

2022 永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT



CREATE A BETTER FUTURE

服務創新 價值驅動



2022

永續報告書

BANK OF TAIWAN
SUSTAINABILITY
REPORT

目錄

CONTENTS

- 關於報告書
- 董事長的話
- 榮耀與肯定
- ESG 卓越績效
- ESG 特色故事
- 關於臺灣銀行
- 品牌願景
- 經營績效
- 稅務治理

永續藍圖

- 1.1 企業永續發展委員會
- 1.2 永續發展藍圖
- 1.3 利害關係人溝通
- 1.4 重大性議題分析

2

3

5

7

8

10

10

13

14

永續治理

- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營與法令遵循
- 2.3 風險管理與持續營運
- 2.4 資訊安全與隱私保護

30

34

40

43

永續金融

- 3.1 永續金融
- 3.2 普惠金融
- 3.3 智慧金融
- 3.4 品質金融

53

58

61

68

永續營運

- 4.1 氣候相關財務揭露
- 4.2 環境永續

74

78

永續職場

- 5.1 人才培育與發展
- 5.2 人才吸引與留才
- 5.3 員工權益與人權維護

87

89

93

永續社會

- 6.1 公益臺銀
- 6.2 學術臺銀
- 6.3 文化臺銀
- 6.4 體育臺銀

99

101

103

107

附錄

- 公協會參與情形
- 重大性議題
- 永續營運指標
- GRI 內容索引
- 永續會計準則 (SASB) 索引表
- 會計師有限確信報告
- 獨立保證意見聲明書

110

111

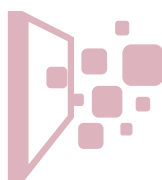
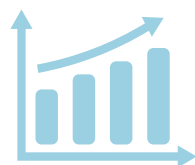
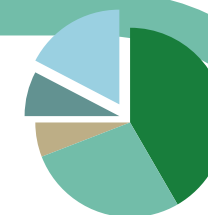
116

117

120

121

123



關於報告書

● 報告書概況

臺灣銀行長期關注並落實企業永續作為，本年度為第 11 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 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。

● 上一次發佈報告的日期

2021 年報告書於 2022 年 8 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

本報告書範圍以臺銀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，其餘若有範疇不一致之情形，將於報告書特別說明。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。相關統計數字以國際通用標準指標為計算基礎，所有財務數字均以新臺幣為計算單位。

● 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）與美國永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，SASB）中商業銀行（commercial bank）及消費金融（consumer finance）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。

● 報告書外部保證

依循標準	發證機構
ISO 14064-1 溫室氣體盤查	財團法人台灣大電力研究試驗中心
ISO 20000 資訊服務管理系統	英國標準協會（BSI）
ISO 27001 資訊安全管理系統	
BS 10012 個人資料管理系統	
ISO 22301 營運持續管理系統	
ISO 14067 產品碳足跡	
氣候相關財務揭露（TCFD）報告書查核聲明書	行政院環境保護署
AA1000 保證標準第二應用類型 Type2 高度保證等級	
產品碳足跡及碳足跡減量標籤證書	安永聯合會計師事務所
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）有限等級確信	

● 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/>



董事長的話



臺灣銀行自 1946 年改組成立迄今已屆 77 年，若自 1899 年設立前身株式會社臺灣銀行起算，已深耕臺灣 124 個年頭。長期以來秉持穩健的經營理念並落實「全面遵循」體制，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。

2022 年金融業經營環境面臨地緣政治、美中競局、全球公衛、供應鏈瓶頸、通膨壓力、主要國家升息及氣候危機等種種因素干擾，加以疫情起伏，更加深金融市場動盪。面對經營環境的挑戰，臺銀除了進行組織活化更新，致力責任金融、普惠金融、數位化布局，並以「三駕馬車」的經營策略均衡發展政府部門、企業金融及消費金融，強化資產負債管理與提升資金運用效率。

在經營團隊及全體同仁的共同努力下，臺銀 2022 年整體經營績效表現亮眼，稅前盈餘達新臺幣（以下同）191 億元，倘加計政策性負擔考量，則達 288 億元，超出年度預算目標，同時持續優化資產品質及強化風險承擔能力，逾放比率 0.09%、備抵呆帳覆蓋率 1,458.8%，均為歷年最佳水準；而在質化方面，不論是專利創新、數位品牌、雙語分行、永續績效等均獲致豐碩成果，維持永續穩健的經營韌性。

隨著全球氣候變遷加劇，ESG、永續、淨零已成全球關注議題，金管會於 2022 年 12 月公布「永續金融評鑑」指標，指引金融業在永續經營規劃上發揮正向的影響力，引領企業邁向淨零轉型。為配合加速建構國內永續金融生態圈，臺銀已將永續精神納入經營管理策略，以 ESG 績效連結授信條件，更於 2022 年 5 月簽署赤道原則，導入環境與社會風險審查機制，期能發揮金融影響力，與客戶攜手共創永續價值。為了宣示接軌國際與落實永續經營的決心，臺銀於 2022 年 5 月簽署支持氣候相關財務揭露（TCFD），朝減緩地



球暖化的目標邁進，不僅透過投融資的力量，導引企業進行淨零轉型，更從自身營運做起，汰換老舊空調、電梯等高耗能設備、宣導節能政策等，與同仁一同邁向環境永續。

為因應國際數位金融發展趨勢，臺銀致力推動數位轉型，以建立同仁「數位思維」出發，緊扣「以使用者為中心」之經營理念，全面驅動組織文化變革，讓轉型思維擴散至全行，成為同仁 DNA 的一部份。為加速數位人才育成，結合內外部資源，舉辦培訓計畫及創意競賽，打造數位轉型種子人員部隊，以人力資產驅動數位轉型，並榮獲堪稱金融界「奧斯卡」的「臺灣傑出金融業務菁業獎」之「最佳人力發展獎」優等之殊榮。

為強化員工歸屬感與凝聚力，融合政府營造溫馨友善職場育兒環境政策，臺銀於臺北、高雄、桃園、臺南等地設置 4 所職場互助教保服務中心，提供 230 個員工及社區家庭，2 至 6 歲幼兒托育服務，落實以人為本的經營理念，實踐員工照護及社區關懷。而在社區發展方面，臺銀持續辦理公益與捐血活動、經濟金融論文獎、藝術祭 - 青年繪畫季、攝影季及書法季，持續培育國家專業籃球人才、力挺國球支持中華職業棒球大聯盟賽事…等，透過實際行動發揮企業影響力，多年來在社會參與的耕耘成果也備受肯定，除已連續五年榮獲教育部體育推手獎「推展類金質獎」，亦獲得 TCSA 台灣企業永續獎「社會共融領袖獎」之肯定。

臺銀歷史悠久，信譽卓著，以「建構領導銀行，佈局全球市場」為願景，「打造永續臺銀 Drive Sustainable Growth」為永續經營基石，聚焦於「全民的銀行 We care for the people」、「臺灣的靠山 We strengthen the resilience for the society」、「永續的推手 We drive for the net-zero future」三大永續策略主軸，承接國家政策與社會大眾的期待，透過銀行業務將金融資源分配到對的地方，協助民眾與企業穩步向前，未來除將賡續以實際行動為社會注入溫暖的正向力量，亦將持續支持淨零轉型，力行節能減碳，同時將永續金融的理念深植於組織與文化，並擴展至投融資對象，帶動整體產業及社會邁向淨零轉型的目標，展現臺銀永續發展承諾。

董事長

呂 桔 誠



榮耀與肯定

治理 + 誠信

- ★ 2022 年英國銀行家雜誌 (The Banker) 公布千大銀行排名，臺銀居全球銀行總資產排名第 128 名，為我國銀行 **最佳排名**
- ★ 穆迪 (Moody's) 及標準普爾 (S&P) 信用評等穩居我國銀行 **領先地位**
- ★ **連續 17 年** 榮獲讀者文摘臺灣地區「信譽品牌」銀行類 **金獎**
- ★ 榮獲「2022 第 15 屆 TCSA 台灣企業永續獎」**永續報告獎**
- ★ 榮獲富比士評選為「2022 年 **全球最佳銀行**」

環境 - 足跡

- ★ 2022 臺北市 **零碳標竿獎** (工商產業甲組)
- ★ 2021 年度「政府機關及學校用電效率管理計畫」- **丁組節能績優第 1 名**

人才 × 成長

- ★ 第 11 屆菁業獎「**最佳人力發展獎**」優等
- ★ 榮獲超額進用原住民族 **特優獎**
- ★ 榮獲財政部人事處 2022 年人事業務績效考核事業機構組 **第 1 名**

社會 ÷ 不均

- ★ 榮獲第 15 屆文馨獎常設獎 - **金獎**
- ★ 榮獲「2022 第 15 屆 TCSA 台灣企業永續獎」**社會共融領袖獎**
- ★ 2022 年公開發行第 73 卷「臺灣銀行季刊」，並榮獲國家圖書館 2022 年頒發「臺灣學術資源影響力 - 期刊長期傳播獎：經濟學學門期刊」**第 1 名**之獎項
- ★ 榮獲教育部體育署頒發「2022 年 **體育推手獎**」
- ★ 榮獲行政院農業委員會農糧署頒發「農糧產品行銷 **貢獻卓著企業獎**」



商品與服務∞

★ 榮獲工商時報第二屆《Trust Award》多元信託創新獎之「最佳公益信託**創新獎**」及「異業合作**推薦獎**（社團法人中華民國幸福家庭促進協會）」兩項金質獎

★ 榮獲2022年海外信保基金「總送保融資金額**優等獎**」及「分行送保**優等獎**（南非分行）」二大獎項

★ 榮獲第12屆亞太區金融機構競賽選拔（APLMA Awards 2022）「2022年臺灣年度**最佳聯貸銀行**」



★ 榮獲2022年中小企業信用保證基金融資業務「績優授信經理人」、「青創、新創暨微型事業相挺獎」、「協助區域發展獎」、「紓困振興獎」、「送保案件催收績效優良獎」及「送保案件催收卓越獎」等六大獎項

★ **連續10年**榮獲財團法人金融聯合徵信中心頒發「**金質獎**」

★ 榮獲中央銀行「中小企業專案貸款績優金融機構」-「**績效卓著獎**」

★ 榮獲《卓越雜誌》2022卓越銀行評比「最佳商品**信賴獎**」、「最佳服務**品質獎**」兩大獎項

★ 榮獲財金資訊股份有限公司頒發「跨行業務推展**卓越獎**」及「跨行服務**創新獎**」

★ 榮獲「財政部第5屆政府服務獎」**優等**





ESG 卓越績效

E 環境

- 能源使用量相較 2021 年減少約 **1.86%**，減少 **127,629** kgCO₂e 溫室氣體排放
- 用水量相較 2021 年減少約 **3.94** 百萬公升
- 辦理綠色採購指定項目比率為 **96.28%**（年度目標值 **95%**）
- 新增標租 **6** 家分行行舍屋頂建置太陽能設備，裝置容量增加 **891.55KW**



S 社會

- 女性對男性平均月薪資倍率 **1.05**
- 男、女性基本工資倍率皆達 **2** 倍以上
- 人均訓練時數 **20.23** 小時
- 派外參與專業訓練人次達 **1,740** 人次
- 鼓勵員工進修與考取證照補助金額達新臺幣 **619.30** 萬元，受惠人次達 **1,877** 人次
- 2022 年持續辦理藝術祭 - 繪畫、攝影及書法季等活動，共計 **2,106** 件作品參賽
- 協助舉辦第 **29** 屆原住民棒球協會關懷盃棒球邀請賽，為期四天，共 **121** 場棒球賽事
- 協助在地農業產銷，採購約 **29,100** 公斤鳳梨釋迦、**8,400** 公斤文旦

G 治理

- 合併稅前盈餘達新臺幣 **191** 億元
- 參與公股金融事業 ESG 倡議平台
- 綠色債券投資餘額約新臺幣 **120.6** 億元，社會責任債券約新臺幣 **27.2** 億元，可持續發展債券約新臺幣 **114.2** 億元，占整體債券投資金額 **5.42%**
- 完成 ESG 績效連結統籌主辦（共同主辦）、參貸之聯合授信案件總額度約新臺幣 **2,935** 億元，綠能相關產業授信餘額約新臺幣 **4,564** 億元，六大核心戰略產業放款餘額約新臺幣 **9,641** 億元
- 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。其中除於 2021 年已完成 **3** 項，2022 年已完成 **5** 項外，其餘 **4** 項預計於 2023 年及 2024 年陸續完成
- 2022 年顧客總滿意度為 **99.67%**
- 舉辦 **1** 場投資理財說明會，及 **640** 場分行投資理財講座，共計 **26,050** 人次

ESG 特色故事

用信託讓愛延續 實踐金融友善精神

臺銀身為國營銀行，向來以關懷社會為己任，並致力於發揮包含信託等金融專業服務，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。

一路走來，從「無子西瓜信託服務專案」幫助膝下無子的長輩戰勝孤老的恐懼、「臺中市身心障礙者信託服務計畫」與「彰化和美葉家兄弟」及「彰化白家小兄妹」的社會弱勢照護與社福制度的落實，以及臺鐵列車事故，受教育部指定為受託人辦理「臺鐵列車事故案捐款教育資助金信託」，臺銀期許藉由信託落實社會公益及善盡企業社會責任。

另因應高齡化、少子化趨勢及當前社會弱勢照護問題，臺銀除持續辦理量身規劃信託服務外，並積極投入開發各項具社會公益性的信託商品，且持續優化信託服務內涵，例如設計方便閱讀且符合普遍需求之制式型契約，透過臺灣全國 159 家營業據點的 199 位信託專員，就近提供業務諮詢、辦理簽約及後續相關服務，發展出遍及全臺據點之在地服務模式等，以利信託存續期間專款給付之整合性支配，達到資產集中管理效益，保障社會弱勢群體的財產安全。

臺銀辦理信託業務，除協助高齡者及身心障礙者管理財產外，並配合執行政府政策，針對社會弱勢照護問題，為身心障礙者、獨居長者、受重大變故及經濟能力不足的特殊境遇家庭等社會弱勢群體，提供專案信託，並與政府機關與社福團體等第三方合作，藉由信託架構及專款專用機制，關懷照顧社會弱勢，發揮安定社會功能，如實詮釋「受人之託、忠人之事、成人之美」之信託成效，踐履普惠金融之精神。





植樹造林 永續生態

針對全球暖化日趨嚴重的議題，臺銀以實際行動響應「聯合國永續發展目標」，共同攜手國立臺灣大學生物資源暨農學院附設山地實驗農場合作舉辦「合歡山生態保育植栽」活動，於 2022 年 6 月 20 日及 23 日分兩梯次派員響應，於合歡山小風口區域栽植高山原生種植物，以行動守護臺灣環境與生態保育，實踐經濟及自然環境的永續共生，為守護臺灣美麗的環境盡一己之力。

合歡山區台 14 甲線 36k+650 及 36k+850 兩處，因太魯閣工務段辦理邊坡改善工程導致兩處平台土壤裸露，植被自然恢復過程往往需要花費數十年甚至幾世紀的時間，爰規劃透過人工方式促進植被在短時間內恢復。考量合歡山地區強風、寒霜、低溫等嚴苛環境，本次合歡山區生態保育植栽活動特地安排於越冬後 5-6 月間辦理，以提高植栽的存活率，另植栽物種選擇以臺灣百合、臺灣高山原生杜鵑及臺灣繡線菊等復育地點周圍出現之原生高山樹苗為主，藉此結合當地景觀與生態系統，並維護臺灣山區自然之美與其獨特及無可取代的生態價值。



本次合歡山區生態保育植栽活動，兩梯次共約完成 3,600 株原生高山樹苗補植，參與者透過雙手鏟挖、搬運、種植、覆土等植樹過程，親近感受臺灣中高海拔山林的生命力，且思考如何從生活中保護我們居住的環境，學習尊重和欣賞大自然，為環境保護埋下希望的種子。

古蹟活化

「前南菜園日式宿舍群」區域於日治時期隸屬於臺北市古亭村，町名改正後隸屬於佐久間町三丁目（今臺北市中正區牯嶺街 81 巷與南昌路二段 2 巷所形成之街廓內）。根據地籍及《臺灣日日新報》所載進行判斷，其創建時間應為大正 8~9（1919~1920）年間，為「株式會社臺灣銀行」（即今臺銀）日籍職員宿舍（官舍）。宿舍群基地東側（兒玉町四丁目）原有明治 32（1899）年興建之臺灣總督兒玉源太郎別墅，因兒玉源太郎將其別墅命名為「南菜園」，區域故有南菜園之稱謂，形成日式宿舍（官舍）為主之聚落型態，臺銀 2017 年出資約新臺幣 1.9 億元進行宿舍修復，修復後將南菜園建築型式與構造，包括庭園空間、紅磚圍牆與大門、紅磚砌通氣孔、門廊、簷廊、天花、欄間、床之間、兩戶袋等特色保留，並維護基地內受保護樹木。預計 2023 年下半年可對外開放。





關於臺灣銀行

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。

品牌願景

臺銀以「建構領導銀行，佈局全球市場」為發展願景，積極支持政府經濟發展，並提供完善產業資金融通服務；為因應數位金融發展，廣續推動各項創新研發；為加速國際化，積極與國際領導型同業合作及拓展海外據點，成為全球五大洲均設有據點之本國銀行，提升臺銀在銀行間的領導地位。

「Bank of Taiwan」品牌於全球金融市場耕耘已逾二個甲子，從成立時的筆路藍縷，漸次奠定穩固的經營基礎並成長茁壯，憑藉的係亙古不變的金融經營理念與核心價值，這亦是臺銀能永續經營的關鍵驅動力。在臺灣經濟發展的各個階段，臺銀始終秉持調劑臺灣金融、扶助經濟建設、發展工商事業之宗旨，貫徹融合政府政策，穩定金融環境，協助產業升級並支撐經濟成長，充分展現臺銀渾厚的金融底蘊。

臺灣銀行價值主張

以人為本

以客為尊

追求卓越

穩定成長

臺銀以真誠的服務態度，信守保障客戶權益優先的原則，提供專業且符合客戶需求的服務，並建立完善的風險管理機制，強化經營體質，提升經營效能，進而使業務穩定成長。

誠信

誠懇務實、信用至上、值得信賴

關懷

關懷社會、關懷客戶、關懷員工

效率

積極主動、迅速服務、追求創新

穩健

踏實經營、健全體質、穩定成長

臺灣銀行介紹

成立時間 / 1899 年

總部 / 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 61,784 億元

員工人數 / 8,529 人

市場地位

存款業務

	戶數（千）	總額（百萬）
個人	7,275	1,155,232
企業	317	325,789
合計	7,592	1,481,021

註：統計範疇包含支票存款及臺幣活期存款。

授信業務

	戶數（千）	總額（百萬）
個人	932	1,185,476
中小企業	36	457,532
一般企業	1	1,098,435
合計	969	2,741,443

註：一般企業包含公營、民營之非中小企業

信用卡業務

	總客戶數（千）	流通卡數（千）
信用卡	100	243



臺灣銀行價值鏈



主管機關 /
供應商與商業夥伴

- 政府 / 主管機關
- 產業公會
- 供應商
- 民間團體 / 組織
- 媒體

營運支持



臺灣銀行



政策性
金融業務

- 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」
- 就學貸款
- 青創、微創及就保失業者創業貸款
- 「青年安心成家購屋優惠貸款」無自用住宅房屋購置貸款
- 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
- 六大核心戰略產業授信
- 臺商回臺投資專案融資
- 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

金融往來



顧客

- 個人顧客
- 企業顧客
- 金融同業



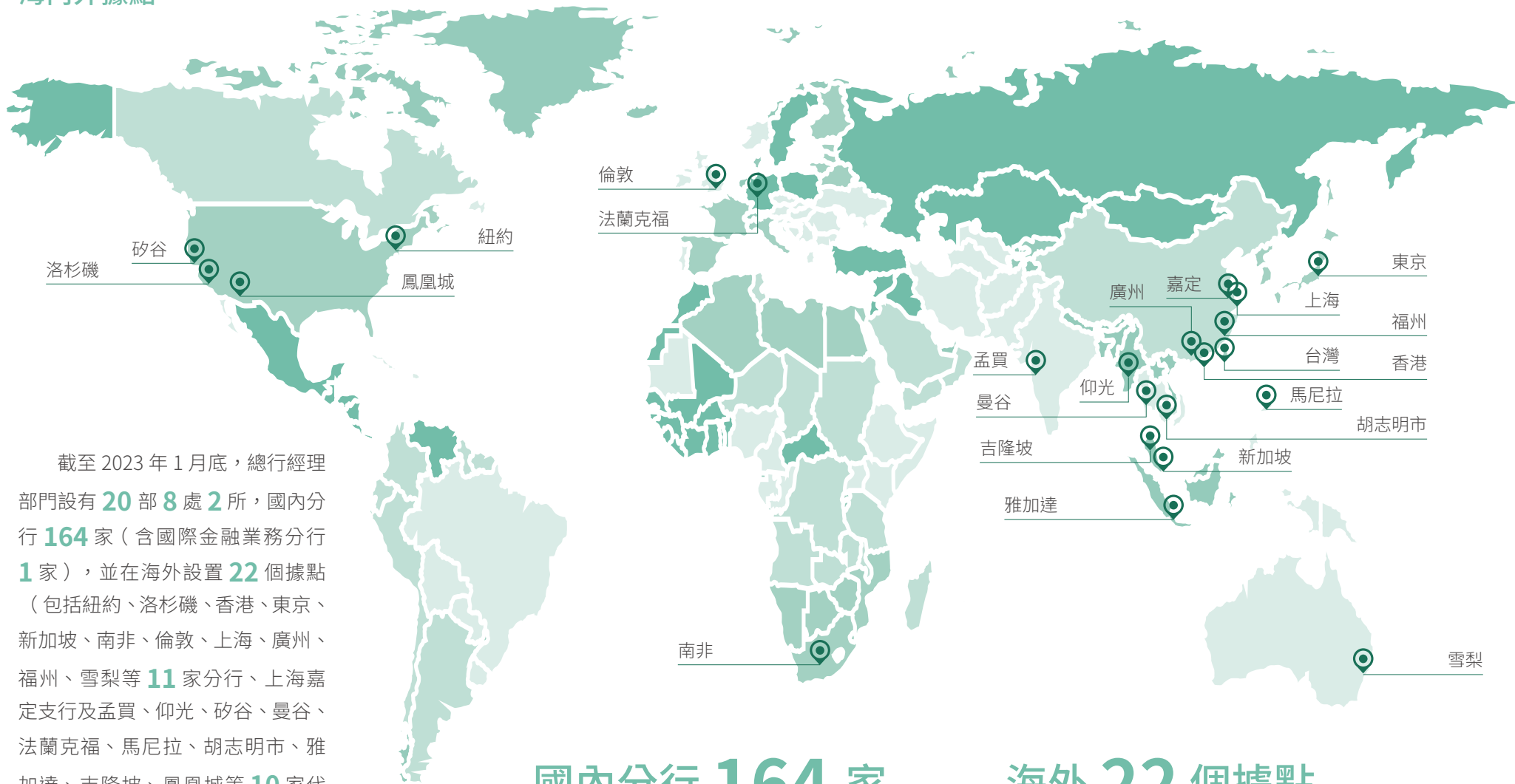
一般性商業
金融業務

- 新臺幣存款
- 外匯存款
- 消費者放款
- 「築巢優利貸」全國公教員工購屋貸款
- 信用卡
- 公部門放款
- 大企業放款

- 中小企業放款
- 國外放款（含 OBU）
- 外匯業務
- 財富管理
- 貴金屬
- 信託業務



海內外據點



截至 2023 年 1 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 **22** 個據點（包括紐約、洛杉磯、香港、東京、新加坡、南非、倫敦、上海、廣州、福州、雪梨等 **11** 家分行、上海嘉定支行及孟買、仰光、矽谷、曼谷、法蘭克福、馬尼拉、胡志明市、雅加達、吉隆坡、鳳凰城等 **10** 家代表人辦事處）。



經營績效

做為歷史悠久、信譽卓著的公營行庫，臺銀秉持「誠信、關懷、效率、穩健」的經營理念，擴展金融服務的深度與廣度，擘劃短、中、長期海外佈局計畫及業務發展策略，戮力規劃及經營各項業務，擴大金融服務範疇，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，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。

財務績效

臺銀 2022 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，2022 年度合併稅前盈餘逾新臺幣 191 億元，超出年度預算目標。

項目	2020 年	2021 年	2022 年
資產總額（新臺幣百萬元）	5,398,790	5,548,408	6,178,383
股東權益（新臺幣百萬元）	383,142	402,191	395,471
每股淨值（新臺幣元）	35.15	36.90	36.28
淨收益（新臺幣百萬元）	34,137	39,042	42,780
稅前純益（新臺幣百萬元）	12,343	16,963	19,190
稅後純益（新臺幣百萬元）	11,515	15,281	17,046

項目	2020 年	2021 年	2022 年
員工平均收益額（新臺幣千元）	3,974	4,546	5,016
員工平均獲利額（新臺幣千元）	1,341	1,779	1,999
稅後每股盈餘（新臺幣元）	1.06	1.40	1.56
資產報酬率（%，稅後）	0.22	0.28	0.29
淨值報酬率（%，稅後）	3.02	3.89	4.27
員工薪資福利（新臺幣千元）	16,245,334	16,848,676	16,119,641
分配股東紅利（新臺幣千元）	2,125,912	3,181,976	3,300,000
繳納政府款項（新臺幣千元）	3,921,368	4,666,753	5,751,960
社會參與投入（新臺幣千元） ^註	172,305	179,496	230,738

註：相關資料係臺銀補助費用

信用評等等級

信評機構	發布時間	長期	短期	評等展望
穆迪投資人服務公司 （Moody's Investors Service）	2022 年 9 月	Aa3	P-1	穩定
標準普爾公司 （Standard & Poor's）	2022 年 11 月	AA	A-1+	穩定
中華信用評等（股）公司 （Taiwan Ratings Corporation）	2022 年 11 月	twAAA	twA-1+	穩定

稅務治理

稅務治理政策



稅務法令遵循

透過營運所在地之會計師及稅務代理士，遵循營運所在地之各類稅務法規，誠實申報及繳納稅捐。

資訊透明公開

定期於財務報告暨會計師查核報告中，揭露稅務相關資訊，以利外部人士瞭解臺銀之租稅架構。



稅務機關溝通

與稅務機關建立互相尊重、透明且信賴的合作關係。積極配合稅務機關的查核工作，釐清查核人員疑問，加快稅務核定速度。



增修法令關注

關注各營運所在地之租稅法令變革，評估其影響層面並擬定相關之因應措施。



所得稅資訊

2021 年及 2022 年有效稅率及現金稅率相關資訊如下表。

單位：新臺幣千元

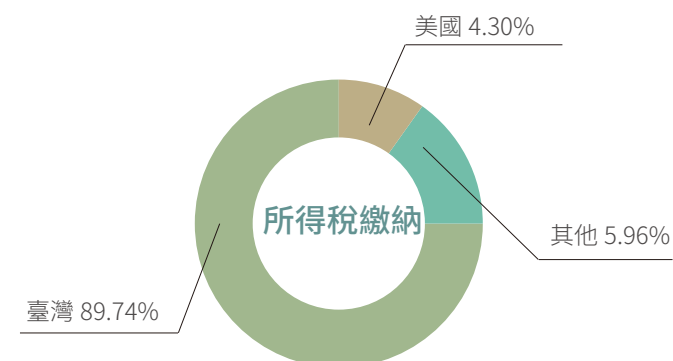
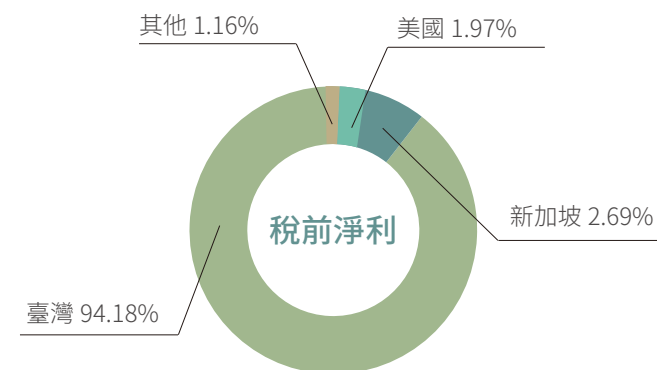
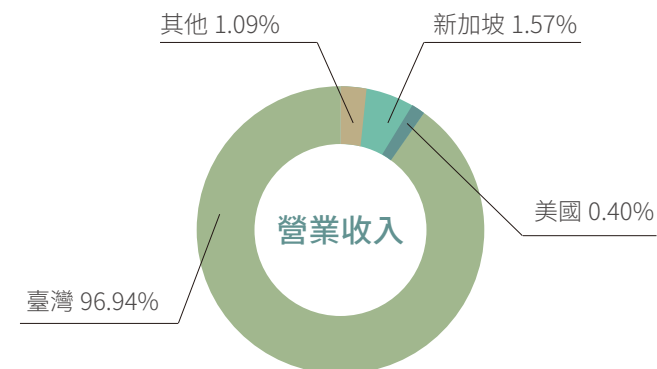
項目	2021 年	2022 年	平均數
稅前淨利	16,963,242	19,189,573	18,076,408
所得稅費用	1,682,081	2,143,696	1,912,889
有效稅率 (%)	9.92%	11.17%	10.58%
支付所得稅	578,097	846,479	712,288
現金稅率 (%)	3.41%	4.41%	3.94%

註：1. 臺銀為國營事業，決算數應以審計部審定數為準。2021 年資料為審定數，2022 年資料為財策數。
2. 2022 年有效稅率高於 2021 年，主要係 2022 年課稅所得高於 2021 年所致。
3. 2022 年現金稅率高於 2021 年，主要係 2022 年有暫繳營利事業所得稅，現金流出所致。

國別稅務資訊

單位：新臺幣千元／人

租稅管轄區	營業收入	稅前淨利	當期所得稅	已納所得稅	員工人數
臺灣	300,567,521	19,189,573	2,143,696	846,479	8,529
中國	268,237	-397,116	28,000	10,647	100
香港	1,240,153	586,774	-41	12,568	42
美國	1,255,357	401,748	55,966	40,557	37
日本	612,173	167,863	0	32,804	18
英國	651,785	-235,846	0	0	18
南非	271,718	90,570	25,312	155	29
新加坡	4,864,148	548,691	55,491	0	26
澳洲	326,277	24,189	6,038	0	14





1

Chapter

■ 永續藍圖

1.1 企業永續發展委員會

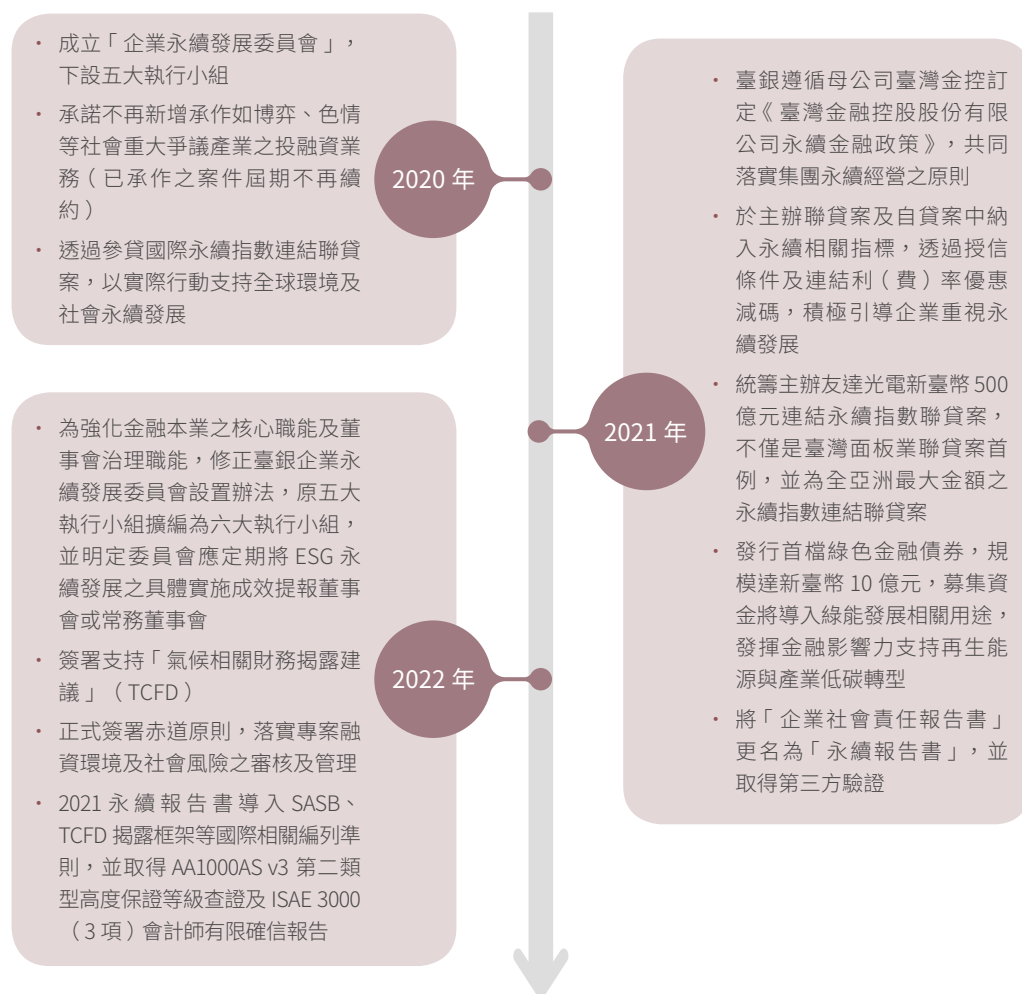
1.2 永續發展藍圖

1.3 利害關係人溝通

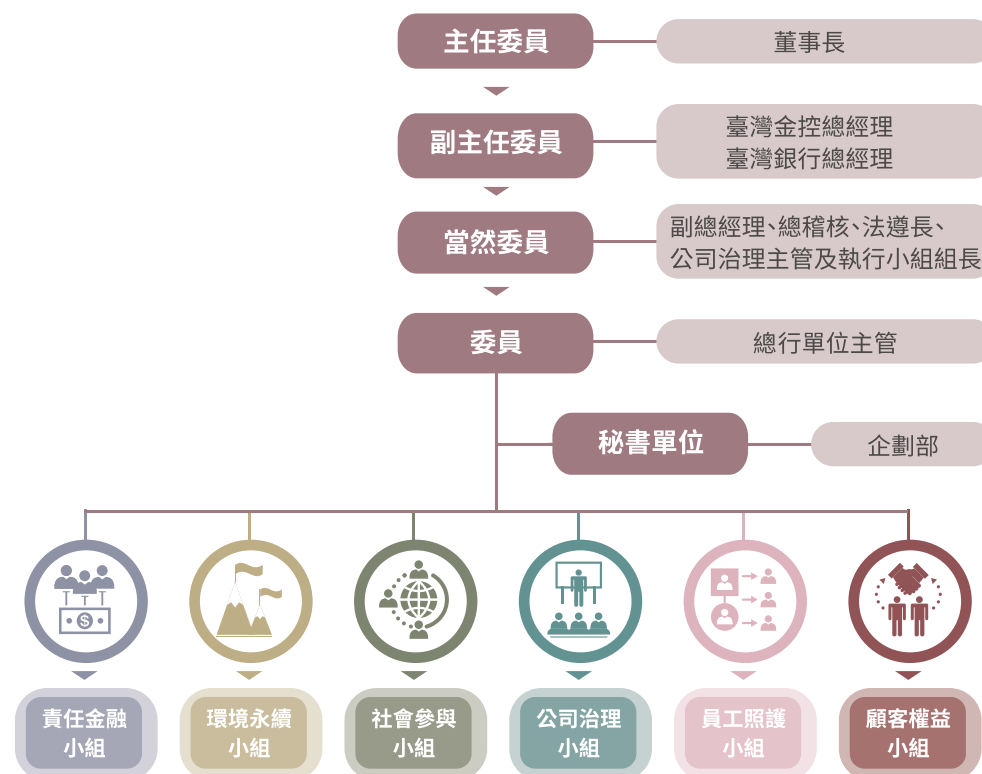
1.4 重大性議題分析

1.1 企業永續發展委員會

臺銀「企業永續發展委員會」自 2020 年成立以來年年精進，力求突破，並透過委員會轄下六大執行小組落實永續行動，歷年重要里程碑如下：



臺銀以企業永續發展委員會（以下稱 ESG 委員會）為永續相關議題最高督導單位，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。



ESG 委員會下設跨部處之責任金融、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 ESG 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。

2022 年共召開 2 次 ESG 委員會，除審議 2021 永續報告書、授信作業導入赤道原則辦理情形、TCFD 架構導入期程規劃、評估提前完成 ESG 倡議平台具體執行方案可行性等議題及各小組報告年度執行成效暨未來推動目標，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。

2022 年重要議案	決議
永續發展策略主軸	永續發展策略主軸通過後，後續將辦理永續策略藍圖執行目標與指標工作坊，基於策略主軸開展並訂定相應之短、中、長期行動方案、指標和目標。
企金授信案件導入赤道原則辦理情形	臺銀已於 2022 年 5 月 6 日正式簽署加入赤道原則協會，並依赤道原則之指引，規劃辦理規章訂定、案件試行及教育訓練等作業，將持續精進同仁辦理赤道原則案件之專業知能。
持續精進 TCFD 架構導入	臺銀已於 2022 年 5 月 6 日正式簽署支持 TCFD；依據臺銀《氣候變遷風險管理準則》健全氣候風險三道防線架構與流程，並優化氣候變遷風險投融资管理機制，另規劃於 2023 年 6 月底前完成 TCFD 報告書編製並取得第三方認證。
全行碳盤查時程及取得 ISO 14064-1 證書專案規劃	2023 年執行 2022 年國內全營運據點溫室氣體盤查及取得證書，並規劃由 ESG 委員會之環境永續小組成員，成立溫室氣體盤查團隊成員及內部稽核團隊。
2022 年度 ESG 融入經營決策之執行成效	將 2022 年度 ESG 融入經營決策之執行成效，提報臺銀常務董事會。 - 簽署赤道原則及 TCFD，訂定《氣候變遷風險管理準則》，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，將氣候相關因子納入壓力測試 - ESG 因子納入臺銀證券投資評選原則 - 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

1.2 永續發展藍圖

為達成「建構領導銀行，佈局全球市場」之願景，臺銀在經濟發展的各個階段，始終秉持調劑臺灣金融、扶助經濟建設、發展工商事業之宗旨，並結合政府政策穩定金融環境、協助產業升級，支撐經濟成長，更致力於加速國際化、積極拓展海外據點，希冀成為全球領導性銀行。

臺銀的永續策略主軸，以「打造永續臺銀 Drive Sustainable Growth」為永續經營基石，並聚焦於三大永續策略主軸：「全民的銀行 We care for the people」、「臺灣的靠山 We strengthen the resilience for the society」及「永續的推手 We drive for the net-zero future」。



全民的銀行

We care for the people

臺銀關懷客戶、員工及社會大眾的福祉，以人為本，並積極落實企業社會責任與社會參與，作為全民的銀行，臺銀積極回應SDG 1消除貧窮、SDG 8就業與經濟成長之聯合國永續發展目標。

臺灣的靠山

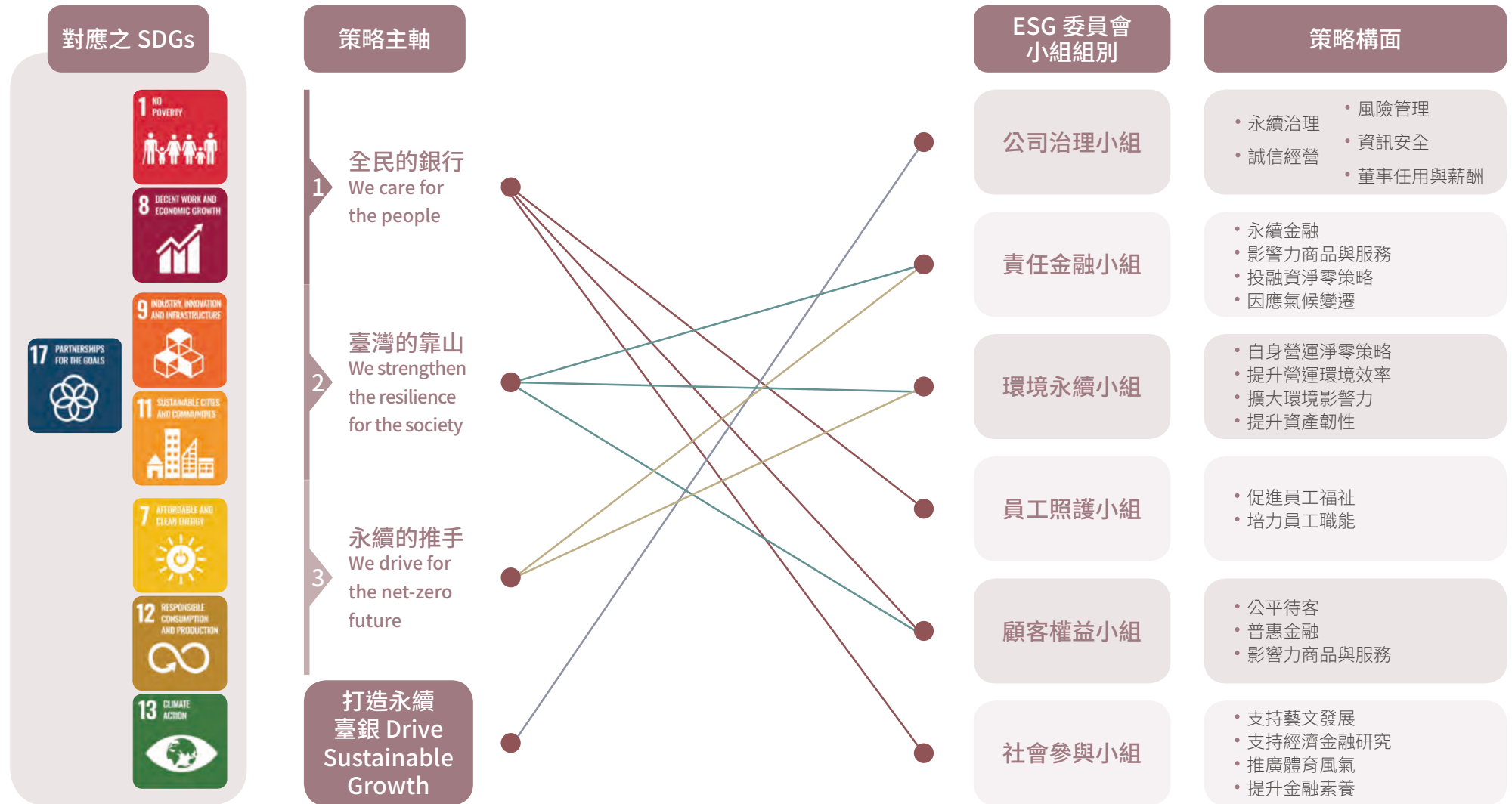
We strengthen the resilience for the society

臺銀矢志成為臺灣安定的力量，承擔推動國家經濟發展之使命，並積極配合政府政策、協助政府進行重大建設，扶植產業、發行貨幣、融通社會資金，是推動臺灣經濟的重要力量。故臺銀為求營運穩健，致力提升自有資產之韌性，亦藉由金融業者的角色，成為臺灣政府、產業的靠山，穩定金融發展。此策略構面回應SDG 9工業創新與基礎建設、SDG 11永續城市與社區之聯合國永續發展目標。

永續的推手

We drive for the net-zero future

臺銀作為資金流動的引領者，致力於推動全球邁向淨零（net-zero），協助國家達成2050年淨零排放目標，透過降低自身營運以及金融本業對環境的衝擊，化作永續的推手，並回應SDG 7可負擔的永續能源、SDG 12責任消費與生產、SDG 13氣候行動之聯合國永續發展目標。



1.3 利害關係人溝通

臺銀致力於追求永續發展，與利害關係人建立透明、暢通的溝通管道，其中包括於公司對外公開網站「永續發展」專區，設置「利害關係人」及「問卷調查」專區，方便蒐集利害關係人關注之永續主題，並透過本報告書適時揭露其所需之資訊，以即時回應和採取適當之因應措施。



「永續發展」專區

為透過傾聽利害關係人意見及蒐集其關注之 ESG 相關議題的過程，瞭解其對 ESG 資訊關切之主題及面向，臺銀參考 GRI 永續性報導準則（GRI Standards），並依照 AA1000SES 利害關係人議合標準（AA1000 Stakeholder Engagement Standard）的五大原則（責任、影響力、張力、多元觀點及依賴性），由 ESG 委員會之秘書單位企劃部執行利害關係人鑑別流程，2022 年鑑別出 7 大利害關係人。



利害關係人	對臺銀的重要性	關注議題	溝通管道	溝通頻率	2022 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
 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 - 經營績效 - 風險管理 - 法令遵循 - 資訊安全 - 永續金融 - 數位金融 - 公平待客與隱私保護	主管機關工作考成指標修訂、實地查證及自評作業 財政部公股金融事業業務研討會 財政部公股金融事業重要議題會議 公文進行雙向溝通	每年 每季 不定期 即時	3 次 4 次 1 次 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	2022 年度溝通績效
 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	電子信箱、首長信箱、員工交流園地 各單位同心集思活動 行務會議 業務會報 登山活動 / 健行活動 我們的臺銀雙月刊 風險管理觀念報導 行內教育訓練 臨場健康服務	即時 每月 每年 每月 每月 每兩月 不定期 不定期 不定期	常設性 9 次（受 COVID-19 疫情影響，暫停 3 次） 1 次 11 次 不定期舉辦 6 本 50 則 226 班，20,843 人次 6 梯次
 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	- 公平待客與隱私保護 - 資訊安全	客服中心及信用卡 24 小時服務專線 客訴管理系統 各營業單位服務專線、顧客意見箱 臺銀客戶通訊 顧客滿意度調查 網站揭露產品及財務資訊 永續報告書 臺灣銀行粉獅團 FaceBook 投資理財講座	即時 即時 營業時間 每兩月 每年 即時 每年 即時 不定期	376,861 通電話 9,230 件 常設性 6 份 6,350 份 即時更新 1 本 不定期更新 640 場

利害關係人	對臺銀的重要性	關注議題	溝通管道	溝通頻率	2022 年度溝通績效
 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 • 營運績效	新聞稿 專訪 電話 / 電子郵件溝通 發言人 / 專人溝通	不定期 不定期 即時 即時	73 件 8 次 視需求進行溝通 視需求進行溝通
 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 電話 / 電子郵件溝通 採購具環保 / 節能 / 省水標章產品	不定期 即時 即時	視業務需要進行溝通
 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 • 法令遵循 • 公平待客與隱私保護	臺灣銀行文物館開放參觀 青少年籃球夏令營 參與舉辦經濟論壇 / 研討會 臺灣銀行季刊 參與公會、協會、研究等社團組織 捐助社福團體 - 臺銀	定期 每年 每季 不定期 不定期	因 COVID-19 疫情，自 2020 年底起暫停對外開放，已於 2023 年 2 月 21 日重新開放民眾參觀 舉辦為期 5 天，提供 250 名之名額 6 場 4 本 視需求參與 5 家

1.4 重大性議題分析

為了解利害關係人對永續主題之關注程度，並檢視組織企業永續經營之成果，臺銀採用 GRI 報導準則與 AA1000 當責性原則標準，以包容性（inclusivity）、重大性（materiality）、回應性

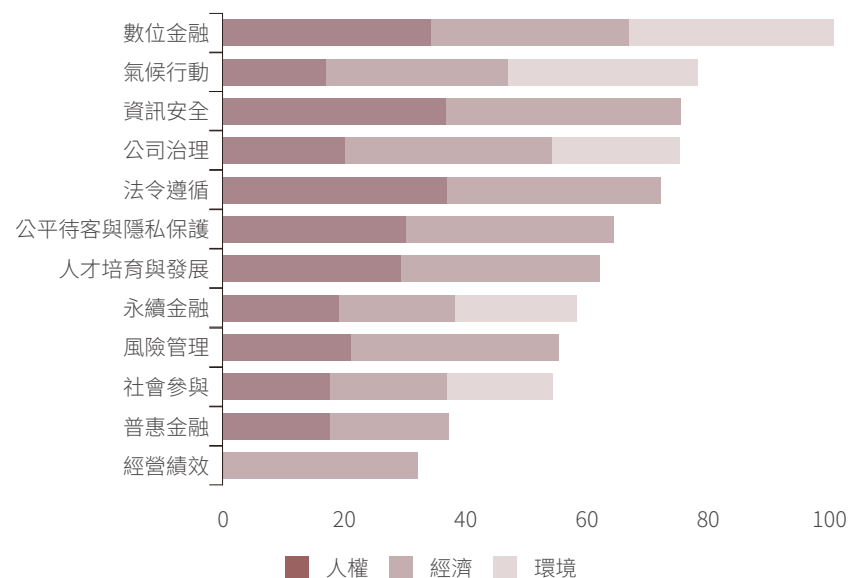
（responsiveness）與衝擊性（impact）四大原則，歸納出本年度永續主題鑑別清單，並依循最新出版 GRI Standards（2021）的重大性鑑別四階段流程，重新定義重大性鑑別方法，以評估重大性議題在經濟、環境、人權方面衝擊的顯著性。



步驟	永續主題清單蒐研	了解議題重要性	分析營運衝擊	分析與排序重大性	產出重大性議題衝擊評估結果	定期檢視
單位	ESG 委員會秘書單位企劃部統籌，蒐集臺銀各單位業務相關永續議題	- 臺銀員工及高階主管 - 外部利害關係人	臺銀員工及高階主管	- 臺銀員工及高階主管 - 外部專家	ESG 委員會秘書單位企劃部	ESG 委員會
內容	- 臺銀參考以下元素蒐研並產出 2022 年度永續議題清單： - 國際永續評比（DJSI、CDP、MSCI）、永續相關準則（GRI 準則、SDGs、SASB、TCFD）針對銀行業所關注之議題 - 利害關係人溝通過程 - 國內金融產業標竿企業之永續議題 - 整合上述，比對國內與國際產業趨勢及臺銀之適用性	透過「2022 年臺灣銀行企業永續議題問卷」，調查利害關係人對 21 項永續議題的關注程度	- 透過發放「2022 年臺灣銀行重大議題衝擊度評估問卷」予永續議題相關業管單位，以及與利害關係人業務直接對接之各相關單位主管與同仁，以代理視角，進行關注度的評估，決定議題重大性，並評估重大性議題相關的營運活動對經濟、環境及人權方面的正 / 負面衝擊 - 決定重大性的三個維度： - 對企業營運的重要程度 - 對利害關係人評估及決策的影響程度 - 在價值鏈上對環境、經濟與人權產生的正負面衝擊程度	- 分析問卷調查結果，瞭解重大性議題在價值鏈的衝擊邊界及涉入程度，並進行排序 - 臺銀將 21 項永續議題劃分為關鍵、重要與基本主題三大層級，納入關鍵與重要主題層級者，視為重大性議題 - 臺銀參考國內外永續發展趨勢、標竿同業與外部專家意見後，檢視並評估重大性議題與當前臺銀狀況之相符性，並依評估結果確認重大主題	依照前述三個面向分析結果，產出重大性議題衝擊評估結果	- 針對 12 項重大性議題依循 GRI 準則之規範，揭露管理方針及對應揭露項目，以揭露利害關係人期望之資訊 - 每年執行重大性議題鑑別流程，定期檢核議題的衝擊性，分析結果上呈 ESG 委員會，以有效分配資源，規劃短、中、長期的永續發展策略
產出	9 項治理與經濟議題 8 項社會議題 4 項環境議題	100 份關鍵利害關係人有效問卷	49 份內部有效問卷	12 項重大性議題	2022 年重大性議題衝擊評估結果	短、中、長期永續發展策略藍圖

重大性議題衝擊評估

評估 12 項重大性議題對經濟、環境及人權面向產生的影響，就實際 / 潛在、正向 / 負向的影響程度及發生機率進行綜合評估並彙整結果。



重大性議題管理方針

重大性議題名稱	GRI 指標	SDGs	管理目的與承諾	政策及承諾	回應章節
數位金融	GRI 金融服務業揭露指標：產品組合	9 INDUSTRIALIZATION AND INFRASTRUCTURE	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。	3.3 智慧金融
氣候行動	GRI 302：能源 GRI 305：排放	13 CLIMATE ACTION	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，並新訂《臺灣銀行股份有限公司氣候變遷風險管理準則》，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。	4.1 氣候相關財務揭露

重大性議題名稱	GRI 指標	SDGs	管理目的與承諾	政策及承諾	回應章節
資訊安全	GRI 418：客戶隱私		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。	2.4 資訊安全與隱私保護
公司治理	GRI 205：反貪腐 GRI 405：員工多元化與平等機會		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》，建立良好之公司治理制度，提升董事會效能，以促進業務之健全發展。 - 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。 - 訂定《誠信經營守則》，落實誠信經營政策及創造永續發展之經營環境。	2.1 公司治理
法令遵循	GRI 417：行銷與標示		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，新商品與服務皆經過法性評估之審查。	2.2 誠信經營與法令遵循
公平待客與隱私保護	GRI 418：客戶隱私		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》、《個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法》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。	2.4 資訊安全與隱私保護
人才培育與發展	GRI 404：訓練與教育		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。	5.1 人才培育與發展
永續金融	GRI 金融服務業揭露指標：產品組合	  	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《授信準則》與《企業授信戶履行企業社會責任檢視表（境外企業授信戶）》、《企業授信戶 ESG 檢核表（國內企業授信案）》，將環境保護、社會責任及公司治理（ESG）要素納入融資審查決策考量。 - 透過與企業授信戶議合的方式，以共同宣示支持全球永續發展及淨零排放目標。	3.1 永續金融

重大性議題名稱	GRI 指標	SDGs	管理目的與承諾	政策及承諾	回應章節
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。 - 訂定《氣候變遷風險管理準則》，完善氣候變遷風險管理架構。 - 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」（以下簡稱「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。	2.3 風險管理與持續營運
社會參與	GRI 203：間接經濟衝擊	   	以創造金融業全方位正向影響力為使命，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。	以古蹟活化、藝文推廣、體育風氣塑造、社區關懷與金融研究推動五大面向為社會參與主軸。	6.1 公益臺銀 6.2 學術臺銀 6.3 文化臺銀 6.4 體育臺銀
普惠金融	GRI 203：間接經濟衝擊	 	臺銀重視以公平合理方式對待金融消費者，提供優質金融服務，推動普惠金融。	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。	3.2 普惠金融
經營績效	GRI 201：經濟績效		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，穩定臺灣金融環境。	關於臺灣銀行



2

Chapter 永續治理

- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營與法令遵循
- 2.3 風險管理與持續營運
- 2.4 資訊安全與隱私保護

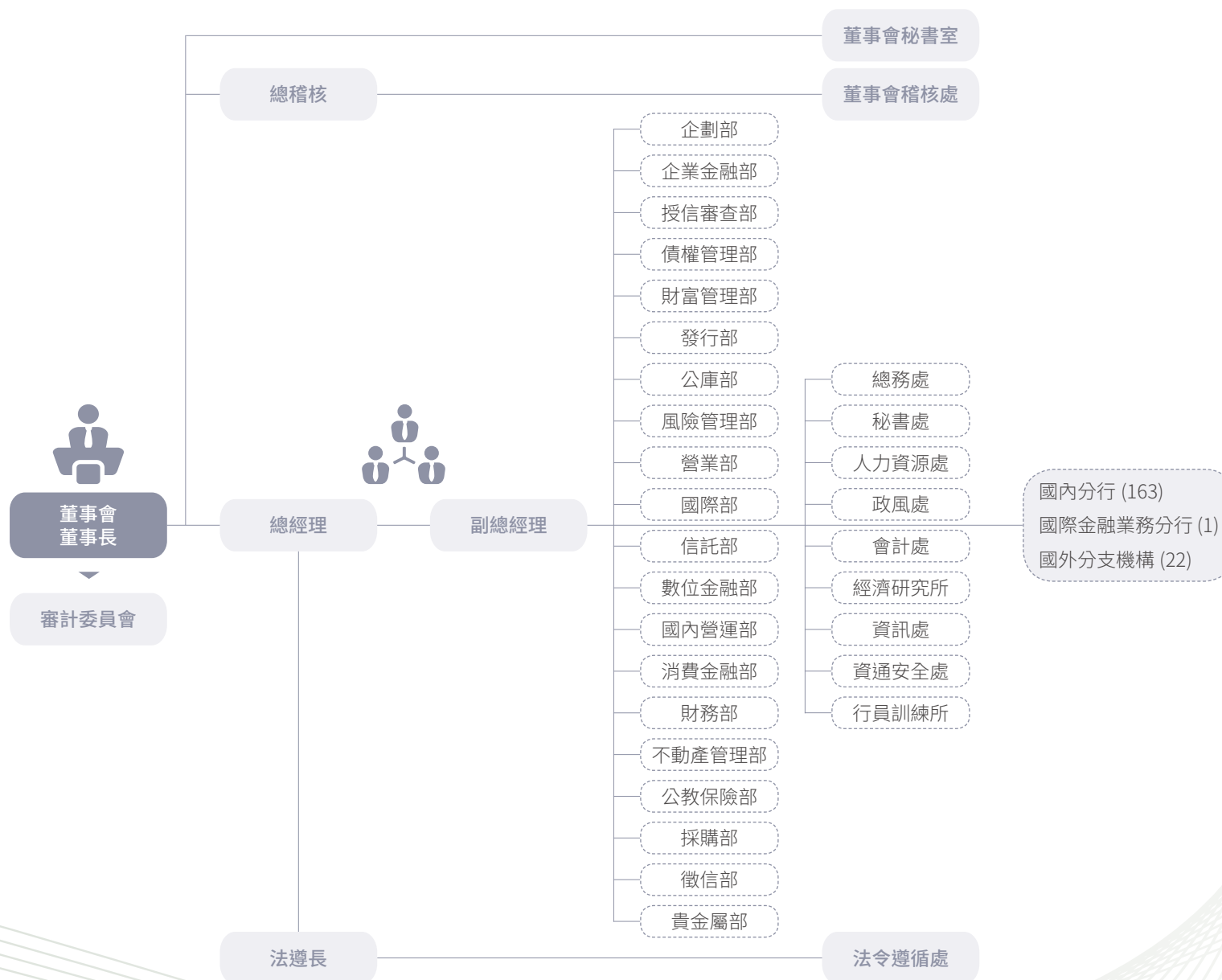
公司治理為企業最核心的根基，臺銀秉持著「誠信」之核心價值，以董事會為最高治理單位，建立公開、透明的治理制度，打造企業永續發展的基礎。公司官網設有專區，提供利害關係人下載公司年報、財務報告，並定期公告每月營收報告等資訊，落實公司資訊公開透明。

策略構面	短期目標：2023 年	中期目標：2024-2025 年	長期目標：2025-2027 年
永續治理	- 精進公司治理實務守則及訂定誠信經營作業程序及行為指南等公司治理相關規章。 - 提升 ESG 網站資訊完整性。 - 全體董事出席率達 80% 以上。 - 至少一席女性董事。	- 全體董事出席率達 85% 以上。 - 持續精進納入總行單位考核之永續相關指標。 - 維持至少一席女性董事。	- 全體董事出席率達 90% 以上。 - 推動任一性別董事達董事會席次 1/3 以上。 - 推動獨立董事席次達 1/3 以上。
誠信經營	- 導入 ISO 37001 國際反賄賂標準規劃以財富管理活動為主要認證範圍，遵循 ISO 37001 要求，落實管控活動並持續改善。 - 每年辦理 1 次廉政法紀教育訓練（含線上課程及測驗）。	- 持續推動 ISO 37001 國際反賄賂標準。 - 全行完成廉政法紀教育訓練及評量成績達 80 分以上者至少 90% 以上。	- 通過 ISO 37001 國際反賄賂標準複審。 - 全行完成廉政法紀教育訓練及評量成績達 80 分以上者至少 95% 以上。
風險管理	- 完成 TCFD 報告書，並取得第三方認證。 - 進行氣候風險情境分析，並針對信用風險、市場風險進行壓力測試計算。	- 持續辦理 TCFD 揭露。 - 將氣候變遷風險納入風險管理政策、持續優化相關管理機制，並將評估結果及其抵減措施與執行情形向董事會報告。	- 持續辦理 TCFD 揭露。 - 評估透過 IRB 模型，精進信用風險管理機制。
資訊安全	- 持續維持 ISO 27001 資訊安全管理制度驗證有效性。 - 任職臺銀資通安全處 3 年以上之資安專責人員，至少 70% 取得資安專業證照。 - 每年辦理 4 次電子郵件社交工程演練。	- 通過 ISO 27001 資訊安全管理制度複審（每年 2 次）。 - 通過 ISO 22301 營運持續管理制度複審（每年 1 次）。 - 任職臺銀資通安全處 3 年以上之資安專責人員，至少 80% 取得資安專業證照。 - 每年辦理 6 次電子郵件社交工程演練。	- 通過 ISO 27001 資訊安全管理制度複審（每年 2 次）。 - 通過 ISO 22301 營運持續管理制度複審（每年 1 次）。

2.1 公司治理

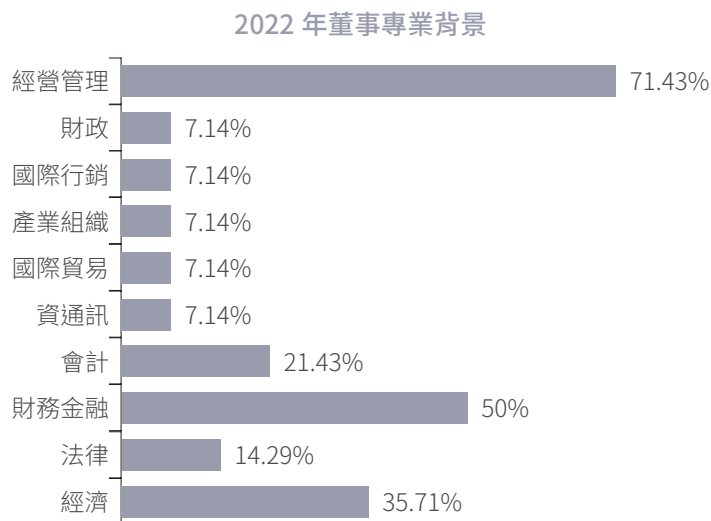
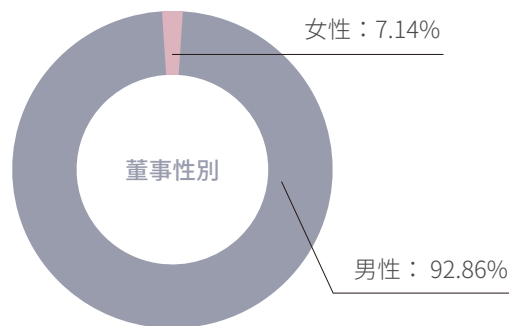
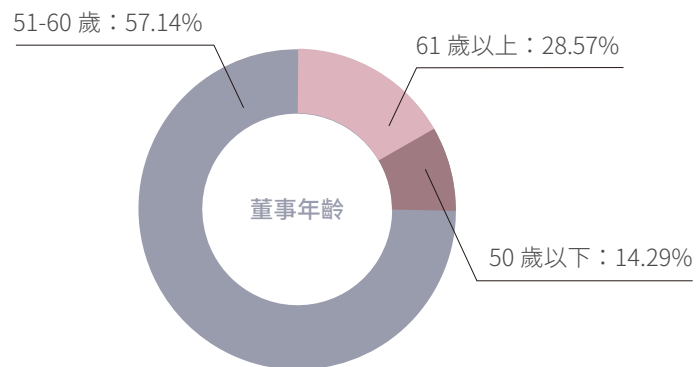
治理架構

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與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。



董事會架構及運作

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。此外，依章程規定設立獨立董事，其人數不得少於三人，且不得少於董事席次五分之一。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。



董事會績效評估

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。2022 年共召開 10 次定期性董事會及 49 次常務董事會，全體董事實際出席率達 93%。

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）、其他具體優良事蹟及重大裁罰案件等考核項目，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。

董事持續進修

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。2022 年臺銀全體董事進修時數達 200 小時，每位董事平均受訓時數達 14.29 小時，高於法規建議之 6 小時。

進修課程內容



環境面

- ◆ 極端氣候與金融業之因應
- ◆ 永續發展路徑及溫室氣體盤查
- ◆ 國際碳關稅最新發展



社會面

- ◆ ESG 新經濟與企業轉型
- ◆ ESG/CSR 與永續治理



經濟面

- ◆ 法遵人員暨內稽內控
- ◆ 金融科技與資安風險
- ◆ 企業併購議題探討
- ◆ 內部人股權交易法律遵循宣導說明會
- ◆ 企業財務危機預警與類型分析
- ◆ 元宇宙熱潮看資訊安全

董事獨立性與利益衝突管理情況

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。



董事會議事規則

薪酬決定流程

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。員工薪資皆依「財政部所屬事業機構用人費薪給管理要點」及「財政部所屬國營銀行員工薪資調整作業規定」辦理，更訂有績效獎金相關規定，依單位及員工之績效，適時將經營成果反應於員工薪酬。臺銀 2022 年度給付董事、監察人、總經理及副總經理的酬金，請詳 2022 年年報 p.39-41。

薪酬政策

項目	最高治理單位（一般董事及獨立董事，包含董事長）	高階管理階層（高階主管以上，包含總經理）
固定薪資	- 董事依據「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。 - 董事長係依據「財政部所屬事業機構主持人薪給調整作業要點」辦理。評核因素包括經營目標達成程度及經營績效程度，以符合其職責程度，並與事業經營績效相結合。	- 總經理依據「財政部所屬事業機構主持人薪給調整作業要點」辦理。評核因素包括經營目標達成程度及經營績效程度，以符合其職責程度，並與事業經營績效相結合。 - 其餘高階管理階層人員係依據財政部訂頒之「財政部所屬國營銀行員工薪資調整作業規定」辦理。評估指標包括消費者物價指數、員工生產力、獲利能力、營運規模、同業薪資水準等。
變動薪資	- 董事無變動薪資。 - 董事長係依據「財政部所屬事業機構經營績效獎金實施要點」、「臺灣銀行核發經營績效獎金應行注意事項」及《臺灣銀行經營績效獎金核發作業要點》規定辦理，按員工貢獻程度、工作績效等分別發放不同數額之獎金。	臺銀經營績效獎金之核發，係依據「財政部所屬事業機構經營績效獎金實施要點」、「臺灣銀行核發經營績效獎金應行注意事項」及《臺灣銀行經營績效獎金核發作業要點》規定辦理，按員工貢獻程度、工作績效等分別發放不同數額之獎金。
離職金	- 董事無離職金之相關規定。 - 董事長離職金依據「國營事業機構負責人經理人退離及撫卹原則」辦理，發給離職給與。	- 總經理離職金依據「國營事業機構負責人經理人退離及撫卹原則」辦理，發給離職給與。 - 其餘高階管理人員依「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，發還自提儲金之本息。
退休福利	無相關規定。	總經理以外之高階管理人員依「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，退休金提撥率及退休福利計畫與其他員工並無差異。

2022 年臺銀副總經理年度總薪酬相較所有員工之總薪酬中位數為 2.28 倍，年度總薪資報酬變化比率則為 228.02%。

功能性委員會

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。2022 年共召開 8 次定期性審計委員會，全體審計委員實際出席率 100%。



2.2 誠信經營與法令遵循

誠信經營政策

臺銀深信誠信經營是企業永續發展的基石，為建立誠信經營之企業文化及健全發展，訂有「臺灣銀行股份有限公司誠信經營守則」，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。

「誠信經營守則」適用範圍

群體別	涵蓋範圍 (%)	提供教育訓練 (%)
全體職員	100%	96.52% (對象：正職員工)
商業夥伴 (包含合約商、供應商及服務提供者)	100%*	-

* 採購業務皆遵循政府採購法辦理，以維護公共利益及公平合理，防範意圖為私人不法之利益。

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 2022 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 9.28 分（滿分 10 分），滿意評分在統計學上顯著高於去（2021）年調查，較 2021 年進步 0.3 分，表現良好，「往來業者」對各項指標評價呈穩定順向之發展，顯見臺銀在推動廉能之努力已逐年獲得民眾及業者肯定。

且臺銀管理階層與員工均致力於實踐誠信經營於日常行為與營運中，惟仍有不足之處須持續改善之項目。2022 年重大違反項目 * 計有 1 件。

主管機關裁罰

項目	2021	2022
件數	0	1
事件描述及改善措施	—	- 蘇澳分行前行員挪用客戶款項，致臺銀遭金管會核處新臺幣 1,400 萬元罰鍰。 - 臺銀已辦理加強各項相關內控機制及教育訓練等改善措施並落實執行。
總損失金額	—	新臺幣 85,121,320 元 （主管機關裁罰 1,400 萬元；臺銀賠付客戶共 71,121,320 元）

* 重大違反項目：違反主管機關規定，並受到裁罰之事件。

2021 及 2022 年均無任何因與歧視、資訊保密、利益衝突迴避、反壟斷與反競爭行為、洗錢與內線交易、環境、健康與安全及吹哨者機制，而遭受主管機關裁罰之相關情事。

因應金管會 2023 年金融服務業公平待客原則評核內容，新增「落實誠信經營原則」評核指標，包含問責制度、員工行為守則、防止利益衝突措施、提供適當檢舉管道、辦理相關教育訓練、建立完善風險管理措施及建立不誠信行為風險之評估機制等。臺銀積極建置並強化落實誠信經營所需規範、執行風險評估等作業，以完善相關制度。

不誠信行為風險評估

臺銀為辨識不誠信行為風險，並建立以風險為基礎的（Risk-based Approach）評估機制，落實誠信經營文化，已辦理不誠信行為風險評估，評估結果已提報董事會，前揭不誠信行為風險評估結果尚在所訂風險胃納範圍內，所辨識出之較高風險亦已督促相關單位完成改善（例如複式傳票、新增機敏性郵件觸發條件等），未來將每年辦理一次不誠信行為風險評估作業。

評估期間 2021/07 ~ 2022/06

涵蓋範圍

- 國內單位：國內營業單位及總行各業管單位由總行 34 個業管單位評估
- 海外單位：由海外分行 11 個單位評估

評估結果

不誠信行為風險評估方法論係以風險矩陣地圖對應剩餘風險，並針對個別風險因子逾越風險胃納者採取風險抵減計畫。本次評估，識別出個別風險因子逾越風險胃納者，相關業管單位均已完成改善。

ISO 37001 反賄賂管理系統

為實踐聯合國反貪腐公約，及配合主管機關強化企業誠信之政策目標，臺銀規劃於 2023 年就財富管理業務導入 ISO 37001，藉此檢視在誠信經營架構下之反賄賂議題管控完善程度，並透過對特定重點業務之認證，彰顯臺銀落實誠信經營之決心。

特定進件案源
逾期催收案件
專案清查



2022 年辦理「特定進件案源逾期催收案件專案清查」，自臺銀建立之「進件案源資料庫」比對異常案件，經清查後尚無發現行員涉及貪瀆不法情事，就發掘疑向臺銀詐貸之案件，除移請轄管檢察機關偵辦外，清查結果亦針對現行催收制度法規面、制度面及執行面，提出興革建議及執行事項，以有效阻卻不良案源，降低授信風險。

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。2022 年辦理廉政反貪宣導教育課程共計 14 場次，廉政倫理事件共登錄 756 件，尚無違反規範情事。

管道	說明	2022 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 14 場次，參訓人數達 688 人次。
數位課程宣導	訂定「臺銀 2022 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「我國廉政政策」為教材，辦理廉政數位教育訓練。	國內職員共計 7,187 人參訓及通過測驗，其中 4,038 人測驗達滿分。
其他宣導	於臺銀網站登載廉政相關法令、案例及文宣，並輔以書面方式擴大宣導範疇，適時函轉上級機關之指導文宣或摘錄違失案例。	於行內全球資訊網建置「企業服務廉政平臺」專區，內容包括宣導資料、金融誠信論壇交流等。

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。另於2022年將子公司人員案件納入檢舉範圍。

Step 1：受理

檢舉窗口收到檢舉案件，應就受理與否做出決定，並簽呈至核定層級。
涉及子公司之檢舉案件，由法令遵循處簽奉總經理核定後，移交子公司依其相關規定辦理。

Step 2：調查

經受理之案件，由受理單位簽奉總經理核定具職權行使獨立性之調查單位立案調查。調查單位原則上應於核定後三十日內對檢舉案件為必要之調查及提案。

Step 3：審議

檢舉案件審議委員會收受調查單位提案後，應於2週內由召集人召開委員會審議檢舉案件，並作成審議結果。

Step 4：複審

被檢舉人為董事或職責相當於副總經理以上之管理階層者，應將不予受理核定結果、調查報告及審議結果陳報至審計委員會複審。

Step 5：改善

倘檢舉案件經審議或複審屬實，臺銀將責成有關單位檢討相關內部控制制度及作業程序，並提出改善措施。

2022年臺銀共接獲4件檢舉案件，其中2件因非屬檢舉情事，經核定為不受理案件，2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。

檢舉管道		接獲檢舉案件數	調查中	調查結束	違反內規	涉及貪腐行為
外部檢舉	匿名	0	0	3	0	0
	具名	3				
內部檢舉	匿名	1	0	1	0	0
	具名	0				

檢舉人保護機制

保護機制	說明
檢舉人身分保密	臺銀及子公司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。另有關於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	臺銀及子公司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」。



檢舉制度專區

法遵風險評估

鑑別出 13 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 2022 年辦理改善完成。

國內各營業單位法令遵循執行情形

2022 年訪查國內營業單位及業管單位共計 16 家，除加強法遵宣導外，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 2023 年實地訪查之單位，俾確保其法遵作業之落實執行。

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。

2022 年第 4 季起，將運行已久之總行法令遵循主管會議予以制度化，於法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐委員會下設置法令遵循工作小組，定期邀集各業管單位法令遵循主管召開會議，建立有效之橫向溝通機制。本年度共召開 1 次會議，就金融同業重大裁罰案件、內外部查核意見等進行研議及改善，並將會議紀錄陳報前揭委員會備查。

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與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」。

2022 年受主管機關裁罰及改善措施

臺銀 2022 年遭主管機關裁處案件 6 件，其中 1 件係蘇澳分行前行員挪用客戶款項，致遭金管會裁處新臺幣 1,400 萬元罰鍰，其餘 5 件係遭縣市政府勞動局檢查，認定違反勞動基準法，裁處共新臺幣 19 萬元罰鍰，前揭案件已辦理加強各項相關內控機制及教育訓練等改善措施並落實執行。

法遵文化建置

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，2022 年辦理 5 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 28,278 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
法令遵循與檢舉線上教育訓練	50 分鐘	6,953 人次
金融服務業公平待客原則	3 小時	7,266 人次
防制洗錢及打擊資恐教育訓練	1 小時	7,144 人次
全行員工 - 誠信經營行為風險管理機制教育訓練	1 小時	6,741 人次
董事會及高階管理階層 - 誠信經營行為風險管理趨勢教育訓練	1 小時	174 人次

同時，為強化各單位法遵主管專業知能，2022 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	4 班，時數共計 64 小時	186 人次
個人資料保護相關課程	19 班，時數共計 33 小時	1,094 人次
金融消費者保護法課程	21 班，時數共計 22 小時	883 人次
防制洗錢及打擊資恐人員在職訓練班	5 班，時數共計 67.5 小時	265 人次
國內防制洗錢及打擊資恐實務講習班	13 場，時數共計 52 小時	1,047 人次
國內防制洗錢及打擊資恐實務研習班	7 場，時數共計 28 小時	460 人次
稽核業務座談會暨法令遵循業務座談會	3 場，時數共計 9 小時	159 人次

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》，以利同仁一致遵循，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。



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

- 每季召開一次會議為原則，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。
- 下設防制洗錢及打擊資恐工作小組，定期檢視各所轄業務涉及防制洗錢及打擊資恐事項是否有應改善或精進之處。



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。

防制洗錢及打擊資恐相關措施

A

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、更新防制洗錢及打擊資恐相關法規資訊及制度。此外，臺銀依海外分支機構辦理金檢共通性缺失事項之檢視機制，督導其他非受檢之海外分支機構檢視是否有類似情形，並協助其辦理改善，以避免缺失重覆發生。

B

設置「疑似規避制裁國家」資料庫定期檢視，持續導入「海事風險情報資料庫線上查詢」、「大宗物資資料庫線上查詢」，強化對辦理貿易金融之交易監控相關作業等功能。

C

每年委聘獨立第三方辦理專案查核，2022 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，持續追蹤覆查至改善完成為止。

D

完成 2022 年度檢視及調整 AML 系統可疑交易態樣的設置、監控邏輯及參數與門檻作業。另為維持臺銀 AML 系統帳戶及交易監控、姓名及名稱檢核機制之有效性，優化 AML 系統情境邏輯、態樣參數之正確性及完整性，委聘顧問辦理 2022 年度國內防制洗錢及打擊資恐系統驗證專案，完成系統驗證提出報告，俾提升檢核、監控效能。



營業單位實地訪查

2022 年指派洗錢防制中心專責人員至 18 家營業單位實地訪查，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。對於受訪查單位有應改善之事項，已督導其改善完成，並依規定對於未遵行防制洗錢及打擊資恐作業之 12 家營業單位辦理考核扣分，俾確保其防制洗錢及打擊資恐作業之落實執行。

2.3 風險管理與持續營運

臺銀為健全公司經營發展，確保資本適足性，以達成風險與報酬合理化目標，遵循「內控內稽辦法」相關規定，設有嚴謹之風險管理規範及內部作業控制程序，以為風險管理之重要依據。

風險管理機制

為有效落實風險管理，臺銀設有三道防線機制，第一道防線為營業與業務主管單位，依據功能及業務範圍負責辨識、評估及控制其業務所面臨之風險；第二道防線為風險控管、法令遵循單位與業務主管單位，負責確立風險管理規範，依其業務職掌協助及監督第一道防線辨識及管控風險，辦理壓力測試，對異常現象採取措施及向上陳報；第三道防線為稽核單位，以獨立超然之精神，執行稽核業務，確保風險管理規範及內部作業控制程序之落實及完備。



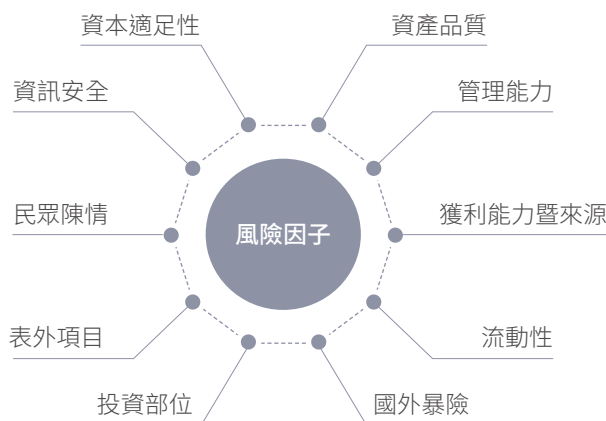
風險管理政策及通報機制

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，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，近年因應全球新興風險，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。

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風險評級，2022 年底評估結果並無高風險項目。

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。

風險管理與鑑別



業管單位

掌握業務重要資訊、營運概況、金融環境變化及各項監控指標偵測結果，如發現超逾監控標準者應先行分析及研擬因應改善措施，並於分析報告說明

風險管理部

彙整各業管單位按季提供重大經營風險之結果及分析報告後納入風險監控報告，並提報風險管理委員會及董事會

建立高氣候風險產業監控機制

1. 臺銀為逐步將新興風險落實至風險管理架構，並提供環境、社會及公司治理（ESG）發展所需之初步辨識，2022 年度依據「環境保護署國家溫室氣體登錄平台」碳排放量資料分析，建立高碳排產業清單計有 15 項行業別，對應歸屬臺銀行業分類為六大行業（電力業、鋼鐵業、基本化學材料製造業、煉油業、半導體製造業及水泥業），作為 2023 年行業別限額訂定之調整因子，並已納入風險監控報告「氣候變遷風險」章節中進行揭露。
2. 為建立高氣候風險產業監控機制，已自 2022 年底於內部經營管理系統 / 授信戶額度管理項下，新增「高氣候風險行業授信暴險查詢」功能，以辨識與評估高碳排產業之氣候轉型風險。

強化海外高風險產業控管機制

鑒於近年隨著美中貿易戰持續升級，全球供應鏈重新布局，加上美國近期宣布晶片禁令，其目標是在斬斷對中國之關鍵技術供應，可能引發廣泛衝擊後果，爰對於「重點扶植 / 高補助產業」、「易受環境法規 / 當地法規影響」、「易受升息或景氣影響」、「戰略性產業發展」、「高端裝備製造產業」、「貿易制裁或糾紛」、「地緣政治風險」等評估指標，擬訂產業與國家風險評估因子項目與說明，供個案徵授信或投資評估運用，以強化控管機制。

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、通膨壓力、地緣政治風險以及極端氣候事件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，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。

2022 年，共計辦理 4 次自願性壓力測試，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。

自願性壓力測試

說明	2022 年結果
- 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，並將氣候變遷風險因子納入考量。 - 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。	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%）。

為有效藉由壓力測試反映臺銀對 ESG 執行情形或預期損失，臺銀參與銀行公會擬訂之「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」，已於 2022 年 6 月底前完成氣候變遷壓力測試小組試算作業，另配合金管會辦理全國銀行氣候變遷情境分析作業，於 2023 年 5 月底前完成情境分析結果，以瞭解臺銀氣候風險相關策略之韌性與調適能力，並依氣候變遷情境分析結果進行策略調整。更多氣候風險相關管理資訊，請見 4.1 氣候相關財務揭露章節。

風險文化建立

風險管理文化在銀行內部轉化於業務流程及日常管理程序中，最重要的是各層級同仁需有風險意識及觀念，進而形成具風險管理之企業文化。為此，臺銀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，2022 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。

內部稽核與內控制度

臺銀稽核處依據相關法令規定執行稽核業務，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，以確保內部控制制度得以持續有效實施，並為利董事會督導內部稽核業務，至少每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務，2022 年度共計辦理 2 次。

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，2022 年共計辦理一般查核 195 次、專案查核 85 次、業務加強專案查核 82 次及非年度稽核計畫查核 35 次。

風險導向內部稽核制度



- 依各單位風險評估剩餘風險等級，擬定一般查核及（或）專案查核，輔以業務加強專案查核、臨時性查核等。
- 作成內部稽核報告，於規定期限內送審計委員會查閱。

內部稽核報告揭露發現之缺失，其中屬於重要缺失者（如：違反重要內控或與主管機關檢查缺失有相同情形者），則以「分行重要查核缺失情形表」轉請業管單位加強督導。

受查單位接獲查核報告應於 1 個月內完成追蹤覆查，未完成改善者，嗣後每 3 個月追蹤覆查 1 次，至完全改善為止，稽核處於實地查核時追蹤覆查辦理改善情形。

2.4 資訊安全與隱私保護

資訊與網路安全治理架構

為順利推動資訊安全管理等工作，臺銀由副總經理兼任資通（訊）安全長，並設置「資訊安全推行小組」，由資通（訊）安全長擔任召集人，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。臺銀「資訊安全推行小組」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。

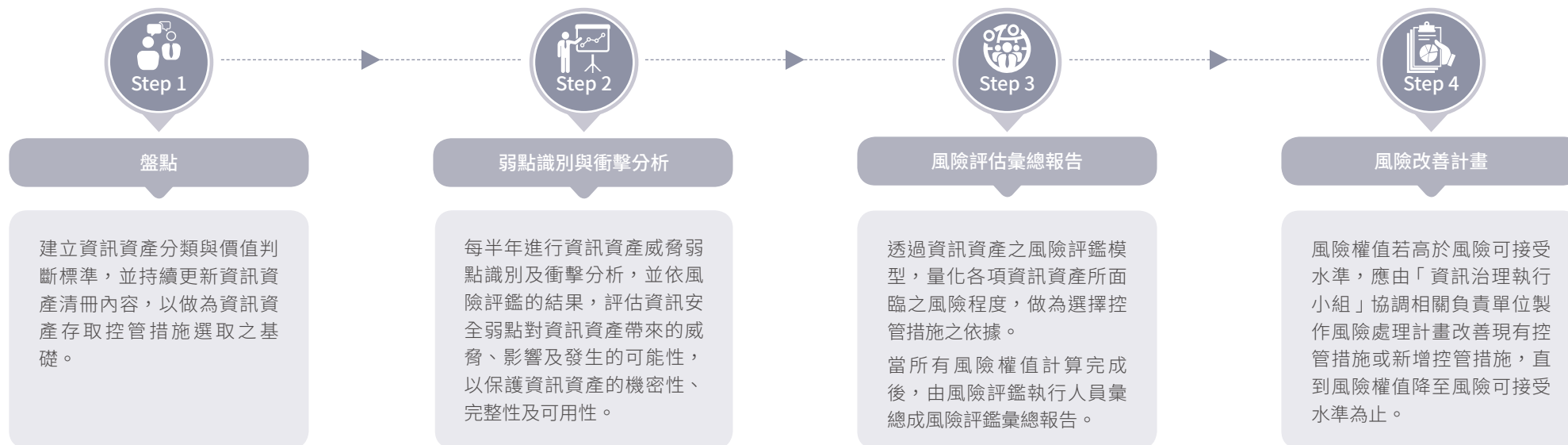
資訊與網路安全管理

資安管理落實

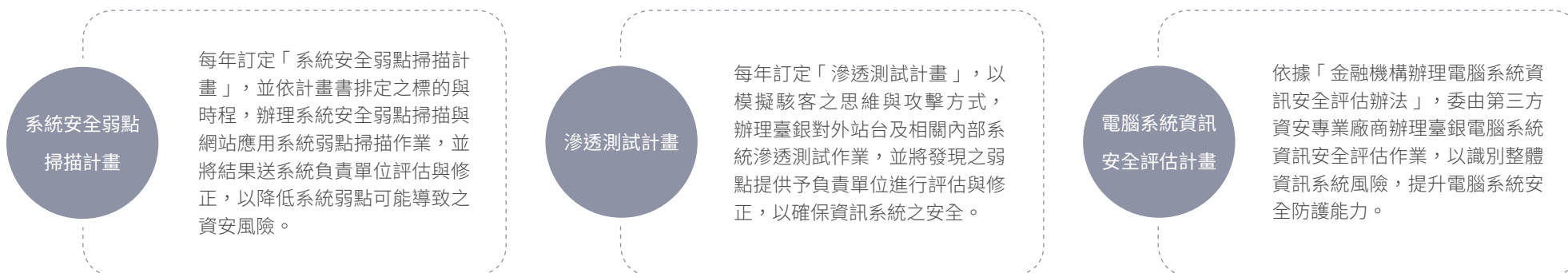
臺銀深知資訊安全對金融產業的重要性，為有效維護資訊資產安全，確保其機密性、完整性及可用性，臺銀訂定《資訊安全政策》與《資訊安全管理細則》等相關資安管理規範，並持續關注外部法令法規變動、主管機關指示及資安業務推動狀況等，評估及修正資安管理規範，確保臺銀落實資訊資產、網路及系統安全管理工作。自 2008 年起，臺銀已取得 ISO 27001 資訊安全管理制度驗證，並持續維持資訊安全管理國際驗證有效性。

為提升內部的資訊安全防護能力，臺銀定期舉行資訊安全專業課程教育訓練，以及定期進行資安事件應變演練，強化同仁對資訊治理的意識與職能並提升處理應變能力，以確保公司及個人隱私不被洩漏而受到損害。另外，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。2022 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



資安檢測計畫



資安管理系統精進作為

臺銀於 2022 年通過 ISO 20000 資訊服務管理制度三年重審及半年驗證、ISO 27001 資訊安全管理制度及 BS 10012 個人資料管理制度每半年驗證、ISO 22301 營運持續管理制度等管理系統每年驗證，建立資訊安全多重保護網。

系統 / 措施	內容
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。
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。
資通安全威脅偵測管理系統	採用端點偵測與回應解決方案，以強化內部設備之端點關聯異常行為偵測，並針對不合理之行為進行排查，俾降低遭受惡意程式入侵風險，提升臺銀多層次縱深防禦機制。

資安風險議題趨勢

臺銀於資安日常作業中進行資通安全威脅分析，視威脅對臺銀之影響、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。2022 年外部威脅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	可能造成的資安威脅
網路社交工程攻擊	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	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	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。

資安教育訓練

資安訓練課程

臺銀員工每年依據「資通安全責任等級分級辦法」，及「內控內稽辦法」辦理資訊安全訓練。

資通安全專責人員	15 小時以上之資訊安全專業課程訓練
資通安全專責人員以外之資訊人員	- 數位鑑識教育訓練（4.5 小時） - 資訊人員資通安全專業課程訓練（3 小時） - 資安及個資宣導教育訓練：資訊安全趨勢洞悉（6 小時） - 海外分行科技風險與法令遵循教育訓練（4.5 小時） - 新進人員資訊安全教育訓練（2 小時）
一般員工	必修課程，合計 3 小時，共計 8,634 人完成訓練： - 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 資訊業務與資訊安全系列研習課程： - 資訊安全管理訓練班 - 資通安全事件應變講習班 - 資訊設備暨資安防護研習班
新進員工	- 臺銀資訊安全管理 - 資訊安全基本認知

資安事件管理及演練

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，並成立「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 2022 年無發生重大資安事件。

資訊外洩事件

項目	2022 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）	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

*「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。



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。2022 年，臺銀於規定時間內完成資通安全事件通報演練，達成演練預期目標，另完成辦理 12 場資安事件應變程序演練及災害備援演練。

個人資料侵害事件應變作業會議演練暨緊急應變教育訓練

機電設施中斷之應變管理演練

資訊作業故障之應變管理演練

事件溝通與應變作業會議演練

ATM 監控與事故應變程序演練

海外分行資訊系統演練 SWIFT Alliance

配合主機切換至異地備援中心之演練

災害備援演練

作業系統、應用程式、資料庫重建及進行資料備份回存
(可於測試環境進行演練)

DDoS 演練

每年一次

資安事件通報及應變演練

不定期，2022 年共辦理 2 次

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 2022 年年度資訊系統備援演練計畫，完成 138 項資訊系統之持續運作演練，及 27 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 2022 年配合財政部與自行辦理共計 8 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。針對演練結果具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。同時，持續宣導全行同仁使用電子郵件安全事項，並將演練成果納入經營績效考核評分項目，以深化同仁資安防護意識。

隱私政策

臺銀訂有《顧客依個人資料保護法行使權利作業要點》、《個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法》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情序，並於 2022 年成立個人資料保護小組及訂定相關規範，就個人資料保護制度、因應措施與個人資料保護相關議題等進行研議，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。

同時，因應臺銀推展數位轉型的進程，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，確保臺銀客戶個人資料之合理利用。

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 2022 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」。 • 2022 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《理財業務人員暨其職務代理人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。
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。

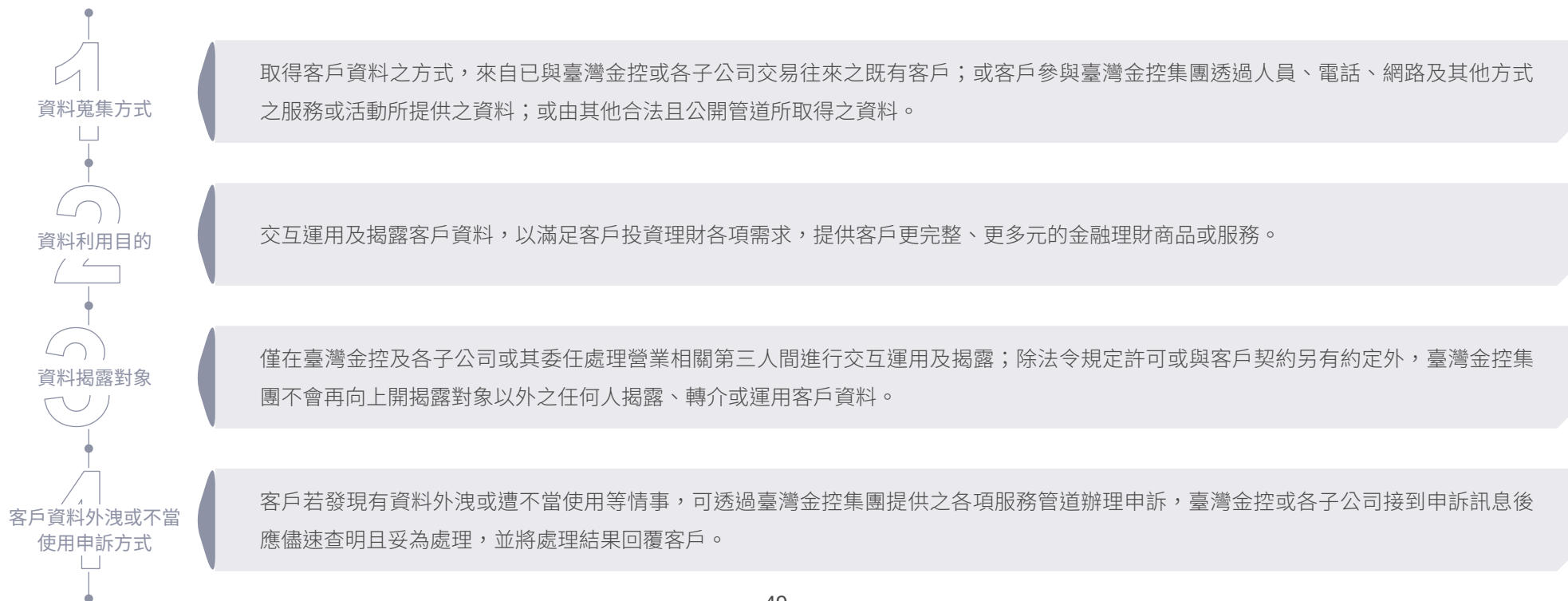
隱私事件通報流程

根據臺銀《個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法》，若發生個人資料外洩、客戶個人資訊遭駭客攻擊或其他個資相關事件，相關之部門主管應立即依臺銀《危機通報作業須知》採取應變措施（包含控制當事人損害之方式、查明事件後通知當事人之方式、查明事件後通知當事人之內容等）並辦理通報。臺銀之《員工獎懲相關政策》亦規範如因同仁洩露客戶資料隱私，造成其權益受損益者，由總行業管單位查察後將案關應負責人員簽陳總經理，提報人事評議委員會審議，並依人事評議委員會決議核定懲戒事項。

顧客資料二次使用

臺銀為提升客戶便利性、強化風險控管及促進臺銀與金融機構間跨業合作，在資訊安全之原則下合理利用客戶資料，建立臺銀與金融機構間資料共享之機制，特依據金管會訂定之「金融機構間資料共享指引」，訂定《臺灣銀行股份有限公司與金融機構間資料共享規則》。

另臺銀母公司臺灣金控 100% 監控顧客個人資料的使用，並確實評估資料二次使用之流程是否具備兼容性，方可進行資料二次使用。





2

Chapter 永續金融

3.1 永續金融

3.2 普惠金融

3.3 智慧金融

3.4 品質金融



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。

策略構面	短期目標：2023 年	中期目標：2024-2025 年	長期目標：2025-2027 年
永續金融	- 轉投資業務於盡職治理報告中揭露完整說明出席或委託出席被投資公司股東會之情形。 - 優化臺銀 ESG KYC 流程，以辨識高氣候風險客戶，並進一步了解客戶因應減碳及轉型現況。 - 永續聲明書覆蓋率達臺銀授信戶數之 20%。 - 承作符合赤道原則件數 1 件。	- 於盡職治理準則中納入 ESG 相關規範。 - 永續聲明書覆蓋率達臺銀授信戶數之 50%。 - 承作符合赤道原則件數 3 件。	「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳評比」評鑑分數達 80 分。 - 永續聲明書覆蓋率達臺銀授信戶數之 80%。 - 承作符合赤道原則件數 5 件。
影響力商品與服務	- 依 ESG 放款資金需求，發行可持續發展債券，短期發行額度設定為新臺幣 10 億元。 - 依據 ESG 放款資金需求，推出綠色及永續定期存款專案，短期募集額度設定為新臺幣 20 億元。 - 符合永續議題基金之檔數占當年度提報通過總檔數的比例達 85%。 - 再生能源及 ESG 授信承作總額達新臺幣 100 億元。 - 信用卡電子帳單帳戶數每年淨增加 5,000 戶。 - 推動減碳存摺，以臺銀進行試辦，申請使用達 9,000 人次。	- 符合永續議題基金之檔數占當年度提報通過總檔數的比例達 95%。 - 再生能源及 ESG 授信累計承作總額達新臺幣 150 億元。 - 每年發行碳足跡認證信用卡至少 15,000 張。 - 信用卡電子帳單帳戶數於 2024-2025 年二年間淨增加 12,000 戶。 - 推動減碳存摺，申請使用達 65,000 人次。	- 符合永續議題基金之檔數占當年度提報通過總檔數的比例達 100%。 - 再生能源及 ESG 授信累計承作總額達新臺幣 250 億元。 - 每年發行碳足跡認證信用卡至少 20,000 張。 - 信用卡電子帳單帳戶數於 2026-2027 年二年間淨增加 15,000 戶。 - 推動減碳存摺，累積淨零轉型合作推廣專案達 20 次。

策略構面	短期目標：2023 年	中期目標：2024-2025 年	長期目標：2025-2027 年
普惠金融	- 中小企業放款（含小微企業貸款、原民企業貸款）截至 2023 年底餘額較前年底成長金額新臺幣 150 億元。 - 就學貸款年度承作量達新臺幣 130 億元。 - 提供高齡（失智）及身心障礙者安養信託累積受益人 6,000 人。 - 公益性安養信託專案累積受益人 50 人。 - 視障 ATM 占比目標 30%。 2023 年將設置 29 家雙語分行，全行共 136 家雙語分行。	- 中小企業放款（含小微企業貸款、原民企業貸款）截至 2025 年底餘額較 2023 年底成長金額新臺幣 250 億元。 - 提供高齡（失智）及身心障礙者安養信託案件截至 2025 年底累積受益人較 2023 年底成長 10%。 - 公益性安養信託專案累積受益人截至 2025 年底累積受益人較 2023 年底成長 3%。 - 視障 ATM 占比目標 35%。 2024 年將再建置 28 家雙語分行，全行 164 家均為雙語分行。	- 中小企業放款（含小微企業貸款、原民企業貸款）截至 2027 年底餘額較 2025 年底成長金額新臺幣 250 億元。 - 提供高齡（失智）及身心障礙者安養信託案件截至 2027 年底累積受益人較 2025 年底成長 10%。 - 公益性安養信託專案截至 2027 年底累積受益人較 2025 年底成長 3%。 - 視障 ATM 占比目標 60%。 - 全行 164 家分行自 2024 年起均為雙語分行。
公平待客	- 導入 ISO 10002 客訴處理系統認證。 - 擴大顧客滿意度調查，提升問卷發放數量達 80%，並依顧客建議研議精進。 - 定期依業務類型提供業務人員教育訓練，完訓率達 100%。 - 進入金管會「金融業公平待客原則」評核前 50% 業者名單。	- 優化調查方法，導入滿意度即時回饋機制、並於調查問卷納入顧客淨推薦力分數（淨推薦值：NPS），顧客總滿意度 90% 以上。 - 定期依業務類型提供業務人員教育訓練，完訓率達 100%。 - 進入金管會「金融業公平待客原則」評核前 25% 業者名單。	- 通過 ISO 10002 客訴處理系統認證。 - 持續提高顧客總滿意度至 95% 以上。 - 定期依業務類型提供業務人員教育訓練，完訓率達 100%。 - 持續進入金管會「金融業公平待客原則」評核前 25% 業者名單。
提升金融素養	- 辦理理財講座、客說會及金融常識至少 500 場，每場至少 30 人，參加人數達 15,000 人。 - 辦理投資理財講座時增加「防範金融詐騙宣導」。	- 理財講座、客說會及金融常識舉辦場次以 2023 年為基準年成長 5%，每年參加人數達 15,750 人。 - 為增進兒少之金融常識，辦理兒少金融知識活動，每年參與人數至少達 100 人。	- 理財講座、客說會及金融常識舉辦場次以 2023 年為基準年成長 10%，每年參加人數達 16,500 人。 - 為增進兒少之金融常識，辦理兒少金融知識活動，每年參與人數至少達 150 人。

3.1 永續金融

永續金融管理架構

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，並遵循「機構投資人盡職治理守則」、「銀行公會授信準則」、「金管會綠色金融行動方案」、「赤道原則（EP）」、「責任投資原則（PRI）」、「責任銀行原則（PRB）」等國內外永續相關原則，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，宜審酌授信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 ESG 風險。另透過「企業授信戶 ESG 檢核表」（國內企業授信案）、「企業授信戶履行企業社會責任檢視表」（境外企業授信戶），逐案評估企業授信戶是否重視氣候風險及落實永續經營，做為授信審查考量重點之一環。

責任授信

臺銀將 ESG 因子納入授信業務的徵審及貸後管理流程之認識客戶（Know Your Customer, KYC）及客戶盡職調查（Client Due Diligence, CDD）程序，依案件涉及的 ESG 風險等級分級審核與管理。此外，大型專案融資案件更加强 ESG 風險審查，並於核准後持續監測其環境與社會風險，以鼓勵授信戶實踐永續發展。

臺銀責任授信審核與管理流程

Step1： 徵信

- **ESG 相關資訊揭露：**於徵信報告中揭露授信戶 ESG 相關資訊，包括環境保護、社會責任、公司治理、負面新聞揭露及聯徵「企業 ESG 資訊」（包含相關認證 / 獲獎 / 評鑑資訊），供授信審查參酌。
- **信用評等：**臺銀參閱證交所制定之「上市上櫃公司永續發展實務守則」，將授信戶「落實公司治理」、「發展永續環境」、「維護社會公益」列為信用評等表應予加分項目。

Step2： 授信審查

- **企業授信戶 ESG 檢核評估：**營業單位於辦理國內企業授信徵審時，以檢核表中的 20 項關鍵指標，逐項檢視企業是否善盡環境保護、社會責任與公司治理之職責，並就缺失項目與企業議合，積極提出因應或改善措施，最後依整體達成項目做為調整授信利率之參考。

Step3： 貸後管理

- **追蹤考核：**於授信案核貸條件中納入相關議題要求授信戶承諾改善，於追蹤時予以考核，並持續把關加強審核。若授信戶有不利環境保護舉措或違反企業社會責任之負面訊息時，除關注臺銀之債權確保外，將視情形採取必要之因應措施*。
 - **溝通議合：**若授信戶違反或有未能履行社會責任和環境保護承諾之情況，將確實揭露於定期追蹤考核表，以利與授信戶溝通並擬定補救措施及行動計畫，協助授信戶逐步達成其承諾。
- * 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，並視情況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。

企業授信戶履行企業社會責任 / ESG 檢核表檢視重點

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

- **氣候轉型風險**：檢核企業是否完成碳盤查或取得碳足跡認證、溫室氣體排放情形、用水用電量改善情形以及是否採用資源循環再利用方案。
- **氣候實體風險**：檢核企業營運場所、工廠所在地及不動產擔保品是否座落於淹水或土石流之災害潛勢區、環保裁罰紀錄及是否取得環保相關第三方認證項目。

社會責任

- 檢核授信戶有無違反勞動法令、顧客權益 / 公平交易法規、性別工作平等法、職業安全衛生法及違反社會公益之重大不良事件。
- 授信戶是否參與社會關懷、社區回饋、公益活動等事蹟，產品或服務是否取得國際認證。

公司治理

- 檢核授信戶有無公司治理風險、有無編製永續報告書，是否參與、簽署國際倡議或有 ESG 相關獲獎紀錄。
- 公司或其負責人是否有違反公司治理遭裁罰或起訴紀錄。

永續績效連結貸款

2022 年臺銀完成 ESG 績效連結的統籌主辦（共同主辦）、參貸聯合授信案件簽約，計有和潤企業（股）公司等 19 件統籌主辦（共同主辦）案件，總額度達新臺幣 1,350 億元，及 20 件參貸案件，總額度達新臺幣 1,585 億元。

專欄 - 和潤企業

臺銀及玉山商業銀行統籌主辦和潤企業（股）公司三年期新臺幣 140 億元連結永續指數聯合授信案，已於 2022 年完成簽約。該聯貸案將和潤企業永續指標納入聯貸條件，於授信期限內，管理銀行依和潤企業永續報告書所列相關表現，評估指標達成情形，給予相應的利費率減碼，以鼓勵企業遵循永續發展原則、持續實踐永續經營。



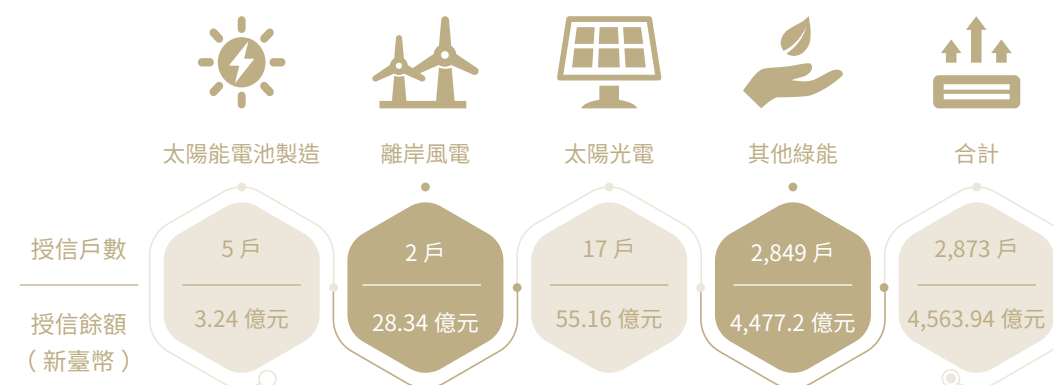


該聯貸案原預計籌募金額為新臺幣 100 億元，在國內金融同業及外商銀行共 13 家踴躍參與下，克服疫情限制，在極短時間內完成募集，最後以新臺幣 140 億元結案，充分顯示金融同業對和潤企業營運結合永續發展之策略目標給予高度肯定，並彰顯金融業除追求合理利潤外，亦能善盡企業社會責任。

和潤企業憑藉多元融資業務平台與經營團隊的努力，在面臨全球新型冠狀病毒（COVID-19）疫情造成經濟高度不確定性及汽車供應鏈缺料等嚴峻挑戰，持續保持臺灣分期付款服務市場領先地位。和潤企業除積極投資興建太陽能電廠外，同時擴大承作綠能產業融資業務，以善盡金融服務業之企業社會責任。本次聯貸案順利籌組完成，將有助於和潤企業擴大事業布局。

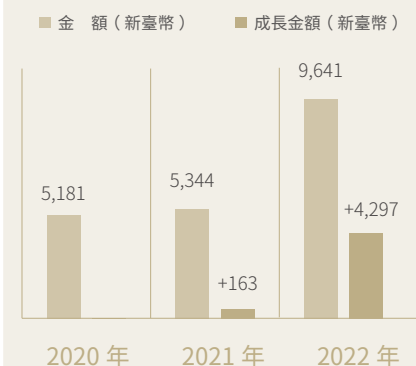
綠色融資

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 2022 年綠能相關產業之放款總戶數為 2,873 戶，授信餘額達新臺幣 4,563.94 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。



同時，臺銀積極響應政策，運用金融核心職能，全力推動六大核心戰略產業貸款專案，扶植資訊及數位產業、資安卓越產業、臺灣精準健康產業、國防及戰略產業、綠電及再生能源及民生及戰備產業等永續發展關鍵產業，協助產業取得所需資金，推動臺灣經濟與產業結構轉型。其中六大核心戰略產業於 2022 年底放款餘額較上年度大幅成長，主要係企業為減緩央行持續升息造成之衝擊，經考量未來營運所需資金後適時動用放款額度所致。

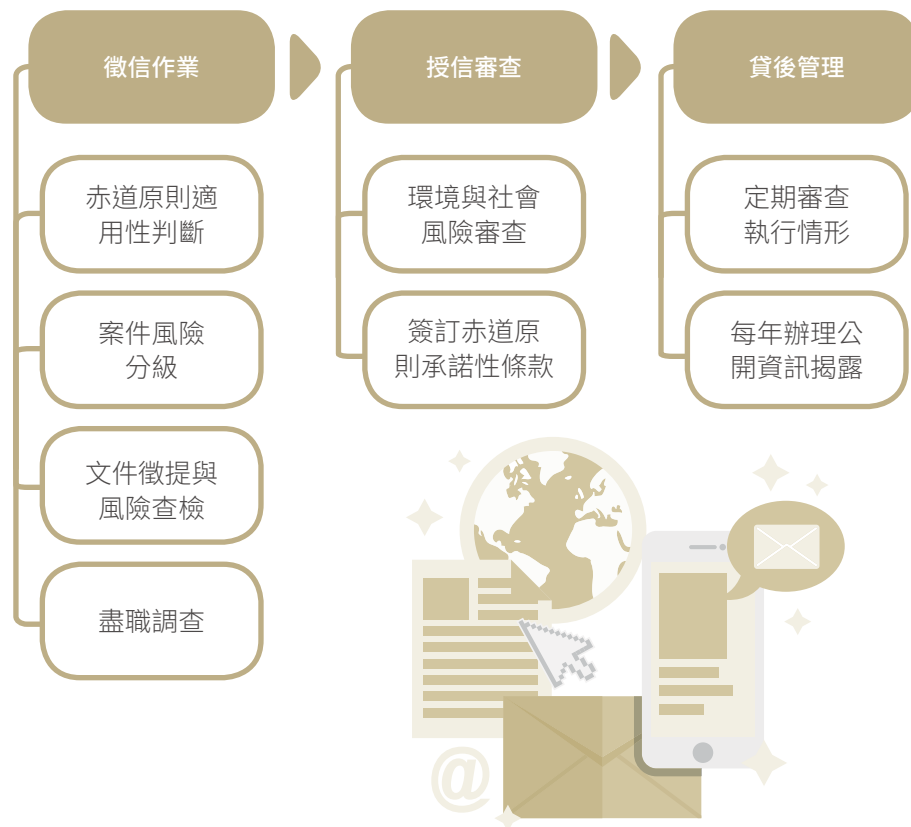
六大核心戰略產業放款餘額增長狀況



赤道原則

為因應簽署赤道原則後順利導入授信作業，於 2022 年 4 月在授信審查部轄下成立永續金融科，專責推動赤道原則簽署與導入工作，並於 2022 年 5 月正式簽署赤道原則，依循赤道原則指引落實專案融資對於環境及社會風險之鑑別及管理。

赤道原則授信案件徵授信流程



臺銀為實踐責任授信及永續金融，訂定《赤道原則授信案件辦法》、《赤道原則授信案件作業手冊》、《赤道原則授信案件風險分級須知》及《赤道原則授信案件標準作業流程（SOP）》等規章辦法，將赤道原則十項原則完整落實於授信業務中。

另為使營業單位熟悉赤道原則機制與精神，臺銀亦與外部顧問共同辦理赤道原則授信案件教育訓練 2 場，建立同仁對環境及社會風險的意識與瞭解。

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。

臺銀將 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，排除投資博弈、色情、軍火等 ESG 爭議性產業，並參考投資對象之 ESG 評比，經評估對於 ESG 永續發展無重大不利影響始可承作。並進一步規範股權行使原則，透過股東行動主義，與被投資公司溝通、參與股東會、行使投票權等議合作為，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。2022 年合計參加 300 人次董事會、122 家次股東會、17 家次法說會及 15 家次小型座談會，且被投資事業無永續相關負面新聞發生或遭裁罰事件。

「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明



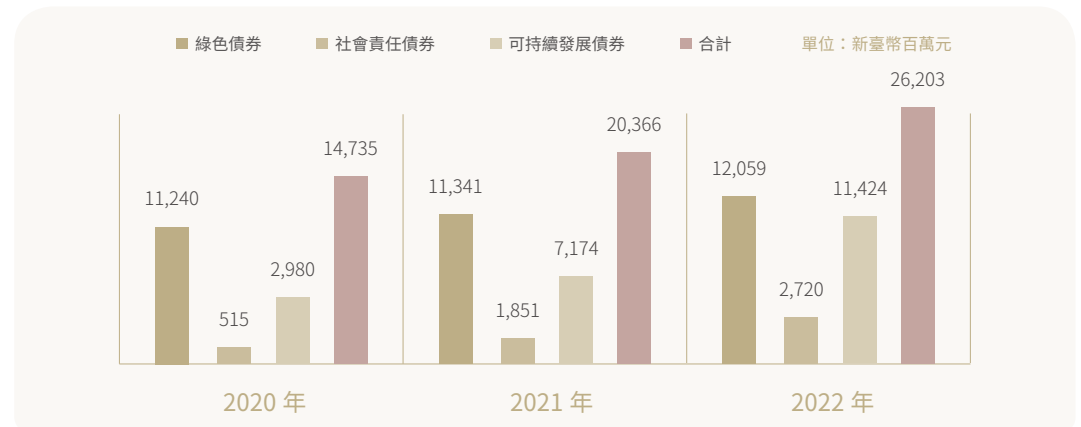
永續債券發行

為支持綠色能源，並呼應政府綠能發展目標，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，所募集資金依第三方機構認證之綠色投資計畫「再生能源及能源科技發展」用途，投入授信客戶位花蓮兆豐農場之太陽光電發電廠開發案之融資，於 2022 年陸續動撥完畢，該太陽光電案場提供總裝置容量 74,970KW，預計可發電 9,071 萬度，每年可減少 46,171 公噸之二氧化碳排放量，落實臺銀發揮金融影響力支持再生能源，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之目標。

展望 2023 年，除為因應持續擴大之綠色融資資金需求外，另考量臺銀支持政府推動興辦社宅政策，已統籌主辦新臺幣 4,119 億元國家住宅及都市更新中心聯貸案，擬發行兼具綠色投資計畫及社會效益投資計畫的可持續發展債券，將資金導入綠能環保發展及增進社會經濟效益，強化永續發展與經濟活動的連結，促成產業投資追求永續發展之良性循環，共創金融、經濟與永續發展之三贏局面。

永續投資

臺銀著重永續投資發展，2022 年永續發展債券投資金額為新臺幣 262.03 億元，有關國內永續相關產業投資總額為新臺幣 344.07 億元。



永續金融商品

為接軌國際推動永續金融趨勢，持續促進綠色金融服務，臺銀全系列感應式信用卡已通過 ISO 14067 產品碳足跡驗證，於 2022 年 12 月再取得行政院環境保護署「產品碳足跡標籤」及「產品碳足跡減量標籤」的雙重認證，透過標籤提升消費者辨識度，有助消費者支持參與綠色消費，降低信用卡消費過程中所產生的溫室氣體排放，帶動客戶共同響應綠色生活。

導盲犬認同卡

與臺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。



祝福認同卡

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。



永續金融人才培育

臺銀積極配合政府「綠色金融 3.0」執行方案，期望透過強化訓練及培育永續金融人才，將永續金融之理念由上而下深植於組織與文化中，並擴及至投融资對象，以影響整體產業及社會，加速我國淨零轉型的進程。目前除自辦相關教育訓練課程，亦鼓勵員工參與外部相關課程或研討會，以提升永續專業知識。

行內 / 外訓練課程

環境面 E

氣候變遷風險管理、
國際碳關稅等

158 人次

社會面 S

企業社會責任等

47 人次

公司治理面 G

永續金融原則、
綠色金融等

484 人次

綜合面

永續、ESG
發展趨勢等

829 人次

ESG

3.2 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 2022 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 4,656.14 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。

項目	中小企業	農業相關中小企業	促進社區發展
放款戶數	35,600	106	59
放款餘額 (新臺幣萬元)	42,624,853	121,667	3,814,849
逾期放款與催收款戶數	588	2	1
逾期放款與催收款總額 (新臺幣萬元)	106,301	31	3,416

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、資本額更小的微型企業，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

關注議題	商品 / 服務	商業績效	社會績效
高齡族群	以房養老貸款	當年度撥款新臺幣 2.73 億元	173 戶
	高齡者安養信託	累積財產規模新臺幣 126.16 億元	5,457 人
青年族群	青年安心成家購屋優惠貸款 *	當年度撥款新臺幣 229.99 億元	4,676 戶
	兒少及青年教育發展相關業務	累積撥款新臺幣 14.79 億元	25,677 戶
	青年教育與就業儲蓄帳戶	累積撥款新臺幣 5.83 億元	4,780 戶
中小企業	中小企業放款	放款餘額新臺幣 4,262.49 億元	35,600 戶
農民	農業相關中小企業	放款餘額新臺幣 12.17 億元	106 戶
弱勢族群	身心障礙者安養信託	累積財產規模新臺幣 3.9 億元	127 人
	財產信託平台	累積財產規模新臺幣 0.98 億元	53 人
居住需求	都市更新貸款	放款餘額新臺幣 364.13 億元	40 戶
	危險及老舊建築物更新貸款	放款餘額新臺幣 17.35 億元	19 戶
	公教員工築巢優利貸款	當年度撥款新臺幣 623.89 億元	7,834 戶

* 承作戶數及金額在本國銀行中均排名第一

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。

	業務	戶數 / 件數	金額 (新臺幣億元)
一般消費者	信用卡帳款展延緩繳	531	0.39
	紓困貸款業務	5,905	280.31
企業	紓困振興融資業務	47,642	12,247.98

圓滿達成五倍券兌付行及經理銀行政策任務

2021 年行政院為振興經濟，規劃發行振興五倍券，組成「振興五倍券」推動小組，臺銀於其中扮演票券兌付組之成員，擔任紙本振興五倍券（以下稱五倍券）兌付及經理（複點、清算及保管）銀行。五倍券於 2022 年 6 月 30 日金融機構結束兌付，臺銀並於 7 月 12 日順利完成複點及後續之清算撥款等作業，圓滿達成政府交付任務，為振興臺灣經濟善盡一份心力。本次全體金融機構五倍券兌付總張數逾 1.91 億張，兌付總金額逾新臺幣 957.88 億元；其中，由臺銀兌付之張數與金額比重為 10.32% 與 10.31%，居八大公股銀行第一名，全體金融同業第二名。

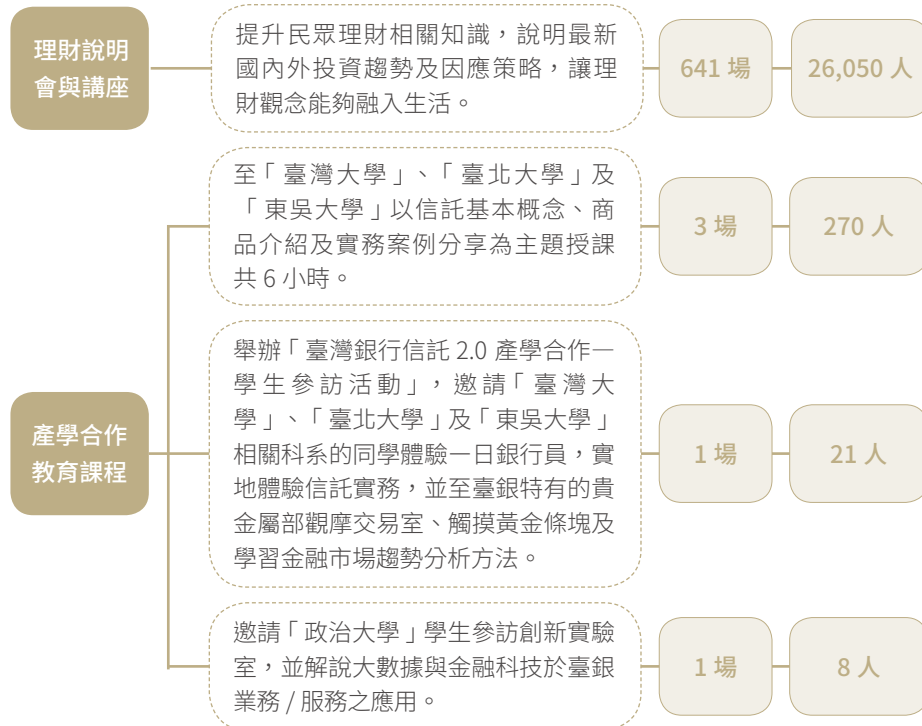
臺銀另在財政部協助及督導下，統籌公股銀行「『振興五倍券刺激消費多元推動計畫』台灣 Pay 行銷活動」，提升民眾綁定數位五倍券意願，順利達成任務。

普惠金融服務

服務對象	措施	說明
身心障礙者	無障礙環境	於國內各營業單位均設有服務專員，並至少均設置 1 台方便輪椅者操作使用機型之 ATM。 臺銀新設置行舍均提供無障礙環境（包含：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。
	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。另為兼顧視障客戶辦理貸款業務之便利性及其保障其權益，視障客戶可自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「1 位見證人」之方式辦理對保作業。
	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。

服務對象	措施	說明
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。2022 年度合計服務筆數 3,147 筆。
	主動通知公保被保險人保留年資	主動篩選符合「公教人員保險法」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。
外籍人士	雙語分行	建置完成 107 家雙語分行（其中松江、中山、天母、民權等 4 家分行提升為英日語分行），並提供雙語諮詢服務。
	就業金卡金融服務	官網建置就業金卡雙語金融服務專區，提供專屬雙語申辦服務專線與服務窗口。

金融知識推廣與教育



3.3 智慧金融

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。



數位創新計畫

臺銀對此變化趨勢洞燭機先，導入數位轉型相關策略以為因應，透過數位轉型 4 個重新 (Re) 意義的界定，重新以「優化營運」、「加速決策制定」、「推動更好的數金業務成果」三個面向作為 2023 年數位轉型發展藍圖，以「數位客群經營」及「作業流程優化」為計畫目標，廣續推動數位轉型旗艦計畫。

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。

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。

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。

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。

數位轉型種子人員培訓計畫 - 成果發表

在數位時代的浪潮下，推動數位轉型，培育專業人才至關重要，不論是金融科技技術的導入與運用，甚是新商品的研發與精進，均需要相對應的專業人才養成，始可展現成效。

為達成數位真轉型的理念，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共同舉辦「數位轉型種子人員計畫輔導培訓班」，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，培育跨業務職能數位人才。

數位房貸創新

- 透過線上房產物件評估、預約視訊晤談及申請，優化房貸客戶速度體驗
- 系統主動通知申辦進度及核貸狀況，房貸申辦流程進度透明化
- 貸後管理導入決策平台，追蹤考核自動化
- 透過系統性、科學方法篩選優質客戶，主動式精準行銷

客戶來訪，分行接待優化

- 預填表單功能及預審文件機制，搭配線上虛擬接待服務，節省臨櫃作業時間，優化客戶來行服務體驗
- 簡化表單填寫步驟與文書簽核流程，臨櫃作業數位化



客群經營管理

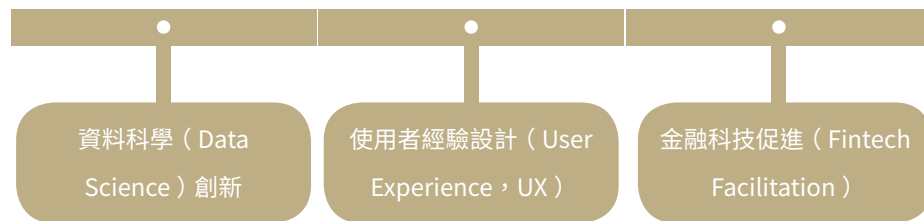
- 爭取高收益受薪族群往來，提高重點業務媒合成功率
- 對退休公教族群做社群貼標，提供精準及有溫度的行銷推廣
- 建置一站式服務整合平台，將產品、服務資訊與社群融合，翻轉客群結構，提升品牌年輕化
- 整合理財觀念、就業相關資訊，不定期推播專屬活動，以回饋「臺銀點」的方式，提升就貸戶參與度與成就感，成為就學貸款客戶最信賴的銀行
- 給予人工貼標及系統自動貼標，產出人物誌，協助行員了解客戶背景與輪廓，提升信託 2.0 簽約成功率

冀望透過各項培育數位金融人才計畫，同時秉持數位轉型的初心，重新建構成為科技金融業，並以數位創新思維為出發點，建立數位轉型的組織文化概念，與時俱進以符合顧客價值與體驗之核心理念，達到提升整體銀行營運效益、企業永續經營之目標。



數位推動項目

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	2022 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。	完成建置「客戶同一聯絡資訊查詢」服務，提供行員於客戶進行開戶或相關作業時可即時查詢，針對多名客戶共用同一地址、電話、手機、email 之情形發揮警示功能，可強化臺銀防制洗錢（AML）與打擊資恐之成效。此外，規劃建置「資料管家」系統，未來將供資料欄位定義查詢與維護，俾提升資料治理成果。
	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。	完成資料標準之訂定，規劃導入資料治理顧問服務。
	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。	完成客戶資訊儀表板擴充信託行銷需求預測功能，自動判斷客戶之客群屬性與預測產品偏好，分行同仁可針對該客戶之需求偏好進行即時信託產品推薦，並提供營業單位繼承傳知單之列印與下載功能服務。
	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 日上線。
	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。	規劃導入進階分析方法，強化人工智慧分析，利用機器學習（ML）演算法建置人工智慧相關模型與系統，發展臺銀人工智慧服務，預計 2024 年完成。



策略	推展項目	2022 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。	已完成專案建置，並於 2022 年 12 月開放試營運，提供內部使用者先行使用。
	導入 UX / UI 設計、強化資訊揭露： 因應客戶及業務需求，規劃於官網建置業務服務專區，強化臺銀資訊揭露，優化使用者體驗。	完成新增「就業金卡持有人服務專區」及「112 年癸卯兔年生肖紀念套幣」等專區。
	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。	完成專案相關採購，預計 2023 年完成。
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。	規劃與集中保管結算所股份有限公司合作本案，並獲金管會同意辦理，預計 2023 年完成系統上線。
	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。	完成「築巢優利貸 (全國公教員工房屋貸款)」、「線上申請房屋貸款」與「線上申請信用貸款」等業務介接 MyData 服務。
	擴大新創業者、產學機構合作，促進金融服務創新。	- 因應 COVID-19 疫情爆發，針對經濟受創最深的基層勞工與清寒學生，推動「個人貸款數位化 普惠金融再優化」專案，解決疫情下弱勢客戶個人貸款的服務挑戰，提供即時、高效與安心的金融服務，並以本專案為主題參加財政部第五屆政府服務獎「數位創新加值」項別評選，獲財政部核列優等，及推薦參加行政院初審入圍殊榮。 - 製作以「信託服務」為主題之 Podcast 節目，樹立臺銀的信託專業形象，也提供客戶對於臺銀的情感想像，建立民眾對臺銀的信賴關係，亦極具有信託的教育功能，已完成製作共 8 集節目，並全數上架 Podcast 串流平台。
	申請金融科技專利，強化專利導入業務實際運用。	截至 2022 年底已累計取得 503 件專利，其中包括 65 件發明專利。

專欄 - 2022「總統盃黑客松」競賽，臺銀「臺灣碳制郎」，金融業唯一入選

目前減碳淨零轉型的政策面，多以規範企業為主，包括金管會要求上市櫃企業必須要揭露碳排放量等數據，而行政院也於 2023 年修訂「氣候變遷因應法」，針對排碳大戶的企業收取碳費，雖然銀行業並非碳排主要來源，但銀行業收取大眾資金進行運用，是進行社會資源配置的重要角色。在環境保護的議題上，銀行業也應該挺身而出，引導社會，成為減碳轉型的關鍵力量。因此，臺銀與金管會資訊服務處合作以「臺灣碳制郎」為隊名，提案「碳權存摺」為題共同參加 2022「總統盃黑客松」競賽，從民眾端出發，以「消費金融」的角度促成 2050 淨零「生活轉型」與「社會轉型」，引導民眾從根本改變生活模式。

碳權存摺是專門記載「金融碳權點數」存入及提出之平台，可用於綁定各種電子支付工具（如金融卡、信用卡及存款帳戶等）。民眾選擇低碳的綠色金融應用時，例如選擇電子帳單、線上申辦、綠色商店消費或購買綠色產品，便可獲得銀行額外的「金融碳權點數」回饋。點數使用有別於一般信用卡紅利點數兌換商品或是折抵消費，而是由銀行提供多項減碳的「淨零轉型」專案讓民眾自由選擇將點數投入（如森林碳匯、再生能源、海洋汙染清除技術或環保公民活動等），當專案的「募資點數門檻」達成後，銀行就會以「金融碳權點數」等額預算投入該項「淨零轉型」專案。

為驗證「碳權存摺」可行性，臺銀針對約 800 名的民眾進行環保購買行為的問卷調查，調查結果顯示現在的消費者已普遍具備環保意識，而有近 7 成的民眾透過環保激勵確實願意改變消費行為，並由臺銀全體同仁共同參與碳權存摺的概念性驗證（Proof of Concept, POC）專案，在專案期間（2022 年 8 月 4 日至 8 月 15 日）同仁使用以台灣 Pay 綁定臺銀晶片金融卡，於環保署公布的綠色商店進行消費，即依消費金額額外提供「金融碳權點數」回饋。

2022「總統盃黑客松」競賽總參賽之公民營隊伍共 251 隊，參賽隊伍需於 3 個月的競賽時間內歷經公民許願池、徵件、民眾票選（平方投票）、初審會議、工作坊、黑客小聚及決審會議等階段競賽活動，活動期程緊湊、競爭張力強度極高。競賽有效提案共 194 件，臺銀「碳權存摺」經由民眾採平方投票法票選排名第 2 名之提案，並獲得入選，為唯一入選之金融業。

為了真正落實「金融碳權點數」投入「淨零轉型」專案，臺銀與行政院農委會林務局合作，將民眾在「FinTech Taipei 2022 台北金融科技展」展覽期間闖關所累積的「金融碳點」與臺銀同仁概念行驗證所累積「金融碳點」，此二項活動共累積 500,000「金融碳點」，共同投入農委會林務局的「小花蔓澤蘭防除」專案，真正實現金融服務的「淨零碳排」，充分感受到民眾認同臺銀的「科技創新、低碳永續」理念，更感受到願意為地球環境盡一份心力的熱忱。



智慧金融創新服務

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
行動支付	• 行動信用卡：推出 HCE 行動信用卡，並提供感應、掃碼等支付服務。 • 信用卡掃碼（一維、QR Code）收單服務。 • 「台灣 Pay 雲支付」：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。
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 / 外匯數位存款作業流程及線上申請業務。 2022 年新增服務項目： - 「外來人口線上申請變更統一證號」服務 - 線上申請「信用卡帳單分期」服務 - 「線上申請基金 / 債券投資資料」服務 - 「個人信貸服務」介接個人化資料自主運用（MyData）上傳資料」服務 - 「房屋貸款抵押權塗銷同意書」及「申請房屋貸款繳息清單」服務

類別	商品 / 服務
導入數位服務個人化（MyData）	臺銀響應國家發展委員會智慧政府政策，於「線上申辦信用卡」、就學貸款線上申請流程導入 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。
網路銀行	• 「臺幣預約轉帳」服務：為符合客戶對長天期之預約交易需求，預約轉帳放寬可預約次日起一年內之轉帳交易。 • 「手機門號轉帳 2.0」：提供以手機門號綁定金融帳號作為收款帳號之便捷服務，並提供民眾可至多家金融機構的「網路銀行」、「行動銀行」等服務通路，以相同手機門號綁定不同金融機構帳號作為收款帳號之加值服務。 • 「線上同意結構型商品業務之推介 / 終止推介功能」：配合「打造數位化金融環境 3.0」，新增線上申辦業務擴充功能。 • 網路銀行隨身版 APP 提供「QR Code 掃碼」之無卡取款方式：提供客戶於 ATM 進行 QR Code 掃碼取款服務，客戶只要在手機下載安裝網路銀行隨身版 APP，於具備 QR Code 掃碼取款設備之 ATM 進行取款，即可提領現金。
開放銀行服務	響應金管會開放銀行（Open Banking）政策，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。



拓展行動金融商機：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，臺銀持續優化「消費扣款特約商店管理系統」，簡化特約商店資料建檔流程，除提供新北市繳款單以台灣 Pay 繳費外，2022 年臺銀主辦「神腦國際」、「大江國際購物中心」、「台糖蜜鄰」、「台北福華」及「金門綠能租車」等行銷活動，積極推廣店家使用行動支付。

在個人金流服務方面，臺銀提供客戶於櫃台購買外幣現鈔時可使用台灣 Pay 付款，除客戶無需事先準備（提領）新臺幣現鈔外，更節省櫃員收付現鈔時間及相關成本，擴充台灣 Pay 應用場景。

另外，在財金資訊股份有限公司 2022 年度第 1 季至第 4 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，正是臺銀成功推展台灣 Pay 商品和行動支付應用的最佳佐證。

鼓勵創新文化

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。

數位服務推廣成效

數位相關服務（歷年累積數）	2020 年	2021 年	2022 年
HCE 行動信用卡	26,979 張	34,166 張	38,807 張
信用卡掃碼收單服務-QR Code 特約店家	977 家	2,022 家	2,289 家
「台灣 Pay 雲支付」介接卡數	261,217 張	363,825 張	458,287 張
網銀戶數	400 萬戶	411 萬戶	435 萬戶
網路銀行隨身版 APP 用戶	121 萬戶	207 萬戶	236 萬戶
企業網銀（e 企合成網）	9.1 萬戶	10 萬戶	10.5 萬戶

數位相關服務（年度增加數）	2020 年	2021 年	2022 年
HCE 行動信用卡掃碼交易筆數	72,838 筆	100,937 筆	110,774 筆
「台灣 Pay 雲支付」掃碼交易筆數	2,019,672 筆	4,933,420 筆	9,291,561 筆
網路銀行轉帳筆數	1,725 萬筆	1,940 萬筆	2,360 萬筆
網路銀行交易金額（新臺幣）	8,881 億元	9,238 億元	9,803 億元

3.4 品質金融

公平待客原則

臺銀深知客戶是業務發展的源頭，為關懷及善盡對客戶的權益保障，並建立重視金融消費者保護之企業文化，臺銀依據金管會「金融服務業公平待客原則」，訂有《公平待客原則政策及策略》，做為全行公平待客原則實踐的基礎。



策略

臺銀相當重視客戶權益，依據金管會「金融服務業公平待客原則」，訂有《公平待客原則政策及策略》，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。



管理

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。



評核

臺銀為檢視公平待客落實執行情形，依金管會所訂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表報送金管會，確保臺銀對金融消費者權益之保障。



績效連結

為建立總行部門公平待客原則評核與考核連結機制，於2022年9月在總行單位經營管理績效考核辦法之法令遵循作業考核項目下，新增公平待客原則執行成效細項。



教育訓練

為提升員工遵循客戶權益保護相關法規，臺銀將政策相關規範納入教育訓練課程，定期辦理教育宣導及員工訓練。2022年公平待客原則相關課程，共4,615人次參與，總時數達143小時。

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），凡有關金融商品及其商品適合度政策之合理性，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。



商品行銷與標示要求

臺銀恪守主管機關對金融業行銷與標示的法規範要求，2022 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，2022 年度相關單位均遵循相關作業流程辦理。

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。

2022 年客服中心服務電話共 376,861 通，要求協助案件 19,526 件。

智能客服

透過智能客服 Line 個人化綁定服務，提供客戶快速查詢於臺銀開立之所有臺外幣活期存款帳號之餘額及往來明細資料。截至 2022 年底個人化綁定人數為 10 萬餘人。

智能客服結合臺銀 LINE 官方帳號的優點，2022 年更以「分眾行銷」及「精準行銷」為出發點，導入客群經營，以顧客為核心，釐清不同受眾樣貌與對金融商品之偏好。另新增「自動標籤」功能，找到對的客戶進行精準行銷，完善客服體驗，深度經營會員，大幅提升顧客終生價值。截至 2022 年底 LINE 官方帳號加入人數為 192 萬餘人。

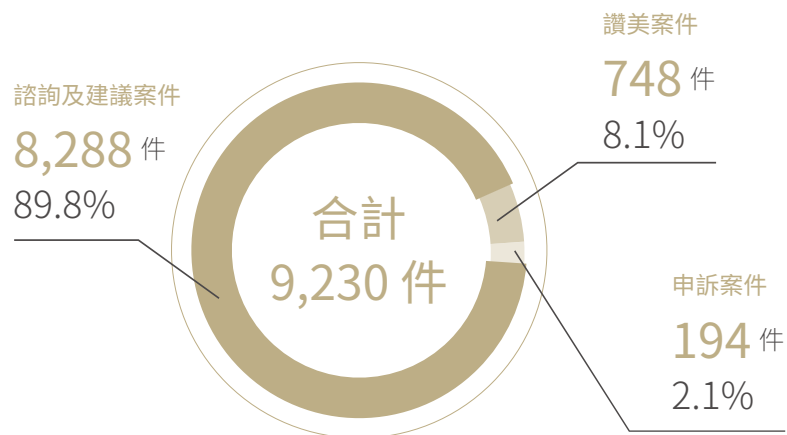


顧客申訴與權益保障

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，2022 年申訴建議案件平均處理天數為 1.64 天，處理完成率為 100%。

2022 年申訴建議案件統計



主管機關所統計之客戶申訴件數

年度	主管機關統計之客戶申訴件數 (件)	調處成立案件 (件)	調處失敗案件 (件)	進入評議程序案件 (件)
2022	40	0	0	4

2022 年產品銷售及服務相關法律訴訟所導致的財務損失總額

	法律訴訟	主管機關裁罰
件數	13 件	0 件
事件描述與改善措施	客戶就存款返還爭議及請領公教人員保險養老給付等事件提起訴訟，目前 13 件尚在審理中	本年度未有因產品銷售及服務導致法律訴訟，故不適用
總損失金額	0 (不含尚在審理中之案件)	0

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，不定期抽查部分國內營業單位辦理情形。2022 年共查訪 7 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，臺銀不定期對於顧客投訴案件較多或指定之營業單位加強辦理服務品質實地查訪與電話測試，相關結果納入營業單位年終經營績效考核，以提升服務效率及客戶滿意度。

客戶滿意度

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。2022 年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。

客戶滿意度調查	2020 年	2021 年	2022 年
臨櫃問卷	3,200	3,180	3,180
網路問卷	3,200	3,170	3,170
問卷回覆	3,263	3,294	3,250
回覆率	50.98%	51.78%	51.18%
總滿意度	99.64%	99.65%	99.67%

針對顧客滿意度調查中收集到的建議事項，一併由營業單位洽客戶了解需求後，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。2022 年國內各營業單位共選出 178 位模範櫃員，排名前三分之二之 116 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。

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，2022 年成功阻止民眾被詐騙案件共 456 件、總金額約新臺幣 3 億 153 萬元，保障客戶財產，成效卓著。

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新臺幣 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。



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。
- 2022 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 550,769.73 元。2022 年臺銀獲頒「臨櫃關懷提問成效優異金融機構」。



Chapter 4 永續營運

4.1 氣候相關財務揭露

4.2 環境永續

隨著全球暖化及氣候變遷衝擊逐漸升溫，環境保護、永續發展等議題開始日益受到重視，儘管金融產業對環境不易造成重大有害或汙染衝擊，臺銀仍以優良地球公民自許，積極拓展業務同時，穩健地發展環境永續基礎，除了遵守環境相關法規之要求，並落實「節能減碳」、「資源管理」及「綠建築」等計畫，以達環境永續管理之目標。

策略構面	短期目標：2023 年	中期目標：2024-2025 年	長期目標：2025-2027 年
因應氣候變遷	優化投融資業務氣候風險盡職調查機制，並研議臺銀攔淺資產風險管理機制。	持續將高碳排產業納入每年訂定行業別限額之考量，並做為訂定時之調整因子。	完成訂定高碳排產業風險限額與管理機制。
投融資淨零策略	透過 PCAF 標準並依據 SBTi 方法學設定目標，計算投融資組合部分暴露部位進行碳盤查，並揭露範疇三溫室氣體評估及數據。	- 高碳排轉投資事業完成 100% 議合。 - 依臺銀辨識之高氣候風險行業或高碳排產業客戶完成 30% 授信戶之投融資議合，以引導客戶制定淨零方案並加速永續轉型。	依臺銀辨識之高氣候風險行業或高碳排產業客戶完成 50% 授信戶之投融資議合，以引導客戶制定淨零方案並加速永續轉型。
自身營運淨零策略	- 完成總行及國內營業據點溫室氣體盤查並取得 ISO 14064-1 認證，國內據點覆蓋率達 100%^{註1}。 - 完成武昌行區導入 ISO 50001 能源管理系統認證。 - 評估導入 ISO 14001 環境管理系統。 - 用電與 2015 年（基期）相比減量 10%^{註2}。 - 汰換老舊、高耗能設備並落實節能自主管理，年減碳量 300 公噸 CO₂e。 - 採購再生能源至少 250 萬度，綠電使用比例占全行總用電量約 8%。	- 完成全行（含海外）營業據點溫室氣體盤查並取得 ISO 14064-1 認證，覆蓋率達 100%^{註1}。 - 規劃總行區導入 ISO 50001 能源管理系統認證。 - 規劃總行區導入 ISO 14001 環境管理系統。 - 用電與 2015 年（基期）相比減量 20%。 - 持續辦理汰換耗能設備，2022 年至 2025 年累積減碳量 700 公噸 CO₂e。 - 擴大綠電採購規模，評估用電大戶之營業場所導入綠電轉供，預計綠電使用比例占全行 12%。	- 規劃資訊處導入 ISO 50001 能源管理系統認證。 - 規劃擴大營業據點導入 ISO 14001 環境管理系統。 - 用電與 2015 年（基期）相比減量 25%，並逐年評估檢討節電目標及執行情形。 - 持續辦理汰換耗能設備，2022 年至 2027 年累積減碳量 1,000 公噸 CO₂e。 - 規劃總行區使用 100% 再生能源，預計綠電使用比例占全行 15%。
提升營運環境效率	- 全行用水量與基準年（2020 年）相比，預計減量 5%。 - 本年度完成總行區及武昌行區廢棄物總量統計。	- 全行用水量與基準年（2020 年）相比，預計減量 8%。 - 訂定總行區及武昌行區廢棄物減量目標，擴大盤查臺銀^{註3}廢棄物總量覆蓋率達 30% 以上。	- 全行用水量與基準年（2020 年）相比，預計減量 12%。 - 訂定已盤查行舍廢棄物減量目標，盤查臺銀^{註3}廢棄物總量覆蓋率達 100%，並落實廢棄物減量管理。
擴大環境影響力	- 達成機關綠色採購指定採購項目 95%^{註4}。 - 辦理共同供應契約宣導會 4 場次，對機關採購人員宣導綠色採購相關議題。	- 達成機關綠色採購指定採購項目 95%^{註4}。 - 辦理共同供應契約宣導會中期累計達 6 場次。	- 達成機關綠色採購指定採購項目 95%^{註4}。 - 辦理共同供應契約宣導會長期累計達 9 場次。
提升資產韌性	- 規劃興建綠建築行舍 2 棟。 - 進行 4 處文化資產修復及再利用工程，工程預算共新臺幣 2 億 9,178 萬元。	- 興建自有行舍取得綠建築標章 2 棟。評估舊行舍改造申請綠建築。 - 持續辦理 15 處文化資產修復再利用工程，並制定管理維護計畫。	- 自 2023 年至 2027 年累計至少取得 6 項綠建築標章。 - 完成 15 處文化資產修復再利用工程，持續評估管理維護計畫之妥適性並進行檢討強化。

註 1：前一年度證書

註 2：依據政府機關及學校用電效率管理計畫

註 3：單一產權自有行舍且廢棄物委外清運單位共 14 處

註 4：本年度目標 95% 為優等（最高等級）

4.1 氣候相關財務揭露

臺銀為因應氣候變遷所帶給金融業的經營風險，已於 2022 年 5 月簽署支持 TCFD，並參照 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。

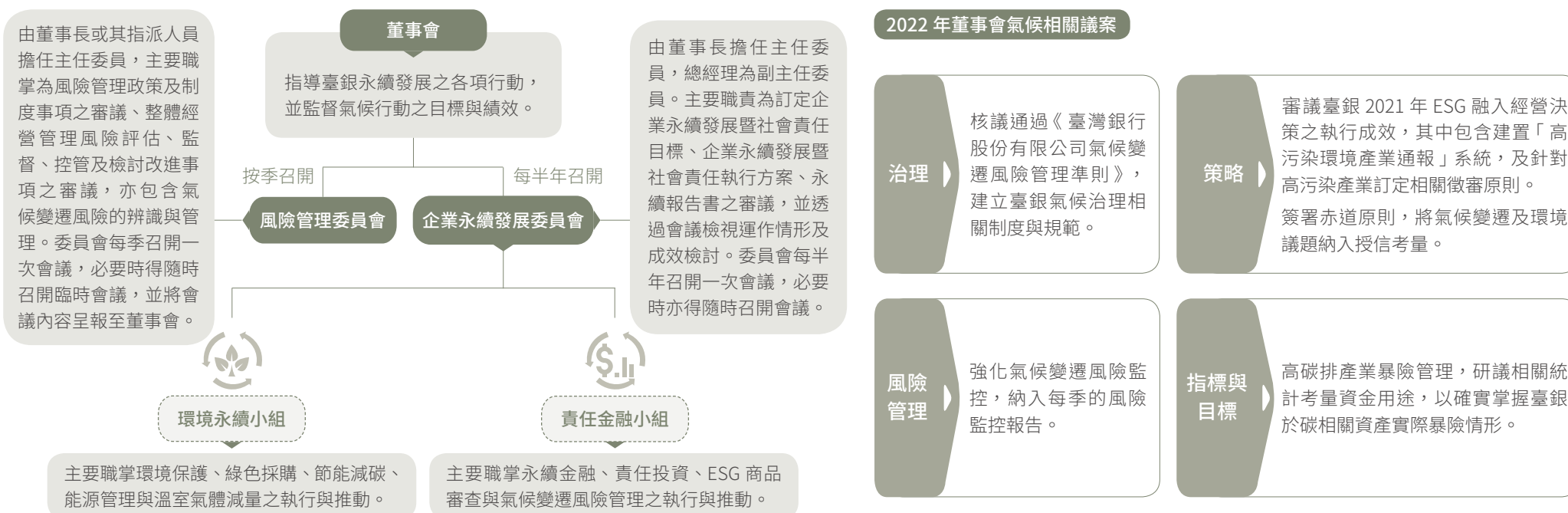
TCFD 報告書



氣候治理

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 ESG 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。

日常執行則透過 ESG 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。

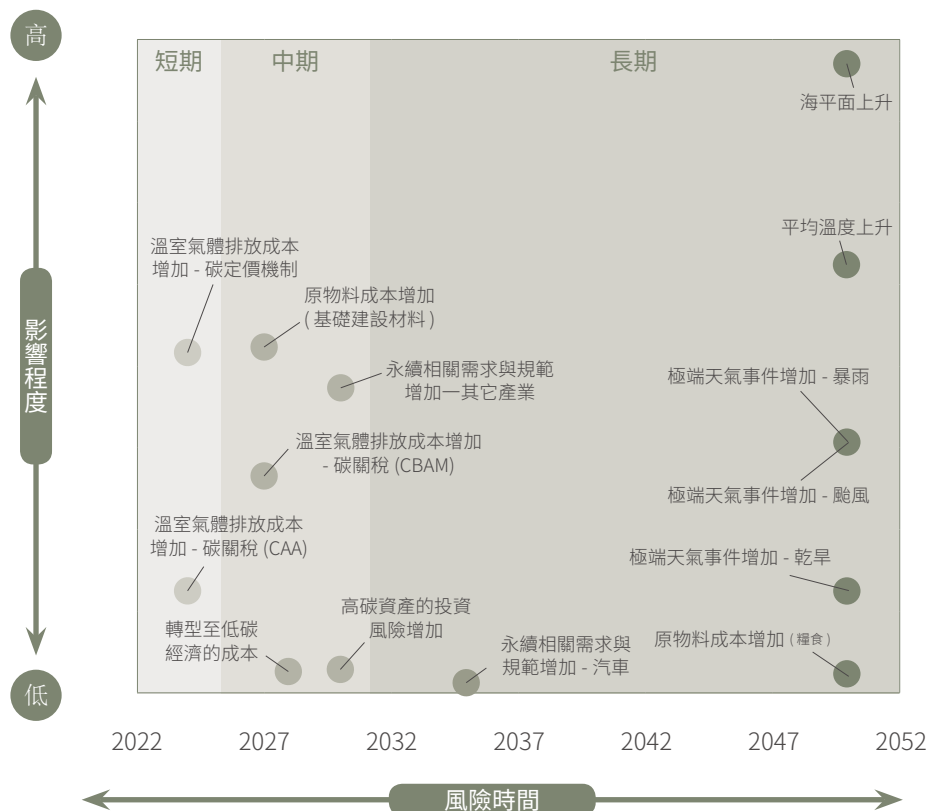


氣候策略

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，並辦理初步之風險辨識與衝擊盤點，及研擬建議因應措施。

氣候風險盤點評估

氣候變遷風險矩陣



短、中、長影響程度最高之風險：

01

短期 - 溫室氣體排放成本增加 - 碳定價機制

【風險描述】

2022 年臺灣宣示將於 2050 年達成淨零排放，立法院通過《氣候變遷因應法》，於 2024 年開始針對年排放量逾 2.5 萬公噸二氧化碳當量 (CO₂e) 的「排碳大戶」收取碳費，預估每噸價格約為新臺幣 300 元，碳價格往後可能依照 NGFS 情境推測以不同幅度提高。

【影響範疇】

電子業、水泥業、石化業、紙漿和造紙業、電力業、鋼鐵業、化學材料製造業、煉油業。

【潛在衝擊】

直接影響臺銀投融資企業之營運成本，增加信用與市場風險。

02

中期 - 原物料成本增加 (基礎建設材料)

【風險描述】

因受 2027 年歐盟通過碳邊境調整機制 (CBAM) 正式上路影響，被納入的產業包含水泥、鋼鐵、鋁、肥料、電力、有機化學品、塑膠跟氫和氨等基礎建設材料因需額外支付碳稅而造成售價上漲；營建業也可能因成本大幅上升而持續受衝擊。

【影響範疇】

水泥業、鋼鐵業、鋁業、電力業、化學材料製造業、營建業。

【潛在衝擊】

直接影響臺銀投融資企業之營運成本，增加信用與市場風險。

03

長期 - 海平面上升

【風險描述】

氣候變遷使海平面上升可能對臺銀的授信擔保品價值造成的減損，例如：授信戶的工廠位於易淹水的高風險地區，擔保品可能因暴雨遭毀損，不利銀行債權。

【影響範疇】

抵押擔保品或其他基礎建設。

【潛在衝擊】

長期將直接影響臺銀不動產資產、授信擔保品。

氣候機會盤點評估

項次	機會事件	定義	機會說明
1	提升能資源效率	透過技術與設計結合，提升能資源效率可達到消耗較少的能資源或電力量之目的，達成減碳之目標，而投入研發以及更新相關設備投資可降低企業方的能源成本，提高產業競爭力。	- 無紙化管理：透過作業流程數位化，減少行內用紙。 - 透過加強營運設備之水、電、廢棄物管理系統，汰換老舊設備，節省營運之能資源消耗，降低營運成本。 - 使用電動公務車以降低範疇一排放量。
2	綠建築	根據「臺灣 2050 淨零排放路徑」，淨零排放情境下，2050 年台灣之新建物 100% 與超過 85% 的建築物為近零碳建築，轉用更高效之綠建築為未來趨勢。	以新建築、既有建築改善及營運管理降低營運成本，並取得綠建築認證，以提升自身營運之氣候韌性。
3	提高營運使用低碳能源之比例	- 國際能源署（IEA）預測，淨零路徑下需大規模部署所有可能的潔淨能源及高效率技術，並大力推動創新，至 2030 年全球清潔能源投資將需要增加三倍以上，達到約 4 兆美元。國家與企業皆需積極投入低碳能源，如風力、太陽能、水力發電、地熱等。 - 在能源使用方面，轉向使用低碳能源的企業，將可節省年度能源成本。	除了提前布局再生能源，以降低未來可能需付出之額外成本外，臺銀也可投入自發自用的綠電，降低對市電（台電）之依賴，例如：行舍安裝太陽能板、儲電設備來做電力調控，當電力自給自足的能力提升，將減輕營運成本受到外在電價漲幅的影響。

氣候風險管理

2021 年度，臺銀修訂風險管理政策，將氣候變遷風險落實至風險管理架構，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，並於本年度通過《氣候變遷風險管理準則》，以完善對氣候變遷風險的掌握。

實體風險情境分析

臺銀於氣候風險盤點後，為強化對於實體風險在不同情境下曝險之掌握，透過情境分析，深化評估及分析各項風險影響之範圍、程度，以利有效監控風險，詳細執行情形請參閱臺銀於 2023 年發布之 TCFD 報告書。

- 風險辨識：全臺灣 7 個高風險縣市之授信不動產擔保品共 146,418 件。
- 風險分析：以 RCP8.5 情境評估於 2050 年與 2100 年時間尺度下，可能暴露於海平面上升風險之授信不動產擔保品餘額。
- 財務衝擊量化分析結果
 - 於 2050 年的氣候情境下，7 個高風險縣市僅有 33 筆授信不動產擔保品將座落於長期風險區域（每年至少發生一次，或有 99% 以上機會會發生沿岸洪水事件），其餘皆為無風險。若以 2022 年底之餘額計，暴險金額約為新臺幣 8,481 萬元，僅占全行授信餘額之 0.002%。
 - 於 2100 年氣候情境下，7 個高風險縣市總計將有 14,520 筆授信不動產擔保品將座落於可能受海平面上升風險衝擊之區域，其中位於長期風險區域的筆數為 52 筆，亦較 2050 年之數量增加。若以 2022 年底之餘額計，此氣候情境之總暴險金額約為新臺幣 751.8 億元，占全行授信餘額之 2.084%。

轉型風險情境分析

隨著全球氣候變遷加劇，政府、企業和社會組織都在進行低碳轉型，以應對氣候變遷及減少溫室氣體排放，為提高臺銀於轉型風險之鑑別及掌握，透過情境分析，了解面對不同情境之下的風險暴露情形，詳細執行情形請參閱臺銀於 2023 年發布之 TCFD 報告書。

- 風險辨識：臺灣通過「氣候變遷因應法」，針對年排放量逾 2.5 萬公噸二氧化碳當量（CO₂e）的「排碳大戶」收取碳費。
- 風險分析：於全球各國中央銀行及監理機構就金融部門氣候風險管理所組成的資訊共享網絡綠色金融系統網絡（Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System, NGFS）所開發之氣候情境中，於 2030 年及 2050 年兩個時間尺度下，化學材料製造業與石化業投 / 融資標的可能須付出之額外碳成本，以及將對臺銀產生多少損失之財務損失。
- 財務衝擊量化分析結果

- 市場風險：股票部位評價損失占淨值百分比

預測年度	淨值 (新臺幣千元)	氣候變遷因應法	有序轉型 Net Zero	無序轉型 Divergent Net Zero
2030	402,187,557	0.003%	0.034%	0.072%
2040		0.002%	0.057%	0.057%
2050		0.001%	0.056%	0.056%

- 信用風險：信用預期損失

(單位：新臺幣千元)

預測年度	原始值	氣候變遷因應法	有序轉型 Net Zero	無序轉型 Divergent Net Zero
2030	54,500	69,717	217,695	281,807
2040		71,476	306,512	349,794

氣候指標與目標

因應氣候變遷與永續趨勢，臺銀於 2022 年底推動永續策略藍圖規劃，依據國際標準、產業關注之議題，收斂相關之永續目標指標，其中責成企業永續發展委員會之環境永續小組針對自身營運設定相關目標，責任金融小組設定與產品與服務相關之目標，以全面的回應於氣候變遷議題對應之指標與目標。詳細指標與目標細節，請詳「CH4 永續營運」。

4.2 環境永續

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。

響應世界地球日，加入「修復地球（Restore Our Earth）」的行列

臺銀響應地球關燈一小時及世界地球日，也加入「修復地球（Restore Our Earth）」的行列，全臺各分行於3月25-27日三天關閉營業據點招牌燈，並鼓勵員工共襄盛舉，一起響應關燈愛地球活動，與全世界同步串聯關燈，愛護地球您我的家。為擴大節能愛地球活動，於「臺灣銀行粉獅團」FB粉絲專頁，邀請臺銀粉絲們一起響應留言「支持臺銀倡議行動，為地球永續發聲」，藉此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。並為傳達環境永續理念，透過內部最新消息專區，呼籲同仁響應世界地球日活動，節能減碳護地球，將環保意識融入日常生活。



維護樹木，改善都市空氣品質

樹木對環境具有減碳、改善空氣品質等好處，臺銀現管有臺北市及高雄市共 87 株受保護樹木，除定期進行棲地巡守，紀錄棲地情況外，並就評估生長狀況不佳樹木進行養護，包括修剪、清理腐朽，治療等，以保護珍貴老樹自然資源，2022 年管理維護費用共花費約新臺幣 81 萬元。



能資源管理機制

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所屬執行機關之節約能源推動情形、節能目標執行成效、節能目標量及擬定改善對策。

節約能源推動小組

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，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，2022 年度用電效率已提升 16.28%，達成節約用電之目標。

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。2022 年全行能源使用量相較 2021 年減少約 1.86%，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 2021 年度，本年度溫室氣體排放量減少 0.61%。

響應政府淨零碳排放，臺銀為展現自發性支持再生能源發展政策及環境永續的積極態度，於 2022 年 10 月啟動再生能源採購，未來 3 年每年採購 250 萬度綠電，2023 年起將於總行及武昌大樓導入綠電轉供，預計綠電使用比例占全行總用電量約 8%。

公務車用油及用電量統計

項目	2020 年	2021 年	2022 年
公務車用油量（公升）	378,158	347,712	346,389
用電量（度）	42,443,414	40,373,867	39,573,764

註：用電量係統計總分行電費單數據。

節能減碳行動

項次	行動方案
1	2022 年度汰換燃燒效能較差之公務車 1 輛換購油電混合車 1 輛；汰換客貨車 17 輛，並淘汰 24 輛燃油機車換購電動機車，以提升用油節約率，減少溫室氣體排放量。2022 年用油較 2021 年減少 1,323 公升，氣體排放減量達 2,994 kgCO ₂ e。
2	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，並選用具備省電環保標章產品。2022 年持續將總行單位及各分行之辦公場所與營業空間原有定頻冷氣機，全數汰換為變頻式冷氣機，共汰換 7 套老舊空調主機，冷氣機 323 台，採購金額達新臺幣 5,825 萬元，提升節能減碳效益。2022 年較 2021 年節省 2,880GJ，約 2%，共可避免 124,635 kgCO ₂ e 的碳排放。



ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查

臺銀為確實掌握營運過程中，所造成的溫室氣體排放，2022 年起著手導入新版 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查系統，總行及武昌行區率先於 2022 年 12 月通過 2021 年排放驗證，完成盤查及第三方查證並取得證書；2023 年起執行總行及國內所有營運據點溫室氣體盤查及查證。未來每年將持續進行，以掌握節能減碳之實質成效。

能源類型	2022 年
單位：公噸 CO ₂ e	
直接溫室氣體排放量（範疇一）	2,655.33
能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	21,312.68
範疇一＋二排放總量	23,968.01
其他間接溫室氣體排放量（範疇三）	11,153.92
員工人數	8,529
溫室氣體密集度：（範疇一＋二）/ 人	2.8102

註：1. 2022 年範疇 1、範疇 2、範疇 3 盤查範圍為臺銀國內全部據點。

2. 2022 年範疇 3 盤查排放類別為其他間接溫室氣體排放之「上游運輸和配送」、「員工通勤」、「商務旅行」、「營運產生廢棄物的處置與處理」、「採購商品與服務」、「燃料與能源相關活動」、「銷售產品使用」及「銷售產品廢棄處理」。

能源耗用量

能源類型	項目	2022 年
外購電力	使用量（度電）	39,871,126
	能耗（GJ）	173,536
汽油	使用量（公升）	273,343
	能耗（GJ）	8,925
天然氣	使用量（立方公尺）	5,943
	能耗（GJ）	224
柴油（移動）	使用量（公升）	80,127
	能耗（GJ）	2,817
柴油（固定）	使用量（公升）	15,563
	能耗（GJ）	547
液化石油氣（LPG）	使用量（公斤）	6,187
	能耗（GJ）	172
總能耗（GJ）		163,422
能源密集度（用電量能源消耗量（GJ）/ 員工人數）		19.16

註：1. 能源耗用量之數據範圍為臺銀國內全部據點。

2. 耗能計算係數（熱值）以經濟部能源局公布之「能源產品單位熱值表（2018 年版）」為基準；每仟卡以 4.186 焦耳計算。

3. 臺銀無自產或出售能源，故電力、供熱、製冷及蒸汽出售數值為 0。

海外營運據點 - 溫室氣體排放量

2022 年度，臺銀初步以海外分行之用電度數推估營運造成之溫室氣體排放量，以作為未來推動溫室氣體盤查之參考：

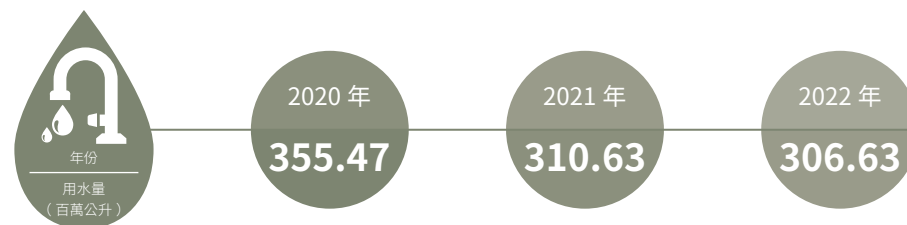
分行	年用電量 kWh	推估範疇二 (kgCO ₂ e)
紐約分行	44,464 kWh	13,210.25
洛杉磯分行	1,537 kWh	456.64
南非分行	136,188 kWh	121,289.03
倫敦分行	59,698 kWh	13,133.56
雪梨分行	49,099 kWh	31,870.16
東京分行	38,823 kWh	17,909.05
新加坡分行	57,003 kWh	22,179.87
香港分行	92,643 kWh	59,208.14
上海分行	115,126 kWh	70,733.41
廣州分行	75,991 kWh	46,688.87
福州分行	69,539 kWh	42,724.76

註：範疇二排放源主要以外購電力為主，電力排碳係數來源為國際能源署 (International Energy Agency, IEA)

水資源使用

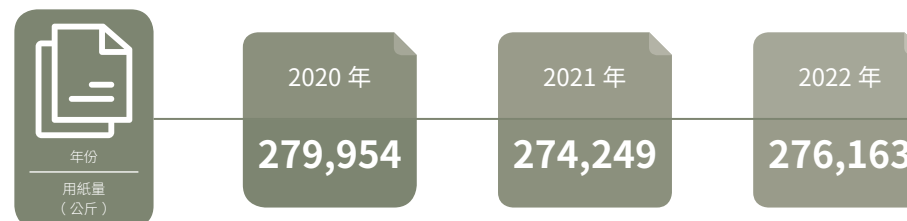
在水資源的取用上，因產業關係，用水均為生活用水，排放的廢水亦為營運據點之生活廢水。為了確認取水地區的水供應穩定性，依據世界資源研究所的「渡槽水風險地圖集」，確認臺灣全區皆為 Low - Medium (1-2)，非屬水資源壓力地區，臺銀取用水資源較無取水風險的疑慮。

近三年總用水量



紙張使用

2022 年度用紙量為 276,163 公斤，相較 2021 年微幅上漲，係因受 COVID-19 疫情減緩，營業單位外訪，授信案件增加，致用紙量相對前一年度增加約 0.7%。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。另，每月定期紀錄紙張用量，做為用紙減量之管理依據。



廢棄物管理

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。



廢棄物清運方式

採公開招標方式進行廢棄物清理廠商之遴選。



清運作業標準

廢棄物包括一般生活垃圾與資源回收類，得標廠商應依「廢棄物清理法」，將一般生活垃圾送交臺北市政府環境保護局垃圾焚化廠代處理，資源回收類轉送合格資源回收廠。



終止合作

如廢棄物清運廠商，清理不當，致臺銀遭主管機關依「廢棄物清理法」及相關規定處罰時，概由得標廠商負完全賠償責任，臺銀並得終止契約。2022 年度廠商均依契約規定辦理。



廢棄物減量績效

2022 年總量約 106.4 公噸，相較前一年度的 102 公噸，增加約 4.31%。係因總行大樓為節能減碳，全面汰換 LED 燈具及部分修繕工程，導致廢棄物增加。

再生能源建置

臺銀配合國家太陽光電推動計畫整體發展、能源利用與環境永續考量，以促進能源多元化及自主供應，打造綠能低碳環境，經篩選日照較長及濕度合宜之臺中、新營、鳳山 3 家分行行舍及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 年正式投入運轉，發電量總計每年 39 萬度，約合 1,404 GJ。2021 年新增標租城中、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，已於 2022 年 6 月完成建置，全部裝置容量總計 1,242.25 KW。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。



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。2023 年興建「仁愛分行」及「馬祖分行」新建案，將以綠建築設計並預計取得候選綠建築證書。

2016

臺南創新園區分行行舍，以符合綠化量、基地保水、日常節能、室內環境、二氧化碳減量、水資源等六大指標取得銀級「綠建築標章」。



2018

東部疏散倉庫（暨臺東分行臨時行舍），以符合日常節能、水資源等二大指標取得合格級「綠建築標章」。



2017

北大路分行行舍，以符合基地保水、日常節能、室內環境、水資源等四大指標取得合格級「綠建築標章」。



2021

- 「新永和分行行舍新建工程」取得候選綠建築證書
- 「六堵疏散倉庫第1期新建工程」取得候選綠建築證書



永續採購

臺銀於採購各項物品時，優先採購公告之指定環保產品，並遵循「政府採購法」及「資源回收再利用法」等相關規範，提高綠色採購績效。2022 年度辦理綠色採購公告指定項目達成率為 96.28%，超逾年度目標值 95%，總分為 97.9 分。

品項	說明	金額（新臺幣元）
資訊設備	環保標章認證	43,844,335
冷氣機	環保標章、節能標章等	7,489,952
紙張	FSC、PEFC 標章或 零砍樹製程之產品	3,569,924
衛生紙	FSC、PEFC 標章或 零砍樹製程之產品	673,468
照明設備	節能標章	90,646

此外，臺銀為發揮共同供應契約便捷採購之效益，協助於政府電子採購網公告註記環保標章資訊，提供各機關辦理綠色採購充分資訊。2022 年辦理註記環保標章筆數共計 2,451 筆。

供應商管理大會 / 採購業務線上宣導會

氣候變遷係各企業均須面對之重要議題，為發揮自身影響力協同合作夥伴一同追求環境永續，臺銀積極響應每年由公股金融同業輪流主辦之「聯合供應商大會」，將 ESG 及永續發展觀念擴及供應商及授信客戶，營造健全的永續發展生態體系。



由臺銀主辦之「採購業務線上宣導會」，納入綠色採購專題，宣導機關採購人員優先採購環境保護商品，共同倡議環保愛地球，2022 年分北、中、南、東區共辦理 4 場宣導會，計約 850 位機關採購人員上線與會。



5

Chapter 永續職場

5.1 人才培育與發展

5.2 人才吸引與留才

5.3 員工權益與人權維護



員工是企业重要的資產，臺銀長期致力於營造多元、平等及健康的工作環境。力行員工適才適所之原則，重視教育訓練及多元發展，除給予員工專業的培訓課程，另設有完善薪酬制度及福利措施，建構暢通勞資溝通管道，促進人權政策之實踐。

策略構面	短期目標：2023 年	中期目標：2024-2025 年	長期目標：2025-2027 年
促進員工福祉	- 育嬰留停復職率 >95%。 「執行職務遭受不法侵害案件」發生率低於 0.25%。 - 員工留任率 >90%。	- 育嬰留停復職率 >95%。 「執行職務遭受不法侵害案件」發生率低於 0.2%。 - 員工留任率 >90%。	- 育嬰留停復職率 >95%。 「執行職務遭受不法侵害案件」發生率低於 0.15%。 - 員工留任率 >90%。 - 宣導營業據點取得健康職場標章，取得「ISO45001 職業安全衛生管理系統」驗證證書。
培力員工職能	- 各班訓練課程整體滿意度達 70%。 - 各訓練課程測驗成績合格率 80%以上（70 分合格）。 - 提升專業知能自我學習獎勵措施達 30%。 - 英語檢定比例達 23%。 - 辦理 ESG（含淨零轉型）相關教育訓練課程時數達 15 小時。	- 各班訓練課程整體滿意度達 80%。 - 各訓練課程測驗成績合格率 90%以上（70 分合格）。 - 提升專業知能自我學習獎勵措施達 50%。 - 英語檢定比例達 25%。 - 辦理 ESG（含淨零轉型）相關教育訓練課程時數達 20 小時。	- 各班訓練課程整體滿意度達 90%。 - 各訓練課程測驗成績合格率 95%以上（70 分合格）。 - 提升專業知能自我學習獎勵措施達 70%。 - 英語檢定比例達 30%。 - 辦理 ESG（含淨零轉型）相關教育訓練課程時數達 25 小時。

5.1 人才培育與發展

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」。

綜合培育發展 系列課程

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」；另為使新進員工能迅速瞭解臺銀業務概況、提升作業效率及服務品質，辦理「新進人員職前訓練班」，並設有輔導人制度，採學長（姊）制方式隨時提供協助，積極協助新進員工適應及融入臺銀工作環境。

專業系列課程

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。



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，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，2022 年度共 1,740 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，於 2020 年完成建置「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紀錄，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。2022 年共上架 261 項課程，計 326,875 學習人次。

臺銀訓練體系

綜合培育發展系列課程

儲備正、副主管

- 卓越管理人才培訓班
- 47 人參與

10 職等至 12 職等

- 幹部研習班
- 26 人參與

新進人員

- 新進人員職前訓練班
- 311 人參與^註

專業系列課程

- 信用風險系列
- 市場風險系列
- 作業風險系列
- 內稽內控系列
- 防制洗錢
- 法令遵循
- 資訊業務及資訊安全
- 創新及數位金融系列
- 信託業務
- 語言系列
- 自我學習課程
- 其它線上課程

初級

- 各業務相關單位初辦業務或儲備人員
- 7,235 人參與

中級

- 各業務相關單位業務主辦人員及具一定年資員工
- 8,876 人參與

高級

- 各業務相關單位具一定職等人員
- 4,732 人參與

線上課程

- 全行各職等人員
- 326,875 人參與

註：與 2022 年新進人員 321 人差異之原因為，2022 年內部升等 2 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 2 人及直接分發 10 人，無參加新進人員訓練，但有計入新進人員，故相差 10 人。

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)	216	269	485
	訓練時數 (B1)	6,315.46	9,483.08	15,798.54
	平均訓練時數 (B1/A1)	29.23	35.25	32.57
單位主管及副主管以外職員	人數 (A2)	2,902	4,045	6,947
	訓練時數 (B2)	56,468.54	78,153.42	134,621.96
	平均訓練時數 (B2/A2)	19.45	19.32	19.37
合計	員工總人數 (A1+A2)	3,118	4,314	7,432
	訓練總時數 (B1+B2)	62,784	87,636.5	150,420.5
	員工平均訓練時數 (B1+B2) / (A1+A2)	20.1	20.3	20.2

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、副總經理、法遵長共 8 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	66 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，提供自修補助，2022 年度補助就讀教育部核定大專院校及在職碩士專班 130 人次，補助金額達新臺幣 121 萬 1,599 元，另補助進修外語及電腦課程 442 人次，補助金額新臺幣 381 萬 6,522 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，將全額補助報名費用，2022 年度共補助 1,305 人次，補助金額為新臺幣 116 萬 4,932 元。

5.2 人才吸引與留才

多元職場

臺銀因為國營金融事業機構之體質，故員工進用主要依「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。2022 年新進人員數為 321 人，其中男性 164 人，女性 157 人。

員工類別	年齡層	♂		♀	
新進員工	60 歲以上	0	0.00%	0	0.00%
	50-59 歲	1	0.11%	0	0.00%
	40-49 歲	11	1.26%	8	0.68%
	30-39 歲	57	7.96%	55	5.22%
	29 歲以下	95	33.45%	94	20.66%
	新進員工合計	164	5.25%	157	3.64%
離職員工	60 歲以上	0	0.00%	0	0.00%
	50-59 歲	0	0.00%	1	0.09%
	40-49 歲	8	0.92%	4	0.34%
	30-39 歲	17	2.37%	10	0.95%
	29 歲以下	9	3.17%	11	2.42%
	新進員工合計	34	1.09%	26	0.60%

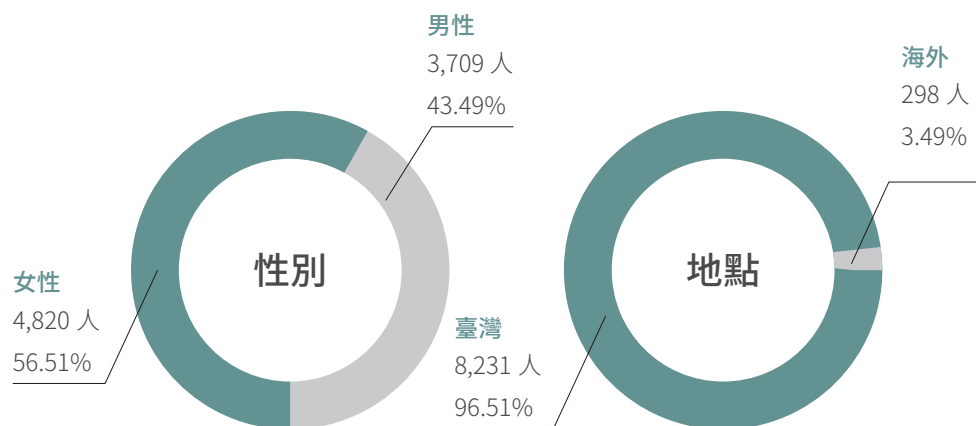
- 註：1. 新進員工人數百分比計算公式為各類別新進員工人數 / 各類別員工總數。
 2. 離職員工人數百分比計算公式為各類別離職員工人數 / 各類別員工總數。
 3. 2022 年海外地區新進及離職員工數皆為 0。
 4. 上開人員均為職員。



截至 2022 年底，臺銀國內外地區員工人數 8,529 人*，平均年齡 45.74 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。

* 臺銀並無兼職員工和無時數保證的員工。

全球人才結構



管理職

	♂		♀	
	人數	%	人數	%
高階管理階層	5	62.50	3	37.50
管理階層	100	46.73	114	53.27
主管職合計	105	47.30	117	52.70

註

1. 高階管理階層係指擔任副總經理或相當職級以上之主管人員。
2. 管理階層係指單位主管。

員工多元指標

	身心障礙者	原住民
♂	119 人 1.40%	27 人 0.32%
♀	99 人 1.17%	25 人 0.30%
總計	218 人 2.57%	52 人 0.62%

註：員工多元指標百分比計算方式為各類別人數 / 國內全部員工總數（含警員、不含海外就地僱用人員）（共 8,500 人）

非員工工作者

非員工工作者是為公司工作但與公司沒有勞雇關係之人。臺銀 2022 年的非員工工作者主要係以警員、保全和清潔人員類別為主。

臺銀警察隊隸屬於內政部警政署的保安警察第七總隊第一大隊，負責維護臺銀之行舍、金庫與鈔票押送安全維護工作，保衛臺灣重大金流及國家金融秩序；其工作內容與臺銀的日常業務運作密切相關。2022 年相關人數相較前一年度並無顯著波動。

	♂	♀
警員	156	3

註：在保全和清潔人員的部分，由於其為臺銀提供之服務源自各與業者簽訂之契約，本年度尚無統計臺銀相關工作者人數，我們未來將統整各單位之數據並於報告書中揭露。

年齡	人數	%	教育程度	人數	%
60 歲以上	1,004	11.77%	博士程度	7	0.08%
50-59 歲	2,354	27.60%	碩士程度	1,947	22.83%
40-49 歲	2,337	27.40%	大專院校	6,008	70.44%
30-39 歲	2,001	23.46%	高中職	497	5.83%
29 歲以下	833	9.77%	國中（含）以下	70	0.82%

公平薪酬制度

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

臺銀員工待遇係依據「財政部所屬事業機構用人費薪給管理要點」與「財政部所屬國營銀行員工薪資調整作業規定」辦理，並遵循平等任用原則，不因性別、年齡、宗教信仰、種族、黨派等因素，而有差別待遇或任何形式之歧視。員工享有國內休假補助費、公（勞）健保及退休金等福利措施，另訂有績效獎金相關規定，評核單位及員工之績效，適時將經營成果及員工貢獻程度反映於薪酬。

2022 年度全行女性平均月薪酬（薪資及獎金）約為新臺幣 104,307 元，男性平均月薪酬（薪資及獎金）約為新臺幣 99,495 元，女性對男性平均月薪酬比率為 1.05 倍。為落實績效管理制度，肯定員工貢獻並激勵員工進取，持續依據員工年度內之工作績效、獎懲勤惰情形，差異化發給考核獎金及績效獎金；考核獎金係依據個人年度內工作績效良窳、貢獻度等要項評核。各單位績優員工績效獎金則與「個人年度考核」及「任職單位經營管理績效」連結，有效激勵員工及各單位積極提升營運及服務效能。

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	
	♂	♀	♂	♀
2020	51,066	53,118	2.15	2.23
2021	52,901	54,828	2.20	2.28
2022	52,704	54,556	2.09	2.16

註：1. 基層人員係指 9 職等以下職員。

2. 基本工資參照勞動部公告內容，單位皆為新臺幣：2020 年為 23,800 元；2021 年為 24,000 元；2022 年為 25,250 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 %
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
2022	8,157 人	0.36	1,422 千元	(0.49)	1,143 千元	0.44

註：1. 本表格中的人數包含非擔任主管職務之一般職員及工員。

2. 2019 年度全時員工人數為 8,107 人，薪資平均數為新臺幣 1,359 千元，薪資中位數為新臺幣 1,054 千元。

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」，將平時考核詳實紀錄，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。

2022 年度接受績效考核的職員員工百分比

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)	224	287	511
	定期接受績效及職涯發展檢視的人數 (B1)	224	287	511
	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)	2,894	4,028	6,922
	定期接受績效及職涯發展檢視的人數 (B2)	2,795	3,901	6,696
	占比 (B2/A2)	96.58%	96.85%	96.74%
合計	職員員工總人數 (A1+A2)	3,118	4,315	7,433
	定期接受績效及職涯發展檢視的人數 (B1+B2)	3,019	4,188	7,207
	占比 (B1+B2) / (A1+A2)	96.82%	97.05%	96.96%

註：1. 每年接受績效及職業發展檢核職員員工人數為 7,433 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 7,207 人，占比為 96.96%。

5.3 員工權益與人權維護

健康促進與安心職場

定期健康檢查

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，2022 年度辦理未滿 40 歲員工健康檢查，共計 2,644 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「預防骨骼疏鬆症，趁早存『骨』本」、「用好油、選對油」等，供同仁獲取健康相關資訊。此外，為避免同仁受流感病毒威脅，臺銀於 2022 年安排臺北市立聯合醫院和平院區之醫療團隊至總行提供「公費（免費）施打流感疫苗」，計有 240 人完成施打。



員工福利保障

臺銀提供完善的福利措施，員工除享有公保、勞健保、特別休假等符合法規的基本權利外，並依據公務人員請假規則、勞工請假規則及性別工作平等法相關規定擇優適用於產假、育嬰假、家庭照顧假、給薪事病假、生理假、流產假及陪產假等多元性別友善措施。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，2022 年共申請設置 11 班，總計參加人數 209 人。



福利保障

類別	項目
 補助、慰問 與福利金	- 日常生活福利金 - 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	- 員工定期健檢 - 知能教育文康活動實施計畫（按月補助講師費用） 計畫內容包含：歌唱、太極拳、網球、瑜珈、有氧舞蹈、經絡調理、羽球、壘球與繪畫等活動
 員工保險 與救助	- 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

類別	項目
 退休保障	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： - 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 - 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 - 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。

專業健康諮詢

臺銀聘請特約專業醫師辦理臨場健康服務，2022 年度共辦理 6 梯次臨場健康諮詢服務，參加人數共 49 人。心理健康方面，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，2022 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。

專欄 - 員工福利保障

• 員工兒女托育

臺銀 2022 年於桃源大樓、桃園分行、鳳山分行及安南分行設置職場互助教保服務中心（下稱職場教保中心），目前收托情形如下：

桃源大樓
(臺北市)

2022 年 8 月 1 日開辦，8 月 8 日提供收托服務，核定收托人數 30 人。

桃園分行
(桃園市)

2022 年 8 月 19 日開辦並提供收托服務，核定收托人數 20 人。

鳳山分行
(高雄市)

2022 年 8 月 1 日開辦並提供收托服務，核定收托人數 30 人。

安南分行
(臺南市)

2022 年 10 月 19 日開辦並提供收托服務，核定收托人數 20 人。



• 育嬰留職停薪

為促進工作與家庭生活平衡，臺銀設有育嬰留職停薪機制，2022 年度育嬰留職停薪人數統計如下：

項目	男性	女性	合計
2022 年符合育嬰留停申請資格人數 (A)	222	353	575
2022 年實際申請育嬰留停人數 (B)	14	91	105
育嬰留停預計於 2022 年復職人數 (C)	4	81	85
2022 年育嬰留停實際復職人數 (D)	4	80	84
2021 年申請育嬰留停實際復職人數 (E)	4	64	68
2021 年申請育嬰留停復職後持續工作一年人數 (F)	4	63	67
申請率 (B/A)	6.31%	25.78%	18.26%
復職率 (D/C)	100%	98.77%	98.82%
留任率 (F/E)	100%	98.44%	98.53%

註：1. (A) 符合育嬰留停申請資格人數以過去三年（2020-2022）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 2022 年間之員工人數計算。

3. (C) 以預計復職日於 2022 年間之員工人數計算。

4. (D) 以預計復職日於 2022 年間且已實際復職之員工人數計算。

職業安全衛生教育訓練

臺銀於 2022 年以線上課程方式辦理職業安全衛生在職教育訓練 1 小時，受訓人數共 7,697 人。各單位均至少有職業安全衛生業務主管及急救人員各 1 人，並定期參加複訓課程，以持續精進其職業安全之概念與認知，強化各單位對於職業安全的關注與重視。



人權保障

人權政策

臺銀深信恪守世界人權宣言（Universal Declaration of Human Rights，UDHR）之原則與精神、全球各營運據點所在地法規，對臺銀及價值鏈夥伴都至關重要，也是消費者、客戶、公眾和政府等利害關係人的期望。

臺銀之工作守則載有人權相關政策，包含《臺灣銀行股份有限公司工作場所性騷擾防治、申訴及懲戒處理要點》、《臺灣銀行股份有限公司性騷擾防治、申訴及調查處理要點》和《臺灣銀行執行職務遭受不法侵害預防計畫》反對任何歧視及侵犯人權的行為（如：性騷擾或職場霸凌等），規範性騷擾防治措施、申訴管道，若有違反情事，員工可向相關單位申訴。

未來，臺銀仍將持續關注人權相關議題，以提高人權保障意識。期待透過持續改善工作條件和員工福利，打造尊重人權的正向友善工作環境，並將影響力延伸至整體價值鏈。

降低職場人權風險 - 性騷擾防治措施

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。2022 年臺銀於新進人員等訓練班中安排性別平等相關訓練課程，課程時數 18 小時，參與人次 460 人。

多元溝通管道

員工溝通管道

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，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。2022 年勞資會議開會共 16 次，每次參與人次共 20 至 30 人，討論議題包含考核、福利、甄敘和獎懲等；員工座談則由人事業務副總經理主持，宣導總行政策方向，瞭解各區單位主管內部人員管理及業務推展需求，俾能及時解決或列入追蹤，參與數計 192 人。



首長信箱



勞資會議



員工座談會



員工交流園地

工會溝通

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 2022 年底之會員入會確認書，團體協約所涵蓋的總員工數為 96.47%。



Chapter 永續社會

6.1 公益臺銀

6.2 學術臺銀

6.3 文化臺銀

6.4 體育臺銀



臺銀以創造金融業全方位正向影響力為使命，除了促進經濟發展，亦以古蹟活化、藝文推廣、體育風氣塑造、社區關懷與金融研究推動五大面向為社會參與主軸，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。

策略構面	短期目標：2023 年	中期目標：2024-2025 年	長期目標：2025-2027 年
支持藝文發展	- 推廣多元藝術，辦理藝文競賽（繪畫、攝影、書法等），每年參與人數至少 400 人，總獎金至少新臺幣 250 萬元。 - 辦理得獎作品全臺巡迴美展至少 12 場次。得獎之藝術作品規劃於全臺各地專業美展場館展出，總計參觀人數至少 15,000 人次。	- 持續辦理藝文競賽，每年參與人數 400 人以上，總獎金至少新臺幣 300 萬元。 - 辦理得獎作品全臺巡迴美展至少 15 場。得獎之藝術作品擴大展出場館地點及場次，總計參觀人數至少 18,000 人次。	- 持續辦理藝文競賽，加強兒少藝文推廣，每年參與人數 450 人以上，總獎金至少新臺幣 320 萬元。 - 辦理得獎作品全臺巡迴美展至少 20 場，得獎之藝術作品擴大展出場館地點及場次，提升參觀人數至少 20,000 人次。
支持經濟金融研究	- 舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」徵稿活動，參賽者約 70 人，總獎金約新臺幣 95 萬元。 - 邀請專家學者及「臺灣銀行經濟金融論文獎」得獎論文投稿臺銀季刊，每年刊登約 20 篇。 - 舉辦經濟金融研討會，出席人數約 80 人次。	- 持續舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」徵稿活動，每年參賽者約 90 人，總獎金約新臺幣 145 萬元。 - 邀請專家學者及「臺灣銀行經濟金融論文獎」得獎論文投稿臺銀季刊，每年刊登約 22 篇。 - 持續舉辦經濟金融研討會，出席人數約 100 人次。	- 持續舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」徵稿活動，每年參賽者約 110 人，總獎金約新臺幣 185 萬元。 - 邀請專家學者及「臺灣銀行經濟金融論文獎」得獎論文投稿臺銀季刊，每年刊登約 25 篇。 - 持續舉辦經濟金融研討會，出席人數約 120 人次。

6.1 公益臺銀

臺銀為善盡社會責任，不定期辦理各項公益活動，並成立社福基金投入弱勢關懷，共創善美的社會。

類型	投入資金 (新臺幣元)	比例
志工人事費用	1,037,436	7.20%
實物捐贈	298,998	2.07%
現金捐贈	13,082,790	90.73%
合計	14,419,224	100.00%

類型	投入資金 (新臺幣元)	比例
慈善捐贈	2,400,000	16.65%
社區投資	2,019,224	14.00%
商業倡議	10,000,000	69.35%
合計	14,419,224	100.00%

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，2022 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。

- 俄烏戰爭導致烏克蘭人民因戰亂衝突遭受危害，基於人道關懷及國際相互援助之救助精神，響應財政部所屬公股事業聯合捐款行動。
- 捐助財團法人臺南市私立天主教伯利恆社會福利基金會附設伯利恆兒童發展中心「2022 年度早期療育醫療輔具設備」。
- 捐助財團法人基督教芥菜種會附設新北市私立愛心育幼院「2022 年數位學習設備更新計畫」。
- 捐助財團法人天主教靈醫修女會附設宜蘭縣私立瑪利亞老人長期照顧中心（養護型）「2022 年度長者生活輔具設備」。
- 捐助財團法人天主教善牧社會福利基金會附設台南嬰兒之家「2022 年嬰兒照護設備修繕補助計畫」。



捐血活動不落人後

臺銀持續發揮社會影響力協助紓解血荒，近年每年皆舉辦捐血活動，以支援我國血庫安全存量，2022 年度分別於 3 月 18 日、9 月 2 日在總行營業部門口及 11 月 11 日在臺南分行，共計舉辦三場捐血活動，熱血義行首次跨出臺北市前進南部地區，期能號召南部地區同仁、客戶及社會大眾一起挽袖捐熱血行公益。三場捐血活動吸引許多熱情民眾參與，總計募得 35 萬 3 千 CC 血液（1,412 袋）。



點亮社會角落，認購 2022 臺灣燈會小提燈

2022 年交通部觀光局替臺灣燈會推出「大吉虎」小提燈，將農曆虎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。





由臺灣金控旗下高階主管發起「公益信託臺銀同仁珍愛社會福利基金」，以結合金融服務協助長者安養、弱勢族群照護及高齡生活準備等公益事項為主軸。2022 年在全球疫情持續延燒下，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依然辦理許多公益活動。

弱勢關懷

社團法人新北市身心障礙射擊協會
社團法人新北市新莊區殘障博愛協會

「清寒身障冬令救濟」活動，贊助所需民生物資

財團法人台北市賽珍珠基金會

「2022 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

財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會附設新北市
私立大同育幼院

「2022 大同育幼院物資採購」用於汰換老舊設備及補給生活所需物資

財團法人華山社會福利慈善事業基金會

「愛老人中秋亮起來」參與訪視關懷新北市萬里區獨居長輩並致贈中秋關懷禮

社會陪伴

財團法人天主教失智老人社會福利
基金會

「獨居長者郊遊計畫」公益活動，偕同
桃園同仁陪同萬華區獨居長者郊外踏青



意識啟蒙

新北市新住民全能教育學苑發展協會

邀請「三重孩子的秘密基地」孩童參與
「海洋體驗前進海科館」活動，暢遊潮境智能海洋館，提升學童對科普知識的興趣，進而傳遞永續之重要

社團法人台灣樂作創益協會

「LOVE 樂兒公益農遊趣」，讓身障樂兒與社會大眾進行深度的互動

財團法人天主教單國璽弱勢族群社福
基金會

「活出愛 - 祈福之路」公益活動，一同行走祈福，自真福山至佛光山佛陀紀念館等地，攜手為臺灣祈福

推廣在地產業，訂購臺灣農產品

臺銀持續以自身行動推廣在地農業發展，透過協助農民產銷、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。

受到疫情影響，水果外銷量不如以往，臺銀訂購 29,100 公斤鳳梨釋迦及 8,400 公斤文旦幫助農民，扶助小農生計，於春節及中秋佳節前夕，配送至全臺及離島各地分行，與客戶及偏鄉社福機構，分享產地直送新鮮當令甜美水果。以實際行動力挺小農，協助紓緩生產過剩與庫存壓力，及產地價格失衡問題。

再度榮獲行政院農業委員會農糧署頒獎表揚，成為對農糧產品行銷貢獻卓著的 40 家企業及團體之一，肯定臺銀於在地農產品推廣的用心。



6.2 學術臺銀

臺銀自成立以來，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，2022 年度更參與國立政治大學及中山大學「國際金融研究學院」產學合作計畫，協助培育國際金融人才，積極發揮金融影響力。

持續透過金融論壇參與，促進國內金融產業發展

- 參與中華民國數位金融交易暨資料保護協會舉辦「數位人權研討會」活動廣宣，強化臺銀與時俱進之金融專業形象。
- 參與今周刊舉辦 2022「ESG 永續臺灣」第二屆國際高峰會，以「擁抱變革、共創美好」為題，關注淨零轉型、氣候變遷、永續經營等議題。
- 參與財團法人亞太金融研究發展基金會舉辦「第 16 屆金融與經濟政策研討會」活動，提升國內金融科技創新及深化臺銀金融專業形象。
- 參與會計研究發展基金會於台北世貿一館舉辦 2022 ESG 高峰會企業永續論壇，與各界產官學者共同倡議「數位永續俱樂部，結合永續與科技，加速並擴展組織的 ESG 轉型」。
- 參與今周文化事業股份有限公司舉辦第五屆「臺灣大未來」國際高峰會論壇，為擘劃臺灣未來發展藍圖貢獻一份心力，亦帶領臺銀掌握市場契機，提升經營績效。
- 參與台灣經濟學會季刊第 10 期廣宣合作，提升研究風氣與水準，藉此交流平台推廣臺銀數位金融業務。
- 參與台灣金融服務業聯合總會暨台灣金融研訓院籌設之國際金融學院產學合作計畫，攜手政治大學及中山大學組成「國際金融研究學院」，共同打造堅強的國際金融國家隊。





經濟金融學術研究

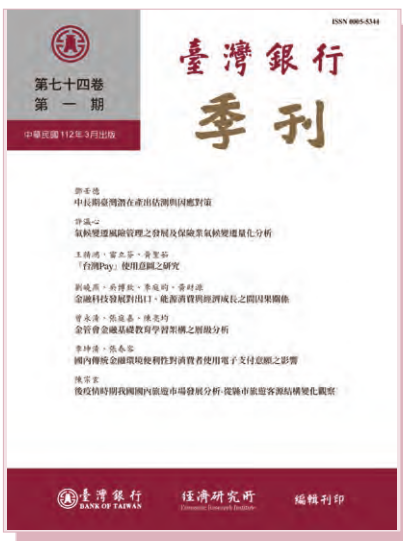
2022 年 12 月 6 日與政大商學院共同主辦國際研討會，邀請以色列創投基金 OurCrowd 管理合夥人 Mr. Denes Ban 以「Venture and Growth Investing in the New, Post 'Free Capital' Era」為題共同研討，廣獲產學界人士熱烈回響，出席人數共計約 150 人，提升經濟學術影響，並善盡企業社會責任，同時提升臺銀能見度。

發行「臺灣銀行季刊」

「臺灣銀行季刊」創刊於 1947 年，迄今已 75 年，共發行 292 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。



臺灣銀行季刊



舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」

跨越 3 個世紀，臺銀已積累深厚的金融底蘊，致力於構築經濟金融研究平台，並自 2017 年起舉辦經濟金融論文獎，冀藉此徵稿活動發揮承先啟後功能，開創臺灣財經研究新局，同時協助臺灣這塊土地培育具潛力的財經研究人才，共同擁抱財經知識力，並善盡企業社會責任。



「經濟研究所」揭牌

為傳承臺銀經濟研究之傳統，決議將「經濟研究處」轉型為「經濟研究所」，以強化臺銀財經分享平台之研究量能，提升財經研究水平，並選在行慶之日 5 月 20 日由臺銀呂董事長、總統府陳資政博志教授及臺灣大學經濟學系劉錦添特聘教授共同為「經濟研究所」揭牌，宣布「經濟研究所」正式成立，期許「經濟研究所」能傳承及發揮在經濟研究的重要功能。





6.3 文化臺銀

推動古蹟文化

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。



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。



臺灣銀行員工潛能推展中心

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，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。



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。建築群因占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，並展現歷史建築的運用多元性與韌性。



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。



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。



藝文發展活動

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，找出深具潛力的青年藝術家，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，培育出具國際視野之本土藝術家。2022 年度分別舉辦繪畫季、攝影季與書法季，得獎作品除於臺中、沙鹿、高雄、花蓮、臺南、豐原、屏東、苗栗、南投、宜蘭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，2022 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 134 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。

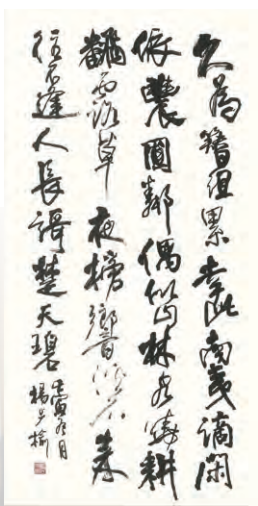
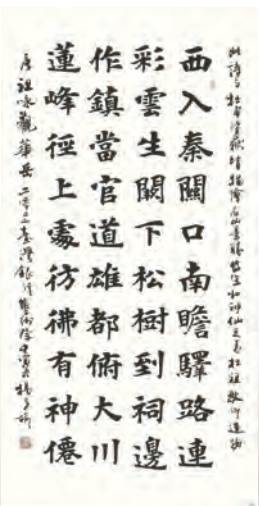
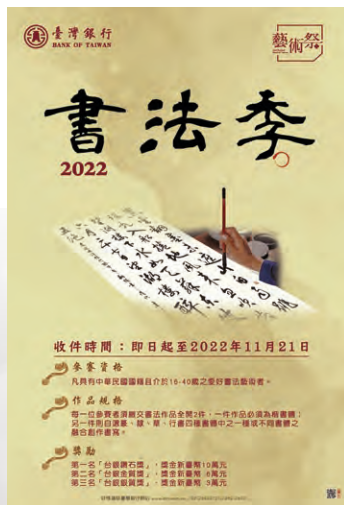
2022 年度攝影季主題聚焦於永續議題，臺銀身為地球的一份子，積極以實際行動落實聯合國永續發展目標，透過攝影創作視角，觀看臺灣環境生物、風土文化、鄉土民情等面向，倡議環境保護及人與土地和諧共生，建構「美麗台灣・永續地球」，期能喚起大眾對環境永續的關注，一同紀錄臺灣自然、環境、人與土地之共好。2022 年度共計 1,542 件攝影作品參與活動，共同支持臺銀倡議永續美好的目標。



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，2022 年廣續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。

本次書法徵件共有 81 位書藝青年參賽計 162 幅作品，冀望透過徵選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

壬寅虎年新春開工第一天，董事長與臺銀同仁們，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，並邀請國內知名大提琴家 - 張正傑教授演奏改編的應景曲目「兩隻老虎」，以活力十足的曲調，藉由細膩悅耳的音樂，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，2022 年 7 月 28 日贊助新逸藝術室內樂團於臺北市國家音樂廳所舉辦的「觀音線協會公益音樂會」活動。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 2022 奇美音樂節之「英國國家肖像藝廊世界巡迴展《時代的臉孔：莎士比亞到紅髮艾德》」廣宣合作，透過多元藝文展演活動，豐富國內藝文創作能量，開拓國際視野。



6.4 體育臺銀

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。

專欄介紹

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。臺銀一直重視體育推展，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 年起連續五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。

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；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。2022 年度參與於 7 月 30~31 日在臺中洲際棒球場舉辦之「中華職棒明星對抗賽」（CPBL All-Star Game），邀請中彰投地區豐田國小、上楓國小、三光國中及北斗國中等校棒球隊球員進場觀賽，及捐助黃金予社福機構，以實際行動力挺國球運動，同時發揮公益加乘效果。另，為響應政府推行全民運動，支持社區棒球推廣，奠定我國體育競爭力，參與新北市水返腳運動推展協會舉辦之「2022 年度汐止區棒球暑期訓練營實施計畫」，透過暑期營隊活動，讓喜愛棒球運動的學童體驗打球的樂趣。



臺銀攜手職棒明星選手力挺國球，參與第 29 屆原住民棒球協會（以下稱原棒協）關懷盃棒球邀請賽，於 2022 年 12 月 9-12 日，在臺東縣棒球村第一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，提供最適切的球具用品，同時贊助球隊參與比賽之交通與住宿，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，參賽隊伍必須要具原住民一定資格才符合參賽資格，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。



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 2022 年 9 月赴宜蘭縣五結鄉五結國小，並邀請宜蘭縣 5 所偏鄉小學共同進行籃球活動及交流。另於 2022 年 10 月前進臺中市（大雅國小與新平國小）辦理校園籃球公益活動，並赴埔里鎮立綜合球場，與南投縣埔里鎮公所共同舉辦「南投縣關懷偏鄉籃球營」，藉由隊員與學生們的互動，讓偏鄉學童能有機會提升籃球技術，進而提升籃球運動風氣，透過基層籃球教學，散播籃球的希望種子。





附錄

公協會參與情形

重大性議題

永續營運指標

GRI 內容索引

永續會計準則（SASB）索引表

會計師有限確信報告

獨立保證意見聲明書

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。

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	常務理事、理事
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

參與的公協會	董事長或高階主管擔任之職務
臺北市銀行商業同業公會	常務理事
財團法人中華經濟研究院	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
中華民國信託業商業同業公會	理事
財團法人台灣金融研訓院	董事
財團法人中小企業信用保證基金	董事
財團法人海外信用保證基金	監察人
財團法人台灣票據交換所	董事



重大性議題

重大性議題正負面衝擊

排序	重大性議題	正 / 負面衝擊事件	臺銀行動	追蹤行動指標
1	數位金融	• 經濟面 - 正面：加速數位金融通路之應用（如：線上貸款平台），開發新市場 - 負面：數位轉型，改變客戶消費模式，金融業之實體通路遭壓縮 • 環境面 - 正面：金融服務線上化，減少紙本作業及顧客交通路程造成之碳排放量 - 負面：擴展數位金融，增加後台伺服器，電費及碳排放恐隨著成長 • 人權面 - 正面：數位化金融系統，金融商品與服務普及偏鄉及弱勢地區 - 負面：新興數位金融工具，若管控不當，恐產生金融消費及運用權的爭議	◆ 加速數位金融轉型 ◆ 提供客戶多元的創新數位金融商品與服務 ◆ 強化數位人才培育	◆ 數位金融相關服務用戶數
2	氣候行動	• 經濟面 - 正面：鑑別、評估與管理氣候變遷風險並結合營運策略，從中開發氣候相關機會 - 負面：未能即時因應氣候變遷，導致公司營運受氣候實體 / 轉型風險影響 • 環境面 - 正面：輔導投融資對象積極低碳轉型，對環境產生正面影響 - 負面：投融資對象為高碳排放產業，可能對環境產生負面影響	◆ 導入 TCFD 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 ◆ 風險政策納入氣候風險	◆ 氣候變遷風險評估結果及相關因應作為
3	資訊安全	• 經濟面 - 正面：落實資訊安全維護，有效保護公司維持核心系統正常運作 - 負面：內部員工資安意識不足及外部駭客攻擊等資安事件，造成公司損失 • 人權面 - 正面：精進資訊安全系統，保護客戶之權益 - 負面：未落實資料及資訊安全管理，導致個人資料外流，造成權益受損	◆ 強化資安管理體系與因應機制	◆ 年度資訊安全事件 ◆ 資安訓練課程數

排序	重大性議題	正 / 負面衝擊事件	臺銀行動	追蹤行動指標
4	公司治理	• 經濟面 正面：良好的內部監督及資訊揭露，強化營運的穩定度與透明度 負面：未能符合主管機關要求之標準，影響公司治理評鑑分數 • 環境面 正面：積極汰換舊有設備，提升節能減碳效益 • 人權面 正面：推動誠信經營的管理規範、教育訓練等，有助於整體員工了解誠信經營的重要性	◆ 訂定《 公司治理實務守則 》 ◆ 訂定《 誠信經營管理方針 》	◆ 廉政服務指標問卷調查 ◆ 廉政反貪宣導教育次數
5	法令遵循	• 經濟面 正面：確保各項業務均符合法令要求，避免遭受重大裁罰損失 負面：未依防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐作業程序辦理，將遭受重大裁罰 • 人權面 正面：落實防制洗錢、金融詐騙等程序，防止客戶權益受侵害 負面：未依防止金融詐騙作業程序辦理，可能影響客戶權益	◆ 定期或不定期執行法遵風險評估 ◆ 訂有《 防制洗錢及打擊資恐政策 》 ◆ 訂有《 法令遵循制度實施辦法 》	◆ 主管機關裁罰事件數量 ◆ 國內各營業單位法令遵循執行情形
6	公平待客與隱私保護	• 經濟面 正面：保障客戶之隱私權，提升顧客滿意度，以深化客戶忠誠度 負面：未落實公平待客原則致損害客戶權益事件，遭受主管機關裁罰及新聞媒體負面報導 • 人權面 正面：產品之設計至銷售所有階段，均考量高齡、身心障礙與弱勢族群需求 負面：個資保護之困難度將隨科技發展而升高，恐造成侵犯客戶隱私等影響客戶權益情事	◆ 設有多元的客服管道與客訴系統 ◆ 訂定個資保護內規	◆ 申訴案件統計數 ◆ 客戶滿意度
7	人才培育與發展	• 經濟面 正面：落實員工技能提升與再培訓，維持企業競爭力 負面：專業人才培育及轉型不及均將影響長期營運發展及公司獲利 • 人權面 正面：公司提供學生實習等，吸引與培養人才 負面：因內部培訓制度不足，影響員工長期職涯發展	◆ 提供各多元教育訓練資源 ◆ 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	◆ 員工平均訓練時數

排序	重大性議題	正 / 負面衝擊事件	臺銀行動	追蹤行動指標
8	永續金融	• 經濟面 正面：開發永續發展相關金融商品與服務，增加新商機 • 環境面 正面：引導資金流向綠色金融項目，提升環境效益 • 人權面 正面：引導資金流向社會項目，提升對弱勢族群之效益	◆ 將環境、社會與治理（ESG）議題整合至金融業務	◆ 永續相關金融商品績效
9	風險管理	• 經濟面 正面：針對各類風險訂定適當之風險管理政策，確保企業健全經營 負面：如未能弭平經營危機事件並即時恢復營運，將影響企業永續經營 • 人權面 正面：面對疫情之風險與衝擊，迅速落實員工健康照護管理	◆ 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	◆ 風險管理教育訓練 ◆ 內稽查核情形
10	社會參與	• 經濟面 正面：結合核心職能實踐 ESG，提升企業形象，亦可獲得業務收入 • 環境面 正面：推動綠色金融教育活動，有助於大眾增進環境相關知識 • 人權面 正面：結合核心職能，整合員工、客戶及供應商等資源，協助解決社會及環境問題	◆ 以古蹟活化、藝文推廣、體育風氣塑造、社區關懷與金融研究推動五大面向為社會參與主軸	◆ 社會投入資源數量
11	普惠金融	• 經濟面 正面：推出各項金融科技應用，擴展服務市場 • 人權面 正面：提供經濟弱勢族群專屬貸款方案，讓社會各族群都能取得可負擔的金融服務	◆ 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	◆ 普惠金融商品績效
12	經營績效	• 經濟面 正面：追求卓越的經營績效與獲利，以維持企業之營運與發展 負面：營運績效不如預期，使大眾對公司營運抱有疑慮，進而產生負面觀感	◆ 配合政府政策，訂有各項政策性金融業務辦理規範	◆ 財務績效 ◆ 信用評等等級

重大性議題調整說明

流程	項目	變動原因	2021 年度主題名稱	2022 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	公司治理與誠信經營	公司治理
			客戶權益保護	公平待客與隱私保護
			卓越品牌、永續金融	永續金融
			FinTech 數位金融	數位金融
			營運績效	經營績效
			氣候策略	氣候行動
	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 6 項（2021 年：15 項；2022 年：21 項）		
鑑別後	重大性議題新增	透過不同維度對各式主題進行鑑別後，2022 年度相較去年度新增二項重大主題，反映臺銀現行推動重點	--	普惠金融 社會參與
	重大性議題移除	透過不同維度對各式主題進行鑑別後，2022 年度相較去年度未移除重大性議題	--	

重大性議題衝擊邊界

●：表示對該議題具有影響力之價值鏈節點

○：表示受該議題影響之價值鏈節點

重大性議題	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
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。	●	○		●			
氣候行動	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。	●	●	●	●		●	○
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、監控與執执行程序以及彙報機制等。	●	○		●			

重大性議題	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
公司治理	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。	●	○	●	●		○	
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。	●	○	●	●		○	
公平待客與隱私保護	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。	●	○					
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。	●						
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。	●	●		●		● ○	○
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。	●	●	●	●		● ○	
社會參與	以古蹟活化、藝文推廣、體育風氣塑造、社區關懷與金融研究推動五大面向為社會參與主軸。	●						○
普惠金融	臺銀積極響應政府政策推廣普惠金融商品，由員工積極推廣，協助顧客取得金融服務。	●	○		●		○	○
經營績效	追求公司營運與績效的穩健成長。	●					● ○	



永續營運指標

資訊安全

信用卡詐騙情形

(單位：新臺幣萬元)

交易類別	詐欺件數	損失金額
非出示實體信用卡	1	8
出示實體信用卡	2	9

註：1. 非出示實體信用卡含網路交易偽冒類型。

2. 出示實體信用卡含遺失被竊、偽卡及偽冒申請類型。

銷售流程

信用卡產品之指標 - 依信用風險區分

業種	信用卡		
	低風險信評客群	高風險信評客群	整體客群
核准率(%)	99%	100%	99%
利率(%)	8.2%	9.6%	8.4%
平均帳戶年限(年)	0.59	0.58	0.58
平均持有帳戶(卡)數(個/張)	1.009	1.01	1.009

註：1. 臺銀未提供預付卡產品。

2. 臺銀未有任何因信用風險導致的附加產品費用。

3. 信用卡風險分類：低風險係信用卡進件評等 1~8 等；高風險係信用卡進件評等 9~13 等。

ESG 因子納入授信風險評估

2022 年臺銀各產業別之工商貸款信用暴險額

(單位：新臺幣萬元)

排序	行業別	貸款金額
1	製造業	108,158,000
2	電力及燃氣供應業	40,396,113
3	不動產業	39,433,662
4	運輸及倉儲業	28,542,808
5	金融及保險業	19,907,703
6	批發及零售業	19,252,914
7	服務業	8,750,231
8	營造業	6,308,484
9	資訊及通訊傳播業	6,151,367
10	用水供應及汙染整治業	4,654,419



GRI 內容索引

使用聲明

臺灣銀行報告書依循 GRI 標準編製，本報告書資訊揭露期間為 2022 年度（2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）。

GRI 1 使用

GRI 1：基礎 2021

適用的 GRI 行業標準

G4 版金融服務業行業揭露

GRI 2: 一般揭露 2021

GRI 指標	揭露項目	章節	頁碼
2-1	組織詳細資訊	關於臺灣銀行	10
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於報告書	2
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於報告書	2
2-4	資訊重編	關於報告書	2
2-5	外部保證 / 確信	關於報告書	2
		會計師有限確信報告	121
		獨立保證意見聲明書	123
2-6	活動、價值鏈與其他商業關係	關於臺灣銀行	10
2-7	員工	5.2 人才吸引與留才	89
2-8	非員工的工作者	5.2 人才吸引與留才	89
2-9	治理結構及組成	2.1 公司治理	30
2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.1 公司治理	30
2-11	最高治理單位的主席	1.1 企業永續發展委員會	17
2-12	最高治理單位在監督衝擊管理的角色	1.1 企業永續發展委員會	17
		1.3 利害關係人溝通	21
		1.4 重大性議題分析	24
2-13	衝擊管理的負責人	1.1 企業永續發展委員會	17
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.1 企業永續發展委員會	17

GRI 指標	揭露項目	章節	頁碼
2-15	利益衝突	2.1 公司治理	30
2-16	溝通關鍵重大事件	1.4 重大性議題分析	24
2-17	最高治理單位的群體智識	2.1 公司治理	30
2-18	最高治理單位的績效評估	2.1 公司治理	30
2-19	薪酬政策	5.2 人才吸引與留才	89
2-20	薪酬決定的流程	2.1 公司治理	30
2-21	年度總薪酬比率	2.1 公司治理	30
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	3
2-23	政策承諾	1.2 永續發展藍圖	19
2-24	納入政策承諾	1.2 永續發展藍圖	19
2-25	補救負面衝擊的程序	2.2 誠信經營與法令遵循	34
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	2.2 誠信經營與法令遵循	34
2-27	法規遵循	1.4 重大性議題分析	24
		2.2 誠信經營與法令遵循	34
2-28	公協會的會員資格	公協會參與情形	110
2-29	利害關係人議合方針	1.3 利害關係人溝通	21
2-30	團體協約	5.3 員工權益與人權維護	93

GRI 3：重大主題 2021

GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼
3-1	決定重大主題的流程	1.4 重大性議題分析	24
3-2	重大主題列表	1.4 重大性議題分析——重大性議題管理方針	24
3-3	重大主題管理	1.4 重大性議題分析——重大性議題管理方針	24

特定主題標準 (★重大性議題)

主題	GRI 指標	揭露項目	章節	頁碼
★ GRI 201： 經濟績效	201-1	組織所產生及分配的 直接經濟價值	關於臺灣銀行	10
★ GRI 203： 間接經濟衝擊	203-2	顯著的間接經濟衝擊	3.2 普惠金融	58
★ GRI 205： 反貪腐	205-1	已進行貪腐風險評估的 營運據點	1.4 重大性議題分析	24
			2.2 誠信經營與法令 遵循	34
	205-2	有關反貪腐政策和程序的 溝通及訓練	2.2 誠信經營與法令 遵循	34
	205-3	已確認的貪腐事件及採 取的行動	2.2 誠信經營與法令 遵循	34

主題	GRI 指標	揭露項目	章節	頁碼
★ GRI 302： 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	4.2 環境永續	78
	302-3	能源密集度	4.2 環境永續	78
	302-4	減少能源消耗	4.2 環境永續	78
★ GRI 305： 排放	305-2	能源間接（範疇二）溫 室氣體排放	4.2 環境永續	78
	305-4	溫室氣體排放密集度	4.2 環境永續	78
	305-5	溫室氣體排放減量	4.2 環境永續	78
GRI 401： 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	5.2 人才吸引與留才	89
	401-2	提供給全職員工（不包 含臨時或兼職員工）的 福利	5.3 員工權益與人權 維護	93
	401-3	育嬰假	5.3 員工權益與人權 維護	93
GRI 402： 勞 / 資關係	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	

GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表

主題	GRI 指標	揭露項目	章節	頁碼
★ GRI 404： 訓練與教育	404-1	每名員工每年接受的訓練平均時數	ESG 卓越績效	7
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	5.1 人才培育與發展	87
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.2 人才吸引與留才	89
★ GRI 405： 員工多元化與 平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	2.1 公司治理	30
★ GRI 417： 行銷與標示	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	3.4 品質金融	68
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	3.4 品質金融	68
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	3.4 品質金融	68
★ GRI 418： 客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.4 資訊安全與隱私保護	43

GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	ESG 卓越績效	7
		3.2 普惠金融	58
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	ESG 卓越績效	7
		3.1 永續金融	53

永續會計準則 (SASB) 索引表

揭露主題	指標代碼	章節	頁碼
消費者隱私	FN-CF-220a.1 二次目的下使用顧客資料的顧客總數	2.4 資訊安全與隱私保護	43
	FN-CF-220a.2 客戶隱私糾紛而經法律訴訟所產生的財務損失		
資訊安全	FN-CF-230a.1 FN-CB-230a.1 · 資料外洩數量 · 涉及個人可識別資訊 (PII) 外洩之百分比 · 帳戶持有人受影響數量	2.4 資訊安全與隱私保護	43
	FN-CF-230a.2 來自 (1) 非出示實體信用卡 (card-not-present) ; (2) 出示實體信用卡 (card-present) 相關舞弊 / 詐騙損失金額	永續營運指標	116
	FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3 鑑別與應對資安風險之方法描述	2.4 資訊安全與隱私保護	43
	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	3.2 普惠金融	58
	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		
金融包容性及能力建構	FN-CB-240a.3 對弱勢族群提供無費用存款服務的帳戶總數		
	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		
銷售流程	FN-CF-270a.1 員工薪酬連結至產品與服務銷售數量之百分比	相關資料擬於未來進一步揭露	116
	FN-CF-270a.2 客戶信用分數 (FICO) > 660 分或 ≤ 660 分之 (1) 信用 (Credit) 產品與 (2) 預付 (Pre-paid) 產品之申請核准率	永續營運指標	
	FN-CF-270a.3 客戶信用分數 (FICO) > 660 分或 ≤ 660 分之客戶 (1) 附加產品費用 (如身份竊盜保護等) 、 (2) 平均年利率、 (3) 平均帳戶年限、 (4) 平均持有帳戶 (貸款) 數及 (5) 持有預付產品年費	相關資料擬於未來進一步揭露	68
	FN-CF-270a.4 主管機關所統計之 (1) 客戶申訴案件數、 (2) 調處成立案件 (%) 、 (3) 調處失敗案件 (%) 、 (4) 進入評議程序案件 (%)	3.4 品質金融	
	FN-CF-270a.5 產品銷售及服務相關法律訴訟所導致的財務損失總額		

揭露主題	指標代碼		章節	頁碼
將 ESG 因子 納入授信風 險評估流程	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）	永續營運指標	116
	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	3.1 永續金融	53
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	2.2 誠信經營與法令遵循	34
	FN-CB-510a.2	吹哨者政策與程序說明		
系統風險管 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	2.3 風險管理與持續營運	40
活動指標	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	相關資料擬於未來進一 步揭露	
	FN-CB-000.B	（1）個人、（2）小型企業、（3）企業的 貸款數量及金額	品牌願景	
	FN-CF-000.A	持有有效（1）信用卡（2）預付卡的歸戶顧 客數		
	FN-CF-000.B	（1）信用卡（2）預付卡的流通卡數		
			10	

會計師有限確信報告



安永聯合會計師事務所

11012 台北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.
Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.com/tw

會計師有限確信報告

臺灣銀行股份有限公司 公鑒

一、確信範圍

本事務所接受臺灣銀行股份有限公司(以下簡稱臺灣銀行)之委任,對2022永續報告書中所選定之永續績效資訊進行有限確信並出具報告。

有關臺灣銀行所選定之標的資訊及其適用基準,詳附件一。

管理階層責任

臺灣銀行管理階層應依據適當之基準編製2022永續報告書,包括依循全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)之GRI永續性報導準則及永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)之商業銀行及消費金融揭露標準,並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制,以蒐集並揭露報告內容。

本事務所責任

本事務所係依照國際審計與確信準則委員會(International Auditing and Assurance Standards Board)所發布之國際確信業務準則第3000號「歷史性財務資訊查核或核閱以外之確信案件」(International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000: Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information)之要求規劃並執行有限確信工作。

二、確信工作

有限確信案件中執行情序之性質及時間與適用於合理確信案件不同,其範圍亦較小,所取得之確信程度明顯低於合理確信案件。為取得有限確信,本事務所於決定確信程序之性質及範圍時曾考量臺灣銀行內部控制之有效性,但目的並非對臺灣銀行內部控制之有效性表示意見。

為作成有限確信之結論,本事務所已執行下列工作:

- 與臺灣銀行之管理階層及員工進行訪談,以瞭解臺灣銀行履行企業永續之整體情況,以及報導流程;
- 針對報告中所選定之績效資訊進行分析性程序;蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明;如必要時,則抽選樣本進行測試;
- 閱讀臺灣銀行之永續報告書,確認其與本事務所取得關於企業永續整體履行情況之瞭解一致。

A member firm of Ernst & Young Global Limited



三、先天限制

因永續報告書中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響,選擇不同的衡量方式,可能導致績效衡量上之重大差異,且由於確信工作係採抽樣方式進行,且任何內部控制均受有先天限制,故未必能查出所有業已存在之重大不實表達,無論是導因於舞弊或錯誤。

四、品質管制與獨立性

本事務所遵循品質管制準則I號「會計師事務所之品質管制」之規範,建立並維護完備之品質管制制度,包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本事務所亦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。

五、結論

依據本事務所執行之程序及所獲取之證據,未發現臺灣銀行所選定之永續績效資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師:張正道

民國一十二年六月九日



A member firm of Ernst & Young Global Limited



附件一：

編號	內文標題	標的資訊	適用基準		
1	2.4 資訊安全 與隱私保護	資訊外洩事件	FN-CF-230a.1 FN-CB-230a.1		
		項目	2022 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)	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		
		*「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。			
2	3.2 普惠金融	截至 2022 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 4,656.14 億元。	FN-CB-240a.1		
			統計臺灣銀行於 2022 年 12 月 31 日對小型企業定義之相關放款戶數及放款餘額。		
		內容	中小企業	農業相關 中小企業	促進社區 發展
		放款戶數	35,600	106	59
		放款餘額 (新臺幣萬元)	42,624,853	121,667	3,814,849
		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、資本額更小的微型企業，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。			
3	3.2 普惠金融	金融知識推廣與教育	FN-CB-240a.4		
		服務項目	內容	場次	人次
		理財說明會與講座	提升民眾理財相關知識，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。	641 場	26,050 人
		產學合作教育課程	至「臺灣大學」、「臺北大學」及「東吳大學」以信託基本觀念、商品介紹及實務案例分享為主題授課共 6 小時。 舉辦「臺灣銀行信託 2.0 產學合作—學生參訪活動」邀請「臺灣大學」、「臺北大學」及「東吳大學」相關科系的同學體驗一日銀行員，實地體驗信託實務，並至臺銀特有的資金金屬部觀摩交易室，瞭解資金條塊及學習金融市場趨勢分析方法。 邀請「政治大學」學生參訪創新實驗室，並解說大數據與金融科技於金融業務/服務之應用。	3 場 1 場 1 場	270 人 21 人 8 人



編號	內文標題	標的資訊	適用基準																																																																
4	3.1 永續金融	綠色融資 <table><tr><th>項目</th><th>太陽能電池製造</th><th>離岸風電</th><th>太陽光電</th><th>其他綠能</th><th>合計</th></tr><tr><td>授信戶數</td><td>5 戶</td><td>2 戶</td><td>17 戶</td><td>2,849 戶</td><td>2,873 戶</td></tr><tr><td>授信餘額(新臺幣)</td><td>3.24 億元</td><td>28.34 億元</td><td>55.16 億元</td><td>4,477.2 億元</td><td>4,563.94 億元</td></tr></table> 永續債券發行 為支持綠色能源，並呼應政府綠能發展目標，臺銀於 2021 年 8 月發行第 1 期無擔保一般項下五年期綠色金融債券，規模達新臺幣 10 億元，所募集資金依第三方機構認證之綠色投資計畫「再生能源及能源科技發展」用途，投入授信客戶位花蓮光豐農場之太陽光電發電廠開發案之融資，於 2022 年陸續動工興建，該太陽光電農場提供總裝置容量 74.970KW，預計可發電 9,071 萬度，每年可減少 46,171 公噸之二氧化碳排放量，落實臺銀發揮金融影響力支持再生能源，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之目標。 普惠金融商品 <table><tr><th>關注議題</th><th>商品 / 服務</th><th>商業績效</th><th>社會績效</th></tr><tr><td rowspan="2">高齡族群</td><td>以房養老貸款</td><td>當年度撥款新臺幣 2.73 億元</td><td>173 戶</td></tr><tr><td>高齡者安養信託</td><td>累積財產規模新臺幣 126.16 億元</td><td>5,457 人</td></tr><tr><td rowspan="4">青年族群</td><td>青年安心成家購屋優惠貸款</td><td>當年度撥款新臺幣 229.99 億元</td><td>4,676 戶</td></tr><tr><td>兒少及青年教育發展相關業務</td><td>累積撥款新臺幣 14.79 億元</td><td>25,677 戶</td></tr><tr><td>青年教育與就業儲蓄帳戶</td><td>累積撥款新臺幣 5.83 億元</td><td>4,780 戶</td></tr><tr><td>中小企業</td><td>中小企業放款</td><td>放款餘額新臺幣 4,262.49 億元</td><td>35,600 戶</td></tr><tr><td>農民</td><td>農業相關中小企業</td><td>放款餘額新臺幣 12.17 億元</td><td>106 戶</td></tr><tr><td rowspan="2">弱勢族群</td><td>身心障礙者安養信託</td><td>累積財產規模新臺幣 3.9 億元</td><td>127 人</td></tr><tr><td>財產信託平台</td><td>累積財產規模新臺幣 0.98 億元</td><td>53 人</td></tr><tr><td rowspan="4">居住需求</td><td>都市更新貸款</td><td>放款餘額新臺幣 364.13 億元</td><td>40 戶</td></tr><tr><td>危險及老舊建築物更新貸款</td><td>放款餘額新臺幣 17.35 億元</td><td>19 戶</td></tr><tr><td>公教員工農業優待貸款</td><td>當年度撥款新臺幣 623.89 億元</td><td>7,834 戶</td></tr></table>	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	5 戶	2 戶	17 戶	2,849 戶	2,873 戶	授信餘額(新臺幣)	3.24 億元	28.34 億元	55.16 億元	4,477.2 億元	4,563.94 億元	關注議題	商品 / 服務	商業績效	社會績效	高齡族群	以房養老貸款	當年度撥款新臺幣 2.73 億元	173 戶	高齡者安養信託	累積財產規模新臺幣 126.16 億元	5,457 人	青年族群	青年安心成家購屋優惠貸款	當年度撥款新臺幣 229.99 億元	4,676 戶	兒少及青年教育發展相關業務	累積撥款新臺幣 14.79 億元	25,677 戶	青年教育與就業儲蓄帳戶	累積撥款新臺幣 5.83 億元	4,780 戶	中小企業	中小企業放款	放款餘額新臺幣 4,262.49 億元	35,600 戶	農民	農業相關中小企業	放款餘額新臺幣 12.17 億元	106 戶	弱勢族群	身心障礙者安養信託	累積財產規模新臺幣 3.9 億元	127 人	財產信託平台	累積財產規模新臺幣 0.98 億元	53 人	居住需求	都市更新貸款	放款餘額新臺幣 364.13 億元	40 戶	危險及老舊建築物更新貸款	放款餘額新臺幣 17.35 億元	19 戶	公教員工農業優待貸款	當年度撥款新臺幣 623.89 億元	7,834 戶	GRI-G4-FS7 GRI-G4-FS8 統計臺灣銀行 2022 年度之各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務及所產生之收益。
	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		5 戶	2 戶	17 戶	2,849 戶	2,873 戶																																																												
	授信餘額(新臺幣)		3.24 億元	28.34 億元	55.16 億元	4,477.2 億元	4,563.94 億元																																																												
	關注議題		商品 / 服務	商業績效	社會績效																																																														
	高齡族群		以房養老貸款	當年度撥款新臺幣 2.73 億元	173 戶																																																														
			高齡者安養信託	累積財產規模新臺幣 126.16 億元	5,457 人																																																														
	青年族群		青年安心成家購屋優惠貸款	當年度撥款新臺幣 229.99 億元	4,676 戶																																																														
			兒少及青年教育發展相關業務	累積撥款新臺幣 14.79 億元	25,677 戶																																																														
			青年教育與就業儲蓄帳戶	累積撥款新臺幣 5.83 億元	4,780 戶																																																														
中小企業		中小企業放款	放款餘額新臺幣 4,262.49 億元	35,600 戶																																																															
農民	農業相關中小企業	放款餘額新臺幣 12.17 億元	106 戶																																																																
弱勢族群	身心障礙者安養信託	累積財產規模新臺幣 3.9 億元	127 人																																																																
	財產信託平台	累積財產規模新臺幣 0.98 億元	53 人																																																																
居住需求	都市更新貸款	放款餘額新臺幣 364.13 億元	40 戶																																																																
	危險及老舊建築物更新貸款	放款餘額新臺幣 17.35 億元	19 戶																																																																
	公教員工農業優待貸款	當年度撥款新臺幣 623.89 億元	7,834 戶																																																																

獨立保證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

臺灣銀行股份有限公司 2022 永續報告書

英國標準協會與臺灣銀行股份有限公司(簡稱臺銀)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對臺灣銀行股份有限公司 2022 永續報告書進行評估和查證外，與臺銀並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對臺灣銀行股份有限公司 2022 永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人士，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

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

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由臺銀一併回覆。

查證範圍

臺銀與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與臺灣銀行股份有限公司 2022 永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 2 應用類型評估臺銀遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，以及特定永續性績效資訊的可信程度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結臺灣銀行股份有限公司 2022 永續報告書內容，對於臺銀之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項，臺銀所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關臺銀的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了臺銀對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 V3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就臺銀所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明依據 GRI 永續性報導準則係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於臺銀政策進行高階管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了 1 個外部利害關係人(團體)
- 訪談 36 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查重大性評估流程
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

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

包容性

2022 年報告書反映出臺銀已持續尋求利害關係人之參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了臺銀之包容性議題，除持續展現由最高管理層支持之永續作為，亦於組織層層落實展開。

重大性

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

回應性

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

衝擊性

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

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在臺銀與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，臺灣銀行股份有限公司 2022 永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

臺銀提供依據 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和具相關性的 GRI 主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題，其揭露項目依據全部報導要求的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則之永續發展相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了臺銀的永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 V3 我們審查本聲明書為高度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

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

能力與獨立性

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

For and on behalf of BSI:



Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2022072
2023-06-27

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



INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

Bank of Taiwan 2022 Sustainability Report

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

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

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

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

Scope

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

1. The assurance scope is consistent with the description of Bank of Taiwan 2022 Sustainability Report.
2. The evaluation of the nature and extent of the BOT's adherence to AA1000 Accountability Principles (2018) and the reliability of specified sustainability performance information in this report as conducted in accordance with type 2 of AA1000AS v3 sustainability assurance engagement.

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

Opinion Statement

We conclude that the Bank of Taiwan 2022 Sustainability Report provides a fair view of the BOT sustainability programmes and performances during 2022. The sustainability report subject to assurance is materially correct without voluntary omissions based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the BOT and the sample taken. We believe that the performance information of Environment, Social and Governance (ESG) are correctly represented. The sustainability performance information disclosed in the report demonstrate BOT's efforts recognized by its stakeholders.

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

Methodology

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

- a top level review of issues raised by external parties that could be relevant to BOT's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report
- discussion with managers on BOT's approach to stakeholder engagement. Moreover, we had sampled 1 external stakeholders to conduct interview
- interview with 36 staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out
- review of materiality assessment process
- review of key organizational developments
- review of the extent and maturity of the relevant accounting systems for financial and non-financial reports
- review of the findings of internal audits
- the verification of performance data and claims made in the report through meeting with managers responsible for gathering data
- review of the processes for gathering and ensuring the accuracy of data, followed data trails to initial aggregated source and checked sample data to greater depth during site visits
- the consolidated financial data are based on audited financial data, we checked that this data was consistently reproduced
- review of supporting evidence for claims made in the reports
- an assessment of the organization's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact as described in the AA1000AP (2018)

Conclusions

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

Inclusivity

In this report, it reflects that BOT has continually sought the engagement of its stakeholders and established material sustainability topics, as the participation of stakeholders has been conducted in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. There are fair reporting and disclosures for the information of Environment, Social and Governance (ESG) in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the BOT's inclusivity issues and has demonstrated sustainable conduct supported by top management and implemented in all levels among organization.

Materiality

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

Responsiveness

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

Impact

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

Performance information

Based on our work described in this statement, specified sustainability performance information such as GRI Standards disclosures disclosed in this report, BOT and BSI have agreed upon to include in the scope. In our view, the data and information contained within Bank of Taiwan 2022 Sustainability Report are reliable.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

BOT provided us with their self-declaration of in accordance with GRI Standards 2021 (For each material topic covered in the applicable GRI Sector Standard and relevant GRI Topic Standard, including the disclosures of applicable economic, environmental, and social information, comply with all reporting requirements for disclosures). Based on our review, we confirm that sustainable development disclosures with reference to GRI Standards' disclosures are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the BOT's sustainability topics.

Assurance level

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

Responsibility

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

Competency and Independence

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

For and on behalf of BSI:


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-2022072
2023-06-27

...making excellence a habit™



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

