



E.SUN FHC CSR REPORT 2017

玉山金控企業社會責任報告書



知福 惜緣 感恩



玉山金控 E.SUN FHC



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7本企業社會責任報告書，本報告書符合GRI準則，為國內首家提交全球永續性報告協會（The Global Reporting Initiative, GRI）一致性報告服務的金融機構，包含GRI內容索引服務、重大議題揭露審核服務以及聯合國永續發展目標關聯服務。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2017年度（2017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2017年1月1日之前，以及2017年12月31日之後。上一版本發行時間：2017年6月。

報告書範疇

揭露範疇以玉山金控及各子公司（玉山銀行、玉山證券、玉山創投）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99.84%（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、登峰園區、希望園區、科技大樓、博愛大樓及海內外各營業據點。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版金融業補充指引
國際整合性報導委員會（International Integrated Reporting Council, IIRC）	國際整合性報告〈IR〉架構
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
ISO國際化標準組織	ISO26000 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	中華民國確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」	勤業眾信（Deloitte）
	AA1000（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 溫室氣體盤查	台灣檢驗科技股份有限公司（SGS Taiwan）
	ISO 14064-1 組織型溫室氣體範疇3	
	ISO 14046 組織型水盤查	

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，經企業社會責任委員會核可。

歷年玉山金控企業社會責任報告書



2011

2012

2013

2014

2015

2016

意見回饋

玉山金融控股股份有限公司／行政管理組

- 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

4	董事長與總經理的話
6	玉山大事紀
7	2017 重要成果與永續績效
10	永續發展策略與整合性報告架構
12	利害關係人議合
12	• 利害關係人鑑別
14	• 重大性議題分析
23	企業概況
23	• 永續發展
25	• 財務績效



30	1.1 公司治理
35	1.2 誠信經營
39	1.3 風險管理
42	1.4 洗錢防制與打擊資恐
44	1.5 資訊安全



48	2.1 普惠金融
51	2.2 數位金融
54	2.3 顧客服務
57	2.4 幸福職場
65	2.5 社會共融



78	3.1 氣候變遷風險與機會
80	3.2 綠色金融
83	3.3 營運環境永續
90	3.4 永續生態發展
97	3.5 供應商管理

附錄 P.100

100	一、2017 年重要喜悅與榮光	119	六、營運環境永續管理指標
101	二、GRI 內容索引	120	七、全球報告倡議組織 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表
110	三、A. 2017年重大性議題之管理方針及其要素	121	八、上市上櫃公司企業社會責任實務守則
	B. 2017年重大性議題調整說明	122	九、ISO 26000 對照表
	C. 17項SDGs與玉山金控重大性議題相關性及2017年具體實踐列表	124	十、聯合國全球盟約 (The United Nations Global Compact) 對照表
115	四、人力資源管理指標	125	十一、會計師有限確信報告
117	五、分配的經濟價值指標	128	十二、獨立保證意見聲明書
		130	十三、報告書碳中和證書

Letter from the Chairman & President 董事長與總經理的話

■ GRI : 102-14、102-15



2017 年全球政經環境充滿變動與挑戰，雖然歷經美國總統新政、歐洲大選、英國脫歐談判、中國結構調整、朝鮮半島及中東地緣政治風險等影響，整體經濟仍漸趨穩定成長。同時，在金融科技持續發展的趨勢下，一方面激盪出許多創新的產品與服務，另一方面考驗著資訊安全、個資保護及國際洗錢防制的專業與能力。

堅定信念，追求企業永續

1992年玉山銀行成立，以台灣最高的山「玉山」為名，我們決心經營一家最好的銀行，秉持「心清如玉、義重如山」的精神，矢志成為「綜合績效最好、也最被尊敬的企業」。走過4分之1世紀，不論科技、顧客、市場等外在環境如何變化，玉山在深耕金融業務發展的同時，亦持續堅定地重視並投入公司治理、顧客權益、員工照顧、環境永續及社會公益等領域，朝著永續發展邁進。

綜合績效再創佳績

2017年玉山綜合績效再創佳績，玉山銀行不僅榮獲財資雜誌（The Asset）及全球金融雜誌（Global Finance）頒發「台灣最佳銀行」，更創下台灣金融業首度榮膺亞洲銀行家雜誌（The Asian Banker）「亞太最佳銀行」的殊榮。在永續評鑑方面，玉山金控連續4年入選DJSI「道瓊永續指數」且再度成為「道瓊永續世界指數」成分股，MSCI ESG「摩根士

丹利永續領導者指數」調升評等至AA，均為台灣金融業最佳成績，持續獲得國際的肯定。

在財務及業務指標方面，玉山金控總資產新臺幣2.07兆元，稅後盈餘新臺幣147.57億元，均創下歷史新高。各項主要業務指標在過去5年均大幅提升，綜合績效均衡成長。在亞洲布局方面，日本東京分行成立，目前已於9個國家地區設有25個營業據點，包含香港、新加坡、雪梨、東京等亞太金融中心，串連美國、中國、柬埔寨、越南、緬甸等經濟體，提供綿密的兩岸三地金融服務，並打造完整的亞洲金融整合平台。

項目	2012	2017	近5年成長率
外幣存款	1,569 億元	5,327 億元	+240%
消費者信用貸款	426 億元	1,040 億元	+144%
中小企業放款	1,888 億元	3,284 億元	+74%
財富管理手收	28.3 億元	76.9 億元	+172%
信用卡有效卡	211 萬張	322 萬張	+53%
信用卡簽帳金額	1,702 億元	3,190 億元	+87%

〈2017年玉山主要業務指標〉

成為員工的最愛

人才是企業最重要的資產，我們相信要先有滿意的員工，才有滿意的顧客。近年來玉山積極發展人力資源工程，聚焦員工薪酬福利制度，像是提升基層行員薪酬、擴增專業加給及拉大變動薪酬，讓好的人更好、讓玉山人可以用自己的雙手打造自己的未來。玉山也致力打造快樂和諧的健康職場，提供新生兒補助津貼、訂定母性員工健康保護計畫等，2017玉山金融大樓與科技大樓分別獲得「優良哺乳室認證」、「AED安心場所認證」等政府績優認證，期許提供玉山員工一個安心、友善的工作環境。

年度 \ 類別	2015	2016	2017
非主管員工人數（人）	7,563	7,947	8,326
平均福利支出（萬元）	99	111.1	116.5

綠色金融，追求環境永續

玉山是國內首家同時導入赤道原則與綠色債券的金融業，我們認為企業在促進社會經濟發展的同時，也應兼顧對環境友善。為善盡責任授信與投資，玉山在2015年底簽署赤道原則、2016年完成流程建置並正式實施，2017年我們進一步發行綠色金融債券，是國內綠色債券第1家完成定價且發行規模最大的銀行，募集資金均用於對環境具實質改善效益。此外，如何從企業自身做好能源與水資源管理，並擴大溫室氣體與水足跡盤查範疇等，玉山會持續投入綠色金融發展，為深愛的這塊土地共盡一份心力。

持續精進，與國際接軌

在投入永續發展的同時，我們也看見與國際發展接軌的重要性，包括CSR報告書的編制準則、人權與氣候變遷的挑戰及因應等，以及金融業專屬的議題如數位金融創新、綠色金融、普惠金融、洗錢防制與打擊資恐等，都是我們長期投入與努力的方向。玉山也積極回應聯合國17項永續發展目標（SDGs），並針對其中與金融發展、重大性議題相關之9項為優先落實重點，在金融本業方面，2017年我們將顧客投入ESG成果納入企業投資及放款業務評估分析項目，更進一步於2018年募集第2檔綠色債券，也是台灣第一家完成海內外所有營業據點溫室氣體盤查的金融機構。

展望未來，玉山將持續結合金融業的專業及影響力，在促進經濟發展的同時更兼顧社會共融與環境永續，創造玉山與利害關係人的長期價值，與您共創更美好的未來。🌱

玉山金控
董事長

玉山金控／玉山銀行
總經理

深耕 銀行基礎工程

- 1992 • 「玉山銀行」成立。
- 1994 • 「玉山文教基金會」成立。
- 2000 • 第一家海外分行「洛杉磯分行」開業。• 「玉山證券」成立。
- 2001 • 玉山銀行榮獲金融業第1座「國家品質獎」(第12屆)。

開啟 玉山新紀元

- 2002 • 「玉山金控」成立。• 「香港分行」開業。• 「玉山創投」成立。
• 創辦人黃永仁董事長榮獲金融業唯一「國家品質獎」個人獎(第13屆)。
- 2003 • 「玉山志工基金會」成立。• 「玉山保經」成立。• 「玉山投顧」成立。
- 2004 • 成功概括承受高雄企銀(KBB)，國內服務據點邁向116家。
- 2006 • 玉山榮獲金融研訓院「台灣傑出金融業務菁業獎」6獎項創紀錄。
- 2007 • 越南胡志明市代表人辦事處開幕。
- 2008 • 玉山銀行再度榮獲「國家品質獎」(第18屆)，
創全國企業唯一擁有3座國品獎的紀錄。
- 2011 • 成功概括承受竹南信合社，國內服務據點增加10處，達132家，
進入民營銀行前3名。

迎向 美麗新境界

- 2012 • 「新加坡分行」開業。
• 中國大陸「東莞分行」開業。
• 成功概括承受嘉義四信國內服務據點增加4處達136家。
- 2013 • 緬甸「仰光代表人辦事處」開幕。
• 投資柬埔寨子行「聯合商業銀行」70%。
- 2014 • 玉山銀行連續4年榮獲「天下金牌服務大賞」金融銀行業第1名。
• 玉山金控入選「道瓊永續指數(DJSI)」成分股，創下台灣金融業首家獲選的紀錄。
• 創辦人黃永仁董事長榮獲金融研訓院「台灣傑出金融業務菁業獎」
特殊貢獻獎。
- 2015 • 中國大陸東莞「長安支行」開業。
• 越南「同奈分行」開業。
• 玉山金控同時入選「道瓊永續世界指數」與「道瓊永續新興市場指數」，
創下台灣金融史上首度獲選「道瓊永續世界指數」的紀錄。
- 2016 • 玉山「中國子行」及「深圳分行」開業，為中國華南地區首家台資法人銀行。
• 澳洲「雪梨分行」開業。
• 緬甸「仰光分行」開業，為首家且唯一在緬甸設立分行之台資銀行。
• 玉山銀行分別榮獲 The Banker、Asiamoney、The Asset 等三家國際雜誌頒發
「台灣最佳銀行」之肯定。
• 玉山金控連續3年入選「道瓊永續指數(DJSI)」成分股，台灣金融業唯一。
- 2017 • 玉山「中國子行」進駐卓越前海壹號樓，展現在大陸長期經營決心。
• 玉山銀行「東京分行」開業，打造完整亞洲金融平台。
• 玉山金控10度榮獲「天下企業公民獎」金融業第1名。
• 玉山銀行榮獲The Asian Banker「亞太最佳銀行」，黃男州總經理獲選「亞太最佳CEO」，
為該獎項設立以來，首度由來自台灣的銀行及CEO獲此殊榮。
• 玉山金控再度入選「道瓊永續世界指數」，創下台灣金融業紀錄。



Sustainable performance

2017 重要成果與永續績效

玉山重要成果

- 玉山金控在國際重要永續評鑑如**DJSI**、**MSCI**及**Bloomberg ESG**均榮獲台灣金融業最佳成績。
- 新增1席獨立董事，總共5席占比達**38.5%**，接近4成。
- 訂定「長期激勵獎酬辦法」，激勵經理人與傑出人才之長期表現。
- 建立國際標準洗錢防制系統，SAR成案率**34.43%**，高於業界平均。
- 中小企業放款餘額**3,284**億元，民營銀行第**1**名。
- 玉山銀行連續**12**年獲信保夥伴獎，金融業唯一。
- 榮獲金管會2017第一屆「信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑」績優。
- 打造玉山圖書館達**125**所，改善偏鄉孩童的閱讀環境，開啟孩子們的知識之窗。
- 玉山金控推動送愛到東南亞CSR系列活動，包括緬甸及柬埔寨海外義診、柬埔寨社區建屋、緬甸學校建設專案。
- 鼓勵玉山同仁培育下一代，成立「玉山寶貝成長基金」，每胎新生兒補助**10**萬元。
- 舉辦「玉山好聲音／達人SHOW」，讓員工樂在工作、樂在生活。



- 玉山銀行發行**6**千萬美元綠色債券，國內綠色債券第一家完成定價、發行規模最大。
- 建立赤道原則流程，專案融資考量對環境與社會的風險與衝擊，2017通過**3**件。
- 海內外分子行ISO14064-1、ISO 14064-3溫室氣體盤查及ISO14046組織型水足跡盤查率**100%**。
- 玉山世界卡榮獲減碳標籤、碳中和雙認證，為台灣首張「零碳信用卡」。
- 台灣金融業首家榮獲環保署低碳產品獎勵。
- 玉山銀行推出台灣首位AI金融顧問「玉山小i 隨身金融顧問」，致力推廣普惠金融。
- 玉山銀行首推「信用卡驗證 e指辦卡」，新戶辦卡更便利。
- 玉山銀行首推「玉山安心保」網路投保服務，開啟美好旅程。
- 玉山銀行首創「企業e指貸」線上報價額度利率。
- 玉山銀行首家推出「i-Instant」智能理財試算。

重要肯定



ESG永續績效

在促進經濟發展的同時，玉山用心投入公司治理、顧客關懷、員工照顧、環境保護、社會參與等各項領域，以企業核心能力履行企業社會責任，2017年玉山在經濟、社會及環境等永續議題上都展現亮眼成果。



中華信評調升金控及銀行評等

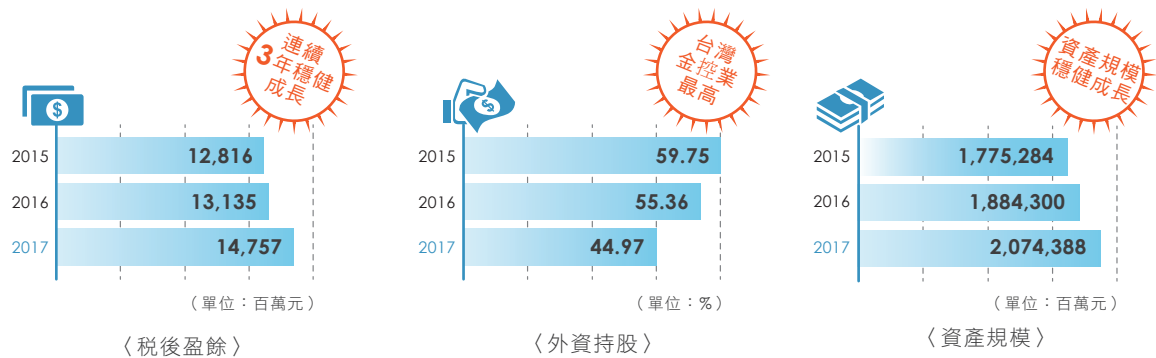


中華信評調升金控及銀行展望

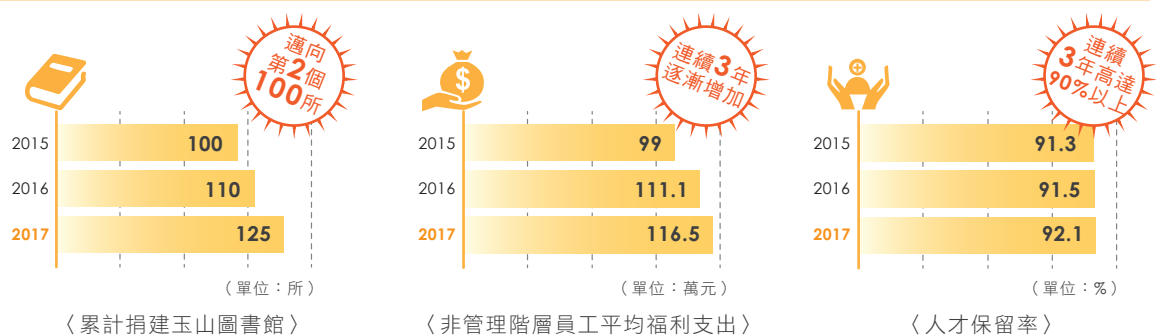


標準普爾及中華信評
同時調升玉山金控及銀行評等

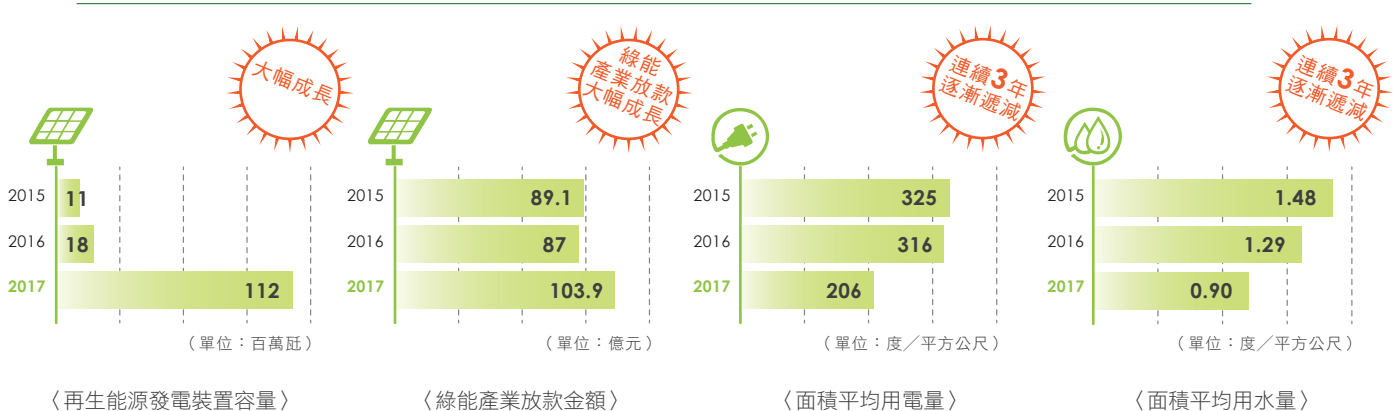
經濟



社會



環境





永續發展策略與整合性報告架構

玉山以「3i」創新力（innovation）、整合力（integration）、影響力（influence）做為永續發展的核心原則，在邁向永續發展的道路中，將企業社會責任結合經營策略，致力環境保護、投入社會公益、鼓勵金融創新及發揚人文藝術，善盡企業社會責任。最美的山，最愛的銀行，玉山以具體行為愛護我們的家園，並以「一份愛可以牽引更多的愛」的精神，一起共創美好未來，其中「LOVE」代表四大實踐主軸：創新領航（Leading Innovation）、傑出治理（Outstanding Governance）、共創價值（Value Co-creation）、環境永續（Environmental Sustainability），並且呼應聯合國17項永續發展目標（SDGs），與全球夥伴共同面對最重要的議題。



玉山在永續發展的道路上，許下關於愛（LOVE）的承諾：

Leading Innovation

♥ 創新領航

- 顧客權益小組
- 社會公益小組

持續以創新來創造玉山及利害關係人的長期價值，投入流程的創新、產品與服務的創新、商業模式的創新、生態系統的創新、管理的創新，與大家共創更美好的未來。

Outstanding Governance

♥ 傑出治理

- 公司治理小組
- 員工照顧小組

以「建立制度」為基礎，以「培育人才」為核心，以「發展資訊」為關鍵，深耕百年事業永續發展的三大支柱，致力於提升公司治理與國際接軌，打造銀行家的銀行（The Banker's Bank）。

Value Co-creation

♥ 共創價值

- 員工照顧小組
- 社會公益小組
- 顧客權益小組

從玉山及玉山人自身做起，結合金融專業，發揮玉山的核心競爭力，整合內部資源，結合跨界、跨產業的力量，攜手合作夥伴，逐步影響家庭、顧客、廠商及其他企業，帶動社會整體向上的影響力。

Environmental Sustainability

♥ 環境永續

- 環境永續小組
- 顧客權益小組

積極發展綠色金融，透過責任授信及責任投資的影響，降低或消除各行各業對於社會及環境的衝擊，並推動綠色產品、節能減碳、生態保育、環境教育、在地關懷，打造樂活健康的綠色生活及永續發展的環境。

策略主軸及整合性報告架構：



Stakeholder Engagement

利害關係人議和

我們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。

利害關係人鑑別

■ GRI：102-40、102-42、102-43、102-44

為鑑別與玉山攸關的利害關係人，2017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5個面向：影響力、關注度、責任、依賴度和多元觀點。統計結果依重要性歸類為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3.5供應商管理。



我們重新檢視溝通管道，在官方網站設立利害關係人CSR專區，以利精準回應不同利害關係人的需求。各利害關係人之重要性說明、溝通管道、頻率、所關注議題及我們的回應列表如下：

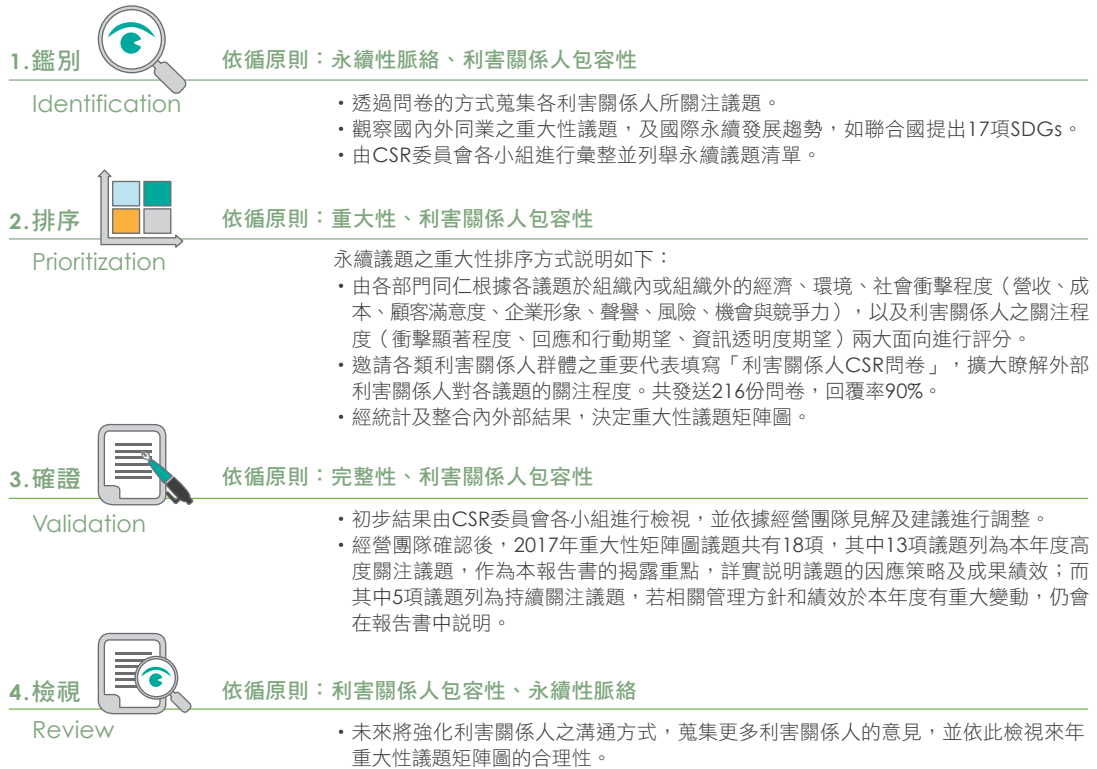
利害關係人	重要性	溝通管道	頻率	關注議題	我們的回應 (對應章節)
 員工	人才與創新是企業建構核心競爭力最重要的關鍵，也是邁向永續經營最重要的基礎。	知識分享研討會	每年	人力資源管理	2.4 幸福職場
		資訊系統與數位平台 • e-HR玉山人園地平台 • 各種意見反應信箱，如學長姊信箱 • e-learning數位學習平台	不定期	員工健康與職場安全	2.4 幸福職場
		朝會	每日	顧客服務品質	2.1 普惠金融 2.2 數位金融 2.3 顧客服務
		雙向通報	不定期	誠信經營	1.2 誠信經營
		員工意見調查	每年	人力資源管理	2.4 幸福職場
		專業訓練班及培育班	不定期	人力資源管理	2.4 幸福職場
		企業工會會議	每季	員工健康與職場安全	2.4 幸福職場
		法令遵循宣導	每月	誠信經營	1.2 誠信經營
 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。	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 銀行各分行、證券各子公司	每日	顧客權益保護 顧客服務品質	2.3 顧客服務
		顧客意見申訴電話及顧客意見箱	每日	顧客服務品質	2.3 顧客服務
		顧客滿意度調查	每週	誠信經營	1.2 誠信經營
		專人拜訪	不定期	顧客服務品質	2.3 顧客服務

利害關係人	重要性	溝通管道	頻率	關注議題	我們的回應 (對應章節)
 顧客		金融理財與投資講座	每週	普惠金融	2.1 普惠金融
		《Smile 玉山》雙月刊	每2個月		
		《Sunrise 玉見》季刊	每季		
 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。	股東會	每年	公司治理	1.1 公司治理
		年報、企業社會責任報告書	每年	誠信經營	1.2 誠信經營
		中英文法人說明會	每季	公司治理	1.1 公司治理
		公布營運績效	每月	誠信經營	1.2 誠信經營
		公開資訊觀測站	每月	公司治理、 風險管理	1.1 公司治理 1.3 風險管理
		專人拜訪及電話會議	不定期		
		路演、海內外投資機構研討會、投資論壇	不定期		
		董事會、功能性委員會	每季		
 政府機關	金融業是高度監理的行業，我們嚴格遵循政府機關法令，並積極配合政府政策。	政府機關評鑑	每年	公司治理、 洗錢防制與 打擊資恐	1.1 公司治理 1.2 誠信經營
		政策研討會、座談會、公聽會	不定期	公司治理	1.1 公司治理
		公文、會議、電話、電子郵件及公開資訊	不定期	風險管理	1.2 誠信經營 1.3 風險管理
				顧客權益保護	2.3 顧客服務
 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。	論壇、研討會及公益環保活動	不定期	永續生態發展	3.1 氣候變遷風險與機會 3.4 永續生態發展 3.5 供應商管理
		玉山志工基金會及玉山文教基金會專線	每週	營運環境管理	3.1 氣候變遷風險與機會 3.3 營運環境永續
		各分行主管為聯絡窗口	每月	社會公益	2.5 社會共融
				綠色金融	3.2 綠色金融
		分行敦親睦鄰的環境打掃	每日	永續生態發展	2.5 社會共融
 供應商	供應商是玉山永續經營及成長的合作夥伴。	專人拜訪、會議及電子郵件	每2週	誠信經營	1.2 誠信經營
		網站公開資訊	不定期	洗錢防制與 打擊資恐	1.3 風險管理
				社會公益	2.5 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。	採訪活動及記者會	每季	公司治理	1.1 公司治理
		問卷與調查	每年	誠信經營	1.2 誠信經營
		新聞稿	每週	顧客權益保護	2.3 顧客服務
		專責單位專線及電子郵件	每日	數位金融創新	2.2 數位金融

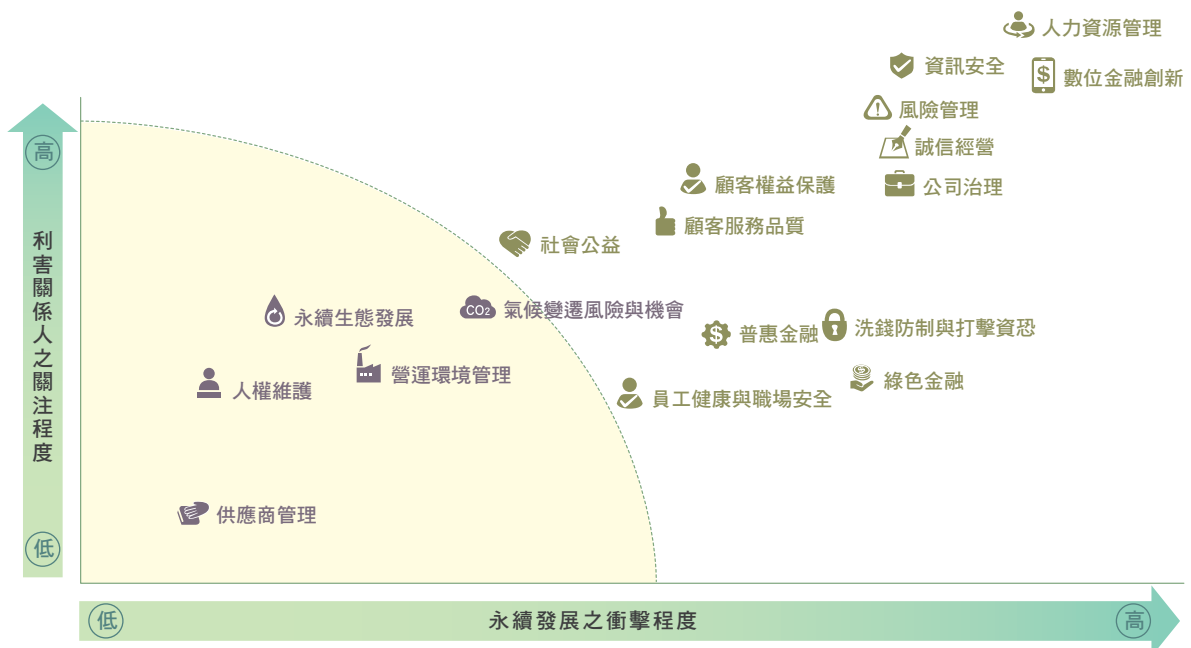
重大性議題分析

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

為更準確掌握利害關係人所關注的議題與玉山創造長期價值的連結性，2017年我們精進重大性議題分析方法，參考GRI準則的四大原則：重大性、利害關係人包容性、永續性脈絡和完整性，以及國際整合性報導架構，透過科學方法進行重大性議題鑑別，程序說明如下：



玉山2017年18項重大性議題以矩陣圖呈現如下：



本報告書將詳細說明高度關注議題對玉山營運之實質性衝擊，關於議題對應GRI Topic、管理方針、衝擊內外部邊界，及衝擊邊界說明，請詳見下表：

1 治理	重大性 議題	對營運的 重要性說明	GRI 重大主題 Topic	GRI 管理方針 (對應章節)	衝擊邊界 ¹				
					內部		外部		
					玉山	員工	股東/投資人	顧客	供應商
					衝擊說明				
1 治理	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。	一般揭露 (治理)	1.1 公司治理	●	●	●	●	
					公司治理對玉山整體營運效益及員工權益造成直接衝擊。		公司治理制度對外部利害關係人的權益及長期價值造成衝擊。		
	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。	反貪腐 反競爭行為 社會經濟法規遵循 有關環境保護的法規遵循	1.2 誠信經營 1.2.1 法令遵循	●	●	●	●	●
					玉山營運活動和誠信經營連結，並對營運效益、企業聲譽及員工職涯發展造成直接衝擊。		確實落實誠信經營政策才能保障外部利害關係人的權益。		
	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。	一般揭露 (策略)	1.3 風險管理	●	●	●	●	●
					風險管理直接影響企業聲譽、財務績效、營運效益及員工職涯發展。		風險管理直接衝擊外部利害關係人的資產及長期價值。		
2 社會	洗錢防制與打擊資恐	嚴格遵循「洗錢防制法」，防制洗錢及打擊資恐，可降低營運風險，並避免罰款支出。	一般揭露 (倫理與誠信)	1.4 洗錢防制與打擊資恐	●	●	●	●	●
					對玉山整體營運效益及員工權益造成直接衝擊。		對外部利害關係人的資產造成衝擊。		
	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。	客戶隱私	1.5 資訊安全	●	●	●	●	●
					對玉山整體營運效益及員工權益造成直接衝擊。		對外部利害關係人的信任度有直接衝擊。		
	普惠金融	普惠金融首次在2016年中國杭州G20會議中列為重要議題，將影響未來各國金融業發展。玉山營運策略與國際接軌，積極發展普惠金融，提升金融服務普及率及顧客滿意度。	間接經濟衝擊	2.1 普惠金融	●			●	
					發展普惠金融可降低邊際成本，提高營運效益。		讓更多顧客及不易取得金融服務的顧客享有更便捷的金融服務。		
2 社會	數位金融創新	由於金融科技(FinTech)的趨勢，全球金融業積極發展行動服務、雲端運算和大數據等數位技術，我們長期布局數位金融，致力成為台灣金融創新的領航者，不僅提高金融服務效率，亦提升國際競爭力。	間接經濟衝擊	2.2 數位金融	●	●		●	
					因應金融科技(FinTech)的發展，調整內部文化、策略、組織及員工培育。		數位金融服務改變顧客使用習慣。		

社會

重大性 議題	對營運的 重要性說明	GRI 重大主題 Topic	GRI 管理方針 (對應章節)	衝擊邊界 ¹						
				內部		外部				
				玉山	員工	股東/投資人	顧客	供應商		
衝擊說明										
顧客服務 品質	我們持續精進顧客服務品質，提供更專業且優質的差異化服務，創造更大的價值，提升顧客滿意度。	一般揭露 (利害關係人溝通)	2.3 顧客服務	●	●		●			
				直接衝擊玉山營運效益及員工職涯發展。		金融服務品質會直接衝擊顧客滿意度。				
顧客權益 保護	以最謹慎的態度保障顧客權益，維護顧客的信任，提升顧客滿意度。	行銷與標示	2.3 顧客服務	●	●		●			
				與玉山營運效益及員工職涯發展有直接衝擊。		對顧客忠誠度有直接衝擊。				
人力資源 管理	我們長期深耕人才培育及用心關懷各方面需求，進而凝聚員工向心力，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。	市場地位	2.4.1 多元平等與員工權益	●	●					
			2.4.2 薪酬福利與關懷照顧	完善人力資源管理可提升內部員工的工作效率及執行力，亦是玉山的核心競爭力與長遠發展的基礎。						
		勞資關係	2.4.1 多元平等與員工權益							
			訓練與教育							2.4.3 人才培育與訓練發展
										員工多元化與平等機會
員工健康與 職場安全	守護員工的健康及提供安全優質舒適的工作環境，才能讓玉山成為「玉山人快樂的第二個家」。	職業安全衛生	2.4.4 職場安全與員工健康	●	●					
			與玉山營運效益及員工照護有直接衝擊。							
社會公益	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。	當地社區	2.5 社會共融	●	●		●			
		間接經濟衝擊		匯集玉山人的愛心，整合內外部資源，關懷我們深愛的美麗家園。		結合顧客力量，共同投入社會公益活動，對社會有正面衝擊。				

環境

重大性 議題	對營運的 重要性說明	GRI 重大主題 Topic	GRI 管理方針 (對應章節)	衝擊邊界 ¹				
				內部		外部		
				玉山	員工	股東/投資人	顧客	供應商
				衝擊說明				
綠色金融	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，以避免授信對象為高環境或社會風險企業，提升企業聲譽及影響力。	間接經濟衝擊	3.2 綠色金融	●			●	
				降低對玉山營運效益的負面衝擊。		間接改善授信或投資對象在環境及社會的表現。		

註：衝擊邊界考慮價值鏈的關鍵利害關係人。

2017年玉山金控永續發展主要成果及短中長期目標：

	議題	2017年			2018年	
		目標	主要成果	完成度	目標	中長期目標
經濟面	公司治理	- 進行董事會改選，強化董事成員結構專業與多元性，選任兼具多元專業與聲望的獨立董事，由獨立董事擔任審計委員會、公司治理暨提名委員會、薪酬委員會之召集人。 - 強化董事績效評量制度，實施董事會績效外部專家評鑑，且董事整體親自出席率維持95%以上。 - 參與外部相關評鑑，強化公司治理制度。	- 完成董事會改選，新增1席獨立董事至5席，占比約40%，且因應公司未來發展策略及公司治理多元化，獨立董事擁有會計審計、策略、管理、資訊及數位金融等傑出專長，並由獨立董事擔任審計委員會、公司治理暨提名委員會、薪酬委員會召集人。 - 完成首次董事會績效外部專家評鑑，審視董事會及各功能性委員會運作情形，獲得協會的肯定，也獲得專業客觀的體檢報告。 - 持續參與外部公司治理評鑑，連續3年獲得證券交易所公司治理評鑑排名前5%肯定。 - 參考國際趨勢，董事會企業社會責任委員會全體委員調整由董事組成，並有2位獨立董事參與之。 - 因應金融科技發展趨勢，安排董事進修課程「防制洗錢及打擊資恐相關法令及因應措施」及「數位科技趨勢之機會、挑戰與風險」等2場共6小時，每位董事平均受訓時數9.4小時。		- 全面系統性推動公司重要規章及公司治理資訊英文文化，董事會績效評量部分項目採等級或量化方式進行，持續落實誠信、透明之企業文化，並促進健全經營，提升公司治理之效能。 - 推動董事會議事資料電子化，減少紙本重複複製，達到節能減碳及環保目標。	- 持續瞭解國內外公司治理趨勢，並參與國內外相關評鑑與認證，接軌國際，聚焦永續發展。 - 落實董事會各功能性委員會職能，因應未來策略發展趨勢，持續提升或維持董事專業性與多元性。
	誠信經營	- 修訂玉山金控內部控制制度，提升內部控制三道防線效能。 - 修訂玉山金控及玉山銀行法令遵循作業要點，加強海外分支機構法遵之管理。 - 持續關注國內外監管規範趨勢，強化同仁法令遵循之能力，預計提供相關教育訓練500班次、參與10,000人次之法令遵循教育訓練，以及每年2次法遵自評員工通過率目標99%。	- 完成修訂內部控制制度、法令遵循政策及要點，強化督導海內外各單位法令遵循主管落實執行內部規範之導入、建制及實施，並以事件影響之重要性為基礎，建立即時通報董事之機制。 - 法令遵循主管職前訓練參訓人數計414人次，通過比例達100%、法令遵循管理單位人員在職訓練時數達法定時數2倍以上、法令遵循測驗全體員工通過率超過99%。 - 本年度內外部參與相關法令規章之在職教育訓練參訓人數計13,093人次，訓練總時數達3,045.5小時，確保同仁掌握最新法規趨勢、認識重要法規更迭，提升全體同仁法遵風險意識。 - 誠信經營實務守則納入年度法令遵循宣導教材、新進員工及希望工程師培訓課程，深化誠信、廉潔操守之企業文化。		- 精進現行內部檢舉（吹哨者）制度，落實誠信、透明之企業文化，並促進健全經營，提升公司治理之效能。 - 建立法令遵循風險管理評估機制，就境內外營運情形，提出法令遵循管理之弱點事項，並擬定改善計畫，強化法令遵循效能報告及監理。 - 以風險基礎方法強化總機構對海外分行執行法令遵循事務之效能，並提升資訊傳遞之密度。	- 持續深化誠信經營之企業文化。 - 持續強化海外分支機構法遵管理制度。 - 以風險基礎方法，建構全行完善、有效之法令遵循風險管理及監督架構。 - 持續落實2020年法令遵循教育訓練覆蓋率達99%、法遵自評員工通過率維持99%。
	資訊安全	- 強化同仁資訊安全意識，並推行全行資訊安全線上學習與自我評核，預計進行2次資訊安全講座與教育訓練。 - 因應國際資訊安全趨勢，進行全方位資訊安全布局，並提升資訊服務可用率達99.86%。	- 玉山金控成立資訊安全委員會，獨立於各業務單位，掌握資訊安全策略與布局，監督資安風險、整合相關事務。 - 持續強化資訊可用性布局，資訊服務可用率達99.86%。 - 每半年定期執行全行線上教育訓練及測驗，且不定期對各單位進行資安教育訓練，包含9場海外分子行資安交流會議及至海外子行當地進行資安交流6次，並邀請外部專家進行資訊安全架構研討會及專業技術訓練，深化資安治理及技術運用成熟度。共進行13場資訊安全講座與教育訓練。 - 擴大郵件社交工程等資安防護演練範圍至海內外分子行，並提高演練頻率，以及擬定演練後的精進計畫，強化同仁在郵件使用的安全意識。 - 建立資安評量及通報制度，掌握各子公司之資安運作狀況，並讓資安情資快速的通報到各單位，即時因應。		- 玉山銀行規劃設立資安長與成立獨立於資訊與各業務單位之資安管理單位，掌握全行一致性資安治理制度，並深化各子公司資安交流，提升整體資訊安全水準。 - 應用大數據及人工智慧，發展資安防護技術，即時辨識與阻斷新式資訊攻擊，並規劃實務攻防演練提升資安應變能力。 - 參考美國國家標準技術研究所（NIST）所倡議之網路安全框架，評估現有資訊網路基礎架構安全性與網路安全防禦能力，建置資安事件內部通報與標準處理程序。	- 以打造玉山嚴密有效的資安防護網為願景，2020年前完成建構整合海內外各業務系統之資安防護架構。 - 培育資安治理、資安鑑識人才，並全面提升同仁日常業務運作的資安意識。 - 持續提升資訊可用性布局，2020年核心系統SLA資訊服務可用率維持99.99%。





議題	2017年			2018年	
	目標	主要成果	完成度	目標	中長期目標
風險管理	2018年優化5大資產類別之風險值計算系統與財務工程模型驗證機制。 - 設計與國際主流架構接軌，及與各業管單位連結之信用風險胃納限額，以優化風險胃納治理架構與機制。 - 針對本公司海外分支機構全面導入作業風險管理體制與主要管理工具，預計將梳理15種作業流程之風控自評，以及5場教育訓練，以更有效掌握作業風險輪廓與提升作業風險意識。	- 辨識出主要之新興風險，並納入全行風險管理框架，主要措施與成果如下： - 科技風險：加強程式開發審查與上線前驗證，並強化資安管理。 - 法令風險：因應洗錢防制趨勢，已修訂洗錢防制相關政策與細則。 - 海外分子行風險模板設計及導入：完成雪梨、新加坡及同奈分行風險模板導入。 - 信用風險： - 設計風險胃納內循環機制，建立與業務預算連結之風險指標；另引入總體因子模型，精進胃納壓力測試計算。 - 參與銀行公會SACCR、FRITB法規翻譯作業，並同步進行內部系統調整以利後續運算所需；另強化現有運算邏輯，提升資料產出時效性。 - 市場風險：香港分行導入MLC系統，精進顧客端與交易員暴露部位之管理機制，提升香港分行市場風險管理能力。 - 作業風險：已導入標準法之雪梨分行新增一條風控自評流程，加上2017年新導入的洛杉磯分行及香港分行，合計共新增4條風控自評流程，並完成6場教育訓練，梳理15種作業流程。	😊	- 海外分子行風險模板設計及導入： - 海外分子行風險模板持續導入，規劃新增香港分行風險模板導入。 - 海外回傳模板風險資訊彙整及分析，規劃每月回傳並進行後續彙整。 - 信用風險： - 導入主管機關壓力測試新版計算方法論，依主管機關規範時程進行申報。 - 完成SACCR及CCP系統導入及試算作業。PillarII及PillarIII依主管機關最新規範進行申報及揭露作業。 - 市場風險：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。 - 作業風險：作業風險標準法管理機制導入海外據點，協助以導入分行持續完善相關機制。	- 秉持「一切業務不得凌駕於風險之上」，持續深化風險管理機制與文化，落實風險、紀律、流程，讓風險管理成為玉山創造長期價值的關鍵能力。 2020年整合全行風險資訊與控管平台（ERLC），並建立市場風險預警機制系統，以即時掌握金融市場脈動 - 海外分子行風險模板設計及導入： - 落實海外分子行分級管理機制。 - 建置風險指標預警機制及海外資訊回饋機制。 - 信用風險： - 設計風險胃納聲明書架構，據以產製風險胃納聲明書。 - 精進RWA資料計算及資訊共享，結合風管法規專業與業管業務經驗，達到強化管理鏈結之目標。 - 市場風險：整合金融商品交易資訊與金融市場數據，以打造市場風險預警平台，來掌握市場脈動並提早因應。 - 作業風險：全面梳理既有作業風險管理系統之流程，並精進作業流程及強化相關資料之分析管理能力。
洗錢防制與打擊資恐	- 持續提升同仁洗錢防制專業能力，並鼓勵相關同仁考取國際CAMS證照，目標專責同仁取得比例提升90%以上。 - 建立並強化本行洗錢防制系統中可疑交易監控方法之智慧財產保護。 - 優化或建置國內外洗錢防制系統（例如：協助海外分支機構建置自動化交易監控及黑名單掃描功能）與精進可疑交易監控邏輯（例如：修改系統參數設定），強化海外分支機構洗錢防制專業能力（例如：提供教育訓練課程），逐步建置整合性的全行洗錢防制系統。	- 全行共52位同仁取得CAMS證照，其中專責人員取得比例達92%。 - 系統除了大幅新增偵測疑似洗錢或資恐之態樣，並能自動作關注名單之過濾。 - 法務部調查局來函獎勵數，較往年繼續成長。	😊	- 因應亞太洗錢防制組織（APG）相互評鑑，防制洗錢及打擊資恐之遵循與執行達到國際標準，並持續精進。 - 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，並鼓勵營業單位之督導主管進修取得證照。	- 強化全行洗錢防制專業度，目標專責員工取得國際或國家級證照人數達100%，並持續充實專業知識。 - 持續關注國際洗錢防制監管趨勢，並積極強化全行暨國內外分支機構洗錢防制專業能力，完善全球整合洗錢防制系統。



社 會 面	議題	2017年			2018年	
		目標	主要成果	完成度	目標	中長期目標
	普惠金融	持續精進e指貸款服務，首創提供小型事業線上申貸服務。	- e指貸款服務擴大至房貸、信貸及小型事業，並首創e指房貸及企業e指貸，提供顧客線上試算及申貸服務。 - 支持中小企業發展，幫助累計逾1.9萬戶中小企業取得營運資金，並協助創新轉型，促進產業競爭力，2017年輔導7家企業獲得「國家磐石獎」、「小巨人獎」，佔比達28%。 - 與台灣大學合作發展校園電子錢包，幫助弱勢學生助學金能直接用於校園生活消費，並結合區塊鏈創新架構，發展新一代校園支付系統，為弱勢學生及商戶共創多贏生態圈。 - 為台灣首家開辦網路投保銀行，並領先同業推出「保險金安養信託」，另提供微型保單服務，守護民眾健康福祉。	😊	- 提升虛實通路體驗設計，目標取得「國家通訊傳播委員會」檢測無障礙A+標章。 - 持續精進e指貸款系列之線上服務，扶助中小企業轉型升級提供授信融資。 - 增加網路投保保險種以滿足顧客多元的保險需求，並善盡社會責任，持續推廣微型保單及信託服務。	透過智慧金融與數位科技，讓不同需求的顧客都能暢通且便捷地取得最適合的金融產品與服務，實踐普惠金融價值。
	數位金融創新	- 發展創新支付服務，成為台灣領先推出Apple Pay的銀行，並延伸跨境支付合作夥伴至日本、東南亞等領導品牌。 - 持續提升數位服務普及度與便利性，預計整體顧客使用數位服務人數達83%。	- 新版行動銀行上線，顧客使用體驗優化，人均每月使用頻率大幅提升至5.8次，年成長64.8%。 - 整體存款顧客使用廣義數位通路服務人數逾200萬人，佔比83.2%（包含網路、行動銀行、ATM及空中客服），其中持續使用網路及行動銀行等新興數位通路人數逾90萬人。 - 發展創新支付服務，為台灣唯一與全台四大超商接接收付服務的銀行，更獨家提供「手機淘寶」官方App多元支付服務，支援其他銀行存戶使用，優化顧客行動購物體驗。包含整合玉山Wallet、街口、橘子支等電子錢包，為顧客及商戶創造雙贏。 - 成為台灣領先推出Apple Pay、Android Pay、Samsung Pay的銀行，並與Hami Wallet、「醫指付」等App合作，提供顧客便利友善的行動支付。 - 成立「Innovation Lab」，拓展創新領域研發及頂尖大學產學合作專案，在數位金融科技創新榮獲國內外10項大獎肯定。	😊	- 持續關注前瞻科技於金融產業相關應用，並持續發展金融創新研發專案，協助推動國內數位金融發展。 - 行動銀行拓展多元身份辨識技術，結合多元應用，提供顧客更貼心的金融生活體驗。 - 跨境支付發展亞洲布局，拓展海外合作夥伴至日本、東南亞市場。 - 持續精進及開發數位理財功能，結合大數據資料庫應用及前瞻技術應用提供差異化服務，提升顧客滿意度。	- 邁向數位金融的領導品牌、科技的領軍者。 - 數位通路：2020年網路及行動銀行等新興數位通路活躍使用人數倍增達180萬人、透過新興數位通路轉帳交易佔比提升至80%。 - 電子支付：配合國家政策發展2020年達到電子支付佔整體消費52%。
	顧客服務品質	- 新增2家數位旗艦分行，完成全台北中南皆建置數位旗艦分行。 - 結合數位金融發展，設計新世代數位分行，目標2017年完成建置25家新世代數位分行與特色分行。	2017年完成2家數位旗艦分行（金華、大墩）、1家特色分行（花蓮-黑熊）、20家裝修及新式分行完成。 - 合計23家，達成率92%。 - 服務滿意度：針對新開戶、新貸戶及數位平台使用者作線上滿意度調查，滿意度達85%以上；整體營業單位服務品質評鑑92.42分。	😊	- 全行完成佈建138家分行之外幣ATM。 - 持續打造新世代數位分行與特色分行。 - 服務滿意度：持續進行顧客服務滿意度調整，針對新開戶、新貸戶及數位平台使用者作線上滿意度調查，目標滿意度繼續維持85%以上。	「金融業的模範生、服務業的標竿」為願景，提供顧客有溫度的金融服務體驗。 - 發展有特色的金融服務，持續強化顧客品牌心占率，成為顧客的最愛。

社會面	議題	2017年			2018年	
		目標	主要成果	完成度	目標	中長期目標
	顧客權益保護	（該議題於2018年從顧客權益與資訊安全中獨立出來） - 積極落實顧客關懷與守護顧客資產。	- 依據公平待客原則政策及策略制定產品、流程及服務，落實消費者保護。 - 依循「玉山銀行消費爭議處理辦法」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。 - 積極投入防制詐騙行列，17年全台灣分行防堵詐騙金額高達11,502,967元。	😊	- 因應新發布之網站無障礙規範2.0版，將於2018年完成個網銀及WebATM入口網頁之無障礙設計。 - 加強網銀安全性，精進「忘記密碼」身分驗證機制。 - 加強顧客權益保護，於新開戶問卷同時加入相關權益說明。	落實金融友善服務，重視金融消費者保護，守護顧客權益。
	人力資源管理	重視人才培育，計畫招募資訊科技、數理統計、風險管理、財金商管等人才共500人，提供跨職務輪調，並規劃經理人與中管主管培育計畫。	- 人才招聘培育持續年輕化發展，並且招募策略著重於擴大資訊數位人才與海外當地優秀人才之任用，2017年資訊數位人才比例由7.5%成長為超過10.5%，海外當地人才從590人成長至超過690人，成長率17%。 - 進行3梯次經理人培育班及2梯次中階主管培育班，提升經理人及中階主管管理能力，共518位參與計畫。並有超過300位主管同仁進行跨職系與海內外輪調。 - 非管理階層員工人均福利支出達新臺幣116.5萬元，年成長4.8%，符合年成長4%以上的目標。	😊	- 為了掌握金融科技趨勢，玉山特別歡迎具備數位金融、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，預計招募500位有志於在金融業發展的優秀人才。 - 隨著新世代科技人才的快速成長，推動新世代科技人才發展專案，加速玉山科技轉型。	- 秉持「在玉山可以用自己的雙手，決定自己的未來」的核心理念，持續精進人力資源，讓表現好的人更好，預估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90%以上。 - 廣納不同背景專長之人才，讓多元人才皆能在玉山適才適所、適性發揮。因應金融科技發展趨勢，擴大科技人才，2022年具備科技能力之人才質量倍增。 - 因應玉山長期發展策略持續強化玉山教育訓練及跨職系輪調與學習，提升同仁未來的競爭能力。
	員工健康與職場安全人權維護	- 打造玉山人快樂的第二個家，規劃成立「玉山寶貝成長基金」，提供玉山新生子女每胎10萬元成長基金，並精進優於法令規範的員工照顧機制。 - 精進人權管理制度，與合作夥伴共同善盡人權之維護，訂定範圍擴大至關鍵供應商。	- 打造幸福職場，響應政府鼓勵生育政策，提供玉山新生子女每胎10萬元成長基金，2017年共有359位新生兒、提供3,590萬元「玉山寶貝成長基金」。 - 精進人權管理，與合作夥伴共同善盡人權維護，新供應100%簽署「人權及環境永續條承諾書」。	😊	- 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。 - 以發展「員工協助方案服務系統」為主軸，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，導入線上心理諮商。 - 持續參與健康職場認證、優良運動企業認證、優良哺乳室認證等。 - 新申請職業安全衛生優良單位獎。	玉山人是玉山最重要的資本，也是最核心的利害關係人，持續打造玉山成為玉山人快樂的第二個家。
	社會公益	- 預計新捐建15所玉山圖書館。 - 關懷學童專案預計新年度捐助1萬人次。 - 人才培育獎學金預計頒發約15人。 - 公益活動範圍預計擴至海外據點。	2017年新捐建15所玉山圖書館，累積打造125所玉山圖書館。 - 關懷學童專案共計捐助10,590人次。 - 玉山培育傑出管理人才獎學金共計新頒發9人、玉山學術獎頒發予3位學者。 - 海外公益活動包含：柬埔寨愛心造屋計畫，協助當地居民建造或修繕共計22間房屋、14間廁所、1間小學教室。	😊	- 預計新捐建12所玉山圖書館。 - 擴大關懷學童專案，預計新年度捐助人次提升10%。 - 持續投入柬埔寨愛心造屋計畫與義診等海外公益關懷活動。 	- 預計2025年前完成200所玉山圖書館，改善偏遠地區或資源缺乏之國小閱讀環境，提升孩童閱讀能力，於全台播下更多的希望種子。 - 玉山學術獎5年計畫，至2020年前預計投入共4,000萬元，提升台灣高等學術研究水準。 - 持續送愛至台灣偏鄉及海外東南亞國家。

議題	2017年			2018年		
	目標	主要成果	完成度	目標	中長期目標	
氣候變遷 風險 與機會	（今年起開始制訂氣候變遷風險與機會年度目標） 	- 提供顧客大宗商品物資因極端氣候影響所需避險交易共167筆，金額達3,600萬美元。 - 第一家獲得碳足跡減量標籤與SGS「PAS 2060:2014」碳中和國際標準的金融機構。 - 簽署TCFD聲明協議。	😊	- 持續關注相關極端氣候變遷所帶來的風險，並評估其所可能帶來的衝擊後，轉化為可應用的機會。 - 持續提供顧客因應極端氣候變遷所需的避險金融商品。 - 持續針對整體業務規劃所使用資源之採購行為，將環境影響納入優先考量因素之一。	關注/評估極端氣候對整體營運狀況所可能帶來的衝擊，並規劃納入整體風險胃納機制進行控管。	
綠色金融	- 精進落實責任授信與投資，評估調整授信及投資政策，且投資優先選擇符合DJSI及GS Sustain Focus List等企業。 - 持續支持綠色能源，目標至2018年陽光屋頂計畫貸款總餘額較2016年成長50%。 - 預計2017年發行綠色債券，募集到的資金全數用於對環境具實質改善效益的項目，包括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、溫室氣體減量等。	2017年依赤道原則內部評估流程，成功貸放3件。 2017年發行綠色債券募集6,000萬美元，已運用5,100萬美元支持4個再生能源放款專案，以年發電量3,490百萬度換算，可實現節省燃煤1,291千公噸，約當減碳量1,846千公噸。 2017年陽光屋頂餘額11.9億元，較2016年成長107%，合計發電量57百萬度。 - 制定「玉山銀行永續授信原則」、「玉山銀行綠色能源授信服務」。 - 支持太陽能、風力等再生能源產業發電設備融資，合計總裝置容量達112百萬瓦，成長522%，純太陽能裝置容量成長156%，符合年度倍增目標。	😊	- 依「財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心綠色債券作業要點」，發行第二檔綠色債券，預計募集新臺幣11億元協助綠能產業，促進環境永續發展。 - 持續支持再生能源，預計2018年陽光屋頂餘額較2017年成長20%，並開放承做地面型太陽光電。 - 預計再生能源設備融資裝置容量成長30%。 	- 擴大支持再生能源範疇，評估風力發電、沼氣發電等領域。 - 成立離岸風電小組，研究產業相關資訊，建立案件承作專業。 - 持續支持減少能源使用、減低溫室氣體排放、水資源處理等綠色授信。 - 預計2020年再生能源設備融資裝置容量達200百萬瓦。 2020年前，玉山將延續經驗與優勢，協助更多企業發行綠色債券，為綠色金融盡一份心力。預期未來綠色債券承銷及發行業務將成長數倍。	
環境面	營運環境 管理	- 持續進行100%全國營業據點ISO14064溫室氣體盤查及ISO14046水足跡盤查，並逐步擴大盤查範疇至其他子公司及海外。 - 持續推動新建行舍、大樓取得綠建築執照。 - 持續執行節能減碳措施，目標年人均減少1%。	- 金融業第1家完成100%海內外營業據點ISO 14064溫室氣體盤查並取得聲明書。 - 金融業第1家完成100%營業據點ISO 14064水足跡盤查並取得聲明書。 - 取得希望園區大樓綠建築標章。 - 建置仁德分行、東台南分行、安南分行及金華分行的陽光屋頂。 - 購買10張再生能源憑證。 - 營運據點每平方公尺用電量206度，年減少24%；每平方公尺用水量0.9度，年減少6%，符合逐年減少1%目標。 - 人均碳排放量2.73噸，年減少2.4%，符合逐年減少1%目標。 - 人均用水量20.12度，年減少0.8%，略低於逐年減少1%目標。 - 人均廢棄物量92.84公斤，年減少1.6%，符合逐年減少1%目標。	😊	- 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%。 - 新增設大里分行、太平分行、沙鹿分行、頭份分行、員林分行及彰化分行的陽光屋頂。 - 自產13張再生能源憑證，並依市場釋出程度購買更多張數。 - 大雅分行、斗六分行及嘉義分行申請綠建築。	- 持續進行環境面相關盤查，並逐步擴大盤查範疇。 - 持續推動新建行舍、大樓取得綠建築執照。 - 持續執行節能減碳措施，目標年人均減少1%。 2025年面積用電及用水量、人均碳排放量、人均用水量、人均廢棄物量減少10%，2030年碳排放再減少10%（基期2016年）。
	供應商 管理	（今年起開始制訂供應商管理年度目標）	- 頒訂「人權及環境永續條款承諾書」及「玉山金控促進供應商落實企業社會責任作業要點」。 - 綠色採購金額達4.47億元，綠建材使用率提升至45%。		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。	開發系統整合企業社會責任作業要點，制訂供應商合作條件，並將綠色採購資訊及定期評核紀錄納入系統，強化供應商管理。
永續生態 發展	- 持續發行台灣黑熊認同卡，並持續舉辦與支持動物保育與環境永續活動，並規劃以黑熊保育為主題的特色分行。 - 持續與合作夥伴共同推廣玉山Ubike城市自行車行動，預計2017年度新增200萬人次共同參與。	- 台灣黑熊認同卡發卡量成長9%。 - 投入環境永續及生態保育相關活動共64場次，約1.5萬人次參與。 - 與合作夥伴共同推廣玉山Ubike城市自行車行動，至2017年底累積618萬人次使用玉山信用卡共同參與。 「玉山世界卡」及「玉山ETC悠遊聯名卡」以零碳排放為目標，榮獲行政院環保署頒發台灣金融業第1張「碳足跡減量標籤」認證、「低碳產品獎勵」，同時榮獲SGS頒發「PAS 2060:2014」碳中和國際標準，成為台灣首張通過國家級與國際級雙重認證的「零碳信用卡」。	😊	- 持續發行台灣黑熊認同卡及舉辦環境永續、動物保育相關活動。 - 成立以黑熊保育為主題的特色分行。 - 持續與合作夥伴共同推廣玉山Ubike城市自行車行動，預計2018年度新增200萬人次共同參與。 	- 持續推廣台灣動物保育及推動生物多樣性教育。 - 鼓勵民眾共同響應生態保育及維護環境永續，為台灣這片美好的土地付出關懷行動。	

註：😊 超越目標；😊 符合目標；😊 未達目標

為回應聯合國2030年的永續發展目標，2016年玉山金控依循「聯合國永續發展目標企業行動指南（SDGs-Compass）」評估業務活動對SDGs所造成的風險與機會，2017年我們更進一步，將重大性議題歸納成「金融發展」、「顧客價值」、「人才培育」、「社會共融」、「環境永續」等重視面向，鑑別出在所有SDGs的17項目標中，玉山主要聚焦在「教育品質」、「就業與經濟成長」、「工業、創新與基礎建設」等9項，並將SDGs融入玉山永續發展策略的藍圖，由CSR委員會之5個工作小組合作執行專案，由上而下實踐SDGs的發展目標，透過玉山與全球政府、非政府組織、企業與社會共同努力，讓世界變得更好。

● 4 教育品質

〔成果〕

- 玉山黃金種子計畫：
累積成立**125**所玉山圖書館。
- 2017年世界卡市佔率**21.5%**。
- 關懷學童專案：
幫助弱勢學童**10,590**人次。

〔目標〕

- 2020年世界卡市佔率**25%**。
- 2025年前成立**200**所玉山圖書館。
- 玉山學術獎5年計畫：
至2020年前預計投入**4,000**萬元。

● 9 工業、創新與基礎建設

〔成果〕

- 文創產業放款餘額：**558**億元。
- 2017年累計協助**1.9**萬戶中小企業取得重要營運資金，
中小企業放款餘額**3,284**億元，民營銀行第**1**名。
- 研發投入**3.5**億元，取得專利數**17**件。

〔目標〕

- 2018年中小企業放款餘額**3,600**億元，2020年前
累計協助**2.2**萬戶中小企業取得重要營運資金。

● 8 就業與經濟成長

〔成果〕

- 員工敬業度**96.6%**，
每位員工平均福利支出**116.5**萬元。
- 首創e指房貸，替社會大眾省下超過**15**億元不動
產估價費用。

〔目標〕

- 2020年網路及行動銀行等新興數位通路活躍使用
人數倍增達**180**萬人、新興數位通路轉帳交易次
數佔比提升至**80%**。
- 2018年提供純數位帳戶服務、2019年數位通路顧
客**125**萬名，藉由數位服務鼓勵更多民眾使用銀
行服務。



● 7 可負擔能源

- 貸款裝設太陽能電站**456**座
合計發電量**57**百萬度。
- 綠能產業放款**103.9**億元。

● 12 責任消費與生產

- 將ESG融入投資分析決策：
將永續經營融入銀行業務，債券投資DJSI、
MSCI成份股等永續型公司**48%**。
- 2017年綠色採購：
總金額**4.47**億元。
- 國內外據點全面進行碳盤查、水盤查管理。

● 16 和平與正義制度

- 連續**3**年獲得臺灣證交所「公司治理評鑑」前**5%**。
- 落實洗錢防治：
調查局來函獎勵**64**筆。防堵詐騙**1,150**萬元。

● 11 永續城市

- 自用住宅貸款餘額：**819.6**億元
協助**1.8**萬戶購買自用住宅。
- 玉山Ubike租借據點達**1,367**站
累計**648**萬人次共同參與。

● 15 陸地生態

- 台灣動物保育：
黑熊認同卡、保育講座。
- 連續**8**年認養玉山國家公園步道。
- 植樹計畫，累計種植**1.7**萬棵喬木。

● 17 全球夥伴

- 協助企業拓展新南向：
榮獲「新南向政策目標國家
授信方案」第**1**名。
- 提供柬埔寨微型金融機構
貸款餘額**1,570**萬美元。

重大性議題	重視面向	SDGs
- 公司治理 - 誠信經營	金融發展	
- 普惠金融 - 數位金融創新	顧客價值	
- 人力資源管理 - 員工健康與職場安全	人才培育	
- 人權維護 - 社會公益	社會共融	
- 氣候變遷與機會 - 綠色金融	環境永續	

Business Overview

企業概況

永續發展

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

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，先後成立玉山文教基金會及玉山志工基金會，本著「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。

〔願景1〕

金融業的模範生 服務業的標竿

玉山從自我要求出發，堅持穩健正派的經營方式，建立清新專業的品牌形象。從創立迄今，玉山以專業的經營、優質的服務、傑出的品質、良好的公司治理、先進的風險管理及用心的企業社會責任，共同提升了台灣的金融業與服務業。

〔願景2〕

玉山人成為世界一等的公民 玉山成為世界一等的企業公民

玉山人以「一份愛可以牽引更多的愛」的志工精神，期許成為世界一等的公民。玉山除了專注於企業經營，在邁向永續發展的道路上，將企業社會責任結合經營策略，致力環境保護、投入社會公益、鼓勵金融創新及發揚人文藝術，善盡企業社會責任，朝成為世界一等的企業公民而努力。

〔願景3〕

台灣的玉山 世界的玉山

玉山致力於深耕台灣、布局亞洲、接軌國際，期許台灣金融業在世界舞台上發光發熱。玉山已打造完整的亞洲金融平台，目前在9個國家地區，共有25個海外營業據點，連結亞太金融中心、兩岸三地及東協經濟體，包含中國、香港、日本、新加坡、越南、柬埔寨、緬甸、澳洲及美國，努力成為亞洲有特色的銀行。

• 玉山金控簡介：

• 成立時間	2002年1月28日 玉山銀行成立於1992年2月21日
• 總部	台灣台北市
• 資本額	1,018.55億元
• 資產規模	2.07兆元
• 員工人數	8,720人
• 集團成員	玉山銀行 -玉山中國子行 -柬埔寨UCB子行 -金財通 玉山證券 -玉山投顧 玉山創投 玉山文教基金會 玉山志工基金會
• 產業別	金融保險業
• 股票代號	2884

（單位：新臺幣元，2017年底）

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。

專業

台灣於1992年開放新銀行設立時，玉山是核准名單唯一不具財團或官股背景的銀行，由傑出經理人與優秀人才組成專業經營團隊，建立專業領航的制度，齊心打造銀行家的銀行。

服務

玉山的服務從微笑開始，帶給顧客溫暖的微笑，玉山重視並傾聽顧客的聲音，滿足顧客需求、超越顧客預期，期待贏得更多顧客心占率，讓玉山成為顧客心目中優質金融的首選品牌。

責任

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



海內外服務網絡

2017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，主要包含玉山銀行138家分行以及玉山證券18家分公司。玉山不斷地創新與精進，積極融合數位科技與人文藝術，在北、中、南均設立數位旗艦分行，融合數位金融、創新科技、智能應用、互動服務、通路整合及人文藝術，提供顧客便利、安全、量身訂做的金融服務。其中數位旗艦分行台北分行，更是首創結合數位金融與人文藝術，另外，融合人文美學的藝術分行新板特區分行、古典風格的台北市信義分行、音樂旋律為特色的台中財富管理旗艦分行，希望提供顧客優質的金融服務與藝文體驗。

在數位通路方面，玉山長期投入金融創新，以提供顧客最佳的金融服務體驗為核心，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。



在海外據點方面，玉山矢志成為亞洲有特色的銀行，聚焦「深耕台灣、布局亞洲」的經營策略，目前在9個國家及地區共有25個據點。2家海外子行，分別位於柬埔寨及中國，玉山柬埔寨子行聯合商業銀行（Union Commercial Bank PLC., UCB）現有13家分行。2016年玉山中國子行成立，為台資銀行在中國由分行升格為子行之首例，也是中國華南地區第一家台資法人銀行，更是廣東自貿區第一家外資法人銀行，目前有4個據點，包含總行、深圳分行、東莞分行及長安支行。除此之外，共有7家海外分行，分別位於洛杉磯、香港、新加坡、越南同奈、澳洲雪梨、緬甸仰光，以及2017年10月開業的日本東京分行。玉山將於2018年積極申設澳洲布里斯本分行，以及中國子行廣州分行。

隨著海外布局漸趨完整，玉山會持續努力，提供更完整的亞洲整合金融服務，為顧客創造更大的價值，邁向亞洲有特色的銀行！服務市場及營運據點如下：

台灣

- 分行138家
- 企金中心14家
- 消金中心16家
- 財富中心16家
- 證券分公司18家

海外

- 中國子行4個據點
- 柬埔寨UCB子行13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
- 緬甸仰光分行
- 日本東京分行
- 越南河內代表人辦事處

虛擬通路

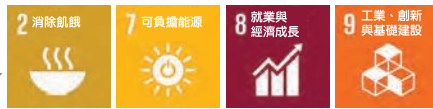
- 玉山e客服（24小時服務專線、智能客服、網路電話、網路留言板等）
- 個人網路銀行
- 企業網路銀行（全球智匯網）
- 玉山小i 隨身金融顧問
- 玉山行動銀行APP
- 玉山Wallet
- 玉山WebATM
- ATM自動化服務設備
- 外幣ATM自動化服務設備
- 玉山證券A+網路與行動服務



服務及產品

- 銀行：法人金融、個人金融、財富管理、信用卡、財務金融、數位金融、保險代理等業務
- 證券：國內外有價證券經紀、自營、承銷等業務，及國際證券分公司業務（OSU）
- 創投：投資未上市櫃及興櫃企業，協助企業籌資、併購與策略合作、輔導與諮詢

財務績效



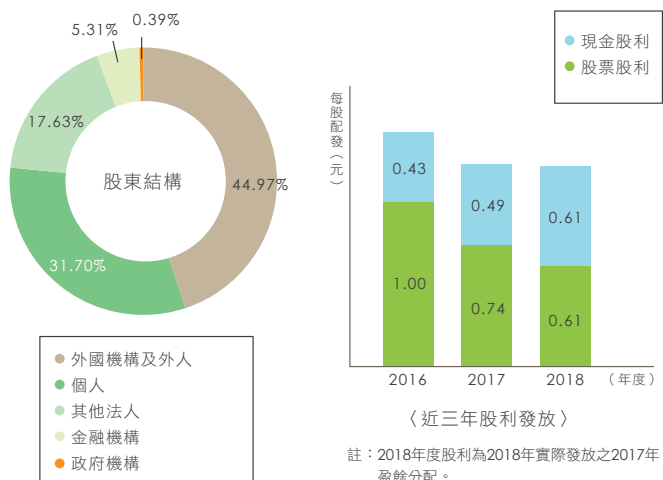
■ GRI：102-5、102-7、201-1

經營績效

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回饋予利害關係人，並將經營成果分享予全體股東。

股東權益

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。



註：數據截至2017/12/31。

財務績效

玉山金控在2017年綜合績效再創佳績，2017年整體稅後盈餘達147.57億元，較2016年成長12.3%。每股稅後盈餘（EPS）、股東權益報酬率（ROE）和資產報酬率（ROA）分別為1.49元、10.54%及0.74%。整體放款維持穩健成長，2017年全年成長8.2%，外幣存款成長28.8%為市場第1名，在資產品質方面，玉山長期維持優秀的水準，逾期放款比率0.23%，覆蓋率達514.1%。

議題	項目	2015	2016	2017
經營能力	總資產	1,775,283,931	1,884,300,190	2,074,388,287
	權益	121,660,898	129,181,358	148,948,431
	淨收益	38,489,329	41,064,832	46,107,189
	淨利（歸屬母公司業主）	12,816,347	13,135,212	14,756,556
獲利能力	資產報酬率（%）	0.77	0.71	0.74
	淨值報酬率（%）	11.23	10.35	10.54
	每股盈餘EPS（元）	1.63	1.50	1.49
分配的經濟價值	員工薪資福利	9,057,587	10,184,405	11,228,792
	分配股東紅利	9,521,550	11,370,931	11,657,982
	繳納政府稅款	3,125,729	3,602,654	4,457,455
	社會參與投入	227,364	295,073	347,314
	金融產業政策研究與推動相關支出	23,320	19,025	15,727
	政治獻金	0	0	0

（單位：新台幣仟元）

- 註：
- 社會參與形式包含：現金捐贈、實物捐贈、人力投入、管理成本，詳請參照：2.5社會共融。另社會參與投入主要計畫清單請參照：附錄五、分配的經濟價值。
 - 政策研究與推動之組織主要包含：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，詳見附錄五、分配的經濟價值。
 - 玉山秉持政治中立不從事政治獻金，歷年政治獻金為0。

業務績效

玉山2017年在各項業務快速均衡發展，重點業務均明顯成長，追求全面性的績效提升。



綜合績效快速成長

卓越經營	全國唯一擁有3座「國家品質獎」的企業
社會責任	台灣金融業唯一4度入選「道瓊永續指數 (DJSI)」成分股
企業金融	台灣民營銀行中小企業業務首選品牌
財富管理	台灣最佳財富管理銀行
信用卡	台灣前3大信用卡發卡行 (頂級世界卡市占第1名)
消費金融	台灣消費金融最佳品牌 (個人無擔保貸款市占第1名)
債券承銷	台灣最大寶島債債券承銷商

信用評等

玉山連續4年獲信評機構調升評等或展望，2017年標準普爾及中華信評同時調升玉山評等，標準普爾調升後，玉山銀行長期信用評等為BBB+、玉山金控為BBB；中華信評調升後，玉山銀行長期評等為twAA，玉山金控長期評等為twAA-。信評機構肯定玉山優越的管理及策略規劃能力，並對於授信風險管控相當注重，長期維持良好資產品質。

Moody's

中華信評
Taiwan Ratings
An S&P Global Company

STANDARD & POOR'S
RATINGS SERVICES
McGraw Hill Financial

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)	Baa1	P-2	-	-	穩定	2017.06
中華信評	-	-	twAA-	twA-1+	穩定	2017.05
標準普爾 (S&P)	BBB	A-3	-	-	穩定	2017.05

玉山銀行

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	2017.06
中華信評	-	-	twAA	twA-1+	穩定	2017.05
標準普爾 (S&P)	BBB+	A-2	-	-	穩定	2017.05





(本章節與SDGs的連結)

治理

Governance

- 1.1 公司治理
- 1.2 誠信經營
- 1.3 風險管理
- 1.4 洗錢防制與打擊資恐
- 1.5 資訊安全

2017年成果

ISO27001 Lead Auditor

共 **109** 名員工取得



取得國際反洗錢師
(Certified Anti-Money
Laundering Specialist,
CAMS)

共 **54** 名員工取得

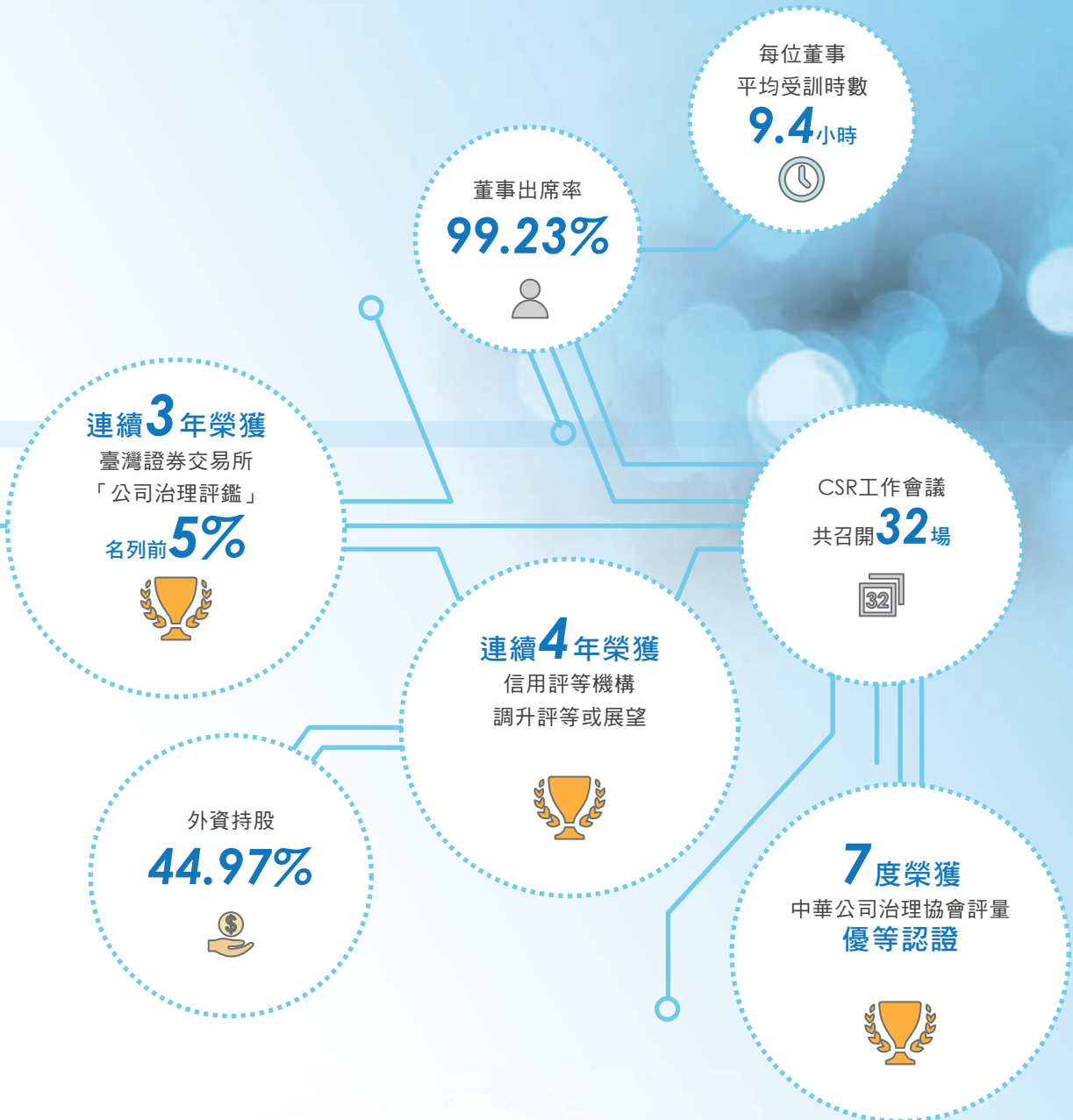


獨立董事比例

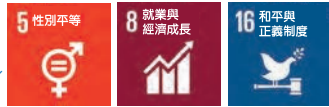
達 **38.5%**



玉山秉持誠信正直的企業文化及經營理念，以極高的道德標準落實公司治理，整合多方面資源，建立一致性內部控制制度及內部稽核，有效地確保公司營運遵循法令，降低及預防營運風險，為創造員工、顧客、股東、企業及社會的長期價值而努力。



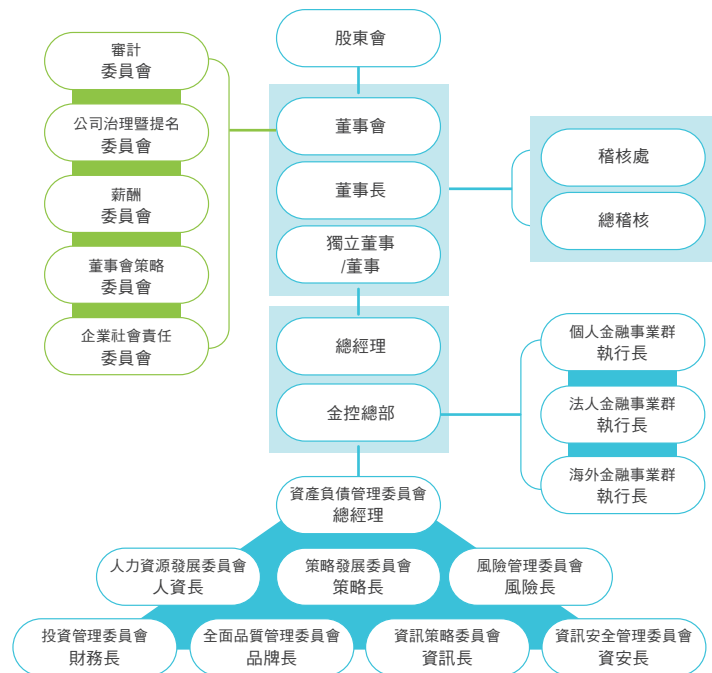
1.1 公司治理



■ GRI：102-13、102-18、102-22、102-23、102-25、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、提升經營團隊的管理、致力資訊透明度、確保股東權益、善盡企業社會責任，於2015、2016及2017年連續3年榮獲臺灣證券交易所「公司治理評鑑」名列前5%（第1~3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，肯定玉山致力於建構公司治理制度之決心與成果。

玉山金控治理架構圖如右：

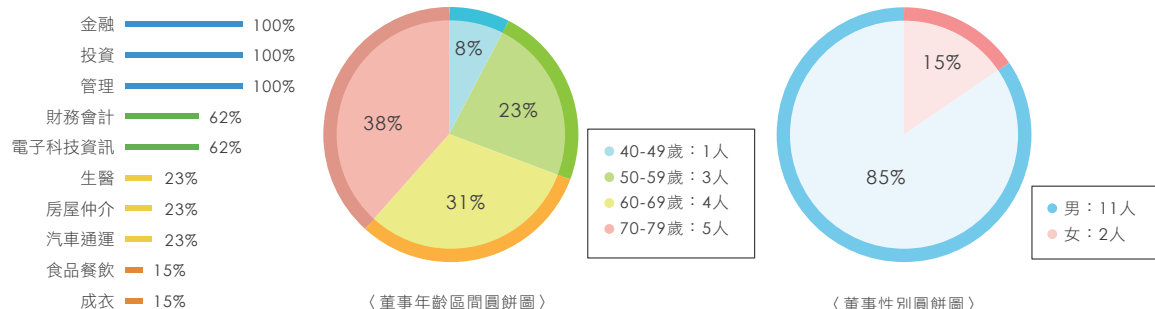


董事會成員多元化

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，2017年股東常會選任第6屆董事，玉山自發性新增1席獨立董事，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。2017年玉山在公司舉辦「防制洗錢及打擊資恐相關法令及因應措施」及「數位科技趨勢之機會、挑戰與風險」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其專業性，善盡忠實執行業務及善良管理人之注意義務，充分發揮經營決策及領導督導功能。2017年每位董事平均受訓時數9.4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。

2017年共召開10次董事會，整體親自出席率高達99.23%。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	金融實務或學術研究經驗
董事長	黃永仁	♂	- 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	√	√
董事	黃男州	♂	- 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	√
董事	曾國烈	♂	- 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	√	√
獨立董事	柯承恩	♂	- 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	√	√
獨立董事	李吉仁	♂	- 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	√	√
獨立董事	張林真真	♀	- 學歷：美國密西根州立大學數學統計碩士 - 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	√	√
獨立董事	林信義	♂	- 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	√	√
獨立董事	黃俊堯	♂	- 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	√	√
董事	麥寬成	♂	- 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	√	
董事	陳榮秋	♂	- 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	√	
董事	吳建立	♂	- 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	√	
董事	陳美滿	♀	- 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	√
董事	陳茂欽	♂	- 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	√

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2017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2017年報所載資料）

- The director must not have been employed by the company in an executive capacity within the last five years.
- The director must not accept or have a "Family Member who accepts any payments from the company or any parent or subsidiary of the company in excess of \$60,000 during the current fiscal year or any of the past three fiscal years", other than those permitted by SEC Rule 4200 Definitions.
- The director must not be a "Family Member of an individual who is, or during the past three years was employed by the company or by any parent or subsidiary of the company as an executive officer."
- The director must not be (and must not be affiliated with a company that is) an adviser or consultant to the company or a member of the company's senior management.
- The director must not be affiliated with a significant customer or supplier of the company.
- The director must have no personal services contract(s) with the company or a member of the company's senior management.
- The director must not be affiliated with a not-for-profit entity that receives significant contributions from the company.
- The director must not have been a partner or employee of the company's outside auditor during the past three years.
- The director must not have any other conflict of interest that the board itself determines to mean they cannot be considered independent.

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。

4. 董事長黃永仁先生自2015.01.31起符合上述外部董事獨立性標準。

5. 符合獨立性之外部董事人數應佔全體外部董事100%，已符合目標，且佔全體董事逾75%。

董事會績效評量制度

為提升董事會職能及落實公司治理，公司訂有「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，將永續經營（ESG）之參與納為績效之衡量項目，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，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，以提升各功能性委員會的效益。

玉山金控董事會整體評鑑之評量項目包含5大面向（49個指標）：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；董事績效評量包含5大構面（15項指標）：參與互動、董事角色、決策品質、專業知識、出席率及自我成長。公司經營策略主要結合企業承諾、社會參與和環境政策。

玉山金控2018年審視2017年董事會、功能性委員會及董事績效評量結果：

- 一、董事會及功能性委員會：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。評量項目49項指標達成率100%。
- 二、董事：自我評量勾選「非常同意」占95.86%；整體評量勾選「非常同意」占92.31%，相關資訊均陳報董事會。

外部專業機構進行董事會績效評估：

玉山金控董事會績效評量之執行應至少每3年由外部專業獨立機構或外部專家學者進行評量。2017年5月委任中華公司治理協會對董事會之效能進行評估，分別就董事會之組成、指導、授權、監督、溝通與自律、內部控制及風險管理等8大項構面，30題指標內容，以問卷及實地訪評方式評估董事會績效評量，其中全部符合占78.25%，部分符合占18%，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。

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	
職掌 - 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 - 由本公司5席獨立董事（柯承恩、李吉仁、張林真真、林信義、黃俊堯）組成，柯承恩為召集人。 - 每季開會1次，並得視需要隨時召開會議。 2017年共召開7次會議，平均出席率100%。 - 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。
公司治理暨提名委員會	
職掌 - 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。 - 建構及發展董事會之組織架構，確保董事會妥適組成。 - 高階經理人候選人之提名或審查。	運作情形 - 由本公司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，李吉仁為獨立董事為召集人。 - 每年至少開會1次，並得視需要隨時召開會議。 2017年共召開3次會議，平均出席率100%。 2007年成立公司治理暨提名委員會。
薪酬委員會	
職掌 - 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 - 由本公司5席獨立董事（柯承恩、李吉仁、張林真真、林信義、黃俊堯）組成，張林真真為獨立董事為召集人。 - 至少每年開會2次，並得視需要隨時召開會議。 2017年共召開4次會議，平均出席率100%。 2006年成立薪酬委員會。
董事會策略委員會	
職掌 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 - 由本公司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。 - 每年至少開會1次，並得視需要隨時召開會議。 2017年共召開2次會議，平均出席率100%。 2007年成立董事會策略委員會。
企業社會責任委員會	
職掌 - 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 - 由本公司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，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。 - 每年至少召開1次為原則，必要時得召開臨時會議，由召集人或其指定之委員為主席。 2017年共召開2次會議，平均出席率100%。 2011年成立企業社會責任委員會。

董事獨立性與利益衝突管理情況

玉山金控於2017年6月16日股東常會選任5位獨立董事，任期3年，獨立董事比例占董事會比例約40%，並訂定「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「獨立董事執行職務認有必要時，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。

為公司經營發展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。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。

總經理及副總經理薪酬結構

玉山經理人之績效評估與薪資報酬政策、制度、標準與結構，由薪酬委員會審議後，提董事會議定之。經理人之績效評估與薪資報酬以實踐企業核心價值，展現領導與管理能力為基礎，綜合評估其量化財務與業務績效，及質化管理品質，包含品牌管理、人力資源、創新與整合、風險管理、法令遵循等。

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勵辦法，實施獎勵遞延機制，激勵獎勵除遞延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。

玉山人為玉山最主要的股東，為鼓勵優秀且認同玉山的員工長期持有玉山股票，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。	

〈總經理及經理人之績效及薪酬考量面向〉

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}		薪酬合計（A+B+C） ^{註4}	人均持股市值／薪資（A） ^{註2}
				現金	股票		
總經理／黃男州	11,104	7,007	13,205	2,400	-	22,612	29.72
佔薪酬比例		31%	58%	11%	-	100%	
副總經理15人 ^{註1}	21,752	44,405	34,118	7,097	-	85,620	9.18
佔薪酬比例		52%	40%	8%	-	100%	
合計	32,856	51,412	47,323	9,497	-	108,232	11.98
佔薪酬比例		47%	44%	9%	-	100%	

〈總經理及副總經理薪酬〉

（單位：新台幣千元、千股）

註：1.陳茂欽、陳美滿、陳炳良、王志成、林隆政、謝武明、林榮華、張綸宇、郭怡菁、謝萬禮、李正國、謝冠仁、沈水金、歐陽鳳、鄭建華。

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2017年底前30個營業日平均每股市值新臺幣18.75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2017年薪酬合計為員工平均薪酬之23倍、員工薪酬中位數之27倍。

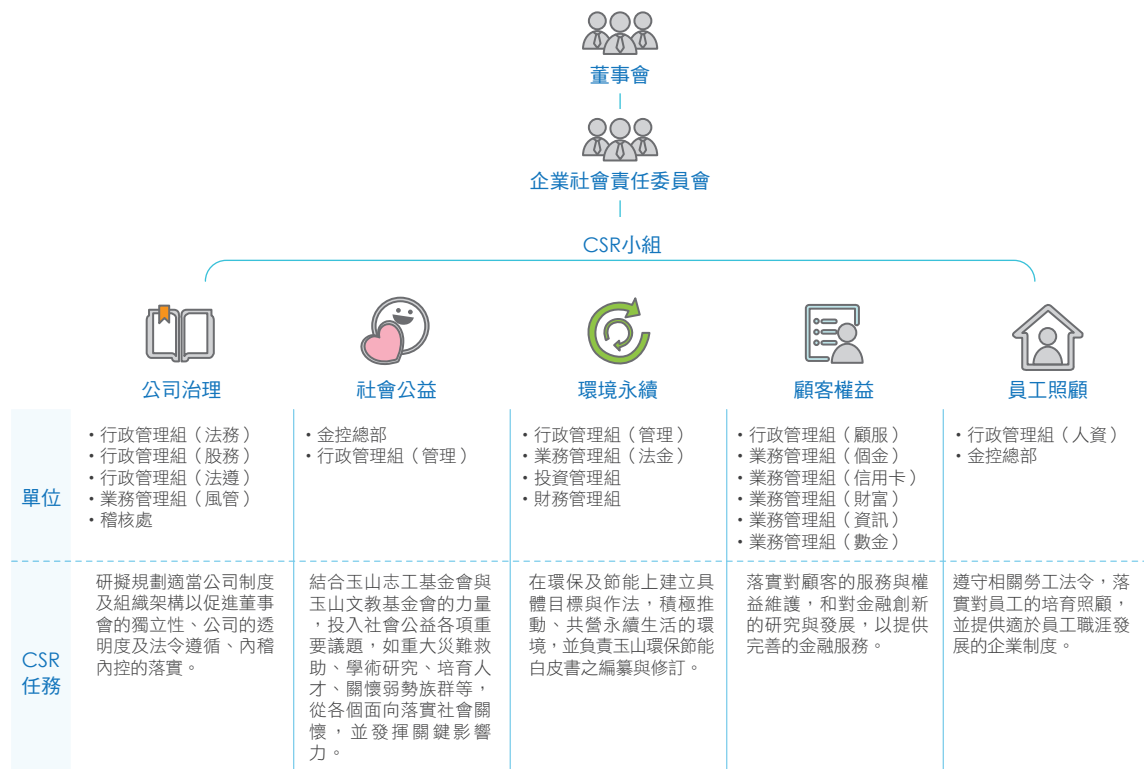
長期激勵獎酬制度

董事會薪酬委員會於2017年訂定總經理黃男州之長期激勵獎金，透過虛擬股權設計連結玉山金控股票價值，長期激勵獎金之發放條件需考量未來3年玉山之績效表現，長期激勵獎金虛擬股權市值約占當年度薪酬之25%，預計2020年檢視第一次長期激勵獎金之發放。

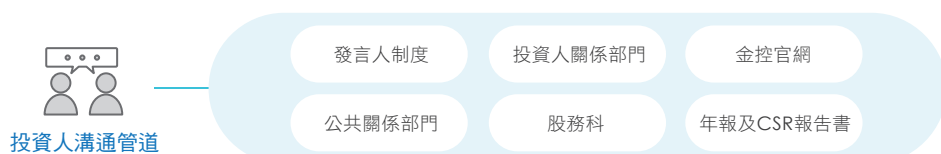
企業責任治理

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，2017年共計召開32場工作會議，定期向董事會報告CSR策略與執行成效（2017年共2場），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，參考國際趨勢於2017年調整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。

玉山長期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」與「玉山金控誠信經營守則與作業程序及行為指南」執行各項CSR專案。除了於新進行員與各專業訓練班開設玉山志工與CSR相關課程外，亦於日常生活中同仁鼓勵發揮志工精神，共同讓社會更美好，充分發揮社會影響力。



玉山建立完善且多元的溝通管道，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、股務科、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：

- 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。
- 玉山金控官網設置中英文版投資人關係網頁，定時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。
- 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。
- 依規定編制公開說明書或年報，揭露營運決策及財務資訊。



每年年報



每月營收資訊



股東會資訊



法說會資訊

2017年投資人溝通表現：

- 自行舉辦實體及線上中英文法說會：8場
- 媒體記者會：2場
- 參加國內外論壇或路演（Roadshow）：5次
- 與分析師與投資人進行會議：122場
- 外資持股44.97%，台灣金控業最高。
- 主動回覆國際環境、社會、公司治理問卷（ESG survey）：
DJSI、MSCI、CDP、Sustainalytics、FTSE4Good
- 連續4年榮獲信用評等機構調升評等或展望。

參與公會

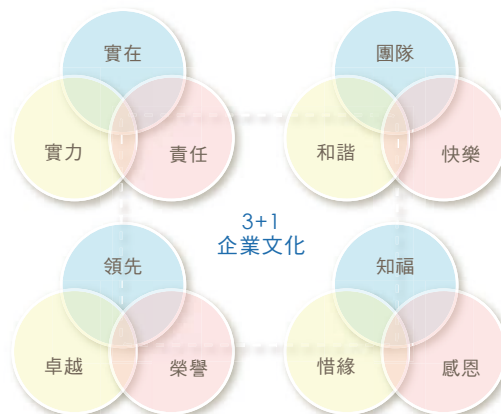
為促進國內金融產業發展，金控及各子公司積極參與銀行公會、證券公會、信託公會、臺灣金融研訓院、臺灣金融總會、中華卓越經營協會及中華公司治理協會等各項公會活動，玉山金控總經理黃男州擔任中華公司治理協會理事，子公司玉山銀行董事長曾國烈擔任中華民國銀行公會常務理事、金融監督管理委員會金融研究發展基金管理委員會委員、臺灣金融研訓院董事會研訓指導委員會委員，子公司玉山銀行人資長王志成擔任中華卓越經營協會監事，適時針對實務運作提供建言，努力為提升國內整體金融環境盡一份心力。

1.2 誠信經營



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

我們始終堅持「誠信正直」的經營方式，並將3+1企業文化作為玉山人的工作價值觀與人生服務觀之行為準則。透過新進員工訓練、員工自我的體認瞭解及經營團隊的以身作則，將道德與誠信核心價值內化為每位玉山人的DNA。玉山期望藉由深化法令遵循、反貪腐、反洗錢等制度的努力，建構誠信清廉的企業。



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%。

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。

秉持政治中立之立場不從事政治獻金，玉山人不得於工作時間及工作場所談論政治或從事政治活動，亦不得張貼政治活動之海報、文宣或演講資料。公司及董事、經理人、員工、受任人與實質控制者，對政黨或參與政治活動之組織或個人直接或間接提供捐獻，應符合政治獻金法及公司內部相關作業程序，不得藉以謀取商業利益或交易優勢。

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。

本公司落實執行誠信經營政策，2017年相關執行情形：

• 教育訓練

於各訓練班規劃法規、查核、風險管理、洗錢防制等系列課程，修習金融人員應有的法律常識、玉山人服務守則與行為規範，進行宣導教育，合計415小時。並於課程中以案例研討方式強化三道防線機制之概念與落實，共同管理與預防不誠信行為之產生。

• 法遵宣達

行政管理組（法務）推動全體同仁之宣導教育，2017年以「落實誠信價值、企業永續發展」為主題，彙整誠信經營守則及內部重大資訊處理重要規範，透過影片與案例研討，宣導同仁於執行業務時應注意之事項。

• 年度測驗

玉山金控暨子公司於每年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。2017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、對公司智慧財產權之保密義務等。

溝通管道

員工可透過多重暢通管道與各管理階層及人力資源單位反應，並於網站、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。



公司治理專區



利害關係人專區

• 審計委員會（獨立董事）聯繫方式：
AuditCommittee@email.esunbank.com.tw

定期檢核

玉山對所有營運據點之營運活動，進行貪腐相關情事的風險評估，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。訂有「玉山人服務守則與行為規範」，將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。2017年無發生貪腐情事及反競爭行為。

檢舉制度與檢舉人保護

於「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」訂有具體檢舉制度，積極防範不誠信行為，鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，指派行政管理組（法務）為檢舉受理專責單位受理同仁涉有不誠信行為之檢舉，官網利害關係人專區提供員工、股東、利害關係人及外部人有效之溝通方式，並揭露審計委員會（獨立董事）直接收發之電子郵件信箱，檢舉情事若涉及董事或高階主管，將陳報至獨立董事，並建立檢舉人保護制度，對於檢舉人身分及內容均確實保密，承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。

2017年共受理外部檢舉案件19件、員工直接檢舉1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，在兼顧檢舉人身份保密前提下，已查明原委並採取適當之精進措施，落實誠信透明之行為。

	2015	2016	2017
員工直接檢舉	3	0	1
經調查後確定違反誠信經營與行為規範	0	0	0
外部民眾檢舉	36	26	19
經調查後確定違反誠信經營與行為規範	0	0	0
性騷擾事件申訴	0	0	0

1.2.1 法令遵循

■ GRI：307-1、419-1



玉山長期關注海內外監管機關所推行之金融政策、法令之變更，於積極拓展業務的同時，亦嚴格遵循相關法令規定。為落實法令遵循政策，玉山建立良好法令遵循制度，透過宣導及教育，強化全體同仁法治觀念。

| 法令遵循制度 |

- 訂定「玉山金控法令遵循政策」與「玉山金控法令遵循制度要點」，供各子公司依循建構法令遵循制度。由總機構法令遵循主管帶領法令遵循管理單位負責法令遵循制度之規劃、管理及執行。
- 總機構法令遵循主管定期向高階管理階層及董事會報告，以使高階管理階層及董事會能充分掌握法令遵循事項之執行狀況。

| 法令傳達、諮詢、協調與溝通機制 |

- 建立清楚適當之法令傳達、諮詢、協調與溝通系統，由法令遵循管理單位即時提供法令更新及修改等相關資訊予各單位法令遵循人員。
- 督導各項作業及管理規章均配合法規適時更新，並依循溝通機制及時傳達予所有單位，使各項營運活動符合法令規定；並對各項新商品、服務之申辦，出具符合法令規範之聲明。
- 召開法令遵循主管會議，宣達重要法遵議題，分享相關經驗。若有涉及跨子公司之議題，法令遵循管理單位除提供意見外，並協助各子公司溝通、協調，確保集團內部意見之一致性。

| 法令遵循自行評估 |

- 玉山每半年度辦理法令遵循自行評估作業，以檢核各單位執行業務是否遵循法令以及是否已改善完成。
- 為確保法令遵循制度之有效性，對金控及各子公司亦依法令規定實施法令遵循執行情形之評核制度，由法令遵循單位針對所屬公司各單位對於法令遵循事項之執行情形進行考核，以提升法令遵循制度之落實程度。

| 明確舉報機制 |

訂定相關法令遵循流程，屬重大違背法令情事，應通報總機構法令遵循主管；屬違反誠信經營守則事項，應通報法令遵循管理單位主管。

| 法令遵循實地訪查 |

為有效落實法令遵循之宣導、溝通及諮詢，法令遵循管理單位自2013年起，對執行單位辦理81場法令遵循實地訪查，自2017年偕同洗錢防制部辦理法令遵循實地訪查，了解受訪單位有關個人資料保護、防制洗錢及重點業務等法令遵循執行情形，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。

| 教育訓練 |

為加深員工對重要法規之認識，提升員工法令遵循知識與能力，2017年安排員工參與相關法令規章之實體教育訓練課程：

(一) 外部課程：

參與臺灣金融研習院、銀行商業同業公會、信託業商業同業公會、中華公司治理協會、台北市政府勞動局、證券暨期貨發展基金會、臺灣證券交易所、期貨交易所、證券櫃檯買賣中心、證券商業同業公會等舉辦之法令遵循課程共166班次以上，參訓員工3,961人次，訓練總時數計1,580.5小時以上。

(二) 內部課程：

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、銀行法與銀行業務、法令遵循法規研討及存匯、法金、理財、外匯業務等各專業訓練班共141班次以上，參訓員工9,132人次，訓練總時數計3,542小時以上。

(三) 其他：

於朝會或內部教育訓練宣導法令遵循重要規定與案例。法令遵循管理單位定期提供法遵教材，由各單位於「法令遵循宣導時間」安排法遵宣導。2017年法令遵循宣導課程如下：

月份	訓練課程名稱	月份	訓練課程名稱
1月	防制洗錢及打擊資恐注意事項重要規範宣導	7月	誠信經營暨內部重大資訊處理宣導
2月	內控三道防線及裁罰案例研討	8月	金融消費者保護法宣導
3月	個人資料保護宣導	9月	防制洗錢及打擊資恐重要規範宣導
4月	勞動法規及人力資源管理宣導	10月	信託業務重要規範宣導
5月	2017 法令遵循講義	11月	利害關係人交易重要規範宣導
6月	銀行業務重要法規宣導	12月	銀行業務重要法規宣導

(四) 線上測驗：

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。

應測驗總人數	及格人數	不及格人數	未應考人數	平均分數
7,740	7,723	0	17	97.37

| 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），中國、香港、新加坡及日本於2017年1月1日施行；澳洲亦於2017年7月1日施行。除上述國家外，全球已有逾90個國家簽署加入。財政部已於2017年11月16日發布「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法」，金融機構應自2019年起進行盡職審查，並於2020年第一次與其它國家或地區進行資訊交換。玉山已聘任外部顧問，落實遵守國際金融法規，以更進一步實現平等的目標（SDG10），以及強化全球金融機構（SDG17）。

• 清理暨復原計畫：

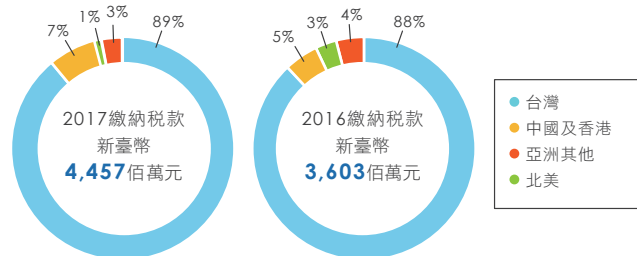
依據DFA Sec.165 Rule之規定，因本公司之在美非銀行業務總資產已達500億美元但未滿1000億美元，依規應提交「簡化版清理計畫」，於2017年11月2日經董事會通過清理計畫報告書，並於2017年12月14日向美國聯邦儲備銀行（FRB）及聯邦儲蓄保險公司（Federal Deposit Insurance Corporation：FDIC）完成申報作業，未來將視美國主管機關回應評估後續作業事宜。

稅務治理

玉山金控秉持實在、實力、責任的精神，落實稅務治理政策：

- 一、遵循當地稅務法規，正確計算稅負且於法定期限內申報繳納；並符合各項國際租稅規範，落實常規交易原則。
- 二、對於當地及國際稅務法規之變革，能全方位評估其影響並快速擬定因應之決策。
- 三、定期於財報及年報等公開管道揭露稅務資訊予利害關係人知悉，確保資訊透明化。
- 四、與國家稅賦稽徵機關保持開放且誠實溝通之聯繫，積極參與稅務座談會，提供產業實務觀點及見解，協助改善稅務環境與制度。
- 五、持續透過國內外教育訓練，培育人才，提升稅務專業職能。

玉山金控2017年度於全球納稅金額為新台幣4,457百萬元，稅種類別為營利事業所得稅、營業稅等。因台灣為主要營運地區，故台灣納稅金額占全球稅款為89%。近兩年納稅情況列示如右：

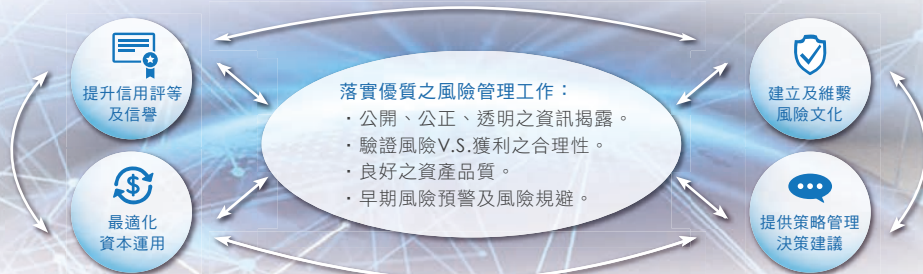


1.3 風險管理

■ 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，並在確保資本適足之情況下，達成風險與報酬合理化目標，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、市場風險及作業風險。為因應快速變化環境，我們對於資訊安全、資產負債風險、氣候變遷風險、法律風險、策略風險、信譽風險、地緣政治風險等皆進行風險控管。此外，因應大環境的變化，各種新商品/服務的推陳出新前進行風險的檢核，化風險為機會。並隨時關注全球環境變化，不斷精進既有風險管理機制。有關氣候變遷風險辨識請詳見3.1氣候變遷風險與機會。

風險胃納管理機制

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。

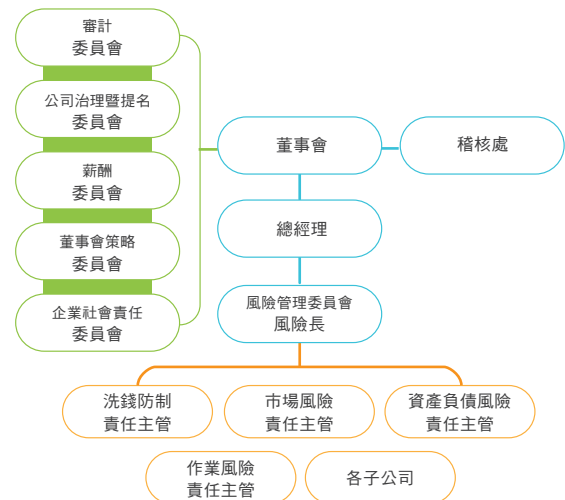
風險管理組織架構

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

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，或視情況不定期開會，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

風險管理三道防線：



風險管理意識之建立：

• 新進行員訓練

每一位新進的玉山人在新人訓練階段都會接受風險管理的基礎課程，以瞭解玉山的風險管理文化以及自我管理的紀律與原則，和玉山各業務流程的風險輪廓。

• 各專業人才培訓

秉持一切業務不得凌駕於風險之上，玉山會在所有各業務專業人才培訓課程將業務相關風險管理納入必修課程，並持續就各業務重要及常見的風險議題進行深入的研討與交流，以確保在各業務流程中能將風險管理內化為關鍵要素。

• 中階主管培育

玉山人在熟悉產品線與業務面的接觸後，對於玉山的組織及產品定位有著更深刻的體認，將會聚焦瞭解整體產品線「風險與機會」平衡的重要性，同時透過希望工程師教育訓練也會讓其更明白各項業務之風險管理，瞭解中階主管應具備的責任。

• 經理人持續精進

玉山對於經理人規劃了一系列的領導梯隊課程，透過課程的學習，讓經理人因應環境的挑戰與風險來領導變革，並以決策思維進行公司全盤策略的考量。將風險管理文化在公司治理層面下再一次深耕，成為不可或缺的基石。

各主要風險之管理機制

• 信用風險管理機制

信用風險管理目標及發展策略，均遵循主管機關相關法規制度，內部制定「信用風險管理準則」、內部授信政策暨交易對手信用風險控管機制，作為業務發展上遵循之依據。並持續關注及衡量國內外經濟金融局勢變化及法規修訂，對內部規範進行妥適之調整。

• 市場風險管理機制

為能有效控管因權益、商品、利率及匯率等各種價格之波動與彼此間的關連性導致之市場風險，玉山從事金融商品之交易皆須依「市場風險管理準則」等規範執行，並依照相關規範定期評估承作之金融商品交易的價值，同時向董事會及金控風險管理委員會報告市場風險部位概況及壓力測試等控管情況，掌握市場風險管理。

• 作業風險管理機制

訂有「作業風險管理準則」作為有效辨識、衡量、監督與控制所可能面臨之作業風險一致性指導原則，並建立完整作業風險管理機制，以掌握作業風險之變動情形。稽核單位定期實施作業風險管理程序之查核，以確保作業風險管理之評估及控管程序有效運作。

• 資產負債風險管理機制

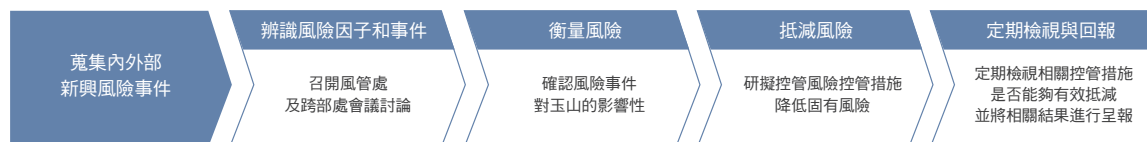
玉山金控及子公司為管理資金來源與運用效益，以健全資產負債結構，訂定「資產負債管理政策」，並設置資產負債管理委員會，其管理範圍包括流動性風險、利率風險，並分別訂定「流動性風險管理要點」、「利率風險管理要點」，以定期衡量資產負債風險之暴險程度，監督及控管其符合規範限額。此外，建立流動性預警指標觀測金融市場資金概況，當預警指標被觸及時，即啟動資金緊急應變計畫，確保玉山金控及子公司資金流動性充足。

• 子公司風險管理機制

依循「玉山金控風險管理政策與指導原則」規劃建置符合各該風險程度的作業程序與準則。持續推動以風險為基礎之各項決策活動，建立適當之風險承擔機制。除遵循主管機關法令規定外，各子公司亦考量總體經濟環境變化、國際金融動態及社會環境，針對所屬業務性質訂定其風險管理之作業規範，及執行日常部位管理、衡量涉險程度及異常事件監督提報金控與子公司風險管理部門與稽核部門等。

新興風險與減緩措施

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
新興科技與資訊安全風險	1. 新興科技技術運用不當導致雲端資料外洩、資料傳輸異常。 2. 駭客攻擊癱瘓公司系統連線。	1. 若雲端資料外洩、資料傳輸異常將導致公司顧客權益受損，造成系統營運與聲譽之重大影響。 2. 倘遭受攻擊將使公司系統無法正常營運、各項連線異常，影響顧客權益，造成財務與商譽之重大影響。	1. 加強新興科技上線前之程式驗證、架構審查。 2. 加強本公司資訊安全防禦，以阻斷駭客攻擊。 3. 加強資訊安全演練提升全體資安意識、建立資訊安全事故應變程序並執行應變模擬演練。
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。	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外法規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。
法遵風險	未能及時遵守主管機關之法令規範執行本公司或子公司相關交易、產品或海外拓點等業務。	若本公司或子公司與轄下海外分支機構於相關交易、產品或海外拓點業務上未能即時因應法令調整相關內容，本公司可能遭受主管機關裁罰或勒令停業，嚴重時將對本公司產生重大信譽風險與業務缺失。	1. 已設立獨立法令遵循單位，強化法令遵循效能及監理。 2. 要求轄下各單位設立法令遵循主管，以利相關業務範圍之法令遵循。 3. 依據現行業務需要與法令規定，定期或不定期舉辦或指派人員參與教育訓練，提升全體法遵意識。



〈新興風險辨識流程圖〉

2017年精進風險管理成效

• 海外分子行風險模板

設計並導入海外分子行風險模板，項目涵蓋信用、市場、作業及流動性風險，並據以進行指標管控。

• 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，進行資產結構管理。定期執行模型驗證作業，以持續提升模型之穩定度與效力，並據以分析授信業務承作之資產品質。

• 市場風險管理機制

考量金融市場瞬息萬變，為更加即時且全面控管金融商品交易與投資之市場風險，以及掌握顧客之交易風險，2017年持續精進金融商品評價技術、增益風險值管理效能、強化額度監控系統，透過深度與廣度兼具之管理機制，評估金融商品交易之潛在風險，堅實市場風險管理之防線。

• 作業風險管理機制

參考中國子行及雪梨分行導入經驗，2017年依原標準法導入規劃，對香港分行及洛杉磯分行執行客製化導入，使風控自評內容及關鍵風險指標之設計，符合兩家海外分行之業務發展現況，以持續精進整體海外分支機構之作業風險管理機制。

• 資產負債風險管理機制

依據巴塞爾銀行監理委員會對長期流動性量化指標-淨穩定資金比率（NSFR）的要求，2017年建置NSFR運算平台，自動化控管全行長期穩定的資金來源與應有穩定資金及其比率；同時與流動性覆蓋比率相輔相成，讓資產負債管理更具全面性及提升管理上之效益。

1.4 洗錢防制與打擊資恐



玉山致力於洗錢防制與打擊資恐，積極配合國際規範與要求，如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，強化洗錢防制及打擊資恐各項機制、提升同仁防制洗錢意識，以期能善盡社會公民之責，避免居心不良者利用金融體系漂白犯罪所得或資助恐怖主義活動資金籌集。

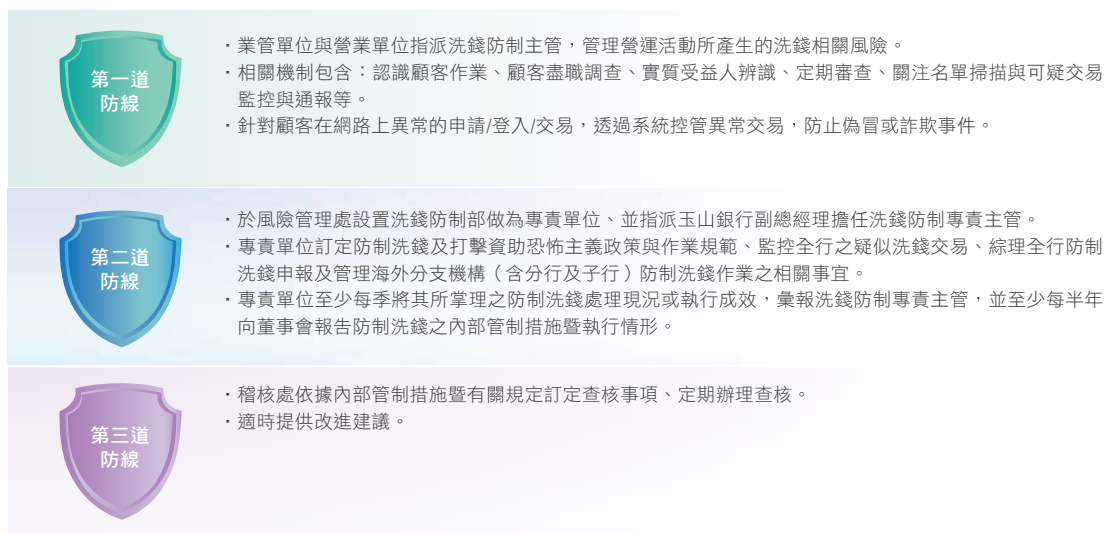
洗錢防制及打擊資恐政策

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，制定「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」及相關程序與作業要點，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，以達到以下目的：

1. 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。
2. 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。
3. 確保系統識別、檢核及辨識高風險名單功能，避免顧客利用玉山以及員工、產品或服務來進行洗錢或資助恐怖主義活動資金籌集。
4. 提高員工的防制洗錢能力，落實顧客審查、維護和保存檔案紀錄、監控及審查交易資料。

洗錢防制及打擊資恐機制

為有效執行洗錢防制計畫、落實獨立性與三道防線原則：



洗錢防制與打擊資恐之具體行動說明如下：

• 專責單位的設置

相關疑似洗錢案件統一由專責單位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、規劃與評估全行洗錢及資恐風險。

• 持續精進的系統

玉山依國際洗錢防制標準持續精進洗錢防制系統，包括顧客盡職審查功能、可疑交易監控邏輯與參數之設定。

• 各單位設置督導主管

於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，更擔任與專責單位洗錢防制部的聯絡橋樑。

• 專業能力的提升

鼓勵同仁取得主管機關認定之國內外專業證照，以提升專業知識及防制洗錢能力。截至2017年底，本公司共有54名員工取得國際反洗錢師（Certified Anti-Money Laundering Specialist, CAMS）證照。

• 國外分支機構管理

透過檢視海外洗錢防制主管之獨立性與專業性、協助建置海外洗錢防制系統平台、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。

• 教育訓練的強化

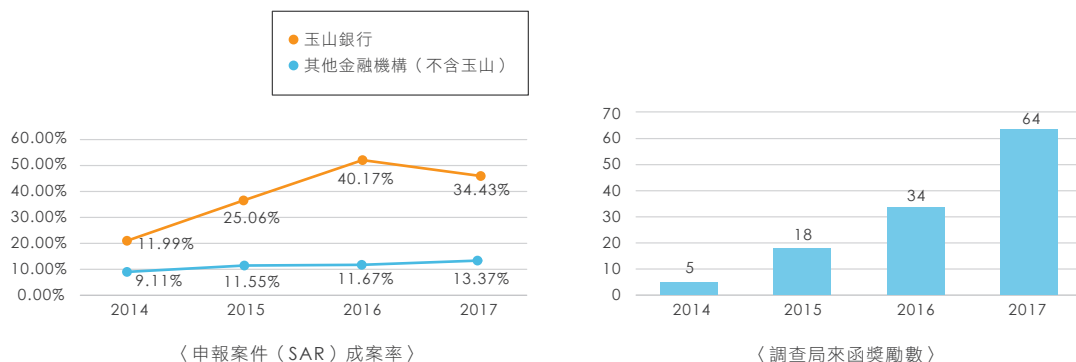
參與金融研訓院舉辦之「防制洗錢及打擊資恐人員研習班」，2017年計有316人參與並通過測驗，取得防制洗錢及打擊資恐主管人員之法定資格。

由洗錢防制部規劃職前訓練課程，使新進員工瞭解相關規範與責任；同時舉辦全行員工教育訓練課程，除介紹相關法令之外，並輔以實際案例講解說明，務使全體玉山人的專業知識與能力能夠與時俱進。

對象	業務知識	訓練成果/時數
- 全體同仁 - 專責主管 - 專責人員 - 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	- 基礎教育訓練 瞭解國際準則、法令規範及本行因應措施 - 防制洗錢小教室 實務案例與注意事項、重要規範宣導 - IT系統教育訓練 系統使用、邏輯與參數設定相關內容 - 防制洗錢與打擊資恐相關金融研討 主管機關與同業交流 - 職前/在職訓練 內外部教育訓練 - 符合特定目的及業務之教育訓練 依業務屬性與職責設計相關訓練內容	- 符合法定應訓時數 - 法定充任資格之要求 - 員工參加國內外防制洗錢或打擊資恐相關業務講習，成績優良或蒐集國外法令研提對本行防制洗錢或打擊資恐活動具有價值之資料者，應給予適當獎勵。

疑似洗錢交易監控集中化成效顯著

玉山銀行洗錢防制部指派專責人員對疑似洗錢預警（Alert）進行分析調查，並將可疑案件申報法務部調查局。根據調查局資料，2016與2017年在申報案件成案率以及調查局來函獎勵數，皆有顯著提升。（資料來源：法務部調查局來函）



1.5 資訊安全

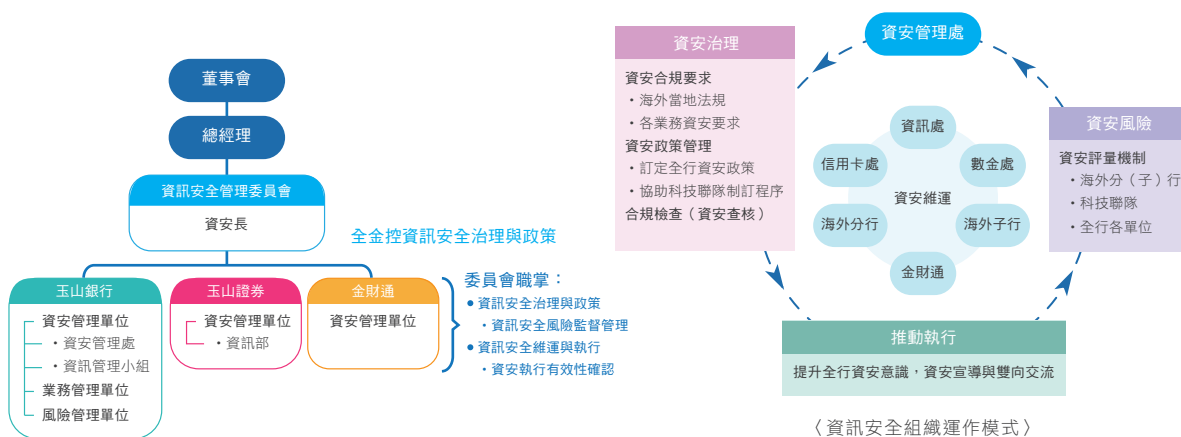


■ GRI：418-1

玉山持續對資訊安全精進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，2017年我們加強個資投訴案件的認定，經確認並無侵害顧客隱私權或遺失顧客資料之情事。

資訊安全治理制度

為提升資訊安全管理，2017年9月成立「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。2018年1月玉山銀行董事會通過組織規程，增設獨立且專責之資安單位「資安管理處」及資安長，負責全行資訊安全治理、規劃、督導及推動執行，以建構出全方位的資安防衛能力及同仁良好的資訊安全意識。

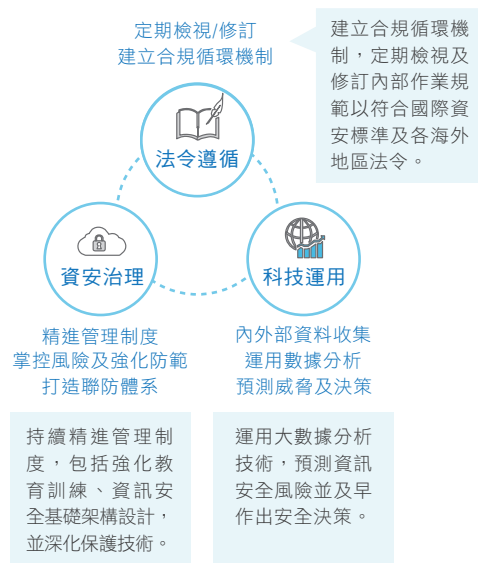


資訊安全管理機制

玉山的資安策略主軸聚焦資安治理、法令遵循及科技運用三個面向來進行，從制度到科技，從人員到組織，全面性提升資安防護能力。

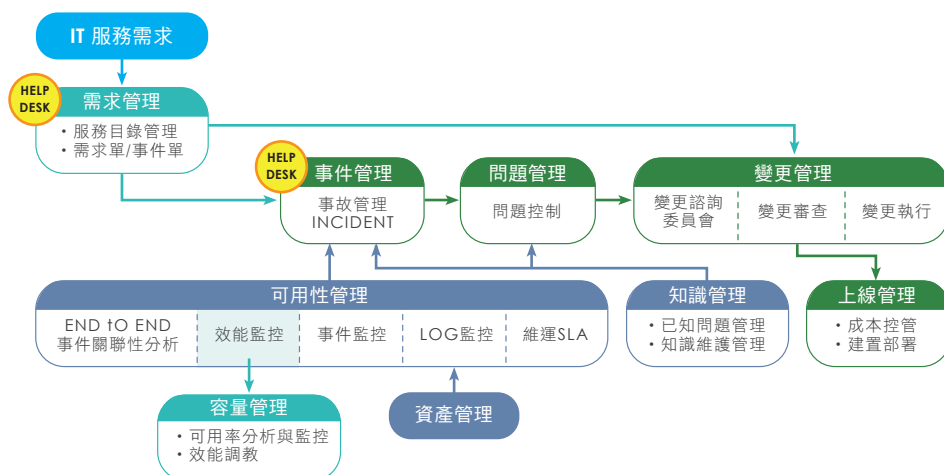
有鑑於目前資安新興趨勢，如DDoS（Distributed Denial of Service）攻擊、勒索軟體、社交工程攻擊、偽冒網站等，每年與國際資安廠商交流，透過專案的合作，定期關注資安議題並規劃因應計畫，針對不同資安情境，進行DDoS、ATM等攻防演練，強化處理人員的應變能力，以期能在第一時間即偵測到並完成阻擋。

為強化資訊安全管理，除了用最嚴謹的資安要求規劃網路架構外，將定期委請外部資安專家進行滲透測試，以及自主建置各類型的檢測系統，提早發現可能的問題並執行修補；在程式開發安全方面，亦參考國際安全準則，訂定App安全開發作業規範，落實SSDLC安全開發流程，玉山所提供之行動App皆有通過安全檢測並取得MAS（Mobile Application Security）認證。



資訊服務流程管理

玉山已發展良好的資訊服務流程管理，從服務需求到完成上線，以資產管理為基礎，建立需求管理、變更管理、上線管理、事件管理、問題管理、容量管理、可用性管理、知識管理，皆以風險管理為導向，做好嚴格的把關。



個資保護管理

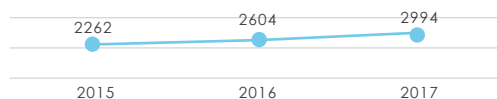
通過資訊安全系統（ISMS）ISO/IEC27001最新版國際認證，持續落實資訊安全管理精神，截至2017年底共有109位同仁取得ISO27001 Lead Auditor。

依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。

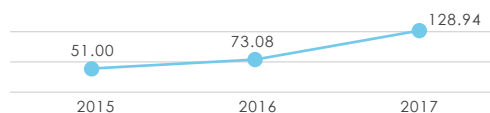
提供顧客安全與受保護的交易環境是銀行的責任，也是對顧客的承諾，稍有疏忽可能就會造成顧客權益的損失。因此，對於個人網路銀行、企業網路銀行與行動銀行，除了在登入時增加的圖形驗證碼防止惡意測試密碼外，對於網站的安全加密保護，也採用了高於業界的加密協定，確保顧客使用的安全性。甚至iOS版本的行動銀行，更結合了Touch ID及Face ID的生物辨識功能，提升使用的安全品質。



資訊安全所投入之資源



〈資訊處資安教育內部訓練（總受訓時數）〉



〈資安項目投入費用（新臺幣百萬元）〉

資訊安全事件

2017年1月資訊處檢查測試區防毒報表，確認有病毒程式遭隔離警訊，進一步查獲外部可疑入侵行為，經檢測清點，該病毒並沒有對整體交易造成破壞，玉山除立即啟動相關應變措施及通報主管機關，並從強化測試環境資安控管、強化監控與管理機制及調整基礎環境架構等三大面向執行損害控管，與本次事件相關之7項強化與精進措施已於同月內完成。



(本章節與SDGs的連結)

社會

Society

2.1 普惠金融

2.2 數位金融

2.3 顧客服務

2.4 幸福職場

2.5 社會共融

2017年成果

玉山官網取得
國家通訊傳播委員會檢測

A⁺ 標章



新版行動銀行創新設計
獲得經濟部智慧財產局

11 項設計專利核准



防堵詐騙金額

高達 11,502,967 元

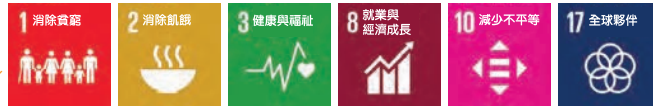


行動支付

玉山認為實踐企業社會責任要從瞭解社會真正的需求開始，善用金融核心能力及金融創新力，整合內外部資源，擬定具體可行的執行計畫，並持續精進使其成為正向的循環。我們以創新思維積極布局金融科技（FinTech）及投入各種社會面向的計畫，為顧客創造價值，以更多具體的行動回饋社會。



2.1 普惠金融



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

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，使不同身份背景的个人或企業，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，不僅藉由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。

2.1.1 積極扶植產業發展，透過融資貸款翻轉貧窮、發展經濟

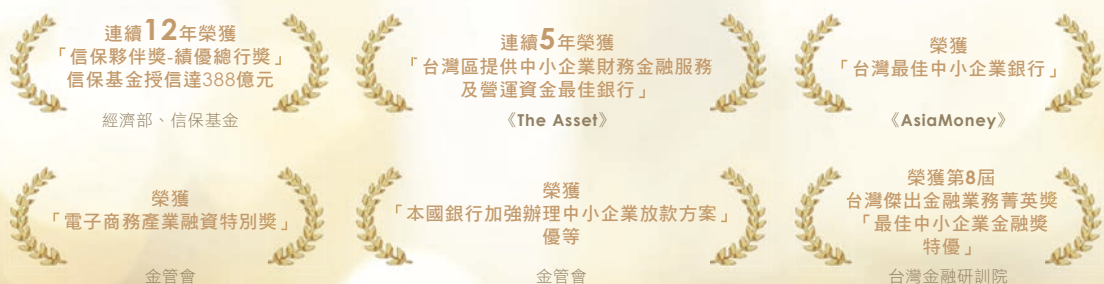
中小企業為台灣經濟及社會發展重要支柱，玉山銀行致力成為中小企業成功的靠山，提供便利、安全的金融服務，陪伴中小企業成長、創新、轉型，促進產業競爭力，2017年輔導推薦中小企業獲獎佳績如下：



- 第26屆「國家磐石獎」共12家得獎企業，其中**4**家由玉山輔導推薦。
- 第20屆「小巨人獎」共13家得獎企業，其中**3**家由玉山輔導推薦。

	 小型企業貸款	 扶植文創產業
目的	小型企業為台灣經濟結構主體，透過有競爭力的產品服務及玉山專業團隊，在風險可控下開拓新商機，並協助小型企業成長，以促進台灣經濟發展。	針對文創產業、青年創業予以資金協助，發展台灣特色產業，幫助青年築夢。
產品	小型企業擔保貸款、信保貸款。	小型企業貸款。
社會效益	• 13,018戶小型企業或家庭取得商業融資資金。	• 4,812戶文創或青年創業之企業、家庭取得商業融資資金。
商業效益	• 授信餘額784.40億元，年成長104.78億元，成長15.42%。	• 創意產業放款金額558.66億元，年成長28億元，成長5.27%。

另外，玉山銀行也在「玉山銀行授信政策」中明訂，對中小企業應積極融資及輔導、改善其經營管理。玉山持續結合政府資源，大力推展「中小企業信用保證基金」、「中小企業創新發展專案貸款」、「金融挺創意產業專案計畫」等，廣獲國內外獎項肯定：



2.1.2 e指貸款提供獲取融資報價的平等基礎，開創翻轉經濟侷限的契機

繼2014、2016年陸續推出「e指信貸」及「e指房貸」，提供社會大眾即時額度利率試算及線上申請，玉山銀行2017年首創推出「企業e指貸」，提供小型商戶業主融資周轉服務，結合信貸及房貸服務，滿足不同顧客在不同人生階段的資金需求，結合透明公開資訊及24小時線上個人化試算服務，玉山銀行消弭資訊獲取的不平等，讓所有使用者都能得到如VIP般個人化即時報價，使金融專業如水電般便捷取用，開創翻轉經濟侷限的契機。



企業e指貸



據2017年度「中小企業白皮書」顯示，撐起台灣經濟的中小企業佔台灣企業總數的97.7%，但過去卻常受限於法人金融的徵審流程，而無法即時取得營運所需的周轉金。玉山銀行翻轉此不平等侷限，公開小型企業徵審尺度，建立開放、共享、平等的平台，凡具備統一編號的企業主均可透過3步驟填寫問卷試算，依據業主名下各登記事業分別試算報價及存檔功能，貼心給予企業主多元比價的選擇空間，更透過大數據模型試算，結合房貸、信貸提供顧客多元化的產品選擇。

e指房貸



2017年結合「玉山小i隨身金融顧問」，讓顧客在最熟悉的Facebook及LINE介面，透過聊天問答選擇，便可即時取得個人化房貸額度利率評估，由於手機及社群的普及便利，大幅降低取得金融服務的門檻與成本。若以目前不動產鑑價市場行情估算，e指房貸上線後至2017年底所服務試算量，相當於替社會大眾省下了超過15億元（註）的不動產估價費用。

（註：本金額估算為總期間試算件數乘以全聯會公告基本收費額。）

e指可貸



2017年提供存戶全線上完成申請及核貸撥款，全年送件及徵審數量皆成長超過50%，線上徵審案件比率達整體25.7%，顯見數位貸款的趨勢與成果。

2.1.3 創新保險服務，確保健康及促進各年齡層的福祉

保險金 安養信託



玉山領先同業推出結合長期看護保險與信託的服務模式，保障民眾發生失能或失智時，能透過信託確保保險金發揮照護的功能。2017年獲得金管會「105年度高齡者及身心障礙者財產信託」評鑑優良的肯定，更積極參與信託公會、新北市政府共同舉辦的「高齡者及身心障礙者財產信託宣導會」。未來將持續努力，規劃符合高齡者需求之金融商品及服務，讓安養信託發揮價值。

網路投保



因應數位浪潮時代來臨，提供民眾快速且簡易的金融服務，玉山銀行為首家獲得金管會核准與開辦「網路投保業務」的銀行。顧客可於玉山網路銀行購足多元險種，包含強制機車責任保險、強制汽車責任保險以及旅行平安保險等，滿足顧客多元的保險需求。

2.1.4 金融友善環境，提供虛實通路無障礙金融服務

金融友善網頁

玉山銀行官網與個人網路銀行均提供金融友善網頁（無障礙服務），經由屏幕閱讀軟體或點字機來讀取網頁資訊，方便視障者自主從線上取得金融服務。官網已建置符合無障礙A+等級之公共資訊「利匯率服務網」，並已取得「國家通訊傳播委員會」檢測A+標章，個人網路銀行則預計於2018年取得無障礙標章。



利匯率服務網



金融友善網頁

身心障礙友善金融服務



玉山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流暢度，在功能服務面則提供語音操作指示並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交易事項。此外，2017年2月更創新市場、領先同業，分別在北、中、南地區，板橋、大墩、金華分行推出視訊櫃員機愛心手語服務，藉由科技的力量搭配視訊真人客服暖心手語互動，讓聽障朋友享有更便利的服務體驗，達到更具有包容性的普惠金融目標。



2.1.5 扶助貧弱，提供關懷與金融服務

針對內政部定義之偏鄉地區

承作授信餘額近12億元，共1,189戶受惠。

微型保險

微型保險係針對經濟弱勢民眾或特定身分者所安排的保險計畫，藉由小額保費支出，保障家庭或個人不因發生保險事故時頓時陷入生活困境。玉山陸續與南山人壽及中國人壽合作推廣微型保險，提供弱勢族群因應特定風險的基本保障，2017年微型保單承作件數較2016年成長70%。

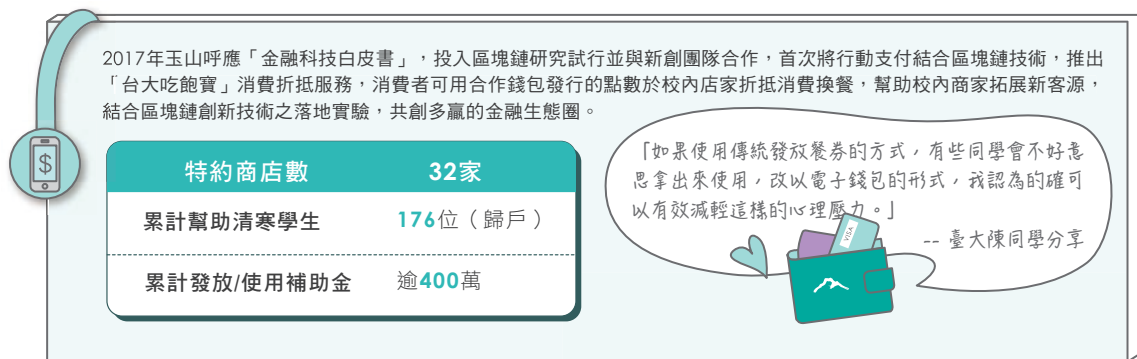
針對弱勢族群

- 台南維冠大樓地震受災戶本行共8戶顧客，貸款餘額1,862萬元給予利率減免及延長寬限期，並主動協助辦理保險理賠事宜。
- 遭遇變故而還款困難的顧客已完成協商共4,240件，透過債權協商，幫助顧客重拾正常信用並確保債權回收。

台大校園創新行動支付

玉山以行動支付結合校園補助計畫，推出「台大吃飽寶」服務，透過去識別化的手機電子錢包提供弱勢學生補助金，在校內餐廳掃描QR code即可完成付款，取代以往實體餐券補助機制，保障弱勢學生免於被標籤化，減輕同學於求學路途的經濟負擔。





2.1.6 強化金融不發達國家之銀行服務

玉山銀行仰光分行為緬甸唯一的台資銀行，持續投入當地經濟環境及金融發展，2017年玉山在台灣舉辦「南向導航家—前進緬甸」業務說明會，邀請會計師、外貿協會、台商企業，交流稅務、法規、金融及經營環境等議題，與超過200位有意前往緬甸設廠台商進行分享。玉山也積極參與產業相關公會分別在台灣及緬甸舉辦之研討會，提供台商投資緬甸商情諮詢。與緬甸銀行業、學界等合作舉辦研討會分享銀行業經營實務、風險管理等議題，擴大與當地金融人才交流。2017年度總計3場共逾250人次參與。

玉山銀行柬埔寨UCB子行提供網路銀行帳戶餘額查詢服務，2017年進一步提供顧客轉帳及轉定存等交易功能。另外，2017年越南同奈分行也提供網路銀行服務，顧客可以查詢帳戶餘額及下載對帳單。藉由數位力量強化金融不發達國家的銀行服務，可望提升當地金融發展、促進銀行服務普及化。



跨境台商最佳夥伴玉山銀行舉辦
「南向導航家—前進緬甸」說明會

2.2 數位金融



■ GRI：203-1、203-2 ■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS5、FS7、FS8

玉山長期致力於數位金融全方位發展並推動Bank 3.0線上業務，結合智慧金融、場景金融、普惠金融三面向發展，帶給顧客如水電般隨取即用的數位金融服務，至2017年底止，全行已有4成顧客透過網路銀行進行金融交易，此比例也隨手機普及與數位金融科技興起而快速成長，同時推廣了無紙化業務及減少了碳足跡，為環保盡一份心力。

我們支持SDG 8「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。致力發展創新金融服務的同時我們也更重視資訊安全，相關管理機制詳見1.5資訊安全。

2.2.1 新版行動銀行iOS版上線，打造最佳顧客體驗



2.2.2 玉山多元支付開創便利消費，拓展商戶新客群、新商機

玉山銀行推出玉山Wallet及HCE手機信用卡，成為台灣首家整合HCE與掃碼付功能的金融業者，實現「一機在手，數位錢包帶著走」。同時，玉山推出O2O手機掃碼支付平台，提供商店便利的收款解決方案，2017年更利用共同基礎環境與應用程式介面（API）建置多元支付平台，已成功協助台灣商店與電子錢包業者如街口、橘子支，透過介接玉山多元支付平台降低商店導入各種電子支付、電子錢包業者的基礎建設成本，也幫助各電子支付、電子錢包業者透過玉山多元支付平台加速導入實體商店。透過信用卡、行動支付、境內外虛實通路金流整合服務，玉山銀行讓顧客隨時隨地便利消費，為商戶拓展客群與消費新商機。



2.2.3 金融服務再進化，首創智能理財試算

i-Instant



因應智能理財趨勢，玉山領先同業推出「i-Instant智能理財試算服務」，提供顧客24小時線上投資試算，將研究團隊的專業解析製成數據，透過AI系統輔助運算，進行數據分析、風險分析和市場分析，並依照顧客的需求試算客製化的投資組合，再搭配基金地圖式搜尋網頁，進一步找出合適標的，讓顧客輕鬆即時掌握投資動向。

Financial Intelligent Calculating Service (FICS)



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；2017年1月及8月分別新增自然人憑證及信用卡驗證辦卡，讓非玉山銀行顧客的新戶，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。



2.2.4 社群金融大躍進，首創金融業AI語意認知技術導入

玉山銀行所經營的Facebook和LINE官方帳號用戶合計共約478萬人，創造數億次海量瀏覽，多元且創新的社群經營榮獲《財資雜誌》(The Asset)「台灣最佳社群體驗銀行」獎肯定。從巨量互動中，玉山觀察到數位顧客在社群最期待能透過問答的方式，快速得到答案。因此將AI技術應用在數位社群通路上，提供顧客差異化且超乎預期的貼心服務。透過「玉山小i隨身金融顧問」，玉山提供顧客不只平面的圖文資訊，也不只是官網上的產品資訊，而是如同顧問在旁般有問有答的互動式諮詢服務，創下社群金融創新的新里程。

玉山小i隨身金融顧問



- 亞洲首創AI認知運算結合金融產品銷售諮詢。
- Facebook、LINE 雙社群平台同步服務。
- 榮獲《財資雜誌》(The Asset)「亞太區最佳創新獎」、「Gartner 創新數位服務」第2名。
- 上線7個月即創造約150萬次互動對話服務。
- 整合玉山前線同仁業務知識經驗與創新技術，提供約2~3年銀行行員專業諮詢。
- 整合外匯換算、房貸額度利率評估以及信用卡推薦與線上申辦等金融服務。
- 透過對話式諮詢，讓顧客利用零碎時間立即取得資訊，建立對話式商務 (Conversational Commerce) 典範。

2.2.5 Innovation Lab 加速創新，培育科技人才



人才是金融發展的關鍵指標，因應金融科技 (Fin Tech) 快速發展，玉山金控2017年2月正式成立「Innovation Lab」，設有研發、商轉、顧問、育成等四大中心，結合國內外產學界顧問，積極拓展區塊鏈、AI人工智慧、身分辨識、電子支付、大數據、以及擴增實境 (Augmented Reality, AR) / 虛擬實境 (virtual-reality, VR) 等六大前瞻領域研發，自成立後已啟動13項專案，與臺大、清大、交大密切進行產學合作。

2.3 顧客服務



■ GRI：102-2、417-1、417-2、417-3

■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS15、FS16

服務，是玉山的核心價值，也是每一位玉山人的DNA，持續提供顧客有溫度的貼心服務，是玉山不變的堅持。因應數位金融崛起，玉山也致力於金融創新，希望透過不斷地優化、改善服務流程，能夠提供顧客更貼心、多元以及切合需求的金融商品及服務。玉山將繼續秉持「沒有最好、只有更好」的態度，持續精進專業與服務品質，用心守護顧客託付的資產，創造更多的顧客滿意與感動。

顧客服務專責單位

玉山重視並傾聽顧客意見，提供多元化顧客反應管道，領先同業導入創新的顧客服務觀念，設置專責之「顧客服務處」，掌管全行服務品質、執行顧客滿意度調查及全面統籌顧客意見，確保顧客權益之落實，並定期提報董事會與經營團隊。

2.3.1 顧客權益保護

■ GRI：102-2、417-1、417-2、417-3

■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS15、FS16

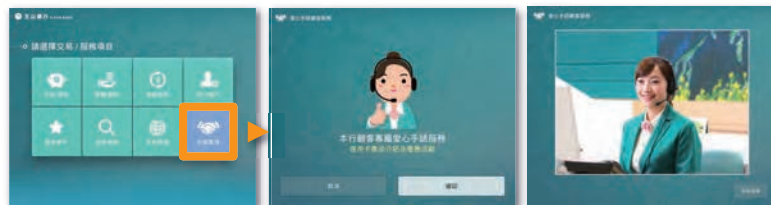


重視金融消費者保護及權益

玉山建立以公平待客為核心之企業文化，並依據金融監督管理委員規範，訂定玉山銀行公平待客原則政策及策略（2016.3.18第9屆第15次董事會訂定），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，另為維護顧客之權益，迅速有效協調其對本公司之申訴並促進雙方和諧，訂有「玉山銀行消費爭議處理辦法」（2015.8.21第9屆第11次董事會通過）及「玉山綜合證券股份有限公司消費爭議處理程序」（2015.8.18第六屆第12次董事會通過2017.6.15第六屆第26次董事會第一次修訂），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。

落實金融友善服務

為確保身心障礙人士充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務，並提升服務品質，依「銀行業金融友善服務準則」之規定，設置無障礙設施或派專人服務之替代原則等，營造友善金融環境。玉山銀行Call Center於2017年結合科技應用首度推出「視訊愛心手語服務」，顧客攜帶玉山金融卡或信用卡，通過系統身分認證，即可透過視訊與手語客服同仁進行手語諮詢信用卡業務服務，舉例：顧客曾連線VTM諮詢信用卡刷卡活動專案，在手語互動中顧客於視訊回應滿意的表情向客服同仁致謝。玉山視訊手語及智能文字客服等創新便利金融服務，提供聽障顧客更多元化的關懷體驗方案，創造顧客心感動！



「玉山銀行愛心客服」：

「愛心手語服務」

「視訊真人客服」

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。

落實臨櫃關懷，守護顧客權益

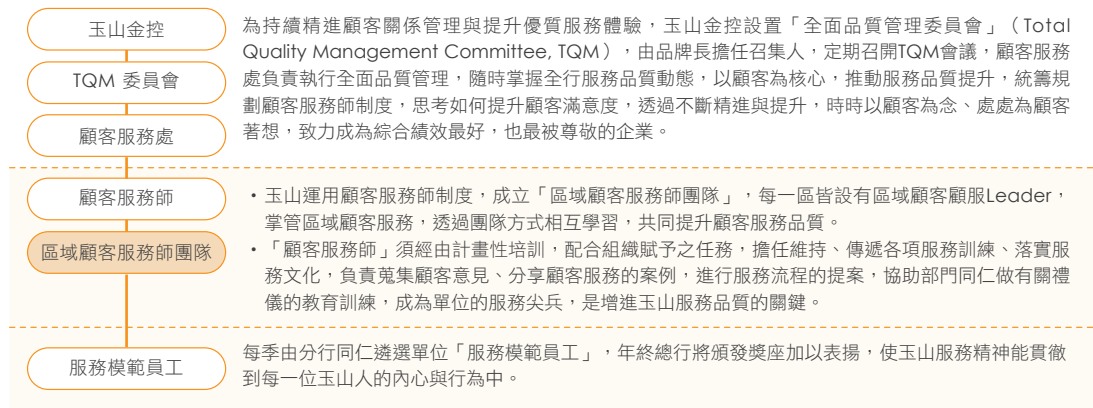
玉山積極投入防制詐騙行列，個人金融事業處蒐集臨櫃異常表徵，提供營業單位每年2次防詐騙事件演練，提升同仁臨櫃敏感度，協助顧客遠離詐騙事件，守護顧客資產。2017年全國138間分行與警方聯手防堵犯罪事件發生，成功防堵詐騙金額高達新台幣11,502,967元，並屢獲警政機關來函表揚，及顧客進線客服中心讚美。

2.3.2 顧客服務品質

■ GRI：102-44

玉山秉持「心清如玉、義重如山」的核心價值，以顧客導向之經營思維，提供顧客全面且優質的金融服務，致力為顧客創造價值，進而創造玉山綜合績效。因應總體環境發展與科技創新，玉山持續強化科技運用與數據分析能力，藉以瞭解顧客需求，並依據玉山核心能力規劃市場策略，提供超越顧客預期且差異化的服務。

顧客服務管理體系



服務品質管理執行作法

1. 完整且持續的顧客服務教育訓練

每一位新進同仁入行時，即安排完整之顧客服務訓練內容，其時數約占整體課程20%。玉山每週皆有顧客服務師時間，各單位顧客服務師依顧客服務處提供之教材進行教育訓練，並即時分享顧客服務案例。各產品線也針對產品及流程面定期舉辦視訊會議，透過定期的教育訓練，提升同仁金融專業度，也讓顧客服務的精神落實於每個細節裡。

2. 進行顧客體驗實地訪查

顧客服務處於2015年起定期實地訪查各分行進行現場服務品質管理及交流，檢視顧客至分行的每個重要接觸點，同時傾聽顧客聲音並與分行即時交流，確認服務及產品流程設計與顧客體驗一致。2017年實地訪查138家分行，量化計分後依照整體表現狀況排名，並針對排序後10名之分行進行複查，回覆複查改善報告書中皆附上改善情況，透過落實服務管理，實體通路的顧客體驗將持續提升。

3. 服務品質計分

透過2017年國內營業單位經營績效評核要點，設計量化的服務評核指標，衡量面向包含「專業能力」及「顧客經營」（各佔50%），定期公告服務品質檢核分數，輔助各單位顧客服務師作服務品質精進。

年度	2014	2015	2016	2017
平均服務品質分數	89.55	91.08	92.01	92.42

「重視顧客回饋創造美好服務體驗」

近年來，顧客體驗成為顧客選擇往來企業的重要參考，而顧客體驗所涵蓋的範圍比顧客服務更廣，包含顧客對一家公司或品牌各個接觸點的體驗與感覺，為了能即時記錄及分析顧客的回饋，我們透過線上問卷執行「顧客滿意度調查」，並將回饋內容進行分析，提供各單位作為顧客權益及產品服務優化之重要參考，提升顧客滿意。

年度	新開戶往來	新貸款申請	數位平台使用者
2016	84.62%	91.98%	95.88%
2017	85.43%	93.16%	97.06%

〈顧客滿意度調查〉

2.3.3 顧客申訴機制

「提供多通路服務管道」

玉山重視傾聽顧客的聲音，透過多元服務管道瞭解顧客需求，並掌握處理原則及時效。

• 數位金融諮詢服務：



玉山小i隨身金融顧問

為提供顧客24小時全天候暖心服務，玉山銀行導入AI Chatbot技術於社群平台，以玉山小i 隨身金融顧問全年無休進行互動式即時金融產品諮詢，達成社群經營100%即時回應，有效提升顧客服務的速度與品質，帶給顧客無門檻且免費的高品質金融諮詢服務。



智能客服-小玉

因應數位化時代及人工智慧的蓬勃發展，玉山銀行Call Center導入AI技術建置智能客服，為國內首波提供創新服務的銀行，降低電話等候時間、增加服務效率，提供24小時的便捷服務。智能客服-小玉，提供全方位金融諮詢，立即線上解答，同時亦可查詢信用卡帳務、外幣匯率、天氣資訊等日常所需資訊，依照目前的顧客提問，大約97%的問題小玉都可以直接回答，遇到比較困難複雜的問題，還可以轉接小玉的學姊來協助。未來智能小玉將會持續學習成長，結合深度學習、大數據分析、語音辨識等技術，成為玉山顧客喜愛的隨身金融秘書。



多元顧客反應管道

- 全國138家分行皆設有「顧客意見箱」、設置結合QR Code 與免回郵之顧客意見卡。
- 官網設有「訪客留言版」、「智能客服-小玉」。
- 玉山客服中心Call Center以南北雙中心的營運模式，強化365天／24小時全年無休的顧客服務：24小時客服專線（02）2182-1313、0800-30-1313

顧客申訴處理機制

為精進並持續改善顧客關係及服務品質，訂定相關處理程序及規範（詳2.3.1顧客權益保護），對可歸責之客訴案件進行妥適處理，處理過程中與顧客保持適當聯繫，如作業流程或規定有需精進之必要，將納入建議改善案件，並召集各事業單位共同研擬精進計畫，維護顧客權益並提升服務品質。

顧客進線反應流程：



處理時效性：



玉山於各事業單位皆設置客訴案件「專責處理人員」，顧客服務處則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。2017年顧客經由玉山多元反應管道及透過主管機關所反應之件數為1,492件，多數顧客反應皆能於時效內獲得有效率的解決。每季透過系統分析定期檢視客訴案件是否有特定類型重複發生或有異常狀況，並即時通知相關權責單位主管，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32件，較去年減少30件。感謝顧客長期的支持與建議，每件顧客反應都是我們持續邁向高品質服務的動力。

2.4 幸福職場

玉山以打造「玉山人快樂的第二個家」為目標，透過四大面向的治理架構培育人才，讓有志在玉山發展的同仁，都可以用自己的雙手決定自己的未來。

2.4.1 多元平等與員工權益



■ GRI：102-8、102-41、202-2、401-1、401-2、401-3、405-1、405-2、406-1、408-1、409-1、412-1、412-3

人權管理

2016年玉山於官方網站公布「玉山人權承諾書」，並訂定玉山金控人權盡職調查計畫，企業社會責任委員會定期檢視相關人權議題，透過問卷檢視包括金控子公司、供應商等人權潛在風險，以善盡人權政策之落實。2017年所有營業據點營業活動之人權議題及人權衝擊評估無重大風險缺失。

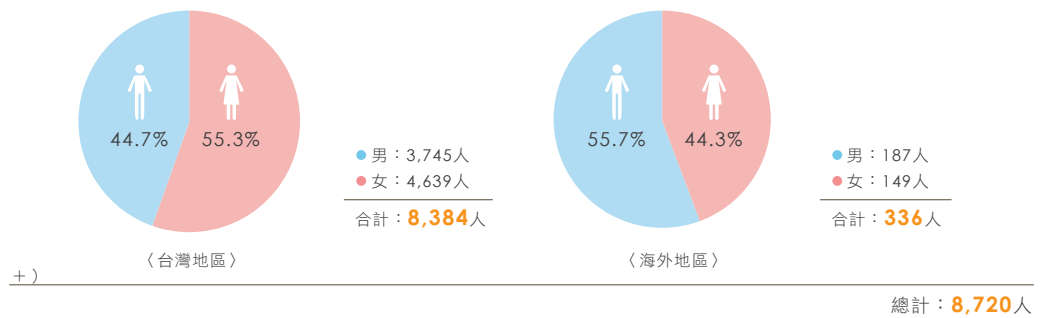


玉山人權承諾書

多元化工組組成

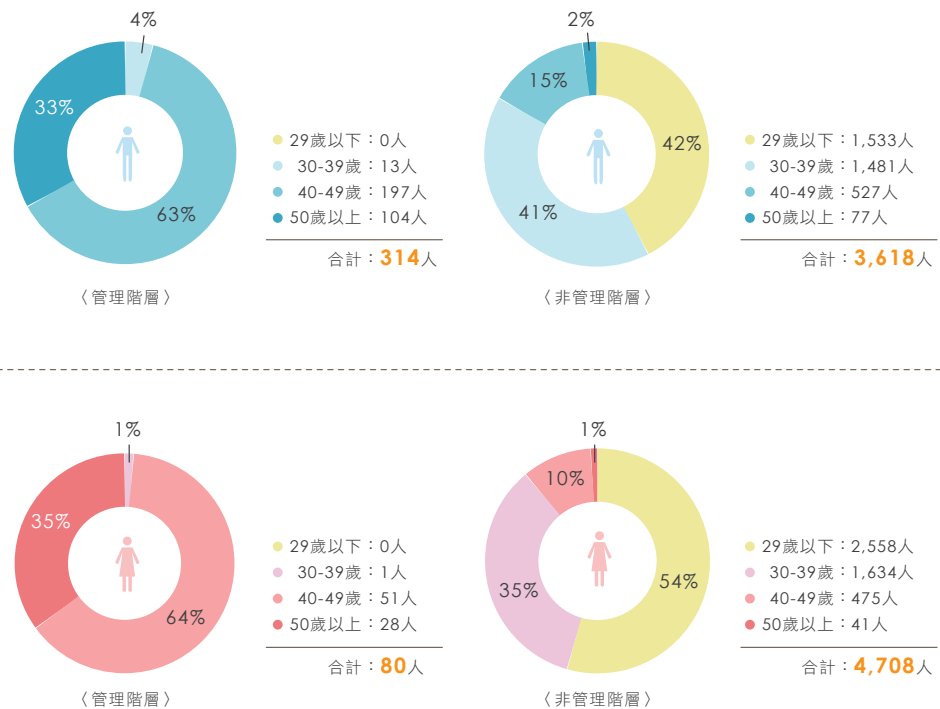
玉山人才招募政策以人權平等為基礎，無性別、種族、年齡、政治傾向、婚姻與家庭狀況等差別待遇，進而使員工組成更多元化。

一、玉山金控及子公司全體人員（性別／年齡分布）



註：1. 2017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2017年度平均人數。

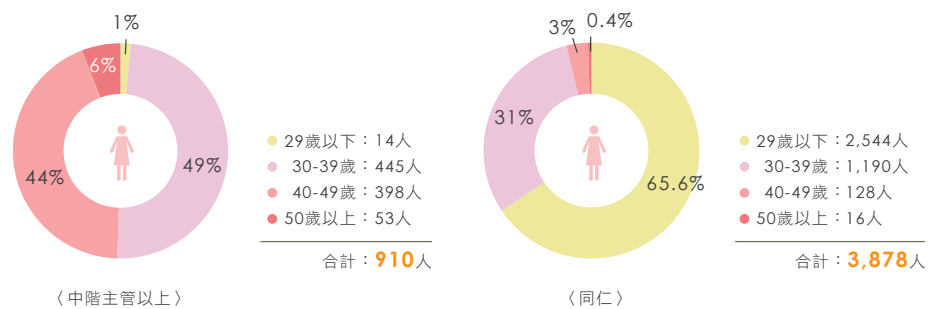
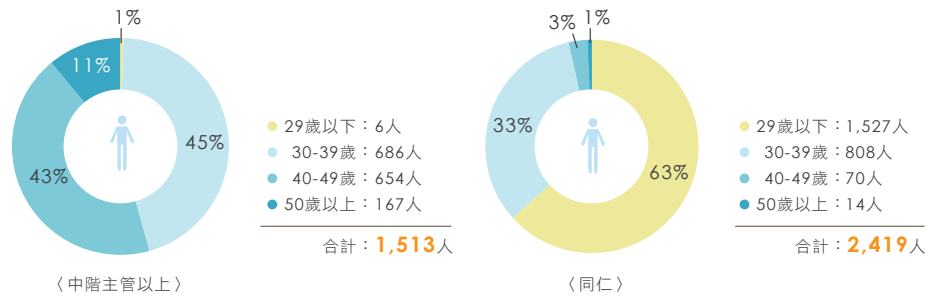
二、管理階層 VS. 非管理階層（性別／年齡分布）



性別	管理階層	非管理階層	合計
男	314	3,618	3,932
女	80	4,708	4,788
合計	394	8,326	8,720

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。

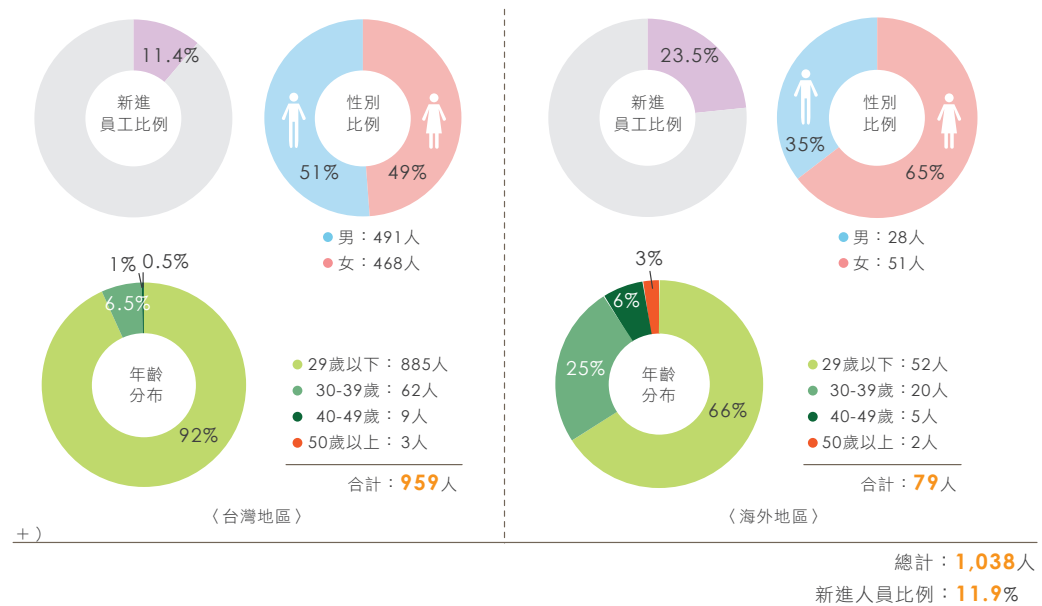
三、中階主管以上 VS. 同仁（性別／年齡分布）



性別	中階主管以上	同仁	合計
男	1,513	2,419	3,932
女	910	3,878	4,788
合計	2,423	6,297	8,720

註：本表中階主管以上為身分別主管以上人員。

四、新進人員（性別／年齡分布）



註：玉山禁止聘僱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。

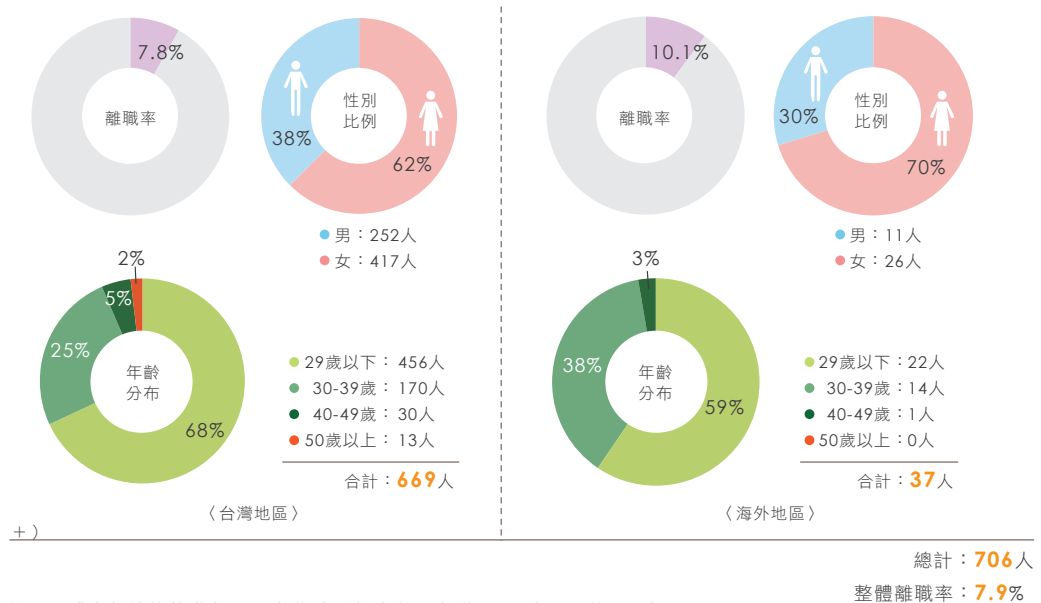
員工權益

玉山遵守政府勞動法令，包含「中華民國勞動基準法」與「性別工作平等法」等，制定「人權及環境永續條款承諾書」，保障全體員工的合法權益，並由每季定期舉辦人力發展委員會，針對組織人員結構、員工權益、社會公益落實等面向進行檢視，落實報酬、雇用條件、訓練與升遷機會之平等，玉山保障女性員工可享有等同或優於男性員工之權益，2017年未有歧視事件發生。

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。

一、離職率



二、育嬰留停情形

育嬰留停依照勞基法規範，於「玉山銀行員工規則」明確訂定相關申請規則，並建置專屬申請系統，同仁可線上進行申請。

問項	性別		合計
	男	女	
(1) 2017年申請育嬰留職停薪人數	9	163	172
(2) 2017年育嬰留職停薪應復職人數 (A)	11	137	148
(3) 2017年育嬰留職停薪實際復職人數 (B)	6	117	123
(4) 回任率 (復職) (B / A)	55%	85%	83%
(5) 2016年育嬰留停復職人數 (C)	9	106	115
(6) 2016年育嬰留停復職且於2017年在職滿一年之人數 (D)	9	101	110
(7) 留任率 (D / C)	100%	95%	96%

- 註：1. 享有育嬰假的員工總數為1,207人。
2. 未回任同仁皆因家庭因素，自行選擇不回任。

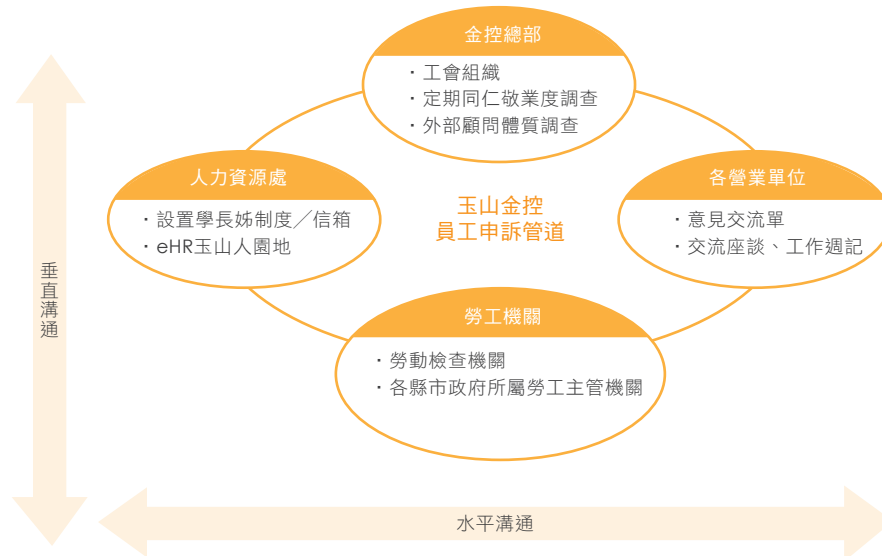
三、缺勤率

性別	公傷假人數	公傷假天數	公傷率	病假人數	病假天數	生理假人數	生理假天數	事假人數	事假天數	缺勤率	損工日數比例
男	49	313.5	2.98	321	1,161	0	0	144	283	0.08	19.1
女	69	324	4.20	811	4,809	254	406.5	310	682.5	0.29	19.74
合計	118	637.5	7.19	1,132	5,969.5	254	406.5	454	965.5	0.37	38.83

- 註：1. 公傷假定義係依勞工請假規則第六條，勞工因職業災害而致殘廢、傷害或疾病者，其治療、休養期間，給予公傷病假。
2. 總工作時數：8,720（人）*8（小時）*249（天）=17,370,240。
總工作天數：8,720（人）*249（天）=2,171,280。
2017年平日加班總時數=614,357。
2017年休假總時數=1,567,690.5。（2017年假總時數1,567,564小時+2017年產檢假總時數126.5）。
實際工作時數（總工作時數+延長工時總時數-休假總時數）=16,416,906。
3. 損失天數比例=公傷假天數/實際工作時數（以100萬小時為基礎計算）。
4. 公傷率=公傷假人數/實際工作時數（以100萬小時為基礎計算）。
5. 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。
6. 職業疾病發生率及因公死亡事故總人數皆為0人。
7. 海外地區員工無請公傷假。
8. 2017公傷類別僅有交通事故。

多元的溝通管道

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。員工可透過以下管道，提供建議或問題。



同仁敬業度調查：

每年透過舉辦同仁敬業度調查瞭解同仁的工作滿意度及對於玉山發展的建議。2017年透過問卷進行全體員工意見調查，近4年的填答率皆維持在90%以上，其中員工滿意以上的比例皆超過96%。透過不記名的問卷意見回饋，傾聽同仁的聲音，並藉由分析各項建議作為制度精進的參考。

		2015	2016	2017
員工敬業度	全體	96.6%	96.6%	96.6%
	男	96.9%	97.6%	96.7%
	女	96.3%	95.6%	96.5%
資料填答涵蓋比率		94.1%	90.0%	91.7%

2.4.2 薪酬福利與關懷照顧

■ GRI：201-3、202-1、401-2、402-1、403-1、403-2、405-2

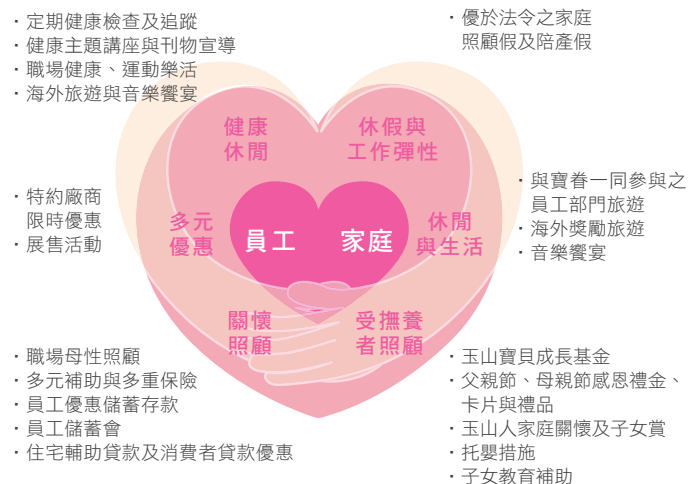
薪酬制度

「以崗定薪」的固定薪資結構，薪資標準不分海內外皆優於最低工資標準，依同仁所擔負之職務職責為基礎，並根據同仁特殊專業能力、各區域物價指數等各面向規劃，全盤考量同仁工作職掌與生活所需。固定薪結構每年檢視並搭配績效與晉升結果調薪，同仁調薪率年度平均為4%~6%。

「以績定獎」的變動薪資設計，秉持「讓表現好的人更好」之原則，依公司整體獲利表現、單位績效、再依個人績效予以斟酌調整變動薪水準，且女性同仁基本薪資為同職等男性同仁之100%，女性主管基本薪資為同職等男性主管之100%，敘薪考量條件不因性別有所差異，基層人員標準薪資男女皆優於本國法定最低基本工資金額1.5倍以上。2016年起參考國際公司治理趨勢，精進高階經理人及關鍵人才與公司長期績效之連結，除遞延3年發放外，亦反映未來股票價值，激勵高階經理人與關鍵人才。此外，為協助同仁共同打造完備的退休規劃，確保退休生活無虞，主動提撥依政府規定每月工資之比例（6%）作為退休金準備，詳細說明請參考年報等描述。

員工福利

玉山致力於營造快樂和諧的幸福職場環境，建立各項員工福利措施。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，並藉由員工溝通管道廣納蒐集同仁意見回饋，針對員工需求持續發展具有企業文化特色員工照顧提案。



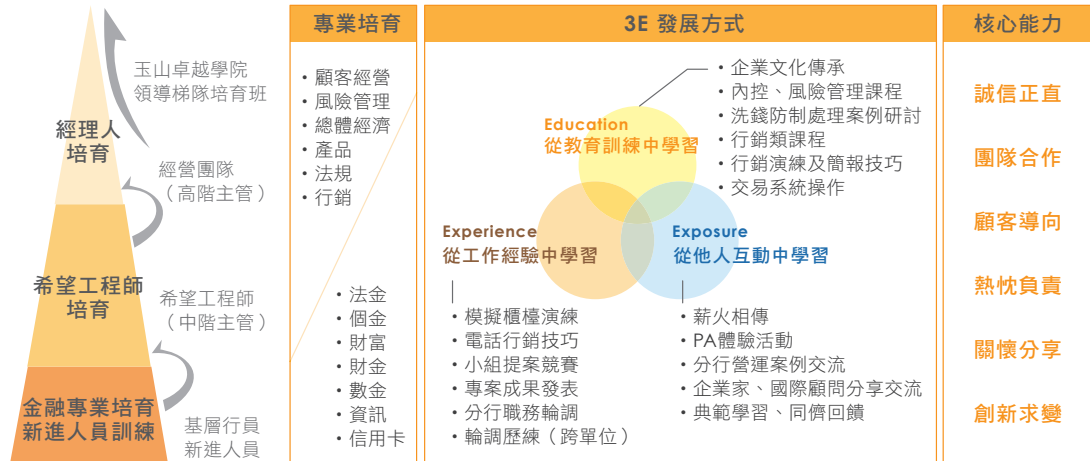
類別 \ 年度	2015	2016	2017
非主管員工人數（人）	7,563	7,947	8,326
平均福利支出（萬元）	99	111.1	116.5

項目	人次	總金額（單位：新台幣）
結婚補助	322	2,819,000
生育補助	449人次（453胎）	1,359,000
子女教育補助	2,124	4,903,000
員工、配偶及子女醫療補助	1,450	13,692,985
員工家屬文康旅遊補助	-	4,136,400
員工家屬忘年餐會補助	-	29,683,472
玉山寶貝成長基金	359個寶寶	35,900,000

2.4.3 人才培育與訓練發展



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



培育人才是建立百年志業的重要基礎，玉山透過完整的人才發展制度，使玉山人擁有多元的學習機會和寬廣的職涯發展。首先在人才發展上，玉山運用360度多維度評量，適性發展評估，依核心、管理、專業職能落差進行界定，提供並協助安排訓練課程，運用3E發展方式與多元線上與實體課程進行學習資源整合，並透過內部甄才、跨部處輪調，培育第二專長，期望透過訓練、歷練、磨練與淬煉打造全方位的人才，使人才供應鏈完整且更具彈性。

教育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三大主軸，從新進人員至經營團隊，皆依照各階段所需具備之能力安排課程。除此之外，所有員工皆接受績效管理制度的評鑑，透過360度職能落差分析，檢視同仁須提升的能力，並提供相對應實體訓練課程及e-learning數位學習平台，創造一個學習型組織，提供同仁不斷成長的工作環境。

針對職涯"中"止以及終止雇用員工之職涯轉換協助，由人力資源處BP（Business Partner）離職窗口與業管單位共同關懷並記錄離職同仁狀況，如有需要則提供職涯發展諮詢，2017年共有1位同仁提出申請。

| 培育人才 |

受訓員工之統計對象包含台灣地區及海外地區同仁。各項內部教育訓練共計262班次，參加專業機構訓練研習達738班次，共計89,020人次，平均每位員工受訓達10.1次，2017年洗錢防制、衍生性金融商品、及法令遵循等法規訓練合計96班次，總受訓人次達35,234人，合計時數117,179.5小時，平均每人法規訓練時數13小時。2017年平均每人訓練如右表：

註：因應數位學習，本年度計算計入線上及視訊課程時數，不含法規相關課程時數，受訓員工之統計對象包含台灣地區及海外地區。

項目（單位：小時）	男	女
管理階層訓練時數	17,361	4,696
平均每人受訓時數	56.0	58.7
非管理階層訓練時數	175,541	230,123
平均每人受訓時數	48.5	48.9
總訓練時數	427,722	
平均每人訓練時數	49.1	49.0
平均每人總訓練時數	49.1	

| 創新競賽 |

2017年玉山持續舉辦創新競賽，由來自全國各地、跨職系、跨專長的玉山主管同仁共同參與，提案內容涵蓋產品、流程、行銷、客群經營、商業模式等不同類型的創新，歷經全行問卷蒐集、創新工作坊、初賽、複賽與決賽的發想、討論與辯證，不僅激盪出玉山創新的火花，更播下一顆顆創新的種子。2017年以價值主張與商業模式為競賽主題，並結合科技力量，每隊需有科技人才，共計26組參賽，成員182人，整體參與逾2,000人。歷年以來累積103項創新提案，其中17項提案獲得資源投入發展，其中13項已順利上線，另有4項籌備中。

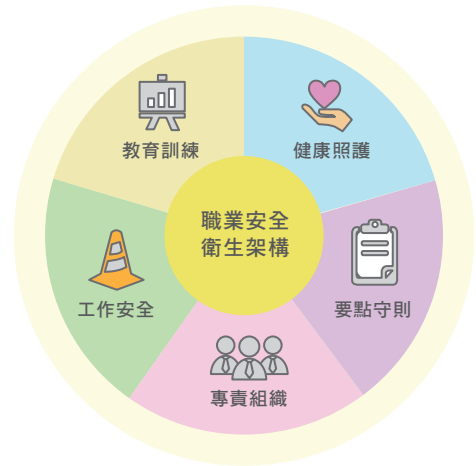


2.4.4 職場安全與員工健康

■ GRI：403-1、403-4

職場安全衛生

玉山依據法規成立職業安全衛生委員會專責單位，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，且人數佔全體委員三分之一以上，工會組織章程任務針對安全健康議題比例高於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。



本委員會每季召開會議討論職業安全衛生政策，2017年規劃異常工作負荷促發疾病預防、執行職務遭受不法侵害預防、人因性危害預防、母性健康保護計畫等執行策略，並定期檢核自主管理稽核表。

2017年相關訓練有「職業安全衛生業務主管」、「急救人員」、「防火管理人」等課程，新複訓作業共408人/次，新複訓完成率皆為100%。另為提高員工安全衛生意識，針對新進與在職員工辦理安全衛生教育訓練，且定期實施實地演練「安全防護演習」。玉山也要求承攬商簽署安全衛生承諾書，並進行安全衛生督導及檢查，以善盡管理之責。同時，落實室內空氣品質管理，2017年台北市21間分行獲台北市頒發「室內空氣品質自主管理認證標章」，且於各分行入口處示張貼告示。

依據職業安全衛生署「職業災害統計表注意事項」，2017年度職業災害申報統計，符合職安署申報資格共22人申請公傷假，申報之公傷假天數共74.5天，因公導致職業病或永久失能者、死亡者皆為0人。

員工健康

在健康促進上，玉山聘用專屬健康照護人員，每年參酌員工需求、意見回饋與成效，規劃年度業務，並尋求專業醫師與廠商資源，藉由定期健康檢查、醫師現場服務、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、推動運動性社團等活動，2017年講題為「飲食與健康」、「醫療保健、健康樂活」等，共計5,797人次參與。且預計於2018年與「華人心理治療研究發展基金會」合作，提供同仁專業心理諮商服務，藉由深度心理諮商，協助同仁面對工作、家庭、生活等壓力，促進員工身心健康，另對於異常或潛在風險的同仁，提供關懷與追蹤服務。

2017年總部大樓與希望園區分別獲得「優良哺乳室認證」及「AED安心場所認證」等政府績優認證，為提升工作環境安全，亦成立「法定傳染病疫情公告與通報系統」，即時提供員工各項防護措施與通報，並積極籌備2018年度「運動企業認證」，目標獲得連續兩屆獲獎殊榮。



友善工作環境

為打造友善的工作環境與實踐SDG 5「性別平等」，訂定「玉山金控及其子公司性騷擾防治申訴及懲戒處理要點」及設立防治專線，預防性騷擾行為之發生，建立友善的工作環境，消除工作環境內源自於性或性別的敵意因素，以保護員工及服務對象不受性騷擾之威脅。性騷擾行為經調查屬實，即視情節輕重，對害人給予適當之懲處，如申誡、記過、調職、降職、減薪等處分，2017年度未有職場性騷擾情事發生。

母性員工健康保護計畫

為響應政府推廣母性員工保護政策，職業安全衛生委員會妥善規劃必要之安全衛生措施，訂定本公司母性勞工健康保護計畫，以確保懷孕、產後、哺乳女性員工之身心健康。2017年執行母性健康保護計畫問卷調查，共蒐集350位女性同仁問卷結果，其中有11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，女性同仁主要風險因子為工作壓力（61.1%），此部分已結合至2018年設置EAPs心理諮商管道協助方案。



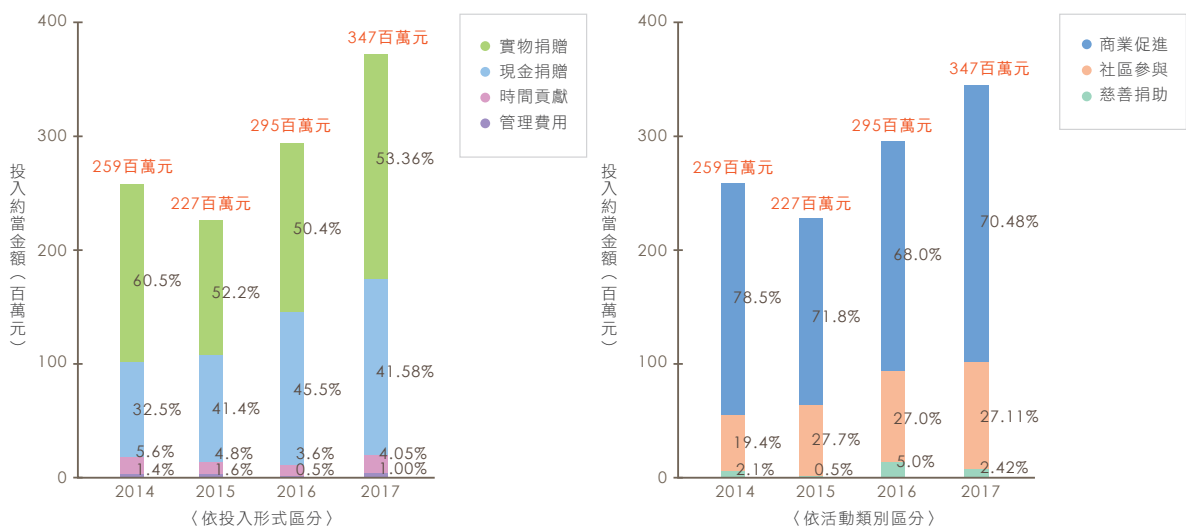
問卷目標對象	負責單位/人員	職責	改善計畫流程
1. 預期懷孕、已懷孕之女性同仁 2. 產後女性同仁 3. 哺乳之女性同仁	護理人員	健康風險評估	需求評估
	勞安人員	工作危害評估	→ 工作危害評估與個別危害評估。
	現場服務醫師	個別危害評估、 危害控制、 分級管理措施	→ 危害控制、工作調整、改善計畫與分級。 → 健康指導、教育訓練與健康保護措施。
		工作調整、更換， 以及作業現場改善	→ 績效評估與檢討管理。
	玉山女性員工	告知健康狀況變化	

2.5 社會共融



■ GRI：203-1、203-2、413-1 ■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS7

為有效量化衡量社會參與投入所產生的效益，玉山於2016年參考倫敦標竿管理集團（London Benchmark Group）之企業社區投資（Corporate Community Investment, CCI）之計算架構基礎，不僅更清楚瞭解玉山在各面向的社會議題所投入的人力、物力、財力是否均衡，也協助我們每年在規劃社會參與活動時能夠有更全面的考量，發揮玉山人有錢出錢、有力出力、有時出時間的志工精神，為社會盡一份心力。



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、現金捐助；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。

2017年投入社會專案及成果：

A- 學術教育系列



1. 玉山黃金種子計畫

從2007年底開始，2017年新增15所玉山圖書館、捐贈4.5萬本圖書，累積成立125所，朝打造第2個100所玉山圖書館的目標邁進。



2. 玉山培育傑出管理人才獎學金

新增9位得獎人，共頒發250萬元。



3. 玉山學術獎 - 鼓勵頂尖學術研究

新增3位得獎人，累計共24位學術獎得主。



4. 玉山校園黑客松

- 活動觸及人數：5,000位以上
- 報名隊伍：121隊
- 參與學生人數：487位



5. Google火星培育計畫

- 協辦3場「數位行銷職涯論壇」
- 活動觸及人數：5,000位以上
- 報到學生人數：10位



6. SAS大數據資料科學家競賽

- 活動觸及人數：3,000位以上
- 報名隊伍：120隊
- 參與學生人數：465位



7. 台大希望種子計畫

新增參與培育學生人數25位，共累計75人。



8. 玉山暑期實習計畫

- 收到實習履歷：630份
- 面談人數：超過100位
- 參與實習人數：32位



9. 金融知識嘉年華

舉辦金融知識宣導活動共13場次。



10. 國際大師論壇 - 赫曼·西蒙

連續6年舉辦國際大師論壇，2017年邀請隱形冠軍之父赫曼·西蒙分享隱形冠軍成長的秘密。

B- 社會參與系列



1. 關懷學童專案

- 「愛心義賣～用愛點亮希望」資源流通義賣活動，2017年募集逾347萬元及玉山金股票300張，全數捐贈予關懷學童專案。
- 2017年共幫助10,590人次的弱勢學童。
- 舉辦「陪他一段成長的路」關懷活動9場次。
- 「單車環島、千里傳愛」活動2017年捐助3,000萬元，5年來總計共有140位玉山人參與單車環島。



2. 協助台灣農業發展 - 玉山瓦拉米

2014年迄今，收購「玉山瓦拉米」
累計共14萬公斤。



3. 「一份愛可以牽引更多的愛」 - 愛心捐血

捐血袋數共3,857袋（1袋250cc）

C- 體育發展



1. 玉山盃全國青棒錦標賽

- 2007年至今，已持續舉辦11屆玉山盃全國青棒錦標賽。
- 2017年投入金額為400萬元。
- 邀請台中市三級棒球球員進場觀摩球賽，邀請人數超過150人。



4. 送愛到東南亞

- 攜手馬偕醫院舉辦柬埔寨、緬甸海外義診活動，2017年共看診3,271人次及衛教1,374人次。
- 舉辦送愛到柬埔寨—社區建屋活動，共修建房舍22間、公共廁所14間、小學教室1間。
- 緬甸改善教室專案共修整3間教室。



3. 玉山青棒防護營

- 2017年投入金額40萬元。
- 2017年巡迴講習與健檢場次：共20場。

4. 偏遠地區球具補助

- 2007年迄今，共補助23支高中職球隊，將持續進行補助。
- 2017年投入金額60萬元，補助2所學校。

2. 玉山青棒訓練營

- 2017年投入金額100萬元整。
- 受訓人數：三梯次，每梯次教練13名及青棒球員13名，共78人參與。



5. 2017 U18世界盃青棒錦標賽

贊助中華隊參加世界盃，金額70萬元整。

玉山銀行 熱血青棒 挑戰世界

D- 人文藝術



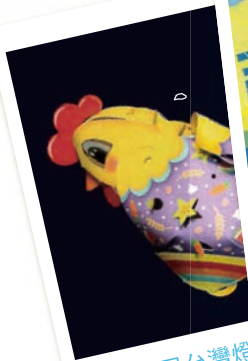
1. For Mothers～獻給母親的音樂會

- 2017年舉辦2場母親節音樂會，共約1,900人到場聆聽。
- 1997年迄今，共舉辦19場母親節音樂會，並將持續進行。



2. 維也納少年合唱團

- 2017年共舉辦5場「維也納少年合唱團」音樂會，約有6,000人參加音樂會。
- 2011年迄今，已連續7年邀請來台舉辦音樂會，並將持續進行。



3. 觀光局台灣燈會小提燈

2003年迄今，連續15年認購交通部觀光局主辦之台灣燈會生肖造型小提燈，2017年認購5,000盞並將持續進行。



4. 宜蘭國際童玩節

- 2010年迄今，協辦8次。
- 2017年約有37萬人次入園。



5. 兩廳院「藝術零距離 - 圓夢計畫」

- 2015年迄今，舉辦5場兩廳院圓夢計畫，並將持續進行。
- 2017年共695名偏鄉學童參與計畫。



6. 支持台灣電影發展

玉山長期支持創意產業及台灣電影發展，2017年贊助「美力台灣」3D電影紀錄片，讓更多人親眼感受台灣這片美好土地，並提醒大眾一起保護環境及支持人文藝術。



7. 與大提琴家張正傑老師合作推廣音樂

2017年舉辦管弦音樂會：全新創意主題「牛肉麵PK義大利麵」親子音樂會，約2200人參與。





2.5.1 學術教育系列

玉山黃金種子計畫

為了改善偏鄉小朋友的閱讀環境，從2007年開始，玉山志工團隊積極前往各地偏鄉小學，與校長及老師進行全方位的訪談，實地瞭解當地學童的生活與地方特色後，決定發起「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，播下希望的黃金種子。我們相信在台灣偏鄉多注入一股閱讀的力量，孩子就多一個改變未來的機會，更進一步實現SDG 4之提升孩童學習環境品質之目標。

2017年在全台各地新建15所玉山圖書館，累積有125所玉山圖書館分布在全國各個偏遠或資源缺乏的地區，捐贈超過24萬本書籍，超過6萬名學童受惠，並有逾15萬世界卡卡友響應，玉山也將持續朝打造第2個100所玉山圖書館的目標努力。

除了持續打造玉山圖書館外，玉山也為學校引入更多外界資源。2017年，玉山首次與國立公共資訊圖書館共同合作辦理「繪本創作工作坊」，邀請知名作家、繪本創作者及出版社與老師們進行繪本創作分享，共有80位來自各地國高中小學老師踴躍參與本活動。

玉山培育傑出管理人才獎學金

為鼓勵優秀學子將來成為傑出管理人才，自2005年設立「玉山培育傑出管理人才」獎學金，以實際的行動培育台灣未來關鍵的力量。2017年調整實施辦法，擴大適用之學校範圍，總計11所學校之商管、理工以及法律等學院共105個系所碩士班品學兼優之學生可申請一學年20萬元獎學金。2017年遴選出來自4所學校法律、商業管理、資訊管理、資訊工程等不同領域的9位優秀同學。

年份	受益人次	總金額
2015	25 人次	340 萬元
2016	23 人次	380 萬元
2017	16 人次	250 萬元

玉山學術獎 - 鼓勵頂尖學術研究



「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，2017年共新增3位得獎老師。自2010年成立迄今，共有24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度發表該國際頂尖期刊的紀錄，顯示玉山學術獎推動國內管理領域研究與國際接軌，以及鼓勵頂尖學術研究的成果。

玉山校園黑客松

隨著科技的發展，FinTech議題愈來愈受到關注，為了增進產學合作及提供學以致用的機會，玉山於2016年首度舉辦「玉山校園黑客松 (E.SUN Hackathon)」，這是本國金融業第一次舉辦大型黑客松競賽。2017年持續舉辦，希望運用開放銀行去識別化數據、提供模組化API，利用Workshop互動等方式，讓同學可以更深入瞭解銀行Domain-knowhow，讓同學自組所需元件，激盪腦力、發揮創意，讓FinTech深植校園，厚植台灣金融科技發展的能量，提早布建銀行生態系。2017年投入資源超過160萬（含競賽總獎金54萬元），投入人力達100人次以上，活動觸及人數超過5,000人，總計121個報名隊伍、487位學生參加，且7成為資訊理工相關背景。

HACKATHON



Google 火星培育計畫

玉山銀行自2013年起與Google合作投入「Google AdWords Challenge數位行銷菁英培訓計畫」，並在2015年共同推出「Google數位火星計畫」玉山每年皆擔任重要協辦單位，希望利用數位行銷觀念的建立，提升台灣青年競爭力，讓台灣可以在國際舞台上保有數位優勢，並利用企業職務媒合，讓企業找尋具備潛力之優秀人才，也讓新鮮人找到理想職務。2017年共投入資源超過150萬元，協助舉辦3場「數位行銷職涯論壇」及推廣Google線上課程，活動觸及人數超過5,000人，報到10位優秀新人。

SAS大數據資料科學家競賽

數據是推動數位時代前進的重要關鍵，資料科學已成為職場的重要競爭力之一。SAS是國際知名資料分析企業，玉山連續6年與SAS合作，利用競賽方式，讓同學更瞭解實際應用場景，希望透過跨界合作的方式，強化台灣校園資料科學氛圍。2017年總投入資源超過90萬元、人力動員超過100人次，活動觸及人數超過3,000人、總計120個報名隊伍、465位學生參加。

台大希望種子計畫

為協助在學學生及早規劃職涯發展方向，本計畫與台大管理學院連續第3年合作，共同建置專業領域學習平台，培育學生所需之專業職能、促成學用合一。學生透過學習平台交流，了解產業現況和未來發展，協助輔導學生強化其專業職能，並發展其適性、適才、適所的職涯。課程納入電商金流模式和行動銀行平台規劃等實務項目，更將同學們的提案實際在社群和網路平台上進行測試，培養學生們對於網路金融社群的敏銳度及實務操作的經驗回饋，為產學合作與實務應用創造良好效果。

連續3年的台大希望種子計畫每年培育25位學員，累積培育75位學員，透過產學合作與交流，建立學生的數位金融專業並參與數位行銷實務。同學們實際參與規劃「特定族群專案貸款」網頁架構，獲得粉絲高度迴響，並運用Google與Yahoo關鍵字、LINE等數位通路進行廣宣；該族群專案網頁於2017年3月正式上線，創造超過15,000次的總瀏覽量，提供顧客許多實用資訊及產生正面價值。

玉山暑期實習計畫

2011年玉山與台大合作台大暑期實習生計畫以來，準MA的全方位培育模組受到學生高度好評。玉山暑期實習計畫強調兼顧廣度及深度的全方位金融培育，內容擁有三大特色，第一、能透過經營角度快速了解銀行全貌，第二、可以參與部門實務運作，透過多元活動體驗拓展視野，並建立橫向連結實現跨域學習，第三、藉由研究特定主題建立金融專業。豐富同學們兩個月暑假生活，拓展不同的視野，培養多元能力。2017年延續與台大合作的成功經驗，擴大實習規模，讓更多學生有機會參與金融業實務，掌握職涯發展方向。2017年有來自台大、政大、清大、交大、成大、中央、中山、中正等大學共計32位學生參與實習。

金融知識嘉年華

玉山積極參與行政院金融監督管理委員會舉辦之「金融知識嘉年華」，並協助推動「走入校園與社區金融知識宣導活動」，推派宣導講師，協助建立正確的金融價值觀，2017年共舉辦13場次。

國際大師論壇 - 赫曼·西蒙

玉山金控連續6年舉辦國際大師論壇，2017年邀請到隱形冠軍之父赫曼·西蒙（Hermann Simon），透過他長達30年研究，分析近3000家全球各行各業隱形冠軍個案，與台灣的企業家及民眾分享隱形冠軍成長的祕密，如何不追大、不求快，憑藉獨特競爭優勢，打開全球市場，持續創新獲利，打造爆發成長的策略。



2.5.2 社會參與系列

關懷學童專案

為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，持續推動「關懷學童專案」，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、

年份	捐助人次 (單位：人)	總金額 (單位：新台幣/元)
2013	5,627	11,254,000
2014	10,264	20,528,000
2015	10,480	20,960,000
2016	10,284	20,568,000
2017	10,590	21,180,000

〈近5年「關懷學童專案」成果〉

衣服費及其他費用。2017年舉辦「萬人齊步走，台灣亮起來」健走活動，結合全台玉山志工走出戶外，以健走及單車環島的方式，實踐節能減碳，並捐助3,000萬元至「關懷學童專案」基金，5年來總計協助47,245人次學童，捐贈總金額9,449萬元，讓弱勢學童安心就學、快樂成長。

陪他一段成長的路 - 育幼院院童關懷

年份	舉辦場次 (單位：場)	志工人數 (單位：人)
2013	16	302
2014	15	369
2015	13	340
2016	9	305
2017	9	320

〈近5年「育幼院關懷」成果〉

在玉山志工的熱心投入下，「陪他一段成長的路」育幼院關懷系列長期且持續在全國各地舉行，連續14年由大台北、桃園、台中、雲嘉、高雄等5個地區之玉山志工規劃協調，陪伴育幼院院童觀賞職棒球賽、音樂劇、三對三籃球比賽等活動，並協助課業輔導，2017年各區共有320位玉山志工參與，舉辦9場次活動，提供孩子們溫馨、快樂的生活經驗。

協助本地農業發展 - 玉山瓦拉米

自2014年起玉山連續4年贊助花蓮南安部落轉型有機稻作「玉山瓦拉米」計畫，推動有機農法及產業轉型，鼓勵當地農民從事有機轉作，讓糧食生產也能守護生物多樣性。4年內玉山金控收購累計共14萬公斤，除將「玉山瓦拉米」分享給員工及重要顧客，2017年本行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。



「玉山瓦拉米」計畫內容著重於增進農友耕作效能及意願、聚焦特有種「菊池氏細鯽」的調查與生態維護，及加強行銷部落文化體驗。該區域土地經過4年多的有機農法栽種，發現田埂邊的圳溝出現越來越多台灣特有種「菊池氏細鯽」，牠們僅能存活在純淨無汙染的水源地；天際間也常有蜻蜓飛舞其中，顯示玉山腳下的第一畝田 - 玉山瓦拉米，是如此天然、健康。

2017年農委會特有生物研究保育中心開始以科學化方式調查「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。玉山人以實際行動支持有機農業，更鼓勵民眾一起重視生態保育，守護台灣這美好的土地。

「一份愛可以牽引更多的愛」- 愛心捐血 |

年份	總計 (單位: 1袋250cc)
2013	4,027
2014	4,636
2015	4,352
2016	4,284
2017	3,857

〈近5年「愛心捐血」成果〉

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18年舉辦愛心捐血活動，每年固定在寒暑假季節性缺血時發起愛心捐血活動。2017年攜手勤業會計師事務所與零售業龍頭家樂福共同舉辦，未來將持續在各地區每年舉辦2次捐血活動，結合有影響力的企業團體，以實際行動喚起更多人的愛與關懷，同時實踐SDG 3「健康與福祉」之目標。

| 送愛到東南亞 |

隨著亞洲崛起的趨勢，玉山持續在東南亞各重要據點布局，並重視在地化的經營，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，共同促全球永續發展」之目標。

• 海外義診活動：



2017年我們再度與馬偕紀念醫院攜手合作，於5月份前往柬埔寨暹粒省、12月份前往緬甸伊洛瓦底省的偏鄉地區進行義診，兩次義診活動共計看診3,271人次及衛教1,374人次。由馬偕醫院、台灣口腔照護協會（TOCA）提供醫療專業，玉山銀行柬埔寨子行Union Commercial Bank PLC., UCB及緬甸分行的同仁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。

• 送愛到柬埔寨-社區建屋活動：



連續2年與社會企業以立國際合作，舉辦「送愛到柬埔寨」志工服務旅程，協助建屋修舍、進行村落家訪及贈送生活物資，也與當地孩童交流，陪伴他們探索自己國家的歷史文化，雖然文化背景不同，19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。



「有機會將『愛』與『關懷』傳到世界最需要的角落，深刻體會到柬埔寨偏鄉居民對生命的熱情及永不放棄的意念，更瞭解志工精神並非單方面的給予與付出，而是需要不斷的溝通與分享。這趟旅程我不敢以志工自居，因為比起給予，我得到的更多，心靈亦更為富足。」

-- 投資人關係部門 / 蔡育霖分享

小小醫師營

為推廣醫療教育，提供學童多元職能體驗，結合新北市立聯合醫院共同舉辦「小小醫師體驗營」活動，由玉山志工陪伴偏鄉地區「玉山黃金種子計畫」新北市瑞芳區吉慶國小及新莊愛心育幼院共30位學童，一同在新北市立聯合醫院擔任「一日小小醫師」，課程包括：醫學教育、防疫安全及CPR（急救心肺復甦術）及AED（自動體外心臟電擊去顫器）等課程。希望學童能從活動中體會醫護人員的專業與責任，也了解珍惜生命可貴的重要性。結訓後由院長進行授袍儀式，讓學童們渡過一個充實又別具意義的暑假。



2.5.3 體育發展系列

玉山盃全國青棒錦標賽



- 2017年，玉山已連續第11年舉辦「玉山盃全國青棒錦標賽」，自舉辦以來，已有多名選手進入美國、日本以及台灣職業棒球隊，繼續為自己的棒球夢想奮鬥。
- 2017年，自「玉山盃全國青棒錦標賽」選拔出的中華青棒代表隊，遠征加拿大雷灣，與其他來自美國、古巴、日本、韓國、澳洲等11支棒球列強，角逐第28屆WBSC U18世界青棒錦標賽榮耀。

玉山青棒訓練營

「2017年玉山盃青棒打擊訓練營」在嘉義縣進行，再度邀請到在國內職棒及業餘棒球頗受好評的打擊教練克魯茲，克魯茲在2014年曾協助中華U21代表隊贏得世界盃U21冠軍。玉山盃青棒打擊訓練營共安排6天3梯次，除了球員外，亦邀請球隊教練參加，由克魯茲傳遞最先進的棒球觀念及打擊技巧。

偏遠球隊關懷

玉山與棒球協會合作推動「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2017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、臺南南英工商等23支高中職棒球隊。

玉山青棒防護營

2017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。早期並與長庚醫院骨科、復健科及傷害防護專業醫師，組成玉山醫療防護小組，推動整體保健計畫。



2.5.4 人文藝術系列

For Mothers～獻給母親的音樂會 |



五月康乃馨花開，是溫馨洋溢、充滿感恩的時節，玉山每年在母親節前夕舉辦「For Mothers～獻給母親的音樂會」，2017年分別在中壢及屏東，由玉山合唱團、普羅藝術家樂團、巴洛克獨奏家樂團、桃園市武漢國小及屏東縣地磨兒國小共同演出，邀請玉山人的母親與顧客一同聆聽，共約1,900人參與，透過動人歌聲與音樂的共鳴，唱出對母親的愛，更向全天下的母親獻上最誠摯的祝福。

維也納少年合唱團 |



玉山銀行長期支持優質藝文活動，自2011年起，每年邀請奧地利國寶「維也納少年合唱團」來台巡迴演出，2017年由舒伯特團分別於台北、台中、嘉義、高雄、花蓮等地傳唱純淨動人的天籟之聲，5場演唱共有6,000人參與此次溫暖美好的音樂饗宴。

宜蘭國際童玩節 |

玉山連續8年參與宜蘭縣政府舉辦的「宜蘭國際童玩節」，除了水陸遊戲區域外，主辦單位邀請國內外兒童民俗舞蹈音樂團隊精彩演出，讓民眾感受充滿藝術文化的親子活動。2017年共有37萬人次入園參觀。

觀光局台灣燈會小提燈 |

玉山金控自2003年起，連續15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，2017年於雲林舉行，以生肖「雞年」為主題設計的「幸福奇雞」小提燈造型活潑可愛，深受參觀民眾以及國外遊客的喜愛，於燈會期間贈送給前來參觀的民眾，持續傳遞傳統民俗藝術的深刻意涵。



兩廳院「藝術零距離 - 圓夢計畫」 |

為使學童們有多元的學習與發展，玉山文教基金會連續3年支持兩廳院「藝術零距離-圓夢計畫」，邀請偏鄉學童體驗藝文之旅。2017年5月邀請357名新竹縣偏遠地區國小學童，包括員嶼國小、長安國小、清水國小、田寮國小及大肚國小，欣賞管風琴《動物狂歡節》推廣音樂會。2017年12月，邀請338名新竹地區偏鄉國中欣賞《紐約爵士耶誕夜》演出，聆聽融合流行、爵士與百老匯風格的聖誕歌曲，送給孩子最零距離的JAZZ耶誕夜。



「弦樂管樂大PK」親子音樂會



玉山連續2年與親子天王張正傑老師合作舉辦「弦樂管樂大PK」親子音樂會，本次推出的全新創意主題「牛肉麵PK義大利麵」，以有趣的方式詮釋古典音樂，讓許多樂迷與本行顧客在輕鬆的氛圍下，寓教於樂的將音樂與美食作巧妙結合，豐富親子生活。

支持《美力台灣3D》紀錄片，用全新視野看見台灣之美



透過贊助曲全立導演《美力台灣3D》紀錄片並結合3D電影車巡迴實地走訪全台各地偏鄉小學，結合玉山志工參與，讓更多人一起感受台灣之美、共同呵護台灣這片美好土地。預計於2018年造訪20所玉山圖書館小學，讓更多偏鄉的學童一起體驗台灣之美。共邀請學童、顧客、玉山志工等超過5000人共同響應。

支持《保島》生態電影，為自然環境發聲

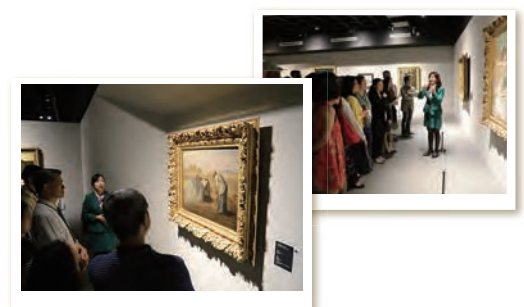


《保島》自然生態記錄片是由農委會林務局與生態攝影師詹家龍合作拍攝，是台灣首部運用空拍記錄自然保護區的紀錄片，為台灣棲地環境和物種留下珍貴影像畫面。為喚起更多人對生態保育的關心與支持，玉山預計於2018年起從小學教育作起，將影片內容編纂成教案，以活潑生動方式把「守護台灣、珍愛土地」的理念推廣到玉山圖書館小學。

奧塞美術館30周年特展 VIP之夜



2017年4月「奧塞美術館30周年特展」來台展出，玉山銀行特別舉辦貴賓之夜，邀請VIP顧客及員工一同欣賞，共有800位喜愛藝文的朋友共同參與，期望藉由此活動推廣藝術、人文，豐富顧客與同仁生活。





(本章節與SDGs的連結)

環境

Environment

3.1 氣候變遷風險與機會

3.2 綠色金融

3.3 營運環境永續

3.4 永續生態發展

3.5 供應商管理

2017年成果

台灣第**1**家
完成綠色債券定價
發行規模最大的銀行



發行國內第**1**張
「零碳信用卡」



金融業第**1**家
取得低碳產品獎勵



通過**3**件
適用赤道原則案件



建置**4**家
太陽能分行



5家分行取得
綠建築標章



玉山簽署赤道原則與TCFD聲明，堅守核心理念，善用金融業的專業及影響力，期望協助環境風險高的產業在促進經濟發展的同時，能夠兼顧環境永續。我們從自身作起，持續進行營運環境管理機制及執行環境保育專案，期望能拋磚引玉，與顧客、員工及合作夥伴一起來守護我們美麗的家園。

榮獲
第26屆
中華民國企業環保獎
銅級獎



連續8年榮獲
行政院環保署頒發
「綠色採購」
標竿績優單位



連續9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



綠色產業放款
共計**103.9**億元



面積排放強度
較2016年
減少**20%**



綠色採購
共計**4.47**億元



承作太陽能電站
456座



水資源產業授信
共計**18**億元



ISO 14001 及 ISO 50001
台灣營業據點
盤查率**100%**



ISO 14064
台灣及海外營業據點
盤查率**100%**



ISO 14046
組織型水足跡
台灣及海外營業據點
盤查率**100%**





3.1 氣候變遷風險與機會

■ GRI : 201-2

近年全球暖化，氣候異常風險升高，氣候變遷議題的衝擊範圍及層面廣泛，對全球生態環境及經濟造成衝擊。面對氣候變遷議題，2015年聯合國所通過17項「永續發展目標」(Sustainable Development Goals, SDGs)之SDG 13「氣候行動」將氣候變遷減緩與調適列為明確制定永續發展願景及目標，呼籲全球及各企業應採取緊急行動，對抗氣候變遷及其影響，並期望在環境保護的前提下，追求經濟的綠色成長。

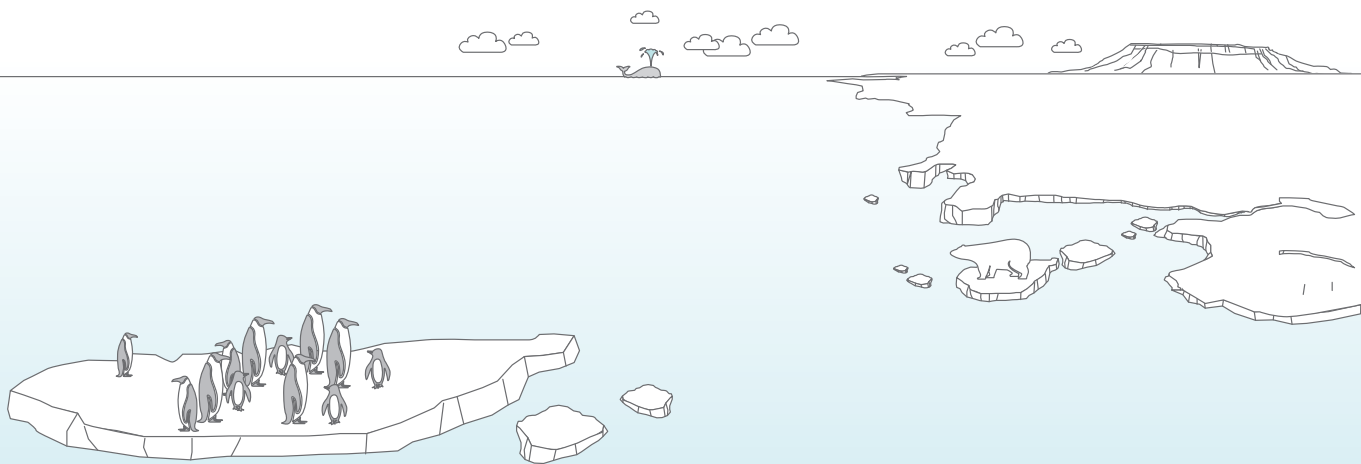
玉山瞭解金融產業在全球氣候變遷減緩與調適扮演關鍵角色，我們以金融業的專業及影響力，關注因氣候變化導致之災害衝擊，以及對金融市場或經濟發展的影響，辨識金融商品投資、授信業務與其他業務之營運風險，2017年開始導入環境會計制度，用來衡量財務業績以及組織活動所造成的環境影響，以利控管風險概況，進而尋求潛在之發展機會。

氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會

氣候變遷風險管理機制

面對氣候變遷議題，國際金融穩定委員會(Financial Stability Board, FSB)為更有效益與效率的提升投資人對於信貸及承接保險的決策，同時也讓利害關係人更容易了解金融體系暴露在氣候相關風險中的情形，而成立TCFD(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)專案小組，成員來自G20國家的各部門，目前已有100餘位企業眾領袖及企業做出公開承諾支持TCFD。

玉山於2017年正式簽署加入TCFD，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，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，為提供投資人、融資人及其他利害關係人攸關並可靠的財務基礎衡量資訊，更以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、指標與目標四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。



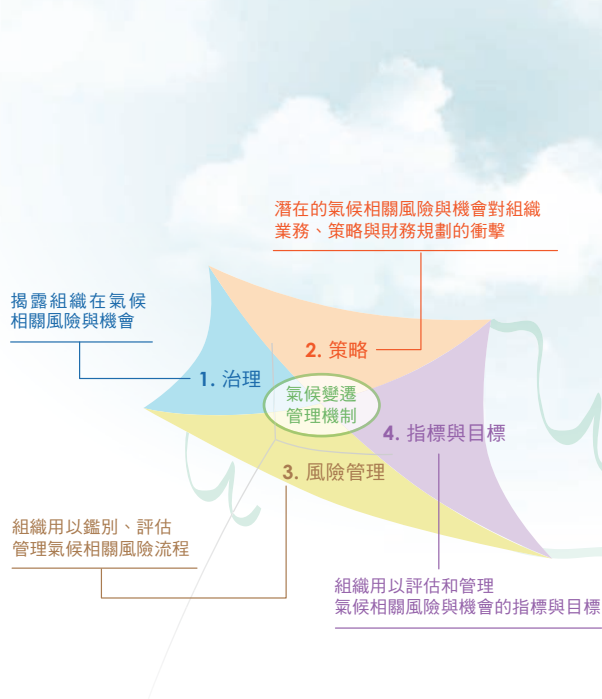
1-1 董事會監督氣候變遷相關風險與機會

- **風險鑑別與管理：**
透過以風險為導向的內控制度於法令遵循、風險管理、內部稽核輔以精確有效的自行查核機制來確保營運安全、穩定，更能使組織全力衝刺。
- **環境風險管理：**
針對整體環境議題與極端氣候影響，制定行動方案及關注指標，並定期審查與評估。

1-2 管理階層在評估與管理氣候相關風險與應用

玉山金控設置企業社會責任委員會並為董事會下之功能性委員會，由董事長擔任召集人，委員會成員包含董事及獨立董事，委員會下區分為公司治理、社會公益、環境永續、顧客權益與員工照顧5個工作小組。各工作小組透過定期會議檢視其運作情形及目標達成率，並定期向董事會報告CSR策略與執行成效。

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。



3-1 組織鑑別和評估氣候風險流程

玉山瞭解全球氣候變遷所造成的影響，於業務流程進行梳理，進而判斷在遭受極端氣候變遷影響下，是否對公司的營運造成影響。

3-2 組織管理氣候相關風險的流程

針對鑑別及評估過後的氣候變遷風險，提出具體管理計畫，內容涵蓋監督面及執行面，例如透過內部能源管理系統及溫室氣體盤查等作為，監控現行環保層面的變化趨勢，根據趨勢適時調整各項執行作為。

3-3 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

於各業務管理單位與後勤單位依業務流程進行細部風險辨識、進行風險評估後，擬訂降低、移轉或避免風險的行動方案與流程調整。並持續監控與關注極端氣候引起的天災是否造成公司營運上的衝擊與啟動相關的因應措施。

2-1 已鑑別短中長期的氣候相關風險與機會

根據IPCC（政府間氣候變遷小組）提出的氣候評估報告，針對溫室氣體排放、颱風數量、溫度、雨量等變化趨勢，推估未來短中長期氣候變遷的風險，並擬訂節能計畫建置節能措施。

2-2 對組織業務、策略與財務規劃有產生重大衝擊的氣候風險與機會

積極推動環保政策、綠色採購與綠建築，並發行綠色債券及導入赤道原則，希望能協助政府綠色產業政策的推廣，並發揮金融業的影響力，為永續發展盡一份心力。募集到的資金全數用於對環境具實質改善效益的項目，包括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、溫室氣體減量等。

2-3 不同情境對組織業務、策略與財務規劃之潛在衝擊

辨識氣候風險與機會，量化對我們帶來的衝擊及因應的策略，例如衍生性商品或固定資產對於氣候環境變遷的影響，執行情境分析，辨識造成各項目標的結果之關鍵因素，計算在不同情境下，氣候變遷對於財務影響程度。

項目	潛在風險	衝擊程度	機會	衝擊程度	因應對策
法規面	再生能源-陽光屋頂	營運成本 +	客群開發 +		• 授信業務應支持綠能產業，並致力於降低耗能、減少污染等企業給予融資協助。
	赤道原則	營運成本 +	客群開發 +		• 鼓勵本行授信戶投入環保產品或綠色生產機制。
	綠色債券	營運成本 +	客群開發 +		• 高污染與高爭議之產業應輔導改善或避免承接。
實體面	極端氣候	信用風險 營運中斷	產品需求 +		• 針對未來極端氣候發生頻率及損害程度進行研究，並且制定相關因應方向。
	天災-颱風	信用風險 營運中斷	產品需求 +		• 規劃/提供顧客避險需求產品，創造雙贏契機。
其他面	永續環境	營運成本 +	產品需求 +		• 定期宣導環保政策，鼓勵同仁由自身做起。 • 新設行舍皆採綠建築並綠色採購、碳抵換已減少能源消耗，減緩地球暖化。

4-1 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指標

有鑒於氣候變遷導致極端天氣發生頻率增加，將使得農產品產量不穩定、或是導致生產設備停擺(如美國颶風導致煉油廠停擺)，因而使得大宗商品價格呈現劇烈波動，而本行有許多顧客針對大宗商品價格的波動之避險皆有需求，為此本行針對前述顧客針對大宗商品避險之需求，提供大宗商品交換契約（Commodity-Swap）之衍生性金融商品，以利顧客規避大宗商品之價格波動。

4-2 揭露範疇1、2、3的排放量與相關風險

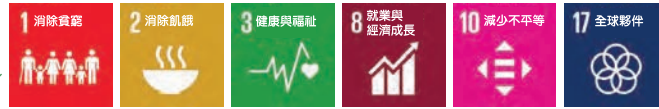
透過第三方查證機關SGS協助盤查溫室氣體排放量，盤查規模涵蓋範疇1、2、3，並評估氣候變遷風險可能造成盤查的變化趨勢。

4-3 組織在管理氣候相關風險與機會之目標，以及相關目標表現績效

玉山銀行長期響應政府溫室氣體減量目標，以零碳排放為目標，透過碳排放減量工作及盤查信用卡生命週期碳足跡後，購買台灣本地彰濱再生能源風力發電產生之破權，進行碳抵換（carbon offset），並以SGS頒發「PAS 2060:2014」碳中和國際標準，「玉山世界卡」成為台灣首張通過國家級與國際級雙重認證的「零碳信用卡」。

此外，積極推動總行及全國138家分行導入ISO14001環境管理系統、ISO50001能源管理系統、組織型溫室氣體盤查、ISO14046水足跡盤查、ISO14064溫室氣體盤查範疇三，透過全面性的盤查，掌握碳排放量，進而規劃溫室氣體減量行動方案。

3.2 綠色金融



■ GRI : 102-12、203-1、203-2 ■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS1、FS2、FS3、FS5、FS9、FS10

在社會經濟發展的過程中，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。

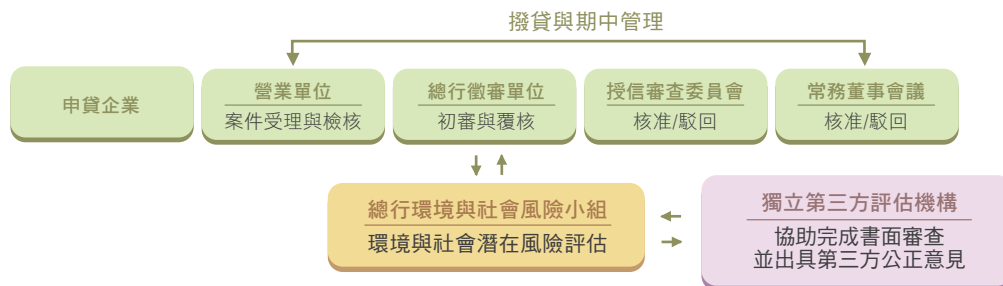
接軌國際，導入赤道原則

繼2014年將「赤道原則」精神編入「玉山銀行授信政策」，明訂相關條款支持重視社會責任之企業，2015年12月正式簽署「赤道原則」，確保放貸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，2016年成立「環境與社會風險小組」，並訂定「赤道原則專案融資作業要點」，依赤道原則規範建立徵授信審查及貸後管理制度。

玉山銀行將執行盡職調查（Due Diligence），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。



赤道原則為一套非強制參加的自願性準則，開始於2003年，為金融機構評估大型專案融資計畫的流程與制度，用以管理社會面及環境面風險，推動至今超過10年，已發展為一套全球通用專案融資之社會與環境評估架構，至2017年底全球共92家金融機構參與。



► 2017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A、B類。

案件名稱：	Project L	Project S	Project C
風險類別：	A類	B類	B類
產業別：	能源	能源	能源
國家：	越南	澳洲	澳洲
獨立第三方審查*：	是	是	是

〈赤道原則通過案件數：3件〉

註：依赤道原則規範，A類代表項目可能對環境有較大影響，B類代表對環境影響有限。

綠能產業貸款與投資

為讓下一代繼續享有青山綠水的大自然，在子公司「玉山銀行授信政策」中明訂，授信業務應支持替代能源、水資源與環境污染控制等綠能產業，「玉山銀行投資政策」亦表示投資業務應兼顧公益性原則。對致力於降低耗能、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，包括設立「陽光屋頂融資專案」、「綠能與產業設備輸出貸款專案」等，並響應政府政策辦理「機器設備升級貸款」，針對顧客購置利用潔淨能源設備、購置污染防治設備、購置節約能源等，提供該類型顧客利率優惠。

► 2017年具體成果：

- 率先發行台灣首批綠色債券，金額6,000萬美元，佔玉山發行流通在外債券總量4.2%，為國內第1家完成定價、發行規模最大的銀行，並訂定「一般順位綠色金融債券發行及募得償款運用之計畫」、「綠色投資計畫」，募得資金將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、溫室氣體減量等。

此次發行亦獲得國際知名債券市場資訊平台MTN-I頒發「亞太區最高榮譽主編獎-綠色債券」(Editor's Award: Green Bond Initiative)。



- 截至2017年底，綠色債券募集資金共運用5,137萬美元，支持4個專案，主為風力發電等再生能源，合計年發電量3,490百萬度，可實現年省燃油872千公噸、或節省燃煤1,291千公噸、或節省燃氣576千公噸，約當減碳量1,846千公噸、或等同造林186千公頃。

序號	專案	發電量	節能			減碳	
		百萬度 (GWh)	燃油 (公秉)	燃煤 (千噸)	燃氣 (千噸)	減排量 (千噸)	造林效益 (公頃)
1	M	513	128,275	190	85	271	27,417
2	S	900	225,000	333	148	476	48,091
3	PS	779	194,725	288	129	412	41,620
4	PC	1,298	324,400	480	214	687	69,336
小計		3,490	872,400	1,291	576	1,846	186,464

註：1. 電力係數採用經濟部能源局公告最新之105年度電力排放係數0.529公斤CO₂e/度。

2. 風力發電每度電可節省0.25公升燃油、0.37公斤燃煤、0.165公斤燃氣。

3. 依農委會林務局，每公頃林地年二氧化碳固定量為9.9公噸。

- 承銷台灣首檔國外金融業來台發行的綠色債券，協助Credit Agricole CIB籌得總計1.2億美元資金。未來玉山也將延續經驗與優勢，協助更多企業發行綠色債券，為綠色金融盡一份心力。
- 訂定「玉山銀行永續授信原則」、「玉山銀行綠色能源授信原則」，引導往來企業重視環保與企業社會責任。
- 截至2017年12月，授信予太陽能、LED、環保工程等綠能、節能產業相關企業共計86億元，往來顧客200餘家。
- 截至2017年12月，授信予水資源永續利用及水再生產業等相關企業共計17.9億元。
- 截至2017年12月，風力發電廠參貸共5件，建置風機數290座，裝置容量948.9MW。
- 截至2017年底，已核准且撥貸可裝設太陽能電站達456座，年發電量5,744萬度，可減少二氧化碳排放量3.04萬公噸/年（約當78座大安森林公園）；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。

地區	合計	北部	中部	南部	東部	澎湖
電站數	456	89	22	201	4	140
佔比	100%	19%	5%	44%	1%	31%

註：依能源局公佈2016年電力排放係數，每度電約排放0.529公斤CO₂。

「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。截至2017年12月，玉山銀行股權投資部位符合Bloomberg ESG標準佔比97%，債券投資符合Bloomberg ESG標準部位佔比89%；更進一步，玉山銀行股權投資部位屬道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Index, DJSI) 佔總股權投資23%，與2016年約略持平；債券投資屬DJSI指數部位佔48%，雖較2016年下滑，但若扣除配合主管機關規範而調整投資策略的因素，總債券部位屬DJSI指數比例仍與2016年持平。

- 台幣債券投資屬DJSI部位由19%上升至24%；此外，台幣債券投資屬DJSI投資標的之數目大幅成長10%，玉山銀行除兼顧投資安全性與分散性，亦積極投資重視企業社會責任之標的。

信用卡推廣環境永續

► 2017年具體成果：

• 零碳信用卡

「玉山世界卡」及「玉山ETC悠遊聯名卡」於2015年榮獲金融業第1張環保署碳標籤認證，另經SGS查證通過「PAS 2050:2011」碳足跡與水足跡國際標準，2017年4月再度榮獲「碳足跡減量標籤」認證，以及SGS頒發「PAS 2060:2014」碳中和國際標準，成為台灣首張通過國家級與國際級雙重認證的「零碳信用卡」；持續以零碳排放為目標，達到信用卡碳中和目標，成為台灣第1張零碳信用卡。2017年共完成2.95萬張信用卡碳中和，佔總發卡量0.65%。

• 環境永續帳戶

玉山ETC悠遊聯名卡設立環境永續帳戶，玉山提撥eTag自動儲值金0.1%至環境永續帳戶，投入環保節能與臺灣原生保育。



▲ 玉山世界卡榮獲「碳標籤」及「碳足跡減量標籤」認證。

▲ 玉山ETC悠遊聯名卡。

• 帳單e化

玉山信用卡持續邀請顧客成為環保小尖兵，一同加入帳單e化行列，且比例持續增加中，截至2017年12月底申請人數約72萬人，一年約可減少3,456萬張用紙量，希望與顧客e起守護地球，地球更美麗。（註：每月帳單4張用紙）

• 綠色運輸日

為朝永續城市邁進，臺北市政府舉辦「週五綠色運輸日」活動，玉山銀行獨家加碼贈送綠色運輸集點，鼓勵玉山持卡人共同響應搭乘公共交通運輸工具，節能減碳做環保。

• YouBike推廣

玉山銀行從2013年即開始鼓勵卡友騎乘YouBike，獨家贊助刷卡滿3,000元享第2個30分鐘免費，鼓勵顧客享有減碳、健康、樂活的生活。

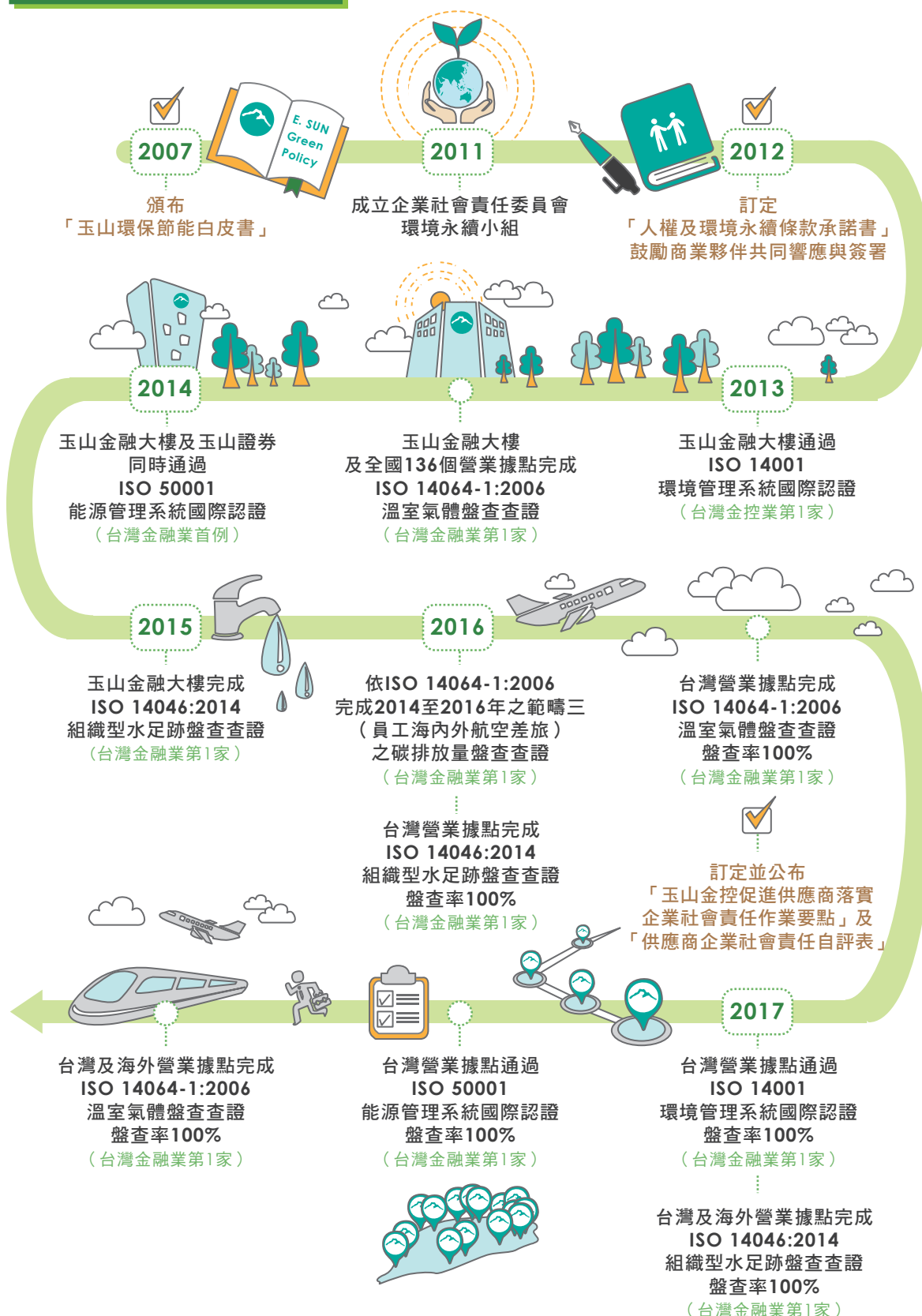


3.3 營運環境永續

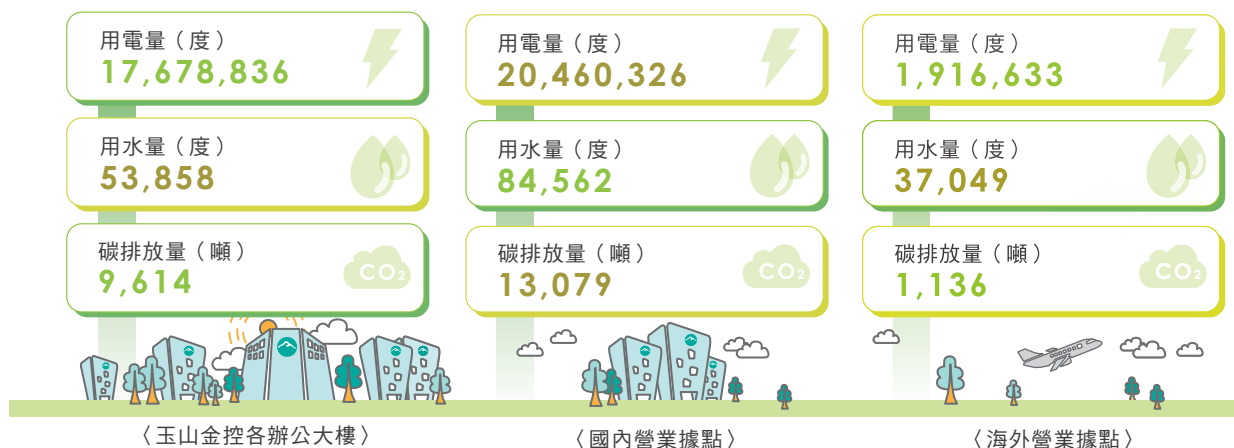


■ GRI：102-12、302-1、302-2、302-3、303-1、303-2、303-3、305-1、305-2、305-3

營運環境永續管理之重要里程碑



2017年環境數據總覽



註：1. 詳細數據請參考本章內容及附錄六。

2. 玉山金控各辦公大樓包含玉山金融大樓、登峰園區、希望園區、科技大樓及博愛大樓。

3. 國內營業據點包含分行及玉山證券。

營運環境永續管理方針

目標：2015年度已達成先前規劃之3年減量目標，因此，於2016年重新訂定環境永續的目標。為提早達成我國「國家自主減排貢獻」(INDC)的減量目標，設定2030年溫室氣體排放量減量50%，相當於2005年排放量再減20%，我們設以2016年為基準年，人均碳排放量2,800kg-CO₂e、人均用水量18.99度、人均廢棄物量94.37kg，期望每年減少碳排放量、用水量及廢棄物量1%，至2025年各減少10%，2030年碳排放量再減少10%。

政策：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。

管理架構：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：玉山主要的溫室氣體排放源為電力使用，為推廣低碳環境，採水費、電費等內部計價，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、電信費、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，讓玉山人以愛護地球、環境永續為使命。



3.3.1 溫室氣體盤查

88.93%的溫室氣體排放量源自於電力使用，而11.07%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）。玉山除重視營運所產生的溫室氣體排放量之外，也關注價值鏈範疇三員工商務差旅的碳排放量，藉由範疇三盤查及查證，鼓勵員工與玉山一同實踐環境永續的企業願景，減緩氣候變遷影響。

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的相關訊息，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。

排放型式別	範疇一				範疇二
	固定 燃燒排放	移動 燃燒排放	製程排放	逸散排放	能源間接排放
排放量 (t-CO ₂ e/年)	84.0411	2,052.9116	0.0000	501.9182	21,189.5158
比例 (%)	0.35%	8.62%	0.00%	2.11%	88.93%
排放量 (t-CO ₂ e/年)	2,638.8709				21,189.5158
比例 (%)	11.07%				88.93%

〈2017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、範疇二排放則以用電為主。
2. 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2.36公斤CO₂e/L、2.615公斤CO₂e/L及2.651公斤CO₂e/L計算，全球暖化潛勢採2007年IPCC第四次評估報告。
3. 本年度無使用生質柴油。
4. 電力係數採用經濟部能源局公告最新之105年度電力排放係數0.529公斤CO₂e/度。
5. 依據ISO 14064-1組織溫室氣體盤查標準，排放量=活動數據*排放係數*GWP。
6. 參考冷媒GWP參考IPCC第四次評估報告。
7. 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	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃	七種溫室氣體排放量總計
排放量 (CO ₂ e/年)	23,241.341	328.233	67.736	161.695	0.000	29.382	0.000	23,828.387
佔總排放量比例	97.54%	1.38%	0.28%	0.68%	0.00%	0.12%	0.00%	100.00%

〈範疇一、二個別溫室氣體排放量 (t-CO₂e)〉

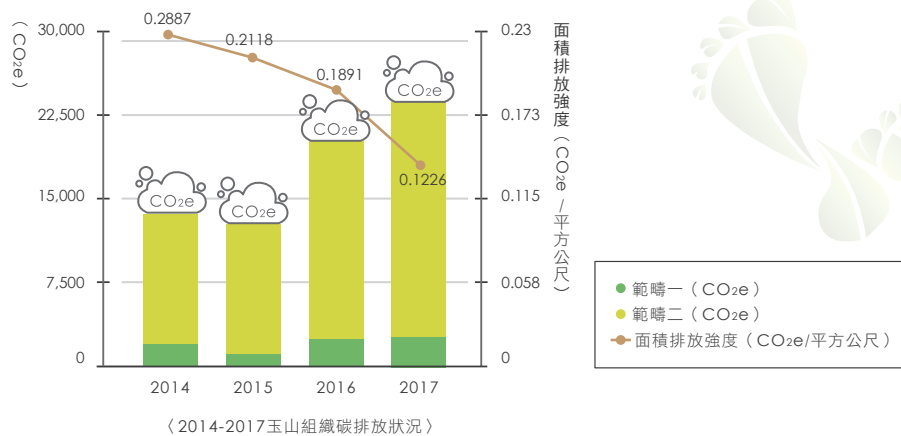
排放型式別	範疇三
	其他間接排放
排放量 (t-CO ₂ e/年)	210.0642
比例 (%)	100.00%

〈範疇三溫室氣體排放狀況〉

溫室氣體種類	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃	七種溫室氣體排放量總計
排放量 (CO ₂ e/年)	210.064	0.0000	0.0000	0.0000	0.000	0.000	0.000	210.064
佔總排放量比例	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

〈範疇三個別溫室氣體排放量 (t-CO₂e)〉

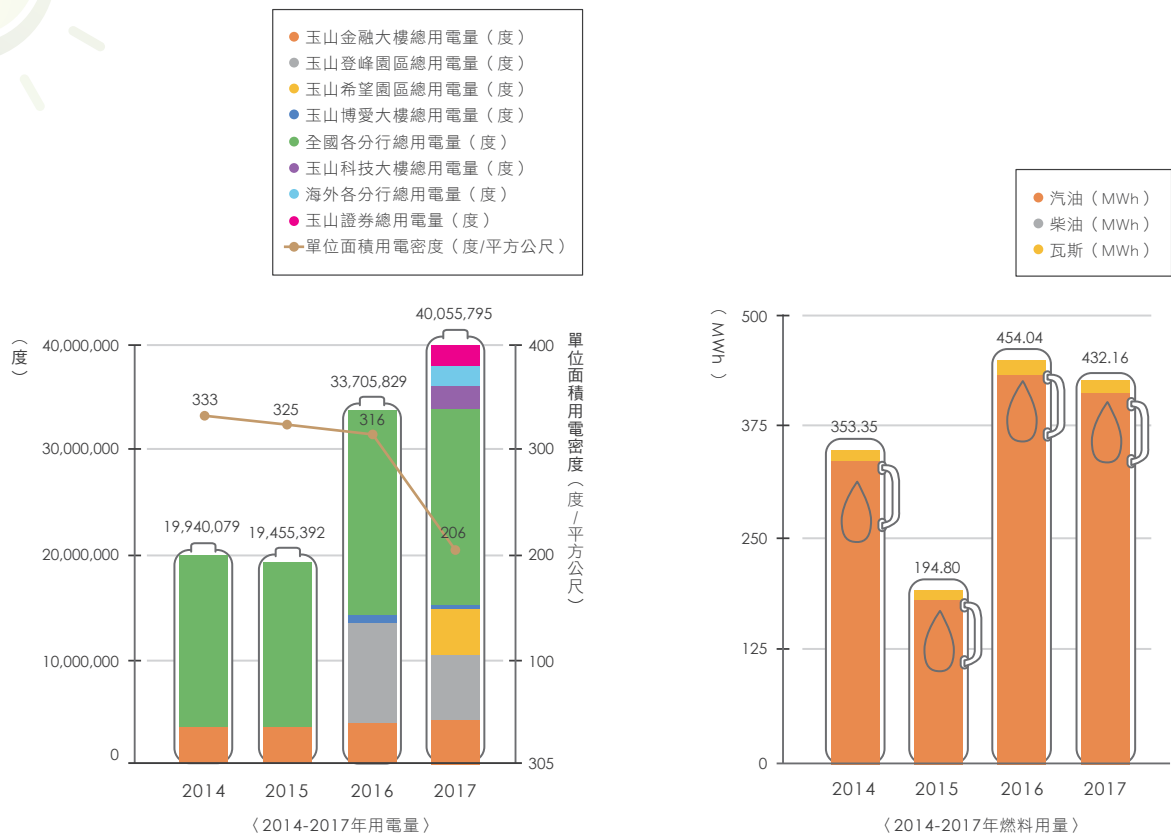




註：1. 2017年新增希望園區、科技大樓、玉山證券並擴大至海外分行，故用碳排放量較往年高。
2. 2016年新增登峰園區及博愛大樓。
3. 2014~2015年範疇為玉山金融大樓及國內各分行。

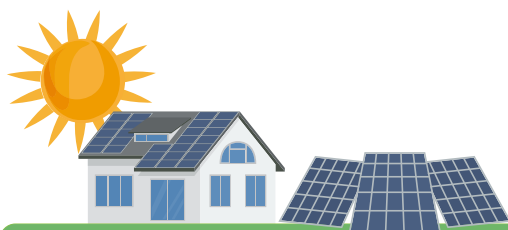
3.3.2 能源管理

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。



註：1. 2017年新增希望園區、科技大樓、玉山證券並擴大至海外分行，故用電量較往年高。
2. 2016年新增登峰園區及博愛大樓。
3. 2014~2015年範疇為玉山金融大樓及國內各分行。

註：1. 2017年新增希望園區樓、科技大樓、玉山證券並擴大至海外分行。
2. 2016年新增登峰園區及博愛大樓。
3. 2014~2015年範疇為玉山金融大樓及國內各分行。
4. 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。



能源管理措施



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2017年，共有5家分行取得合格級綠建築標章（彰化、安南、太平、東台南及沙鹿等分行），以及2017年啟用的希望園區大樓取得黃金級綠建築執照，未來將持續以「生態、節能、減廢、健康」的建築物為地球永續盡最大心力。



希望大樓



彰化分行



太平分行



沙鹿分行



太陽能分行

評估自有行舍在台灣各區的日照資源狀況後，預計於2018年底完成建置7家太陽能分行，分別為東台南、金華、安南、仁德、大里、太平及沙鹿分行屋頂建置太陽能板，運轉順利每年可發電4.5萬度。截至2017年底，已完成建置4家太陽能分行（東台南、金華、安南、仁德分行），總裝置容量18.6瓩（kW）。



東台南分行



金華分行



安南分行



仁德分行



綠色電力

為響應政府綠色能源政策，玉山自2016年起連續2年自願性購買綠色電力，2017年自願性向經濟部標檢局購買1萬度「再生能源憑證」，促進再生能源發展，為綠色環保盡一份心力。



照明節能

2017年調整分行招牌燈開關時間，於夏季用電高峰期間，全台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，減少的碳排放約當4,700顆樹一年的吸收量。

（註：依據行政院環境保護署公佈計算https://ecolife.epa.gov.tw/cooler/check/Co2_Countup.aspx）



推廣e化
（數位化）
與M化
（行動化）
作業模式

1. 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。
2. 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。2017年共計舉辦4,214場次。例：行務會議透過視訊機制，以開車方式，總計行駛69,663公里，每年減少交通往返所產生的碳排放13.8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放量依據行政院環境保護署公佈計算）



玉山銀行官網首頁

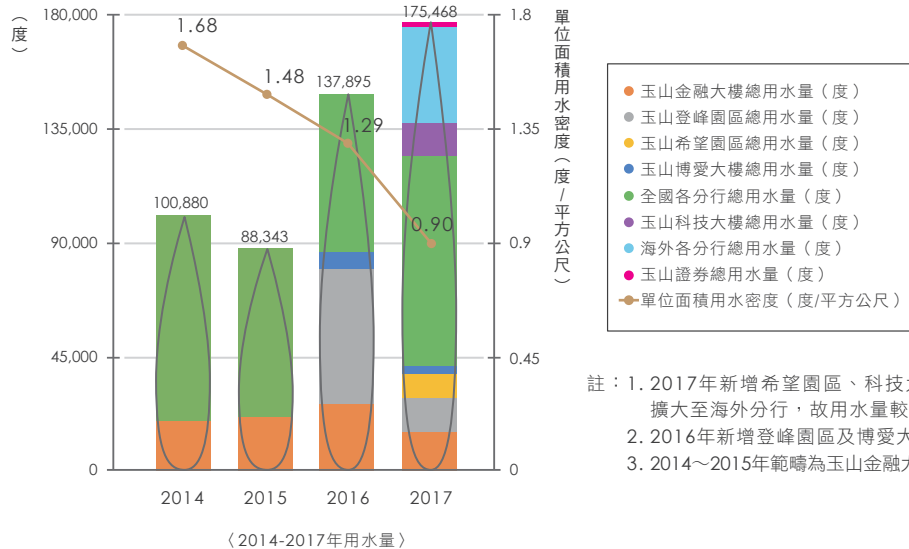


個人網路銀行

更多日常節能減碳措施，如照明節能、空調節能、電梯節能及車輛省油請見官網「企業社會責任專區」。

3.3.3 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，使用過之生活污水均由下水道排放，透過市政府下水道進行處理。



節水措施



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%。



發布節水宣言

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



省水裝置

1. 玉山金融大樓洗手間全面採用符合環保署省水標章馬桶設備。
2. 全面加裝省水裝置，全面調節水龍頭設備出水量。



雨水回收

希望大樓設有雨水回收系統，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，2017年約減少18,485噸用水。



檢查及追蹤

1. 定期檢查自來水水塔、水池、水管及接頭有無漏水情形。
2. 定期追蹤與管理玉山金融大樓及全國各分行水資源使用數據，定期公布各單位節水之成效檢討和意見交流，並對異常用水狀況予以主動了解，共同落實環保節能政策落實。
3. 每年清洗大樓水塔並同時進行水質檢測，檢查pH值及氯含量是否符合標準值。
4. 關於日常飲用水安全維護，目前玉山金融大樓各樓層合計共有31台落地型及桌上型飲水機，於每月定期做檢查維護，每3個月委由中央主管機關認可之檢驗測定機構辦理採樣、檢測，每半年進行更換濾心作業，確保水質安全。

3.3.4 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。

一般垃圾／年份	2014	2015	2016	2017
總重量 (kg)	111,950	118,400	127,522	121,400

資源回收／年份	2014	2015	2016	2017
 紙	2,500	2,500	2,580	2,302
 塑膠	174	168	172	212
 金屬類 (鐵/鋁罐)	46	30	31	22
+) 總重量 (kg)	2,720	2,698	2,783	2,536

廢棄物管理措施



資源分類、
回收再利用
管理

1. 2017年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。
2. 玉山金控率全國金融業之先，響應市府「禁用一次性及美耐皿餐具」政策，於2個月內將玉山金融大樓、登峰園區及希望園區等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

1. 全國782台自動櫃員機播放環保節能活動廣宣，邀請顧客響應節省紙張不列印明細紙。
2. 2017年共計舉辦1,183場次數位學習平台e-Learning，約222,388人次，估計避免列印約88.6萬張紙張，約降低5公噸二氧化碳當量。
3. 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。2017年電子公文系統取代紙本公文，2017年約減少3.5公噸二氧化碳當量。
4. 推廣信用卡電子帳單，申請人數約72萬人，用紙量約3,456萬張紙，約減少193.54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公斤二氧化碳。）

• 更多日常廢棄物減量措施，請見官網「企業社會責任專區」。



3.4 永續生態發展

■ GRI : 304-3、304-4

3.4.1 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

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，以吸引更多愛護台灣生態的民眾共同加入。



玉山台灣黑熊認同卡

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」

與臺北市立動物園連續4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」，每筆消費提撥0.2%作為動物保育基金，已捐助臺北市立動物園500萬元，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。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。

保育廣宣系列

以「玉山熊 E.SUN Bear」為主軸設計廣宣物，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。



贊助「黑熊森林」紀錄片

玉山贊助人文生態紀錄片「黑熊森林」，協助李香秀導演投入6年完成尋覓台灣黑熊蹤跡的影像記錄。在電影上映前，於台北、台中、高雄合計包場13場，邀請將近3,000位玉山員工及眷屬一同欣賞影片。

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。



「熊愛玉山 黑熊保育」巡迴講座

玉山連續3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，自10月17日至12月29日為期3個月的時間，前進阿美族、太魯閣族、布農族以及賽德克族部落，3年累計舉辦60場，逾3,000名學童參與，除此之外，進一步安排學校師生至花蓮縣玉里鎮「東部臺灣黑熊教育館」進行生態導覽，讓大家更充份認識台灣黑熊的生態習性與保育現況，進而提升對於台灣黑熊和保育議題的關注，強化民眾對生物多樣性的保育觀念。



「保母講古—動物吃飯趣(台灣黑熊)」

連續3年與臺北市立動物園合作舉辦「保母講古—動物吃飯趣(台灣黑熊)」活動，為民眾講授台灣黑熊小常識及分享擔任動物保母的趣聞。



「黑熊森林歷險記」親子體驗營活動

2017年12月16至17日與臺北市立動物園、台灣黑熊保育協會合作舉辦為期2天的「黑熊森林歷險記」親子體驗營活動，課程包含「黑熊大使見面會」、「黑熊森林保育行動」、「黑熊森林探險趣」，讓更多民眾瞭解保育台灣黑熊的急迫性，期望大家一起守護台灣黑熊與生物多樣性保育行動，80位學生共同參與。



黑熊「黑糖」提前歡度生日！

2017年12月29日與臺北市立動物園、台灣黑熊保育協會及福安國中師生共同為居住於溫帶動物區的黑熊「黑糖」慶生，希望藉由活動溫馨有趣的歷程，喚起民眾對臺灣黑熊及本土動物保育的重視，逾150位民眾共同參與。



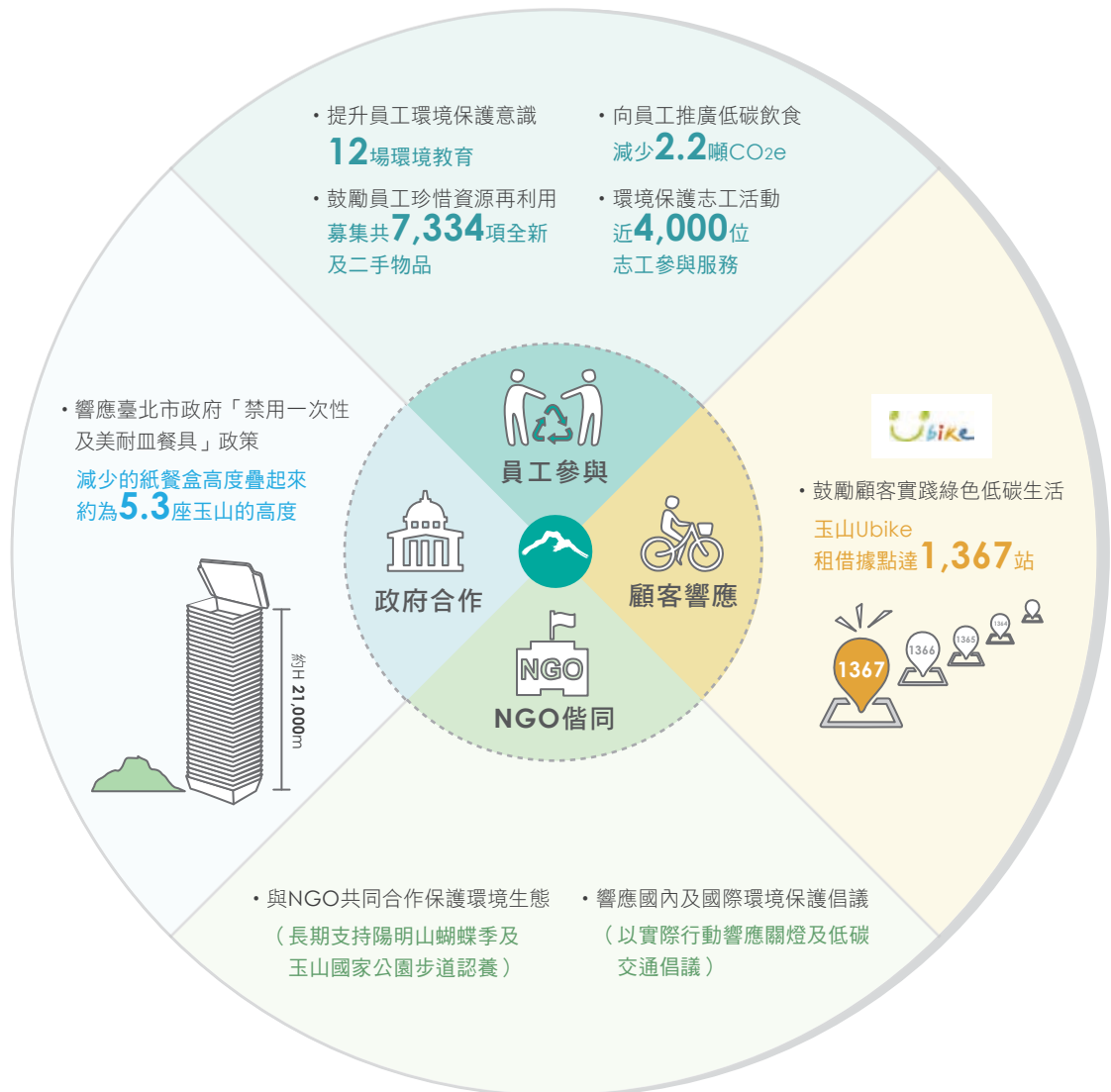
「小小黑熊守護員」台灣黑熊保育宣導

於暑假VIP親子營舉辦「小小黑熊守護員」台灣黑熊保育宣導，透過活潑生動的問答比賽，提升台灣黑熊保育的重要性及相關知識，讓黑熊保育觀念向下紮根，近36個家庭共同參與。

3.4.2 推動環境永續活動

■ GRI G4 金融服務業行業揭露指標：FS4

玉山長期關注環境永續發展，無論是企業內部的环境教育推廣、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、跨產業共同推動環境永續活動〉



玉山投入環境永續活動內容

1. 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。



2. 提升同仁環境保護意識



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）、重複使用（Reuse）、拒絕使用（Refuse）的4R。

2017環境教育主題：

- | | |
|-----|----------------------------------|
| 1月 | 變形的海洋生態保育 |
| 2月 | 空氣變髒了 |
| 3月 | 2017「地球一小時 Earth Hour」，全球響應關燈愛地球 |
| 4月 | 世界地球日-負北極震盪的省思 |
| 5月 | 重視環保人人有責 |
| 6月 | 一日無肉日，珍愛身體與環境的好日子 |
| 7月 | 夏日節電，你我一起來 |
| 8月 | 拜拜選對香，心誠自芬芳 |
| 9月 | 響應國際無車日和世界關燈日，環保節能大家動起來 |
| 10月 | 您知道我們身上的衣服正在污染海洋嗎？ |
| 11月 | 正確的資源回收方式 |
| 12月 | 紙間是非，塑速分類 |





玉山投入環境永續活動內容

3.向同仁推廣低碳飲食



每週一「玉山蔬食日」

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3,174人次響應，約可減少碳排放2.4噸CO₂e。

(註：一人一餐不吃肉，可減少碳排放780公克二氧化碳當量。)



食用當地栽種食材

從玉山金融大樓到訓練中心，從分行到家庭，在飲食營養均衡發展的前提下，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。

4.鼓勵同仁珍惜資源再利用



資源流通愛心義賣

連續6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賣品展示義賣及現場競標之商品，將資源做最有效的運用。2017年愛心義賣活動的主題為「用愛點亮希望」，參與的志工及同仁們捐贈共7,334項全新及二手物品。此外，義賣所得全數捐助「關懷學童專案」，2017年愛心義賣總共募得逾新台幣347萬元及玉山金股票300張，將實際幫助超過4,500位國小學童一學期的關懷費用。



13愛書人～雜誌流通日活動

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，以有效達成資源共享目的，2017年共收集2,188本，流通數量1,467本，流通比率67.04%。



5.玉山25 感謝有您～「萬人騎步走、台灣亮起來」



玉山單車環島·千里傳愛



2017年是玉山銀行成立25周年，特別於3月舉辦「萬人騎步走、台灣亮起來」及「玉山單車環島·千里傳愛」活動，讓全台灣玉山志工走出戶外，以健走及單車環島的方式，實踐節能減碳、共同呵護台灣這片美好土地。同時，玉山志工基金會為發揮更大的影響力，宣布2017年特別投入3,000萬元支持「關懷學童專案」，讓更多需要幫助的學童安心就學、快樂成長。



玉山投入環境永續活動內容



「美麗台灣 smile玉山」環保清掃

連續3年自行舉辦「美麗台灣 smile玉山」環保清掃活動，號召玉山金控、玉山銀行及玉山證券共計有208個單位、近4,000位同仁參加，每位玉山志工從自身做起，在營業據點周圍社區、街道進行打掃。



環保淨山・淨灘

2017年10月至11月間，5,274位玉山人與眷屬在全國各地分區參與「環保淨山・淨灘」活動，隨各地區氣候環境的不同而因地制宜，由16個聯隊規劃活動方式及進行路線，此外，地形上缺少山地的外島澎湖地區營業單位，也於澎湖隘門沙灘，舉辦淨灘來響應活動。



Let's go!



6. 鼓勵顧客實踐綠色低碳生活



建置「熊樂活趣」互動小遊戲

以綠色生活為主題，2017年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。



玉山黑熊與您用心



推廣玉山Ubike

玉山悠遊聯名卡市占率全國第一，為響應節能減碳，改善空氣污染，與台北市、新北市、台中市、彰化市、桃園市、新竹市6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1,367站，鼓勵顧客與民眾以腳踏車做為短程交通工具，以健康樂活的生活方式，共同響應節能減碳，與大家共創美好未來。



玉山投入環境永續活動內容

7. 與NGO共同合作保護環境生態



推廣蝴蝶保育

連續5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」、「蝶舞草山導覽解說」、「草山訪蝶蹤」、「蝴蝶彩藝DIY」、「詠蝶詩語」。2017年，特地邀請玉山黃金種子計畫學校的新北市萬里國小參與生態導覽，以及台北市私立伯大尼兒少家園師生參與今年特別推出的「有愛無礙生態導覽」活動。



認養玉山國家公園步道

連續8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。

8. 響應國內及國際環境保護倡議



夏至關燈

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，同時也鼓勵大家關掉3C產品，走到戶外，親自感受人與大自然的互動，學習適應新的生活方式，每一個人都可以是改變世界的力量。



國際無車日

國際無車日於法國發起後，台灣亦正式響應，在民間團體大力推動及各級政府配合下，於無車日當天提倡節能、友善、永續的交通方式。玉山於2017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、騎乘腳踏車、搭乘大眾運輸工具或共乘等低碳方式通勤，也可參與各地區所舉辦之國際無車日活動，提倡環境友善的生活方式，響應減少碳足跡，一同守護地球。



Earth Hour 地球一小時

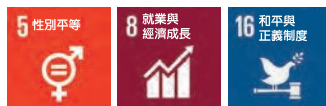
響應由澳洲「世界自然基金會（World Wide Fund for Nature, WWF）」所發起的「地球一小時（Earth Hour）」活動，於3月最後一週六晚間晚上8點起關掉地標大樓和企業大廈的燈光，鼓勵同仁、顧客及店週戶共同參與，以實際行動愛地球，一起關閉不必要的電源，為地球降溫以創造更美好的生活，為低碳生活盡一份心力！連續7年，玉山皆參與配合提早關閉分行直、橫式招牌燈一小時，一起參與環境守護運動。



關燈中秋夜～燈不亮·月亮

地球的資源不可能取之不盡，呵護這片美好土地，需要發揮你我的力量，一同為減緩全球暖化，盡一份心力。響應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。

3.5 供應商管理



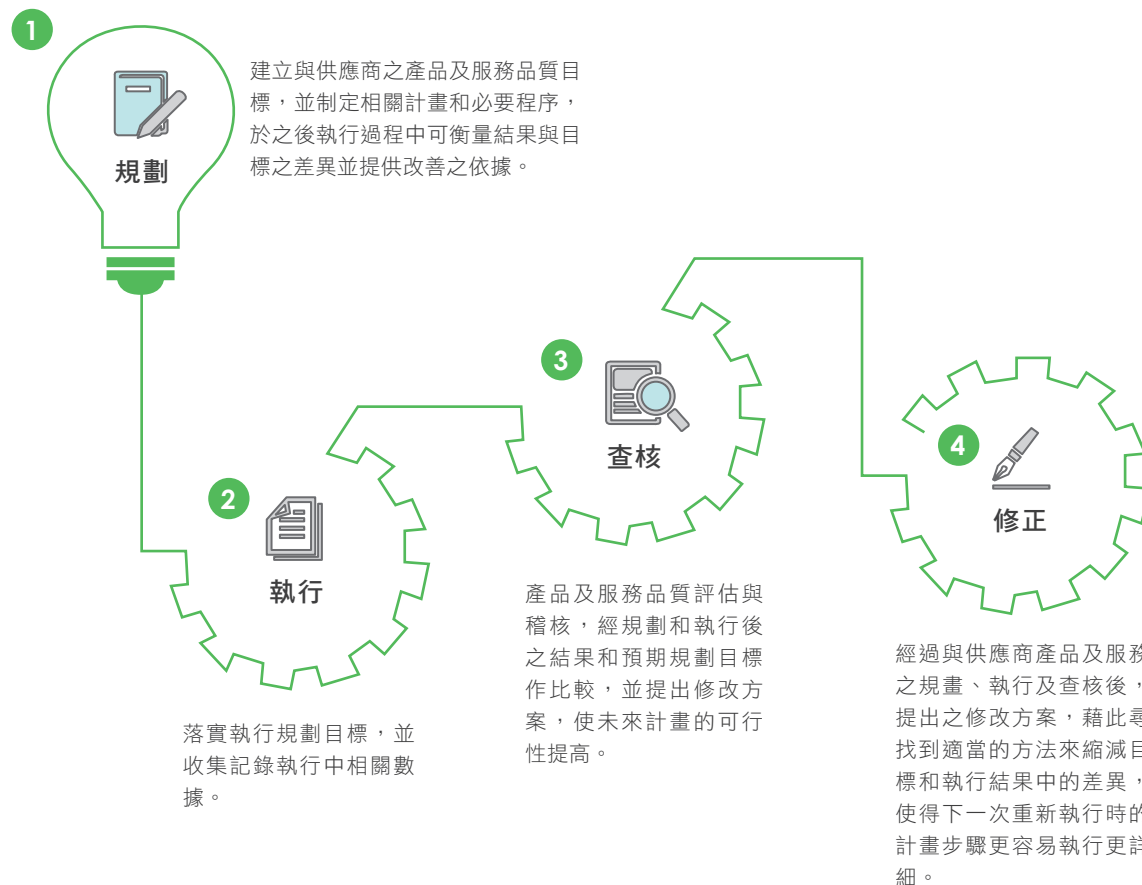
■ GRI：102-9、102-10、204-1、205-2、308-1、408-1、409-1、412-3、414-1

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「玉山商業銀行總務管理規章」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。（2017年新供應商100%簽署承諾書）

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。2017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。

對於供應商管理，可分為規劃、執行、查核及修正四個程序，藉此提升管理效益：



供應商教育訓練

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。2017年沒有發生因工程意外而造成的傷亡事件。

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2017年採購總金額高達4.47億元。

綠色採購原則：

- 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9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8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3.2綠色金融），共創永續發展新契機。



- 玉山金控榮獲「台灣企業永續獎」最大獎台灣十大永續典範公司獎金融業第1名。



- 玉山銀行榮獲行政院環保署「第26屆中華民國企業環保獎」銅級獎。



- 玉山銀行9度榮獲台北市政府「民間企業綠色採購」標竿績優單位。



節 能 減 碳 · 永 續 發 展 · 美 好 生 活



• 附錄一、2017年重要喜悅與榮光



綜合績效

- 玉山金控連續4年入選DJSI「道瓊永續指數」成份股，台灣金融業唯一。
- 玉山金控再度入選DJSI「道瓊永續世界指數」成份股，台灣金融業唯一。
- 玉山銀行榮獲「亞太最佳銀行」，台灣金融業唯一（《亞洲銀行家》The Asian Banker 雜誌）。
- 玉山銀行榮獲「亞太最佳CEO（黃男州總經理）」，台灣金融業唯一（《亞洲銀行家》The Asian Banker 雜誌）。
- 玉山銀行3度榮獲「台灣最佳銀行」（《財資》The Asset 雜誌）。
- 玉山銀行榮獲「台灣最佳銀行」（《全球金融》Global Finance 雜誌）。

金融創新

- 玉山銀行榮獲「全球年度最佳科技專案大獎」台灣金融業唯一（《銀行家》The Banker 雜誌）。
- 玉山銀行蟬聯「最佳成本優化數位創新獎」（Gartner）。
- 玉山銀行蟬聯「台灣最佳數位銀行」（《財資》The Asset 雜誌）。
- 玉山銀行3度榮獲「台灣最佳電子解決方案銀行」（《財資》The Asset 雜誌）。
- 玉山銀行5度榮獲「台灣區提供中小企業財務金融服務及營運資金最佳銀行」（《財資》The Asset 雜誌）。
- 玉山銀行榮獲「台灣創新領袖獎」（《亞洲銀行家》The Asian Banker雜誌）。

永續發展

- 玉山金控10度榮獲「天下企業公民獎」金融業第1名（大型企業第2名）（天下雜誌）。
- 玉山金控蟬聯「CSR企業社會責任獎」年度大調查金融組首獎（遠見雜誌）。
- 玉山金控3度榮獲「公司治理評鑑」前5%（臺灣證券交易所）。
- 玉山金控榮獲MSCI ESG指數評等AA級，台灣金融業最高。
- 玉山金控8度榮獲「亞洲企業傑出公司治理暨CSR獎」- 最高榮譽白金獎（《財資》The Asset 雜誌）。
- 玉山金控3度榮獲「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）。

• 附錄二、GRI內容索引

★重大性議題

GRI 101: Foundation 基礎 2016				
GRI 102: General Disclosures 基礎 2016		頁數	省略/備註	SDGs
Disclosure 揭露	Description 描述			
102-1	Name of the organization 組織名稱	2、23		
102-2	Activities, brands, products, and services 活動、品牌、產品和服務	23, 54		
102-3	Location of headquarters 總部位置	23		
102-4	Location of operations 營運活動地點	23		
102-5	Ownership and legal form 所有權與法律形式	24、25		
102-6	Markets served 提供服務的市場	23、24		
102-7	Scale of the organization 組織規模	23~25		
102-8	Information on employees and other workers 員工與其他工作者的資訊	57		SDG 8
102-9	Supply chain 供應鏈	97		
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain 組織與其供應鏈的重大改變	24、97		
102-11	Precautionary Principle or approach 預警原則或方針	39		
102-12	External initiatives 外部倡議	80、83		
102-13	Membership of associations 公協會的會員資格	37		
102-14	Statement from senior decision-maker 決策者的聲明	4、5		
102-15	Key impacts, risks, and opportunities 關鍵影響、風險及機會	4、5		
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior 價值、原則、標準及行為規範	35		SDG 16
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics 關於倫理之建議與顧慮的機制	35		SDG 16
102-18	Governance structure 治理結構	30		
102-19	Delegating authority 委任授權	32		
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics 管理層級負責經濟、環境和社會主題	32		
102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics 與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	32		SDG 16
102-22	Composition of the highest governance body and its committees 最高治理單位與其委員會的組成	30、31		SDG 5 SDG 16
102-23	Chair of the highest governance body 最高治理單位的主席	30、31		SDG 16
102-24	Nominating and selecting the highest governance body 最高治理單位的提名與遴選	31、32		SDG 5 SDG 16

GRI 102: General Disclosures 基礎 2016		頁數	省略/備註	SDGs
Disclosure 揭露	Description 描述			
102-25	Conflicts of interest 利益衝突	33		SDG 16
102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy 最高治理單位在設立宗旨、價值觀和策略的角色	30、31		
102-27	Collective knowledge of highest governance body 最高治理單位的群體智識	30		
102-28	Evaluating the highest governance body's performance 最高治理單位的績效評估	32		
102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts 鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	30		
102-30	Effectiveness of risk management processes 風險管理程序的有效性	30、39		
102-31	Review of economic, environmental, and social topics 經濟、環境和社會主題的檢視	32		
102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting 最高治理單位於永續性報告的角色	2、30		
102-33	Communicating critical concerns 溝通重要關鍵議題	30		
102-34	Nature and total number of critical concerns 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	
102-35	Remuneration policies 薪酬政策		完整資訊待整合，目前無法揭露，未來將考慮揭露	
102-36	Process for determining remuneration 薪酬決定的流程		完整資訊待整合，目前無法揭露，未來將考慮揭露	
102-37	Stakeholders' involvement in remuneration 利害關係人的參與		完整資訊待整合，目前無法揭露，未來將考慮揭露	
102-38	Annual total compensation ratio 年度總薪酬比率		完整資訊待整合，目前無法揭露，未來將考慮揭露	
102-39	Percentage increase in annual total compensation ratio 年度總薪酬比率之增加百分比		完整資訊待整合，目前無法揭露，未來將考慮揭露	
102-40	List of stakeholder groups 利害關係人團體	12		
102-41	Collective bargaining agreements 團體協約	57		SDG 8
102-42	Identifying and selecting stakeholders 鑑別與選擇利害關係人	12		
102-43	Approach to stakeholder engagement 與利害關係人溝通的方針	12、13		
102-44	Key topics and concerns raised 提出之關鍵主題與關注事項	12、13		

GRI 102: General Disclosures 基礎 2016		頁數	省略/備註	SDGs
Disclosure 揭露	Description 描述			
102-45	Entities included in the consolidated financial statements 合併財務報表中所包含的實體	2		
102-46	Defining report content and topic Boundaries 界定報告內容與主題邊界	14		
102-47	List of material topics 重大主題列表	14~16		
102-48	Restatements of information 資訊重編	無進行資訊重編情形		
102-49	Changes in reporting 報導改變	2、14		
102-50	Reporting period 報導期間	2		
102-51	Date of most recent report 上一次報告書的日期	2		
102-52	Reporting cycle 報導週期	2		
102-53	Contact point for questions regarding the report 可回答報告書相關問題的聯絡人	2		
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards 依循GRI準則報導的宣告	2		
102-55	GRI content index GRI內容索引	101~109		
102-56	External assurance 外部保證／確信	2		
GRI 103: Management Approach 管理方針 2016		頁數	省略/備註	SDGs
Disclosure 揭露	Description 描述			
103-1	Explanation of the material topic and its Boundaries 解釋重大主題及其邊界	14 GRI管理方針適用於2017年所鑑別出的高關注重大性議題:經營績效、公司治理、誠信經營與法令遵循、風險管理、洗錢防制、社會公益、顧客權益與資訊安全、金融服務與顧客體驗、人力資源管理、普惠金融、數位金融、責任授信與投資。管理方針及其要素詳見附錄三。		
103-2	The management approach and its components 管理方針及其元素			
103-3	Evaluation of the management approach 管理方針的評鑑			

STANDARD DISCLOSURES PART: Topic-specific Standards 特定主題標準			頁數	省略/備註	SDGs
GRI 200: Economic Series 經濟系列 2016					
Series 系列	Disclosure 揭露	Description 描述			
★ GRI 201: Economic Performance 經濟績效 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed 組織所產生及分配的直接經濟價值	25		SDG 2 SDG 7 SDG 8 SDG 9
	201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change. 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	78		SDG 13
	201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans 定義福利計劃義務與其他退休計畫	62		
	201-4	Financial assistance received from government 取自政府之財務補助		不適用 (非必要揭露項目)	
GRI 202: Market Presence 市場地位 2016	202-1	Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	62		SDG 5 SDG 8
	202-2	Proportion of senior management hired from the local community 僱用當地居民為高階管理階層的比例	60		SDG 8
GRI 203: Indirect Economic Impacts 間接經濟衝擊 2016	203-1	Infrastructure investments and services provided supported 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	48、51、 65、80		SDG 2
	203-2	Significant indirect economic impacts 顯著的間接經濟衝擊	48、51、 65、80		SDG 1 SDG 10 SDG 3 SDG 17 SDG 8
GRI 204: Procurement Practices 採購實務 2016	204-1	Proportion of spending on local suppliers 來自當地供應商的採購支出之比例	97		
GRI 205: Anti-corruption 反貪腐 2016	205-1	Operations assessed for risks related to corruption 已進行貪腐風險評估的營運據點	35~37		SDG 16
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	35、36、 97		SDG 16
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken 已確認的貪腐事件及採取的行動	35~37		SDG 16
GRI 206: Anti-competi- tive Behavior 反競爭行為 2016	206-1	Legal actions for anti-competi- tive behavior, anti-trust, and monopoly practices 涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	35~37		SDG 16

GRI 300: Environmental Series 環境系列 2016			頁數	省略/備註	SDGs
Series 系列	Disclosure 揭露	Description 描述			
GRI 301: Materials 物料 2016	301-1	Materials used by weight or volume 所用物料的重量或體積		不適用於金融業	
	301-2	Recycled input materials used 使用的再生物料		不適用於金融業	
	301-3	Reclaimed products and their packaging materials 回收產品及其包材		不適用於金融業	
GRI 302: Energy 能源 2016	302-1	Energy consumption within the organization 組織內部的能源消耗量	84		SDG 7 SDG 12 SDG 13
	302-2	Energy consumption outside of the organization 組織外部的能源消耗量		不適用 (非重大性議題)	
	302-3	Energy intensity 能源密集度	86		SDG 7 SDG 12 SDG 13
	302-4	Reduction of energy consumption 減少能源消耗		不適用 (非重大性議題)	
	302-5	Reductions in energy requirements of products and services 降低產品和服務的能源需求		不適用 (非重大性議題)	
GRI 303: Water 水 2016	303-1	Water withdrawal by source 依來源劃分的取水量	86		SDG 6
	303-2	Water sources significantly affected by withdrawal of water 因取水而受顯著影響的水源		不適用 (非重大性議題)	
	303-3	Water recycled and reused 回收及再利用的水		不適用 (非重大性議題)	
GRI 304: Biodiversity 生物多樣性 2016	304-1	Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas 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。		
	304-2	Significant impacts of activities, products, and services on biodiversity 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。		
	304-3	Habitats protected or restored 受保護或復育的棲息地	90		SDG 15
	304-4	IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations 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		SDG 15

GRI 300: Environmental Series 環境系列 2016			頁數	省略/備註	SDGs
Series 系列	Disclosure 揭露	Description 描述			
GRI 305: Emissions 排放 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions 直接（範疇一）溫室氣體排放	85		SDG 3 SDG 15 SDG 12 SDG 13 SDG 14
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	85		SDG 3 SDG 15 SDG 12 SDG 13 SDG 14
	305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions 其他間接（範疇三）溫室氣體排放	85		SDG 3 SDG 15 SDG 12 SDG 13 SDG 14
	305-4	GHG emissions intensity 溫室氣體排放密集度	85		
	305-5	Reduction of GHG emissions 溫室氣體排放減量		不適用 （非重大性議題）	
	305-6	Emissions of ozone-depleting substances (ODS) 破壞臭氧層破壞物質的排放		不適用 （非重大性議題）	
	305-7	Nitrogen oxides (NOX), sulfur oxides (SOX), and other significant air emissions 氮氧化物、硫氧化物和其他重大氣 體的排放		不適用 （非重大性議題）	
GRI 306: Effluents and Waste 廢污水和廢棄物 2016	306-1	Water discharge by quality and destination 依水質及排放目的地所劃分的排放 水量		不適用 （非重大性議題）	
	306-2	Waste by type and disposal method 按類別及處置方法劃分的廢棄物	89		SDG 3 SDG 13 SDG 14 SDG 15
	306-3	Significant spills 嚴重洩漏		不適用於金融業	
	306-4	Transport of hazardous waste 廢棄物運輸		不適用於金融業	
	306-5	Water bodies affected by water discharges and/or runoff 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: Environmental Compliance 有關環境保護的 法規遵循 2016	307-1	Non-compliance with environ- mental laws and regulations 違反環保法規	無環保相關 裁罰事件		
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 供應商環境評估 2016	308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria 採用環境標準篩選新供應商	97		
	308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken 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）	

GRI 400: Social Series 社會系列 2016			頁數	省略/備註	SDGs
Series 系列	Disclosure 揭露	Description 描述			
GRI 401: Employment 勞雇關係 2016	401-1	New employee hires and employee turnover 新進員工和離職員工	59、60		SDG 5 SDG 8
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	60、62		SDG 8
	401-3	Parental leave 育嬰假	60		SDG 5 SDG 8
GRI 402: Labor/ Management Relations 勞/資關係 2016	402-1	Minimum notice periods regarding operational changes 關於營運變化的最短預告期	60		SDG 8
★ GRI 403: Occupational Health and Safety 職業安全衛生 2016	403-1	Workers representation in formal joint management-worker health and safety committees 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	64		SDG 8
	403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities 傷害類別，傷害、職業病、損失日數、缺勤等比率，以及因公死亡事故總數	61		SDG 3 SDG 8
	403-3	Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation 與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者		不適用 （非重大性議題）	
	403-4	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions 工會正式協定中納入健康與安全相關議題	64		SDG 8
GRI 404: Training and Education 訓練與教育 2016	404-1	Average hours of training per year per employee 每名員工每年接受訓練的平均時數	63		SDG 4 SDG 8
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs 提升員工職能及過渡協助方案	63		SDG 8
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	63		SDG 5 SDG 8

GRI 400: Social Series 社會系列 2016			頁數	省略/備註	SDGs
Series 系列	Disclosure 揭露	Description 描述			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 員工多元化與平等機會 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees 治理單位與員工的多元化	30、57~60		SDG 5 SDG 8
	405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men 女性對男性對基本薪資加薪酬的比率	62		SDG 8 SDG 10
GRI 406: Non-discrimination 不歧視 2016	406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken 歧視事件以及組織採取的改善行動	57、62		SDG 5 SDG 8 SDG 16
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 結社自由與團體協商 2016	407-1	Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk 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)	
GRI 408: Child Labor 童工 2016	408-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor 營運據點和供應商使用童工之重大風險	57、97		SDG 8 SDG 16
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 強迫或強制勞動 2016	409-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor 具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	57、97		SDG 8
GRI 410: Security Practices 保全實務 2016	410-1	Security personnel trained in human rights policies or procedures 保全人員接受人權政策或程序訓練		不適用 (非重大性議題)	
GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 原住民權利 2016	411-1	Incidents of violations involving rights of indigenous peoples 涉及侵害原住民權利的事件		不適用 (非重大性議題)	
GRI 412: Human Rights Assessment 人權評估 2016	412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments 接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	57		
	412-2	Employee training on human rights policies or procedures 人權政策或程序的員工訓練		不適用 (非重大性議題)	
	412-3	Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening 載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協定及合約	57		

GRI 400: Social Series 社會系列 2016			頁數	省略/備註	SDGs
Series 系列	Disclosure 揭露	Description 描述			
GRI 413: Local Communities 當地社區 2016	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	65		
	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities 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 (非重大性議題)	
GRI 414: Supplier Social Assessment 供應商社會評估 2016	414-1	New suppliers that were screened using social criteria 新供應商使用社會準則篩選	97		SDG 5 SDG 8 SDG 16
	414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken 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: Public Policy 公共政策 2016	415-1	Political contributions 政治捐獻	25、37		
GRI 416: Customer Health and Safety 顧客健康與安全 2016	416-1	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories 評估產品和服務類別對健康和安全的影響		不適用於金融業	
	416-2	Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services 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: Marketing and Labeling 行銷與標示 2016	417-1	Requirements for product and service information and labeling 產品和服務資訊與標示的要求	54		SDG 12 SDG 16
	417-2	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling 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	Incidents of non-compliance concerning marketing communications 未遵循行銷推廣相關法規的事件	無此情事		
GRI 418: Customer Privacy 客戶隱私 2016	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	44		SDG 16
GRI 419: Socioeconomic Compliance 社會經濟法規遵循 2016	419-1	Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area 違反社會與經濟領域之法律和規定	106年6月1日辦理衍生性金融商品業務爰有缺失，核處罰鍰400萬元並限制相關業務，相關缺失已改善完成。		

• 附錄三

A. 2017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	績效	申訴機制
公司治理	設有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，努力創造員工、股東、顧客、企業及社會的長期價值。	「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」	請見 P32~35	[審計委員會（獨立董事）] E-Mail： AuditCommittee@email.esunbank.com.tw
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」	請見 P35~37	[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」的精神，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」	請見 P39~42	[審計委員會（獨立董事）] E-Mail： AuditCommittee@email.esunbank.com.tw
洗錢防制與打擊資恐	由風險管理處下之洗錢防制部負責訂定防制洗錢及打擊資恐政策與作業規範、監控全行之疑似洗錢交易、綜理全行防制洗錢申報及管理海外分支機構（含分行及子行）防制洗錢作業之相關事宜。	「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」	請見 P42、43	[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。資安管理處負責規劃全行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良好的保障。	「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」	請見 P44、45	[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
普惠金融	數位金融事業處掌握數位金融之政策擬訂，經營數位品牌及重要數位新興業務創新應用，以打造如水、電般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。	「玉山數位金融事業處內部控制手冊」、「玉山銀行授信政策」	請見 P48~51	[24 小時客服專線] 0800-30-1313、(02) 2182-1313 其他申訴管道請見P56

重大性議題	管理方針、評鑑及其目標	相關政策	績效	申訴機制
數位金融創新	數位金融事業處掌握數位金融之政策擬訂，經營數位品牌及重要數位新興業務創新應用，包含發展數位金融平台，積極配合金管會推動「Bank3.0」線上業務政策，結合智慧金融、場景金融、普惠金融三面向發展，帶給顧客多元且創新的數位金融服務。	「玉山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」	請見P51~53	[24 小時客服專線] 0800-30-1313、(02) 2182-1313 其他申訴管道請見P56
顧客服務品質	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」	請見P55	[24 小時客服專線] 0800-30-1313、(02) 2182-1313 其他申訴管道請見P56
顧客權益保護	配合各項業務及法令規定設置顧客權益保護的相關部門，並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。	「玉山銀行消費爭議處理辦法」、「玉山證券消費爭議處理程序」、「玉山銀行公平待客原則政策及策略」、「銀行業金融友善服務準則」	請見P54	[24 小時客服專線] 0800-30-1313、(02) 2182-1313 其他申訴管道請見P56
人力資源管理	以打造「玉山人快樂的第二個家」為目標，透過四大面向：多元平等與員工權益、薪酬福利與關懷照顧、人才培育與訓練發展、職場安全與員工健康的治理架構培育人才。	「玉山人權承諾書」、「人權及環境永續條款承諾書」、「玉山金控及其子公司性騷擾防治申訴及懲戒處理要點」、「玉山人服務守則與行為規範」	請見P9、P57~63	E-Mail : hrd@email.esunbank.com.tw [專線] (02) 2175-1313 轉8701
員工健康與職場安全	玉山依據法規成立職業安全衛生委員會專責單位，訂定章程，負責全行健康安全相關事務。	「職業安全衛生政策」、「玉山金控及其子公司性騷擾防治申訴及懲戒處理要點」	請見P64、65	E-Mail : hrd@email.esunbank.com.tw [專線] (02) 2175-1313 轉8701
社會公益	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」	請見P65~75	[專線] (02) 2175-1313 轉9300
綠色金融	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」	請見P80~82	[24 小時客服專線] 0800-30-1313、(02) 2182-1313 其他申訴管道請見P56

B. 2017年重大性議題調整說明：

經營績效向來是各利害關係人相當關切的議題，我們仍將持續展現高績效，希望未來將重大性議題著重在企業能否永續經營之初衷與本質，而經營績效乃是企業所有單位一段期間努力後所展現之成果，因此本年度將經營績效移除。

議題	年度差異	調整說明
資訊安全	獨立議題	在金融數位化的趨勢下，資訊安全之重要性相對提高，我們須高度保護顧客個人資料，並同時以謹慎的態度保障顧客權益，故原「顧客權益與資訊安全」在本年度細分為「資訊安全」及「顧客權益保護」議題。
顧客權益保護		
員工健康與職場安全	重大性上升及調整名稱	我們以打造「玉山人快樂的第二個家」為目標，提供員工健康及安全舒適的工作環境。故議題重大性程度列為高關注，並調整「職場健康與安全」名稱為「員工健康與職場安全」。
數位金融創新	調整名稱	因應金融科技（FinTech）潮流對整體金融業帶來的衝擊與契機，我們須不斷精進創新，故調整「數位金融」名為「數位金融創新」。
綠色金融	調整名稱	調整「責任授信與投資」名為「綠色金融」。「綠色金融」議題指可保護環境的金融產品和服務，內容涵蓋赤道原則、綠色產業授信與投資、綠色債券、信用卡響應環境保護、零碳信用卡、環境永續帳戶等，詳細內容請見3.2綠色金融。
誠信經營	調整名稱	調整「誠信經營與法令遵循」名為「誠信經營」，議題內容涵蓋誠信經營、反貪腐、法令遵循等。
氣候變遷風險與機會	調整名稱	調整「氣候變遷」名為「氣候變遷風險與機會」。有關氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會，請詳見3.1氣候變遷風險與機會。
洗錢防制與打擊資恐	調整名稱	調整「洗錢防制」名為「洗錢防制與打擊資恐」，議題內容請詳見1.4洗錢防制與打擊資恐。
顧客服務品質	調整名稱	調整「金融服務與顧客體驗」名為「顧客服務品質」，議題內容請詳見2.3.2顧客服務品質。
永續生態發展	調整名稱	調整「環境永續與生態保育」名為「永續生態發展」，議題內容請詳見3.4永續生態發展。

C. 17項SDGs與玉山金控重大性議題相關性及2017年具體實踐列表：

SDGs	玉山重大性議題 (●本年度高度關注議題)	2017年實際作為	對應章節
	● 普惠金融	• 小型企業貸款 • 扶植文創產業	2.1.1 積極扶植產業發展，透過融資貸款翻轉貧窮、發展經濟
		• 企業e指貸 • e指房貸 • e指可貸	2.1.2 e指貸款提供獲取融資報價的平等基礎，開創翻轉經濟的契機
		• 保險金安養信託 • 微型保單	2.1.3 創新保險服務，確保健康及促進各年齡層的福祉
	● 普惠金融 ● 社會公益	• 微型保單	2.1.3 創新保險服務，確保健康及促進各年齡層的福祉
		• 台大校園創新行動支付	2.1.5 扶助貧弱，提供關懷與金融服務
		• 玉山瓦拉米	2.5.2 社會參與系列
	● 普惠金融 ● 人力資源管理 ● 社會公益 ● 員工健康與職場安全	• 保險金安養信託	2.1.3 創新保險服務，確保健康及促進各年齡層的福祉
		• 員工團保	2.4.2 薪酬福利與關懷照顧
		• 員工健康	2.4.4 職場安全與員工健康
		• 職場安全衛生	
		• 母性員工健康保護計畫	
		• 愛心捐血	2.5.2 社會參與系列
	● 人力資源管理 ● 社會公益	• 培育員工	2.4.3 人才培育與訓練發展
		• 玉山黃金種子計畫 • 玉山培育傑出管理人才獎學金 • 玉山學術獎 • 玉山校園黑客松 • Google火星培育計畫 • SAS大數據資料科學家競賽 • 台大希望種子 • 玉山暑期實習計畫 • 金融知識嘉年華 • 國際大師論壇	2.5.1 學術教育系列
	● 公司治理 ● 人力資源管理	• 董事會成員多元化 • 多元化員工組成 • 育嬰留停 • 薪酬制度 • 友善工作環境	1.1 公司治理 2.4.1 多元平等與員工權益 2.4.2 薪酬福利與關懷照顧 2.4.4 職場安全與員工健康
	● 綠色金融 ● 營運環境管理 ● 永續生態發展	• 綠色金融 • 組織型水盤查 • 淨山淨灘	3.2 綠色金融 3.3 營運環境永續 3.4 永續生態發展
	● 綠色金融 ● 營運環境管理	• 綠色金融 • 能源管理	3.2 綠色金融 3.3.2 能源管理
	● 普惠金融 ● 綠色金融 ● 數位金融創新 ● 人力資源管理 ● 社會公益	• 小型企業貸款 • 扶植文創產業	2.1.1 積極扶植產業發展，透過融資貸款翻轉貧窮、發展經濟
		• 強化不發達國家之銀行服務	2.1.6 強化金融不發達國家之銀行服務
		• 電子支付	2.2.2 玉山多元支付開創便利消費，拓展商戶新客群、新商機
		• 成立「Innovation Lab」	2.2.5 Innovation Lab 加速創新，培育科技人才
		• 員工教育訓練	2.4.3 人才培育與訓練發展
		• 玉山黃金種子計畫 • 玉山培育傑出管理人才獎學金 • 玉山學術獎 • 玉山校園黑客松 • Google火星培育計畫 • SAS大數據資料科學家競賽 • 台大希望種子計畫 • 玉山暑期實習計畫 • 金融知識嘉年華 • 國際大師論壇	2.5.1 學術教育系列
		• 綠能產業貸款與投資	3.2 綠色金融

SDGs	玉山重大性議題 (● 本年度高度關注議題)	2017年實際作為	對應章節
	● 綠色金融	- 扶植中小企業 - 強化不發達國家之銀行服務	2.1.1 積極扶植產業發展，透過融資貸款翻轉貧窮、發展經濟 2.1.6 強化金融不發達國家之銀行服務
	- 誠信經營 - 普惠金融 - 人力資源管理 - 人權維護	- 強化全球金融法規遵循 - e指貸款 - 金融友善網頁 - 員工人權	1.2.1 法令遵循 2.1.2 e指貸款提供獲取融資報價的平等基礎，開創翻轉經濟的契機 2.1.4 金融友善環境，提供虛實通路無障礙金融服務 2.4.1 多元平等與員工權益
	- 社會公益 - 綠色金融 - 營運環境管理 - 永續生態發展	- 海外義診活動 - 送愛到柬埔寨 - 赤道原則 - 綠建築 - 推廣玉山Ubike	2.5.2 社會參與系列 3.2 綠色金融 3.3 營運環境永續 3.4.3 推動環境永續活動
	- 綠色金融 - 營運環境管理 - 供應商管理	- 赤道原則 - 零碳信用卡 - 環境永續帳戶 - 綠色採購	3.2 綠色金融 3.5 供應鏈管理
	- 綠色金融 - 氣候變遷風險與機會 - 營運環境管理 - 永續生態發展	- 簽署TCFD - 赤道原則 - 信用卡推廣環境永續 - 營運環境永續管理方針 - 溫室氣體盤查 - 能源管理措施 - 節水措施	3.1 氣候變遷風險與機會 3.2 綠色金融 3.3 營運環境永續
	● 永續生態發展	● 環保淨山・淨灘	3.4.2 推動環境永續活動
	● 永續生態發展	- 黑熊保育 - 環保淨山・淨灘	3.4.1 台灣黑熊保育計畫 3.4.2 推動環境永續活動
	- 洗錢防制與打擊資恐 - 風險管理 - 公司治理	- 誠信經營守則 - 風險管理機制 - 洗錢防制	1.2 誠信經營 1.3 風險管理 1.4 洗錢防制與打擊資恐
	- 普惠金融 - 社會公益	- 強化不發達國家之銀行服務 - 海外義診活動 - 送愛到柬埔寨	2.1.6 強化金融不發達國家之銀行服務 2.5.2 社會參與系列

• 附錄四、人力資源管理指標

指標	2015	2016	2017
女性比例	56.54%	55.80%	54.90%
女性主管比例	37.83%	37.40%	37.60%
女性中階主管比例（希望工程師）	41.32%	41.10%	40.90%
女性管理階層比例	20.00%	19.30%	20.30%
女性行銷職主管比例	23.24%	26.08%	27.73%

指標	2015	2016	2017
身心障礙員工數	29	28	33
原住民員工數	31	35	32

指標	2015	2016	2017	備註
平均訓練時數	51.9	46.8	49.1	
平均訓練費用	59,268	53,332	57,299	
員工訓練金額佔總營收比例	0.98%	0.90%	0.88%	
人力資本投資報酬率	303%	283%	286%	[總收 - (總營運費用 - 總薪酬費用)] / 總薪酬費用

指標	2015	2016	2017	備註
流動率	8.7%	8.5%	7.9%	流動率包含自願離職、資遣、退休、死亡。
員工敬業度	97.7%	97.9%	96.6%	

指標	2015	2016	2017	備註
缺勤率	0.29	0.31	0.37	非自願性缺勤總時數（公傷假、病假、生理假、事假）/ 應出勤總工時
失能傷害頻率（不含通勤職災）	0.76	0.43	0.52	
失能傷害頻率（包含通勤職災）	2.42	2.17	1.65	
在職教育訓練時數	8,342 hr	9,626 hr	8,718 hr	
在職教育訓練場次數	289場	297場	291場	
新進勞安教育訓練達成率	100%	100%	100%	
證照複訓人數	195位	244位	244位	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。2014年各證照均在有效期限內，故未辦複訓課程。15年舉辦職安業務主管複訓，16年舉辦急救人員複訓。17年為職安業務主管、防火管理員複訓，各有178位同仁參加，複訓時數皆為6小時/次。
證照複訓時數	1,170 hr	976 hr	2,136 hr	
健身課程參加人數	2,112位	3,120位	3,420位	
全行健檢率	40%	76%	77%	
健康講座參加人數	4,280位	5,316位	5,797位	
員工餐廳用餐人數	1,120位	1,300位	1,300位	
子女教育補助申請人數	1,555位	1,959位	2,124位	
子女教育補助金額	NT\$3,722,000	NT\$4,593,000	NT\$4,903,000	
玉山寶貝成長基金補助金額	-	NT\$41,700,000	NT\$35,900,000	2016年新辦項目
傷病給付請領人次	30	24	23	
傷病給付請領金額	170,241	54,963	146,143	
員工加入工會比例	12.76%	11.26%	11.05%	

• 附錄五、分配的經濟價值指標

指標 \ 年度	2015	2016	2017
員工薪資與福利	9,057,587	10,184,405	11,228,792
員工薪資	7,656,005	8,566,403	9,458,849
其他員工福利費用	1,401,582	1,618,002	1,769,943
盈餘分配	9,521,550	11,370,931	11,657,982
分配現金股利	3,173,850	3,419,231	4,645,662
分配股票股利	6,347,700	7,951,700	7,012,320
繳納政府稅款	3,125,729	3,602,654	4,457,455
社會參與投入	227,364	295,073	347,314
金融產業政策研究與推動相關支出	23,320	19,025	15,727
政治獻金	0	0	0

(單位：新臺幣仟元)

■ 2017年社會參與投入

主要項目	約當金額 (仟元)	說明
支持台灣中小企業發展	84,825	支持台灣中小企業發展，捐贈中小企業信用保證基金。
玉山黃金種子計畫	55,417	提供110所玉山圖書館每年定期維護，及新捐建15所玉山圖書館。
支持台灣高等教育	34,604	培育台灣未來傑出管理人才，2017年新增9位優秀同學；捐贈政大商學院「玉山國際廳」。
藝文活動-國際級藝文活動	32,287	提升台灣藝術文化發展，舉辦國際級藝文活動，邀請維也納少年合唱團音樂會來台表演及支持印象·左岸-奧塞美術館30週年大展。
支持文創發展	24,583	支持台灣文化創意產業發展，贊助《美麗台灣3D》、《保島》生態電影、五月天活動，並推廣台灣在地文化特色，已累積贊助8年宜蘭童玩節，並舉辦畫家畫玉山。
關懷學童專案	21,539	協助約546所小學，補助學童10,590人次。
提升國際競爭力	18,460	提升台灣創新競爭力，接軌國際，邀請隱形冠軍之父Hermann Simon來台舉辦國際大師論壇。提升台灣頂尖學術研究發展，2017年共3位老師獲玉山學術獎。
環境教育推廣	14,956	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、淨山淨灘與環保清掃活動。
玉山盃全國青棒錦標賽	10,489	舉辦玉山盃共34場賽事，提供青棒選手訓練營、防護營及球具捐贈。
For Mothers~獻給母親的音樂會	10,078	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1,900人次到場聆聽。

註：社會參與投入約當金額包含：現金投入、實物投入、人力投入、管理成本等費用。

金融產業政策研究與推動相關支出

	支付金額	備註
2017 總計	15,727	
中華民國銀行商業同業公會	8,303	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31.1%、活動參與費用2.6%等
中華民國證券商業同業公會	3,493	含團體會費51%、業務服務費49%
中華民國證券櫃買中心	1,206	業務服務費
中華民國信託業商業同業公會	995	信託業務人員訓練報名費100%
中華民國期貨業商業同業公會	693	團體會費
財團法人台灣金融研訓院	300	贊助研訓院金融科技論壇活動100%
中華民國票券金融商業同業公會	250	常年會費
中華民國保險代理人商業同業公會	242	證照登錄費用88%、公會會員12%
中華公司治理協會	192	含公司治理評量認證97.5%、訓練報名費2.5%
財團法人保險事業發展中心	46	訓練報名費
其他	8	
2016 總計	19,025	
中華民國銀行商業同業公會	9,417	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
中華民國信託業商業同業公會	5,138	信託業務人員訓練報名費100%
中華民國證券商業同業公會	2,506	含業務服務費99%、訓練報名費1%
社團法人中華公司治理協會	1,131	含公司治理評量認證99%、訓練報名費1%
財團法人台灣永續能源研究基金會	345	含基金會會費81%、參獎報名費19%
中華民國票券金融商業同業公會	250	常年會費
中華民國保險代理人商業同業公會	159	證照登錄費用69%、公會會員31%
財團法人台灣經濟科技發展研究院	71	建築物公安檢申報費用
其他	8	
2015 總計	23,320	
中華民國信託業商業同業公會	14,834	信託業務人員訓練報名費100%
中華民國銀行商業同業公會	7,856	含各業務金融研究與訓練發展基金60%、年度會員經費分攤33%、拆帳通訊費3%等
中華民國票券金融商業同業公會	400	含常年會費50%、會員服務費50%
中華民國證券商業同業公會	195	含業務服務費85%、訓練報名費15%
財團法人中華民國證券櫃買	19	業務服務費
其他	16	

(單位：新臺幣仟元)

註：2017年主要參與之政策研究推動議題為：

1. 電子支付推廣，銀行公會年度投入約1,200萬元，玉山以人力估算投入資源約佔400萬元；
2. 洗錢防制推動，銀行公會專案投入約500萬元，玉山以人力估算投入資源約投入30萬元。

• 附錄六、營運環境永續管理指標

種類		2014	2015	2016	2017	備註
Scope 1	碳排放量(噸)	2,540	2,712	2,741	2,639	2017年Scope1碳排放低於目標值7%，成功達標。
	人均碳排放量（噸/人）	0.3446	0.3427	0.3292	0.3026	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	碳排放量目標值（噸）	2,462	2,727	2,854	2,842	
Scope 2	碳排放量（噸）	15,243	17,980	20,403	21,190	2017年Scope2碳排放與目標值相當（差距0.2%），符合目標。
	人均碳排放量（噸/人）	2.0680	2.2719	2.4505	2.4300	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	目標值（噸）	18,010	16,366	18,916	21,155	
能源用量	總消耗（MWh）	25,922	30,387	39,164	40,488	· 2017年用電量與目標值相當（差距0.3%），符合目標。 · 2017年購買140MWh綠電、生產25MWh再生能源，超越目標值140MWh。
	人均用電量（MWh/人）	3.5168	3.8397	4.7038	4.6431	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	目標值（MWh）	30,003	27,831	31,969	40,607	2017年用水量與目標值相當（差距0.2%），符合目標。
	購買或生產再生能源（MWh）	0	0	130	165	
	電費成本（新臺幣千元）	72,100	70,300	104,800	112,300	
用水量	總用水（立方米）	141,495	149,241	168,975	175,468	2017年廢棄物量與目標值相當（差距0.6%），符合達標。
	人均用水量（立方米/人）	19.1961	18.8578	20.2949	20.1225	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	目標值（立方米）	145,080	151,918	157,010	175,202	
廢棄物量	總廢棄物量（噸）	688,264	1,006,691	785,735	809,530	2017年差旅隨海外收益增加而上升，差旅里程低於目標值，成功達標。
	人均廢棄物量（公斤/人）	93.3746	127.2038	94.3712	92.8360	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	目標值（噸）	864,584	738,967	1,059,099	814,688	
員工飛航差旅	總里程數（公里）	1,665,372	2,853,490	2,435,537	2,927,198	
	里程數/海外收益（公里/仟元）	1.5906	2.2035	1.7598	1.3409	
	資料涵蓋率	100%	100%	100%	100%	
	目標值		2,059,844	3,049,599	3,841,602	
總人數		7,371	7,914	8,326	8,720	

註：1. 2017年由第三方專家依國際標準盤查範圍達100%，2014~2016年包含部分第三方盤查認證及其餘由內部專家盤查。
2. 總目標值以目標人均用量*當年預估之人數計算，另員工飛航差旅目標值之計算以海外收益代替前述之人數。

• 附錄七、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	SDGs	
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	2.1 普惠金融 3.2 綠色金融	
		FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	2.1 普惠金融 3.2 綠色金融	
		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	2.1 普惠金融 3.2 綠色金融	
		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	2.4.3 人才培育與訓練發展 3.4 永續生態發展	
		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	2.1 普惠金融 2.2 數位金融 3.2 綠色金融 3.5 供應商管理	
		FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	2.1 普惠金融 2.2 數位金融	   
		FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	3.2 綠色金融	
稽核	DMA	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	2.1 普惠金融 3.2 綠色金融	
積極參與	指標	FS10	組織投資組合中與其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	2.1 普惠金融 3.2 綠色金融	
G4 特定標準揭露社會面 — 產品及服務標示、當地社區					
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	2.3.1 顧客權益保護	
		FS16	提高金融知識的舉措	2.5.1 學術教育系列	 
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	2.1 普惠金融	 
		FS14	改善弱勢社群享用金融服務的舉措	2.1 普惠金融	 

• 附錄八、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	揭櫫制定之目的、適用之對象、實踐之原則等	永續發展策略與 整合性報告架構
第二章	落實推動公司治理	規範落實推動公司治理	1.1 公司治理 1.2 誠信經營
第三章	發展永續環境	規範發展永續環境	3.3 營運環境永續 3.4 永續生態發展
第四章	維護社會公益	規範維護社會公益	2.4 幸福職場 2.3 顧客服務 3.5 供應商管理
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	關於報告書
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	1.1 公司治理

• 附錄九、ISO 26000 對照表

分類	主要議題	參考章節
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	企業概況
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	2.4.1 多元平等與員工權益
	人權的風險處境	2.4.1 多元平等與員工權益
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	1.2 誠信經營
	解決委屈	2.4.2 薪酬福利與關懷照顧
	歧視與弱勢族群	2.4.1 多元平等與員工權益
	公民與政治權	2.4.1 多元平等與員工權益
	經濟、社會與文化權	2.4 幸福職場
	工作的基本權利	2.4.1 多元平等與員工權益
勞動實務	聘僱與聘僱關係	2.4.1 多元平等與員工權益
	工作條件與社會保護	2.4 幸福職場
	社會對話	2.4 幸福職場
	工作的健康與安全	2.4.4 職場安全與員工健康
	人力發展與訓練	2.4.3 人才培育與訓練發展
環境	污染預防	3.3 營運環境永續
	永續資源利用	3.3 營運環境永續
	氣候變遷減緩與適應	3.1 氣候變遷風險與機會
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	3.4 永續生態發展

分類	主要議題	參考章節
公平運作實務	反貪腐	1.2 誠信經營
	負責任的政治參與	1.2 誠信經營
	公平競爭	1.2 誠信經營
	促進價值鏈的社會責任	企業概況
	尊重智慧財產權	1.2 誠信經營
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	2.3.1 顧客權益保護
	保護消費者的健康與安全	2.3.1 顧客權益保護
	永續消費	2.1 普惠金融 2.2 數位金融
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	2.3.1 顧客權益保護
	消費者資料保護與隱私	1.5 資訊安全
	提供必要的服務	2.1 普惠金融 2.2 數位金融 2.3.1 顧客權益保護
	教育與認知	2.3.1 顧客權益保護
社區參與與發展	社區參與	2.5.2 社會參與系列
	教育與文化	2.5 社會共融
	增加就業與技術發展	2.5.1 學術教育系列
	科技發展	2.5.1 學術教育系列
	創造財富與收入	2.5.2 社會參與系列
	健康	2.5.2 社會參與系列
	社會投資	2.5.2 社會參與系列

• 附錄十、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
人權	企業界應支持並尊重國際公認的人權	2.4.1 多元平等與員工權益
	保證不與踐踏人權者同流合污	3.5 供應商管理
勞工標準	企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	2.4.1 多元平等與員工權益
	消除一切形式的強迫和強制勞動	2.4.1 多元平等與員工權益
	確實廢除童工	2.4.1 多元平等與員工權益
	消除就業和職業方面的歧視	2.4.1 多元平等與員工權益
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	3.1 氣候變遷風險與機會
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	3.3 營運環境永續
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	3.2 綠色金融
反腐敗	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	1.2 誠信經營

Deloitte.

勤業眾信

勤業眾信聯合會計師事務所
10596 台北市民生東路三段156號12樓

Deloitte & Touche
12th Floor, Hung Tai Financial Plaza
156 Ming Sheng East Road, Sec. 3
Taipei 10596, Taiwan

Tel: +886 (2) 2545-9888
Fax: +886 (2) 4051-6888
www.deloitte.com.tw

會計師有限確信報告

玉山金融控股股份有限公司 公鑒：

玉山金融控股股份有限公司民國106年度企業社會責任報告書，業經本會計師針對所選定之標的資訊執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。本次執行確信程序之標的資訊請詳附件一「確信項目彙總表」。

管理階層對企業社會責任報告書之責任

管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之最新版 GRI 準則（GRI Standards）、行業補充指南及依行業特性參採其他適用之準則編製企業社會責任報告書，且維持與編製企業社會責任報告書有關之必要控制，以確保企業社會責任報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

會計師對企業社會責任報告書執行確信程序之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對上開企業社會責任報告書所選定之標的資訊（詳附件一）在所有重大方面是否依照第二段所述準則編製表示意見，並提出有限確信報告。相較於合理確信，有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用合理確信案件不同，其範圍亦較小，因是取得之確信程度明顯低於合理確信。

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 取得及閱讀企業社會責任報告書；

- 訪談管理階層及相關人員，以瞭解公司編製企業社會責任報告書有關政策及程序；
- 訪談相關人員了解所選定標的資訊產生之流程、內部控制及資訊系統；
- 分析及以抽查方式測試標的資訊相關文件及紀錄。

獨立性及品質管制遵循聲明

本會計師及所隸屬會計師事務所遵循會計師執業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，以維持完備之品質管制制度，包含與遵循執業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

確信結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現玉山金融控股股份有限公司民國 106 年度企業社會責任報告書中所選定之標的資訊在所有重大方面有未遵循其衡量基準暨臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之最新版 GRI 準則（GRI Standards）、行業補充指南及依行業特性參採其他適用之準則之情事。

勤業眾信聯合會計師事務所

會計師 吳 世 宗

吳世宗



金融監督管理委員會核准文號
金管證審字第 1010028123 號

中 華 民 國 107 年 4 月 20 日

確信項目彙總表

指標編號	指標敘述	對應章節	衡量基準
1.	違反反貪腐、反洗錢、勞動、產品行銷、噪音汙染等相關法規的巨額罰款。	法令遵循	2017 年違反反貪腐、反洗錢、勞動、產品行銷、噪音汙染等相關法規罰款金額。
2.	法令遵循課程時數及上課人數總和。	法令遵循	2017 年法令遵循課程訓練時數、參訓人數。
3.	反洗錢防制的可疑案件申報成案率及獎勵數。	洗錢防制與打擊資恐	2017 年反洗錢案件申報成案率及調查局來函獎勵數。
4.	創意產業放款總金額。	普惠金融	截至 2017 年底，創意產業放款總金額。
5.	經證實與侵犯顧客隱私權有關的投訴。	顧客申訴機制 資訊安全	2017 年經證實侵犯顧客隱私權有關的投訴次數。
6.	非擔任主管職務之員工人數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異。	薪酬福利與關懷 照顧	2017 年與 2016 年非擔任主管職務之員工人數及年度員工平均福利費用。
7.	依年齡、性別、地區的新進和離職員工的總數。	多元平等與員工 權益	2017 年依年齡、性別、地區的新進及離職員工總數。
8.	贊助青年棒球運動的總金額。	社會共融	2017 年贊助青年棒球運動的總金額。
9.	赤道原則審核及通過件數總和。	綠色金融	2017 年符合赤道原則之融資授信案件通過件數總和。
10.	融資太陽能电站數。	綠色金融	截至 2017 年底，專案融資累計核貸之太陽能电站總數。

獨立保證意見聲明書

2017 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 2017 年度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 2017 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)的第 2 應用類型評估玉山金控遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度、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 2017 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 2017 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。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)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，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)的報告方法與自我聲明符合 2016 年版 GRI 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 30 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
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 保證標準(2008)中有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則(GRI 準則)的詳細審查結果如下：

包容性

2017 年度報告書持續反映出玉山金控對利害關係人之承諾。對於利害關係人的參與並發展以達成一個有責任且具策略性的永續性回應仍持續進展中。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

玉山金控於本報告書中對於重大永續議題已完整分析並揭露永續經營相關資訊，使利害關係人得以對公司的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。

績效資訊

基於本聲明書描述的我們之工作，特定績效資訊係在玉山金控與英國標準協會協議的查證範圍內，報告書揭露的2016年版 GRI 準則重大主題之揭露項目。以我們的觀點，玉山金控 2017 年度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循 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循其全部的報導要求）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，此自我宣告涵蓋了玉山金控的社會責任與永續性議題。

保證等級

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。本查證團隊係由具工程背景，且接受過如 AA1000AS、ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與破跡查證員資格之成員組成。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
2018-03-27

bsi.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

SGS

聲明書編號 TW18/00134PAS

達成碳中和宣告確證聲明書

玉山金融控股股份有限公司
台北市民生東路三段 117 號

經本公司依據 ISO 14064-3:2006 完成確證並符合下列標準要求

PAS 2060:2014

簽署人



黃世忠
副總裁

日期:2018年05月30日
有效期限:2019年05月29日
版次:1

TGP 5615E-2 1801
台灣檢驗科技股份有限公司
新北市五股區(新北產業園區)五工路 136 之 1 號
t (02) 22993279 f (02)22999453 www.sgs.com



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 1 頁 共 3 頁



聲明書編號 TW18/00134PAS, 接續

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2018年05月26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, 涵蓋期間自2018年05月24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: 2018 年度發行 1,000 本「2017 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: 21.746 公噸二氧化碳當量
- 碳中和執行期: 2018 年 05 月 24 日
- 碳中和達成宣告日: 2018 年 05 月 26 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(2018/05/23 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。

本次碳中和資訊描述如下：

確證標的		2018 年度發行 1,000 本「2017 年企業社會責任報告書」
基線碳足跡排放量		21.746 公噸二氧化碳當量
達成溫室氣體減量		21.746 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	25.000 公噸二氧化碳當量
	核可文件編號	GS1-1-TW-472-12-2010-119-198569 - 198593

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2018年05月26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。

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 3 頁 共 3 頁



心清如玉。義重如山。



本報告書採用FSC™ CoC驗證紙張與大豆油墨，並以PAS 2060:2014實施碳足跡盤查，達成碳中和，經外部第三方查證，為台灣第1本「零碳」企業社會責任報告書。