

2022 臺灣金控 永續報告書

SUSTAINABILITY
REPORT



Environmental
Social
Governance

2022
臺灣金控
永續報告書
SUSTAINABILITY
REPORT



| | |
|----------------|----|
| 董事長的話 | 04 |
| 關於報告書 | 06 |
| 臺灣金控品牌價值與願景 | 08 |
| 關於臺灣金控 | 14 |
| 2022 年臺灣金控獲獎榮耀 | 18 |
| 臺灣金控永續發展策略藍圖 | 20 |
| 利害關係人鑑別與議合 | 22 |
| 重大主題分析 | 24 |

01

百年誠信與永續治理 34

| | |
|----------|----|
| 1.1 公司治理 | 35 |
| 1.2 誠信經營 | 43 |
| 1.3 風險管理 | 47 |
| 1.4 資訊安全 | 50 |

02

普惠金融與永續服務 52

| | |
|----------|----|
| 2.1 普惠金融 | 53 |
| 2.2 永續金融 | 61 |
| 2.3 數位金融 | 64 |
| 2.4 夥伴關係 | 68 |

03

氣候變遷與永續環境 70

| | |
|---------------|----|
| 3.1 能源與溫室氣體排放 | 71 |
| 3.2 水資源與廢棄物 | 73 |
| 3.3 氣候變遷 | 75 |
| 3.4 環境友善產品及服務 | 78 |

04

人才培育與永續職場 80

| | |
|----------|----|
| 4.1 人才培育 | 81 |
| 4.2 永續職場 | 86 |

05

公益活動與永續生活 94

| | |
|------------|-----|
| 5.1 文藝發展支援 | 95 |
| 5.2 培育體育健將 | 97 |
| 5.3 社會公益關懷 | 100 |
| 5.4 推廣金融教育 | 105 |

06

國家政策性業務 108

| | |
|---------------|-----|
| 6.1 政策性企業金融業務 | 109 |
| 6.2 政策性消費金融業務 | 110 |
| 6.3 其他政策性業務 | 112 |

附錄 113

| | |
|------------------|-----|
| 永續發展藍圖目標與指標 | 113 |
| GRI 內容索引 | 118 |
| 永續會計準則 (SASB) 索引 | 121 |
| 永續營運指標 | 123 |
| 永續揭露指標—金融保險業 | 125 |
| 聯合國全球盟約對照表 | 125 |
| ISO 26000 社會責任指引 | 126 |
| BSI 獨立保證意見聲明書 | 127 |
| 會計師有限確信報告 (臺灣銀行) | 129 |

董事長的話

傳唱已久的臺語歌曲〈咱臺灣〉，有一段歌詞是這樣的：「臺灣臺灣咱臺灣，海真闊，山真高……草木不時青跳跳，白鷺鷥過水田。臺灣臺灣咱臺灣，人溫和，生產好……人情溫暖真正厚，甘心拖磨無叫苦，生疏外人相照顧。」

詞句淳樸、曲調悠揚，它描繪的是我們最熟悉的臺灣、最深愛的風土人情。有意思的是，在那麼多年以前，先民引以為榮的臺灣特質：清淨的環境、敦厚的社會、發達的產業，恰恰和今日企業所強調的永續指標 E(環境)、S(社會)、G(公司治理) 不謀而合。

No ESG, No Money 的意涵

對企業來說，永續行動有多重要呢？近年來，產業界最盛行的說法是” No ESG, No Money.” 直白淺顯，言簡意賅——永續作為已成為外界評價企業、決定是否與之往來的重要指標。這句話的意涵有三個層次：首先，產業必須重視 ESG 議題，以接軌國際供應鏈對永續的要求，方能掌握商機。其次，金融業多已將「踐行永續行動」納入投資及授信的評估範圍，企業符合標準，有利於取得資金。最後，國家須以政策及法規積極推動永續發展，方能在兼顧環境品質的前提下，推升經濟成長及產業升級的動力，創造可長可久的關鍵競爭力。

國營事業的角色與責任

臺灣金控作為國營事業，兼具企業、金融業，以及政策執行者的身分，因而在永續行動的領域，比同業多了與生俱來的責任：除了己身踐行、促請客戶注重永續議題之外，更需配合政策，發揮金融橋樑的力量，協助產業轉型。這些任務一肩三挑，均不可偏廢。

臺灣金控集團自 2008 年成立迄今屆滿 15 年，旗下事業橫跨銀行、壽險、證券及保險經紀。近年來，集團各公司與國人一同面臨景氣興衰、環境劇變、地緣政治動盪，以及新冠肺炎疫情等無可迴避的挑戰，從而深深體會到：亮麗而屢創新猷的營運績效，代表的是我們自過去至今兢兢業業累積的成果；但執行政策任務和貫徹永續行動上面所付出的努力，更標識著我們要與臺灣社會攜手走向的未來。

後新冠時代的決勝關鍵

未來的方向在哪裡呢？如今正值全球在大疫三年後，逐漸復甦的關鍵時刻；我們相信，後新冠時代的決勝點，在於效率和韌性。

提升效率的核心，是共同實踐數位轉型和淨零轉型。臺灣產業從自動化、電子化、智慧化，以至於工業 4.0，過程儘管艱辛，卻每能促使競爭力飛躍上升。數位轉型不僅意味著減降人工，更導入新興科技，有利於加速流程、提升品質、完善顧客體驗；淨零轉型則包括減少碳排放、資源節約和綠色創新，是「人與環境共榮」的充分實踐。

提升韌性的核心，對企業而言是健全的公司治理、嚴謹的風險控管，以及均衡的多元布局；對整體社會而言，則體現在扶持弱勢、落實社會安全，以及提升知識水準、厚植文化底蘊等面向上。

推展永續共融、 致力全民共好、營造社會共榮

在瞬息萬變的經濟環境裡，善盡國營事業本質、扮演金融橋樑的主導力量，充分支援政府財金政策，穩定金融市場與秩序，扶植產業升級發展，以厚植國家經濟實力，正是臺灣金控作為唯一國營金控的核心價值。

因此，臺灣金控的永續行動目標，即是從己身、金融業者、政策執行者的三個角度，為客戶和民眾設想：

透過推展永續金融、維護環境永續，我們將與國人一同追求不僅又快又好、而且可長可久的效率。2022 年集團以臺灣銀行為代表，簽署赤道原則，對推動已久的責任金融作出更明確的宣示；我們在綠色投資、永續授信、減碳創新（如臺灣銀行擘劃的「破權存摺」機制）等各方面的努力，也陸續開花結果。

透過強化公司治理、推動金融教育、文化嬗遞、社會關懷與全民健康，持續承擔國家使命等，我們將與國人一同創造不僅純善純美、更能共有共好的韌性。2022 年，集團除了臺灣銀行持續辦理經濟金融論文獎與藝術祭、獎掖青年學者及藝術家之外，集團各公司亦致力多元公益，舉辦血液勸募、器材捐贈、弱勢團體主題合作或捐助（如導盲犬協會、自閉星兒社會福利基金會、陽光基金會）等活動。此外，集團在振興五倍券的數位推廣與實體清算、紓困及振興措施等方面的成績，亦均領先同業。這些都是我們協助政府，齊心打造韌性社會的努力痕跡，也是我們將持續前進的方向。

和臺灣人站在一起

臺灣金控將持續扮演「政府的夥伴」的角色，忠實執行政策，並以適當的利潤貢獻國庫；更以「民眾和客戶的靠山」自我期許，為公眾利益發聲、提供多元、可靠、永續的金融服務，不僅穩定市場，並協助大企業開疆闢土、拓展全球市場；協助中小企業轉型升級，提升經營效率。

一如〈咱臺灣〉中歌詠的山青水綠、民風淳厚，臺灣是我們心目中最美麗而無可取代的地方。我們有幸立身在這片沃土上，有責任讓這些美好的景象代代相傳、歷久彌新；而臺灣金控作為唯一的國營金控，秉持金融專業、扶持每一代臺灣人安身立命、永續傳承，正是我們責無旁貸的使命。

立足家鄉、放眼世界，臺灣金控永遠和臺灣人站在一起。

臺灣金融控股股份有限公司
董事長

沈榮津



關於報告書

臺灣金融控股股份有限公司（以下簡稱臺灣金控）自 2022 年起配合「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」修正，將「企業社會責任報告書」名稱修正為「永續報告書」，並且於本年度（2023 年）首次發布簡易版英文永續報告書。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（Environmental, Social, Governance, 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所編製之 GRI 準則（Global Reporting Initiative, GRI）以及永續會計準則（SASB）揭露框架編製本報告書，並於附錄提供 GRI 及 SASB 內容索引以便對照。

報告書期間與頻率

臺灣金控每年編製與發行永續報告書，秉持誠信透明原則，說明臺灣金控在永續發展上的策略、規劃與績效，內容涵蓋環境、經濟、社會及公司治理等議題的執行狀況與具體成果，資訊揭露期間為 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日止。為兼顧揭露資訊之完整性，部分內容可能跨越此期間，均於內文中說明。報告書公開發表於臺灣金控官網「永續發展」專區，供各利害關係人下載閱覽。

本次報告發布日期

2022 年報告書於 2023 年 6 月發布。

編撰原則

▼ 本報告書編撰原則列表

| 發布單位 | 標準名稱 |
|---|--|
| 全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative ,GRI) | GRI 永續性報告準則 2021 年版 (GRI Standards 2021) |
| 聯合國 (United Nations, UN) | 永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) |
| | 全球盟約揭露要點 (Global Compact) |
| 國際標準化組織 (International Organization for Standardization , ISO) | 社會責任指引 (ISO 26000) |
| 永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) | 永續會計準則委員會之行業準則 (包括商業銀行和消費金融) |
| 臺灣證券交易所 (Taiwan Stock Exchange, TWSE) 註 | 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 |
| AccountAbility 組織 | 當責性原則標準 (AA1000) |
| 金融穩定委員會 (The Financial Stability Board, FSB) | 氣候相關財務揭露建議 (TCFD) |

註：臺灣金控雖非上市（櫃）金融控股公司，但自願遵循臺灣證券交易所的《上市上櫃公司永續發展實務守則》和《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》。

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、臺銀保經之營運活動與服務，並以位在臺灣的主要營運區域為報告邊界，部分資訊擴及海外據點之營運成效，相關統計數字以國際通用標準指標為計算基礎。本報告書之財務數據與臺灣金控合併財務報告揭露範疇一致，報告中所有財務數字以新臺幣為計算單位。與前一年度相比，報導範疇無重大變化，惟去年永續報告書揭露之營運績效 2021 年財務數據為會計師查核數，於今年度將 2021 年數據更新為審定決算數，數據重編織情形已於該段落註明。

報告書主要負責單位及品質管理方式

01 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。

02 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。



03 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 (Type 2 中度保證等級) 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，臺灣金控集團以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，業委託安永聯合會計師事務所，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有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。

04 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：臺北市中正區實慶路一號一樓

電話：(02) 2349 - 3980

傳真：(02) 2311 - 5060

E-mail：twfhc120@twfhc.com.tw

Website：<https://www.twfhc.com.tw>

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公司與孫公司深耕金融市場，專注「銀行」、「保險」、「證券」多核心業務的經營，致力成為最值得信賴的金融集團。

臺灣金控集團長期配合政府財金政策，透過執行多項符合公共利益的政策性金融業務，支援產業及實體經濟發展，堅定扮演金融橋樑角色；重視民眾的金融需求，提升不同族群的金融服務可及性及使用性，積極落實普惠金融，促進社會公平及公眾福祉，為金融市場與產業經濟貢獻穩定力量，實踐國家級金控公司的使命。

- 臺灣金控集團透過授信及投資業務，踐履綠色金融理念。截至 2022 年底，集團綠能科技產業授信餘額 4,563.94 億元。
- 2022 年集團用電度數 4,139 萬度，較 2021 年用電度數 4,217 萬度下降；2022 年能源密集度（耗能量 / 員工人數）為 18.79，較 2021 年能源密集度（耗能量 / 員工人數）19.18 下降。
- 2022 年集團用水 314.45 百萬公升，較 2021 年 317.89 百萬公升下降。
- 2022 年集團各公司綠色採購達成比率為 96.28%~100%，均超越目標比率（95%）。
- 臺灣金控 2022 年度集團形象廣告電子票證採購案，採用對環境負荷衝擊低之環保 (PETG) 材質製作票卡，2021 年度年報及永續報告書之印製亦採用環保紙張及環保油墨，積極響應友善環境與生態保護，落實環境永續發展企業責任。

- 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。2022 年進行規劃於 2023 年興建「仁愛分行」及「馬祖分行」新建案，以綠建築設計並預計取得候選綠建築證書。
- 臺灣銀行 2017 年於臺中、新營、鳳山 3 家分行行舍及臺北市寶慶路聯合大樓設置之太陽能光電發電設備正式投入運轉，裝置容量合計 350.7KW，發電量總計每年 39 萬度，約合 1,404 GJ。2021 年新增標租城中、竹北、南投、太保、新興、苓雅等 6 家分行行舍屋頂建置太陽光電發電設備，規劃裝置容量合計 891.55KW，已於 2022 年 6 月完成建置，全部裝置容量總計 1,242.25 KW。

2022 年永續成果

ENVIRONMENTAL

環境績效

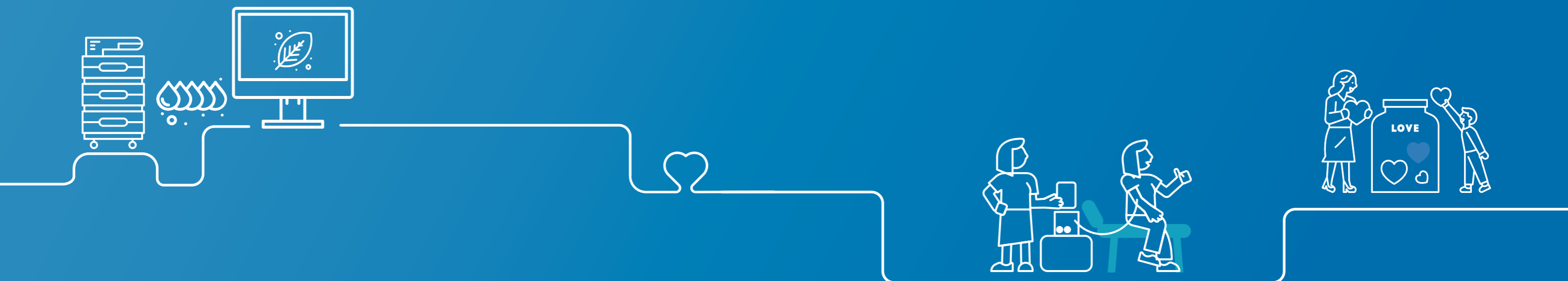
- 2022 年，臺灣銀行主辦「採購業務線上宣導會」納入綠色採購專題，分別在北、中、南、東四個區域舉辦 4 場宣導會，計有約 850 位機關採購人員參加，宣導機關採購人員優先考慮環境保護商品，共同倡議環保愛地球。
- 臺銀人壽與專屬通路夥伴台銀保代、新世紀保代，於 2022 年 4 月 16 日共同參加臺南市政府主辦「2022 年臺南市地球日淨灘活動」，盼喚起民眾重視環境保護及海洋保育之觀念。
- 臺銀人壽與業務通路攜手公益夥伴於 2022 年 3 月 12 日在國家級綠道「臺灣山海圳綠道」11K 處，共同主辦「2022 植樹月」種樹、築道、淨堤、護水活動。
- 臺銀人壽於 2022 年 9 月 17 日國際淨灘日（9 月第 3 個星期六），攜手社福團體再次響應淨灘活動，身體力行「守護海岸線 相約淨灘趣」，並獲臺南市政府頒發感謝狀嘉勉臺銀人壽長期積極投入環境維護的努力與堅持。



SOCIAL

社會績效

- 俄烏戰爭導致烏克蘭人民因戰亂衝突遭受危害，集團各公司基於人道關懷及國際相互援助之救助精神，響應財政部所屬公股事業聯合捐款行動。
- 臺灣金控集團優先採購身心障礙福利機構團體或庇護工場生產物品及服務比率為 13.49%~30.24%，均遠超逾目標比率 (5%)。
- 臺灣金控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及推動辦理金融教育課程；另於 2022 年與臺灣銀行聯合捐助「台南嬰兒之家」，以落實永續關懷之企業社會責任。
- 臺灣銀行 2022 年持續辦理藝術祭 - 繪畫、攝影及書法季等活動，共計 2,106 件作品參賽，獲得熱烈迴響。
- 臺灣銀行自 2017 年起，每年舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」徵稿活動，鼓勵青年學子以畢業之博碩士論文參賽，期透過優質之研究論文見證臺灣財經知識力。
- 臺灣銀行自 1947 年發行「臺灣銀行季刊」，以臺灣經濟金融為主，為學術界之分享平臺，迄今共發行 293 期，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，為連續 4 年榮獲第 1 名之殊榮。
- 臺灣銀行統籌主辦國家住宅及都市更新中心新台幣 4,119 億元聯貸案並擔任管理銀行，協助興辦社宅，共同實現居住正義暨協助民眾安居樂業。
- 臺灣銀行協助無自用住宅青年購屋並減輕其利息負擔，積極辦理財政部「青年安心成家方案」，2022 年承作 4,676 戶，總金額 229.99 億元，承作戶數及金額於八大公股銀行均名列第一名。
- 臺灣銀行參與教育部青年發展署「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。
- 臺灣銀行攜手臺銀證券及臺銀保經等公司，與醫療財團法人台灣血液基金會合作辦理 3 場捐血活動，共募得 35 萬 3 千 CC 血液 (1,412 袋)，協助舒緩醫療用血不足現象。
- 2022 年，集團各公司訂購鳳梨釋迦、文旦等農產品，協助推廣在地農業並幫助農民生計，其中，臺灣銀行訂購 29,100 公斤鳳梨釋迦及 8,400 公斤文旦，於春節及中秋佳節前夕，配送至全臺及離島各地分行，與客戶及偏鄉社福機構共同支持在地農業。
- 臺灣銀行贊助舉辦第 29 屆原住民棒球協會關懷盃棒球邀請賽，為期四天，89 場棒球賽事。
- 臺灣銀行現階段管有臺北市及高雄市共 87 株受保護樹木；除定期進行棲地巡守，紀錄棲地情況外，並就評估生長狀況不佳樹木進行養護，包括修剪、清理腐朽、治療等，2022 年投入經費逾 81 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。
- 臺銀人壽自 1950 年起代辦軍人保險政策性業務，截至 2022 年底，受益官兵達 221 萬餘人次，給付金額達約 2,573 億元。
- 臺銀人壽響應陽光基金會及中華民國路跑協會於 2022 年 5 月 15 日舉辦之「2022 臉部平權運動臺北國道馬拉松」，以推廣臉部平權理念。
- 臺銀人壽擔任公股產品 / 業務合作及策略聯盟 (壽險業別) 主辦公司，2022 年 12 月 25 日與合庫人壽、第一金人壽聯合舉辦「愛無敵 債無畏 聖誕相揪來作夥」活動，倡議壽險保障，推廣健康、關懷弱勢與支持偏鄉的理念。本活動已持續辦理三年，每年透過不同形式進行推廣。
- 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。
- 臺銀證券關懷並培育偏鄉小學體育活動，贊助嘉義縣大林鎮三和國小「軟式網球校隊」球衣製作。



GOVERNANCE

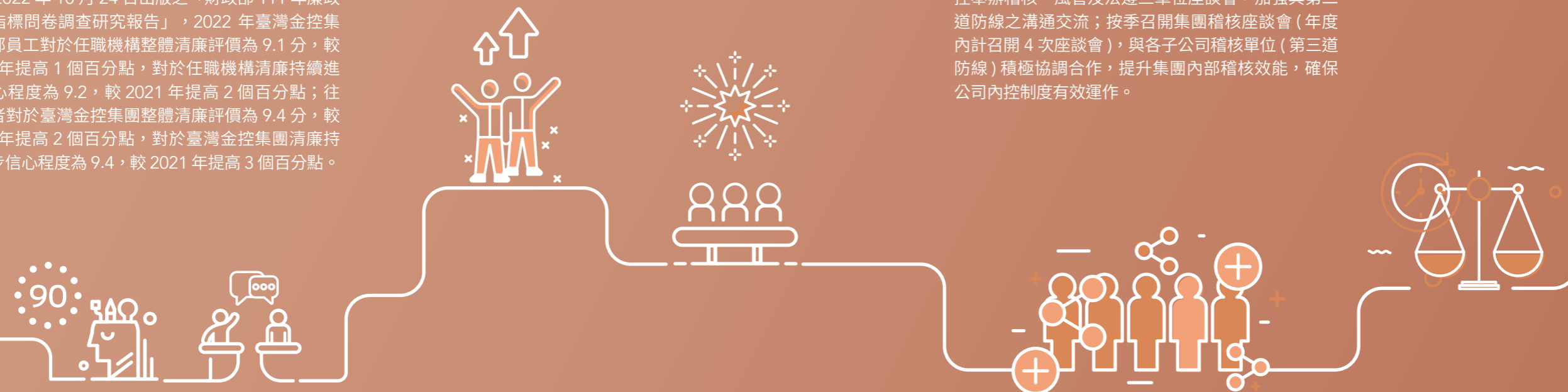
治理績效

- 2022 年，臺灣金控集團獲利穩定成長，合併稅前淨利為新臺幣 195.94 億元，達預算目標 208.73%，若加回政策負擔影響數，合併稅前淨利可達 293.07 億元，合併每股稅前盈餘 (EPS) 2.84 元，資產報酬率 (ROA) 及淨值報酬率 (ROE) 分別為 0.46% 及 7.50%。
- 臺灣銀行成立赤道原則專案小組，2022 年 5 月 6 日簽署加入赤道原則協會，成為自願簽署之全球性會員銀行之一，同日並簽署支持金融穩定委員會 (FSB) 所發布「氣候相關財務揭露建議」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，宣示接軌國際與落實永續經營的決心，朝減緩地球暖化的目標邁進。
- 依據 2022 年 10 月 24 日出版之「財政部 111 年廉政服務指標問卷調查研究報告」，2022 年臺灣金控集團內部員工對於任職機構整體清廉評價為 9.1 分，較 2021 年提高 1 個百分點，對於任職機構清廉持續進步信心程度為 9.2，較 2021 年提高 2 個百分點；往來業者對於臺灣金控集團整體清廉評價為 9.4 分，較 2021 年提高 2 個百分點，對於臺灣金控集團清廉持續進步信心程度為 9.4，較 2021 年提高 3 個百分點。

- 金融監督管理委員會 (以下簡稱金管會) 檢查局 2022 年 10 月舉辦「金融控股公司內部稽核座談會」，會中宣達對全體金控公司內部稽核每二年一次之考核結果，臺灣金控榮獲前三名之佳績，並由檢查局長官進行口頭表揚。
- 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。
- 2022 年臺灣金控共召開 12 次董事會，全體董事平均出席率達 100%，各董事均積極參與公司治理，並善盡監督之責。
- 2022 年臺灣金控全體董事成員進修時數共 102 小時。

- 2022 年臺灣金控召開 2 場負責人 (獨立董事) 與集團內部稽核主管溝通座談會，會中就董事關注議題 (主管機關檢查子公司所提缺失事項及改善辦理情形、子公司因應主管機關強化「高齡金融消費者權益保護」之內控內稽制度執行情形等) 提出報告與交流溝通並做成紀錄，俾利治理階層及時掌握公司重要資訊，座談會記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至辦理完竣。
- 2021 年 1 月臺灣金控稽核作業管理系統正式上線啟用，2022 年廣續優化系統細部功能，提升集團稽核管理效益及工作效能。
- 持續落實內控三道防線機制，包括：督導覈實辦理自行查核以發揮第一道防線功能；2022 年 10 月臺灣金控舉辦稽核、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 4 次座談會)，與各子公司稽核單位 (第三道防線) 積極協調合作，提升集團內部稽核效能，確保公司內控制度有效運作。

臺灣銀行另編印發行 2022 年永續報告書，更多有關該行永續成果，請參見 [臺灣銀行 2022 年永續報告書](#) 及 [官網永續發展專區](#)。



關於臺灣金控

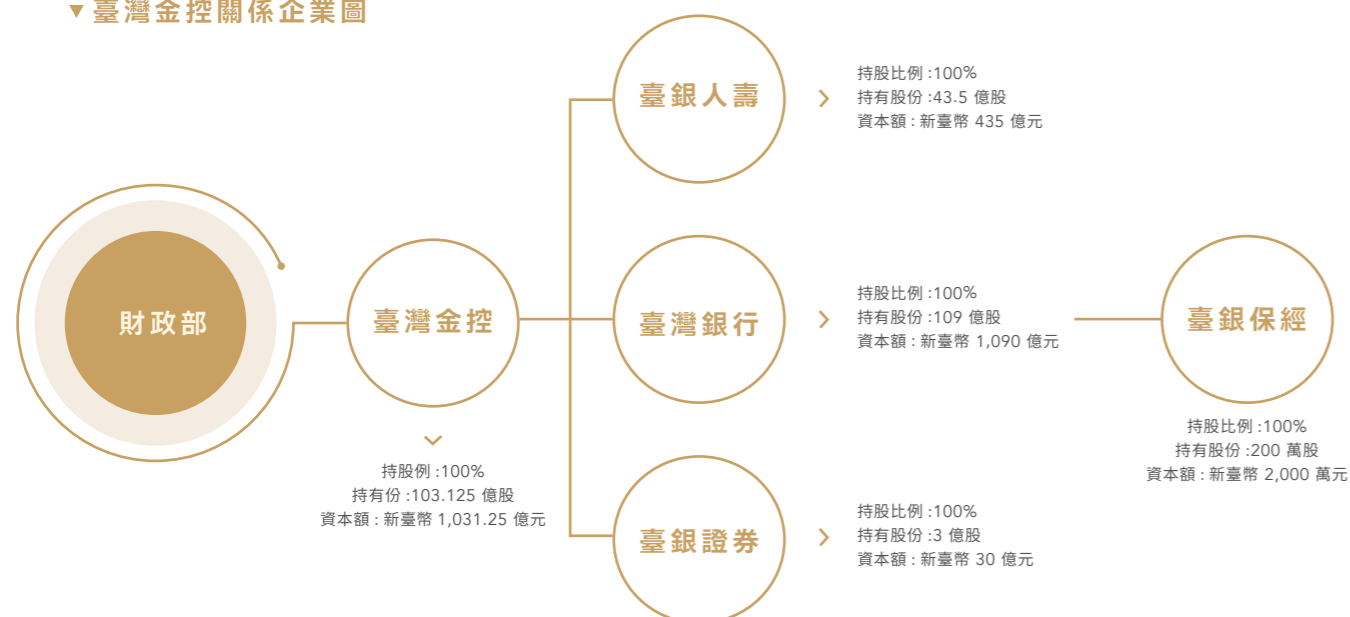
臺灣金控於 2008 年 1 月 1 日依金融控股公司法及公司法等相關法令規定，由臺灣銀行股份轉換成立，轉換後臺灣銀行成為臺灣金控持股 100% 之子公司。翌日（2008 年 1 月 2 日）將臺灣銀行之壽險及證券業務以公司分割方式設立臺銀人壽保險及臺銀綜合證券 2 家子公司，成為國內首家由政府（財政部）100% 持股的國營金融控股公司，旗下 3 家子公司股份均為本公司百分之百持有。為擴大營運範疇，子公司臺灣銀行於 2013 年百分之百轉投資成立臺銀綜合保險經紀人公司，經營版圖橫跨銀行、壽險、證券及保經等範疇。

| 臺灣金融控股股份有限公司基本資料 | | 資料日期：2022 年 12 月 31 日 |
|------------------|----------------------------|---|
| 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 66,278.34 億元 | |
| 員工人數 | 7,930 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，2022 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 16,447,394 千元，占比約 100%，其他收益淨額為新臺幣 3,679 千元。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 2022 年營業比重（單位：新臺幣千元）

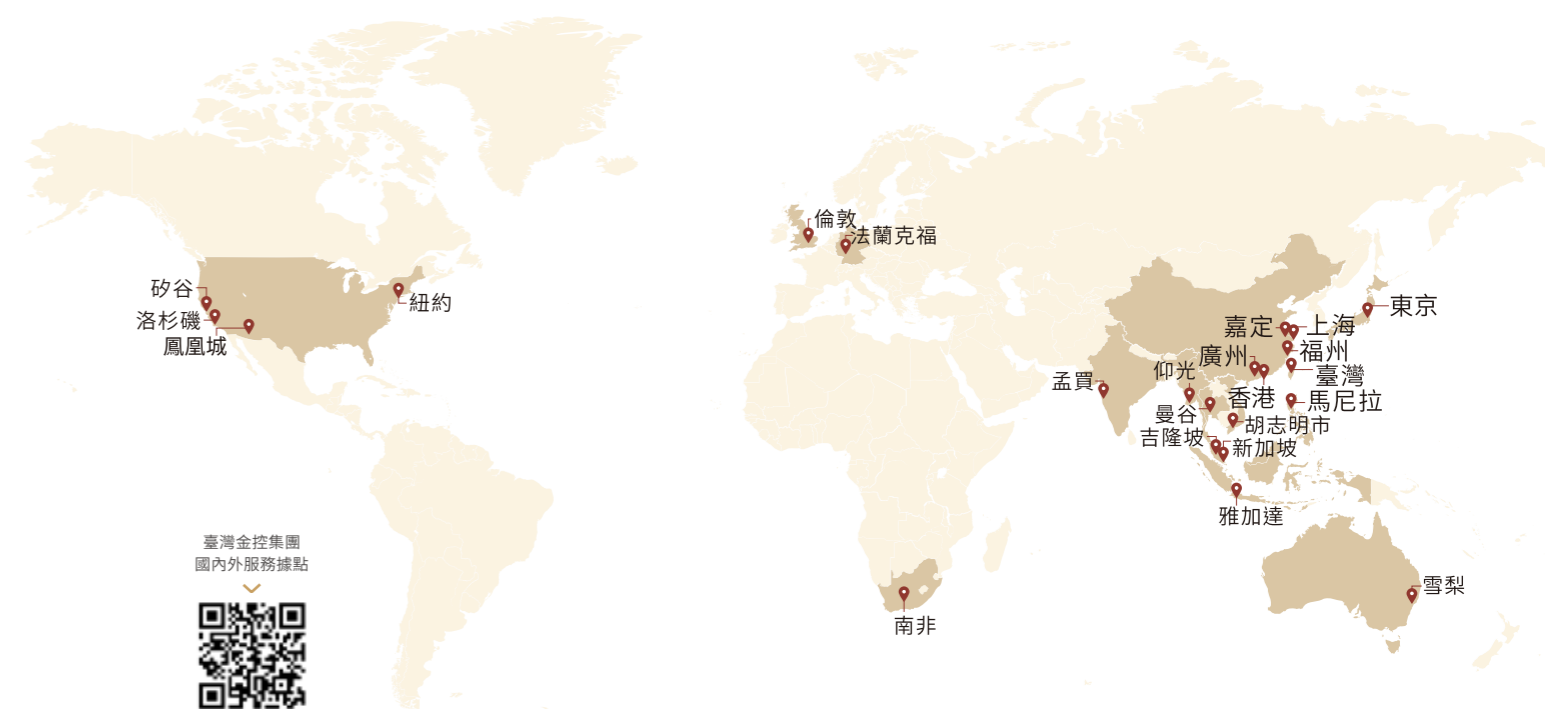
| | 金額 | 比率 |
|-------------------------|------------|------|
| 採用權益法認列子公司、關聯企業及合資利益之份額 | 16,447,394 | 100% |
| 其他收益淨額 | 3,679 | — |
| 收益合計 | 16,451,073 | 100% |

註：餘子公司主要業務及營業比重請詳參閱《臺灣金控 2022 年度年報》「伍、營運概況」章節。

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 2023 年 4 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）；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；臺銀保經總公司設於臺北。

▼ 臺灣金控 2022 年海外營運據點



| 據點名稱 | 所在國 / 地區 | 據點名稱 | 所在國 / 地區 |
|--------|----------|------------|----------|
| 紐約分行 | 美國 | 矽谷代表人辦事處 | 美國 |
| 洛杉磯分行 | 美國 | 鳳凰城代表人辦事處 | 美國 |
| 倫敦分行 | 英國 | 法蘭克福代表人辦事處 | 德國 |
| 南非分行 | 南非 | 孟買代表人辦事處 | 印度 |
| 東京分行 | 日本 | 仰光代表人辦事處 | 緬甸 |
| 新加坡分行 | 新加坡 | 馬尼拉代表人辦事處 | 菲律賓 |
| 雪梨分行 | 澳洲 | 曼谷代表人辦事處 | 泰國 |
| 香港分行 | 香港 | 胡志明市代表人辦事處 | 越南 |
| 廣州分行 | 中國 | 吉隆坡代表人辦事處 | 馬來西亞 |
| 福州分行 | 中國 | 雅加達代表人辦事處 | 印尼 |
| 上海分行 | 中國 | | |
| 上海嘉定支行 | 中國 | | |

公協會參與情形

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。

▼ 臺灣金控 2022 年外部參與情形

| 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 | 常務理事 |
| | 安全維護基金管理委員會委員 |
| | 金融研究訓練發展基金管理委員會委員 |
| | 金控業務委員會委員 |
| | 金控業務委員會風險管理組組員 |
| 臺灣省銀行商業同業公會聯合會 | 金融法規紀律委員會副主任委員 |
| | 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 |
| 財團法人臺灣金融研訓院 | 董事會研訓指導委員會委員 |
| 台灣金融服務業聯合總會 | 副理事長 |
| 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 | 常務監事 |

經營績效

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。

2022 年，臺灣金控集團獲利穩定成長，合併稅前淨利為新臺幣 195.94 億元，達預算目標 208.73%，若加回政策負擔影響數，合併稅前淨利可達 293.07 億元，合併每股稅前盈餘 (EPS) 2.84 元，資產報酬率 (ROA) 及淨值報酬率 (ROE) 分別為 0.46% 及 7.50%。

▼ 臺灣金控集團近 3 年財務狀況分析 (單位：新臺幣千元；%)

| 分析項目 / 年度 | 2020 年 | 2021 年 | 2022 年 | | |
|------------|----------------|---------------|---------------|---------------|-----------|
| 經營能力 | 資產總額 | 5,821,471,371 | 5,994,946,414 | 6,627,833,722 | |
| | 股東權益 | 377,883,800 | 398,029,676 | 383,437,518 | |
| | 淨收益 | 127,144,822 | 111,940,501 | 5,360,617 | |
| | 稅前純益 | 8,537,952 | 16,910,928 | 19,593,933 | |
| | 稅後純益 | 8,995,104 | 15,701,727 | 15,981,529 | |
| | 每股淨值 | 36.64 | 38.60 | 37.18 | |
| | 員工平均收益額 (集團) | 13,967 | 12,346 | 592 | |
| | 員工平均獲利額 (集團) | 988 | 1,732 | 1,764 | |
| | 獲利能力 | 資產報酬率 (%) | 0.16 | 0.27 | 0.25 |
| | | 權益報酬率 (%) | 2.39 | 4.05 | 4.09 |
| 純益率 (%) | | 7.07 | 14.03 | 298.13 | |
| 稅後每股盈餘 (元) | | 0.87 | 1.52 | 1.55 | |
| 分配的經濟價值 | | 分配現金股利 | 1,424,582 | 1,560,049 | 2,000,000 |
| | 繳納本國政府稅款 | 3,695,773 | 4,439,585 | 7,056,906 | |
| | 繳納外國政府稅款 | 417,190 | 480,133 | 185,046 | |
| | 政治獻金 | - | - | - | |
| | 對民間團體補 (捐) 助金額 | 174,628 | 177,316 | 223,388 | |

註 1：2020、2021 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；2022 年度係會計師查核數。
註 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，2022 年，臺灣金控集團評等結果與展望均維持穩定的信用評等等級，各公司信用評等亦為國內同業最高。

▼ 2022 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 11 月 |
| | 標準普爾 | AA | A-1+ | 穩定 | 2022 年 11 月 |
| | 穆迪 | Aa3 | P-1 | 穩定 | 2022 年 9 月 |
| 臺銀人壽保險 | 中華信評 | twAAA | - | 穩定 | 2022 年 9 月 |
| | 標準普爾 | AA | - | 穩定 | 2022 年 9 月 |
| 臺銀綜合證券 | 中華信評 | twAAA | twA-1+ | 穩定 | 2022 年 6 月 |

2022 年臺灣金控獲獎榮耀

- 臺灣金控集團秉持務實耕耘、穩健成長策略，致力經營管理，持續發揮經營綜效，集團各項業務表現優異，110 年經營績效榮獲行政院核定為甲等之殊榮。
- 第 11 屆保險龍鳳獎「金控組優等獎」。

臺灣銀行



治理 + 誠信

- 2022 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 128 名，為我國銀行最佳排名。
- 穆迪 (Moody's) 及標準普爾 (S&P) 信用評等穩居本國銀行領先地位。
- 連續 17 年榮獲讀者文摘臺灣地區「信譽品牌」銀行類金獎。
- 榮獲 2022 第 15 屆 TCSA 台灣企業永續獎「永續報告獎 - 金融及保險業 - 第一類金級」與「永續單項績效 - 社會共融領袖獎」。
- 榮獲富比士評選列入「2022 年全球最佳銀行」。



環境 - 足跡

- 2022 臺北市零碳標竿獎 (工商產業甲組)。
- 2021 年度「政府機關及學校用電效率管理計畫」- 丁組節能績優第 1 名。



人才 × 成長

- 第 11 屆菁業獎「最佳人力發展優等獎」。
- 榮獲原住民族委員會頒發「超額進用原住民族機構特優獎」。
- 榮獲臺北市政府「2022 臺北市零碳標竿獎」工商產業甲組「標竿獎」。



- 榮獲第 15 屆文馨獎常設獎 - 金獎，為常設獎之最高榮譽。
- 「臺灣銀行季刊」榮獲國家圖書館 2022 年頒發「臺灣學術資源影響力 - 期刊長期傳播獎：經濟學學門期刊」第 1 名，為連續 4 年獲得該獎項。
- 榮獲教育部體育署頒發 2022 年體育推手獎「推展類金質獎」(連續第 5 年)。
- 榮獲行政院農業委員會農糧署頒發「農糧產品行銷貢獻卓越企業獎」。
- 籃球隊於第 19 屆 SBL 超級籃球聯賽奪下隊史首座冠軍金球獎盃。
- 辦理微型創業鳳凰貸款，於 2022 年 11 月獲勞動部頒發感謝狀。
- 中央銀行中小企業專案貸款績優金融機構頒獎典禮中獲頒「績效卓越獎」。



社會 ÷ 不均

- 榮獲工商時報第二屆《Trust Award》多元信託創新獎之「最佳公益信託創新獎」及「異業合作推薦獎 (社團法人中華民國幸福家庭促進協會)」兩項金質獎。
- 榮獲卓越雜誌舉辦之 2022 卓越銀行評比「最佳商品信賴獎」及「最佳服務品質獎」。
- 榮獲 2021 年度海外信保基金「總送保融資金額優等獎」、「COVID-19 專案送保優等獎」、及「分行送保優等獎 (南非分行)」三大獎項。



商品 & 服務



商品 & 服務

- 榮獲經濟部頒發「信保金質獎 - 績優授信經理人」、「青創、新創暨微型事業相挺獎」、「協助區域發展獎」、「紓困振興獎」，以及信保基金頒發「送保案件催收績效優良獎」及「送保案件催收績效卓越獎」等 6 個獎項。
- 連續 10 年榮獲財團法人金融聯合徵信中心頒發「金質獎」。
- 榮獲財政部第 5 屆政府服務獎「數位創新加值」項目優等，並獲推薦參加國家發展委員會初審入圍。
- 榮獲財金資訊股份有限公司頒發「跨行業務推展卓越獎」及「跨行服務創新獎」。

臺灣銀行另編印發行 2022 年永續報告書，更多有關該行永續成果，請參見 [臺灣銀行 2022 年永續報告書](#) 及 [官網永續發展專區](#)。

- 榮獲現代保險雜誌「2022 保險品質獎」頒發「知名度最高優等獎」。
- 第 11 屆保險龍鳳獎壽險公司內勤組及外勤組優等。
- 榮獲現代保險教育事務基金會舉辦之第 24 屆「保險信望愛獎」最佳整合傳播獎。
- 榮獲金管會微型保險競賽「績效卓越獎」及「永續關懷獎」。
- 獲金管會頒發「微型保險業務績優獎」(連續 9 年) 及「微型保險身心障礙關懷獎」(連續 3 年)。
- 獲金管會核定符合「推動提高國人保險保障方案措施」之獎勵標準。
- 榮獲卓越雜誌「2022 卓越保險評比 - 最佳永續經營獎」。
- 通過「ISO 22301:2019 營運持續管理系統 (BCMS)」國際標準驗證。



臺銀人壽

- 榮獲臺灣證券交易所 111 年度機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單。

臺銀證券

- 榮獲現代保險教育事務基金會舉辦之第 24 屆「保險信望愛獎」最佳保險專業獎優選殊榮。
- 榮獲 2022 中華徵信所五千大型企業保險經紀人業排名第 3 名。

臺銀保經



臺灣金控永續發展策略藍圖

聯合國於 2015 年宣布期許於 2030 年達成的「永續發展目標」(Sustainable Development Goals, SDGs)，包含消除貧窮、減緩氣候變遷、促進性別平權等 17 項 SDGs 目標，指引全球共同努力、邁向永續，臺灣金控集團為唯一國營金融控股集團，為彰顯集團對國家政策任務使命之承諾，積極回應全球永續發展行動與國家永續發展目標，並凝聚集團共識，致力發揮金融影響力。

臺灣金控集團將 SDGs 目標納入自身營運策略，透過全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI)、世界企業永續發展委員會 (World Business Council For Sustainable Development, WBCS) 與聯合國全球盟約一同制定之永續方針指南 (SDG Compass)，其所提供之方法學協助引導企業根據 SDGs 目標調整經營策略，並評估企業對這些永續目標做出多少貢獻，提出對應之管理措施。

除了解 17 個 SDG 目標的內容，同時將目標與自身業務產生連結，從價值鏈的角度評估，瞭解分析自身營運對於 SDGs 造成的正面和負面影響，評斷出潛在影響後鑑別出 SDGs 對集團的優先事項排序。在重要性排序後，開始制訂目標與指標並向 SDGs 看齊，將永續發展整合到核心業務與公司治理當中，使各部門配合制訂針對目標之實行規劃，為協助集團達成目標之關鍵，最後，在為目標努力的同時，將進展的訊息向利害關係人揭露。

參考 SDG Compass 方法學，臺灣金控依據以下步驟開展出集團層級之永續發展策略藍圖及目標與指標：



- 邀請員工及高階長官參與外部顧問舉辦之教育訓練暨工作坊。
- 發放「臺灣金控 SDGs 鑑別問卷」予員工以及高階長官，共計回收 64 份問卷。
- 公民咖啡館 (World Café) 之形式進行高階訪談。
- 邀請高階長官及員工參與外部顧問指導之設定目標與指標工作坊。

蒐研國內外永續倡議 (包含臺灣永續發展目標)、主管機關政策、國內外標竿同業資訊，分享 SDGs 目標內容，並了解與自身業務的連結，從中發現企業營運議題之風險與機會。

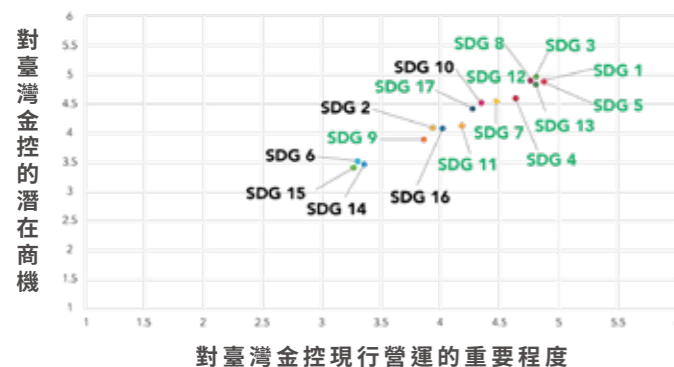
董事長專訪：

聚焦 SDGs，鑑別共 11 項 SDGs，歸納並設定永續發展願景與策略主軸。

自三大永續策略主軸下，發展 22 項策略構面及其相關短、中、長期之目標與指標共 507 項，請詳附錄摘要揭示臺灣金控集團永續發展策略藍圖目標與指標。



臺灣金控集團 SDGs 鑑別矩陣



臺灣金控集團的永續發展藍圖，以「推展永續共融，致力全民共好，營造社會共榮」為願景，並發展三大永續策略主軸，分別為「韌性與永續金融 Resilience and Sustainable Finance」、「氣候與永續能源 Climate and Sustainable Energy」和「人才與社會福祉 People's Well-Being」。

韌性與永續金融 Resilience and Sustainable Finance

臺灣金控集團自創始以來為國家級領導之金融控股公司集團，扮演金融橋樑的重要角色，穩定金融市場與秩序，在經濟面向配合主管機關致力推行永續金融商品及服務，協助發展綠能產業、轉型綠色經濟。

› 國家使命 › 永續金融 › 治理韌性

氣候與永續能源 Climate and Sustainable Energy

臺灣金控檢視營運淨零管理措施，優化氣候變遷調適行動，逐年汰換內部設備將耗能量降至最低，此外，發揮資金力量扶助再生能源產業，協助產業淨零轉型，並支持政府辦理六大核心戰略產業之授信業務，積極響應政府綠色金融行動。

› 氣候變遷 › 環境永續

人才與社會福祉 People's Well-Being

臺灣金控集團屬國營事業，除追求獲利外，更能積極履行企業社會責任，推動國家整體經濟發展、支持政府財金政策維護金融穩定，並且秉持公平待客原則，提供可信任之金融商品與服務，以落實普惠金融。

› 以人為本 › 多元培力 › 共融共好



— 創造經營綜效 建構優質金控 —

利害關係人鑑別與議合

利害關係人鑑別與議合

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) 五大原則，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。

▼ 臺灣金控利害關係人關注議題及議合情形

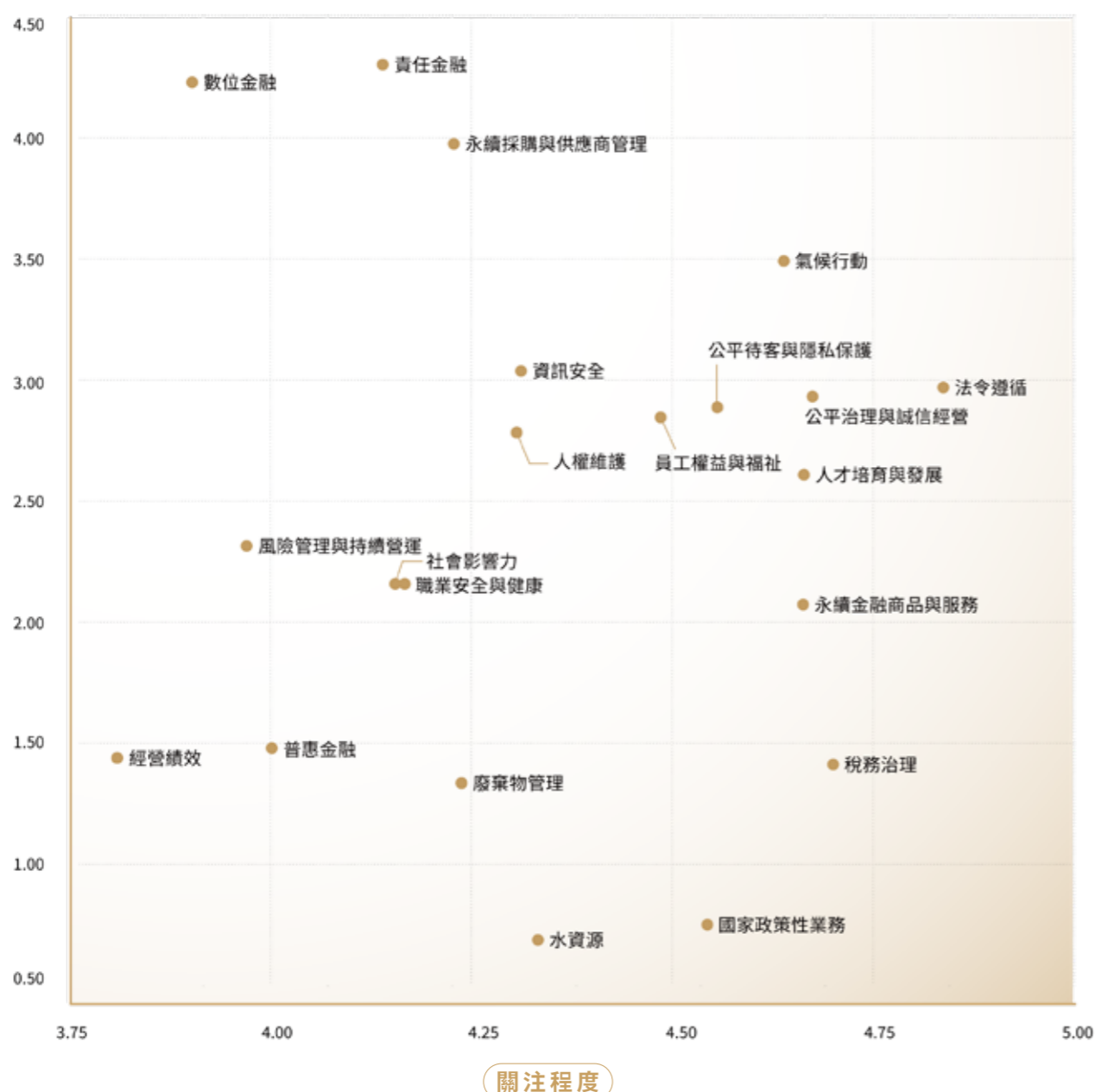
| 利害關係人 | 利害關係人的意義 | 關注議題 | 議合方法與頻率 |
|--|---|---|---|
|  股東 | 臺灣金控為財政部所屬國營事業，財政部為臺灣金控 100% 持股之單一股東。故本公司對於財政部之指示及建議事項，均依規妥適處理。 | <ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信經營 經營績效 資訊安全 公平待客與隱私保護 人才培育與發展 員工權益與福祉 職業安全與健康 法令遵循 | <ul style="list-style-type: none"> 每月：召開董事會；於全球資訊網與公開資訊觀測站公告營運績效與損益報告。 每季：召開審計委員會；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。 每半年：於公開資訊觀測站公告半年度及年度財務報告。 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。 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。 |
|  政府 / 主管機關 | 臺灣金控受金管會監督管理，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"> 公司治理與誠信經營 風險管理與持續營運 經營績效 資訊安全 國家政策性業務 公平待客與隱私保護 法令遵循 | <ul style="list-style-type: none"> 每年：參與立法院財政委員會會議。 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。 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。 |
|  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"> 公司治理與誠信經營 經營績效 資訊安全 人權維護 員工權益與福祉 人才培育與發展 職業安全與健康 | <ul style="list-style-type: none"> 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、廉政檢舉專線、電子信箱、傳真，提供員工申訴管道；設有合格急救人員與防火管理人。 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。 每半年：召開人事評議委員會。 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。 |

| 利害關係人 | 利害關係人的意義 | 關注議題 | 議合方法與頻率 |
|---|--|--|--|
|  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"> 公司治理與誠信經營 資訊安全 公平待客與隱私保護 普惠金融 數位金融 社會影響力 員工權益與福祉 氣候行動 | <ul style="list-style-type: none"> 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、外部檢舉及廉政檢舉專線與電子信箱、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。 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。 |
|  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"> 公司治理與誠信經營 數位金融 資訊安全 普惠金融 風險管理與持續營運 經營績效 國家政策性業務 永續採購與供應商管理 人權維護 | <ul style="list-style-type: none"> 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。 |
|  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"> 經營績效 公平待客與隱私保護 資訊安全 社會影響力 數位金融 風險管理與持續營運 公司治理與誠信經營 普惠金融 氣候行動 人權維護 | <ul style="list-style-type: none"> 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（支持臺灣銀行籃球隊、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（臺灣銀行經濟金融論文獎徵稿、臺灣銀行藝術祭）等。 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。 |
|  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"> 經營績效 氣候行動 數位金融 公平待客與隱私保護 | <ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 |

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 21 項關注議題，據此擬訂《利害關係人重大主題調查問卷》，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員工及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 11 項本報告年度之重大主題。

利害關係人重大主題鑑別矩陣



2022 年度因考量 GRI 報導準則與 AA1000 當責性原則標準，以包容性 (inclusivity)、重大性 (materiality)、回應性 (responsiveness) 與衝擊性 (impact) 四大原則，進行《利害關係人重大主題調查問卷》題項調整、重大主題收斂及主題邊界更新，本報告年度總計回收 132 份有效問卷，並依循最新出版 GRI Standards (2021) 的重大性鑑別四階段流程，重新定義重大性鑑別方法，以評估重大主題在經濟、環境、人權方面衝擊的顯著性。

| 步驟 | 單位 | 內容 | 產出 |
|--------------|-----------------------------|--|----------------------------------|
| 永續主題清單蒐研 | 金控經營管理處統籌，蒐集子公司及各單位業務相關永續議題 | <ul style="list-style-type: none"> 臺灣金控參考以下元素蒐研並產出 2022 年度永續議題清單： 國際永續評比 (DJSI、CDP、MSCI)、永續相關準則 (GRI 準則、SDGs、SASB、TCFD) 針對金融業所關注之議題 利害關係人溝通過程 國內金融產業標竿企業之永續議題 整合上述，比對國內與國際產業趨勢與金控之適用性 | 9 項治理與經濟議題 9 項社會議題 3 項環境問題 |
| 了解議題重要性 | 臺灣金控集團員工及高階主管 外部利害關係人 | <ul style="list-style-type: none"> 透過「2022 年臺灣金控企業永續議題問卷」，調查利害關係人對 21 項永續議題的關注程度 | 132 份關鍵利害關係人有效問卷 |
| 分析營運衝擊 | 臺灣金控集團員工及高階主管 | <ul style="list-style-type: none"> 透過發放「2022 年臺灣金控重大主題衝擊度評估問卷」予永續議題相關業管單位，以及與利害關係人業務直接對接之各相關單位主管與同仁，以代理視角，進行關注度的評估，決定議題重大性，並評估重大主題相關的營運活動對經濟、環境及人方面的正 / 負面衝擊 決定重大性的三個維度： <ul style="list-style-type: none"> 對企業營運的重要程度 對利害關係人評估及決策的影響程度 在價值鏈上對環境、社會與經濟產生的正負面衝擊程度 | 71 份內部有效問卷 |
| 分析與排序重大性 | 臺灣金控集團員工及高階主管 外部專家 | <ul style="list-style-type: none"> 分析問卷調查結果，瞭解重大主題在價值鏈的衝擊邊界及涉入程度，並進行排序 臺灣金控將 21 項永續議題劃分為關鍵、重要與基本主題三大層級，納入關鍵與重要主題層級者，視為重大主題 臺灣金控參考國內外永續發展趨勢、標竿同業與外部專家意見後，檢視並評估重大主題與當前狀況之相符性，並依評估結果確認重大主題 | 11 項重大主題 |
| 產出重大主題衝擊評估結果 | 臺灣金控經營管理處 | 依照前述三個面向分析結果，產出重大主題衝擊評估結果 | 2022 年重大主題衝擊評估結果 |
| 定期檢視 | 臺灣金控經營管理處 | <ul style="list-style-type: none"> 針對 11 項重大主題依循 GRI 準則之規範，揭露政策與承諾及對應揭露項目，以揭露利害關係人期望之資訊。 每年執行重大主題鑑別流程，定期檢核議題的衝擊性，分析結果上呈永續發展委員會，以有效分配資源，規劃短、中、長期的永續發展策略 | 永續發展策略藍圖及短、中、長期目標與指標 |

重大主題衝擊評估

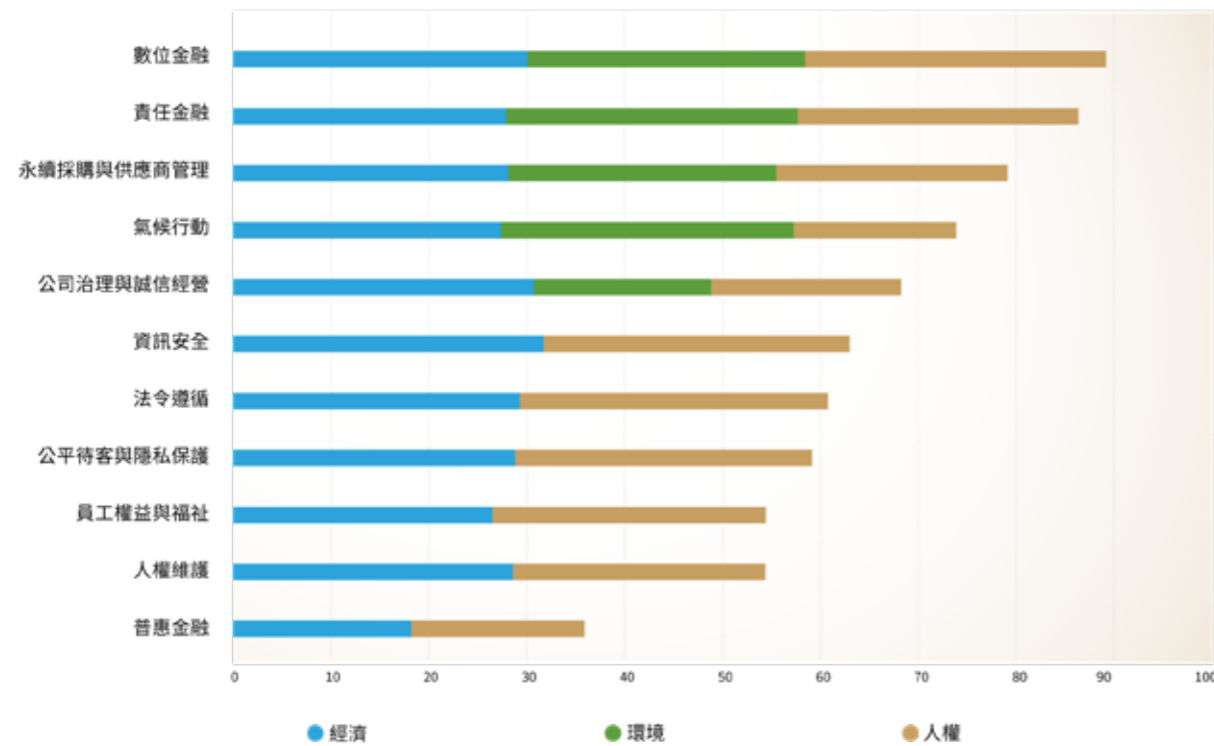
評估 11 項重大主題對經濟、環境及人 (含人權) 面向產生的影響，就實際 / 潛在、正向 / 負向的影響程度及發生機率進行綜合評估並彙整結果。

衝擊評估

將重大主題對經濟、環境、人 / 人權的影響程度分為五個等級，分別為不重要、稍微重要、普通、重要及非常重要；發生可能性則分為五個等級，包含未來一定不可能會發生、未來不太可能發生、未來有可能發生、未來一定會發生及已經發生。

衝擊量化與排序

重大性議題評估結果






重大主題管理方針

| 重大主題名稱 | GRI 指標 | SDGs | 正負面衝擊事件 | 臺灣金控政策與承諾 | 追蹤行動指標 | 回應章節 |
|--------|---------------------|--|---|--|---|----------|
| 數位金融 | GRI 203：間接經濟衝擊 2016 | 9 INDUSTRIAL INNOVATION AND INFRASTRUCTURE | > 經濟面 正面：受新冠肺炎疫情影響，加速數位金融通路之應用（如：線上貸款平台），開發新市場 負面：全球數位轉型，進而改變客戶消費模式，恐加速金融業之實體通路遭壓縮 > 環境面 正面：金融服務線上化，減少紙本作業及顧客交通路程造成之碳排放量 負面：擴展數位金融，需增加後台伺服器，電費及碳排放恐隨著成長 > 人權面 正面：數位化金融系統，使金融商品與服務普及偏鄉及弱勢地區 負面：新興數位金融工具，若管控不當，恐產生金融消費及運用權的爭議 | > 持續推動金融創新與數位轉型，導入科技創新於發展數位金融商品及服務、優化作業流程 > 動態導入創新科技及資料科學於業務及商業模式，持續開發金融科技場域，鞏固數位金融基磐 | > 數位金融相關服務用戶數 > 金融科技專利申請件數 > 本國法人專利統計排名 | 2.3 數位金融 |

| 重大主題名稱 | GRI 指標 | SDGs | 正負面衝擊事件 | 臺灣金控政策與承諾 | 追蹤行動指標 | 回應章節 |
|------------|------------------------------------|---|--|--|---------------------------------|----------|
| 責任金融 | GRI 203：間接經濟衝擊 2016 GRI G4 產品組合 | 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 INDUSTRIAL INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 13 CLIMATE ACTION 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS | > 經濟面 正面：鑑別核心業務之 ESG 風險外，投融資流程納入 ESG 因子，降低因投 / 融資對象發生 ESG 負面事件，影響公司營運的可能性 負面：未能鑑別核心業務之 ESG 風險，可能因投 / 融資對象發生 ESG 負面事件，進而影響公司營運及形象 > 環境面 正面：鑑別核心業務之 ESG 風險外，投融資流程納入 ESG 因子，降低金融商品與服務對環境之負面影響 負面：未能鑑別核心業務之 ESG 風險，資金可能流向對環境產生負面效益之對象 > 人權面 正面：鑑別核心業務之 ESG 風險外，投融資流程納入 ESG 因子，降低金融商品與服務對社會之負面影響 負面：未能鑑別核心業務之 ESG 風險，資金可能流向對社會產生負面效益之對象 | > 子公司訂定《授信準則》與《企業授信戶履行企業社會責任檢視表（境外企業授信戶）》、《企業授信戶 ESG 檢核表（國內企業授信案）》，將環境保護、社會責任及公司治理（ESG）要素納入融資審查決策考量 > 子公司訂有《投資政策》、《有價證券投資辦法》等規定，參考專業機構之評鑑以及 ESG 相關之指數，以多元面向評估社會責任投資 > 透過與企業授信戶議合的方式，以共同宣示支持全球永續發展及淨零排放目標 | > 臺灣銀行、臺銀人壽和臺銀證券每年公布《履行盡職治理報告》 | 2.2 永續金融 |
| 永續採購與供應商管理 | 自訂重大主題 | 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 13 CLIMATE ACTION | > 經濟面 正面：透過永續採購降低供應鏈造成的環境或人權等風險，俾減降公司之營運及商譽風險 負面：未能確實控管供應商品質，供應商可能發生負面事件（如：汙染河川、雇用童工），進而影響公司形象 > 環境面 正面：透過永續採購降低供應鏈造成的環境風險 負面：未能確實控管供應商品質，供應商可能發生負面事件（如：汙染河川） > 人權面 正面：透過永續採購降低供應鏈造成的人權風險 負面：未能確實控管供應商品質，供應商可能發生負面事件（如：雇用童工） | > 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 > 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，將環境友善的採購落實到制度中 | > 綠色採購績效評核指定採購項目執行率 > 綠色採購比率 | 2.4 夥伴關係 |

| 重大主題名稱 | GRI 指標 | SDGs | 正負面衝擊事件 | 臺灣金控政策與承諾 | 追蹤行動指標 | 回應章節 |
|-----------|--|---|---|---|---|---------------------|
| 氣候行動 | GRI 305 : 排放 2016 |  | <ul style="list-style-type: none"> 經濟面 <ul style="list-style-type: none"> 正面：確實鑑別、評估與管理氣候變遷風險並結合營運策略，除可避免氣候變遷導致之風險，亦能從中開發氣候相關機會 負面：未能及時因應氣候變遷，導致公司營運受氣候實體 / 轉型風險影響 環境面 <ul style="list-style-type: none"> 正面：輔導投融資對象積極低碳轉型，對環境產生正面影響 負面：投融資對象為高碳排產業，可能對環境產生負面影響 人權面 <ul style="list-style-type: none"> 正面：開發金融相關商品，協助弱勢族群因應氣候變遷 | <ul style="list-style-type: none"> 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 於《風險管理政策》中納入氣候風險，臺灣銀行及臺銀人壽並新訂《氣候變遷風險管理準則》，各公司均建立TCFD氣候風險管理架構，按季將氣候變遷風險評估結果及相關因應作為提報風險管理委員會及董事會 | <ul style="list-style-type: none"> 氣候變遷風險評估結果及相關因應作為 | Chap 3 氣候變遷與永續環境 |
| 公司治理與誠信經營 | GRI 205 : 反貪腐 2016 GRI 206 : 反競爭行為 1 GRI 2 : 一般揭露 2021 |  | <ul style="list-style-type: none"> 經濟面 <ul style="list-style-type: none"> 正面：強化內部的監督及對外資訊揭露，建立完善的股東及關係人聯繫平台，並設有利益迴避制度，以避免決議重大議案時，有利益迴避者參與表決 負面：未能符合主管機關要求之標準（如：公司內部稽核人員是否至少一人具有國際內部稽核師、國際電腦稽核師或會計師考試及格證書等證照），影響公司治理評鑑分數 環境面 <ul style="list-style-type: none"> 正面：積極汰換舊有照明 / 空調 / 公務車，提升節能減碳效益 人權面 <ul style="list-style-type: none"> 正面：推動誠信經營的管理規範、教育訓練及舉報機制等，有助於整體員工了解道德違規的重要性 | <ul style="list-style-type: none"> 訂定《公司治理實務守則》，建立良好之公司治理制度，提升董事會效能，以促進業務之健全發展 依據「財政部派任公民營事業機構負責人董事管理要點」每年辦理董事績效考核事宜 建立吹哨者制度，妥善處理檢舉案件，並辦理誠信反貪腐教育訓練 各公司陸續訂定《誠信經營守則》，落實誠信經營政策及創造永續發展之經營環境 | <ul style="list-style-type: none"> 廉政服務指標問卷調查 廉政反貪宣導教育次數 違反廉政倫理規範事件 董監事考核結果 | Chap 1 百年誠信與永續治理 |

| 重大主題名稱 | GRI 指標 | SDGs | 正負面衝擊事件 | 臺灣金控政策與承諾 | 追蹤行動指標 | 回應章節 |
|--------|---|--|--|--|---|-------------|
| 資訊安全 | GRI 418 : 客戶隱私 2016 |   | <ul style="list-style-type: none"> 經濟面 <ul style="list-style-type: none"> 正面：落實資訊安全維護，制定資訊系統業務持續營運相關計畫及網路威脅等緊急應變計畫，有效保護公司維持核心系統正常運作，有助於數位金融商機發展 負面：內部員工資安意識不足及外部駭客攻擊等資安事件將造成公司或客戶損失 人權面 <ul style="list-style-type: none"> 正面：不斷精進資訊安全系統及管理策略，有效保護公司及客戶之權益 負面：未落實資料及資訊安全造成導致用戶、員工的個人資訊外流，造成權益受損 | <ul style="list-style-type: none"> 訂有《資訊安全政策》、《資通安全事件通報及應變管理要點》，確保資料、系統、設備及網路安全，整合跨部門資通安全事件應變及處理能量，並導入 ISO/IEC 27001 資訊安全管理制度、BS 10012 個人資訊管理系統之國際標準驗證 | <ul style="list-style-type: none"> 年度資訊安全事件 資安訓練課程數 導入 ISO/IEC 27001 資訊安全管理制度、BS 10012 個人資訊管理系統之國際標準驗證 | 1.4 資訊安全 |
| 法令遵循 | GRI 206 : 反競爭行為 2016 GRI 417 : 行銷與標示 2016 GRI 2 : 一般揭露 2021 |  | <ul style="list-style-type: none"> 經濟面 <ul style="list-style-type: none"> 正面：嚴格確保各項業務均符合法令要求，如：落實防制洗錢暨打擊資恐 (AML) 相關法規，可降低營運風險及遭受重大裁罰損失 負面：未依防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐作業程序辦理，將遭受重大裁罰，並影響公司形象及業務推展 人權面 <ul style="list-style-type: none"> 正面：落實防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐作業程序辦理，有效防止客戶權益受侵害 負面：未依防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐作業程序辦理，可能影響客戶權益，進而影響公司形象 | <ul style="list-style-type: none"> 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，定期或不定期執行法遵風險評估，並向審計委員會及董事會提出法令遵循風險管理之改善計畫 訂有《臺灣金融控股股份有限公司及各子公司整體性防制洗錢及打擊資恐計畫》及相關規章，以利各子公司遵循 | <ul style="list-style-type: none"> 主管機關裁罰事件數量 國內各營業單位法令遵循執行情形 | 1.2 誠信經營 |

| 重大主題名稱 | GRI 指標 | SDGs | 正負面衝擊事件 | 臺灣金控政策與承諾 | 追蹤行動指標 | 回應章節 |
|-------------------|--|--|--|--|--|-------------|
| 公平待客與隱私保護（客戶關係管理） | GRI 418： 客戶隱私 2016 GRI 2： 一般揭露 2021 |   | <p>經濟面</p> <p>正面：保障客戶之隱私權，提升顧客滿意度，以深化客戶忠誠度，及維持市場競爭優勢</p> <p>負面：未落實金融服務業公平待客原則致生損害客戶權益事件或違反個人資料保護相關法規，均將遭受主管機關裁罰及新聞媒體負面報導，並影響客戶對公司之信任感。</p> <p>人權面</p> <p>正面：產品之設計至銷售所有階段，均考量高齡、身心障礙與弱勢族群需求，並提供公平合理與友善便利之服務。</p> <p>負面：個人資料保護之困難度將隨新興科技持續發展而升高，恐易造成侵犯客戶隱私或客戶資料遺失等影響客戶權益情事</p> | <p>設有多元的客服管道與客訴系統，並每年執行客戶滿意度調查</p> <p>落實關懷提問作業，並強化金融詐騙防阻提醒通報系統</p> <p>訂定《顧客依個人資料保護法行使權利作業要點》、《個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法》等個資保護內規，定期辦理個人資料外洩應變演練，強化個資保護</p> | <p>申訴案件統計數</p> <p>客戶滿意度</p> <p>員工教育訓練完訓率</p> | 2.1 普惠金融 |
| 員工權益與福祉 | GRI 401： 勞雇關係 2016 GRI 402： 勞 / 資關係 2016 GRI 405： 員工多元化與平等機會 2016 |  | <p>經濟面</p> <p>正面：建立完善福利措施及具競爭力之薪酬制度，留任關鍵人才，降低因退休潮產生之人力斷層，維持企業營運</p> <p>負面：若未建立公平、公開、合理且具競爭力之薪酬與福利制度，恐造成人才流失</p> <p>人權面</p> <p>正面：確保員工基本勞動條件，並建置健全的員工關懷、勞資溝通與申訴管道，確保全體員工享有集會結社自由、合理工時、無騷擾與無歧視的友善工作環境，增加員工認同感及向心力</p> <p>負面：若未顧及員工權益與福祉，對施行目標之推動及同仁向心力的凝聚，均有負面影響</p> | <p>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，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</p> | <p>違反職場包容性之申訴案件數</p> <p>因勞資糾紛導致裁罰之情形</p> | 4.2 永續職場 |

| 重大主題名稱 | GRI 指標 | SDGs | 正負面衝擊事件 | 臺灣金控政策與承諾 | 追蹤行動指標 | 回應章節 |
|--------|--|---|---|--|--|-------------|
| 人權維護 | GRI 405： 員工多元化與平等機會 2016 GRI 406： 不歧視 2016 GRI 407： 結社自由與團體協商 2016 GRI 408： 童工 2016 GRI 409： 強迫或強制勞動 2016 GRI 411： 原住民權利 2016 |    | <p>經濟面</p> <p>正面：落實性別平等，禁止歧視及工作權維護是企業保障人權之責任及國際重視之基本原則，並維持公司形象</p> <p>負面：未能保障勞動人權，落實性別平等，除影響人才招募與留任，甚至會影響商譽及品牌形象</p> <p>人權面</p> <p>正面：遵循人權政策，確保薪資與升遷等管理機制的公平性，不因種族、國籍、性別、性傾向等而發生歧視或不平等對待，並持續鼓勵晉用女性擔任管理職、縮減男女薪酬比差異</p> <p>負面：若未創造平等之就業環境，促進勞資間之溝通協調，可能引發勞資爭議甚至對立</p> | <p>致力提供員工優於法規之福利措施，重視工作人權，落實反歧視原則，促進多元內部溝通</p> <p>考量採購行為所造成社會、經濟和環境的衝擊，鼓勵供應商共同遵守國際人權政策</p> | <p>集團員工之性別比例</p> <p>員工基本薪資與臺灣基本工資之比例</p> | 4.2 永續職場 |
| 普惠金融 | GRI 203： 間接經濟衝擊 GRI G4 產品組合 |   | <p>經濟面</p> <p>正面：推出各項人工智慧與金融科技應用，並攜手公、私部門，提供小型企業資金與行銷輔導資源，協助小型企業永續發展，對經濟具正面效益</p> <p>環境面</p> <p>正面：提供線上開戶管道，可透過網站完成開戶，減少碳排放量</p> <p>人權面</p> <p>正面：提供經濟弱勢族群專屬貸款方案，讓社會各族群都能取得可負擔的金融服務</p> | <p>提供傳統上較難取得金融服務的弱勢族群完善的金融服務，並提升社會大眾的金融素養</p> | <p>普惠金融商品績效</p> <p>舉辦投資理財說明會及投資理財講座以推動金融知識普及</p> | 2.1 普惠金融 |

重大主題調整說明

| 流程 | 項目 | 變動原因 | 2021 年度主題名稱 | 2022 年度主題名稱 |
|--------|---|--|--------------------|---------------|
| 鑑別前 | 永續議題調整 | 為強化臺灣金控永續主題辨識度，對不同主題進行整併，並調整名稱 | 員工訓練及培育 | 人才培育與發展 |
| | | | 員工多元及平等 | 人權維護 |
| | | | 誠信經營及治理 | 公司治理與誠信經營 |
| | | | 公平待客及權益保護 | 公平待客與隱私保護 |
| | | | 綠色採購及供應商管理 | 永續採購與供應商管理 |
| | | | 社會參與 | 社會影響力 |
| | | | 風險管理 | 風險管理與持續營運 |
| | | | 員工照顧及福利 勞資關係及溝通 | 員工權益與福祉 |
| | | | 永續環境政策 | 氣候行動 |
| | | | 責任投資及綠色金融 | 責任金融 |
| | | | 普惠金融及金融教育 | 普惠金融 |
| | | | 資訊安全及隱私 | 資訊安全 |
| | | | 金融科技及創新 | 數位金融 |
| | | | 職業安全與衛生 | 職業安全與健康 |
| | | | 國家政策性任務 | 國家政策性任務 (未調整) |
| 經營績效 | 經營績效 (未調整) | | | |
| 永續議題新增 | 評估國內外產業趨勢與標竿企業永續議題，以及各永續議題於臺灣金控永續規劃中的適用性後，新增 5 項，包含：永續金融、法令遵循、稅務治理、能源管理及廢棄物管理 (2021 年：17 項；2022 年：21 項) | | | |
| 鑑別後 | 重大主題新增 | 透過不同維度對各式主題進行鑑別後，2022 年度相較去年度新增 6 項重大主題，反映臺灣金控現行推動重點 | | 人權維護 |
| | | | | 永續採購與供應商管理 |
| | | | | 法令遵循 |
| | | | | 責任金融 |
| | | | | 普惠金融 |
| | | | | 氣候行動 |
| 重大主題移除 | 透過不同維度對各式主題進行鑑別後，2022 年度相較去年度移除 2 項重大主題 | 國家政策性業務 經營績效 | | |

重大主題衝擊邊界

| 重大主題 | 對臺灣金控的意義 | 各主題經濟、環境、社會衝擊範圍 | | | | | | |
|------------|---|-----------------|----|-----------------|------|--------------------|----|----|
| | | 直接發生於臺灣金控 | | 透過與臺灣金控之商業關係而發生 | | 透過臺灣金控促成之其他間接關係而發生 | | |
| | | 自身營運 | 客戶 | 供應商 | 主管機關 | 媒體 | 股東 | 社區 |
| 數位金融 | 推展數位轉型與金融科技，提供客戶創新的金融商品與服務。 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| 責任金融 | 將 ESG 策略融入金融營運活動中，持續落實責任投資比例，逐步導引資金至符合 ESG 理念的投融資項目，建構永續金融生態系。 | ● | ● | | ● | | ● | ● |
| 永續採購與供應商管理 | 供應鏈管理及永續採購觀念與實踐，溝通永續觀念，期待供應商一同投入對環境、社會、經濟永續，以提升供應商對於永續的重視。 | ● | | ● | | | | ● |
| 氣候行動 | 因應氣候變遷風險，建立環境與氣候相關財務損失管理與因應策略，並提出相關因應措施與目標，以降低氣候變遷對公司營運的衝擊。 | ● | ● | ● | ● | | | ● |
| 公司治理與誠信經營 | 持續強化公司治理架構與運作，積極防範不誠信行為，並建立良好內控、內稽及反貪腐制度，落實企業誠信經營與反貪腐之治理。 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | |
| 資訊安全 | 提升公司資訊安全韌性，包含資安管理系統、權責管理單位、監控與執行程序以及彙報機制等。 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | |
| 法令遵循 | 遵循環境、社會與經濟相關法規，落實合規的措施或訓練，及違法之情事如何改善、處理和因應作為等。 | ● | ● | ● | ● | | | ● |
| 公平待客與隱私保護 | 落實公平待客原則，維持良好客戶關係，包括但不限於：客戶滿意度、客戶服務、商品品質符合道德規範及客戶期待、客戶隱私與個人資料保護等，提升客戶信任度。 | ● | ● | | | | | |
| 員工權益與福祉 | 重視勞工權益與員工福利，針對人才招募、員工福利制度及員工教育訓練等，訂有完善規劃，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。 | ● | | | ● | ● | ● | |
| 人權維護 | 確保多元、平等、包容的工作環境，不因種族、國籍、性別、性傾向等而發生歧視或不平等對待，落實永續發展及人權保護。 | ● | | | | | | |
| 普惠金融 | 響應政府普惠金融政策，由員工積極推廣相關金融商品，協助顧客取得金融服務。 | ● | ● | | ● | | ● | ● |

01



百年誠信與 永續治理

- 1.1 公司治理
- 1.2 誠信經營
- 1.3 風險管理
- 1.4 資訊安全

1.1 公司治理

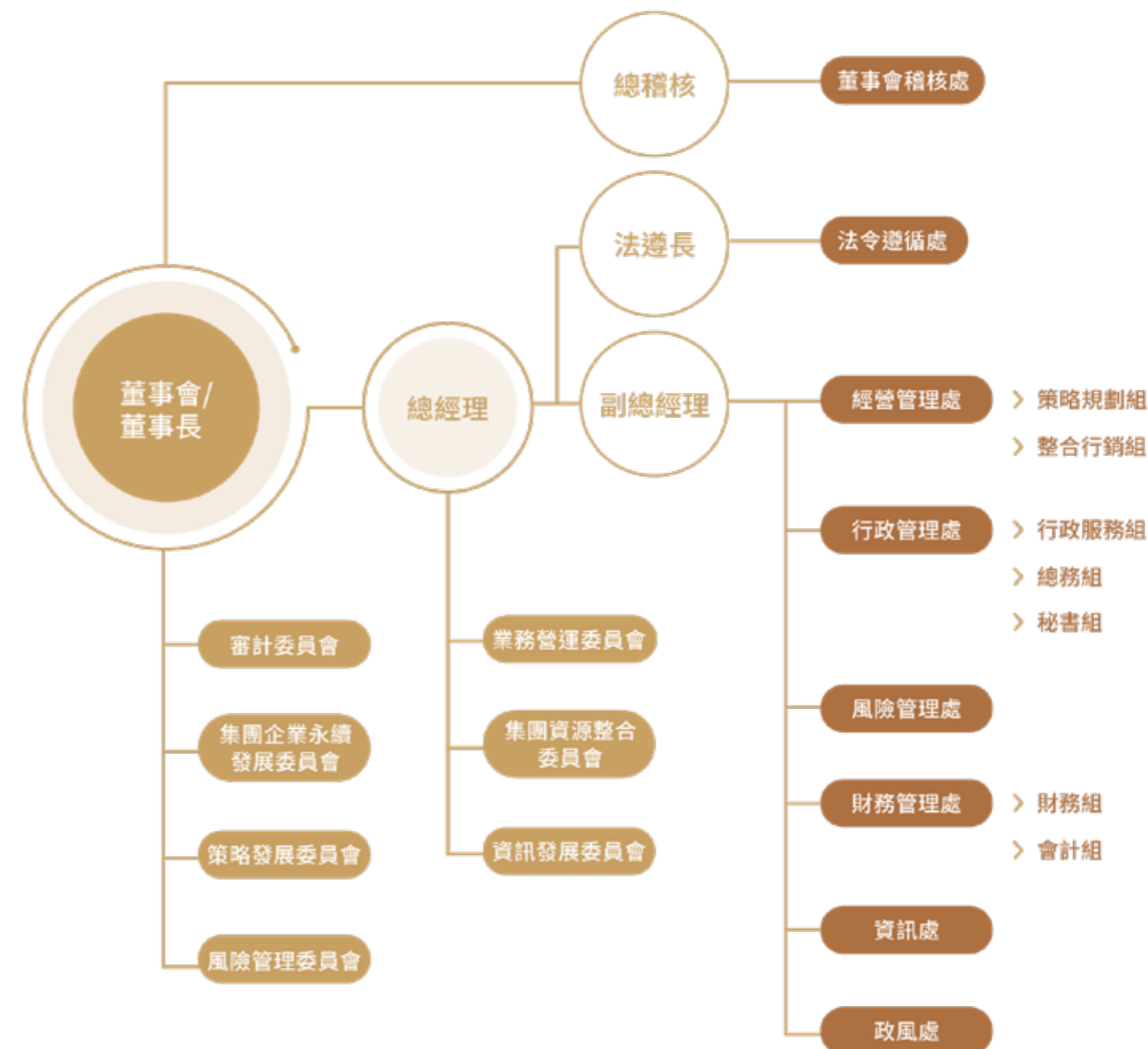
公司治理結構

臺灣金控致力透過強化董事會職能和提升經營團隊的領導管理職責，使治理制度更趨公開透明。董事具備多元專業知識和獨立性，確保內部控制、法令遵循、風險控管和資安防護等機制的落實，以維持穩健獲利和市場競爭優勢，並奠定永續治理發展的基礎。

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、組織規程、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。

此外，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



董事會

董事會運作情形

臺灣金控董事會全體董事均由唯一股東財政部指派，訂有**董事選舉辦法**。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。2022 年共召開 12 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。臺灣金控第 5 屆董事會截至 2023 年 4 月 15 日止設有 14 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。

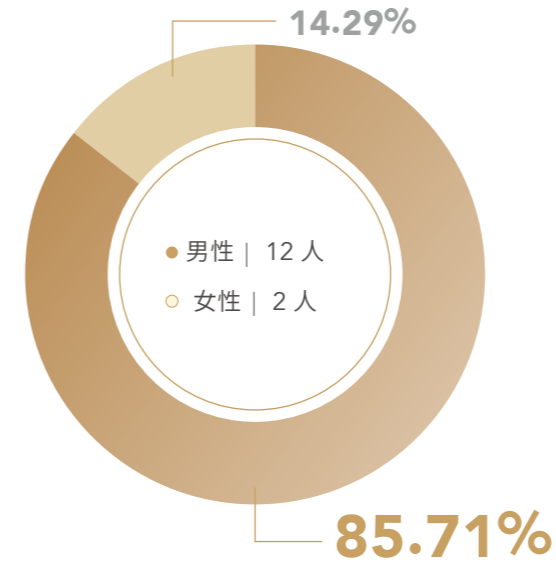
臺灣金控注重董事之獨立性，董事長與總經理非由同一人擔任，無董事長與總經理互為配偶或一親等親屬之情事，董事間亦無具有配偶或二親等以內之親屬關係；另，臺灣金控為財政部 100% 持股之國營事業，董事、經理人薪酬均依行政院及財政部相關規定辦理；並依據《**公司治理實務守則**》規範，獨立董事連續任期不宜逾三屆，避免因久任降低其獨立性。臺灣金控全體獨立董事均符合主管機關所定之獨立性，且無超逾兼任其他公開發行公司獨立董事規定家數之情事。

▼ 臺灣金控董事會落實多元化情形 (截至 2023 年 4 月 15 日)

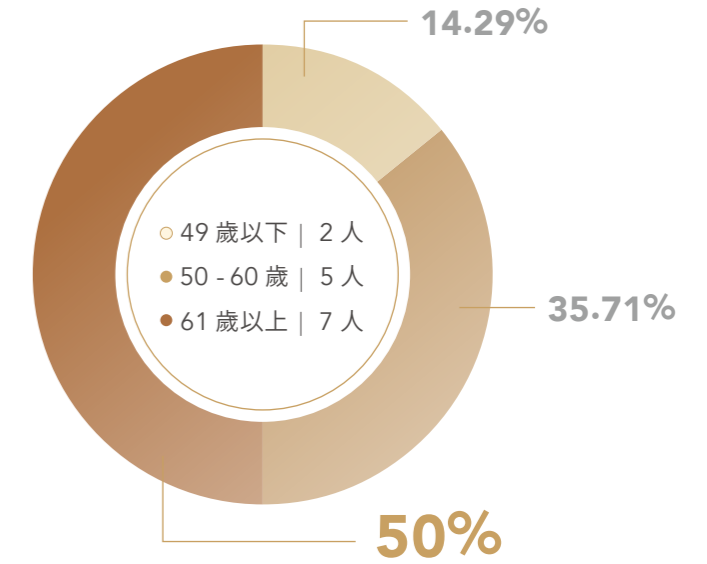
| 職稱 | 姓名 | 多元核心項目 | | | 專業能力指標 | | | | | | |
|------|-----|--------|----|---------|--------|------|------|------|----|----|------|
| | | 國籍 | 性別 | 年齡層 | 經營管理 | 國際產經 | 財務會計 | 財政稅務 | 法律 | 科技 | 風險管理 |
| 董事長 | 沈榮津 | 中華民國 | 男 | 61 歲以上 | ● | ● | | | | ● | ● |
| 董事 | 呂桔誠 | 中華民國 | 男 | 61 歲以上 | ● | ● | ● | ● | | ● | ● |
| 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 | 潘榮耀 | 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 | ● | ● | ● | ● | | | ● |

註：沈董事長於 2023 年 2 月 3 日就任。

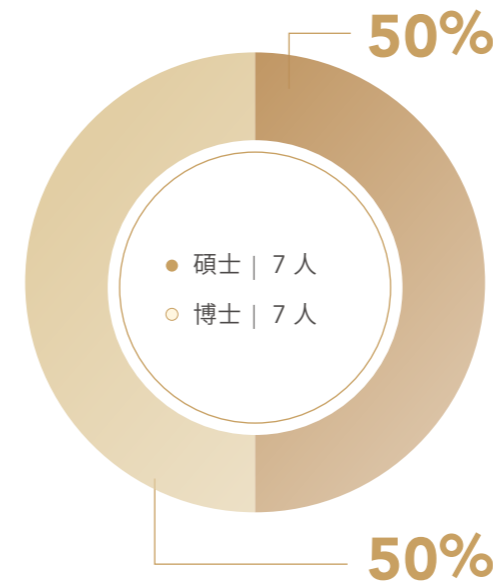
▼ 董事性別比例



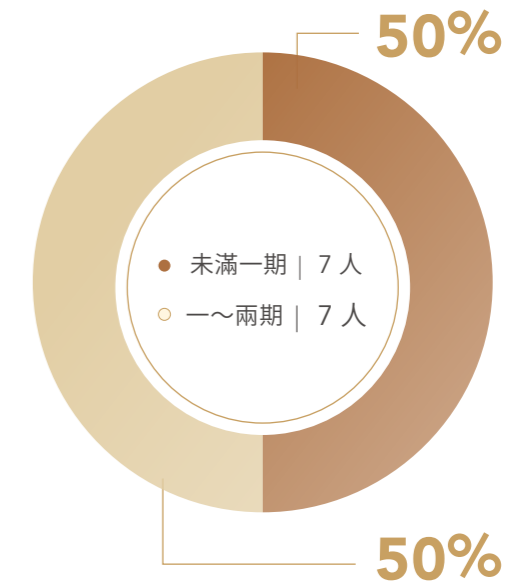
▼ 董事年齡分布



▼ 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，2022 年全體董事成員進修時數共 102 小時，每位董事平均進修時數為 6.8 小時，董事進修課程內容涵蓋：公司治理、永續發展暨溫室氣體盤查、極端氣候與金融業之因應、國際永續金融發展趨勢、股權管理、資訊安全等議題，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 2022 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 | 6 | - | 3 | 9 |
| 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 | 3 | - | 3 | 6 |
| 董事 | 許慈美 | 6 | - | - | 6 |
| 董事 | 馬小惠 | 6 | 3 | 6 | 15 |
| 董事 | 潘榮耀 | 6 | - | - | 6 |
| 董事 | 曹體仁 | 6 | - | - | 6 |
| 董事 | 林恭正 | 6 | - | - | 6 |
| 董事 | 江永裕 | 3 | - | 3 | 6 |
| 董事 | 余士迪 | 3 | - | 3 | 6 |
| 董事 | 彭英偉 | 6 | - | - | 6 |
| (時任) 董事 | 許志文 | 3 | - | 3 | 6 |
| 董事 | 陳明仁 | 6 | - | - | 6 |
| 總計時數 | | 69 | 6 | 27 | 102 |

註：許董事志文任期至 2023 年 2 月 18 日。

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，有利於集團妥適應對市場競爭和永續發展之挑戰。

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，2022 年共開會 6 次，獨立董事平均出席率為 94.4%，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。委員會統籌管理與規劃臺灣金控集團企業永續發展相關工作，每上下半年各召開一次會議，審議 ESG 年度目標、執行方案成效之追蹤檢討，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。

委員會關注面向包括責任金融、環境永續、社會參與、公司治理、員工照護及顧客權益等六大主題，依循財政部所頒行 ESG 倡議平臺各項短中長期執行方案，以「組織與 ESG 資訊揭露」、「責任金融」及「環境及社會績效」為三大主軸，具體實踐如發展綠色金融、氣候變遷風險管理及透過投、融資業務將資金導引至低碳產業，以致力達成環境、社會及治理之永續金融目標。

▼ 執行與成效

集團永續發展之核心

統籌企業社會責任和永續發展方向的目標和擬定

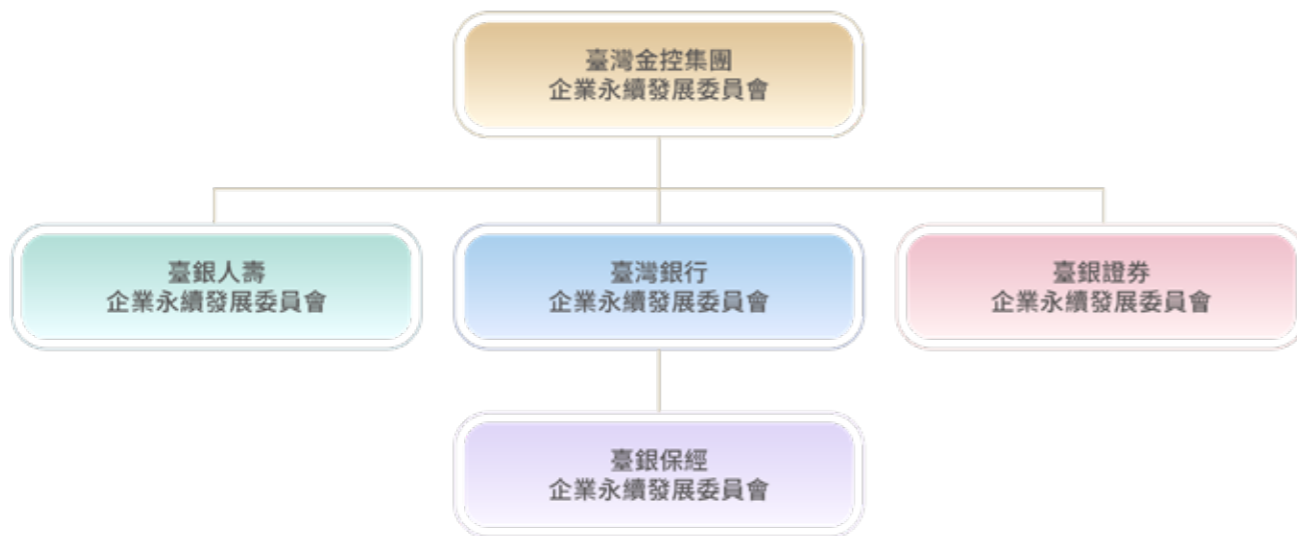
蒐集彙整利害關係人之意見，並鑑別關注議題所產生的影響和衝擊

每半年追蹤檢討 ESG 績效和目標達成度

每年向董事會報告成效

永續報告書之編撰及呈報首長審核發行

臺灣金控為持續推動企業永續發展，除設置集團企業永續發展委員會，引領永續政策發展方向外，各公司均設有企業永續發展委員會，期望透過匯聚集團力量推動永續金融事務，致力達成各項目標。



▼ 集團 2022 年重要議案

| 項目 | 重點 |
|----------------------------------|--|
| 2022 年度 ESG 融入經營決策之執行成效 | 各子公司依其業態將 ESG 因子納入業務決策中，並且將氣候變遷風險納入集團《風險管理政策及指導準則》之風險管理項目，作為各子公司遵循之規範。 |
| 財政部 ESG 倡議平臺短中長期具體執行方案及成效 | 按期陳報集團 ESG 倡議平臺方案執行情形，並將實施成效提報董事會。 |
| 簽署加入赤道原則協會暨企金授信案件導入赤道原則辦理情形 | 集團以臺灣銀行為代表，於 2022 年 5 月 6 日簽署加入赤道原則協會，並依赤道原則之指引，持續研修相關規章、辦理案件試行及相關教育訓練，以精進同仁辦理赤道原則案件之專業知能，並提升辦理赤道原則授信案件效率。 |
| 氣候變遷風險管理情形 | 集團對於氣候變遷風險之管理，係依據「氣候相關財務揭露」(TCFD) 架構，透過治理、策略、風險管理、指標與目標等四項核心要素，逐步建立相關管理機制。 |
| 推動公平待客原則執行情形 | 集團各子公司為持續精進公平待客，均設置推動小組或推動委員會，全力推動公平待客相關執行作業及檢討公平待客原則執行情形，並因應公平待客評核指標增訂《友善服務原則》及《落實誠信經營原則》，皆配合修訂其《公平待客原則政策及策略》，以落實推動及強化各項業務。 |
| 臺灣銀行永續發展策略主軸 | 永續發展策略主軸通過後，後續辦理永續發展策略藍圖專案指標與目標工作坊，基於策略主軸開展並訂定相應之短、中長期行動方案、指標和目標。 |
| 持續精進 TCFD 架構導入 | 臺灣銀行已於 2022 年 5 月 6 日正式簽署支持 TCFD；依據臺灣銀行《氣候變遷風險管理準則》健全氣候風險三道防線架構與流程，並優化氣候變遷風險投融资管理機制，另規劃於 2023 年 6 月底前完成 TCFD 報告書編製並取得第三方認證。 |
| 臺灣銀行全行碳盤查時程及取得 ISO14064-1 證書專案規劃 | 2023 年執行 2022 年國內全營運據點溫室氣體盤查及取得證書，並規劃由該行永續發展委員會之環境永續小組成員，成立溫室氣體盤查團隊成員及內部稽核團隊。 |

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，2022 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、金控各處及議案相關子公司人員列席。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 1 次會議，2022 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，並設有資訊安全推行小組，現由資安長（金控副總經理）擔任召集人。委員會及推行小組每年至少各進行一次資訊安全會議，視實際需要召開；2022 年召開 1 次資訊發展委員會會議，資訊安全推行小組召開 2 次小組會議。資訊發展委員會辦理集團資訊策略、架構、發展暨備援計畫及資訊資源共享等事項，彙報各子公司相關資料予金控，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。

薪酬決定流程

臺灣金控為百分之百國營金控，給付董事、監察人、總經理及副總經理等高階經理人之酬金標準係依照《財政部派任公營事業機構負責人經理人董監事管理要點》及財政部規定辦理。員工薪資皆依《財政部所屬事業機構用人費薪給管理要點》及《財政部所屬臺灣金融控股股份有限公司員工薪資調整作業規定》辦理，更訂有績效獎金相關規定，依單位及員工之績效，適時將經營成果反應於員工薪酬。臺灣金控 2022 年度給付董事、監察人、總經理及副總經理的酬金，請詳 2022 年年報「參、公司治理報告」之「二、董事、監察人及主要經理人」揭露資訊。

薪酬政策

| | 最高治理單位 | 高階管理階層 |
|-------------|---|--|
| 固定薪資 | <ul style="list-style-type: none"> 董事依據《財政部派任公營事業機構負責人經理人董監事管理要點》辦理。 董事長係依據《財政部所屬事業機構主持人薪給調整作業要點》辦理。評核因素包括經營目標達成程度及經營績效程度，以符合其職責程度，並與事業經營績效相結合。 | <ul style="list-style-type: none"> 總經理依據《財政部所屬事業機構主持人薪給調整作業要點》辦理。評核因素包括經營目標達成程度及經營績效程度，以符合其職責程度，並與事業經營績效相結合。 其餘高階管理階層人員係依據財政部訂頒之《財政部所屬臺灣金融控股股份有限公司員工薪資調整作業規定》辦理。評估指標包括消費者物價指數、員工生產力、獲利能力、子公司管理、營運規模、同業薪資水準等。 |
| 變動薪資 | <ul style="list-style-type: none"> 董事無變動薪資。 董事長係依據《財政部所屬事業機構經營績效獎金實施要點》、《臺灣金融控股股份有限公司核發經營績效獎金應行注意事項》及《臺灣金融控股股份有限公司經營績效獎金核發作業要點》規定辦理，按員工貢獻程度、工作績效等分別發放不同數額之獎金。 | <p>臺灣金控經營績效獎金之核發，係依據《財政部所屬事業機構經營績效獎金實施要點》、《臺灣金融控股股份有限公司核發經營績效獎金應行注意事項》及《臺灣金融控股股份有限公司經營績效獎金核發作業要點》規定辦理，按員工貢獻程度、工作績效等分別發放不同數額之獎金。</p> |
| 離職金 | <ul style="list-style-type: none"> 董事無離職金之相關規定。 董事長離職金依據《國營事業機構負責人經理人退離及撫卹原則》辦理，發給離職給與。 | <ul style="list-style-type: none"> 總經理離職金依據《國營事業機構負責人經理人退離及撫卹原則》辦理，發給離職給與。 其餘高階管理人員依《財政部所屬金融保險事業機構人員退休撫卹及資遣辦法》辦理，發還自提儲金之本息。 |
| 退休福利 | 無相關規定 | 總經理以外之高階管理人員依《財政部所屬金融保險事業機構人員退休撫卹及資遣辦法》辦理，退休金提撥率及退休福利計畫與其他員工並無差異。 |

註 1：最高治理單位為一般董事及獨立董事，包含董事長。
 註 2：高階管理階層為高階主管以上，包含總經理。

▼ 臺灣金控集團母公司與子公司副總經理與年度員工總薪酬比率

| | 副總經理與其他員工 總薪酬倍數 ^{註2} | 副總經理與其他員工 總薪資報酬變化比率 ^{註3} |
|-------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| 臺灣金控 | 2.31 倍 | 34.74% |
| 臺灣銀行 | 2.28 倍 | 228.02% |
| 臺銀人壽 | 2.29 倍 | 114.08% |
| 臺銀證券 | 2.87 倍 | 38.28% |
| 臺銀保經 | 2.66 倍 | 99.48% |

註 1：臺灣金控集團定義組織中薪酬最高個人為母公司與各子公司的副總經理。因本公司的董事長與總經理皆由唯一股東財政部薦派，因此勞雇關係在財政部之下。因此由本公司擬訂人事規章管理副總經理，在本揭露項目中定義為組織薪酬最高之個人。而若母公司及子公司有多位副總經理的情形，則選取當年度總薪酬最高者作為揭露標的。
 註 2：年度總薪酬比率 = 副總經理之年度總薪酬 / 所有員工之年度總薪酬中位數。
 註 3：年度總薪資報酬變化比率 = 副總經理之年度總薪酬增加百分比 / 所有員工之年度總薪酬中位數增加百分比。
 註 4：臺灣金控集團所計算的年度總薪酬包含固定薪資和經營績效獎金。

1.2 誠信經營

臺灣金控集團為建構完善的公司治理架構，不僅持續強化董事會及功能性委員會職能，更致力於將誠信正直的價值內化至企業文化，制定誠信經營政策，要求董事、經理人及員工落實誠信行為，創造與顧客之間的信任關係。

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](#)》、《[永續金融政策](#)》、《[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。此外，2022 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。訂定《 獨立董事之職責範疇規則 》，確保獨立董事得善盡職責，有效增益董事會運作及公司經營績效。 |
| 嚴謹內部控制制度 | 臺灣金控訂有嚴謹之會計制度及專責會計單位，財務報告均經簽證會計師查核，確保財務報表允當表達，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 。 |
| 落實檢舉制度辦法 | 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。 |
| 廉政倫理事件登錄 | 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。2022 年臺灣金控暨所屬子公司共計登錄 750 件（含飲宴應酬 748 件及受贈財物 2 件），均無違反規範之情事。 |
| 辦理廉政指標調查 | 臺灣金控子公司規劃導入 ISO37001 驗證。臺灣金控集團每年參與財政部廉政服務指標問卷調查，依據 2022 年 10 月 24 日出版之「財政部 111 年廉政服務指標問卷調查研究報告」，2022 年臺灣金控集團獲得員工及業者對「財務餽贈情形」、「飲宴招待情形」及「整體清廉度」等 6 項指標均有相當高的評價，其中，內部員工對於任職機構整體清廉評價為 9.1 分，較 2021 年提高 1 個百分點，對於任職機構清廉持續進步信心程度為 9.2，較 2021 年提高 2 個百分點，業者對於本集團整體清廉評價為 9.4 分，較 2021 年提高 2 個百分點，對於本集團清廉持續進步信心程度為 9.4，較 2021 年提高 3 個百分點。 |
| 往來對象誠信評估 | 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。 |

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，2022 年除安排董事參加「營業秘密之保護」、「董監事背信與特殊背信罪之成立事實」、「公司治理與證券法規」、「打造風險智能組織 - 從舞弊風險預防、偵測與調查」等外部專業課程；亦舉辦集團共同訓練「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」、「金融控股公司法利害關係人交易法規與管理實務介紹」、「金控集團危機處理及通報機制介紹」，另亦選派同仁參加誠信經營教育訓練。臺灣金控 2022 年選派同仁參與相關內部訓練及外部課程情形請見下表。

▼ 臺灣金控 2022 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 |
|---------------------------|-------|----------------|------|
| 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 | | 40 |
| 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 | (1) 選派同仁參與內部課程 | 30 |
| 金控集團危機處理及通報機制介紹 | 1 小時 | | 30 |
| 法令遵循人員職前研習班 | 30 小時 | | 2 |
| 法令遵循人員在職研習班 | 15 小時 | | 15 |
| 防制洗錢及打擊資恐人員在職研習班 | 12 小時 | (2) 選派同仁參與外部課程 | 4 |
| 金融犯罪與防制研習班 | 3 小時 | | 2 |
| 金融消費者保護法及公平待客原則研習班 | 3 小時 | | 1 |

法令遵循

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》，建立法令遵循制度，由法遵長擔任總機構法令遵循主管，綜理法令遵循事務，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。臺灣金控集團 2022 年遭主管機關重大裁罰¹ 案件 1 件，係臺灣銀行蘇澳分行前行員挪用客戶款項，致遭金管會裁罰新臺幣 1,400 萬元罰鍰，前揭案件已辦理加強各項相關內控機制及教育訓練等改善措施並落實執行，其他違反法令處以罰鍰之情事，包含因勞資糾紛所遭受之損失及受處分，主要缺失與改善情形皆揭示於臺灣金控 2022 年度年報。另，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。

¹ 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。

全面落實法令遵循

臺灣金控每年擬定法令遵循計畫，規劃次年法令遵循工作重點；另對各單位及子公司法令遵循制度執行情形進行考核，促使各單位及子公司落實法遵制度；並每半年辦理事務推動及執行情形；2022 年共召開 6 次集團法令遵循單位會議。

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，經總經理核定年度負責演練單位，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。



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；2022 年共召開 6 次集團法令遵循單位會議。

辦理事務教育訓練

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；2022 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，並就客戶、地域、產品與服務、交易與通路等面向制定可量化之指標，提供予各子公司制定其風險胃納及量化指標，並定期維護風險胃納及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

臺灣金控依據《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，董事會稽核處持續辦理下列事項：

實施風險導向稽核計畫

- 建置風險導向之內部稽核機制，依集團各公司業務風險特性、主管機關金融檢查重點、子公司內部稽核執行情形，以及臺灣金控內部稽核、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，並因應國內外金融環境變遷、主管機關法規更新、經營決策方向及重點業務之發展，綜合評估釐訂稽核計畫之查核項目、重點、單位及頻次，經提報董事會通過後執行。
- 導入行前風險檢視機制，於查核前依風險導向查核資料庫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應加強事項，據以綜合評估決定當期查核重點與方式，含括因應疫情衝擊、美國升息、全球通膨、地緣政治、數位金融快速發展、永續發展及氣候變遷等新興議題，對子公司投融資風險管控機制、資產負債配置、數位轉型、資訊安全管理及永續金融政策之建置與資訊揭露等事項辦理查核，與年度稽核計畫相輔相成，強化內部稽核效能。
- 2022 年度對本公司及 3 家子公司共辦理 8 次查核，就查核發現以預防及控制風險為考量，提出改進意見或建議，並充分揭露於稽核報告，依規將報告函送審計委員會及獨立董事，並督促受查單位依查核意旨辦理改善，確保達成有效之內部控制。

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，內容含括稽核計畫查核、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：督導嚴實辦理自行查核以發揮第一道防線功能；於 2022 年 10 月舉辦稽核、風管及法遵三單位座談會，加強與第二道防線之溝通交流；透過按季召開集團稽核座談會（年度內計召開 4 次座談會），與各子公司稽核單位（第三道防線）積極協同合作，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

- 為促進集團內部控制制度持續有效實施，臺灣金控訂有年度考核評估制度，考核各單位辦理內外部稽核提列意見改善情形等，並將考核結果列為獎懲及績效考核之重要項目；子公司部分，則考核稽核工作及配合集團政策等辦理情形，考核結果納入子公司稽核單位人事考評依據。

強化與負責人 / 獨立董事溝通效能

- 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，2022 年度座談會分別於 6 月、10 月召開，會中就董事關注議題（主管機關檢查子公司所提缺失事項及改善辦理情形、子公司因應主管機關強化「高齡金融消費者權益保護」之內控內稽制度執行情形等）提出報告與交流溝通並做成紀錄，座談會記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至辦理完竣，以提升內部控制效率。

1.3 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業務所涉及之各項風險，均應納入管理範圍，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



| 風險管理原則 | 風險管理機制 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 依業務規模、信用風險、市場風險與作業風險狀況及未來營運趨勢，監控資本適足性。 建立適當風險衡量及監控機制，以衡量、監督、控管各項風險。 考量整體暴險、自有資本、負債及績效表現，進行各項投資或資產配置及風險管理。 建立一致性資產品質及分類之評估方法，計算及控管大額暴險，並定期檢視，核實提列備抵損失或準備。 對集團各公司間業務或交易、資訊交互運用等，建立資訊安全防護機制及緊急應變計畫。 | <ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 集團各公司應依業務性質訂定符合各事業主管機關及內部相關規定之風險授權額度及風險承擔限額，據以建立風險指標及預警機制。 集團各公司之風險管理單位，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。 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。 |

▼ 臺灣金控集團 2022 年風險管理推動作為

| 2022 年推動措施 | 內容 |
|---------------|--|
| 建立高氣候風險產業監控機制 | <ul style="list-style-type: none"> 臺灣銀行為逐步將新興風險落實至風險管理架構，並提供環境社會及公司治理（ESG）發展所需之初步辨識，2022 年度依據「環境保護署國家溫室氣體登錄平台」碳排放量資料分析，建立高碳排放產業清單計有 15 項行業別，對應歸屬臺灣銀行行業分類為六大行業（電力業、鋼鐵業、基本化學材料製造業、煉油業、半導體製造業及水泥業），做為 2023 年行業別限額訂定之調整因子，並已納入風險監控報告「氣候變遷風險」章節中進行揭露。 為建立高氣候風險產業監控機制，已自 2022 年底於內部經營管理系統 / 授信戶額度管理項下，新增「高氣候風險行業授信暴險查詢」功能，以辨識與評估高碳排放產業之氣候轉型風險。 |
| 強化海外高風險產業控管機制 | <ul style="list-style-type: none"> 鑒於近年隨著美中貿易戰持續升級，全球供應鏈重新布局，加上美國近期宣布晶片禁令，其目標是在斬斷對中國之關鍵技術供應，可能引發廣泛衝擊後果，爰對於「重點扶植 / 高補助產業」、「易受環境法規 / 當地法規影響」、「易受升息或景氣影響」、「戰略性產業發展」、「高端裝備製造產業」、「貿易制裁或糾紛」、「地緣政治風險」等評估指標，擬訂產業與國家風險評估因子項目與說明，供個案徵授信或投資評估運用，以強化控管機制。 |

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業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，2022 年增（修）訂規章 9 次、標準作業流程（SOP）3 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。2022 年，風險管理專案小組共召開 4 次會議，重點關注議題包括：氣候變遷風險管理、主管機關資本適足率計算方式新規定之影響、各子公司導入 TCFD 相關規劃及執行、建立金控集團一致性壓力測試涵括各子公司信用及市場風險部位、面臨物價上漲及通貨膨脹之因應、臺銀人壽接軌國際新一代清償能力制度（ICS）之辦理情形、升息及平抑房價政策對不動產業授信及投資業務之因應、銀行存放比率變化及相關因應、英國國家風險情勢變化評估因應。

▼ 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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。 積極維護環境永續，致力推動節能減碳、溫室氣體減量、能源管理及綠色採購等事項，積極力行各項節能改善方案。 將氣候變遷風險納入集團《風險管理政策及指導準則》之風險管理項目，作為各子公司遵循之規範；持續督促子公司完善氣候議題管理制度、精進實體風險辨識及管理、氣候風險投融资管理、高碳排放客戶管理、氣候風險管理指標與目標之訂定，及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。 於集團風險管理監控報告揭露「氣候變遷風險」管理情形，並按季將氣候變遷風險評估結果及相關因應作為提報風險管理委員會及董事會。 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。 | |

▼ 壓力測試

| 類別 | 說明 | 2022 年結果 |
|------------------------------|---|--|
| 市場風險及信用風險壓力測試（第 1 季及第 3 季辦理） | 為利高階主管掌握集團面臨壓力情境時之整體風險概況，綜整評估金控集團預期損失及對集團資本適足率之影響，定期向風險管理委員會、董事會報告金控集團壓力測試結果。 | 9 月底臺灣金控集團估計整體最大可能損失為 668.48 億元，將影響集團資本適足率下降約 24.40 個百分點，仍高於法定標準 100%。 |
| 市場風險壓力測試（第 2 季及第 4 季辦理） | | 12 月底臺灣金控集團估計整體最大可能損失 206.20 億元，將影響集團資本適足率下降約 16.34 個百分點，仍高於法定標準 100%。 |

臺銀人壽接軌國際新一代清償能力制度（ICS）之辦理情形

為導入 ICS 制度，依金管會保險局規劃，於 2020 至 2021 年進行 2 年全業界試算、2022 至 2024 年進行平行測試、2025 年底主管機關將完成相關監理法規之修正、預計 2026 年 ICS 與 IFRS17 同步實施。為接軌 ICS，臺銀人壽持續定期召開 ICS 試算工作小組會議，以精進各項資產負債管理議題，會議記錄、相關試算結果及 ICS 與現行資本適足率計算結果之差異與因應措施，均陳報該公司資產負債管理委員會、風險管理委員會、董事會及母公司臺灣金控。

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、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"> 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。 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。 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。 |

1.4 資訊安全

臺灣金控屬於資通安全管理法定義之特定非公務機關，資安責任等級為 C 級，設有資訊安全推行小組，由副總經理擔任小組召集人，統籌資訊安全政策、資通安全維護計畫及實施情形、資源調度等協調及研議事項。

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，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。

此外，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故事緊急應變演練，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。臺灣金控集團 2022 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。



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，2022 年下半年，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²，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，除部署防火牆、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。

² 400 人以上的公司，惡意郵件開啟/點閱率須低於 0.4% 以下；於 400 人以下公司，惡意郵件開啟/點閱人數為須低於 1 人以下。

02



普惠金融與永續服務

- 2.1 普惠金融
- 2.2 永續金融
- 2.3 數位金融
- 2.4 夥伴關係

2.1 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 | | 2020 | 2021 | 2022 |
|----------|-------------------------|----------------|---------|---------|---------|
| 弱勢族群 | 微型保險 | 累計承保件數 | 21,305 | 21,442 | 21,887 |
| | | 累計承保保額 | 7,750 | 7,793 | 7,963 |
| | 金福氣小額終身壽險 | 有效契約累計件數 | 831 | 1,094 | 1,388 |
| | | 累計承保保額 | 289 | 406 | 564 |
| | 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 | 16,460 | 21,093 | 25,677 |
| | | 累計開戶餘額 | 633 | 1,001 | 1,479 |
| 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 | 1,534 | 2,214 | 13,006 |
| | | 累計承作件數 | 14 | 18 | 191 |
| | 以房養老－樂活人生安心貸貸款 | 累計核貸額度 | 88 | 115 | 388 |
| | | 與高齡化相關保險商品有效契約 | 件數 | 40,921 | 48,137 |
| | 金額 | | 128 | 142 | 184 |
| | 無障礙 ATM | 累計臺數 | 731 | 739 | 752 |
| 青年族群 | 就學貸款 | 承作金額 | 15,429 | 14,931 | 14,002 |
| | 微型創業鳳凰貸款(註) | 承作金額 | 139 | 133 | 125 |
| | 青年安心成家購屋優惠貸款 | 承作件數 | 4,388 | 4,608 | 4,676 |
| | | 承作金額 | 17,686 | 20,051 | 22,999 |
| | 青年創業及啟動金貸款 | 貸款件數 | 3,345 | 5,864 | 6,653 |
| 貸款餘額 | | 3,305 | 5,535 | 5,592 | |
| 中小企業 | 中小企業 | 放款餘額 | 414,593 | 433,219 | 457,532 |
| | 小型及新創中小企業 | 放款餘額 | 209,298 | 217,936 | 230,879 |
| 其他 | 社會公益信用卡 | 累計捐助金額 | 41 | 44 | 48 |
| | 雙語分行 | 累計家數 | 50 | 79 | 107 |

註：「創業鳳凰婦女小額貸款」由行政院勞委會主辦，自96年開辦，於98年以「微型創業鳳凰貸款」取代。

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。 |
| | | 臺灣銀行依據金管會、財政部等相關函示予以減收租金，2022 年紓困件數總計 219 件，減收租金總金額約 8,785.3 萬元。 臺銀證券依據金管會、財政部等相關函示予以減收租金，2022 年紓困件數總計 3 件，減收租金總金額約 199.8 萬元。 臺銀人壽依據金管會、財政部等相關函示予以減收租金，2022 年紓困件數總計 2 件，減收租金總金額約 98.88 萬元。 |
| 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。 |
| | 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。 |
| | 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」。 |
| | 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。 |
| 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。 |
| | 經濟弱勢保戶保單借款優惠利率方案 | 於 2022 年 1~3 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。 |
| | 保戶關懷服務措施 | <ul style="list-style-type: none"> 為減緩保戶因疫情所受經濟衝擊，確認罹患法定傳染病之保戶，得檢具個別證明文件，於確診日當月發生之續期保險費申請緩繳 3 個月。 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。 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。 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。 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。 |

註：統計數據截至 2022 年底。

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；五倍券於 2022 年 6 月 30 日金融機構結束兌付，臺灣銀行於 7 月 12 日順利完成複點及後續之清算撥款等作業，圓滿達成政府交付任務，為振興臺灣經濟善盡一份心力。本次全體金融機構五倍券兌付總張數逾 1.91 億張，兌付總金額逾新臺幣 957.88 億元；其中，由臺灣銀行兌付之張數與金額比重為 10.32% 與 10.31%，居八大公股銀行第一名，全體金融同業第二名，展現國營金融機構配合執行政府政策之核心價值。

臺灣銀行另在財政部協助及督導下，統籌公股銀行「『振興五倍券刺激消費多元推動計畫』台灣 Pay 行銷活動」，提升民眾綁定數位五倍券意願，順利執行政策任務，有助疫情趨緩後提振消費信心、振興經濟。

暖心金融服務

| 服務對象 | 措施 | 說明 |
|-------|------------------|---|
| 身心障礙者 | 無障礙環境 | 臺灣銀行與臺銀人壽之國內各營業單位均設有服務專員，臺灣銀行並至少均設置 1 臺方便輪椅者操作使用機型之 ATM。 |
| | 無障礙網路查詢及非約定轉帳 | 臺灣銀行新設置行舍以及臺銀人壽營業櫃檯均提供無障礙環境（包含：無障礙車位、無障礙坡道、無障礙服務櫃檯、無障礙廁所及服務鈴等）。 |
| | 無障礙網站 | 隨身版 APP 新增無障礙網路查詢及非約定轉帳服務，提供視障人士使用手機操作臺灣銀行網路銀行服務。 |
| 高齡者 | 到府收件及派員對保服務 | 臺灣銀行以及臺銀人壽之「入口網站」、「無障礙網路銀行」及「無障礙網路 ATM」、「無障礙信用卡網頁」均已取得國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範 2.0 版」AA 等級標章。 |
| | 代客填單 | 辦理貸款以及人壽業務時，可提供到府收件、派員對保服務以及個別化服務，並協助身心障礙者填具相關申請書據。 |
| 外籍人士 | 強化維護公保身心障礙被保險人權益 | 於公保網路作業 e 系統新增控管機制，提醒要保機關依衛生福利部中央健康保險署每月開立之繳款明細勾稽確認身心障礙資料後，再辦理公保保費申報作業，並每半年交叉比對 1 次，交查後以雙掛號函通知尚未申請補助之被保險人洽要保機關辦理申報，減少公保身心障礙被保險人因疏於注意，影響其補助保費權利。 |
| | 主動通知公保被保險人保留年資 | 臺灣銀行提供新臺幣存摺類帳戶自然人客戶現金存、取款之「代客填單」服務。臺銀人壽亦有「代客填單」之服務，保險各項申請書之電腦登打作業可由他人代填。 |
| 外籍人士 | 雙語分行 | 臺灣銀行主動篩選符合「公教人員保險法」保留年資規定且年滿 65 歲者之名單，列冊函送要保機關轉通知被保險人注意時效辦理公保養老給付請領事宜，避免退保之被保險人因疏於注意，影響其養老給付權益。 |
| | 就業金卡金融服務 | 臺灣銀行建置完成 107 家雙語分行（其中松江、中山、天母、民權等 4 家分行提升為英日語分行），並提供雙語諮詢服務。 |
| | | 臺灣銀行官網建置就業金卡雙語金融服務專區，提供專屬雙語申辦服務專線與服務窗口。 |



▲ 無障礙環境照



▲ 「網站無障礙規範 2.0 版」AA 等級標章

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十大原則，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。由法令遵循處蒐集與公平待客原則有關之法令異動、函釋納入高風險法遵項目，函促子公司填復因應措施，並就子公司尚未辦理完成事項追蹤列管。此外，督導子公司定期於集團法令遵循單位會議上報告其公平待客措施辦理情形，並要求各子公司參考各該業別績優金融機構之具體作為，分析、檢討並研擬相關改善方案，優化公平待客作業。

另鑑於主管機關對於公平待客原則日益重視，並持續推動高齡客戶、身心障礙者等族群權益之保障，本公司督導各子公司完成增修訂內部規章、調整資訊系統或相關作業(包括納入自行查核、法遵自評或教育訓練課程等)，並將子公司公平待客辦理情形(包括但不限於相關規章之增修訂及教育訓練等)列為考核評分事項，以督促各子公司完善其公平待客相關制度。

公平待客原則十大原則

1. 訂約公平誠信原則
2. 注意與忠實義務原則
3. 廣告招攬真實原則
4. 商品或服務適合度原則
5. 告知與揭露原則
6. 酬金與業績衡平原則
7. 申訴保障原則
8. 業務人員專業性原則
9. 友善服務原則
10. 落實誠信經營原則

訂有公平待客原則執行策略之業務



- › 新臺幣存匯及保管箱業務
- › 授信業務
- › 金融卡業務
- › 信用卡業務
- › 兼營短期票券及債券業務
- › 外匯業務
- › 信託業務
- › 電子支付業務及電子銀行業務
- › 貴金屬業務
- › 催收業務
- › 壽險業務
- › 證券業務

專責單位推動落實

臺灣銀行、臺銀人壽及臺銀證券皆成立公平待客推動(行)小組，臺灣銀行公平待客推動小組由總經理擔任召集人及 21 個業務管理單位主管組成小組成員，按季召開會議，並邀請獨立董事列席指導，會中由各業務管理單位將「落實誠信經營原則諮詢服務專案」辦理情形、新增公平待客原則績效考核機制、強化客訴處理流程具體改善辦法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。臺灣銀行為檢視公平待客落實執行情形，每年檢討「公平待客原則」規章修訂、教育訓練等內部措施之執行成效，提出督導或建議改善方案，每年 4 月底將臺灣銀行公平待客原則評核表報送金管會，確保臺灣銀行對金融消費者權益之保障。

臺銀人壽公平待客推動委員會由總經理擔任主任委員，法令遵循室擔任秘書單位，下設推行小組，統籌規劃、推動公平待客原則政策、策略、發展方向及監督檢討公平待客原則的執行情形。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。

臺銀證券公平待客推行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十大原則辦理自評，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

臺灣金控集團於企業內部網站建置「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。2022 年，臺灣金控未有違反《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。

▼ 臺灣銀行之客戶權益保障措施與遵循規範

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

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。2022 年接獲 9,230 件申訴案件，較 2021 年減少 527 件，凡有接獲客訴案件，均由專人依臺灣銀行《處理顧客申訴與爭議作業要點》受理，並依照性質區分為「單純」與「複雜」案件，單純案件依申訴內容所屬業務性質轉請相關業務單位妥處；複雜案件則責請相關業務主管單位協助處理後回覆，務使客戶得到滿意的答覆，2022 年申訴建議案件平均處理天數為 1.64 天，處理完成率为 100%。

▼ 臺灣銀行近 3 年申訴建議案件分析

| 年度 | 2020 年 | 2021 年 | 2022 年 | |
|-------------|---------|--------|--------|-------|
| 申訴建議案件 (件數) | 9,369 | 9,757 | 9,230 | |
| 平均處理時間 (天數) | 1.62 | 1.60 | 1.64 | |
| 案件處理完成率 | 100% | 100% | 100% | |
| 案件分析 (%) | 諮詢及建議案件 | 91.41% | 91.96% | 89.8% |
| | 讚美案件 | 6.35% | 5.89% | 8.1% |
| | 申訴案件 | 2.24% | 2.15% | 2.1% |

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。2022 年，臺銀人壽共接收 72 件申訴建議案件，較 2021 年減少 39 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 2 件，其他 70 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 年接獲申訴案件之分析

| 年度 | 2020 年 | 2021 年 | 2022 年 | |
|-------------|--------------|--------|--------|--------|
| 申訴建議案件 (件數) | 94 | 111 | 72 | |
| 平均處理時間 (天數) | 3.9 | 3.1 | 3.8 | |
| 案件處理完成率 | 100% | 98.20% | 97.22% | |
| 案件分析 (%) | 理賠 | 38.3% | 28.83% | 43.05% |
| | 非理賠案件 (招攬) | 19.15% | 13.51% | 12.50% |
| | 非理賠案件 (契約效力) | 13.83% | 17.12% | 16.67% |
| | 非理賠案件 (條款解釋) | 0% | 10.81% | 2.78% |
| | 非理賠案件 (給付) | 13.83% | 15.32% | 11.11% |
| | 非理賠案件 (其他) | 14.89% | 14.41% | 13.89% |

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、消費爭議處理標準作業流程 (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；另該公司亦定期、不定期修訂《經紀業務客服指引》(含常見問題及案例說明) 供第一線人員熟讀，對於客訴案件涉及作業流程缺失或服務態度者，亦會辦理教育訓練，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。

2022 年客戶申訴及 / 或建議案件共 49 件，且尚無向財團法人金融消費評議中心申請評議案件，案件除有效妥善處理外亦洽客戶溝通說明。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 年接獲申訴建議案件分析

| 年度 | 2020 年 | 2021 年 | 2022 年 | |
|-------------|---------|--------|--------|--------|
| 申訴建議案件 (件數) | 71 | 47 | 49 | |
| 案件處理完成率 | 100% | 100% | 100% | |
| 案件分析 (%) | 諮詢及建議案件 | 69.01% | 70.21% | 81.63% |
| | 申訴案件 | 30.99% | 29.79% | 18.37% |

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。

2022 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 3,250 件，回收率为 51.18%，經統計總滿意度為 99.67%。

臺銀人壽 2022 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 56,880 件，總滿意度為 99.2%。

臺銀證券 2022 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 99.55%。

▼ 臺灣金控集團客戶滿意度調查情形

| | 2020 年 | 2021 年 | 2022 年 | |
|------|--------------------|-------------------|----------------|----------------|
| 臺灣銀行 | 問卷發送數 ¹ | 6,400 | 6,350 | 6,350 |
| | 填寫件數 (回收率 %) | 3,263 (50.98%) | 3,294 (51.87%) | 3,250 (51.18%) |
| | 滿意度 | 99.64% | 99.65% | 99.67% |
| 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 | 62,450 | 56,850 | 56,880 |
| | 滿意度 | 99.09% | 99.03% | 99.2% |
| 臺銀證券 | 問卷發送數 ² | 1,265 | 1,330 | 1,228 |
| | 填寫件數 (回收率 %) | 660 (52.17%) | 660 (49.62%) | 660 (53.75%) |
| | 滿意度 | 99.58% | 99.85% | 99.55% |

註 1：含網路問卷及臨櫃紙本問卷。

註 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」，各子公司均訂有「年度提升服務執行計畫」，並辦理「為民服務不定期考核」，不定期執行國內營業單位抽查。2022 年度臺灣銀行共查訪 7 家營業單位，所列缺失事項均已完成檢討改善，且將查訪結果呈總經理核定後陳報主管機關財政部，缺失項目亦為其他營業單位未來訪查重點，以強化營業單位服務品質；臺銀人壽查訪所有對外服務櫃檯（7 家分公司及保戶服務部服務櫃檯，其中花蓮分公司於 2022 年 6 月 1 日轉型服務中心），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；臺銀證券亦抽查 2 家營業單位，將查訪結果呈總經理核定後陳報財政部。除不定期實地查訪與電話測試服務品質外，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。2022 年臺灣銀行共舉辦 641 場投資理財講座，以提升民眾理財相關知識，說明最新國內外投資趨勢及因應策略，讓理財觀念能夠融入生活；臺銀人壽亦於各大通路辦理說明會，提供國人正確保險觀念。



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。

2.2 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。

將環境、社會及治理 (ESG) 要素分析整合於各項銀行業務中，並遵循「機構投資人盡職治理守則」、「銀行公會授信準則」、「綠色金融行動方案」、「赤道原則 (EP)」、「責任投資原則 (PRI)」、「責任銀行原則 (PRB)」等國內外永續相關原則，落實永續發展責任。

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

氣候變遷已成為各企業必須面對的重要議題。為了發揮自身影響力，集團各公司積極與合作夥伴協同追求環境永續。每年參與公股金融同業輪流主辦的「聯合供應商大會」，是回應永續發展的具體行動之一。此活動將 ESG 和永續發展觀念擴及供應商和授信客戶，以建立健全的永續發展生態體系。

此外，臺灣銀行主辦的「採購業務線上宣導會」也納入綠色採購的專題，宣導機關採購人員優先考慮環境保護商品，共同倡議環保愛地球。在 2022 年，分別在北、中、南、東四個區域舉辦 4 場宣導會，共有約 850 位機關採購人員參加。透過這些行動，臺灣銀行致力於推動綠色金融的發展，並落實企業社會責任。



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。

臺灣銀行已成立赤道原則專案小組，並於 2022 年 5 月 6 日簽署加入赤道原則協會，成為自願簽署之全球性會員銀行之一。

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

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

▼ 臺灣銀行推動赤道原則辦理情形與歷程



臺銀人壽責任金融

臺銀人壽為履行責任投資，訂有《臺銀人壽保險股份有限公司投資盡職治理政策》，據以管理執行，並訂有《臺銀人壽保險股份有限公司有價證券投資辦法》及《臺銀人壽保險股份有限公司不動產投資辦法》，明定考量投資標的企業或賣方企業是否善盡環境保護、社會責任及公司治理 (ESG)，以善盡機構投資人之盡職治理責任。在授信方面，配合責任授信，針對借款人 ESG 等三大面向進行檢核，並依據企業授信戶履行企業社會責任檢視表，評量企業營運活動對環境、社會產生風險或衝擊之高低及企業落實情形，表現良好者得提供利率減碼之優惠，ESG 落實情形不佳者得給予利率加碼措施。

臺銀人壽透過與被投資公司適當之對話及互動，進一步瞭解被投資公司所在產業面臨之風險與策略，並致力與被投資公司在長期價值創造上取得一定共識。每年透過電話會議、面會、參與法人說明會或派員參與股東會等方式與被投資公司溝通。當被投資公司在特定議題上有重大違反公司治理原則或損及臺銀人壽客戶及股東長期價值之虞時，臺銀人壽將不定時向被投資公司詢問處理情形，且不排除聯合其他投資人共同表達訴求，以維護客戶或股東之權益，並提升被投資公司的永續發展。

臺銀證券責任金融

臺銀證券依據《臺銀綜合證券股份有限公司內部控制制度》，修訂《投資與自行買賣政策》、《投資與自行買賣管理辦法》、《盡職治理政策》，將環境、社會、公司治理 (ESG) 納入決策考量。若庫存標的不符合 ESG 門檻分數條件，將不再加碼，並且加強與被投資公司之溝通與議合；欲新承作之投資標的若不符合 ESG 門檻評分者，須上呈總經理核定。

此外，承銷部訂定之《包銷有價證券風險管理辦法》、《承銷業務授權及管理辦法》、《承銷部承作承銷案件、包銷部位管理及出售作業流程》等規章，均已將發行公司之 ESG 因子納入承銷作業審查流程。承銷案件均於承銷審查作業時，納入外部機構對發行公司 ESG 之評估結果 (包含 ESG 評分以及公司治理評鑑排名)。

落實盡職治理

臺灣金控集團積極採取盡職治理行動，各子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》。

▼ 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



2.3 數位金融

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 2022 年底，臺灣銀行共已累計通過 503 件專利，其中包括 65 件發明專利，數位轉型再進化值得各界期待。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。

創新金融服務

近年來，因應國際數位金融發展趨勢，臺灣銀行致力於推動數位轉型、金融科技與創新，於 2019 年成立「創新實驗室 (InnoLab)」，並於 2021 年將「電子金融部」轉型為「數位金融部」，共同主導金融科技創新與數位轉型，共創金融生態圈。

▼ 數位轉型再進化，公股首創創新實驗室 (InnoLab)



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

數位創新計畫

臺灣銀行秉持數位創新的願景和思維，以「優化營運」、「加速決策制定」、「推動更好的數金業務成果」三個面向作為 2023 年數位轉型發展藍圖，以「數位客群經營」及「作業流程優化」為計畫目標，廣續推動數位轉型旗艦計畫。在內部數位能力與文化建置方面，全員參與是提升服務品質的重要策略，員工創意思維是臺灣銀行維持競爭優勢的力量，為鼓勵員工踴躍研發新業務，臺灣銀行訂有《研發新種業務獎勵要點》，以提升業務研發能力，此外，制定《提案制度處理要點》，鼓勵第一線同仁將工作經驗轉化為業務或流程改善的提案，激勵員工發揮潛能及創意，提供銀行業務經營的作業改進或管理上的改革意見，以提升經營競爭能力。

| 項目 | 說明 |
|--------------|--|
| 數位轉型旗艦計畫 | 以滿足外部使用者、內部行員對數位金融的使用體驗需求，並凝聚全行業管部門對數位化政策共識為目標，推動優化行內業務流程的數位轉型專案。 |
| 優化分行作業流程創意競賽 | 辦理存款、外匯、授信及理財等四大業務類別之總分行協力創意競賽，提升同仁對於數位治理的認知，並鼓勵運用既有數位科技於簡化固有耗時、重工、繁瑣之作業模式，達到降低人工作業量之效果。 |
| 數位轉型種子人員培訓計畫 | 由總行業務及營運管理單位、資訊單位及營業單位，從優遴薦數位轉型種子人員，委由財團法人資訊工業策進會進行「創新人才工坊」、「解決方案雛形設計實證工坊」等系列課程培育，培育跨業務職能數位人才。 |
| 數位金融業務優化與推展 | 由營業單位組成「數金業務推展小組」，設置組長一人（由業務督導副理擔任）、副組長一人及數位專員二人（須分由存匯、外匯、授信或其他部門之同仁分別擔任），鼓勵跨部門之數位金融業務的推動及協作。 |

數位推動項目

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

2022「總統盃黑客松」競賽，臺灣銀行「臺灣碳制郎」，金融業唯一入選

臺灣銀行與金管會資訊服務處合作以「臺灣碳制郎」為隊名，提案「碳權存摺」為題共同參加 2022「總統盃黑客松」競賽，從民眾端出發，以「消費金融」的角度促成 2050 淨零「生活轉型」與「社會轉型」，引導民眾從根本改變生活模式。

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

為教育民眾永續發展的重要性，臺灣銀行透過「FinTech Taipei 2022 台北金融科技展」結合「碳權存摺」創意概念，參觀民眾體驗展出各項目活動中，只要在體驗活動中闖關成功，就能取得「金融碳點」兌換好禮，讓民眾知道永續發展是需要大眾共同參與。為了真正落實「金融碳權點數」投入「淨零轉型」專案，臺灣銀行與行政院農業委員會（以下簡稱農委會）林務局合作，將民眾在「FinTech Taipei 2022 台北金融科技展」展覽期間闖關所累積的「金融碳點」與臺灣銀行同仁概念性驗證所累積「金融碳點」，此二項活動共累積 500,000「金融碳點」，共同投入農委會林務局的「小花蔓澤蘭防除」專案，真正實現金融服務的淨零碳排，充分感受到民眾認同臺灣銀行的「科技創新、低碳永續」理念，更感受到願意為地球環境盡一份心力的熱忱。





臺灣銀行在企業金流服務方面持續優化「消費扣款特約商店管理系統」，簡化特約商店資料建檔流程。此外，臺灣銀行亦提供新北市繳款單以台灣 Pay 繳費，並計畫於 2022 年舉辦多項行銷活動，包括「神腦國際」、「大江國際購物中心」、「台糖蜜鄰」、「台北福華」及「金門綠能租車」，積極推廣店家使用行動支付。

在個人金流服務方面，臺灣銀行提供客戶於櫃台購買外幣現鈔時可使用台灣 Pay 付款，無需事先準備（提領）新臺幣現鈔，更節省櫃員收付現鈔時間及相關成本，擴充台灣 Pay 應用場景。另外，財金資訊股份有限公司 2022 年度第 1 季至第 3 季舉辦台灣 Pay QR Code 交易及帳單推展競賽，臺灣銀行在該競賽中表現優異，獲得前 2 名的好成績；第 4 季在帳單推廣項目奪得冠軍、QR Code 交易競賽第 2 名，收單展店則為第 3 名。這充分證明臺灣銀行成功推廣台灣 Pay 商品和行動支付應用。

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，2022 年臺灣金控提供 30 項開放資料，取得 10 個白金標章及 20 個金標章；臺灣銀行提供 55 項開放資料，取 25 個白金標章及 30 個金標章，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 28 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 37 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 | 2022 年 |
|------|----------------|----------------|----------------|
| 臺灣金控 | 開放資料共 30 項 | 開放資料共 30 項 | 開放資料共 30 項 |
| | 金標章：30 | 白金標章：5、金標章：25 | 白金標章：10、金標章：20 |
| 臺灣銀行 | 開放資料共 53 項 | 開放資料共 54 項 | 開放資料共 55 項 |
| | 白金標章：19、金標章：34 | 白金標章：25、金標章：29 | 白金標章：25、金標章：30 |
| | | 資料集 API：16 | 資料集 API：16 個 |
| 臺銀人壽 | 開放資料共 29 項 | 開放資料共 29 項 | 開放資料共 29 項 |
| | 白金標章：7、金標章：22 | 白金標章：7、金標章：22 | 白金標章：7、金標章：22 |
| 臺銀證券 | 開放資料共 25 項 | 開放資料共 31 項 | 開放資料共 37 項 |
| | 金標章：25 | 金標章：31 | 白金標章：25、金標章：12 |

註：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。

提升客戶體驗

| 數位金融 | 優化網路金融服務 | 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 2022 年底，累計網銀戶數已高達 435 萬戶、企業網銀（e 企合成網）用戶達 10.5 萬戶，2022 年度網路銀行轉帳筆數約 2,360 萬筆，交易金額 9,803 億元。 | | | |
|--------------|----------|---|-------------|-------------|-------------|
| | | ▼ 臺灣銀行網路銀行推行績效 | | | |
| | | | 2021 年 | 2022 年 | 增減幅度 (%) |
| | | 網銀戶數（累計） | 411 萬 | 435 萬 | 5.83% |
| 企業網銀（e 企合成網） | 10 萬戶 | 10.5 萬戶 | 5% | | |
| 電子銀行轉帳筆數 | 1,940 萬 | 2,360 萬 | 21.64% | | |
| | | 臺銀證券提供 Web、APP、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。 | | | |
| | | ▼ 臺銀證券電子交易推行績效 | | | |
| | | 臺灣證券電子下單績效 | 2020 年 | 2021 年 | 2022 年 |
| | | 電子下單開戶累積戶數 | 208,416 戶 | 228,116 戶 | 239,358 戶 |
| | | 電子下單金額 | 11,307.76 億 | 19,897.70 億 | 10,917.36 億 |
| | | 電子下單比重 | 84.46% | 89.02% | 83.23% |

| | | |
|------|--------------|--|
| 數位金融 | 參與建置保全/理賠聯盟鏈 | 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。 |
| | 拓展行動金融商機 | 臺灣銀行持續優化「消費扣款特約商店管理系統」，簡化特約商店資料建檔流程，除提供新北市繳款單以台灣 Pay 繳費外，2022 年臺灣銀行主辦「神腦國際」、「大江國際購物中心」、「台糖蜜鄰」、「台北福華」及「金門綠能租車」等行銷活動，積極推廣商圈使用行動支付，並於財金資訊股份有限公司 2022 年度台灣 Pay 第 1 季至第 3 季 QR Code 交易競賽及帳單推展競賽均獲前 2 名佳績；第 4 季在帳單推廣、QR Code 交易和收單展店等項目成績亮麗。 |
| 客戶服務 | 擴充智能客服系統功能 | 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。2022 年更以「分眾行銷」及「精準行銷」為出發點，導入客群經營，以顧客為核心，釐清不同受眾樣貌與對金融商品之偏好。另新增「自動標籤」功能，找到對的客戶進行精準行銷，完善客服體驗，深度經營會員，大幅提升顧客終生價值。 |
| | 數位服務個人化 | 臺灣銀行響應國家發展委員會智慧政府政策，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，簡化業務申辦流程及縮短作業時間，同時減輕客戶準備各類文件的負擔。2022 年，臺灣銀行更進一步於 1 月完成「築巢優利貸」之公教人員房屋貸款業務導入、8 月完成線上申請信貸及房貸導入 MyData 服務，擴大服務多元應用。 |
| 功能優化 | 優化保單服務功能 | 配合主管機關政策推動保單電子化並落實綠色金融，臺銀人壽建置電子保單作業系統，並於 2022 年 1 月 15 日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。 |
| | 優化網路服務功能 | 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。 |
| | 建置線上核保系統 | 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。 |

2.4 夥伴關係

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。另為加強供應商管理，落實永續及綠色採購理念，臺灣金控已於 2023 年建構集團永續發展策略藍圖，規劃於 2023 年訂定永續採購政策及供應商管理規定等內部規章。未來將參考外部準則對供應商管理之要求，以及標竿同業之實務執行方向，逐步建立、優化供應商管理之流程與審查機制，鼓勵供應商落實企業社會責任、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。臺灣金控集團 2022 年的供應商均無限制工作者結社自由、團體協商權利、使用童工和強迫勞動等情形，預計 2023 年將訂定永續採購政策及供應商管理規定，內容包括透過定期的供應商評鑑以評估供應商是否確實達到結社自由、聘用童工、禁止強迫勞動等作為。

截至 2022 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 2021 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 | | 2020 年 | 2021 年 | 2022 年 |
|------|------|--------|--------|--------|
| 目標比率 | | 95% | | |
| 達成比率 | 臺灣金控 | 99.96% | 99.99% | 100% |
| | 臺灣銀行 | 97.90% | 97.90% | 96.28% |
| | 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

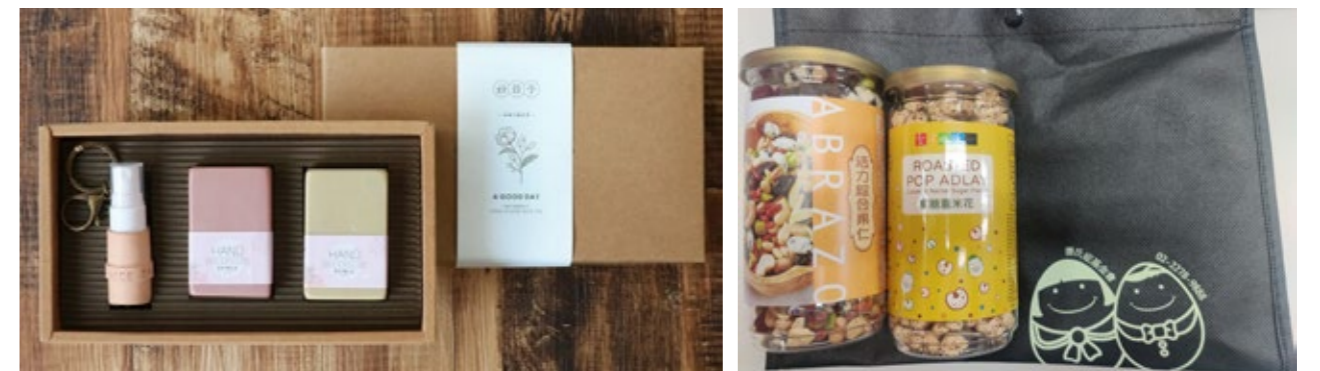
為使身心障礙福利機構（團體）及庇護工場生產之商品與提供之勞務獲得更多銷售及服務機會，臺灣金控辦理採購作業時，均先參酌衛生福利部建置之「優先採購網路資訊平台」，倘有適合採購之商品或服務，均優先向弱勢團體採購。

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 | | 2020 年 | 2021 年 | 2022 年 |
|------|------|--------|--------|--------|
| 目標比率 | | 5% | | |
| 達成比率 | 臺灣金控 | 16.04% | 17.61% | 19.80% |
| | 臺灣銀行 | 31.74% | 33.25% | 30.24% |
| | 臺銀人壽 | 7.10% | 9.41% | 28.55% |
| | 臺銀證券 | 7.67% | 13.21% | 13.49% |

註 1：臺灣銀行之數據涵括臺銀保經資料。

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」申報平臺之填報數據是由各公司自行逐筆登載，報財政部於 2023 年 6 月 30 日前完成審核後，繳交衛生福利部確認。故本表呈現之數據係為臺灣金控集團各公司自結數。



▲ 臺灣金控集團各公司優先採購弱勢團體產品

03



氣候變遷與永續環境

- 3.1 能源與溫室氣體排放
- 3.2 水資源與廢棄物
- 3.3 氣候變遷之因應
- 3.4 環境友善產品及服務

3.1 能源與溫室氣體排放

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。為確實掌握營運過程中所造成的溫室氣體排放，臺灣金控集團各公司自 2022 年及 2023 年起陸續啟動溫室氣體盤查作業，逐步建立基礎一致之集團盤查清冊。考量範疇一排放源約 6 成至 7 成來自用油，範疇二排放源近全數來自外購電力，故省略揭露其他占比小的排放源，未來建立集團盤查清冊後，規劃逐漸增加揭露範圍，預計於 2023 年度國內營業據點完成溫室氣體盤查並取得認證。

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》。

2022 年本集團用油量較 2021 年減少 2,468 公升，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

| | 2020 年 | 2021 年 | 2022 年 |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 用油量 ^{註1} (公升) | 394,017 | 359,146 | 356,698 |
| 耗能量 ^{註2} (GJ) | 12,864.97 | 11,465.20 | 11,646.47 |
| 溫室氣體排放量 (噸 CO ₂ e) | 927.82 | 845.71 | 840.82 |
| 年增減量 (%) | ↓ 3.94% | ↓ 8.85% | ↓ 0.58% |
| 能源密集度 (耗能量 (GJ) / 員工人數) | 1.48 | 1.45 | 1.47 |

註 1：僅臺灣銀行之自有運鈔車及小貨車少量使用柴油，由於柴油用量極少故忽略柴油用油量之計算。

註 2：耗能計算係數（熱值）以經濟部能源局公布之「能源產品單位熱值表（2018 年版）」為基準，車用汽油熱值為每公升 7,800 千卡；每一千卡以 4,186 焦耳計算。

註 3：範疇一排放源主要以公司內部（公務車用油）為主，汽油採用之碳排放係數為 2.2631(kgCO₂e/L)，係數的來源為環保署 2019 年 6 月 27 日公告溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版。

註 4：能源密集度採用員工人數當分母依據，2020 至 2022 年員工總數為 8,718 人、7,916 人、7,930 人。

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。在 2022 年響應世界關燈日 (Earth Hour)，進行關燈一小時，以實踐世界自然基金會 (WWF) 鼓勵所有人共同參與及解決氣候變遷問題。



▼ 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，或加裝電力再生裝置。 | 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"> 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。 拔除不常使用的電器設備插頭，需要時再插電使用。 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。 |
| 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

| | 2020 年 | 2021 年 | 2022 年 |
|-------------------------------|------------|------------|------------|
| 用電量 (度) | 44,241,813 | 42,166,150 | 41,390,199 |
| 耗能量 (GJ) | 159,270.53 | 151,798.14 | 149,004.72 |
| 溫室氣體排放量 (噸 CO ₂ e) | 22,209.39 | 21,167.41 | 21,067.61 |
| 年增減量 (%) | ↓ 3.75% | ↓ 4.69% | ↓ 0.47% |
| 能源密集度 (耗能量 (GJ) / 員工人數) | 18.27 | 19.18 | 18.79 |

註 1：轉換係數為 0.0036 GJ/度。

註 2：範疇二排放源主要以外購電力為主，電力排碳係數採經濟部能源局之公告資訊：2020 年為 0.502 公斤 CO₂e/度；2021 年為 0.509 公斤 CO₂e/度，由於 2022 年能源局電力排碳係數尚未公告，故以 2021 年之排碳係數進行計算。

註 3：能源密集度採用員工人數當分母依據，2020 至 2022 年員工人數總數為 8718 人、7916 人、7,930 人。

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。

2022 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，臺灣銀行計有 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 家分行屋頂已建置共 350.7 kW 裝置容量的太陽光電設備，2017 年正式投入運轉，發電量總計每年 39 萬度，約合 1,404 GJ；2021 年新增標租 6 家分行行舍屋頂，規劃裝置容量合計 891.55 kW，已於 2022 年 6 月完成建置，全部裝置容量總計 1,242.25 kW；後續將視其發電效益，評估擴大標租之可行性，為潔淨能源善盡心力。



3.2 水資源與廢棄物

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。



▼ 臺灣金控集團近 3 年用水使用統計表

| | 2020 年 | 2021 年 | 2022 年 |
|------------|---------|----------|---------|
| 用水量 (度) | 360,211 | 317,915 | 314,447 |
| 用水量 (百萬公升) | 360.21 | 317.89 | 314.45 |
| 年增減量 (%) | ↑ 8.41% | ↓ 11.75% | ↓ 1.08% |

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；臺銀人壽網路投保、電子保單；臺銀證券線上開戶；以及各式金融電子帳單、電子保單、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，以減少紙本公文列印。

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"> 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。 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。 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覆。 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。 配合主管機關政策於 2022 年 1 月 15 日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。 |
| 改變作業方式 | <ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 |
| 協調客戶習慣 | <ul style="list-style-type: none"> 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。 |

保護珍貴老樹

臺灣銀行現階段管有臺北市及高雄市共 87 株受保護樹木；除定期進行棲地巡守，紀錄棲地情況外，並就評估生長狀況不佳樹木進行養護，包括修剪、清理腐朽、治療等，2022 年投入經費逾 81 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：

1. 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」。
2. 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」。
3. 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」。
4. 2021 年興建中的「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；六堵倉庫第一期新建工程亦已取得候選綠建築證書。
5. 2023 年規劃興建「仁愛分行」及「馬祖分行」新建案，以綠建築設計。「仁愛分行」已於 2023 年 5 月 9 日取得候選綠建築證書，「馬祖分行」則已提出申請審核，並預計取得候選綠建築證書。

3.3 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，金控母公司及各子公司（含臺銀保經）均已設置企業永續發展委員會，戮力推展責任金融、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，協助我國綠能產業發展，以順利完成低碳轉型。

▼ 臺灣金控集團氣候相關財務揭露之核心 4 要素及 2022 年執行成果

| | |
|----|--|
| 治理 | <ul style="list-style-type: none"> 臺灣金控集團制定永續金融政策與設置集團企業永續發展委員會，除作為推動集團永續發展之治理架構，引領永續經營發展方向，統籌 ESG 各項政策及策略外，所設置集團企業永續發展委員會由臺灣金控及各子公司最高治理及管理階層擔任委員，並由臺灣金控董事長及總經理分別擔任正、副主任委員，負責監督相關作業執行情形，以確保各項目標得以順利完成，每年並將 ESG 推動情形向董事會報告。 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定期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。 集團各子公司亦透過各自之「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、作業風險損失事件發生頻率與損失金額之分析等。 |
| 策略 | <p>建立意識：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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，以集團中對外營業單位最多、觸及客戶最廣的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。 <p>具體因應：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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，執行強化節能管理、提升設備效能，落實節能措施及節能意識之教育宣導。每半年召開「節約能源推動小組」會議，檢討節約能源推動情形、節能目標執行成效及擬訂改善對策。 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。 |

策略

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」，透過氣候風險管理知能提升，奠定氣候變遷因應韌性基礎，該專案業完成「本國銀行氣候風險管理實務手冊（含案例彙編）」，銀行公會已函報至銀行局，並進行全體銀行宣導會議及問卷調查。
- 臺灣銀行為響應金管會鼓勵金融機構參與、簽署或遵循國際有關永續金融主題之倡議及原則，業於 2022 年 5 月簽署支持 TCFD，宣示接軌國際與落實永續經營的決心。
- 臺灣銀行為持續精進導入 TCFD 架構，已委請專業顧問公司輔導全面導入，於 2023 年 6 月完成 TCFD 報告。
- 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，研議治理、策略、風險管理、指標與目標等四個層面之章節架構、內容及案例等，該專案業已辦理完成，將依循實務手冊內容，完善公司氣候變遷風險管理機制。
- 臺銀人壽遵循金管會要求，於 2022 年「保險業自我風險及清償能力評估（Own Risk and Solvency Assessment, ORSA）監理報告」增加氣候變遷風險辨識，並於自設壓力測試新增實體風險及轉型風險情境，以瞭解對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」要求證券商應於 2023 年 6 月底前揭露氣候風險管理資訊，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；另為強化氣候變遷風險管理，已委請專業顧問公司協助導入 TCFD 架構，於 2023 年 5 月完成 TCFD 報告。

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。

風管制度：

- 臺灣金控集團已將氣候變遷風險納入集團「風險管理政策及指導準則」以為各子公司遵循之規範，並持續督促子公司完善氣候議題管理制度、精進實體風險辨識及管理、進行投融資組合碳排放之計算（俾利掌握氣候相關風險與機會）、氣候風險投融資管理、高碳排客戶管理、氣候風險管理指標與目標之訂定。
- 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 季起於集團風險管理監控報告揭露「氣候變遷風險」管理情形，並按季將氣候變遷風險評估結果及相關因應作為提報風險管理委員會及董事會。
- 臺灣銀行已修訂風險管理政策，將氣候變遷風險落實至風險管理架構中，建立氣候變遷風險辨識與陳報機制，並於 2022 年 11 月依據「本國銀行氣候風險財務揭露指引」，增訂「氣候變遷風險管理準則」。
- 為符合 TCFD 對於情境分析與壓力測試的要求，金管會銀行局暨銀行公會於 2021 年 3 月邀集銀行同業成立氣候變遷壓力測試小組，臺灣銀行業依要求於 2022 年 6 月完成小組壓力測試試算作業（測試結果顯示尚符壓力測試合格標準。）。另金管會於 2022 年底公布「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」，要求銀行除於 2023 年 5 月底向主管機關申報情境分析結果外，並應於 2023 年 6 月底辦理前一年度氣候風險相關財務揭露時，將評估結果納入 TCFD 揭露範圍，臺灣銀行持續依規定辦理情境分析作業。
- 臺銀人壽於 2022 年 3 月修訂「風險管理政策」、「風險管理準則」及「自我風險及清償能力評估政策」，新增氣候變遷風險管理相關內容，並於 2022 年 12 月參考 TCFD 指引、壽險公會 TCFD 實務手冊及實務作業，增訂「氣候相關風險財務揭露及管理準則」，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。
- 臺銀人壽參考《本國保險業氣候相關財務揭露實務手冊》之氣候相關風險指標與目標範例，於 2022 年設定 6 個氣候關鍵指標並訂定短中長期目標，將自 2023 年起定期追蹤控管，並將結果提報風險管理委員會及董事會。
- 財團法人保險安定基金為配合金管會綠色金融 3.0 政策及執行規劃，於 2023 年 5 月發函要求保險公司辦理氣候變遷壓力測試作業（情境與 TCFD 實務手冊之情境範例相同），並於 6 月底前將相關資料送保險安定基金彙整後送保險局，臺銀人壽持續依規定辦理壓力測試作業。
- 臺銀證券於 2022 年 8 月修訂「風險管理政策」及「風險管理委員會設置辦法」，將氣候風險納入風險管理項目並增訂氣候風險相關之管理與揭露機制。

風險管理

風險管理

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。
- 各子公司均已對營運據點建立良好的實體風險調適措施，針對重大災害事件（包括風災、水災等）因應訂定相關處理規範，於前揭災害發生時，迅速通報並採取相關應變措施，以降低損害並增強公司面對氣候變遷風險之韌性；另均訂有《作業風險損失事件蒐集要點》，將天然災害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，對損失事件發生之頻率與損失金額予以分析，每季陳報風險管理委員會。其中，臺灣銀行為增強面對氣候變遷風險之韌性，已設定相關永續發展策略藍圖目標，如對於高淹水風險區之營業據點規劃設置防水閘門及購置沙包防洪（短期目標），以及興建行舍之建築計畫，將電氣設備設置頂樓等（中期目標）。

轉型風險：

- 針對氣候相關轉型風險：各子公司 2022 年度依據「環境保護署國家溫室氣體登錄平台」碳排放量資料分析，就碳排放量較高產業計有電力業、鋼鐵業、基本化學材料製造業、煉油業、水泥業及半導體製造業等六大產業，盤點相關曝險情形，作為 2023 年行業別投資及授信限額訂定之調整因子，各子公司將持續健全高碳排產業管理機制；其中，臺灣銀行及臺銀人壽並將其盤點結果納入壓力測試作業。

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「3.1 能源與溫室氣體排放、3.2 水資源與廢棄物」。

限制高風險產業：

- 臺灣金控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、電力及燃氣供應業、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 | | 2023 年 |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 限額 | 實際承作餘額 | 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% | 4.63% | 16.12% |
| 投資 | 11.35% | 4.47% | 11.22% | 4.45% | 10.83% | 4.45% | 10.70% |

指標及目標

落實盡職治理：

- 臺灣銀行於辦理企金授信案件時，逐案依據「企業授信戶 ESG 檢核表」，就 ESG 之三大面向分別對授信客戶進行檢核與評估，除將溫室氣體減排成效納入檢視項目，以鼓勵授信戶提出節能減碳等溫室氣體減排計畫，並於授信案納入道瓊永續指數、臺灣永續指數、公司治理等 ESG 指標，據以調節授信利率，以引導授信戶重視強化 ESG 行動。
- 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（博弈、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。

3.4 環境友善產品及服務

綠色融資

六大核心戰略產業

鑑於金管會原推動之「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案(第五期)」實施期間至 2022 年 3 月 31 日終止，並自 2022 年 4 月 1 日起接續推動「獎勵本國銀行辦理六大核心戰略產業放款方案」，爰臺灣銀行配合政策推行，後續接續以拓展六大核心戰略產業放款為主軸。

臺灣銀行積極響應政策，運用金融核心職能，全力推動六大核心戰略產業貸款專案，扶植資訊及數位產業、資安卓越產業、臺灣精準健康產業、國防及戰略產業、綠電及再生能源、民生及戰備產業等永續發展關鍵產業，協助產業取得所需資金，推動臺灣經濟與產業結構轉型，截至 2022 年底放款餘額為 9,641 億元。

綠能科技產業授信

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。綠能相關融資，產業範疇涵蓋太陽能電池製造、離岸風電、太陽光電等，截至 2022 年綠能相關產業之放款總戶數為 2,873 戶，授信餘額達新臺幣 4,563.94 億元，展現臺灣銀行以實際行動促進再生能源發展與產業低碳轉型的決心。

| 項目 | 太陽能電池製造 | 離岸風電 | 太陽光電 | 其他綠能 | 合計 |
|---------------|---------|----------|----------|------------|-------------|
| 授信戶數 | 5 戶 | 2 戶 | 17 戶 | 2,849 戶 | 2,873 戶 |
| 授信餘額 (新臺幣) | 3.24 億元 | 28.34 億元 | 55.16 億元 | 4,477.2 億元 | 4,563.94 億元 |

六大核心戰略產業放款餘額增長狀況

| 年度 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------|----------|----------|-----------|
| 金額(新臺幣) | 5,181 億元 | 5,344 億元 | 9,641 億元 |
| 成長金額(新臺幣) | - | +163 億元 | +4,297 億元 |

授信戶徵審及貸後管理

臺灣銀行將 ESG 因子納入授信業務徵審之認識客戶(Know Your Customer, KYC)、客戶盡職調查(Client Due Diligence, CDD)程序，以及追蹤考核等貸後管理流程，依案件涉及的 ESG 風險等級分級審核與管理。此外，大型專案融資案件更加強 ESG 風險審查，並於核准後持續監測其環境與社會風險，以鼓勵授信戶實踐永續發展。

臺灣銀行嚴格執行上述追蹤審核及監測制度，擔負對授信戶盡職調查之責任，落實綠色金融原則。

企業授信戶履行企業社會責任/ESG 檢核表檢視重點

| | |
|--------|--|
| 負面表列對象 | 將受資恐防制法制裁、外國政府或國際組織認定或追查之恐怖分子或團體及爭議性產業(博奕、色情)列入婉拒不予承作對象。 |
| 環境保護 | <ul style="list-style-type: none"> 氣候轉型風險：檢核企業是否完成碳盤查或取得碳足跡認證、溫室氣體排放情形、用水用電量改善情形以及是否採用資源循環再利用方案。 氣候實體風險：檢核企業營運場所、工廠所在地及不動產擔保品是否座落於淹水或土石流之災害潛勢區、環保裁罰紀錄及是否取得環保相關第三方認證項目。 |
| 社會責任 | <ul style="list-style-type: none"> 檢核授信戶有無違反勞動法令、顧客權益/公平交易法規、性別工作平等法、職業安全衛生法及違反社會公益之重大不良事件。 授信戶是否參與社會關懷、社區回饋、公益活動等事蹟，產品或服務是否取得國際認證。 |
| 公司治理 | <ul style="list-style-type: none"> 檢核授信戶有無公司治理風險、有無編製永續報告書，是否參與、簽署國際倡議或有 ESG 相關獲獎紀錄。 公司或其負責人是否有違反公司治理遭裁罰或起訴紀錄。 |

永續債券發行

臺灣銀行於 2021 年 8 月發行第 1 期綠色金融債券，籌得 10 億元資金，投入位於花蓮兆豐農場的太陽光電發電廠開發案。該案場總裝置容量為 74,970 kW，預計每年可發電 9,071 萬度，並減少 46,171 公噸二氧化碳排放。臺灣銀行持續擴大綠色融資資金需求，並考量支持政府推動興辦社宅政策，擬發行兼具綠色投資計畫及社會效益投資計畫的可持續發展債券，以資金導入綠能環保發展及增進社會經濟效益，共同促進永續發展、經濟活動和產業投資。

永續投資

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，進入正向循環。

臺灣金控集團近年綠色及永續相關投資情形

| 類別 | 主要內容 | 2021 年底餘額 (新臺幣: 億元) | 2022 年底餘額 (新臺幣: 億元) |
|--------|--|------------------------|--|
| 綠能股權 | 集團綠能股權投資以臺灣銀行為主。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 億元 | 68.06 億元 |
| 永續相關債券 | 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 億元 | 292 億元 (臺灣銀行 262 億元、 臺銀證券 1 億元、 臺銀人壽 29 億元) |
| | 合計 | 293.06 億元 | 360.06 億元 |

04

人才培育與永續職場

4.1 人才培育

4.2 永續職場

4.1 人才培育

人才概況

截至 2022 年 12 月 31 日，臺灣金控集團正式員工總數為 7,930 人（未含約聘僱人員、契約工，且不包含海外營運據點就地僱用人員），男性與女性員工比例為 1：1.37，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—正式員工

| | | 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 | 169 | 51.06% | 162 | 48.94% | 331 | 4.17% |
| | 非主管職 | 3,184 | 41.90% | 4,415 | 58.10% | 7,599 | 95.83% |
| 年齡分布 | 29 歲以下 | 287 | 38.16% | 465 | 61.84% | 752 | 9.48% |
| | 30~39 歲 | 753 | 40.27% | 1,117 | 59.73% | 1,870 | 23.58% |
| | 40~49 歲 | 981 | 42.97% | 1,302 | 57.03% | 2,283 | 28.79% |
| | 50~59 歲 | 977 | 45.59% | 1,166 | 54.41% | 2,143 | 27.02% |
| | 60 歲以上 | 355 | 40.25% | 527 | 59.75% | 882 | 11.13% |
| 學歷分布 | 高中以下 | 52 | 39.39% | 80 | 60.61% | 132 | 1.66% |
| | 大專 | 2,213 | 39.05% | 3,454 | 60.95% | 5,667 | 71.47% |
| | 碩士 | 1,080 | 50.97% | 1,039 | 49.03% | 2,119 | 26.72% |
| | 博士 | 8 | 66.67% | 4 | 33.33% | 12 | 0.15% |
| 總計 | | 3,353 | 42.28% | 4,577 | 57.72% | 7,930 | 100% |

註：主管職係指集團各公司單位主管（含）以上人員。

▼ 臺灣金控集團員工資訊—非正式員工

在非正式員工方面，類別涵蓋聘用業務員、約聘僱人員及海外就地僱用人員等。

| 項目 | 女性 | 男性 | 小計 |
|----------|-----|----|-----|
| 聘用業務員 | 0 | 1 | 1 |
| 約聘僱人員 | 16 | 2 | 18 |
| 海外就地僱用人員 | 128 | 60 | 188 |
| 總計 | 144 | 63 | 207 |

上列所列的正式員工與非正式員工皆為臺灣金控集團的全職員工，其工時時數皆由《勞動基準法》的正常工作時間所規範；同時，因為簽訂的勞動契約無設定固定期限，因此也都是永久聘僱員工。另外，以 2022 年 12 月 31 日當日計算，臺灣金控集團並無臨時員工、無時數保證的員工和兼職員工。

非員工工作者

非員工工作者是為公司工作但與公司沒有勞雇關係之人。臺灣金控集團 2022 年的非員工工作者涵蓋：警工、檢券員、保全和清潔人員等類別。

隸屬內政部警政署的保安警察第七總隊第一大隊負責臺灣銀行之行舍、金庫與鈔票押送安全維護工作，保衛臺灣重大金流及國家金融秩序；檢券員則是臺灣銀行為辦理「受中央銀行委託經理新臺幣發行附隨業務」所僱用之人員，但工作地點多在臺灣銀行指定區域，負責鈔券(硬幣)整理、鈔券(硬幣)搬運、高速整鈔機房作業等工作。上述人員之編制雖皆在其他機構之下，然工作內容與臺灣銀行的日常業務運作密切相關。2022 年相關人數相較前一年度並無顯著波動。

▼ 臺灣金控集團非員工工作者資訊

| 項目 | 女性 | 男性 | 小計 |
|-----|-----|-----|-------|
| 警工 | 287 | 636 | 923 |
| 檢券員 | 75 | 43 | 118 |
| 總計 | 362 | 679 | 1,041 |

至若保全和清潔人員等工作人員，由於其為臺灣金控集團提供之服務源自各公司(及其分公司)與業者簽訂之契約，較難全面統計全集團相關工作者人數。集團將規劃辦理數據統整，並適時於報告書中揭露。

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。2022 年集團員工的新進率為 4.38%；離職率為 0.97%。

▼ 2022 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 | | 合計 | |
|------|---------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
| | | 人數 | 比例 | 人數 | 比例 | 人數 | 比例 |
| 新進員工 | 29 歲以下 | 96 | 33.45% | 100 | 21.51% | 196 | 26.06% |
| | 30~39 歲 | 64 | 8.50% | 64 | 5.73% | 128 | 6.84% |
| | 40~49 歲 | 13 | 1.33% | 8 | 0.61% | 21 | 0.92% |
| | 50~59 歲 | 1 | 0.10% | 0 | 0% | 1 | 0.05% |
| | 60 歲以上 | 1 | 0.28% | 0 | 0% | 1 | 0.11% |
| | 合計 | 175 | 5.22% | 172 | 3.76% | 347 | 4.38% |
| 離職員工 | 29 歲以下 | 10 | 3.48% | 13 | 2.80% | 23 | 3.06% |
| | 30~39 歲 | 18 | 2.39% | 13 | 1.16% | 31 | 1.66% |
| | 40~49 歲 | 12 | 1.22% | 7 | 0.54% | 19 | 0.83% |
| | 50~59 歲 | 3 | 0.31% | 1 | 0.09% | 4 | 0.19% |
| | 60 歲以上 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | 合計 | 43 | 1.28% | 34 | 0.74% | 77 | 0.97% |

註 1：新進率=報告期間該組別新進員工人數 ÷ 集團期末該組別員工總數。

註 2：離職率=報告期間該組別離職(不含退休)員工人數 ÷ 集團期末該組別員工總數。

註 3：集團期末員工總數請參照「臺灣金控集團員工資訊」。

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，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，2022 年臺灣金控集團員工線上學習課程總時數為 **347,612.95** 小時。

▼ 臺灣金控集團線上數位學習課程大綱



▲ 數位學習網站



▼ 臺灣金控集團 2022 年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) | 169 | 162 | 331 |
| | 報告期間受訓時數 (B1) | 3,910.80 | 4,948.58 | 8,859.38 |
| | 報告期間平均受訓時數 (B1 / A1) | 23.14 | 30.55 | 26.77 |
| 非主管職 | 報告期末員工總數 (A2) | 3,238 | 4,650 | 7,888 |
| | 報告期間受訓時數 (B2) | 66,403.35 | 96,434.22 | 162,837.57 |
| | 報告期間平均受訓時數 (B2 / A2) | 20.51 | 20.74 | 20.64 |
| 合計 | 報告期末員工總數 (A3) | 3,407 | 4,812 | 8,219 |
| | 報告期間受訓時數 (B3) | 70,314.15 | 101,382.80 | 171,696.95 |
| | 報告期間平均受訓時數 (B3 / A3) | 20.64 | 21.07 | 20.89 |

多元人才培育



職務輪調機制

臺灣金控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 (Young Management Development Program, 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，並藉此發掘富國際觀及團隊精神之青年人力，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成效，加速培植管理人才，臺灣銀行開設「卓越管理人才培訓班」及「幹部研習班」，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。



▼ 臺灣銀行中高階領導人才培訓計畫

| 計畫名稱 | 卓越管理人才培訓班 | 幹部研習班 |
|------|-----------------------------|----------------------|
| 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 |

註：中階幹部定義為滿足一定條件的資歷、考績、品德操守與工作績效等要求之員工。



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。

▼ 2022 年員工進修與證照補助情形

| 類別 | 人次 | 總額 (單位：千元) |
|-----------------|-------|------------|
| 補助就讀大專院校及在職碩士專班 | 152 | 1,436 |
| 進修外語及電腦課程 | 439 | 3,814 |
| 證照補助 | 1,366 | 1,329 |

4.2 永續職場

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；2022 年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，或與有強迫勞動重大風險之供應商往來。

臺灣金控集團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。集團依《財政部所屬事業機構用人費薪給管理要點》，訂定平等任用與薪酬制度，不因性別、年齡、宗教信仰、種族、黨派等因素，而有差別待遇或任何形式之歧視，提供優於《勞工健康保護規則》之健康檢查補助，參加健康檢查員工並得給予公假。

臺灣金控集團衡量員工照顧及福利的評量機制包含：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。

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。

由於臺灣金控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：新臺幣千元/人)

| 公司名稱 | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 薪資平均數 | 薪資中位數 | 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 | 1,197 | 1,047 | 1,184 | 1,056 |
| 臺灣銀行 | 1,401 | 1,080 | 1,429 | 1,138 | 1,422 | 1,143 |
| 臺銀人壽 | 998 | 911 | 1,061 | 932 | 1,200 | 989 |
| 臺銀證券 | 995 | 934 | 944 | 922 | 1,013 | 970 |
| 臺銀保經 | 825 | 870 | 779 | 798 | 936 | 887 |

註：臺灣金控薪資中位數資料係先以統計當年度 12 月底員工人數及其職等，依員工薪給表核算薪資中位數，再據以估算含獎金之中位數，報告當年度獎金，約於次年度第 3 季發放，另加班費以全年度扣除主管及支援同仁計算，2021 年調整薪資平均數為 1,197 千元/人及薪資中位數 1,047 千元/人。

▼ 臺灣金控集團各公司基層人員^{註1}平均標準薪資及與當地最低薪資之比值 (單位：新臺幣千元/人)

| 公司名稱 | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
|------|--------------------------|-----------------------------------|------------|---------------------|------------|---------------------|
| | 基層人員平均標準薪資 ^{註1} | 基層人員平均標準薪資 / 當地最低薪資 ^{註2} | 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 | 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 | 42 | 1.66 |
| 臺灣銀行 | 35 | 1.48 | 36 | 1.52 | 36 | 1.44 |
| 臺銀人壽 | 35 | 1.45 | 35 | 1.44 | 36 | 1.42 |
| 臺銀證券 | 35 | 1.45 | 35 | 1.44 | 36 | 1.44 |
| 臺銀保經 | 35 | 1.45 | 35 | 1.44 | 42 | 1.66 |

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；2022 年為 25,250 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，臺灣金控集團員工享有「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 足歲前得申請「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。

▼ 2022 年臺灣金控集團員工育嬰留停情形統計

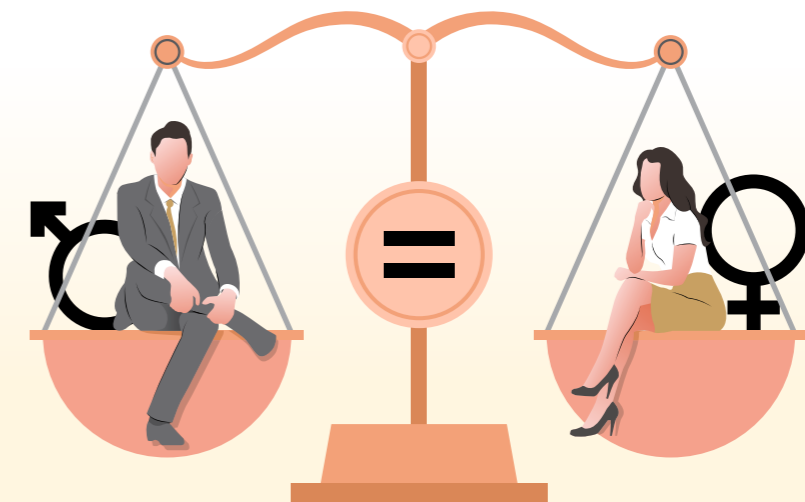
| | 男性 | 女性 | 合計 |
|---|---------|--------|---------|
| 2022 年符合育嬰留停申請資格人數 (a) ^{註1} | 233 | 370 | 603 |
| 2022 年實際申請育嬰留停人數 (b) | 15 | 94 | 109 |
| 育嬰留停申請率 (b/a * 100%) | 6.44% | 25.41% | 18.08% |
| 育嬰留停預計於 2022 年復職人數 (c) | 4 | 84 | 88 |
| 2022 年育嬰留停實際復職人數 (d) | 4 | 84 | 88 |
| 育嬰留停復職率 (d/c * 100%) | 100% | 100% | 100.00% |
| 2021 年申請育嬰留停實際復職人數 (e) | 5 | 68 | 73 |
| 2021 年申請育嬰留停復職後持續工作一年人數 (f) ^{註2} | 5 | 66 | 71 |
| 育嬰留停留職率 (f/e * 100%) | 100.00% | 97.06% | 97.26% |

註 1：以過去 3 年（2020~2022）曾申請產假或陪產假之員工數估算。

註 2：實際復職日於 2021 年且復職後在職滿 1 年（2022 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³。

³ 年度預算執行率皆至少達 80% 以上。



▼ 臺灣金控集團 2022 年性別平等友善執行情形

| 公司 | 具體措施 | 預算執行率 ^註 |
|------|--|--------------------|
| 臺灣金控 | 1. 辦理性平教育宣導，介紹跨性別者、雙性人及跟蹤騷擾防治法，並發放宣導品及性別平等書籍。 2. 自製性別平等標語，「多元性別不歧視，職場工作真本事」，置於同仁電子郵件簽名檔加強推廣，該標語於 2022 年的觸及人數為 39,072 人次。 3. 實施 3 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「性別與婚姻家庭」。 4. 於官網性騷擾防治專區，連結臺銀人壽形象影片「愛是家不變的寶藏」，本影片內容與提升女性經濟力相關。截至 2022 年 12 月 31 日點閱人數為 102,132 人次。 | 103.33% |
| 臺灣銀行 | 1. 辦理 4 家分行友善廁所整修工程。 2. 更新營業場所監視設備，保障同仁及顧客安全。 3. 開設「性別與法律」、「性別平等及性騷擾防治法」、「消除對婦女一切形式歧視公約 (Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women, CEDAW) 宣導會」、「就業 Lady 卡卡 der-- 從性別平等談起」等實體以及數位課程，藉以提升員工性別平等意識。 | 100.00% |
| 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，2022 年度內部教育訓練辦理「111 年何謂職場性騷擾 (1 小時 58 分)」，總學習時數 944 小時，觸及人數為 480 人。 | 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，辦理實體教育訓練時，觀賞性別平等及性騷擾防治等宣導影片：「睜開性別之眼」、「上車」及「跟蹤騷擾防治法上路，構成要件為何？」，觸及人數為 129 人，員工參與率達 65%。 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。 | 103.95% |

註：預算執行率=實際動支數/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；2022 年集團未有性騷擾相關之申訴成案。



▲ 員工性平教育宣導品



▲ 寶藏保障廣告稿



▲ 性別友善廁所

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 2022 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；2022 年臺灣金控未發生因勞資爭議遭受裁罰之情事。

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。集團各公司對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、改組計畫等重大營運變化時，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。臺灣金控集團團體協約適用對象涵蓋總員工數達 100%。

▼ 臺灣金控集團工會運作情形

| 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 ^註 。 (2022 年共召開 5 次勞資會議，重要決議包含配合「112 年政府行政機關辦公日曆表」，調整工作日與休息日，實施 8 週變形工時等) | 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 ^註 。 (2022 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。

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，主任委員由臺灣銀行董事長或其指定代理人擔任，當然委員 7 人由主任委員指派臺灣銀行總行部處主管擔任，選任委員 4 人由工會推舉之。

臺灣銀行職業安全衛生委員會至少每 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，臺灣銀行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

▼ 職業傷害及職業病預防相關計畫

| | |
|----------------|--|
| 人因性危害預防計畫 | <ul style="list-style-type: none"> › 「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下，引起工作相關肌肉骨骼傷害、疾病之人因性危害的發生。 › 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。 |
| 異常工作負荷促發疾病預防計畫 | <ul style="list-style-type: none"> › 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，臺灣銀行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。 › 適時轉介相關醫療資源等措施，防止員工因過度勞累而罹患腦、心血管疾病，以達到過勞防護及壓力管理之目的，減少促發疾病之風險，維護員工之身心健康。 |
| 執行職務遭受不法侵害預防計畫 | <ul style="list-style-type: none"> › 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心理疾病。 › 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。 |

註：臺灣金控集團各公司之職業傷害及職業病預防事宜，悉依法規辦理；各公司則依個別營運規模及實際需求，自行訂定相關內部規範。

職業安全教育訓練

臺灣金控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。 |



▲ 消防講習及演練



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 | 嚴重職業傷害件數 | 嚴重職業傷害率 | 死亡人數 | 死亡率 | 可記錄職業傷害件數 | 可記錄職業傷害率 |
|------|--------|------------|----------|---------|------|-----|-----------|----------|
| 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 |
| 2022 | 員工 | 18,285,850 | 1 | 0.05 | 0 | 0 | 9 | 0.49 |
| | 非員工工作者 | 697,667 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |

註 1：職業災害統計基準不包含上下班「通勤災害」。

註 2：非員工工作者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。

註 3：嚴重職業傷害率 (Disabling Frequency Rate, FR) 為每 1,000,000 工時中發生嚴重職業傷害 (不包含死亡) 的次數，計算公式為：嚴重職業傷害件數 × 1,000,000 / 總工作時數；嚴重的職業傷害意指因職業傷害而導致失能、或無法於 6 個月內恢復至受傷前健康狀態之傷害。

註 4：可記錄職業傷害率 (Total Recordable Injury Frequency Rate, TRIFR) 指每 1,000,000 工時中發生可記錄之職業傷害次數，其計算公式為：可記錄之職業傷害件數 (包含嚴重職業傷害件數、死亡人數及其他可記錄之職業傷害件數) × 1,000,000 / 總工作時數。

註 5：1,000,000 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) |
|------|--------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------------------|
| 2020 | 員工 | 185 | 0.35 | 10 | 0.05 | 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 | |
| 2021 | 員工 | 369 | 0.65 | 21 | 0.11 | |
| | 非員工工作者 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | |
| 2022 | 員工 | 437 | 0.49 | 23 | 0.1 | |
| | 非員工工作者 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | |

註 1：損失工作日數：無法工作天數 (休息天數)；計算基準含職業災害公傷假，不含病假及生理假別。

註 2：失能傷害頻率 (Disabling Frequency Rate, FR) = 失能傷害件數 × 1,000,000 / 總經歷工時 (計算至小數點後 2 位，不 4 捨 5 入)。

註 3：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)。

註 4：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)。

05



公益活動與永續生活

- 5.1 文藝發展支援
- 5.2 培育體育健將
- 5.3 社會公益關懷
- 5.4 推廣金融教育

以人為本 聚焦多元面向

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。

5.1 文藝發展支援

▼ 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。2022 年度，全球持續受到 COVID-19 影響，文物館暫不對外開放參觀，但依舊保存著臺灣百餘年來的金融珍貴文物，擁有著臺灣從古至今金融發展興盛的記憶。

► 支持文藝推廣



- ▶ 為落實關懷弱勢及支持多元藝文活動之公益理念，臺灣金控偕同臺灣銀行參與「2022 觀音線協會公益音樂會」活動廣宣，音樂會所募得款項全數捐贈「社團法人臺北市觀音線心理暨社會關懷協會」，運用於拓展該協會各項結合心理關懷與社會工作等之專業服務，期增進社會安定與和諧。
- ▶ 臺灣銀行參與 2022 奇美音樂節之「英國國家肖像藝廊世界巡迴展《時代的臉孔：莎士比亞到紅髮艾德》」廣宣合作，透過多元藝文展演活動，豐富國內藝文創作能量，開拓國際視野。



臺灣銀行自 2017 年開啟藝術祭系列活動，鼓舞青年學者及創作者，厚植我國學術、文化及藝術實力，已邁入第 6 年；2022 年藝術祭活動分別舉辦繪畫季、攝影季與書法季，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，提供民眾創作舞臺，展現百年金融與美學跨業合作、共創價值之文化公益理念。

支持文藝推廣



▲ 臺灣銀行藝術祭繪畫及攝影得獎作品

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 2022 年舉辦第 6 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」，以永續為主題，倡議環境保護及人與土地和諧共生，建構「美麗台灣・永續地球」，期能喚起大眾對環境永續的關注，一同紀錄臺灣自然、環境、人與土地之共好；另，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，體驗書法一筆一捺下的傳統文化底蘊。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。



藝術季作品輯

為支持藝術家用心創作的優秀作品讓更多人看見，2022 年度得獎作品除於臺中、沙鹿、高雄、花蓮、臺南、豐原、屏東、苗栗、南投、宜蘭及臺北等地區巡迴展出外，臺灣銀行同時將作品編輯成冊出版，分送得獎藝術家、評選委員、貴賓及重要客戶，亦送交國家圖書館永久典藏，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。

5.2 培育體育健將

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」，以及 2018 年起連續五年榮獲教育部體育署頒發「體育推手獎 - 推展類」金質獎，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。

成立臺灣銀行籃球隊

臺灣銀行籃球隊成軍於 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）奪得例行賽冠軍。

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 2022 年的 27 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；僅 2021 年因疫情關係暫停辦理。

▶ 棒球暑期訓練營



臺灣銀行為響應政府推行全民運動，支持社區棒球推廣，奠定我國體育競爭力，參與新北市水返腳運動推廣協會舉辦之「2022 年度汐止區棒球暑期訓練營實施計畫」，透過暑期營隊活動，讓喜愛棒球運動的學童體驗打球的樂趣。

▶ 「中華職棒明星對抗賽」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，參與臺中洲際棒球場舉辦之「中華職棒明星對抗賽」（CPBL All-Star Game），邀請中彰投地區豐田國小、上楓國小、三光國中及北斗國中等校棒球隊球員進場觀賽，及捐助黃金予社福機構，以實際行動力挺國球運動，同時發揮公益加乘效果。

▶ 偏鄉學校體育活動



- ▶ 臺灣銀行攜手職棒明星選手力挺國球，參與第 29 屆原住民棒球協會，關懷盃棒球邀請賽。臺灣銀行透過贊助者角色，積極與球隊討論小球員需求，提供最適切的球具用品，同時贊助球隊參與比賽之交通與住宿，協助球員們得到最關鍵的資源。
- ▶ 臺銀證券為關懷並培育偏鄉小學體育活動，贊助嘉義縣大林鎮三和國小「軟式網球校隊」球衣製作，該項目讓推動公益慈善與運動強身之社會責任理念互相契合，幫助偏鄉小學達成體與夢想。



5.3 社會公益關懷

臺灣金控集團之「社會關懷」推動情形

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」，2022 年捐助情形如下：

員工發起成立之社會福利基金積極參與公益

弱勢關懷

- 響應社團法人新北市身心障礙射擊協會與社團法人新北市新莊區殘障博愛協會「清寒身障冬令救濟」活動，贊助所需民生物資。
- 參與賽珍珠基金會「2022 童心協力經濟弱勢新移民家庭新春圍爐活動」，募集助學紅包、暖心圍爐餐券、助學服務經費，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。
- 響應財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會附設新北市私立大同育幼院「2022 大同育幼院物資採購」活動，協助汰換老舊設備及補給生活所需物資。
- 響應財團法人華山基金會「愛老人中秋亮起來」活動，參與訪視關懷新北市萬里區獨居長輩並致贈中秋關懷禮，讓弱勢的獨居長輩有個溫馨的中秋節，讓愛不孤單。

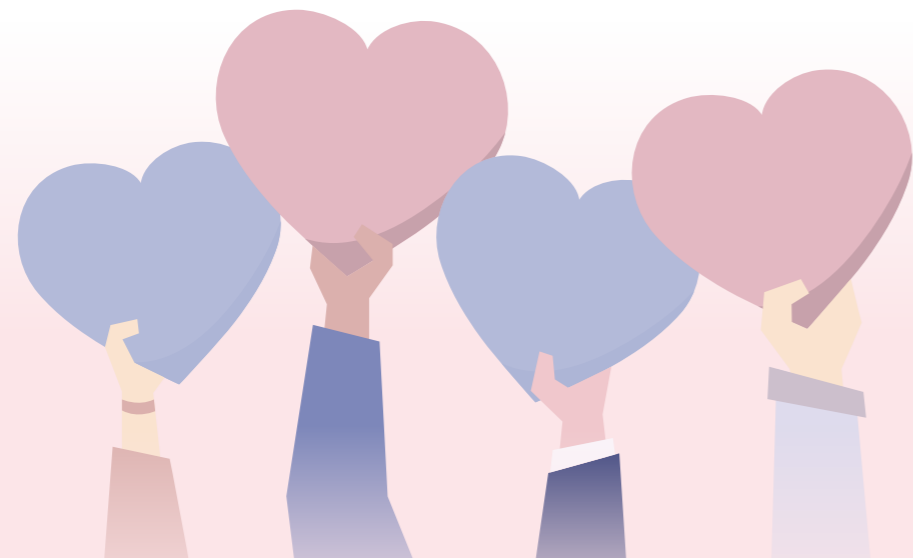


社會陪伴

- 響應財團法人天主教失智老人社會福利基金會「獨居長者郊遊計畫」公益活動，偕同桃園同仁陪同萬華區獨居長者郊外踏青。

意識啟蒙

- 響應新北市新住民全能教育學苑發展協會，邀請「三重孩子的秘密基地」孩童參與「海洋體驗前進海科館」活動，暢遊潮境智能海洋館，提升學童對科普知識的興趣，進而傳遞永續之重要。
- 響應社團法人台灣樂作創益協會「LOVE 樂兒公益農遊趣」活動，讓身障樂兒與社會大眾進行深度的互動。
- 響應財團法人天主教單國璽弱勢族群社福基金會「活出愛 - 祈福之路」公益活動，一同行走祈福，自真福山至佛光山佛陀紀念館等地，攜手為臺灣祈福。



捐助社福與弱勢團體



- 臺灣金控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及推動辦理金融教育課程。
- 俄烏戰爭導致烏克蘭人民因戰亂衝突遭受危害，臺灣銀行基於人道關懷及國際相互援助之救助精神，響應財政部所屬公股事業聯合捐款行動。
- 臺灣銀行捐助財團法人臺南市私立天主教伯利恆社會福利基金會附設伯利恆兒童發展中心「2022 年度早期療育醫療輔具設備」。
- 臺灣銀行捐助財團法人基督教芥菜種會附設新北市私立愛心育幼院「2022 年數位學習設備更新計畫」。
- 臺灣銀行捐助財團法人天主教靈醫修女會附設宜蘭縣私立瑪利亞老人長期照顧中心（養護型）「2022 年度長者生活輔具設備」。
- 臺灣金控與臺灣銀行聯合捐助財團法人天主教善牧社會福利基金會附設台南嬰兒之家「2022 年嬰兒照護設備修繕補助計畫」。
- 臺銀人壽提供 50 所高中職學校現代保險健康理財雜誌月刊，贈閱 2022 年一年份期刊，以推動普惠金融教育。
- 臺銀人壽支持新北市自閉症協會 - 星悅小站舉辦慢啡天使活動，提供客製化冷熱飲咖啡紙杯予自閉症學員於義賣活動使用。
- 臺銀人壽連續 12 年提供弱勢民眾微型保險，7 月 29 日及 30 日至臺中市大肚區公所舉辦愛心公益活動，宣導微型保險及提供愛心物資，展現提供保戶經濟生活安定的守護承諾。
- 臺銀證券為關懷經濟弱勢家庭，捐贈南投家扶中心新年及端節禮盒轉贈縣內弱勢兒少，以盡企業社會責任。
- 提供弱勢族群提升數位學習機會，臺銀證券參與財團法人華碩文教基金會「再生電腦希望工程」公益捐贈活動，捐贈淘汰報廢電腦設備一批；參與國立中山大學資管系友會 2021-22 年度「再生電腦愛送偏鄉活動計畫」，捐贈電腦周邊設備。
- 臺銀證券為關懷高齡社會長者居家照護所需，捐贈弘道老人福利基金會高雄服務處及新竹市杜華神父社會福利基金會防疫物資。
- 為關懷並支持智能及發展障礙者自立生活，臺銀證券新竹分公司認購「財團法人心路社會福利基金會」公益產品，以略盡企業社會責任。
- 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，落實關懷弱勢團體。

▶ 捐助社福與弱勢團體



▶ 舉辦捐血活動



臺灣銀行攜手臺銀證券及臺銀保經等公司，與醫療財團法人台灣血液基金會合作辦理 3 場捐血活動，並號召同仁、客戶、社會大眾共襄盛舉，總計共募得 35 萬 3 千 CC 血液 (1,412 袋)，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。

▶ 多元社會公益活動

- 2022 年交通部觀光局替臺灣燈會推出「大吉虎」小提燈，將農曆虎年與傳統吉祥話兩者元素融合，成為臺灣燈會的小小主角。臺灣銀行也認購燈會小提燈，參加燈節盛會，除在燈會現場發送提燈給參觀民眾，亦分送慈善機構，透過點亮愛心之燈，照映出一張張笑臉，溫暖民眾們，以達協助推展臺灣觀光及關懷弱勢團體的企業理念。
- 臺銀人壽支持財團法人伊甸社會福利基金會附設企業部之「2022 愛·圍爐」活動，邀請弱勢民眾圍爐，感受年節氣氛。



- 臺銀人壽辦理活動優先採購心路社會福利基金會 - 一家工場義賣物品。
- 臺銀人壽響應陽光基金會及中華民國路跑協會於 2022 年 5 月 15 日舉辦之「2022 臉部平權運動臺北國道馬拉松」，以推廣臉部平權理念。
- 2022 年 6 月 1 日，臺銀人壽花蓮服務中心舉行揭牌儀式，結合公益關懷活動，由總經理攜手花蓮服務中心，在端午節前夕提供生活物資予長期互動的「後山邊緣的護欄」花蓮縣老人暨家庭關懷協會 (老家協會)，協助照顧「咱的老人、咱的寶」。

- 臺銀人壽於 2022 年 8 月 19 日舉辦子女獎學金抽獎活動，並邀請微型保險保戶到場觀禮及參與活動。
- 臺銀人壽秉持關懷社會的使命，於 2022 年 11 月 19 日假戴德森醫療財團法人嘉義基督教醫院附設嘉義市再耕園舉辦公益講座活動，推廣健康養生觀念並提供專業服務。
- 臺銀人壽關懷自閉症星兒和辛勤耕耘的社福團體，於 2022 年 12 月 23 日聖誕節前夕以行動支持新北市自閉症服務協進會在新北市自閉症潛能發展中心舉辦的「聖誕星宴 Party」愛心活動。
- 臺銀人壽於 2022 年 10 月 30 日至桃園市八德文藝廣場參與「桃園市太魯閣族文教創意發展協會」舉辦「部落風情感恩祭暨關懷弱勢族群」活動，以行動支持關懷弱勢。
- 臺銀人壽於 2022 年 11 月 25 日舉辦「移動的樂園」公益活動，提供高雄市那瑪夏民生國小及民權國小等偏鄉學童難忘的回憶。
- 臺銀人壽臺南分公司積極參與社會永續公益，於 2022 年 11 月 28 日舉辦「熊派派對 逗陣甘單作」烘焙手作公益活動，提供社福機構社團烘焙班服務對象參與體驗親自動手做的過程，獲得成就感。
- 臺銀人壽秉持關懷弱勢、深耕在地精神，於 2022 年 12 月 17 日至耕心園農場與長年支持的天主教世光教養院附設拙茁家園共同舉辦「慢飛天使夢想舞臺秀—歲末年終成果展」，共同為慢飛天使們加油打氣。臺銀人壽長期協助拙茁家園投保微型保險，秉持著「公平在心，待客如親」理念，善盡企業社會責任，且持續提供各族群友善溫暖的關懷服務。
- 臺銀證券為實踐社會關懷，支持失去家庭依靠的重度身障者自立生活，認購「財團法人天主教白永恩神父社會福利基金會」公益產品。



環境永續公益活動



- 臺灣金控 2022 年度集團形象廣告電子票證採購案，採用對環境負荷衝擊低之環保 (PETG) 材質製作票卡，110 年度年報及永續報告書之印製亦採用環保紙張及環保油墨，積極響應友善環境與生態保護，落實環境永續發展企業責任。
- 臺灣銀行攜手國立臺灣大學生物資源暨農學院附設山地實驗農場合作舉辦「合歡山生態保育植栽」活動，於合歡山小風口區域栽植高山原生種植物共 3,000 餘株，以行動守護臺灣環境與生態保育，實踐經濟及自然環境的永續共生。

- 「2022 年臺南市地球日淨灘活動」：迎接 422 地球日，臺銀人壽與專屬通路夥伴台銀保代、新世紀保代，並攜手長期關懷之社福機構朝興啟能中心、樂悠之家於 2022 年 4 月 16 日，共同參加臺南市政府主辦「2022 年臺南市地球日淨灘活動」身體力行，維護環境。
- 「2022 植樹月」：迎接 2022 植樹月，臺銀人壽與業務通路攜手公益夥伴於 2022 年 3 月 12 日在國家級綠道「臺灣山海圳綠道」11K 處，共同主辦「2022 植樹月」種樹、築道、淨堤、護水活動。以友善環境的信念，用親近自然做為最好的生命教育。
- 2022 年 9 月 17 日國際淨灘日 (9 月第 3 個星期六)，攜手社福團體再次響應淨灘活動，與關心海洋環境團體和義工，身體力行「守護海岸線 相約淨灘趣」，並獲臺南市政府頒發感謝狀嘉勉臺銀人壽長期積極投入環境維護的努力與堅持。

訂購農漁產品



- 臺灣銀行持續以自身行動推廣在地農業發展，透過協助農民產銷、訂購因 COVID-19 疫情衝擊而供給過剩的農產品，以及購買在地小農農產品分送客戶、臺灣及離島地區社福團體。
- 受到疫情影響，水果外銷量不如以往，臺灣銀行訂購 29,100 公斤鳳梨釋迦及 8,400 公斤文旦幫助農民，扶助小農生計，於春節及中秋佳節前夕，配送至全臺及離島各地分行，與客戶及偏鄉社福機構，分享產地直送新鮮當令甜美水果。以實際行動力挺小農，協助紓緩生產過剩與庫存壓力，及產地價格失衡問題。
- 2022 年臺灣銀行再度榮獲行政院農業委員會農糧署頒獎表揚，成為對農糧產品行銷貢獻卓越的 40 家企業及團體之一，肯定臺灣銀行於在地農產品推廣的用心。

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。

5.4 推廣金融教育

臺灣金控集團之「金融教育」推動情形

發行臺灣銀行季刊

臺灣銀行自 1947 年發行「臺灣銀行季刊」，以臺灣經濟金融為主，迄今共發行 293 期，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，為連續 4 年榮獲第 1 名之殊榮。



舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」徵稿活動



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

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



- ▶ 臺灣金控參與財訊舉辦之「財訊 2022 年度影響力論壇」活動廣宣，邀請日本野村總合研究所首席經濟學家辜朝明先生來臺進行專題演講，解析在新冠肺炎疫情影響復甦動能、地緣政治風險增溫、通膨壓力持續攀升及美國聯準會展開升息循環等多項經濟變數下，2022 年全球金融發展之趨勢脈動，有助於加強國內金融業者交流與增進對國際金融局勢之瞭解。
- ▶ 臺灣金控參與臺灣財務金融學會年會暨國際研討會、臺灣經濟學會年會及會計研究發展基金會 - 第 34 屆會計菁英盃辯論比賽等活動廣宣，帶動國內經濟學術交流與研究發展。
- ▶ 臺灣銀行參與中華民國數位金融交易暨資料保護協會舉辦「數位人權研討會」活動廣宣，強化臺灣銀行與時俱進之金融專業形象。
- ▶ 臺灣銀行參與今周刊舉辦 2022「ESG 永續臺灣」第二屆國際高峰會，以「擁抱變革、共創美好」為題，關注淨零轉型、氣候變遷、永續經營等議題。
- ▶ 臺灣銀行參與財團法人亞太金融研究發展基金會舉辦「第 16 屆金融與經濟政策研討會」活動，提升國內金融科技創新及深化臺灣銀行金融專業形象。
- ▶ 臺灣銀行參與會計研究發展基金會於臺北世貿一館舉辦 2022 ESG 高峰會企業永續論壇，與各界產官學者共同倡議「數位永續俱樂部」，結合永續與科技，加速並擴展組織的 ESG 轉型。
- ▶ 臺灣銀行參與今周文化事業股份有限公司舉辦第五屆「臺灣大未來」國際高峰會論壇，為擘劃臺灣未來發展藍圖貢獻一份心力，亦帶領臺灣銀行掌握市場契機，提升經營績效。
- ▶ 臺灣銀行參與臺灣經濟學會季刊第 10 期廣宣合作，提升研究風氣與水準，藉此交流平臺推廣臺灣銀行數位金融業務。
- ▶ 臺灣銀行參與台灣金融服務業聯合總會暨台灣金融研訓院籌設之國際金融學院產學合作計畫，攜手政治大學及中山大學組成「國際金融研究學院」，共同打造堅強的國際金融國家隊。

向民眾宣導保險知識



- ▶ 臺灣金控為公股產品 / 業務合作及策略聯盟 (壽險業別) 主辦公司，於 12 月 25 日與合庫人壽、第一金人壽聯合舉辦「愛無敵 債無畏 聖誕相揪來作夥」活動，秉持保險業以 ESG 為本的永續經營理念，從「房貸壽險」出發，透過實體活動，宣導保險保障的重要性，倡議壽險保障，推廣健康、關懷弱勢與支持偏鄉的理念。本活動已持續辦理三年，每年透過不同形式進行推廣，提升民眾金融知識，落實普惠金融教育。
- ▶ 臺銀人壽以行動支持愛的關懷與永續，於 12 月 2 日於臺北總公司後方廣場與臺北市自閉症家長協會舉辦「臺銀人壽傳愛，星兒家庭無礙 - 星兒才藝展演暨愛『星』市集活動」，提供星兒們一展特殊才藝展演舞臺，臺銀人壽並於現場設攤宣傳普惠金融與公平待客理念，尊重多元包容不同。
- ▶ 臺銀人壽年度滿意度問卷調查於 12 月 16 日舉辦抽獎活動，在保戶代表、法務、會計及稽核等人員見證下，公開抽獎，活動特別邀請通路代表共同參與，宣導公平待客與友善金融，凝聚公平待客共識，並邀請微型保險保戶現場演唱。
- ▶ 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

06

國家 政策性業務

- 6.1 政策性企業金融業務
- 6.2 政策性消費金融業務
- 6.3 其他政策性業務

6.1 政策性企業金融業務

臺灣金控身為政府 100% 持股之國營事業，為協助臺灣經濟成長與產業發展，全力支持國家各階段重要基礎建設、產業升級與各項振興經濟方案，充分發揮金融專業，支撐經濟成長。未來將持續承擔國家領導銀行之使命，進一步推動永續金融，發展具正向影響力之商品與服務，積極回應國內外對於綠色金融、產業低碳轉型之需求，建構完善的永續金融生態圈。

▼ 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 |
|----------------------|--|----------------------------|
| 本國銀行加強中小企業放款方案（第十七期） | 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（第十七期）」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"> › 文化創意產業優惠貸款 › 原住民族企業貸款 › 客庄地方創生優惠貸款 › 加強推動臺商回臺投資專案貸款 › 中小企業創新發展貸款 › 機器設備升級貸款 › 離島永續發展優惠貸款 以協助企業取得所需資金，促進產業發展，提升經濟動能。 | 放款餘額為新臺幣 4,575 億元。 |
| 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 594 億元。 |
| 六大核心戰略產業 | 鑑於金管會原推動之「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案（第五期）」實施期間至 2022 年 3 月 31 日終止，並自 2022 年 4 月 1 日起接續推動「獎勵本國銀行辦理六大核心戰略產業放款方案」，爰配合政策推行，接續以拓展六大核心戰略產業放款為主軸。 臺灣銀行積極響應政策，運用金融核心職能，全力推動六大核心戰略產業貸款專案，扶植資訊及數位產業、資安卓越產業、臺灣精準健康產業、國防及戰略產業、綠電及再生能源、民生及戰備產業等永續發展關鍵產業，協助產業取得所需資金，推動臺灣經濟與產業結構轉型。 | 放款餘額為 9,641 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「臺商回臺購建廠地廠房優惠貸款專案」、「歡迎臺商回臺投資專案貸款」、「根留臺灣企業加速投資專案貸款」及「中小企業加速投資貸款」等，協助臺商順利返臺投資，以促進產業發展，活絡國內經濟。 | 合計承作 177 件，總核准額度 1,429 億元。 |

註：統計數據截至 2022 年底。

6.2 政策性消費金融業務

▼ 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 | 臺灣銀行承辦「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 39,729 戶，總金額為 2,917.75 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 4,676 戶，總金額為 229.99 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 6,653 戶，總金額約為 55.92 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 395 戶，總金額約為 1.73 億元。 |

註：統計數據截至 2022 年底。

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」³，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，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) |
| 2020 | 45 | 668.91 | 18 | 135.01 |
| 2021 | 50 | 886.20 | 28 | 213.68 |
| 2022 | 55 | 1,034.61 | 31 | 231.04 |

³ 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。

協力挺社宅政策 統籌主辦國家住都中心聯貸案

國家住宅及都市更新中心委由臺灣銀行統籌主辦新臺幣 4,119 億元聯貸案並擔任管理銀行，為彰顯聯貸案籌組完竣、支持政府興辦社會住宅之效率，於 2022 年 6 月 27 日先行簽署聯貸合約。

聯貸案資金用途係支應興辦社會住宅所需資金，原預計籌募金額為 4,119 億元，在臺灣銀行、合作金庫、農業金庫、臺灣企銀、兆豐銀行、彰化銀行、土地銀行、華南銀行、第一銀行等 9 家金融同業踴躍支持下，承諾參貸金額達 6,600 億元，超額認購逾 1.6 倍，最後以 4,119 億元結案，締造國內聯貸規模史上新高紀錄，再次充分顯示臺灣銀行結合金融同業踐履企業社會責任，以實際行動全力支持政府推動興辦社宅政策，共同實現居住正義暨安居樂業之願景。

國家住都中心承接政府 6.9 萬戶社宅興建任務，預計於全國 19 縣市約 200 多處基地興辦社宅，規劃導入綠建築、智慧建築、耐震標章與通用化概念，興建包括住宅單元、店舖及停車位，並配備托嬰中心、幼兒園或日照中心等各式社福設施，不僅提供了友善優質居住環境及居住服務機能，更強化了地區社會福利服務輸送。該中心作為全國社宅興辦之執行樞紐，提供具一定建築品質與公益性之住宅，使各縣市不論城鄉發展狀況都能享有社宅服務，達成照顧社會經濟弱勢族群居住需求及協助民眾安心安居進而樂業之目標。

臺灣銀行身為國家級的領導銀行，肩負政策銀行的使命，積極支持政府興辦社宅政策，以共同落實環境永續 (E)、社會責任 (S) 和良善治理 (G) 之經營價值。本聯貸案順利籌組完成，充分展現臺灣銀行實踐企業社會責任之決心及共同實現居住正義暨安居樂業之用心。



6.3 其他政策性業務

▼ 臺灣金控集團辦理之其他政策性金融業務

| 項目 | 業務內容 | 2022 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。 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。 | 申貸人數約 33.4 萬人，餘額約新臺幣 1,249.3 億元，占全國就學貸款總額約 81.2%。 自開辦起受理相關寬緩措施案件累計約 19.9 萬件，累計金額約 491.1 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"> 共調撥 3,406 次，金額 5 兆 6,163 億餘元。 整理回籠券 20 億 5,800 萬餘張，金額 1 兆 5,344 億餘元。 銷毀鈔券共 5 億 2,220 萬餘張，金額 2,948 億 9,800 萬餘元。 |
| 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。 | 舊制勞退基金開戶事業單位共 178,938 戶，提撥餘額為新臺幣 8,538 億 1,571 萬元。 |
| 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物及勞務採購。 | 共簽訂採購契約 5,806 件，金額 510 億 8,628 萬元。 |
| 關稅配額業務 | 臺灣銀行配合財政部推動「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。2022 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 ⁵ 16 項、FTA ⁶ 6 項及 ECA ⁷ 1 項，執行成效良好，圓滿達成財政部委辦任務。 | 撥交行政院農業委員會「農產品受進口損害救助基金」新臺幣 10 餘億元，供政府補助農民生計，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。 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。 | 公教人員保險被保險人 589,150 人，年度給付 47,203 件，金額 293 億 3,473 萬元。 公保育嬰留職停薪津貼加發補助計發放 33,670 件，金額 1 億 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 2.18 萬人，提供 79.62 億元保障；受理理賠案件計 56 件，給付金額為 1,772 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。 | 有效契約累計件數為 1,388 件。 |
| 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 221 萬餘人次，給付金額達約 2,573 億元。 |

註：統計數據截至 2022 年底。

⁵ 世界貿易組織 (World Trade Organization)

⁶ 自由貿易協定 (Free Trade Agreement)

⁷ 經濟合作協議 (Economic Cooperation Agreement)

附錄 >

永續發展策略藍圖目標與指標

臺灣金控集團自三大永續策略主軸「韌性與永續金融 Resilience and Sustainable Finance」、「氣候與永續能源 Climate and Sustainable Energy」和「人才與社會福祉 People's Well-Being」項下發展 22 項策略構面如下：



於策略構面項下開展出相關短、中、長期之目標與指標如下：

| 策略構面 | 韌性與永續金融 Resilience and Sustainable Finance | | |
|------|---|--|--|
| | 短期目標：2023 年 | 中期目標：2024-2025 年 | 長期目標：2025-2027 年 |
| 永續治理 | <ul style="list-style-type: none"> 訂定集團人權政策 訂定集團智慧財產管理計畫。 訂定集團稅務政策。 訂定集團永續採購政策及供應商管理規定。 訂定集團誠信經營規定。 全體董事 (含委託) 出席率達 80% 以上。 推動金控任一性別董事達董事會席次 1/3 以上。 | <ul style="list-style-type: none"> 全體董事 (含委託) 出席率達 85% 以上。 推動金控任一性別董事達董事會席次 1/3 以上。 定期召開永續發展委員會。 精進內部績效考核與 ESG 連結。 | <ul style="list-style-type: none"> 全體董事 (含委託) 出席率達 85% 以上。 推動金控任一性別董事達董事會席次 1/3 以上。 定期召開永續發展委員會。 精進內部績效考核與 ESG 連結。 |
| 誠信經營 | <ul style="list-style-type: none"> 每年持續辦理廉政法紀教育訓練。 銀行初步導入 ISO37001 國際反賄賂標準。 | <ul style="list-style-type: none"> 每年持續辦理廉政法紀教育訓練。 銀行持續推動 ISO 37001 國際反賄賂標準。 | <ul style="list-style-type: none"> 每年持續辦理廉政法紀教育訓練。 銀行通過 ISO37001 國際反賄賂標準複審。 |

| 策略構面 | 韌性與永續金融 Resilience and Sustainable Finance | | |
|-----------------|--|---|--|
| | 短期目標：2023 年 | 中期目標：2024-2025 年 | 長期目標：2025-2027 年 |
| 風險管理 | <ul style="list-style-type: none"> 銀行完成 TCFD 報告書，並取得第三方認證。 進行轉型 / 實體氣候風險與機會盤點，鑑別高氣候風險產業清單。 | <ul style="list-style-type: none"> 持續辦理 TCFD 揭露。 將氣候變遷風險納入風險管理政策、持續優化相關管理機制，並將評估結果及其抵減措施與執行情形向董事會報告。 | <ul style="list-style-type: none"> 持續辦理 TCFD 揭露。 將氣候變遷風險納入風險管理政策、持續優化相關管理機制，並將評估結果及其抵減措施與執行情形向董事會報告。 |
| 資訊安全 | <ul style="list-style-type: none"> 通過 ISO 27001 資訊安全管理制度複審或持續維持驗證有效性。 資安專責人員至少 70% 取得資安專業證照。 每年辦理電子郵件社交工程演練。 | <ul style="list-style-type: none"> 通過 ISO 27001 資訊安全管理制度複審或持續維持驗證有效性。 資安專責人員至少 80% 取得資安專業證照。 每年辦理電子郵件社交工程演練。 | <ul style="list-style-type: none"> 通過 ISO 27001 資訊安全管理制度複審或持續維持驗證有效性。 資安專責人員至少 80% 取得資安專業證照。 每年辦理電子郵件社交工程演練。 |
| 永續金融 | <ul style="list-style-type: none"> 持續精進營運活動納入 ESG 原則。 持續優化盡職治理報告揭露資訊。 銀行永續聲明書覆蓋率達授信戶數之 20%。 承作符合赤道原則件數 1 件。 | <ul style="list-style-type: none"> 持續精進營運活動納入 ESG 原則。 持續優化盡職治理報告揭露資訊。 銀行永續聲明書覆蓋率達授信戶數之 50%。 承作符合赤道原則件數 3 件。 | <ul style="list-style-type: none"> 持續精進營運活動納入 ESG 原則。 持續優化盡職治理報告揭露資訊，獲得評鑑佳績。 銀行永續聲明書覆蓋率達授信戶數之 80%。 承作符合赤道原則件數 5 件。 |
| 影響力商品與服務 | <ul style="list-style-type: none"> 發行可持續發展債券，短期發行額度設定為 10 億元。 推出綠色及永續定期存款專案，短期募集額度設定為 20 億元。 銀行符合永續議題基金之檔數占當年度提報通過總檔數的比例達 85%。 再生能源及 ESG 授信承作總額達 100 億。 信用卡電子帳單帳戶數每年淨增加 5,000 戶。 推動減碳存摺，銀行進行試辦，申請使用達 9,000 人次。 小額終身壽險、微型傷害保險每年新契約保費成長 3%。 優化證券線上開戶與服務。 | <ul style="list-style-type: none"> 銀行符合永續議題基金之檔數占當年度提報通過總檔數的比例達 95%。 再生能源及 ESG 授信累計承作總額達 150 億。 每年發行碳足跡認證信用卡至少 15,000 張。 信用卡電子帳單帳戶數於 2024-2025 年二年間淨增加 12,000 戶。 推動減碳存摺，申請使用達 65,000 人次。 小額終身壽險、微型傷害保險每年新契約保費成長 3%。 優化證券線上開戶與服務。 | <ul style="list-style-type: none"> 銀行符合永續議題基金之檔數占當年度提報通過總檔數的比例達 100%。 再生能源及 ESG 授信累計承作總額達 250 億。 每年發行碳足跡認證信用卡至少 20,000 張。 信用卡電子帳單帳戶數於 2026-2027 年二年間淨增加 15,000 戶。 推動減碳存摺，累積淨零轉型合作推廣專案達 20 次。 小額終身壽險、微型傷害保險每年新契約保費成長 3%。 優化證券線上服務與精進無紙化。 |

| 策略構面 | 氣候與永續能源 Climate and Sustainable Energy | | |
|-----------------|---|---|---|
| | 短期目標：2023 年 | 中期目標：2024-2025 年 | 長期目標：2025-2027 年 |
| 投融資淨零策略 | <ul style="list-style-type: none"> 銀行透過 PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) 標準並依據 SBTi (Science Based Targets initiative) 方法學設定目標，計算投融資組合部分暴險部位進行碳盤查，並揭露範疇三溫室氣體評估及數據。 壽險企業放款中，高碳排產業融資金額占比低於 15%。 | <ul style="list-style-type: none"> 銀行高碳排轉投資事業完成 100% 議合。 銀行辨識之高氣候風險行業或高碳排產業，完成 30% 授信戶之議合，引導客戶制定淨零方案並加速永續轉型。 壽險企業放款中，高碳排產業融資金額占比低於 15%。 | <ul style="list-style-type: none"> 銀行辨識之高氣候風險行業或高碳排產業，完成 50% 授信戶之議合，引導客戶制定淨零方案並加速永續轉型。 壽險企業放款中，高碳排產業融資金額占比低於 10%。 |
| 因應氣候變遷 | <ul style="list-style-type: none"> 優化銀行投融資業務氣候風險盡職調查機制，並研議擱淺資產風險管理機制。 推動壽險投資組合中高碳排產業占可運用資金比重之 2025 年目標為 20% | <ul style="list-style-type: none"> 銀行持續將高碳排產業納入每年訂定行業別限額之考量與作為訂定時之調整因子。 推動壽險投資組合中高碳排產業占可運用資金比重之 2025 年目標為 20% | <ul style="list-style-type: none"> 銀行完成訂定高碳排產業風險限額與管理機制。 推動壽險投資組合中高碳排產業占可運用資金比重之 2030 年目標為 15%。 |
| 自身營運淨零策略 | <ul style="list-style-type: none"> 國內營業據點完成溫室氣體盤查並取得 ISO14064-1 認證，覆蓋率達 100%。 持續盤點汰換老舊、高耗能設備並落實節能自主管理，年減碳量 300 公噸 CO₂e 以上。 管控用電與基期(2015 年)相比減量 5% 以上(銀行 10%)。 銀行武昌行區導入 ISO 50001 能源管理系統認證。 採購再生能源至少 250 萬度，預計綠電使用比例占銀行總用電量約 8%。 | <ul style="list-style-type: none"> 全球營業據點溫室氣體盤查並取得 ISO14064-1 認證，覆蓋率達 100%。 持續盤點汰換老舊、高耗能設備並落實節能自主管理，2022 年至 2025 年累積減碳量 700 公噸 CO₂e 以上。 管控用電與基期(2015 年)相比減量 5% 以上(銀行 20%)。 規劃銀行總行區導入 ISO 50001 能源管理系統認證。 規劃銀行總行區導入 ISO 14001 環境管理系統。 擴大綠電採購規模，評估用電大戶之營業場所導入綠電轉供，預計綠電使用比例占銀行總用電量 12%。 | <ul style="list-style-type: none"> 規劃銀行資訊處導入 ISO 50001 能源管理系統認證。 規劃擴大銀行營業據點導入 ISO 14001 環境管理系統。 管控用電與基期(2015 年)相比減量 5% 以上(銀行 25%)。 持續盤點汰換老舊、高耗能設備並落實節能自主管理，2022 年至 2027 年累積減碳量 1,000 公噸 CO₂e 以上。 規劃銀行總行區使用 100% 再生能源，預計綠電使用比例占銀行總用電量 15%。 |
| 提升營運環境效率 | <ul style="list-style-type: none"> 銀行用水量與基準年(2020 年)相比，預計減量 5%。 完成銀行總行區及武昌行區廢棄物總量統計。 | <ul style="list-style-type: none"> 銀行用水量與基準年(2020 年)相比，預計減量 8%。 擴大盤查銀行廢棄物總量覆蓋率達 30% 以上。 | <ul style="list-style-type: none"> 銀行用水量與基準年(2020 年)相比，預計減量 12%。 盤查銀行廢棄物總量覆蓋率達 100%。 |
| 擴大環境影響力 | <ul style="list-style-type: none"> 達成機關綠色採購指定採購項目 95%。 辦理共同供應契約宣導會 4 場次，對機關採購人員宣導綠色採購相關議題。 | <ul style="list-style-type: none"> 達成機關綠色採購指定採購項目 95%。 辦理共同供應契約宣導會中期累計達 6 場次。 | <ul style="list-style-type: none"> 達成機關綠色採購指定採購項目 95%。 辦理共同供應契約宣導會長期累計達 9 場次。 |
| 提升資產韌性 | <ul style="list-style-type: none"> 規劃興建綠建築行舍 2 棟。 進行 4 處文化資產修復及再利用工程，工程預算共新臺幣 2 億 9,178 萬元。 | <ul style="list-style-type: none"> 興建自有行舍取得綠建築標章 2 棟。評估舊行舍改造申請綠建築。 持續辦理 15 處文化資產修復再利用工程，並制定管理維護計畫。 | <ul style="list-style-type: none"> 2023 年至 2027 年累計至少取得 6 項綠建築標章。 完成 15 處文化資產修復再利用工程，持續評估管理維護計畫之妥適性並進行檢討強化。 |

| 策略構面 | 人才與社會福祉 People's Well-being | | |
|---------------|---|---|---|
| | 短期目標：2023 年 | 中期目標：2024-2025 年 | 長期目標：2025-2027 年 |
| 促進員工福祉 | <ul style="list-style-type: none"> 集團育嬰留停復職率 >80%。 集團執行職務遭受不法侵害案件發生率低於 0.4%。 集團員工留任率 >80%。 | <ul style="list-style-type: none"> 集團育嬰留停復職率 >85%。 集團執行職務遭受不法侵害案件發生率低於 0.35%。 集團員工留任率 >85%。 銀行總行取得健康職場標章。 | <ul style="list-style-type: none"> 集團育嬰留停復職率 >90%。 集團執行職務遭受不法侵害案件發生率低於 0.30%。 集團員工留任率 >90%。 銀行取得「ISO45001 職業安全衛生管理系統」驗證證書。 |
| 培力員工職能 | <ul style="list-style-type: none"> 集團英語檢定比例達 10%(銀行達 23%)。 辦理 ESG(含淨零轉型)相關教育訓練課程時數 3 小時以上(銀行達 15 小時)。 銀行各班訓練課程整體滿意度達 70%。 銀行提升專業知能自我學習獎勵措施達 30%。 | <ul style="list-style-type: none"> 集團英語檢定比例達 12%(銀行達 25%)。 辦理 ESG(含淨零轉型)相關教育訓練課程時數 6 小時以上(銀行達 20 小時)。 銀行各班訓練課程整體滿意度達 80%。 銀行提升專業知能自我學習獎勵措施達 50%。 | <ul style="list-style-type: none"> 集團英語檢定比例達 15%(銀行達 30%)。 辦理 ESG(含淨零轉型)相關教育訓練課程時數 6 小時以上(銀行達 25 小時)。 銀行各班訓練課程整體滿意度達 90%。 銀行提升專業知能自我學習獎勵措施達 70%。 |
| 普惠金融 | <ul style="list-style-type: none"> 中小企業放款(含小微企業貸款、原民企業貸款)截至 2023 年底餘額較前年底成長金額 150 億元。 就學貸款年度承作量達 130 億元。 提供高齡(失智)及身心障礙者安養信託累積受益人 6,000 人。 公益性安養信託專案累積受益人 50 人。 視障 ATM 占比目標 30%。 2023 年國內達成設置 136 家雙語分行。 微型傷害保險累積承保人數每年成長 2%。 持續推廣定期定額買股業務，約定金額成長 10%。 | <ul style="list-style-type: none"> 中小企業放款(含小微企業貸款、原民企業貸款)截至 2025 年底餘額較 2023 年底成長金額 250 億元。 提供高齡(失智)及身心障礙者安養信託案件截至 2025 年底累積受益人較 2023 年底成長 10%。 公益性安養信託專案累積受益人截至 2025 年底累積受益人較 2023 年底成長 3%。 視障 ATM 占比目標 35%。 2024 年國內達成設置 164 家雙語分行。 微型傷害保險累積承保人數每年成長 2%。 持續推廣定期定額買股業務，約定金額成長 10%。 | <ul style="list-style-type: none"> 中小企業放款(含小微企業貸款、原民企業貸款)截至 2027 年底餘額較 2025 年底成長金額 250 億元。 提供高齡(失智)及身心障礙者安養信託案件截至 2027 年底累積受益人較 2025 年底成長 10%。 公益性安養信託專案截至 2027 年底累積受益人較 2025 年底成長 3%。 視障 ATM 占比目標 60%。 銀行自 2024 年起全球均為雙語分行。 微型傷害保險累積承保人數每年成長 2%。 持續推廣定期定額買股業務，約定金額成長 10%。 |
| 公平待客 | <ul style="list-style-type: none"> 銀行導入 ISO 10002 客訴處理系統認證。 督促子公司進入金管會「金融業公平待客原則」評核前 50% 以內名單。 定期依業務類型提供業務人員教育訓練。 | <ul style="list-style-type: none"> 督促子公司進入金管會「金融業公平待客原則」評核前 25% 以內名單。 優化銀行調查方法，導入滿意度即時回饋機制、並於調查問卷納入顧客淨推薦力分數(淨推薦值：NPS)，顧客總滿意度 90% 以上。 定期依業務類型提供業務人員教育訓練。 | <ul style="list-style-type: none"> 銀行通過 ISO 10002 客訴處理系統認證。 督促子公司進入金管會「金融業公平待客原則」評核前 25% 以內名單。 定期依業務類型提供業務人員教育訓練。 |

| 策略構面 | 人才與社會福祉 People's Well-being | | |
|-----------------|---|---|--|
| | 短期目標：2023 年 | 中期目標：2024-2025 年 | 長期目標：2025-2027 年 |
| 支持藝文發展 | <ul style="list-style-type: none"> 推廣多元藝術，辦理藝文競賽(繪畫、攝影、書法等)，每年參與人數至少 400 人，總獎金至少 250 萬元。 辦理得獎作品全臺巡迴美展至少 12 場次，總計參觀人數至少 15,000 人次。 | <ul style="list-style-type: none"> 持續辦理藝文競賽，每年參與人數 400 人以上，總獎金至少 300 萬元。 辦理得獎作品全臺巡迴美展至少 15 場次，總計參觀人數至少 18,000 人次。 | <ul style="list-style-type: none"> 持續辦理藝文競賽，加強兒少藝文推廣，每年參與人數 450 人以上，總獎金至少 320 萬元。 辦理得獎作品全臺巡迴美展至少 20 場次，總計參觀人數至少 20,000 人次。 |
| 支持經濟金融研究 | <ul style="list-style-type: none"> 舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」徵稿活動，參賽者約 70 人，總獎金約 95 萬元。 邀請專家學者及「臺灣銀行經濟金融論文獎」得獎論文投稿本行季刊，每年刊登約 20 篇。 舉辦經濟金融研討會，出席人數約 80 人次。 | <ul style="list-style-type: none"> 持續舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」徵稿活動，每年參賽者約 90 人，總獎金約 145 萬元。 邀請專家學者及「臺灣銀行經濟金融論文獎」得獎論文投稿本行季刊，每年刊登約 22 篇。 持續舉辦經濟金融研討會，出席人數約 100 人次。 | <ul style="list-style-type: none"> 持續舉辦「臺灣銀行經濟金融論文獎」徵稿活動，每年參賽者約 110 人，總獎金約 185 萬元。 邀請專家學者及「臺灣銀行經濟金融論文獎」得獎論文投稿本行季刊，每年刊登約 25 篇。 持續舉辦經濟金融研討會，出席人數約 120 人次。 |
| 推廣體育風氣 | <ul style="list-style-type: none"> 支持運動賽事、各項體育推廣及倡議全民休閒運動等活動至少 12 場，總計參與人數達 650 人。 參與 SBL 聯賽每年賽事至少 25 場。觀賽總計人數至少 3,000 人。 支持辦理暑期籃球夏令營、邀請兒少棒球員觀賞職棒賽事等，參與人數至少 350 人。 | <ul style="list-style-type: none"> 支持運動賽事、各項體育推廣及倡議全民休閒運動等活動至少 15 場，總計參與人數達 700 人。 參與 SBL 聯賽每年賽事至少 30 場。每年觀賽總計人數至少達 4,000 人。 每年辦理 2 場運動營，參與人數至少 400 人。 | <ul style="list-style-type: none"> 支持運動賽事、各項體育推廣及倡議全民休閒運動等活動至少 18 場，總計參與人數達 1,000 人。 參與 SBL 聯賽及邀請賽事每年賽事至少 35 場。每年觀賽總計人數至少達 5,000 人。 每年辦理 4 場運動營，參與人數至少 500 人。 |
| 提升金融素養 | <ul style="list-style-type: none"> 辦理理財講座、客說會及金融常識 500 場以上，參加人數達 15,000 人。 辦理防範金融詐騙宣導。 | <ul style="list-style-type: none"> 理財講座、客說會及金融常識舉辦場次成長 5%(2023 年為基準年)，每年參加人數達 15,750 人。 辦理兒少金融知識活動，每年參與人數達 100 人。 | <ul style="list-style-type: none"> 理財講座、客說會及金融常識舉辦場次以 2023 年為基準年成長 10%，每年參加人數達 16,500 人。 辦理兒少金融知識活動，每年參與人數達 150 人。 |
| 舉辦公益慈善活動 | 每年舉辦 / 支持公益活動 | | |

註：臺灣銀行短、中、長期目標與指標請詳參臺灣銀行永續報告書。

GRI 內容索引

| | |
|--------------|--|
| 使用聲明 | 臺灣金控報告書依循 GRI 標準編製，本報告書資訊揭露期間為 2022 年度（2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）。 |
| GRI 1 使用 | GRI 1：基礎 2021 |
| 適用的 GRI 行業標準 | G4 版金融服務業行業揭露 |

GRI 2：一般揭露 2021

| GRI 指標 | 揭露項目 | 章節 | 頁碼 |
|--------|------------------|------------------|-----|
| 2-1 | 組織詳細資訊 | 關於報告書 | 06 |
| 2-2 | 組織永續報導中包含的實體 | 關於報告書 | 06 |
| 2-3 | 報導期間、頻率及聯絡人 | 關於報告書 | 06 |
| 2-4 | 資訊重編 | 關於報告書 | 06 |
| 2-5 | 外部保證 / 確信 | 關於報告書 | 06 |
| | | 獨立保證意見聲明書 | 127 |
| | | 會計師有限確信報告 | 129 |
| 2-6 | 活動、價值鏈與其他商業關係 | 臺灣金控品牌價值與願景 | 08 |
| 2-7 | 員工 | 4.1 人才培育 | 81 |
| 2-8 | 非員工的工作者 | 4.1 人才培育 | 81 |
| 2-9 | 治理結構及組成 | 1.1 公司治理 | 35 |
| 2-10 | 最高治理單位的提名與遴選 | 1.1 公司治理 | 35 |
| 2-11 | 最高治理單位的主席 | 1.1 公司治理 | 35 |
| 2-12 | 最高治理單位在監督衝擊管理的角色 | 重大主題分析 | 24 |
| 2-13 | 衝擊管理的負責人 | 1.1 公司治理 | 35 |
| 2-14 | 最高治理單位於永續報導的角色 | 報告書主要負責單位及品質管理方式 | 07 |
| 2-15 | 利益衝突 | 1.1 公司治理 | 35 |
| 2-16 | 溝通關鍵重大事件 | 1.1 公司治理 | 35 |
| 2-17 | 最高治理單位的群體智識 | 1.1 公司治理 | 35 |
| | | 董事成員進修與考核 | 38 |
| 2-18 | 最高治理單位的績效評估 | 1.1 公司治理 | 35 |
| 2-19 | 薪酬政策 | 1.1 公司治理 | 35 |
| 2-20 | 薪酬決定的流程 | 1.1 公司治理 | 35 |
| 2-21 | 年度總薪酬比率 | 1.1 公司治理 | 35 |
| 2-22 | 永續發展策略的聲明 | 董事長的話 | 04 |
| | | 臺灣金控永續發展策略藍圖 | 20 |
| 2-23 | 政策承諾 | 1.2 誠信經營 | 43 |
| 2-24 | 納入政策承諾 | 1.2 誠信經營 | 43 |

GRI 2：一般揭露 2021

| GRI 指標 | 揭露項目 | 章節 | 頁碼 |
|--------|--------------|------------|----|
| 2-25 | 補救負面衝擊的程序 | 重大主題分析 | 24 |
| | | 利害關係人鑑別與議合 | 22 |
| | | 1.2 誠信經營 | 43 |
| 2-26 | 尋求建議和提出疑慮的機制 | 利害關係人鑑別與議合 | 22 |
| | | 1.2 誠信經營 | 43 |
| 2-27 | 法規遵循 | 1.2 誠信經營 | 43 |
| | | 法令遵循 | 44 |
| 2-28 | 公協會的會員資格 | 公協會參與情形 | 16 |
| 2-29 | 利害關係人議合方針 | 利害關係人鑑別與議合 | 22 |
| 2-30 | 團體協約 | 職場平等友善 | 86 |

GRI 3：重大主題 2021

| GRI 準則 | 揭露項目 | 章節 | 頁碼 |
|--------|-----------|------------|----|
| 3-1 | 決定重大主題的流程 | 利害關係人鑑別與議合 | 22 |
| | | 重大主題分析 | 24 |
| 3-2 | 重大主題列表 | 利害關係人鑑別與議合 | 22 |
| | | 重大主題分析 | 24 |
| 3-3 | 重大主題管理 | 利害關係人鑑別與議合 | 22 |
| | | 重大主題分析 | 24 |

特定主題標準 (★ 重大性議題)

| 主題 | GRI 指標 | 揭露項目 | 章節 | 頁碼 |
|-----------------------|--------|----------------------|-------------------------------------|----------------|
| ★ GRI 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 | 2.2 永續金融 5 公益活動與永續生活 | 61 84 |
| | 203-2 | 顯著的間接經濟衝擊 | 2.1 普惠金融 2.2 永續金融 5 公益活動與永續生活 | 53 61 84 |
| ★ GRI 205：反貪腐 2016 | 205-1 | 已進行貪腐風險評估的營運據點 | 重大主題分析 | 24 |
| | 205-2 | 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 | 1.2 誠信經營 | 43 |
| | 205-3 | 已確認的貪腐事件及採取的行動 | 1.2 誠信經營 | 43 |
| ★ GRI 206：反競爭行為 2016 | 206-1 | 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動 | 1.2 誠信經營 | 43 |
| GRI 302：能源 2016 | 302-1 | 組織內部的能源消耗量 | 3.1 能源與溫室氣體排放 | 71 |
| GRI 303：水與放流水 2018 | 303-3 | 取水量 | 3.1 能源與溫室氣體排放 | 71 |
| GRI 305：排放 2016 | 305-2 | 能源間接（範疇二）溫室氣體排放 | 3.1 能源與溫室氣體排放 | 71 |
| | 305-5 | 溫室氣體排放減量 | 3.1 能源與溫室氣體排放 | 71 |

特定主題標準

| 主題 | GRI 指標 | 揭露項目 | 章節 | 頁碼 |
|-------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|-------------------|
| ★ GRI 401： 勞雇關係 2016 | 401-1 | 新進員工和離職員工 | 4 人才培育與永續職場 | 80 |
| | 401-2 | 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利 | 4.2 永續職場 | 86 |
| | 401-3 | 育嬰假 | 4.2 永續職場 | 86 |
| ★ GRI 402： 勞 / 資關係 2016 | 402-1 | 關於營運變化的最短預告期 | 4.2 永續職場 | 86 |
| GRI 403： 職業安全衛生 2018 | 403-9 | 職業傷害 | 4.2 永續職場 | 86 |
| GRI 404： 訓練與教育 2016 | 404-1 | 每名員工每年接受的訓練平均時數 | 4 人才培育與永續職場 | 80 |
| | 404-2 | 提升員工職能及過渡協助方案 | 4 人才培育與永續職場 | 80 |
| | 404-3 | 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比 | 4 人才培育與永續職場 | 80 |
| ★ GRI 405： 員工多元化與平等機會 2016 | 405-1 | 治理單位與員工的多元化 | 1.1 公司治理 | 35 |
| ★ GRI 406： 不歧視 2016 | 406-1 | 歧視事件以及組織採取的改善行動 | 4.2 永續職場 | 86 |
| ★ GRI 407： 結社自由與團體協商 2016 | 407-1 | 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商 | 2.4 夥伴關係 4.2 永續職場 | 68 86 |
| | | ★ GRI 408： 童工 2016 | 408-1 | 營運據點和供應商使用童工之重大風險 |
| ★ 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 | 2.4 夥伴關係 4.2 永續職場 | 68 86 |
| ★ GRI 411： 原住民權利 2016 | 411-1 | 涉及侵害原住民權利的事件 | 4.2 永續職場 | 86 |
| ★ GRI 417： 行銷與標示 2016 | 417-1 | 產品和服務資訊與標示的要求 | 2.1 普惠金融 | 53 |
| | 417-2 | 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件 | 2.1 普惠金融 | 53 |
| | 417-3 | 未遵循行銷傳播相關法規的事件 | 2.1 普惠金融 | 53 |
| ★ GRI 418： 客戶隱私 2016 | 418-1 | 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴 | 1.4 資訊安全 | 50 |

GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表

| GRI 指標 | 揭露項目 | 章節 | 頁碼 |
|--------|----------------------------------|----------|----|
| ★ FS7 | 各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值 | 2.1 普惠金融 | 53 |
| ★ FS8 | 各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值 | 2.1 普惠金融 | 53 |

永續會計準則 (SASB) 索引

商業銀行 (Commercial Banks, CB) 與消費金融 (Consumer Finance, CF) 業

| 揭露主題 | 指標代碼 | 章節 | 頁碼 |
|------------|------------------------------|--|--|
| 消費者隱私 | FN-CF-220a.1 | 二次目的下使用顧客資料的顧客總數 | 臺灣金控 100% 監控顧客個人資料的使用，並確實評估資料二次使用之流程是否具備兼容性，方可進行資料二次使用 |
| | FN-CF-220a.2 | 客戶隱私糾紛而經法律訴訟所產生的財務損失 | 臺灣金控經客戶隱私糾紛而經法律訴訟的損失金額為 0 |
| 資訊安全 | FN-CF-230a.1 FN-CB-230a.1 | <ul style="list-style-type: none"> 資料外洩數量 涉及個人可識別資訊 (PII) 外洩之百分比 帳戶持有人受影響數量 | 臺灣金控集團 2022 年皆無發生相關事件 |
| | FN-CF-230a.2 | 來自 (1) 非出示實體信用卡 (card-not-present)；(2) 出示實體信用卡 (card-present) 相關舞弊 / 詐騙損失金額 | 永續營運指標 |
| | FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3 | 鑑別與應對資安風險之方法描述 | 1.4 資訊安全 |
| 金融包容性及能力建構 | FN-CB-240a.1 | 促進小型企業及社區發展之貸款件數與放款餘額 | 永續營運指標 |
| | FN-CB-240a.2 | 促進小型企業和社區發展之逾期放款 (past due) 及催收款 (nonaccrual) 件數與金額 | 123 |
| | FN-CB-240a.3 | 對弱勢族群提供無費用存款服務的帳戶總數 | 永續營運指標 |
| | FN-CB-240a.4 | 針對金融弱勢所舉辦的金融素養倡議活動的參與人數 | 123 |
| 銷售流程 | FN-CF-270a.1 | 員工薪酬連結至產品與服務銷售數量之百分比 | 相關資料擬於未來進一步揭露 |
| | FN-CF-270a.2 | 客戶信用分數 (FICO) > 660 分或 ≤ 660 分之 (1) 信用 (Credit) 產品與 (2) 預付 (Pre-paid) 產品之申請核准率 | 永續營運指標 |
| | FN-CF-270a.3 | 客戶信用分數 (FICO) > 660 分或 ≤ 660 分之客戶 (1) 附加產品費用 (如身份竊盜保護等)、(2) 平均年利率、(3) 平均帳戶年限、(4) 平均持有帳戶 (貸款) 數及 (5) 持有預付產品年費 | 相關資料擬於未來進一步揭露 |
| | FN-CF-270a.4 | 主管機關所統計之 (1) 客戶申訴案件數、(2) 調處成立案件 (%)、(3) 調處失敗案件 (%)、(4) 進入評議程序案件 (%) | 永續營運指標 |
| | FN-CF-270a.5 | 產品銷售及服務相關法律訴訟所導致的財務損失總額 | 123 |

| 揭露主題 | 指標代碼 | 章節 | 頁碼 |
|--------------------|--------------|--|---|
| 將 ESG 因子納入授信風險評估流程 | FN-CB-410a.1 | 依產業別揭露工商貸款的信用曝險額 (Commercial and industrial credit exposure) | 永續營運指標 123 |
| | FN-CB-410a.2 | 信用分析中納入環境、社會及治理 (ESG) 要素之方法描述 | 臺灣銀行將 ESG 因子納入授信業務的徵審及貸後管理流程之認識客戶 (Know Your Customer, KYC) 及客戶盡職調查 (Client Due Diligence, CDD) 程序，依案件涉及的 ESG 風險等級分級審核與管理，依風險分級進行審核與管理作業。此外，大型專案融資案件更加強 ESG 風險審查，並於核准後持續監測其環境與社會風險，以鼓勵授信戶實踐永續發展。詳情請見臺灣銀行 2022 年永續報告書 3.1 永續金融 |
| 商業道德 | FN-CB-510a.1 | 金融產業法規相關法律程序所導致的金錢損失總額 | 1.2 誠信經營 法令遵循 43 44 |
| | FN-CB-510a.2 | 吹哨者政策與程序說明 | 1.2 誠信經營 落實誠信經營情形 43 |
| 系統風險管理 | FN-CB-550a.1 | 全球系統性重要銀行 (G-SIB) 分數，依照類別進行揭露 | 臺灣金控集團下的臺灣銀行非 G-SIB 銀行，本指標不適用 |
| | FN-CB-550a.2 | 說明壓力測試結果，以及公司如何將其整合至資本適足性規劃、公司長期策略和其他商業活動 | 臺灣金控 2022 年年報 |
| 活動指標 | FN-CB-000.A | (1) 個人、(2) 小型企業的活期與儲蓄帳戶數量及金額 | 相關資料擬於未來進一步揭露 |
| | FN-CB-000.B | (1) 個人、(2) 小型企業、(3) 企業的貸款數量及金額 | |
| | FN-CF-000.A | 持有有效 (1) 信用卡 (2) 預付卡的歸戶顧客數 | 永續營運指標 123 |
| | FN-CF-000.B | (1) 信用卡 (2) 預付卡的流通卡數 | |

永續營運指標 資訊安全 (FN-CF-230a.2)

信用卡詐騙情形

(單位：新臺幣萬元)

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

註 1：非出示實體信用卡含網路交易偽冒類型。

註 2：出示實體信用卡含遺失被竊、偽卡及偽冒申請類型。

金融包容性及能力建構 (FN-CB-240a.1、FN-CB-240a.2)

臺灣銀行促進中小企業與社區發展的放款餘額共計新臺幣 4,656.14 億元，並提供多項普惠金融商品與服務，推動普惠金融成效卓著。

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

註 1：「中小企業」納入依經濟部「中小企業認定標準」判定符合中小企業、資本額更小的小型企業，以及因初次超過「中小企業」標準，信保基金無法提供保證的視同中小企業等三類對象。

註 2：農業相關中小企業是指符合經濟部「中小企業認定標準」，且產業別屬於農業相關者。

註 3：「促進社區發展」的貸款項目納入都市更新貸款、危險及老舊建築物更新重建貸款等業務。

金融知識推廣與教育 (FN-CB-240a.4)

| 服務項目 | 內容 | 場次 | 人次 |
|----------|--|-------|----------|
| 理財說明會與講座 | 提升民眾理財相關知識，說明最新國內外投資趨勢及因應策略，讓理財觀念能夠融入生活。 | 641 場 | 26,050 人 |
| 產學合作教育課程 | 至「臺灣大學」、「臺北大學」及「東吳大學」以信託基本概念、商品介紹及實務案例分享為主題授課共 6 小時。 | 3 場 | 270 人 |
| | 舉辦「臺灣銀行信託 2.0 產學合作—學生參訪活動」，邀請「臺灣大學」、「臺北大學」及「東吳大學」相關科系的同學體驗一日銀行員，實地體驗信託實務，並至臺灣銀行特有的貴金屬部觀摩交易室、觸摸黃金條塊及學習金融市場趨勢分析方法。 | 1 場 | 21 人 |
| | 邀請「政治大學」學生參訪創新實驗室，並解說大數據與金融科技於臺灣銀行業務 / 服務之應用。 | 1 場 | 8 人 |

銷售流程 (FN-CF-270a.2)

信用卡產品之指標 - 依信用風險區分

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

註 1：臺灣銀行未提供預付卡產品。

註 2：臺灣銀行未有任何因信用風險導致的附加產品費用。

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

主管機關所統計之客戶申訴件數 (FN-CF-270a.4)

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

2022 年產品銷售及服務相關法律訴訟所導致的財務損失總額 (FN-CF-270a.5)

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

ESG 因子納入授信風險評估 (FN-CB-410a.1)

2022 年臺灣銀行各產業別之工商貸款信用暴險額

(單位：新臺幣萬元)

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

存款業務 (FN-CB-000.A)

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

註：統計範圍包含支票存款及臺幣活期存款。

授信業務 (FN-CB-000.B)

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

註：一般企業包含公營、民營之非中小企業。

信用卡業務 (FN-CF-000.A, FN-CF-000.B)

| | 總客戶數 (千) | 流通卡數 (千) |
|-----|----------|----------|
| 信用卡 | 100 | 243 |

永續揭露指標—金融保險業

本指標依循臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」

| 編號 | 指標 | 章節 | 頁碼 |
|----|--|----------------------|----------|
| 一 | 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。 | 1.4 資訊安全 | 50 |
| 二 | 對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。 | 永續營運指標 | 123 |
| 三 | 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。 | 永續營運指標 | 123 |
| 四 | 各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。 | 2.1 普惠金融 2.2 永續金融 | 53 61 |

聯合國全球盟約對照表

| 分類 | 10 項原則 | 對應章節 | 頁碼 |
|------|--------------------------|----------|----|
| 人權 | 企業界應支持並尊重國際公認的人權 | 4.2 永續職場 | 86 |
| | 保證不與踐踏人權業者同流合汙 | | |
| 勞工標準 | 企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權 | 4.2 永續職場 | 86 |
| | 消除一切形式的強迫和強制勞動 | | |
| | 切實廢除童工 | | |
| 環境 | 消除就業和職業方面的歧視 | 3.3 氣候變遷 | 75 |
| | 企業界應支持採用預防性方法因應環境挑戰 | | |
| | 採取主動行動促進環境方面更負責任的作法 | | |
| 反貪腐 | 鼓勵開發和推廣環境友好型技術 | 2.2 永續金融 | 61 |
| | 企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂。 | | |
| | | 1.2 誠信經營 | 43 |

ISO 26000 社會責任指引

| 主要議題 | 項目 | 對應章節 | 頁碼 |
|---------|-------------------------|------------------------|----|
| 組織治理 | 執行目標時下決策與實施的系統 | 1.1 公司治理 | 35 |
| 人權 | 符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核 | 4.2 永續職場 | 86 |
| | 人權的風險處境 | | |
| | 避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係 | | |
| | 解決委屈 | | |
| | 歧視與弱勢族群 | | |
| | 公民與政治權 | | |
| | 經濟、社會與文化權 | | |
| 勞動實務 | 工作的基本權利 | 4.2 永續職場 | 86 |
| | 聘僱與聘僱關係 | | |
| | 工作條件與社會保護 | | |
| | 社會對話 | | |
| | 工作的健康與安全 | | |
| 環境 | 人力發展與訓練 | 4.1 人才培育 | 81 |
| | 污染預防 | 3.2 水資源與廢棄物 | 73 |
| | 永續資源利用 | 3.2 水資源與廢棄物 | 73 |
| | 氣候變遷減緩與調適 | 3.3 氣候變遷 | 75 |
| 公平運作實務 | 環境保護、生物多樣性與自然棲息地修護 | 3.3 氣候變遷 | 75 |
| | 反貪腐 | 1.2 誠信經營 | 43 |
| | 負責任的政治參與 | 1.1 公司治理 | 35 |
| | 公平競爭 | 1.1 公司治理 | 35 |
| | 促進價值鏈的社會責任 | 2.4 夥伴關係 | 68 |
| 消費者議題 | 尊重智慧財產權 | 1.4 資訊安全 | 50 |
| | 公平的行銷、資訊與契約的實務 | 1.1 公司治理 | 35 |
| | 保護消費者的健康與安全 | | |
| | 永續消費 | | |
| | 消費者服務、支援、抱怨與爭議解決 | 1.4 資訊安全 | 50 |
| | 消費者資料保護與隱私 | | |
| | 提供必要的服務 | Chapter 2 | 52 |
| 教育與認知 | 普惠金融與永續服務 | | |
| 社會參與與發展 | 社區參與 | Chapter 5 公益活動與永續生活 | 94 |
| | 教育與文化 | | |
| | 增加就業與技術發展 | | |
| | 科技發展 | | |
| | 健康 | | |
| 社會投資 | | | |

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 2022 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 2022 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 2022 年永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負責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. 查證作業範疇與臺灣金融控股股份有限公司 2022 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 2 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、以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結臺灣金融控股股份有限公司 2022 年永續報告書內容，對於臺灣金控之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、臺灣金控所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關臺灣金控的環境、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據 GRI 永續性報導準則係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於臺灣金控政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 10 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查重大性評估流程
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

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

BSI 獨立保證意見聲明書

包容性

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

重大性

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評估流程與重大性議題。

回應性

臺灣金控執行來自利害關係人之期待與看法之回應。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，這份報告書適切地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。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在臺灣金控與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，基於引證、重新追蹤、重新計算和確認所採取的程序，臺灣金融控股股份有限公司 2022 年永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

臺灣金控提供依據 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和具相關性的主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題，其揭露項目依據全部報導要求的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則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，且接受過如 AA1000AS-ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-2022069
2023-06-21

...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)

本集團以核心子公司臺灣銀行為策略發展主軸，並為集團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》第四條附表一之三所列示之指標內容，業委託安永聯合會計師事務所進行有限等級確信 (Limited Assurance)，並納編於本報告書，為便利利害關係人瞭解其關聯性，爰一併收錄安永聯合會計師事務所對臺灣銀行辦理確信後所出具之有限確信報告如后。



安永聯合會計師事務所

11012 台北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.

Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.com/tw

會計師有限確信報告

臺灣銀行股份有限公司 公鑒

一、確信範圍

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

有關臺灣銀行所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

管理階層責任

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

本事務所責任

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

二、確信工作

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

為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

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

A member firm of Ernst & Young Global Limited



三、先天限制

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

四、品質管制與獨立性

本事務所遵循品質管制準則 1 號「會計師事務所之品質管制」之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本事務所亦遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

五、結論

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

安永聯合會計師事務所

會計師：張正道

民國一二年六月九日



附件一：

| 編號 | 內文標題 | 標的資訊 | 適用基準 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|--|---|-----------|--------|-------------|--------|-----------------------------|--|------------------|----------|----------------------|--|---|-----------|--|-----|------|---|-----|-----|--|
| 1 | 2.4 資訊安全與隱私保護 | <p>資訊外洩事件</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>2022 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資料外洩數(單位：件)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>資訊外洩涉及可識別資訊(PII)*之外洩數(單位：件)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>PII 外洩之百分比(單位：%)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>受資訊外洩影響的帳戶持有人數(單位：人)</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>*「PII」定義為銀行擁有或其他得以直接或間接方式識別特定個人之資料，例如姓名、生日、醫療、教育或財務紀錄等。</p> | 項目 | 2022 年 | 資料外洩數(單位：件) | 0 | 資訊外洩涉及可識別資訊(PII)*之外洩數(單位：件) | 0 | PII 外洩之百分比(單位：%) | 0 | 受資訊外洩影響的帳戶持有人數(單位：人) | 0 | FN-CF-230a.1 FN-CB-230a.1 依臺灣銀行內部相關規定統計 2022 年度資訊外洩事件數量、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。 | | | | | | | | |
| 項目 | 2022 年 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 資料外洩數(單位：件) | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 資訊外洩涉及可識別資訊(PII)*之外洩數(單位：件) | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PII 外洩之百分比(單位：%) | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 受資訊外洩影響的帳戶持有人數(單位：人) | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 3.2 普惠金融 | <p>截至 2022 年底，臺銀促進中小企業與社區發展的放款餘額共計新臺幣 4,656.14 億元。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>內容</th> <th>中小企業</th> <th>農業相關中小企業</th> <th>促進社區發展</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>放款戶數</td> <td>35,600</td> <td>106</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>放款餘額(新臺幣萬元)</td> <td>42,624,853</td> <td>121,667</td> <td>3,814,849</td> </tr> </tbody> </table> <p>註 1：「中小企業」納入依經濟部「中小企業認定標準」判定符合中小企業、資本額更小的微型企業，以及因初次超過「中小企業」標準，信保基金無法提供保證的視同中小企業等三類對象。 註 2：農業相關中小企業是指符合經濟部「中小企業認定標準」，且產業別屬於農業相關者。 註 3：「促進社區發展」的貸款項目納入都市更新貸款、危險及老舊建築物更新重建貸款等業務。</p> | 內容 | 中小企業 | 農業相關中小企業 | 促進社區發展 | 放款戶數 | 35,600 | 106 | 59 | 放款餘額(新臺幣萬元) | 42,624,853 | 121,667 | 3,814,849 | FN-CB-240a.1 統計臺灣銀行於 2022 年 12 月 31 日對小型企業定義之相關放款戶數及放款餘額。 | | | | | | |
| 內容 | 中小企業 | 農業相關中小企業 | 促進社區發展 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 放款戶數 | 35,600 | 106 | 59 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 放款餘額(新臺幣萬元) | 42,624,853 | 121,667 | 3,814,849 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 3.2 普惠金融 | <p>金融知識推廣與教育</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>服務項目</th> <th>內容</th> <th>場次</th> <th>人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>理財說明會與講座</td> <td>提升民眾理財相關知識，說明最新國內外投資趨勢及因應策略，讓理財觀念能夠融入生活。</td> <td>641 場</td> <td>26,050 人</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">產學合作教育課程</td> <td>至「臺灣大學」、「臺北大學」及「東吳大學」以信託基本概念、商品介紹及實務案例分享為主題授課共 6 小時。</td> <td>3 場</td> <td>270 人</td> </tr> <tr> <td>舉辦「臺灣銀行信託 2.0 產學合作—學生參訪活動」，邀請「臺灣大學」、「臺北大學」及「東吳大學」相關系所的同學體驗一日銀行員，實地體驗信託實務，並至臺銀特有的黃金展廳及學習金融市場趨勢分析方法。</td> <td>1 場</td> <td>21 人</td> </tr> <tr> <td>邀請「政治大學」學生參訪創新實驗室，並解說大數據與金融科技於臺銀業務/服務之應用。</td> <td>1 場</td> <td>8 人</td> </tr> </tbody> </table> | 服務項目 | 內容 | 場次 | 人次 | 理財說明會與講座 | 提升民眾理財相關知識，說明最新國內外投資趨勢及因應策略，讓理財觀念能夠融入生活。 | 641 場 | 26,050 人 | 產學合作教育課程 | 至「臺灣大學」、「臺北大學」及「東吳大學」以信託基本概念、商品介紹及實務案例分享為主題授課共 6 小時。 | 3 場 | 270 人 | 舉辦「臺灣銀行信託 2.0 產學合作—學生參訪活動」，邀請「臺灣大學」、「臺北大學」及「東吳大學」相關系所的同學體驗一日銀行員，實地體驗信託實務，並至臺銀特有的黃金展廳及學習金融市場趨勢分析方法。 | 1 場 | 21 人 | 邀請「政治大學」學生參訪創新實驗室，並解說大數據與金融科技於臺銀業務/服務之應用。 | 1 場 | 8 人 | FN-CB-240a.4 統計臺灣銀行 2022 年度對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。 |
| 服務項目 | 內容 | 場次 | 人次 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 理財說明會與講座 | 提升民眾理財相關知識，說明最新國內外投資趨勢及因應策略，讓理財觀念能夠融入生活。 | 641 場 | 26,050 人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 產學合作教育課程 | 至「臺灣大學」、「臺北大學」及「東吳大學」以信託基本概念、商品介紹及實務案例分享為主題授課共 6 小時。 | 3 場 | 270 人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 舉辦「臺灣銀行信託 2.0 產學合作—學生參訪活動」，邀請「臺灣大學」、「臺北大學」及「東吳大學」相關系所的同學體驗一日銀行員，實地體驗信託實務，並至臺銀特有的黃金展廳及學習金融市場趨勢分析方法。 | 1 場 | 21 人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 邀請「政治大學」學生參訪創新實驗室，並解說大數據與金融科技於臺銀業務/服務之應用。 | 1 場 | 8 人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



| 編號 | 內文標題 | 標的資訊 | 適用基準 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|----------------------|---|---------------|---------------------|----------|------------|-------------|----|------|-----|-----|------|---------|---------|------------|---------|----------|----------|------------|-------------|------|---------|------|------|------|--------|------------------|-------|---------|---------------------|---------|------|--------------|--------------------|---------|---------------|------------------|----------|-------------|-----------------|---------|------|--------|---------------------|----------|----|----------|------------------|-------|------|-----------|------------------|-------|--------|-------------------|------|------|--------|-------------------|------|--------------|------------------|------|------------|--------------------|---------|--|
| 4 | 3.1 永續金融 3.2 普惠金融 | <p>綠色融資</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>太陽能電池製造</th> <th>離岸風電</th> <th>太陽光電</th> <th>其他綠能</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>授信戶數</td> <td>5 戶</td> <td>2 戶</td> <td>17 戶</td> <td>2,849 戶</td> <td>2,873 戶</td> </tr> <tr> <td>授信餘額 (新臺幣)</td> <td>3.24 億元</td> <td>28.34 億元</td> <td>55.16 億元</td> <td>4,477.2 億元</td> <td>4,563.94 億元</td> </tr> </tbody> </table> <p>永續債券發行</p> <p>為支持綠色能源，並呼應政府綠能發展目標，臺銀於 2021 年 8 月發行第 1 期無擔保一般順位五年期綠色金融債券，規模達新臺幣 10 億元，所募資金依第三方機構認證之綠色投資計畫「再生能源及能源科技發展」用途，投入授信客戶位花蓮光豐農場之太陽光電發電廠開發案之融資，於 2022 年陸續動撥完畢，該太陽光電案場提供總裝置容量 74,970KW，預計可發電 9,071 萬度，每年可減少 46,171 公噸之二氧化碳排放量，落實臺銀發揮金融影響力支持再生能源，致力於降低氣候變遷、資源耗用等衝擊對環境所帶來的負面作用和危害之目標。</p> <p>普惠金融商品</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>關注議題</th> <th>商品 / 服務</th> <th>商業績效</th> <th>社會績效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">高齡族群</td> <td>以房養老貸款</td> <td>當年度撥款新臺幣 2.73 億元</td> <td>173 戶</td> </tr> <tr> <td>高齡者安養信託</td> <td>累積財產規模新臺幣 126.16 億元</td> <td>5,457 人</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">青年族群</td> <td>青年安心成家購屋優惠貸款</td> <td>當年度撥款新臺幣 229.99 億元</td> <td>4,676 戶</td> </tr> <tr> <td>兒少及青年教育發展相關業務</td> <td>累積撥款新臺幣 14.79 億元</td> <td>25,677 戶</td> </tr> <tr> <td>青年教育與就業儲蓄帳戶</td> <td>累積撥款新臺幣 5.83 億元</td> <td>4,780 戶</td> </tr> <tr> <td>中小企業</td> <td>中小企業放款</td> <td>放款餘額新臺幣 4,262.49 億元</td> <td>35,600 戶</td> </tr> <tr> <td>農民</td> <td>農業相關中小企業</td> <td>放款餘額新臺幣 12.17 億元</td> <td>106 戶</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">弱勢族群</td> <td>身心障礙者安養信託</td> <td>累積財產規模新臺幣 3.9 億元</td> <td>127 人</td> </tr> <tr> <td>財產信託平台</td> <td>累積財產規模新臺幣 0.98 億元</td> <td>53 人</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">居住需求</td> <td>都市更新貸款</td> <td>放款餘額新臺幣 364.13 億元</td> <td>40 戶</td> </tr> <tr> <td>危險及老舊建築物更新貸款</td> <td>放款餘額新臺幣 17.35 億元</td> <td>19 戶</td> </tr> <tr> <td>公教員工築巢優利貸款</td> <td>當年度撥款新臺幣 623.89 億元</td> <td>7,834 戶</td> </tr> </tbody> </table> | 項目 | 太陽能電池製造 | 離岸風電 | 太陽光電 | 其他綠能 | 合計 | 授信戶數 | 5 戶 | 2 戶 | 17 戶 | 2,849 戶 | 2,873 戶 | 授信餘額 (新臺幣) | 3.24 億元 | 28.34 億元 | 55.16 億元 | 4,477.2 億元 | 4,563.94 億元 | 關注議題 | 商品 / 服務 | 商業績效 | 社會績效 | 高齡族群 | 以房養老貸款 | 當年度撥款新臺幣 2.73 億元 | 173 戶 | 高齡者安養信託 | 累積財產規模新臺幣 126.16 億元 | 5,457 人 | 青年族群 | 青年安心成家購屋優惠貸款 | 當年度撥款新臺幣 229.99 億元 | 4,676 戶 | 兒少及青年教育發展相關業務 | 累積撥款新臺幣 14.79 億元 | 25,677 戶 | 青年教育與就業儲蓄帳戶 | 累積撥款新臺幣 5.83 億元 | 4,780 戶 | 中小企業 | 中小企業放款 | 放款餘額新臺幣 4,262.49 億元 | 35,600 戶 | 農民 | 農業相關中小企業 | 放款餘額新臺幣 12.17 億元 | 106 戶 | 弱勢族群 | 身心障礙者安養信託 | 累積財產規模新臺幣 3.9 億元 | 127 人 | 財產信託平台 | 累積財產規模新臺幣 0.98 億元 | 53 人 | 居住需求 | 都市更新貸款 | 放款餘額新臺幣 364.13 億元 | 40 戶 | 危險及老舊建築物更新貸款 | 放款餘額新臺幣 17.35 億元 | 19 戶 | 公教員工築巢優利貸款 | 當年度撥款新臺幣 623.89 億元 | 7,834 戶 | <p>GRI-G4-FS7 GRI-G4-FS8 統計臺灣銀行 2022 年度之各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務及所產生之收益。</p> |
| | | 項目 | 太陽能電池製造 | 離岸風電 | 太陽光電 | 其他綠能 | 合計 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 授信戶數 | 5 戶 | 2 戶 | 17 戶 | 2,849 戶 | 2,873 戶 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 授信餘額 (新臺幣) | 3.24 億元 | 28.34 億元 | 55.16 億元 | 4,477.2 億元 | 4,563.94 億元 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 關注議題 | 商品 / 服務 | 商業績效 | 社會績效 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 高齡族群 | 以房養老貸款 | 當年度撥款新臺幣 2.73 億元 | 173 戶 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 高齡者安養信託 | 累積財產規模新臺幣 126.16 億元 | 5,457 人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 青年族群 | 青年安心成家購屋優惠貸款 | 當年度撥款新臺幣 229.99 億元 | 4,676 戶 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 兒少及青年教育發展相關業務 | 累積撥款新臺幣 14.79 億元 | 25,677 戶 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 青年教育與就業儲蓄帳戶 | 累積撥款新臺幣 5.83 億元 | 4,780 戶 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 中小企業 | 中小企業放款 | 放款餘額新臺幣 4,262.49 億元 | 35,600 戶 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 農民 | 農業相關中小企業 | 放款餘額新臺幣 12.17 億元 | 106 戶 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 弱勢族群 | 身心障礙者安養信託 | 累積財產規模新臺幣 3.9 億元 | 127 人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 財產信託平台 | 累積財產規模新臺幣 0.98 億元 | 53 人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 居住需求 | 都市更新貸款 | 放款餘額新臺幣 364.13 億元 | 40 戶 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 危險及老舊建築物更新貸款 | 放款餘額新臺幣 17.35 億元 | 19 戶 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 公教員工築巢優利貸款 | 當年度撥款新臺幣 623.89 億元 | 7,834 戶 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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

