

2021 永續報告書 SUSTAINABILITY REPORT



CREATE A BETTER FUTURE
服務創新 價值驅動



2021
永續報告書

BANK OF TAIWAN
SUSTAINABILITY
REPORT

Contents

目 錄

董事長的話	4	● 治理+誠信=	
關於本報告書	6	以信譽·根基永續經營	
2021年關鍵永續價值	8	1.1 營運績效	38
關於臺灣銀行	14	1.2 公司治理	43
疫情守護	19	1.3 法令遵循	51
利害關係人溝通與重大主題鑑別	24	1.4 風險管理	55
		1.5 資訊安全	58
		● 環境-足跡 =	
		以信念·堅持永續營運	
		2.1 能資源管理	62
		2.2 氣候變遷之因應策略	71

● 人才x成長=	
以信任·營造永續職場	
3.1 員工任用	78
3.2 員工發展	84
3.3 員工權益	87
● 社會/不均 =	
以信心·守護永續生活	
4.1 推動古蹟活化	90
4.2 促進藝文發展	96
4.3 孕育體育風氣	99
4.4 深耕社會關懷	101
4.5 支持金融研究	104
● 商品與服務∞ =	
以信賴·擴展永續金融	
5.1 永續金融	106
5.2 創新金融	118
5.3 品質金融	126

附錄	
證交所金融保險業報導要求指標揭露	132
公協會參與情形	133
GRI內容索引	135
SASB索引表	140
會計師有限確信報告	142
獨立保證意見聲明書	145
獨立保證意見英文版聲明書	148

董事長的話

臺銀自1946年改組成立迄今已屆76年，若自1899年成立前身株式會社臺灣銀行起算，已深耕臺灣123個年頭。長期以來秉持腳踏實地的精神及穩健的經營理念，以傑出的業務表現及優質的服務效能普獲各界肯定，成為民眾最信賴的銀行。

2021年金融業經營環境面臨地緣政治、全球公衛、美中關係、科技競爭、供應鏈紊亂、氣候危機等種種因素干擾，加深金融市場動盪。面對經營環境的挑戰，臺銀營運在經營團隊及全體同仁的共同努力下，落實消費者金融、企業金融與政府部門放款均衡配置之「三駕馬車」經營策略，即放款資產中政府部門、企業金融、消費者金融占比各約三分之一，透過均衡的資產配置，期能降低業務偏倚的不確定性風險，維持永續穩健的經營，為臺銀奠定另一個百年穩固的基石。2021年臺銀整體經營績效表現亮眼，稅前盈餘達新臺幣（以下同）170億元，若再加計政策性負擔，則達265億，超出年度預算目標，並持續優化資產品質及強化風險承擔能力，逾放比率0.11%、備抵呆帳覆蓋率1,325.24%，均為歷年最佳水準，成果豐碩。

2021年度，全球疫情持續蔓延，臺銀亦持續關注疫情發展並滾動式調整因應措施。在國內疫情三級警戒之際，臺銀少數分行同仁染疫，爰透過區域聯防機制，啟動菁英維運小組、縮短營業時間等措施，維持各單位營運不中斷。此外，臺銀肩負執行政策的使命，全力配合政府紓困及振興措施，除響應政府推行「投資臺灣三大方案」政策，提供臺商回臺投資所需資金，對受疫情影響的紓困個案採「從寬、從速、從簡」原則處理，提供中小企業小額貸款優

惠專案、小微企業優利簡易貸款專案及各項政策性貸款，及時支應企業及民眾資金需求。此外，2021年政府再度選定臺銀為紙本振興五倍券兌付業務之經理銀行並擔任兌付行，在汲取三倍券辦理經驗，以預先規劃準備下，順利於兌付日前一周完成相關準備工作，對國家穩定、社會繁榮與經濟發展做出具體貢獻。

永續金融推展方面，臺銀將國際倡議的ESG理念，融入於營運活動，除將氣候變遷風險納入風險監控報告，以強化因應氣候變遷風險之韌性外，並於2021年8月發行第一檔綠色債券，所募集資金全數運用於綠能放款，亦完成亞洲最大金額永續指數連結聯貸案、離岸風電融資在地化聯貸案等永續授信案，更於2022年5月完成簽署赤道原則，運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。

數位轉型過程中，臺銀為實踐金融服務數位轉型，將電子金融部轉型為數位金融部，並將企劃部轄下「創新實驗室」納入轉型規劃，完整臺銀在數位發展組織架構；轉型過程則以4個更新（Resilience、Reorientation、Renewal、Repositioning）為核心理念，重新聚焦於使用者體驗，並強化總行與分行間數位人才培育與業務交流，加速建立全行數位化思維與文化，以有效達成數位轉型之願景與目標。

在人才培育方面，因2021年疫情快速升級、變種病毒擴散疑慮下，為使同仁的學習不間斷，在防疫的同時仍以分區或視訊方式持續辦理相關訓練，疫情趨緩後，則積極開

臺灣銀行董事長

呂 桔 誠

辦「卓越管理人才培訓班」及「幹部研習班」，以加速高階管理人才養成，並配合數位轉型、財管2.0、信託2.0等業務需求開辦相關培訓課程，強化組織競爭實力。

社區發展方面，臺銀長期推動各項公益，持續辦理藝術祭-青年繪畫季及攝影季與經濟金融論文獎徵稿活動，並舉辦首屆書法季徵件活動、攜手天主教失智老人基金會關懷失智症與家庭的關係、支持臺灣農產品等，亦積極推廣各項體育發展，投入SBL培養籃球人才，並舉辦籃球夏令營及參與偏鄉公益籃球活動、支持中華職業棒球大聯盟賽事，更榮獲教育部2021年「體育推手獎-推展類金質獎」肯定，透過實際行動發揮企業影響力，為社會注入溫暖的正向能量。

臺銀的經營績效備受外界肯定，2021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5年）、讀者文摘「信譽品牌」金獎（連續16年）、聯

徵中心「金安獎」及「金質獎」雙料冠軍（連續8年）、台灣企業永續學院2021第14屆TCSA台灣永續獎等多項殊榮，彰顯臺銀受到公眾的高度信任與肯定。

永續發展已成為全球注目的焦點，臺銀為接軌國內外永續趨勢與框架，已於2022年5月簽署支持「氣候相關財務揭露建議」（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD），更將永續發展策略聚焦於「責任金融、環境永續、公司治理、員工照護、顧客權益及社會參與」6大主題，並呼應聯合國永續發展目標（SDGs），在提升競爭力的同時，運用金融核心職能，逐步發揮金融影響力並掌握永續發展轉型契機，營造共榮社會。

關於本報告書

臺灣銀行長期關注並落實企業永續作為，本年度為第10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，定期揭露臺銀永續發展推動之成果，並以行動實踐永續經營之企業願景。

報告期間

本報告書資訊揭露期間為2021年1月1日至2021年12月31日。

上一次發佈報告的日期

2020年報告書於2021年7月發佈。

報告週期

報告發佈週期為每年發佈1次。

報告內容及主題邊界

本報告書範圍以臺灣銀行於臺灣之營運據點為主，財務數據揭露涵蓋臺銀綜合保險經紀人股份有限公司，部分人力數據揭露則納入海外營運據點。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，本報告書也未有對先前報告書之資訊進行重編情事。

編撰指南

本報告書依據全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative，GRI）之GRI永續性報導準則（GRI Sustainability Reporting Standards，GRI Standards）之核心選項與美國永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，SASB）中商業銀行（commercial bank）指標，以及國際金融穩定委員會（FSB）的氣候相關財務揭露建議（Task Force on Climate-related Financial Disclosures，TCFD）編撰。此外，我們亦自主依循臺灣證券交易所之上市公司編製與申報永續報告書作業辦法第四條中，針對金融保險前三項指標揭露要求額外進行編製。

報告書外部保證措施

本報告書通過獨立第三方驗證機構臺灣檢驗科技股份有限公司（SGS Taiwan）查證，取得獨立保證意見聲明書。經查證後符合AA1000第二類型高度保證等級之精神。針對上市公司編製與申報永續報告書作業辦法第四條之指標內容，則委託安侯建業聯合會計師事務所，按國際審計與確信準則委員會（International Auditing and Assurance Standards Board, IAASB）所發佈之國際確信業務準則第3000號－歷史性財務資訊之查核或核閱以外之確信業務（ISAE 3000 (Revised), Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information）進行有限等級確信（Limited Assurance）。相關聲明書與確信報告詳見附錄。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

總行地址：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/>

2021年 關鍵永續價值

治理 + 誠信

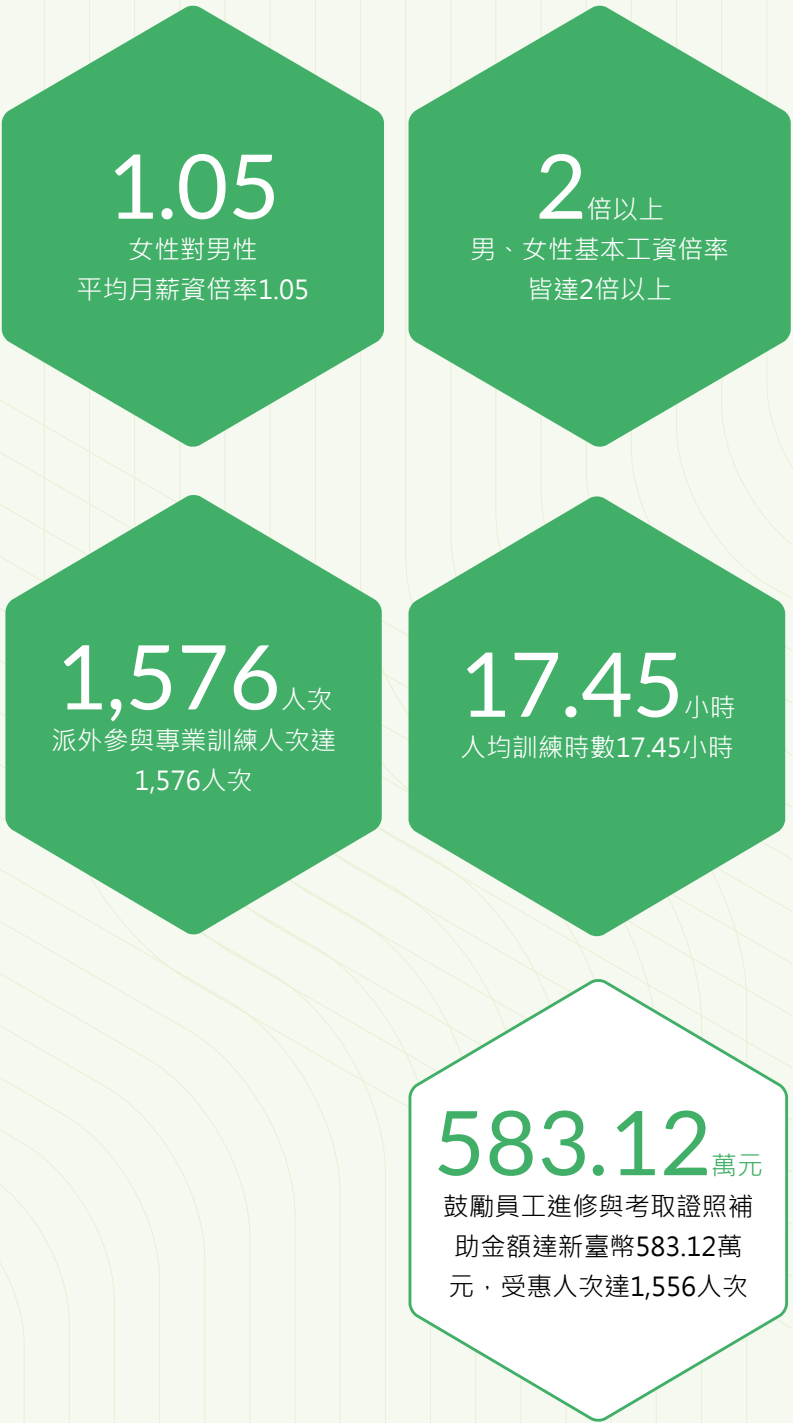


臺灣銀行總經理
許志文





環境 - 足跡



人才×成長



社會÷不均





榮獲109年度海外信保基金「總送保融資金額優等獎」、「COVID-19專案總送保融資金額優等獎」、「新南向國家融資金額成長優等獎」及「分行送保件數及融資金額優等獎(南非分行)」四大獎項



辦理4件連結ESG
永續績效之重大聯貸案



開展4大數位轉型重點項目，培育46名數位轉型種子人員，預計推動12項數位轉型旗艦計畫



綠債投資餘額約新臺幣113億元，社會債約新臺幣18.5億元，永續債約新臺幣71.7億元

99.65%

2021年顧客總滿意度為99.65%

18,258人

舉辦5場保險商品說明會、1場投資理財說明會，及422場分行投資理財講座，共計18,258人參與



連續5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



獲得工商時報《Trust Award》多元信託創新獎「公益信託創新獎」金獎



榮獲金融監督管理委員會頒發辦理「新創重點產業放款」績優銀行

商品與服務∞



關於 臺灣銀行

基本資訊

- 成立時間：1899 年
- 總部地址：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55,484 億元
- 淨收益：新臺幣 390.4 億元
- 董事長：呂桔誠先生
- 員工人數 7,422人（ 未含聘用業務員、約聘雇人員、警工及海外就地僱用人員 ）

臺灣銀行股份有限公司為臺灣第一家銀行，自成立以來均由政府百分之百持股，具一法人股東（臺灣金融控股股份有限公司，以下稱臺灣金控），且由財政部持有臺灣金控百分之百股權，旗下有臺銀綜合保險經紀人股份有限公司一家子公司。臺銀近年來訂立新願景為「建構領導銀行，佈局全球市場」，除積極支持政府經濟發展，並推動各項數位創新研發外，為加速服務國際化，亦積極拓展海外據點。



營運據點

截至2022年5月底，總行經理部門設有20部8處2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、砂谷、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；另鳳凰城代表人辦事處於2022年1月28日奉准申設（6月21日開業））。

國內分行

164 家

海外據點

21

業務範圍



一般性金融業務

- 存款、放款、保證、外匯、信託、信用卡、財富管理、貴金屬、代理收付、數位金融服務
- 人身及財產保險經紀人業務（保險經紀人子公司）



政府政策性業務

- 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
- 代理各機關、學校及公營事業辦理採購
- 關稅配額
- 公教人員保險、公教人員保險準備金
- 舊制勞工退休基金之收支、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等經主管機關核准辦理之業務



中央銀行指定業務

- 大陸地區新臺幣清算行
- 國內外幣現鈔中盤商
- 外幣收兌處

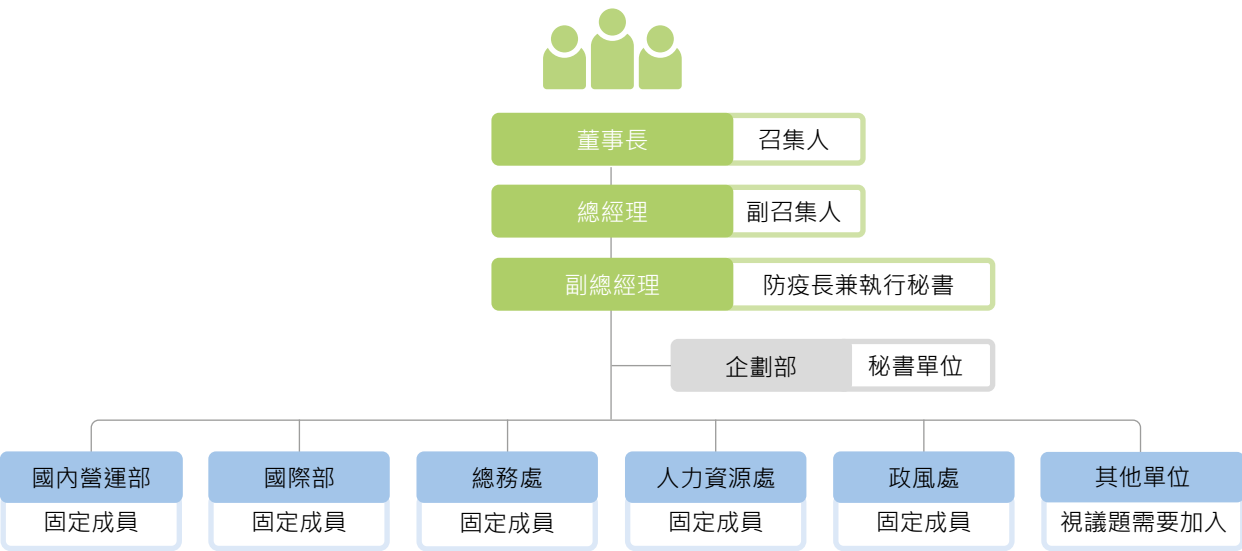
信用評等

評等機構	長期信用評等	短期信用評等	評等展望	評等日期
穆迪投資人服務公司 (Moody's)	Aa3	P-1	正向	2021.12
標準普爾公司 (S&P)	AA	A-1+	穩定	2022.05
中華信用評等公司	twAAA	twA-1+	穩定	2022.05

疫情守護

2020年初嚴重特殊傳染性肺炎（以下稱COVID-19）疫情肆虐全球，並於2021年衝擊臺灣社會，為避免各項營運活動受疫情影響而中斷，臺銀成立「因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情應變小組（以下稱疫情應變小組）」主責因應機制之建立。應變小組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，討論疫情相關因應策略，並由副總經理擔任執行秘書，邀集總行相關單位召開疫情應變小組會議，就各項防疫議題，討論具體防疫措施與執行做法。2021年度共計召開53次會議。另臺銀於2022年3月指派副總經理擔任防疫長，以利統籌相關防疫工作，確保防疫成果。

▼「因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情應變小組」組織圖



為確保疫情對內部同仁與營運業務的影響力降至最低，臺銀於2020年疫情初始即訂定相關防疫規章，並於2021年視疫情變化即時修訂，相關規章包括「臺灣銀行對嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情應變措施」、「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」、「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」，以及「臺灣銀行防疫用品安全存量管理機制」。從單位人力分組、異地辦公場所、必要活動之防疫措施、疑似與確診案例通報程序、防疫備品安全存量管理，至同業相互備援機制等，臺銀皆透過規章明確化疫情處理指引。



內部因應



員工健康照護

- ◇ 全體員工佩戴口罩
- ◇ 建立員工健康監測與追蹤通報機制，掌握全體員工（含家人及同住者）是否曾與確診者足跡重疊
- ◇ 補助員工購買醫療口罩、布口罩套、口罩墊片，並配置防護面罩及防護衣
- ◇ 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、疫苗接種假等
- ◇ 因公務或經單位認定有必要而前往採檢，相關費用全額補助
- ◇ 安排海外確診同仁返台就醫



分流辦公啟動

- ◇ 總行單位：配合疫情發展，提高居家辦公比例，減少人員流動，自2021年5月24日陸續啟動分組居家辦公，實行至2021年7月27日降為疫情二級警戒止
- ◇ 海外營業單位：依國外疫情發展，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，維持核心業務運作
- ◇ 國內營業單位：因應部分分行位於高風險染疫地區，自2021年5月18日起陸續啟動分組輪班及居家辦公機制，依各項業務規模分為2至3組，每2至5天輪班一次，機制實行至2021年7月27日降為疫情二級警戒止
- ◇ 因應國內外單位居家辦公相關資訊作業所需，訂定遠端作業營運管理規範及相關安控措施，包括防火牆設定、資訊系統遠距工作連線可行性測試等，使各單位於遠距作業時仍能兼顧資訊安全



工作活動調整

- ◇ 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，先行評估後採延期、視訊或其他方式召開，如期舉行者，須做好防疫措施
- ◇ 擴大公文線上簽核授權範圍，降低紙本遞送造成之人員接觸風險
- ◇ 總行各單位經評估後，在不影響業務進行原則下，實行彈性上下班

外部應對



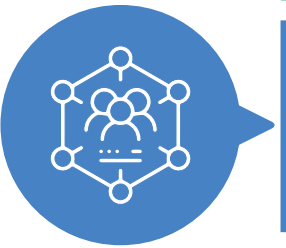
營業場所管理

- ◇ 營業單位區隔等待區座位，並依營業廳場地大小及規模將等待區座位區隔安全距離，例如兩旁座位貼示「防疫勿坐」等字樣
- ◇ 櫃檯前地面標示定位點或等候線，以維持安全社交距離
- ◇ 營業廳出入口分流管制並落實實聯制
- ◇ 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
- ◇ 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
- ◇ 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體溫監測與出入管制作業，並實施郵件包裹管制措施
- ◇ 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



強化防疫宣導

- ◇ 各營業單位於營業廳入口處或明顯處張貼防疫措施，以利民眾配合量測體溫及佩戴口罩等措施
- ◇ 對外張貼公告，提醒客戶防疫期間，請多利用 ATM、網路銀行、隨身銀行 APP 及網路 ATM 等各項低接觸之金融交易服務
- ◇ 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2021年底止，客訴管理系統陸續接獲客戶建議事項共15件，經電話洽談或電子郵件與客戶積極溝通瞭解事件源由及始末，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，並視情況調整臺銀各項防疫措施



營運業務持續

- ◇ 國內各營業單位訂定區域分組，依需要啟動區域聯防機制，由支援分行挑選精通多項業務之行員組成「菁英維運小組」進駐，提供營運不中斷之金融服務
- ◇ 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

暖心服務

金融支持

因應COVID-19疫情所造成的經濟衝擊，臺銀配合各目的事業主管機關，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。其中，因應2021年度COVID-19疫情嚴峻，勞工紓困貸款部分，除提供無接觸之線上申貸外，並首開臺銀線上對保新服務，亦製作「勞工紓困貸款作業懶人包、線上申請步驟教學DM與影片」，節省勞工朋友時間及提升作業效率。自2020年疫情影響開始截至2021年為止，各項疫情金融支持業務成果如下：

對象	業務	戶數/件數	金額（新臺幣千元）
勞工	勞工紓困貸款業務	106,013 (線上申辦42,599戶)	10,590,000
一般消費者	信用卡帳款展延緩繳	383	27,298
	紓困貸款業務	4,906	24,180,000
企業	紓困振興融資業務	43,159	910,700,000

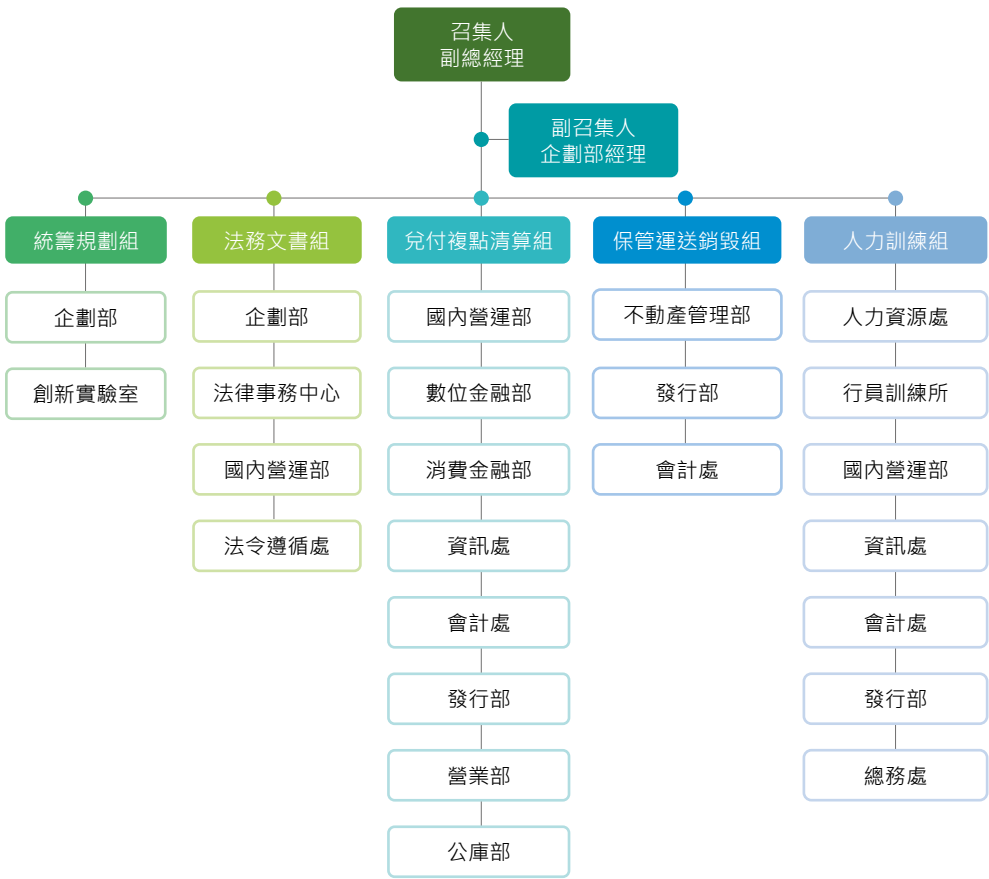
五倍券兌付行及經理銀行

2020年行政院為振興經濟，規劃發行振興三倍券，組成「振興經濟刺激消費」推動小組，臺銀於其中扮演票券兌付組之成員，擔任紙本振興三倍券（以下稱三倍券）兌付及經理（複點、清算及保管）銀行。三倍券於2021年3月31日金融機構結束兌付，臺銀並於4月8日順利完成複點作業，兌付總張數逾1.92億張，兌付總金額逾新臺幣642.89億元；其中，由臺銀兌付之張數與金額比重為9.15%與9.20%，居八大公股銀行第一名，全體金融同業第二名。

2021年5月COVID-19本土疫情升溫，並造成經濟與產業衰退等衝擊，行政院於7月底規劃推出「振興五倍券」以刺激內需產業，臺銀再度擔任紙本振興五倍券（以下稱五倍券）兌付行與經理銀行（兌付、複點、清算及保管）。

臺銀於2021年7月30日成立「振興券專案小組」，小組架構分為「統籌規劃組、法務文書組、兌付複點清算組、保管運送銷毀組、保管運送銷毀組及人力訓練組」等5組，由小組成員就所轄業務權責，並參考前次三倍券作業後，逐一檢視與修正應辦理事項。

▼「振興券專案小組」組織圖



臺銀本次號召60家金融機構共襄盛舉，總計6,200多處兌付金融據點（包括銀行、郵局、農漁會、信用合作社）參與，並順利自2021年10月15日起辦理五倍券兌付作業。臺銀為利所有營業單位在辦理振興五倍券兌付與複點作業時能有所依循，對臺銀自身營業單位訂定「營業單位辦理五倍券標準作業流程」，對外部兌付金融機構訂定「金融機構兌付振興五倍券標準作業流程」、八大公股銀行「無統一編號且已於職業工會投保之自營作業者兌領振興五倍券標準作業流程」、「民眾持振興五倍券及繳費單至學校委託代收之金融機構繳納學雜費標準作業流程」等，並透過訓練影片、簡報資料、設置金融同業專區網頁與演練作業等方式確保各金融機構完成整備。

執行情形

兌付作業

截至2021年12月31日止，60家本國金融機構兌付五倍券總張數逾1.15億張，兌付總金額逾新臺幣595.32億元。其中臺銀兌付張數逾1,238萬張，兌領金額逾新臺幣63.48億元，占全體金融同業兌付總張數和總金額比重分別為10.70%與10.66%，居八大公股銀行第一名，全體金融同業第二名。

清算作業

為利複點後之清算作業，經濟部請臺銀開立清算帳戶，以利專案運用，將備付款轉撥各兌付金融同業，並辦理向經濟部申請後續兌付券額備付款及兌付、複點手續費之相關撥款作業。

複點作業

至2021年12月31日止，全體兌付金融同業送存臺銀複點，並完成複點之五倍券總張數，占全體金融同業已兌付總張數1.15億張，占比達97.71%，複點作業執行效率優異。

保管作業

為辦理已兌付五倍券保管作業，臺銀規劃已兌付五倍券之儲存倉庫，並請各複點分行按分配位置存放已兌付之五倍券及相關資料，亦要求各倉庫管理單位落實門禁管理。

繼三倍券後，臺銀再次銜命於COVID-19疫情衝擊期間，擔任五倍券兌付行暨經理銀行，扮演政府財經政策執行之關鍵金流角色，不僅顯示深受主管機關的高度肯定，更回應社會大眾對臺銀的期許，督促臺銀持續扮演領導銀行之地位，成為疫情下最受國人信任的金融機構。

「振興五倍券 來臺銀就對」

臺銀於官方網站開設「振興五倍券 來臺銀就對」專區提供消費者與店家瀏覽。網頁規劃為臺銀客戶優惠、我是店家、我是消費者等3個主題，提供各項優惠訊息、店家兌領懶人包、五倍券真偽辨識說明等資料，另含括五倍券in台灣Pay、五倍券綁實體信用卡等數位券內容。此外，亦於2021年9月17日函請各兌付金融機構參考五倍券專區內容設置兌付專區，或以超連結方式連結行政院、經濟部中小企業處或臺銀五倍券官網，藉此強化與消費者與店家之溝通，進而提升五倍券使用與兌付的最大效益。





利害關係人溝通 與重大主題鑑別

利害關係人

利害關係人鑑別

臺銀2021年度透過檢視過去利害關係人群體與金融同業溝通狀況，對利害關係人類別進行討論，並邀請各單位主管同仁參考AA1000鑑別利害關係人2015年版（Stakeholder Engagement Standard，AA1000 SES 2015）五大原則，依照依賴性、責任、影響、多元觀點、張力/關注，鑑別出2021年7大利害關係人。

鑑別結果相較於2020年度來說，因應ESG議題近年已透過各大媒體進入一般大眾視野，媒體已成為訊息傳遞的重要媒介，因此新增媒體為本年度利害關係人類別，以反映臺銀與利害關係人溝通現況。臺銀針對各利害關係人群體皆設有多元溝通管道，以確實回應其所關注之議題及需求，並期望透過良好溝通，充分回應各方利害關係人之需求與期待。



利害關係人溝通

利害關係人溝通管道及年度溝通績效

利害關係人	對臺銀的重要性	關注議題	溝通管道	溝通頻率	2021年度溝通績效
主管機關	政府之政策與決議影響臺銀經營決策，積極回應主管機關相關規範與要求亦為臺銀基本營運要求	• 風險管理 • 法令遵循 • 資訊安全	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	視需要進行溝通

利害關係人	對臺銀的重要性	關注議題	溝通管道	溝通頻率	2021年度溝通績效
 股東	臺銀經濟、環境、社會，以及產品服務績效影響股東決策，確保股東最大權益為臺銀重點營運	• 公司治理與誠信經營 • 卓越品牌 • 經營績效 • 風險管理 • 法令遵循 • 資訊安全 • 永續金融 • FinTech數位金融 • 客戶權益保障	主管機關工作考成期中查證及自評	每年	3次
			財政部公股金融事業業務研討會	每季	4次
			財政部公股金融事業重要議題會議	不定期	4次
			公文進行雙向溝通	即時	視需要進行溝通
 員工	人才為永續營運中的關鍵，打造適才適所的工作條件與環境，為臺銀持續努力的目標	• 公司治理與誠信經營	電子信箱、首長信箱、員工交流園地	即時	常設性
			各單位同心集思活動	每月	4次（受COVID-19疫情影響，暫停8次）
			行務會議	每年	1次
			業務會報	每月	11次
 客戶	因應不同金融服務需求，提供優質產品與服務，為臺銀營運成長的根本	• 客戶權益保障 • 資訊安全	登山活動/健行活動	每月	不定期舉辦
			我們的臺銀雙月刊	每兩月	6本
			風險管理觀念報導	不定期	不定期
			行內教育訓練	不定期	153班，14,165人次
 媒體	大眾媒體對於資訊傳遞影響力大，持續與媒體維持良好溝通，為臺銀向社會傳遞永續策略之關鍵	• 公司治理與誠信經營 • 營運績效	客服中心及信用卡24小時服務專線	即時	365,420通電話
			客訴管理系統	即時	9,757件
			各營業單位服務專線、顧客意見箱	營業時間	常設性
			臺銀客戶通訊	每兩月	6份
			顧客滿意度調查	每年	6,350份
			網站揭露產品及財務資訊	即時	即時更新
			永續報告書	每年	1本
			臺灣銀行粉獅團Facebook	即時	不定期更新
			投資理財講座/房地合一2.0保險商品說明會	不定期	422場/5場
			新聞稿	不定期	73件
			專訪	不定期	2次
			電話/電子郵件溝通	即時	視需求進行溝通

利害關係人	對臺銀的重要性	關注議題	溝通管道	溝通頻率	2021年度溝通績效
 供應商	基礎設施為日常營運中重要的一環，透過永續夥伴概念為臺銀達成價值鏈上游之持續經營	• 資訊安全	採購開標/決標會議	不定期	視業務需要進行溝通
			電話/電子郵件溝通	即時	
			採購具環保/節能/省水標章產品	即時	
 社區	提供公眾永續金融服務與知識，縮小資源分配之差距，維持社區共生為臺銀重要使命	• 公司治理與誠信經營 • 卓越品牌 • 法令遵循 • 客戶權益保障	臺灣銀行文物館開放參觀	定期	因COVID-19疫情，自2020年底起暫停對外開放
			青少年籃球夏令營	每年	2021年度因COVID-19疫情停辦
			參與舉辦經濟論壇/研討會	每季	2場
			臺灣銀行季刊	每季	4本
			參與公會、協會、研究等社團組織	不定期	視需求參與
			捐助社福團體	不定期	2家



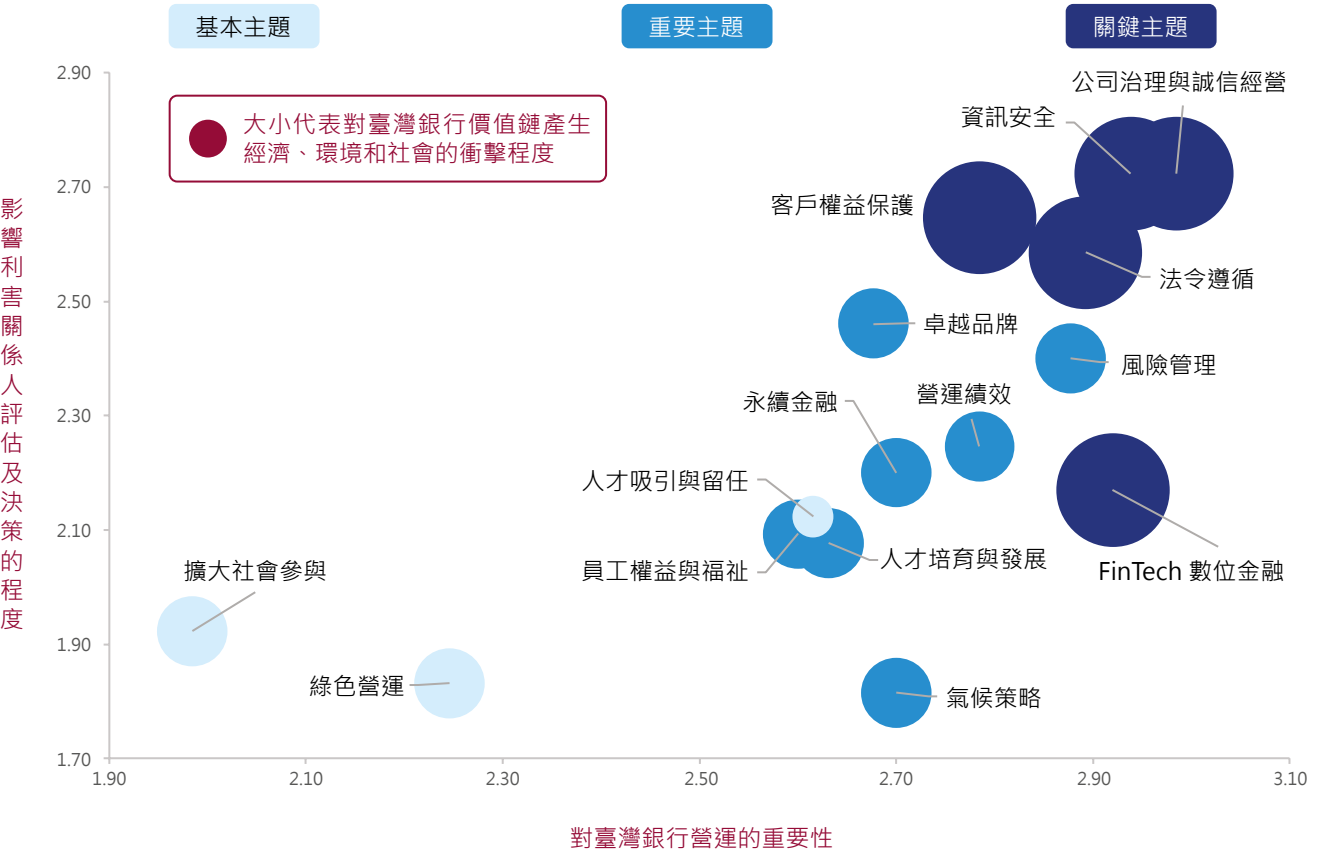
重大主題

重大主題鑑別

臺銀2021年度透過蒐研國際永續評比及標竿企業之永續議題，歸納出永續主題鑑別清單，並透過問卷調查、分析與排序，進行重大主題鑑別，以下說明重大主題產出流程。



重大主題矩陣



2021年度永續議題與重大主題變動說明

流程	項目	變動原因	2020年度主題名稱	2021年度主題名稱
鑑別前	永續議題調整	為強化臺銀永續主題辨識度，對不同主題上進行整併，並調整名稱	品牌形象 配合政府之各項金融業務	卓越品牌
			業務保持領先地位	營運績效
			平等雇用與薪酬	人才吸引與留任
			提升人員培訓機制	人才培育與發展
			綠色金融	永續金融
鑑別後	永續議題新增	評估國內外產業趨勢與標竿企業永續議題，以及各永續議題於臺銀永續規劃中的適用性後新增	—	資訊安全 氣候策略 綠色營運 員工權益與福祉
	重大主題新增	透過不同維度對各式主題進行鑑別後，2021年度相較去年度新增三項重大主題，反映臺銀現行推動重點	—	資訊安全 氣候策略 員工權益與福祉
鑑別後	重大主題移除	透過不同維度對各式主題進行鑑別後，2021年度相較去年度移除兩項重大主題，該主題臺銀仍視為基本主題並維持謹慎管理	—	人才吸引與留任 擴大社會參與

重大主題衝擊邊界

- ：表示對該主題具有影響力之價值鏈節點
○：表示受該主題影響之價值鏈節點

重大主題	重大性意涵	各主題經濟、環境、社會衝擊範圍						
		直接發生於臺銀	透過與臺銀之商業關係而發生		透過臺銀促成之其他間接關係而發生			
		自身營運	客戶	供應商	主管機關	媒體	股東	社區
資訊安全	提升公司資訊安全韌性，包含資安管理系統、權責管理單位、監控與執行程序以及彙報機制等。	●	○		●			
公司治理與誠信經營	持續強化公司治理架構與運作，積極防範不誠信行為，並建立良好內控、內稽及反貪腐制度，落實企業誠信經營與反貪腐之治理。	●	○	●	●			○

重大主題	重大性意涵	各主題經濟、環境、社會衝擊範圍						
		直接發生於臺銀	透過與臺銀之商業關係而發生		透過臺銀促成之其他間接關係而發生			
		自身營運	客戶	供應商	主管機關	媒體	股東	社區
法令遵循	遵循環境、社會與經濟相關法規，落實合規的措施或訓練，及違法之情事如何改善、處理和因應作為等。	●	○	●	●			○
客戶權益保護	落實公平待客原則，維持良好客戶關係，包括但不限於：客戶滿意度、客戶服務、商品品質符合道德規範及客戶期待、客戶隱私與個人資料保護等，提升客戶信任度。	●	○					
風險管理	整合傳統風險（包含：財務、營運等）與新興風險（包含：環境、氣候變遷等），建置風險管理機制、執行風險鑑別與擬定風險減緩措施。	●	●	●	●			● ○
卓越品牌	謹守「誠信、關懷、效率、穩健」之經營理念，積極配合政府推動各項金融業務，樹立卓越品牌形象。	●	○				●	●
永續金融	導入ESG整合管理機制與程序，將ESG因素納入各項業務流程的管理與考量因素，接軌EP、PRB、PRI、PSI等國際永續金融發展趨勢。積極推動普惠金融，提供金融弱勢基本的金融服務與保障。	●	●		●			● ○
FinTech數位金融	推展數位轉型與金融科技，提供客戶創新的金融商品與服務。	●	○		●			
營運績效	追求公司營運與績效的穩健成長。	●						● ○
氣候策略	因應氣候變遷風險，建立環境與氣候相關財務損失管理與因應策略，並提出相關因應措施與目標，以降低氣候變遷對公司營運的衝擊。	●	●	●	●			● ○

重大主題	重大性意涵	各主題經濟、環境、社會衝擊範圍						
		直接發生於臺銀	透過與臺銀之商業關係而發生		透過臺銀促成之其他間接關係而發生			
		自身營運	客戶	供應商	主管機關	媒體	股東	社區
員工權益與福祉	員工基本勞動條件，並建置健全的員工關懷、勞資溝通與申訴管道，確保全體員工享有集會結社自由、合理工時、無騷擾與無歧視的友善工作環境，增加員工認同感及向心力。	●		●				
人才培育與發展	建置完整的員工培育與職涯發展計畫，提供員工教育訓練，並透過績效考核機制，賦予員工透明及平等升遷機會。	●						

重大主題管理要素一欄表

重大主題名稱	對應GRI指標	對應SDGs	管理目的與承諾	管理方針	2021年績效成果
資訊安全	自訂重大主題	SDG8體面工作和經濟成長 	持續強化資安管理體系與因應機制。	訂定《資訊安全政策》，確保資料、系統、設備及網路安全，並整合跨部門間資通安全事件應變及處理能量。	• 維持ISO 27001:2013認證有效性 • 完成金管會資通安全通報演練1次，以及122項資訊系統營運持續演練
公司治理與誠信經營	GRI 205：反貪腐 GRI 405：員工多元化與平等機會	SDG16和平正義與強大機構 	強化公司治理職能，深植誠信經營、廉能反貪腐的原則於日常營運與組織文化中，並尊重利害關係人權益。	• 訂定《公司治理實務守則》，不定期安排董事進修，提升董事會治理績效。 • 依據「財政部派任公營事業機構負責人經理人董監事管理要點」每年辦理董事績效考核事宜。 • 建立吹哨者制度，妥善處理檢舉案件，並辦理誠信反貪腐教育訓練。	• 召開9次定期性董事會、5次臨時董事會、51次常務董事會，全體董事實際出席率達96% • 2021年臺銀全體董事進修時數達126小時，每位董事平均受訓時數達8.6小時 • 簽署「廉能企業·誠信理專」宣言 • 辦理廉政反貪宣導教育課程共計8.1小時(含實體與數位課程)

重大主題名稱	對應GRI指標	對應SDGs	管理目的與承諾	管理方針	2021年績效成果
法令遵循	GRI 417：行銷與標示 GRI 419：社會經濟法規遵循	SDG16和平正義與強大機構 	秉持奉公守法、依法行政的精神，提升全行同仁法令遵循意識，精進臺銀防制洗錢及打擊資恐作業效能，並確保臺銀商品與業務辦理符合內外規範。	• 訂有《法令遵循制度實施辦法》，定期或不定期執行法遵風險評估，並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改善計畫。 • 訂有《防制洗錢及打擊資恐政策》，協調跨單位防制洗錢與打擊資恐業務。 • 遵循主管機關對金融業行銷與標示的法規範，新商品與服務皆經商品審查小組執行適法性評估。	• 遭主管機關裁處案件或違反金融業誠信經營法規範所致的實際違法事件與罰款數為0 • 執行1次法遵風險評估，弱點事項督導改善計畫均已辦理改善完成 • 辦理3堂法令遵循線上教育課程，參訓人數達21,909人次 • 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數為0
客戶權益保護	GRI 418：客戶隱私	SDG8體面工作和經濟成長 	落實公平待客原則，建立良好客戶溝通及申訴管道，提升服務效率、公平性與客戶滿意度，並強化個資保護與金融詐騙防阻，保障客戶權益與財產安全。	• 設有多元的客服管道與客訴系統，並每年執行客戶滿意度調查。 • 落實關懷提問作業，並強化金融詐騙防阻提醒通報系統。 • 訂定《顧客依個人資料保護法行使權利作業要點》等個資保護內規，定期辦理個人資料外洩應變演練，強化個資保護。	• 顧客總滿意度為99.65% • 申訴建議案件平均處理天數為1.60天，處理完成率為100% • 成功阻止民眾被詐騙案件共326件、總金額約1億5,825萬元 • 侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴為0件



重大主題名稱	對應GRI指標	對應SDGs	管理目的與承諾	管理方針	2021年績效成果
風險管理	自訂重大主題	—	建立整合性風險管理體系與因應機制，將氣候變遷及其他新興風險納入管理，並建立內部風險文化，有效管理營運及新興風險，提升企業韌性。	- 訂定《風險管理政策》，每季定期執行經營風險評估與評級、壓力測試，並訂有危機與災害應變、通報與營運不中斷內部規範，管理與因應營運及新興風險。 - 遵循《內控內稽辦法》建立總稽核制，每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務。	- 辦理4次自願性壓力測試，與主管機關要求辦理之監理壓力測試，於各情境下皆符合合格標準 - 辦理一般查核207次、專案查核88次、業務加強專案查核107次及臨時性查核6次
卓越品牌	自訂重大主題	—	謹守「誠信、關懷、效率、穩健」之經營理念，積極配合政府推動各項金融業務，服務廣大客戶群，促進公共利益，樹立卓越品牌形象。	配合政府政策，訂有各項政策性金融業務辦理規範，穩定台灣金融環境。	- 穆迪(Moody's)及標準普爾(S&P)信用評等穩居本國銀行業龍頭 「兒童與少年未來教育及發展帳戶」總戶數累計21,093戶，金額新臺幣10.01億元 - 就學貸款申貸人數約68萬人，餘額約新臺幣1,299億元，占全國就學貸款總額約81.7% - 紓困振興貸款共計核准154,461戶，核貸金額新臺幣9,455億元 - 公教人員保險給付件數共42,460件，總給付金額達新臺幣229億5,615萬元；公保育嬰留職停薪津貼加發補助計發放15,185件，金額達新臺幣8,100萬元

重大主題名稱	對應GRI指標	對應SDGs	管理目的與承諾	管理方針	2021年績效成果
永續金融	自訂重大主題	SDG7經濟適用的再生能源 SDG8體面工作和經濟成長 SDG10減少不平等   	積極參採國際最佳實務，將環境、社會與治理（ESG）議題整合至臺銀的各項金融業務中，為客戶和社會提供永續金融商品與服務。	- 訂定《企業信用評等辦法》、《授信準則》與「企業授信戶履行企業社會責任檢視表」，將環境、社會及治理（ESG）要素納入融資審核決策考量。 - 訂有《投資盡職治理準則》，將環境、社會與治理（ESG）議題整合至臺銀的投資管理業務中。 - 提供傳統上較難取得金融服務的弱勢族群完善的金融服務，並提升社會大眾的金融素養。	- 辦理4件連結ESG永續績效之重大聯貸案 - 導入專案融資環境社會風險審查機制，已於2022年5月正式簽署赤道原則 - 綠債投資餘額約新臺幣113億元，社會債約新臺幣18.5億元，永續債約新臺幣71.7億元 - 舉辦5場保險商品說明會、1場投資理財說明會及422場分行投資理財講座，共計18,258人參與
FinTech 數位金融	自訂重大主題	SDG9產業、創新和基礎建設 	強化數位人才培育，加速建立全行數位化思維與文化，優化客戶服務與體驗，提供客戶多元的創新數位金融商品與服務，成為具備數位韌性的卓越金融企業。	推動數位轉型，並從「資料科學創新」、「使用者經驗設計」及「金融科技促進」三大策略面向推動金融商品、服務及商業模式的創新。	- 開展4大數位轉型重點項目，預計推動12項數位轉型旗艦計畫 - 培育46名數位轉型種子人員 - 臺銀網銀戶數達近411萬戶，交易金額達9,238億元
營運績效	GRI 201：經濟績效	SDG8體面工作和經濟成長 	秉持調劑臺灣金融、扶助經濟建設、發展工商事業之宗旨，追求永續經營與穩健成長。	持續優化各項服務，追求臺銀業務規模和營運績效的穩健成長。	- 合併稅前盈餘達新臺幣170億元 - 存款、放款、黃金及信託等業務之業績、資產總額與股東權益規模，皆名列本國銀行前茅 - 蟬聯國內聯貸管理行冠軍

重大主題名稱	對應GRI指標	對應SDGs	管理目的與承諾	管理方針	2021年績效成果
氣候策略	自訂重大主題 (依循「氣候相關財務揭露建議」揭露要素，以下稱TCFD)	SDG 13 氣候行動 	為因應氣候變遷帶來的潛在風險與可發掘的機會，導入TCFD管理架構，以達氣候變遷風險管理之應用，與金融服務之整合。	於《臺灣銀行股份有限公司風險管理政策》中納入氣候風險，並建立TCFD氣候風險管理架構，按季將氣候變遷風險評估結果及相關因應作為提報風險管理委員會及董事會。	- 導入TCFD管理架構，更於2022年5月正式簽署支持TCFD - 建立授信擔保品與自有房舍與營運據點座落高淹水風險評估 - 壓力測試納入氣候變遷風險因子
員工權益與福祉	GRI 401：勞雇關係 GRI 402：勞資關係	SDG 8 體面工作和經濟成長 	藉由健全的勞動條件與溝通機制，建立不受騷擾、歧視與健康危害的平等與正向職場，以保障臺銀員工勞動條件與權利。	訂定《工作場所性騷擾防治、申訴及懲戒處理要點》，並提供健康職場資源和多元化的溝通管道。	- 育嬰留停復職率97.96%；留任率96.15% 40歲以上員工完成健康檢查共計5,410人次 - 團體協約涵蓋員工數96%
人才培育與發展	GRI 404：訓練與教育	SDG 4 優質教育 	透過提供多元教育訓練資源，建立適才適所之就業環境，並培育潛力人才，以強化員工長期能力發展。	臺銀每年訂定「年度訓練計畫」辦理專業系列與綜合培育發展系列相關課程，並補助員工自我修習與證照考取。透過線上問卷方式掌握同仁訓練成效，做為未來訓練計畫調整之參考。	- 人均訓練時數17.45小時 - 員工自修與證照考取補助金額達新臺幣583.12萬元



治理+誠信= 以信譽， 根基永續經營

1.1 營運績效

做為歷史悠久、信譽卓著的公營行庫，臺銀以「建構領導銀行，佈局全球市場」為願景，秉持調劑臺灣金融、扶助經濟建設、發展工商事業之宗旨，貫徹融合政府政策，追求永續經營與穩健成長，成為助力臺灣金融穩定、經濟成長與產業發展的重要推手。

自成立至今，臺銀根基於臺灣，發展為全球五大洲均設有據點之本國銀行。近年來，因應數位金融發展的浪潮，臺銀亦積極推動各項創新研發與數位轉型，致力於接軌全球金融發展趨勢，提升經營績效，穩固卓越品牌與領導地位。

1.1.1 財務績效

臺銀2021年營運績效亮眼，多項業務穩居國內市場領導地位。在存款、放款、黃金及信託等業務之業績、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，2021年度合併稅前盈餘達新臺幣170億元，超出年度預算目標。

▼ 2019~2021年合併財務狀況

項目	年度	2019年	2020年	2021年
資產總額 (新臺幣百萬元)		5,124,730	5,398,790	5,548,410
股東權益 (新臺幣百萬元)		378,485	383,142	402,188
每股淨值 (新臺幣元)		34.72	35.15	36.90
淨收益 (新臺幣百萬元)		42,171	34,137	39,042
稅前純益 (新臺幣百萬元)		13,211	12,343	16,963
稅後純益 (新臺幣百萬元)		11,390	11,515	15,281
員工平均收益額 (新臺幣千元)		5,064	4,082	4,677
員工平均獲利額 (新臺幣千元)		1,368	1,377	1,831
稅後每股盈餘 (新臺幣元)		1.15	1.06	1.40
資產報酬率 (%) (稅後)		0.22	0.22	0.28
淨值報酬率 (%) (稅後)		3.31	3.02	3.89

註：合併財務報告之編製主體包含臺銀及子公司臺銀保經。

1.1.2 卓越品牌

臺銀品牌於全球金融市場耕耘已逾二個甲子，謹守「誠信、關懷、效率、穩健」之經營理念，長期積極配合政府推動各項金融業務，服務廣大客戶群，促進公共利益，樹立卓越品牌形象。

2021年存款戶數及餘額

項目	存款戶	個人	中小企業
支票存款戶數		73,105	11,704
支票存款總餘額（單位：新臺幣萬元）		241,500	608,417
臺幣活期存款戶數		7,041,123	43,799
臺幣活期存款總餘額（單位：新臺幣萬元）		113,934,100	7,337,578

註1：「中小企業」的定義為依經濟部《中小企業認定標準》判定符合中小企業、資本額更小的小型企業，以及因初次超過「中小企業」標準，信保基金無法提供保證的視同中小企業等三類對象。中小企業支票存款及活期存款戶數與總餘額，以臺銀標記為小型企業、中小企業及視同中小企業等三類有貸款的存款企業客戶為範疇揭露。

註2：截至2021年底，臺銀企業存款總戶數為379,179戶，存款總餘額為新臺幣60,211,400萬元。

2021年貸款件數及餘額

項目	貸款戶	個人	中小企業	一般企業
貸款件數		955,769	36,446	706
貸款總餘額（單位：新臺幣萬元）		114,054,449	43,322,966	62,419,430

註：一般企業包含公營、民營之非中小企業。

2021年業務概況

類別	說明	2021年績效
政策性金融業務	存款業務： - 公庫相關 - 軍公教退休（伍）優惠存款 - 兒童與少年未來教育及發展帳戶 - 青年教育與就業儲蓄帳戶 - 公教人員「新制」與「舊制」退撫給與專戶 - 勞工「勞基法退休金專戶」	- 配合政府機關需要，派員至法院、海關、機場、縣市政府及稅捐單位等機關駐收稅費者共66處，另轉委託其他金融機構駐收者共9處 - 優惠存款營運量為新臺幣2,316億元 「兒童與少年未來教育及發展帳戶」總戶數累計21,093戶，新臺幣10.01億元 「青年教育與就業儲蓄帳戶」總戶數累計4,196戶，新臺幣4.43億元 「新制」與「舊制」退撫給與專戶加計「勞基法退休金專戶」累計總戶數4,634戶，新臺幣8.33億元



類別	說明	2021年績效
	消金業務： - 就學貸款 - 青創、微創及就保失業者創業貸款 「青年安心成家方案 - 第二案」無自用住宅房屋購置貸款	- 就學貸款申貸人數約68萬人，餘額約新臺幣1,299億元，占全國就學貸款總額約81.7% - 青創、微創及就保失業者創業貸款共承作4,374戶，金額約新臺幣30.86億元 - 承作「青年安心成家方案 - 第二案」無自用住宅房屋購置貸款4,608戶，金額約新臺幣200.51億元，承作戶數及金額於八大公股銀行名列第一名
	企金業務： - 中小企業放款及各項政策性貸款 - 都更及危老重建 - 新南向授信 5+2新創重點產業授信 - 臺商回臺投資專案融資	- 中小企業放款餘額為新臺幣4,332億元 - 企金纾困振興貸款共計核准43,159戶，核貸金額新臺幣9,107億元 - 都更貸款放款38件，餘額計新臺幣334.85億元 - 新南向國家授信餘額為新臺幣400億元 5+2新創重點產業放款餘額為新臺幣4,167億元 - 承作「歡迎臺商回臺投資專案貸款」共53件，核貸金額新臺幣681.93億元；以自有資金辦理「臺商回台購建廠地廠房優惠貸款專案」共48件，核貸金額新臺幣156.13億元
政策性金融業務	其他業務： - 新臺幣發行附隨業務 - 代辦採購業務 - 關稅配額業務 - 公教人員保險 - 舊制勞工退休基金 - 債務人更生與重建債信	- 全年整理回籠券19億2,400萬餘張，金額新臺幣1兆4,809億餘元；全年銷毀鈔券共3億9,158萬餘張，金額新臺幣1,662億7,000萬餘元 - 代理各機關、學校及公營事業辦理採購，全年共簽訂採購契約5,899件，金額新臺幣376億6,797萬元 - 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9萬2千公噸，撥入農產品受進口損害救助基金新臺幣10億元 - 公教人員保險被保險人587,507人，年度給付42,460件，金額新臺幣229億5,615萬元 - 舊制勞退基金開戶事業單位共178,707戶，提撥餘額為新臺幣8,093億6,250萬元 - 債務人更生與重建債信前置協商機制：主辦案件5,180件、協辦案件15,109件變更還款條件方案：主辦案件154件、協辦案件203件毀諾後個別協商一致性方案：主辦案件70件、協辦案件89件前置調解機制：臺銀擔任主辦行出庭代理調解案件共受理654件、協辦案件2,624件

類別	說明	2021年績效
一般性商業金融業務	存款業務： • 新臺幣存款 • 外幣存款	• 總存款餘額市占率8.72%，排行本國銀行第1 • 外匯存款餘額市占率（國內總分行，不含OBU及海外分行）7.44%，本國銀行排名第2名
	消金業務： • 消費者放款 • 「築巢優利貸」全國公教員工購屋貸款	• 消費者貸款餘額為新臺幣9,857.34億元，較去年成長9.81%，市占率9.59%，市占排名居第1名 • 「築巢優利貸」貸放餘額達新臺幣1,950.63億元，較2020年底之新臺幣1,343.31億元大幅成長45.21%
	企金業務： • 公部門放款 • 大企業放款 • 中小企業放款 • 國外放款（含OBU）	• 公部門放款營運量為新臺幣7,545.8億元 • 大企業放款營運量為新臺幣3,941.1億元 • 中小企業放款營運量為新臺幣4,144.3億元 • 國外放款（含OBU）營運量為新臺幣1,603.9億元 • 臺銀擔任統籌主辦銀行（Mandated Lead Arranger）及額度分銷銀行（Bookrunner）之本國銀行排名，均再度蟬聯雙料冠軍
	其他業務： • 外匯業務 • 財富管理 • 貴金屬 • 信託業務	• 外匯業務營運量美元3,592億元 • 舉辦5場保險商品說明會、1場投資理財說明會，422場分行小型投資客戶說明會 • 銷售及回售黃金存摺達新臺幣568億元、實體黃金達新臺幣224.8億元，市占為本國銀行排名第1 • 成立「臺鐵列車事故案捐款教育資助信託」專案，將社會各界捐助款以信託專款專用機制，保障臺鐵列車事故罹難者、重傷者之子女，以及在學重傷者未來就學權益。本專案受益人共計4人，信託財產本金共新臺幣2,335萬元



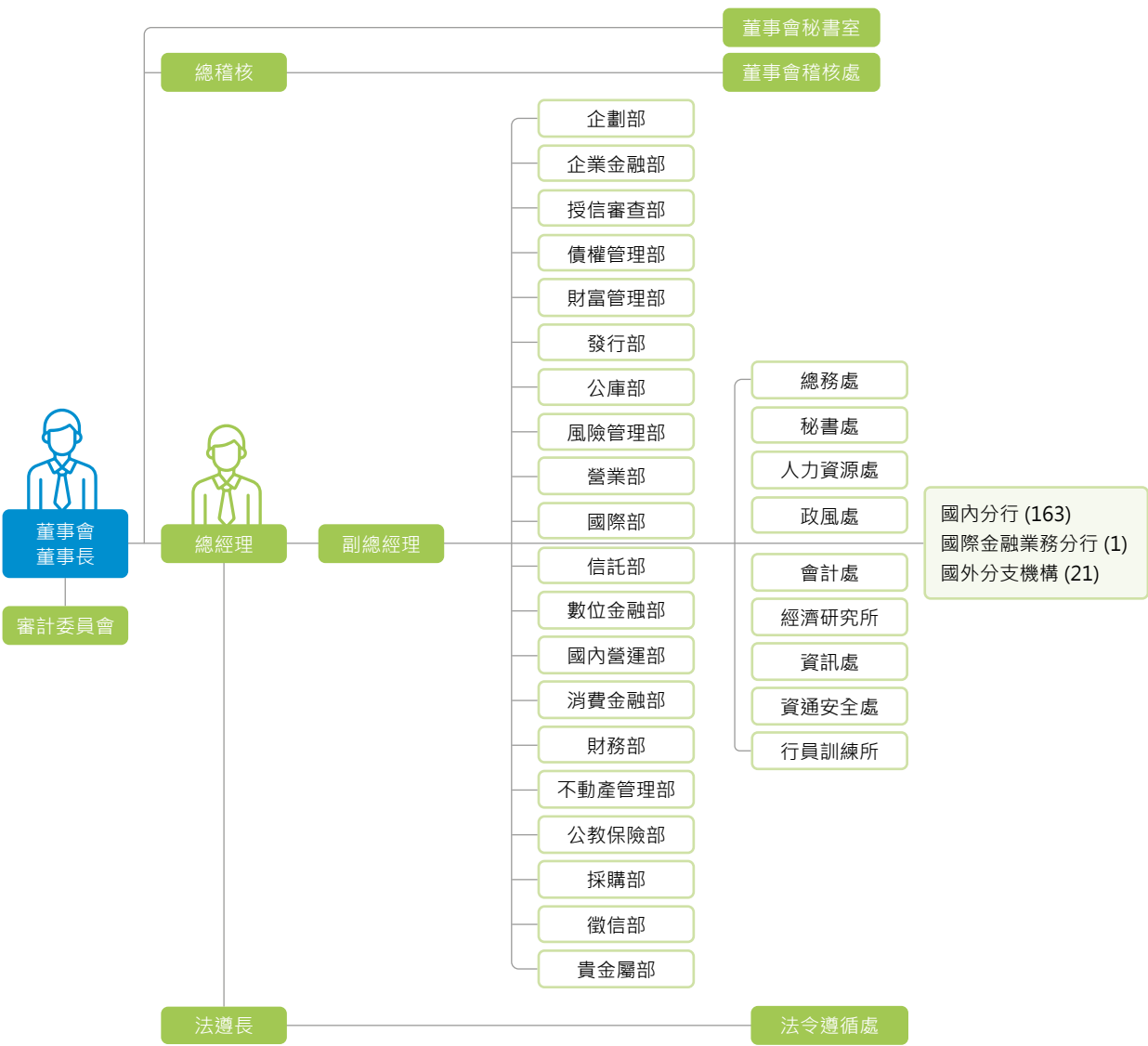
1.2 公司治理

1.2.1 董事會

治理架構

為建立良好公司治理制度，臺銀參酌《銀行業公司治理實務守則》等相關法令設有董事會、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

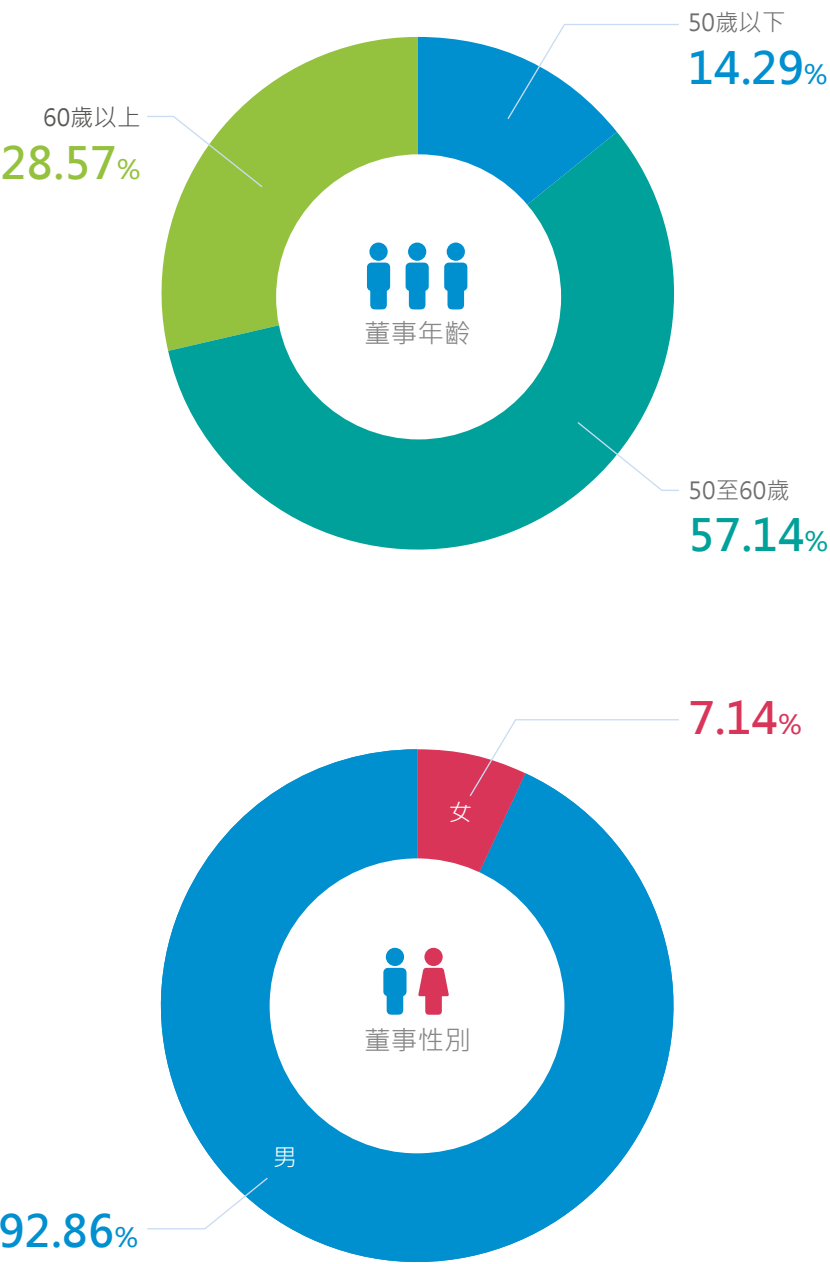


董事會組成

依臺銀《章程》規定，董事會由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，由母公司臺灣金控指派合於「財政部派任公營事業機構負責人經理人董監事管理要點」、「銀行負責人應具備資格條件兼職限制及應遵行事項準則」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。董事會成員之背景與經驗，涵蓋經營管理、經濟、財務金融、會計、法務及資通訊等各專業領域，且具備執行職務所必須之知識、技能及素養。



▼2021年董事會



▼董事會成員

職稱	姓名	專業背景	現任本職
董事長	呂桔誠	經營管理、經濟、財務金融、國際行銷	臺灣金控董事長暨臺灣銀行董事長
常務董事	許志文	經營管理、經濟、財務金融	臺灣銀行總經理
獨立常務董事	蔡明芳	經濟、產業組織、國際貿易、經營管理	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	財政、法律、經營管理	財政部政務次長
常務董事	張俊仁	經濟、經營管理	中央研究院經濟研究所研究員兼副所長
獨立董事	陳業寧	財務金融、經營管理	臺灣大學財務金融學系教授
獨立董事	賴弘能	財務金融、會計	中央大學財務金融學系副教授
董事	黃叔娟	會計、經營管理	行政院主計總處基金預算處處長
董事	陳南光	經濟、財務金融、經營管理	中央銀行副總裁
董事	李國興	會計、經營管理	行政院常務副秘書長
董事	張文熙	資通訊	財政部財政資訊中心主任
董事	許惠峰	法律、經營管理	中國文化大學法學院教授
勞工董事	吳德仁	財務金融	臺灣銀行高級專員兼職工福利委員會總幹事
勞工董事	蔡能松	財務金融	臺灣銀行高榮分行中級襄理

註：
1. 截至2021年12月底，尚有勞工董事1席待補。
2. 2021年勞工董事佔比：14.29%。

董事會運作

臺銀董事會每季至少召開1次，遇有緊急情事時亦得隨時召開臨時董事會。2021年共召開9次定期性董事會、5次臨時董事會及51次常務董事會，全體董事實際出席率達96%。

為提升董事會職能及落實公司治理，臺銀依據「財政部派任公營事業機構負責人經理人董監事管理要點」辦理董事績效考核，於每年度結束後二個月內，就董事出席會議之次數、對董事會及相關會議重大事項之參與情形、對事業機構之參與度與貢獻度情形（就中長期經營方針、營運目標、年度計畫、年度預算、經營效能、風險管控、法令遵循、內部控制、內部稽核制度等提出具體建議）及其他具體優良事蹟等考核項目，辦理董事自評並陳報母公司臺灣金控複評，其考核結果做為繼續遴派之重要參考。

另為維持公司治理良好運作，臺銀訂有《董事會議事規則》，明訂董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

董事進修

為強化董事專業職能，臺銀不定期提供董事各項與公司治理相關進修資訊，為董事安排進修課程。2021年臺銀全體董事進修時數達126小時，每位董事平均受訓時數達8.6小時，高於法規建議之6小時，進修內容包括：綠色永續資訊公開揭露TCFD架構與案例、綠能投資趨勢、金融消費者保護法令與公平待客原則、資安與金融科技創新、證交法法令變革等。

高階薪酬

臺銀為百分之百國營銀行，給付董事、監察人、總經理及副總經理等高階經理人之酬金標準係依照「財政部派任公營事業機構負責人經理人董監事管理要點」及財政部規定辦理。臺銀2021年度給付董事、監察人、總經理及副總經理的酬金，請詳110年年報第39至41頁。

審計委員會

臺銀自2009年起設置獨立董事，並由其組成審計委員會，成為單一股東金融機構成立審計委員會的首例，也是國內第一家設立審計委員會的公營事業。審計委員會依據臺銀《審計委員會組織規程》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。2021年共召開7次定期性審計委員會、2次臨時審計委員會，全體審計委員實際出席率100%。



審計委員會
組織規程

1.2.2企業永續發展委員會

永續治理

臺銀於2018年3月訂定《公司治理實務守則》，以該守則為臺銀公司永續治理的最高指導原則，並自2019年5月起設置公司治理主管，負責管理與監督臺銀公司治理落實情形。

2021年臺銀將「深化公司治理，踐履社會責任」納入年度事業計畫中，致力於將當責公司治理的精神，內化到臺銀經營策略與日常業務營運中。該事業計畫經提報審計委員會及董事會審議通過後，函報臺灣金控轉財政部核定。

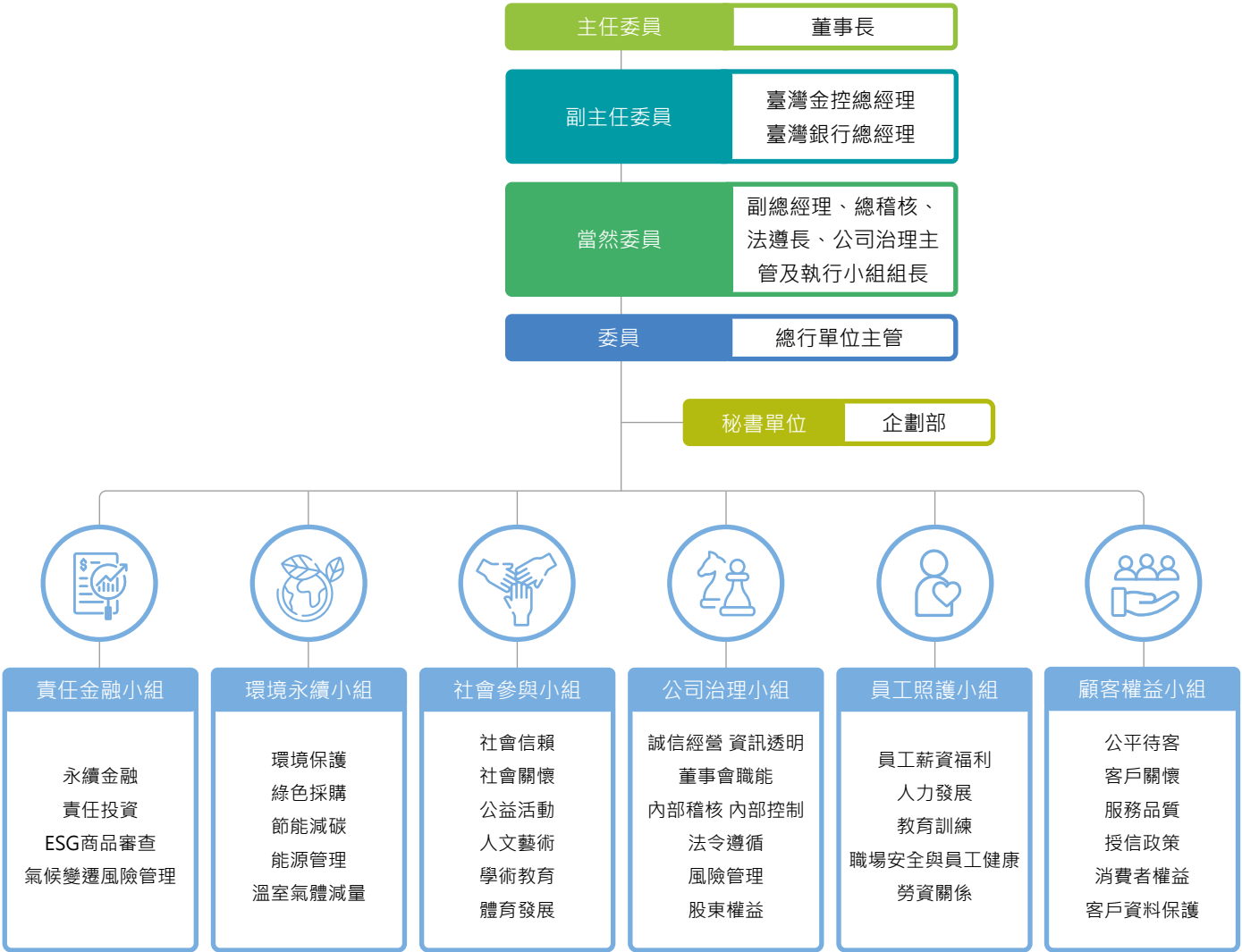


公司治理實務
守則

永續治理架構與運作

臺銀於2020年9月成立企業永續發展委員會（以下稱ESG委員會），由董事長擔任主任委員，母公司臺灣金控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，統籌管理與規劃臺銀企業永續發展相關工作。

▼「企業永續發展委員會」組織圖



為接軌國際永續發展趨勢，融合金管會「公司治理3.0永續發展藍圖」、財政部「ESG倡議平臺」及臺灣金控「永續金融政策」，並強化金融本業之核心職能，2021年ESG委員會將原「環境永續」執行小組之綠色金融、氣候變遷風險管理等職掌拆分，原五大執行小組擴編為責任金融、環境永續、社會參與、公司治理、員工照護、顧客權益等六大執行小組，由副總經理擔任小組長，負責提出與執行年度ESG推動計畫。

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，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。

2021年共召開2次ESG委員會，除討論赤道原則簽署進度、審查2020永續報告書、配合財政部ESG倡議平臺研擬臺銀ESG短中長期目標、決議修正臺銀企業永續發展委員會設置辦法（含擴編六大執行小組、增列每年須將ESG執行成效提報董事會或常務董事會等），並請相關單位持續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，以實際行動推動企業永續發展。

2021年重要議案	決議
簽署赤道原則	• 以2022年5月底前完成簽署赤道原則為目標，最遲應於2022年7月底前完成。
提升同仁對永續發展議題之認知	• 將升遷考試題庫中有關企業永續發展之題數增為50題，並提升臺銀「2020年永續報告書」內容納為題庫之比重。
「臺灣銀行股份有限公司企業永續發展委員會設置辦法」修正	• 強化金融本業之核心職能，將原「環境永續」小組之綠色金融、氣候變遷管理等職掌拆分，並納入責任投資、商品審查等項目，增設「責任金融」小組，展現臺銀金融影響力。 • 增列每年須將ESG執行成效提報董事會或常務董事會。
精進永續報告書內容及可信度	• 持續精進臺銀ESG作為，以充實永續報告書內容，並以取得更高等級之認證為目標。
2021年度ESG融入經營決策之執行成效	• 將2021年度ESG融入經營決策之執行成效（包含逐步建立氣候變遷風險管理機制、參與銀行公會氣候變遷風險管理專案小組、壓力測試納入氣候變遷因子、更新老舊設備並落實節能自主管理、低碳營運、綠建築行舍等），提報臺銀常務董事會。

1.2.3 誠信經營

臺銀深信誠信經營是企業永續發展的基石，訂有誠信經營相關管理方針，並以此為臺銀所有員工遵循之依據。我們謹慎處理檢舉案件，妥善回應客戶需求，並辦理多項誠信反貪腐教育訓練，於日常營運與組織文化中，樹立臺銀誠信經營的原則。

誠信經營落實情形

臺銀貫徹誠信經營與廉能政治的精神，於2021年財政部委託市場調查公司辦理之「廉政服務指標問卷調查」中，「清廉信心指標」總評價表現8.98分（滿分10分），較2020年進步0.05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。

2021年辦理催收業務專案清查，發現18家分行對債權憑證之管理應予加強，已就法規面、制度面及執行面提出興革建議。經針對國內159家分行進行100%全面貪腐風險評估與清查，未有行員涉及貪腐情事。

2021年辦理「廉能法遵治理·誠信永續經營」金融論壇

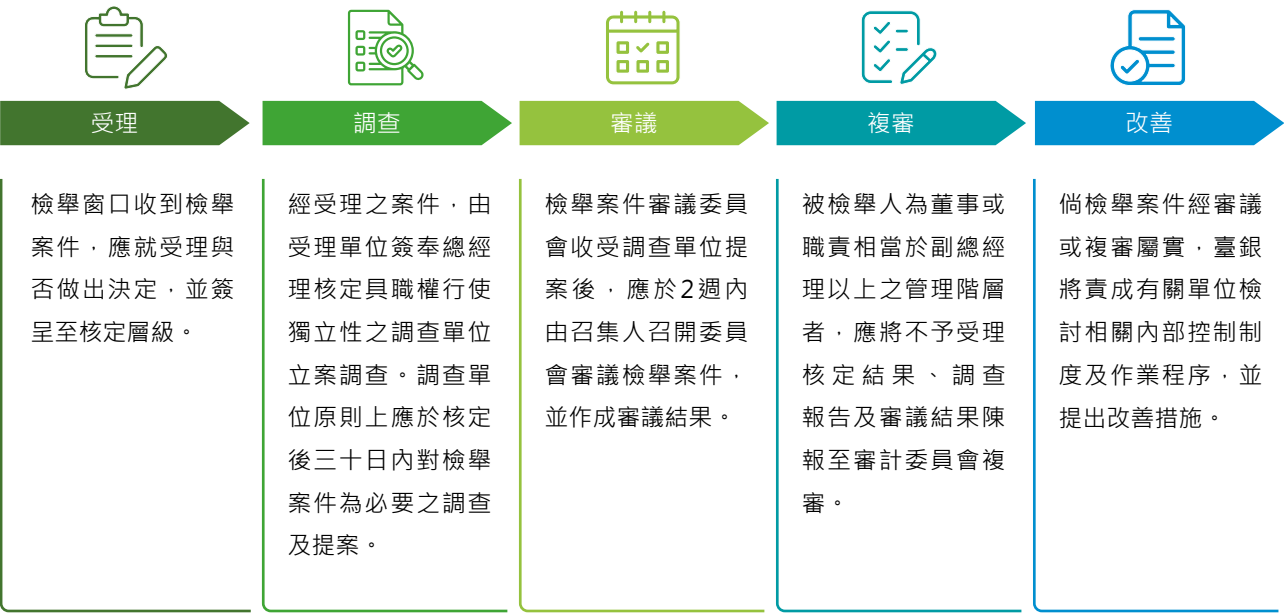
臺銀於2021年10月27日辦理「廉能法遵治理·誠信永續經營」金融論壇，財政部蘇建榮部長、金管會黃天牧主委及法務部蔡清祥部長均親自蒞臨指導，強調誠信文化對於企業永續經營之重要性。臺銀呂桔誠董事長邀請法務部廉政署署長及八家公股行庫董事長，共同簽署「廉能企業·誠信理專」宣言，傳達公股行庫對持續深耕銀行誠信文化，培養員工廉潔素養之決心。



吹哨者制度

臺銀訂有「臺灣銀行股份有限公司檢舉制度辦法」及「臺銀檢舉制度標準作業流程」，具體規範檢舉案件之類型與處理程序，以及相關檢舉人保護制度。

檢舉處理程序



檢舉人保護機制

機制	說明
檢舉人身分保密	臺銀對於檢舉人之身分資料皆予以保密，除法令另有規定外，亦不得洩漏足以識別其身分之資訊。故臺銀人員於檢舉案件處理過程，獲悉之相關資料，均負有保密義務，不得任意洩漏。另有關檢舉案件處理過程所有相關文件（包括檢舉案件之受理、調查過程、審議結果、回覆內容及相關文件製作紀錄等）皆設專卷留存，並以密件方式處理，至少保存5年。
工作權保障	臺銀不因所檢舉案件對檢舉人予以解雇、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或其他不利處分。但檢舉人明知舉報事證不實或以獲取不正利益為目的者，不在此限。
利益衝突者迴避	檢舉案件受理、調查及審議過程中，有利益衝突之人，均應予迴避。

臺銀檢舉管道

臺銀由法令遵循處擔任檢舉案件之受理窗口，並設置下列檢舉管道：

檢舉信箱：臺北市中正區武昌街一段49號後棟11樓

專線電話：(02)2349-7021

傳真電話：(02)2349-7020

電子郵件信箱：bot10403@mail.bot.com.tw

相關公告資訊置於臺銀官網及臺銀行內全球資訊網「檢舉制度專區」。



2021年臺銀共接獲5件檢舉案件，其中2件因非屬檢舉事宜，經核定為不受理案件，3件受理案件經調查並召開檢舉案件審議委員會，經審議均未發現有檢舉內容所述之情事，各案均已依臺銀檢舉制度辦法規定辦理並通知檢舉人。

廉政反貪宣導教育

為使每位行員執行職務均能廉潔自持、依法行政，臺銀結合多元管道積極宣導誠信經營、廉政反貪原則，並於內部網站設有「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。2021年辦理廉政反貪宣導教育課程共計8場次，廉政倫理事件共登錄1,887件，尚無違反規範情事。

管道	說明	2021年績效
實體課程宣導	於業務訓練班講授「法紀與案例」課程。	共辦理8場次，參訓人數達460人次。
數位課程宣導	訂定「臺銀110年度公務廉政倫理專案宣導實施計畫」，以法務部廉政署副署長講授之「廉能政府與廉政倫理規範」為教材，辦理廉政數位教育訓練。	國內職員共計6,680人參訓及通過測驗，其中4,421人測驗達滿分。
其他宣導（含書面、網絡或電化宣導等）	於民俗節慶期間，請同仁遵守「公務員廉政倫理規範」並落實廉政倫理事件登錄，另適時辦理廉政法紀宣導。	函請各單位加強公務員廉政倫理規範宣導，並落實知會登錄程序共計3次，另函請各單位辦理法紀宣導共計1次。

1.3 法令遵循

臺銀恪守奉公守法、依法行政的精神，致力於將法令遵循文化深植於臺銀組織文化與日常業務中。

1.3.1 法遵管理機制

臺銀訂有「法令遵循制度實施辦法」，由法遵長擔任總機構法令遵循專責主管，統籌督導及強化法令遵循事務，並定期向審計委員會及董事會報告。

根據該辦法，臺銀定期或不定期執行法遵風險評估（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，形成一套健全的「法令遵循風險管理及監督架構」，已於2019年1月獲金管會同意備查。

臺銀2021年未有遭主管機關裁處案件，也未發生任何違反金融業誠信經營法規範所致的實際違法事件與罰款。此外，2021年臺銀執行1次法遵風險評估，共鑑別出12項弱點事項，包含員工個人相關活動、防制洗錢及打擊資恐、資訊安全等，相關督導改善計畫均已於2021年辦理改善完成。

1.3.2 法遵文化建置

強化法遵教育訓練

為強化行員的法令遵循觀念，臺銀積極辦理法遵相關教育訓練，2021年辦理3堂法令遵循線上教育課程，內容涵括金管會公平待客評核機制、防範理財專員挪用客戶款項、個人資料保護、臺銀檢舉制度、交易監控、姓名及名稱檢核、確認客戶身分及風險評估等，參訓人數達21,909人次，亦要求同仁應完成線上學習與評量，以提升臺銀同仁法令遵循意識。

課程	課程時長	參訓人次
法令遵循教育訓練（含臺銀檢舉制度）	1小時	7,485人次
公平待客原則：從金融消費者保護，談公平待客原則之落實	3小時	7,185人次
防制洗錢及打擊資恐教育訓練	1小時	7,239人次

同時，為強化各單位法遵主管專業知能，2021年臺銀開設教育訓練與座談會，以期提升營業單位主管及同仁法令遵循意識，精進臺銀防制洗錢及打擊資恐作業效能。

課程	班數/時數	參訓人次
法令遵循人員在職研習班	3班，時數共計47小時	205人次
個人資料保護相關課程	9班，時數共計9小時	610人次
金融消費者保護法課程	19班，時數共計19小時	1,028人次
防制洗錢及打擊資恐人員在職訓練班	4班，時數共計52小時	284人次
分行AML經辦研討會	3場，時數共計9小時	1,050人次
分行核章及AML系統放行主管實務研習班	3場，時數共計9小時	666人次
法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐業務座談會	3場，時數共計9小時	159人次

加強法令規章宣導與溝通

為強化法令規章的宣導與佈達，臺銀建立法令規章傳達、諮詢、協調與溝通管道，將主管機關法令規章或同業裁罰之案例檢討，傳達予相關業管單位，2021年召開4次總行單位法令遵循主管會議，研商臺銀法令遵循事項。

此外，為瞭解國內各營業單位法令遵循執行情形，臺銀每年依「經營管理績效考核－法令遵循作業經法令遵循處考核扣分」、「辦理法遵自評經法令遵循處查有缺失」、「業管單位就營業單位重要查核缺失之考核結果表」三項參考因子，擇定年度應進行實地訪查查核國內營業單位，惟近年因COVID-19疫情爆發，為避免群聚風險，改以書面審查及視訊宣導方式。

2021年訪查國內營業單位共計12家，除針對宣導法遵自評、個人資料保護、公平待客原則、同業裁罰案例、金管會檢查重點等加強事項宣導外，亦要求受訪查單位提供辦理法遵自評作業查核之相關工作底稿予法令遵循處審查。審查後未符合要求之受訪查單位，已列為下次法遵自評作業實際抽樣之單位與2022年度實地訪查之單位，俾確保其法遵作業之落實執行。

1.3.3 防制洗錢及打擊資恐

管理架構

臺銀訂有《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》，以利臺銀一致遵循，於第一線日常業務完善確認客戶身分、姓名及名稱檢核、可疑交易監控及風險評估等法定要求。

為落實防制洗錢及打擊資恐的工作，臺銀董事會指派法遵長為專責主管，並成立「法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐委員會」，做為臺銀法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐相關工作之跨單位管理與協調，並由法令遵循處下設之「洗錢防制中心」，專責防制洗錢及打擊資恐業務。

董事會	指派法遵長為防制洗錢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防制洗錢及打擊資恐執行狀況及法令遵循情形。
法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐委員會	- 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，負責審議、督導臺銀法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐相關工作。 - 下設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。
法令遵循處	下設「洗錢防制中心」，專責防制洗錢及打擊資恐業務。

海外分行防制洗錢及打擊資恐管理

為督導海外分支機構防制洗錢及打擊資恐工作，臺銀除每季召開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。

此外，臺銀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，實施與總行一致之防制洗錢及打擊資恐措施，強化海外分行防制洗錢及打擊資恐法令遵循作業，並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。

防制洗錢與打擊資恐措施與落實情形

為更有效率執行防制洗錢及打擊資恐措施，臺銀設置「疑似規避制裁國家」資料庫定期檢視，以利控管貿易融資洗錢、防止資助武器擴散；此外，臺銀導入「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，以及「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。

為確認在防制洗錢及打擊資恐之合規情形，臺銀每年委聘獨立第三方辦理專案查核，2021年分別就執行客戶盡職調查及定期審查作業、姓名及名稱檢核作業、可疑交易研判作業、報可疑交易 (SAR) 案件之覆審作業抽樣測試，其所列查核發現事項，均已改善完成。另至少每二年委託公正獨立第三方會計師，對臺銀國內防制洗錢及打擊資恐系統辦理姓名及名稱檢核、交易監控機制測試，臺銀除完成調校國內防制洗錢及打擊資恐 (AML) 系統相關設定外，亦增訂AML系統之相關內部作業程序，並完備書面化管理文件，於2021年8月確認前揭測試之發現事項已被妥適修正或改善。

為瞭解國內營業單位防制洗錢及打擊資恐作業落實情形，臺銀於2021年指派洗錢防制中心專責人員至20家營業單位非實地訪查（因COVID-19疫情，為避免群聚風險，改以書面及視訊審查方式），訪查內容包含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。

1.3.4 商品適法性

行銷與標示要求

臺銀恪守主管機關對金融業行銷與標示的法規範要求，2021年臺銀並未發生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。

臺銀行銷與標示要求

- 1

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
- 2

不得故意截取報章雜誌不實之報導作為廣告內容
- 3

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
- 4

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
- 5

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
- 6

不得刻意以不明顯字體標示附註與限制事項

新商品適法性宣導

於推出、開辦新商品、服務或新種業務時，臺銀皆要求業管單位一律應就是否符合內外規、是否已由商品審查小組對所提供投資型金融商品進行上架前審查、是否已進行洗錢及資恐風險評估並建立相應風險管理措施等項目執行適法性評估，並填具合規檢視表、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，2021年度相關單位均遵循相關作業流程辦理。

1.4 風險管理

臺銀將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。另外，因應全球新興風險，臺銀亦逐步建立辨識、評估與因應機制，以有效因應與管理相關風險。

1.4.1 風險管理架構與機制

風險管理架構

為有效管理營運風險，臺銀建立完整的風險管理架構，由董事會、風險管理委員會、風險管理部、其他業務單位及其他單位組成，為臺銀築起健全的風險管理防線。

單位	權責
董事會	風險管理最高決策單位，依據整體營運策略及經營環境，核定臺銀之風險管理政策，持續監督風險管理機制之有效運作，並確保擁有適足之資本以因應所有風險。
風險管理委員會	每季開會一次，針對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。
風險管理部	- 獨立專責控管臺銀風險管理事宜，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。 - 每季發布臺銀風險監測報告，針對臺銀偵測出十大經營風險監控項目、21項風險監控指標，進行評估與分級。 - 若發現重大暴險危及財務或業務狀況，或者法令遵循者，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臺銀各項風險之控管。
其他單位	辦理業務時依臺銀各項規定進行風險管理。

風險管理機制

臺銀訂有「風險管理政策」，由董事會下設獨立之風險管理委員會，並由風險管理部每季定期針對資本適足性、資產品質及流動性等十大經營風險監控項目、21項風險監控指標，進行偵測重大經營風險評估與評級，2021年評估結果並無高風險項目。



同時，為強化公司治理與風險管理的連結，臺銀於2021年修訂「風險管理政策」，正式將氣候變遷新興風險納入風險管理範疇，未來擬依主管機關要求或全球經濟、環境與社會趨勢，滾動式增修新興風險的鑑別、評估與因應機制。

此外，為提升危機與緊急事件的應變能力，臺銀訂有經營危機與災害緊急應變、通報與營運不中斷計畫等內部規範，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。於必要時得召開「危機處理小組」、「災害緊急應變小組」或「緊急應變小組」會議，迅速採取因應方案，消弭事件之衝擊，維持正常營運。

壓力測試

近年來，國際經濟、環境與社會情勢劇烈變化，因應總體經營環境之不確定性上升，臺銀訂有「壓力測試管理辦法」，明訂每季辦理一次自願性壓力測試，將國內外經濟情勢發展、COVID-19疫情變化、全球供應鏈之不確定性衝擊、以及氣候變遷等不同風險因素納入情境設定，以評估臺銀風險承擔能力。壓力測試結果若有不符合合格標準時，臺銀風險管理部得視需要邀集相關主管部處研議因應對策及改善方案，並提報風險管理委員會核議。

2021年，臺銀共計辦理4次自願性壓力測試，並配合主管機關要求辦理「110年度監理壓力測試」，各次測試結果無論在輕微情境、嚴重情境下皆符合壓力測試合格標準。

類別	說明	2021年結果
自願性壓力測試	- 頻率：每季就單項或數項風險辦理一次為原則，其中包含當年配合申報主管機關「遵循資本適足性監理審查原則申報資料」所執行之壓力測試。 - 情境設定：以近期風險因子考量調整情境設定。 - 結果：壓力測試結果均提報風險管理委員會及董事會（或常務董事會），並依主管機關規定辦理申報。	臺銀辦理自願性壓力與強制性測試無論在輕微情境、嚴重情境下皆符合壓力測試合格標準（依據金管會標準，資本適足率10.5%、第一類資本比率8.5%、普通股權益比率7.0%、槓桿比率3.0%）。
強制性壓力測試	為瞭解低利率環境及COVID-19疫情衝擊對本國銀行資本適足性之影響，金管會要求本國銀行辦理「110年度監理壓力測試」。	

為有效藉由壓力測試反映臺銀對ESG執行情形或預期損失，臺銀積極參與日前銀行公會著手擬訂之「本國銀行業氣候變遷壓力測試規劃」，規劃於2022年底前完成氣候變遷壓力測試試算作業，以瞭解臺銀氣候風險相關策略之韌性與調適能力，並依氣候變遷情境測試結果進行策略調整。更多氣候風險相關管理資訊，請見2.2氣候變遷之因應策略章節。

風險文化建置

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，臺銀建立完整透明的風險溝通機制，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。



風險管理教育訓練

- 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。
- 每年辦理風險管理研習班，並於2021年起將氣候變遷議題納入幹部訓練。



風險通報措施

- 建立風險指標與預警機制，以採取適當風險監控，每季彙報至風險管理委員會。



風險文化深化措施

- 不定期編製風險管理觀念報導電子報，強化同仁風險管理意識。2021年度共發送50則「風險管理觀念報導」。
- 加強辦理教育訓練及相關研討會，傳達風險資訊。
- 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。

1.4.2 內稽與內控制度

臺銀遵循《金融控股公司及銀行業內部控制與稽核制度實施辦法》（簡稱《內控內稽辦法》），建立總稽核制，設置隸屬董事會之稽核處，綜理稽核業務，做為臺銀風險管理的第三道防線。

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（2021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做為檢討修正之依據。

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、程序及自行查核之執行情形，並自2018年起實施風險導向內部稽核制度，2021年共計辦理一般查核207次、專案查核88次、業務加強專案查核107次及臨時性查核6次。2021年臺銀未有遭受主管機關裁罰之案件。

風險導向內部稽核制度



1.5 資訊安全

臺銀深知資訊安全對金融產業的重要性，為有效維護臺銀資訊資產安全，確保其機密性、完整性及可用性，臺銀訂有「資訊安全政策」，並於2020年通過ISO 27001資訊安全管理制度驗證、2021年通過ISO 22301營運持續管理制度等管理系統驗證，2022年更通過ISO 20000資訊服務管理制度驗證，建立資訊安全多重保護網。

1.5.1 資安治理與管理機制

為順利推動資訊安全管理等工作，臺銀已設置「資訊安全推行小組」，由督導資通安全處之副總經理擔任召集人，由董事會稽核處、風險管理部、法令遵循處、資訊處、資通安全處等13個部處單位主管擔任委員，並以資通安全處為秘書單位，統籌全行資訊安全政策、計畫及資源調度等事項之協調與研議，並依據「金融機構資訊系統安全基準」定期召開「電腦作業安全對策會報」，確保資訊作業之安全性。

配合國家資通安全相關法規，臺銀訂定「資訊安全政策」與「資訊安全管理細則」，確保臺銀落實資訊資產、網路及系統安全管理工作。自2008年起，臺銀已取得ISO 27001:2005資訊安全管理制度認證，並陸續完成ISO 27001:2013轉版認證，持續維持資訊安全管理國際驗證有效性。

資安風險鑑別

依據資訊安全管理制度「資訊資產暨風險評鑑管理規範」，臺銀建立系統化的資訊資產風險鑑別流程，以有效鑑別出內部資安風險及系統準備度。2021年辦理2次風險評鑑，共3項高風險事件，皆已完成矯正措施。

資訊資產風險評鑑流程



資安情資分析

臺銀於資安日常作業中進行資通安全情資分析，視情資對臺銀之影響、可接受風險值，鑑別出臺銀面臨的重大資安趨勢與外部資安風險。2021年外部情資與攻擊因子皆已持續追蹤補強、更新，執行修補前之補償性控制措施，皆屬於可接受的風險值。

資安趨勢類別	可能發生頻率	對資安造成影響之原因
網路社交工程攻擊	每年至少5次相關事件	透過電子郵件夾帶惡意檔案或連結網址，以獲取帳號、通行碼、身分證號碼或其他機敏資料等，來突破機關（構）的資通安全防護，遂行其非法的存取、破壞行為。
外部來源掃描測探及入侵攻擊行為	每年至少5次相關事件	駭客透過機關（構）外部服務進行通盤掃描、刺探或攻擊等行為，以了解及獲取有用之資訊服務內容，進而進行資料竊取，或造成入侵機關（構）商譽受損等影響。
偽冒網站及行動應用程式情資威脅	每年至少5次相關事件	駭客利用偽冒機關（構）網站及行動應用程式，引誘受害者點選或輸入個人敏感資料，包含個資及帳號等，造成受害者損失，影響機關（構）商譽。

資安意識與專業能力提升

臺銀員工每年依據《資通安全責任等級分級辦法》，以及金管會《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》辦理資訊安全訓練，2021年，針對資通安全專責人員，全員皆已完成每人15小時以上之資訊安全專業課程訓練；針對資通安全專責人員以外之資訊人員，則辦理資訊治理及技術教育訓練，主題包含數位鑑識、資安風險評鑑、資通安全專業訓練、科技風險與法遵、新進人員資安教育訓練等，強化同仁對資訊治理的意識與職能，全員皆完成訓練；針對一般員工部分，則開設3門（合計3小時）的資訊安全宣導課程，共計8,613人完成訓練。

訓練對象	2021年重點課程名稱
 資通安全專責人員以外之資訊人員	數位鑑識教育訓練 資訊人員資通安全專業課程訓練 資安及個資宣導教育訓練：資訊安全趨勢洞悉 海外分行科技風險與法令遵循教育訓練 新進人員資訊安全教育訓練
 一般員工	社交工程教育訓練 新興科技風險因應教育訓練 資訊安全政策與事件應變宣導

1.5.2 資安事件應變與演練

資安事件應變

臺銀依據《資通安全管理法》、《資通安全事件通報及應變辦法》及「臺灣銀行股份有限公司資通安全事件通報及應變注意事項」等規範，辦理資通安全事件通報及應變作業。臺銀已於2019年成立「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。

此外，臺銀訂有「危機通報作業須知」，如發生資通安全事件，各單位可利用行內全球資訊網之危機通報系統，進行資通安全事件線上通報事宜；臺銀2021年無發生重大資安事件。

資安事件應變演練

臺銀每年配合金管會辦理採無預警方式「資通安全事件通報演練」，模擬面臨資安事件案例進行演練，檢視人員辦理事件通報作業的熟悉程度與通報程序正確性，提升處理應變能力。2021年，臺銀於規定時間內完成金管會資通安全事件通報演練，達成演練預期目標，並完成辦理5場資安事件應變程序演練。

資安事件應變程序演練



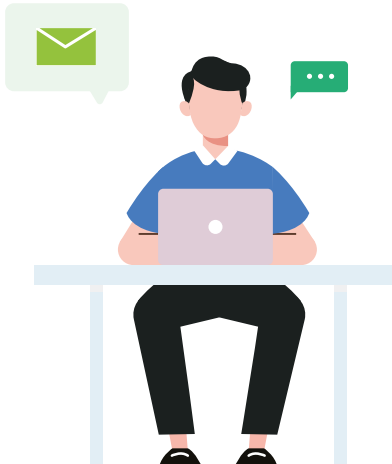
營運持續計畫演練

為強化關鍵資訊基礎建設保護，臺銀以網路銀行暨網路ATM系統、e企合成網等電子金融服務為驗證範圍，於2021年完成ISO 22301：2019轉版驗證，維持強健的資訊作業營運持續管理系統。

依據2021年年度資訊系統備援演練計畫，完成107項資訊系統之持續運作演練，及15項基礎架構系統之備援演練，包含人員職責應變、作業程序、資源調配，並於演練後召開檢討會議以利後續追蹤。

防範惡意電子郵件社交工程演練

臺銀於2021年配合財政部與自行辦理共計4次臺銀「防範惡意電子郵件社交工程演練」，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%，複測後符合目標值。針對演練結果，留下開啟與點閱紀錄之同仁需填報根因及改善措施，並完成線上評量。



1.5.3 資安管理措施

臺銀設有多重的資安保護系統與措施，包含防毒軟體、網路與應用程式防火牆、電子郵件過濾機制、入侵偵測及防禦機制（Mcafee）、進階持續性威脅攻擊防禦與DDoS防禦系統等，有效偵測與攔阻惡意程式與網路威脅，維持臺銀資通系統及網路之安全。2021年亦持續維持相關資安管理措施的有效運作。

資安保護系統 / 措施

防毒軟體	部署防毒軟體（包含網頁閘道防毒系統）保護伺服器、工作站與個人電腦之安全，並定期檢視防毒軟體伺服器運作情形，以維持臺銀資通系統及網路之安全。
網路防火牆	建構三層式網路防火牆架構，採用不同品牌的防火牆設備，並依業務性質與伺服器、用戶端等不同角色區隔網段，以保護臺銀內部各電腦主機、網路設備之安全與正常運作。
電子郵件過濾機制	採用郵件安全閘道系統搭配防毒引擎，過濾垃圾郵件攔阻郵件附檔含有已知的病毒、間諜程式、木馬程式、勒索軟體等惡意程式之郵件，並結合沙箱系統及閘道式郵件防護系統進行分析攔阻。
入侵偵測及防禦機制（Mcafee）	偵測可能的攻擊事件，並即時阻絕惡意或未經授權的應用程式或連線活動，亦提供部分應用系統弱點零時差攻擊（Zero Attack）之防護機制，以防護惡意程式之異常連線活動。
應用程式防火牆	於應用服務負載平衡器啟用Web應用程式防火牆（WAF）及DDoS防護功能，以防禦注入攻擊（SQL injection）、跨網站腳本攻擊（Cross Site Scripting）及暴力登入（Brute Force login）等外部攻擊行為，保護臺銀對外服務之資通系統網站安全。
進階持續性威脅攻擊防禦	建置內網威脅偵測系統（DDI）及動態沙箱分析系統（DDA），以偵測網路流量上具威脅的網路行為，檢測可疑程式及可疑連線位址是否具威脅，以強化偵測與防護能力。2021年針對網路威脅來源（IP、Domain Name）進行阻擋，共約110筆。
DDoS防禦系統	與電信服務商簽訂頻寬保證合約，以確保遭受DDoS攻擊時，臺銀仍可持續對外提供服務。

2021年資料安全管理落實情形

項目	2021年
資料外洩數（單位：件）	0
資訊外洩涉及可識別資訊（PII）*之外洩數（單位：件） *「PII」定義為銀行擁有或其他得以直接或間接方式識別特定個人之資料，例如姓名、生日、醫療、教育或財務紀錄等。	0
PII外洩之百分比（單位：%）	0
受資訊外洩影響的帳戶持有人數（單位：人）	0

環境-足跡 = 以信念， 堅持永續營運



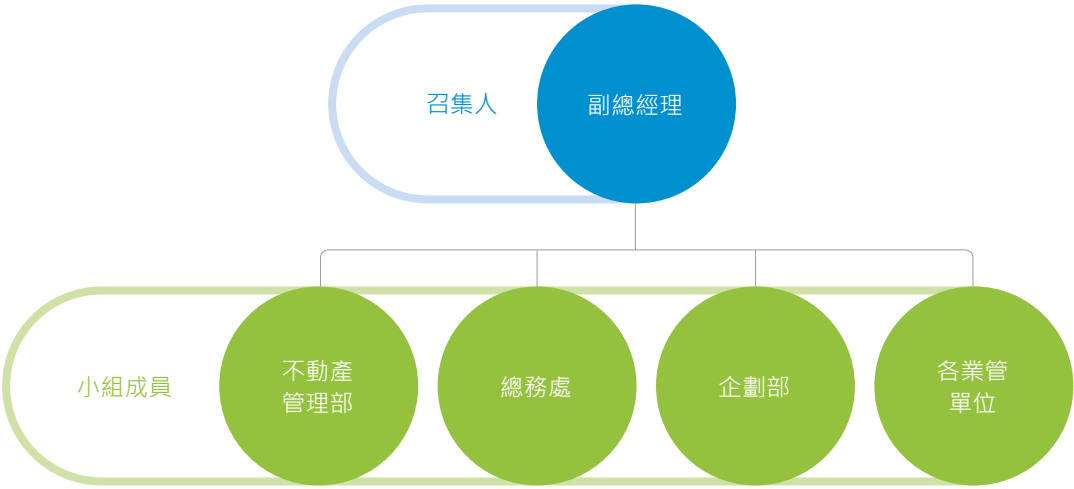
2.1 能資源管理

近年不論是氣候變遷或是環境生態破壞，對社會帶來的影響逐漸擴大，臺銀做為金融業的一份子，不僅遵循巴黎協定與赤道原則等精神辦理金融服務，亦持續努力減少可能造成的直接環境負面影響與足跡，並透過建立有效的管理制度，發起各項行動措施與改善方案，降低能源、紙張及水資源的耗用，亦透過推廣綠色共同採購、綠建築興建與支持再生能源行動，實踐環境友善。

2.1.1 能源管理機制

臺銀成立「節約能源推動小組」，由副總經理擔任召集人，由不動產管理部、總務處、企劃部、各業管單位擔任小組成員，依「政府機關及學校用電效率管理計畫」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。此外，臺銀亦定期召開「節約能源推動小組會議」，針對年度節約目標檢討節約能源推動情形、節能目標執行成效、節能目標量及擬定改善對策。

▼節約能源推動小組架構圖



節約能源推動小組

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」，以2023年用電效率較2015年提升10%為總體目標(約為2020年至2023年用電效率年均提升1%)，臺銀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機制，達到減少能源使用量之成效。此外，在內部以2015年為基期，2021年度用電效率已提升13.05%，達成節約用電之目標。

2.1.2 能源投入與產出

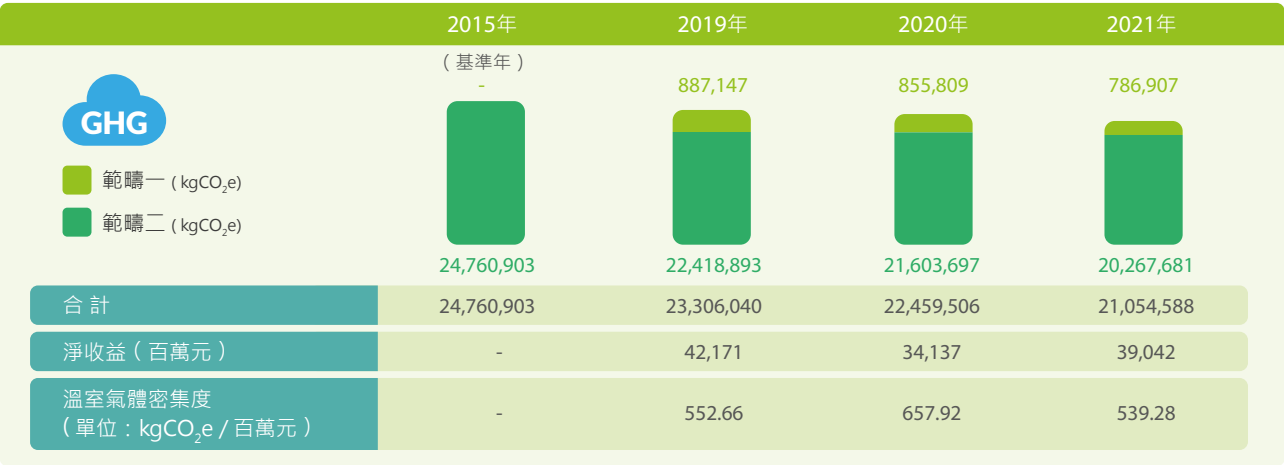
臺銀各營業據點直接能源消耗以外購電力及公務車汽油燃料為主，統計範疇涵蓋臺銀總行與各分行營運據點。2021年全行能源使用量相較2020年減少約6.4%，主因為外購電力與用油量減少。外購電力下降主因為多項節能措施的推動，有效減少電力的使用，使得用電量下降；而用油量的減少主要是因應COVID-19減少實體會議，使得公務車的使用頻率降低，進而減少加油的次數，近三年來溫室氣體排放量也持續下降，相較2020年度，本年度溫室氣體排放量減少6.3%。

能源消耗統計

項目	年度	2019年	2020年	2021年
用油量 (公升)		392,005	378,158	347,712
用電量 (度)		44,044,977	42,443,414	40,373,867
用油能源消耗量 (GJ)		12,799	12,347	11,353
用電能源消耗量(GJ)		158,562	152,796	145,346
能源密集度(能源消耗量(GJ)/員工人數)		23.21	22.24	21.11

註：
1.耗能計算係數（熱值）以經濟部能源局公佈之「能源產品單位熱值表（2018年版）」為基準，車用汽油熱值為每公升7,800 千卡；每一千卡以4,186焦耳計算。
2.用電量計算公式：外購電力 1 kWh =3,600,000焦耳。
3.能源密集度採用員工數當分母依據，2019至2021年員工總數為7,383人、7,424人、7,422人。
4.用電皆為組織內部的能源消耗，未有統計組織邊界外之電力消耗。

溫室氣體排放統計



註：
1.範疇一排放源主要以公司內部(公務車用油)為主，汽油採用之碳排放係數為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。
2.範疇二排放源主要以外購電力為主，係數係參採能源局2021年9月27日公告2020年度之電力排碳係數為0.502kgCO₂e/度。
3.範疇一與範疇二納入計算之溫室氣體為二氧化碳。
4.能源局公告電力排碳係數2018年為0.533kgCO₂e/度；2019年為0.509kgCO₂e/度；2020年為0.502kgCO₂e/度。2021年度採用能源局公告最新之2020年度電力排碳係數0.502kgCO₂e/度。
5.溫室氣體密集度計算公式：(範疇一+範疇二)/ 該年度淨收益。
6.以2015年為基期年，係因2016年起開始執行節電政策，以此做為減量比較的基礎。

在範疇一溫室氣體減量的方面，為達到環境友善及節約能源，2021年度汰換燃燒效能較差之公務車1輛，換購油電混合車；汰換客貨車13輛，並淘汰30輛燃油機車，全數換購電動機車，以提升用油節約率，減少溫室氣體排放量。2021年用油較2020年減少30,446公升，溫室氣體排放減量達68,902kgCO₂e。

而範疇二溫室氣體排放管理，以達成「提高照明、節省電費、低碳環保」三大目標進行減量管理，持續更換照明設備，並選用具省電環保標章產品，像是省電型電器、高效率燈管、燈具及電子式或高效率安定器。2021年持續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。

除了燈具上的更換，老舊空調設備也為電力消耗重大的來源之一，2021年臺銀持續汰換老舊空調，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3套老舊空調主機，冷氣機69台，提升節能減碳效益。此外，透過時常提醒同仁控制辦公室及會議室等空間設定適溫(攝氏26至28度)、關閉門窗防止冷氣外洩、有效率的電器使用、鼓勵低樓層移動時，以走路替代搭乘電梯等宣導，使每位臺銀同仁都能為溫室氣體減量盡一份心力。2021年實施以上節能措施後，較2020年節省7,450GJ，約4.9%，共可避免1,336,016kgCO₂e的碳排放。

2.1.3 資源投入與產出

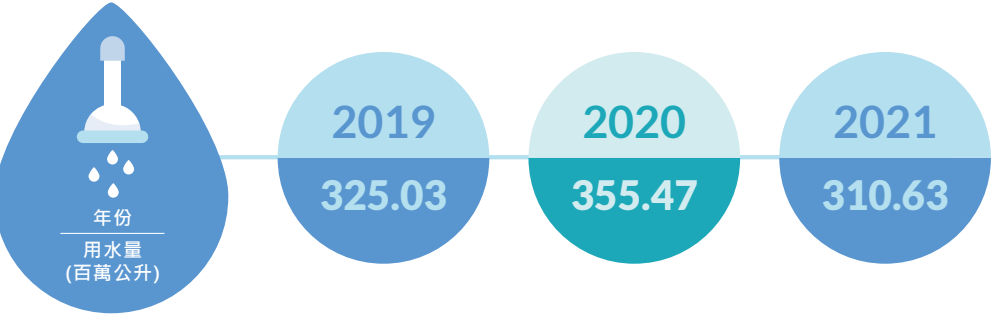
臺銀在資源投入與運用上，透過持續管理水資源的有效使用、一般廢棄物的適當管理、實踐各機關進行綠色採購，達成共同綜效，並透過業務電子化減少紙本文件的使用，同時減少廢棄物的產生，有效提高資源的利用效率，減少資源的過度消耗。

水資源使用

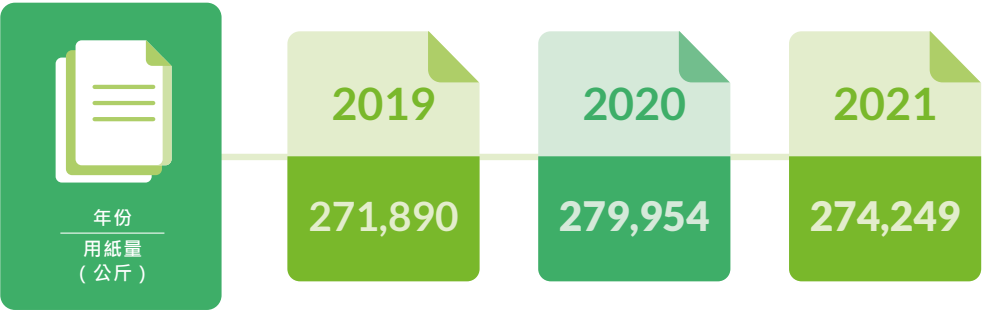
在水資源的取用上，臺銀的水資源分別取自臺北自來水公司、台灣自來水公司，而離島據點則分別取水於當地自來水公司(澎湖為台灣自來水公司、金門為金門自來水公司、馬祖為連江自來水廠)，因產業關係，用水均為生活用水，排放的廢水亦為營運據點之生活廢水。為了確認取水地區的水供應穩定性，依據世界資源研究所的「渡槽水風險地圖集」，確認臺灣全區皆為Low - Medium(1-2)，非屬水資源壓力地區，臺銀取水資源較無取水風險的疑慮。

2021年度，臺銀因進行設備老舊汰換，優先選用具有「省水標章」的水龍頭及馬桶，並持續宣導與實踐節約用水，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，使用水量持續下降。2021年度用水量相較前一年度減少了44.84百萬公升，有效落實水資源的運用。

近三年總用水量



紙張使用



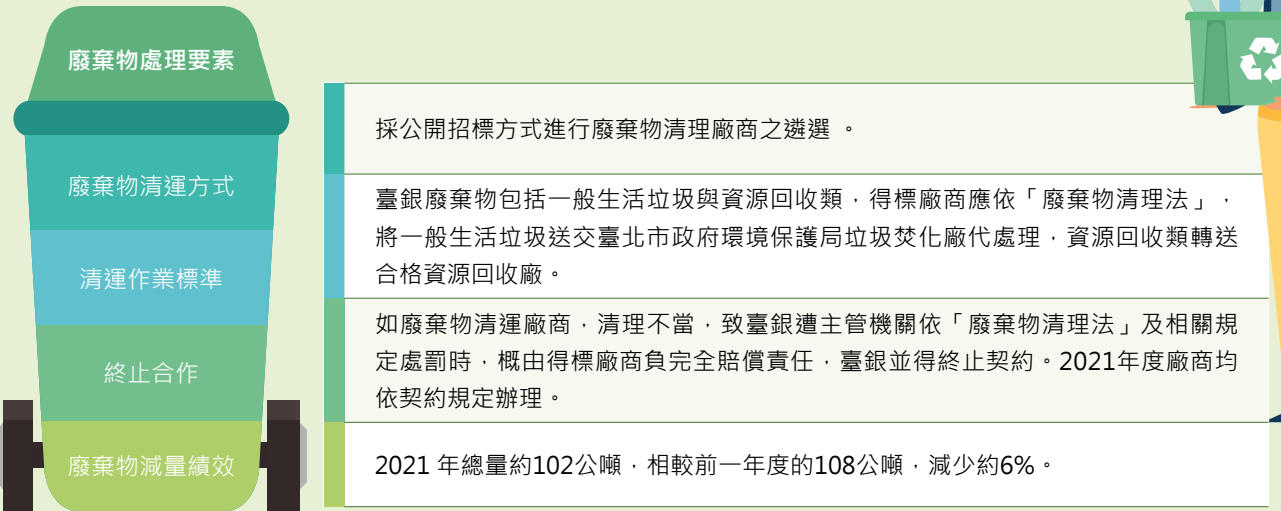
2021年度用紙量為274,249公斤，相較2020年微幅下降係因受COVID-19影響並配合防疫措施，有關臺銀之會議召開，大量改採視訊會議及電子化文件方式進行，大幅減少會議用紙，致用紙量相對前一年度減少約2%。另，臺銀每月定期記錄紙張用量，做為用紙減量之管理依據。為節約用紙，降低碳排放，臺銀實施一系列電子化文件作業，包括e-loan系統建置、拓展網路銀行、行動銀行、電子帳單、電子通知單等措施，及推動公文線上簽核系統、線上會議、線上教育訓練等。

具體措施：

- ◎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，2021年度發送戶數達78,235戶，約節省用紙93.9萬張¹。
- ◎積極鼓勵信用卡友申辦信用卡電子帳單服務。截至2021年底，申辦戶數共76,430戶，普及率36%，2021年度每月平均發送戶數達30,000戶，約節省用紙72萬張²。
- ◎持續舉辦「基金電子對帳單e 起來」推廣活動，並將該活動電子DM 置於臺銀基金大觀園 - 基金活動網頁。2021全年寄送基金電子對帳單(含金融商品綜合對帳單)計608,692戶占基金對帳單總數的52.86%，合計約減省用紙182.6萬張³。
- ◎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。合計約減省用紙21.54萬張⁴。
- ◎推展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，合計約減省用紙1.54萬張⁵。
- ◎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，合計約減省用紙616.12萬張⁶。
- ◎開辦外匯數位存款帳戶線上開戶業務，屬外匯綜合存款無摺戶，受理開戶時臺銀應提供客戶線上審閱表單，合計約減省用紙7.16萬張⁷。

廢棄物

臺銀推動垃圾分類，將廢棄物分為一般生活垃圾與資源回收類，以利循環再利用。



1 以一份紙本帳單需耗用1張紙，每月寄送，一年計送12次計算
2 以一份紙本帳單需耗用2張紙，每月寄送，一年計送12次計算
3 以平均每戶對帳單需耗用3張紙，換算一年計算
4 以定期存款有效筆數215,377筆，每筆需耗用1張紙計算
5 以新臺幣數位存款帳戶開戶數共計15,405戶，每戶需耗用1張紙計算
6 以自然人歸戶數約6,161,196戶，每戶需耗用1張紙計算
7 以2021年新增外匯數位存款帳戶數共6,506戶，每戶需耗用11張紙計算

綠色採購

臺銀屬公營機構，自身營運之採購作業主要依循《政府採購法》，依公平、公開之採購程序辦理，採購標的分為勞務、財物及工程三大類別，國內採購比率約100%。此外，臺銀亦代理政府機關、公立學校及公營事業機構辦理採購業務。

執行採購業務時，臺銀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。

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。2021 年度辦理綠色採購公告指定項目達成率為97.9%，超逾年度目標值95%。

節能減碳刻不容緩，共攜綠色採購

臺銀配合政府集中採購政策辦理共同供應契約採購業務，除依《政府採購法》採公平、公開之採購程序辦理外，並採取下列兩項措施，以增加全國各政府機關、學校及公營事業使用環保產品之比重，積極推動綠色採購及環境永續。

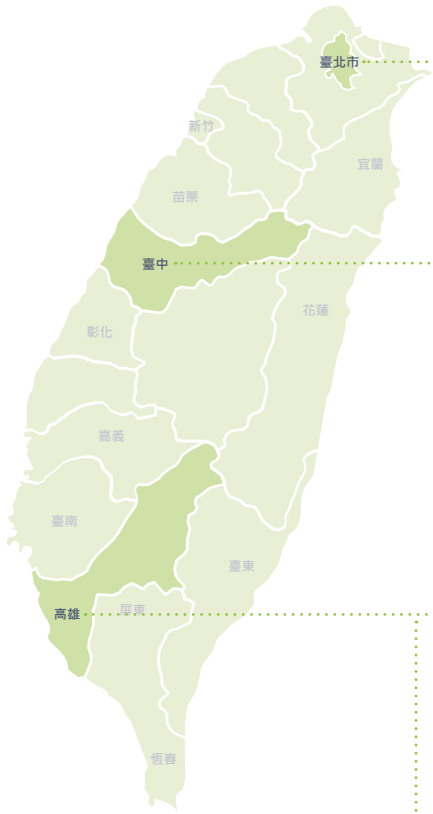
- 臺銀為便利各機關查察共同供應契約產品有關環保標章資訊，已於契約條款加註為配合行政院環境保護署推動各機關綠色採購政策，立約商之契約產品，如已取得行政院環境保護署認可之環境保護產品使用許可或證明文件者，請在本契約期間依「廠商申請註記環保標章資訊處理程序及訂購機關注意事項」提出申請，臺銀將依行政院環境保護署檢核結果據以於政府電子採購網公告註記環保標章資訊，提供機關辦理綠色採購充分資訊，發揮共同供應契約便捷採購之效益。2021 年辦理註記環保標章筆數共計2,176 筆。
- 臺銀於共同供應契約標案規劃時，選擇部分適合購案納入政府節能減碳政策，研擬符合政策之環保產品規範辦理採購。2021年度配合經濟部節能、省水政策，已完成開標並決標之共同供應契約採購案計有室內LED燈具、電冰箱、洗衣機、飲水機、冷氣機、節能車輛等環保產品共134項次，機關訂購總數量如下表，訂購總金額約達新臺幣14.71億元，藉由全國各機關學校採購具有節能、省水標章之環保產品，使能源之運用更具效率。

綠色採購品項	機關訂購數量
LED燈具	244,948具
冷氣機	37,926 臺
節能機車	316輛
電冰箱	3,782臺
飲水機	3,564臺
洗衣機	2,777臺

2.1.4 再生能源建置

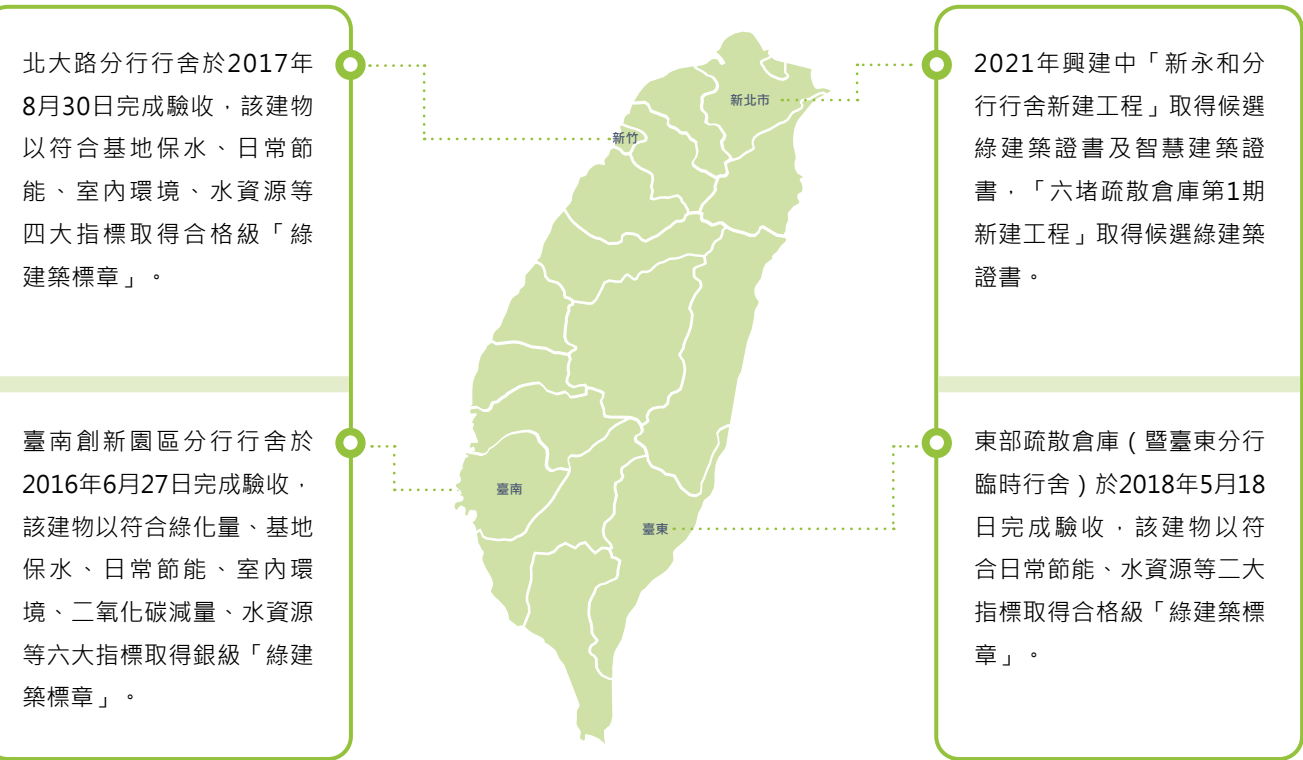
行舍屋頂出租

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350.7KW，2017年投入運轉，發電量總計39萬度，約合1,404GJ。2021年8月間新增標租城中、竹北、南投、太保、新興、苓雅等6家分行行舍屋頂建置太陽光電發電設備，規劃裝置容量合計891.55KW，預計2022年底前可完成建置，全部裝置容量總計1,242.25KW。未來將視已建置完成太陽光電設備之發電效益，再評估規劃擴大標租之可行性，為潔淨能源發展善盡一份心力。



2.1.5 綠建築推動

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，並於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。



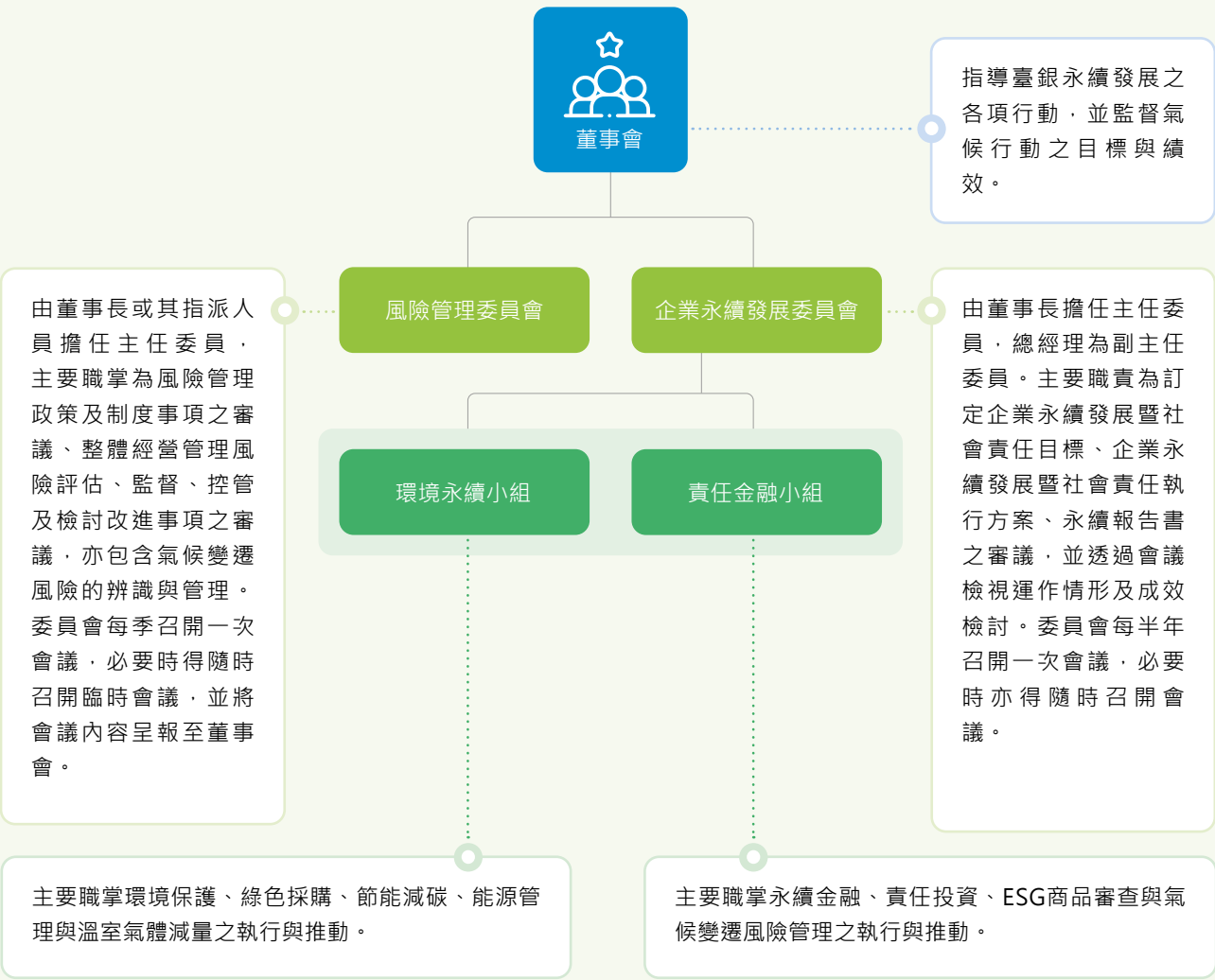
2.2 氣候變遷之因應策略

臺銀於2020年即成立企業永續發展委員會，並依規劃逐步導入TCFD架構及建立辨識、衡量、監控及報告等管理機制，為響應金管會鼓勵金融機構參與、簽署或遵循國際有關永續金融主題之倡議及原則，臺銀已於2022年5月簽署支持TCFD，以宣示接軌國際與落實永續經營的決心。

臺銀為因應氣候變遷所帶給金融業的經營風險，參照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，建立氣候變遷管理架構，用以發展氣候治理策略、辨識潛在氣候變遷風險與可發展之機會，掌握對臺銀營運過程中的影響，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衝擊，持續提升風險管控能力，強化自身營運韌性。

2.2.1 氣候治理

氣候治理組織架構圖



氣候變遷監督

臺銀由董事會負責監督及審核氣候風險相關政策及管理，並由企業永續發展委員會及風險管理委員會，落實氣候變遷風險及機會的管理。2021年度董事會亦對ESG與氣候變遷相關議案進行討論與審議。

氣候變遷管理與執行

為落實永續發展目標暨強化企業社會責任與持續關注國際上企業永續發展趨勢，臺銀透過企業永續發展委員會下設之環境永續小組與責任金融小組執行氣候變遷相關行動，由董事長擔任主任委員，總經理為副主任委員，並由副總經理做為執行小組組長推動氣候變遷管理的落實。

2021年度，臺銀新修訂風險管理政策，經提報2021年5月5日審計委員會及5月7日董事會決議通過，將氣候變遷風險落實至臺銀風險管理架構，建立氣候變遷風險辨識與陳報機制，自2021年6月起，於風險監控報告中新增「氣候變遷風險」內容，分別就「實體風險」與「轉型風險」辦理風險辨識、衝擊盤點，按季將氣候變遷風險評估結果及相關因應作為提報風險管理委員會及董事會，並將進一步規劃制定臺銀「氣候變遷風險管理準則」，以完善對氣候變遷風險的掌握。

2.2.2 氣候策略

因應氣候變遷管理，臺銀規劃依據「財政部ESG倡議平臺短中長期具體執行方案目標計畫表」，訂定臺銀高氣候風險產業（包括一般性排除產業及高汙染/耗能產業）投融资上限。

氣候變遷管理作為



◊ 氣候風險鑑別

在氣候風險鑑別方面，工作小組透過參考TCFD官方報告資料、比較金融同業鑑別出的氣候風險類別、與臺銀各相關業管單位研討可能的風險，進而蒐研出氣候風險清單。



◊ 提出氣候變遷風險辨識暨因應評估表

為因應氣候變遷對金融業之經營風險衝擊，以便將氣候變遷風險落實至臺銀風險管理機制，分就「實體風險」與「轉型風險」辦理初步之風險辨識與衝擊盤點，並研擬建議因應措施，於2020年底之企業永續發展委員會中提報「氣候變遷風險辨識暨因應評估表」。未來，臺銀規劃將評估機制納入相關業管單位實務作業中。



◊ 金融同業合作

臺銀參與銀行公會訂定「氣候相關風險管理實務手冊」研議，並加入公會之氣候變遷風險管理實務小組。臺銀亦響應聯合徵信中心邀集成立氣候變遷壓力測試小組，參與其中長期壓力測試小組進行研究，以強化氣候變遷風險管理實務。



◊ 永續發展知能培育

臺銀於年度訓練計畫中，訂定相關教育訓練規劃，以加強同仁對於ESG與氣候變遷的瞭解，此外，亦開辦綠能融資研討會，提升相關同仁對於綠能融資業務的掌握度，而在卓越人才培訓班中的永續發展課程，則培養高階人才對於永續與氣候變遷的認知。臺銀積極透過內外部教育訓練，深化相關業務同仁對ESG趨勢的掌握度，以加強ESG在金融業務上的應用。

2021年度與氣候變遷與永續發展相關之行內教育訓練共5場次，248人次參與，訓練總時數為640小時；行外派訓部分則共19場次，137人次的參與，訓練總時數為514.5小時。參與同仁由上至下涵蓋總行各部高階主管、風險管理專業、永續金融專業、投資專業與各業務單位中與ESG相關之同仁，以提升臺銀全體ESG認知與實務。

2.2.3 氣候風險管理

為強化臺銀氣候風險韌性，於2021年5月經董事會審議通過，將涵蓋氣候變遷之新興風險納入整體風險管理政策中。有關氣候風險相關之管理原則可參考1.4 風險管理章節。

氣候風險管理的落實

營運類型: 金融放貸徵授信

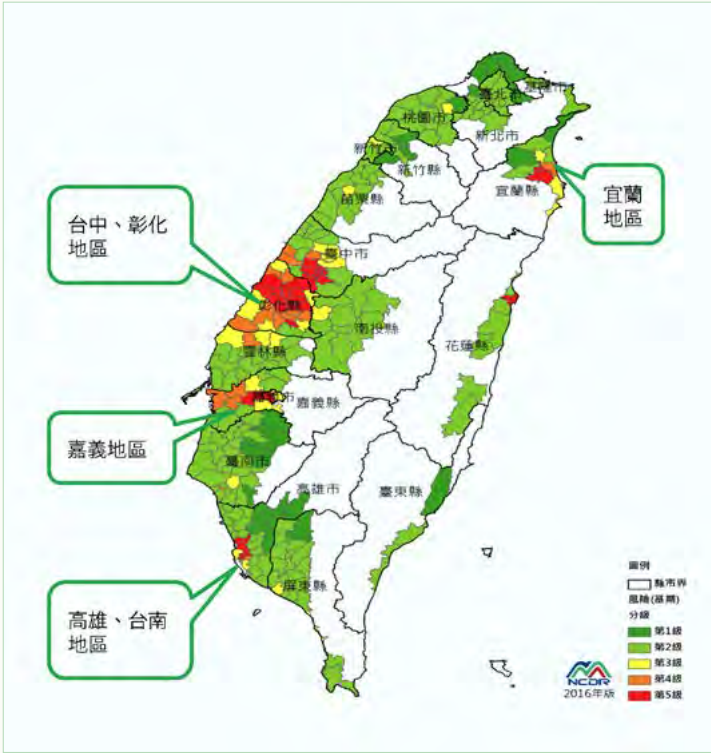
環境與氣候風險評估

- ◊ 審查過程中，依據授信戶受環保裁處及溫室氣體排放量資訊，確實評估授信戶所面臨環境及氣候變遷風險，要求授信戶採行相關措施或方案，並檢核空地擔保品土地使用分區是否屬森林區、河川區、國家公園區、海域區，及依土地現狀研判未來是否可能有被列入禁止或限制使用之虞（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）。
- ◊ 徵信報告中揭露關於企業溫室氣體排放量、環保裁罰等資訊，並說明對授信戶營運之影響、公司因應策略或改善情形，以做為徵信評估要素，臺銀更透過「高污染環境產業通報作業」系統，提供相關單位查詢，用以管理高污染產業授信戶。

營運類型: 風險管理

授信擔保品座落高淹水風險評估

◇ 已透過科技部下轄國家災害防救科技中心於RCP8.5情境下之潛勢地圖，評估臺銀所承做之房貸擔保品座落高淹水風險區域的授信比率。總行已將相關淹水區域資料置於估價系統中進行管理，亦即分行在估價時，可從系統中判別擔保品所座落的區域是否屬高淹水風險區域，倘屬該區域，則在估價上會更為審慎，並反映於貸款成數上。



授信碳排放資料建立

◇ 依據授信審查部、企業金融部及徵信部等業管單位提供之高汙染暨高碳排行業清單，另參考環保署盤查登錄之高碳排產業，建立高碳排產業清單，並據此進行授信戶轉型風險暴露的揭露與分析；同時將納入2022年度行業別限額訂定時之調整因子。

依據「環境保護署國家溫室氣體登錄平台」碳排放量資訊，比對臺銀授信資料，編製授信戶碳排放量資料表1份，並提供授信審查部、企業金融部及徵信部等業管單位作為氣候變遷轉型風險管理之參考。

自有房舍與營運據點淹水風險評估

◇ 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，並在行舍選址、改建及修繕等過程中，將極端氣候變化納入評估，且興建行舍之建築計畫，將受電室、發電機等設備設置於頂樓，以減緩極端降雨帶來的營運中斷風險。

壓力測試納入氣候變遷風險因子

◇ 考量國內外經濟情勢、COVID-19疫情變化所造成的供應鏈不確定性，以及衡酌氣候變遷可能帶來之風險等因素，於2021年以此為壓力測試情境，除鎖定原有特別加壓行業外，另參考「氣候相關財務揭露架構」及環保署盤查登錄之高碳排產業，依各產業之財務結構進行分析，增列國內鋼鐵、造紙、玻璃業及國外曝險中國大陸之高耗能高排放行業(煤電、石化、化工、鋼鐵業等)，並透過評估未來《溫室氣體減量及管理法》將實施之碳費徵收狀況，以不同碳費價格調整信用風險部分情境進行壓力測試。壓力測試結果顯示，輕微情境與嚴重情境之資本適足率分別為14.85%、13.79%，皆維持資本穩健。

氣候相關風險及財務影響

類型	風險項目	風險因子	可能造成之衝擊面向	可能造成之財務衝擊點	因應措施
實體風險	極端氣候產生之立即性風險	• 暴風雨(雪)、強颱、龍捲風、洪水、土石流、氣溫異常(熱浪、酷寒)、乾旱、森林大火、缺水	◇ 對營運據點、資訊設備所在地與人員之安全性(如淹水、失火)產生衝擊	◇ 造成營運中斷進而影響成本與營收	✓ 檢視自有不動產及行舍是否座落於極端氣候高風險地區，並評估投保住宅綜合險(如颱風及洪水等附加保險)以轉嫁風險，以及加強防災與減災之措施
	氣候模式變化產生之長期性風險	• 降雨強度變化 • 全球暖化致海平面上升 • 平均溫度升高	◇ 銀行為因應氣候變遷採取因應措施 ◇ 授信戶或投資標的之營運受到影響，或提供之擔保品受損貶值	◇ 提高之營運相關成本 ◇ 提高臺銀授信與投資風險，甚而影響營收	✓ 未來行舍選址、改建或修繕規劃將極端氣候變化納入考量 ✓ 訂定有關氣候變遷之災害應變機制與處理原則 ✓ 承作授信業務時，將氣候變遷相關因素納入評估項目，必要時導引授信戶進行調整 ✓ 進行投資業務時，考量投資標的/公司之ESG相關因素
轉型風險	政策與法規風險	• 國際氣候協定 • 國家重大能源政策推動(如太陽能、離岸風電) • 環保法規(如溫室氣體減量及管理法)	◇ 主管機關要求符合國內外相關規範	◇ 增加臺銀營運與合規成本 ◇ 增加客戶營運與合規成本，致使影響對客戶授信與投資之評估	✓ 關注國內外規範之最新法令趨勢發展 ✓ 關注授信戶及投資標的/公司是否有違反相關政策法令而遭受裁罰 ✓ 規劃導入溫室氣體、能源等相關認證



類型	風險項目	風險因子	可能造成之衝擊面向	可能造成之財務衝擊點	因應措施
轉型 風險	技術與市場 需求變化風險	• 低碳/污染防治技術之要求 • 能源效率 • 節能產品之使用 • 客戶對產品與服務之需求 • 資產組合與收入之變化	◊ 環保意識抬頭，客戶消費行為改變，希望銀行提供環保與低碳服務，銀行則須因應並改變產品、作業方式與流程	◊ 增加營運成本，若未符合客戶期待，則可能造成營收下降	√ 設定節能減碳具體目標，並積極使用節能工具(如綠建築、環保燈泡、節水設備等)
			◊ 環保意識抬頭，客戶需調整其營運模式，以符合低碳與節能之目標，增加其營運成本	◊ 客戶還款能力下降，進而造成營收下降	√ 銀行積極進行金融科技與創新(如網銀、行動銀行與行動支付等)
			◊ 易受氣候影響或污染程度較高之產業，未能跟上技術與市場之要求，影響營收	◊ 遭受授信或投資之損失	√ 建立並定期更新高度轉型風險(高碳排/高污染)產業清單，辦理風險暴險之揭露與分析
					√ 參照赤道原則、責任銀行原則與責任投資原則之精神進行授信審查與投資

氣候相關機會及財務影響

類型	機會點	帶來的財務影響	因應措施
資源效率	因應節能趨勢，改善資源使用效率	因應趨勢提高能資源使用效率，透過各式減碳行動，如替換低耗能設備，將使電費成本降低。2021年共降低電費5,455,787元。	√ 透過照明設備選用省電環保標章產品、汰換老舊空調等節能措施，並落實每年用電度數逐年節省目標(以2015年為基期，於2023年提升整體用電效率10%為目標)。
能源	響應綠能政策	透過推展綠能政策發展，增加放貸利息收入。	√ 針對授信戶公司有進行環境創新(例如溫室氣體減量、節能、減碳、資源再利用)的投資計畫，或公司曾獲頒推動環境保護績效最高榮譽的「國家企業環保獎」、經濟部的「節能標竿獎」或其他推動環保典範獎項等優良事蹟，做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分行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。評估規劃擴大標租之可行性。2021年出租屋頂之太陽能設備，發電售予臺電共獲利138,544元。

類型	機會點	帶來的財務影響	因應措施
產品與服務	綠能相關投資	積極投入ESG相關金融商品投資，可能獲得更穩定且有力的利息收入；截至2021年底，永續債券投資餘額203.2億元。	√ 履行綠色金融投資，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，持續推動網路銀行服務，使客戶可省下往返銀行的時間，並減少可能產生的交通工具碳排放量。	√ 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。
聲譽	「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5+2新創重點產業授信業務。

2.2.4 氣候相關指標與目標

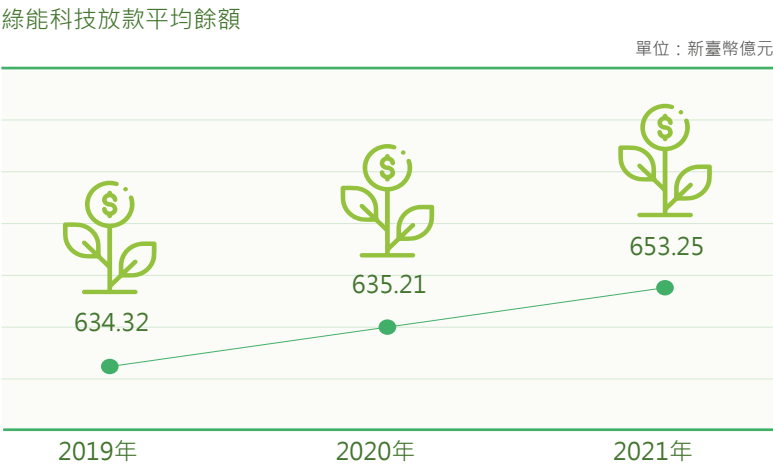
氣候相關目標

用電量目標	每年用電度數逐年節省，以2015年為基期，於2023年提升整體用電效率10%為目標。
綠色採購目標	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，年度目標為95%的採購為綠色採購。

氣候相關指標

臺銀透過溫室氣體排放趨勢與綠能科技放款，做為衡量內部營運與綠色金融放款的整體指標，至2019年起，溫室氣體排放總量呈現下降趨勢，顯示減量措施的有效執行，臺銀將持續追蹤未來排放狀況，以達成溫室氣體排放持續減少，減緩全球暖化的同時也降低氣候變遷帶來的潛在風險。關於臺銀溫室氣體排放情況，請見本章2.1.2能源投入與產出小節。

此外，銀行核心本業為金融放貸，透過關注綠能科技放款做為氣候變遷機會管理的重要指標。因應各項氣候變遷政策的實施，再生能源、智慧儲能等綠色科技的迅速發展，伴隨能源結構的轉變，臺銀持續關注再生能源市場的資金需求，協助再生能源發展的同時，也帶來氣候變遷附加商機。





人才X成長= 以信任， 營造永續職場

3.1 員工任用

臺銀對於員工之招募任用、薪酬福利、訓練發展、績效評核、職業健康和員工溝通等面向皆秉持公平公正、多元包容與透明公開之原則，致力以完善的人力資源管理制度，確保員工獲得最大程度的保障，以深厚的信任基礎建立穩定與正向的和諧職場。

3.1.1 平等任用與薪酬

平等與多元任用

臺銀因為國營金融事業機構之體質，故員工進用主要依循《財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法》，配合業務單位人員需求及未來業務規劃，在預算員額及用人費用容納範圍內，經公開招標採購程序，委託外部專業機構透過公開甄試辦理甄選，過程不因人員之階級、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、年齡等因素而影響甄選公平性。2021年新進人員數為258人，其中男性113人，女性145人。

▼2021年度依年齡層劃分新進及離職員工人數及比例

員工類別	年齡層	國內			
		男性	比例	女性	比例
新進員工	60歲以上	1人	0.01%	1人	0.01%
	50-59歲	1人	0.01%	1人	0.01%
	40-49歲	8人	0.11%	7人	0.10%
	30-39歲	40人	0.54%	35人	0.47%
	29歲以下	63人	0.85%	101人	1.36%
	合計	113人	1.52%	145人	1.95%

員工類別	年齡層	國內			
		身心障礙者	原住民	合計	合計
離職員工	60歲以上	0人	0%	0人	0%
	50-59歲	0人	0%	0人	0%
	40-49歲	9人	0.12%	6人	0.08%
	30-39歲	9人	0.12%	7人	0.10%
	29歲以下	5人	0.07%	6人	0.08%
	合計	23人	0.31%	19人	0.26%

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7,422 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7,422 人）。
3.2021 年海外地區新進及離職員工數皆為0。

截至2021年12月31日，臺銀國內外地區正式員工人數7,422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45.17歲。臺銀亦依據政府《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。

▼2021年度依性別劃分員工人數與百分比

	國內	海外地區
男性	3,055人 41.16%	65人 0.88%
女性	4,267人 57.49%	35人 0.47%
合計	7,322人 98.65%	100人 1.35%

▼2021年度依年齡層劃分員工人數與百分比

	國內		海外地區	
	身心障礙者	原住民	合計	合計
60歲以上	322人 4.34%	480人 6.47%	4人 0.05%	3人 0.04%
50-59歲	945人 12.73%	1,175人 15.83%	21人 0.28%	11人 0.15%
40-49歲	825人 11.12%	1,045人 14.08%	20人 0.27%	10人 0.13%
30-39歲	735人 9.90%	1,135人 15.29%	20人 0.27%	11人 0.15%
29歲以下	228人 3.07%	432人 5.82%	0人 0.00%	0人 0.00%
合計	3,055人 41.16%	4,267人 57.49%	65人 0.88%	35人 0.47%

▼2021年度員工多元指標人數與百分比

	身心障礙者	原住民
男性	132人 1.78%	29人 0.39%
女性	90人 1.21%	25人 0.34%
合計	222人 2.99%	54人 0.73%

註：員工多元指標百分比計算方式為各類別人數/員工總數（共7,422 人）。



公平薪酬制度

臺銀員工薪酬主要依據《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，均優於勞動基準法規範之基本工資。此外，敘薪皆遵循平等原則，不因員工性別、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。2021年度全行女性平均月薪資約為新臺幣76,583元，男性平均月薪資約為新臺幣73,199 元，女性對男性平均月薪資比率為1.05倍。

▼基層人員平均月薪資情形

年度	基層人員平均月薪資（新臺幣元）		基本工資倍率	
	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
2021	52,901	54,828	2.20	2.28

註：
1.基層人員係指9 職等以下人員。
2.基本工資參照勞動部所公告之內容，單位皆為新臺幣：2019年為23,100元；2020年為23,800元；2021年為24,000元。
3.計算範疇不包含海外地區9職等以下人員。

▼非擔任主管職務之全時員工人數與年度薪資總額情形

年度	全時員工人數		薪資平均數		薪資中位數	
	人數	成長率%	薪額（新臺幣）	成長率%	薪額（新臺幣）	成長率%
2019	8,107人	1.12	1,359千元	2.03	1,054千元	2.53
2020	8,145人	0.47	1,401千元	3.09	1,080千元	2.47
2021	8,128人	(0.21)	1,429千元	2.00	1,138千元	5.37

註：
1.本表格中的人數包含一般職員、警員及工具。
2.2018年度全時員工人數為8,017人，薪資平均數為新臺幣1,332千元，薪資中位數為新臺幣1,028千元。

福利保障

臺銀提供完善的福利措施，員工除享有公保、勞健保、特別休假、產假、育嬰假、家庭照顧假、給薪事病假等符合法規的基本權利外，臺銀透過成立職工福利委員會（以下簡稱福委會），辦理各項福利與補助措施。福委會委員結構中，三分之二由臺灣銀行企業工會推舉，三分之一由資方推派。此外，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，並補助講師費用，2021年共申請設置13班，總計參加人數267人。



補助、慰問與福利金類

- 日常生活補助費
- 年節活動費
- 休假補助費
- 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
- 員工存款優惠
- 大專院校進修補助
- 外語與電腦進修補助
- 國內外金融專業證照補助



健康關懷類

- 員工定期健檢（未滿40歲每三年一次，40歲以上每2年一次）
- 知能教育文康活動實施計畫（按月補助講師費用）：
 - ✓歌唱 ✓繪畫 ✓瑜珈 ✓有氧舞蹈 ✓太極拳
 - ✓羽球 ✓壘球 ✓網球 ✓經絡調理



員工保險與救助類

- 員工暨眷屬自費綜合團體保險
- 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

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：

- 1 於指定適用勞動基準法後之工作年資，依「勞動基準法」有關規定辦理，並按月依職員薪資一定比例提撥退休基金
- 2 於適用勞動基準法前之工作年資，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
- 3 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

而純勞工身分人員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日以後之工作年資則依「勞動基準法」有關規定辦理，另自2005年7月1日起，依「勞工退休金條例」規定，臺銀依法每月足額提撥6%至採用新制者之個人退休金專戶，確保其擁有完善的退休保障。

3.1.2 公平考核與獎懲

臺銀為建立公平考核及獎懲制度，員工考核主要依循《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，內部同時訂有《辦理員工年度考核注意事項》及《職員獎懲要點》，並設置「人事評議委員會」，將平時考核詳實記錄，成為年終考核之依據，藉此確保考核及獎懲制度之公平性，進而維護員工權益及企業紀律。

臺銀之員工考核分為單位主管及副主管，及其以外職員兩大類別。前者因肩負管理職能，故考核項目除包含主動、誠實、謹慎、勤勉等積極工作態度外，亦針對管理職之知識，如學識、經驗、科學與分析之見解、進修技能，以及技能，如表達、業務創造力、工作品質與時效管理、便民能力等項目進行評核；後者則依據職員之專業知識、創新能力、服務態度、溝通協調、計畫達成度與語文能力進行評核。

▼ 2021年度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
單位主管及副主管	人數(A1)	232	277	509
	定期接受績效及職涯發展檢視的人數(B1)	232	277	509
	占比(B1/A1)	100.00%	100.00%	100.00%
單位主管及副主管 以外職員	人數(A2)	2,883	4,023	6,906
	定期接受績效及職涯發展檢視的人數(B2)	2,798	3,901	6,699
	占比(B2/A2)	97.05%	96.97%	97.00%
合計	員工總人數(A1+A2)	3,115	4,300	7,415
	定期接受績效及職涯發展檢視的人數(B1+B2)	3,030	4,178	7,208
	占比(B1+B2)/(A1+A2)	97.27%	97.16%	97.21%

註：
1.每年接受績效及職業發展檢核員工人數為7,415人，未包含總經理及副總經理共7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，故總人數為7,208人，占比為97.21%。

3.2 員工發展

臺銀重視員工專業與核心職能的發展性，為達此目的，臺銀設有隸屬總行一級單位之行員訓練所，專責建立並運行不受時間、空間和領域限制的員工培訓制度與訓練平台，藉由提升訓練的質與量，使臺銀員工得獲得充沛的訓練機會。

臺銀每年皆擬訂「年度訓練計畫」，依據年度經濟面與政策面之新興議題、重點業務發展需要訂定各項訓練課程，並提報訓練指導委員會審議通過後，簽奉總經理核定實施，並報常務董事會備查，另依階層別及職能別擬定各級行員應接受之訓練，同時輔以數位學習及進修補助方式，提升員工作業知能與專業水準，進而增進臺銀之服務品質。

多元訓練

臺銀的訓練課程分為兩大體系，包括「綜合培育發展系列課程」與「專業系列課程」。前者著重於培植正副主管人才及增進幹部之領導溝通能力，以儲備全方位優秀高階幹部，辦理「卓越管理人才培訓班」及「幹部研習班」，2021年度共有98人參與培訓；另為使新進員工能快速熟悉本行業務，以提升服務品質，辦理「新進人員職前訓練班」，2021年度共有265人參與培訓。後者著重於增進臺銀員工之專業知能，部分課程依同仁職等區分為初級、中級及高級班，藉由鎖定適合訓練對象方式，循序漸進地讓不同職等的員工得到完善的培訓課程，2021年度辦理行內訓練153班，共14,165人次參訓。2021年度，臺銀整體人均訓練時數男性為17.44小時，女性為17.46小時，合計17.45小時。

▼2021年度每名員工平均訓練時數

員工類別	計算方式	男性	女性	小計
單位主管及副主管	人數(A1)	232	277	509
	訓練時數(B1)	5,639.5	8,147	13,786.5
	平均訓練時數(B1/A1)	24.31	29.41	27.09
單位主管及副主管以外職員	人數(A2)	2,883	4,023	6,906
	訓練時數(B2)	48,687.5	66,931.5	115,619
	平均訓練時數(B2/A2)	16.89	16.64	16.74
合計	員工總人數(A1+A2)	3,115	4,300	7,415
	訓練總時數(B1+B2)	54,327	75,078.5	129,405.5
	員工平均訓練時數(B1+B2)/(A1+A2)	17.44	17.46	17.45

註：員工平均訓練時數之計算範圍以實體課程為主。員工人數之計算未包含總經理及副總經理共7人。

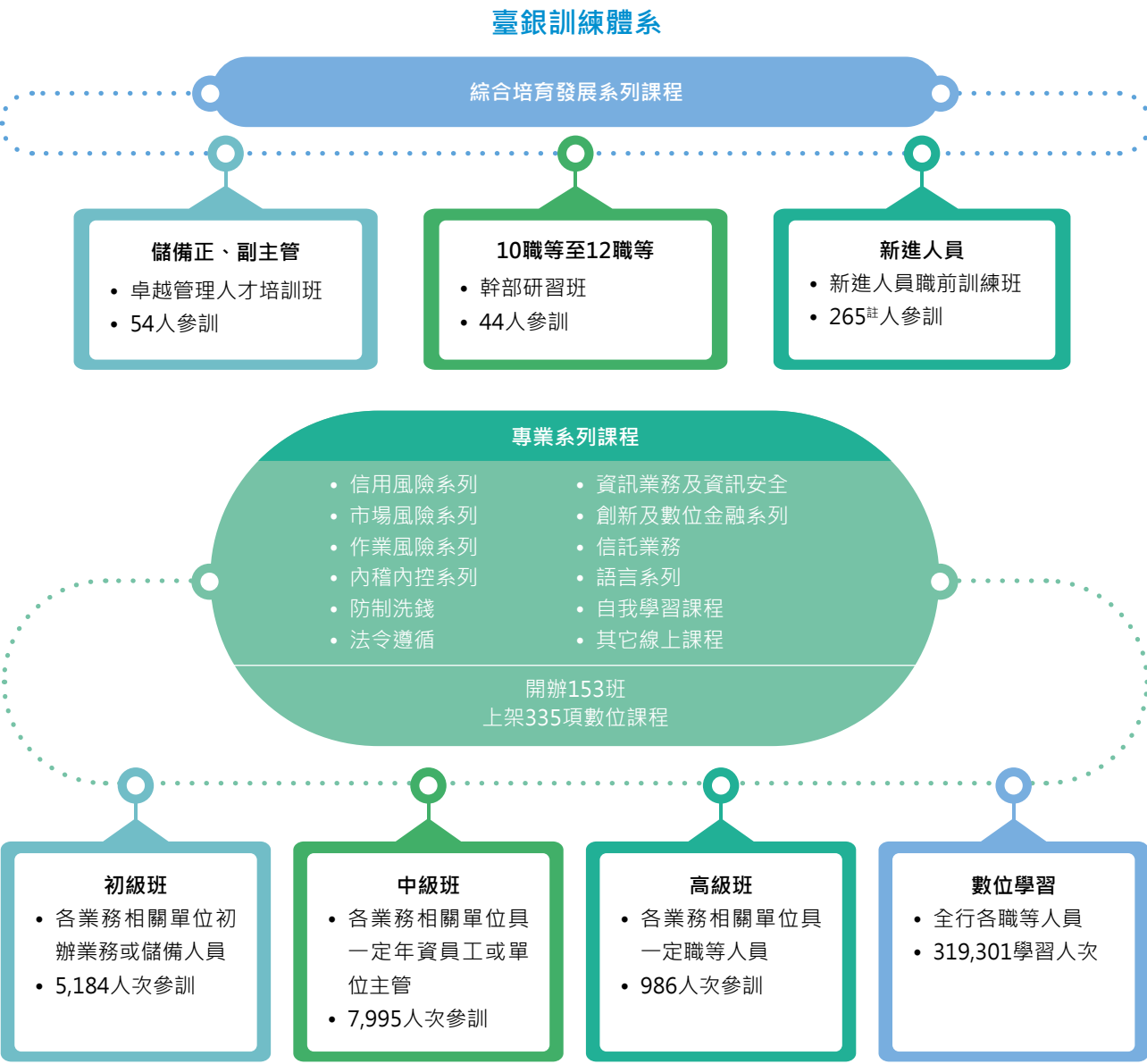
為使課程知識與內容得確實傳遞，臺銀採取的訓練開班方式共分為三大類，包括自辦訓練、委辦訓練與派外訓練。自辦訓練與委辦訓練部分，主要依課程專業程度、業務性質及法令規定所需決定開班方式；派外訓練部分，則主要為擴大行員知識領域，並豐富與同業交流，以金融主管機關與外部專業訓練機構之課程為主，由業務相關單位主管選派同仁參與，2021年度共1,576人次參訓。

關於訓練成效評估，臺銀於各訓練班次結束前，以線上問卷方式調查同仁對課程、講師教學與教材上的意見，調查結果將成為下期開班之參考；訓練後，原則上採測驗、分組報告或心得撰寫方式掌握同仁學習成效，並於結訓2個月後，隨機抽樣寄送課後追蹤調查表，由同仁自評訓練內容對於工作的助益，同時請單位主管評估同仁訓練績效，其調查結果同樣將為下期開班之參考資訊。

數位學習

為提升臺銀同仁專業素養，並協助同仁掌握業務發展走向，臺銀於2020年12月中旬完成建置「新線上學習系統」。系統具有個人化功能，可依學員身分顯示個人學習情況，對訓練課程亦具有管理功能，得協助主講之各業管單位掌握全行學習記錄，而系統之自動化與控制功能，則可自動通知學員未完成課程並充分管理觀看時數。此外，臺銀亦積極規劃於「TOP Meeting視訊會議系統」下擴充建置「遠距教學系統」，如利用子母分割畫面、即時互動、同步錄影、鏡頭自動追蹤等功能，便利化數位學習平台，增進學習效益。

目前「新線上學習系統」已置有在職訓練系列相關課程，如人身保險業務員、財產保險業務員等專業系列相關課程，亦有包含防制洗錢及打擊資恐、法令遵循宣導、環境教育、性別主流化、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、銀行櫃檯英語會話訓練、資訊安全等全體行員適用之核心知能相關課程。2021年共上架335項課程，計319,301學習人次。



註：與2021年新進人員258人差異之原因為，2021年內部升等10人有參與新進人員訓練，但未計入新進人員人數；另，由外部調入及臺灣金控回任共3人，無參加新進人員訓練，但有計入新進人員，故相差7人。

孕育人才

臺銀訓練體系中之「綜合培育發展系列課程」，希冀透過系統性資源投入有效培育同仁職能，同仁自加入臺銀後，除可參與「新進人員職前訓練班」外，後續亦有機會參與「青年管理人才發展儲訓計畫 (YMD Program) 」與「幹部研習班」，進一步增進個人領導、溝通與管理能力，培育團隊合作與創新等特質，通過幹部研習班者，亦將成為「卓越管理人才培訓班」之優先考慮對象，於將來培植為單位正副主管。

臺銀人才培育學習路徑

課程班別	對象	規劃課程時數	課程目的
新進人員職前訓練班	新進人員	78小時	掌握臺銀核心服務精神，提升服務品質
青年管理人才發展儲訓計畫 (YMD Program)	甄選35歲以下符合資格者	249小時	儲備具前瞻、國際觀、團隊合作與創新敏捷特質之幹部
幹部研習班	10職等至12職等	35小時	增進幹部工作專業知能並凝聚共識
卓越管理人才培訓班	儲備正、副主管	123小時	深化高階主管培訓綜效，培育單位正副主管人才

鼓勵自辦與進修

臺銀訂有「提升專業知能自我學習獎勵措施」，鼓勵各業管單位自辦訓練以提升同仁專業知能；此外，為培養同仁終身學習觀念，臺銀鼓勵同仁利用公餘時間進修，提供同仁自修補助，2021年度補助就讀教育部核定大專院校及在職碩士專班183人次，補助金額達新臺幣172萬4,769元，另補助進修外語及電腦課程377人次，補助金額新臺幣306萬8,744元。

除鼓勵同仁在職進修外，臺銀亦鼓勵同仁取得國內、外金融專業證照，同仁若取得合格專業證書，臺銀將全額補助報名費用，2021 年度共補助996人次，補助金額為新臺幣103萬7,712元。



3.3 員工權益

3.3.1 平等與健康職場

平等職場

為建立免受性騷擾之工作職場，臺銀訂定《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。為防治性騷擾及保護被害人之權益，則訂定《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」，防治職場外之性騷擾事件。而為強化職場中之性別平等觀念，於同仁的在職訓練班中安排有「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，強化同仁對於性別平等的認識。此外，為促進工作與家庭生活平衡，臺銀設有育嬰留職停薪機制，2021年度已申請育嬰留職停薪者，男性員工5人、女性員工77人。

▼2021年度育嬰留停人數統計

項目	男性	女性	合計
2021年符合育嬰留停申請資格人數(A)	217	356	573
2021年實際申請育嬰留停人數(B)	5	77	82
育嬰留停預計於2021年復職人數(C)	4	45	49
2021年育嬰留停實際復職人數(D)	4	44	48
2020年申請育嬰留停實際復職人數(E)	8	70	78
2020年申請育嬰留停復職後持續工作一年人數(F)	8	67	75
申請率(B/A)	2.30%	21.63%	14.31%
復職率(D/C)	100%	97.78%	97.96%
留任率(F/E)	100%	95.71%	96.15%

註：
1.(A)符合育嬰留停申請資格人數以過去三年(2019-2021)曾申請產假或陪產假之員工人數為準。
2.(B)以實際留停日於2021年間之員工人數計算。
3.(C)以預計復職日於2021年間之員工人數計算。
4.(D)以預計復職日於2021年間且已實際復職之員工人數計算。

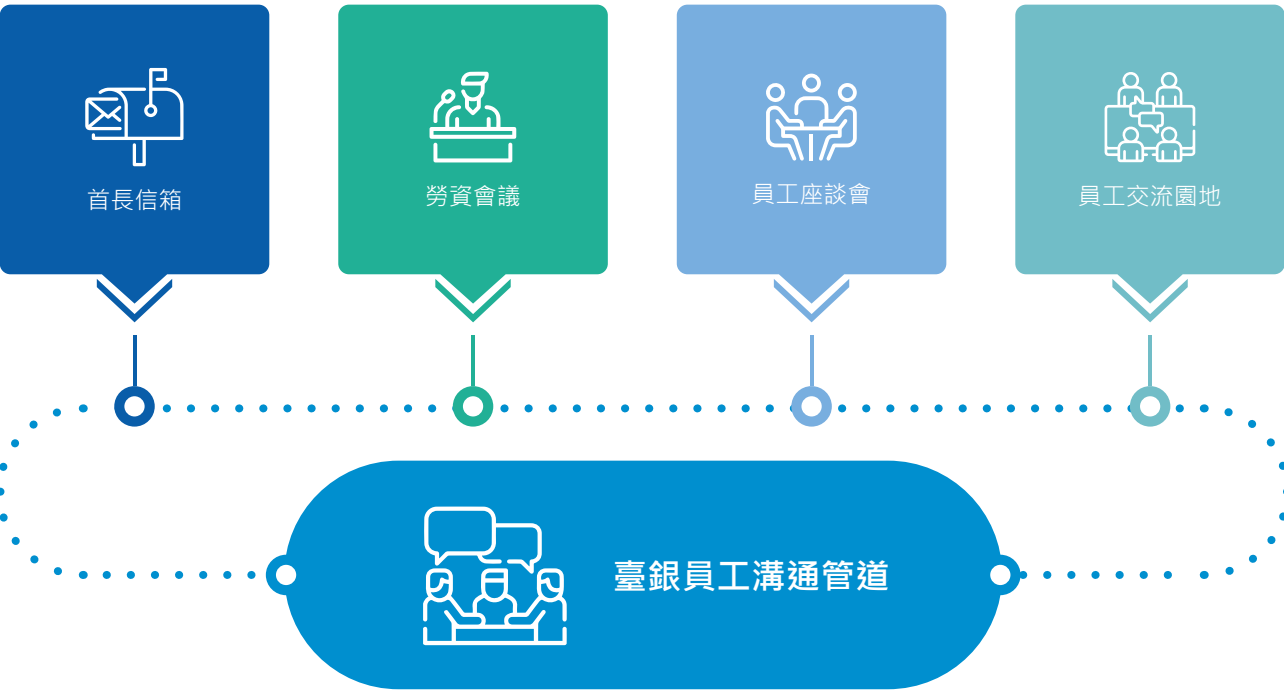
健康職場

為照護員工身心健康，在身體健康方面，臺銀提供員工健康檢查補助，員工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，2021年度辦理40歲以上員工健康檢查，共計5,410人完成檢查。另，為提供同仁正確健康觀念，臺銀編製安全衛生相關文宣及教材，如新冠肺炎疫苗QA、防範流感、辦公室正確坐姿等，供同仁獲取健康相關資訊。此外，臺銀亦聘請特約專業醫師辦理臨場健康服務，2021 年度共辦理6 梯次臨場健康諮詢服務，參加人數共56人。而為避免同仁受流感病毒威脅，臺銀不定期與臺北市中正區健康服務中心配合，於臺北總行辦理臨場公費流感疫苗施打，然2021年因受COVID-19影響暫停辦理。在心理健康方面，臺銀則設有張老師心理諮商機制，使同仁獲得調適、疏解工作情緒與壓力的適當管道，2021年使用張老師心理諮商機制的2名同仁，於滿意度調查表中皆表示在晤談中能降低對問題的焦慮、不安與擔心，並從中得到鼓勵與支持。

3.3.2 透明溝通

多元溝通管道

臺銀設有首長信箱，員工可暢所欲言，相關單位如接到員工任何申訴，均將迅速處理並將結果回覆。同時，臺銀定期舉辦勞資會議，協調勞資關係，促進勞資合作，提升工作效率，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。此外，臺銀亦於行內全球資訊網開闢員工交流園地，讓同仁彼此交流業務經驗與心得分享，而良好的建議也會成為未來業務精進的參考。

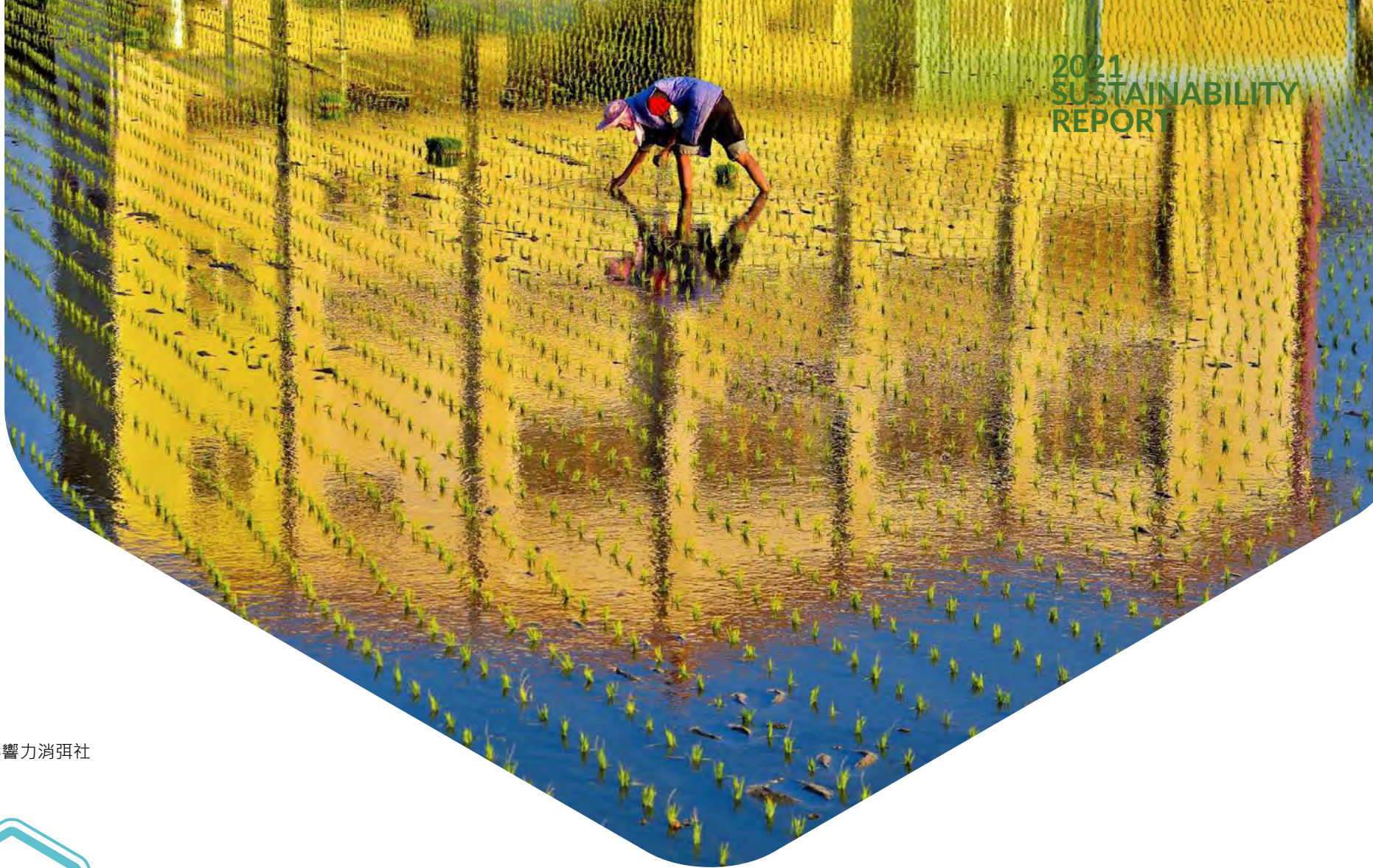


尊重工會

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」，臺銀對各工會均保持中立立場，在互信、互重之基礎上，尊重工會權益，進行善意溝通。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。依據工會統計至2021 年12 月31 日之會員入會確認書，團體協約所涵蓋的總員工數為96%。



社會/不均 = 以信心， 守護永續生活

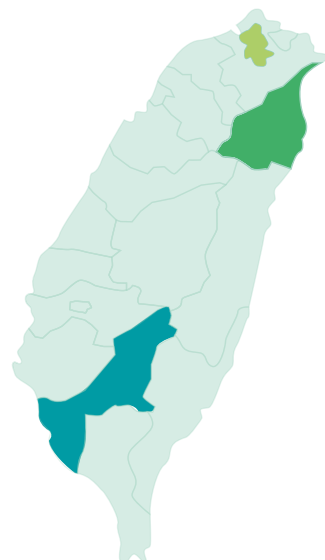


臺銀以古蹟活化、藝文推廣、體育風氣塑造、社會關懷及金融研究推動等五大面向進行社會參與，透過金融影響力消弭社會資源分配的不均，以公眾信任守護大眾的永續生活。



4.1 推動古蹟活化

臺銀因歷史悠久，擁有許多珍貴的歷史建築，透過活化這些歷史建築，以文史、實物、貨幣、美術等展品，展現臺灣經濟金融發展史，並結合在地歷史文化，為藝文推廣善盡一份心力。至今為止，臺銀已對不同的歷史建築進行修復，如陽明山美軍眷舍、北投舊宿舍、天母白屋、礁溪訓練中心、舊三和銀行、大同之家及自由之家等文化資產，在原貌修復建築結構與外觀的同時，更賦予該建築新的使命，以歷史的軌跡伴隨著在地成長。



臺灣銀行文物館

臺銀於2013年10月7日籌設「臺灣銀行文物館」，建築本身為三十年代辦公大樓的代表性建築，見證台北城的時代變遷。保存至今，館內典藏許多珍貴文物，包括出版品、愛國獎券、錢幣紙鈔、古金幣、書畫、器物及史料等，均無償提供民眾參觀。文物館於2020年11月24日至12月4日舉辦「國庫史鏡 鑑往知來」檔案展，與國庫署偕手展出國家重要財政檔案史與文物，深獲參觀民眾好評。2021年度，全球持續受到COVID-19影響，文物館暫不對外開放參觀，但依舊保存著臺灣百餘年來的金融珍貴文物，擁有著臺灣從古至今金融發展興盛的記憶。



宜蘭美術館

前身為臺銀宜蘭分行的宜蘭美術館所在位置為早年宜蘭的舊城區中心，見證著宜蘭城市發展不同時代的歷史，目前由宜蘭縣政府做為美術館使用。宜蘭美術館於2015年5月17日正式開館營運，透過保存原先該建築中的重要設施，於展出宜蘭在地美學作品的同時，也呈現當年宜蘭地區金融發展的歷史軌跡，從銀行到美學空間，從金庫存放貨幣到現今存放的藝術財，皆展現臺銀對於藝文發展與在地推動的高度重視。

整修前照片



整修後照片



臺灣銀行員工潛能推展中心

目前臺銀有兩處員工潛能推展中心，分別位於臺北北投與宜蘭礁溪，臺銀透過自身古蹟舊宿舍修復再利用，以及宜蘭在地歷史建築修復賦予文化資產新的意義，兩處潛能中心目前提供臺銀員工休憩、教育訓練、舉辦會議及活動。在提供員工使用的同時，並協助保存歷史建築，善盡自身對於當地文化之社會責任。





自由之家暨大同之家古蹟修復再造

大同之家（含網球場）位在臺北市重慶南路上，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。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。



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，共118棟建築，為臺北市政府公告登錄之文化景觀，且部分建築物登錄為歷史建築。建築群因佔地遼闊且建築物老舊，臺銀為協助保存地方文化資產，投入大量資源，並與各方單位共同協助修繕。在完工後對外開放，主要做為文物保存或文史工作等公益推廣用途，以聚落共生的方式保存歷史建築，並展現歷史建築運用的多元性與韌性。

舊三和銀行

舊三和銀行位於高雄市鼓山區之哈瑪星鐵道文化園區，該建物於1921年建成，從日治時期開始，皆做為銀行使用。臺銀於二戰後承接此建築，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。目前除出租給咖啡廳業者，亦保存如日治時代的票據與紙幣、金庫門等歷史文物，透過與咖啡廳的休憩功能，讓古蹟與觀光相互結合。



4.2 促進藝文發展

臺銀近年致力舉辦藝術祭系列活動，藉由多元化藝術創作及提供交流平台，推廣臺灣優秀藝術創作。以嚴謹的徵選過程，透過國內頂尖及知名藝術家與學者的協助，企圖找出深具潛力的在地藝術家，期望藉由比賽及展出得獎作品，提升優秀藝術家的能見度，推廣我國藝術產業，培育出國際視野之本土藝術家。2021年度分別舉辦繪畫季、攝影季與書法季，得獎作品除於高雄、嘉義、豐原、新竹、苗栗、花蓮、臺南、沙鹿、彰化、新營、雲林及臺北等地區巡迴展出外，同時編輯成冊出版分送得獎藝術家、評選委員、貴賓及重要客戶，亦送交國家圖書館做為永久典藏。

繪畫季

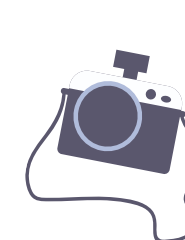
繪畫為展現個人情感與傳達意識的重要媒介，就如同倡議家推廣自身理念予社會大眾一般，藝術家以繪畫創作展現其想傳達的理念。臺銀為提供青年藝術家一個專屬的交流平台，並提升臺灣藝術創作水準，2021年度持續辦理繪畫季徵件比賽，主題不限，參賽者須以油畫、水彩、壓克力彩、版畫之平面繪畫做為創作媒材，本屆共計有165位藝術家各提出3件作品參與活動徵件。臺銀希望能以多元的觀點推動青年藝術創作，並邀請國內知名藝術專家學者為評審，以最嚴謹的方式，推動藝術創作。



攝影季

人的眼睛總能將不同的場景烙印至大腦中形成記憶，而美好記憶的呈現有許多不同的形態，其中影像正是最容易被讀取的一種方式，在鏡頭下透過光圈、快門、感光度呈現出最真實美好的一刻。就此，臺銀每年度皆舉辦攝影季徵件比賽，以多元主題方式進行徵件，將美好的片刻永久保留。

2021年度臺銀攝影季主題聚焦於臺灣得天獨厚的生態環境，期望透過攝影鏡頭捕捉臺灣的動物生態系，記錄臺灣原生、獨特、稀有、季候性及特殊性等多樣性野生動物與環境互動的場景，分享及認識我國特有動物生態，同時倡議自然生態多樣性的重要。臺銀特別規定參賽作品不得違反生態「自然法則」，如營造「非自然」狀態及環境、以干擾行為誘使動物入鏡之「誘拍」、人為佈置之「擺拍」等行為，要求參與者須以尊重自然生態共生，且遵守不干預動物棲息地生態的原則進行拍攝。2021年度共計1,458件攝影作品參與活動，共同支持臺銀倡議生態永續的目標。



書法季

在全世界各種不同的文字當中，中文一直是運用相當廣泛且博大精深者，且為儒家文化中不可或缺的一環。臺銀為推廣書法藝術的發展，2021年首次舉辦書法季徵選優秀書法作品，以傳承中華文化之睿智與精髓，增進人文藝術涵養，邀請愛好書法藝術的青年創作者共襄盛舉，書寫內容以詩詞、名言佳句為主。原定透過現場書寫的方式進行評選，因疫情的考量，改以視訊進行現場書寫，評選出優秀的青年書法藝術家。

首次書法徵件共有92位書藝青年參賽計184幅，透過此次徵選，冀望可進一步帶動書法文化的推廣，讓大眾在數位社會下，仍能體會書法一筆一捺下的傳統文化底蘊。



音樂推廣

辛丑牛年新春開工第一天，董事長與同仁們，齊聚總行營業大廳，除向現場客戶及同仁恭喜互道新年好外，並再度邀請新北市蘆洲區忠義國小暨校友弦樂團一同歡喜迎春慶開工，由小小音樂家為臺銀總行古蹟大廳帶來維也納般新年音樂曲目，以音樂美善的力量，傳遞豐厚的祝福。

臺銀持續重視音樂藝術的推廣，2021年11月16日贊助新逸藝術室內樂團於臺北市國家音樂廳所舉辦的「觀音線30週年公益音樂會暨新逸交響樂團年度公演」活動。在秋夜浪漫時節，悠揚樂聲流淌在社會公益的氣氛中，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。

此外，臺銀亦參與「2021奇美音樂節暨英國維多利亞與亞伯特博物館世界巡迴特展」廣宣活動，協助提升國內藝術創作及欣賞質能，挹注多元藝術厚植臺灣文化力，進而翻轉台灣經濟力，強化札根藝術之優質企業形象。



4.3 孕育體育風氣

近年國內運動風氣持續提高，不論是健身風氣的興起，或是各項球類運動的關注度也都逐漸升高。臺銀同樣重視體育推展，除透過成立內部體育委員會外，亦成立籃球隊，為超級籃球聯賽SBL創始球隊之一，並持續舉辦青少年籃球夏令營及贊助體育與棒球賽事，期以此行動，協助培育國家潛力體育人才，孕育體育文化。自2018年起連續四年榮獲教育部體育署頒發「體育推手獎-推展類」金質獎之殊榮。

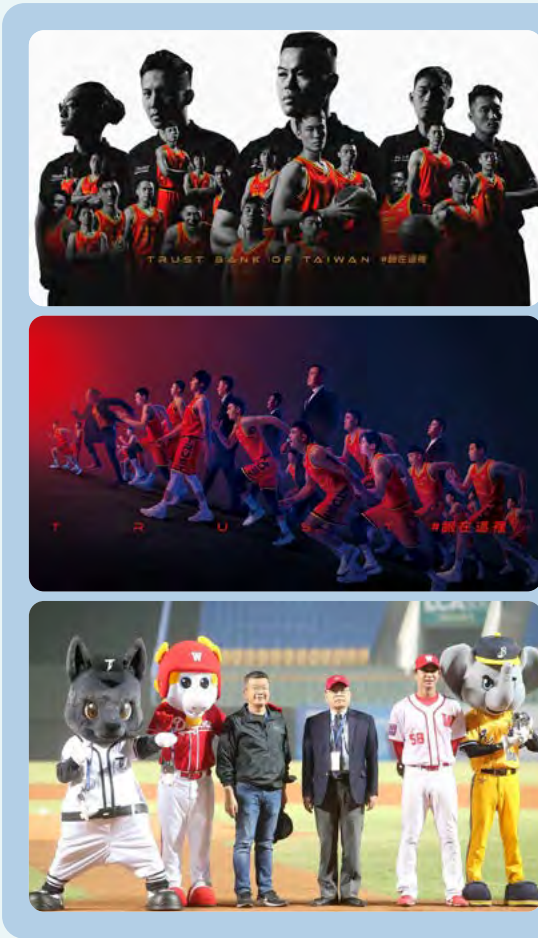
體育委員會

在疫情時代下，除了服務營運不中斷外，員工身體抵抗力也同等重要，臺銀透過體育委員會，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，讓有共同喜好的同仁能在工作之餘，一起透過運動釋放壓力，保持身體健康，臺銀亦自行舉辦比賽，邀請金融同業進行交流，並主動參與財政部財政盃、銀行公會金融盃等各項競賽活動。

運動人才培育

臺銀籃球隊為超級籃球聯賽（Super Basketball League，以下簡稱SBL）創始球隊之一，為國內籃球運動與人才發展的重要推手。自成立以來，致力為國內培養選手奠基，長期為國家隊提供優秀人才，為國內籃球員培育的重要搖籃。此外，自1996年以來，每年暑假均未曾間斷舉辦免費青少年籃球夏令營活動，僅2021年度因受COVID-19疫情影響而停辦。該夏令營是由SBL籃球明星親自教導籃球基礎技術與戰術運用，讓學員透過與職籃選手的互動，學習到正確的籃球知識，並引發其對籃球的興趣，以激發未來籃球人才的發展潛力。

在棒球人才培育方面，臺銀自2010年起持續力挺棒球運動，特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。臺銀同時透過對偏鄉球員及棒球運動的支持，鼓勵年輕球員努力追夢，學習明星職業選手的不凡身手，為擁有棒球夢的孩子們實現夢想。2021年度臺銀冠名「臺灣銀行中華職棒熱身賽」，於2月26日在高雄澄清湖及斗六棒球場二地同時開打，邀請雲林在地的雲林國小、斗六國小、鎮南國小等近百位棒球隊球員進場觀賽。



偏鄉學校運動推廣

南投縣關懷偏鄉學校籃球公益活動

臺銀為推行籃球運動風氣，並期望提升未來籃球種子技術與團隊精神，將籃球運動向下紮根，由臺銀籃球隊總教練帶領全隊隊員於2021年11月10日至11日前進南投縣魚池鄉新城國民小學、南投縣仁愛鄉合作國民小學，以及埔里鎮立綜合球場（參加的學校包含南光國小、埔里國小、埔里國中及大成國中），舉辦「南投縣關懷偏鄉學校籃球公益活動」，藉由隊員與學生們的互動，讓偏鄉學子能有機會提升籃球技術，進而提升籃球運動風氣。



臺銀挺原夢! 47隊原民少棒、青少棒齊聚花蓮圓夢

臺銀攜手職棒明星選手力挺國球，參與第28屆原住民棒球協會（以下稱原棒協）關懷盃棒球邀請賽，於2021年12月16日，在花蓮縣立德興棒球場熱鬧舉行棒球豐年祭開幕儀式，由長老帶領原民少棒、青少棒一起祈福圓夢，隨後即展開為期4天共89場棒球豐年祭賽事。臺銀透過贊助者角色，積極與球隊討論小球員需求，提供最適切的球員用品，協助球員們得到最關鍵的資源。

原棒協關懷盃棒球邀請賽係以原住民球員為主要參加對象的比賽，參賽隊伍必須要有七成以上選手是原住民才符合參賽資格，因此，被譽為花東地區「棒球豐年祭」，許多國內職棒原住民球星及旅外好手趁著賽季空檔休賽期間回饋家鄉，擔任教練指導參賽球員，傳授棒球技能與經驗，為熱愛棒球的小朋友們種下希望的種子，引領朝圓夢之路前進。



4.4 深耕社會關懷

臺銀為善盡社會責任，每年不定期辦理各項公益活動，並成立社福基金推動與辦理各項公益活動，透過弱勢關懷、農業扶助、環境保護等活動，發揮臺銀全體同仁的影響力，對社會永續發展盡一份心力。

成立公益信託臺銀同仁珍愛社會福利基金支持社會公益

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，並在2017年9月更名為「公益信託臺銀同仁珍愛社會福利基金」。

2021 年面對全球疫情持續肆虐，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：

公益活動類別	2021年度活動
弱勢關懷	- 參與賽珍珠基金會「2021童心協力經濟弱勢新移民家庭新春圍爐活動」募集助學紅包、暖心圍爐餐券、助學服務經費，臺銀捐助助學紅包，減輕弱勢新移民家長負擔，為孩子添購開學用品，讓他們快樂的學習成長。 - 財團法人華山社會福利慈善事業基金會「2021常年服務暨第18屆『愛老人 愛團圓』」活動，臺銀捐助該會愛心年菜讓弱勢孤獨長輩有個溫馨快樂的新年，讓愛不孤單。 - 中秋節前夕送應景紅柚及中秋月餅至離島偏鄉社福團體-台東蘭嶼居家關懷協會及澎湖天主教惠民啟智中心，在疫情期間藉此傳遞祝福，讓院生們感受到中秋團圓的溫暖氛圍。 - 財團法人安基金會萬華平安站3月27日深夜發生火災，儲物間物資食材及生活用品皆付之一炬，亟待外界支援協助，臺銀為落實弱勢族群照護，提供即時急難救助，緊急採購泡麵、即時沖泡粥品等食物，捐贈該照護站的長輩們食用，實踐社會扶助。
社會陪伴	- 辦理聖若瑟失智老人養護中心附設日間照顧中心2021年度日照長輩春季旅遊活動，至中正紀念堂環境教育教室，陪伴長者參與植物互動體驗、認識香草植物；讓老人家們走出戶外，欣賞花草植物，在家屬及親友的陪伴下，讓長者享受天倫之樂。 - 臺銀參與社團法人台灣樂作創協協會舉辦之「2021樂作夜光樂園-萬聖節公益派對」，透過融合式的親子公益活動，讓社會大眾更加認識理解身障朋友，拋磚引玉呼籲更多企業社會關注此議題，扶助經濟弱勢族群，一同營造溫暖美好的和諧社會。 - 攜手天主教失智老人基金會，邀請本行理財客戶共同觀賞《父親》及《有你相伴的旅程》電影特映會，探討失智症與家庭的關係，認識失智症與照顧者議題，營造失智友善職場，為臺灣高齡化社會盡一份心力。

意識啟蒙



愛心捐助社福團體

臺銀秉持自身為社會的一份子，持續提供社福團體需要的資源與協助，2021年也持續注入善款給社福團體，希冀能為弱勢團體出一份力，創建共好社會：

- 與臺灣金控聯合捐助財團法人高雄市私立基督教山地育幼院「興建院舍多功能活動空間音控設備設置計畫」，該院生多為原民，具有頗高之音樂及舞蹈天分，透過捐贈音樂藝術音控設備，完善新院舍多功能表演藝術空間之設備，期能激發院生表演團隊多元創意，培植更多表演藝術人員，為原民文化傳承盡一份心力。
- 捐助社團法人台灣樂作創益協會辦理桃園市八德區樂村社區日間照顧服務中心「身心障礙者服務設備計畫」，協助該協會積極籌設日照中心，以提供身障者一舒適學習空間，讓無法進入職場或庇護工廠的身障者有一個建構良好完善的學習與成長的環境。



捐血活動不落人後

臺銀持續發揮社會影響力，近年每年度皆舉辦捐血活動，以支援我國血庫安全存量，2021年度共舉辦三場捐血活動，且為體恤熱情相挺的民眾，避免民眾排隊久候，特別情商捐血中心出動3台大型捐血車加快捐血速度外，防疫期間為避免群聚，首次串連數位方式加快捐血作業效率，鼓勵民眾預先於捐血人專區登入基本資料，以縮短現場登打等待時間，並設立「臺銀捐血叫號臺」line群組，等待捐血人可用手機掃描QR-Code加入line群組，即可查詢最新捐血進度，以降低現場等候區群聚之人數。吸引許多熱情民眾加入捐血行列，成功募得38萬9仟750CC血液。

點亮社會角落，認購2021臺灣燈會小提燈

2021年交通部觀光局替臺灣燈會推出「活力牛」小提燈，將農曆牛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，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，透過點亮愛心之燈，照映出一張張笑臉，溫暖著需要幫助的民眾們，以達協助推展臺灣觀光及關懷弱勢團體的企業理念。

響應世界地球日

- 臺銀響應地球開燈一小時及世界地球日，也加入「修復地球 (Restore Our Earth)」的行列，全台各分行於3月26-28日三天關閉分行招牌燈，並號召員工於3月27日晚間8：30至9：30自主響應與全世界同步開燈一小時，透過匯聚更多人的力量保護我們生活的環境，呼籲人們以實際行動用心表達對地球的關懷。
- 臺銀持續響應世界地球日，特於2021年4月28日在大安森林公園舉辦「一起森呼吸 享受大自然」生態導覽活動，活動邀請大安森林公園之友基金會專業生態志工進行導覽，邀及新北市三重區孩子的秘密基地小朋友、民眾參與，一起探訪臺北都市之肺大安森林公園，宣導生態保育與環境保護，攜手愛護臺灣在地一草一木，為美麗的臺灣與永續的地球盡一份心力。

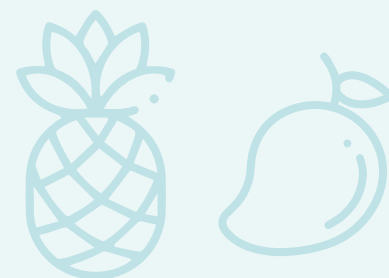


臺銀響應世界地球日，舉辦「一起森呼吸 享受大自然」生態導覽活動

推廣在地產業，訂購臺灣農、漁產品

臺銀持續以自身行動推廣在地農業發展，透過協助農漁民產銷、訂購因COVID-19疫情衝擊而供給過剩的農產品，以及購買在地小農農產品分送客戶、臺灣及離島地區社福團體。

- 臺銀於芒果盛產季節，協助果農產銷，採購500餘箱國產芒果，合計總重約3公噸，贈送國內防疫第一線醫護人員，感謝及慰問其辛勞，與醫護人員一起努力，共同為抗疫加油。
- 因COVID-19疫情致農產品外銷訂單受到嚴重衝擊，臺銀為協助果農度過難關，採購超過50噸的鳳梨，並以「旺萊」為122周年行慶揭開序幕，分送鳳梨至客戶與社福團體。
- 於11月份獲得農委會農糧署頒獎表揚，成為對認購臺灣水果具卓著貢獻的13家企業之一，肯定臺銀於在地農產品推廣的用心。



4.5 支持金融研究

臺銀身為我國最早成立的銀行之一，對於金融發展與經濟穩定貢獻卓越，持續透過金融學術研究、研討會與論壇的參與，促進國內金融產業發展，2021年度更參與金融業事業ESG倡議，積極發揮金融影響力。

經濟金融學術研究

2021年12月7日邀請中華經濟研究院李淳博士，以「CPTPP與臺灣的國際經貿策略」為題進行共同研討，以利同仁充分掌握當前重要經濟金融情勢。

發行「臺灣銀行季刊」

「臺灣銀行季刊」創刊於1947年，迄今已74年，共發行288期，內容以臺灣經濟金融為主，做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金融議題之瞭解。刊物除贈送政府機構、金融同業、學術單位及圖書館等，並將電子檔置於臺銀官方網站，供各界上網瀏覽。



舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」

為持續營造有利經濟金融研究環境，協助臺灣培育財經研究人才，臺銀自2017年起，每年舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」徵選活動，迄今已邁入第5年，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。



商品與服務∞ = 以信賴， 擴展永續金融



5.1 永續金融

臺銀理解金融業做為資金與金融服務提供者，是驅動市場與企業邁向永續發展的重要力量。有鑑於此，臺銀除遵守國內外相關規範外，積極參採國際最佳實務，建構永續金融管理機制，將環境、社會與治理（ESG）議題整合至臺銀的各項金融業務中，期待為客戶和社會提供永續的金融商品與服務，促進永續金融的發展。

5.1.1 責任銀行

臺銀將環境、社會及治理（ESG）要素分析整合於各項銀行業務中，致力於成為責任銀行，落實永續發展責任。

臺銀責任銀行重要內規



《企業信用評等辦法》

將授信戶「具體實踐企業社會責任」列為信用評等表應予加分項目，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，信用評等結果作為徵審作業及利率訂價之參考。



《授信準則》

明訂辦理所有企業授信審核時，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，並訂有「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，做為授信審查考量重點之一環。

責任授信

臺銀將ESG要素納入授信業務的徵審及貸後管理流程，依案件涉及的ESG風險等級分級審核與管理，將環境、社會及治理（ESG）要素納入授信審核決策考量，落實責任授信，並鼓勵授信戶實踐永續發展。

▼臺銀責任授信審核與管理流程



註：因應措施包括：授信往來期間發現不符合情事，臺銀有權要求授信戶在議定期限內採取補救措施；若授信戶未能採取有效補救措施，臺銀可判定客戶違約；倘未違約則輔導其改善，並評估後續是否與該授信戶維持往來關係；繼而如果決定維持往來，就善盡環境保護與履行企業社會責任方面，輔導授信戶循序漸進改善，諸如：訂定合適之核貸條件予以強化，督促授信戶逐步善盡環境保護與履行企業社會責任，以落實ESG之執行。

企業授信戶履行企業社會責任檢視表檢核重點

負面表列對象

將受資恐防制法制裁、外國政府或國際組織認定或追查之恐怖分子或團體及爭議性產業（博弈、色情）列入婉拒不予承作對象。

環境保護

依據授信戶受環保裁處及溫室氣體排放量資訊，確實評估授信戶所面臨環境及氣候變遷風險，要求授信戶採行相關措施或方案，並檢核空地擔保品土地使用分區是否屬森林區、河川區、國家公園區、海域區，及依土地現狀研判未來是否可能有被列入禁止或限制使用之虞（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）。

企業誠信經營

檢核授信戶有無違反勞動法令、性別工作平等法、職業安全衛生法等。

企業社會責任

檢核授信戶有無公司治理風險、有無編製永續報告書。

為深化永續風險分析與管理，臺銀關注各產業的ESG風險與機會，並掌握信用曝險前十大的產業別。截至2021年底，臺銀整體工商貸款的信用曝險總額為23,168.26億元。

2021年臺銀各產業別之工商貸款信用曝險額		
排序	行業別	貸款金額（單位：新臺幣萬元）
1	製造業	87,077,143
2	不動產業	33,460,381
3	運輸及倉儲業	27,180,723
4	電力及燃氣供應業	23,189,549
5	批發及零售業	17,389,087
6	金融及保險業	15,728,820
7	服務業	8,561,544
8	營造業	6,380,940
9	出版影音及資通訊業	6,091,305
10	用水供應及汙染整治業	3,893,807

赤道原則

臺銀於2020年7月啟動導入赤道原則 (Equator Principles · EP) 之評估，研擬訂定「赤道原則案件作業辦法」，並成立永續金融科，專責推動赤道原則簽署與導入工作。臺銀已於2022年5月正式簽署赤道原則，落實專案融資環境及社會風險之審核及管理。

赤道原則專案融資案件徵授信流程

1

申貸進件

依據赤道原則執行適用性判斷，並針對適用赤道原則之案件依其潛在環境與社會風險，將案件分類為A、B、C三個風險等級。

2

徵提文件

就案件風險分類結果，向客戶徵提赤道原則環境與社會風險審查所須檢核文件。

3

風險審核

依循國際金融公司 (International Finance Corporation) 之環境與社會績效標準 (Performance Standards)，進行案件環境和社會風險審查，並將審查結果納入臺銀信用風險審核之參考。

4

核貸簽約

依據案件風險分類與審查結果，於合約中加入赤道原則承諾性條款，要求客戶於撥貸後落實專案環境和社會風險管理。

5

貸後管理

持續監控專案管理情況，每年至少進行一次赤道原則年度覆審，確保客戶確實遵循合約承諾性條款之環境與社會規範。

根據臺銀導入赤道原則評估作業，截至2021年6月30日尚有餘額的企金案件中，可能適用於赤道原則者共計有15件。為使徵授信業務單位熟悉赤道原則機制與精神，臺銀委請外部顧問針對相關業管單位辦理赤道原則教育訓練，共計20人參訓，建立對環境社會風險的意識與瞭解。

此外，臺銀參採赤道原則精神修訂「企業授信戶履行企業社會責任檢視表」，深化授信業務之環境與社會議題項目之評估。

永續金融商品與服務

ESG連結貸款

為接軌國際永續發展趨勢，臺銀將企業戶的ESG績效納入徵審考量中，酌情提供優惠的利率訂價，望藉臺銀於資本市場中所扮演的核心力量，鼓勵企業邁向實質的永續轉型。臺銀於2021年共完成4件ESG績效連結的大型聯貸案件簽約，案件總計金額達新臺幣1,138.6億元。



2021年臺銀參與之ESG連結聯貸案		
案件	內容	2021年進度
友達光電連結永續指數聯貸案	將友達光電永續相關指標納入聯貸條件，於授信期限內依友達光電在道瓊世界永續發展指數 (DJSI) 的績效，給予相應的利率減碼，以鼓勵顧客達成ESG目標。	臺銀與第一銀行共同統籌主辦，與友達光電於2021年7月完成七年期新臺幣500億元聯貸案簽約。
長興材料工業永續連結授信聯貸案	於授信條件加入ESG檢核指標，包含入選永續指數成份股、設立溫室氣體減量目標以及鼓勵供應商簽署社會責任承諾等，每年以長興材料經第三方公正單位查驗之企業社會責任報告書為檢核基礎，若達成指標即可適用優惠利率，以鼓勵顧客積極達成ESG目標。	與玉山銀行等9家銀行共同參貸，與長興材料工業於2021年7月完成新臺幣66.6億元聯貸案簽約。
佳世達科技聯貸案	將佳世達科技永續指標納入聯貸條件，於授信期限內依佳世達科技社會責任報告書所列環境、社會、企業治理相關表現，評估指標達成情形，給予相應的利率減碼，以鼓勵顧客達成ESG目標。	與第一銀行等17家銀行共同參貸，與佳世達科技於2021年11月完成新臺幣120億元聯貸案簽約。
中鋼子公司中能離岸風場聯貸案	為配合政府推動再生能源發展，並支持中鋼公司投入綠能產業鏈，將提供中能發電開發總裝置容量300MW (約可提供30萬家戶用電量) 離岸風場所需資金。	與兆豐銀行、合作金庫、中國信託、第一銀行及臺灣土地銀行共同統籌主辦，由臺銀擔任額度管理銀行，邀集14家國內外銀行一同參貸，於2021年11月完成新臺幣452億元聯貸案簽約。

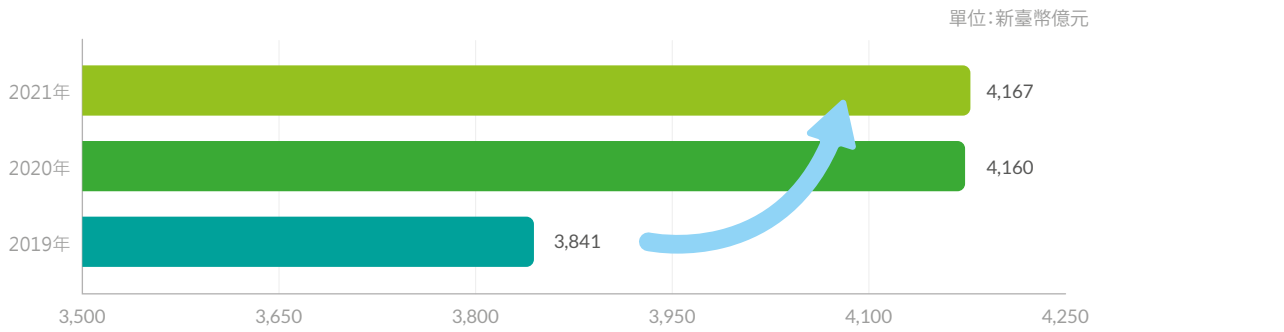
綠色融資

臺銀響應政府綠色金融行動方案，積極辦理綠能相關融資，產業範疇涵蓋太陽能電池製造、離岸風電、太陽光電等，截至2021年綠能相關產業之放款總戶數為1,660戶，授信餘額達新臺幣819.52億元，顯現臺銀以實際行動促進再生能源發展與產業低碳轉型的決心。

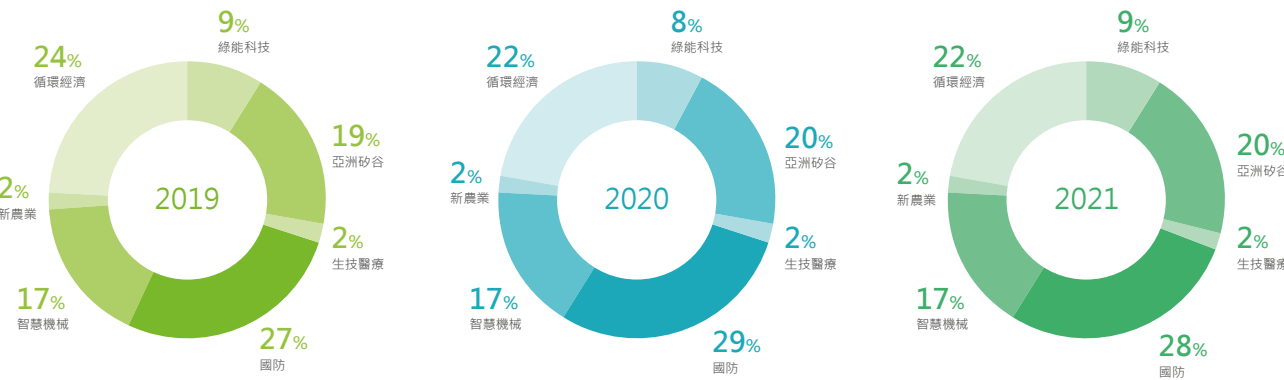
項目	太陽能電池製造	離岸風電	太陽光電	其他綠能	合計
授信戶數	7戶	2戶	7戶	1,644戶	1,660戶
授信餘額（新臺幣）	3.52億元	8.40億元	16.65億元	790.95億元	819.52億元

同時，臺銀積極響應政策，運用金融核心職能，全力推動5+2新創重點產業貸款專案，扶植綠能科技、新農業及循環經濟等永續發展關鍵產業，協助新創產業取得所需資金，推動臺灣經濟與產業結構轉型。2021年10月，臺銀獲金管會表揚為「新創重點產業放款」績優銀行。

▼5+2 新創重點產業放款餘額增長狀況



▼2019~2021 年產業別放款餘額占比



綠色債券發行

臺銀於2021年8月發行第1期無擔保一般順位五年期綠色金融債券，規模達新臺幣10億元，募集資金將導入綠能發展相關用途，發揮金融影響力支持再生能源與產業低碳轉型。

臺銀發行首檔綠色債券

為支持綠色能源，並呼應政府綠能發展目標及「綠色金融行動方案2.0」，臺銀於2021年發行第1期無擔保一般順位五年期綠色金融債券，發行總額新臺幣10億元。針對本次發行綠色債券，臺銀已訂定綠色債券資金運用計畫，內容包括支應綠色投資計畫、未動撥資金運用範圍、貸放後追蹤管理程序、資金動撥紀錄及控管方式，且綠色債券資金運用計畫已經第三方認證機構完成評估。

本次發債所募資金將全數投入綠色投資計畫之放款，致力於降低氣候變遷、資源耗用等衝擊對環境所帶來的負面作用和危害，期望善用臺銀於金融市場之角色，引導企業及投資人重視永續議題，促成投資及產業追求永續發展之良性循環。

未來，臺銀規劃持續發行ESG債券，除了持續擴大綠色債券的發行規模外，亦研擬發行具社會效益用途的債券，將資金導入支持整體社會經濟、滿足人類生活基本需求與權利的領域。運用資本市場的力量，擴大永續發展與經濟活動的連結，共創金融、經濟與永續發展的三贏。



5.1.2 責任投資

臺銀聲明遵循臺灣證券交易所公司治理中心「機構投資人盡職治理守則」，並訂有「投資盡職治理準則」，做為投資與資產管理的基石，將環境、社會與治理（ESG）議題整合至投資管理業務中，並實踐聯合國責任投資原則（UN Principles of Responsible Investment，PRI）的精神。



責任投資原則	臺銀實踐作法	2021年績效成果
將ESG議題納入投資分析與決策流程	將ESG議題納入投資盡職治理準則規範，投資國內股票及債券時，宜考量環境、社會、公司治理等企業永續經營因素，履行盡職治理行動。	- 排除投資博弈、色情、軍火等ESG爭議性產業。 - 於臺灣集中保管結算所建置的投資人關係整合平台內，蒐集該平台所提供之主要ESG評比機構（如Sustainalytics、MSCI、FTSE Russell等）之相關資料，並研議將於2022年6月底前選定及納入投資分析與決策流程。
積極行使所有權，將ESG議題整合至主動所有權之政策與作為	於投資盡職治理準則中，規範股權行使原則，對於違反公司治理或對環境、社會具負面影響等有礙被投資事業永續發展之股東會議案，原則上不予支持。	2021年被投資事業無相關負面新聞發生。
投資標的適當揭露ESG資訊	投資外債時，將ESG分析納入投資決策流程檢核，針對投資標的發行人對環境、社會以及公司治理方面之貢獻或負面消息揭露。	投資檢核報告流程已納入ESG分析。
促進投資業界接納與落實責任投資	參與被投資事業之董監事會、股東會、或定期（不定期）訪查，並適當與被投資事業經營階層對話與互動，以促使被投資事業改善公司治理品質，帶動產業、經濟及社會整體之良性發展。 同時，為支持全球永續發展，臺銀持續投資ESG相關債券，並發行綠色債券，承作綠色採購、綠建築、綠能投資等項目之放款業務，透過金融服務引導企業及投資人落實永續發展。	2021年合計參加339人次董事會、126家次股東會、17家次法說會及18家次小型座談會。 - 截至2021年12月底，臺銀ESG債券部位綠債約新臺幣113億元，社會債約新臺幣18.5億元，永續債約新臺幣71.7億元。 - 於2021年8月發行新臺幣10億元第1期無擔保一般順位五年期綠色金融債券。
建立合作機制，強化責任投資原則執行效能	於投資盡職治理準則中，規範股權行使原則，對於違反公司治理或對環境、社會具負面影響等有礙被投資事業永續發展之議案，原則不予支持。 倘有損及臺銀、資金提供者或受益人權益時，臺銀應研商對策，對被投資事業表達臺銀立場及訴求，且不排除聯合其他投資人共同表達訴求。	2021年被投資事業無相關遭裁罰事件，致損及臺銀、資金提供者或受益人權益之情事發生。

責任投資原則	臺銀實踐作法	2021年績效成果
揭露與報告落實責任投資的作為與過程	於網站揭露履行盡職治理之情形，包括「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明及無法遵循部分原則之解釋、出席被投資事業股東會與投票情形及其他重大事項，每年至少更新一次。	已於官網揭露2021年履行盡職治理之情形。 

5.1.3 普惠金融

臺銀致力於發揮核心金融專業，建構平等兼容的金融環境，提供完善的金融服務予傳統上較難取得金融服務的弱勢族群，並提升社會大眾的金融素養，實現普惠金融的願景與承諾。

截至2021年底，臺銀促進中小企業與社區發展的放款餘額共計新臺幣4,667.14億元，並提供多項普惠金融商品與服務，推動普惠金融成效卓著。

內容	中小企業	農業相關中小企業	促進社區發展
放款件數	36,350	78	56
放款餘額（新臺幣萬元）	43,183,637	5,840	3,481,969
逾期放款與催收款戶數	403	2	0
逾期放款與催收款總額（新臺幣萬元）	107,258	48.8	0

註1：「中小企業」納入依經濟部《中小企業認定標準》判定符合中小企業、資本額更小的小型企業，以及因初次超過「中小企業」標準，信保基金無法提供保證的視同中小企業等三類對象。
註2：農業相關中小企業是指符合經濟部《中小企業認定標準》，且產業別屬於農業相關者。
註3：「促進社區發展」的貸款項目納入都市更新貸款、危險及老舊建築物更新重建貸款等業務。



普惠金融商品

商品	內容	2021年績效
發行導盲犬認同卡及祝福認同卡	- 與台灣導盲犬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。 - 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」，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。	導盲犬認同卡推卡數量及刷卡金額的逐年攀升，2005-2021年累積捐贈金額數超過新臺幣4,400萬元，該卡榮獲《2021卓越銀行評比》「最佳商品獎」的殊榮。
都市更新貸款	訂定拓展民營企業放款激勵措施方式，鼓勵營業單位積極展業，強化推動都更貸款業務。	2021年放款38件，餘額計新臺幣334.85億元。
危險及老舊建築物更新貸款	訂定拓展民營企業放款激勵措施方式，鼓勵營業單位積極展業，強化推動危老建築更新貸款業務。	2021年放款18件，餘額計新臺幣133,489萬元。
以房養老貸款	辦理「樂活人生安心貸」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。	2016年至2021年累計貸款核貸額度達新臺幣11,467萬元，累積貸款餘額新臺幣1,541萬餘元。
公教員工築巢優利貸款	2019年至2021年為「公教員工築巢優利貸款」唯一承作銀行，減緩公教人員購屋之財務壓力。	2021年承作新臺幣784億元，占新承作房貸總額約35.06%。 - 於2021年11月再度取得公教人員築巢優利貸3年之承作權，與中國信託並列承作銀行。
青年安心成家購屋優惠貸款	協助青年購屋成家，落實以無自用住宅為主的自住房貸業務。	2021年共承作4,608戶，貸款金額達新臺幣201億元，承作戶數及金額在本國銀行中均排名第一。 2010年至2021年累計承作量新臺幣3,445億元，承作戶數89,748戶，承作戶數在本國銀行中排名第一。
兒少及青年教育發展相關業務	- 辦理「兒童與少年未來教育及發展帳戶」業務，供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，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。 - 開辦「青年教育與就業儲蓄帳戶」業務，協助青年生涯探索，縮短學用落差，培育青年競爭優勢。	- 截至2021年底，兒童與少年未來教育及發展帳戶累積總計21,093戶、金額新臺幣10億153萬元。 - 截至2021年底，青年教育與就業儲蓄帳戶累積總計4,196戶、金額新臺幣4億426萬元。

商品	內容	2021年績效
高齡者及身心障礙者安養信託	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）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。	2021年「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1,401人，信託財產本金共新臺幣9億4,939萬元。
財產信託平台	- 與臺中市政府、中華民國幸福家庭促進協會三方合作，推動「臺中市身心障礙者財產信託服務計畫」，由協會輔導身心障礙者家庭將財產交付予臺銀辦理財產信託，以保障其未來生活及養護所需。 - 提供財產管理信託服務，並與無子西瓜社福基金會合作，由該基金會提供長者關懷照護服務並擔任信託監察人，為服務單身及獨居長者、單身榮民、老邁夫婦與身心障礙人士。 - 與中華民國租賃住宅服務商業同業公會全國聯合會跨業合作，結合房屋租賃服務與安養信託，推出「以租養老」，協助高齡者透過合法租賃住宅服務業者租屋或出租房屋，並以信託機制管控租金收支，提供高齡者房產管理及財務保障之一站式整合服務。	- 截至2021年底，臺中市身心障礙者財產信託服務計畫共承作受益人20人，信託財產本金共新臺幣2,966萬元。 - 截至2021年底，無子西瓜社福基金會財產管理信託服務共承作受益人30人，信託財產本金共新臺幣5,680萬元。

金融友善服務

服務對象	內容
身心障礙者	- 無障礙環境：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2021年底，臺銀已設置642台無障礙提款機，方便輪椅族客戶操作使用，另設有81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。臺銀新設置行舍均提供無障礙環境（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）。 - 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。 - 無障礙網站：「入口網站」、「無障礙網路銀行」及「無障礙網路ATM」、「無障礙信用卡網頁」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。 - 到府收件及派員對保服務：辦理各項貸款業務時，可提供到府收件及派員對保服務，並協助身心障礙者填具相關申請書據。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「依公證法規定辦公證」或「1位見證人」之方式辦理對保作業。 - 強化維護公保身心障礙被保險人權益：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，減少公保身心障礙被保險人因疏於注意，影響其補助保費權利。
高齡者	- 代客填單：提供新臺幣存摺類帳戶自然人客戶現金存、取款之「代客填單」服務。2021年度合計服務筆數5,790筆。 - 主動通知公保被保險人保留年資：主動篩選符合《公保法》保留年資規定且年滿65歲者之名單，列冊函送要保機關轉通知被保險人注意時效辦理公保養老給付請領事宜，避免退保之被保險人因疏於注意，影響其養老給付權益。

5.2 創新金融

近年來，因應國際數位金融發展趨勢，臺銀致力於推動數位轉型、金融科技與創新，於2019年成立「創新實驗室（InnoLab）」，並於2021年將「電子金融部」轉型為「數位金融部」，共同主導金融科技创新與數位轉型。



數位金融部

專責擬定數位轉型旗艦計畫內容，重新建立跨單位的協作模式與數位轉型業務定位，以有效因應未來數位化及數位轉型的趨勢，並優化臺銀的組織文化。



創新實驗室

- 由資料科學創新、使用者經驗設計及金融科技促進三大面向推動臺銀數位創新。
- 做為數位銀行專案小組下「全行資料庫任務分組」及「數位身分識別任務分組」之召集單位，負責「全行資料庫暨全行歸戶資料整合」之規劃、建置、資料品質管理及研商「數位身分驗證」之技術及導入相關業務應用之可行性。

數位轉型再進化，公股首創創新實驗室（InnoLab）

臺銀呂董事長前赴以色列主持銀行公會舉辦之「2018以色列金融科技及資安產業考察團」，深感以色列在資訊安全及金融科技（FinTech）發展上，具有領先世界各國之卓越地位，值得我國借鏡與學習，即於2019年11月率先成立了公股行庫第一家創新實驗室（InnoLab），並指派相關同仁前往以色列參訪學習，同時邀請以色列知名FinTech專家希伯來大學教授David Gershon來臺進行經驗分享，旨在將創新（Innovation）與實踐（Laboratory）兼備的創新精神深植於臺銀的DNA中，以創新實驗室做為數位轉型與創新文化的基地，象徵臺銀創新2.0新里程的起跑。

2021年臺銀創新基地2.0正式啟用，未來將大力推動數位轉型與創新研發，以資料科學、使用者流程改善及金融科技促進等主軸，對內整合跨部處創新動能，對外進行產官學合作，並導入創新科技應用在金融商品、服務方式及商業模式。自2016年底取得第一個專利迄2021年底為止，臺銀共已累計通過342件專利，其中包括49件發明專利，數位轉型再進化值得各界期待。



5.2.1 數位創新策略

臺銀的數位創新願景，是藉由強化總行與分行間數位人才培育與業務交流，加速建立全行數位化思維與文化，並重新聚焦於使用者體驗，成為具備數位韌性的卓越金融企業。



數位轉型

秉持數位創新的願景和思維，臺銀於2021年開展「數位轉型旗艦計畫」、「優化分行作業流程創意競賽」、「數位轉型種子人員培訓計畫」及「數位金融業務優化與推展」等四大數位轉型重點項目，以期將科技應用思維與能力內化至企業文化中，優化臺銀的營運模式，滿足並超越數位化環境下多元的客戶需求。

項目	說明	2021年績效
數位轉型旗艦計畫	以滿足外部使用者、內部行員對數位金融的使用體驗需求，並凝聚全行業管部門對數位化政策共識為目標，推動優化行內業務流程的數位轉型專案。	「線上貸款之整合系統」及「存款作業優化」兩大數位轉型旗艦計畫，已於2021年9月啟動。
優化分行作業流程創意競賽	辦理存款、外匯、授信及理財等四大業務類別之總分行協力創意競賽，提升同仁對於數位治理的認知，並鼓勵運用既有數位科技於簡化固有耗時、重工、繁瑣之作業模式，達到降低人工作業量之效果。	• 共計39支隊伍參賽（包含存款類20隊、外匯類4隊、授信類11隊及理財類4隊）。 • 將各隊提案彙整擬定為18項工作項目，並將其中12項納入數位轉型旗艦計畫，與資訊單位研商短、中、長期之系統上線計畫。
數位轉型種子人員培訓計畫	由總行業務及營運管理單位、資訊單位及營業單位，從優遴薦數位轉型種子人員，委由財團法人資訊工業策進會進行「創新人才工坊」、「解決方案雛形設計實證工坊」等系列課程培育，培育跨業務職能數位人才。	• 第1期培育數位轉型種子人員共計46名，參訓總時數達240.5小時。 • 種子人員任務小組所提案之數位房貸優化計畫，已於2022年開展中。

項目	說明	2021年績效
數位金融業務優化與推展	由營業單位組成「數金業務推展小組」，設置組長一人（由業務督導副理擔任）、副組長一人及數位專員二人（須分由存匯、外匯、授信或其他部門之同仁分別擔任），鼓勵跨部門之數位金融業務的推動及協作。	對營業單位之數位專員及主管辦理2次訓練計畫，課程內容含數位轉型理念推展、臺銀數金系統之操作說明、業務分享與討論。



金融科技創新與應用

臺銀從「資料科學 (Data Science) 創新」、「使用者經驗設計 (User Experience · UX) 」及「金融科技促進 (Fintech Facilitation) 」三大策略面向，積極推動金融商品、服務及商業模式的創新，以厚植臺銀創新實力與量能，在數位化的時代中，持續保持市場卓越品牌之領導地位。

策略	推展項目	2021年進展與未來規劃
資料科學 (Data Science) 創新	規劃建置臺銀資料中台「全行資料庫」及「客戶共同基本資料庫」基礎大工程； 提升臺銀資料中台數據的廣度與精度，並導入人工智慧、機器學習等，強化臺銀資料分析及運用之成效，以減輕核心系統之作業負擔，並有效清理與正規化客戶及相關交易資料。	啟動客戶共同基本資料整合平台專案，預計於2024年底上線。
	建立資料治理制度： 規劃訂定全行統一之資料標準，建立資料治理與正規化處理機制，以確保資料品質，助力臺銀發展金融科技與數位轉型。	預計2023年實施。
	建置客戶資訊儀表板： 利用大數據及AI人工智慧技術分群客戶，導入客戶分群模型，將輪廓特徵、往來情形及產品通路偏好等預測結果導入分行端末系統，提供營業單位於處理臨櫃客戶業務的流程中，快速瞭解該名客戶全貌，針對客戶屬性進行精準行銷，有效進行KYC (Know Your Customer) 、瞭解客戶風險，或針對客戶需求精準行銷。	客戶資訊儀表板擴充「信託理財商品」等資訊。
	建置智能房貸試算圖台： 導入地理資訊系統 (GIS) 技術，並串接前端個人貸款網頁，提供客戶便捷房貸試算服務。	智能房貸試算圖台建置專案，已於2022年3月31日完成。
	規劃建置「不動產鑑價模型」及「信用卡評分模型」： 運用人工智慧技術與機器學習演算法，建置房貸額度及利率試算模型，強化不動產擔保放款進件作業流程效率及信用卡客戶之信用評分精準度。	預計2023年完成。

策略	推展項目	2021年進展與未來規劃
使用者經驗設計 (User Experience · UX)	建置機器人流程自動化 (Robotic Process Automation · RPA) 系統： 透過程式模擬人在電腦鍵盤、滑鼠上的操作行為及步驟，讓程式自動重複上述流程，取代重複的人力作業、減少出錯率、提高工作品質與效率。	「機器人流程自動化導入」專案上線，目前共有53個業務流程導入RPA。
	規劃建置臺銀「新一代全球資訊網」：依使用者體驗、設計官網流程與操作介面，導入創新思維及技術改善既有流程，建置符合目前設計潮流與臺銀數位品牌之新一代之中英文全球資訊網。	啟動「新一代全球資訊網」專案，預計於2022年上線。
	導入UX / UI設計、強化資訊揭露： 規劃於官網建置「新冠肺炎防疫紓困專區」、「兆元振興融資方案網頁」、「企業永續發展專區」、「樂齡服務網」、「個人信貸」及「築巢優利貸」等服務專區，強化臺銀資訊揭露，優化使用者體驗。	完成建置「新冠肺炎防疫紓困專區」、「兆元振興融資方案網頁」、「企業永續發展專區」、「樂齡服務網」、「個人信貸」及「築巢優利貸」等服務專區。
	規劃建置決策平台： 建置數位決策平台，導入內建多樣化的策略實現方式，並結合業務場景之策略優化，建立各業務決策流程，以達成人工審核及作業流程的自動化。	預計2024年上線。

策略	推展項目	2021年進展與未來規劃
金融科技促進 (Fintech Facilitation)	規劃建置開放應用程式介面 (API) 管理平台；因應金管會「開放銀行 (Open Banking) 」政策，規劃建置API管理平台，以利有效統一管理臺銀對外API之介接，完善底層基礎資訊服務。	預計2022年開辦開放銀行第二階段「消費者資訊查詢」。
	導入「個人化資料自主運用 (MyData) 」應用金融領域；響應智慧政府政策，攜手國家發展委員會、金管會推動「個人化資料自主運用 (MyData) 」服務應用於金融服務。	- 就學貸款申請導入「個人化資料自主運用 (MyData) 」服務上線。 - 規劃2022年完成「築巢優利貸」及線上申請信貸與房貸等服務導入。
	擴大新創業者、產學機構合作，促進金融服務創新。	- 與金融科技創新園區合作推展「2021企業實驗室新臺幣遠匯交易風險聯防聯合實證」專案，協助建置跨銀行之「新臺幣與外幣間遠期外匯交易重覆性」區塊鏈驗證平台。 - 與國立清華大學簽訂產學合作備忘錄，結合最新的學術研究發展成果與銀行實務應用。
	申請金融科技專利，強化專利導入業務實際運用。	- 截至2021年底已累計取得342件專利，其中包括49件發明專利；2020年本國法人「公告發證」項目專利統計排名位居於金融同業之冠。 - 結合臺銀已取得之專利權，將「智慧金融大數據叫號平台研究發展計畫」落地運用，透過導入人工智慧技術，利用機器學習相關演算法建置等候時間模型，以預測產出預估等候時間供客戶參考，規劃於2022年下半年於部分分行試行。

鼓勵創新文化

在內部數位能力與文化建置方面，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，為鼓勵員工踴躍研發新種業務，臺銀訂有「研發新種業務獎勵要點」，以提升業務研發能力。

另外，我們也訂定「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。

5.2.2 創新數位金融商品與服務

為接軌數位科技變革，優化客戶服務與體驗，臺銀積極導入新興科技應用，致力於提供客戶多元的創新數位金融商品與服務。

類別	商品 / 服務	2021年績效
行動支付	- 行動信用卡：推出HCE行動信用卡，並提供感應、掃碼 (一維、QR Code) 等支付服務。 - 信用卡掃碼 (一維、QR Code) 收單服務 「台灣Pay雲支付」：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、消費購物等金融卡雲端支付及共通QR Code支付服務。	- 截至2021年底，HCE行動信用卡介接卡數34,166張，較前一年底增加7,187張。 2021年掃碼交易筆數達100,937筆，較前一年度成長38%。 - 截至2021年底信用卡QR Code特約店家累計達2,022家，較2020年底 (977家) 成長207%。 - 截至2021年底，「台灣Pay雲支付」介接卡數363,825張，較前一年底增加102,608張。 2021年掃碼交易筆數達4,933,420筆，較前一年度成長151.92%。
雲端銀行	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的便利申辦管道，有效藉由整合各類書表、聲明書及約定事項相關內容，兼顧業務推展及法規遵循，持續優化新臺幣數位存款作業流程。	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」及「線上辦理信用卡單筆消費分期」等服務。 2021年6月配合「勞工紓困貸款」，線上申請新增OTP簡訊驗證功能及線上對保功能。 2021年12月新增「公教人員築巢優利貸購屋優惠貸款」等線上服務申請，並提供更多元的線上業務申請之身份驗證方式。
導入數位服務個人化 (My Data)	臺銀響應國家發展委員會智慧政府政策，於2020年首次於「線上申辦信用卡」導入MyData服務，並於2021年1月起於就學貸款線上申請流程中導入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。	臺銀MyData服務在300多項的MyData線上服務中之申請次數皆位於前十名，顯見民眾已逐漸接受此創新資料提供模式應用於金融服務。
網路銀行	「手機門號轉帳」服務：提供更便利的轉帳服務，只要記得對方手機號碼，即可達成「門號在手，轉帳隨我」的優質金融服務體驗。 - 網路銀行「快速登入」機制：提供客戶以瀏覽器登入臺銀網路銀行時，亦可利用臺銀「網路銀行隨身版APP」之「快速登入」機制，免再登打資料即可登入。 - 營業日「非營業時間」開放外匯結匯：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，提供客戶更有彈性的換匯服務。	2021年底臺銀網銀戶數已高達近411萬戶、網路銀行隨身版APP用戶達207萬戶、企業網銀 (e企合成網) 用戶達10萬戶。 2021年度網路銀行轉帳筆數約1,940萬筆，交易金額新臺幣9,238億元，網路服務已成為推展業務的重要交易平臺。

類別	商品 / 服務	2021年績效
開放銀行服務	臺銀響應金管會開放銀行（Open Banking）政策，於2019年9月攜手其他企業合作第一階段「產品資料查詢」，透過「麻布記帳MoneyBook」APP提供臺銀之匯率、臺幣活（定）期存款類及外幣活（定）期存款類產品資訊予客戶查詢。	為籌辦第二階段「消費者資料查詢」相關作業，於2021年依主管機關相關規定，進行相關規範之制定與系統之建置，並衡酌臺銀業務特性與風險能力及TSP業者之法令遵循、風險控管、個資保護及資通安全管理等能力，已與具公股背景之集保公司完成合作洽談，並已完成內部遴選作業。

拓展行動金融商機：台灣Pay

藉由持續拓展台灣Pay應用場域，臺銀開創了行動金融的新商機。

在企業金流服務方面，臺銀建置「消費扣款特約商店管理系統」，簡化特約商店資料建檔流程，並提供新北市繳款單以台灣Pay繳費；2021年臺銀主辦「新竹北埔」、「萬華商家」及「水源市場」等商圈活動，積極推廣商圈使用行動支付。

在個人金流服務方面，台灣Pay提供民眾可掃碼繳交國庫款項及罰鍰，並於就學貸款電子帳單加印QR Code，透過行動裝置即可還款；此外，臺銀加強異業合作，推動公務機關申請台灣Pay，致力於提升繳費支付便利性。

於財金資訊股份有限公司2021年度第1季至第3季台灣Pay QR Code交易及帳單推展競賽中，臺銀均獲前2名佳績，正是本行成功推展台灣Pay商品和行動支付應用的最佳佐證。

5.3 品質金融

依據金管會《金融服務業公平待客原則》，臺銀訂有「公平待客原則政策及策略」，做為全行公平待客原則實踐的基礎；各業務單位訂有辦理相關業務的公平待客原則執行策略，落實客戶權益保障。

為落實保護客戶權益並完善內部控制三道防線之功能，臺銀成立跨單位「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。

同時，為檢視公平待客落實執行情形，臺銀設有金融服務業公平待客原則評核機制，每年檢討「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，每年4月底將臺銀公平待客原則評核結果報送金管會，確保臺銀對金融消費者權益之保障。

5.3.1 商品適合度與資訊溝通

遵循《金融消費者保護法》等相關法規，臺銀設置金融商品審查委員會（以下簡稱商審會），凡有關金融商品之商品適合度政策，皆須經由商審會負責審查確認並評估上架。

同時，臺銀訂有商品與客戶需求適配之方法，藉由內部控制及稽核制度的三道防線，落實提供金融商品前充分瞭解客戶對商品之適合度，且充分對客戶說明該商品及契約重要內容，以揭露可能風險，並針對弱勢客戶加強交易控管，以落實客戶權益保護。



公平合法的商
品行銷與銷售

配合《金融消費者保護法》的施行，臺銀訂有「從事廣告業務招攬及營業促銷活動管理須知」，並針對不同業務類別訂定客戶權益保障內規，確保臺銀於金融商品與服務的設計、廣告、銷售與契約履行過程，皆恪守法律規範，並實踐公平待客原則。

5.3.2 多元客服

為確保落實客戶權益，臺銀設有多元的客服管道與客訴系統，即時回應、解決客戶面臨的問題，並每年執行客戶滿意度調查，積極傾聽客戶的意見回饋，將客戶意見化為我們進步的動力。

多元客服管道



客服中心

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。所有客服人員均需簽立《客服人員業務保密規範》同意書，並經過「客服人員話術手冊」、資深客服人員對新進客服人員施以1對1師徒制之業務傳授，確保臺銀客戶服務的專業品質，並有效維護及保障客戶權益。

2021年客服中心服務電話共365,420通，要求協助案件18,637件。



智能客服

提供客戶24小時不間斷智能應答服務，並以LINE官方帳號介接智能客服系統，於2021年起提供LINE個人化綁定及個人化通知（外匯牌告匯率到價通知、黃金存摺牌價到價通知）等服務。

服務品質管理

為加強國內營業單位對服務品質及企業形象之重視，臺銀訂有「年度提升服務執行計畫」，且依「財政部為民服務不定期考核工作計畫」考核事項，不定期抽查國內營業單位辦理情形。

然，受COVID-19疫情影響，2021年共查訪3家營業單位，所列缺失事項均已完成檢討改善，且將查訪結果呈總經理核定後陳報主管機關財政部，缺失項目亦為其他營業單位未來訪查重點，以強化營業單位服務品質。

此外，臺銀不定期辦理實地查訪與電話測試，相關結果納入年終經營績效考核，以提升服務效率及客戶滿意度。

客戶滿意度調查及模範櫃員選拔

為提升服務品質，臺銀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。2021年，我們針對所有客戶進行顧客滿意度調查，採網路及臨櫃問卷隨機抽樣調查，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。其中，調查內容將滿意度分為4個選項：「1.非常滿意 2.滿意 3.不滿意 4.非常不滿意」，其中屬1.非常滿意及2.滿意選項者皆列為滿意項下，以計算顧客滿意度之百分比。

2021年顧客滿意度調查共發放臨櫃問卷3,180件、網路問卷3,170件，回函3,294件（回收率51.87%），總滿意度為99.65%，超逾年度目標值97%。

針對顧客滿意度調查中收集到的建議事項，一併由分行洽客戶了解需求後，提出因應改善措施，並呈報總行業管單位研議規劃辦理客戶意見及建議事項，於簽奉總經理核定後，要求相關單位落實改善並持續關注情況，致力於不斷提升服務品質與客戶滿意度。

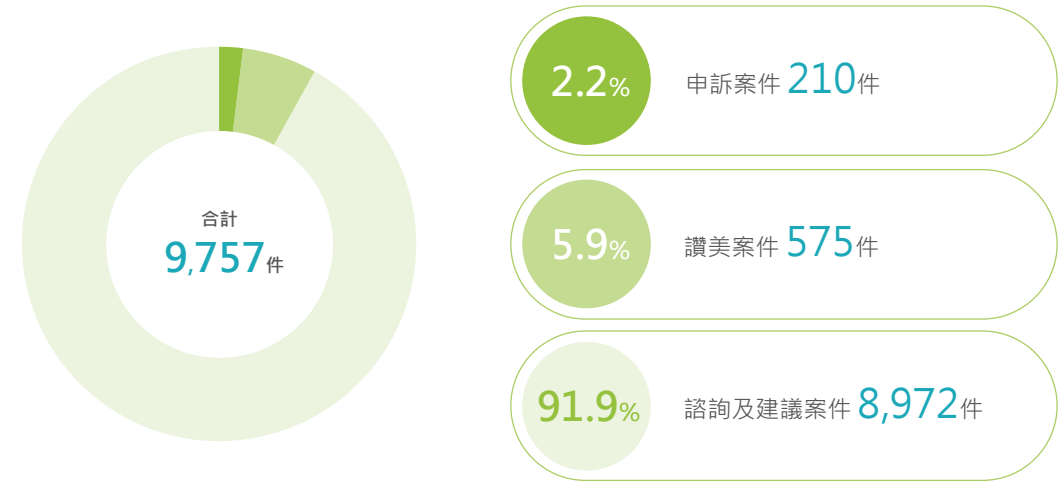
同時，為鼓勵身處第一線服務客戶的櫃員，臺銀每年定期辦理模範櫃員選拔活動，頒贈獎狀與提供優渥獎金，予以嘉勉。2021年國內各營業單位共選出179位模範櫃員，排名前三分之二之117名櫃員獲頒獎金新臺幣5,000元；其餘共62名模範櫃員，則獲頒獎金新臺幣3,000元。

客訴管理系統

為傾聽顧客全方位的心聲及提升客戶投訴處理效率，臺銀的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、臺銀網站及客服中心、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。

凡有接獲客訴案件，均由專人依臺銀「處理顧客申訴與爭議作業要點」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，2021年申訴建議案件平均處理天數為1.60天，處理完成率為100%。

▼ 2021年申訴建議案件統計



5.3.3 金融詐騙防阻

鑒於近年金融詐騙事件頻傳，臺銀特別要求同仁落實關懷提問作業，並強化金融詐騙防阻提醒通報系統，2021年成功阻止民眾被詐騙案件共326件、總金額約新臺幣1億5,825萬元，保障客戶財產，成效卓著。

臺銀作法	內容
國內外匯款防詐騙關懷機制	- 當遇到客戶匯款 / 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。 - 承辦客戶申請外匯匯出交易案件時，倘該客戶久未於臺銀辦理電匯，行員視狀況加強關懷提問並留存提問表。
金融詐騙防阻提醒通報機制	- 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，以防止詐騙案件發生。 - 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。 2021年與警政署及數家同業合作，續辦「可疑境外金融帳戶預警機制」，成功攔阻跨境匯款疑似詐騙案件共8件，金額合計美金135,079元。2021年10月29日由警政署長親自頒獎表揚臺銀積極配合與辛勞。

5.3.4 個人資料保護

臺銀訂有「顧客依個人資料保護法行使權利作業要點」等客戶個資保護內部規範，規範各營業單位保護客戶個資之管理與執行程序。

同時，因應臺銀推展數位轉型的進程，臺銀持續督導各電子商務服務系統業管單位，定期就非法或異常使用行為之監控與因應機制辦理演練及檢討改善外，確保臺銀客戶個人資料之合理利用。

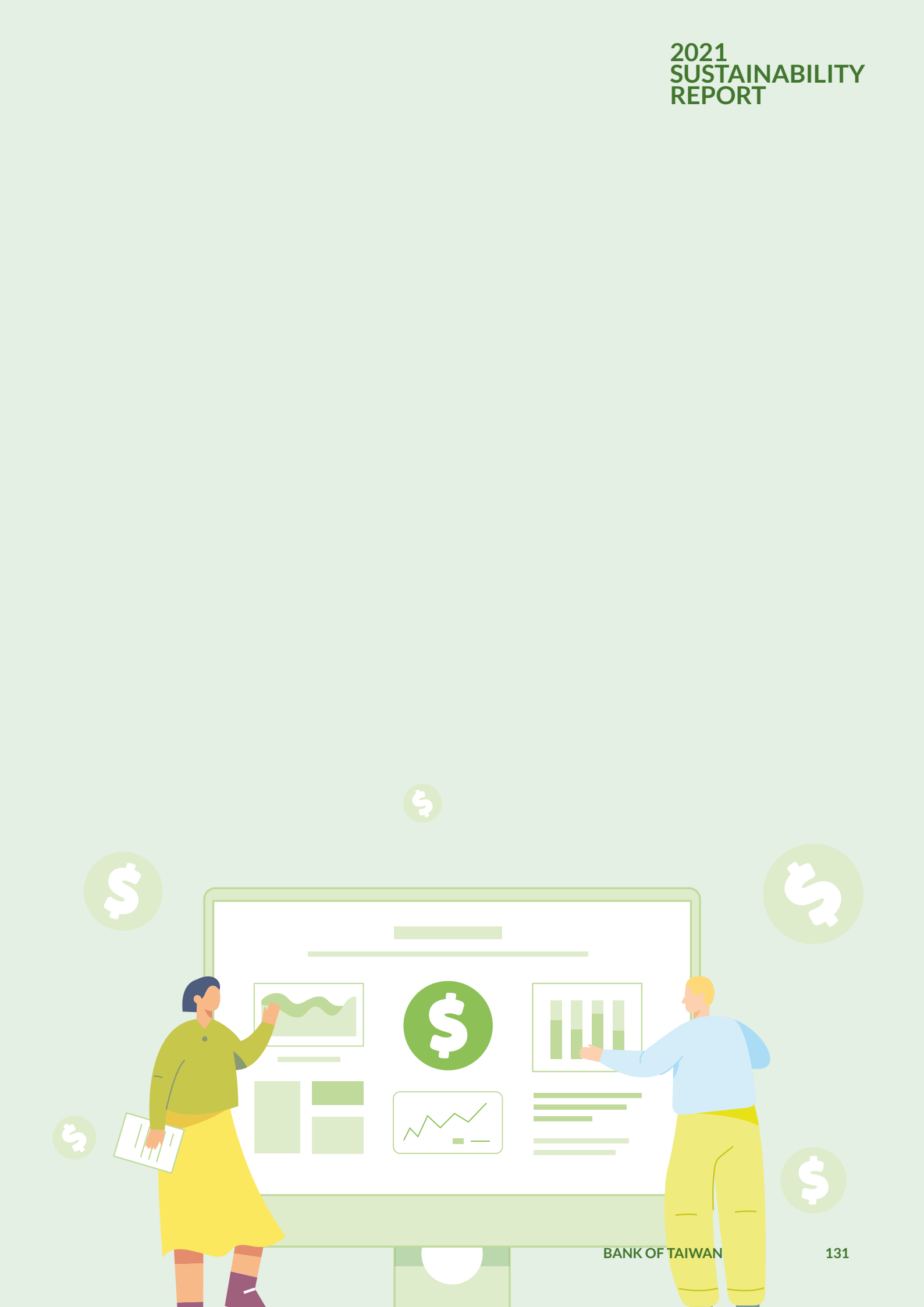
臺銀擬於2022年規劃成立臺銀個人資料保護小組及訂定相關規範，就臺銀個人資料保護制度、因應措施或個人資料保護等相關議題進行研議，以強化落實個人資料保護相關法令，持續優化個人資料保護之各項措施。

面向	臺銀作法
辦理個資外洩應變演練	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，每年辦理個資外洩應變演練，並訂有「個資外洩分級參考指引」，以利各單位發生個資外洩事件時，依個案通盤審酌判斷事件風險等級後，辦理後續通報事宜。 - 已完成2021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」。 2021年，臺銀侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴為0件。
維護客戶隱私	臺銀訂定《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。

面向	臺銀作法
強化網路交易安全	臺銀所提供各項網路服務均依臺銀《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。
維護國際傳輸個資保護規範	- 因應歐盟個人資料保護規則（General Data Protection Regulation，GDPR）施行，臺銀訂定GDPR個資保護相關規範，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。 - 辦理GDPR內部培訓與宣導：於個人資料保護課程中列入GDPR學習內容，並於臺銀內網建置「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。

5.3.5 理財知識傳遞

臺銀作法	內容
理財客戶關懷	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。
理財說明會與講座	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，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。 由於臺銀主要客戶族群為高齡銀髮族，我們優先以高齡銀髮族所關注之議題，如：資產傳承、養老信託等主題，設計、安排理財說明會與講座。2021年共舉辦5場保險商品說明會、1場投資理財說明會，及422場分行投資理財講座，共計18,258人參與。
線上「粉獅團」溝通互動	於Facebook線上「粉獅團」增加與客戶互動管道，分享金融理財資訊及生活趣事，提供商品服務訊息外，並不定期辦理趣味贈獎活動，提升粉絲參與度。
採購業務宣導	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。2021年辦理4場機關線上宣導座談會，計約400個機關上線與會。



附錄

證交所金融保險業報導要求指標揭露

臺銀雖非上市公司，但仍自主依循臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」中第四條針對金融保險業應揭露項目中之前三項進行揭露，並按國際審計與確信準則委員會 (International Auditing and Assurance Standards Board, IAASB) 所發佈之國際確信業務準則第3000號 - 歷史性財務資訊之查核或核閱以外之確信業務 (ISAE 3000(Revised), Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information) 進行有限等級確信 (Limited Assurance) 。指標揭露內容如下表，確信聲明書與報告請見會計師有限確信報告。

主題	報導要求	內容	揭露章節	頁碼
資訊安全	資訊外洩事件數量	2021年無發生資訊外洩事件。	1.5資訊安全	58
			5.3品質金融	126
	與個資相關的資訊外洩事件占比 (%)	2021年無發生個資外洩事件，與個資相關的資訊外洩事件比例為0。	1.5資訊安全	58
			5.3品質金融	126
	因資訊外洩事件而受影響的顧客數	2021年無發生資料外洩事件，受影響顧客數為0。	1.5資訊安全	58
			5.3品質金融	126
普惠金融	對促進小型企業及社區發展的貸放件數和貸放餘額	臺銀積極辦理中小企業放款業務，協助企業取得所需資金，提升產業發展與經濟動能；此外，訂定拓展民營企業放款激勵措施方式，鼓勵營業單位積極展業，強化推動都更及危老建築更新貸款業務。2021年促進中小企業與社區發展貸款放款共計36,484件，餘額計新臺幣4,667.14億元。	5.1永續金融	106
			5.3品質金融	126
	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	由於臺銀主要客戶族群為高齡銀髮族，我們優先以高齡銀髮族所關注之議題，如：資產傳承、養老信託等主題，設計、安排理財說明會與講座。		
		2021年共舉辦5場保險商品說明會、1場投資理財說明會，及422場分行投資理財講座，共計18,258人參與。 臺銀預計於未來透過內部永續治理機制研擬更多元的金融教育普及機制，展現社會影響力。	5.3品質金融	126

公協會參與情形

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。此外，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」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。臺銀亦協助銀行公會「研究與發展委員會」辦理委託研究以及舉辦經濟金融專題研討會等。

▼公協會參與列表

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
中華民國全國商業總會	常務理事
財團法人金融聯合徵信中心	董事
中華民國東亞經濟協會	理事
台灣金融服務業聯合總會	副理事長
臺北市銀行商業同業公會	常務理事
財團法人台灣金融研訓院	董事
財團法人中華經濟研究院	監察人
財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會	董事、監察人
臺灣省銀行商業同業公會聯合會	理事長
財團法人中小企業信用保證基金	董事
財團法人台灣票據交換所	董事

▼首長及總行部處主管兼職情形

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
		中華民國全國商業總會常務理事
		財團法人金融聯合徵信中心董事
		中華民國東亞經濟協會理事
		台灣金融服務業聯合總會副理事長
		臺北市銀行商業同業公會常務理事
		財團法人台灣金融研訓院董事
		財團法人中華經濟研究院監察人
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
		臺灣省銀行商業同業公會聯合會理事長
副總經理	吳慕瑛	財團法人台灣金融研訓院董事
徵信部經理	姚梨鈴	財團法人中小企業信用保證基金政府代表董事
國內營運部經理	何明堯	財團法人台灣票據交換所董事
企業金融部經理	洪明坤	財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會監察人

GRI內容索引

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	其它說明	頁碼
一般揭露 (核心選項)				
GRI 102 : 一般揭露 2016	1、組織概況			
	102-1組織名稱	關於本報告書		6
	102-2活動、品牌、產品與服務	關於臺灣銀行		14
	102-3總部位置	關於本報告書		6
	102-4營運據點	關於本報告書		6
	102-5所有權與法律形式	關於本報告書		6
	102-6提供服務的市場	關於臺灣銀行		14
	102-7組織規模	關於臺灣銀行		14
	102-8員工與其他工作者的資訊	3.1員工任用		78
	102-9供應鏈	資源投入與產出		66
	102-10組織與其供應鏈的重大改變	關於本報告書 資源投入與產出		6 66
	102-11預警原則或方針	1.4風險管理		55
	102-12外部倡議	2021年關鍵永續價值		8
	102-13公協會的會員資格	公協會參與情形		133
	2、策略			
	102-14決策者的聲明	董事長的話		4
	3、倫理與誠信			
	102-16價值、原則、標準及行為規範	1.2公司治理		43
	4、治理			
	102-18治理結構	1.2公司治理		43
	5、利害關係人溝通			
	102-40利害關係人團體	利害關係人溝通與重大主題鑑別		24
	102-41團體協約	3.3員工權益		87
	102-42鑑別與選擇利害關係人	利害關係人溝通與重大主題鑑別		24
	102-43與利害關係人溝通的方針	利害關係人溝通與重大主題鑑別		24
	102-44提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人溝通與重大主題鑑別		24

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	其它說明	頁碼
GRI 102：一般揭露 2016	6、報導實務			
	102-45合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書		6
	102-46界定報告書內容與主題邊界	利害關係人溝通與重大主題鑑別		24
	102-47重大主題表列	利害關係人溝通與重大主題鑑別		24
	102-48資訊重編	關於本報告書		6
	102-49報導改變	關於本報告書 利害關係人溝通與重大主題鑑別		6 24
	102-50報導期間	關於本報告書		6
	102-51上一次報告書的日期	關於本報告書		6
	102-52報導週期	關於本報告書		6
	102-53可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書		6
	102-54依循GRI準則報導的宣告	關於本報告書		6
	102-55GRI內容索引	GRI內容索引		135
	102-56外部保證/確信	關於本報告書 會計師有限確信報告 獨立保證意見聲明書		6 142 145
	GRI 103：管理方針 2016	103-1解釋重大主題及其邊界	利害關係人溝通與重大主題鑑別	
103-2管理方針及其要素		於各重大主題下揭露		詳各重大主題揭露
103-3管理方針的評估				
重大主題				
【資訊安全】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2管理方針及其要素	1.5資訊安全		58
	103-3管理方針的評估			
【公司治理與誠信經營】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2管理方針及其要素	1.2公司治理		43
	103-3管理方針的評估			
GRI 205：反貪腐2016	205-1已進行貪腐風險評估的營運據點	1.2公司治理		43
	205-3已確認的貪腐事件及採取的行動			

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	其它說明	頁碼
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1治理單位與員工的多元化	1.2 公司治理		43
【法令遵循】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	1.3法令遵循		51
GRI 417：行銷與標示 2016	417-2未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件 417-3未遵循行銷傳播相關法規的事件	1.3法令遵循		51
GRI 419：社會經濟法令遵循 2016	419-1違反社會與經濟領域之法律和規定	1.3法令遵循		51
【客戶權益保護】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2管理方針及其要素 103-3管理方針的評估	5.3品質金融		126
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	5.3品質金融		126
【風險管理】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2管理方針及其要素 103-3管理方針的評估	1.4風險管理		55
【卓越品牌】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2管理方針及其要素 103-3管理方針的評估	1.1營運績效		38
【永續金融】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2管理方針及其要素 103-3管理方針的評估	5.1永續金融		106
【FinTech數位金融】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2管理方針及其要素 103-3管理方針的評估	5.2創新金融		118
【營運績效】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2管理方針及其要素 103-3管理方針的評估	1.1營運績效		38
GRI 201：經濟績效 2016	201-1組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1營運績效		38

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	其它說明	頁碼
【氣候策略】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2管理方針及其要素	2.2氣候變遷之因應策略		71
	103-3管理方針的評估			
【員工權益與福祉】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2管理方針及其要素	3.3員工權益		87
	103-3管理方針的評估			
GRI 401：勞雇關係 2016	401-3育嬰假	3.3員工權益		87
GRI 402：勞資關係 2016	402-1關於營運變化的最短預告期		臺銀對於營運重大變化之調整皆依據法規要求	—
【人才培育與發展】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2管理方針及其要素	3.2員工發展		84
	103-3管理方針的評估			
GRI 404：訓練與教育 2016	404-1每名員工每年接受訓練的平均時數	3.2員工發展		84
	404-2提升員工職能及過渡協助方案	3.2員工發展		84
	404-3定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	3.1員工任用		78
【人才吸引與留任】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2管理方針及其要素	3.1員工任用		78
	103-3管理方針的評估			
GRI 202：市場地位 2016	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	3.1員工任用		78
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1新進員工和離職員工	3.1員工任用		78
	401-2提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利			
GRI 405：員工多元化與平等機會2016	405-1治理單位與員工的多元化	3.1員工任用		78
【綠色營運】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2管理方針及其要素	2.1能資源管理		62
	103-3管理方針的評估			

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	其它說明	頁碼
GRI 302：能源2016	302-1組織內部的能源消耗量	2.1能資源管理		62
	302-3能源密集度			
	302-4減少能源消耗			
GRI 305：排放 2016	305-2能源間接（範疇二）溫室氣體排放	2.1能資源管理		62
	305-4溫室氣體排放密集度			
	305-5溫室氣體排放減量			
【擴大社會參與】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2管理方針及其要素	4.1推動古蹟活化		90
		4.2促進藝文發展		96
		4.3孕育體育風氣		99
	103-3管理方針的評估	4.4深耕社會關懷		101
		4.5支持金融研究		104

SASB索引表

主題	指標代碼	揭露指標	揭露章節	其它說明	頁碼
資訊安全	FN-CB-230a.1	(1)資料外洩數量 (2)涉及個人可識別資訊 (PII)外洩之百分比 (%) (3)帳戶持有人受影響數量	1.5資訊安全 5.3品質金融		58 126
	FN-CB-230a.2	鑑別與應對資安風險之方法描述	1.5資訊安全		58
普惠金融與能力建置	FN-CB-240a.1	促進小型企業及社區發展之貸款件數與放款餘額	5.1永續金融		106
	FN-CB-240a.2	促進小型企業和社區發展之逾期放款 (past due) 及催收款 (nonaccrual) 件數與金額	5.1永續金融		106
	FN-CB-240a.3	針對金融弱勢所提供的無成本支票帳戶 (no-cost checking accounts) 的數量	5.1永續金融		106
	FN-CB-240a.4	針對金融弱勢所舉辦的金融素養倡議活動的參與人數	5.3品質金融	由於臺銀主要客戶族群為高齡銀髮族，我們優先以高齡銀髮族所關注之議題，如：資產傳承、養老信託等主題，設計、安排理財說明會與講座。	—
信用分析納入ESG要素	FN-CB-410a.1	依產業別揭露工商貸款的信用曝險額 (Commercial and industrial credit exposure)	5.1永續金融		106
	FN-CB-410a.2	信用分析中納入環境、社會及治理 (ESG) 要素之方法描述	5.1永續金融		106
商業道德	FN-CB-510a.1	金融產業法規相關法律程序所導致的金錢損失總額	1.3法令遵循		51
	FN-CB-510a.2	吹哨者政策與程序說明	1.2公司治理		43

主題	指標代碼	揭露指標	揭露章節	其它說明	頁碼
系統性風險管理	FN-CB-550a.1	全球系統性重要銀行 (G-SIB) 分數，依照類別進行揭露	—	臺銀非G-SIB銀行，本指標不適用	—
	FN-CB-550a.2	說明壓力測試結果，以及公司如何將其整合至資本適足性規劃、公司長期策略和其他商業活動	1.4風險管理		55
企業營運指標	FN-CB-000.A	(1) 個人 (2) 小型企業的活期與儲蓄帳戶數量及金額	1.1營運績效		38
	FN-CB-000.B	(1) 個人 (2) 小型企業 (3) 企業的貸款數量及金額	1.1營運績效		38

會計師有限確信報告



安侯建業聯合會計師事務所

KPMG

台北市110615信義路5段7號68樓(台北101大樓)
68F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)

Telephone 電話 + 886 2 8101 6666
Fax 傳真 + 886 2 8101 6667
Internet 網址 home.kpmg/tw

會計師有限確信報告

臺灣銀行股份有限公司 公鑒：

本會計師接受臺灣銀行股份有限公司（以下簡稱「臺灣銀行」）之委託，對臺灣銀行民國一一〇年度（2021年度）永續報告書（以下簡稱「報告書」）中所揭露之特定績效指標（以下簡稱「確信標的資訊」）執行有限確信程序並出具報告。

確信標的資訊與報導基準

臺灣銀行依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」（以下簡稱「作業辦法」）第四條第一項第三款規定之應加強揭露事項所揭露之特定績效指標資訊及其報導基準詳列於附件一。

公司之責任

臺灣銀行應設定其永續績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述報導基準編製及允當表達民國一一〇年度（2021年度）報告書內所涵蓋之確信標的資訊，且負責建立及維持與報告書編製有關之必要內部控制，以確保報告書所報導之特定績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師依據由國際審計與確信準則委員會（International Auditing and Assurance Standards Board）所發佈之國際確信業務準則第3000號—歷史性財務資訊之查核或核閱以外之確信業務（International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000: Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information）規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存有重大不實表達出具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與有限確信攸關之內部控制取得必要之瞭解，以設計當時情況下適當之有限確信程序，惟其目的並非對臺灣銀行民國一一〇年度（2021年度）報告書之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

品質管制與獨立性

本會計師及所隸屬會計師事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品



質管制」，維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

所執行程序之彙總說明

本會計師係針對第二段所述之確信標的資訊執行有限確信工作，主要執行之確信程序包括：

- 取得臺灣銀行民國一一〇年度（2021年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談臺灣銀行管理階層及攸關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時檢視核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

上述確信程序係基於本會計師之專業判斷，包括辨識確信標的資訊可能存有重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，設計足夠且適切之確信程序暨評估確信標的資訊之表達。本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。惟本會計師對於有限確信案件風險之瞭解及考量低於對合理確信案件者，所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小，因此有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。

先天限制

臺灣銀行民國一一〇年度（2021年度）報告書內容涵蓋非財務資訊，對於該等資訊之揭露內容可能涉及臺灣銀行管理階層之重大判斷、假設與解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解讀。

結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現第二段所述確信標的資訊有未依適用之報導基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

臺灣銀行網站之維護係臺灣銀行管理階層之責任，對於本確信報告於臺灣銀行網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

安侯建業聯合會計師事務所

會計師：

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一一一年六月十日

~I-I~

~1~

KPMG, a Taiwan partner and a member firm of the KPMG global organization of member firm members affiliated with KPMG International Limited, a network firm operating under the guidance of the KPMG network.

獨立保證意見聲明書

KPMG

附件一：確信標的資訊彙總表

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	報導基準	作業辦法/ GRI Standards
1	附錄、證交所金融保險業報導要求指標揭露資訊安全	■ 資訊外洩事件數量： 2021年無發生資訊外洩事件 ■ 與個資相關的資訊外洩事件占比(%)： 2021年無發生個資外洩事件，與個資相關的資訊外洩事件比例為0。 ■ 因資訊外洩事件而受影響的顧客數： 2021年無發生資料外洩事件，受影響顧客數為0。	■ 臺灣銀行資訊外洩狀況統計數據	作業辦法第四條第三款第一目 資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數
2	附錄、證交所金融保險業報導要求指標揭露普惠金融	■ 臺銀積極辦理中小企業放款業務，協助企業取得所需資金，提升產業發展與經濟動能；此外，訂定拓展民營企業放款激勵措施方式，鼓勵營業單位積極展業，強化推動都更及危老建築更新貸款業務。 ■ 2021年促進中小企業與社區發展貸款放款共計36,484件，餘額計新臺幣4,667.14億元。	■ 臺灣銀行訂定之放款激勵措施 ■ 臺灣銀行放款件數及餘額統計數據	作業辦法第四條第三款第二目 對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額
3	附錄、證交所金融保險業報導要求指標揭露普惠金融	■ 由於臺銀主要客戶族群為高齡銀髮族，優先以高齡銀髮族所關注之議題，如：資產傳承、養老信託等主題，設計、安排理財說明會與講座。 ■ 2021年共舉辦5場保險商品說明會、1場投資理財說明會，及422場分行投資理財講座，共計18,258人參與。 ■ 臺銀預計於未來透過內部永續治理機制研擬更多元的金融教育普及機制，展現社會影響力。	■ 臺灣銀行金融教育之成果文件及參與人數統計數據	作業辦法第四條第三款第三目 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數



保證聲明書

台灣檢驗科技股份有限公司針對臺灣銀行於2021永續報告書永續活動報導之保證聲明書

保證/查證性質與範疇

台灣檢驗科技股份有限公司(以下簡稱SGS)受臺灣銀行(以下簡稱臺銀)委託執行2021永續報告書之獨立保證(以下簡稱為報告書)。依據SGS永續報告書保證之方法學，其保證範疇係包括報告書中所涵蓋的文本與圖表之數據。根據SGS永續發展報告保證方法論，保證的範圍包括抽樣文本內容和相關附表中的數據，這些數據包含在現場查驗證期間所提交的報告中。SGS保留不時更新保證聲明的權利，具體取決於發布版本的報告內容與協議標準要求之間差異的程度。

保證聲明書之預期使用者

本保證聲明書係以臺銀之所有利害關係人為主要溝通對象。

責任

有關臺銀之2021報告書中之資訊以及所呈現之內容皆屬於臺銀之永續權責人員，永續委員會及永續管理部門的責任。SGS台灣未參與任何有關臺銀之2021報告書中所包含之內容的準備工作。

我們的責任是對臺銀的所有利害相關者對於所設定查證範圍內所發表的文字、數據、圖表和聲明提供意見。

保證標準、類型與等級

SGS用於執行保證工作引用之ESG暨永續報告書保證規則係依據國際認可之保證指引- 全球報告倡議組織(GRI)永續性報導準則101: 基礎 2016 之報告品質要求及相關當責性標準於各保證等級及保證方執行原則之相關指南所擬定。

本報告依據SGS集團發展之永續報告書保證規則針對以下所述予以保證：

保證標準項目與保證等級	
A	SGS ESG 暨永續報告書保證規則 (以 GRI 原則及 AA1000 指南為基礎)
B	AA1000AS v3 第二類型高度保證等級 (AA1000 當責性原則及特定績效資訊評估)

保證及報告要求範疇

保證工作範疇包括評估特定績效資訊的報告品質、準確性及可靠性，此評估依循之報告準則如下：

合約協議之特定報告準則

報告準則項目	
1	GRI 準則 (核心選項)
2	AA1000 當責性原則 (2018)

- 高度評估本報告書所揭露之臺銀重大永續績效資訊內容及中度評估所適用之組織外邊界資訊內容的真實性；
- 以AA1000保證標準v3版 第二類型之要求評估報告書內容及其配套管理系統對應AA1000當責性原則(2018)之符合程度；及
- 評估報告書於GRI內容索引中宣告其所依循之重大主題及其對應之GRI永續性報導準則(100, 200, 300及400 系列)符合程度

保證方法

本報告書保證包含保證活動前的背景研究、臺銀位於臺灣之營運據點與本保證活動相關之員工及資深管理階層的訪談、文件和紀錄的審查以及與本保證活動相關之外部機構和/或利害相關者的確證。報告中所引用之財務資訊若已經由獨立之會計稽核，在報告書保證過程中將不會追溯其原始資料。

使用限制及措施

報告中所引用已經獨立會計稽核之財務資訊，及所提及之氣候相關財務揭露(TCFD)以及永續會計準則(SASB)等內容，在報告書保證過程中將不會追溯其原始資料或對其符合程度提供意見。

獨立性及資格聲明

SGS 集團在檢驗、測試和驗證的領域在世界上具有領先的地位，我們在超過140個國家營運和提供服務，服務的項目包括管理系統和服務驗證、品質、環境、社會和道德的稽核和訓練以及環境報告書保證、社會報告書保證和永續報告書保證。SGS 台灣申明我們對於臺銀、其子公司和利害相關者的獨立性上沒有任何的偏見和利益衝突。

保證團隊之組成係根據成員的知識、經驗以及能力資格加以選派，且由具備品質管理系統、環境管理系統、安全衛生管理系統、能源管理系統、有害物質管理系統、社會責任管理系統、溫室氣體查證之註冊主導稽核員/查證員資格及符合SGS永續報告保證服務資格的人員所組成。

查證/保證意見

依據所述之方法學以及所完成之查證工作，保證團隊對於保證工作範疇內與重大主題相關的特定績效資訊其準確性及可靠性感到滿意，並且認為其已依循報告準則要求公允報導。

保證團隊認為報告組織已為此報告書選擇適當程度之保證等級。

AA1000當責性原則 (2018) 結論、發現事項及建議

包容性

臺銀對於利害相關者的包容性以及利害相關者的議合展現了合理的承諾。透過調查等方式對員工、客戶、投資人、供應商、社區及媒體等利害相關者進行溝通，因而使組織能夠瞭解利害相關者所關切的議題。未來臺銀可考量透過直接雙向議合方式進一步理解利害相關者之需求。

重大性

臺銀已建立和實施有效的流程來確認組織的重大性議題，透過正式審查鑑別利害相關者及對其認為重大的議題，本報告並已適當地依照議題的重大性及優先性回應所鑑別之重大性議題。

回應性

本報告適切地涵蓋了利害相關者議和的結果以及其回饋的管道。

衝擊性

臺銀已透過流程鑑別且透過多樣的資訊，如活動、政策、方案、決策及產品服務等，適當展現其環境、社會、治理等主題面向的永續績效表現，其與重大主題相關的衝擊程度並已透過目標設定方式採定性或定量衡量，並於報告書中適當揭露及報導。

全球報告倡議組織(GRI)永續性報導準則結論、發現事項及建議

臺銀之2021報告書適切地符合GRI永續性報導準則核心選項的要求。其重大議題及影響之內外邊界已適當地依循GRI定義報告書內容的報導原則完成鑑別。重大主題及邊界的鑑別、利害相關者議合等GRI 102-40至GRI 102-47的相關揭露項目，已正確於內容索引及報告書中列示。未來報告書宜加強敘述臺銀與其所鑑別之重大主題對應衝擊之關聯性(103-1)，及組織管理衝擊之方式。針對與重大主題相關之目標，其標的之設定宜盡可能以定量方式展現。

簽署人



黃世忠 資深副總裁

台北, 台灣

日期: 2022年06月09日

WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Report
000-8/V3-XH5SN

獨立保證意見英文版聲明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.’S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE BANK OF TAIWAN’s SUSTAINABILITY REPORT FOR 2021

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION
SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by BANK OF TAIWAN CO., LTD. (hereinafter referred to as BANK OF TAIWAN) to conduct an independent assurance of the Sustainability Report for 2021 (hereinafter referred to as the SR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during verification from 25th April 2022 to 25th May 2022. SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT
This Assurance Statement is provided with the intention of informing all BANK OF TAIWAN's Stakeholders.

RESPONSIBILITIES
The information in the BANK OF TAIWAN's SR Report of 2021 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and the management of BANK OF TAIWAN. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Report

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all BANK OF TAIWAN's stakeholders.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE
The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for report quality, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options and Level of Assurance	
A.	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)
B.	AA1000ASv3 Type 2 High Level (AA1000AP Evaluation plus evaluation of Specified Performance Information)

SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA
The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

Select specific reporting criteria included in the contract

Reporting Criteria Options	
1.	GRI Standards (Core)
2.	AA1000 Accountability Principles (2018)

- evaluation of content veracity of the sustainability performance information based on the materiality determination at a high level of scrutiny for BANK OF TAIWAN, and moderate level for applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018); and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.

ASSURANCE METHODOLOGY
The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, Sustainability committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

LIMITATIONS AND MITIGATION
Financial data drawn directly from independently audited financial accounts, Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) and SASB related disclosures have not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE
The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from BANK OF TAIWAN, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION
On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

BANK OF TAIWAN has demonstrated its a fair commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. Stakeholders identification process and engagement through its daily operation basis were indicated in the report. For future reporting, BANK OF TAIWAN may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

BANK OF TAIWAN has established a materiality process for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

Impact

BANK OF TAIWAN has demonstrated a process on identify represented impacts that encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services, as well as any related performance.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, BANK OF TAIWAN's SR Report of 2021, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more descriptions of BANK OF TAIWAN's involvement with the impacts for each material topic (103-1), and how efforts were given to mitigate the impacts. When reporting on goals and targets for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
09 June, 2022
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Report
000-8/V3-XH5SN



CREATE A BETTER FUTURE

服務創新 價值驅動



臺灣銀行
BANK OF TAIWAN

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