



臺灣金控
TAIWAN FINANCIAL HOLDINGS

2020 CSR Report

臺灣金控 企業社會責任報告書



Corporate
Social
Responsibility



目錄

- 董事長的話 _____ p.2
- 關於報告書 _____ p.5
- 2020 年永續績效與
獲獎紀錄 _____ p.6
- 1 企業概況 _____ p.14
- 2 利害關係人議合 _____ p.20
- 3 經營治理 _____ p.32
- 4 顧客價值 _____ p.46
- 5 員工照顧 _____ p.54
- 6 綠色營運 _____ p.64
- 7 社會參與 _____ p.78
- 8 政策性業務 _____ p.92
- 附錄 _____ p.98

董事長的話



臺灣金控為百分之百國營金控集團，自 2008 年成立迄今已滿 13 年，旗下三家子公司，臺灣銀行涵蘊著百年歷史鍛造的穩健效率、臺銀人壽自始堅持的誠信可託，以及臺銀證券持續追求的智慧服務，在多項業務上均表現亮麗，但我們最自豪而戮力發揚的是深植在企業基因中「要走義路、做對的事」的精神，期許集團持續擔負金融業界的領導角色，並將企業社會責任發揚光大。

2020 年受新冠肺炎疫情影響，全球經濟陷入嚴重衰退，然而，我國在政府、醫界、企業及民間共同努力下，並配合政府推動「防疫、紓困、振興」之抗疫三部曲，臺灣經濟維持穩健成長。疫情初期，臺灣金控集團立即成立疫情應變小組，採取應變措施確保營運不中斷，子公司臺灣銀行受囑擔任振興三倍券之實體券經理銀行與兌付行，及辦理已兌付三倍券之複點作業，並承作紓困振興貸款業務，充分發揮國營金融機構之經營韌性與價值，亦在金管會「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」考核評比中獲多項獎項肯定，具體落實企業的社會責任。

隨疫情帶來新機會與改變，集團各公司於經濟逆風下展現蓬勃生命力，以自身核心業務為本，全力協助政府推動重點政策，在經營團隊及全體同仁共同努力下，金控、臺灣銀行及臺銀證券之獲

利均超越預算目標，臺銀之稅前淨利更再度創下超越百億佳績，臺銀證券亦創開業以來最高獲利紀錄，臺灣金控集團 2020 年合併稅後淨利為 89.9 億元，若加回政策負擔影響數則高達 204.1 億元，在疫情衝擊之下，此經營績效誠屬難能可貴。

實證研究顯示，能在環境 (Environmental)、社會 (Social) 以及公司治理 (Corporate Governance) 三大面向落實永續原則的企業，在營業成長、成本減降、減輕監管壓力及提升生產力等方面，都有更傑出的表現。因此，我們亦將「承擔社會責任」的精神鑄於日常營運，讓臺灣金控集團所提供的各項金融服務，都成為企業社會責任的具體實踐，並積極在各營運面向融入 ESG 三大永續原則，以穩固集團發展基石，推升企業永續發展，建構優質穩健之國家級金控集團。

在環境的永續方面，全球氣候變遷與溫室效應的影響與日俱增，節能減碳及減少溫室氣體排放，已成為地球公民最重要的議題，臺灣金控集團各公司為落實環境永續發展的企業社會責任，營運朝向環境友善及低碳節能的永續發展方向前進，同時關注發展機會，規劃研擬將新興風險與氣候變遷風險之架構與內涵納入整體性的風險管理政策，並透過節能減碳及推動環境永續，以金融專業強化對社會與環境的守護。

子公司臺灣銀行多年來亦以自身影響力推動環境保護與社會回饋，對高污染產業訂有相關徵審原則，自 2010 年即參採赤道原則建立融資案件之審核評估機制，落實永續議題與銀行核心業務結合，亦於 2020 年成立「企業永續發展委員會」，設置跨單位之「環境永續」、「社會參與」、「公司治理」、「員工照護」及「顧客權益」等 5 個執行小組，積極推動永續金融相關業務，協助綠能產業發展；子公司臺銀人壽與臺銀證券亦積極配合主管機關要求，於各項業務與投資評估納入氣候變遷風險之評估因子，引導同業與客戶重視永續議題，促進整體經濟發展，創造客戶、員工及社會多贏的永續經營價值。

在社會的永續方面，我們認為企業對於社會的關懷與貢獻，除了以經濟能量扶助弱勢之外，更要從形塑整體心態和價值觀開始，將影響力提升到文化層面、社會層面，從而成為推動社會永續發展的穩定力量。2020 年度在疫情期間，集團推動公益活動的腳步仍未停歇，諸如：金控集團各公司持續共同發起多次捐血勸募活動，金控亦與臺銀共同捐助友愛家園「憨兒服務提升補助申請計畫」；臺銀人壽並持續響應陽光基金會「臉部平權」理念，邀請陽光朋友體驗手作樂趣，以及 2017 年起開辦之臺灣銀行藝術祭及經濟金融論文獎徵稿活動仍照常舉辦，獎助具潛力的青年藝術家及經濟研究人才，見證臺灣新一代豐沛的藝術創作力與財經知識力。

此外，在各項金融商品推廣，臺灣銀行與臺銀人壽亦積極廣續推展小額終老保險、微型保險、以房養老貸款與高齡者及身心障礙者財產信託等商品，並持續透過政策放款、活動合作及贊助等多元方式，支持文創產業、藝文、體育及弱勢團體。我們深信滴水能穿石，憑藉的不是外在物質，而是「對的事，重複地做、堅持地做」的強大內在力量。在劇變的環境中，持續為臺灣社會注入真善美的正向能量，正是臺灣金控集團發揚「深耕厚植、回饋社會」理念的具體實踐。

在公司治理的永續方面，公司治理之良窳，為企業經營品質的重要指標，更與公司能否充分發揮營運效能、追求穩健成長與永續發展休戚相關，

臺灣金控集團持續精進內稽內控、法令遵循、風險管理、洗錢防制、打擊資恐、網路安全、資訊安全及個人資料保護等制度及機制，亦重視公平待客原則及金融消費者保護，以及強化資訊揭露，保障利害關係人權益，並致力選育菁英、促進人才之多元化及年輕化，奠定集團永續治理發展之厚實基礎。

臺灣金控持續強化董事會職能，透過董事的多元專業及獨立性，監督並提供經營團隊全方位的決策建議，促進集團獲利成長；臺灣銀行完善風險管理與資產品質管理機制，業務拓展以收益與風險控管並重，持續維持良好的資產品質及風險承擔能力，2020 年底，逾放比率 0.15%、備抵呆帳覆蓋率 997.26% 為歷年最佳；臺銀人壽遵依監理規範研發新商品，集團資源整合行銷平臺運籌管理通路資源全力協銷，助益臺銀人壽業務發展；臺銀證券持續升級網路下單系統及資安管理，並以策略交易模式，建構具收益性、彈性及抗震性的投資組合。臺灣金控深信，企業永續經營的基礎建構在健全的公司治理機制上，將持續提升公司治理作為與治理效能，達到企業永續發展的願景。

展望 2021 年，即使全球疫情仍未平息，經濟環境變數仍多，但我們將持續鼓勇前行，兼顧環境永續、綠色經濟、社會參與和公司治理等重要面向，以穩健經營為首要理念，以「Yes We Can」的正向思維面對各項困難與挑戰，展現如同「臺灣牛」的堅韌生命力，以踏實步伐穩健前行，審慎因應國際變化，全力落實防疫振興措施，持續配合政府因勢利導，給予產業協助與掌握相關商機，透過集團通力合作，促進業務成長並贏得獲利碩果，與客戶共存共榮，成為實體產業堅強後盾，並持續以金融專業為國家承擔政策任務，扶助產業升級發展，為臺灣成為全球經濟關鍵力量齊盡心力。

臺灣金融控股股份有限公司
董事長

呂桂誠

關於報告書

- GRI：102-1、102-45、102-48、102-49、102-50、102-51、102-52、102-53、102-54、102-56

臺灣金融控股股份有限公司（以下簡稱臺灣金控）長期以來致力推動企業社會責任，為落實企業永續經營精神，強化環境、社會及治理（Environmental, Social and Governance，以下稱 ESG）相關議題資訊揭露，特依據全球永續性報告協會 GRI 準則（GRI Sustainability Reporting Standards, GRI Standards）編製本公司企業社會責任（CSR）報告書。本報告書秉持誠信透明與永續發展之原則，說明 2020 年臺灣金控實踐永續發展之規劃及辦理情形，相關電子檔亦置於臺灣金控網站之企業社會責任專區供利害關係人閱讀下載。

報告書期間與週期

本報告書為首次編製，並規劃每年持續編製與公開揭露。本報告書資訊揭露期間為 2020 年度（2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日），內容涵蓋經濟、治理、社會及環境各面向的具體績效與執行情形。本報告書尚無資訊重編與報導改變之情形。

報告書範疇與邊界

本報告書揭露範疇與邊界涵蓋臺灣金控及各子/孫公司（臺灣銀行、臺銀人壽、臺銀證券、臺銀保經）之營運活動與服務，並以主要營運區域臺灣為報告範圍，相關統計數字以國際通用標準指標為計算基礎。

報告書撰寫指南與依循 GRI 準則報導之宣告

本報告書係依據與利害關係人議合結果之重大議題，擬定報告書之架構內容，並依循 GRI 準則核心選項、上市上櫃公司企業社會責任實務守則及上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法等規定進行撰寫。

附帶報告之外部確保措施

本報告書中之財務數據，係採用經安侯建業聯合會計師事務所依據國際財務報導準則查核簽證之合併財務報告資料，所有財務數據均以新臺幣為計算單位。

聯絡資訊

臺灣金融控股股份有限公司 / 經營管理處
地址：台北市中正區寶慶路一號一樓
電話：(02)2349-3980
傳真：(02)2311-5060
e-mail：twfhc120@twfhc.com.tw
website：https://www.twfhc.com.tw



2020 年永續績效與 獲獎紀錄

● GRI : 102-12

永續績效



Environmental-2020 年環境績效

- 力行節能減碳政策，臺灣金控集團用電量較前一年節約 1,602,063 度；用油較前一年節約 16,513 公升。
- 依行政院環保署所訂「機關綠色採購績效評核作業評分方法」，落實機關綠色採購推動與申報，臺灣金控 2020 年辦理綠色採購績效評核結果實際執行率為 99.96%，連續 3 年超過 99%。
- 臺灣金控集團綠能科技產業授信餘額 760.93 億元、綠能股權長期股權投資金額 68.06 億元、綠色債券投資餘額 188 億元。
- 臺灣銀行建築規劃納入綠色永續思維，現已有臺南創新園區分行、北大路分行、東部疏散倉庫及六堵倉庫等 4 處營業據點取得綠建築標章。
- 臺灣銀行現有臺中、新營、鳳山 3 家分行行舍，以及與國家發展委員會共同持有之臺北寶慶路聯合大樓，以公開招標方式出租屋頂予業者設置太陽能光電發電設備，為潔淨能源善盡一份心力。
- 自主響應世界自然基金會 (WWF) 發起之「Earth Hour 地球一小時」關燈愛地球活動，並於 2020 年 3 月 26 日至 28 日晚間關閉營業據點招牌燈，鼓勵同仁共襄盛舉，亦於 3 月 27 日晚間關燈一小時，共同守護地球。
- 臺銀人壽攜手通路夥伴參與臺南市政府舉辦「方舟新樂園」植樹活動及「秋季淨灘」活動，愛護臺灣土地。



Social-2020 年社會績效

- 臺灣銀行 2020 年度共成功阻止民眾被詐騙案 512 件，總金額約 2.4731 億餘元。
- 臺灣銀行協助青年購屋成家，與財政部配合推動「青年安心成家購屋優惠貸款」，截至 2020 年底承作戶數 85,140 戶，金額 3,244.59 億元，承作戶數居八大公股銀行之首。
- 臺灣銀行推動以房養老及安養信託業務，截至 2020 年底，辦理「樂活人生安養信託」及「珍愛人生安養信託」合計共承作受益人 1,123 人，信託財產本金 4 億 8,155 萬元；辦理以房養老-「樂活人生安心貸」貸款核貸件數 14 件，核貸額度約 8,800 萬餘元。
- 臺灣銀行 2020 年辦理「青年創業貸款」及「微型創業鳳凰貸款」餘額共 34.90 億元，較 2019 年底 (15.21 億元) 增加 129.5%。
- 臺灣銀行協助提供國內老舊建物重建所需資金，截至 2020 年底，辦理都更融資件數共 45 件，總核准融資額度為 668.91 億元；辦理都更信託 18 件，信託資產為 135.01 億元。



Governance-2020 年治理績效

- 2020 年共召開 15 次董事會，全體董事平均出席率達 93.44%，全體董事成員進修時數共 108 小時，各董事均積極參與公司治理，並善盡監督之責。
- 2020 年獲利穩定，臺灣金控集團合併稅後淨利為 89.9 億元，達預算目標 140.86%，若加回政策負擔影響數，合併稅後淨利達 204.1 億元，合併每股稅後盈餘 (EPS) 1.98 元。
- 臺灣金控集團正式員工男性與女性比例為 42:58，落實兩性平權。
- 臺灣金控集團參與財政部廉政服務指標問卷調查，其中，清廉信心指標總體評價滿意度 95%。
- 臺灣金控集團各公司均已取得「資訊安全管理制度 ISO/IEC 27001:2013」國際標準認證，導入標準化管理制度，提升公司資安治理品質。
- 依據路孚特 (Refinitiv) 統計，2020 年度臺灣銀行主辦臺灣地區聯貸擔任統籌主辦銀行 (Mandated Lead Arranger) 金額達美金 61.35 億元，市佔率 13.7%；擔任額度分銷銀行 (Bookrunner) 金額達美金 70.90 億元，市佔率 16.3%，均排名第一，繼續蟬聯聯貸業務雙料冠軍。
- 臺灣銀行設置「企業永續發展委員會」，將企業永續發展暨社會責任理念融入金融本業的經營策略，創造客戶、銀行員工及社會多贏的永續經營價值。
- 依 2020 年英國銀行家雜誌 (The Banker) 公布千大銀行排名，臺灣銀行居全球銀行總資產排名第 124 名，為我國排名最佳銀行。
- 臺銀人壽及臺銀證券二家子公司完成設置審計委員會以取代監察人，優化公司治理。
- 三家子公司均秉持責任投資理念完成簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，每年公布履行盡職治理報告。
- 金控及三家子公司均已設置公司治理主管，強化對董事之支援，提升董事會效能。
- 金控防制洗錢及打擊資恐督導小組定期召開督導小組會議，督導各子公司防制洗錢作業落實情形，持續強化 AML/CFT 機制。
- 增修訂金控資訊安全政策及相關資安管理要點、作業手冊；定期召開金控集團資訊安全控管措施會議，共同研議集團資安防護基準措施；辦理年度資安健診、金控網站弱點掃描與滲透測試作業、完成社交工程防範惡意電子郵件演練。
- 臺灣銀行截至 2020 年申請數位金融相關專利共計 358 件，其中 265 件業通過專利驗證，包含「發明專利」32 件、「新型專利」229 件及「設計專利」4 件。
- 臺灣銀行 2020 年增設 74 台無障礙自動櫃員機設施，截至 2020 年底合計 731 台。
- 臺銀人壽截至 2020 年累計微型保險承保人數為 21,305 人，提供 77.50 億元保障；受理理賠案件計 46 件，給付金額為 1,345 萬元。
- 臺灣金控集團捐助台灣金融服務業聯合總會籌設之金融服務業教育公益基金，以提供弱勢家庭學生獎助學金，並捐助「心燈啟智教養院」、「長泰教養院」、「幸福社會福利基金會附設友愛家園」及「台灣兒童暨家庭扶助基金會」等弱勢團體。
- 臺灣銀行秉持回饋與關懷社會之精神，於 2005 年推出「導盲犬認同信用卡」，截至 2020 年底累計捐助逾 4,100 萬元予「台灣導盲犬協會」。
- 臺灣銀行採購國內香蕉、柚子等農產品，並公告 24 筆當季農、漁產品訊息，請各單位及同仁踴躍訂購，以共同支持辛勤耕耘的農、漁友及臺灣在地產業。

獲獎紀錄

臺灣金控

榮獲財團法人現代保險教育事務基金會舉辦第9屆「保險龍鳳獎」之「金控組優等獎」。

臺灣銀行

連續4年榮獲金管會「信託業辦理高齡者及身心障礙財產信託評鑑」績優銀行。



榮獲金管會「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」第1階段評比：

- | | |
|----------------|-----------------------|
| 1.「公辦紓困金額組」第1名 | 3.「公辦紓困—舊貸展延效率組」第2名 |
| 2.「自辦紓困金額組」第2名 | 4.「公辦紓困—新貸振興貸款效率組」第2名 |

榮獲金管會「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」第2階段評比：

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| 1.「公辦紓困—新貸案件效率組」第1名 | 3.「自辦紓困金額占授信總餘額比率」第3名 |
| 2.「自辦紓困金額組」第2名 | |



榮獲 Cheers 雜誌「2020 年新世代最嚮往企業 Top100」第19名，並連續7年居金控銀行業第1名。

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



臺灣銀行

榮獲教育部體育署頒發「109 年體育推手獎」及「109 年運動企業認證」。



連續 7 年榮獲聯徵中心頒發「金安獎」及「金質獎」。



連續 15 年榮獲讀者文摘臺灣地區「信譽品牌」銀行類金獎。



積極扶植青創事業並協助中小企業，榮獲經濟部頒發「青創、新創暨微型事業相挺獎」、「新創重點產業相挺獎」、「紓困振興獎(協助中小企業取得融資金額最高)」、「紓困振興獎(協助中小企業戶數最多)」、「千億保專案推動優良獎」、「信保金質獎(授信經理人)」、「送保案件催收卓越獎」等 7 項獎項。

榮獲財政部第 3 屆政府服務獎「數位創新加值」項別優等殊榮。

榮獲臺北市文化局頒發「2020 第二屆臺北樹益獎」權管類獎項。

辦理微型創業鳳凰貸款，獲勞動部頒發感謝狀。

積極辦理政策性貸款，獲金管會表揚為新創重點產業放款績優銀行，並榮獲國防產業特別獎。

以「價值驅動的創新服務-生活大小事就是臺銀事」專案，參加財政部第 3 屆「政府服務獎」之「數位創新加值」項別評獎，獲核列優等。

臺灣銀行

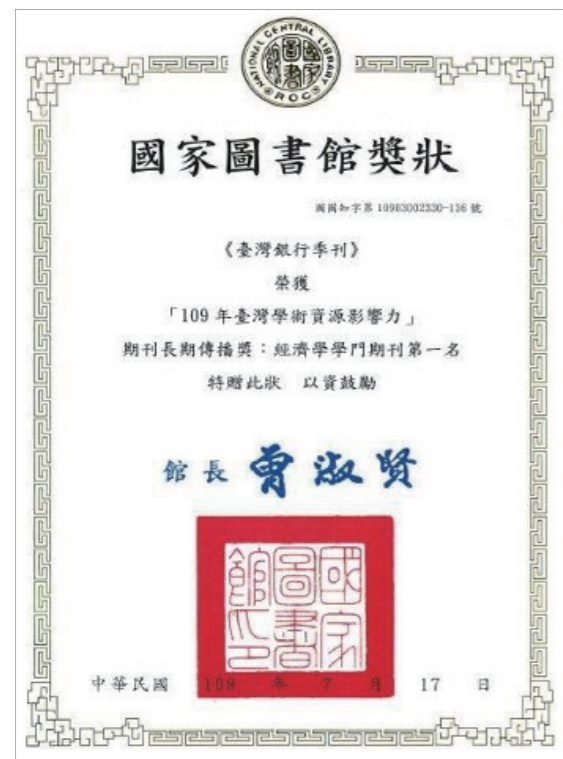
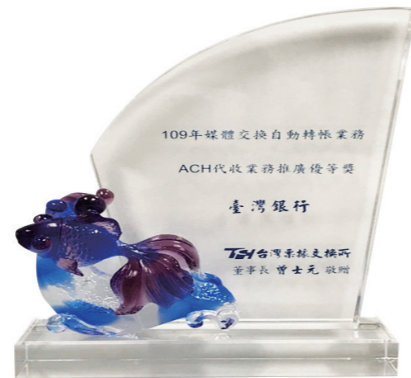
榮獲票交所「109年度金融機構推廣媒體交換自動轉帳業務(ACH)獎勵競賽活動3項獎項：「ACH代收業務交易總筆數績優獎」、「ACH代收業務交易成長量績優獎」、「ACH代付業務交易成長量績優獎」。

榮獲金管會「108年度信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑」績效優良銀行。

榮獲海外信保基金頒發「總送保融資金額績優銀行」、「分行送保件數及融資金額績優銀行」及「新南向國家融資金額成長績優銀行」獎項，並與海外信保基金合作辦理僑生技職專班就學貸款業務，獲頒「特殊貢獻獎」。

配合政府政策辦理中小企業融資，獲經濟部頒發「信保金質獎」、「促進政策推動獎」、「協助區域發展獎」及「直保績優獎」等獎項，並獲頒「千億保專案」、「送保案件催收績效優良」、「送保案件即時信用通報」及「送保案件催收卓越」等感謝狀。

臺灣銀行季刊連續2年榮獲國家圖書館頒發109年及110年「臺灣學術資源影響力-期刊長期傳播獎」經濟學學門期刊第1名。



臺銀人壽

榮獲現代保險雜誌「2020保險品質獎」之「業務員最優」及「知名度最高」雙優等獎。

榮獲財團法人現代保險教育事務基金會舉辦第9屆「保險龍鳳獎」之「壽險公司內勤組優等獎」。

榮獲卓越雜誌「2020卓越保險評比」之「最佳永續經營獎」及「最佳公益貢獻獎」，藉由保險服務和社會關懷，展現國營壽險價值。

榮獲金管會舉辦2020年度保險競賽：

1. 微型保險競賽：連續7年榮獲「業務績優獎」，金管會首次設置「身心障礙關懷獎」即奪得殊榮。
2. 高齡化保險競賽：連續3年獲頒小額終老保險「表現優良獎」。



臺銀證券

榮獲臺灣證券交易所、證券商公會、投信投顧公會及期貨商公會共同舉辦之「109年度證券商ETF及ETN競賽」之「臺股ETF交易貢獻獎」第1名。

榮獲臺灣證券交易所舉辦「109年度電子式下單競賽」之「傑出推廣獎」。



臺銀保經

榮獲中華徵信所「臺灣地區大型企業排名TOP5000」大型企業保險經紀人業第2名。

1

企業概況

1.1 臺灣金控 品牌價值與願景

● GRI：102-1、102-2、102-3、102-4、102-5、102-6、102-7、102-16

臺灣金控品牌價值與願景

臺灣金控為我國唯一國營金融控股公司，歷年以「創造經營綜效，建構優質金控」為經營願景，帶領臺灣銀行、臺銀人壽、臺銀證券及臺銀保經等子(孫)公司深耕金融市場，專注「銀行」、「保險」、「證券」多核心業務的經營，致力成為最值得信賴的金融集團。臺灣金控集團長期配合政府財金政策，透過執行多項符合公共利益的政策性金融業務，支援產業及實體經濟發展，堅定扮演金融橋樑角色；重視民眾的金融需求，提升不同族群的金融服務可及性及使用性，積極落實普惠金融，促進社會公平及公眾福祉，為金融市場與產業經濟貢獻穩定力量，實踐國家級金控公司的使命。

臺灣金控企業概況

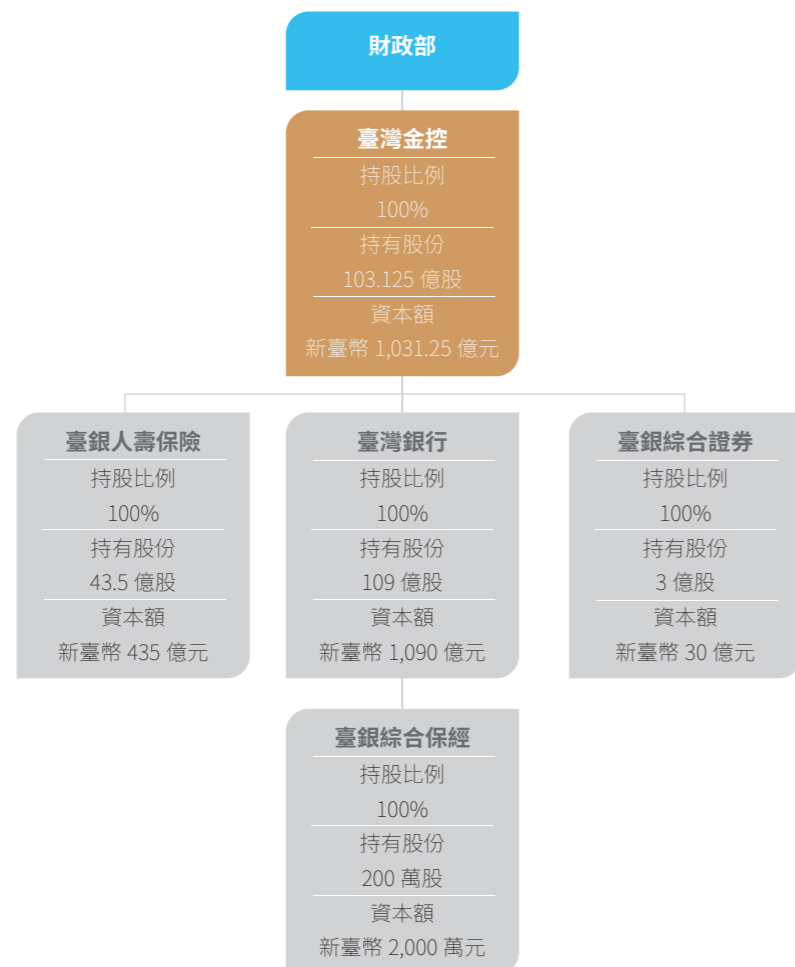
臺灣金控於 2008 年 1 月 1 日依金融控股公司法及公司法等相關法令規定，由臺灣銀行股份轉換成立，轉換後臺灣銀行成為臺灣金控持股 100% 之子公司。翌日（2008 年 1 月 2 日）將臺灣銀行之壽險及證券業務以公司分割方式設立臺銀人壽保險及臺銀綜合證券 2 家子公司，成為國內首家由政府（財政部）100% 持股的國營金融控股公司，旗下 3 家子公司股份均為本公司百分之百持有。為擴大營運範疇，子公司臺灣銀行於 2013 年百分之百轉投資成立臺銀綜合保險經紀人公司，經營版圖橫跨銀行、壽險、證券及保經等範疇。

臺灣金融控股股份有限公司基本資料
(資料日期：2020.12.31)

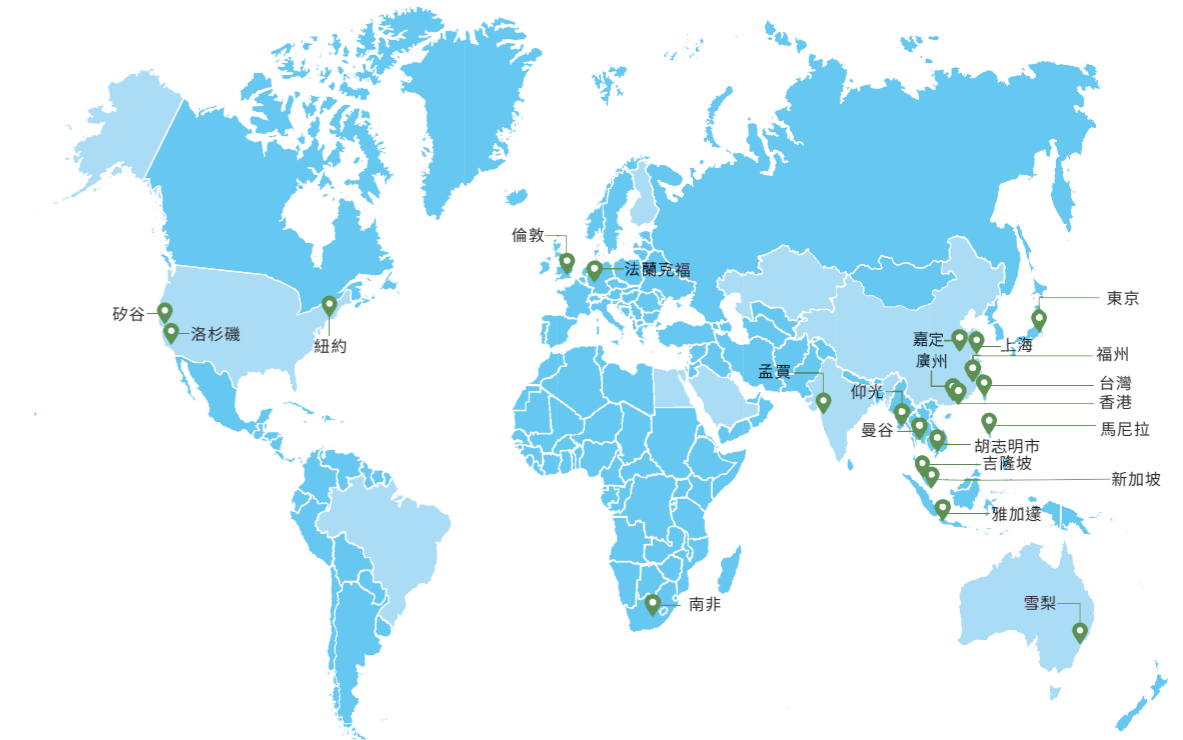
成立時間	2008 年 1 月 1 日
總部位置	臺北市中正區重慶南路一段 120 號
股權結構	100% 股份由財政部持有
資本額	新臺幣 1,031.25 億元
資產規模	新臺幣 58,214.59 億元
員工人數	8,718 人
產業別	金融保險業
股票代號	5868(股票公開發行)
主要業務項目	投資及管理被投資事業，旗下子公司業務包括各式金融服務
集團成員	臺灣銀行(股)公司
	臺銀人壽保險(股)公司
	臺銀綜合證券(股)公司
	臺銀綜合保險經紀人(股)公司

產品與服務

臺灣金控旗下涵蓋銀行、保險及證券等金融業務，透過架設「子公司間資源整合行銷平台」提供客戶整合性商品服務，並持續深化集團資源整合策略，精進資源共享，強化聯合展業機制，善用核心銀行子公司綿密通路及廣大客群優勢，帶動壽險及證券子公司業務多元化發展，創造集團經營綜效。



海外營業據點



臺灣金控集團
國內外服務據點

提供服務之營運活動據點與市場

臺灣金控總部位於臺北市，提供服務之實體營運據點橫跨美、亞、歐、非、大洋等五大洲，截至 2021 年 3 月底為止，集團各公司營運據點包含：臺灣銀行營業部設於臺北，並有 163 家國內分行、1 家國際金融業務分行及 21 家海外分支機構（分布於美國、英國、德國、日本、南非、澳洲、中國、香港、新加坡、印度、印尼、泰國、馬來西亞、緬甸、越南、菲律賓等 16 個國家 / 地區，共計 11 家海外分行、1 家海外支行及 9 家代表人辦事處）；臺銀人壽總公司設於臺北，並有 8 家分公司；臺銀證券總公司經紀部設於臺北，並有 7 家分公司。

1.2 經營績效

● GRI：201-1、415-1

營運績效

臺灣金控成立以來，以建構優質穩健之金控集團為目標，強化效率經營管理，維持核心業務穩健成長，注重金融創新，推展普惠金融，在追求經營績效與獲利的同時，積極落實公司治理，發展永續環境及維護社會公益，強化企業社會責任與核心策略之結合，追求企業永續經營，創造社會共好。臺灣金控 2020 年獲利維持穩定，合併稅後淨利為新臺幣 89.9 億元，達預算目標 140.86%，若加回政策負擔影響數，合併稅後淨利可達 204.1 億元，合併每股稅後盈餘 (EPS) 1.98 元，資產報酬率 (ROA) 及淨值報酬率 (ROE) 分別為 0.36% 及 5.42%。

單位：新臺幣千元；%

分析項目	年度	2018	2019	2020
經營能力	資產總額	5,389,778,686	5,509,491,407	5,821,459,476
	股東權益	305,055,391	374,720,594	377,886,230
	淨收益	50,854,616	126,633,588	127,143,984
	稅前純益	9,485,729	10,506,125	8,537,155
	稅後純益	9,094,360	9,036,936	8,994,931
	每股淨值	33.90	36.34	36.64
	員工平均收益額 (集團)	5,553	13,882	13,987
	員工平均獲利額 (集團)	993	991	990
獲利能力	資產報酬率 (%)	0.17	0.17	0.16
	權益報酬率 (%)	3.08	2.66	2.39
	純益率 (%)	17.88	7.14	7.07
	稅後每股盈餘 (元)	1.01	0.96	0.87
分配的經濟價值	分配現金股利	-	-	1,424,582
	繳納本國政府稅款	4,254,904	4,839,127	3,695,773
	繳納外國政府稅款	515,973	581,518	417,190
	政治獻金	-	-	-
	對民間團體補 (捐) 助金額	244,302	181,551	174,628

註：2018 年度及 2019 年度為審定決算數，並配合一般公認會計原則及科目修正調節後之數；2020 年度係會計師查核數。

信用評等

臺灣金控集團秉持穩健經營理念，長期深耕金融市場，營運績效及財務實力深獲國際信評機構肯定，集團各公司信用評等級均為國內同業最高。

公司別	評等機構	評等結果		展望	發布日期
		長期	短期		
臺灣金控	中華信評	twAAA	twA-1+	穩定	2016 年 12 月
	標準普爾	A+	A-1	穩定	2016 年 12 月
臺灣銀行	中華信評	twAAA	twA-1+	穩定	2021 年 9 月
	標準普爾	AA-	A-1+	正向	2021 年 4 月
	穆迪	Aa3	P-1	正向	2021 年 3 月
臺銀人壽保險	中華信評	twAAA	-	穩定	2021 年 9 月
	標準普爾	AA-	-	正向	2021 年 4 月
臺銀綜合證券	中華信評	twAAA	twA-1+	穩定	2021 年 6 月



2

利害關係人議合

2.1 利害關係人鑑別與 溝通管道

● GRI：102-40、102-42、102-43、102-44

為強化企業經營與永續發展，並與所有利害關係人建立透明、有效的多向溝通管道，做為擬定企業社會責任政策與相關計畫之重要參考，臺灣金控依據 GRI 準則並參酌 AA1000 SES (AA1000 Stakeholder Engagement Standards) 利害關係人議合標準之 5 大面向—依賴度 (Dependency)、責任 (Responsibility)、關注程度 (Tension)、影響力 (Influence) 及多元觀點 (Diverse Perspectives)，鑑別出 7 類與營運相關及具影響力之利害關係人，包括：1. 股東；2. 政府 / 主管機關；3. 員工 / 工會；4. 客戶；5. 供應商；6. 社區；7. 媒體。

臺灣金控持續透過多元化溝通管道，蒐集利害關係人所關注之 ESG 相關議題，瞭解其對永續發展關切之主題及資訊，採取因應對策，並重視利害關係人溝通與意見回饋，除定期於全球資訊網、年報向利害關係人揭露財務資訊、公司治理運作情形及社會公益等內容，並訂有「新聞發布及新聞聯繫作業要點」，由發言人統一對外發言，適時正確報導公司重大政策、業務措施與服務訊息，以加強與利害關係人之溝通聯繫。臺灣金控關心利害關係人的需求，並積極蒐集各界的回饋意見，作為持續精進的依據。相關利害關係人關注議題與溝通管道說明如下：

利害關係人	關注議題	溝通管道、頻率與回應方式
股東	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 誠信經營 ● 法令遵循 ● 經營績效 ● 風險管理 ● 資訊安全 ● 永續環境 	<p>每月：召開董事會；於全球資訊網與公開資訊觀測站公告營運績效與損益報告。</p> <p>每季：召開審計委員會；參加財政部召開台股金融事業業務研討會；於全球資訊網公告季財務報告。</p> <p>每半年：於公開資訊觀測站公告半年度及年度財務報告。</p> <p>每年：配合財政部辦理工作考成；於全球資訊網公告預算及決算書、中英文年報、企業社會責任報告書。</p> <p>不定期：於全球資訊網公告公司治理及企業社會責任辦理情形，於公開資訊觀測站公告重大訊息；與財政部以電話、電子郵件、公文及召開會議等方式，進行雙向溝通。</p> <p>註：財政部為臺灣金控之單一股東。</p>
政府 / 主管機關	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 誠信經營 ● 法令遵循 ● 風險管理 ● 經營績效 ● 資訊安全 ● 政策性業務 ● 客戶權益保護 	<p>每年：參與立法院財政委員會會議。</p> <p>定期：每月、每季或每年於金融監督管理委員會網站及公開資訊觀測站申報財務性報表、風險管理、內部控制制度等相關事項資料。</p> <p>不定期：與主管機關透過電話、電子郵件、公文及召開會議等方式，進行雙向溝通；參與主管機關舉辦之座談會、研討會、公聽會及評鑑機制等；遵循主管機關法令規範，並配合主管機關之監理與查核及積極支持政府政策。</p>
員工 / 工會	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工照護 ● 經營績效 ● 誠信經營 ● 金融科技與創新 	<p>常設性：設有線上學習平台提供員工教育訓練；設有董事長信箱與總經理交流道提供員工意見交流管道；設有性騷擾申訴、內部檢舉、廉政檢舉等專線、電子信箱、傳真，提供員工申訴管道；設有合格急救人員與防火管理人。</p> <p>每季：召開職工福利委員會、同心集思會、事業人員退休基金監督委員會、勞資會議。</p> <p>每半年：召開人事評議委員會。</p> <p>不定期：派員參加專業機構訓練研習、舉辦員工旅遊與聚餐交流。</p>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務品質與顧客權益保護 ● 金融科技與創新 ● 資訊安全 ● 誠信經營 	<p>常設性：設有 eservice 信箱提供客戶溝通管道，各子公司亦設有客戶服務與申訴管道（如客服中心、客服專線與電子信箱、信用卡 24 小時服務專線及臺灣銀行 Facebook 粉獅團等）；設有中英文全球資訊網，提供客戶優惠活動與業務消息等資訊。</p> <p>不定期：進行顧客滿意度調查；進行業務拜訪、舉辦投資理財說明會或理財講座、受理客戶申訴案件並掌握處理進度。</p>

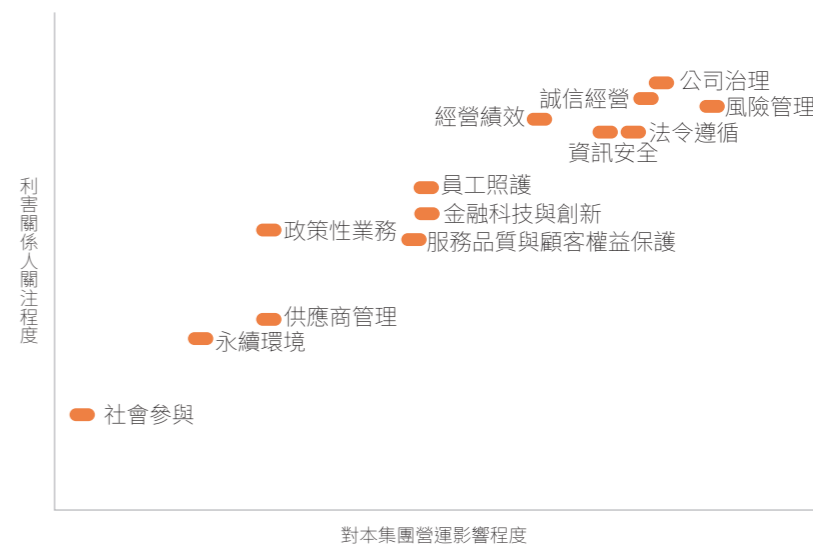
利害關係人	關注議題	溝通管道、頻率與回應方式
供應商	<ul style="list-style-type: none"> ● 供應商管理 ● 永續環境 ● 資訊安全 ● 誠信經營 ● 金融科技與創新 	<p>不定期：於政府採購網公告採購資訊，達成招標透明化目的；舉辦開標、評審、決標會議；透過電話、電子郵件、公文及召開會議等方式進行雙向溝通與議訂採購契約條文。</p>
社區	<ul style="list-style-type: none"> ● 永續環境 ● 社會參與 ● 金融科技與創新 ● 政策性業務 	<p>臺灣金控集團每年均定期或不定期舉辦各類活動促進金融及藝文發展、國民健康及推動社會公益關懷等，重視公共利益，並與社區共好。</p> <p>定期(每年)/持續辦理：發行社會公益信用卡回饋社會、舉辦公益活動(捐助經費或物資予弱勢團體、協助採購農漁民產品)、捐血活動、體育活動(支持臺銀籃球隊、舉辦青少年籃球夏令營及邀請偏鄉孩童參與職棒明星賽)、金融及藝文活動(臺銀經濟金融論文獎徵選、臺銀藝術祭)等。</p> <p>不定期辦理：學術教育活動(參與經濟金融研討會或參與金融科技發展與綠色金融論壇等)、環保活動(淨灘或淨山)、健康及理財講座。</p>
媒體	<ul style="list-style-type: none"> ● 經營績效 ● 永續環境 ● 金融科技與創新 ● 服務品質與顧客權益保護 	<p>常設性：設有發言人制度及公關部門提供媒體溝通聯繫管道。</p> <p>不定期：於公開資訊觀測站公告重大訊息；召開記者會；發布新聞稿。</p>

2.2 重大議題與邊界

● GRI：102-46、102-47、103-1

臺灣金控參考 GRI 準則的 4 項報導原則—利害關係人包容性、永續性脈絡、重大性和完整性，以及國際永續發展趨勢，並觀察國內金融同業之重大性議題，再透過問卷調查方式，請本公司各單位與各子公司進行評估，就各議題對集團營運影響程度，以及利害關係人關注程度兩大面向進行評分，共計鑑別出 13 項議題列為本年度之重大議題，並針對重大議題報告管理方針及執行績效。

重大議題鑑別分析矩陣圖



本報告書將詳細說明重大議題對臺灣金控營運之實質性衝擊，關於議題對應 GRI 特定主題、關鍵風險與機會、衝擊邊界，請詳見下表。

重大議題與衝擊邊界

重大議題	GRI 特定主題	對應章節	關鍵風險與機會	衝擊邊界						
				內部		外部				
				臺灣金控集團/員工	主管機關	客戶	股東	供應商	社區/大眾	
公司治理	自訂主題	3.1 公司治理	完善的公司治理機制可強化企業營運的穩定性與透明度，臺灣金控透過董事會成員多元化與獨立性、依循財政部董事考評制度，及設立審計委員會、安排董事專業進修等措施，以強化董事會職能，健全公司治理。	●	●	●	●			
誠信經營	GRI 205 反貪腐 GRI 206 反競爭行為	3.2 誠信經營	不誠信行為將造成公司損失或遭主管機關懲處及裁罰，影響公司形象。臺灣金控建立良好誠信經營企業文化，訂有「公司治理實務守則」、「董事、監察人與經理人道德行為準則」及員工工作規則等誠信經營規範，以創造永續發展之經營環境。	●	●	●	●			
法令遵循	GRI 419 社會經濟法規遵循	3.3 法令遵循	金融業為主管機關高度監理之特許行業，針對主管機關之法令變動與要求，需積極採取相應且適當之措施，避免違法缺失影響公司形象及業務推展。臺灣金控除制定法令遵循制度相關之規範外，並於金控與各子公司間建立重大違反法令通報機制，落實防制洗錢及打擊資恐制度，有利業務推展及永續經營。	●	●	●	●			
風險管理	自訂主題	3.4 風險管理	金融業處於快速變化之環境，加以全球受新冠肺炎疫情影響，如何因應疫情規劃營運不中斷措施，並掌握各項營運風險，考驗企業危機應變能力。臺灣金控建立有健全之風險評估程序及預警指標，可強化組織內部支援應變機制與數位轉型規劃，並透過有效之內部控制制度，確實落實風險管理，將金融資源做最有效率的運用，降低或預防營運風險。	●	●	●	●			
資訊安全	自訂主題	3.5 資訊安全	隨科技快速發展與變遷，金融資訊安全防護能力備受考驗。臺灣金控重視資訊安全與個資保護議題，並透過嚴密安全之資安控管機制和措施，確保客戶享有安全之金融資訊環境與服務。	●	●	●	●			

重大議題	GRI 特定主題	對應章節	關鍵風險與機會	衝擊邊界						
				內部		外部				
				臺灣金控集團/員工	主管機關	客戶	股東	供應商	社區/大眾	
經營績效	GRI 201 經濟績效	1.2 經營績效	公司營運與績效表現為企業對股東之基本承諾，臺灣金控積極提升整體營運效益，期盼創造長期穩定經營績效。	●	●		●			
員工照護	GRI 401 勞雇關係 GRI 402 勞資關係 GRI 403 職業安全衛生 GRI 404 訓練與教育 GRI 405 員工多元化與平等機會 GRI 406 不歧視 GRI 407 結社自由與團體協商 GRI 408 童工 GRI 409 強迫或強制勞動	5. 員工照護	人力資本為企業永續發展之重要資產，臺灣金控重視人權及勞工權益，針對人才招募、員工福利制度及員工教育訓練等，訂有完善規劃，提供員工平等健全之職場環境。	●	●		●			
金融科技創新	自訂主題	4.1 金融科技服務與創新	數位金融時代來臨，增加數位化族群之往來商機，也衝擊傳統金融商品業務。臺灣金控關注顧客需求，持續運用大數據、AI 等新興科技，積極掌握金融創新趨勢，發展及優化數位創新服務，改善作業流程，提升效率。	●	●	●	●	●	●	●
服務品質與顧客權益保護	GRI 417 行銷與標示 GRI 418 客戶隱私	4.2 服務品質與顧客權益保障	服務品質與顧客體驗將直接影響客戶滿意度與忠誠度。臺灣金控持續精進顧客服務品質，整合實體與數位通路，提供客戶更即時便捷且優質之服務，並強化產品風險標示與客戶權益保障制度，提升客戶服務品質。	●	●	●	●			
政策性業務	自訂主題	8. 政策性業務	臺灣金控集團為百分之百政府持股國營事業，肩負諸多非營利且專業之政策性業務，諸如：疫情期間各項紓困貸款、新臺幣發行附隨業務、負擔軍公教優惠存款利息、辦理就學貸款、公庫業務等。國營品牌形象之利基優勢，有助吸引客戶，提供優質穩健之產品與服務。	●	●	●	●	●	●	●

重大議題	GRI 特定主題	對應章節	關鍵風險與機會	衝擊邊界						
				內部		外部				
				臺灣金控集團/員工	主管機關	客戶	股東	供應商	社區/大眾	
供應商管理	GRI 308 供應商環境評估	6.3 供應商管理	供應商管理機制為全球關注趨勢，並對公司品牌與營運具影響性。臺灣金控遵守政府採購法規，並透過辦理綠色採購與優先採購身心障礙福利機構團體與庇護工廠之產品與服務，與供應商共同追求永續發展。	●			●	●		
永續環境	GRI 307 有關環境保護的法規遵循	6. 綠色營運	臺灣金控關注環境永續，並透過節約用電(水)、採購環保標章之產品、安排同仁接受環境教育訓練等方式，減降營運成本，並達發展永續環境與落實節能減碳之目標。	●	●	●	●			●
社會參與	GRI 203 間接經濟衝擊	7. 社會參與	臺灣金控將企業社會責任納入集團經營政策，集團各公司積極以各種實際行動，投入公益活動，落實弱勢關懷，回饋社會，並推動融合公益設計之金融商品與服務，積極踐履企業社會責任。	●			●			●

2.3 重大議題管理方針

● GRI：102-12、103-2、103-3

重大議題	管理方針		
	政策與承諾	行動	績效與評估
公司治理	建置完善的公司治理架構，強化董事會及功能性委員會職能，提高營運績效，落實企業責任。	<ol style="list-style-type: none"> 訂有公司治理實務守則、董事會議事規則、獨立董事之職責範疇規則及檢舉制度等，並設置公司治理主管，協助董事會運作。 為強化董事會監督功能，設置功能性委員會一審計委員會，另為提升集團公司治理與管理效能，設有策略發展委員會、風險管理委員會、業務營運委員會、集團資源整合委員會、及資訊發展委員會等委員會。 訂定董事考核機制，落實董事會組成多元化政策，並協助董事遵循法令，發揮董事職能及公司治理成效。 企業網站建置有公司治理專區及重要應揭露事項專區(如年報、財報等)，有助利害關係人瞭解公司治理運作情形。 	<ol style="list-style-type: none"> 每年度辦理董事自評，並陳報財政部複核，考核結果作為財政部繼續遴派之重要參考。 參與財政部委聘公正外部機構辦理之公司治理評鑑，評鑑項目包含四大指標構面：資訊透明度、經營階層運作、董監事職能及利害關係人權益與社會責任，2020年評鑑分數為89.5分。
誠信經營	制定誠信經營之政策，要求董事會、經理人及員工落實誠信行為，並鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信或不當行為，深植誠信治理企業文化。	<ol style="list-style-type: none"> 訂有董事、監察人與經理人道德行為準則、員工工作規則及人事管理規則等規定，規範董事、高階經理人及員工應遵守之誠信行為。 於「董事會議事規則」，明定董事對於會議事項利益迴避規範。 訂有檢舉制度辦法及標準作業流程，鼓勵員工及外部人士檢舉不法及不誠信行為。 定期辦理誠信經營教育訓練課程，加強董事與員工認知與遵守。 	<ol style="list-style-type: none"> 按「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定，每年至少辦理一次一般查核及一次專案查核，臺灣金控2020年無發生違反誠信經營情事。 每年參與財政部委外辦理廉政服務指標問卷調查，2020年集團清廉信心指標總體評價滿意度為95%。
法令遵循	建立完善的法令遵循制度，並強化防制洗錢及打擊資恐機制，提升員工遵法文化與洗錢防制意識，促進集團健全營運發展。	<ol style="list-style-type: none"> 擬訂年度法令遵循計畫，並每季召開法令遵循會議，檢討集團法令遵循事務推動及執行情形。 建造集團防制洗錢與打擊資恐平台，並定期審議及檢視防制洗錢及打擊資恐執行成效，以及持續推動集團防制洗錢及打擊資恐相關教育訓練。 金控與各子公司間建有重大違反法令通報機制，即時掌握子公司之法令遵循情形。 	<ol style="list-style-type: none"> 每半年向董事會及審計委員會報告法令遵循事項執行情形，以及防制洗錢及打擊資恐資訊分享情形。 落實並強化法令遵循制度，各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，並每半年辦理一次法令遵循自行評估作業。



重大議題	管理方針		
	政策與承諾	行動	績效與評估
風險管理	制定適當之風險管理政策與程序，建立辨識、衡量、監控、陳報及因應風險之有效管理機制，以提升危機應變能力，達到風險控管之目標，奠定企業永續經營基礎。	<ol style="list-style-type: none"> 董事會為集團風險管理最高決策單位，下設風險管理委員會，執行董事會核定之風險管理決策、審議各項攸關風險議題及協調跨公司間風險管理相關事宜。 設置獨立之專責風險控管單位，並建立適當風險衡量及監控機制，以衡量、監督、控管各項風險。 督導子公司風險管理制度之執行，定期檢視各子公司各類業務所使用之風險資本變化，並就主要風險訂定各類集中度限額及限額分配規則，建立風險指標及預警機制。 	<ol style="list-style-type: none"> 臺灣金控及各子公司風險管理部門，依本身職掌範圍及業務性質，定期向董事會及風險管理委員會報告有關業務各項風險控管情形，以瞭解與掌握所承擔風險是否在適當範圍內，作為經營管理決策參考。 臺灣金控風險管理處負責集團整體風險管理事宜，定期彙報分析金控及子公司各類風險指標數值，將集團風險管理監控報告及風險管理委員會會議紀錄，提報審計委員會及董事會。若發現重大暴險危及財務、業務狀況或法令遵循者，立即採取適當措施並向董事會報告。
資訊安全	提升資訊系統之安全性及強化資安管理，確保個資安全，打造安全可靠之金融發展環境。	<ol style="list-style-type: none"> 訂有資訊安全政策及資通安全事件通報與應變機制等相關辦法，持續增加資訊安全相關預算與人員編制，並擴大資安人才職能及教育訓練。 每季召開資訊安全及資訊作業會報，邀集集團各公司研商交流資安議題，推動共通性的資安專案合作，落實集團資安作業。 辦理資通安全教育訓練及資通安全通報與社交工程演練，並定期辦理資通安全健診，據以提升網路與資訊系統安全防護能力。 	<ol style="list-style-type: none"> 臺灣金控集團各公司取得「資訊安全管理制度 ISO/IEC 27001:2013」國際標準認證，並持續維持證書有效性。 臺灣銀行取得「IT 服務管理 ISO/IEC 20000」、「營運持續管理 ISO 22301」、及「個人資料管理系統 BS 10012」等國際標準認證，加強資安系統並持續提升資訊安全防護能力。
經營績效	秉持誠實穩健之原則，提升組織整體營運效益，擴大各子公司經營規模，提高獲利能力與成長動能，創造長期經營績效。	<ol style="list-style-type: none"> 掌握全球經濟復甦轉型契機，持續以金融專業為國家承擔政策任務，發揮金融中堅力量，扶助產業轉型升級發展。 深化集團資源整合策略，加強子公司間跨業合作，建立資源共享與聯合展業機制，發揮資源整合多元效益，創造集團整體經營綜效。 協力管理效率經營，提升營運績效，整合全球行銷網絡，強化海外據點效能，運用數位科技優勢，推展前瞻金融服務，加強專業人才培育，厚植集團競爭實力。 	臺灣金控 2020 年合併稅後淨利為 89.9 億元，達預算目標 140.86%，合併每股稅後盈餘 (EPS) 0.87 元，若加回政策負擔影響數，合併稅後淨利可達 204.1 億元，合併每股稅後盈餘 (EPS) 可達 1.98 元，在新冠肺炎疫情衝擊下，整體經營績效穩健並優於預期。
員工照護	關注多元平等與員工權益，提供豐富多元的學習管道與溝通管道，及完善福利規劃，打造安全友善職場環境。	<ol style="list-style-type: none"> 架設常態性線上學習平台，給予員工跨時間、跨空間、跨領域之多元學習管道，並提供員工金融證照報名費用及外語進修與電腦技術進修補助等。 依「財政部所屬事業機構用人費薪給管理要點」，訂定平等任用與薪酬制度，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。 提供優於「勞工健康保護規則」之健康檢查補助，參加健康檢查員工並得給予公假。 	<ol style="list-style-type: none"> 臺灣金控員工男女性別比例為 42:58。 2020 年臺灣金控集團各公司非擔任主管職務之全時員工薪資平均數為： <ol style="list-style-type: none"> 臺灣金控：1,241 仟元。 臺灣銀行：1,401 仟元。 臺銀人壽：998 仟元。 臺銀證券：995 仟元。

重大議題	管理方針		
	政策與承諾	行動	績效與評估
金融科技创新	掌握金融科技發展趨勢，佈建數位金融生態環境，並透過新技術發展創新服務和優化流程，打造以客戶為中心之金融服務體驗。	<ol style="list-style-type: none"> 持續推動金融創新，鼓勵員工發想創意並提出專利申請，並以臺灣銀行創新實驗室 (InnoLab) 為中心，導入創新技術及創新合作，深耕金融專利。 臺灣銀行已建立跨部門種子人員培訓及專案運作機制，加速形塑數位化思維，以打造價值智慧金融服務，創造業務成長新動能。 開發各項數位金融服務 (如：行動支付、生物特徵辨識、數位存款帳戶、LINE 官方帳號、無卡提款等)，優化客戶金融服務體驗。 	截至 2021 年 3 月底，獲經濟部智慧財產局核發 292 項金融科技專利 (39 項發明專利、249 項新型專利及 4 項設計金融專利)，在 2020 年專利獲證排名居金融同業之冠。
服務品質與顧客權益保護	建立公平待客之文化，秉持顧客權益優先原則，提供優質專業之金融服務，並落實金融消費者保護。	<ol style="list-style-type: none"> 訂有公平待客原則，定期辦理相關教育訓練，並於企業內部網站建有「公平待客原則專區」，提供主管機關重要函令與金融消費者評議中心之評議案例供同仁參酌。 臺灣銀行設有消費爭議處理小組，並訂有「處理顧客申訴與爭議作業要點」，建置「客戶服務中心」與「客訴管理系統」，以快速完善的解決客戶申訴問題。 臺灣銀行建置有顧客滿意度問卷調查系統，了解顧客觀感及各項建議。 臺灣銀行訂有「個人資料保護政策」及管理作業要點，以保障客戶個人資料當事人之權利。 	臺灣銀行 2020 年以隨機抽樣之顧客滿意度調查，內容包括：「行員服務禮儀與態度」、「行員作業處理效率」、「行員服務專業度」、「服務設施友善程度」、「服務場所環境清潔」等 5 項，共計發送 6,400 件網路問卷及臨櫃問卷，回函計有 3,263 件，回收率為 50.98%，經統計總滿意度為 99.64%。
政策性業務	配合政府政策，積極辦理與承擔各項政策性業務。	<ol style="list-style-type: none"> 辦理新臺幣發行附隨業務、軍公教人員優惠存款業務、配合政府培育人才政策辦理就學貸款業務、辦理公庫業務等。 提供紓困振興貸款，並擔任「振興三倍券」之業務經理銀行暨兌付行。 辦理五加二新創重點產業融資業務，帶動國內產業結構轉型。 響應政府新南向政策，持續深化新南向國家之產業合作與發展，協助臺商掌握潛力市場商機，並辦理臺商回臺投資專案融資業務。 辦理都更及危老重建業務，協助提升民眾居家安全，改善市容景觀。 	各項政策性業務成果，詳見 8. 政策性業務章節。
供應商管理	要求供應商遵循環保、職業安全衛生與勞動人權議題之規範，共同善盡企業社會責任。	<ol style="list-style-type: none"> 依政府採購法相關規定辦理，並要求供應商在環保、職業安全衛生或勞動人權議題遵循規範。 依環境保護署訂定「機關綠色採購績效評核作業評分方法」辦理綠色採購作業，優先採購具有環保標章、節能標章或其他具有再生材質、可回收、低污染等相關條件之綠色產品。 辦理採購作業時，均先參酌衛生福利部建置之「優先採購網路資訊平台」，倘有適合採購之商品或服務，皆積極向弱勢團體採購 	<ol style="list-style-type: none"> 2020 年臺灣金控綠色採購實際執行率為 99.96%，高於環保署「機關綠色採購績效評核作業評分方法」之年度目標值 95%。 2020 年臺灣金控優先採購身心障礙福利機構團體商品及服務比率為 16.04%，高於衛福部「優先採購身心障礙福利機構團體或庇護工場生產物品及服務辦法」之目標比率 5%。

重大議題	管理方針		
	政策與承諾	行動	績效與評估
永續環境	妥善運用社會資源並發揮影響力，加強推展 ESG 投資與綠色金融業務，並攜手往來企業與客戶共同重視與落實環境保護及社會永續發展之責任。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臺灣金控設有「節約能源推動小組」，訂定節約能源目標，執行強化節能管理，落實節能措施及節能意識之教育宣導。 2. 推動營運據點取得綠建築標章，建築規劃納入綠色永續思維，包含生態綠化、透水鋪面、室內通風及保留大片採光，減少照明與空調用電，並透過水回收有效善用水資源。 3. 研擬將新興風險與氣候變遷風險之架構納入金控及子公司風險管理政策，辨識盤點氣候變遷風險與機會，並支持永續低碳經濟。 4. 臺灣銀行修訂「企業信用評等辦法」，將赤道原則理念導入評分表，並將授信戶「具體實踐企業社會責任」列為加分項目，作為徵審作業及利率訂價之參考。 5. 臺灣銀行建置有「高汙染環境產業通報」系統與高汙染產業徵審原則，將授信戶有無環境污染紀錄做為授信審核參考。 6. 臺灣銀行成立永續發展委員會「環境永續」小組，研議氣候變遷風險管理工作規劃，落實永續發展目標暨強化企業社會責任。 7. 所有節能環境過程與活動均符合法規要求，致力推動污染預防，持續推動節能減碳措施，並全員投入節能減碳活動。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2020 年臺灣金控無任何違反環保法規與廢棄物清理法之情事，亦無發生嚴重廢棄物、廢氣洩漏或造成廠區當地的環境衝擊等情事。 2. 目前已取得綠建築標章之營運據點包括：臺銀臺南創新園區分行、臺銀北大路分行、臺銀東部疏散倉庫、臺銀六堵倉庫。
社會參與	從金融核心職能出發，並以人為核心價值，聚焦金融教育、文化培力、社會關懷、全民健康等四大面向，落實企業社會責任。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 金控集團各公司持續舉辦公益活動，以及捐助弱勢團體，此外，透過臺灣金控集團員工發起成立之社會福利基金，積極參與公益，關懷弱勢。 2. 廣續舉辦臺灣銀行藝術祭(青年繪畫季、攝影季等)及經濟金融論文獎活動，將社會責任參與提升至文化藝術層面，具體踐履共創價值之文化公益理念。 3. 推廣結合公益理念之「導盲犬認同卡」及「祝福認同卡」，並推動小額終老保險、微型保險、以房養老貸款與高齡者及身心障礙者財產信託商品。 	各項社會參與成果，詳見 7. 社會參與章節。



3

經營治理

3.1 公司治理

● GRI：102-13、102-18、405-1

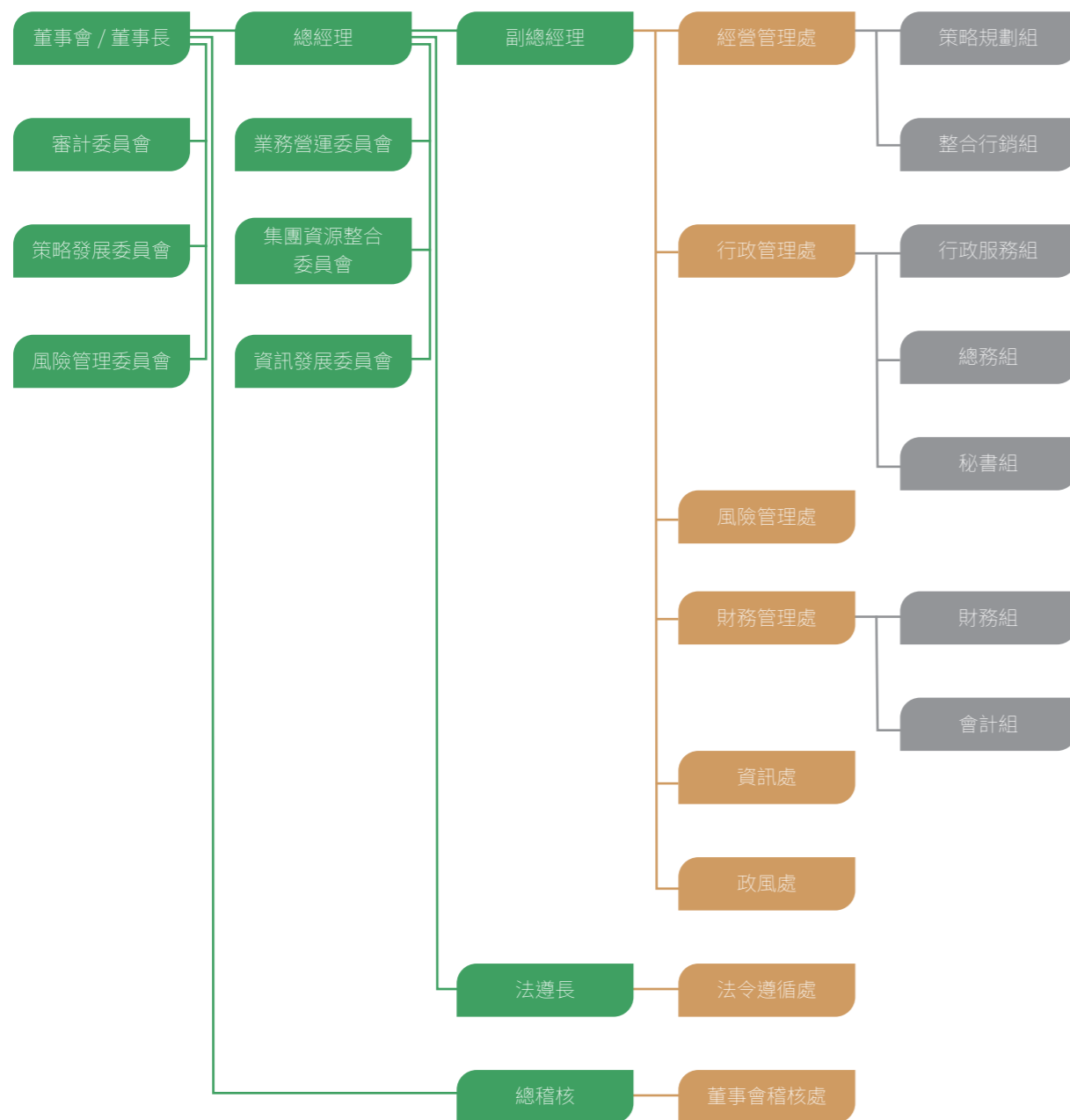
臺灣金控持續強化董事會職能，並提升經營團隊的領導管理職責，透過董事的多元專業及獨立性，完善公開透明的治理制度，落實內部控制、法令遵循、風險控管與資安防護等機制，以維持穩健獲利及市場競爭優勢，奠定永續治理發展之基石。

健全之公司治理架構

臺灣金控設有健全之公司治理架構，有關公司章程、重要章則等重大事項與政策，均係陳報唯一股東財政部同意後辦理。臺灣金控董事會為公司最高治理單位，除依照法令章程執行業務外，公司之營運計畫、年度財務報告及半年度財務報告、內部控制制度之有效性評估、會計師之委(解)任、經理人之任免等均須經董事會通過。臺灣金控依章程設置審計委員會，另依組織規程

設有策略發展、業務營運、集團資源整合、風險管理及資訊發展等委員會，分別負責集團經營決策、業務管理、跨業銷售、風險監控及資訊發展等事務，強化集團公司治理與管理效能。另，臺灣金控為國營事業，相關董事、經理人薪資酬金皆依行政院及財政部相關規定辦理，爰未設置薪資報酬委員會。

臺灣金控組織系統圖



董事選任與考核機制

臺灣金控董事會成員任期為三年一任(第五屆任期自2019年9月2日起，至2022年9月1日止)，全體董事均由唯一股東財政部指派。為明確規範董事會職權、決策程序及議事規則，臺灣金控訂有公司章程、董事會議事規則、獨立董事之職責範疇規則等重要規章，董事會相關職能及運作均依規定執行，以發揮強化監督及管理之功能。

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」規定，臺灣金控於每年度結束後二個月內，就董事出席董事會議之次數、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)等考核項目，辦理董事自評並陳報財政部複核，相關考核結果作為財政部繼續選派之重要參考。

董事會運作情形與利害關係迴避

臺灣金控董事會每月召開1次，董事會議案內容均於開會7日前通知各董事，俾利董事於會議中就各項議案進行充分討論及意見交換。2020年共召開15次董事會，全體董事平均出席率達93.44%，各董事均積極參與，善盡監督之責並指導公司經營階層，雙向維持順暢良好溝通，充分發揮董事會職能。臺灣金控行政管理處配置3名人員負責公司治理之規劃與推動相關事務，並設有公司治理主管，提供董事行使職務之支援，並確保董事會程序及所有適用法令規則均獲遵循。

臺灣金控對董事之利益迴避訂有明確規範，董事亦均秉持高度自律，就董事會所列議案與其自身或其代表之法人有利害關係時，均於當次董事會說明其利害關係之重要內容，於討論及表決時自行迴避，且不得代理其他董事行使表決權。

董事會多元性與獨立性

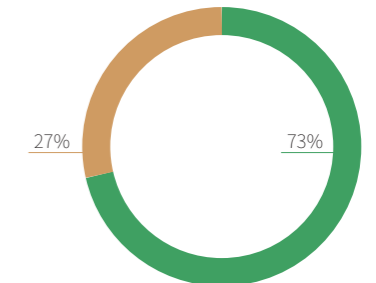
臺灣金控董事會成員之組成，係經評估公司未來營運發展方向，因應集團新興風險，並落實董事多元化政策等綜合考量，第5屆董事會目前設

有十五席董事，其中包含三席獨立董事，成員組成專業且多元，分別來自主管機關、金融、產業及學術界，董事之專業背景除涵蓋銀行、保險、證券等金融業及經歷外，並具備經濟、會計、財務、企業管理、法律、科技及風險管理等專業技能。

臺灣金控注重董事之獨立性，董事長與總經理非由同一人擔任，亦無董事長與總經理互為配偶或一親等親屬之情事，董事間亦無具有配偶或二親等以內之親屬關係。全體獨立董事均符合主管機關所定之獨立性，且無超逾兼任其他公開發行公司獨立董事規定家數之情事，公司治理實務守則規範獨立董事連續任期不宜逾三屆，避免因久任降低其獨立性。

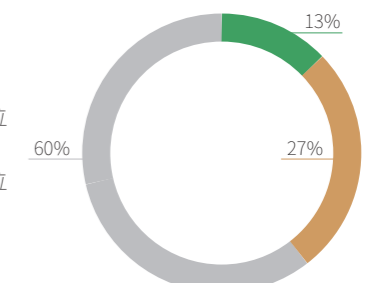
董事性別比例

● 男性：11位
● 女性：4位



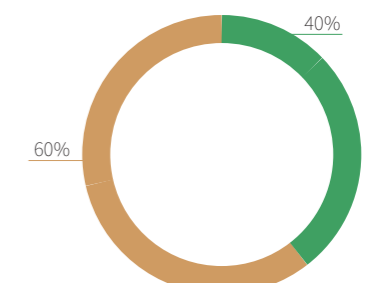
董事年齡分布

● 50歲以下：2位
● 50-60歲：4位
● 60歲以上：9位



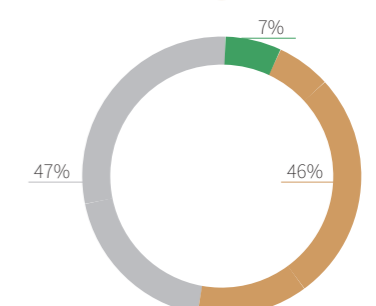
董事任期分布

● 1年以下：6位
● 3-5年：9位



董事學歷分布

● 學士：1位
● 碩士：7位
● 博士：7位



董事會落實多元化情形

職稱	姓名	基本組成			多元核心項目					
		國籍	性別	年齡層	經營管理	國際產經	財務會計	財政稅務	法律	風險管理
董事長	呂桔誠	中華民國	男	>60	●	●	●	●		●
總經理	魏江霖	中華民國	男	>60	●	●	●			●
獨立董事	陳妙玲	中華民國	女	>60	●	●	●	●		●
獨立董事	蔡明芳	中華民國	男	<50	●	●	●			●
獨立董事	連賢明	中華民國	男	50-60	●	●	●	●		●
董事	林三貴	中華民國	男	>60	●	●			●	
董事	江永裕	中華民國	男	>60	●	●	●			
董事	彭英偉	中華民國	男	50-60	●	●			●	
董事	余士迪	中華民國	男	50-60	●	●	●			
董事	林恭正	中華民國	男	>60	●	●		●		
董事	許慈美	中華民國	女	>60	●	●		●		
董事	蕭翠玲	中華民國	女	>60	●	●	●			●
董事	許志文	中華民國	男	>60	●	●	●			●
董事	馬小惠	中華民國	女	50-60	●	●		●		
董事	曹體仁	中華民國	男	<50	●	●	●			

董事進修

為提升公司治理效能，臺灣金控提供董事會成員多元進修管道與課程，強化董事執行職務時所需具備之各項能力，發揮經營決策及領導督導功能。2020 年臺灣金控全體董事成員進修時數共計 108 小時，每位董事平均進修時數為 7.2 小時，董事進修課程內容包括：公司治理、永續發展暨企業社會責任、內部控制與內部稽核、投資人保護法議題、財務弊案研討、資訊安全、稅務法制、公關危機處理等。

功能性委員會及其他委員會

為強化董事會監督功能，臺灣金控設置功能性委員會審計委員會，另為提升集團公司治理與管理效能，亦設有其他委員會。

▶ 審計委員會

臺灣金控審計委員會由全體 (3 位) 獨立董事組成，每季至少召開一次，並得視需要隨時召開會議，2020 年共開會 6 次，獨立董事平均出席率為 94.44%，積極協助董事會監督公司財務報表之允當表達、內控制度有效性、法規遵循妥適性、會計師之獨立性及風險控管等，進行合理評估並提出可行建議。

▶ 策略發展委員會

策略發展委員會由金控董事長擔任召集人，總經理、副總經理及子公司董事長、總經理擔任委員，並邀集總稽核、法遵長及議案相關管理階層列席，策略發展委員會視議案或集團策略發展需要召開，2020 年

共召開 1 次會議，針對集團經營管理方針、營業政策及發展策略等訂定計畫，以及檢討經營策略及經營目標達成情形等議案。議程相關重要事項或提案亦陳報董事會，以利董事發揮職能。

▶ 風險管理委員會

風險管理委員會由金控總經理、副總經理、各單位主管及各子公司總經理與督導風險管理業務之副總經理等管理階層組成，每季召開一次會議，2020 年共開會 4 次，並定期將集團風險管理監控報告及風險管理委員會會議紀錄，提報審計委員會及董事會。

此外，為應業務需要，另設有業務營運委員會、集團資源整合委員會及資訊發展委員會等委員會，分別負責集團業務管理、跨業銷售及資訊發展等重要事務之督導、審議與溝通協調。

公協會的會員資格

臺灣金控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，建立與專業經驗團隊之交流與合作，適度參與金融政策的制定，為臺灣金融及相關產業發展貢獻心力。

參與的公協會	董事長或高階主管擔任之職務
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	理事長
台北市銀行商業同業公會	常務理事
中美經濟合作策進會	理事
中華金融業務研究發展協會	理事
財團法人中華經濟研究院	常務監察人
臺灣金融服務業聯合總會	副理事長
財團法人台灣金融研訓院	董事
財團法人金融聯合徵信中心	董事
財團法人中華民國對外貿易發展協會	監察人
財團法人國家文化藝術基金會	董事
中華民國信託業商業同業公會	理事
財團法人臺灣理財顧問認證協會	理事

3.2 誠信經營

- GRI：205-1、205-2、205-3、206-1

訂定誠信經營政策及方案

為確保誠信經營，臺灣金控各級人員均遵守「公務員服務法」、「公務員廉政倫理規範」，並訂有「董事、監察人與經理人道德行為準則」、「員工工作規則」、「人事管理規則」等規定，規範董事、高階經理人及員工應遵守之誠信行為，董事與高階管理階層亦遵循金融控股公司法、證券交易法及其他有關法令，積極落實公司誠信經營，員工並簽署員工保密書，對於業務及未公開資訊負有保密之義務，以保護公司資產及有效應用。

為防範不誠信行為風險，臺灣金控亦訂有職員獎懲要點，作為員工違規之懲戒制度，並因應法令規定及實務作業適時檢討修正。此外，為使所有員工充分了解誠信經營之企業文化，臺灣金控除規定員工執行各項職務應恪遵公務倫理規範，並採行各項誠信經營措施，包括：教育訓練、廉政宣導、紀律處分等，嚴格落實內稽內控、法令遵循等制度，並積極辦理企業倫理、廉政宣導等相關議題教育訓練，以利全體同仁確實遵循廉潔誠信的作業原則。2020 年臺灣金控未發生違反誠信經營之情事。

落實誠信經營情形

▶ 建立有效之會計制度與內部控制制度

臺灣金控訂有嚴謹之會計制度及專責會計單位，財務報告均經簽證會計師查核，確保財務報表公允性，並依金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法，建立內部稽核制度、自行查核制度、法令遵循主管制度及風險管理機制。

▶ 落實檢舉制度與檢舉人保護

為建立誠信透明之企業文化及促進健全經營，鼓勵知情員工主動舉發不案件，落實保護檢舉人制度，臺灣金控訂有「檢舉制度辦法」及「檢舉制度標準作業流程」，相關檢舉辦法及檢舉管道之資訊均公告於企業內部資訊網及全球資訊網，並設置檢舉信箱、專線電話、電子信箱等多元檢舉管道。

臺灣金控對於受理檢舉案件，訂有受理流程、指定調查單位及調查後召集委員會審議等作業程序，並訂有保密機制，規範載有檢舉人真實身分資料之談話紀錄或文書原本，應以密件處理，並規範不因所檢舉案件對檢舉人有損害其工作權益或不利處分。檢舉案件視涉及之階層與人員，由權責單位進行調查，經審議屬實，應責成檢討相關內部控制制度及作業程序，並提出改善措施，若為重大偶發事件或違法案件，應依規定辦理通報或告發。

▶ 設有「公務員廉政倫理規範線上登錄管理系統」

為使每位員工執行職務均能廉潔自持、依法行政，臺灣金控暨所屬子公司企業內部資訊網設有「公務員廉政倫理規範線上登錄管理系統」，當員工遇有請託關說、受贈財物、飲宴應酬及其他廉政倫理事件，即可自行辦理線上登錄。2020 年共計登錄 2,156 件（受贈財物 9 件，餘為飲宴應酬 2,147 件），均無違反規範之情事。

▶ 受財政部辦理「廉政服務指標問卷調查」評估

財政部為瞭解自身及部屬機關(構)之「內部同仁」及「往來業者」對行政服務效能、公務廉政倫理、採購秩序健全及清廉信心指標等面向之經驗感受及反映建議，以作為推動廉能策進措施之重要參考，每年均於 7～9 月間委託市場調查公司辦理「廉政服務指標問卷調查」作業。2020 年臺灣金控暨所屬子公司於該問卷調查中之「清廉信心指標」總體評價表現約 9 分(滿意度約 95%)，其中「往來業者」對各項指標評價大致呈穩定順向之發展，顯見臺灣金控暨所屬子公司在推動廉能之努力，均獲得民眾及業者相當之肯定。

▶ 評估往來對象誠信紀錄並於契約訂定不誠信行為時之罰則條款

臺灣金控與供應商之交易悉依政府採購法、子法及相關函釋辦理，為避免向不誠信紀錄之廠商辦理採購，於開標前均至行政院公共工程委員會資訊網站查詢投標廠商是否為「拒絕往來廠商」，俾依法認定該廠商不得參加投標或作為決標對象，另與得標廠商簽訂之採購契約則明訂不誠信行為時之罰則條款。

▶ 舉辦誠信經營教育訓練

臺灣金控 2020 年辦理誠信經營之教育訓練如下：
1. 委託台灣金融研訓院舉辦公司治理專題講座「永續發展暨企業社會責任」，集團各公司董事、經理人及管理階層人員合計 60 人參加。

2. 安排董事參加「董監如何督導公司做好舞弊偵防和吹哨機制強化公司治理」、「董監事背信與特殊背信罪之成立實務案例解析」、「財報弊案資金流向之追查及相關法律責任案例探討」、「企業誠信與國際反貪腐與揭弊者保護實務」、「最新投保法修正後對董監事權利義務之影響」、「從重大企業舞弊案談董監之法律風險與因應」及「從企業舞弊防制談董事會職能」等外部專業課程。

3. 選派同仁參加誠信經營教育訓練：

- (1) 內部課程：「金融消費者保護法及公平待客原則」及「防制洗錢及打擊資恐訓練暨吹哨者保護」、「金融控股公司法利害關係人交易法規與管理實務介紹」、「金控集團危機處理及通報機制介紹」。
- (2) 外部課程：「金融犯罪與防制研習班」、「誠信協商及簽訂團體協約經驗分享座談」、「109 年度防範內線交易暨內部人股權交易宣導說明會」、「非常規交易分析與案例探討」、「2020 全國金融業企業誠信及法令遵循研討會」。

3.3 法令遵循

- GRI：419-1

法令遵循為內部控制制度之重點，為落實法令遵循，臺灣金控建立完善的法令遵循制度，並依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定，指派職位等同於副總經理之高階主管一人擔任「總機構法令遵循主管」，綜理公司之法令遵循事務，每半年向董事會及審計委員會報告，使治理單位及高階管理階層能充分掌握法令遵循事項之執行狀況。

訂定法令遵循計畫與辦理自行評估作業

為對整體法遵制度應辦事項進行有效管理，臺灣金控每年擬定法令遵循計畫，並針對各單位及子公司法令遵循制度執行情形進行考核，及每半

年辦法令遵循自行評估作業，以強化集團法令遵循制度之運作，並檢核各單位執行業務是否遵循法令及改善完竣。

每季召開集團法令遵循會議

為整合集團法令遵循資源，健全集團法令遵循功能，臺灣金控訂有「集團法令遵循單位會議要點」，按季召開會議，邀集集團各公司總機構法令遵循主管及法令遵循單位人員與會，檢討集團法令遵循事務推動及執行情形，並交流集團法令遵循作業及協商法令遵循管理事宜。

辦理個人資料外洩應變演練

臺灣金控訂有「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」，每年經總經理核定年度負責演練單位，由該單位擬具演練計畫、召開演練會議及辦理演練，以提升全體同仁對個人資料保護之意識。

辦法令遵循教育訓練與宣導

為強化同仁法令遵循意識，臺灣金控對集團各公司同仁辦理多項法令與業務規章之遵循訓練課程，重點項目包括金融消費者權益保護、公平待客原則、個人資料保護、利害關係人交易法規與管理實務介紹、內部控制與稽核制度、防制洗錢及打擊資恐訓練、吹哨者保護等，並由法令遵循處定期檢視金融業重大法規之訂定或修正，請各單位配合修訂內部規章，確保各項作業及管理規章配合相關法規適時更新，使各項營運活動符合法令規定。

防制洗錢及打擊資恐作業執行情形

▶ 設立防制洗錢及打擊資恐督導小組

臺灣金控設有防制洗錢及打擊資恐督導小組，由總經理擔任召集人，定期邀集集團各子公司總經理與防制洗錢及打擊資恐專責主管召開會議，共同強化暨執行集團防制洗錢及打擊資恐措施，使各子公司均能有效辨識及評估各項洗錢及資恐風險，落實防制洗錢政策與管理制度，並符合國際防制洗錢規範之要求。

▶ **各子公司設置獨立之防制洗錢及打擊資恐專責單位**

各子公司依業務規模設置防制洗錢及打擊資恐專責單位，並配置適當人力，專責防制洗錢相關業務，或依其規模及風險等配置適足之防制洗錢及打擊資恐人員與資源，並確保該等人員無與其防制洗錢及打擊資恐職責有利益衝突之兼職。

各子公司均由董事會指派高階主管一人擔任防制洗錢及打擊資恐專責主管，賦予協調督導防制洗錢及打擊資恐之充分職權，至少每半年向董事會及監察人或審計委員會報告，如發現有重大違反法令時，應即時向董事會及監察人或審計委員會報告。

▶ **建立集團層次之風險胃納量化指標**

臺灣金控訂有「集團洗錢及資恐風險胃納管理要點」，採策略考量為中心之思維 (strategic-centric approach)，從集團整體的策略目標，思考所面臨之洗錢與資恐風險，評估關鍵業務風險及可採取之控管措施後，制定集團相應的風險胃納，並由各子公司制定其洗錢與資恐風險胃納，包含質化與量化指標，並定期監控所制定之量化指標是否逾越門檻值，以控管集團防制洗錢及打擊資恐風險。

▶ **建造集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享平台**

臺灣金控訂有「集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享作業要點」，集團各子公司依規定定期分享客戶屬「依資恐防制法所公告之制裁名單」、「應高度關注名單」、「因違反洗錢防制相關法令而遭婉拒之客戶名單」以及「符合跨子公司集團洗錢及資恐態樣之客戶名單」等資訊，每季亦將可疑交易申報案件之態樣及統計數字陳報金控，臺灣金控按季彙整揭露於企業內部資訊網之「防制洗錢及打擊資恐專區」，作為各子公司研判可疑交易之參考。

集團所提供之資訊分享，子公司應訂定作業流程與控管措施 (包含留存紀錄、保密措施及與國外分支機構進行分享等機制)，報送金控備查，並

依個人資料保護法、洗錢防制法及其他相關法規注意保密，不得任意洩露。臺灣金控至少每半年將資訊分享辦理情形向董事會報告。

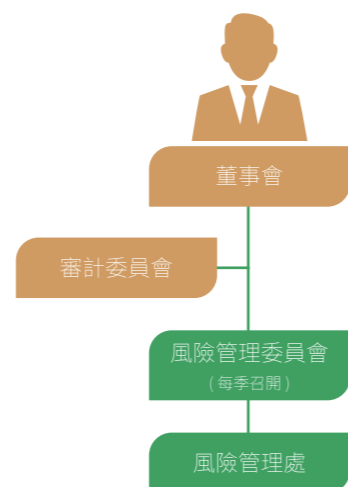
3.4 風險管理

● GRI : 102-11

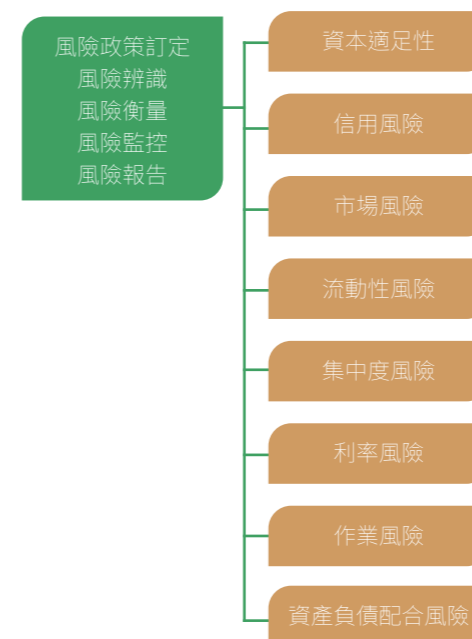
風險管理政策

為落實法令遵循暨促進集團各公司健全經營與發展，臺灣金控訂有「風險管理政策及指導準則」及各類風險管理辦法，明定應建立足以辨識、衡量、監控、陳報及因應風險之有效機制，擬訂風險管理目標並定期追蹤執行情形，各子公司從事資產負債表內及表外所涉及之各項風險，均應納入管理，除應遵守主管機關相關規定外，並依其業務特性及規模，訂定各項風險管理規章及流程，據以遵循與執行，以完成各項風險之控管。

風險管理組織架構圖



風險管理委員會



臺灣金控董事會為集團風險管理最高決策單位，依整體營運策略及經營環境，核定整體之風險管理政策與重大決策，擔負整體風險之最終責任；審計委員會協助董事會監督風險管理事宜。

臺灣金控董事會下設有風險管理委員會，負責執行董事會核定之風險管理決策，審訂各項業務風險管理政策、推動及建立各項風險管理制度，並協調跨公司間風險管理。

臺灣金控及重要子公司均設有獨立專責之風險管理單位，為風險管理委員會幕僚單位，負責風險管理業務實際審查、風險監控、風險管理考核及陳報事宜，倘發現重大暴險危及財務、業務狀況或法令遵循者，立即採取適當措施並向董事會報告。臺灣金控獨立之專責風險控管單位為風險管理處，負責整體風險管理事宜，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，監督及追蹤後續執行情形，定期向董事會及風險管理委員會報告集團風險管理監控情形。

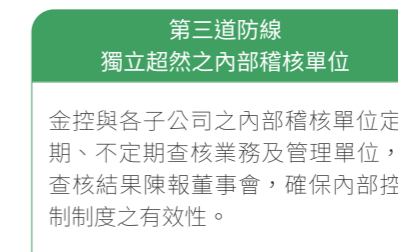
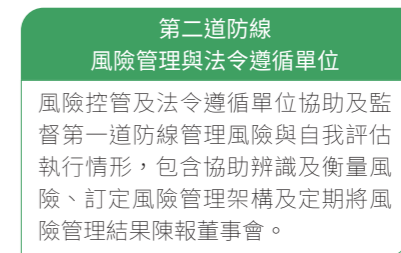
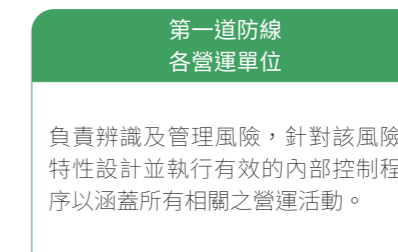
風險管理原則

- ▶ 依業務規模、信用風險、市場風險與作業風險狀況及未來營運趨勢，監控資本適足性。
- ▶ 建立適當風險衡量及監控機制，以衡量、監

督、控管各項風險 (包括流動性風險)。

- ▶ 考量整體暴險、自有資本、負債及績效表現，進行各項投資或資產配置及風險管理。
- ▶ 建立一致性資產品質及分類之評估方法，計算及控管大額暴險，並定期檢視，覈實提列備抵損失或準備。
- ▶ 對集團各公司間業務或交易、資訊交互運用等建立資訊安全防護機制及緊急應變計畫。

內部控制三道防線



風險管理機制

- ▶ 各子公司從事各項業務，應有效辨識、衡量、監管及控制各項風險，將可能產生之風險控制在可承受之程度內，以達成風險與報酬合理化之目標。臺灣金控應將各子公司之風險狀況予以整合，以利管理整體風險，及訂定因應策略。
- ▶ 集團各公司應依業務性質訂定符合各事業主管機關及內部相關規定之風險授權額度及風險承擔限額，據以建立風險指標及預警機制。

- ▶ 集團各公司應依各事業主管機關之資本適足性管理辦法規定，有效控管資本之適足性，以提升資本配置效益，及因應金融、經濟情勢變化之能力。
- ▶ 集團各公司之風險管理單位，應依本身業務職掌範圍及業務性質，定期向董事會及風險管理委員會報告有關業務之各項風險控管情形，以瞭解與掌握所承擔之風險是否在適當範圍內，及作為經營管理決策之參考。

風險管理文化之建立

為提高集團員工風險管理意識，臺灣金控持續辦理風險管理相關教育訓練課程，並蒐集金融監督管理委員會裁罰案加以重點摘述，以電子郵件方式傳送全體同仁，辦理風險觀念宣導，藉以強化全體同仁風險意識。

危機處理應變機制

為落實集團重大偶發事件之事前防範、發生時之即時有效處理及事後補救措施，集團各公司訂定各項重大偶發事件危機處理與應變措施，設置應變小組及發言人制度，遇有重大偶發事件發生時，即啟動集團重大偶發事件通報及通聯系統，由指定之危機處理主管單位，依所訂作業流程及處理模式辦理。

內部稽核

臺灣金控依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，建立總稽核制，綜理稽核業務，設立隸屬董事會之內部稽核單位。依據業務情況、管理需要及其他相關法令規章之規定，配置適任及適當人數之專任內部稽核人員，以獨立超然之精神，執行稽核業務，並視業務需要，調動各子公司之內部稽核人員辦理集團各公司之內部稽核工作，對確保集團各公司維持適當有效之內部稽核制度負最終之責任。

因應內控環境變遷，將內部稽核資源聚焦於重要風險並加強查核深度，督導從風險源頭建立控制活動，發揮內部稽核效能，另督導業務管理單位訂定內部自行查核內容與程序及各單位自行查核之執行情形，強化第一道防線功能、與第二道防線（風管與法遵單位）維持良好的橫向溝通聯繫，有效發揮內部控制三道防線職能分工與協調合作，完善公司治理及促進內控制度有效運作，及早發現經營及作業層面缺失，並適時補正或改進，藉此防止弊端之發生。

臺灣金控稽核處每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務，協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施，協助董事會及管理階層確實履行其責任，2020 年共辦理 2 次。持續推行負責人（獨立董事）與集團內部稽核主管溝通機制，就內部控制制度檢討舉辦座談，使稽核主管與獨立董事直接相互聯繫與溝通，有助提升內部控制效能，2020 年共辦理 2 次。

3.5 資訊安全

- GRI：418-1

資訊安全政策

為強化資通安全管理，確保資料、系統、設備及網路安全，保障客戶權益，臺灣金控訂有集團「資通安全政策」，作為金控及子公司實施各項資安措施之依據。依據資通安全政策規範，集團各公司均已成立資通安全推動組織，推動資通安全管理之運作，各公司亦訂有資通安全維護計畫，每年至少檢討評估 1 次，並追蹤執行情形，以確保檢討符合相關法令、技術及營運發展現況。

資通安全事件通報及應變機制

臺灣金控集團各公司均訂有「資通安全事件通報及應變機制」，並符合「資通安全事件通報及應變辦法」之規定。當各公司知悉發生資通安全事件後，應於規定時效內通報中央目的事業主管機關，並於事件影響等級之處理時限內，完成損害控制或復原作業。又倘子公司辦理前項資通安全事件及應變通報主管機關時，應即時副知金控。

此外，臺灣金控亦於每季召開由資訊長主持之資訊安全及資訊作業會報，邀集集團各公司研商交流資安議題，推動共通性的資安專案合作，以推行及落實集團資安作業。集團各公司亦加入金管會成立之「金融資安資訊分享與分析中心（Financial Information Sharing and Analysis Center, F-ISAC）」，透過國內金融資安聯防體系，提升資安應變及防護能量。



資訊安全管理認證

臺灣金控集團各公司均已取得「資訊安全管理制度 ISO/IEC 27001:2013」國際標準認證，並持續維持證書有效性，藉由導入標準化管理制度，提升公司資安治理品質，建立精進改善的管理流程。此外，核心子公司臺灣銀行亦取得「IT 服務管理 ISO/IEC 20000」、「營運持續管理 ISO 22301」、及「個人資訊管理系統 BS 10012」等國際標準認證，以加強資安系統並持續提升資訊安全防護能力。



資通安全教育訓練及資通安全通報與社交工程演練

臺灣金控集團持續透過寄送宣導郵件與教育訓練，加強同仁辨識來路不明之郵件，減少惡意連結或開啟附件造成的資安危害，集團各公司每年均依資通安全責任等級分級辦法，對全體員工進行 3 小時以上之資通安全通識教育訓練，建立資安意識及文化。2020 年臺灣金控集團各公司皆無發生資訊安全事件，或違反資安涉及客戶個資或因違反資安給付罰鍰情事。

臺灣金控集團各公司每年均配合主管機關辦理資訊安全演練，包括：配合金管會年度計畫，透過模擬資安事件，以無預警方式進行「資通安全通報演練」，使集團員工熟悉資安事件通報流程；配合財政部每半年辦理之電子郵件社交工程演練，2020 年臺灣金控、臺灣銀行及臺灣證券公司均符合年度目標值，此外，集團各公司透過每半年自行辦理之集團內部電子郵件社交工程測試，強化同仁辨識來路不明之郵件之警覺性，減少惡意連結或附件造成的資安風險。

資訊安全防護與檢測

為防範資安風險，臺灣金控與各子公司依據資通安全責任等級分級辦法，在安全防護措施方面，採用多層次縱深防禦架構，佈署防火牆、防毒、入侵偵測及防禦機制、電子郵件過濾機制、應用程式防火牆等防護系統外，並定期辦理資通安全健診，及全部核心資通系統之網站弱點檢測及系統滲透測試，透過檢視既有控制措施之完整性與妥適性，及時發現潛在之資安威脅，並據以改善並提升網路與資訊系統安全防護能力。

緊急備援機制

臺灣金控集團各公司共用核心子公司臺灣銀行之備援機制，於臺灣銀行桃園辦公處所設置整合性異地備援中心，除執行核心帳務主機備援機制任務，並涵蓋重要且具大量交易之開放前置備援系統。該備援中心之運作，除資訊設備係自行採購建置外，其基礎設施及電腦機房之維運管理係以委外方式由專業廠商提供。另，依計畫順利完成「分行開放系統網路設備及線路」等 28 項基礎架構系統暨「核心帳務主機系統」等 102 項應用系統異地備援演練，以確保關鍵業務之持續營運。



4.1 金融科技服務與創新

因應全球金融科技發展趨勢，臺灣金控致力推動數位金融的研發創新及優化流程，並鼓勵同仁發想創意並提出專利申請。集團以臺灣銀行成立之創新實驗室 (InnoLab) 為核心，導入創新技術及創新合作，透過資料整理分析、預測及應用、人工智慧與使用者經驗，開發與發展新商品服務等方式，深耕金融專利。依經濟部智慧財產局公布 2020 年本國法人排名，臺灣銀行在專利獲證排名居金融同業之冠，未來將持續加強數位發展及創新，加速研發與推出便利、效率及高品質的創新金融商品，提升集團整體競爭力，並達成普惠金融之目標。

另為加速達成數位轉型之願景與目標，臺灣金控集團推動「數位轉型種子人員培訓計畫」，建立跨部門種子人員培訓及專案運作機制，加速形塑數位化思維，以打造價值智慧金融服務，擴大集團金融服務體驗，創造業務成長新動能。



臺銀創新實驗室以「價值驅動的創新服務 - 生活大小事就是臺銀事」專案，獲財政部第 3 屆政府服務獎「數位創新加值」優等獎項

4

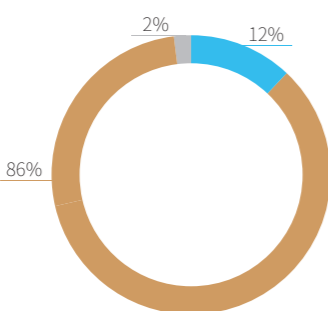
顧客價值

金融科技專利

因應金融科技迅速發展，臺灣銀行於 2016 年 11 月成立專利工作小組，廣續推動各項研發創新，積蓄金融科技專利量能，並於 2018 年 7 月訂定「取得金融科技專利權獎勵要點」，鼓勵同仁業務創新，促進金融科技的研發與落實。截至 2020 年底，臺灣銀行金融科技專利申請累計 358 件，取得遍及行動平台、人工智慧、安控機制等範疇專利達 265 件，包含「發明專利」32 件、「新型專利」229 件及「設計專利」4 件，其中專利內容有關行動平台 39 件、大數據技術 15 件、AI 科技 12 件、區塊鏈技術 10 件、安控機制 29 件、生物辨識 5 件及其他 155 件。

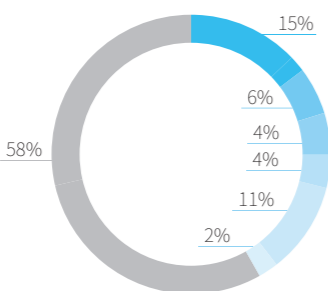
金融科技專利種類

- 發明專利：32 件
- 新型專利：229 件
- 設計專利：4 件



金融科技專利內容

- 行動平台：39 件
- 大數據技術：15 件
- AI 科技：12 件
- 區塊鏈技術：10 件
- 安控機制：29 件
- 生物辨識：5 件
- 其他：155 件



提升客戶數位通路服務體驗

▶ 優化網路金融服務

臺灣銀行發展網路銀行業務多年，持續優化網路銀行及隨身版 APP 等服務，著眼於最新設計趨勢，依客戶使用體驗 (User Experience) 重新進行建構，以更直覺化操作流程滿足客戶使用需求，提供的便利數位服務深獲客戶好評，迄今網銀戶數已高達近 400 萬戶、網路銀行隨身版 APP 用戶達 121 萬戶，2020 年度網路銀行轉帳筆數約 1,725 萬筆，交易金額 8,881 億元，網路服務已成為集團推展業務的重要交易平臺。

▶ 擴充智能客服系統功能

為建立多元化且即時之客戶服務管道，臺灣銀行推出「智能客服」系統，結合人工智慧自然語言

處理技術，納入金融資訊查詢、業務諮詢、訊息推播等功能，提供客戶 24 小時不間斷之智能自動應答及金融資訊查詢服務。客戶可透過 WEB 互動式交談網頁及臺灣銀行 LINE 官方帳號與系統進行互動式問答，查詢匯率、黃金存摺牌價、分行據點等金融資訊，未來將持續以行動化、社群媒體之生活生態圈方式，串接各項數位化金融服務，提供客戶所需之場景金融服務。

▶ 拓展行動金融商機

為響應落實總統「數位國家·智慧島嶼」主張，及財政部推動「台灣 Pay QR Code 共通支付」政策，臺灣銀行持續拓展台灣 Pay 應用場域。在企業金流服務方面，建置「消費扣款特約商店管理系統」，簡化特約商店資料建檔流程，並提供新北市繳款單以台灣 Pay 繳費。在個人金流服務方面，提供民眾可掃碼繳交國庫款項及罰鍰，並於就學貸款電子帳單加印 QR Code，透過行動裝置即可還款；加強異業合作，推動公務機關申請台灣 Pay，提升繳費支付便利性，於財金資訊股份有限公司 2020 年度台灣 Pay 第 1 季至第 3 季 QR Code 交易競賽及帳單推展競賽均獲前 3 名佳績。

▶ 導入數位服務個人化 (MyData)

為減少民眾申辦金融服務需準備各類文件負擔，國家發展委員會及金融監督管理委員會共同推動「數位服務個人化 MyData」應用，讓保存於政府機關之個人資料回歸民眾合理運用。臺灣銀行響應智慧政府政策，2020 年 8 月提供線上申請信用卡介接 MyData 服務，客戶於線上申辦信用卡時，只需完成身分驗證並同意後，即可將個人所得資料提供予臺灣銀行使用，免額外檢附財力證明，輕鬆完成申辦。

▶ 新增網路銀行與隨身版 APP 服務內容

臺灣銀行於網路銀行與隨身版 APP 開放營業日「非營業時間」之外匯結匯服務，提供客戶更有彈性的換匯服務；另於隨身版 APP 新增無障礙網銀查詢及非約定轉帳服務，提供視障人士使用手機操作網路銀行服務。

▶ 開放 API 服務 (Open API)

臺灣銀行配合金管會開放銀行 (Open Banking) 政策，積極規劃建置「開放應用程式介面 (Application Programming Interface, API)」管理平臺，統一管理對外 API 之介接，並依據業務需要，逐步開放「消費者資訊查詢」及「交易面金融資訊」等功能，提供更多元化且符合客戶需求之數位金融服務。

▶ 以回應式網頁 (RWD) 優化個人數位服務體驗

臺灣銀行持續以回應式網頁 (RWD) 技術提供最佳操作及個人化之網路銀行服務功能，並結合 CRM 大數據資料，打造多通路一致體驗、個人風格、精準行銷的新一代網路銀行服務。另臺銀人壽亦以 RWD 網頁建置房貸險線上試算服務，提升第一線通路推展房貸壽險之便利性與即時性。

▶ 參與建置理賠聯盟鏈

臺銀人壽參與保險科技運用共享平臺建置之「保全／理賠聯盟鏈」，當保戶向參與該聯盟鏈之任何一家保險公司提出理賠申請，即可由該公司將申請文件轉送同聯盟之其他保險公司辦理，並運用區塊鏈技術留存相關申請歷程記錄提供保戶更便利的服務體驗。

▶ 優化證券網路交易系統

臺銀證券新增手機 APP 生物辨識功能與擴增證券網路交易系統功能，包含線上更新基本資料、簽署同意書與風險預告書，及申請集保 e 存摺，提供客戶即時且便利之金融服務體驗；配合證券市場盤中逐筆撮合交易與盤中零股交易新制，積極升級程式與設備，提供更優質且安全之電子交易服務。

金融服務創新

▶ 建置客戶資訊儀表板

為提升精準行銷成效與臨櫃服務品質，臺灣銀行透過既有之 CRM 系統基礎充實大數據 (Big Data) 資料庫，並運用商業智慧分析等 AI 工具，預測客戶之行為、需求及偏好，建立 360 度全方位客戶視圖，將客戶輪廓特徵、往來情形及產

品通路偏好等預測結果導入前端臨櫃系統，建置「客戶資訊儀表板」提供營業單位參考。

▶ 擴增雲端銀行線上申辦服務內容

臺灣銀行持續擴增「雲端銀行」各項線上申辦服務內容、分行預處理作業與預填表單作業，及整合中心帳務主機等服務，整合客戶各種線上申辦及分行預處理作業，提供臨櫃快速服務。

▶ 外匯業務創新

為提供客戶點對點支付追蹤功能及更詳細完整之匯款資訊，使客戶能有效管理及改善匯款資金之流動性，臺灣銀行加入環球銀行財務電信協會 (SWIFT) 全球支付創新 (Global Payments Innovation, 簡稱 GPI) 服務並取得認證，於 2020 年 11 月 16 日完成 GPI 功能上線，提供客戶優質的跨境匯款服務。

▶ 積極開發貴金屬商品及服務

臺灣銀行黃金業務在國內市場居於領先地位，同時不斷開發貴金屬新種商品，提供國人更多更好的服務。2020 年 5 月開辦黃金存摺網銀限價服務，協助客戶鎖定黃金存摺買進及回售價格，得以精準掌握買賣時機點，布局黃金更輕鬆省時。

▶ 「電子押標金」服務

為提供投標人及招標機關更便利與即時之繳款 (收費) 方式，臺灣銀行透過晶片金融卡網路收單系統，提供政府電子採購網「電子押標金」服務，將繳納押標金付款程序線上化，提高政府單位電子支付使用比率。

▶ 配合辦理政府資料開放

臺灣金控集團戮力配合辦理政府資料開放作業，2020 年臺灣金控提供 30 項開放資料，取得金標章，獲頒品質進步獎肯定；臺灣銀行之開放資料，取得 53 個金標章，其中 19 個白金標章，並規劃建置資料集 Open API，與科技新創業者共同合作，開創「跨業·跨域」嶄新里程；臺銀人壽提供 29 項開放資料，經品質檢測皆為金標章，其中 7 項取得白金標章；臺銀證券提供 24 項開放資料，經品質檢測皆為金標章。

4.2 服務品質與顧客權益保障

● GRI：417-1、417-2、417-3

臺灣金控集團秉持穩健經營、永續發展之策略方針，提供專業金融與誠信服務，重視並致力提升客戶價值，透過訂定「公平待客原則政策及策略」與成立「公平待客推動小組」，推動公平待客原則之落實執行以維護客戶權益。此外，為確保服務品質與增進與客戶之溝通互動，臺灣金控集團亦持續加強資訊揭露，集團各公司均建立有多元化之順暢溝通管道，持續瞭解並關心顧客，精進服務品質，信守客戶權益優先原則，打造落實客戶權益保護之企業文化。



臺灣銀行榮獲《財訊》2021年舉辦財富管理大獎「最佳理專團隊」及「最佳影音行銷」獎項

公平待客原則

為推動公平待客原則之落實與執行，臺灣銀行訂有「公平待客原則政策及策略」，規範銷售金融商品與服務時，應落實之公平誠信原則、商品/服務適合度原則、告知與揭露原則、廣告招攬真

訂有公平待客原則執行策略之業務	
■ 新臺幣存匯及保管箱業務	■ 外匯業務
■ 授信業務	■ 信託業務
■ 金融卡業務	■ 電子支付業務
■ 信用卡業務	■ 貴金屬業務
■ 兼營短期票券及債券業務	

實原則、申訴保障原則、酬金與業績衡平原則等規定，相關單位據以訂定相關執行策略；為落實保護客戶權益並完善內部控制三道防線之功能，臺灣銀行成立「公平待客推動小組」，由各業務管理單位組成，每季召開會議，提報公平待客原則執行情形，包括客訴及消費爭議處理、普惠金融、友善金融、業務創新、規章增（修）訂、教育訓練等層面，並將會議紀錄提報董事會，俾利董事掌握公平待客落實執行情形，並提供實質督導與指示。

公平待客原則為臺灣金控集團之教育訓練重點課程，除定期辦理員工教育宣導外，針對主管機關或稽核單位查核之公平待客缺失，函請業管單位加強督導營業單位落實執行，並做成訓練教材加強宣導；邀請董事、高階經理人及集團員工參與「金融消費者保護法及公平待客原則」課程，提升相關人員對公平待客原則之認知與重視；建立金融服務業公平待客原則評核機制，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，確保對金融消費者權益之保障；企業內部網站建置「公平待客原則專區」，提供主管機關重要函令與金融消費者評議中心之評議案例，提升同仁辦理公平待客之知能。

落實顧客權益保護及申訴保障原則

臺灣金控依金融控股公司法規定，業務以投資及對被投資事業之管理為限，未直接對外營業，接獲申訴案件數較少。三家子公司為妥善處理客戶申訴案件，提升服務品質，均訂有處理顧客申訴與爭議之規定，發生客訴案件時均由專人審慎處理，並將客戶意見依業務種類加以統計分析後請相關部門做為改進之依據。

茲以臺灣銀行為例說明，臺灣銀行成立「消費爭議處理小組」，統籌處理消費爭議事項，以提升金融消費爭議案件處理品質與效率，並成立「客戶服務中心」，對外提供 24 小時全年無休的免費金融服務，即時提供客戶線上諮詢及協助解決疑義事項等服務；建置「客訴管理系統」，將來自金管會、財政部 - 民意電子信箱、金融消費評議中心、立法院、臺灣銀行全球資訊網、客服中心、顧客意見表等不同管道之客戶意見統籌管理，並進行聯繫協調，以迅速妥適處理。

2020 年共計接收 9,369 件申訴建議案件，較 2019 年增加 1,315 件。2020 年的申訴建議案件中，諮詢及建議案件占逾 90%；讚美案件占逾 6%；申訴案件占比約為 2.24%，較 2019 年申訴案件占比 2.79% 下降。為善盡客戶資料保密職責，所有客服人員均簽立「客服人員業務保密規範同意書」，以維護並保障客戶權益。



客戶滿意度與服務品質

臺灣金控集團重視客戶對商品及服務的評價與建議，並透過顧客滿意度問卷調查，瞭解顧客觀感及各項建議，檢討精進業務措施，優化作業流程及服務品質，以提升客戶滿意度。2020 年臺灣銀行針對所有客戶採隨機抽樣之顧客滿意度調查，內容包括：「行員服務禮儀與態度」、「行員作業處理效率」、「行員服務專業度」、「服務設施友善程度」、「服務場所環境清潔」等五項，共計發送 6,400 件網路問卷及臨櫃問卷，回函計有 3,263 件，回收率為 50.98%，經統計總滿意度為 99.64%。

另依據「政府服務躍升方案」及「財政部提升服務實施計畫」，臺灣銀行訂有「年度提升服務執行計畫」，並不定期抽查國內營業單位辦理情形，2020 年度共查訪 12 家營業單位，就建議事項函請各受查單位檢討改善，並於隔年 1 月底前將年度實施考核結果（填報 3 家）函送財政部。除不定期實地查訪與電話測試服務品質外，對客訴較多之單位再增加查訪次數，並統計各營業單位讚美與抱怨件數，納入年終經營績效服務品質考核，以提升服務效率及客戶滿意度。

客戶商品適合度分析與風險承擔程度

臺灣銀行重視客戶權益，在客戶面與產品面上，分別建立「充分瞭解客戶 (Know Your Customer, KYC)」及「充分瞭解商品 (Know Your Product, KYP)」之規範與流程，依據客戶基本資料、財務背景、投資目的與經驗、風險偏好等評估客戶投資屬性，使客戶充分明白產品資訊、風險及自身權益，再建議客戶合適之商品，並於網路銀行建立「協助客戶投資風險屬性自我評估作業」功能，提供客戶便捷平台了解自我風險承受度。

此外，針對上架之金融商品，臺灣銀行設有金融商品審查委員會，負責評估審查商品適合度，並訂定商品與客戶需求適配之方法，針對弱勢客戶加強交易控管，俾提供客戶最完善之服務與保障，落實客戶權益保護。

恪守金融理財業務之法令遵循

在理財業務方面，臺灣銀行訂有「銷售金融商品業務作業辦法」、「金融商品銷售人員管理要點」、「銷售金融商品業務充分瞭解客戶作業須知」、「銷售金融商品業務客戶權益手冊」等，落實相關風險之控管，以確保客戶權益；訂有「銷售金融商品業務客戶紛爭處理須知」及「財富管理業務客戶紛爭處理須知」，明確規範受理申訴及回應申訴之程序；提供客戶權益手冊，內容包括提供金融商品或服務之內容、可能涉及之風險及受理客戶意見與申訴之管道等，落實顧客保護。

消費者貸款業務方面，在承作消費者貸款與客戶所簽訂之放款借據，均記載申訴專線電話，以利消費者聯繫，並遵照主管機關依據消費者保護法相關法令所制訂之個人購車、購屋貸款定型化契約應記載及不得記載事項暨範本與相關法律規定，修訂個人貸款契約，以保障客戶權益。

信用卡業務方面，均遵照主管機關規定，製發信用卡使用手冊及信用卡約定條款予持卡人，告知持卡人信用卡使用方式、收取之年費、各項手續費、循環信用利率、循環信用利息及違約金等之計算方式及可能負擔之一切費用、信用卡遺失（被竊、滅失）時之處理方式、持卡人對他人無權使用其信用卡後所發生之權利義務關係、信用卡交易帳款疑義之處理程序、涉及持卡人權利義務之信用卡國際組織相關重要規範…等，並訂有「國際信用卡遺失被竊風險免責標準」、「信用卡遭偽冒交易損失轉銷處理要點」，以維護客戶權益。

因應「金融消費者保護法」及其子法「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」頒布施行，臺灣銀行訂有「從事廣告業務招攬及營業促銷活動管理須知」，對於廣告、業務招攬及營業促銷活動訂定明確規範，以確保客戶權益。

個人資料保護政策與客戶隱私權維護

為加強個人資料及隱私權保護，臺灣金控集團除遵循「個人資料保護法」、「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」規定，並訂定「臺灣金融控股股份有限公司及各子公司客戶資料保密措施」，明定資料蒐集方式、資料儲存及保管方式、資料安全及保護方法等相關規範，以善盡對客戶資料保密之職責。此外，集團各公司均訂有「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」及個資保護管理與風險評估等作業規定，除了定期查核個人資料安全的維護現況、評估可能產生之個人資料風險外，並根據風險評估之結果，訂定適當之管理機制，因應個人資料之竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故制定應變、通報及預防機制，以落實執行個人資料保護管理措施；集團各公

司每年並辦理個人資料安全事故緊急應變演練，以提高同仁對個資外洩事件之警覺性及熟練後續應變措施。因應歐盟個人資料保護規則 (General Data Protection Regulation, 簡稱 GDPR) 相關規範，臺灣銀行另訂有「因應歐盟個人資料保護規則 (GDPR) 個人資料保護辦法」及管理作業要點，以保障個人資料當事人之權利。

另，為強化個資保護意識和建立尊重個資的企業文化，臺灣金控持續推動個資保護的教育訓練，俾使所屬人員充分了解相關法令要求及個資保護之責任範圍、機制、程序與措施，臺灣銀行企業內部網站並建置個人資料保護專區，提供相關規章、問答集及教育訓練課程教材等參考資料，供同仁查閱。

舉辦投資理財說明會及講座等客戶關懷活動

為推動金融知識普及，提升不同族群運用金融工具及服務之能力，對於客戶面臨人生各階段所需之金融商品及服務資訊，臺灣金控集團各子公司舉辦包括投資理財講座與金融理財說明會等，透過最新國內外投資趨勢及因應策略說明、金融商品介紹、關鍵議題講解、優惠活動推廣等，宣導正確的消費金融與理財觀念，使理財觀念能夠融入生活，達成普惠金融之目標。2020 年臺灣銀行共舉辦 11 場大型投資理財說明會及 535 場投資理財講座，以提供客戶各類金融商品資訊及投資分析建議，並維繫良好客我關係。



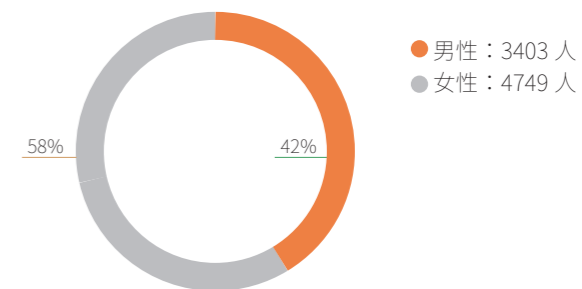
臺灣銀行成立跨單位「信託 2.0 推動小組」，推出預訂信託服務。

5.1 人才概況

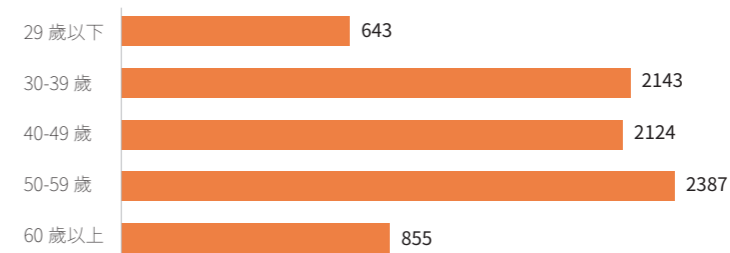
● GRI：102-8、401-1

截至 2020 年 12 月 31 日，臺灣金控集團正式員工人數 8,152 人（未含約聘雇人員、契約工），平均年齡 45.60 歲，其中，男性員工為 3,403 人，女性員工 4,749 人，男女比例為 42：58。臺灣金控視業務需求廣續辦理集團內部優質人才交流，及商調行政機關專業人才，並依據未來業務規劃，於預算員額及用人預算範圍內，按「財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法」規定，委託專業機構以公開甄試方式辦理新進人員甄選事宜，以多元化方式進用各專業領域之人才，並加強多核心職能人員培訓，持續優化人力資源與管理量能。

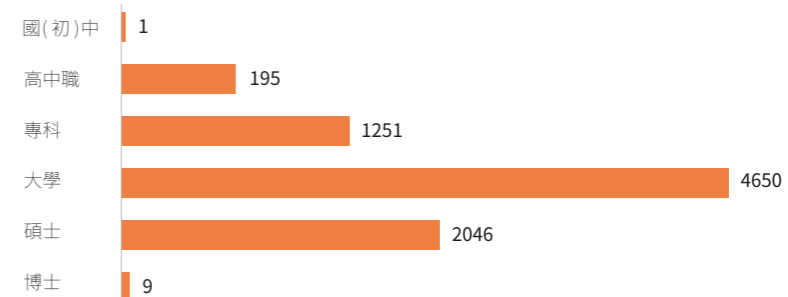
正式員工性別比例



正式員工年齡分佈 單位：人



正式員工學歷分佈 單位：人



5 員工照護



▶ 新進員工與離職員工統計

臺灣金控集團各公司為應發展創新金融商品與數位金融科技服務，以及強化法令遵循與防制洗錢等業務需要，每年不定期以公開招募、甄選等方式進用新進員工，並給予系統性的專業培訓，透過建構良好的職涯管理與學習機制，持續培植專業人才，為集團帶入新氣象，促進集團永續發展。下表為 2020 年度，臺灣金控集團各公司新進員工與離職員工人數統計：

年齡分布	新進員工統計		離職員工統計	
	男性	女性	男性	女性
50 歲以上	4	2	6	5
30-49 歲	74	57	20	21
29 歲以下	67	95	5	12
合計	145	154	31	38

5.2 人才培育與發展

● GRI：404-1、404-2、404-3

員工教育訓練

為提升專業素質及促進人力資源發展與有效運作，持續推動集團人力資源交流機制，配合各公司組織運作及業務發展需求，交流所需之專業人才，發揮人力資源及管理綜效；加強高階管理人才培訓，以提升主管職人員之領導溝通及經營規劃管理能力，厚植集團經營管理階層，避免人才斷層，確保集團永續經營；訂定員工年度訓練計畫，施予各項專業知能及經營、管理等教育訓練課程；適時派員出國研習、參與業務相關講習或研討會，及參加各專業訓練機構舉辦之金融相關專業課程。2020 年臺灣金控員工平均接受訓練時數約 33.03 小時。

臺灣銀行於 2017 年 1 月將行員訓練所升格為總行一級單位，除了提升訓練的質與量外，並依據階層別及職能別擬定各級員工應接受之訓練，並輔以線上學習及進修補助，以全面提升員工專業水準，增進作業效率。

此外，臺灣金控集團亦建置有數位化線上學習網站，提供同仁跨時間、跨空間、跨領域多元的學習管道，強化全方位教育訓練。



數位化線上學習網站教育訓練課程

- 保險業務教育訓練課程：人身保險業務員、財產保險業務員、投資型保險商品業務員等
- 法令遵循教育訓練課程：金融消費者保護、個人資料保護與防制洗錢及打擊資恐等
- 銀行業務教育訓練課程：聯徵信用業務、徵信業務、重點產業現況與展望系列、銀行櫃檯英語會話訓練等
- 內部控制與內部稽核教育訓練課程
- 服務類型教育訓練課程：如服務禮儀、e 號櫃台服務簡介等服務類型教育訓練課程
- 資訊安全教育訓練課程
- 公務員學習課程：如環境教育、性別主流化、行政中立

多元人才培育

▶ 職務輪調機制

為發展全方位金融人才及提升員工專業知能，臺灣金控訂有「職員輪調實施要點」以及集團人員交流規則，藉由集團跨公司間職務輪調、同公司間單位輪調與單位內工作輪調等機制，培養員工成為金融業務之全才，並提升員工工作興趣，激發工作潛能，同時達到促進集團各公司人才交流之目的，以建構學習型組織文化，厚植業務發展實力。

▶ 中高階領導人才培育

為深化中高階主管培訓綜效，加速培植單位正副主管人才，臺灣銀行開辦有「卓越管理人才培訓班」，由各單位推薦參訓人員中甄選出具發展潛力同仁參加，課程內容分為共同科目、分組課程（含信用風險、市場風險及作業風險）及領導統御等 3 部分，針對高階經理人，培訓課程以「領導與創新」、「金融產業未來趨勢」及「危機管理能力」為核心主軸，以增進領導團隊、搶占市場先機及危機事件處理能力；針對中階幹部，培訓課程以「管理溝通」、「數位金融」及「創新應用」為主，以優化團隊管理效益及提供顧客更優質服務。

▶ 儲備菁英人才培育

另針對年輕同仁，臺灣銀行開辦有「青年管理人才發展儲訓計畫 (YMD Program)」，透過「課程訓練」與「業務實習」等兩階段訓練方式，使員工學習業務內容並實際至相關業務部門實習，激發員工潛能並發掘優秀同仁，儲備具穩健、前瞻、國際觀、團結合作及創新敏捷等特質之優秀幹部。

此外，為因應國際化趨勢與數位金融時代之發展需要，強化數位金融人才培育，臺灣銀行透過全面遴選及計畫性培育「數位轉型種子人員」，建立跨部門種子人員培訓及專案運作機制，加速建立數位化思維，實踐數位轉型戰略，提升集團順應金融環境變遷之彈性及韌性。

員工考核

臺灣金控為百分之百國營事業，為保障員工權益，依據「財政部所屬金融保險事業機構人員考核辦法」及「行政院及所屬各機關公務人員平時考核要點」辦理員工平時考核，由各級主管就所屬員工平時工作表現，依公平、公正的原則，嚴謹的作業流程分別考核，除在職未滿 6 個月人員不予以考核外，其餘員工 100% 接受考核。此外，亦訂有「辦理員工年度考核注意事項」及「職員獎懲要點」，並設置人事評議委員會，透過公平的考核及獎懲制度，達成組織績效目標及發掘員工潛能之效。

提供進修與證照補助

為培養員工終身學習觀念，全面提升人力素質，臺灣金控集團鼓勵同仁利用公餘時間進修，並提供進修補助，以鼓勵同仁至教育部核定之大專院校進修，臺灣銀行亦鼓勵員工參加語言訓練測驗中心與各大專院校及政府立案之補習班進修外語與提升資訊能力。另臺灣金控集團亦提供證照補助，以鼓勵員工積極取得國內、外金融專業證照，以強化專業金融知能，提升競爭力。

5.3 員工照顧與友善工作環境

● GRI：102-41、401-2、402-1、406-1、407-1、408-1、409-1、411-1

臺灣金控重視人力資源，在員工的薪資福利、進修培訓、員工關係、職場安全等方面，均訂有妥善的規範或照護措施，建立激勵性薪酬獎勵制度，並提供員工安全與健康的工作環境，以提升員工照護品質。2020 年臺灣金控並無違反人權或遭歧視之申訴案件，亦無與違反環保、使用童工或強迫勞動重大風險之供應商往來，及侵害原住民權利之事件。

平等任用與薪酬制度

臺灣金控為國營事業金融機構，員工勞動條件、薪資、各項福利措施及退撫制度等事項，悉依「勞動基準法」及主管機關相關規定辦理，員工享有經營績效獎金、國內休假補助費、公（勞）健保及退休金等福利措施。

臺灣金控遵循平等任用的原則，對於員工不因性別、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，並遵循法令要求足額進用具有就業能力之身心障礙者，落實友善無障礙工作環境，促進身心障礙者之就業保障及勞動權益。臺灣金控集團各公司非擔任主管職務之全時員工年度薪資平均數，以及非主管之全時員工年度薪資中位數如下表。

單位：新臺幣千元／人

公司名稱	非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	非擔任主管職務之全時員工薪資中位數
臺灣金控	1,241	1,026
臺灣銀行	1,401	1,080
臺銀人壽保險	998	911
臺銀綜合證券	995	934

保障性別平等

為保障性別工作權之平等，促進工作與家庭生活平衡，臺灣金控員工享有「家庭照顧假」、「生理假」、「陪產假」、「產前假」、「安胎事由之事、病假」、「產假」或「流產假」等，且員工子女滿 3 足歲前得申請「育嬰留職停薪」，並享有育嬰留職停薪津貼，亦設有哺（集）乳室，提供女性同仁更優質的哺乳環境，及於休息時間外依法每日另給予哺（集）乳時間，以保障員工權益。

此外，臺灣金控定期辦理性平教育訓練及宣導，介紹多元性別 (LGBT) 認同，購置相關性別平等書籍置於書報區供同仁借閱，並自製年度性別平等標語「性別歧視 Out 職場平等 Yes」，請同仁發送電子郵件時使用性平標語，透過多元宣導方式推動性別平權。2020 年透過同仁發送性別平等標語宣導媒材之電子郵件，保守估計觸及人數約 500 人次以上。

2020 年臺灣金控與臺灣銀行員工申請育嬰留職停薪人數統計

男性	女性
6 人	62 人

為提供員工免受性騷擾之工作及服務環境，臺灣金控依「性別工作平等法」及「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則」，訂有「性騷擾防治、申訴及懲戒處理要點」，並設置「性騷擾申訴評議委員會」與申訴管道，負責處理性騷擾防治及申訴相關事宜，相關資訊均張貼於辦公區域，讓員工更瞭解職場性騷擾之防治及因應之道，2020 年未接獲性騷擾申訴案件。

員工福利計畫

臺灣金控致力提供員工完善的福利，除了依規定按人員類別投保公教人員保險、勞工保險、全民健康保險，及提供特別休假、產假、家庭照顧假、給薪事病假等符合法規的基本權利外，員工另享有經營績效獎金，公司亦協同同仁自費投保團體保險，並提供員工休假補助、健康檢查補助、員工進修補助等福利措施。

此外，臺灣金控設有職工福利委員會，依「職工福利金條例」規定提撥職工福利金，提供同仁日常生活福利補助、年節活動福利、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、住院慰問金，以及舉辦文康活動等福利事項。

員工退休計畫

臺灣金控集團各公司均為國營事業，員工身分有兩種，分別為「公務員兼具勞工身分者」及「純勞工身分者」。有關公務員兼具勞工身分者，其退休資格及退休金之給與標準，以及職員退休撫卹及資遣規定，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；至若「純勞工身分者」，其於 1997 年 4 月 30 日以前之工作年資是依公司原訂定之「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。

勞資關係、結社自由、團體協約

為促進勞資和諧，增進企業發展與員工福祉，臺灣金控由勞資雙方推舉相同人數代表組成勞資會議並按季召開，依據各項勞資議題，提出改善勞動條件及勞工福利等事宜，凝聚勞資共識，使勞資雙方之權利與義務均獲保障。至終止勞動契約預告部分，如需歇業、轉讓、虧損、業務緊縮或員工對所擔任工作確定無法勝任時，則視員工年資於 10 至 30 日前預告中止勞動契約。2020 年臺灣金控未有因勞資爭議遭受裁罰之情事。

本集團各公司國內外營運據點皆保障員工之結社自由，臺灣銀行並依「工會法」，成立有「臺灣銀行股份有限公司企業工會」與「高雄市臺灣銀行企業工會」，臺灣銀行對各工會均公平承認並尊重其團結權，在遵守相關法令及互信互惠之基礎下，就各項員工權益維持良好溝通關係。

此外，臺灣銀行亦與臺灣銀行股份有限公司企業工會在 2008 年 5 月完成首次團體協約之簽署，為國內公股銀行工會首家與資方簽訂團體協約之工會。臺灣銀行企業工會之團體協約內容，包含員工之僱用、調職、解僱、待遇、工作時間、退休與撫卹、安全衛生與職業災害補償及禁搭便車條款等項目，且如發生合併、改組計劃等重大營運變化時，應依「財政部所屬金融保險事業機構專案精簡人員處理要點」，給與資遣費與補償保險年資損失，充分保障員工權益。

新冠肺炎防疫措施

2020 年因應新冠肺炎疫情全球肆虐，臺灣金控集團推動各項緊急應變措施，並成立應變小組，集團係以銀行子公司為防疫工作核心，由董事長擔任召集人統籌指揮相關防疫事項，每週一、三、五定期召開小組會議，隨時因應疫情發展，研擬相對應的防疫措施，並落實下列各項防疫，應變小組秘書單位並每日均陳報疫情監控日報，本集團嚴格防疫及監控通報，保護同仁及客戶健康，並確保集團各公司業務持續營運。

防疫措施

1. 備置防疫用品，加強同仁自主健康管理，要求營業單位第一線同仁須配戴口罩服務客戶，並就同仁有照顧 12 歲以下學童之需求，實行防疫照顧假。
2. 強化辦公場所及營業場域防護管理，加強清潔與消毒工作，醒目處放置酒精消毒液供客戶使用，以及主動為客戶測量額溫，視需要提供口罩。
3. 訂定「集會活動應注意事項」，規範集會活動各項防疫措施，各公司會議以視訊方式進行。
4. 實施上下班彈性分流，避免尖峰時間人潮集中之群聚感染風險；啟動國內單位異地辦公場所及人員輪班機制，以減降同仁健康風險及確保營運不中斷。
5. 海外分行優先遵循當地政府機關發佈之防疫措施規範，實施異地／居家辦公及分組上班措施等，並向國內總行辦理通報工作。

2021 年 5 月來因應疫情升溫，集團特別設置防疫應變指揮中心，每日召開會議，掌握疫情並研商因應對策。

強化防疫措施

1. 各營業單位落實行政院推出之「簡訊實聯制」及人流管制。
2. 全集團員工全額補助施打疫苗費用，並準備充足防疫用品如口罩、防護面罩、酒精、洗手液等消耗物品。
3. 建置集團聯繫網：運用通訊軟體，建置集團三層聯繫通訊網絡，確保訊息暢通。
4. 落實同仁健康監測與疫調追蹤通報。
5. 實施彈性上下班及擴大異地辦公、居家辦公。
6. 啟動區域聯防制度，各單位間人力彼此支援，視需要派遣由支援分行挑選精通多項業務之行員組成之「菁英維運小組」，進駐提供營運不中斷金融服務；預先規劃「跨區域聯防機制」，以超前因應疫情，防疫再升級。
7. 宣導利用低接觸之金融服務，鼓勵民眾多利用 ATM、網路銀行、隨身銀行 APP 及網路 ATM 等各項低接觸之金融交易服務。
8. 管制集會活動及教育訓練，各式會議（含跨集團會議）均以視訊方式召開。

5.4 職場安全管理

- GRI：403-1、403-2、403-3、403-4、403-5、403-6、403-7

職業安全衛生管理系統

為維護平等、安全的職場環境，臺灣銀行依據「職業安全衛生管理辦法」，設有職安專責單位及職業安全衛生委員會，委員會至少每 3 個月召開 1 次，委員人數共計 12 人，其中，主任委員由董事長或其指定代理人擔任，當然委員 7 人由主任委員指派總行部處主管擔任，選任委員 4 人由工會推舉之，委員會負責審議各項健康管理、職業疾病預防及健康促進事項、職業災害調查報告等，關注員工健康及工作環境安全相關議題，並定期追蹤會議決議事項之執行情形。

此外，各營業單位均依規設置職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員，以維護營業單位的安全與衛生，另為即時更新職安新知，依法定頻率指派具相關證照人員參加在職教育訓練，並持續進行工作場所安全衛生自動檢查計畫，致力於打造零災害的職場。

職業傷害預防與減輕衝擊計畫

▶ 人因性危害預防計畫

訂定人因危害預防計畫，預防員工因長期暴露在設計不理想的工作環境、重複性作業、不良的作業姿勢或工作時間管理不當下，引起工作相關肌肉骨骼傷害、疾病之人因性危害的發生。臺灣銀行由總務處為主辦單位，並由各單位職業安全衛生業務主管為協辦人員，辦理員工傷害或肌肉骨骼傷害狀況調查、職業傷害統計與分析，並進行預防肌肉骨骼傷害、疾病或其他危害之教育宣導及訓練，並就結果做出危害評估，提出告知風險、健康指導、調整或工會工作等健康保護措施建議。

▶ 異常工作負荷促發疾病預防計畫

為避免員工因異常工作負荷促發疾病，針對輪班、夜間工作、長時間工作等異常工作負荷可能促發疾病之員工，依據危害分級與訪談建議，安排高風險群進行臨場服務醫師及護理師訪談，了解是否需適性配工，並予以健康相關指導及工作適性安排，適時轉介相關醫療資源等措施，防止員工因過度勞累而罹患腦、心血管疾病，以達到過勞防護及壓力管理之目的，減少促發疾病之風險，維護員工之身心健康。

▶ 執行職務遭受不法侵害預防計畫

為保障員工在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心理疾病，透過採取適當配置工作場所、依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施，並公告預防工作場所職場暴力之書面聲明，利用同心集思會或線上學習網，辦理危害預防及溝通技巧教育訓練等措施，確保勞工身心健康、建立友善職場文化。

維護職業安全措施

臺灣金控重視員工的健康與安全，並採取下列措施，以確保工作環境之整潔、衛生與安全：

1. 辦公大樓設置保全人員或駐衛警員，過濾人員進出及處理緊急狀況。
2. 辦理經常性環境清潔維護，並按季實施環境消毒。
3. 定期進行飲水、消防、空調、照明及電梯等安全檢測及維護。
4. 落實「無菸職場」工作環境。
5. 設置溫馨衛生之哺集乳室。
6. 確保辦公場所監視系統正常運作。
7. 聘請專業檢測人員檢測辦公場所二氧化碳濃度，確認均低於法定容許標準 5,000ppm。
8. 依內政部消防署規定編組防護團，負責執行防情傳遞、警報發放、防護、救護、消防及自衛、協助災害搶救等任務。
9. 備妥急救箱及預防性口罩。

健康促進措施

▶ 健康檢查

臺灣金控集團提供優於「勞工健康保護規則」之健康檢查補助，安排 65 歲以上員工，每年辦理 1 次健康檢查；40 歲以上員工為每 2 年辦理 1 次；40 歲以下員工則為每 3 年 1 次，參加健康檢查員工並得以一天公假登記。若健康檢查發現有異常情形者，則由醫護人員提供其健康指導，給予同仁醫療指導及改善建議，並追蹤後續改善情形。臺灣銀行另配有護理師，並定期聘請特約專業醫師辦理健康諮詢服務與健康講座活動。

▶ 團體保險

除依法令規定辦理勞工保險及全民健康保險外，臺灣金控亦協助員工辦理費用較為優惠之團體保險，包括意外險、傷害險、住院日額、癌症健康險等，並開放員工、眷屬、退休人員共同參加。

職業安全教育訓練

為強化員工職業安全相關知識與防止職業災害發生，維護勞動場所工作者安全與健康，臺灣金控集團依「職業安全衛生教育訓練規則」，派任職業安全衛生業務主管及急救人員接受符合法定時數之在職教育訓練，另依「消防法施行細則」，指派同仁擔任防火管理人，並接受每年符合法定時數之複訓，以精進職安管理人員之專業知識。此外，為強化員工自我防衛及應變能力，依據「消防法」，每半年舉辦自衛消防編組訓練，提升勞動場所安全衛生業務主管與工作者安全衛生防護知識，致力追求勞動場所零災害之目標。

6

綠色營運

6.1 氣候變遷

氣候變遷帶來的挑戰是全球關注的焦點，如何減緩與調適為企業永續經營的重要課題，臺灣金控集團重視氣候變遷對金融業之經營風險，同時關注發展機會，規劃研擬將新興風險與氣候變遷風險之架構與內涵納入整體性的風險管理政策，辨識盤點氣候變遷風險與機會，並進行鑑別與管理，提升面對氣候變遷風險應變能力，提出因應業務決策，同時亦積極推動各項環保節能減碳措施、減少溫室氣體排放量、推廣綠色金融服務等永續金融作為，期望藉由金融業於金融市場之角色，齊心協力達成政府減碳及永續發展目標。

臺灣金控子公司臺灣銀行於 2020 年設置企業永續發展委員會，下設環境永續、社會參與、公司治理、員工照護、顧客權益等 5 個跨單位之執行小組，積極推動永續金融相關業務、落實 ESG(環境、社會、公司治理)，並持續推展綠色金融，協助綠能產業發展，其中環境永續執行小組即為負責評估和管理氣候變遷相關議題及推動情形。國營龍頭銀行積極發揮影響力，引導客戶重視永續議題，促進整體經濟永續發展，創造客戶、員工及社會多贏的永續經營價值。

氣候變遷之因應策略

近年全球暖化，氣候異常風險升高，極端天氣事件頻傳，氣候變遷已是企業營運面臨之重大風險之一。面對氣候變遷對公司經營之影響，各子公司現行相關之因應作為說明如下：

公司

因應氣候變遷風險之作為

臺灣銀行

- 永續發展委員會下設置「環境永續」小組，研議氣候變遷風險管理工作規劃，落實永續發展目標暨強化企業社會責任。
- 參與銀行公會訂定「氣候相關財務揭露指引」與氣候變遷壓力測試小組，擬訂氣候變遷風險管理機制工作規劃，俾利氣候變遷風險管理機制之建立。
- 臺灣銀行風險管理部成立專案工作小組，並參加金融研訓院舉辦之氣候變遷風險相關教育訓練課程，研究相關揭露規範及國內外大型金融機構實務做法。
- 建立高度轉型風險產業清單，並已統計高汙染產業及其前十大授信客戶清單，自 2020 年第 3 季起納入臺灣銀行風險監控報告。
- 訂有「危機通報作業須知」及「災害緊急應變對策手冊」等規範，於前揭災害發生時，迅速通報並採取相關應變措施，期能降低損害，維持正常營運。
- 訂有「作業風險損失事件蒐集要點」及「作業風險胃納聲明書」，將天然災害或其他事件所導致之人員或資產損失列為作業風險損失型態之一，由風險管理部對損失事件發生之頻率與損失金額予以分析，每半年陳報風險管理委員會，審慎管理面對之作業風險。
- 面對氣候變遷所可能帶來的機會，臺灣銀行配合政府綠能政策，於 2016 年 5 月成立「綠能金融小組」及「綠能服務平台」，期能掌握相關商機並促進產業發展。

臺銀人壽

- 臺銀人壽於 2020 年「保險業自我風險及清償能力評估 (ORSA)」監理報告」揭露對氣候變遷可能影響之業務進行盤點和風險辨識之相關內容，包含因極端氣候造成實體性衝擊，因法規、技術或市場需求的轉型，辨識結果、主要暴險狀況及因應對策。
- 為強化風險評估，遵依金管會要求，於 2021 年 ORSA 監理報告增加責任風險對公司資產負債面或營運、投資及公司治理等各面向風險之影響評估，並納入投資與承保之產業或對象受氣候變遷而轉型，對公司財、業務之商品、地域、通路及客戶等不同面向可能造成的改變或衝擊等。

臺銀證券

- 業配合證券商業同業公會之要求，填復「證券商目前對氣候相關財務揭露工作小組發布之『氣候相關財務揭露建議』相關作為之問券」，並配合主管機關要求辦理相關因應事宜。
- 配合政府政策，鼓勵企業重視綠色能源及 ESG 永續投資之發展，辦理承銷業務協助企業發行綠色債券，對於現金增資、轉換公司債及普通公司債等所有承銷案件，亦落實 ESG 評估流程，善盡盡職治理責任，創造長期投資價值。

6.2 營運環境永續

- GRI：307-1

為呼應「巴黎協定」(The Paris Agreement) 將全球升溫控制在 2°C 以內之目標，及響應政府氣候變遷調適策略，臺灣金控集團積極維護環境永續，致力推動節能減碳、溫室氣體排放、減少用水和廢棄物管理，積極力行各項節能改善方案，並加強推展 ESG 投資與綠色金融業務，以及辦理綠色採購及加強供應鏈管理，落實環境正義，善盡共同保護地球環境之責任。2020 年，臺灣金控無任何違反環保法規與廢棄物清理法之情事，亦無發生嚴重廢棄物或廢氣洩漏或造成廠區當地的環境衝擊等情事。

配合政府節約能源計畫，成立節約能源推動小組

依據行政院「政府機關及學校用電效率管理計畫」，臺灣金控設有「節約能源推動小組」，由副總經理擔任召集人，並由行政管理處擔任推動節約能源之專責單位，訂定節約能源目標，執行強化節能管理、提升設備能效，落實節能措施及節能意識之教育宣導。每半年召開「節約能源推動小組」會議，檢討節約能源推動情形、節能目標執行成效及擬訂改善對策。

規劃興建綠建築營運據點

臺灣金控集團逐步推動營運據點取得綠建築標章，並從生態、節能、減廢、健康四面向出發，於建築規劃階段納入綠色永續思維，包含生態綠化、透水鋪面、室內通風及保留大片採光，使能有效降低照明及空調耗能，並透過水回收有效善用水資源。

近年來，已取得綠建築標章之營運據點，包括：

1. 臺灣銀行臺南創新園區分行：行舍於 2016 年 6 月 27 日完成驗收，並以符合綠化量、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」。
2. 臺灣銀行北大路分行：行舍於 2017 年 8 月 30 日完成驗收，並以符合基地保水、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」。
3. 臺灣銀行東部疏散倉庫（暨臺東分行臨時行舍）：行舍於 2018 年 5 月 18 日完成驗收，並以符合日常節能、水資源等二大指標取得合格級「綠建築標章」。
4. 臺灣銀行六堵倉庫第一期新建工程及新永和行舍新建工程：已於 2020 年完成規劃設計並申請「候選綠建築證書」。

營運據點屋頂出租設置太陽能光電設備

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，臺灣銀行篩選日照較長及濕度合宜之臺中、新營、鳳山 3 家分行行舍，及與國家發展委員會共同持有之臺北市寶慶路聯合大樓，以公開招標方式出租屋頂予業者設置太陽能光電發電設備，為潔淨能源善盡一份心力。

節能減碳意識培養與執行情形

臺灣金控集團各公司自內部節約能源做起，持續向員工宣導節能策略，帶動員工的環保節能意識，並提高員工參與及認同，以下為節約能源措施與執行情形：

節約能源項目	執行情形												
節能減碳意識培養	<ul style="list-style-type: none"> 適時參加經濟部能源局或其委託專業機構舉辦之節約能源相關研討會，充實節能新知。 利用內部各種集會或活動，宣導節約能源觀念及作法。 於公佈欄或以電子郵件宣導日常節約能源標語及提醒標示，養成同仁節約能源習慣。 												
能源節約	<ul style="list-style-type: none"> 控制辦公室及會議室等空間溫度，設定適溫 (26~28 度)，關閉門窗防止冷氣外洩，並視需要配合電扇使用。 照明設備選用省電環保標章產品，並採用省電型電器、高效率燈管、燈具及電子式或高效率安定器，以節約能源。 照明設備在兼顧安全之前提下，可採隔盞開燈或予以關閉；長時間無需使用之電器設備，應拔除插頭。 電梯新設或汰換時採用變頻式省電型電梯，或加裝電力回生裝置，並鼓勵多走樓梯，少乘電梯。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>電力使用統計表</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>度數</td> <td>47,328,293</td> <td>45,967,288</td> <td>44,365,225</td> </tr> <tr> <td>較前 1 年度增減量</td> <td>-</td> <td>-1,361,005</td> <td>-1,602,063</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 為延續政府節能減碳政策，達成「提高照明、節省電費、低碳環保」三大目標，臺灣銀行於 2020 年將總行單位及各分行之辦公場所與營業空間原有舊式傳統燈具全數汰換為 LED 燈具，汰換 18 部老舊空調設備及冷氣機，並優先採購具「節能標章」之設備及選擇「能源效率標示」級數小之中央空調主機或冷氣機，提升節能減碳效益。2020 年較 2019 年節省約 2% 之用電度數。 	電力使用統計表	2018	2019	2020	度數	47,328,293	45,967,288	44,365,225	較前 1 年度增減量	-	-1,361,005	-1,602,063
電力使用統計表	2018	2019	2020										
度數	47,328,293	45,967,288	44,365,225										
較前 1 年度增減量	-	-1,361,005	-1,602,063										
用水節約	<ul style="list-style-type: none"> 汰換老舊設備，並優先使用有「省水標章」水龍頭及馬桶，節制公廁洗手檯出水量。 宣導節約用水，並定期巡檢抽水馬達、水塔、水龍頭或其他水管接頭以及牆壁或地下管路有無漏水情形，避免設備漏水造成不必要之浪費。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>水資源使用統計表</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>度數</td> <td>339,088</td> <td>333,392</td> <td>351,749</td> </tr> <tr> <td>較前 1 年度增減量</td> <td>-</td> <td>-5,696</td> <td>18,357</td> </tr> </tbody> </table>	水資源使用統計表	2018	2019	2020	度數	339,088	333,392	351,749	較前 1 年度增減量	-	-5,696	18,357
水資源使用統計表	2018	2019	2020										
度數	339,088	333,392	351,749										
較前 1 年度增減量	-	-5,696	18,357										
用油節約	<ul style="list-style-type: none"> 推廣綠色運輸，降低公務運輸造成之碳排放量，且公務車調派以共乘為原則。 訂有「公務車輛管理要點」，俾公務車輛之調派、油耗、維修保養有所依循，以有效調度管理，提高使用效益，貫徹節約能源目標，並逐步汰換舊型公務車，汰換時優先評估更換為電動車輛、油電混合車輛或能源轉換效率較高之車輛。 訂定「公務使用悠遊卡標準作業流程」，鼓勵同仁外出洽公搭乘大眾運輸交通工具。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>用油使用統計表</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>公升</td> <td>417,464</td> <td>411,953</td> <td>395,440</td> </tr> <tr> <td>較前 1 年度增減量</td> <td>-</td> <td>-5,511</td> <td>-16,513</td> </tr> </tbody> </table>	用油使用統計表	2018	2019	2020	公升	417,464	411,953	395,440	較前 1 年度增減量	-	-5,511	-16,513
用油使用統計表	2018	2019	2020										
公升	417,464	411,953	395,440										
較前 1 年度增減量	-	-5,511	-16,513										

節約能源項目	執行情形
用紙節約	<ul style="list-style-type: none"> 實施金融業務電子化文件作業，包括臺灣銀行 e-loan 系統建置、拓展網路銀行、行動銀行、電子帳單、電子通知單等措施執行成效良好。各項具體措施包括： <ol style="list-style-type: none"> 徵審作業自動化，完成 e-loan 系統建置，全面推動分行經理權限之授信案件於線上簽核。總行授信審議委員會及授信審查部授信審議小組會議，亦藉由電腦讀取電子資料進行案件審議，大幅節省紙張列印及資料遞送。 積極鼓勵信用卡友申辦信用卡電子帳單服務。截至 2020 年底，申辦戶數共 61,999 戶，普及率 30.8%。 鼓勵屆期還款之學貸客戶申請電子帳單，對於原已留存正確 Email 地址者，主動寄發電子帳單。2018~2020 年度發送戶數分別達 71,592 戶、73,682 戶、75,724 戶。 配合國稅局「扣繳憑單無紙化」作業，不再主動提供扣繳憑單紙本資料，改以電子檔由網路銀行或電子郵件加密方式傳送給存戶，落實環保節能減碳措施及降低郵寄成本。 配合財政部推動「非居住者各類所得扣繳憑單網路申報作業」，由各營業單位指定專人負責統籌辦理申報，以提升稅務行政效率，落實節能減紙。 簡化定期存款到期轉存之交易，由系統自動將舊存單所載利息自動轉存帳號帶出，並於傳票上印錄，經存戶檢視無誤後即可，無需另填表單辦理，減少用紙。 配合內政部「免戶籍謄本」計畫，除存款繼承為確認全體合法繼承人之需要，仍徵提紙本戶籍謄本外，其餘業務項目得以新式戶口名簿或電子戶籍謄本代替，落實執行金融業務免附戶籍謄本措施，減少戶籍謄本申請量，響應節能減碳政策。 開辦新臺幣數位存款帳戶線上開戶業務，屬新臺幣活期儲蓄存款無摺戶，帳戶進行交易後，每月存取交易明細以電子郵件寄送對帳單通知存戶，推動存款無紙化業務。 推動公文線上簽核系統，並提升線上簽核比率，以減少紙本文列印；透過線上會議及辦理線上教育訓練等，節省相關文件印製紙張之用量，降低碳排放。 致力於資源使用效率，全面實施影印紙回收運用。採購再生影印紙、擦手紙及環保垃圾袋等，減少對環境之衝擊，要求同仁以雙面列（影）印，提高資源利用率。 推動電子化會議，以電子方式提供會議資料予與會人，助益會議資料少紙化。

保護珍貴老樹

臺灣銀行現階段共有臺北市及高雄市 87 株受保護樹木，除定期進行棲地巡守，紀錄棲地情況外，並就評估生長狀況不佳樹木進行養護，包括修剪、清理腐朽、治療等，以保護珍貴老樹自然資源。

6.3 供應商管理

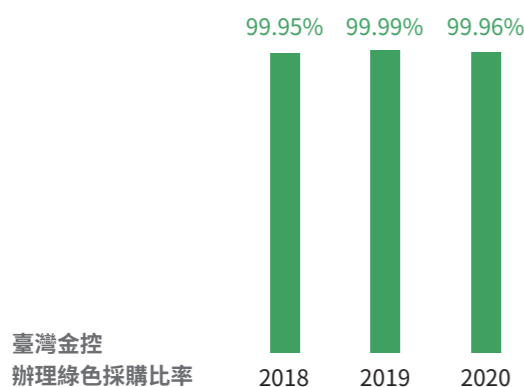
- GRI：102-9、102-10、308-1、308-2、414-1、414-2

供應商管理政策

臺灣金控為國營事業，有關供應商管理政策，悉依政府採購法相關規定辦理，要求供應商在環保節能、職業安全衛生或勞動人權議題遵循相關規範。行政院公共工程委員會已將職業安全衛生、環保及勞動人權議題、企業社會責任等納入採購招標文件範本，參依該範本，若供應商有違反環境保護、勞工安全衛生、法令或其他契約規定之情形，將列為契約終止及暫停執行之條款，並請廠商聲明是否有依身心障礙者權益保護法、原住民族工作權保障法及採購法雇用身心障礙者及原住民，或執行綠色採購等落實企業社會責任之具體事蹟，鼓勵供應商與本集團共同促進經濟、環境與社會之永續發展，邁向共好的未來。

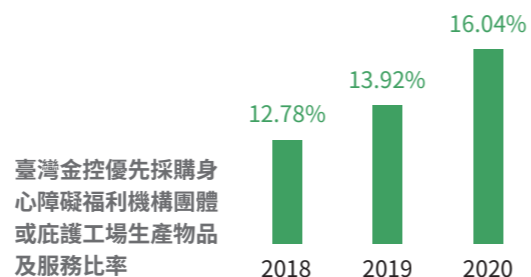
辦理綠色採購

為應二十一世紀綠色消費潮流，行政院於 2001 年 7 月頒布「機關綠色採購方案」，並為辦理核定機關綠色執行績效，訂定「機關綠色採購績效評核作業要點」，由行政院環境保護署組成「機關綠色採購評核小組」，每年訂定「機關綠色採購績效評核作業評分方法」，並依評核指標及權重對受核各機關進行綠色採購績效評核。臺灣金控歷年依循政府採購法及「機關優先採購環境保護產品」規定，積極推動綠色採購，優先採購具有環保標章、第二類環保標章、節能標章、省水標章、綠建材標章、碳足跡減量標籤、臺灣木材標章及經認列之國外標章產品，或其他具有再生材質、可回收、低污染等相關條件之綠色產品，以支應各項營運，將環境友善的採購落實到制度中。2020 年臺灣金控綠色採購績效評核結果實際執行率為 99.96%。



優先採購身心障礙福利機構團體或庇護工場生產物品及服務

為使身心障礙福利機構（團體）及庇護工場生產之商品與提供之勞務獲得更多銷售及服務機會，臺灣金控辦理採購作業時，均先參酌衛生福利部建置之「優先採購網路資訊平台」，倘有適合採購之商品或服務，皆積極向弱勢團體採購。2020 年臺灣金控優先採購身心障礙福利機構團體或庇護工場生產物品及服務比率為 16.04%，高於「優先採購身心障礙福利機構團體或庇護工場生產物品及服務辦法」之法定目標比率 5%。



6.4 永續金融

- GRI：203-1、203-2

臺灣金控集團積極配合政府永續金融相關政策，將 ESG 評估納入融資及投資之篩選流程，整合永續議題至融資及投資策略中，並結合各子公司業務特長，持續創新精進提供企業各個發展階段所需專案貸款，亦依個人生涯發展提供全方位的金融服務與商品，推動綠色金融、推展平等的微型金融商品、關注高齡化服務需求，使社會各階層和族群均能獲得合適的金融商品與服務，致力於永續經營理念之實踐。

責任金融

▶ 推動赤道原則

臺灣銀行積極推動永續發展，多年來以自身影響力推動環境保護與社會責任，對高污染產業訂有相關徵審原則及建有「高污染環境產業通報」系統，並持續精進符合風險管理的授信政策，自 2010 年即參採赤道原則建立融資案件之審核評估機制，不予承作爭議型案件，對履行社會責任良好之客戶，提供融資協助與條件優惠，落實永續議題與銀行核心業務結合，提升授信資產品質，並促使授信客戶於經營上重視環保與企業社會責任。臺灣銀行目前已成立赤道原則專案小組，並委託專業顧問公司輔導，預計於 2022 年底前簽署成為赤道銀行。

臺灣銀行推動赤道原則辦理情形與歷程

2010 年 11 月修訂「企業信用評等辦法」，將赤道原則理念導入評分表，並將授信戶「具體實踐企業社會責任」列為應予加分項目，分別就「落實公司治理」、「發展永續環境」、「維護社會公益」等三個面向進行考量，評等結果作為徵審作業及利率訂價之參考。

2014 年 5 月通函各營業單位辦理專案融資業務，應秉持赤道原則，重視借款戶之社會與環境風險，並於 2015 年 7 月修正臺灣銀行授信準則第 14 條文，參採赤道原則精神，增訂辦理計畫型融資審核時，宜審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任，以重視授信戶社會與環境風險。

面對氣候變遷所可能帶來的機會，配合政府綠能政策，於 2017 年 5 月成立「綠能金融小組」及「綠能服務平台」，期能掌握相關商機並促進產業發展。

2017 年 8 月修正授信準則規定，擴大至辦理所有企業授信案件（不限於專案融資）均納入「赤道原則」精神，透過增訂之「臺灣銀行企業授信戶履行企業社會責任檢視表」，逐案評估借款戶是否具體實踐企業社會責任，作為授信審查考量重點之一環。

2020 年 7 月委請安侯永續發展顧問股份有限公司辦理簽署赤道原則評估事宜並依據顧問建議，明訂不予承作之負面表列產業（例如博弈、色情行業等社會重大爭議產業），以及修正「企業社會責任檢視表」，深化氣候變遷及加強人權項目之評估，並敦促授信戶重視企業社會責任。

2021 年 3 月成立赤道原則專案小組，委託專業顧問公司進行輔導，負責導入赤道原則的各項準備與人員的訓練，預計於 2022 年 5 月底前完成簽署遵循赤道原則。

▶ 落實投資盡職治理

臺灣金控集團積極採取盡職治理行動，各公司訂有相關之投資準則及處理程序，投資之分析、決策、執行及檢討等作業程序亦納入內部控制制度，並將社會與環境風險評估及公司治理等納入投資決策考量，透過社會責任投資，提升公司長期價值，並藉由參與被投資公司之董事會、股東會行使投票權，或電話聯繫和不定期訪查，適當與被投資公司經營階層對話互動，以發揮機構投資人之影響力，落實股東監督角色，敦促被投資公司強化公司治理並帶動產業、經濟及社會整體之良性發展。集團各公司均秉持責任投資理念完成簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，每年公布履行盡職治理報告，2020 年以電子投票參與被投資公司之目標比例全數已達成 80% 以上。

綠色金融

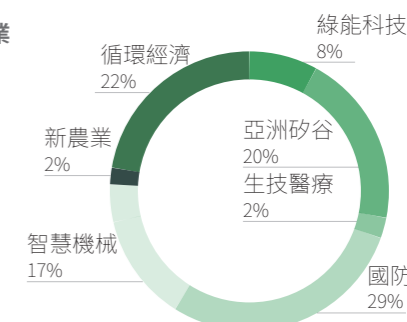
▶ 綠色融資

1. 五加二新創重點產業融資

臺灣金控集團積極響應政府為臺灣經濟與產業結構轉型，運用金融核心職能，全力推動 5+2 新創重點產業貸款專案，扶植綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、智慧機械、國防產業、新農業及循環經濟等永續發展關鍵產業，於國內多家分行設置新創融資服務窗口，提供即時的融資諮詢業務，舉辦產業講座及行銷研習會，並訂定各種激勵措施強化營業單位推展，以協助新創產業取得所需資金，促進營運發展。2020 年 6 月獲金管會表揚為新創重點產業放款績優銀行，並榮獲國防產業特別獎之佳績。

年度	2019	2020
金額	3,841 億元	4,160 億元
成長金額	164 億元	319 億元

5+2 新創各產業放款餘額占比



2. 綠能科技產業授信

響應政府綠色金融行動方案，臺灣銀行力挺綠能產業發展，成立綠能金融小組及設置綠能服務平台，積極辦理綠能相關科技產業融資，產業範疇涵蓋太陽能電池製造、離岸風電、太陽光電等，並持續派員參加國際離岸風電產業趨勢研討、再生能源專案融資人才培訓計畫等課程，強化授信審核人員評估相關專案融資之能力。臺灣銀行將資金挹注低碳產業，以實際行動促進綠能產業發展，共同朝向環境永續目標前進。

臺灣銀行於 2019 年 6 月 20 日與國泰世華及法國巴黎銀行統籌主辦丹麥沃旭能源「大彰化離岸風電計畫」5 年期新臺幣 250 億元聯貸案，參貸金額為 30 億元；目前刻評估與金融同業合作籌組大型離岸風場聯貸案，預計於 2021 年底前完成。

資料日期：截至 2020 年底

項目	太陽能電池製造	離岸風電	太陽光電	其他綠能	合計
授信戶數	6 戶	1 戶	5 戶	1,603 戶	1,615 戶
授信餘額	4.12 億元	0 註	8.37 億元	748.44 億元	760.93 億元

註：主辦離岸風電聯貸案，參貸額度 30 億元（得循環動用），累積動撥 21 億元，惟 2020 年底餘額為 0。

3. 參與國家融資保證機制

臺灣銀行長期支持綠能建設與重大公共建設，藉由參與由國發基金與金融機構共同出資成立的國家融資保證機制，臺銀出資金額為 2.7 億元，提供重大經濟發展項目所需融資保證，融資保證類別包括綠能建設、綠能設備與服務及重大公共建設或前瞻基礎建設，與金融同業合力推動各項重大公共建設，促進我國能源轉型與產業升級。

4. 都更及危老重建業務

臺灣銀行全力支持政府推動都市更新及危險老舊建築重建等政策業務，於 2016 年 12 月成立「都市更新金融小組」，以順利推展都更作業，並設置「都更服務平台」，協助提供國內老舊建物重建所需資金，積極拓展都市更新融資業務及信託服務，為協助加速危老建築重建，訂有「辦理危險及老舊建築物更新重建貸款要點」，適用範圍除包括符合「都市危險及老舊建築物加速重建條例」資格條件者，亦納入該條例以外之國內老舊建築物（屋齡三十年以上或經政府指定之評估機構認定為危險之建築物者），提升民眾居家安全與品質，助益改善都市市容景觀，增進公共利益。

年度	都更融資		都更信託	
	件數	額度	件數	信託資產
2019	42 件	596.11 億元	17 件	121.31 億元
2020	45 件	668.91 億元	18 件	135.01 億元

▶ 綠色投資

臺灣金控集團持續關注 ESG 相關議題，注意永續趨勢的發展，各子公司運用資金管理及投資，引導企業重視 ESG，促成企業追求永續發展之良性循環。

1. 綠能股權

臺灣銀行早年配合政策投資台灣電力股份有限公司股權，台電公司數十年來提供民生及經濟發展所需之充足電力，近年積極發展再生能源，以及導入低碳、低汙染之電源，朝向綠色企業發展，截至 2020 年底，臺灣銀行投資台電長期股權投資金額 68.06 億元。

2. 綠色債券

臺灣金控集團積極支持能源與環境相關綠色債券，截至 2020 年底，臺灣銀行及臺銀人壽共計投資 188 億元。

3. 綠色募資

臺銀證券積極參與國內各檔綠色商品之承銷，服務綠色融資需求，2020 年主 / 協辦承銷綠色債券共計二檔、7 億元，能源與環境相關股權商品共計五檔、3.67 億元。

普惠金融

臺灣金控集團為發揮金融服務社會的精神，從客戶的需求面出發，持續開發及推行包容性金融商品與服務，確保弱勢族群及小微、中小企業均可取得合理便利、平等的金融商品，以普惠金融之理念公平的服務每一位客戶，未來亦將持續運用金融科技創新精進各項作為，逐步擴大金融服務之可及性、使用性及品質。

▶ 多元化普惠金融服務

單位：百萬元

服務對象	業務項目	2019	2020
弱勢族群	微型保險累計承保件數	21,111	21,305
	微型保險累計承保保額	7,697	7,750
	金福氣小額終身壽險有效契約累計件數	572	831
	金福氣小額終身壽險累計保險金額	180	289
	弱勢孩童自立脫貧 - 兒童與少年未來教育及發展專戶累計開戶人數	11,283	16,460
	弱勢孩童自立脫貧 - 兒童與少年未來教育及發展專戶累計開戶餘額	344	633
身心障礙及高齡者	高齡者及身心障礙者財產信託累計金額	1,297	1,534
	以房養老「樂活人生安心貸」貸款累計承作件數	14	14
	以房養老「樂活人生安心貸」貸款累計核貸額度	88	88
	與高齡化相關保險商品有效契約件數	37,932	40,921
	與高齡化相關保險商品有效契約金額	128	128
	無障礙 ATM 累計台數	657	731
青年族群	就學貸款承作金額	15,761	15,429
	青年安心成家購屋優惠貸款承作件數	5,440	4,388
	青年安心成家購屋優惠貸款承作金額	21,307	17,686
	青年創業及啟動金貸款件數	1,449	3,345
	青年創業及啟動金貸款餘額	1,361	3,305
	青年創業貸款 - 男性承貸人數	1,031	2,222
	青年創業貸款 - 男性承貸餘額	985	2,247
	青年創業貸款 - 女性承貸人數	418	1,123
	青年創業貸款 - 女性承貸餘額	376	1,058
	微型創業鳳凰貸款 - 男性承貸人數	77	82
	微型創業鳳凰貸款 - 男性承貸餘額	37	46
	微型創業鳳凰貸款 - 女性承貸人數	313	317
	微型創業鳳凰貸款 - 女性承貸餘額	124	139
中小企業	中小企業放款餘額	364,255	414,593
	小型及新創中小企業放款餘額	209,298	177,980
其他	社會公益信用卡累計捐助金額	38	41
	雙語分行家數	1	49

► 防疫紓困措施

2020 年新冠肺炎疫情全球肆虐，衝擊經濟發展，臺灣金控集團響應政府「紓困及時，振興到位」政策，以從寬、從速、從簡之原則，簡化徵審程序及縮短報核流程，積極辦理紓困貸款及推出寬緩措施，全力協助受影響的個人、家庭及企業取得紓困資金，度過經濟難關，充分落實普惠金融政策。各項措施執行成效如下：

臺灣銀行自辦紓困措施



企業紓困

- 小微優利簡易貸
- 小額優惠貸
- 既有貸款寬緩



個人紓困

- 勞工紓困貸款
- 既有貸款寬緩
- 就學貸款寬緩
- 微創鳳凰寬緩
- 信用卡費緩繳

1. 小微企業優利簡易貸款專案

臺灣銀行率先推出「小微企業優利簡易貸款專案」，提供中小企業及小微企業（含小農、小漁）每戶最高 50 萬元週轉金，協助受影響企業支應營運周轉及資金調度需求。截至 2021 年 5 月底止，本專案貸款受理申請 1,448 戶，金額 6.69 億元，其中已完成核准 1,441 戶，金額 6.66 億元。

2. 中央銀行之中小企業紓困專案貸款

臺灣銀行配合辦理中央銀行推出之中小企業紓困專案貸款，擴大申貸適用對象，將小規模營業人納入，嘉惠更多受疫情影響的小商家。截至 2021 年 5 月底，合計受理申請戶數 19,144 戶，金額 346 億元，已核准 18,597 戶，金額 309.56 億元。

項目	核准戶數	核准金額
A 方案	4,777 戶	101.56 億元
B 方案	2,701 戶	156.92 億元
C 方案	11,119 戶	51.08 億元
合計	18,597 戶	309.56 億元

3. 行政院各部會及自辦紓困振興方案

臺灣銀行積極自辦紓困貸款，並推動行政院各部會所提紓困振興方案，截至 2021 年 5 月底，辦理自辦及各部會（含原民會、央行、勞動部）紓困振興貸款，合計核准 101,309 戶，核准金額 6,326.67 億元。

臺灣銀行辦理政府各產業紓困方案



央行轉融通



農林漁牧業



文藝產業



原民產業



演藝團體



民營企業



民營企業



醫療保健業



觀光旅宿業

項目	自辦及各部會振興紓困貸款		勞動部「受嚴重特殊傳染性肺炎影響勞工紓困貸款」		合計	
	戶數	金額	戶數	金額	戶數	金額
受理	34,296 戶	6,332.62 億元	73,913 戶	73.83 億元	108,209 戶	6,406.45 億元
核准	33,698 戶	6,259.13 億元	67,611 戶	67.54 億元	101,309 戶	6,326.67 億元

4. 舊有貸款寬緩措施

臺灣銀行對既有企業授信戶提供本金寬限期及貸款期限展延最長 6 個月，本金寬限期間利息按月繳付，截至 2021 年 5 月底止，企業貸款戶寬緩案件受理申請 1,889 戶，金額 2,602.38 億元，已核准 1,875 戶，金額 2,572.41 億元。

臺銀人壽就保單借款利率 3% 以上之借款戶，提供保單新增借款金額可享優惠利率 2.8% 專案；保單借款利率 3% 以下之借款戶享 2.2% 的優惠利率專案，截至 2021 年 5 月底止優惠新增借款金額 23.87 億元。

5. 主動降息減壓措施

臺灣銀行與民眾共同抗疫，自 2020 年 4 月 1 日起，主動提供優惠降息，協助受疫情影響之貸款民眾「有感減壓」，不僅配合中央銀行降息 1 碼 (0.25%)，另無需申請臺銀再自動降息 1~2 碼 (0.25%~0.5%)，優惠期間共 6 個月至 9 月 30 日止，臺銀人壽亦於同一期間對房貸戶主動降息，二家子公司合計減收利息金額 5.90 億元。

6. 租金緩繳減收寬緩措施

臺灣銀行、臺銀人壽及臺銀證券三家子公司力挺民眾抗疫，對符合條件之承租人提供一定期間減收房地租金或緩繳租金之措施，或受理申請展延繳納租金，協助減輕民眾、企業受疫情影響之經濟壓力，2020 年三家子公司合計減收房地租金金額 1.28 億元。

7. 保戶關懷服務措施

臺銀人壽為減緩保戶因疫情所受經濟衝擊，對於罹病保戶，只要檢具證明即可申請緩繳三個月的續期保費及免收三個月保單借款利息；對於罹病保戶入住「負壓隔離病房」，放寬理賠認定標準，比照加護病房標準給付，並啟動因應法定傳染病相關應變措施，「法定傳染病」不再列為除外責任者，均予給付住院保險金。

振興經濟措施

「防疫、紓困、振興」是政府面對重大疫情最重要的三大步驟，臺灣銀行竭力配合政策辦理紓困貸款，接續積極投入推動「公股攜手，兆元振興」融資方案，並受政府委託擔任振興三倍券經理銀行，圓滿完成複點、清算及保管等任務，協助政府振興經濟景氣，展現國營金融機構配合執行政府政策之核心價值。

1. 振興三倍券業務

臺灣銀行受政府選定為振興三倍券之實體券經理銀行及兌付行，在極短的時間即成立跨單位專案小組，依據兌付、複點、清算、保管等應辦事項，縝密研提系列作業規劃及配套措施等，並對各兌付金融機構進行 50 餘場教育訓練及會商兌付作業；臺灣銀行並擔任複點行，衡酌國內 6,221 家金融機構兌付據點地緣，配置對應之臺銀複點分行。臺灣銀行展現高度行政效率，使兌付、複點、整理、裝箱及送存保管等作業順暢健全，業於 2021 年 3 月底完成全國複點作業，累計複點張數約 1.93 億張、金額 642.89 億元，順利達成政策任務，有助疫情趨緩後提振消費信心、振興經濟。

2. 「公股攜手，兆元振興」融資方案

為因應新冠疫情對國內經濟造成的衝擊，政府為加速提升振興經濟動能，由財政部號召九大公股銀行於2020年7月及2021年2月推出「公股攜手，兆元振興」融資方案，合計提供1.6兆元融資額度，促進六大核心產業發展、協助廠商進行國際鏈結布局及創新與轉型升級，提升產業競爭優勢。臺灣銀行將「公股攜手、兆元振興」融資方案列為年度業務重點，積極推展成效良好，於經濟振興階段發揮關鍵功能。截至2021年5月底，該融資方案已核准8,192戶，金額1,992.79億元，各期目標達成情形如下表：

期間	目標	核准案件		達成率
		戶數	金額	
第1期 (2020年7月至12月)	1,240億元	6,672戶	1,361.50億元	110%
第2期 (2021年1月至6月)	660億元	1,520戶	631.29億元	96%
合計	1,900億元	8,192戶	1,992.79億元	105%

臺灣銀行戮力承作各項紓困振興貸款業務，在金管會「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」考核評比中獲多項獎項肯定，具體實現普惠金融落實社會關懷價值。

組別	第1期評比優等項目 (截至2020年6月底)	第2期評比優等項目 (截至2020年底)
金額組	金額組 A.(公辦紓困)-第1名 金額組 A.(自辦紓困)-第2名	金額組 A.(自辦紓困)-第2名 金額組 B.(自辦紓困) 占授信總餘額比率-第3名
效率組	效率組 A.(公辦紓困-舊貸展延)-第2名 效率組 C.(公辦紓困-新貸振興貸款)-第2名	效率組 D.(公辦紓困-新貸案件)-第1名



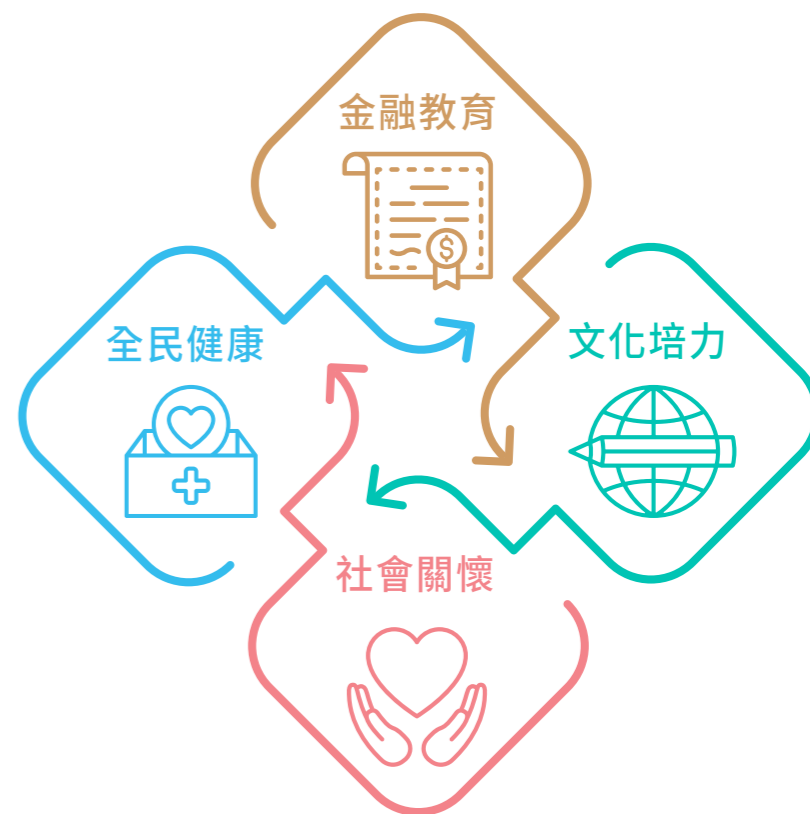


7

社會參與

● GRI：203-1、203-2、413-2

臺灣金控集團秉持「取之於社會，用之於社會」的理念，從金融核心職能出發，並以人為核心價值，聚焦金融教育、文化培力、社會關懷、全民健康等四大面向，善盡企業社會責任。透過推廣「金融教育」，加強金融知識宣導，構築經濟金融研究平臺；藉由「文化培力」，推動國內藝文發展，落實多元文化公益；支持「社會關懷」，整合集團資源，積極投入社會弱勢關懷與公益傳愛；促進「全民健康」，設立體育委員會、成立職業籃球隊、贊助運動賽事，提升全民健康運動風氣。在追求企業營運效能及集團永續發展同時，持續關懷社會需求，強化社會參與，帶動社會正向力量，積極實踐企業社會責任。



7.1 金融教育

金融教育主題

金融教育行動

為響應台灣金融服務業聯合總會共同推動金融教育及社會公益，臺灣金控集團各公司參與「2020 年金融服務愛心公益嘉年華」屏東場及嘉義場活動，並於會場設置金融教育攤位，透過寓教於樂方式，教導民眾學習金融知識，並共同響應公益捐贈活動，以行動傳達本集團關懷社會之熱忱，帶動民眾強化金融知識及關懷社會弱勢族群。



參與「2020 年金融服務愛心公益嘉年華」活動

發行臺灣銀行季刊

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

臺灣銀行季刊閱覽網址：

<https://www.bot.com.tw/Publications/Quarterly/Pages/default.aspx>

舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」徵選活動

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



金融教育主題

金融教育行動

臺灣銀行參與今周刊舉辦 2020「台北·金融博覽會」，配合活動宗旨「展現政府金融推動，開啟民眾金融對話，對接市場投資趨勢，打造全民理財風潮」，於展場設置理財講座區、理財健檢區、金融體驗區及產品服務區等四大主題區與民眾互動，並攜手導盲犬協會進行公益宣導活動，推廣「導盲犬認同信用卡」，以實際行動鏈結金融本業與社會公益，展現企業價值。



參與金融博覽會



金融教育主題

金融教育行動

1. 臺灣金控參與「財訊 2020 年度影響力論壇」，邀請日本野村總合研究院首席經濟學家辜朝明先生進行全球經濟情勢研析之專題演講，分析探討 COVID-19 疫情影響下，美中貿易情勢變化、各國貨幣政策動向及對臺灣的影響與機會。
2. 臺灣銀行參與「2020 財訊永續企業論壇—智慧傳承 百年新創」論壇，邀請日本研究百年企業權威後藤俊夫分享對於日本百年企業的觀察，提供臺灣企業不同的視野與思考角度，同時邀請 3 個經營超過百年的臺灣企業－臺灣銀行、福壽實業、丸莊醬油，共同探討企業傳承與永續治理之道。



參與大型財經論壇活動

3. 臺灣銀行參與今周刊 2020「臺灣大未來 十年新變局」國際高峰會，邀請 20 多位各領域菁英、學者專家、政府官員暢談後疫情時期全球經濟趨勢等最新國際議題，探究當前臺灣的挑戰與機會，藉由產官學密切交流，助益各產業在經濟、科技的變局中掌握轉型新商機。
4. 臺銀人壽參與財團法人保險事業發展中心舉辦之 2020 年亞洲保險前瞻論壇，邀集各國權威專家與有實戰經驗的國內同業，就各國保險市場發展、對外開放保險市場政策、法規及監理等議題進行實務討論，有助加強保險業國際交流。
5. 臺銀人壽參與自由時報舉辦之 2020 臺灣保險論壇，促進保險業及產官學界在保險業導入 IFRS17、ESG 及保險資金導入公共建設等議題加強資訊交流。

向民眾宣導保險知識

1. 臺銀人壽與合作金庫人壽及第一金人壽共同舉辦「好宅勝豪宅」房貸壽險講座，加深台股壽險公司合作關係，並宣導房貸壽險，提升民眾金融知識，善盡社會責任，落實普惠金融教育。
2. 臺銀人壽與現代保險雜誌社合作「健康保險大家談」節目，於節目宣導普惠金融、微型保險、小額終老及金融公平待客原則等觀念，提升民眾金融知識。
3. 臺銀人壽辦理「109 年國軍官兵參加軍人保險權益網路有獎徵答活動」，有效宣導軍人保險政策及落實照護官兵保險權益等理念，獲得官兵與家屬的好評，並獲國防部頒發感謝狀。
4. 臺銀人壽配合國防部規劃參與 2020 年「軍人保險、撫卹新制及留守業務巡迴講習」，使國軍官兵瞭解軍人保險、撫卹等相關留守業務作業程序及應有權益。

7.2 文化培力

文化培力主題

文化培力行動

臺灣金控集團重視藝術人文之推展，由臺灣銀行自行籌設「臺灣銀行文物館」，於 2013 年 10 月 7 日正式開幕，為國內金融業首創。館內展出典藏珍貴古文物，包括臺灣銀行重要出版品、愛國獎券、臺幣及新臺幣、錢幣、古金幣、書畫、器物及史料等，以及具有歷史價值的古蹟建物，免費開放民眾參觀。另，為方便民眾參訪文物館時，可於現場購買臺銀對外發售之紀念幣及套裝錢幣，已於 2014 年 1 月 24 日起設櫃展售，發揮成立文物館綜效。



設立臺灣銀行文物館

此外，財政部國庫署歡慶成立八十週年，並於 2020 年 11 月 24 日至 12 月 4 日假臺銀文物館舉辦「國庫史鏡 鑑往知來」檔案展，將國家重要財政檔案與臺銀文物館的珍藏品項聯合展出，以利民眾了解國庫署及臺銀業務發展歷程，彰顯檔案永續保存的價值。



文化培力主題

文化培力行動

臺灣銀行自 2017 年開啟臺灣藝術祭系列活動，舉辦包括繪畫季、攝影季及音樂季三大主題活動，迄今已邁入第 4 年，為臺灣藝術文化發展奉獻心力，透過多元方式推動國內藝術風氣，提供民眾創作舞台，展現百年金融與美學跨業合作、共創價值之文化公益理念。

廣續舉辦「臺灣銀行藝術祭」活動

為傳達追求美學與永續的信念，臺灣銀行 2020 年舉辦第 4 屆「臺灣銀行藝術祭」活動，藉由舉辦「繪畫季」，鼓勵臺灣青年藝術家創作，厚植文化軟實力；舉辦「攝影季」，以「台灣動起來」為主題，熱情邀約喜愛大自然臺灣在地原生、特稀有動物的攝影者，為珍貴的臺灣動物寫真，並規劃得獎者作品於臺灣銀行總行古蹟建築營業大廳及全臺巡迴展覽，讓藝術貼近民眾日常生活，提升生活美學與藝術涵養。藉由藝術祭活動之舉辦，將企業社會責任提升至文化參與層次，提供藝術創作者展現精湛技藝與文化創意之舞臺空間，落實多元文化公益理念。



舉辦「臺灣銀行藝術祭」藝文活動

印製繪畫季及攝影季作品輯

為支持藝術家用心創作的優秀作品讓更多人看見，臺銀將 2019 藝術祭 - 繪畫季及攝影季的得獎作品印刷出版，除分送得獎者、評選委員、貴賓及重要客戶外，並送交國家圖書館永久典藏，期能傳承在地美學，保存美的文化資產，支持藝術文化之推廣，創造金融業與文化界的跨界交流，建構美善文化底蘊。

臺灣銀行成立至今已走過 120 年，為歡慶迎接下一個 120 年，臺灣銀行於總行營業大廳，用音樂詮釋臺銀伴隨著臺灣 120 年來的故事，並將「藝」振人心的演奏，以直播方式連接至臺銀 FB 粉獅團平台，與民眾一同分享臺灣人的故事與音樂，提升「音樂至心、服務至誠」之優質企業形象。



舉辦「藝」振人心活動

7.3 社會關懷

社會關懷主題

社會關懷行動

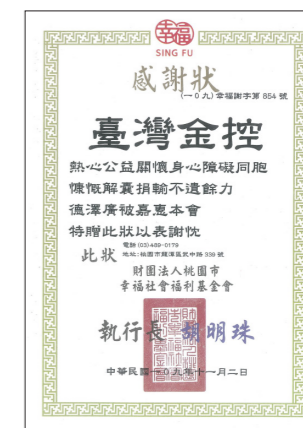
員工發起成立之社會福利基金積極參與公益

由臺灣金控集團各公司高階主管與員工於 2015 年 12 月 18 日發起成立「公益信託臺銀天使心社會福利基金」，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，並於 2017 年 9 月更名為「公益信託臺銀同仁珍愛社會福利基金」，2020 年度辦理下列事項：

- 響應「社團法人新北市身心障礙射擊協會」及「財團法人新北市新莊區殘障博愛協會」辦理端午溫馨送粽活動，贊助粽子讓弱勢及低收入之身心障礙者，感受到來自社會愛心與關懷。
- 訂購財團法人臺東縣私立牧心智能發展中心庇護工廠月餅贈送臺東地區社福團體，在月圓人團圓時節，將同仁的愛與關懷擴大送至東臺灣。
- 贊助財團法人伊甸社會福利基金會「給一個家雙倍呵護居家服務照顧計畫」，透過「居服六寶」，使接受照顧者能得到更完善的服務，亦使居家照顧服務員有更好的工具，確保服務雙方之安全。
- 推動微型保險，藉由小額保費支出，保障弱勢民眾或特定身分者不致因發生死亡或殘廢等保險事故，而使其家庭或個人頓時陷入生活困境中。2020 年度基金捐助微型保險費共 693,056 元。

捐助社福與弱勢團體

1. 為落實產學合作，鼓勵金融業善盡社會責任，協助弱勢家庭青年學子順利完成學業，臺灣金控廣續捐助台灣金融服務業聯合總會籌設之金融服務業教育公益基金 250 萬元，用以發放弱勢家庭學生教育獎助學金，辦理金融教育課程，推廣金融教育普及，以實際行動關懷弱勢家庭。
2. 臺灣金控與臺灣銀行共同捐助 284,200 元予財團法人桃園市幸福社會福利基金會附設友愛家園「慈兒服務提升補助申請計畫」，協助購置專業電動跑步機、保溫配膳台、餐桌與餐椅等設備，提升慈兒的體適能與身心健康，幫助慈兒的生活品質更加美好。
3. 臺灣銀行捐助財團法人桃園市私立心燈啟智教養院「109 年防疫物資及生活用品補助計畫」，協助該院添購防疫用品相關設施與營養品，提升該院防疫能力，增進院生身體健康。
4. 臺灣銀行捐助財團法人臺南市私立長泰教養院「寢具及生活用品補助計畫」，協助該院提升養護服務品質及改善生活環境，讓受贈對象在防疫期間生活品質獲得實質幫助。
5. 臺灣銀行捐助「財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會」生活日用品乙批，並前往新北市家扶發展學園辦理公益活動，安排氣球天使、DIY 課程及帶動唱等活動，與學園裡的學齡前慢飛天使一起共度歡樂時光。



社會關懷主題

社會關懷行動

響應「防疫措施不馬虎、捐血救人不停歇」捐血活動，臺灣銀行攜手臺灣金控、臺灣證券及臺灣保險等公司，與台灣血液基金會合作辦理三場捐血活動，並號召同仁、客戶、民眾共襄盛舉，總計共募得 1,600 袋 (40 萬 CC) 熱血，協助舒緩醫療用血不足現象，以實際行動參與公益，發揮博愛互助精神。



舉辦捐血活動



社會關懷主題

社會關懷行動

多元社會公益活動

1. 臺灣金控與臺灣銀行參與臺北市觀音線心理暨社會關懷協會舉辦之「2020 觀音線協會公益音樂會」活動，音樂會所得將運用於拓展該協會各項社會關懷及專業服務，落實關懷弱勢及支持多元藝文活動之公益理念。
2. 臺銀人壽秉持關懷保戶和鼓勵莘莘學子的初衷，舉辦 2020 年保戶子女獎學金抽獎暨關懷視障公益活動，鼓勵子女向學並致贈白手杖予社團法人新北市盲人福利協會的視障朋友，落實企業社會責任。
3. 臺灣銀行參與認購交通部觀光局推出的 2020 臺灣燈會小提燈，發送燈會現場參觀民眾，並以主辦單位回饋之提燈分送弱勢團體，持續關懷弱勢團體，協助推展臺灣觀光。
4. 臺灣銀行參與台東回響樂團舉辦之「2020 台東回響樂團《憶旅》夏季音樂會」，為偏鄉音樂教育盡一份心力，音樂會售票所得 1 成並將捐給財團法人台東縣私立牧心智能發展中心。
5. 臺灣銀行參與社團法人台灣樂作創益協會舉辦之「藝起玩吧！樂作夜光樂園-點亮夢想 讓礙不孤單」活動，響應點亮夢想儀式，讓更多民眾認識及支持身心障礙者。
6. 臺灣銀行自 2005 年起與台灣導盲犬協會合作發行國內第一張「導盲犬認同信用卡」，持卡人每筆消費將提撥 0.375% 愛心捐款，作為訓練導盲犬與建立導盲犬學校之基金，截至 2020 年底，累計捐助金額已逾 4,100 萬。



Love & Trust 擁有「一卡通導盲犬認同卡」展現您的愛心

讓您的愛心傳送到每隻可愛的導盲犬 Guide Dog 身上！

您的每一筆消費，台銀將提撥 **0.375%** 的回饋金，捐助台灣導盲犬協會做為導盲犬訓練及建校基金。

台灣導盲犬協會

謹慎理財 信用無價

社會關懷主題

社會關懷行動

1. 臺灣銀行配合主管機關協助農、漁民產銷，於 2020 年公告 24 筆當季農、漁產品訊息，請各單位及同仁踴躍訂購，以共同支持辛勤耕耘的農、漁友及臺灣在地產業。
2. 臺灣銀行於柚子盛產期，以實際行動力挺小農，訂購柚子分送臺灣地區及離島之社福團體。
3. 臺灣香蕉因氣候穩定盛產，加上疫情影響買氣，產地價格狂跌，蕉農損失慘重。臺灣銀行為幫助農民減少損失，辦理「臺銀香挺 好蕉情」活動，向產地農民訂購 300 箱國產香蕉，以實際行動力挺蕉農，支持臺灣在地農業發展。

訂購農漁產品



1. 臺銀人壽與專屬通路夥伴台銀保代、新世紀保代及朝興啟能中心、樂愜之家、慈心有機農業發展基金會共同參加臺南市政府主辦「方舟新樂園」植樹活動。



淨灘與植樹活動

2. 臺銀人壽攜手業務通路夥伴台銀保代、新世紀保代及照顧愜兒終生的朝興啟能中心與樂愜之家，共同參加臺南市政府主辦「109 年秋季淨灘」。



社會關懷主題

社會關懷行動

3. 臺銀人壽攜手天主教世光教養院附設茁茁家園舉辦「你農我農農場生命體驗營活動」，共同參與播種、鋪土、澆水生命之體驗活動，以永續經營服務精神，落實關懷社會弱勢團體，善盡企業社會責任。

淨灘與植樹活動





臺銀人壽與陽光社會福利基金會合作辦理「109 年度臉部平權系列 - 陽光織愛工作隊」成果發表暨表揚大會活動、「2020 臉部平權運動臺北國道馬拉松」及「熊保翻糖 DIY 課程」，除宣傳推廣臉部平權理念，並請陽光基金會朋友藉由製作熊保吉祥物，創作屬於自己獨一無二的作品，體驗手作樂趣及成就感。

支持臉部平權活動



7.4 全民健康

全民健康主題	全民健康行動
成立體育委員會	<p>為增進員工身心健康，發揮工作效能，健全各項文康活動，臺灣銀行成立有「體育委員會」，推動體育及休閒運動，或自行舉辦比賽，邀請同業聯誼，參加財政部財政盃及銀行公會金融盃各項文康競賽活動。另，臺灣銀行體育委員會小組種類豐富，包含：甲組籃球隊、乙組籃球隊、羽球組、網球隊、高爾夫小組、橋藝組、圍棋組、桌球隊、釣魚組、登山隊、保齡球隊、慢速壘球隊等，除平時集合練習，鍛鍊體魄並增進技能外，亦經常參加國內金融機構相關錦標賽。2020 年獲教育部體育署頒贈「運動企業認證」，肯定臺灣銀行重視員工健康，形塑運動友善職場，推廣各項體育活動發展的卓著績效。</p>
成立臺銀籃球隊	
舉辦青少年籃球夏令營	<p>臺灣銀行響應財政部政策，肩負提倡體育及培養選手的社會公益責任，自 1996 年至 2020 年，每年暑假均舉辦免費青少年籃球夏令營活動，25 年來未曾間斷，報名學員相當踴躍。2020 年籃球夏令營活動約 250 名學員報名參加活動，由臺銀優秀 SBL 籃球明星親自教導，從基礎運球到進階攻防一系列課程，讓學員能在玩樂中學習，以寓教於樂的活動方式，培育更多籃球愛好者。</p> 

全民健康主題	全民健康行動
支持「第 27 屆原棒協關懷盃棒球邀請賽」	<p>臺灣銀行力挺國球，參與「第 27 屆原棒協關懷盃棒球邀請賽」活動，並致贈棒球手套鼓勵原住民球員努力追夢，快樂「原」夢，將運動賽事與社會責任結合，以實際行動傳達對偏鄉球員及棒球運動的支持。</p> 



8

Chapter

政策性業務

臺灣金控集團為百分之百政府持股國營事業，業務屬性及經營地位特殊，除配合政府推動各項財經政策、協助經濟發展及穩定金融市場，並肩負諸多非營利且專業之政策性業務，如：辦理各項個人及企業之政策性貸款、經理新臺幣發行附隨業務、代理各級政府公庫業務、辦理軍公教退休（伍）優惠儲蓄存款、就學貸款及疫情期間各項紓困振興貸款等多項政策性業務，符合公共利益且辦理成效優良。

因應新冠肺炎疫情辦理之政策性業務

臺灣金控集團肩負執行政策使命，面對新冠肺炎疫情爆發對國內經濟造成的衝擊，集團各公司齊心投入多項紓困振興貸款業務、寬緩機制及關懷服務措施等具體行動，力挺民眾、商家、企業共度難關，戮力協助國家穩定與振興經濟發展。集團相關防疫紓困政策任務請參閱 6. 綠色營運之「普惠金融」。

配合政策辦理企業金融業務

- ▶ 響應政府打造六大核心戰略產業，臺灣銀行以自有資金與公股行庫共同推出「兆元振興融資方案」，促進六大核心戰略產業發展，協助廠商進行國際鏈結布局，扶持企業創新與升級轉型。截至 2020 年底，核准 6,672 戶，核准金額為 1,361.50 億元。
- ▶ 臺灣銀行配合金管會推動「本國銀行加強中小企業放款方案（第十五期）」之績效考核措施及信保基金「中小企業千億保專案」，積極辦理中小企業放款業務，並廣續配合政府辦理各項政策性貸款，包含文化創意產業優惠貸款、原住民族企業貸款、客庄地方創生優惠貸款、加強推動臺商回臺投資專案貸款、中小企業創新發展貸款、機器設備升級貸款及離島永續發展優惠貸款等，以協助企業取得所需資金，促進產業發展，提升經濟動能。
- ▶ 因應臺商在海外的發展及東協地區的經濟發展潛力，並配合全球佈局策略，臺灣銀行於 2017 年 2 月成立「新南向金融小組」，積極辦理新南向政策目標國家授信業務，有效掌握臺商之商機，並善用信用保證機制，降低授信風險，依據新南向政策目標國家各國之規定，與臺資或外資銀行協助當地臺資企業取得投資、營運所需之資金。截至 2020 年底，新南向國家放款餘額為 427 億元。

- ▶ 臺灣銀行配合政府推動「數位國家·創新經濟發展方案」，加強辦理「亞洲·矽谷」、「生技醫療」、「綠能科技」、「智慧機械」、「國防產業」、「新農業」及「循環經濟」等 5+2 新創重點產業授信業務，帶動國內產業結構轉型升級，協助實體經濟發展。截至 2020 年底，5+2 新創重點產業放款餘額為 4,160 億元。
- ▶ 因應政府推動「投資臺灣 3 大方案」政策，臺灣銀行開辦「台商回台購建廠地廠房優惠貸款專案」、「歡迎台商回台投資專案貸款」、「根留臺灣企業加速投資專案貸款」及「中小企業加速投資貸款」等，協助台商順利返台投資，以促進產業發展，活絡國內經濟。2020 年合計承作 123 件，總貸款額度 744.88 億元。



臺灣銀行力挺中小企業，榮獲信保基金七大獎項殊榮



臺灣銀行榮獲海外信保基金四大獎項殊榮

配合政策辦理消費金融業務

- ▶ 臺灣銀行獨家承辦 2019 年至 2021 年「築巢優利貸」優惠房貸專案，以優惠利率供應公教人員逾 2 千億元的房貸資金，並善用穩健客群優勢，加強推展衍生之消費金融及財富管理業務。截至 2020 年底累計承作 21,398 戶，撥貸金額為 1,510 億元。
- ▶ 為協助無自用住宅青年購屋並減輕其利息負擔，臺灣銀行積極辦理財政部「青年安心成家方案」無自用住宅房屋購置貸款，2020 年度承作 4,388 戶，金額共計為 177 億元，承作戶數及金額於八大公股銀行名列前茅。
- ▶ 為協助青年籌措創業資金，臺灣銀行承辦青年創業及啟動金貸款，並配合經濟部中小企業處修正之青年創業貸款要點，提供融資優惠措施。自 2020 年 8 月 1 日至 12 月 31 日止，共承作 2,822 戶，金額約 21.90 億元。
- ▶ 為提升我國婦女及中高齡國民勞動參與率，協助女性及中高齡國民發展微型企業，創造就業機會，臺灣銀行配合勞動部政策，針對 20 歲至 65 歲婦女或年滿 45 歲至 65 歲國民，且設籍於離島之居民，承辦「微型創業鳳凰貸款」。2020 年底「青年創業貸款」及「微型創業鳳凰貸款」餘額共 34.90 億元，較 2019 年底 (15.21 億元) 增加 129.5%。

都更金融業務

- ▶ 配合政府積極推動都市老舊社區更新，臺灣銀行於 2016 年 12 月成立「都市更新金融小組」，並設置「都更服務平台」，協助提供國內老舊建物重建所需資金，積極拓展都市更新融資業務及信託服務。2020 年辦理都更融資件數共 45 件，總核准融資額度為 668.91 億元；辦理都更信託 18 件，信託資產為 135.01 億元。
- ▶ 為活化自有土地資源，臺灣銀行以臺北市大同區捷運圓山站西側地區土地，由內政部成立之行政法人「國家住宅及都市更新中心」作為公辦都市更新實施者，並於 2020 年 9 月 25 日將都市更新事業計畫及權利變換計畫向臺北市政府送件啟動審議作業，此係「國家住宅及都市更新中心」成立後推動的第一件公辦都更案，未來臺灣銀行除可分回部分房地，獲取長期租金收益，且將提供後續都更融資服務，有效提升資產永續利用及經營綜效。

就學貸款業務

- ▶ 為配合政府培育人才、實現教育機會均等之理想，使中低收入家庭高中以上學生得以順利完成學業，臺灣銀行自 1976 年 9 月以自有資金開辦就學貸款迄今，2020 年申貸人數約 70 萬人，餘額約 1,335 億元，占全國就學貸款總額約 82%。
- ▶ 為減輕學貸青年還款壓力，臺灣銀行配合「就學貸款輕鬆還」政策，自 2018 年 9 月 1 日起受理申請「只繳息暫免還本」之緩繳措施，並於 2020 年 8 月 1 日起，辦理放寬低所得緩繳本金及延長還款期限等緩繳方案。截至 2020 年底止，受理相關寬緩措施案件達 174,058 件，金額約 418.55 億元。

新臺幣發行附隨業務

2020 年度，臺灣銀行配合中央銀行陸續撥付新鈔以應春節期間民間對新鈔之需求，並加速調回回籠券整理，共調撥 3,338 次，金額 5 兆 4,486 億餘元；全年整理回籠券 20 億 664 萬餘張，金額 1 兆 4,937 億餘元；全年銷毀鈔券共 6 億 1,628 萬餘張，金額 3,440 億餘元，有助穩定貨幣供需及貨幣再利用。

勞工退休金業務

臺灣銀行辦理舊制勞工退休基金之收支、保管及運用業務，2020 年底開戶事業單位共 178,499 戶，事業準備金專戶提撥餘額為 8,188.65 億元，持續秉持善良管理人責任，保障廣大事業單位與勞工之退休準備金權益。

採購業務

臺灣銀行配合各政府機關需求辦理共同供應契約採購，及代理政府機關、公立學校及公營事業辦理一般財務及勞務採購，2020 年度共簽訂採購契約 6,164 件，金額 434.42 億元。

關稅配額業務

為與國際接軌，實現行政院核定之「優質經貿網路」，臺灣銀行於 2009 年起配合財政部推動「關港貿單一窗口」計畫，加速貨物通關及貿易安全，促進政府實現與國際接軌的「優質經貿網路」之目標。2020 年度接受財政部委任辦理 WTO 關稅配額 16 項、FTA 關稅配額 7 項及 ECA 關稅配額 1 項，決標數量約 9 萬 5,000 公噸，執行成效良好，均圓滿達成任務。

公教人員保險業務

臺灣銀行辦理公教人員保險業務，2020 年底，公教人員保險被保險人共 594,398 人，2020 年度給付件數共 42,406 件，總給付金額為 219.74 億元。

發行微型保險商品

為配合政府政策落實對經濟弱勢族群之照顧，提供經濟弱勢者意外事故風險之基本保險保障，臺銀人壽推出「簡單愛微型傷害保險」及「團體微型傷害保險」，並協助眾多社福團體成員投保微型保險。截至 2020 年度累積微型保險承保業務共計 21,305 人，提供 77.50 億元保障；受理理賠案件計 46 件，給付金額為 1,345 萬元，幫助國內弱勢民眾得以低保費獲得基本保險保障。

發行小額終老保險

臺銀人壽為使經濟弱勢或特定身分族群得以較低保費取得基本保險保障，並因應我國高齡社會下高齡者基本保險保障需求，持續推動小額終老保險，使客戶老有所終，協助政府政策建構更為健全之社會安全網。截至 2020 年底小額終身壽險有效契約累計件數為 831 件，累計保險金額為 2.90 億元。

辦理軍人保險業務

臺銀人壽除提供社會大眾多元化之保險商品外，自 1950 年 6 月 1 日代辦軍人保險政策性業務至今已 70 年，秉持專業服務精神，建置軍人保險準備金管理運用機制，增進軍人保險財務健全，並辦理理賠付款作業，整體作業或個體理賠均能掌握時效，截至 2020 年底受益官兵達 216 萬餘人次，給付金額達 2,425 億餘元，增進國軍官兵福利，貫徹政府關懷照顧軍人美意。



9

附錄

GRI 索引與對應章節

一般揭露

GRI 主題	GRI 指標編號	揭露項目	核心 ● 自願 ▲	對應章節與說明
組織概況	102-1	組織名稱	●	1. 企業概況
	102-2	活動、品牌、產品與服務	●	1. 企業概況
	102-3	總部位置	●	1. 企業概況
	102-4	營運活動地點	●	1. 企業概況
	102-5	所有權與法律形式	●	1. 企業概況
	102-6	提供服務的市場	●	1. 企業概況
	102-7	組織規模	●	1. 企業概況
	102-8	員工與其他工作者的資訊	●	5.1 人才概況與平等任用原則
	102-9	供應鏈	●	6.3 供應商管理
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	●	6.3 供應商管理
	102-11	預警原則或方針	●	3.4 風險管理
	102-12	外部倡議	●	永續績效與獲獎紀錄 / 2.3 重大議題管理方針
	102-13	公協會的會員資格	●	3. 經營治理
策略	102-14	決策者聲明	●	董事長的話
倫理與誠信	102-16	價值、原則、標準及行為標準	●	1.1 臺灣金控價值與願景
治理	102-18	治理結構	●	3.1 公司治理

GRI 主題	GRI 指標編號	揭露項目	核心 ● 自願 ▲	對應章節與說明
利害關係人溝通	102-40	利害關係人團體	●	2.1 利害關係人鑑別
	102-41	團體協約	●	5.3 員工照顧與友善工作環境
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	●	2.1 利害關係人鑑別
	102-43	與利害關係人溝通的方針	●	2.1 利害關係人鑑別
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	●	2.1 利害關係人鑑別
報導實務	102-45	合併財務報表中所包含的實體	●	關於報告書
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	●	2.2 重大議題與邊界
	102-47	重大主題列表	●	2.2 重大議題與邊界
	102-48	資訊重編	●	本年度為首次編製，無資訊重編之情事
	102-49	報導改變	●	本年度為首次編製，無報導改變之情事
	102-50	報導期間	●	關於報告書
	102-51	上一次報告書日期	●	關於報告書
	102-52	報導週期	●	關於報告書
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	●	關於報告書
	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	●	關於報告書
	102-55	GRI 內容索引	●	附錄
102-56	外部保證 / 確信	●	關於報告書	

管理方針

GRI 主題	GRI 指標編號	揭露項目	核心 ● 自願 ▲	對應章節與說明
管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	2.2 重大議題與邊界
	103-2	管理方針及其要素	●	2.2 重大議題與邊界
	103-3	管理方針的評估	●	2.2 重大議題與邊界

重大主題

GRI 主題	GRI 指標編號	揭露項目	核心 ● 自願 ▲	對應章節與說明
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	▲	1.2 經營績效
	201-4	取自政府之財務補助	▲	無此情事
間接經濟衝擊	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	▲	6.4 永續金融 / 7 社會參與
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	▲	6.4 永續金融 / 7 社會參與

重大主題

GRI 主題	GRI 指標編號	揭露項目	核心 ● 自願 ▲	對應章節與說明
反貪腐	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	▲	3.2 誠信經營
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	▲	3.2 誠信經營
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	▲	3.2 誠信經營
反競爭行為	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	▲	3.2 誠信經營
有關環境保護的法規遵循	307-1	違反環保法規	▲	6.2 營運環境永續
供應商環境評估	308-1	採用環境標準篩選新供應商	▲	6.3 供應商管理
	308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	▲	6.3 供應商管理
勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	▲	5.1 人才概況與平等任用原則
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	▲	5.3 員工照顧與友善工作環境
勞 / 資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	▲	5.3 員工照顧與友善工作環境
職業安全衛生	403-1	職業安全衛生管理系統	▲	5.4 職場安全管理
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	▲	5.4 職場安全管理
	403-3	職業健康服務	▲	5.4 職場安全管理
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	▲	5.4 職場安全管理
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	▲	5.4 職場安全管理
	403-6	工作者健康促進	▲	5.4 職場安全管理
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關之職業安全衛生的衝擊	▲	5.4 職場安全管理
訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	▲	5.2 人才培育與發展
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	▲	5.2 人才培育與發展
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	▲	5.2 人才培育與發展
員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	▲	3.1 公司治理
不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	▲	5.3 員工照顧與友善工作環境
結社自由與團體協商	407-1	結社自由與團體協商	▲	5.3 員工照顧與友善工作環境
童工	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	▲	5.3 員工照顧與友善工作環境
強迫或強制勞動	409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	▲	5.3 員工照顧與友善工作環境
原住民權利	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	▲	5.3 員工照顧與友善工作環境

GRI 主題	GRI 指標編號	揭露項目	核心 ● 自願 ▲	對應章節與說明
當地社區	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	▲	7 社會參與
	413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	▲	本公司營運據點均以辦公室為主，故對當地無重大影響之營運活動
供應商社會評估	414-1	採用社會標準篩選之新供應商	▲	6.3 供應商管理
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	▲	6.3 供應商管理
公共政策	415-1	政治捐獻	▲	1.2 經營績效
行銷與標示	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	▲	4.2 服務品質與顧客權益保障
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	▲	4.2 服務品質與顧客權益保障
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	▲	4.2 服務品質與顧客權益保障
客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	▲	3.5 資訊安全
社會經濟法規遵循	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	▲	3.3 法令遵循



臺灣金融控

TAIWAN FINANCIAL HOLDINGS

臺灣金融控股股份有限公司

臺北市中正區重慶南路一段120號

(02)23493456

www.twfhc.com.tw