



臺灣銀行
BANK OF TAIWAN



Global Presence

Global Connection

Global Services

Global Partnerships

孟買

仰光

曼谷

胡志明市

吉隆坡

新加坡

雅加達

廣州

嘉定

福州

上海

香港

馬尼拉

台灣

東京

雪梨

2017 CSR Report

企業社會責任報告書

目錄

1	永續績效	02	6	客戶關懷	32
	2017年永續營運關鍵績效	02		善盡客戶權益保障	32
				強化資訊治理，導入國際標準管理制度	35
				舉辦說明會，強化客戶溝通	36
				客戶服務品質提升	38
2	董事長的話	04			
3	關於報告書	06	7	員工關懷	40
	報告書採用新版GRI準則	06		平等任用原則	40
	鑑別重大議題及其邊界	07		鼓勵內部溝通	42
	利害關係人溝通	12		職場安全管理	42
				員工權益與福利	44
				完善培訓制度	45
4	關於臺銀	14	8	綠色金融	47
	關於臺灣銀行	14		節能減碳成效卓著	48
	稅前盈餘逾112億元，超出年度預算目標	16			
	執行政策性金融業務，符合公共利益	17			
	創新金融商品與服務	20			
5	公司治理	23	9	社會參與	52
	公司治理運作情形	23		促進藝文發展	52
	法令遵循	27		促進國民健康	57
	風險管理	28		促進金融產業發展	59
	誠信經營	30		推動社會公益關懷	61
				發行導盲犬認同卡及祝福認同卡	63
			10	附錄	64

1. 永續績效

2017年永續營運關鍵績效

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93萬度：臺銀力行節能減碳，2017年用電節省932,497度。

經濟

- 協助青年輕鬆成家：臺銀配合財政部受理「公股銀行辦理青年安心成家購屋優惠貸款」，截至2017年底辦理筆數(67,762筆)及金額(2,550.16億元)績效優異。
- 聯貸業務居冠：湯森路透基點(Basis Point)及彭博社(Bloomberg)公布2017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6年)。

- 創意產業放款績效優良：榮獲金融監督管理委員會(以下簡稱金管會)評選為辦理「創意產業放款績效優良」優等銀行。
- 推動信用保證融資及協助青年創業績優：臺銀榮獲經濟部2017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「直保績優獎」。
- 財產信託評鑑績優：臺銀參加金管會主辦「信託業辦理高齡者及身心障礙財產信託評鑑」，榮獲績優銀行。





- 今周刊財富管理評鑑優異：臺銀榮獲今周刊第11屆財富管理銀行暨證券評鑑－銀行組「最佳商品獎」第1名及「最佳理專服務獎」第2名。
 - 信用卡國際組織獎項：2017年度臺銀榮獲萬事達卡(Mastercard)國際組織頒發「年度最佳認同卡產品獎」。
 - 子公司臺銀保經獲第19屆「保險信望愛獎」肯定：臺銀保經積極推動通路發展策略，於第19屆「保險信望愛獎」獲頒「最佳保險專業獎」優選(連續3年)。
- 社會及公司治理**
- 行政院工作考成甲等：臺灣金控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2017年7月英國銀行家雜誌(The Banker)全球1000大銀行排名位居129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。
 - 攔阻詐騙有功：臺銀榮獲內政部警政署評選為「協助民眾攔阻詐騙款項有功金融機構」。
 - 捐助弱勢團體：2017年臺銀辦理對於「藍迪兒童之家」、「大光兒少之家」、「仁愛兒少家園」及「畢大士教養院」等公益捐款活動。
 - 聯徵中心金安獎及金質獎：臺銀榮獲聯合徵信中心頒發2017年度授信資料類「金安獎」及「金質獎」雙料冠軍(連續4年)。
 - 財金公司獎項：臺銀榮獲財金公司2017年度「最佳服務創新獎：台灣Pay QR Code收單服務、電子化繳費稅處理平台業務」及「最佳推展卓越獎：跨行業務」。
 - 票據交換所獎項：臺銀榮獲台灣票據交換所「ACH代收業務交易總筆數競賽」及「eACH入扣帳交易總筆數競賽」特優獎項，並獲頒「金融業代收即時服務平台(eFCS繳費平台)」獎金。
 - 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12年)，同時亦榮獲網路金融類金獎。
 - 新世代最嚮往企業：臺銀榮獲Cheers雜誌「2017年新世代最嚮往企業Top100」第13名，連續6年居金控銀行業第1名。

2. 董事長的話

臺銀自1946年新設成立迄今已屆72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119個年頭。本行長期以來秉持腳踏實地精神，在穩健的經營理念下，各項業務表現傑出，優質的服務效能普獲各界肯定，為民眾最信賴的銀行。

2017年在全體員工共同努力下，本行存款、放款、黃金及信託之業績及資產總額與股東權益規模等皆領先國內銀行，並連續6年蟬聯國內聯貸主辦行、管理行雙料冠軍。2017年本行合併稅前盈餘達112.97億元，若加計政策性任務影響數，獲利金額高達200餘億元，表現優異，且逾放比率0.29%、備抵呆帳覆蓋率497.80%，資產品質穩健。

本行在2017年亦培育「三千金」的佳績，包括吸收等值新臺幣一千億美元的美元存款、主辦聯貸案累計新臺幣一千億元，及推出危老更新重建優惠專案貸款額度新臺幣一千億元。與此同時，本行亮麗的績效備受外界肯定，榮獲許多獎項，例如讀者文摘「信譽品牌獎」（連續12年）、聯徵中心「金安獎」及「金質獎」雙料冠軍（連續4年）、Cheers雜誌「新世代最嚮往企業Top 100」...等多項殊榮。

在經營策略部分，本行持續依循5P經營方針－「People-centered」以人為本、「Portfolio-sound」健全資產品質、「Performance-driven」績效成果驅動、「Prospection-oriented」前瞻服務導向、「Principle-based」恪守金融普世價值與原則，以及5S組織新文化－「Simple



organization」組織單純精簡、「Simple goals」目標清楚明確、「Simple decision making process」決策過程簡化、「Simple strategy」策略簡明可行、「Simple intra-group relationship」單純和諧的內部關係，提升作業效率及優化企業文化。

在組織調整方面，鑑於近年金融環境變化快速，本行將「行員訓練所」升格為總行一級單位，並推動「年輕優秀行員儲訓計畫(YMD Program)」，加強優秀員工之拔擢，開發高品質人力。另配合主管機關法規修正，設置「洗錢防制中心」及「防制洗錢及打擊資恐委員會」為防制洗錢及打擊資恐專責單位，並因應亞太防制洗錢組織(APG)第三輪相互評鑑，廣續健全法令遵循、防制洗錢及打擊資恐制度，強化內稽、內控及風險管理，落實公司治理。

在政策推動方面，本行支持政府「都市更新」、「加速投資臺灣」、「前瞻基礎建設計畫」、「『五加二』產業創新計畫」及「壯大臺灣」等政策，除已設置「都市更新金融小組」、「新南向金融小組」及「綠能金融小組」外，並加強爭攬相關貸款商機，積極推動都更及危老重建、新創產業、綠能與新南向等授信業務。

在經營網絡拓展及國際布局方面，本行配合區域發展，於2017年1月及8月分別設立臺中國際機場分行及臺中精密園區分行2家國內營業單位，並陸續於海外設立矽谷代表人辦事處(2017年12月)、曼谷代表人辦事處及雪梨分行(2018年1月)、德國法蘭克福代表人辦事處(2018年5月)，且加速越南胡志明市、菲律賓馬尼拉、印尼雅加達及馬來西亞吉隆坡等辦事處之籌設計畫，擴增海外營運規模。此外，本行於2017年分別與日本三井住友金融集團及德國德意志銀行簽署業務合作備忘錄，採取「站在巨人的肩膀上」策略，為發展國際業務邁出重要步伐。

在開發數位金融方面，本行於2017年已取得多項金融科技專利，並陸續推出推出「臺灣銀行隨身PAY」、「QR Code掃瞄繳費」等行動支付服務。本行網路銀行功能完善，深獲客戶肯定，截至2017

年底，用戶數並已突破342萬戶。目前除將持續推展財金公司「台灣PAY」服務及金融科技專利之研發外，並將建置智慧叫號系統及24小時自助服務的「智慧繳費機」，提供客戶全新體驗。

在因應高齡化社會趨勢方面，本行已推出「樂活人生安養信託」及「樂活人生安心貸」以房養老貸款等，結合本行國內外基金、黃金存摺及臺銀人壽「高齡化保險組合」各式保險商品，提供銀髮族完善的金融服務，改善老年生活。

在踐履社會責任方面，2017年本行以實際行動投身各項公益活動，如：與台灣導盲犬協會合辦「揪愛導盲犬，讓愛被看見」公益園遊會、關懷探訪並捐助育幼院及教養院、辦理「力挺棒球，全壘打送愛心」及「臺灣銀行籃球隊主場週」等體育賽事活動。值得一提的是，本行已將社會責任踐履提升至藝術文化層面，舉辦「2017 臺灣銀行藝術祭」系列活動(包括繪畫季、攝影季及音樂季)，鼓勵從事藝術研究與創作，廣獲各界回響，另舉辦「2017臺灣銀行經濟金融論文獎」徵選活動，營造有利於經濟金融研究之環境。透過前述各項活動的辦理，展現本行「取之於社會，用之於社會」的經營理念。今年本行仍將持續辦理藝術祭及論文獎系列活動，以臺銀的領導品牌積極參與、深化臺灣藝術文化。

展望2018年，本行透過行務會議凝聚經營團隊共識後，已釐定未來願景為「建構領導銀行，佈局全球市場」，並持續落實5P經營理念及5S組織新文化，支持政府各項重大政策，戮力推動各項業務，以誠實、務實、踏實的態度，迎接各項挑戰，期能在各項業務均成為同業之標竿、典範，以成就臺灣銀行為領導銀行之地位與格局，為臺灣銀行再創輝煌榮景。

臺灣銀行董事長



3. 關於報告書

報告書採用新版GRI準則

報告書概況

這是臺灣銀行第6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書，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

2017 CSR Report的資訊揭露期間為2017年1月1日至2017年12月31日。

上一次發佈報告的日期

2016 CSR Report於2017年9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 Reporting 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

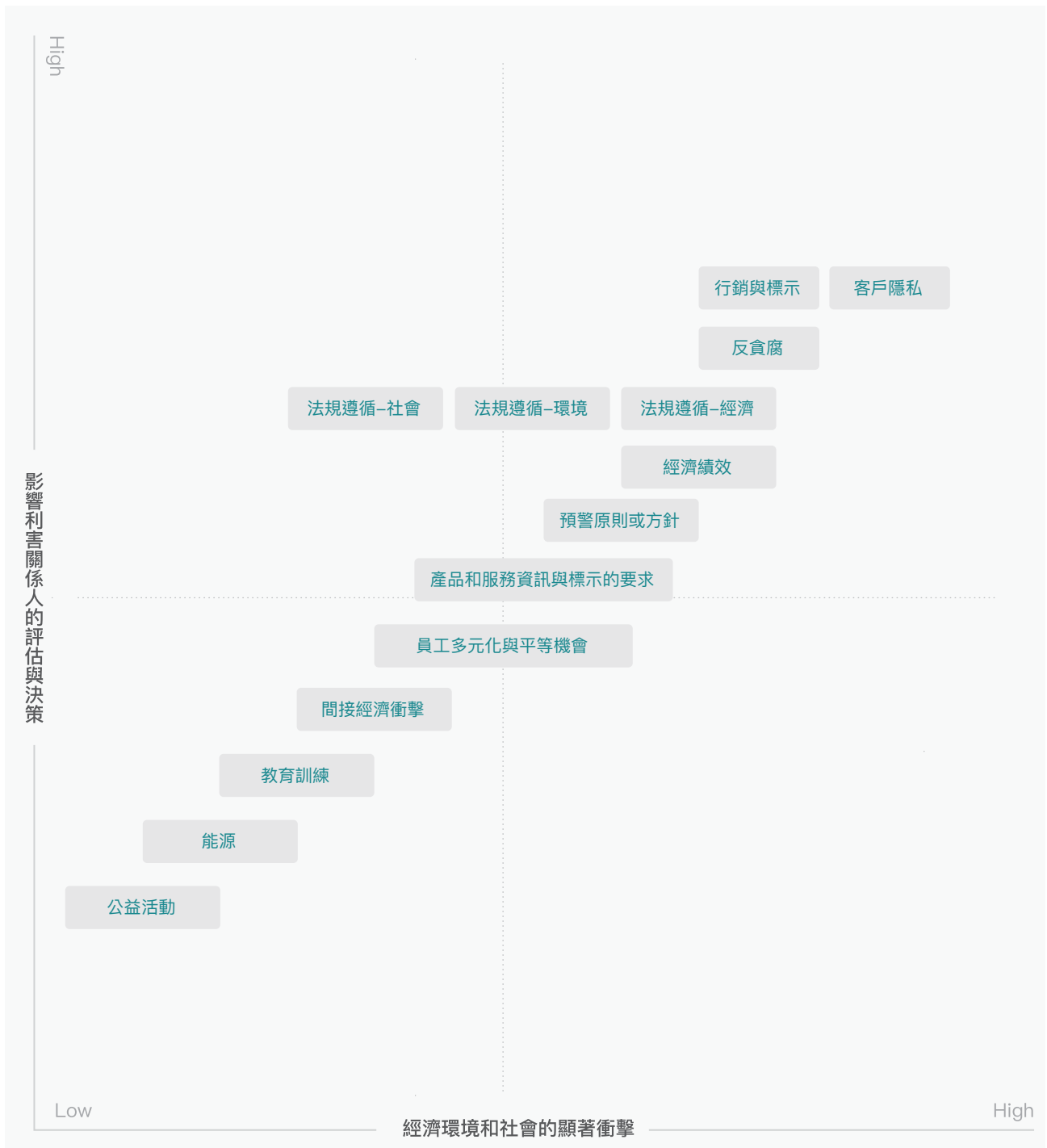
企業社會責任專區網址：<http://www.bot.com.tw/Governance/Pages/default.aspx>

鑑別重大議題及其邊界

臺銀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，經綜合考量與本行的關聯性後，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	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、 企劃部、 資訊處等部門	
2	品牌形象		n/a	臺銀	企劃部	
3	公司治理與誠信經營	反貪腐	205-2 205-3	臺銀	董事會秘書室、 董事會稽核處、 法令遵循處、 風險管理部、 政風處、 企劃部等部門	
4	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	
5	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	
6	風險管理	預警原則或方針	102-11	臺銀	風險管理部	
7	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、 資訊處、 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
	金管會《金融消費者保護法》、 《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 個人資料管理制度		客戶滿意度調查，總滿意度為99.28% 2017年度總計成功阻止民眾被詐騙案件88件、總金額計8,431萬餘元 請參見本報告永續績效章節
	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12年榮獲讀者文摘信譽品牌銀行類金獎
	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 2017年度財政部「清廉信心指標」調查數據為9.0分，較2016年度進步0.1分 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》 金管會《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》	實施教育訓練貫徹法規 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	全體營運活動符合法律 洗錢防制中心設立完成 請參見本報告永續績效章節
	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	存款、放款、外匯及盈餘達年度預算目標 連續6年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
	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	2017年度召開4次風險管理委員會
	金管會推動「數位化金融環境3.0」計畫 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》	成立跨單位的「數位銀行專案小組」 規劃手機即錢包 臺銀隨身PAY服務	完成11項Bank 3.0線上申辦服務 臺銀隨身PAY已正式上線

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		承辦單位	
8	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	
9	配合政府之各項金融業務	間接經濟衝擊	203-2	臺銀	發行部、 公庫部、 信託部、 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	
10	提升人員培訓機制	教育訓練	404-1	臺銀	行員訓練所	
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
《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》	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	100%符合法令規定
<ol style="list-style-type: none"> 中央銀行委託臺灣銀行經理新臺幣發行附隨業務辦法 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 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 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 公教人員保險法、公教人員保險準備金管理及運用辦法等 政府採購法、共同供應契約實施辦法等 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
本行《行員訓練進修實施辦法》 本行《網路教學實施要點》 本行《推行開卷有益終身學習活動須知》	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。「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	行員訓練所於2017年1月1日升格為總行一級單位 開辦年輕優秀行員儲訓計畫(YMD)課程
《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》	落實節能減碳、 加強評估融資的環境與社會風險	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 綠色採購公告指定項目目標值達93.91% 認購綠電10萬度 認養臺北市及高雄市90株樹木 請參見本報告永續績效章節
聯合國全球永續發展目標Sustainable Development Goals, SDGs 本行《歷史文物管理維護要點》、 本行《文物館管理注意事項》、 本行《男子籃球隊隊員甄選要點》、 本行《對民間團體補(捐)助處理辦法》	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 培育國內體育人才 關懷弱勢團體	舉辦「臺灣銀行藝術祭」系列活動 臺銀文物館2017年度參觀人數1,054人 臺銀發行導盲犬信用卡累計捐出約3,000萬元予台灣導盲犬協會 請參見本報告永續績效章節

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，訂有本行《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，臺銀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本行的期許，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。與本行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。本行期望這份報告的資訊品質，能讓各方利害關係人對本行努力的成果作出合理的評估，本行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。本行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。





藝術祭

Arts Festival Bank of Taiwan

台灣生命力

創意、感動、震撼，透過相機捕捉光影的藝術，呈現令人驚豔的臺灣，讓生活中感動片刻化為藝術之美，分享臺灣獨特的力與美，以「人」為元素，訴說真、善、美的故事，見證臺灣生命力。

2017 臺灣銀行藝術祭 攝影季 徵件開跑! 即日起-8/15

資格 具中華民國國籍且20歲以上之愛好攝影者。

規格 參賽攝影作品須為數位相機拍攝1000萬畫素以上，並保留數位作品之原始檔案EXIF中機資料。

獎金 第1名，獎金新臺幣10萬元
第2名，獎金新臺幣8萬元
第3名，獎金新臺幣5萬元

關eye導盲犬

謹訂於107年3月3日(星期六)下午2時之華山劇場，辦理「關eye導盲犬用愛」

恭請蒞臨指導

臺灣導盲犬協會

活動流程表

時間	舞臺節目
13:45-14:00	暖場表演-吉特靈小組樂隊
14:00-14:05	開場表演-吉特靈小組樂隊
14:05-14:25	導盲犬舞臺劇
14:25-14:40	實況介紹/慈善敬詞
14:40-14:45	開業儀式
14:45-14:55	導盲犬表演
14:55-15:00	攝影
15:00-15:25	導盲犬專業表演
15:25-15:55	Life爵士樂團
15:55-16:00	攝影
16:00-16:25	導盲犬專業表演/敬業禮分享
16:25-16:55	創作歌手TANK
16:55-17:00	攝影及紀錄
14:00-17:00	公益團體會

歡迎蒞臨我們看見更美麗的世界

臺灣銀行 x 台灣導盲犬協會

祝福卡
Blessing Card

你和我是我的牧者，我必不致缺乏；
你使我無所憂慮，使我無所不安，
你使我對空曠無懼，為自己的羊群我必喜悅，
我雖然仍處牧場的孤島，也不孤獨，
因為你與我同在！

你牧我，你牧羊，你安慰我，
你牧我人而前，你為我認罪，
你使我嘗了我的羊，使我的羊如羔羊，
我一生一世必常思慕你牧我，
我必常思慕你羊群的牧者，直到永遠。

—詩篇23篇—

臺灣銀行 白金卡
Business The Lord Shepherd platinum

感謝你是我的牧者，我必不致缺乏

4. 關於臺銀

關於臺灣銀行

股權結構

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。本行現為公開發行公司(股票代號：5858)，未上市上櫃。

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2018年5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)，並在海外設置17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、雪梨分行、上海嘉定支行、孟買代表人辦事處、仰光代表人辦事處、矽谷代表人辦事處、曼谷代表人辦事處及法蘭克福代表人辦事處)。

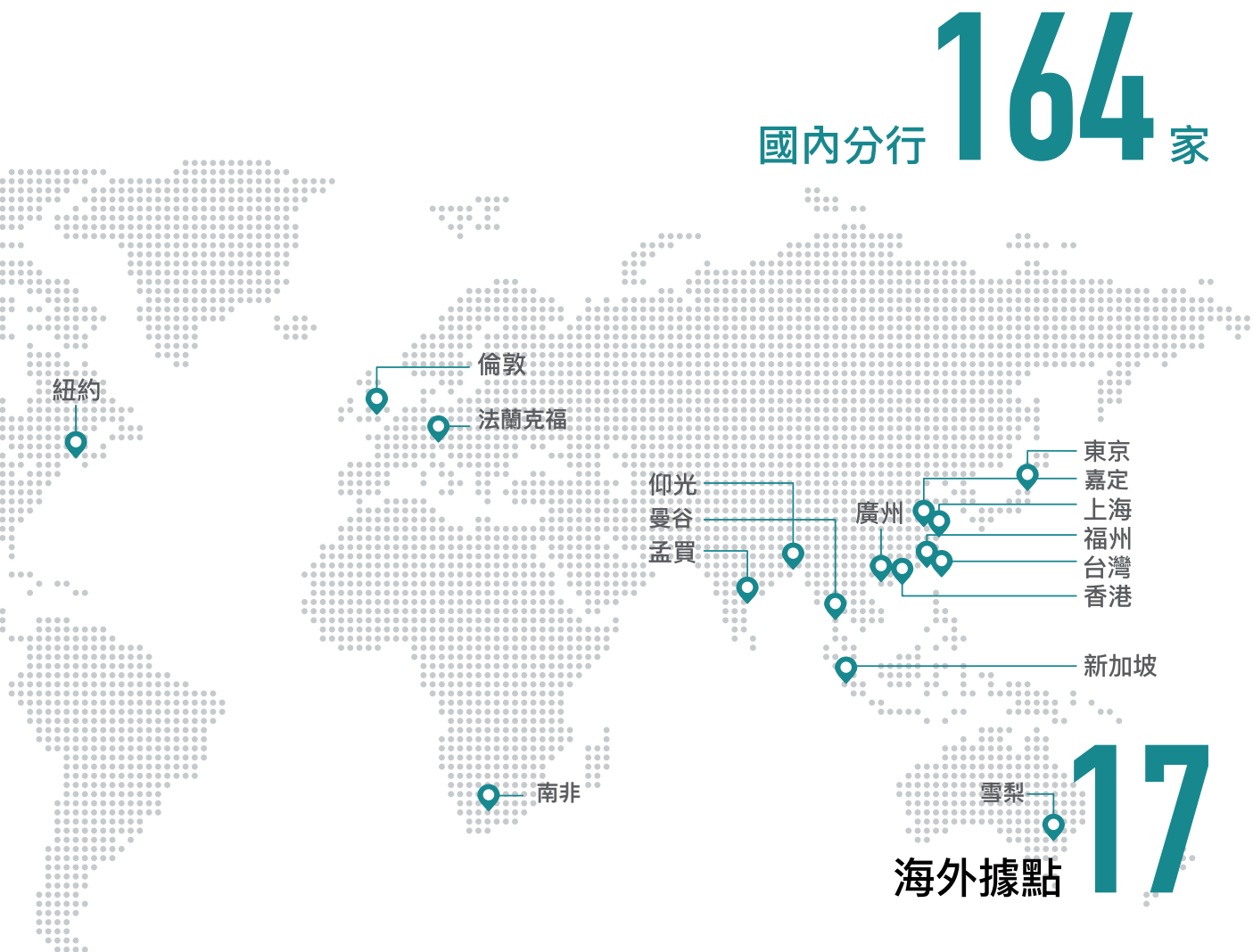
歷史與沿革

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，將本行改隸財政部，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日奉金管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，本行於2013年2月6日轉投資成立臺銀綜合保險經紀人子公司。

在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，本行的地位甚為重要。本行無論在存款、放款規模，及資產、淨值規模均居領先地位，且經營績效及資產品質表現優異，長期以來獲得各界的高度信賴。





▼信用評等

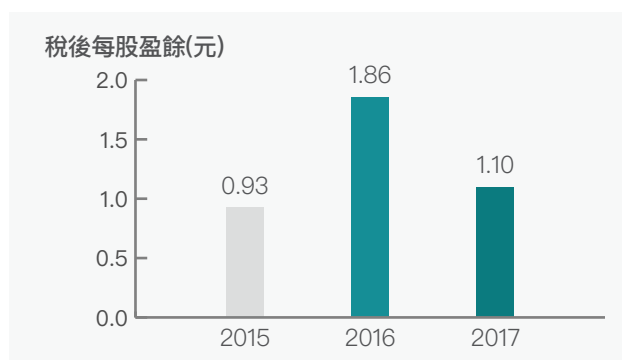
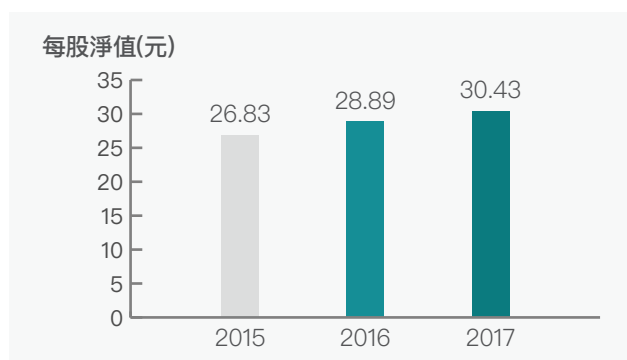
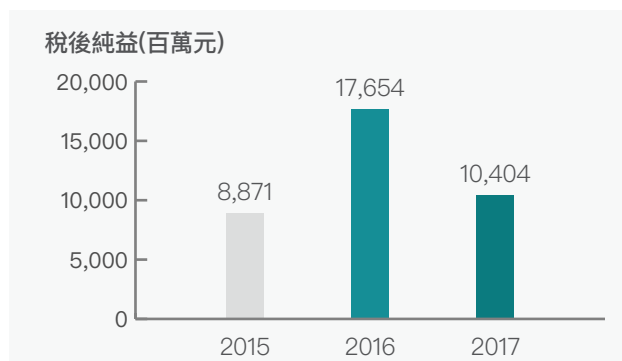
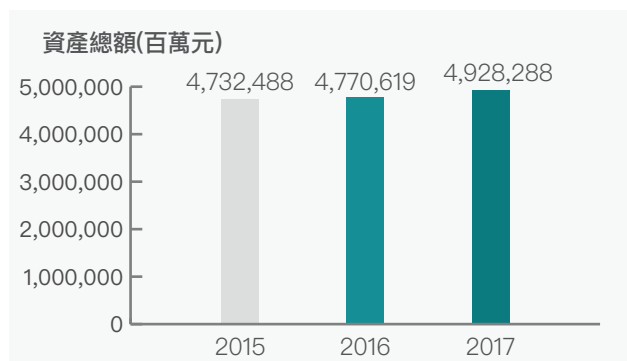
評等機構	評等日期	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
穆迪投資人服務公(Moody's)	2017年11月	Aa3	P-1	穩定
標準普爾公司(S&P)	2017年10月	A+	A-1	穩定
中華信用評等公司	2017年10月	twAAA	twA-1+	穩定

稅前盈餘逾112億元，超出年度預算目標

臺銀為百分之百政府持股的公營銀行，在穩健的經營理念下，2017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。本行在存款、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，2017年度合併稅前盈餘逾112億元，超出年度預算目標。同時，本行均依規定申報及繳納各項應納稅款。

▼2015~2017年臺灣銀行合併財務狀況

項目/年度	2015年	2016年	2017年
資產總額(百萬元)	4,732,488	4,770,619	4,928,288
股東權益(百萬元)	254,847	274,449	289,105
每股淨值(元)	26.83	28.89	30.43
淨收益(百萬元)	35,213	44,694	33,087
稅前純益(百萬元)	10,602	19,435	11,297
稅後純益(百萬元)	8,871	17,654	10,404
員工平均收益額(千元)	4,343	5,517	4,055
員工平均獲利額(千元)	1,094	2,179	1,275
稅後每股盈餘(元)	0.93	1.86	1.10
資產報酬率(%，稅後)	0.19	0.37	0.21
淨值報酬率(%，稅後)	3.49	6.67	3.69



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，惟仍由本行代理發行新臺幣業務；迨至2002年，本行依據《中央銀行委託臺灣銀行經理新臺幣發行附隨業務辦法》之規定，辦理新臺幣發行附隨之券幣收付、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。

2017年度臺銀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3,866次，金額5兆1,200億餘元。全年整理回籠券18億2,284萬3千張，金額1兆4,408億餘元。

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付稅費款等業務，並開發「公庫服務網」及「公庫存款繳費帳務管理系統」，供各級縣市政府使用，對我國公庫運作順暢貢獻良多。

2017年本行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67處；另轉委託其他金融機構駐收者計9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。本行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。本行辦理本項優惠存

款業務，除須負擔優惠存款之超額利息外，尚須代墊優存利息，對盈餘及營運資金成本影響甚鉅，惟照顧廣大軍公教退休、退伍等人員退休生活係政府政策，本行盡全力服務。

截至2017年底，臺銀優惠存款戶共465,955人，餘額約4,609億元。為簡化作業流程，本行積極推動優存戶申辦自動續存措施，截至2017年底，自動續存累計戶數427,440戶，申辦比率達91.63%，有效提升服務品質。

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。截至2017年底，申貸人數約74萬人，餘額約1,454億元，佔全國就學貸款總額約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%，教育部再將此部份撙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，惟本行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」。

臺銀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」及「青年從農與研發創意微型貸款」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本行為承保機關，辦理公教人員保險及退休人員保險之承保、現金給付、財務收支及公保準備金管理運用等保險相關業務，對我國社會保險貢獻良多。

截至2017年底，公教人員保險被保險人共584,558人，2017年度公保現金給付人數48,910人，總給付金額249.02億元。

開辦「新制退撫給與專戶」業務

配合公務員、教育人員及政務官年金改革新制，臺銀受公務人員退休撫卹基金管理委員指定，依公務人員退休資遣撫卹法第69條、公立學校教職員退休資遣撫卹條例第69條及政務人員退職撫卹條例第11條規定，辦理公務人員、公立學校教職員及政務人員開立「新制退撫給與專戶」事宜。專戶僅供存入退休金、撫卹金及資遣給與等退撫法規之退撫給與，不得作為抵銷、扣押、供擔保或強制執行之標的。

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2017年底，累計開戶事業單位達177,949戶，事業準備金專戶提撥餘額為7,824.08億元，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。

受理勞工開立「勞基法退休金專戶」業務

臺銀配合勞動部依勞動基準法第58條規定，辦理

勞工開立「勞基法退休金專戶」業務，本專戶僅供存入勞基法規定給付之退休金，不得作為抵銷、扣押、供擔保或強制執行之標的。

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。

2017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5,869件，金額309.6億元。

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。政府委託本行辦理世貿組織（WTO）、自由貿易協定（FTA）及經濟合作協定（ECA）關稅配額核配管理業務，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」，臺銀於2009年起配合財政部推動「關港貿單一窗口」計畫，加速貨物通關，加強貿易安全。

2017年臺銀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，決標數量約9萬8千公噸，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2017年12月底止，累計共受理主辦案件3,843件、協辦案件11,215 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2017年12月底止，累計共受理主辦案件100件、協辦案件157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2017年12月底止，累計共受理主辦案件60件、協辦案件74 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2017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價償方案，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2017年12月底止，臺銀擔任主辦行出庭代理調解累計案件247件、協辦案件997件。

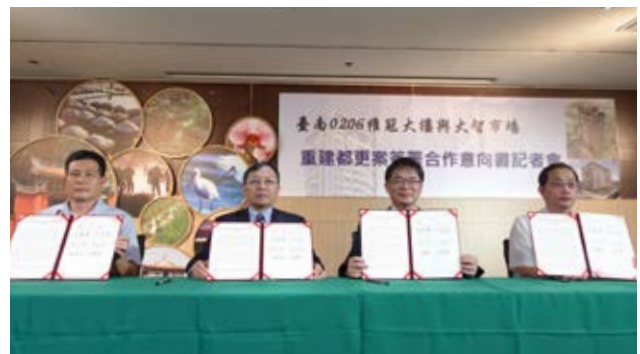
開辦「兒童與少年未來教育及發展帳戶」業務

臺銀配合衛生福利部開辦「兒童與少年未來教育及發展帳戶」，供2016年1月1日以後出生至年滿18歲，列冊之低收入戶與中低收入戶或長期安置之兒童及少年每月儲蓄存入款項(每人每年最高15,000元)，政府配合該戶自存款儲蓄情形，相對提撥同額款項，作為其接受高等教育、職業訓練或就業、創業之用。

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，並協助提供融資需求，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。

2016年2月6日台南市發生芮氏規模6.6級強震，造成永康區維冠大樓及東區大智市場大樓嚴重毀損倒塌，臺銀以實際行動全力支持政府推動都市更新政策，於2017年9月29日與台南市政府及兩棟大樓更新會簽署都更案合作意向書，並於2017年11月完成兩棟大樓重建都更聯貸案簽約，提供更新重建計畫之興建建物暨更新期間所需資金，讓受影響居民重返家園的夢想能早日實現。



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，並配合本行全球布局策略，臺銀於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，協助國內廠商拓展海外市場，推動產業新南向戰略佈局。

五加二新創重點產業業務

臺銀響應政府推動「五+二新創重點產業」，積極拓展新創重點產業放款業務，2017年度本行貸放平均餘額達3,508億元。

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，訂有本行《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，特訂定本行《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。

全行開辦「ATM新臺幣無卡自行提款」服務

為提供多元化金融服務，臺銀將「ATM新臺幣無卡自行提款」服務擴及全行皆可辦理。凡於本行開立新臺幣活期性存款之自然人，可持該存款帳戶之有效晶片金融卡，至本行臨櫃申請或利用網路銀行申辦本項服務，免除須攜帶金融卡始能提領現鈔之不便。

開辦「新臺幣跨行存款」服務

臺銀於國內各分行及營業部使用迪堡及三商機型等自動櫃員機，提供「新臺幣跨行存款」服務。使用本行ATM設備存款時，除持本行金融卡於本行ATM設備存入「約定轉出帳號」者不限額度外，其餘交易受單筆及每日累計3萬元限制。



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。2017年9月，本行推出委託中央造幣廠設計、鑄造之「戊戌狗年精鑄生肖銀幣（鍍金版）」及「臺銀金鑽條塊狗年生肖版」，積極創造業務利基。

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。

推出行動金融卡、手機信用卡、「台灣Pay」金融卡雲支付及共通QR Code支付服務

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。2017年更規劃推出「台灣Pay」金融卡雲支付及共通QR Code支付，透過結合QR Code簡單、快捷、低成本的特性，提供客戶跨行轉帳、繳費、繳款、消費購物等服務，於2017年12月獲金管會核准試辦。

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，提供本行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。

臺銀於2017年11月1日導入台灣Pay繳納地價稅服務並提供回饋方案，以擴大推廣效果，並訂定推廣「台灣Pay」業務全行行銷獎勵方案，鼓勵分行積極推展。

參加財金公司「電子化繳費稅處理平台」

臺銀響應政府「電子化支付比率五年倍增計劃」，有效提升民眾使用信用卡刷卡繳費之意願，於2017年參加財金公司「電子化繳費稅處理平台」，提供本行信用卡持卡人可透過該平台繳納公務機關及醫療院所之相關費用，有效提升電子支付比率。

與財金公司合作提供跨境支付服務

臺銀與財金公司合作，對外主導與跨境第三方支付業者介接，對內利用既有的跨行體系，客戶可於線上支付跨境交易費用。本行跨境支付Cash Outbound服務於2017年10月23日起提供服務，第一波與大陸支付寶合作，消費者於淘寶及天貓購物時可於支付寶平台選擇本行金融卡付款，掌握商機增裕營收。

e號櫃檯

臺銀e號櫃檯提供客戶透過All In One電腦裝置鍵入交易資料後，結合叫號系統產生該筆交易服務號碼，櫃員透過鍵入服務號碼方式將該筆交易資料帶入端末工作站，以改善客戶體驗，提升分行作業效率。

e號櫃檯上線初期提供存款、提款及轉帳交易項目，2017年3月27日起擴增「匯款」、「申請本行支票」、「代收票據」交易功能，目前臺南創新園區、松江、北臺中、竹北、群賢、北大路及臺中精密園區分行等7家分行已裝設e號櫃檯。

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。客戶利用本行「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。

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。



推動「跨行金融帳戶資訊核驗」服務

臺銀開放本行個人新臺幣活期性存款戶(不含黃金存摺、優惠存款)，可逕持本行金融卡或登打本行金融帳戶資訊，供數位存款帳戶開戶銀行透過財金公司跨行網路驗證金融卡持卡人或帳戶存款人身份認證資訊之正確性，作為開立「數位存款帳戶」之準據。

開辦「預約開戶」服務

為提供客戶多元服務，臺銀透過網際網路開辦「預約開戶」服務，受理滿20歲具完全行為能力之本國成年人，至本行全球資訊網站點選「預約開戶申請」，以本人自然人憑證或本行晶片金融卡(不含數位存款帳戶之晶片金融卡)進行身分驗證後，選擇開戶分行、預約時段與存款種類、線上填寫資料及申

請晶片金融卡、網路銀行等。分行經辦人員收件審查相符後，據以完成開戶作業，節省客戶臨櫃等候時間。

受理OBU客戶投資國內基金外幣計價商品及上架國內基金之「後收型級別」商品

臺銀信託資金投資國內外有價證券業務項下新增受理OBU客戶投資國內基金外幣計價商品，提供OBU客戶多元化的投資選擇。另新增受託投資國內已上架國內基金之「後收型級別」商品，鼓勵客戶長期持有，維持本行業務穩定，並可增益業績及手續費收入。

外匯業務創新

為提升服務品質，臺銀自2017年10月20日開辦「預約開戶」服務，將既有「預約開戶時段」提升擴充為「預約開戶服務」，增列客戶線上填寫資料(如是否具美國人身份、職業類別、開戶目的、年度收入等)，以節省客戶臨櫃作業時間。

因應金融科技潮流及金融服務多元化趨勢，臺銀自2017年12月6日開辦外幣提款機無卡提領外幣現鈔業務，增加客戶便利性。

開辦線上理財服務

為因應金融科技創新及提升本行財管服務品質，臺銀於2017年12月27日開辦「線上理財服務」理財平台，提供更自動化的理財服務，以擴大年輕潛力族群等客群。

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EasyHami 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。

行銷活動

為推廣「臺灣銀行隨身Pay」及臺銀APP，本行於2017年4月20日至6月30日止舉辦「臺銀隨身Pay 甲我尚速配」行銷活動，並於聯合新聞網、中時電子報、蘋果日報APP、Facebook等電子媒體、眾聲日報、財訊雜誌等平面媒體刊登廣告，成效良好。

為推廣臺銀網路銀行，本行於2017年10月2日至11月30日止舉辦「扭轉錢坤好運旺旺來」網路銀行行銷活動，並於聯合新聞網、中時電子報、東森新聞雲等電子媒體、快樂工作人雜誌、Upaper捷運報、台灣時報、眾聲日報等媒體刊登活動廣告，成效良好。

臺銀另於臺北轉運站光影炫動燈箱、工商時報2018產業趨勢總覽、眾聲日報刊登「可以隨身攜帶的銀行」廣告，介紹本行網路銀行及隨身銀行APP業務。截至2017年12月底，臺銀APP下載量已達91萬次，網路銀行用戶數已達342萬戶。



5. 公司治理

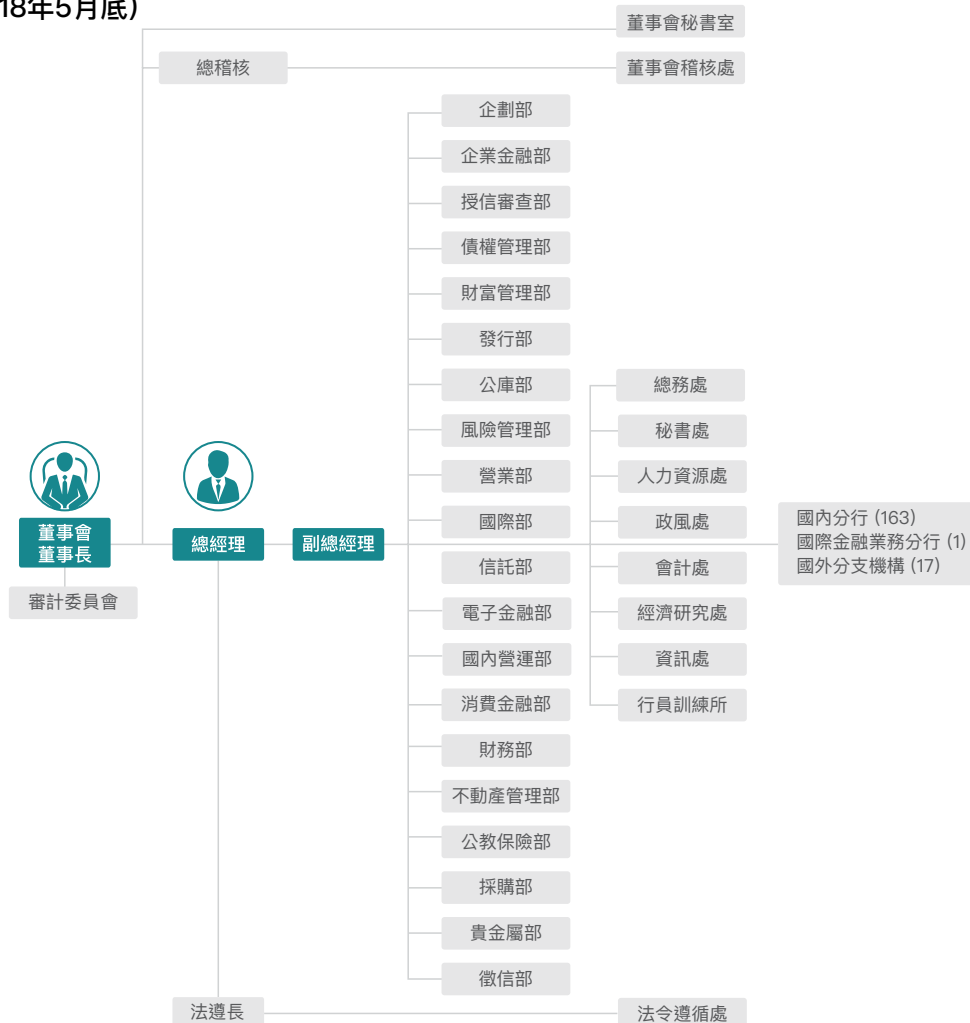
公司治理運作情形

治理架構

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，強化董事會職能，尊重利害關係
人權益及提升資訊透明度。

▼組織架構(2018年5月底)



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，任期3年，悉由本行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。

臺銀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。本行董事會每季至少召開一次，但遇有緊急情事時，得隨時召開臨時董事會。2017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92%。

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。

2017年臺銀董事對利害關係議案迴避之執行情形：

- 2017年4月14日第5屆第84次常務董事會，本行魏總經理江霖建議敘獎案：除魏常務董事兼總經理江霖因屬本案利害關係人，主動迴避外，其餘出席常務董事同意通過。
- 2017年5月12日第5屆第12次董事會，太平洋建設股份有限公司授信案：本行董事計14席，除葉獨立董事匡時因屬本案利害關係人(擔任太平洋建設股份有限公司獨立董事)，主動迴避外，全體出席董事(楊董事明祥委託詹董事庭禎代理)同意通過。

▼董事會成員 (2018年5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(股)公司獨立董事 中央銀行副總裁 中央銀行金檢處處長

▼董事會成員 (2018年5月底)

職稱	姓名	現任本職	學歷	經歷
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學博士	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	彭百顯	臺灣銀行獨立董事	中國文化大學經濟學研究所碩士	開南大學財務金融系副教授、系主任暨研究所所長 南投縣縣長 立法委員
董事	呂秋香	行政院主計總處基金預算處處長	臺灣大學政治學系政府與公共事務碩士	行政院主計總處主任秘書 行政院退除役官兵輔導委員會會計長
董事	陳南光	中央銀行副總裁	美國明尼蘇達大學經濟學博士	臺灣大學經濟學系教授、副教授、助理教授
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
勞工董事	胡錦川	臺灣銀行鼓山分行副經理	大葉大學財務金融研究所碩士	臺灣銀行鼓山分行高級襄理 臺灣銀行高雄國際機場分行中級襄理
勞工董事	陳瑞林	臺灣銀行金門分行副經理	臺北工專工業工程科畢業	臺灣銀行金門分行中級襄理執行副經理職務 臺灣銀行文山分行中級襄理

註：依本行章程規定，設董事15人，截至2018年5月底，尚有董事1席及勞工董事1席待補

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。2017年度全體董事進修時數達153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。

企業責任治理

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審議通過後，函報臺灣金控公司轉財政部核定。本行於2017年事業計畫中訂有「強化

公司治理，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。

配合銀行公會修正「銀行業公司治理實務守則」，臺銀爰於對外網站增設「利害關係人專區」，以揭露聯絡資訊，並增修「公司治理架構與章則及相關資訊網頁」及「公司治理運作情形及其與銀行業公司治理實務守則差異情形及原因」有關之「揭露事項內容」，且自2017年第4季起揭露相關運作情形。此外，為建立良好之公司治理制度，臺銀已於2018年3月訂定本行《公司治理實務守則》。

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、中華民國銀行公會理事長、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、金融研訓院董事、台北市銀行商業同業公會常務理事、中山大學財務管理學系榮譽講座教授及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、協會等社團組織及本行轉投資事業擔任重要職務，例如銀行公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106年年報」。

審計委員會

臺銀於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。

臺銀審計委員會依據本行《審計委員會組織規程》所載事項行使職權，健全審計監督功能，落實公司治理，協助董事會提高治理績效。

2017年度共計召開審計委員會議10次，另針對營運、會計、財務、風險及稽核等特定議題召開座談會議共計6次。

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。

▼ 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本行執行法令遵循事項之狀況，並為適當決策。

新商品適法性宣導

臺銀法令遵循處依本行《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。

洗錢防制及打擊資恐作業

臺銀法令遵循處依據《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》、《金融機構防制洗錢辦法》，強化防制洗錢及打擊資恐作為，完善確認客戶身分、姓名及名稱檢核、可疑交易監控及風險評估等法定要求，並訂定本行《防制洗錢及打擊資恐政策》，以利全行一致遵循。

臺銀另委聘專業顧問協助建立管理制度及訂定相關規章，並積極建置防制洗錢資訊系統，以自動化設備輔助本行進行客戶風險評估、姓名及名稱檢核及可疑交易監控，俾更有效率執行防制洗錢及打擊資恐措施。

加強教育訓練，提升全行法遵觀念

臺銀法令遵循處建置2017年度法令遵循宣導線上教育課程，宣導內部控制三道防線、金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法等重要法規及本行業務相關內容，並通函全行各單位要求其5職等以上同仁應完成線上學習與評量。

訂定法令遵循主管及法令遵循處所屬人員之訓練計畫

為符合《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》關於加強法令遵循人員及主管應具備資格條件之規定，臺銀法令遵循處修正本行《法令遵循制度實施辦法》，並會同行員訓練所共同規劃本行總機構法令遵循主管、法令遵循處所屬人員及各單位法令遵循主管職前訓練課程。針對海外分行就地僱用之法令遵循主管，另訂定本行海外分支機構法令遵循主管訓練計畫，各海外分行就地僱用之法令遵循主管均已依規定完成受訓。

強化海外分行管理

臺銀法令遵循處自2017年第2季起，按季辦理與海外分行法遵主管、法遵窗口、法遵人員共同線上聯繫會議，2017年共舉辦3次，加強宣導總行法令遵循管理機制，瞭解當地監理重點及分行辦理情形、須總行協助事項。

配合金管會指示，臺銀法令遵循處修正「強化海外分支機構之法令遵循及管理計畫」，並協助完成修訂本行《國外分支機構績效考核辦法》，建立委外機構遴選、定期考核機制。

法令遵循處並據以辦理本行《海外分支機構法令遵循/防制洗錢及打擊資恐管理標準作業流程》修訂事宜。

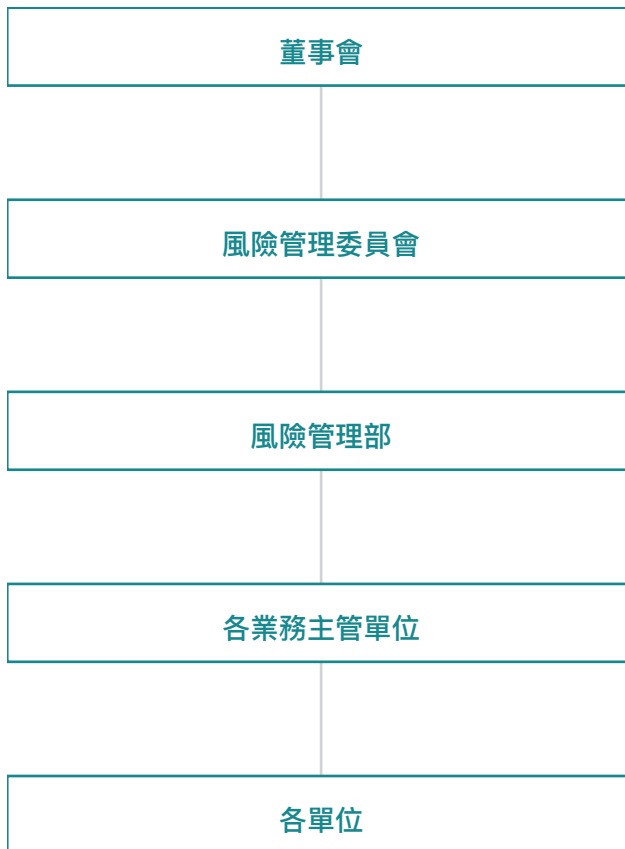
遵循FATCA制度(更新本行與美國國稅局(IRS)簽署之FFI協議)

依據IRS發布之Announcement 2017-10及臺灣金控公司2017年6月30日函，臺銀已於FATCA註冊系統辦理FFI協議更新事宜，另一併更新本行原註冊資料，如權責主管(RO)之地址、聯絡人(Point of Contact)等相關資訊。

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。2017年度召開4次風險管理委員會會議。

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。

另為及時處理緊急事件，臺銀訂有本行《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，並於必要時召開「危機處理小組」會議。當有危機事件發生時，依據前揭措施及須知，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

臺銀遵循金管會訂頒《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，隸屬董事會，綜理稽核業務。

臺銀稽核處依據業務情況、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，2017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。

平衡報導

臺銀參貸第一銀行主辦慶富造船公司承造國防部獵雷艦採購聯貸案，辦理徵信、授信及貸後管理等業務，核有未建立及未確實執行相關內部控制制度缺失，違反銀行法第45條之1第1項規定，依同法第129條第7款規定，遭金管會於2017年12月29日核處新臺幣400萬元罰鍰。

針對前述缺失，臺銀已著手修訂授信及債權管理相關內部規範，加強對借款戶預估報表及增資計畫的分析與貸後管理，並配合銀行公會刻正研擬銀行辦理大型公共工程專案融資應遵循事項，未來本行將配合增訂相關規定，並規劃由相關部處共同組成「專案融資工作小組」協助辦理專案融資業務，以強化專案融資風險的控管。

誠信經營

管理方針與績效評估

臺銀為貫徹廉能政治，每年至少召開廉政會報1次。2017年廉政會報於11月23日召開，由總經理擔任召集人。會中除就當前廉政情勢、本行廉政工作推動概況及案例檢討提出建言與報告外，並就如何增進本行採購秩序健全、提高行政效率及促進授信品質提升等相關議題，進行檢討審議。本次會議共計轉達2項重要工作指示並通過5點決議事項，除於2017年11月30日函請各業管單位確實執行外，並追蹤列管於下次會議報告。

臺銀為使每位行員執行職務均能廉潔自持、依法行政，於行內全球資訊網設有「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。2017年共計登錄2,183件，尚無違反規範情事。

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」。2017年臺銀於「清廉信心指標」之調查數據為9.0分，較2016年進步0.1分，呈穩定且持續進步之情況。另在「行政服務效能」之表現，亦優於財政部所屬各行政機關。

多元辦理廉政反貪宣導教育

- 口頭宣導：由臺銀政風處派員於行員訓練所開設之業務訓練班次，講授「廉政與法紀」課程，2017年計辦理20場次，參訓人員達945人次，並結合全年18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時機，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。
- 網絡宣導：
 - 臺銀於2017年4月12日訂定「106年度公務廉政倫理專案宣導實施計畫」，辦理廉政數位教育訓練，期達到員工知法循法、積極任事之效能。本專案宣導於2017年8月辦理完畢，計有7,000餘位之國內各單位員工完成訓練課程（總到課率98.3%，線上測驗總平均成績達97.3分），並於8月31日公開辦理電腦抽籤作業，自4,782位測驗滿分員工，抽出300位致贈實用文宣禮品，以資鼓勵。
 - 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。
- 舉辦社會參與活動，踐履企業社會責任：2017年7月20日以大台北地區家扶中心輔導之學童為對象，舉辦「小太陽廉政扎根教育宣導活動」，期藉由多元活動內容，讓反貪意識的種子在學童身上萌芽，並將廉潔誠信像呼吸一樣，培養成一種習慣，長大後都能成為照亮世界的小太陽。



積極遴薦同仁參加「財政部廉潔楷模選拔活動」

2017年計遴薦本行五甲分行初級襄理柯○廷、土城分行初級襄理陳○宏等2員參加選拔。上述2員為客戶辦理房貸業務負責盡職，熱誠服務，對客戶餽贈之現金均堅持退還，並依規定辦理登錄。本年度雖未獲選，仍函請各該單位主管於同心集思會予以公開嘉勉鼓勵，併列入年終考核參考，以發揮見賢思齊、擴大倡廉之效果。

辦理公職人員財產申報、強化實質審核機制

2017年財產申報實質審查案計66件，審核結果未有闕漏情事者計有7件，查詢不符但無故意申報不實者計有56件，查詢不符移請財政部政風處複審者計有3件。

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，登載本行、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。2017年受理及交查檢舉案計29件，對檢舉人身分均依規定予以保密。涉及行政責任者，移送本行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。

6. 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。

臺銀遵循《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。

為落實及建立重視顧客保護的企業文化，臺銀依據金管會《金融服務業公平待客原則》，訂有本行《公平待客原則政策及策略》。

財富管理業務方面，臺銀訂有本行《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，落實相關風險之控管，以確保客戶權益。

消費者貸款業務方面，臺銀承作消費者貸款與客戶所簽訂之放款借據，均記載申訴專線電話，以利消費者聯繫，並遵照主管機關依據消費者保護法相關法令所制訂之個人購車、購屋貸款定型化契約應記載及不得記載事項暨範本與相關法律規定，修訂本行個人貸款契約，以維客戶相關權益。

▼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 商品與服務適合度原則
- 八 複雜性高風險商品銷售原則
- 九 業務人員專業性原則

信用卡業務方面，臺銀遵照主管機關規定，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，並訂有本行《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》，以維護客戶權益。

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，臺銀訂有本行《從事廣告業務招攬及營業促銷活動管理須知》，對於廣告、業務招攬及營業促銷活動訂定明確規範，以確保客戶權益。

公保被保險人保留年資相關權益通知

依公保法規定，被保險人於94年1月21日以後退保依法保留年資者，俟其年滿65歲，得請領公保養老給付。臺銀為維護其權益，主動篩選是類離退人員，經清查後符合請領公保養老給付者，列冊函送要保機關轉知被保險人10年請求權時效等相關規定，以保障其權益。

建置公教退撫系統介接取得公保資料網路服務

為應行政院人事行政總處之「全國公教人員退休撫卹試算系統」整合各退撫業務主管機關資料，以快速估算公教人員退休金之需，臺銀於2017年12月22日配合建置網路服務（web service），提供直接介接公保資料庫取得年資資料功能，有效提高各機關人事服務效能、品質與執行效率。

提供退休公教人員養老給付交查作業

因應銓敘部及教育部辦理重新審定已退休公務人員及公立學校教職員每月退休所得事宜，臺銀就上開人員基本資料（合計31萬餘筆）進行交查，並彙整提供渠等公保養老給付等相關資料，對於該重審作業助益良多。

個人資料保護

臺銀為有效維護客戶依個人資料保護法行使其應有

權利，訂有本行《顧客依個人資料保護法行使權利作業要點》，規範當客戶依個人資料保護法第三條行使權利時，本行各營業單位應有之處理程序。

臺銀法令遵循處訂有本行《建置個人資料檔案清冊作業程序》，另依照主管機關規定完成年度「個人資料保護機制專案查核」。

商品適合度政策

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

臺銀為保障客戶權益，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，並於本行網路銀行建立「協助客戶投資風險屬性自我評估作業」功能，提供客戶便捷平台。

客戶隱私權維護

臺銀依據本行《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本行《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。

寄送基金「交易報告書」

為強化投資人權益之保障及符合法令規定，臺銀自

2017年7月31日起，於基金單筆申購交易、基金所有轉換及贖回交易分配完成後，依申請基金對帳單之狀態寄送交易報告書予投資人。

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」，受理身心障礙者辦理財產信託。本行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。2017年度本行「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526人，信託財產本金計3億2,200萬元。

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2017年底，已設置85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430台無障礙提款機（機器、機型及環境均符合無障礙），方便輪椅族顧客操作使用，使本行金融服務能更貼近身心障礙者，逐步實現無障礙的金融交易環境。

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，主動關懷提問，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。

建立防止詐騙案件提醒通報機制：客戶辦理匯出匯款業務時，若發覺其神情有異，視個案情況警覺辦理，不限高齡客戶或金額大小，必要時填寫「臨櫃作業關懷客戶提問表」，另視狀況執行「G53身分證列管登錄」交易，鍵入「需被關懷者之註記」，該註記係以客戶身分證號控管，並於相關外匯交易畫面提醒警示，以協助防止詐騙案件發生。

於營業廳張貼提醒公告：臺銀於營業場所張貼國外匯款提醒公告，協助客戶防範假商務電子郵件等類型之詐騙案件。

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，2017年度總計成功阻止民眾被詐騙案件88件、總金額計8,431萬餘元。

建立合作平台，提供財產信託

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」，由協會受理申請及輔導身心障礙者家庭，將財產交付給本行辦理財產信託，以保障其未來生活及養護所需。截至2017年底，本行共承作受益人8人，信託財產本金計1,100萬元。

另為服務單身及獨居長者、單身榮民、老邁夫婦與身心障礙人士，臺銀以金融專業提供財產管理信託服務，並結合無子西瓜社福基金會，由該基金會擔任信託監察人、協助安排安養機構入住及身後事。截至2017年底，本專案共承作受益人16人，信託財產本金計4,400萬元。

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，臺銀已強化資訊治理，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，2017年8月11日完成三年重審，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，臺銀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。本行先於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，2016年1月14日通過三年重審，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，2017年8月11日完成複審，持續維持本行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，臺銀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，並於2017年11月7日完成三年重審，持續維持本行BS 10012證書之有效性。



舉辦說明會，強化客戶溝通

舉辦近800場投資理財說明會及講座

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，2017年度共舉辦18場大型跨區投資理財說明會，及787場投資理財講座。

臺銀並結合公益，2017年6月12日於台北舉辦一場「譜動樂章 點亮心光」音樂會公益活動暨投資理財說明會，2017年8月24日於台北舉辦一場「童心築夢 讓愛遠颺」親子公益活動暨投資理財說明會。



▲「譜動樂章 點亮心光」音樂會公益活動暨投資理財說明會



▲「童心築夢 讓愛遠颺」親子公益活動暨投資理財說明會

舉辦黃金業務說明會

臺銀貴金屬業務在國內市場居於領導地位，為建立客戶資產配置之正確觀念及提供客觀訊息，本行各營業單位積極舉辦黃金業務說明會，提供客戶最新黃金市場趨勢分析及介紹本行黃金存摺、黃金撲滿及實體貴金屬等相關商品，2017年計辦理說明會162場次。

舉辦五加二新創重點產業研討會－開創智慧機械產業新商機

臺銀於2017年8月29日在臺中市舉辦「五加二新創重點產業研討會－開創智慧機械產業新商機」，由本行董事長呂桔誠開場致詞，並邀請臺中市市長林佳龍、臺中市政府經濟發展局團隊擔任貴賓，由國家發展委員會副主任委員龔明鑫、交通大學電腦視覺研發中心謝君偉博士及中興大學自動化暨精密機械研究中心陳政雄博士主講，分享五加二產業創新策略、商機及數位智慧化工具機技術，另邀請大台中地區約200名產業經營者參與交流，用實際行動支持臺中市打造成全球智慧機械之都。



Facebook「粉獅團」累計22萬個「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，從中分享粉絲金融理財訊息及生活趣事外，亦不定期辦理趣味有獎活動，提升粉絲參與感。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22萬以上個「讚」。

舉辦金融科技教育普及宣導活動

臺銀配合金管會鼓勵金融機構善盡社會責任，於2017年4月7日(花蓮國立東華大學管理學院)、4月24日(屏東農科園區)、5月17日(法務部行政執行署嘉義分署)、10月13日(宜蘭縣政府文化局)、10月19日~20日(南投縣政府)、10月25日~27日(彰化縣政府)及11月2日~3日(苗栗縣政府)分別派員舉辦「金融科技教育普及宣導活動」。



舉辦電子支付多元繳費服務說明會

為強化代收服務品質以鞏固電子化支付市場，臺銀於2017年10月19日、20日、26日、27日與財金公司分區(台中、高雄、台北、花蓮)舉辦8場「電子支付多元繳費服務說明會」，介紹全國性繳費、台灣Pay共通QR code、電子化繳費稅平台及本行e企合成網等服務。

外幣收兌處外幣辨識講習會

配合中央銀行加強管理外幣收兌處，增進外幣收兌處人員外幣辨識能力及宣導防制洗錢及打擊資恐注意事項，臺銀於2017年12月4日至12月14日分別於北、中、南三區，舉辦6場「外幣收兌處講習會」，參加講習人數達397人。

採購業務宣導

臺銀為加強宣導機關如何正確、正當地利用共同供應契約，提高機關對本契約之認識及用於採購之意願，每年均巡迴全國分區(北、中、南、東)辦理採購業務宣導。2017年度分別於新北市、臺北市、臺中市、高雄市及宜蘭縣等地區辦理5場機關宣導座談會，邀請610個機關派員與會。

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。2017年度分別於高雄市、宜蘭縣、南投縣、彰化縣、苗栗縣及臺北市等6個地區分16場次辦理，計邀請2,477個要保機關之公保業務承辦人員，以及27個中央或地方公務人員協會之人員參加。本年度座談會除加強公保之法令宣導及實務作業講解，並因應未來公保法之修正並利全體被保險人均能瞭解年金相關規定，特增加「公保年金講解」課程，與會人員反應熱烈，咸認為對渠等辦理公保業務頗有助益，進而保障公保被保險人之相關權益。



客戶服務品質提升

成立客服中心

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。2017年度服務電話總計396,450通，要求協助案件14,648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，臺銀訂有本行《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「客訴管理系統」，將來自金管會、財政部-民意電子信箱、金融消費評議中心、立法院、本行網站及客服中心、顧客意見表等不同管道的客戶意見均予納入，藉由系統完整呈現客訴原貌。2017年度申訴建議案件8,035件，較2016年度減少225件，平均處理天數為1.61天，較2016年度1.63天減少0.02天；讚美案件210件，較2016年度減少41件；申訴案件248件，較2016年度減少4件，其餘7,577件為諮詢及建議案件。

理財客戶意見處理

在理財業務方面，臺銀訂有本行《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》，明確規範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。

修改新臺幣定存自動轉期次數

為加強服務，便利定期性存款戶辦理存單轉存手續，臺銀修正本行《新臺幣定期性存款自動轉期處理要點》，將自動轉期次數修改為不受限制，惟加計原儲存期限，最長期限不得超過6年。

開辦受託人持「受收容人委託辦理存款結清銷戶申請書暨同意書」業務

為協助內政部移民署北、中、南區事務大隊所轄機關受收容人辦理存款結清銷戶，臺銀自2017年7月正式辦理受理受託人持「受收容人委託辦理存款結清銷戶申請書暨同意書」辦理新臺幣存摺類存款帳戶結清銷戶業務（繼承案件除外）。

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，以提升服務效率與客戶滿意度。

臺銀另依據「政府服務躍升方案」及「財政部提升服務實施計畫」，訂有「提升服務執行計畫」。為推動各執行要項，由總行不定期抽查營業單位辦理情形。2017年度共查訪12家營業單位，就建議事項函請各受查單位檢討改善，並於隔年1月底前將年度實施考核結果（填報3家國內營業單位）函送財政部。

客戶滿意度調查及模範櫃員選拔

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。2017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，2017年度共寄送7,357件，回函3,652件，回收率49.64%，總滿意度為99.28%。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，臺銀並辦理模範櫃員選拔活動，2017年度國內各營業單位共選出178位模範櫃員。



7. 員工關懷

平等任用原則

員工係銀行最重要之資產，妥善照顧員工為臺銀之職責，保障員工權益，維持勞資和諧，一向是本行致力之目標。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。

多元化人力結構

截至2017年12月31日，臺銀國內外地區正式員工人數7,333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44.75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，本行也依據政府《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，並遵循平等任用的原則，不因性別、年齡、宗教信仰、種族、黨派等因素，而有差別待遇或任何形式之歧視。員工享有經營績效獎金、國內休假補助費、公（勞）健保及退休金等福利措施。

員工考核

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》辦理員工考核外，另訂有《年度考核注意事項》及本行《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，並將平時考核詳予紀錄，作為每年年終考核之依據。

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，訂有本行《工作規則》，並報臺北市政府准予核備。

▼地區

性別	國內	海外地區
男性	3,071	71
女性	4,163	28
合計	7,234	99

▼教育程度

教育程度	國內		海外地區	
	男性	女性	男性	女性
博士	2	2	0	0
碩士	790	685	47	14
大學	1,728	2,631	23	11
專科	476	729	1	3
高中職	75	116	0	0
合計	3,071	4,163	71	28

▼年齡分布

年齡	國內		海外地區	
	男性	女性	男性	女性
60歲以上	366	276	6	0
50-59歲	926	1,183	29	6
40-49歲	772	1,037	16	7
30-39歲	826	1,258	19	15
29歲以下	181	409	1	0
合計	3,071	4,163	71	28

▼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	0	0	0	0
40-49歲	4	5	0	0
30-39歲	78	54	0	0
29歲以下	84	119	0	0
合計	166	178	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	1	1	0	0
30-39歲	13	13	2	0
29歲以下	3	8	0	0
合計	17	22	2	0

鼓勵內部溝通

與企業工會保持良好互動

尊重各工會團結權：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，及互信、互重基礎下，善意進行溝通。

與工會簽署團體協約：為保障勞資雙方權益，臺銀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。

建立完善溝通管道

- 申訴管道：臺銀設有首長信箱及申訴管道，員工可暢所欲言。相關單位如接到員工任何申訴，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，臺銀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。
- 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。

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，訂有本行《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

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。2017年度計補助40歲以上員工健康檢查5,200人次，獲得員工的高度肯定。

臺銀依勞工健康保護規則第3條、第4條規定配置護理師，並聘請特約專業醫師辦理臨場健康服務。2017年度共辦理6梯次臨場健康服務，參加諮詢人數共33人。

張老師心理諮商機制

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，臺銀設有張老師心理諮商機制，調適、疏解工作情緒與壓力。

辦公環境檢測

2017年度臺銀進行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。此外，本行營業部為環保署公告之應符合室內空氣品質管理辦法之第二批公告場所，經委託環保署指定之檢測機構檢測結果為合格之場所。

設置安全維護督導小組

臺銀為強化安全維護機制，設置安全維護督導小組，督導安全維護執行情形、教育訓練及定期操作演練，並於每年至少召開安全維護會報1次，以轉達重要工作指示及研擬具體改進措施。

2017年臺銀於8月23日召開安全維護督導小組會議，由國內營運部、發行部、總務處、不動產管理部、資訊處等單位，針對運鈔車於運鈔過程因機械故障或行駛中爆胎等緊急事故致無法行駛時之緊急應變處置、霧峰分行遭人縱火案之危機處理及應變措施、監視錄影設備辦理情形、自動櫃員機遭破壞事件及強化連結外部網站之安全性等事項進行專案報告與討論，並將會議決議通函各單位落實執行，以強化相關安全維護措施。



▲ 2017.9.12本行蘆洲分行舉辦「安全維護自衛編組示範觀摩演練」實況

開辦運鈔人員安全防護講習訓練

為確保運鈔作業安全，有效防杜危安事件發生，臺銀於2017年6、7月及11月共舉辦6期「押運券幣人員安全防護講習班」（參訓總人數約1,500名），並自第119期新進人員職前訓練班起，納入本案相關課程。

辦理安全維護自衛編組演練及示範觀摩演練

為強化員工自我防衛及應變制變能力，臺銀除要求各營業單位每半年應自行辦理1次「安全維護自衛編組演練」外，政風處亦於全行輪序分區辦理「安全維護自衛編組示範觀摩演練」，2017年計辦理18場次，並將反詐騙及防搶演練列為必辦項目。



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》，訂定本行《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，另建立申訴管道，使員工得以安心工作。

臺銀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，訂定本行《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。2017年度申請育嬰留職停薪者，女性員工68人、男性員工2人。

▼育嬰留停統計

項目	男性	女性
2017年申請人數	2	68
2016年前申請人數(A)	3	72
2017年復職人數(B)	1	67

設置職工福利委員會

臺銀成立職工福利委員會，委員三分之二由企業工會推舉，三分之一由資方推派。本行職工福利委員會辦理日常生活福利、年節活動等補助。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57家，職工團體意外險每人238萬元，意外住院醫療日額2,000元（最高90日，含骨折未住院），職工團體定期壽險日額型500元住院醫療保險（最高90日，含加護、燒傷病房津貼）、海外急難救助服務等。2017年度辦理未婚同仁聯誼活動2次，參加人數80人次。退休職工慰問金242人次，職工死亡慰問金5人次，生育給付慰問金209人次等。

文康活動方面，臺銀於2017年度開辦歌唱、太極拳、網球、瑜珈、有氧舞蹈、經絡調理、羽球及壘球等文康教育計11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」，於1998年底遷入陽明山山仔后現址。

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，塑造本行優質形象。

為落實以人為本的理念，臺銀於2017年1月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。



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。2017年度合計辦理行內訓練201班，共14,518人次參訓。

為提升人力素質，以利吸收新知及增加業務競爭力，臺銀亦派員至行外相關訓練機構如台灣金融研訓院、台北金融研究發展基金會、資策會等單位參與訓練，2017年度計1,613人次參訓。

培育未來管理人才

臺銀為強化未來管理人員板凳深度，儲備具穩健、前瞻、國際觀、團隊合作及創新人才，辦理年輕優秀行員儲訓計畫(Young Management Development Program，簡稱YMD Program)課程，培訓期間為期1年，培訓方式分為「課程訓練」及「業務實習」等2階段，2017年度參訓人員共計90位。



與金融同業交流

為加強與金融同業間交流合作，提昇財富管理業務相關稅務知能，2017年度臺銀與土地銀行合作辦理「稅務研習班」，參訓人員共計191人。

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，臺銀設有線上學習網專區，並於2017年12月將「線上學習系統」導入「行動學習系統」，提供同仁以行動載具（例：智慧型手機或平板電腦）上網學習。

線上學習專區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、防制洗錢及打擊資恐課程、法令遵循宣導、環境教育、性別主流化、行政中立、金融消費者保護法、個人資料保護法、服務禮儀、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、FATCA教育訓練課程、volcker rule教育訓練課程、資訊安全及電腦系列等課程。

鼓勵進修、取得證照及專書閱讀

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，辦理進修補助、證照補助及專書閱讀活動。

進修補助：臺銀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。2017年度補助就讀教育部核定大專院校及在職碩士專班155人次，補助金額144萬8,000元；補助進修外語及電腦課程564人次，補助金額442萬2,000元。

證照補助：臺銀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、金融市場常識與職業道德測驗、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、證券商業務員資格測驗、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、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、期貨商業業務員資格測驗、期貨交易分析人員資格測驗及衍性金融商品銷售人員資格測驗等，取得合格證書者全額補助報名費。2017年度共補助1,242人次，補助金額計86萬2,000元。

專書閱讀：臺銀為提升行員自我進修風氣，培養終身學習興趣，每年依據本行《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。2017年度共提出170件心得報告，經評審獲得獎勵共52件。



臺灣銀行
線上學習網

8. 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外，並持續推動各項節能減碳政策及認購綠色電力，共同為減少地球暖化盡一份心力。

行舍屋頂出租

臺銀配合國家太陽光電推動計畫整體發展、能源利用與環境永續考量，以促進能源多元化及自主供應，打造綠能低碳環境，並為潔淨能源善盡一份心力，經篩選日照較長及濕度合宜之臺中分行、新營

分行及鳳山分行等3家行舍屋頂，以公開招標方式辦理出租，2017年7月1日與得標廠商簽訂租約。

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。

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。



節能減碳成效卓著

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。
- 總行區大樓辦公室及走廊等公共空間，為響應政府節能減碳政策，以「提高照明、節省電費、低碳環保」等三大目標，近年已陸續將原有舊式T8燈具汰換為LED燈具，至2017年10月已全數更新，並於2017年11月9日竣工使用，預計每年節省21萬度電力。
- 汰舊老舊空調、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。
- 鼓勵多走樓梯，少乘電梯。
- 定期保養空調設備。

節約用水



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



節約用油

- 訂定《公務使用悠遊卡標準作業流程(SOP)》，鼓勵員工公出搭乘大眾運輸系統。
- 訂定本行《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。



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2017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。



節約用紙

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，節省紙張用量，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2017年底，累計申辦戶數41,784戶，普及率19.29%。
- 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2017年底，累計發送戶數67,908戶，較前一年成長15%，約佔屆期還款戶之19%。
- 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。
- 配合財政部推動「網路申報非居住者各類所得扣繳憑單作業」之便民措施，督促營業單位於法定申報期限內繳清扣繳稅款後，原以匯入檔案轉存磁片或光碟片等媒體，改利用財政部「各類所得（含信託）憑單資料電子申報系統」上傳非居民扣繳憑單媒體檔，以提升稅務行政效率、落實節能減紙。
- 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。

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。

臺銀於2017年5月6日在台北關渡親山步道舉行全行「環保健行活動」，除推廣休閒運動以鍛鍊身心健康、凝聚團隊向心力外，並倡導同仁及眷屬們自備環保袋沿路進行淨山，隨手做環保，以實際行動維護自然環境，守護美麗家園。



督導機制

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

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。

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。本行北大路分行行舍於2016年8月30日完工驗收，該建物以符合基地保水、日常節能、室內環境、水資源等四大指標取得合格級「綠建築標章」。



認養樹木

臺銀現管有臺北市及高雄市共90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

基於環境保護及授信風險考量，臺銀於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。

臺銀於2010年11月修訂本行《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。

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，並於2015年7月修正本行《授信準則》第14條，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。

臺銀於2017年8月再度修正本行《授信準則》規定，擴大至辦理所有企業授信案件（不限於專案融資）均納入「赤道原則」精神，並透過增訂之「企業授信戶履行企業社會責任檢視表」逐案評估借款戶是否具體實踐企業社會責任，作為授信審查考量重點之一環。

配合政府綠能政策，臺銀對於綠能產業授信戶給予融資協助，以促進綠能產業發展。

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，提高本行綠色採購達成率。2017年度綠色採購公告指定項目目標值為93.91%，超逾財政部所定90%之目標。

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。

臺銀為便利機關查核共同供應契約產品有關環保標章資訊，已於契約條款加註「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，請在本契約期間依『廠商申請註記環保標章資訊處理程序及訂購機關注意事項』提出申請，本行採購部將依行政院環境保護署檢核結果據以於政府電子採購網公告註記環保標章資訊。」，提供機關辦理綠色採購充分資訊，發揮共同供應契約便捷採購之效益。



赤道原則

EQUATOR PRINCIPLES

9. 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。

臺銀具悠久歷史，因而擁有許多不動產和歷史建築，除自行成立文物館，並將宜蘭分行就行舍轉作美術館使用，為藝文推廣善盡一份心力。

臺銀配合國家政策妥善保管各項歷史建築，並進行陽明山美軍眷舍、北投舊宿舍、礁溪訓練中心、舊三和銀行、自由之家及大同之家等修復計畫，將這些文化資產修復再利用，延續歷史建築的精緻風貌，善盡古蹟管理的維護責任。

臺灣銀行文物館

臺銀重視藝術人文之推展，自行籌設「臺灣銀行文物館」，於2013年10月7日正式開幕（位於臺北市博愛路162號1樓），為國內金融業首創。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。

為方便來訪民眾於參訪文物館時，可於現場購買本行貴金屬部對外發售之紀念幣及套裝錢幣，發揮成立文物館之綜效，已於2014年1月24日起設櫃對外展售。

臺銀文物館於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。

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。

2017年度臺銀文物館參觀人數計1,054人，其中以團體型式登記參觀者約有12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。

宜蘭分行舊行舍華麗轉身為宜蘭美術館

2012年7月5日，臺銀將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。



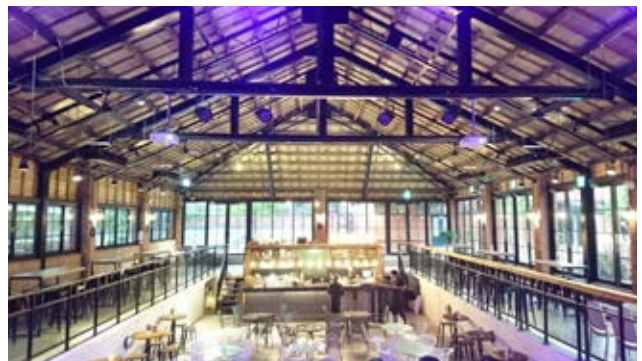
臺灣銀行員工潛能推展中心

臺銀「北投古蹟舊宿舍修復再利用工程」於2014年6月竣工，成立「臺灣銀行員工潛能推展中心」，並於2017年1月正式啟用。本古蹟位處北投公園、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，且因地處溪畔，與地形結合融入自然環境中，和洋風格的建築裝飾修復後更具時代意義。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。



陽明山原美軍眷舍修復再利用

臺銀陽明山美軍眷舍房地位於臺北市士林區山仔后中國文化大學附近，區分為C-1、C-2、F及H-1區，土地面積約151,000平方公尺(約45,678坪)，房屋共118棟，面積27,525平方公尺(約8,326坪)，全區於2008年經臺北市政府公告登錄為文化景觀，部分建築物登錄為歷史建築。該區因面積遼闊，建築物老舊，本行為維護此重要文化資產，投入龐大人力及物力，並引入民間資源修繕房舍後提供文創工作者使用，大批房屋已陸續修復，環境優美，對外開放使用，提供國人假日實地體驗當年美軍眷屬生活情境。



自由之家暨大同之家古蹟修復再利用

大同之家為嚴前總統家淦生前辦公與接見賓客的重要場所，自由之家曾為臺銀俱樂部、自由中國政論雜誌、影視與經濟研討等活動之貴賓招待處所，本古蹟歷經了時代的刻痕，反映出不同階段的創建背景。本行「臺北市市定古蹟自由之家暨大同之家古蹟修復再利用工程」於2017年5月竣工，修復工程完竣可延續建築生命，並呈現歷史記憶及推展文化創意之經濟價值。

▼ 大同之家



▼ 自由之家



協助臺北市成淵高中校友會設置校史紀念牌

臺銀武昌分行現址（臺北市武昌街一段49號）原為臺北市成淵高中於日據時期之校舍，該校校友會為感念該址為臺灣早期教育發展搖籃，擬立牌保留城中教育史蹟，永供後人誌念。本行為結合教育、歷史及人文意念，同意該校校友會2017年5月9日於武昌分行正門前花台立牌設置校史紀念牌。

舉辦臺灣銀行藝術祭系列活動



2016年8月31日臺銀呂董事長就任後，隨即指示同仁將企業社會責任踐履提升至藝術文化參與層面，進而催生出本行2017藝術祭系列活動。

臺銀身為金融業的領導品牌，創辦藝術祭系列活動，提供臺灣藝術生態重要的創作平台，為臺灣藝術生態盡一份心力，對臺灣金融業或企業界都是非常重要的領導性作為。

• 繪畫季

臺銀於2017年春天正式推出首屆繪畫季徵件活動。本屆活動於3月10日公告活動簡章，總獎金高達165萬元，歷經收件、初審、複審等階段，於6月15日複審評審會議評選出16位表現傑出的得獎者。

本屆活動雖是臺銀首次推出繪畫徵件活動，徵件活動時程相較於其他大型比賽來的短，然在同仁努力及本行備受信賴的品牌形象下，仍吸引164位國內青年藝術家共襄盛舉。本屆參賽作品主題廣泛，畫風多元，充分顯示台灣青年藝術家的自由創意和優異畫工，值得讚賞和鼓勵。

頒獎典禮於6月28日假臺銀公庫部6樓舉行，由本行呂董事長親自主持，並邀請文化部部長鄭麗君親臨指導，一同為優異的得獎者喝采，現場氣氛溫暖優雅，飄散濃濃的文藝氣息。



• 攝影季

在繪畫季活動結束後，第二波攝影季「台灣生命力」攝影徵件比賽活動於2017年6月28日接續登場，總獎金達43萬元，號召所有愛好攝影的朋友共同參與。本次攝影比賽創作主題「台灣生命力」來自本行呂董事長的發想，需以「人」為元素呈現台灣生命力，由參賽者提出具有故事性、關聯性、主題性之3件作品參賽，透過攝影鏡頭將瞬間最真實的感動化為影像，不僅保存最真實的故事，且成為珍貴的時代印記。

本屆攝影徵件活動於8月15日截止，共吸引了465位民眾參與，徵得上千幅攝影作品參賽，於9月4日順利評選出19位得獎者，共25幅作品，評審團表示本次攝影競賽的作品，不論色彩、構圖、拍攝技巧等整體表現上都有諸多值得稱許之處。

頒獎典禮於10月20日假臺銀公庫部6樓舉行，由本行呂董事長親自主持，邀請文化部次長楊子葆蒞臨指導，並請評審老師們共同參與盛會。本行另特別邀請知名大提琴家張正傑以別出心裁的表演曲目為得獎者喝采，典禮現場熱鬧隆重，並展出所有得獎者作品，讓得獎者倍感溫馨榮耀。



▲ 攝影季作品：向上的力量



▲ 繪畫季作品：海拔9011

- 繪畫季及攝影季作品展覽

臺銀藝術祭系列活動辦理藝術作品巡迴展覽，為2017臺灣銀行藝術祭-繪畫、攝影比賽得獎者作品提供展出舞台，並與全國民眾分享本次得獎之精湛作品，期間特別規劃於花蓮文創園區、台中市政府、高雄文化中心、新竹市美術館...等地展覽，讓民眾生活更接近藝術，培養藝術賞析之喜好。展出期間參觀人潮踴躍，榮獲各界廣大迴響。

- 音樂會

「2017臺灣銀行藝術祭-音樂會」活動，於2017年12月29日假台北福華國際文教會館卓越堂舉行，由本行行員、退休行員與行員眷屬所組成的「臺灣銀行合唱團」及本行行員與行員眷屬所組成的「臺灣



銀行室內樂團」，攜手「六龜育幼院合唱團」及「雅韻女聲合唱團」共譜優美樂章，透過音樂傳遞愛與幸福，培養同仁音樂藝術創意及重視藝術欣賞，鼓勵同仁多元表演藝術，同樂~在「藝」起。



社會參與2

促進國民健康

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，並協助培育體育人才。

成立臺銀籃球隊

臺銀於1973年成立甲組籃球隊，自1974年起，即投入甲組籃壇，並為超級籃球聯賽（Super Basketball League，以下簡稱SBL）創始球隊（2003年起），為國內籃球運動的發展及人才培養貢獻良多。本行籃球隊自成立以來即不斷招攬及訓練籃球新秀，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2017年，22年來未曾間斷，報名學員

相當踴躍。2017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、約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。

配合SBL舉辦臺銀籃球隊主場週行銷活動

SBL舉辦2017~18主場週行銷活動，臺銀特別率先響應支持，於2017年12月7~10日在臺北和平籃球館舉辦「臺灣銀行籃球隊主場週」活動，在本行籃球隊出賽的三天（7、9、10日），結合業務規劃不同主題日，邀約不同層面球迷應援一起進場為選手們加油，當週共湧進上萬名球迷，成功炒熱現場氣氛，為國內籃球運動注入滿滿的推升能量。



籃球隊粉聚活動

2017年度上半年FaceBook「臺灣銀行粉獅團」辦理2場「臺銀籃球隊加油粉獅站出來」粉聚，並於12月辦理1場「狂熱籃球星期六」SBL超級籃球聯賽主場週活動，邀請本行粉獅團粉絲及總行、北市及新北市分行客戶至現場為本行籃球隊熱力歡呼、大聲加油。現場除致贈紀念品，並於中場邀四分衛樂團表演及抽獎致贈球迷iPhoneX，炒熱全場氣氛，鼓舞籃球隊的士氣，並凝聚本行客戶之向心力。

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銀行公會金融盃各項文康競賽活動。

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，鍛鍊體魄並增進技能外，亦經常參加國內金融機構相關錦標賽。

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7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」。2017年度賽事於7月8~9日兩天假花蓮棒球場熱鬧舉辦，本行特別邀請花蓮海星國中、花岡國中及富里國小等校棒球隊隊員，以及財團法人天主教會花蓮教區安德啟智中心之青年學子到場觀賽，並攜手明星球員一起做公益，賽程中職棒選手每擊出一顆金球全壘打，本行即捐贈黃金存摺5公克予財團法人天主教會花蓮教區附設私立安德啟智中心，給予偏遠弱勢族群最實質的支持。此次活動本行共捐贈黃金存摺245公克予該中心，展現本行支持體育運動及關懷弱勢族群的具體行動。



社會參與3

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，促進國內金融產業發展。

參與「數位經濟之父泰普史考特論壇」

臺銀參與經濟日報於2017年3月28日假台北國際會議中心所舉辦「數位經濟之父泰普史考特論壇」，邀請加拿大籍的泰普史考特(Don Tapscott)首次訪台以「區塊鏈革命：比特幣技術如何影響貨幣、商業並改變世界」為題發表專題演講，並與臺灣產官學界集思廣益，讓正要從比特幣中走出來的區塊鏈，成為帶領臺灣經濟再造奇蹟的關鍵技術。

參與「台美數位經濟論壇之智慧技術研討會」

臺銀參與國家發展委員會與美國在台協會於2017年4月25日假亞洲·矽谷計畫執行中心桃園總部所舉辦「台美數位經濟論壇之智慧技術研討會」，本次研討會聚焦在智慧城市及FinTech等新科技領域議題之智慧技術探討，有助於協助政府推動臺美數位經濟雙邊合作，佈局未來商機與發展策略。

參與「2017創新經濟論壇」

臺銀參與今周刊於2017年6月22日假台北晶華酒店所舉辦「2017創新經濟論壇」活動，邀請國際貨幣基金(IMF)前首席經濟學家，也是美國麻省理工學院(MIT)經濟學教授賽門·強森(Simon Johnson)來台演講，並與台灣金融業、新創企業的意見領袖座談，找出台灣在創新金融科技發展下的勝出關鍵。

參與「台灣投資菁英高峰論壇」

臺銀參與台灣金融分析專業人員協會(CFA Society Taiwan)於2017年10月12日假台北文華東方酒店所舉辦「台灣投資菁英高峰論壇」活動，本活動邀請主管機關代表、CFA協會總裁、國內外知名專家學者及高階金融業領袖等參與論壇，提供協會成員人及金融專業人士深入了解國際金融趨勢之交流平台。



參與「第29屆會計菁英盃辯論比賽」活動

臺銀參與財團法人會計研究發展基金會及會計研究月刊所主辦「第29屆會計菁英盃辯論比賽」活動，本屆比賽於2017年10月14日至10月16日假淡江大學舉行，藉由此項賽事培養青年學子獨立思考與實務判斷之能力，並鼓勵學子發揮團隊合作的精神，培育未來職場的生力軍。

參與「2017第十五屆華人企業領袖遠見高峰會」活動

臺銀參與遠見雜誌於2017年11月1~2日假香格里拉台北遠東國際大飯店所舉辦「2017第十五屆華人企業領袖遠見高峰會」活動，本屆高峰會以「迎向轉型－重塑華人大未來：新科技·新市場·新機會」為焦點，邀集世界各地華人菁英領袖，面對全球的趨勢及變動，尋求突破的思維，共同商討華人企業的新未來。

參與「第十一屆交通大學財務金融國際研討會」

臺銀參與2017年12月8日於交通大學新竹光復校區所舉辦「第十一屆交通大學財務金融國際研討會」活動，藉由本屆研討會進行深度交流，促進國內外

學術界與產官界之合作，進而創造臺灣金融市場與金融教育產學交流之新願景。

發行「臺灣銀行季刊」，支持金融學術研究

臺銀定期發行「臺灣銀行季刊」作為社會各界發表演論著之平台。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，另以低廉價格提供訂閱及委託書局代售服務，並將電子檔置於本行官方網站，供社會大眾上網瀏覽參考。

舉辦「2017臺灣銀行經濟金融論文獎」徵選活動

為發掘與激盪臺灣豐沛的經濟金融研究能量，臺銀自2017年9月15日起至2018年1月31日止舉辦「2017臺灣銀行經濟金融論文獎」徵選活動，期透過優質之研究論文見證臺灣財經知識力，並營造有利於經濟金融研究之環境。該活動評選出11位博士組及12位碩士組各獎項得獎者，於2018年5月15日假本行公庫部6樓舉行頒獎典禮，由呂董事長親自主持，邀請評審委員會召集人總統府陳資政博志擔任頒獎典禮貴賓，並邀請得獎者出席領獎，同時邀請評審委員與得獎者親友蒞臨觀禮。



社會參與4

推動社會公益關懷

臺銀每年不定期辦理各項捐助活動，支持社福團體改善弱勢族群生活，並成立社福基金辦理各項公益活動，善盡企業社會責任。

成立社會福利基金辦理各項公益活動

由臺灣金控旗下高階主管發起之「公益信託臺銀天使心社會福利基金」，於2015年12月18日正式成立，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，並於2017年9月更名為「公益信託臺銀同仁珍愛社會福利基金」。

臺銀同仁珍愛社會福利基金於2017年度辦理下列事項：

- 「弱勢團體金融公益講座」-身心障礙信託制度講座。
- 捐贈路得啟智學園及新北市八里天主教安老院奶粉麥片罐頭等食品。

- 前往喜憨兒社福基金會中和庇護工場擔任一日志工，與協會憨兒共同包裝餅乾禮盒，以實際行動關懷憨兒日常生活需要。
- 協助臺銀人壽推動微型保險，藉由小額保費支出，保障弱勢民眾或特定身分者不致因發生死亡或殘廢等保險事故，而使其家庭或個人頓時陷入生活困境中。2017年度基金捐助微型保險費共917,696元。

捐助社福團體

臺銀於2017年度辦理下列捐助活動，關懷弱勢族群：

- 捐助「財團法人桃園市藍迪基金會附設桃園市私立藍迪兒童之家」經費，供其添購樂器及家具設備。
- 捐助「財團法人基隆市私立基督教信心社會福利慈善事業基金會附設大光兒少之家」經費，供其添購學習設備。
- 捐助「財團法人南投縣私立南投仁愛之家附設仁愛兒少家園」經費，供其更新設備。



參與臺灣金控集團共同舉辦之公益活動

臺銀參與臺銀人壽與新北市自閉症服務協進會合作推動之「192守護天使•慢啡天使計畫」，由臺銀人壽協助協會募集咖啡餐車與導入耳掛式咖啡包裝技術，成立「星兒慢啡天使STARFFEE」咖啡品牌，讓自閉症青年有咖啡包裝的工作機會，學習自立生活，另一方面也藉此募集行動咖啡胖卡餐車，由家長帶著自閉症孩子販售咖啡，增加他們的收入管道，改善家庭經濟狀況。本行並參加2017年10月5日臺銀人壽於蘆洲星悅小站舉辦之「慢啡天使計畫」公益活動。

臺銀於2017年11月21日與臺灣金控及臺灣人壽聯合捐助財團法人臺灣省花蓮縣基督教宣教士差會附屬花蓮畢士大教養院「愛·流動~物資需求計畫」，由本行副總經理林俊良、臺灣金控行政長朱曼怡及臺銀人壽副總經理江韶文共同率領同仁遠赴花蓮參訪該院，並捐款協助該院購置電腦設備、院生生活用品及樂器等，提升對院生的照顧及服務，將愛心關懷轉化為實際的力量，傳愛東台灣。

參與「愛牽手·觀音線慈善公益音樂會」活動

臺銀參與2017年11月26日於台北市國家音樂廳所舉辦「愛牽手·觀音線慈善公益音樂會」活動，藉由音樂守護心靈，關懷社會，創造和諧美善社會，當天門票收入全數捐贈給社團法人臺北市觀音線心理暨社會關懷協會，來幫助需要被關懷的年長老人及單親弱勢家庭，展現本行優質企業形象及踐履企業社會責任的用心。

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」，就持卡人每筆消費提撥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「北科大愛校鈦金認同卡」，就持卡人每筆消費提撥0.3%的回饋金作為學校運用基金，挹注校務發展。



社會參與5

發行導盲犬認同卡及祝福認同卡

台灣導盲犬協會成立於2002年4月，為一非營利組織機構，協會成立宗旨為推廣並發展本土導盲犬計畫，同時免費提供導盲犬給有需要的視障朋友。臺銀自2005年起與協會合作發行臺灣首張「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。13年來已累積捐贈近3,000萬元。

臺銀力挺台灣導盲犬協會公益募款活動，於2016年12月起加強推廣「臺銀導盲犬認同卡」，隨著推卡數量及刷卡金額的提升，2017年提撥的愛心捐款已近500萬元。

臺銀於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，並於2018年3月3日再度攜手協會於同一地點舉辦「關eye導盲犬，用愛看世界」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。



為擴大臺銀信用卡發行及提升結合公益社會價值，本行於2017年12月25日與基督教論壇基金會合作，共同發行「祝福認同卡」，就持卡人每筆消費提撥0.25%~0.3%回饋金給基金會作為公益推展使用，為社會注入正向能量。



10. 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	2017年度辦理情形
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 財政部公股金融事業重要議題會議 公文進行雙向溝通	每年 每季 不定期 即時	2次 4次 6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	不定期 即時 即時 即時	若干 若干 若干 若干
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 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 採購業務宣導會 黃金業務說明會 公教人員保險業務座談會	即時 即時 營業時間 每兩月 每年 即時 每年 即時 不定期 不定期 不定期 不定期 不定期	396,450通電話 8,035件 若干 6份 7,357份 若干 1本 若干 18場 787場 5場 162場 16場
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 業務會報 登山活動/健行活動 我們的臺銀雙月刊 風險觀念報導 行內教育訓練 臨廠健康服務	即時 每月 每年 每月 不定期 每兩月 不定期 不定期 每兩月	若干 12次 1次 12次 若干 6本 94次 201班·14,518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 捐助社福團體	定期 每年 每年 不定期 每季 不定期 不定期	1,054人次 約200名 約200名 6場 4本 若干 4家

附錄B：能源消耗統計

水資源使用統計

	2015年	2016年	2017年
度數	299,763	317,767	318,399
增減量	4,117	18,004	632

油使用統計

	2015年	2016年	2017年
公升	404,819	394,626	398,633
增減量	-1,776	-10,193	4,007

電力使用統計

	2015年	2016年	2017年
度數	47,772,785	47,497,566	46,565,069
增減量	-1,388,821	-275,219	-932,497

紙張使用統計

	2015年	2016年	2017年
公斤	246,040	245,560	245,672
增減量	2,156	-480	112

附錄C：GRI Standards 對照表

GRI 100		
組織概況		
102-1	組織名稱	p.14-15
102-2	活動、品牌、產品與服務	p.14-15
102-2	活動、品牌、產品與服務	p.14-15
102-3	總部位置	p.14-15
102-4	營運據點	p.14-15
102-5	所有權與法律形式	p.14-15
102-6	提供服務的市場	p.14-15
102-7	組織規模	p.14-15
102-8	員工與其他工作者的資訊	p.41
102-9	供應鏈	p.51
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	p.6-7
102-11	預警原則或方針	p.28-29
102-12	外部倡議	p.51
102-13	公協會的會員資格	p.26
策略		
102-14	決策者的聲明	p.4-5
治理		
102-18	治理結構	p.23
GRI 200		
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.7-11
103-2	管理方針及其要素	p.7-11
103-3	管理方針的評估	p.7-11
經濟績效		
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	p.16
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.7-11
103-2	管理方針及其要素	p.7-11
103-3	管理方針的評估	p.7-11

GRI 100		
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.52-63
203-2	顯著的間接經濟衝擊	p.52-63
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.7-11
103-2	管理方針及其要素	p.7-11
103-3	管理方針的評估	p.7-11
反貪腐		
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	p.30-31
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	p.30-31
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	p.30-31
GRI 300		
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.7-11
103-2	管理方針及其要素	p.7-11
103-3	管理方針的評估	p.7-11
能源		
302-1	組織內部的能源消耗量	p.47-51
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.7-11
103-2	管理方針及其要素	p.7-11
103-3	管理方針的評估	p.7-11
水		
303-1	依來源劃分的取水量	p.47-51
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.7-11
103-2	管理方針及其要素	p.7-11
103-3	管理方針的評估	p.7-11
有關環境保護的法規遵循		
307-1	違反環保法規	p.47-51

GRI 300		
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.7-11
103-2	管理方針及其要素	p.7-11
103-3	管理方針的評估	p.7-11
GRI 400		
勞雇關係		
401-1	新進員工和離職員工	p.41
401-3	育嬰假	p.44
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.7-11
103-2	管理方針及其要素	p.7-11
103-3	管理方針的評估	p.7-11
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.42
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.7-11
103-2	管理方針及其要素	p.7-11
103-3	管理方針的評估	p.7-11
訓練與教育		
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	p.45-46
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	p.40
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.7-11
103-2	管理方針及其要素	p.7-11
103-3	管理方針的評估	p.7-11
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.40
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.7-11
103-2	管理方針及其要素	p.7-11
103-3	管理方針的評估	p.7-11

GRI 400		
行銷與標示		
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	p.32-34
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	p.32-34
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	p.32-34
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.7-11
103-2	管理方針及其要素	p.7-11
103-3	管理方針的評估	p.7-11
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.32-34
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.7-11
103-2	管理方針及其要素	p.7-11
103-3	管理方針的評估	p.7-11
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.27



Global Relationships



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



PRINTED WITH
SOYINK™