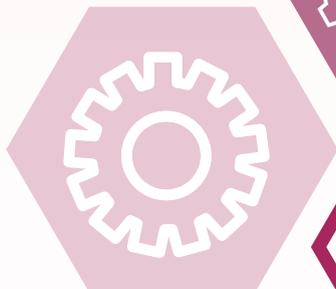




臺灣銀行
BANK OF TAIWAN

2019 CSR Report

企業社會責任報告書





臺灣銀行

BANK OF TAIWAN

目錄

1	關於報告書 報告書採用新版GRI準則	02 02	7	客戶關懷 善盡客戶權益保障 強化資訊治理，導入國際標準管理制度 舉辦說明會，強化客戶溝通 客戶服務品質提升	42 42 48 49 52
2	董事長的話	04	8	員工關懷 平等任用原則 鼓勵內部溝通 職場安全管理 員工權益與福利 完善培訓制度	54 54 56 57 58 60
3	2019年獲獎紀錄與永續績效 獲獎紀錄 永續績效	06 06 08	9	綠色金融 節能減碳措施與意識培養	62 62
4	利害關係人議合 利害關係人溝通 鑑別重大議題及其邊界	10 10 11	10	社會參與 促進藝文發展 促進國民健康 促進金融產業發展 推動社會公益關懷 發行導盲犬認同卡及祝福認同卡	66 66 72 74 76 79
5	關於臺銀 關於臺灣銀行 稅前盈餘逾132億元，超出年度預算目標 執行政策性金融業務，符合公共利益 創新金融商品與服務	16 16 18 19 24	11	附錄	80
6	公司治理 公司治理運作情形 法令遵循 風險管理 資訊安全 誠信經營	30 30 34 37 39 40			

1

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8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

2019 CSR Report的資訊揭露期間為2019年1月1日至2019年12月31日。

上一次發佈報告的日期

2018 CSR Report 於2019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 Reporting Standards, IFRS）查核簽證之合併財務報告，相關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：台北市中正區重慶南路一段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



使用GRI準則的起點

通用準則



報告關於組織的脈絡資訊



針對每一種大主題報告管理方針

特定主題準則



針對每一種大主題從中選擇來報告特定揭露項目

2

董事長的話

臺銀自1946年改組成立迄今已屆74年，若自1899年成立前身株式會社臺灣銀行起算，則已深耕台灣121個年頭。本行長期以來秉持腳踏實地的精神，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。

2019年在全體員工共同努力下，本行存款、放款、黃金、信託及聯貸等核心業務仍居國內領導地位，資產總額與股東權益規模亦居本國銀行第一。2019年本行合併稅前盈餘達新臺幣（以下同）132.11億元，超出年度預算目標，表現優異，且逾放比率0.18%、備抵呆帳覆蓋率912.81%，資產品質與風險承擔能力持續提升。

與此同時，本行亮麗的經營績效備受外界肯定，2019年榮獲許多獎項，例如金管會評鑑「高齡及身心障礙者財產信託績優」銀行、讀者文摘「信譽品牌」金獎（連續14年）、聯徵中心「金安獎」及「金質獎-授信資料類」雙料冠軍（連續6年）、Cheers雜誌「新世代最嚮往企業Top 100」金控銀行業第1名、文化部第14屆文馨獎「常設獎—金獎」…等多項殊榮。

在經營策略方面，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。

在資本強化方面，臺灣金控與本行以私募方式辦理美國學校土地作價增資420億元案，順利提前在2019年9月完成，本行實收資本額由950億元提升至1,090億元，資本適足率也提升1.79個百分點，有效強化風險承擔能力，增加業務發展量能。

在組織調整方面，本行率先各公股行庫於2019年11月1日成立跨單位的「資通安全事件應變小組」（CSIRT），整合本行跨部門間資通安全事件應變及處理能量，並建立外部合作關係，辦理資通安全情資分享，落實銀行間資安聯防機制；另於2019年11月19日成立「創新實驗室」（InnoLab），專責辦理創新工作，對內整合跨部處創新動能，對外導入創新技術及合作，推動金融商品、服務方式及商業模式等創新作為，積極厚實創新實力。

在政策推動方面，本行全力支持政府各項政策，除持續推動「五加二新創產業」及「新南向」等授信業務，並積極爭取都市更新、危老重建及境外資金回流等相關商機。

在國內據點拓展上，本行看好「亞洲·矽谷」計畫引領新世代產業的創新能量，於2019年4月在桃園新埔高鐵特區成立亞矽創新分行。海外布局方面，本行是唯一在亞洲、美洲、歐洲、非洲及大洋洲等五大洲均設有據點之本國銀行，近1年多來陸續成立菲律賓馬尼拉（2019年1月）、越南胡志明

市（2019年8月）、印尼雅加達（2019年9月）及馬來西亞吉隆坡（2020年2月）等辦事處據點，東協國家布局已趨完善，有助於本行累積國際營運能量，積極提升本行在台資銀行間的領導地位。

在開發數位金融服務方面，本行以前瞻服務導向為目標，持續鼓勵同仁創新研發，2019年度新增取得17項發明及75項新型金融專利，另推出「雲端銀行」服務，提供客戶預填表單及線上申辦數位存款、貸款及信用卡等業務。此外，本行在2019年11月「FinTech Taipei 2019 台北金融科技展」展示「臺銀光碼輕鬆付」與「臺銀車牌付」兩項嶄新支付服務之創新成果，成績亮眼。2020年將廣續推動各項研發創新，積蓄金融科技專利權量能，提供本行客戶具前瞻性、加值性、友善性的金融服務。

在踐履社會責任方面，本行秉持「取之於社會，用之於社會」的精神，在2019年持續以實際行動投身各項公益活動，如：與台灣導盲犬協會合辦「開路天使，與愛同行」公益園遊會、辦理3次捐血活動、贊助中華職棒明星球員「轟金球送愛心」體育賽事及舉辦青少年籃球夏令營…等，並廣續辦理藝術祭（包括繪畫季、攝影季及音樂季）及經濟金融論文獎徵選活動，支持藝術創作及金融研究，展現金融與美學跨業合作共創價值之具體能量。

2020年初起受到新冠肺炎疫情蔓延全球影響，各國政府陸續祭出暫時鎖國及封城等措施，造成經濟活動停擺，國際油價崩跌，重創全球景氣。所幸國內由於政府疫情控制得宜，一般民眾上班或就學未受太大影響，經濟上所受衝擊也相對其他國家小。本行率先於2020年2月推出「小微企業優利簡易貸款專案」，並配合政府政策推出各項融通及緩繳方案，積極承作各項紓困貸款，以具體行動協助受影響的民眾與企業度過難關。

2020年從防疫到紓困，感謝本行每一位同仁的努

力與付出，行政院於2020年7月發放的「振興三倍券」，由本行擔任實體券經理銀行及兌付行，相信同仁面對這項挑戰一樣能夠不負使命，圓滿達成任務。時值本行「走過120，邁向121」之際，讓我們攜手朝「建構領導銀行，佈局全球市場」的願景持續努力，將臺灣銀行的品牌發揚光大，再次擦亮這塊金字招牌。



臺灣銀行董事長

呂 桔 誠

3

2019年獲獎紀錄與 永續績效

獲獎紀錄

2019年3月獲財訊雜誌2019財富管理大獎本國銀行「最佳客戶推薦獎」、「最佳創意行銷-影音獎」。

讀者文摘信譽品牌獎：臺銀榮獲讀者文摘台灣地區「信譽品牌」銀行類金獎（連續14年）。



財產信託評鑑績優：臺銀參加金融監督管理委員會（以下簡稱金管會）主辦「信託業辦理高齡者及身心障礙財產信託評鑑」，於2019年7月榮獲金管會評鑑為績優銀行（連續3年）。



攔阻詐騙有功：臺銀榮獲台中市政府警察局評選為「108年上半年阻詐績優金融機構」，並獲頒獎牌乙座。

2019年7月獲今周刊財富管理銀行評鑑「最佳商品獎」第一名、「最佳銀色友善獎」第二名。



2019年10月獲財訊金融獎消費者金融品牌獎「最佳本國銀行形象優質獎」。

財金資訊股份有限公司（以下簡稱財金公司）獎項：



* 臺銀榮獲財金公司頒發「最佳推展卓展獎」，肯定本行各項跨行業務對推動電子金流貢獻卓著。

* 臺銀配合財金公司共同推廣台灣Pay業務，建「QR Code」多元應用場景，於2019年辦推廣「台灣Pay」業務推展競賽，榮獲財金公司頒發108年度台灣Pay第1、2、3季「QR Code交易競賽第1名」及「帳單推展競賽第2名」、第4季「QR Code交易競賽第2名」及「帳單推展競賽第3名」，共獲獎勵金145萬元，加計財金公司所頒發「跨行消費扣款交易獎助」、「收單共用平台獎助」等獎助金共190萬餘元。

台灣票據交換所（以下簡稱票交所）獎項：臺銀推動電子金流業務績效卓著，榮獲108年上半年度票交所「金融業代收即時服務平台（eFCS）」業務獎勵活動獎勵金5萬元及獎盃乙座。

榮獲第14屆文馨獎常設獎-金獎。

財團法人金融聯合徵信中心（以下簡稱聯徵中心）
金安獎及金質獎：臺銀榮獲聯徵中心頒發2019年度「金安獎」及「金質獎-授信資料類」雙料冠軍（連續6年）。



榮獲教育部體育署頒發108年度「體育推手獎」推展類金質獎。

教育訓練工作肯定：臺銀參加「108年度中央政府推動建立員工學習制度」獎勵活動，獲財政部及主辦單位教育部評審為優等。

臺銀辦理「108年國家關鍵基礎設施防護指定演習」，獲行政院國土安全辦公室評列為指定演習特優單位。

子公司臺銀保經獲第21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21屆「保險信望愛獎」獲頒「最佳保險專業獎」（連續5年）。



永續績效



環境

- * 臺銀力行節能減碳，2019年度用電、用水及用油均較前一年度節省：用電節省1,276,778度、用水節省5,828度、用油節省3,199公升。
- * 信託部及龍山分行等5處辦公場所更換為LED燈具，預估每年節省22萬度電力。
- * 2019年度辦理綠色採購公告指定項目達成率為91.06%，超逾財政部規定90%之目標值。
- * 截至2019年底，綠能產業放款餘額644.32億元、綠色債券投資金額38億元。
- * 2019年5月18日辦理環保健行活動，以實際行動守護美麗家園。



社會

- * 捐助弱勢團體：2019年臺銀捐款予「鴻佳啟能庇護中心」及「愛維養護中心」等弱勢團體。
- * 發行導盲犬信用卡，截至2019年底捐助逾3,800萬元予台灣導盲犬協會。
- * 2019年度共成功阻止民眾被詐騙案226件、總金額約9,460萬餘元。
- * 截至2019年底，「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1,066人，信託財產本金共6億6,701萬元。
- * 截至2019年底，以房養老-「樂活人生安心貸」貸款核貸件數14件，貸款餘額840萬餘元。
- * 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2019年底辦理80,752筆，金額達 3,067.73億元。
- * 贊助「中華職棒明星對抗賽」(連續9年)。
- * 繼續舉辦2019第三屆臺灣銀行藝術祭系列活動。



治理

- * 2019年5月設置公司治理主管，7月配合《銀行業公司治理實務守則》條文修正修訂本行《公司治理實務守則》。
- * 2019年度共召開10次定期性董事會及4次臨時董事會，全體董事進修時數達114小時。
- * 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」。
- * 我國資產總額排名最佳銀行：依 2019 年英國銀行家雜誌 (The Banker) 公布千大銀行排名，臺銀居全球銀行總資產排名第 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。
- * 截至2019年底，申請金融科技專利已獲通過者共143件（發明專利21件、新型專利122件）。
- * 聯貸業務居冠：依據路孚特 (Refinitiv, 前身為湯森路透金融與風險事業部) 統計資料，2019年度臺銀主辦台灣地區聯貸擔任額度分銷銀行 (Bookrunner) 之金額達美金46.61億元，市占率15.00%；擔任統籌主辦銀行 (Mandated Arranger) 件數共57件，上述二項均名列第1。

4

利害關係人議合

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、業務資訊及公司治理運作情形，並訂有本行《新聞發布及新聞聯繫作業要點》，指定發言人對外統一發言，以加強與新聞媒體聯繫及溝通，適時正確報導本行重大政策、業務措施與服務訊息。

為了追求永續發展，臺銀透過內部會議鑑別利害關係人類別，並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，做為擬定企業社會責任政策與相關計畫之重要

參考。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。本行期望這份報告書的資訊品質，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。

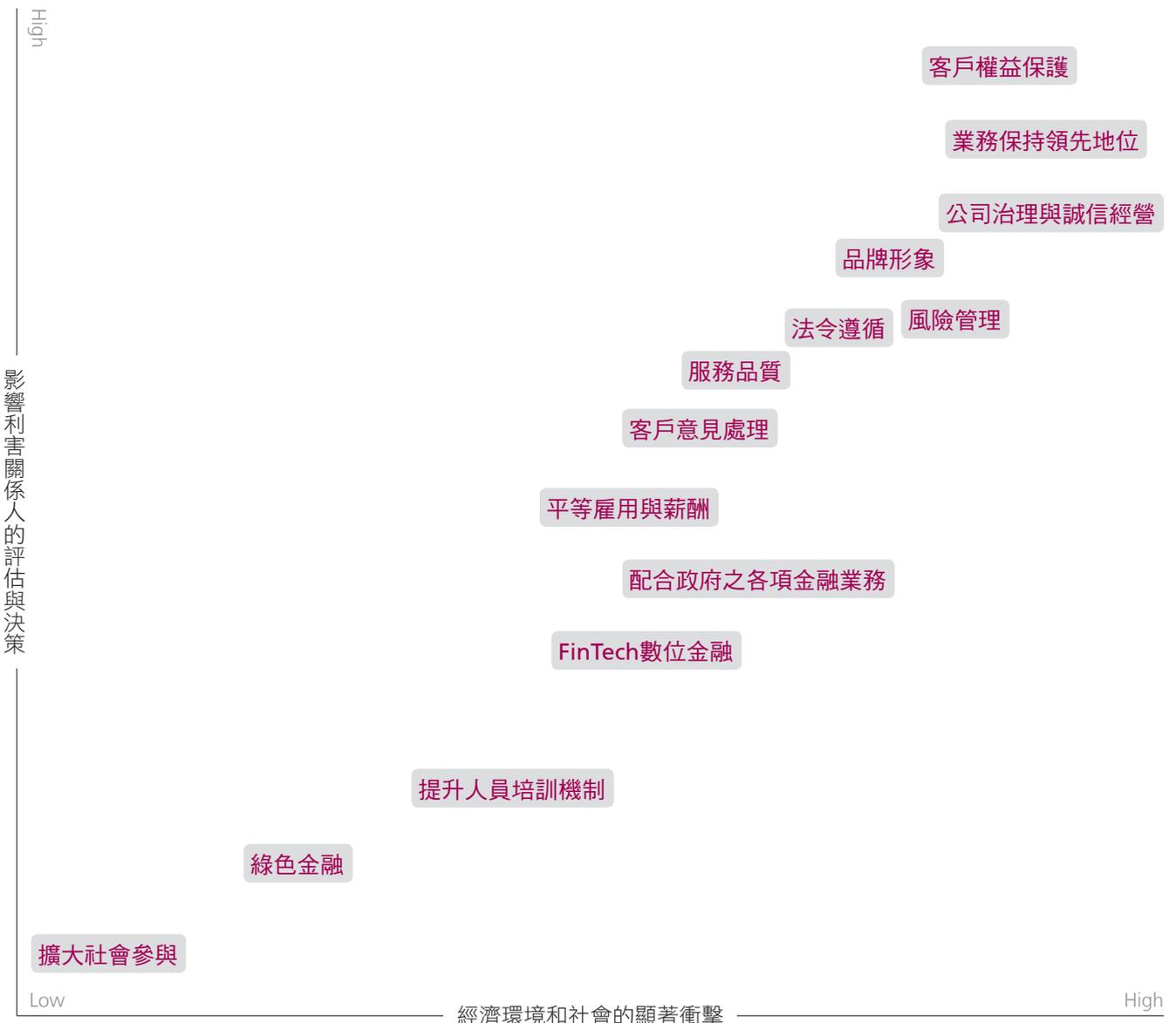


鑑別重大議題及其邊界

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定與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



▼ 鑑別重大議題及其邊界

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	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
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	品牌形象		n/a	臺銀	企劃部
5	風險管理	預警原則或方針	102-11	臺銀	風險管理部
6	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
7	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、 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

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
	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 《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 個人資料管理制度 		<ul style="list-style-type: none"> ◎ 2019客戶滿意度調查，總滿意度為99.43%。 ◎ 2019年度共成功阻止民眾被詐騙案226件、總金額約9,460萬餘元。
	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 《銀行法》 ◎ 《信託業法》 ◎ 《銀行辦理黃金業務之原則》 	◎ 達成法定目標。	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 存款、放款、外匯及盈餘達年度預算目標。 ◎ 連續8年蟬聯國內聯貸管理行冠軍。
	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 《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》 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 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。 ◎ 2019年度財政部「清廉信心指標」評價表現平均逾9分。
	◎ 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14年榮獲讀者文摘信譽品牌銀行類金獎。
	◎ 《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。	◎ 2019年度召開4次風險管理委員會。
	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》 ◎ 《銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法》 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 全體營運活動符合法令規定。 ◎ 洗錢防制中心設立完成。
	<ul 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 ◎ 《陸海空軍退伍除役軍官士官退除給與及保險退伍給付優惠存款辦法》、《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 ◎ 《海關執行關稅配額作業規定》 	◎ 達成法定目標	◎ 達標100%以上。

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		
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	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
10	提升人員培訓機制	教育訓練	417-1 404-1	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
	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 《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》 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 100%符合法令規定。
	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 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》 ◎ 《信用卡業務機構辦理行動信用卡業務安全控管作業基準》 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 完成11項Bank 3.0線上申辦服務。 ◎ 臺銀隨身PAY已正式上線。
	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 本行《行員訓練進修實施辦法》《公職人員利益衝突迴避法》 ◎ 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》 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 為本行建立人才庫，適時對所有員工提供教育訓練，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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 行員訓練所於2017年1月1日升格為總行一級單位。 ◎ 開辦卓越管理人才培訓班及青年管理人才發展儲訓計畫（YMD）課程。
	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 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」 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 落實節能減碳、加強評估融資的環境與社會風險。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 成立「綠能金融小組」及「綠能服務平台」，提供綠能融資。 ◎ 2019年度本行辦理綠色採購公告指定項目達成率為91.06%。 ◎ 認養台北市及高雄市84株樹木。
	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 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》 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 舉辦「臺灣銀行藝術祭」系列活動。 ◎ 2019年度臺銀文物館參觀人數1,253人。 ◎ 臺銀發行導盲犬信用卡共捐助逾3,800萬元予台灣導盲犬協會。

5

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

臺銀自成立以來股份均由政府百分之百所持有，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），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

臺銀以台灣為主要營運區域，總部設於台北市中正區重慶南路一段120號。截至2020年5月底，總行經理部門設有20部9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21個據點（包括紐約、洛杉磯、香港、東京、新加坡、南非、倫敦、上海、廣州、福州、雪梨等11家分行、上海嘉定支行及孟買、仰光、矽谷、曼谷、法蘭克福、馬尼拉、胡志明市、雅加達、吉隆坡等9家代表人辦事處）。

1946年

臺灣光復後
政府在臺設立的第一家銀行

歷史與沿革

臺銀的前身「株式會社臺灣銀行」創立於1899年，

在日治時期扮演著台灣地區「中央銀行」的角色，發行通貨並融通產業資金。株式會社臺灣銀行於1946年5月20日改組成立為今日的「臺灣銀行」。本行係台灣光復後政府在台設立的第一家銀行，隸屬臺灣省政府，為省營金融機構。自1998年12月21日起，政府縮減組織層級，依據《臺灣省政府功能業務與組織調整暫行條例》規定，將本行改隸財政部，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日經行政院金融監督管理委員會核准為公開發行公司，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日將證券及人壽業務，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。

在台灣經濟發展的各個階段，臺銀始終秉持調劑台灣金融、扶助經濟建設、發展工商事業之宗旨，全力配合政府政策，以完成政府所賦予的使命。過去本行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，在台灣的經濟金融發展過程中占有重要地位。本行無論在存款、放款、資產及

淨值規模均居本國銀行領先地位，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
穆迪投資人服務公司 (Moody's)	2019年12月	Aa3	P-1	穩定
標準普爾公司 (S&P)	2019年11月	A+	A-1	穩定
中華信用評等公司	2019年11月	twAAA	twA-1+	穩定

稅前盈餘逾 132 億元 超出年度預算目標

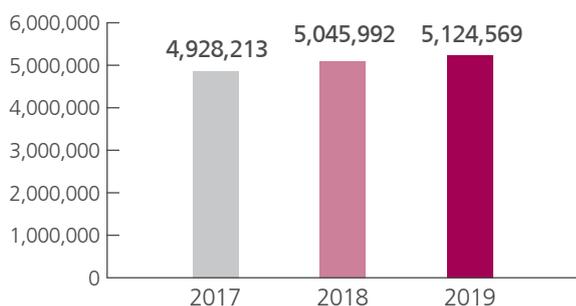
臺銀為百分之百政府持股的公營銀行，在穩健的經營理念下，2019年各項業務均有優異表現，多項業務仍穩居國內市場領導地位。本行在存款、放款、黃金及信託之業績及資產總額與股東權益規模

等皆名列國內銀行前茅，並再度蟬聯國內聯貸管理行冠軍，2019年度合併稅前盈餘逾132億元，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。

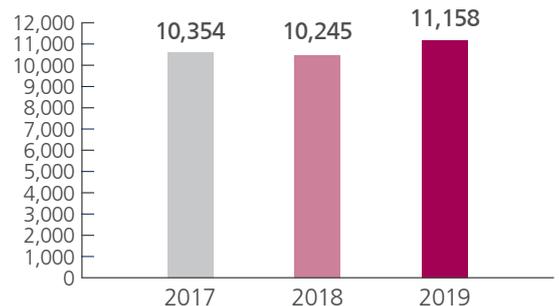
▼ 2017年~2019年臺灣銀行合併財務狀況

項目/年度	2017年	2018年	2019年
資產總額(百萬元)	4,928,213	5,045,992	5,124,569
股東權益(百萬元)	289,043	310,129	378,252
每股淨值(元)	30.43	32.65	34.70
淨收益(百萬元)	33,086	39,448	42,171
稅前純益(百萬元)	11,296	11,476	13,211
稅後純益(百萬元)	10,354	10,245	11,158
員工平均收益額(千元)	4,007	4,729	5,064
員工平均獲利額(千元)	1,254	1,228	1,340
稅後每股盈餘(元)	1.09	1.08	1.13
資產報酬率(%，稅後)	0.21	0.21	0.22
淨值報酬率(%，稅後)	3.68	3.42	3.24

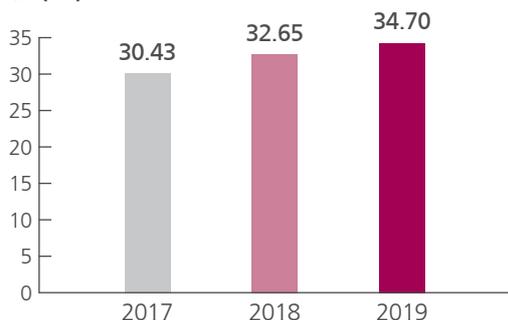
資產總額(百萬元)



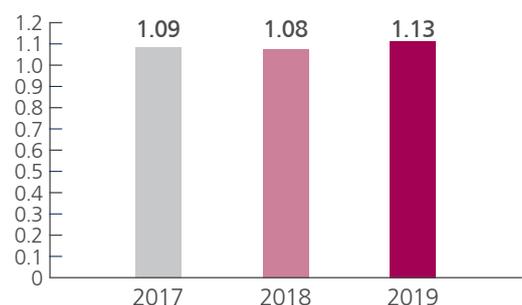
稅後純益(百萬元)



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…等多項政策性業務之廣大客戶群。

新臺幣發行附隨業務

臺銀自日治時期改組成立後陸續發行臺幣（1946年5月22日）、新臺幣（1949年6月15日）。1961年中央銀行在台復業後，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》，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。

2019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，共調撥3,575次，金額5兆4,134億餘元；全年整理回籠券20億848萬餘張，金額1兆5,590億餘元；全年銷毀鈔券共6億7,194萬餘張，金額4,169億餘元。

66

處
公庫業務據點

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，目前仍持續辦理公庫相關業務、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，對我國公庫業務運作順暢貢獻良多。

2019年臺銀配合政府機關需要派員至法院、海關、機場、縣市政府及稅捐單位等機關駐收稅費者共66處，另轉委託其他金融機構駐收者共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。

臺銀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（伍）等人員生活係政府政策，本行盡全力服務。

截至2019年底，臺銀優惠存款戶共412,742人，餘額約3,575億元。為簡化作業流程，2018年7月1日施行之軍公教優惠存款辦法中已明訂，除不適用之情形外，一律由本行逕依經審定之可辦理優存金額及法定優存利率辦理續存，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2019年底，申貸人數約71萬人，餘額約1,372億元，占全國就學貸款總額約82%。

為落實關懷弱勢之經營理念，協助青年學貸戶減輕

82%

就學貸款市佔率

59 萬人

至2019年底，公教人員保險被保險人共591,918人

還款壓力，臺銀配合行政院「就學貸款輕鬆還」政策，自2018年9月1日起積極辦理「只繳息暫免還本」緩繳措施，適用對象擴大至已逾期或轉列催收之學貸戶。截至2019年底，受惠學生9,259人，貸款金額約23億7,302萬元。

臺銀配合僑務委員會培育專業華裔技術人才之僑生政策，自2015年起獨家承辦「加值型僑生方案就學貸款」（2017年5月更名為「僑生技職專班就學貸款」，每人最高貸款金額8萬元），由財團法人海外信用保證基金提供保證，積極協助來臺就讀高中職建教專班之僑生順利完成學業。

個人創業貸款業務

為營造有利青年創業的環境，促進創業精神，創造經濟發展，協助青年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」。

為提升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」。另為就業保險被保險人失業而有意自行創業者，辦理「就業保險失業者創業貸款」。

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所規劃之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。2017年度新增辦理「臺中市政府青年創業及中小企業貸款」，2018年新增辦理「金門縣中小企業及青年創業信用保證融資貸款」，2019年度新增辦理「南投縣青年創業貸款及中小企業融資一般貸款」。

中小企業放款及各項政策性貸款業務

臺銀配合金管會推動「本國銀行加強中小企業放款方案(第十四期)」之績效考核措施及信保基金「中小企業千億保專案」，積極辦理中小企業放款業務，並廣續配合政府辦理各項政策性貸款，包含文化創意產業優惠貸款、原住民族企業貸款、客庄地方創生優惠貸款、加強推動台商回台投資專案貸款、中小企業創新發展貸款、機器設備升級貸款及離島永續發展優惠貸款等，以協助企業取得所需資金，促進產業發展，提升經濟動能。

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2019年底，公教人員保險被保險人共591,918人，2019年度給付件數共45,354件，總給付金額為246億5,700萬元。

開辦「新制」與「舊制」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

1,021 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5,313件，金額1,021億4,500萬元

1.7 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17,568件

銀受公務人員退休撫卹基金管理委員會委託，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，於2017年11月、2018年3月起分別辦理公務人員、公立學校教職員及政務人員開立「新制」、「舊制」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2019年底，開戶事業單位共178,337戶，事業準備金專戶提撥餘額為8,460億2,800萬元，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。

2019年度臺銀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，共簽訂採購契約5,313件，金額1,021億4,500萬元。

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界貿易組織（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。

2019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9萬9,000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，臺銀配合中華民國銀行商業同業公會全國聯合會（以下簡稱銀行公會）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2019年底，共受理主辦案件4,541件、協辦案件13,027件。



開辦「兒童與少年未來教育及發展帳戶」以及
「青年教育與就業儲蓄帳戶」業務



成立「都市更新金融小組」

◎**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2019年底，共受理主辦案件126件、協辦案件180件。

◎**毀諾後一致性方案**：對於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，提供債務人此方案解決其債務，重拾生活步調及自信，並提升金融機構之社會形象。截至2019年底，共受理主辦案件66件、協辦案件83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2019年底，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2019年底，臺銀擔任主辦行出庭代理調解案件共受理448件、協辦案件1,753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於2017年6月開辦「兒童與少年未來教育及發展帳戶」業務，由衛生福利部

在本行開設「兒童與少年未來教育及發展總帳戶」，總帳戶下設「兒童與少年未來教育及發展帳戶」，供民國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），由政府依參加者自存款金額相對提撥同額款項，作為其接受高等教育、職業訓練或就業、創業之用。

另為持續提升該帳戶效能，臺銀於2019年調整開戶程序並增加代收管道，以促進存戶儲蓄意願，期全面提升繳存率。

開辦「青年教育與就業儲蓄帳戶」業務

臺銀配合教育部於2017年開辦「青年教育與就業儲蓄帳戶」業務，由教育部、勞動部分別於本行開設總戶，其下各設青年分戶，透過彙總戶管控制機制簡化作業暨兼顧行政效率，以協助青年生涯探索，縮短學用落差，培育青年競爭優勢。

另為優化帳戶管理效能，臺銀辦理本項業務不斷進行滾動式修正，除建置填報系統供教育部每日使用，以電子檔取代既有紙本作業以利核對外，並利用提供「整批匯款轉出檔案格式」，以電子化方式辦理儲蓄金實體匯款，提升管理效能。

都更及危老重建業務

配合政府積極推動都市老舊社區更新，臺銀於2016年12月成立「都市更新金融小組」，並設置



成立「新南向金融小組」



配合政府推動「五加二新創重點產業授信業務」

「都更服務平台」，協助提供國內老舊建物重建所需資金，積極拓展都市更新融資業務。截至2019年底，本行辦理都更融資核准額度、餘額分別為596.11億元、236.96億元。

為協助政府推動國內危險及老舊建築物重建，臺銀訂有本行「辦理危險及老舊建築物更新重建貸款要點」，並首創「更新重建優惠貸款」專案，對於符合資格的老、危樓住戶，可申請全額貸款，並享有優惠利率，協助改善重建後都市市容景觀，並提升民眾居家安全與品質。

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。

臺銀與其他公股金融機構，秉持公股行庫的公信力與社會信賴感，於2018年3月共同籌組成立都更服務專責公司「臺灣金融聯合都市更新服務股份有限公司」，結合公股行庫資源，配合政府都更政策，並整合民間力量，提供民眾危老建物重建與都更全方位服務，打造安居、樂活家園。

新南向授信業務

因應台商在海外的發展及東協地區的經濟發展潛

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」，積極辦理新南向政策目標國家授信業務，有效掌握有根台商之商機，並善用信用保證機制，降低授信風險，依據新南向政策目標國家各國之規定，與台資或外資銀行協助當地台資企業取得投資、營運所需之資金。

五加二新創重點產業融資業務

臺銀配合政府推動「數位國家·創新經濟發展方案」（2017~2025年，簡稱DIGI+方案），加強辦理「亞洲·矽谷」、「生技醫療」、「綠能科技」、「智慧機械」、「國防產業」、「新農業」及「循環經濟」等五加二新創重點產業授信業務，帶動國內產業結構轉型升級，協助實體經濟發展。

台商回台投資專案融資業務

臺銀響應政府鼓勵企業回台投資及推動普惠金融之政策，於2019年3月以自有資金開辦「台商回台購建廠地廠房優惠貸款專案」，並積極配合行政院投資台灣3大方案（歡迎台商回台投資行動方案、根留台灣企業加速投資行動方案及中小企業加速投資行動方案）及信保基金「中小企業千億保專案」，以促進產業發展，活絡國內經濟。

臺銀2019年度承作「歡迎台商回台投資專案貸款」共31件，核貸金額361.81億元；以自有資金辦理「台商回台購建廠地廠房優惠貸款專案」共34件，核貸金額103.16億元。

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。

臺銀另訂有本行《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，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。

成立創新實驗室

為提升創新實力，臺銀於2019年11月19日正式成立「創新實驗室」(InnoLab)，對內整合跨部處創新動能，對外導入創新技術及進行創新合作，以推動本行之金融商品、服務方式及商業模式等創新業務。

金融科技專利

因應金融科技迅速發展，臺銀於2016年11月成立專利工作小組，並於2018年7月訂定本行《取得金融科技專利權獎勵要點》，廣續推動各項研發創新，積蓄金融科技專利權量能。截至2019年底，本行申請金融科技專利已獲通過者共143件（發明專利21件、新型專利122件），其中專利內容有關行動平台24件、大數據技術3件、AI科技10件、區塊鏈技術1件、安控機制19件、生物辨識2件及其他84件。

開辦「新臺幣跨行存款」服務

臺銀自2018年3月29日起，具存款功能之ATM全面提供「跨行存款」服務，凡加入財金公司跨行通匯服務之銀行所發行之晶片金融卡，皆可透過本行具備存款

功能ATM進行跨行存款交易。除持本行晶片金融卡於本行ATM存入該卡片之「約定轉出帳戶」不限額度外，其餘均受單筆及每日累計3萬元限制。

開辦「ATM新臺幣跨行無卡提款」服務

為提供多元化便利金融服務，臺銀自2018年4月16日起開辦「ATM新臺幣跨行無卡提款」服務，適用對象為已申請並啟用無卡提款服務之本行或他行存戶；本行存戶於他行ATM提領單筆限額為2萬元，每日曆日提領限額與自行無卡提款共用3萬元額度；他行存戶於本行ATM提領單筆限額依發卡金融機構規定(但以2萬元為限)，每日曆日限額依發卡金融機構規定。

開辦「以個人身分證統編開立名下全部及部分帳號之存款餘額證明」服務

為提升服務品質，臺銀提供自然人存戶親自臨櫃，申請以身分證統一編號開立名下「全部帳號」及「部分帳號」之存款餘額證明（黃金存摺、組合式商品除外），以切合民眾多樣化需求，並節省申辦勞費與作業時間。

外匯業務創新

因應金融科技潮流及金融服務多元化趨勢，臺銀開辦外幣提款機無卡提領外幣現鈔業務，凡於本行開立新臺幣活期性存款帳戶之自然人，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外幣現鈔之不便。

臺銀網路銀行（含隨身版APP）於2018年開放非居民自然人辦理未涉及新臺幣結匯或結匯金額未達

等值新臺幣50萬元之外匯業務。

配合《境外資金匯回管理運用及課稅條例》於2019年8月15日施行（施行期間為2年），臺銀積極爭攬客戶辦理「境外資金外匯存款專戶」開戶業務，引導個人匯回境外資金及營利事業匯回境外轉投資收益，擴大外匯業務規模。

臺銀自2019年10月1日起開辦「外匯數位存款帳戶線上開戶」業務，提供客戶多元數位金融服務。

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。2019年10月本行推出委託中央造幣廠設計、鑄造之「庚子鼠年彩色鍍金精鑄

銀幣」及「臺銀金鑽條塊鼠年生肖版」，積極創造業務利基。

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，提供持卡人便捷的行動支付服務。

臺銀於2018年推出「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，加速行動支付推展。



截至2019年12月底本行台灣Pay信用卡介接卡數18,688卡，已大幅超逾「公股事業金融科技研發成果整合平臺」（以下簡稱公股平台）訂定之年度目標7,290卡，目標達成率256.4%，成效卓著。

推動QR Code 掃碼支付服務

臺銀配合公股平台共同推動QR Code掃碼支付服務，持續推動各項政府稅費及公用事業費用採用QR Code掃碼支付，結合全國性繳費機制推出「國庫款項費用」及「公共事業-電費」導入QR Code共通支付服務，截至2019年底，已協助申請或輔導上線之機關單位共有台南市全區地政事務所、台中市政府……等167個。

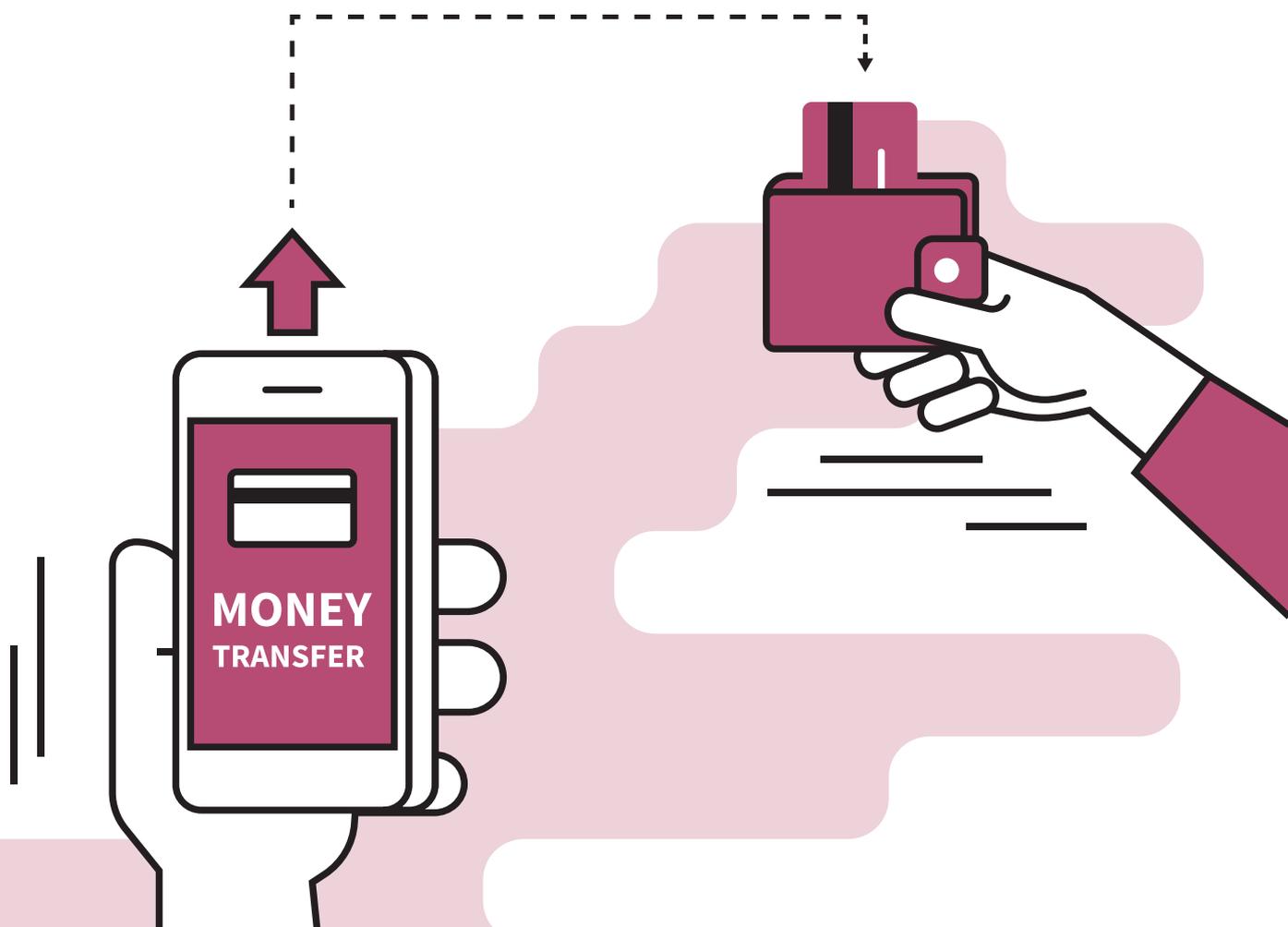
臺銀自2019年2月20日起開辦信用卡特約商店受理信用卡QR Code掃碼交易收單業務，積極拓展信用

卡QR Code收單特店。截至2019年底新增信用卡QR Code特店384家，已達公股平台之年度目標200家，目標達成率192%。2019年11月27日簽奉核准加入參加財金公司「信用卡一維條碼掃碼付款平台」，於同年12月導入全台第一家信用卡一維條碼特店，提供持卡人更多元的支付環境。

參加相關繳費平台

臺銀響應政府「電子化支付比率五年倍增計畫」，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。

臺銀於2018年參加財團法人聯合信用卡處理中心「公務機關信用卡繳費平台」，讓本行信用卡持卡



人於公務機關、醫療院所及學校現場臨櫃申辦各項業務時，可以使用本行信用卡繳款，並免收交易手續費，提供更全面完整的服務。

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，改善客戶體驗，提升分行作業效率。

e號櫃檯提供存提款、轉帳、匯款、申請本行支票、代收票據等交易功能，截至2019年底，共有臺南創新園區、松江、北臺中、竹北、群賢、北大路、臺中精密園區、臺東、仁愛、六家、信義、高雄、臺中、亞矜創新、楠梓、臺中港及西屯等17家分行完成裝設。

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」理財平台並獲得專利，提供更自動化的理財服務，以擴大年輕潛力族群等客群，並規劃增設機器人智能理財服務系統，運用大數據演算提供客製化投資組合及諮詢建議，以因應金融科技帶來的挑戰。

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

的精神，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。

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分認證資訊之正確性，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。

信託資金投資國內外有價證券業務項下新增網路銀行定期（不）定額立即扣款交易功能

臺銀信託資金投資國內外有價證券業務項下新增網路銀行定期（不）定額立即扣款交易功能，除可達到增加扣款天數之效果，亦能提升客戶投資彈性與效率。

金融區塊鏈函證服務

臺銀參加財金公司所推出「金融區塊鏈函證服務」，運用區塊鏈（Blockchain）技術，並結合數位憑證與數位簽章，將銀行函證數位化，可確保資料來源正確性及交易紀錄不可修改或置換，並提供

自動化傳送詢函通知與回覆函證功能，提升企業、會計師及銀行各節點（node）的作業效率。

智慧叫號系統

臺銀推出「智慧叫號系統」，整合分行現行叫號處理作業，結合分行多媒體資訊平台服務，推動預處理作業、預填單整合端末交易，提供客戶識別及預約服務，讓客戶可以依需求彈性選擇報到時間、線上即時取號及查詢叫號資訊。截至2019年底，共有85家分行完成裝設本系統。

智慧繳費機

臺銀建置24小時自助服務之「智慧繳費機」，提供客戶掃描帳單條碼或輸入銷帳編號，以金融卡或現金繳納及找零，透過服務分流，縮短客戶來行等待時間。截至2019年底，共有營業部及仁愛、群賢、臺中、亞矽創新、六家、高雄、臺南、永康、龍山、館前、嘉義、彰化、屏東、南門、公館、員林、新莊、西屯、新竹、桃園、松江、中壢等22家分行完成裝設。智慧繳費機將持續擴增繳費項目，規劃擴充ATM存、提款及台灣Pay QR Code掃碼功能。

建置雲端銀行服務

臺銀為加強推動數位金融服務，提供便利申辦管道，持續優化新臺幣數位存款作業流程，透過整合各類書表、聲明書及約定事項相關內容，兼顧業務推展及法規遵循，建置虛實整合（Online to Offline）的雲端銀行服務，提供客戶多項線上申請及臨櫃快速服務，包含「預填表單」及「線上申辦」等功能已於2019年4月30日起陸續上線，以節省客戶臨櫃等待時間，提升服務品質，並全方面拓展客源。

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，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。

▼ 臺銀於2019年度與台灣Pay合作舉辦下列行銷活動：

行銷活動	期間
轉帳用臺銀・紅包Pay給您	2019.02.04~2019.02.06
聖德科斯「台灣Pay・天天媽咪我愛妳」	2019.05.01~2019.08.31
購物就愛台灣Pay・臺銀新戶享回饋	2019.06.01~2019.12.31
台鐵便當最對味・台灣Pay享優惠	2019.06.17~2019.07.22
支付用臺銀・好禮Pay給您	2019.09.01~2019.10.31
屏東太平洋百貨・驛站・轉運站「嚐美食真方便・台灣Pay享優惠」	2019.09.05~2019.10.15
台灣Pay「你消費我回饋・商圈圈粉召集令」	2019.10.07~2019.12.31
嘟嘟房停車繳費・台灣Pay真速配	2019.12.01~2019.12.31

*上述活動於本行Facebook及台灣Pay網站刊登活動訊息，活動成效良好。截至2019年底，本行網路銀行隨身版APP下載量已逾156萬次。



可以隨身攜帶的銀行

歡迎下載-臺灣銀行「網路銀行隨身版」APP
使用步驟：
iPhone用戶：請向手機進入「App Store」，搜尋「臺灣銀行」即可下載。
Android用戶：請向手機進入「Play商店」，搜尋「臺灣銀行」即可下載。
Windows Phone用戶：請向手機進入「市場」，搜尋「臺灣銀行」即可下載。

www.bot.com.tw



轉帳用臺銀 紅包Pay給您!

最高紅包8,888元等你拿!

活動期間 民國108年2月4日至108年2月6日

活動方式

- (一) 客戶於活動期間使用「臺銀隨身Pay」掃描「收款人」之「收款被掃條碼」進行轉帳交易成功，即可獲得「春節大紅包」抽獎機會，每一扣款帳戶限獲得1個抽獎機會。
- (二) 前1萬個交易成功扣款帳戶，均可獲得新臺幣8元「春節發財金」，每一扣款帳戶限獲得1次新臺幣8元春節發財金。

活動獎項

春節發財金	春節大紅包	
8元 名額10,000名	888元 名額20名	8,888元 名額3名



購物就愛台灣Pay 臺銀新戶享回饋

108年度使用「臺銀隨身Pay」新增綁定本行「帳號」或於「台灣行動支付」APP新增綁定本行「金融卡」，並以該新增帳號/金融卡於活動期間(108.6.1~108.12.31)『首次』進行台灣Pay『購物』交易，且達3筆(含)以上及總交易金額新臺幣100元(含)以上，即可獲得回饋金新臺幣100元，共3萬份。

※每一「實際金融帳號」限回饋1次。

注意事項：一、本活動之交易筆數及總交易金額係以「實際金融帳號」扣除沖正或退費等交易後合併計算。二、實際金融帳號，係指本行12位之存款帳號。三、本行將於109年2月28日前，將回饋金轉入客戶新增綁定之「實際金融帳號」。惟該轉帳日期發生如起清、異議、凍結、取消綁定或其他無法匯入款項之情形，將視同放棄權利。四、參加者同意所留存或產生之任何參與活動之資料及記錄，皆以本行之電腦系統與時間之記錄為主。如有任何因電腦、網路、電訊、技術或其他不可歸諸於本行之事由，致參加者之資料有延遲、遺失、錯誤、無法辨識或毀損之情況，本行不負責任何法律責任。參加者不得因此異議。五、本行就本活動參加者之資格，保有最終之權利。經營權若有人為操作、偽造、詐欺、冒名或其他不正當方式參加活動，本行得解除或撤回其參加或得獎之資格，倘該回向權益，並保留追訴權。六、本行有權決定取消、終止或修改本活動內容、期間、獎項等權利，亦有權對本活動之所有事項做出最終解釋，無庸另行通知。如有任何未盡事宜，均以本行在中國民國法律解釋之。如遇不可抗力或特殊事由者，亦同。

www.bot.com.tw



12月生活便利月

嘟嘟房停車繳費

台灣Pay 真速配

108.12.1~12.31

活動期間至全台 嘟嘟房停車場受理行動支付之場站，使用「台灣Pay」掃碼支付，即享**結帳金額 75折優惠** 每筆優惠上限200元

1. 請出示台灣Pay付款碼(限金融卡/帳戶)進行掃碼支付，支援行動支付之場站詳囑房官網。
2. 活動回饋總金額上限為120萬元，如達回饋總金額上限，將停止回饋，並公告於臺灣銀行官網。
3. 主辦單位有權決定取消、終止、修改或暫停本活動。
4. 亦有權對本活動之所有事項做出最終解釋，無須另行通知。
5. 活動詳情及注意事項詳見臺灣銀行官網。

www.bot.com.tw

6 公司治理

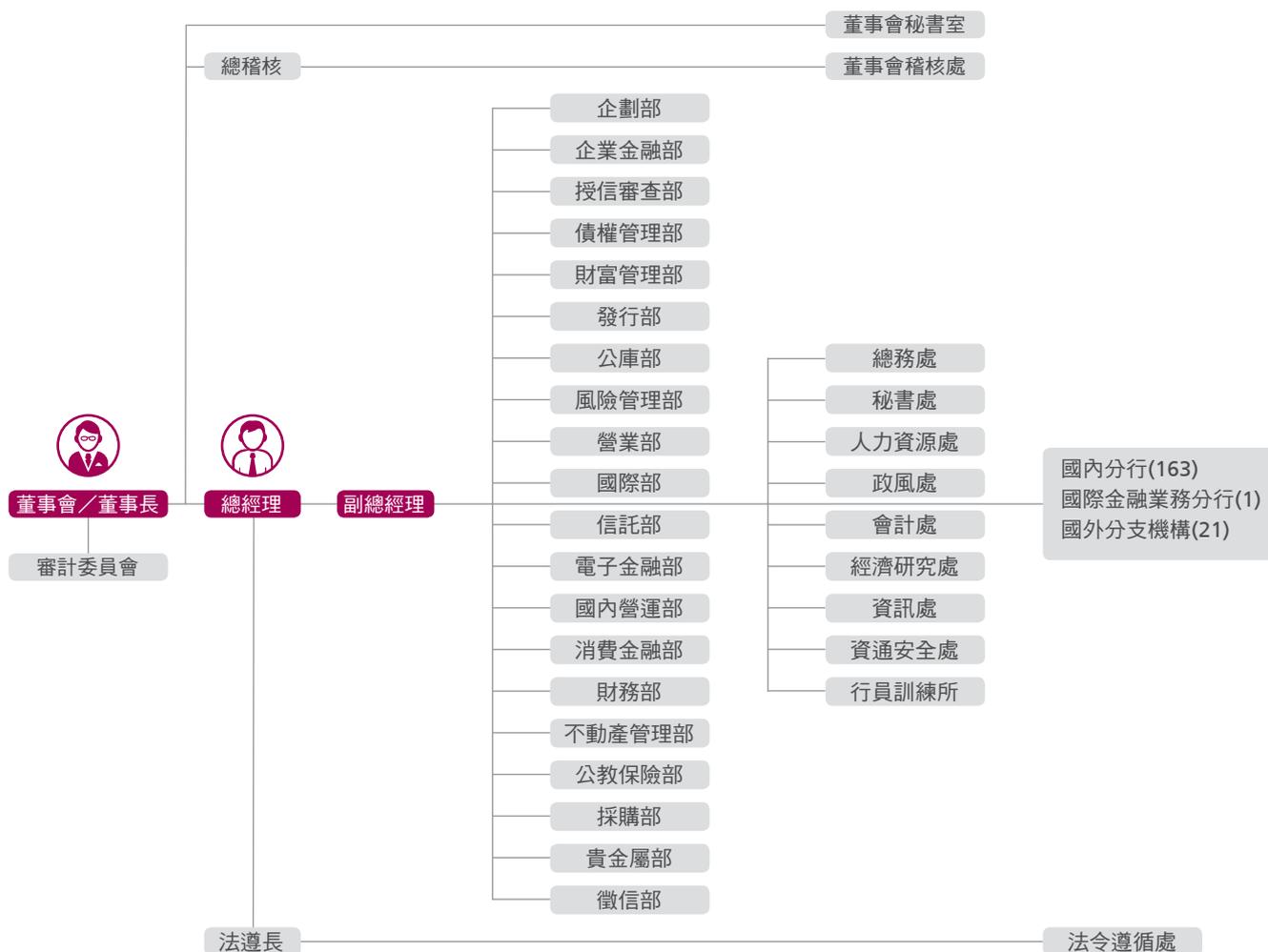
公司治理運作情形

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 (2020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，研訂完善之本行《章程》、《董事會議事規則》及《獨立董事之職責範疇規則》等法規，以發揮健全監督及強化管理之功能。

臺銀董事會依本行《章程》規定由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。本行董事會成員均具備執行職務所必需之知識、技能及素養，並分別擁有豐富的金融、會計、法律等領域之豐富經驗與專業。全體董事依循政府法令及相關規定，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，落實推動公司治理，積極監督本行整體營運，有效提升董事會運作效率及治理能力。

15

席

臺銀董事會由15席董事組成

臺銀董事會每季至少召開1次，但遇有緊急情事時，得隨時召開臨時董事會。2019年度共召開10次定期性董事會及4次臨時董事會，全體董事皆積極參與。

另為落實利益迴避原則，臺銀於本行《董事會議事規則》第16條明訂，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。本行董事對於會議事項有前述情形時皆主動迴避，未參與討論及表決，亦未代理其他董事行使其表決權。

▼ 董事會成員（2020年5月）

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 兆豐金融控股(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 經濟部國營事業委員會副主任委員
常務董事	邱月琴	臺灣銀行總經理	臺灣大學經濟學系學士	臺灣銀行副總經理 臺灣聯合銀行董事 華南金融控股(股)公司董事 台灣電力(股)公司監察人 國泰世華商業銀行董事 臺灣銀行授信審查部經理 臺灣銀行香港分行經理
獨立 常務董事	蔡明芳	淡江大學產業經濟學系 與經濟學系合聘教授	中央大學產業經濟學博士	東吳大學國際經營與貿易學系兼任教授 中央大學產業經濟所兼任教授 臺銀綜合證券(股)公司獨立董事 第一金人壽保險(股)公司獨立董事
常務董事	阮清華	財政部政務次長	臺灣大學法律學系學士 政治大學企業管理學系學士	財政部常務次長 財政部國庫署署長 財政部中區國稅局局長 財政部主任秘書

▼ 董事會成員 (2020年5月)

職稱	姓名	現任本職	學歷	經歷
常務董事	張俊仁	中央研究院經濟研究所 研究員	中興大學 (現臺北大學) 經濟學博士	中央研究院經濟研究所副所長、助理研究員 中山大學經濟學系合聘教授 輔仁大學經濟學系合聘教授 中央大學經濟學系合聘教授
獨立董事	陳明進	政治大學會計學系專任 教授	美國亞歷桑納州立大 學會計博士	政治大學會計學系系主任 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	張仲岳	臺北大學會計學系專任 教授	美國休士頓大學會計 學系博士	證券櫃檯買賣中心公益董事 財團法人法律扶助基金會監察人 臺灣證券交易所上市審議委員 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會非會員監事
董事	黃叔娟	行政院主計總處基金預 算處處長	臺灣大學國家發展 研究所碩士	財團法人中小企業信用保證基金監察人 行政院主計總處主任秘書 行政院主計總處綜合規劃處處長
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 美國明尼蘇達大學講師
董事	張文熙	財政部財政資訊中心 主任	淡江大學管理科學系 資管組博士	勞動部資訊處處長 國家發展委員會檔案管理局組長
董事	許惠峰	中國文化大學法學院專 任教授兼院長暨推廣教 育長	美國聖路易華盛頓大 學法學博士	中國文化大學法律學系主任
董事	何怡澄	政治大學財政學系專任 教授兼系主任	美國休士頓大學 經濟學博士	政治大學財政學系副教授、助理教授
勞工董事	吳德仁	臺灣銀行高級專員兼職 工福利委員會總幹事	大葉大學管理學院碩 士班財務金融組碩士	臺灣銀行中級專員兼職工福利委員會總幹事、資訊處科長
勞工董事	林政潭	臺灣銀行彰化分行中級 襄理	大葉大學管理學院碩 士班財務金融組碩士	臺灣銀行彰化分行初級襄理、臺中分行初級襄理

註：依本行《章程》規定，設董事15人，截至2020年5月底，尚有勞工董事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。2019年度本行全體董事進修時數達114小時，進修內容包括公司治理、資安政策與資訊管理、重點產業現況與展望、洗錢防制與打擊資恐、公平待客原則及最新法令等。

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2019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季起按季揭露相關運作情形。

為建立良好之公司治理制度，臺銀於2018年3月訂定本行《公司治理實務守則》，並於2018年11月配合《公司法》、2019年7月配合《銀行業公司治理實務守則》條文修正修訂前揭守則，另於2019年5月設置公司治理主管。

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、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、聯徵中心董事、台灣金融研訓院董事、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，例如銀行公會金融業務電子化委員會主任委員、中華民國票券金融商業同業公會理事…等，為台灣金融及相關產業發展貢獻心力，相關資訊請參閱「臺灣銀行108年年報」。

臺銀為充實具國際視野的財經及經營管理知識，參與「中華財經高峰論壇」、「中華財經策略協會」、「台灣金融教育協會」及「大陸金融研究聯誼會」等研究組織，增進與產、官、學、研之交流，以培育本行具創新經營策略之專業人員。

臺銀並協助銀行公會「研究與發展委員會」編審銀行公會中、英文年報及會訊雙月刊、辦理委託研究以及舉辦經濟金融專題研討會等。

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。

2019年度臺銀審計委員會召開10次會議，另針對營運、風險、會計及財報等特定議題召開3次座談會及1次交流會。

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《財政部所屬事業機構用人費薪給管理要點》規定辦理，未設置薪資報酬委員會。

▼ 臺灣銀行總經理 邱月琴



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》（以下簡稱《內控內稽辦法》），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，並配合本行《防制洗錢及打擊資恐風險評估管理要點》及《歐盟個人資料保護規則（GDPR）個人資料處理作業要點》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」及個人資料保護影響評估之檢視內容，確保檢視內容之周延性。

加強教育訓練，提升全行法遵觀念

臺銀法令遵循處建置2019年度法令遵循線上教育課程，宣導內部控制三道防線、內部檢舉制度、公平待客原則、內控內稽辦法等重要法規及本行業務相關內容，並要求5職等以上同仁應完成線上學習與評量，以提升全行同仁法令遵循意識。另為強化各單位法遵主管專業知能，2019年度委請行員訓練所協助開設「法令遵循人員在職研習班」共3班，參訓人數共194人，並增設「法遵主管座談會」，以促進總分行間法遵主管之雙向溝通。

辦理工令規章傳達與宣導，強化法令遵循功能

臺銀法令遵循處建立法令規章傳達、諮詢、協調與溝通管道，將主管機關公（發）布之法令規章或同業裁罰之案例檢討，傳達予相關業管單位，並定期召開總行單位法令遵循主管會議，研商本行法令遵

循事項。另為瞭解國內單位法令遵循執行情形，由法令遵循處指派同仁至國內單位進行實地訪視，向法令遵循主管及單位同仁進行法令觀念宣導，以促進總分行間之溝通與意見交流。

配合財政部辦理金融機構執行共同申報及盡職審查（CRS）作業

因應財政部所訂定《金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法》於2017年11月16日公布實施，臺銀整合FATCA及CRS申報流程，修訂本行《遵循美國海外帳戶稅收遵循法案（FATCA）暨金融機構執行共同申報及盡職審查作業（CRS）標準作業流程（SOP）》等相關流程，並建置資訊系統，舉辦全行「金融機構執行共同申報及盡職審查作業（CRS）講習班（1~8期）」，以強化行員專業知能，另按CRS作業辦法規定時程訂定執行進度，截至2019年底，各單位皆達成預定進度。

強化海外分行管理

臺銀法令遵循處修訂本行《法令遵循制度實施辦法》，建置總分行法令遵循主管及其人員間之獨立聯繫管道機制，另修正本行《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》，增列發生個資安全事件時之應變通報機制、海外分支機構法遵主管、防制洗錢及打擊資恐主管年度考評報送機制及總行或海外分支機構發生重大違反法令事件，對其他海外分支機構之通報機制。

臺銀法令遵循處按季舉行與海外分支機構之線上法遵聯繫會議，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，以加強國內外單位法令遵循事務交流。本行另要求海外分支機構填報其年度法令遵循計畫，內容包含分行人員年度訓練計畫及當地監理機關、會計

師、外部顧問查核、評等、驗證作業等應辦理事項之預計辦理時程。

臺銀法令遵循處於2019年度派員赴新加坡、香港及倫敦等海外分行辦理事項法令遵循實地訪查及進行教育訓練。

因應《中華民國銀行公會所屬本國會員銀行就國外分(子)行法令遵循、防制洗錢及打擊資恐管理制度自律規範》規定，臺銀法令遵循處已訂定本行《海外分行法令遵循分級管理要點》，考量各國監理強度之差異及各海外分支機構法令遵循執行之實際情形，針對被評估管理等級較高之海外分支機構，依情形採行加強管理措施，包含辦理事項法令遵循實地測試、諮詢

外部專業顧問及委託外部專業機構辦理查核，以明確規範海外分支機構之分級管理機制。

建置「法令遵循風險管理及監督架構」及執行全行法令遵循風險評估機制

為符合《內控內稽辦法》，有效控管全行法遵風險，臺銀法令遵循處已建置「法令遵循風險管理及監督架構 (Compliance Risk Assessment, CRA)」，督促總行各單位、海外分支機構及臺銀保經公司建置「法遵風險底層架構」，將各項法遵風險主題、外部法令、內部權責單位、內部規範進行連結，完成法遵風險評估之基底作業及法遵風險評估方法論。



臺銀法令遵循處首度於2019年完成前一年度之全行法令遵循風險評估，全行法遵風險評估結果剩餘風險為中風險，尚在本行風險胃納之範圍內。就評估報告中「法遵風險管理督導改善計畫」，法令遵循處已針對相關單位提出法令遵循弱點及加強改善事項，並持續追蹤其後續辦理情形。評估報告經報送金管會，已獲回覆且未提列缺失意見。

為精進本行風險評估結果，臺銀法令遵循處委請外部顧問共同研議方法論之優化，並據以辦理2019年度全行法令遵循風險評估，評估報告經提報董事會通過並報送金管會備查。

依據《內控內稽辦法》第34-1條第1項第4款，臺銀法令遵循處依據經金管會核定之法遵風險評估架構建立法遵風險警訊機制，並自2019年度第3季起蒐集、分析相關單位通報之資料，監控符合警訊指標之法遵風險事件，並俟相關單位實施適當之控制措施後，始解除警訊。

洗錢防制及打擊資恐作業

臺銀於法令遵循處下設立「洗錢防制中心」，為本行洗錢防制及打擊資恐之專責單位，專責本行洗錢防制及打擊資恐業務，並經董事會指派法遵長為洗錢防制及打擊資恐之專責主管。法遵長每半年應向審計委員會及董事會報告洗錢防制及打擊資恐執行狀況及法令遵循情形。

臺銀法令遵循處依據《銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法》、《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，並修訂本行《防制洗錢及打擊資恐政策》及《防制洗錢及打擊資恐注意事項》，以利全行一致遵循。

為審議、督導全行法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐相關工作，臺銀設置本行「法令遵循暨防制洗錢及

打擊資恐委員會」，本委員會每季召開一次，由總經理擔任召集人、法遵長擔任副召集人，總行相關單位主管擔任委員。

臺銀另委聘外部專業團隊對本行防制洗錢打擊資恐作業進行專案查核，監督本行執行防制洗錢打擊資恐作業之情形，並積極優化防制洗錢資訊系統，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。

為強化國內營業單位防制洗錢及打擊資恐作業及了解營業單位執行防制洗錢及打擊資恐作業之落實情形，臺銀於2019年度指派洗錢防制中心專責人員至19家營業單位實地訪查有關客戶基本資料更新、姓名名稱檢核、客戶風險評級及可疑交易監控等作業情形，以強化內控第一道防線功能。

為強化總行與海外分支機構就洗錢防制事宜即時雙向聯繫，臺銀除建立海外分行洗錢防制聯絡窗口外，並自2017年第2季起，按季辦理與海外分行線上聯繫會議，以利瞭解當地洗錢防制環境、檢討海外分支機構洗錢防制制度運作問題與妥適性。

配合金管會修正《金融機構辦理國內匯款確認客戶身分原則》並更名為《金融機構辦理國內匯款及無摺存款作業確認客戶身分原則》，臺銀於2019年調整受理新臺幣無摺存款之作業流程，針對例外規定應採取之措施訂定作業說明表及問答集，並舉辦全行業務宣導會，強化行員專業知能，於執行認識客戶的過程中，能兼顧洗錢防制及便民。

成立法律事務中心，法遵與法務正式分立

依《內控內稽辦法》，法令遵循單位不得兼辦與法令遵循制度之規劃、管理及執行無關之法務或其他職務有利益衝突之業務。臺銀配合相關法規修正進行組織調整，報經財政部核備後，於2018年7月23日在企劃部轄下成立「法律事務中心」，專責辦理本行法律事務工作。

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、銀行簿利率風險、流動性風險、國家風險及法律風險等。

風險管理組織架構



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。董事會為本行風險管理最高決策單位，擔負全行整體風險最終責任，依據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，2019年度共召開4次會議。

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。

另為即時處理緊急事件，臺銀訂有本行《經營危機應變措施》、《危機通報作業須知》、《災害緊急應變對策手冊》及《營運不中斷計畫》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、罷工、法定傳染病等重大事件，並於必要時召開「危機處理小組」、「災害緊急應變小組」或「緊急應變小組」會議。當有緊急事件發生時，依據前揭規範迅速採取因應方案，消弭事件之衝擊，維持本行正常營運。

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《內控內稽辦法》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（2019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《內控內稽辦法》，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

臺銀於2019年度未有遭受主管機關裁罰60萬元以上案件。



資訊安全

成立資通安全處

配合金管會於2018年3月31日修正《內控內稽辦法》，資產1兆元以上的銀行須設獨立的資安單位，臺銀於2018年8月31日成立總行一級獨立單位「資通安全處」，專責辦理本行資安業務，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業。

成立資通安全事件應變小組（CSIRT）

為因應遭受重大資通安全事件時，能迅速辦理事件應變及通報作業，臺銀於2019年10月訂定之《資通安全事件應變小組設置要點》，並於11月1日成立「臺灣銀行資通安全事件應變小組（Computer Security Incident Response Team, CSIRT）」，整合本行跨部門間資通安全事件應變及處理能量，並建立外部合作關係，辦理資通安全情資分享，落實銀行間資安聯防機制。

強化資安機制，提升防護能力

臺銀遵循政府推動之各項資安防護策略，落實資訊治理管理制度，定期召開「電腦作業安全對策會報」，辦理資安監控作業，以持續偵測網路可疑事件，即時掌握網路異常活動，加強資安事件應變處理能力。

資通安全通報演練

臺銀配合金管會指示辦理108年度「資通安全通報演練」，採無預警方式辦理，利用模擬面臨資安事件案例演練，熟悉資安事件通報流程，提升處理應變能力。

辦理「防範惡意電子郵件社交工程演練」

臺銀於2019年度辦理2次全行「防範惡意電子郵件社交工程演練」作業，演練目標值訂為惡意電子郵件開啟率低於0.5%、點閱率低於0.5%，實際演練結果皆符合前述所訂目標值。



誠信經營

管理方針與績效評估

臺銀為貫徹廉能政治，設置本行「廉政會報」，由總經理擔任召集人。2019年於1月19日及11月19日召開2次會議，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，並就如何提升財產申報正確性、促進臨櫃客戶權益保障、政風查核後續改善措施、落實利益衝突迴避及善盡反賄選企業社會責任等相關議題，提案討論作成決議，函請各業管單位確實執行，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。2019年度共登錄2,863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、採購秩序健全及清廉信心指標等業務面向之經驗感受及反映建議，每年均於7~9月間委託市場調查公司辦理「廉政服務指標問卷調查」。2019年臺銀於該問卷調查中之「清廉信心指標」評價表現平均逾9分（滿分10分），其餘各項指標評價亦大致呈穩定順向之發展，顯見本行在推動廉能之努力已逐年獲得民眾及業者相當之肯定。

積極遴薦同仁參加「財政部廉潔楷模選拔活動」

臺銀於2019年度遴薦黎明分行中級襄理林○芳參加「財政部廉潔楷模選拔活動」，雖未獲選，然林員拾



金不昧、臨財不苟義行，對提升本行企業形象及廉潔風氣確具正面意義，由政風處致贈廉政宣導品乙份予以鼓勵，以期發揮見賢思齊、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

臺銀於2019年辦理「107年度公職人員財產申報實質審查作業」，應實質審查案共52件，審核結果未有闕漏情事者共44件，查詢不符但無故意申報不實者共7件，移請財政部政風處複審者1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，並利用本行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。

2019年度臺銀受理及交查檢舉案共35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。

多元辦理廉政反貪宣導教育

●口頭宣導：

- ◎ 臺銀於行員訓練所開設之業務訓練班次，講授「法紀與案例」教育課程，2019年共辦理23場次，參訓人員達884人次，並結合全台各區「安全維護自衛編組示範觀摩演練」（2019年共辦理19場次）及不定期赴各單位辦理業務督檢時機，辦理法紀與廉政倫理宣導，深耕員工法治與廉政宣教。

●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，勿接受不當飲宴招待或逾越規定之財物受贈，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導，要求全體員工知所戒惕、恪遵法令。

●網絡及電化宣導：

- ◎ 臺銀於2019年4月24日訂定本行「108年度公務廉政倫理專案宣導實施計畫」，辦理數位教育訓練，期深化同仁「誠信廉能」之信念並產生自我約束力，以長期發揮自律與預防之作用。本專案宣導共有6,788名國內各單位在任職員完成訓練（總到課率99.8%，線上測驗總平均成績達97分），並於2019年8月22日公開辦理電腦抽籤作業，自3,384位測驗滿分員工中抽出300名致贈實用文宣禮品以資鼓勵。
- ◎ 臺銀本著「全面、精緻、持續、有效」之原則，並結合本行資源如網頁、電子看板、跑馬燈及多媒體資訊平台系統（各營業單位電視牆）等多元管道，建置播放廉政教育短片（6部）及文宣標語（7則），以凝聚民眾反貪意識，並喚起全民對廉政工作之認同與重視。
- ◎ 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。

●行銷金融廉政，推動社會參與：

- ◎ 2019年3月9日臺銀與台灣導盲犬協會攜手於華山1914文化創意產業園區舉辦「開路天使與愛同行」導盲犬公益園遊會，現場除公益捐助活動外，並與大家「義」起「廉」手做公益，藉由各項饒富趣味並兼具廉能意涵之益智遊戲，引導民眾瞭解貪腐危害之嚴重性及如何反貪腐，以創造廉能之環境。
- ◎ 2019年5月18日臺銀結合73週年全行環保健行慶祝活動，於臺北市內湖區麗湖國小現場設置「臺銀廉政 GO GO GO」攤位，藉由各項寓教於樂之活動設計，適時向本行同仁及現場民眾行銷廉政核心價值，傳達崇廉尚潔之理念。

7 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》等相關法規，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》，相關單位依據前揭規範，訂有本行《辦理新臺幣存、匯及保管箱業務/辦理授信業務/辦理金融卡業務/辦理信用卡業務/兼營短期票券及債券業務/辦理外匯業務/信託業務/辦理電子支付業務/貴金屬業務公平待客原則執行策略》，落實客戶權益保障。

金管會為檢視金融服務業對公平待客原則有無落實執行，自2019年度起實施「金融服務業公平待客原則評核機制」，要求各銀行於每年4月底將評核結果報送金管會。臺銀為落實保護客戶權益並完善內部控制三道防線之功能，成立跨單位「公平待客推動小組」，另成立「消費爭議處理小組」，統籌處理本行消費爭議事項，以提升本行金融消費爭議案件處理品質與效率。

為檢視公平待客落實執行情形，臺銀法令遵循處已建立金融服務業公平待客原則評核機制，要求相

關單位配合辦理評核事宜，並檢討本行2019年度「公平待客原則」規章修訂、教育訓練等內部措施之執行成效，確保本行對金融消費者權益之保障。

▼ 金融服務業公平待客原則

- 1 申訴保障原則
- 2 告知與揭露原則
- 3 訂約公平誠信原則
- 4 廣告招攬真實原則
- 5 注意與忠實義務原則
- 6 酬金與業績衡平原則
- 7 商品與服務適合度原則
- 8 複雜性高風險商品銷售原則
- 9 業務人員專業性原則

- 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，以維護客戶權益。
- 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，告知持卡人本行信用卡使用方式、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、信用卡遺失（被竊、滅失）時之處理方式、持卡人對他人無權使用其信用卡後所發生之權利義務關係、

有關信用卡交易帳款疑義之處理程序、涉及持卡人權利義務之信用卡國際組織相關重要規範…等，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。

辦理公保費率調整相關事宜

考試院會同行政院公布自2019年1月1日起，公教人員保險費率不適用年金規定者由8.83%調整為8.28%，適用年金規定者由13.4%調整為12.53%。

因應上開費率調整，臺銀擬定各類被保險人適用之



保險俸（薪）額及保險費分擔計算表等書表共14種，並通函各要保機關依規定辦理，另於本行全球資訊網及公保網路作業e系統發布最新消息及更新相關資料，供各要保機關下載使用。

加強維護公保身心障礙被保險人權益

依據《身心障礙者參加社會保險保險費補助辦法》規定，身心障礙被保險人參加公保之保費補助係以要保機關申請表件送達臺銀公教保險部之當月1日生效，惟時有被保險人因不諳法令規定，未向要保機關提出申請，損及渠等權益。

為減少公保身心障礙被保險人補助保費權利之疏漏，臺銀除於公保網路作業e系統新增控管機制，提醒要保機關依衛生福利部中央健康保險署每月開立之繳款明細勾稽確認身心障礙資料後，再辦理公保保費申報作業，並增加交叉比對頻率，由每年1次改為每半年1次，交查後以雙掛號函通知尚未申請補助之被保險人洽要保機關辦理申報。

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3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》，另為提高同仁對個資外洩事件之警覺性及熟練後續應變措施，於2019年修正本行《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》，增訂每年應辦理個資外洩應變演練。臺銀法令遵循處已完成2019年個人資料外洩應變演練，並依照金管會規定完成年度「個人資料保護機制專案查核」。

因應歐盟個人資料保護規則（General Data Protection Regulation，GDPR）自2018年5月25日實施，臺銀法令遵循處已訂定本行《因應歐盟個人資料保護規則（GDPR）個人資料保護辦法》、



《因應歐盟個人資料保護規則（GDPR）對第三方往來對象管理要點》及《因應歐盟個人資料保護規則（GDPR）個人資料處理作業要點》，並訂有本行「個人資料保護同意書（歐盟客戶專用）」、「歐盟既有客戶告知信函」及「個人資料保護告知書（法人戶專用）」等文件。

另為符合國際傳輸規範，總行相關單位亦與倫敦分行完成歐盟公布之標準契約條款簽定。臺銀法令遵循處於2019年4月督導倫敦分行完成GDPR委外法遵查核，並依據查核意見完成所有應改善措施。

為提升同仁對GDPR認知，臺銀法令遵循處於本行行內網建置GDPR線上學習課程，要求全行（含海外分行）同仁完成教育訓練。另於本行行內全球資訊網—法令遵循處專區建置「歐盟個人資料保護規則（GDPR）專區」，提供本行函文書表、規章、問答集、教育訓練課程教材及相關參考資料供全行同仁參考。

協助客戶了解自我風險承受度

臺銀為保障客戶權益，依據客戶基本資料、財務背景、投資目的與經驗、風險偏好等評估客戶投資屬性，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，提供客戶便捷平台了解自我風險承受度。

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》，防止客戶資料被竊取與流用。臺銀理財業務人員於就任前應簽署本行《理財業務人員保密協定暨職業道德規範》，對金融商品銷售人員並訂有應遵守客戶資料保密等之相關行為守則。

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。

提供客戶簽署「基金各級別近五年度之費用率及報酬率聲明書」

為提供客戶完整資訊，臺銀於受理客戶申購、轉換及異動投資同一基金不同級別時，新增「基金各級別近五年度之費用率及報酬率聲明書」供客戶確認並簽署，以利客戶充分考慮持有不同級別之整體費用率及報酬率。

配合內政部辦理「原住民姓名並列羅馬拼音者應使用完整姓名登記」

為尊重原住民選擇姓名完整表彰之方式，臺銀配合內政部辦理「原住民姓名並列羅馬拼音者應使用完整姓名登記」，積極完成資訊系統擴充採購作業測試，系統於2019年8月正式上線啟用，以落實政府政策。

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。

安養信託與以房養老貸款

因應台灣邁入高齡社會，臺銀積極推展高齡者及身心障礙者財產信託，推出「樂活人生安養信託」（服務高齡者）及「珍愛人生安養信託」（服務身心

障礙者)兩項安養信託業務。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善盡企業社會責任。2019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1,066人，信託財產本金共6億6,701萬元。

因應高齡化社會來臨及配合政府以房養老政策，臺銀於2016年開辦「樂活人生安心貸」貸款(即以房養老)貸款，協助高齡者活化自有不動產，取得養老所需之安養資金，改善老年生活品質。2019年10月起，本行「樂活人生安心貸」貸款開放全國皆可辦理，創造更有利的金融環境，普及更多高齡者金融服務需求，提升整體高齡者經濟自主，落實普惠金融政策。

建立合作平台，提供財產信託

臺銀與台中市政府、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，將財產交付予本行辦理財產信託，以保障其未來生活及養護所需。截至2019年底，本行共承作受益人13人，信託財產本金共1,923萬元。

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2019年底，本專案共承作受益人27人，信託財產本金共4,990萬元。

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。

金融友善服務

為服務身心障礙客戶，臺銀於國內各營業單位(含營業部及5家簡易型分行)均設有服務專員，並均至少設置1台符合輪椅者使用機型ATM，方便其操作使用。營業廳均設置匯(利)率看板及費用標準公告，並連結本行網路銀行提供即時資訊，方便身心障礙人士無庸舟車勞頓即能隨時掌握雙率變動資訊。

截至2019年底，臺銀已設置567台無障礙提款機(機器、機型及環境均符合無障礙)，方便輪椅族客戶操作使用，另設有86台無障礙視障語音提款機，視障客戶不必透過親友即可獨立自行操作。

臺銀部分國內營業單位提供無障礙環境(包括無障礙車位、無障礙坡道、無障礙服務櫃檯、無障礙廁所及服務鈴等)，提供身心障礙者各項金融服務。

臺銀新設置行舍均符合無障礙相關法令規範，老舊建築物(2008年7月前建造者)如受限於結構空間，無法依現行法令設置無障礙設施者，依「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」辦理。

臺銀「入口網站」、「無障礙網路銀行」及「無障礙網路ATM」均已取得網站無障礙2.0版AA等級標章。本行「無障礙網路銀行」及「無障礙網路ATM」可提供視障朋友自行搭配螢幕報讀軟體(如導盲鼠及NonVisual Desktop Access，簡稱NVDA)操作網路銀行各項功能，另本行網路銀行隨身銀行App亦提供無障礙操作環境供視障朋友使用(手機須有無障礙設定)。

為應金管會協助身心障礙者參與社會，提供友善之

金融服務，臺銀於2017年1月起提供本行存戶持有有效之身心障礙證明或手冊者，可至本行國內各營業單位臨櫃申請每月4次ATM跨行提款免手續費優惠（2018年7月1日起亦可使用本人之「自然人憑證」至本行網站Bank 3.0專區申請），每人以1個帳戶為限。

為服務身心障礙者，臺銀辦理各項貸款業務可提供到府收件及派員對保服務，並協助其填具相關申請書據。另為兼顧視障同胞辦理貸款業務之便利性及保障其權益，本行視障客戶可自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「1位見證人」之方式辦理對保作業。

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，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，均主動進行關懷提問。

外匯匯出匯款關懷提問預防詐騙：臺銀於客戶辦理交易金額達等值新臺幣50萬元（含）以上之個人匯出匯款外幣案件，主動進行關懷提問，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：臺銀於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，必要時填寫「臨櫃作業關懷客戶提問表」，如經研判可能遭詐騙，視狀況主動聯絡客戶親屬，協助撥打內政部警政署165反詐騙專線諮詢，並視狀況通知轄區警方協助處理，俾免客戶因

受詐騙遭受損失。本行另視狀況執行「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。

臺銀將內政部警政署165全民防騙網更新之「疑涉詐欺境外帳戶」電子檔置於行內全球資訊網檔案下載區，俾利本行外匯同仁於遇客戶疑遭詐騙時可先行查證，以降低詐騙案件發生，保障民眾財產安全。

為協助警察機關打擊犯罪，攔阻民眾受騙，臺銀於2019年11月新訂本行《執行臨櫃關懷攔阻詐騙績優獎勵要點》，鼓勵本行員工執行臨櫃作業關懷，防範金融詐騙案發生，減少民眾財產損失，以提升本行行譽。

臺銀政風處警察隊與各營業單位通力合作，積極推動反詐騙、攔阻詐騙，2019年度成功阻止民眾被詐騙案件共226件、總金額約9,460萬餘元，保障客戶財產，成效卓著。

協助「行政院退輔會花蓮榮譽國民之家」以授權扣繳方式收取及管理就養榮民之住民入住費

鑒於「行政院退輔會花蓮榮譽國民之家」之入住榮民年老繳費不便，為協助榮民之家收取及管理就養榮民之住民入住費（含就養服務費及管理服務費），可每月透過榮民或其眷屬授權之帳戶內扣，臺銀主動向票交所建議於ACH（Automated Clearing House）代收代付業務（又稱媒體交換業務）項下新增代收交易項目，並爭取以較低廉收費標準計收，案經票交所於2019年6月12日通過，落實本行關懷客戶之經營理念，善盡企業社會責任。

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

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，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（證書有效期至2020年9月29日），並於2018年3月14日、8月10日及2019年3月19日、8月28日通過每半年複審，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

臺銀自2010年開始以既有之資訊治理體系為基礎，著手規劃符合國際標準之資訊服務管理制，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、2019年2月16日通過三年重審，2019年7月23日通過複審，奠定穩固之資訊服務基礎。

BS 25999 / ISO 22301 營運持續管理制

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2018年8月10日完成三年重審（證書有效期至2021年10月28日），2019年8月28日通過每年複審，持續維持本行ISO 22301證書之有效性。

BS 10012 個人資訊管理制

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、2017年11月7日完成三年重審（證書有效期至2020年12月4日），並於2018年10月29日通過BS10012：2017轉版認證審查，2019年3月19日、8月28日通過每半年複審，持續維持本行BS 10012證書之有效，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800多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。2019年度共舉辦14場大型投資理財說明會及854場投資理財講座。

● 悅音悠揚 馨愛無限

臺銀於2019年5月22日與富蘭克林投顧共同舉辦「悅音悠揚 馨愛無限」公益活動暨投資理財說明會，特別邀請愛盲樂團、第27屆金曲獎演奏類最佳作曲人獎得獎者台灣盲人鋼琴家黃裕翔以及知名歌手林俊逸演繹經典歌曲，在溫馨的五月天以歡樂悠揚的樂音與本行財富管理貴賓共同歡度愉快時光，並一起關懷社會弱勢。



● 齊心童樂 活力FUN送

臺銀於2019年8月20日與富蘭克林投顧共同舉辦

「齊心童樂 活力FUN送」公益活動暨投資理財說明會，以感謝本行財管貴賓長期以來的支持與肯定，並由世界展望會邀請120位兒童共同參與，本行呂董事長亦親臨現場參與世界展望會致贈感謝狀儀式，在炎炎仲夏日與本行財管貴賓親子及世界展望會的小朋友們一起共度暑假歡樂時光。

● 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。2019年度分別於台北市、台中市、嘉義市及宜蘭縣等地區辦理5場機關宣導座談會，邀請750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。2019年度分別於新北市、屏東縣、新竹縣(市)、台中市、嘉義縣及花蓮縣等地分18場次辦理，共邀請2,532個要保機關之公保業務承辦人員參加。

2019年度座談會除講解公教人員承保、現金給



付業務及實例研討外，並針對各場座談會邀請對象之差異性，凡「適用年金規定被保險人」之場次，增加安排「公保年金講解」課程，以利要保機關及被保險人充分瞭解公保年金相關規定。各要保機關與會人員對於座談會反應良好，咸認為對渠等辦理公保業務頗有助益。

- 舉辦「公務機關臨櫃支付作業導入『台灣Pay』行動支付服務說明會」
配合政府推動行動支付政策，達成2025年行動支付比率90%之目標，臺銀於2019年3、4月於北中南東區舉辦「公務機關臨櫃支付作業導入『台灣Pay』行動支付服務說明會」，協力輔導公務機關導入行動支付服務。
- 舉辦「臺商回台投資暨境外資金匯回專法客戶說明會」
臺銀響應政府積極推動台商資金回流及因應「境外資金匯回管理運用及課稅條例」正式施行，2019年10月16、23、24、30、31日及11月1日於台北市、桃園市、台中市、台南市、高雄市及屏東縣陸續舉辦6場「臺商回臺投資暨境外資金匯

回專法客戶說明會」（參加人數900人），協助客戶了解專法及其子法的重要內涵及運用，引導境外資金順利回流，挹注國內產業及金融市場。

- 外幣收兌處講習會
配合中央銀行加強外管理幣收兌處，臺銀於2019年11月4、8、11、13、20日於北、中、南三區舉辦5場「外幣收兌處講習會」（參加人數511人），以增進外幣收兌處人員對防制洗錢及打擊資恐規定之瞭解，落實執行相關作業。
- 舉辦「公股銀行力挺中小企業發展系列講座」第六場
為響應財政部號召公股銀行共同協助中小企業發展，展現扶植中小企業成長的決心，臺銀於2019年11月22日在高雄國際會議中心盛大舉辦「公股銀行力挺中小企業發展系列講座」第六場活動，以「普惠中小企業 創新台灣經濟」為主題，邀請財政部長蘇建榮親臨致詞，共吸引逾200位企業主、財務主管及各行庫代表熱烈參與，共同為中小企業的創新轉型及永續發展而努力。



- 參加「2019 耶誕GO PAY 好物市集!」無現金支付推廣活動

臺銀於2019年12月14、15日參與由台南市都發局於藍晒圖文創園區舉辦「2019 耶誕GO PAY 好物市集!」無現金支付推廣活動，本行設置台灣Pay攤位，提供民眾於本行粉獅團臉書按讚贈好禮及現場商家台灣Pay購物加碼送贈品活動，民眾反映熱烈。

- 參加2019台北金融科技展

臺銀參加社團法人台灣金融服務業聯合總會與台灣金融研訓院共同於2019年11月29及30日假台北世貿一館舉辦「FinTech Taipei 2019 台北金融科技展」，展示本行最新的研發成果「臺銀車牌付」與「臺銀光碼輕鬆付」，吸引大批民眾前往展場體驗新興支付工具，反應熱烈，徹底顛覆過往客戶對支付的傳統想像，提升本行創新形象，並彰顯本行於金融科技之創新實力與量能。

Facebook「粉獅團」累積25萬個「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資訊及生活趣事外，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25萬以上個「讚」。



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。2019年度服務電話共379,682通，要求協助案件16,741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。2019年度申訴建議案件8,054件，較2018年增加209件，平均處理天數為1.64天，其中讚美案件433件、申訴案件239件（占全部案件比例為2.97%，較去年同期3.10%為低），其餘7,382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。

為減少客戶紛爭，臺銀除加強金融商品銷售人員及理財業務人員法令遵循意識外，並提供客戶權益手冊，其內容包括本行提供金融商品或服務之內容、可能涉及之風險及受理客戶意見與申訴之管道等。

修改新臺幣定存自動轉期次數

為便利客戶辦理存單轉存手續，臺銀於2017年1月修正本行《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）。

「基金投資管理」網頁取代原「富裕人生理財網」庫存基金管理功能

2018年臺銀以全新「基金投資管理」網頁取代原「富裕人生理財網」庫存基金管理功能，提供客戶更優質的服務。

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，以提升服務效率及客戶滿意度。

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「年度提升服務執行計畫」。為推動各執行要項，由企劃部不定期抽查國內營業單位辦理情形。2019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）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。2019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：「行員服務禮儀與態度」、「行員作業處理效率」、「行員服務專業度」、「服務設施友善程度」、「服務場所環境清潔」等五項，若顧客有任何建言或寶貴意見亦可於問卷上表達。

調查方式包括網路問卷及臨櫃問卷，2019年度共發送6,346件，回函3,309件，回收率52.14%，總滿意度為99.43%。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，2019年度國內各營業單位共選出177位模範櫃員。



8 員工關懷

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。

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，確保本行員工在優質的工作環境下提供客戶最好的服務。

多元化人力結構

截至2019年12月31日，臺銀國內外地區正式員工人數7,383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45.07歲。本行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，經由公開招標之採購程序，委託行外專業機構以公開甄試方式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

臺銀為國營事業金融機構，亦屬適用《勞動基準法》之行業，員工勞動條件、各項福利措施、退撫制度等事項悉依《勞動基準法》及公務員相關法令辦理。

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》規定辦理，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。本行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《財政部所屬金融保險事業機構人員考核辦法》辦理員工考核外，另訂有本行《辦理員工年度考核注意事項》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，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》，並經臺北市政府勞動局同意核備。

▼ 2019年依地區劃分員工總數

性別	國內	海外地區
男性	3,043	84
女性	4,222	34
合計	7,265	118

▼ 2019年依教育程度劃分員工總數

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	824	787	58	13
大學	1,741	2,681	25	19
專科	411	648	1	2
高中職	65	104	0	0
合計	3,043	4,222	84	34

▼ 2019年依年齡層劃分員工總數

年齡	國內		海外地區	
	男性	女性	男性	女性
60歲以上	357	414	2	0
50-59歲	949	1,190	33	10
40-49歲	775	987	19	10
30-39歲	771	1,212	30	14
29歲以下	191	419	0	0
合計	3,043	4,222	84	34

▼ 2019年依年齡層劃分新進員工總數

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	10	4	0	0
30-39歲	43	34	0	0
29歲以下	58	81	0	0
合計	112	120	0	0

▼ 2019年依年齡層劃分離職員工總數

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	2	2	0	0
30-39歲	14	8	0	0
29歲以下	11	15	0	0
合計	27	25	0	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「臺灣銀行股份有限公司企業工會」（簡稱臺灣銀行企業工會）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、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10條及第11條規定，訂有本行《職業安全衛生委員會設置辦法》，由董事長或其指定代理人擔任該會主任委員，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人則由工會推舉。

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。本行健康檢查頻率為：40歲以上者，每2年定期檢查一次；未滿40歲者，每3年定期檢查一次。2019年度本行辦理全體員工健康檢查及補助事宜，共8,268人完成檢查。

臺銀依《勞工健康保護規則》第3條及第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。2019年度共辦理5梯次臨場健康諮詢服務及1場總行區健康講座活動-「心」健康人生，參加人數分別為32人及68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、紓解工作情緒與壓力。

辦公環境檢測

2019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。

設置安全維護督導小組

臺銀為強化安全維護機制，督導安全維護執行情

形、教育訓練及定期操作演練，設置「安全維護督導小組」，並於每年至少召開「安全維護會報」乙次，以轉達重要工作指示，檢討本行安全工作執行情形，並研擬具體改進措施。

2019年度臺銀於於8月6日召開安全維護督導小組會議，除由政風處、警察隊、國內營運部、不動產管理部、發行部及總務處等6個單位提出「108年安全維護工作報告」外，並就政風處及政風處警察隊等提案內容進行討論：1.行員訓練所和平路崗哨亭之處理。2.鑒於近來多起社會暴力事件，並防範不可預測之恐怖攻擊事件，建請增購警察裝備以增進員警執勤能力、降低災害損傷。會後將決議通函各單位落實執行，以強化相關安全維護措施。

開辦運鈔人員安全防護講習訓練

為確保本行運鈔作業安全，有效防止危安事件發生，臺銀自2017年6月起開辦押運券幣人員安全防護訓練，截至2019年底共辦理9期，參訓人數達1,978名；另配合行員訓練所年度訓練計畫，於第119期新進人員、第4期工員、第31期出納人員等業務訓練班別加開前揭防盜、防搶安全防護訓練課程，成效良好。

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，臺銀所屬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」，另將全行分為10區，每年由各區輪流辦理「安全維護自衛編組示範觀摩演練」，除劃分安全責任區及任務分工，洽請轄區警、消單位支援外，並針對缺失檢討改進。2019年共實地辦理「安全維護自衛編組示範觀摩演練」19場次，並評選安平分行等10家績優單位予以獎勵，以激勵辦理示範觀摩演練分行之士氣及提升該項演練之重要性。

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。

育嬰留停情形

為促進工作與家庭生活平衡，臺銀設有育嬰留職停薪機制，以應員工養育子女之需，2019年度申請育嬰留職停薪者，男性員工7人、女性員工60人。

▼ 育嬰留停統計

項目	男性	女性
2019年申請人數	7	60
2018年申請人數(A)	5	75
2019年復職人數(B)	4	26

促進性別平等措施

為了促進性別平等，臺銀員工依法得申請「家庭照顧假」、「生理假」、「陪產假」、「產前假」、「安胎事由之事、病假」、「產假」或「流產假」等，子女滿3足歲前得申請「育嬰留職停薪」，並享有育嬰留職停薪津貼，亦設有哺（集）乳室，提供女性同仁更優質的哺乳環境，及於休息時間外依法每日另給予哺（集）乳時間，以保障員工權益。

臺銀於同仁在職訓練班中安排「性別與法律」等課程，並自2019年起於新進人員職前訓練班中安排性別平等相關課程，以加強性別平等教育訓練，落實企業社會責任。

▼ 家庭照顧假統計

項目	男性	女性
2019年申請人數	49	54

設置職工福利委員會

臺銀成立職工福利委員會（以下簡稱福委會），辦理日常生活福利、年節活動等補助，其委員三分之二由臺灣銀行企業工會推舉，三分之一由資方推派。

日常福利方面，福委會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、中秋三節慰問金合計約15,000元，並提供95家特約商店家消費優惠。

福委會另提供本行同仁意外險每人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10,000元、住院醫療日額每日500元（最高365日，含加護燒傷病房津貼）、海外急難救助服務等。

2019年度福委會辦理未婚同仁聯誼活動1次，參加人數40人次。退休職工慰問金204人次，職工死亡慰問金7人次，生育給付慰問金200人次。

臺銀為增進員工生活知識、健全身心發展、提高工作效能及敬業精神，每年均擬訂本行「知能教育文康活動實施計畫」，辦理各項文康活動。2019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10班，補助講師費用28萬元。



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。

臺銀落實以人為本的理念，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。

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，以全面提升行員專業水準、增進作業效率，塑造本行優質形象。

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。2019年度辦理行內訓練216班，共18,013人次參訓。

為提升人力素質，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，以利吸收新知及增加業務競爭力。2019年度共2,125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，臺銀於行內全球資訊網設有線上學習網專區，並於2018年1月正式將「線上學習系統」導入「行動學習系統」，提供本行同仁以行動載具（例如：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、財產保險業務員在職訓練、投資型保險商品業務員資格測驗、防制洗錢及打擊資恐、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、FATCA教育訓練、Volcker Rule教育訓練、資訊安全及電腦等相關課程。

培育管理及多元人才

●辦理「卓越管理人才培訓班」：

臺銀為深化高階主管培訓綜效，加速培植單位正副主管人才，辦理「卓越管理人才培訓班」，由人力資源處從各單位推薦參訓人員中甄選出具發展潛力同仁參加。課程內容分為共同科目、分組課程（含信用風險、市場風險及作業風險）及領導統御等3部分，期能加速主管人員年輕化，增進本行競爭力。

●辦理「幹部研習班」：

臺銀為增進各級幹部領導、溝通與管理能力，凝聚共識，以提升業務競爭力，辦理「幹部研習班」，由各單位甄選出具培訓潛力之中階幹部參加。課程內容包含「溝通與領導」、「危機管理」、「問題分析與解決」、「公眾表達」及「自行查核」等，期能培育具全方位之中階幹部人才。

●辦理「青年管理人才發展儲訓計畫」(YMD Program)：

臺銀為培育新生代的優質人力，以儲備具穩健、前瞻、國際觀、團結合作及創新敏捷等特質之經營管理專業人才，辦理「YMD Program」（青年管理人才發展儲訓計畫），由人力資源處從報

名同仁中甄選出具培訓潛力之年輕同仁參加。培訓方式分為訓練課程及業務實習二階段，第一階段-「訓練課程」內容分為「信用風險」「市場風險」「數位金融」「信託業務」及「管理知能」等5大類，第二階段-「業務實習」共有授信審查部等11個實習單位，分為4個「必修單位」及7個「選修單位」，期以全方位的專業訓練，培育更多優秀的年輕同仁，為本行永續經營奠定堅實的根基。

●辦理「新進人員職前訓練班」：

臺銀為使新進人員能快速瞭解本行組織、經營理念、人事及業務概況，並體現服務精神，辦理為期2週「新進人員職前訓練班」。課程內容分為「專業金融課程」及「電腦實機訓練」二部分：金融專業課程，包括一般櫃台之「一般性存款」、「國內匯款」、「洗錢防制及打擊資恐作業」、「金融消費者保護法」及「個人資料保護法」等；電腦實機訓練可讓新進行員熟悉本行電腦系統及工作流程，使其分發至分行後可立即提供服務，減輕初任新職壓力。

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。

2019年度補助就讀教育部核定大專院校及在職碩士專班172人次，補助金額158萬7,000元；補助進修外語及電腦課程525人次，補助金額425萬6,000元。

●證照補助：

臺銀為鼓勵同仁取得國內、外金融專業證照，若取得下列合格專業證書者，由行方全額補助報名費：

國內金融專業證照：

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生性金融商品銷售人員資格測驗等。

國外金融專業證照：

特許財務分析師(CFA)、理財規劃顧問(AFP)、認證理財規劃顧問(CFP)、國際公認反洗錢師協會(ACAMS)、信用狀專家國際認證(CDCS)及專案管理師(PMP)等。

2019年度共補助2,009人次，補助金額208萬9,000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。

2019年度共提出175件心得報告，經評審獲得獎勵者共52件，其中1名同仁記嘉獎1次，其餘獲獎同仁核發獎金鼓勵，共頒發獎金17萬元。

9 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）。因應全球氣候變遷及溫室效應對環境的影響，臺銀除遵守國際及國內相關規範外，並持續推動各項節能減碳措施、興建綠建築行舍、參採赤道原則精神審查授信案件、推動綠色授信及綠色採購，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，經篩選日照較長及濕度合宜之臺中、新營、鳳山3家分行行舍及本行與國家發展委員會共同持有之台北市寶慶路聯合大樓，以公開招標方式出租屋頂予業者設置太陽能光電發電設備，為潔淨能源善盡一份心力。

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，藉由督導管理及年終考評加（扣）分機制，達到減少能源使用量之成效。

建立管理制度

臺銀成立「節約能源推動小組」，由副總經理擔任召集人，並依「政府機關及學校節約能源行動計畫」於所屬執行機構指定人員擔任節能管理員，執行強化節能管理、智慧化資訊機房、提升設備能效、落實節能措施及擴大教育宣導等工作。

臺銀定期召開「節約能源推動小組會議」，針對年度節約目標檢討所屬執行機關之節約能源推動情形、節能目標執行成效、節能目標量及擬定改善對策。

節能減碳措施與意識培養



電力節約

- 照明設備選用省電環保標章產品，並採用省電型電器、高效率燈管、燈具及電子式或高效率安定器，以節約能源。
- 為延續政府節能減碳政策，達成「提高照明、節省電費、低碳環保」三大目標，臺銀於2019年將信託部、貴金屬部、經濟研究處、桃源大樓及龍山分行等辦公場所及營業空間原有舊式T8燈具汰換為LED燈具，預計每年節省22萬度電力。
- 汰舊老舊空調，並定期保養空調設備：臺銀於2019年汰換6部老舊空調主機，提升節能減碳效益。
- 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。



用水節約

- 使用省水水龍頭，節制公廁洗手檯出水量。
- 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。



用油節約

- 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。

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，亦藉由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2019年底，申辦戶數共51,372戶，普及率23.2%。
- 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e-mail地址者，主動寄發電子帳單。2017~2019年度發送戶數分別達67,908戶、71,592戶、73,682戶。
- 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，降低郵寄成本，落實環保節能減碳措施。
- 配合財政部推動「非居住者各類所得扣繳憑單網路申報作業」，由各營業單位指定專人負責統籌辦理申報，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。



用紙節約



節能減碳 意識培養

- 節能管理員適時參加經濟部能源局或其委託專業機構舉辦之節約能源相關研討（習）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。

督導機制

臺銀各單位按月上網填報能源使用量，由總行督導單位每月檢視各單位能源使用情形，對於使用量增加單位立即通知其注意並改善，於年終依據各單位執行節約能源成效優劣，給予加（扣）分獎懲。

辦理環保健行活動

臺銀於2019年5月18日在台北市內湖區內湖區白鷺山親山步道舉辦2019年全行環保健行活動，鼓勵員工走向戶外，親近山林以舒展身心，並以隨手做環保的淨山行動，以實際行動守護美麗家園。



認養樹木

臺銀現管有台北市及高雄市共84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。

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。

臺銀臺南創新園區分行行舍於2016年6月27日完成驗收，該建物以符合綠化量、基地保水、日常節能、室內環境、二氧化碳減量、水資源等六大指標取得銀級「綠建築標章」。

臺銀北大路分行行舍於2017年8月30日完成驗收，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」。

臺銀東部疏散倉庫（暨臺東分行臨時行舍）於2018年5月18日完成驗收，該建物以符合日常節能、水資源等二大指標取得合格級「綠建築標章」。

氣候變遷之因應策略

近年全球暖化，氣候異常風險升高，極端天氣事件頻傳，氣候變遷已是企業營運面臨之重大風險之一。針對風災、水災、地震等重大天災，臺銀訂有本行《危機通報作業須知》及《災害緊急應變對策手冊》等規範，於前揭災害發生時，迅速通報並採取相關應變措施，期能降低損害，維持本行正常營運。

臺銀另訂有本行《作業風險損失事件蒐集要點》及《作業風險胃納聲明書》，將天然災害或其他事件所導致之人員或資產損失列為作業風險損失型態之一，由風險管理部對損失事件發生之頻率與損失金額予以分析，每半年陳報風險管理委員會，審慎管理本行所面對之作業風險。

將氣候變遷對環境衝擊的影響納入授信評估，參採「赤道原則」精神，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，分別由「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，應參採赤道原則之精神，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。

臺銀於2015年1月調降以山坡地之獨棟別墅為擔保品之最高核貸成數，並於2017年6月因應《國土計畫法》於2016年5月起施行，重新檢討徵提空地為擔保品之規範，針對現行土地使用分區為「森林區」、「河川區」、「國家公園區」、「海域區」者及依土地現狀研判未來可能有被列入禁止或限制使用之虞者（如土石流高潛勢、山崩、地滑、地層下陷、其他地質敏感或對國土保育有嚴重影響之地區），如因業務需要徵提前揭空地為擔保品，採加強擔保方式承作，以控管本行授信風險。

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，並透過增訂本行「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。

面對氣候變遷所可能帶來的機會，臺銀配合政府綠能政策，於2016年5月成立「綠能金融小組」及「綠能服務平台」，期能掌握相關商機並促進產業發展。

綠色採購

臺銀採購作業依循政府採購法，採公平、公開採購程序辦理，並配合財政部107年10月31日台財秘字第10706922830號函通知各單位依規定加強辦理綠色採購作業，落實政府採購法及資源回收再利用法相關規範，以擴大機關綠色採購成效。

臺銀配合財政部推行「綠色採購推動計畫」，採購各項物品時，均以優先採購公告指定之環保產品為

原則，積極促進資源再利用，提高本行綠色採購達成率。2019年度本行辦理綠色採購公告指定項目達成率為91.06%，超逾財政部規定90%之目標值。

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。



10 社會參與

臺銀長期以來積極配合政府推動各項政策，協助穩定金融秩序，振興經濟景氣，並提供企業與大眾完善金融服務，帶動產業與國家經濟發展，同時積極以各種實際行動回饋社會。

社會參與①

促進藝文發展

臺銀具悠久歷史，擁有許多珍貴的歷史建築，除自行成立文物館，並將宜蘭分行舊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、大同之家（含網球場）及自由之家等修復工程，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，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、共同推展台灣金融教育、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（大判金、小判金）予以展出，一經推出即獲各界人士與媒體青睞，特展期間同時舉辦「臺灣銀行慶祝成立70周年開鎖比賽」，邀請社會賢達共同參與。

2019年度臺銀文物館參觀人數共1,253人，其中以團體型式登記參觀者共有14團。

臺銀文物館收藏的古文物，如本行重要出版品、愛國獎券、臺幣及新臺幣、錢幣、古金幣及書畫等，都娓娓述說著時光的故事，吸引廣大民眾欣賞與品味。

宜蘭分行華麗轉身宜蘭美術館

臺銀於2012年7月5日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，為台灣公營事業及金融業樹立愛護及宣揚歷史文物的絕佳典範。宜蘭美術館於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。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升，並結合地方教育及銀行員工潛能開發，將歷史意涵滲入建築及自然空間中。

臺灣銀行員工潛能發展中心

臺銀礁溪訓練中心經修復完成後於2018年6月成立「臺灣銀行員工潛能發展中心」，由本行宜蘭分行代管，線上訂房系統於2018年9月啟用，提供本行同仁住宿、泡湯、舉辦會議及自強活動集會等多種用途。該古蹟創建於1906年，原稱西山旅館，見

證了日治時期溫泉產業的開發，具歷史文化意義，經宜蘭縣政府於2002年12月24日登錄為歷史建築。

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台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年經台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對外開放使用，大批房屋已陸續修復，環境優美，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（含網球場）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，兩處古蹟歷經了時代的刻痕，反映出不同階段的創建背景。本行「國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，同時推展文創經濟價值。

舊三和銀行

臺銀於二戰後承受舊三和銀行，該建物於1921年建成，為日治時期哈瑪星商業繁榮形成金融城之歷史依據，具歷史保存價值。2003年2月26日該建物經高雄市政府文化局公告登錄歷史建築後，由本行配合辦理修復。本項修復工程於2018年11月15日竣工，修復後出租予高雄市政府文化局對外開放使用，延續建築生命，留存日本人追求「西化」價值的演變遺痕與歷史記憶，帶動高雄鼓山哈瑪星區域繁榮，同時推展文創經濟價值。

舉辦2019第三屆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，提供台灣藝術生態重要的創作平台，為台灣藝術生態盡一份心力，對台灣金融業或企業界都是非常重要的領導性作為。

● 青年繪畫季

「2019臺灣銀行藝術祭-青年繪畫季」徵件活動於1月2日公告活動簡章，徵件期間為4月1日至5月20日，總獎金達165萬元，共吸引169位參賽者報名，於5月底召開初審會議選出28位參賽者進入複審，最終遴選出19名得獎者，於6月17日公布得獎名單。

頒獎典禮於6月25日假臺銀公庫部6樓舉行，由本行呂董事長親自主持，邀請評審委員、得獎者及其家人們共聚一堂，為得獎的青年藝術家喝采。典禮現場用心佈置展出所有得獎者的精湛作品，在管弦樂團的悠揚樂音及舞者的曼妙舞姿中，讓與會的所有人度過一場融合畫藝、音樂以及舞蹈的古典藝術文化饗宴。

● 攝影季

「2019臺灣銀行藝術祭-攝影季」徵件活動於4月初公開徵件，於8月15日截止收件，總獎金達45萬元，號召所有愛好攝影的朋友共同參與，共有千餘件作品參賽，於8月底召開評選委員會會議，最終遴選出33位獲獎的攝影家。本次攝影比賽創作主題為「豐足臺灣」，透過參賽攝影者不同的鏡頭視野，讓我們感受到深刻的台灣人文、建築及土地富饒之美，延伸藝文創作能量，深化



台灣的文化軟實力。

頒獎典禮於11月1日下午假國立臺灣藝術教育館舉行，由本行呂董事長親自主持，敬邀國寶級攝影大師翁庭華老師、評審委員及得獎者及其家人蒞臨觀禮，並請到蝦米視障人聲樂團演唱經典歌曲，一同分享得獎者的喜悅與榮耀。

● 繪畫季及攝影季作品展覽

臺銀藝術祭-繪畫季及攝影季歷屆得獎作品，2019年度於台北市、新竹市、苗栗縣、台中市、彰化縣、嘉義縣、台南市、高雄市及宜蘭縣等地巡迴展出，藉由巡迴展覽讓藝術貼近民眾日常生活，培育生活美學，進而提升本行支持藝術創作及重視藝術之優質企業形象。

● 印製繪畫季及攝影季作品輯

為支持藝術家用心創作的優秀作品讓更多人看見，臺銀將2018藝術祭-繪畫季及攝影季的得獎



作品印刷出版，除分送得獎者、評選委員、本行貴賓及重要客戶外，並送交國家圖書館永久典藏，以實際行動支持藝術文化之推廣，創造金融業與文化界的跨界交流，建構美善的文化底蘊。

● 音樂會

為歡慶臺銀成立120週年，本行於2019年10月26日下午5時至9時假二二八和平公園露天音樂台舉辦「愛在台灣～2019臺灣銀行藝術祭-音樂會」。開場邀請台灣第一個成立的視障樂團黑門樂團及視障鋼琴小王子許哲誠進行表演，讓聽眾感受用生命演譯樂章、撼動人心，勇敢挑戰自我限制，為自己創造精采人生，也為聽眾帶來無限

生命正向能量。現場同時結合業務宣導，透過多元有趣之金融互動遊戲，攜手公益團體推出「臺銀有愛 庇護有禮」，讓民眾免費參與闖關拿好禮，並有精彩的氣球魔術達人秀、雜耍及泡泡秀等驚喜演出。

壓軸音樂會再度邀約「天籟美聲」的六龜育幼院合唱團、雅韻女聲合唱團及臺銀合唱團共同擔綱演唱，透過人聲融合交織傳唱著不同世代的經典名曲、客家民謠、民歌組曲及當代新創曲目，以歌聲讚頌美麗的台灣formosa，傳遞本行百年深厚的金融底蘊，以音樂會的雋永人聲藝術，開拓心靈的廣度、刻畫文化的深度，與現場聽眾一起度過一個美好的星空週末夜。



120週年行慶快閃演奏音樂會

2019年適逢臺銀成立120週年，本行於5月20~24日行慶週間，邀請國際知名大提琴家張正傑、鋼琴家王乃加、京劇大師朱陸豪、視障鋼琴家許哲誠、蔡哲沅、視障鋼琴/小提琴家呂文貴及本行林秉毅（鋼琴）、范凱揚（長笛）2位同仁，於總行營業大廳進行鋼琴及多重音樂演奏，在歡樂和悠揚的樂聲中與客戶一同分享喜悅，提升本行「音樂至心、服務至誠」的優質企業形象。



榮獲第14屆文馨獎常設獎-金獎

文化部為鼓勵企業、個人以多元且創意的方式支持藝術事業，每2年舉辦「文馨獎」表揚活動，表彰對贊助文化藝術事業具重大貢獻或特殊意義之企業、團體與個人。臺銀以「2017-2018臺灣銀行藝術祭-繪畫季」、「2017-2018臺灣銀行藝術祭-攝影季」及「歷史建築舊三和銀行修復工程」等三個項目之實際作為暨整體貢獻，首次報名參獎即榮獲14屆文馨獎「常設獎-金獎」的最高榮譽。頒獎典禮於2019年11月19日假松山文創園區舉行，由康副總經理繁代表出席領獎。

臺銀重視踐履企業社會責任，長期投入資金協助維護及修護古蹟，活化資產回饋社會，並藉由舉辦藝術祭系列徵件比賽，提供國內青年藝術家及攝影愛好者展現自我才藝和發揮的舞台，支持台灣創作環境持續成長茁壯。2019年適逢本行成立120周年，獲此殊榮更是別具意義。



社會參與②

促進國民健康

臺銀透過成立籃球隊與體育委員會、舉辦青少年籃球夏令營及贊助體育賽事等方式，積極推動各項體育活動，並協助培育體育人才。

成立體育委員會

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「臺灣銀行股份有限公司體育委員會」，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。

成立臺銀籃球隊

臺銀籃球隊成軍於1973年，1974年投入甲組籃球聯賽，並於2003年成為超級籃球聯賽（Super

Basketball League，以下簡稱SBL）創始球隊之一，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，肩負提倡體育及培養選手的社會公益責任，自1996年至2019年，每年暑假均舉辦免費青少年籃球夏令營活動，24年來未曾間斷，報名學員相當踴躍。2019年籃球夏令營活動自7月8日起至12日止為期5天，共有5個班別、約250名學員報名參加活動，由本行優秀SBL籃球明星親自教導，從基礎運球到進階攻防一系列課程，讓學員能在玩樂中學習，以寓教於樂的活動方式，培育更多籃球愛好者。

第16屆SBL主場日及粉聚活動

為提振國內籃球運動風氣，臺銀以實際行動支持



中華民國籃球協會推廣籃球運動，於2019年3月28日、30日及4月5日假新北市立板橋體育館舉辦3場SBL「臺灣銀行籃球隊主場日」系列活動，大手筆送出多項獎品與進場球迷同樂，3天主場日賽事共湧入近萬名球迷到場觀戰，成功炒熱現場氣氛。3月30日及4月5日並邀請本行FaceBook「臺灣銀行粉獅團」粉絲及總行、台北市及新北市分行客戶至現場為本行籃球隊加油，鼓舞團隊士氣，並凝聚本行客戶之向心力。

贊助2019中華職棒明星對抗賽

2019年7月27~28日「2019中華職棒明星對抗賽」於新北市立新莊棒球場熱鬧開打，本次賽事首度由最強中華隊和中職明星隊交手於球場上互炫球技。臺銀力挺國球，持續第9年參與職棒明星賽，2019年再度冠名賽事「臺灣銀行戰技挑戰賽」，本行呂董事長親率高階主管及同仁親赴現場與熱情球迷齊聚一堂為賽事加油，並於2019年7月28日擔任開球嘉賓，為公益「戰技挑戰賽」揭開愛的序幕。

本次賽事邀請新北市正義國小、新埔國中及福營國中等3校棒球隊隊員進場觀看球星們的高超球技，更規劃安排小小棒球隊隊員於戰技全壘打賽程中，與明星選手們互動接傳球，藉由運動參與結合明星球員球技經

驗的傳承、企業的愛心及球星的加持，在小小球員心中種下希望種子，延續學習實踐運動夢想。

臺銀每年配合明星賽事之戰技挑戰賽，將「轟金球、臺銀捐黃金」的公益活動精心置入各項賽程中，2019年度兩天活動本行共捐贈黃金存摺160公克，由本行呂董事長代表捐贈予伊甸社會福利基金會及台灣世界展望會飢餓30人道救援行動，以實際行動關懷社福機構，為年度棒球盛會帶來公益加乘效果，也彰顯本行推廣國球運動的用心。

參與贊助「2019臺灣國際藤球邀請賽」

臺銀參與贊助中華民國藤球協會於2019年11月18~21日假臺北體育館所舉辦「2019臺灣國際藤球邀請賽」，本次比賽邀請到泰國、緬甸、越南、日本、伊拉克等國的勁旅與地主中華隊的好手同場較勁，透過藤球運動提升台灣在國際的能見度。

參與贊助「2019國際瑜珈日活動」

臺銀參與贊助中華民國瑜伽協會於2019年6月21日假台北和平籃球館舉辦「2019 慶祝國際瑜珈日」活動，推廣健康休閒生活，提升本行企業形象。



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。

參與贊助「第十二屆交通大學財務金融國際研討會」

臺銀參與贊助國立交通大學資訊管理與財務金融學系於2019年1月11日假該校光復校區管理一館1樓所舉辦「第十二屆交通大學財務金融國際研討會」。本屆研討會以「金融科技與風險管理」為主題，藉由舉辦本次研討會促進國內外學術界與產官界之交流與合作，進而創造台灣金融市場與金融教育產學界之新願景。

參與贊助Prof. Gary Gensler 來台專題演講

臺銀參與贊助時代基金會於2019年3月25日邀請美國Prof. Gary Gensler於西華飯店宴會廳進行專題演講。Prof. Gary Gensler是推動陶德-法蘭克法案（Dodd-Frank Act）的重要推手，本次來台演講以「Blockchain, Cybersecurity and FinTech」（區塊鏈、網絡安全及金融科技）為主題，分享比特幣、區塊鏈的發展及金融科技於政府、企業、公眾端的應用，包含醫療、保險、代幣等，同時比較金融服務與新型態科技（如數位科技）的發展機會與影響。當日有超過 100 位產業、政府及學界代表出席，現場與會者與講者互動熱絡。

參與贊助「2019國際金融法研討會」

臺銀參與贊助國立臺灣海洋大學海洋法律研究所於2019年3月30日假台灣國際專利法律事務所國際貴賓廳所舉辦「2019國際金融法研討會」。本次研

討會主題為「金融監理之國際合作與國內執法」及「國際金融之新興法律問題」，邀請金管會顧主任委員立雄蒞臨致詞，並與內政部徐部長國勇、法務部陳次長明堂、臺灣海洋大學張校長清風、本行呂董事長及多位實務界專家、學者共同探討洗錢防制及新興金融科技監管等重要議題。

參與贊助今周刊2019「台灣大未來 五力超展開」國際高峰會

臺銀參與贊助今周刊於2019年7月8、9日假香格里拉台北遠東國際大飯店宴會廳所舉辦2019「台灣大未來 五力超展開」國際高峰會。本次活動針對2019年對國際情勢影響最劇烈的「中美貿易戰」，請到被「經濟學人」選為「全球最具影響力的經濟學家」的Tyler Cowen及素有「新興市場投資教父」之稱的Mark Mobius來台，一同針對貿易戰下全球經貿版圖的變動及新興市場的興起進行分享，另針對5個台灣最為關鍵的方向「新經濟、新科技、新人才、新製造、新服務」，邀請21位涵蓋部會首長、企業領袖、學者、專家等各領域重量級人士進行對話，一同探究當前台灣的挑戰與機會，藉由產官學密切交流，一同攜手努力，開創台灣美好的大未來。

參與贊助「2019 ATD亞太區年會暨展覽」

臺銀參與贊助財團法人資訊工業策進會與人才發展協會（The Association for Talent Development，簡稱ATD）於2019年11月5、6日假台北南港展覽館2館7樓所共同舉辦「2019 ATD亞太區年會暨展覽」（ATD 2019 Asia Pacific Conference & Exhibition）。本次年會聚焦「數位當道 人

才轉型」(Talent Transformation for a Digital Future)，邀請多位國內外產官學代表齊聚一堂，探討數據經濟之下，人才和企業變革的未來趨勢。

參與贊助「台灣經濟學會2019年年會暨當代經濟議題學術研討會」

臺銀參與贊助台灣經濟學會於2019年12月14日假輔仁大學濟時樓9樓所舉辦「2019年年會暨當代經濟議題學術研討會」，提升本行知名度及金融專業形象。

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」作為社會各界發表論著之平台。前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。

舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」徵選活動

為持續營造有利經濟金融研究環境，協助台灣培育財經研究人才，臺銀自2017年起舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」徵選活動，鼓勵青年學子以畢業之博碩士論文參賽，期透過優質之研究論文見證台灣財經知識力，並營造有利於經濟金融研究之環境。

「2019臺灣銀行經濟金融論文獎」徵稿活動自2019年5月16日起至2019年11月30日止。本次參賽論文業經外部專家學者審查並評選出9位博士組及12位碩士組各獎項得獎者，於2020年5月公告得獎名單。頒獎典禮於2020年5月29日假臺銀公庫部6樓舉辦，由本行呂董事長親自主持，邀請評審委員會召集人臺灣大學經濟學系特聘教授劉錦添擔任貴賓，並請到台北愛樂交響樂團以別出心裁之表演曲目，一同為得獎者喝采。



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2019年度辦理下列事項：

- 5月7日邀請財團法人心路社會福利基金會-新北市愛重服務中心人員參訪總統府及本行文物館。
- 5月8日邀請社團法人新北市自閉症服務協進會-星樂小站的學員至板橋大遠百威秀影城欣賞電影。
- 5月21日邀請財團法人伊甸社會福利基金會汐止大同小作所人員參訪總統府，並至營業部大廳欣賞本行行慶快閃音樂會。
- 6月19日辦理財團法人新北市私立樂山園社會福利慈善事業基金會附設樂山教養院「可口可樂博物館圓夢之旅」活動，邀請院生參觀桃園可口可樂博物館，並至附近的虎頭山公園散步踏青及午餐。
- 7月19日贊助水源村劇團公益演出，邀請雲林地區弱勢家庭及身心特殊的小朋友於雲林縣斗六文化中心觀賞該團演出舞台劇「找回失去的勇氣」。
- 8月22日邀請「財團法人桃園市私立懷德風箏緣地育幼院」參訪台北市立天文科學教育館及兒童新樂園。
- 10月22日辦理財團法人宜蘭縣私立天主教弘道仁

愛之家「歡慶九九重陽台北一日遊」活動，安排長者們參觀總統府及中山堂，並品嚐美食。

- 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。2019年度基金捐助微型保險費共745,742元。

捐助社福團體

臺銀於2019年度辦理下列捐助活動，關懷弱勢族群：

- 捐助「財團法人台灣省私立鴻佳啟能庇護中心」：
該中心成立於1998年，位於台南市南區，是國內第一家提供心智障礙者庇護性就業的殘障福利工廠。2019年7月3日由臺銀呂董事長率領本行及臺銀人壽同仁親赴該中心齊心行公益，捐款協助其汰換老舊吊扇，給予弱勢院生享有安全舒適的環境，舒緩心靈得到更妥善的照顧。



- 捐助「新北市愛維養護中心」：
該中心成立於1998年，位於新北市八里區，是永和耕莘醫院及聖母聖心會所修女共同設立的重殘養護中心，以服務18歲以上、須長期照護、重障重癱之身心障礙者為主。2019年9月19日由臺銀林前副總經理俊良率領本行及臺灣金控同仁親自前往該中心表達愛心與關懷，並贊助該中心「生

活用品及設施設備補助申請計畫」經費，協助添購洗澡床、電視機、電冰箱等設備及日常生活用品，改善中心環境，提升照護品質，讓住民們享有更優質的生活。

- 子公司臺銀保經於2019年10月17日前往「財團法人基督教臺北市私立伯大尼兒少家園」（位於台北市文山區）探訪，並協助添購器材及日常用品。



響應中華基督教救助協會「鞋盒傳愛」活動

臺銀響應中華基督教救助協會「鞋盒傳愛」活動，由本行呂董事長及康副總經理繫於2019年12月11日率領同仁前往桃園市貴格會保羅堂希望種子陪讀

班探視弱勢家庭陪讀班的小朋友，並贈送聖誕禮物傳達愛心與關懷，與偏鄉學童一起提前歡度快樂溫馨的聖誕佳節。



舉辦3次捐血活動

歡慶臺銀成立120週年，本行攜手金控集團子公司臺銀證券，於1月30日、5月24日及11月14日假總行營業部門口，與台灣血液基金會合作辦理三次捐血活動，廣邀行員、客戶、民眾與鄰近上班族共襄盛舉，快樂捐血，健康相隨，協助舒緩醫療用血不足的現象，讓社會充滿溫馨祥和的正能量。



參與「2019年金融服務愛心公益嘉年華」台南場及新竹場活動

臺銀與子公司臺銀保經共同參與社團法人台灣金融服務業聯合總會所主辦「2019年金融服務愛心公益嘉年華」台南場【2019年6月29日於台南市永華市政中心西側廣場舉行】及新竹場【2019年11月2日於新竹市樹林頭公園舉行】活動，活動主題以金融知識宣導及慈善公益為主，藉此喚起民眾對金融知識的重視及對社會弱勢族群的關懷，並彰顯本行及臺銀保經積極參與公益及善盡社會責任的企業形象。

參與ICRT「2019母親節歌曲專案」廣宣託播

臺銀參與台北國際社區廣播電台（International Community Radio Taipei，簡稱ICRT）所製作「2019母親節歌曲專案」廣宣託播案，表達對天下媽媽的關心，提升聽眾對本行的好感度，進一步形塑本行優質的企業品牌形象。

參與贊助「用愛牽心門」慈善公益音樂會活動

臺銀參與贊助2019年7月2日由新逸藝術室內樂團於台北市國家音樂廳所舉辦「用愛牽心門」慈善公益音樂會活動，藉由音樂守護心靈，關懷社會，音樂會所募得款項全數捐贈「社團法人臺北市觀音線心理暨社會關懷協會」，用於推展各項公益服務活動。

參與贊助中央社《全球中央》月刊公益捐閱活動

臺銀參與贊助中央社《全球中央》月刊公益捐閱活動。本次活動共捐贈偏鄉一百間高中(職)學校及育幼院，豐富偏鄉學習資源，培育偏鄉學童閱讀習慣，多元學習涵養正向心齡能量，並提升本行關懷偏鄉弱勢團體之公益形象。

參與「奇幻故宮－南院嘉年華」活動

臺銀與臺灣金控集團（含臺灣金控、臺銀人壽、臺銀證券）共同贊助由中華文化總會與故宮南院於2019年12月21日合作於南院舉辦之「奇幻故宮-南院嘉年華」活動。本活動以親子活動為主題，搭配手作市集及音樂表演，內容涵蓋故宮文化創意工坊、獨立樂團演出、兒童劇團、親子音樂律動、文創及農創市集等，為結合文創、藝術及音樂的大型嘉年華活動，期能透過不同形式的活動進行文化推廣，提升台灣藝術創作環境，以多元化方式善盡企業社會責任。

認購2019臺灣燈會小提燈

邁入30周年的臺灣燈會於2019年2月19日至3月3日在屏東舉辦，臺銀贊助認購交通部觀光局推出由紙雕藝術家洪新富所設計的2019臺灣燈會小提燈「屏安豬」，並將提燈分送慈善機構，有助於優化本行關懷社會弱勢之企業形象。

訂購農、漁產品

臺銀配合主管機關協助農、漁民產銷，於2019年公告22筆當季農、漁產品訊息，請各單位及同仁踴躍訂購，以共同支持辛勤耕耘的農、漁友及台灣在地產業。

業務回饋

- 臺銀與客家委員會合作發行「桐花認同卡」，就持卡人每筆消費提撥0.3%的回饋金捐助給財團法人罕見疾病基金會，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，15年來已累積捐贈超過3,800萬元。

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。

華山文創園區-導盲犬園遊會

臺銀自2017年起攜手台灣導盲犬協會，連續3年於華山1914文化創意產業園區舉辦公益園遊會（2017年3月4日「揪愛導盲犬，讓愛被看見」、2018年3月3日「關eye導盲犬，用愛看世界」、2019年3月9日「開路天使，與愛同行」），義賣所得款項全數捐贈予協會，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。



11 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	2019年度辦理情形
股東	主管機關工作考成期中查證及自評(含子公司臺銀保經)	每年	2次
	財政部公股金融事業業務研討會	每季	4次
	財政部公股金融事業重要議題會議	不定期	5次
	公文進行雙向溝通	即時	若干
主管機關	金管會、中央銀行等主管機關會議	不定期	若干
	立法委員囑託重要事項	即時	若干
	公文進行雙向溝通	即時	若干
	準時申報及繳納各項稅款	即時	若干
客戶	客服中心及信用卡24小時服務專線	即時	379,682通電話
	客訴管理系統	即時	8,054件
	各營業單位服務專線、顧客意見箱	營業時間	若干
	臺銀客戶通訊	每兩月	6份
	顧客滿意度調查	每年	6,346份
	網站揭露產品及財務資訊	即時	若干
	社會責任報告書	每年	1本
	臺灣銀行粉獅團FaceBook	即時	若干
	大型客戶投資理財說明會/投資理財講座	不定期	14場/854場
	子公司臺銀保經網站設置壽險及產險商品專區，介紹各種保險商品	即時	53種
員工	電子信箱、首長信箱、員工交流園地	即時	若干
	各單位同心集思活動	每月	12次
	行務會議	每年	1次
	業務會報-臺銀/子公司臺銀保經	每月	11次/12次
	登山活動/健行活動	每月	若干
	我們的臺銀雙月刊	每兩月	6本
	風險觀念報導	不定期	56次
	行內教育訓練	不定期	216班，18,013人次
	臨廠健康服務/健康講座	不定期	5梯/1場
二氧化碳濃度與採光照明檢測	每年	2次	
供應商	採購開標/決標會議	不定期	若干
	電話/電子郵件溝通	即時	若干
	採購具環保/節能/省水標章產品	即時	若干
社區	臺灣銀行文物館開放參觀	定期	1,253人次/14團
	青少年籃球夏令營	每年	約250名
	邀請國中小棒球球員進場觀看職棒明星賽	每年	約200名
	參與舉辦經濟論壇/研討會	不定期	6場
	臺灣銀行季刊	每季	4本
	參與公會、協會、研究等社團組織	不定期	若干
	捐助社福團體-臺銀/子公司臺銀保經	不定期	2家/1家

附錄 B：能源消耗統計

▼ 電力使用統計

	2017年	2018年	2019年
度數	46,565,069	45,321,755	44,044,977
增減量	-932,497	-1,243,314	-1,276,778

▼ 水資源使用統計

	2017年	2018年	2019年
度數	318,399	330,856	325,028
增減量	632	12,457	-5,828

▼ 油使用統計

	2017年	2018年	2019年
公升	398,633	395,004	391,805
增減量	4,007	-3,629	-3,199

▼ 紙張使用統計

	2017年	2018年	2019年
公斤	245,672	266,582	271,890
增減量	112	20,910	5,308

附錄 C：GRI 索引對照表

GRI 100		
組織概況		
102-1	組織名稱	p.02 聯絡資訊
102-2	活動、品牌、產品與服務	p.16~17 歷史與沿革
102-3	總部位置	p.16~17 營運據點
102-4	營運據點	p.16~17 營運據點
102-5	所有權與法律形式	p.16 股權結構
102-6	提供服務的市場	p.16~17 營運據點
102-7	組織規模	p.16~17 關於臺灣銀行 p.54~55 平等任用原則
102-8	員工與其他工作者的資訊	p.54~55 平等任用原則
102-9	供應鏈	p.21 採購業務 p.65 綠色採購 p.80 附錄A：利害關係人溝通頻率
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	p.04~05 董事長的話
102-11	預警原則或方針	p.37~38 風險管理
102-12	外部倡議	p.02 編撰指南 p.11~15 鑑別重大議題及其邊界
102-13	公協會的會員資格	p.33 公會參與
策略		
102-14	決策者的聲明	p.04~05 董事長的話
治理		
102-18	治理結構	p.30~33 公司治理運作情形
GRI 103 管理方針		
103-1	解釋重大主題及其邊界	p.11~15 鑑別重大議題及其邊界
103-2	管理方針及其要素	p.11~15 鑑別重大議題及其邊界
103-3	管理方針的評估	p.11~15 鑑別重大議題及其邊界

GRI 200		
經濟績效		
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	p.18 稅前盈餘逾132億元，超出年度預算目標
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.66~79 社會參與
203-2	顯著的間接經濟衝擊	p.66~79 社會參與
反貪腐		
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	p.40~41 誠信經營
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	p.40~41 誠信經營
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	p.40~41 誠信經營

GRI 300		
能源		
302-1	組織內部的能源消耗量	p.81 附錄B：能源消耗統計
水		
303-1	依來源劃分的取水量	p.81 附錄B：能源消耗統計
有關環境保護的法規遵循		
307-1	違反環保法規	p.62~65 綠色金融

GRI 400		
勞雇關係		
401-1	新進員工和離職員工	p.54~55 平等任用原則
401-3	育嬰假	p.58~59 員工權益與福利
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.57 職場安全管理
訓練與教育		
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	p.60~61 完善培訓制度
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	p.54 員工考核
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.54 公平薪酬制度
行銷與標示		
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	p.11~15 鑑別重大議題及其邊界 p.48 強化資訊治理，導入國際標準管理制度
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	p.42~47 善盡客戶權益保障
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	p.42~47 善盡客戶權益保障
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.44~45 個人資料保護、客戶隱私權維護
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.34~36 法令遵循

服務創新  價值驅動
臺銀挺你 · 攜手向前



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

網址：www.bot.com.tw

客服中心：0800-025-168



PRINTED WITH
SOYINK™