

2020 永續報告書 SUSTAINABILITY REPORT



服務創新 價值驅動
CREATE A BETTER FUTURE

Create a Better Future

服 務 創 新 價 值 驅 動

2020 Sustainability Report

目 錄

董事長的話	P1
-------	----

永續績效	2020 年永續營運關鍵績效	P3
------	----------------	----

1

關於本報告書

報告書採用新版 GRI 準則	P7
----------------	----

2

利害關係人議合

利害關係人鑑別與選擇	P8
利害關係人溝通	P8
重大主題	P9

3

Governance
公司治理

關於臺灣銀行	P21
經濟績效	P24
公司治理	P30
法令遵循	P40
創新金融商品與服務	P44
風險管理	P49
企業持續營運計畫 BCP	P51
資訊安全	P62
誠信經營	P64
客戶關懷	P67

4

Environmental
環境永續

綠色金融	P73
節能意識培養與減碳措施	P77
氣候變遷之因應策略	P80

5

Social
社會關懷

客戶服務品質提升	P85
員工關懷	P87
鼓勵內部溝通	P90
職場安全管理	P91
員工權益與福利	P93
員工權益保障	P94
完善培訓制度	P96
社會參與	P99

附錄

附錄 A：利害關係人溝通頻率	P111
附錄 B：GRI 索引對照表	P112
附錄 C：聯合國永續發展目標（SDGs）回應對照表	P115
BSI 獨立保證意見聲明書	P117
BSI 獨立保證意見英文版聲明書	P119

I 董事長的話

臺銀自 1946 年改組成立迄今已屆 75 年，若自 1899 年成立前身株式會社臺灣銀行起算，已深耕臺灣 122 個年頭。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。

2020 年臺銀營運雖受新冠肺炎疫情、金融市場劇烈動盪、利差縮減等因素干擾，惟在全體員工共同努力下，除配合推動紓困振興方案及振興三倍券等政策性業務外，亦積極落實經營策略的執行，推展各項銀行業務。2020 年合併稅前盈餘達新臺幣（以下同）123.4 億元，超出年度預算目標，表現優異，且逾放比率 0.15%、備抵呆帳覆蓋率 997.26%，資產品質與風險承擔能力持續提升。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。

與此同時，臺銀亮麗的經營績效備受外界肯定，2020 年榮獲許多獎項，包含金管會「高齡者及身心障礙財產信託」績優銀行（連續 4 年）、讀者文摘「信譽品牌」金獎（連續 15 年）、聯徵中心「金安獎」及「金質獎」雙料冠軍（連續 7 年）、Cheers 雜誌「新世代最嚮往企業 Top 100」金控銀行業第 1 名…等多項殊榮。

在防疫措施方面，臺銀在疫情爆發之初即成立應變小組，訂定相關因應措施及應變機制。總行單位於 2020 年 3 月初起陸續啟動異地辦公，部分會議採視訊方式舉行，海外單位則視當地疫情採輪流上班或居家辦公，以人力分流的方式降低群聚感染風險，透過落實各項防疫措施，維持業務正常運作。



在配合政府紓困振興方面，截至 2020 年底，臺銀辦理政府及自辦之各項紓困振興貸款合計核准 29,951 戶，金額 5,790 億元，紓困金額居同業第 2，於金管會「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」第 1 階段及第 2 階段考核評比中獲頒多項獎項肯定。另擔任紙本振興三倍券經理銀行及兌付行，辦理兌付、複點、清算、保管等作業，截至 2020 年底各項作業順暢，總兌付張數占領取總張數逾 95%，複點總張數占兌付總張數逾 98%，順利協助政府達成刺激國內消費，振興產業之目的。

在員工訓練方面，陽明山行員訓練所的場地雖於疫情期間提供政府為施政用途目前無法使用，但善用公庫部、資訊處、武昌大樓、龍山分行、臺中分行及苓雅分行等場地，以分區或視訊方式持續辦理相關訓練，讓同仁的學習不間斷，在防疫的同時仍持續提升員工競爭力。

在數位金融服務方面，臺銀持續鼓勵同仁創新發想並提出專利申請，截至 2020 年底取得 32 件發明專利、229 件新型專利及 4 件設計專利，成績斐然。另為強化總行與分行間，數位人才培育及業務交流，透過「數位轉型種子人員培訓計畫」，建立跨部門種子人員培訓及專案運作機制，加速建立全行數位化思維，達成數位轉型之願景與目標。

在踐履企業社會責任方面，臺銀推動各項公益活動的腳步並未受疫情影響而停歇，藝術祭 - 青年繪畫季與攝影季，以及經濟金融論文獎徵稿活動仍照常辦理，見證臺灣豐沛的藝術創作力與財經知識力，並舉辦 3 次捐血活動、贊助第 27 屆原棒協關懷盃棒球邀請賽、攜手家扶基金會一同關懷慢飛天使…等，持續以實際行動發揮企業影響力，為社會注入溫暖的正向能量。另外，本行推廣各項體育活動發展的績效

卓著，於 2020 年續獲教育部體育署頒發「109 年運動企業認證」，為善盡企業社會責任再添一頁佳話。

鑒於氣候變遷與環境永續的議題日益受到重視，臺銀於 2020 年設置「企業永續發展委員會」，下設立跨單位之「環境永續」、「社會參與」、「公司治理」、「員工照護」及「顧客權益」五個執行小組，正式宣告對於永續發展的重視，爾後將秉承 ESG 相關理念與精神，善盡對這塊土地和社會的責任，同時善用臺銀於金融市場之角色，引導客戶重視永續議題，促進整體經濟永續發展。

臺灣銀行董事長



| 永續績效

2020 年永續營運關鍵績效

獲獎紀錄



連續 15 年榮獲讀者文摘臺灣地區「信譽品牌」銀行類金獎。



連續 4 年榮獲金融監督管理委員會評選為「高齡者及身心障礙財產信託」績優銀行。



榮獲金融監督管理委員會「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」第 1 階段評比「公辦紓困金額組」第 1 名，以及「自辦紓困金額組」、「公辦紓困－舊貸展延效率組」、「公辦紓困－新貸振興貸款效率組」等獎項的第 2 名。於第 2 階段評比中再度獲得「公辦紓困－新貸案件效率組」第 1 名、「自辦紓困金額組」第 2 名。



 連續 7 年榮獲財團法人金融聯合徵信中心頒發「金安獎」及「金質獎」。



 榮獲臺北市文化局頒發 2020「第二屆臺北樹益獎」權管類獎項。

 以「價值驅動的創新服務 - 生活大小事就是臺銀事」專案，榮獲財政部第 3 屆「政府服務獎」之「數位創新加值」獎項優等。



🏆 推廣 ACH 業務績效卓著，榮獲台灣票據交換所「109 年度金融機構推廣 ACH 業務暨金融業代收即時服務平台 (eFCS) 業務獎勵」之「ACH 代收業務推廣優等獎」、「eFCS 銷帳處理業務推動獎」。

🏆 榮獲教育部體育署頒發「109 年運動企業認證」及「109 年體育推手獎」。



🏆 榮獲 Cheers 雜誌 2020「新世代最嚮往企業 Top 100」第 19 名，居金控銀行業第 1 名。

🏆 臺灣銀行季刊於 2019 年及 2020 年分別榮獲國家圖書館頒發之「臺灣學術資源影響力－知識傳播獎：經濟學門類」第 1 名及「臺灣學術資源影響力－期刊長期傳播獎：經濟學門類」第 1 名。

🏆 歷史建築舊三和銀行修復工程，榮獲高雄市建築師公會「2020 年城市工程品質金質獎 - 古蹟歷史建築修護」獎項。

🏆 榮獲今周刊「財富管理銀行暨證券評鑑」最佳風控獎第 1 名及最佳銀色友善獎第 3 名。





永續績效 - 治理

2020 年度共召開 8 次定期性董事會、4 次臨時董事會及 50 次常務董事會，全體董事進修時數達 128.5 小時。

依 2020 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。

臺銀在穆迪 (Moody's) 及標準普爾 (S&P) 發布的信用評等穩居本國銀行業龍頭。

依據路孚特 (Refinitiv) 統計資料，2020 年度臺銀主辦臺灣地區聯貸擔任統籌主辦銀行 (Mandated Lead Arranger) 金額達美金 61.35 億元，市占率 13.7%；擔任額度分銷銀行 (Bookrunner) 金額達美金 70.90 億元，市占率 16.3%，均排名第 1，繼續蟬聯雙料冠軍。



永續績效 - 社會

2020 年度捐助「心燈啟智教養院」、「長泰教養院」、「幸福社會福利基金會附設友愛家園」及「台灣兒童暨家庭扶助基金會」等弱勢團體。

發行導盲犬信用卡，截至 2020 年底捐助逾 4,000 萬元予台灣導盲犬協會，培養導盲犬，協助視障朋友。

維護民眾權益，2020 年度成功阻止民眾被詐騙案共 512 件、總金額約 2 億 4,731 萬元。

關心年邁長者，「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 1,123 人，信託財產本金共 4 億 8,155 萬元。

重視長者安養權益，以房養老 - 「樂活人生安心貸」貸款核貸額度達 8,807 萬元，累積貸款餘額 1,107 萬餘元。

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」，承作戶數已達 85,140 戶，累積金額 3,244.59 億元，使青年買房門檻下降，安心成家不再是夢想。



永續績效 - 環境

力行節能減碳，2020 年度用電及用油均較前一年度節省：用電節省 1,601,564 度 (5,765.63(GJ))、用油節省 13,847 公升。

注重環境永續，2020 年度辦理綠色採購指定項目比率為 98.17%，超逾年度目標值 95%。

履行綠色金融，截至 2020 年底，綠能產業放款餘額 604 億元、永續債券投資餘額 147.3 億元 (國內債券 102 億元，國外債券 45.3 億元)。

1 關於本報告書

報告書採用新版 GRI 準則

報告書概況

這是臺灣銀行第 9 次發行永續報告書 (原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。本報告書未對先前報告書之資訊進行重編。

報告期間

本報告書資訊揭露期間為 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，惟部份章節資訊揭露至 2021 年 6 月 18 日。

上一次發佈報告的日期

2019 年報告書於 2020 年 9 月發佈。

報告週期

報告發布週期為每年發布 1 次。

報告內容及主題邊界

本報告書範圍僅包含臺灣銀行，臺銀綜合保險經紀人股份有限公司只揭露財務數據。報告期間內之組織規模、架構、所有權及供應鏈皆無重大改變。

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

本報告書依循 GRI 準則編製，並通過獨立第三方驗證機構英國標準協會台灣分公司 (BSI 台灣) 查證，取得獨立保證意見聲明書。(詳見 P117)

經查證後符合 AA1000 AS v3 第一類型中度保證等級之精神。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：+886-2-23493835

傳真：+886-2-23115145

地址：臺北市中正區重慶南路一段 120 號

電子郵件信箱：

bot097@mail.bot.com.tw

永續發展專區網址：

<https://wwwap.bot.com.tw/esg/>

2 利害關係人議合

臺銀為了展現與利害關係人的互動，透過各種管道積極回應利害關係人關注的事項，讓利害關係人對臺銀更具信心。

利害關係人鑑別與選擇

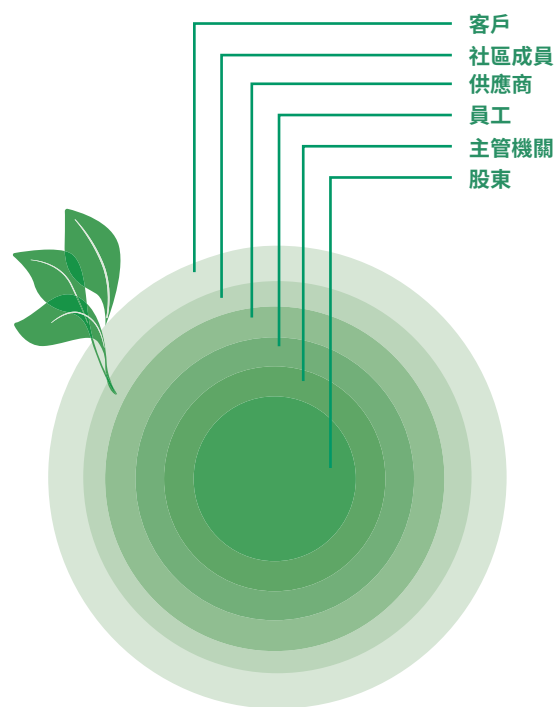
臺銀籌劃鑑別與選擇利害關係人的方法，為先透過內部會議鑑別利害關係人類別，並與所有利害關係人建立透明、有效的多向溝通管道，積極瞭解他們的需求及對本行的期許，並參考 AA1000 鑑別利害關係人 2015 年版 (Stakeholder Engagement Standard, AA1000 SES 2015) 五大原則，依照利害關係對於本行的 (1) 依賴性 (Dependency)、(2) 責任 (Responsibility)、(3) 張力 / 關注 (Tension)、(4) 影響力 (Influence)、(5) 多元觀點 (Diverse Perspectives)，鑑別出 2020 年六大利害關係人包括：(1) 股東、(2) 主管機關、(3) 員工、(4) 供應商、(5) 社區成員及 (6) 客戶。

期望這份報告書的資訊品質，能讓各方利害關係人對臺銀努力的成果作出合理的評估，臺銀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。

臺銀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。

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《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，適時正確報導相關重大政策、業務措施與服務訊息。

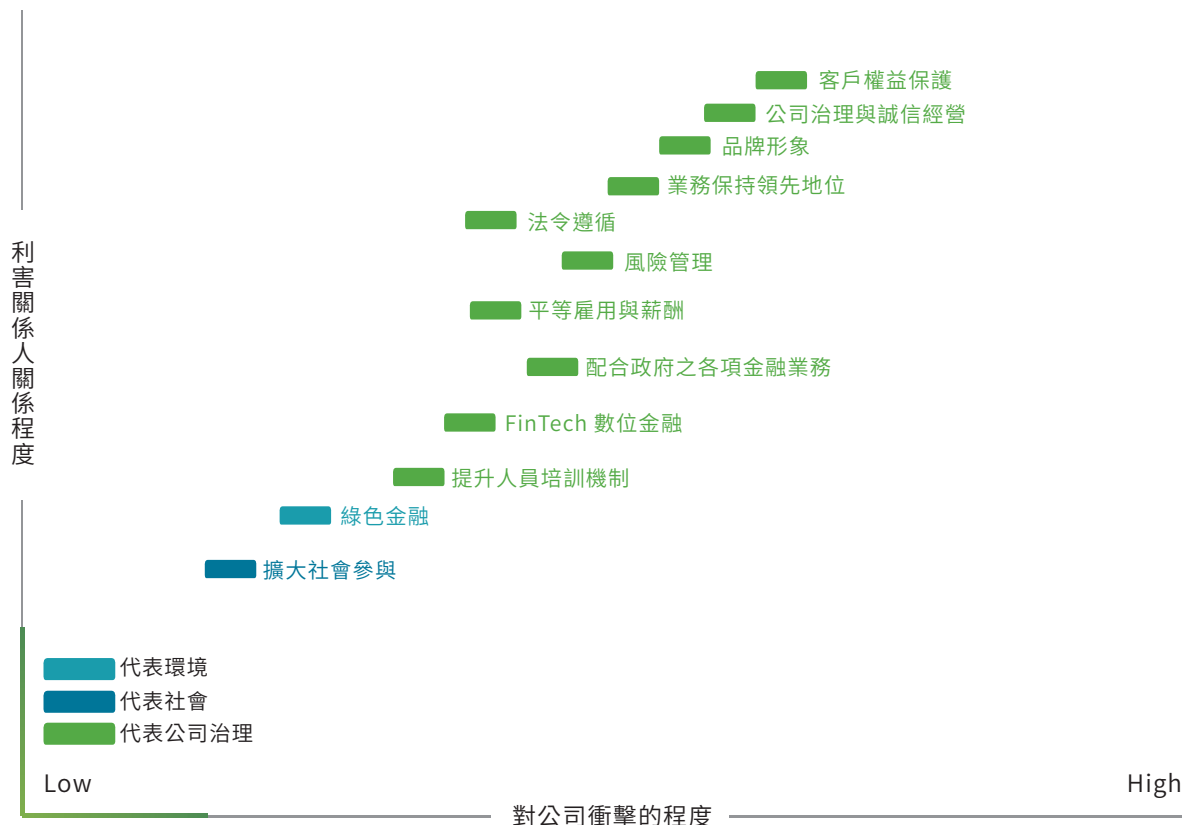


I 重大主題

鑑別重大主題及其邊界

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 12 項重大主題，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，辨識出客戶權益保護等關注議題，並經總行各單位評分後，全數列為重大主題。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。2020 年 12 項重大主題並無重大改變，主要修改處為，將 2019 年之「服務品質」、「客戶意見處理」兩項議題，一併歸類為「客戶權益保護」之重大議題事項當中。

▼重大主題矩陣圖



▼重大主題及衝擊範圍與涉入程度

●直接衝擊 ○促成衝擊 ▲商業衝擊

重大主題	對營運的重要性	利害關係人					
		股東	主管機關	員工	供應商	社區成員	客戶
客戶權益保護	信任為金融業之本，臺銀將維護客戶權益及保護客戶隱私做為營運基石，以取得客戶信任為己任	○		●			●
公司治理與誠信經營	恪守誠信經營原則，以求營運穩健發展	●	○	●			
品牌形象	臺銀秉持「誠信、關懷、效率、穩健」營運核心，以期在業界占有一席之地	○		●	○		○
業務保持領先地位	臺銀提供各項金融產品及服務，以業界領頭羊之姿，使營運績效最大化且持續增長	●		●			▲
法令遵循	臺銀管理階層及員工均奉公守法、依法行政，替營運績效帶來正面助益		●	●			○
風險管理	面臨如資安、氣候變遷等新興風險挑戰，臺銀具備風控認知及妥善規劃風險管理能力	●	○	●	○		
平等雇用與薪酬	員工為臺銀得以穩健營運的重要功臣，以人權政策及平等原則為圭臬，讓員工安心工作		○	●			
配合政府之各項金融業務	在 2020 年疫情期間，臺銀配合政府進行相關業務，有效達標及完成分派任務，並回饋社會，提升經營績效	○	●	●			
FinTech 數位金融	臺銀站穩科技快速發展浪潮，靈活改善既有金融產品與服務，讓員工學習科技新知與技術，提升客戶數位金融體驗			●			●
提升人員培訓機制	臺銀協助員工持續精進自我，並完善員工培訓機制，提供多元教育訓練課程			●			
綠色金融	臺銀正面迎接氣候變遷挑戰，積極響應環保行動及開發綠色金融產品，因應全球金融市場需求				○		▲
擴大社會參與	臺銀希冀以實際作為包裹愛心，回饋社會鄉里，促進整體社會正向循環					●	

▼重大主題管理方針要素及其評估

重大主題	重大主題與類別	揭露項目	國際標準、倡議引用或內部規範	
			國際標準、倡議引用或內部規範	
配合政府之各項金融業務	間接經濟衝擊	203-2	各項政策業務： 《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》 《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》 《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》 《政府採購法》、《共同供應契約實施辦法》 《海關執行關稅配額作業規定》 《信託法》、《信託業法》 《都市更新條例》、《都市危險及老舊建築物加速重建條例》 《公教人員保險法》、《公教人員保險準備金管理及運用辦法》、《公教人員保險準備金管理及運用須知》 振興三倍券業務： 《因應嚴重特殊傳染性肺炎振興三倍券發放辦法》 《因應嚴重特殊傳染性肺炎振興三倍券兌付要點》 《振興經濟刺激消費措施振興三倍券兌付行政契約》 《營業單位兌付振興三倍券標準作業流程 (SOP) 》 《無統一編號且已於職業工會投保之自營作業者兌領振興三倍券標準作業流程 (SOP) 》 兒少及青年之教育發展業務： 《兒童及少年未來教育與發展帳戶條例》 《教育部青年儲蓄帳戶補助要點》	

管理方針

	目標與承諾	績效評估
	融合政府政策，穩定金融環境 短中長期目標規劃： - 經理新臺幣發行附隨業務 - 短期：資金調撥及金庫安全 - 中期：回籠券整理，維護流通鈔券整潔 - 長期：確實配合國家通貨發行政策 - 公教人員保險業務 - 短期：加強公保法令業務宣導 - 中期：配合政府公保全面年金化修法期程，維護被保險人長期權益 - 長期：配合國家總體年金政策，完善公保社會保險機制 - 公保準備金收支平衡 - 短期：達成年度預定收益目標 - 中期：建構多元資產配置，強化風險管理，保持適當流動性 - 長期：健全財務狀況，追求長期收支平衡及永續經營 - 配合政府推動國內老舊社區更新之政策 - 短期：與融資業務部門及營業單位整合行銷，以信託機制協助都更實施者及危老建案地主開發重建 - 中期：申請租賃權信託營業許可，以完整不動產信託業務之產品線 - 長期：與相關團體合作，延續都更政策 - 代理各級地方政府庫款業務 - 短期：完成各級地方政府代庫相關作業 - 中期：協助機關簡化作業流程，以節省雙方人力、物力及時間並可降低作業風險 - 長期：持續建置「公庫存款繳費帳務管理系統」，提升帳務處理效率 - 以 WTO 關稅配額，辦理進口核配業務 - 短期：執行財政部委任關稅配額核配與管理業務 - 中期：優化作業系統，提升電腦核銷系統管理配額效率 - 長期：配合海關無紙化通關，有效節省業者人力及時間 - 政府委辦振興三倍券業務 - 短期：完成規劃及執行紙本振興三倍券兌付、複點、清算及保管等各項作業 - 中長期：稱職扮演政府施行振興三倍券政策的左右手 - 兒少及青年之教育發展 - 短中期：開辦兒少未來教育與發展帳戶、青年儲蓄專戶 - 長期：關注兒少及青年權益，協助兒少及青年未來教育發展	新臺幣發行附隨業務績效： 2020 年依舊圓滿達成央行託付之新臺幣發行附隨、春節新鈔兌換任務 2020 年 1 月 14 日發售「庚子鼠年生肖紀念套幣」11 萬套 2020 年 5 月 20 日發售「中華民國第十五任總統副總統就職紀念幣」金幣 1 萬枚、銀幣 5 萬枚 2020 年 11 月 12 日發售臺灣國家公園采風系列 - 澎湖南方四島國家公園平鑄套幣 2 萬套 - 受託辦理新臺幣特殊號碼鈔券線上拍賣，每年辦理二次拍賣，滿足民眾收藏嗜好，並挹注國庫收入 - 加速回籠券整理再流通，維持流通鈔券整潔並減少樹木砍伐 公保業務績效： 2020 年底公保準備金已提存比率 (Funding Ratio) 為 108.57% 2020 年度公保準備金評價後運用收益率為 15.26%，運用總收益 483.36 億元，大幅優於預期收益率 3.98%，並創歷年來最佳收益率及收益數紀錄 協辦都更業務績效： - 截至 2020 年底止，都市更新案達成 18 件 - 截至 2020 年底止，都市危險及老舊建築物重建案達成 5 件 辦理進口核配業務績效： 2020 年接受財政部委任辦理 WTO 關稅配額 16 項、FTA 關稅配額 7 項及 ECA 關稅配額 1 項，決標數量約 9 萬 5 千公噸，撥入農產品受進口損害救助基金 8.14 億元 辦理振興三倍券相關業務績效： 2021 年 4 月 8 日完成紙本振興三倍券複點作業，複點績效達 100% - 兌付績效居八大公股銀行第 1 名、全體兌付金融機構第 2 名 - 兌付及複點手續費總收入居全體兌付金融機構第 1 名 - 規劃振興三倍券綁定台灣 Pay 相關作業及推展，活動期間綁定台灣 Pay 計 21,396 戶，交易金額 1.78 億元，於八大公股銀行排名第 3 名 - 已兌付振興三倍券共 192,789 千張 (封存箱數 7,762 箱)，分別存放 9 家 (含離島) 分行倉庫保管 兒少及青年之教育發展相關業務績效： - 截至 2020 年底，兒童及少年未來教育與發展帳戶累積總計 16,460 戶、金額 6 億 3,284 萬元 - 截至 2020 年底，青年儲蓄專戶累積總計 2,217 戶、金額 3 億 525 萬元

重大主題	重大主題與類別	揭露項目	國際標準、倡議引用，或內部規範	
			國際標準、倡議引用，或內部規範	
風險管理	自訂重大主題	n/a	外部倡議及規範： 《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》 內部規範： 《貴金屬交易辦法》 《貴金屬部辦理衍生性金融商品交易內部控制作業要點》	
法令遵循	法規遵循 - 經濟 法規遵循 - 社會	419-1	《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》	
公司治理與誠信經營	反貪腐	205-2 205-3	《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》 《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》 《公務員廉政倫理規範》	
FinTech 數位金融	產品和服務資訊與標示的要求	417-1	外部倡議及規範： 金管會推動之「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》 內部規範： 《數位轉型種子人員設置要點》	

管理方針

	目標與承諾	績效評估
	設置獨立之專責風險控管單位，建立有效的風險管理機制 短中長期目標規劃： 1. 應對氣候風險 · 短期：將新興風險納入風險管理政策，及訂定新興風險管理準則 · 中期：導入氣候變遷相關之風險壓力測試 · 長期：關注及支持 ESG 相關國際倡議 2. 營運風險管理 · 短期：慎選合格保管合作銀行，確實鑑別及衡量各項風險指標 · 中期：優化交易作業系統，深化內控機制 · 長期：配合永續發展，建立及回應相對應風險管理機制	1. 2020 年度召開 4 次風險管理委員會 2. 營運不中斷演練 2 次 3. 押運券幣人員安全防護講習 4. 海外倫敦分行已將氣候變遷風險列入分行總體風險架構，並完成其風險評量及管理規章
	實施教育訓練貫徹法規遵循 成立「洗錢防制中心」，完善防制洗錢與打擊資恐 短中長期目標規劃： · 短期：持續法遵教育訓練 · 中期：建構各式數位課程 · 長期：擬定機制，落實法遵	1. 全體營運活動均符合法令規定 2. 洗錢防制中心設立完成 3. 2020 年無任何違反經濟及社會相關法規之情事
	建立良好公司治理制度 貫徹廉能政策 董事會成員恪守利益迴避原則 建置風險導向稽核系統，強化內控制度 落實陽光法案 董事及同仁接受 ESG 訓練課程 舉辦有關反貪腐相關訓練課程	1. 每季於網站揭露公司治理之執行成效，及治理實務守則規範之差距及其原因 2. 2020 年度財政部「清廉信心指標」評價表現平均約 9 分 (滿分 10 分) 3. 2020 年董事對利害關係議案應迴避案件計 3 件，均依規定辦理 4. 2019 年 9 月取得銀行內部風險評估暨自動產出稽核排程之系統及其方法發明專利權 5. 2020 年度共參加 18 場與 ESG 議題相關課程 6. 於業務訓練班講授「法紀與案例」課程，2020 年共辦理 13 場次，參訓人員達 656 人次 7. 辦理「公務員廉政倫理規範線上教育訓練」，課程時數 2 小時，共計 6,627 人參訓及通過測驗
	成立跨單位「數位銀行專案小組」 短中長期目標規劃： 1. 臺銀隨身 PAY 服務 · 短期：舉辦台灣 PAY 優惠活動，提高持卡人使用意願 · 中長期：持續開發台灣 PAY 特店，擴大應用場域 2. 數位金融 · 短期：數位轉型種子人員培訓計畫，及推廣數位存款 · 中期：優化分行作業流程 · 長期：掌握金融創新趨勢，導入數位科技以打造創新的永續發展	1. 完成 18 項 Bank 3.0 線上申辦服務 2. 2020 年度台灣 PAY 信用卡交易筆數 72,838 筆，超越公股平台核配年度目標，達成率高達 316.7% 3. 2020 年度以信用卡介接台灣 Pay 繳交綜合所得稅，目標達成率高達 148.5%，居八大公股行庫之冠 4. 截至 2020 年底新增信用卡 QR Code 特店 977 家，相較前一年度，成長率達 154% 5. 數位振興三倍券方案，客戶綁定台灣 Pay 約 2.14 萬戶，消費筆數 35.68 萬筆，消費金額約 1.78 億元，居八大公股銀行第 3 名 6. 截至 2020 年底，已受理開立外匯數位存款帳戶 8,704 戶 7. 2020 年度增設 19 台「外幣提款機」，全臺計有 39 台供客戶使用 8. 2020 年 10 月新設「臺外幣現鈔兌換機」6 台，具多國語音引導及字幕顯示，24 小時自動化服務不打烊 9. 截至 2020 年底，全臺各地計有 67 家分行供客戶指定領取 Easy 購外幣現鈔 10. 2020 年完成硬幣存款機之規劃、採購及測試，於 2021 年 3 月全面啟用 11. 2020 年臺銀相關產品（如保單、貸款）之標示皆符合法規要求

重大主題	重大主題與類別	揭露項目	國際標準、倡議引用，或內部規範	
			國際標準、倡議引用，或內部規範	
客戶權益保護	行銷與標示 客戶隱私	417-1 417-2 417-3 418-1	外部倡議及規範： 《金融消費者保護法》 《個人資料保護法》 《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》 《金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法》 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 個人資訊管理制度 內部規範： 《銷售金融商品業務客戶權益手冊及財富管理業務客戶權益手冊》 《銷售金融商品業務客戶紛爭處理須知及財富管理客戶紛爭處理須知》 《公平待客原則政策及策略》 《處理顧客申訴與爭議作業要點》 《理專十誡》	
提升人員培訓機制	教育訓練	404-1	內部規範： 《行員訓練進修實施辦法》 《網路教學實施要點》 《推行開卷有益終身學習活動須知》	

管理方針

	目標與承諾	績效評估
	落實顧客保護並增進客戶信任 短中長期目標規劃： - 客戶申訴案件管理 短期：分析並檢討改進申訴案件，以期減少客訴發生 中期：加強宣導及員工教育訓練，落實正確處理流程及服務態度 長期：透過客訴管理系統，積極處理客訴及反饋，以達永續發展 - 維護客戶權益 短期：新增他行存款 ACH 繳納信用卡款服務，優化服務體驗 中期：持續檢視內、外部法規異動及同業動態，落實金融消費者保護 長期：關注市場並隨時檢討內部服務，改進及整合顧客關鍵接觸點 - 服務創新、營運不中斷 短期：建立良好的客戶申訴處理機制，並確實辦理業務教育訓練 中期：導入行動支付與創新服務，並減少現金交易，以降低作業風險及客訴 長期：提高產品附加價值，發展創新應用服務 - 防範詐騙 短中期：持續宣導防止詐騙議題，並建立反詐騙機制 長期：透過資安機制建立、反詐騙宣導，建立安全社會網 - 資訊安全 短中期：維持第三方驗證通過之有效性 長期：規劃導入 ISO27701，納入個人資料管理	2020 客戶滿意度調查，總滿意度為 99.64% 2020 年度成功阻止民眾被詐騙案 512 件、總金額約 2 億 4,731 萬元 2020 下半年度理財專員 / 金融商品銷售人員之專業知識及服務態度滿意度為 99.26% - 相關產品之標示皆遵守法規要求，發生理專弊案影響客戶權益之情事為 0 件 - 榮獲 < 財訊 > 2021 年舉辦財富管理大獎「最佳理專團隊」及「最佳影音行銷」獎項 2020 年度平均處理顧客申訴天數為 1.62 天 2020 年度針對信用卡相關業務，修訂與客戶間定型化契約及重要內規 - 持續優化數位存款帳戶衍生之金融卡服務 2020 年接聽貴金屬客戶服務電話達 10,388 通 2020 年辦理貴金屬訓練班計 6 班次，受訓人員 290 人 2020 年 10 月取得環球銀行財務電信協會 (SWIFT) 推動之全球支付創新 (Global Payments Innovation, GPI) 服務認證 2020 年與警政署及數家同業合作，試辦「可疑境外金融帳戶預警機制」 2020 年侵犯客戶隱私件數為 0 件
	建立人才庫，適時對所有員工提供教育訓練 遵循「訓用合一，適才適所」原則 短中長期目標規劃： 人員培訓機制 短期：持續辦理各項專業訓練課程，增進行員作業及專業知能 中期：積極培育中高階管理人才及存匯、授信及外匯等各項業務專業人員 長期：規劃培育同仁第二專長技能及辦理退休生活講座等課程，協助同仁預做退休生活規劃	- 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 2020 年度員工接受訓練之平均時數為 15.73 小時

重大主題	重大主題與類別	揭露項目	國際標準、倡議引用，或內部規範	
			國際標準、倡議引用，或內部規範	
平等雇用與薪酬	員工多元化與平等機會	405-1	《勞動基準法》 《就業服務法》 《原住民族工作權保障法》 《性別工作平等法》 《公務人員請假規則》 《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》 《財政部所屬國營銀行員工薪資調整作業規定》	
業務保持領先地位	經濟績效	201-1	外部倡議及規範： 《銀行法》 《票據法》 《信託法》 《信託業法》 《銀行辦理黃金業務之原則》 《金融消費者保護法》 《金融控股公司法》 《銀行經營信託或證券業務之營運範圍及風險管理準則》 《銀行經營信託業務風險管理規範》 《中華民國信託業商業同業公會會員自律公約》 《金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法》 《存款保險條例》 《金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法》 《美國 FATCA 外國帳戶稅收遵從法案》 《銀行防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項範本》 內部規範： 《推展銷售金融商品業務激勵措施》	
品牌形象	自訂重大主題	n/a	臺銀經營理念：「誠信、關懷、效率、穩健」	

管理方針

	目標與承諾	績效評估
	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 兩性平權之目標願景： 提供免受性騷擾之工作及服務環境，設置「工作場所性騷擾申訴評議委員會」，另建立申訴管道，使員工得以安心工作 婦女權益之目標願景： 重視婦女家庭照護，設有育嬰留職停薪機制，以應員工養育子女之需	1. 100% 符合法令規定 2. 2020 年度無接獲性騷擾申訴案件 3. 2020 年度申請育嬰留職停薪者，男性員工 6 人、女性員工 60 人 4. 足額進用身心障礙者及原住民
	有效達成法定目標 配合金管會信託 2.0 推動計畫 短中長期目標規劃： 1. 信託業務 · 短期：提供符合社會需求之安養信託產品 · 中長期：整合內部資源與金融服務，連結外部跨業結盟，為高齡社會提供全方位信託服務 2. 基金及黃金存摺業務 · 短期：提升客戶基金及黃金存摺資產配置的比重 · 中長期：擴大基金及黃金存摺客群，提升業務量規模 3. 消費者貸款業務 · 短期：致力提升消費者貸款市場占有率 · 中長期：建立消費者貸款領導品牌地位 4. 黃金商品業務 · 短期：優化本行黃金商品，提供優於金融同業的多元差異化服務 · 中期：創新黃金產品，持續開發新種商品與服務 · 長期：提升自有資本效益，擴大黃金回收，降低環境衝擊	1. 存款、放款、外匯及盈餘達年度預算目標 2. 連續 2 年蟬聯國內聯貸統籌主辦行及額度分銷行雙料冠軍 3. 連續 4 年榮獲高齡者及身心障礙者評鑑績優銀行 4. 推動「無子西瓜信託服務專案」及「台中市身心障礙者財產信託服務計畫」 5. 推出「預訂」樂活人生安養信託服務。2020 年度「樂活人生安養信託」及「珍愛人生安養信託」合計共承作受益人 1,123 人，信託財產本金共 4 億 8,155 萬元 6. 2020 年度基金業務手續費收入達年度目標之 130.64% 7. 2020 年度黃金存摺業務手續費收入達年度目標之 151.58% 8. 2020 年度基金定期（不）定額業務量達年度目標之 128.7% 9. 2020 年度消費者貸款餘額為 8,976.89 億元，較去年成長 63%，市占率 9.52%，市占排名居第 2 名 10. 2020 年銷售及回售黃金存摺計 612 及 678 億元，市占第 1 11. 2020 年銷售及回售實體黃金計 11 及 16 億元，市占第 1 12. 2020 年 5 月開辦黃金存摺網銀限價服務 13. 配合政府積極推動「境外資金匯回管理運用及課稅條例」之施行，截至 2020 年底，已受理開立境外資金專戶 50 戶
	提供客戶優質且完善的金融服務	連續 15 年榮獲讀者文摘信譽品牌銀行類金獎

重大主題	重大主題與類別	揭露項目		
			國際標準、倡議引用，或內部規範	
綠色金融	排放能源	302-1 305-5	赤道原則 行政院「政府機關及學校用電效率管理計畫」 聯合國「巴黎協定」 《機關綠色採購績效評核辦法》	
擴大社會參與	自訂重大主題	n/a	外部倡議及規範： 聯合國全球永續發展目標 Sustainable Development Goals, SDGs 內部規範： 《歷史文物管理維護要點》 《文物館管理注意事項》 《男子籃球隊隊員甄選要點》 《對民間團體補（捐）助處理辦法》 《文化資產委員會組成及運作方式》	

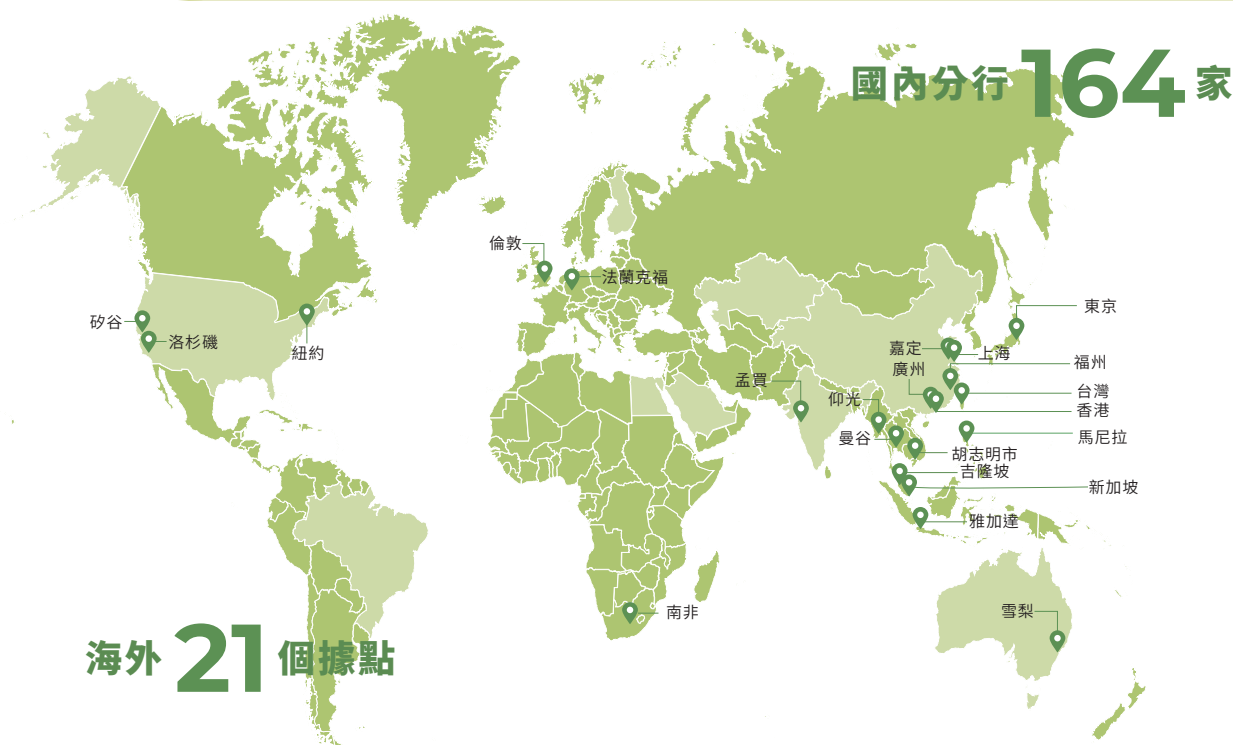


管理方針

	目標與承諾	績效評估
	落實節能減碳、加強評估融資的環境與社會風險 建置高污染產業通報平台 每年用電度數逐年節省 1%，逐年汰換燈具、空調等老舊耗能設備 落實綠色採購，選擇具有節能標章之產品，並於節約能源推動小組會議檢討執行情形	1. 提供綠能融資 2. 2020 年度辦理綠色採購公告指定項目達成率為 98.17% 3. 認養臺北市 86 株及高雄市 1 株樹木 4. 累積 1,488 筆高污染產業授信戶，大幅提升對高污染產業授信戶之貸後管理效能 5. 2020 年臺銀組織內部之能源消耗量為 152,796.29GJ，比 2019 年減少 3.6%；能源密集度也減少 3.5% 6. 臺銀力行減碳措施，2020 年減排量為 846,533 kgCO₂e
	辦理藝文活動，促進藝文產業發展 培育國內體育人才 關懷弱勢團體 將金融產品或服務連結社會公益理念，藉此回饋社會	1. 舉辦「臺灣銀行藝術祭」系列活動 2. 2020 年度臺銀文物館參觀人數 132 人 (受疫情影響，自 2020 年 3 月起暫不對外開放) 3. 臺銀發行導盲犬信用卡共捐助逾 4,000 萬元予台灣導盲犬協會



3 Governance 公司治理



臺銀以透明公開的精神，揭露公司治理面向的資訊，讓利害關係人更了解臺銀的運作制度與風險管理。

關於臺灣銀行

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。旗下有臺銀綜合保險經紀人股份有限公司（以下簡稱臺銀保經）1 家子公司。

基本資訊（截至 2020 年 12 月 31 日止）

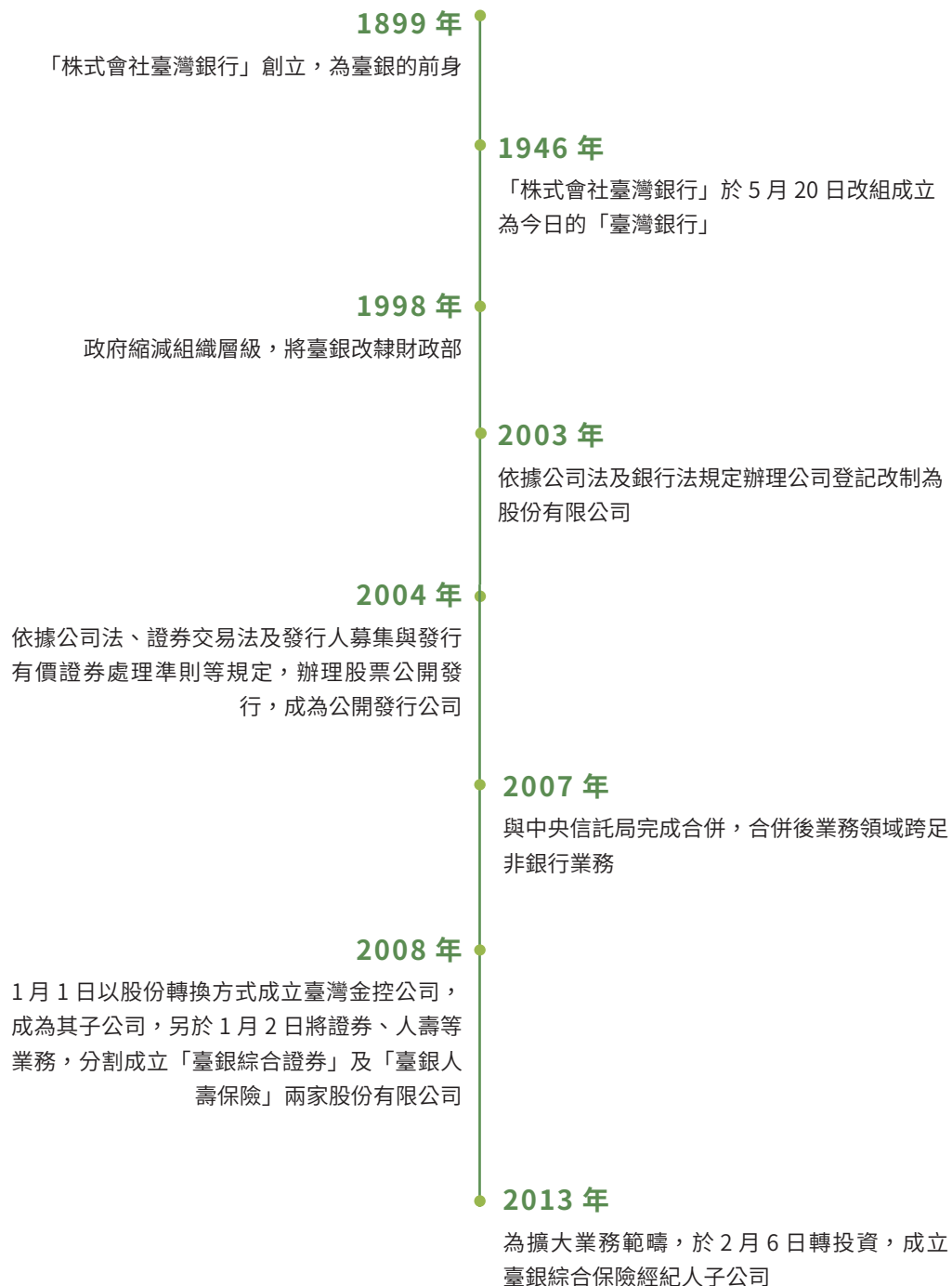
成立時間 1899 年
總部 臺北市
地址 臺北市中正區重慶南路一段 120 號
資本額 新臺幣 1,090 億元
資產規模 新臺幣 53,988 億元

董事長 呂桔誠先生
員工人數 7,424 人（未含聘用業務員、約聘雇人員、警工及海外就地僱用人員）
股票代碼 5858(公開發行公司)

營運據點

截至 2021 年 3 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）。

重要沿革



業務範圍

臺銀除依照銀行法等規定辦理存款、放款、保證、外匯、信託、財富管理、貴金屬、代理收付等銀行業務（含數位金融服務），並融合政府政策，經理新臺幣發行附隨業務，代理各級地方政府公庫業務，辦理軍公教退休（伍）金優惠存款、政策貸款、高中（職）以上學生就學貸款、共同供應契約採購、關稅配額、公教人員保險、公教人員保險準備金、勞工退休基金收支保管及運用、兒童與少年未來教育及發展帳戶、勞基法退休金專戶、公務人員新制退撫給與專戶、青年教育與就業儲蓄帳戶方案，及其他經主管機關核准辦理之業務；並經中央銀行指定為大陸地區新臺幣清算行及國內外幣現鈔中盤商，另由轄下保險經紀人子公司經營人身及財產保險經紀人業務。

▼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）	2021 年 3 月	Aa3	P-1	正向
標準普爾公司（S&P）	2021 年 4 月	AA-	A-1+	正向
中華信用評等公司	2021 年 4 月	twAAA	twA-1+	穩定

臺灣銀行總經理許志文先生



I 經濟績效

稅前盈餘逾 123 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，2020 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。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，2020 年度合併稅前盈餘逾 123 億元，超出年度預算目標。同時，每年依規定申報及繳納各項應納稅款。

▼ 2018~2020 年合併財務狀況

項目 / 年度	2018 年	2019 年	2020 年
資產總額 (百萬元)	5,045,992	5,124,730	5,398,798
股東權益 (百萬元)	310,129	378,485	383,144
每股淨值 (元)	32.65	34.72	35.15
淨收益 (百萬元)	39,448	42,171	34,136
稅前純益 (百萬元)	11,476	13,211	12,343
稅後純益 (百萬元)	10,245	11,390	11,515
員工平均收益額 (千元)	4,729	5,064	4,082
員工平均獲利額 (千元)	1,228	1,368	1,377
稅後每股盈餘 (元)	1.08	1.15	1.06
資產報酬率 (%，稅後)	0.21	0.22	0.22
淨值報酬率 (%，稅後)	3.42	3.31	3.02

註：合併財務報告之編製主體包含臺銀及子公司臺銀保經。

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 年中央銀行在臺復業後，收回新臺幣發行權，惟仍由臺銀代理發行新臺幣業務；迨至 2002 年，

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。

2020 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 3,338 次，金額 5 兆 4,486 億餘元；全年整理回籠券 20 億 664 萬餘張，金額 1 兆 4,937 億餘元；全年銷毀鈔券共 6 億 1,628 萬餘張，金額 3,440 億餘元，有助穩定貨幣供需及貨幣再利用。

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。

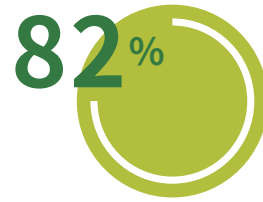
優惠存款業務

為配合政府照顧退休（伍）軍公教人員生活，臺銀於 1958 年開辦軍人退伍金優惠存款、1960 及 1965 年陸續辦理公務人員及教育人員退休金優惠存款，合稱軍公教退休（伍）金優惠儲蓄存款。臺銀投入大量人力及物力辦理本項業務，並建置優惠儲蓄存款管理系統，以提供完善服務。

臺銀辦理本項優惠存款業務，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，配合政府照顧廣大軍公教退休（伍）等人員生活。

就學貸款業務

臺銀配合政府培育人才、實現平等機會教育，使



占全國就學貸款總額 82%

中低收入家庭高中以上學生得以順利完成學業。截至 2020 年底，申貸人數約 70 萬人，餘額約 1,335 億元，占全國就學貸款總額約 82%。

臺銀配合政府「就學貸款輕鬆還」政策，減輕學貸青年還款壓力不遺餘力，於 2020 年 8 月 1 日起，辦理放寬低所得緩繳本金（由 3.5 萬元提高為 4 萬元），及延長還款期限（由 4 年調整為 8 年）等緩繳方案。截至 2020 年底止，受理相關寬緩措施案件達 174,058 件，金額約 419 億元。

個人創業貸款業務

臺銀協助青年籌措創業資金，承辦青年創業及啟動金貸款，自 2020 年 8 月 1 日至 12 月 31 日止，共承作 2,791 戶，金額約 21 億 7,974 萬元。

臺銀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，並配合勞動部政策，承辦「微型創業鳳凰貸款」，也替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」，降低創業門檻及擴大創業機會。

臺銀各分行積極發揮展業動能，承辦地方政府規劃之各種創業貸款及相關補貼專案，例如「新北市幸福創業微利貸款」、「屏東縣青年從農與研發創意微型貸款」等，滿足各地民眾的不同需求。

近年來更積極承辦各縣市創業貸款，如 2018 年度新增「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「南投縣青年創業貸款及中小企業融資一般貸款」，2020 年度新增「台南市青年創業及中小企業信用保證專案貸款」及「宜蘭縣青年創業貸款」。

2,791 戶

承辦 2,791 戶青年創業貸款

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(第十五期)」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臺銀為承保機關，辦理公教人員保險及退休人員保險之承保、現金給付、財務收支及公保準備金管理運用等保險相關業務，對我國社會保險貢獻良多。

截至 2020 年底，公教人員保險被保險人共 594,398 人，2020 年度給付件數共 42,406 件，總給付金額為 219 億 7,392 萬元。

辦理「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

59 萬人

至 2020 年底，公教人員保險被保險人共 594,398 人

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。

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。

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 2020 年底，開戶事業單位共 178,499 戶，事業準備金專戶提撥餘額為 8,188 億 6,500 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。

辦理「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 2016 年 1 月 1 日以後出生至年滿 18



開設「兒童與少年未來教育及發展總帳戶」

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。

辦理「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。

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，



配合國家政策，辦理政府指定之專案採購業務

對我國政府機關採購業務貢獻頗大。

臺銀依據政府採購法辦理公開招標、選擇性招標及限制性招標作業，參與投標或議價廠商均需依規定填具「投標廠商聲明書」，需符合聲明書上規定之反貪腐要求條文，才可繼續下一階段開標或議價程序。

2020 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物及勞務採購，共簽訂採購契約 6,164 件，金額 434 億 4,186 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，加速貨物通關及貿易安全，促進政府實現與國際接軌的「優質經貿網路」之目標。

2020 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 5,000 公噸，執行成效良好，均圓滿達成任務。



履行企業社會責任，協助債務人清理債務或恢復債信

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 2020 年底，共受理主辦案件 4,914 件、協辦案件 14,117 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 2020 年底，共受理主辦案件 146 件、協辦案件 196 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 2020 年底，共受理主辦案件 67 件、協辦案件 87 件。

還款困難經濟弱勢債務人 消金債務展延方案



成立「都市更新金融小組」，設置都更服務平台

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 2020 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 2020 年底，臺銀擔任主辦行出庭代理調解案件共受理 549 件、協辦案件 2,203 件。

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「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 2020 年底，辦理都更融資核准額度、餘額分別為 668.91 億元、287.37 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「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。

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



成立「新南向金融小組」，積極辦理新南向授信業務

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。

臺銀 2020 年度承作「歡迎臺商回臺投資專案貸款」共 46 件，核貸金額 469.11 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 41 件，核貸金額 128.25 億元。

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。

5+2 新創重點產業授信業務

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 5+2 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。

臺商回臺投資專案融資業務

臺銀響應政府鼓勵企業回臺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臺灣 3 大方案（歡迎臺商回臺投資行動方案、根留臺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。

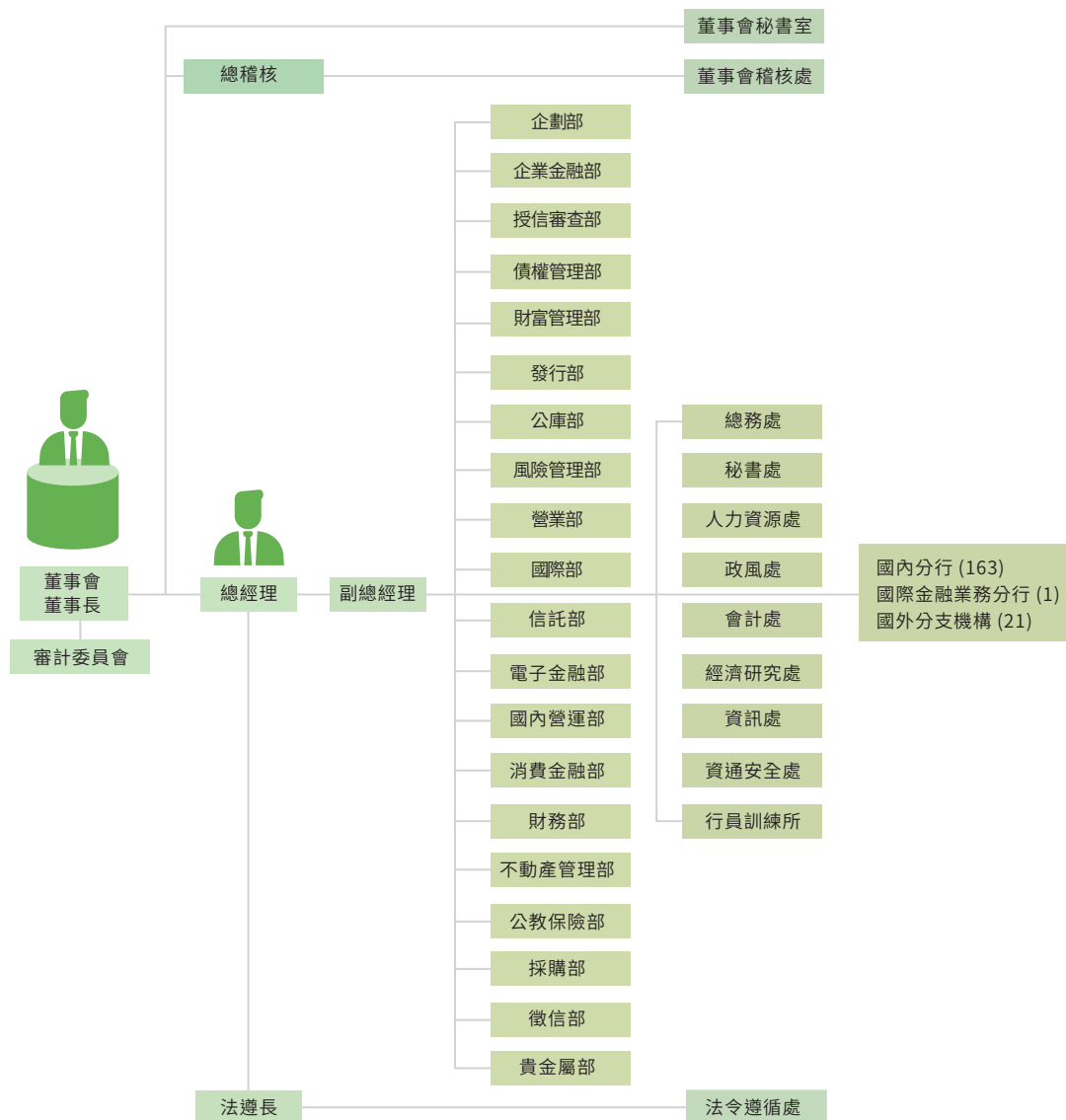


一 公司治理

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（2021年3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《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《章程》規定由 15 席董事（包含 3 席獨立董事及 3 席勞工董事）組成，任期 3 年，悉由母公司臺灣金融控股股份有限公司指派合於「財政部派任公營事業機構負責人經理人董監事管理要點」所訂資格標準之人擔任，並由全體獨立董事組成審計委員會。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、法律及資訊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。

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。2020 年度共召開 8 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《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。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。

▼多元董事會成員（2021 年 4 月）

職稱	姓名	性別	年齡層	現任本職
董事長	呂桔誠	男	>60	臺灣金控公司董事長暨臺灣銀行董事長
常務董事	許志文	男	>60	臺灣銀行總經理
獨立常務董事	蔡明芳	男	<50	淡江大學產業經濟學系與經濟學系合聘教授
常務董事	阮清華	男	>60	財政部政務次長
常務董事	張俊仁	男	50-60	中央研究院經濟研究所研究員
獨立董事	陳明進	男	50-60	政治大學會計學系專任教授
獨立董事	張仲岳	男	50-60	臺北大學會計學系專任教授
董事	黃叔娟	女	50-60	行政院主計總處基金預算處處長
董事	陳南光	男	50-60	中央銀行副總裁
董事	張文熙	男	50-60	財政部財政資訊中心主任
董事	許惠峰	男	50-60	中國文化大學法學院專任教授暨推廣教育長
勞工董事	吳德仁	男	50-60	臺灣銀行高級專員兼職工福利委員會總幹事
勞工董事	林政潭	男	50-60	臺灣銀行彰化分行中級襄理

註：依本行《章程》規定，設董事 15 人，截至 2021 年 4 月底，尚有董事 1 席及勞工董事 1 席待補。

▼董事會成員學歷與經歷

職稱	姓名	學歷	經歷
董事長	呂桔誠	美國西北大學 Kellogg School 管理碩士 國立政治大學銀行系學士	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	許志文	東吳大學經濟學系學士	臺灣銀行副總經理 華南商業銀行董事 台灣中小企業聯合輔導基金會監察人 臺灣銀行企業金融部經理 臺灣銀行國際部經理 臺灣銀行香港分行經理
獨立 常務董事	蔡明芳	國立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 國立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	國立臺灣大學法律系學士 國立政治大學企業管理系學士	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
常務董事	張俊仁	國立中興大學(現台北大學) 經濟學博士	中央研究院經濟研究所副所長、副研究員 國立中山大學經濟學系合聘教授 國立中央大學經濟學系合聘教授 輔仁大學經濟學系合聘教授
獨立董事	陳明進	美國亞歷桑納州立大學會計博士	國立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	張仲岳	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	國立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	美國明尼蘇達大學經濟學博士	國立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	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	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
勞工董事	吳德仁	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	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

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等進修課程資訊，並依規定及個別意願安排參加各項課程。2020 年度全體董事進修時數達 128.5 小時，進修內容包括公司治理、內稽內控、業務創新、洗錢防制與打擊資恐、公平待客原則、數位轉型及最新法令等。

▼ 2020 年董事進修情形

職稱 / 受訓人	社會類課程		經濟類課程	
	課程名稱	受訓時數	課程名稱	受訓時數
董事長 / 呂桔誠	1. 公司治理專題講座 - 永續發展暨企業社會責任 (3 小時) 2. 金融消費者保護法及公平待客原則 (3 小時)	6 小時	公司治理專題講座 - 內部控制與內部稽核	3 小時
常務董事兼總經理 / 許志文 (2020.11.2 接任)	1. 公司治理專題講座 - 永續發展暨企業社會責任 (3 小時) 2. 金融消費者保護法及公平待客原則 (3 小時)	6 小時	1. 公司治理專題講座 - 內部控制與內部稽核 (3 小時) 2. 建構金融機構全面遵循體制 - 向公司治理 3.0 邁進研討會 (3.5 小時) 3. 109 年度國會聯絡人員訓練 (5 小時)	11.5 小時
常務董事兼總經理 / 邱月琴 (2020.10.30 解任)			1. 公司治理專題講座 - 內部控制與內部稽核 (3 小時) 2. 建構金融機構全面遵循體制 - 向公司治理 3.0 邁進研討會 (3.5 小時)	6.5 小時
常務董事 / 阮清華			1. 董監如何督導公司做好舞弊偵防及建立吹哨機制強化公司治理 (1 小時) 2. 我國公司治理向前行 (3 小時) 3. 公司治理專題演講 - 董監如何督導公司做好舞弊偵防和吹哨機制，強化公司治理 (3 小時) 4. 我國證券市場內線交易與非常規交易之規範及案例分享 (3 小時)	10 小時
常務董事 / 張俊仁	金融消費者保護法及公平待客原則 (3 小時)	3 小時	1. 董事與監察人 (含獨立) 暨公司治理主管實務進階研討會—企業財務危機預警與類型分析 (3 小時) 2. 建構金融機構全面遵循體制 - 向公司治理 3.0 邁進研討會 (3.5 小時)	6.5 小時
獨立董事 / 蔡明芳	1. 公司治理專題講座 - 永續發展暨企業社會責任 (3 小時) 2. 金融消費者保護法及公平待客原則 (3 小時)	6 小時	公司治理專題講座 - 內部控制與內部稽核	3 小時

職稱 / 受訓人	社會類課程		經濟類課程	
	課程名稱	受訓時數	課程名稱	受訓時數
獨立董事 / 張仲岳			1. 董事與監察人 (含獨立) 暨公司治理主管實務進階研討會—企業財務資訊之解析及決策運用 (3 小時) 2. 董事與監察人 (含獨立) 暨公司治理主管實務進階研討會—最新投保法修正後對董監事權利義務之影響 (3 小時)	6 小時
獨立董事 / 陳明進			1. 董事與監察人 (含獨立) 暨公司治理主管進修課程 - 台灣藥品相關智慧財產權保護之現況與未來 (3 小時) 2. 證券不法案例與董監責任 (3 小時)	6 小時
董事 / 黃叔娟			1. 董事與監察人 (含獨立) 暨公司治理主管實務進階研討會 - 員工獎酬策略與工具運用探討 (3 小時) 2. 董事與監察人 (含獨立) 暨公司治理主管實務進階研討會—人工智慧的原理與應用 (3 小時) 3. 董事與監察人 (含獨立) 暨公司治理主管實務進階研討會—區塊鏈的原理與應用 (3 小時)	9 小時
董事 / 陳南光			1. 董事與監察人 (含獨立) 暨公司治理主管實務進階研討會 - 企業財務報表舞弊案例探討 (3 小時) 2. 董事與監察人 (含獨立) 暨公司治理主管實務進階研討會—人工智慧的原理與應用 (3 小時)	6 小時
董事 / 張文熙			1. 董事與監察人 (含獨立) 暨公司治理主管實務進階研討會—新版公司治理與董事會行使職權應遵循事項 (3 小時) 2. 董事與監察人 (含獨立) 暨公司治理主管實務進階研討會—人工智慧的原理與應用 (3 小時) 3. 董事與監察人 (含獨立) 暨公司治理主管實務進階研討會—工業 4.0 與企業如何領導創新轉型 (3 小時) 4. 董事與監察人 (含獨立) 暨公司治理主管實務進階研討會 - 洗錢防制與打擊資恐實務探討 (3 小時)	12 小時
董事 / 許惠峰			1. 公司治理講堂 (核心系列)- 公司法與稅務治理實務 (3 小時) 2. 公司治理專題演講 - 董監如何督導公司做好舞弊偵防和吹哨機制，強化公司治理 (3 小時)	6 小時

社會類課程			經濟類課程	
職稱 / 受訓人	課程名稱	受訓時數	課程名稱	受訓時數
勞工董事 / 吳德仁	1.109 年度勞工董事專業知能培訓活動 (8 小時) 2. 金融消費者保護法及公平待客原則 (3 小時)	11 小時		
勞工董事 / 林政潭	1.109 年度勞工董事專業知能培訓活動 (8 小時) 2. 金融消費者保護法及公平待客原則 (3 小時)	11 小時		
總時數	43 小時		85.5 小時	



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 2020 年事業計畫中訂有「強化公司治理，善盡企業責任」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《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。

公協會參與

臺銀積極參與各公協會組織，董事長及高階主管並於部分組織擔任職務，為臺灣金融及相關產業發展貢獻心力。

參與的公協會	董事長或高階主管擔任之職務
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	理事長
台北市銀行商業同業公會	常務理事
財團法人中華經濟研究院	常務監察人
台灣金融服務業聯合總會	副理事長
財團法人台灣金融研訓院	董事
財團法人金融聯合徵信中心	董事
臺灣期貨交易所股份有限公司	董事
中華民國信託業商業同業公會	理事
財團法人臺灣理財顧問認證協會	理事

▼首長及總行部處主管兼職情形表

職稱	姓名	兼任職務
董事長	呂桔誠	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會理事長
		臺灣期貨交易所股份有限公司董事
		財團法人金融聯合徵信中心董事
		財團法人台灣金融研訓院董事
		中華民國東亞經濟協會理事
		台北市銀行商業同業公會常務理事
		中華民國全國商業總會常務理事
		台灣金融服務業聯合總會副理事長
		財團法人中華經濟研究院常務監察人
總經理	許志文	財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會董事
副總經理	康繁	中華民國信託業商業同業公會理事
		社團法人臺灣理財顧問認證協會理事
徵信部經理	姚梨鈴	財團法人中小企業信用保證基金董事
國內營運部經理	何明堯	財團法人台灣票據交易所董事
企業金融部經理	吳佳曉	財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會監察人
行員訓練所所長	周彬	財團法人台灣金融研訓院董事

臺銀為充實同仁具國際視野的財經及經營管理知識，派員參與「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。

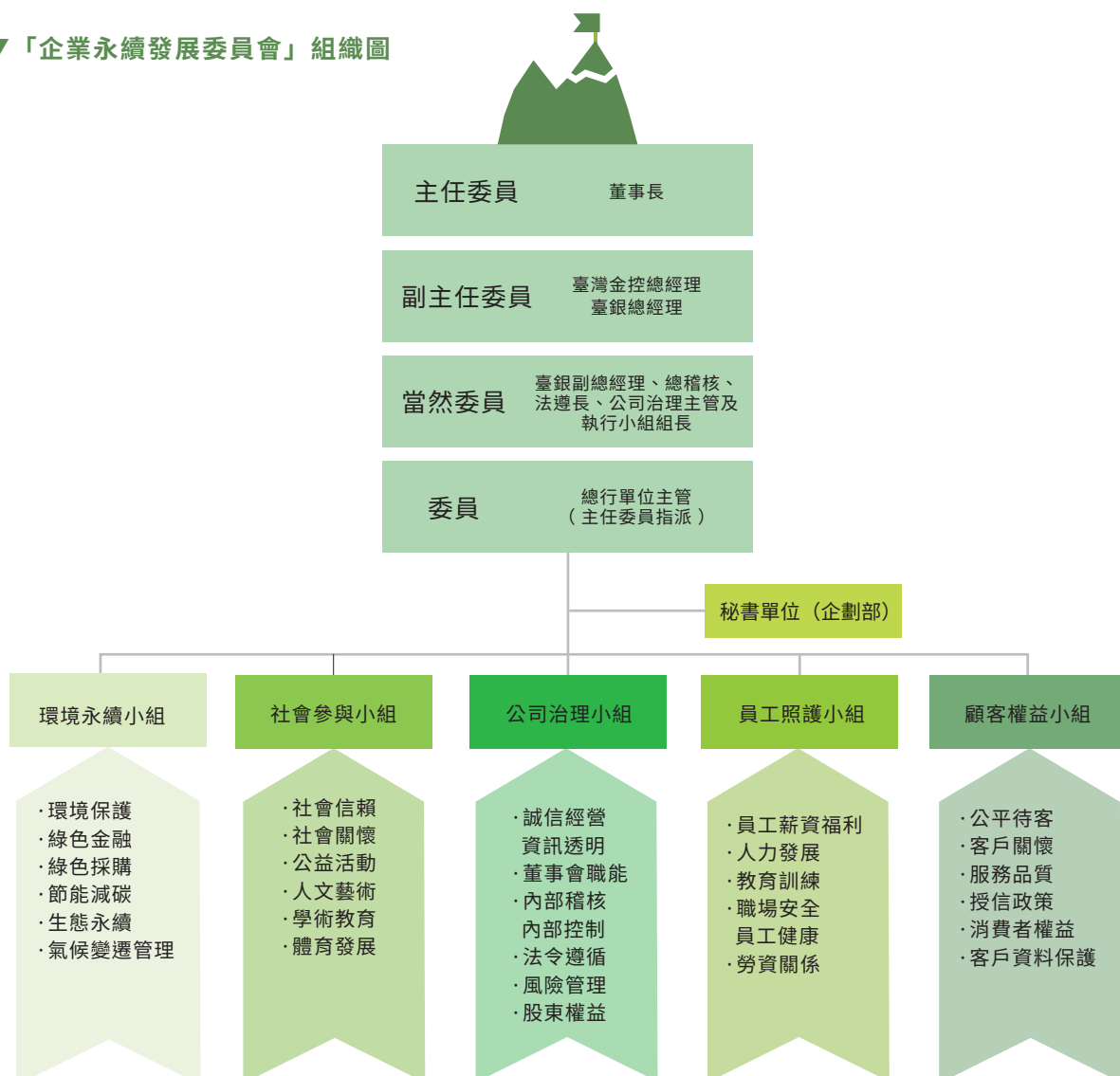
臺銀審計委員會依據本行《審計委員會組織規程》所載事項行使職權，健全審計監督功能，落實公司治理，協助董事會提高治理績效。

2020 年度臺銀審計委員會召開 8 次會議。

企業永續發展委員會組織與運作

臺銀於 2020 年 9 月成立企業永續發展委員會，由董事長擔任主任委員，臺灣金控公司總經理及臺銀總經理擔任副主任委員，副總經理、總稽核、法遵長、公司治理主管及執行小組組長為當然委員、總行若干單位主管為委員。

▼「企業永續發展委員會」組織圖



委員會下設跨部處之環境永續、社會參與、公司治理、員工照護、顧客權益等五個執行小組，各小組就所對應議案及委員會指示事項等擬具方案，每半年（或必要時）提報委員會審議，各年度編製之永續報告書亦應提報委員會審議，並均由主任委員裁決各項於會議中討論的議題。此外，各小組亦得視需要由組長自行邀集全部或部分成員召開小組會議，並得邀集其他小組成員與會。

2020 年共召開 2 次會議，除決議辦理融資或投資業務不予承作之負面表列產業（例如博弈、色情行業等社會重大爭議產業），亦擇定本行企業永續發展優先倡議議題，並請相關單位秉承國際間永續發展相關倡議理念及精神，適時修訂臺銀投資、融資及金融商品審查等政策及措施，以實際行動踐履企業社會責任。

臺銀除不定期邀請外部專家或顧問講授國內外永續發展暨企業社會責任相關理念，亦派員參加外部相關訓練課程、講座或論壇，並將永續發展相關議題納入升等考試題庫，以提升全體同仁對永續發展暨企業社會責任議題之認知。



I 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。

臺銀 2020 年遭主管機關裁處案件如下：

1. 同仁於收受公庫繳款延遲入帳及辦理兌換硬幣或外幣業務挪用客戶款項，且未依重大偶發事件機制通報，有礙健全經營之虞，依銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定，遭金管會處以糾正。
2. 民生分行遭臺北市勞動局勞動檢查裁罰 10 萬元。
3. 臺北市勞動局派員至總行實施勞動檢查，發現有溢扣前信託部員工差勤薪資遭裁罰 10 萬元。

臺銀 2020 年度未有遭受主管機關重大裁罰之案件。

新商品適法性宣導

臺銀訂有《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，要求業務主管單位填具合規檢視表、辦理個人資料保護影響評估表（如適用）、法令遵循聲明書及風險評估問卷，2020 年度相關單位均遵循相關作業流程辦理。

加強教育訓練，提升全行法遵觀念

臺銀建置 2020 年度法令遵循線上教育課程，宣導金融消費者保護法與公平待客原則、防範理財專員挪用客戶款項或與客戶間有異常資金往來相關內控制度、勞動基準法宣導與同仁權益保障及

銀行辦理保險業務招攬業務應注意事項，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及提升營業單位主管法令遵循意識，2020 年度除開設「法令遵循人員在職研習班」共 3 班（參訓人數共 180 人），臺銀亦於 11 月至 12 月間辦理 3 場分區（北、中、南區）法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐業務座談會，邀請營業單位主管與會（共計 159 人），針對主管機關近期監理趨勢及本行常見缺失辦理法遵宣導，並就全行法遵制度進行交流討論。

辦政法令規章傳達與宣導 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，研商全行法令遵循事項。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。

強化海外分行管理

臺銀修訂《法令遵循制度實施辦法》，建置總分行政法令遵循主管及其人員間之獨立聯繫管道機制，另修正《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》，增訂工作項目「11. 金檢意見共通性缺失之檢視作業」，就金融監督管理委員會對海外分支機構提列之檢查意見，應就共通性事項去識別化，彙整摘要供其他海外分支機構檢視。

臺銀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。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。

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，臺銀已訂定《海外分行政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。

行銷與標示要求

臺銀依循《金融服務業從事廣告業務招攬及營業

促銷活動辦法》，於從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，不得虛偽不實、詐欺、隱匿、或其他足致他人誤信；不得故意截取報章雜誌不實之報導作為廣告內容；不得藉主管機關對金融商品或服務之核准或備查程序，誤導金融消費者認為主管機關已對該金融商品或服務提供保證；除依法得逕行辦理之金融商品或服務外，不得對未經主管機關核准或備查之金融商品或服務，預為宣傳或促銷；使用之文字或訊息內容不得使人誤信能保證本金之安全或保證獲利；不得刻意以不明顯字體標示附註與限制事項。2020 年，未遵循產品與服務之資訊與標示法規以及行銷傳播相關法規的事件為 0。

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《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。



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》第 34-1 條規定，有效控管全行法遵風險，臺銀經委請外部顧問輔導，已建置全行「法令遵循風險管理及監督架構」，於 2019 年 1 月獲金管會同意備查。並自 2019 年起，依上開架構及相關內部規範，定期或不



定期執行法令遵循風險評估（Compliance Risk Assessment, CRA），據以向審計委員會及董事會提出法令遵循風險管理之弱點事項及督導改善計畫及時程，後續並持續追蹤其辦理情形。

並自 2019 年起，定期之年度法令遵循風險評估報告經提報董事會通過後，於每年 4 月底前報送金管會，均獲金管會回覆且未提列缺失意見。另為持續精進風險評估方法論，經再委請外部顧問共同研議方法論之優化，已於 2020 年檢討完成。

依據《內控內稽辦法》第 34-1 條第 1 項第 4 款，臺銀已建立法令遵循風險警訊之獨立通報、評估

及處理因應機制，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，俾即時因應可能之法令遵循風險。

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」，為全行洗錢防制及打擊資恐之專責單位，專責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《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「法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐委員會」，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。另為使全行防制洗錢及打擊資恐執行作業面能更臻完善，並加強各業務管理單位間之聯繫溝通，業於法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐委員會（下稱洗防委員會）下設置防制洗錢及打擊資恐工作小組，定期檢視各所轄業務涉及防制洗錢及打擊資恐事項是否有應改善或精進之處。

臺銀為確認在防制洗錢及打擊資恐之合規情形，委聘獨立第三人辦理專案查核，並對所提查核意見，持續追蹤覆查至改善完成為止。另委託公正獨立第三方會計師對本行國內防制洗錢及打擊資恐系統辦理姓名及名稱檢核、交易監控及客戶風險評估機制測試，以確認系統有效運行。

臺銀為更有效率執行防制洗錢及打擊資恐措施，持續優化防制洗錢及打擊資恐系統，另為有效控管貿易融資洗錢、防止資助武器擴散，除設置「疑似規避制裁國家」資料庫並定期檢視外，並導入「海事風險情報資料庫線上查詢」，強化辦理跨境貿易交易真實性之相關查證作業，及「大宗物資資料庫線上查詢」，檢視商品定價之合理性，強化對辦理貿易金融之交易監控相關作業等功能。

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落實情形，臺銀於 2020 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實質受益人徵提、姓名名稱檢核、客戶風險評級及可疑交易監控等作業情形，協助營業單位落實遵守國內防制洗錢及打擊資恐相關法令，以強化內控第一道防線功能。

為督導海外分支機構防制洗錢及打擊資恐等事項，除每季召開 UC(Unified Communication) 海外分行線上聯繫會議外，並設有各海外分行之聯繫窗口，透過即時的資訊交換，持續瞭解、更新 AML/CFT(Anti-Money laundering/countering the financing of terrorism 防制洗錢 / 打擊資恐) 相關法規資訊及制度；為強化海外分行防制洗錢及打擊資恐法令遵循作業，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」規定，辦理海外分行法規差異性分析，確保在符合當地法令情形下，實施與總(母)行一致之防制洗錢及打擊資恐措施。另辦理海外分支機構就金檢共通性缺失事項之檢視，督導其他非受檢之海外分支機構檢視是否有類似情形，協助辦理改善，以避免缺失重覆發生。

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」，專責辦理法律事務工作。



創新金融商品 與服務

臺銀結合專業金融知識與最新科技，提供創新金融商品與服務，包括各項金融科技專利、推出「台灣 pay 金融卡」、智能客服、建置雲端銀行等創新業務，不僅替客戶創造最佳使用體驗，更提升臺銀產業競爭力。

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《研發新種業務獎勵要點》，以提升業務研發能力。並訂定《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《取得金融科技專利權獎勵要點》，持續推動各項研發創新，積蓄金融科技專利權量能。截至 2020 年底，申請金融科技專利已獲通過者共 265 件（發明專利 32 件、新型專利 229 件及設計專利 4 件），其中專利內容有關行動平台 39 件、大數據技術 15 件、AI 科技 12 件、區塊鏈技術 10 件、安控機制

29 件、生物辨識 5 件及其他 155 件。

建置客戶資訊儀表板

為提升精準行銷成效與臨櫃服務品質，臺銀利用大數據及 AI 人工智慧技術，將本行客戶輪廓特徵、往來情形及產品通路偏好等預測結果導入分行端末系統，建置「客戶資訊儀表板」提供營業單位參考，並於 2020 年 4 月 20 日上線。

導入數位服務個人化 (MyData)

臺銀響應國家發展委員會智慧政府政策，於線上申辦信用卡及就學貸款之流程中導入 MyData 服務，透過客戶授權取得個人化資料，簡化業務申辦流程及縮短作業時間，同時減輕客戶準備各類文件的負擔。

開放銀行服務

臺銀響應金融監督管理委員會開放銀行（Open Banking）政策，於 2019 年 9 月提供匯率、臺幣活（定）期存款類及外幣活（定）期存款類等產品資訊，讓使用「麻布記帳 MoneyBook」APP 之客戶可透過該平台查詢臺銀開放「第一階段公開資料查詢」之相關金融產品資訊。

「代客填單」服務

臺銀為落實公平待客之友善金融環境並嘉惠銀髮族客群，針對新臺幣存摺類帳戶，自 2020 年 12 月 14 日起，新增「自然人（不含籌備處）」客戶現金存、取款之「代客填單」服務，以提升服務品質。

實體 ATM 轉帳交易通知服務

臺銀為提升服務品質及強化安控機制，針對個人辦理實體 ATM 轉帳且每筆達等值新臺幣 3 萬元（含）以上時，自 2020 年 9 月 2 日起，提供以電子郵件或簡訊通知客戶服務，以落實通知機制，保障客戶權益。

外匯業務創新

臺銀為提供桃園國際機場旅客 24 小時臺、外幣現鈔雙向兌換自動化服務，於 2020 年 10 月新設 6 台「臺外幣現鈔兌換機」，以增進客戶兌換之便利性。

為提供客戶更優質的跨境匯款服務（跨境匯款更加迅速、手續費透明化、點對點支付追蹤功能及更詳細完整的匯款資訊），臺銀於 2020 年 10 月取得環球銀行財務電信協會（SWIFT）全球支付創新（Global Payments Innovation，簡稱 GPI）服務認證，並於 11 月 16 日正式上線。

積極開發貴金屬商品及服務

臺銀黃金業務在國內市場居於領先地位，同時不斷開發貴金屬新種商品，提供國人更多更好的服務。

2020 年 9 月上架銷售首次引進的瑞士 PAMP 鑄造之「幸運女神 1 公克鈀金條塊」，市場反映熱絡，開賣當日首批即售罄；2020 年 10 月推出委託中央造幣廠設計、鑄造之「辛丑牛年彩色鍍金精鑄銀幣」及「臺銀金鑽條塊牛年生肖版」，積極創造業務利基。

臺銀特別引進日本造幣局鑄造並經國際奧委會官方授權的「東京 2020 奧運紀念金銀幣」，截至 2020 年底，共計引進 4 個系列，12 枚各式主題之金、銀紀念幣，具備收藏價值，深受國人喜愛。

2020 年 5 月開辦黃金存摺網銀限價服務，協助客戶鎖定黃金存摺買進及回售價格，得以精準掌握買賣時機點，布局黃金更輕鬆省時。



東京2020奧運紀念幣
國際奧委會、東京奧組委及殘奧會
授權經銷唯一官方代理銷售

精鑄金幣
主圖案為聖火，背面為日本地圖，展現了「心、力、魂」的奧運精神。

精鑄銀幣
以日本運動為主圖案。

【第一系列】		【第二系列】	
金幣總造量 (mintage)	40,000 pcs (Up to 100 to customer's order)	銀幣總造量 (mintage)	90,000 pcs (Up to 100 to customer's order)
數量 (Quantity)	10,000 日張	數量 (Quantity)	1,000 日張
成色 (Purity)	純金(99.9%)	成色 (Purity)	純銀(99.9%)
直徑 (Diameter)	26 mm	直徑 (Diameter)	40 mm
重量 (Weight)	15.6 g	重量 (Weight)	31.1 g

臺灣銀行
BANK OF TAIWAN
www.bot.com.tw



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。

臺銀積極拓展「台灣 Pay」信用卡 QR Code 掃碼交易特店，截至 2020 年 12 月底新增信用卡 QR Code 特店 977 家，較 2019 年（384 家）成長 154%，提供持卡人更多元的支付環境。

截至 2020 年 12 月底本行台灣 Pay 信用卡介接卡數 26,979 卡，交易筆數 72,838 筆，大幅超逾「公股事業金融科技研發成果整合平臺」訂定之年度目標 23,000 筆，目標達成率 316%。

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臺」，讓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，可以使用臺銀信用卡繳款，並免收交易手續費，提供更全面完整的服務。

網路銀行 / 隨身版 APP 新增服務

營業日「非營業時間」開放外匯結匯：臺銀為提供客戶更有彈性的換匯服務，於網路銀行 (含隨身版 APP) 營業日非營業時間 16:30 至 23:00 開放外匯結匯服務。

無障礙網銀查詢及非約定轉帳：隨身版 APP 新增無障礙網銀查詢及非約定轉帳服務，提供視障人士使用手機操作臺銀網路銀行服務。

掃描	臺銀隨身 Pay	首頁
行動轉帳		>
行動繳稅		>
台電繳費		>
查詢交易記錄		>
紅利點數查詢		>
臺銀隨身 Pay 密碼管理		>
業務介紹		>
電子發票手機條碼查詢綁定		>
服務約定事項		>
預設帳號管理		>
預設安控管理		>
購物退款		>

智能客服

臺銀為建立多元化且即時之客戶服務管道，提供客戶 24 小時不間斷智能應答服務，於 2020 年 3 月 16 日開放「智能客服」系統，客戶可透過 WEB 互動式交談網頁及本行 LINE 官方帳號與系統進行互動式問答。

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 2020 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、亞砂創新、楠梓、臺中港及西屯等 17 家分行完成裝設，總交易筆數 183,202 筆。

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 2020 年底，共有 94 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，並於 2020 年 3 月新增存、提款服務項目，將持續規劃擴充台灣 Pay QR Code 掃碼功能。

截至 2020 年底，共有營業部及仁愛、群賢、臺中、亞砂創新、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、三重等 23 家分行完成裝設。

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，2020 年 4 月配合政府紓困政策，開辦「勞工紓困貸款線上申請」，並於 7 月提供「線上辦理信用卡單筆消費分期」及「線上申辦信用卡新

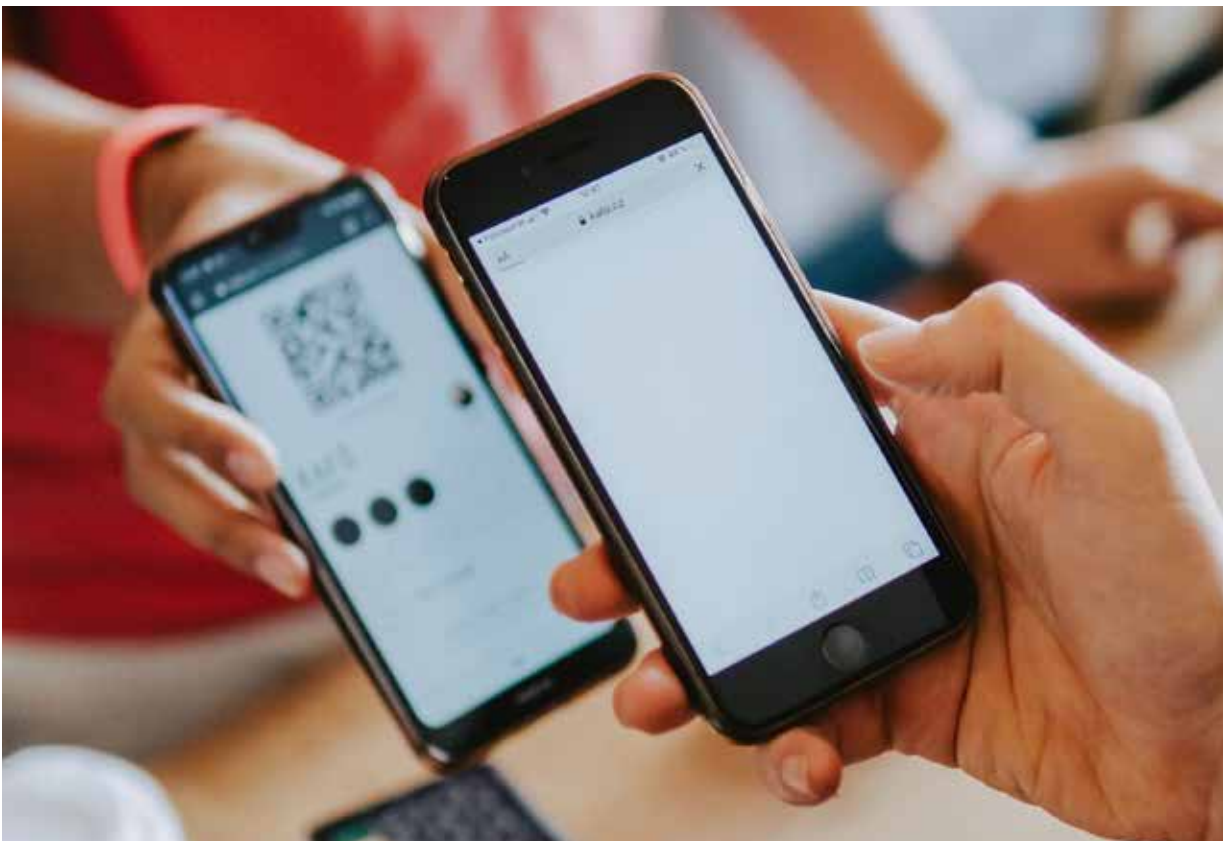
增運用國家發展委員會之 MyData 平臺提供客戶申辦資料」等服務，以節省客戶臨櫃等待時間，提升服務品質，並全方面拓展客源。

「電子押標金」服務

臺銀為提供投標人及招標機關更便利與即時之繳款（收費）方式，透過臺銀晶片金融卡網路收單系統提供政府電子採購網「電子押標金」服務，將繳納押標金付款程序線上化，提高政府單位電子支付使用比率，並於 2020 年 1 月 10 日上線。

硬幣存款機服務

臺銀為因應金融服務新趨勢，提升服務品質，於 2021 年 1 月 4 日起提供客戶於本行營業時間內，持臺銀晶片金融卡自行操作機器辦理硬幣存款。



I 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。董事會為全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，2020 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。

另為及時處理緊急事件，臺銀訂有《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》、《營運不中斷計畫》、《對嚴重特殊傳染性肺炎疫情應變措施》及《因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情辦理集會活動應注意事項》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，如蒐集相關風險知識與訊息編製風險觀念報導，不定期以 E-mail 方式寄送全體同仁參考，透過風險資訊傳達，強化同仁風險管理意識。

內稽與內控制度

臺銀遵循《內控內稽辦法》建立總稽核制，設置董事會稽核處，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（2020 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之依據，進而落實企業社會責任。

臺銀稽核處自 2018 年起實施風險導向內部稽核制度，將稽核資源配置於較高風險之業務或單位，於實地檢查前提出應予特別注意查核之較高風險事項，加強查核深度與廣度，落實執行以風險為導向之查核。

臺銀稽核處依《內控內稽辦法》，督導業務主管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；業務主管單位依《臺灣銀行股份有限公司強化內控第一道防線實地訪查措施》，每月組成訪查小組或由單一業務主管單位，至國內營業單位辦理實地訪查（2020 年度共辦理 24 次），以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，藉此防止弊端之發生。

當主管機關蒞行檢查時，臺銀稽核處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。

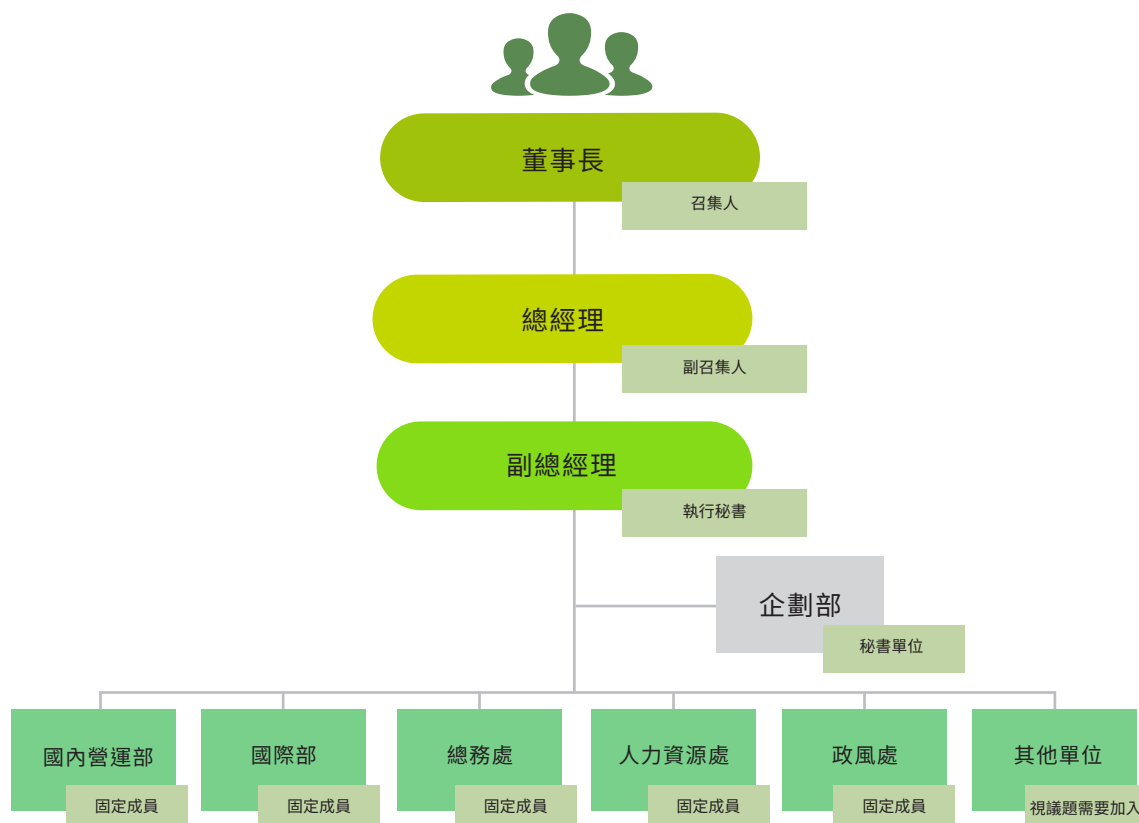
企業持續 營運計畫 BCP

2020 年初新冠肺炎疫情蔓延全球，臺銀為避免營運活動受疫情影響而中斷，即依「營運不中斷計畫」，啟動相關應變機制。

成立疫情應變小組

臺銀為利因應疫情發展，超前部署對應措施，於農曆新年假期後第一個上班日 (2020 年 1 月 30 日) 即成立「因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情應變小組」，除由董事長擔任召集人，不定期邀集總經理、各副總經理及相關部門主管，召開疫情應變小組會議，討論疫情相關因應方向外；另由執行秘書 (副總經理) 定期 (每周一、三、五) 邀集總行其他相關單位召開疫情應變小組會議 (自 2020 年 3 月 4 日起，為降低人員接觸感染風險，以視訊方式進行會議)，就各項防疫議題，共同討論防疫措施與執行做法；嗣後考量國內疫情漸緩，自 2020 年 6 月 8 日起調整為視議題需要再行召開。自 2020 年 1 月 30 日至 2021 年 4 月 1 日止，疫情應變小組共召開 64 次會議。

▼「因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情應變小組」組織圖





擬訂相關防疫規章

由疫情應變小組成員共同擬訂防疫規章並隨疫情變化而滾動式修正。

規章名稱	訂定 / 修訂日期	內容
臺灣銀行對嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情應變措施	2020 年 1 月 30 日訂定，並於 1 月 31 日、3 月 4 日、4 月 10 日及 2021 年 1 月 29 日修訂	包含成立應變小組層級、疑似案例之通報機制、同仁自主健康管理及旅遊史追蹤、衛教宣導、防疫用品之費用帳列、營業單位消毒維護工作、各單位人力分組、規劃異地辦公場所、營業單位區域人力支援機制、同業相互備援機制、暫停非急迫性集會活動、業務營運不中斷等應變
臺灣銀行因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情辦理集會活動應注意事項	2020 年 2 月 7 日訂定，並於 2020 年 3 月 5 日、4 月 17 日及 2021 年 6 月 18 日修訂	包含舉辦必要活動時防疫措施，針對大型活動需訂定相關應變機制等規範
臺灣銀行股份有限公司處理同仁感染 COVID-19 標準作業程序圖	2020 年 3 月 12 日訂定，並於 2021 年 5 月 26 日修訂	各單位通報確診病例及明確後續作業程序
臺灣銀行防疫用品安全存量管理機制	2020 年 4 月 21 日訂定	防疫用品 (醫療口罩、酒精及額溫槍) 儲備之安全存量及管理

實施防疫相關措施

人員防護

- ◎全體員工佩戴口罩。
- ◎調整公文線上簽核授權範圍，減少紙本遞送，降低人員流動與接觸感染風險。
- ◎總行各大樓暫停關閉非必要中央空調，並打開對外窗戶或啟動電扇，維持良好通風。
- ◎暫停或延期非急迫性集會活動，攸關營運之必要性會議及主管機關規定之教育訓練，進行評估後採延期、以視訊或其他方式召開，如期舉行者，做好防疫措施。
- ◎營業場所盡可能保持室內 1.5 公尺、室外 1 公尺之社交距離。各營業據點入口處對進入之客戶，以酒精消毒雙手，並進行體溫監測，禁止發燒者入內，具上呼吸道症狀者要求佩戴口罩方准進入。
- ◎為防止疫情傳播，營業櫃檯加裝防疫隔板，對於客戶頻繁接觸的設備及場所（如洗手間、櫃台、電梯按鈕、ATM 等服務設施）加強清潔消毒，讓來行辦理業務的客戶都能安心、放心。



動線管制

- ◎營業單位區隔顧客等待區座位，並於櫃檯前地上標示定位點或等候線，以維持安全社交距離。
- ◎依營業廳場地大小及規模將顧客等待區座位區隔出安全距離，例如梅花座、座位兩旁座位貼示「防疫勿坐」。
- ◎總行區各大樓實施動線管理，關閉各棟之間內部連通道。
- ◎總行區出入口設哨，對運鈔保全人員、貨運人員及洽公民眾進行額溫測量與出入管制作業，並實施郵件包裹管制措施，減少外部人員進出。
- ◎營業部大廳一樓保管箱業務專區入口處，設置總行單位外訪賓客洽談區。



維持業務營運不中斷

- ◎啟動總行單位分組異地辦公：臺銀業務營運影響金融經濟體甚鉅，為維持業務營運不中斷，以雙北縣市分行會議室作為總行單位之異地辦公場所，啟動二次總行單位分組異地辦公，分別為 2020 年 3 月 2 日至 6 月 8 日及 2021 年 2 月 1 日至 3 月 22 日。
- ◎營業單位區域人力支援機制及同業備援協議：國內各營業單位已訂定區域分組，依需要啟動區域聯防；就花東、澎湖、金門之分行，與土地銀行協議互為異地辦公場地並簽訂支援協定。
- ◎海外分行居家辦公及輪班機制：海外分行依循國外疫情發展，陸續採取部分人員輪流上班，減少部分服務性質業務，代表人辦事處採取居

家辦公，以維持核心業務運作。

- ◎規劃及辦理各單位異地辦公及海外分行居家辦公相關資訊作業所需之軟硬體及網路設備建置設定(包含依據各海外分行緊急需求，向中華電信租用 SSLVPN 帳號供各海外分行居家辦公使用、協同總行各單位至異地辦公場所實地場勘、防火牆設定、各項業務相關資訊系統遠距工作連線可行性測試、國內分行聯行代登作業等等)，同時訂定因應異地辦公或居家辦公內部所訂遠端作業營運管理規範及相關安控措施供各單位依循，使各單位於疫情嚴重期間各項業務得以持續順利運作，並兼顧資訊作業安全。

關懷照護員工

- ◎建立員工健康監測與追蹤通報機制，落實員工每日早晚量測體溫，及追蹤近期自各國返台或具感染風險員工之健康情形，給予適當關懷與協助。
- ◎為強化員工適當防護作為，各營業單位購置防疫用品如口罩、酒精、洗手液等消耗物品，相關費用由總行支付，並補助員工購買醫療口罩、布口罩套、口罩墊片等費用。
- ◎為使員工避開上下班尖峰時段人群，降低群聚風險，總行各單位可經評估在不影響業務進行原則下，實行彈性上下班。
- ◎配合主管機關之相關差勤作業，給予公假、防疫照顧假、隔離假等。

強化防疫宣導與溝通

內部防疫宣傳與溝通

- ◎於臺銀內部網站開設「因應嚴重特殊傳染性肺炎措施」專區：隨時更新各項防疫應變方案、疫情資訊、衛教宣傳、差勤等資訊，供全體人員、臺銀保經、臺灣金控及集團各子公司查詢。
- ◎防疫溝通電子郵件：疫情應變小組不定期以電子郵件向員工說明防疫作為、訊息溝通；因應連續假期人潮，另製作海報提醒員工假期期間應注意事項。



- ◎「我們的臺銀」雙月刊：以「我們的臺銀」雙月刊向員工宣導防疫作為、衛教訊息、疫情期間資訊安全案例分享。
- ◎通訊軟體內部群組：運用通訊軟體內部群組發送防疫措施、衛教資訊，向員工進行防疫宣導，建立良好的衛生保健觀念。

外部防疫宣導與溝通

- ◎營業單位對外公告：各營業單位於營業廳入口處或明顯處張貼公告防疫措施，以利民眾配合量測體溫及佩戴口罩等措施。



- ◎臺銀官方網站建立「因應嚴重特殊傳染性肺炎紓困專區」：公告辦理政府各產業紓困方案、自辦紓困措施及緩繳方案，提供受疫情影響之企業及民眾相關金融協助。
- ◎重視客戶權益並傾聽客戶聲音：截至 2020 年底止，客訴管理系統陸續接獲客戶建議事項共 15 件，經電話洽談或以電子郵件，與客戶積極溝通了解事件源由及始末，並透過內部討論重新檢視相關防疫規範，請營業單位協助配合檢討與改善，並視情況調整本行各項防疫措施。

報送防疫相關資料

- ◎金融監督管理委員會：因應疫情發展，不定期配合該局填報本行防疫措施、國內外分支機構營運情形等。
- ◎財政部：為配合財政部國庫署了解本行業務安排或處置措施、員工健康及物資狀況等情形，不定期以電子郵件回報調查資料、防疫規劃及防疫措施辦理情形。
- ◎行政院主計總處：因應行政院調查所屬國營事業防疫經費之實際執行情形，以公告每月最新經費執行數，內容包含申報期間防疫設備經費、異地辦公經費等。
- ◎立法院：彙整全行防疫措施、異地備援概況、員工出國、居家隔離或檢疫情形、辦理政府各項紓困振興貸款、配合相關部會紓困方案、自辦小微貸款及既有貸款寬限、展延及信用卡緩繳情形等議題資料，以應立法院財政委員會了解臺銀防疫相關作為。
- ◎行政院國土安全辦公室：為確保國家關鍵基礎設施之持續營運，不定期以疫情整備報告陳送行政院國土安全辦公室。

員工教育訓練相關應變作為

防疫期間訓練課程以視訊方式為主，線上為輔，直至 2020 年 6 月初起因國內疫情趨於穩定，加入以分區（北、中、南）方式辦理。2020 年辦理情形如下：

- ◎利用公庫部、資訊處及總行會議室等場地，辦

理「卓越管理人才培訓班」、「稽核人員金融業務研習班」及「中級外匯業務訓練班」等課程，共計 87 班，5,698 人次參加。

- ◎以分區方式辦理「防制洗錢及打擊資恐人員在職訓練班」、「法令遵循人員在職訓練班」、「信託管理人員在職訓練班」、「信託業務人員在職訓練班及「振興三倍券兌付作業說明會」等課程，共計 49 班，2,179 人次參加。
- ◎以視訊方式辦理「衍生性金融商品業務訓練班」、「基金商品說明會」及「貴金屬業務行銷研習班」等課程，共計 36 班，8,836 人次參訓。
- ◎線上學習網共計置放「特殊傳染性肺炎影響企業資金紓困振興方案」等 409 項數位課程，計有 397,662 人次上網學習。
- ◎為應防疫期間教育訓練課程辦理需要，利用龍山分行 4 樓閒置行舍建置第二教室，規劃設立一般及電腦教室各一間，以利各項訓練班次順利辦理。
- ◎「109 年度勞工教育文康活動」及「提升專業知能自我學習獎勵措施活動」，為避免群聚感染發生暫停辦理。以上 2 項活動因國內疫情趨於穩定，於 2020 年 7 月 1 日恢復辦理。

抗疫送暖相挺

- ◎配合政府「口罩實名制 2.0」政策，提供 ATM 轉帳（含實體、網路 / 行動銀行等通路）購買口罩免手續費活動方案，以實際行動支持全民抗疫。
- ◎配合各目的事業主管機關所定紓困、振興辦法或作業要點，提供受影響之企業紓困振興優惠貸款、既有臺銀企業或個人授信戶貸款寬緩、自用住宅貸款及消費性貸款降息優惠、信用卡帳款展延緩繳免收利息違約金等措施。

勞工紓困貸款業務

臺銀配合政府紓困政策，開辦勞工紓困貸款，並鼓勵民眾線上申請，自 2020 年 4 月 30 日至 2020 年 6 月 3 日公告停止，共承作 67,390 戶，金額約 67.3 億元，其中線上申請 14,110 戶 (占 21%)。

製作「勞工紓困開戶懶人包」，透過營業單位存匯櫃檯彈性進行人工開戶，適時分流紓解開戶人潮，提升作業效率及節省客戶等待時間。



紓困振興融資業務

臺銀為因應新冠肺炎疫情衝擊國內經濟，並響應政府「紓困及時、振興到位」原則，於官網及各地分行設置紓困振興貸款專區，由專人提供完善的諮詢與服務，秉持從寬、從速、從簡原則，全力協助企業取得營運所需資金，共度難關。

截至 2020 年底，臺銀辦理政府及自辦之各項紓困振興貸款，共計核准 29,951 戶，核貸金額 5,790 億元。

信用卡帳款展延緩繳

臺銀於 2020 年 2 月 6 日起提供信用卡帳款展延緩繳方案，截至 2020 年底核准 186 戶，緩繳金額 13,169 千元。

擔任紙本振興三倍券兌付及經理銀行

行政院為振興經濟，規劃發行振興三倍券，組成「振興經濟刺激消費」推動小組 (共分五組)，臺銀係票券兌付組之成員，擔任紙本振興三倍券 (下稱振興三倍券) 兌付及經理 (複點、清算及保管) 銀行，自 2020 年 5 月 27 日至 7 月 16 日止，共出席 6 次財政部召開之「票券兌付組」研商會議，與小組成員研議各項規劃作業。

為執行振興三倍券兌付、複點、清算及保管等工作事項，臺銀投入逾百人負責規劃各項整備及資訊建置作業，包括國內各分行建置 3-5 個兌付櫃檯與後線核章人力，48 家複點分行建置 4-6 個前後線人力，另有營業部清算作業人力，以及僱用短期雇工，振興三倍券兌付作業團隊總人數逾千人，在全體員工共同努力下，順利完成本項政府振興經濟政策。



規劃事項

召開「振興三倍券」兌付說明會

臺銀於 2020 年 6 月 3 日邀集 60 家金融機構總經理出席「振興三倍券」兌付說明會，由呂董事長桔誠親自主持，並邀請財政部蘇部長建榮、金管會許副主委永欽、經濟部中小企業處何處長晉滄等主管機關長官親臨致詞，會後獲得全體金融機構支持，使全國兌付據點多達 6,221 處，以利收受振興三倍券之店家就近辦理兌領作業。

擬定規章、契約及作業流程

- ◎臺銀於 2020 年 6 月 23 日代表其他 59 家金融機構與經濟部完成「振興經濟刺激消費措施振興三倍券兌付行政契約」之簽訂。
- ◎臺銀為利營業單位在辦理振興三倍券兌付與複

點作業時能有所依循，訂定「兌付振興三倍券標準作業流程 (SOP)」，並於 2020 年 6 月 24 日將振興三倍券發放辦法、兌付要點及兌付標準作業流程等函送各兌付金融同業參考。另訂定「無統一編號且已於職業工會投保之自營作業者兌領振興三倍券標準作業流程 (SOP)」供八大公股行庫遵循辦理。

建置「振興三倍券」網頁，以利資訊傳遞

- ◎臺銀於內部網站開設「振興三倍券」專區供全行員工遵循，另於業務應用區建置「振興三倍券兌付清算」專區。
- ◎臺銀於官方網站開設「振興三倍券」專區，網頁劃分為兌領店家、消費者、優惠方案等 3 個主題；另建置「振興三倍券 - 金融同業」專區，提供同業所需資訊。



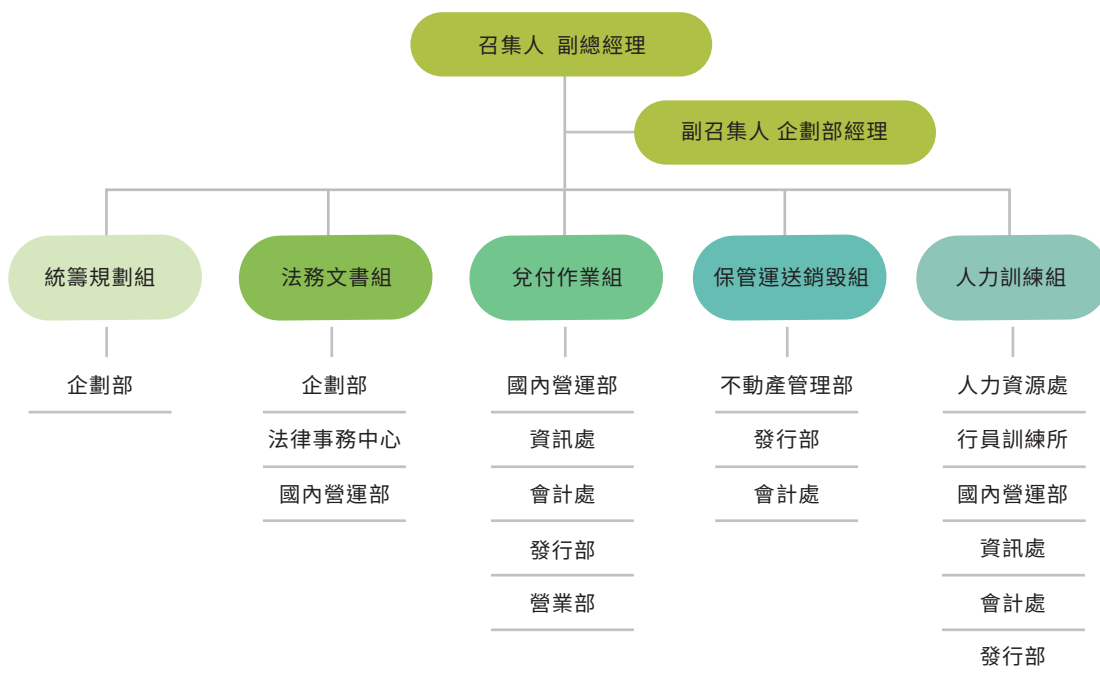
工作事項

成立紙本振興券兌付專案小組

臺銀於 2020 年 5 月 11 日成立「紙本振興券兌付專案小組」，將工作項目劃分為兌付、複點、

清算、保管等四大項，由小組成員就所轄業務權責，檢視修正應辦理事項，並運用通訊軟體彼此討論即時因應，以預為準備相關作業，自 2020 年 5 月 14 日至 7 月 22 日止共召開 8 次專案小組會議。

▼「紙本振興券兌付專案小組」組織圖



教育訓練、演練及整備作業

◎臺銀統籌規劃全國振興三倍券的教育訓練，包含製作金融同業及本行營業單位之兌付作業相關教材，並且自 2020 年 6 月 18 日起至 7 月 9 日止，以本行同仁及金融同業為對象，於全臺各地進行 51 場教育訓練，讓所有參加兌付之 60 家金融機構充分掌握振興三倍券兌付作業要點及標準作業流程，並請分行協助至各商圈參與說明會。

◎為了多元教育訓練資訊，提供專業兌付作業之錄影資訊予前揭訓練對象，就振興券兌付作業之重點及應注意事項廣為佈達，以促進全體金融機構兌付作業順利運作，落實政府善政美意、完善兌付作業。

◎臺銀為確保振興三倍券之兌付作業順利進行，於 7 月 14 日至 15 日辦理「振興三倍券兌付系統」演練，另於 7 月 10 日及 7 月 13、14 日辦理 48 家複點分行暨營業部之複點清算作業個案演練。



點驗鈔機調校及規劃複點機制

- ◎臺銀於 2020 年 6 月 11 日正式發函至各金融總機構，要求點驗鈔機廠商務必在 7 月 18 日前完成點驗鈔機升級，以應 7 月 23 日起店家兌領。
- ◎臺銀獲經濟部交付樣本後，於 6 月 30 日函請各兌付金融機構總行，指派專人來本行點收樣張。另於 7 月 3 日通函各金融機構營業據點與本行所屬 48 家複點分行之對應等作業事宜。



調查通報與建立聯繫群組

- ◎臺銀於 2020 年 7 月 10 日調查各金融機構整備情形並回報財政部，另自 7 月 24 日起按日將振興三倍券兌付情形，以電子郵件方式通報主管機關。
- ◎臺銀於 7 月 22 日建立振興三倍券兌付金融機構聯繫群組，以利迅速掌握及排除金融同業業務執行的疑慮與困難。

僱用短期雇工

截至 2020 年 12 月 31 日止，臺銀僱用振興三倍券短期雇工共 106 人，除紓解本行營業單位人力短缺壓力外，更有助於緩減國內失業率上升之壓力。

辦理成果

兌付作業執行情形

截至 2020 年 12 月 31 日止，60 家本國金融機構兌付振興三倍券總張數逾 1.84 億張，兌付總金額逾 615.31 億元。其中臺銀兌付張數逾 1,693 萬張，兌領金額逾 56.92 億元，占全體金融同業兌

付總張數和總金額比重分別為 9.20% 與 9.25%，居八大公股銀行第一名（全體金融同業第二名，僅次於國泰世華銀行 11.73%）。

複點作業執行情形

截至 2020 年 12 月 31 日止，全體兌付金融同業送存臺銀複點分行完成複點之振興三倍券總張數，占全體金融同業已兌付總張數 1.84 億張 98.54%；占已領取總張數 1.93 億張 93.68%，本行複點作業執行績效優異。

手續費收入

截至 2020 年 12 月 31 日止，臺銀辦理振興三倍券兌付及複點業務已增裕手續費收入約 4.95 億元。

臺銀此次銜命擔任振興三倍券兌付行暨經理行，順利完成政府交辦的政策性任務，在抗疫三部曲的最後一哩路上頗具意義，在傳遞效率與溫暖的同時，也挹注手續費收入，提升全行績效表現。

臺灣銀行兌付 振興三倍券之成效

兌領金額 **56.92** 億元

兌領總張數 **1,693** 萬張



八大公股銀行第 **1** 名

國家關鍵基礎設施防護 (CIP) 演習

臺銀以「臺灣銀行總行及跨行連線系統」為主題辦理國家關鍵基礎設施防護 (Critical Infrastructure Protection, 簡稱 CIP) 演習。演習想定範圍包括天然災害、人為危安、資安等全災害情境，並邀請軍、警、消防、油、水、電、通訊、醫療、核能等 25 個外部單位共同協作，以建構完整的關鍵基礎設施防護體系，並驗證橫向到邊、縱向到底的通報機制。

演習目的

- ◎驗證「臺灣銀行總行及跨行連線系統」之防護機制及相互依存關係，發掘風險管理潛在問題，督導改善並強化耐災韌性。
- ◎藉由內部及跨部會跨領域間合作聯防、資源共享，經應變指揮、溝通協調作業，提升指揮體系效能。
- ◎確認各應變團隊及支援單位權責分工，加強事件通報及情資蒐報分析能力，健全幕僚功能。

演習構想

- ◎因應資訊安全攻擊、人為破壞與天然災害接連發生之複合型災害威脅，策定演習想定，以臺銀跨行連線系統遭受駭客攻擊，及總行、資訊大樓與桃園備援中心皆受到人為或天然災害嚴重損壞，進行災變時之危機處理及緊急應變與復原演練，驗證標準作業程序及決策流程之妥適性，強化臺銀安全防護能力。
- ◎演習採危機逐次增強方式，狀況涵蓋資訊安全攻擊、人為破壞與天然災害等事件，以驗證臺銀內部各單位、資通安全協力廠商及跨部會跨領域間合作聯防、支援效能之整體應變機制與復原處置作為。
- ◎臺銀除訂定緊急演練計畫並落實執行外，透過風險填報作業，評估最具潛在風險或威脅因子，並舉辦桌上推演，納入指導委員意見，擬定出本次資通訊安全、人為破壞、天然災害之防護目標，加強演練。



演習方式

兵棋推演為主，並以實兵（預錄影片）為輔助方式呈現演習。

演習成效

本次演習榮獲行政院評定為「特優」單位，並於 2020 年 1 月 20 日由董事長代表在行政院受獎。

演習收穫

臺銀極為重視自身在穩定金融所扮演的角色，透過辦理指定演習，全面盤點既有的防護措施，並積極檢討現有的通報、應變機制，加以精進。

藉由此次演習工作，同時加強與各外部支援單位的互動、協調及聯繫，並簽訂支援協定，以強化臺銀各面向之安全防護能量。

未來仍將持續強化安全防護機制，與外部單位維繫良好互動，讓應變對策與處置作為更加周延，建構關鍵基礎設施防護能量。



| 資訊安全

臺銀深知資訊安全對金融產業的重要性，因此對資訊安全保護下足功夫，不僅成立資通安全處統籌管理資安業務，更通過 ISO27001 資訊安全管理制度、ISO2000 資訊服務管理制度、ISO22310 營運持續管理制度、BS10012 個人資訊管理制度，建立資訊安全多重保護網。

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《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 2020 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 2020 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 0.4%、點閱率低於 0.4%，實際演練結果皆符合前述所訂目標值。

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，並取得驗證。取得證書後，每半年需進行複審，每三年進行重審，俾持續維持該等證書之有效性。

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，並通過第三方驗證之要求，臺銀以所有資訊系統的設計、開發、操作與維運，以及相關的網路管理與支援活動為推動實施 ISO27001 資訊安全管理制度之範圍，於 2008 年 9 月 9 日通過驗證審查，達成符合機密性、完整性、可用性之資訊安全管理目標。2015 年 3 月 13 日及 2017 年 8 月 11 日分別通過 ISO 27001:2013 轉版驗證審查及三年重審，嗣後，順利通過 5 次每半年複審，2020 年 8 月 14 日再完成三年重審（證書有效期至 2023 年 9 月 29 日），維持資訊安全管理國際驗證之有效性。

ISO 20000 資訊服務管理制度

臺銀自 2010 年開始以既有之資訊治理體系為基礎，著手規劃符合國際標準之資訊服務管理制度，建立 13 項資訊服務管理流程規範。本行先於 2010 年 12 月 24 日通過 ISO 20000-1：2005 資訊服務管理制度驗證審查，復於 2013 年 1 月 3 日通過 ISO 20000-1：2011 轉版驗證審查，嗣後，順利通過 2 次三年重審，2019 年 7 月起通過 3 次每半年複審，2021 年 1 月 5 日再通過 ISO 20000-1:2018 資訊服務管理制度之轉版驗證審查，奠定穩固之資訊服務基礎。

BS 25999 / ISO 22301 營運持續管理制度

為因應行政院「國家資通安全發展方案」對於金融體系發展關鍵資訊基礎建設保護策略之要求，臺銀於 2012 年 9 月 27 日通過資訊作業營運持續管理制度（BS 25999）驗證審查。嗣後，為依循國際最新之標準，以網路銀行暨網路 ATM 系統、e 企合成網、就學貸款入口網等電子金融服務為驗證範圍，於 2013 年 8 月 30 日再度通過 ISO 22301 營運持續管理制度驗證審查，成為國內金融業第一家通過 ISO 22301 驗證之機構，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 日及 2020 年 8 月 14 日通過每年複審，維持資訊作業營運持續管理國際驗證之有效性。

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、處理及利用流程為驗證範圍，於 2014 年 11 月 14 日通過 BS 10012 驗證審查，2017 年 11 月 7 日及 2018 年 10 月 29 日分別通過三年重審及 BS 10012:2017 轉版驗證審查，嗣後順利通過三次每半年複審，2020 年 9 月 18 日再完成三年重審（證書有效期至 2023 年 12 月 4 日），維持個人資訊管理國際驗證之有效性。

I 誠信經營

臺銀視誠信經營為企業基石，並建立各項誠信經營管理方針，謹慎處理檢舉案件並妥善回應客戶需求；以及辦理多項誠信反貪腐育訓課程，2020 年反貪腐相關訓練落實情形也以超越九成的員工參訓率，展現臺銀在誠信經營場域上的重視程度之高。

管理方針與績效評估

臺銀為貫徹廉能政治，由總經理擔任召集人，2020 年於 11 月 17 日召開「廉政會報」。由外聘委員出席指導，會中藉由各委員專業及經驗，就全行推動廉政工作內容集思廣益，充分發揮興利防弊及建立各單位溝通協調平臺之功能。外聘委員除肯定臺銀在廉政工作上之用心與努力外，並建議持續推動誠信經營守則，在專業金融的基礎上，將誠信服務納入全行的文化價值中，建立誠信經營及公平待客的品牌價值，落實公司治理及永續經營。

臺銀為使每位行員執行職務均能廉潔自持、依法行政，於內部網站設有「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。2020 年度共登錄 2,099 件（受贈財物 9 件，餘為飲宴應酬 2,090 件），尚無違反規範情事。

2020 年辦理授信業務專案清查，近 5 年內承作消費者房屋抵押貸款額度新臺幣 500 萬元以上且貸放未久即發生逾期貸款案件者計 21 分行，經全面進行貪腐風險評估與清查（總行與國內分行共 165 間，比例 100%），未有行員涉及貪腐情事，因此無重大貪腐風險。

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、公務廉政倫理規範、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，以作為推動廉能策進措施之重要參考，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」作業。2020 年臺銀於該問卷調查中之「清廉信心指標」評價表現平均約 9 分（滿分 10 分），其中「往來業者」對各項指標評價大致呈穩定順向之發展，顯見臺銀在推動廉能之努力已逐年獲得民眾及業者相當之肯定。

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。

2020 年接獲有關金融業務廉政檢舉件數 16 件，其中澄清結案 9 件，請相關單位參處 6 件，移請本行人評會審議行政責任受到紀律處分者計 1 件，均為行政疏失相關案件。

2020 年無因辦理金融業務的實際違法事件，無因貪腐違規行為與商業夥伴終止合約或未續約的事件。

多元辦理廉政反貪宣導教育

口頭宣導

於業務訓練班講授「法紀與案例」課程，2020 年共辦理 13 場次，參訓人員達 656 人次。

編號	班別	上課日期	參訓人數
1	第 137 期新進人員職前訓練班	20200213	42
2	第 117 期銀行法務訓練班	20200214	71
3	第 098 期存匯業務訓練班	20200221	48
4	第 005 期政風業務說明會	20200915	27
5	第 139 期新進人員職前訓練班	20201005	60
6	第 138 期新進人員職前訓練班 (B 班)	20201006	49
7	第 138 期新進人員職前訓練班 (A 班)	20201007	49
8	第 006 期新進檢券員職前訓練班	20201012	33
9	第 140 期新進人員職前訓練班	20201013	53
10	第 080 期初級外匯業務訓練班	20201023	50
11	第 004 期存匯業務研習班	20201110	44
12	第 039 期內部控制與自行查核研習班	20201111	51
13	第 099 期存匯業務訓練班	20201211	79

線上課程宣導

臺銀依據「109 年度公務廉政倫理專案宣導實施計畫」，辦理「公務員廉政倫理規範線上教育訓練」，內容為公務員廉政倫理規範簡介，課程時數 2 小時（另須參加線上評量測驗，及格成績 80 分）由國內（助理辦事員以上）職員，共計 6,627 人參訓及通過測驗，並自測驗滿分行員中，抽出 300 名致贈宣導品，引導行員知法循法。

員工類別	總行		分行	
	(受訓人數 / 成員總數)	百分比	(受訓人數 / 成員總數)	百分比
治理單位 (副主管以上)	100/100	100%	317/317	100%
員工 (不含治理單位成員)	1,624/1,731	94%	4,586/4,985	92%

註：總人數統計為 2020 年 7 月底之助理辦事員以上職級人數，共 7,133 人。

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餽贈，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。
- ◎於內部網站登載廉政倫理相關法規、案例與文宣，供員工得隨時查詢參考運用，並指派專人負責本規範之解釋、個案說明及相關諮詢服務。

行銷金融廉政，推動社會參與

2020年9月26日結合捐血公益活動，設置廉政宣導攤位，透過「啄木鳥當家」、「廉政圖卡對對碰」、「廉政寶貝抓抓樂」等寓教於樂之小遊戲，將檢舉管道及反貪腐觀念傳達給現場民眾，並經各大媒體新聞報導，大幅提升廉政宣導效益，對推動全民參與反貪網絡，有相當之助益，充分彰顯臺銀誠信清廉、善盡企業社會責任之形象。





客戶關懷

臺銀以客為尊，重視客戶權益保障，除相關產品標示嚴格遵循法規外，也提供許多友善金融服務，協助客戶辨識自身風險承受度，包括訂定商品適合度政策、建置防詐騙相關機制等具體措施與作為，使客戶權益能獲得最大保障。

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。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《公平待客原則政策及策略》，相關單位依據前揭規範，訂有《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」，統籌處理消費爭議事項，以提升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 2020 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，提出督導或建議改善方案，確保本行對金融消費者權益之保障。

顧客保護嚴守法遵

財富管理業務方面，臺銀訂有《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。



加強維護公保身心障礙被保險人權益

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《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《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。

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，倘未及時向要保機關提出申請，將損及權益。

為減少公保身心障礙被保險人補助保費權利之疏



維護客戶個人資料保護

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，並每半年交叉比對 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。

辦理公保保留年資通知事宜，保障被保險人權益

依公保法規定，公保被保險人於 2005 年 1 月 21 日以後退保依法保留年資者，等到其年滿 65 歲，就可以請領公保養老給付。為了避免退保之被保險人因疏於注意，影響其養老給付權益，臺銀主動篩選此類離退人員的名單，並逐筆檢視資料之正確性，於 2020 年 6 月 11 日列冊函送要保機關轉通知被保險人注意時效辦理請領事宜，以保障其權益。

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《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，各營業單位應有之處理程序。

臺銀訂有《建置個人資料檔案清冊作業程序》，另外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《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》內容訂定每年應辦理個資外洩應變演練。

臺銀已完成 2020 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」。2020 年，臺銀侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴為 0 件。



防止客戶資料被竊取與流用

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，臺銀已訂定《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「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。

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。臺銀法令遵循處已於 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，臺銀於相關個人資料保護課程中列入 GDPR 學習內容。另於行內全球資訊網—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、風險偏好等問卷評估客戶投資屬性，於網路銀行建立「風險屬性評估（KYC）」功能，提供客戶便捷平台了解自我風險承受度。



落實客戶權益保護

客戶隱私權維護

臺銀依據《個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法》，訂定《辦理財富管理、銷售金融商品及銀行保險業務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《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。

信託資金運用報告書「增加列示基金扣款入帳帳戶之臺 / 外幣存款餘額」

為保障客戶權益及落實主管機關規範，於信託資金運用報告書，增加列示基金扣款入帳帳戶之臺 / 外幣存款餘額。另為服務客戶及提供完整資訊，於紙本信託資金運用報告書增加列示含息費之損益及報酬率。

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。



推動「臺中市身心障礙者財產信託服務計畫」

安養信託與以房養老貸款

因應臺灣邁入高齡社會，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。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。2020 年度「樂活人生安養信託」及「珍愛人生安養信託」合計共承作受益人 1,123 人，信託財產本金共 4 億 8,155 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，「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。貸款核貸額度達 8,807 萬元，累積貸款餘額 1,107 萬餘元。

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 2020 年底，共承作受益人 17 人，信託財產本金共 2,183 萬元。

另外為了服務單身及獨居長者、單身榮民、老邁



提供身心障礙者各項金融服務

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。截至 2020 年底，本專案共承作受益人 28 人，信託財產本金共 5,045 萬元。

關懷理財客戶

臺銀為維護客戶關係，明文規定理財業務人員需定期訪視客戶，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，並至少均設置 1 台方便輪椅者操作使用機型之 ATM。截至 2020 年底，臺銀已設置 629 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 85 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



建立防止詐騙案件提醒通報機制

障礙網路 ATM」均已取得國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範 2.0 版」AA 等級標章。「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）。

為因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 月起提供存戶持有有效之身心障礙證明或手冊者，可至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，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，以防不肖歹徒乘虛而入。



舉辦投資理財說明會及講座

客戶國內外匯款防詐騙關懷機制

當行員遇到客戶匯款 / 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，及臨櫃買賣或提領黃金等交易金額達一定金額以上時，均會主動進行關懷提問。

在承辦客戶申請外匯匯出交易案件時，倘該客戶近三年來未於本行辦理電匯，系統將出現預警視窗，提醒行員加強關懷提問並留存提問表。

積極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，避免客戶因受詐騙遭受損失。另視狀況執行「身分證列管登錄」交易，輸入「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。

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。

臺銀與警政署及數家同業合作，試辦「可疑境外金融帳戶預警機制」，防止民眾持續將款項匯入已遭報案之境外金融帳戶，協助行員及時攔阻詐騙，共同守護民眾財產安全。

臺銀各營業單位積極推動反詐騙、攔阻詐騙，2020 年度成功阻止民眾被詐騙案件共 512 件、總金額約 2 億 4,731 萬元，保障客戶財產，成效卓著。

舉辦說明會 強化客戶溝通

舉辦 500 多場投資理財說明會及講座

為了讓民眾更了解理財的重要性，提升自己的理財相關知識，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。2020 年度共舉辦 11 場大型投資理財說明會及 535 場投資理財講座。

Facebook「粉獅團」累積 25.7 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，除分享粉絲金融理財資訊及生活趣事，以及提供商品服務訊息外，亦不定期辦理趣味贈獎活動，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，「小編」也會隨時針對粉絲留言提供即時回覆服務。

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，提高各機關對共同供應契約之認識及利用共同供應契約訂購之意願，每年均巡迴全國分區（北、中、南、東）辦理採購業務宣導。2020 年度分別於臺北市、台中市、高雄市及宜蘭縣等地區辦理 5 場機關宣導座談會，邀請 595 個機關派員與會。



4

Environmental 環境永續

臺銀在環境永續的面向不僅秉持巴黎協定與赤道原則的精神來辦理授信戶的篩選，也以身作則，力行節能減碳政策，期望逐步達成各項節約目標。

| 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。

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《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「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《授信準則》，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。

臺銀自 2008 年 4 月即針對位於山坡地之獨棟別墅為擔保品者，限縮最高核貸成數，嗣於 2012 年及 2015 年 1 月又再分別調降之。又，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者，採不計押值加強擔保方式承作，以納入氣候變遷影響因素，控管授信風險。面對氣候變遷所可能帶來的機會，臺銀積極配合政府綠能政策，期能掌握相關商機並促進產業發展。

臺銀於 2017 年 8 月再度修正《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「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。

臺銀於 2020 年 7 月委請安侯永續發展顧問股份有限公司辦理簽署赤道原則評估事宜；其後並修正「企業社會責任檢視表」，深化氣候變遷及加強人權項目之評估，並敦促授信戶重視企業社會責任。

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台中、新營、鳳山 3 家分行行舍及與國家發展委員會共同持有之臺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，裝置容量合計 280KW，2020 年 1 月~2021 年 1 月臺電購電總度數為 321,160 度，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

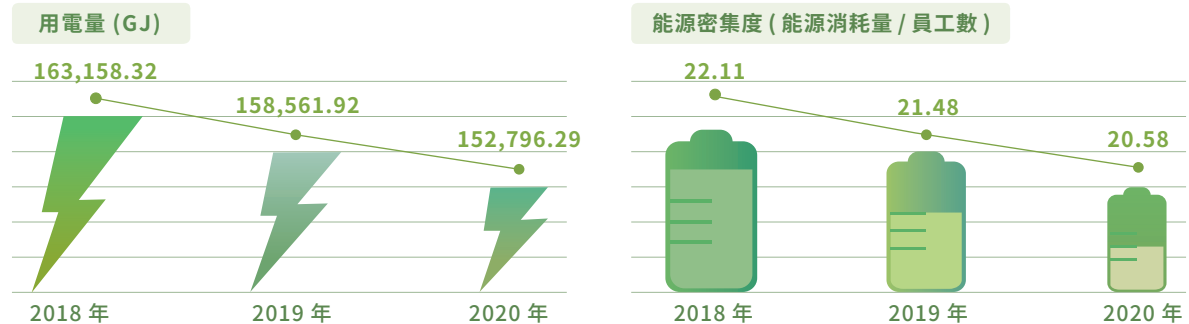
臺銀依據行政院 2020 年新核定之「政府機關及學校用電效率管理計畫」，訂定每年用電度數節省 1% 為目標，持續推動節約能源工作，如汰換燈具、空調等老舊耗能設備，並嚴格督導相關單位確實執行，藉由督導管理及年終考評加（扣）分機制，達到減少能源使用量之成效。

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「政府機關及學校用電效率管理計畫」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。並定期召開「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。

能源消耗統計

▼電力使用統計 (範疇二)



註：

1. 範疇二排放主要以外購電力為主，計算公式：外購電力 1 kWh = 3,600,000 Joule
2. 用員工數當分母依據的原因：可從人數增減來檢視所消耗的能源變化

溫室氣體排放統計

▼近三年溫室氣體排放情形

能源類型	2018 年	2019 年	2020 年
範疇一 (kgCO ₂ e)	893,934	887,147	855,809
範疇二 (kgCO ₂ e)	24,156,495	22,418,893	21,603,697
合計	25,050,429	23,306,040	22,459,507
較前一年減少的溫室氣體排放量 (kgCO ₂ e)	626,620	1,744,389	846,533
淨收益 (百萬元)	39,448	42,171	34,136
溫室氣體密集度 (單位：kgCO ₂ e / 百萬元)	635.02	552.66	657.94

註：

1. 範疇一排放源主要以公司內部 (公務車用油) 為主，排放係數係參採環保署 2019 年 06 月 27 日「溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版」。
2. 範疇二排放源主要以外購電力為主，係數係參採環保署 2020 年 6 月 30 日公告 2019 年度之電力排碳係數為 0.509 kg CO₂e / 度。
3. 能源局公告電力排碳係數 2018 年為 0.533 kgCO₂e / 度；2019 年為 0.509 kgCO₂e / 度。2020 年度因數據尚未公告，故依 2019 年 0.509 kgCO₂e / 度計算。
4. 溫室氣體密集度計 (範疇二) / 該年度淨收益。
5. 以 2015 為基期年，係因 2016 起開始執行節電政策。

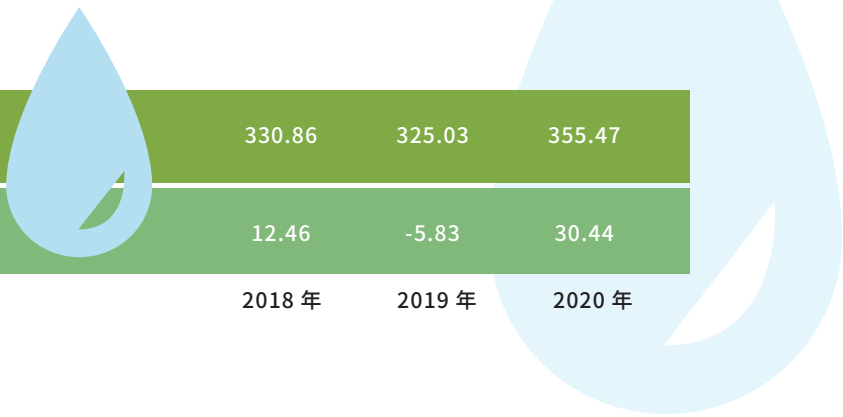
水資源取得、消耗、排放統計

臺銀使用水資源之來源 100% 為自來水公司所供應之自來水，依據世界資源研究所的「渡槽水風險地圖集」，臺灣全區皆為 Low - Medium(1-2)，非屬水資源壓力地區。臺銀透過統計圖表之數據，具體掌握當地水資源的詳細使用報告。

臺銀分別來自臺灣本島（臺北自來水公司、台灣自來水公司）、離島（澎湖為台灣自來水公司、金門為金門自來水公司、馬祖為連江自來水廠）取水，用水均為生活用水，因產業關係，無使用水作為產品生產原料，排放的廢水亦為營運據點之生活廢水。

自 2020 年初新冠肺炎疫情爆發開始，配合防疫措施，請員工勤洗手與增加環境清潔頻率，致 2020 年用水量增加。

▼近三年總用水量



用水量（百萬公升）	330.86	325.03	355.47
增減量（百萬公升）	12.46	-5.83	30.44
	2018 年	2019 年	2020 年

廢棄物

臺銀依據政府採購法以公開招標方式，與得標廠商簽署一般事業廢棄物清運服務契約。得標廠商應依「廢棄物清理法」包括「一般廢棄物清理」及臺北市政府環境保護局垃圾焚化廠代處理「一般事業廢棄及一般廢棄物焚化管理」之相關規定辦理。另依契約規定得標廠商對廢棄物之清理處理應符合現行環保標準，不得隨意外流、丟棄，如有違反致臺銀遭主管機關依「廢棄物清理法」及相關規定處罰時，概由得標廠商負完全賠償責任，本行並得終止契約，2020 年度廠商均依契約規定辦理。總行大樓一般廢棄物由委外廠商清運，2020 年總量約 108 公噸。

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，並積極通知所轄各單位落實機關綠色採購。臺銀於採購各項物品時，優先採購公告之指定環保產品，並遵循「政府採購法」及「資源回收再利用法」等相關規範，提高綠色採購績效。2020 年度辦理綠色採購公告指定項目達成率為 98.17%，超逾年度目標值 95%。

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。

臺銀為便利機關查察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，臺銀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。2020 年辦理註記環保標章筆數共計 2,179 筆。

節能意識培養 與減碳措施

節能減碳意識培養

- ◎利用臺銀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。

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 2020 年將總行單位及各分行之辦公場所與營業空間原有舊式傳統燈具全數汰換為 LED 燈具。
- ◎2020 年汰換老舊空調，優先採用「節能標章」冷氣機及選擇「能源效率標示」級數小之中央空調主機或冷氣機，並定期保養空調設備，共汰換 18 部老舊空調主機，提升節能減碳效益。
- ◎控制辦公室及會議室等空間溫度，設定適溫

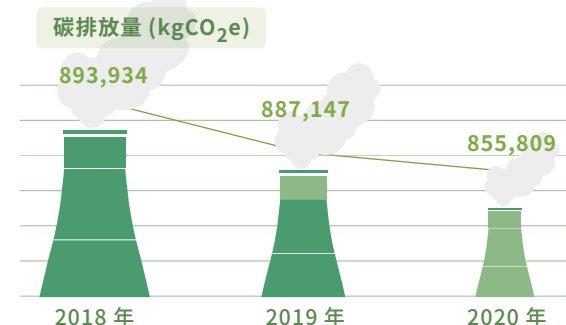
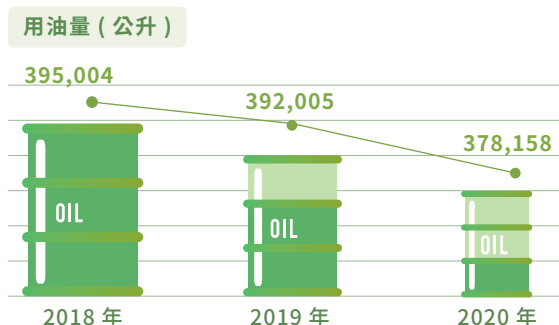
(26~28 度)，關閉門窗防止冷氣外洩，並視需要配合電扇使用。

- ◎無人開會之會議室關閉空調及照明；午休時，辦公室及公共區域僅留必要照明。
- ◎電梯新設或汰換時採用變頻式省電型電梯，或加裝電力回生裝置，並鼓勵多走樓梯，少乘電梯。
- ◎2020 年實施以上節能措施後，較 2019 年節省 5,765.63(GJ)，約 2%，共可省下 815,196 kgCO₂e 的碳排放。

用油節約

- ◎於 2020 年度汰換燃燒效能較差之 8 輛汽油客貨車及 1 輛柴油貨車為燃燒效能佳且省油之車種，並淘汰 37 輛汽油機車換購 37 輛電動機車。
- ◎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，亦訂定《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，提升用油節約率，減少溫室氣體排放量。

▼油使用統計



註：

1. 用油基準年為上一年度。
2. 僅統計公務車用油。
3. 汽油 CO₂ 排放係數為 2.2631(KgCO₂e/L)，係數的來源為環保署 2019 年 6 月 27 日公告溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版。
4. 碳排放量計算公式：用油量 * 2.2631。

用水節約

- ◎設備老舊汰換優先選用具有「省水標章」的水龍頭及馬桶，並節制公廁洗手檯出水量。
- ◎宣導節約用水，定期巡檢抽水馬達、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，避免設備漏水造成不必要之浪費。

用紙節約

臺銀 2018~2020 年度用紙量分別為 266,582 公斤、271,890 公斤、279,954 公斤，逐年增加。主要原因為 2019 年度新成立 4 個單位（法律事務中心、資通安全處、亞砂創新分行及創新實驗室）與各營業單位存匯部門辦理「客戶基本資料更新」作業，列印資料留存，致用紙量增加。2020 年度因配合政府政策，新增洗錢防制作業、紓困貸款及振興三倍券等業務，致用紙量增加。

為節約用紙，降低碳排放，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，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。
- ◎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。2018~2020 年度發送戶數分別達 71,592 戶、73,682 戶、75,724 戶。
- ◎持續舉辦「基金電子對帳單 e 起來」推廣活動，除將活動電子 DM 置於臺銀基金大觀園網頁連結外，另於每月寄送予客戶之基金紙本對帳單信封封底印製活動方案內容。截至 2020 年底寄送基金電子對帳單計 51,456 戶（占 52.14%），以平均每戶對帳單 3 頁計，換算一年減少用紙量約為 180 萬張。



- ◎由各營業單位指定專人負責統籌辦理「非居住者各類所得扣繳憑單網路申報作業」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流程，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。
- ◎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。
- ◎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。
- ◎積極鼓勵信用卡友申辦信用卡電子帳單服務。截至 2020 年底，申辦戶數共 61,999 戶，普及率 30.8%。

認養樹木

樹木對環境具有減碳、改善空氣品質等好處，臺

銀現管有臺北市及高雄市共 87 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，係以省能源、省資源、低污染之綠建築為規劃方向。

臺南創新園區分行行舍於 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」。

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」。

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」。

2020 年完成規劃設計六堵倉庫第一期新建工程及新永和行舍新建工程，均已申請「候選綠建築證書」。另營業或辦公場所裝修時，優先採購具環保、節能或省水標章及綠建材等環保產品。



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《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，維持正常營運。

臺銀訂有《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，對損失事件發生之頻率與損失金額予以分析，每季陳報風險管理委員會，審慎管理所面對之作業風險。

臺銀面對氣候變遷之風險與機會

臺銀為因應氣候變遷所帶給金融業的經營風險，參照「氣候相關財務揭露」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 架構，透過「治理」、「策略」、「風險管理」、「指標與目標」等四項核心要素，辨識潛在氣候變遷風險與機會，掌握對臺銀營運的衝擊與影響，並預先訂定相關因應策略與措施，預防氣候變遷所帶來的風險與傷害。

臺銀訂有《危機通報作業須知》及《災害緊急應變對策手冊》等規範，於災害發生時，迅速通報並採取相關應變措施，期能降低損害，維持正常營運。另訂有《作業風險損失事件蒐集要點》，分析天然災害發生之頻率與損失金額，每季陳報風險管理委員會，審慎管理所面對之作業風險。



▼ TCFD 核心要素

核心要素	揭露事項
治理	· 設置「企業永續發展委員會」，並於委員會下設置環境永續、社會參與、公司治理、員工照護、顧客權益等五個執行小組，氣候變遷風險管理納入環境永續小組範疇。委員會主要職掌包括企業永續發展暨社會責任目標、企業永續發展暨社會責任執行方案、永續報告書之審議，並透過會議檢視運作情形及成效檢討。 · 企業永續發展委員會每年定期召開會議，除決議辦理融資或投資業務不予承作之負面表列產業，亦擇定本行企業永續發展優先倡議，包含氣候變遷相關議題，以實際行動踐履企業社會責任。
策略	· 依據業務類型及營運狀況辨識出實體及轉型風險與機會，以因應氣候變遷風險之衝擊。 · 積極推動綠能環保政策、綠色採購與綠建築，協助政府推廣綠色產業政策，包括再生能源、能源科技發展、水資源節約、廢棄物回收循環再利用、溫室氣體減量等。 · 因應全球氣候變遷與溫室效應對環境的影響，除訂定節能減碳措施，推廣辦公室及公共區域節能管理、廢棄物減量及數位金融，並嚴格遵守「政府採購法」實施綠色採購。 · 將赤道原則理念導入企業信用評分，評等結果作為徵審作業及利率訂價之參考，並建置「高污染環境產業通報」系統，用以管理高污染產業授信戶。
風險管理	為強化本行因應氣候變遷風險之韌性，以落實永續發展目標，於 2021 年 5 月經董事會審議通過，將新興風險納入風險管理政策。
指標與目標	為響應政府綠能與減碳相關目標，使用指標管理氣候變遷相關之風險與機會： · 綠建築：臺南創新園區分行行舍於 2016 年取得綠建築銀級標章認證，北大路分行行舍、東部疏散倉庫亦取得合格綠建築標章。 · 節能減碳：長期推動「節能減碳措施」，主要措施如下： - 用電：照明設備選用省電環保標章產品，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，每年用電度數逐年節省（以 104 年為基期，於 112 年提升整體用電效率 10% 為目標）。 - 水資源：宣導節約用水，節制公廁洗手檯出水量，設備老舊汰換優先選用具有「省水標章」的水龍頭及馬桶。並定期巡檢抽水馬達、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。 - 廢棄物：臺銀依據政府採購法以公開招標方式，將日常產生之一般廢棄物交由合格得標委外廠商清運。並逐步宣導廢棄減量政策，例如：公文及紙張使用，盡量採雙面列印或反面重複利用，並提升公文線上簽核系統使用率，以減少紙本公文列印。 - 溫室氣體：2020 年排放的溫室氣體範疇 1 為 855.81 tonCO₂e/ 公升，範疇 2 為 21,603.70 tonCO₂e/ 度。 · 綠色融資：提供綠能融資。 · 綠色採購：臺銀配合財政部「綠色採購推動計畫」，於採購各項物品時，優先採購公告之指定環保產品，並遵循「政府採購法」及「資源回收再利用法」等相關規範，提高綠色採購績效。2020 年度辦理綠色採購公告指定項目達成率為 98.17%，超逾年度目標值 95%。 · 配合財政部成立公股行庫 ESG 平台，設定短中長期目標。

▼氣候相關風險及財務影響

類型	氣候相關風險	營運衝擊描述或財務影響	因應作為或行動成本
轉型風險	法規的不確定性	經濟部能源局規範契約容量超過 800kW 之能源用戶平均年節電率應達 1%。行政院 2020 年新核定之「政府機關及學校用電效率管理計畫」，用電效率年均提升 1%。因此會增加設備替換成本，2020 年更換節能電器 (空調、冷氣、LED 燈具) 共花費 1 億 3,077 萬元。	逐步替換照明、空調設備，採用省電節能電器 (如 LED 燈具) 。關閉無人使用空間之空調與照明，2020 年較前一年省下約 2% 電量。 訂定節約能源目標，並定期召開「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及擬定改善對策，持續推動節約能源工作並嚴格督導相關單位確實執行。
		政府低碳轉型新法陸續上路，可能導致企業面臨罰款或訴訟風險。 溫室氣體排放定價提高，或政府課徵能源稅、碳稅等，使授信企業成本增加。	臺銀於 2017 年 8 月修正《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「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，結果作為徵審作業及利率訂價之參考。
	技術	授信企業的綠色科技轉型成本提高或轉型失敗，可能會造成臺銀呆帳增加與獲利損失。	臺銀雖未針對授信企業的綠色科技轉型成本提高或轉型失敗擬定相關方案，惟均定期檢視授信企業經營狀況，若有營運狀況不佳之情事，授信條件將會轉趨嚴格。
	名譽	授信給高污染產業，可能造成名譽受損。	臺銀參考「赤道原則」審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任，檢視結果作為徵審作業及利率訂價之參考。 建置「高污染環境產業通報」系統，供營業單位通報與查詢，已累積 1,488 筆，大幅提升對高污染產業授信戶之貸後管理效能。
		對於氣候變遷風險議題的投入與擬定相關應變計畫，可能影響社會大眾對臺銀的印象。	臺銀針對氣候變遷議題擬定相關政策並將逐步完善相關應變計畫。
實體風險	立即性	臺銀建築物、房舍因颱風等自然災害而受損。	檢視自有房舍及營業據點是否座落於極端氣候高風險地區，並評估於建築物火災保險附加颱風及洪水險，以轉嫁風險並加強防災與減災之措施。臺銀並投入 1 億 9,340 萬元為定期修繕之預算。
		總行及分行因水災導致 ATM 浸水損害。	由總行為全國 ATM 內的鈔券投保現金保險，各分行為行下所轄 ATM 投保機體保險。
		同仁因天災導致上下班途中造成傷害。	臺銀依據行政院人事行政總處函送之「天然災害停止上班及上課作業 Q&A」，遇天然災害發生，得依該作業相關事項申請差假，如因天災導致上、下班途中造成傷害，並得申請公傷假。

▼氣候相關風險及財務影響

類型	氣候相關風險	營運衝擊描述或財務影響	因應作為或行動成本
實體風險	長期性	企業如有位於山坡地或容易淹水區域的擔保品，可能因氣候災害導致呆帳增加。	納入氣候變遷因素，針對將山坡地獨棟別墅、以及森林區、河川區、國家公園區、海域區。以及未來可能被列入禁止或限制使用之土地為擔保品者，以限縮最高核貸成數或採不計押值加強擔保方式承作，以控管授信風險。
		極端高溫期間增加，導致用電增加，可能造成成本上升。	臺銀於 2020 年編列購買節能設備預算共 1 億 3,077 萬元。



▼氣候相關機會及財務影響

氣候相關機會	機會描述	財務影響	因應作為
資源效率	因應節能趨勢，改善資源使用效率	2020 年 降 低 電 費 共 9,236,943 元。	照明設備選用省電環保標章產品，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，每年用電度數逐年節省（以 104 年為基期，於 112 年提升整體用電效率 10% 為目標）。
能源	響應綠能政策	2020 年出租屋頂共獲利 138,516 元。	提供綠能融資。 針對授信戶公司有進行環境創新（例如節能、減碳、資源再利用的設計）的投資計畫或公司曾獲頒推動環境保護績效最高榮譽的「中華民國企業環保獎」、經濟部工業局的「能資源整合標竿企業獎」或其他推動環保典範獎項等優良事蹟，作為徵審作業及利率訂價之參考，酌予優惠。 經篩選日照較長及濕度合宜之台中、新營、鳳山 3 家分行行舍及與國家發展委員會共同持有之臺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。
產品服務	配合政府政策	截至 2020 年底，辦理都更融資核准額度、餘額分別為 668.91 億元、287.37 億元。	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「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。
	綠色相關投資	截至 2020 年底，綠能產業放款餘額 604 億元、永續債券投資餘額 147.3 億元（國內債券 102 億元，國外債券 45.3 億元）。	履行綠色金融，配合金管會政策，融入 ESG 議題，促成產業追求永續發展。
	數位金融	臺銀整合數位金融，以「台灣 Pay」金融卡雲支付為例，可與店家合作，提升用戶使用臺銀業務，並增加獲利。	臺銀提供網路銀行與網銀隨身版 App，可提供客戶更有彈性的服務時段，不僅帶給客戶方便，也省下往返銀行交通的碳排放。 臺銀於 2018 年推出「台灣 Pay」金融卡雲支付及共通 QR Code 支付，並積極拓展交易特店，截至 2020 年 12 月底，「台灣 Pay」金融卡雲支付及信用卡特店共有 11,732 家。
市場	「5+2」新創產業發展	因配合政府政策，授信給有潛力的新創產業，可提升臺銀聲譽。	臺銀配合政府推動「數位國家・創新經濟發展方案」，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 5+2 新創重點產業授信業務。
韌性	響應綠建築政策	響應綠建築能降低建材消耗與污染，降低電費。	臺南創新園區分行行舍於 2016 年取得綠建築銀級標章認證，北大路分行行舍、東部疏散倉庫亦取得合格綠建築標章。並在 2020 年完成規劃設計六堵倉庫第一期新建工程及新永和行舍新建工程，均已申請「候選綠建築證書」。
	認養路樹改善空汙及碳排	臺銀現管有臺北市及高雄市共 87 株受保護樹木。	樹木對環境具有減碳、改善空氣品質等好處。2020 年臺銀共花費 906,686 元路樹認養費用。

5 Social 社會關懷

臺銀不僅在負責的業務上持續精進，更持續展現對員工與社會的關懷，不僅注重員工福利，更以「促進藝文發展」、「促進國民健康」、「促進金融產業發展」三個面向的實質行動來支持社會關懷。

客戶服務品質提升

臺銀以客戶服務品質為主臬，建置廣且深的客戶品質系統及運作機制，包含客服中心、客訴管理系統、實行客戶滿意度調查、獎勵模範櫃員，並定期實施服務品質查訪。2020 年臺銀持續精進客服品質，客戶滿意度調查 99.64%，將近百分百，展現臺銀在客戶服務品質面向上的優良績效。

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問事項等服務。2020 年度服務電話共 383,477 通，要求協助案件 17,046 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。

理財客戶意見處理

在理財業務方面，臺銀訂有《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。

客訴管理系統

為妥善處理客戶申訴案件，提升服務品質，臺銀訂有《處理顧客申訴與爭議作業要點》，發生客訴案件時均由專人受理。並依照性質區分為「單純」與「複雜」案件，單純案件依申訴內容所屬業務性質轉請相關業務單位妥處；複雜案件則責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。

2020 年度申訴建議案件 9,369 件，較 2019 年增加 1,315 件，平均處理天數為 1.62 天，其中讚美案件 595 件、申訴案件 210 件（占全部案件比例為 2.24%，較去年同期 2.97% 為低），其餘 8,564 件為諮詢及建議案件。

2020 年申訴建議案件處理之完成率為 100%。

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。

2020 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，2020 年度共發送 6,400 件，回函 3,263 件，回收率 50.98%，總滿意度為 99.64%，超逾年度目標值 97%。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。

由於櫃員是身處第一線，最辛苦的人員，臺銀為了鼓勵這些長期辛勞的同仁，每年定期辦理模範櫃員選拔活動，2020 年度國內各營業單位共選出 178 位模範櫃員。被選為模範櫃員除獲頒獎狀，臺銀也提供優渥獎金，排名前 2/3 共 114 名櫃員，獲頒獎金 5,000 元；其餘共 64 名模範櫃員，則獲頒獎金 3,000 元。

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。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」，不定期抽查國內營業單位辦理情形。

2020 年度共查訪 12 家營業單位，所見缺失事項均完成檢討改善，並列為其他營業單位未來實地訪查之重點項目，以強化營業單位服務品質。

I 員工關懷

臺銀將員工視為最大資產，以多元化人力任用、公平薪酬制度與企業文化、完善員工福利與職業安全環境等具體措施與作為，讓臺銀員工權益福利獲得最大程度的保障，並鼓勵勞雇雙方內部溝通，建立完善溝通管道，維持職場和諧形成正向循環。

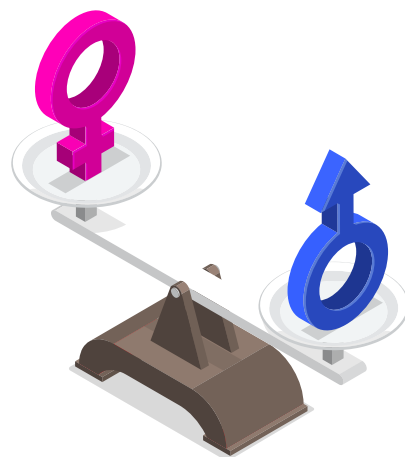
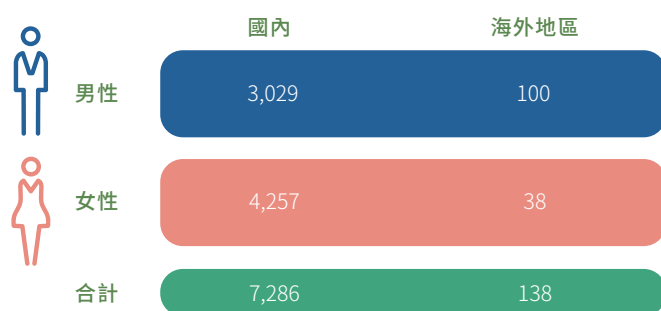
平等任用原則

員工是銀行最重要之資產，臺銀為了保障員工權益，盡到妥善照顧員工的職責，並維持勞資職場和諧，重視人力資源一向是臺銀致力之目標。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，確保員工在優質的工作環境下提供客戶最好的服務。

多元化人力結構

截至 2020 年 12 月 31 日，臺銀國內外地區正式員工人數 7,424 人（未含聘用業務員、約聘雇人員、警工及海外就地僱用人員），平均年齡 45.11 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，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，臺銀也依據政府《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。

▼ 2020 年依地區劃分員工總數



▼ 2020 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	336	456	9	0
50-59 歲	942	1,188	36	13
40-49 歲	776	997	27	12
30-39 歲	773	1,195	27	11
29 歲以下	202	421	1	2
合計	3,029	4,257	100	38

▼ 2020 年依年齡層劃分新進及離職員工總數及比例

員工類別	年齡層	國內			
		男性		女性	
		人數	百分比	人數	百分比
新進員工	60 歲以上	1	0.01%	0	0.0%
	50-59 歲	0	0.0%	0	0.0%
	40-49 歲	10	0.13%	4	0.05%
	30-39 歲	52	0.7%	39	0.53%
	29 歲以下	62	0.84%	90	1.21%
	新進員工合計	125	1.68%	133	1.79%
離職員工	60 歲以上	0	0.0%	1	0.01%
	50-59 歲	1	0.01%	1	0.01%
	40-49 歲	4	0.05%	5	0.06%
	30-39 歲	9	0.12%	8	0.1%
	29 歲以下	3	0.04%	9	0.12%
	離職員工合計	17	0.23%	24	0.32%

註：

1. 新進員工人數百分比計算公式為各類別新進員工人數 / 員工總數（共 7,424 人）。
2. 離職員工人數百分比計算公式為各類別離職員工人數 / 員工總數（共 7,424 人）。
3. 2020 年海外地區新進及離職員工數皆為 0。

公平薪酬制度

臺銀為國營金融事業機構，亦適用《勞動基準法》，員工勞動條件、待遇、退撫制度及各項福利措施等事項悉依《勞動基準法》及公營事業機構相關法令辦理。

臺銀員工待遇係依據《財政部所屬事業機構用人費薪給管理要點》與《財政部所屬國營銀行員工薪資調整作業規定》辦理，未設置薪資報酬委員會，並遵循平等任用原則，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。員工享有國內休假補助費、公（勞）健保及退休金等福利措施，另訂有績效獎金相關規定，評核單位及員工之績效，適時將經營成果及員工貢獻程度反映於薪酬。

2020 年度全行女性平均月薪資約為 74,116 元，男性平均月薪資約為 71,451 元，女性對男性平均月薪資比率為 1.04 倍。

▼ 基層人員平均月薪資情形：

年度	基層人員平均月薪資（單位：新臺幣元）		基層人員平均月薪資 / 勞動部公告之每月基本工資（單位：倍）	
	男性	女性	男性	女性
2019	50,357	52,182	2.18	2.26
2020	51,066	53,118	2.15	2.23

註：

1. 基層人員係指 9 職等以下人員。
2. 勞動部公告之每月基本工資：2019 年為 23,100 元，2020 年為 23,800 元。

▼非擔任主管職務之全時員工年度薪資總額情形：

年度	非擔任主管職務之全時員工		
	人數	薪資平均數	薪資中位數
2019	8,107 人	1,359 千元	1,054 千元
2020	8,145 人	1,401 千元	1,080 千元
成長率	0.5%	3.09%	2.47%

註：本表格中的人數包含一般職員、警員及員工。

員工考核

為保障每位同仁的權益，臺銀除依《勞動基準法》及公務員相關法令訂有《工作規則》，經臺北市政府勞動局同意核備，充分保障勞資雙方權利與義務，健全管理制度。並依《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《辦理員工年度考核注意事項》及《職員獎懲要點》。

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。

▼每年接受績效及職業發展檢核的員工百分比

員工類別	計算方式	男性	女性	小計
 類別 1 (單位主管及副主管)	(A1) 報告期末員工總數	249	262	511
	(B1) 定期接受績效及職業發展檢視的員工數	249	262	511
	(B1/A1) 占比	100%	100%	100%
 類別 2 (單位主管及副主管以外職員)	(A2) 報告期末員工總數	2,876	4,031	6,907
	(B2) 定期接受績效及職業發展檢視的員工數	2,783	3,905	6,688
	(B2/A2) 占比	97%	97%	97%
 合計	(A1+A2) 報告期末員工總數	3,125	4,293	7,418
	(B1+B2) 定期接受績效及職業發展檢視的員工數	3,032	4,167	7,199
	(B1+B2/A1+A2) 占比	97%	97%	97%

註：

1. 每年接受績效及職業發展檢核員工人數為 7,418 人，未包含總經理及副總經理共 6 人。
2. 定期接受考核的人數占比，因不包含未符合考核資格之新進人員及留職停薪復職人員，故占比為 97%。

I 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。依據該工會統計至 2020 年 6 月 30 日之會員入會確認書，團體協約所涵蓋的總員工數為 95.74%。

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。



I 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，臺銀訂有《職業安全衛生委員會設置辦法》，並依該辦法成立職業安全衛生委員會，委員會成員共 12 名，其中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 人為勞工代表，勞方參與比例達 3 分之 1。委員任期為 2 年，每 3 個月定期召開 1 次會議，以對安全衛生政策提出建議，並審議、協調及建議安全衛生相關事項。

臺銀員工對於職業安全衛生相關議題之參與、諮商與溝通，可透過職業安全衛生委員會、工會、員工提案系統、員工交流園地及新進（在職）員工安全衛生訓練等多重管道，進行意見表達、問題討論及交流。

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。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。2020 年度未辦理員工健康檢查，2021 年度辦理 40 歲以上員工健康檢查。

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。2020 年度共辦理 6 梯次臨場健康諮詢服務，參加人數共 39 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

2020 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，檢討安全工作執行情形，並研擬具體改進措施。

2020 年度臺銀於 8 月 5 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「109 年安全維護工作報告」外，並就政風處提案內容「委外保全運鈔人員進出庫房之合法性」進行討論。嗣後將會議決議通函各單位落實執行，據以強化各單位安全維護措施。

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，臺銀自 2017 年 6 月起開辦押運券幣人員安全防護訓練，截至 2020 年底共辦理 10 期，參訓人數達 2,249 名；另配合行員訓練所年度訓練計畫，於新進人員、工員及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，各區輪流辦理示範觀摩演練，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。

2020 年共實地辦理「安全維護自衛編組示範觀摩演練」8 場次，並全部評選為績優分行予以獎勵，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

臺銀提供員工公平與安全的工作環境，2020 年，臺銀違反人權或遭歧視之申訴案件為 0 件，亦無具使用童工或強迫勞動重大風險之供應商。

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《工作場所性騷擾防治、申訴及懲戒處理要點》，並設置「工作場所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。

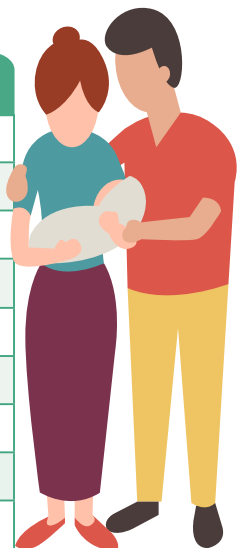
而為了防治性騷擾及保護被害人權益，已經依照《性騷擾防治法》第 7 條第 1、2 項規定，訂定《性騷擾防治、申訴及調查處理要點》，並設置「性騷擾申訴評議暨調查委員會」，以防治職場外之性騷擾事件。

育嬰留停情形

為促進工作與家庭生活平衡，及員工養育子女之需，臺銀設有育嬰留職停薪機制，2020 年度已申請育嬰留職停薪者，男性員工 6 人、女性員工 60 人。

▼ 2020 年育嬰留停人數統計

項目	男性	女性	合計
(a) 2020 年符合育嬰留停申請資格人數	211	373	584
(b) 2020 年實際申請育嬰留停人數	6	60	66
(c) 育嬰留停預計於 2020 年復職人數	3	19	22
(d) 2020 年育嬰留停實際復職人數	3	19	22
(e) 2019 年申請育嬰留停實際復職人數	4	26	30
(f) 2019 年申請育嬰留停復職後持續工作一年人數	4	26	30
育嬰留停申請率 b/a	3%	16%	11%
育嬰留停復職率 d/c	100%	100%	100%
育嬰留停留任率 f/e	100%	100%	100%



註：

(a) 以過去三年 (2018-2020) 曾申請產假或陪產假之員工數估算。

(b) 實際留停日於 2020 年間。

(c) 預計復職日於 2020 年間。

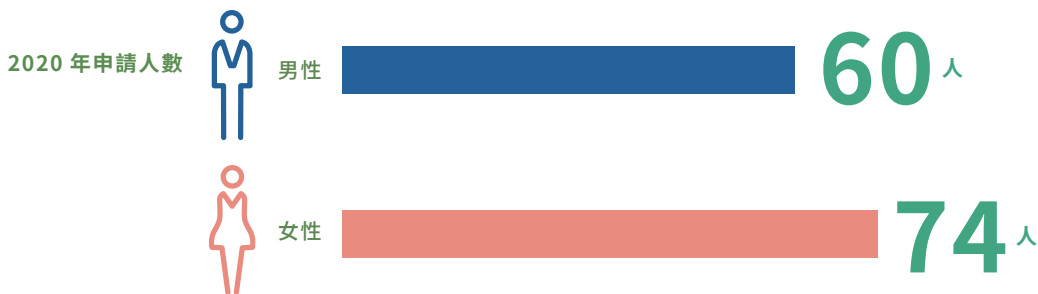
(d) 預計復職日於 2020 年間且已實際復職人數。

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（集）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



I 員工權益保障

關於營運變化的最短預告期

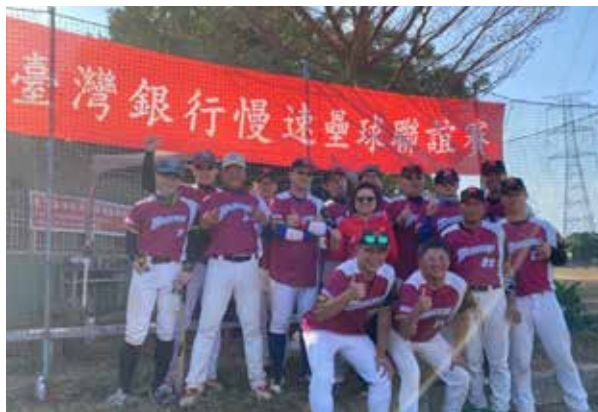
臺銀為保障員工就業權利，遵循當地勞動法規《勞動基準法》第16條及《大量解僱勞工保護法》，當公司即將發生重大營運變化，致員工就業權利受損及各項勞務條件變更時，將在終止勞動契約前進行事前預告。

員工工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告；繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告；繼續工作三年以上者，於三十日前預告。員工於接到預告後，若為另謀工作，得於工作時間請假外出，其請假時數，每星期不得超過二日，請假期間工資照給。

另外，針對終止勞雇關係（資遣）的員工，臺銀也依據法令列冊通報，同時依《勞動基準法》第11條規定資遣同仁，依法支付資遣費。

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 132 家特約商店家消費優惠。

員工保險方面，福委會辦理臺銀員工暨眷屬自費綜合團體保險（國泰人壽、全球人壽、臺銀人壽、臺灣人壽）及公費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）暨海外急難救助服務。

2020 年度福委會辦理未婚同仁聯誼活動 1 次，參加人數 38 人次。退休職工慰問金 233 人次，職工死亡慰問金 2 人次，生育給付慰問金 187 人次。

另外，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「知能教育文康活動實施計畫」，辦理各項文康活動。2020 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 11 班，補助講師費用 20 萬 2,000 元。

福利保障

為提升同仁們的向心力，臺銀致力提供員工完善的福利，除了公保、勞健保、特別休假、產假、家庭照顧假、給薪事病假等符合法規的基本權利外，員工另享有經營績效獎金、定期健檢及休假補助費等福利；福委會另提供同仁日常生活福利（每人每月 300 元）、年節活動（每人每月約 700 元）、三節慰問金、退休職工慰問金、職工死亡慰問金、生育給付慰問金、職工團體意外險、意外住院醫療日額、一般住院醫療日額、海外急難救助服務等項目。

臺銀員工退休資格及退休金之給與標準，職員退休、撫卹及資遣係依據「財政部所屬金融保險事業機構人員退休撫卹及資遣辦法」辦理，共分三段給付：一、於指定適用勞動基準法後之工作年資，按月依職員薪資一定比例提撥退休基金；二、於適用勞動基準法前之工作年資，雇主依薪點不同分別提撥 4%~8.5% 之公提儲金，以及按月由各職員薪給總額扣提 3% 之自提儲金；三、另按用人費薪資總額提撥 3% 做為保留年資結算給與儲備金，上述提撥金一併撥交退休基金監督委員會管理運用。

純勞工身分人員 1997 年 4 月 30 日以前之工作年資依原「事務管理規則」辦理，1997 年 5 月 1 日以後之工作年資依「勞動基準法」有關規定辦理。臺銀依法每月足額提撥 6% 至個人退休金專戶，使員工擁有穩定且完整的福利保障。

詳細資訊可參閱臺銀 2020 年年報。

I 完善培訓制度

臺灣銀行重視員工職能，提供完善培訓制度及訓練平台，包括設立行員訓練所；適才適所的多元訓練課程、提供員工進修之相關補助等具體措施，使臺銀員工獲得豐富充沛的訓練機會，並滿足基本教育權益。

設立行員訓練所

臺銀落實以人為本的理念，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。並於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，針對主管職與非主管職之人員提供不同訓練課程，高階經理人員以「領導統御與創新思維」、「金融產業未來發展趨勢」及「危機管理能力」為培訓課程核心主軸，以增進高階經理人員領導團隊、搶占市場先機及危機事件處理能力；而業務專業人員則依同仁的職等分為數個階段，將信用風險、市場風險及作業風險等訓練課程分為初級、中級及高級班，以循序漸進的培訓方式，讓不同職等的員工都能得到適合及完善培訓課程。2020年度辦理行內訓練172班，共16,713人次參訓。

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，以利吸收新知提升人力素質及增加業務競爭力，2020年度共1,581人次參訓。

▼每名員工每年接受訓練的平均時數

員工類別	計算方式	男性	女性	小計
單位主管人員	(A1) 報告期間實際受訓人數	95	94	189
	(B1) 報告期間受訓的時數	1,581	1,851	3,432
	(B1/A1) 報告期間平均受訓的時數	16.64	19.69	18.16
非單位主管人員	(A1) 報告期間實際受訓人數	1,945	3,062	5,007
	(B1) 報告期間受訓的時數	43,137	70,240	113,377
	(B1/A1) 報告期間平均受訓的時數	22.18	22.94	22.64
合計	(Q) 報告期間受訓總時數	44,718	72,091	116,809
	(R) 報告期末員工總數	3,129	4,295	7,424
	(Q/R) 每名員工接受訓練的平均時數	14.29	16.78	15.73

數位學習

臺銀為提供同仁優質數位化線上學習環境，建置全新線上學習系統—「數位浪潮系統」；另積極規劃於「數位浪潮系統」架構下擴充建置「遠距教學系統」，提供便利之即時線上教學以增進學習效益。

「數位浪潮系統」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、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、e 號櫃台服務簡介、聯徵信用業務、徵信業務、重點產業現況與展望系列、銀行櫃檯英語會話訓練、資訊安全及電腦系列等課程。

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「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，並灌輸服務精神，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：專業金融課程，包括一般櫃檯之「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全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。

鼓勵單位自辦訓練、自我學習

臺銀依據「提升專業知能自我學習獎勵措施」，鼓勵各單位自辦訓練、自我學習以提升同仁專業知能、增進業務熟悉度，以減少作業風險發生。

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。

2020 年度補助就讀教育部核定大專院校及在職碩士專班 222 人次，補助金額 207 萬 5,000 元；補助進修外語及電腦課程 496 人次，補助金額 411 萬元。

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）、驗證理財規劃顧問（CFP）、國際公認反洗錢師協會（ACAMS）、信用狀專家國際驗證（CDCS）及專案管理師（PMP）等。

2020 年度共補助 1,253 人次，補助金額 150 萬 1,000 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《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。

2020 年度共提出 174 件心得報告，經評審獲得獎勵者共 55 件，其中 2 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 7,000 元。





社會參與

臺銀長期以來積極配合政府推動各項政策，不僅協助穩定金融秩序、振興經濟景氣，更提供企業與大眾完善金融服務，在帶動產業與國家經濟發展的同時，積極以各種實際行動回饋社會，善盡企業社會責任，實現共榮共好的理想。

推動古蹟活化

臺銀具悠久歷史，擁有許多珍貴的歷史建築，例如我們將宜蘭分行舊行舍轉作美術館使用，更自行成立文物館，透過文史、實物、貨幣、美術等展品，展示臺灣經濟金融發展史，為藝文推廣善盡一份心力。

除了將歷史建築轉作更妥善用途，為了保存在地

文化與歷史，也針對陽明山美軍眷舍、北投舊宿舍、礁溪訓練中心、舊三和銀行、大同之家（含網球場）及自由之家等古蹟進行修復工程，妥善維護這些文化資產，賦予歷史建築精緻的風貌，更具有活化在地文化的意義。

臺灣銀行文物館

臺銀重視藝術人文之推展，為國內金融業首創，於 2013 年 10 月 7 日籌設「臺灣銀行文物館」，建築本身為 1930 年代辦公大樓的代表，別具保存歷史的意義。並在館內展出典藏珍貴文物，包括出版品、愛國獎券、錢幣紙鈔、古金幣、書畫、器物及史料等，均免費提供民眾參觀，來訪的民眾也可以購買紀念幣及套裝錢幣。

為慶祝財政部國庫署成立八十週年，於 2020 年 11 月 24 日至 12 月 4 日舉辦「國庫史鏡 鑑往知來」檔案展，與國庫署一同展出國家重要財政檔案與文物，深獲參觀民眾好評。

與在地一同成長的宜蘭美術館

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，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，進一步帶動地方美術風氣，並對宜蘭推動文化發展和地方觀光有相當助益，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。



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，並於 2017 年 1 月正式啟用「臺灣銀行員工潛能推展中心」。地理位置處於北投公園、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，並結合歷史意涵參入建築及自然空間，豐富地方教育及開發員工潛能。

臺灣銀行員工潛能發展中心

臺銀礁溪訓練中心原稱西山旅館，創建於 1906 年，見證了日治時期溫泉產業的開發，是礁溪唯一保留至今的日式溫泉旅館，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」，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。該古蹟為宜蘭縣政府登錄之歷史建築，不僅有優美的環境，保存良好的

建築更具歷史文化意義。

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中國文化大學附近，土地面積約 151,000 平方公尺（約 45,678 坪），房屋共 118 棟，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。古蹟建築群因佔地遼闊且建築物老舊，本行出於想協助保存地方文化資產，投入龐大人力及物力，並引入民間資源協助修繕。在竣工後提供文創工作者對外開放使用，例如電視影集《你的孩子不是你的孩子》的部份場景即在此拍攝。宿舍群環境優美，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造

大同之家（含網球場）在臺北市重慶南路上，被指定為市定古蹟，原先是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。分為大同之家與網球場兩部份，兩處古蹟歷經了時代的刻痕，反映出不同階段的創建背景。「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，修復工程強化了建物結構，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

舊三和銀行位於高雄市鼓山區，該建物於 1921 年建成，在日治時期歷經三十四銀行與三和銀行使用，可從中嗅出以「哈瑪星」往整個街區的商業及進出口貿易繁榮興盛的氣氛。臺銀於二戰後承受此建築，因具歷史保存價值，修復工程於 2018 年 11 月 15 日竣工後，即出租予高雄市政府文化局對外開放使用，地處捷運西子灣站附近交通方便，吸引業者開設歐式氛圍復古咖啡廳，不僅提升地方觀光資源，更讓古蹟重獲新生。



促進藝文發展

身為金融業的領導品牌，臺銀更希望結合企業社會責任與藝術文化參與，為臺灣藝術生態盡一份心力，因此在 2016 年呂董事長就任後，隨即指示創辦藝術祭系列活動，提供臺灣藝術生態重要的創作平台，對臺灣金融業或企業界都是非常重要的領導性作為，期盼能拋磚引玉引領更多企業效尤，共同提升藝術創作的能量。

青年繪畫季及攝影季徵件比賽

臺銀為鼓勵多元藝術創作，注入文化創意新血，2020 年持續辦理臺灣銀行藝術祭（青年繪畫季、攝影季）徵件比賽活動，從各方匯集豐富社會文化素養與生活美學，肩負培養青年藝術創作者的功能。並透過攝影鏡頭見證臺灣珍貴的人文、景觀、大自然等面向，讓民眾以不同角度認識臺灣、了解臺灣，進而珍惜臺灣豐富多元的人文及自然環境，共同守護著美麗的臺灣寶島大自然環境之美。

繪畫季及攝影季作品展覽

2020 年度臺銀藝術祭 - 繪畫季及攝影季歷屆得獎作品，於臺北市、新竹市、基隆市、苗栗縣、台中市、彰化縣、桃園市、雲林縣、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。

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 2019 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、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。

2020 臺灣銀行行慶「藝」振人心

走過 120 年，臺銀歡慶迎接下一個 120 年！我們邀請了鋼琴家盧易之老師於總行營業大廳，

用音樂詮釋臺銀伴隨著臺灣 120 年來的故事，並將「藝」振人心的演奏，在本行 FB 粉獅團平台 (<https://zh-tw.facebook.com/botlion/>) 上直播，與粉絲們一同分享臺灣的故事、臺灣人的音樂，提升本行「音樂至心、服務至誠」的優質企業形象。



設置 Hami Book 數位書城

為了鼓勵員工閒暇時可閱讀電子書籍，同時讓來洽公的客戶也能利用等候時間充實自己，因此於總行營業部設置 Hami Book 數位書城，優化良好等候環境，並提升客我關係及國人閱讀風氣。

促進體育發展

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，臺銀積極推動各項體育活動，促進國民健康並協助培育體育人才，以實際行動來回饋社會。

成立體育委員會

臺銀為增進員工身心健康，透過舉辦各項文康活動，提升員工向心力與發揮工作效能，全力推動體育及休閒運動，成立「臺灣銀行股份有限公司體育委員會」。成立有甲組籃球隊、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。平時集合練習，鍛鍊體魄並增進技能外，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，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 年開始投入甲組籃球聯賽，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。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

臺銀為響應財政部政策，肩負提倡體育及踐履培養選手的社會公益責任，自 1996 年至 2020 年，25 年來每年暑假均未曾間斷舉辦免費青少年籃球夏令營活動，報名學員相當踴躍。2020 年籃球夏令營活動自 7 月 27 日起至 31 日止為期 5 天，共有 5 個班別、約 250 名學員報名參加活動，由優秀 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。

支持籃球賽事

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，透過提升本行籃球隊官網視覺印象及印製球員形象海報宣傳，吸引更多喜愛 SBL 超級籃球聯賽的民眾進場觀賽，為球員們加油，給予實質有力的支持。

贊助「第 27 屆原棒協關懷盃棒球邀請賽」

臺銀專注於金融本業經營之餘，長期以來重視推展國內運動賽事，自 2010 年起持續力挺棒球運動與中華職棒大聯盟合作，每年均邀請全國各地棒球校隊進場觀賽，親身感受超級賽事的震撼力，並參與贊助「第 27 屆原棒協關懷盃棒球邀請賽」，以實際行動傳達對偏鄉球員及棒球運動的支持，鼓勵原住民球員努力追夢，學習明星職業選手的不凡身手，快樂「原」夢，為擁有棒球夢想的孩子們帶來美好的憧憬與啟發。



促進金融研究發展

臺銀身為金融業領導品牌，透過參與協辦企業經濟論壇、財務金融研討會、金融學術研究及博覽會等活動，促進國內金融產業發展，提升企業思考規模。

參與「2020 財訊永續企業論壇－智慧傳承百年新創」論壇

臺銀參與「2020 財訊永續企業論壇－智慧傳承百年新創」論壇。本次論壇邀請三個超過百年的臺灣企業：福壽實業洪董事長、臺銀呂董事長、丸莊醬油莊副總經理，與 KPMG 安侯建業家族辦公室主持會計師共同探討探討企業傳承、永續治理之道。日本研究百年企業權威後藤俊夫，於論壇現場透過影片分享對於日本百年企業的觀察，提供臺灣企業不同的視野與思考角度。

參與 2020「台灣大未來 十年新變局」國際高峰會

臺銀參與 2020「台灣大未來 十年新變局」國際高峰會。本次活動邀請二十多位各領域菁英、學者專家、政府官員暢談後疫情時期全球經濟趨勢等最新國際議題，一同探究當前臺灣的挑戰與機會，藉由產官學密切交流，一同攜手努力，開創臺灣美好的大未來。





參與 2020「台北・金融博覽會」

臺銀參與 2020 年 11 月在世貿中心展覽一館所舉辦的「2020 台北・金融博覽會」。配合本次活動宗旨－「展現政府金融推動，開啟民眾金融對話，對接市場投資趨勢，打造全民理財風潮」，規劃四大主題區，分別為理財講座區、理財健檢區、金融體驗區及產品服務區與民眾互動。現場除了提供實用的金融諮詢與理財健檢服務外，還規劃了有趣的闖關遊戲，通過關卡的參與者可以兌換精美禮品，有機會獲得幻彩黃金條塊或生肖銀幣等超值好禮。

發行「臺灣銀行季刊」，支持金融學術研究

「臺灣銀行季刊」創刊於 1947 年，為臺銀定期發行之刊物，內容以臺灣經濟金融為主，作為學術界發表論著之分享平台，有助於提振研究風氣及增進國人對經濟議題之瞭解。本刊物除贈送政府機構、金融同業、學術單位及圖書館等，並將電子檔置於本行官方網站，供各界上網瀏覽。

舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」徵選活動

為了發掘經濟金融的豐沛研究能量，協助培育臺

灣財經研究人才，自 2017 年起臺銀每年舉辦「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臺灣財經知識力，並營造有利於經濟金融研究之永續環境。

推動社會公益關懷

因了解企業需善盡社會責任，落實永續社會價值，臺銀每年不定期辦理各項捐助活動，如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，年年推動相關社福措施，發揮人飢己飢，人溺己溺的關懷。

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的「公益信託臺銀天使心社會福利基金」，自 2015 年 12 月 18 日正式成立以來，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，陸續辦理許多社會公益活動。在 2017 年 9 月更名為「公益信託臺銀同仁珍愛社會福利基金」，集結臺銀全體同仁力量，繼續一同將愛心傳遞於臺灣社會。



即使面臨 2020 年的疫情肆虐，臺銀對社會各角落的關懷不停歇，臺銀同仁珍愛社會福利基金仍舊辦理許多公益活動：

◎嚐一口溢滿愛心的香甜米粽吧！臺銀在 6 月 19 日辦理「社團法人新北市身心障礙射擊協會」及「財團法人新北市新莊區殘障博愛協會」端午溫馨送粽活動。臺銀深知身心障礙者在日常生活中的不便，臺銀站起身挽起袖，拾著滿袋香粽分送給相關團體，使身心障礙人士在端午佳節享用香粽之餘，也感受到來自臺銀滿滿

的友善關懷。

◎「中秋人團圓，月餅結善緣」。臺銀在 2020 年中秋節訂購「財團法人台東縣私立牧心智能發展中心」庇護工廠製作的月餅，贈送台東地區社福團體，讓同樣需要社會協助的地方團體，吃到出自牧心憨兒雙手的好吃月餅，形成一項愛心正向善循環。

◎臺銀重視臺灣社會高齡化現象下的居家照護，健全長照系統成為一項重要課題。臺銀以行動證明，在 12 月 11 日贊助財團法人伊甸社會福利基金會「給一個家雙倍呵護居家服務照顧計畫」，讓服務使用者更安心、居家服務員更安全，有效升級居家照護系統。

◎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，替弱勢族群建立經濟防護網。2020 年度基金捐助微型保險費共 693,056 元。



愛心捐助社福團體

臺銀一直以來不吝於給社福團體需要的資源與協助，2020 年也承接過去優良傳統，持續注入善款給社福團體，希冀能為弱勢團體出一份力，使

整體社會走向更美好的大同未來，以彰顯永續社會理念：

- ◎智能障礙兒童往往因先天因素，在自我照顧上顯得較為被動，然而，在疫情期間更需要時時照護自己的情形下，似成為疫情底下較脆弱的群體。臺銀於 6 月 30 日捐助「財團法人桃園市私立心燈啟智教養院」所設置的「109 年防疫物資及生活用品補助計畫」，藉以提升該院整體防疫能力，以降低染疫風險。
- ◎臺銀關注身心障礙者權益與照養服務，如提供身心障礙者教育學習及住宿的教養院，其環境設備的完善與安全程度理應注重。臺銀在 6 月 30 日捐助「財團法人台南市私立長泰教養院」，參與「寢具及生活用品補助計畫」，直接提供長泰教育院援助，以提升該院養護服務品質及改善生活環境，讓身心障礙者在基本生活需求面向上無虞。
- ◎憨兒的身心健康與所處生活環境有著緊密關聯，臺銀對憨兒居住環境長年關注，提供憨兒許多實際協助。在 11 月 18 日捐助「財團法人桃園市幸福社會福利基金會附設友愛家園」，具體支持「憨兒服務提升補助計劃」，提升憨

兒的體適能與身心健康，並享有舒適的生活居住空間，幫助憨兒的生活品質更加美好。

- ◎臺銀愛心流向社會各角落，對發展遲緩的慢飛天使伸出溫暖援手，成為保護慢飛天使的隱形翅膀，在背後默默以捐助、舉辦活動等形式幫助慢飛天使寶寶們。在 11 月 25 日捐助「財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會」生活日用品，並前往新北市家扶發展學園辦理公益活動，安排氣球天使、DIY 課程及帶動唱等活動，與學園裡的學齡前慢飛天使手拉手心連心，共度歡樂時光，留下難忘的美好記憶。

捐血活動不落人後

臺銀響應「防疫措施不馬虎、捐血救人不馬虎」捐血活動，2020 年攜手子公司臺銀保經及金控集團子公司臺銀證券，於 2 月 15 日、6 月 20 日及 9 月 26 日在總行營業部門口，與台灣血液基金會合作辦理三場捐血活動，廣邀行員、客戶、民眾與鄰近上班族共襄盛舉。臺銀發揮社會影響力，集結眾人之力，總計三場活動共募得 1,600 袋 (40 萬 CC) 熱血，紓緩醫療用血不足的現象，戮力協助台灣社會挺過疫情缺血難關。



參與「2020 年金融服務愛心公益嘉年華」 屏東場及嘉義場活動

臺銀致力於推廣普惠金融，與子公司臺銀保經分別於 10 月 24 日與 11 月 28 日，在屏東千禧公園及嘉義縣縣府廣場、共同參與社團法人台灣金融服務業聯合總會所主辦的「2020 年金融服務愛心公益嘉年華」，活動主題以金融知識宣導及慈善公益為主，期待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，並彰顯臺銀積極參與公益及善盡社會責任的企業形象。

參與贊助

「觀音線協會公益音樂會」活動

音樂能以各種方式撫慰人心，臺銀選擇了贊助新逸藝術室內樂團 2020 年 8 月 9 日於臺北市國家音樂廳所舉辦的「觀音線協會公益音樂會暨新逸交響樂團年度公演」活動。在夏夜晚風的徐徐吹拂下，悠揚樂聲流淌在社會公益的氣氛中，臺銀將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，以期能用音樂的力量將善心推播出去。

參與贊助 2020

台東回響樂團《憶旅》夏季音樂會

結合原住民曲調的古樸情懷，及西洋樂器的鏗鏘聲響，東西方文化交流碰撞出獨特滋味。臺銀參與贊助台東回響樂團舉辦之「2020 台東回響樂團《憶旅》夏季音樂會」，音樂會售票部分所得也捐助給財團法人台東縣私立牧心智能發展中心，除了「回鄉」耕耘為偏鄉音樂教育盡一份心力，也成功匯聚各路善款，資助給需要的弱勢團體，有效放大社會回饋的整體綜效，臺銀做出了最佳示範。

參與贊助「藝起玩吧！樂作夜光樂園」活動

給身心障礙者一個舞台發揮自身的音樂天賦與創作能量，或許能看見下一個「逆風飛翔」的音樂家！臺銀認同提供身心障礙者表演舞台的想法，實際參與贊助由社團法人台灣樂作創益協會在 2020 年 12 月 19 日舉辦的「藝起玩吧！樂作夜光樂園 - 點亮夢想 讓礙不孤單」公益活動，替身心障礙者貢獻一己之力的良善作為，已成為臺銀企業文化血液裡的 DNA。



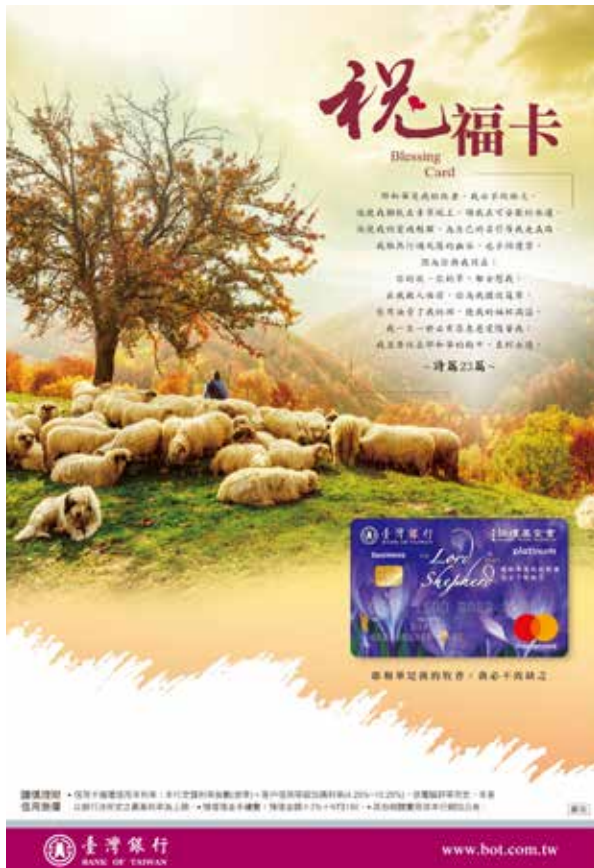
點亮社會角落，認購 2020 臺灣燈會小提燈

2020 年交通部觀光局替臺灣燈會推出「吉利鼠與美力鼠」小提燈，將農曆鼠年與傳統吉祥話兩者元素融合，成為臺灣燈會的小小主角。臺銀也認購燈會小提燈，並實地參加燈節盛會，除在燈會現場發送提燈給參觀民眾，亦分送慈善機構，以達協助推展臺灣觀光及關懷弱勢團體的企業理念。臺銀點亮愛心之燈，映照出一張張笑臉，溫暖著需要幫助的民眾們，是臺銀最大的滿足。

推廣在地產業，訂購臺灣農、漁產品

- ◎農、漁產品不但協助臺灣經濟成長，也是日常生活所不可或缺的食物來源，提高農、漁產品銷量，扶植農、漁產業發展，等於是對臺灣社會最直接的幫助與回饋。臺銀協助農、漁民產銷，於 2020 年公告 24 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、漁友及臺灣在地產業，扎實地站在臺灣社會正向發展的行列之中。
- ◎臺灣氣候合宜使香蕉產量穩定，卻因為疫情而影響買氣，導致供給過剩，產地價格也應聲狂跌，蕉農損失慘重。臺銀為幫助農民減少損失，辦理「臺銀香挺 好蕉情」活動，向產地農民訂購 300 箱國產香蕉，以實際行動力挺蕉農，呼籲民眾作伙買香蕉、吃香蕉、助蕉農，凝聚廣大民眾的力量，支持臺灣在地農業發展，協助臺灣蕉農度過本次疫情難關。
- ◎柚子富含大量維他命，具高營養價值，也是許多臺灣鄉鎮市產地的招牌水果，是支撐地方經濟的重要基石。臺銀於秋高氣爽的 9-10 月柚子盛產期，以實際行動力挺臺灣在地小農，訂購柚子分送臺灣及離島地區社福團體，不僅幫助地方柚農，又同時回饋社區鄉里，臺銀以愛心為名，行愛心之實，成為力行社會公益的正面典範。





發行導盲犬認同卡及祝福認同卡

臺灣國內知名非營利機構－台灣導盲犬協會成立於 2002 年 4 月，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國內第一張「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，已邁入將近廿個年頭，近年加強推廣「臺銀導盲犬認同卡」力道。臺銀為導盲犬認同卡做出的具體實績，也著實彰顯在可觀成績上，隨著推卡數量及刷卡金額的逐年攀升，已累積捐贈金額數超過 4,000 萬元。

臺銀除了在導盲犬認同卡上值得眾人稱許外，為持續擴大臺銀信用卡發行，及提升結合公益社會的綜效價值，臺銀也於 2017 年 12 月 25 日與基督教論壇基金會合作，結合基督教「愛人如己」理念，共同發行「祝福認同卡」，以愛之名把臺銀的良善種子播種於社會。祝福認同卡就持卡人每筆消費提撥 0.3% 回饋金，給予基金會作為公益推展使用，期待能為臺灣社會帶來喜悅恩典。

附錄

附錄 A：利害關係人溝通頻率

利害關係人	關注議題	溝通管道	溝通頻率	2020 年度辦理情形
股東	營運績效 風險管理 公司治理 政策性業務	主管機關工作考成期中查證及自評 (含子公司臺銀保經) 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	政策性業務 誠實納稅 財經發展	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 永續報告書 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 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 即時 營業時間 每兩月 每年 即時 每年 即時 不定期 即時	383,477 通電話 9,369 件 若干 6 份 6,400 份 若干 1 本 若干 11 場 / 535 場 45 檔
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 - 臺銀 / 子公司臺銀保經 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 二氧化碳濃度與採光照明檢測	即時 每月 每年 每月 每月 每兩月 不定期 不定期 不定期 每年	若干 8 次 (受新冠肺炎疫情影響，暫停 4 次) 受新冠肺炎疫情影響，暫停辦理。 11 次 / 12 次 若干 6 本 53 次 172 班，16,713 人次 6 梯 2 次
供應商	供應鏈管理 環境永續政策	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 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 - 臺銀	定期 每年 不定期 每季 不定期 不定期	132 人次 (受新冠肺炎疫情影響，僅開放 1~2 個月) 約 250 名 2 場 4 本 若干 4 家

附錄 B：GRI 索引對照表

★為核心揭露項目

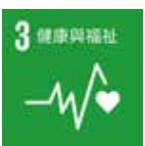
揭露項目編號	揭露項目標題	內文標題	重大主題
GRI 102：2016 一般揭露			
102-1 ★	組織名稱	聯絡資訊	
102-2 ★	活動、品牌、產品與服務	業務範圍	
102-3 ★	總部位置	基本資訊	
102-4 ★	營運據點	營運據點	
102-5 ★	所有權與法律形式	關於臺灣銀行	
102-6 ★	提供服務的市場	營運據點	
102-7 ★	組織規模	關於臺灣銀行 多元化人力結構	
102-8 ★	員工與其他工作者的資訊	多元化人力結構	
102-9 ★	供應鏈	採購業務 綠色採購 附錄 A：利害關係人溝通頻率	
102-10 ★	組織與其供應鏈的重大改變	報告內容及主題邊界	
102-11 ★	預警原則或方針	風險管理 管理方針與績效報告	
102-12 ★	外部倡議	編撰指南 重大主題管理方針要素及其評估 臺銀面對氣候變遷之風險與機會	
102-13 ★	公協會的會員資格	公協會參與	
102-14 ★	決策者的聲明	董事長的話	
102-16 ★	價值、原則、標準及行為規範	董事會運作	
102-18 ★	治理結構	公司治理	
102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	企業永續發展委員會組織與運作	
102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	利害關係人溝通	
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	董事會運作	
102-24	最高治理單位的提名與遴選	董事會運作	
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	董事會運作、企業永續發展委員會組織與運作	
102-27	最高治理單位的群體智識	董事進修	
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	企業永續發展委員會組織與運作	
102-36	薪酬決定的流程	公平薪酬制度	
102-40 ★	利害關係人團體	利害關係人議合	
102-41 ★	團體協約	與企業工會保持良好互動	
102-42 ★	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人鑑別與選擇	
102-43 ★	與利害關係人溝通的方針	利害關係人溝通	
102-44 ★	提出之關鍵主題與關注事項	鑑別重大主題及其邊界	
102-45 ★	合併財務報表中所包含的實體	董事長的話 經濟績效	
102-46 ★	界定報告書內容與主題邊界	報告書概況、報告內容及主題邊界、鑑別重大主題及其邊界	
102-47 ★	重大主題列表	重大主題及衝擊範圍與涉入程度	
102-48 ★	資訊重編	報告書概況	
102-49 ★	報導改變	鑑別重大主題及其邊界	
102-50 ★	報導期間	報告期間	
102-51 ★	上一次報告書的日期	上一次發佈報告的日期	
102-52 ★	報導週期	報告週期	
102-53 ★	可回答報告書相關問題的聯絡人	聯絡資訊	
102-54 ★	依循 GRI 準則報導的宣告	編撰指南	
102-55 ★	GRI 內容索引	GRI 索引對照表	
102-56 ★	外部保證 / 確信	附帶報告之外部確保措施	

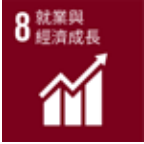
揭露項目編號	揭露項目標題	內文標題	重大主題
GRI 103：2016 管理方針			
103-1	解釋重大主題及其邊界	鑑別重大主題及其邊界	
103-2	管理方針及其要素	鑑別重大主題及其邊界	
103-3	管理方針的評估	鑑別重大主題及其邊界	
GRI 201：2016 經濟績效			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	經濟績效	○
201-3	定義福利計畫義務與其他退休計畫	公平薪酬制度、福利保障	
GRI 202：2016 市場地位			
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	公平薪酬制度	
GRI 203：2016 間接經濟衝擊			
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	社會參與	
203-2	顯著的間接經濟衝擊	社會參與	○
GRI 205：2016 反貪腐			
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	管理方針與績效評估	
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	多元辦理廉政反貪腐宣導教育、採購業務	○
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	審慎處理檢舉案件，落實檢舉保護	○

揭露項目編號	揭露項目標題	內文標題	重大主題
GRI 302：2016 能源			
302-1	組織內部的能源消耗量	能源消耗統計	○
302-3	能源密集度	能源消耗統計	
302-4	減少能源消耗	節能意識培養與減碳措施	
GRI 305：2016 排放			
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	溫室氣體排放統計	
305-4	溫室氣體排放密集度	溫室氣體排放統計	
305-5	溫室氣體排放減量	節能意識培養與減碳措施	○

揭露項目編號	揭露項目標題	內文標題	重大主題
GRI 401：2016 勞雇關係			
401-1	新進員工和離職員工	2020 年依年齡層劃分新進及離職員工總數及比例	
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	設置職工福利委員會	
401-3	育嬰假	育嬰留停情形	
GRI 402：2016 勞／資關係			
402-1	關於營運變化的最短預告期	關於營運變化的最短預告期	
GRI 404：訓練與教育			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	完善培訓制度	○
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	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	員工考核	
GRI 405：2016 員工多元化與平等機會			
405-1	治理單位與員工的多元化	董事會運作 多元化人力結構	○
405-2	女男基本薪資和薪酬的比率	公平薪酬制度	
GRI 406：2016 不歧視			
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	員工權益與福利	
GRI 408：2016 童工			
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	員工權益與福利	
GRI 409：2016 強迫或強制勞動			
409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	員工權益與福利	
GRI 417：2016 行銷與標示			
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	行銷與標示要求	○
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	行銷與標示要求	○
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	行銷與標示要求	○
GRI 418：2016 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	個人資料保護	○
GRI 419：2016 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	法令遵循	○

附錄 C：聯合國永續發展目標（SDGs）回應對照表

聯合國 SDGs 指標	本公司回應 SDGs 目標行動績效列表	對應章節
	臺銀每年不定期辦理各項捐助活動，如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，年年推動相關社福措施。	推動社會公益關懷
	由衛生福利部在本行開設「兒童與少年未來教育及發展帳戶」，供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，再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。 臺銀每年不定期辦理各項捐助活動，如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，年年推動相關社福措施。 配合主管機關協助農、漁民產銷，請各同仁踴躍訂購當季農、漁產品，以共同支持辛勤耕耘的農、漁友及臺灣在地產業。	辦理「兒童與少年未來教育及發展帳戶」業務 推動社會公益關懷 推廣在地產業，訂購臺灣農、漁產品
	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。 臺銀為增進員工身心健康，全力推動體育及休閒運動，成立「臺灣銀行股份有限公司體育委員會」。 臺銀籃球隊為超級籃球聯賽創始球隊之一，為國內籃球運動的發展及人才培養貢獻良多。 自 1996 年至 2020 年，25 年來每年暑假均舉辦免費青少年籃球夏令營活動。 參與贊助「第 27 屆原棒協關懷盃棒球邀請賽」，以實際行動傳達對偏鄉球員及棒球運動的支持。 臺銀每年不定期辦理各項捐助活動，如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，年年推動相關社福措施。	實施健康檢查與臨場健康服務 成立體育委員會 成立臺銀籃球隊 舉辦青少年籃球夏令營 贊助「第 27 屆原棒協關懷盃棒球邀請賽」 推動社會公益關懷
	由教育部、勞動部分別於本行開設總戶，其下各設青年分戶，協助青年生涯探索，培育青年競爭優勢。 開設「卓越管理人才培訓班」與「新進人員職前訓練班」。 鼓勵各單位自辦訓練、自我學習以提升同仁專業知能。 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。 臺銀重視藝術人文之推展，設立「臺灣銀行文物館」。 為了鼓勵員工閱讀電子書籍，同時讓來洽公的客戶也能利用等候時間充實自己，因此於總行營業部設置 Hami Book 數位書城。	辦理「青年教育與就業儲蓄帳戶」業務 培育管理及多元人才 鼓勵單位自辦訓練、自我學習 鼓勵進修、取得證照及專書閱讀 臺灣銀行文物館 設置 Hami Book 數位書城
	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。 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，與安排新進人員性別平等相關課程。	促進性別平等措施 促進性別平等措施 促進性別平等措施

聯合國 SDGs 指標	本公司回應 SDGs 目標行動績效列表	對應章節
	由教育部、勞動部分別於臺銀開設總戶，其下各設青年分戶，協助青年生涯探索，培育青年競爭優勢。	辦理「青年教育與就業儲蓄帳戶」業務
	臺銀僱用振興三倍券人員合計 106 人，除紓解人力短缺壓力外，更有助於緩減國內失業率上升之壓力。	僱用短期雇工
	透過參與協辦企業經濟論壇、財務金融研討會、金融學術研究及博覽會等活動，促進國內金融產業發展。	促進金融研究發展
	制定相關規定與鼓勵員工發揮潛能與創意，以提升經營競爭能力。	鼓勵創新文化
	成立創新實驗室，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。	成立創新實驗室
	臺銀持續推動各項研發創新，積蓄金融科技專利權量能。	金融科技專利
	利用大數據及 AI 人工智慧技術，建置「客戶資訊儀表板」提供營業單位參考。	建置客戶資訊儀表板
	於線上申辦信用卡及就學貸款之流程中導入 MyData 服務，透過客戶授權取得個人化資料，簡化業務所需流程及時間。	導入數位服務個人化
	臺銀於 2020 年取得環球銀行財務電信協會全球支付創新服務認證。	外匯業務創新
	配合政府積極推動都市老舊社區更新，協助提供國內老舊建物重建所需資金。	都更及危老重建業務
	臺銀配合政府推動「數位國家創新經濟發展方案」與「5+2 新創重點產業授信業務」，帶動國內產業結構轉型升級。	5+2 新創重點產業授信業務
	臺銀近年來興建各行舍建築物，係以省能源、省資源、低污染之綠建築為規劃方向。	綠建築
	利用臺銀內部各種集會或活動，宣導節約能源觀念及作法，並張貼日常節約能源標語及提醒標示。	節能減碳意識培養
	臺銀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，審慎管理所面對之作業風險。	氣候變遷之因應策略
	臺銀實施一系列電子化文件作業，及推動公文線上簽核系統、線上會議與教育訓練等，節省紙張用量，降低碳排放。	用紙節約
	臺銀現管有臺北市及高雄市共 87 株受保護樹木。	認養樹木
	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。	與在地一同成長的宜蘭美術館
	出於想協助保存地方文化資產，臺銀協助修繕陽明山美軍眷舍，在竣工後提供文創工作者對外開放使用。	陽明山原美軍眷舍修復再利用
	臺銀希望結合企業社會責任與藝術文化參與，創辦藝術祭系列活動，提供重要的藝術創作平台。	促進藝文發展

BSI 獨立保證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

臺灣銀行股份有限公司 2020 年永續報告書

英國標準協會與臺灣銀行股份有限公司(簡稱臺銀)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對臺灣銀行股份有限公司 2020 年永續報告書進行評估和查證外，與臺銀並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對臺灣銀行股份有限公司 2020 年永續報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查臺銀提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由臺銀一併回覆。

查證範圍

臺銀與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與臺灣銀行股份有限公司 2020 年永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 1 應用類型評估臺銀遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結臺灣銀行股份有限公司 2020 年永續報告書內容，對於臺銀之相關運作與績效提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、臺銀在此報告書中所提供資訊與數據以及抽樣之測試，並無重大之不實陳述。我們相信有關臺銀 2020 年度的經濟面、社會面及環境面等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了臺銀對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊策劃和執行，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就臺銀所提供之足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導標準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集證據，以作為結論佐證基礎，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體關於臺銀政策的議題進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 16 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2020 年報告書反映出臺銀已尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟面、社會面和環境面的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了臺銀之包容性議題。

重大性

臺銀公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了臺銀之重大性議題。

回應性

臺銀執行來自利害關係人的期待與看法之回應。臺銀已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了臺銀之回應性議題。

衝擊性

臺銀已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。臺銀已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了臺銀之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

臺銀提供有關依循 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於「核心選項」(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展之相關揭露項目已被揭露、部分揭露或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了臺銀的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為臺銀負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2020096
2021-06-21

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

BSI 獨立保證意見英文版聲明書



INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

Bank of Taiwan 2020 Sustainability Report

The British Standards Institution is independent to Bank of Taiwan (hereafter referred to as BOT in this statement) and has no financial interest in the operation of BOT other than for the assessment and verification of the sustainability statements contained in this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for the stakeholders of BOT only for the purposes of assuring its statements relating to its Sustainability Report, more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance opinion statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or to any person by whom the independent assurance opinion statement may be read.

This independent assurance opinion statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by BOT. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate.

Any queries that may arise by virtue of this independent assurance opinion statement or matters relating to it should be addressed to BOT only.

Scope

The scope of engagement agreed upon with BOT includes the followings:

1. The assurance scope is consistent with the description of Bank of Taiwan 2020 Sustainability Report.
2. The evaluation of the nature and extent of the BOT's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS v3 sustainability assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

Opinion Statement

We conclude that the Bank of Taiwan 2020 Sustainability Report provides a fair view of the BOT's ESG programmes and performances during 2020. The Sustainability report subject to assurance is free from material misstatement based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the BOT and the sample taken. We believe that the 2020 economic, social and environmental performance information are fairly represented. The ESG performance information disclosed in the report demonstrate BOT's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of CSR report assurers in accordance with the AA1000AS v3. We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that BOT's description of their approach to AA1000AS v3 and their self-declaration in accordance with GRI Standards: Core option were fairly stated.

Methodology

Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:

- a review of issues raised by external parties that could be relevant to BOT's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report.
- discussion with managers on approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
- 16 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out.
- review of key organizational developments.
- review of the findings of internal audits.
- review of supporting evidence for claims made in the reports.
- an assessment of the organization's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact as described in the AA1000AP (2018).

Conclusions

A detailed review against the Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact of AA1000AP (2018) and GRI Standards is set out below:

I Inclusivity

This report has reflected a fact that BOT has sought the engagement of its stakeholders and established material sustainability topics, as the participation of stakeholders has been initiated in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. There are fair reporting and disclosures for economic, social and environmental information in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the BOT's inclusivity issues.

Materiality

BOT publishes material topics that will substantively influence and impact the assessments, decisions, actions and performance of BOT and its stakeholders. The sustainability information disclosed enables its stakeholders to make informed judgements about the BOT's management and performance. In our professional opinion the report covers the BOT's material issues.

Responsiveness

BOT has implemented the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for BOT is developed and continually provides the opportunity to further enhance BOT's responsiveness to stakeholder concerns. Topics that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the BOT's responsiveness issues.

Impact

BOT has identified and fairly represented impacts that were measured and disclosed in probably balanced and effective way. BOT has established processes to monitor, measure, evaluate and manage impacts that lead to more effective decision-making and results-based management within the organization. In our professional opinion the report covers the BOT's impact issues.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

BOT provided us with their self-declaration of in accordance with GRI Standards: Core option (For each material topic covered by a topic-specific GRI Standard, comply with all reporting requirements for at least one topic-specific disclosure). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development disclosures with reference to GRI Standards' disclosures are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the BOT's social responsibility and sustainability topics.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000AS v3 in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

The CSR report is the responsibility of the BOT's chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

Competency and Independence

The assurance team was composed of Lead auditors experienced in relevant sectors, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000AS, ISO 14001, ISO 45001, ISO 14064 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:



Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2020096
2021-06-21

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.





CREATE A BETTER FUTURE



100 臺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

本報告書全書使用環保油墨及環保用紙印製

