◎玉山金控（2012.9.20）

誠信經營與企業社會責任之實踐
～玉山經驗分享

杜武林

玉山金控 E.SUN FHC

1

報告大綱

- 時代脈動的企業競爭力
- 企業社會責任的DNA
- 誠信經營的大未來
- 玉山經驗分享

玉山金控 E.SUN FHC

2

時代脈動的企業競爭力

- 靜、變、動 三位一體
  傳統來自不斷的創新，在變動中保持彈性及平衡。
- 保持核心 刺激進步
  其忘核心價值觀，用外部力量驅動內部成長。
- 擁有企業永續經營的通行證
  注入優良企業的DNA，才能奔馳在永續經營之路。

玉山金控 E.SUN FHC

3

企業社會責任的DNA

- 物競天擇 適者生存
  環景氣，求生存；好時機，求大贏。
- 獲利導向→顧客導向→兼顧公益導向
  ⇨邁進公義導向。
- 鮮明的文化，牢固的價值觀
  誠信是天條，核心價值是成功的內在信念。

玉山金控 E.SUN FHC

4

誠信經營的大未來

- 推動企業誠信倫理的觀念
  CSR是企業倫理的表現；誠信價值，企業新利基。
- 營造透明誠信的營運環境
  讓公正、公開、透明，在營運流程中暢行無阻。
- 創造誠信經濟的價值
  將企業品德納入經營策略，創造經濟價值。

玉山金控 E.SUN FHC

5

報告大綱

- 時代脈動的企業競爭力
- 企業社會責任的DNA
- 誠信經營的大未來
- 玉山經驗分享

玉山金控 E.SUN FHC

6

玉山經營理念

玉山的決心	經營理念	玉山的使命
經營一家最好的銀行	專業 Expertise 服務 Service 責任 Business	金融業模範生 服務業的標竿

培育造就最專業的人才，提供顧客與社會最好的服務，是玉山的責任。

玉山金控 E.SUN FHC

7

玉山的企業文化

卓越的文化 造就卓越的企業

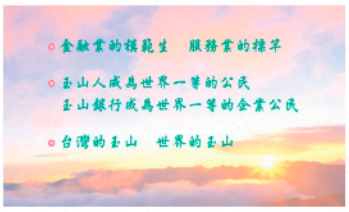
3+1的企業文化：
- 實在、實力、責任
- 團隊、和諧、快樂
- 領先、卓越、榮譽
  +
- 知福、惜緣、感恩

這是玉山團隊力量的來源！
凝聚全體玉山人的核心價值觀與人生服務觀！

玉山金控 E.SUN FHC

8

玉山共同願景



台灣的玉山 世界的玉山

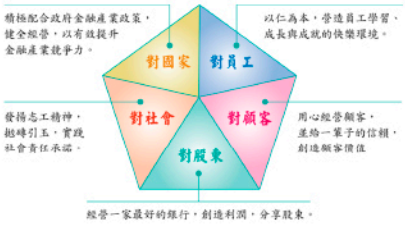
壯麗山峰 遼闊遠景 東方升起的太陽

誠信正直 清新專業 志同道合的夥伴

呵護這片美好土地 深愛這個美麗的家園

讓世界聽見台灣的聲音 讓世界看見玉山的驕傲

玉山CSR的實踐



誠信正直、公司治理、社會責任、志工環保、人文學術、體育活動

玉山誠信經營的3W+1H

- Why～決心成為公司治理的典範
- Who～董事、經理人、同仁及具有實質控制能力之人
- What～經營過程中之應注意事項
- How ～處理、檢討與通報

玉山誠信經營守則重要規範

玉山人不誠信行為之禁止

- 銀行員的操守需要絕對的完美，不容有任何的瑕疵，這是玉山人的第一生命。
  從玉山開業第一天，我們誓言「玉山人應以最高標準要求自我之品德與操守」，且深植於玉山企業文化中。
- 禁止提供或收受不正當利益、禁止疏通費、保持政治中立。
- 除了自我期許，也希望共同營造優質的商業環境，本公司避免與不誠信經營之代理商、供應商或其他商業往來對象從事商業交易，經發現業務往來或合作對象有不誠信行為者，應立即停止與其商業往來，並將其列為拒絕往來對象。

完善內部控制制度

- 依「金融控股公司內部控制及稽核制度實施辦法」，建立完善內部控制制度，實施風險管理，並由超然獨立之稽核部門執行查核，定期陳報董事會及審計委員會。
- 建置「風險管理委員會」，制訂公司風險指導原則，推動風險管理文化。
- 財務、會計、內稽主管、簽證會計師之任免，需經審計委員會之同意。
- 慎選會計師事務所辦理查核簽證。

落實法令遵循制度

- 設置總機構法令遵循主管綜理法令遵循事務，至少每半年向董事會及審計委員會報告法令遵循主管制度執行情況。
- 對顧客、投資人、政府與監理機構負責，嚴格遵循相關法令，設置「法令遵循主管」，負責統理各部門法令遵循事宜，嚴格訂定法令遵循查核書面流程與標準。
- 為維護顧客的權益，對於各部門推出新商品或業務服務所製作的文宣製作物，均需經法令遵循主管及法務部門審查，確認符合各項相關法令。

經營投資人關係管理

- 玉山成立之初，即設置專責投資人關係單位，致力於服務本公司之國內、外機構投資人，並建立完善的發言人制度統一對外發言之權責，以達有效溝通，讓股東與投資人能獲得充足資訊及適時回應。

- 投資人關係單位除專致於維護公司資訊揭露之公開、透明化外，亦有下列作法：
  ～定期舉辦法人說明會或參加外資券商舉辦之國內、外投資人論壇、roadshow，說明公司之營運概況、財務表現、公司策略發展及業務經營方針等。
  ～公司網站設有中英文投資人關係網頁，提供投資人即時查詢、下載公司財報、年報及各項主要財務資訊或瀏覽公司股價訊息、法說會或股東會等訊息。

期許新未來

- 企業存續，不能沒有建立誠信倫理與法治觀念。
- 誠信經營、跨越鴻溝的關鍵～以人為本。
- 開創企業永續經營的新價值：
  品德、態度、專業、效率、創造價值。
- 要到達遙遠的目標，始終起於正確的跨出每一步。