

## 3.1.4 零售銀行業務

### ■ 責任商品

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

#### 1. 永續房貸與信貸

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

單位：新臺幣佰萬元

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

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

## 2. 零碳信用卡

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

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

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

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

註 3：整體有效卡數為 480 萬卡。

### 3. 支付碳帳戶

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



### 4. 零碳 ATM

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

## ■ 在授信流程中考量 ESG 風險

### 1.KYC/CDD 流程

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

### 2.ESG 風險審查

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

### 3. 氣候變遷

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

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

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

## ■ 永續溝通與參與

### 1. 響應環境部淨零綠生活，與商家共同支持永續行動

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

### 2. ESG 信用卡

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

### 3. 結合首選夥伴攜手推廣綠色消費，響應節能減碳愛地球

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

### 4. 運用銀行官網及社群媒體發揮正向影響力

#### (1) ESG 永續金融專區

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

#### (2) 玉山社群 ESG 專欄

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

### 5. 永續存款

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

### 6. 實體活動

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



## 【零售銀行業務】- 2023 年 ESG 相關產品及個人顧客參與數

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

註 1：若顧客有重複參與一個以上的項目，僅在總歸戶數計算一次。

2023 年個人金融顧客參與  
ESG 產品的比率

**37.7** %

