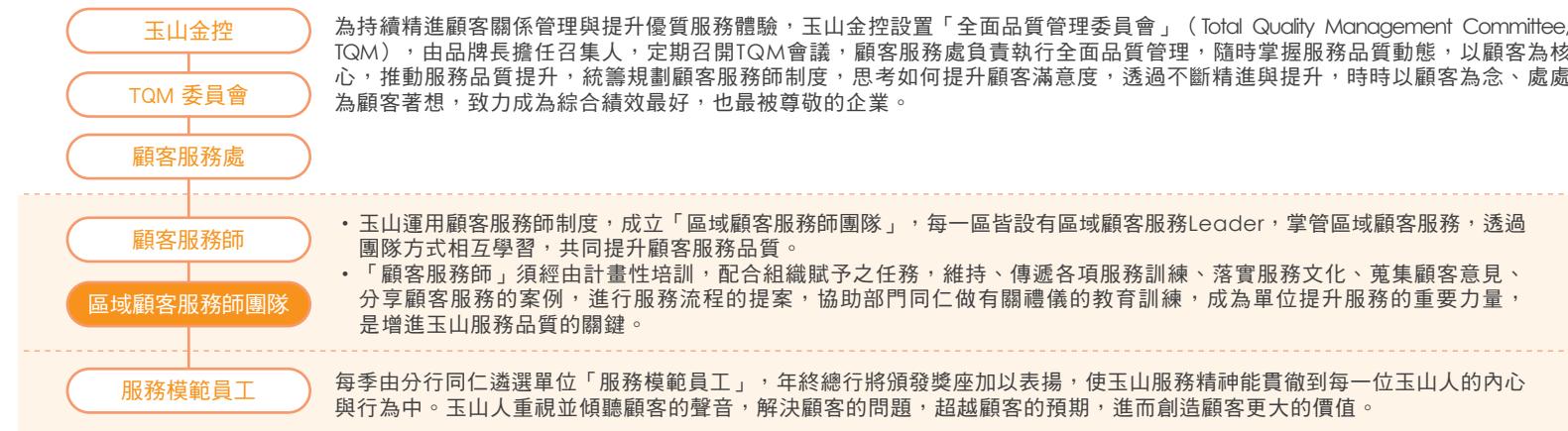
註：

涵蓋率=線上問卷發放數/活躍顧客數。

全通路顧客滿意度*=(實體通路顧客滿意度*實體服務量+數位通路顧客滿意度*數位服務量)/服務總量+MGM比率-中止往來-客訴率。

● 顧客服務管理體系

為鼓勵第一線同仁提供顧客專業、有溫度的貼心服務，以創造顧客滿意為目標，玉山銀行每季舉行「服務模範員工」票選活動，請各營業單位遴選出表現優秀、值得學習的同仁為服務模範員工，連續3年獲得年度服務模範員工將給予永久性榮譽，經營團隊也於年度公開場合表揚，實現玉山全員投入與共同重視的服務文化。



● 落實服務管理

為了讓每位顧客帶著笑容完成金融需求，玉山每個單位至少設置兩位主管，賦予「顧客服務師」資格，自2018年統計迄今，符合資格者人數已超過600位。隨許多交易逐漸轉移到數位通路，顧客不再與固定的單一分行往來，對實體通路服務標準化的需求也越來越強烈，因此玉山透過自我管理與異業學習，讓實體通路服務品質更穩定，具體作法如下：

管理方案	執行計畫	2018年執行成果
實地訪查	對139家分行進行現場實地訪查，訪查項目包含櫃檯服務、作業品質、行舍環境、顧客滿意度等面向。	1. 2016、2017連續兩年，由顧客服務處對全台分行進行抽查（排除當年度新分行）。 2. 對針對38家落後單位進行重點輔導。
大廳接待員資格認證	玉山首創金融業大廳接待員制度，由正式行員負責輪職。為發揮大廳接待員價值，顧客服務處規劃線上課程，要求全體同仁需完成課程並通過測驗以取得輪職資格。	課程學員共3,990位，完成測驗共3,829位。（參與率95.96%）
區域交流會議	玉山實體通路依地域分16個區域，同一區域顧服師會定期舉行會議交流服務經驗，顧客服務處也會參與會議，精進服務品質。	16個區域每雙週提交「區域顧服運作記錄」超過350則。
異業交流活動	金融業與其他產業提供的產品與服務不同，但我們相信服務業的原則是相通的，因此持續與同異業交流，互相學習、共同成長。	舉行演講20場、與會者超過900位以上；接待企業參訪活動10場，超過370位貴賓到分行交流。
內部教育訓練	為提供顧客滿意的服務，玉山以溫度、速度、準度三方面規劃課程。	提供超過50則以上服務案例，讓第一線服務人員複製成功案例、與防止疏失案例重複發生。

● 顧客權益保護及申訴處理

公平待客原則

玉山訂有「玉山銀行公平待客原則政策」、「玉山銀行消費處理辦法」及「玉山證券消費爭議處理程序」，提供顧客公平透明申訴管道，落實公平合理、平等互惠及誠信原則，保障金融消費者權益。為提升同仁對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法令之遵循，2018年全面進行金融消費者保護法線上課程並完成檢定。

積極協助國際款項，完善保障顧客權益

顧客艾小姐計畫至冰島旅遊，在規劃相關住宿及機票時，於知名訂房網站看到地點及價格均不錯的A民宿，且提供入住前「免費取消」服務，故立即下訂，於2018/11/4完成交易收款。但日後艾小姐又找到另間位置更理想的B民宿，故於2018/12/10取消A民宿之訂單，A民宿也以email詢問顧客相關信用卡資料以便日後退款，表示幾天後即會入帳。不過接下來12月及1月份帳單中均無出現退款，艾小姐於1/26寄email詢問A民宿仍未收到退款，但對方回覆冰島文的退款收據，後續皆無任何動作，於是艾小姐再寄email告知民宿請其再做確認，但等待2個月後仍未回復，便轉而詢問訂房網站，但訂房網站客服亦重複與A民宿同樣溝通內容，回覆款項已退回，故來電詢問本銀行該如何處理。

玉山同仁於2/21接獲客服通知，主動去電詢問艾小姐了解事件緣由後，按照爭議款SOP流程協助顧客，並詳細告知顧客需要準備相關文件及後續作業流程，且每日追蹤進度並通知顧客，讓顧客了解最新情況，最後終在2/27確認退款，並馬上通知顧客。

艾小姐在需要協助時，玉山同仁給予適時且有效的解決方式，維護顧客的價值並真正做到顧客權益的保障。



顧客資料保護

- 我們高度重視顧客個人資料安全，為避免顧客在使用數位化服務時造成隱私資料外洩，除遵循個人資料保護相關法令，亦制定「玉山金控及子公司個人資料管理政策」，對於顧客資料之蒐集、處理及利用均採行嚴密之保密措施，並參照國際標準GDPR精神，且於2018年通過BS10012 2017個資國際標準。
- 執行組織圖：



- 2018年玉山金控及子公司謹慎運用顧客資料，與個資相關之顧客陳情案件共有31筆，其中23筆來自金管會通知，另8筆為顧客陳情或業管單位自行查覺，主要類別為貸款相關、開戶及產品行銷，其中多為顧客對服務內容有所誤解所致，甚有第三方使用與本公司相似之名稱與顧客聯繫，致使顧客誤以為玉山未盡妥善保管顧客個資之義務。經顧客服務處查詢、檢視後，已確認本公司並無疏失導致顧客個資洩漏之情事。
- 2018年由獨立稽核部門進行查核，共計有2筆顧客資料使用缺失，均為未取得書面授權便進行相關作業。兩案均以補正，並將注意辦理及加強教育訓練。

詳盡的產品及服務銷售說明

依據玉山銀行公平待客原則政策及策略，落實消費者保護，玉山提供之服務及產品皆經過法規評估，玉山網站完整說明各項產品的基本知識，行內所有文件表單均註明相關費用、風險告知等注意事項，同時提供產品詳細資料，並設有依顧客需求之試算功能，協助自主規劃資產配置，產品資訊皆完整揭露於產品說明書及公開說明書，確保消費者可以清楚瞭解自身權益、可能面對的風險，以及玉山如何運用顧客資訊，創造顧客價值。

防堵詐騙（2018年執行成果）

玉山積極投入防制詐騙行列，提供異常表徵予營業單位進行防詐騙事件演練，提升同仁臨櫃敏感度，鼓勵同仁第一時間協助顧客遠離詐騙事件，守護顧客資產。2018年屢獲顧客讚美及警政機關來函表揚。



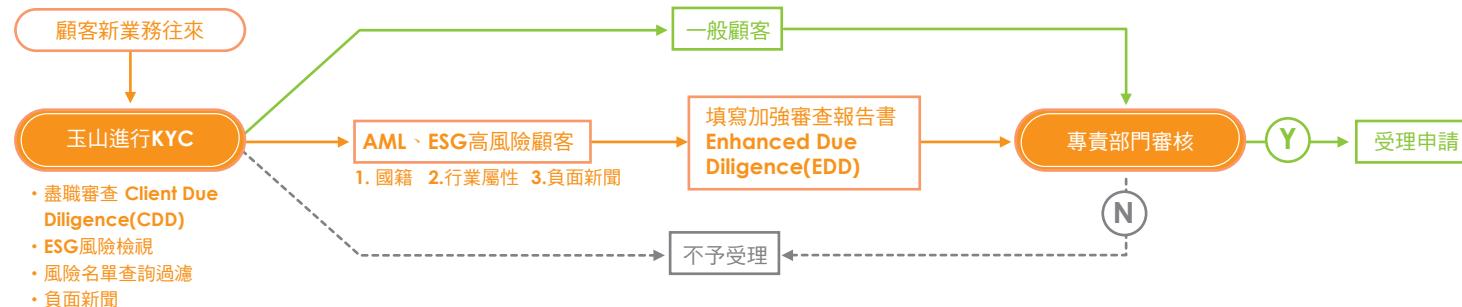
客訴案件說明：

玉山於各業管皆設置客訴案件「專責處理人員」，顧客服務處統籌管理各事業處相關業務申訴案件處理及聯繫協調工作。2018年顧客個案反應件數為1,580件，多數顧客反應皆能於時效內獲得有效率的解決與說明；每一季度透過系統分析定期檢視客訴案件是否有特定類型重覆發生或有異常狀況，並即時發送通知於相關權責單位主管，即時提出因應及改善作法，降低同類型客訴發生之情事。配合相關法令及新上線業務，同仁之業務複雜度提高，透過系統及流程不斷地改善，可歸責客訴案件為36件，較去年增加4件，每一件顧客反應都是我們持續邁向高品質服務的動力。

5.3 永續金融

在社會經濟發展過程中，金融業需稱職扮演資金中介角色，善盡財務供應鏈的社會責任。因銀行的資產與資源主要來自於社會大眾的信賴與支持，金融機構的重要企業社會責任，即是妥善運用社會資源，有效發揮影響力，促進經濟及金融穩定，同時引導往來企業重視環保及公益，達到環境及社會永續發展。

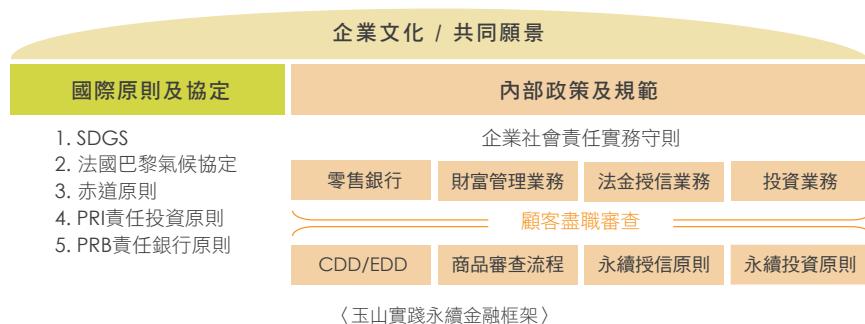
● 完整的顧客審查流程：



● 零售銀行業務

永續金融的發展在零售銀行業務扮演重要的角色。針對做為授信擔保的不動產，由獨立部門鑑估，控管特定區域承作，避免對環境產生衝擊，並揭露如土壤液化潛勢等相關資訊。此外，自2018年3月起，對於個人授信案件的申請，不論新貸、增貸或轉貸的形式，將逐案加強審理。若申請人背景或職業具潛在風險，則將依個別案件所需增加授信對象的審查流程，經總行單位審核，謹慎評估後續是否承作往來。截至2018年，個人戶申請案件中，經加強審查者共計超過1,500件，其中116件因相關職業風險等因素未受理。整體玉山的零售銀行貸款案件，符合上述ESG風險控管審查流程占87.3%。玉山也透過交易監控，審查可能涉及洗錢、資恐、詐騙等情況，2018年大約有900個存款帳戶被列為警示帳戶並凍結交易。

- 鼓勵環保綠建築：**截至2018年共承作13.7億，約佔總購置擔保授信餘額0.5%。
- 扶植新創社會企業：**藉由與臺北市政府產發局合作「臺北市社企萌芽優惠融資專案」，在兼顧風險與業務之下，扶植新創社會企業，以優惠條件協助符合資格之社會企業成長，在善盡CSR社會責任的同時，也與授信本業做更緊密的結合。





● 責任商品

e指卡友貸

2018年卡友透過線上申辦卡友貸，比例由61%提升至85%，其中線上對保新撥貸件數為21,238件（佔總撥貸件數的82.1%），並持續針對徵審、撥款等流程降低紙張使用，共同響應環保愛地球。



零碳信用卡

玉山信用卡長期致力綠色金融，「玉山世界卡」及「玉山ETC悠遊聯名卡」為台灣首張通過國家級與國際級雙重認證的「零碳信用卡」，並持續以零碳排放為目標，促進綠色金融產品的深化發展。



e指辦卡

顧客於線上簡便完成信用卡申辦手續，2018年e指辦卡佔總進件申辦數約20%，一年省下約65萬張紙，可減少約3.6噸的生命週期碳排放，玉山也將持續精進，預計2025年e指辦卡申辦率可提升至50%。（每次申辦以5張紙計算）



帳單e化

玉山信用卡致力於推廣帳單e化，邀請顧客一同愛護地球環境，2018年新增行動帳單服務，截至12月底累計申請帳單e化約28.4%，一年省下約4,128萬張紙，可減少約231噸的生命週期碳排放。（每月帳單以4張紙計算）



悠遊聯名卡支持綠色運輸

玉山悠遊聯名卡市占率全國第一，為響應節能減碳，與台北市、新北市、桃園市、新竹市、苗栗縣、彰化縣、台中市7個縣市政府及捷安特持續推動「玉山Ubike微笑123」騎乘優惠活動，租借據點達1,660站，鼓勵顧客與民眾以腳踏車做為短程交通工具，玉山銀行獨家舉辦刷卡滿3,000元享騎乘UBike第2個30分鐘免費，鼓勵玉山卡友共同響應搭乘公共交通運輸工具，2018年每月騎乘UBike的玉山顧客約4.5萬人，其中超過30分鐘還車比率15%，鼓勵顧客共同響應節能減碳。

● 財富管理業務

玉山財富管理透過嚴謹的產品審查流程與遴選機制，推出多元理財產品，並兼顧顧客投資權益及環境永續議題，與合作夥伴共同推廣ESG相關金融商品，推動低碳經濟、綠色投資與綠色生活環境，善盡社會企業責任。

2018年具體成果：

首家推出連結ESG類全委保單，並持續遴選ESG題材之金融商品，理財產品中進行相關ESG產品審查流程的比例為29.9%，截至2018年架上約有260檔ESG題材金融商品，約占財富管理顧客理財部位2.2%、零售顧客理財部位2.0%。而私人銀行嚴謹的入會審查機制，針對3位ESG高度風險之顧客予以婉拒入會，顯示玉山財富管理朝向永續經營的決心。未來，將持續邀請更多合作夥伴共同推廣ESG相關金融商品，並在商品審查流程中將ESG的精神明確納入；私人銀行顧客的入會審查流程，亦將檢視顧客是否有重大ESG負面新聞。

● 責任授信



永續授信原則

玉山謹慎貸放資金，「玉山銀行授信政策」中明定支持替代能源、資源與環境污染控制等綠能產業，對於降低耗能、減少污染，或引進環保設施等前景良好之企業，給予適當融資協助。「玉山銀行綠色能源授信原則」則引導往來企業重視環保與企業社會責任。「陽光屋頂專案融資」、「地面型太陽光電專案融資」、「綠能與產業設備輸出貸款專案」等，鼓勵顧客購置潔淨能源設備、污染防治設備、購置節約能源等融資，提供利率優惠。並頒布「永續授信原則」，辨識ESG永續產業與高風險產業，並協助授信戶對社會、環境有持續正面的影響。

● ESG永續產業

包含綠能、潔淨能源及循環經濟等對環境社會友善產業，2018年12月共268戶，授信餘額93億元，佔法人金融總授信餘額2%，加計醫療與教育共412戶，授信餘額203億元，佔法人金融總授信餘額4.41%。

產業別	產業分類	戶數	現欠（百萬元）	產業現欠（百萬元）	佔總授信比重
總計		412	-	20,329	4.41%
LED	光電/LED	39	1,700	1,700	
太陽能	光電/太陽能	19	677	3,128	
	發電站（潔淨能源）	62	2,451		
自行車	交通運輸/自行車	31	1,046	1,940	
	交通運輸/零組件/自行車	19	894		
電池	電力/電池儲能設備	13	166	1,248	
	電力/電池材料	15	1,082		
電動車	交通運輸/電動車	2	31	31	
循環經濟	循環經濟	68	1,266	1,266	
醫療	醫院診所、設備、耗材	118	6,908	6,908	
教育	教育	26	4,108	4,108	

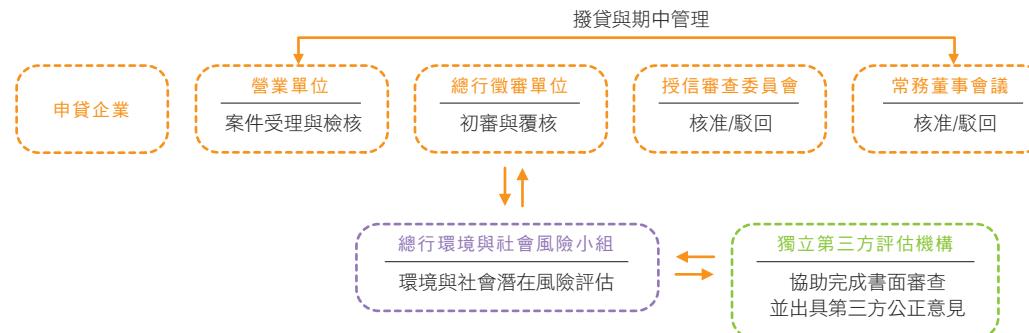
- 2018年承作基礎建設專案融資共23.2億元，其中6.4億元用於綠能相關基礎建設，佔比27.6%。
- 與國際專案融資團隊共同籌組台灣第一件逾600億元大型離岸風電專案融資，並擔任國際離岸風場開發商wpd在台專案融資顧問，將擴大支持再生能源範疇，預計2019年評估4件離岸風電專案融資。
- 截至2018年12月，國內外陸域風力發電參貸共5件，建置風機數290座，裝置容量1,241.1MW。
- 截至2018年12月，已核准且撥貸可裝設太陽能電站達505座，授信餘額年成長34%，裝置容量年成長26%，將持續以建立綠色金融生態系為目標，延伸金融專業，帶動節能減碳風氣。
- ESG高風險產業：列出具環境保育風險產業（如：造紙、皮革、染整、油氣、土石採礦），及易有社會風險產業（如：博弈、軍火、菸酒），2018/12共71戶，授信餘額33億元，佔法人金融總授信0.7%。2018年有3件融資申請因ESG風險過高被婉拒，總計申請融資金額約14.4億元。

產業別	涉及風險	戶數	現欠（百萬元）	現欠佔比	佔總授信
總計	-	71	3,338		0.73%
A09 菸酒	S	9	515	15.44%	
A18 皮革/染整	E	28	623	18.67%	
A22 油氣探勘開採	E	3	-	0.00%	
A23 煉油	E	3	619	18.54%	
A48 製漿/造紙	E	23	1,551	46.46%	
A53 土石採礦	E	4	20	0.60%	
C03 博弈	S	0	-	0.00%	
C04 軍火	S	1	9	0.28%	

赤道原則



針對環境與社會影響較大的產業，如採礦、基礎建設、石油及天然氣開採、能源等產業，其相關的專案融資透過分級方式管理專案風險，並協助顧客制定環境衝擊之監控與改善計畫。妥善回應來自利益相關人對於專案融資之授信資產關注，以風險控管的專業及分配資源的影響力，加上赤道原則的標準，與顧客合作追求永續發展。



2018年具體成果：

考量環境和社會潛在風險，並依據本公司之授信風險尺度以及風險胃納，通過3件適用赤道原則之專案融資類案件，風險類型屬B類，2016及2017年則各通過2件、3件。

專案	J 專案	C 專案	S 專案
風險類別	B	B	B
產業別	天然氣電廠	天然氣電廠	太陽光電
國家	美國	美國	澳洲
獨立第三方審查	有	有	有

● 責任投資



永續投資原則

「玉山銀行投資政策」重視股權及債券投資標的企業社會責任表現，並參考聯合國責任投資原則（Principles for Responsible Investment, PRI），將環境、社會與公司治理（ESG）相關議題納入投資分析及決策制定過程，頒布「永續投資原則」。玉山參考Bloomberg ESG分數，其中環境部分，參考溫室氣體排放佔營收比；社會部分，參考女性員工與女性主管佔比、員工離職率、加入工會員工佔比與事故導致損失時間率；公司治理部分，參考包含獨立董事佔比、女性董事佔比、董事平均年齡、董事會出席比例與董事會規模。綜合以上因子，列出負面表列名單，原則上避免承作；對於潛在爭議性議題之產業或企業，如：菸草、酒精飲料、國防工業、博奕、食品安全疑慮、放射性物質、基因改造生物體等，提出投資申請需盡責調查審慎評估，經評估對於ESG永續發展無重大不利影響始可承作。

2018年具體成果：

- 玉山銀行債券投資符合Bloomberg ESG標準部位佔比89%，股權投資部位符合Bloomberg ESG標準佔比99%；更進一步，玉山銀行債券投資部位屬道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Index, DJSI）佔總部位55%，股權投資部位屬DJSI指數佔總股權投資亦由去年的23%上升至55%，大幅成長1.3倍。
- 2017年率先發行國內首批綠色債券，2018年再次發行第2檔綠色債券，金額新臺幣11億元，目前綠色債券佔玉山發行流通在外債券總量3.6%，是台灣銀行業發行綠色債券者，不論是次數或台外幣發行規模上均居市場第一。依據本次「一般順位綠色金融債券發行及募得債款運用之計畫」與「綠色投資計畫」，所募得資金將使用於再生能源及能源科技發展，水資源節約、潔淨或回收循環再利用，及溫室氣體減量等放款上，與企業共同為環境永續努力。
- 玉山更發揮金融業的影響力，協助更多企業投入綠色債券領域，2018年9月輔導協助奇美實業發行綠色債券，金額新臺幣50億元，是民營企業發行規模最大者，由玉山銀行獨家擔任承銷商，佔玉山台幣公司債承銷總量的29.6%。奇美實業所募集資金將全數運用在包括太陽能電廠、汽電共生廠、EDR水回收工程及資源再生爐等4項綠色投資計畫，預計2020年全數完成後，每年可減碳近18萬公噸，有效降低溫室氣體排放量，用電自己自足率將達90%以上，以較潔淨的能源及再生能源替代傳統能源，減輕自然環境負擔。
- 玉山致力成為綠色債券第一品牌，至2018年已三度蟬聯The Asset台灣最佳寶島債承銷商（Best Bond house in Formosa），未來玉山將持續發揮金融業的影響力，協助更多企業發行綠色債券，為綠色金融盡一份心力。



5.4 氣候變遷風險與機會

■ GRI : 201-2



世界經濟論壇（The World Economic Forum, WEF）所公布的2019年全球風險報告（The Global Risk Report）中第1名即為極端氣候與自然災害。為因應氣候變遷對於企業營運的衝擊與具體呈現氣候變遷的資訊揭露，玉山已於2017年正式簽署加入TCFD，除定期向董事會與金控風險管理委員會報告，讓董事會與高階管理階層瞭解氣候變遷對於本公司的影響外，並以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4大範疇揭露氣候相關資訊，提供投資人與其他利害關係人需求一致的資訊並攜手供應商、合作夥伴一起推動環境永續發展。2018年本公司轄下各子公司也開始針對氣候變遷進行業務盤點和風險辨識，包含因極端氣候造成直接或間接的物理性衝擊、因法規、技術或市場需求的轉型影響以及其他人文、社會面向對公司營運活動造成之風險與機會進行矩陣分析。並依分析結果建置風險管理策略計畫作為因應氣候變遷行動的核心，據以估算管理成本及財務衝擊。透過前述收集之資料，來強化公司之氣候變遷治理，並有系統性的評估財務關連，以降低風險並掌握商機。

● TCFD之指標揭露架構

層級	指標	對應CSR章節
治理	A. 描述董事會監督氣候相關風險與機會	4.2 風險管理
	B. 描述管理階層在評估與管理氣候相關風險與機會之作用	
策略	A. 描述組織已鑑別出之短、中、長期的氣候相關風險與機會	5.4 氣候變遷之風險
	B. 描述會對組織業務、策略與財務規劃有產生重大衝擊的氣候相關風險與機會	
風險管理	C. 描述組織的策略韌性，將氣候變遷不同的情境納入考量，包括2°C或更低的情境	4.2 風險管理
	A. 描述組織鑑別和評估氣候相關風險的流程	
	B. 描述組織管理氣候相關風險的流程	
指標與目標	C. 描述組織在鑑別、評估和管理氣候相關風險的流程，如何整合納入整體的風險管理	7.1 營運環境永續
	A. 揭露組織在符合策略與風險管理流程下，使用於評估氣候相關風險與機會的指標	
	B. 揭露範疇1、2、3（若適用）的排放量與相關風險	
	C. 描述組織在管理氣候相關風險與機會之目標，以及相關目標之表現績效	

5.4.1 氣候變遷之風險



〈氣候變遷風險矩陣圖〉

風險類別	氣候變遷風險辨識	對公司營運的衝擊	對辨識出氣候變遷風險之管理措施
物理	估價降低	個人授信擔保品因氣候變遷災害造成遭受損害。目前僅少部份位於特殊地區之擔保品可能受影響較大，透過授信成數的控管，評估衝擊強度低，對整體不動產影響幅度小。	針對特殊擔保品每半年做一次重新估價檢視，其他一般擔保品則依業務需求不定期檢視，估價部門將定期追蹤各區域不動產市況變化。
	營運設備損壞	因氣候災害造成玉山營運中斷，例如資訊維運主機、或是實體分行遭受破壞，導致服務中斷。	針對資訊系統，強化緊急供電及備援機制。針對實體分行，每次強颱或豪雨警報發布時，預先做好防護措施。
轉型	顧客違約	由於氣候變遷所帶來的影響，對顧客職業產生衝擊，連帶產生後續信用違約。	1. 總行及各區域消金中心每周檢視顧客還款是否有異常，若有異常當周即第一時間連絡顧客處理，若發生特殊情況將依各區域狀況機動回報。 2. 其他徵取擔保品時，要求借款人需投保以轉嫁自然災害之風險，亦將極端氣候等因素納入擔保品鑑估作業之考量。 3. 如離岸風電之專案融資，亦納入其生財資產是否因應台灣特殊氣候環境進行對應之投保作為核貸之考量要素。
	違約損失價值	考量氣候可能變遷致擔保品價值降低或毀損。部分易受天候影響擔保品（如：太陽能電站、風機），可能因氣候風險變化，造成擔保品市價減損，故多搭配保險機制降低風險，降低實際衝擊及影響。	
	貸款/投資之系統性風險	易受環境影響之產業（如：綠能），惟一旦發生系統性風險，恐對整體授信狀況帶來一定衝擊。	
	再生能源、燃料/能原稅與法規	法規變化可能影響綠能產業補助金額及其他條件，若補助縮減將降低開發商承作意願。	尋求有競爭力廠商，避免因補助取消之後而無法營運。
	原物料成本提高	因氣候變遷造成大宗商品原物料成本提高，進而對玉山投資部位造成影響。	依據產業別控管原物料相關產業額度。
	總量管制與排放交易	氣候變遷造成的普遍溫度上升，間接影響公司在空調設備面的負載加重。	進行全公司維護保養時，同時檢視汰換需求，並提前規劃汰換舊有設備，以應對增長的碳排及效能衰減的設備。

5.4.2 氣候變遷之機會



〈氣候變遷機會矩陣圖〉

風險類別	氣候變遷風險辨識		氣候變遷機會辨識	對公司營運可能的業務發展
能源來源	政策獎勵	汰換設備時，配合政府補助政策，申請相關節能補助。		於行舍改修時，檢視各區域政府政策，並配合購置符合規定之設備，彙整相關資料後向政府窗口提交補助申請書。
產品與服務	顧客行為轉變	顧客從原本以實體通路為主要個人授信管道，轉而從數位線上管道進行融資申請與試算。		建置線上融資試算的數位平台，發展數位化的申貸流程，推動無紙化的徵審模式，提升整體作業效率及成本效益。
	低碳產品與服務	提供太陽能、風電等再生能源專案融資，並支持電動車、電池/儲能、自行車等多個低碳及環境友善產業，目前已累積多項大型專案承作經驗。		隨國內及全球低碳及綠能趨勢發展，未來將持續提升離岸風電專案、太陽能電站，及相關環境友善產業放款比重。
市場	開拓資金來源	因應氣候變遷，推動再生能源與能源科技產業發展，市場對綠色債券的需求持續增加。		發行綠色債券，支應綠色投資計畫之放款。同時協助綠能科技產業取得中長期資金，以過去綠能產業放款量估計每年可成長約4.8%。
	找尋新商機	隨大型能源專案如離岸風電發展，國內產業鏈國產化比例估持續提升，而隨亞太地區持續重視綠能，多個國家已將綠色能源列為重要政策目標，評估未來相關專案將陸續釋出。		1. 透過各式金融商品，可滿足國內綠色能源相關產業供應鏈融資多元資金需求。 2. 憑藉國內承作相關專案融資專業經驗，協助拓展其他國家綠能案件，有利中長期海外業務成長。
	公共建設參與	響應政府綠能政策，近年積極參與大型離岸風電等專案，持續提升綠能融資專業品牌形象。		藉由建立綠色金融品牌並提升國內外市場曝光度及市場聲量，增加相關專案受邀評估機會，可承作更多大型專案融資或公共建設案件。

6- 幸福職場

員工敬業度
97.6%



高績效人才保留率
95.8%



非主管職務員工平均福利
119.5 萬



金融業首家通過
ISO 45001
職業安全衛生管理系統認證



2018目標	2018達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> 為掌握金融科技趨勢，預計招募數位金融、資訊科技、大數據分析、風險管理、洗錢防制等特殊專長與證照的專家500位。 	<ul style="list-style-type: none"> 招募成果超越目標500位。
<ul style="list-style-type: none"> 關注女性職場權益以及母性員工照護，推動「母性健康保護」計畫。 	<ul style="list-style-type: none"> 針對懷孕中的同仁執行母性健康保護計畫問卷調查，共蒐集659女性同仁問卷，填答率達83.1%，經評估具中高度風險者進行醫師追蹤。
<ul style="list-style-type: none"> 發展「員工協助方案服務系統」，優化健康服務體系，包含健康飲食、運動保養、壓力管理、心理衛生，導入線上心理諮詢。 	<ul style="list-style-type: none"> 「員工協助方案服務系統」於2018年7月正式上線，並已累積14位同仁透過EAP進行心理諮詢服務。

: 完成。

2019目標

非管理階層員工人均福利達新臺幣122萬元。

人才保留率維持90%以上。
高績效人才保留率維持95%以上。

員工敬業度維持95%以上。

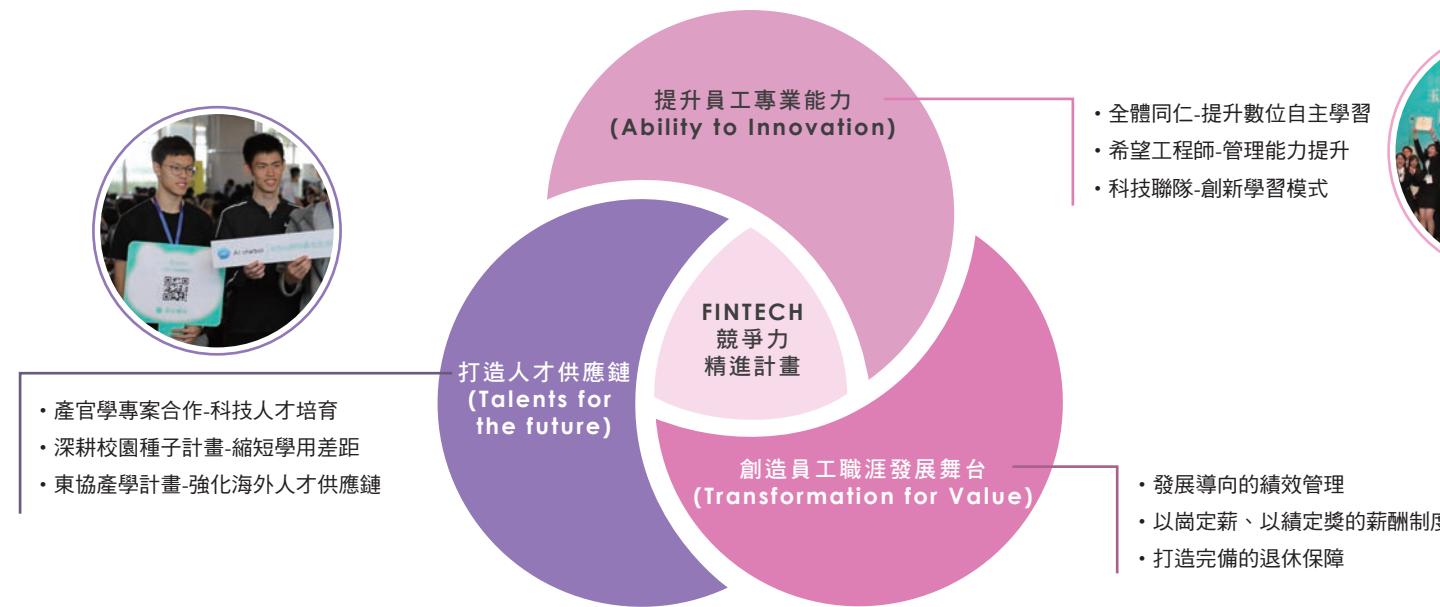
中長期目標

2020年目標：

- (1) 非管理階層員工人均福利達新臺幣125萬元。
- (2) 人才保留率維持90%以上。
- (3) 員工敬業度維持95%以上。

6.1 人才培育與發展

■ GRI : 202-1、404-2、404-3、405-2、406-1 ■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標 : FS4



● 打造人才供應鏈 (Talents for the Future)

• 產官學專案合作 科技人才培育

隨著Fintech浪潮來臨，產業面臨數位轉型，玉山銀行長期投入金融科技創新，近年來持續透過與各大專院校合作舉行競賽活動及提供實習機會，投入資源培育科技人才，增進台灣金融人才大數據、AI人工智慧、數位金融的實作經驗。此外更結合各界的力量，從產、官、學3面向，槓桿內部金融專業及外部技術支援，為台灣金融業數位新世代打造寬闊的遠景。

仰光分行-劉崇再心得分享：緬甸籍留學生，實習歷練後，返回母國發展



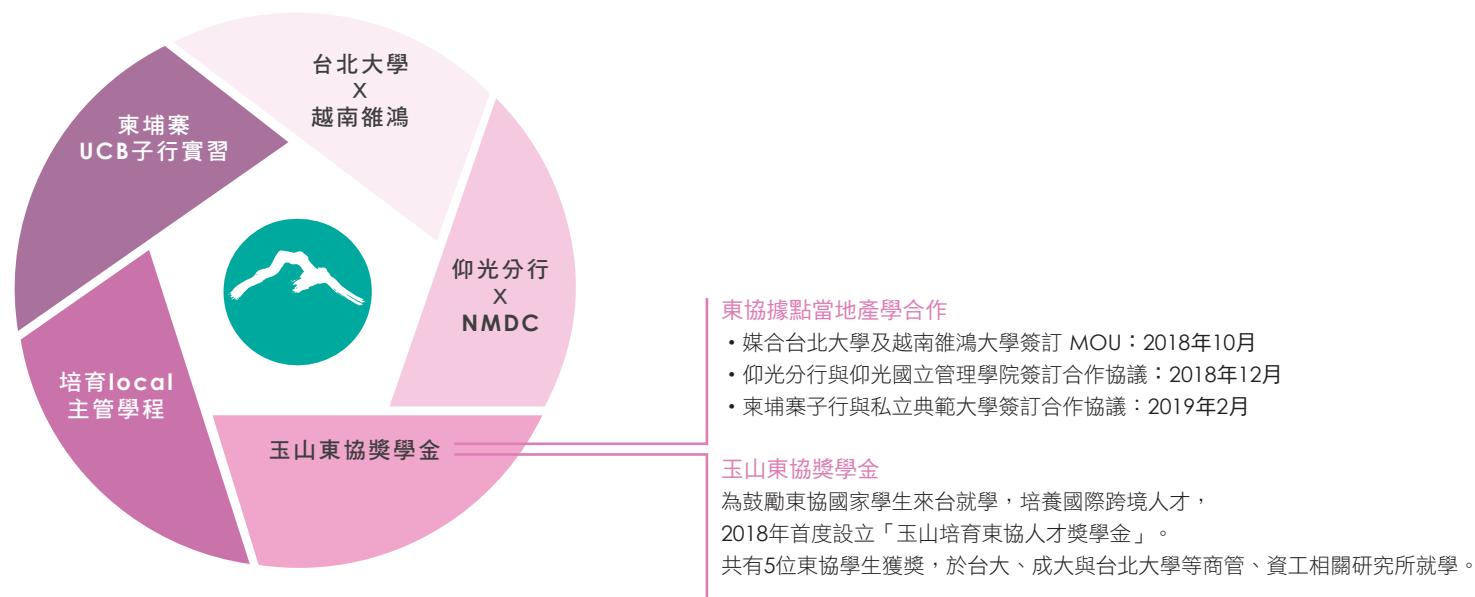
從沒想過自己會進入銀行，這一切都因2016年夏天發生了變化，參加了玉山實習計畫，結下與玉山的緣分；尤記得“法金業務面面觀”課程中，學長以自身經驗搭配日劇，字裡行間透著對工作、對玉山的熱愛，彷彿活脫脫的半澤直樹，我內心不禁慷慨激昂，更堅定自己想留在玉山的決心。為期兩個月的實習，學到的銀行實務有限，但對玉山的認識卻是很深刻的，玉山重視傳承、願意給年輕人機會，正如金偉煌大師所說玉山有愛、有信任。畢業後我毅然加入玉山，如今已邁入第2個年頭，因為那年夏天的經歷我少走了許多彎路，清楚地知道自己要走什麼路，也知道自己在往對的路走。



產	官	學
台灣Pycon數位論壇	電腦公會資訊創新應用競賽	玉山AI暨金融科技研發中心
 <ul style="list-style-type: none"> PyconTawain為一年一度由各地Python語言同好自發籌辦、提倡該應用技術的交流會議，玉山銀行為首家且金融業獨家贊助。 2018年由科技長陳昇璋擔任keynotespeaker演講「人工智慧民主化在台灣」議題。 	 <ul style="list-style-type: none"> 為培育人工智慧、資訊數據分析人才，贊助由中華民國資管學會、工業局及台北市電腦公會所舉辦之應用競賽，鼓勵大專院校開發如區塊鏈、社群平台（限LINE/Facebook）開放元件、生物辨識、AI、AR/VR等技術於金融領域應用的軟體、API模組、或價值模型。 本次活動共868組校隊參賽，活動贊助總金額39萬元。 	 <ul style="list-style-type: none"> 玉山銀行與交大資工所合作為期2年的人工智慧研究計畫，每年投入1,100萬元的研究資金，讓頂尖的AI技術研發落實在校園。 在校園內設立玉山AI暨金融科技研發中心，由交大7位資工系和資財系的教授帶領11組團隊，與玉山研發團隊一同研究AI金融科技議題。
SAS大數據資料科學家競賽	HACKIDB智慧科技應用大賽	Make NTU台大電機創客松
 <ul style="list-style-type: none"> 與SAS共同主辦大數據資料科學家競賽，共同培育台灣資料科學家專業人才。 2018年超過500名學生參加，期望學生透過行銷科技（MarTech）領域重要的標籤化技術，找出關鍵因子預測網頁具有何種金融需求標籤。 	 <ul style="list-style-type: none"> 受邀參與經濟部工業局與資策會舉辦之競賽，由玉山提供工作坊實作與技術指導。 本活動以人工智慧為基礎，拓展「新零售」、「新金融」及「新製造」3領域之商業創新應用，共吸引70組新創公司及學生組參加。 	 <ul style="list-style-type: none"> 由台大電機系發起，匯集各校菁英，強調「創意」、「技術」與「軟硬體整合並重」，開發出能「真正解決問題的應用」，贊助三組創作團隊總共5萬元獎金。 2018年主題為金流相關創新應用，活動共吸引200位大專院校生，分成20組，歷經24小時的挑戰。
 <p>跨界整合x未來模型</p> <p>SAS® 玉山銀行 第七屆 大數據資料科學家競賽 決賽暨頒獎典禮</p> <p>憑票支付 模型挑戰組-金牌獎 150,000 新台幣</p>		

• 東協產學合作計畫 強化海外人才供應鏈

因應海外布局，玉山積極深耕東協地區人才培育，透過與東南亞學校產學合作，讓當地優秀學子提早接觸金融業、或前來台灣學習，並提供金融專業指導及資源贊助，在2018年更透過海外分子行的力量，與在地院校簽定合作協議，提供實習、獎助學金及參訪等完整交流計畫，將台灣產學資源橫桿至東南亞。

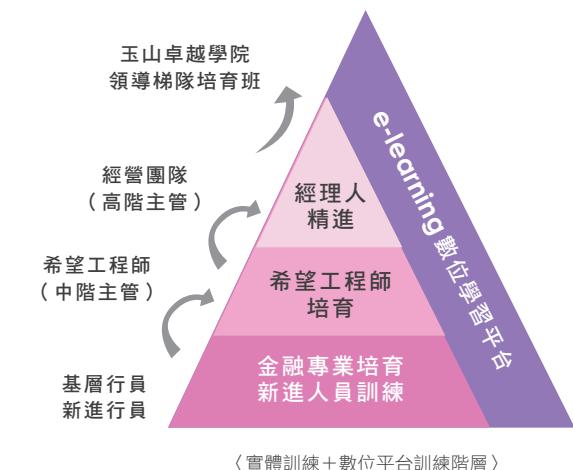


● 因應轉型的多元培訓計畫（Ability to Innovation）

• 完整的金融專業人才培訓模組

玉山認為人才是最重要的資產，提供完整的訓練體系，包含新進人員訓練、金融專業訓練及領導管理能力訓練等3大主軸。此外，每年檢視訓練模組的成效，根據企業願景、顧客需求、業務及人才職能需求等，隨時進行相關訓練的創新及變革，確保人才培育符合企業發展所需。

2018年玉山舉辦各項內部教育訓練共計273班次，參加專業機構訓練研習達870班次，共計111,413人次，平均每位員工受訓達12.73次，2018年平均每人訓練時數為49.4小時。
(「平均訓練時數統計表」詳見p.132 附錄七之十一)



• 提升數位自主學習

玉山為了打造員工終身學習的環境，建構自主學習三階段的「HOPE 學習計畫（Heart, Online to Offline, Practice, Encourage）」，藉由與天下雜誌合作線上課程—天下創新學院，結合線上數位及線下實體的混成式學習，建立個人發展計畫（IDP）。透過手機平台推廣，2018下半年大幅提升同仁線上學習動機，課程進行41,005人次、證書領取21,083張、平均每人點閱14.03次，成效卓著榮獲天下創新學院最佳學習推手獎。



玉山積極掌握學習數位化、無紙化及自動化的趨勢，不斷提升數位學習系統（e-learning⁺）及手機外網學習（Mobile-Learning），此外更提供PaGamO、UMU等多元學習平台、互動網站，來強化同仁的自主學習動機，讓學習不再局限於時間或空間、讓學習者不再只是被動角色。2018年開課共847門，總閱讀共計357,582人次，閱讀時數共計245,520小時，平均每人閱讀時數28小時。在學習數位化、交易線上化的趨勢下，玉山也十分重視法規及資訊安全的宣導，2018年在數位學習平台（e-learning⁺）開設「金融消費者保護法公平待客原則」課程，總閱讀共計8,450人次，閱讀時數共25,350小時；「法令遵循及洗錢防制」課程，總閱讀共計15,310人次；「資訊安全訓練暨線上測驗」課程共三季度，國內單位總閱讀共計25,090人次、海外單位總閱讀共計601人次。

• 實踐轉型策略的培育專案

因應Fintech發展與亞洲布局策略，為了培育策略所需的相關人才，2018年實施3大最主要培訓計畫：

1. 在數位轉型計畫部分，延續2017年通路轉型專案，推出數位競爭力培育計畫，全面強化同仁數位服務能力。
2. 為延續亞洲布局策略，推出跨境業務人才培訓計畫。
3. 面對新世代與多元人才的加入，精進中階主管希望工程師培育班架構，提升中階主管人員管理與團隊帶領能力。



〈天下創新學院最佳學習推手獎〉



〈利用PaGamO平台複習銀行員基本常識〉

員工發展專案	商業效益	量化影響	專案涵蓋人員比例
「數位競爭力培育計畫」 依據策略，設計專屬課程模組及講師教學方法，並利用多樣化的數位學習媒介，強化同仁數位服務、業務能力。	<ul style="list-style-type: none"> • 提升數位服務覆蓋程度及數位通路獲利 • 有效降低作業成本 • 強化數位創新/應用能力 • 打造數位金融人才供應鏈 	<p>[業務成長]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自動化通路交易量年增率151%，數位通路轉帳佔比由49%提高至63%。 2. 線上信貸申請件數累計8.3萬件、線上信貸撥款量累計74億元。 3. 電子支付當月代理收付實質交易款項市占率達55.5%，為市場第1。 <p>[人才發展]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新進人員系統交易訓練時間縮短50%。 2. 2016至2018年間，科技聯隊占全體同仁比例由8.7%成長至10.5%。 3. 共計75人取得數位相關能力認證。 <p>[創新應用]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自2013年創新競賽知識庫已累積115項提案。共29項提案獲獎，獲資源投入比例62%，已有13項提案實際上線。 2. 獲獎肯定：Asiamoney「台灣最佳數位銀行」、The Asset「台灣最佳數位銀行」、The Asian Banker「台灣最佳支付銀行」。 	占總員工比例： 100%
「跨境業務人才培訓計畫」 培養潛力人才跨境業務管理與行銷能力，並依照當地文化、制度，深化在地人才聘用，奠立跨境業務的基石。	<ul style="list-style-type: none"> • 強化行銷人員跨境業務商機敏銳度 • 拓展海外市場布局成效 • 培育企劃人員跨境業務規劃能力，進而提升海外獲利 • 提高海外單位關鍵人才認同度與留任率 	<p>[業務成長]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 海外成長速度領先同業，海外據點數量由2012年的2家分行迅速成長為目前的9個國家28個據點。 2. 在台資銀行中，唯一取得緬甸金融執照的銀行，且中國子行更為台資銀行中由分行改制子行之首例。 3. 海外分行獲利占比由2015年11%提升至2018年16%；海外獲利佔比（含OBU）達44%。 4. 外幣存款2018年成長率20.1%，外幣存款增量以及外幣存款成長率全國第1。 	占總員工比例： 34.13%
「希望工程師培育班」 設計涵蓋領導管理、金融專業、整合行銷、顧客服務等面向課程，培育玉山中階主管承上啟下的管理能力。	<ul style="list-style-type: none"> • 3周的課程訓練及3個月實務操作，提升中階主管管理能力，帶領團隊績效成長。 • 設定輪調制度，期許培養未來3年的多元專長、眼界及思維。 • 創造各部門合作、溝通、共同成長的平台。 • 強化中階主管對組織的承諾。 	<p>[業務成長]</p> <p>整體經營獲利近3年持續成長，全年獲利170.68億元。</p> <p>[人才發展]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 近3年希望工程師訓練班通過率97.45%。 2. 訓練前後360度多維度評量職能分數上升2%。 3. 主管同仁回饋滿意度95%。 4. 1年內晉升主管比例58.4%。 	• 總受訓人數： 254人 • 總受訓時數： 44,114小時

「數位競爭力培育計畫」

因應金融科技之趨勢，玉山招聘許多科技專業人才，為使科技人才持續深化專業技術、增加金融知識，更能融入玉山的企業文化，及建立正確的價值觀，玉山設計專屬科技聯隊的訓練路徑以及課程模組，以促進金融與科技之間的雙融文化，學員的平均滿意程度達4.9分（滿分5），通過金融專業紙筆測驗比率更達100%。

2018科技聯隊企業文化暨服務禮儀訓練班課程特色：

融合科技的專業課程

- 講師以淺顯易懂的方式介紹金融知識，並融合科技案例或實際演練，讓科技人才更清楚瞭解自己可以為金融產業帶來的貢獻。
- 讓學員自主發想晨報形式，給予更多自主性以增進團隊合作及創新設計的能力。

多元彈性的學習場域

- 將不同業務、產品線的學員分在同組，增加彼此業務的認識，培養溝通及換位思考能力。
- 設計符合學員認知能力的測驗方式，減少學員單純背誦的考試比例。

即時趣味的教學媒介

- 採用e化教材，將講義、案例討論內容放置於e-learning系統中，減少紙張印製，同時方便學員隨時隨地進行閱讀。
- 融入多元線上教學平台及行動裝置，例：Kahoot、UMU，提升學員課堂互動與投入效果。

優秀的技術團隊尚須搭配傑出的商業分析師（Business Analyst，簡稱BA），才能真正成為業務的加速器，為大量培育專責BA團隊，2018年共開設1期BA專業訓練班及2期ABA專業訓練班，共3,144小時課程培育出146位合格BA種子人員。



〈設計符合BA職能需求之課程〉



〈小組採用活潑創意的報告形式〉



〈融入多元線上教學設備及行動裝置〉



廳內行銷 + 金服

「跨境業務人才培育計畫」

為了積極整合海外金融平台，緊密配合台灣業務，提供無縫接軌跨境金融服務，玉山針對RM、理專等行銷人員特別安排跨境業務專業訓練，並針對金服人員提供數位外匯訓練課程，擴大外匯基礎能力，此外針對企劃人員強化跨境相關專業訓練，並針對海外local hire人員安排更頻繁的互動交流。

例如為了發展跨境交易，企劃人員不僅率先與支付寶、paypal等國外第三方支付平台合作推出兩岸支付通、玉山全球通等跨境匯兌服務，為了掌握國人日本旅遊風氣，更推出結合日本香草航空及國內便利商店的跨境e指購服務，同時推出行動銀行外幣到價通知與雙幣信用卡，讓玉山行動支付市占率成為市場第1名。為全力發展外匯業務，透過「全員外匯 SO EASY」課程，提升前線同仁外匯專業知識及跨境行銷能力，因而玉山外匯存款從2016年3,940億（市場第8名），躍升到2018年6,155億（市場第4名），2018年成長率20.1%，外存增量及成長率均居市場第1名。

此外，為了強化海外單位關鍵崗位主管對玉山的瞭解與向心力，有效提升亞洲金融服務平台的合作效益，每年安排中國子行、UCB子行、香港分行等海外分子行優秀主管返台進行業務交流。內容除瞭解玉山經營理念、企業文化、發展策略，並透過互動分享提升總行與海外單位雙邊對彼此業務專業的理解，2016年至今共97人次參與。

「希望工程師培育班 新里程 新境界」

根據玉山優秀主管的3個必備條件「管理能力、業能力務、行銷能力」，2018年重新設計中階主管3階段培育模組，建立新任主管5項核心管理職能，課程結束後執行3個月的實作考核，搭配課前、課中、課後360度職能落差分析，以Kirkpatrick的4階層評鑑進行成效控管，確保學員在受訓後成為一名有影響力、承上啟下的希望工程師。

3週培育課程 L1~L2

第一階段實施3週培育課程，內容緊扣五項核心職能，設計多種訓練模組，例如專業授課、小組提案競賽、PA體驗活動、案例交流、即席演講、專書電影討論等等，並以團隊表現、熱情投入、學習能力等三項評核指標作為學習評估。

3個月實作考核 L2~L3

第二階段實施3個月實作考核，參考360度回饋與訓練期間自省，學員自行選定2-3項需成長的能力項目，並設定IDP目標。回單位後，定期與經理人討論實務作法及成效，3個月後再由單位主管、業管及總部、人資共同評核其是否通過訓練。

3年持續成長 L3~

通過實作考核者，得參加結訓課程，提升學員成為主管的決心與能力，並自己許下心願及設定目標，期許自己成為掌握玉山績效關鍵之鑰的優秀希望工程師。



學員心得-Smile雙月刊
第155期 p.40 ~p.42

「2018年訓練成效」

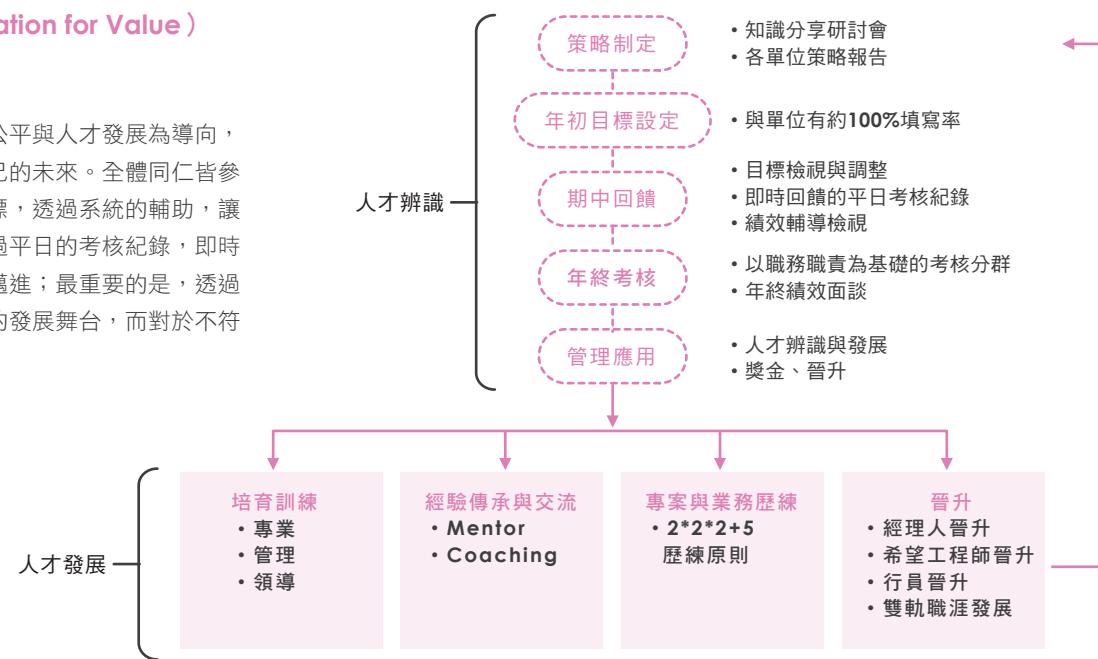
為了系統化追蹤訓練計畫的有效性，目前玉山訓練計畫皆採Kirkpatrick模式進行成效評估，以確保訓練計畫能與企業營運績效高度連結。

層級	指標	2016	2017	2018
L5 ROI	人均貢獻度	144.9 萬	155.7 萬	181.0 萬
	人力資本投資報酬率	283%	286%	303%
	用人效率（稅後獲利/用人費用）	1.27	1.31	1.43
L4 成果	臨櫃交易減量比率	-	18.11%	30.99%
	外幣存款金額	3,940 億	5,127 億	6,155 億
	海外分行稅前獲利佔比	9.00%	12.90%	15.50%
	新興支付收益	-	-	55.50%
	顧客滿意度	90.03%	89.80%	92.76%
	高績效員工保留率	96.40%	96.80%	95.80%
L3 行為	員工離職率	8.50%	7.90%	9.50%
	職缺內部員工填補率	40.82%	34.01%	47.26%
	可歸責客訴率	-	2.14%	2.28%
	希望工程師管理職能平均分數	4.13	4.15	4.16
	eLearning自主學習時數	185,834 小時	135,542 小時	245,520 小時
	員工敬業度	97.90%	97.80%	97.60%
	目標管理（與玉山有約）完成比例	100%	100%	100%
	創新提案數	28	46	34
L2 學習	行員晉升必備證照取得率	89.00%	88.70%	82.00%
	特殊專業證照取得數	278	434	567
	科技聯隊科主管管理能力完訓率	-	-	100%
	各訓練課程完訓率	99.32%	99.61%	99.53%
	年度訓練計畫達成率	100%	100%	100%
L1 反應	各訓練課程平均滿意度	89.40%	94.60%	94.50%
	各訓練講師平均滿意度	89.10%	94.80%	95.20%

● 以人才發展為導向的績效薪酬制度 (Transformation for Value)

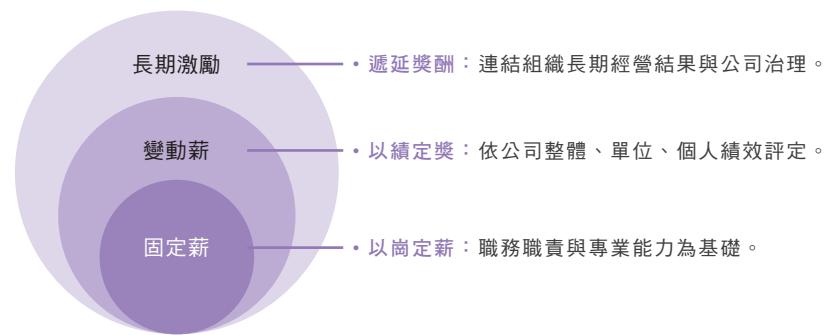
• 縢效與發展

績效管理是人才發展的根基，玉山的績效管理體系兼顧公平與人才發展為導向，讓有志在玉山發展的同仁，都可以用自己的雙手彩繪自己的未來。全體同仁皆參與績效管理循環，每年根據策略發展方向，訂定年初目標，透過系統的輔助，讓主管同仁可隨時檢視與調整自己的目標達成情況，並透過平日的考核紀錄，即時給予相關指導與回饋，有效協助全體玉山人朝共同目標邁進；最重要的是，透過雙向的溝通與績效面談，發掘有潛力的人才，給予多元的發展舞台，而對於不符期待同仁則給予明確要求與輔導。



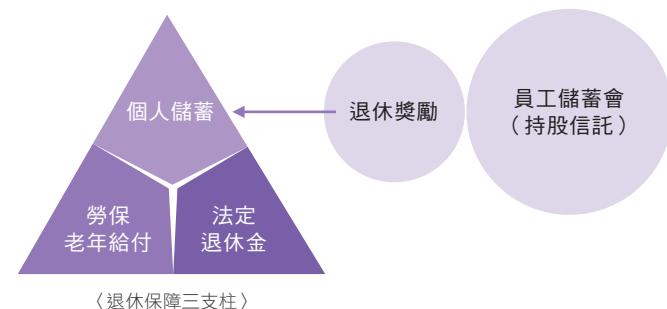
• 薪資與獎酬

玉山薪酬制度主要以崗定薪、以績定獎，女性同仁/主管基本薪資為同職等男性同仁/主管之100%，敘薪標準不因性別有所差異，且基層人員標準薪資皆優於法定基本工資。



• 退休保障

本公司訂定員工退休辦法，由本公司主動按月提繳每月工資之比例（6%）退休金。為獎勵員工的優秀表現，視工作績效或特殊貢獻，得於退休金外給與退休獎勵金。除此之外，為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申請入會每月提存儲蓄資金，公司每年3次會另行提撥相對獎勵儲金，協助同仁打造完備的退休規劃。



6.2 員工關懷與友善工作環境

● 福利與員工關懷

■ GRI : 201-3、401-2



玉山關心同仁、照顧同仁，以打造「玉山人快樂的第2個家」為目標，**2018年非擔任主管職務平均福利支出119.5萬**，較**2017年增加29,175元**，總福利支出成長率2.5%。致力於營造快樂和諧的友善工作環境，提供同仁人生旅程各階段完善的保障。

因應金融環境、科技發展之趨勢，人力資源處提供教育訓練與職涯發展諮商，協助員工擴大業務範圍或進行職務輪調。而針對職涯中止以及終止雇用員工之職涯轉換協助，人力資源處窗口與業管單位共同關懷，期望同仁未來能有很好的發展。



(單位：新台幣元)

項目	人次	2018年總金額
傑出子女賞	105	\$911,400
家庭關懷	73	\$2,660,000
結婚補助	311	\$2,862,000
生育補助	429	\$1,287,000
玉山寶貝成長基金	315	\$31,500,000
子女教育補助	2,100	\$4,915,000
員工、配偶及子女醫療補助	1,295	\$14,538,381

玉山同仁6成為女性，且多屬適育年齡，為協助女性員工在工作職場與家庭照顧之前更容易取得平衡，玉山提供一系列安全衛生及相關福利措施，以確保懷孕、產後、哺乳及育兒女性之身心健康及各項所需。（「福利費用一覽表」詳見p.131附錄七之九）

2018年亦針對妊娠同仁執行母性健康保護計畫問卷調查，共蒐集659位女性同仁問卷，其中158位母性健康保護期間同仁（懷孕中至妊娠後未滿1年）列入持續追蹤對象。經問卷調查結果顯示，女性同仁主要風險因子為工作壓力（占25.3%），玉山同步提供EAPs心理諮詢管道，透過專業諮詢落實母性健康風險管理。（「育嬰停留情形」詳見p.130附錄七之七）



● 職場安全與員工健康

■ GRI : 403-1、403-4

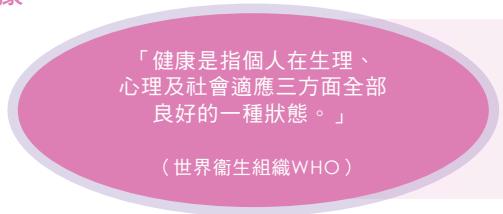
• 風險辨識

為有效管理員工安全與健康，玉山以符合職安法及循環管理為架構，透過各式問卷、自主檢查及多向溝通管道，評估四大工作計畫、各工作型態之作業流程、健康管理等議題的風險矩陣，2018年評估結果如下，其中以三高、交通意外風險最高，主要原因為工作型態多屬長時間靜態、缺乏運動習慣、不定期外勤次數高。盤點既有措施，為了完整保護，2018更推出舉辦大型運動活動（例：玉山登峰、單車環島、萬人齊步走等）、建立運動性社團、辦理三高預防及交通安全宣導講座等措施。



〈健康風險矩陣圖〉

• 員工健康



[健康促進]

- 聘用專屬健康照護人員：依照員工需求、意見回饋等規劃年度業務。
- 每月8次臨場諮詢服務：結合台大職醫科醫師與本公司護理師定期追蹤及衛教員工健康。
- 法定傳染病疫情公告與通報系統：提供員工各項防護措施與通報。
- 提升同仁健康意識：建立員工餐廳熱量標示、健康講座與《Smile玉山》健康管理專欄、《Sunrise玉見》健康滿分專欄等。

[社會與心理健康]

- 鼓勵同仁持續培養運動習慣：定期舉辦單車環島、玉山登峰、桌球、羽球賽事活動。
- 與「華人心理治療研究發展基金會」合作，提供同仁專業心理諮詢服務，藉由與諮詢師深度諮詢，協助同仁面對工作、家庭、生活等壓力，促進員工社會及心理狀態的平衡。
- 對於異常或潛在風險的同仁，提供定期關懷與追蹤服務，以期每位同仁皆能達到身體機能、心理和社交生活合一而整全的狀態。

• 面對中高度健康風險議題之具體控制措施及成效如下：

序號	議題	影響程度	控制措施
1	三高預防	高度	<ul style="list-style-type: none"> 大型運動活動（登山、單車環島） 醫護室血壓監測 醫師臨場服務：2018年共計96場，服務人數378人，近3年共計1,009人 定期辦理營養與減重課程，並同步於數位學習平台，線上提供課程閱讀 於辦公大樓設置4座休閒運動中心
2	交通意外	高度	<ul style="list-style-type: none"> 交通安全宣導課程 醫師臨場服務（追蹤） 綜合災害指數（FSI）近3年逐年下降
3	BMI	中度	<ul style="list-style-type: none"> 玉山金控企業入口網站（EIP）每月專欄 運動性社團 累計上架11則健康專欄於員工平台 BMI位於正常範圍之人數維持6成以上
4	母性健康保護	中度	<ul style="list-style-type: none"> 母性健康保護計畫 玉上好孕-新手媽媽手冊 舉辦新手爸媽泌乳講座 2018年獲得台北市衛生局「優良哺集乳室認證」 哺集乳室意見調查表

• 職場安全

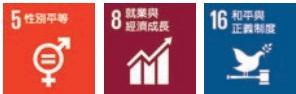
為維護平等、安全的職場環境，玉山設有職安專責單位及職業安全衛生委員會，主任委員由玉山金控管理事務單位之單位主管擔任，訂定章程，負責健康安全相關事務，由職業安全衛生人員、職業安全衛生有關之工程技術人員、各事業群主管、醫護人員、工會代表所組成，其中工會代表由工會推薦產生，且人數佔全體委員3分之1以上，工會組織章程任務中，安全健康議題比例占比高於11%，內容包含改善勞動條件、安全衛生及會員福利之促進，並由各相關部處主管，進行總行與營業單位之間對於安全衛生議題的溝通與協調。此外，玉山重視員工身心健全發展，透過整合內外部資源，打造職安金三角。（「公傷假情形」詳見p.130附錄七之八）

- 
- 每年安排各單位職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員證照初複訓，並針對年度新進員工安排3小時、在職員工安排2小時職安教育訓練。2018年共642人完成新進課程，8,388人完成在職課程，完成率均為100%。
 - 於2018年通過職業安全衛生管理系統（OHSAS 18001及ISO 45001）驗證，提供員工、承攬商安全健康的工作環境，成為全台第一家取得ISO 45001驗證之金融業，具體展現提升職業安全衛生管理作為，與國際接軌。
 - 2018年針對辦公大樓設置自動體外心臟除顫器（AED）。
 - 實施全公司二氧化碳濃度監測，台北市33間分行獲頒「室內空氣品質自主管理認證標章」。
 - 建立「勞工安全衛生自動檢查計畫」，由各單位職安人員每日執行單位之環境、設施、人員及作業程序與工作方法之安全衛生檢查，落實單位內各項安全衛生管理事項。
 - 職安專責單位每季填寫職業安全衛生自主管理查核表，精進項目併入職安委員會研討後續措施。

〈職安金三角執行面向與作法〉

6.3 人權維護

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



玉山金控為實踐「成為世界一等的企業公民」的願景，達成社會責任與永續發展的目標，根據「聯合國世界人權宣言」、「聯合國企業和人權指導原則」、「聯合國國際勞工組織公約」等國際人權公約，於2016年頒布「玉山人權承諾書」，並訂定「玉山金控人權盡職調查程序」。企業社會責任委員會定期檢視相關人權議題，並透過關注社會脈動、數據監控、問卷調查等方式，針對員工、供應商、顧客等面向的人權潛在風險，規劃對應的減緩與補償措施，以善盡人權政策之落實。

★ 人權調查計畫流程：



〈人權議題風險矩陣〉

利害關係人	關注議題	風險減緩措施	衝擊補償措施
員工	工時	<ul style="list-style-type: none"> 依據勞基法調整休假與加班規定。 差勤系統新增提醒功能。 2018年推行多重工作時段制度。 參與台北市政府勞動局勞動條件自主查核。 	<ul style="list-style-type: none"> 根據實際加班時數給予加班費。 單位主管因缺失移送人評會議處，則單位經營績效當年度不得為優等，展現玉山保障員工權益之立場與決心。
	工傷與職業病	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦在職教育訓練課程，定期宣導交通安全課程。 擴大舉辦醫師臨場服務，提供同仁即時健康諮詢。 執行健康自評問卷，定期追蹤健康自評問卷異常同仁。 提供員工健康檢查補助。 	<ul style="list-style-type: none"> 落實職災通報機制，即時關懷同仁健康情況。 提供團保、勞保等申請協助。 建置員工協助方案服務系統，提供同仁心理諮商服務。
	多元包容性	<ul style="list-style-type: none"> 針對身障人士規劃特定工作職務。 提供無障礙空間及相關設備，並由專人不定時關懷其工作狀況。 鼓勵各海外單位招聘當地優秀人員，確保員工國籍之多元性。 	<ul style="list-style-type: none"> 單位主管因缺失移送人評會議處，則單位經營績效當年度不得為優等，展現玉山保障員工權益之立場與決心。 提報HRDC調整相關管理制度。
	母性保護	<ul style="list-style-type: none"> 設置玉山寶貝成長基金，提供10萬/胎生育補助 提供優於法令之產假、陪產假、家庭照顧假 設置優良哺乳室、彈性集乳措施、舉辦孕媽咪哺乳講座 執行母性健康保護計畫問卷調查 	<ul style="list-style-type: none"> 單位主管因缺失移送人評會議處，則單位經營績效當年度不得為優等，展現玉山保障員工權益之立場與決心。 提報HRDC調整相關管理制度。
供應商/合作夥伴 (直接交易)	工時	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視裁罰公告。 盤點供應商自評表及訪視問卷，判斷供應商風險指數。 請相關部處針對供應商執行專案回報執行時數並檢視結果。 	<ul style="list-style-type: none"> 不定期舉辦供應商溝通會議，提供相關議題宣導課程。 依供應商裁罰狀況影響本公司形象或商業損失，調整對供應商採購金額，甚至中止雙方合約關係。
	職業安全		
顧客	服務品質與 顧客權益	<ul style="list-style-type: none"> 全面品質管理委員會 (Total Quality Management Committee ,TQM)：由品牌長擔任召集人，執行全面品質管理事項。 大廳接待員與顧客服務師。 多元數位服務管道。 強化內部控制「3道防線」制度。 針對不同的交易管道訂定嚴謹的內控原則及SOP流程。 信用卡異常交易監控。 	<ul style="list-style-type: none"> 提供暢通顧客申訴機制。 防制詐騙案件：不定期宣導新式詐騙案例、持續精進教育訓練教材，進行詐騙事件演練，提升行員應變能力及敏感度。 異常交易把關：玉山行動銀行APP提供「行動推播功能」，進行異常交易把關。
	個人資料保護	<ul style="list-style-type: none"> 明訂「玉山金控及子公司個人資料蒐集、處理及利用管理要點」、「玉山銀行辦理當事人行使個資權利作業流程」，並根據「個人資料保護法」運用處理顧客資料。 成立跨部處「個人資料保護推動小組」。 嚴禁本公司同仁挪用、保管顧客存單、存摺等。 導入資料外洩防護 (DLP) 系統。 資訊安全管理系統取得ISO 27001認證。 	<ul style="list-style-type: none"> 明訂「玉山金控及子公司個人資料侵害事故緊急應變作業細則」。 遇個資侵害事故，立即成立「緊急應變及危機處理小組」，處理相關補救事宜，並依規定將情節重大偶發事件通報主管機關，將處理結果回報告資保護執行負責人。 定期執行個資外洩演練，強化通報應變能力。
	企業顧客 勞工權益	<ul style="list-style-type: none"> 審慎評估曾經出現勞資爭議、罷工之現象企業。 檢視顧客工廠生產的工安環境及有無雇用童工。 避免與積欠薪資或惡意解雇員工之企業往來。 	<ul style="list-style-type: none"> 建議顧客重視員工聲音，與員工共同尋求解決辦法，若情況嚴重或長期無改善，則停止銀行業務往來。 建議顧客改善工作環境，禁止雇用童工，若情況嚴重或長期無改善，則停止銀行業務往來。 若有發現積欠薪資或惡意解雇員工之企業顧客，將第一時間了解情況，並協助顧客改善，若情況嚴重或長期無改善，則停止銀行業務往來。

● 人權風險減緩措施

2018年所有營業據點營業活動之人權議題衝擊評估無重大風險缺失，評估對象包含組織內部員工、供應商及顧客。為了回應社會關切議題，我們關注勞工權益及顧客權益等，玉山在超時工作的風險上，新增系統自動提醒加班時數等措施；並設置性別工作平等委員會，以建立性別平等的友善工作環境。因應國際洗錢防制與金融監理趨勢，玉山制定防制洗錢極打擊資恐政策及相關作業要點，並於2018年第四季代表台灣接受亞太洗錢防制組織APG實地評鑑，評鑑結果獲正面肯定。為提升資訊安全管理，2017年成立「玉山金控資訊安全管理委員會」，負責審視各子公司資安治理政策，監督全金控資安管理運作情形，並定期向董事會報告資安治理概況。

● 職務調動妥善安排

因應公司業務發展（新設或搬遷營業據點）及同仁職涯發展輪調學習之重大營運變化的最短預告期，訂定符合法令規範之「調動5原則」，提供員工約2週時間進行業務交接及新環境之工作準備，此外如發生勞動基準法第11、13、16條之情事，預告期間依下列進行集體協商具體說明。1. 繼續工作3個月以上1年未滿者，於10日前預告之。2. 繼續工作1年以上3年未滿者，於20日前預告之。3. 繼續工作3年以上者，於30日前預告之。

● 多元平等政策

玉山人才甄選政策以人權平等為基礎，依據候選人之能力及適任性，遵守政府勞動法令，包含「中華民國勞動基準法」、「性別工作平等法」、「就業服務法」等，與各國當地勞動法令，不因性別、種族、年齡、政治傾向、婚姻與家庭狀況等而有差別待遇，以促進員工組成更多元化。除了台灣本身之外，目前玉山在9個國家地區設有服務據點，共計10種國籍同仁在玉山金控服務。

● 通暢的溝通管道

建立暢通多元的溝通管道，用心傾聽同仁建議，是玉山長期堅持的信念。玉山除了透過網站、年報等對外文件及法人說明會等對外活動主動宣示誠信經營政策及落實誠信經營之情形，員工可透過正式會議、面對面溝通、數位平台、定期意見調查等多重管道，隨時與各管理階層及人力資源單位反應任何建設性意見。為了持續強化通暢的溝通管道，2019年將增設人資長信箱，人資處也將安排主管不定期至各區域舉辦座談會，以提升同仁表達意見的便利性與頻率。

每年透過同仁敬業度調查解瞭同仁的工作滿意度及對於玉山發展的建議。透過每年度知識分享後，不記名的問卷意見回饋，傾聽同仁的聲音，並分析各項建議作為精進的參考。

玉山致力於營造快樂和諧的幸福職場環境，依據「職工福利金條例」成立職工福利委員會（福委會），提供全體員工各項補助外，也透過人力資源發展委員會組成跨部處會議，並邀請各階層職位同仁進行檢視討論相關員工福利議題。在多重措施的持續精進之下，玉山長期保持勞資和諧關係，2018年並無勞資糾紛情事發生。

員工敬業度	2015	2016	2017	2018
全體	97.7	97.9	97.8	97.6
男性	97.9	97.6	97.8	97.7
女性	97.6	98.2	97.9	97.4
資料填答涵蓋比率 (%)	94.1	90.0	91.7	80.9



面對面交流

- 各級主管回饋
- 業務座談會
- 交流座談



正式會議

- 人力資源發展委員會
- 審計委員會
- 經營會議



意見調查

- 意見交流表
- 知識分享問卷
- 外部顧問體質調查



數位平台

- eHR留言板
(2018年共225則QA)
- 工作週記
- 學長姊制度/信箱
- 利害關係人專區
- 公司治理專區

〈多元溝通管道〉

7-環境永續

金融業首家

2座LEED

黃金級國際認證的綠色機房

(Leadership in Energy and Environmental Design)



參與海濱淨灘
7,500人次



推出國內首家
動物保育特色分行
「黑熊分行」



人均廢棄物減少
21.9%



綠色採購金額
7.86 億元



2018目標	2018達成狀況
面積用電及用水量、人均碳排放量、人均用水量、人均廢棄物量年減少1%。	人均排碳排放量上升0.8%、人均用水上升14.6%、 人均廢棄物量下降21.9%。
申請13張自產自用型式的再生能源憑證，並依市場釋出程度購買更多張數。	達成自產自用形式的再生能源憑證申請中，預計於2019年取得， 另外多購買65張憑證。
推動「供應商企業社會責任自評表」及依據「供應商現場訪視問卷」進行現場訪查。	95.06%供應商已完成企業社會責任自評表。
成立以黑熊保育為主題的特色分行。	花蓮分行以「台灣黑熊」為主題，推出國內首家動物保育特色 分行「黑熊分行」。

: 完成。 : 待加強。

註：2018年新增UCB總行大樓及布里斯本分行，致人均碳排放量及人均用水未達標。



7.1 營運環境永續

■ GRI : 102-12



營運環境永續管理之重要里程碑：



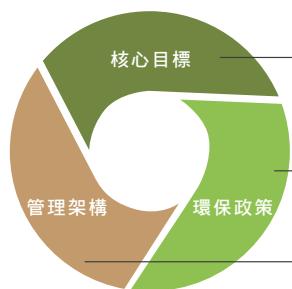
2016年~2018年人均用量總覽：



項目/年份	2016	2017	2018
人數	7,262	7,370	7,851
總行人數	1,201	1,335	1,252
碳排量	20,187	19,246	19,361
用水量	137,894	127,437	128,933
廢棄物量 (總行)	113,340	123,936	111,960
人均碳排量	2.780	2.611	2.466
人均用水量	18.99	17.29	16.42
人均廢棄物量 (總行)	94.37	92.84	89.42

〈2016年~2018年人均用量總覽- 2016年盤查範疇〉

● 管理方針



原設定目標為「以2016年為基準年，每年減少人均碳排放量、人均用水量及人均廢棄物量1%，至2025年減少10%」，截至2018年相同範疇下已成功減碳11.29%、減水13.5%、減廢5.24%，考量目前範疇下的目標已近乎達成，配合這兩年管理範疇的擴大，訂立新的目標。以碳排放量、用水量、廢棄物量對淨收益的每單位營收排放量為目標。以2016年為基準年，每單位營收用水量至2025年降低15%；每單位營收碳排放量、廢棄物量至2025年降低25%。

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

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

• 行動方案：



• 管理作為：

溫室氣體盤查

玉山88.22%的溫室氣體排放量源自於電力使用，而10.28%主要是來自固定、移動式排放源（如：冷媒、公務車用油、發電機柴油）和逸散排放源（如：瓦斯及天然氣排放），其他間接排放源（如員工差旅、廢棄物）則占1.5%。藉由溫室氣體盤查，鼓勵同仁與玉山一同實踐環境永續的企業願景，減緩氣候變遷影響。玉山所訂立之減碳目標以範疇一及範疇二為主，範疇三所涵蓋之員工差旅量取決於公司業務需求，故不列入控管標的。**在目標範疇下，2018年人均碳排放量為2.466噸，相比2016年的2.780噸，兩年下降11.29%，確實達成目標。**

為檢核執行績效及激勵策略目標，除每年定期進行溫室氣體盤查，自2013年起更透過國際法人投資機構發起的「碳揭露調查計畫」（Carbon Disclosure Project, CDP），主動向國際說明玉山在因應氣候變遷相關訊息，並成為CDP的簽署支持企業，於2016年起更主動回覆CDP之水足跡調查問卷。



範疇別	範疇一			範疇二	範疇三
排放型式別	固定燃燒排放源	移動燃燒排放源	逸散排放源	能源間接排放	其他間接排放
排放量 (t-CO ₂ e/年)	80.7855	1,877.7411	557.8168	21,593.1766	366.4499
比例 (%)	0.33%	7.67%	2.28%	88.22%	100%
排放量 (t-CO ₂ e/年)	2,516.3434			21,593.1766	-
比例 (%)	10.44%			89.56%	-
資料覆蓋率 (%)	100%			100%	95%

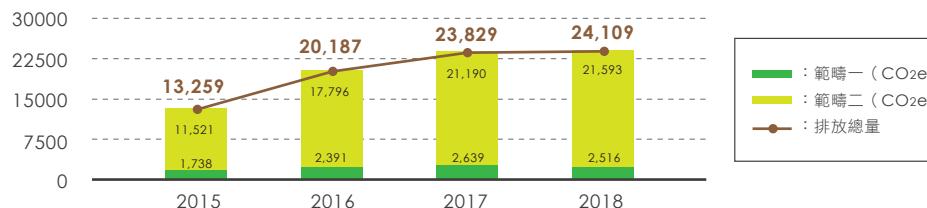
〈2018年海內外營業據點溫室氣體排放量〉

註：

1. 範疇一排放以公務車用油、發電機柴油及瓦斯為主、範疇二排放以用電為主、範疇三則以員工差旅及廢棄物為主。
2. 範疇一、二盤查範疇為全據點，範疇三廢棄物盤查範疇為國內據點。
3. 汽油、柴油（固定源）、柴油（移動源）排放係數依據「行政院環境保護署溫室氣體排放係數管理表（6.0.3版本2017/04）」，分別為2.361 KgCO₂e/L、2.615 KgCO₂e/L 及2.651 KgCO₂e/L 計算，全球暖化潛勢採2007年IPCC 第4次評估報告。
4. 本年度無使用生質柴油。
5. 電力係數採用經濟部能源局公告最新之106年度電力排放係數0.554公斤CO₂e/度。
6. 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。
7. 參考冷媒GWP參考IPCC 第4次評估報告。
8. 溫室氣體盤查採“營運控制權法”彙整數據，範疇二是以地點基礎。

溫室氣體種類	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	FHCs	PFCs	SF ₆	NF ₃	七種溫室氣體排放量總計
排放量 (t-CO ₂ e/年)	23,839.9281	356.1528	61.9582	217.9318	0	0	0	24,475.971
佔總排放量比例	97.40%	1.46%	0.25%	0.89%	0%	0%	0%	100.00%

〈範疇一、二、三個別溫室氣體排放量 (t-CO₂e) 〉



註：

1. 2018年擴大範疇，新增UCB總行大樓及布里斯本分行，故碳排放量較往年高。
2. 2017年擴大至海外分行，新增玉山希望園區、彰化分行及玉山證券，故碳排放量較往年高。
3. 2016年擴大範疇，新增玉山登峰園區及博愛大樓，故碳排放量較往年高。
4. 2015年範疇為玉山金融大樓及各分行。

〈2015~2018年組織溫室氣體排放量〉

能源管理

■ GRI : 302-3

玉山在營運過程中所使用的能源以外購電力（非再生能源）為主，少部分使用汽油、柴油和瓦斯為燃料。



- : 2015年盤查範疇
- : 2016年新增盤查範疇
- : 2017年新增盤查範疇

註：

1. 2018年新增UCB總行大樓及布里斯本分行，故用電量較往年高。
2. 2017年新增玉山希望園區、科技大樓、玉山證券並擴大至海外分行，故用電量較往年高。
3. 2016年擴大範疇，新增玉山登峰園區及博愛大樓，故用電量較往年高。
4. 2015年範疇為玉山金融大樓及國內各分行。



- : 汽油 (公斤)
- : 柴油 (公斤)
- : 瓦斯 (kg)

註：

1. 2018年新增UCB總行大樓及布里斯本分行。
2. 2017年新增玉山希望園區、科技大樓、玉山證券並擴大至海外分行。
3. 2016年新增玉山登峰園區及博愛大樓。
4. 2015年範疇為玉山金融大樓及國內各分行。
5. 資料來源：能源局能源統計年報能源產品單位熱值表及CDP Conversion of fuel data to MWh。

[導入環境管理系統]

2013年主動導入ISO14001環境管理系統，由企業社會責任委員會的環境永續小組負責辦理企業環保政策推動相關事宜，同時對外公開由總經理簽署後生效之環境管理政策。



[導入能源管理系統]

2014年主動導入ISO50001能源管理系統，透過能源審查，分析影響玉山使用能源的關鍵因素，建立起能源基線、能源管理績效指標、能源目標、能源管理行動計畫以及能源管理程序文件，以達成持續改善能源績效、減少能源費用、有效執行減碳及落實節電管控的成效。並以藉此選用節能設備。

[空調及照明節能]

玉山的業務型態多為一般辦公場所，能耗以空調設備、照明設備為大宗，2015年起陸續汰換辦公照明為節能T5及高效能LED燈具，營運據點改建裝修均採用節能標章之空調設備，2018年調整分行招牌燈開關時間，於夏季用電高峰期間，全國所有營業據點全面關閉招牌燈，包括直式招牌、橫式招牌及電視牆，共計逾萬盞燈管，可節省10萬度電，約減少55.4噸碳排放量。

(註：依經濟部能源局公告最新之106年度電力排放係數0.554公斤CO₂e/度。)



[綠色電力]

為響應政府綠色能源政策，連續2年自願性向經濟部標檢局及交通部台中航空站購買七萬五千度「再生能源憑證」，以促進再生能源發展，為綠色環保盡一份心力。

[太陽能分行]

為減緩全球暖化、氣候變遷及配合國家電力政策轉型，於2017年開始建置太陽能分行，截至2018年底，已完成13間太陽能分行（頭份、大雅、大里、太平、沙鹿、彰化、員林、斗六、嘉義、仁德、東台南、安南及金華分行），總裝置容量99.6瓩(kW)，年發電量約13萬度。



[綠色機房]

玉山以具體行動實踐環境永續管理，於登峰園區及希望園區結合環保節能的設計及環境永續的理念，打造兩座LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) 黃金級國際認證的綠色機房，成為台灣首家獲得認證的金融業。

[綠建築]

自2015年起將綠建築納入重點推行方案，新建行舍優先施行，截至2018年，共有7家分行取得合格級綠建築標章（員林、頭份、彰化、安南、太平、東台南及沙鹿分行），希望園區大樓取得黃金級綠建築執照，2019年將以舊有行舍申請綠建築為首要目標，並持續以「生態、節能、減廢、健康」的建築物為地球永續盡最大心力。

[節能減碳月報表]

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

[推廣e化（數位化）與M化（行動化）作業模式]

鼓勵顧客使用電話銀行、WebATM、網路銀行、行動銀行、電子下單等服務，並以email電子帳單、電子對帳單等方式，取代帳單紙張之使用與郵寄。

設立視訊會議設備，減少交通及時間成本，更降低因交通往返所造成的溫室氣體排放。2018年共計舉辦4,533場次。例：行務會議透過視訊機制，換算以開車方式，總計行駛105,719公里，每年減少交通往返所產生的碳排21公噸二氧化碳當量。將持續推廣視訊及電話會議，提供不同國家同仁開會使用，以代替海外出差，節能減碳。

(註：交通往返所產生的碳排量依據行政院環境保護署公佈計算)

水資源管理

公司水源100%來自臺灣自來水公司，無地下水或其它方式之水源供應，各辦公大樓及服務據點用水僅提供員工及部分顧客使用，對水源並未有顯著之影響，主要使用於飲用水、空調系統、清潔等用途。使用過之生活污水均合法排放到污水下水道系統或地區要求之放流水系統，排放水標準皆符合生活污水的放流水標準，

目前採用水足跡ISO 14046的盤查去了解各地區接收水體的概況，並依水足跡的方法學評估缺水的危機，玉山銀行在2018年總用水量為201,746m³，根據Boulay et al 2016方法學中評估目前供水高於每月數據中可發現在3月及5~11月可能發生缺水的危機，區域性供水低於全球水準可能會發生缺水危機。公司未來將加強宣導節約用水相關資訊。

在目標範疇下，2018年的人均用水量為16.42度，相比2016年的18.99度，兩年下降13.5%，確實達成目標。



[發布節水宣言]

- 推動節水政策，提高綠色採購比例。
- 落實環保授信，支持水資源產業。
- 加強內外部節水教育宣導，鼓勵同仁與更多的民眾為家園的永續發展盡一份心力。

[水足跡盤查]

依 ISO14046 : 2014 水足跡標準，進行組織水足跡盤查，並取得SGS查證，營運據點盤查率100%。

[省水裝置]

- 全公司使用節水標章之節水器具，包含採用二段式沖水馬桶、感應式小便斗。
- 全面加裝省水裝置，全面調節水龍頭設備出水量。

[雨水回收]

玉山希望園區設有雨水回收系統，經處理後的雨水作為景觀植栽澆灌或空調冷卻水循環使用，並裝設流量計統計回收量，2018年約減少12,755噸用水。

[檢查及追蹤]

- 定期檢查水管接頭及地下管路有無漏水情形
- 定期追蹤總分行水資源使用數據，公布各單位節水之成效，主動了解異常用水狀況，落實環保節能政策。
- 每月檢查維護日常飲用水，每3個月委由主管機關認可之檢驗機構辦理採樣、檢測，每半年進行更換濾心作業。

廢棄物管理

玉山金融大樓廢棄物來自於生活垃圾，為落實垃圾減量、資源回收再利用，分為一般垃圾類、資源回收及廚餘類等，同仁於集中垃圾暫時存放區自行分類，再由大樓物業管理公司於B3樓層垃圾間集中儲放，一般垃圾則由合格廢棄物清理公司運至焚化廠處理，可回收資源則通知回收商進行清運。

目標範疇下，2018年人均廢棄物量為89.42公斤，相比2016年的94.37公斤，兩年下降5.24%，確實達成目標。以往僅對玉山金融大樓進行盤查，2018年重新擬訂廢棄物管理計畫，並擴大盤查範疇至國內各分行及玉山證券。

項目/年份	2015	2016	2017	2018
一般垃圾 (kg)	1,006,691	785,735	809,530	634,803
資源回收 (kg)	302,007	235,721	242,859	190,525
廢棄垃圾 (kg)	704,684	550,014	566,671	444,278
資料覆蓋率 (盤查/推估)	100% (12% / 88%)	100% (14% / 86%)	100% (15% / 85%)	100% (95% / 5%)

（2015~2018年廢棄物量）

註：廢棄垃圾=一般垃圾-資源回收。

[資源分類、回收再利用管理]

- 2018年響應行政院環保署推動「垃圾強制分類」政策，並發布玉山「廢棄物管理計畫」，將全公司廢棄物分為一般垃圾、資源垃圾及廚餘三大類，各單位於每日垃圾傾倒前確實秤重，並透過各類回報單系統回報重量，以落實垃圾分類提升資源回收比率、減少一般垃圾，邁向長期零廢棄之目標，為自然資源循環再利用盡一份心力。
- 響應環保署之塑膠袋限用政策，玉山員工餐廳之水果兌換區自主禁用塑膠袋，鼓勵員工自備環保袋。
- 玉山金控率全國金融業之先，響應台北市政府「禁用一次性及美耐皿餐具」政策，將玉山金融大樓、玉山登峰園區及玉山希望園區等3座大型員工餐廳內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，減少的紙餐盒高度疊起來約為5.3座玉山的高度（註：紙容器以27.2公克及高度3.5公分估算，玉山高度為3,952公尺），除了保障玉山金控2,500名員工的健康，同時也落實垃圾減量、保護地球，營造健康環保飲食文化。

[推廣無紙化]

- 全國866台自動櫃員機播放環保節能活動廣告，邀請顧客響應節省紙張不列印明細紙。
- 2018年共計舉辦1,248場次數位學習平台e-Learning，約357,582人次，減少列印約142.5萬張紙張，約降低8公噸二氧化碳當量。
- 落實公文或作業文件無紙化、員工薪資單e化、教育訓練教材e化，並雙面使用紙張，善用列印功能，設定雙面或多頁合一，減少紙張及碳粉用量。2018年電子公文系統取代紙本文，2018年約減少3.5公噸二氧化碳當量。
- 推廣信用卡電子帳單，申請人數約86萬人，用紙量約4,128萬張紙，約減少231公噸二氧化碳當量。

（註：依據環境保護署台灣產品碳足跡，一張A4紙排碳量為0.0056公斤）

7.2 永續生態發展

■ GRI : 304-3、304-4



● 台灣黑熊保育計畫

台灣黑熊是台灣唯一原生的熊類，台灣黑熊的存續，不僅攸關此物種於台灣的保存，更代表森林生態系的完整性和整體生物多樣性的保護，玉山金控自2012年起，結合台灣黑熊保育與復育單位，包括行政院農委會特有生物保育中心、玉山國家公園管理處、臺北市立動物園與台灣黑熊保育協會產官學等單位共同合作，致力於推動一系列台灣黑熊保育活動，響應台灣原生物種保育。

玉山以實際行動守護台灣黑熊



1. 金融專業系列

黑熊保育結合金融核心職能，充分展現玉山推廣黑熊保育的決心，吸引更多愛護台灣生態的民眾共同加入。

- 國內首張兼具保育與環境共生概念的公益信用卡～
「玉山台灣黑熊認同卡」



玉山台灣黑熊認同卡

與臺北市立動物園連續5年合作發行國內第1張兼具保育與環境共生概念的公益信用卡～「台灣黑熊認同卡」，顧客每筆消費玉山將提撥0.2%作為動物保育基金，已捐助臺北市立動物園600萬元，作為台灣黑熊保育、棲地保護、台灣原生動物復育、環境教育等用途，讓玉山卡友刷卡消費的同時也能促進台灣原生態保育。此外，顧客持「台灣黑熊認同卡」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，更可享紅利點數3倍回饋。



2. 保育廣宣系列

以「玉山熊 E.SUN Bear」為主軸設計廣告物，並主動支持「黑熊森林」紀錄片，讓更多的民眾瞭解台灣黑熊，並投入台灣原生動物保育。

• 「保育台灣黑熊」貼紙及筆記本

設計趣味、生活化的貼紙及筆記本，融入台灣黑熊生態習性、偏好棲地環境，以及黑熊保育現況之相關資訊，向顧客及民眾提倡黑熊保育之重要性。



• 「黑熊的米亞桑」繪本

與玉山國家公園管理處合作，贊助印製「黑熊的米亞桑」繪本，並放置於全台139家分行書報架及137所玉山黃金種子圖書館，讓民眾更認識台灣黑熊保育的重要性。



• 建置「熊樂活趣」官網互動小遊戲

以綠色生活為主題，於官網設置玉山黑熊與顧客及社會大眾互動的趣味小遊戲，致力於提倡從「食、衣、住、行」面向落實綠色生活。

3.
教育推廣系列

透過生動活潑的互動式教學，建立民眾對於台灣黑熊相關保育議題及保育行為的認知，一同守護台灣特有的瀕危物種。

- 推出國內首家動物保育特色分行「黑熊分行」



台灣黑熊已被列入瀕臨絕種的保育類野生動物，而花蓮縣大分山區是全台灣黑熊密度最高的區域，被暱稱有熊國，玉山銀行花蓮分行以「台灣黑熊」為主題，推出國內首家動物保育特色分行「黑熊分行」，融合保育與生態多樣性，倡導人與大自然、野生動物共生共存的理念，希望讓台灣黑熊保育概念持續扎根。

特別打造的花蓮黑熊主題分行，在空間設計上，一走入分行大廳，首先映入眼簾的是大型黑熊公仔迎接顧客，而在分行營業大廳等候區設有影音專區，配置大型液晶電視，播放由玉山國家公園管理處發行的玉山育熊記錄片，牆上掛圖也富有黑熊圖象，更特別的是，營業大廳還設有黑熊小學堂專區，融入豐富多元的台灣黑熊保育資訊，讓顧客申辦金融相關服務之際，也能閱讀保育知識，ATM自動化服務區另以顯著的台灣黑熊圖象妝點，「熊」味十足！

- 「熊愛玉山 黑熊保育」巡迴講座



玉山連續4年與台灣黑熊保育協會合作舉辦「熊愛玉山 黑熊保育」巡迴講座，陸續以北、中、東及南部地區作為巡迴場域，今年完成全台巡迴，本次自4月24日至6月12日為期3個月的時間，以南部地區台南、高雄、屏東的小學作為首要傳達黑熊保育知識的對象，包括臺南安定國小、月津國小、高雄明正國小、三民國小、屏東以栗國小、泰武國小等15所小學，4年累計舉辦75場，逾3,750名學童參與，期望提升學校師生對台灣黑熊保育及生物多樣性的認知，讓生態保育觀念從小開始。



● 推動環境永續活動

■ 金融服務業行業揭露指標：FS4

玉山長期關注環境永續發展，無論是企業內部的環境教育推廣、活動策辦、環保商品、低碳設備建置，以及響應國內外環境保護專案，玉山從自身做起，並結合多方力量共同投入環境永續活動。

玉山金控結合跨領域、跨產業共同推動

員工參與

- 提升員工環境保護意識。（**12**場環境教育）
- 向員工推廣低碳飲食。（減少**2.8**噸CO₂e）
- 鼓勵員工珍惜資源再利用。（募集共**8,136**項全新及二手物品）
- 環境保護志工活動。（至少動員近**7,500**志工參與服務）

顧客響應

- 鼓勵顧客實踐綠色低碳生活。（玉山Ubike租借據點達**1,660**站）

政府合作

- 響應臺北市政府「禁用一次性及美耐皿餐具」政策。
(減少的紙餐盒高度疊起來約為**5.3**座玉山的高度)

NGO偕同

- 與NGO共同合作保護環境生態。（長期支持陽明山蝴蝶季及玉山國家公園步道認養）
- 響應國內及國際環境保護倡議。（以實際行動響應關燈及低碳交通倡議）

玉山投入環境永續活動內容

率金融業之先！響應臺北市政府 「禁用一次性及美耐皿餐具」政策

> 玉山員工餐廳全面禁用一次性及美耐皿餐具

- 為打造健康與環保的用餐環境，玉山金控響應臺北市政府「禁用一次性及美耐皿餐具」，主動落實到國內3座大型員工餐廳（玉山金融大樓、登峰園區以及希望園區），在2個月內淘汰了1萬個免洗餐盒及美耐皿餐具，此舉估計減少約60萬個紙容器，減量16,320公斤，減少的紙餐盒高度疊起來約為5.3座玉山的高度。

向同仁推廣低碳飲食

> 每週一「玉山蔬食日」
> 食用當地栽種食材

- 每週一訂為「玉山蔬食日」，鼓勵同仁不吃肉多吃蔬食，亦可減少畜牧業產生排放二氧化碳。玉山金融大樓、登峰園區及希望園區每週3,608人次響應，約可減少碳排放2.8噸CO₂e。（註：1人1餐不吃肉，可減少碳排放780公克二氧化碳當量。）
- 玉山員工餐廳廠商購買食材以國產或臨近地區食物，並以當季、適量為宜，減少運送、冷藏、廚餘的產生以及食材運送過程的資源浪費，並縮短碳足跡。同時也支持有機農業，提供同仁有機水果的兌換。

提升員工環境保護意識

> 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。

2018 環境教育主題

1月 環保送禮，感謝有你。	7月 借水愛台灣，全民動起來。
2月 過年大掃除 環保清潔一起來。	8月 少肉更環保、蔬果更健康。
3月 2018「地球一小時 Earth Hour」，全球響應關燈愛地球。	9月 國際無車日，減碳愛地球。
4月 動手清理周邊環境，清除積水滅登革熱。	10月 限塑政策一起來，環保吸管如何挑？
5月 台灣地球日，終結塑膠汙染。	11月 好空氣，齊努力，推動綠色低碳經濟
6月 減少空汙，從你我做起。	12月 綠色禮物這樣挑

鼓勵員工珍惜資源再利用

- > 資源流通愛心義賣
- > 13愛書人～雜誌流通日活動



- 連續7年由玉山金融大樓及登峰園區主管同仁們主動發起「資源流通愛心義賣」活動，將二手及全新物品作為實品展示義賣及現場競標之商品，將資源做最有效的運用。2018年參與的志工及同仁們捐贈共8,136項全新及二手物品。此外，義賣所得全數捐助「關懷學童專案」，2018年愛心義賣總共募得逾新台幣617萬元及玉山金股票300張，將實際幫助超過5,000位國小學童一學期的關懷費用。

除此，今年度特別舉辦「玉山環保志工循環經濟講座」，讓志工們了解如何讓原本閒置的物品以循環再生、永續方式被使用，更有效率運用資源，將廢棄物發揮最高價值，並可減少處理廢棄物的費用。同時，鼓勵各單位同仁從生活各層面落實環保達到惜物、愛物，為環境永續盡最大心力。

- 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，2018年共收集2,188本，流通數量1,467本，流通比率67%。

環境保護志工活動

- > 「美麗台灣 Smile玉山」環保清掃與淨灘



- 玉山金控連續9年響應世界清潔日，於10月5日至11月17日舉辦「美麗台灣 Smile玉山」環保清掃與淨灘，號召金控、銀行及證券同仁，於197個營業單位週邊清掃，以及全台從北至南共18處海濱進行淨灘，總計7,500人次參與，合力清出各式廢棄物共8公噸垃圾，用具體行動減塑減廢、守護美麗的家園。

與NGO共同合作保護環境生態

- > 推廣蝴蝶保育
- > 認養玉山國家公園步道



- 連續6年與陽明山國家公園共同推廣「陽明山蝴蝶季」，進行國家公園蝴蝶棲地保育與環境教育，活動包括「蝴蝶生態特展」、由導覽員帶領的「蝶舞陽明山」生態導覽、民眾投稿的「詠蝶詩語」、「幻畫成蝶」及「博物學家歷險記-拍攝生物照」等活動，2018年，特地邀請玉山黃金種子計畫學校的基隆市南榮國小師生參與「蝴蝶生態特展」導覽。
- 2009年起連續10年投入玉山國家公園步道認養，維護玉山園區步道設施、環境清潔，參與宣導生態保育與環境保護教育，同時也鼓勵玉山人實際參與，共同為環境保護盡一份心力。

響應國內及國際環境保護倡議

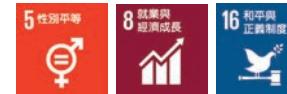
- > 夏至關燈
- > 國際無車日
- > Earth Hour 地球一小時
- > 關燈中秋夜～燈不亮・月亮



- 參與由荒野保護協會所發起之「夏至關燈」活動，在一年中日照最長的夏至當天晚上8-9點，關閉各分行招牌亮燈，更邀請同仁共同響應，以實際行動減少對能源的消耗。
- 玉山於2018國際無車日當天，透過官網及內部宣導，並結合Ubike行銷活動，鼓勵顧客及同仁外出儘量以步行、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。
- 韻應由澳洲「世界自然基金會（World Wide Fund for Nature, WWF）」所發起的「地球一小時（Earth Hour）」活動，於3月最後一週六晚間晚上8點起關掉地標大樓和企業大廈的燈光，鼓勵同仁、顧客及店週戶共同參與，玉山連續7年皆參與配合提早關閉分行直、橫式招牌燈一小時，一起參與環境守護運動。
- 韵應Gold FM 聯播網「燈不亮・月亮」活動，在中秋節晚上8-9點，同步關閉全國各分行直、橫式招牌燈，並號召同仁、家人及顧客在家同時「關燈1小時」，以最簡單、環保、健康的方式響應愛地球的活動。

7.3 供應商管理

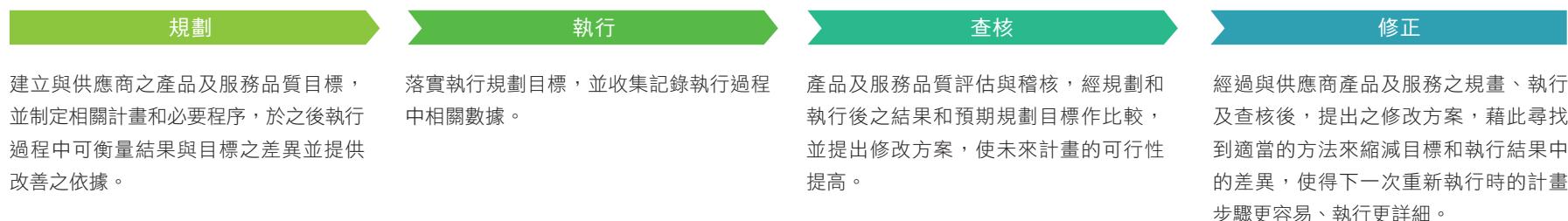
■ GRI : 102-9、102-10、204-1、205-2、308-1、408-1、409-1、412-3、414-1



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

玉山優先以台灣地區及海外當地供應商為主要採購來源。對於供應商管理，我們依「玉山銀行供應商管理要點」慎選品質符合標準的供應商，亦僅與遵循當地法令及有簽署玉山制定的「人權及環境永續條款承諾書」及遵循「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，內容明確說明玉山對供應商在環安衛風險、禁用童工、勞工管理、消除各種形式之強迫勞動、無危害勞工基本權利情事、基本人權、道德準則及誠信經營等面向的要求及期待。2016年~2018年Tier1供應商100%簽署誠信經營條款，為強化供應商永續管理機制，我們推動「供應商企業社會責任自評表」及依據「供應商現場訪視問卷」不定期針對供應商進行現場訪視，作成訪視紀錄，確認其企業社會責任執行現況，評量指標含括經濟面、環境面、社會面與綠色經營。2018年新供應商依據此原則篩選比例達100%，並無發現有任何特殊缺失及重大變化。

我們依「供應商管理要點」慎選能提供符合環保、安全或具衛生標準產品之供應商，對於供應商管理並透過規劃、執行、查核及修正4個程序，藉此提升管理效益：



● 供應商教育訓練

一、針對針對執行高危險性工作的供應商，包含新大樓或分行建設裝修工程之協力廠商，我們要求其須符合職業安全衛生法之外，廠商負責人及玉山同仁須先對作業人員進行作業安全衛生教育訓練及避免危險事項宣導，以降低人員於作業過程中所受到的傷害。2018年沒有發生因工程意外而造成的傷亡事件。

二、誠信經營：針對年度採購金額超過150萬元以上廠商，100%透過面對面會議溝通經營理念，強調誠信經營價值。

● 綠色採購

為了實現SDG 12「責任消費與生產」，我們積極響應環保署推動全民綠色生活與消費之政策，秉持綠色消費與環保採購原則，自2010年起積極採購具有環保標章、能源標章、省水標章及綠建材標章等環保產品，並提升綠建材使用率至45%（標準為30%），截至2018年採購總金額高達7.86億元。

綠色採購原則

- 綠色採購優先採購及使用取得綠建材標章、環保標章同時符合法規要求之各項建材及設備、器具。
- 採購再生材質、可回收、低污染、省能源產品。拒絕包裝過多、傷害生存環境、無法自行分解的產品及高耗能機器設備。
- 採購應以標準化與一致性為原則，以利單位調整、重新改建、裝潢等重複使用。
- 採購其他可增加顧客使用安全、便利及善盡企業社會責任之產品。

玉山持續參與行政院環保署所推動之「民間企業與團體綠色採購實施計畫」，採購環保標章產品及第二類、第三類環境保護產品，已連續10年榮獲臺北市環保局「民間企業與團體綠色採購」標竿績優單位，連續9年榮獲行政院環保署頒發「綠色採購」標竿績優單位，期望透過綠色採購促進國內環保產業升級，改善整體環境的環保現況。

同時，我們發揮影響力，透過採購及業務配合，對合作夥伴推廣環境保育及綠色消費觀念，促使投入開發綠色金融產品和技術（有關綠色金融產品請詳5.3永續金融），共創永續發展新契機。



8-社會共融

完成
137 所玉山圖書館



連續舉辦**19** 年捐血活動
2018年**3,700** 位捐血者響應
募集**5,298** 袋熱血



榮獲亞洲企業商會
「社會公益發展獎」 **1.3** 萬名人次
關懷學童



2018目標	2018達成狀況
新捐建12所玉山圖書館。	✓
擴大關懷學童專案，捐助人次提升10%。	✓
持續投入柬埔寨愛心造屋與義診活動。	✓

✓ : 完成。

2019目標**中長期目標**

新捐建12所玉山圖書館。

預計2025年前完成200所玉山圖書館。

關懷學童專案幫助1.3萬人次。

- 2022年前累計幫助關懷學童突破10萬人次。
- 玉山學術獎5年計畫，2020年前預計投入共4,000萬。

持續投入東南亞義診及社區建屋等公益關懷活動

預計2025年前幫助東南亞提升健康達4萬人次。

8.1

● 學術教育系列

● 玉山黃金種子計畫



為了改善台灣偏鄉的閱讀環境，自2007年發起「玉山黃金種子計畫」，結合玉山、玉山人及顧客的力量，透過發行亞洲首張結合公益的頂級卡「玉山世界卡」，架起M型社會的兩端，讓VIP顧客在享有玉山優質金融服務的同時，也可以回饋社會並播下希望的黃金種子。截至2018年，在台灣偏遠或資源缺乏的地區共計完成137所玉山圖書館，捐贈超過31萬本書籍，超過8萬名學童受惠，並有逾18萬世界卡卡友響應，玉山將持續朝打造第2個100所玉山圖書館的目標努力，更進一步實現SDG4提升孩童學習環境品質之目標。

● 玉山學術獎 鼓勵頂尖學術研究



為推動國內管理領域研究與國際接軌，2010年成立「玉山學術獎」，依據管理學院不同領域，頒獎給在該領域TOP3國際頂尖期刊發表論文著作的教授，2018年新增2位得主，共同著作發表於作業管理領域國際頂尖期刊《Management Science》至今共有26位老師獲獎，研究範圍涵蓋財務、會計、行銷、資訊管理、作業管理以及組織管理，部分獲獎教授更創下台灣學者首次發表該國際頂尖期刊的紀錄。

● 玉山培育傑出人才獎學金



為鼓勵優秀學子將來成為傑出人才，自2005年設立「玉山培育傑出人才」獎學金，以實際的行動培育台灣未來關鍵的力量。2018年擴大範圍，新增科技類及人文類學生，本次獲獎的13位培育傑出人才獎學金學生涵蓋商管、法律、資管、資工、電子、音樂及美術等領域。另新設「玉山培育東協人才獎學金」，鼓勵柬埔寨、緬甸、越南等國優秀學生來台攻讀研究所，本次有5位東協學生獲獎。截至2018年，累計117位學生獲獎。

● 國際大師論壇 - 金偉燦、莫伯尼



玉山金控連續7年舉辦國際大師論壇，2018年邀請到藍海策略大師金偉燦（W. Chan Kim）與莫伯尼（Renée Mauborgne）以「轉型突圍航向新藍海」為題，與台灣的企業家、學者、顧客分享如何從競爭市場到創造市場，透過藍海觀點、策略工具，以及人性化流程，指引企業從紅海市場成功轉型到美麗藍海的新途徑。

年份	管理類	科技類	人文類	東協人才	總金額
2016	8位	-	-	-	160萬元
2017	9位	-	-	-	180萬元
2018	6位	3位	4位	5位	270萬元

● 數位書箱研習



為縮小偏鄉數位學習落差及加速數位互動學習的拓展，玉山舉辦「數位書箱」研習活動，2018年有112位對數位教學有興趣的國中小學老師踴躍參與本活動。

● 繪本創作工作坊



玉山長期關注台灣原創繪本的出版與創作，協助孩子透過繪本故事創作展露才華、追逐夢想，「2018繪本創作工作坊」共有80位老師踴躍參加，積極學習繪本創作教學方法。

● 玉山 AI 暨金融科技研發中心



為台灣首家在頂尖大學冠名成立金融科技研發中心的銀行，與交通大學資工所及資財所的7位教授進行產學合作，將人工智慧及機器學習技術應用在行銷、風險、財富、證券等領域，提供顧客更智能的金融服務。

● 玉山人工智能公開挑戰賽



為台灣首家舉辦人工智能公開挑戰賽的銀行，透過群眾智慧的方式解決玉山實際碰到的商業問題，第一屆比賽成功募集了400隊以上的隊伍，成功替台灣人才創造金融科技的表現舞台。

● 產學合作降低產學差距，培育金融科技人才



舉辦「SAS大數據資料科學家競賽」及「玉山校園黑客松等競賽」等比賽，提供學生創意發想及實驗的機會，以及透過解決金融議題，更瞭解金融業的未來發展。

● 校園種子計畫縮短學用落差



暑期實習計畫提供學生實際參與部門運作機會，並研究指定主題深入了解金融產業面貌，協助學生拓展視野與探索職涯可能性。2018年共有40位國內外頂尖大學學生參與，此計畫自2016年來已培育超過100位實習生。2018年更針對30位學生提供數位金融與財金交易的實習模組，協助有明確發展目標的學生預做準備。

8.2

● 人文藝術系列

● Play ARTs 兒童創作坊



2018年10月邀請雲林縣新生國小及建陽國小共近100位師生走入國立臺灣美術館欣賞「花之禮讚-4大美術館聯合大展」，並進行蒲添生雕塑作品DIY，為偏鄉的孩子們提供藝術欣賞之旅，同時延伸閱讀創作，提升美學創作知能。

● 紐也納少年合唱團



2011年迄今已連續8年邀請奧地利國寶「維也納少年合唱團」來台巡迴演出，2018年由莫札特團分別於台北、新竹、台中、台南、屏東等地傳唱純淨動人的天籟之聲，6場演唱約有7,000人參與溫暖美好的音樂饗宴。

● For Mothers～獻給母親的音樂會



1997年迄今已舉辦21場母親節音樂會，2018年分別在台中國家歌劇院與台南成功大學成功廳舉辦，共約2,400人參與。音樂會由玉山合唱團、合作團體、國小共同演出，用歌聲感謝母愛的偉大與慈暉，邀請玉山人的母親與顧客，共度感性與藝術的美好夜晚。

● 柏林愛樂12把大提琴



2018年6月與大提琴家張正傑老師合作，共同邀請世界頂尖音樂團體「柏林愛樂12把大提琴」再次登台演出，共約2,000人參與。此外更特別加演一場具公益性質的親子音樂會，售票所得全數捐作公益，支持「玉山黃金種子計畫」。



● 觀光局台灣燈會小提燈



2003年迄今已連續16年贊助認購交通部觀光局主辦之台灣燈會生肖造型小提燈，2018年於嘉義舉行，以生肖「狗年」為主題設計的小提燈，將台灣特色與大自然的元素變成「達力狗」身上的斑紋，深受參觀民眾以及國外遊客的喜愛。

● 「天籟人聲」親子音樂會



2018年與大提琴家張正傑老師攜手合作，邀請歌仔戲國寶廖瓊枝、京劇大師美猴王朱陸豪及台灣第一女高音林惠珍3位大師與張正傑老師共同演出，共約3,200人參與，讓許多樂迷與玉山顧客在輕鬆的氛圍下，將上一個世代的好聲音介紹給年輕世代。

● 宜蘭國際童玩藝術節



2010年迄今已連續9年協辦宜蘭國際童玩藝術節，從美學教育、國際交流、在地文化體驗、遊客互動訴求設計，將童玩與「水」緊密的結合，讓遊客玩得淋漓盡致。2018年突破40萬人次入園參觀。

● H.O.T 全國校際原創音樂大賽



2014年迄今，連續5年贊助全國校際原創音樂大賽，第六屆活動共有301支隊伍報名參與，錄取高校組12組，大專組12組隊伍晉級，總決賽現場426人次，網路直播觀看數23,596次，透過賽事串聯產業，促進原創音樂發展與培養潛力創作人。

● 兩廳院「藝術零距離～圓夢計畫」



2015年迄今，連續4年支持兩廳院圓夢計畫，2018年邀請19所國小，共600位偏鄉學童走進國家戲劇院、國家音樂廳體驗藝文之美。

8.3

● 社會參與系列

● 玉山關懷學童專案



玉山關懷學童專案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，提供每位受補助的國小學童每學期2,000元，用於支應學雜費、書籍費、校外教學、課後輔導或其他相關費用。更結合2018年「玉山單車環島活動」，每騎1公里玉山即捐助1萬元，活動完成即捐助1,000萬元助學弱勢，讓5,000名學童快樂成長、安心就學。加上玉山人自由樂捐，2018年度共捐贈2,604萬元至「玉山關懷學童專案」。**近3年來總計協助33,897人次學童，捐贈總金額達6,779萬元**，持續發揮正向的影響力，讓弱勢學童安心就學、快樂成長。

年份	捐助人次	總金額
2016	10,284	20,568,000
2017	10,590	21,180,000
2018	13,023	26,046,000

〈近3年「關懷學童專案」成果〉



● 「陪他一段成長的路」育幼院院童關懷



玉山志工自發性發揮愛心，有錢出錢、有力出力、有時間出時間，長期且持續在全國各地投入「陪他一段成長的路」育幼院關懷，連續15年舉辦，由大台北、桃園、新竹、台中、雲林、高雄、屏東等從北至南各地區之玉山志工規劃協調，陪伴育幼院院童欣賞電影、觀賞職棒球賽、三對三籃球比賽、參加遊樂園、農場體驗、環境清潔等活動，並協助課業輔導，2018年各區共有311位玉山志工參與，舉辦12場次活動，提供孩子們溫馨、快樂的生活經驗。

年份	舉辦場次	志工人數
2016	9	305
2017	9	320
2018	12	311

〈近3年「育幼院關懷」成果〉

● 「一份愛可以牽引更多的愛」愛心捐血



為協助紓解血荒，幫助更多需要的人，玉山銀行與玉山志工基金會連續19年舉辦愛心捐血活動，每年在寒暑假季節性缺血高峰時期發起愛心捐血活動。2018年寒暑假分別與六師公會（醫師、牙醫師、中醫師、會計師、建築師及律師）及南山人壽共同舉辦，未來將持續在各地區舉辦捐血活動，結合志同道合的企業團體，以實際行動喚起更多人的愛與關懷，同時實踐SDG3「健康與福祉」之目標。

年份	總計 (單位：1袋250cc)	年份	總計 (單位：1袋250cc)
2014	4,636	2017	3,857
2015	4,352	2018	5,298
2016	4,284		

〈近5年「愛心捐血」成果〉



● 送愛到東南亞



[送愛到東南亞 — 海外義診活動]

2018年與馬偕醫院第3度攜手合作海外義診活動，於9月份前往柬埔寨暹粒省，3天時間共看診2,400人次分送2,500公斤米糧物資予偏鄉貧戶。由馬偕醫院、台灣口腔照護協會（TOCA）提供醫療專業，玉山銀行Union Commercial Bank PLC., UCB及緬甸分行的員工擔任翻譯及協助衛教工作，結合大家的專長與熱情，為提升偏鄉村民的健康而共同努力。我們將持續透過國際志工培訓、在地員工參與及非營利組織的力量，進行海外義診、社區建屋等志工活動，期望讓愛與關懷傳遞到需要的地方，創造更多的幸福。



[送愛到東南亞 — 柬埔寨社區建屋活動]

連續3年與社會企業以立國際合作，舉辦「送愛到柬埔寨」海外志工服務旅程，與當地居民共同建屋修舍、並深入訪談及贈送生活物資，也陪伴當地孩童探索國家的歷史文化，雖然文化背景不同，21位玉山志工捲起衣袖、揮灑汗水，親身體會居民對生命的熱情及永不放棄的意念，在過程中學習付出與成長。



柬埔寨UCB子行-Meng Heng 心得分享

I was very pleased to attend this voluntary event and got wonderful experiences from three activities. First, building houses is a hard task but our team still made it. The family which owned the house were very happy and our love were accepted by them. Second, in the on-site visiting village, people made me understand the living conditions of the isolated village. Being a Cambodian, it means a lot to me to understand more about current situations within this country. Third, I got a lot of experiences by participating the experience sharing section with the team. I will remember all the touching stories and ideas.



玉山送愛到東埔寨 聯合義診

社團法人台灣希望之芽協會
Formosa Budding Hope Association

馬偕紀念醫院醫療團
MacKey Memorial Hospital Medical Team



隨著玉山在亞洲布局的發展，持續深耕在地化的經營，分享台灣金融業的經驗，展現對於當地社會的關懷，以實踐SDG 17「強化全球夥伴關係，共同促進全球永續發展」之目標。

年份	社區建屋	海外義診
2016	• 緬甸修建1間教室與所需桌椅。	• 柬埔寨義診千餘人次。 • 安排1位柬埔寨孩童至台灣進行開心手術。
2017	• 於柬埔寨修建22房舍、14公廁、1間教室。 • 修建緬甸1間學校與2間教室。	• 柬埔寨義診約1,180人次、米糧捐贈500公斤。 • 緬甸義診2,091人次、衛教1,374人次。
2018	• 於柬埔寨修建24房舍、16公廁、水井3口/濾水系統2套。 • 緬甸1間學校外圍道路修建與2間教室修建。	• 柬埔寨義診2,400人次、米糧捐贈2,500公斤。

〈「送愛到東南亞」歷年成果〉



● 協助有機農業發展－玉山瓦拉米



玉山自2014年起連續5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。[5年玉山累計收購共20萬公斤](#)，不僅將「玉山瓦拉米」分享給員工及重要顧客，玉山員工餐廳亦全面採用玉山瓦拉米，讓同仁們能夠食的安心、食的健康。

為能掌握保育成效，農委會特有生物研究保育中心以科學化方式於當地調查菊池氏細鯽在南安田區的分布範圍、活動區域與繁殖狀況，未來將作為研擬相關保育機制的參考。

● 高齡及偏鄉地區口腔保健



玉山銀行重視高齡人口及偏鄉居民的健康與照護，特別與中華民國牙醫師公會全國聯合會共同攜手，推動長者預防蛀牙及牙周病，維持良好咀嚼及吞嚥功能。此外，為了讓身障、臥床或不便到醫院就診的病患也能享有醫療服務，玉山銀行支持偏鄉及在宅牙醫照護，致贈100萬元公益基金以協助牙醫師添置行動式牙醫設備，與熱血投身公益的牙醫師共同提升高齡人口及弱勢民眾的口腔健康。

● 送暖到花蓮 捐出一日所得



2018年2月6日深夜，花蓮地區發生芮氏規模6.0地震，花蓮市區震度高達7級，造成市區多棟大樓倒塌、道路龜裂，玉山長期關心台灣這塊土地，由經營團隊及全體經理人捐出自己一日所得及愛心，玉山金控及玉山銀行也對受影響的災民表達深切的慰問及關懷，共捐出1,000萬元，協助災區救援及重建家園。

8.4

● 體育發展系列

● 玉山盃全國青棒錦標賽



玉山連續12年舉辦「玉山盃全國青棒錦標賽」，是台灣青棒選手相互切磋的最高殿堂，並選拔出中華青棒代表隊，為台灣角逐亞洲或世界青棒錦標賽榮耀。

自舉辦以來，已有多名優秀選手在台灣及世界的棒球舞台上發光發熱，例如火腿隊的王柏融、紅襪隊林子偉、羅德隊陳冠宇、統一獅郭阜林等。

● 偏遠球隊關懷



玉山金控與中華棒協合作推動「偏遠球隊關懷系列」計畫，提供偏遠地區或缺乏資源的青棒隊全新的球棒、手套、護具及練習球等配備。至2018年，已捐贈予宜蘭中道中學、臺東體中、花蓮玉里高中、屏東陸興中學、苗栗大德工商、臺南南英商工等25支高中職棒球隊。

● 玉山青棒訓練營/玉山青棒防護營



玉山青棒訓練營

為了提升台灣青棒實力，玉山持續邀請國際知名球員來台與年輕選手交流，本年度由榮獲日本職棒金手套獎項-田中浩康在3天的守備營期間近距離指導約50位年輕選手，傳授守備、跑壘的技術及經驗。

玉山青棒防護營

2018年延續「玉山青棒防護營」巡迴講習與健檢活動。2007年起，玉山盃賽事期間，玉山與棒球協會合作，率先推出每場配置2名擁有專業證照的防護員，隨時保護選手，提供更即時、全面的安全救護協助。

棒球是台灣的國球，代表台灣團隊合作與奮戰到底的精神，玉山金控與玉山銀行長期支持並參與台灣青棒發展，規劃玉山盃青棒賽事及系列活動，並提供資源給偏遠地區青棒球隊，讓台灣選手能實踐自己的棒球夢，也凝聚民眾的支持與熱情。

附錄一、GRI永續性報導準則內容索引

★ 重大性議題

GRI 101：基礎 2016			GRI 101：基礎 2016				
GRI 102：一般揭露 2016		頁碼	省略/備註	GRI 102：一般揭露 2016		頁碼	省略/備註
揭露	描述			揭露	描述		
102-1	組織名稱	p.3 p.9		102-14	決策者的聲明	p.5 p.6	
102-2	活動、品牌、產品和服務	p.10		102-15	關鍵影響、風險及機會	p.5 p.6	
102-3	總部位置	p.9		102-16	價值、原則、標準及行為規範	p.46	
102-4	營運活動地點	p.10		102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	p.46 p.47	
102-5	所有權與法律形式	p.10 p.11		102-18	治理結構	p.25 p.26	
102-6	供服務的市場	p.9 p.10		102-19	委任授權	p.25 p.26	
102-7	組織規模	p.9 ~p.11		102-20	管理層級負責經濟、環境和社會主題	p.13 p.25 p.26	
102-8	員工與其他工作者的資訊	p.127 ~p.129		102-21	與利害關係人諮詢經濟、環境和社會主題	p.25 p.26	
102-9	供應鏈	p.103 p.104		102-22	最高治理單位與其委員會的組成	p.27 p.28	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	p.10 p.103		102-23	最高治理單位的主席	p.27 p.28	
102-11	預警原則或方針	p.34 ~p.36		102-24	最高治理單位的提名與遴選	p.27 p.28	
102-12	外部倡議	p.64 p.92		102-25	利益衝突	p.30	
102-13	公協會的會員資格	p.33 p.133		102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀和策略的角色	p.27 p.28	

GRI 101：基礎 2016			GRI 101：基礎 2016				
GRI 102：一般揭露 2016		頁碼	省略/備註	GRI 102：一般揭露 2016		頁碼	省略/備註
揭露	描述			揭露	描述		
102-27	最高治理單位的群體智識	p.27		102-40	利害關係人團體	p.15 p.16	
102-28	最高治理單位的績效評估	p.29		102-41	團體協約	p.85	
102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	p.13 p.25 p.26		102-42	鑑別與選擇利害關係人	p.15 p.16	
102-30	風險管理程序的有效性	p.13 p.26 p.34		102-43	與利害關係人溝通的方針	p.15 p.16	
102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	p.13 p.25 p.26		102-44	提出之關鍵主題與關注事項	p.15 p.16	
102-32	最高治理單位於永續性報告的角色	p.3 p.25 p.26		102-45	合併財務報表中所包含的實體	p.3	
102-33	溝通重要關鍵議題	p.13 p.14 p.25 p.26		102-46	管界定報告內容與主題邊界	p.17 ~ p.21 p.124	
102-34	關鍵議題的性質與總數		完整資訊待整合，目前無法揭露，未來將考慮揭露	102-47	重大主題列表	p.19 ~ p.21 p.124	
102-35	薪酬政策	p.30 p.31		102-48	資訊重編	無進行資訊重編情形	
102-36	薪酬決定的流程	p.30 p.31		102-49	報導改變	p.3 p.125	
102-37	利害關係人的參與	p.30		102-50	報導期間	p.3	
102-38	年度總薪酬比率	p.31		102-51	上一次報告書的日期	p.3	
102-39	年度總薪酬比率之增加百分比	p.31		102-52	報導週期	p.3	

★ 重大性議題

GRI 101：基礎 2016			特定主題標準				
GRI 102：一般揭露 2016		頁碼	省略/備註	GRI 200：經濟系列		頁碼	省略/備註
揭露	描述			系列	揭露		
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	p.3		★ GRI 201: 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	p.11 p.131 p.134 p.135
102-54	依循GRI 準則報導的宣告	p.3			201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	p.69 p.70
102-55	GRI 內容索引	p.115 ~p.123			201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	p.81 p.82
102-56	外部保證/確信	p.3			201-4	取自政府之財務補助	不適用（非必要揭露項目）
GRI 103：管理方針 2016		頁碼	省略/備註	★ 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	p.81
103-1	解釋重大主題及其邊界				202-2	僱用當地居民為高階管理階層的比例	不適用（非必要揭露項目）
103-2	管理方針及其元素	重大性議題分析 GRI 管理方針適用於2018年所鑑別出的中、高關注重大性議題：公司治理、風險管理、資訊安全、誠信經營、金融科技與創新、服務品質與顧客體驗、永續金融、氣候變遷風險與機會、人才培育與發展、營運環境永續、社會共融。管理方針及其要素詳見附錄三 p.17 ~p.21。		★ 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	p.51 ~p.53 p.56 ~p.59 p.67
103-3	管理方針的評鑑				203-2	顯著的間接經濟衝擊	
				GRI 204: 採購實務 2016	204-1	利益衝突	不適用（非重大性議題）

★ 重大性議題

特定主題標準			特定主題標準			
GRI 200：經濟系列			頁碼	省略/備註	GRI 300：環境系列 2016	
系列	揭露	描述				
★ GRI 205: 反貪腐 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	p.46 p.47		GRI 301: 物料 2016	
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	p.46 p.47 p.103			
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	p.46 p.47			
★ 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	p.46 p.47		GRI 302: 能源 2016	
			301-1	所用物料的重量或體積		
			301-2	使用的再生物料		
			301-3	回收產品及其包材		
			302-1	組織內部的能源消耗量	p.93 p.94 p.136	
			302-2	組織外部的能源消耗量	p.93 p.136	
			302-3	能源密集度	p.92 p.136	
			302-4	減少能源消耗	不適用（非重大性議題）	
			302-5	降低產品和服務的能源需求	不適用（非重大性議題）	
			GRI 303: 水 2018			
				303-1	共享水資源之相互影響	
				303-2	與排水相關衝擊的管理	
				303-3	取水量	
				303-4	排水量	
				303-5	耗水量	

★ 重大性議題

特定主題標準				特定主題標準					
GRI 300：環境系列 2016			頁碼	省略/備註	GRI 300：環境系列 2016			頁碼	省略/備註
系列	揭露	描述			系列	揭露	描述		
GRI 304: 生物多樣性 2016	304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其他高生物多樣性價值的地區		本公司辦公大樓及營業據點皆位於都會及鄉鎮區域，並無在任何保護區、棲息地及山坡地進行開發。	★ GRI 305: 排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	p.93 p.136	不適用於金融業
	304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊		本公司辦公大樓及營業據點皆位於都會及鄉鎮區域，並無在任何保護區、棲息地及山坡地進行開發。		305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放		
	304-3	受保護或復育的棲息地		本公司辦公大樓及營業據點皆位於都會及鄉鎮區域，並無在任何保護區、棲息地及山坡地進行開發。		305-3	其他間接（範疇三）溫室氣體排放		
	304-4	受營運影響的棲息地中，已被列入IUCN紅色名錄及國家保護名錄的物種		各辦公大樓及營業據點未有IUCN 紅色名錄及國家保護名錄的物種。		305-4	溫室氣體排放密集度		
						305-5	溫室氣體排放減量	p.92	不適用於金融業
						305-6	破壞臭氧層破壞物質的排放		
						305-7	氮氧化物、硫氧化物和其他重大氣體的排放		

★ 重大性議題

★ 重大性議題

特定主題標準				特定主題標準					
GRI 300：環境系列 2016			頁碼	省略/備註	GRI 400：社會系列			頁碼	省略/備註
系列	揭露	描述			系列	揭露	描述		
GRI 306: 廢污水和廢 棄物 2016	306-1	依水質及排放目的地所劃分的 排放水量		不適用於金融業	GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	p.129	
	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄 物	p.98			401-2	提供給全職員工（不包含臨時 或兼職員工）的福利	p.82 p.83 p.131	
	306-3	嚴重洩漏		不適用於金融業		401-3	育嬰假	p.84	
	306-4	廢棄物運輸		不適用於金融業		★ GRI 402: 勞/資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	p.87
	306-5	受放流水及其他（地表）逕流 排放而影響的水體		不適用於金融業					
★ GRI 307: 有關環境保護 的法規遵循 2016	307-1	違反環保法規	無環保相關裁 罰事件						
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	p.103 p.104						
	308-2	供應鏈對環境的負面影響，以 及所採取的行動		不適用（非重大性議題）					

特定主題標準				特定主題標準					
GRI 400：社會系列			頁碼	省略/備註	GRI 400：社會系列			頁碼	省略/備註
系列	揭露	描述			系列	揭露	描述		
GRI 403: 職業安全衛 2016	403-1	職業安全衛生管理系統	p.85		★GRI 405: 員工多元化與 平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	p.27 p.88 p.127 p.133	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	p.84 p.85			405-2	女性對男性對基本薪資加薪酬的比率	p.81	
	403-3	職業健康服務	p.85 p.86			406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	p.86 ~p.88	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	p.84 ~p.86			407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商		不適用（非重大性議題）
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	p.85			408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	p.86 p.103	
	403-6	工作者健康促進	p.86			409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	p.86 p.103	
	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	p.84 p.85			410-1	保全人員接受人權政策或程序訓練		不適用（非重大性議題）
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	p.85			411-1	涉及侵害原住民權利的事件		不適用（非重大性議題）
	403-9	職業傷害	p.130		GRI 412: 人權評估 2016	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	p.88	
	403-10	職業病	p.130			412-2	人權政策或程序的員工訓練		不適用（非重大性議題）
★GRI 404: 訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	p.132			412-3	載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協定及合約	p.88 p.103	不適用（非重大性議題）
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	p.73 ~p.79						
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	p.81						

★ 重大性議題

★ 重大性議題

特定主題標準				特定主題標準					
GRI 400：社會系列			頁碼	省略/備註	GRI 400：社會系列			頁碼	省略/備註
系列	揭露	描述			系列	揭露	描述		
★ 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	p.105 ~ p114		★ 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		107年8月13日及107年10月16日子公司玉山證券辦理期貨經紀業務爰有缺失，各核處新臺幣24萬元罰鍰，相關缺失已改善完成。
	413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動		不適用（非必要揭露項目）					
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1	新供應商使用社會準則篩選	p.103						
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動		不適用（非重大性議題）					
GRI 415: 公共政策 2016	415-1	政治捐獻	p.11						
GRI 416: 顧客健康與安全 2016	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全		不適用於金融業					
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件		不適用於金融業					
GRI 417: 行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	p.63						
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	無此情事						
	417-3	未遵循行銷推廣相關法規的事件	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	p.46						

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			參考章節
產品組合（重大）	DMA	FS1	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策。	5.1 金融科技與創新 5.3 永續金融
		FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序。	5.1 金融科技與創新 5.3 永續金融
		FS3	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程。	5.1 金融科技與創新 5.3 永續金融
		FS4	改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序。	7.1 營運環境永續
		FS5	在環境及社會風險及機遇方面，與客戶／業務夥伴的相互影響。	5.3 永續金融
		FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務。	5.1 金融科技與創新
		FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務。	5.3 永續金融
		FS9	評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序之稽核涵蓋面與頻率。	5.1 金融科技與創新 5.3 永續金融
稽核	DMA	FS10	組織投資組合中與其在環境或社會面向上有相互影響的公司，其數量和佔投資組合的百分比。	5.3 永續金融
G4-產品責任 -產品與服務標示	DMA	FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策。	5.2 服務品質與顧客體驗
		FS16	提高金融知識的舉措。	5.1 金融科技與創新 6.1 人才培育與發展 8 社會共融
G4-社會 -當地社區	指標	FS13	依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點。	5.1 金融科技與創新
		FS14	改善弱勢社群享用金融服務的舉措。	5.1 金融科技與創新

附錄三、A.2018年重大性議題之管理方針及其要素

重大性議題	管理方針、評鑑及其目標	相關政策	申訴機制
公司治理	設有最齊備的功能性委員會，包含審計委員會、公司治理暨提名委員會、薪酬委員會、董事會策略委員會與企業社會責任委員會，積極強化董事會職能，為創造員工、股東、顧客、企業及社會價值而努力。	「審計委員會組織規程」、「董事會績效評量辦法」、「派任子公司董事、監察人績效評核辦法」、「獨立董事之職責範疇規則」、「玉山金融控股股份有限公司企業社會責任實務守則」、「公司治理實務守則」。	審計委員會（獨立董事） E-Mail : AuditCommittee@email.esunbank.com.tw
風險管理	玉山以董事會為風險管理最高治理單位，各項業務的發展秉持「一切業務不能凌駕於風險之上」之精神，遵循風險管理最高指導原則：安全性與流動性第一，收益性次之，成長性再次之，均兼顧公益性。	「風險管理政策與指導原則」、「信用風險管理準則」、「市場風險管理準則」、「作業風險管理準則」、「資產負債管理政策」、「玉山金控風險管理政策與指導原則」、「玉山銀行防制洗錢及打擊資助恐怖主義政策」、「玉山銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項」。	審計委員會（獨立董事） E-Mail : AuditCommittee@email.esunbank.com.tw
資訊安全	由資訊安全管理委員會負責審視各子公司資安治理政策，監督全金控資安管理運作情形，並定期向董事會報告資安治理概況。資安管理部負責規劃玉山資訊安全相關運作制度與推動各項執行作業，以確保顧客在服務的使用及資料都有最高的保障。	「玉山金控及子公司個人資料管理組織設置要點」、「資安治理政策」。	審計委員會（獨立董事） E-Mail : AuditCommittee@email.esunbank.com.tw 供應商窗口專線： (02)2175-1313 轉1680
誠信經營	設有公司治理暨提名委員會，以確保誠信經營之落實。透過教育訓練、法遵宣達、定期檢核，將道德與誠信核心價值內化為每位玉山人的DNA。	「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「董事道德行為準則」。	審計委員會（獨立董事） E-Mail : AuditCommittee@email.esunbank.com.tw
金融科技與創新	我們從金融業核心能力出發，致力結合科技與金融，打造如水電般便捷的金融服務及創新應用，提供方便且貼近顧客需求的金融服務為目標，讓不同需求的顧客都能透過暢通且便捷的管道，取得最適合的金融產品與服務，進而實現普惠金融的價值。	「數位金融事業處內部控制手冊」、「數位金融事業處應用系統開發與維護管理作業要點」。	24 小時客服專線： 0800-30-1313 (02) 2182-1313
服務品質與顧客體驗	顧客服務處掌管玉山服務品質、執行顧客滿意度調查及全面統籌顧客意見，並定期提報董事會與經營團隊，以確保顧客權益之落實。	「玉山銀行消費爭議處理辦法」、「玉山證券消費爭議處理程序」。	24 小時客服專線： 0800-30-1313 (02) 2182-1313
永續金融	企業社會責任委員會之下的環境永續小組以金融業的專業及影響力，關注因氣候變化導致之災害衝擊，以及對金融市場或經濟發展的影響，辨識金融商品投資、授信業務與其他業務之營運風險。	「玉山銀行授信政策」、「玉山銀行永續授信原則」、「玉山銀行綠色能源授信服務」、「玉山銀行投資政策」。	24 小時客服專線： 0800-30-1313 (02) 2182-1313
氣候變遷風險與機會	企業社會責任委員會下的環境永續小組負責掌握國際能、資源發展趨勢，研析因應氣候變遷之下可能造成對營運衝擊、可能遭遇的風險與機會同時擬定相關策略，深入瞭解利害關係人需求以提出玉山在相關議題的風險與機會，並與各功能性委員會共同規劃CSR策略、流程及執行方案。	「玉山銀行授信政策」、「玉山銀行永續授信原則」、「玉山銀行綠色能源授信服務」、「玉山銀行投資政策」。	24 小時客服專線： 0800-30-1313 (02) 2182-1313
人才培育與發展	人才為先行指標也是關鍵指標，我們將人才視為最重要的資產，提供完整的訓練體系。依整體發展及策略需要，擬定各項訓練發展計劃。	「玉山金控及子公司員工教育訓練實施要點」、「玉山銀行員工輪調要點」、「玉山金控公司人力資源發展委員會設置要點」。	E-Mail : hrd@email.esunbank.com.tw 專線: (02)2175-1313 轉 8701
營運環境永續	以2016年為基準年，每單位營收用水量至2025年降低15%；每單位營收碳排量、廢棄物量至2025年降低25%。	「玉山環保節能白皮書 — E.SUN Green Policy」、「環境/能源管理政策」。	專線: (02)2175-1313 轉 1680
社會共融	結合玉山志工基金會與玉山文教基金會的力量，投入社會公益各項重要議題，如重大災難救助、學術研究、培育人才、關懷弱勢族群等，並擴大社會影響力，讓一份愛可以牽引更多的愛。	「玉山金控企業社會責任實務守則」。	專線: (02)2175-1313 轉 9300

附錄三、B.2018年重大性議題調整說明

議題	年度差異	調整說明
人才培育與發展	調整名稱	聚焦說明訓練課程內容以及玉山主管同仁的整體職涯發展，故將「人力資源管理」改為「人才培育與發展」。
金融科技與創新	調整名稱	因應金融科技快速發展，我們致力於結合科技與金融，提供顧客水電般的金融服務，並協助更廣泛的民眾取得金融服務，故將原「數位金融創新」及「普惠金融」，於今年度合併為「金融科技與創新」。
永續金融	調整名稱	調整「綠色金融」。「永續金融」議題泛指 ESG 概念結合金融商品，包括促進社會與環境永續的金融產品和服務，例如赤道原則、責任授信與責任投資、綠色債券等。
服務品質與顧客體驗	合併及調整名稱	顧客的權益保護及服務品質在銀行實務上密不可分，我們不僅深入瞭解顧客需求，並且致力提供顧客更優質的服務及體驗，故將「顧客權益保護」及「顧客服務品質」合併為「服務品質與顧客體驗」。
員工關懷與友善工作環境	調整名稱	我們以打造「玉山人快樂的第二個家」為目標，不只提供員工健康及安全的工作環境，並以兼具關懷及友善的環境為目標。調整「員工健康與職場安全」名稱為「員工關懷與友善工作環境」。
洗錢防制與打擊資恐	併入風險管理	洗錢防制與打擊資恐為風險管理範疇之內，故將內容併入風險管理議題，請詳見 4.2 風險管理。
社會共融	調整名稱	我們投入社會活動的同時，也期待與社會共同成長，調整「社會公益」名稱為「社會共融」。

附錄四、上市上櫃公司企業社會責任實務守則

內容		參考章節
第一章	總則	揭載制定之目的、適用之對象、實踐之原則等
第二章	落實推動公司治理	規範落實推動公司治理
第三章	發展永續環境	規範發展永續環境
第四章	維護社會公益	規範維護社會公益
第五章	加強企業社會責任資訊揭露	規範加強企業社會責任資訊揭露
第六章	附則	規範檢討改進公司所建置之企業社會責任制度
		關於報告書
		4.1 公司治理

附錄五、ISO 26000 對照表

分類	主要議題	參考章節	分類	主要議題	參考章節
人權	執行目標時下決策與實施的系統	1 企業概況	公平運作實務	反貪腐	4.4 誠信經營
	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	6.3 人權維護		負責任的政治參與	4.4 誠信經營
	人權的風險處境	6.3 人權維護		公平競爭	4.4 誠信經營
	避免有同謀關係-直接、利益及沉默等同謀關係	4.4 誠信經營		促進價值鍊的社會責任	1 企業概況
	解決委屈	6.1 人才培育與發展		尊重智慧財產權	4.4 誠信經營
	歧視與弱勢族群	6.3 人權維護		公平的行銷、資訊與契約的實務	5.2 服務品質與顧客體驗
	公民與政治權	6.3 人權維護		保護消費者的健康與安全	5.2 服務品質與顧客體驗
	經濟、社會與文化權	6 幸福職場		永續消費	5.1 金融科技與創新
	工作的基本權利	6.2 員工關懷與友善工作環境		消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	5.2 服務品質與顧客體驗
	聘僱與聘僱關係	6.2 員工關懷與友善工作環境		消費者資料保護與隱私	5.2 服務品質與顧客體驗
勞動實務	工作條件與社會保護	6 幸福職場	消費者議題	提供必要的服務	5.1 金融科技與創新 5.2 服務品質與顧客體驗
	社會對話	6 幸福職場		教育與認知	5.2 服務品質與顧客體驗
	工作的健康與安全	6.2 員工關懷與友善工作環境		社區參與	8.3 社會參與
	人力發展與訓練	6.1 人才培育與發展		教育與文化	8.1 學術教育 8.2 人文藝術
	污染預防	7.1 營運環境永續		增加就業與技術發展	6.1 人才培育與發展
環境	永續資源利用	7.1 營運環境永續	社區參與與發展	科技發展	6.1 人才培育與發展
	氣候變遷減緩與適應	5.4 氣候變遷風險與機會		創造財富與收入	8.3 社會參與
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	7.2 永續生態發展		健康	8.3 社會參與
				社會投資	8.3 社會參與

附錄六、聯合國全球盟約 (The United Nations Global Compact) 對照表

分類	主要議題	參考章節	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	1 企業概況	環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	6.3 人權維護
	保證不與踐踏人權者同流合污	6.3 人權維護		採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	6 幸福職場
勞工標準	企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	6.3 人權維護	反腐敗	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	6.2 員工關懷與友善工作環境
	消除一切形式的強迫和強制勞動	4.4 誠信經營		企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	6.2 員工關懷與友善工作環境
	確實廢除童工	6.1 人才培育與發展			
	消除就業和職業方面的歧視	6.3 人權維護			

附錄七、人力資源管理指標

(一) 玉山金控及子公司全體人員 VS. 教育程度

	男	女	碩士	大學	專科	高中以下	合計
台灣地區	3,800	4,560	2,009	5,894	396	61	8,360
	45.45%	54.55%	24.03%	70.50%	4.74%	0.73%	100.00%
海外地區	216	173	131	247	4	7	389
	55.53%	44.47%	33.68%	63.50%	1.03%	1.80%	100%
合計	4,016	4,733	2,140	6,141	400	68	8,749

註：

1. 2018年非正式員工為0人，本公司主要營業據點位於台灣，其中台灣當地聘僱率達100%。
2. 全體人員為2018年度金控平均人數。
3. 台灣地區以外之員工國籍：柬埔寨、新加坡、緬甸、日本、美國、越南、澳洲、馬來西亞、中國。

(二) 管理階層 VS. 非管理階層 (性別/年齡分布)

性別	年齡區間	管理階層	非管理階層	合計
男	29歲以下	0	1,483	1,483
	30-39歲	17	1,517	1,534
	40-49歲	208	580	788
	50歲以上	119	93	212
女	29歲以下	0	2,310	2,310
	30-39歲	4	1,743	1,747
	40-49歲	52	530	582
	50歲以上	32	61	93
合計		432	8,317	8,749

註：

本表管理階層為單位主管以上人員，其中身障人士1位，年齡50歲以上男性主管；非管理階層人員身障人士31位。

(三) 中階主管以上 VS. 同仁 (性別/年齡分布)

性別	年齡區間	中階主管以上	同仁	合計
男	29歲以下	9	1,474	1,483
	30-39歲	659	875	1,534
	40-49歲	709	79	788
	50歲以上	196	16	212
女	29歲以下	7	2,303	2,310
	30-39歲	450	1,297	1,747
	40-49歲	429	153	582
	50歲以上	70	23	93
合計		2,529	6,220	8,749

註：本表中階主管以上為身分別主管以上人員。

(四) 女性員工數比例

指標	2016	2017	2018
(1) 女性比例	55.8%	54.9%	54.1%
(2) 女性主管比例	37.4%	37.6%	37.8%
(3) 女性中階主管比例 (希望工程師)	41.1%	40.9%	41.37%
(4) 女性管理階層比例	19.3%	20.3%	20.37%
(5) 女性行銷職主管比例	26.08%	27.73%	28.23%

註：

1. 因近年大舉延攬科技人才，以男性為大宗，故女性員工比例微幅下降。
2. 持續培育優秀女性主管擔任重要職務，行銷職與管理階層女性主管比例皆逐步上升。

(五) 新進人員性別/年齡

	年齡				性別				合計
	29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	男	%	女	%	
台灣地區	663	74	20	2	395	52%	364	48%	759
海外地區	79	26	8	0	37	33%	76	67%	113
合計	742	100	28	2	432		440		872

註：

1. 2018年新進員工共計872人，新進員工比例9.97%。
2. 新進員工比例=新進員工人數/年度平均人數。
3. 玉山禁止聘雇16歲以下童工，消除各種形式之強迫勞動、無危害勞工基本權利情事，並於玉山工作規則中明定不得超時工作。

(六) 離職情形

	年齡				性別		合計
	29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	男	女	
台灣地區	476	234	52	16	350	428	778
海外地區	37	19	4	1	23	38	61
合計	513	253	56	17	373		466
					839		

註：

1. 2018年離職員工共計839人，離職率9.54%。
2. 離職率=離職人數/年度期末人數。

(七) 育嬰留停情形

指標	2016			2017			2018		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
(1) 當年度享有育嬰假的員工人數	414	584	998	498	709	1207	453	696	1,149
(2) 當年度申請育嬰留職停薪人數	15	173	188	9	163	172	8	175	183
(3) 當年度預計育嬰留職停薪應復職人數(A)	14	137	151	11	137	148	3	140	143
(4) 當年度實際育嬰留職停薪實際復職人數(B)	10	127	137	6	114	120	1	113	114
(5) 回任率(B/A)	71%	93%	91%	55%	85%	83%	33%	81%	80%
(6) 去年度育嬰留停復職人數(C)	1	85	86	10	127	137	6	114	120
(7) 去年度育嬰留職停薪復職後十二個月仍在職之人數(D)	1	77	78	9	118	127	4	106	110
(8) 留任率(D/C)	100%	91%	91%	90%	93%	93%	67%	91%	89%

(八) 公傷假情形

年度	2016			2017			2018		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
性別									
缺勤天數	1,430.5	5,069.5	6,500	1,757.5	6,222	7,979.5	1,689	6,313	8,002
缺勤率	0.07	0.24	0.31	0.08	0.29	0.37	0.08	0.29	0.37

註：

1. 總人數：8749人

整年度工作天數=365（天）-116（天）=249天

總工作時數=17,428,008（總人數*每日工作時數*年工作天數）

總工作天數=2,178,501（總人數*年工作天數）

2018年平日加值班總時數=720,786小時

2018年休假總時數= 1,350,331.5小時。（2018假勤總時數1,340,776小時+2018年產檢假總時數9,555.5小時）

實際工作時數（總工作時數+延長工時總時數-休假總時數）=16,798,462.5

2. 損失天數比例=公傷假天數/實際工作天數（以100萬小時為基礎計算）

3. 公傷率=公傷假人數/實際工作時數（以100萬小時為基礎計算）

4. 男性缺勤率=(男公傷假天數+男病假天數+男事假)/總工作天數

女性缺勤率=(女公傷假天數+女病假天數+女生理假天數+女事假)/總工作天數

5. 職業疾病發生率及因公死亡事故總皆為0人

6. 海外地區員工無請公傷假

(九) 優於法令的福利總覽

項目	2016		2017		2018	
	人次	總金額 (單位：新台幣)	人次	總金額 (單位：新台幣)	人次	總金額 (單位：新台幣)
(1) 傑出子女賞	76	581,000	110	807,400	105	911,400
(2) 家庭關懷	6	-	7	-	73	2,660,000
(3) 結婚補助	351	3,054,000	322	2,819,000	311	2,862,000
(4) 生育補助	372	1,116,000	453	1,359,000	429	1,287,000
(5) 玉山寶貝成長基金	417	41,700,000	359	35,900,000	314 (315胎)	31,500,000
(6) 子女教育補助	1,959	4,593,000	2,124	4,903,000	2,100	4,915,000
(7) 員工、配偶及子女醫療補助	161	11,862,818	1,450	13,692,985	1,295	14,538,381

(十) 薪資福利情形

非擔任主管職務全職員工	2017	2018	成長率
人數	7,645	7,604	-0.5%
平均薪資*	96.4	100.2	3.9%
平均福利支出*	116.5	119.5	2.5%

註：

- 平均薪資：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。
- 平均福利支出：非擔任主管職務平均福利支出之統計標準，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。

(十一) 平均訓練時數統計表

平均訓練時數統計表	2016		2017		2018	
	男	女	男	女	男	女
(1) 管理階層訓練時數	18,423	4,079	17,361	4,696	15,883	4,678
(2) 平均受訓時數	60.2	55.9	56.0	58.7	46.2	53.2
(3) 非管理階層訓練時數	186,278	199,887	175,541	230,123	182,655	229,199
(4) 平均受訓時數	55.2	43.7	48.5	48.9	49.7	49.4
(5) 總訓練時數	408,667		427,722		432,415	
(6) 平均每人訓練時數	55.7	43.9	49.1	49.0	49.3	49.4
(7) 平均每人總訓練時數	49.1		49.1		49.4	
(8) 平均訓練費用	53,332		57,299		53,923	
(9) 員工訓練金額佔總營收比例	0.9%		0.88%		0.83%	
(10) 人力資本投報率	283%		286%		303%	
(11) 職缺內部員工填補率	40.82%		34.01%		47.26%	

(十二) 勞工安全情形

指標	2016	2017	2018	備註
(1) 失能傷害頻率（不含通勤職災）	0.23	0.56	0.45	
(2) 失能傷害頻率（包含通勤職災）	2.39	2.59	2.65	
(3) 在職教育訓練時數	9,626小時	8,718小時	8,388小時	
(4) 在職教育訓練場次數	297場	291場	297場	
(5) 新進勞安教育訓練達成率	100%	100%	100%	
(6) 證照複訓人數	244位	172位（職安） 183位（防火）	-	職安業務主管、防火管理員、急救人員分別為2年、3年複訓1次。2018年各證照均在有效期限內，故未辦複訓課程。2016年舉辦急救人員複訓。
(7) 證照複訓時數	976小時	1,032小時（職安） 1,098小時（防火）	-	2017年為職安業務主管、防火管理員複訓。
(8) 全體同仁健檢率	76%	78%	74%	
(9) 傷病給付請領人次	11	26	10	
(10) 傷病給付請領金額	54,963	146,143	29,051	
(11) 員工加入公會比例	11.26%	11.05%	10.4%	

(十三) 多元包容性指標

指標	2016	2017	2018
(1) 原住民員工數	28	33	32
(2) 身心障礙員工數	35	32	29

附錄八、分配的經濟價值指標

金融產業政策研究與推動相關支出

為促進國內金融產業發展，金控及各子公司積極參與銀行公會、證券公會、信託公會、臺灣金融研訓院、臺灣金融總會及中華卓越經營協會等各項公會活動，並由相關主管出任重要職務，適時針對實務運作提供建言，努力為提升國內整體金融環境盡一份心力。2018年由玉山出任產業公會代表及支出如下表：

2018		
機構	金額	備註
(1) 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	8,604,143	金融研訓基金 65%、銀行公會經費34%、金融盃相關費用 1%
(2) 中華民國信託業商業同業公會	2,266,026	常年會費 61%、外訓報名費 39%
(3) 財團法人中華民國證券櫃買中心	1,147,427	金融債上櫃處理費 90%、業務服務費 10%
(4) 中華民國證券商業同業公會	875,088	業務服務費 93%、課程報名費 7%
(5) 社團法人中華公司治理協會	560,010	公司治理評量認證費用 100%
(6) 中華民國保險代理人商業同業公會	331,030	登錄費用 90%、常年會費 10%
(7) 中華民國票券金融商業同業公會	250,010	常年會費 100%
(8) 其他	879,380	
總計	14,913,114	

2017		
機構	金額	備註
(1) 財團法人台灣金融研訓院	300,000	贊助研訓院金融科技論壇活動 100%
(2) 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	8,303,000	含各業務金融研究與訓練發展基金 66.3%、年度會員經費分攤 1.1%、活動參與費用 2.6%等
(3) 中華民國信託業商業同業公會	995,000	信託業務人員訓練報名費 100%
(4) 財團法人中華民國證券櫃買中心	1,206,000	業務服務費
(5) 中華民國證券商業同業公會	3,493,000	含團體會費 51%、業務服務費 49%
(6) 社團法人中華公司治理協會	192,000	含公司治理評量認證 97.5%、訓練報名費 2.5%
(7) 中華民國保險代理人商業同業公會	242,000	證照登錄費用 88%、公會會員 12%
(8) 中華民國票券金融商業同業公會	250,000	常年會費
(9) 財團法人保險事業發展中心	46,000	訓練報名費
(10) 中華民國期貨業商業同業公會	693,000	團體會費
(11) 其他	8,000	
總計	15,727,000	

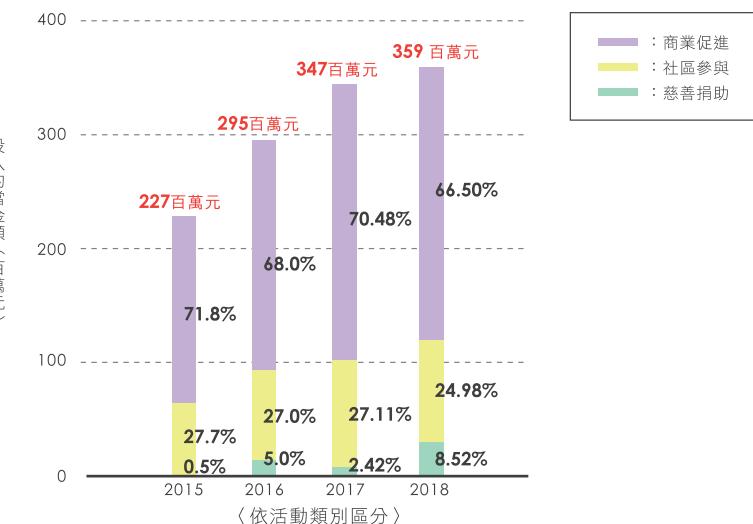
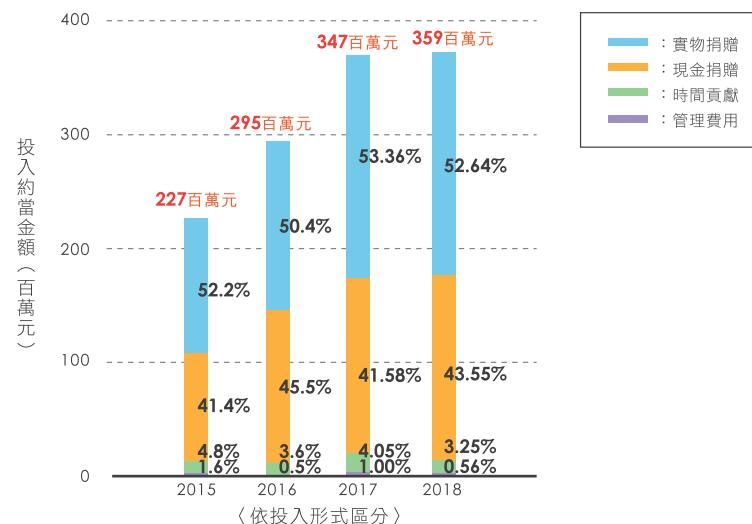
2016		
機構	金額	備註
(1) 財團法人台灣永續能源研究基金會	345,000	含基金會會費 81%、參獎報名費 19%
(2) 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	9,417,000	含各業務金融研究與訓練發展基金 56%、年度會員經費分攤 35%、拆帳通訊費 5%等
(3) 中華民國信託業商業同業公會	5,138,000	信託業務人員訓練報名費 100%
(4) 財團法人台灣經濟科技發展研究院	71,000	建築物公安檢申報費用
(5) 中華民國證券商業同業公會	2,506,000	含業務服務費 99%、訓練報名費 1%
(6) 社團法人中華公司治理協會	1,131,000	含公司治理評量認證 99%、訓練報名費 1%
(7) 中華民國保險代理人商業同業公會	159,000	證照登錄費用 69%、公會會員 31%
(8) 中華民國票券金融商業同業公會	250,000	常年會費
(9) 其他	16,000	
總計	19,025,000	

(單位：新臺幣/元)

2018年社會參與、慈善捐贈與贊助活動

主要項目	投入總成本*（仟元）	說明
支持台灣中小企業發展	87,870	主要為捐贈中小企業信用保證基金。
玉山黃金種子計畫	63,380	提供125所玉山圖書館定期維護及新捐建12所玉山圖書館。
支持文創發展	31,790	引進國際藝文活動、鼓勵文化創意產業，贊助五月天演唱會、維也納少年合唱團音樂會、柏林愛樂12把大提琴音樂會、宜蘭童玩節、「美力台灣」電影活動、張正傑親子音樂會等。
關懷學童專案	26,350	協助約582所學校、13,023人次的學童，讓學童安心學習、快樂成長，其中現金投入2,604萬元，管理成本31萬元。
協助賑災	26,160	1. 熱帶性低氣壓暴雨重創南台灣，玉山捐款1,616萬元，其中包含經營團隊及玉山人的愛心捐贈500萬元，並提供3天特別假予有需返鄉的玉山人回家協助清理家園。 2. 2月6日花蓮發生芮氏規模6.0地震，造成市區多棟大樓倒塌及道路龜裂，多人受困待援以及傷亡；玉山捐款1,000萬元，協助災區重建。
獻給母親的音樂會	20,740	舉辦2場母親節音樂會，由玉山合唱團主演，感謝天下母親無私的愛，約2,400人到場聆聽。
提升國際競爭力	18,140	邀請藍海策略大師金偉燦、芮妮·莫柏尼演講；以及提升台灣頂尖學術研究發展，2018年共2位老師獲得玉山學術獎。
環境教育推廣	14,530	投入台灣生態保育，推廣黑熊保育講座、投入植樹計畫、玉山國家公園步道養護、淨山淨灘活動等。
扶植棒球選手	12,260	舉辦玉山盃青棒錦標賽、棒球訓練營、防護營及球具捐贈等。
其他	58,245	愛心捐血活動、金融講座、玉山瓦拉米。
總計	359,465	

註：投入總成本包含：現金投入、實物投入、人力投入、管理成本等各項費用。



註：公益活動經費投入來源分別為管理費用、實物捐贈、時間貢獻、現金捐贈；公益活動經費用途分別為慈善捐助、社區參與、商業促進。時間貢獻以投入之人力時數計算，並以當年度平均每人每小時之人事成本換算為投入約當金額。玉山全營業據點皆有進行社區參與。

附錄九、營運環境永續管理指標

種類	項目	2015	2016	2017	2018	備註
Scope 1	碳排放量（噸）	2,712	2,741	2,639	2,516	2018年Scope1碳排放低於目標值10.9%，成功達標。
	人均碳排放量（噸/人）	0.3427	0.3292	0.3026	0.2876	
	每單位營收碳排放量（公斤/仟元）	0.0705	0.0667	0.0572	0.0509	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	碳排放量目標值（噸）	2,727	2,854	2871	2,823	
Scope 2	碳排放量（噸）	17,980	20,403	21,190	21,593	• 2018年Scope2總碳排放量高於目標值2.8%，未達標，主要因新增海外UCB總行營業大樓及布里斯本分行據點影響。 • 若排除上述新增據點影響，碳排放量20,936噸，低於目標值0.4%；人均碳排放量2,4008，較2017年下降1.2%。
	人均碳排放量（噸/人）	2,2719	2,4505	2,4300	2,4681	
	每單位營收碳排放量（公斤/仟元）	0.4671	0.4968	0.4596	0.4368	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	碳排放量目標值（噸）	16,366	18,916	21,369	21,011	
能源用量	總消耗 (MWh)	30,387	39,164	40,488	41,134	• 2018年總能源用量高於目標值2%，未達標，主要因新增海外UCB總行營業大樓及布里斯本分行據點影響。 • 若排除上述新增據點影響，能源用量40,422MWh，與目標值相當（差距0.2%）；人均能源用量亦相當（差距0.2%）。
	人均能源用量 (MWh/人)	3.8397	4.7038	4.6431	4.7016	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	目標值 (MWh)	27831	31,969	41018	40,330	
	購買或生產再生能源 (MWh)	0	130	165	170	
	電費成本 (新臺幣千元)	70,300	104,800	112,300	135,630	
用水量	總用水 (立方米)	149,241	168,975	175,468	201,746	• 2018年總用水量高於目標值16%，未達標，主要因新增海外UCB總行營業大樓及布里斯本分行據點影響。 • 若排除上述新增據點影響，總用水量172,840立方米，低於目標值0.6%；人均用水量下降1.5%。
	人均用水量 (立方米/人)	18.86	20.29	20.12	23.06	
	每單位營收用水量 (公升/仟元)	3.8775	4.1148	3.8057	4.0815	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	目標值 (立方米)	151,918	157,010	176,972	173,967	
廢棄物量	廢棄物總量 (公斤)	1,006,691	785,735	809,530	634,803	2018年不可回收廢棄物量低於目標值21.56%，成功達標。
	資源回收廢棄物量 (公斤)	302,007	235,721	242,859	190,525	
	不可回收廢棄物量 (公斤)	704,684	550,014	566,671	444,278	
	人均不可回收廢棄物 (公斤/人)	89.04	66.05	64.98	50.78	
	每單位營收不可回收廢棄物 (公斤/仟元)	0.0183	0.0134	0.0123	0.009	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	不可回收廢棄物目標值 (公斤)	714,260	733,956	570,281	566,398	
員工差旅	碳排放量 (噸)	247.612	174.1108	210.0642	228.2703	• 2018年員工差旅碳排放高於目標值1.3%，未達標，主要因新增高鐵及台鐵的範疇。 • 若排除上述新增範疇影響，原員工差旅（飛航差旅）碳排放量201.856噸，低於目標值9.5%；每單位營收碳排放量下降3.9%。
	每單位營收碳排放量 (公斤/仟元)	0.00643	0.00424	0.00456	0.00462	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	碳排放量目標值 (噸)	249.961	261.406	193.54	223.143	
總人數 (人)		7,914	8,326	8,720	8,749	
總營收 (仟元)		38,489,329	41,064,832	46,107,189	49,429,234	

註：員工差旅與業務成長相關，但不完全比照收益成長幅度增加。

附錄十、獨立保證意見聲明書

獨立保證意見聲明書

2018 玉山金控企業社會責任報告書

英國標準協會與玉山金融控股股份有限公司(簡稱玉山金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對玉山金控 2018 企業社會責任報告書進行評估和查證外，與玉山金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書僅作為對下列玉山金控企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其它目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係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，將交由玉山金控處理。

查證範圍

玉山金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與 2018 玉山金控企業社會責任報告書所述作業內容一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的第 2 應用類型評估玉山金控遵循 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賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結 2018 玉山金控企業社會責任報告書內容，對於玉山金控的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項，玉山金控所提供之資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關玉山金控 2018 年度的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效指標展現了玉山金控對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一组具有依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就玉山金控所提供的足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於玉山金控政策進行高階管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與玉山金控高階管理層討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了一個外部利害關係人(團體)
- 訪談 36 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查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
- 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
- 對於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

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則：

包容性

2018 年度報告書持續反映出玉山金控已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與

目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了玉山金控的包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之實踐社會責任願景與策略，亦於組織階層落實展開。

重大性

玉山金控公布對組織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。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了玉山金控的重大性議題。

回應性

玉山金控執行來自利害關係人的期待與看法之回應。玉山金控已發展相關道德政策，作為持續提供進一步回應利害關係人的機會。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了玉山金控的回應性議題。

衝擊性

玉山金控已鑑別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。玉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，這份報告書涵蓋了玉山金控之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在玉山金控與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，玉山金控 2018 企業社會責任報告書的數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

玉山金控提供有關依據 GRI 永續性報導準則的自我宣告，其相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依據其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自宣告涵蓋了玉山金控的社會責任與永續性議題。

保証等級

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

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為玉山金控負責人所有。我們的責任為基於所描述的範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

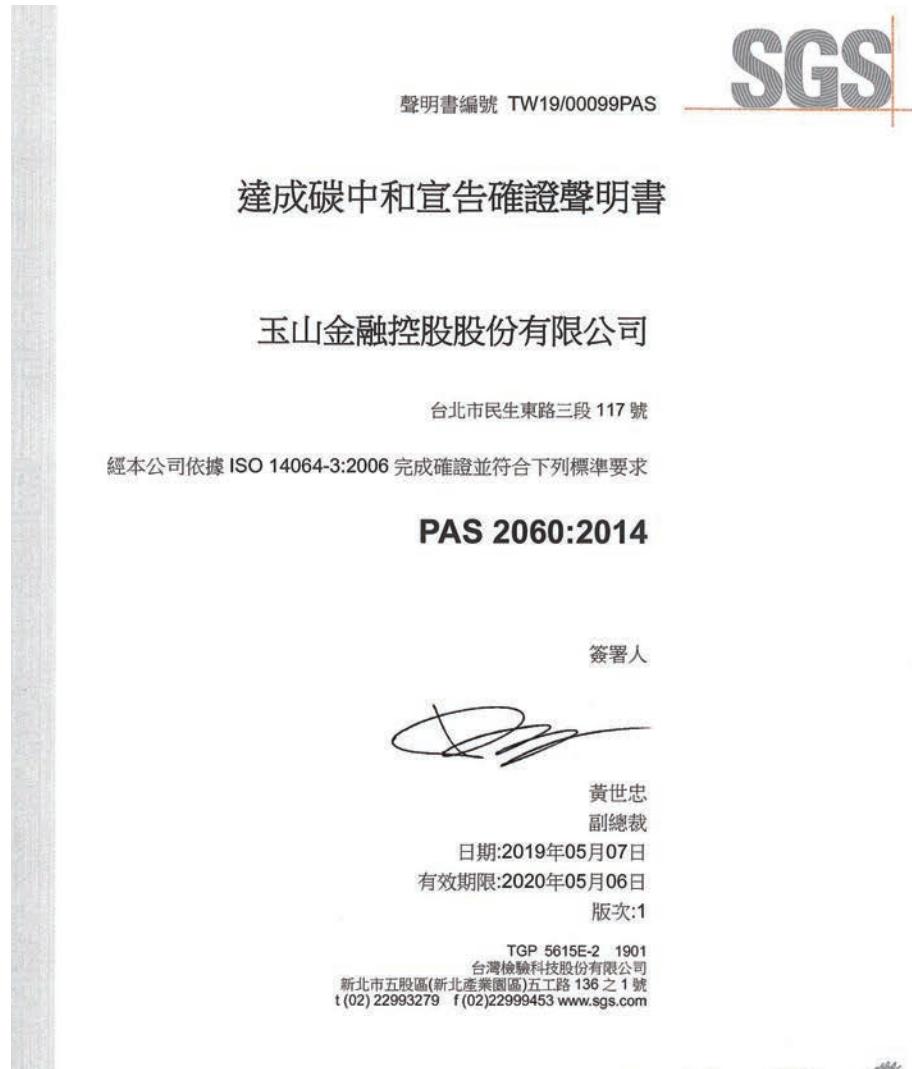


Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
2019-04-12



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

附錄十一、報告書碳中和證書



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

PAS 2060:2014

角色與責任

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

SGS 秉持第三方查證單位之準則，依據 ISO 14064-3: 2006 之要求，於2019年04月30日至2019年05月01日期間執行達成碳中和確證活動，並根據玉山金控適用範圍、目標、準則及達成碳中和宣告，涵蓋期間2019年04月15日之確證結果，提出達成碳中和宣告之認可聲明。

確證範圍

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

- 碳中和宣告模式: 模式三
- 碳中和標的: 2019 年度發行 500 本「2018 年企業社會責任報告書」
- 碳足跡量化方法: 行政院環境保護署「產品與服務碳足跡計算指引」
- 總溫室氣體排放量: 13,019 公噸二氧化碳當量
- 碳中和執行期: 2019 年 04 月 15 日
- 碳中和達成宣告日: 2019 年 05 月 01 日
- 碳中和達成宣告報告書: 玉山金融控股股份有限公司碳中和達成宣告報告書(2019/05/02 第二版)

確證準則

遵守下列相關標準要求執行承諾碳中和宣告之確證：

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

確證意見

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

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

第 2 頁 共 3 頁
CSR REPORT 2018



聲明書編號 TW19/00099PAS, 接續

本次碳中和資訊描述如下：

確證標的	2019 年度發行 500 本「2018 年企業社會責任報告書」
基線碳足跡排放量	13.019 公噸二氧化碳當量
達成溫室氣體減量	13.019 公噸二氧化碳當量
抵換 剩餘排放量	抵換額度方案 黃金標準 Gold Standard
	抵換額度來源 Changbin and Taichung Wind Power
	抵換額度數量 15.00 公噸二氧化碳當量
	核可文件編號 GS1-1-TW-GS472-12-2010-119-198597-198611

SGS採用風險評估方法為基礎，並依據 PAS 2060:2014 所描述之適用方法學執行確證，確認玉山金控承諾碳中和宣告於2019年05月01日達成碳中和。

保密性聲明

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

利益衝突迴避聲明

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

確證團隊

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

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

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