

## 1.4.2 重大主題鑑別及管理

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

### 1. 評估流程：

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

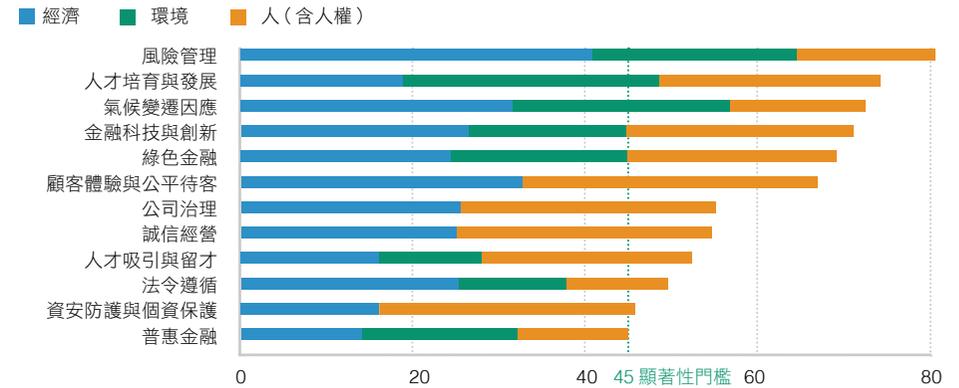
#### (1) 量化衝擊：

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

#### (2) 衝擊排序：

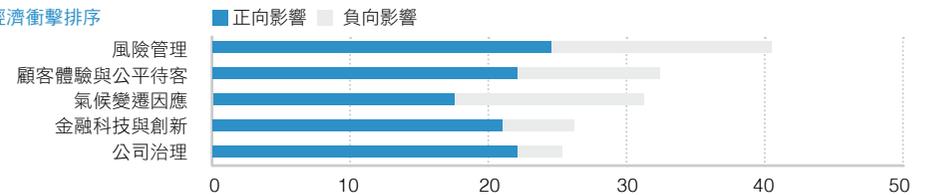
永續長辦公室計算 12 項重大主題衝擊量化結果，綜合考量經營團隊建議後，得到右圖評估結果：

### 重大主題衝擊評估結果

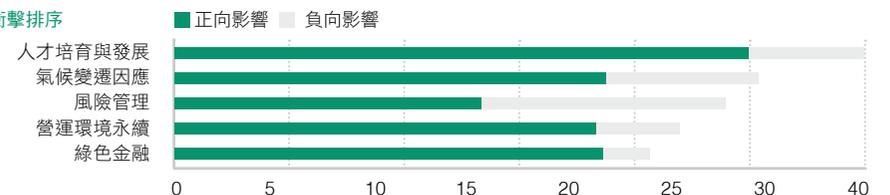


### 經濟、環境、人（含人權）衝擊排序 Top 5

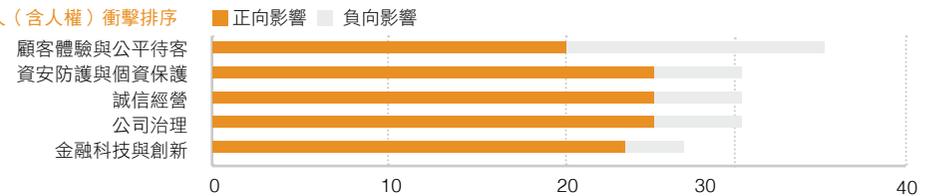
#### 經濟衝擊排序



#### 環境衝擊排序



#### 人（含人權）衝擊排序



## 2. 衝擊說明及管理方針

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

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

## 重大主題管理目標

### 風險管理

\* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
運用資訊技術與科學化數據分析工具，厚植風險管理之預警及應變能力，以強化風險控管效率。	風險長 / 60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>利率風險變化對資產負債影響之管理機制</li> <li>信用風險風險性資產管理指標</li> <li>作業風險 3+1 管理工具精進比例</li> <li>運用智能科技提升洗錢防制效益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資產負債部位配置優化 50%。</li> <li>資本計提計算效率提升 30%。</li> <li>作業風險關鍵指標更新達 10%。</li> <li>盡職審查資料共享率 50%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年流動性覆蓋比率 (LCR) 增加 11% 至 143.59%，達 2022 年增幅的 90% 以上 (2022 年增幅為 12%)。</li> <li>資本計提計算效率提升 30%。</li> <li>作業風險關鍵指標更新比例達 10%。</li> <li>新增存款開戶、私人銀行等業務盡職審查系統介接，業務覆蓋率達 60%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新市場風險資本計提方法導入完成比率 100%。</li> <li>精進全行授信 RWA 管理機制，推動 IRB 法的 RWA 限額。</li> <li>作業風險資料庫品質校準達 100%。</li> <li>完成新顧客洗錢及資恐風險評級模型建置。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市場風險控管系統與風險敏感度分析效率提升 50%。</li> <li>資本計提的信用風險曝險額所適之風險權數降低達 20%。</li> <li>提升跨模組管理效能達 80%。</li> <li>國內外盡職審查作業系統化達 60%。</li> </ul>

### 人才培育與發展

策略 *	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
以人才為導向的績效管理，結合長期策略及教育訓練，透過專業培養及職務輪調等多元培養方式，培育組織所需人才。	人資長 / 40%	員工平均訓練時數 數位力學習認證人數	達 50 小時以上	達 64.18 小時	維持 50 小時以上	維持 50 小時以上
		<ul style="list-style-type: none"> <li>各職系專業訓練加入數位相關課程，持續全行科技專業訓練課程。</li> <li>國內員工取得數位力、AI 認證及數位經辦比例達 40%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各職系專業訓練課程透過數位教材輔助進行混成學習達 100%，科技類別專業訓，包含 AI 系列課程、BA 數位學程、數位科技培育及線上資安測驗等共計 40,358 人次。</li> <li>國內員工取得數位力相關學習認證累計比例達 43%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各職系專業訓練加入數位相關課程，持續全行科技專業訓練課程。</li> <li>國內員工取得數位力、AI 認證及數位經辦比例達 45%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各職系專業訓練加入數位相關課程，持續全行科技專業訓練課程。</li> <li>國內員工取得數位力、AI 認證及數位經辦比例達 80%。</li> </ul>	


**氣候變遷因應**

\* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略*	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
針對氣候變遷可能造成風險，訂定評估機制與適當之風險管理措施，並強化管理及因應能力。	風險長 / 10%	<ul style="list-style-type: none"> <li>CDP 成績</li> <li>減碳目標達成情形</li> <li>教育訓練滲透率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CDP climate change 成績維持 A- 以上。</li> <li>Scope1、2、3 碳排放量符合 SBT。</li> <li>新人完成氣候變遷教育訓練比例達 90% 以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CDP climate change 成績達到 A 級。</li> <li>Scope1、2、3 碳排放量無顯著偏離 SBT 路徑。</li> <li>實體與線上新人訓已導入氣候變遷教育訓練。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CDP climate change 成績維持 A- 以上。</li> <li>Scope1、2、3 碳排放量符合 SBT。</li> <li>建立投融资財務碳排盤查系統。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>達成 SBTi scope1、2、3 階段性減碳目標。</li> </ul>
建立環保節能文化及執行環保節能措施，降低營運成本。	銀行管理處處長 / 30%	控管營運環境指標，碳排放量、用水量及廢棄物	以 2020 年為基準年，總碳排放量降低 12.6%，每單位營收用水量降低 9%；以 2016 年為基準年，每單位營收廢棄物量降低 39%。	以 2020 年為基準年，總碳排放量降低 18.5%，每單位營收用水量降低 23%；以 2016 年為基準年，每單位營收廢棄物量降低 42%。	以 2020 年為基準年，總碳排放量降低 16.8%，每單位營收用水量降低 12%；以 2016 年為基準年，每單位營收廢棄物量降低 44.6%。	以 2020 年為基準年，總碳排放量降低 42%，每單位營收用水量降低 30%；以 2016 年為基準年，每單位營收廢棄物量降低 78%。
以協議採購、自建太陽能以及購買再生能源憑證等方式，提升再生能源使用比例提升營運韌性。		以再生能源使用量及用電量為基準檢視再生能源使用比例	國內據點再生能源使用比例達 20% <sup>註</sup> 。	國內據點再生能源使用比例達 28%。	國內據點再生能源使用比例達 30%。	國內據點再生能源使用比例達 100%。

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



## 金融科技與創新

\* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

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



## 綠色金融

策略*	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
支持對環境及社會有正面影響力的授信對象，包括提供綠色授信，及透過永續連結貸款協助企業訂定明確 ESG 發展目標，加速企業轉型。	法金執行長 / 20%	綠色授信餘額	新臺幣 630 億元	新臺幣 809 億元	新臺幣 1,000 億元	新臺幣 1,300 億元 <sup>註</sup>
		永續連結貸款餘額	新臺幣 500 億元	新臺幣 601 億元	新臺幣 660 億元	佔法金總授信餘額 13%
落實永續投資，提高永續發展債券投資部位（永續發展債券係指經認可之綠色債券、社會責任債券及可持續發展債券）。	財務主管 / 15%	永續發展債券投資餘額	新臺幣 280 億元	新臺幣 294 億元	新臺幣 350 億元	新臺幣 420 億元

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



## 顧客體驗與公平待客

\* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略*	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
以顧客體驗為核心，建立公平待客文化，確保服務品質。	銀行總經理	顧客滿意度	各通路滿意度維持 90% 以上。	<ul style="list-style-type: none"> <li>實體通路：93.4%</li> <li>數位通路：94.8%</li> <li>客服通路：86.2%<sup>註</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>實體通路、數位通路滿意度維持 90% 以上。</li> <li>客服通路滿意度維持 85% 以上。</li> </ul>	各通路滿意度維持 90% 以上。
		NPS（淨推薦值）	<ul style="list-style-type: none"> <li>實體通路 NPS 維持 60 以上。</li> <li>數位通路 NPS 維持 55 以上。</li> <li>客服通路 NPS 維持 50 以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>實體通路：67.8</li> <li>數位通路：61.9</li> <li>客服通路：49.1<sup>註</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>實體通路 NPS 維持 60 以上。</li> <li>數位通路 NPS 維持 55 以上。</li> <li>客服通路 NPS 維持 50 以上。</li> </ul>	各通路 NPS 維持 60 以上。
		落實公平待客原則	獲得金管會公平待客獎項肯定。	玉山銀行、玉山證券皆獲得金管會 2023 年公平待客原則評核前 25% 績優業者。	玉山銀行連續獲評前 25% 績優業者；玉山證券 2025 年連續獲評前 25% 績優業者（2024 年玉山證券非受評單位）。	玉山銀行、玉山證券獲得金管會公平待客獎項肯定。

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



## 公司治理

策略*	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
持續強化董事會職能、提升經營團隊領導管理、重視股東權益保障及資訊的正確透明。	公司治理主管 / 100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會職能</li> <li>資訊透明度</li> <li>股東參與</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據新修訂「公司治理實務守則」，規範董事於封閉期間股票交易控管措施，及建立事後查核確認機制。</li> <li>董事改選暨辦理新任董事初任講習。</li> <li>委請外部獨立專業機構執行「董事會績效評估」作業。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過修訂本公司「股權管理辦法」，規範內部人獲悉財報或業績內容之股票交易控管措施，及董事封閉期間查核確認機制。</li> <li>第 8 屆董事改選完成，提供每位董事玉山彙編之董事手冊，安排新任董事初任講習，並規劃 18 小時董事進修課程。</li> <li>協助專業機構透過開放式問卷及實地訪評方式，就公司之董事會績效進行評量，相關建議事項並列為本公司之公司治理優先加強計畫。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自主委請專業第三方機構辦理公司治理認證作業。</li> <li>內部規範新增與關係人取得或處分資產交易應提股東會報告相關內容。</li> <li>持續精進官網公司治理專區相關資訊。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參照公司階段性永續發展策略，彙整並擬定超前部署公司治理再提升方案。</li> <li>依據主管機關政策持續優化公司治理文化，並參照國內外最佳公司治理原則與實務，檢視公司治理架構，滾動式修訂相關規章及調整揭露資訊。</li> </ul>

 誠信經營

\* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略*	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
將誠信正直的價值內化至企業文化，創造與顧客之間的信任關係。	法遵長 / 40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>教育訓練及測驗落實度</li> <li>不誠信經營行為風險評估機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續落實教育訓練及宣導。</li> <li>維持員工參與率 100%。</li> <li>導入不誠信行為風險評估活動及整合作業風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於各訓練班透過課程進行誠信經營宣導教育。</li> <li>提供全體董事「誠信經營及內部重大資訊處理教育訓練」宣導資料。</li> <li>實施誠信經營線上教育訓練及測試，員工參與率 100%。</li> <li>已建立不誠信行為風險評估機制。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續落實教育訓練及宣導。</li> <li>維持員工參與率 100%。</li> <li>建立不誠信行為風險評估動態儀表板。</li> <li>2024 年 6 月底前完成各項問責制度內部規定及相關文件訂定，9 月份提報玉山問責委員會及董事會，預計於 11 月底前完成玉山全數高階管理人員簽署責任聲明書，以配合「銀行業導入責任地圖制度自律規範」施行時程。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續落實教育訓練及宣導。</li> <li>維持員工參與率 100%。</li> <li>持續優化誠信經營行為風險評估機制。</li> </ul>

 人才吸引與留任

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

註：1 未達成，但相較 2022 年已成長 3.1%，透過人資精進工程持續精進考核與薪酬制度，並與主管同仁積極溝通，綜合反映於敬業度調查結果。

2. 2022 年人才保留率為 89.7%，2023 年人才保留率為 89.3%，僅差距 0.4%，人才保留率相當。將持續進行人資精進工程，並推動 O3 (One on One meeting)，提升主管與同仁之間的信任關係，以維持人才保留率。



## 法令遵循

\* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略*	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
將法令遵循意識深植主管同仁心中，強調一切業務不得凌駕風險之上，一切服務不得逾越法規之上，達到作業流程零信任、風險紀律零容忍。	法遵長 / 100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>教育訓練執行情形</li> <li>法遵測驗員工參與率</li> <li>自評項目更新及執行之落實度</li> <li>法令遵循追蹤單之完成時效性、落實度及內容詳實度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年第四季完成法遵管理系統的建置，強化法令傳達、諮詢、溝通與通報機制，提升內部法令遵循之效率並減少人工作業時間。</li> <li>持續落實法遵教育訓練及全行法遵測驗。</li> <li>持續與海外單位進行一對一實地或線上交流。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法遵管理系統已於 2023 年 10 月底上線，改善原有系統穩定度不佳的問題，並將使用者擴及至海外分子行單位，大幅提升法令遵循之效率。</li> <li>每月提供法遵教材予各單位進行教育訓練，並於 5 月份實施全行法令遵循測驗。</li> <li>與香港分行、新加坡分行及中國子行分別進行實地法遵訪查。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續落實法遵教育訓練及全行法遵測驗。</li> <li>持續與海外單位進行一對一實地或線上交流。</li> <li>法遵管理系統持續蒐集使用者建議，並完成主要項目改善以提升法遵管理韌性和效率，為永續治理賦能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續透過教育訓練及測驗，建立主動式風險文化，加深全體主管同仁法遵意識。</li> <li>以法遵管理系統、法令規章管理系統為工具，提升管理效能，以落實法令遵循。</li> </ul>



## 資安防護與個資保護

策略*	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
<ul style="list-style-type: none"> <li>持續取得國際專業認證，實踐資訊安全、個資保護及營運持續並接軌國際標準。</li> <li>建構完善的治理制度、培養同仁良好的資訊安全意識、識別資安風險與弱點，並進行有效強化。</li> <li>建構完整資安防護架構，提升資訊服務的高可用度，展現資安韌性，完善資安治理成熟度。</li> </ul>	資安長 / 100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化玉山個資制度</li> <li>駭客入侵成功之資安事件數</li> <li>取得國際專業認證</li> <li>導入雲端零信任架構</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駭客入侵成功資安事件數 0 件。</li> <li>新增信託業務、數位個人金融業務取得 BS10012-2017 個資保護認證。</li> <li>玉山銀行個人網路銀行及行動銀行取得 ISO 27701 隱私資訊管理標準及 ISO 22301 營運持續管理系統認證。</li> <li>建置入侵攻擊模擬系統，完成玉山金控及子公司基礎架構安全健診。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 全年度無發生駭客入侵成功之資安事件。</li> <li>玉山銀行於 2023 年 6 月取得 ISO 27701 隱私資訊管理系統及 ISO 22301 營運持續管理系統認證。</li> <li>完成入侵攻擊模擬系統建置及玉山金控及子公司基礎架構安全健診。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化個資管理制度及組織運作，確保個資保護機制之一致性。</li> <li>駭客入侵成功之資安事件數 0 件。</li> <li>玉山銀行取得 ISO 27001:2022 資訊安全管理國際標準改版驗證。</li> <li>制定營運上雲系統之雲端安全準則，並完成雲端環境資安監控建置。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駭客入侵成功之資安事件數量維持 0 件。</li> <li>玉山銀行與玉山證券持續取得 ISO 27001:2022 資訊安全管理系統驗證。</li> <li>打造玉山金控及子公司一致之個資管理制度、持續完善供應商風險管理制度及零信任架構。</li> </ul>



## 普惠金融

\* 回應 GRI3-3c 政策或承諾

策略*	對應高階主管 / 績效連結佔比	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成狀況	2024 年目標	2030 年目標
推動普惠金融政策，讓社會中不同身份背景的個人或企業，均能在開放、平等、多元的基礎下獲得適合且多元的金融服務，並於過程中促進社會就業與經濟發展，消除不平等，促進普惠金融。	個金執行長 / 20%	解決營收 5,000 萬以下小型企業融資不易問題，並協助具社會在地影響力之個人與企業發展。	<ul style="list-style-type: none"> <li>小型企業新增撥款戶數 4,000 戶。</li> <li>新創企業、地方創生、社會企業、青年創業啟動金等新增撥款戶數 1,300 戶。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>小型企業新增撥款戶數 4,148 戶。</li> <li>新創企業、地方創生、社會企業、青年創業啟動金等新增撥款戶數 1,599 戶。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>小型企業新增撥款戶數 4,300 戶。</li> <li>新創企業、地方創生、社會企業、青年創業啟動金等新增撥款戶數 1,650 戶。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>小型企業新增撥款戶數 6,000 戶。</li> <li>新創企業、地方創生、社會企業、青年創業啟動金等新增撥款戶數 1,800 戶。</li> </ul>
		透過數位化、無障礙的金融服務，提供弱勢族群、身心障礙人士或高齡顧客創新及友善的金融服務。	<ul style="list-style-type: none"> <li>增設視障語音 ATM 150 台（所有分行至少一台）。</li> <li>依行舍無障礙設施服務制定 A、B、C 分級，2022 年皆為 C 級，2023 年目標完成 8 家 A 級、13 家 B 級分行。</li> <li>優化官網自助服務資訊，便利顧客取得金融服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>增設視障語音 ATM 155 台，所有分行皆已至少一台，合計共已建置 254 台。</li> <li>依分行可提供顧客使用之無障礙設施服務，建立友善金融分級制度，已完成目標 8 家 A 級、13 家 B 級分行。<sup>註 1&amp;2</sup></li> <li>入口網站取得無障礙標章最高等級；行動銀行提供視障者可視性服務；提供聽障者 ATM 驗證碼綁定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>增設視障語音 ATM 150 台，合計達到 404 台視障語音 ATM。</li> <li>持續精進分行友善服務家數，目標 2024 年累計完成 18 家 A 級、70 家 B 級分行。</li> <li>優化官網自助服務資訊，便利顧客取得金融服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>國內所有 ATM 皆改為視障語音 ATM。</li> <li>完成 40 家無障礙 A 級分行，97 家 B 級分行。</li> <li>持續優化數位通路，提供無障礙的金融服務。</li> </ul>

註：1. 分行無障礙設施服務以可提供顧客使用，包含各種替代改善措施，確保顧客享有便利無礙的友善金融服務降。

2. 分級定義 6 項服務指標：1. 無障礙坡道、2. 無障礙洽談室、3. 輪椅充電站、4. 符合輪椅高度之客服電話與文字客服 QR CODE、5. 無障礙車位、6. 無障礙廁所。以分行可提供以上服務項目，每項得 1 分。A 級：5-6 分，B 級：4 分，C 級：3 分以下。