

# 2014 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
<b>公司概況</b>	
公司簡介 .....	4
經營績效 .....	5
信用評等情形 .....	5
得獎紀錄 .....	6
<b>公司治理</b>	
公司治理運作情形 .....	10
風險管理 .....	15
法令遵循 .....	16
稽核制度 .....	17
防弊反貪瀆 .....	17
社團組織 .....	19
利害關係人之溝通方式與管道 .....	20
<b>客戶關懷</b>	
客戶權益 .....	21
客戶申訴處理 .....	23
即時評價系統 .....	24
客戶滿意度調查 .....	24
行銷活動及商品服務訊息 .....	25
<b>員工照護</b>	
人力結構 .....	28
員工權益 .....	29
員工關係 .....	30
員工培訓 .....	31
員工薪資福利 .....	32
職場安全 .....	32
<b>環境保護</b>	
環保節能措施及實施成效 .....	33
發展永續環境 .....	35
綠色政策 .....	36
<b>社會參與</b>	
支持藝文發展 .....	38
重視體育活動 .....	42
舉辦經濟論壇 .....	45
辦理公益活動 .....	48
響應環保活動 .....	54
執行公益業務 .....	56
<b>附錄</b>	
GRI 指標對照表 .....	57
GRI 指標補充說明 .....	64

# 報告書概述

臺灣銀行股份有限公司（以下簡稱臺灣銀行或臺銀）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及關懷活動，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 2014 年企業社會責任報告書，呈現本行於 2014 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的企業社會責任理念與作為。

## 報告書範疇

本報告書陳述臺灣銀行 2014 年度（2014 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，均代表臺灣銀行總行辦公場所與國內分行營業據點的努力。報告中相關財務數據皆以新臺幣為計算單位。

## 報告書撰寫原則

本報告書延續臺灣銀行 2013 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。社會大眾可至臺灣銀行網站瀏覽及下載。

### 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](http://www.bot.com.tw)

出版日期：2015 年 6 月



## 董事長的話



臺灣銀行自 1946 年成立迄今已屆 69 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 116 個年頭。臺銀長期以來秉持腳踏實地精神，在穩健的經營理念下，各項業務均表現良好，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。

2014 年是臺銀經營成果相當豐碩的一年，稅前盈餘達 94.11 億元，創造 7 年來最高的盈餘表現，資產品質亦為歷年最優，逾放比歷年最低。此外，臺銀亮麗的績效備受外界肯定，2014 年榮獲許多獎項，例如「聯貸主辦及管理行雙料冠軍」、「信譽品牌獎」、「最佳本國銀行」、「財管最被推薦銀行」及「最佳電子金融獎」、「金融業網銀 APP 第一名」…等。

在海外布局方面，臺銀也有長足進展，除已成立印度孟買辦事處外，目前正在籌設中的據點尚有澳洲雪梨分行、緬甸仰光辦事處、上海嘉定支行、廣州分行、上海自貿區支行及福州分行等，大力布局中國大陸及其他海外據點。

在商品創新方面，臺銀領先推出全國第一張「黃金信用卡」，因兼具投資及消費雙重功能，上市後受到客戶高度喜愛。另為因應老齡化社會，已領先推出「樂活人生安養信託」等新種商品，為高齡長者規劃所需的理財信託，以及長期照護保險等金融需求。

在維護公股權益方面，臺銀同樣不遺餘力，積極督促轉投資公司做好公司治理，善盡企業社會責任及保障全體股東之最大權益。以轉投資公司「台灣人壽」之合併案為例，由於臺銀積極運籌帷幄，終於使「台灣人壽」獲得更好的合作夥伴及換股比例，為公股獲得最大利益，且成功維護全體股東的權益。

在踐履社會責任方面，臺銀延續 2013 年點亮天使心活動，有系統且持續地舉辦「敬老慈幼」關懷活動，由全國各地分行，積極認養遍布台澎金馬各地的育幼院及養老院。此外，已連續兩年舉辦公益義賣活動，義賣所得全數捐贈予社福團體，為弱勢團體帶來滿滿的愛與關懷，展現「取之於社會，用之於社會」的經營理念。

財政部張部長盛和於 2015 年 5 月 20 日臺銀 69 週年行慶致詞時，特別讚許臺銀績效卓著。部長指出財政部對公股行庫的評鑑指標有政策配合、經營績效及社會責任等三項，臺銀在此三項指標都獲得滿分，表現十分優異。臺銀對於軍公教優惠存款、就學貸款、安心成家貸款、中小企業貸款等政策性任務，都是使命必達，而且各項業務績效顯著，獲獎無數，盈餘創新高，逾放創新低，創新業務更是令人驚艷，最近積極拓展海外據點，更彰顯走向國際化的決心。

張部長也指出臺銀雖是百年老店，但同仁都有新思維，業務發展走在時代前端，各方面良好的績效，普獲外界肯定。並期勉臺銀同仁掌握亞洲化、老齡化及行動化等三大趨勢，引進新血，提升視野，走向國際，並實行赤道原則，藉由專案融資引導國內企業善盡社會責任。

另為了臺銀的永續發展，臺銀積極思考以各種方式來充實資本金。已獲得財政部支持，將由國庫增資 70 億元，另亦考慮以資產作價方式協助臺銀增資。此外，希望透過修改「臺灣金控條例」，讓臺銀能與其他已民營化的公股銀行站在同一立足點上競爭。

身為台灣金融業的龍頭，臺銀長期在藝文、體育、財經、公益及環保等面向，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，同時展現臺銀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





總經理 蕭長瑞

## 公司概況

### 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。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，自此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。

在台灣經濟發展的各個階段，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。

## 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，2014年各項業務均有優異表現，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		2012 年	2013 年	2014 年
經營概況	資產總額	4,050,054	4,250,802	4,399,672
	負債總額	3,802,091	4,006,327	4,148,484
	股東權益	247,963	244,475	251,188
	每股淨值（元）	26.10	25.73	26.44
	股數（百萬股）	9,500	9,500	9,500
獲利能力	稅後純益	7,228	7,418	8,145
	* 加計政策性因素	19,964	15,947	16,950
	稅後每股盈餘（元）	0.76	0.78	0.86
	* 加計政策性因素	2.10	1.68	1.78
	資產報酬率（%，稅後）	0.18	0.18	0.19
	* 加計政策性因素	0.50	0.38	0.39
	淨值報酬率（%，稅後）	2.95	3.08	3.29
	* 加計政策性因素	8.15	6.62	6.84

註：1. 2012年及2013年係審計部審定數，2014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。

## 信用評等情形

評等公司	項目	評等日期	信用評等等級		展望
			長期	短期	
穆迪投資人服務公司 Moody's Investors Service		2014年10月	Aa3	P-1	穩定
標準普爾公司 Standard & Poor's		2014年10月	A+	A-1	穩定
中華信用評等（股）公司 Taiwan Ratings Corporation		2014年10月	twAAA	twA-1+	穩定

## 得獎紀錄

### 國內獎項

#### 主管機關

- 榮獲行政院國營事業 2013 年「工作考成」評列甲等殊榮（2014 年尚未核定）。
- 榮獲財政部 2014 年度「轉介輸出保險業務績優金融機構」第 1 名。
- 榮獲金管會 2014 年度「辦理中小企業放款」及「辦理創意產業放款」甲等銀行。
- 榮獲經濟部及金管會頒發 2014 年度「中小企業信用保證融資業務績優金融機構」之「協助青年創業相挺獎」、「協助青年築夢創業相挺獎」，以及「信保夥伴獎」。
- 2014 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，辦理筆數及金額均居八大公股銀行之冠。



#### 品牌形象

- 榮獲財訊雜誌 2014 年「消費者金融品牌暨金控 CSR 大獎」—「最佳本國銀行」及「最佳銀行形象」金質獎，為連續 2 年獲獎。
- 榮獲讀者文摘亞太區 2014 年金融業「信譽品牌金獎」，為連續 9 年獲獎。





## 服務品質

- 榮獲財政部 2014 年「第七屆政府服務品質獎—第一線服務機關及服務規劃機關」雙項優等，且均獲推薦參加「行政院政府服務品質獎」評選，其中「第一線服務機關」並獲入圍行政院評選。
- 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。



## 財富管理

- 榮獲今周刊 2014 年財富管理銀行評鑑「最佳安心獎」。
- 榮獲遠見雜誌 2014 年財富管理形象大調查「財富管理最被推薦銀行」第 1 名及「財富管理銀行形象」第 2 名。

## 電子金融

- 榮獲金融研訓院 2014 年第七屆台灣傑出金融業務菁獎「最佳電子金融獎」佳作獎項。
- 榮獲財金資訊公司頒發 2014 年度通匯、網際網路、金融 EDI、全國性繳費稅、全國繳費網、外幣結算平台—人民幣匯款、VISA 金融卡及跨行等業務「電子金流業務傑出貢獻獎」。
- 資策會 2014 上半年「臺灣百大風雲 APP 調查」，臺灣銀行網路銀行隨身版於整體 APP 排名第 82 名，並為金融業第一名。
- 網路銀行的線上服務入選數位時代雜誌「2014 年台灣網站 100 強」，為連續 7 年入選。



### 信用卡

- 臺銀創新發行「黃金信用卡」，結合信用卡及黃金存摺，榮獲萬事達卡國際組織頒發 2014 年「最佳產品行銷獎」。



### 資訊管理

- 榮獲英國標準協會 (British Standards Institution, 簡稱 bsi) 頒發「BS 10012 個人資訊管理制度 (Personal Information Management System) 認證」證書。
- 榮獲金融聯合徵信中心頒發 2014 年度授信資料類「金安獎」及「金質獎」雙料冠軍。



## 國外獎項

### 全球排名

- 2014年7月英國銀行家雜誌（The Banker）公布千大銀行排名，臺灣銀行居全球銀行業資產總額排名第127名，為國內排名最佳的銀行。

### 聯貸業務

- 依據 Basis Point（湯森路透基點）2014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）及額度分銷銀行（Bookrunner）雙料冠軍」，為連續3年排名第一。
- 依據 Bloomberg（彭博社）2014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」，為連續3年排名第一。
- 榮獲 Asia Pacific Loan Market Association（亞太地區貸款市場公會，簡稱 APLMA）頒發「2014年度台灣聯貸銀行獎」，為國內唯一獲獎銀行，且連續3年排名居冠。



# 公司治理

## 公司治理運作情形

### 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、因應內外環境變遷，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，並由其組成審計委員會，是單一股東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。

### 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。

### 組織架構

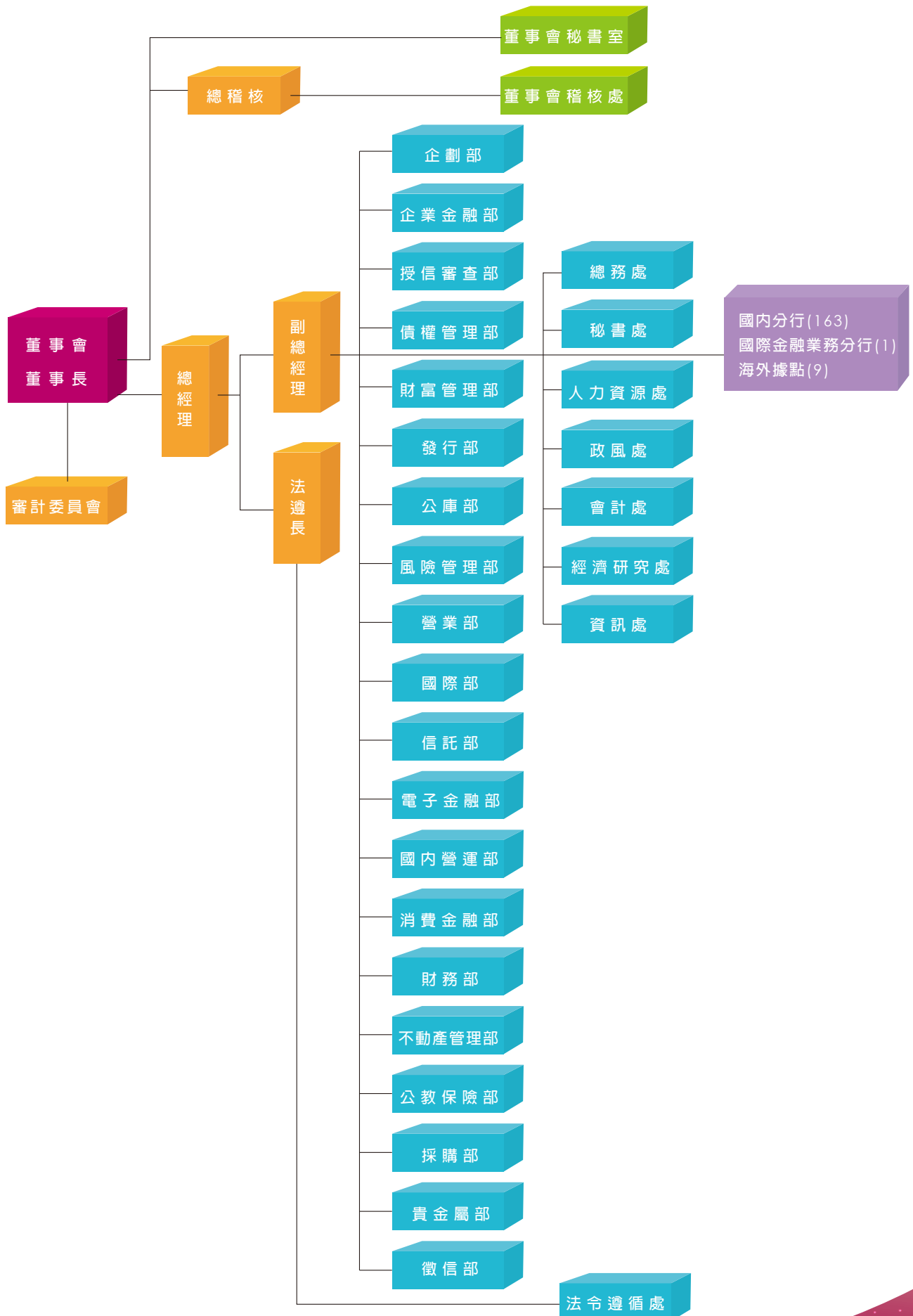
臺灣銀行建立了包括董事會、審計委員會、董事會秘書室、董事會稽核處及總行業務及管理單位等完整的公司治理架構，以提升公司治理水準。

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 2014 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），海外據點 9 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、上海分行及孟買代表處），從業員工人數 7,098 人（未含聘用業務員、約聘雇人員、契約工及海外就地僱用人員）。

### 海外據點圖



組織架構圖：



## 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，悉由母公司臺灣金融控股股份有限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，落實推動公司治理，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，2014 年共召開 7 次定期性董事會及 6 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

2015 年 3 月 31 日

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	臺灣大學經濟學博士	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	臺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

職稱	姓名	現任本職	學歷	經歷
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學系博士	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
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	司法院會計處處長	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	臺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
董事	劉玉枝	臺灣金控公司副總經理	臺灣大學商學系畢業	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高級襄理	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 臺灣銀行中興新村分行中級襄理

## 審計委員會

臺灣銀行依據公司法、證券交易法、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，並由其組成審計委員會，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，2014 年共計召開審計委員會議 11 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 14 次。

### 審計委員會主要審議事項包括：

- 依證交法第十四條之一規定訂定或修正內部控制制度。
- 內部控制制度有效性之考核。
- 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。
- 涉及董事自身利害關係之事項。
- 重大之資產或衍生性商品交易。
- 重大之資金貸與、背書或提供保證。
- 募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。
- 簽證會計師之委任、解任或報酬。
- 財務、會計或內部稽核主管之任免。
- 年度財務報告及半年度財務報告。
- 其他公司或主管機關規定之重大事項。





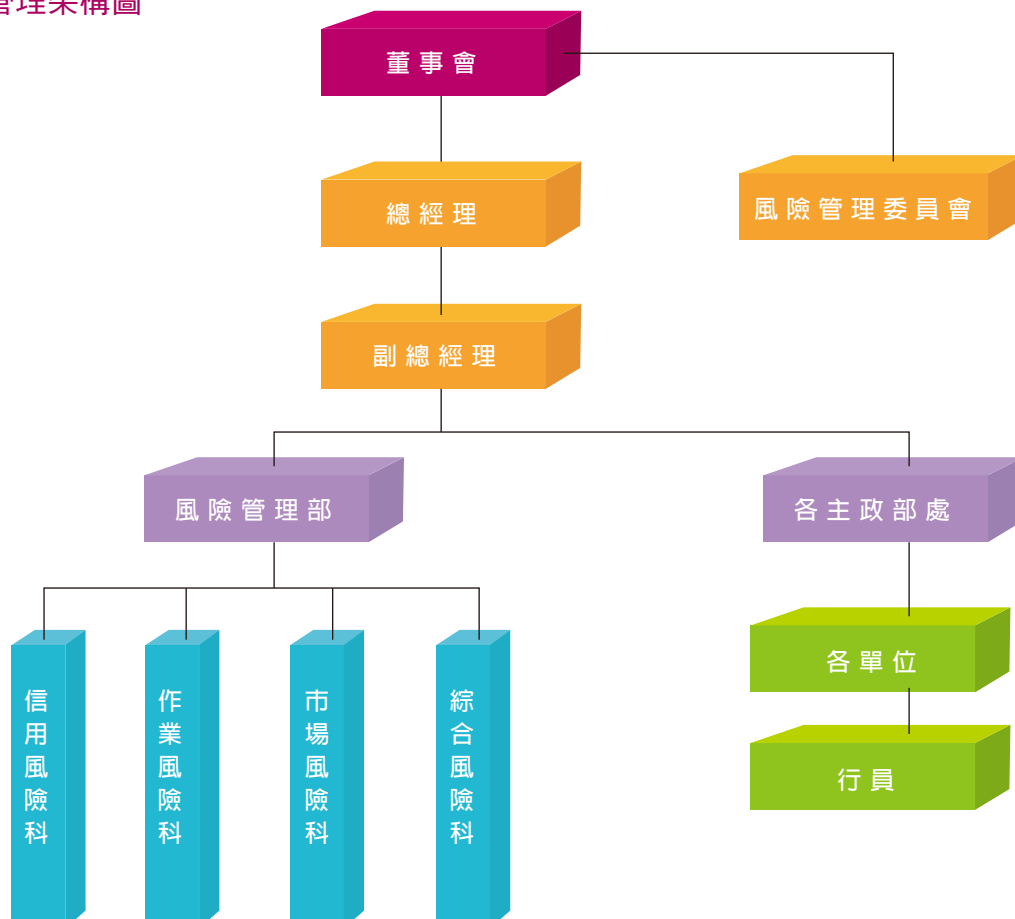
## 風險管理

### 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。

- 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。
- 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。
- 風險管理部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。
- 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，並督導各單位該項業務之風險管理，以配合風險管理部完成全行各項風險之控管。
- 臺灣銀行各單位辦理業務時，均依各項規定進行風險管理。
- 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，維護營運活動正常運作。

### 風險管理架構圖



## 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。

### • 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. 建立系統化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。建立獨立有效風險管理機制，透過適當風險管理政策、程序及系統工具，加強各項業務風險管理。

### • 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程度內，以達成風險管理與報酬合理化目標。
2. 建立風險指標與預警機制，以採取適當風險監控。
3. 建立風險溝通機制，定期或適時將完整風險訊息向上陳報、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，並就相關風險管理備妥適當書面作業處理程序及控管辦法。
5. 加強培養專業風險管理人員，及對一般行員進行風險管理教育訓練，以健全全行風險管理文化。

## 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，由法遵長擔任總機構法令遵循主管，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有效運行，以健全公司經營。各部門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制度，精進法令遵循系統功能，以提昇法令資訊傳遞及檢核效率，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規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法令動態。

## 稽核制度

本公司遵循金融監督管理委員會訂頒「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定，建立總稽核制，設置稽核處綜理稽核業務。稽核處隸屬董事會，依據臺灣銀行業務情況、管理需要及其他相關法令規定，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，進而落實本公司企業社會責任。

當主管機關蒞行檢查時，臺灣銀行內部稽核單位均依據檢查人員調閱單，配合提供相關資料。另主管機關指示辦理之專案查核，皆於期限內完成。

## 防弊反貪瀆

### 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。2014 年共計辦理 1,585 件，其中飲宴應酬 1,531 件、請託關說 35 件、其他廉政倫理事件 19 件，經查無違反規範情事。

### 多元辦理廉政反貪宣導教育

#### • 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 19 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，全年受宣導教育計 1,122 人次。

結合全年 28 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之聯繫期程，辦辦法紀與廉政倫理宣導。

##### 2. 書面宣導

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、案例與文宣，供員工隨時參考運用。

#### 4. 實施講習與測試

為深化同仁對「公務廉政倫理」相關規範與實務狀況之理解與處置，提升知法循法、積極任事之職能素養與信心，爰於 2014 年 11 月 27 日假公庫部舉辦「公務廉政倫理專案講習」，計有 210 人次參加；並於當年 12 月 3、4、5 等 3 日分 4 梯次對全行 3,539 人實施「公務員廉政倫理規範線上測驗」。

#### • 積極推動企業誠信宣導

為適時對民眾行銷企業誠信與廉政倫理觀念，於 2014 年 5 月 17 日舉辦「臺灣金控傳愛公益義賣遊園會暨臺銀 68 週年慶」活動設置「廉政家園」攤位，藉由各項寓教於樂之活動設計，建立民眾正確廉能法治觀念，並彰顯集團優質誠信廉能形象。



#### • 強化民眾反貪意識

本著「全面、精緻、持續、有效」原則，透過全球資訊網、多媒體資訊平台系統、跑馬燈及營業廳公布欄等多元化管道，插播廉政短片、標語或張貼文宣海報方式，型塑民眾貪污零容忍意識。



### 辦理「績優採購人員」遴薦表揚

臺灣銀行為激勵採購人員敬業服務精神，促進整體採購秩序健全及效能提升，舉荐採購部陳○良、程○篤等 2 員並獲評為「財政部 2014 年績優採購人員」。

### 辦理公職人員財產申報、強化實質審核機制

透過座談研習，加強宣導「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，並於行內資訊網登載相關法規資料，供申報人下載參閱。2014 年受理公職人員財產申報計 475 件，經公開抽籤，辦理實質審核者 67 件，未發現有申報不實現象。

### 鼓勵檢舉不法，妥適處理陳情案件

- 除於全球資訊網之客戶服務專區項下，登載臺灣銀行、財政部及法務部廉政署等機關（構）之廉政檢舉資訊外，並利用臺銀採購招標文件及各營業單位電視牆、跑馬燈、營業廳公告欄等管道，強化宣導並鼓勵民眾踴躍檢舉不法。
- 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。

## 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，並協助相關事務運作。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 2014 年年報，網址 <http://www.bot.com.tw>）



## 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 公告財業務訊息 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	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	產品資訊 客戶資料保護 服務品質	投資理財說明會 粉獅團粉聚活動 BS 10012 個人資訊管理制度認證 24 小時免費客服專線 客戶申訴電話及電子信箱 客戶滿意度調查
社區	社會關懷 社區服務 公益捐助	育幼院及養老院關懷活動 參與經濟論壇 環保活動 義賣捐助活動
政府與主管機關	遵守法令 配合財經政策 誠實納稅	遵守法令規範 辦理政策性業務 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，並因應法令變動予以修正。

- 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。
- 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。遵照主管機關依據消費者保護法相關法令制訂「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，完成修訂個人貸款契約，以維消費者相關權益。
- 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」。並配合金管會修訂「信用卡業務機構管理辦法」，於 2014 年 11 月修正本行「信用卡約定條款」，以維護消費者權益。
- 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」。

## 客戶權益

### 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、利用及變更方式，俾利各營業單位遵循，以確保客戶權益。

### 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其商品風險等級分類）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行為。臺灣銀行訂定商品與客戶需求適切方法，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。

### 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。

### 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。對於臺銀金融商品銷售人員，亦訂有應遵守客戶資料保密等職業道德規範與行為守則。

## 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，及向客戶報告之互動制度，提升服務品質，確保客戶權益。

## 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安全。

## 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。

## 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。

## 關懷身心障礙客戶

為關懷身心障礙客戶及落實有愛無礙，臺灣銀行除部分營業據點設有斜坡道、愛心鈴、導盲磚及身心障礙服務外，並已設置 35 台無障礙視障語音提款機（ATM），視障客戶不必透過親友即可獨立自行操作。另設置 277 台無障礙提款機，方便輪椅族顧客操作使用，使臺銀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。



## 關懷提問預防詐騙

- 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。
- 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。



松山分行同仁防範詐騙獲頒獎狀



## 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。

- 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。單純案件迅速依申訴內容所屬業務性質轉請相關業務單位妥處；複雜案件請相關業務主管單位協助處理後回復，務使客戶得到滿意的答覆。
- 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」，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、臺銀網站客服中心、顧客意見表等管道均予納入，藉由系統完整呈現客訴原貌。2014 年度陳情案件平均處理天數為 1.59 天，較 2013 年度 2.11 天減少 0.52 天，讚美案件則由 219 件提升至 269 件。
- 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。
- 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內容、可能涉及之風險及受理客戶意見或申訴管道等相關資訊，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，則先由受理單位傾聽客戶意見，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。

### 貼心服務設施

#### 1. 安「心」場所

臺銀松山分行新設健康便利站，提供顧客血壓量測，及透過健康雲進行個人健康管理。並設置 AED（自動體外心臟電擊去顫器），由同仁接受 CPR、哈姆立克法、AED 等教育訓練，為台北市第一個通過「AED 安心場所認證」的金融機構。



#### 2. 手語視訊（手譯通）服務

臺銀體貼聽語障者，由松山分行與啟聰協會合作，透過 Skype 提供手語視訊（手譯通）服務，亦可利用電腦鍵盤打字進行溝通，對於較複雜之個人貸款、信用卡、兌換外幣等業務，設計簡易表格，以利彼此溝通。這些貼心服務並獲得公視手語新聞主動採訪。



## 即時評價系統

- 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，於 2013 年創新建置了即時評價系統，該系統為台灣金融業界首創。
- 「即時改善服務、即時回應顧客」是設立該系統主要目的，讓顧客接受服務後，即時給予滿意度評價。我們於存匯、外匯等櫃台設有即時評價系統，倘顧客有不滿意發生時，後線主管即趨前詢問原因，立即處理、解決，以避免顧客不滿情緒延燒，並做為我們改進的指標。



## 客戶滿意度調查

- 臺灣銀行 2014 年度顧客滿意度調查，針對所有客戶採隨機抽樣調查。
- 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。
- 調查方式包括郵寄問卷、網路問卷及臨櫃問卷三種，2014 年共寄送 9,012 件，回函 5,204 件，回收率 57.75%，總滿意度為 99.51%。
- 對於客戶意見及建議事項，均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。



## 行銷活動及商品服務訊息

- 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。
- 臺灣銀行提供信用卡商品服務訊息專屬網頁，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。
- 臺灣銀行發揮巧思，於 2014 年 2 月推出首張結合黃金存摺與信用卡業務，全國獨一無二、兼具刷卡消費及黃金投資雙重功能的黃金信用卡。持卡人消費累積的黃金點數達 200 點以上，即可兌換黃金存入黃金存摺。推廣期間同時推出新戶首刷禮、黃金存摺開戶免手續費等優惠措施，同時搭配電視、廣播廣告強力曝光，突顯「刷卡點數換黃金，自由靈活用資金」的卡片特色，將信用卡產品價值提升至兼具消費、投資、儲蓄及理財的位階。



- 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，並配合辦理員工講習或訓練，提升商品服務品質。



- 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，2014 年共舉辦 14 場大型跨區投資理財說明會，及 749 場投資理財講座。



- 臺灣銀行為輔導要保機關辦理公保承保及現金給付業務，每年均分區輪流舉辦公教人員保險業務座談會。2014 年分別於高雄市、台南市、南投縣、台中市、苗栗縣及台北市等 6 個地區辦理 18 場次，總計邀請 2,339 個要保機關派員與會。此外，為使退休公教人員瞭解優惠存款相關規定及開戶手續，並於座談會增列「優惠存款業務資料」，俾利轉知機關同仁參考。



- 為模擬測試營業單位因伊波拉疫情，導致營業場所關閉或停止營業時，其資訊系統轉換及支援行代登作業運作是否順暢，臺銀於 2014 年 12 月假武昌分行辦理「因應伊波拉疫情演練活動」，演練作業順暢，且經驗證代登交易正確無誤。



- 聆聽年輕族群的聲音，臺灣銀行於 2012 年成立 FaceBook「粉獅團」，增加與客戶互動管道。除提供商品服務訊息，從中分享粉獅金融理財訊息及生活趣事外，亦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，粉獅團並已累積超過 14 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。

### 人力結構（截至 2014 年 12 月 31 日）

#### 性別

性別	員工人數	百分比
男性	3,045	42.90%
女性	4,053	57.10%
合計	7,098	100%

#### 教育程度

教育程度	員工人數	百分比
研究所以上	1,203	16.95%
大專	5,685	80.09%
高中職	210	2.96%
合計	7,098	100%

#### 年齡

年齡	員工人數	百分比
60 歲以上	562	7.92%
50-59 歲	1,896	26.71%
40-49 歲	2,166	30.51%
30-39 歲	1,920	27.05%
29 歲以下	554	7.81%
合計	7,098	100%

## 員工權益

### 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。

### 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。

### 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，行方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，員工管理邁入嶄新局面，臺銀將在誠信原則下，謀取勞資雙方最大福祉。



## 員工關係

### 建立完善溝通管道

- 維持勞資和諧：員工係銀行最重要之資產，妥善照顧員工為行方之本份，保障員工權益，維持勞資和諧，一向係臺灣銀行致力之目標。
- 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，員工可暢所欲言。相關單位如接收員工任何申訴，均會迅速處理並將結果回覆。
- 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，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。
- 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。

### 促進員工身心健康

為達成營運目標，除摺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，亦可提振工作士氣。





## 員工培訓

- 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」，即現在的「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，全面提升行員專業水準、增進作業效率，塑造臺銀優質形象。
- 為提升行員專業素養，因應業務需要，臺灣銀行積極辦理各項專業、管理知能等相關訓練及講習（2014 年合計辦理行內訓練 265 班，共 18,700 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（2014 年計 1,959 人次參訓）。
- 為培養行員終身學習觀念，全面提昇人力素質，鼓勵行員就讀教育部核定大專院校及在職碩士專班，2014 年補助 204 人次，補助金額 1,709 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，2014 年補助 588 人次，補助金額 4,735 千元。
- 為鼓勵同仁取得相關金融證照，如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，2014 年共補助 1,249 人次，補助金額計 641 千元。
- 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。



臺灣銀行  
行員訓練所

## 員工薪資福利

### 薪酬及福利

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。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。

### 兩性平權措施

為促進兩性平等，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，另子女滿 3 歲前得申請「育嬰留職停薪」，並享有育嬰留職停薪津貼，亦設有溫馨哺（集）乳室提供女性同仁更優質的哺乳環境。



### 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。另為鼓勵聯行間聯誼及藝文活動，並提供同仁展現文藝才能機會，經常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。

## 職場安全

- 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。2014 年度申請育嬰留職停薪者，女性員工 43 人、男性員工 3 人。
- 臺灣銀行依勞工健康保護規則第三條、第四條規定，聘請特約專業醫師及護理師，辦理臨廠健康服務。2014 年度共辦理 6 梯次臨廠健康服務，參加諮詢人數共 46 人。
- 臺灣銀行 2014 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

## 環保節能措施及實施成效

臺灣銀行依據行政院核定「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。

### 節能實施事項

#### 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。至於用電契約容量 800 瓩以上之場所，另置能源管理人，負責空調溫度調控照明等管理。

#### 各項具體節能措施：

- ◆ 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產品，提高用電效率。
  - 無人開會之會議室關閉空調及照明。
  - 午休時，辦公室及公共區域僅留必要照明，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。
- ◆ 節約用水
  - 節制公廁洗手檯出水量，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。
- ◆ 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。
- ◆ 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。

自我評量及檢討：

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

教育訓練：

- ◆ 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。
- ◆ 利用內部各種集會或活動，宣導節約能源觀念及作法。
- ◆ 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。

督導機制：

- ◆ 各單位應將電、水、油、紙用量，按月上網填報。總行彙總各單位所填報資料，按月陳核主管。
- ◆ 年終依據各單位執行節能減碳成效優劣，給予加(減)分核獎懲。

實施成效

用電度數

2014 年 / 度數	2013 年 / 度數	增減度數	增減
48,661,291	50,225,650	-1,564,359	-3.11%

用水度數

2014 年 / 度數	2013 / 度數	增減度數	增減
295,394	315,246	-19,852	-6.30%

用油量

2014 年 / 公升	2013 年 / 公升	增減量	增減 %
406,163	415,397	-9,234	-2.22

用紙量

2014 年 / 公斤	2013 年 / 公斤	增減量	增減 %
243,274	244,872	-1,598	-0.65

## 發展永續環境

- 臺灣銀行致力於提升各項資源利用效率，並使用對環境負荷衝擊低之再生物料。
- 臺灣銀行依其產業特性建立合適之環境管理制度。
- 設立環境管理專責單位或人員，以維護環境。
- 臺灣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。
- 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。
- 臺灣銀行依據行政院「清淨家園全民運動計畫」訂定「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。各單位加強清潔辦公房舍周邊 50 公尺之環境，藉此「以公帶私」的示範做法，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。
- 臺灣銀行成立「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。



## 綠色政策

### 綠色採購

- 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，2014 年度綠色採購公告指定項目達成率 97.7%，超逾財政部所定 90% 目標。
- 臺灣銀行為利機關查核契約產品有關環保標章即時資訊，已於共同供應契約之條款加註「為配合行政院環境保護署推動各機關綠色採購政策，立約商之契約產品，如已取得行政院環境保護署認可之環境保護產品使用許可或證明文件者，請立約商通知訂購機關自行於行政院環境保護署綠色生活資訊網站 (<http://greenliving.epa.gov.tw>)，確認訂購產品已取得環保標章且在有效期間內，並於下訂後於行政院環境保護署綠色生活資訊網辦理綠色採購申報」。

### 綠色金融

- 徵審作業流程自動化，以響應節能減碳環境保護政策：

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，全面推動分行經理權限之授信案件於線上簽核。授信審查部授信審議小組會議，亦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。

- 推動赤道原則與綠色金融，善盡企業社會責任：

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。

臺灣銀行基於環境保護及授信風險考量，已於 2008 年 2 月建置「高污染環境產業通報」系統，供營業單位通報與查詢，將授信戶有無環境污染紀錄，做為授信審核之參考。並於 2008 年 6 月針對高污染產業訂有相關徵審原則。

2014 年 5 月通函各營業單位辦理專案融資業務，應秉持赤道原則，重視借款戶之社會與環境風險。

配合政府綠能政策，除推動「低碳永續家園專案貸款」、「綠能與產業設備輸出貸款」等綠色金融外，對於綠能產業授信戶亦盡量給予融資協助，以促進綠能產業發展。

## 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。目前興建中之北大路分行新建工程於 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」。此外，興建中之臺南創新園區分行行舍新建工程於 2014 年 4 月 25 日以符合綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、室內環境、水資源等六大指標取得銀級「候選綠建築證書」。



北大路分行新建行舍



臺南創新園區分行新建行舍

## 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 2014 年在藝文、體育、財經、公益及環保等社會參與層面所辦理之活動依序說明如下：

### 支持藝文發展

臺灣銀行重視藝術人文之推展，已成立「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；提供宜蘭分行舊行舍予宜蘭縣政府作為美術館使用；修復陽明山美軍眷舍、天母白屋等古蹟建築，將這些珍貴的文化資產與國人共同分享。

#### 臺灣銀行文物館

- 國內金融業首創

臺灣銀行將歷年典藏珍貴文物提供社會大眾觀賞，特於 2013 年 10 月 7 日成立「臺灣銀行文物館」。臺銀文物館為國內第一家由金融業所獨自設立的文物館，典藏珍貴豐富，內容有券幣、書畫、器物及史料等文物，以及具有歷史價值的古蹟建物，免費提供民眾參觀。



- 宣揚歷史文物典範

臺灣銀行所展現回饋社會的多方用心，對於歷史文物的保存，以及重視歷史文物的正面形象，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。文物館成立以來，已吸引許多國小、大學、企業、藝文團體及金融同業，紛紛安排參觀文物館，除讚許臺銀的積極用心外，並有多家同業表示將仿效臺銀成立文物館，讓歷史文物得到更好的保護與傳承。

- 建置管理系統

臺灣銀行建置「文物管理」、「線上預約參訪」及「數位導覽」等資訊系統，以妥善管理文物，提供參觀民眾完善的服務。

- 紀念幣及套裝錢幣展售

臺灣銀行於 2014 年 1 月 24 日起設櫃對外展售紀念幣及套裝錢幣，民眾於參訪文物館時，可立即於現場購買。



- 吸引民眾參觀

臺灣銀行文物館收藏的古文物，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，吸引廣大民眾欣賞與品味。2014 年度參觀人數約 2,200 人，其中以團體型式登記參觀者，共計 48 團。



- 交流與合作

臺灣銀行於 2014 年度受邀參與國立臺灣博物館主辦「臺灣金融類文物館合作串聯與交流」活動。為有效運用社會資源、共同推展臺灣金融教育、實踐企業社會責任，及加強館際間合作與交流，雙方締結「臺灣金融類文物館聯盟」，並簽妥合作備忘錄，就展示企劃、學術研究、典藏管理、推廣教育及其他協議展開合作，共盡心力回饋社會。

- 文物館資料

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>



## 宜蘭分行舊行舍變身「宜蘭縣美術館」

- 臺灣銀行宜蘭分行舊行舍建於 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。
- 臺灣銀行為配合宜蘭縣府推廣文化產業及回饋宜蘭鄉親，於 2012 年 7 月 5 日，將具有地方特色之宜蘭分行舊行舍無償提供縣政府做為美術館使用，期能對縣府推動文化發展和地方觀光有所助益。
- 宜蘭縣美術館於 2014 年 11 月 16 日舉行「試營運開幕式」。這是繼臺銀文物館開幕後的第二宗古蹟活化案例，亦為臺銀首度將轄下舊行舍資產活化的範疇，擴大到參與地方政府的文化推展工程。此舉除充分展現臺銀回饋社會的用心，更為台灣公營事業及金融業樹立愛護及宣揚歷史文物的絕佳典範。
- 宜蘭縣美術館已於 2015 年 5 月 17 日正式開館。該建築從金融機構轉變為美學空間，匯聚在地文化所賦予的生命力與情感，引領宜蘭美術美麗身轉，再現風華，並進一步整合宜蘭的美術資源與藝文能量，成為在地與台灣、國際對話的藝術場域。
- 臺銀是宜蘭縣美術發展的重要里程碑，也象徵著臺灣銀行與藝文發展合作的新契機，為宜蘭的文化發展貢獻心力，共創地方繁榮。

### 宜蘭美術館資料

館名：宜蘭美術館

開放時間：週二至週日上午 9 時至 17 時止

地址：宜蘭市中山路三段 1 號

連絡電話：(03) 936-9116



## 文化資產修復再利用

臺灣銀行擁有許多歷史古蹟，配合國家政策妥善保管、或是修復再利用，均可使文化資產得以風華再現。除將上述宜蘭分行舊行舍捐贈予宜蘭縣政府作為美術館使用外，還有陽明山美軍舊眷舍及天母白屋等歷史建築修復計畫，將這些珍貴的文化資產與國人共同分享。



陽明山美軍舊眷舍



天母白屋

## 支持文化創意產業

一般而言，文創產業在成立初期，礙於財務報表不盡理想，取得資金不易，即便透過中小企業信保基金取得「直接保證書」，仍因無管道而奔波於銀行間。為此，臺銀主動提供聯絡窗口，例如由松山分行專人為文創業者提供服務，積極協助電影、廣告、通路、出版等文創業者取得資金及通路，為臺灣產業升級盡一份心力。



拜訪明華園團長



參與台灣創意發明商機媒合展

## 全國第一家與藝術銀行合作的銀行

臺灣銀行松山分行與文化部推動之「藝術銀行」合作，於分行行舍設置藝術專區，承租藝術作品於分行展出，以支持臺灣藝術創作。



## 推廣音樂藝術，邀請「視障樂團」演出

為協助推廣音樂藝術活動，落實臺銀長期支持藝文活動的理念，臺灣銀行於2014年5月14日舉辦「在生命的轉彎處發現希望」音樂會暨投資理財公益活動，特別邀請視障者組成的「Life 爵士樂團」演出，他們絕佳的演奏默契，帶給每位聆聽者心靈的感動。

## 重視體育活動

臺灣銀行透過籃球隊、體育委員會等管道，以及支持體育活動等方式，積極推動各項體育活動及協助培育體育人才：

### 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。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，為國內籃球員成長的搖籃。



- 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 2014 年，19 年來未曾間斷，報名學員人數一年比一年踴躍。2014 年籃球夏令營活動自 7 月 12 日起至 7 月 20 日止為期 9 天，共有 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 300 多名學員報名參加活動，由臺灣銀行優秀 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。



- 觀賞 SBL 超級籃球聯賽：於 2014 年 2 月 23 日邀請家扶中心學童前往新莊體育館觀賞第 11 屆 SBL 超級籃球聯賽，為臺銀籃球隊加油，並讓學童們現場感受籃球熱力四射的精華賽事。展現臺銀支持體育運動及關懷弱勢學童的具體行動。



- 籃球隊粉聚活動：2014 年 11 月起陸續於北、中、南部舉辦 7 場「臺銀加油團 全面出動」粉聚活動，邀請臺銀 FaceBook「粉獅團」粉絲至現場為臺銀籃球隊熱力歡呼、大聲加油。鼓舞籃球隊員的士氣，並凝聚臺銀粉絲團之向心力。



## 臺灣銀行體育委員會

- 臺銀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。
- 臺銀計有甲組籃球隊、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。



## 協助推廣其他體育運動

臺銀為推展體育運動向下扎根盡一分心力，以實際行動力挺台灣棒球，參與中華職業棒球大聯盟於2014年7月26至27日舉行之「中華職棒明星對抗賽」，並取得「臺銀紅隊」的冠名權。由於適逢暑假期間，特別邀請桃園地區中平國小、芭里國小、青溪國中等三所國中小學棒球隊員到場觀賽，這些棒球小選手見到偶像球員均興奮不已，不僅見識、學習職業選手的非凡身手，更實際感受棒球帶來的熱情與感動，於炎炎夏日留下美好的回憶。



## 舉辦經濟論壇

臺灣銀行透過參與舉辦經濟論壇、財務金融研討會及金融學術研究等活動，包括邀請麥可·波特、皮凱提及濱田宏一等國際大師來台演講，為我國經濟金融與產業發展善盡心力：

### 競爭力大師麥可·波特訪台論壇

參與遠見天下·文化於 2014 年 10 月 24 日舉辦之「競爭力大師麥可·波特訪台論壇」，由學界及業界公認排名全球第一之競爭力大師麥可·波特教授專題演講，親自解析如何提升台灣競爭力並與台灣各界菁英分享專業觀點。當日約 500 人到場親炙大師風采，臺銀董事長李紀珠並應邀參與大師對談，為台灣競爭力的下一步提出重要、剴切的建言。



### 第 12 屆華人企業領袖高峰會

參與遠見天下·文化於 2014 年 10 月 29-30 日舉辦之「第 12 屆華人企業領袖高峰會」。論壇以「前進的力量—開放·整合·突破·成長」為主題，邀集來自兩岸三地等國際知名企業領袖與學者齊聚一堂，臺銀董事長李紀珠應邀擔任與談人，就「行動與社群時代的致勝之道」專題進行對談。透過精闢的解析與多面向的探討，為我國兩岸經濟金融與產業發展善盡心力。



### 國際名人高峰論壇

參與聯合報系經濟日報於 2014 年 11 月 16 日舉辦之「國際名人高峰論壇」，邀請法國經濟學家、《二十一世紀資本論》作者皮凱提教授專題演講暨焦點論壇，並由臺銀董事長李紀珠應邀擔任致詞貴賓。論壇吸引約 1,200 人到場，重燃經濟學圈主流話題「成長與公平」，有關財富分配不均的歷史警示，可為台灣以古鑒今之參考。



### 2014 年度影響力論壇

參與財訊雜誌於 2014 年 11 月 25 日舉辦之「2014 年度影響力論壇」，以「從日本經驗看台灣未來」為主題，邀請日本首相安倍晉三的經濟國師濱田宏一教授來台分享振興日本經濟之歷程。李前總統登輝先生亦就台日經濟情勢進行專題演講，並由臺銀董事長李紀珠應邀擔任致詞貴賓。論壇計有約 500 人到場聆聽，由於台日長期以來經貿關係合作密切，日本經濟革新確實提振民眾對政府信心，值得借鏡參考學習。



### 董事長獲邀參與「亞洲金融論壇」

臺銀董事長李紀珠應邀參加 2014 年 1 月 13 日在香港舉行的「亞洲金融論壇」。該場論壇與會者來自全球財經金融之翹楚，包括美國前財長蓋特納、歐元集團主席、亞洲開發銀行總裁等人，而臺銀李董事長為台灣唯一獲邀出席之代表，並在大會上以「亞洲企業擴展策略」為題發表演說，暢談亞洲金融業未來展望，成功提升台灣金融的國際能見度。



### 舉辦「國際金融動態與服貿協議研討會」

為提供客戶有關全球區域經濟整合對兩岸經貿發展之影響分析，臺銀於 2014 年 4 月 18 日及 23 日，分別於台北及高雄舉辦兩場「區域經濟整合與兩岸商機座談會」（參加人數合計約 335 人）。邀請經濟部次長杜紫軍擔任台北場主講人、國貿局副局長徐大衛擔任高雄場主講人，剖析台灣的貿易現況與國際處境，及各國積極參與經濟整合等最新趨勢。該座談會有助於增進客戶了解全球區域經濟整合，以及兩岸經貿的發展現況。





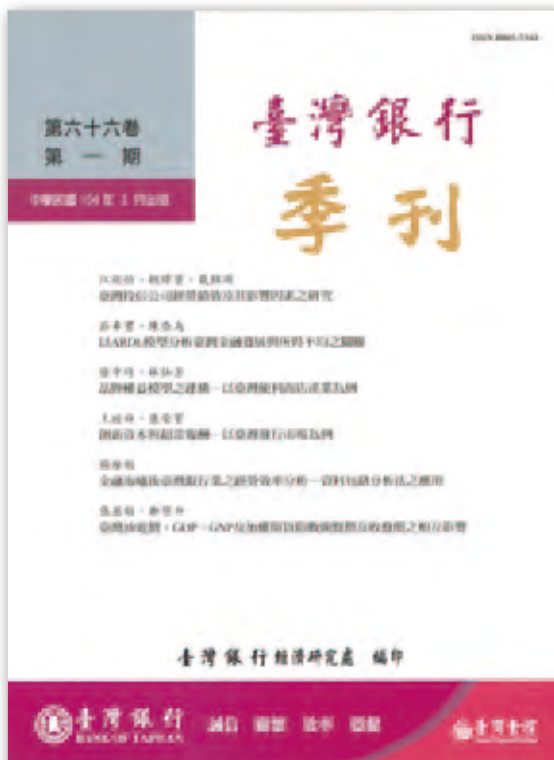
## 提升財務金融水準

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廣宣作業，為提升我國財務金融地位及業務發展貢獻心力：

- 參與參與財團法人台北金融研究發展基金會於 2014 年 10 月 29 日 -30 日舉辦之「第 19 屆兩岸金融合作研討會」，並由臺銀董事長李紀珠擔任 10 月 29 日之專題主持人。
- 參與台灣金融研訓院於 2014 年 7 月舉辦之「兩岸金融關鍵議題研討會」。
- 參與台灣玉山科技協會與工研院於 2014 年 8 月共同主辦之「台灣創意與創投政策論壇」。
- 參與財團法人中華民國會計研究發展基金會於 2014 年 10 月舉辦之「第 26 屆會計菁英盃辯論比賽」。
- 參與財團法人財經立法促進院於 2014 年 11 月 -12 月 舉辦之「2014 兩岸金融高峰研習營」。
- 參與社團法人臺灣理財顧問認證協會於 2014 年 12 月舉辦之「2014 華人理財規劃發展論壇暨授證儀式」。

## 金融學術研究

為參與經濟金融學術研究，臺銀定期發行「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。這兩份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，本行亦將「臺灣銀行季刊」電子檔置於臺銀「全球資訊網」供社會大眾上網參考。



## 辦理公益活動

臺灣銀行透過辦理認養育幼院、養老院，公益義賣捐贈及氣爆賑濟，以及社區服務等活動，關懷社會上的弱勢族群：

### 點亮天使心－認養全省育幼院及養老院

- 從慈幼擴大到敬老：為奉獻常態性的關懷，我們在 2014 年除了延續 2013 年「點亮天使心 - 慈幼」關懷主軸，認養 64 家育幼院外，更重視社會高齡化的趨勢，加入「敬老」元素，增加認養 11 家敬老院。發動臺銀在台澎金馬各地的營業單位，在兒童節、中秋節、重陽節及耶誕節等特定節日去關懷探訪認養對象，一起同樂並致贈實用物資。百場以上的活動在慈幼與敬老之間，連起人口結構兩端的受照護族群，提供持續性的關懷。



- 重陽敬老：臺銀於 2014 年 10 月 2 日重陽節當天，與臺灣金控集團位於各地之分支機構，以不同方式向所認養的敬老院長者表示關懷。其中，臺銀水滸分行為認養的台中仁愛之家舉辦「銀髮美聲歌唱大賽暨慶生加菜活動」，由臺銀董事長李紀珠並率領集團同仁共同參與。董事長親切與長者們互動、致贈禮物，並以陽光的笑容與溫暖問候，感動現場的每一位老人家；希望經由這個活動，點燃你我心中的「天使心」，一起扶持、照護這群可愛的天使們。



- 臺銀與臺灣金控在平安夜前一天，2014 年 12 月 23 日舉行「牽手臺灣金·點亮天使心 -2014 心任務 慈幼 - 敬老」全年活動的發表會，參與年度活動的集團同仁、育幼院院童及養老院長者和公益信託基金代表們相見歡，共同透過現場播放的慈幼敬老活動記錄影片及印製精美的紀錄手冊回味活動點滴，會場穿插唐寶寶等社福單位表演，最後在平安夜的歌聲中一起點亮聖誕樹，發表會場洋溢溫馨與歡樂的氣氛。



## 傳愛公益義賣園遊會

臺銀於 2014 年 5 月 17 日，結合臺灣金控集團資源在台北西門紅樓舉辦「傳愛公益義賣園遊會」，集團所屬同仁熱烈響應，紛紛捐出家中無需使用八成新，甚至全新的物資上萬件一起義賣。本活動結合義賣、捐血及遊戲攤位，邀請民眾參與認購幸福，「義」起做善事，獲得廣大迴響。活動總計募得善款約新臺幣 192 萬元，全數捐贈社福團體，另為捐血中心募得 150 袋 250cc 熱血，以實際行動關懷長者及社會弱勢團體，善行義舉引起廣大迴響。



## 高雄氣爆賑濟行動

為關懷高雄市 2014 年 7 月 31 日之氣爆事件，臺銀李董事長紀珠指示同仁全力協助受災戶，對受損企業及個人，如有舊貸展延、授信條件變更及新增融資申請需求，將儘量予以協助，臺銀亦全力配合並遵照金管會及銀行公會各項措施協助受災戶。此外，為善盡企業社會責任，響應高雄氣爆賑濟行動，於 2014 年 8 月 21 日捐助新臺幣 185 萬元予高雄市政府指定賑災帳戶，以響應高雄氣爆賑濟行動，為災區之後續復建善盡心力。

## 關懷「高齡長者」

- 首家辦理「彭祖體驗營」體老活動之金融機構

臺銀為建立行員對年長者服務時，多一份關懷與同理心，以增進銀行的服務流程與設施能符合長輩實際需求，由松山分行於 2014 年 7 月 12 日與弘道老人基金會合作，舉辦高齡生活者體驗活動，此乃全國金融機構之創舉。同仁們穿著「彭祖體驗包」，模擬老人家視力模糊、聽覺退化、脊椎彎曲、關節僵直不靈活、坐輪椅等情形，體驗銀行服務流程與設施的不足，作為改善軟硬體設施的參考，讓長輩及身障者能有優質、尊嚴的洽公環境。



- 領先推出「樂活人生安養信託」商品
- 在關懷高齡者金融需求方面，臺銀董事長李紀珠就任臺灣金控集團董事長後，隨即指示成立「高齡化金融服務小組」，專注研發符合高齡化商品，提供為老年人量身打造的金融服務。臺銀已於 2014 年 10 月領先推出結合保險、醫療、服務與儲蓄的「樂活人生安養信託」，透過臺灣銀行專業管理，達成老年安養生活無後顧之憂的目標。



## 參與「金融服務關懷社會」活動

參與台灣金融服務業聯合總會舉辦二場「2014 年金融服務關懷社會」嘉年華會(2014 年 7 月 12 日彰化及 11 月 1 日板橋場)，設置寓教於樂之遊戲攤位，藉由與在地民眾互動，彰顯臺銀推動金融教育與積極投入社會公益之用心。



## 其他社區服務活動

- 臺灣銀行於 2014 年參與交通部觀光局及南投縣政府舉辦「2014 臺灣燈會 - 超萌馬」小提燈廣宣，認購 3,000 個提燈並贈送世界和平會、肯納自閉症基金會、宜蘭家扶中心等社團團體。
- 臺銀於 2014 年 7 月舉辦中華職棒明星對抗賽「全壘打大賽」中，與明星球員們一起做公益。職棒選手每擊出一顆金球全壘打，臺銀即捐贈黃金存摺 5 公克予財團法人罕見疾病基金會。活動總計捐贈黃金存摺 70 公克(含公益金球)給罕病基金會代表，以最實質的支持與贊助，化作罕病兒飛翔的翅膀，也於精彩賽事外增添一股溫馨關懷的力量。
- 臺銀分別於 2014 年 8 月 13 日及 8 月 21 日，舉辦「擁抱希望 讓愛永傳」台中、台北等兩場財富管理公益活動，邀請世界和平會兒少關懷中心兒童及雅文兒童聽語文教基金會兒童一同參與。



- 鑒於偏鄉小學圖書不足，為關懷偏遠地區學童，臺銀 2014 年 10 月 8 日辦理「送愛心 傳千里」捐助圖書活動，共募得 1,102 本圖書捐贈予台東縣紅葉國小，為偏鄉學童提供增加閱讀能量的工具。
- 臺銀號召同仁參與財政部所屬公股銀行 2014 年 11 月 9 日假高雄澄清湖聯合主辦的「陽光高雄金融向前行」健走活動，傳達金融業支持高雄民眾走出氣爆事件陰霾，共同努力前行之目標。
- 協助臺銀公益信託客戶實現其設立公益信託目的：協助吾哈進碧公益信託基金辦理龍華技術學院「服務學習與社會關懷」課程推廣計劃；捐助台灣大學，進行「建構未來社會之願景」行動方案研究計劃；協助神基科技公益信託基金捐助財團法人竹銘教學基金會；捐助台中市立仁愛之家，安裝寢室壁掛式風扇及文康室冷氣；協助大眾公益信託基金捐助「私立中原大學」清寒急難獎助學金；補助「屏東縣沐恩之家」青少年與成人毒品戒治收容及宣導…等。

### 業務回饋公益

- 臺灣銀行為落實關懷弱勢之經營理念，協助青年學貸戶減輕還款壓力，獨家提供「就學貸款 1314 減息專案」優惠專案，鼓勵學生申辦網銀及授權自動扣繳，提醒學生維持正常繳款，以免影響日後信用紀錄。
- 臺灣銀行與導盲犬協會合作發行「臺灣銀行導盲犬認同卡」，持卡人每一筆消費，將提撥 0.375 % 的回饋金支持導盲犬的建校計劃。
- 臺灣銀行與行政院客家委員會合作發行「臺灣銀行桐花認同卡」，持卡人每一筆消費，將提撥 0.3% 的回饋金捐助給罕見疾病基金會，轉化為對罕見病友的關懷與照顧。
- 臺灣銀行與國立台北科技大學合作發行「北大愛校鈦金認同卡」，持卡人每一筆消費，將提撥 0.3% 的回饋金作為學校運用基金，挹注校務發展。



## 響應環保活動

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，愛護我們珍貴的地球：

### 舉辦「環保健行活動」

為提倡愛護環境理念，臺銀於 2014 年 5 月 24 日在天母古道親山步道舉行員工及眷屬環保健行活動，除增進臺銀同仁深厚情誼、提振工作士氣與凝聚向心力外，亦鼓勵同仁及眷屬走出戶外，從事有益的身心活動，並倡導隨手做環保理念，讓我們居住的環境更乾淨，生活更美好。





### 響應「夏日輕衫活動」

臺銀響應經濟部能源局 2014 年度「六月節能月」啟動儀式，指派松山分行同仁配合配合拍攝「節能月 1 日 1 節能·全民節電中」影片，表彰臺銀節能主張及成效。影片上傳於 Youtube，提供大眾點閱，呼籲共同響應夏日輕衫節電訴求，帶動民眾積極參與，落實節能減碳新生活，共同為地球環境盡一份心力。



### 參與「綠島大象 - 環境教育活動」

為推廣環境保護教育，臺銀參與贊助「綠島大象 - 環境教育活動」，於 2014 年 11 月 25 日假桃園縣大園鄉潮音及溪海國小舉辦二場活動，受到二所國小全校師生的熱烈歡迎。透過在偏鄉舉辦教育宣導，落實環境保護教育向下扎根。



### 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，藉由各分行清潔辦公房舍周邊 50 公尺之環境，以「以公帶私」的示範做法，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。

### 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。

## 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，不以營利為目的，辦理多項具公益性質、促進公共利益之政策性業務：

### 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，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。

### 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，目前辦理公庫相關業務、經付實體公債本息及代收費款等業務，並開發「公庫服務網」，供各級縣市政府使用，對我國公庫運作順暢貢獻良多。

### 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辦理該項業務，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，只要有助廣大軍公教退休、退伍等銀髮族安養天年，本行都樂意盡全力配合。

### 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，使中低收入家庭高中以上學生得以順利完成學業，自 1976 年 9 月以自有資金開辦助學貸款（1994 年更名為就學貸款）迄今。

### 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。考試院會銜行政院指定本行為承保機關，辦理公教人員保險及退休人員保險之承保、現金給付、財務收支及公保準備金管理運用等保險相關業務，對我國社會保險貢獻良多。

### 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。主要任務為執行政府集中採購政策，代理政府機關、公立學校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。

### 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。政府委託本行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
<b>1. 策略與分析</b>				
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	◎	15-16
<b>2. 組織概況</b>				
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、所服務的行業、客戶/受患者的類型）。	公司簡介、公司治理運作情形	◎	4、10
2.8	報告公司之規模（包括員工人數、淨銷售額或淨收入、總資本額細分為負債及權益、提供之產品或服務的數量、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	◎	4-5、10
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
<b>3. 報告參數</b>				
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	◎	64
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

GRI 3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁次
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、基準年報告期間之改變、業務性質與量測方法的改變等）	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	◎	58-63
3.13	外部認證的相關政策及現行作法	GRI 指標補充說明	◎	64
<b>4. 公司治理</b>				
4.1	企業的治理架構，包括最高治理單位（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	○	10-14
4.2	說明董事長有否兼任行政職位	GRI 指標補充說明	◎	64
4.3	董事會中獨立成員	公司治理運作情形	◎	12-13
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	◎	12-13
4.5	董事會與高階經理人及行政主管的補償（包括離職安排），與機構績效（包括社會及環境績效）間的聯結	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、行為守則，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	◎	10-20
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、員工權益、環境保護	◎	10-20、29、33-37
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	◎	12-13
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	◎	15-16
4.12	企業對外界發起的經濟、環境與社會憲章、原則或其他倡議的參與或支持	環保節能措施及實施成效	◎	33-37
4.13	企業加入的協會或全國及國際倡議組織	社團組織	◎	19
4.14	利害關係人清單	利害關係人之溝通方式與管道	◎	20
4.15	利害關係人定義	利害關係人之溝通方式與管道	◎	20

GRI 3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁次
4.16	利害關係人參與方式	利害關係人之溝通方式與管道	◎	20
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	◎	20
<b>經濟績效指標</b>				
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	◎	64
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	企業擬定之福利計畫的承諾範圍	員工薪資福利	◎	32
EC4	接受政府之重大財務援助	GRI 指標補充說明	◎	64
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	○	32
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，為大眾利益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.
<b>環境績效指標</b>				
EN1	所用物料的重量或用量	GRI 指標補充說明	◎	64
EN2	透過再生程序製造的物料百分比	GRI 指標補充說明	◎	64
EN3	按主要來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	按主要來源劃分的間接能源耗量	N.A.	N.A.	N.A.
EN5	經環境保護及提高效率而節省的能源	環保節能措施及實施成效	◎	33-34
EN6	提供具能源效益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	◎	33-34
EN8	依各來源劃分的總耗水量	N.A.	N.A.	N.A.

GRI 3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁次
EN9	用水對水源之顯著影響	N.A.	N.A.	N.A.
EN10	循環再利用及循環用水的百分比及總用量	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、租賃或管理土地的位置及面積	GRI 指標補充說明	◎	64
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	◎	64
EN13	受保護或經復育的棲息地	GRI 指標補充說明	◎	64
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	GRI 指標補充說明	◎	64
EN15	按其瀕絕種的風險度，依次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	GRI 指標補充說明	◎	64
EN16	按重量劃分的直接與間接溫室氣體總排放量	N.A.	N.A.	N.A.
EN17	按重量劃分的其他相關間接溫室氣體排放量	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	◎	33-34
EN19	按重量劃分的臭氧消耗性物質的排放量	N.A.	N.A.	N.A.
EN20	按種類及重量劃分的氮氧化物（NO）、硫氧化物（SO）及其它重要氣體的排放量	GRI 指標補充說明	◎	64
EN21	污水排放的污染程度及流向終點	GRI 指標補充說明	◎	64
EN22	按種類及處置方法劃分的廢棄物總重量	N.A.	N.A.	N.A.
EN23	嚴重溢漏的總次數及溢漏量	GRI 指標補充說明	◎	64
EN24	按照《巴塞爾公約》附 I、II、III、VIII 的條款視為“有毒”的廢棄物經運輸、進口、出口或處理的重量，以及經國際船運輸送的廢棄物的百分比	GRI 指標補充說明	◎	64
EN25	受企業排水及流嚴重影響的水源及相關棲息地的位置、面積、受保護狀況及生物多樣性價值	GRI 指標補充說明	◎	64
EN26	降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.
EN27	按類別劃分，售出產品及回收售出產品包裝材料的百分比	N.A.	N.A.	N.A.
EN28	違反環境法令被處罰巨額罰款的總額，以及受非金錢制裁的次數。	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.

GRI 3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁次
EN30	按種類揭露環境保護的總費用與投資	N.A.	N.A.	N.A.
<b>社會績效指標：勞工</b>				
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	◎	28
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	○	28
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	◎	32
LA4	受勞資雙方團體協約保障之員工比例	員工權益保障	○	29
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勞方代表比（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	職場安全	○	32
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	○	30-32
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	◎	30-31
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）	員工權益	○	29
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	○	28
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	○	32
LA15	按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	職場安全	◎	32
<b>社會績效指標：人權</b>				
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.

GRI 3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁次
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	◎	28
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	GRI 指標補充說明	◎	64
HR8	公司有多少比例的安全人員，對營運中有關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.
<b>社會績效指標：社區</b>				
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	◎	38-56
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	◎	17-18
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	◎	17-18
SO4	對貪污事件的反制行動	防弊反貪瀆	◎	17-18
SO5	公共政策之定位和參與公共政策的發展與遊說	執行公益業務	◎	56
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	◎	64
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	因違反法律與規章所處重大罰款的金額，及非金錢性的裁罰次數	GRI 指標補充說明	◎	64
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	◎	64
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	◎	64



GRI 3.1 指標		對應單元	指標揭露狀況	頁次
<b>社會績效指標：產品責任</b>				
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	按結果種類別劃分，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	○	21-22、25-27
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	即時評價系統 客戶滿意度調查	◎	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	◎	21-22、25-27
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律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 2014 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	2014 年無政治捐獻
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 2014 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



臺灣銀行

BANK OF TAIWAN

臺北市中正區重慶南路 1 段 120 號

電話：02-2349-3456

[www.bot.com.tw](http://www.bot.com.tw)

24 小時客服專線：0800-025-168