

3.2.1 提升金融服務使用性

FN-CB-240a.1、FN-CB-240a.3

■ 提供可負擔的金融產品

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

餘額單位：新臺幣佰萬元

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

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

影響力評估

促進就業機會

94,190 個

減少社會成本支出

約 23.7 億元

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

以玉山為名

邁向淨零排放

發揮金融影響力

打造韌性組織

成為員工的最愛

成為這片土地的最愛

保費金額單位：新臺幣仟元

產品別	服務對象	產品內容	2023 年件數	2023 年保費金額
	經濟弱勢及身心障礙	「微型保險」主要提供經濟弱勢民眾及特定身分族群基本的保險保障，具投保簡易及低保費等特色。本公司提供微型傷害意外保險，避免民眾及其家庭因發生意外事故而陷入經濟困境。 玉山為實現社會共好，2023 年持續攜手保險合作夥伴與地方政府（臺南市及花蓮縣）提供經濟弱勢長者、低收入戶及中低收入戶、身心障礙者等民眾與家庭「微型保險」，捐贈保費可受惠對象逾萬名且較 2022 年提升 25%。2024 年擴大微型保險影響力，新增捐贈「微型火災不便險」，建構社會安全守護網，善盡企業社會責任。	20	6
保險	高齡、青年	透過「小額終老保險」低投保門檻、低保費與保障終身等特性，讓因年齡、體況等因素無法投保壽險的高齡族群，以及預算有限之青年族群也能擁有基本的保險保障。	139	3,419
	自主健康管理者 （定期健檢、規律運動）	結合自主健康管理機制的「外溢保險」，鼓勵顧客做好健康管理，及早預防疾病，同時享有折減保費等健康促進獎勵效益。	310	5,362

本金單位：新臺幣佰萬元

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

註 1：累計受益人人數

註 2：累計信託財產本金

3.2.2 擴大金融可及性

■ 打造友善金融服務

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

服務對象	實體通路	數位通路
高齡 (失智)	· 樂齡友善講座：玉山與警政署及各大醫療機構聯合舉辦北中南 10 場次（213 人次）樂齡友善講座，分享失智及防詐議題，提升高齡顧客金融認知及保健意識，並配合「安養信託」服務，保障其資產安全。2023 年擴大舉辦，新增澎湖、宜蘭、花蓮、屏東及南投等地區共 20 場次。 · 失智金融友善計畫：因應高齡社會，與臺北市聯合醫院合作，2022 年起率先在總行、東門分行、仁愛分行等六家分行，推動「失智金融友善計畫」，藉由分行全體行員學習，進行擬真模擬教育訓練，並遴選「失智友善領航員」，輔導同仁辨別失智症表徵並提供同理心的金融服務，2023 年將擴大舉辦於北中南各地區遴選八家分行續推「失智金融友善計畫」。	· 數位帳戶申辦照會：針對高齡顧客申辦數位帳戶，實施一定比例方式電話關懷照會，以瞭解健康情況、取得金融服務資訊能力、對自動化功能熟悉度等情況，充分瞭解顧客相關資料（KYC），善盡高齡之權益維護與保障。
偏遠地區居民	· 便捷自動化設備：為提高金融服務可及性，俾利偏遠地區民眾享有優質金融服務，依金管會公告之「金融機構分支機構家數待增加地區」，針對少有金融機構之地區佈建自動化設備 ATM，如彰化縣溪州鄉、高雄市湖內區、臺東縣關山鎮之全家便利商店或醫院等，目前已累計設置 17 台。	· 嵌入式金融服務：玉山活用嵌入式金融技術將日常最頻繁使用的金融服務數位化，連結首選夥伴（如超商、社區、連鎖品牌等）將銀行服務嵌入顧客生活場景，如全盈支付、全支付及智生活等，串聯顧客的食衣住行，同時提供同業最多項一站式金融服務申辦，讓偏鄉區域族群不用親臨分行也能在生活場景中取得金融服務。 · e.Fingo 數位品牌：e.Fingo 串聯玉山行動銀行、玉山 Wallet、e 指系列等數位金融產品與服務，提供顧客全方位的數位體驗。顧客只要持有一張玉山信用卡或臺幣帳戶就可以加入會員，以遊戲化的推廣方式使顧客輕鬆吸取金融知識，還享不定期團隊任務、徽章收集本等會員專屬活動，讓偏鄉區域族群可以輕鬆的把金融服務帶著走，不受時間與空間的限制。

服務對象

實體通路

數位通路

外籍人士
或新住民

- **多國語言 ATM**：為提供外籍人士、移工與新住民便捷的金融服務，玉山 1,305 台 ATM，除中英文外，亦包含印尼文、越南文、泰文等國語言之服務。
- 玉山響應「2030 雙語國家政策發展藍圖」及「金管會推動雙語國家計畫（綱要）」，截至 2023 年底全行已有 6 成以上為雙語分行（已設置 84 家雙語分行），營業廳與便捷金融區內，設置雙語取號機、多國語言 ATM、雙語服務標誌、雙語櫃台以及常用表單雙語化，提供外籍人士一站式金融服務，以打造友善的國際金融服務環境。

- **多元線上服務**：顧客可透過行動銀行網路電話（2023 年新增）、電話客服、留言板、智能客服及文字客服專員，諮詢各項金融服務。為持續拓展雙語服務範疇，官方網站、個人網路銀行與行動銀行皆提供雙語版本，另為外籍顧客提供線上預約指定分行開戶與電話客服專人英語服務、智能客服雙語即時問答，使外籍顧客更便捷的使用玉山數位服務。
- **行動銀行外匯服務升級**：為讓顧客輕鬆換匯，玉山行動銀行整合買賣外幣交易介面，以單一入口提供更直覺、更輕鬆地使用，並新增買賣外幣預約交易服務，顧客更可運用週期性預約透過分攤購入成本，讓財務規畫更加靈活。

身心障礙

玉山積極打造暖心友善的服務環境，提供多項無障礙服務及設備。2023 年金管會選定玉山做為國內無障礙金融服務的友善標竿示範銀行，並於 2023 年 6 月視察新生分行無障礙設施獲黃天牧主委好評。

- **無障礙自動化設備**：設置高度不超過 120 公分之自動化設備及提供語音操作指示、警示提醒及閃爍燈號。響應主管機關政策，視障語音 ATM 於臺鐵車站、公務單位、大專校院、大型醫療院所等公共場所設置，並擴及玉山全臺分行皆已建置，視障語音 ATM 總數達 254 台。同時於 ATM 螢幕待機頁設置文字客服 QR Code，讓聽語障別顧客，能藉由手機掃描啟動線上文字客服，即時取得協助。身心障礙顧客可申請 ATM 跨行取款手續費減免，每人每月享有 3 次優惠。
- 領先同業推出「簽帳金融卡出門就靠它」易讀版、有聲版，除心智障礙者可以閱讀，也讓視覺障礙者可以用聽的來瞭解簽帳金融卡。
- **輪椅民眾無障礙服務**：全臺 139 家分行皆已佈建無障礙櫃台，搭配溝通字卡、寫字板、真人文字客服及各式標示的點字說明貼紙等多元溝通工具，並持續建置無障礙廁所。
- **聽障顧客無障礙服務**：為符合金融友善及公平待客，提供線上申辦服務及多元通知方式（如簡訊、email 等文字通知），並與社團法人中華民國聽障人協會合作，透過每家分行電腦加裝鏡頭、麥克風及喇叭，提供即時免預約的遠程視訊手語翻譯服務，讓聽障顧客能以手語與行員進行溝通，透過三方視訊，滿足聽障顧客金融服務的需求。

- **無障礙金融服務**：為使視障顧客輕鬆享有金融服務體驗，所有數位服務皆能使用語音朗讀，包含：玉山官網金融友善服務專區（國家無障礙 AAA 級標章）、玉山金融友善網路銀行（國家無障礙 AA 級標章）、玉山友善 WebATM（國家無障礙 級標章）、行動銀行金融友善專區（臺北市視障者家長協會認證）、玉山 Wallet 金融友善版（臺北市視障者家長協會認證），2023 年約 46 萬人次使用（顧客數、使用頻次）。此外，為引導顧客更快速找到所需服務，舉辦金融友善線上教育訓練課程，培訓並教育行員能提供不同客群所需指引及服務。
- **行動銀行深色模式**：玉山行動銀行 2023 年新增深色模式，提供顧客自由切換深淺色模式，為視力不佳、強光敏感者提供更佳可視性，更可節省手機電量，減少碳排放，2023 年超過 6 萬人次使用。
- **友善資訊揭露**：身心障礙顧客可透過營業據點告示、官方網站及顧客服務章程查詢玉山所提供之金融友善服務，並可於銀行公會之無障礙專區查詢無障礙 ATM 分佈資訊。

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

3.2.3 建立財務素養

FN-CB-240a.1、FN-CB-240a.3

■ 金融教育與推廣

玉山理財小學堂

玉山以數位平台 PaGamO 為媒介，平衡 M 型社會兩端的差距，於國中、國小課程加入金融知識教育，將理財觀念向下扎根。運用遊戲化的學習，翻轉傳統單向式的教學，讓學童在解題過程中，自發性思考並找尋答案，以提升學習興趣與動機，2023 年參與人次共 580,000 人次。



金融知識專區—投資話重點

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

大專院校投資講座

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

金融知識社群內容

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

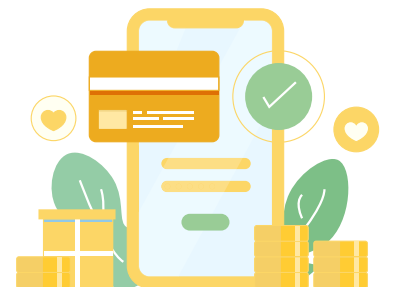


2023 年 11 月針對高齡或有退休規劃客群，以「退休生活如何準備」為主題，搭配問答形式的圖片，使顧客能依據自身需求點選圖片，了解如何以不同信託產品著手進行規劃，守護退休生活！截至年底該貼文觸及數近 25,000 次，互動數約 2,300 次。

■ 企業管理工具或訓練

加盟創業金融講座

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



■ 鼓勵儲蓄機制

數位帳戶存款優惠

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

行動銀行轉帳服務升級

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

普惠金融 - 建立財務素養

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