

2023 永續報告書

Sustainability Report



目錄 Contents

關於報告書	1
董事長的話	3
榮耀與肯定	5
ESG 卓越績效	7
ESG 特色故事	8
關於臺灣銀行	12
經營績效	16
稅務治理	17

Chapter 1 永續藍圖 19

1.1 企業永續發展委員會	20
1.2 永續發展藍圖	23
1.3 利害關係人溝通	33
1.4 重大議題分析	37

Chapter 2 永續治理 45

2.1 公司治理	46
2.2 誠信經營與法令遵循	51
2.3 風險管理與持續營運	59
2.4 資訊安全與隱私保護	64

Chapter 3 永續金融 72

3.1 永續金融	73
3.2 普惠金融	90
3.3 智慧金融	97
3.4 品質金融	107

Chapter 4 永續營運 113

4.1 氣候相關財務揭露	114
4.2 環境永續	122

Chapter 5 永續職場 131

5.1 人才培育與發展	132
5.2 人才吸引與留才	135
5.3 員工權益與人權維護	141

Chapter 6 永續社會 150

6.1 公益臺銀	151
6.2 學術臺銀	155
6.3 文化臺銀	157
6.4 體育臺銀	165

附錄 167

公協會參與情形	168
重大議題	169
永續營運指標	176
GRI 內容索引	177
永續會計準則 (SASB) 索引表	181
會計師有限確信報告	183
獨立保證意見聲明書	185





聯絡資訊

臺灣銀行股份有限公司 企劃部

電話：+886-2-23493837

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/>

關於報告書

臺灣銀行股份有限公司（本報告書簡稱：臺灣銀行、臺銀）長期關注並落實企業永續作為，本年度為第 12 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

上一次發佈報告的日期：2022 年報告書於 2023 年 7 月發佈。

報告週期：報告發佈週期為每年發佈 1 次。

報告內容及主題邊界

本報告書範圍以臺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。

報告書主要負責單位及品質管理方式

為加強報告書永續報導的完整性及可信度，臺銀建立編製永續報告書之流程與執行內部審核或外部驗證之程序。

作業程序	作法	負責單位 (或職位)
報告彙編	本報告書係由企劃部負責統籌規劃，書中所揭露之敘述說明、數據資料、策略目標、績效指標等則由相關權責單位負責提供，再由企劃部整合編撰、校對修訂。	企劃部、 相關權責單位
內部審閱	編製完成之報告書經相關權責單位再次確認其內容完整性與正確性後，由單位主管負責核定。	相關權責單位及 其單位主管
外部保證	為提升本報告書資訊的準確性及可信度，臺銀： - 委請第三方驗證機構英國標準協會 (BSI) 依循 AA1000 ASv3 保證標準，並以第 2 應用類型 (Type 2) 高度保證等級 (The Moderate Assurance) 作為查證依據，保證本報告書內容符合 GRI 準則及 AA1000AP (2018) 當責性原則。 - 部分資訊另經安侯建業聯合會計師事務所依據《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) 出具有限等級確信報告。 - 財務數據則經安侯建業聯合會計師事務所依據《國際財務報導準則》(IFRS) 查核簽證，並統一以新臺幣為計算單位。	英國標準協會 (BSI) / 安侯建業聯合會計師事務所
核准定稿	最終版完整稿件由企劃部呈報企業永續發展委員會，經審閱、核定後方公開發行。	企業永續發展委員會

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 個人資訊管理系統	
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	
AA1000 保證標準第二應用類型 Type2 高度保證等級	
ISO 37001 反賄賂管理系統	行政院環境部
ISO 50001 能源管理系統	
產品碳足跡及碳足跡減量標籤證書	安侯建業聯合會計師事務所
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	



臺灣銀行 董事長

呂 桂 誠

董事長的話

臺灣銀行自 1946 年改組成立迄今已屆 78 年，若自 1899 年設立前身株式會社臺銀起算，已深耕臺灣 125 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。

回顧過去這一年，疫情逐漸落幕，但仍受到國際通膨、升息、地緣戰爭及氣候變遷等影響，加深了金融市場的動盪。面對諸多挑戰，臺銀在經營團隊與全體同仁們齊心合力下，整體經營績效表現亮麗，稅前盈餘達新臺幣（以下同）284 億元，加計 99 億元負擔的政策性任務，精算後稅前盈餘更高達 383 億元，逾放比降至 0.086%，覆蓋率 1,726%，達到極高的 RORWA。臺銀秉持著「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業務，不論在海外佈點、專利創新、永續金融發展及公司治理層面都展現卓越的成果。

近年來，社會對於永續議題的關切與日俱增，臺銀不僅透過簽署赤道原則、氣候相關財務揭露（TCFD）等國際永續倡議，宣示接軌國際與落實永續經營的決心，並於 2023 年正式通過《永續授信政策》，宣布停止新增承作「僅開採煤炭之礦業公司融資案件」及「興建燃煤電廠之專案融資案件」，透過 ESG 檢核、永續績效連結貸款、綠色及永續定存專案、可持續發展債券等金融商品或服務，及辦理「淨零轉型暨碳權趨勢」論壇，引導客戶投入淨零轉型或社會效益之領域；在自身營運方面，藉由環境管理、溫室氣體減量、綠色採購、興建綠建築行舍

等措施，降低自身營運碳排，為環境永續盡一份心力。此外，臺銀也已於臺灣碳權交易所購買國際碳權（越南太陽能專案），規劃用於金融商品與服務之碳中和。臺銀落實 ESG 有成，榮獲行政院國家永續發展委員會之「國家永續發展獎」，將在「打造永續臺銀」的經營基石上，更堅定的以「全民的銀行」、「臺灣的靠山」、「永續的推手」三大永續策略主軸，展現永續發展承諾。

在數位轉型方面，臺銀持續以「使用者為中心」的核心理念驅動前進，於 2023 年推出新一代 APP「臺銀行動+」，以提供客戶更完善的金融服務，並致力於培訓跨單位種子人才及鼓勵同仁創新發想、申請專利。為利各部門更有效溝通與協作，數位金融部於 2023 年 11 月喬遷民權大樓，資訊科技、資安及新創相關部處匯聚於此，宣告「臺銀數位園區」正式成型，面對轉型的未來，臺銀將持續追求金融知能的傳承與創新，在創新轉型之路持續發光發熱。

在公司治理方面，臺銀致力提升資安管理成熟度，從資安管理邁向資安治理，以資訊韌性的全局角度積極實踐永續作為，並於 2023 年榮獲 BSI 卓越組織「資訊韌性 - ESG 實踐獎」，未來將持續朝更成熟之資安治理目標邁進。另，為完善誠信經營架構，訂定臺銀《誠信經營守則》及《誠信經營作業程序及行為指南》，具體規範人員於執行業務時應注意之事項，並建立不誠信行為風險評估機制，且以理財業務作業流程導入 ISO 認證，於 2023 年 7 月成為首家金融業取得 ISO 37001 反賄賂管理國際標準驗證。

在員工培訓及照護方面，持續積極培訓具國際觀、穩健、前瞻、創新敏捷及團隊合作等特質之專業管理人才，並深耕數位轉型種子人員培育；同時，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，提供員工子女公共化教保服務，並榮獲「112 年公部門籌設職場托育設施評比」- 職場互助教保服務中心組優等獎，具體實踐以人為本的經營理念。

在社會公益面向，持續辦理公益捐血活動，號召同仁、客戶及社會大眾透過金融傳愛行動力為社會注入愛心與熱血；同時積極舉辦藝術祭 - 繪畫季、攝影季、書法季、音樂季及經濟金融論文獎等藝文活動，也致力於國家籃球人才培訓，力挺職棒大聯盟賽事，更在疫情過後恢復舉辦導盲犬暨樂齡珍愛公益義賣園遊會，讓社會大眾對導盲犬有更多的了解，另，本次園遊會結合信託業務，以寓教於樂的方式向民眾傳達信託相關知識，並帶領民眾一同為社會貢獻溫暖。臺銀多年來在社會參與領域備受肯定，榮獲 TCSA 台灣企業永續獎「社會共融領袖獎」及「高齡友善領袖獎」之殊榮。

臺銀深耕臺灣逾兩甲子，秉持著「建構領導銀行，佈局全球市場」的願景，以穩健踏實的腳步，積極支持政府經濟發展、持續求新求變、拓展海外據點，未來臺銀也將善用在金融市場的影響力，賡續以實際行動為社會注入溫暖的正向力量，並協助政府達成 2050 淨零碳排的目標，將永續金融之理念深植於組織文化，並擴展至客戶，帶動產業朝向淨零轉型，展現臺銀永續發展承諾並營造共榮社會。

 治理 + 誠信 

榮耀與肯定

- 2023 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) 信用評等穩居本國銀行**領先地位**。
- 連續 18 年榮獲讀者文摘臺灣地區「信譽品牌」銀行類**金獎**。
- 榮獲 2023 第 16 屆 TCSA 台灣企業永續獎「**永續報告類 - 金融及保險業 - 第 1 類金級**」，連續三年獲獎。
- 榮獲 2023 亞洲企業商會「亞洲企業社會責任獎 (AREA) 之**企業永續報告獎**」。
- 榮獲行政院國家永續發展委員會「**112 年國家永續發展獎**」。

 資訊安全

- 榮獲財金資訊股份有限公司於「112 年度金融資訊系統年會」頒發「**特別貢獻獎**」及「**跨行服務創新獎**」。
- 榮獲英國標準協會 BSI 頒發「**資訊韌性 - ESG 實踐獎**」。
- 依金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC) 公告情資分享積分結算，臺銀名列 2023 年度銀行群組**第 3 名**，評鑑為「**特優**」。

 環境 - 足跡

- 2022 年度「政府機關及學校用電效率管理計畫」- **丁組節電績優第 3 名**。
- 2023 年以修復「直轄市定古蹟前南菜園日式宿舍」，榮獲文化部第 16 屆文馨獎特別獎 - 「**年度贊助獎**」。

 人才 × 成長

- 榮獲超額進用原住民族機構特優獎。
- 榮獲財政部人事處所屬人事機構 2023 年度業務績效考核事業機構組第 1 名。
- 臺銀桃源大樓職場互助教保服務中心榮獲行政院人事行政總處「2023 年公部門籌設職場托育設施評比」之職場互助教保服務中心組優等獎。
- 榮獲 2023 第 16 屆 TCSA 台灣企業永續獎「高齡友善領袖獎」。

 社會 ÷ 不均

- 長期推廣文化藝術並修復建物，榮獲文化部第 16 屆文馨獎常設獎「金獎」。
- 榮獲 2023 第 16 屆 TCSA 台灣企業永續獎「社會共融領袖獎」。
- 榮獲 2023 第三屆 TSAA 台灣永續行動獎「SDG1 銀獎（公益信託守護弱勢）」。
- 榮獲 2023 亞洲企業商會「亞洲企業社會責任獎（AREA）之社會公益發展獎」。
- 榮獲教育部體育署頒發「2023 年體育推手獎」。
- 榮獲教育部體育署之「112 年運動企業認證」。

 商品與服務∞

- 榮獲金管會「信託業推動信託 2.0 計畫評鑑」第 2 期安養信託獎（A 組）第一名。
- 榮獲工商時報第三屆《Trust Award》2023 多元信託創新獎四大獎項，包含最佳公益信託創新獎 - 金質獎、最佳安養照護信託創新獎 - 優質獎、最佳服務型態信託獎 - 優質獎及異業合作推薦獎 - 金質獎。
- 榮獲財團法人金融聯合徵信中心評鑑通過頒發 2023 年度「金安獎」、「金質獎 - 授信資料類」、「金質獎 - 信用卡資料類」及「特別貢獻獎 - 永續融資」等四大獎項。
- 榮獲財團法人中小企業信用保證基金頒發 2024「信保金質獎 - 金融機構組」、「信保金質獎 - 授信經理人組」及「疫後振興獎」等三大獎項。
- 榮獲《卓越雜誌》2023 卓越銀行評比之「最佳服務品質獎」及「最佳永續經營獎」。
- 榮獲韓國 K-Design Award 設計大獎（全新數位品牌形象）。
- 金管會首年度開辦六大核心戰略產業放款績效評鑑，榮獲 A 組「優等銀行」第 1 名及「資訊及數位產業」、「綠電及再生能源產業」、「民生及戰備產業」等三項產業績效第 1 名共四項獎項肯定。
- 榮獲財訊雜誌 2023 年第八屆財富管理大獎「最佳客戶推薦獎」及「最佳影音行銷獎」。



ESG 卓越績效

E 環境

- 2023 年國內營運據點溫室氣體排放較 2022 年減少 10.84%。
- 用水量相較 2022 年減少約 20.9 百萬公升。
- 辦理綠色採購指定項目比率為 98.17% (年度目標值 95%) 獲得分數為滿分 100 分。

G 治理

- 合併稅前盈餘達新臺幣 284 億元。
- 參與財政部公股金融事業 ESG 倡議平台。
- 辦理永續績效連結貸款共計核准金額約新臺幣 1,036 億元，綠能相關產業授信餘額約新臺幣 4,250 億元，六大核心戰略產業放款餘額約新臺幣 7,712 億元。
- 廣續推動 4 大數位轉型重點項目，至 2023 年累積培育數位轉型種子人員 141 人次；廣續辦理新一期數位轉型旗艦計畫，自 2021~2023 年共完成 30 項。
- 2023 年顧客總滿意度為 99.68%。
- 舉辦 728 場投資理財說明會及講座，共計 30,634 人次，其中 83 場與永續主題相關，參加客戶逾 3,580 人次。

S 社會

- 女性對男性平均月薪資倍率 1.05 倍。
- 男、女性基本工資倍率皆達 2 倍以上。
- 2023 年員工調薪 5%。
- 人均訓練時數 24.22 小時。
- 派外參與專業訓練人次達 2,616 人次。
- 鼓勵員工進修與考取證照補助金額達新臺幣 146.7 萬元，受惠人次達 1,505 人次。
- 2023 年持續辦理藝術祭 - 繪畫、攝影及書法季等活動，共計 2,660 件作品參賽。
- 協助在地農業產銷，採購 2,000 箱鳳梨釋迦、1,500 箱金鑽鳳梨及 180 箱 (1,800 公斤) 文旦。

ESG 特色故事

臺銀為臺灣碳權交易所上路後首批買家



臺銀積極實踐永續作為，致力於企業減碳及永續發展之議題，為響應 2050 淨零排放目標，兼顧自身碳中和需求，於 2023 年 12 月 22 日向臺灣碳權交易所購買 460 噸國際碳權，為首批買家之一。

本次購買之越南太陽能專案，呼應之聯合國永續發展目標為 SDG7 - 負擔得起的清潔能源、SDG8 - 體面工作與經濟成長、SDG13 - 氣候行動，符合臺銀永續發展策略藍圖聚焦之八項關鍵永續發展目標的其中三項，該碳權專案透過安裝地面型太陽能板，發電併於國家電網，取代電網中的化石燃料為主之電力，以減少溫室氣體排放。



落實普惠金融 暖心關懷讓愛延續

臺銀長期以來秉持誠信、關懷的經營理念來服務客戶，藉由發掘青創、鳳凰或中小企業貸款授信案中勵志人心的溫馨故事，將之拍攝影片，讓客戶有感於臺銀的陪伴，鼓勵同仁協助更多需要幫助的客戶，落實普惠金融，展現臺銀在 ESG 永續發展中社會參與層面的積極作為。經蒐集彙整全行 167 則暖心故事，並評選出 5 則故事拍攝成微電影，分別為：



《自己的一片天》

三重分行客戶小天，出身貧困家庭，希望透過炸雞店創業來翻轉人生；無奈原物料上漲侵蝕獲利，加上創業初期資金不足，向其他銀行舉借信用貸款，每月還款壓力大，讓她必須額外兼職補貼收入，在一次因緣際會下，臺銀呂董事長發現了小天的故事，三重分行主動積極協助她申請低利貸款，減輕她的還款壓力，總行及分行各單位也時常訂購她的炸雞產品，給予生意上不少實質的幫助。



《心願背後》

淡水分行客戶汪先生，原本是職業軍人，母親在醫院接受治療的這段期間，醫護人員與志工們細心照顧，讓汪先生深受感動，許下回饋社會的心願 - 成立日照中心。創業初期有資金需求，經詢多家行庫都遇到困難，最後來到臺銀尋求幫助，在進行訪查後，分行經理認同這份社會使命，也非常支持日照的理念，並在疫情期間三次協助辦理紓困貸款，幫助汪先生渡過多次難關。



《思念之森》

新竹分行客戶子慧，因畫家父親驟然離世，為延續父親的畫室與追求藝術的心志，申請微型創業鳳凰貸款，利用貸款資金改善畫苑空間品質，提升教學價值，也讓父親的畫室得以延續。



《最溫暖的左鄰右舍》

員林分行客戶雅啟，在員林的市場旁經營一間咖啡店，想要煮出最棒的咖啡，溫暖大家的心。無奈在經營初期原物料上漲讓他備感壓力，分行同仁因經常光顧咖啡店，得知雅啟的情況後，主動協助為他尋找合適的貸款方案，提供資金奧援；有了資金後除了能維持正常營運外，更讓他能重新改建室內空間並建立品牌，穩定事業發展。



《有愛無礙》

松江分行客戶雅如，在 17 歲那年，一場車禍，造成脖子以下全癱，瞬間失去健康及自由，甚至連擦眼淚的能力都沒有；在這 20 多年間，從最簡單的呼吸開始重新學起，她告訴自己，要找到生命的出路，即使身體不能動，但還有清楚的頭腦、甜美的聲音可以翱翔天地。她想經由聲音，告訴大家「人生不完美，但依然好得很」，希望透過自身的生命故事，激勵更多人走出困境，於是成立了雅如社會企業，除了自力更生，也想透過生命教育課程，把愛傳遞到社會每個角落。在公司成立隔年，疫情爆發，講座接連被取消；後來雅如抱著姑且一試的心態向松江分行申請貸款，分行同仁覺得雅如創立社企的理念非常了不起，輔導協助申辦紓困貸款，幫助她渡過難關。

啟動數位園區 推動數位轉型 迎向數位大未來

臺銀有個引領全行推動數位轉型的據點，這個地方承載了銀行數位化、數據化、數位轉型的發展藍圖，結合金融業務、數位科技、創新實驗和資訊韌性的樞紐，為銀行的數位轉型描繪了一幅充滿活力的畫卷。

2019 年 11 月，臺銀成立了公股行庫中第一家創新實驗室 (InnoLab)，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。創新實驗室空間，從門口的 Logo 設計就大玩色彩與創意，以愛迪生發明的鎢絲黃電燈泡為中心，代表無限創意發想，也象徵臺銀創新 2.0 新里程的起跑。

在不斷追求變革的過程中，2021 年 11 月臺銀「電子金融部」轉型為「數位金融部」。為了進一步促進臺銀數位轉型動能，臺銀呂董事長確立數位轉型策略 (4R)，重新定義各單位於數位轉型中的角色定位，重構跨部處協作模式，強化業管單位與資訊單位之合作韌性。數位金融部作為全行數位轉型的推動與執行單位，以實踐數位化、推動數位轉型為使命，透過六大數位化藍圖發展面向，從總行到分行、單位內部到外部、人員由上到下，凝聚以「人」為本、以使用者為核心之價值認同。數位金融部扮演業管單位、資訊單位間的溝通橋樑，整合創新實驗室資源、導入金融科技及資料科學於業務及商業模式中，逐步勾勒出臺銀「數位園區」的雛型。

臺銀百年歷程，穩健的品牌形象展現出新面貌。臺銀數位轉型除落實金融人才的培育，增進同仁的體驗與回饋；也以創新設計的視覺識別與使用者溝通，強化品牌認同感與數位影響力。品牌標語「Great Deal, Great Life!」不僅是承諾，更是將傳統價值與現代生活緊密結合的新定義，品牌將臺銀 Logo 的「圓融及包容」賦予新的意涵，以紅色點綴提升了識別，彰顯了數

位時代推動者的自信與創新活力。而數位金融部辦公室則成為這場轉型的生動實踐，現代感與人性化的設計，LED 平板照明打造舒適光環，展現創新思維的活力；開放式辦公區域、會議室和綠色植栽，共同塑造促進溝通與互動的環境，融合了科技與人文元素，讓員工在這裡工作不再是枯燥的例行公事，而是對未來金融服務的共同追求。

2023 年 11 月 14 日，數位金融部遷址至民權大樓，把數位園區最後一塊拼圖貼上後，宣告「臺銀數位園區」正式成型，臺銀將科技及新創相關部門匯聚到這區域，有助於各部門更有效的溝通與協作，也標誌著臺銀迎向「數位大未來」。臺銀呂董事長表示：「轉型」是一個持續性的過程，臺銀創新的腳步不會停歇，當我們看向遠處，方向確定後，就是滾動式調整修正腳步，不斷地前行，有一天走到目的地，我們就會再看得更遠，再設定目標，臺銀面對轉型的未來，將持續地發光發熱、實現願景，成為領導銀行，透過創新優質的服務，傳遞臺銀的核心價值「Great Deal, Great Life!」。



臺銀呂董事長桔誠（左四）、施總經理瑪莉（左二）出席數位金融部喬遷典禮。

取得我國金融業首家 ISO 37001 反賄賂管理國際標準驗證



臺銀榮獲 ISO 37001 反賄賂管理國際標準驗證，臺銀董事長呂桔誠（左）接受 BSI 東北亞區總經理蒲樹盛頒發證書。

臺銀為落實永續經營與誠信文化，積極強化反賄賂管理機制，於 2022 年底導入 ISO 37001:2016 反賄賂管理國際標準，希望藉由國際標準之指引，全面提升對賄賂風險與不誠信行為管理機制之強度，落實銀行誠信經營之理念，也呼應 ESG 國際趨勢潮流。

ISO 37001:2016 為協助企業建立及實施合適的反賄賂管理制度的國際標準，透過以流程活動中有關的行為風險辨識，將誠信、透明和合理的管理制度融入到企業現有的日常作業，也同時兼顧利害關係人之相關期待。

臺銀為持續落實 ISO 37001 反賄賂管理國際標準，本次對銀行相關作業流程進行全面性的重新檢視，其中包含建立流程導向的行為風險評估機制，盤點財務面及非財務面的賄賂風險管理措施等機制，另亦強化高階管理階層的參與及各部門間橫向合作溝通，透過定期的管理審查會議，討論持續優化反賄賂管理制度的可行性，並由高階管理階層持續督導執行成果。

在完成兩階段嚴謹的驗證活動後，於 2023 年 9 月正式獲頒 BSI 英國標準協會 ISO 37001:2016 反賄賂管理國際標準驗證，為我國金融業首家，除表彰臺銀廉政、反賄賂、誠信經營及永續發展的理念之外，期盼起拋磚引玉之效，建立我國金融業在誠信經營之最佳實務，為臺灣的清廉形象盡一份心力。



2023 年 9 月 8 日臺銀 ISO 37001 反賄賂管理國際標準驗證授證儀式，財政部政務次長阮清華（前排右五）、臺銀董事長呂桔誠（前排右六）、BSI 東北亞區總經理蒲樹盛（前排左五）及臺銀常務董事張俊仁（前排左四）合影留念。

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，以下簡稱臺灣金控），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，從成立時的筭路藍縷，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 61,606 億元
員工人數	8,528 人

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。



臺銀吉祥物－BUBI



BUBI 聽聞自己的身材跟別稱「鯤島」的臺灣很像，於是特地前往探訪，在深刻感受臺灣的人文環境後，便深深愛上這座島嶼，於是決定在此定居。遊歷廣泛的 BUBI 是個超級學霸，科學腦的他擅長觀察全球趨勢；畢生最愛的食物是蝦餅，最喜歡一邊吃、一邊津津有味地瀏覽國際上發生的大小事，性格既熱情又值得信賴，現在是臺銀的理財小博士！

詳細敘述請參閱[臺銀官網](#)。

市場地位

存款業務



	戶數(千)	總額(百萬)
個人	7,427	1,182,686
企業	346	353,380
合計	7,773	1,536,066

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	894	1,231,669
中小企業	30	457,805
一般企業	1	951,030
合計	925	2,640,504

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	106	258

臺灣銀行價值鏈



主管機關 / 供應商
與商業夥伴

營運支持



臺灣銀行

金融往來



顧客



政府 / 主管機關



產業公會



供應商



民間團體 / 組織



媒體

政策性金融業務

存款業務：

- 公庫相關
- 軍公教退休（伍）優惠存款
- 兒童與少年未來教育及發展帳戶
- 青年教育與就業儲蓄帳戶
- 公教人員「新制」與「舊制」退撫給與專戶
- 勞工「勞基法退休金專戶」

消金業務：

- 就學貸款
- 青創、微創及就保失業者創業貸款
- 「青年安心成家購屋優惠貸款」無自用住宅房屋購置貸款

企金業務：

- 中小企業放款及各項政策性貸款
- 都更及危老重建
- 新南向授信
- 六大核心戰略產業授信
- 臺商回臺投資專案融資
- 疫後振興專案貸款

其他業務：

- 新臺幣發行附隨業務
- 代辦採購業務
- 關稅配額業務
- 公教人員保險
- 舊制勞工退休基金
- 債務人更生與重建債信

一般性商業金融業務

存款業務：

- 新臺幣存款
- 外匯存款

消金業務：

- 消費者放款
- 「築巢優利貸」全國公教員工購屋貸款
- 信用卡

企金業務：

- 公部門放款
- 大企業放款
- 中小企業放款
- 國外放款（含 OBU）

其他業務：

- 外匯業務
- 財富管理
- 貴金屬
- 信託業務



個人顧客



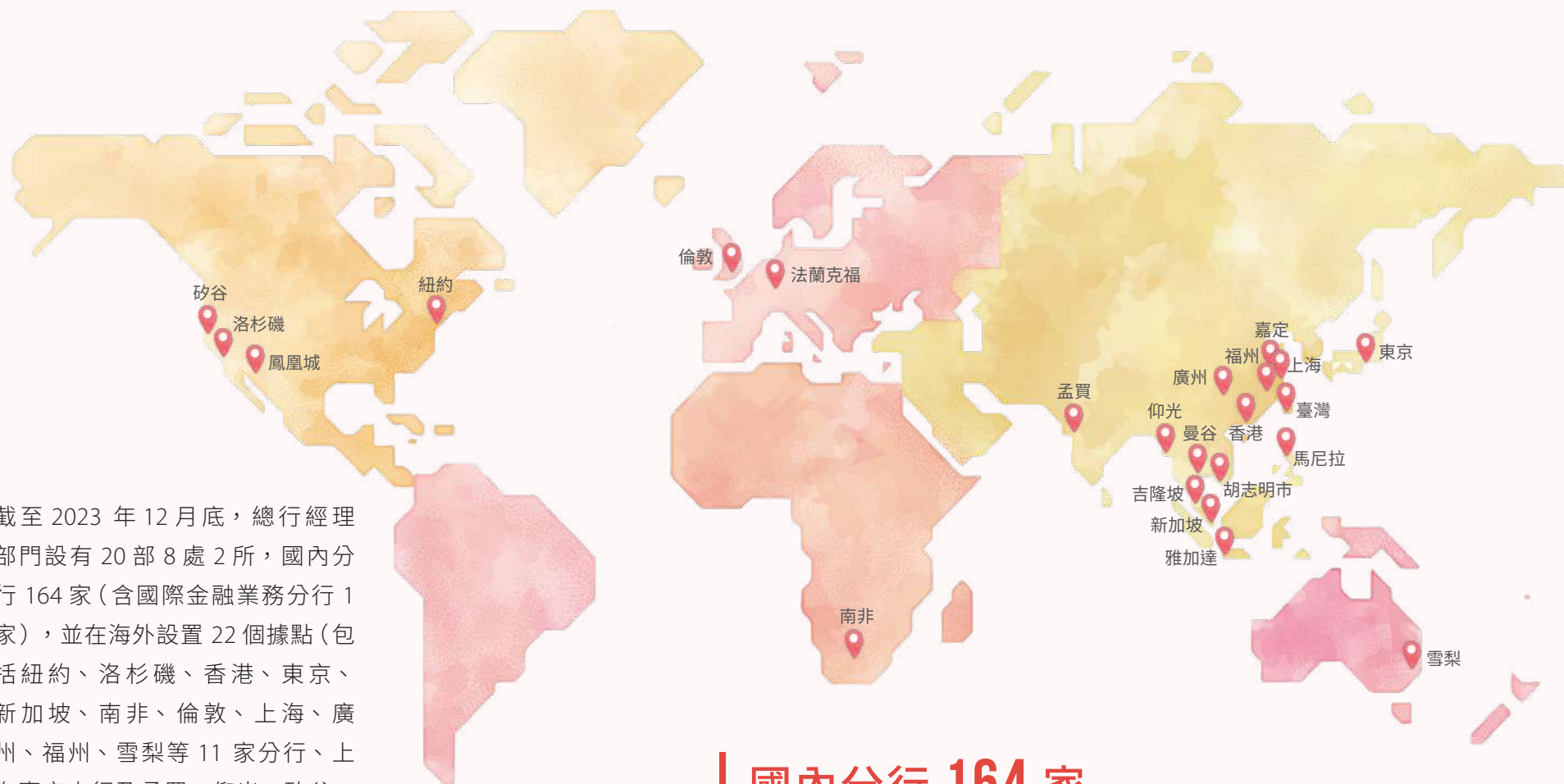
企業顧客



金融同業

海內外據點

截至 2023 年 12 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）。



國內分行 164 家
海外 22 個據點

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 2023 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主辦行及管理行冠軍，2023 年度合併稅前盈餘逾新臺幣 284 億元，超出年度預算目標。

項目	2021 年	2022 年	2023 年
資產總額（新臺幣百萬元）	5,548,408	6,178,386	6,160,556
股東權益（新臺幣百萬元）	402,191	395,473	438,019
每股淨值（新臺幣元）	36.90	36.28	40.19
淨收益（新臺幣百萬元）	39,042	42,781	55,867
稅前純益（新臺幣百萬元）	16,963	19,191	28,483
稅後純益（新臺幣百萬元）	15,281	17,046	23,819
員工平均收益額（新臺幣千元）	4,546	5,016	6,551
員工平均獲利額（新臺幣千元）	1,779	1,999	2,793
稅後每股盈餘（新臺幣元）	1.40	1.56	2.19
資產報酬率（%，稅後）	0.28	0.29	0.39
淨值報酬率（%，稅後）	3.89	4.27	5.72
員工薪資福利（新臺幣千元）	16,848,676	16,119,641	17,327,836
分配股東紅利（新臺幣千元）	3,181,976	3,300,000	4,000,000
繳納政府款項（新臺幣千元）	4,666,753	5,760,461	9,403,915
社會參與投入（新臺幣千元） ^{註 1}	179,496	230,738	197,960

註：

1. 相關資料係臺銀補捐助費用。
2. 臺銀為國營事業，決算數應以審計部審定數為準，故數據與 2021-2022 年報告書所列財策數有差異。
3. 員工平均收益額 = 淨收益 / 員工人數。
4. 員工平均獲利額 = 稅後純益 / 員工人數。

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)	2023 年 12 月	Aa3	P-1	穩定
標準普爾公司 (Standard & Poor's)	2023 年 11 月	AA	A-1+	穩定
中華信用評等(股)公司 (Taiwan Ratings Corporation)	2023 年 11 月	twAAA	twA-1+	穩定

稅務治理

臺銀之稅務治理政策係遵循母公司所訂定之《臺灣金融控股股份有限公司稅務治理政策》，為降低稅務風險影響，由臺銀法令遵循處監控最新的稅務法令增修，通知會計處評估影響層面並妥為因應。

稅務治理政策



法令遵循

遂行各項稅務工作，應遵循營運所在地及國際稅務法規，採取穩健政策，以守法之態度進行稅務管理，善盡納稅義務人之社會責任。



風險控管

經營決策及日常營運活動應考量稅賦影響與相關稅務風險，對營運所在地及國際稅務法規之變革暨與稅務機關有不同法規見解，審慎評估其影響及擬定因應措施。



資訊透明

定期於財務報告及年報等公開管道揭露稅務資訊，確保資訊公開透明。



稅務專業

持續透過教育訓練及參與各項稅務講座，強化稅務專業職能。



誠信溝通

以開放及誠實態度與營運所在地稅務稽徵機關溝通，並維持良好和諧之關係。

所得稅資訊

臺銀於 2023 年優化營利事業所得稅線上調節申報系統，自動產製各類所得調節報表，減少人工填寫數字資料時間，以有效提升作業效率，未來將持續優化申報系統。2022 年及 2023 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	2022 年	2023 年	平均數
稅前淨利	19,190,731	28,482,850	23,836,791
所得稅費用	2,144,913	4,663,721	3,404,317
有效稅率(%)	11.18%	16.37%	14.28%
支付所得稅	846,479	1,345,606	1,096,043
現金稅率(%)	4.41%	4.72%	4.60%

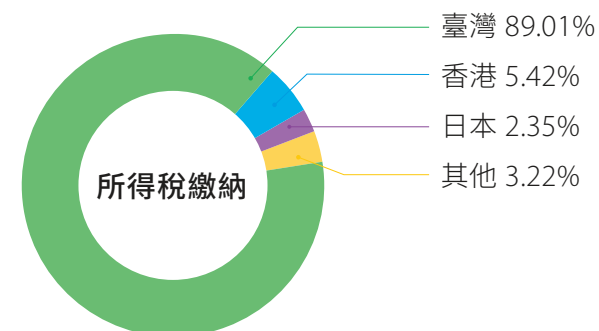
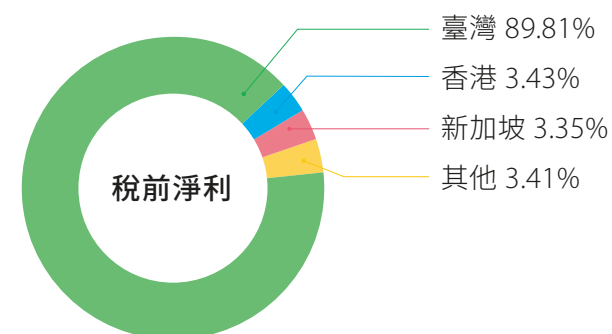
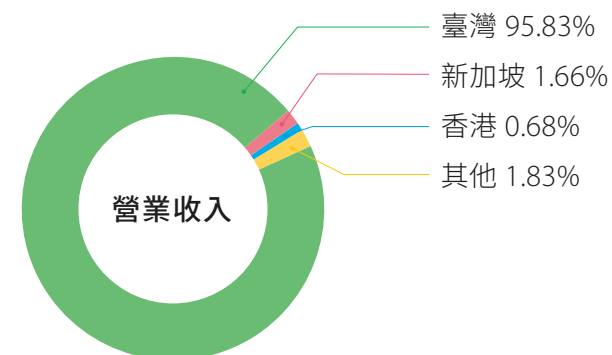
註：

1. 臺銀為國營事業，決算數應以審計部審定數為準。2022 年資料為審定數，故數據與 2022 年報告書所列財策數有差異；2023 年資料為財策數。
2. 2023 年有效稅率高於 2022 年，主要係 2023 年課稅所得高於 2022 年所致。
3. 2023 年現金稅率高於 2022 年，主要係 2023 年預繳稅款高於 2022 年所致。

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	411,952,699	25,579,740	4,108,172	1,197,777	8,257
中國	1,190,222	495,614	60,939	28,064	94
香港	2,915,948	977,946	152,389	72,940	40
美國	2,774,544	412,000	100,116	12,282	39
日本	1,154,513	133,624	64,030	31,671	18
英國	1,643,451	-181,117	0	0	17
南非	381,319	45,400	12,287	2,872	28
新加坡	7,119,390	953,567	142,222	0	22
澳洲	743,209	66,076	23,566	0	13
合計	429,875,295	28,482,850	4,663,721	1,345,606	8,528



Chapter 1

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：

2020

- 成立「企業永續發展委員會」，下設五大執行小組。
- 承諾不再新增承作如博弈、色情等社會重大爭議產業之投融資業務（已承作之案件屆期不再續約）。
- 透過參貸國際永續指數連結聯貸案，以實際行動支持全球環境及社會永續發展。

2021

- 臺銀遵循母公司臺灣金控訂定《臺灣金融控股股份有限公司永續金融政策》，共同落實集團永續經營之原則。
- 於主辦聯貸案及自貸案中納入永續相關指標，透過授信條件及連結利（費）率優惠減碼，積極引導企業重視永續發展。
- 統籌主辦友達光電新臺幣 500 億元連結永續指數聯貸案，不僅是臺灣面板業聯貸案首例，並為全亞洲最大金額之永續指數連結聯貸案。
- 發行首檔綠色金融債券，規模達新臺幣 10 億元，募集資金導入綠能發展相關用途，發揮金融影響力支持再生能源與產業低碳轉型。
- 「企業社會責任報告書」更名為「永續報告書」，並取得第三方驗證。

2022

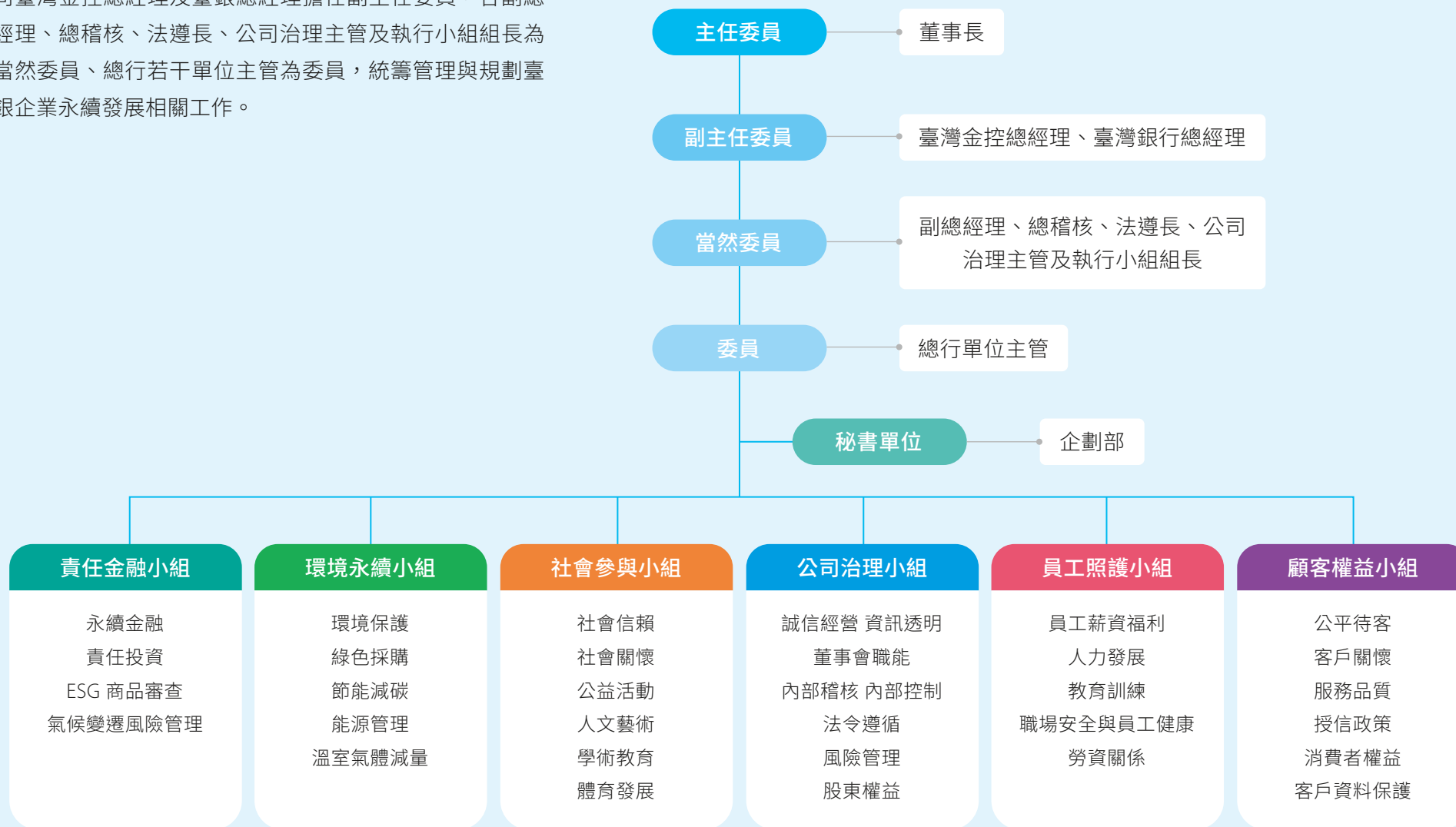
- 為強化金融本業之核心職能及董事會治理職能，修正臺銀《企業永續發展委員會設置辦法》，原五大執行小組擴編為六大執行小組，並明定委員會應定期將 ESG 永續發展之具體實施成效提報董事會或常務董事會。
- 簽署支持「氣候相關財務揭露建議」（TCFD）。
- 正式簽署「赤道原則」，落實專案融資環境及社會風險之審核及管理。
- 2021 永續報告書導入 SASB、TCFD 揭露框架等國際相關編列準則，並取得 AA1000AS v3 第二類型高度保證等級查證及 ISAE 3000 (3 項) 會計師有限確信報告。

2023

- 完成「永續發展策略藍圖」，聚焦 3 大策略主軸，據以開展短、中、長期指標與目標，並定期追蹤指標與目標之執行情形。
- 為強化企業永續發展委員會治理職能，將委員會召集頻率由每半年召開改為每季召開一次。
- 於臺灣碳權交易所開戶並購買國外減量額度，以利後續進行碳中和抵換所需。
- 訂定《永續投資政策》及《永續授信政策》。
- 訂定高氣候轉型風險產業授信與投資淨額管理之目標值。
- 提報「投融資議合報告書」，確立議合目標、議合策略，以及相關短、中、長期之指標及行動。



臺銀以企業永續發展委員會（以下簡稱 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，各副總經理、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，每季提報 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。

2023 年共召開 4 次 ESG 委員會，聚焦於多項永續發展議題，重要議案包括永續發展策略藍圖規劃成果、目標與指標執行情形、可持續發展債券、綠色及永續定期存款專案、第一屆永續金融評鑑未達成事項之精進規劃、審議 TCFD 報告書及 2022 永續報告書、訂定《永續投資政策》、研擬高氣候轉型風險產業授信與投資淨額管理目標值及提報投融資議合報告書等。

2023 年重要議案

決議

永續發展策略藍圖規劃成果及策略藍圖
目標與指標執行情形

由 ESG 委員會六執行小組依據職掌功能，實際執行，並滾動式檢討、調整，優化發展策略，以深化臺銀永續相關作為，發揮責任金融影響力。

第一屆永續金融評鑑作業及未達成事項
之精進規劃

請六執行小組將精進規劃納入未來年度永續策略藍圖目標與指標，以持續關注永續相關議題動態及趨勢。

研擬高氣候轉型風險產業授信與投資淨
額管理目標值

核定通過高氣候轉型風險產業授信與投資淨額管理之短、中、長期目標。

提報投融資議合報告書

確立臺銀議合目標、議合策略，以及相關短、中、長期之指標及行動，請相關單位依據議合規劃據以執行。



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、SDG 17 同心協力的夥伴關係之聯合國永續發展目標。

- 實踐普惠金融，提供全民能夠安心信任的金融解決方案。
- 結合金融核心本業與內外部資源，落實公益關懷及社會參與。
- 用心守護員工福祉，打造具有使命感與向心力的幸福職場。



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、協助臺灣政府進行重大建設，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、SDG 17 同心協力的夥伴關係之聯合國永續發展目標。

- 承擔責任銀行使命，推動政策性金融業務，並為國家及產業關鍵基礎建設挹注資金，成為支撐臺灣金融、穩定經濟發展的角色。
- 強化自有資產韌性，打造人民能夠永續樂活的韌性社區。



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、SDG 17 同心協力的夥伴關係之聯合國永續發展目標。

- 極小化自身營運環境足跡，貢獻於促進世代的氣候正義。
- 驅動產業低碳轉型，發揮資金的环境與社會影響力。

打造永續臺銀 Drive Sustainable Growth



臺灣銀行願景

建構領導銀行 佈局全球市場

E 環境保護



7 永續能源



12 永續消費與生產



13 氣候行動



17 全球夥伴

永續的推手

We drive for the net-zero future

S 社會責任



1 消除貧窮



8 就業與經濟成長



17 全球夥伴

全民的銀行

We care for the people

G 公司治理



9 永續工業、產業創新、韌性基礎建設



11 永續城市



17 全球夥伴

臺灣的靠山

We strengthen the resilience for the society

責任金融小組

- 永續金融
- 影響力商品與服務
- 投融資淨零策略
- 因應氣候變遷

環境永續小組

- 自身營運淨零策略
- 提升營運環境效率
- 擴大環境影響力
- 提升資產韌性

員工照護小組

- 促進員工福祉
- 培力員工職能

社會參與小組

- 支持藝文發展
- 支持經濟金融研究
- 推廣體育風氣
- 提升金融素養

顧客權益小組

- 公平待客
- 普惠金融
- 影響力商品與服務

公司治理小組

- 永續治理
- 誠信經營
- 風險管理
- 資訊安全

經營基石：打造永續臺銀

Foundation : Drive Sustainable Growth



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	2023 年目標	完成進度	短期目標：2024 年	中長期目標：2025-2028 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。	☒ 已完成	- 公司治理專區網頁改版。 - 全體董事出席率達 85% 以上。 - 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驗證範圍，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）。	☒ 已完成	- 維持 ISO 37001 國際反賄賂標準驗證有效性。 - 每年辦理 1 次全行廉政法紀教育訓練（含線上課程及測驗），且全行完成教育訓練及評量成績達 80 分以上者至少 90% 以上。	- 持續維持 ISO 37001 國際反賄賂標準驗證有效性。 - 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，並取得第三方查證。 - 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。	☒ 已完成	- 完成 2023 TCFD 報告書，並取得第三方查證。 - 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。 - 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。	☒ 已完成	- 維持 ISO 27001 資訊安全管理制度驗證有效性。 - 維持 ISO 22301 營運持續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 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。 - 完成臺銀資訊系統不法行為保險投保作業。	- 持續維持 ISO 27001 資訊安全管理制度驗證有效性。 - 持續維持 ISO 22301 營運持續管理制度驗證有效性。 - 每 2 年至少辦理 1 次臺銀資安治理成熟度評估作業，以提升臺銀資安治理。



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	2023 年目標	完成進度	短期目標：2024 年	中長期目標：2025-2028 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。	✓ 已完成	- 運用具國際公信力之永續評等專業機構所提供 ESG 評分結果，納入臺銀債券投資決策審查流程。 - 永續聲明書覆蓋率達臺銀授信戶數之 60%。 - 累計承作符合赤道原則件數 2 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。 - 持續優化債券投資與 ESG 相關之審查流程。 - 永續聲明書覆蓋率達臺銀授信戶數 80%。 - 累計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^{註 1}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。	✓ 已完成	- 發行可持續發展債券，短期發行額度設定為 10 億元。 - 推出綠色及永續定期存款專案，短期募集額度設定為 30 億元。 - 符合永續議題基金^{註 1}之檔數占當年度提報通過總檔數的比例達 95%。 - 永續績效連結授信核貸總額達 600 億元。 - 感應式信用卡通過第三方 PAS2060 查證，並完成碳中和宣言。 - 信用卡電子帳單帳戶數淨增加 5,000 戶。 - 推動「淨零綠生活」低碳消費模式，鼓勵民眾在綠色商家以「台灣 pay」消費達 30,000 人次。	- 依 ESG 放款資金需求及市況考量發債成本，擇機發行永續發展債券。 - 依 ESG 放款資金需求及市況考量，擇機推出綠色及永續定期存款專案。 - 符合永續議題基金^{註 1}之檔數占當年度提報通過總檔數的比例均達 100%。 - 永續績效連結授信累計核貸總額達 2,400 億元。 - 每年發行碳足跡查證信用卡至少 20,000 張。 - 信用卡電子帳單帳戶數於 2025-2028 年四年間淨增加 20,000 戶。 - 推動「淨零綠生活」低碳消費模式，鼓勵民眾在綠色商家以「台灣 pay」消費達 65,000 人次；累積淨零轉型合作推廣專案達 20 次。

註 1：所稱符合永續議題基金之定義為 (1) 通過金管會 ESG 資訊揭露事項審查監理原則之 ESG 相關主題基金、(2) ESG 評級服務機構如晨星評級為 3 顆地球以上（最高 5 顆）或 (3) ESG 評級服務機構如 MSCI 評級為 BBB 以上（最高 AAA）。考量新成立之基金需達到一定期間（約 1 年），始能取得 ESG 評級服務機構之評級，爰就實務作業考量予以排除。



策略構面	2023 年目標	完成進度	短期目標：2024 年	中長期目標：2025-2028 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 年設置 29 家雙語分行，全行共 136 家雙語分行。	- ☒ 已完成	- 中小企業放款營運量較前一年度成長 80 億元。 - 提供高齡（失智）及身心障礙者安養信託累積受益人 7,000 人。 - 公益性安養信託專案累積受益人 50 人。 - 舉辦安養信託說明會，累積參加人數 600 人次。 - 視障 ATM 占比目標 45%。 2024 年將再建置 28 家雙語分行，全國均為雙語分行。	- 中小企業放款，2028 年度營運量較 2024 年度成長 320 億元。 - 提供高齡（失智）及身心障礙者安養信託案件截至 2028 年底累積受益人 8,000 人。 - 公益性安養信託專案，截至 2028 年底累積受益人 52 人。 - 舉辦安養信託說明會，截至 2028 年底累積參加人數 700 人。 - 視障 ATM 占比目標 60%。
公平待客	- 導入 ISO 10002 客訴處理系統驗證。 - 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。	☒ 已完成	- 取得 ISO 10002 客訴處理系統驗證。 - 持續辦理顧客滿意度調查，至少發放 11,500 份問卷調查，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。	- 持續推動 ISO 10002 客訴處理系統驗證。 - 持續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。 - 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。
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」。	☒ 已完成	- 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。 - 辦理兒少金融知識活動，每年參與人數至少達 100 人。 - 舉辦反詐騙講座達 10 場次，並於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 10%，每年至少 550 場，每年參加人數達 16,500 人。 - 辦理兒少金融知識活動，每年參與人數至少達 150 人。 - 舉辦反詐騙講座 2025~2028 年共 40 場次，並持續提供金融弱勢族群相關金融知識推廣活動。



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

2023 年目標

▶▶ 完成進度

短期目標：2024 年

中長期目標：2025-2028 年

因應
氣候變遷

- 優化投融資業務氣候風險盡職調查機制，並研議臺銀摺淺資產風險管理機制。



- 高氣候轉型風險產業
授信淨額管理目標：18%。
投資淨額管理目標：3%。

- 2025 年高氣候轉型風險產業
授信淨額管理目標：17%。
投資淨額管理目標：2.9%。
- 前述淨額管理目標預計於 2026 年至 2029 年間持續減降，至 2030 年達到
授信淨額管理目標：15%。
投資淨額管理目標：2.7%。

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險部位進行碳盤查，並揭露範疇三溫室氣體評估及數據。



- 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險部位進行碳盤查，並揭露範疇三溫室氣體評估及數據。
- 依臺銀辨識之高氣候轉型風險產業^{註1} 客戶完成 20% 授信戶之投融資議合^{註2}。

- 高氣候轉型風險產業或高碳排產業^{註3} 轉投資事業完成 100% 議合。
- 依臺銀辨識之高氣候轉型風險產業客戶完成 50% 授信戶之投融資議合。
- 持續透過 PCAF 標準並依據 SBTi 方法學設定目標，計算投融資組合進行碳盤查，並擴大範疇三溫室氣體評估及數據之計算。

註 1：2023 年度臺銀透過 TCFD 專案盤點與鑑別臺銀氣候風險，辨認出臺銀前十大高氣候轉型風險產業，分別為電子業、電力供應業、煉油業、化學材料製造業、水泥業、鋼鐵業、鋁業、營建業、汽機車製造業及航空業。

註 2：議合全名為「利害關係人議合」，依據金管會發布之先行者聯盟定義，議合之認定方式包括召開 ESG 議會會議、參與被投融資公司股東會或法說會、由被投融資公司出具感謝狀、由被投融資公司公開承認、授信契約訂有減碳承諾、與被投融資公司往來之信件、發放問卷、於被投融資公司之講座或教育訓練實施議合等。

註 3：臺銀依據環境部氣候變遷署「事業溫室氣體排放量資訊平台」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）。



策略構面

2023 年目標

▶▶ 完成進度

短期目標：2024 年

中長期目標：2025-2028 年

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 查證，國內據點覆蓋率達 100%^{註 4}。
- 完成武昌行區導入 ISO 50001 能源管理系統驗證。
- 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 5}。
- 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預計約 8%^{註 6}。



已完成

- 完成全行（含海外）營業據點溫室氣體盤查並取得 ISO14064-1 查證，覆蓋率達 100%^{註 4}，並設定溫室氣體減量目標。
- 規劃總行區及資訊處導入 ISO 50001 能源管理系統驗證。
- 總行區導入 ISO 14001 環境管理系統。
- 用電與 2015 年（基期）相比減量 15%^{註 5}。
- 依循 SBT 設立減碳目標（範疇一、二）。
- 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。
- 持續採購再生能源，綠電使用比例占全行總用電量約 10%。
- 規劃範疇一、二盤查項目至少導入 1 項內部碳定價。

- 完成總行區、武昌行區及資訊處 ISO 50001 能源管理系統驗證，並維持驗證有效性。
- 規劃營業據點導入 ISO 14001 環境管理系統。
- 用電與 2015 年（基期）相比減量 25%^{註 5}，並逐年評估檢討節電目標及執行情形。
- 滾動式管理減碳目標，以達成國家自主減碳承諾 2050 年淨零排放目標。
- 持續辦理汰換耗能設備，2025 年至 2028 年累積減碳量 1,000 公噸 CO₂e。
- 規劃總行區使用 100% 再生能源，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 15%。
- 範疇一、二導入內部碳定價。

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。



已完成

- 全行用水量與基準年（2020 年）相比，預計減量 12%。
- 訂定總行區及武昌行區廢棄物減量目標，擴大盤查臺銀^{註 7}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 7}廢棄物總量覆蓋率達 100%，並落實廢棄物減量管理。

註 4：前一年度證書。

註 5：依據政府機關及學校用電效率管理計畫。

註 6：再生能源及綠電使用實際情形，請參閱第四章「能源投入與產出」。

註 7：臺銀單一產權自有行舍且廢棄物委外清運單位共 14 處。



策略構面

2023 年目標

▶▶ 完成進度

短期目標：2024 年

中長期目標：2025-2028 年

擴大環境
影響力

- 達成機關綠色採購指定採購項目 95%^{註 8}。
- 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 8}。
- 預計辦理共同供應契約宣導會 4 場次。

- 達成機關綠色採購指定採購項目 95%^{註 8}。
- 持續辦理共同供應契約宣導會（每年至少 4 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，舊行舍改造申請綠建築標章 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。

- 自 2025 年至 2028 年累計至少取得 6 項綠建築標章。
- 持續辦理 15 處文化資產修復再利用工程，制定管理維護計畫，並進行檢討強化。

註 8：機關綠色採購指定採購項目達成度 = 指定採購項目採購環保標章產品總金額 / 指定採購項目所有項目採購總金額。本年度目標 95% 為優等（最高等級）。



員工是企业得以永續發展的重要關鍵，臺銀致力創造多元、平等且健康的工作環境，秉持員工「適才適所」的原則，重視教育訓練及多元發展，除了提供員工專業的培訓課程，亦設有公平的薪酬制度及完善福利措施，建構暢通勞資溝通管道，促進**人權政策**之實踐。

策略構面

2023 年目標

▶▶ 完成進度

短期目標：2024 年

中長期目標：2025-2028 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 %。
- 近 3 年新進職員留任率 >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 0.25%。
- 近 3 年新進職員留任率 >90%。
- 取得總行區健康職場標章。
- 規劃導入「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」。
- 規劃導入職場性別平等認證。

- 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%。
- 近 3 年新進職員留任率 >90%。
- 取得「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」驗證證書。
- 取得並持續辦理職場性別平等認證。

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。
- 員工平均訓練時數達 50 小時以上。

- 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。
- 員工平均訓練時數達 55 小時以上。



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，亦透過積極參與社會關懷公益、古蹟活化、藝文推廣、推廣體育風氣以及支持金融研究等面向為社會參與主軸，透過金融消弭資源分配不均，並整合更大的能量，以公眾信任的臺銀持續**守護大眾生活、共迎永續**。

策略構面

2023 年目標

▶▶ 完成進度

短期目標：2024 年

中長期目標：2025-2028 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。



已完成

- 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 300 萬元。
- 辦理得獎作品全臺巡迴美展至少 15 場次，總計參觀人數至少 18,000 人次。

- 持續辦理藝文競賽，每年參與人數 450 人以上，總獎金至少 320 萬元。
- 辦理得獎作品全臺巡迴美展至少 20 場次，總計參觀人數至少 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。



已完成

- 舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」徵稿活動，參賽者約 60 人，總獎金約 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 20 篇。
- 參與或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 60 人，總獎金約 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 20 篇。
- 持續參與或舉辦經濟金融研討會，出席人數約 80 人次。



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」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求之資訊，以即時回應和採取適當之因應措施。

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，2023 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	2023 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 - 公平待客與隱私保護	金管會、中央銀行等主管機關會議	不定期	視需要進行溝通
			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	即時 即時 即時	
 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	每年	3 次
			財政部公股金融事業業務研討會	每季	4 次
			財政部公股金融事業重要議題會議	不定期	2 次
			公文進行雙向溝通	即時	視需要進行溝通



利害關係人	對臺銀的重要性	關注議題	溝通管道	溝通頻率	2023 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	- 資訊安全 - 法令遵循 - 風險管理 - 公司治理 - 公平待客與隱私保護 - 人才發展與友善福利	電子信箱、首長信箱、員工交流園地	即時	常設性
			各單位同心集思活動	每月	12 次
			行務會議	每年	1 次
			業務會報	每月	11 次
			登山活動 / 健行活動	每月	不定期舉辦
			我們的臺銀雙月刊	每兩月	6 本
			風險管理觀念報導	不定期	51 則
			行內教育訓練	不定期	231 班，17,135 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 - 數位金融 - 普惠金融	客服中心及信用卡 24 小時服務專線	即時	346,625 通電話
			客訴管理系統	即時	9,464 件
			各營業單位服務專線、顧客意見箱	營業時間	常設性
			臺銀客戶通訊	每兩月	6 份
			顧客滿意度調查	每年	13,950 份
			網站揭露產品及財務資訊	即時	即時更新
			永續報告書	每年	1 本
			TCFD 報告書	每年	1 本
			臺灣銀行粉獅團 FaceBook	即時	不定期更新
			投資理財講座	不定期	728 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	2023 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 文字稿 電話 / 電子郵件溝通 發言人 / 專人溝通	不定期 即時 即時 即時	75 件 52 篇 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 • 永續採購與供應商管理	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 • 社會參與	臺灣銀行文物館開放參觀 青少年籃球夏令營 參與或舉辦經濟論壇、研討會 舉辦永續論壇 臺灣銀行季刊 參與公會、協會、研究等社團組織 捐助社福團體 - 臺銀	定期 每年 不定期 不定期 每季 不定期 不定期	開放時間每周二 - 五舉辦為期 5 天，提供 250 名之名額。 9 場 1 場 4 本 視需求參與 4 家



1.4 重大議題分析

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，以評估重大議題在經濟、環境、人權方面衝擊的顯著性。

步驟一：永續議題清單蒐研		▶	步驟二：了解議題重要性	▶
單位	內容		外部利害關係人	
	內容		透過「2023 年臺灣銀行企業永續議題問卷」，調查利害關係人對 16 項永續議題的關注程度。	
產出	內容		- 臺銀參考以下元素蒐研並產出 2023 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。 - 雙重重大性原則，以評估外在環境對企業永續生存之風險、企業營運活動對外在環境的衝擊。 - 整合上述，比對國內與國際產業趨勢與臺銀之適用性。 - 透過「2023 年臺灣銀行關注議題評估問卷」，調查臺銀各單位主管對 75 題永續議題的關注程度，彙整出 7 項治理與經濟議題、6 項人權與社會議題、3 項環境議題，總計 16 項永續議題。	
	產出		75 題永續議題 - 經濟面 37 題 - 人權面 25 題 - 環境面 13 題 33 份各單位主管關注議題評估問卷	
			127 份關鍵利害關係人有效問卷	



步驟三：分析營運衝擊

- 臺銀員工及高階主管

- 透過發放「2023 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 / 負面衝擊及可能性評估。
- 決定重大性的三個面向：
 - (1) 在企業營運活動或商業關係中的正負面衝擊程度。
 - (2) 在企業營運活動或商業關係中的影響程度。
 - (3) 在企業及所屬產業正負面衝擊發生的可能性。

116 份內部有效問卷

步驟四：分析與排序重大性

- 臺銀員工及高階主管
- 外部專家

- 分析問卷調查結果，了解重大議題在價值鏈的衝擊邊界及涉入程度，並進行排序。
- 臺銀將 16 項永續議題，依據企業營運活動中的影響程度、正負面衝擊發生的可能性進行評估，並考慮主管層級加權，最後以分數排序設定重大議題共 12 項。
- 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，檢視並評估重大議題與當前臺銀狀況之相符性，依評估結果確認重大主題後，新增「經濟績效」項目為第 13 項重大議題。

13 項重大議題

步驟五：產出重大議題衝擊評估結果

- ESG 委員會秘書單位企劃部

- 依照前述三個面向分析結果，產出重大議題衝擊評估結果。

2023 年重大議題衝擊評估結果

步驟六：定期檢視

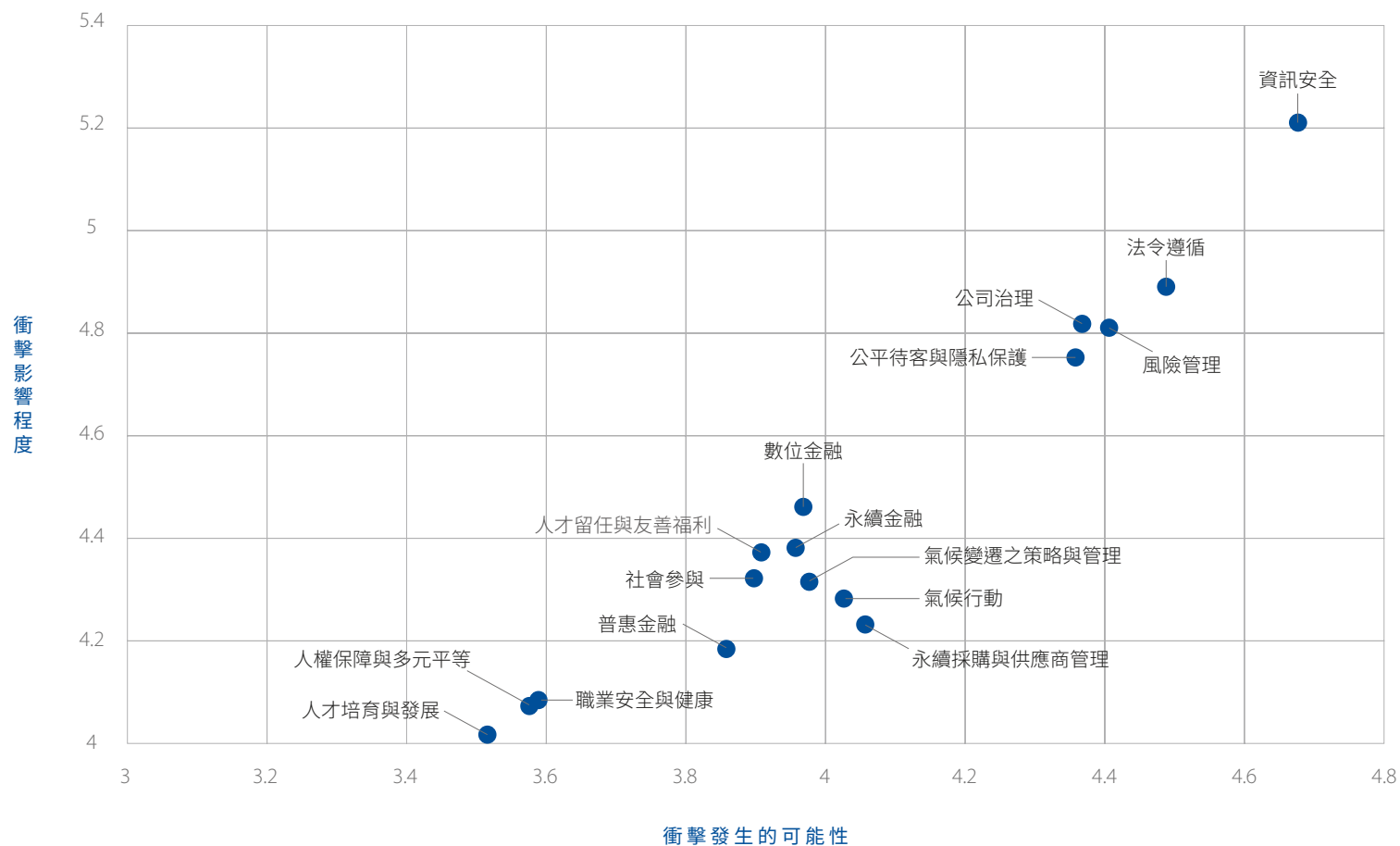
- ESG 委員會

- 針對 13 項重大議題依循 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。

短、中、長期永續發展策略藍圖



重大議題衝擊評估



註：重大議題「經營績效」，因於「2023 年臺灣銀行關注議題評估問卷」的關注程度較低，故無接續進行重大議題相關的營運活動對經濟、環境及人權方面之衝擊評估。在參考國內外永續發展趨勢、標竿同業與外部專家意見後，檢視並評估重大議題與當前臺銀狀況之相符性，確認「經營績效」為重大主題。



重大議題管理方針

重大議題名稱	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		落實資安管理制度，持續強化資安防禦與應變機制。	訂定《資訊安全政策》，確保資料、系統、設備及網路安全，並整合跨部門資通安全事件應變及處理能量。	2.4 資訊安全與隱私保護
 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，新商品與服務皆經適法性評估之審查。	2.2 誠信經營與法令遵循 3.4 品質金融
 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》，作為臺銀各類風險管理及執行之遵循，以確保穩健經營與永續發展；每季定期執行經營風險評估與評級、壓力測試，另訂有危機與災害應變、通報與營運不中斷等內部規範，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



重大議題名稱	GRI 指標	SDGs	管理目的與承諾	政策及承諾	回應章節
 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「財政部派任公民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
 公平待客 與隱私保護	GRI 417： 行銷與標示 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。 - 落實臨櫃關懷提問，並強化金融詐騙防阻監控作業。 - 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
 數位金融	GRI 金融服務業揭露指標： 產品組合		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



重大議題名稱	GRI 指標	SDGs	管理目的與承諾	政策及承諾	回應章節
 永續金融	GRI 金融服務業揭露指標：產品組合	  	為響應聯合國永續發展目標暨支持 2050 年淨零排放，持續透過核心金融業務發揮影響力，以促進永續社會之正向發展。	- 訂定《永續授信政策》，承諾不再新增承作「僅開採煤炭之礦業公司融資案件」以及「興建燃煤電廠之專案融資案件」，並加強對高氣候風險產業進行盡職調查及建立授信案件 ESG 風險評估管理機制，以有效評估及管理 ESG 風險，進而掌握永續發展之契機。 - 透過多樣議合方式攜手企業授信戶，以具體行動踐履全球永續發展及淨零排放目標。	3.1 永續金融
 氣候策略與行動	GRI 302：能源 GRI 305：排放	 	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《風險管理政策》中納入氣候風險，並訂有《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
 永續採購與供應商管理	自訂重大主題	 	代理各級政府機關、公立學校及公營事業辦理共同供應契約採購時，儘量開列符合環保產品之規格；另於採購臺銀自用各項物品時，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」等規範，提高綠色採購績效。	配合環境部推動各機關綠色採購政策，協助於政府電子採購網公告註記環保標章資訊，便利各機關查察綠色採購資訊，以發揮便捷採購之效益，並達成機關綠色採購指定採購項目之年度目標。	4.2 環境永續



重大議題名稱	GRI 指標	SDGs	管理目的與承諾	政策及承諾	回應章節
 人才發展與友善福利	GRI 401：勞雇關係	 	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並提供員工友善福利。	• 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，長期培訓行員端正工作觀念，增進作業知能。 • 依據《行員進修補助注意事項》，補助員工公餘自我進修與考取證照報名費用，鼓勵同仁終身學習，以應未來業務發展。 • 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。 • 臺銀提供完善的福利保障，員工除享有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平等工作法等規定，擇優適用於相關假別，及提供員工兒女托育服務等多元之友善員工福利措施。	5.1 人才培育與發展
	GRI 402：勞／資關係				
 社會參與	GRI 404：訓練與教育		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
	GRI 405：員工多元化與平等機會				
	GRI 203：間接經濟衝擊	   			



重大議題名稱	GRI 指標	SDGs	管理目的與承諾	政策及承諾	回應章節
 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

Chapter 2

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

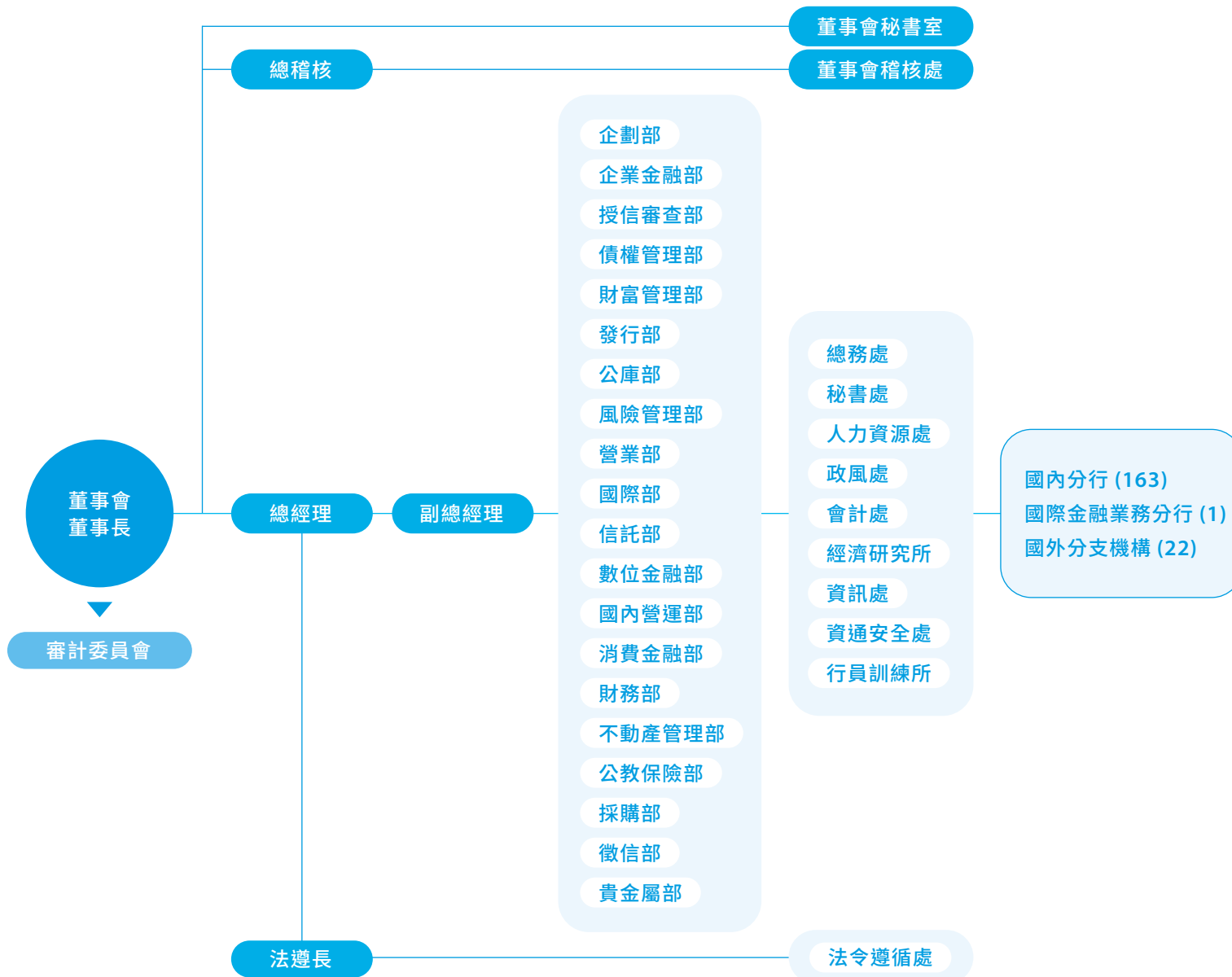




2.1 公司治理

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。

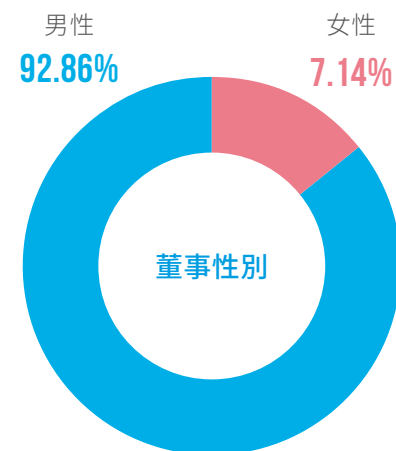
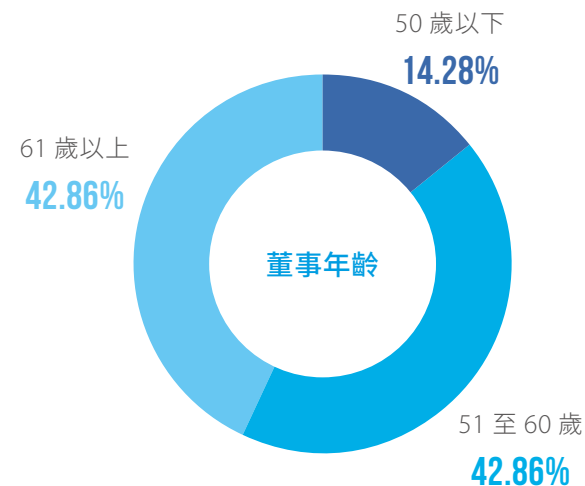
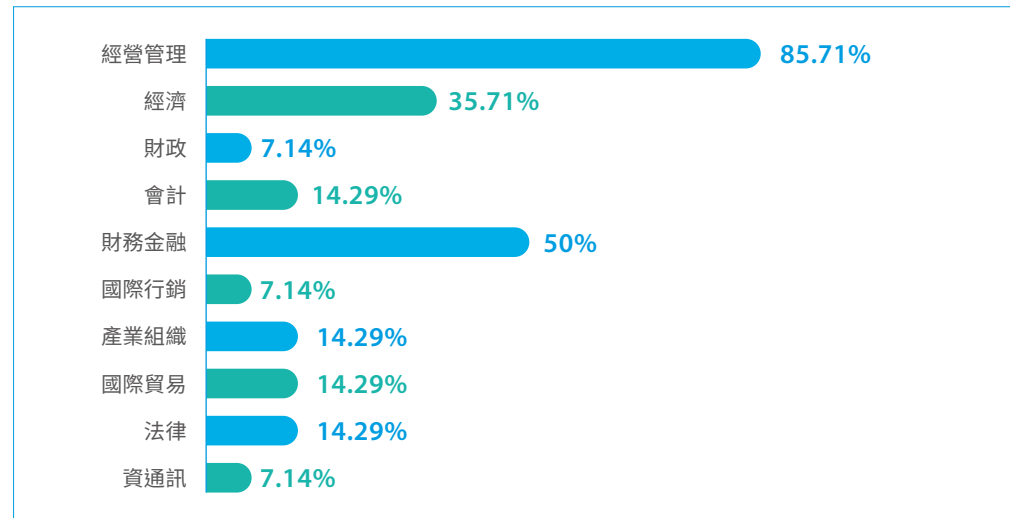




董事會架構及運作

依《臺灣銀行股份有限公司章程》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，董事長為最高治理單位主席。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。

2023 年董事專業背景





董事會績效評估

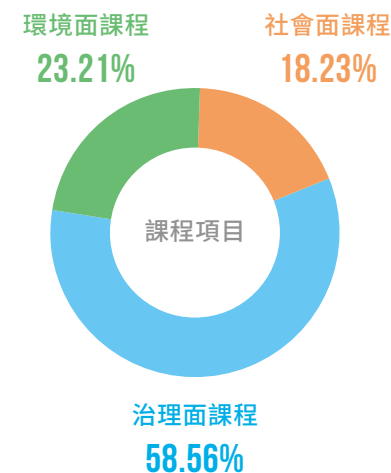
臺銀董事會每季至少召開 1 次，遇有緊急情事時亦得隨時召開臨時董事會。2023 年共召開 11 次董事會（含臨時）及 48 次常務董事會（含臨時），全體董事實際出席率達 95.3 %。

為提升董事會職能及落實公司治理，臺銀依據「財政部派任公民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。2023 年臺銀全體董事進修時數達 181 小時，每位董事平均受訓時數達 12.9 小時，課程涵蓋環境面、社會面及治理面等面向，課程內容包含永續環境及發展、永續金融及投資、氣候變遷及淨零轉型、金融科技及資訊安全、全球經濟發展及風險控管等公司治理相關課程。

課程項目	課程內容	上課人次	上課時數
環境面課程	永續環境及發展	5	15
	氣候變遷及淨零轉型	9	27
社會面課程	風險管理、內部控制、數位治理	9	27
	公司所屬產業之業務	2	6
治理面課程	董事會的架構與運作、風險管理、內部控制、數位治理	15	59
	財務、會計、經濟	6	18
	永續金融及投資、金融科技及資訊安全	10	29
合	計	56	181





董事獨立性與利益衝突管理情況

臺銀依章程規定設立獨立董事，其人數不得少於 3 人，且不得少於董事席次五分之一。臺銀 3 席獨立董事於執行業務範圍內均保持獨立性，未有與臺銀有直接或間接之利害關係，於選任前二年及任職期間無「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」第 3 條第 1 項所列之情事；3 席獨立董事之連續任期均未逾三屆，且未有同時擔任超過四家上市上櫃公司之董事（含獨立董事）或監察人之情形。臺銀董事會成員未有與其他董事（含獨立董事）間具有配偶或二親等以內之親屬關係。

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。

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，臺銀負責人 2023 年上半年度及下半年度「配合政府政策項目及達成目標計畫」考核指標均納入「財政部 ESG 倡議平臺具體執行方案」之執行情形。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，故於設計薪酬與 ESG 績效連結時，仍需於依循相關規範的框架下發展。但為促進組織內人員對永續發展與氣候變遷等相關議題或措施的推動動機，並提供適當誘因，各單位可依相關同仁之辦理情形與績效做為年度考核之參考，或由相關業務管理單位簽報予以相關人員敘獎，進而連動增加給予同仁獎金及於同仁辦理升遷時加分。

自 2022 年度起在全行績效評核方面，新增「推動永續金融相關事項」之評估指標，業經母公司臺灣金控層轉財政部核定，俾將致力推動永續金融事務與組織內人員可發放之獎金、機構主持人薪給評核因素之衡量指標、員工薪資調整作業規定之評估因素連結，有效促進戮力執行金融永續業務。臺銀 2023 年度給付董事、監察人、總經理及副總經理的酬金，請詳 2023 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」、臺銀《核發經營績效獎金應行注意事項》及《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」、臺銀《核發經營績效獎金應行注意事項》及《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職及撫卹原則」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職及撫卹原則」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。

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。2023 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 %。

註：2023 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 2.19 倍，年度總薪資報酬變化比率則為 99.8 %



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，長期以來積極落實誠信經營之企業文化，秉持廉潔、遵法、穩健之原則，制定以誠信為基礎之經營政策，建立良好之公司治理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境，訂有《誠信經營守則》及《誠信經營作業程序及行為指南》，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%	99% (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% ^註	-

註：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

基於各界對於金融友善之高度期待，以及金融詐騙手法之推陳出新，臺銀將金融友善服務及防阻詐騙列為現階段核心課題，特於 2023 年 10 月 27 日舉辦「落實誠信經營、強化公平待客」論壇，邀請金管會長官、刑事警察局長官、學者，探討金融友善服務與防止金融詐騙議題，以期營造更友善之金融環境，共同打造有效之阻詐防護網。





臺銀貫徹誠信經營與廉能政治的精神，於 2023 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 9.0 分（滿分 10 分），顯見員工及業者皆高度肯定臺銀的清廉度，亦對未來 1 年整體清廉度的持續進步有信心，臺銀在推動廉能之努力已獲得員工及業者的認同。

臺銀管理階層與員工致力將誠信經營實踐於日常行為與營運中，惟仍有須持續改善之項目。臺銀在 2023 年雖未有遭主管機關裁處之案件，但仍有接獲 3 件檢舉案件，其中 2 件經法令遵循處簽呈總經理核定不予受理，移由政風處接續辦理；另 1 件則經臺銀檢舉案件審議委員會審議，部分檢舉內容成立，經總經理核定審議結果後，由法令遵循處接續辦理後續事宜。

2022 及 2023 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。

主管機關裁罰		
項目	2022 年	2023 年
件數	1	0
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）	

註：重大違反項目：違反主管機關規定，並受到裁罰之事件。

因應金管會公布「113 年公平待客原則評核機制」，臺銀先蒐集其他金融業優良做法，並召開研商「臺灣銀行 112 年度公平待客原則專案推展計畫」會議，促請相關單位提出因應具體作法，以利爭取公平待客原則評核佳績。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

臺銀為分析及評估營業範圍內不誠信行為風險之營業活動，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，訂定《不誠信行為風險評估要點》，並辦理不誠信行為風險評估，評估結果已提報審計委員會及董事會，前揭不誠信行為風險評估結果尚在所訂風險門檻值內，未來將每年辦理一次不誠信行為風險評估作業。

	2022 年	2023 年
固有風險分數	5.9	5.2
風險等級	中低風險	中低風險
管控措施分數	8.5	13.1
管控措施等級	中度管控	高度管控
剩餘風險評估	中低風險	低風險



評估期間

2022 / 07 ~ 2023 / 06

涵蓋範圍

- 國內單位：包含董事會稽核處、董事會秘書室、總行各業管單位、法律事務中心、創新實驗室及營業部等 34 個單位。
- 海外單位：包含紐約分行、洛杉磯分行、雪梨分行、東京分行、新加坡分行、香港分行、上海分行、福州分行、廣州分行、南非分行及倫敦分行等 11 個單位。



風險評估因子

為涵蓋不誠信行為風險範圍，參考「上市上櫃公司誠信經營守則」第七條及其他與誠信經營相關之法令法規，並依據金融機構之產業特性，劃分十大風險類型作為風險評估因子，包括：

1. 行賄及收賄
2. 提供非法政治獻金
3. 不當慈善捐贈或贊助
4. 提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益
5. 從事內線交易
6. 侵害客戶個人資料隱私或個資外洩
7. 侵害營業秘密及其他智慧財產權
8. 從事不公平競爭之行為
9. 金融商品或服務損害客戶權益
10. 未利益迴避



評估結果

不誠信行為風險評估方法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門檻值者採取風險抵減計畫。

- 本次評估，固有風險分數較前一年度略微降低，主要係因風險評估因子「金融商品或服務損害客戶權益」項目，於 2022 年評估期間內，發現有通報高風險的重大偶發事件，而本年度評估期間內未有通報重大偶發之不誠信行為事件，爰固有風險分數下降。
- 本年度管控措施分數及等級相較 2022 年為佳，主要係因近一年臺銀已建立相關制度，包括訂定臺銀《誠信經營守則》及《誠信經營作業程序及行為指南》，並將十大風險評估因子納入教育訓練課程，導入 ISO 37001 反賄賂管理系統國際標準，亦訂定臺銀《反賄賂管理要點》、《反賄賂管理組織與管理審查作業要點》及《賄賂風險評估要點》等規章，強化內部管控措施。
- 因本年評估期間內未有通報重大偶發之不誠信行為事件，相關管控措施亦已強化，因此本年度不誠信行為風險評估剩餘風險為「低風險」，較前一年度「中低風險」為佳。



風險抵減計畫

本次評估結果未逾越風險門檻值，毋庸擬定風險抵減計畫，前次提報之「風險抵減計畫」已全數改善完成。



ISO 37001 反賄賂管理系統

考量公平待客新增落實誠信經營原則，建立誠信企業文化的決心，臺銀於 2023 年 7 月成功取得 ISO 37001 反賄賂管理國際標準，透過 BSI 英國標準協會對臺銀的財富管理業務進行驗證，成為國內首家通過該驗證的金融機構。更多相關資訊，請見[臺銀官網](#)。

自行查驗

新臺幣存匯款各項業務 更正交易專案清查

2023 年辦理「新臺幣存匯款各項業務更正交易專案清查」，就該年度同一分行之櫃員更正交易筆數較多者，抽查並調閱傳票影本等資料，檢視交易更正原因及款項後續處理情形。經清查後，尚無發現行員涉及貪瀆不法情事，爰就相關業務之法規面、制度面及執行面，提出興革建議及執行事項，以減少錯漏導致更正交易，降低作業風險。

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。2023 年辦理廉政反貪宣導教育課程共計 23 場次，廉政倫理事件共登錄 3,026 件，尚無違反規範情事。

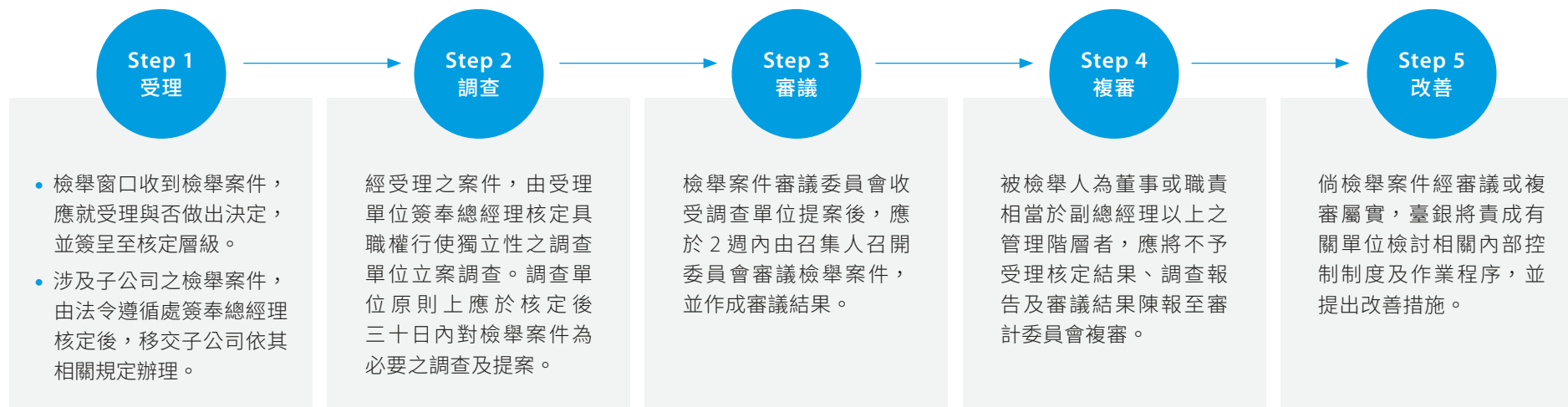
針對反貪腐政策和程序進行訓練情形

類別	訓練主題 / 時數	參訓人數	受訓占比
國內職員	於業務訓練班講授「法紀與案例」與「違失案例」課程，共辦理 14 場次，14 小時。	843	11.34%
國內職員	訂定「臺銀 2023 年公務廉政倫理專案宣導實施計畫」，以前法務部廉政署陳副署長榮周講授之「廉能政府與廉政倫理規範」為教材，辦理廉政數位教育訓練，1 小時 25 分。	6,990	94.04%
國內新進人員	新進人員培訓將整合廉政倫理規範和相關案例，並融入各項課程中，安排特定時段進行一小時的相關課程，共辦理 9 場次，9 小時。	391	5.26%



吹哨者制度

臺銀訂有《檢舉制度辦法》及《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。



2023 年臺銀共接獲 3 件檢舉案件，各案均已依臺銀《檢舉制度辦法》規定辦理並通知檢舉人，其中 2 件經法令遵循處簽呈總經理核定不予受理，移由政風處辦理；另 1 件則經臺銀檢舉案件審議委員會審議，部分檢舉內容成立，經總經理核定審議結果後，由法令遵循處接續辦理後續事宜。

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	移交政風處辦理。	0	0
	具名	1			
內部檢舉	匿名	0	1 件移交政風處辦理。 1 件調查結果：部分檢舉內容成立。	1	0
	具名	2			



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（書面郵件）：100 臺北市中正區武昌街一段 49 號後棟 11 樓「臺灣銀行法令遵循處檢舉信箱」收
- 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（以下簡稱臺銀內網）「檢舉制度專區」。

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。2023 年共召開 2 次會議，就金融同業遭重大裁罰案件、銀行公會彙整「7 點開立數位存款帳戶之異常態樣，供各會員機構納入預警指標」之因應措施及辦理情形等事項進行報告，除提請各單位注意辦理外，並督導相關單位於期限內完成因應措施，以符合法令要求。

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」。

法令遵循管理系統

為因應金融監理強度提升及法令遵循要求，臺銀自 2022 年起啟動法令遵循管理系統（以下簡稱法遵管理系統）的建置，將數位科技導入法令遵循作業，運用系統對於日常作業進行管理與監督，將現行以紙本進行之法令遵循風險評估、法令遵循自行評估、蒐集法令遵循風險警訊事件等作業改為線上作業，提高法令遵循管理效能並持續優化現行作業流程，並落實節能減碳，減少紙張消耗。



法遵管理系統包含多個功能模組，如法令異動追蹤、自評作業、人力管理、風險評估及風險警訊管理。第一階段已於 2023 年 10 月上線，包括平台功能、法令異動作業及內、外部法規資料庫，各業管單位及海外分行人員已透過系統進行法遵日常作業，並接受相應的教育訓練。第二階段功能預計於 2024 年陸續啟用，涵蓋法遵自評作業模組、人力資格及教育訓練管理、法令遵循風險評估 (CRA) 及警訊作業模組。

導入法遵管理系統有助於提升法令遵循效能、簡化流程、實現數位轉型目標，同時減少紙本作業、人力成本及風險。期望透過法遵管理系統之建置，使臺銀往前邁進數位轉型及以科技監理的目標。

法令及監理資訊異動追蹤管理

- 2023 年 10 月至 12 月期間，於法遵管理系統上辦理之國內、外法規異動檢視案件，計有 738 件（外規 338 件、函釋 347 件、裁罰 53 件）。
- 為因應外部法令變動，國內、外各單位須配合調整措施（如配合修正內部規章）之追蹤案件目前共計 73 件，由法令遵循處持續追蹤。

內、外部法規資料庫

- 資料庫目前含有臺銀各單位（含海外分行）共 6,880 則內規、函文。自系統上線以來，各單位已進行維護之內規、函文計有 2,842 筆。

法遵文化建置

為強化行員的法令遵循觀念，臺銀積極辦理法令遵循及防制洗錢等相關教育訓練課程，2023 年辦理之課程方式分為線上及實體課程，課程內容涵括金融服務業公平待客原則、個人資料保護、全行員工誠信經營行為風險管理機制、董事會及高階主管誠信經營行為風險管理趨勢、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，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。

為增進法令遵循之專業知能，臺銀透過舉辦法令遵循人員在職訓練班，完成相關職權同仁之法定在職訓練時數，並於北、中、南三區「稽核暨法令遵循業務座談會」向國內營業單位之主管就精進臺銀友善服務措施及案例、詐騙常見案例、洗錢防制業務常見缺失、法令遵循事項進行宣導，建立臺銀全體同仁之遵法意識。

課程	課程時長	參訓人次
防制洗錢及打擊資恐線上教育訓練	1 小時	7,275 人次
董事會及高階主管 BSA 教育訓練	1 小時	14 人次

同時，為強化各單位法遵及防制洗錢專責主管與相關人員之專業知能，辦理在職教育訓練與座談會等實體課程，以期提升營業單位主管及同仁法令遵循及防制洗錢意識，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
防制洗錢及打擊資恐人員在職訓練班	5 班，時數共計 62.5 小時	269 人次
國內防制洗錢及打擊資恐實務講習班（分區）	9 場，時數共計 36 小時	1,223 人次
國內防制洗錢及打擊資恐實務研習班（分區）	6 場，時數共計 24 小時	666 人次
稽核業務座談會暨法令遵循業務座談會（分區）	3 場，時數共計 4.5 小時	160 人次
法令遵循人員在職訓練班（分區）	5 班，時數共計 30 小時	205 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，臺銀董事會指派法遵長為專責主管，並成立「法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐委員會」，做為臺銀法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐相關工作之跨單位管理與協調，並由法令遵循處下設之「洗錢防制中心」，專責防制洗錢及打擊資恐業務。



董事會

指派法遵長為防制洗錢及打擊資恐之專責主管，法遵長每半年應向審計委員會及董事會報告防制洗錢及打擊資恐執行狀況及法令遵循情形。



法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐委員會

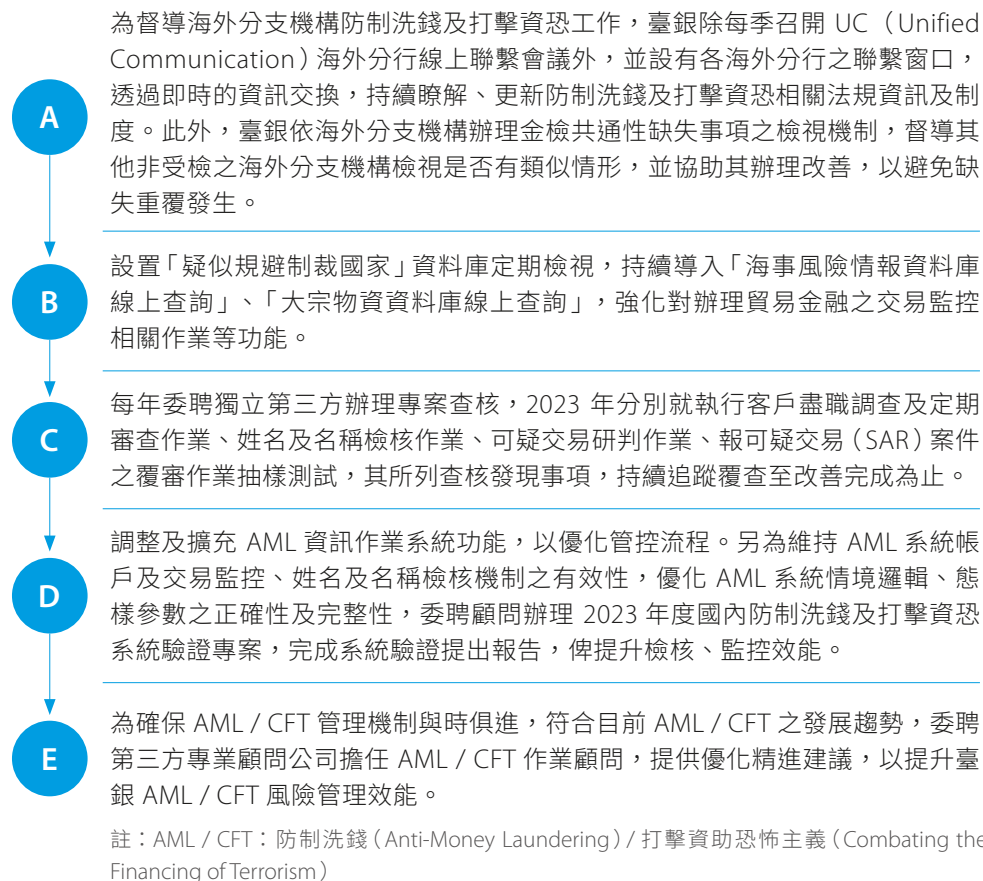
- 每季召開一次會議為原則，由總經理擔任召集人、法遵長擔任副召集人，總行相關單位主管擔任委員，負責審議、督導臺銀法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐相關工作。
- 下設防制洗錢及打擊資恐工作小組，定期檢視各所轄業務涉及防制洗錢及打擊資恐事項是否有應改善或精進之處。



法令遵循處

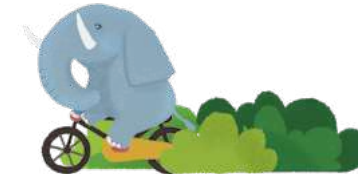
下設「洗錢防制中心」，專責防制洗錢及打擊資恐業務。

防制洗錢及打擊資恐相關措施



營業單位實地訪查

2023 年指派洗錢防制中心專責人員至 16 家營業單位實地訪查，訪查內容包含有關實質受益人徵提、姓名及名稱檢核、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，評估及監控整體風險承擔能力、已承受風險現況，適時調整風險對策，並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。

依據臺銀《風險管理政策》，臺銀從事資產負債表內及表外業務所涉及之各項風險，均應納入風險管理，包括信用風險、市場風險、作業風險、銀行簿利率風險、流動性風險、國家風險等。為量化分析壓力情境下可能帶來的不利影響，及評估在可能出現各類壓力情境下的風險損失，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、肺炎疫情變化、通膨壓力及升息影響、地緣政治風險、極端氣候事件以及全球經濟走向區域化之供應鏈調整等不同風險因素納入情境設定，以評估臺銀風險承擔能力，相關測試結果由風險管理部提報風險管理委員會及董事會核議。

單位	權責
董事會	風險管理最高決策單位，依據整體營運策略及經營環境，核定臺銀之風險管理政策，持續監督風險管理機制之有效運作，並確保擁有適足之資本以因應所有風險。
風險管理委員會	每季開會一次，針對執行董事會核定之風險管理決策，協調跨部門風險管理相關事宜。
風險管理部	- 獨立專責控管臺銀風險管理事宜，就董事會或風險管理委員會之各項風險管理決議及交付事項，監督及追蹤相關單位後續執行情形，並向其提出風險管理報告。 - 每季發佈臺銀風險監控報告，並訂有 10 項偵測重大經營風險項目以及 21 項風險監控指標，定期進行監控評估與風險分級。 - 若發現重大暴險危及財務或業務狀況，或者法令遵循者，即採取適當措施並向董事會報告。
各業務主管單位	對於經管業務及相關新種業務或新種商品，應辨識、評估及有效控管其風險，訂定各項風險管理規章，據以執行及檢討，並督導各單位該項業務之風險管理，以配合風險管理部完成各項風險之控管。
其他單位	辦理業務時依臺銀各項規定進行風險管理。



風險管理政策及通報機制

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。

依據臺銀《偵測重大經營風險管理準則》第二條與第三條，訂有 10 大經營風險監控項目及 21 項監控指標，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面向，進行偵測重大經營風險評估與風險評級，另針對信用、市場、作業、流動性、氣候變遷等風險亦進行風險辨識與監控，風險監控情形按季提報風險管理委員會及董事會。2023 年底評估結果並無高風險項目。

風險監控指標每年依金融環境與臺銀業務發展之變化檢討修正，由風險管理部彙整，簽陳總經理核定後實施，並提報風險管理委員會備查；各業管單位需掌握業務重要資訊、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。各業管單位按季將偵測重大經營風險之偵測結果及分析報告提供風險管理部，彙整後納入臺銀風險監控報告。

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，2023 年度依據臺銀 TCFD 專案之十大高氣候轉型風險產業為分析基礎，建立十大高氣候轉型風險產業清單（包括電子業、電力供應業、煉油業、化學材料製造業、水泥業、鋼鐵業、鋁業、營建業、汽機車製造業及航空業），作為 2024 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「高氣候轉型風險產業授信暴險查詢」功能，以辨識與評估高氣候轉型風險之產業。

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、肺炎疫情變化、通膨壓力及升息影響、地緣政治風險、極端氣候事件以及全球經濟走向區域化之供應鏈調整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。

2023 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	2023 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並依臺銀風險特性設立各類壓力情境。 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，臺銀參與銀行公會氣候變遷壓力測試小組及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。後續小組將依金管會指示討論精進氣候變遷情境分析作業方式與參數。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，2023 年度共發送 51 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

臺銀遵循「內控內稽辦法」建立內部控制及稽核制度，內部控制制度涵蓋銀行之營運活動，並就組織規程、公司章則、業務規範及處理手冊訂定適當之政策及作業程序，並配合法規、業務項目及作業流程等之變更定期檢討修訂，內部稽核單位對外部法規異動或臺銀業管單位修訂相關規章，均適時檢討修訂內部稽核工作手冊據以辦理查核。

臺銀建立內部稽核制度旨在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。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，2023 年度共計辦理 2 次。

風險導向內部稽核制度

臺銀稽核處自 2018 年起實施風險導向內部稽核制度，依據臺銀《風險導向內部稽核風險評估辦法》，每年檢討與精進風險評估因子及方法，並持續蒐集內、外部監控資訊、主管機關關注事項及監理重點等，編製年度稽核計畫辦理查核。在擬訂稽核計畫時，依受查單位風險評估結果剩餘風險高中低訂定稽核計畫，查核頻次如下：

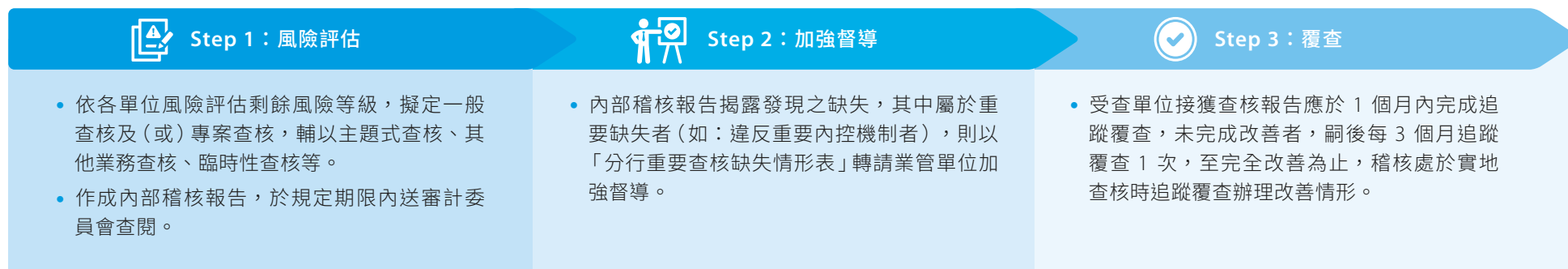
風險評估結果	查核頻次
高風險	每 1 年至少一次一般查核
中風險	每 2 年至少一次一般查核
低風險	每 3 年至少一次一般查核

- 未辦理一般查核之年度，應辦理專案查核。
- 剩餘風險為高之國內營業單位，就風險值較高前三分之一受查主體，加查專案查核。
- 適時依監控報表篩選出該項業務風險較高單位辦理專案查核。
- 連續兩季風險評估結果剩餘風險提高者，適時啟動專案查核。

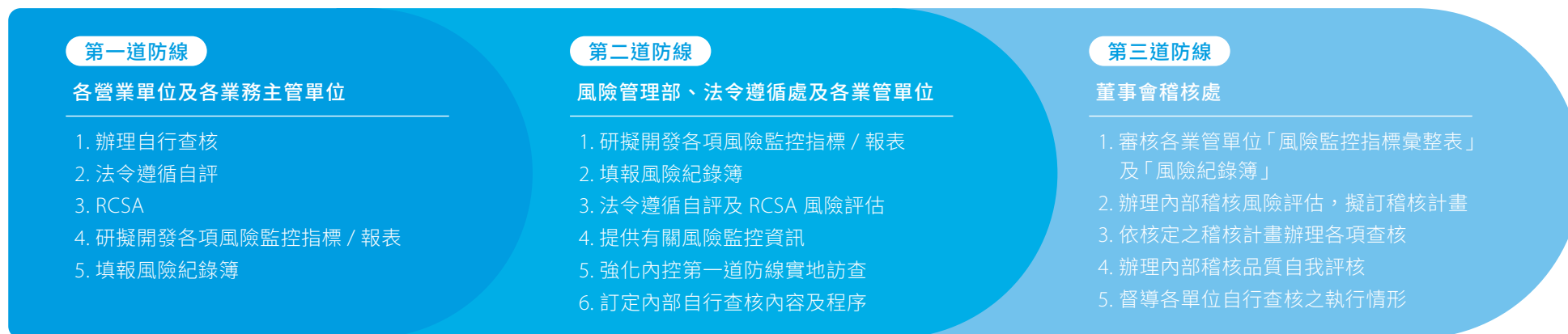
2023 年共計辦理一般查核 127 次、專案查核 317 次（包含風險導向、主題式查核、其他業務查核及金管會函囑查核等）。關於永續發展辦理情形，依臺灣金融集團稽核單位座談會決議事項，將綠色金融債券與綠能產業之投融资情形、因應氣候變遷及減碳倡議等相關風險之監控機制及氣候風險相關財務揭露執行情形，列入年度稽核計畫辦理查核，並將臺銀企業永續發展委員會各執行小組就永續發展策略藍圖指標與目標執行情形列入查核，2023 年度查核結果尚能依規劃進度辦理。



內部稽核制度執行重點



內部稽核制度三道防線分工



註：風險及控制自評（RCSA；Risk and Control Self-Assessment）

銀行稽核數位化查核轉型

臺銀稽核處因應新興科技發展及銀行數位轉型趨勢，參考銀行公會「本國銀行建置內部稽核數位化查核機制指引」，訂定稽核業務數位化查核轉型計畫，規劃短、中、長期目標。2023 年底建置完成風險導向查核系統，減少人工作業時間與紙本作業，查核底稿及佐證資料直接上傳系統，達到無紙化目標，並導入機器人流程自動化（RPA），稽核報告前置作業以機器人匯入並整合各項報表數據及統計計算，節省稽核人力。同時持續開發監控及抽樣報表，達到精準抽樣目的，提升稽核品質。



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，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。2023 年辦理 2 次風險評鑑，共 4 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

項目	主要內容
系統安全弱點掃描計畫	每年訂定「系統安全弱點掃描計畫」，並依計畫書排定之標的與時程，辦理系統安全弱點掃描與網站應用系統弱點掃描作業，並將結果送系統負責單位評估與修正，以降低系統弱點可能導致之資安風險。
滲透測試計畫	每年訂定「滲透測試計畫」，以模擬駭客之思維與攻擊方式，辦理對外站台及相關內部系統滲透測試作業，並將發現之弱點提供予負責單位進行評估與修正，以確保資訊系統之安全。
電腦系統資訊安全評估計畫	依據「金融機構辦理電腦系統資訊安全評估辦法」，委由第三方資安專業廠商辦理電腦系統資訊安全評估作業，藉以發現潛在之資訊安全威脅與弱點，以期落實技術面與管理面相關管控措施，提升電腦系統安全防護能力。

資安管理系統精進作為

臺銀於 2023 年通過 ISO 20000 資訊服務管理制度每半年驗證、ISO 27001 資訊安全管理制度及 BS 10012 個人資訊管理制度三年重審及半年驗證、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，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。



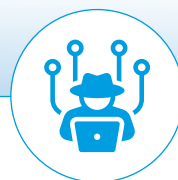
資安風險議題趨勢

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。2023 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。



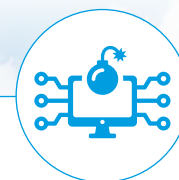
網路社交工程攻擊

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。

訓練對象	2023 年資安訓練課程
資通安全專責人員	資訊安全專業課程訓練每年 15 小時（合規）
資通安全專責人員以外之資訊人員	每 2 年 3 小時（根據法規 B 組規範） 資訊人員資通安全專業課程訓練（3 小時）
資訊及資通安全專責人員	- 數位鑑識教育訓練（4.5 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	線上課程：共 3 項線上課程，合計 3 小時，共計 8,653 人完成訓練 (1) 社交工程教育訓練 1 小時：社交工程新聞實例分享、銀行業社交工程實例、社交工程類型、勒索軟體與防範手法。 (2) 新興科技風險因應教育訓練 1 小時：數位金融科技未來樣貌與風險、雲端治理與因應、物聯網趨勢與風險。 (3) 資訊安全政策與事件應變宣導 1 小時：資訊安全政策宣導、財政部及所屬機關（構）資訊安全基本認知宣導、資通安全事件通報及應變注意事項宣導、資訊安全管理細則宣導。 實體課程：共計辦理 6 班，855 人次參訓 - 由行員訓練所定期開設「資訊安全管理訓練班」、「資訊設備暨資安防護研習班」、「金融科技應用與資安防護研習班」、「資訊系統安全基準與資安防護研習班」訓練課程，深化同仁資安意識。 - 每月藉由電子郵件與臺銀內網公告進行資安宣導，例如防毒軟體宣導、手機使用風險、釣魚郵件…等資安相關新聞。
新進員工	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」及臺銀《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，各單位可利用臺銀內網之危機通報系統，進行資通安全事件線上通報事宜；臺銀 2023 年無發生重大資安事件。

資安事件

項目	2023 年
資料外洩數（單位：件）	0 件
資訊外洩涉及可識別資訊（PII） ^註 之外洩數（單位：件）	0 件
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 人

註：「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。2023 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。

演練內容	頻率
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	每年一次
機電設施中斷之應變管理演練	每年一次
資訊作業故障之應變管理演練	每年一次
事件溝通與應變作業會議演練	每年一次
ATM 監控與事故應變程序演練	每年一次
海外分行資訊系統演練 SWIFT Alliance	每年一次
配合主機切換至異地備援中心之演練	每年一次
災害備援演練	每年一次
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）	每年一次，2023 年共辦理二次
DDoS 演練	每年一次
資安事件通報及應變演練	不定期，2023 年共辦理一次



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 企合成網及就學貸款入口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 2023 年年度資訊系統備援演練計畫，完成 111 項資訊系統之持續運作演練及 14 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 2023 年除配合財政部辦理 2 次演練外，亦自行辦理 4 次「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，並完成線上課程與通過課後評量。同時，持續宣導全行同仁使用電子郵件安全事項，並將演練結果納入經營管理績效考核評分項目，以深化同仁資安防護意識。

紅隊演練

依據金管會發布「金融資安行動方案 2.0」，鼓勵一定規模金融機構導入駭客思維，定期透過駭客攻擊手法實測資安監控與防護機制之有效性。臺銀於 2023 年委由第三方外部專業機構辦理紅隊演練，並針對防禦脆弱點完成改善，強化自身資安防護能力。





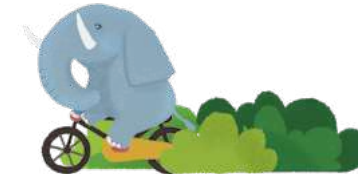
隱私政策

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，2023 年由消費金融部與信託部辦理共計 2 場，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 2023 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」。 • 2023 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）及英國個人資料保護法（UK Data Protection Act 2018）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（歐盟及英國客戶專用）》、《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「歐盟及英國一般個人資料保護規則（EU& UK 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。

依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，委請安侯建業聯合會計師事務所辦理「111 年度個人資料保護機制專案查核」，2023 年 3 月業經該所會計師出具無保留結論確信報告，並提報臺銀常務董事會後，於 2023 年 4 月底前函報金管會備查。



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《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，特依據金管會發布之「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。

1 資料蒐集方式

取得客戶資料之方式，來自已與臺灣金控或各子公司交易往來之既有客戶；或客戶參與臺灣金控集團透過人員、電話、網路及其他方式之服務或活動所提供之資料；或由其他合法且公開管道所取得之資料。

2 資料利用目的

交互運用及揭露客戶資料，以滿足客戶投資理財各項需求，提供客戶更完整、更多元的金融理財商品或服務。

3 資料揭露對象

僅在臺灣金控及各子公司或其委任處理營業相關第三人間進行交互運用及揭露；除法令規定許可或與客戶契約另有約定外，臺灣金控集團不會再向上開揭露對象以外之任何人揭露、轉介或運用客戶資料。

4 客戶資料外洩或 不當使用申訴方式

客戶若發現有資料外洩或遭不當使用等情事，可透過臺灣金控集團提供之各項服務管道辦理申訴，臺灣金控或各子公司接到申訴訊息後應儘速查明且妥為處理，並將處理結果回覆客戶。

Chapter 3

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



3.1 永續金融

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

《永續授信政策》 《授信準則》 《赤道原則授信案件辦法》 《辦理貸款業務連結永續績效指標作業要點》	- 透過訂定永續授信政策，建立臺銀 ESG 風險評估管理機制，以有效控管 ESG 風險，進而掌握永續發展之契機，包含明定臺銀禁止承作產業、不再新增承作之融資案件、積極支持之產業或經濟活動，以及加強審查程序等措施。 - 授信準則明訂辦理企業授信審核時，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。 - 為衡量及管理大型專案融資對環境與社會產生之風險，臺銀遵循赤道原則最新版本指引，訂定相關辦法做為赤道原則授信案件風險管理架構，以接軌國際標準，引導企業落實環境保護並重視社會責任。 - 為發揮金融影響力，透過核心授信業務鼓勵企業投入資源，促進永續社會之正向循環，臺銀鼓勵客戶依據自身產業特性以及追求之永續發展方向，選訂績效指標與目標後納入授信條款，並定期檢視達成情形以提供利率優惠。
《永續投資政策》	- 透過訂定永續投資政策，發揮金融影響力，將永續發展目標納入臺銀投資業務，以共同創造 ESG 價值，作為臺銀投資業務之原則與方向。 - 臺銀永續投資政策敘明禁止投資之產業，並將 ESG 因子納入投資決策流程中，以有效管控 ESG 風險，進而掌握永續發展之契機。
《企業信用評等辦法》	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「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。



責任授信

臺銀將 ESG 因子納入授信業務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 風險程度據以審核與管理。此外，大型專案融資案件更依赤道原則加強環境社會風險審查，並於貸後執行持續性監測及資訊揭露，以鼓勵授信戶實踐永續發展。

另為透過核心業務發揮金融業形塑永續社會之正向影響力，2023 年 7 月臺銀訂定《永續授信政策》。政策內容包含：辦理授信業務時應善盡企業社會責任將永續議題納入衡量、建立 ESG 風險評估管理機制與設定連結永續績效指標，衡酌提供較優惠之授信條件、與授信客戶進行溝通與議合鼓勵企業積極投入資源，以發揮金融影響力帶動產業共同邁向永續發展。透過以上政策訂定，創造兼具風險管理與業務發展之永續商業模式。

在氣候風險管理方面，2023 年除已辨識十大高氣候轉型風險產業，另考量業務平衡發展並兼顧風險管理精神，已邀集投融資業管部門研商與擬訂臺銀十大高氣候轉型風險產業之授信與投資淨額管理短、中長期目標值，並提報 2023 年度第四次企業永續發展委員會討論通過，後續將納入永續發展策略藍圖之指標與目標，以完善臺銀氣候風險管理與永續發展。



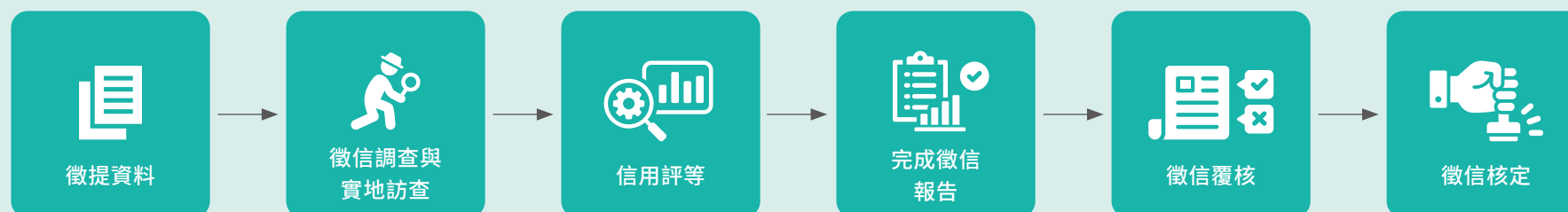


責任授信審核與管理流程

STEP 1：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。且因應經濟環境變化並動態調整 ESG 相關資訊之揭露，例如，授信客戶銷貨前五大廠商有歐盟成員且屬 CBAM（歐盟碳邊境調整機制）管制範圍產業，應說明對該公司之影響及因應措施、營建業客戶應揭露近五年該公司及其子公司或下游承包商工安事件及相關改善措施等。
- **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。

責任授信審核徵信流程



徵信報告揭露訊息：

- 近兩年環境保護裁處資訊及改善情形
- 近兩年溫室氣體排放量資訊及對營運影響暨因應策略
- 近兩年有無違反勞動法規及改善情形（營建業需額外揭露近五年工安事件資訊及改善情形）
- 近五年涉入訴訟案件資訊
- 依防制洗錢及打擊資恐名單掃描及調查結果，判斷是否可交易
- 近三年負面新聞
- 認證、評鑑、獲獎資訊

納入三面向考量，列為加分項目：

- 落實公司治理
- 發展永續環境
- 維護社會公益



STEP 2：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。該 20 項關鍵指標每半年定期檢視調整，以確保指標能反映最新永續發展議題及政府相關政策。
- **永續績效指標連結貸款：**透過與企業訂定永續績效指標連結貸款，根據企業營運活動特性以及所追求之永續發展目標選定績效指標，鼓勵企業在追求營運成長之際，同時兼顧環境保護、社會責任和公司治理 (ESG) 發展。

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	以下為列入婉拒不予承作對象： 1. 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 2. 爭議性產業（博弈、色情） 3. 僅開採煤炭之礦業公司之融資、興建燃煤電廠之專案融資
高氣候轉型風險之辨識與評估	檢核企業是否為高氣候轉型風險產業、碳費 / 碳關稅成本納入公司財務規劃與策略、設定具體溫室氣體減量目標與轉型計畫。
環境保護	• 氣候轉型風險：檢核企業是否完成碳盤查、是否經第三方查證、是否設定具體減量目標、排放強度是否較前一年度減少以及是否採用能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。 • 檢核企業營運作業與提供產品、服務是否對環境產生負面影響或曾遭受環保裁罰紀錄。
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、性別平等工作法、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。

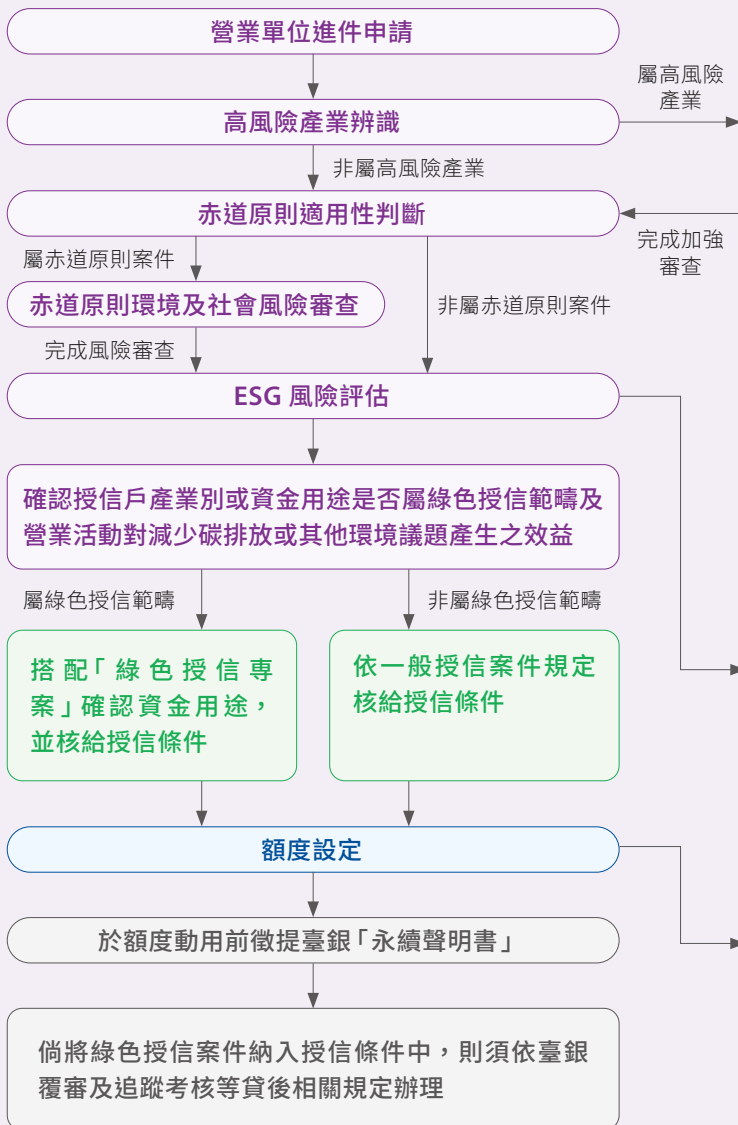


授信審查流程

授信戶 ESG 風險辨識流程

額度動撥前承諾

貸後管理



- 依據臺銀《永續授信政策》及所辨識出之高風險產業進行加強審查：
 - (1) 爭議性產業：博奕、色情等禁止承作。
 - (2) 燃煤相關產業：不再新增承作「開採煤炭之礦業公司融資案件」、「興建燃煤電廠之專案融資案件（屬減碳轉型者除外）」。
 - (3) 高氣候轉型風險產業：執行客戶盡職調查，額外評估氣候轉型風險。
- 訂有「高氣候轉型風險產業授信與投資淨額管理之目標值」。

- 據以調節利率，並納入信用風險評估之參考
- 曾涉環境污染、勞工權益、公司治理等負面議題，造成 ESG 重大危害
 - 企業營運場所、工廠所在地或不動產擔保有受實體風險危害之虞
 - 其他 ESG 風險議題

依臺銀分層授權辦理，以額度高低區分不同審查權限，如董事會、總經理、副總經理、總行授信審查部、營業單位經理等。

STEP 3：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^{註1}。
- 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。

註1：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：訂定合適之授信條件予以強化，督促授信戶逐步善盡環境保護與履行企業社會責任。



協助建置「企業 ESG 資料平台」

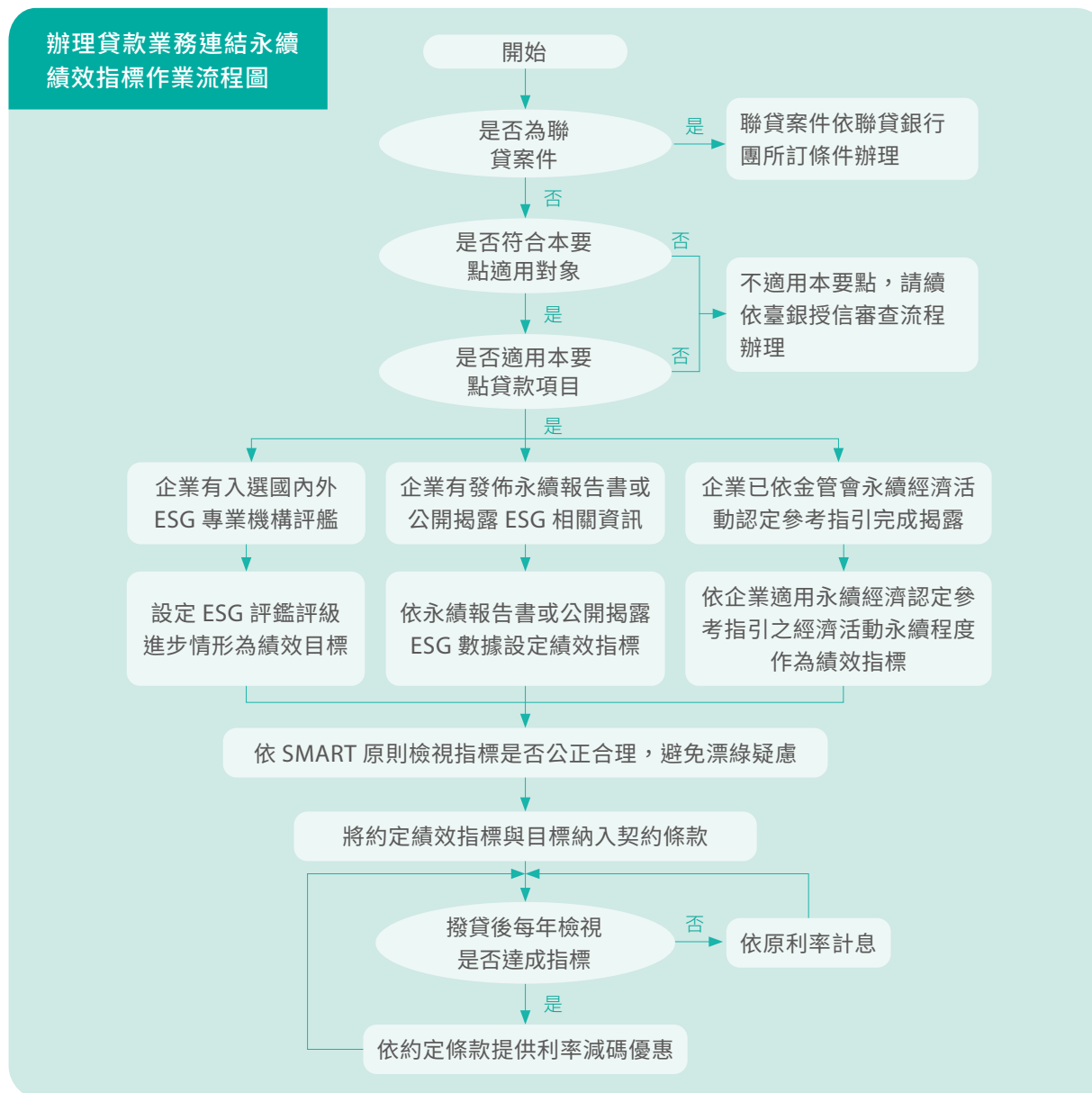
為協助企業及瞭解永續經濟活動現況，帶動企業永續發展及減碳轉型，臺銀配合聯徵中心「企業 ESG 資料平台」建置措施，提供客戶「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷」，引導客戶進行碳排估算及永續經濟活動自評分類，促使企業重視氣候變遷及永續發展議題，落實 ESG。

永續績效連結貸款

2023 年臺銀參酌貸款市場協會 (LMA)、聯貸銀行團及貸款交易協會 (LSTA) 及亞太地區貸款市場協會 (APLMA) 共同發佈的「永續績效連結授信原則」，新訂《辦理貸款業務連結永續績效指標作業要點》，對於臺銀辦理中長期貸款項目之專案授信案件，宜遵循 SMART 原則（即具體性 Specific、可衡量 Measurable、可達成 Achievable、相關性 Relevant、可追蹤 Trackable），透過與授信戶訂定永續績效指標與目標，定期檢視達成情形並提供利率優惠，以引導客戶與臺銀攜手共創綠色永續價值。

2023 年臺銀辦理永續績效連結貸款共計核准 60 件；包括台灣沃旭、友達光電、華邦電子等 24 件統籌主辦（共同主辦）案件，核准金額達新臺幣 1,036 億元。

辦理貸款業務連結永續績效指標作業流程圖





專欄

台灣沃旭與臺銀等 15 家銀行完成新臺幣 250 億元永續連結指標聯貸案簽約

沃旭能源旗下台灣沃旭財務服務(股)公司(以下簡稱台灣沃旭)委由臺銀、法國巴黎銀行及中國信託銀行共同主辦新臺幣(以下同)250億元永續連結指標聯貸案,已於2023年8月30日完成聯貸簽約。本聯貸案由台灣沃旭母公司沃旭能源擔任連帶保證人,主要資金用途為償還金融機構借款暨支應臺灣離岸風場之開發、建設及營運週轉所需;並由臺銀擔任額度管理銀行、法國巴黎銀行及中國信託銀行共同主辦,邀集星展銀行(臺灣)、兆豐銀行、土地銀行、第一銀行、玉山銀行、台新銀行、合作金庫、華南銀行、彰化銀行、中國輸出銀行、臺灣企銀及摩根大通等12家金融同業參與,在銀行同業踴躍參貸之下獲得超額認購,最終以250億元結案,充分顯示金融同業對沃旭能源的營運展望深具信心。

沃旭能源最大股東為丹麥政府,股權結構穩定,擁有超過30年的全球離岸風電經驗,具備完整的規劃、興建及維運能力,為離岸風電全球領導開發商之一。沃旭能源自2015年起投入臺灣離岸風電建設,陸續開發海洋風場、大彰化東南、大彰化西南、大彰化西北等案場,對臺灣綠色能源轉型的發展占有一席之地。

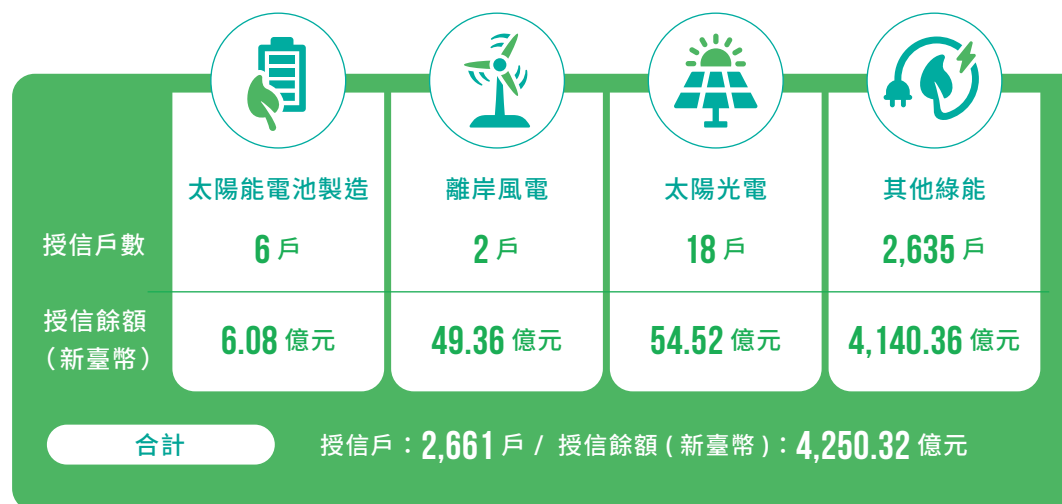
面對氣候與環境變遷的多重挑戰,金融業是引導整體產業邁向淨零轉型的關鍵力量。臺銀深耕ESG領域多年,2023年編製第一本TCFD報告書即榮獲英國標準協會(BSI)「Level 5+ Excellence」最高等級查證;並於同年7月通過《永續授信政策》,宣示不再新增承作特定高碳排放產業融資案件,展現氣候治理及落實永續經營之堅定決心。本聯貸案亦透過永續連結指標的利率加減碼設計,期許沃旭能源在碳排放、氣候及水源安全保護等領域持續精進,與金融業共同為環境永續發展努力。





綠色融資

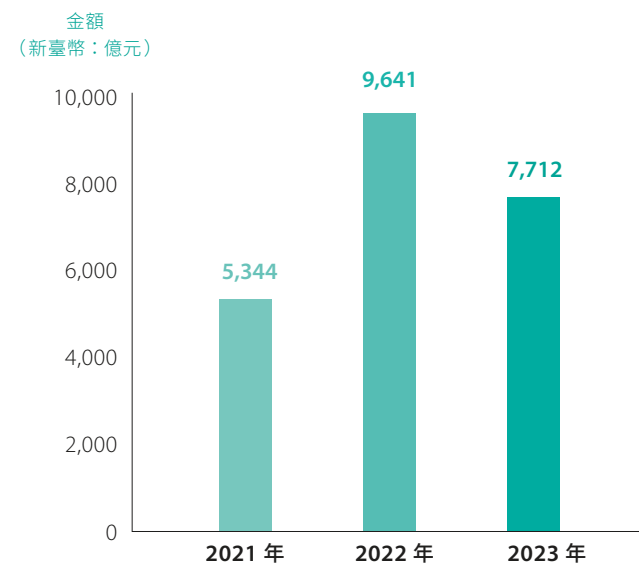
面對潔淨 / 可再生能源 (Renewable Energy) 短缺和急迫的氣候變遷議題，臺銀全力支持聯合國永續發展及我國 2050 淨零排放目標，透過四大策略主軸：拓展再生能源產業融資、扶植企業自建綠能設備、支持綠能科技研發、擴大對開發中國家能源服務，確保所有的人都可取得負擔得起、可靠、永續及現代的能源 (Affordable and Clean Energy)；另響應政府綠色金融行動方案，積極辦理綠能相關融資，產業範疇涵蓋太陽能電池製造、離岸風電、太陽光電等，截至 2023 年綠能相關產業之授信總戶數為 2,661 戶，授信餘額達新臺幣 4,250 億元，顯現臺銀以實際行動促進再生能源發展與產業低碳轉型的決心。



註：依金管會所訂「獎勵本國銀行辦理六大核心戰略產業放款方案」，綠電及再生能源係指從事綠電及再生能源產業相關製造、電力及燃氣供應、營建工程、運輸及倉儲專業、科學及技術服務業等相關行業，其中太陽能電池製造、離岸風電、太陽光電等項目另依財政部要求揭露。

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 2023 年底放款餘額較去年底減少，主要係部分客戶原申請之大額短期非常態性貸款額度到期還款所致。

六大核心戰略產業放款餘額增長狀況





為了支持全球能源轉型，呼應國際能源總署（IEA）所發布之「2050 淨零：全球能源部門路徑圖」：2050 年全球將無需仰賴化石燃料、並可完全使用再生能源，臺銀訂有《永續授信政策》，承諾不再新增承作「僅開採煤炭之礦業公司融資案件」以及「興建燃煤電廠之專案融資案件」，並加強對高氣候風險產業進行盡職調查及建立授信案件 ESG 風險評估管理機制，以有效評估及管理 ESG 風險；另透過永續金融之關鍵力量發揮臺銀影響力，持續擴大對我國及其他開發中國家之能源服務，臺銀依循「永續的推手」（We drive for the net-zero future）永續策略，積極為能源部門挹注成長及轉型動能：

1

2022 年攜手歐系銀行參與新南向國家企業之國際綠色融資聯貸案，資金用途限定用於可再生能源及綠色能源投資，促進區域可再生能源發展。

2

2023 年參與新南向國家能源公司之國際聯貸案，協助該國穩定電力供應，並依據其「2050 年永續轉型計畫」，加速該國能源轉型，致力於 2025 年實現 8,300MW 再生能源裝置容量之目標。

3

2023 年為維持我國企業出口競爭力並支持我國能源政策重點方向，由臺銀偕同銀行同業共同主辦離岸風場開發建置聯貸案，以擴增我國可再生能源裝置容量，供應企業綠電需求。

4

2023 年統籌主辦某南部縣市垃圾焚化廠更新爐 BOT 案，除解決該市垃圾處理量能不足問題，提升市民生活品質，並可利用垃圾焚化產生之蒸氣發電，預估每年可產電 2 億度，供應約 4.73 萬戶家庭用電量，有效落實循環經濟，具備廢棄物處理及發電之雙重效益。

5

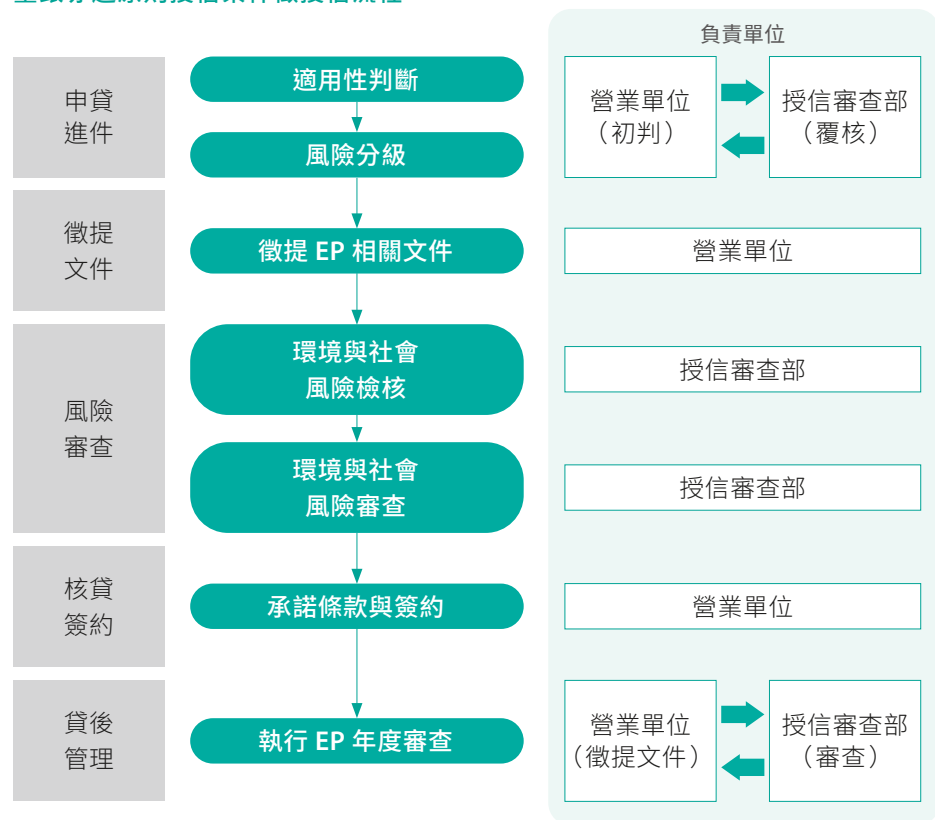
2023 年辦理某造紙廠自貸案。該公司為減少製程對環境衝擊，致力循環式生產系統建構，目前除已設置廢水生化處理設備、汽電共生設備及廢棄物處理設備，亦收費受理客戶委託處理廢棄物，以降低生產成本及污染排放；另規劃建置自用型太陽能發電設備、儲能設備及太陽能發電廠。



赤道原則

臺銀於 2022 年 5 月正式簽署赤道原則 (EP)，並依赤道原則指引訂定《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，將赤道原則融入臺銀徵授信流程中，落實專案融資對於環境及社會風險之鑑別及管理。

臺銀赤道原則授信案件徵授信流程



為追隨最新永續發展趨勢，臺銀 2023 年參與赤道原則有限公司舉辦之網路研討會、區域會議等共五場次，並將赤道原則及永續金融納入初、中、高級授信業務教育訓練課程以及 2023 年新訂之授信業務標準教材，使營業單位熟悉赤道原則機制與精神，建立同仁對環境及社會風險的意識與瞭解。

案例分享

臺銀 2023 年承作適用赤道原則之專案融資案件共 1 件，該案係位於非指定國家之能源專案融資，除位於一般農業區，恐涉及生物多樣性及自然資源永續管理議題外，未涉及依國際金融公司 (IFC) 之其他績效標準 (PS)、氣候變遷風險，以及世界銀行強制進行環評之特定重大風險，爰風險分級為 B 類中風險案件。本案相關環境風險依據授信戶所提供資料，業獲得合理評估及管理，其環境和社會衝擊評估報告 (ESIA) 等文件並經獨立第三方顧問公司出具及驗證，確保開發及營運過程中妥適管理相關風險，避免對環境及社會產生重大危害。



投融资議合

臺銀為協助企業客戶達到永續發展之目標，訂有投融资的企業客戶議合流程，藉由議合程序發揮金融專業的影響力，同時也促進臺銀達成內部之永續發展目標。議合流程共分為：1. 落實臺銀議合原則與目標、2. 聚焦議合方式與策略，以及 3. 檢視與追蹤議合成效。

Step 1 落實臺銀議合原則與目標

臺銀依循《永續授信政策》及《永續投資政策》，以「ESG 相關議題」、「淨零排放」等議題，與企業客戶進行投融资之議合。

「ESG 相關議題」方面，臺銀就環境 (Environment)、社會 (Social)、公司治理 (Governance) 等議題與授信戶進行溝通，取得授信戶之回饋或進行相關改善，發揮金融影響力帶動產業共同邁向永續發展。

「淨零排放」議題方面，為了支持國家 2050 淨零排放政策，臺銀對投融资客戶之議合，自臺銀永續發展策略藍圖三大策略主軸之「永續的推手 (We drive for the net-zero future)」衍伸，以範疇三投融资相關之溫室氣體數據為基礎，確立「助力 2050 淨零排放」為議合目標，並逐步設定短中長期指標，以強化與投融资客戶之議合，驅動產業低碳及永續轉型。

Step 2 聚焦議合方式與策略

臺銀在議合方式上，分為「直接議合 (Direct Engagement)」與「合作議合 (Collaborative Engagement)」兩大方式。

「直接議合」係指臺銀透過直接溝通管道；例如信件或電子郵件往來、發放問卷、面對面會議等方式，與授信戶進行策略、營運、ESG 及其他各種面向議題之討論，而議合對象的回饋也將作為臺銀內部制定永續策略藍圖、授信業務規劃、股東會投票及策略聯盟合作等決策之參考。

「合作議合」係指臺銀會依照需求與其他投融资對象或國際組織合作，參與或辦理有意義、合理的議合行動，或藉由簽署或自行遵循國際 ESG 相關倡議活動，發揮影響力。

臺銀依據以上議合方式，聚焦三大議合策略：

- (1) 持續透過臺銀既有投融资議合行動與客戶進行溝通，以引導客戶低碳轉型。
- (2) 優先對屬臺銀所辨識之高氣候風險產業，且為國內公開發行以上之客戶進行對話，驅動客戶減排，致力降低臺銀範疇三投融资碳排放。
- (3) 積極支持主管機關相關政策、評估與第三方機構進行策略聯盟，攜手永續策略夥伴，擴大臺銀金融影響力。

Step 3 檢視與追蹤議合成效

為釐清議合流程以發揮議合成效，臺銀就執行議合所可能產生之議合結果及後續因應行動，分述如下：

(1) 獲得改善

在進行雙方溝通議合，並獲得投融资客戶回應或承諾後，臺銀持續對其追蹤並確認投融资客戶在議合後，已針對議合內容做出行動或承諾，以改善議合所討論之問題，並持續關注其後續行動。

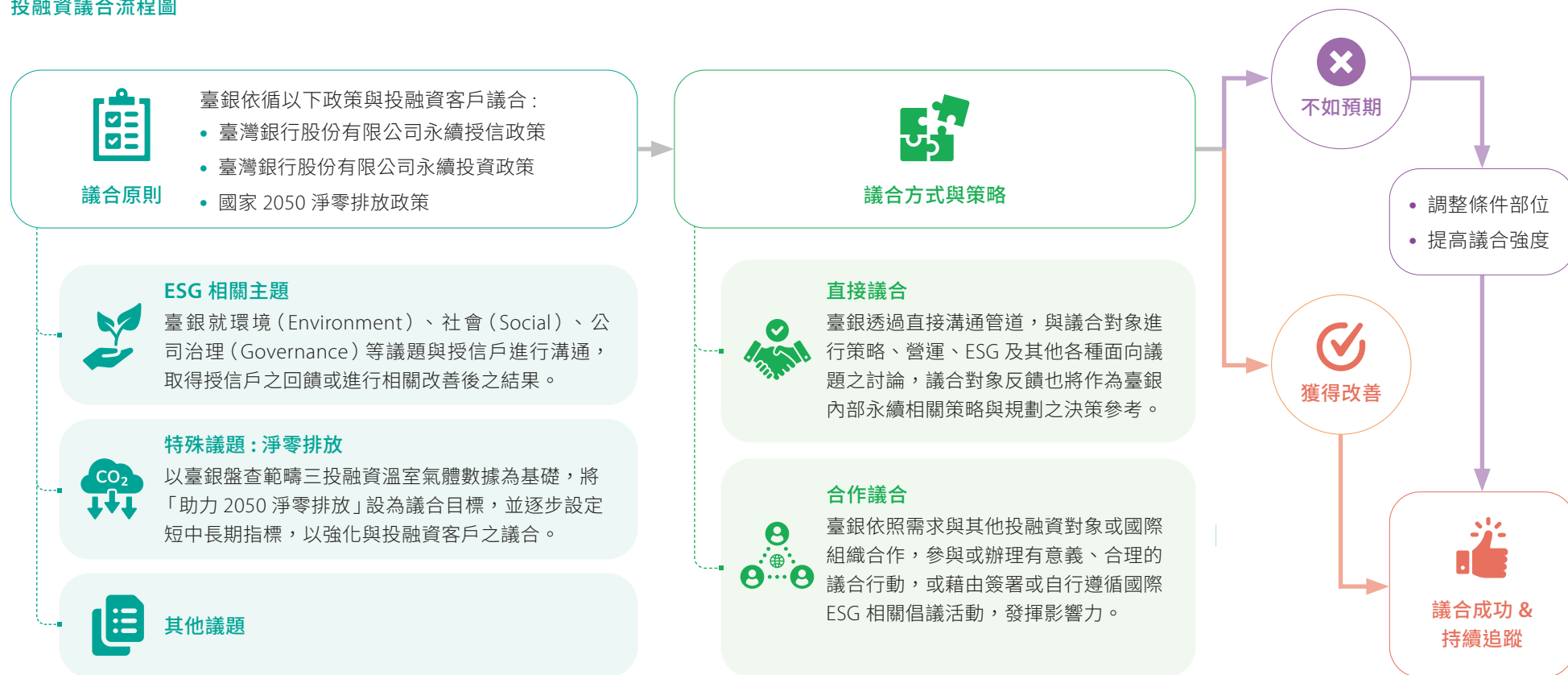
(2) 不如預期

倘溝通後議合結果不如預期（如：未獲回應、不願溝通或無法達成等），則可依據需求提高議合強度（如：提升議合頻率、提高溝通層級等），或評估調整與投融资對象之授信條件、投資部位。



對企業授信戶，臺銀除透過永續績效連結貸款及 ESG 風險評估管理機制，利用授信條件連結授信戶於 ESG 各領域之執行作為，以引導授信戶重視並逐步永續轉型，並透過邀請企業授信戶簽署「臺灣銀行永續聲明書」，以表達臺銀對於淨零排放之重視，並攜手企業共同支持並邁向全球永續發展及淨零排放目標，截至 2023 年底，企業客戶簽署臺銀訂定之「永續聲明書」覆蓋率達 53%，授信餘額達 9,677 億元。對於經臺銀辨識屬於高氣候轉型風險產業（如鋼鐵、水泥、煉油、電力等）之授信戶，臺銀則透過電子郵件或企業拜訪方式，了解客戶永續發展策略之規劃、低碳轉型計畫、受破有價之衝擊情形，或有無和往來銀行承做永續績效連結貸款等，並在能力範圍內提供相關善意之經營建議，促使授信客戶善盡社會責任並促進其永續轉型。

投融資議合流程圖





臺銀辦理企金授信案件，逐案依據「ESG 風險評估管理機制」，就 ESG 之三大構面分別對授信客戶進行檢核與評估，2023 年度共有 158 件有條件通過案件（含核減、限制性條件）及 63 件未核准案件（含緩議、撤案），觸及 ESG 風險因子，情形如下：

2023 年臺銀承作企金授信案件 ESG 風險鑑別情形

ESG 面向 / 審查結果	有條件通過案件 (含核減、限制性條件)	未核准案件 (含緩議、撤案)
 E 環境面 - 違反環保相關法規受裁罰紀錄 - 營運場所、工廠或擔保品座落於災害潛勢區 - 涉及煤炭及能源等爭議性產業	74	12
 S 社會面 - 工資給付及退休準備金提撥狀況 - 違反勞動權益及相關法令 - 違反公平交易法規 - 食品安全法規與產品責任	76	45
 G 公司治理面 - 負面新聞或涉訟事件 - 違反證交法、公司法或其他公司治理法規遭受裁罰	8	6
合計	158	63

此外，臺銀為強化對客戶之溝通，2023 年彙編「[永續小百科-授信篇](#)（Sustainability for Beginners）」並置於臺銀官方網站「企業金融 / 永續金融」項下，內容涵蓋永續基本概念、碳相關知識，以及整合企業減碳所需之政府外部資源連結等，深化永續素養、協助臺銀客戶發展永續力。





專欄

舉辦「淨零轉型暨碳權趨勢」論壇

為展現接軌國際及對企業永續發展之重視，臺銀偕同台灣永續能源研究基金會於2023年7月21日舉辦「淨零轉型暨碳權趨勢」論壇，特別邀請譽為「臺灣碳交易之父」國立臺北大學自然資源與環境管理研究所李堅明教授，及中華經濟研究所能源與環境研究中心主任劉哲良博士蒞臨演講，探討淨零排放、碳權與碳交易等議題，協助企業客戶深入了解國際碳權趨勢，以及面對氣候變遷挑戰，產業的因應之道及淨零轉型機會。

多年以來臺銀深耕 ESG 領域，以資金影響力，支持具永續前景產業。臺銀透過「綠色授信專案」的方式，對從事「綠電及再生能源產業」之中小企業客戶額外提供利率優惠；對重視且具體執行 ESG 的客戶，提供優惠貸款利率，協助企業低碳轉型，攜手企業共同實踐氣候行動與環境永續。

此外，臺銀亦積極與企業進行溝通與議合，表達對於淨零排放之重視。透過邀請企業客戶簽署「永續發展倡議書」，並提供專業諮詢服務，了解企業夥伴在溫室氣體盤查及查(驗)證情形、減碳目標設定情形，以及簽署遵循之國際永續倡議情形等。至2023年止，臺銀已成功邀請長榮海運、達欣工程、榮成造紙等20家企業夥伴簽署填答臺銀「永續發展倡議書」，並同意將其企業標誌置於臺銀永續發展專區網頁，以彰顯臺銀攜手企業夥伴共同邁向淨零轉型之合作意向。



臺銀舉辦「淨零轉型暨碳權趨勢」論壇，攜手企業共同實踐氣候行動與環境永續



臺銀永續發展倡議夥伴



專欄

臺銀引導授信企業戶淨零轉型

J 公司主要從事電子零組件、電腦及其週邊設備製造及電子材料批發零售，與臺銀往來 10 餘年。經臺銀徵審及永續人員檢視其永續報告書，發現 J 公司雖身處重要產業供應鏈，但中長期減碳規劃尚不完備，故臺銀主動透過企業拜訪、電話及電子郵件等方式反覆溝通，建議 J 公司將其貸款連結永續績效指標，並依據指標達成狀況給予相應之利率減碼，最終成功籌辦 J 公司第一起永續連結貸款；所連結之環境指標採取較經濟部所公告之製造部門 2030 淨零轉型路徑更為積極，設定要求 J 公司溫室氣體排放強度（總排放量 / 營收）需較前一年度減少 10%（含）以上，且其所出具之永續報告書需經獨立第三方公正單位確認，以引導 J 公司淨零轉型、邁向永續發展的下一個里程碑。後續將透過臺銀貸後覆審及追蹤考核程序持續追蹤與關注 J 公司未來永續績效指標達成情形。



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、色情等 ESG 爭議性產業，並參考投資對象之 ESG 評比，於投資審核流程納入 ESG 風險因子考量。其中，股票主要依據臺銀《證券投資評選原則》之 ESG 指標評核表，參考交易所與櫃買中心共同編製公司治理評鑑評等、SUSTAINALYTICS ESG 風險評分和 FTSE Russell ESG 評級作為審核標準；債券主要依據具國際公信力之第三方 ESG 機構，如 MSCI、SUSTAINALYTICS 及 S&P GLOBAL 等之評分作為審核標準。

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。2023 年合計參加 289 人次董事會、116 家次股東會、20 家次法說會及 24 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。

臺銀為順應國際永續發展趨勢並支持聯合國永續發展目標，發揮金融影響力，將永續發展目標納入投資業務，以共同創造 ESG 價值，特訂定《永續投資政策》，作為臺銀投資業務之原則與方向。

「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 2023 年 6 月發行 5 年期可持續發展債券，規模達新臺幣 10 億元，資金用途限定綠色投資計畫及社會效益投資計畫之放款，於 2023 年 11 月動撥完畢。綠色投資計畫為投入建置太陽能光電發電設施聯貸案，案場位於雲林縣，根據聯貸案說明書，總裝置容量為 87,834 KW，依台灣電力公司雲林縣太陽光電容量因數，1 KW 年發電量為 1,239 度估算，預計可發電 10,882.6 萬度 / 年。另依經濟部能源局公布 2022 年電力排碳係數 0.495 公斤 / 度計算，預計每年可減少 53,869 公噸之二氧化碳排放量。社會效益投資計畫為投入社會公益基礎設施之土地或開發建設相關支出，為社會較弱勢之族群提供可負擔的住宅，截至 2023 年 11 月底興辦社會住宅聯貸案已注資總計 38 個建案 (14,000 餘戶)。

展望 2024 年，為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，臺銀將持續擴大綠色融資資金需求，以及對政府推動興辦社宅政策的支持，擬再次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。

永續投資

臺銀著重永續投資發展，2023 年總行永續發展債券投資金額為新臺幣 347.43 億元，海外分行永續相關債券投資約新臺幣 19.65 億元，在國內外永續發展債券投資中綠色債券投資餘額約新臺幣 146.12 億元，社會責任債券約新臺幣 29.42 億元，可持續發展債券約新臺幣 191.54 億元。而臺銀有關國內永續相關產業股債投資總額為新臺幣 429.27 億元。

臺銀永續相關債券投資金額

類型	總行投資金額 (百萬元 / 新臺幣)			海外分行投資金額 (百萬元 / 新臺幣)		
	2021 年	2022 年	2023 年	2021 年	2022 年	2023 年
綠色債券	11,341	12,059	13,968	577	491	644
社會責任債券	1,851	2,720	2,727	-	-	215
可持續發展債券	7,174	11,424	18,048	416	400	1,106
合計	20,366	26,203	34,743	993	891	1,965

臺銀 2023 年永續相關產業
(綠電及再生能源產業) 股債投資金額

類型	投資金額 (百萬元 / 新臺幣)
股票	8,257
債券	34,670
合計	42,927



綠色及永續定期存款專案

臺銀作為國家級銀行，為響應 2050 淨零碳排政策及深化臺銀永續經營發展目標，發揮金融永續影響力。於 2023 年 7 月起，開辦新臺幣及美元「綠色及永續定期存款專案」，並將所募集資金全數用於臺銀「綠色投資計畫」及「社會效益投資計畫」之融資與再融資需求，藉此讓客戶透過存款支持融資企業發展並兼顧低碳轉型，引導資金發揮正面效應的帶頭作用，促進整體經濟永續發展。

專案業於 2023 年 10 月 25 日完成募集，共募集美金定存 5 筆共 2,300 萬元（折合新臺幣約 7.25 億元）、新臺幣定存 25 筆共 15.5 億元，合計約新臺幣 22.75 億元，資金全數用於具綠色效益及社會效益之專案。2023 年，臺銀提供離岸風電融資 10.6 億元，及歡迎臺商回臺投資專案共 12.15 億元。

臺銀綠色及永續定存專案投入金額



永續金融商品

為接軌國際推動永續金融趨勢，發揮社會影響力，臺銀與台灣導盲犬協會、基督教論壇基金會合作，發行「導盲犬認同卡」以及「祝福認同卡」，透過於每筆消費中提撥一定比例愛心捐款的方式，實質幫助社會公益之發展，推動善的永續力。

除了社會影響力，臺銀亦持續深化綠色金融服務，全系列感應式信用卡已於 2022 年通過 ISO 14067 產品碳足跡查證，環境部之「產品碳足跡標籤」及「產品碳足跡減量標籤」的雙重查證，預期於 2024 年透過已購買之碳權進行抵換，完成信用卡碳中和，取得 PAS 2060 碳中和查證，落實永續發展目標之決心。同時，共邀消費者一同支持參與綠色消費，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

與台灣導盲犬協會合作發行國內第一張「導盲犬認同卡」，倡議「愛與信任」的核心價值，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，2023 年累計的愛心捐款達 452 萬元，透過卡友每一次刷卡消費的舉動轉化成幫助導盲犬及視障同胞的力量，使他們獲得實質的幫助。2023 年於華山舉辦導盲犬公益募款園遊會，號召更多民眾響應，也為台灣導盲犬協會募集 170 餘萬元愛心款項，讓善的力量永續循環。



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，2023 年共提撥 47.8 萬元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，並擴及至投融資對象，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，例如：永續發展趨勢訓練課程、TCFD 等，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。



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 2023 年底，臺銀促進中小企業的放款餘額共計新臺幣 4,578.05 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。

2023 年，臺銀配合政府積極推動之「中小型事業疫後振興專案貸款」及「低碳智慧納管貸款」，協助中小事業順利取得疫後振興暨轉型發展所需資金，以提高競爭力及恢復營運榮景。

項目	中小企業	農業相關中小企業	促進社區發展
放款戶數 / 件數	30,204 戶	103 戶	72 件
放款餘額 (新臺幣萬元)	45,780,451	159,040	3,947,797
逾期放款與催收 款戶數	614	1	0
逾期放款與催收 款總額 (新臺幣萬元)	87,459	203	0

註：

1. 「中小企業」納入依經濟部「中小企業認定標準」判定符合中小企業、資本額更小的小型企業，以及因初次超過「中小企業」標準，信保基金無法提供保證的視同中小企業等三類對象。
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。
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	當年度新增訂約額度新臺幣 4.90 億元	155 戶
	高齡者安養信託	累積財產規模新臺幣 164.68 億元	28,671 人
青年族群	青年安心成家購屋優惠貸款 ^{註 1}	當年度撥款新臺幣 584.94 億元	8,977 戶
	兒童與少年未來教育及發展帳戶	截至 2023 年底，帳戶累積金額新臺幣 20.23 億元	截至 2023 年底，帳戶累積總計 30,032 戶
	青年教育與就業儲蓄帳戶	截至 2023 年底，帳戶累積金額新臺幣 6.02 億元	截至 2023 年底，帳戶累積總計 4,656 戶
中小企業	中小企業放款	放款餘額新臺幣 4,578.05 億元	30,204 戶
農民	農業相關中小企業	放款餘額新臺幣 15.9 億元	103 戶
身心障礙族群	身心障礙者安養信託	累積財產規模新臺幣 5.48 億元	1,040 人
居住需求	都市更新貸款	放款餘額新臺幣 375.66 億元	38 件
	危險及老舊建築物更新貸款	放款餘額新臺幣 19.12 億元	34 件
	公教員工築巢優利貸款	當年度撥款新臺幣 512.28 億元	6,485 戶

註 1：承作戶數及金額在本國銀行中均排名第一



專欄

危險老舊建築、社會住宅貸款

臺銀配合政府推動危險及老舊建築物重建政策以及社宅興辦計畫，改善民眾居住環境，提升建築安全與生活品質，照顧弱勢者居住需求，促進公共利益。承作國家住宅及都市更新中心（以下簡稱住都中心）與縣市政府之社會住宅專案，以及危老建築重建專案貸款。2023 年底累計承作額度共計 2,539.47 億元，餘額 227.14 億元。

2023 年，臺銀承作危老建築物更新重建貸款共 34 件，額度合計 45.82 億元，餘額約 19.12 億元。

社會住宅專案方面，住都中心係政府為推動都更政策、促進居住環境改善及增進公共利益而成立之行政法人，業務範圍包括社會住宅之受託管理、都更之整合及投資、擔任都更實施者、受託辦理都更實施者之公開評選及其後續履約管理業務、社會住宅及都更不動產之管理及營運等業務。臺銀配合政府社宅政策，截至 2023 年底累計承作住都中心 3 筆授信案，額度合計 2,296.63 億元，餘額 33.25 億元。

臺銀也配合地方政府社宅興辦計畫，健全地方住宅市場。2023 年，臺銀協助桃園市政府及連江縣政府之社會住宅相關業務。在成果方面，桃園市政府 2023 年止已完成中壢區、八德區等合計 3,995 戶社會住宅，展現具體成果。連江縣則在同年由市議會通過「南竿鄉仁愛段 147 地號示範住宅及社會住宅」興建案，並在未來配合中央政府之社會住宅政策，提升地方鄉親居住品質。2023 年，臺銀提供桃園市累計共 3 筆社宅授信案，額度合計 240 億元，餘額 191.05 億元，連江縣政府則累計 1 筆授信案，額度為 2.84 億元，餘額 2.84 億元。



專欄

用信託守護弱勢 實踐金融友善精神

臺銀踐履作為國營銀行的社會責任，以專業及豐富經驗積極投入開發各項具社會公益性的信託產品，與時俱進並結合時事議題，針對社會弱勢照護問題，提供專案信託，建構社會安全網。

臺銀著力與政府機關及社福團體跨業合作，從「無子西瓜信託服務專案」幫助膝下無子的長輩無子變有子，老有所依，得以安享晚年；由政府、社福機構及臺銀三方合作「臺中市身心障礙者信託服務計畫」，用信託規劃來照護身心障礙者，並提供滿足身心障礙者、獨居長者、受重大變故或經濟能力不足的特殊境遇家庭等社會弱勢群體生活所需的信託服務，積極與縣市政府合作服務社會弱勢者案件，發揮安定社會功能，臺銀期許藉由信託落實社會公益及善盡企業社會責任。

為維護年輕及高齡客戶投資商品或服務權益，並確實瞭解客戶需求，新增 18~20（不含）歲年輕客戶臨櫃關懷提問提醒及控管機制、辦理安養信託需完成「瞭解 65 歲（含）以上高齡客戶需求之關懷提問與說明及告知」、85 歲以上之客戶臨櫃投資基金等商品交易前進行客戶關懷提問，並施行對高齡客戶臨櫃 / 網銀基金交易控管機制。此外，為增加弱勢投資人購買金融商品之權益保障，65 歲以上、教育程度為國中畢業以下或有全民健康保險重大傷病證明等客戶於辦理基金申購交易時，需在通路報酬揭露文件簽署聲明事項，以確實了解投資可能風險，並確保其對信託收費及風險充分瞭解，以提升臺銀對客戶消費權益之保護。

臺銀致力以創新性、公益性及整合性之方式提供信託規劃服務，如將安養信託與公益相結合之創新推展方式，開創安養信託之公益性，推出「捐發票做公益」活動，攜手客戶及社福團體共創三贏；再者，與地方政府、社福團體整合推展，照顧長久以來被忽略卻亟需幫助的弱勢族群，進而精心策畫「無礙人生勇敢前行・臺銀信託用愛同行」專案，以「關懷公益」、「保障弱勢」及「滿足客戶需求」作為信託服務的推動目標，踐履普惠金融之精神。





普惠金融服務

為提供身心障礙人士、高齡者及外籍人士平等、合理便利之金融服務，2023 年依銀行公會修正之「銀行業金融友善服務準則」修訂臺銀《金融友善服務辦法》，由國內營運部擔任臺銀金融友善服務之統籌辦理部門，並定期將友善服務措施執行情形陳報臺銀公平待客推動小組。

臺銀依不同類別身心障礙人士之需求，提供適當之友善服務措施，並於官網設置[金融友善服務專區](#)，提供服務參考。為強化金融友善服務意識，針對董事、負責人、高階經理人、分行主管及第一線櫃檯人員，每年應接受一定時數之金融友善教育訓練。

在其它金融服務方面，臺銀也考量不同族群語言習慣需求，推廣信託金融觀念。臺銀委外製作國語、台語、客語三種語言及英文字幕之信託品牌形象及信託商品影片，不僅於分行營業廳電視牆進行輪播，亦在臺銀 Youtube、Line 及 Facebook 等露出，加強普及與宣導信託觀念。此外，臺銀為提升中小企業授信數位金融服務，開辦臺銀「中小企業小額貸款優惠專案 / 小微企業優利簡易貸款專案」線上申貸服務，此外，為提供客戶更多元的投資管道，及因應智能理財的發展，透過上線智能理財服務系統，把握商業機會的同時，落實普惠金融及永續減碳之目標。

服務對象	措施	說明
 身心障礙者	友善環境	- 於國內各營業單位均設有服務專員，並設置符合輪椅者操作使用機型之 ATM。 2023 年全國累計共設置 291 台視障 ATM，無障礙 ATM 共計 752 台，並規劃後續汰換之 ATM 均設有視障輔助及語音功能。 2023 年臺銀 ATM 提供「QR Code 文字客服」，於交易畫面掃描後連結至文字客服，提供聽覺障礙者快速服務。 - 臺銀新設置行舍均提供友善環境（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）。 - 臺銀已將重要之無障礙設施、設備納入服務品質實地查訪作業，以精進無障礙服務。 - 臺銀於官方網站提供申訴與諮詢（建議）信箱，提供客戶網路溝通管道。
	友善網銀查詢及轉帳服務	- 行動銀行 APP 提供友善網銀查詢及非約定轉帳服務予視障人士使用手機操作臺銀網路銀行服務。 2023 年起提供身心障礙客戶 ATM 跨行提款手續費全面減免。 2023 年 10 月起新增「新臺幣轉定期存款交易」、「就學貸款服務查詢」、「個人貸款服務查詢」等功能。
	無障礙網路服務	2023 年「入口網站」已取得數位發展部核發之「網站無障礙規範 2.1 版」AA 等級標章；「友善網路銀行」及「友善網路 ATM」、「信用卡網站無障礙網頁」及「匯率利率黃金牌價查詢服務」取得「網站無障礙 2.0 版」AA 等級標章。



服務對象	措施	說明
 身心障礙者	存摺類開戶服務、信託基金服務	2023 年增加行員透過簡化銀行用語及易讀文件與心智障礙者進行溝通，對於意見表達有困難者，可由家屬或社福機構陪同或辦理溝通。 2023 年製作臺銀「開戶總約定書 - 自然人適用」重要約定事項之簡易說明版本，並提供 QR Code 連結，以利身心障礙者事先或當場瞭解服務內容及掃描下載至手機報讀。 - 於臺銀官網「金融友善服務專區」，增加「珍愛人生安養信託」商品介紹，俾利身心障礙者查詢。
	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 系統設置控管機制，提醒要保機關依衛生福利部中央健康保險署每月開立之繳款明細勾稽確認身心障礙資料後，再辦理公保保費申報作業，並每半年交叉比對 1 次，交查後以雙掛號函通知尚未申請補助之被保險人洽要保機關辦理申報，減少公保身心障礙被保險人因疏於注意，影響其補助保費權利。
 高齡者	代客填單	提供新臺幣存摺類帳戶自然人客戶現金存、取款之「代客填單」服務。2023 年度合計服務筆數 21,876 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。
	溝通管道	2023 年客服中心新增樂齡專線（免付費電話 0800-585-589；付費電話 02-21911077）提供高齡客戶 24 小時溝通服務。 - 營業據點均設置免付回郵顧客意見表，供客戶表達意見。
 外籍人士	雙語分行	建置完成 136 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

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。 註：其中 83 場與永續主題相關，參加客戶逾 3,580 人次。	728	30,634
走入社區	與財團法人台北市華夏婦女文教基金會、伊甸基金會三峽服務中心合作，聚焦於常見金融詐騙態樣、如何防範詐騙、案例分享及金融常識等。	2	57
教育講座 與參訪	向「政治大學」、「臺北大學」、「中正大學」、「文化大學」、「東海大學」、「東吳大學」、「弘光科技大學」、「淡江大學」、「致理科技大學」、「玄奘大學」、「銘傳大學」、「嶺東科技大學」、「世新大學」及「明新科技大學」學生介紹信託基本概念、信託商品及實務案例分享為主題授課。	16	1,000
	配合「2023 國立台北大學企管營企業參訪」活動，舉辦產學講座，宣導金融知識，內容包含信託介紹、信託案例探討、貴金屬市場分析、國際金價走勢分析、防範金融詐騙宣導，並由專人介紹臺銀文物館，豐富金融文化視野。	1	60



臺銀前往伊甸基金會三峽服務中心，向民眾宣導反金融詐騙觀念及相關案例。



臺銀與臺北大學企管系合作，介紹信託業務、貴金屬市場分析、理財規劃及防範詐騙等。

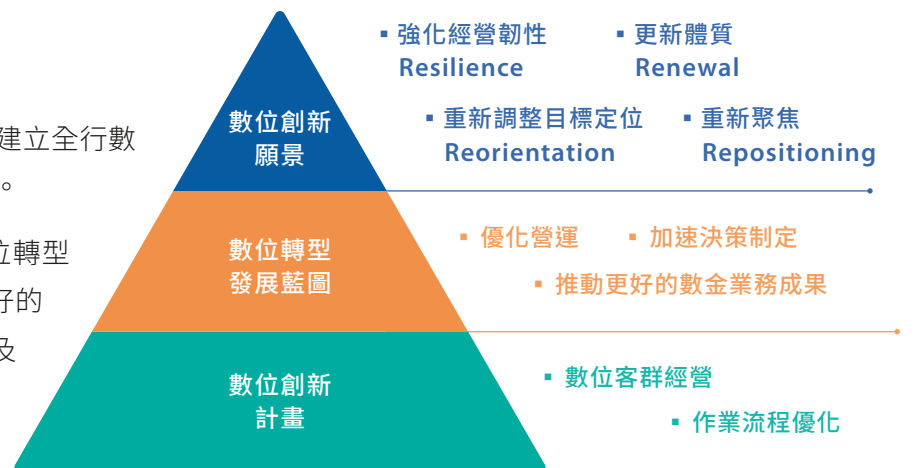


3.3 智慧金融

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。

臺銀對金融科技發展趨勢洞燭機先，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，同年，於民權西路成立「臺銀數位園區」，整合業務推動量能。



數位創新計畫

項目	說明
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，並委由財團法人資訊工業策進會辦理「創新人才工坊」、「解決方案雛形設計實證工坊」等系列輔導課程，藉此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。
數位轉型之資訊上線作業專案計畫	配合臺銀數位轉型政策，由總行各單位自行規劃包含新種業務或服務、營運模式改變、SOP 控管點納入系統控管、資訊架構基礎工程等專案計畫，落實以使用者為核心並提升作業流程效率，以促進全行營運數位化。



數位轉型種子人員培訓計畫 - 成果發表

數位浪潮席捲而來、新創科技業者前仆後繼下，推動數位轉型、培育專業人才成為企業延續競爭力之重要課題，無論是金融科技技術的導入與運用，抑或是商業模式的推陳出新，均需有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，並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，藉此培育跨業務職能數位人才，至 2023 年累積培育數位轉型種子人員達 141 人次。

主題	內容
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。
金融 AI 應用	- 運用 AI 模型，預測客戶來行機率與時間，透過分行戰情室，超前部署作業人力，提供客戶一到即辦的服務體驗。 - 追蹤客戶線上足跡，透過數據分析工具及 AI 模型應用，挖掘客戶潛在需求，並結合個人化服務精準推播金融商品與服務。 - 利用 AI 演算法優化企業信用評等模型建置過程，提升評等模型效度，並透過異常偵測模型監控，追蹤授信品質。 - RPA 自動蒐集系統資料，並帶入洗錢防制可疑交易研判對應欄位，結合 AI 輔助分析交易目的及產出研判報告建議文字。 - 運用 AI 擴大檢視、分類輿情新聞，透過正負評分析追蹤議題趨勢，擬定建議策略，並利用正向聲量氛圍，強化品牌行銷。

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，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。



營運數位化發展計畫

「總行單位營運數位化」提案係依據「總行單位管理績效考核－營運數位化評分說明」之考評方式，採加分形式鼓勵總行單位省思如何以數位創新思惟為基礎，蒐集彙整同業數位轉型資訊及使用者回饋，進而研思有利於業管業務作業流程優化之前瞻性改善建議方案，其提案規劃交由業管單位作為業務流程未來發展之規劃參考，視實際需求開案或作為臺銀資訊作業發展藍圖列管項目，發展計畫項目如下：

項目	執行情形
- 個人財產信託安心升級 2.0 - 人工智慧文本分析技術進行內外規關聯 - 研議「發行部整鈔機房作業及手工檢券排班系統」數位化可行性分析 - 數據驅動人才永續發展之規劃 - 函證 e 化不求人 - 資安警訊分析暨威脅情資整合規劃	 已完成或部分完成
- 跨業務之整合功能規劃 - 人力資源資訊系統 - 規劃線上通報 / 申請作業	 開發中
- 強化臺銀 LINE 個人化服務 - 法規報表自動化解決方案 - 建置臺銀不動產管理及簡易修繕採購申請系統	 需求訪談或確認中
- 禮券保證電子化規劃 - 匯出匯款 e 起來 - 啟動 AI 語音客服，轉變來電新體驗 - 債權憑證（含各類執行名義）入出庫管理	 暫緩辦理或已併入其他方案共同執行



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。

資料科學 (Data Science) 創新

推展項目

- **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，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。
- **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。
- **強化資料應用，優化系統功能：**
「智能房貸估算擴充樂活金功能」
「客戶資訊儀表板擴充繼承傳知單功能」
- **發展分析式人工智慧，建置「信用卡評分模型」、「不動產鑑價模型」、「等候時間模型」、「鷹眼模型」：**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。
- **導入生成式人工智慧**
- **擴充申請個人化資料自主運用 (MyData) 之身分核驗方式**

2023 年進展與未來規劃

2023 年完成相關需求蒐集及系統規劃，預計 2024 年完成「客戶共同基本資料庫」建置。

2023 年成立數據及人工智慧相關專案管理辦公室，辦理資料治理流程以及相關實施步驟，未來將規劃導入「資料治理顧問服務」，以完善資料與 AI 之管理制度。

透過資料應用，擴增「智能房貸估算擴充樂活金功能」及「客戶資訊儀表板擴充繼承傳知單功能」，以強化既有房貸估算功能，及優化分行辦理繼承之作業流程。

建置臺銀信用卡 A 卡 (進件) 與 B 卡 (行為) 評分卡模型，作為行員信用卡審核准駁決策；運用機器學習技術預測臺銀不動產擔保品價值，作為行員放貸決策之參考依據；透過機器學習技術預測客戶等候時間，俾提供分行臨櫃客戶抽取號碼牌時，可以事先瞭解需要等候時間；加入金融同業鷹眼識詐聯盟，並建置臺銀專屬鷹眼模型，進行警示帳戶偵測預先防範。

2023 年以專案實證應用生成式 AI 技術，以就學貸款業務為基礎，實驗智能客服系統；未來將持續對於銀行業務知識進行訓練，結合智能客服及知識庫應用為目標。

擴充臺銀業務導入數位發展部個人化資料自主運用 (MyData) 之身分核驗方式，新增以晶片金融卡核驗，優化使用者體驗。



使用者經驗設計 (User Experience, UX)

推展項目

- **建構全球資訊網服務專區：**配合外部法規政策及業務需求，強化臺銀資訊揭露，優化使用者體驗。
- **建置新一代全球資訊網(官網)：**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。
- **建置決策平台：**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。
- **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。

2023 年進展與未來規劃

全球資訊網新增「開放銀行網頁專區」、「疫後振興專區」、「淨零綠生活專區」「防範詐騙及假訊息專區」、「臺灣銀行吉祥物」、「小額小微專區」及「公平待客原則專區」等。

2023 年參考公民營同業作法，導入臺銀數位品牌指引，以分眾分群角度設計網站架構及 UX / UI 版型，完成建置臺銀數位化櫥窗，每日平均瀏覽約 65,290 人次。

為協助使用者進行策略管理及決策，並可快速、有效地建立及異動，無須修改程式，爰規劃建置臺銀的集中化智能大腦，接受資料 (Input)，透過專家規則 (質的判斷) 或數據模型 (量的計算)，產出結果 (Output)，預計 2024 年完成。

用於自動化繁瑣且重複的流程，提升作業效率，已有 93 個業務流程導入 RPA，每個流程每日平均 2 小時，每日共可提升 186 小時人力；目前尚有 25 個流程驗證開發中。

金融科技促進 (Fintech Facilitation)

推展項目

- **開放銀行第二階段「消費者資訊查詢」服務**
- **申請金融科技專利，強化專利權應用效益及貢獻度**
- **辦理臺銀「專利申請等服務」採購案**

2023 年進展與未來規劃

響應金管會開放銀行政策，並提供創新金融服務，2023 年完成與集中保管結算所股份有限公司合作開放銀行第二階段「消費者資訊查詢」，於 2023 年 3 月底上線。未來持續發展第三階段「交易面資訊」服務。

2023 年新增 155 件，其中發明專利 13 件、新型專利 140 件、設計專利 2 件，截至 2023 年底已累計取得金融科技專利 658 件。另為強化臺銀專利權應用效益及貢獻度，召開專利權貢獻度評審會議，共審查專利權案件共 164 件，並完成相關獎勵事宜。

為持續挖掘臺銀具有可專利性之金融創新產品、技術服務及同仁構想，爰規劃委由專利服務機構協助辦理臺銀各項專利提案申請及審查過程中之專利文件撰寫、答辯、申復或再審查等各項專業服務。



專欄

淨零綠生活（減碳存摺）

臺銀推動「碳權存摺」之低碳消費模式，參加「2022 總統盃黑客松」競賽，並獲入選前 20 強，表現優異，然一般所稱的「碳權」主要是企業未使用的排碳權利或以自然的方式進行碳匯（如造林）產生的權利，為避免民眾混淆，並讓民眾知道個人如何協助整體淨零轉型，讓民眾能夠實際參與，鼓勵民眾與銀行一同數位轉型，因此將名稱調整以環境部推動的「淨零綠生活」淨零關鍵戰略為名。

臺銀推動的「淨零綠生活」是鼓勵民眾選擇排碳較低的生活方式給予消費回饋，希望透過鼓勵消費者的方式，引導選擇綠色消費。目前「淨零綠生活」機制是由財政部指導，臺銀與財金公司及各公股銀行共同討論形成的共識，將以台灣 pay 作為綠色行銷活動的主要載體，目前 8 間公股行庫共同推動，並邀請所有使用 TWQR 的金融機構（含電支業者）共襄盛舉。

臺銀具體透過「特約商店合作」與「客戶意識深化」兩大方向進行「淨零綠生活」政策推廣，並於 2023 年已初具成效。「特約商店合作」方面，臺銀與永豐餘生技於 2023 年底時合作辦理活動，透過台灣 Pay 享折扣的方式，吸引人群參與，活動共回饋 1,989 人次。「客戶意識深化」方面，則透過舉辦淨零轉型相關活動，邀請客戶參加或鼓勵客戶選擇數位金融行為（如申請電子帳單），減少信件印製、運輸產生的碳排放。此外，臺銀透過與公益團體結合永續生活元素以及知識傳播的方式，舉辦導盲犬暨樂齡珍愛公益園遊會，與新一季永續金融 Podcast 節目，向民眾推廣永續生活的想像，以及普及永續金融知識。2024 年，臺銀將拓展邀請民營行庫共同參與，並持續與綠色經營的商家或團體合作推出活動，以 6.5 萬人次參與為目標。

■ 2023 年度淨零綠生活行銷活動推出項目：

「永豐餘生技 GREEN&SAFE 真食物專賣店」行銷活動

- 時間：2023 / 9 / 1 ~ 11 / 30
- 說明：使用台灣 Pay 消費滿 1,500 元以上享現折 300 元

回饋 **1,989** 人次

「導盲犬暨樂齡珍愛公益園遊會」

- 時間：2023 / 11 / 4
- 說明：假華山文創園區舉辦公益園遊會，結合永續生活之元素

約 **2,000** 人次

「臺銀問講，你問我講」Podcast 節目 - 第二季

- 時間：2023 / 11 月起推出
- 說明：第二季以「永續金融」為主題，共推出 10 集節目

截至 2024 / 1 / 12，累積收聽人次共 **17,442** 人次



專欄

2023 台北國際金融博覽會

2023 台北國際金融博覽會由今周文化事業股份有限公司主辦，於 2023 年 11 月 24 日至 26 日假台北世貿中心展覽一館舉辦，臺銀重視企業社會責任與永續發展，以「創新金融 永續臺銀」為主軸，展出積極創新，踐履永續發展的成果，展現支持永續發展的決心與行動力。

博覽會展期共 3 天、看展人數突破 8.5 萬人，逾 130 家國內外金融機構共襄盛舉，超過 400 個展攤，堪稱是年度最盛大金融饗宴。賴清德副總統及行政院鄭文燦副院長出席開幕典禮且參觀會場時，第一站就選擇至臺銀展場參觀，由董事長帶領同仁親自接待，介紹就學貸款從網路化、行動化一直到人工智慧 (AI) 化的發展歷程，讓學生、家長與行員都更加輕鬆、方便與省時，倍受副總統及副院長肯定，並獲得參觀來賓的肯定及媒體高度評價。

展場中呈現歷史建築修復圖像，喚起人們記憶，傳承珍貴文化，並用「信託」讓愛延續，實踐友善金融精神；而在元宇宙創新方面，率先推出擴充實境 (AR) 沉浸式體驗鑑賞貴金屬，並透過生成式 AI 尋求客戶服務最佳方案，另建構智能理財量身打造專屬的投資組合，同時首次發表新行動銀行 APP，建造更快速與安全的金融交易新面貌。臺銀堅持創新，運用 Podcast《臺銀問講，你問我講》推出新一季節目，細說「創新金融 永續臺銀」的創新思維與永續價值，特別將 Podcast 錄音空間帶到會場，並在活動期間舉辦多場講座與民眾互動，講座場場爆滿，民眾反應熱烈、佳評如潮。臺銀公開推出以 Logo 布幣命名的吉祥物「BUBI」「鯨」艷亮相也廣受大小朋友喜愛，紛紛合影打卡。



臺銀於 2023 年台北國際金融博覽會呼籲民眾支持 ESG，獲現場民眾熱情響應



臺銀吉祥物「BUBI」(音同布幣)於「2023 台北國際金融博覽會」「鯨」艷亮相，可愛外型轟動全場。



專欄

Podcast 頻道《臺銀問講，你問我講》



Podcast 指的是線上聲音串流節目，結合行動通訊技術，提供民眾運用網頁瀏覽器或行動應用程式，隨時隨地自由選擇收聽有興趣的聲音節目，不同於傳統電台節目有收聽時間的限制，Podcast 係屬運用「聲音」之新興科技，「聲音」相較冰冷之「圖文」更能傳達感情與溫度。

為響應金管會信託 2.0 計畫，推動滿足人生各階段所需的信託服務，爰以創新的聲音媒介溝通民眾，2022 年 10 月首度製作以「信託服務」為主題之 Podcast 節目，推出《臺銀問講，你問我講》頻道第一季節目共 7 集，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。推出一個月即搶下商業類前 20 大佳績，累計 7.1 萬次收聽下載數。

為提升民眾對於綠色金融及創新科技之認知，2023 年以「創新金融 永續臺銀」為主軸製作第二季節目共 10 集，包含第一季節目已經累計近十萬次下載收聽量，邀請各方專家從不同切角與故事分享的方式，帶領聽眾探索永續金融的世界，透過節目拉近臺銀與民眾之間的距離，強化民眾與品牌之連結。





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。

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，2023 年整合新臺幣及外幣申請流程，數位存款帳戶由一般金融卡改為全面發行 VISA 達人金融卡，持續精進新臺幣 / 外匯數位存款作業流程及線上申請業務，以優化客戶體驗。
 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。 • 「QR Code 掃碼」無卡取款：提供客戶於 ATM 進行 QR Code 掃碼提款服務，客戶只要在手機下載安裝行動銀行 APP，於具備 QR Code 掃碼提款設備之 ATM 進行提款，即可提領現金。 • 新版臺銀行動 +APP 上架：提供「行動 FIDO」、「創新轉帳」、「帳戶速查」、「快捷交易」、「快速登入」、「聰明換匯」、「臺銀支付」、「匯率走勢」等特色功能，不僅介面友善、速度加倍，且安全升級。 • 智能理財服務：線上提供客戶基金投資建議之投資顧問服務，透過專家智慧及系統演算法進行動態基金配置，並依據客戶投資風險屬性及偏好，由系統自動化推薦基金投資組合。 • 新增「超商立碼驗」服務：「重設網路銀行使用者代號及使用者密碼」服務新增「超商立碼驗」安控機制，提供客戶可利用統一超商之互動式多媒體機臺（ibon）完成臺銀晶片金融卡核驗身分之操作。
 智能理財服務	為因應金融科技創新及提升服務品質，臺銀自 2023 年 10 月 3 日起開辦智能理財服務「臺銀 e 理財」，利用人工智慧 (AI) 及大數據分析等技術，根據客戶投資風險屬性和財務目標提供投資及退休規劃之投資組合建議，並依市場變化定期調整，以降低市場波動風險，提高資產增值之潛力。



擴大行動金融應用場域，協助店家導入 TWQR



TWQR 為財政部與民營金融機構共同籌組之財金資訊股份有限公司（以下簡稱財金公司）開辦之台灣 QR Code 支付共同標準，透過串聯「銀行」及「電支機構」兩大支付體系，透過共同標準之訂定，讓民眾使用不同的支付 APP，掃同一張「TWQR」碼都可快速串聯銀行與支付機構，為國民數位支付生活帶來全新變革。

為協助推廣「TWQR」服務，臺銀配合「TWQR」QR Code 共通支付標準的開辦，積極推廣並協助店家導入共通支付，店家無需擺放各式立牌，僅需一張 QR Code 立牌即可使用多種支付收款。2023 年，臺銀主辦「埔里第三市場」、「農遊苗栗」、「花東縱谷溫泉區」、「動力主義」、「士林夜市商圈」、「澎湖租車住宿」、「台鐵便當」、「高雄市集」及「TWQR 購物」等行銷活動，積極推廣店家使用行動支付。

數位服務推廣成效

數位相關服務（歷年累積數）	2021 年	2022 年	2023 年
HCE 行動信用卡	3.4 萬張	3.9 萬張	4.1 萬張
信用卡掃碼收單服務 -QR Code 特約店家	2,022 家	2,289 家	2,830 家
「台灣 Pay 雲支付」介接卡數	36 萬張	46 萬張	54 萬張
網銀戶數	411 萬戶	435 萬戶	461 萬戶
網路銀行隨身版 APP 用戶	207 萬戶	236 萬戶	397 萬戶
企業網銀（e 企合成網）	10 萬戶	10.5 萬戶	11.2 萬戶

數位相關服務（年度增加數）	2021 年	2022 年	2023 年
HCE 行動信用卡掃碼交易筆數	10 萬筆	11 萬筆	12 萬筆
台灣 Pay 交易筆數	749 萬筆	1,085 萬筆	1,234 萬筆
台灣 Pay 行銷活動數	25 檔	15 檔	17 檔
和財金合作推出行銷活動數	114 檔	121 檔	136 檔
網路銀行轉帳筆數	1,940 萬筆	2,360 萬筆	2,616 萬筆
網路銀行交易金額（新臺幣）	9,238 億元	9,803 億元	9,948 億元

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，員工創意思維是臺銀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，臺銀也訂定《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。



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，臺銀在政策方面，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。在執行方面，臺銀設有公平待客推動小組，按季召開會議，議題涵蓋公平待客原則執行情形及推展計畫等，秘書單位透過公平待客推動小組會議，督導相關單位落實執行，並於每次會後將會議紀錄提報董事會以利高階主管知悉臺銀公平待客執行情形。

在每年度主管機關之公平待客評核方面，臺銀透過推動2024年之重點評核項目：「重視解決或改善高齡者及身心障礙者數位落差之措施及其成效」及「對於年輕客群『商品或服務適合度』、『告知與揭露』等原則之落實情形」，強化銀行之公平待客措施。此外，臺銀也透過導入ISO 37001反賄賂管理國際標準，並於2023年9月獲英國標準協會（BSI）授予證書，成為首家獲得該項驗證之金融業，彰顯落實誠信經營之決心。



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，於每季討論客訴案件並將討論內容及會議紀錄陳報董事會，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月底前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2023年在總行單位經營管理績效考核辦法，將公平待客執行成效獨立為管理績效考核項目。



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。2023年公平待客原則相關課程，共33,013人次參與，課程總時數達248.5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、並加強客戶關係及隱私保護，臺銀訂有《從事廣告業務招攬及營業促銷活動管理須知》，明訂相關活動應依誠實信用原則及保護金融消費者精神，詳實揭露金融商品或服務內容涉及利率、費用及風險，且不得違法、對業績及績效誇大宣傳、以不明顯字體標示附註與限制事項，避免消費者誤導；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。

商品適合度政策

- 臺銀商品適合度政策，其內容包括客戶風險屬性及商品風險等級之分類，俾依據客戶投資屬性及風險承受度提供客戶適當之商品，並建立交易監控機制，以避免有不當之銷售之行為。
- 對於弱勢（如 65 歲以上、教育程度為國中畢業以下或有全民健康保險重大傷病證明等）客戶投資高風險基金商品時，臺銀以電話錄音方式向客戶確認交易內容及揭露商品風險，並留存錄音紀錄。

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，2023 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

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



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、是否已進行洗錢資恐及資武擴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，2023 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。



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。
- 2023 年客服中心服務電話共 346,625 通，要求協助案件 24,882 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 2023 年底個人化綁定人數為 19 萬餘人。
- 智能客服結合臺銀 LINE 官方帳號的優點，2023 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 2023 年底 LINE 官方帳號加入人數為 283 萬餘人。



客戶意見處理與權益保障

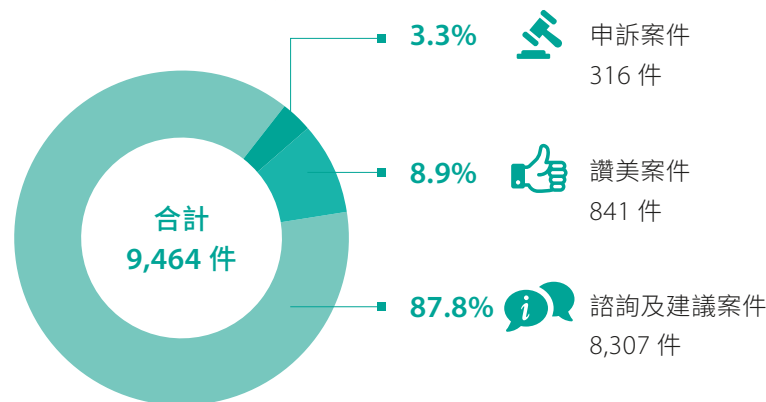
為傾聽顧客全方位的心聲及提升顧客意見處理效率，臺銀的客訴管理系統將來自金管會、財政部民意電子信箱、金融消費評議中心、立法院、臺銀網站及客服中心、顧客意見表等不同管道的客戶意見均予納入，藉由系統完整呈現客訴原貌，並透過導入 ISO 10002 客訴處理系統驗證，持續強化建立客訴管理機制。

凡有接獲顧客反映之意見，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，單純案件依意見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，2023 年顧客意見平均處理天數為 1.54 天，處理完成率为 100%。

2023 年主管機關所統計之顧客意見件數



2023 年顧客意見案件統計



2023 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	15 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 15 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。2023 年共查訪 12 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

神秘客訪查專案

臺銀委託外部獨立第三方顧問機構，負責執行「神秘客訪查專案」，以評估臺銀一般窗口業務的服務流程實施程度及顧客滿意度。此次評估包括對 80% 的分行進行訪查，總計 124 間分行；同時，也針對特定族群（例如高齡者、身心障礙者、外國人等）的服務實施及滿意度進行訪查，對 10% 的分行進行評估，總計 18 間分行。

滿意度調查

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。2023 年針對所有客戶進行顧客滿意度調查，採網路

問卷、臨櫃問卷及即時 QR Code 掃碼方式隨機抽樣調查，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」、「對臺銀整體服務推薦值」、「對臺銀之寶貴意見」等七項。2023 年客戶滿意度問卷回覆率為 81.10%，總滿意度達 99.68%。

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，頒贈獎狀與獎金，予以嘉勉。2023 年國內各營業單位共選出 177 位模範櫃員，排名前三分之二之 111 名櫃員各獲頒獎金新臺幣 5,000 元；其餘 66 名模範櫃員，則各獲頒獎金新臺幣 3,000 元。

客戶滿意度調查	2021 年	2022 年	2023 年
臨櫃問卷	3,180	3,180	9,440
網路問卷	3,170	3,170	2,703
即時 QR Code 掃碼	-	-	1,807
問卷回覆	3,294	3,250	11,314
回覆率	51.87%	51.18%	81.10%
總滿意度	99.65%	99.67%	99.68%

註：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。



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，以及走入校園、社區，辦理各項反詐騙宣導與講座等方式打造阻詐防護網。對於個人帳戶臨櫃匯款、無摺存入非本人帳戶、個人帳戶 65 歲以上提領現金達一定金額，螢幕彈跳須進行臨櫃關懷提問之提示訊息，並辦理相關自行查核作業，定期更新警政署最新防詐資訊，要求納入讀書會研討；建立獎勵制度，對於積極執行關懷提問之同仁，予以獎勵、表揚。2023 年成功阻止民眾被詐騙案件共 524 件、總金額約新臺幣 4 億 1,108 萬元，於 2021-2023 年連續三年獲頒「協助攔阻民眾被詐騙款項有功金融機構」，保障客戶財產，成效卓著。

臺銀作法

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，協助客戶事先防範可疑詐騙案件。
- 2023 年與警政署合作續辦「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 4 件，金額合計美金 436,736.33 元。

2023 年強化防詐宣導，打造阻詐防護網

- 配合金管會辦理「金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導」。
- 參與「社區社福機構防詐宣導」，加深高齡者防詐觀念。
- 走入校園，辦理各類「攔阻詐騙宣導講座」，強化年輕族群反詐意識。
- 將防詐宣導納入臺銀「導盲犬暨樂齡珍愛公益園遊會」活動，設置「識詐停看聽」攤位，以寓教於樂方式建立民眾防詐正確觀念。
- 於臺銀舉辦之「落實誠信經營，強化公平待客論壇」，納入防詐議題，強化防詐宣導。
- 於臺銀官網設置「防範詐騙及假訊息專區」，不定期更新識詐或識假文宣。

2023 年提升防詐意識，設置精進措施

- 修改臨櫃關懷提問表，同仁詢問客戶提（匯）款目的及用途時，應準備「2 項以上」提問內容。
- 修訂「開戶作業檢核表」，新增臨櫃 KYC（Know Your Customer）項目，強化受理開戶身分審核作業。
- 訂定各類異常帳戶態樣監控，每日產製監控報表。
- 辦理內部員工教育訓練，培養第一線同仁敏銳觀察力及高度警覺性，以提升臨櫃關懷提問之成效。
- 成立跨部門「臺灣銀行防制詐騙推動小組」，並配合鷹眼計劃預先盤點臺銀可運作模型及建模工具與資訊環境。
- 參與第二波「鷹眼識詐聯盟金融機構」，期透過該模型之動態交易風險參數，運用 AI 全力打擊金融犯罪。

C h a p t e r 4

永續營運

4.1 氣候相關財務揭露

4.2 環境永續



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，去年首度發布 2022 年 TCFD 報告書並獲得 BSI 最高等級查證，未來在報告書之資料揭露上亦持續優化調整，旨在更全面、更深入地展示在應對氣候變遷挑戰方面的努力與成就，2023 年持續深化實體風險的資訊揭露，強化情境分析之說明，並連結氣候情境及降雨情境進行損失曲線之計算。於投融資碳排計算的部分，臺銀持續採用碳核算金融聯盟（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）之方法學，並擴大計算範疇，且持續追蹤各項氣候相關目標與指標，以及減緩、調適措施等行動績效，展現臺銀於氣候治理、風險管理與永續金融領域的進展與承諾。



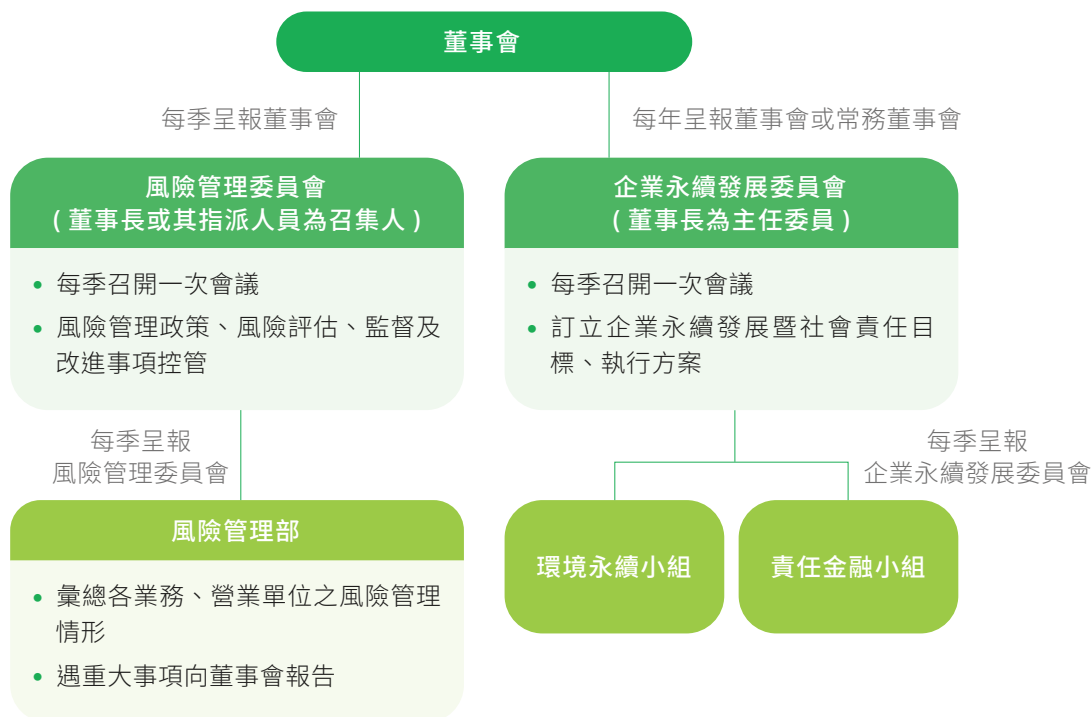
臺銀氣候相關財務
揭露 TCFD 報告書

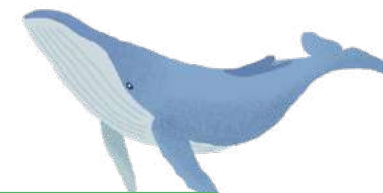
氣候治理

臺銀董事會為氣候相關議題之最高督導單位，負責監督及審核氣候風險相關政策，設有「風險管理委員會」與「企業永續發展委員會」，以落實氣候變遷相關議題的策略執行、管理及發展行動方案，並定期將風險管理與永續發展實施成效向董事會或常務董事會報告。風險管理部除溝通協調跨部門氣候變遷風險管理相關事宜，向董事會、風險管理委員會報告，並偕同各業務單位組成之「TCFD 小組」執行氣候變遷風險管理相關工作，負責執行與管理氣候相關財務揭露之工作項目。

企業永續發展委員會下，責成「環境永續小組」、「責任金融小組」執行氣候變遷相關專案，並由副總經理做為執行小組組長，推動氣候變遷管理。此外，為落實節能減碳之措施，臺銀成立「節約能源推動小組」由各業務管理單位與營業單位共同配合推動相關行動方案與氣候變遷專案，以提升氣候策略於自身營運之落實效率。

氣候治理架構圖





單位名稱	單位職責
董事會	氣候變遷風險管理之最高決策單位，擔負臺銀氣候變遷風險管理之最終責任。核定氣候變遷風險管理策略，據以指導、監督及管理暴險情形。
企業永續發展委員會	由董事長擔任主任委員，總經理及臺灣金控總經理為副主任委員。主要職責為訂定企業永續發展暨社會責任目標、企業永續發展暨社會責任執行方案、永續報告書之審議，並透過會議檢視運作情形及成效檢討，委員會每季召開一次會議，必要時亦得隨時召開會議。
風險管理委員會	由董事長或其指派人員擔任主任委員，主要職掌為風險管理政策及制度事項之審議、整體經營管理風險評估、監督、控管及檢討改進事項之審議，亦包含氣候變遷風險的辨識與管理。委員會每季召開一次會議，針對風險監控情形與追蹤事項進行討論，必要時得隨時召開臨時會議，並將會議內容呈報至董事會。
環境永續小組	主要職掌環境保護、綠色採購、節能減碳、能源管理與溫室氣體減量之執行與推動。
責任金融小組	主要職掌永續金融、責任投資、ESG 商品審查與氣候變遷風險管理之執行與推動。
TCFD 小組	為一任務型組織，由各業務管理單位組成，主要工作為每年一次編製 TCFD 報告書，與推動 TCFD 專案相關事宜。
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，每半年召開一次會議，並將會議結果呈報至副總經理。

2023 年董事會
氣候相關議案

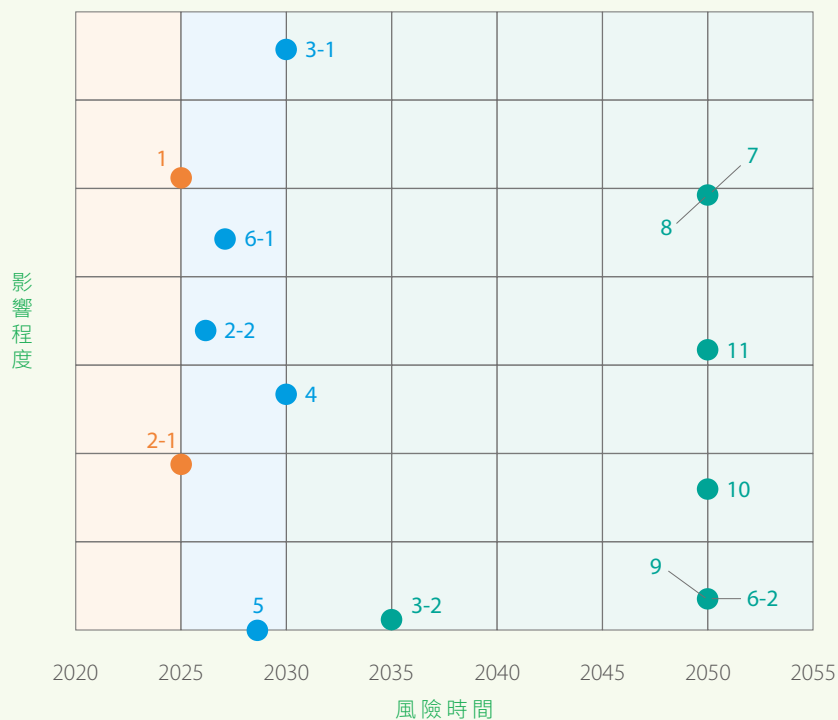
- 2024 年度事業計畫，已將 ESG 的整體風險管控納入例行風險監控報告，以專章揭露 ESG、氣候風險變遷及管控措施等，並按季提報董事會。此外，於經營策略增列及歸納 ESG、氣候變遷等相關策略。
- 風險管理部將持續辨識 ESG 評等，並將盤點結果提供業務單位參考，且對授信戶之 ESG 相關作為已納入利率加減碼考量。
- 核議通過 2023 永續發展策略藍圖規劃書。
- 核議通過《永續授信政策》總說明及條文說明表。



氣候策略

臺銀參考 TCFD、碳揭露專案 (Carbon Disclosure Project, CDP) 等與氣候倡議組織的氣候風險事件清單，以及國外金融同業公開揭露之氣候風險鑑別結果，廣泛蒐研可能對臺銀營運、業務，乃至財務規劃造成影響的氣候風險事件，進而蒐研出氣候風險清單，辦理初步之風險辨識與衝擊盤點，並將風險事件發生之時間軸歸納為短、中、長期，繪製氣候風險鑑別矩陣及研擬建議因應措施。

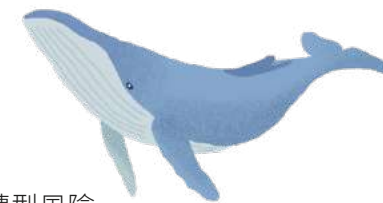
氣候風險矩陣



註：1. X 軸 – 風險時間：指根據目前的法規政策或氣候科學推估，該風險事件可能對臺銀的業務與資產部位造成衝擊的時間。

2. Y 軸 – 影響程度：指該風險事件發生時，將對臺銀的業務與資產部位造成衝擊或影響的程度高低。

風險事件		時間軸	
轉型風險	1	溫室氣體排放成本增加 - 碳定價機制	2025 短期
	2-1	溫室氣體排放成本增加 - 碳關稅 (CCA)	2025 短期
	2-2	溫室氣體排放成本增加 - 碳關稅 (CBAM)	2026 中期
	3-1	永續相關需求與規範增加 - 其它產業	2030 中期
	4	高碳資產的投資風險增加	2030 中期
	5	轉型至低碳經濟的成本	2028 中期
實體風險	6-1	原物料成本增加 (基礎建設材料)	2027 中期
	3-2	永續相關需求與規範增加 - 汽車	2035 長期
	6-2	原物料成本增加 (糧食)	2050 長期
	7	極端天氣事件增加 - 颱風	2050 長期
	8	極端天氣事件增加 - 暴雨	2050 長期
	9	極端天氣事件增加 - 乾旱	2050 長期
	10	平均溫度上升	2050 長期
	11	海平面上升	2050 長期



長期來說，臺銀主要的氣候風險主要來自實體風險，其中又以「極端天氣事件增加 - 颱風、暴雨」最具重大性；中期最為重大的風險則為「轉型風險 - 永續相關需求與規範增加 - 其他產業」，短期為「轉型風險 - 溫室氣體排放成本增加 - 碳定價機制」，請參閱臺銀 2023 年 TCFD 報告書。

短、中、長影響程度最高之風險

短期：溫室氣體排放成本增加 - 碳定價機制

風險描述

2022 年我國宣示將於 2050 年達成淨零排放，2023 年立法院通過「氣候變遷因應法」，於 2025 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，費率由審議會制定，中央核定後公告並定期檢討之。

影響範疇

化石燃料業、電力業、煉油業、化學材料製造業、電子業、水泥業、鋼鐵業、鋁業。

潛在衝擊

影響投融资企業之獲利，增加信用與市場風險，影響臺銀投融资及資產組合的獲利，甚至產生擱淺資產 (stranded assets) 情形 (特別是高碳排的產業，如生產、原物料取得)。

中期：永續相關需求與規範增加 - 其他產業

根據 IEA Net Zero by 2050 路徑，包括電器電子、建築、航空運輸等產業於 2030 年起皆需採用低碳排燃料或高度優化其效能。故相關產業鏈中的企業需大幅投入研發費用，以達成淨零藍圖下各國政府可能對產品提出的新要求；研發成本可能導致企業利潤減少。

電器電子、建築、航空運輸等產業。

增加信用風險，影響投融资及資產組合的獲利。

長期：極端天氣事件增加 - 颱風、暴雨

因強颱侵襲，使得臺銀自有與租賃營運據點、投資性不動產遭受風災、土石流、淹水等，造成財務損失或營運被迫中斷；造成投融资客戶營運或生產據點無法回收貸款金額或對投資獲利造成影響。

臺銀自有與租賃營運據點、投資性不動產，及授信不動產擔保品。

長期將直接影響臺銀營運據點及不動產擔保品。



氣候機會盤點與鑑別

臺銀氣候機會之評估係參考 TCFD 對於氣候相關機會的說明，以及國際標竿同業之實務案例，延續去年之四大機會構面「資源使用效率」、「能源來源」、「產品和服務」及「市場」，2023 年新增「韌性」，擴大為五大構面，並納入更多類型之氣候機會事件，完整了解臺銀所面臨的各項機會，進一步分析各事件對臺銀現有業務、營運可能帶來的機會，是否具備潛在的財務影響以及影響之對象，鑑別出臺銀專屬之氣候機會事件清單，並透過執行各項行動方案，掌握相關氣候機會。

2023 年氣候機會事件清單

類別	機會事件	機會說明	潛在財務影響
資源使用效率	提升能資源效率	- 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。	降低營運成本
	綠建築	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，提升自身營運之氣候韌性。	- 降低營運成本 - 提高固定資產價值（如獲節能獎項肯定之綠建築）
能源來源	提高營運使用低碳能源之比例	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。	降低營運成本
產品和服務	提供企業綠色融資服務	- 高碳排相關產業鏈中的企業需大幅投入轉型費用，以達成淨零藍圖下各國政府可能對產品提出的新要求，綠色金融服務的市場需求將上升（如：提供永續連結和轉型貸款）。 - 臺銀為積極與企業客戶溝通永續概念，訂有「永續聲明書」，邀請企業客戶簽署，透過議合行動，表達臺銀對於淨零排放之重視，並攜手企業共同支持並邁向全球永續發展及淨零排放目標。	- 增加收入 - 增加財務資產的多元性 - 增加投資組合的價值
	提供消費綠色金融商品	隨著海內外綠色投融資機會增加，且一般消費者對於永續議題的關注持續提升，永續主題相關消費型金融商品的發行人可能增加（如：低碳信用卡、綠建築房貸、電動車貸）。	- 增加收入 - 增加財務資產的多元性 - 增加投資組合的價值



類別	機會事件	機會說明	潛在財務影響
產品和服務	低碳轉型相關的主題型財富管理商品	隨著海內外綠色投融资機會增加，且消費者對於氣候、低碳議題的關注持續提升，臺銀可增加低碳相關之財富管理商品，或提高財富管理商品之碳相關資訊揭露，以滿足消費者需求。	- 增加收入 - 增加投資組合的價值
	提供低碳且高效的服務	透過推廣電子開戶、電子交易及帳戶處理服務，減少消費者業務往來產生之碳排放；對企業，可發展與再生能源有關之交易平台，以提升綠電交易效率並確保其安全性。	- 提高服務效率 - 降低服務提供成本
市場	支持低碳經濟轉型	為達成能源轉型，再生能源及綠色基礎建設建置初期需要投入大量的經費，低碳金融市場需求將持續上升（如：提供綠色融資及貸款、推出碳相關的金融顧問服務）。	- 增加收入 - 增加財務資產的多元性 - 增加投資組合的價值
韌性	綠色採購與供應商管理	透過綠色採購與供應商管理，支持低碳、永續商品的企業，降低營運成本，並提高企業聲譽。	降低營運成本
	提升營運韌性	藉由強化營運中斷應變系統、翻新固定資產或設備、或建設基礎設施（如電力設備及防洪設施等），以增進抵禦氣候風險之能力。	- 減少營業損失 - 提高固定資產價值

氣候風險管理

2021 年臺銀修訂《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，按季於風險監控報告中新增「氣候變遷風險」內容，進行「實體風險」與「轉型風險」之辨識與衝擊盤點，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。臺銀已於 2022 年訂定《氣候變遷風險管理準則》，以完善氣候變遷風險管理架構，響應金管會鼓勵金融機構參與、簽署或遵循國際有關永續金融主題之倡議及原則。

臺銀在鑑別、評估與管理與氣候變遷風險時，將相關流程與企業風險管理流程進行整合，以三道防線機制進行管控，並從業務端、管理端、稽核端三層面之氣候風險內控機制，有效控管與氣候相關之營運風險。第一道防線為營業單位與業務管理單位，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管理單位，負責確立風險管理規範；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，請詳[「2.3 風險管理與持續營運」](#)。



實體風險情境分析 - 授信不動產與營運據點淹水評估

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 2023 年 TCFD 報告書。

- **風險辨識：**依據鑑別氣候風險結果，「極端天氣事件增加 - 颱風、暴雨」為長期來說對臺銀衝擊程度最高的風險類別，其中，聚焦因颱風、暴雨而有較高淹水風險的縣市。
- **風險分析：**結合 TCCIP 之數據與 QGIS 地理圖資系統、與 SSP 氣候情境進行實體風險分析。
- **財務衝擊量化分析結果**

營運據點：臺銀盤點全行位於上述高風險縣市之營運據點共 71 處、計算可能暴露於淹水風險之營運據點計有 10 處。

授信不動產擔保品：臺銀盤點全行不動產擔保品位於上述高風險縣市之授信共 21,699 筆。其中，2,610 筆授信案件之不動產擔保品座落於模擬情境淹水區域。2023 年底暴險金額約為 163 億元，佔總體授信餘額約為 0.49%。

轉型風險壓力測試 - 市場風險

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險情形，詳細執行情形請參閱臺銀 2023 年 TCFD 報告書。

- **風險辨識：**壓力測試是指在面臨異常且可能發生的壓力事件下，透過分析潛在的風險因素，量化分析壓力情境下可能帶來的不利影響，及評估在可能出現各類壓力情境下的風險損失，以利提前採取適當的因應措施以減少可能的損失。
- **風險分析：**在股票部位採用企業價值倍數作為衡量指標，債券部位則是基於 Merton Model 計算風險溢酬作為風險鏈結因子，分析標的則如同信用風險選取臺銀國內投融资之重要部位包含電力業、鋼鐵業及化學材料製造業等進行分析，本次壓力測試納入當前政策（Current Policies）、延遲轉型（Delayed Transition）、以及 2050 年淨零排放（Net Zero 2050）情境，並從公司獲利影響面，評估市價差額影響稅前淨利的占比，稅前淨利採 2022 年數據為 19,189,573 千元，評估範圍包含 5 檔股票、14 家公司債券（其中包括 4 家海外債券）。



• 財務衝擊量化分析結果

市場投資部位理論價與原始市值之差額占稅前淨利百分比（單位：千元）

市場部位	預測年度	當前政策	延遲轉型	2050 年淨零排放情境
股票	2030	-9.22%	-9.22%	-15.21%
	2040	-7.36%	-13.04%	-15.21%
	2050	0.00%	0.00%	0.00%
債券	2030	0.00%	0.00%	-0.13%
	2040	0.00%	-0.06%	-0.13%
	2050	0.00%	0.00%	0.00%
合計	2030	-9.22%	-9.22%	-15.34%
	2040	-7.36%	-13.10%	-15.34%
	2050	0.00%	0.00%	0.00%

經過本次的壓力測試，因多為大型的公開發行公司，皆有提出支持國際、或當地國家的 2050 年淨零排放路徑，因此在壓力測試的假設基礎下，2050 年理論價與原始市值並無差異，其中由於部位特性，主要受影響最嚴重的會是股票於 2040 年市值的差額將影響稅前淨利約 15.21%。但對於臺銀而言，應關注 2030 年與 2040 年排放路徑上，如出售部位對稅前淨利造成的影響。

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，依據國際標竿、產業關注之議題，收斂相關之永續目標與指標，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「[1.2 永續發展藍圖](#)」。



4.2 環境永續

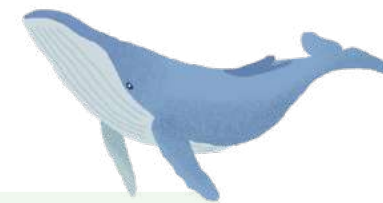
近年不論是氣候變遷或是環境生態破壞，對社會帶來的影響逐漸擴大，臺銀做為金融業的一份子，不僅遵循巴黎協定與赤道原則等精神辦理金融服務，亦持續努力減少可能造成的直接環境負面影響與足跡，並透過建立有效的管理制度，發起各項行動措施與改善方案，降低能源、紙張及水資源的耗用，亦透過推廣綠色共同採購、綠建築興建與支持再生能源行動，實踐環境友善。

臺銀總動員、攜手逾 1.8 萬客戶粉絲，共襄盛舉關燈護地球



臺銀自 2021 年起自發性加入地球一小時（Earth Hour）關燈活動、響應世界地球日，也加入「修復地球（Restore Our Earth）」的行列，全臺各分行於 3 月 20 ～ 25 日展開宣導關燈護地球活動，3 月 25 日晚間 8 點 30 分到 9 點 30 分關閉營業據點招牌燈及不必要的照明設備。為了擴大節能愛地球的效益，臺銀不僅動員全體同仁在家響應，也熱情邀約客戶及臺銀粉絲共同響應「[支持臺銀倡議行動，為地球永續發聲](#)」，累計共逾 1.8 萬人聯名簽署響應倡議，一起關注氣候變遷議題，藉此匯聚更多人的力量維護共同生活的環境，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，透過臺銀內網最新消息專區，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。

另外，臺銀支持響應世界地球日，特於 2023 年 4 月 22 日在大安森林公園舉辦「認識大自然・環保愛地球」生態導覽活動。邀請桃園仁友愛心家園、財團法人台灣省私立啟智技藝訓練中心、新北市三重區孩子的秘密基地小朋友、財團法人台北市賽珍珠基金會參與，透過專業生態導覽認識自然，開啟大眾對生態保育與環境保護的重視，攜手愛護臺灣在地一草一木，為美麗的臺灣與地球盡一份心力，倡議全球性的環境保護運動。



臺銀支持環境永續，綠色森植美好未來

臺銀為支持環境永續，在氣候變遷議題與永續金融領域展開具體作為，於 2023 年 3 月 16 日農業部林業及自然保育署推動之森活圈植樹月活動，特別選定位於陽明山的行員訓練所，開啟臺銀植樹愛地球之永續旅程，由董事長率領高階主管一同親手種下碳吸存能力高的臺灣原生樹種「光蠟樹」，以種樹減碳行動積極響應政府「2050 淨零排放」政策，更藉此呼籲民眾關注環境議題，共同守護美麗的臺灣環境。

臺銀綠色森植行動，運用位於陽明山的行員訓練所園區種植減碳能力高居第二、每公頃約可吸收 345 公噸二氧化碳（相當於一個人約 30 年的碳排放量），且擁有保土、防風、成長快速及樹姿優美等優點的臺灣原生樹種光蠟樹，兼具園區觀賞價值與提升減碳之成效。

此外，截至 2023 年底，臺銀現管有臺北市及高雄市共 84 株受保護樹木，除定期進行樹木之棲地巡守，記錄棲地情況外，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；2023 年，臺銀在護樹管理維護費用共花費超過新臺幣 76 萬元。



老樹維護 - 編號 1835 受保護鐵冬青



臺銀董事長呂桔誠率領高階主管一同種下碳吸存能力高的臺灣原生樹種「光蠟樹」



溫室氣體減量

臺銀為確實掌握營運過程中，所造成的溫室氣體排放，2023 年起擴大以新版 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查標準進行全行據點盤查，並於 2024 年 4 月通過 2023 年排放查證取得證書。未來每年將持續執行全球所有營運據點溫室氣體盤查及查證，以掌握節能減碳之實質成效；2023 年國內營運據點溫室氣體排放量較 2022 年減少 10.84%。

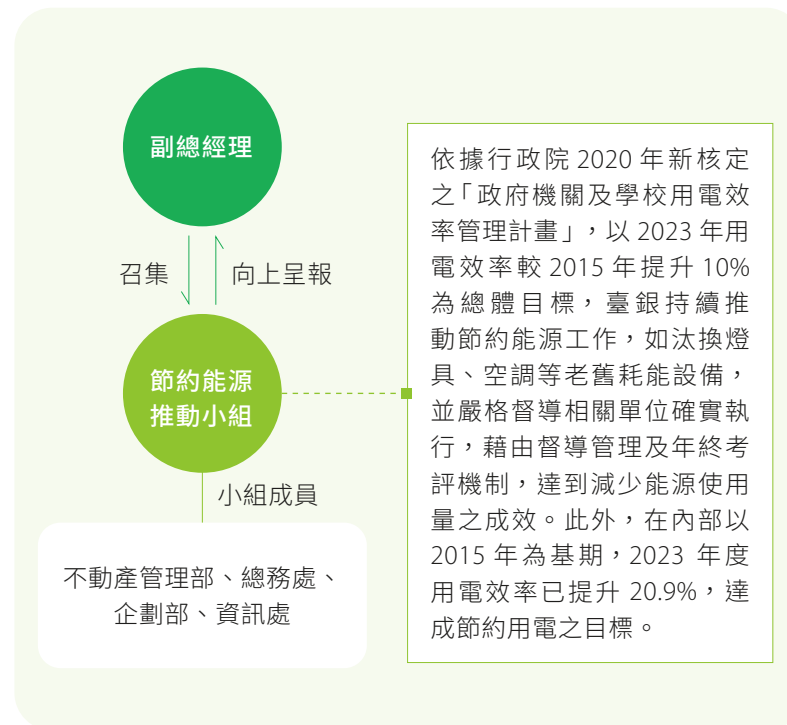
能源類型	2023 年排放量（單位：公噸 CO ₂ e）
直接溫室氣體排放量（範疇一）	4,476.1629
能源間接溫室氣體排放量（範疇二）（市場別）	18,443.5655
能源間接溫室氣體排放量（範疇二）（地區別）	19,587.0032
其他間接溫室氣體排放量（範疇三）	9,937.2564
總溫室氣體排放量（範疇一 + 二 + 三）（市場別）	32,856.985
總溫室氣體排放量（範疇一 + 二 + 三）（地區別）	34,000.423
淨收益（新臺幣百萬元）	55,867
溫室氣體密集度：（範疇一 + 二 + 三）（市場別）/ 淨收益（新臺幣百萬元）	0.5881
溫室氣體密集度：（範疇一 + 二 + 三）（地區別）/ 淨收益（新臺幣百萬元）	0.6086

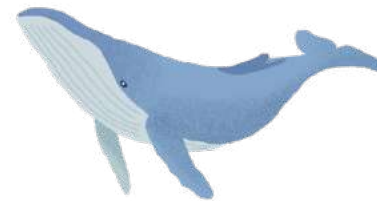
註：

1. 臺銀採營運控制法彙整溫室氣體資訊及盤查，全球暖化潛勢（GWP）預設採用 IPCC 第六次評估報告（2021）之各種溫室氣體 GWP 值，並均以排放係數法計算溫室氣體排放量。
2. 2023 年擴大盤查邊界增加海外營運據點。
3. 2023 年範疇三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」、「客戶及訪客運輸」、「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」。
4. 揭露涵蓋臺銀綜合保險經紀人股份有限公司。
5. 溫室氣體密集度之計算同臺灣金控 2023 年報告書，統一改為淨收益（新臺幣百萬元）。

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，不動產管理部、總務處、企劃部、資訊處擔任小組成員，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、節能目標量及擬訂改善對策。





能源投入與產出

臺銀各營運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國內各分行營運據點。2023 年國內全部據點能源消耗量相較 2022 年降低，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；而用油量的減少主要是因線上會議替代實體會議的次數增多，使得公務車的使用頻率降低，進而減少加油的次數。

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，為期 3 年每年採購至少 250 萬度綠電，2023 年 3 月起總行及武昌大樓已導入綠電轉供，截至 2024 年 2 月綠電使用已轉供 268 萬 731 度電，比例占全行總用電量之 7%，減碳約 1,327 噸。2024 年將規劃臺銀資訊處導入綠電轉供，提高再生能源採購規模，達到淨零排放的目的。

節能減碳行動

1

2023 年度汰換燃燒效能差、耗油之老舊特大型運鈔車 1 輛、大型運鈔車 1 輛、油電混合車 1 輛、客貨車 22 輛、新購節能小客車 1 輛及 21 輛燃油公務機車汰換為電動機車，以提升用油節約率，減少溫室氣體排放量。2023 年用油較 2022 年減少 29,582.15 公升、氣體排放減量達 66,936 kgCO₂e。

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，並選用具省電環保標章產品。截至 2023 年底完成總行及分行共 16 處中央空調系統汰舊換新；冷氣機 77 台，採購金額達新臺幣 7,677 萬元，提升節能減碳效益。

另，臺銀營業單位營業空間燈具已全面汰換為 LED 燈具，非營業空間截至 2023 年 11 月底已全部汰換完成。

3

依經濟部「政府機關及學校用電效率管理計畫」，長期推動總分行空調、照明、電梯及相關節能設備檢視、維護保養、汰舊換新等，落實各項節能管理措施及派員接受各項講習，節電績效顯著，於 2022 年度評比為「節電績優」丁組第 3 名。



能源耗用量

能源類型	項目	2023 年
外購電力	使用量 (度電)	38,620,721.25
	能耗 (GJ)	139,034.60
汽油	使用量 (公升)	260,424.62
	能耗 (GJ)	8,504.70
酒精汽油	使用量 (公升)	1,418.08
	能耗 (GJ)	45.92
天然氣	使用量 (立方公尺)	6,429.00
	能耗 (GJ)	215.34
柴油 (移動)	使用量 (公升)	67,407.89
	能耗 (GJ)	2,370.68
柴油 (固定)	使用量 (公升)	2,307.69
	能耗 (GJ)	81.16
液化石油氣 (LPG)	使用量 (公升)	14,730.93
	能耗 (GJ)	409.22
總能耗 (GJ)		150,661.62
淨收益 (新臺幣百萬元)		55,867
能源密集度 (用電量能源消耗量 (GJ) / 淨收益 (新臺幣百萬元))		2.70

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；每千卡以 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。

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



2023 年度用紙量為 278,346 公斤，相較 2022 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 0.79%。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。為落實廢棄物回收，規範清潔招標案得標廠商應配合臺銀垃圾減量措施（含廚餘整理）、定期清運一般廢棄物及資源回收。



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。2023 年度廠商均依契約規定辦理。



廢棄物減量績效

2023 年總行區廢棄物總量約 106.3 公噸，相較前一年度的 106.4 公噸，減少約 0.09%。

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，於 2017 年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 279.90 KW。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，並於 2022 年 6 月完成建置太陽能光電發電設備，裝置容量合計 891.55 KW。截至 2023 年共計有 9 處行舍屋頂出租供業者建置太陽能光電設備，設置容量合計約 1,171.45 KW。2024 年將檢視其他營業行舍屋頂建置太陽能光電設備之可行性後規劃辦理公開招租，為潔淨能源發展善盡一份心力。



行舍頂樓設置之太陽能光電發電設備



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 年規劃興建「仁愛分行」及「馬祖分行」新建案，以綠建築設計並已取得候選綠建築證書。



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」。



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」。



- 「仁愛分行」及「馬祖分行」新建案取得候選綠建築證書。
- 「北大路分行行舍」及「東部疏散倉庫（暨臺東分行臨時行舍）」通過延續認可及核發綠建築標章。
- 既有營運據點「臺中港分行」、「臺南創新園區分行」評定為建築能效 3 級，並取得綠建築標章。

2016

2017

2018

2021

2023



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」。



「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。



永續採購與供應商管理

近年臺銀除持續推動環保節能政策，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，相關清潔維護採購案中也明訂得標廠商使用之清潔維護用品應具有環保標章。2023 年度辦理綠色採購公告指定項目達成率為 98.17 %，超逾年度目標值 95 %，獲得分數為滿分 100 分。

金額（新臺幣元）



資訊設備
環保標章認證

67,817,258



冷氣機
環保標章、節能標章等

1,938,202



紙張
FSC、PEFC 標章或零砍樹製程之產品

3,645,395



衛生紙
FSC、PEFC 標章或零砍樹製程之產品

478,551



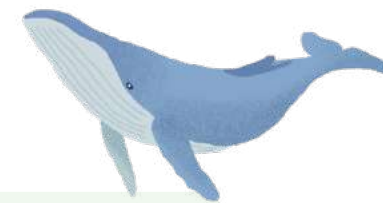
照明設備
節能標章

2,206,724

臺銀近 3 年綠色採購比例（單位：新臺幣千元）

	2021 年	2022 年	2023 年
綠色採購金額	26,248,680	68,498,035	92,930,473
採購總金額	26,458,110	71,144,489	94,659,751
綠色採購金額比例	99.21%	96.28%	98.17%

註：綠色採購定義為具環保標章產品、領有衛生署核發證書、具節能、省水、綠建材標章等。



同時，臺銀接受各級政府機關、公立學校及公營事業之委託，以代理人身分代辦財物及勞務採購，除個案之國內、外採購外，亦藉由各機關具有共同需求特性之財物或勞務，與廠商簽訂「共同供應契約」，經由集中採購，節省人力並發揮大量採購之經濟效益。於綠色採購實績方面，已於契約條款加註為配合環境部推動各機關綠色採購政策，立約商之契約產品，如已取得環境部認可之環境保護產品使用許可或證明文件者，廠商得於契約期間提出申請，由本部協助於政府電子採購網公告註記環保標章資訊，便利各機關查察綠色採購資訊，以發揮共同供應契約便捷採購之效益。**2023 年辦理註記環保標章筆數共計 2,431 筆，2023 年臺銀綠色採購指定採購項目達成度為 98.17 %。**

供應商管理方面，臺灣金控訂定《永續採購及供應商管理政策》，臺銀除依金控規定，也依採購案金額規模訂定《一般採購作業標準作業流程》（超過新臺幣 15 萬元財物、勞務之一般採購招標依此標準作業流程辦理）、《小額採購作業標準作業流程》（新臺幣 15 萬元以下）、《零星採購作業標準作業流程》，招標時要求投標廠商出具資格文件、回填檢核表以審查廠商是否具備履約執行能力，並要求部份廠商符合企業社會責任指標（如有無普調員工薪資、有無提供員工工作與生活平衡措施等），帶動供應商夥伴一同實踐永續經營。

供應商管理大會 / 採購業務宣導會

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。



此外，臺銀每年主辦採購業務宣導會，宣導機關採購人員優先採購環境保護商品，響應綠色採購、節能減碳，共同倡議環保愛地球，同時探討共同供應契約訂購實務、招標文件規範等注意事項。2023 年分北、中、南、東區共辦理 4 場實體及線上宣導會，約 735 位機關採購人員與會。





Chapter 5

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



5.1 人才培育與發展

多元訓練

臺銀訓練課程分有「綜合培育發展系列課程」與「專業系列課程」兩大體系。

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，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）制方式提供協助，積極協助新進員工適應及融入工作環境。

專業系列課程

著重於增進臺銀員工之專業知能，2023 年已啟動如授信、外匯之部分業務課程區分為初級、中級及高級班，2024 年徵信課程也將分級授課。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。

為使課程知識得確實傳遞、促進員工學習，臺銀訓練以「跨空間、跨時間、跨領域」為核心，開班方式共分為三大類，包括委辦訓練（跨空間）、

自辦訓練（跨時間）與派外訓練（跨領域），主要依課程專業程度、業務性質及法令規定所需決定開班形式，2023 年執行成果如下：

跨空間 分區開課	231 班 行內開課數	17,135 人次 參加受訓
跨時間 隨時學習	335 門 線上課程	410,368 人次 上網學習
跨領域 不同專業	2,616 人次 派員參加外部機構舉辦人壽證券或非金融領域課程	1,727 場 自辦專業學習

訓練成效評估方面，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、講師教學與教材之意見反饋，調查結果將成為後續開班之參考。訓練後透過測驗、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。臺銀 2023 年有 59 班業務相關訓練課程舉辦課後測驗，成績合格率平均（70 分合格）皆在 90.5% 以上。

此外，專業系列課程不僅增加 ESG 主題，永續發展意識也內化至臺銀人才培育的各項細節中，例如維護陽明山行員訓練所整體環境，悉心照護所種植樹木、要求包商用環保建材，對於宿舍寢具之清潔，亦要求廠商使用環保清洗劑，以落實永續環境。行員訓練所也實行各項節能減碳措施，2023 年訓練課程講義用紙年減 12 %、平均每位講師用紙量減少 1.35 公斤，後續將評估導入平板裝置以降低紙本講義用量。



數位學習

有鑑於數位轉型對企業的影響，並提升同仁專業素養、協助其掌握業務及趨勢發展，臺銀於 2020 年完成建置「數位浪潮系統」，並持續更新系統技術、作業功能及強化其資安，以配合業務之各項需求。系統具備個人化功能，可依學員身分顯示個人學習情況，對訓練課程亦有管理功能，得協助主講之各業管單位掌握全行學習紀錄；系統之自動化與控制功能，則可主動通知學員未完成課程並充分管理上課時數。此外，臺銀「TOP Meeting 視訊會議系統」於架構下優化其教室影音傳輸品質及師生互動功能，以增進學習效益及節省同仁往返時程，並達到節能減碳之效。

「數位浪潮系統」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相關課程。2023 年系統共上架 335 項課程，計 410,368 學習人次。

臺銀將持續導入數位科技、優化各項訓練業務及系統功能，例如串聯數位報到、訓練計畫及差勤管理，建立學員特有的「數位學習藍圖」，授課面向及主題逐步擴增（預計新增環境教育、ESG 相關課程），充實同仁的專業智識。2024 年將規劃建置派外訓練數位系統，進一步評估成立臺銀專屬數位學院。

臺銀訓練體系

綜合培育發展系列課程		
對象	課程	2023 年參與人數
儲備正、副主管	卓越管理人才培訓班	58
10 職等至 12 職等	幹部研習班	21
新進人員	新進職員 / 工員職前訓練班	391

專業系列課程			
等級	對象	課程	2023 年參與人次
初級	各業務相關單位 初辦業務或儲備人員	- 信用風險系列 - 市場風險系列	6,001
中級	各業務相關單位 業務主辦人員及具一定年資員工	- 創新數位金融訓練 - 信託業務 - 語言系列 - 自我學習課程	6,912
高級	各業務相關單位 具一定職等人員	- 作業風險系列 - 內稽內控系列 - 洗錢防制 - 法令遵循 - 資訊業務及資訊安全	4,222
線上課程	全行各職等人員	其它 (ESG 相關) 課程	410,368

註：

1. 新進職員職前訓練參加對象包含工員轉職員，2023 年共計 313 人參加訓練。
2. 2023 年辦理 ESG（含淨零轉型）相關教育訓練課程共開設 19 班、23 班次，累積達 1,309 參訓人次。



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)	229	294	523
	訓練時數 (B1)	8,677	11,775	20,452
	平均訓練時數 (B1 / A1)	37.89	40.05	39.11
單位主管及副主管以外職員	人數 (A2)	2,863	4,047	6,910
	訓練時數 (B2)	63,262	96,347	159,609
	平均訓練時數 (B2 / A2)	22.10	23.81	23.10
合計	員工總人數 (A1 + A2)	3,092	4,341	7,433
	訓練總時數 (B1 + B2)	71,939	108,122	180,061
	員工平均訓練時數 (B1 + B2) / (A1 + A2)	23.27	24.91	24.22

註：

- 員工平均訓練時數之計算範圍以實體課程為主。
- 單位主管及副主管計 523 人 (含董事長等 8 人)，單位主管及副主管以外職員計 6,910 人 (不含駕駛、工友、契約工、工讀生、國外就地僱用)，全行職員合計 7,433 人。

孕育人才

臺銀訓練體系中的「綜合培育發展系列課程」，透過系統性資源投入，有效培育同仁職能。同仁加入臺銀後，除可參與「新進人員職前訓練班」外，後續亦有機會參與幹部研習班或其他儲訓計畫，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」優先考慮對象，於將來培植為單位正副主管。

課程班別	對象	規劃時數	課程目的	2023 年受訓人數
新進職員職前訓練班	新進人員	78 小時	掌握臺銀核心服務精神，提升服務品質	313 人次
幹部研習班	10 ~ 12 職等	66 小時	增進幹部工作專業知能並凝聚共識	21 人次
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	58 人次

註：新進職員職前訓練班：新進駕駛、工友、新進契約工、新進工讀生、新進國外就地僱用皆未參加受訓。



鼓勵自辦訓練及進修

臺銀除了既有人才培育機制，亦訂有《提升專業知能自我學習獎勵措施》，鼓勵各業管單位自辦訓練以提升同仁專業知能，2023 年臺銀國內外營業單位共計 106 個單位（含海外分行）辦理自我學習獎勵措施活動，比率達 51.45 %。

同時，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。補助金額包含碩士在職專班每年最高新臺幣 2 萬元、外語費最高 2 萬元、電腦每年最高限額 8 千元。2023 年度補助就讀教育部核定大專院校及在職碩士專班 114 人次，補助金額達 105 萬 2,224 元，另補助進修外語及電腦課程共 273 人次，補助金額新臺幣 369 萬 1,990 元。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，2023 年度共**補助 1,505 人次，補助金額達新臺幣 146 萬 7,779 元。**

5.2 人才吸引與留才

多元職場

優秀人才是銀行重要資本，健全良好的升遷制度與員工士氣更息息相關。臺銀為建立客觀、公正合理之升遷制度，成立人事升遷獎懲制度改革小組，共召開 9 次會議研商，奠定臺銀現行升遷法規架構基礎迄今。目前訂有《行員升遷辦法》、《一般職員升遷作業要點》、《職員升遷考核評分標準表》及《高級辦事員升任領組作業要點》等升遷規定，普獲全體同仁認同，多年來更因應金融環境變革適時修訂、與時俱進，完善制度為臺銀拔擢培育許多傑出人才。

臺銀因國營金融事業機構之體制，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。2023 年新進人員數為 525 人，其中男性 221 人、女性 304 人。近 3 年新進員工留任共 818 人，留任率約 93.17 %。





2023 年新進及離職員工

	年齡層	男性		女性	
		人數	%	人數	%
新進員工	60 歲以上	1	0.23%	1	0.19%
	50-59 歲	8	0.75%	2	0.17%
	40-49 歲	34	3.20%	13	0.94%
	30-39 歲	64	8.11%	65	5.44%
	29 歲以下	114	35.08%	223	41.45%
	新進員工合計	221	6.00%	304	6.27%
離職員工	60 歲以上	3	0.68%	1	0.19%
	50-59 歲	1	0.09%	1	0.08%
	40-49 歲	11	1.04%	14	1.02%
	30-39 歲	33	4.18%	22	1.84%
	29 歲以下	27	8.31%	35	6.51%
	離職員工合計	75	2.04%	73	1.51%

註：

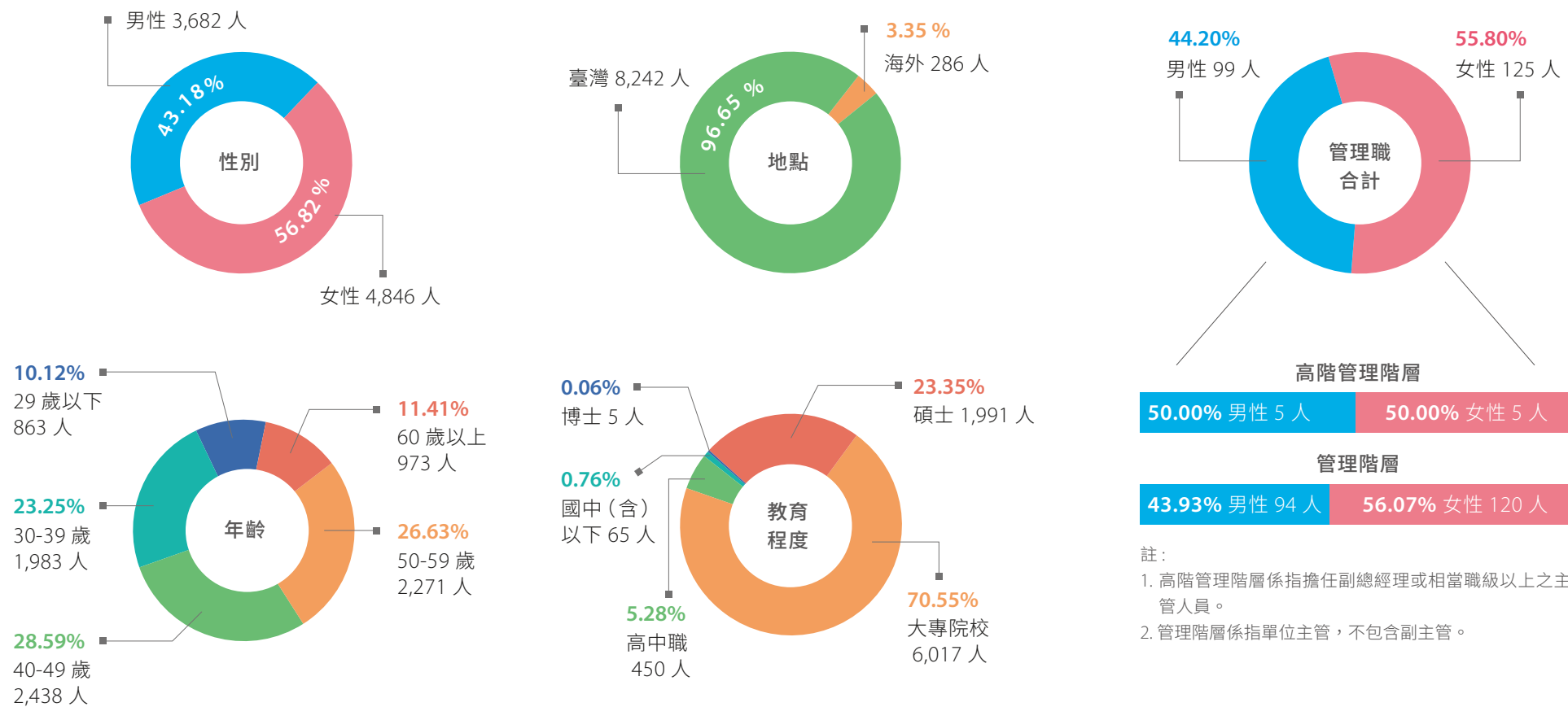
1. 新進員工人數百分比計算公式為各類別新進員工人數 / 各類別員工總數。
2. 離職員工人數百分比計算公式為各類別離職員工人數 / 各類別員工總數。
3. 上開人員不含警員。



截至 2023 年底，臺銀國內外地區員工人數 8,528 人^{註 1}，平均年齡 45.49 歲。臺銀亦依據政府「身心障礙者權益保障法」及「原住民族工作權保障法」，足額進用身心障礙者及原住民，2023 年總計聘僱 304 名（依據身心障礙者權益保障法第 38 條權重計算人數），實現照顧弱勢族群與多元化人力結構的政策目標。

註 1：臺銀並無兼職員工和無時數保證的員工。

2023 年全球人才結構





員工多元指標

性別	身心障礙者		原住民	
	人數	比例 (%)	人數	比例 (%)
男性	118	1.38	25	0.30
女性	97	1.14	26	0.30
總計	215	2.52	51	0.65
加權後總計 ^{註2}	253	-	51	-

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 (不含警員，共 8,528 人)。
- 依據身心障礙者權益保障法第 38 條權重計算人數。

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 2023 年非員工工作者主要係以警員、保全和清潔人員為主，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。2023 年非員工人數相較前一年度並無顯著波動。

項目	人數
警員	158
保全	166
清潔人員	187

註：保全、清潔人員為臺銀提供之服務源自各與業者簽訂之契約。

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，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，適時將經營成果及員工貢獻程度反映於薪酬。

2023 年員工薪資普調 5%，全行女性平均月薪酬（薪資及獎金）約為新臺幣 108,360 元，男性平均月薪酬（薪資及獎金）約為新臺幣 103,261 元，女性對男性平均月薪資比率約為 1.05 倍。臺銀為落實績效管理，肯定員工貢獻並激勵進取，持續依員工年度內之工作績效、獎懲勤惰情形，差異化給予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	
	男性	女性	男性	女性
2021	52,901	54,828	2.20	2.28
2022	52,704	54,556	2.09	2.16
2023	55,404	56,872	2.10	2.15

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：2021 年為 24,000 元；2022 年為 25,250 元；2023 年為 26,400 元。
3. 計算範疇不包含海外地區 9 職等以下人員。
4. 2023 年女性對男性基本薪資比例 1：0.974。

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 %
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
2023	8,146 人	-0.13	1,487 千元	4.57	1,200 千元	4.99

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. 2020 年度全時員工人數為 8,145 人，薪資平均數為新臺幣 1,401 千元，薪資中位數為新臺幣 1,080 千元，以計算 2021 年成長率。



公平考核與獎懲

為建立公平考核及獎懲制度，臺銀員工考核主要依循「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，內部制訂《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，維護員工權益及企業紀律。

臺銀員工考核分為單位主管及副主管，及其以外員工兩大類別。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，以及才能，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。

2023 年度臺銀接受績效考核之員工百分比

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)	223	292	515
	定期接受績效及職涯發展檢視的人數 (B1)	223	292	515
	占比 (B1 / A1)	100.00%	100.00%	100.00%
單位主管及副主管以外員工	人數 (A2)	3,454	4,551	8,005
	定期接受績效及職涯發展檢視的人數 (B2)	3,341	4,415	7,756
	占比 (B2 / A2)	96.73%	97.01%	96.89%
合計	員工總人數 (A1+A2)	3,677	4,843	8,520
	定期接受績效及職涯發展檢視的人數 (B1 + B2)	3,564	4,707	8,271
	占比 (B1 + B2) / (A1 + A2)	96.93%	97.19%	97.08%

註：

1. 每年接受績效及職業發展檢核職員員工人數為 8,520 人，未包含董事長及總經理及副總經理共 8 人。
2. 定期接受考核的人數占比，扣除未符合考核資格之新進人員、留職停薪復職人員及海外就地僱用未具考核資格人員，總人數為 8,271 人，占比為 97.08 %。



5.3 員工權益與人權維護

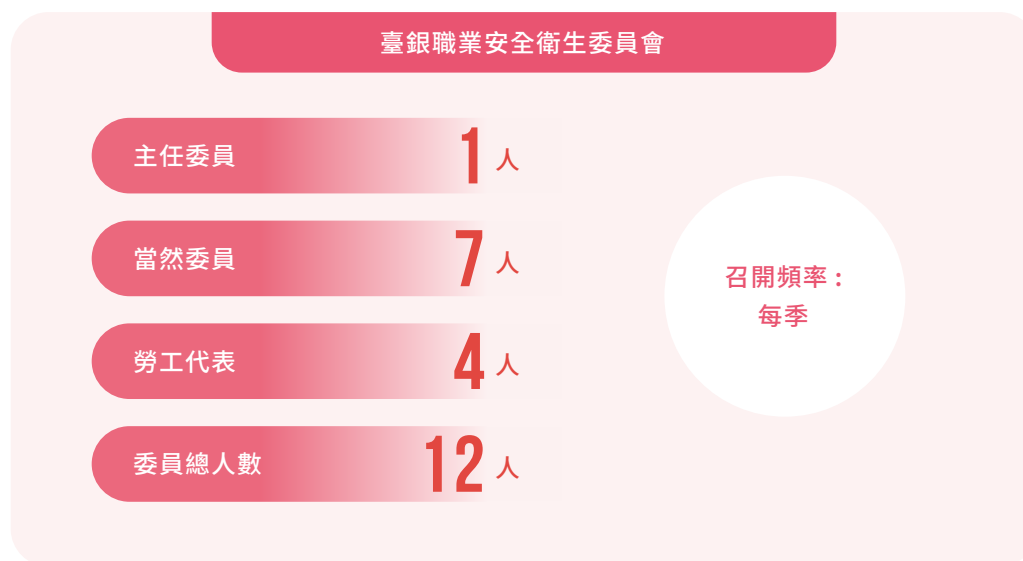
職業安全與健康

為防範職業災害及維護工作環境，保護同仁的安全與健康，臺銀依職業安全衛生法等相關規定，訂有《職業安全衛生委員會設置辦法》、《職業安全衛生管理須知》、《職業安全衛生工作守則》等規章。

職業安全衛生管理

臺銀依規模設置安全衛生組織及人員，實施安全衛生管理及自動檢查措施。其中，總行設有勞安管理單位，負責規劃及辦理職業安全衛生有關業務，並設置職業安全衛生委員會。

臺銀職業安全衛生委員會，委員人數共計 12 人，主任委員由董事長或其指定代理人擔任，當然委員 7 人由主任委員指派總行部處主管擔任，選任委員 4 人為勞工代表，並每 3 個月定期召開會議，審議、協調及建議安全衛生相關事項，2023 年總計召開 4 次會議。





職業災害

2023 年度臺銀員工發生職災之失能傷害件數為 12 件，共計 12 人（其中屬罹患職業病者為 0 人），占員工總人數比率為 0.14 %。臺銀除辦理在職教育宣導以預防職災發生外，醫護人員亦針對前揭發生職災同仁作後續健康關懷及衛教指導。

員工與非員工工作者之可記錄職業傷害與嚴重職業傷害情形

年度	對象	工作時數	嚴重職業傷害件數	嚴重職業傷害率	死亡人數	死亡率	可記錄 職業傷害件數	可記錄 職業傷害率
2023	員工	16,665,600	0	0	0	0	12	0.72
	非員工工作者	668,608	0	0	0	0	0	0

註：

- 職業災害統計基準不包含上下班「通勤災害」。
- 工作時數以平均每日 8 小時估算，計算公式為：（每月工作人數 × 每月工作日數）× 8 進行全年度數據概估。
- 嚴重職業傷害率（Disabling Frequency Rate, FR）為每 1,000,000 工時中發生嚴重職業傷害（不包含死亡）的次數，計算公式為：嚴重職業傷害件數 × 1,000,000 / 總工作時數；嚴重的職業傷害意指因職業傷害而導致失能、或無法於 6 個月內恢復至受傷前健康狀態之傷害。
- 可記錄職業傷害率（Total Recordable Injury Frequency Rate, TRIFR）指每 1,000,000 工時中發生可記錄之職業傷害次數，其計算公式為：可記錄之職業傷害件數（包含嚴重職業傷害件數、死亡人數及其他失能等可記錄之職業傷害件數）× 1,000,000 / 總工作時數。
- 1,000,000 工時的比率指一年內每 500 名全職工作者的職業傷害數量，根據全職工作者 1 年工作 2,000 小時進行假設。
- 主要傷害類型為跌倒。

員工與非員工工作者之失能傷害頻率與嚴重率統計

年度	對象	因失能傷害 而損失工作日數	失能傷害頻率 (FR)	失能傷害嚴重率 (SR)	綜合傷害指數 (FSI)
2023	員工	251	0.72	15	0.10
	非員工工作者	0	0.00	0	0.00

註：

- 損失工作日數：無法工作天數（休息天數）；計算基準含職業災害公傷假，不含病假及生理假別。
- 失能傷害頻率（Disabling Frequency Rate, FR）= 失能傷害件數 × 1,000,000 / 總經歷工時（計算至小數點後 2 位，無條件捨去）。
- 失能傷害嚴重率（Disabling Severity Rate, SR）=（失能傷害損失日數 × 1,000,000）/ 總經歷工時（取整數，無條件捨去）。
- 失能傷害之綜合傷害指數（Frequency-Severity Indicator, FSI）= $\sqrt{(FR \times SR) \div 1,000}$ （計算至小數點後 2 位，無條件捨去）。



臺銀意外事故通報及處理流程



職業災害預防及勞工健康保護

有關職業安全衛生法所規範之四大保護計畫（預防人因性危害、預防異常工作負荷促發疾病、預防執行職務遭受不法侵害及母性健康保護），臺銀皆訂有相關計畫及措施，針對員工及工作場所進行危害辨識與風險評估，並每年度訂定職業安全衛生管理暨自動檢查計畫，由各單位確實執行，以保障員工安全與健康，防止職業災害發生。

人因性危害預防

每年依據員工填報之肌肉骨骼症狀調查表，針對自評結果有肌肉骨骼症狀之同仁，除提供其相關衛教資訊，自評症狀較為嚴重者則由護理人員以電話關懷；若同仁仍有健康相關問題，則進一步由臨場醫師瞭解個案症狀發生之原因並給予適當之改善建議。2023 年共 7 人由臨場醫師以現場或電話進行訪談及健康指導。

異常工作負荷促發疾病預防

每年藉由異常工作負荷評估調查表填報，辨識及評估可能促發疾病之潛在風險族群。2023 年依個人風險因子篩選出之風險等級，低風險員工共 43 人，由護理人員提供相關衛教文宣；中、高風險員工共 8 人由護理人員或臨場醫師以現場或電話進行訪談及健康指導。

執行職務遭受不法侵害預防

於各單位公佈欄張貼臺銀預防職場不法侵害之書面聲明，藉以宣示臺銀對於職場不法侵害「零容忍」之決心，並每年辦理職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估、作業場所環境及適性配工與工作設計檢點、提供線上課程等相關預防措施，以降低內外部不法侵害發生之機率。2023 年評估結果具有潛在風險共 169 單位，渠等單位業設有相關控制措施以防止不法侵害事件發生。

母性員工健康保護

每年依作業場所危害評估及母性健康保護採行措施表進行危害辨識及評估，對於懷孕期及育兒期之同仁，由護理人員追蹤管理並提供相關衛教、關懷及諮詢等服務，2023 年共關懷服務 136 位女性同仁。



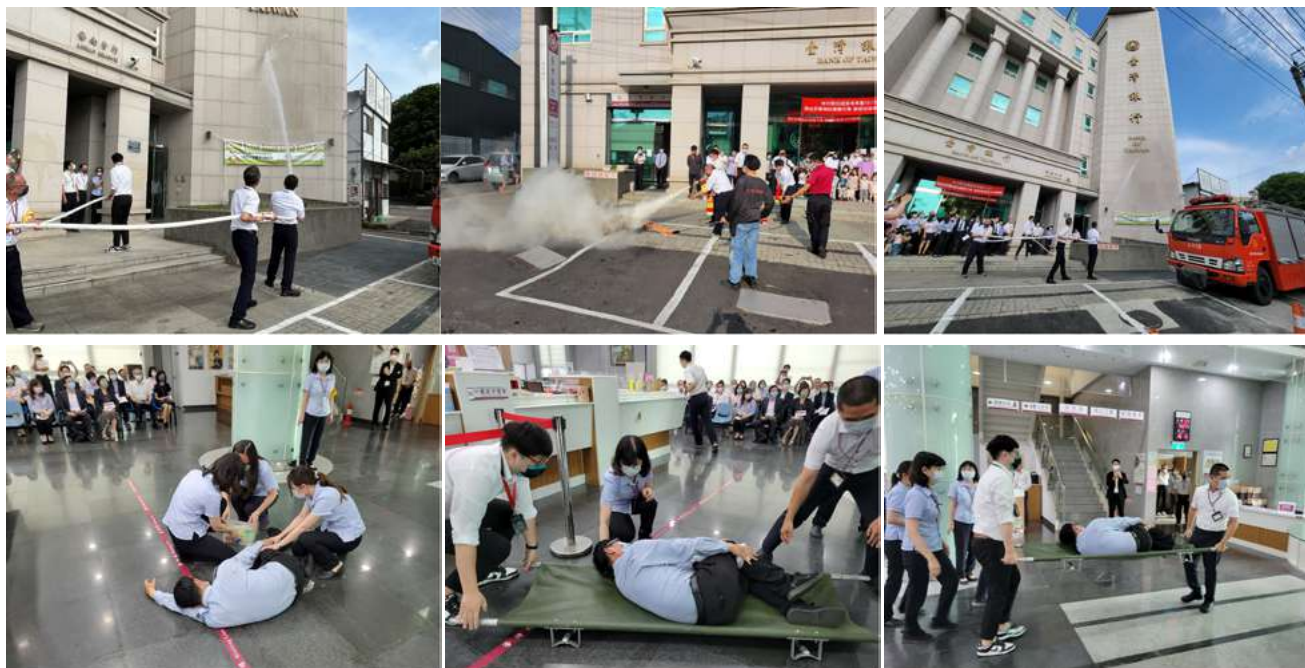
作業環境檢測

為掌握臺銀勞工作業環境實態與評估勞工暴露狀況，每半年實施作業環境二氧化碳濃度檢測 1 次，2023 年經委請合格廠商實地測定臺銀工作場所數量共 180 處，上下半年檢測結果均符合規定。

職業安全衛生工作者訓練

臺銀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，2023 年辦理職業安全衛生業務主管複訓共調訓 161 人，完成 21 場次訓練課程，以持續精進其職業安全之概念與認知，另於新進人員職前訓練班辦理 3 小時職業安全衛生教育訓練共計 391 人，強化同仁對職業安全的關注與重視。

此外，為保障員工之安全，每年按北、中、南、東等分區辦理「安全防護演練」，由擇定營業單位辦理所屬員工安全維護自衛編組示範觀摩演練，演練項目包含發生搶劫案件、發生災害或爆裂物等之處置，2023 年度擇定之 17 家分行業於 10 月 24 日完成示範觀摩演練作業；除辦理示範觀摩演練分行外，另責由其餘各營業單位每半年辦理自行演練 1 次，以強化行舍安全機能，熟稔危機處置方式，提升同仁危機意識及應變制變能力。





健康促進與安心職場



臺銀積極導入健康職場認證，業依衛生福利部國民健康署公告之「『健康職場認證』推動方案」完成作業分工及提供認證所需資料，總行於 2023 年提出認證申請並順利通過，獲得「健康促進標章」。

定期健康檢查

為照護員工身心健康，臺銀持續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。2023 年臺銀辦理 40 歲以上員工健康檢查共計 5,748 人次完成檢查。為避免同仁受流感病毒威脅，2023 年亦安排國軍臺北門診中心附設民眾診療服務處之醫療團隊至總行提供「公費（免費）施打流感疫苗」，計有 83 人完成施打。

此外，臺銀持續編製安全衛生相關文宣及教材，如「認識菸品、檳榔的危害」、「用藥安全愛注意」等，每年辦理健康講座，2023 年於數位浪潮系統更新「健康情緒把把脈 - 中醫食療帶您吃出好心情」、「脊椎伸展操健康講座線上課程」供同仁上網觀看便利學習健康新知，並培養正確觀念。

專業健康諮詢

臺銀委聘特約專業醫師辦理臨場健康服務，2023 年度共辦理 6 梯次臨場健康諮詢服務，參加人數共 59 人。心理健康方面，臺銀與宇聯管理顧問有限公司簽訂員工協助方案（EAPs）委託辦理合約，設有心理諮商機制，提供同仁獲得調適、疏解工作情緒與壓力的適當管道，2023 年使用心理諮商機制的 5 名同仁於滿意度調查中皆表示晤談過程中能舒緩降低焦慮不安情緒，並感受鼓勵與支持。



員工福利保障

臺銀員工除享有公保、勞健保、特別休假等符合法規的基本權利，並依據公務人員請假規則、勞工請假規則及性別平等工作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。



同時，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。福委會委員三分之二由臺銀企業工會推舉、三分之一由資方推派。另外，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，每年持續擬訂「知能教育文康活動實施計畫」，辦理各項活動並補助講師費用，2023 年共申請設置 11 班、參加人數達 215 人。

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 / 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 - 每年辦理健康講座 - 臨場健康諮詢、健康宣導、流感疫苗接種	- 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、網球、瑜珈、羽球、壘球及手機攝影等活動 - 防範新冠肺炎疫情，臺銀自 2022 年 5 月起發放防疫關懷包，截至 2023 年 3 月底共發放 2,953 個
母性健康保護	- 自 2010 年起陸續設置哺（集）乳室，開放女性員工及民眾使用，目前已於總行及 78 家分行設置完成 2023 年起總行提供孕婦專用停車位	
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
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 - 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。	



員工心福利：打造安心托育環境

無償提供員工兒女托育服務

基於員工照護及營造友善生養環境的初衷，臺銀 2022 年起於桃源大樓、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（以下簡稱職場教保中心），112 學年度（2023-2024 年）共計收托 22 名臺銀員工子女，員工子女收托比例及總體收托招生率雙雙較開辦首年提升，展現臺銀照顧員工及育兒的用心，收托情形如下：

職場教保中心	說明
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，2023 年底收托人數 40 人（包含臺銀員工子女 17 人、一般幼兒 21 人、需協助幼兒 2 人）
桃園分行（桃園市）	2022 年 8 月 19 日開辦並提供收托服務，2023 年底收托人數 24 人（包含臺銀員工子女 1 人、一般幼兒 19 人、需協助幼兒 4 人）
鳳山分行（高雄市）	2022 年 8 月 1 日開辦並提供收托服務，2023 年底收托人數 37 人（包含臺銀員工子女 1 人、一般幼兒 33 人、需協助幼兒 3 人）
安南分行（臺南市）	2022 年 10 月 19 日開辦並提供收托服務，2023 年底收托人數 24 人（包含臺銀員工子女 3 人、一般幼兒 16 人、需協助幼兒 5 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，隨著兩性平權、工作及家庭平衡觀念盛行，男性員工申請留停比例有上升趨勢。此外，請產假員工考評將獨立計算，確保權益不因育嬰有所影響。臺銀 2023 年育嬰留職停薪職員復職率為 97.7%，高於短期目標之 95%，詳細育嬰留職停薪職員人數統計如右：

項目	男性	女性	合計
2023 年符合育嬰留停申請資格人數 (A)	217	326	543
2023 年實際申請育嬰留停人數 (B)	9	59	68
育嬰留停預計於 2023 年復職人數 (C)	15	72	87
2023 年育嬰留停實際復職人數 (D)	15	70	85
2022 年申請育嬰留停實際復職人數 (E)	3	82	85
2022 年申請育嬰留停復職後持續工作一年人數 (F)	3	81	84
申請率 (B / A)	4.15%	18.10%	12.52%
復職率 (D / C)	100.00%	97.22%	97.70%
留任率 (F / E)	100.00%	98.78%	98.82%

註：

- (A) 符合育嬰留停申請資格人數以過去三年（2021-2023）曾申請產假或陪產假之員工人數為準。
- (B) 以實際留停日於 2023 年間之員工人數計算。
- (C) 以預計復職日於 2023 年間之員工人數計算。
- (D) 以預計復職日於 2023 年間且已實際復職之員工人數計算。



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、遵循臺灣金控人權政策、全球各營運據點所在地法規，對臺銀及價值鏈夥伴至關重要，也符合政府、消費者、客戶等利害關係人的期望。

臺銀於工作守則載有人權相關政策，包含《工作場所性騷擾防治、申訴及懲戒處理要點》、《性騷擾防治、申訴及調查處理要點》和《執行職務遭受不法侵害預防計畫》，反對如性騷擾、職場霸凌等任何歧視及侵犯人權的行為，規範性騷擾防治措施，2023 年起於臺銀內網新增 113 性騷擾申訴信箱，若有違反情事員工可向相關單位申訴。

臺銀也提供員工協助方案，視同仁需求持續新增不同面向如醫療、理財、法律等諮詢服務；未來，臺銀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。臺銀於 2023 年 9 月實施員工協助方案之問卷調查，依據結果，同仁多認同員工協助方案能確實提供幫助且有意願多加利用，並表示期盼可新增不同類別的諮商服務。

降低職場人權風險 - 性騷擾防治措施

打造健康工作職場的同時，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」，禁止任何職場上的騷擾、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》，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。

臺銀接獲職場不法侵害、性騷擾之申訴後，即啟動相關規定辦理，由權責單位進行調查及處置，除懲處加害人、進行性平教育，也引導被害人透過臺銀之員工協助方案進行心理諮商，協助其撫平情緒、順利回歸職場。

為強化職場中性別平等意識、防止性騷擾案件發生，臺銀請各單位於每月召開內部會議加強宣導、並於佈告欄張貼性騷擾防治措施，亦對各級主管辦理職場性騷擾防治教育訓練課程、對一般行員辦理性平及性騷擾防治講習，形塑性別平等、友善及相互尊重之組織文化。2023 年臺銀於新進人員訓練班中安排性別平等相關訓練課程，課程時數 52 小時，參與人次 3,086 人。



臺銀性騷擾申訴管道

- 專線電話：02-23147195
- 專用傳真：02-23819339
- 電子信箱：113@mail.bot.com.tw



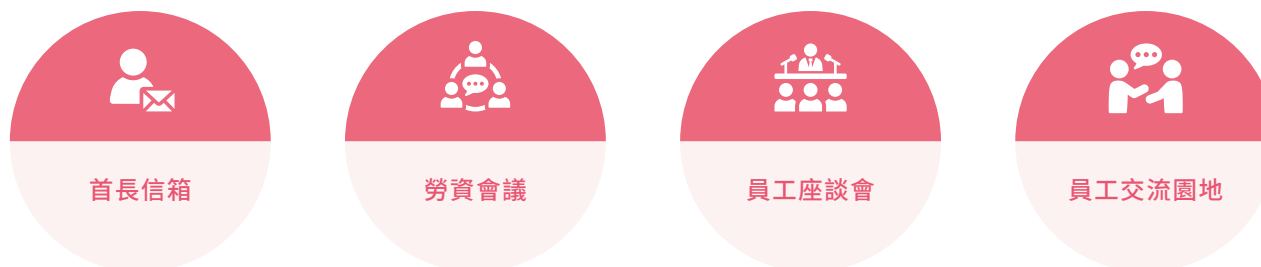
多元溝通管道

員工溝通管道

期盼真實聆聽員工夥伴的心聲反饋，臺銀設有首長信箱，相關單位如接到員工任何申訴均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，並透過員工座談會或相關會議進行溝通、化解疑義。此外，亦於臺銀內網設有「員工交流園地」，提供同仁交流業務經驗與心得分享之平台，良好建議也將成為未來業務精進的參考。

2023 年臺銀勞資會議共召開 19 次，每次參與人次為 20~30 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，俾能即時解決或列入追蹤，2023 年度參與計 192 人。

臺銀員工溝通管道



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」（以下簡稱臺灣銀行企業工會）及「高雄市臺灣銀行企業工會」，臺銀對工會均保持中立並互信互重，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 2023 年底會員入會確認書，臺銀團體協約所涵蓋員工人數為 8,183 人（涵蓋率 99.1%，不含海外就地僱用人員及警員）。

Chapter 6

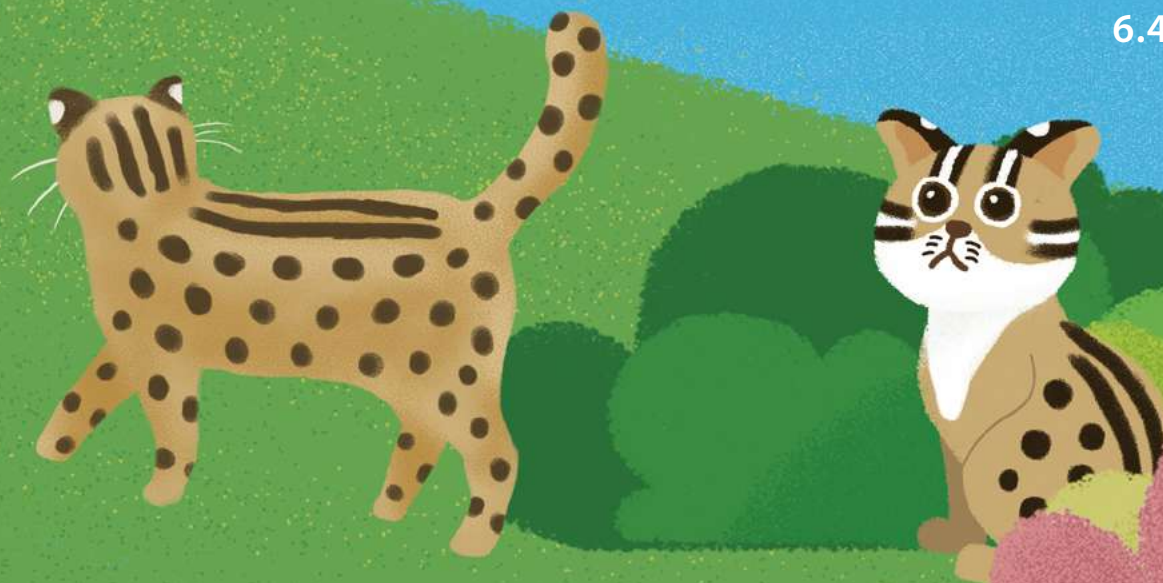
永續社會

6.1 公益臺銀

6.2 學術臺銀

6.3 文化臺銀

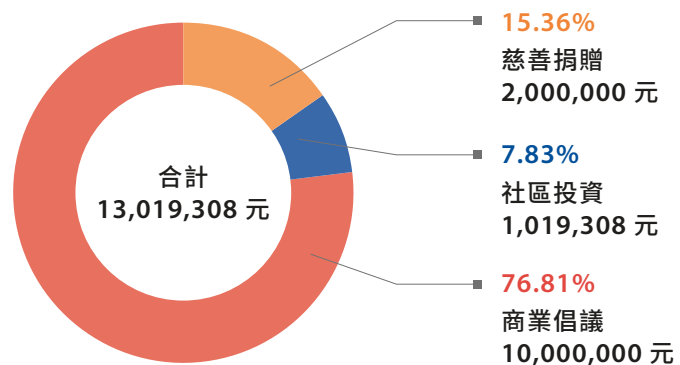
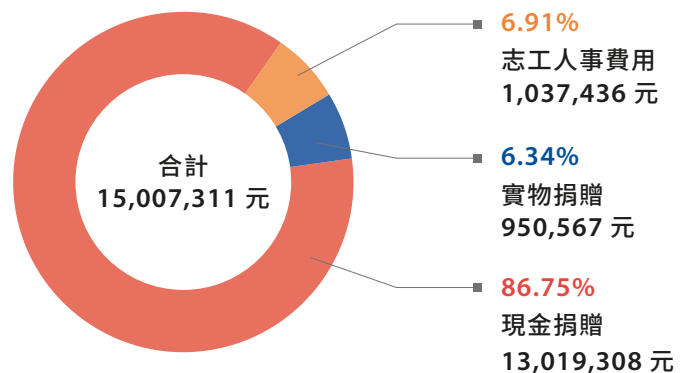
6.4 體育臺銀





6.1 公益臺銀

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



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，2023 年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。

- 土耳其南部地區發生 7.8 級極淺層強烈地震，基於人道援助精神、並響應財政部聯合捐款活動，捐助土耳其新臺幣 200 萬元，提供災區居民生活必需品及物資，使其可儘速恢復日常生活。
- 捐助財團法人天主教會花蓮教區附設花蓮縣私立聲遠老人養護之家「2023 年長者照護設備補助計畫」。
- 捐助財團法人南投縣私立德安啟智教養院「2023 年輔具設備補助計畫」。
- 捐助財團法人新北市私立樂山園社會福利慈善事業基金會附設樂山教養院「2023 年設施設備補助計畫」。
- 捐助財團法人慈懷社會福利基金會附設私立慈懷園「2023 年慈懷園兒少生活設備補助計畫」。



熱血公益獲頒「捐血績優」

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，2023 年度分別於 1 月 17 ~ 19 日在新興分行、3 月 17 日及 10 月 27 日在總行共計舉辦三場捐血活動，總計募得 44 萬 9 千 cc 血液 (1,796 袋)，有效紓緩醫療用血之需；臺銀也於 2023 年 4 月 19 日獲醫療財團法人台灣血液基金會台北捐血中心表揚為 2022 年度捐血績優單位。



財政部政務次長阮清華 (右 6)、臺銀董事長呂桔誠 (左 6)、獨立常務董事蔡明芳 (左 4)、常務董事張俊仁 (左 5) 與臺銀保經董事長歐興祥 (右 5) 率高階主管，號召民眾挽袖踴躍捐血。

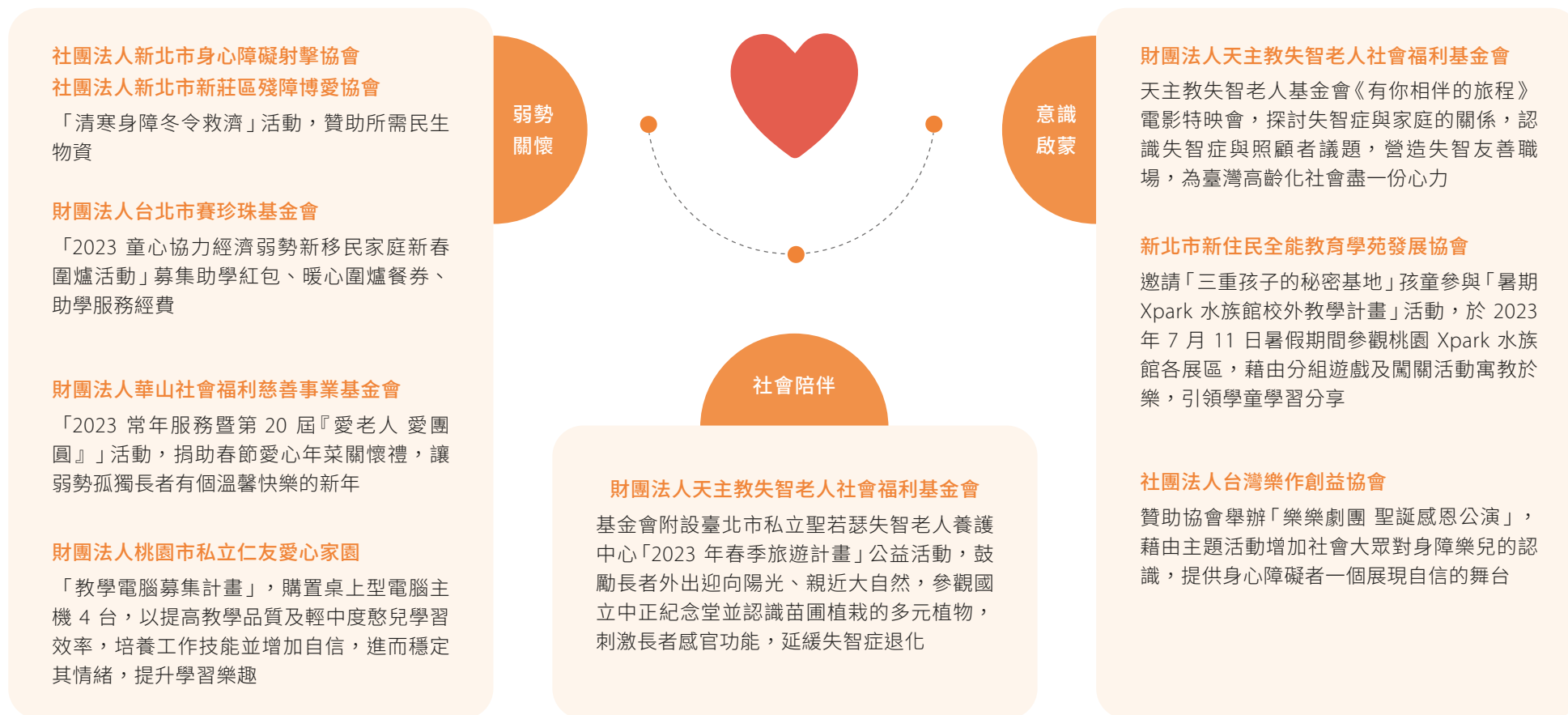
溫暖大眾與慈善機構，認購燈會小提燈

交通部觀光局為 2023 年臺灣燈會推出「大展虹兔」小提燈，融合農曆兔年與傳統吉祥話兩元素，成為臺灣燈會的亮眼主角。臺銀再度認購燈會小提燈，除了在燈會現場發送提燈給民眾，亦分送慈善機構，透過點亮愛心之燈溫暖大眾，以達協助推展臺灣觀光及關懷弱勢團體的企業理念。





長久以來，臺銀對社會各角落的關懷從不停歇，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，2023 年持續辦理多項活動：





臺銀挺農民！與社福團體共享臺灣優質農產品

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、購買在地小農農產品分送客戶、臺灣及離島地區社福團體。2023 年訂購 2,000 箱鳳梨釋迦、1,500 箱金鑽鳳梨及 1,800 公斤文旦，以實際行動力扶助臺灣在地小農，分別致贈客戶、偏鄉社福機構，如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等 35 個社福團體以及全台（含離島）各地分行，分享產地直送新鮮當令甜美水果。

攜手台灣導盲犬協會，舉辦導盲犬暨樂齡珍愛公益園遊會

2023 年 11 月 4 日，臺銀與台灣導盲犬協會共同主辦「臺灣銀行導盲犬暨樂齡珍愛公益園遊會」，結合喜憨兒基金會、心路社會福利基金會、雙連視障關懷基金會等單位一同辦理公益義賣、視障按摩、身障 VR 體驗，並設置「識詐停看聽」攤位宣導，以寓教于樂方式建立民眾正確金融信託、防詐騙觀念，吸引約 2,000 人次共襄盛舉。當日義賣業績亮眼，所得款項共計新臺幣 175 餘萬元，全數捐贈給台灣導盲犬協會，呼籲大眾支持視障朋友的同時，也分享對樂齡族群的關懷，充分展現臺銀同仁凝聚愛心，與民眾攜手做公益的正向影響力。



臺銀與台灣導盲犬協會共同主辦公益園遊會，關懷視障朋友及樂齡族群！

環境永續公益：友善環境守護石虎

臺銀長期關注環境永續議題，支持國土保育，2023 年 7 月參與社團法人台灣石虎保育協會舉辦之「友善石虎農作體驗與棲地導覽」活動，由總行號召苗栗地區分行志工，與在地楓樹窩的居民們共同體驗一系列石虎保育、富含教育意義的活動。社區居民擔任講師進行專業生態導覽，藉由實地走訪石虎棲地，讓民眾進一步了解石虎的習性及所面臨的威脅，喚起更多人對環境保護的意識。未來臺銀也將擴及參與石虎保育協會之研究教育推廣及棲息地保護，實踐綠色金融行動力，保護生物多樣性。



臺銀踐履企業社會責任，參與財政部國有財產署推動環境保護認養機制，由署長曾國基（右）頒發感謝狀，臺銀副總經理林麗媛（左）代表出席領獎。



6.2 學術臺銀

臺銀對國內金融發展與經濟穩定貢獻卓越，「支持經濟金融研究」也成為社會參與重要的策略面向之一，持續透過金融學術研究、研討會與論壇參與，促進金融產業發展。2023 年度廣續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。

參與金融論壇，促進國內金融產業發展

- ✓ 參與今周文化事業股份有限公司舉辦 2023 「ESG 永續台灣」第三屆國際高峰會，邀請國際專家學者，就國際觀察發表專題演講，有助於臺銀落實永續金融之積極作為。
- ✓ 參與社團法人中華民國內部稽核協會舉辦「2023 年度研究會」，以「公司治理創新與轉型，迎接疫後內稽新視野」為主題，有助於臺銀了解國內內部稽核的專業新知，強化公司治理帶來企業永續的價值。
- ✓ 參與財團法人亞太金融研究發展基金會舉辦「第 17 屆金融與經濟政策研討會」活動，以臺灣經濟前景與半導體產業發展策略為主題，有助提升國內金融科技創新及深化臺銀金融專業形象。
- ✓ 參與今周文化事業股份有限公司舉辦第六屆「台灣大未來」國際高峰會論壇，邀請馬文·巴特博士國際大師以視訊專題演講，一同探究全球經濟展望與產業前瞻趨勢，為臺灣的未來擘劃發展藍圖，落實永續金融之優質品牌形象。
- ✓ 參與台灣日本研究院舉辦之「2023 年台日科技對話：新能源與移動科技的國際合作」論壇，藉此台日交流研討，以面對能源帶來的經濟安全與國家發展挑戰，深化臺銀支持淨零碳排及提升永續金融的積極作為。
- ✓ 參與台灣經濟學會之經濟學者研究交流平台，推廣臺銀數位金融業務，彰顯臺銀關注國內經濟研究及金融發展之專業形象。
- ✓ 參與財團法人人工智慧法律國際研究基金會舉辦「2023 CPTPP 與國際投資保護系列講座」，期能儲備我國政府部門的國際法能量，提升臺灣國際新經濟關係中的地位及國際競爭力。
- ✓ 參與財團法人人工智慧法律國際研究基金會舉辦「2023 第六屆人工智慧與法律國際學術研討會」，聚焦「AI 金融管理暨 AI 基本法與生成式 AI」，希冀透過國內外共同研討，深入了解相關議題。



出版「臺灣銀行季刊」

創刊於 1947 年的「[臺灣銀行季刊](#)」，發行至今已 76 年、共 296 期，內容以經濟金融為主，有助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，供各界閱覽參考。



續辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」

臺銀歷經不同時代淬煉，自 1899 年株式會社臺灣銀行成立迄今已逾 120 年，積累深厚的金融底蘊，致力於構築經濟金融研究平台，強化臺銀財經分享平台之研究量能、提升財經研究水平。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，同時協助在地培育具潛力的財經研究人才，共同擁抱財經知識力。為進一步鼓勵青年學子踴躍參賽，「2023 臺灣銀行經濟金融論文獎」徵稿活動總獎金提高至新臺幣 147 萬元、較往年增加 50 萬元，展現在經濟研究面向之影響力。





6.3 文化臺銀

推動古蹟文化

歷史悠久的臺銀，擁有許多珍貴的歷史建築，藉由古蹟活化，以文史、實物、貨幣、美術等展品，呈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，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、前南菜園日式宿舍等文化資產，在原貌修復建築結構及外觀的同時，重新賦予建築新的使命，承載歷史的軌跡繼續伴隨著在地成長蛻變。

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，見證臺北城的時代變遷及臺灣超過百年的金融發展史。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，均無償供民眾自由參觀，並開放機關團體線上預約申請，及提供導覽解說服務。

宜蘭美術館



前身為臺銀宜蘭分行，位於早年宜蘭的舊城區中心，見證宜蘭不同時代城市發展的歷史。宜蘭美術館於 2015 年正式開館營運，透過保存原先建築的重要設施，展出在地藝術創作的同時，也呈現當年宜蘭地區金融發展的軌跡，從銀行到美學空間，從金庫存放貨幣到現今存放展示的藝術資產，皆展現臺銀對藝文發展與在地推動的重視。

臺灣銀行員工潛能推展中心



臺銀擁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、舉辦會議及活動等用途，提供員工獨特學習環境的同時，也協助臺灣保存歷史建築，善盡自身對當地文化之社會責任。



陽明山原美軍眷舍修復再利用



臺銀陽明山原美軍眷舍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，且部分建築物已登錄為歷史建築。臺銀為協助保存地方文化資產，以聚落共生導向投入大量資源，並與各方單位共同協助修繕。其中選定歷史建築 1 棟（編號 F210 房地）自行修繕，該修復再利用工程已於 2023 年 5 月底竣工，俟臺北市文化局核發使用許可後將對外開放，作為文化景觀區內之導覽、文藝、展覽活動等公益使用，充分運用其多元性與韌性價值，活化利用管理維護文化資產。



自由之家暨大同之家古蹟修復再造



大同之家位於臺北市重慶南路上，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，反映不同階段的創建背景，古蹟修復再利用工程於 2017 年竣工，修復時強化建物結構，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，從日治時期起皆做為銀行使用。臺銀於二戰後承接此建築，修復工程於 2018 年竣工後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，亦保存日治時代的票據與紙幣、金庫門等歷史文物，透過咖啡廳的休憩功能，使古蹟與觀光相互連結。



維護文化資產，延續建築生命呈現歷史記憶



「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 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。

臺銀自 2017 年起進行古蹟修復，經費約新臺幣 2 億元，修復後保留南菜園建築型式與構造，包括庭園空間、紅磚圍牆與門廊、床之間、兩戶袋等日式建築特色，還原古蹟原貌，並維護基地內受保護樹木。本案預定於 2024 年 8 月函報文化局辦理因應計畫竣工查驗，屆期將在兼顧社區鄰里公益使用概念，對外開方營運再現風華。





藝文發展活動

臺銀持續辦理藝術祭系列活動，藉由多元化藝術創作及提供交流平台，催生並激發更多臺灣優秀藝術創作，經濟金融攜手藝術美學，儼然內化為臺銀同仁共創永續的 DNA。藝術祭活動以嚴謹的徵選過程，透過國內頂尖及知名藝術家與學者協助，發掘深具潛力的青年藝術家，藉由比賽及展出獲獎作品，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。臺銀持續舉辦繪畫季、攝影季及書法季，得獎作品除於新竹、苗栗、臺中、彰化、嘉義、臺南、高雄、花蓮、沙鹿等地區巡迴展出，超過 36,184 人次觀覽參與，同時編輯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。2023 藝術祭系列活動共 627 人參與比賽，總獎金達新臺幣 272 萬元。





繪畫季

藝術家以畫筆揮灑個人情感、畫作傳達自身的意識理念，臺銀提供青年藝術家專屬的交流平台，並提升臺灣藝術創作水準，2023 年持續辦理繪畫季徵件比賽，主題不設限，參賽者須以油畫、水彩、壓克力彩、版畫之平面繪畫做為媒材，本屆共計有 172 位藝術家參與徵件，分享 516 件作品。臺銀希望能以多元的觀點推動青年藝術創作，特地邀請國內知名藝術專家學者擔任評審，以嚴謹的評選方式推動藝術創作。





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形式，鏡頭下透過光圈、快門、感光度留下真實美好的一刻。臺銀每年度皆舉辦攝影徵件比賽，以多元主題方式進行徵件，2023 年度攝影季以「打造永續臺灣、探索古蹟新藝」為主軸，透過眾人不同的鏡頭視角，探索臺灣古蹟及歷史建物的獨特風華，並從藝術視角，見證人文發展，典藏珍貴歷史印記，喚起民眾對古蹟的愛護與珍惜，讓豐富的文化資產得以傳承。2023 年度共有超過 300 位民眾分享 2,040 件攝影作品，共同支持臺銀倡議永續美好的願景。





書法季

放眼全球各類型文字當中，中文不僅被廣泛運用，字詞的型態意義更是博大精深，且為儒家文化不可或缺的一環。為致力發揚書法藝術，臺銀 2023 年廣續舉辦書法季、徵選優秀的書法作品，以傳承中華文化之精髓，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。

本屆書法徵件共有 52 位書藝青年揮毫、分享 104 幅作品，冀望透過徵選進一步帶動書法推廣，讓大眾在數位社會之中，仍能欣賞體會一筆一捺下的文化底蘊。





音樂推廣

臺銀持續重視音樂藝術推廣，癸卯兔年慶開工，總行營業大廳即以弦樂四重奏悠揚的古典樂聲為 2023 年拉開序幕。董事長率領一級主管齊聚歡喜迎賓，向現場客戶及同仁恭賀新年好，共迎新春美好的開始。臺銀也贊助新逸交響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，以期用音樂的力量將善心散播出去。

此外，臺銀亦於 2023 年 4 月 15 日假臺南市奇美博物館舉辦「臺銀音樂會 奇美四月天」，由具天籟美聲的六龜育幼院、優美的雅韻女聲及金融美聲的臺銀合唱團共同擔綱演出，透過音樂與大眾共鳴、投身公益，為社會注入溫馨正能量。



為善盡企業社會責任，2023 年 12 月 7 日臺銀與富蘭克林投顧公司共同舉辦「愛的樂章 永續珍藏」公益活動暨投資理財說明會，邀請蝦米視障人聲樂團擔綱演出，以公益音樂饗宴傳遞社會正能量，持續推動臺銀永續發展目標。





6.4 體育臺銀

體育委員會

走過疫情，臺銀除了持續提供大眾優質服務營運，也期許同仁員工擁有健康、具備良好體魄及抵抗力，臺銀透過體育委員會，成立甲組籃球隊、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、慢速壘球隊等各項運動社團，讓同仁工作之餘能透過運動釋放壓力保持健康。

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。臺銀 2023 年辦理第 50 屆金融盃籃球錦標賽、第 35 屆財政盃與第 54 屆金融盃羽球錦標賽、第 68 屆金融盃桌球錦標賽、第 48 屆金融盃高爾夫球錦標賽、第 61 屆金融盃硬式網球錦標賽、第 44 屆金融盃保齡球錦標賽及北中南登山隊活動合計 43 場，參與人數約計 4,244 人。

專欄

國內運動風氣持續提高，無論是健身養生風氣興起，抑或各項球類運動的關注度也逐漸升高。臺銀一向重視體育推展，除透過體育委員會辦理各項運動賽事及活動，亦成立籃球隊，為超級籃球聯賽 SBL 創始球隊之一，臺銀籃球隊職隊員 25 人，參加 2023 SBL 聯賽 38 場、觀賽總計人數超過 5,000 人次。

臺銀並持續規劃支持兒少體育設備及活動，續辦暑期籃球夏令營、邀請兒少棒球員觀賞職業棒球賽事，以實際行動協助培育國家潛力體育人才，孕育體育文化。自 2018 年起，臺銀連續六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。

支持兒少體育活動

「臺灣銀行挺棒」！臺銀自 2010 年起力挺棒球運動，特與中華職棒大聯盟合作，邀請全國各地棒球校隊進場觀賽，2023 年邀請中部地區豐田國小、古坑國中、和美中學、北勢國小及北斗國中等學校棒球校隊欣賞中華職棒明星對抗賽，另特別安排北勢國小及北斗國中進入球場接球、與明星球員近距離互動，親身感受賽事的震撼力，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。



籃球方面，臺銀 2023 年 7 月 17 日至 7 月 21 日舉辦為期 5 天的「暑期籃球夏令營」獲得各界熱烈迴響，規劃高中、國中及國小等不同年齡層分別授課，增進愛好籃球的運動青年學子球技，藉以回饋社會。為推廣籃球運動風氣，藉由隊員與學生們的互動，透過基層籃球教學，提升學童籃球技術。赴宜蘭頭城國小、宜蘭市黎明國小、台中大雅國小及南投大成國中辦理校園籃球公益活動。2023 年青少年運動支援成果為 793 人。



偏鄉學校運動推廣

臺銀長期投入國內各項體育活動發展不遺餘力，為善盡企業社會責任，並使運動產業永續精進，以利實現培育優秀之運動人才，提升我國手球的國際競爭力，積極落實聯合國永續發展目標 SDGs，以運動成就永續，支持臺中市立龍井國民中學手球團隊參加 2023 丹麥喬陵蘭國際手球分齡錦標賽。



A p p e n d i x

附 錄



- 公協會參與情形
- 重大議題
- 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，派員參與相關論壇與研討會，以培育具創新經營策略之專業人員。

參與的公協會	董事長或高階主管擔任之職務
中華民國全國商業總會	常務理事
中華民國東亞經濟協會	理事
中華民國信託業商業同業公會	理事
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	常務理事
台灣金融服務業聯合總會	理事
財團法人中小企業信用保證基金	董事
財團法人中華經濟研究院	監察人
財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會	董事、監察人
財團法人台灣金融研訓院	董事
財團法人台灣票據交換所	董事
財團法人金融聯合徵信中心	董事
財團法人海外信用保證基金	監察人
臺北市銀行商業同業公會	常務理事

重大議題

重大議題正負面衝擊

排序	重大議題	正 / 負面衝擊事件	臺銀行動	追蹤行動指標
1	資訊安全	● 經濟面 正面實際：落實資訊安全維護，有效保護公司維持核心系統正常運作 負面潛在：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 正面實際：精進資訊安全系統，保護客戶之權益 負面潛在：未落實資料及資訊安全管理，導致個人資訊外流，造成權益受損	▶ 強化資安管理體系與因應機制 ▶ 維持資訊安全及營運持續管理制度驗證有效性 ▶ 任職人員取得資安專業證照，持續辦理資安訓練	▶ 年度資訊安全事件 ▶ 資安訓練課程數
2	法令遵循	● 經濟面 正面實際：確保各項業務均符合法令要求，避免遭受重大裁罰損失 負面潛在：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 正面實際：落實防制洗錢、金融詐騙等程序，防止客戶權益受侵害 負面潛在：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》 ▶ 導入國際反賄賂標準	▶ 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

排序	重大議題	正 / 負面衝擊事件	臺銀行動	追蹤行動指標
3	風險管理	● 經濟面 正面實際：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 負面潛在：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 正面實際：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 ▶ 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	▶ 風險管理教育訓練 ▶ 內稽查核情形
4	公司治理	● 經濟面 正面實際：良好的內部監督及資訊揭露，強化營運的穩定度與透明度 負面潛在：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 正面實際：積極汰換舊有設備，提升節能減碳效益 ● 人權面 正面實際：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《誠信經營守則》 ▶ 提升 ESG 網站資訊完整性	▶ 廉政服務指標問卷調查 ▶ 廉政反貪宣導教育次數
5	公平待客與隱私保護	● 經濟面 正面潛在：保障客戶之隱私權，提升顧客滿意度，以深化客戶忠誠度 負面潛在：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 正面實際：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 負面潛在：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 ▶ 導入客訴處理系統 ▶ 定期依業務類型提供業務人員教育訓練	▶ 申訴案件統計數 ▶ 客戶滿意度 ▶ 公平待客訓練課程數

排序	重大議題	正 / 負面衝擊事件	臺銀行動	追蹤行動指標
6	數位金融	• 經濟面 正面實際：加速數位金融通路之應用（如：線上貸款平台），開發新市場 負面實際：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 正面實際：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 負面實際：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 正面實際：數位化金融系統，金融商品與服務普及偏鄉及弱勢地區 負面潛在：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 ▶ 推動感應式信用卡、信用卡電子帳單、台灣 pay 等金融服務	▶ 數位金融相關服務用戶數 ▶ 感應式信用卡通過第三方認證 ▶ 信用卡電子帳單帳戶 ▶ 台灣 pay 交易筆數
7	永續金融	• 經濟面 正面實際：開發永續發展相關金融商品與服務，增加新商機 • 環境面 正面實際：引導資金流向綠色金融項目，提升環境效益 • 人權面 正面實際：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 ▶ 依照赤道原則承接案件	▶ 永續相關金融商品績效
8	氣候策略與行動	• 經濟面 正面潛在：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 負面潛在：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 正面潛在：輔導投融資對象積極低碳轉型，對環境產生正面影響；提早推動氣候風險的管理規範，有助於公司得以即時因應氣候變遷 負面潛在：投融資對象為高碳排放產業，可能對環境產生負面影響；為配合日益趨嚴的環保法規，提高公司相關支出成本	▶ 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 ▶ 持續採購再生能源 ▶ 持續推動並落實節能減碳行動方案	▶ 氣候變遷風險評估結果及相關因應作為 ▶ 綠電使用比例

排序	重大議題	正 / 負面衝擊事件	臺銀行動	追蹤行動指標
9	永續採購與 供應商管理	● 經濟面 正面實際：遵循優先採購公告之指定環保商品規範，得以提升公司綠色採購績效 負面潛在：未遵循優先採購公告之指定環保商品規範，可能降低公司綠色採購績效 ● 環境面 正面實際：增加綠色採購績效，可提升公司節能減碳效益 負面潛在：未推行綠色採購，可能增加電費使用與碳排放量	▶ 遵循政府政策，明訂各項業務辦理規範 ▶ 優先採購公告之指定環保產品 ▶ 辦理共同供應契約宣導會 ▶ 採購綠色採購指定項目	▶ 綠色採購績效 ▶ 共同供應契約宣導會
10	人才發展與 友善福利	● 經濟面 正面實際：落實員工技能提升與再培訓，具有完善的福利、薪酬及升遷制度，維持企業競爭力 負面潛在：專業人才培育、福利升遷及轉型不及均將影響長期營運發展及公司獲利 ● 人權面 正面潛在：公司提供學生實習、具競爭力之薪酬等，吸引與培養人才 負面潛在：因內部培訓制度不足、未建立合理且具競爭力的薪酬與福利制度，影響員工長期職涯發展，恐造成人才流失	▶ 提供各多元教育訓練資源，並提升員工教育訓練時數及訓練測驗合格比率 ▶ 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 ▶ 訂定《辦理員工年度考核注意事項》及《職員獎懲要點》，設置「人事評議委員會」 ▶ 成立職工福利委員會，辦理各項福利與補助措施 ▶ 鼓勵員工參與外語檢定	▶ 員工平均訓練時數 ▶ 育嬰留停復職率 ▶ 執行職務遭受不法侵害案件發生率 ▶ 新進職員留任率 ▶ 通過外語檢定比率

排序	重大議題	正 / 負面衝擊事件	臺銀行動	追蹤行動指標
11	社會參與	• 經濟面 正面實際：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 正面實際：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 正面實際：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 ▶ 辦理得獎作品全台巡迴美展 ▶ 持續辦理金融知識推廣與教育	▶ 社會投入資源數量及辦理展覽場次
12	普惠金融	• 經濟面 正面實際：推出各項金融科技應用，擴展服務市場 • 人權面 正面實際：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 ▶ 增加中小企業放款營運量 ▶ 增建雙語分行 ▶ 增加安養信託服務受益者	▶ 普惠金融商品績效 ▶ 雙語分行建設數 ▶ 安養信託服務績效
13	經營績效	• 經濟面 正面實際：追求卓越的經營績效與獲利，以維持企業之營運與發展 負面潛在：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 ▶ 提升授信戶簽署永續聲明書之數量	▶ 財務績效 ▶ 信用評等等級 ▶ 永續聲明書企業客戶簽署覆蓋率

重大議題調整說明

項目	變動原因	2022 年度主題名稱	2023 年度主題名稱
重大議題調整	為提升臺銀永續主題辨識度，對不同主題進行整併，並調整名稱	氣候行動 人才發展與培育	氣候策略與行動 人才發展與友善福利
重大議題新增	透過不同維度對各式主題進行鑑別後，2023 年度相較去年度新增一項重大主題，反映臺銀現行推動重點	-	永續採購與供應商管理
重大議題移除	透過不同維度對各式主題進行鑑別後，2023 年度相較去年度未移除重大議題	-	-

重大議題衝擊邊界

●：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

重大議題	重大意涵	各主題經濟、環境、社會衝擊範圍						
		直接發生於臺銀	透過與臺銀之商業關係而發生		透過臺銀促成之其他間接關係而發生			
		自身營運	客戶	供應商	主管機關	媒體	股東	社區
資訊安全	提升公司資訊安全韌性，包含資安管理系統、權責管理單位、監控與執行程序以及彙報機制等。	●	○		●			
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。	●	○	●	●		○	
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。	●	●	●	●		● ○	
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。	●	○	●	●		○	

●：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

重大議題	重大意涵	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。	●	○					
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。	●	○		●			
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。	●	●		●		● ○	○
氣候策略與行動	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。	●	●	●	●		● ○	
永續採購與供應商管理	落實綠色採購與供應鏈管理，遵循優先採購公告之指定環保商品規範，提升綠色採購績效並降低碳排放量。	●	○	●	●			
人才發展與友善福利	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；建立公平、合理且具競爭力的薪酬與福利制度。	●						
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	0	0
出示實體信用卡	10	12

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 (%)	89.51%	10.46%	99.97%
利率 (%)	8.72%	10.01%	8.86%
平均帳戶年限 (年)	0.488	0.486	0.488
平均持有帳戶 (卡) 數 (個/張)	1.017	1.009	1.016

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：低風險係聯徵個人信用評分 ≠ 「此次暫時無法評分」者；高風險係聯徵個人信用評分 = 「此次暫時無法評分」者。

ESG 因子納入授信風險評估

2023 年臺銀各產業別之工商貸款信用暴險有效額度

(單位：新臺幣萬元)

排序	行業別	貸款金額
1	製造業	104,926,402
2	不動產業	59,087,502
3	電力及燃氣供應業	36,103,123
4	運輸及倉儲業	27,378,884
5	金融及保險業	21,551,707
6	批發及零售業	18,455,572
7	服務業	9,990,323
8	用水供應及汙染整治業	7,523,992
9	營造業	7,292,483
10	資訊及通訊傳播業	5,193,453

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 2023 年度（2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）。
GRI 1 使用	GRI 1：基礎 2021

GRI 2：一般揭露 2021

GRI 指標	揭露項目	對應章節	頁碼
2-1	組織詳細資訊	關於臺灣銀行	12
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於報告書	1
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於報告書	1
2-4	資訊重編	關於報告書	1
2-5	外部保證 / 確信	關於報告書	1
		會計師有限確信報告	183
		獨立保證意見聲明書	185
2-6	活動、價值鏈與其他商業關係	關於臺灣銀行	12
2-7	員工	5.2 人才吸引與留才	135
2-8	非員工的工作者	5.2 人才吸引與留才	135
2-9	治理結構及組成	2.1 公司治理	46
2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.1 公司治理	46
2-11	最高治理單位的主席	2.1 公司治理	46

GRI 指標	揭露項目	對應章節	頁碼
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	20
		1.3 利害關係人溝通	33
		1.4 重大議題分析	37
2-13	衝擊管理的負責人	1.1 企業永續發展委員會	20
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	20
2-15	利益衝突	2.1 公司治理	46
2-16	溝通關鍵重大事件	1.4 重大議題分析	37
2-17	最高治理單位的群體智識	2.1 公司治理	46
2-18	最高治理單位的績效評估	2.1 公司治理	46
2-19	薪酬政策	2.1 公司治理	46
2-20	薪酬決定的流程	2.1 公司治理	46
2-21	年度總薪酬比率	2.1 公司治理	46
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	3

GRI 指標	揭露項目	對應章節	頁碼
2-23	政策承諾	1.2 永續發展藍圖	23
2-24	納入政策承諾	1.2 永續發展藍圖	23
2-25	補救負面衝擊的程序	2.2 誠信經營與法令遵循 3.4 品質金融 5.3 員工權益與人權維護	51 107 141
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 3.4 品質金融	51 107
2-27	法規遵循	1.4 重大議題分析 2.2 誠信經營與法令遵循	37 51
2-28	公協會的會員資格	附錄 - 公協會參與情形	168
2-29	利害關係人議合方針	1.3 利害關係人溝通	33
2-30	團體協約	5.3 員工權益與人權維護	141

GRI 3：重大主題 2021

GRI 指標	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 3-1	決定重大主題的流程	1.4 重大議題分析 附錄 - 重大議題 - 重大 議題衝擊邊界 附錄 - 重大議題 - 重大 議題正負面衝擊	37 169
GRI 3-2	重大主題列表	1.4 重大議題分析 - 重大 議題管理方針	37
GRI 3-3	重大主題管理	1.4 重大議題分析 - 重大 議題管理方針 附錄 - 重大議題	37 169

特定主題標準 (★重大議題)

主題	GRI 指標	揭露項目	對應章節	頁碼
★ GRI 201：經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於臺灣銀行	12
★ GRI 203：間接經濟衝擊 2016	203-2	顯著的間接經濟衝擊	3.2 普惠金融	90
★ GRI 205：反貪腐 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	1.4 重大議題分析	37
			2.2 誠信經營與法令遵循	51
	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	51
★ GRI 302：能源 2016	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	51
	302-1	組織內部的能源消耗量	4.2 環境永續	122
	302-3	能源密集度	4.2 環境永續	122
	302-4	減少能源消耗	4.2 環境永續	122

主題	GRI 指標	揭露項目	對應章節	頁碼
★ GRI 305：排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	4.2 環境永續	122
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2 環境永續	122
	305-3	其他間接（範疇三）溫室氣體排放	4.2 環境永續	122
	305-4	溫室氣體排放密集度	4.2 環境永續	122
	305-5	溫室氣體排放減量	4.2 環境永續	122
★ GRI 401：勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	5.2 人才吸引與留才	135
	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	141
	401-3	育嬰假	5.3 員工權益與人權維護	141
★ GRI 402：勞 / 資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	臺銀對於營運重大變化之調整皆依據法規要求	-

主題	GRI 指標	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	5.3 員工權益與人權維護	141
	403-3	職業健康服務	5.3 員工權益與人權維護	141
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	5.3 員工權益與人權維護	141
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	5.3 員工權益與人權維護	141
	403-6	工作者健康促進	5.3 員工權益與人權維護	141
			6.4 體育臺銀	165
	403-9	職業傷害	5.3 員工權益與人權維護	141
	403-10	職業病	5.3 員工權益與人權維護	141
	404-1	每名員工每年接受的訓練平均時數	ESG 卓越績效	7
★ GRI 404：訓練與教育 2016	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	5.1 人才培育與發展	132
	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	135
★ GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	2.1 公司治理	46
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	5.2 人才吸引與留才	135

主題	GRI 指標	揭露項目	對應章節	頁碼
★ GRI 417：行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	3.4 品質金融	107
	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	107
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	3.4 品質金融	107
★ GRI 418：客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.4 資訊安全與隱私保護	64
			3.4 品質金融 - 商品適合度與資訊溝通	107

GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表

GRI 指標	揭露項目	對應章節	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	90
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	73

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	64
	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 資料外洩數量 涉及個人可識別資訊（PII）外洩之百分比 FN-CB-230a.1 帳戶持有人受影響數量	2.4 資訊安全與隱私保護	64
	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	附錄 - 永續營運指標	176
	FN-CB-230a.2 鑑別與應對資安風險之方法描述 FN-CF-230a.3	2.4 資訊安全與隱私保護	64
	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	90
金融包容性及能力建構	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		
	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		

揭露主題	指標代碼		章節	頁碼
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	-
	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	附錄 - 永續營運指標	176
	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	-
	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	107
	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		
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)	附錄 - 永續營運指標	176
	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	73
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	51
	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	59
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		
	FN-CF-000.A	持有有效 (1) 信用卡 (2) 預付卡的歸戶顧客數	品牌願景	12
	FN-CF-000.B	(1) 信用卡 (2) 預付卡的流通卡數		

會計師有限確信報告



安侯建業聯合會計師事務所
KPMG
台北市110615信義區5段7號6樓(台北101大樓)
66F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)

電話 Tel + 886 2 8101 6668
傳真 Fax + 886 2 8101 6667
網址 Web kpmg.com/tw

會計師有限確信報告

臺灣銀行股份有限公司 公鑒：

本會計師接受臺灣銀行股份有限公司（以下簡稱「臺灣銀行」）之委託，對臺灣銀行民國一三二年度（2023年度）永續報告書（以下簡稱「報告書」）中所揭露之特定績效指標（以下簡稱「確信標的資訊」）執行有限確信程序並出具報告。

確信標的資訊與報導基準

臺灣銀行依據全球永續性標準理事會（Global Sustainability Standards Board，「GSSB」）發布之GRI G4及永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）發布之「商業銀行」及「消費金融」所揭露之特定績效指標資訊及其報導基準詳列於附件一。

公司之責任

臺灣銀行應設定其永續績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述報導基準編製及允當表達民國一三二年度（2023年度）報告書內所涵蓋之確信標的資訊，且負責建立及維持與報告書編製有關之必要內部控制，以確保報告書所報導之特定績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依據國際審計與確信準則委員會（International Auditing and Assurance Standards Board）所發佈之國際確信業務準則第3000號—歷史性財務資訊之查核或核閱以外之確信業務（International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000: Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information）規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與有限確信攸關之內部控制取得必要之瞭解，以設計當時情況下適當之有限確信程序，惟其目的並非對臺灣銀行民國一三二年度（2023年度）永續報告書之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

獨立性及品質管理規範

本會計師及所隸屬會計師事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循品質管理準則，維持完備之品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

~ 1 ~



所執行程序之彙總說明

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

- 取得臺灣銀行民國一三二年度（2023年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談臺灣銀行管理階層及相關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時檢視核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

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

先天限制

臺灣銀行民國一三二年度（2023年度）報告書內容涵蓋非財務資訊，對於該等資訊之揭露內容可能涉及臺灣銀行管理階層之重大判斷、假設與解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解讀。

結論

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

其他事項

本確信報告出具後，臺灣銀行對任何確信標的或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

安侯建業聯合會計師事務所

會計師：

黃郁琦
陳富仁

事務所地址：台北市信義區五段七號六十八樓

民國一三三年五月十六日

~ 1 ~



附件一：確信標的資訊彙總表

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	報導基準
1	2.4 資訊安全與隱私保護	- 資安事件（2023年） - 資料外洩數（單位：件）：0件 - 資訊外洩涉及可識別資訊（PII）^註之外洩數（單位：件）：0件 - 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人 - 註：「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。 - 隱私政策 2023年，臺銀侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴為0件。	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	3.2 普惠金融	- 中小企業 - 放款戶數/件數：30,204戶 - 放款餘額（新臺幣萬元）：45,780,451 - 農業相關中小企業 - 放款戶數/件數：103戶 - 放款餘額（新臺幣萬元）：159,040 - 促進社區發展 - 放款戶數/件數：72件 - 放款餘額（新臺幣萬元）：3,947,797 - 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。	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	3.2 普惠金融	- 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。 - 場次：728場次 - 人次：30,634人 - 走入社區 - 與財團法人台北市華夏婦女文教基金會、伊甸基金會三峽服務中心合作，聚焦於常見金融詐騙類型、如何防範詐騙、案例分享及金融常識等。 - 場次：2場次 - 人次：57人 - 教育講座與參訪 - 向「政治大學」、「臺北大學」、「中正大學」、「文化大學」、「東海大學」、「東吳大學」、「弘光科技大學」、「淡江大學」、「致理科技大學」、「玄奘大學」、「銘傳大學」、「僑大科技大學」、「世新大學」及「明新科技大學」學生介紹信託基本概念、信託商品及實務案例分享為主主題講座。 - 場次：16場次 - 人次：1,000人	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

~ 2 ~



編號	報告書對應章節	確信標的資訊	報導基準
		- 配合「2023國立台北大學企管營企業參訪」活動，舉辦產學講座，宣導金融知識，內容包含信託介紹、信託案例探討、貴金屬市場分析、國際金價走勢分析、防範金融詐騙宣導，並由專人介紹臺銀文物館，豐富金融文化視野。 - 場次：1場次 - 人次：60人	
4	3.1 永續金融	■ 永續績效連結貸款 2023年臺銀辦理永續績效連結貸款共計核准60件；包括台灣沃旭、友達光電、華邦電子等24件統籌主辦（共同主辦）案件，核准金額達新臺幣1,036億元。 ■ 綠色融資 - 太陽電池製造 - 授信戶數：6戶 - 授信餘額（新台幣）：6.08億元 - 離岸風電 - 授信戶數：2戶 - 授信餘額（新台幣）：49.36億元 - 太陽光電 - 授信戶數：18戶 - 授信餘額（新台幣）：54.52億元 - 其他綠能 - 授信戶數：2,635戶 - 授信餘額（新台幣）：4,140.36億元 - 合計 - 授信戶數：2,661戶 - 授信餘額（新台幣）：4,250.32億元 ■ 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2023年6月發行5年期可持續發展債券，規模達新臺幣10億元，資金用途限定綠色投資計畫及社會公益投資計畫之放款，於2023年11月動撥完畢。 ■ 綠色及永續定期存款專案 - 專案業於2023年10月25日完成募集，共募集美金定存5筆共2,300萬元（折合新臺幣約7.25億元）、新臺幣定存25筆共15.5億元，合計約新臺幣 22.75億元，資金全數用於其綠色效益及社會公益之專案。2023年，臺銀提供離岸風電融資10.6億元，及歡迎台商回臺投資專案共12.15億元。	GRI-G4-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
	3.2 普惠金融	■ 高齡族群 - 以原耆老貸款 - 商業績效：當年度新增訂約額度新臺幣4.90億元 - 社會績效：155戶 - 高齡者安養信託 - 商業績效：累積財產規模新臺幣164.68億元 - 社會績效：28,671人	GRI-G4-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

~ 3 ~



編號	報告書對應章節	確信標的資訊	報導基準
		■ 青年族群 - 青年安心成家購屋優惠貸款 - 商業績效：當年度撥款新臺幣584.94億元 - 社會績效：8,977戶 - 兒童與少年未來教育及發展帳戶 - 商業績效：截至2023年底，帳戶累積金額新臺幣20.23億元 - 社會績效：截至2023年底，帳戶累積總計30,032戶 - 青年教育與就業儲蓄帳戶 - 商業績效：截至2023年底，帳戶累積金額新臺幣6.02億元 - 社會績效：截至2023年底，帳戶累積總計 4,656戶 ■ 中小企業 - 中小企業放款 - 商業績效：放款餘額新臺幣 4,578.05 億元 - 社會績效：30,204戶 ■ 農民 - 農業相關中小企業放款 - 商業績效：放款餘額新臺幣15.9億元 - 社會績效：103戶 ■ 身心障礙族群 - 身心障礙者安養信託 - 商業績效：累積財產規模新臺幣5.48億元 - 社會績效：1,040人 ■ 居住需求 - 都市更新貸款 - 商業績效：放款餘額新臺幣 375.66 億元 - 社會績效：38件 - 危險及老舊建築物更新貸款 - 商業績效：放款餘額新臺幣19.12億元 - 社會績效：34件 - 公教員工集居便利貸款 - 商業績效：當年度撥款新臺幣512.28億元 - 社會績效：6,485戶	

~ 4 ~

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 2023 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 2023 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 2023 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，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 2023 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 應用類型評估查證遵循 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。

查證聲明

我們總結臺灣銀行股份有限公司 2023 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發現。我們相信有關臺銀的環境、社會及治理等績效資訊是誠實無誤地呈現。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遵循 GRI 永續性報等準則係屬公允的。

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訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性；
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並未直接接觸外部利害關係人；
- 訪談 39 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；
- 藉由與負責收集資料與管理者的會議，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；
- 比對財務數據與經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 永續性報等準則的詳細審查結果如下：

包容性

2023 年報告書反映出查證已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對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階層支持之永續作為，亦於組織階層落實展開。

重大性

查證已於公司層級建立程序，依據對公司永續發展的影響程度與建立的準則，對各部門所識別出來的相關議題，建立執行的優先順序。因此，重大性永續議題已完整分析並揭露永續經營相關資訊，使利害關係人得以對公司的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

查證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

查證已識別，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

基於本聲明書所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 2023 永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報等準則

查證提供依據 GRI 永續性報等準則 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等要求的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報等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。本查證團隊係由其專業背景，並接受過如 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



Statement No: SRA-TW-807405
2024-05-27

...making excellence a habit™

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.



100 臺北市中正區重慶南路一段 120 號

電話：02-2349-3456 客服中心：0800-025-168

www.bot.com.tw