

2015

臺灣銀行企業社會責任報告書



目 錄	報告書概述	1
	董事長的話	2
	永續績效	4
	利害關係人及重大性議題	7
	永續經營	
	公司簡介	10
	企業經營理念	11
	永續經營策略	12
	品牌形象	13
	營運績效	14
公司治理		
公司治理運作情形	15	
風險管理	20	
法令遵循	22	
稽核制度	22	
防弊反貪瀆	22	
資訊揭露	24	
關懷客戶		
客戶權益保護	25	
客戶關係	26	
客戶意見處理	28	
服務品質	28	
政策性業務	30	
債務人更生與重建債信	32	
業務創新	33	
關懷員工		
人力結構	35	
員工權益及績效考核	36	
員工關係及互動	37	
員工培訓	38	
員工薪資福利	39	
職場安全衛生	40	
環境保護		
能源管理	41	
節能實施成效	42	
發展永續環境	43	
供應鏈管理及綠色採購	44	
綠色金融政策	44	
社會參與		
支持藝文發展	46	
重視體育活動	48	
促進財經發展	49	
踐履公益活動	52	
附錄		
GRI 指標對照表	55	
聯合國全球盟約對照表	60	

關於報告書

臺灣銀行股份有限公司（下稱臺灣銀行或臺銀）一向秉持「取之於社會、用之於社會」的回饋精神，善盡對於政府、環境、社會、客戶及員工等守護責任，在臺灣各地，無論偏鄉或都市，均已遍佈臺灣銀行愛的足跡，希望透過持續的努力能讓臺灣變得更加美好。

報告邊界與範疇

本報告書陳述臺銀 2015 年度（2015 年 1 月 1 日至 12 月 31 日），在公司治理、客戶關係、員工照顧、環境保護及社會參與等各面向的推動情形與具體績效，為求完整性，部分內容回溯 2015 年之前及之後的內容。在環境保護項目有關用水、用油、用電等數據，均代表臺銀總行辦公場所與國內營業據點的努力。報告中相關財務數據皆以新臺幣為計算單位。

報告撰寫原則

本報告書之內容及架構係依循全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, 簡稱 GRI）第四代「永續性報告指南」（簡稱 G4）版本核心選項撰寫，內容包含 GRI/ 金融業特定標準揭露指標對照表。臺銀自 2013 年開始，每年編製發行前一年度的企業社會責任報告書，前次發行時間為 2015 年 6 月。

本報告書為臺銀發行的第 4 本報告書，可於臺銀官方網站「企業社會責任專區」下載瀏覽。透過本報告書的發行，有助利害關係人了解臺銀在企業社會責任的理念與作為。

聯絡方式

臺灣銀行股份有限公司企劃部

電話：+886-2-23493844

傳真：+886-2-23115145

地址：臺北市重慶南路一段 120 號

電子郵件信箱：bot097@mail.bot.com.tw

企業社會責任專區網址：<http://www.bot.com.tw/Governance/Pages/default.aspx>

歷年社會責任報告書



董事長的話



董事長 李紀珠

臺銀自 1946 年新設成立迄今已屆 70 年，若自 1899 年成立的株式會社臺灣銀行起算，則已深耕臺灣 117 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，各項業務表現傑出，無論是存款、放款、資產等規模，皆排名本國銀行第一，位居國內市場領導地位，優質的服務效能普獲各界肯定，為民眾最信賴的銀行。

2015 年是臺銀經營成果相當豐碩的一年，包括稅前盈餘突破百億大關，創下 2008 年轉換成立臺灣金控以來的新高紀錄，以及資產品質為史上最佳。此外，臺銀亮麗的績效備受外界肯定，榮獲許多獎項，例如連續四年「聯貸主辦行及管理行雙料冠軍」、連續十年「信譽品牌獎」、連續三年「最佳本國銀行形象」、連續二年「聯徵中心金安獎及金質獎雙料冠軍」，以及「最佳財富管理銀行」及「財金管理五星首獎」…等。

在海外布局方面，臺銀採取「西進中國大陸」及「南進東南亞」雙軌並進方式加速增設海外據點，成效卓著。2015 年已先後成立「上海嘉定支行」、「廣州分行」及「緬甸仰光代表處」等據點，並於 2016 年 6 月成立「福州分行」，及積極籌設「澳洲雪梨分行」。此外，也與國際上重要金融機構簽署合作備忘錄，共同合作開拓全球市場。

在因應數位金融方面，臺銀已成立跨部門「數位銀行專案小組」，及建置大數據 (big data) 資料庫等，以建構虛實通路整合及行動支付服務，擴大數位服務範疇。臺銀並為首批獲政府許可從事第三方支付業務唯一的國營銀行。另為因應 FinTech 時代，臺銀也於 2016 年 5 月 19 日推出包括「臺銀 e 哥」智慧機器人與「e 號櫃台」數位體驗專區等先進的金融服務。

在因應高齡化社會趨勢方面，臺銀已推出「樂活人生安養信託」及「高齡化保險組合」等高齡金融商品，並於 2016 年 4 月 20 日推出「以房養老 - 樂活人生安心貸」商品，未來將持續規劃提供相關的理財信託與安養資金，協助銀髮長者享有良好品質的老年生活。

展望未來日益激烈的競爭環境，為追求臺銀的永續健全發展，並有能力肩負政府交付之政策任務，臺銀已積極打造永續發展的三大基礎工程，即「充實資本」、「法規鬆綁」及「興建智慧第二總部大樓」。

歷經近兩年的努力，三項基礎工程均見成果。充實資本方面，透過不斷與行政院及立法院溝通，終於在 2015 年獲得支持通過修正「臺灣金控條例」，創下國內銀行業得以不動產作價增資之首例。法規鬆綁方面，為使臺銀能與其他金融機構有相同的立足點公平競爭，積極修正「臺灣金控條例」，以追求臺銀在人事、預算、採購及不動產活化等面向之鬆綁，前已獲得行政院通過及多數朝野立委的認同，將繼續推動修法。興建智慧大樓方面，因應數位金融時代需要，規劃於臺北市愛國西路的臺銀土地興建第二總部，俾使散落十餘處的總行各部處能合署辦公，以利新科技之運用，並提升跨部處綜效。

在踐履社會責任方面，臺銀持續三年與臺灣金控共同舉辦「點亮天使心 - 敬老慈幼」活動，由全國各地分行積極認養遍布臺澎金馬各地的育幼院及養老院，頗獲好評。此外，亦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。

特別值得一提的是，我拋磚引玉及由臺銀與臺灣金控集團旗下高階主管自行捐款共同發起成立的「公益信託臺銀天使心社會福利基金」，已於 2015 年 12 月 18 日取得許可、2016 年 1 月 4 日正式啟動。該基金為國內唯一由金融機構從業人員所發起的公益信託基金，基金規模超過 300 萬元，已自主規劃且持續系統地推動公益事務，將愛心傳送到臺灣各個需要關懷的角落；臺銀藉由現任及退休同仁的積極參與，一起運用金融專業來服務高齡族群。

展望未來，臺銀希望藉由「臺銀天使心」社會福利基金的積極推動拋磚引玉，帶動企業與大眾投入關懷社會與環境保護等永續議題。同時，臺銀也將持續深耕奉獻，展現回饋社會與服務客戶的用心，以及熱心公益的正面形象，期盼成為促使臺灣社會更為溫馨、更為美好的堅實後盾。

董事長



2015 年永續績效

環境面向

認購綠色電力

臺銀為支持再生能源政策，認購臺灣電力公司綠色電力 10 萬度。

推動綠建築

臺銀響應綠建築政策，臺南創新園區分行新建行舍獲綠建築銀級評等。

用電節省 138 萬度

臺銀力行節能減碳，2015 年用電節省 138 萬度。

用油節省 1,776 公升

臺銀力行節能減碳，2015 年用油節省 1,776 公升。

經濟面向

推動第三方支付

臺銀榮獲行政院頒發電子支付元年 - 微型企業商機推手證書，為首批獲政府許可從事第三方支付業務唯一的國營銀行。

轉介輸出保險

臺銀榮獲財政部頒發「轉介輸出保險業務績優金融機構」。

推動中小企業及創意產業放款

臺銀榮獲金管會頒發辦理「中小企業放款」及「創意產業放款」雙項甲等銀行。

推動信用保證融資

臺銀榮獲經濟部及金管會頒發「中小企業信用保證融資業務績優金融機構」（連續 4 年）。

協助青年創業

臺銀榮獲財團法人中小信保基金頒發「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」（連續 2 年）。

協助處理經營不善金融機構

臺銀榮獲中央存保公司頒發「協助處理經營不善金融機構獎」。

協助處理離退勞工爭議

臺銀配合提撥華隆公司大園廠分配案部分受償金額，協助勞動部順利處理華隆公司離退勞工爭議案，獲勞動部頒獎肯定。

社會面向

協助防制洗錢與打擊資助恐怖主義

臺銀熱心參與「防制洗錢與打擊資助恐怖主義持續推動工作小組 - 風險評估組」及完成任務，榮獲金融監督管理委員會頒獎肯定。

協助防制金融詐騙

臺銀通報防止詐騙案件及聯徵中心警示帳戶績效優異，榮獲金管會評定「防制金融詐騙績效優良金融機構第 2 名」。

協助青年輕鬆成家

臺銀配合財政部辦理「青年安心成家購屋貸款」績效優異，辦理筆數（46,616 筆）及金額（1,611.38 億元）均居八大公股銀行之冠。

清廉信心指標最佳

臺銀榮獲財政部所屬事業「清廉信心指標第 1 名」。

顧客高度滿意

臺銀提供的優質服務獲得客戶的高度滿意，2015 年即時評價系統滿意度 98.64%、顧客滿意度調查滿意度 99.33%。

捐助重大傷害及弱勢團體

臺銀捐助八仙塵爆傷者 185 萬元，並辦理公益義賣活動，募得 424 萬元全數捐助伊甸基金會及陽光社福基金會等弱勢團體。

成立公益信託基金

董事長及臺灣金控集團旗下高階主管共同發起成立「公益信託臺銀天使心社會福利基金」，此為國內首家由金融從業人員共同發起設立的公益信託基金，已募得逾 300 萬元。

國際認證

臺灣聯貸銀行獎

臺銀榮獲亞太區貸款市場公會（APLMA）頒發「臺灣年度聯貸銀行獎」（連續 4 年）。

聯貸主辦行及分銷行雙料冠軍

臺銀於湯森路透基點（Basis Point）公布聯貸市場排名，榮獲「臺灣統籌主辦銀行（Mandated Arranger）」及「額度分銷銀行（Bookrunner）」雙料冠軍（連續 4 年）。

BS10012 認證

臺銀榮獲英國標準協會 (bsi) 頒發「BS10012 個人資訊管理制度 (Personal Information Management System) 認證證書」。

傑出科技化服務管理獎

臺銀榮獲台灣科技化服務協會 ITeS Award 頒發「傑出科技化服務管理專案優等獎」。

參賽評比

入圍行政院政府服務品質獎

臺銀松山分行榮獲行政院第七屆「政府服務品質獎」第一線服務機關入圍決審。

聯徵中心金安獎及金質獎

臺銀榮獲聯合徵信中心「金安獎」及「金質獎」雙料冠軍（連續 2 年）。

電子金流最佳業務發展獎及創新卓越獎

臺銀榮獲財金資訊公司最佳「電子金流業務發展獎」及「行動支付暨行動 ATM 業務創新卓越獎」。

讀者文摘信譽品牌獎

臺銀榮獲讀者文摘臺灣地區「信譽品牌」銀行類金獎（連續 10 年）。

最佳本國銀行形象獎

臺銀榮獲財訊雜誌消費者金融品牌「最佳本國銀行形象獎」（連續 3 年）。

新世代最嚮往企業

臺銀榮獲 Cheers 雜誌「新世代最嚮往企業 Top100」金控銀行業第 1 名（連續 2 年）。

最佳財富管理銀行

臺銀榮獲財訊雜誌消費者金融品牌「最佳財富管理銀行獎」。

最佳客戶推薦獎

臺銀榮獲今周刊財富管理銀行評鑑「最佳客戶推薦獎」。

財金管理五星首獎

臺銀榮獲遠見雜誌財金管理「五星首獎」。

台灣網站 100 強

臺銀榮獲數位時代雜誌「台灣網站 100 強」（連續 8 年）。

經營管理

行政院工作考成甲等

臺銀榮獲行政院國營事業工作考成「甲等」佳績。

獲利創轉換成立臺灣金控以來新高紀錄

臺銀獲利（合併稅前 106.02 億元、稅後 88.72 億元）創 2008 年轉換成立臺灣金控以來的新高紀錄。

我國信用評等最佳銀行

臺銀在穆迪及標準普爾發布的信用評等穩居本國銀行業龍頭，為我國信用評等最佳銀行。

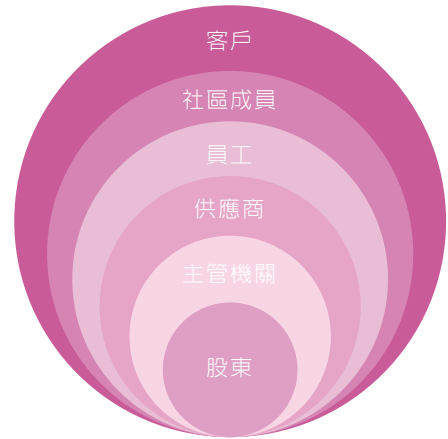
我國資產總額排名最佳銀行

臺銀資產總額在英國銀行家雜誌全球排名位居 127 名，為我國排名最佳銀行。

利害關係人及重大性議題

鑑別利害關係人

臺銀除提供存款、放款、外匯、信託、黃金、理財、電子金融等各項金融服務外，並辦理新臺幣發行附隨、公庫、優惠存款、就學貸款、公教人員保險、採購、關稅配額等政策性業務，企業營運活動對應之利害關係人及關注議題相當廣泛，爰考量公司治理、客戶關係、員工照顧、環境保護及社會參與等有關層面，並參酌各業務職掌部門及金融同業經驗，區分本行的利害關係人類型為股東、主管機關、員工、供應商、社區成員及客戶等六類。相關利害關係人圖示如下：



重大性議題鑑別與分析流程

臺銀依據永續性面向，蒐集金融同業及各類利害關係人關心的議題，經綜合考量與臺銀的關聯性後，辨識營運績效等重大關注議題，並經總行各單位評分後排列優先順序。該結果供總分行單位擬定利害關係人維繫良好交流的管理決策，並於事後檢視執行成效。



重大關注議題

臺銀依據 GRI G4 永續性考量面向所列議題，經綜合考量與臺銀的關聯性，及廣泛蒐集金融同業所關心的相關議題後，共歸納出 26 項關注議題如下表：

關心的議題			
公司治理	資訊揭露	薪酬福利	環境永續政策
品牌形象	客戶權益保護	績效考核	供應鏈管理
風險管理	客戶關係	訓練發展	藝文發展
營運績效	服務品質	員工溝通管道	體育推廣
法令遵循	業務創新	職業安全衛生	財經發展
誠實納稅	客戶意見處理	能源管理	公益捐贈
政策性業務			公益活動

重大性分析矩陣圖

臺銀透過問卷調查方式，由總行各單位就 26 項關注議題評估關注程度及對公司營運的影響程度，按其重要性予以評分，彙整後以算術平均數排列關注議題的優先順序，計歸納 9 項為高度關注議題、12 項為中度關注議題、5 項為低度關注議題。相關矩陣圖如下：



根據上揭問卷所作之重大性分析結果，對利害關係人關注程度較高，且對臺銀營運程度影響較高的議題包括：營運績效、客戶權益保護、公司治理、風險管理、品牌形象、服務品質及法令遵循等 7 項。其說明及所在章節如下表所示：

重大議題	說明章節及頁數	GRI 指標
營運績效	營運績效 (14 頁)	FS6
客戶權益保護	客戶權益保護 (25-26 頁)	PR3
公司治理	公司治理 (15-20 頁)	G4-34
風險管理	風險管理 (20-22 頁)	G4-2、4、EC2-7-8、FS-2、9
品牌形象	品牌形象 (13-14 頁)	G4-4
服務品質	服務品質 (28-29 頁)	PR3、5
法令遵循	法令遵循 (22 頁)	G4-14

利害關係人溝通管道及績效

臺銀對於各項業務所接觸或影響之各利害關係人，業就關注議題提供申訴或建議信箱、免付費客服專線、首長信箱及員工交流園地等多元溝通管道，以進行溝通與對話。

此外，臺銀已就關注議題擬定管理與執行策略，透過長期且系統性的投入，落實各項具體做法，並檢視其溝通績效與回饋。

有關 2015 年與利害關係人各項溝通管道績效統計如下表：

利害關係人	溝通管道	頻率	具體績效
股東	主管機關工作考成期中查證及自評 財政部公股金融事業研討會 公文進行雙向溝通	每年 每季 即時	2 次 4 次 若干
主管機關	金管會、中央銀行等主管機關會議 立法委員囑託重要事項 公文進行雙向溝通 準時申報及繳納各項稅款 政府服務品質獎參獎實地查證會議	不定期 即時 即時 即時 不定期	若干 468 件 若干 若干 1 次
客戶	客服中心及信用卡 24 小時服務專線 申訴與諮詢 (建議) 電子信箱 各營業單位服務專線、顧客意見箱 即時評價系統 臺銀客戶通訊 顧客滿意度調查 網站揭露產品及財務資訊 社會責任報告書 臺灣銀行粉獅團 Facebook 投資理財等業務說明會 / 講座	即時 即時 營業時間 營業時間 每兩月 每年 即時 每年 即時 不定期	383,473 通電話 8,355 件 若干 533,669 則回應 6 份 7,262 份 若干 1 次 若干 808 次
員工	電子信箱、首長信箱、員工交流園地 各單位同心集思活動 行務會議、高階主管專題講座 登山活動 / 健行活動 我們的臺銀雙月刊 人力資源資訊平台 風險觀念報導 行內教育訓練交流 臨廠健康服務	即時 每月 每月 不定期 每兩月 營業時間 不定期 不定期 每兩月	若干 12~24 次 12 次 若干 6 本 若干 52 次 189 班，13,910 人次 6 梯
供應商	採購開標 / 決標會議 電話 / 電子郵件溝通 採購具環保 / 節能 / 省水標章產品	不定期 即時 即時	若干 若干 若干
社區	臺灣銀行文物館開放免費參觀 青少年籃球夏令營 邀請國中小棒球員參觀職棒明星賽 參與舉辦經濟論壇 / 研討會 臺灣銀行季刊 參與公會、協會、研究等社團組織 敬老慈幼育幼院 / 養老院關懷探訪 公益義賣 / 金融服務園遊會	定期 定期 定期 不定期 每季 不定期 定期 不定期	1,204 人次 250 名 200 名 11 場 4 本 若干 56 家 3 場

永續經營



總經理 蕭長瑞

公司簡介

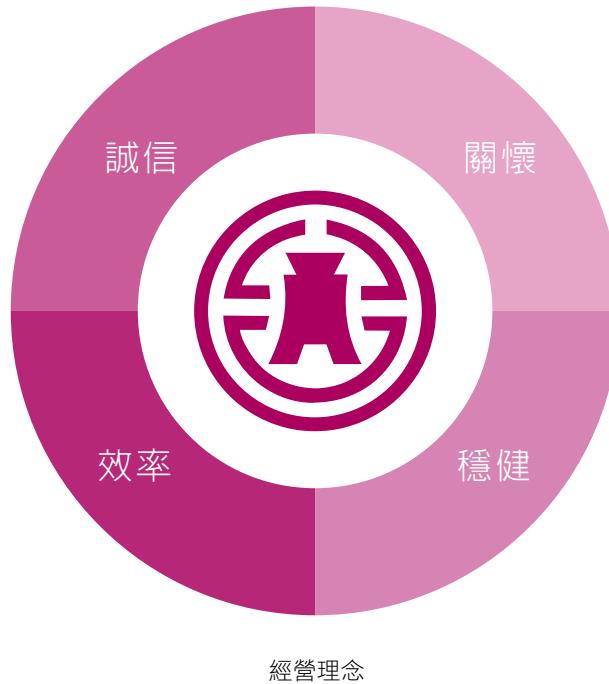
臺銀成立於 1946 年 5 月 20 日，係臺灣光復後政府在台設立的第一家銀行，隸屬臺灣省政府，為省營金融機構。自 1998 年 12 月 21 日起，政府縮減組織層級，依據臺灣省政府功能業務與組織調整暫行條例規定，將臺銀改隸財政部，自此依國營金融機構相關規定管理。

臺銀於 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「臺灣金融控股股份有限公司」（以下簡稱臺灣金控），成為其子公司，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」及「臺銀人壽保險」兩家股份有限公司，另為擴大業務範疇，臺銀於 2013 年 2 月 6 日轉投資成立臺銀綜合保險經紀人子公司。

在臺灣經濟發展的各個階段，臺銀始終秉持調劑臺灣金融、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、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，且榮獲中央銀行指定擔任大陸地區新臺幣清算行，並為國內多家金融控股公司、銀行以及證交所、外匯經紀公司等金融機構的重要股東，在臺灣的經濟金融發展過程中，臺銀的地位甚為重要。

企業經營理念

臺銀為國家級領導銀行，向以真誠的服務態度，秉持關懷客戶的精神，加強產品創新，提升服務品質，並建立完善的風險管理機制，以穩健的方式永續經營，為客戶提供安全可靠的金融服務。臺銀的經營理念為「誠信（Integrity）、關懷（Care）、效率（Efficiency）、穩健（Prudence）」。其內涵如下：



誠信：誠懇務實、信用至上、值得信賴。

臺銀為百分之百國營銀行，向以誠信為本，配合政府政策、支持經濟發展、調劑金融供需、協助企業成長及滿足消費者需求，始終秉持誠信的經營理念，長期以來獲得各界高度信賴。

關懷：關懷社會、關懷客戶、關懷員工。

臺銀以客為尊，關懷、滿足客戶需求，持續提升與深化服務品質，創造客我雙贏的貼心服務，同時照顧員工與確保其權益，並以實際行動落實關懷社會的理念，讓社會充滿著愛與和諧。

效率：積極主動、迅速服務、追求創新。

臺銀擁有專業經營團隊，並注重工作效率，以求新求變的動力，致力簡化作業流程，提高生產力，並研發創新的經營模式與新穎業務，以提供多元金融商品與服務，展現卓越的經營能力。

穩健：踏實經營、健全體質、穩定成長。

臺銀穩健經營，歷年績效優異、信譽卓著，贏得客戶高度信賴，長期以來居於臺灣金融業領導地位，資產總額達新臺幣 4.7 兆餘元，存、放款業務市占率均排名第一，為臺灣規模最大的銀行。

永續經營策略

為策劃全行發展方向，臺銀各年度均訂定全行事業計畫，內容包括營運目標與經營策略，經提報審計委員會及董事會核定後，並報經臺灣金控公司及財政部核定。臺銀於 2015 年事業計畫中訂有「強化經營管理，善盡社會責任」之策略目標，全行透過社會責任的推動與實踐，協助企業達到永續發展的目標。

永續發展願景

臺銀全力支持政府政策及臺灣經濟發展，多次在國內、外金融動盪時期，發揮堅實的穩定力量，維護國家的金融安定。臺銀並將公益理念融入金融商品設計，例如：辦理公益信託、安養信託、災難救助貸款、就學貸款、以房養老貸款等。臺銀亦以實際行動投身公益，例如：成立「公益信託臺銀天使心社會福利基金」，動員臺銀同仁運用金融專業，持續且有系統的推動公益事務，為我國高齡社會奉獻心力。

臺銀經審視其任務定位及發展特色，未來將朝：「發揮穩定力量，維護金融安定。提供各項融資，促進經濟發展。發展高齡金融，照護銀髮族群。運用社福基金，營造溫馨社會。」的永續目標繼續努力。

形塑企業及社會責任文化

企業文化有如企業的靈魂一般，對企業經營發展扮演關鍵的角色。臺銀自新設成立迄今已有 70 年悠久歷史，隨著外在環境的變化及內部自覺的需求，無論在經營、管理及社會責任的實踐上均有所突破與創新，以提升競爭能力。

臺銀從建立融洽的就業與勞資關係，積極的保護環境，致力保障消費者的權益，到關心社會上需要協助的族群，無不盡力的在為各相關利益者權益、自然環境及社會參與等方面作出貢獻，並循序漸進的促成經濟、社會及環境進步。臺銀全體同仁也從中建立助人為樂的習慣與力量，並熱心於社會公益，形成一股重視社會責任的企業文化。

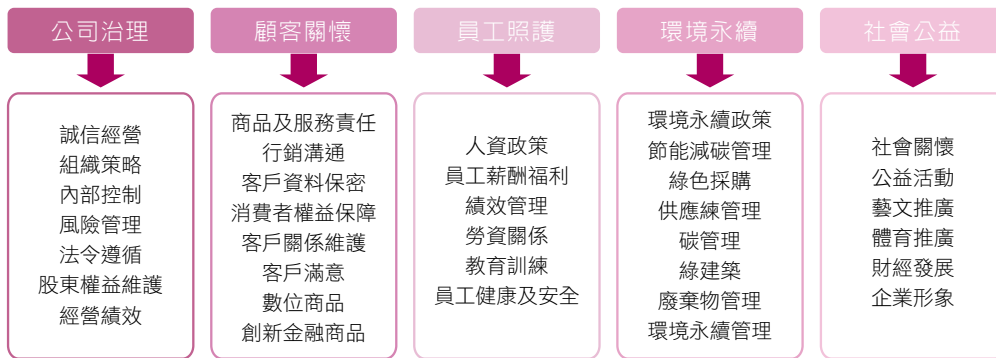
帶動員工力行公益

臺銀非屬上市上櫃公司，爰免依主管機關規定，訂定企業社會責任實務守則等相關規章，且受限於國營身分、相關法令及盈餘繳庫等限制，未如國內多數民營金融業者，得以盈餘提撥成立慈善、藝文等基金會方式，具穩定經費以辦理相關活動。

臺銀為發揮全行能量，爰以企業帶動員工的方式，引導員工自發性的參與社會公益。包括 2013 年起辦理「牽手臺灣金·點亮天使心」認養育幼院及養老院活動、2014 年起辦理「公益義賣活動」，以及於 2015 年由同仁自行捐款成立「公益信託臺銀天使心社會福利基金」，號召同仁運用金融專業服務高齡族群，並藉由辦理行慶活動或業務說明會等機會，結合公益理念，引導員工自發性的參與社會公益。經多年來的努力耕耘，成效頗佳，也讓本行在社會參與層面的動能更深更廣。

企業社會責任架構

臺銀由總行相關主管單位負責規劃及推動企業社會責任相關事務，並由總、分行各單位及全體同仁共同踐履執行。總行相關主管單位並從各利害關係人溝通管道中取得意見回饋，以作為擬訂策略、制定目標、落實執行及檢討改善的參考，並高度重視利害關係人的需求和期望。臺銀於企業社會責任各面向的架構如下：



品牌形象

臺銀擁有優良的資產品質，提供存款、放款、外匯、信託、黃金、理財、電子金融等多元金融服務，且以誠信、關懷、效率、穩健的經營理念，創造卓越的經營績效，並建立優質的金融服務及卓越的品牌形象，深受廣大客戶及民眾的肯定與信賴。

最值得信賴的銀行

臺銀為臺灣歷史最悠久的銀行，也是政府百分之百持股的國營銀行。臺銀因具有誠信、穩健的經營特質，所以員工在辦理相關業務或進行行銷時，對客戶有更多的責任與使命感，並確實遵守法令，以確保社會、公眾及消費者權益為優先，而長期穩健經營的形象，也獲得國內外客戶的信任與認同，使臺銀得以成為國內民眾最信賴的銀行，並自 2006 年起，年年榮獲讀者文摘頒發「信譽品牌」的高度肯定。



終身夥伴的銀行

臺銀歷史悠久，因此特別重視與客戶建立長期的夥伴關係。我們提出「臺銀一直都在」標語，在客戶每一個不同時期提供所需服務，無論是在就學貸款、留學貸款、創業貸款、房屋貸款、保險、理財規劃等領域都能給予專業且全面的服務，成為客戶終身的夥伴，陪伴客戶一同成長，並建立以客戶為尊的品牌形象。此外，當企業因經濟景氣暫時下滑造成經營困難時，臺銀亦樂意協助企業一同度過難關。

善盡社會責任的銀行

臺銀秉持「取之於社會、用之於社會」的精神，積極以各種實際行動回饋社會，善盡企業社會責任。臺銀除履行對於環境、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。此外，臺銀為營造幸福溫馨的高齡社會，除研發高齡銀髮族群金融商品外，並透過成立「公益信託臺銀天使心社會福利基金」及其運作，業已辦理多場高齡理財講座及物資捐贈等公益活動。

營運績效（包括誠實繳稅）

臺銀為百分之百政府持股公營銀行，在穩健的經營理念下，2015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，盈餘也超出年度預算目標，績效良好。同時，臺銀均依規定申報及繳納各項應納稅款。

單位：新臺幣百萬元

項目 / 年度		2013年	2014年	2015年
營業概況	營業收入	273,299	295,156	294,704
	資產總額	4,250,802	4,398,815	4,732,867
經營概況	負債總額	4,006,327	4,148,443	4,478,651
	股東權益	244,475	250,372	254,216
	每股淨值(元)	25.73	26.35	26.76
	股數(百萬股)	9,500	9,500	9,500
獲利能力	稅後純益	7,418	8,184	8,599
	* 加計政策性因素	15,947	16,989	17,035
	稅後每股盈餘(元)	0.78	0.86	0.91
	* 加計政策性因素	1.68	1.79	1.79
	資產報酬率(%，稅後)	0.18	0.19	0.19
	* 加計政策性因素	0.38	0.39	0.37
	淨值報酬率(%，稅後)	3.08	3.31	3.41
* 加計政策性因素	6.62	6.87	6.75	

註：1. 2013年及2014年度係審計部審定數，2015年度係臺銀自編數。

2. * 政策因素包括軍公教優存、低利貸款、古蹟維護、日僑學校校舍優惠減收土地租金及同袍儲蓄會等業務影響數。

信用評等情形

評等機構	評等日期	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
穆迪投資人服務公司 (Moody's)	2016年1月	Aa3	P-1	穩定
標準普爾公司(S&P)	2015年10月	A+	A-1	穩定
中華信用評等公司	2015年10月	twAAA	twA-1+	穩定

公司治理

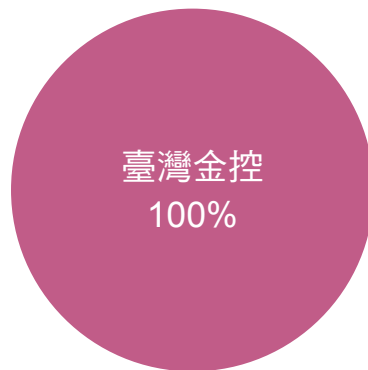
公司治理運作情形

治理架構

臺銀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

臺銀為公開發行公司，未上市上櫃。臺銀自成立以來，均為百分之百政府持股公營銀行，目前僅有臺灣金控公司（財政部持有 100% 股權）法人股東一人，對於股東建議事項均遵照辦理，無發生爭議情事。此外，對於關係企業之相關業務，均遵照銀行法、主關機關規定及臺銀內控規章辦理。



股東結構

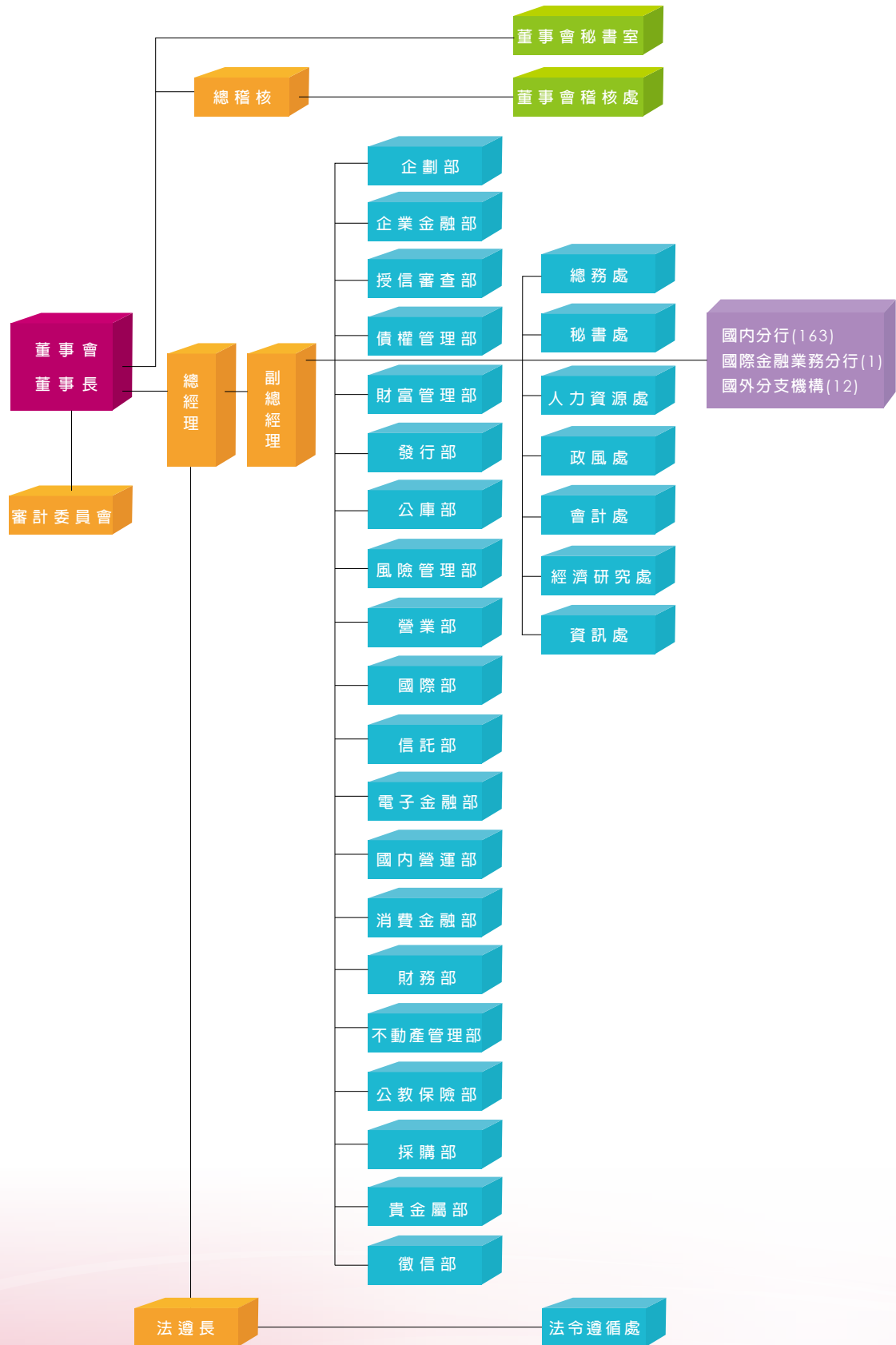
註：財政部為臺灣金控唯一股東

組織架構

臺銀建立了包括董事會、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。

臺銀以臺灣為主要營運區域，總部設於臺北市重慶南路一段 120 號，截至 2015 年底，總行設有 20 部 8 處，國內分行 163 家，國際金融業務分行 1 家；臺銀並在海外設置 12 個據點（包括洛杉磯分行、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、上海嘉定支行、廣州分行、印度孟買代表處及緬甸仰光代表處）。

組織架構圖





董事會運作

臺銀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，以發揮健全監督及強化管理之功能。

臺銀董事會由 15 席董事組成 (自 2015 年 7 月 31 日起尚有一席勞工董事待補)，任期 3 年，悉由母公司臺灣金融控股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 位臺銀企業工會代表。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。臺銀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，2015 年共召開 7 次定期性董事會及 5 次臨時董事會。

另為落實利益迴避原則，臺銀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。



臺銀董事資料

2016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(股)公司董事長、行政院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(股)公司董事、中華電信(股)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、國立政治大學經濟政策研究中心主任、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(股)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
常務董事	張璠	財政部政務次長	政治大學地政研究所博士	臺灣土地銀行常務董事 新北市政府城鄉發展局局長 財政部國有財產署副署長
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 臺北市政府訴願審議委員會委員
獨立董事	葉匡時	政治大學科技管理與智慧財產研究所教授	美國卡內基梅隆大學組織理論博士	中山大學企業管理學系教授、交通部長、財團法人中華航空事業發展基金會董事長、交通部政務次長、行政院研究發展考核委員會副主任委員
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

職稱	姓名	現任本職	學歷	經歷
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 臺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	楊金龍	中央銀行副總裁	英國伯明罕大學經濟研究所博士	中央銀行業務局局長、副局長、行務委員、駐倫敦代表辦事處主任
董事	郭維裕	政治大學國際經營與貿易學系教授	英國劍橋大學經濟系財務經濟學博士	政治大學國際經營與貿易學系專任副教授、新加坡南洋理工大學商學院銀行與財務學系客座教授
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	許 麻	臺灣銀行員林分行副理	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高級襄理
勞工董事	胡錦川	臺灣銀行高雄國際機場分行中級襄理	東方工專畢業 大葉大學碩士生	臺灣銀行企業工會副理事長 臺灣銀行高雄國際機場分行初級襄理
勞工董事	(待補)			

董事進修情形

臺銀不定期提供董事各項與公司治理主題相關之法律、財務或會計專業知識進修課程資訊，並依規定及個別意願安排參加各項課程。

薪酬委員會

臺銀為百分之百國營銀行，員工薪給採薪點制，其薪點按「財政部所屬金融保險事業機構用人費薪點表」規定辦理，爰未設置薪資報酬委員會。

審計委員會

臺銀依據公司法、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。

臺銀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，2015 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 13 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。

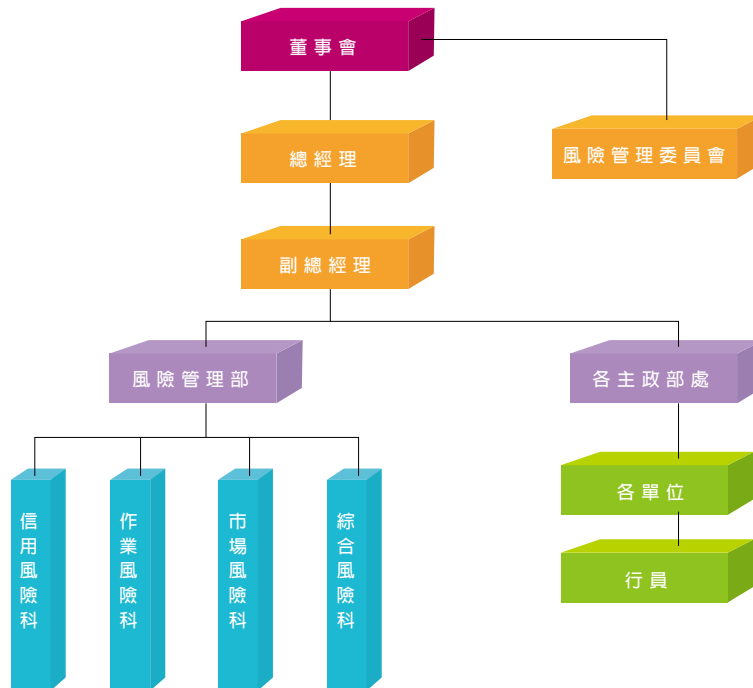
風險管理

風險管理架構

臺銀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。2015年召開4次風險管理委員會。
- 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。
- 臺銀各單位辦理業務時，均依各項規定進行風險管理。
- 另為及時處理緊急事件，臺銀設有危機處理小組，並訂有「危機處理實施要點及危機通報作業須知」等規範（涵蓋範圍包括內部控制、安全維護、災害、業務、品牌信譽、流動性、資訊安全、洗錢交易等重大事件），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

臺銀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：

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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：

- 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。
- 建立風險指標與預警機制，以採取適當風險監控。
- 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，並依規定進行公開揭露。
- 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，並備妥適當書面作業處理程序及控管辦法。
- 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。

風險文化之建立：

風險管理文化在銀行內部轉化於業務流程及日常管理程序中，最重要的是各層級同仁需有風險意識及觀念，進而形成具風險管理之企業文化。為此，臺銀除持續加強辦理教育訓練及相關研討會外，並透過各種方式，如蒐集相關風險資訊編製風險觀念報導，不定期以 e-mail 方式將風險知識與觀念寄送與全體同仁參考，透過將風險資訊傳達予同仁知悉，藉以強化全體同仁風險意識。

法令遵循

臺銀業依「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，定期向臺銀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，臺銀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章，俾確保法令遵循制度有效運行，以健全公司經營。各部門每半年辦理一次自行評估作業（2015 年共辦理二次），以適切檢測行員辦理業務是否切實遵循法令規章。

臺銀持續加強宣導法令遵循制度，精進法令遵循系統功能，以提昇法令規章傳達及檢核效率，確保公司各部門確實了解法令遵循制度並有效執行。臺銀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，宣導法令規章變動及因應措施，使各部門均能即時掌握最新法令規章動態。

稽核制度

臺銀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，依據臺銀業務情況、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（2015 年共辦理二次）。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，臺銀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：

臺銀為貫徹廉能政策，設置廉政會報，由總經理擔任召集人，負責廉政計畫之規劃、執行與考核作業。於行內資訊網設有「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。2015 年共計辦理 2,173 件，其中飲宴應酬 2,139 件、請託關說 26 件、受贈財物 2 件、其他廉政倫理事件 6 件，經查無違反規範情事。

多元辦理廉政反貪宣導教育：

(一) 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 18 場次之教育訓練及研習班，安排「廉政與法紀」課程，惕勵員工依法行政、勇於任事，全年受宣導教育計 770 人次。
- 結合全年 17 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，並辦理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. 網路宣導

- 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。

(二) 積極推動企業誠信宣導

1. 為適時對民眾行銷企業誠信與廉政倫理觀念，於 2015 年 5 月 16 日「臺灣金控傳愛公益義賣遊園會暨臺銀 69 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。
2. 財政部每年 7 月至 9 月間委託「市場調查公司」辦理問卷抽樣調查，以瞭解其所屬機關（構）之「內部同仁」及「往來業者」對行政服務效能、廉政倫理規範、採購秩序健全及整體廉政指標等業務面向之經驗感受及反映建議。臺銀母公司臺灣金控公司 2013-2015 年於「清廉信心指標」之表現，在財政部所屬事業機構中，分別位居第 3 名、第 3 名及第 1 名。其中 2015 年度不但排名居冠，進步幅度亦為各機構之最。

(三) 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

臺銀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，舉荐之顏○來、陳○英、黃○得等 3 員獲評為「財政部 2015 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。2015 年受理公職人員財產申報計 473 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

- (一) 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。
- (二) 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。事證明確者依法追究，並適時提出改進建議，請相關單位參考改善。

安全維護演練

為強化安全維護機制，設置安全維護督導小組，辦理與檢測安全維護執行情形、教育訓練及定期操作演練。國內各營業單位辦理安全維護自衛編組演練，除劃分安全責任區及任務分工，洽請轄區警、消單位支援外，並針對缺失檢討改進。2015 年召開安全維護督導小組會議，實地辦理「安全維護自衛編組示範觀摩演練」17 場次。此外，總行亦辦理消防演練 2 場次。

資訊揭露

臺銀於公司網站（網址：<http://www.bot.com.tw>）定期揭露財務、業務及公司治理情形。臺銀依規定應申報及公告事項均指定專責單位辦理資訊蒐集及揭露；另為加強與新聞媒體聯繫及溝通，適時正確報導重大政策、業務措施與服務訊息，訂有「臺灣銀行股份有限公司新聞發布及新聞聯繫作業要點」，並指定發言人對外統一發言。

平衡報導（負面揭露）

臺銀 2015 年並無受主管機關裁罰罰鍰 60 萬以上案件。

社團組織

臺銀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，除協助相關事務運作外，並提供意見及交流經驗。

臺灣銀行首長同時擔任我國銀行公會聯合會、臺灣玉山科技協會、臺灣證券交易所、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，為臺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 2015 年年報，網址 <http://www.bot.com.tw>）

關懷客戶

臺銀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。

為落實及建立重視顧客保護的企業文化，爰依據金融監督管理委員會「金融服務業公平待客原則」，訂定「臺灣銀行公平待客原則政策及策略」。

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」，修正「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」。

客戶權益保護

個人資料保護

臺銀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

臺銀依據客戶相關資料等評估投資屬性，並於網路銀行建立客戶風險屬性自我評估作業功能，提供客戶便捷平台。

臺銀設置金融商品審查委員會（簡稱商審會），有關金融商品之商品適合度政策，須經由商審會負責審查確認並評估上架。

臺銀訂定商品與客戶需求適配之方法，並針對弱勢客戶加強交易控管、以落實客戶權益保護。

協助客戶了解自我風險承受度

臺銀依據客戶基金資料、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「協助客戶投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。權益保護。

客戶隱私權維護

臺銀依據「個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法」，訂定「辦理財富管理、銷售金融商品及銀行保險個人資料檔案安全維護標準作業流程」，嚴密防止客戶資料的被竊取與流用。

臺銀理財業務人員於就任前應簽署「理財業務人員保密協定暨職業道德規範」，金融商品銷售人員訂有應遵守客戶資料保密等之相關行為守則。

網路交易安全

臺銀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

臺銀為遵循「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。

客戶關係

客戶互動管道

- 臺銀透過網站、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。
- 臺銀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，2015年共舉辦16場大型跨區投資理財說明會，及792場投資理財講座。臺銀並結合公益，於2015年5月19日辦理「聽見曙光」音樂會公益活動暨投資理財說明會；2015年8月20日辦理「幸福微笑 夢想起飛」親子公益活動暨投資理財說明會。
- 臺銀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。2015年分別於金門縣、澎湖縣、桃園市、雲林縣、臺南市、臺北市、臺東縣及基隆市等8個地區分別辦理15場次，總計1,953個要保機關派員出席。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。
- 為聆聽年輕族群的聲音，臺銀於2011年7月成立Facebook專屬「粉獅團」，增加與客戶互動管道。2015年除提供商品



← 搜尋

【臺銀70愛拚一定贏】GO→ <http://goo.gl/umAUF6>

光輝的五月，與臺銀同歡慶，誰是拼圖第一高手呢？活動期間完成拼圖即可參加抽獎，有機會帶走伊萊克斯咖啡機、金磚隨身碟、可愛動物立體零錢包等多樣好禮喔！

拼圖高手來留言：【臺銀70愛拚一定贏，@_____ (好友)一起..... 繼續閱讀

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 17 萬以上個「讚」。

關懷理財客戶

臺銀為維護客戶關係，明訂理財業務人員定期訪視客戶，檢視客戶財務資料，以瞭解客戶財務、業務、風險屬性變動狀況。

關懷身心障礙客戶

為關懷身心障礙客戶及落實有愛無礙，臺銀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，截至 2015 年底並已設置 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 285 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，臺銀特別要求同仁落實關懷提問作業。
- 我們的行員遇到客戶匯款 / 無摺存入非本人個人存摺存款帳戶 / 年長者臨櫃提領現金等交易金額達新臺幣 3 萬元（含）以上者或設定轉帳功能時，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。
- 臺銀成功維護金融體系安全及攔阻詐騙案件之發生，2015 年共 26 件，並獲客戶及警察機關單位感謝。其他具體優良事例 16 件，合計 42 件。

建立合作平台，提供身障信託

臺銀與臺中市政府、中華民國幸福家庭促進協會三方合作，透過跨專業的整合，結合教育、金融、法律、社工等專家學者，推動「臺中市身心障礙者財產信託服務計畫」。凡設籍於臺中市滿六個月以上符合資格之身心障礙者，均可向中華民國幸福家庭促進協會申請，由協會輔導身心障礙者家庭將財產交付給臺銀辦理財產信託，由臺銀依照信託契約，為身心障礙的委託人之利益管理運用信託財產及辦理安養專款給付事宜，以保障他們未來生活及養護所需。



客戶意見處理

客戶服務中心

臺銀為提升服務品質，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。2015 年度服務電話總計 383,473 通，要求協助案件 11,820 件。

臺銀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。

客戶管理系統

臺銀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，臺銀訂有「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。

臺銀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。2015 年度申訴建議案件 8,356 件，較 2014 年度增加 250 件，平均處理天數為 1.60 天，較 2014 年度 1.63 天減少 0.03 天；讚美案件同於 2014 年之 269 件，申訴案件 275 件，較 2014 年度減少 25 件。

理財客戶意見處理

此外，在理財業務方面，臺銀特依據「銷售金融商品業務客戶紛爭處理須知」及「財富管理業務客戶紛爭處理須知」，明訂受理申訴及回應申訴之程序。另為減少客戶紛爭，除加強理財業務人員法令遵循外，並提供客戶權益手冊，其內容包括本行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。

服務品質

服務品質查訪

臺銀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。

即時評價系統

- 臺銀為提升服務品質，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，該系統為臺灣金融業界首創。

- 「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。2015 年顧客回應 533,669 則，滿意度為 98.64%。

客戶滿意度調查

- 臺銀為提升服務品質，自行規劃開發顧客滿意度問卷調查系統，以獲知顧客的觀感及各項建議。2015 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，2015 年共寄送 9,012 件，回函 5,204 件，回收率 57.75%，總滿意度為 99.33%。
- 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。
- 此外，並辦理模範櫃員選拔活動，2015 年國內各營業單位共選出 180 位模範櫃員。

國際標準管理制度

臺銀為提供客戶安全、快速的資訊服務，已強化資訊治理，陸續導入相關國際標準管理制度，並取得認證。取得證書後，每半年需進行複審，每三年進行重審，俾持續維持該等證書之有效性。相關管理制度分述如下：

- 資訊安全管理制度（ISO 27001）
為因應行政院國家資通安全會報「政府機關（構）資訊安全責任等級分級作業施行計畫」有關推動實施資訊安全管理制度，並通過第三方認證之要求，臺銀於 2008 年 9 月 9 日通過 ISO 27001:2005 資訊安全管理制度認證審查，復於 2015 年 3 月 13 日通過 ISO 27001:2013 轉版認證審查，達成符合機密性、完整性、可用性之資訊安全管理目標。
- 資訊服務管理制度（ISO 20000）
臺銀自 2010 年開始以既有之資訊治理體系為基礎，著手規劃符合國際標準之資訊服務管理制度，建立 13 項資訊服務管理流程規範。臺銀先於 2010 年 12 月 24 日通過 ISO 20000-1:2005 資訊服務管理制度認證審查，復於 2013 年 1 月 3 日通過 ISO 20000-1:2011 轉版認證審查，奠定穩固之資訊服務基礎。
- 營運持續管理制度（BS 25999、ISO 22301）
為因應行政院「國家資通安全發展方案」對於金融體系發展關鍵資訊基礎建設保護策略之要求，臺銀於 2012 年 9 月 27 日通過資訊作業營運持續管理制度（BS 25999）認證審查。嗣後，為依循國際最新之標準，於 2013 年 8 月 30 日再度通過 ISO 22301 營運持續管理制度認證審查，成為國內金融業第一家通過 ISO 22301 認證之機構。

- 個人資訊管理制度 (BS 10012)

臺銀為確保資訊系統與資訊作業流程所涉及之個人資料安全，選定以資訊處乙種綜合存款業務相關資訊作業，以及民生分行乙種綜合存款業務之個人資料蒐集、處理及利用流程為認證範圍，於 2014 年 11 月 14 日通過 BS 10012 認證審查。

- 其他交易系統

此外，臺銀於 2015 年 1 月配合臺灣櫃買中心 (OTC) 及集保結算所完成本行「黃金現貨交易平台」系統，增加國人理財商品多元管道。臺銀於 2015 年 5 月完成「網路交易代收代付」系統，提供使用者以信任之網路交易支付服務，增加信用卡收單業務及電子化收款業務；同年 5 月並完成「行動支付管理」系統，提供「行動金融卡」及「手機信用卡」功能，提供客戶更方便、迅速之支付工具。

政策性業務

臺銀為百分之百國營銀行，長期以來配合政府政策，不全以營利為目的，專業的辦理多項具公益性質、促進公共利益之政策性業務，以服務如新臺幣發行附隨、公庫、優惠存款、就學貸款、公教人員保險、採購、關稅配額等政策性業務的廣大客戶群：

新臺幣發行附隨業務

臺銀自 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) 在臺復業後，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，臺銀依據「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。

2015 年配合中央銀行陸續撥付新鈔以應春節期間民間對新鈔之需求，並加速調回回籠券整理，暨調撥共計 3,614 次，金額 5 兆 4,740 億餘元。全年整理回籠券 734,498 仟張，金額 6,024 億餘元。

公庫業務

臺銀配合政府政策，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。

2015 年配合政府機關需要派員至法院、海關、機場、縣市政府、縣市稅捐處等單位駐收稅費，共 73 處；另轉委託其他金融機構駐收者計 15 處。

優惠存款業務

臺銀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 及 1965 年陸續辦理



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。臺銀投入大量人力及物力辦理本項業務，並建置優惠儲蓄存款管理系統，以提供完善服務。臺銀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，臺銀都樂意盡全力配合。

2015 年服務優惠存款 455,832 人，餘額 4,634 億元。為簡化作業流程，臺銀並已推動優存戶申辦自動續存措施，截至 2015 年底自動續存累計戶數 408,716 戶，申辦比率 89.55%。

就學貸款業務

臺銀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。

2015 年底申貸人數 76.5 萬人，餘額 1,507 億元，約佔全國就學貸款總額 80%。

另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。截至 2015 年底申請人數 32.4 萬人，2015 年度減收利息約 5,500 萬元，落實減輕學貸戶還款壓力及關懷弱勢的經營理念。



就學貸款 1314 減息專案

公教人員保險業務

臺銀於 2007 年 7 月 1 日合併中央信託局後承接本項強制性社會保險業務。考試院會銜行政院指定臺銀為承保機關，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。

2015 年服務公教人員保險保被保險人 582,850 人，公保現金給付人數 55,588 人，總給付金額 327.85 億。

採購業務

臺銀於 2007 年 7 月 1 日合併中央信託局後承接代辦採購業務。主要任務為執行政府集中採購政策，代理政府機關、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。

2015 年配合各政府機關需求辦理共同供應契約採購，及代理政府機關、公立學校及公營事業辦理一般財務及勞務採購，共計簽訂採購契約 5,608 件，金額 352 億元。

關稅配額業務

臺銀於 2007 年 7 月 1 日合併中央信託局後承接關稅配額業務。政府委託臺銀辦理加入世貿組織（WTO）及簽署自由貿易協定（FTA）及經濟合作協定（ECA）後，有關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。

2015 年接受財政部委任辦理 WTO 關稅配額 16 項，FTA 關稅配額 7 項及 ECA 關稅配額 1 項，執行成效良好，均圓滿達成任務。

債務人更生與重建債信

為履行企業社會責任，協助債務人清理債務或恢復債信、重新享有正常的經濟生活，臺銀配合銀行公會相關作業準則規範，提供下列協商相關管道：

1. 前置協商機制：債務人不能清償債務或有不能清償債務之虞者，本行依其實際償還能力量身訂做償債方案，以減輕債務人負擔，協助其重新開始經濟生活，減少家庭及社會問題。
2. 變更還款條件方案：當債務人因失業、減薪，致收入減少或因故負擔增加，無法繼續還款時，債務人可申請此方案，以降低月付金減輕還款負擔。
3. 一致性方案：對於債務人因故中途毀諾但仍有還款能力及意願之債務人有再次與金融機構協商之管道，並提升金融機構之社會形象，提供債務人此方案，解決其債務，重拾生活步調及自信。
4. 還款困難經濟弱勢債務人消金債務展延方案：協助消費金融無擔保債務還款困難之經濟弱勢債務人，得透過此方案，先安定生活後，再與金融機構協議符合還款能力之清償方案，以增加其還款意願。

業務創新（包括數位金融創新）

鼓勵員工研發及提案

「全員參與」是提升服務品質的關鍵策略，員工創意思維是我們維持競爭優勢的力量，臺銀為鼓勵員工踴躍研發新種業務，訂有「臺灣銀行研發新種業務獎勵要點」，以提升業務研發能力。另為激勵員工發揮潛能及創意，提供銀行業務經營之作業改進或管理上之興革意見，以提升經營競爭能力，特訂定「臺灣銀行提案制度處理要點」，鼓勵第一線同仁將工作經驗轉化為業務、流程改善的提案，也將來自顧客的建議，轉化為我們改善的啟發，讓我們的服務做得更好。

積極開發貴金屬商品

臺銀黃金業務在國內市場居於領先地位，同時不斷開發新種商品與服務。2015年擔任國內證券櫃買中心「黃金現貨交易平台」之「臺銀金」黃金現貨交易之造市商及保管銀行，且為國內唯一取得上海黃金交易所的「第45號會員」資格的銀行，提供人民幣計價黃金最佳的去化和獲利空間。此外，並與中央造幣廠聯手合作，以創新設計，推出「丙申猴年精鑄生肖銀幣（鍍金版）」及具防偽效果的「臺銀金鑽條塊（生肖版）」，積極創造業務利基。

數位金融創新 -Bank 3.0 線上申辦

為配合金融監督管理委員會推動「打造數位金融環境」(BANK3.0)，臺銀銀行致力數位金融創新，積極推動 Bank 3.0 線上申辦服務，以突破時間與空間限制，提供民眾更多元及便利的金融服務。臺銀自2015年7月起，已陸續完成金管會開放12項線上申辦項目中之11項，新增線上申辦業務如下：

業務名稱	線上申辦項目	說明
存款業務	線上申辦項目 申請結清銷戶 申請約定轉入帳號	
放款業務	申辦貸款	無涉保證人之個人信貸、無涉保證人之房貸於原抵押權擔保範圍內之增貸
信用卡業務	申辦信用卡	線上信用卡申請、線上信用卡申辦查詢/取消、線上富多卡申請、線上富多卡申辦查詢/取消、線上信用卡開卡申請、線上信用卡掛失申請
財富管理業務	長期使用循環信用持卡人申請轉換分期信用卡或小額信貸 信託開戶 認識客戶作業 (KYC) 客戶風險承受度測驗 客戶線上同意信託業務之推介或終止推介	
共同行銷業務	客戶線上同意共同行銷	

推出線上信用卡及富多卡申請

臺銀自 2015 年 6 月 30 日起開辦「線上信用卡申請」及「線上富多卡申請」業務，客戶得以晶片金融卡驗證方式辦理，並自 2015 年 7 月 10 日起新增信用卡網路線上開卡及掛失服務功能；除了提供本行客戶更便利之服務外，亦考量交易安全性，在便利性與交易安全間取得平衡，積極加快金融數位化的腳步。

推出行動金融卡及信用卡

為因應網路行動支付工具之多樣化，臺銀積極拓展行動支付工具，以增加卡片多元性及提升市場能見度。臺銀與臺灣行動支付（股）公司合作辦理之「行動金融卡」及「手機信用卡」業務，業奉主管機關洽悉及准予照辦，於 2015 年 7 月 20 日正式對外開辦該項行動支付業務。

推出 QR Code 行動支付

臺銀參加中華電信股份有限公司「QR Code 行動支付」專案。自 2015 年 7 月 15 日起正式開辦該專案，提供信用卡卡友以智慧型手機下載中華電信「QR 扣」APP，依程序輸入手機門號、身份證字號及信用卡相關資料並完成註冊手續後，即可在實體或線上 QR Code 特約商店購物消費。

率先推出自然人憑證線上開戶

臺銀響應政府金融服務科技化政策，本於追求創新精神，自 2016 年 1 月 20 日起開辦新臺幣數位存款帳戶線上開戶業務，率先推出新客戶使用自然人憑證辦理開戶，堪稱領先業界創舉。客戶利用該行「BANK 3.0 專區」，上傳本人國民身分證與第二身分證件及人像影像，結合憑證安全與認證機制，不受時間與地點限制，即可完成線上開戶申請作業，大幅節省客戶臨櫃申辦時間，免去舟車勞頓奔波。

關懷員工

臺銀重視人力資源，在員工的薪資福利、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 2015 年 12 月 31 日）

全行國內外地區員工人數 7,214 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），平均年齡 44.63 歲。

地區

性別	國內	海外地區
男性	3,049	55
女性	4,081	29
合計	7,130	84

教育程度

教育程度	國內		海外地區	
	男性	女性	男性	女性
博士	3	2	0	0
碩士	701	585	32	9
大學	1,719	2,541	22	15
專科	541	825	1	5
高中職	85	128	0	0
合計	3,049	4,081	55	29

年齡分布

年齡分布	國內		海外地區	
	男性	女性	男性	女性
60 歲以上	364	242	6	1
50-59 歲	849	1,092	23	8
40-49 歲	893	1,133	19	10
30-39 歲	813	1,209	7	10
29 歲以下	130	405	0	0
合計	3,049	4,081	55	29

新進人員

新進人員	國內		海外地區	
	男性	女性	男性	女性
60 歲以上	0	0	0	0
50-59 歲	1	0	0	0
40-49 歲	1	3	0	0
30-39 歲	63	40	0	0
29 歲以下	67	100	0	0
合計	132	143	0	0

註：上表為 2015 年 1 月至 12 月新進人員。

離職人員

離職人員	國內		海外地區	
	男性	女性	男性	女性
60 歲以上	0	0	0	0
50-59 歲	0	0	0	0
40-49 歲	1	1	0	0
30-39 歲	6	5	0	0
29 歲以下	6	7	0	0
合計	13	13	0	0

註：上表為 2015 年 1 月至 12 月離職人員。

人員進用

臺銀人員之進用，係配合業務需要及未來業務規劃，在預算員額及用人費容納範圍內，依「財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法」規定，以公開甄試方式，並經由公開招標之採購程序，委託行外專業機構辦理新進人員甄選事宜。

協助身心障礙者、原住民就業

臺銀依據政府「身心障礙者保護法」及「原住民族保護法」，足額進用身心障礙者及原住民，充分配合政府照顧身心障礙者及原住民之政策。

員工權益及績效考核

績效考核

臺銀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「財政部所屬國營金融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，維護員工權益及團體紀律，將平時考核詳予紀錄，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，臺銀依勞動基準法及公務員相關法令，訂有工作規則，並報臺北市政府准予核備。

與企業工會保持良好互動

臺銀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，臺銀將在誠信原則下，謀取勞資雙方最大福祉。

員工關係及互動

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，一向係臺銀致力之目標。
- 設有首長信箱及申訴管道：臺銀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，與臺銀企業工會進行協商，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。
- 為利員工吸收新知及促進意見交流，臺銀 2015 辦理高階主管專題講座 8 次，邀請台積電董事長張忠謀等企業家、專家及學者來行演講。



促進員工身心健康

為達成營運目標，除擷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，以保障員工休假權益；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

行員訓練所

臺銀極為重視員工教育訓練，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。臺銀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。

多元訓練課程

為提升行員專業素養及掌握金融業務發展趨勢，臺銀辦理的訓練課程亦與時俱進，課程內容豐富，包括領導管理人才培訓、各項專業知能訓練、電腦及語文訓練，以及新進人員職前訓練等，2015 年合計辦理行內訓練 189 班，共 13,910 人次參訓。此外，為提升人力素質，以利吸收新知及增加業務競爭力，亦派員至行外相關訓練機構如台灣金融研訓院、資策會、專業先進電腦公司等參與訓練，2015 年計 2,059 人次參訓。

數位學習

為提供行員更多學習管道，並利用公餘時間上線學習，臺銀線上學習平台置有人身保險業務員在職訓練系列課程、財產保險業務員在職訓練系列課程、投資型保險商品業務員資格測驗相關課程、FATCA 教育訓練課程、年金



保險、服務禮儀、洗錢防制法、性別主流化、環境教育、volcker rule 教育訓練課程、內部控制、消費金融業務、信保基金業務、聯徵信用業務、徵信業務、重點產業現況與展望系列、高階主管專題講座、資訊安全及電腦系列等課程。

鼓勵進修及取得證照

臺銀為培養行員終身學習觀念，全面提升人力素質，鼓勵同仁利用公餘時間進修。

- 進修補助：對就讀教育部核定之各種學制大專院校進修，或參加語言訓練測驗中心與各大專院校及政府立案之補習班進修外語或電腦之同仁，每年統籌辦理補助 2 次，其申請學分費補助者須各科均及格且平均達 70 分以上。2015 年補助就讀教育部核定大專院校及在職碩士專班 178 人次，補助金額 1,552 千元；2015 年補助進修外語及電腦課程 625 人次，補助金額 5,048 千元。
- 證照補助：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、證券投資信託事業及證券投資顧問事業人員測驗、證券投資分析人員測驗、證券商高級業務人員測驗、證券商業務員測驗、證券投資信託及顧問法規測驗、人身保險業務員資格測驗、財產保險業務員資格測驗及投資型保險

業務員資格測驗、人身保險業務員銷售外幣收付非投資型保險商品資格測驗、期貨信託基金銷售機構銷售人員資格測驗、期貨商業業務員、期貨交易分析人員資格測驗及結構型商品銷售資格測驗等，取得合格證書者全額補助報名費。2015 年共補助 1,058 人次，補助金額計 698 千元。

- 專書閱讀：為提升行員自我進修風氣，培養終身學習興趣，依據「臺灣銀行股份有限公司推行開卷有益終身學習活動」之規定，函請各單位推薦書籍，經訓練指導委員會從中遴選 3 冊書籍後，函請各單位同仁利用公餘時間自行研讀提出心得寫作後參與評審，並擇優給予獎勵。

員工薪資福利

無差別待遇或任何形式之歧視

完善的薪酬制度是延攬及留住優秀人才的重要因素，臺銀員工不分海內外，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。臺銀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，臺銀訂定有關「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）乳室提供女性同仁優質的哺乳環境。
- 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，2015 年度申請育嬰留職停薪者，女性員工 72 人、男性員工 1 人。

項目	男性	女性
2015 年申請人數	1	72
2014 年前申請人數 (A)	5	92
2015 年復職人數 (B)	5	43
回任率 (B/A)	100%	47%

設置職工福利委員會

臺銀為謀全體職工福利，組織職工福利委員會，辦理日常生活福利、文康活動與補助。日常福利方面，包括發放日常生活費每人每月 300 元，年節慰問每月約 700 元及春節、端午、中秋三節活動費，特約商店簽約及續約 120 家，職工團體意外險每人 252 萬元，意外住院醫療日額 2 千元（最高 90 日，含骨折未住院），職工團體定期壽險、生育給付團體健康保險、日額型住院醫療保險（最高 90 日，含骨折未住院）、海外急難救助服務，未婚同仁聯誼活動 3 次（參加人數 117 人次），退休職工慰問金 196 人次，職工死亡慰問金 2 人次等。

文康活動方面，2015 年開辦太極拳、網球、瑜珈、氣功、歌唱、桌球及壘球等文康教育計 14 班。文康補助方面，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。

職場安全衛生

- 臺銀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，特依「性別工作平等法」第十三條等規定，訂定「臺灣銀行工作場所性騷擾防治、申訴及懲戒處理要點」，並據以成立「性騷擾申訴評議委員會」，禁止任何職場上騷擾、歧視或恐嚇行為，同時建立申訴管道，使員工得以安心工作。
- 此外，為防治性騷擾及保護被害人之權益，業依「性騷擾防治法」第七條規定，訂定「臺灣銀行性騷擾防治、申訴及調查處理要點」，並設置「性騷擾申訴評議暨調查委員會」，由申評會委員擔任，以防治職場外之性騷擾事件。
- 為推動職業安全衛生政策及管理計畫等事宜，臺銀依據「職業安全衛生管理辦法」第十條規定，訂定「臺灣銀行職業安全衛生委員會設置辦法」。該委員會主任委員由董事長或其指定代理人擔任，當然委員七人，由主任委員指派總行部處主管擔任，選任委員四人由工會推舉。
- 為照護員工身心健康，加強員工自主性健康管理，臺銀辦理員工健康檢查補助，使員工獲得預防、保健與治療疾病的正確資訊；2015 計補助 40 歲以上員工健康檢查 5,359 人次，獲得員工的高度肯定。
- 臺銀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。2015 年度共辦理 6 梯次臨廠健康服務，參加諮詢人數共 37 人。
- 臺銀 2015 年總行區作業環境二氧化碳濃度及採光照明檢測 2 次，經委請合格廠商實地測定結果，均符合規定。

環境保護

聯合國氣候變遷綱要公約（UNFCCC）第 21 屆締約國大會於 2015 年底在法國巴黎舉行，會中 195 個國家一致同意控制溫室氣體排放，以達成 2100 年前全球平均氣溫上升不超過工業化前攝氏 2 度（或 1.5 度）以內為目標，驅使全球經濟走向清潔能源適應氣候的能力，簡稱巴黎協定。

臺銀向來關注全球暖化議題，除遵守國際及國內相關規範，及持續推動各項節能減碳政策及認購綠色電力外，並辦理相關活動，共同為減低地球暖化盡一份心力。

能源管理

環保節能措施

完善的薪酬制度是延攬及留住優秀人才的重要因素，臺銀員工不分海內外，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。臺銀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。

一、臺銀依據行政院核定「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。臺銀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：

（一）建立管理制度：

臺銀成立「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。

（二）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。

2. 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。

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。

(三) 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。

(四) 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. 利用內部各種集會或活動，宣導節約能源觀念及作法。
3. 張貼日常節約能源標語及提醒標示，養成節約能源習慣。

(五) 督導機制：

1. 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。
2. 年終依據各單位執行節能減碳成效優劣，給予加(減)分獎懲。

節能實施成效

臺銀落實「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，及推動公文線上簽核系統、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。

水資源管理績效

	2013 年	2014 年	2015 年
度數	318,623	295,646	299,763
增減量	-1,347	-22,977	4,117

用電量管理績效

	2013 年	2014 年	2015 年
度數	50,225,651	49,161,606	47,772,785
增減量	-818,385	-1,389,045	-1,388,821

用油量管理績效

	2013 年	2014 年	2015 年
公升	416,648	406,595	404,819
增減量	6,484	-10,053	-1,776

用紙量管理績效

	2013 年	2014 年	2015 年
公斤	245,439	243,884	246,040
增減量	-1,086	-1,555	2,156

註：有關 2015 年增量部分說明如下：臺銀為金融服務業，因營業場所常時對外開放，為達便民措施，對於公共設施之使用較難以管制，致用水量略為增加。用紙量增加則因業務量成長所致。

發展永續環境

1. 臺銀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。
2. 臺銀依其產業特性建立合適之環境管理制度。
3. 設立環境管理專責單位或人員，以維護環境。
4. 臺銀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。
5. 為降低對自然環境之衝擊，依下列原則從事營運活動：
 - 減少金融商品與服務之資源及能源消耗。
 - 妥善處理廢棄物。
 - 無人開會之會議室關閉空調及照明。
 - 採用節能、環保用品等。
 - 各項設備雖達預定使用年限，如仍堪用，繼續使用。
6. 臺銀成立「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。
7. 總行等單位設置資源回收箱，按紙類、塑膠、金屬等分類回收，落實垃圾分類與減量精神，並減少清運成本及焚化爐負擔。另內部傳遞之公文信封及紙箱亦重覆使用，以達資源有效再利用。
8. 透過辦理環保活動，共同提倡節能減碳觀念。為提倡愛護環境理念，臺銀於 2015 年 5 月 9 日在台北市關渡忠義山親山步道舉行員工及眷屬環保健行活動，除增進同仁深厚情誼、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。



供應鏈管理及綠色採購

- 臺銀為百分之百國營銀行，有關採購作業，係依公平、公開之採購程序提升採購效率與功能，確保採購品質，爰供應商對象多元且不固定。
- 臺銀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，及使用可回收、低污染、省資源之辦公用品及器材，促使供應商配合綠色採購。
- 為因應溫室效應及全球氣候變遷，臺銀推動環境保護運動，已將綠色採購列為重要施政目標並持續宣導教育及鼓勵綠色採購。臺銀 2015 年度綠色採購金額共計 1,268 萬元，公告指定項目達成率 95.4%，超逾財政部所定 90% 目標。
- 臺銀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」。

綠色金融政策

徵審作業自動化

為響應節能減碳環境保護政策，臺銀在授信業務作業端推動徵審作業流程自動化，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。

推動赤道原則等政策

為響應節能減碳環境保護政策，臺銀在授信業務作業端推動徵審作業流程自動化，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。

- 臺銀於 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。
- 臺銀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。

- 臺銀於 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。並在 2015 年 7 月修正臺銀授信準則第 14 條文，參採赤道原則精神，增訂辦理計畫型融資審核時，宜審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任，以重視授信戶之社會與環境風險。
- 臺銀配合政府綠能政策，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。
- 臺銀響應無紙化，積極鼓勵信用卡友申辦信用卡電子帳單服務。
- 臺銀配合國稅局「扣繳憑單無紙化」作業，不再主動提供扣繳憑單紙本資料，改以電子檔由網路銀行或電子郵件加密方式傳送給存戶，落實環保節能減碳措施及降低郵寄成本。

認購綠色電力

臺銀以具體行動支持政府推動再生能源發展，於 2015 年度認購臺灣電力公司 10 萬度「綠色電力」，降低產品碳足跡，為減緩日益嚴重的地球暖化現象，善盡綠能環保之企業社會責任。

興建綠建築大樓

臺銀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。臺南創新園區分行行舍於 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」。



社會參與

臺銀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 2015 年在藝文、體育、財經及公益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

臺銀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；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

臺銀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。

- 愛護歷史文物典範

臺銀展現回饋社會的多方用心，對於歷史文物的保存，以及重視文物的正面形象，已為我國公營事業及金融業，樹立一個愛護及宣揚文物的絕佳典範。成立以來，已吸引許多學校、企業、藝文團體及金融同業參觀文物館，除讚許臺銀的積極用心外，並有華南銀行等同業已仿效成立文物館，讓歷史文物得到更好的保護與傳承。

- 建置管理系統

臺銀建置「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

為滿足參觀民眾購買紀念品之需求，臺銀於 2014 年 1 月 24 日起設置專櫃銷售實體紀念性黃金 / 白銀條塊、金幣、銀幣及各國精鑄 / 平鑄套幣或主題紀念幣計有 20 餘項，種類多元，適合收藏鑑賞及饋贈親友，並提供貼心的刷卡服務，使民眾的參觀行程收穫更為豐富。

- 免費提供民眾參觀

臺銀文物館收藏的古文物，如臺銀重要出版品、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。2015 年度參觀人數 1,204 人次，其中以團體型式登記參觀者，計有 346 人次。



● 交流與合作

臺銀於 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：臺北市博愛路 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>

宜蘭分行變身宜蘭美術館

臺銀於 101 年 7 月 5 日將具有地方特色之宜蘭分行舊行舍無償借予宜蘭縣政府做為美術館使用，為臺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 日正式開館營運，該建築匯聚在地文化所賦予的生命力與情感，引領宜蘭美術及美學再現風華，讓民眾得到更多美學滋養，並對宜蘭縣推動文化發展和地方觀光有相當助益。



支持故宮南院開館活動

政府為「平衡南北 · 文化均富」並帶動台灣中南部地區的文化、教育、社會、經濟發展，爰在嘉義縣太保市設置國立故宮博物院南部院區（簡稱故宮南院），定位為「亞洲藝術文化博物館」。臺銀為協助故宮藝術文化推展，於 2015 年 12 月 28 日至 2016 年 1 月 1 日，參與故宮南院開幕試營運及開館週活動。



文化資產修復再利用

臺銀具悠久歷史，因而擁有許多不動產和歷史建築，除配合國家政策妥善保管外，並進行北投舊宿舍、礁溪訓練中心、舊三和銀行、自由及大同之家等歷史建築修復計畫，將這些文化資產修復再利用，延續歷史建築的精緻風貌，以善盡古蹟管理維護責任。



與藝術銀行合作

臺銀為全國第一家與文化部推動之「藝術銀行」合作的銀行，繼松山分行 2014 年於行舍設置藝術專區後，2015 年營業部再與「藝術銀行」合作，承租藝術作品於營業廳展出，以具體行動支持臺灣藝術創作。

重視體育活動

臺銀透過籃球隊、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：臺銀於 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。臺銀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：臺銀響應財政部政策，配合提倡體育及培養選手，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 2015 年，20 年來未曾間斷，報名學員相當踴躍。2015 年籃球夏令營活動自 7 月 11 日起至 16 日止為期 6 天，共有 6 個班別（國小及國中組各 2 班、高中職及女子組各 1 班），約有 250 名學員報名參加活動，由臺銀優秀 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。

邀請家扶學童觀賞 SBL 超級籃球聯賽

臺銀於 2015 年 2 月 6 日邀請家扶中心學童前往新莊體育館觀賞第 12 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采賽事。臺銀自 2011 年起，已連續 5 年邀請家扶學童觀賽，期藉由觀賞球賽，讓 e 世代的小朋友從中發展出正面的興趣，養成良好的運動習慣，持續播下全民運動種子。



籃球隊粉聚活動

臺銀於 2015 年舉辦 3 場「臺銀粉絲加油團」粉聚活動，邀請 FaceBook「臺灣銀行粉獅團」粉絲至現場為臺銀籃球隊熱力歡呼、大聲加油。該活動除展現臺銀積極贊助籃球運動，並可鼓舞籃球隊員的士氣，及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文康競賽活動。
- 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、保齡球隊、慢速壘球隊等，除平時集合練習、鍛鍊體魄及增進技能外，亦經常參加國內金融機構相關文康競賽活動。

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，以實際行動力挺臺灣棒球，參與中華職業棒球大聯盟於 2015 年 7 月 25 至 26 日舉行之「中華職棒明星對抗賽」，並取得「臺銀力量紅隊」的冠名權。由於適逢暑假期間，特別邀請臺中地區北勢國中、大元國小、追分國小及美群國小等 4 所國中小學棒球隊隊員共 200 名到場觀賽，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。



促進財經發展

臺銀透過參與協辦經濟論壇、財務金融研討會及金融學術研究等活動，以促進國內財經發展。

舉辦經濟論壇

臺銀參與舉辦經濟論壇活動，邀請諾貝爾經濟學得主及知名學者等大師來台演講，藉由專家學者發表專題演講，分享其深入獨到的研究成果及充滿前瞻性的真知灼見，做為政府相關部門施政或產業界經營參考，為我國經濟金融與產業發展善盡心力。

諾貝爾經濟學得主大師論壇

參與協辦經濟日報於 2015 年 10 月 19~20 日舉辦之「2015 大師論壇」，邀請 2014 年諾貝爾經濟學獎得主提霍勒博士 (Dr. Jean Tirole) 來臺演講。

101 高峰論壇

參與協辦遠見雜誌於 2015 年 5 月 11 日舉辦之「101 高峰論壇」，邀請產官學界齊聚研討，期為臺灣的「金融與美好社會」開啟大門。

數位金融論壇

參與協辦經濟日報、台灣金融研訓院於 2015 年 7 月 16 日舉辦之「數位金融 3.0 論壇」，邀請「數位銀行」作者史金納 (Chris Skinner) 來臺演講。

華人企業領袖高峰論壇

參與協辦遠見天下·文化事業群於 2015 年 10 月 28~29 日舉辦之「第 13 屆華人企業領袖高峰會」，邀集來自兩岸三地等國際知名企業領袖與學者進行專題對談。

2016 全球趨勢關鍵論壇

參與協辦天下雜誌於 2015 年 12 月 16 日舉辦之「2016 全球趨勢關鍵論壇」，邀集經濟學人雜誌 EIU 亞太區總編高達德及國內著名專家學者暢談 2016 年未來發展趨勢及經濟展望。



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：

- 參與社團法人中華民國內部稽核協會於 2015 年 4 月 9~10 日舉辦之「104 年度研討會」。
- 參與財團法人財經立法促進院於 2015 年 4 月 28 日~5 月 1 日舉辦之「2015 兩岸金融研討會暨第 11 屆經濟金融會計研討會」。
- 參與財團法人亞太金融研究發展基金會於 2015 年 5 月 30 日舉辦之「2015 金融與經濟政策研討會」。
- 參與財團法人許遠東先生暨夫人紀念文教基金會於 2015 年 6 月 23 日舉辦之 2015 年「許遠東先生紀念財經論壇」。
- 參與財團法人中華民國會計研究發展基金會於 2015 年 10 月 17~19 日舉辦之「第 27 屆會計菁英盃辯論比賽」。
- 參與財團法人台北金融研究發展基金會於 2015 年 10 月 21~23 日舉辦之「第 20 屆兩岸金融合作研討會」。
- 參與社團法人臺灣理財顧問認證協會於 2015 年 12 月 11 日舉辦之「2015FPAT 年會暨亞洲四會交流會議」。

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」及「臺灣銀行季刊」，作為社會各界發表論著之平台。其中，「臺灣銀行月刊」編印內容為臺灣經濟金融學術研究，鑑於目前國內學術期刊眾多，加上資訊技術進步，使用者可從網路即時取得財經資訊，考量「臺灣經濟金融月刊」已完成階段性任務，爰自 2015 年 9 月第 51 卷第 9 期發行後停止編印。

臺銀上述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機構參考外，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，並將電子檔置於臺銀官方網站，供社會大眾上網參考。

踐履公益活動

臺銀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－敬老慈幼認養全省育幼院及養老院

臺銀參與舉辦經濟論壇活動，邀請諾貝爾經濟學得主及知名學者等大師來台演講，藉由專家學者發表專題演講，分享其深入獨到的研究成果及充滿前瞻性的真知灼見，做為政府相關部門施政或產業界經營參考，為我國經濟金融與產業發展善盡心力。

- 臺銀與臺灣金控集團自 2013 年起共同推動「牽手臺灣金·點亮天使心」活動，由集團轄下分行及分公司就近認養全臺育幼院及養老院。2015 年主題為「2015 老吾老幼吾幼愛在您左右」，共認養 53 家育幼院、9 家養老院，其中本行有 56 家分行參與，以實際行動關懷銀髮安養及社會弱勢族群，成功落實發揮全員全年弱勢關懷的企業精神。
- 臺銀臺澎金馬各地的營業單位，除仍在特定節日關懷探訪認養對象，一起同樂並致贈實用物資外，並為活動注入新元素，增添文化藝術內涵，特辦理 12 場「老少同樂」、「音樂教學」與「重陽敬老」等活動，搭起「敬老」與「慈幼」情感交流的橋樑，在自然互動的溫馨關懷中，讓愛的力量傳遞得更深更遠。
- 臺銀與臺灣金控於 2015 年 12 月 23 日舉行「全年活動成果發表會」，邀請參與活動的育幼院童、養老院長者與集團同仁齊聚一堂，透過現場播放活動影片與照片，回味大家共同度過的溫馨時刻。



傳愛公益義賣園遊會

臺銀於於 2015 年 5 月 16 日，結合臺灣金控集團在臺北市中山堂廣場舉辦「臺灣金美·讓愛起飛」公益義賣園遊會活動，經集團所屬同仁熱烈響應，紛紛捐出家中八成新，甚至全新的物資投入義賣。本活動結合義賣、捐血及遊戲攤位，邀請民眾參與認購，獲得廣大迴響，共募得善款高達新臺幣 424 餘萬元，並集得 243 袋熱血。義賣活動所得全數捐給伊甸社會福利基金會及陽光社會福利基金會，為弱勢團體帶來滿滿的愛與關懷。



捐助老人養護團體

臺灣已步入高齡化社會，老人安養問題亦是社會各界所關注的焦點，為善盡企業社會責任，發揮老吾老以及人之老精神，臺銀於 2015 年 4 月 17 日捐助宜蘭竹林養護院及新店廣恩老人養護中心等團體，協助改善老人所需設施。



八仙樂園粉塵爆炸事故捐款

2015 年 6 月 27 日新北市八仙樂園發生粉塵爆炸事件，臺銀於 2015 年 7 月 9 日捐助 185 萬元予新北市政府指定賑災帳戶，並就各界善心人士臨櫃及匯款捐助款項提供免收手續費服務。

參與「金融服務關懷社會」活動

臺銀參與臺灣金融服務業聯合總會舉辦的「2015年金融服務關懷社會」嘉年華會二場(分別為2015年7月18日南投場及11月14日臺東場)，設置寓教於樂的遊戲攤位，藉由與在地民眾互動，彰顯本行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

- 臺銀另辦理各種多元公益活動，舉如捐贈罕見疾病基金會黃金存摺、認購及贈送臺灣燈會小提燈、贊助社區公益活動，回饋弱勢族群、偏遠學子、理財客戶及社區民眾，為社會提供更多溫馨與關懷。
- 臺銀為履行企業社會責任，以實際行動關懷社會弱勢，多年來向以擔任國內公益信託基金最大規模之信託受託人為志業。2015年5-6月間再度發揮公益信託受託人之橋樑角色，邀請由臺銀擔任受託人之公益信託基金—公益信託神基科技社會慈善基金、公益信託豐達科技社會慈善基金、公益信託富味鄉百川社會福利基金等，參與贊助經濟弱勢者投保臺銀人壽「簡單愛」微型傷害保險，以實際行動關懷弱勢、兒童及年長者，並協助受託之公益信託基金擴大公益目的之實現。

業務回饋

- 臺銀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。
- 臺銀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。
- 臺銀與國立臺北科技大學合作發行「北科大愛校欽金認同卡」，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。

附錄

附錄一、全球報告倡議組織 GRI (Global Reporting Initiative) 指標對照表 一般標準揭露

GRI 指標		對應章節	頁次
策略與分析			
G4-1	組織最高決策者的聲明	董事長的話	2-3
G4-2	組織對關鍵衝擊、風險及機會之陳述	風險管理	20-22
組織概況			
G4-3	組織名稱	公司簡介	10
G4-4	主要品牌、產品和服務	公司簡介、品牌形象	10、13
G4-5	組織總部所在位置	組織架構	15
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	組織架構	15
G4-7	所有權的性質與法律形式	組織架構	15
G4-8	說明組織所提供服務的市場	組織架構	15-16
G4-9	說明組織規模	組織架構	15-16
G4-10	員工組成	人力結構	35-36
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	員工權益	36
G4-12	描述組織的供應鏈	供應鏈管理	44
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	無重大改變	
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	風險管理、法令遵循	20-22
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	能源管理	41-43
G4-16	列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	社團組織	24
鑑別重大考量面與邊界			
G4-17	a. 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體 b. 說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中	公司簡介	10
G4-18	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」	利害關係人及重大性議題	7-9
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	利害關係人及重大性議題	7-9
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	利害關係人及重大性議題	7-9
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	利害關係人及重大性議題	7-9
G4-22	報告與以前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	無重編	
G4-23	報告與以前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	無改變	

GRI 指標		對應章節	頁次
利害關係人參與			
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	利害關係人及重大性議題	7-9
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	利害關係人及重大性議題	7-9
G4-26	報告與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行	利害關係人及重大性議題	7-9
G4-27	報告經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項，包括透過報告。報告提出每一關鍵議題與關注事項的利害關係人群體	利害關係人及重大性議題	7-9
報告書概況			
G4-28	所提供資訊的報告期間	關於報告書	1
G4-29	上一次報告的日期	關於報告書	1
G4-30	報告週期	關於報告書	1
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	關於報告書	1
G4-32	a. 說明組織選擇的「依循」選項 b. 說明針對所擇選項的 GRI 內容索引 c. 如報告書經過外部保證 / 確信，請引述外部保證 / 確信報告。GRI 建議進行外部保證 / 確信，但並非為「依循」本指南編製的必要條件	附錄一、指標對照表 附錄二、聯合國全球盟約對照表	55-60
G4-33	a. 說明組織為報告尋求外部保證 / 確信的政策與現行做法 b. 如果未在永續報告書附帶保證 / 確信報告，則需說明已提供的任何外部保證 / 確信的根據及範圍 c. 說明組織與保證 / 確信雙方之間的關係 d. 說明最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序	未經第三方認證 / 確信	
治理			
G4-34	說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會。鑑別哪些委員會分別負責經濟、環境及社會衝擊的決策	社會責任架構、公司治理、組織架構	13、 15-16
倫理與誠信			
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	經營理念、永續策略	11-12
G4-57	報告尋求道德和法律行為意見及組織誠信相關事宜之內部和外部機制，如服務熱線或諮詢熱線	防弊反貪瀆、客戶意見處理、服務品質	22-24、 28-29
G4-58	報告對不道德或非法行為及組織誠信相關事宜關注之內部和外部機制，如透過線上管理上報，舉報機制或熱線	防弊反貪瀆、客戶意見處理、服務品質	22-24、 28-29

特定標準揭露

GRI 指標		對應章節	頁次
經濟績效指標			
經濟績效			
G4-EC1	產生及分配的直接經濟價值	營運績效	14
G4-EC2	氣候變遷導致組織活動對財務之影響及其他風險與機會	風險管理	20-22
G4-EC3	組織界定福利計畫義務的範圍	員工薪資福利	39
市場形象			
G4-EC5	依性別報告組織的新進人員薪資與當地最低薪資的比例	人力結構	35-36
G4-EC6	在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例	人力結構	35-36
間接經濟衝擊			
G4-34	說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會。鑑別哪些委員會分別負責經濟、環境及社會衝擊的決策	社會責任架構、公司治理、組織架構	13、15-16
倫理與誠信			
G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	風險管理	20-22
G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	風險管理	20-22
環境績效指標			
能源			
G4-EN3	組織內部之能源消耗量	節能實施成效	42-43
G4-EN6	能源消耗量減量	節能實施成效	42-43
排放			
G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	節能實施成效	42-43
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放（範疇二）	節能實施成效	42-43
G4-EN19	溫室氣體減排量	節能實施成效	42-43
產品和服務			
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	環境保護	41-45
社會績效指標 - 勞工實務與尊嚴勞動			
勞雇關係			
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	人力結構	35-36
G4-LA2	在重要營運據點對全職員工提供之福利	員工薪資福利	39
G4-LA3	按性別報告育嬰留職停薪假後恢復工作和留存率	兩性平權措施	39
職業健康及安全			
G4-LA5	描述由勞資雙方代表參加的正式聯合勞工健康安全委員會之勞工比例，藉以監督和指導職業健康安全計畫	職場安全衛生	40
G4-LA6	依區域與性別分析傷害類型及工傷率、職業疾病發生率、損失天數比例、缺勤率以及與工作有關的死亡總人數	職場安全衛生	40

GRI 指標		對應章節	頁次
訓練及教育			
G4-LA9	依員工類別與性別計算單一雇員每年接受的訓練時數	員工培訓	38
G4-LA10	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	38
社會績效指標 - 人權			
不歧視			
G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	無相關情事	
社會績效指標 - 社區			
反貪腐			
G4-S03	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險	防弊反貪瀆	22-24
G4-S04	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	防弊反貪瀆	22-24
社會績效指標 - 產品責任			
產品及服務標示			
G4-PR3	依組織的產品與服務資訊和標示程序要求之產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務類別之比例	客戶權益保護及互動管道、服務品質	25、 26-27、 28-29
G4-PR5	衡量客戶滿意度調查的結果	即時評價、滿意度調查	28-29
行銷溝通			
G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	無相關情事	
顧客隱私			
G4-PR8	客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	無相關情事	
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定導致重大罰款的金額	無相關情事	

G4 行業揭露 - 金融服務業附加指標

GRI 指標		對應章節	頁次
產品組合			
FS1	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策	永續經營	10-14
FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	風險管理	20-22
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	綠色金融政策	44-45
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	職場安全衛生	40
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	供應鏈管理及綠色採購	44
FS6	各項業務所佔的百分比 (按特定地區、規模及行業劃分)	營運績效	14
FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	政策性業務	30-32
FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	綠色金融政策	44-45
稽核			
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	風險管理	20-22
積極參與			
FS10	組織在環境及社會議題中與其投資組合中公司的互動比例及數量	綠色金融政策	44-45
FS11	組織總資產中，經正面及負面環境或社會篩選控管的比例	綠色金融政策	44-45
G4-PR5	衡量客戶滿意度調查的結果	即時評價、滿意度調查	28-29
當地社區			
FS13	依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點	客戶關係	26-28
FS14	改善弱勢社群享用金融服務的舉措	客戶關係	26-28
產品責任 - 產品與服務標示			
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	關懷客戶	25-32
FS16	提高金融知識的舉措	財經發展	49-51

註：本報告書未經外部第三方公正單位驗證。

附錄二、聯合國全球盟約對照表

一般標準揭露

分類	主要議題	參考章節	頁次
人權	企業界應支持並尊重國際公認的人權	員工權益、員工關係	36-37
	保證不與踐踏人權者同流合污	員工權益、員工關係	36-37
	企業界應支持結社自由及確實承認談判權	員工權益、員工關係	36-37
勞工標準	消除一切形式的強迫和強制勞動	員工權益、員工關係	36-37
	確實廢除童工	員工權益、員工關係	36-37
	消除就業和職業方面的歧視	員工權益、員工關係	36-37
環境	企業界應支持採用預防性方法預防環境挑戰	永續環境、綠色金融政策	41-45
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	永續環境、綠色金融政策	41-45
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	業務創新	33-34
反腐敗	企業解應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	防弊反貪瀆	22-24

註：本報告書未經外部第三方公正單位驗證。





本報告書採用環保油墨印製



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