

2021

臺灣金控 永續報告書

ENVIRONMENT  
SOCIAL  
GOVERNANCE

ESG  
SUSTAINABILITY  
REPORT



# 臺灣金控 永續報告書

2021  
**ESG**

SUSTAINABILITY  
REPORT





# CONTENTS

## 目錄

董事長的話	04		
關於報告書	07		
2021 年永續績效	08		
<b>企業概況</b>		<b>CHAPTER 1</b>	
1.1 關於臺灣金控	15		
1.2 經營績效	18		
1.3 獲獎紀錄	20		
<b>利害關係人議合</b>		<b>CHAPTER 2</b>	
2.1 利害關係人鑑別與議合	25		
2.2 重大主題分析	27		
<b>經營治理</b>		<b>CHAPTER 3</b>	
3.1 公司治理	31		
3.2 誠信經營	35		
3.3 風險管理	40		
3.4 資訊安全	43		
<b>顧客價值</b>		<b>CHAPTER 4</b>	
4.1 創新金融服務	47		
4.2 顧客權益保障與服務品質	52		
			<b>附錄</b>
			GRI 內容索引
			SDGs 對照表
			BSI 獨立保證意見聲明書
			會計師有限確信報告 (臺灣銀行)
			106
			112
			114
			116
<b>員工照顧</b>		<b>CHAPTER 5</b>	
5.1 人才概況	59		
5.2 人才培育與發展	61		
5.3 職場平等友善	63		
5.4 職場安全管理	70		
<b>綠色營運</b>		<b>CHAPTER 6</b>	
6.1 營運環境永續	73		
6.2 供應商管理	78		
6.3 氣候變遷	79		
6.4 永續金融	82		
<b>社會參與</b>		<b>CHAPTER 7</b>	
7.1 金融教育	92		
7.2 文化培力	95		
7.3 社會關懷	96		
7.4 全民健康	99		
<b>國家政策性業務</b>		<b>CHAPTER 8</b>	
8.1 因應新冠肺炎疫情辦理之政策性業務	102		
8.2 配合政策辦理企業金融業務	102		
8.3 配合政策辦理消費金融業務	103		
8.4 都更金融業務	103		



## 董事長的話

臺灣金控集團自 2008 年成立迄今屆滿 14 年，開業逾 120 載的臺灣銀行是蒼勁堅實的主幹，臺銀人壽、臺銀證券和臺銀保經等子（孫）公司，則在個別業界萌發枝葉，逐步成長。一路以來，臺灣金控集團秉持在地耕耘、穩健發展的核心價值，戮力支持政府政策、扶植產業發展；在景氣興衰、環境劇變、地緣政治動盪，以及近年的新冠肺炎疫情中，始終和我們深愛的這片土地站在一起。

### 國家級領導金控

2021 年，儘管世界政經環境持續因疫情而面臨諸多挑戰，惟我國得利於政府「防疫、紓困、振興」多管齊下之抗疫政策，2021 年經濟成長率仍高達 6.45%，明顯優於全球表現。臺灣金控集團持續耕耘核心業務，績效優異：全集團 2021 年合併稅後淨利為新臺幣（下同）157 億元，達預算目標之 221.60%，若加回政策負擔影響數則達到 252.2 億元，再創歷史新高。其中，核心子公司臺灣銀行著眼於風險控管及穩健發展，藉由落實「三駕馬車」之經營策略，平衡消費者金融、企業金融及政府部門放款之業務配置，可收穩定長期獲利、減降經營風險之成效，立下典範。

此外，集團積極響應「紓困及時，振興到位」政策，秉持「從寬、從速、從簡」原則，全力相挺產業與民眾。子公司臺灣銀行扮演關鍵角色，二度擔任紙本振興券經理銀行與兌付行，並承作各項紓困振興貸款業務；其中，協助中小企業融資戶數及金額均稱冠業界，榮獲多項紓困振興獎。臺銀人壽亦彰顯壽險之保障本質，除提供保單貸款優惠利率及繳款寬緩措施以紓解保戶資金壓力外，並放寬理賠標準，為急需救助的保戶點亮路上的光。

### 銀行家／金融家之永續金融本質

近年來，除了疫情之外，極端氣候、貧富不均、國際政經情勢動盪等因素，對產業造成系統性衝擊，為價值鏈帶來各種結構性的挑戰。所幸，隨著綠色金融、普惠金融等觀念逐漸普及，過去經濟發展與環境共融之間脫鉤背離的印象，已發生令人樂見的轉變。

本人曾與集團全體同仁共勉，投身金融業界，應以成為銀行家、金融家自許一所謂銀行家（Banker），是客戶基於信賴關係，願意託付（Bank on）並往來（Bank with）的專業人士。我們所努力的方向，即是在此社會信賴的基礎下，抱持誠實、務實、踏實的態度，發揮穩定金融環境、支撐經濟發展的功能，而核心目標就是永續二字：將綠色金融觀念與業務融合，謀求環境（environment）的永續綿延；以多元方式推動公益，謀求社會（social）的永續安定，並以嚴格自律的公司治理（governance）制度，謀求企業的永續成長。

在 2021 年，臺灣金控成立了「集團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」等執行小組，以監督全集團環境、社會、經濟治理（ESG）目標的執行成效；我們不僅致力深化集團各公司及同仁的永續文化，更全力將永續觀念融入業務、治理、公益等綜合面向，以肩負起建構永續金融環境、推升產業永續經營的重責大任。

### 以綠色金融打造永續環境

英國前首相柴契爾夫人曾在 1988 年指出，「沒有任何世代可以永遠擁有地球。我們所擁有的，只是得以客居一生的租約，並且要承擔所有的維護成本（No generation has a freehold on this earth. All we have is a life tenancy – with a full repairing lease.）」話中真意，正和如今「在不損及後代福祉的前提下，滿足當代需求」的永續發展目標不謀而合。

在 2021 年，臺灣金控制定適用全集團之《永續金融政策》，不僅對環境永續績效實施追蹤管控，更將永續金融產品及服務、參與國際永續倡議等，列為應全力落實的經營原則。集團已將 ESG 風險管理及永續價值因子納入營運決策，並將環境友善及氣候變遷風險因子納入授信及投資業務之評估項目，發揮集團各公司在金融市場之影響力，引導產業正視永續議題，踐履綠色金融理念。

子公司臺灣銀行積極支持「綠色金融行動方案 2.0」之國家政策目標，除於 2021 年 8 月發行首檔無擔保一般順位綠色債券，藉所募資金投資發展綠色先進技術，並完成亞洲最大金額永續指數連結聯貸案及離岸風電融資在地化聯貸案等永續授信案。截至 2021 年底，本集團各公司合計之綠能科技產業授信餘額 819.52 億元、綠能股權長期投資金額 68.06 億元、永續債券投資餘額 225 億元，具體推動綠能發展，適時引領客戶、利害關係人及社會大眾共創永續環境。



### 正直行路，穩健經營

我們深信，企業永續經營的基礎，建構在健全的公司治理機制上。因此，臺灣金控持續致力於提升董事會職能、落實全面遵循、強化內部控制及內部稽核制度等，期能透過多元專業且獨立的董事組成、公開透明的內控治理制度、各類風險（含新興風險）的即時鑑別管理，以及暢通的申訴檢舉管道，具體落實誠信經營、有效治理原則；並以誠信正直的理念為核心，為集團的每一步穩健發展，奠定良好的基礎。

在局勢劇烈變動的 2021 年，本集團風險管理專案小組多次修訂相關規章及標準作業流程，並將氣候變遷、全球疫情、科技創新與資訊安全等鑑別為新興風險，以完善風險管理、持續提升公司治理作為及效能，以期達成永續經營願景。由於集團的長期耕耘，營運及財務實力均深獲國際信評機構肯定，各公司信用評等均維持正向、穩定表現，亦為國內同業信評等級最高之企業；核心子公司臺灣銀行資產品質保持優異，2021 年底，逾放比率 0.11%、備抵呆帳覆蓋率 1,325.24%，均為歷年最佳。同時，集團子公司均秉持責任投資理念，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》，子公司臺灣銀行成立赤道原則專案小組，於 2022 年 5 月 6 日簽署加入赤道原則協會，同日並簽署支持金融穩定委員會（FSB）所發布之氣候相關財務揭露建議（TCFD）。集團將持續提升公司治理作為與治理效能，以達成企業永續發展的願景。

### 深耕厚植臺灣、回饋社會

在實現社會共融與普惠金融理念上，我們始終堅持以多元並進、結合公司核心職能的方向，秉持以人為本的初衷，聚焦金融教育、文化培力、社會關懷及全民健康等四大面向，細水長流，為臺灣社會建構軟實力。

舉例而言，子公司臺灣銀行持續舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」，獎掖青年學者財經研究，並長年發行《臺灣銀行季刊》，提供學術界發表論著之分享平臺，致力營造臺灣永續有利之經濟金融研究環境，協助培育財經研究人才；「臺灣銀行藝術祭」則以繪畫季、攝影季、音樂季及

書法季等主題活動，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。

此外，集團致力於連結公益活動與核心職能，透過公平待客原則、普惠金融等具體實踐，發揮金融服務價值及效益。集團各大子公司均訂有《公平待客原則政策及策略》，落實公平待客原則 9 大原則；另針對弱勢、身心障礙、高齡、青年、中小企業等族群提供合適的金融產品與服務，以響應聯合國永續發展目標（SDGs）之期待。

### 向著國際標竿直跑

從 2020 年開始的疫情衝擊、2021 年的供應鏈劇變，到 2022 年的地緣政治動盪，加上日益嚴峻的氣候議題，儘管各式各樣的挑戰不曾間斷，我們仍堅持穩健經營、永續發展的根本理念，全集團共同聚焦「永續金融，邁向卓越（Sustain & Transcend）」的理想，以正向、積極的心態審慎面對、靈活因應。

時代的巨輪仍在向前轉動，挑戰永無休止。我們會努力向前跨步，向著永續發展的標竿奔跑；以精益求精、新益求新的精神，持續加強經營韌性（Resilience）、隨時調整目標定位（Reorientation），引入新的技術與觀念，以更新組織文化及企業體質（Renewal），重新聚焦（Repositioning），著眼於後疫情時代的新布局，齊心努力續創高峰。以金融專業為國家承擔政策任務，整合集團資源扶助產業升級發展，並將領導金融產業邁向永續發展的重責視為己任，期藉本集團的金融影響力厚植國家實力，齊心盡力使臺灣成為驅動全球的關鍵力量。

臺灣金融控股股份有限公司  
董事長

呂桂誠





### 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，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。

## 關於報告書

歡迎您閱讀臺灣金融控股股份有限公司（以下簡稱臺灣金控）2021 年永續報告書，本公司為落實企業永續經營精神，長期致力推動企業社會責任與永續發展，透明揭露環境、社會及公司治理（Environment, Social and Governance，以下稱 ESG）相關議題的實務情形與衝擊分析，依循全球永續性報告協會 GRI 準則（GRI Sustainability Reporting Standards, GRI Standards）編製臺灣金控永續報告書（ESG / Sustainability Report），並於本報告書附錄提供 GRI 內容索引以便對照。

### 報告書期間與週期

本報告書為臺灣金控第 2 次公開發行永續報告書，秉持誠信透明原則，說明臺灣金控 2021 年實踐永續發展之策略、規劃及涵蓋經濟、治理、社會及環境等議題面向的執行情形與具體績效，資訊揭露期間為 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日止。為兼顧揭露資訊之完整性，部分內容涵蓋 2021 年 1 月 1 日之前，以及 2021 年 12 月 31 日之後之資料，均於文中敘明。

臺灣金控上一次發布報告書（前稱企業社會責任報告書）的日期為 2021 年 9 月，未來將每年一次持續發行永續報告書，並公開發表於臺灣金控官網的「永續發展」專區，供利害關係人下載閱覽。

### 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：包含臺灣銀行、臺銀人壽、臺銀證券、臺銀保經（以下簡稱臺灣金控集團）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。本報告書無對先前報告書中所賦予之任何資訊進行重編，唯 2021 年因《利害關係人關注議題調查問卷》題項調整，故重大主題及主題邊界改變，詳細內容請見 Chapter 2 利害關係人議合 > 2.1 利害關係人鑑別與議合。

### 編撰原則

本報告書依據全球報告倡議組織 GRI 永續性報導準則（GRI Sustainability Reporting Standards）編撰，與利害關係人議合鑑別出重大主題後，擬定報告書之內容架構，並依循 GRI 準則核心選項進行資訊揭露，亦於附錄提供 GRI 準則索引。同時，本報告書之編製與申報亦符合《上市上櫃公司永續發展實務守則》、《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》等法規規範。

### 報告書主要負責單位及品質管理方式

- 彙編：**本報告書由臺灣金控經營管理處負責統籌規劃，書中所揭露之數據資料、策略目標、績效指標等則由各子、孫公司及各權責單位負責提供，再由臺灣金控經營管理處整合編製、校對修訂。
- 內部審閱：**編製完成之報告書由各單位再次確認其內容完整性與正確性後，須由單位最高主管完成審閱及核定。
- 外部查證：**為提升本報告書資訊品質及可信度，臺灣金控委請第三方驗證機構「英國標準協會」（British Standards Institution，以下簡稱 BSI）依循 AA1000AS v3 之查證標準，確認本報告書內容符合 GRI 準則編製要求；本報告書之財務數據，亦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。另，集團以核心子公司臺灣銀行為永續發展成效之重要實行主體，臺灣銀行針對《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》第四條之指標內容，業委託安侯建業聯合會計師事務所，依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，以對確信標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告，並納編於本報告書。前揭第三方驗證機構出具之獨立保證意見聲明書及會計師出具之確信報告，均附於本報告書附錄。
- 定稿：**最終呈交董事長審閱定稿。

### 聯絡資訊

臺灣金融控股股份有限公司 經營管理處  
地址：臺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



# 2021 年永續績效

# ENVIRONMENT

## Environment 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 2,075,663 度 (約 4.69%)；全年度汽柴油<sup>1</sup> 用量較前一年節約 34,871 公升 (約 8.85%)。
- 依行政院環保署所訂《機關綠色採購績效評核方法》，落實機關綠色採購推動與申報，臺灣金控集團 2021 年辦理綠色採購績效評核結果實際執行率均逾 95% 目標比率，且近 4 年均達成目標。
- 臺灣金控集團透過授信及投資業務，踐履綠色金融理念。截至 2021 年底，集團綠能科技產業授信餘額 819.52 億元、綠能股權長期投資金額 68.06 億元、永續債券投資餘額 225 億元 (臺灣銀行投資國內債券 111 億元、國外債券 93 億元；臺銀人壽投資債券 21 億元)。
- 臺灣銀行建築規劃納入綠色永續思維，2011~2018 年興建完成臺南創新園區分行、楠梓分行、東港分行、宜蘭分行、北大路分行及東部疏散倉庫 (暨臺東分行臨時行舍) 等大樓均取得綠建築標章認證。2021 年興建中「新永和分行行舍新建工程」取得候選綠建築證書及智慧建築證書；「六堵疏散倉庫第 1 期新建工程」取得候選綠建築證書。
- 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，另於 2021 年 8 月間新增標租城中、竹北、南投、太保、新興、苓雅等 6 家分行行舍屋頂建置太陽能光電發電設備，為潔淨能源善盡心力。
- 臺灣銀行養護 85 株受保護樹木，將活化文化資產結合保存受保護樹木在內的生態環境，建構自然與歷史兼具的體驗場域，兼顧經濟發展與環境保護，達成雙贏局面。
- 臺灣銀行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，於 2021 年 3 月 26 日至 28 日晚間關閉營業據點招牌燈，並鼓勵同仁共襄盛舉，亦於 3 月 27 日晚間關燈一小時，共同守護地球。
- 臺灣銀行為支持綠色及永續發展產業並遵循金融監督管理委員會 (以下簡稱金管會)「綠色金融行動方案 2.0」之目標，於 2021 年 8 月 27 日發行五年期無擔保一般順位綠色債券 10 億元，期藉由所募資金承作符合綠色投資計畫之放款，為 ESG 盡一份心力。

<sup>1</sup> 僅臺灣銀行之自有運鈔車及小貨車少量使用柴油。

# 2021 年永續績效

- 臺灣金控集團長期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；另於 2021 年捐助「基督教山地育幼院」及「台灣樂作創益協會」等弱勢團體，期望能提供綜融性的社會福利服務、協助其培養自立生活的能力。
- 臺灣金控集團支持性別平權，2021 年正式員工男女比例為 1:1.4。
- 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 2021 年底累計承作戶數共 89,748 戶，金額 3,445.10 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 2021 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 1,401 人，信託財產本金 9 億 4,939 萬元，辦理「預訂信託」365 件；辦理以房養老—「樂活人生安心貸」貸款核貸件數 18 件，核貸額度約 1 億 1,467 萬元。
- 臺灣銀行 2021 年辦理「青年創業貸款」及「微型創業鳳凰貸款」餘額共 57.16 億元，較 2020 年 (34.90 億元) 增加 63.8%。
- 臺灣銀行協助提供國內老舊建物重建所需資金，截至 2021 年底，辦理都更融資件數共 50 件，年增 11.12%，總核准融資額度為 886.20 億元；辦理都更信託 28 件，年增 55.56%，信託資產為 213.68 億元。
- 截至 2021 年，臺灣銀行申請數位金融相關專利共計 388 件，其中 342 件通過專利驗證，包含 49 件發明專利、287 件新型專利及 6 件設計專利。
- 臺灣銀行與國立清華大學於 2021 年 4 月簽訂產學合作備忘錄 (MOU)，共同攜手培育更多優秀的金融即戰力人才、強化產業競爭力、打造金融科技養成環境。
- 截至 2021 年底，臺灣銀行共提供 739 台無障礙自動櫃員機 (ATM) 設施，2021 年單年度即增 / 新設、汰換 88 台無障礙 ATM，以提供更友善之無障礙金融服務、善盡公益及社會服務責任。
- 臺灣銀行 2021 年度成功阻止民眾被詐騙案共 326 件，總金額約 1.58 億餘元。

## Social 社會績效



- 臺灣銀行秉持回饋與關懷視障朋友之精神，於 2005 年推出「導盲犬公益認同卡」，截至 2021 年底累計捐助逾 4,400 萬元予「台灣導盲犬協會」。
- 2021 年臺灣銀行採購國內鳳梨、芒果等農產品，並公告 40 筆當季農、漁產品訊息，請各單位及同仁踴躍訂購，共同支持辛勤耕耘的農、漁友及臺灣在地產業。
- 臺銀人壽截至 2021 年底累計微型保險承保人數約 2.14 萬人，提供 78 億元保障；受理理賠案件計 48 件，給付金額為 1,525 萬元。
- 2021 年臺銀證券於新冠肺炎疫情嚴峻之際，協助臺灣銀行舉辦捐血公益活動，廣邀民眾挽袖捐血展愛心，體現關懷及回饋社會之使命。
- 為體恤農民辛勞、紓緩產地價格失衡問題，臺銀證券 2021 年向產地農民訂購國產屏東枋山芒果，捐贈育幼社福團體，以實際行動協助產地農民及需社會援助之兒童。
- 臺銀證券響應高雄市政府社會局寒冬送暖公益活動，捐贈生活物資、幫助弱勢族群。
- 2021 年臺銀證券參與社團法人中華基督教救助協會舉辦之「鞋盒傳愛」、陪讀孩童聖誕募集活動，共提供 50 份聖誕鞋盒，關懷社會弱勢團體。

# SOCIAL



# 2021 年永續績效

## Governance 治理績效



- 2021 年獲利穩定，臺灣金控集團合併稅後淨利為新臺幣 157.02 億元，達預算目標 221.60%，若加回政策負擔影響數，合併稅後淨利可達 252.17 億元，合併每股稅後盈餘 (EPS) 2.45 元，資產報酬率 (ROA) 及淨值報酬率 (ROE) 分別為 0.43% 及 6.50%。
- 2021 年臺灣金控共召開 16 次董事會，全體董事平均出席率達 100%，全體董事成員進修時數共 126 小時，各董事均積極參與公司治理，並善盡監督之責。
- 2021 年 1 月臺灣金控集團稽核管理系統正式上線啟用，以系統化管理行前規劃 / 派差、查核意見追蹤、工作底稿編製等作業，提升集團稽核管理效益及工作效能。
- 2021 年召開 2 場負責人 (獨立董事) 與集團內部稽核主管溝通座談會，就董事關注重要議題及金管會檢查金控同業永續金融之辦理情形，以及提列各子公司重要意見等充分討論，俾利治理階層及時掌握公司重要資訊，並就重要指示事項列管追蹤子公司執行情形。
- 臺灣金控集團落實內控三道防線機制，包括：督導覈實辦理自行查核以提升第一道防線效能；舉辦稽核、風管及法遵三單位座談會，加強與第二道防線之溝通交流；按季召開集團稽核座談會 (年度內計召開 3 次座談會，1 次因疫情停辦)，與各子公司稽核單位 (第三道防線) 積極協調合作，以提升集團內部稽核效能、確保公司內控制度有效運作。
- 臺灣金控集團每年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 96%，較 2020 年微幅提升約 1 個百分點。
- 臺灣金控集團各公司均已設置公司治理主管，以強化對董事之支援、提升董事會效能。
- 臺灣金控訂定《永續金融政策》，引領集團永續經營發展方向，俾利各公司推動永續金融有所依循；另通過設置集團企業永續發展委員會，統籌集團永續金融相關業務策略，並針對年度目標落實追蹤控管。
- 截至 2022 年 4 月止，集團各公司均已設置「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、公司、員工及社會多贏的永續經營價值。
- 依據路孚特 (Refinitiv) 統計資料，2021 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 47.55 億元，市占率 11.2%；擔任額度分銷銀行 (Bookrunner) 金額達美金 79.12 億元，市占率 19.6%，均排名第一，持續蟬聯雙料冠軍。
- 依 2021 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 130 名，為我國銀行最佳排名。
- 臺灣銀行參與庫倫街公辦都市更新案，將分回更新後南側商辦大樓全部房地，分回房地出租予投資人 20 年，預估收益約 30 億，有效提升資產長期收益。
- 臺灣銀行將「電子金融部」轉型為「數位金融部」，並設置臺灣銀行創新基地 2.0，透過創新、科技與藝術元素結合，導入大量的綠化植栽，營造輕鬆自由討論環境，成為臺灣銀行金融科技的協同合作與創新實驗的場域，亦作為數位轉型與創新文化的起點。

# GOVERNANCE



# 1 企業概況

## 1.1 關於臺灣金控

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：2021.12.31

成立時間	2008 年 1 月 1 日	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
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 59,949.28 億元	
員工人數	7,916 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	

### 主要產品與服務

臺灣金控以管理投資及被投資事業為主要業務，2021 年採用權益法認列子公司、關聯企業及合資利益之份額為新臺幣 15,940,685 仟元，占比約 100%，其他收益淨額為新臺幣 2,076 仟元。臺灣金控集團旗下涵蓋銀行、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臺」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。

#### ▼臺灣金控關係企業圖



#### ▼臺灣金控 2021 年營業比重（單位：新臺幣仟元）

	金額	比率
採用權益法認列子公司、關聯企業及合資利益之份額	15,940,685	100%
其他收益淨額	2,076	—
收益合計	15,942,761	100%

註：餘子公司主要業務及營業比重請詳參閱《臺灣金控 110 年度年報》「伍、營運概況」章節。

1.1 關於臺灣金控

1.2 經營績效

1.3 獲獎紀錄

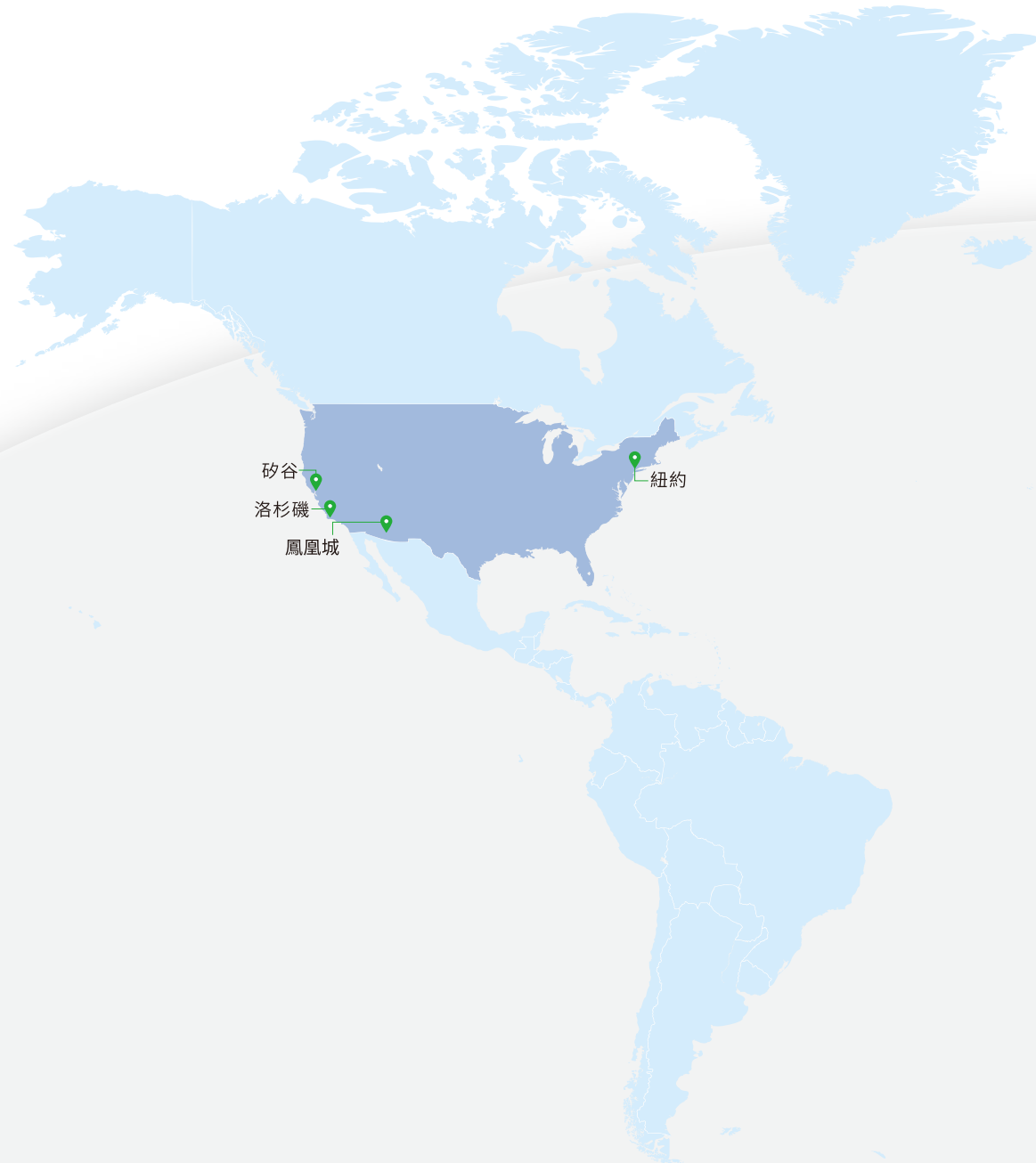
## 營運版圖與市場

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 2022 年 6 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 22 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 10 家代表人辦事處，其中，鳳凰城代表人辦事處甫於 2022 年 6 月 21 日開業；臺銀人壽總公司設於臺北，並有 6 家分公司、1 家國際保險業務分公司及 1 家服務中心；臺銀證券總公司經紀部設於臺北，並有 7 家分公司。



臺灣金控集團  
國內外服務據點

▼臺灣金控 2021 年海外營運據點



## 參與的公協會

臺灣金控不僅重視金融本業營運發展情形，亦期望為臺灣金融及相關產業永續發展貢獻心力，故臺灣金控董事長及高階主管積極參與公共事務，於各公協會組織擔任職務，並適度參與金融政策之制定，希冀透過與專業經驗團隊交流合作，得以凝聚金融服務業的共識、力量與資源，並維護金融消費者之權益，相關資料請參閱右圖。

▼臺灣金控 2021 年公協會參與情形

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
	金控業務委員會委員
	顧問
臺灣省銀行商業同業公會聯合會	顧問
臺北市銀行商業同業公會	常務理事
財團法人中華經濟研究院	監察人
台灣金融服務業聯合總會	副理事長
	金融服務業教育公益基金暨金融科技發展基金管理委員會委員
財團法人台灣金融研訓院	董事及基金運用督導委員會委員
	董事會研訓指導委員會委員
財團法人金融聯合徵信中心	董事
中華民國東亞經濟協會	理事
中華民國全國商業總會	常務理事
臺北市金融誠信與法令遵循學會	監事暨常務監事





## 1.2 經營績效

### ▼臺灣金控 2021 年重大主題「經營績效」之因應管理及評估方法




重大主題	經營績效
<p><b>GRI</b></p> <p>對應 GRI 指標</p> <p>GRI 201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值</p>	<p>臺灣金控集團以誠實穩健為經營原則，透過擴大各子公司經營規模，提高獲利能力與成長動能，並提升組織整體營運效益、創造長期經營績效。</p>
<p><b>政策與承諾</b></p> <p>短期目標</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 深化集團資源整合策略，善用資源共享與聯合展業機制，加強子公司間跨業合作，發揮資源整合多元效益，主要營運項目及盈餘均達成年度預算目標，創造集團整體經營綜效。</li> <li>2. 掌握國際金融脈動，廣續提升全球網絡營運效能，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。</li> </ol> <p>中長期目標</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 秉持「創造經營綜效、建構優質金控」願景，貫徹集團 5P 及 5S 經營方針，優化核心業務結構並強化競爭優勢，鞏固存款、放款、外匯、黃金及信託等多元核心業務之市場領導地位。</li> <li>2. 以金融專業提供服務與貢獻社會，為國家承擔政策任務，扶助產業轉型升級發展，並秉持環境永續精神，EPS 與 ESG 並重實踐企業永續發展。</li> </ol>	
<p><b>目標與標的</b></p> <p>臺灣金控依據《國營事業工作考成辦法》及各年度《國營事業工作考成實施要點》，就業務經營、財務管理及其他重要面向（如：集團整合性風險管理機制執行成效、督導子公司強化財務操作、公司治理成效等）訂定量化與質化指標，覈實評估營運成果，以實現創造經營綜效。</p>	
<p><b>評量機制</b></p> <p>臺灣金控 2021 年合併稅後淨利為新臺幣 157.02 億元，達預算目標 221.60%，若加回政策負擔影響數，合併稅後淨利可達 252.17 億元，合併每股稅後盈餘（EPS）2.45 元，資產報酬率（ROA）及淨值報酬率（ROE）分別為 0.43% 及 6.50%。在新冠肺炎疫情衝擊下，整體經營績效穩健並優於預期。</p>	
<p><b>評估結果</b></p>	

### 營運績效

臺灣金控集團為建構優質穩健的營運環境，積極強化效率經營管理，期望在維持核心業務穩健成長的前提下，推展創新金融、普惠金融，並在追求經營績效與獲利的同時，積極落實公司治理，將永續環境、社會責任與公司營運的核心策略結合，實現企業永續經營、社會共好的目標。

2021 年，臺灣金控集團獲利穩定成長，合併稅後淨利為新臺幣 157.02 億元，達預算目標 221.60%，若加回政策負擔影響數，合併稅後淨利可達 252.17 億元，合併每股稅後盈餘（EPS）2.45 元，資產報酬率（ROA）及淨值報酬率（ROE）分別為 0.43% 及 6.50%。

### ▼臺灣金控集團近 3 年財務狀況分析（單位：新臺幣仟元；%）

分析項目	年度	2019 年	2020 年	2021 年
 <p>經營能力</p>	資產總額	5,509,491,407	5,821,471,371	5,994,927,521
	股東權益	374,720,594	377,883,800	398,026,633
	淨收益	126,633,588	127,144,822	111,940,501
	稅前純益	10,506,125	8,537,952	16,910,928
	稅後純益	9,036,936	8,995,104	15,701,866
	每股淨值	36.34	36.64	38.60
	員工平均收益額（集團）	13,882	13,967	12,346
 <p>獲利能力</p>	員工平均獲利額（集團）	991	988	1,732
	資產報酬率（%）	0.17	0.16	0.27
	權益報酬率（%）	2.66	2.39	4.05
	純益率（%）	7.14	7.07	14.03
 <p>分配的經濟價值</p>	稅後每股盈餘（元）	0.96	0.87	1.52
	分配現金股利	-	1,424,582	1,560,049
	繳納本國政府稅款	4,839,127	3,695,773	4,748,834
	繳納外國政府稅款	581,518	417,190	266,245
	政治獻金	-	-	-
	對民間團體補（捐）助金額	181,551	174,628	177,316

註：

1. 2019、2020 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；2021 年度係會計師查核數。
2. 合併財務報表涵蓋臺灣金控集團所有子孫公司，包含臺灣銀行、臺銀人壽、臺銀證券、臺銀保經。

### 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，2021 年至 2022 年 5 月（最新發布日），臺灣金控集團評等結果與展望均維持正向、穩定的信用評等等級，各公司信用評等亦為國內同業最高。

#### ▼ 2021 年臺灣金控集團信用評等等級與展望

公司別	評等機構	評等結果		展望	發布日期
		長期	短期		
臺灣銀行	中華信評	twAAA	twA-1+	穩定	2022 年 5 月
	標準普爾	AA	A-1+	穩定	2022 年 5 月
	穆迪	Aa3	P-1	正向	2021 年 12 月
臺銀人壽保險	中華信評	twAAA	-	穩定	2022 年 5 月
	標準普爾	AA	-	穩定	2022 年 5 月
臺銀綜合證券	中華信評	twAAA	twA-1+	穩定	2022 年 5 月



## 1.3 獲獎紀錄



連續 5 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。

榮獲金管會頒發辦理「新創重點產業放款」績優銀行。

連續 8 年榮獲財團法人金融聯合徵信中心頒發「金安獎」及「金質獎」。



榮獲海外信保基金頒發「總送保融資金額優等獎」、「COVID-19 專案總送保融資金額優等獎」、「新南向國家融資金額成長優等獎」及「分行送保件數及融資金額優等獎（南非分行）」等 4 項獎項。



榮獲「2021 第 14 屆 TCSA 台灣永續獎」永續報告類銅獎。

支持臺灣籃球運動發展，舉辦「臺銀暑期籃球夏令營」及參與偏遠校區之籃球公益活動，並致力於青少棒扎根計畫，榮獲 110 年度教育部體育署「體育推手獎」推展類金質獎最高獎項。



積極推動辦理各項人事業務，榮獲評列「財政部所屬各機關（構）人事機構 110 年度業務績效考核」-「事業機構組」第 1 名。

連續 16 年榮獲讀者文摘臺灣地區「信譽品牌」銀行類金獎。

榮獲《財訊》2021 年財富管理大獎「最佳理專團隊」及「最佳影音行銷」獎項



榮獲 2021《今周刊》第 15 屆財富管理銀行暨證券評鑑「最佳財富管理形象獎」。



導盲犬認同卡榮獲《2021 卓越銀行評比》「最佳商品獎」的殊榮。



榮獲國立歷史博物館頒發感謝狀，表彰臺灣銀行協助辦理升級發展計畫之合作情誼。

榮獲臺中市政府警察局「110 年度上半年阻詐績優金融機構」獎牌乙座及新北市政府警察局「110 年上半年防詐有功」獎牌乙座，並公開表揚。

榮獲內政部警政署評選為 109 年度「協助攔阻民眾被詐騙款項有功金融機構」績優單位，獲頒獎牌乙座。

臺灣銀行（武昌行區）近年來不斷推行各項節能措施，成效顯著，獲選為 2021 年臺北市節能領導獎「工商產業甲組—典範獎」。

臺灣銀行推動經濟部「政府機關及學校用電效率管理計畫」，2020 年度執行成效考評報告經行政院核定，臺灣銀行經評比為「節電績優」丁組第 3 名。

2019 年至 2022 年，臺灣銀行季刊榮獲「臺灣學術資源影響力—期刊長期傳播獎：經濟學學門期刊」第一名之獎項，為連續 4 年獲得該獎。



推廣 ACH<sup>2</sup> 業務績效卓著，2021 年榮獲台灣票據交換所「109 年度金融機構推廣 ACH 業務暨金融業代收即時服務平台 (eFCS) 業務獎勵」之「ACH 代收業務推廣優等獎」、「eFCS 銷帳處理業務推動獎」。

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。

2. Automated Clearing House，即代收代付業務，又稱媒體交換自動轉帳服務。

## 臺銀人壽

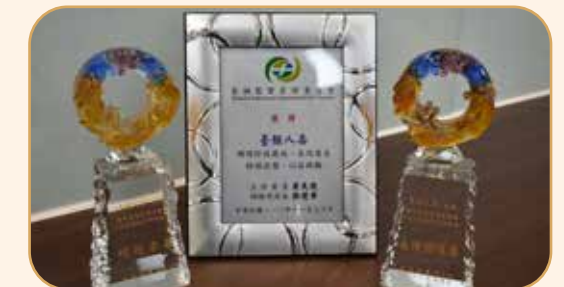
榮獲現代保險雜誌「2021 保險品質獎」之「知名度最高」優等獎。

榮獲財團法人現代保險教育事務基金會舉辦第 10 屆「保險龍鳳獎」之「壽險公司內勤組優等獎」及「壽險公司外勤組優等獎」。



榮獲卓越雜誌「2021 卓越保險評比」之「最佳永續經營獎」，藉由保險服務和社會關懷，展現國營壽險價值。

連續 8 年榮獲金管會舉辦之微型保險競賽「業務績優獎」，並連續 2 年獲頒「身心障礙關懷獎」。



榮獲第 22+1 屆保險信望愛獎最佳社會責任獎優選。

## 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「110 年度證券商 ETF 及 ETN 競賽」之「台股 ETF 交易貢獻獎」第 3 名。



## 臺銀保經

連續 2 年榮獲現代保險教育事務基金會頒發「最佳保險專業獎」大獎。



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。



## 2

## 利害關係人議合

## 2.1 利害關係人鑑別與議合

## ▼利害關係人議合及永續議題重大性分析程序

## STEP 1 利害關係人鑑別

7  
大利害關係人

臺灣金控集團參考 AA1000 利害關係人議合標準 2015 年版，依照利害關係人對臺灣金控的依賴性、責任、關注度、影響力、多元觀點等五大原則，鑑別出本報告年度 7 大類利害關係人：股東、政府/主管機關、員工/工會、客戶、供應商、社區、媒體。

## STEP 2 利害關係人溝通

17  
項關注議題

臺灣金控重視利害關係人的意見與反饋，積極建構多元化的溝通管道，並透過全球資訊網、公開資訊觀測站、官網、年報、永續報告書、發言人制度，適時正確報導公司重大政策、業務措施與服務訊息，以及提供財務、公司治理運作情形及社會公益等資訊予利害關係人參閱。

## STEP 3 重大主題分析

7  
項重大主題

臺灣金控集團依據 17 項關注議題擬訂《利害關係人關注議題調查問卷》，並針對各方利害關係人進行議題關注程度與議題衝擊程度的調查，2021 年共鑑別出 7 項本報告年度之重大主題，分別為：誠信經營及治理、國家政策性業務、經營績效、資訊安全及隱私、員工照顧及福利、金融科技及創新、公平待客及權益保護。

## STEP 4 重大主題因應管理

第 2  
本永續報告書

臺灣金控集團針對 2021 年度 7 項重大主題，於臺灣金控永續報告書回應其管理方針及重大績效，承諾未來會持續加強管理、檢討重大主題相關執行情形與績效，並持續發行永續報告書，俾使利害關係人所關注之事項皆可得到充分回應。

## 利害關係人鑑別

臺灣金控集團為實現企業永續經營發展目標，積極與各方利害關係人建立透明、有效且多向的溝通管道，以蒐集、回應其所關注之永續議題、提升公司治理績效。臺灣金控集團依據產業特性，並參考 AA1000 利害關係人議合標準 2015 年版 (Stakeholder Engagement Standard, AA1000 SES 2015)，依照利害關係人對臺灣金控的 (1) 依賴性 Dependency、(2) 責任 Responsibility、(3) 關注度 Tension、(4) 影響力 Influence、(5) 多元觀點 Diverse Perspectives 等五大鑑別原則，鑑別出本報告年度 7 大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。

## 利害關係人溝通與關注議題蒐集

臺灣金控為瞭解利害關係人所關注之永續發展議題，積極建構多元化的溝通管道，例如：定期於全球資訊網、年報公開揭露財務、公司治理運作情形及社會公益等資訊，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。此外，本公司亦於官網設立「聯絡我們」頁面，提供利害關係人暢通的溝通聯繫管道，對於臺灣金控的永續政策、作為與績效有任何疑問、建議甚或申訴，皆可藉由此管道保持順暢的互動與交流，以利臺灣金控得即時回應利害關係人關注資訊，並擬訂持續改善對策及採取因應作為。

## 2.1 利害關係人鑑別與議合

## 2.2 重大主題分析



## ▼臺灣金控利害關係人關注議題及議合情形

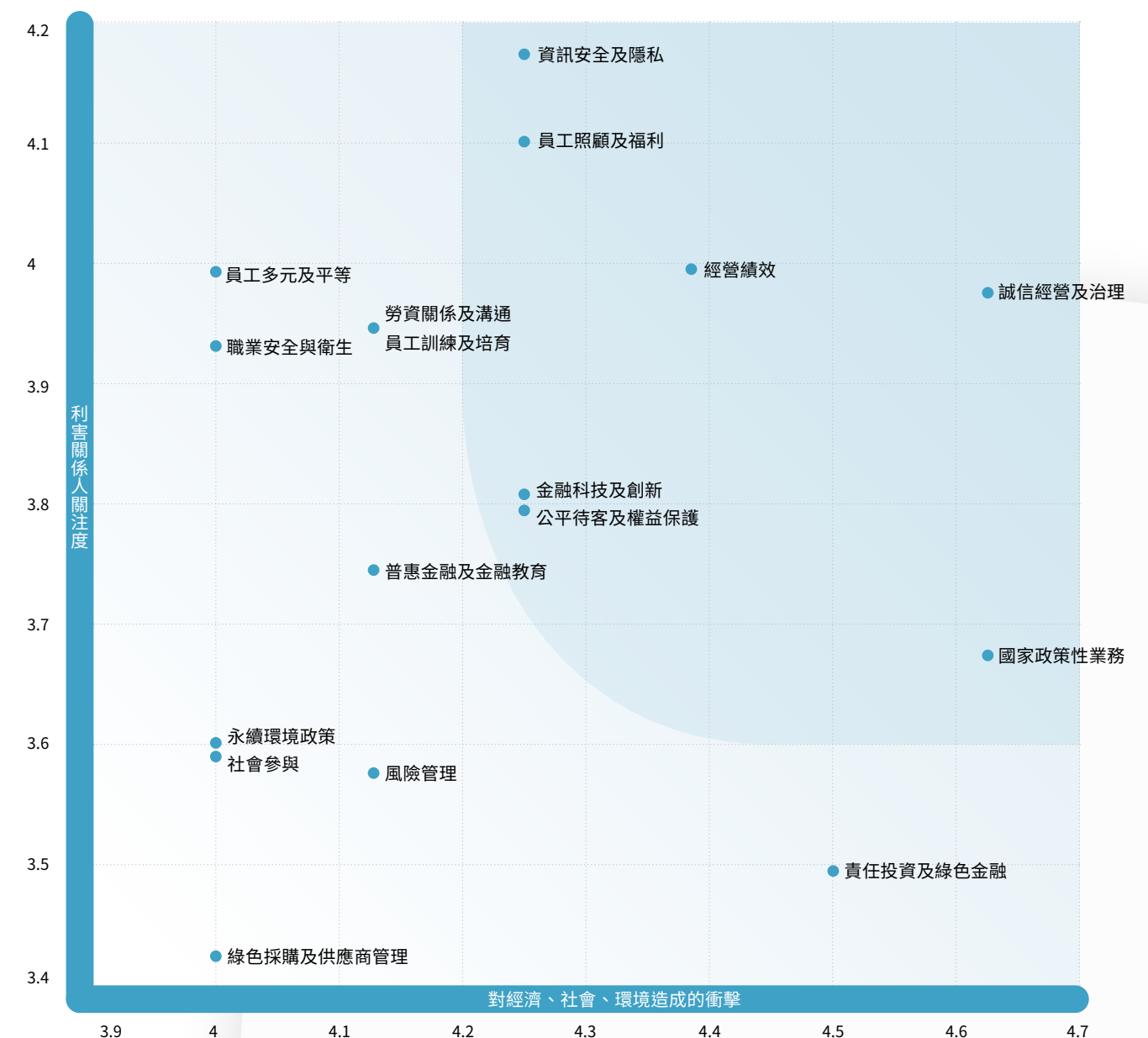
利害關係人	利害關係人的意義	關注議題	議合方法與頻率
股東	臺灣金控為財政部所屬國營事業，財政部為臺灣金控 100% 持股之單一股東。故本公司對於財政部之指示及建議事項，均依規妥適處理。	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營及治理</li> <li>經營績效</li> <li>資訊安全及隱私</li> <li>公平待客及權益保護</li> <li>員工訓練及培育</li> <li>勞資關係及溝通</li> <li>職業安全與衛生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月：召開董事會；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。</li> <li>每季：召開審計委員會；參加財政部召開公股金融事業業務研討會；於全球資訊網公告季財務報告。</li> <li>每半年：於公開資訊觀測站公告半年度及年度財務報告。</li> <li>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、永續報告書。</li> <li>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。</li> </ul>
政府 / 主管機關	臺灣金控受金融監督管理委員會監督管理，子公司依行業別性質，分別受金管會銀行局、保險局及證券期貨局之監理。	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營及治理</li> <li>風險管理</li> <li>經營績效</li> <li>資訊安全及隱私</li> <li>國家政策性業務</li> <li>公平待客及權益保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年：參與立法院財政委員會會議。</li> <li>定期：每月、每季或每年於金管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。</li> <li>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。</li> </ul>
員工 / 工會	臺灣金控提供多元學習平臺與資源，並保障員工權益、打造平等友善職場，期望提升員工績效、發展全方位金融人才，為永續金融挹注動能。	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營及治理</li> <li>經營績效</li> <li>資訊安全及隱私</li> <li>員工多元及平等</li> <li>員工照顧及福利</li> <li>員工訓練及培育</li> <li>勞資關係及溝通</li> <li>職業安全與衛生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>常設性：設置線上學習平臺提供員工教育訓練；設置董事長信箱與總經理交流道提供員工意見交流管道；設置性騷擾申訴、內部檢舉、<a href="#">廉政檢舉專線</a>、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。</li> <li>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。</li> <li>每半年：召開人事評議委員會。</li> <li>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。</li> </ul>
客戶	臺灣金控集團為持續精進業務措施、優化服務品質，持續透過創新金融科技、落實公平待客與普惠金融，提升顧客滿意度，促進金融服務取用性。	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營及治理</li> <li>資訊安全及隱私</li> <li>公平待客及權益保護</li> <li>普惠金融及金融教育</li> <li>金融科技及創新</li> <li>社會參與</li> <li>勞資關係及溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、線上智能客服、LINE 官方帳號及 Facebook 粉絲專頁等）；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。</li> <li>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。</li> </ul>
供應商	以促進金融價值鏈得以永續發展為共同目標，臺灣金控集團除依法辦理採購作業外，亦推動綠色採購，協助我國綠能產業發展。	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營及治理</li> <li>金融科技及創新</li> <li>資訊安全及隱私</li> <li>普惠金融及金融教育</li> <li>風險管理</li> <li>經營績效</li> <li>國家政策性業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
社區	臺灣金控以人為核心價值，聚焦金融教育、文化培力、社會關懷、全民健康四大面向，持續關懷社會需求，帶動社會正向力量。	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營績效</li> <li>公平待客及權益保護</li> <li>資訊安全及隱私</li> <li>社會參與</li> <li>金融科技及創新</li> <li>風險管理</li> <li>誠信經營及治理</li> <li>普惠金融及金融教育</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
媒體	為能與利害關係人保持順暢溝通，臺灣金控透過發言人制度、新聞稿發布等多元即時的管道，回應利害關係人所關切之永續議題。	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營績效</li> <li>永續環境政策</li> <li>金融科技及創新</li> <li>公平待客及權益保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>

## 2.2 重大主題分析

臺灣金控集團透過會議面談、電話訪問、意見信箱，或是各式業務互動、交流時廣泛蒐集利害關係人關注議題，再參考國際永續發展趨勢、永續相關準則所期待金融組織揭露之特定永續主題，以及國內同業重大主題揭露情形等，將廣泛的議題內容，聚焦至 17 項關注議題，據此擬訂《利害關係人關注議題調查問卷》，並廣發予各方利害關係人進行議題關注程度調查，另同步針對臺灣金控集團高階主管進行議題衝擊程度調查，透過將議題的關注程度與衝擊程度調查結果交互比對，共鑑別出 7 項本報告年度之重大主題。

2021 年度因《利害關係人關注議題調查問卷》題項調整影響，故進行重大主題收斂及主題邊界更新，本報告年度總計回收 114 份有效問卷，鑑別出 7 項重大主題依序分別為：(1) 誠信經營及治理、(2) 國家政策性業務、(3) 經營績效、(4) 資訊安全及隱私、(5) 員工照顧及福利、(6) 金融科技及創新、(7) 公平待客及權益保護。相較 2020 年度，重大主題移除「法令遵循」、「風險管理」、「供應商管理」、「永續環境」、「社會參與」5 項。

## ▼臺灣金控集團 2021 年度重大主題矩陣圖



## ▼臺灣金控集團 2021 年度重大主題與衝擊邊界

●直接衝擊 ○促成衝擊 ▲商業衝擊

重大主題	GRI 特定主題	對應章節	對臺灣金控的意義	衝擊邊界						
				股東	政府 / 主管機關	員工 / 工會	客戶	供應商	社區	媒體
誠信經營及治理	GRI 205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	3.2 誠信經營	臺灣金控為能持續建構永續發展經營環境，除依循《財政部派任公營事業機構負責人經理人董監事管理要點》，強化董事會運作外，並為增進職能安排董事專業進修，以完善公司治理，另同時設有審計委員會、訂定《 <u>公司治理實務守則</u> 》、《 <u>董事、監察人與經理人道德行為準則</u> 》及員工工作規則等誠信經營規範，以避免不誠信行為造成公司損失或影響公司形象，俾建立良好誠信經營企業文化、強化企業營運的穩定性與透明度。	●	○	●	●	▲		○
國家政策性業務	自訂主題	8. 國家政策性業務	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，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。	●	●	●	▲	○	○	○
經營績效	GRI 201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	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、俾利挹注國庫。	●	●	○		▲		
資訊安全及隱私	GRI 418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	3.4 資訊安全	隨著資通科技的快速發展及疫情促成的混合辦公型態，讓金融資訊安全防護的能力備受考驗。臺灣金控為確保客戶享有安全之金融資訊環境與服務，積極透過嚴密的資安控管機制和措施防堵資安漏洞、打造安全可靠之金融發展環境。	○	○	○	●	●		○

重大主題	GRI 特定主題	對應章節	對臺灣金控的意義	衝擊邊界							
				股東	政府 / 主管機關	員工 / 工會	客戶	供應商	社區	媒體	
員工照顧及福利	GRI 401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利  GRI 401-3 育嬰假	5.3 職場平等友善	人力資本為企業永續發展的根基，臺灣金控重視勞工權益與員工福利，針對人才招聘、員工福利制度及員工教育訓練等，訂有完善規劃，期望提供員工平等健全的友善職場，並滿足其職涯規劃與發展。	○	○	●					○
金融科技及創新	自訂主題	4.1 創新金融服務	數位金融時代來臨，增加數位化族群之往來商機，亦可能造成傳統金融商品業務衝擊。臺灣金控為打造以客戶需求為中心之金融服務體驗，持續運用大數據、AI 等新興科技掌握金融創新趨勢，發展及優化數位創新服務，改善作業流程，提升效率。	○	○	●	●	●	●		○
公平待客及權益保護	GRI 417-1 產品和服務資訊與標示的要求  GRI 417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	4.2 顧客權益保障與服務品質	臺灣金控為助益金融服務業之永續發展，持續提升員工對於金融消費者保護的認知，並且遵循金融消費者保護相關法規。另臺灣金控亦落實平衡考量金融消費者權益，強化產品風險標示與客戶權益保障制度，以提升客戶服務品質、增進金融消費者對於金融服務業之信心。	○	○	●	●			●	○



# 3 經營治理

## 3.1 公司治理

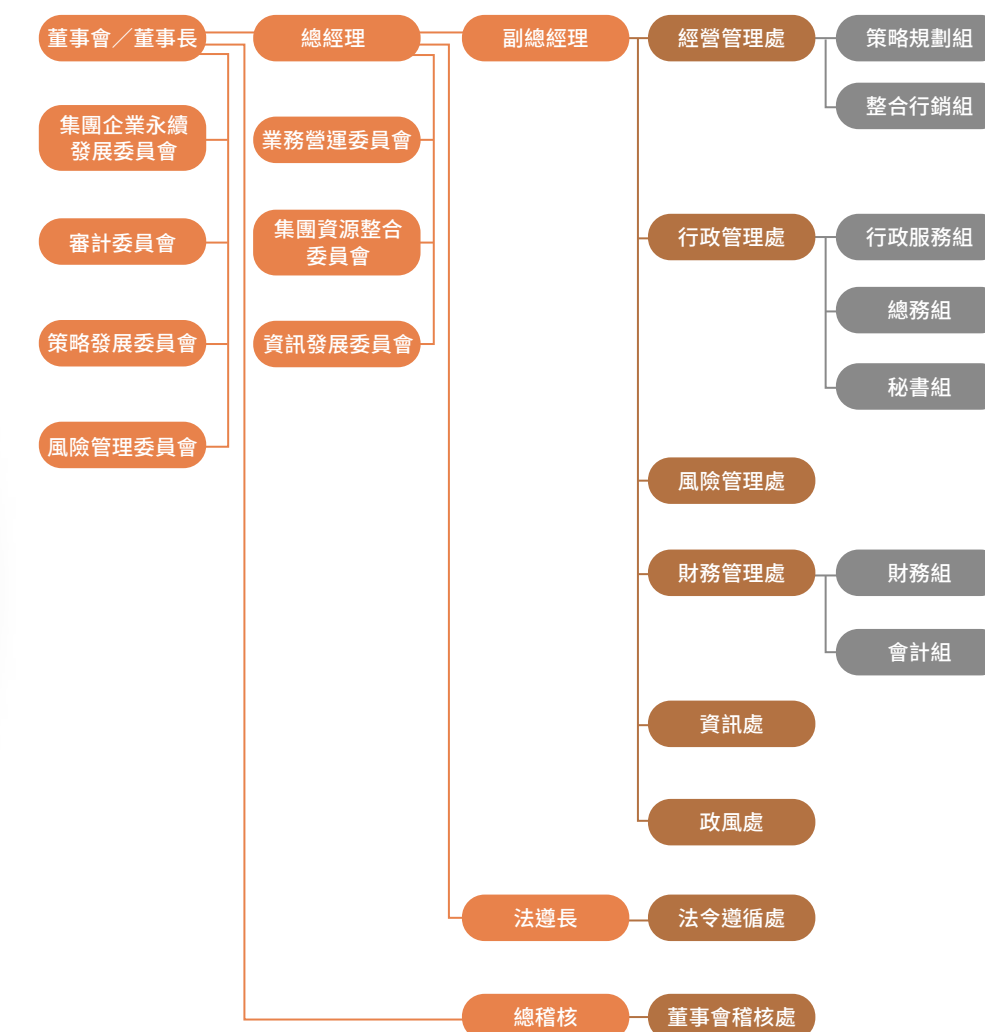
### 公司治理結構

臺灣金控為強化董事會職能、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。

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。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。

臺灣金控依章程設置審計委員會，另依組織規程設有集團企業永續發展、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，分別負責集團落實永續理念、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。

#### ▼臺灣金控組織圖



3.1 公司治理

3.2 誠信經營

3.3 風險管理

3.4 資訊安全

## 董事會

### 董事會運作情形

臺灣金控董事會成員任期為三年一任（本屆董事會為第五屆，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。

臺灣金控每月至少召開 1 次董事會，董事會議案內容均於開會前一週通知各董事，俾利董事於會議中就各項議案進行充分討論及意見交換。2021 年共召開 16 次董事會，全體董事平均出席率達 100%，各董事均積極參與，善盡監督及指導之責，並充分發揮董事會職能、維持雙向順暢溝通。另配置適當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。

### 董事成員多元獨立

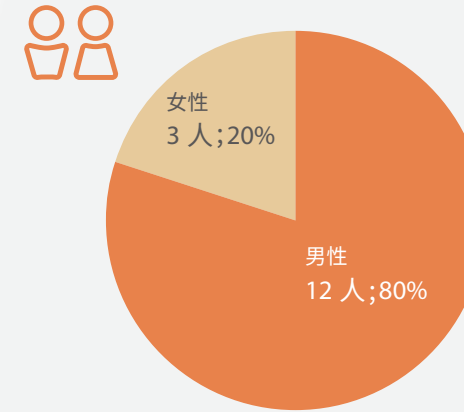
臺灣金控董事會成員皆經財政部依照「公司未來營運發展方向」、「因應集團新興風險」以及「董事多元化政策」等綜合考量評估後指派。2021 年，臺灣金控第 5 屆董事會設有 15 席董事，其中包含 3 席獨立董事，董事會成員分別來自主管機關、金融、產業及學術界；董事專業背景除涵蓋銀行、保險、證券等金融業及經歷外，亦具備經濟、會計、財務、企業管理、法律、科技及勞工關係等專業技能，董事成員專業多元。

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；另，臺灣金控為財政部 100% 持股之國營事業，董事、經理人薪酬均依行政院及財政部相關規定辦理；並依據《[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，臺灣金控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。

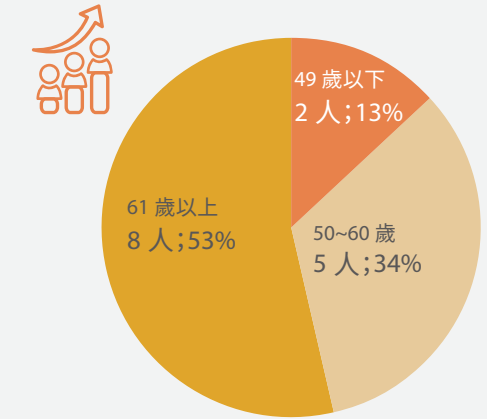
#### ▼臺灣金控董事會落實多元化情形

職稱	姓名	國籍	性別	年齡層	多元專業					
					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	61 歲以上	✓	✓	✓	✓		✓
董事	魏江霖	中華民國	男	61 歲以上	✓	✓	✓			✓
董事	陳明仁	中華民國	男	50~60 歲	✓	✓			✓	
董事	江永裕	中華民國	男	61 歲以上	✓	✓	✓			
董事	彭英偉	中華民國	男	50~60 歲	✓	✓			✓	
董事	余士迪	中華民國	男	50~60 歲	✓	✓	✓			
董事	林恭正	中華民國	男	61 歲以上	✓	✓		✓		
董事	許慈美	中華民國	女	61 歲以上	✓	✓		✓		
董事	潘榮耀	中華民國	男	61 歲以上	✓	✓	✓			✓
董事	許志文	中華民國	男	61 歲以上	✓	✓	✓			✓
董事	馬小惠	中華民國	女	50~60 歲	✓	✓		✓		
董事	曹體仁	中華民國	男	49 歲以下	✓	✓	✓			
獨立董事	陳妙玲	中華民國	女	61 歲以上	✓	✓	✓	✓		✓
獨立董事	蔡明芳	中華民國	男	49 歲以下	✓	✓	✓			✓
獨立董事	連賢明	中華民國	男	50~60 歲	✓	✓	✓	✓		✓

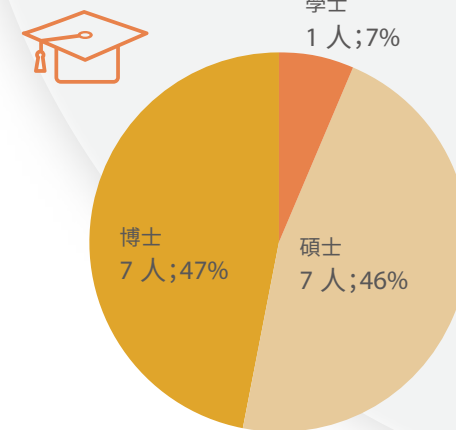
#### ▼董事性別比例



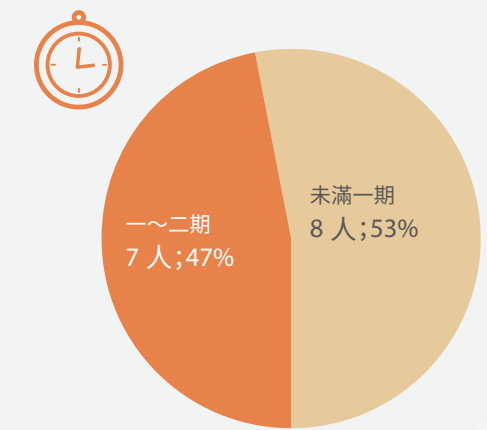
#### ▼董事年齡分布



#### ▼董事學歷分布



#### ▼董事任期分布



### 董事成員進修與考核

為發展與提升董事會成員在經濟、環境和社會主題上的群體智識，並有效提升公司治理效能，臺灣金控提供董事們多元的進修管道與課程，2021 年全體董事成員進修時數共 126 小時，每位董事平均進修時數為 8.4 小時，董事進修課程內容涵蓋：公司治理、永續發展暨企業社會責任、內部控制與內部稽核、消費者保護法議題、財務弊案研討、資訊安全、稅務法制、經營與危機管理以及綠色永續資訊揭露、氣候變遷相關風險與機會等 ESG 永續議題，以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，更詳盡的董事進修相關資訊請見臺灣金控[官網](#)。

另外，臺灣金控依《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，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遴派之重要參考。

#### ▼臺灣金控 2021 年度董事進修情形

職稱 / 受訓人	課程類型			受訓時數
	治理主題	社會主題	環境主題	
董事長 呂桔誠	3	-	3	6
董事 魏江霖	3	-	3	6
董事 許慈美	6	-	-	6
董事 馬小惠	15	-	3	18
董事 潘榮耀	12	-	-	12
董事 曹體仁	9	3	-	12
董事 林恭正	6	-	-	6
董事 江永裕	6	-	-	6
董事 余士迪	6	-	-	6
董事 彭英偉	6	-	-	6
董事 許志文	3	-	3	6
董事 陳明仁	9	3	-	12
獨立董事 陳妙玲	3	3	-	6
獨立董事 蔡明芳	3	-	3	6
獨立董事 連賢明	9	-	3	12
總計時數	99	9	18	126



## 3.2 誠信經營

### ▼臺灣金控 2021 年重大主題「誠信經營及治理」之因應管理及評估方法

董事會相關規範均揭露於臺灣金控官網「公司治理」專區供利害關係人查閱。



重大主題

誠信經營及治理

GRI

GRI 205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點

對應 GRI 指標



政策與承諾

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；制定誠信經營政策，要求董事、經理人及員工落實誠信行為；建立完善的法令遵循制度，並強化防制洗錢機制。

短期目標：

1. 每年擬訂法令遵循計畫，檢討集團法令遵循事務推動及執行情形。
2. 透過每季召開之集團法令遵循單位會議，定期與各子公司就法令遵循作業進行交流及督導其辦理情形，俾使本集團法令遵循制度落實執行。
3. 確保本公司法遵處主管及所屬人員皆完成法定教育訓練時數。
4. 定期召開督導小組會議，追蹤控管各子公司防制洗錢及打擊資恐工作之執行情形。
5. 辦理集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享作業。
6. 確保子公司洗防人員皆完成法定教育訓練時數。
7. 2022 年目標：
  - 0 件受金融及非金融主管機關處分案件。
  - 0 件員工違反公務員廉政倫理規範事件。

中長期目標：

1. 持續推動集團法令遵循相關教育訓練，以提升法遵人員之專業知識與技能。
2. 持續督導本公司及子公司配合外部法令及本公司規章之異動，定期檢視並即時修正其內部規範，俾完善本集團之遵法制度。
3. 持續推動集團防制洗錢相關教育訓練，以強化本集團所有人員之防制洗錢與打擊資恐意識與專業知能。
4. 持續優化子公司防制洗錢與打擊資恐資訊系統。
5. 密切關注國際防制洗錢及打擊資恐之監管趨勢，並適時檢視、修正本集團防制洗錢與打擊資恐各項措施，俾接軌國際防制洗錢及打擊資恐相關規範。



目標與標的



責任與資源

為提升集團公司治理與管理效能，臺灣金控設置審計委員會以強化董事會監督功能，另設有集團企業永續發展委員會、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。



評量機制

1. 臺灣金控依循財政部董事考核機制，以提升董事會治理效能，並訂有《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》、《董事、監察人與經理人道德行為準則》、[檢舉制度辦法](#)及[標準作業流程](#)等，協助董事遵循法令、鼓勵員工檢舉不誠信行為。
2. 臺灣金控集團每年配合財政部辦理「廉政服務指標問卷調查」研究，針對本集團臺灣營運據點之「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」等面向進行評估。臺灣銀行每半年辦理一次員工違常狀況清查作業（共計 193 個單位），俾機先掌握公司內部政風狀況，防範弊端發生；另每年將臺灣銀行廉政風險評估報告簽陳總經理並函報上級政風單位。



評估結果

1. 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，2021 年評鑑分數為 102 分<sup>3</sup>。
2. 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。
3. 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，每年對臺灣金控公司至少辦理一次一般查核及一次專案查核，臺灣金控公司 2021 年無發生違反誠信經營情事。
4. 每年參與財政部委外辦理廉政服務指標問卷調查，2021 年集團清廉信心指標總體評價滿意度為 96%。
5. 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。
6. 2021 年臺灣金控集團無發生任何違反誠信經營、反競爭或反托拉斯行為之情事。
7. 2021 年臺灣金控集團未有違反社會、經濟相關法令規定而遭重大裁罰<sup>4</sup>之情事。

3. 財政部委聘外部公正機構辦理公司治理評鑑，評鑑項目包含「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」四大構面，四構面合計 52 題，不含額外加分題之總分 100 分，本公司實得 98 分；另額外加分題共計 8 分，本公司實得 4 分，故評定結果為總分 102 分。

4. 金融監理機關之重大裁罰，請參考金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法第 2 條。



### 功能性委員會及其他委員會

為強化董事會監督功能、提升集團公司治理與管理效能，臺灣金控設置功能性委員會—審計委員會。此外，為應永續發展需求及業務需要，另設有集團企業永續發展委員會、策略發展委員會、業務營運委員會、集團資源整合委員會、風險管理委員會及資訊發展委員會等委員會，分別負責集團永續發展、經營決策、業務管理、跨業銷售、資訊發展及風險控管等重要事務之督導、審議與溝通協調。

#### 審計委員會

臺灣金控審計委員會由全體獨立董事組成，每季至少召開一次，並得視需要隨時召開會議，2021 年共開會 7 次，獨立董事平均出席率為 100%，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。

#### 集團企業永續發展委員會

集團企業永續發展委員會由金控董事長及總經理擔任主任委員及副主任委員，委員除由子公司董事長及總經理擔任外，並得由主任委員指派集團各公司人員擔任之。永續發展委員會每年召開 2 次會議，辦理 ESG 年度目標、執行方案及成效之審議、報告與追蹤檢討，並每年向董事會報告實施成效，以落實集團建構永續金融環境、社會及治理之理念。

#### 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，2021 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。

#### 業務營運委員會

業務營運委員會由金控總經理擔任召集人，副總經理及各子公司總經理擔任委員，並得邀請總稽核、法遵長、各處及議案相關子公司人員列席。業務營運委員會每月召開 1 次會議，辦理年度重要業務項目營運量及盈餘目標之擬訂、子公司業務績效及目標之檢討及跨公司營運決策、協調事項，並就重要議案陳報董事會審議通過後，移由相關部門或子公司辦理，以促進業務經營之合理化及效率化。

#### 集團資源整合委員會

集團資源整合委員會由金控總經理擔任召集人，副總經理、銀行子公司督導財富管理部副總經理、壽險及證券子公司副總經理、保險經紀人子公司總經理、金控經營管理處及行政管理處單位主管為委員。每月召開 1 次會議，辦理整合行銷業務規劃、調整、審議及追蹤檢討事項，以深化集團資源整合策略，擴增子公司業務行銷、共同作業等多元合作，促進資源整合效益及減降成本，創造集團整體經營綜效。

#### 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，2021 年共開會 4 次，並按季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。

#### 資訊發展委員會

資訊發展委員會由金控總經理擔任主任委員，副總經理及資訊處資訊長擔任委員，視實際需要時召開會議。2021 年共召開 1 次會議，辦理集團資訊策略、架構、發展暨備援計畫及資訊資源共享等事項之審議，以強化資訊策略及發展計畫，並督導各子公司配合集團資訊發展，有效提升營運績效。



## 誠信經營政策

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](#)》、《工作規則》、《人事管理要點》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，員工簽署員工保密書，對於業務及未公開資訊負有保密義務，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，為使所有員工充分瞭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。2021 年臺灣金控無發生任何違反誠信經營、反競爭或反托拉斯行為之情事。

## 落實誠信經營情形

### 董事利害關係迴避

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。

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，確保財務報表允當表達，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、法令遵循制度及風險管理機制，以維持適當之內部控制制度運作。

### 嚴謹內部控制制度

臺灣金控訂有《[檢舉制度辦法](#)》及《[檢舉制度標準作業流程](#)》，並設置檢舉信箱、專線電話、電子信箱等多元檢舉管道，鼓勵舉發不法案件。同時落實檢舉人保護制度，對於受理案件訂有保密機制，載有檢舉人身分之相關資料紀錄均以密件處理，並不得因檢舉案件而損害檢舉人工作權益或對其有不利處分。檢舉案件若經審議或複審屬實，應責成相關單位檢討內控制度及作業程序，並提出改善措施。

### 落實檢舉制度辦法

為使每位員工執行職務均能廉潔自持、依法行政，臺灣金控集團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，即可辦理線上登錄。2021 年臺灣金控暨所屬子公司共計登錄 1,887 件（含飲宴應酬 1,884 件及受贈財物 3 件），均無違反規範之情事。

### 廉政倫理事件登錄

臺灣金控集團每年配合財政部辦理「廉政服務指標問卷調查」研究，針對內部同仁及往來業者對於「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；2021 年，臺灣金控集團獲得民眾及業者肯定，於問卷調查中之「清廉信心指標」總體評價表現約 9.1 分、滿意度約 96%，其中以臺灣金控評價約 9.6 分、滿意度約 98% 最高，「往來業者」對各項指標評價則亦呈穩健成長。

### 辦理廉政指標調查

為避免向不誠信廠商辦理採購，臺灣金控依循政府採購相關法規，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」，拒絕往來廠商不得參與投標，另與得標廠商簽訂之採購契約時則明訂不誠信行為時之罰則條款。

### 往來對象誠信評估

## 舉辦誠信經營教育訓練

臺灣金控為治理單位成員及員工等具高貪腐風險之人員提供反貪腐培訓，2021 年除安排董事參加「從財報看企業永續獲利模式及可能的風險」、「從重大企業弊案談董監之法律風險與因應」、「董監事非常規交易分析與案例探討」、「內線交易法律責任及案例分析」、「內線交易之防範與最新實務發展」、「企業品牌經營與危機管理」及「公司治理與證券法規」等外部專業課程；亦委託台灣金融研訓院舉辦公司治理專題講座「從公司治理層面看金融消費者保護法及公平待客原則」，總計集團各公司董事、經理人及管理階層人員共 60 人參加，另亦選派同仁參加誠信經營教育訓練。臺灣金控 2021 年舉辦相關內部訓練情形請見下表。

### ▼臺灣金控 2021 年誠信經營相關教育訓練辦理情形

課程	課程時數	授課對象	參與人數
從公司治理層面看金融消費者保護法及公平待客原則	3 小時	集團各公司董事、經理人及管理階層人員	60
國家風險評估報告辨識之前置犯罪威脅實例暨吹哨者保護	3 小時	(1) 選派同仁參與內部課程	33
金融控股公司法利害關係人交易法規與管理實務介紹	2 小時		41
金控集團危機處理及通報機制介紹	1 小時		41
主管機關裁罰案例解析研習班	3 小時	(2) 選派同仁參與外部課程	3
稽核如何解讀財務資訊及透視財報舞弊分析	6 小時		1
金融犯罪與舞弊風險管理研習班	3 小時		1
董監事關係人交易分析與案例研討	3 小時		1
110 年犯罪金流分析與異常交易態樣研討會	8 小時		1

## 廉能誠信金融論壇

### 九大公股行庫 簽署誠信宣言

2021 年 10 月 27 日，在財政部、法務部及金管會共同指導下，由臺灣銀行邀集公股行庫，於集思台大會議中心辦理「廉能法遵治理·誠信永續經營」金融論壇，除財政部蘇建榮部長、金管會黃天牧主委及法務部蔡清祥部長均親自蒞臨指導外，臺灣金控呂桔誠董事長邀請法務部廉政署署長及八家公股行庫董事長，共同簽署「廉能企業·誠信理專」宣言，傳達公股行庫對持續深耕銀行誠信文化，培養員工廉潔素養之決心。

### 強化風控機制 提升廉能文化

臺灣金控呂桔誠董事長身兼中華民國銀行公會理事長，為求銀行同業共好，透過銀行公會邀請國內銀行參加，並邀請金管會蕭翠玲副主委及金融消費評議中心林志潔董事長，分別以監理及消費者角度，發表對銀行誠信經營及金融消費者權益保障的專業見解；另由臺灣銀行許志文總經理主持專題座談，與法務部廉政署鄭銘謙署長、金管會檢查局張子浩局長、臺北大學會計學系鄭桂蕙主任及金融消費評議中心林志潔董事長，分別由人事關懷、資訊科技、廉能法遵等面向，探討「理財業務推展之風險管控」，以強化理財業務風險控管，提升銀行廉能誠信文化。



◀臺灣金控呂桔誠董事長邀請法務部長蔡清祥、財政部長蘇建榮、金管會主委黃天牧、廉政署長鄭銘謙及公股行庫董總簽署「廉能企業·誠信理專」宣言。



## 法令遵循

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 1 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。2021 年臺灣金控集團未有違反社會、經濟相關法令規定而遭重大裁罰之情事。

### 全面落實法令遵循

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，並每半年辦理法令遵循自行評估作業，確實檢核各單位執行業務是否遵循法令及改善完竣。

### 每季召開法遵會議

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，檢討及交流集團法令遵循事務推動及執行情形；2021 年共召開 5 次集團法令遵循單位會議。

## 法令遵循

### 個資外洩應變演練

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》，每年辦理 1 次個資外洩應變演練，由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。

### 辦法法遵教育訓練

為強化同仁法遵意識，臺灣金控集團辦理多項法令與業務規章之遵循訓練課程，包括：金融消費者權益保護、公平待客原則、個資保護、利害關係人交易法規與管理實務、內控與稽核制度、防制洗錢及打擊資恐、吹哨者保護等。本集團對員工及董事實施完善之法令遵循教育訓練，年度完訓率達 100%。

## 防制洗錢 打擊資恐

### 設立督導小組

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，使各子公司能有效辨識及評估相關風險，落實防制洗錢及打擊資恐政策與管理制度；2021 年共召開 4 次防制洗錢及打擊資恐督導小組會議。

### 獨立專責主管

臺灣金控各子公司均由董事會指派一位高階主管擔任防制洗錢及打擊資恐專責主管，至少每半年向董事會及審計委員會報告，如發現有重大違反法令時，應即時向董事會及審計委員會報告。

### 集團風險胃納及量化指標

訂有《臺灣金融控股股份有限公司洗錢及資恐風險胃納管理要點》，從集團整體的策略目標評估關鍵業務風險及可採取的控管措施後制定集團相應的風險胃納，再由各子公司制定其風險胃納及量化指標，並定期監控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。

### 子公司防制洗錢作業之管理

子公司定期陳報防制洗錢及打擊資恐執行情形，包含可疑交易申報案件、規章之增修訂、教育訓練、資訊系統建置與運作、內外部稽核查核（或檢查）意見及改善情形、依主管機關、公會函令之辦理情形及其他相關事項，由法令遵循處追蹤控管其辦理情形後，按季陳報總經理。

### 集團資訊分享

臺灣金控集團各子公司依規定定期分享應高度關注名單等客戶名單資訊，每季亦將可疑交易申報案件之態樣及統計結果陳報金控，金控則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，並每半年將資訊分享辦理情形向董事會報告。

## 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。為協助治理階層確保內部控制制度得以持續有效實施，臺灣金控董事會稽核處持續辦理下列事項：

### 建置風險導向內稽機制

臺灣金控依集團各公司業務風險特性、金融檢查重點、子公司內稽執行情形，以及內部稽核、法令遵循及風險管理三單位座談會研議內控弱點及高風險業務，與國內外金融環境變遷及法規更新等要素，綜合評估釐訂稽核計畫，經提報董事會通過後執行。另亦導入行前風險評估機制，於查核前依風險導向查核資料庫所蒐集之受查單位營運風險或需監控事項，或因應金融環境及法規改變之應加強事項，據以綜合評估查核重點與方式，與年度稽核計畫相輔相成，強化內部稽核效能。2021 年對本公司及 3 家子公司共辦理 8 次查核，並就查核缺失進行分析，俾統計高風險業務之項目與構面，增加稽核品質及量能，以確保查核作業有效實施。

### 定期提報稽核執行情形

每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務，內容包括稽核計畫查核、集團內控缺失改善、督導自行查核、子公司稽核管理等重要內部稽核執行情形，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。

### 落實內控三道防線機制

落實內控三道防線機制，包括：督導覈實辦理自行查核以提升第一道防線效能；舉辦內部稽核、法令遵循及風險管理三單位座談會，加強與第二道防線之溝通交流；按季召開集團稽核座談會（年度內計召開 3 次座談會，1 次因疫情停辦），與各子公司稽核單位（第三道防線）積極協調合作，以提升集團內部稽核效能、確保公司內控制度有效運作。

### 年度考評提升內控效率

臺灣金控為提升內控制度效率，設有年度考核評估制度，依本公司各單位辦理內外部稽核提列意見改善等情形，考核各單位執行成效，將考核結果列為獎懲及績效考核之重要項目；子公司部分，則依稽核工作及配合集團政策等辦理情形考核，考核結果列為人事考評依據。

### 建立內部稽核溝通管道

建立負責人（獨立董事）與集團內部稽核溝通管道與機制，定期舉辦座談會以加強互動溝通，2021 年度座談會分別於 8 月及 12 月召開，會中就董事關注議題提出報告並做成紀錄，座談會紀錄提報董事會後函送案關單位依決議事項辦理，並持續追蹤執行情形，以提升內部控制效率。

5. 金融監理機關之重大裁罰，請參考金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法第 2 條。

## 3.3 風險管理

### 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、提升危機應變能力，奠定企業永續經營基礎。

臺灣金控集團持續辦理風險管理相關教育訓練課程，並蒐集金管會裁罰案加以重點摘述，透過電子郵件傳送給全體同仁，以強化集團員工風險管理意識。

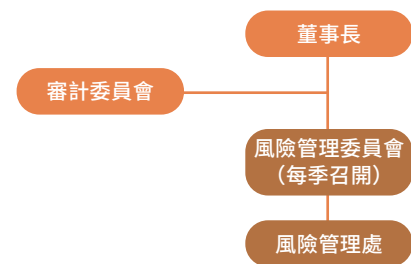
### 風險管理組織架構

臺灣金控董事會為集團風險管理最高決策單位，董事會依整體營運策略及經營環境，核定整體風險管理政策與重大決策，並擔負整體風險之最終責任。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，除了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外，亦會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，最後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情形定期向風險管理委員會、審計委員會及董事會報告。

臺灣金控集團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。

#### ▼臺灣金控風險管理組織架構圖



#### ▼臺灣金控風險管理委員會職



風險管理原則	風險管理機制
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>建立適當風險衡量及監控機制，以衡量、監督、控管各項風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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，核查提列備抵損失或準備。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

### 風險識別及管理

臺灣金控集團主要風險包含：信用風險、市場風險、利率風險、流動性風險、保險風險、作業風險及新興風險。為因應上述風險，本集團持續關注國內外金融情勢、經濟數據與市場指標利率等發展，就暴險部位加強管理，針對國際重要事件評估預為因應，調整國家風險額度、訂定放款與投資限制比率、強化行業別風險控管等，並審慎留意可能風險。

臺灣金控集團就各項財務風險訂有完善管理規範與機制，並隨時保持風險意識，慎選優質企業往來及適時調整授信與投資組合部位，滾動檢討管控措施。為因應經營環境、風險管理需要及外部法規更迭，臺灣金控適時檢討增修訂風險管理相關規範，2021年增（修）訂規章8次、標準作業流程（SOP）4次，完善集團風險管理機制。

臺灣金控為強化對集團作業風險管理，訂定集團一致性重大作業風險事件通報與管控機制等整合管理規範，按月追蹤改善情形，並按季提報風險管理委員會。

另外，臺灣金控成立「集團風險管理專案小組」，針對重大新興風險議題、政經金融情勢等可能帶來潛在風險的重大變動，適時邀集會議研商可能產生之影響及檢討暴險情況與風險管控措施，就重要事項之相應調整策略陳報風險管理委員會及治理階層會議，以強化整體風險控管效能。2021年，風險管理專案小組共召開5次會議，重點關注議題包括：氣候變遷風險管理、新冠肺炎疫情發展對暴險之影響、加強對中國大陸及香港風險管理、主管機關資本適足率計算方式新規定之影響、全球供應鏈變革之因應等。

### 新興風險控管

臺灣金控集團為確實風險管理作為，亦即時辨識新興風險、滾動納入因應管理，如氣候變遷風險、急性傳染病流行風險、科技創新與資安風險等；此外，2022年由於俄、烏緊張情勢升溫，本集團已於2月16日函請各子公司持續關注市場動態與情勢發展，以便及時因應；其中，臺灣銀行自2022年2月21日起已將俄羅斯列為暫停敘作國家，另，臺灣金控對俄羅斯原先核有之風險額度12.65億元，亦於2022年4月1日起調降為零；至於烏克蘭，原就未核配國家風險額度，因此，本集團各公司目前對俄羅斯及烏克蘭均無暴險。

### 氣候變遷風險

具體項目	實體風險	轉型風險
風險程度	中度風險	中度風險
評估與說明	氣候變遷導致極端天氣事件，集團營運可能因實體風險發生，導致資產減損、收入減少或影響持續營運之風險。	法規和政策風險、技術風險、市場風險及商譽風險等造成資產價值或業務收入減少、成本增加之風險。
因應管理現況	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定營運持續相關計畫及災害通報機制，持續舉辦各項防災演練與建立異地備援機制，積極因應突發性自然災害事件。</li> <li>參照「氣候相關財務揭露TCFD」架構辨識潛在氣候變遷相關風險與機會，掌握對營運財務的影響，並逐步建立管理機制，將氣候變遷相關風險與機會融入營運決策，並持續投入綠色金融相關之投／融資項目，以響應政府及支持企業能源轉型。</li> <li>依「氣候相關財務揭露TCFD」架構辨識風險、盤點衝擊，並於風險監控報告中新增「氣候變遷風險」，按季將風險評估結果及因應作為提報風險管理委員會及董事會。</li> <li>落實赤道原則與盡責投資原則，加強審視授信客戶與投資對象是否善盡環境保護、誠信經營與社會參與之責，並加強貸後與投資後之追蹤管理效能，持續引導其強化氣候變遷風險因應對策。</li> </ol>	



## 急性傳染病流行風險

具體項目	新冠肺炎疫情
風險程度	高度風險
評估與說明	自新冠疫情爆發以來，不僅對員工健康造成威脅，亦可能導致人力不足，對維繫公司持續營運造成重大考驗。
因應管理現況	<p>為保護同仁健康及因應疫情發展，臺灣金控成立「因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情應變小組」，規劃執行集團佈署對應措施，並即時回應主管機關疫情通報及政策執行，致力確保集團業務穩健營運。</p> <p>疫情應變小組積極規劃執行各項防疫措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. 即時調整疫情因應措施：</b>訂定本公司「對嚴重特殊傳染性肺炎疫情之因應措施」，隨疫情變化即時召開會議研商，滾動式修正及執行應變方案。</li> <li><b>2. 確保防疫資訊順暢：</b>建置集團及本公司三層聯繫通訊網路，落實防疫資訊即時布達及回報主管機關疫情通報。</li> <li><b>3. 協助強化同仁防疫措施：</b>優化集團各公司防疫物資整備及用品安全存量管理、補助同仁口罩費用、施打疫苗核給公假等措施。</li> <li><b>4. 避免群聚感染風險兼顧營運不中斷：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 優化集團各公司視訊設備、線路及會議場所，以利經營管理順暢及業務發展。</li> <li>(2) 實施居家辦公，在嚴謹資安控管下開放虛擬私有網路 (Virtual Private Network, VPN) 權限，協助同仁維持核心業務運作。</li> </ol> </li> <li><b>5. 異地辦公降低感染風險：</b>實施異地辦公及彈性上班機制，並強化出入口管制、人員分流及環境消毒，減少相互感染風險。</li> </ol>

## 科技創新與資安風險

具體項目	科技創新	駭客攻擊
風險程度	高度風險	高度風險
評估與說明	金融科技發展蔚為趨勢，智慧型手機的普及更帶動數位金融發展，主管機關亦開放多家純網銀開業，金融業者需改變數位服務與實體通路營運模式，以提升數位金融服務，優化客戶體驗。	資安威脅事件與日俱增，駭客可能利用不同的漏洞來竊取客戶資料或植入惡意程式進行破壞，可能影響到金融業務與電子商務之運作。
因應管理現況	臺灣金控集團持續推動金融創新與數位轉型，導入科技創新與資訊系統，並進行資訊系統架構整改、發展數位金融商品及服務、優化作業流程，以及持續強化人才培育，厚植數位文化。	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強資安防護管理聯防監控機制與資安情報分享，配置適當人力資源及設備進行資訊安全制度之規劃、監控及執行資訊安全管理作業。</li> <li>資訊系統加強上線前之程式測試與資安架構，委外廠商進行定期維護。每年持續評估採購各項資安防護設備，並透過各項資安防護演練強化事故應變處理能力。</li> <li>持續落實資安教育訓練及社交工程演練，員工需遵守資安管理規範，非經授權不得執行公務以外之其他操作，防止公務營運機密及客戶隱私外洩。</li> </ul>

## 3.4 資訊安全

### ▼臺灣金控 2021 年重大主題「資訊安全及隱私」之因應管理及評估方法

重大主題	資訊安全及隱私
 <p>GRI 418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴</p> <p>對應 GRI 指標</p>	<p>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。</p> <p>政策與承諾</p>
 <p>目標與標的</p>	<p>短期目標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>培育金融資安專業人才，辦理資通安全教育訓練及資通安全通報與防範惡意電子郵件社交工程演練，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，保護個資。</li> <li>定期召開資訊安全及資訊作業會報，集團共同研商交流資安議題，推動共通性的資安專案合作，持續評估採購各項資安防護設備，並透過各項資安防護演練強化於事故發生時的應變處理能力，落實集團資安作業。</li> <li>2022 年目標： <ul style="list-style-type: none"> <li>辦理 ISO 資訊安全管理系統複審，維持國際資安標準制度驗證之有效運作</li> <li>100% 達成資安責任等級 C 級機構應辦理事項<sup>6</sup></li> </ul> </li> </ol> <p>中長期目標：</p> <p>依循「金融資安行動方案」，深化資安治理，持續參與資安聯防，強化資源共享及合作，監控資安風險因子，增進資安防禦能力，落實個資保護，建構安全金融服務與作業環境，兼顧創新與安全之平衡。</p>
 <p>責任與資源</p>	<p>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。</p>
 <p>評量機制</p>	<p>臺灣金控集團訂有《<a href="#">資訊安全政策</a>》、《資通安全事件通報及應變管理要點》等相關辦法，並導入 ISO/IEC 27001 資訊安全管理制度、BS 10012 個人資訊管理系統等國際標準驗證。</p>
 <p>評估結果</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>臺灣金控集團各公司取得「資訊安全管理制度 ISO/IEC 27001:2013」國際標準驗證，並持續維持證書有效性。</li> <li>臺灣銀行取得「IT 服務管理 ISO/IEC 20000」、「營運持續管理 ISO 22301」、及「個人資訊管理系統 BS 10012」等國際標準驗證，加強資安系統並持續提升資訊安全防護能力。</li> <li>臺銀人壽取得「個人資訊管理系統 BS 10012」國際標準驗證，提升個資安全防護能力。</li> <li>臺灣銀行及臺銀人壽取得個人資料管理系統 (PIMS) 驗證，充分、適當的控制保護個人資訊。</li> <li>臺灣金控集團 2021 年均無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料相關投訴案件，亦無違反資安法規而遭罰鍰之情事。</li> </ol>

6.《資通安全責任等級分級辦法》之「資通安全責任等級 C 級之特定非公務機關應辦事項」。



## 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《臺灣金融控股股份有限公司及各子公司資通安全政策》，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，推動資通安全管理制度之運作，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。

## 資安管理驗證

臺灣金控集團各公司均已通過「資訊安全管理制度 ISO/IEC 27001:2013」國際標準驗證，並持續維持證書有效性，藉由導入國際標準化管理制度，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通過「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」等國際標準驗證，以加強資安系統並持續提升資訊安全防護能力。

## 客戶隱私維護

為加強個人資料及隱私權保護，臺灣金控集團訂定《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、儲存及保管方式、資料安全及保護方法等相關規範，集團各公司亦訂有《[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，除定期查核個資安全維護現況、評估可能產生之個資風險外，並根據風險評估結果訂定適當管理機制後，再制定應變、通報及預防機制，以落實個資保護管理、善盡對客戶資料保密職責。

且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，使同仁充分瞭解相關法令要求及個資保護責任。集團各公司每年均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；臺灣銀行亦於企業內部網站建置個人資料保護專區，提供相關規章及教育訓練課程教材供同仁查閱；臺銀人壽定期提供個人資料保護宣導季報，並固定舉行個人資料保護相關課程教育訓練，使各同仁充分瞭解相關法令要求，提升個資保護相關意識。

## 資安管理機制

### 教育訓練

臺灣金控集團持續透過寄送宣導防範惡意電子郵件與教育訓練，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 小時以上的資通安全通識教育訓練，建立資安意識及文化。

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防範惡意電子郵件社交工程演練，2021 年下半年配合財政部每半年辦理之防範惡意電子郵件社交工程演練，臺灣金控、臺灣銀行、臺銀人壽及臺銀證券公司均符合目標值<sup>7</sup>，此外，臺灣金控集團透過每半年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。

### 防護檢測

為防範資安風險，臺灣金控集團採多層次縱深防禦架構，除佈署防火牆、防毒、入侵偵測及防禦機制、電子郵件過濾等防護系統外，亦定期辦理資通安全健診、核心資通系統網站弱點檢測及系統滲透測試等。透過檢視既有控制措施的完整性與妥適性，即時發現潛在資安威脅、持續強化資通安全。

### 通報應變

臺灣金控集團訂有《臺灣金融控股股份有限公司及各子公司資通安全政策》，當知悉發生資通安全事件後，應於規定時效內通報主管機關，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。同時，為強化資安防護管理聯防監控機制與資安情報分享，落實執行監測異常攻擊與違反資安政策之違規事件、阻絕惡意與未經授權的流量，保護合法流量的暢通，另針對可疑或有問題之連線行為，將立即通知系統管理人員，並於每月列入網路工作月報追蹤事件。

### 緊急備援

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，執行核心帳務主機備援機制任務等。備援中心除資訊設備為自行採購建置外，其餘基礎設施及電腦機房之維運管理則由委外專業廠商依據《委外作業安全控管作業程序》進行定期維護。

### 資安聯防

臺灣金控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。

## 資安事件處理情形

臺灣金控集團 2021 年均無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料相關投訴案件，亦無違反資安法規而遭罰鍰之情事；惟臺銀人壽於報導期間內發生 2 件因外部郵遞單位疏失，導致遺失內含客戶資料之文件的情事（非投訴案件），均於查知當下告知客戶，並立即執行相關補償措施及矯正計畫。

### ▼ 2021 年臺銀人壽遺失客戶資料案件

案件概要	補救措施及後續改善
交寄郵局遺失內含 1 張支票之掛號信件	已於查知當時辦理支票掛失，並洽客戶說明事件原委、取得諒解與補發款項，另依郵局規定向郵局請求補償。
委外廠商寄送保單疏失，遺失兩份保單	已於查知當時電聯保戶說明事件原委、取得諒解，並重新製發保單，後續已依《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要點》研議相關矯正預防措施，分別送交個資核心小組及個資管理會議審查，並報請總經理核定；另向委外廠商求償並要求其督促協力廠商落實個人資料保護作業。

7. 400 人以上的公司，惡意郵件開啟/點開率須低於 0.4% 以下；於 400 人以下公司，惡意郵件開啟/點開人數為須低於 1 人以下。



# 4

## 顧客價值



### 4.1 創新金融服務

### 4.2 顧客權益保障與服務品質

## 4.1 創新金融服務

▼臺灣金控 2021 年重大主題「金融科技及創新」之因應管理及評估方法

重大主題

金融科技及創新

GRI

自訂主題

對應 GRI 指標



政策與承諾

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。



目標與標的

短期目標：

1. 持續推動金融科技创新，以自主開發為主、共同合作為輔，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) 為中心設置創新基地，強化新創業者交流與合作，提供金融科技孵化機會，強化資料科學領域，創造 AI 金融新服務。
2. 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），並持續推動數位轉型相關培訓計畫，深化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。

中長期目標：

建構有利數位創新的基礎環境，驅動統整數位營運與跨部門協作，持續優化數位轉型，動態導入創新科技及資料科學於業務及商業模式，運用積累之科技能量持續開發金融科技場域，鞏固數位金融基盤，創造新商業模式與成長動能，提升集團整體競爭力，並達成普惠金融。



責任與資源

集團以臺灣銀行成立之創新實驗室 (InnoLab) 為核心，設置該行創新基地 2.0，透過創新、科技與藝術元素結合，導入大量的綠化植栽，成為金融科技的協同合作與創新實驗的場域，再透過創新技術及合作、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，強化資料科學領域，創造 AI 金融新服務。



評量機制

金融科技專利申請件數、本國法人專利統計排名

1. 截至 2021 年底，臺灣銀行提出 388 件金融科技專利申請，共 342 件通過，其中包含：287 件新型專利、49 件發明專利、6 件設計專利。
2. 依經濟部智慧財產局 2021 年 3 月公布 2020 年本國法人專利統計排名，臺灣銀行在「公告發證」項目榮獲第 19 名，為金融業界之冠。
3. 配合財政部推動國稅局單一窗口回復金融遺產資料服務，建置資訊系統，進而減降人工作業成本。



評估結果

▼臺灣銀行為推動金融科技轉型及創新，2021 年正式啟用創新基地 2.0



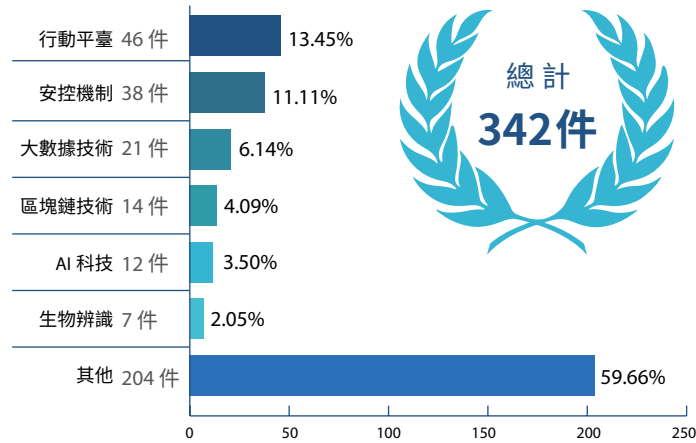
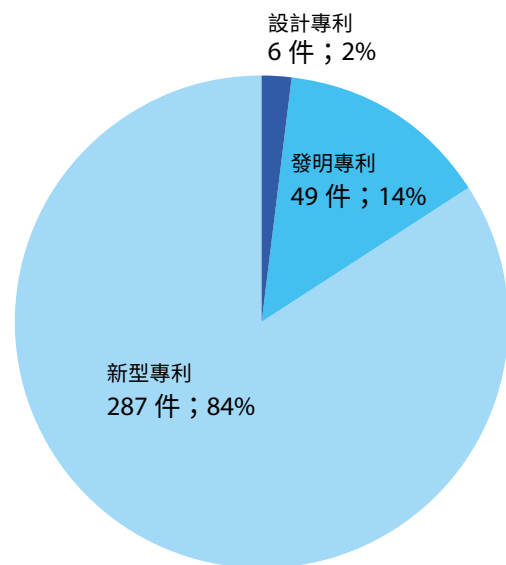


## 金融科技專利

為因應金融科技迅速發展，集團以臺灣銀行為推動核心，設有專利工作小組，並訂定《取得金融科技專利權獎勵要點》，鼓勵同仁業務創新，促進金融科技研發。截至 2021 年底，臺灣銀行共提出 388 件金融科技專利申請，已通過 342 件金融科技專利，其中，專利種類以 287 件（84%）新型專利最多；專利內容則以 46 件行動平臺相關最多。臺灣金控集團通過的專利除了由資訊、資安及業務單位提出外，稽核、風險管理等單位亦有所貢獻，不僅充分展現各部門的創新動能，亦成功將數位化的資訊、技術與思維整合於營運流程、客戶體驗及商業模式之中。

▼截至 2021 年臺灣金控集團已通過的金融科技專利種類

▼截至 2021 年臺灣金控集團已通過的金融科技專利內容



## 創新金融服務

### 客戶資訊儀表板

為提升精準行銷成效與臨櫃服務品質，臺灣銀行運用大數據資料庫、商業智慧分析等 AI 工具，將客戶輪廓、往來情形及產品偏好等預測結果導入前端臨櫃系統，並於 2021 年以臺灣銀行全體消費金融客戶為分析母體，採用機器學習中的 k-means 演算法進行分群分析，將客戶分為：小資族群、主要潛力族群、優存退休族群、類就貸學生族群、類房貸族群等 5 大類，並將適合各客群之信託推薦產品服務資訊納入「客戶資訊儀表板」供營業單位參考。

### 機器人流程自動化

為提升人工作業效率及提升服務效能，臺灣銀行於 2021 年導入機器人流程自動化軟體（Robotic Process Automation, RPA），將 51 個重複性的業務作業流程導入自動化軟體 RPA，不僅能有效減少高重複性與低效率之人工作業流程，亦可提升作業效率與正確性、優化內部作業。

### 區塊鏈驗證平臺

臺灣銀行與金融科技創新園區共組「2021 企業實驗室新臺幣遠匯交易風險防聯合實證」團隊，協助建置跨銀行之「新臺幣與外幣間遠期外匯交易重覆性」區塊鏈驗證平臺，以驗證是否有重複發票於其他同業進行交易，解決現行無跨銀行交易文件重覆性檢核機制。本案已建立跨金融機構臺幣遠匯交易重覆性驗證平臺，並完成可行性評估交由主管機關參閱，後續將規劃擴大商轉相關模式之可行性。

### 拓展數位存款客群

臺灣銀行 2021 年開辦數位存款第三類帳戶，以客戶提供其他金融機構「臨櫃」開立之存款帳號做為身分驗證方式，優化客戶體驗。另外，第二類帳戶除透過晶片金融卡認證外，增加「網路銀行代號及密碼」之身分驗證機制，以拓展數位存款客群，達成數位轉型之目標。

### 客戶保護關懷 可疑境外帳戶預警

為防止民眾將款項匯入已遭報案之境外金融帳戶，臺灣銀行持續辦理「可疑境外金融帳戶預警機制」，倘外匯跨境匯出匯款之收款人帳戶與可疑帳戶相符，行員適時提醒客戶避免遭受詐騙。每日向警政署更新可疑境外帳戶清冊，並將資料導入匯款交易系統，在提供跨境匯款服務同時，以系統比對收款人帳號是否與可疑帳戶相符，倘帳號相符即出現預警彈跳視窗，以利行員即時提醒客戶加強查證，避免遭受詐騙。本預警機制上線以來，臺灣銀行已成功攔阻多起疑似跨境詐騙案，2021 年警政署肯定該行積極配合，由警政署長親頒獎項表揚。臺灣銀行將持續發揮關懷客戶熱忱，協助警方打擊詐欺犯罪，共同守護民眾財產安全。

### 響應普惠金融 印尼快捷贖家匯款

臺灣銀行 2021 年 11 月底推出「印尼快捷贖家匯款」，款項係以美元匯出、轉換成印尼盾入帳，客戶僅需支付匯出匯款手續費及郵電費，匯款本金不扣其他費用，約 1 至 2 個營業日匯達收款人帳戶，提供友善服務予遍及全臺之印尼移工。

### 拓展業務服務

### 提供多元選擇 開發貴金屬新商品

臺灣銀行為提供國人多元化的選擇與服務，持續開發貴金屬新種商品，同時結合全行外匯、授信等企金整合業務，針對有工業用貴金屬需求之優質企業客戶，加強行銷服務，目前臺灣銀行貴金屬業務在國內市場居於領導地位。此外，有鑑於國際金融市場動盪，臺灣銀行擴大向國際精煉廠購買實體黃金，充裕黃金庫存量，充分滿足國人購金及黃金存摺客戶轉換提領需求。

### 擷節鑄幣成本 開辦硬幣存款業務

響應中央銀行擷節鑄幣成本、加速回收汰換之硬幣政策，臺灣銀行開辦硬幣存款機業務，提供客戶持晶片金融卡自行操作機器辦理硬幣存款，並透過系統以連線方式即時處理，服務區域遍及北、中、南、東，2021 年 3 月已全面上線，提供客戶多元簡便存幣管道，成效良好。

▼臺灣銀行臨櫃關懷服務獲警政署肯定，由警政署長親自頒獎表揚。







## 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，2021 年臺灣金控提供 30 項開放資料，取得 25 個金標章及 5 個白金標章；臺灣銀行提供 54 項開放資料，取得 29 個金標章及 25 個白金標章，並優先就民眾使用率高之 16 個資料集建置 Open API（應用程式介面，Application Programming Interface）（共提供 25 支 API），持續提升開放資料品質，促進資料之可取得性、易用性及易理解性；臺銀人壽提供 29 項開放資料，取得 22 項金標章，另有 7 項取得白金標章；臺銀證券提供 31 項開放資料，經品質檢測皆為金標章。

### ▼臺灣金控集團之資料開放情形與獲獎肯定

	2020 年	2021 年
臺灣金控	開放資料共 30 項 金標章：30	開放資料共 30 項 金標章：25、白金標章：5
臺灣銀行	開放資料共 53 項 金標章：34、白金標章：19	開放資料共 54 項 金標章：29、白金標章：25 資料集 API：16
臺銀人壽	開放資料共 29 項 金標章：22、白金標章：7	開放資料共 29 項 金標章：22、白金標章：7
臺銀證券	開放資料共 25 項 金標章：25	開放資料共 31 項 金標章：31

註 1：依據國家發展委員會《政府資料開放優質標章暨深化應用獎勵措施》規定，資料集若經平臺檢測獲得金標章後，可進行白金標章檢測，通過檢測項目後可獲得白金標章。上列獲得白金標章之項目均已獲得金標章，不重複列計於金標章數中。

註 2：本公司 2020 年度企業社會責任報告書原記載臺銀證券 2020 年度標章數 24 項係誤植，更正為 25 項。

## 提升客戶體驗

數位金融	優化網路金融服務	<p>臺灣銀行持續優化網路銀行及隨身版 APP 等服務，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，截至 2021 年底，累計網銀戶數已高達 411 萬戶、企業網銀（e 企合成網）用戶達 10 萬戶，2021 年度網路銀行轉帳筆數約 1,940 萬筆，交易金額 9,238 億元。</p> <p>▼臺灣銀行網路銀行推行績效</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020 年</th> <th>2021 年</th> <th>增減幅度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>網銀戶數（累計）</td> <td>400 萬</td> <td>411 萬</td> <td>2.75%</td> </tr> <tr> <td>企業網銀（e 企合成網）</td> <td>9.1 萬戶</td> <td>10 萬戶</td> <td>11.11%</td> </tr> <tr> <td>電子銀行轉帳筆數</td> <td>1,863 萬</td> <td>1,940 萬</td> <td>4.13%</td> </tr> </tbody> </table> <p>臺銀證券提供 Web、AP、語音及手機等多平臺電子下單平臺，供客戶選擇，並於電子交易系統內備有詳細操作說明，以供客戶參考使用。</p> <p>▼臺銀證券電子交易推行績效</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>臺銀證券電子下單績效</th> <th>2020 年</th> <th>2021 年</th> <th>增減幅度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>電子下單開戶累積戶數</td> <td>208,416 戶</td> <td>228,116 戶</td> <td>9.45%</td> </tr> <tr> <td>電子下單金額</td> <td>11,307.76 億</td> <td>19,897.70 億</td> <td>75.97%</td> </tr> <tr> <td>電子下單比重</td> <td>84.46%</td> <td>89.02%</td> <td>5.40%</td> </tr> </tbody> </table>		2020 年	2021 年	增減幅度 (%)	網銀戶數（累計）	400 萬	411 萬	2.75%	企業網銀（e 企合成網）	9.1 萬戶	10 萬戶	11.11%	電子銀行轉帳筆數	1,863 萬	1,940 萬	4.13%	臺銀證券電子下單績效	2020 年	2021 年	增減幅度 (%)	電子下單開戶累積戶數	208,416 戶	228,116 戶	9.45%	電子下單金額	11,307.76 億	19,897.70 億	75.97%	電子下單比重	84.46%	89.02%	5.40%
		2020 年	2021 年	增減幅度 (%)																														
網銀戶數（累計）	400 萬	411 萬	2.75%																															
企業網銀（e 企合成網）	9.1 萬戶	10 萬戶	11.11%																															
電子銀行轉帳筆數	1,863 萬	1,940 萬	4.13%																															
臺銀證券電子下單績效	2020 年	2021 年	增減幅度 (%)																															
電子下單開戶累積戶數	208,416 戶	228,116 戶	9.45%																															
電子下單金額	11,307.76 億	19,897.70 億	75.97%																															
電子下單比重	84.46%	89.02%	5.40%																															
參與建置保全 / 理賠聯盟鏈	<p>臺銀人壽參與「保全／理賠聯盟鏈」，並配合保險科技運用平臺啟用，建置保全聯盟鏈申請管道，不僅可同步啟動聯盟鏈中所有投保的保險公司申請作業，亦可簡化保戶紙本申請程序、縮短作業流程時間、減降公司人工作業成本。</p>																																	
拓展行動金融商機	<p>臺灣銀行持續拓展台灣 Pay 應用場域，2021 年主辦「新竹北埔」、「萬華商家」及「水源市場」等商圈活動，積極推廣商圈使用行動支付，並於財金資訊股份有限公司 2021 年度台灣 Pay 第 1 季至第 3 季 QR Code 交易競賽及帳單推廣競賽均獲前 2 名佳績。</p>																																	
客戶服務	擴充智能客服系統功能	<p>臺灣銀行「智能客服」系統除納入金融資訊查詢、業務諮詢、訊息推播等功能外，亦提供客戶 24 小時智能自動應答服務，客戶可透過互動式交談網頁及 LINE 官方帳號與系統進行互動式問答，提供客戶多元且即時之服務管道。</p>																																
	數位服務個人化	<p>臺灣銀行於 2020、2021 年分別針對線上申辦信用卡、就學貸款申請流程導入「數位服務個人化 MyData」應用服務，兩項服務自上線以來獲得客戶廣大好評，且在各公家機關所推行的 300 多項 MyData 線上服務中，申請次數名列前十名。</p>																																
功能優化	優化保單服務功能	<p>配合主管機關政策推動保單電子化並落實綠色金融，建置電子保單作業系統，並於 2022 年 1 月 15 日後正式啟用電子保單製發服務，保戶投保時可選擇留存紙本保單或是電子保單。</p>																																
	優化網路服務功能	<p>臺銀人壽為完善網路服務功能、提供保戶更快速簡易的申請程序，以保戶需求面向出發，除調整保戶查詢功能之外，另啟動「投資型商品線上申請平臺」建置作業，保戶可於線上查得最新投資標的資料、保險費繳納狀況與撥回情形，亦可採線上申請辦理相關變更事宜。</p>																																
	建置線上核保系統	<p>臺銀人壽 2021 年正式啟用線上核保作業系統，於紙本投保流程建置核保規則引擎，經由鍵入之要保文件資料，線上產製核保訊息供核保人員判斷承保與否。</p>																																

## 4.2 顧客權益保障與服務品質

▼臺灣金控 2021 年重大主題「公平待客及權益保護」之因應管理及評估方法



### 公平待客原則

為能促進金融服務業落實與推動公平待客原則之執行，臺灣銀行、臺銀人壽及臺銀證券訂有《公平待客原則政策及策略》，規範提供金融商品與服務時，應落實公平待客原則九大原則，相關單位並據以訂定相關執行策略。

為強化對高齡者、身心障礙者等弱勢族群金融消費之保障，透過建立重視顧客保護及誠信經營之企業文化，作為共同遵循之價值體系與行為準則，將「建立重視顧客保護及誠信經營之企業文化」、「實踐友善服務，公平對待弱勢客戶」及將消費爭議個案作通盤檢討，並明定於《公平待客原則政策及策略》中。



### 專責單位推動落實

臺灣銀行及臺銀人壽皆成立「公平待客推動小組」，臺灣銀行公平待客推動小組由總經理擔任召集人及 19 個業務管理單位主管組成小組成員，按季召開會議，並邀請獨立董事及督導副總列席指導，會中由各業務管理單位將普惠金融、友善金融、業務創新、因應理專二十一誠及信託 2.0 等公平待客原則執行情形、精進措施及查核情形，提報至小組報告或討論，再由法令遵循處彙整後提報董事會，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，落實保護客戶權益並完善內部控制三道防線之功能。

臺銀人壽公平待客推動小組則由董事會及高階主管親自領導、法令遵循室擔任秘書單位，推動小組成員由臺銀人壽總公司相關部室主管擔任。有關公平待客原則或金融消費者保護之相關重要議案，由各部室適時提報董事會，以利董事會瞭解公平待客原則相關執行情形。

臺銀證券公平待客工作小組則由總經理及總公司相關部室主管組成，管理部擔任秘書單位。相關各業務單位於提供商品或服務及每年年度結束時，就公平待客各項應遵循法規及九大原則辦理自評，並將自評結果提報董事會討論，提出可優化之具體解決方案，由董事會督導公平待客落實執行。

### 教育訓練建立文化

公平待客原則為臺灣金控集團教育訓練重點課程，除邀請董事、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」課程外，亦定期辦理員工教育宣導，並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，並作成訓練教材加強宣導；發生金融消費者申訴或金融消費爭議時，依客戶消費爭議案件處理辦法適時、妥當處理，檢視有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規，並通案檢討有無相類之情形，以精進公平待客原則之落實。

### 公平待客原則專區

臺灣金控集團建置企業內部網站「公平待客原則分享專區」，由集團各公司不定期自發提供相關資料，將內外部規範、主管機關評核作業宣導說明會簡報等教育訓練教材置於分享專區，以深化同仁公平待客之知能及落實執行。另為使消費者充分瞭解公平待客原則相關實務作業情形，臺銀人壽於公司官網及保戶電子報宣導「公平待客原則」之相關訊息，期能透過訊息傳遞渠道有效提升對金融消費者權益之保障。

### 評核機制持續改善

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。



## 金融業務法令遵循

為落實內部控制的第二道防線，臺灣金控集團恪守法令遵循計畫，並每季召開集團法令遵循單位會議，檢討各子公司法遵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。2021年，臺灣金控集團未有違反《金融消費者保護法》之相關情事。

在金融理財業務方面，臺灣銀行除依循銷售作業辦法落實風控外，亦提供客戶權益手冊，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，落實顧客權益保護。在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規定，修訂個人貸款契約，以保障客戶權益。

信用卡業務方面，則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，並告知持卡人信用卡使用方式、權利義務及可能負擔的費用等。另廣告促銷業務亦致力於充實金融消費資訊及確保內容之真實，避免誤導金融消費者。詳細遵循規範與客戶權益保障措施請見下表。

### ▼臺灣金控 2021 年重大主題「公平待客及權益保護」之因應管理及評估方法

業務內容	相關規範	客戶權益保障措施
理財業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>銷售金融商品業務作業辦法</li> <li>金融商品銷售人員管理要點</li> <li>銷售金融商品業務充分瞭解客戶作業須知</li> <li>銷售金融商品業務客戶權益手冊</li> </ul>	落實風險控管
	<ul style="list-style-type: none"> <li>銷售金融商品業務客戶紛爭處理須知</li> <li>財富管理業務客戶紛爭處理須知</li> </ul>	明確規範申訴處理程序
消費者貸款業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人購車貸款定型化契約應記載及不得記載事項</li> <li>個人購屋貸款定型化契約應記載及不得記載事項</li> </ul>	依法制定契約、主動提供申訴專線
信用卡業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>國際信用卡遺失被竊風險免責標準</li> <li>信用卡遭偽冒交易損失轉銷處理要點</li> </ul>	詳實說明持卡須知與風險
廣告促銷業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>從事廣告業務招攬及營業促銷活動管理須知</li> </ul>	對於廣告、業務招攬及營業促銷活動訂定明確規範

## 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。

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」，將來自多元管道之客戶意見統籌管理，並迅速聯繫處理。2021 年，臺灣銀行共計受理 9,757 客戶意見，較 2020 年增加 388 件。2021 年的申訴建議案件中，諮詢及建議案件約 91.96%；讚美案件約 5.89%；申訴案件占比約為 2.15%，較前一年之 2.24% 下降。

### ▼臺灣銀行近 3 年申訴建議案件分析

年度	2019 年	2020 年	2021 年	
申訴建議案件 (件數)	8,054	9,369	9,757	
平均處理時間 (天數)	1.65	1.62	1.60	
案件處理完成率	100%	100%	100%	
案件分析 (%)	諮詢及建議案件	91.65%	91.41%	91.96%
	讚美案件	5.38%	6.35%	5.89%
	申訴案件	2.97%	2.24%	2.15%
	其他案件	0%	0%	0%

臺銀人壽亦依循金融消費者保護法、公平待客之申訴保障原則等，制定客戶消費爭議案件處理辦法、消費爭議暨諮詢案件處理須知等規範，並提供顧客滿意度線上問卷，以健全消費爭議處理制度、瞭解保戶滿意度及建議，確保客戶消費爭議案件處理品質。2021 年，臺銀人壽共接收 111 件申訴建議案件，較 2020 年增加 17 件，主要申訴建議案件為對保單內容之認知差異衍生之爭議。其中，財團法人金融消費評議中心尚未評議決定者僅餘 1 件，另有 1 件經評議決定後申訴人另提司法訴訟，其他 109 件均已妥善處理。臺銀人壽將持續加強內外勤同仁之服務意識、要求多方溝通以消弭爭議。

### ▼臺銀人壽近 3 年申訴建議案件分析

年度	2019 年	2020 年	2021 年	
申訴建議案件 (件數)	115	94	111	
平均處理時間 (天數)	3.5	3.9	3.1	
案件處理完成率	100%	100%	98.20%	
案件分析 (%)	理賠	46.95%	38.3%	28.83%
	非理賠案件 (招攬)	25.22%	19.15%	13.51%
	非理賠案件 (契約效力)	5.22%	13.83%	17.12%
	非理賠案件 (條款解釋)	4.35%	0%	10.81%
	非理賠案件 (給付)	8.69%	13.83%	15.32%
	非理賠案件 (其他)	9.57%	14.89%	14.41%

臺銀證券依循《金融消費者保護法》、《公平待客之申訴保障原則》等，制定消費爭議處理要點、客訴及客服處理標準作業流程 (SOP)，並每年辦理顧客滿意度問卷，以健全消費爭議處理制度、瞭解客戶訴求及建議；另訂定及更新常見問題之指引供第一線人員熟讀及辦理教育訓練，有效提升人員專業知識及服務品質，期能提升客戶服務品質及降低客訴案件。2021 年客戶申訴及 / 或建議案件共 47 件，另向財團法人金融消費評議中心申請評議案件計有 2 件，惟經評議中心評議結果，均無損及客戶權益而須賠償之情事，其餘案件亦能有效妥善處理，並洽客戶溝通說明。臺銀證券將持續提升服務品質、有效溝通以消弭爭議。

### ▼臺銀證券近 3 年申訴建議案件分析

年度	2019 年	2020 年	2021 年	
申訴建議案件 (件數)	88	71	47	
案件處理完成率	100%	100%	100%	
案件分析 (%)	諮詢及建議案件	80.68%	69.01%	70.21%
	申訴案件	19.32%	30.99%	29.79%





## 客戶服務

### 顧客滿意度調查

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。

2021 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 5 項，共計發送 6,350 件網路問卷及臨櫃問卷，回函計有 3,294 件，回收率為 51.87%，經統計總滿意度為 99.65%。

臺銀人壽 2021 年顧客滿意度調查活動問卷內容則包括：業務招攬解說、業務員售後服務、保單核發作業服務、契約保全服務、給付作業服務、理賠作業服務、免付費客服專線諮詢、多元管道服務品質、商品內容、各類保險商品保障完整度等 10 項，共計填寫 56,850 件，總滿意度為 99.03%。

臺銀證券 2021 年顧客滿意度調查活動問卷內容包括：職員服務態度與效率、客服人員解說與服務效率、電話禮貌、服務場所環境清潔、服務設施等 5 項，共計填寫 660 件，總滿意度為 99.85%。

#### ▼臺灣金控集團客戶滿意度調查情形

		2019 年	2020 年	2021 年
臺灣銀行	問卷發送數 <sup>1</sup>	6,346	6,400	6,350
	填寫件數 (回收率 %)	3,309 (52.14%)	3,263 (50.98%)	3,294 (51.87%)
	滿意度	99.43%	99.64%	99.65%
臺銀人壽	問卷發送數	臺銀人壽為線上問卷，由客戶主動填寫		
	填寫件數	61,050	62,450	56,850
	滿意度	98.26%	99.09%	99.03%
臺銀證券	問卷發送數 <sup>2</sup>	1,368	1,265	1,330
	填寫件數 (回收率 %)	662 (48.39%)	660 (52.17%)	660 (49.62%)
	滿意度	99.85%	99.58%	99.85%

註：1. 含網路問卷及臨櫃紙本問卷 2. 含郵寄問卷及臨櫃紙本問卷

### 提升服務執行計畫

另依據「政府服務躍升方案」及「財政部提升服務實施計畫」，臺灣銀行與臺銀人壽分別訂有「年度提升服務執行計畫」以及「為民服務不定期考核」，不定期執行國內營業單位抽查。2021 年度臺灣銀行共查訪 3 家營業單位；臺銀人壽查訪所有分公司（7 家，不含國際保險業務分公司），就考核所發現之優點及建議改進事項摘要結果呈報總經理，並將建議事項函請各受查單位檢討改善，於隔年 1 月底前將年度實施考核結果函送財政部。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。2021 年臺灣銀行共舉辦 6 場大型投資理財說明會及 422 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。

#### ▼臺灣銀行透過客戶說明會，提供客戶各類金融商品資訊及投資分析建議



### 商品適合度分析

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，提供客戶便捷平臺瞭解自我風險承受度。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，提供客戶最完善之服務與保障。



## 5

## 員工照顧



## 5.1 人才概況

截至 2021 年 12 月 31 日，臺灣金控集團正式員工總數為 7,916 人（未合約聘僱人員、契約工，且不包含海外營運據點），男性與女性員工比例為 1：1.4，展現以平等原則進用人員之精神；此外，多數員工年齡層平均分布於 30~59 歲之間，象徵組織結構穩健。

## ▼臺灣金控集團員工資訊

		男性		女性		小計	
		人數	性別比例	人數	性別比例	人數	類別比例
職務分布	主管職	173	53.6%	150	46.4%	323	4.1%
	非主管職	3,183	41.9%	4,410	58.1%	7,593	95.9%
勞雇合約	正職 (不定期契約)	3,356	42.40%	4,560	57.60%	7,916	100%
	臨時 (定期契約)	0	0%	0	0%	0	0%
工時種類	全職	3,356	42.40%	4,560	57.60%	7,916	100%
	兼職	0	0%	0	0%	0	0%
年齡分布	29 歲以下	235	35.0%	437	65.0%	672	8.5%
	30~39 歲	794	39.3%	1,225	60.7%	2,019	25.5%
	40~49 歲	953	45.0%	1,163	55.0%	2,116	26.7%
	50~59 歲	1,025	45.4%	1,235	54.6%	2,260	28.5%
	60 歲以上	349	41.1%	500	58.9%	849	10.7%
學歷分布	高中以下	63	41.4%	89	58.6%	152	1.9%
	大專	2,214	39.1%	3,451	60.9%	5,665	71.6%
	碩士	1,073	51.4%	1,016	48.6%	2,089	26.4%
	博士	6	60.0%	4	40.0%	10	0.1%
總計		3,356	42.40%	4,560	57.60%	7,916	100%

註：主管職係指集團各公司單位主管（含）以上人員。

5.1 人才概況

5.2 人才培育與發展

5.3 職場平等友善

5.4 職場安全管理

## 新進員工與離職員工統計

臺灣金控集團為積極布局營運創新、數位轉型等趨勢，每年不定期以公開招募、甄選等方式延攬優秀人才，為集團注入新氣象，促進集團的永續發展；主要依據業務規劃，於預算員額及僱用預算範圍內，按《財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法》公開辦理。

2021 年集團員工

新進率為  
3.50%

離職率為  
0.68%

▼ 2021 年臺灣金控集團新進員工與離職員工人數統計

	年齡分布	男性		女性		小計	
		人數	性別比例	人數	性別比例	人數	類別比例
新進員工	29 歲以下	63	0.80%	92	1.16%	155	1.96%
	30~39 歲	55	0.69%	43	0.54%	98	1.24%
	40~49 歲	15	0.19%	7	0.09%	22	0.28%
	50~59 歲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	60 歲以上	1	0.01%	1	0.01%	2	0.03%
	合計	134	1.69%	143	0.81%	277	3.50%
離職員工	29 歲以下	5	0.06%	6	0.08%	11	0.14%
	30~39 歲	10	0.13%	9	0.11%	19	0.24%
	40~49 歲	12	0.15%	7	0.09%	19	0.24%
	50~59 歲	1	0.01%	2	0.03%	3	0.04%
	60 歲以上	0	0.00%	2	0.03%	2	0.03%
	合計	28	0.35%	26	0.33%	54	0.68%

註 1：新進率 = 報告期間新進員工人數 ÷ 集團期末員工總數

註 2：離職率 = 報告期間離職（不含退休）員工人數 ÷ 集團期末員工總數

註 3：集團期末員工總數請參照「臺灣金控集團員工資訊」



## 5.2 人才培育與發展

臺灣金控集團不僅重視組織自身的永續發展，亦同樣關注每名員工之職能成長與職涯規劃，因此，為具體提升員工專業素質、促進人力資源的有效運作，我們透過系統化的在職訓練，建構職涯管理及終身學習文化，並視組織運作及業務需求推行內部人力交流機制，培植員工發展多元專業。

### 員工教育訓練

臺灣金控集團為員工制定專屬的年度訓練計畫，提供專業知能、經營管理相關課程，鼓勵參與業務相關講座、研討會，及專業訓練機構舉辦之金融專業課程，並在疫情之前適時派出出國研習，精進專業、掌握趨勢、接軌國際；此外，本集團亦建置線上數位學習網站，讓同仁不受時空限制地跨領域進修。

2021 年  
臺灣金控集團  
員工線上學習  
課程

總時數為  
494,847.5  
小時

▼ 臺灣金控集團線上數位學習課程大綱



▼ 臺灣金控集團員工之實體課程受訓情形

員工類別	計算方式	男性	女性	小計
主管職	報告期末員工總數 (A1)	173	150	323
	報告期間受訓時數 (B1)	3,881.0	4,519.5	8,400.5
	報告期間平均受訓時數 (B1 / A1)	22.4	30.1	26.0
非主管職	報告期末員工總數 (A2)	3,183	4,410	7,593
	報告期間受訓時數 (B2)	61,812.0	91,223.5	153,035.5
	報告期間平均受訓時數 (B2 / A2)	19.4	20.7	20.3
合計	報告期末員工總數 (A3)	3,356	4,560	7,916
	報告期間受訓時數 (B3)	65,693.0	95,743.0	161,436.0
	報告期間平均受訓時數 (B3 / A3)	19.6	20.9	20.4



## 多元人才培育

### 職務輪調機制

本集團為發展全方位金融人才，訂有《職員輪調實施要點》及相關人員交流規則，從單位內的工作輪調到跨部門，甚至是跨公司的職務輪調，亦可激發同仁學習動機與工作潛能，促進知識與人際交流，建構學習型組織文化，厚植業務發展實力。

### 儲備菁英人才培育

儲備人才方面，臺灣銀行設有「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」等兩種層面的階段訓練，使年輕同仁能將業務知識實際應用於工作實務，並藉此發掘優秀同仁，儲備具有前瞻意識、創新敏捷特質之優秀幹部。

此外，為因應國際化趨勢與數位金融時代之發展需要，臺灣銀行將「電子金融部」轉型為「數位金融部」，並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，實踐數位轉型戰略，提升本集團順應金融環境變遷之彈性及韌性。

### 中高階領導人才培育

為深化中高階主管培訓綜效，加速培植管理人才，臺灣銀行開設「卓越管理人才培訓班」，由各單位薦舉的人員中甄選出具有高度發展潛力的同仁參加，課程內容包含共同科目、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。

#### ▼臺灣銀行「卓越管理人才培訓班」

培訓對象	高階經理人	中階幹部
目標能力	領導高效團隊、搶占市場先機、危機事件處理	優化管理效益、提供顧客優質服務
核心課程	領導與創新 金融產業未來趨勢 危機管理能力	管理溝通 數位金融 創新應用

## 員工考核

臺灣金控為國營事業，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，除在職未滿 6 個月的人員不予以考核外，其餘員工 100% 接受年度考核；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激勵員工開發潛能。

## 提供進修與證照補助

為培養員工終身學習觀念，臺灣金控集團亦透過經費補助的方式，實質鼓勵同仁利用公餘時間持續進修、考取國內、外金融專業證照，強化專業金融知能；此外，亦鼓勵同仁提升外語能力及資訊技能，提升個人職涯發展競爭力。



#### ▼ 2021 年員工進修與證照補助情形

類別	人次	總額（單位：仟元）
補助就讀大專院校及在職碩士專班	202	1,910
進修外語及電腦課程	372	3,052
證照補助	60	125

## 5.3 職場平等友善

臺灣金控集團極為重視人力資源，在員工的進修培訓、薪資福利、勞資關係及職場安全等方面，均訂有妥善的照顧措施與規範；2021 年本集團並未接獲違反人權或歧視相關申訴案件，亦未與雇用童工、侵害原住民，或有強迫勞動重大風險之供應商往來。

#### ▼臺灣金控集團 2021 年重大主題「員工照顧及福利」之因應管理及評估方法

重大主題	員工照顧及福利
	GRI 401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利 GRI 401-3 育嬰假
	
	包容員工多元性、保障平等工作權、提供完善福利制度，打造安全友善職場環境。
	
	短期目標： 1. 促進決策參與性別平等，縮小決策權力的性別差距。 2. 積極宣導多元包容，建立友善職場文化，打造健康工作環境，保障員工平等工作權，提升工作安全感。 3. 2022 年目標：性別教育宣導計畫之預算達成率達 80%~120% 之間。
	中長期目標： 致力提供員工優於法規之福利措施，發展人才多樣性，重視工作人權，落實反歧視原則，營薪酬造勞資互信氣氛，促進多元內部溝通，營造幸福友善企業環境。
	1. 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。 2. 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。
	
	集團員工之性別比例、員工基本薪資與臺灣基本工資之比例、違反職場包容性之申訴案件數、因勞資糾紛導致裁罰之情形。
	
	1. 臺灣金控集團員工之男女組成比例為 1：1.4。 2. 2021 年臺灣金控集團各公司之基層人員平均標準薪資與當地最低薪資（法定基本工資）之比例分別為： (1) 臺灣金控：1.64 (2) 臺灣銀行：1.52 (3) 臺銀人壽：1.44 (4) 臺銀證券：1.44 (5) 臺銀保經：1.44 3. 2021 年臺灣金控集團未有性騷擾相關之申訴成案。 4. 2021 年臺灣金控集團未發生因勞資爭議遭受裁罰之情事。
	

## 平等任用與薪酬制度

臺灣金控集團遵循平等任用的原則，不因員工性別、年齡、宗教信仰、種族、黨派等因素，而有任何形式之歧視或差別待遇，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、無障礙的工作環境，保障身心障礙者之就業勞動權益。

由於本集團為國營事業金融機構，員工的勞動條件、薪資福利及退撫制度等，悉依《勞動基準法》及主管機關相關規定辦理，同仁享有經營績效獎金、國內休假補助費、公（勞）健保及退休金等完整薪酬福利。

### ▼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及中位數

(單位：新臺幣仟元/人)

公司名稱	2020 年		2021 年	
	薪資平均數	薪資中位數	薪資平均數	薪資中位數
臺灣金控	1,241	1,026	1,270	1,050
臺灣銀行	1,401	1,080	1,429	1,138
臺銀人壽	998	911	1,061	932
臺銀證券	995	934	944	922
臺銀保經	825	870	779	798

### ▼臺灣金控集團各公司基層人員<sup>註1</sup>平均標準薪資及與當地最低薪資之比值

(單位：新臺幣仟元/人)

公司名稱	2020 年		2021 年	
	基層人員平均標準薪資 <sup>註1</sup>	基層人員平均標準薪資 / 當地最低薪資 <sup>註2</sup>	基層人員平均標準薪資	基層人員平均標準薪資 / 當地最低薪資
臺灣金控	39	1.66	39	1.64
臺灣銀行	35	1.48	36	1.52
臺銀人壽	35	1.45	35	1.44
臺銀證券	35	1.45	35	1.44
臺銀保經	35	1.45	35	1.44

註1：基層人員係指非擔任主管職務之進用最低職等職員。

註2：2020年當地最低薪資為23,800元；2021年為24,000元。

## 保障性別工作權平等

為保障性別工作權之平等，促進工作與家庭生活平衡，本集團員工享有「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歲前得申請「育嬰留職停薪」，並享有育嬰留職停薪津貼，亦於休息時間之外依法每日另給予哺（集）乳時間，以保障員工權益。

### ▼2021年臺灣金控集團員工育嬰留停情形統計

	男性	女性	合計
2021年符合育嬰留停申請資格人數 (a) <sup>註1</sup>	235	1,054	1,289
2021年實際申請育嬰留停人數 (b)	6	85	91
育嬰留停申請率 (b/a * 100%)	2.55%	8.06%	7.05%
育嬰留停預計於2021年復職人數 (c)	5	50	55
2021年育嬰留停實際復職人數 (d)	5	49	54
育嬰留停復職率 (d/c * 100%)	100%	98%	98.18%
2020年申請育嬰留停實際復職人數 (e)	8	73	81
2020年申請育嬰留停復職後持續工作一年人數 (f) <sup>註2</sup>	8	69	77
育嬰留停留職率 (f/e * 100%)	100.00%	94.52%	95.06%

註1：以過去3年（2019~2021）曾申請產假或陪產假之員工數估算

註2：實際復職日於2020年且復職後在職滿1年（2021年仍在職）

臺灣金控集團對性別平等友善之具體執行作為，除保障員工育嬰留停之權益外，亦推動辦理性平相關教育課程及宣導、建置友善廁所、加強監視設備保障員工及顧客安全等相關措施，並依行政院《性別預算作業原則及注意事項》之規定計算預算執行率，並設定相應目標<sup>8</sup>。

### ▼臺灣金控集團2021年性別平等友善執行情形

公司	具體措施	預算執行率 <sup>註</sup>
臺灣金控	1. 辦理性平教育宣導，介紹「消除對婦女一切形式歧視公約」（CEDAW <sup>9</sup> ）及多元性向、性別（LGBT <sup>10</sup> ）。 2. 自訂年度性別平等標語「認同性別多元 邁向友善職場」，置於同仁電子郵件簽名檔加強推廣，保守估計該標語於2021年的觸及人數已超過39,000人次。 3. 實施2小時線上性別平等教育：於公司教育訓練網站放置性別平等宣導課程影片「性別平等首善之國－瑞典的日常性別實作與觀察」。 4. 執行友善廁所工程。	107.68%
臺灣銀行	1. 於「銀行法務訓練班」安排「性別與法律（2小時）」課程；於新進人/員工之職前訓練班安排「性別平等及性騷擾防治法（2小時）」課程；另辦理4場「消除對婦女一切形式歧視公約宣導會（2小時）」；並於行內全球資訊網之線上學習專區置放「性別平等、共治共決－權力、決策與影響力」數位課程。 2. 執行4家分行友善廁所整修工程。 3. 更新營業場所監視設備，保障同仁及顧客安全。	99.81%
臺銀人壽	積極落實性別平等教育與性別平等規劃工作措施，加強同仁性別意識，2021年度內部教育訓練辦理「110年性別診療室－健康、醫療與照顧中的性別議題（2小時）」，總學習時數964小時，觸及人數為482人，員工參與率達100%。	84.00%
臺銀證券	1. 積極落實性別平等教育與性別平等規劃工作措施，加強同仁性別意識，以多元性別宣導影片，「希望的花朵」－消除對婦女一切形式歧視公約宣導計畫微電影，及「不簡單但能有多難」－性別平等微電影實體教育訓練，觸及人數為142人，員工參與率達70%。 2. 執行友善廁所整修工程。 3. 更新營業場所監視設備，保障同仁及顧客安全。	102.00%

註：預算執行率＝實際性別預算數/年度預算數×100%

此外，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，並廣為公告相關資訊，讓員工更瞭解職場性騷擾之防治及因應之道；2021年本集團未有性騷擾相關之申訴成案。

8. 年度預算執行率達80%~120%之間。

9. Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women，簡稱CEDAW。

10. 女同性戀者（Lesbian）、男同性戀者（Gay）、雙性戀者（Bisexual）與跨性別者（Transgender）的英文首字母縮略字。



## 員工福利計畫及健康促進措施

臺灣金控集團致力提供員工完善的福利，除法定保障內容外，另提供健康檢查、保險服務、各式補助、慰問金、獎金及其他福利措施。

### ▼臺灣金控集團提供員工完整福利措施



## 員工退休計畫

由於臺灣金控集團為國營事業，員工身分共分兩類，分別是「公務員兼具勞工身分者」及「純勞工身分者」，前者的退休資格、退休金給與標準，及退休撫卹與資遣規定，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；至於「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。

截至2021年底

臺灣金控集團各公司均設置退休準備金專戶，每年由精算師提出相關精算報告，確保足額提存以保障員工權益。

## 勞資關係、結社自由、團體協約

為促進勞資和諧、平衡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，按季辦理勞資會議；依據各項勞資議題，如提出改善勞動條件及勞工福利等，以凝聚勞資共識，使雙方之權利義務均獲保障。

若因各種情事需與員工終止勞動契約時，則依法視員工年資於契約終止前10至30日預告即將中止；2021年臺灣金控未發生因勞資爭議遭受裁罰之情事。

本集團之國內外營運據點皆充分保障員工之結社自由，臺灣銀行、臺銀證券及臺銀人壽均依《工會法》，成立有「臺灣銀行股份有限公司企業工會」、「高雄市臺灣銀行企業工會」、「臺銀人壽保險股份有限公司企業工會」及「臺銀綜合證券股份有限公司企業工會」；以保障員工會員權益、增進會員知能、改善勞動條件、促進勞資合作為宗旨，並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，與員工維持良好溝通關係。

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；另臺銀證券與臺銀證券股份有限公司企業工會亦在2010年12月完成首次團體協約之簽署。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。

### ▼臺灣金控集團之團體協約情形

公司名稱	工會	入會資格	會員占員工總數
臺灣金控	無成立工會，每季召開勞資會議 <sup>註</sup> （2021年共召開4次勞資會議，重要決議包含員工接種COVID-19疫苗之差勤假別認定方式等）	員工均得互選為勞資會議之勞方代表	勞資會議由勞方及資方各派代表參加。會中作成與員工權益相關之決議，效力均及於全體員工
臺灣銀行	臺灣銀行股份有限公司企業工會		96%
臺銀人壽	臺銀人壽保險股份有限公司企業工會	員工均有加入工會之權利	99%
臺銀證券	臺銀綜合證券股份有限公司企業工會		100%
臺銀保經	無成立工會，每季召開勞資會議 <sup>註</sup> （2021年共召開4次勞資會議）	員工均得互選為勞資會議之勞方代表	勞資會議由勞方及資方各派代表參加。會中作成與員工權益相關之決議，效力均及於全體員工

註：臺灣金控及臺銀保經依據〈勞動基準法〉及〈勞資會議實施辦法〉之規定，每季召開勞資會議。

## 新冠肺炎防疫措施

2020年1月，臺灣金控集團因應新冠肺炎疫情肆虐，立即推動各項緊急應變措施，並成立應變小組，集團係以子公司臺灣銀行為防疫工作核心，由董事長擔任召集人統籌指揮相關防疫事項，每週定期召開小組會議，隨時因應疫情發展，滾動研擬並落實相應的防疫措施，應變小組秘書單位亦每日陳報疫情監控狀況，秉持照顧員工、關懷顧客的原則，努力達成營運服務不中斷的目標。

2021年初臺灣疫情升溫，為避免其擴散風險，臺灣銀行優先啟動總行分組異地辦公至疫情趨緩之措施。

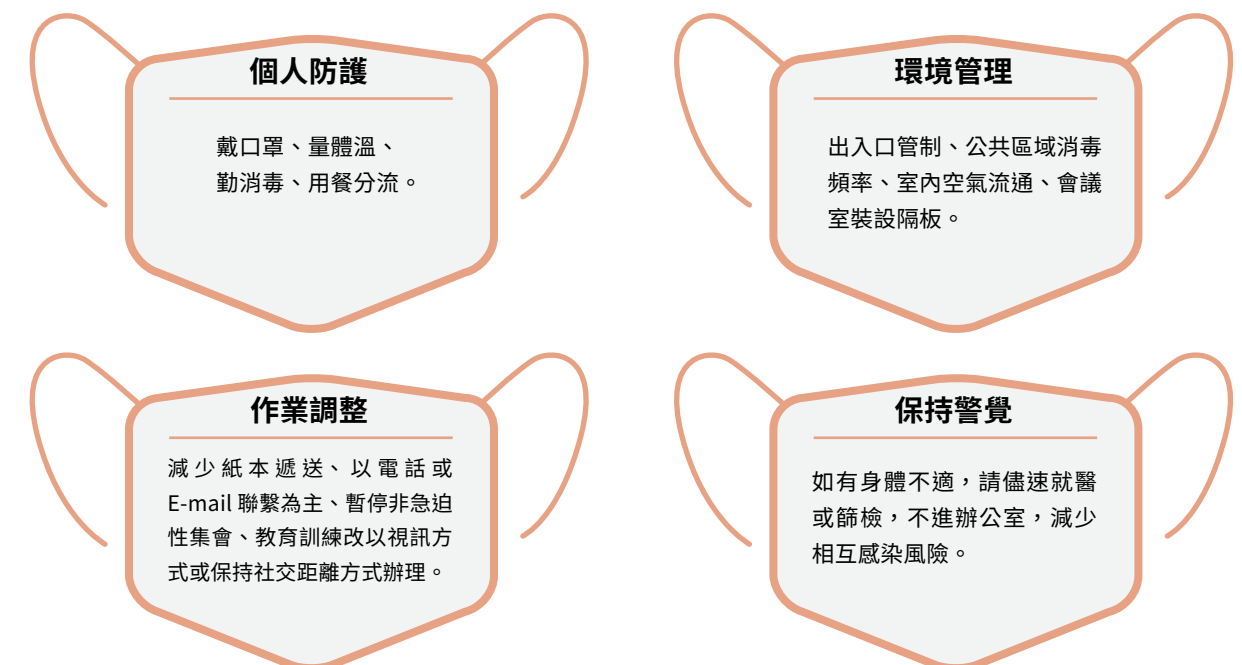
2021年3月29日臺灣銀行馬尼拉代表人辦事處同仁檢驗確診後症狀加劇，又當地醫療資源面臨崩潰之虞，基於人道精神，以同仁健康安全為優先考量，積極安排醫療專機返臺就醫，董事長及各高階主管心繫同仁狀況，與家屬共同到機場接機，表達關切慰問之意。

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，防範疫情及保護同仁健康。戮力規劃執行中央流行疫情指揮中心及集團防疫措施，持續滾動式調整，即時回應主管機關疫情通報及政策執行，致力確保集團業務穩健營運。

### ▼臺灣金控集團之完整防疫措施

	基礎防疫措施	強化防疫措施
強化健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境清消：強化辦公場所及營業場域清潔與消毒工作。</li> <li>照顧客戶：多點置放酒精消毒液供客戶使用、主動為客戶測量額溫，並視需要提供免費口罩。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>關懷員工：落實同仁健康監測與疫調追蹤通報。</li> <li>補助自費接種疫苗及 COVID-19 篩檢費用。</li> </ul>
提供防疫物資	<ul style="list-style-type: none"> <li>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均須落實口罩配戴政策。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化集團防疫物資整備及安全存量管理；提供員工防疫面罩、手套、防護衣等個人防護用品。</li> <li>補助同仁口罩購買費用。</li> </ul>
避免群聚風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>啟動國內單位異地辦公及人員輪班機制，以減降同仁健康風險，並確保營運持續。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>實施動線分流、區域聯防、居家辦公等機制，另強化出入口管制、人員分流及環境消毒，減少相互感染風險。</li> <li>在嚴謹資安控管下開放虛擬私有網路（Virtual Private Network, VPN）權限，以利實施居家辦公政策。</li> <li>優化集團各公司辦公室及會議場所之網路設備及視訊設備，以利業務營運順暢及發展。</li> </ul>
即時因應通報	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣銀行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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>隨疫情變化即時調整疫情因應措施召開會議研商，滾動式修正及執行應變方案。</li> <li>確保防疫資訊暢通，建置集團各公司三層聯繫通訊網路，落實防疫資訊即時布達，並遵期通報主管機關最新疫情資料。</li> </ul>
配合國家政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>對於有照顧 12 歲以下學童需求的同仁，實行防疫照顧假。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為提高疫苗接種覆蓋率並保障同仁健康安全，透過每劑核給公假或補休假 1 日的方式，鼓勵同仁接種 COVID-19 疫苗。</li> <li>至 2021 年底，臺灣金控集團完成 2 劑疫苗接種同仁約占 88% 以上（對象包含：正式職員、約聘僱人員、駐衛警、技工、工友、駕駛及臨時人員）。</li> </ul>

### ▼ 2021 年 7 月 27 日疫情警戒恢復 2 級後之宣導措施





## 5.4 職場安全管理

### 職業安全衛生委員會

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 人由工會推舉之。

委員會至少每 3 個月召開 1 次，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。

### 職業傷害及職業病預防計畫

#### ▼ 臺灣金控集團之職業傷害及職業病預防計畫

人因性危害預防計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>「人因危害預防計畫」：用以預防員工因長期暴露在設計不夠理想的工作環境、重複性作業、不良的作業姿勢或工作時間管理不當，引起工作相關肌肉骨骼傷害、疾病之人因性危害的發生。</li> <li>傷害狀況調查及分析：臺灣銀行主動辦理員工傷害或肌肉骨骼傷害狀況調查，內容包括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；另就結果做出危害評估，提出告知風險、健康指導、調整或更換工作等健康保護措施建議。</li> </ul>
異常工作負荷促發疾病預防計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>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，安排高風險群之臨場服務醫師及護理師訪談，瞭解適性配工之需求，並予以健康相關指導。</li> <li>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。</li> </ul>
執行職務遭受不法侵害預防計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過採取適當配置工作場所、依工作適性調整人力、提供必要保護措施，以保障員工免於遭受身體或精神不法侵害而致身心理疾病。</li> <li>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。</li> </ul>

### 職業安全教育訓練

本集團為強化職安人員之職業安全專業知識，有效降低職業災害發生風險、維護勞動場所工作者安全與健康，確實遵循我國職安及消防相關法規，進行相關人員之定期教育訓練作業。

#### ▼ 臺灣金控集團職安相關人員之教育訓練情形

依循法規	教育訓練情形
《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，以強化員工職業安全相關知識。
《消防法施行細則》	指派同仁擔任防火管理人，受指定擔任防火管理人之員工，均依法規所定期限參與複訓，以精進職安管理人員之專業知識。
《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。

### 職業傷害情形

#### ▼ 近 3 年臺灣金控集團員工與非員工工作者之職業傷害情形

年度	對象	工作時數	嚴重職業傷害事件數	嚴重職業傷害率	死亡人數	死亡率	可記錄職業傷害事件數	可記錄職業傷害率
2019	員工	16,564,416	1	0.06	0	0	8	0.48
	非員工工作者	565,440	0	0.00	0	0	0	0.00
2020	員工	16,900,000	0	0.00	0	0	6	0.35
	非員工工作者	646,000	0	0.00	0	0	0	0.00
2021	員工	16,784,640	0	0.00	0	0	11	0.65
	非員工工作者	619,008	0	0.00	0	0	0	0.00

註：

- 職業災害統計基準不包含上下班「通勤災害」。
- 承攬人經歷工時以平均每日 8 小時估算，計算公式為：(每月進廠人數 × 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：嚴重職業傷害事件數 × 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：可記錄之職業傷害事件數 (包含嚴重職業傷害事件數、死亡人數及其他可記錄之職業傷害事件數) × 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。

#### ▼ 近 3 年臺灣金控集團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)	傷害類別 (描述造成傷害之原因)
2019	員工	407	0.48	24	0.10	跌倒 (員工於辦公場所行走或上下樓梯時不慎跌倒)
	非員工工作者	0	0.00	0	0.00	
2020	員工	185	0.35	10	0.05	
	非員工工作者	0	0.00	0	0.00	
2021	員工	369	0.65	21	0.11	
	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。
- 失能傷害頻率 (Disabling Frequency Rate, FR) = 失能傷害事件數 × 1,000,000 / 總經歷工時 (計算至小數點後 2 位，不 4 捨 5 入)。
- 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，不 4 捨 5 入)。
- 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，不 4 捨 5 入)。



## 6

## 綠色營運



## 6.1 營運環境永續

為致力「巴黎協定」(The Paris Agreement) 及 2050 淨零目標，臺灣金控集團積極拓展再生能源裝置容量、推行節能減碳、省水減廢等管理措施與改善方案，另透過綠色採購行為加強供應鏈管理效益，牽起我國產業共同善盡環保責任。

2021 年，臺灣金控無違反《廢棄物清理法》及其他環保法規之情事。

## 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》，臺灣金控集團各公司均設有「節約能源推動小組」，由副總經理擔任召集人，指定能源管理員推動節約能源，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。每半年召開一次小組會議，檢討節約能源推動情形、節能目標執行成效並擬訂改善對策。

## 建置太陽光電

隨全球能源情勢日益嚴峻，為促進多元能源發展、增進再生能源占比，以豐富低碳能源，因此配合政府政策盤點、評估自有行舍，將合適空間以公開招標方式出租業者設置太陽光電發電設備。

排除屋齡老舊、規劃拆除重建、屬文化資產或列管潛力建築後，計有 52 處自有行舍可建置太陽光電設備，其中，與國家發展委員會共同持有的寶慶聯合大樓，以及臺中、新營、鳳山等 3 家臺灣銀行分行屋頂已建置共 350.7 kW 裝置容量的太陽光電設備；2021 年另公開標租 6 家分行行舍屋頂，預計 2022 年底前完成建置；後續將視其發電效益，評估擴大標租之可行性，為潔淨能源善盡一份心力。

透過標租行舍屋頂建置太陽光電發電設備的方式，可免高額建置成本、後續保養維護、天然災害及其他因素造成設備無法正常運轉之風險，每年亦可收取約新臺幣 114 萬元的租費，獲得經濟效益。

## ▼臺灣金控集團太陽光電設備建置情形

已建置據點及裝置容量	規劃建置據點
<ul style="list-style-type: none"> <li>寶慶聯合大樓：70.8 kW (與國發會共同持有)</li> <li>臺中分行：158.4 kW</li> <li>新營分行：64.8 kW</li> <li>鳳山分行：56.7 kW</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>城中、竹北、南投、太保、新興、苓雅等 6 家分行</li> <li>2021 年 8 月辦理公開標租，現正進行建置作業，預計 2022 年底前完成建置</li> </ul>

## 力行節能減碳

有關臺灣金控集團的能源節約推動上，透過持續宣導節能措施所能貢獻的減碳效益，培養員工相關意識，進而影響其日常行為，逐步提升認同感及參與度，建立綠色辦公文化。

## 節約用電

本集團配合行政院之「政府機關及學校用電效率管理計畫」強化用電管理，以 2015 年為基期，訂定節約用電以 2023 年用電效率較 2015 年提升 10% 為總體目標；臺灣銀行 2021 年度用電效率較 2015 年提升 13.05%，將持續推動政府節能減碳計畫，以善盡企業社會責任。

6.1 營運環境永續

6.2 供應商管理

6.3 氣候變遷

6.4 永續金融





#### ▼ 臺灣金控集團之節約用電措施

	汰換耗能設備	落實節能行為
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。	鼓勵低樓層之間移動時多利用樓梯。
空調及其他電器	優先採購具「節能標章」，並選擇「能源效率標示」級數小的電器產品。	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對空調設備設定適溫（26~28度），確實關閉門窗防止冷氣外洩，並視需要配合電扇使用。</li> <li>拔除不常使用的電器設備插頭，需要時再插電使用。</li> <li>落實日常空調設備定期清洗保養、巡檢及異常管控，降低耗損。</li> </ul>
照明	採用省電燈管、LED燈具及電子式或高效率安定器。	兼顧行動安全與視力健康的前提下，挑選適當空間隔盞開燈或予以關閉。

#### ▼ 臺灣金控集團近 3 年電力使用統計表

	2019 年	2020 年	2021 年
用電量 (度)	45,967,288	44,241,813	42,166,150
耗能量 (GJ)	165,482.24	159,270.53	151,798.14
溫室氣體排放量 (噸 CO <sub>2</sub> e)	23,397.35	22,209.39	21,167.41
年增減量 (%)	-	↓ 3.75%	↓ 4.69%

註 1：轉換係數為 0.0036 GJ/度。

註 2：電力排碳係數採經濟部能源局之公告資訊：2019 年為 0.509 公斤 CO<sub>2</sub>e /度；2020 年與 2021 年為 0.502 公斤 CO<sub>2</sub>e /度。

#### ▼ 透過醒目標語鼓勵短距樓層間的移動以樓梯步行為優先



#### 節約用油

臺灣金控集團訂有《公務車輛管理要點》，以有效調度車趟、確實共乘原則，提高出車效益；另定期汰換老舊、耗油之公務車輛，改以電動、油電混合或能源轉換效率較高之車輛替代，貫徹節能目標。

此外，針對近距離移動或往返地點均處於大眾運輸便捷之處，則鼓勵同仁步行或搭乘大眾交通工具前往，並訂有《公務使用悠遊卡標準作業流程》。

2021 年本集團用油量較 2020 年減少 8.85%，除顯示本集團積極落實綠色運輸政策外，亦有多數原因是受新冠疫情三級警戒的相關人員分流政策所致。

#### ▼ 臺灣金控集團近 3 年用油使用統計表

	2019 年	2020 年	2021 年
用油量 <sup>註1</sup> (公升)	410,190	394,017	359,146
耗能量 <sup>註2</sup> (GJ)	13,393.03	12,864.97	11,465.20
溫室氣體排放量 (噸 CO <sub>2</sub> e)	965.91	927.82	845.71
年增減量 (%)	-	↓ 3.94%	↓ 8.85%

註 1：僅臺灣銀行之自有運鈔車及小貨車少量使用柴油。

註 2：能源熱值係數參照環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4。

#### 有效利用資源

##### 節約用水

臺灣金控集團除了在各式用水設施上布告節約使用的提醒標語外，亦定期巡檢抽水馬達、水塔、水龍頭或其他水管接頭以及牆壁或地下管路，確認有否漏水情況並及時處理，以避免水資源浪費；定期汰換老舊設備時，更優先使用有「省水標章」的水龍頭及馬桶，提供適用的出水量，確保水資源的有效利用。

2020 年用水量年增 8.41%，主要是因新冠肺炎疫情期間宣導員工勤洗手，及環境清消所需而導致。2021 年用水量減少 11.75%，則是因應疫情三級警戒相關政策，現場來客人數減少，並改採節水裝置所致。

#### ▼ 臺灣金控集團近 3 年用水使用統計表

	2019 年	2020 年	2021 年
用水量 (度)	332,273	360,211	317,915
用水量 (百萬公升)	332.27	360.21	317.89
年增減量 (%)	-	↑ 8.41%	↓ 11.75%

註 1：轉換係數為 0.001 百萬公升/度。

註 2：均取自第三方組織水。



## 節約用紙

臺灣金控集團透過各項電子化措施，積極推行少紙化政策，有效節省用紙量及紙張利用率，間接降低製紙所造成的環境負荷。

- 實施金融業務電子化：包括建置臺灣銀行 e-loan 系統、拓展網路銀行、行動銀行、電子帳單、電子通知單等電子化服務。
- 公文簽核電子化：推動公文線上簽核系統、逐年提升線上簽核比率，以減少紙本文列印。
- 改為提供電子檔資料：提高線上會議及線上教育訓練之占比，並以電子檔取代紙本會議資料或教材，節省紙張用量。
- 落實綠色採購、提升用紙效益：採購再生影印紙、再生擦手紙等，並全面實施影印紙回收運用，以雙面列（影）印為原則，提高資源利用率，減少環境衝擊。

### ▼臺灣金控集團少紙化政策推動情形

配合政府政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 配合內政部「免戶籍謄本」計畫，相關業務項目得以新式戶口名簿或電子戶籍謄本代替，落實金融業務免附戶籍謄本之措施，減少戶籍謄本申請量。</li> <li>• 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，落實減紙作為。</li> <li>• 配合財政部修正《稽徵機關單一窗口受理查詢被繼承人金融遺產資料作業要點》及《遺產稅納稅義務人查詢被繼承人財產參考資料作業要點》相關規定，臺灣銀行建置相關資訊系統，透過資訊系統發查及產製資料提供予國稅局，營業單位無需另以公文回復。</li> <li>• 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，亦能降低郵寄成本。</li> <li>• 配合主管機關政策推動保單電子化並落實綠色金融，建置電子保單作業系統，提供保戶多樣選擇，保戶投保時可選擇留存紙本保單或電子檔方式取得電子保單。電子保單製發服務於 2022 年 1 月 15 日正式啟用，供保戶選擇，以全年發單量 1% 估算電子保單發行約 2,000 份，每份約 20 張，預估可簡省約 4 萬張紙張，相當於節省 80 包的 A4 紙（500 張／包），若以每包 A4 紙碳足跡為 3.80 公斤二氧化碳為基準計算，約可減少 304 公斤的碳排。（註：依據<a href="#">環保署產品碳足跡資訊網</a>，一包 500 張裝的 A4 紙碳足跡為 3.8 公斤 CO<sub>2</sub>。）</li> </ul>
改變作業方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 徵審作業自動化，完成建置臺灣銀行 e-loan 系統，全面推動分行經理權限之授信案件於線上簽核；總行之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。</li> <li>• 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。</li> </ul>
協調客戶習慣	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 開辦新臺幣、外匯數位存款帳戶線上開戶業務，屬新臺幣活期儲蓄存款及外匯綜合存款無摺戶者，帳戶進行交易後，每月對帳明細以電子郵件寄送存戶，推動存款無紙化業務。</li> <li>• 積極鼓勵信用卡友申辦信用卡帳單服務。截至 2021 年底，申辦戶數共 76,430 戶，普及率約占 36%。</li> <li>• 鼓勵屆期還款之就學貸款戶申請電子帳單，對於原已留存正確電子郵件信箱者，主動寄發電子帳單，2019~2021 年發送戶數分別為 73,682 戶、75,724 戶、78,235 戶，年增率有穩定增加的趨勢。</li> </ul>



## 保護珍貴老樹

臺灣銀行現階段共有臺北市及高雄市共 85 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，每年投入經費逾 100 萬元，將文化資產活化與老樹保存相互融合，建構兼具自然與歷史資源的體驗場域，達成雙效局面。

## 興建綠建築行舍

臺灣金控集團致力推動新興營運據點全面取得綠建築標章的肯定，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臺灣銀行營運據點，包括：

- 臺南創新園區分行：行舍於 2016 年完成驗收，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」。
- 北大路分行：行舍於 2017 年完成驗收，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」。
- 東部疏散倉庫（暨臺東分行臨時行舍）：行舍於 2018 年完成驗收，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」。
- 2021 年興建中的「新永和行舍新建工程」取得候選綠建築證書及智慧建築證書；六堵倉庫第一期新建工程亦已取得候選綠建築證書。



## 6.2 供應商管理

### 供應商管理政策

臺灣金控集團為國營事業，有關供應商管理政策，均依《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，若供應商有違反相關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。

截至 2021 年底，臺灣金控集團合作的供應商種類包括：服務供應商、設備供應商及工程協力商，並區分電腦設備、電信通訊、人力資源、傢俱設備、印刷品、辦公庶務用品、營繕及機電工程等。與 2020 年相比並無重大變動。

### 辦理綠色採購

臺灣金控集團依循《政府採購法》及《機關優先採購環境保護產品》之規定，積極推動綠色採購政策，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。

#### ▼臺灣金控集團近 3 年辦理綠色採購之目標與達成情形

年度		2019 年	2020 年	2021 年
目標比率		90%	95%	95%
達成比率	臺灣金控	99.99%	99.96%	99.99%
	臺灣銀行	91.06%	97.10%	97.90%
	臺銀人壽	100%	100%	100%
	臺銀證券	100%	100%	100%

綠色採購占比之統計方法：依據環保署每年訂定之《機關綠色採購績效評核方法》所訂指定採購項目比率目標配合辦理。

註：臺灣銀行之數據涵括臺銀保經資料。

### 優先採購弱勢團體產品服務

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，均優先向弱勢團體採購。

#### ▼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

年度		2019 年	2020 年	2021 年
目標比率		5%		
達成比率	臺灣金控	13.92%	16.04%	17.61%
	臺灣銀行	31.65%	31.74%	33.25%
	臺銀人壽	6.65%	7.10%	9.41%
	臺銀證券	9.04%	7.67%	13.21%

註 1：臺灣銀行之數據已涵括臺銀保經資料。

註 2：「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」申報平台之填報數據是由各公司自行回覆，2021 年平台系統更新，須逐筆登載相關數據，報財政部審核後繳交衛生福利部確認，又依所訂辦理期程表規定，財政部應於 2022 年 6 月 30 日前完成審核；因此本表呈現之數據為臺灣金控集團各公司自結數。



## 6.3 氣候變遷

氣候變遷帶來的挑戰是全球的關注焦點之一，如何調適、減緩氣候衝擊為企業重要的經營課題，臺灣金控集團積極面對氣候議題，已將氣候變遷風險、新興風險等納為整體性的風險管理政策；藉由盤點相關風險與機會，進行鑑別管理，提升面對氣候風險的應變韌性。

### 氣候變遷因應策略

為減緩氣候威脅，集團除積極推動各項環保節能減碳措施、減少溫室氣體排放量外，亦以身為國營龍頭銀行的責任，強化綠色金融、責任投資等永續金融服務，充分發揮業務影響力，期望藉由我們在金融市場所扮演的關鍵角色帶動同業與各式產業，齊心協力達成 2050 淨零排放及永續發展目標。

臺灣金控集團為達成環境永續目標，除制定《永續金融政策》，引領集團各公司發展外，金控公司及子公司臺灣銀行、臺銀人壽及臺銀證券，均設置企業永續發展委員會，戮力專注於推展責任金融、環境永續、社會參與、公司治理、員工照護及顧客權益等面向，透過積極推動永續金融業務，強化綠色金融，以協助我國綠能產業發展，順利完成低碳轉型。



## ▼臺灣金控集團氣候相關財務揭露之核心 4 要素及 2021 年執行成果

## 治理

- 臺灣金控集團負責制定集團永續金融政策，將環境保護、綠色金融等納入政策實施原則，作為各公司踐履永續經營之綱領與方向，健全集團永續發展。
- 通過設置「集團企業永續發展委員會」，由金控及各子公司最高治理及管理階層擔任委員，同時成立永續發展推動小組，並就財政部「ESG 倡議平臺具體執行方案」中，有關氣候變遷風險、環境保護及綠色金融等永續金融目標之執行及成效進行追蹤管控。
- 透過集團風險管理專案小組會議，督導子公司風險管理部門每半年報告氣候變遷風險管理執行情形，並作為各子公司之經驗分享與知識交流平臺。
- 臺灣銀行及臺銀人壽亦透過各自之「企業永續發展委員會」統籌永續及氣候變遷議題，並定期向董事會或常務董事會報告相關執行情形與實施成效；臺灣銀行亦透過風險管理委員會定期監管各項氣候變遷風險管理結果，包括：氣候變遷風險評估結果及相關因應作為、對作業風險損失事件發生頻率與損失金額之分析等。

## 建立意識：

- 臺灣金控集團透過持續關注氣候相關議題之國際發展趨勢，致力提升全體同仁的氣候變遷意識與因應知能，並全力配合政府政策，以集團中的主要對外營業單位－臺灣銀行為帶動產業綠色轉型的主力，為我國 2050 淨零排放目標做出貢獻。

## 具體因應：

- 對於集團自身所能貢獻的節能減碳措施上，臺灣金控設有「節約能源推動小組」，訂定組織內部之節能目標，並以有效善用能源為主要執行措施。
- 訂有集團《重大偶發事件危機處理實施要點》、臺灣金控《重大偶發事件危機處理須知》等規範，於災害發生時，迅速通報並採取相關應變措施，期能降低損害，維持正常營運；子公司亦均訂有危機通報處理、災害緊急應變、營運持續管理等相關規範，以降低重大實體災害（如地震、火災）或服務中斷事件所造成之衝擊。

## 透明揭露：

- 臺灣金控及臺灣銀行協同參與由銀行局暨銀行公會邀集銀行同業成立的「氣候變遷風險管理專案小組」，規劃於 2022 年 10 月完成《氣候相關風險管理實務手冊》及《氣候相關財務揭露之案例彙編》，並進行後續宣導及意見調查，整體專案預計於 2023 年 3 月完成；透過氣候風險管理知能提升，奠定本集團氣候變遷因應韌性基礎。
- 臺銀人壽參與由產、壽險公會成立之「本國保險業氣候相關財務揭露實務手冊」專案小組，定期召開專案會議，共同建置「保險業氣候相關風險財務揭露指引」，整體專案預計於 2023 年 2 月底完成。
- 臺銀人壽遵循金管會要求，於 2021 年「保險業自我風險及清償能力評估（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，並納入投資與承保對象受氣候變遷影響因而轉型，對其經營實務可能造成的改變或衝擊等，以強化風險評估結果的精準度。
- 臺銀證券為因應櫃買中心最新修正之「證券商風險管理實務守則」<sup>11</sup> 要求證券商應於 2023 年 6 月底前揭露氣候風險管理資訊，將與同業及證券商同業公會保持密切聯繫，以建置周全之氣候風險管理機制，並完整揭露。

## 帶動產業：

- 臺灣金控集團持續積極配合政府綠能政策，掌握相關綠色商機、促進產業永續發展；如鼓勵企業重視綠色能源及 ESG 永續投資之發展，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，善盡盡職調查的責任，創造長期投資價值。

11. 增訂氣候風險（採納 TCFD 架構）相關之管理機制

## 風管制度：

- 臺灣金控集團督促子公司辨識潛在氣候變遷相關風險與機會，掌握對營運財務的影響，並逐步建立管理機制，將氣候變遷相關風險與機會融入營運決策，並持續投入綠色金融相關之投／融資項目，以響應政府及支持企業能源轉型；同時要求子公司於風險管理監控報告新增「氣候變遷風險」單元，揭露相關辦理情形。
- 督促子公司落實赤道原則與盡責投資原則，加強審視授信客戶與投資對象是否善盡環境保護、誠信經營與社會參與之責，並加強貸後與投資後之追蹤管理效能，持續引導其強化氣候變遷風險因應對策。
- 自 2021 年第 3 季起臺灣金控集團之風險監控報告新增「氣候變遷風險」，完整揭露子公司氣候變遷風險管理情形，內容包括配合主管機關規範辦理進度、實體風險盤點（歷年氣候作業風險損失事件盤點、營業據點、自有及投資不動產、不動產授信擔保品辨識高淹水風險區域分析）、轉型風險盤點（溫室氣體盤查、執行綠色採購）、敏感性產業盤點、對綠能投資及授信執行情形等，並按季提報董事會。
- 臺銀人壽配合金管會修訂之《保險業自我風險及清償能力評估機制作業規範》及《保險業風險管理實務守則》，將氣候變遷風險納入《風險管理準則》及「保險業自我風險及清償能力評估政策」之修訂作業，並提報董事會通過；未來將逐步依《本國保險業氣候相關財務揭露實務手冊》，強化相關風險管理機制建置。
- 臺灣銀行、臺銀人壽及臺銀證券等主要對外營業單位均訂有《作業風險損失事件蒐集要點》，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。

## 實體風險：

- 各子公司均依據「科技部災害管理資訊研發應用平台」AR5 情境之淹水風險辨識（臺灣各鄉鎮地區依據淹水危害程度分為 5 級），就風險最高等級的區域，與營運據點、自有不動產、投資性不動產、不動產授信擔保品等座落情形進行盤點、分析；其中臺銀人壽並預計於 2022 年參考盤點結果，在自設壓力測試中新增相關風險情境辦理測試，並將結果納入 ORSA 監理報告。

## 轉型風險：

- 針對氣候相關轉型風險：各子公司均自 2021 年開始將高碳排行業納入高污染行業調查作業，完成高污染暨高碳排行業盤點，依此訂定 2022 年行業別投資及授信限額，將高污染暨高碳排因子納入限額訂定之調整因素。臺灣銀行已於 2021 年將其盤點結果納入壓力測試作業，臺銀人壽則規劃於 2022 年導入，並將測試結果呈現於 ORSA 監理報告。

## 實體據點因應：

- 臺灣金控集團將持續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。
- 集團設定氣候風險相關評量指標，包括：建置太陽能光電、節能減碳（節約用電、用油、用水、用紙）、興建綠建築行舍等，詳請參閱章節「6.1 營運環境永續」。

## 限制高風險產業：

- 本集團依行政院主計處行業中分類對 38 個行業別分別訂定授信、投資限額，依前揭行業別分類基礎，辨識高碳排之非金屬礦物製品製造業、基本金屬製造業、電力及燃氣製造業、石油及煤製品製造業、化學材料製造業等 5 大業別，其總限額占全部行業限額比重如下表；所設限額比重將逐年下降，且實際暴險亦遠低於年度限額。

## ▼ 5 大高碳排業別之年度限額目標與實際承作情形

	2020 年		2021 年		2022 年
	限額	實際承作餘額	限額	實際承作餘額	限額
授信	16.66%	3.16%	16.18%	3.33%	16.09%
投資	11.35%	4.47%	11.22%	4.45%	10.83%

## 指標及目標

## 落實盡職治理：

- 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，並將授信戶之「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，並定期追蹤考核授信戶是否履行有關 ESG 之承諾事項，另建有「高污染環境產業通報」系統，將是否為高污染產業納入徵審原則，並將授信戶是否履行承諾及有無環境污染紀錄做為授信審核參考。此外，更納入道瓊永續指數、臺灣永續指數、公司治理等 ESG 指標，連結利（費）率優惠減碼，實質鼓勵客戶積極實踐 ESG 精神。
- 臺銀人壽對放款法人戶已訂定《臺銀人壽企業授信戶履行企業社會責任檢視表》，內容涵蓋：排除政策爭議性產業（博奕、色情）、環境保護、企業誠信經營（治理風險、人權）、企業社會責任等，作為授信判斷。另訂有《投資政策》、《有價證券投資辦法》等規定，包括資金運用範圍、投資規範、限制及風險等，以善盡機構投資人之責任。針對國內投資，亦參考國內上市櫃公司之企業社會責任報告書、專業獨立機構之評鑑以及 ESG 相關之指數，國外投資則參考彭博資料庫所提供之 ESG 資料，以多元面向評估社會責任投資。
- 臺銀證券依據《機構投資人盡職治理守則》訂定《盡職治理政策》，透過關注被投資公司及發行公司之營運狀況，參與法人說明會、與管理階層互動、出席股東會與投票等方式參與被投資公司及發行公司之公司治理，並將被投資公司及發行公司之 ESG 面向納入考量，整合於投資或承銷流程與決策中，以促進被投資公司及發行公司之永續發展，進而提升客戶長期利益，並對整體社會帶來正面影響。



## 6.4 永續金融

臺灣金控集團倡議聯合國永續發展目標 (SDGs)、《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》、世界經濟論壇 (WEF)《反貪腐夥伴倡議—反賄賂守則》及國際勞工組織的《工作基本原則與權利宣言》等國際公認之規範與原則，不僅將相關永續議題融合至營運策略中，亦將其延伸至融資、投資業務的評估、篩選標準，以呼應政府的永續金融政策；透過各子公司之業務特長，致力責任金融、綠色金融、普惠金融等精神之實踐。

### 積極倡議永續金融

#### 參與公股金融事業 ESG 倡議平臺

因應氣候變遷、國際倡議等永續議題，財政部 2021 年 10 月 4 日宣布「公股金融事業 ESG 倡議平臺」正式啟動，臺灣金控集團依「組織與 ESG 資訊揭露」、「責任金融」及「環境及社會績效」等主軸於短中長期階段推動多項執行方案，臺灣銀行辦理包括簽署赤道原則、發行綠色或可持續發展債券等，期盼藉由公股金融事業的聯合倡議，促使更多企業重視及因應 ESG，引領產業邁向永續。

#### 參與公股金融事業聯合供應商大會

臺灣銀行邀請供應商、企業金融客戶共同參與同業舉辦之「公股金融事業聯合供應商大會—永續金融領航會師」，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。

#### ▼臺灣銀行邀請供應商、企業金融客戶共同參與「公股金融事業聯合供應商大會」



#### ▼臺灣銀行呂桔誠董事長、許志文總經理與企業金融客戶合影



### 責任金融

#### 導入赤道原則

臺灣銀行對高污染產業訂有相關微審原則及建有「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 年開始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，於 2022 年 5 月 6 日正式簽署加入赤道原則 (Equator Principles) 協會，成為自願簽署之全球性會員銀行之一。

#### ▼臺灣銀行推動赤道原則辦理情形與歷程



### 落實盡職治理

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，亦納入內部控制制度；另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、落實監督角色，敦促被投資公司強化 ESG 具體作為並帶動產業、經濟及社會之整體發展。

除臺灣金控及臺銀保經依法未辦理財務性投資外，集團各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》，2021 年度子公司參與股東會投票比率及電子投票比率如下：

#### ▼臺灣金控集團公布盡職治理情形

	臺灣銀行	臺銀人壽	臺銀證券
參與股東會投票比率	95.50%	100.00%	100.00%
電子投票比率	88.90%	100.00%	98.00%

#### ▼臺灣金控集團公布盡職治理情形





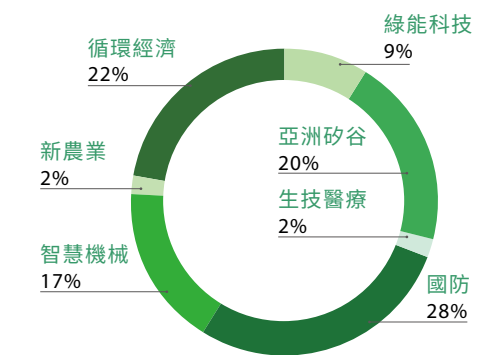
## 綠色金融

### 綠色融資

#### 5+2 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」，扶植永續發展關鍵產業，並於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。2021 年 10 月更獲金管會表揚為「新創重點產業放款」績優銀行。

#### ▼ 5+2 新創重點產業放款餘額占比



#### ▼ 5+2 新創重點產業放款餘額增長狀況 (單位：新臺幣億元)

年度	2019	2020	2021
金額	3,841	4,160	4,167
成長金額	164	319	7

年度	2019	2020	2021
綠能科技	9%	8%	9%
亞洲矽谷	19%	20%	20%
生技醫療	2%	2%	2%
國防	27%	29%	28%
智慧機械	17%	17%	17%
新農業	2%	2%	2%
循環經濟	24%	22%	22%

註：近 3 年各重點產業之放款比例並無明顯差異。

#### 綠能科技產業授信

因應國家綠能政策發展，中鋼公司扛起「產業鏈在地化」的使命，擔任國內離岸風電水下基礎供應鏈之重要角色，並與丹麥商「哥本哈根基礎建設基金」(CIP) 共同開發彰化外海之中能風場；該風場為我國規模最大的在地化離岸風場，透過中鋼子公司專案整合共 27 項產業在地化項目、200 多家供應商（包含 40 家核心廠商與周邊廠商），為離岸風電國家隊奠定堅實基礎。

臺灣銀行為配合政府推動再生能源發展，並支持中鋼公司投入綠能產業鏈，繼 2019 年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」聯貸案（總額度為新臺幣 250 億元）後，再次與兆豐銀行、合作金庫、中國信託、第一銀行及土地銀行等 5 家銀行統籌主辦中能離岸風場聯貸案（總額度達新臺幣 452 億元），並擔任額度管理銀行，全案已於 2021 年 11 月 24 日完成簽約，協助中能發電開發總裝置容量達 300MW 的離岸風場（約可提供 30 萬家戶全年用電量）。

臺灣銀行力挺綠能產業發展，積極辦理綠能相關科技產業融資，響應政府政策，亦持續派員參加相關國際研討會及培訓課程，強化授信審核人員評估相關專案融資之能力，將資金挹注低碳產業，實際推動我國的綠能發展，為 2050 淨零排放目標貢獻心力。

#### ▼ 臺灣銀行綠能產業授信情形

項目	太陽能電池製造	離岸風電	太陽光電	其他綠能	合計
授信戶數	7	2	7	1,644	1,660
授信餘額 (新臺幣億元)	3.52	8.40	16.65	790.95	819.52

註：統計數據截至 2021 年底。

#### 參與國家融資保證機制

臺灣銀行藉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，提供重大經濟發展項目所需融資保證，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；臺灣銀行出資新臺幣 2.7 億元，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。

#### 授信戶追蹤考核

臺灣銀行針對授信額度達新臺幣 1,000 萬以上的授信戶（簡稱追蹤戶）執行定期追蹤考核制度，並依追蹤戶的風險情形制定 2~6 個月不等的追蹤頻率，確認其是否履行「授信承諾」，並予以考評紀錄；業務分行將在追蹤戶申請續約時，依其考核結果予以評估能否再續約，或是否需調整續約條件。

如授信戶有違反環保法令遭裁罰之情形，除即時輔導授信戶改善及供徵審作業參考外，將登錄於該行「高污染環境產業通報作業」平臺<sup>12</sup>，並將被裁罰原由列入該戶之追蹤考核事項，持續追蹤確認其改善情形。

臺灣銀行嚴格執行上述追蹤考核及登錄制度，擔負對授信戶盡職調查之責，落實綠色金融原則。

#### ▼ 臺灣銀行近 3 年授信戶追蹤考核情形

年度	2019	2020	2021
追蹤考核重要授信戶數	30,539	32,796	35,355
未能履行授信承諾戶數 (占比)	117 (0.38%)	55 (0.17%)	62 (0.18%)
歷年累積輔導改善後解除列管戶數	102	84	37
授信戶遭環保法令裁罰件數	30	24	58

#### 綠色投資

臺灣金控集團長期致力永續發展，聚焦於各子公司運用資金管理及投資行為，實際帶動企業重視相關議題，促使產業以追求永續發展為目標的正向循環。

2021 年，臺灣銀行辦理「台新 ESG 環保愛地球成長基金」首次公開募集；臺銀證券則辦理發展綠色能源企業之籌資業務共 9 檔，承銷總金額達 4.44 億元，其中包含綠色債券 1 億元。

#### ▼ 臺灣金控集團近 3 年綠色投資情形

類別	主要內容	2021 年底餘額 (新臺幣：億元)
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，該公司近年亦積極轉型發展再生能源，以及導入低碳、低污染之電源。	68.06
永續債券	主要透過臺灣銀行及臺銀人壽投資支持綠色能源及環境相關債券。	225.00
合計		293.06

12. 截至 2021 年底，該平臺已累積登錄 1,503 件裁罰案。



## 普惠金融

臺灣金控集團為發揮服務多元社會的包容性精神，持續開發並推行能讓弱勢族群、小微、中小企業均能順利取得合理便利、平等的金融商品，秉持普惠金融理念，公平服務每位客戶；未來亦將持續運用金融科技創新作為，逐步精進金融服務品質及可及性。

### ▼臺灣金控集團普惠金融服務情形（單位：新臺幣佰萬元）

對象	業務項目		2019	2020	2021
弱勢族群	微型保險	累計承保件數	21,111	21,305	21,442
		累計承保保額	7,697	7,750	7,793
	金福氣小額終身壽險	有效契約累計件數	572	831	1,094
		累計保險金額	180	289	406
	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	21,093
		累計開戶餘額	344	633	1,001
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	2,214
		累計承作件數	14	14	18
	以房養老－樂活人生安心貸貸款	累計核貸額度	88	88	115
		件數	37,932	40,921	48,137
	與高齡化相關保險商品有效契約	金額	128	128	142
		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	14,931
		承作件數	5,440	4,388	4,608
	青年安心成家購屋優惠貸款	承作金額	21,307	17,686	20,051
		貸款件數	1,449	3,345	5,864
	青年創業及啟動金貸款	貸款餘額	1,361	3,305	5,535
		青年創業貸款	男性承貸人數	1,031	2,222
	男性承貸餘額		985	2,247	3,662
	女性承貸人數		418	1,123	2,058
	女性承貸餘額		376	1,058	1,873
	微型創業鳳凰貸款	男性承貸人數	77	82	83
		男性承貸餘額	37	46	48
		女性承貸人數	313	317	319
女性承貸餘額		124	139	133	
中小企業	中小企業	放款餘額	364,255	414,593	433,219
	小型及新創中小企業	放款餘額	177,980	209,298	217,936
其他	社會公益信用卡	累計捐助金額	38	41	44
	雙語分行	累計家數	1	50	79

## 防疫紓困措施

新冠肺炎疫情自 2020 年開始至今，仍持續衝擊全球經濟與社會發展，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、家庭及公司行號取得紓困資金，度過經濟難關，充分落實普惠金融精神。

### ▼臺灣金控集團疫情期間之紓困措施

公司	紓困措施	措施內容及規模效益	
臺灣金控集團	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。（以臺銀人壽為例，其針對受疫情影響之承租戶於 2021 年 7~12 月提供減租 20% 之寬緩措施）	合計減收房地租金金額 1.01 億元。
臺灣銀行	小微企業優利簡易貸款專案	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每戶最高 50 萬元週轉金，協助受影響企業支應營運週轉及資金調度需求。	已完成核准：1,465 戶，共 6.78 億元
	中央銀行之中小企業紓困專案貸款	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（最高額度上限為 100 萬），嘉惠更多受疫情影響的小商家。	已完成核准：25,017 戶，共 511.28 億元
	行政院各部會及自辦紓困振興方案	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，包括勞動部「受嚴重特殊傳染性肺炎影響勞工紓困貸款」。	已完成核准：154,461 戶，共 9,454.77 億元
	舊有貸款寬緩措施	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。	已完成核准：3,978 戶，共 4,004.59 億元
臺銀人壽	舊有貸款寬緩措施	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。	新增借款金額：17.86 億元
	經濟弱勢保戶保單借款優惠利率方案	於 2021 年 7~9 月間，提供「經濟弱勢保戶保單借款優惠利率」方案，借款額度最高累計借款金額新臺幣 10 萬元，借 / 還款期間為 3 年，優惠年利率為 1.28%，期間屆滿回復適用原保單借款利率。	核貸件數：1,107 件，共 1 億元
	保戶關懷服務措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 3 個月的續期保費及免收 3 個月保單借款利息。</li> <li>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。</li> <li>經醫師確診罹患新冠肺炎且評估需住院治療，因醫療機構無病房可供住院治療而轉往主管機關批准之集中檢疫所（含專責防疫旅館）中治療時，從寬認定符合保單條款定義之「住院」給付。</li> <li>對於保戶有因罹患疾病或傷害事故必須住院治療，但因疫情期間醫院管控，而改以門診治療時，依診斷證明書等相關資料綜合審酌，從寬給付住院保險金。</li> <li>因應疫情發展及配合政府法令，修正各項保戶關懷措施，以周全各項措施。</li> </ul>	

註：統計數據截至 2021 年底。





## 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 3 大措施，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，並繼 2020 年擔任振興三倍券經理銀行後，再度受託擔任振興五倍券經理銀行，圓滿完成任務，展現國營金融機構配合執行政府政策之核心價值。

### 振興五倍券業務

二度擔任紙本振興券經理銀行的臺灣銀行，展現高度行政效率，完善規劃兌付、複點、整理、裝箱及送存保管等作業；截至 2021 年底各項作業順暢，全國店家向金融機構總兌付張數占領取總張數逾 61%，臺灣銀行複點總張數占兌付總張數逾 97%，複點執行績效優異，順利執行政策任務，有助疫情趨緩後提振消費信心、振興經濟。

#### ▼臺灣銀行以高效行政作為順暢振興五倍券兌付相關作業

成立專責小組	臺灣銀行於極短的時間內快速成立跨單位專案小組
研議實務作法	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、研議兌領簡化措施及代收機構收受紙本五倍券繳納學雜費之實務作法。
作業流程標準化	製作教育訓練影片、提供標準作業流程、五倍券真偽辨識簡報等教材檔案予各兌付金融機構進行教育訓練。
適當調度配置	臺灣銀行同時擔任複點行，衡酌國內 6,213 家金融機構兌付據點地緣，配置對應之 58 家複點分行。

## 「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 月推出「公股攜手，兆元振興」融資方案，並於 2021 年 2 月持續加碼，合計提供 1.6 兆元融資額度，促進 6 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，為振興經濟發揮關鍵功能；該融資方案受理期限至 2021 年 6 月底截止，共計核准 8,193 戶，金額達 2,022 億元。

#### ▼「公股攜手、兆元振興」融資方案各期目標達成情形

期間	目標	核准案件		達成率
		戶數	金額	
第 1 期 (2020 年 7~12 月)	1,240 億元	6,672 戶	1,361.50 億元	110%
第 2 期 (2021 年 1~6 月)	660 億元	1,521 戶	660 億元	100%
合計	1,900 億元	8,193 戶	2,022 億元	106%

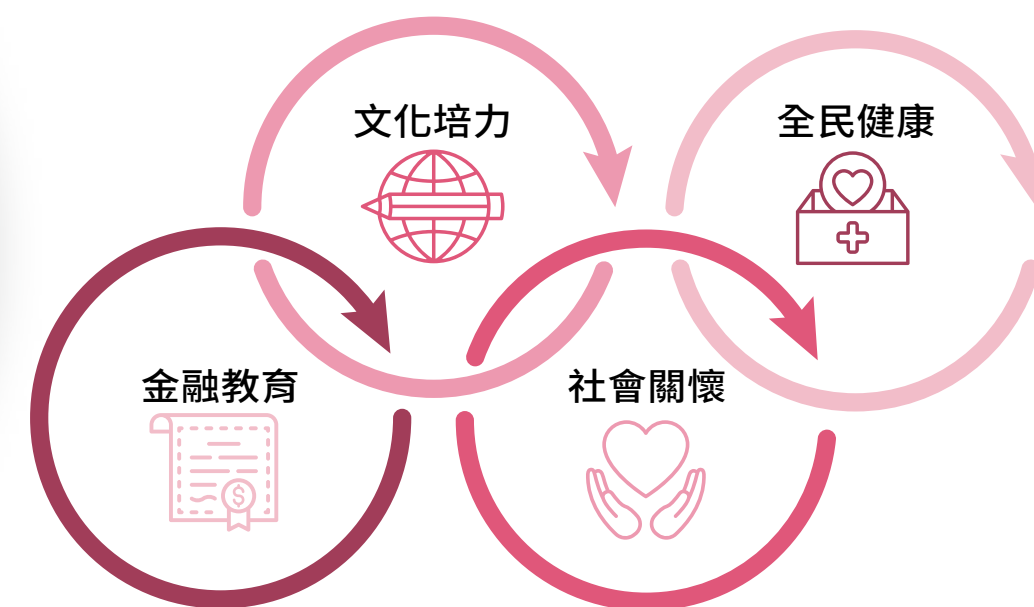


# 7

## 社會參與

### 以人為本 聚焦 4 大面向

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，積極實踐企業社會責任。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。



- 7.1 金融教育
- 7.2 文化培力
- 7.3 社會關懷
- 7.4 全民健康



## 7.1 金融教育



### 臺灣金控集團之「金融教育」推動情形

#### 發行 臺灣銀行季刊

臺灣銀行定期發行「臺灣銀行季刊」，自民國 36 年至今，共發行 288 期，內容以臺灣經濟金融為主，作為學術界發表論著之分享平臺，有助於提振研究風氣及增進國人對經濟金融議題之瞭解。刊物除贈送政府機構、金融同業、學術單位及圖書館等，並將電子檔置於臺灣銀行官方網站，供各界閱覽。本刊於 2022 年榮獲國家圖書館頒發「臺灣學術資源影響力－期刊長期傳播獎：經濟學學門期刊」第 1 名，連續 4 年榮獲第 1 名之殊榮。

臺灣銀行季刊



#### 舉辦 「臺灣銀行經濟 金融論文獎」 徵選活動

為營造臺灣永續有利之經濟金融研究環境，協助培育財經研究人才，臺灣銀行自 2017 年起，每年舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」活動，迄今已邁入第 6 年，鼓勵學子以畢業之博碩士論文參與本活動，期透過優質之研究論文見證臺灣財經知識力。



#### 與國立清華大學 簽訂產學合作 備忘錄

臺灣銀行與國立清華大學於 2021 年 4 月簽訂產學合作備忘錄 (MOU)，藉由參訪學習、產學交流及專題研究計畫等，共同攜手培育更多優秀的金融即戰力人才、強化產業競爭力、打造金融科技養成環境。

#### 透過大型財經 論壇活動分享 交流金融新訊

1. 臺灣銀行參與「台灣 2021 銀行論壇」，探討金融業的未來與銀行的數位轉型，剖析疫後環境改變與科技趨勢對銀行業的衝擊與機會，討論金融業的未來與金融科技監理如何追求創新與穩定的平衡。
2. 臺灣銀行參與「2021 財訊影響力線上論壇－戰勝疫情 經濟強復甦來臨」論壇，由董事長呂桔誠及多位國內外專家學者共同與談，從多面向分析全球經濟情勢的變化。



3. 臺灣銀行參與「財訊 2021 永續台灣系列論壇」，藉產官相關領域專家分享業界發展綠能經驗及企業永續發展理念，探討綠色金融發展現況，及在 ESG 投資趨勢下，企業如何加速提升 ESG 質量，落實永續企業社會責任，以對接國際、掌握永續金融商機之重要趨勢，進而打造臺灣成為綠能科技島。



4. 臺灣銀行參與今周刊「台灣大未來：全球重啟·奪勢造局」國際高峰會論壇，國際經濟學家—前 IMF 資深顧問、危機經濟學家 Barry Eichengreen 及德國二代接班典範 Bodo Janssen 標竿企業總裁應邀參與線上直播論壇，與國內多位產經領袖一同探討綠色金融、ESG 永續潮流、企業接班轉型、國際運輸與電動車浪潮等關鍵議題。
5. 臺銀人壽參與《現代保險》雜誌舉辦之「國民退休好保險」高峰論壇，該論壇邀集主管機關、公會、學界及保險公司與會交流，討論臺灣未來的退休保障，論壇舉辦內容並載於《現代保險》雜誌。
6. 臺銀人壽參與財團法人保險事業發展中心舉辦之「國際接軌 IFRS 17 研討會—經營策略新思維」，主題以分享韓國、新加坡、香港、德國及臺灣等接軌 IFRS 17 之現況、計畫及經驗，有助加強保險業國際交流。
7. 臺銀人壽參與財團法人保險事業發展中心舉辦之「2022 經濟與保險發展論壇」，除分享國際經濟情勢發展及保險市場走向外，亦邀請國內產學界專家針對「永續金融與經濟發展」議題演講、座談，更特別播放 IAIS 及 NAIC 代表的預錄影片，促進保險業國際交流。





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「愛無敵 債無畏」房貸壽險線上活動，加深公股壽險公司合作關係，並宣導房貸壽險，提升民眾金融知識，落實普惠金融教育。

2. 臺銀人壽 2021 年與參與《現代保險》雜誌「健康保險大家談」節目錄製，主題分別為「退休、保障保險如何規劃比較好？」及「錢在房子、錢在保險如何『活』」，提升民眾切身相關的金融意識與知識。



3. 臺銀人壽每季發行「臺銀人壽電子報」予保戶並建置於全球資訊網，編製內容包含推廣保險專業、健康保健、ESG 觀念及公平待客原則等專題或知識，具閱讀價值性，有助讀者對保險及相關議題之瞭解。



臺銀人壽電子報



# 7.2 文化培力

## 臺灣金控集團之「文化培力」推動情形

### 設立臺灣銀行文物館

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。另為方便民眾購買臺灣銀行對外發售之紀念幣及套裝錢幣，於 2014 年開始在文物館內設櫃展售，發揮成立文物館綜效。

### 臺灣銀行藝術祭

臺灣銀行為鼓舞青年學者及創作者，厚植我國學術、文化及藝術實力，自 2017 年開啟藝術祭系列活動，至今已邁入第 5 年；2021 年藝術祭活動更加入書畫文化，首次舉辦書法季徵件比賽，為臺灣藝術文化發展與傳承奉獻心力，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。

#### 持續舉辦「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 2021 年舉辦第 5 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 2.0」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，提倡生態保育意識；另，首次舉辦「書法季」以傳承中華文化之睿智與精髓，增進人文藝術涵養，邀請愛好書法藝術的青年朋友們共襄盛舉，體驗文字藝術書寫之樂趣。且循往例將得獎者作品於全臺巡迴展覽；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。

#### 臺灣銀行繪畫季徵件海報



#### 臺灣銀行攝影季徵件海報



#### 臺灣銀行書法季徵件海報



#### 臺灣銀行藝術祭繪畫季暨攝影季頒獎典禮



#### 印製繪畫季及攝影季作品集

為支持藝術家用心創作的優秀作品讓更多人看見，臺灣銀行將 2020 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，更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。

### 參與音樂藝術饗宴之旅

臺灣銀行長期致力於藝術推展，參與財團法人奇美博物館基金會特別策劃音樂節活動，特別邀約臺南地區往來友好客戶，觀賞由英國倫敦維多利亞與亞伯特博物館<sup>14</sup>所舉辦的「蒂姆·沃克 美妙事物」世界巡迴特展，同時聆聽國際知名指揮家與國立臺灣交響樂團合作的「遇見莫札特」經典德奧樂派雋永樂章，分享音樂藝術饗宴。

### 支持藝文公益活動

臺銀人壽支持正聲廣播公司與台灣失智症協會共同舉辦之「聽見好時光」公益演唱會，該演唱會邀請台灣失智症協會、臺北市立啟聰學校及國台語歌手們演出，並邀請長者及弱勢朋友走出家門，一同參與活動融入人群。

14. Victoria and Albert Museum，簡稱 V&A



## 7.3 社會關懷



### 臺灣金控集團之「社會關懷」推動情形

#### 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 年更名為「公益信託臺銀同仁珍愛社會福利基金」，2021 年捐助情形如下：

- 參與賽珍珠基金會「2021 童心協力經濟弱勢新移民家庭新春圍爐活動」，募集助學紅包、暖心圍爐餐券、助學服務經費，捐助助學紅包，減輕弱勢新移民家長負擔，提供孩子們一個快樂的學習、成長環境。
- 參與財團法人華山社會福利慈善事業基金會「2021 常年服務暨第 18 屆『愛老人 愛團圓』」活動、捐助愛心年菜，讓弱勢的孤獨長輩有個溫馨的新年，讓愛不孤單。
- 財團法人安基金會萬華平安站 2021 年 3 月 27 日深夜大火肆虐，儲存物資、食材及生活用品皆付之一炬，亟待外界支援協助；為落實弱勢族群照護，提供即時急難救助，照顧照顧站長輩們溫飽。
- 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。2021 年度基金捐助微型保險費約 68.9 萬元。

#### 捐助社福與弱勢團體

- 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，多年以來臺灣金控持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，除用以發放弱勢家庭學生教育獎助學金外，並推動辦理金融教育課程，以落實金融教育普及，用實際行動關懷社會。
- 臺灣金控與臺灣銀行共同捐助 31 萬元予財團法人高雄市私立基督教山地育幼院「興建院舍多功能活動空間音控設備設置計畫」，協助購置音控設備，以完善新院舍多功能活動空間，發揮動態體適能、音樂展演、專業研討會等多元使用場地之用。
- 臺灣銀行捐助台灣樂作創益協會辦理桃園市八德區樂村日照中心「身心障礙者服務設備計畫」相關服務設備，協助打造融合社區的身障快樂村莊，服務身心障礙朋友，透過訓練穩定生活自理能力，緩解家庭照顧者的壓力。
- 2021 年臺銀證券參與社團法人中華基督教救助協會舉辦之「鞋盒傳愛」、陪讀孩童聖誕募集活動，共提供 50 份聖誕鞋盒，落實關懷社會弱勢團體。



#### 舉辦捐血活動

- 臺灣銀行攜手臺銀證券及臺銀保經等公司，與台灣血液基金會合作辦理 3 場捐血活動，並號召同仁、客戶、民眾共襄盛舉，總計共募得 1,559 袋熱血，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。
- 2021 年臺銀證券於新冠肺炎疫情嚴峻之際，協助同集團之臺灣銀行舉辦捐血公益活動，廣邀民眾挽袖捐血展愛心，以體現關懷社會及回饋社會之使命。



#### 多元社會公益活動

- 臺灣銀行辦理聖若瑟失智老人養護中心附設日間照顧中心的長輩春季旅遊活動，至中正紀念堂環境教育教室，陪伴長者與植物互動體驗、認識香草植物；在家屬及親友的陪伴下，讓長者享受親情滋潤和天倫之樂。

- 臺灣銀行高度重視高齡化社會，邀請理財貴賓戶共同觀賞《父親》及《有你相伴的旅程》電影特映會，探討失智症與家庭的關係，認識失智症與照顧者議題，營造失智友善職場，為臺灣高齡化社會盡一份心力。

- 臺灣銀行於中秋節前夕贈送愛心月餅及應景文旦至離島偏鄉社福團體 - 台東蘭嶼居家關懷協會及澎湖天主教惠民啟智中心，在疫情期間藉此傳遞愛與祝福，讓院生們感受中秋團圓的溫暖氛圍。

- 臺灣銀行參與社團法人台灣樂作創益協會舉辦之「2021 樂作夜光樂園—萬聖節公益派對」，透過融合式的親子公益活動，讓社會大眾更加認識理解身障朋友，拋磚引玉呼籲更多企業社會關注此議題，扶助經濟弱勢族群，一同營造溫暖美好的和諧社會。

- 臺灣銀行為支持導盲犬培訓的推動與發展，與台灣導盲犬協會合作發行「導盲犬認同卡」，長期挹注經費贊助導盲犬的培育計畫。2017 年起為凝聚社會企業公益力量，每年更擴大舉辦導盲犬公益募款園遊會；2021 年雖受疫情影響停辦園遊會，但臺灣銀行秉持防疫期間愛心不間斷，改以義賣暨捐款形式，舉辦「為 Eye 圓夢，夢想前行」導盲犬愛心募款活動，並於 4 月 28 日「國際導盲犬日」召開募款成果記者會，向社會大眾傳遞對視障朋友的關懷和響應導盲犬培育的積極作為，深具意義。截至 2021 年底累計捐助予台灣導盲犬協會款項已逾 4,400 萬元。

- 臺銀人壽於屏東縣泰武鄉泰武國小辦理「移動的樂園」活動，讓偏鄉學童渡過快樂的兒童節。
- 臺銀人壽與公益團體共同舉辦「暖心列車，用愛守護啟程」記者會，倡議應更重視身心障礙者的需求，協助其參與社會，並分別至臺南與新竹舉辦「暖心列車系列活動」，與在地公益團體一同進行手做活動，同時分享正確的保險知識，期望讓大眾更看見公益團體的需求，尊重其多元性且包容不同，共同打造更美好明亮的未來。



- 臺銀人壽支持新竹縣拙荳家園辦理「慢飛天使圓夢計畫—歲末年終成果展」。

- 臺銀人壽與陽光社會福利基金會自 2018 年起持續合作辦理「臉部平權運動臺北國道馬拉松」，宣揚並支持臉部平權理念，並推廣體育活動，惟受疫情影響 2021 年度未能舉辦。

- 響應高雄市政府社會局寒冬送暖公益活動，臺銀證券 2021 年捐贈生活物資，以幫助弱勢族群。





### 訂購農漁產品

- 臺灣銀行於芒果盛產季節，拋磚引玉鼓勵大家多多食用美味時令水果，協助果農產銷，採購 550 餘箱國產芒果，合計總重約 3 公噸，贈送國內防疫第一線醫護人員，感謝及慰問這段期間連日來的辛勞，與醫護人員一起努力，共同為抗疫加油。
- 為體恤農民辛勞，紓緩產地價格失衡問題，臺銀證券 2021 年向產地農民訂購國產屏東枋山芒果，捐贈育幼社福團體，以實際行動協助產地農民及需社會援助之兒童。
- 受新冠肺炎疫情衝擊，臺灣的農產品外銷訂單遭受波及，影響農民生計。臺灣銀行為扶助在地小農，採購超過 50 公噸的鳳梨，配送至全臺及離島各地分行，與客戶及社福機構分享，以實際行動力挺臺灣在地農民，並呼籲全國民眾一起關懷臺灣農業永續發展。



### 淨灘與植樹活動

- 臺銀人壽與專屬通路夥伴<sup>15</sup>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的「牛轉糖鐵 新森機」植樹活動，共同推廣原生植物與改善環境，現場也邀專業人員介紹樹木及說明正確的栽植方法，讓參與民眾多認識樹木。
- 臺銀人壽攜手業務通路夥伴及照顧慈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「臺南市春季淨灘」。



### 提供青年工作機會

臺灣銀行為配合教育部青年發展署照顧經濟弱勢家庭青年政策，參與「經濟自立青年工讀計畫」加強照顧經濟弱勢家庭青年，提供其不同的體驗學習、探索、展現自我與視野開拓的機會，提升其職涯發展競爭力，以利未來適性就業、創業，進而改善貧富差距；2017 年開始每年穩定提供 70 個暑期工讀工作機會，善盡企業社會責任。

## 7.4 全民健康



### 臺灣金控集團之「全民健康」推動情形

#### 成立體育委員會

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。

#### 成立臺銀籃球隊

- 臺銀籃球隊成軍於 1973 年，於 2003 年成為超級籃球聯賽（Super Basketball League，以下簡稱 SBL）創始球隊之一，為國內籃球運動的發展及人才培養貢獻良多。籃球隊自成立以來即不斷招攬及訓練籃球新秀，致力為國內培養選手奠基，長期培育出許多優秀的籃球人才及不少國家隊常客，為國內籃球員成長的搖籃。於第十八屆賽季（2020 - 2021 年）榮獲例行賽第 3 名佳績，並於第十九屆賽季（2021 - 2022 年）首度奪得例行賽冠軍。
- 球隊休賽期間亦不忘公益，前往宜蘭縣壯圍鄉的東港榕樹公園淨灘，期望能讓海洋環境更健康與美麗。
- 為培養籃球運動風氣，臺灣銀行籃球隊每年皆會舉辦相關籃球公益活動，除透過趣味籃球競賽與偏鄉學童同樂，亦親自與地方籃球重點推廣的籃球隊成員交流，從基本動作到團隊訓練，分享更進階的訓練方式。



#### 舉辦青少年籃球夏令營

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 年的 25 年間不曾中斷，每年暑假均舉辦免費青少年籃球夏令營活動；2021 年因疫情關係暫停辦理。

#### 冠名「2021 臺灣銀行中華職棒熱身賽」活動

臺灣銀行長期力挺國球，支持中華職業棒球大聯盟相關賽事，參與中華職棒第 32 年前哨戰熱身賽冠名「2021 臺灣銀行中華職棒熱身賽」20 場活動。熱身賽開幕活動邀請雲林在地的雲林國小、斗六國小、鎮南國小等 3 所小學近百位棒球隊球員進場觀賽，傳遞棒球賽事的熱情與感動給更多懷抱棒球夢想的小球員們。



#### 支持「第 28 屆原棒協關懷盃棒球邀請賽」

臺灣銀行攜手職棒明星選手力挺國球，參與原棒協關懷盃棒球邀請賽協助原鄉兒少圓夢，並贈予少棒及青少棒參與決賽的每位小球員們一人一雙棒球運動襪。



#### 舉辦生態導覽活動

臺灣銀行支持響應世界地球日，特於 110 年 4 月 28 日在大安森林公園舉辦「一起森呼吸 享受大自然」生態導覽活動，活動邀請大安森林公園之友基金會專業生態志工進行導覽，及新北市三重區孩子的秘密基地小朋友、民眾參與，一起探訪台北市之肺大安森林公園，宣導生態保育與環境保護，攜手愛護台灣在地一草一木，為美麗的台灣與永續的地球盡一份心力，倡議全球性的環境保護運動。

15. 台銀保險代理人股份有限公司、新世紀保險代理人股份有限公司



## 8

## 國家政策性業務

- 8.1 因應新冠肺炎疫情辦理之政策性業務
- 8.2 配合政策辦理企業金融業務
- 8.3 配合政策辦理消費金融業務
- 8.4 都更金融業務

## ▼臺灣金控 2021 年重大主題「國家政策性業務」之因應管理及評估方法

## 重大主題

## 國家政策性業務

## GRI

自訂主題

對應 GRI 指標



政策與承諾

積極配合政府政策，高效辦理及承擔各項政策性業務。

短期目標：

1. 持續辦理新臺幣發行附隨業務、公庫業務，及軍公教人員優惠存款、就學貸款等非營利業務，彰顯國營事業經營價值。
2. 辦理臺商回臺投資專案融資業務，加強投資臺灣，營造美好經濟環境；積極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，建立理想家園；推動青年安心成家及首購房屋貸款，協助政府落實住者有其屋政策，促進實現居住正義。
3. 2022 年目標：
  - 辦理青年安心成家方案一第二案：162 億元以上。
  - 扶植中小企業放款：3,280 億元以上。
  - 新創重點產業貸款（餘額）：3,248 億元以上。
  - 辦理微型保險業務保費收入：828 仟元以上。



目標與標的

中長期目標：

1. 協助政府推動產業創新，辦理 6 大核心戰略產業方案，加速帶動國內產業結構轉型，發展臺灣成為未來全球經濟的關鍵力量。
2. 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，支持臺商掌握潛力市場商機，協助政府發展臺灣新經濟，共創區域的發展和繁榮。



責任與資源

臺灣金控集團為百分之百政府持股國營事業，業務屬性與經營地位特殊，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。



評量機制

主管機關頒發之肯定獎項、各項業務之承作規模占比、業務規模成長情形。



評估結果

- 2021 年度業務重點「公股攜手、兆元振興」融資方案，共計核准 8,193 戶，金額達 2,022 億元，目標達成率超過 106%。
- 2021 年 5+2 新創重點產業授信業務，總放款餘額為 4,167 億元。
- 臺灣銀行辦理財政部「青年安心成家方案」貸款，承作戶數及金額於八大公股銀行中名列第一。
- 2021 年青年創業及啟動金貸款，共承作 5,864 戶，總金額約為 5,535 億元。
- 承辦之就學貸款人數約 35.2 萬人，放款總餘額約 1,296.2 億元，占全國就學貸款總額約 81.65%。
- 「金福氣」小額終老保險新契約保費約 907.29 萬元，較 2020 年度 687.71 萬元成長 31.93%。
- 臺灣銀行圓山都更案為全臺第一個公辦都更案，具有政策指標性的意義；並以黃金級綠建築標章設計施工，為一兼具生態、節能、減廢、健康的建築物。
- 臺銀人壽 2021 年獲得金管會「110 年度保險業配合政策推動各項業務活動」及「微型保險競賽」等相關獎項，包括已連續 8 年獲頒的「業務績優獎」及 2020 年開辦以來連續獲得的「身心障礙關懷獎」。



## 8.1 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。（有關更多集團防疫紓困任務，請參閱章節「6.4 永續金融」之「普惠金融」段落。）

## 8.2 配合政策辦理企業金融業務

### ▼臺灣金控集團辦理之政策性企業金融業務

項目	業務內容	相關成果
兆元振興融資方案	響應政府打造 6 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 6 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。	合計核准 8,193 戶，核准金額 2,022 億元。（該方案受理期限至 2021 年 6 月底截止）
本國銀行加強中小企業放款方案（第十六期）	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（第十六期）」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，並持續配合政府辦理各項政策性貸款，包含： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 文化創意產業優惠貸款</li> <li>• 原住民族企業貸款</li> <li>• 客庄地方創生優惠貸款</li> <li>• 加強推動臺商回臺投資專案貸款</li> <li>• 中小企業創新發展貸款</li> <li>• 機器設備升級貸款</li> <li>• 離島永續發展優惠貸款</li> </ul> 以協助企業取得所需資金，促進產業發展，提升經濟動能。	—
新南向政策	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。	放款餘額為 400 億元。
5+2 新創重點產業	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。	放款餘額為 4,167 億元。
投資臺灣 3 大方案	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」、「根留台灣企業加速投資專案貸款」及「中小企業加速投資貸款」等，協助臺商順利返臺投資，以促進產業發展，活絡國內經濟。	合計承作 158 件，總核准額度 1,057 億元。

註：統計數據截至 2021 年底。

## 8.3 配合政策辦理消費金融業務

### ▼臺灣金控集團辦理之政策性消費金融業務

項目	業務內容	相關成果
築巢優利貸	臺灣銀行獨家承辦 2019~2021 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。	累計承作 31,895 戶，總金額為 2,293.86 億元。
青年安心成家方案	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。	承作 4,608 戶，總金額為 200.51 億元，承作戶數及金額於八大公股銀行均名列第一名。
青年創業及啟動金貸款	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《青年創業及啟動金貸款要點》，提供融資優惠措施。	共承作 5,864 戶，總金額約為 5,535 億元。
微型創業鳳凰貸款	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 20~65 歲婦女或年滿 45~65 歲國民，且設籍於離島之居民，承辦「微型創業鳳凰貸款」。	共承作 402 戶，總金額約為 1.81 億元。

註：統計數據截至 2021 年底。

## 8.4 都更金融業務

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 年成立跨部門的「都市更新金融小組」<sup>16</sup>，並設置內部「都更服務平臺」，以利推展都更業務；此外，為加強提升都更行銷動能，我們持續蒐集相關最新法令規定以提供營業單位參考，亦偕同分行積極拜訪往來建商、追蹤商談中之都更融資案件、強化與建築經理公司之互動，以即時掌握市場需求，取得案源，提供國內老舊建物重建所需資金。

為協助加速危老建築重建，另訂有《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 30 年以上或經政府指定之評估機構認定為危險之建築物者），以提升民眾住家品質及安全、改善都市市容景觀，增進公共利益。

### ▼臺灣銀行近 3 年之都更業務執行情形

年度	都更融資		都更信託	
	累計件數	累計額度（新臺幣億元）	累計件數	累計信託資產（新臺幣億元）
2019	42	596.11	17	121.31
2020	45	668.91	18	135.01
2021	50	886.20	28	213.68

16. 由總經理擔任召集人，小組成員主要包括企業金融部、授信審查部、信託部、徵信部、消費金融部、不動產管理部、財務部、企劃部及法令遵循處等單位。



## 活化自有土地—臺灣銀行圓山都更案

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。

經臺北市政府 2021 年 11 月 23 日准予核定實施，並於 12 月 22 日舉行開工動土典禮，目標在 2025 年啟動營運。臺灣銀行將分回更新後南側商辦大樓全部房地<sup>17</sup>，分回房地出租予投資人 20 年<sup>18</sup>，約 30 億收益，有效提升資產長期收益。

▼捷運圓山站西側公辦都更案「圓山綠水」新天地，預計於 2025 年完工，全案包括福容飯店（圖左建物為福容大飯店 3D 示意圖）、美食購物廣場、親子休閒商店以及住宅一應俱全，將成為具備數位藝術、休閒觀光與樂活宜居的新型態都更示範宅。



### 「捷運圓山站西側公辦都更案」亮點：

- 全臺第一個公辦都更案，具有政策指標性的意義。
- 展現十年耕耘有成，有效活化臺灣銀行資產。
- 將是新創產業與文化觀光的融合共生，延續並創造圓山新亮點。
- 以黃金級綠建築標章設計施工，臺灣銀行將分回之南側商場與旅館，是具備生態、節能、減廢、健康的建築物，符合 SDGs 宗旨。
- 基地內提供多層次綠帶休憩空間，提供安全無障礙行人動線空間。
- 修復臺鐵舊宿舍及珍貴受保護老樹保育。

17. 土地約 1,730 坪，地下 4 層、地上 10 層建築物 1 幢 1 棟，樓地板面積約 11,500 坪；價值約 71 億元，資產價值增加約 19.65 億元，有效活化臺灣銀行資產。

18. 將出租麗寶公司 20 年，並進駐經營「福容大飯店」。

## ▼臺灣金控集團辦理之其他政策性金融業務

項目	業務內容	2021 年辦理成果
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，臺灣銀行自 1976 年開始以自有資金開辦就學貸款，使中低收入家庭高中以上學生得以順利完成學業。	申貸人數約 35.2 萬人，放款總餘額約 1,296.2 億元，占全國就學貸款總額約 81.65%。
	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 年起受理申請「只繳息暫免還本」之緩繳措施，並於 2020 年開始辦理放寬低所得緩繳本金及延長還款期限等緩繳方案。	受理相關寬緩措施案件約 18.8 萬件，金額約 458.5 億元。
新臺幣發行附隨業務	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，以助穩定貨幣供需及貨幣再利用。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 共調撥 3,482 次，金額 5 兆 6,435 億餘元。</li> <li>• 整理回籠券 19.24 億餘張，金額 1.48 兆餘元。</li> <li>• 銷毀鈔券共 3.92 億餘張，金額 1,662.7 億餘元。</li> </ul>
勞工退休金業務	臺灣銀行秉持善良管理人責任，辦理舊制勞工退休基金之收支、保管及運用業務，保障廣大事業單位與勞工之退休準備金權益。	累積開戶事業單位約 17.87 萬戶，事業準備金專戶提撥餘額為 8,093 億元
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。	共簽訂採購契約 5,899 件，金額約 376.68 億元。
關稅配額業務	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。2021 年接受財政部委任辦理農、漁、畜產品關稅配額之核配及管理任務，計有 WTO <sup>19</sup> 16 項、FTA <sup>20</sup> 7 項及 ECA <sup>21</sup> 1 項，執行成效良好，圓滿達成財政部委任任務。	撥交農業損害救助基金約新臺幣 10 億餘元，供政府補助及照顧受災農民，穩定農業發展。
公教人員保險業務	臺灣銀行依法受政府指定辦理公教人員保險業務，安定公教人員生活。	公教人員保險被保險人約 58.75 萬人，年度給付件數共 4.24 萬件，總給付金額為 229 億元。
	落實政府「0-6 歲國家一起養」政策，臺灣銀行受行政院人事行政總處委託，自 2021 年 7 月 1 日起辦理公教人員育嬰留職停薪津貼加發補助相關事宜。	育嬰留職停薪津貼加發補助計發放 15,185 件，金額 8 仟萬餘元。
發行微型保險商品	配合政策落實普惠金融精神，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，使弱勢民眾能以較低的保費獲得基本保障。	累計承保業務共計 2.14 萬人，提供 78 億元保障；受理理賠案件計 48 件，給付金額為 1,525 萬元。
發行小額終老保險	臺銀人壽為因應我國高齡社會下高齡者基本保險保障需求，積極推展小額終老保險，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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 有效契約累計件數為 1,094 件，累計保險金額 4.06 億元。</li> <li>• 「金福氣」小額終老保險新契約保費約 907.29 萬元，較 2020 年度 687.71 萬元成長 31.93%。</li> </ul>
辦理軍人保險業務	臺銀人壽自 1950 年起代辦軍人保險政策性業務至今已逾 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，增進國軍官兵福利，貫徹政府關懷照顧軍人美意。	受益官兵達 218 萬餘人次，給付金額達 2,491 億餘元。

註：統計數據截至 2021 年底。

19. 世界貿易組織 (World Trade Organization)

20. 自由貿易協定 (Free Trade Agreement)

21. 經濟合作協議 (Economic Cooperation Agreement)



# 附錄

## GRI 內容索引

### 一般揭露

GRI 指標編號	揭露項目	對應章節與說明
組織概況		
102-1	組織名稱	P. 14 1. 企業概況
102-2	活動、品牌、產品與服務	P. 14 1. 企業概況
102-3	總部位置	P. 14 1. 企業概況
102-4	營運活動地點	P. 14 1. 企業概況
102-5	所有權與法律形式	P. 14 1. 企業概況
102-6	提供服務的市場	P. 14 1. 企業概況
102-7	組織規模	P. 14 1. 企業概況
102-8	員工與其他工作者的資訊	P. 59 5.1 人才概況
102-9	供應鏈	P. 78 6.2 供應商管理
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	P. 78 6.2 供應商管理 (2021 年供應商結構無重大改變)
102-11	預警原則或方針	P. 40 3.3 風險管理
102-12	外部倡議	P. 82 6.4 永續金融 / P. 112 SDGs 對照表
102-13	公協會的會員資格	P. 15 1.1 關於臺灣金控
策略		
102-14	決策者聲明	P. 4 董事長的話
倫理與誠信		
102-16	價值、原則、標準及行為標準	P. 6 臺灣金控品牌價值與願景 / P. 35 3.2 誠信經營
治理		
102-18	治理結構	P.31 3.1 公司治理

GRI 指標編號	揭露項目	對應章節與說明
利害關係人溝通		
102-40	利害關係人團體	P. 25 2.1 利害關係人鑑別與議合
102-41	團體協約	P. 63 5.3 職場平等友善
102-42	鑑別與選擇利害關係人	P. 25 2.1 利害關係人鑑別與議合
102-43	與利害關係人溝通的方針	P. 25 2.1 利害關係人鑑別與議合
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	P. 25 2.1 利害關係人鑑別與議合
報導實務		
102-45	合併財務報表中所包含的實體	P. 7 關於報告書
102-46	界定報告書內容與主題邊界	P. 7 關於報告書
102-47	重大主題列表	P. 27 2.2 重大主題分析
102-48	資訊重編	P. 7 關於報告書
102-49	報導改變	P. 27 2.2 重大主題分析
102-50	報導期間	P. 7 關於報告書
102-51	上一次報告書日期	P. 7 關於報告書
102-52	報導週期	P. 7 關於報告書
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	P. 7 關於報告書
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	P. 7 關於報告書
102-55	GRI 內容索引	P. 106 附錄
102-56	外部保證 / 確信	P. 7 關於報告書

註：核心選項為 GRI 102-1~GRI 102-14、GRI 102-16、GRI 102-18、GRI 102-40~GRI 102-56



## 重大主題揭露

GRI 指標編號	揭露項目	對應章節與說明	
經營績效			
103-1	解釋重大主題及其邊界	P. 27	2.2 重大主題分析
103-2	管理方針及其要素	P. 18	1.2 經營績效
103-3	管理方針的評估	P. 18	1.2 經營績效
★ 201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	P. 18	1.2 經營績效
誠信經營及治理			
103-1	解釋重大主題及其邊界	P. 27	2.2 重大主題分析
103-2	管理方針及其要素	P. 35	3.2 誠信經營
103-3	管理方針的評估	P. 35	3.2 誠信經營
★ 205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	P. 35	3.2 誠信經營
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	P. 35	3.2 誠信經營
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	P. 35	3.2 誠信經營
員工照顧及福利			
103-1	解釋重大主題及其邊界	P. 27	2.2 重大主題分析
103-2	管理方針及其要素	P. 63	5.3 職場平等友善
103-3	管理方針的評估	P. 63	5.3 職場平等友善
★ 401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	P. 63	5.3 職場平等友善
★ 401-3	育嬰假	P. 63	5.3 職場平等友善
公平待客及權益保護			
103-1	解釋重大主題及其邊界	P. 27	2.2 重大主題分析
103-2	管理方針及其要素	P. 52	4.2 顧客權益保障與服務品質
103-3	管理方針的評估	P. 52	4.2 顧客權益保障與服務品質
★ 417-1	產品和服務資訊與標示的要求	P. 52	4.2 顧客權益保障與服務品質
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	P. 52	4.2 顧客權益保障與服務品質
★ 417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	P. 52	4.2 顧客權益保障與服務品質

GRI 指標編號	揭露項目	對應章節與說明	
資訊安全及隱私			
103-1	解釋重大主題及其邊界	P. 27	2.2 重大主題分析
103-2	管理方針及其要素	P. 43	3.4 資訊安全
103-3	管理方針的評估	P. 43	3.4 資訊安全
★ 418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	P. 43	3.4 資訊安全

註：標註★號者為重大主題

## 自訂主題揭露

揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	
國家政策性業務			
103-1	解釋重大主題及其邊界	P. 27	2.2 重大主題分析
103-2	管理方針及其要素	P. 100	8. 國家政策性業務
103-3	管理方針的評估	P. 100	8. 國家政策性業務
金融科技及創新			
103-1	解釋重大主題及其邊界	P. 27	2.2 重大主題分析
103-2	管理方針及其要素	P. 47	4.1 創新金融服務
103-3	管理方針的評估	P. 47	4.1 創新金融服務



## 其他議題揭露

GRI 指標編號	揭露項目	對應章節與說明
GRI 203：間接經濟衝擊 2016		
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	P. 82 6.4 永續金融 / P. 90 7. 社會參與
203-2	顯著的間接經濟衝擊	P. 82 6.4 永續金融 / P. 90 7. 社會參與
GRI 206：反競爭行為 2016		
206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	P. 35 3.2 誠信經營
GRI 302：能源 2016		
302-1	組織內部的能源消耗量	P. 73 6.1 營運環境永續
GRI 303：水與放流水 2018		
303-3	取水量	P. 73 6.1 營運環境永續
GRI 305：排放 2016		
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	P. 73 6.1 營運環境永續
GRI 307：有關環境保護的法規遵循 2016		
307-1	違反環保法規	P. 73 6.1 營運環境永續
GRI 401：勞雇關係 2016		
401-1	新進員工和離職員工	P. 59 5.1 人才概況
GRI 402：勞 / 資關係 2016		
402-1	關於營運變化的最短預告期	P. 63 5.3 職場平等友善
GRI 403：職業安全衛生 2018		
403-9	職業傷害	P. 70 5.4 職場安全管理
GRI 404：訓練與教育 2016		
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	P. 61 5.2 人才培育與發展
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	P. 61 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	P. 61 5.2 人才培育與發展
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	P. 31 3.1 公司治理
GRI 406：不歧視 2016		
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	P. 63 5.3 職場平等友善
GRI 407：結社自由與團體協商 2016		
407-1	結社自由與團體協商	P. 63 5.3 職場平等友善

GRI 指標編號	揭露項目	對應章節與說明
GRI 408：童工 2016		
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	P. 63 5.3 職場平等友善
GRI 409：強迫或強制勞動 2016		
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	P. 63 5.3 職場平等友善
GRI 411：原住民權利 2016		
411-1	涉及侵害原住民權利的事件	P. 63 5.3 職場平等友善
GRI 413：當地社區 2016		
413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	P. 90 7. 社會參與
GRI 419：社會經濟法規遵循 2016		
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	P. 35 3.2 誠信經營



# SDGs 對照表

聯合國 SDGs 指標	本公司回應 SDGs 目標行動績效列表
 <p>消除貧窮</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣金控集團長期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。(1.4)</li> <li>2021 年捐助「基督教山地育幼院」及「台灣樂作創益協會」等弱勢團體，期望能提供綜融性的社會福利服務、協助其培養自立生活的能力。(1.4)</li> </ul>
 <p>健康與福祉</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年 5 月來因應疫情升溫，臺灣金控集團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，防範疫情及保護同仁健康。(3.3)</li> <li>臺銀人壽截至 2021 年底累計微型保險承保人數約 2.14 萬人，提供 78 億元保障；受理理賠案件計 48 件，給付金額為 1,525 萬元。(3.8)</li> <li>臺灣銀行攜手臺灣金控、臺銀證券及臺銀保經等公司，與台灣血液基金會合作辦理 3 場捐血活動，並號召同仁、客戶、民眾共襄盛舉，總計共募得 1,559 袋熱血，協助舒緩醫療用血不足現象。(3.8)</li> <li>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，自行辦理或參與各項聯誼賽事。(3.d)</li> </ul>
 <p>優質教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本集團為員工制定專屬的年度訓練計畫，提供專業知能、經營管理相關課程，並在疫情之前適時派員出國研習，精進專業、掌握趨勢、接軌國際；此外，本集團亦建置線上數位學習網站，讓同仁不受時空限制地跨領域進修。(4.4)</li> <li>臺灣金控集團透過經費補助的方式，實質鼓勵同仁利用公餘時間持續進修、考取國內、外金融專業證照，強化專業金融知能，包括外語能力及資訊技能的提升，拓展個人職涯發展競爭力。(4.4)</li> <li>臺灣銀行與國立清華大學於簽訂產學合作備忘錄 (MOU)，共同攜手培育更多優秀的金融即戰力人才、強化產業競爭力、打造金融科技養成環境。(4.4)</li> </ul>
 <p>性別平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣金控集團支持性別平權，2021 年正式員工男女比例為 1:1.4。(5.1)</li> <li>定期辦理性平教育訓練及宣導、發放性別平等書籍及宣導品，另自訂年度性別平等標語「認同性別多元、邁向友善職場」，請同仁將性平標語置入電子郵件簽名檔中，保守估計該標語於 2021 年的觸及人數已超過 39,000 人次。(5.1)</li> <li>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。(5.2)</li> <li>2021 年臺灣金控集團未有性騷擾相關之申訴成案。(5.2)</li> </ul>
 <p>永續能源</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與兆豐銀行、合作金庫、中國信託、第一銀行及土地銀行等 5 家銀行統籌主辦中能離岸風場聯貸案 (總額度達新臺幣 452 億元)，並擔任額度管理銀行，全案已於 2021 年 11 月 24 日完成簽約，協助中能發電開發總裝置容量達 300MW 的離岸風場 (約可提供 30 萬家戶全年用電量)。(7.2)</li> </ul>
 <p>就業與經濟成長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣銀行 2021 年辦理「青年創業貸款」及「微型創業鳳凰貸款」餘額共 57.16 億元，較 2020 年 (34.90 億元) 增加 63.8%。(8.10)</li> <li>臺灣銀行為配合教育部青年發展署照顧經濟弱勢家庭青年政策，參與「經濟自立青年工讀計畫」加強照顧經濟弱勢家庭青年；2017 年開始每年穩定提供 70 個暑期工讀工作機會，善盡企業社會責任。(8.6)</li> <li>2021 年臺灣銀行採購國內鳳梨、芒果等農產品，並公告 40 筆當季農、漁產品訊息，請各單位及同仁踴躍訂購，共同支持辛勤耕耘的農、漁友及臺灣在地產業。(8.9)</li> </ul>
 <p>永續工業、產業創新、韌性基礎建設</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣金控集團透過授信及投資業務，踐履綠色金融理念。截至 2021 年底，集團綠能科技產業授信餘額 819.52 億元、綠能股權長期投資金額 68.06 億元、永續債券投資餘額 225 億元。(9.4)</li> <li>臺灣銀行為支持綠色及永續發展產業並遵循金管會「綠色金融行動方案 2.0」之目標，於 2021 年 8 月 27 日發行五年期無擔保一般順位綠色債券 10 億元，期藉由所募資金承作符合綠色投資計畫之放款，為 ESG 盡一份心力。(9.4)</li> <li>截至 2021 年，臺灣銀行申請數位金融相關專利共計 388 件，其中 342 件通過專利驗證，包含 49 件發明專利、287 件新型專利及 6 件設計專利。(9.b)</li> </ul>

聯合國 SDGs 指標	本公司回應 SDGs 目標行動績效列表
 <p>減少不平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣銀行秉持回饋與關懷視障朋友之精神，於 2005 年推出「導盲犬公益認同卡」，截至 2021 年底累計捐助逾 4,400 萬元予「台灣導盲犬協會」。(10.2)</li> <li>截至 2021 年底，臺灣銀行共提供 739 台無障礙自動櫃員機 (ATM) 設施，2021 年單年度即增 / 新設、汰換 88 台無障礙 ATM，以提供更友善之無障礙金融服務、善盡公益及社會服務責任。(10.3)</li> <li>臺灣銀行推動以房養老及安養信託業務，截至 2021 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 1,401 人，信託財產本金 9 億 4,939 萬元，辦理「預訂信託」365 件；辦理以房養老 - 「樂活人生安心貸」貸款核貸件數 18 件，核貸額度約 1 億 1,467 萬元。(10.4)</li> <li>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 2021 年底累計承作戶數共 89,748 戶，金額 3,445.10 億元，承作戶數居八大公股銀行之首。(10.4)</li> </ul>
 <p>永續城鄉</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣銀行協助提供國內老舊建物重建所需資金，截至 2021 年底，辦理都更融資件數共 50 件，年增 11.12%，總核准融資額度為 886.20 億元；辦理都更信託 28 件，年增 55.56%，信託資產為 213.68 億元。(11.6)</li> <li>臺灣銀行建築規劃納入綠色永續思維，2011~2018 年興建完成的 6 處分行大樓均取得綠建築標章認證。2021 年興建中的「新永和分行行舍新建工程」已取得候選綠建築證書及智慧建築證書；「六堵疏散倉庫第 1 期新建工程」亦取得候選綠建築證書。(11.6)</li> </ul>
 <p>永續消費與生產</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依行政院環保署所訂《機關綠色採購績效評核方法》，落實機關綠色採購推動與申報，臺灣金控集團 2021 年辦理綠色採購績效評核結果實際執行率均逾 95% 目標比率，且近 3 年均達成目標。(12.7)</li> </ul>
 <p>氣候行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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實慶路聯合大樓，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，另於 2021 年 8 月間新增標租城中、竹北、南投、太保、新興、苓雅等 6 家分行行舍屋頂建置太陽能光電發電設備，為潔淨能源善盡一份心力。(13.2)</li> <li>臺灣銀行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，於 2021 年 3 月 26 日至 28 日晚間關閉營業據點招牌燈，並鼓勵同仁共襄盛舉，亦於 3 月 27 日晚間關燈一小時，共同守護地球。(13.3)</li> </ul>
 <p>海洋生態</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺銀人壽攜手業務通路夥伴及照顧慈終生的朝興啟能中心與樂慈之家，共同參加臺南市政府主辦「臺南市春季淨灘」。(14.1)</li> </ul>
 <p>陸地生態</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣銀行養護 85 株受保護樹木，將活化文化資產結合保存受保護樹木在內的生態環境，建構自然與歷史兼具的體驗場域，兼顧經濟發展與環境保護，達成雙贏局面。(15.2)</li> <li>臺銀人壽與專屬通路夥伴及朝興啟能中心、樂慈之家、慈心有機農業發展基金會共同參加臺南市政府主辦的「牛轉糖鐵 新森機」植樹活動，共同推廣原生植物與改善環境。(15.2)</li> </ul>
 <p>和平與正義制度</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為能促進金融服務業落實與推動公平待客原則之執行，臺灣銀行、臺銀人壽及臺銀證券訂有《公平待客原則政策及策略》，規範提供金融商品與服務時，落實公平待客原則九大原則。(16.6)</li> <li>臺銀人壽及臺銀證券依循金融消費者保護法、公平待客之申訴保障原則等，各依需求制定客戶消費爭議案件處理辦法、消費爭議暨諮詢案件處理須知、消費爭議處理要點、客訴及客服處理標準作業流程 (SOP) 等規範，以健全消費爭議處理制度，確保客戶權益。(16.7)</li> </ul>



# BSI 獨立保證意見聲明書



## 獨立保證意見聲明書



### 臺灣金融控股股份有限公司 2021 年永續報告書

英國標準協會與臺灣金融控股股份有限公司(簡稱臺灣金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對臺灣金融控股股份有限公司 2021 年永續報告書進行評估和查證外，與臺灣金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對臺灣金融控股股份有限公司 2021 年永續報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查臺灣金控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，將由臺灣金控一併回覆。

#### 查證範圍

臺灣金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與臺灣金融控股股份有限公司 2021 年永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 1 應用類型評估臺灣金控遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

#### 意見聲明

我們總結臺灣金融控股股份有限公司 2021 年永續報告書內容，對於臺灣金控之相關運作與永續績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、臺灣金控所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關臺灣金控的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了臺灣金控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。我們認為就臺灣金控所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明依循 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

#### 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灣金控政策進行高階管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 2 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

#### 結論

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

#### 包容性

2021 年報告書反映出臺灣金控已尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對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灣金控之包容性議題。

#### 重大性

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

#### 回應性

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

#### 衝擊性

臺灣金控已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。臺灣金控已建立監督、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灣金控之衝擊性議題。

#### GRI 永續性報導準則

臺灣金控提供有關依循 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的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灣金控的永續性主題。

#### 保證等級

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

#### 責任

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

#### 能力與獨立性

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

For and on behalf of BSI:

  
Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-2021078  
2022-05-23

...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.



# 會計師有限確信報告（臺灣銀行）



安侯建業聯合會計師事務所

KPMG

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

Telephone 電話 + 886 2 8101 6666

Fax 傳真 + 886 2 8101 6667

Internet 網址 home.kpmg/tw

## 會計師有限確信報告

### 臺灣銀行股份有限公司 公鑒：

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

### 確信標的資訊與報導基準

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

### 公司之責任

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

### 會計師之責任

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

### 品質管制與獨立性

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

~ 1 ~

KPMG, a Taiwan partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.



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

### 所執行程序之彙總說明

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

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

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

### 先天限制

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

### 結論

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

### 其他事項

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

安侯建業聯合會計師事務所

會計師：

吳政諤



事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一一年六月十日

~1-1~





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	作業辦法/ GRI Standards
1	附錄、 證交所金融保險業 報導要求指標揭露 資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 資訊外洩事件數量： 2021年無發生資訊外洩事件</li> <li>■ 與個資相關的資訊外洩事件占比(%)； 2021年無發生個資外洩事件，與個資相關的資訊外洩事件比例為0。</li> <li>■ 因資訊外洩事件而受影響的顧客數： 2021年無發生資料外洩事件，受影響顧客數為0。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 臺灣銀行資訊外洩狀況統計數據</li> </ul>	作業辦法第四條第三款第一目  資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數
2	附錄、 證交所金融保險業 報導要求指標揭露 普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 臺銀積極辦理中小企業放款業務，協助企業取得所需資金，提升產業發展與經濟動能；此外，訂定拓展民營企業放款激勵措施方式，鼓勵營業單位積極展業，強化推動都更及危老建築更新貸款業務。</li> <li>■ 2021年促進中小企業與社區發展貸款放款共計36,484件，餘額計新臺幣4,667.14億元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 臺灣銀行訂定之放款激勵措施</li> <li>■ 臺灣銀行放款件數及餘額統計數據</li> </ul>	作業辦法第四條第三款第二目  對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額
3	附錄、 證交所金融保險業 報導要求指標揭露 普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 由於臺銀主要客戶族群為高齡銀髮族，優先以高齡銀髮族所關注之議題，如：資產傳承、養老信託等主題，設計、安排理財說明會與講座。</li> <li>■ 2021年共舉辦5場保險商品說明會、1場投資理財說明會，及422場分行投資理財講座，共計18,258人參與。</li> <li>■ 臺銀預計於未來透過內部永續治理機制研擬更多元的金融教育普及機制，展現社會影響力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 臺灣銀行金融教育之成果文件及參與人數統計數據</li> </ul>	作業辦法第四條第三款第三目  對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數



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](http://www.twfhc.com.tw)



臺灣金控  
TAIWAN FINANCIAL HOLDINGS