

2013 企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

誠信 · 關懷 · 效率 · 穩健



目錄



報告書概述	1
董事長的話	2
公司概況	
一、公司簡介	4
二、經營績效	5
三、信用評等情形	5
四、獲獎紀錄	6
公司治理	
一、公司治理運作情形	10
二、風險管理	16
三、法令遵循	18
四、稽核制度	19
五、防弊反貪瀆	19
六、社團組織	21
七、利害關係人之溝通方式與管道	22
客戶關懷	
一、客戶權益	23
二、客戶申訴處理	26
三、客戶滿意度調查	27
四、創建即時評價系統	27
五、行銷活動及商品服務訊息	28
員工照護	
一、人力結構	30
二、員工權益	31
三、員工關係	31
四、員工培訓	32
五、員工薪資福利	33
六、職場安全	34
環境保護	
一、環保節能措施及實施成效	35
二、發展永續環境	37
三、綠色政策	38
社會參與	
一、深耕藝術人文	40
二、推展體育運動	46
三、落實環保節能	48
四、提升財經學術	50
五、推動社會公益	54
六、執行公益業務	60
附錄	
GRI 指標對照表	61
GRI 指標補充說明	68

報告書概述

臺灣銀行股份有限公司（以下簡稱臺灣銀行）向來秉持「取之於社會、用之於社會」的回饋精神，來善盡企業社會責任 (CSR)。臺灣銀行除履行對於環境、社會、政府、客戶及員工等守護責任外，同時積極參與各項公益與關懷活動，在台灣各地，不論是偏鄉或都市，都一點一滴留下臺灣銀行愛的足跡，希望讓台灣這塊土地的人民過得更為美好。

臺灣銀行本次編製之 2013 年企業社會責任報告書，主要目的係為呈現臺灣銀行於 2013 年在企業社會責任方面的具體成果，以利社會大眾及利害關係人了解臺灣銀行於上述期間，在企業社會責任的理念與作為。

報告書範疇

本報告書陳述臺灣銀行 2013 年度（2013 年 1 月 1 日至 12 月 31 日），在公司治理、客戶、員工、環境及社會等面向的表現與成果。在環境保護項目有關用水、用油、用電等數據，均包括臺灣銀行總行辦公場所與國內分行營業據點。書中相關財務數據皆以新臺幣為計價單位。

報告書撰寫原則

本報告書延續臺灣銀行 2012 年企業社會責任報告書，參照全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）G3.1 版本所列之指導方針及架構撰寫，並包含 GRI 項目對照表。本報告書內容包含公司治理、客戶關懷、員工照護、環境保護及社會參與等項目。

■ 聯絡資訊

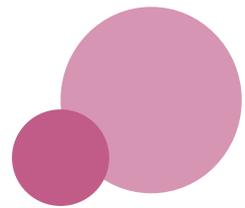
臺灣銀行股份有限公司

地址：台北市重慶南路一段 120 號

電話：+866-2-23493456

網站：www.bot.com.tw

出版日期：2014 年 6 月





董事長的話

臺灣銀行自 1946 年成立至今已屆 68 年，若自前身— 1899 年成立的株式會社臺灣銀行起算，則已深耕台灣 115 個年頭。臺灣銀行長期以來秉持腳踏實地精神，在穩健的經營理念下，各項業務均有良好表現，無論是存款、放款、資產或股東權益等規模，皆排名本國銀行第一，居於國內市場領導地位，優質的服務效能，普獲各界的肯定，為民眾最信賴的銀行。

2013 年是臺灣銀行經營成果相當豐碩的一年，國內方面，我們於 2 月 6 日開辦 DBU 人民幣存款、放款、進出口及匯款等業務，且人民幣存款領先國內多數同業；同時，為滿足客戶多元保險商品之需求，亦於 2 月 6 日設立「臺銀綜合保險經紀人公司」。海外方面，臺灣銀行上海分行於 3 月 27 日獲大陸北京外管局核准辦理新臺幣零售業務，滿足廣大客戶對新臺幣現鈔的需求。此外，臺灣銀行 2013 年稅前盈餘達 88 億元，創造 6 年來最高的盈餘表現，績效相當亮麗。

另外，我們也得到多項殊榮，包括榮獲全球「最安全的 50 家銀行」；國內聯貸「主辦及管理行雙料冠軍」；亞洲地區「最佳槓桿貸款銀行」；「中小企業放款、青年安心成家購屋貸款及轉介輸出保險業務」績效第 1；財政部「政府服務品質優等獎」；財訊「最佳本國銀行」；今周刊「最佳財管推薦銀行」；以及國內第一家獲英國標準協會 BSI「ISO 22301 營運持續管理制度認證」之金融機構等等。

臺灣銀行秉持關懷社會的經營理念，長期以來透過社會參與活動，善盡企業社會責任；2013 年無論透過藝文、體育、環保、財經或公益活動，均已獲得豐碩成果及社會的廣大迴響。例如我們成立臺灣銀行文物館，為國內金融業創舉，並辦理愛之禮讚音樂會，致力推廣藝文；培植職業籃球



隊，支持 SBL 體育活動；參與環保教育及夏日輕衫活動，落實環境保護；舉辦金融論壇，促進國內財經學術發展；捐助育幼院與社福機構，協助添購設備等等。

由於臺灣銀行「扛著政府的聲譽、享受政府的信譽」辦理各項業務，因此在享受政府信譽的同時，我們格外重視政府聲譽的維護，不但自我要求做好公司治理及善盡企業社會責任，對於轉投資公司，亦積極督促該公司落實公司治理，以善盡企業社會責任及保障全體股東之最大權益。

此外，本人於 2013 年 8 月 9 日上任董事長以來，即鼓勵同仁凡事應秉持正向的思考態度；尤其對於既存無法改變事實，應正面思考努力找尋機會創造新商機。部分表面看來不具效益的業務，只要發揮巧思，可能就有新的機會。例如，我們創新推出業界唯一兼具消費、儲蓄、投資、理財等特色的「臺灣銀行金采卡」，讓卡友享受刷卡消費同時多了一份實質回饋的增值空間；還有，面對高齡化社會即將來臨，我們更重視高齡長者的金融需求，將關懷長者的理念融入業務，已結合臺灣金控資源組成「高齡化金融服務專案小組」，為高齡長者規劃具體的金融服務內容，將在 2014 年 9 月正式推出，為長輩們提供細緻貼心的服務。

身為台灣金融業龍頭，臺灣銀行長期在藝文、體育、環保、財經與公益等面向，均一本初衷、持續深耕奉獻，以拋磚引玉的實際作為，帶動企業與民眾關懷社會與環境等議題，同時展現臺灣銀行回饋社會與服務客戶的用心，以及熱心公益的正面形象，期盼成為促使台灣社會更為溫馨、更為美好的堅實後盾。

董事長

李紀珠



總經理 蕭長瑞

公司概況

一、公司簡介

臺灣銀行成立於 1946 年 5 月 20 日，係台灣光復後政府在台設立的第一家銀行，隸屬台灣省政府，為省營金融機構，惟自 1998 年 12 月 21 日起，政府縮減組織層級，依據台灣省政府功能業務與組織調整暫行條例規定，將臺灣銀行改隸財政部，依國營金融機構相關規定管理。臺灣銀行自成立以來，均為百分之百政府持股公營銀行。

臺灣銀行於 2003 年 7 月 1 日依據公司法及銀行法規定辦理公司登記，改制為股份有限公司，2004 年 9 月 16 日奉金融監督管理委員會核准成為公開發行公司，並於 2007 年 7 月 1 日與中央信託局完成合併，合併後業務領域跨足銀行業務及非銀行業務。嗣於 2008 年 1 月 1 日以股份轉換方式成立「臺灣金融控股公司」（以下簡稱臺灣金控公司），成為其之子公司，並於同年 1 月 2 日將證券、人壽等業務，分割成立「臺銀綜合證券股份有限公司」、「臺銀人壽保險股份有限公司」，另為擴大業務範疇，臺灣銀行也於 2013 年 2 月 6 日轉投資成立臺銀綜合保險經紀人子公司。

在台灣經濟發展各個階段，臺灣銀行始終秉持調劑台灣金融、扶助經濟建設、發展工商事業之宗旨，全力配合政府政策，以完成政府所賦予的使命。過去曾代理中央銀行的大部分業務、發行臺幣、新臺幣、供應資金支援經建計畫等，目前則仍持續辦理軍公教退休（伍）金優惠存款業務、代理公庫業務調劑財政收支、經理新臺幣發行附隨業務、代辦政府機關採購業務、公教保險業務等政策性業務，並且榮獲中央銀行指定擔任大陸地區新臺幣清算行，在台灣經濟金融發展過程中，臺灣銀行的地位甚為重要。

二、經營績效

臺灣銀行為百分之百政府持股公營銀行，在穩健的經營理念下，2013年各項業務均有不錯表現，多項業務仍穩居國內市場領導地位，稅前盈餘也超出年度預算目標，績效良好。（相關業務資訊請參閱臺灣銀行年報，網址 <http://www.bot.com.tw>）

項目 / 年度		2011年	2012年	2013年
經營概況	資產總額	3,941,567	4,050,054	4,250,945
	負債總額	3,699,630	3,802,091	4,006,427
	股東權益	241,937	247,963	244,518
	每股淨值(元)	34.56	35.42	34.93
獲利能力	稅後純益	3,664	7,228	7,631
	* 加計政策性因素	19,594	20,603	15,893
	稅後每股盈餘(元)	0.52	1.03	1.09
	* 加計政策性因素	2.80	2.94	2.27
	資產報酬率(%，稅後)	0.09	0.18	0.18
	* 加計政策性因素	0.50	0.54	0.40
	淨值報酬率(%，稅後)	1.50	2.95	3.17
* 加計政策性因素	8.03	8.41	6.60	

註： 1. 2011年及2012年係審計部審定數，2013年度係臺灣銀行自編數。
2. * 包括軍公教優存、低利貸款、古蹟維護及同袍儲蓄會等業務影響數。

三、信用評等情形

項目	評等日期	信用評等等級		展望
		長期	短期	
中華信用評等 Taiwan Ratings Corporation	2013年10月	twAAA	twA-1+	穩定
標準普爾 Standard & Poor's	2013年10月	A+	A-1	穩定
穆迪 Moody's Investors Service	2013年11月	Aa3	P-1	穩定



四、獲獎紀錄

(一) 國內獎項

主管機關

- 榮獲行政院國營事業 2012 年工作考成評列「甲等」殊榮（2013 年尚未核定）。
- 榮獲財政部 2013 年度「轉介輸出保險業務績優金融機構」第 1 名。
- 榮獲金管會評選為 2013 年度「辦理中小企業放款績效」第 1 名。
- 2013 年度受理財政部「公股銀行辦理青年安心成家購屋優惠貸款」成效優異，辦理戶數及金額均居八大公股銀行之冠。
- 榮獲經濟部及金管會頒發 2013 年度「協助青年築夢創業獎」金融機構組之「相挺獎」。



品牌形象

- 榮獲財訊雜誌 2013 年「消費者金融品牌大調查」—「最佳本國銀行」、「最佳銀行形象」及「最佳銀行產品」等三座大獎。
- 榮獲台灣讀者文摘 2013 年金融業「信譽品牌白金獎」，且為連續 8 年獲獎。



服務品質

- 2012 年榮獲財政部第五屆「政府服務品質獎—第一線機關優等」，2013 年榮獲財政部第六屆「政府服務品質獎—第一線機關優等」。
- 客服中心配合身心障礙者權益保障法規定，積極進用 3 位視障話務值機人員，績效良好，獲勞委會邀請於 2013 年研討會分享經驗。



財富管理

- 於今周刊 2013 年「財富管理銀行滿意度調查」及「第七屆財富管理銀行評鑑」，分別榮獲「最佳推薦銀行獎」、「最佳客戶推薦獎」第 1 名。
- 榮獲遠見雜誌 2013 年財富管理形象大調查「銀行整體形象」、「銀行財富管理形象」、「推薦財富管理銀行」等三項第 2 名。



電子金融

- 榮獲銀行公會 2013 年度「晶片金融卡跨國提款暨消費扣款業務推廣獎助方案」之「跨國提款交易比數」、「跨國消費扣款交易筆數」及「跨國提款動用率」三冠王。
- 榮獲銀行公會 2013 年度全國性繳費稅業務推廣方案「全國繳費網－即時性繳費交易筆數」第 1 名，「全國性繳費稅－即時性繳費交易筆數」第 2 名。
- 榮獲財金資訊公司頒發 2013 年度電子金流業務「傑出貢獻獎」及「創新卓越獎」。
- 榮獲財金資訊公司 2013 年度外幣結算平台「境內美元業務 - 創新卓越獎」。
- 網路銀行的線上服務入選「數位時代」雜誌「2013 年台灣網站 100 強」，且為連續 6 年入選。



資訊管理

- 「2013 年 BSI 前瞻國際標準趨勢資安年會」獲頒「營運持續卓越管理組織」獎。
- 榮獲金融聯合徵信中心頒發 2013 年度授信資料類「金質獎」及績優人員獎。



(二) 國外獎項

全球排名

- 於 2013 年 7 月英國銀行家雜誌 (The Banker) 公布千大銀行排名，居全球銀行第一類資本排名第 163 名，為國內排名最佳的銀行。
- 2013 年入選美國「環球金融」雜誌 (Global Finance) 公布之全球最安全 50 家銀行等殊榮：
 - 全球 50 家最安全銀行排名第 45 名，為台灣唯一入榜銀行。
(World' s 50 Safest Banks 2013)
 - 亞洲 10 家最安全銀行排名第 10 名，為台灣唯一入榜銀行。
(World' s Safest Banks in Asia 2013)
 - 新興市場 50 家最安全銀行排名第 13 名。
(50 Safest Banks in Emerging Markets 2013)
 - 亞洲新興市場最安全銀行排名第 8 名，為台灣唯一入榜銀行。
(Safest Emerging Market Banks in Asia 2013)

聯貸業務

- 依據 Basis Point (湯森路透基點) 2013 年亞洲聯貸市場排名統計，臺灣銀行榮獲台灣統籌主辦行 (Mandated Arranger) 及管理行 (Bookrunner) 雙料冠軍。
- 依據 Bloomberg (彭博社) 2013 年台灣聯貸市場排名統計，臺灣銀行榮獲主辦行 (Mandated Arranger) 及管理行 (Book Runner) 雙料冠軍。
- 榮獲 Asis Pacific Loan Market Association (亞太地區貸款市場公會，簡稱 APLMA) 頒發台灣 2013 年度聯貸銀行獎，為台灣唯一獲獎銀行。
- 海外分行經營績效亮麗，榮獲金融亞洲雜誌 (Finance Asia) 評選為「2013 年最佳槓桿貸款銀行」(BEST LEVERAGED LOAN)。

資訊管理

- 2013 年榮獲英國標準協會 (BSI) 頒發「ISO22301」營運持續管理制度認證證書，為國內金融業第一家通過該標準認證之金融機構。



公司治理

一、公司治理運作情形

(一) 治理架構

臺灣銀行致力建置有效的公司治理架構、強化董事會職能、尊重利害關係人權益及提升資訊透明度。經考量整體營運活動與因應內外環境之變遷，及健全監督功能與強化管理機能，特於 2009 年 7 月 31 日設置獨立董事組成審計委員會，使臺灣銀行成為單一股東之金融機構成立審計委員會首例，也是國內第一家設立審計委員會的公營事業，對推動公司治理具有重要意義。

(二) 股權結構

臺灣銀行為公開發行公司，目前僅有臺灣金控公司（財政部 100% 持有）法人股東一人。

(三) 組織架構

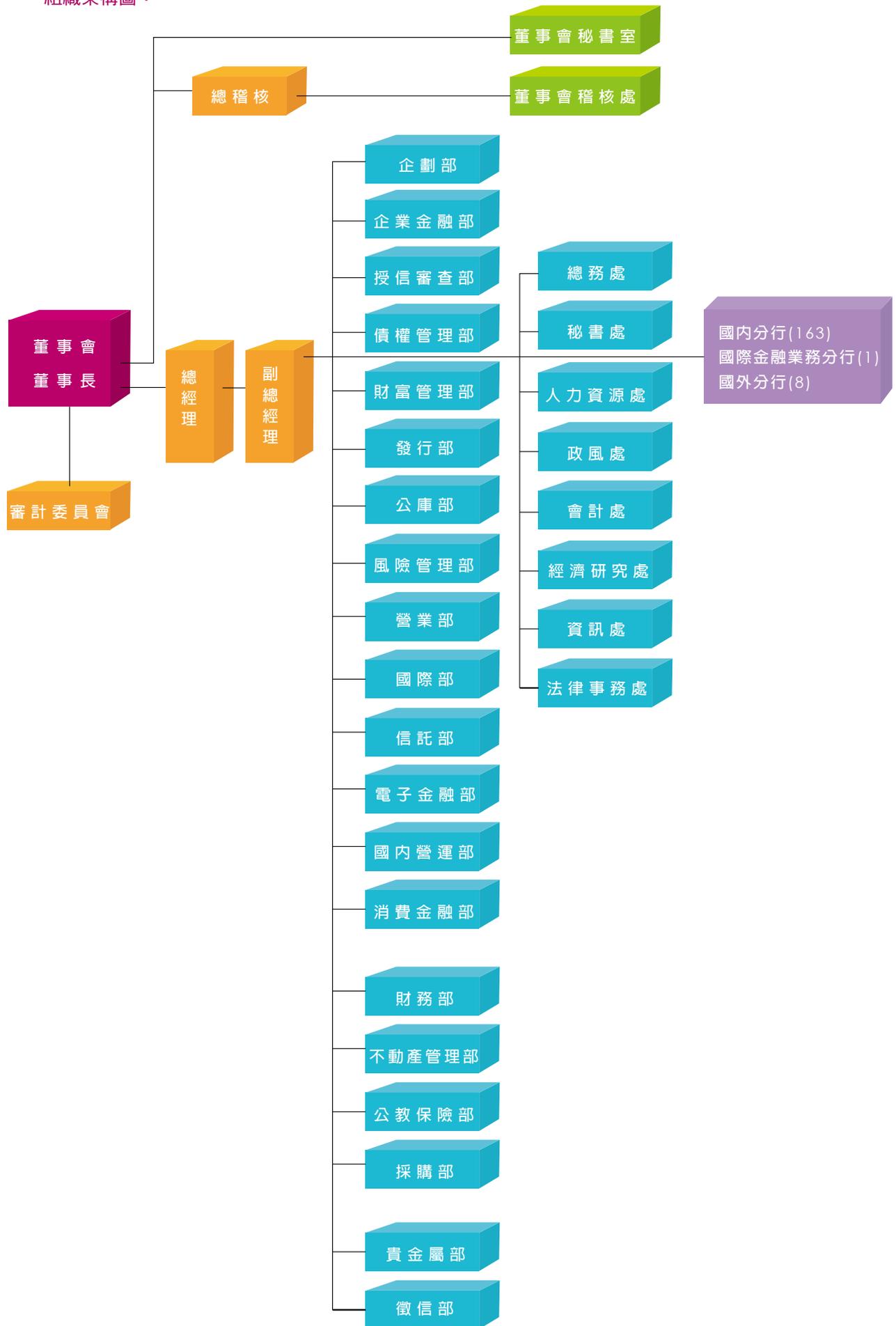
臺灣銀行建立了包括董事會、審計委員會、董事會秘書室、董事會稽核處及總行業務及管理單位等完整的公司治理架構，以提升公司治理水準。

臺灣銀行以台灣為主要營運區域，總部設於台北市重慶南路一段 120 號，截至 2013 年底，總行設有 20 部 8 處，國內分行 164 家（含國際金融業務分行 1 家），海外分行 8 家（洛杉磯分行、香港分行、紐約分行、倫敦分行、東京分行、新加坡分行、南非分行及上海分行），從業員工人數 7,107 人（未含聘用業務員、約聘人員、契約工及海外就地僱用人員）。

海外營業據點圖



組織架構圖：



(四) 董事會運作

臺灣銀行為明確規範董事會職權、決策程序及議事規則，研訂完善之公司章程、董事會議事規則及獨立董事之職責範疇規則等法規，並建置完整的管理制度與監控機制，以期發揮健全監督及強化管理之功能。

臺灣銀行董事會由 15 席董事組成，任期 3 年，悉由母公司臺灣金控公司指派具備專業學識、領導及經營能力之人擔任，其中包含 3 位獨立董事及 3 位臺灣銀行企業工會代表。全體董事秉持獨立、客觀原則行使職權，並持續進修充實新知，提供專業的策略指導，充分參與公司經營，有效提升董事會運作效率及治理能力。

全體董事依循政府法令及相關規定善盡職權，落實公司治理之推動與運作，積極監督公司整體營運。臺灣銀行董事會每季至少召開一次，但遇有緊急情事時，得隨時召開臨時董事會，2013 年度共召開 7 次定期性董事會及 7 次臨時董事會。

另為落實利益迴避原則，臺灣銀行董事會議事規則明訂，董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

臺灣銀行董事資料

職稱	姓名	現任本職	學歷	經歷
董事長	李紀珠	臺灣金控公司董事長兼任臺灣銀行董事長	台灣大學經濟學博士	中華郵政公司董事長、金融監督管理委員會副主任委員、金融研究發展基金管理委員會主任委員、保險業務發展基金管理委員會主任委員、兆豐金融控股公司董事、中華電信股份有限公司董事、合作金庫銀行常駐監察人、國立政治大學經濟系暨研究所專任教授、行政院青年輔導委員會主任委員、中華民國立法委員
常務董事	蕭長瑞	臺灣金控公司總經理兼代臺灣銀行總經理	中興大學法律系畢業	總統府簡任秘書、行政院財政主計金融處處長、行政院參事兼第四組組長、金融監督管理委員會主任秘書、金融監督管理委員會銀行局副局長、金融監督管理委員會銀行局主任秘書、行政院訴願審議委員會委員、合作金庫金控公司及合作金庫銀行董事
獨立常務董事	徐義雄	臺灣金控公司獨立董事	台灣大學經濟研究所碩士	中央銀行副總裁、中央銀行金檢處處長
常務董事	吳當傑	財政部政務次長	政治大學財政研究所碩士	金融監督管理委員會副主任委員、金融監督管理委員會證期局局長、財政部主任秘書
常務董事	楊建成	中央研究院特聘研究員	美國維吉尼亞理工大學經濟系博士	中研院經研所兼第三組、第一組主任研究員、副研究員、美國維吉尼亞理工大學助教、東海大學經濟系講師
獨立董事	陳明進	政治大學會計學系教授	美國亞歷桑納州立大學會計博士	政治大學會計學系主任、美國傅爾布萊特國際交換學者、台北市政府訴願審議委員會委員
獨立董事	許永明	政治大學風險管理與保險學系教授	英國愛丁堡大學博士	成功大學企管系暨國際企業管理研究所教授、副教授
董事	楊明祥	行政院主計總處基金預算處處長	政治大學會計學系畢業	臺灣銀行常駐監察人、行政院會計管理中心執行長、經濟部會計長
董事	張志弘	司法院會計長	政治大學統計研究所碩士	司法院統計長、高雄市政府主計處處長、台灣省政府主計處處長、行政院主計總處公務預算處處長
董事	饒秀華	政治大學國際經營與貿易學系副教授	耶魯大學經濟學博士	美國萊斯大學助理教授、行政院主計處研究員
董事	李光輝	中央銀行經濟研究處行務委員	台灣大學經濟研究所碩士	中央銀行經濟研究處研究員、外匯局副研究員、襄理

職稱	姓名	現任本職	學歷	經歷
董事	劉玉枝	臺灣金控公司 副總經理	台灣大學商學系 畢業	臺灣銀行財務部經理、信託部經理、中央 信託局信託處經理
勞工董事	陳錫川	臺灣銀行高雄分 行初級襄理	高雄國際商專銀 保科畢業	高雄市臺灣銀行企業工會常務理事、臺銀 高雄分行領組
勞工董事	陳俊雄	臺灣銀行新店分 行副理	臺中空中商專 國際貿易科畢業	臺灣銀行企業工會常務監事、臺灣銀行職 工福利委員會高級專員兼主任委員
勞工董事	許麻	臺灣銀行中興新 村分行中級襄理	大葉大學事業經 營研究所碩士	臺灣銀行企業工會監事會召集人、 臺灣銀行員中、鹿港分行初級襄理

(五) 審計委員會

臺灣銀行依據公司法、銀行業公司治理實務守則等相關法令，建構公司治理架構，於 2009 年 7 月 31 日設置獨立董事組成審計委員會，依據「臺灣銀行股份有限公司審計委員會組織規程」所載事項行使職權，落實公司治理，健全審計監督功能。

臺灣銀行審計委員會由全體獨立董事組成，旨在協助董事會提高公司治理績效，2013 年共計召開審計委員會議 12 次，另對營運、會計、財務、風險及稽核等特定議題召開座談會議共計 17 次。

審計委員會主要審議事項包括：

1. 依證交法第十四條之一規定訂定或修正內部控制制度。
2. 內部控制制度有效性之考核。
3. 依證交法第三十六條之一規定訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易、資金貸與他人、為他人背書或提供保證之重大財務業務行為之處理程序。
4. 涉及董事自身利害關係之事項。
5. 重大之資產或衍生性商品交易。
6. 重大之資金貸與、背書或提供保證。
7. 募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。
8. 簽證會計師之委任、解任或報酬。
9. 財務、會計或內部稽核主管之任免。
10. 年度財務報告及半年度財務報告。
11. 其他公司或主管機關規定之重大事項。

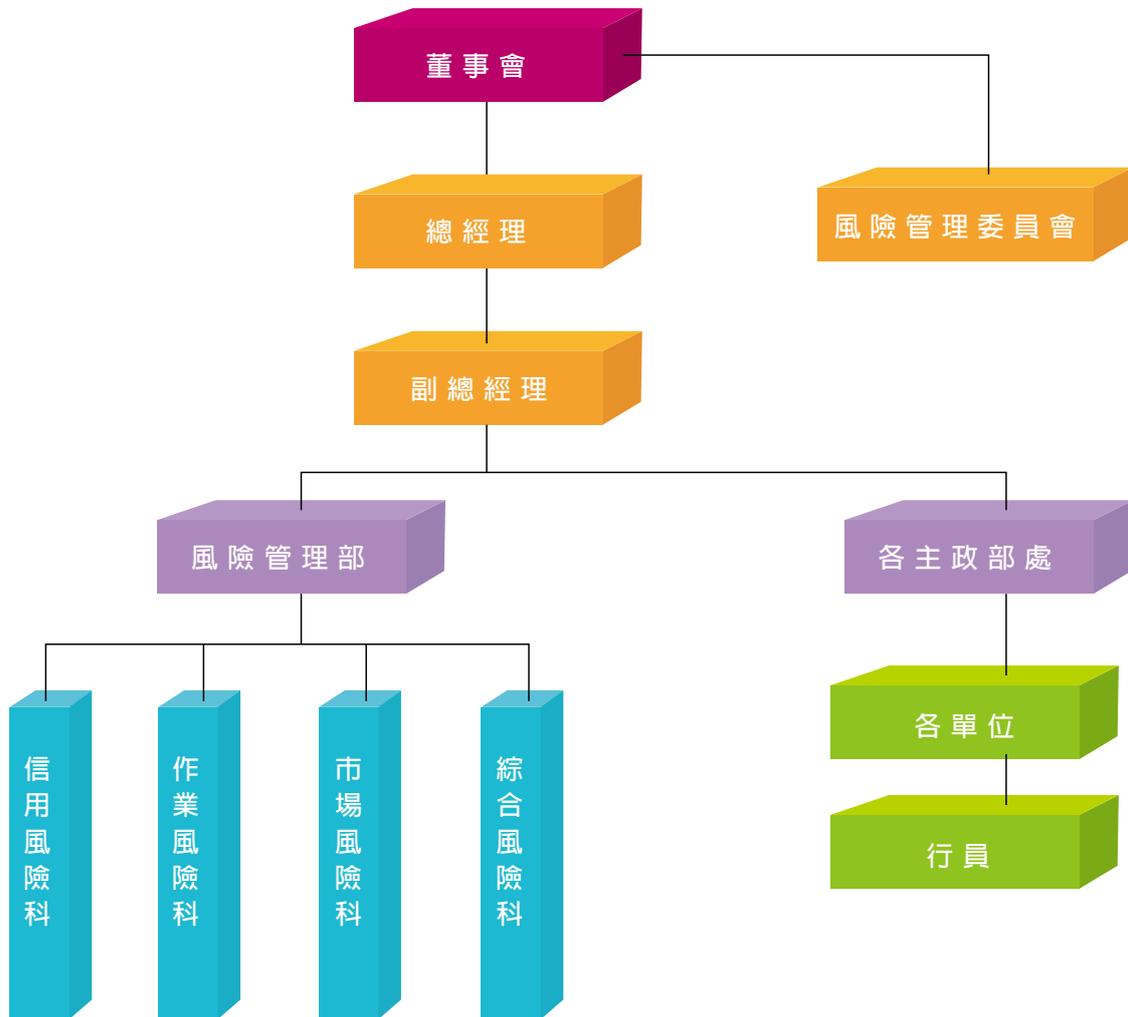
二、風險管理

(一) 風險管理架構

臺灣銀行風險管理組織架構包括董事會、風險管理委員會、風險管理部、各業務主管單位及各單位。

1. 董事會為臺銀風險管理最高決策單位，擔負全行整體風險最終責任。董事會應依整體營運策略及經營環境，核定全行之風險管理政策，持續監督風險管理機制之有效運作，充分掌握全行風險狀況，並確保擁有適足之資本以因應所有風險。
2. 董事會下設風險管理委員會，執行董事會核定之風險管理決策，協調跨部門風險管理相關事宜。
3. 風險管理部為獨立專責控管全行風險管理事宜，就董事會或風險管理委員會之各項風險管理決議及交付事項，監督及追蹤相關單位後續執行情形，並向其提出風險管理報告。若發現重大暴險，危及財務或業務狀況或法令遵循者，即採取適當措施並向董事會報告。
4. 各業務主管單位對於經管業務及相關新種業務或新種商品，應辨識、評估及有效控管其風險，訂定各項風險管理規章，據以執行及檢討，並督導各單位此項業務之風險管理，以配合風險管理部完成全行各項風險之控管。
5. 臺灣銀行各單位辦理業務時，均依各項規定進行風險管理。
6. 另為及時處理緊急事件，臺灣銀行設有危機處理小組，並訂有「危機處理實施要點及危機通報作業須知」等規範，當有危機事件發生時，即能迅速採取因應方案，消弭危機事件之衝擊，維護營運活動之正常運作。

風險管理架構圖



（二）風險管理政策

臺灣銀行從事資產負債表內及表外業務所涉及之各項風險，均納入風險管理，包括信用風險、市場風險、作業風險、流動性風險、國家風險等。

1. 風險管理原則

- (1) 依業務規模、信用風險、市場風險與作業風險狀況及未來營運趨勢，監控資本適足性。
- (2) 建立有系統之風險衡量及監控機制，以衡量、監督及控管各項風險。
- (3) 考量風險承受度、自有資本、負債特性、績效及報酬表現，進行各項業務風險之管理。
- (4) 建立資產品質及分類之評估方法，對各類暴險進行集中度及大額暴險控管，並定期檢視，覈實提列備抵損失。
- (5) 對銀行業務或交易、資訊交互運用等，建立資訊安全防護機制及緊急應變計畫。建立獨立有效之風險管理機制，透過適當之風險管理政策、程序及系統工具，加強各項業務之風險管理。

2. 風險管理機制

- (1) 從事各項業務，應有效辨識、衡量、監督及控制各項風險，將可能產生之風險控制在可承受之程度內，以達成風險管理與報酬合理化之目標。
- (2) 建立風險指標與預警機制，以採取適當之風險監控。
- (3) 建立風險溝通機制，定期或適時將完整之風險訊息向上陳報、向下傳達及跨部門間溝通，並依規定予以公開揭露。
- (4) 開發新種業務或商品、變更作業流程及發展資訊系統或運作前，應事先評估其風險，並就相關之風險管理備妥適當之書面作業處理程序及控管辦法。
- (5) 加強培養專業之風險管理人員，及對一般行員進行風險管理教育訓練，以健全全行之風險管理文化。

三、法令遵循

臺灣銀行業依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，建立法令遵循制度，由督導法律事務處之副總經理擔任法令遵循主管，綜理法令遵循事務，定期向臺灣銀行審計委員會及董事會報告，以使董事會及相關高階主管人員能獲悉本公司執行法令遵循事項之狀況，並為適當之決策。

此外，為落實法令遵循政策，臺灣銀行要求各項作業及管理規章均能配合相關法規適時更新，使各項營運活動符合法令規定，俾確保法令遵循制度之有效運行，以健全公司經營。各部門並每半年辦理自行評估作業，以適切檢測行員辦理業務是否切實遵循法令。

臺灣銀行持續加強宣導法令遵循之制度規劃，精進法令遵循系統功能，以提昇法令資訊傳遞及檢核之效率，確保公司各部門確實了解法令遵循制度並有效執行。臺灣銀行隨時針對法令之更新或修正佈達及宣導，並機動性地舉辦法令遵循教育，宣導法令變動及因應措施，使各部門均能即時掌握最新之法令動態。

四、稽核制度

臺灣銀行遵循金融監督管理委員會訂頒之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定，建立總稽核制，綜理稽核業務。設置隸屬董事會之稽核處，依據臺銀業務情況、管理需要及其他相關法令之規定，配置適任及適當人數之專任內部稽核人員，以超然獨立、客觀公正之立場執行稽核業務，並至少每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務。協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據，進而落實本公司之企業社會責任。

臺灣銀行內部稽核單位依據主管機關及各業務主管單位訂定之利害關係人相關規定，編製內部稽核查核項目。

五、防弊反貪瀆

(一) 恪遵公務倫理規範、落實執行登錄作業

臺灣銀行行內資訊網設有「公務員廉政倫理規範線上登錄管理系統」，行員遇有請託關說、受贈財物、飲宴應酬及其他廉政倫理事件，即可自行辦理線上登錄。2013年共計辦理831件，其中受贈財物1件、飲宴應酬787件、請託關說43件，查無違反規範情事。

(二) 多元辦理廉政反貪宣導教育

1. 深耕員工法治與廉政宣教

(1) 口頭宣導

於「新進人員」、「主管幹部」、「存匯」、「法務」、「外匯」等20場次之教育訓練及研習班，安排「法紀與案例（含廉政倫理規範）」課程，惕勵員工依法行政、勇於任事，全年受教計1330餘人次。

結合全年44場次「安全維護自衛編組示範觀摩演練」及不定期赴各單位辦理業務督檢（共83次）之聯繫期程，辦理法紀與廉政倫理宣導。

(2) 文字宣導

於農曆春節、端午及中秋節前夕，通函各單位加強「公務員廉政倫理規範」宣導，勿接受不法招待飲宴或逾越規定之受贈財物，並落實登錄。

適時函轉上級機關之指導文宣或摘錄違法犯紀案例予各單位，並藉由同心集思會議辦理宣教，要求全體員工知所戒惕、確遵法令。

(3) 網絡宣導

於行內全球資訊網政風處專區登載廉政倫理相關法規與文宣，供員工隨時參考運用。

2. 推廣全民反貪概念

本著「全面、精緻、持續、有效」原則，透過本行全球資訊網、多媒體資訊平台系統、跑馬燈及營業廳公布欄等多元管道，以插播廉政短片或張貼文宣海報方式，履行社會參與。

(三) 辦理廉潔楷模遴薦表揚

臺灣銀行依據「財政部表揚獎勵廉潔楷模實施要點」，於 2013 年 7 月 9 日推薦南門分行高級襄理李○○、黎明分行副理林○○、新竹分行領組任○○、北臺中分行領組施○○等 4 員，參加財政部 2013 年度廉潔楷模評選，以彰顯激濁揚清之效。

(四) 清查研析採購案件、健全共同供應契約制度

1. 針對 10 萬元以上之採購案件計 351 案（工程採購 19 案、財物採購 67 案、勞務採購 265 案），作有系統之整理比對及綜合分析，了解有無刻意化整為零、分散採購及規避公開程序等異常狀況。查無違反規範情事。
2. 為有效管控採購詢報價及查價作業流程，促請本行採購部門著手作業面檢討，並於 2013 年 5 月分別訂定「共同供應契約訂定預估底價標準作業流程」及「共同供應契約查價作業處理標準作業流程」兩項作業規範。

(五) 辦理公職人員財產申報、強化實質審核機制

透過座談研習，加強「公職人員財產申報法」及「公職人員利益衝突迴避法」等陽光法令之宣導，並於行內資訊網登載相關法規資料，供申報人下載參閱。2013 年受理公職人員財產申報計 475 人，辦理實質審核 67 人，未發現申報不實現象。

(六) 鼓勵檢舉不法，妥適處理陳情案件

1. 於全球資訊網之客戶服務區項下，登載本行、財政部及法務部廉政署等機關（構）之廉政檢舉資訊，鼓勵民眾踴躍檢舉不法；另透過採購招標案投標須知及各營業單位之多媒體資訊平台系統、跑馬燈、營業廳公告欄等通路，宣導廉政檢舉管道計 758 次。
2. 嚴謹查明陳情檢舉案件，落實檢舉人保護。
 - (1) 對於非涉風紀問題之陳情事項，主動協請業務權責單位速予妥處，以提昇為民服務績效。
 - (2) 對於涉有不法犯罪或違反法規案件，儘速檢討追究有無行政違失及監督不周責任。事證明確者依法究責，並適時提出改進建議，請相關單位參考改善。

六、社團組織

臺灣銀行積極參與國內外同業公會、協會、學術或研究組織等社團組織，並參與、協助相關事務之運作。臺灣銀行首長同時擔任我國銀行公會聯合會、台灣玉山科技協會、台灣證券交易所、對外貿易發展協會、金融聯合徵信中心、故宮博物院指導委員會、國發會中長期資金運用小組、經濟部產業發展諮詢會、青年創業協會、台灣金融研訓院指導委員會、兩岸企業家峰會、亞洲銀行協會等社團組織理事長、董事、監事或委員等職務，其他高階主管亦依其業務屬性，於各公會、基金會、協會等社團組織擔任重要職務，為台灣金融及相關產業發展貢獻心力。（相關資訊請參閱臺灣銀行 2013 年年報，網址 <http://www.bot.com.tw>）



七、利害關係人之溝通方式與管道

臺灣銀行對於各單位業務所接觸或影響之利害關係人，業就關注議題提供各項溝通管道，以進行溝通對話。

臺灣銀行網站設置申訴或建議信箱及免付費之客服專線電話等聯絡窗口，提供客戶、債權人、消費者、社區及其他利害關係人多元溝通管道；另於內部網站設有董事長信箱、總經理交流道以及員工交流園地，作為員工建言之管道。

利害關係人	關注議題	溝通管道
股東 (投資人)	公司治理 財業務狀況 資訊揭露	董事會及審計委員會。 工作考成。 中英文網站定期揭露資訊。
員工	員工健康 教育訓練 薪資福利 職場環境	員工心理健康及諮商輔導。 各項教育訓練。 首長信箱及員工交流園地。 工作規則及團體協約。
供應商 (採購商)	公平交易 綠色採購	依循政府採購法採公平、公開採購程序辦理。 優先採購環保標章商品。
客戶 (消費者)	產品資訊 客戶資料保護 服務品質	投資理財說明會。 24 小時免費客服專線。 客戶申訴電話及電子信箱。
社區與環境	社會關懷 社區服務 公益捐助	公益活動。 社區活動。 捐助活動。
政府與主管機關	配合財經政策 誠實納稅	遵守法令規範。 配合主管機關監理與查核。 準時申報及繳納各應納稅款。

客戶關懷

臺灣銀行為關懷及善盡對客戶的權益保障，均遵循主管機關相關規範，訂定各相關規定，並因應法令變遷予以修正。

- (一) 財富管理業務方面，訂定「銷售金融商品業務作業辦法」、「金融商品銷售人員管理要點」、「銷售金融商品業務充分瞭解客戶作業須知」、「銷售金融商品業務客戶權益手冊」等。
- (二) 消費者貸款業務方面，承作消費者貸款與客戶所簽訂之放款借據，均記載申訴專線電話，以利消費者聯繫，並遵照主管機關依據消費者保護法相關法令制訂之「個人購車及購屋貸款定型化契約應記載及不得記載事項暨範本」及相關法律規定，完成相關個人貸款契約之修訂，以維消費者相關權益。
- (三) 信用卡業務方面，訂有「國際信用卡遺失被竊風險免責標準」、「國際信用卡遭偽冒交易損失轉銷處理要點」之相關規定，以執行保護消費者權益。
- (四) 另為因應「金融消費者保護法」及其子法「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」頒布施行，訂定「從事廣告業務招攬及營業促銷活動管理須知」。

一、客戶權益

(一) 個人資料保護

臺灣銀行為善盡對客戶個人資料保密職責，有效維護客戶依個人資料保護法行使其應有權利，並防止客戶個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，訂有「顧客依個人資料保護法行使權利作業要點」，規範對客戶資料之蒐集、儲存保管、利用及變更之方式，俾利各營業單位遵循，以確保客戶權益。

(二) 商品適合度政策

臺灣銀行設置金融商品審查委員會，審查有關投資性金融商品上架之建議、確認並每年定期評估上架金融商品之商品適合度政策（包括客戶投資屬性及商品風險等級之分類）之合理性。理財業務人員則依據客戶投資需求與風險屬性提供財務規劃或資產負債配置，並建立監控機制以避免理財業務人員不當推銷售之行為。臺灣銀行訂定商品與客戶需求適切之方法，並針對弱勢客戶（如：70歲以上、國中學歷、重大傷病者等）加強交易控管，以落實客戶權益保護。

(三) 協助客戶了解自我風險承受度

臺灣銀行依據客戶基金資料、財務背景、投資目的與經驗、風險偏好等評估客戶之投資屬性，另為保障客戶權益，並於臺銀網路銀行建立「協助客戶資風險屬性自我評估作業」功能，提供客戶便捷的自我檢視風險承受度平台。

(四) 客戶隱私權維護

臺灣銀行為遵循「個人資料保護法」暨相關規範，訂定客戶資料運用之保密措施，並對於個人資料蒐集、處理與利用訂定相關標準作業流程，嚴密防止客戶資料的被竊取與流用，以確保客戶權益。對於臺銀之金融商品銷售人員亦訂有應遵守客戶資料保密等之職業道德規範與行為守則。

(五) 客戶關係維護

臺灣銀行為維護客戶關係，採定期及不定期檢視，並向客戶報告之互動制度，提升服務品質，確保客戶權益。

(六) 網路交易安全

臺灣銀行所提供各項網路服務均依「臺灣銀行股份有限公司網站隱私權保護聲明」辦理使用者隱私權保護，且適時提升網路交易安控措施，保障消費者網路交易之安全。

(七) 金融消費者保護

臺灣銀行為遵循「金融消費者保護法」暨相關規定，加強內部控制及稽核制度，落實提供金融商品前充分瞭解客戶對商品之適合度，對客戶說明該商品及契約之重要內容，並充分揭露可能風險。此外，訂定廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳資料製作管理規範，及其散發公布之控管作業流程，以確保客戶權益，避免衍生作業風險。

(八) 客戶服務中心

臺灣銀行為提升服務品質，於 2004 年 9 月 1 日成立客戶服務中心，對外提供 24 小時全年無休的免費金融服務，即時提供客戶線上諮詢及協助解決疑義事項等服務。

臺灣銀行為善盡客戶資料保密職責，規定所有從事客服業務之客服人員均需簽立「客服人員業務保密規範」同意書，以維護並保障客戶權益。

(九) 關懷身心障礙客戶

1. 臺灣銀行為使身心障礙者能更方便使用金融服務及提領現金業務，除設置服務鈴，由專人引導辦理業務外，已增設矮式輪椅族專用 ATM 計 245 台，方便輪椅族顧客操作使用，使本行金融服務能更貼近身心障礙者，逐步實現無障礙的金融交易環境。
2. 臺灣銀行為關懷視障同胞，除於部分營業據點 ATM 區設有導盲磚外，並設置 24 台無障礙視障語音提款機（ATM），使視障同胞不必透過親友即可透過 ATM 附設之耳機及點字版操作手冊獨立自行操作，完成提款、查詢或密碼變更等交易。

(十) 關懷提問預防詐騙

1. 鑒於近年詐騙事件頻傳，存款人往往受到詐騙集團的蠱惑，赴金融機構辦理匯款或轉帳交易，還預先被灌輸不要對他人洩密等謊言，以致對行員關懷提問，持有戒心或不予回應，因而遭受詐騙等案例時有所聞，臺灣銀行特別要求同仁落實關懷提問作業。
2. 我們的行員遇到客戶臨櫃大額匯款交易或設定轉帳功能時，均主動關懷提問，透過耐心訪談，了解客戶提領大筆金額的動機。如經研判可能遭詐騙，主動關心加以勸阻，並即時通知轄區警方處理；如確屬正常提領，亦可要求分行警衛或通知警方協助護鈔到家。

二、客戶申訴處理

臺灣銀行為妥善處理客戶申訴案件，對於客訴案件，均予即時處理解決，並於規定期限內回復登錄結案，以提升整體客服品質。

- (一) 為妥善處理客戶申訴案件，提升服務品質，臺灣銀行訂有「處理顧客抱怨與申訴作業要點」，發生客訴案件時均由專人受理，並迅速依申訴內容所屬業務性質轉請相關業務單位妥處；複雜案件並請相關業務主管單位協助妥善處理後回復，期使客戶得到滿意的答覆。
- (二) 臺灣銀行為傾聽顧客全方位的心聲及提升客戶投訴處理效率，於 2013 年 12 月建置完成「客戶管理系統」，並將來自金融監督管理委員會、財政部 - 民意電子信箱、金融消費評議、立法院、本行網站客服中心、顧客意見表等管道皆納入該系統回應管理，同時縮短客戶意見處理時間，並對顧客意見進行周延的管理及分析，對提升我們的服務品質有實質助益。
- (三) 臺灣銀行為加強國內營業單位對服務品質及企業形象之重視，除不定期實地查訪與電話測試服務品質外，對客訴較多之單位再增加查訪次數，並統計各營業單位讚美與抱怨件數納入年終經營績效服務品質考核，以提升服務效率、客戶滿意度。
- (四) 財富管理業務客戶紛爭處理：
 1. 為預防財富管理業務客戶紛爭，除加強理財業務人員法令遵循外，並提供客戶權益手冊，其內容包括臺銀提供金融商品或服務之內容、可能涉及之風險及受理客戶意見或申訴之管道等相關資訊，俾以明確客我雙方權益，預防發生紛爭事件。為維護客戶權益，有效處理紛爭事件，訂定客戶紛爭處理須知，明定受理申訴、回應申訴及適當調查等申訴程序。
 2. 加強實施內部教育訓練及督導，要求執行相關業務人員熟悉各項法令及臺灣銀行相關作業規定並確實遵守辦理。倘有紛爭情事，則由受理單位先傾聽，委婉說明，以平息紛爭。受理客戶申訴案件後，儘速指派與該紛爭事件無涉之專責人員，負責辦理紛爭調查與處理，全程追蹤其流程，充分掌握時效，力求和諧、圓滿解決問題，以即時化解顧客抱怨，營造良好客我關係。

三、客戶滿意度調查

- (一) 臺灣銀行 2013 年度顧客滿意度調查，針對全行 159 家分行客戶採隨機抽樣調查。
- (二) 調查內容包括：「行員服務態度與效率」、「行員解說清楚程度」、「電話禮貌」、「服務場所環境清潔」、「服務設施」等五項。若顧客有任何建言或寶貴意見亦可於問卷上表達。
- (三) 調查方式包括郵寄問卷、網路問卷及臨櫃問卷三種，2013 年共寄送 9,089 件，回函 5,107 件，回收率 56.19%，總滿意度為 99.31%。
- (四) 臺灣銀行對於客戶意見及建議事項，要求各營業單位確實改善，不斷提升服務品質與客戶滿意度



四、創建即時評價系統

- (一) 傾聽顧客聲音，致力金融創新：臺灣銀行為提升服務品質，積極傾聽客戶的聲音，勇於瞭解真相，秉持「將服務做得更好」的精神，創新建置了即時評價系統，該系統為台灣金融業界首創。
- (二) 即時回應，滿意度提升：即時評價系統的優點是當客戶按下不滿意時，後線主管立即得知，可於第一時間傾聽客戶的需求或是不滿意的地方，並立即改進與回應，不讓客戶帶著不愉快的心情離開銀行，也落實臺灣銀行的走動式管理的精神。自 2013 年 10 月於國內部分營業單位設置以來，滿意度高達 99.5% 以上，可見我們的貼心服務受到多數客戶的肯定。



五、行銷活動及商品服務訊息

- (一) 臺灣銀行網站清楚揭露消費者貸款產品資訊，包括申請資格、期間、利率、費用、總費用年百分率等項目，方便消費者瀏覽。
- (二) 臺灣銀行提供信用卡商品服務訊息之專屬網站，內容包括最新訊息公告、商品簡介、帳單查詢、自動扣繳帳號設定、電子帳單申請及帳單補寄、個人資料異動、線上申請等服務，持卡人可透過線上平台享受便利服務。

- (三) 臺灣銀行發揮巧思，結合黃金存摺與信用卡業務，創造了全國獨一無二的「臺銀金采」信用卡，不但可以賺刷卡手續費，亦可同時增加黃金銷售之收益。同時舉辦「臺銀金采卡新戶首刷禮」活動，申辦金采卡之正卡新戶，凡於活動期間新增二筆一般消費，且單筆金額達新臺幣 888 元(含)以上者，於次月結帳日直接加贈黃金回饋點數 388 點(活動期限內限回饋乙次)；臨櫃申請開立黃金存摺帳戶，免收開戶手續費。



- (四) 為配合主管機關極力推動國內外幣支付系統政策，鼓勵金融機構使用財金公司外幣結算系統辦理人民幣匯款，於 2013 年 10 月財金公司免收匯出銀行「結清算資費」期間，對臨櫃辦理人民幣匯款客戶，予以手續費優惠，以擴大業務承作量，提升兌換利益。

- (五) 臺灣銀行透過網站、海報、廣告、手冊、對帳單、說明會、優惠專案、行銷活動及抽獎活動等多元管道，向客戶傳遞各項商品服務訊息，並且配合辦理員工講習或訓練，提升商品服務品質。



(六) 臺灣銀行邀請客戶參加投資理財說明會，說明最新國內外投資趨勢及因應策略，讓理財觀念能夠融入生活，2013年共舉辦31場大型跨區投資理財說明會，及669場投資理財講座。



(七) 為聆聽年輕族群的聲音，臺灣銀行成立 FaceBook「粉獅團」，增加客戶的互動關係，及提供商品服務訊息，從中分享粉獅金融理財訊息及生活趣事，不定期辦理趣味有獎活動，提升粉獅參與感。藉由「粉獅團 Facebook」留言版，粉絲們不僅可以在「動態消息」留言，還有「小編」隨時針對粉絲留言提供即時回覆服務，2013年我們共回覆98則粉獅意見，粉獅團並已累積超過10萬以上個「讚」。



員工照護

臺灣銀行重視人力資源，在全行員工的薪資福利、進修培訓、員工關係、職場安全等方面，均訂有妥善的規範或照護措施，確保員工在優質的環境工作，以提供客戶最好的服務。

一、人力結構（截至 2013 年 12 月 31 日）

（一）性別

性別	員工人數	百分比
男性	3,059	43.04%
女性	4,048	56.96%
合計	7,107	100%

（二）教育程度

教育程度	員工人數	百分比
研究所以上	1,100	15.48%
大專	5,778	81.30%
高中職	229	3.22%
合計	7,107	100%

（三）年齡

年齡	員工人數	百分比
60 歲以上	537	7.56%
50-59 歲	1,827	25.71%
40-49 歲	2,254	31.72%
30-39 歲	1,866	26.25%
29 歲以下	623	8.76%
合計	7,107	100%

二、員工權益

(一) 考核及獎懲

臺灣銀行為保障每位同仁的權益，除依「行政院及所屬各機關公務人員平時考核要點」及「財政部所屬國營金保險事業機構人員考核辦法」，另訂有「年度考核注意事項」及「員工獎懲要點」，並設置「人事評議委員會」，以建立公平考核及獎懲制度，以維護員工權益及團體紀律，將平時考核詳予紀錄，以作為每年年終考核之依據。

(二) 訂定工作規則

為保障勞資雙方權利與義務，健全管理制度，臺灣銀行依勞動基準法及公務員相關法令，訂有工作規則，並報台北市政府准予核備。

(三) 與企業工會保持良好互動

臺灣銀行員工依工會法規定分別成立臺灣銀行企業工會及高雄市臺灣銀行企業工會，對各工會均保持中立，公平承認並尊重其團結權，在遵守相關法律或行政命令等規定前提下，善意進行溝通，建立彼此尊重與信任。目前已與臺灣銀行企業工會簽署團體協約，員工管理邁入嶄新之局面，本行將在誠信原則下，謀取勞資雙方最大福祉。



首長於行務會議頒發績優單位獎牌



首長於行慶大會與優秀行員合影

三、員工關係

(一) 建立完善溝通管道

1. 維持勞資和諧：員工係銀行最重要之資產，妥善照顧員工為臺灣銀行之本份，保障員工權益，維持勞資和諧，一向係臺灣銀行致力之目標。
2. 設有首長信箱及申訴管道：臺灣銀行為國營事業金融機構，亦係適用勞動基準法之行業，員工勞動條件、各項福利措施，退撫制度等事項悉依勞動基準法及公務員相關法令辦理。為便員工隨時反映意見，設有首長信箱及申訴管道，暢所欲言，相關單位接收相關申訴，均會迅速處理並將結果回覆。
3. 舉辦勞資會議：為協調勞資關係，促進勞資合作，提升工作效率，除定期舉辦勞資會議，凝聚共識外，並隨時透過員工座談會或相關會議進行溝通解答，化解疑義。為保障勞資權益，並與臺灣銀行企業工會進行協商，簽署團體協約，避免勞資糾紛情事發生。
4. 設置員工交流園地：除了外部顧客，我們也重視內部員工的心聲，在內部資訊網開闢交流園地讓同仁暢所欲言，彼此交流業務經驗與心得分享，讓溝通更流暢，而良好的建議也會做為未來業務精進的參考。

(二) 促進員工身心健康

為達成營運目標，除擲節費用開支及充分運用人力資源外，並積極提升員工工作效能。為兼顧員工身心健康與家庭生活，鼓勵員工做好人格自我管理，設張老師心理諮商機制，調適、疏解工作情緒與壓力；鼓勵員工不超時加班，若加班得以補休辦理，以兼顧家庭生活；例假日行方亦常舉辦登山健行或旅遊活動，除聯繫同仁間情誼，增進身心健康外，並提振工作士氣。



四、員工培訓

- (一) 臺灣銀行極重視員工教育訓練，早於 1962 年即成立「行員訓練班」，為現在的「行員訓練所」，於 1998 年底遷入陽明山山仔后現址，佔地 9 千 2 百坪，環境優美，設備完善，可同時容納 250 人受訓。臺灣銀行依據階層別及職能別擬定各級行員應接受之訓練，並輔以線上學習及進修補助，以全面提升行員專業水準、增進作業效率，塑造本行優質形象。
- (二) 為提升行員專業素養，以應業務需要，臺灣銀行除積極辦理各項專業、管理知能等相關訓練及講習外（2013 年合計辦理行內訓練 182 班，共 15,267 人次參訓），另配合業務需要選派行員參加台灣金融研訓院、資策會、優利電腦及其他訓練機構舉辦之相關訓練，積極提升人力素質（2013 年計 1,791 人次參訓）。
- (三) 另為培養行員終身學習觀念，全面提升昇人力素質，鼓勵行員就讀教育部核定大專院校及在職碩士專班，2013 年補助 218 人次，補助金額 1,177 千元；為配合金融國際化及資訊化，增進作業技能及業務競爭力，鼓勵行員進修外語及電腦，2013 年補助 539 人次，補助金額 4,404 千元。
- (四) 為鼓勵同仁取得相關金融證照，如報考信託業業務人員信託業務專業測驗、證券商高級業務人員測驗、人身保險業務員資格測驗及英語檢定…等，取得合格證書者全額補助報名費，2013 年共補助 1,514 人次，補助金額計 798 千元。
- (五) 為提供行員更多學習管道，並利用公餘時間上線學習，臺灣銀行線上學習平台置有人身保險業務員在職訓練課程 (1-5 年度)、投資型保險商品業務員資格測驗相關課程、年金保險、服務禮儀、洗錢防制法、性別主流化、環境教育及資訊安全系列等課程。



五、員工薪資福利

(一) 員工薪資及福利

完善的薪酬制度是延攬及留住優秀人才的重要因素，臺灣銀行員工不分海內外薪資條件皆依「財政部所屬事業機構用人費薪給管理要點」辦理，並遵循平等任用的原則，不因性別、年齡、宗教信仰、種族、黨派等因素，而有差別待遇或任何形式之歧視，員工更享有經營績效獎金、國內休假補助費、公（勞）健保及退休金等福利措施。

(二) 兩性平權措施

另為了促進兩性平等，訂定有關「生理假」、「陪產假」、「產前假」、「安胎事由之事、病假」、「產假」或「流產假」等，子女滿 3 歲前並得申請「育嬰留職停薪」，並享有育嬰留職停薪津貼，亦設有哺（集）乳室提供女性同仁更優質的哺乳環境。

(三) 設置職工福利委員會

臺灣銀行為謀全體職工福利，組織職工福利委員會，辦理文康活動及日常生活等補助。另為鼓勵辦辦理聯行間之跨行聯誼及藝文活動，促進聯行間之和諧團結，並使有機會展現同仁文藝才能，辦理總分行聯誼活動、登山活動、合唱團、藝文活動等經費補助。

六、職場安全

(一) 臺灣銀行為防治及處理性騷擾事件，提供免受性騷擾之工作及服務環境，於 2002 年 5 月特依性別工作平等法第十三條規定，並參酌「行政院及所屬各級行政機關性騷擾防治及申訴處理要點」、「財政部性騷擾防治申訴及懲戒處理要點」及「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則」，訂定「臺灣銀行性騷擾防治、申訴及懲戒處理要點」，禁止任何性別騷擾、歧視或恐嚇行為，並建立申訴管道，使員工得安心工作。為促進工作與家庭生活平衡，設有育嬰留職停薪機制，以應員工之需，臺灣銀行申請育嬰留職停薪者，女性員工 47 人、男性員工 2 人。

(二) 臺灣銀行辦理 2013 年 40 歲以下員工定期健康檢查，辦妥定期健康檢查總人數共計 2,521 人。

(三) 臺灣銀行 2013 年總行區作業環境二氧化碳濃度及採光照明檢測，經委請合格廠商實地測定結果，均符合規定。



環境保護

一、環保節能措施及實施成效

(一) 臺灣銀行依據行政院核定之「政府機關及學校四省專案計畫」，訂定節約能源目標，並嚴格督導相關單位確實執行。臺灣銀行經由督導管理及年終考評加(扣)分機制，達到減少電、水、油、紙使用量之成效。

(二) 節能實施事項：

1. 建立管理制度：

臺灣銀行成立「節能減碳督導查核小組」，由副總經理擔任召集人，定期召開專案檢討會議。至於契約容量 800 瓩以上之用電場所，另置能源管理人，負責空調溫度調控照明等管理。

2. 各項具體節能措施：

(1) 節約用電

- 照明設備採用省電型電器、高效率燈管、燈具及電子式或高效率安定器，以節約用電。
- 汰換老舊空調、照明設備選用省電環保標章之產品，提高用電效率。
- 無人開會之會議關上空調及照明。
- 午休時，辦公室及公共區域僅留必要之照明，電腦及影印機等一律關閉電源。
- 鼓勵多走樓梯，少乘電梯。
- 定期保養空調設備。

(2) 節約用水

- 節制公廁洗手檯之出水量，全面使用省水水龍頭。
- 定期檢驗抽水馬桶、水塔、水龍頭或其他水管接頭以及牆壁或地下管路有無漏水情形。

(3) 節約用油：

- 訂定「公務使用悠遊卡標準作業流程(SOP)」，鼓勵員工公出搭乘大眾運輸系統。
- 訂定「臺灣銀行股份有限公司公務車輛管理要點」，俾公務車輛之調派、油耗、維修保養有所依循，以有效調度管理，提高使用效益，貫徹節約能源目標。

(4) 節約用紙：

- 公文及紙張使用，儘量採雙面列印或反面重複利用。
- 積極推動使用公文線上簽核系統，並提升線上簽核比率，以減少紙本公文列印。
- 積極推動徵授信(e-loan)系統，以減少紙張用量。
- 每月定期記錄紙張用量。

3. 自我評量及檢討：

各單位電、水、油、紙用量與前一年度同期比較，如成長應進行檢討差異原因及擬定改善對策。

4. 教育訓練：

(1) 能源管理人員適時參加經濟部能源局舉辦之節約能源管理技術研討會，以充實節能新知。

(2) 利用內部之各種集會或活動，宣導節約能源之觀念及作法。

(3) 張貼日常節約能源標語及提醒標示，養成全員節約能源習慣。

5. 督導機制：

(1) 各單位應將電、水、油、紙之用量，按月上網填報。總行彙總各單位所填報之資料，按月陳核主管。

(2) 年終依據各單位執行節能減碳成效之優劣，給予加(減)分核獎懲。

(三) 實施成效

1. 用電度數

2013 年 / 度數	2012 年 / 度數	增減度數	增減
50,456,299	51,369,036	-912,737	-1.78%

2. 用水度數

2013 年 / 度數	2012 / 度數	增減度數	增減
315,948	317,357	-1,409	-0.44%

3. 用油量

2013 年 / 公升	2012 年 / 公升	增減量	增減 %
416,614	410,164	6,450	1.57 註

註：本行 2013 年度於各營業單位建置企金行銷團隊，因增加外訪頻率致公務車使用油量同步增加。

4. 用紙量

2013 年 / 公斤	2012 年 / 公斤	增減量	增減 %
245,420	246,526	-1,106	-0.45

二、發展永續環境

- (一) 銀行致力於提升各項資源之利用效率，並使用對環境負荷衝擊低之再生物料之情形。
- (二) 銀行依其產業特性建立合適之環境管理制度之情形。
- (三) 設立環境管理專責單位或人員，以維護環境之情形。
- (四) 銀行注意氣候變遷對營運活動之影響，制定銀行節能減碳及溫室氣體減量策略之情形。
- (五) 為降低對自然環境之衝擊，依下列原則從事營運活動：
 - 1. 減少金融商品與服務之資源及能源消耗。
 - 2. 妥善處理廢棄物。
 - 3. 採用節能、環保用品等。
 - 4. 各項設備雖達預定使用年限，如仍堪用，繼續使用。
- (六) 本行配合訂定「清淨家園全民運動計畫細部執行計畫」，督導、管理各單位環境綠、美化及清潔維護事宜。
- (七) 本行成立「臺灣銀行行舍環境整潔及綠美化檢查小組」，訂定獎懲措施，據以評比各單位環境維護績效。



三、綠色政策

(一) 綠色採購

1. 臺灣銀行要求各單位執行綠色採購時，應優先採購具環保標章、環境保護商品及省水節能綠建材標章商品。
2. 臺灣銀行配合政府推行之節能減碳政策，2013 年度辦理共同供應契約採購業務總計簽約 5,534 件，決標 2,431 項次，其中包含具節能、省水及環保標章之產品總計約 700 項，其相關資料均刊登於政府電子採購網，供全國各機關、公立學校及公營事業機構選購，以作為各訂購機關執行綠色採購之績效。



(二) 綠色金融

1. 臺灣銀行於 2010 年 11 月修訂「企業信用評等辦法」時，已將「赤道原則」理念導入評分表，並將授信戶「具體實踐企業社會責任」列為應予加分項目，分別就企業「落實公司治理」、「發展永續環境」、「維護社會公益」等三個面向進行考量，評等結果作為徵審作業及利率訂價之依據。
2. 臺灣銀行基於環境保護及授信風險考量下，已於 2008 年 6 月 30 日針對高污染產業訂有相關徵審原則。
3. 在節能減碳的環保觀念下，臺灣銀行在授信業務作業端，已完成 e-loan 系統建置，並全面推動分行經理權限之授信案件於線上簽核及授信審查部之授信審議小組會議藉平板電腦讀取電子資料進行案件審議，大幅節省紙張列印及資料遞送。

(三) 興建符合綠建築標章行舍大樓

臺灣銀行近年來興建各行舍建築物，係依照政府推動興建省能源、省資源、低污染之綠建築為規劃方向，繼東港分行新建行舍於 2011 年 11 月 21 日符合綠化量等四大指標，及宜蘭分行新建行舍於 2012 年 7 月 3 日符合綠化量等六大指標（銀級）之後，目前興建中之北大路分行行舍新建工程業於 2012 年 12 月 17 日以符合基地保水、日常節能、室內環境、水資源等四大指標取得「候選綠建築證書」。



社會參與

臺灣銀行長期以來積極配合政府推動各項政策，協助穩定金融秩序，振興經濟景氣，並提供企業與大眾完善金融服務，帶動產業與國家經濟發展，同時積極以各種實際行動回饋社會，茲將 2013 年在藝文、體育、環保、財經及關懷等社會參與層面所辦理之活動依序說明如下：

一、深耕藝術人文

臺灣銀行重視藝術人文之推展，除成立「臺灣銀行文物館」，將珍貴文物妥善保存及免費提供民眾參觀外，並以舉辦音樂會、贊助戲劇演出或藝文展覽等方式，協助提升國人藝術人文素養。

(一) 成立「臺灣銀行文物館」

1. 緣起

臺灣銀行如從 1899 年成立的臺灣銀行株式會社起算，迄今已有 110 餘年歷史，歷年來或因業務衍生、贊助藝文活動..等緣由，致因緣際會留存許多珍貴的券幣、書畫、器物及史料等文物，以及具有歷史價值的古蹟建物，為了妥善保存這些古文物，爰有成立文物館，藉以展示提供民眾觀賞之計畫，並於 2013 年初開始著手蒐集、整理各項文物等文化資產，最終於 10 月初完成籌設事宜。



臺灣銀行文物館



2. 自行籌設

- (1) 臺灣銀行文物館之籌設，並未聘請外界專家或顧問，係由本行同仁自行摸索，一步一步地建立，誠屬不易，這也是臺銀人的驕傲。
- (2) 我們在文物館籌備處下設之蒐集整理組、搬遷裝修組、展示規劃組與秘書組等工作小組並召開多次會議，擬定工作職掌及辦理期程，並積極辦理「文物蒐集、篩選、分類」、「搬遷、展場設計、規劃、裝修」、「文物整理、編號、介紹、布置、整理及上架」、「數位導覽及照相銀幕」、「文物館影片」等繁重工作，並在短短的8個月完成文物館籌設及開幕等作業，最終順利完成籌設作業這個艱鉅的任務。

3. 宣揚歷史文物典範

臺灣銀行於2013年10月7日舉辦「臺灣銀行文物館」開幕慶祝活動，邀請金管會主委曾銘宗、央行副總裁楊金龍、金管會銀行局局長桂先農、央行發行局局長施遵驊等嘉賓揭牌，並自開幕日起免費提供大眾參觀。臺灣銀行所展現回饋社會的多方用心，以及重視歷史文物的正面形象，也為我國公營事業及金融業，樹立一個愛護及宣揚歷史文物的絕佳典範，且對於歷史文物的保存，也深具積極意義。



4. 為國內金融業首創

臺灣銀行文物館是國內第一家由金融業所獨自設立的文物館，本行首開國內銀行風氣之先，率先成立文物館，深刻展現領導銀行的優質社會責任表率。

5. 典藏豐富珍貴

在文物館裡，包括古蹟大樓，以及每項收藏的古文物，如臺灣銀行重要出版品、愛國獎券、臺幣及新臺幣、錢幣、古金幣及書畫等，都娓娓述說著時光的故事，值得大家慢慢欣賞與細細品味，探索台灣百餘年來難得一見的金融珍貴文物。

6. 展出文物內容

- (1) 文史展區：展出包括臺灣銀行歷史介紹、株式會社臺灣銀行據點分布介紹、光復後臺灣銀行重要出版品等內容。
- (2) 實物展區：展出包括愛國獎券樣張，愛國獎券手繪圖稿、製版照相機、印刷銅版、印刷石版、石版印刷機、圓盤印刷機及電動搖獎機等歷史器具。
- (3) 貨幣展區：展示包括臺灣銀行發行的貨幣(含臺幣及新臺幣)、古錢幣、日本古金幣大小判金、生肖銀幣與各國套裝錢幣等內容。
- (4) 書畫藝文美術品展區：由本行現有庫藏書畫中，諸如郭雪湖、陶壽伯、孫多慈、吳平、李永沱、張穀年、臺靜農、周澄、溥心畬、李霞生、段四惕、吳嘉行、朱念慈、姚冬聲等大師之膠彩畫、水墨畫、油畫及書法等作品，擇部分展出。此外，未來也規劃提供國內當代知名藝術家輪展。
- (5) 中央銀行提供的展示區：特別感謝央行的鼎力支持，提供包括鈔券設計圖稿、塑膠過程版、鐫凸版、凹印版、平凸印版、上墨輥筒等展品，豐富本行文物館的館藏。

7. 文物館聯絡資料

館名：臺灣銀行文物館

開放時間：週二至週五上午 9 時 30 分至 12 時止
(國定假日除外)

地址：台北市博愛路 162 號 1 樓

連絡電話：(02)2349-3132、2349-3121

預約網址：<http://www.bot.com.tw/Pages/default.aspx>



(二) 宜蘭分行舊大樓無償提供「宜蘭縣美術館」使用

1. 臺灣銀行宜蘭分行舊大樓建於 1949 年，為鋼筋混凝土造的三層樓辦公廳舍，建築風格古典，嗣於 1997 年經宜蘭縣都市計畫委員會決議變更為文教用地，供美術館使用，並依照文化資產保存法，於 2002 年公告登錄為宜蘭縣歷史建築。

2. 臺灣銀行為提供宜蘭地區民眾一個客戶新穎、完善的服務環境，爰於宜蘭分行舊大樓旁邊建造的新大樓，並於 2011 年新建大樓啟用後，將原分行舊大樓無償借給宜蘭縣政府作為美術館使用。因此，臺灣銀行宜蘭分行將非常榮幸能成為國內唯一與美術館比鄰而居的金融機構，舊大樓由縣府委託黃聲遠建築師規劃設計美術館使用。
3. 根據媒體報導，宜蘭縣美術館設立後，將有常設展與特展，常設展展出宜蘭藝術家王攀元、楊英風、藍蔭鼎等人的作品，特展部分希望邀請台灣頂尖藝術家參與，並與各美術館合作借展。期待在美學文化薰陶下，臺灣銀行宜蘭分行的軟硬體（即同仁及分行陳設）能更加彰顯出文化函養與氣質，另外，也希望在支持文創產業的相關措施下，有機會為文化業界提供所需的金融服務。



（三）舉辦「愛之禮讚系列音樂會」

臺灣銀行為推廣音樂藝術，特別與國立臺灣交響樂團合作，以愛為主題，在 2013 年 3 月 10 日起至 5 月 16 日止，分於北、中、南三地舉辦 5 場「愛之禮讚」系列音樂會，邀請視障朋友、兒福團體、當地民眾及集團理財客戶，一同聆聽悠揚樂音，這 5 場音樂會在眾多國際級音樂大師的精彩演出下，讓各地觀眾沉浸在豐富、難得的音樂饗宴之中，成功吸引逾五千民眾的熱情參與，透過音樂傳達愛與生命的力量，有效傳達本行致力於藝文活動的推廣，讓藝術生活化，生活藝術化，為優質與成功的大型藝文活動，也為台灣藝文推廣盡一份心力。



1. 第一場：林昭亮 - 生死圓舞曲

於 2013 年 3 月 10 日下午 19:30 假台北新舞臺舉辦「臺灣金控愛之禮讚」系列音樂會第一場「林昭亮 - 生死圓舞曲」，本行邀請北部地區貴賓蒞臨。



2. 第二場：霍格伍德與國臺交

於 2013 年 4 月 19 日下午 19:30 假台中中興堂舉辦「臺灣金控愛之禮讚」系列音樂會第二場「霍格伍德與國臺交」，本行邀請中部地區理財貴賓蒞臨。



3. 第三場：梁祝戀曲

於 2013 年 4 月 28 日下午 14:30 假高雄大東藝文中心演藝廳舉辦「臺灣金控愛之禮讚」系列音樂會第三場「梁祝戀曲」，本行邀請南部地區理財貴賓蒞臨。



4. 第四場：艾瑪與古斯塔夫的兩人世界

於 2013 年 5 月 9 日下午 19:30 假國家音樂廳舉辦「臺灣金控愛之禮讚」系列音樂會第四場「艾瑪與古斯塔夫的兩人世界」，邀請北部地區理財貴賓、視障團體及主管機關長官蒞臨。



5. 第五場：銅管五重奏

於 2013 年 5 月 16 日上午 11:30 假臺灣銀行總行營業大廳舉辦「臺灣金控愛之禮讚」系列音樂會壓軸(第五場)- 銅管五重奏，演奏中外知名曲目，邀請客戶及台北市南區家扶中心代表一同聆聽，並為臺灣銀行 67 週年慶生。



(四) 舉辦「藝術零距離」圓夢計畫公益活動

臺灣銀行以實際行動支持兩廳院圓夢計劃，於 2013 年 5 月 10 日邀請雙溪高中、金山高中及台南啟聰學校百位青年學子來到國家級藝術殿堂國家戲劇院觀賞精緻藝術表演，並提供專業導覽及節目導聆，親身體會藝術所帶來的感動與美好饗宴，可謂成就了 100 個莘莘學子與藝術接觸零距離之夢想。



(五) 推廣文化藝術，贊助「重返古羅馬展覽樂園」

為回饋社會，臺灣銀行贊助 2013 年 6 月 12 日起至 8 月 27 日止，在台北松山文創園區展出的古羅馬文化與藝術特展，以實際行動關懷偏鄉教育，期以寓教於樂的方式，激發小朋友對於科學、歷史文物的興趣，落實本行長期推動文化向下扎根的理念。



(六) 重視文化傳承，邀請學校表演「民俗技藝」

臺灣銀行於 2013 年 5 月 20 日邀請新店國小及明道國小學童，在臺灣銀行 67 週年行慶大會表演太鼓及扯鈴等民俗技藝，彰顯本行關懷社會及重視文化傳承之理念。



二、推展體育運動

臺灣銀行透過籃球隊及體育委員會等管道，積極推動各項體育活動及協助培育體育人才：

(一) 臺灣銀行籃球隊

- 培植職業籃球隊：臺灣銀行於 1973 年成立甲組籃球隊，自 1974 年起，即投入甲組籃壇，並為 SBL 超級籃球聯賽創始球隊，為國內籃球運動的發展及人才培養貢獻良多，並累積無數輝煌的紀錄。臺灣銀行籃球隊一向秉持不挖角，自己培養新秀的原則，致力為國內培養選手奠基，長期培育出許多優秀的籃球人才及不少國家隊常客，為國內籃球界的搖籃。



- 舉辦青少年籃球夏令營：配合財政部政策，肩負著提倡體育及培養選手的社會公益責任。臺灣銀行每年暑假均舉辦免費青少年籃球夏令營活動，自 1996 年舉辦迄 2013 年，18 年來未曾間斷，報名學員人數一年比一年踴躍。2013 年籃球夏令營活動自 7 月 14 日起至 7 月 19 日止為期 6 天，每天有 7 個班別（國小組 2 班、國中組 2 班、高中職組 2 班、女子組 1 班），約有 350 名學員報名參加活動，由優秀 SBL 籃球明星親自教導，從基礎運球到進階攻防一系列課程，讓學員能在玩樂中學習，以寓教於樂的活動方式，培育更多籃球愛好者。
- 籃球隊粉絲見面會：臺灣銀行籃球隊於 SBL 球季出賽期間舉辦粉絲見面會，粉絲透過 Facebook 報名，與本行籃球隊員面對面的接觸，隊員以實際行動來感謝獅迷們長期來的支持。臺灣銀行 2013 年 11 月於 FaceBook「粉獅團」辦理「臺銀籃球隊加油 - 我不可能不去看你」活動，邀請粉絲線上觀看臺銀籃球隊影片回答問題，並陸續於北、中、南部舉辦 6 場「臺銀籃球隊加油 - 就差你一個」粉聚活動，邀請粉絲至現場為臺銀籃球隊熱力歡呼、大聲加油。



（二）臺灣銀行體育委員會

- 臺灣銀行為增進員工身心健康，發揮工作效能，健全各項文康活動，成立臺灣銀行體育委員會，全力推動體育及休閒運動，並自行舉辦比賽，邀請同業聯誼，或參加財政部財政盃及中華民國銀行公會各項金融事業體育競賽。
- 臺灣銀行計有甲組籃球隊、乙組籃球隊、羽球組、網球隊、高爾夫小組、橋藝組、圍棋組、桌球隊、釣魚組、登山隊、象棋組、保齡球隊、慢速壘球隊等，除平時集合練習、鍛鍊體魄外，亦經常參加國內金融機構相關運動比賽。



三、落實環保節能

臺灣銀行在環境保護及節能減碳方面，透過辦理環保健行活動、清淨家園運動及節能減碳執行計畫等措施，來愛護我們珍貴的地球：

(一) 舉辦「環保健行活動」

臺灣銀行於 2013 年 5 月 18 日在新店獅頭山登山步道及大香山慈音巖舉行「環保健行活動」，鼓勵同仁及眷屬走出戶外，從事有益的身心活動，同時踐履登山健行隨手做環保的理念，潔淨健行路徑，維護優美的休憩環境，讓週遭環境更乾淨，生活更美好。



(二) 力行節能減碳，響應「夏日輕衫活動」

臺灣銀行全力響應經濟部能源局於 2013 年 6 月 5 日舉辦之「夏日輕衫」活動，除由劉前董事長以銀行業代表受邀出席啟動儀式，並安排員工蒞臨走秀，以短袖上衣清涼響應，以及呼籲參加會議不用穿西裝打領帶運動，共同為地球環境盡一份心力。



(三) 舉辦「綠島大象 - 環境教育活動」

為推廣環境保護教育，臺灣銀行特別安排「綠島大象」於2013年10月25日前往桃園縣復興鄉霞雲國小及三民國小舉辦2場「綠島大象 - 環境教育活動」，透過大象爸爸解說全球暖化對我們環境所造成的影響，以及觀賞廢棄物活化紀錄片、動畫片等活動，倡導發揮創意活化身邊廢棄物，受到學校師生熱烈歡迎。



(四) 清淨家園運動

臺灣銀行遵照行政院核定實施「清淨家園全民運動計畫」，訂定執行計畫，藉由各分行辦公房舍周邊50公尺之環境清潔帶頭示範，「以公帶私」的做法，帶動當地居民共同參與清潔活動，不但提升環境生活品質，亦能達到敦親睦鄰、長期互助的良好關係，共同維護環境整潔，善盡企業社會責任。

(五) 節能減碳成效良好

臺灣銀行落實「節能減碳措施執行計畫」，優先採購環境保護產品，拓展網路銀行、行動銀行、電子帳單、電子通知單等措施，及建構公文線上簽核系統、線上會議、線上教育訓練等線上作業，以節約能源，降低碳排放量，執行成效良好。



四、提升財經學術

臺灣銀行透過舉辦經濟論壇、財務金融研討會及參與金融學術研究等活動，來提升國內經濟發展與財務金融水準：

(一) 舉辦「國際金融動態與服貿協議研討會」

- 臺灣銀行於 2013 年 7 月 22 日起至 8 月 1 日止，在台北、新竹、台中及高雄等地共計辦理 8 場「國際金融動態與服貿協議研討會」，以利客戶了解「國際經濟金融動向」，以及「兩岸服務貿易協議」等備受關注的議題。這 8 場研討會共計吸引北、中、南各地財富管理及企金客戶超過 1,000 人的踴躍參與。



- 研討會特別邀請國立東華大學公共行政研究所教授高長、中華經濟研究院經濟展望中心主任劉孟俊、中華經濟研究院研究員王儷容、台灣金融研訓院菁英講座呂忠達、溫國輝等知名學者專家，以「國際經濟金融近期動向」及「兩岸服務貿易協議」等主題，發表精湛的專題演講，俾利客戶瞭解經濟金融環境變化及規劃經營策略之參考。本研討會提供腦力激盪和觀念融合的平台，藉由專家學者精闢的解析與多面向的探討，讓與會者了解國際經濟金融動向與投資方向，並有助於發掘兩岸貿易日益開放下的潛在商機。

(二) 辦理「2013 全球金融趨勢論壇」

- 臺灣銀行參與協辦工商時報「2013 全球金融趨勢論壇」，論壇於 2013 年 3 月 25 日在台北君悅飯店盛大登場，除敦請前副總統蕭萬長開幕致詞外，並邀請中國前銀監會主席、中山大學嶺南學院名譽院長劉明康來台發表專題演講。
- 論壇上午由劉明康院長以「全球金融趨勢之判斷與分析」為題，發表專題演講，解析 2013 年全球金融新趨勢，藉此一窺其於金融領域的獨到見解。下午進行高峰對談，共同探討在當前全球金融情勢下，亞洲金融業的機遇與挑戰。



(三) 辦理「台灣離岸人民幣論壇」

- 臺灣銀行參與協辦 Euromoney 於 2013 年 11 月 8 日在台北寒舍艾美酒店舉辦「The Taiwan Offshore RMB Forum」論壇，本次論壇邀請金融監督管理委員會副主任委員黃天牧及中央銀行副總裁楊金龍蒞臨致詞，並針對臺灣離岸人民幣市場發展現況、離岸人民幣債券發行機構、人民幣計價資產與商品、及人民幣離岸中心之前景等議題，進行專題討論，吸引國內外企業界領導人及國際金融專家學者到場參與。
- 臺灣銀行精心規劃一場座談會，以最熱門的「上海自貿區成立對香港及臺灣發展人民幣離岸中心之影響」為議題，由代理總經理邱月琴主持，邀請永豐銀行董事長邱正雄、中國建設銀行台北分行總經理李國夫、交通大學財務金融研究所教授葉銀華及渣打銀行首席經濟學家符銘財等兩岸金融學者專家進行對談，剖析未來兩岸三地之金融創新發展前景，獲得在場貴賓熱烈迴響。本次論壇與會者來自國內外產官學界代表、金融同業及投資機構等，計有近千人次參與盛會。



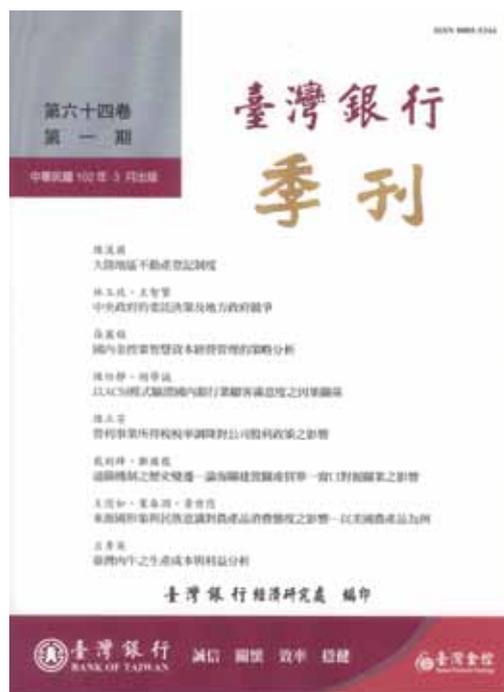
(四) 提升財務金融水準

臺灣銀行為提升我國財務金融水準、增進兩岸金融交流及業務發展，積極參與國際學術研討會之廣宣作業，為財經發展貢獻心力：

- 臺灣銀行參與財團法人台灣企業重建協會與台灣大學金融研究中心於 2013 年 4 月 2-3 日共同舉辦之「2013 企業重建十週年國際研討會」。
- 臺灣銀行參與財團法人亞太金融研究發展基金會於 2013 年 6 月 1 日舉辦「2013 金融與經濟政策研討會」。
- 臺灣銀行參與財團法人時代基金會於 2013 年 7 月 4 日舉辦「台北與人民幣離岸市場論壇」。
- 臺灣銀行參與台灣金融研訓院於 2013 年 9 月 3 日舉辦「國際金融監管改革研討會」。
- 臺灣銀行參與財團法人台北金融研究發展基金會於 2013 年 9 月 24-28 日舉辦「第十八屆兩岸金融學術研討會」。
- 臺灣銀行參與遠見天下文化事業群於 2013 年 10 月 28-30 日舉辦之「第十一屆華人企業領袖遠見高峰會」。
- 臺灣銀行參與社團法人中華民國內部稽核協會於 2013 年 11 月 3-5 日舉辦之「2013 年亞洲區內部稽核研討會」。

(五) 參與金融學術研究

臺灣銀行為參與經濟金融學術研究，定期發行「臺灣經濟金融月刊」、「臺灣銀行季刊」，作為社會各界發表論著之平台。這兩種刊物之發行不以營利為目的，除贈送政府機構、學術、金融、經貿、圖書單位及優良客戶等參考外，為使社會大眾便於參考，以低廉價格提供訂閱及委託書局代售服務，並將「臺灣銀行季刊」電子檔置於本行「全球資訊網」供社會大眾上網參考。



(六) 推展金融教育

- 為推動金融教育教學，臺灣銀行民權分行於 2013 年 12 月 7 日配合台北市立成淵高中辦理第二屆「互助式金融教育教學課程」，接待成淵高中師生實地觀摩金融業務運作，讓該校學生從參訪教學中逐漸了解金融業務。
- 活動現場互動熱烈，我們藉著簡報、實地參觀等方式，向學生介紹銀行業務，並回答學生們的提問，同時強調信用誠可貴的重要性，培養學生正確的金融觀念，強化對本行的信賴，也希望未來他們能成為我們的忠誠客戶。



五、推動社會公益

臺灣銀行透過舉辦獎學金、公益、育幼院及弱勢團體捐贈及等活動，關懷社會上的弱勢族群：

(一) 提供就學貸款學生獎學金

臺灣銀行考量申請就學貸款學生多屬經濟弱勢，需要更多來自社會各界的關懷，為協助其順利完成學業，爰於 2013 年 7 月提出就學貸款學生獎學金方案，並於 2013 年 11 月 18 日公開抽籤，針對品學兼優、在臺灣銀行申辦教育部就學貸款的高級中等以上學校在學學生，提供高中職學生各 1 萬元（名額 100 名），大專以上學生各 2 萬元（名額 200 名）獎學金，合計 500 萬元。



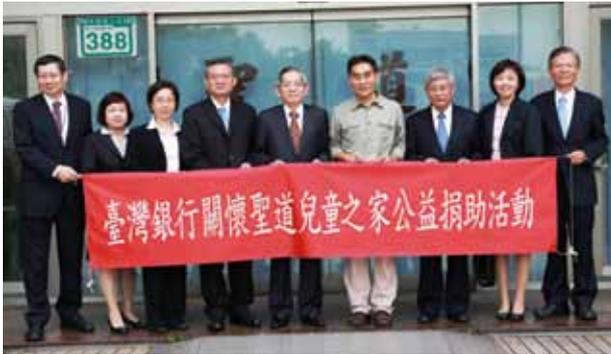
(二) 育幼院及社福團體捐贈活動

弱勢及殘障的兒童，不論在先天及後天環境上來自原生家庭所給予的生活條件尚不足以支撐其正常生活所需，因此，更需要來自社會大眾的關注和援助；台灣已步入高齡化社會，老人安養問題亦是目前社會各界所關注的另一焦點。對於生活困苦及無子女奉養的低收入老人，尤其是生活無法自理的弱勢老人們，更需要社會大眾伸出援手讓他們得以安享晚年。

臺灣銀行過去十餘年來陸續捐助各地育幼院、兒童之家、啟智中心及社會福利基金會等弱勢族群或社福團體，希望藉由臺灣銀行位居台灣金融業龍頭地位的角色，喚起社會更多的關注和愛的力量，讓大眾的善行、義捐，聚沙成塔，使得弱勢族群也能享有逐夢、圓夢的能力和期待。

- 臺灣銀行於 2013 年 5 月 13 日前往基督教聖道兒少福利基金會附屬「台北聖道兒童之家」參訪，表達關懷並致贈捐款。
- 臺灣銀行於 2013 年 5 月 14 日前往私立向上福利基金會附屬「台中育嬰院」探望，表達關懷並致贈捐款。
- 臺灣銀行與臺灣金控於 2013 年 10 月 14 日捐贈經費予嘉義私立「嘉義嘉愛啟智發展中心」。

- 臺灣銀行於 2013 年 11 月 25 日辦理溫馨送暖聯合捐贈活動，捐贈經費予新竹市天主教「仁愛社福基金會」、蘭智社會福利基金會「蘭陽智能發展學苑」及彰化「慈生仁愛院」。
- 臺灣銀行與臺灣金控於 2013 年 12 月 2 日前往雙連教會附設「新北市雙連安養中心」，捐助經費協助添購器材。



(三) 「牽手臺灣金·點亮天使心」活動

- 我們根據衛生福利部社會及家庭署提供的全國兒童教養院名單，逐家訪查聖誕樹需求，發現許多偏鄉社福機構需要特別的關注，因此，我們與臺灣金控於 2013 年 12 月 23 日舉行「牽手臺灣金·點亮天使心」點燈活動，藉由金控集團的力量，從台灣北、中、南到東部，甚至離島金門地區，裝置象徵希望無窮的聖誕樹，並致送日常生活所需物資及院童耶誕小禮物。



- 我們特別邀請唐氏症基金會參與本次「牽手臺灣金·點亮天使心」活動，藉由歡樂向上的「快樂天使—唐寶寶」，帶來正面力量，安排探訪新北市八里愛維養護中心及台中市瑪利亞霧峰教養家園身心重度障礙者，由唐寶寶表演陶笛及電子琴並快樂共舞，讓一向被視為需要關懷的唐寶寶反而能去幫助弱勢團體，並建立唐寶寶自信心與成就感。



(四) 公益及社區關懷活動

- 為回饋社會，臺灣銀行於 2013 年 7 月 29 日邀請新竹地區社福團體小朋友參觀「蘋果劇團 - 宇宙星球歷險記歌舞劇」；於 2013 年 8 月 12 日邀請基隆、桃園家扶中心學童參觀「重返古羅馬展覽」；另於 2013 年 8 月 6 日及 13 日邀請台南、新竹、宜蘭家扶中心小朋友參觀「哆啦 A 夢特展」及「幸福大師—雷諾瓦特展」等藝文活動。



- 臺灣銀行於 2013 年 9 月 10 日贊助創世基金會會「信心 Always · 一『植』不放棄」公益講座活動。



- 臺灣銀行於 2013 年 6 月 1 日參與台灣金聯總會「愛無限 金歡喜關懷社會園遊會」，2013 年 11 月 30 日參與該會「2013 金融服務關懷社會園遊會」，2013 年 12 月 8 日參與臺灣金控「幸福傳承 你我同行」金融教育親子園遊會等活動。



- 臺灣銀行民權分行於 2013 年 8 月 17 日與台北市大同親子館合作，讓附近居民大朋友帶小朋友來玩創意 DIY，並於會後發送小禮物，以發揮本分社區關懷的愛心。



- 臺灣銀行於 2013 年 2 月參與交通部光觀局與新竹縣舉辦「2013 臺灣燈會」，認購 3,000 個炫風淘氣蛇小提燈，並將回饋提燈贈送台灣肯納自閉症基金會等社福團體。
- 臺灣銀行 2013 年贊助諸多文化傳承、健康休閒、活絡觀光及專業知識等多項社區公益活動，在各個社區小角落，一點一滴散播臺灣銀行愛的足跡。

(五) 業務回饋公益

- 臺灣銀行與導盲犬協會合作發行「臺灣銀行導盲犬認同卡」，並將持卡人每一筆消費提撥 0.375 % 的回饋金支持導盲犬的建校計劃。
- 臺灣銀行與國立台北科技大學合作發行「北科大愛校欽金認同卡」，並將持卡人每一筆消費提撥 0.3% 的回饋金作為學校運用基金，挹注校務發展。



六、執行公益業務

臺灣銀行為百分之百國營銀行，長期以來配合政府政策，不以營利目的辦理多項具公益性質、促進公共利益之政策性業務：

(一) 新臺幣發行附隨業務

臺灣銀行自 1946 年 5 月 22 日起陸續發行臺幣、新臺幣，1961 年中央銀行（以下簡稱央行）在台復業後，同時收回新臺幣發行權，惟仍由臺銀代理發行新臺幣業務；迨至 2002 年，臺灣銀行依據「中央銀行委託臺灣銀行經理新臺幣發行附隨業務辦法之規定」，辦理新臺幣發行附隨之 幣收付、運送、調節供需及整理回籠 等業務迄今，對穩定我國貨幣供需貢獻良多。

(二) 公庫業務

臺灣銀行配合政府政策，自 1946 年起經辦各級公庫業務迄今，目前辦公庫相關業務、經付實體公債本息及代收費款等業務，並開發「公庫服務網」，以提升服務品質，對我國公庫運作順暢貢獻良多。

(三) 優惠存款業務

臺灣銀行為配合政府照顧退休（伍）軍公教人員生活，於 1958 年開辦軍人退伍金優惠存款、1960 年辦理公教人員退休金優惠存款，合稱軍公教退休（伍）金優惠儲蓄存款，我們投入大量人力及物力等資源辦理本項業務，並建置優惠儲蓄存款管理系統，以提供完善服務。臺灣銀行辦理本項優惠存款業務，雖造成被動負擔優惠存款龐大之超額利息，對利息收入及盈餘影響甚鉅，惟有助廣大軍公教退休、退伍等銀髮族安養天年，對我國社會安定貢獻良多。

(四) 就學貸款業務

臺灣銀行為配合政府培育人才、實現教育機會均等之理想，使中低收入家庭之高中以上學生得以順利完成學業，自 1976 年 9 月開辦助學貸款（1994 年更名為就學貸款）迄今，並以自有資金辦理。

(五) 公教人員保險業務

臺灣銀行於 2007 年 7 月 1 日合併中央信託局後承接本項業務。係由考試院會銜行政院指定為承保機關，辦理公教人員保險及退休人員保險之承保、現金給付及公保準備金管理運用等相關業務，對我國社會保險貢獻良多。

(六) 採購業務

臺灣銀行於 2007 年 7 月 1 日合併中央信託局後承接本項業務。採購業務主要任務為執行政府集中採購政策，代理政府機關及公營事業機構辦理採購業務，並配合國家政策，辦理政府指定之專案採購業務，發揮集中採購功能，對我國政府機關採購業務貢獻頗大。

(七) 關稅配額業務

臺灣銀行於 2007 年 7 月 1 日合併中央信託局後承接本項業務。係接受政府委託辦理世貿組織及自由貿易協定關稅配額核配及配額證明書核發管理業務，協助政府執行對外承諾事項，展現政府行政效率。

GRI 3.1 指標對照表

GRI 3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁次
1. 策略與分析				
1.1	組織的最高決策者 (以下稱董事長) 對其組織與策略的永續性之相關聲明	經營者的話	◎	2-3
1.2	組織對關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述	風險管理	◎	16
2. 組織概況				
2.1	企業名稱	公司簡介	◎	4
2.2	主要品牌、產品和服務	公司簡介	◎	4
2.3	企業的營運結構，包括各主要部門、營運公司、子公司和合資企業的說明	經營績效、組織架構	◎	5、10-11
2.4	企業總部所在地	公司簡介、組織架構	◎	4、10
2.5	公司營運所在國家數及國家名	公司簡介、組織架構	◎	4、10
2.6	所有權與法律形式的性質	股權結構	◎	10
2.7	企業所服務的市場 (包括地域分佈、所服務的業、客戶 / 受惠者的型)。	公司簡介、公司治理運作情形	◎	4、10
2.8	報告公司之規模 (包括員工人、淨銷售額或淨收入、總資本額細分為負債及權、提供之產品或服務的、總資產、實際所有權 (包括最大股東的身份及所有權百分比))	公司簡介、公司治理運作情形、員工關懷	◎	4-5、10、30
2.9	報告期間公司規模、組織結構、所有權遇重大改變	公司簡介	◎	4
2.10	報告期間內所獲得之獎項榮譽	獲獎紀錄	◎	6-9
3. 報告參數				
3.1	提供資訊的期間	報告書概述	◎	1
3.2	上一份報告的日期	報告書概述	◎	1
3.3	報告週期	報告書概述	◎	1
3.4	報告書及其內容有問題時之聯絡窗口	報告書概述	◎	1
3.5	定義報告內容的流程，包括：實質性決定、報告內容的優先順序、確認預期使用報告的利害關係人	報告書概述	◎	1
3.6	報告書範圍	報告書概述	◎	1
3.7	報告範疇的限制	報告書概述	◎	1
3.8	對合資企業、分支機構、租賃設施、外包業務、以及其他個體可能嚴重影響跨越報告期間 / 或跨越公司可比較性的報告基礎	GRI 指標補充說明	◎	61

GRI 3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁次
3.9	提供報告的資料測量技術與計算基礎，包括假設與用在編輯指標的基本估計技術和其他資訊	報告書概述	◎	1
3.10	解釋舊報告所載之資訊重新陳述的效應及原因（如合併 / 收購、基準 報告期間之改變、業務性質與 測方法的改變等）	報告書概述	◎	1
3.11	與以前報告有明顯不同之處（包括範圍、界限、報告中使用量測的方法等）	報告書概述	◎	1
3.12	GRI 內容索引	GRI 指標對照表	◎	61
3.13	外部認證的相關政策及現行作法	GRI 指標補充說明	◎	68
4. 公司治理				
4.1	企業的治理架構，包括最高治 單位（以下稱董事會）轄下專責特定事務的各個委員會，描述委員會的職權範圍及組成，並依性別、年齡及少數族群等分類，報告董事會之成員比例	公司治理運作情形	○	12-14
4.2	說明董事長有否兼任 政職位	GRI 指標補充說明	◎	68
4.3	董事會中獨立成員	公司治理運作情形	◎	13-15
4.4	股東與員工向董事會提供建議或經營方向的機制	公司治理運作情形	◎	10、12
4.5	董事會與高階經 人及 政主管的補償（包括 職安排），與機構績效（包括社會及環境績效）間的 結	公司治理運作情形	◎	12
4.6	董事會避免利益衝突的流程	公司治理運作情形	◎	12
4.7	董事會組成與所需具備的專業之流程及其承諾，包括對性別和其他多樣性指標之任何考量	公司治理運作情形	◎	12
4.8	企業內部就使命或價值觀、為守則，以及關於經濟、環境與社會績效的原則，和其實施現況等議題之聲明	公司治理運作情形	◎	10-21
4.9	董事會對組織如何鑑別、確認及管理經濟、環境和社會績效的流程：包括相關的風險與機會及遵守國際議定標準、行為準則及原則	公司治理運作情形、客戶關懷、員工照護、環境保護	◎	10、23-25、30、35-39
4.10	董事會評估本身在經濟、環境與社會績效的績效表現之流程。	公司治理運作情形	◎	12
4.11	說明機構有無及是否提出預警的方法或原則	公司治理運作情形	◎	16-18
4.12	企業對外界發起的經濟、環境與社會憲章、原則或其他倡議的 與或支持	環保節能措施及實施成效	◎	35-39

GRI 3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁次
4.13	企業加入的協會或全國及國際倡議組織	社團組織	◎	21
4.14	利害關係人清單	利害關係人之溝通方式與管道	◎	22
4.15	利害關係人定義	利害關係人之溝通方式與管道	◎	22
4.16	利害關係人參與方式	利害關係人之溝通方式與管道	◎	22
4.17	利害關係人提出的議題，以及機構回應的方式	利害關係人之溝通方式與管道	◎	22
經濟績效指標				
EC1	直接產生和分配的經濟價值 (包括收入、營運成本、員工報償、捐獻、其他的社區投資、保盈餘及支付給資本提供者及政府的款項。)	GRI 指標補充說明	◎	68
EC2	因氣候變遷而對組織作業造成的財務負擔及其它風險、機會	N.A.	N.A.	N.A.
EC3	企業擬定之計畫的承範圍	員工薪資福利	◎	33-34
EC4	接受政府之重大財務援助	GRI 指標補充說明	◎	68
EC5	在各主要營運地點，新進員工依性別的標準起薪與當地最低工資的比率	員工薪資福利	○	33-34
EC6	在各主要營運地點對當地供應商的政策、實務及支出比	N.A.	N.A.	N.A.
EC7	在各主要營運地點聘用當地人員的程序，以及聘用當地社區居民為高階經理人的比	N.A.	N.A.	N.A.
EC8	透過商業活動、實物捐贈或免費專業服務，為大眾而提供的基礎建設投資及服務的發展與衝擊	N.A.	N.A.	N.A.
EC9	瞭解並描述重大的間接經濟衝擊，包括影響的範圍	N.A.	N.A.	N.A.
環境績效指標				
EN1	所用物的重或耐用	GRI 指標補充說明	◎	68
EN2	透過再生程序製造的物百分比	GRI 指標補充說明	◎	68
EN3	按主要源劃分的直接能源耗量 (用於報告組織自身經營，以及為其它機構生產和提供的能源 (如：電能或熱能) 所耗用的全部能源，報告單位為焦耳)	N.A.	N.A.	N.A.
EN4	按主要源劃分的間接能源耗	N.A.	N.A.	N.A.
EN5	經環境保護及提高效率而節的能源	環保節能措施及實施成效	◎	35-39

GRI 3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁次
EN6	提供具能源效 或以可再生能源為基礎的產品及服務的計畫，以及計畫的成效	N.A.	N.A.	N.A.
EN7	減少間接能源消耗的計畫，以及計畫的成效	環保節能措施及實施成效	◎	35-39
EN8	依各 源劃分的總耗水	N.A.	N.A.	N.A.
EN9	用水對水源之顯著影響	N.A.	N.A.	N.A.
EN10	循環再 用及循環用水的百分比及總用	N.A.	N.A.	N.A.
EN11	企業在環境保護區或生物豐富多樣的其他地區，或在其鄰近地區，擁有、租賃或管 土地的位置及面積	GRI 指標補充說明	◎	68
EN12	描述企業的活動、產品及服務在生物多樣性方面，對環境保護區或生物豐富多樣的其他地區的重大影響	GRI 指標補充說明	◎	68
EN13	受保護或經 育的棲息地	GRI 指標補充說明	◎	68
EN14	監控機構對生物多樣性影響的策、現動及未 計畫	GRI 指標補充說明	◎	68
EN15	按其瀕 絕種的風險，依次 出棲息地受機構作業影響的以下物種的：入國際自然及自然資源保護 盟 (IUCN) 轄下紅色名冊及全國保育名冊的物種	GRI 指標補充說明	◎	68
EN16	按重 劃分的直接與間接溫室氣體總排放	N.A.	N.A.	N.A.
EN17	按重 劃分的其他相關間接溫室氣體排放	N.A.	N.A.	N.A.
EN18	減少溫室氣體排放的計畫及其成效	環保節能措施及實施成效	◎	35-39
EN19	按重 劃分的臭氧消耗性物質的排放	N.A.	N.A.	N.A.
EN20	按種 及重 劃分的氮氧化物 (NO)、 氧化物 (SO) 及其它重要氣體的排放	GRI 指標補充說明	◎	68
EN21	污水排放的污染程度及流向終點	GRI 指標補充說明	◎	68
EN22	按種 及處置方法劃分的廢棄物總重	N.A.	N.A.	N.A.
EN23	嚴重溢 的總次 及溢	GRI 指標補充說明	◎	68
EN24	按照《巴 爾公約》附 I、II、III、VIII 的條款視為‘有毒’的廢棄物經運輸、進口、出口或處 的重，以及經國際船運輸送的廢棄物的百分比	GRI 指標補充說明	◎	68
EN25	受企業排水及 嚴重影響的水源及相關棲息地的位置、面積、受保護 況及生物多樣性價值	GRI 指標補充說明	◎	68
EN26	低產品及服務對於環境影響的計畫及其成效	N.A.	N.A.	N.A.

GRI 3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁次
EN27	按別劃分，售出產品及回收售出產品包裝物的百分比	N.A.	N.A.	N.A.
EN28	違反環境法被處罰巨額罰款的總額，以及受非錢制裁的次。	N.A.	N.A.	N.A.
EN29	商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊	N.A.	N.A.	N.A.
EN30	按種類揭露環境保護的總費用與投資	N.A.	N.A.	N.A.
社會績效指標：勞工				
LA1	按雇用類型、僱用合約及僱用地區劃分的員工總數，並依性別來細分	人力結構	◎	30
LA2	按年齡、性別與區域分別計算新進員工人數、比例與員工離職人數和離職率	人力結構	○	30
LA3	在營運主要據點提供予全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	員工薪資福利	◎	33-34
LA4	受勞資雙方團體協約保障之員工比例	員工權益保障	○	31
LA5	重大營運變更之最短通知期間(不論是否明訂在團體協約中)	N.A.	N.A.	N.A.
LA6	在正式健康安全委員會中，協助監察及諮詢職業健康與安全計畫的方代表比(用百分比表示)	N.A.	N.A.	N.A.
LA7	按地區與性別劃分的工傷率、職業疾病率、損失天數率，及缺勤率，與工作有關的死亡人數	員工照護與職場安全	○	34
LA8	對員工、家屬、及社區等針對重大疾病的教育、訓練、諮詢、預防及風險控制計畫的執行	員工關係、員工薪資福利	○	31-34
LA9	健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中	N.A.	N.A.	N.A.
LA10	按員工職級與性別計算單一員工每年平均受訓時數	N.A.	N.A.	N.A.
LA11	員工職能管理和終生學習計畫以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫	員工培訓	◎	32-33
LA12	接受定期評比與職業發展檢討的員工百分比(依性別區分)	員工照護	○	30
LA13	按性別、年齡、少數民族與其他多樣性指標，細分組織之高階管理人員與根據員工種類細分每類員工之組成	人力結構	○	30
LA14	按營運之主要據點與員工類別，劃分女性與男性之基本薪資比率和報酬比率	員工薪資福利	○	33-34
LA15	按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	職場安全	◎	34

GRI 3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁次
社會績效指標：人權				
HR1	載有關注人權之條款，或已通過人權審查之重要投資協定與合約總數量與比例	N.A.	N.A.	N.A.
HR2	已通過人權審查且已採取行動之重要供應商、承包商，及其他商業夥伴的比例	N.A.	N.A.	N.A.
HR3	員工依公司政策，接受人權相關訓練的總時數，包括受訓員工的百分比	N.A.	N.A.	N.A.
HR4	發生歧視事件的總數和已採取的矯正行動	N.A.	N.A.	N.A.
HR5	鑑別出可能危害或違反員工結社自由和集體協商權之作業模式與重要供應商，並說明組織支持該人權所採取之行動	N.A.	N.A.	N.A.
HR6	企業及重要供應商雇用童工的情況及採取的避免措施	人力結構	◎	30
HR7	是否有強迫或強制性勞動的營運活動或重要供應商，為消除此情況，企業採取怎樣的行動	GRI 指標補充說明	◎	69
HR8	公司有多少比例的安全人員，對營運中有人權的政策和程序接受訓練	N.A.	N.A.	N.A.
HR9	涉及侵犯當地員工權利的個案次數，以及企業採取的行動	N.A.	N.A.	N.A.
HR10	受到人權的審查和（或）影響評估的營運活動的總數和比例	N.A.	N.A.	N.A.
HR11	經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量	N.A.	N.A.	N.A.
社會績效指標：社區				
SO1	實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運活動比例	社會參與	◎	40-58
SO2	對貪污風險已分析之業務單位的數量和比例	防弊反貪瀆	◎	19-21
SO3	員工受過公司反貪污政策和程序之訓練之比例	防弊反貪瀆	◎	19-22
SO4	對貪污事件的反制行動	防弊反貪瀆	◎	19-23
SO5	公共政策之定位和參與公共政策的發展與遊說	政策性業務	◎	59-60
SO6	對政治團體、個人或相關政府團體的貢獻價值，包括財務與實物	GRI 指標補充說明	◎	69

GRI 3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁次
SO7	針對反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形採取法律行動訓練之總數和其成果	N.A.	N.A.	N.A.
SO8	因違反法 與規章所處重大罰款之 額，及非 錢性的裁罰次	GRI 指標補充說明	◎	69
SO9	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響的營運活動	GRI 指標補充說明	◎	69
SO10	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響之預防和減緩措施	GRI 指標補充說明	◎	69
社會績效指標：產品責任				
PR1	在產品週期的各階段，影響健康和安全的產品及服務都過評估改善，有多少比例的重要產品和服務經過這些程序	N.A.	N.A.	N.A.
PR2	按結果種 別劃分，產品與服務違反健康與安全相關法令、規約之次數	N.A.	N.A.	N.A.
PR3	依程序必要的產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務之比例	客戶關懷、行銷活動及商品服務訊息	○	23-25、28-29
PR4	按結果種類闡述商品與服務違反規定及自願性規範事件數量的資訊	N.A.	N.A.	N.A.
PR5	針對顧客的滿意作調查的行動，包括衡量客戶滿意度調查的結果	客戶滿意度調查、創建即時評價系統	◎	27
PR6	有關市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動，所做遵從法律、標準及自律性的規劃	客戶關懷、行銷活動及商品服務訊息	◎	23-25、28-29
PR7	按結果種類闡述商品與服務違反法律規範及自律的市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動數量	N.A.	N.A.	N.A.
PR8	客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	N.A.	N.A.	N.A.
PR9	因產品與服務違反法 而導致重大罰款之金額	N.A.	N.A.	N.A.
註：◎已揭露、○部分揭露、N.A. 未揭露				

GRI 3.1 指標補充說明

GRI 3.1 指標		說明
3.8	對合資企業、分支機構、租賃設施、外包業務、以及其他個體可能嚴重影響跨越報告期間或跨越公司可比較性的報告基礎	無相關情事
3.13	外部認證的相關政策及現行作法	本報告書無委託外部機構認證
4.2	說明董事長有否兼任行政職位	無相關情事
EC1	直接產生和分配的經濟價值（包括收入、營運成本、員工報償、捐獻、其他的社區投資、保留盈餘及支付給資本提供者及政府的款項）	相關資訊請參閱臺灣銀行 2013 年年報
EC4	接受政府之重大財務援助	無相關情事
EN11	企業在環境保護區或生物豐富多樣的其他地區，或在其鄰近地區，擁有、租賃或管理土地的位置及面積	無相關情事
EN12	描述企業的活動、產品及服務在生物多樣性方面，對環境保護區或生物豐富多樣的其他地區的重大影響	無相關情事
EN13	受保護或經復育的棲息地	無相關情事
EN14	監控機構對生物多樣性影響的策略、現行行動及未來計畫	無相關情事
EN15	按其瀕臨絕種的風險度，依序列出棲息地受機構作業影響的以下物種的數量：列入國際自然及自然資源保護聯盟（IUCN）轄下紅色名冊及全國保育名冊的物種	無相關情事
EN20	按種類及重量劃分的氮氧化物（NO）、硫氧化物（SO）及其他重要氣體的排放量	本公司非製造業，不適用
EN21	污水排放的污染程度及流向終點	本公司非製造業，所產生之水屬生活污水，不適用
EN23	嚴重溢漏的總次數及溢漏量	無相關情事
EN24	按照《巴爾賽公約》附錄條款視為「有毒」的廢棄物經運輸、進口、出口或處理的重量，以及經國際船運輸送的廢棄物百分比	本公司非製造業，無相關情事
EN25	企業排放的廢水及廢棄物對生物多樣性的明顯影響，包括種類、保育狀況、保育價值等	本公司非製造業，所產生之水屬生活污水，無相關情事
HR7	是否有強迫或強制性勞動的營運活動或重要供應商，為了消除此類狀況，企業採取了怎樣的行動	無相關情事
S06	對政治團體、個人或相關政府團體的貢獻價值，包括財物與實物	2013 無政治捐獻
S08	因違反法律與規章所處重大罰款的金額，及非金錢性的裁罰次數	相關資訊請參閱臺灣銀行 2013 年年報
S09	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響的營運活動	無相關情事
S10	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響之預防和減緩措施	無相關情事



本報告書採用環保油墨印製



誠信 · 關懷 · 效率 · 穩健



臺北市中正區重慶南路 1 段 120 號

電話：02-2349-3456

www.bot.com.tw

24 小時客服專線：0800-025-168