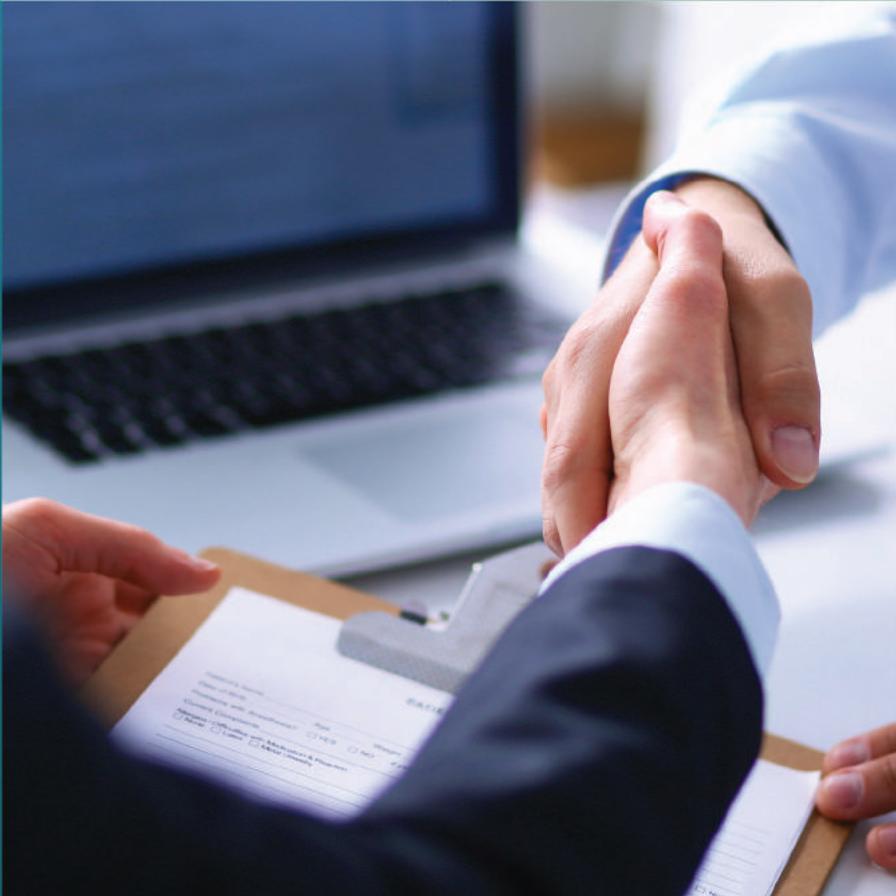




臺灣銀行
BANK OF TAIWAN



2016 CSR Report

企業社會責任報告書

目錄

1	永續績效	2	7	員工關懷	48
	永續營運關鍵績效	3		平等任用原則	49
				鼓勵內部溝通	51
				職場安全管理	51
				員工權益與福利	52
				完善培訓制度	53
2	董事長的話	6			
3	關於報告書	10	8	綠色金融	56
	報告框架採用新版GRI準則	11		節能減碳成效卓著	58
	鑑別重大考量面與邊界	12			
	利害關係人溝通	17			
4	關於臺銀	20	9	社會參與	62
	關於臺灣銀行	21		促進藝文發展	63
	稅前盈餘逾194億元，超出年度預算目標	23		培育國內體育人才	65
	執行政策性金融業務，符合公共利益	24		促進金融產業發展	67
	創新金融商品與服務	27		成立社福基金扶助弱勢團體	69
				發行導盲犬認同卡累積捐贈近3,000萬元	71
5	公司治理	30	10	附錄	74
	法令遵循	35			
	風險管理	35			
	誠信經營	37			
6	客戶關懷	40			
	善盡客戶權益保障	41			
	強化資訊治理導入國際標準管理制度	44			
	舉辦說明會，強化客戶溝通	45			
	客戶服務品質提升	46			

永續績效



永續營運關鍵績效

環境

- 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。
- 用電節省27萬度：臺銀力行節能減碳，2016年用電節省275,219度。
- 用油節省10,193公升：臺銀力行節能減碳，2016年用油節省10,193公升。

經濟

- 獲利創轉換成立臺灣金控以來新高紀錄：臺銀2016年度獲利（合併稅前194.35億元、稅後176.49億元）創2008年轉換成立臺灣金控以來的新高紀錄。
- 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」，截至2016年底辦理筆數（57,571筆）及金額（2,110.65億元）績效優異。
- 湯森路透基點（Basis Point）及彭博社（Bloomberg）公布2016年臺灣聯貸市場排名，臺銀榮獲「統籌主辦行（Mandated Arranger）」及「額度分銷行（Book Runner）」雙料冠軍（連續5年）。
- 轉介輸出保險績效優良：臺銀榮獲財政部頒發「轉介輸出保險業務績優金融機構」獎項。
- 推動信用保證融資及協助青年創業：臺銀榮獲經濟部及金管會2016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—績優總行獎」及「信保夥伴獎」。
- 創意產業放款績效優良：臺銀配合推動金管會「金融挺創意產業專案計畫」，2016年度辦理對創意產業放款，經金管會評選放款績效優良之銀行。

- 數位金融優質獎：臺銀榮獲財訊雜誌2016財訊金融獎「數位金融優質獎」。
- 子公司臺銀保經獲第18屆「保險信望愛獎」肯定：子公司臺銀綜合保經積極推動通路發展策略，於第18屆「保險信望愛獎」獲頒「最佳通路策略獎」（連續3年）與「最佳保險專業獎」優選獎（連續2年）。

公司治理

- 行政院工作考成甲等：臺灣金控2016年度榮獲行政院國營事業工作考成「甲等」佳績。
- 我國資產總額排名最佳銀行：臺銀資產總額在2016年7月英國銀行家雜誌（The Banker）全球1000大銀行排名位居124名，為我國排名最佳銀行。
- 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。
- 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，2016年度榮獲金管會評定「防制金融詐騙績效優良金融機構」第2名。
- 清廉信心指標：臺銀2016年度在「清廉信心指標」之調查數據為97%，較2015年(91.2%)增加5.8%，榮獲財政部所屬事業「清廉信心指標第2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，2016年度即時評價系統滿意度98.68%、顧客滿意度調查滿意度99.35%。
- 捐助重大天災及弱勢團體：臺銀辦理對於「臺南 0206震災」、「臺東地區尼伯特強颱」、「彰化縣私立基督教喜樂保育院」及「桃園市私立仁友愛心家園」等公益捐款活動。

- 參選政府服務品質獎獲財政部評鑑優等：臺銀「松江分行」及「電子金融部」分別參加財政部第九屆政府服務品質獎「第一線服務機關」及「第二類服務規劃機關」評獎活動，雙雙榮獲財政部評鑑優等。
- 金融研訓院菁業獎「最佳信託金融獎」優等獎：臺銀參選金融研訓院舉辦之第八屆台灣傑出金融業務菁業獎，以「發揮信託機制，再創社會公益里程碑」榮獲「最佳信託金融獎」優等獎。
- 聯徵中心金安獎及金質獎：臺銀榮獲聯合徵信中心頒發2016年度授信資料類「金安獎」及「金質獎」雙料冠軍（連續3年）。
- 財金公司獎項：臺銀推動金融卡、信用卡行動支付業務，2016年度辦理榮獲財金公司頒發「最佳業務發展獎」及「最佳創新卓越獎」兩項獎項。
- 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11年）。
- 新世代最嚮往企業：臺銀榮獲Cheers雜誌「2016年新世代最嚮往企業Top100」，為連續3年排名前10大及金控銀行業第1名。
- 企業社會責任年鑑標竿企業：臺銀入選經濟日報「2016年企業社會責任年鑑」之「標竿企業」。



董事長的話



臺銀自1946年新設成立迄今已屆71年，若自1899年成立的前身株式會社臺灣銀行起算，則已深耕臺灣118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。

2016年是臺銀經營成果相當豐碩的一年，包括合併稅前盈餘逾新臺幣194億元，創下2008年轉換成立臺灣金控以來的新高紀錄。此外，臺銀亮麗的績效備受

外界肯定，榮獲許多獎項，例如連續五年「聯貸主辦行及管理行雙料冠軍」、連續十一年「信譽品牌獎」、連續三年「聯徵中心金安獎及金質獎雙料冠軍」...等。

我於2016年8月31日上任後，即為臺銀提出「5P經營方針」及「5S組織新文化」，臺銀同仁們將之擘劃為「落實以人為本」、「健全資產品質」、「績效成果驅動」、「前瞻服務導向」及「恪守金融普世價值」等經營主軸具體工作，並為臺銀帶來多方面的改變。

在組織調整方面，鑑於近年金融環境變化



快速，臺銀除將「行員訓練所」升格為一級單位以開發高品質人力外，另設置「洗錢防制中心」，專責處理防制洗錢與打擊資恐機制，以提升內部控制、風險控管及法令遵循等作業之品質，建構安全守法之金融交易環境。

在政策推動方面，臺銀於2016年底起全力配合政府「都市更新」、「新南向」及「綠能產業」等政策，先後成立「都市更新金融小組」、「新南向金融小組」及「綠能金融小組」，以積極推動相關業務及加速東南亞據點布局。臺銀澳洲雪梨分行將於2018年開業，另規劃於菲律賓馬尼拉、越南胡志明市、印尼雅加達及泰國曼谷等地設置辦事處，提升對臺資企業的服務，擴大業務版圖。

在開發數位金融方面，臺銀於2016年陸續推出「客戶線上使用自然人憑證或晶片金融卡開立數位存款帳戶」及「e號櫃檯」等金融服務，客戶反應良好。2016年度網路銀行客戶數增加20萬戶，已突破321萬戶。2017年2月再推出「臺灣銀行隨身PAY」服務，整合獲多國專利的「AOTP支付驗證」及「2uBill安全帳單行動支付」，提供便利、安全的行動支付，並嗣將建置叫號系統集中化及智能客戶服務系統，提供客製化預約及互動式服務創新體驗等服務。

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。2016年4月推出「樂活人生安心貸」以房養老貸款，主打給付金額「逐年遞增」，可滿足銀髮族因物價上漲及年齡增長造成生活、醫療等資金增加的需求，協助年長者取得安養所需資金，改善老年生活。

在踐履社會責任方面，臺銀持續4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，透過集團員工身體力行，以實際行動關懷銀髮安養及弱勢族群，樹立國營企業支持國家政策與善盡社會責任之典範，展現「取之於社會，用之於社會」的經營理念。

在業務支持公益方面，臺銀將公益融入商品設計中，例如：辦理公益信託、安養信託、透過2005年起發行的「導盲犬認同卡」，提撥回饋金捐予台灣導盲犬協會作為導盲犬訓練基金，已累積捐贈近新臺幣3,000萬元。另為加強推展導盲犬認同卡，臺銀自2016年12月起發動全員行銷及推出促刷方案，並於2017年3月4日與導盲犬協會共同主辦「揪愛導盲犬，讓愛被看見」公益園遊會，藉由發卡、消費金額的提升及公益活動的宣導，籲請大眾主動協助視障朋友，共同營造友善環境。

此外，臺銀2017年更將企業社會責任參與提升至文化藝術層面，舉辦一系列「臺灣銀行藝術祭」藝文活動。首場「繪畫季」已於2017年春天正式登場，鼓勵青年藝術家創作，為在地文化扎根，創造更美善的社會。隨後有關「攝影季」與「音樂季」等一系列藝文活動，以及臺日財經論壇及經濟金融論文比賽也將陸續推出。期透過舉辦系列活動，讓文化品牌形象深植人心，展現臺銀以實際行動踐履企業社會責任之用心。

臺灣銀行董事長

呂桂誠

關於報告書

報告框架採用新版GRI準則

報告書概況

這是臺灣銀行第5次發行企業社會責任報告書，未來我們也將每年持續發行此報告，定期向外界揭露非財務績效以外的營運成果，並以行動實踐永續經營之企業願景。

報告期間

2016 CSR Report 的資訊揭露期間為2016年1月1日至2016年12月31日。

上一次發佈報告的日期

2015 CSR Report於2016年8月發布。

報告週期

報告發布週期為每年發布1次。

編撰指南

本報告書依據全球報告倡議組織GRI準則 (GRI Sustainability Reporting Standards, GRI Standards) 編撰。同時，本報告書是依循GRI準則核心選項，並附有GRI內容索引。

附帶報告之外部確保措施

在本報告書所揭露之財務數據，來自安侯建業聯合會計師事務所，依據國際財務報導準則 (International Financial Re-

porting Standards, IFRS) 查核簽證之合併財務報告，本報告書中相關財務數據皆以新臺幣為計算單位。

聯絡資訊

臺灣銀行股份有限公司企劃部
 電話：+886-2-23494393
 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>

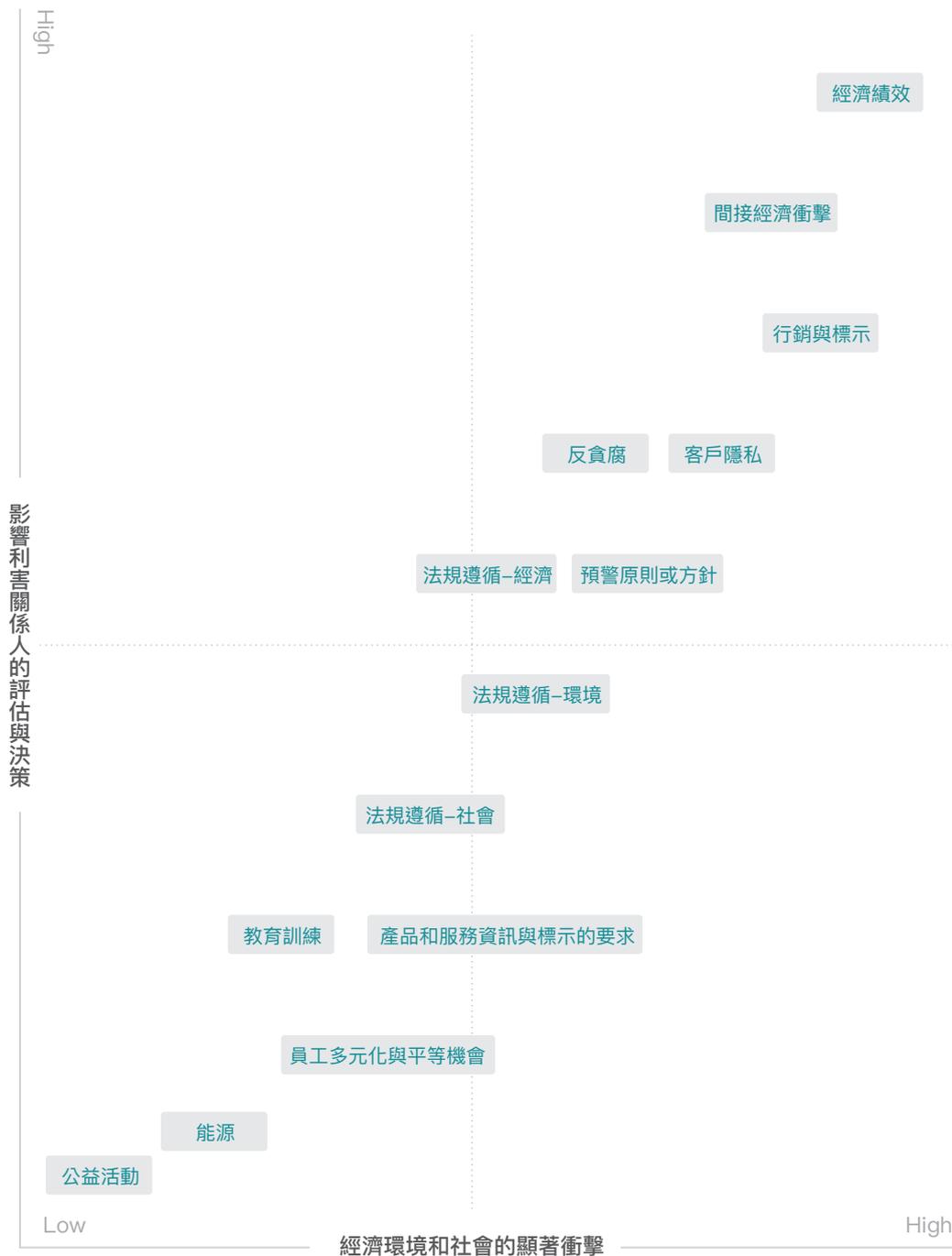
▼ 依據新版GRI Standards框架，執行重大議題鑑別流程



鑑別重大考量面與邊界

我們依據利害關係人包容性、永續性脈絡、重大性與完整性，鑑別出14項重大議題。也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訂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。

▼視覺化的重大議題分布圖





▼ 鑑別重大主題及其邊界

排序	重大議題	對應 GRI 重大主題與揭露項目		邊界	承辦單位
		重大主題與類別	揭露項目		
1	存款、放款、黃金及信託等業務，持續保持領先地位	經濟績效	201-1	臺銀	國內營運部、企業金融部、消費金融部、國際部、貴金屬部、信託部等部門
2	配合政府之各項金融業務	間接經濟衝擊	203-2 203-2	臺銀	發行部、公庫部、國內營運部、消費金融部、公教保險部、採購部、貴金屬部等部門
3	客戶權益保護、服務品質、客戶意見處理	行銷與標示 客戶隱私	417-1 417-2 417-3 418-1	臺銀	國內營運部、企業金融部、消費金融部、國際部、財富管理部等部門
4	公司治理與誠信經營	反貪腐	205-2 205-3	臺銀	董事會秘書室、法令遵循處、董事會稽核處、風險管理部、政風處、企劃部等部門
5	風險管理	預警原則或方針	102-11	臺銀	風險管理部
6	品牌形象		n/a	臺銀	企劃部

管理方針		
國際標準、倡議引用，或內部規範	目標與承諾	績效評估
銀行法、信託業法、金管會《銀行辦理黃金業務之原則》	達成法定目標	達標100%以上 再度蟬聯國內聯貸主辦行、管理行雙料冠軍 請參見本報告永續績效章節
1. 中央銀行委託臺灣銀行經理新臺幣發行附隨業務辦法 2. 公庫法、國庫法、中央銀行委託金融機構辦理國庫事務要點等 3. 陸海空軍退伍除役官兵退除給與及保險退伍給付優惠儲蓄存款辦法、退休公務人員一次退休金與養老給付優惠存款辦法、公立學校退休教職員一次退休金及養老給付優惠存款辦法等 4. 高級中等以上學校學生就學貸款辦法、高級中等以上學校學生就學貸款作業要點 5. 公教人員保險法、公教人員保險準備金管理及運用辦法等 6. 政府採購法、共同供應契約實施辦法等 7. 財政部關務署《海關執行關稅配額作業規定》	達成法定目標	達標100%以上 請參見本報告永續績效章節
《金融消費者保護法》、金管會《金融服務業公平待客原則》、《金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法》、ISO 27001國際資安標準、ISO 20000 國際資訊服務標準、BS 25999/ISO 22301 營運持續管理制度、BS 10012 個人資訊管理制度		客戶滿意度98.68% 2016年度總計成功阻止民眾被詐騙案件31件、總金額計4,200萬餘元 請參見本報告永續績效章節
銀行公會《銀行業公司治理實務守則》、《公職人員利益衝突迴避法》、《公職人員財產申報法》	建立良好之公司治理制度，促進業務之健全發展 貫徹廉能政策每位行員執行職務均能公正無私、廉潔自持、依法行政	每季於網站揭露公司治理之執行成效和治理實務守則規範之差距及其原因 財政部「清廉信心指標」調查數據為97.0%，年增率5.8%，於「財政部所屬事業機構」中名列第2 請參見本報告永續績效章節
金管會《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》	設置獨立之專責風險控管單位，建立有效的風險管理機制	2016年度召開4次風險管理委員會
臺銀經營理念：「誠信、關懷、效率、穩健」	提供客戶完善的金融服務	連續11年榮獲讀者文摘信譽品牌銀行類金獎



排 序	重大議題	對應 GRI 重大主題與揭露項目		邊界	承辦單位
		重大主題與類別	揭露項目		
7	法令遵循	法規遵循-經濟 法規遵循-環境 法規遵循-社會	419-1	臺銀	法令遵循處
8	Fintech 數位金融	產品和服務資訊 與標示的要求	417-1	臺銀	電子金融部等部門
9	提升人員培訓機制	教育訓練	404-1	臺銀	行員訓練所
10	平等雇用與薪酬	員工多元化與平 等機會	405-1	臺銀	人力資源處
11	綠色金融	能源	302-2	臺銀	授信審查部、 總務處、 不動產管理部等部門
12	擴大社會參與	公益活動	n/a	臺銀	企劃部、 總務處、 人力資源處、 消費金融部等部門

管理方針		
國際標準、倡議引用，或內部規範	目標與承諾	績效評估
<p>金管會《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》</p> <p>金管會《銀行業防制洗錢及打擊資恐注意事項》(已於2017年6月28日修正名稱為《銀行業及電子支付機構電子票證發行機構防制洗錢及打擊資恐內部控制要點》)</p>	<p>實施教育訓練貫徹法規</p> <p>在法令遵循處下成立「洗錢防制中心」，專責處理防制洗錢與打擊資恐機制，以提升內部控制、風險控管及法令遵循等作業之品質，建構安全守法之金融交易環境</p>	<p>全體營運活動符合法律</p> <p>洗錢防制中心設立完成</p> <p>請參見本報告永續績效章節</p>
<p>金管會推動「數位化金融環境3.0」計畫</p> <p>電子支付機構管理條例、銀行公會《信用卡業務機構辦理手機信用卡業務安全控管作業基準》</p>	<p>成立跨單位的「數位銀行專案小組」</p> <p>規劃手機即錢包 臺銀隨身PAY服務</p>	<p>完成11項Bank 3.0線上申辦服務</p> <p>臺銀隨身PAY已正式上線</p>
<p>臺灣銀行股份有限公司行員訓練進修實施辦法</p> <p>臺灣銀行股份有限公司網路教學實施要點</p> <p>臺灣銀行股份有限公司推行開卷有益終身學習活動須知</p>	<p>為各單位建立人才庫，適時對所有員工規畫提供教育訓練，希望成為臺灣金控跨領域、跨空間、跨時間的訓練平台。</p> <p>「訓用合一」，讓訓練與任用合一，依據訓練的專長來派任，在工作領域學以致用</p>	<p>行員訓練所於2017年1月6日升格為總行一級單位</p>
<p>《財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法》、《財政部所屬事業機構用人費薪給管理要點》</p>	<p>遵循平等任用與薪酬支付原則，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</p>	<p>100%符合法令規定</p>
<p>《赤道原則》、行政院政府機關及學校節約能源行動計畫、聯合國《巴黎協定》</p>	<p>落實節能減碳、加強評估融資的環境與社會風險</p>	<p>成立「臺灣銀行綠能金融小組」及「綠能服務平台」，提供綠能融資，並與國外金融機構策略聯盟</p> <p>認購綠電10萬度</p> <p>認養臺北市及高雄市94株樹木</p> <p>請參見本報告永續績效章節</p>
<p>聯合國全球永續發展目標Sustainable Development Goals, SDGs</p> <p>臺灣銀行股份有限公司歷史文物管理維護要點、臺灣銀行股份有限公司文物館管理注意事項</p> <p>臺灣銀行股份有限公司男子籃球隊隊員甄選要點</p> <p>臺灣銀行股份有限公司對民間團體補(捐)助處理辦法</p>	<p>辦理藝文活動，塑造重視藝文的品牌形象，促進藝文產業發展</p> <p>培育國內體育人才</p> <p>關懷弱勢團體</p>	<p>舉辦「臺灣銀行藝術祭」系列活動</p> <p>臺銀文物館2016年度參觀人數1,491人</p> <p>臺銀籃球隊連續2年均打入SBL季後賽</p> <p>臺銀發行導盲犬信用卡累計捐出約3,000萬元予導盲犬基金會</p> <p>請參見本報告永續績效章節</p>



利害關係人溝通

臺銀於官方網站定期向利害關係人揭露財務、業務及公司治理情形。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。

為了追求永續發展，我們與所有利害關係人建立透明、有效的多向溝通管道，積極瞭解他們的需求及對我們的期許，也做為擬訂企業社會責任政策與相關計

劃之重要參考。透過內部會議，鑑別利害關係人類別。與我們相關的利害關係人包括(1)股東、(2)主管機關、(3)員工、(4)供應商、(5)社區成員及(6)客戶。我們期望這份報告的資訊品質，能讓各方利害關係人對我們努力的成果作出合理的評估，我們也將持續廣納寶貴意見，進而擬定並採取適當的永續方案與行動。不定期進行內外部利害關係人議合(stakeholder engagement)，並積極回應他們所關注的議題與注意事項。關於利害關係人議合方式與頻率請見附錄A。



關於臺銀



關於臺灣銀行

100%

財政部持有
臺灣金控公司100%股權

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，目前僅有法人股東一人（臺灣金融控股股份有限公司，以下簡稱臺灣金控公司），而財政部持有臺灣金控公司100%股權。

營運據點

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2017年3月底，總行設有20部8處1所，國內分行164家（含國際金融業務分行1家）；臺銀並在海外設置13個據點（包括紐約分行、洛杉磯分行、香港分行、東京分行、新加坡分行、南非分行、倫敦分行、上海分行、廣州分行、福州分行、上海嘉定支行、孟買代表人辦事處及仰光代表人辦事處）。

歷史與沿革

臺銀成立於1946年5月20日，係臺灣光復後政府在臺設立的第一家銀行，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。

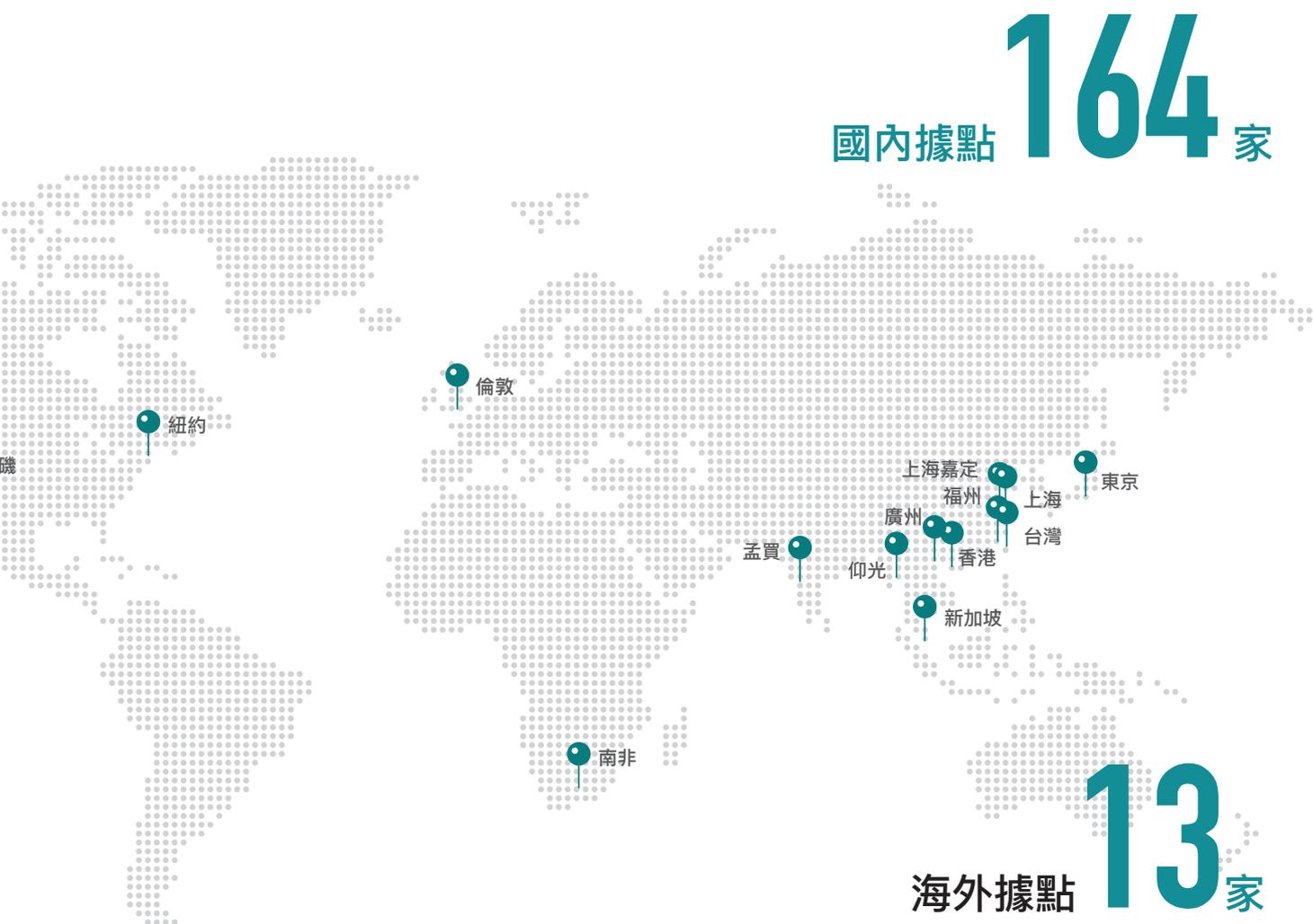
臺銀於2003年7月1日依據公司法及銀

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控公司，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。臺銀無論在存款規模、放款規模、資產規模都是國內第一，經營績效及資產品質等表現極為優異，且長期以來獲得各界高度信賴，為臺灣的龍頭銀行。

1946

臺灣光復後
政府在臺設立的第一家銀行



▼ 信用評等

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12月	Aa3	P-1	穩定
標準普爾公司 (S&P)	2016年10月	A+	A-1	穩定
中華信用評等公司	2016年10月	twAAA	twA-1+	穩定



稅前盈餘逾194億元， 超出年度預算目標

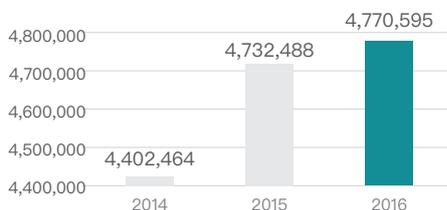
臺銀為百分之百政府持股公營銀行，在穩健的經營理念下，2016年各項業務均有優異表現，多項業務仍穩居國內市場領導地位。臺銀在存款、放款、黃金及信託之業績及資產總額與股東權益規模等皆名列國內銀行前茅，並再度蟬聯國內聯貸主辦行、管理行雙料冠軍，2016年度合併稅前盈餘逾194億元，超出年度預算目標。同時，臺銀均依規定申報及繳納各項應納稅款。

▼ 2014~2016年臺灣銀行合併財務狀況

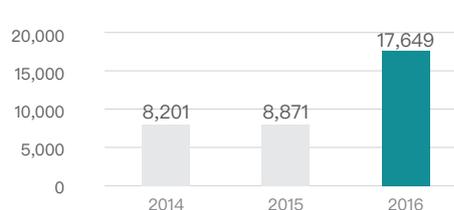
項目/年度	2014	2015	2016
資產總額(百萬元)	4,402,464	4,732,488	4,770,595
股東權益(百萬元)	254,027	254,847	274,444
每股淨值(元)	26.74	26.83	28.89
淨收益(百萬元)	36,054	35,213	44,694
稅前純益(百萬元)	9,447	10,602	19,435
稅後純益(百萬元)	8,201	8,871	17,649
員工平均收益額(千元)	4,485	4,343	5,517
員工平均獲利額(千元)	1,020	1,094	2,179
稅後每股盈餘(元)	0.86	0.93	1.86
資產報酬率(%稅後)	0.19	0.19	0.37
淨值報酬率(%稅後)	3.27	3.49	6.67

資料來源：臺銀合併財務報告

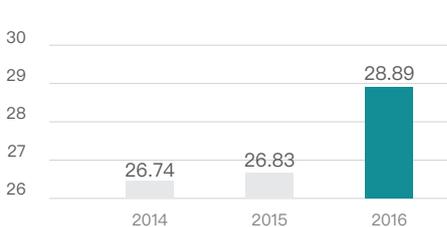
資產總額(百萬元)



稅後純益(百萬元)



每股淨值(元)



稅後每股盈餘(元)



執行政策性金融業務， 符合公共利益

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券幣收付、運送、調節供需及整理回籠券等業務迄今，對穩定我國貨幣供需貢獻良多。

2016年度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3,533次，金額5兆2,851億餘元。全年整理回籠券16億5,284萬4仟張，金額1兆3,309億餘元。

公庫業務

配合政府政策，臺銀自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。

2016年臺銀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68處；另轉委託其他金融機構駐收者計10處。

優惠存款業務

為配合政府照顧退休（伍）軍公教人員生活，臺銀於1958年開辦軍人退伍金優惠存款、1960及1965年陸續辦理公務人員及教育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。

截至2016年底，臺銀優惠存款戶共463,871人，餘額4,641億元。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2016年底，自動續存累計戶數423,020戶，申辦比率91.09%。

68處
公庫業務據點

80%
就學貸款市佔率

46萬人
臺銀軍公教退休(伍)金優惠
存款戶463,871人



承辦青年創業及
啟動金貸款

就學貸款業務

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，臺銀自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。2016年底申貸人數76萬人，餘額1,488億元，約佔全國就學貸款總額80%。

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，臺銀配合政府政策，自2016年8月1日起，調降政府補貼利息加碼數0.3%，教育部再將此部份搏節之預算轉而加碼補貼學生自付利息，受惠學生約有46萬人，惟臺銀每年減收利息影響數估計逾2億元。

個人創業貸款業務

為營造有利青年創業環境，促進創業精神，創造經濟發展，協助取得創業經營所需資金，臺銀配合經濟部中小企業處政策，針對年滿20歲至45歲之國民，承辦「青年創業及啟動金貸款」。

為提昇我國婦女及中高齡國民勞動參與率，建構創業友善環境，協助女性及中高齡國民發展微型企業，創造就業機會，提供創業陪伴服務及融資信用保證專案，臺銀配合勞動部政策，針對20歲至65歲婦女或年滿45歲至65歲國民，且設籍於離島之居民，承辦「微型創業鳳凰貸款」。

各代庫業務分行積極發揮展業動能，視各地方政府實際需要，適時爭取各項業務合作契機，承辦各地方政府針對當地民眾需要，規劃各種創業貸款及相關補貼專案，例如「身心障礙者創業貸款」、「幸福微利創業貸款」、「青年創業貸款利息補貼專案」等。

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。截至2016年底，公教人員保險被保險人共578,724人，2016年度公保現金給付人數53,387人，總給付金額298.53億。

勞工退休金業務

臺銀依據「勞動基準法」暨「勞工退休基金收支保管及運用辦法」第3條規定，受主管機關勞動部委託，辦理舊制勞工退休基金之收支、保管及運用業務。截至2016年底，累計開戶事業單位達177,793戶，事業準備金專戶提撥餘額為7,530.21億元，持續秉持善良管理人責任，保障廣大事業單位與勞工之退休準備金權益。

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。

2016年度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5,974件，金額308億元。

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

57
萬人

受勞動部委託，辦理舊制勞工
退休基金之收支、保管及運用業
務，至2016年底，公教人員被保
險人共578,724人

308
億元

配合各政府機關需求辦理共同
供應契約採購共計簽訂採購契約
5,974件，金額308億元

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。

為與國際接軌，實現行政院核定之「優質經貿網路」，2009年起配合財政部全力推動「關港貿單一窗口」及「預報貨物資訊」計畫，簡化業者進出口申辦程序，達到「一次申辦全程服務」之目標。

2016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：

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，臺銀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。截至2016年12月底止，累計共受理主辦案件3,560件、協辦案件10,274件。

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。截至2016年12月底止，累計共受理主辦案件85件、協辦案件145件。

毀諾後一致性方案：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。截至

2016年12月底止，累計共受理主辦案件54件、協辦案件65件。

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。截至2016年12月底止，累計共受理諮詢1件、協辦案件7件。

前置調解機制：債務人不能清償債務或有不能清償債務之虞者，向法院或調解委員會等調解機構申請前置調解，金融機構債務部分，最大債權金融機構依其實際償還能力量身訂定償債方案，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。截至2016年12月底止，臺銀擔任主辦行出庭代理調解累計案件172件、協辦案件695件。

都更業務

配合政府積極推動都市老舊社區更新，鼓勵公股行庫積極參與都市更新，進而協助提供融資需求，臺銀特於2016年底成立「都市更新金融小組」，積極推展都市更新融資業務。

新南向業務

因應台商在海外的發展及東協地區經濟發展潛力，並配合臺銀全球布局策略，2017年2月成立「新南向金融小組」，積極推展「新南向政策目標國家」之融資業務。

五加二新創重點產業業務

響應政府推動「五+二新創重點產業」，積極拓展新創重點產業放款業務，自2016年10月底起至2017年3月底餘額平均數已達3,516億元。

1.3 萬件

協助債務人恢復債信 依其實際償還能力量身訂做償債方案，以減輕債務人負擔，累計共受理 13,854件



成立都市更新金融小組



推動「五+二新創重點產業」餘額平均數已達3,516億元



創新金融商品與服務

鼓勵創新文化

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。

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。2016年1月20日奉金融監督管理委員會核准辦理「貴金屬選擇權業務」，以提供企業貴金屬需求之避險管道及投資人更多元之投資標的。此外，並與中央造幣廠聯手合作，以創新設計，推出「丁酉雞年精鑄生肖銀幣(鍍金版)」、臺銀金鑽條塊(生肖版)，積極創造業務利基。

推出線上信用卡及富多卡申請

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。

推出行動金融卡及手機信用卡

行動支付已融入手機用戶的日常生活，臺銀亦積極參加各項行動支付服務之建置及Fintech技術之應用，2015年推出TSM行動金融卡及手機信用卡，2016年再推出HCE手機信用卡，提供持卡人便捷行動支付服務。

推出QR Code 行動支付

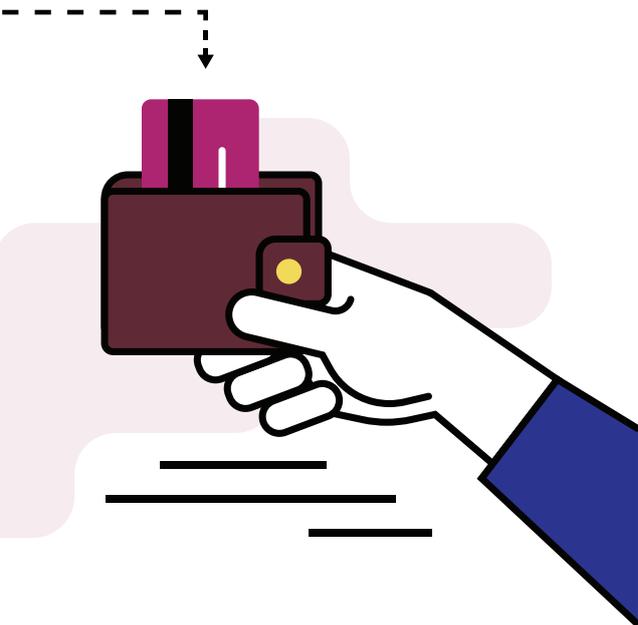
臺銀參加中華電信股份有限公司「QR Code 行動支付」專案。自2015年7月15日起正式開辦該專案，提供信用



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、身分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。客戶利用臺銀「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。



外匯業務創新

2016年1月4日開辦一般投資人(企業或個人)購買外幣NCD業務。2016年2月26日開辦非信託業者開立外匯「受託信託財產專戶」。為促進境內外幣支付系統之多元化發展，自2016年8月31日起增辦「境內澳幣」匯款服務，提升匯款支付效率。2016年12月27日開辦「外幣代收服務」，提供便捷、安全之外幣代收機制與服務。

ACH加值服務系統

臺銀「ACH加值服務系統」增加「電子化授權」(eDDA)及「ACH圈存扣款」(eACH)服務，結合中華電信Easy-Hami APP「智慧繳費」平台，自2016年12月起提供以手機繳納中華電信費，2017年1月20日起桃園市政府規費、罰鍰行動智慧繳費服務上線。

臺銀隨身Pay

臺銀推出「臺灣銀行隨身Pay」，於2017年2月21日正式上線，為全國唯一使用AOTP (Active One Time Password) 機制進行驗證的電子支付強化安全驗證機制，比傳統OTP更強化了安全驗證機制，讓客戶的支付更安全與放心。

「臺灣銀行隨身Pay」極度精簡支付程序，客戶不需要到ATM轉帳、不需要準備讀卡機，也不用填寫信用卡或帳號資料。交易完成後客戶也不需負擔手續費與支付交易通知確認的簡訊費用（由臺銀代客戶吸收），且整個交易流程介接「2uBill安全帳單」的機制，可確保隱私並防止偽冒。

公司治理

▼組織架構



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，2016年度共召開5次定期性董事會及6次臨時董事會，整體董事實際出席率達93%。

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。

2016年董事對利害關係議案迴避之執行情形：2016年2月26日第5屆第5次董事會，本公司首長103年度督導公司營運績效敘獎案，本公司董事計15席（1席勞工董事待補），除李前董事長紀珠及蕭前常務董事兼總經理長瑞因涉及自身利益，於提報前主動迴避外，經主席徵詢全體出席董事12席，全體出席董事同意通過，並依規定程序辦理。

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。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。

15

席

臺銀董事會由15席董事組成

93%

2016年董事實際出席率
達93%



▼董事會成員 (2017年3月底)

職稱	姓名	現任本職	學歷	經歷
董事長	呂桔誠	臺灣金控公司董事長兼任臺灣銀行董事長	美國西北大學, Kellogg School管理碩士	行政院政務委員、財政部部長、中央銀行理事會理事、兆豐金控(股)公司暨兆豐國際商業銀行董事長、臺灣銀行董事長、臺灣土地銀行總經理、經濟部國營會副主任委員
常務董事	魏江霖	臺灣銀行總經理	東吳大學經濟學研究所碩士	臺灣銀行副總經理、中央信託局副總經理、臺灣銀行財務部經理、臺灣銀行公庫部經理、中華民國銀行公會金融業拆款中心執行秘書、中華民國信託業商業同業公會常務理事、兆豐金控(股)公司董事、監察人
獨立常務董事	徐義雄	臺灣銀行獨立常務董事	臺灣大學經濟研究所碩士	臺灣金控公司獨立董事 中央銀行副總裁 中央銀行金檢處處長
常務董事	蘇建榮	財政部政務次長	美國賓州州立大學經濟學博士	臺北市政府財政局局長 臺北大學公共事務學院院長、教務長 臺北大學財政學系專任教授
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
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	陳泉錫	財政部財政資訊中心主任	政治大學資訊管理博士	法務部資訊處處長 財政部財稅資料中心組長
董事	詹庭禎	臺灣金控公司總經理	政治大學法律研究所博士	金融監督管理委員會銀行局局長 行政院農業委員會農業金融局局長 行政院金融監督管理委員會主任秘書、法律事務處處長
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	臺灣銀行鼓山分行高級襄理暫代副理職務	大葉大學財務金融研究所碩士	臺灣銀行企業工會副理事長 臺灣銀行高雄國際機場分行中級襄理
勞工董事	(待補)	n/a	n/a	n/a

董事進修

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。2016年度全體董事進修時數達158.5小時，進修內容包括公司治理、董事會與內控內稽、重點產業現況與展望、洗錢防制法令與案例分析等。

公會參與

臺銀董事長呂桔誠同時擔任臺灣金控公司董事長、我國銀行公會聯合會理事長、臺灣證券交易所董事、臺灣期貨交易所董事、對外貿易發展協會董事、台北市銀行商業同業公會顧問、清華大學計量財務金融學系兼任教授等職務。其他高階主管亦依其業務屬性，於各公會、基金會、協會等社團組織及臺銀轉投資事業擔任重要職務，例如中華民國銀行商業同業公會全國聯合會一般業務委員會主任委員、中華民國票券金融商業同業公會理事...等，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105年年報》。

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，2016年度共計召開審計委員會議10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10次。



▲ 臺灣銀行總經理 魏江霖



法令遵循

臺銀依《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，定期向審計委員會及董事會報告，使董事會及相關高階主管人員能獲悉臺銀執行法令遵循事項之狀況，並為適當決策。2016年度臺銀營運活動並無受主管機關裁罰罰鍰60萬以上案件。

新商品適法性宣導

臺銀法令遵循處依《臺灣銀行法令遵循主管會簽審核事項標準作業流程（SOP）》執行「推出、開辦新商品、服務或新種業務」之適法性評估，並配合《防制洗錢及打擊資恐風險評估管理要點》之規定增訂「是否已進行洗錢及資恐風險評估，並建立相應風險管理措施」之檢視內容，確保檢視內容之周延性。2016年度法令遵循處辦理「推出、開辦新商品、服務或新種業務」會辦案件計有29件，均確實遵循前述機制辦理。

洗錢防制及打擊資恐作業

臺銀因應金融監督管理委員會修正《銀行業防制洗錢及打擊資恐注意事項》（已於2017年6月28日修正名稱為《銀行業及電子支付機構電子票證發行機構防制洗錢及打擊資恐內部控制要點》），於2016年12月配合修正內部組織規程及分科職掌暨分層負責明細表，並於2017年1月16日在法令遵循處轄下正式成立防制洗錢及打擊資恐專責單位「洗錢防制中心」，由法遵長擔任防制洗錢及打擊資恐專責主管。

風險管理

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。2016年度召開4次風險管理委員會。

臺銀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營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。

另為及時處理緊急事件，臺銀設有危機處理小組，並訂有《經營危機應變措施》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。

內稽與內控制度

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（2016年度共辦理2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，進而落實企業社會責任。

臺銀內部稽核單位並依《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》，督導業務管理單位訂定內部自行查核內容與程序，及各單位自行查核之執行情形，強化第一道防線功能，及早發現經營及作業缺失，並適時補正或改進，藉資防止弊端之發生。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。



誠信經營

管理方針與績效評估

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。為使每位行員執行職務均能公正無私、廉潔自持、依法行政，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。2016年度共計登錄1,826件，經查無違反規範情事。

財政部為瞭解其所屬機關（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，每年均於7月至9月間委託「市場調查公司」辦理「廉政服務指標問卷調查」。2016年度臺銀於「清廉信心指標」之調查數據為97.0%，較2015年

(91.2%) 大幅進步5.8%，於「財政部所屬事業機構」中名列第2。

廉政反貪宣導教育

- 口頭宣導：於「新進人員」、「主管幹部」、「存匯」、「法務」、「外匯」等17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，2016全年受宣導教育計862人次。結合2016全年19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，辦政法紀與廉政倫理宣導。
- 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。

口頭宣導

於「新進人員」、「主管幹部」、「存匯」、「法務」、「外匯」等17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，

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。

廉政反貪宣導教育

- 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。
- 積極推動企業誠信宣導：為適時將反貪倡廉觀念行銷至社會各層面並彰顯集團優質誠信形象，爰結合社會關注議題及高齡化金融服務業務，首度與臺北市社區大學合作，於2016年4月28日假臺銀公庫部大禮堂舉辦「樂活人生 陽光耀廉」廉政社會參與活動，期藉由「點」到「線」到「面」之連結，將各項宣導重點，逐步擴大影響至家庭成員及社會，俾達政府所揭櫫誠信社會，乾淨政府之願景目標。

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，積極辦理「績優採購人員」遴薦表揚。2016年臺銀舉荐參選之黃○玉、曾○欽、李○輝等3員，榮獲財政部審議小組評選為「財政部105年度績優採購人員」。

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。

積極推動企業誠信宣導

為適時將反貪倡廉觀念行銷至社會各層面並彰顯集團優質誠信形象，爰結合社會關注議題及高齡化金融服務業務。

辦理公職人員財產申報、強化實質審核機制

臺銀每年透過座談研習，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，並於行內全球資訊網登載相關法規資料，供申報人下載參閱。2016年舉辦之「104年度公職人員財產申報實質審查」公開抽籤作業，於473名申報者中，共抽出67名辦理實質審核，審核結果，未發現有申報不實現象。

鼓勵檢舉不法，妥適處理陳情案件

臺銀除於全球資訊網之客戶服務專區項下，登載臺銀、財政部及法務部廉政署等機關廉政檢舉資訊外，並利用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。

審慎處理檢舉案件，落實檢舉保護

對非涉風紀問題之投訴案件，臺銀主動協請業務權責單位速予妥處，以解民怨。2016年度受理及交查檢舉案計33件，對檢舉人身分均依規定予以保密。涉及行政責任者，移送臺銀人事評議委員會審議，並適時提出業務改進建議，請相關單位參處；如已涉不法事證，函送檢警單位偵辦。

客戶關懷



善盡客戶權益保障

管理方針與績效報告

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《臺灣銀行股份有限公司公平待客原則政策及策略》。

▼金融服務業公平待客原則

- 一 申訴保障原則
- 二 告知與揭露原則
- 三 訂約公平誠信原則
- 四 廣告招攬真實原則
- 五 注意與忠實義務原則
- 六 酬金與業績衡平原則
- 七 商品或服務適合度原則
- 八 複雜性高風險商品銷售原則
- 九 業務人員專業性原則

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，遵照主管機關規定製發信用卡使用手冊及信用卡約定條款予持卡人，告知持卡人收取之年費、各項手續費、循環信用利率、循環信用利息及違約金等之計算方式及可能負擔之一切費用，並訂有《國際信用卡遺失被竊風險免責標準》、《信用卡遭偽冒交易損失轉銷處理要點》，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》。

公教人員保險網路作業e系統

為提升公教人員保險業務作業品質及增進服務效率，歷時約1年建置完成「公教人員保險網路作業e系統」，分要保機關作業及被保險人作業兩大部分。該系統於2016年10月3日全面開放所有要保機關使用，被保險人部分則於同年8月30日全面開放使用；因簡易的線上操作，使用踴躍，反應良好。

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(以下簡稱商審會)，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。

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。

建置公保查證作業機制

臺銀為查證公保養老年金及遺屬年金有無喪失或停止領受之情形，建置公保查證作業機制。經多方聯繫溝通，與勞動部勞工保險局等9個查證機關，積極洽辦查證作業相關事宜。迄至2016年4月公保年金給付按月查證作業機制完成建置，並均已順利進行，以確保給付能即時並確實發放，保障公保被保險人及受益人權益。



關懷高齡者及身心障礙者

因應臺灣進入老年化社會及輔助社會政策的角色，臺銀積極推展高齡者及身心障礙信託，推出「樂活人生安養信託」以服務高齡者族群，並開辦「珍愛人生安養信託」，以受理身心障礙者財產信託。臺銀將客戶對於安養常態需求設計為制式型契約，並藉由全行通路廣為推展及受理，客戶得選擇在地分行臨櫃申辦，便於客戶洽辦安養信託事宜，期達成關懷社會目標並盡企業社會責任。2016年度「樂活人生安養信託」及「珍愛人生安養信託」合計共承作受益人508人，信託財產本金計133百萬元。

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2016年底，已設置38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420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。

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3萬元(含)以上者或設定轉帳功能時，均主動關懷提問。

外匯匯出匯款關懷提問預防詐騙：遇客戶辦理交易金額達等值50萬元（含）以上之個人匯出匯款外幣案件，瞭解客戶匯款動機，如經研判可能遭詐騙，主動關心加以勸阻，並視狀況通知轄區警方協助處理。

臺銀警察隊及各營業單位通力合作，積極推動反詐騙、攔阻詐騙，成果豐碩，2016年度總計成功阻止民眾被詐騙案件31件、總金額計4,200萬餘元。

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。2016年度受理簽約案共7件。

強化資訊治理 導入國際標準管理制度

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3年進行重審，俾持續維持該等證書之有效性。

- **ISO 27001資訊安全管理制度**

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。

- **ISO 20000 資訊服務管理制度**

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。

- **BS 25999/ISO 22301 營運持續管理制度**

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BS 25999資訊作業營運持續管理制度認證。而後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，並於2015年8月21日完成3年重審，持續維持ISO 22301證書之有效性。

- **BS 10012 個人資訊管理制度**

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。

ISO 27001
資訊安全管理
制度

ISO 20000
資訊服務管理制度

BS 25999/
ISO 22301
營運持續管理
制度

BS 10012
個人資訊管理制度



舉辦說明會，強化客戶溝通

舉辦近900場投資理財說明會

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，2016年度共舉辦19場大型跨區投資理財說明會，及854場投資理財講座。

臺銀並結合公益，2016年5月25日舉辦「用心聆聽，愛不止息」音樂會公益活動暨投資理財說明會、2016年8月24日於台北舉辦「童心圓夢，讓愛飛揚」親子公益活動暨投資理財說明會，由社團法人世界和平會邀請100位兒童及臺銀財管貴賓親子共同參與。

Facebook「粉獅團」累計20萬「讚」

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。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20萬以上個「讚」。

外幣收兌處外幣辨識講習會

為提升收兌處外幣現鈔辨識能力及對相關法規之瞭解，於2016年8月9日至8月23日分別在北、中、南三區舉辦6場「外幣收兌處外幣辨識講習會」。

公教人員保險業務座談會

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。2016年度分別於花蓮縣、新竹縣(市)、臺中市、嘉義縣、屏東縣及新北市等6個地區分辦理16場次，總計邀請2,504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。



客戶服務品質提升

為提升服務品質，臺銀於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。2016年度服務電話總計392,044通，要求協助案件12,981件。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。

客訴管理系統

為妥善處理客戶申訴案件，提升服務品質，臺銀訂有《處理顧客申訴與爭議作業要點》，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覆，務使客戶得到滿意的答覆。

臺銀於2013年12月建置完成「客訴管理系統」，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。2016年度申訴建議案件8,260件，較2015年度減少96件，平均處理天數為1.63天，較2015年度1.60天增加0.03天；讚美案件251件，較2015年度減少18件；申訴案件252件，較2015年度減少23件。

理財客戶意見處理

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。

服務品質查訪

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。臺銀於存匯、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。2016年度顧客回應438,394則，滿意度為98.68%。

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。2016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，2016年度共寄送7,009件，回函3,508件，回收率50.05%，總滿意度為99.35%。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，2016年度國內各營業單位共選出179位模範櫃員。

員工關懷

平等任用原則

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。此外，為落實以人為本理念，臺銀將行員訓練所升格為總行一級單位，除了提升訓練的質與量外，並成為臺灣金控集團跨時間、跨空間、跨領域的訓練平台；另推動年輕優秀行員培訓計畫(Young Management Development Program)，以培訓具備穩健、前瞻、國際觀、團結合作及創新敏捷等特質之優秀幹部。

多元化人力結構

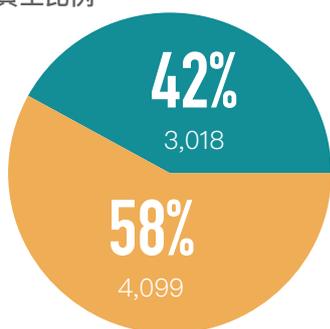
截至2016年12月31日，臺銀國內外地區正式員工人數7,203人，未含聘用業務員、約聘雇人員、契約工及海外就地僱用人員，平均年齡44.86歲。臺銀人員

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。此外，也依據政府《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，實現照顧弱勢族群與多元化人力結構的政策目標。

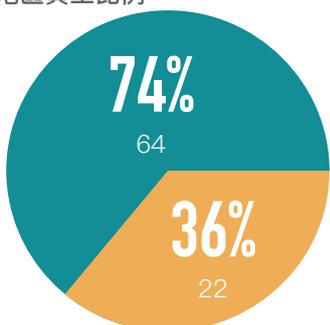
公平薪酬制度

臺銀員工不分海內外，薪資條件依《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。

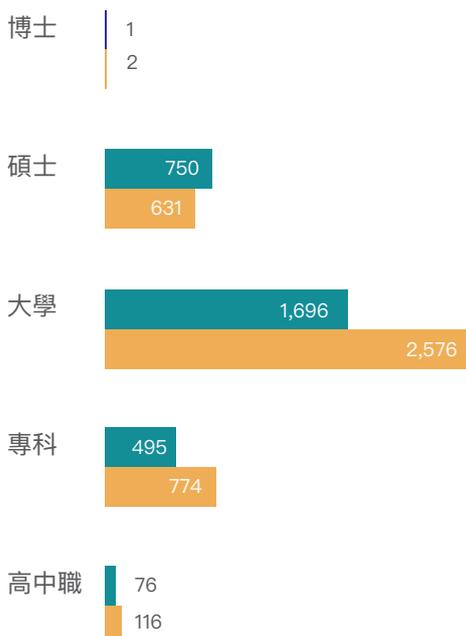
國內員工比例



海外地區員工比例



國內員工教育程度



海外地區員工教育程度



● 男性 ● 女性

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《財政部所屬國營金保險事業機構人員考核辦法》，另訂有《年度考核注意事項》及《職員獎懲要點》，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。此外，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。

年齡分布

年齡	國內		海外地區	
	男性	女性	男性	女性
60歲以上	371	254	6	0
50-59歲	898	1,155	26	4
40-49歲	798	1,077	19	7
30-39歲	810	1,237	13	11
29歲以下	141	376	0	0
合計	3018	4,099	64	22

新進人員

年齡	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	1	0	0
40-49歲	4	6	0	0
30-39歲	37	37	0	0
29歲以下	44	78	0	0
合計	86	122	0	0

離職人員

年齡	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	3	0	0	0
30-39歲	12	14	0	0
29歲以下	5	9	0	0
合計	20	23	0	0



鼓勵內部溝通

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，並與臺灣銀行企業工會進行團體協約續約協商，以共謀事業發展。

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。
- 申訴管道：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。為保障勞資雙方權益，臺銀並與臺灣銀行企業工會簽署團體協約，透過勞資雙方溝通、協商，俾於事前化解勞資糾紛，並有效解決爭議。
- 設置員工交流園地：除了外部顧客，臺銀也重視內部員工的心聲，於行內全球資訊網開闢員工交流園地，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，臺銀於2016年度辦理高階主管專題講座5次，邀請網路家庭創辦人詹宏志等企業家、專家及學者來行演講。

職場安全管理

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7人，由主任委員指派總行部處主管擔任，選任委員4人由工會推舉。

實施健康檢查與臨場健康服務

2016年度計補助40歲以下員工健康檢查2,680人次，獲得員工的高度肯定。

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。2016年度共辦理6梯次臨廠健康服務，參加諮詢人數共31人。

工作與生活平衡

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。

辦公環境安全

2016年度全行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。

實施緊急應變演練

每年召開安全維護會報1次。除每半年應自行辦理1次「安全維護自衛編組演練」外，每年於全國各區尚有輪流分辦理示範觀摩演練之機制。2016年度共實地辦理「安全維護自衛編組示範觀摩演練」19場次。

員工權益與福利

性騷擾防治

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，依《性別工作平等法》第13條第1項規定及《工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則》，訂定《臺灣銀行股份有限公司工作場所性騷擾防治、申訴及懲戒處理要點》，並依第5點規定成立「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，並建立申訴管道，使員工得安心工作。為防治性騷擾及保護被害人之權益，業依「性騷擾防治法」第7條第1、2項規定，訂定《性騷擾防治、申訴及調查處理要點》，並依第8點規定設置「性騷擾申訴評議暨調查委員會」，由申訴評議委員會委員擔任，以防治職場外之性騷擾事件。

育嬰留停

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。休息時間外，依法每日另給予哺（集）乳時間，以保障員工權益。2016年度申請育嬰留職停薪者，女性員工72人、男性員工3人。

育嬰留停統計

項目	男性	女性
2016年申請人數	3	72
2015年前申請人數(A)	1	72
2016年復職人數(B)	3	46

設置職工福利委員會

臺銀成立職工福利委員會，辦理日常生活福利、舉辦文康活動與補助。日常福利方面，包括發放日常生活費每人每月300元，年節活動費每月約700元及春節、端午、中秋三節慰問金。

臺銀職工福利委員會提供特約商店125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）、海外急難救助服務等。2016年度辦理未婚同仁聯誼活動2次，參加人數72人次。退休職工慰問金209人次，職工死亡慰問金6人次等。

文康活動方面，臺銀於2016年度開辦日文、太極拳、網球、瑜珈、有氧舞蹈、經絡調理、歌唱、羽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。



完善培訓制度

設立行員訓練所

臺銀極為重視員工教育訓練，1962年成立「行員訓練班」，即現在的「行員訓練所」。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。

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。2016年度合計辦理行內訓練207班，共14,455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，2016年度計1,950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、法令遵循宣導、

個人資料保護法、性別主流化、環境教育、volcker rule教育訓練課程、內部控制與內部稽核、消費金融業務、聯徵信用業務、徵信業務、重點產業現況與展望系列、資訊安全及電腦系列等課程。



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

進修補助

為鼓勵同仁利用公餘時間進修，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。2016年度補助就讀教育部核定大專院校及在職碩士專班181人次，補助金額1,694千元；2016年度補助進修外語及電腦課程591人次，補助金額4,601千元。

FATCA教育訓練課程、年金保險、服務禮儀、洗錢防制法、法令遵循宣導、個人資料保護法、性別主流化、環境教育、volcker rule教育訓練課程、

內部控制與內部稽核、消費金融業務、聯徵信用業務、徵信業務、重點產業現況與展望系列、資訊安全及電腦系列等課程

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。2016年度共補助1,041人次，補助金額計834千元。

開卷有益活動

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須知》，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。2016年度共提出144件心得報告，經評審獲得獎勵共49件。

綠色金融



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低於2度C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》（Paris Agreement）。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。

遵守政府機關節約能源行動計畫

臺銀依據行政院2016年新核定之「政府機關及學校節約能源行動計畫」，訂定節約能源目標，持續推動節約能源工作並嚴格督導相關單位確實執行。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。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。

電子化文件

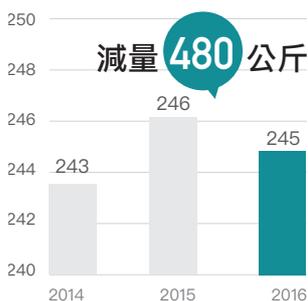
臺銀實施一系列電子化文件作業，包括e-loan系統建置、拓展網路銀行、行動銀行、電子帳單、電子通知單等措施，及推動公文線上簽核系統、線上會議、線上教育訓練等，降低碳排放，執行成效良好。各項具體措施包括：

- 徵審作業自動化，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。總行授信審議委員會及授信審查部授信審議小組會議，亦

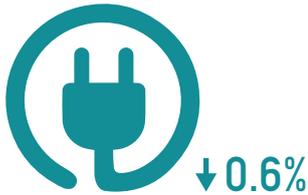
藉平板電腦讀取電子資料進行案件審議，大幅節省紙張列印及資料遞送。

- 公文及紙張使用，盡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。每月定期記錄紙張用量。
- 積極鼓勵信用卡友申辦信用卡電子帳單服務。截至2016年底，累計申辦戶數36,482戶，普及率16.39%。
- 鼓勵屆期還款之就學貸款戶申請電子帳單，對於原已留存正確Email地址者，主動寄發電子帳單。截至2016年底，累計發送戶數59,224戶，約佔屆期還款戶之17%。
- 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。
- 簡化定期存款到期轉存之交易，由系統自動將舊存單所載利息自動轉存帳號帶出，並於傳票上印錄，經存戶檢視無誤後即可，無需另填表單辦理，減少用紙。
- 配合內政部「免戶籍謄本」計畫，除存款繼承為確認全體合法繼承人之需要，仍可徵提紙本戶籍謄本外，其餘業務項目得以新式戶口名簿或電子戶籍謄本代替，落實執行金融業務免附戶籍謄本措施，減少戶籍謄本申請量，響應節能減碳政策。
- 存款無紙化：開辦新臺幣數位存款帳戶線上開戶業務，屬新臺幣活期儲蓄存款無摺戶，帳戶進行交易後，每月存取交易明細以電子郵件寄送對帳單通知存戶，推動存款無紙化業務。

紙張耗用有效減量
(公噸)



節能減碳成效卓著



電力節約

- 照明設備採用省電型電器、高效率燈管、燈具及電子式高效率安定器，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。
- 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。



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。



節約用水

- 節制公廁洗手檯出水量，全面使用省水水龍頭。以及定期檢驗抽水馬桶、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。



認購綠電10萬度

臺銀以具體行動支持政府推動再生能源發展，於2016年度認購臺灣電力公司10萬度綠電，為潔淨能源善盡一份心力。



節能減碳意識培養

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，養成節約能源習慣。

2016年5月7日在台北內湖碧湖親山步道舉行「環保健行活動」，除可增進同仁深厚情誼、提振工作士氣與凝聚向心力外，更倡導同仁及眷屬們隨手做環保，讓我們居住的環境更乾淨，生活更美好。

督導機制

各單位電、水、油、紙用量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。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)分獎懲。

綠建築

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「候選綠建築標章」。

認養樹木

臺銀現管有臺北市及高雄市共94株受保護樹木，除定期進行棲地巡守，紀錄棲地情況外，並就評估生長狀況不佳樹木進行養護，包括修剪、清理腐朽，治療等，以保護珍貴老樹自然資源。

推動赤道原則，落實綠色授信

2010年11月修訂《企業信用評等辦法》，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參考。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。2015年7月修正臺銀授信準則第14條文，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。

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給予融資協助，以促進綠能產業發展。

基於環境保護及授信風險考量，2007年10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。

綠色採購

臺銀配合財政部推行「綠色採購推動計畫」，優先採購公告指定之環保產品，提高綠色採購達成率。2016年度綠色採購公告指定項目達成率95.62%，超逾財政部所定90%目標。

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。

為利機關查核共同供應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」。

2016年第4季辦理部分共同供應契約案於「政府電子採購網共同供應契約系統」公告註記環保標章資訊，提供機關辦理綠色採購之充分資訊，及發揮共同供應契約便捷採購之效益。



赤道原則
EQUATOR PRINCIPLES

社會參與



社會參與1

促進藝文發展

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。

臺灣銀行文物館

2013年10月7日成立臺灣銀行文物館，位於臺北市博愛路162號1樓，為國內第一家由金融業所獨自設立的文物館。館內展出典藏珍貴文物，包括券幣、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。2016年5月舉辦「臺灣銀行慶祝成立70周年特展」，於特展期間首度將館內未曾展出過之珍藏文物-日本古金幣。2016年度參觀人數1,491人，其中以團體型式登記參觀者約有20團。

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。



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。

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。

宜蘭分行華麗轉身宜蘭美術館



2012年7月5日，具有濃厚地方文化特色之宜蘭分行舊行舍，無償借予宜蘭縣政府作為美術館使用，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，並對宜蘭推動文化發展和地方觀光有相當助益。



臺灣銀行員工北投潛能發展中心

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。

臺銀「北投古蹟舊宿舍修復再利用工程」於2014年6月完竣，成立「臺灣銀行員工北投潛能發展中心」，並於2017年1月正式啟用。該古蹟位處北投公園、溫泉博物館、凱達格蘭文化館、地熱谷及各具特色風格溫泉旅店之文化、觀光及綠帶中心軸線，且本古蹟位處溪畔，與地形結合融入自然環境中，和洋風格的建築裝飾修復後具時代意義。工程完竣促進地區觀光發展及幽雅泡湯文化的提昇，並結合地方教育及銀行員工潛能開發，參入歷史意涵的建築、歷史、人文及自然空間。

藝術銀行，支持臺灣藝術創作

臺銀為全國第一家與文化部推動之「藝術銀行」合作的銀行。「藝術銀行」由文化部推動，政府採購我國藝術家的作品，並於公共空間展示，讓臺灣的藝術家被看到，也為生活創造驚喜。繼松山分行2014年於行舍設置藝術專區後，2015年起營業部再次與文化部合作，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。

贊助國立臺灣史前文化博物館「圓夢」計畫

臺銀贊助國立臺灣史前文化博物館「圓夢」計畫，提供偏鄉學童參訪博物館的機會，開啟校外學習的另一扇機會之窗。2016年5月6日由臺銀同仁與臺東縣長濱國小的學童們一同參訪史前館，並體驗「淘金沙」及「史前文物印印樂」DIY 手做活動。藉由這次機會，讓小朋友加強對歷史的認識，使其國際觀能與世界接軌。

社會參與2

培育國內體育人才

成立臺銀籃球隊

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。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2016年，21年來未曾間斷，報名學員相當踴躍。2016年籃球夏令營活動自7月9日起至14日止為期6天，共有6個班別、200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

2016年2月27日邀請宜蘭家扶中心約40位學童前往板橋體育館觀賞第13屆SBL超級籃球聯賽－臺銀籃球隊與富邦勇士球隊比賽，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6年邀請家扶學童觀賽。



籃球隊粉聚活動

2016年度舉行2場「臺銀籃球隊加油 粉獅站出來」粉絲聚會。12月辦理1場「臺銀聖誕籃球夜PARTY一起來加油」邀請Facebook「臺灣銀行粉獅團」粉絲至現場為臺銀籃球加油。

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。

力挺臺灣國球，贊助中華職棒明星對抗賽

臺灣銀行力挺國球，連續第6年贊助中華職業棒球大聯盟年度盛會－「中華職棒明星對抗賽」。2016年7月16、17日兩天於新北市新莊棒球場熱鬧登場，並特別邀請宜蘭地區文化國中、三星國中及羅東國中等3所國中棒球隊隊員，以及社福機構－天主教善牧基金會及萬華區兒服中心之學童，總計近200位青年學子到場觀賽，讓熱愛棒球的青年學子得以一圓明星夢，留下美好的回憶。另與中華職棒CPBL明星球員們一起做公益「轟金球送愛心」，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及財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會，此次活動臺銀共捐贈黃金存摺200公克。

促進金融產業發展

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，以促進國內金融產業發展。

舉辦諾貝爾經濟學得主大師論壇

臺銀與聯合報系經濟日報、中華經濟研究院共同主辦「2016大師論壇」，2016年5月18日假台北國際會議中心舉辦，邀請2015年諾貝爾經濟學獎得主迪頓(Augus Deaton)來台發表演說，與現場聽眾分享「消費、貧窮與福利分析」領域之獨到見解，帶給國內產官學新的觀念及啟發。

舉辦高齡社會與安養信託論壇，建立正確理財觀

2016年1月20日以「樂活人生 您準備好了嗎？」為標題，舉辦高齡社會與安養信託論壇，邀請中正大學財經法律學系教授王智誠、失智老人基金會執行長鄧世雄、前衛生署長楊志良、聯合報副社長顏光佑、雙連安養中心執行長蔡芳文、台北醫學大學萬芳醫學中心家醫科主任謝瀛華及臺灣大學財務金融系暨研究所教授邱顯比等產學先進代表共同獻策，給政府推動上建議，讓政府加強腳步。

參與國際學術研討會

為提升我國財務金融水準、增進國際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2016年1月8日在國立交通大學由亞太金融研究發展基金會舉辦「第九屆交通大學財務金融國際研討會」活動。
- 參與社團法人中華民國內部稽核協會於2016年4月29~30日舉辦之「2016年度研討會」。
- 參與財團法人財經立法促進院於2016年5月29~30日舉辦之「2016 IEFA & CSBF 第12屆經濟金融會計研討第8屆兩岸金融研討會」。

發行《臺灣銀行季刊》，支持金融學術研究

定期發行《臺灣銀行季刊》作為社會各界發表論著之平台。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並將電子檔置於臺銀官方網站，供社會大眾上網參考。





社會參與4

成立社福基金扶助弱勢團體



2016年1月4日假臺銀營業部大廳舉辦「臺銀70週年-承先啟後·再創巔峰」愛的交響古蹟音樂饗宴。同時，集結臺灣金控集團滿滿的愛心，成立「公益信託臺銀天使心社會福利基金」，啟動社會公益善循環，讓幸福延續。

參與「親愛的，我老了：與時間對話」特展

為展現對高齡化社會的重視和支持，臺銀參與高齡化政策暨產業發展協會舉辦的「親愛的，我老了：與時間對話」特展，並於2016年4月30日及5月1日假國立臺灣科學教育館舉辦「熟齡理財講座」，內容包括「樂活人生安養信託」、「高齡化保險商品介紹」、「理財規劃與退休養老」等。

點亮天使心敬老慈幼認養全臺育幼院及養老院

臺銀與臺灣金控集團長期致力社會公益，歷年皆以關懷長者、扶助弱勢為主題舉辦系列活動，透過集團員工身體力行持續參與，2016年度關懷探訪全臺灣共53家育幼院及20家養老院，其中臺銀有66家分行參與，以實際行動關懷銀髮安養及弱勢族群。

2016年度除了由各地分支機構探訪外，臺灣金控更持續為活動注入文藝元素，並攜手弱勢團體共同做公益，特別推出遍及全台11場精心設計的多元活動，如音樂教學、藝文欣賞等。

臺銀與臺灣金控於2016年12月20日舉行「2016老少同樂送溫馨」公益活動成果發表會，邀請浩然敬老院長輩和德星幼兒園小朋友與集團同仁齊聚，祈願新年平安祥和。



臺南震災捐款

2016年2月6日凌晨3時57分臺南發生芮氏規模6.6級強震，為善盡企業社會責任，臺銀響應臺南市強震救助行動捐助50萬元，經財政部指示將款項匯入政府指定專戶，協助受難者及家屬走出傷痛，重建家園。

台東地區強颶救助捐款

強烈颱風尼伯特於2016年7月8日於臺東地區登陸，造成嚴重災損。為善盡企業社會責任，臺銀響應臺東地區強颶救助行動，捐助10萬元於政府指定專戶，協助受災者儘速重建家園。

捐助社福團體

為落實關懷弱勢族群，臺銀與臺灣金控、臺銀人壽於2016年11月21日舉行聯合公益活動捐贈儀式，捐助「財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院」及「財團法人桃園市私立仁友愛心家園」等兩家社福團體各5萬元，合計10萬元。

成立社會福利基金

由臺灣金控旗下高階主管發起成立之「臺灣銀行股份有限公司受託公益信託臺灣銀天使心社會福利基金」，以結合金融服務協助長者安養、弱勢族群照護及高齡生活準備等公益事項為主軸，2016年度捐助弱勢團體、慈善機構及基金會等經濟弱勢族群之微型保險保費共272,704元，計1,135人。



業務回饋

- 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。



社會參與5

發行盲犬認同卡 累積捐贈近3,000萬元

臺銀力挺台灣導盲犬協會公益募款活動，臺銀發行12年的「導盲犬認同卡」已累積捐贈近3,000萬元。導盲犬協會耕耘十餘年，培育導盲犬免費提供給有需要的視障朋友，臺銀自2005年起和協會合作發行台灣首張「導盲犬認同卡」，就持卡人每筆消費提撥0.375%愛心捐款，贊助導盲犬訓練及建校基金。

臺銀於2016年12月起再次推廣「導盲犬認同卡」，並於2017年3月4日與台灣導盲犬協會共同攜手在華山文創園區舉辦「揪愛導盲犬，讓愛被看見」公益園遊會，凝聚全體員工的愛心，廣邀民眾共同參與，關懷視障者及導盲犬。





附錄



附錄A：利害關係人溝通頻率

利害關係人	溝通管道	溝通頻率	
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業務研討會 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 若干 若干 若干 1次
客戶	客服中心及信用卡24小時服務專線 客訴管理系統 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 大型客戶投資理財說明會/投資理財講座	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	392,044通電話 8,260件 若干 438,394則回應 6份 7,009份 若干 1本 若干 19次/854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 業務會報 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 每年 不定期 不定期 不定期 每兩月 營業時間 不定期 不定期 每兩月	若干 12~24次 1次 5次 35次 若干 6本 若干 66次 207班，14,455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 熟齡理財講座	定期 定期 定期 不定期 每季 不定期 定期 不定期	1,491人次 200名 200名 4場 4本 若干 53家/20家 若干

附錄B：能源消耗統計

水資源使用統計

	2014年	2015年	2016年
度數	295,646	299,763	317,767
增減量	-22,977	4,117	18,004

註：有關2016年增量部分說明，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，致用水量增加。

電力使用統計

	2014年	2015年	2016年
度數	49,161,606	47,772,785	47,497,566
增減量	-1,389,045	-1,388,821	-275,219

油使用統計

	2014年	2015年	2016年
公斤	406,595	404,819	394,626
增減量	-10,053	-1,776	-10,193

紙張使用統計

	2014年	2015年	2016年
公斤	243,884	246,040	245,560
增減量	-1,555	2,156	-480

附錄C：GRI Standards 內容索引

GRI 100 通用準則		
組織概況		
102-1	組織名稱	p.21-22
102-2	活動、品牌、產品與服務	p.21-22
102-3	總部位置	p.21-22
102-4	營運據點	p.21-22
102-5	所有權與法律形式	p.21-22
102-6	提供服務的市場	p.21-22
102-7	組織規模	p.21-22
102-8	員工與其他工作者的資訊	p.49
102-9	供應鏈	p.60
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	p.11-12
102-11	預警原則或方針	p.35-36
102-12	外部倡議	p.59
102-13	公協會的會員資格	p.34



GRI 100 通用準則		
策略		
102-14	決策者的聲明	p.7, 8
治理		
102-18	治理結構	p.31

GRI 200 經濟主題		
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.13-16
103-2	管理方針及其要素	p.13-16
103-3	管理方針的評估	p.13-16
經濟績效		
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	p.23
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.13-16
103-2	管理方針及其要素	p.13-16
103-3	管理方針的評估	p.13-16
間接經濟衝擊		
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	p.24-26
203-2	顯著的間接經濟衝擊	p.24-26
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.13-16
103-2	管理方針及其要素	p.13-16
103-3	管理方針的評估	p.13-16
反貪腐		
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	p.37-38
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	p.37-38
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	p.37-38

GRI 300 環境主題		
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.13-16
103-2	管理方針及其要素	p.13-16
103-3	管理方針的評估	p.13-16

GRI 300 環境主題		
能源		
302-1	組織內部的能源消耗量	p.57-60,76
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.13-16
103-2	管理方針及其要素	p.13-16
103-3	管理方針的評估	p.13-16
水		
303-1	依來源劃分的取水量	p.57-60,76
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.13-16
103-2	管理方針及其要素	p.13-16
103-3	管理方針的評估	p.13-16
有關環境保護的法規遵循		
307-1	違反環保法規	p.57-60

GRI 400 社會主題		
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.13-16
103-2	管理方針及其要素	p.13-16
103-3	管理方針的評估	p.13-16
勞雇關係		
401-1	新進員工和離職員工	p.50
401-3	育嬰假	p.52
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.13-16
103-2	管理方針及其要素	p.13-16
103-3	管理方針的評估	p.13-16
職業安全衛生		
403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	p.51
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.13-16
103-2	管理方針及其要素	p.13-16
103-3	管理方針的評估	p.13-16



GRI 400 社會主題		
訓練與教育		
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	p.53-54
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	p.50
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.13-16
103-2	管理方針及其要素	p.13-16
103-3	管理方針的評估	p.13-16
員工多元化與平等機會		
405-2	女男基本薪資和薪酬的比率	p.49
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.13-16
103-2	管理方針及其要素	p.13-16
103-3	管理方針的評估	p.13-16
行銷與標示		
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	p.41-46
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	p.41-46
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	p.41-46
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.13-16
103-2	管理方針及其要素	p.13-16
103-3	管理方針的評估	p.13-16
客戶隱私		
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	p.41-46
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.13-16
103-2	管理方針及其要素	p.13-16
103-3	管理方針的評估	p.13-16
社會經濟法規遵循		
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	p.35

註：本報告書未經外部第三方公正單位驗證



臺灣銀行
BANK OF TAIWAN

100台北市中正區重慶南路一段120號

電話：(02)2349-3456

www.bot.com.tw

客服中心:0800-025-168

