

2023 臺灣土地銀行

永續報告書

Sustainability Report

關於本報告書	002	006	1 永續發展
經營者的話	003		
2023 土銀榮耀事蹟	005		
			008 1.1 關於土地銀行
			010 1.2 經營願景與策略
			011 1.3 經營績效
			014 1.4 永續發展委員會
			018 1.5 利害關係人與重大性分析
			024 1.6 土銀永續發展目標
2 公司治理		050	
2.1 治理架構	052		
2.2 誠信經營	056		
2.3 風險管理	061		
2.4 資訊安全	066		
		070	3 永續金融
			073 3.1 永續授信
			079 3.2 永續投資
			080 3.3 永續商品
4 客戶權益		084	
4.1 客戶關係管理	086		
4.2 客戶隱私管理	088		
4.3 數位金融	091		
4.4 普惠金融	098		
		104	5 環境永續
			106 5.1 氣候變遷管理
			112 5.2 低碳營運
			117 5.3 永續供應鏈管理
6 員工照護		118	
6.1 人力資源	120		
6.2 人權政策	124		
6.3 人才培育	126		
6.4 職場安全	130		
		132	7 社會參與
			134 7.1 社會共融
			138 7.2 社會關懷

141 附錄一：全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 準則內容索引表

145 附錄二：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」揭露項目索引表

146 附錄三：永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 指標對照表

151 附錄四：聯合國責任銀行原則 (Principles for Responsible Banking, PRB) 執行情形

152 附錄五：會計師有限確信報告



關於本報告書

本報告書為臺灣土地銀行股份有限公司（以下簡稱「土銀」）發行之第 6 本「永續報告書」（以下簡稱本報告書），以「永續發展」、「公司治理」、「永續金融」、「客戶權益」、「環境永續」、「員工照護」與「社會參與」等章節架構，呈現土銀在公司治理、經濟、環境與社會面向永續發展之願景與策略，及具體實踐企業社會責任的績效表現，並回應利害關係人對土銀在永續發展的關注議題。

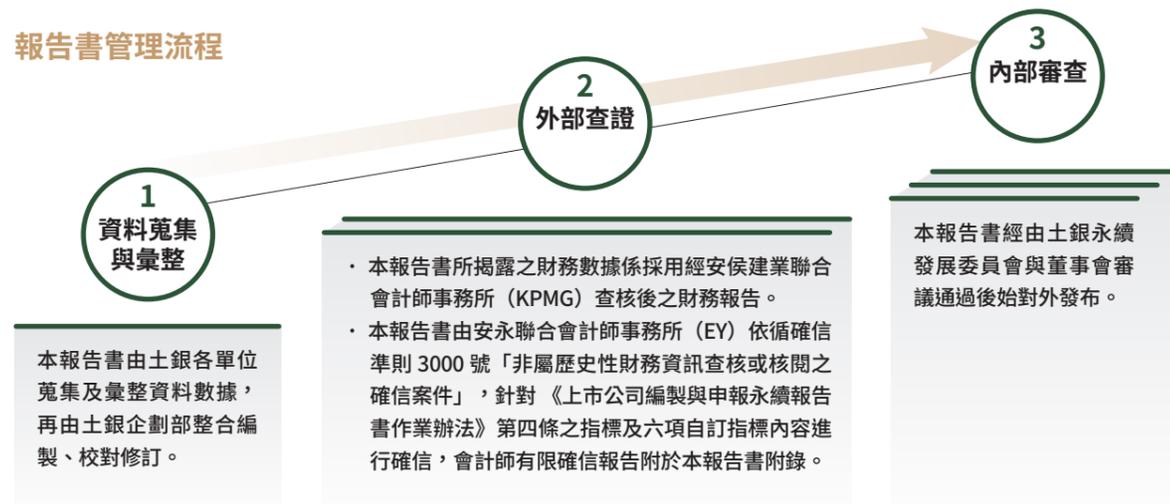
報告邊界與揭露範疇

本報告書揭露土銀在公司治理、經濟、環境與社會面之執行情形與具體績效，揭露實體與財報實體一致。本報告書揭露內容係以臺灣地區相關營運活動為主要報告範疇（部分資料包含臺灣及海外地區）。本報告書內容主要涵蓋時間為 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，部分內容亦涵蓋 2023 年以後的事例，而未來的管理方針、目標和計畫等內容也有部分刊載。相較於 2022 年，2023 年土銀之組織規模、結構、所有權及供應鏈並無重大改變。

報告書撰寫原則與綱領

本報告書係依循全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative，簡稱 GRI）發布之 GRI 通用準則（GRI Universal Standards 2021）與相關主題準則編製，同時參考臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、金融穩定委員會（FSB）「氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，簡稱 TCFD）」框架、聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals，簡稱 SDGs）以及永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）指標作為報導原則。

報告書管理流程



發行時間

土銀永續報告書將持續每年定期出版並揭露於土銀網站永續發展專區及公開資訊觀測站，前次發行時間為 2023 年 7 月，2023 年度報告書（即本報告書）於 2024 年 7 月發行。

聯絡資訊

如您對報告書內容有所疑問或建議，請以下列聯絡方式與我們連絡：

聯絡窗口：臺灣土地銀行股份有限公司 企劃部
總行地址：10047 臺北市中正區館前路 46 號
總行電話：+886-2-2348-3456



經營者的話

現今地緣政治、資安攻擊、氣候變遷等各種新興風險隨時環伺在側，經營環境益發險峻。面對各方面的挑戰，土銀展現強勁的韌性，持續在不動產授信、不動產信託及都更危老等核心業務維持領先地位，2023 年稅前盈餘達新臺幣 170.43 億元之歷史新高。除了追求財務績效，如何利用金融力量引導協助產業轉型，朝向符合 ESG 的精神邁進也是我們致力的方向。土銀全力配合金管會「公司治理 3.0 - 永續發展藍圖」及「綠色金融行動方案 2.0 與 3.0」，並順應聯合國永續發展目標，響應政府 2050 淨零排放政策，積極發揮金融影響力，2023 年榮獲 TCSA 台灣企業永續獎「永續報告類金獎」、「社會共融領袖獎」與「性別平等領袖獎」；卓越銀行評比「非金控類別最佳 ESG 永續獎」；以及旺旺中時金融服務評鑑大賞「永續發展獎」、「樂齡友善獎」等獎項。

在推動永續環境方面，土銀落實氣候變遷管理，並訂定相關因應措施，2023 年 TCFD 報告通過第三方查證，獲得「第五級：優秀」之最高等級認證；此外完成國內及海外全數營運據點之溫室氣體盤查，取得 ISO 14064-1 查驗聲明書，且營業總部通過「ISO 50001 能源管理系統」及「ISO 14001 環境管理系統」二項國際標準認證，朝低碳永續目標持續邁進。後續除依科學基礎方法（SBT）訂定自身減碳目標，以「汰換空調系統」及「太陽能發電（自發自用）」之節電為減碳主力外，亦規劃訂定投融資對象減碳目標，鼓勵客戶低碳轉型。土銀於 2023 年起推出綠色存款、綠色建築融資、綠建築房貸等永續金融商品，引導資金投入永續發展領域，鼓勵客戶共同為淨零目標盡心力，未來將持續積極爭取淨零新商機，包括低碳轉型暨智慧升級相關貸款、再生能源發電設備貸款等，期促進整體經濟永續發展。





在社會價值創造與參與方面，土銀致力精進服務品質，落實公平待客，以「友善金融」、「扶助金融弱勢族群」、「金融知識普及」、「中小企業成長推手」四大措施致力落實普惠金融原則，滿足不同族群的金融服務需求。2023 年榮獲金管會頒發「中小企業放款績優銀行均衡區域發展中區特別獎」、「信託業推動信託 2.0 計畫 (第二期) 評鑑 - 安養信託獎 A 組績效優良銀行」等肯定，更連續五年榮獲金管會評比銀行業公平待客原則排名前 25%。此外，土銀秉持「取之於社會 用之於社會」之理念，依循普惠金融政策宗旨、落實企業社會責任，回顧 2023 年共舉辦逾 300 場公益活動，共計上千名員工自發性加入志工行列；亦持續支持友善環境的在地小農，多次採購當季盛產農產品，促進生態永續共好。

在強化公司治理方面，土銀目前女性董事比例達 46.7%，成員背景涵蓋財務金融、會計、經濟、地政、環境工程等領域，以健全董事會結構及多元性，有效督導各項 ESG 計畫之推動。此外，土銀建立不誠信行為風險評估機制，並持續落實風險管理、法令遵循、強化內控內稽制度與資安治理，透過教育訓練及法遵測驗加強行員知法、遵法意識，善盡客戶資料保護責任，降低營運風險。

在永續發展的道路上，土銀將虛心努力、持續精進，肩負金融業的社會責任，在追求卓越成長的同時，秉持著核心價值，以具體行動落實永續治理，把永續 DNA 植入核心業務，並透過各種渠道進行與投融资對象議合，攜手利害關係人共創 ESG 生態圈，以「顧客信任的老品牌、客戶所需的新思維」之經營型態換檔衝刺，對整體環境、社會及經濟之正向發展扮演更積極的角色。



總經理 吳明

2023 土銀榮耀事蹟

全面性永續 績效

台灣永續能源研究基金會
第 16 屆 TCSA 台灣企業永續獎
永續報告類金獎
性別平等領袖獎
社會共融領袖獎

卓越雜誌
2023 卓越銀行評比
非金融類別
最佳 ESG 永續獎

中國時報
旺旺中時金融服務評鑑大賞
永續類別「永續發展獎」
服務類別「樂齡友善獎」

社會與環境 績效

財政部
第 6 屆政府服務獎
甲等

金管會
金融服務業公平待客原則評核
銀行業排名前 25%

信託公會
高齡金融規劃顧問師信託團體獎
突飛猛進獎

金管會
辦理六大核心戰略產業放款績優銀行
優等獎
辦理中小企業放款績優銀行
均衡區域發展中區特別獎

經濟部
政府機關及學校用電效率管理計畫
執行成效評比
節電績優丁組第一名

教育部體育署
體育推手獎
贊助類金質獎
長期贊助獎
推展類金質獎

產品創新 績效

金管會
信託業推動信託
2.0 計畫 (第二期) 評鑑
安養信託獎 A 組績效優良銀行

工商時報
多元信託創新獎—
「最佳公益信託創新獎」
優質獎

台灣票據交換所
ACH 批次代付業務
交易總筆數
績優獎

台灣票據交換所
ACH 批次代付業務
交易成長率
成長獎

財金公司
推廣 QR Code 共通支付
標準業務推展競賽
活化主掃特店競賽第三名

財金公司
電子金流業務
推動績優機構
跨行服務創新獎
特別貢獻獎



1

永續發展

- 1.1 關於土地銀行
- 1.2 經營願景與策略
- 1.3 經營績效
- 1.4 永續發展委員會
- 1.5 利害關係人與重大性分析
- 1.6 土銀永續發展目標

ESG 表現獲獎肯定

- 於 2023 卓越銀行評比榮獲非金控類別「最佳 ESG 永續獎」。

訂定並執行永續策略藍圖

- 土銀環境、社會與公司治理 (ESG) 推動藍圖制定各面向永續發展目標，2023 年廣
續滾動式調整目標並落實執行。

永續報告書獲獎肯定

- 榮獲台灣永續能源研究基金會頒發第 16 屆 TCSA 台灣企業永續獎—金融及保險
業 - 第 1 類金級。

信用評等優良

- 中華信用評等公司授予土銀長期評等為 twAA+，短期評等為 twA-1+。
- 美國標準普爾信用評等公司 (Standard & Poor's) 授予土銀長期評等為 A，短期評
等為 A-1。
- 穆迪信用評等公司 (Moody's Investors Service) 授予土銀長期評等為 Aa3，短
期評等為 P-1。

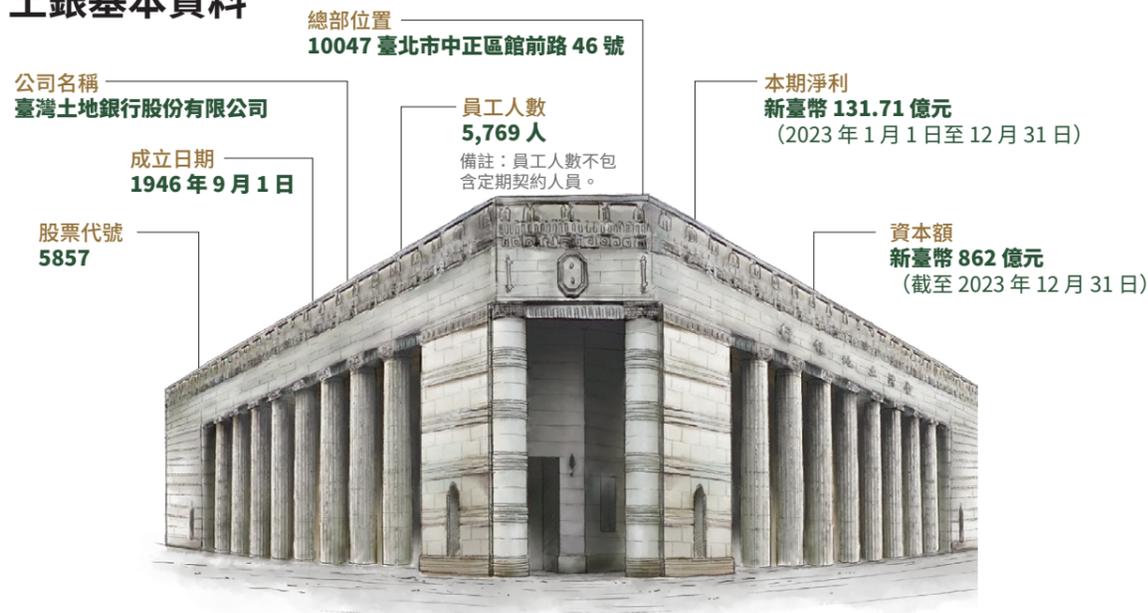


1.1 關於土地銀行

土銀概況

土銀為我國唯一辦理不動產信用的專業銀行，至今陪伴社會大眾走過 77 個年頭，在「追求永續發展、邁向優質金融機構」的道路上，始終堅持「斯土斯情，在地耕耘」理念，配合政府推動各項土地、住宅政策，成為孕育我國經濟建設發展的重要搖籃。土銀係政府為配合在臺推行平均地權、耕者有其田等土地政策，於 1946 年依中華民國法律成立，為政府指定唯一辦理不動產信用之專業銀行，同時也是百分之百公股之國營銀行。1985 年，土銀取得法人資格，1998 因精省條例施行改隸國營，配合公營事業民營化政策，於 2003 年改制為「臺灣土地銀行股份有限公司」，並於 2004 年奉准改制為公開發行股票公司。土銀運用不動產專業利基，深化業務基磐，積極朝全方位優質金融機構的願景邁進。

土銀基本資料



土銀業務內容與據點分布

土銀提供企業金融、個人金融、信託、證券、財富管理、外匯及電子金融等服務，並提供多樣化的通路選擇，營業據點遍及海內外，目前在海外及大陸地區設有洛杉磯分行、紐約分行、新加坡分行、香港分行、上海分行、天津分行、武漢分行及吉隆坡代表人辦事處。

營業據點遍及全球

8

家海外分行暨辦事處

2,627

家通匯行

151

家外匯指定單位

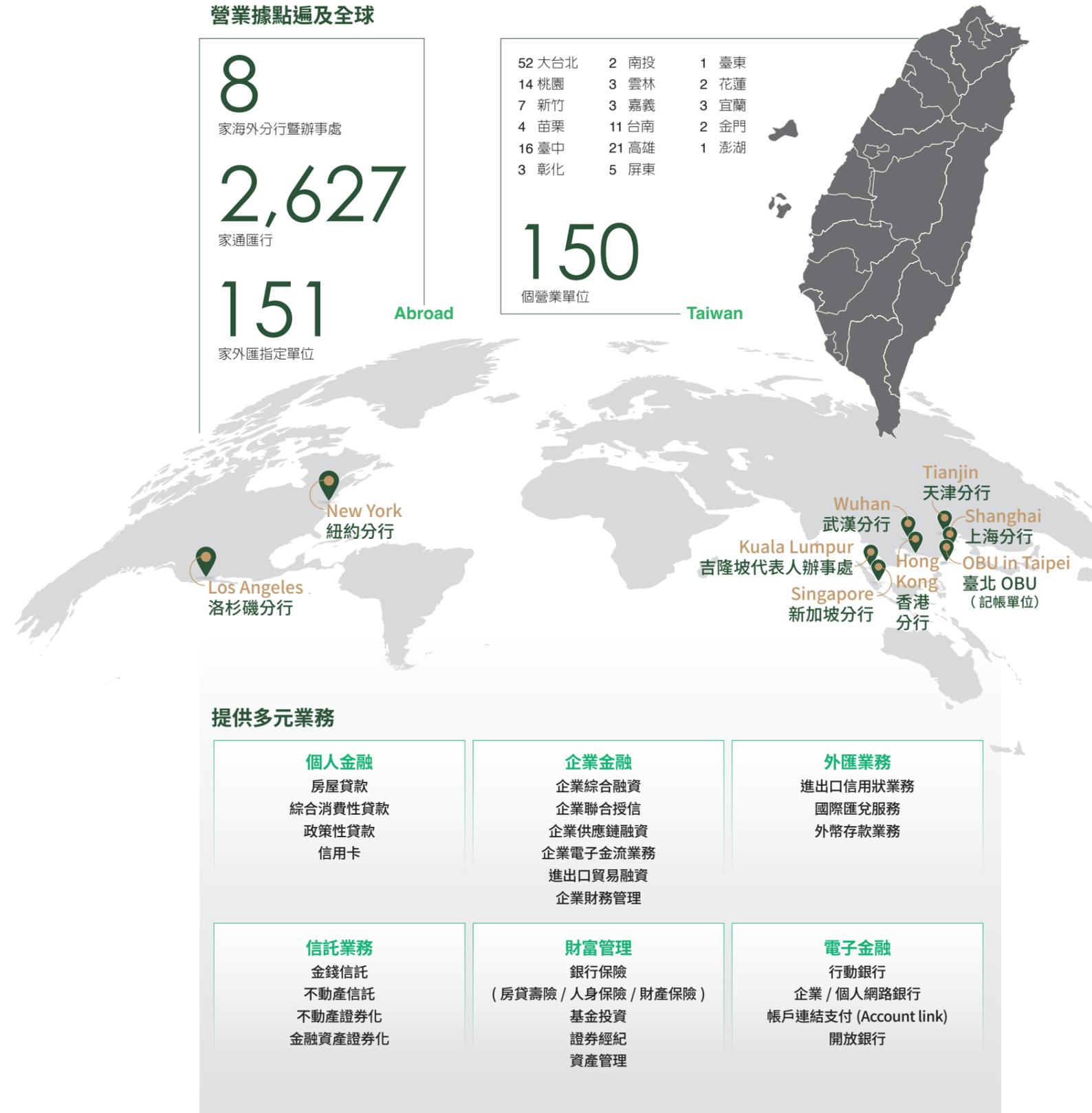
Abroad

52 大台北	2 南投	1 臺東
14 桃園	3 雲林	2 花蓮
7 新竹	3 嘉義	3 宜蘭
4 苗栗	11 台南	2 金門
16 臺中	21 高雄	1 澎湖
3 彰化	5 屏東	

150

個營業單位

Taiwan





1.2 經營願景與策略

土銀為因應氣候變遷、金融環境變革與市場激烈競爭，除發揮不動產專業銀行優勢辦理各項專案貸款及綠色融資、促進國家經濟發展外，同時積極強化競爭力、加速國際化，落實永續經營，朝全方位優質金融機構發展；並以六大策略為核心，積極將永續 DNA 深化至核心業務，且將「順應聯合國永續發展目標 (SDGs)」納入「願景、策略目標及 113 年度事業計畫所擬依循之重點 (經營政策)」。

土銀每年於 12 月依據經營現況、業務發展重點暨主管機關重要推動措施配合修訂次年年度的經營政策，經提報董事會核議通過後陳報財政部核定，並於次年度 5 月將經營政策函頒全行各單位據以依循。



1.3 經營績效

土銀在經營團隊卓越領導及全體同仁努力耕耘下，2023 年存款營運量新臺幣 2 兆 9,452 億 2,005 萬元，達成預算目標 106%。放款營運量新臺幣 2 兆 2,722 億 8,265 萬元，達成預算目標 104%。外匯業務量 954 萬 2,550 萬美元，達成預算目標 112%。2023 年稅前淨利新臺幣 170 億 4,328 萬元，達成預算目標 162%。且在努力達成盈餘及各項業務目標的同時，亦保有優良的資產品質。

十 近三年財務資訊

單位：新臺幣仟元

項目	2021	2022	2023
產生之直接經濟價值 (A)			
營業收入	48,172,594	62,378,081	85,674,828
分配之經濟價值 (B)			
營運成本	22,423,155	34,509,803	54,633,542
員工薪資與福利	9,509,397	9,504,231	9,910,200
支付利息	985,177	953,163	904,780
支付政府的款項	5,153,151	6,136,496	7,327,242
社區投資 (公益支出與捐助社團)	125,885	137,776	124,398
留存之經濟價值 (A-B)	9,975,829	11,136,612	12,774,666

註：2021 ~ 2022 年度係審計部審定數額；2023 年度係財策數。
詳細的土銀營運績效及財務資訊可參考土銀 2023 年年報。



土銀年報專區





信用評等

土銀信用評等由中華信用評等公司、美國標準普爾信用評等公司及穆迪信用評等公司等三家辦理，最新評等結果如下表：

評等公司	最新評等日期	評等結果		其他評等資訊
		長期評等	短期評等	
穆迪信用評等公司 Moody's Investors Service.	2024.01.18	Aa3	P-1	Outlook：Stable
美國標準普爾信用評等公司 Standard & Poor's	2024.6.24	A	A-1	Outlook：Stable
中華信用評等公司	2024.6.25	twAA+	twA-1+	評等展望：穩定

國別報告

土銀稅務作業皆遵循稅務法規規定，營利事業所得稅並委託會計師查核簽證，按規定期限誠實申報完納稅捐，善盡納稅義務人社會責任，並依規定於財務報表揭露稅務資訊，確保資訊透明度。2023 年之國別報告於 2024 年底方會申報，下為 2022 年土銀之國別報告相關數據：

2022 年土地銀行國別報告

租稅管轄區	收入			所得稅前損益
	非關係人	關係人	合計	
中華民國	56,700,704	984,278	57,684,982	13,742,960
新加坡	614,470	1,942	616,412	171,826
香港	771,538	2,374	773,912	281,400
美國	2,265,854	8	2,265,862	817,136
中國大陸	1,438,100	-	1,438,100	-178,952
馬來西亞	-	-	-	-7,854

註：員工人數係國別報告所有成員於其居住地國(區域)之全職員工人員合計數。

取自政府的補助

土銀協助政府相關單位辦理紓困貸款等專案貸款，並協助政府發放補貼息作業予借款人。

2023 年土銀配合政府辦理之主要政策性貸款補貼息或手續費

單位：新臺幣仟元

項目	補助單位	補貼息	手續費
1兆8千億暨增撥4千億優惠房屋專案貸款	內政部國土管理署	40,558	
中央公教人員輔購住宅貸款	內政部國土管理署	222	
勞工建購住宅貸款	內政部國土管理署 / 各縣市政府	20,057	
輔助人民自購國民住宅貸款	內政部國土管理署	9,261	
內政部購置住宅及修繕住宅貸款	內政部國土管理署	81,811	
內政部青年安心成家之前二年零利率購屋優惠貸款	內政部國土管理署	14,943	
國宅代放款	內政部國土管理署		62,934
公教住宅代放款	內政部國土管理署 / 各縣市政府		120
勞工住宅代放款	內政部國土管理署		125
原住民族綜合發展基金各項貸款	原住民族委員會	-	3,199
勞工保險被保險人紓困貸款	勞動部勞工保險局	-	70,231
921 重建專案貸款	中央銀行業務局	-	1,284
中央公教人員急難貸款	行政院人事行政總處		789

單位：新臺幣仟元

已納所得稅 (現金收付制)	當期應付所得稅	實收資本額	員工人數	有形資產 (現金及約當現金除外)
2,217,573	2,954,861	86,200,000	5,691	2,319,614,545
-	-	599,800	18	13,865,121
-	44,933	330,141	21	14,276,873
211,117	234,075	590,528	42	58,104,998
141,591	-	14,691,728	79	32,143,067
-	-	-	2	1,883



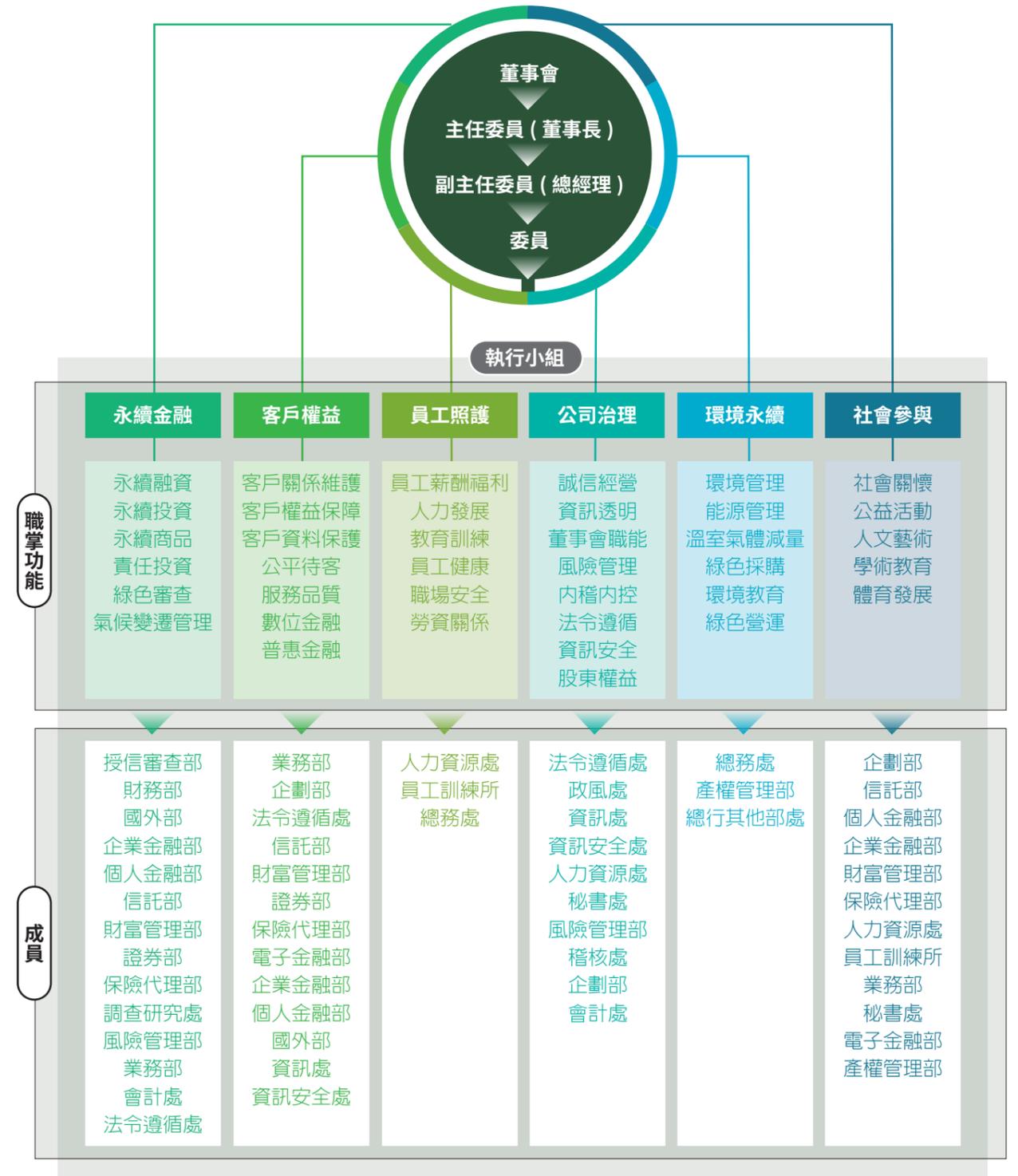
1.4 永續發展委員會

土銀「永續發展委員會」於 2021 年 4 月經董事會通過設置，依據「臺灣土地銀行永續發展委員會設置要點」，為推動 ESG 永續治理之核心組織，由董事長兼任主任委員、總經理兼任副主任委員，並由副總經理、總稽核、法遵長、公司治理主管兼任委員，督導委員會轄下設立之六個執行小組，由企劃部擔任秘書單位，共同推動 ESG 相關事宜，強化土銀之永續發展。

土銀於 2022 年 11 月訂定「永續發展政策」，明定「順應聯合國永續發展目標以符合國際永續發展趨勢」，作為土銀落實永續經營之原則與方向，並納入經營政策，使永續經營理念與核心業務結合。土銀每年研訂「臺灣土地銀行環境、社會與公司治理 (ESG) 推動藍圖」，經提報永續發展委員會討論通過後實施，作為土銀永續發展之短中長期目標，並將其中執行計畫與目標納入總行部門績效考核，由上而下具體貫徹執行，每年向董事會報告永續發展年度目標及執行成果。土銀分別於 2023 年 5 月及 12 月各召開一次永續發展委員會會議，為強化推動永續發展之運作職能，另於 2023 年 8 月及 10 月召開兩次研商會議，由總經理擔任召集人，就目標執行進度及永續發展議題進行研商。此外，土銀亦籌組「ESG 小組讀書會」，召集「永續金融」及「環境永續」小組部門，推派兩名同仁擔任成員，每月召開一次，並將所發想之創新作為，納入土銀 ESG 推動藍圖。

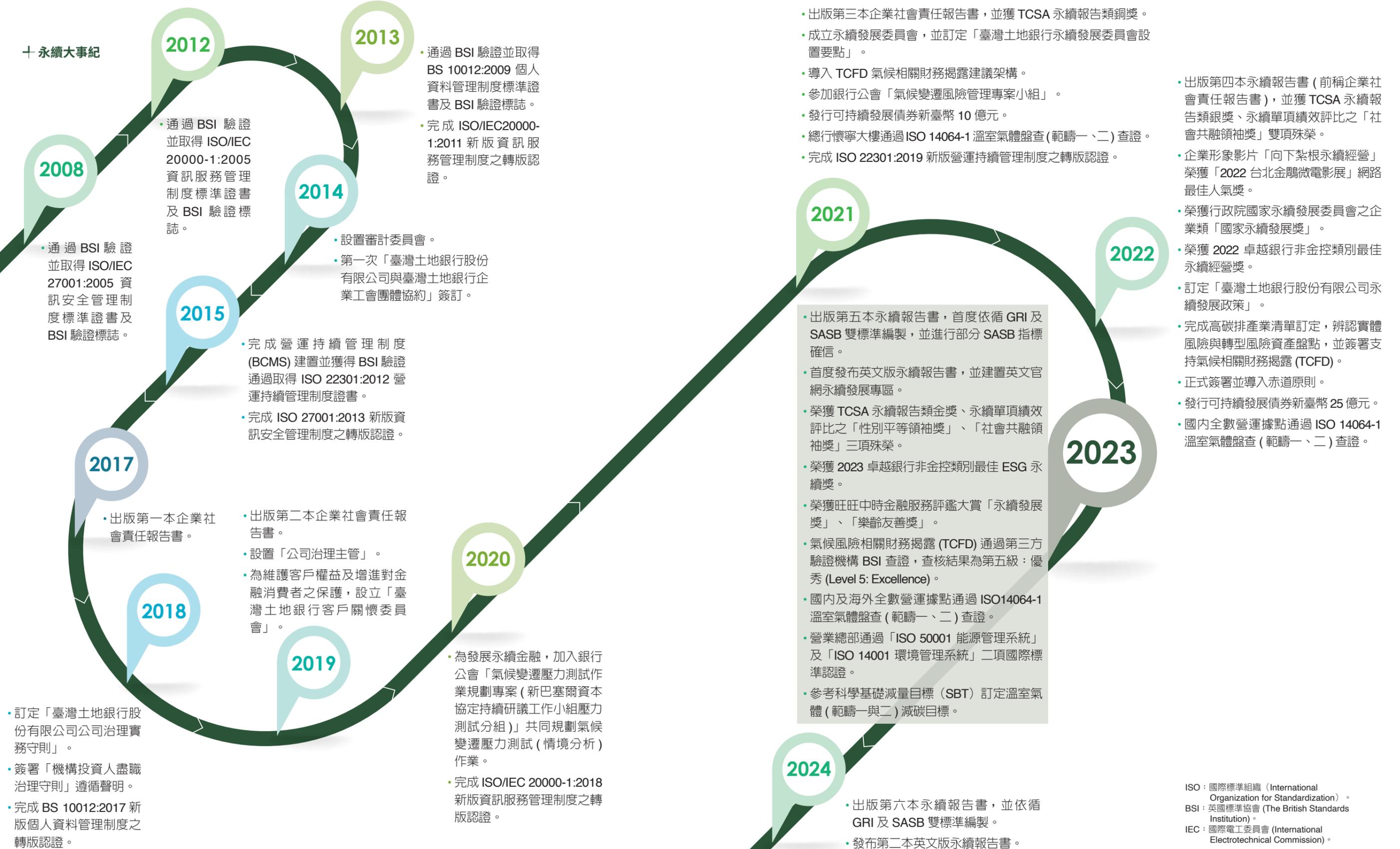


十 臺灣土地銀行永續發展委員會組織圖





十 永續大事紀



ISO：國際標準組織 (International Organization for Standardization)。
 BSI：英國標準協會 (The British Standards Institution)。
 IEC：國際電工委員會 (International Electrotechnical Commission)。



1.5 利害關係人與重大性分析

利害關係人鑑別

土銀為鑑別利害關係人並瞭解其所關注之議題與方向，參照 AA1000 利害關係人議合標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard)，根據「依賴程度」、「影響力」、「關注程度」、「責任」和「多元觀點」等五個面向作為判斷標準；土銀統計總行各部處 26 份利害關係人調查問卷結果，計算出各利害關係人之權重占比進行排序，確認土銀主要之利害關係人為員工、股東 (財政部)、同業公會、客戶、廠商、媒體、政府機關及信用評等機構等 8 類。

利害關係人溝通

土銀與利害關係人除透過日常業務中各種方式保持互動外，亦設有專屬且多樣之溝通管道，針對各項重要議題進行不定期討論。有關與利害關係人之溝通管道、頻率、執行狀況及其所關注的重大議題詳如下表：

十 土銀利害關係人



員工

利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2023 年重點溝通實績
金融服務的品質，與員工素質密不可分，故需先照顧好員工才是提升本業的基礎。	<ol style="list-style-type: none"> 洗錢防制及打擊資恐 資訊安全 誠信經營 風險管理 數位金融 	CH 2.2 誠信經營 CH 2.4 資訊安全 CH 2.3 風險管理 CH 4.3 數位金融	勞資會議 辦理教育訓練 單位會報 土銀行訊 舉辦講座、研討會、說明會或座談會 員工申訴信箱、員工園地 提供全體員工心理諮詢管道	定期 即時 / 不定期	<ul style="list-style-type: none"> 召開 4 次勞資會議。 行內教育訓練課程累積超過 96,307 人次參與。 數位學習課程累積超過 69,891 人次參與。 全行各單位每月召開單位會報，並做成會議紀錄。 按月於「土銀行訊」刊載「廉政小故事」，共計 12 篇。 企業內部網路有員工園地提供行員留言討論發表意見。 每月通函各單位心理專欄分享，持續提供行員心理諮詢服務。

股東

利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2023 年重點溝通實績
土銀係百分之百公股之公營銀行，經營績效需如實對財政部 (股東) 負責，並遵依政府政策推動各項業務。	<ol style="list-style-type: none"> 風險管理 永續金融 洗錢防制及打擊資恐 資訊安全 永續採購 	CH 2.3 風險管理 CH 3 永續金融 CH 2.2 誠信經營 CH 2.4 資訊安全 CH 5.3 永續供應鏈管理	首長績效評鑑 工作考成 (含期中查証) 公股金融事業業務研討會 公股金融事業「金控雙引擎、銀行雙翅膀」方案 財政部函文 (常務) 董事會及審計委員會 透過公開資訊觀測站或網站公告重大訊息、財務及營運相關資訊 公股金融事業重要議題會議	即時 / 定期 不定期	<ul style="list-style-type: none"> 每年蒞行實地考察工作成果。 公股金融事業業務研討會共召開 4 次。 公股金融事業「金控雙引擎、銀行雙翅膀」方案每半年追蹤執行情形，並視需要召開會議研商。 董事會共計召開 7 次，1 次臨時董事會；常務董事會共計召開 47 次；審計委員會共計召開 5 次、2 次臨時審計委員會。 公開資訊觀測站申報共 15 次及即時重大訊息 1 次，並於網站公告營運績效與財務資訊、預算及決算書等。 公股金融事業重要議題會議共召開 2 次。

同業公會

利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2023 年重點溝通實績
針對金融相關新興議題及創新領域，須倚靠同業公會邀集同業及專家共同研討，透過意見交流精進發展。	<ol style="list-style-type: none"> 風險管理 普惠金融 供應商管理 	CH 2.3 風險管理 CH 4.4 普惠金融 CH 5.3 永續供應鏈管理	參與外部公會等組織 參與研討會並填復意見表，與同業交流 揭露相關資訊於公開資訊觀測站	即時 / 不定期 定期	<ul style="list-style-type: none"> 參加銀行公會「氣候變遷風險管理專案小組」與「氣候變遷壓力測試作業規劃專案」。 參加銀行公會「新巴塞爾資本協定持續研議工作小組 - 壓力測試分組 - 氣候變遷壓力測試」。 總計參加中華民國信託業商業同業公會舉辦之 4 場有關證券化及不動產信託業務會議；另每月約填復 3 份公會會員意見調查表。

客戶

利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2023 年重點溝通實績
金融業雖為特許行業，但民營銀行競爭激烈，若無法取得客戶信任，將影響業務推展。	<ol style="list-style-type: none"> 洗錢防制及打擊資恐 誠信經營 數位金融 永續金融 客戶服務與權益 	CH 2.2 誠信經營 CH 4.3 數位金融 CH 3 永續金融 CH 4 客戶權益	滿意度調查 舉辦講座 電話溝通、業務拜訪、電子郵件及民眾陳情 首長信箱、顧客申訴	每半年 即時 / 不定期	<ul style="list-style-type: none"> 服務滿意度平均值達 99.4%。 舉辦資產規劃、資產傳承、退休規劃、小資理財等說明會共 25 場。 回應顧客意見信箱 963 件及民眾陳情 203 件。 回應首長信箱 168 件及顧客申訴 456 件。



廠商

利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2023 年重點溝通實績
業務資訊及電子化系統需仰賴合格且穩定的供應商協助導入，藉以提升客戶使用體驗。	<ol style="list-style-type: none"> 1 供應商管理 2 資訊安全 3 數位金融 4 人才吸引與留任 5 經營績效 	CH 5.3 永續供應管理 CH 2.4 資訊安全 CH 4.3 數位金融 CH 6.1 人力資源 CH 1.3 經營績效	業務系統維護 業務系統優化與除錯 提供系統產品功能與流程	定期 即時 / 不定期	<ul style="list-style-type: none"> • 業務系統維護合約。 • 控管各系統如期如質完成。

媒體

利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2023 年重點溝通實績
媒體對土銀的報導內容，顯著影響外在形象，故須保持友善且暢通的溝通管道，避免資訊落差產生誤會。	<ol style="list-style-type: none"> 1 誠信經營 2 經營績效 3 洗錢防制及打擊資恐 4 資訊安全 5 公司治理 	CH 2.2 誠信經營 CH 1.3 經營績效 CH 2.4 資訊安全 CH 2.1 治理架構	電話、電子郵件溝通	即時 / 不定期	<ul style="list-style-type: none"> • 記者提問均由業管單位即時回覆。

政府機關

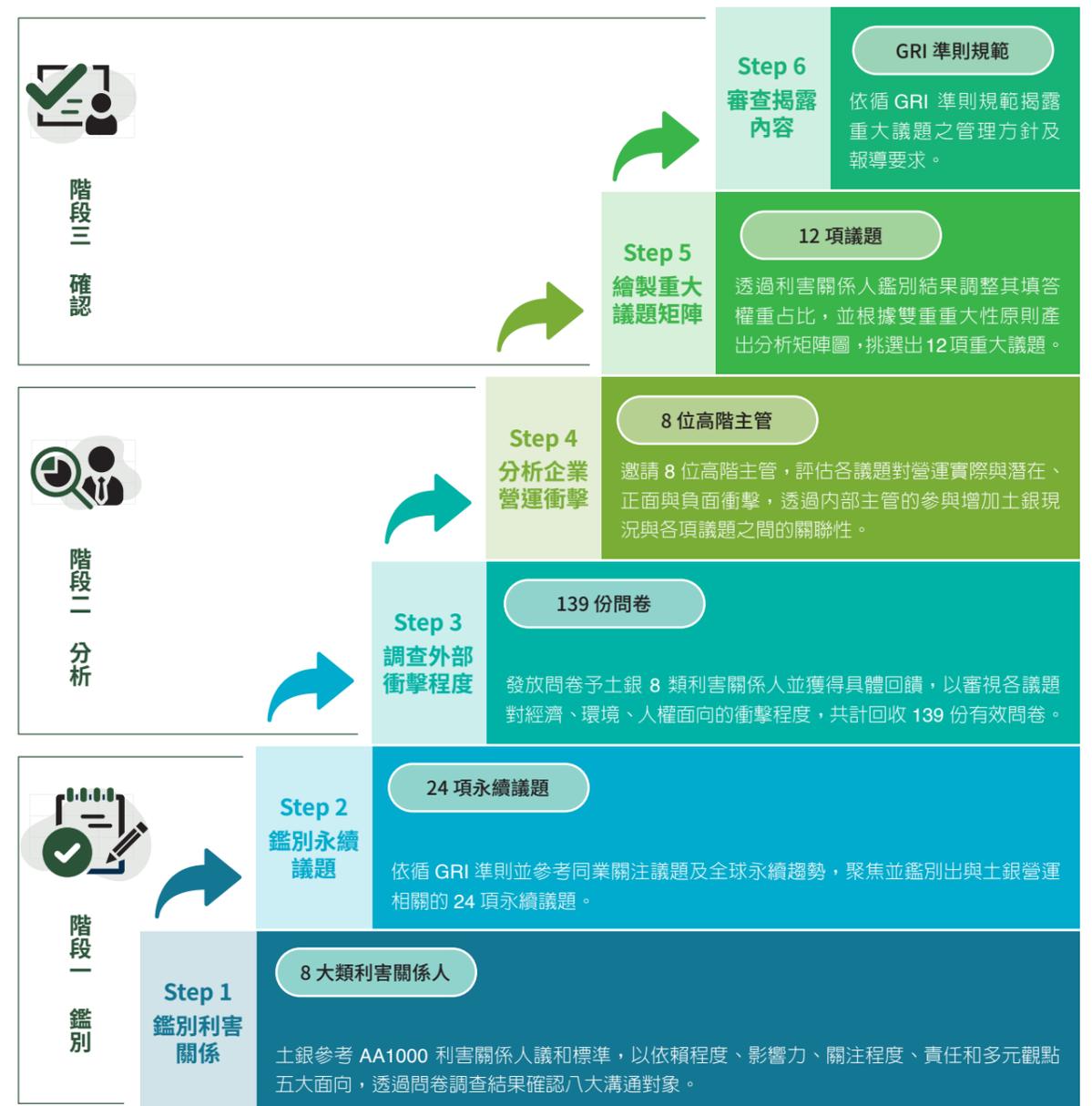
利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2023 年重點溝通實績
金融業是特許行業、受主管機關高度監理。	<ol style="list-style-type: none"> 1 洗錢防制及打擊資恐 2 法規遵循 	CH 2.2 誠信經營	金管會年度蒞行檢查 參與立法院財政委員會會議，及配合各級機關查核或視需要提供相關資訊 金管會網站、央行資訊申報 推行財經金融政策及法令	定期 / 即時	<ul style="list-style-type: none"> • 金管會等金融檢查機關每年蒞行實地稽核工作內容。

信評機構

利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2023 年重點溝通實績
金融業普遍仰賴信評機構對企業信用狀況及償債能力的評比，做為評估該金融商品風險之基礎。	<ol style="list-style-type: none"> 1 洗錢防制及打擊資恐 2 誠信經營 3 資訊安全 4 公司治理 5 永續金融 	CH 2.2 誠信經營 CH 2.4 資訊安全 CH 2.1 治理架構 CH 3 永續金融	召開信用評等會議 評等調查 舉辦座談會	年度	<ul style="list-style-type: none"> • 中華信用評等公司授予土銀長期評等為 twAA+，短期評等為 twA-1+。 • 美國標準普爾信用評等公司授予土銀長期評等為 A，短期評等為 A-1。 • 穆迪信用評等公司授予土銀長期評等為 Aa3，短期評等為 P-1。

重大議題鑑別與分析流程

土銀遵循 GRI (Global Reporting Initiative, GRI) 於 2021 年最新發布之準則，參考國內外永續相關指引與同業議題項目，決定出 24 項永續議題，再根據歐盟所提出的雙重大性原則 (Double Materiality) 以實際/潛在、正向/負向的衝擊程度進行問卷調查，包括向 8 類土銀利害關係人及高階主管進行各議題對經濟、環境與人權三大面向暨營運之衝擊評估排序，提高回收問卷結果與土銀現況之關聯性。土銀沿用前一年度分析結果取 12 項議題作為土銀永續重大議題。

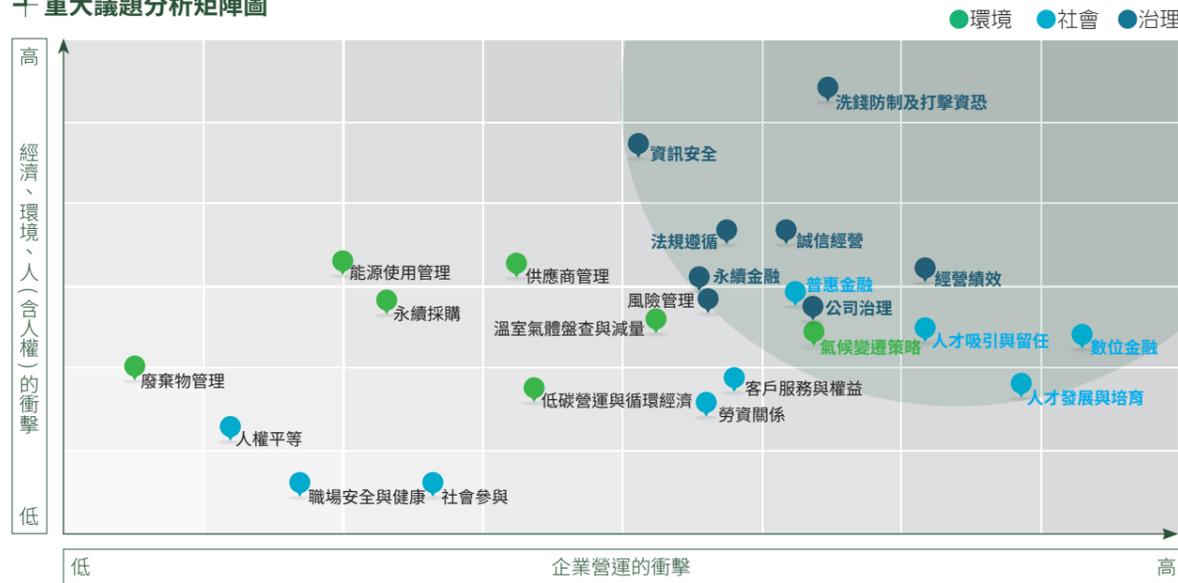




重大議題鑑別結果

土銀將各議題對「經濟、環境、人(含人權)的衝擊」與「企業營運的衝擊」作為重大議題矩陣之兩軸，鑑別出 12 項重大議題。本報告除以重大議題為主要揭露內容，並呈現 GRI 準則所要求之相關管理方針與永續績效，為求報告書之完整性，亦將揭露其他次要議題內容，但聚焦呈現土銀經營管理的成果與未來目標。

重大議題分析矩陣圖



土銀重大議題與價值鏈

土銀透過「利害關係人及重大議題鑑別分析」所辨識之重大議題，依土銀價值鏈衝擊範圍歸納如下：

重大議題	對應 GRI 準則	營運重要性	價值鏈衝擊邊界										對應章節
			組織內部					組織外部					
			營運階段		採購階段			營運階段		銷售階段	營運外活動		
			員工	廠商	股東	政府機關	信評機構	客戶	同業公會	媒體			
數位金融	GRI 3-3 重大主題管理、自訂主題	土銀建立數位金融創新思維，培訓全方位業務人才，強化數位專業職能，致力為顧客打造優質數位金融服務。	●	▲	●	◎			●		◎	CH4.3 數位金融	
洗錢防制及打擊資恐	GRI 3-3 重大主題管理、自訂主題	洗錢防制及打擊資恐與金融業營運息息相關且責無旁貸，因此土銀落實主管機關與內部規約，以符合相關規範。	●	▲	●	●	◎		●			CH2.2 誠信經營	
經營績效	GRI 3-3 重大主題管理、GRI 201-1, 201-4 經濟績效	提升獲利攸關企業永續經營，故土銀致力獲利多元化，強化自有財產運用效益，以創造長期穩定的經營績效。	●						◎			CH1.3 經營績效	
人才發展與培育	GRI 3-3 重大主題管理、GRI 404 訓練與教育	土銀重視員工教育訓練，加強同仁吸收新知、技能及法規，以強化人才素質，提升服務績效。	●									CH6.3 人才培育	
人才吸引與留任	GRI 3-3 重大主題管理、GRI 401 勞務關係、GRI 405 員工多元化與平等機會	土銀除重視吸引優秀人才外，亦透過落實性工法與就業服務法辦理進用作業，強化員工留任。	●									CH6.1 人力資源	
誠信經營	GRI 3-3 重大主題管理、GRI 205-1 反貪腐	土銀秉持「廉潔」、「效能」、「誠信」原則進行業務推展與行銷，使土銀經營穩健且績效亮麗。	●	●	●	●	◎		●	◎	◎	CH2.2 誠信經營	
公司治理	GRI 3-3 重大主題管理、自訂主題	土銀透過訂頒公司治理實務守則，並設立獨立董事及公司治理主管，強化公司治理。	●						◎			CH2.1 治理架構	
普惠金融	GRI 3-3 重大主題管理、自訂主題	土銀認知到對金融弱勢族群提供金融服務，除了可以有效使其脫離貧困外，亦可提高商業合作機會與促進經濟成長。	●	▲	●	◎			●		◎	CH4.4 普惠金融	
法規遵循	GRI 3-3 重大主題管理、GRI2-27 法規遵循	遵循法令規章是公司治理的基石，土銀透過訂定法令遵循制度，將法遵內化成組織文化。	●	●	●	●	◎		●	◎	◎	CH2.2 誠信經營	
氣候變遷策略	GRI 3-3 重大主題管理、GRI 201-2 經濟績效	氣候變遷風險管理為全球企業與金融服務業之趨勢，面對氣候變遷所帶來的風險與機會，土銀將提前佈署與因應以維持競爭力。	●	▲	●	●			◎		●	CH5.1 氣候變遷管理	
資訊安全	GRI 3-3 重大主題管理、自訂主題	土銀保障客戶隱私與維繫資訊系統之安全，以避免發生侵犯個資或影響金融消費者權益。	●	▲	●	●			●			CH2.4 資訊安全	
永續金融	GRI 3-3 重大主題管理、自訂主題	永續金融不但是土銀的企業社會責任，亦是時勢所趨，土銀並支持相關國際倡議因應此趨勢。	●	▲	●	◎	◎		●	◎	◎	CH3 永續金融	



1.6 土銀永續發展目標

十 土銀重大議題之永續策略藍圖

重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群(含人權)中的實際/潛在與負面/正面衝擊	ESG 藍圖工作項目以因應實際/潛在衝擊	2023 年目標	2023 年執行成果	短期目標(2024 年)	中長期目標(2025-2027 年)	負責單位
數位金融  	因應全球金融科技發展趨勢，土銀持續推廣數位金融，強化虛擬通路應用，提供便利、有效率之金融服務，並減少臨櫃交易成本。	數位金融對土銀之影響包括線上服務體驗不佳，造成競爭力落後同業、流失既有客戶等負面衝擊；若土銀達成數位金融要求，將可產生增加接觸客戶管道，提供便利之線上服務，以創造客源，讓社會大眾更方便使用等正面衝擊。	證券電子式交易成交金額之比重 提高證券電子對帳單使用率 申請金融科技專利累計件數	較 2022 年實績數成長 0.05% 或土銀 / 整體證券市場 ≥ 1.05 倍 較 2022 年成長 0.5% 450 件	100% 100% 100%	當年度土銀實績數 / 上年度土銀實績數 > 1 倍或當年度土銀實績數 / 當年度整體證券市場實績數 > 1 倍 較 2023 年度成長 0.5% 累計達 580 件	當年度土銀實績數 / 上年度土銀實績數 > 1 倍或當年度土銀實績數 / 當年度整體證券市場實績數 > 1 倍，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整 每年較上年度成長 0.5%，並視執行情形滾動式調整 持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	客戶權益小組
洗錢防制及打擊資恐 	洗錢防制及打擊資恐與金融業營運息息相關且責無旁貸，因此土銀落實主管機關與內部規約，以符合相關規範。	洗錢防制及打擊資恐內部規約與控制程序失效，致失信於客戶，並助長違法情事等，將對土銀造成負面衝擊；若土銀恪守法令，並提供可信賴的服務給客戶，將可對外維持土銀形象，產生正面衝擊。	落實遵循防制洗錢及打擊資恐法定義務—強化 AML/ CFT 系統功能 專責單位取得國內或國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照比例	AML/CFT 智能平台系統上線，由系統提供交易監控警示數量預測並由系統自動滾算最佳化參數，提供參數調整建議，以動態調整交易監控參數門檻，提升監控有效性 (2024 年度新增)	100% 	規劃辦理 AML/CFT 系統功能升級採購案，以優化名單檢核、客戶風險評估及交易監控等系統功能 專責單位(不含單位正、副主管)取得國內或國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照比例達 70%(含)以上	AML/CFT 系統功能升級採購案上線 專責單位(不含單位正、副主管)取得國內或國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照比例達 80%(含)以上	公司治理小組
經營績效 	提升獲利是企業營運的目的，故土銀增進投資收益，強化土銀核心業務發展與自有財產運用效益，以創造長期穩定的經營績效。	若未能有效強化業務與資產運用效益，將影響土銀經營績效之評核表現，產生負面影響；若土銀可以優化核心業務，回應利害關係人的期待，將可產生正面衝擊。	獲利能力穩定成長	持續強化土銀核心業務發展，以授信均衡化、獲利多元化及金融數位化，維持穩定營收成長，以達成與回應利害關係人的期待	100%	持續強化土銀核心業務發展，以「SPEED，即 Strong (穩健經營)、Passion (工作熱忱)、Excitation (激勵成長)、ESG (落實永續經營)、Digital (數位轉型)」理念貫穿經營主軸(綠金領航、雙翅展翼及永續共榮)，維持穩定營收成長，以達成與回應利害關係人的期待	持續強化土銀核心業務發展，維持獲利能力穩定成長	

土銀之永續願景為「追求永續發展，邁向優質金融機構」，並透過短中長期永續策略與目標設定據以落實執行，同時藉由行務會議檢討過去、策勵未來，達成新一年度營運方針及發展目標之共識；而前述所辨識的重大主題相關內容亦已涵蓋在永續策略藍圖的範疇中，以貫徹永續發展理念。



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群(含人權)中的實際/潛在與負面/正面衝擊	ESG 藍圖工作項目以因應實際/潛在衝擊	2023 年目標	2023 年執行成果	短期目標(2024 年)	中長期目標(2025-2027 年)	負責單位
人才發展與培育 	土銀定期依各業管單位業務需求編定行內訓練計畫，舉辦行內集中訓練、分區講習及數位學習，規劃一系列多元訓練課程，包括新進行員職前講習、專業進修、主管訓練等，並即時轉知行外專責訓練機構課程訊息，派赴國內專職機構訓練，以提升行員專業知能，強化人才素質。	若員工教育訓練不足，可能會導致作業風險，造成土銀之負面衝擊；若員工與時俱進，不斷學習吸收新知，有助土銀業務推展，對土銀產生正面衝擊。	廣編編訂行內各項業務多元訓練計畫，並即時轉知行外訓練課程	每人每年平均教育訓練時數達 32(含)小時以上	100%	每人每年平均教育訓練時數達 32(含)小時以上	每人每年平均教育訓練時數達 36(含)小時以上	員工照護小組
			提升員工取得英文檢定證照比例	取得英文檢定證照比例達 40.5%(含)以上	100%	較前一年度證照比例(全行員工取得英文檢定證照人數/全行員工人數)增加 1%	持續辦理，並視執行情形滾動式調整	
			辦理土銀高階主管及一般職員永續金融(ESG)相關訓練	(2024 年度新增)		每人每年至少 3 小時	持續辦理，並視規定滾動式調整	
人才吸引與留任 	土銀極為重視人才吸引與留任，藉由穩定薪酬、員工福利政策、專業知能培育、安全健康職場等舉措，打造幸福企業吸引優秀人才並留任。	若土銀不重視員工職場工作品質與吸引策略，可能導致員工流失，喪失競爭力等負面衝擊；若員工具備豐富知能，為土銀提供客戶金融服務創造經濟效益，產生正面衝擊。	舉辦員工才藝展	持續鼓勵員工參加員工才藝展，參加人數以 350 人次為目標	100%	辦理員工才藝展 1 場	持續辦理	社會參與小組
			提供員工休假補助及併計公職服務年資核算休假日數等優於勞動法令之福利措施	持續提供員工休假補助及併計公職服務年資核算休假日數之福利措施	100%	持續提供員工休假補助及併計公職服務年資核算休假日數之福利措施	持續辦理	
誠信經營 	土銀秉持「廉潔」、「效能」、「誠信」原則進行業務推展與行銷，使土銀經營穩健且績效亮麗。	若未貫徹誠信經營理念，可能導致貪腐、不效率或失信於客戶之情事，不利土銀發展，對土銀產生負面衝擊；若貫徹誠信經營企業文化，有效打擊貪腐與其他不效率事件，有助於土銀業務推展與行銷，產生正面衝擊。	誠信經營執行情形向董事會報告	每年至少辦理 1 次	100%	每年至少辦理 1 次	持續彙辦稽核處暨總行各單位誠信經營之執行情形，定期(至少一年一次)將執行情形向董事會報告，並將上述「落實誠信經營原則」執行成果，彙整於年度金融服務業執行「公平待客原則」評核表中，協助土銀取得評核佳績	公司治理小組
			利用多元管道辦理廉政反貪宣導教育	就土銀貪瀆不法或行政違失案例、遭質疑或檢舉案件、廉政風險評估資料等，從實務案例、相關法令、行為準則或管理措施等面向，研擬合適宣導主題，透過多元管道宣導，以提升土銀同仁反貪倡廉意識	100%	就土銀貪瀆不法或行政違失案例、遭質疑或檢舉案件、廉政風險評估資料等，從實務案例、相關法令、行為準則或管理措施等面向，研擬合適宣導主題，辦理廉政反貪宣導教育	持續擴大宣揚廉政觀念及廉政核心價值，從機關內部跨足至社會外部單位，增加社會參與關係之建立與運作複雜度，由原先內部垂直或平行關係擴展至外部宣導，展現土銀重視廉潔誠信之優質企業形象	
			辦辦公職人員財產申報，強化實質審核機制	每年舉辦 1 次「公職人員財產申報介紹及實務解析」課程 協助輔導土銀申報義務人辦理申報作業 授權「法務部公職人員財產申報系統」提供財產資料比率達 99% 辦理實質審核作業	100%	輔導土銀申報義務人辦理公職人員財產申報相關作業	廣編推動公職人員財產申報授權制度，期達成財產申報零裁罰之目標	



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群(含人權)中的實際/潛在與負面/正面衝擊	ESG 藍圖工作項目以因應實際/潛在衝擊	2023 年目標	2023 年執行成果	短期目標(2024 年)	中長期目標(2025-2027 年)	負責單位
公司治理 	土銀透過訂頒公司治理實務守則，並設立獨立董事及公司治理主管，強化公司治理。	若未落實公司治理，導致內部出現舞弊與貪腐等事件，將威脅土銀名聲與客源，產生負面衝擊；若土銀透過強化公司治理，將可促進營運流程之效率並降低風險，產生正面衝擊。	向董事會報告 ESG 執行成果	將土銀永續發展目標及執行成果納入永續報告書，並提報永續發展委員會審議及董事會報告	100%	將土銀永續發展目標及執行成果納入永續報告書，並提報永續發展委員會審議及董事會報告	持續辦理	
			依循 GRI 準則編製永續報告書，並委請第三方辦理驗證	委請顧問公司協助依循 GRI 及 SASB 雙標準編製土銀永續報告書，揭露 ESG 執行成效，並取得會計師確信報告	100%	委請顧問公司協助依循 GRI 及 SASB 雙標準編製土銀永續報告書，揭露 ESG 執行成效，並取得會計師確信報告	持續辦理，並視規定滾動式調整	
			依循 SASB 行業準則揭露 ESG 執行成效	上課時數以不低於「銀行業公司治理實務守則」及「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規定時數為目標，課程內容至少涵蓋以下類別： 1. 公司治理 2. 洗錢防制 3. 資安監理 4. 永續發展 5. 公平待客(含金融友善、身心障礙者權利公約等弱勢族群權利)	100%	上課時數以不低於「銀行業公司治理實務守則」及「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規定時數為目標，課程內容至少涵蓋以下類別： 1. 洗錢防制 2. 資訊安全 3. 永續發展(ESG) 4. 公平待客(含金融友善、身心障礙者權利公約等弱勢族群權利)	持續辦理安排土銀董事、負責人及高階經理人參加公司治理等教育訓練課程	公司治理小組
			安排土銀董事、負責人及高階經理人參加公司治理、洗錢防制、資安、永續發展、公平待客等教育訓練課程	每年辦理 1 次	100%	每年辦理 1 次	持續辦理	
			評估聘任會計師之獨立性及適任性	每人每年至少 6 小時	100%	每人每年至少 6 小時	持續辦理，並視規定滾動式調整	
			依「銀行業公司治理實務守則」安排財報編製相關會計人員進修專業課程	每年至少辦理 1 次	100%	每年至少辦理 1 次	持續辦理，並視規定滾動式調整	
			建立獨立董事與會計師單獨溝通機制	每年 6 月底及 9 月底前，分別擬具「履行機構投資人盡職治理報告」及年度彙總投票情形，上傳至土銀企業入口網站之「機構投資人盡職治理專區」	100%	每年 6 月底及 9 月底前，分別擬具「履行機構投資人盡職治理報告」及年度彙總投票情形，上傳至土銀企業入口網站之「機構投資人盡職治理專區」	持續辦理	
			定期揭露土銀履行盡職治理政策及參與被投資公司股東會投票情形，落實盡職治理					



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群 (含人權) 中的實際 / 潛在與負面 / 正面衝擊	ESG 藍圖工作項目以因應實際 / 潛在衝擊
------	-------	-------------------------------------	------------------------

普惠金融



土銀認知到對金融弱勢族群提供金融服務，除了可以有效使其脫離貧困外，亦可提高商業合作機會與促進經濟成長。

違反政府相關法規，不利於大眾使用金融服務，並導致弱勢族群金融剝削之情形，有損公司名聲，且對營運績效有顯著負面衝擊；若土銀推動友善金融環境，扶助中小企業與弱勢族群，有助提升土銀營收，亦可對我國總體經濟有正面衝擊。

持續推廣並開發多元化普惠金融商品

2023 年目標	2023 年執行成果	短期目標 (2024 年)	中長期目標 (2025-2027 年)	負責單位
持續推廣新臺幣數位存款帳戶，開戶滲透率目標 20%	100%	新臺幣數位存款帳戶開戶滲透率 26%	以每年增加 1% 為目標，至 2027 年達成 29%，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	客戶權益小組
持續推廣外幣數位存款帳戶，累計帳戶數以每年成長 20% 為目標	100%	外幣數位存款帳戶累計帳戶數成長 20%	持續推展，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
規劃個人網路銀行增加「夜間線上換匯」服務功能	100%	開辦「夜間線上換匯」服務並函知營業單位	持續辦理	
持續推廣樂活養老貸款，以 2022 年實際承作件數成長 10% 為目標	88.43%	樂活養老貸款承作件數 237 件	持續辦理，每年以承作件數成長 5% 為目標	
持續推廣線上申請個人貸款及信用卡件數，以 2022 年實際線上申請件數成長 10% 為目標	74.13%	線上申請個人貸款及信用卡占比達 50% 以上	持續推展，線上申請個人貸款及信用卡占比，每年以 55% 以上為目標	
持續推展弱勢族群優惠貸款，配合勞動部推廣及辦理協助女性、中高齡者及離島居民之「微型創業鳳凰貸款」及「失業中高齡者及高齡者創業貸款」，以合計承作 50 件為目標	100%	「微型創業鳳凰貸款」及「失業中高齡者及高齡者創業貸款」合計承作 50 件	持續辦理，每年以承作 50 件為目標	
持續推廣網路投保業務，2023 年件數達 560 件	100%	網路投保件數達 650 件	持續關注網路投保市場發展及主管機關規範，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整適時修正	
持續推廣政策性保險商品，2023 年有效件數達 170 件	100%	於 2024 目標修正至「永續金融」「推廣綠色保險」項下		
推出電子保單降低紙本消耗，土銀新上架之保險商品提供電子保單服務比率達 100%	100%	土銀新上架之保險商品提供電子保單服務比率達 100%	土銀新上架之保險商品提供電子保單服務比率每季皆達 100%	
持續推廣具退休規劃性質之保險商品，銷售件數達 1,200 件	100%	具退休規劃性質之保險商品銷售件數達 1,200 件	以每年成長 5% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
台灣 PAY 交易量達 213 萬筆	100%	於 2024 目標修正為「行動支付交易量 (金額)」		
行動支付交易量 (金額)	(2024 年度新增)	行動支付交易量 (金額) 達 61.20 億元	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
電子化通路使用率達到 87%	100%	此項目推展已具成效，爰於 2024 目標中刪除		
持續推廣「樂齡安居信託整合服務」，信託財產規模達 2,601 萬元	100%	「樂齡安居多元信託整合服務」累計承作信託財產金額達 8,000 萬元	以每年成長 2% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
持續推廣中小企業放款，2023 年底之月底餘額平均數較 2022 年底成長 5%	80%	中小企業放款 2024 年底之月底餘額平均數較 2023 年底成長 3%	以每年成長 3% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群(含人權)中的實際/潛在與負面/正面衝擊	ESG 藍圖工作項目以因應實際/潛在衝擊	2023 年目標	2023 年執行成果	短期目標(2024 年)	中長期目標(2025-2027 年)	負責單位
法規遵循 	依據臺灣土地銀行法令遵循制度實施要點，督導業管單位配合法令異動適時調整業務規章，俾以控管各項業務符合法令規範。	業管單位未確實配合法令異動更新業務規章，將可能使土銀因違反法令而遭主管機關裁罰。以系統管控則得即時督導業管單位確實配合法令異動更新業務規章，落實法規遵循，完善公司治理，產生正面衝擊。	強化規章更新控管機制	建置 CRA 法令遵循管理系統，並完成相關採購作業，俾建立法令異動系統自動通知更新業務規章之機制	100%	完成第一階段功能「設計蒐集外規資料源及派送模組」上線	2025 年：完成第二階段功能「法令異動流程模組、內規解析模組、AI 內外規關聯模組、內規管理模組、外規搜尋模組、報表模組」上線 2026-2027 年：第二階段功能教育訓練及推廣	公司治理小組
				逐步導入辦理氣候變遷情境分析及壓力測試	100%	依循 TCFD 架構精進或優化相關事宜包含： 1. 辦理土銀氣候風險與機會相關評估方式及頻率、重大風險與機會定義之程序文件 2. 評估土銀氣候變遷風險，包括轉型風險及實體風險，並盤點投融资部位財務碳排量與碳排強度，納入「氣候風險資訊報告」 3. 依據金管會指示辦理土銀「氣候變遷情境分析」，並分別就企業受實體風險影響及轉型風險影響進行評估 4. 辦理 CDP 顧問諮詢服務採購案 5. 辦理 TCFD 報告第三方驗證事宜	持續辦理「氣候風險資訊報告」、「氣候變遷情境分析」報告案及 TCFD 報告第三方驗證事宜，並視 TCFD 發展情形，持續推動土銀相關管理措施	永續金融小組
氣候變遷策略 	因應氣候變遷所帶來的風險與機會，土銀成立氣候變遷管理小組，以建置完善規範與策略。同時，將氣候變遷風險納入土銀風險管理政策，並簽署支持及導入 TCFD 架構等相關事宜。	若土銀未能評估極端氣候風險，可能使公司營運據點營業中斷或造成衝擊，亦可能因為借款人可支配所得減少、償債能力下降、授信擔保品價值貶落，進而提高違約機率或違約損失率等負面衝擊；若土銀能辨識極端氣候風險，將資金貸放予低碳經濟產業、促使綠色產業崛起，將可提高相關投融资機會，產生正面衝擊。	將氣候變遷風險納入土銀風險管理政策及導入 TCFD 架構等相關事宜	揭露總行及國內分行自身面臨實體風險情形	100%	揭露國內自有不動產及營運據點面臨實體風險情形	1. 持續揭露國內自有不動產及營運據點面臨實體風險情形 2. 研議揭露海外營運據點面臨實體風險情形	永續金融小組
			評估自身面臨實體風險暴險情形	評估國內融資部位擔保品實體風險	100%	評估國內具較高授信集中度產業實體風險	1. 持續評估國內融資部位擔保品實體風險 2. 研議評估國外融資部位擔保品實體風險 3. 研議評估國內外投融资部位(擔保品以外)實體風險	
			評估投融资部位實體風險	研議規劃評估國內具較高授信集中度產業實體風險	100%	評估國內具較高授信集中度產業實體風險	1. 持續評估國內融資部位擔保品實體風險 2. 研議評估國外融資部位擔保品實體風險 3. 研議評估國內外投融资部位(擔保品以外)實體風險	



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群(含人權)中的實際/潛在與負面/正面衝擊	ESG 藍圖工作項目以因應實際/潛在衝擊	2023 年目標	2023 年執行成果	短期目標(2024 年)	中長期目標(2025-2027 年)	負責單位
氣候變遷策略 			新增不動產擔保品所在地之實體風險揭露	(2024 年度新增)		規劃於不動產估價系統新增資訊：順向坡、淹水潛勢區、土石流潛勢溪流與影響範圍、地質敏感區等圖資查詢，俾利評估土銀不動產擔保品所在地涉及之實體風險影響程度	持續辦理	
			評估投融资部位轉型風險		100%	依據環境部、歐盟碳邊境調整機制 (CBAM)、歐盟碳交易體系 (ETS) 等單位提供之高碳排產業名單，評估土銀暴險情形，並就產業名單中碳排較高之公司戶進行分析，並提供相關部門規劃因應策略	視國內外或行內針對高碳排產業名單之定義、碳稅費收取情形等情況，揭露土銀潛在之暴險部位	
			辦理氣候變遷相關教育訓練	每年至少辦理 1 次	100%	每年至少辦理 1 次	持續辦理	
			設定關鍵指標與氣候相關目標	研議規劃關鍵指標及氣候相關目標	100%	彙整各部處訂定之氣候相關指標與目標，並納入土銀氣候相關財務揭露 (TCFD)	持續辦理，並視同業辦理情形進行精進	
			編製氣候風險資訊報告並提報董事會	每年辦理 1 次	100%	每年辦理 1 次	持續辦理，並視相關方法學之發展情形與數據可取得性，持續規劃擴大報告範圍及內容	
資訊安全 	土銀設立「資通安全推動小組」與「個人資料保護管理制度推動委員會」，訂定「資通安全政策」，強化土銀資訊安全，減降資安危機。	面對全球駭客攻擊手法日新月異，都可能導致資料外洩、財務損失、進而影響商譽等負面衝擊。若土銀強化資安縱深防禦，落實資安防護機制，提升全體員工資安防護意識，達成安全、便利、營運不中斷目標，提供客戶可靠之金融服務，將可獲得客戶信賴，對土銀產生正面衝擊。	「ISO 27001 資訊安全管理制度」續審驗證	依 ISO 27001 國際標準要求，辦理資訊安全管理各項安全管理控制措施	100%	依 ISO 27001 國際標準要求，辦理資訊安全管理各項安全管理控制措施	持續每年辦理外部驗證單位複評、每三年辦理外部驗證單位重新審查，以維持證書有效性	公司 治理 小組
			「BS 10012 個人資料管理制度」續審驗證	依 BS 10012 國際標準要求，辦理個人資料管理制度各項安全管理控制措施	100%	依 BS 10012 國際標準要求，辦理個人資料管理制度各項安全管理控制措施	持續每年辦理外部驗證單位複評、每三年辦理外部驗證單位重新審查，以維持證書有效性	
			重大資安事件發生次數	0 次	100%	0 次	0 次	
			社交工程演練測試結果	惡意郵件開啓率及點閱率以低於財政部規定 0.4% 以下為目標	100%	惡意郵件開啓率及點閱率低於財政部規定 0.4% 以下	持續辦理，並視財政部規定滾動式調整	



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群(含人權)中的實際/潛在與負面/正面衝擊	ESG 藍圖工作項目以因應實際/潛在衝擊	2023 年目標	2023 年執行成果	短期目標(2024 年)	中長期目標(2025-2027 年)	負責單位
永續金融 7 永續經營 8 永續發展 9 永續投資 11 永續城市 12 責任消費 13 永續行動 17 永續夥伴	土銀透過核心業務提供客戶多元化永續金融商品與服務，解決環境與社會問題，並訂定永續授信與責任投資相關政策，善盡金融業在財務供應鏈中應擔負之社會責任。	若土銀未能強化其永續商品服務，將可能導致成本增加、喪失客群等負面衝擊；若土銀可以把握機會推展永續金融服務，將可使核心企業價值提升，產生正面衝擊。	遵循赤道原則	配合赤道原則最新修正內容持續導入	100%	此項目已達成，爰於 2024 目標中刪除		永續金融小組
			舉辦赤道原則相關教育訓練	100%				
			評估發行綠色/社會責任/可持續發展債券	2021 年及 2022 年發行之債券仍在存續期間，將視該類債券所募資金運用情形，適時評估下期發行額度之申請與發行	100%	2021 及 2022 年發行之債券仍在存續期間，將視該類債券所募資金運用情形，適時評估下期發行額度之申請與發行	持續評估辦理	
			債券投資(公債及超國籍債除外)：發行人或其母公司 Sustainalytics ESG 評級低於 30(含)分或為永續發展債券之比例，需達投資部位之 60% 以上	100%	債券投資(公債及超國籍債除外)：發行人或其母公司 Sustainalytics ESG 評級低於 30(含)分或為永續發展債券之比例，需達投資部位之 63% 以上	自 2025 年起達 65% 以上		
			股票投資：集保所公司治理評鑑前 3 級之比例，需達投資部位之 60% 以上	100%	股票投資：集保所公司治理評鑑前 3 級之比例，需達投資部位之 60% 以上	自 2025 年起逐年遞增 2%		
			授信案件逐案執行 ESG 檢核： 1. 環境社會風險屬 A、B 級之赤道原則案件，依土銀「授信案件適用赤道原則作業須知」辦理徵授信作業 2. 環境社會風險屬 C 級之赤道原則案件或一般自貸案件，依土銀 ESG 檢核表逐項檢視	100%	精進土銀企業授信戶 ESG 檢核作業： 1. 檢討土銀「企業授信戶 ESG 檢核表」檢核項目及評分權重 2. 檢討 ESG 檢核結果連結利率調整機制，並評估納入外部資料庫評級結果可行性	精進土銀企業授信戶 ESG 檢核作業： 1. 檢討土銀「企業授信戶 ESG 檢核表」檢核項目及評分權重 2. 檢討 ESG 檢核結果連結利率調整機制		
			評估採購外部 ESG 評級資料庫可行性，提升分行執行 ESG 檢核之效率	100%				
			保險商品上架書面審查項目納入 ESG 因子之比率達 100%	100%	保險商品上架書面審查項目納入 ESG 因子之比率達 100%	100%		
			境外基金公司簽署責任投資原則(PRI)之比例達 100%	100%	境外基金公司簽署責任投資原則(PRI)之比例達 100%	100%		
			訂定一般性排除產業及高污染/耗能產業投融資上限	100%	定期檢討高污染/耗能產業之授信風險承擔限制比率	定期檢討高污染/耗能產業之授信風險承擔限制比率		
新增都更及危老重建不動產信託案件	21 件	22 件	以每年增加 1 件為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整					



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群(含人權)中的實際/潛在與負面/正面衝擊	ESG 藍圖工作項目以因應實際/潛在衝擊	2023 年目標	2023 年執行成果	短期目標(2024 年)	中長期目標(2025-2027 年)	負責單位	
永續金融 7 目標揭露 8 氣候與環境風險 9 永續發展 11 永續城市 12 最佳實務 13 環境行動 17 全球夥伴			基金保管業務與證券投資信託公司合作募集 ESG 基金		與財富管理部合作推出行銷方案，或視金融環境變化情形，評估與投信公司合作募集 ESG 基金	100%	1 件	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	永續金融小組
			都市更新核准授信總額度		較 2022 年成長 2%	100%	較 2023 年底成長 2%	以每年成長 2% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
			承作縣市核定之危險及老舊建築物加速重建融資貸放件數		12 件	100%	12 件	以每年承作 12 件為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
			六大核心戰略產業放款餘額		較 2022 年成長 3%	100%	較 2023 年底成長 2%	以每年成長 2% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
			離岸風電專案融資或聯貸案放款餘額		較 2022 年成長 5%	100%	業包含於「綠色融資授信餘額」，爰自 2024 年起刪除		
			綠色融資授信餘額		(2024 年度新增)		較 2023 年底成長 2%	以每年成長 2% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
			推出建築綠色融資或永續績效連結貸款		推出建築綠色融資行銷專案或永續績效連結貸款行銷專案	100%	建築綠色融資餘額較 2023 年底成長 2%	以每年成長 2% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
			辦理符合 ESG 精神受託投資有價證券 IPO		1 案	100%	為引導理財資金投入其他 ESG 領域，於 2024 年目標中修正為「引進 ESG 外國債券」		
			引進 ESG 外國債券		(2024 年度新增)		4 檔	以每年 8 檔為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
			推展 ESG 理財商品專案		2 案	100%	2 案	以每年 3 案為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
			推行綠建築房貸		2023 年第一季前推行綠建築房貸開辦費獎勵方案，後續觀察市場狀況，適時調整方案內容	100%	於 2024 目標中修正為「擴大推動個金綠色授信方案」		
			擴大推動個金綠色授信方案		(2024 年度新增)		個金綠色授信(綠建築房貸及電動車貸款)餘額較 2023 年底成長 20%	持續辦理，個金綠色授信各年度之年底餘額較前一年度餘額成長 10%	
			綠色及永續定期存款專案		新臺幣 10 億元	100%	新臺幣 20 億元	以每年成長 20% 為目標，至 2027 年達 34.56 億元，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群(含人權)中的實際/潛在與負面/正面衝擊	ESG 藍圖工作項目以因應實際/潛在衝擊	2023 年目標	2023 年執行成果	短期目標 (2024 年)	中長期目標 (2025-2027 年)	負責單位
永續金融 7 氣候相關 8 財務與營運效能 9 工業、貿易及基礎建設 11 永續城市 12 責任消費與生產 13 氣候行動 17 零廢棄			與投融资對象議合，敦促企業低碳轉型、展開 ESG 行動或減緩對環境、社會之負面影響	(2024 年度新增)		鼓勵企業授信戶填答聯徵中心「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷」	陳報總行之大額授信案件，問卷填答比例達 80%	永續金融小組
				永續發展債券投資餘額 (新臺幣債券部位)	(2024 年度新增)	拜訪授信客戶進行 ESG 議題之議合，並提供綠色優惠貸款方案協助其轉型	以前一年度累計承作件數增加 2 件為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
				推廣綠色保險	(2024 年度新增)	高碳排轉投資事業完成 100% 議合	高碳排轉投資事業完成 100% 議合	
						較 2023 年底餘額成長 5%	視執行情形及金融環境變化 (包括市場發行量等) 滾動式調整	
						上架 1 檔綠色保險專案商品	持續關注保險市場永續發展趨勢，適時與保險公司合作，評估執行情形滾動式調整	

十 土銀次要議題之永續策略藍圖

次要議題	ESG 藍圖工作項目	2023 年目標	2023 年執行成果	短期目標 (2024 年)	中長期目標 (2025-2027 年)	負責單位
風險管理	「ISO 22301 營運持續管理制度」續審驗證	依 ISO 22301 國際標準要求，辦理營運持續管理制度各項安全管理控制措施	100%	依 ISO 22301 國際標準要求，辦理營運持續管理制度各項安全管理控制措施	持續每年辦理外部驗證單位 複評、每三年辦理外部驗證單位重新審查，以維持證書有效性	公司治理小組
		每年辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性		辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性		
	訂定風險管理目標，確保穩健經營，永續發展	資本適足率大於 12.5%	100%	資本適足率大於 12.5%	持續配合 Basel III 法規施行及主管機關相關規定暨考量業務發展、投資計畫與未來金融環境變化，訂定相關管理目標	
		槓桿比率大於 3%		槓桿比率大於 3%		
	流動性覆蓋比率 (LCR) 大於土銀法定比率 100%	流動性覆蓋比率 (LCR) 大於土銀法定比率 100%				
	淨穩定資金比率 (NSFR) 大於 100%		淨穩定資金比率 (NSFR) 大於 100%			
	委任會計師辦理內部控制制度查核	每年 4 月底前將會計師出具之內控查核報告函送金管會銀行局備查，並同時函轉稽核及各業管單位，就檢查報告所列建議事項確實檢討改善，以利稽核處列管追蹤覆查	100%	每年 4 月底前將會計師出具之內控查核報告函送金管會銀行局備查，並同時函轉稽核及各業管單位，就檢查報告所列建議事項確實檢討改善，以利稽核處列管追蹤覆查	持續辦理	
	辦理專案清查與專案稽核	辦理專案清查及專案稽核計畫各 1 次	100%	辦理專案清查及專案稽核計畫各 1 次	持續針對土銀易滋生弊端或潛存作業風險之業務逐年滾動式調整專案稽核或清查之主題，期機先發掘實務作業異常情事，以發揮內控及防弊效能	



次要議題	ESG 藍圖工作項目	2023 年目標	2023 年執行成果	短期目標 (2024 年)	中長期目標 (2025-2027 年)	負責單位
	落實風險導向內部稽核制度，聚焦風險，加強查核深度，提升內部稽核執行效益	依據風險評估結果所擬訂之 2023 年度稽核計畫，廣續辦理對土銀各單位辦理查核，嗣另配合主管機關增辦交查案件、或依函囑規劃專案查核	100%	依據風險評估結果所擬訂之 2024 年度稽核計畫，廣續辦理對土銀各單位辦理查核，嗣另配合主管機關增辦交查案件、或依函囑規劃專案查核	持續蒐集、確保風險評估過程能充分考量內、外部環境風險變化，精進及強化內部稽核風險評估之合理性及妥適性	
		精進「持續性電腦稽核監控管理系統」非現場查核功能，俾增進稽核效益		精進「持續性電腦稽核監控管理系統」非現場查核功能，俾增進稽核效益	定期檢驗固有風險之評估細項、控制措施有效性之監控指標，並就實地查核驗證結果回饋評估方式有效性建議，以優化電腦稽核監控管理系統產製之數據，降低風險監控成本及時間，提升稽核作業效能	
	個人資料保護法相關法令及缺失案例宣導、受訓比	錄製最新銀行業個資法令及相關缺失案例數位課程，並函請各單位個人資料保護聯絡窗口督導所屬同仁於年底前完訓，受訓比率達 100%	100%	蒐集最新銀行業個資法令及相關缺失案例及規劃錄製數位課程，並函請各單位個人資料保護聯絡窗口督導所屬同仁於年底前完訓 100%，以落實個資保護宣導	持續辦理影音課程教育訓練，受訓比率達 100%	
	建置個人資料檔案安全控管措施數位化	持續就需求資料與廠商進行規格規劃 廠商就規格設計完畢後，先行測試	100%	此項功能已建置完成，爰自 2024 目標中刪除		
	配合金管會推動「本國銀行設置第一線服務櫃檯雙語環境及提供雙語諮詢服務」	每年增設 20 家雙語分行	100%	每年增加 20 家雙語分行	預計 2027 年底前達成全行均為雙語分行目標	
	辦理土銀「公平待客原則」執行情形之評核	向董事會報告執行情形及自評結果 精進土銀「公平待客原則」執行情形，以獲評前 25% 為目標	100%	向董事會報告執行情形及自評結果 精進土銀「公平待客原則」執行情形，以獲評前 25% 為目標	持續辦理	
	依金管會規定辦理「公平待客原則」教育訓練課程	每人每年至少 3 小時	100%	每人每年至少 3 小時	持續辦理，並視規定滾動式調整	
	辦理金融消費評議中心客戶申訴及評議案件於法定期限辦理完成之比率	100%	100%	100%	100%	
	顧客滿意度調查	99.2%(含) 以上	100%	99.2%(含) 以上	99.3%(含) 以上	
	依消費者債務清理條例聲請前置協商、前置調解、更生及清算	透過土銀網站之業務 FAQ 宣導各項債務協商機制，並提供服務專線俾利債務人諮詢相關事宜 對於協商履約中因故 (如重大傷病、非自願性失業或嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響等) 有還款困難之債務人提供喘息或變更方案措施	100%	透過土銀網站之業務 FAQ 宣導各項債務協商機制，並提供服務專線俾利債務人諮詢相關事宜 對於因故有還款困難之債務人 (如重大傷病、非自願性失業等) 提供債務協商相關措施	持續辦理	客戶權益小組
	強化詐騙預防功能	持續推動反詐騙、攔阻詐騙	100%	此項功能已建置完成，爰自 2024 目標中刪除		
	推行反詐騙宣導及執行	(2024 年度新增)		加入內政部警政署刑事警察局與台北富邦商業銀行聯合建置之「鷹眼識詐聯盟」專案，提高異常帳戶偵測有效性 針對防制詐騙加強客戶關懷提問及存款帳戶異常交易管理，並納入自行查核以利營業單位落實執行 鼓勵員工積極執行臨櫃關懷提問，防範金融詐騙並降低民眾財產損失，年度獎勵件數 100 件	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	



次要議題	ESG 藍圖 工作項目	2023 年 目標	2023 年 執行成果	短期目標 (2024 年)	中長期目標 (2025-2027 年)	負責 單位
溫室氣體盤查 與減量	導入「ISO 14064-1 溫室氣體盤查 (範疇一、二)」並取得證書	續辦全行營運據點盤查	100%	依 ISO 14064-1 國際標準要求辦理全行溫室氣體盤查並取得證書	每年持續辦理全行溫室氣體盤查並取得證書	環境 永續 小組
	訂定減碳目標	完成土銀全行各營運據點之溫室氣體盤查，於 2023 年 6 月底前訂定減碳目標	100%	每年範疇一、二溫室氣體盤查結果較基準年 (2021 年) 平均減少 4.2%		
	溫室氣體自願減量專案	(2024 年度新增)		辦理 4 家分行減量計劃註冊申請	2025-2027 年完成 15 家分行之減量計劃註冊申請	永續 金融 小組
	擴大投融资組合碳排放之盤查類別，並參考 SBTi 或 PCAF 等國際方法論，規劃訂定投融资對象 (範疇三) 減碳目標	(2024 年度新增)		1. 依據 PCAF 之方法論，辦理商業貸款、購屋貸款、新臺幣債券 (不含公債)、股票 (不含 ETF) 及轉投資事業之財務碳排計算 2. 就土銀財務碳排較高之公司戶進行分析，並提供相關部門規劃因應策略 3. 就所轄業務了解盤查方法並試算	1. 短期目標持續辦理，並視相關方法學之發展情形與數據可取得性，持續規劃擴大投融资組合碳排放之盤查類別 2. 依據盤查結果，共同研議投融资對象之減碳目標 3. 視主管機關政策執行進度，對房屋貸款進行減碳目標之差異化管理	
勞資關係	召開勞資會議以維護勞資關係和諧	至少每 3 個月舉辦 1 次	100%	1 年召開 4 次	持續如期辦理	員工 照護 小組
	勞資雙方就勞動條件及權利義務等事項進行協商並共同簽訂團體協約	持續就勞資雙方尚有疑義之團體協約內容，召開協商會議與勞方進行溝通討論，俟凝聚雙方代表共識，再依程序提報土銀董事會核議通過、函報財政部核准後，安排土銀與企業工會團體協約之簽訂事宜	100%	此項目已完成，爰自 2024 目標中刪除		
供應商管理	參與同業之聯合供應商大會宣導 ESG	持續邀請廠商參與同業主辦之聯合供應商大會宣導 ESG	100%	持續邀請廠商參與同業主辦之聯合供應商大會宣導 ESG	持續辦理	
低碳營運與循環經濟	規劃新大樓改建或舊大樓改善工程取得綠建築標章，或設置太陽能分行	完成 3 家據點建置屋頂型太陽能發電系統，並進行滾動式調整	100%	新建案完成 1 家綠建築設計	2025-2027 年累計 1 家新建案及 3 家舊建築取得綠建築標章	環境 永續 小組
	7 家分行太陽能躉售台電方式轉換為本行自發自用並結合儲能設備之可行性，朝創能、節能、儲能方向邁進	(2024 年度新增)		辦理 4 家分行太陽能發電系統採購，並完成 3 家竣工	2025-2027 年累計完成 9 家分行太陽能發電系統竣工	
	採購綠色電力	以土銀用電量較大之營運據點為標的，每年持續採購綠色電力	100%	完成 1 家分行太陽能躉售轉換自發自用工程竣工	2025-2027 年全部 7 家分行太陽能躉售轉換為自發自用發包案竣工	
	督導總分行各單位辦理會計檔案銷毀作業，提高空間使用有效性	每年辦理 2 次	100%	依據土銀「溫室氣體減量目標暨推動措施」，採購綠電 93 萬度	持續辦理採購綠色電力：1. 2025 年：210 萬度 2. 2026 年：330 萬度 3. 2027 年：470 萬度	
	積極將全行屆滿保存年限可清理之紙本檔案，加速依規審定後執行銷毀	每年辦理 2 次	100%	每年辦理 2 次	持續辦理	
	積極將全行屆滿保存年限可清理之紙本檔案，加速依規審定後執行銷毀	屆保存年限編製擬銷毀檔案目錄層送檔案局審核達 34,000 件	100%	清查屆保存年限檔案並編製擬銷毀檔案目錄達 60,000 件	每年送審檔案達 60,000 件並逐年滾動式調整	
	持續推動電子交換、實施線上簽核及運用電子公欄等公文電子化措施	持續保持全行線上簽核整體平均比率達 95% 以上	100%	全行線上簽核整體平均比率達 95% 以上	持續辦理，並視推動情形及電子檔案長期保存技術發展滾動式調整	
「ISO 14001 環境管理系統」續審驗證	(2024 年度新增)		辦理環境管理系統外部驗證續審，以維持證書有效性	2025 年：續審驗證，維持證書有效 2026 年：重新驗證土銀環境管理系統，並取得證書 2027 年：續審驗證，維持證書有效		



次要議題	ESG 藍圖 工作項目	2023 年 目標	2023 年 執行成果	短期目標 (2024 年)	中長期目標 (2025-2027 年)	負責 單位
永續採購	財政部指定綠色採購項目達成率	95%	100%	97%	2025-2026 年：99% 2027 年以後：100%	
能源使用 管理	採用高效率節能空調系統，提升減碳效益	完成 12 家據點老舊空調系統之汰換或改善工程	100%	完成 8 家分行汰換空調案採購	2025-2027 年累計汰換 36 家分行老舊空調系統	環境 永續 小組
	全面使用 LED 節能燈具	土銀行舍重新裝修、新成立或搬遷，全面使用 LED 節能燈具	100%	此項目已完成，爰自 2024 目標中刪除		
	導入「ISO 50001 能源管理系統」	(2024 年度新增)		辦理 3 家據點導入	2025-2027 年累計 12 家據點導入並完成驗證	
	辦理主題式公益活動	鼓勵營業單位探訪所在社區之社福機構，讓公益活動深入全台各地		辦理主題式公益活動	持續辦理	
社會參與	舉辦 / 支持各項公益慈善活動	採購盛產蔬果以支持本土農業並贈予社福團體		採購盛產蔬果以支持本土農業並贈予社福團體		社會 參與 小組
		結合公益慈善團體辦理社會公益、支持大型公益活動或參與重大事故急難救助捐款		結合公益慈善團體辦理社會公益、支持大型公益活動或參與重大事故急難救助捐款		
		贊助公私立學校獎助學金		贊助公私立學校獎助學金		
		配合分行遷址或開業舉辦公益捐贈活動		配合分行遷址或開業舉辦公益捐贈活動		
		與慈善機構辦理公益捐款活動		與慈善機構合作舉辦行動支付公益捐款活動		
		持續推動安養信託，受益人數達 3,060 人	100%	持續推動安養信託，受益人數達 4,000 人	安養信託受益人數以每年增加 2% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
		持續推動公益信託，受益人數達 140 人		持續推動公益信託，受益人數達 150 人	公益信託受益人數以每年增加 10 人為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
		參與或舉辦關懷及服務中小企業相關之研討會或博覽會		參與或舉辦關懷及服務中小企業相關之研討會或博覽會	以每年 2 場為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
		持續培育體育人才，羽球隊對外招考 2 人		持續培育體育人才，羽球隊對外招考 3 人		
		持續與重點學校建教合作		持續與重點學校建教合作	持續辦理	
舉辦「青少年羽球夏令營」及「羽球我來了」公益教學活動		舉辦「青少年羽球夏令營」及「羽球我來了」公益教學活動				
於土銀「館前藝文走廊」舉辦 8 檔本土藝術家創作品展覽，推廣藝術文化		於土銀「館前藝文走廊」舉辦 8-9 檔本土藝術家創作品展覽，推廣藝術文化	持續辦理，每年展出 8 檔，以推廣藝術文化			
古蹟活化	鼓勵土銀員工及其家眷認識行史與古蹟建築，續函請國立臺灣博物館同意土銀員工及退休人員可憑「識別證」或「公務人員退休證」攜帶眷屬三人免費入館參觀，使土銀古蹟活化更有效益	100%	辦理古蹟修復再利用工程規劃設計及監造委託技術服務(含因應計畫及工作報告書)採購案，委託建築師撰寫因應計畫送臺北市府文化局審核	辦理修復及再利用工程採購，項目主要有修復屋頂(含頂塔)、防水工程、更新地板及拆除非屬結構隔間，整案預估從工程發包到臺北市府文化局審查結案約需 20 個月，修復完畢依土銀需求規劃自用或辦理出租		



次要議題	ESG 藍圖工作項目	2023 年目標	2023 年執行成果	短期目標 (2024 年)	中長期目標 (2025-2027 年)	負責單位
	舉辦資產規劃、資產傳承、退休規劃、小資理財等說明會	12 場	100%	12 場	以每年至少 18 場次為目標	
	赴鄉鎮區市或校園辦理金融知識普及宣導活動	走入校園與社區辦理金融知識宣導共 5 場次	100%	走入校園與社區辦理金融知識宣導共 5 場次	以每年至少 7 場次為目標	
		參與各鄉鎮區市信託業務說明會及宣導活動共 6 場次	100%	參與各鄉鎮區市信託業務說明會及宣導活動共 6 場次	持續辦理，以每年 8 場為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
	推動自然資源保護計畫	參與自然資源保護活動至少 1 場	100%		辦理自然資源保護活動及安排環境保護相關講座各 1 場	
安排環境保護相關講座至少 2 場						
職場安全與健康	提供員工心理諮商服務，維護同仁身心健康	委請專責機構提供員工心理諮商服務	100%	委請專責機構提供員工心理諮商服務	持續提供員工心理諮商服務，維護同仁身心健康	
人權平等	配合政府鼓勵生育政策，保障同仁育嬰留職停薪權益	育嬰留職停薪復職率 $\geq 80\%$	100%	育嬰留職停薪復職率 $\geq 85\%$	育嬰留職停薪復職率 $\geq 85\%$	員工照護小組
	協助員工托育之友善措施並配合政府政策設立職場教保中心	持續辦理與多家具規模之托育團體洽簽托育契約	100%	此項目已完成，爰自 2024 目標中刪除		
		土銀臺中分行、臺南分行及羅東分行等 3 處職場互助教保服務中心設立完竣，並與非營利法人簽訂契約正式營運	100%			
廢棄物管理	統計國內全數營運據點之廢棄物及用水總量，並訂定短中長期減量目標	按月統計全行廢棄物總量，並訂定減量 1% 為目標	100%	國內全數據點廢棄物總量以年減 1% 為目標	持續辦理並逐年滾動調整減量目標	環境永續小組
		按月統計全行用水總量，並訂定減量 1% 為目標	100%	國內全數據點用水總量以年減 1% 為目標		



公司治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理
- 2.4 資訊安全

董事進修課程多元豐富

- 土銀董事、公司治理主管總進修時數達 176 小時，每位董事進修時數均高於法定時數。

外部公司治理評鑑成績優異

- 2023 年度公司治理評鑑分數 96.98 分（總分 100 分）。

落實防制洗錢與打擊資恐人員培訓

- 累計至 2023 年底共取得 43 張 CAMS 證照。

資訊安全執行成效優良

- 重大資安事件 0 次。
- 惡意電子郵件社交工程演練計畫，開啟率及點閱率皆低於財政部所規範的 0.4% 以下。

通過資訊安全系統複評

- 通過 ISO 22301:2019 營運持續管理制度複評驗證作業。
- 通過 BS 10012:2017 個人資料管理制度複評驗證作業。
- 通過 ISO 27001:2013 資訊安全管理制度複評驗證作業。



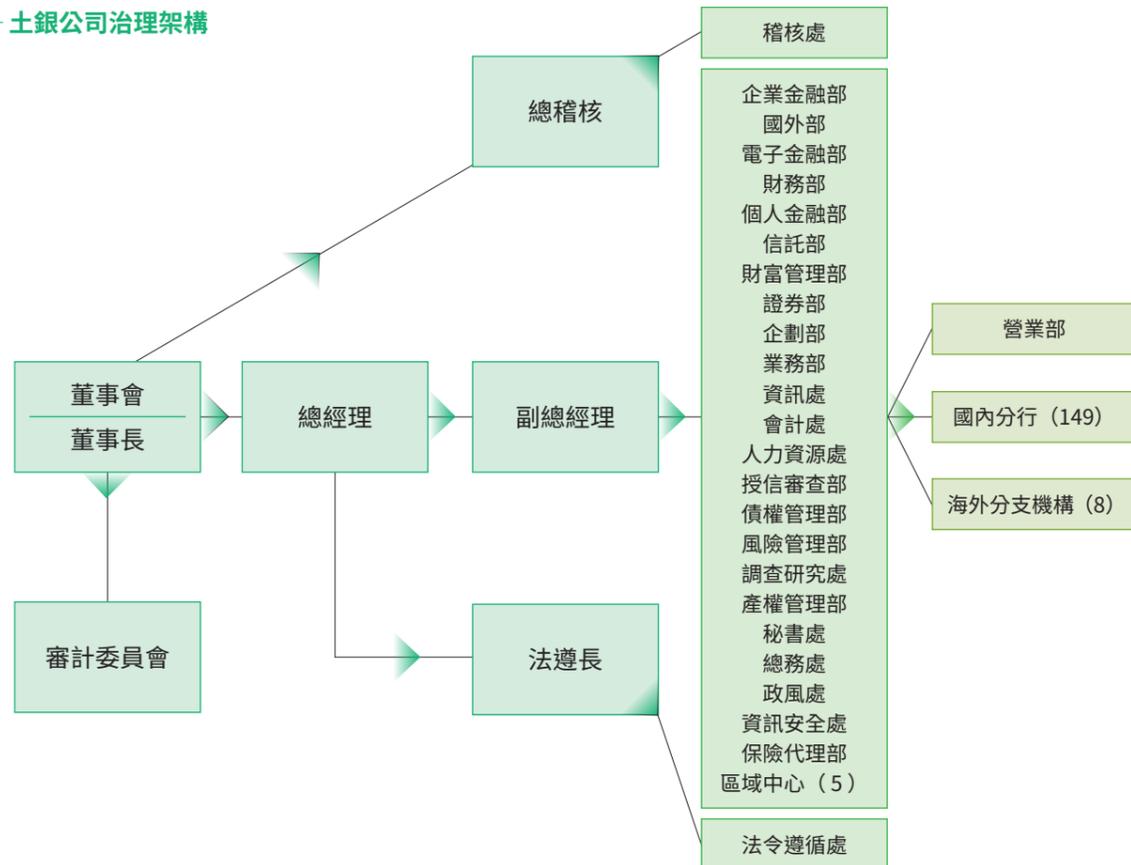
2.1 治理架構

土銀為強化董事會職能並兼顧董事會議事有效運作，建立了良好的公司治理及獨立董事制度，按照相關法令規定辦理公司治理相關作業。健全及有效的董事會運作，是公司治理的重要根基，土銀設立審計委員會協助董事會履行其監督職責；另設置公司治理主管，其具備於金融相關機構或公開發行公司從事法務、財務、法令遵循、內部稽核、股務或公司治理相關事務單位主管職務達三年以上之資格，以提供董事協助。

■ 土銀公司治理組織

土銀依據「銀行業公司治理實務守則」及相關法令制定「臺灣土地銀行股份有限公司公司治理實務守則」，透過該守則強化董事會職能、發揮審計委員會功能、尊重利害關係人權益並提升資訊透明度。

十 土銀公司治理架構



■ 董事會結構與運作

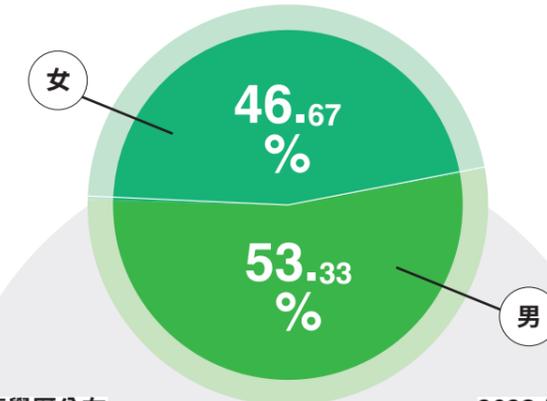
為明確規範董事會職權、決策程序及議事規則，土銀訂有完善之公司章程、董事會議事要點及獨立董事之職責範疇規則等法規，並建置完整的管理制度與監控機制，以發揮健全監督及強化管理之功能。土銀為公股銀行中第一家設立獨立董事席位者，並依據「銀行業公司治理實務守則」訂定土銀「獨立董事之職責範疇規則」；依據證券交易法、公開發行公司審計委員會行使職權辦法及土銀章程，訂定「審計委員會組織規程」，明定由土銀全體獨立董事組成，且人數不得少於三人，至少一人應具備會計或財務專長。

土銀董事會至少每三個月召開一次，2023 年土銀共召開 7 次董事會與 1 次臨時董事會，詳細資訊請參考土銀 2023 年年報。

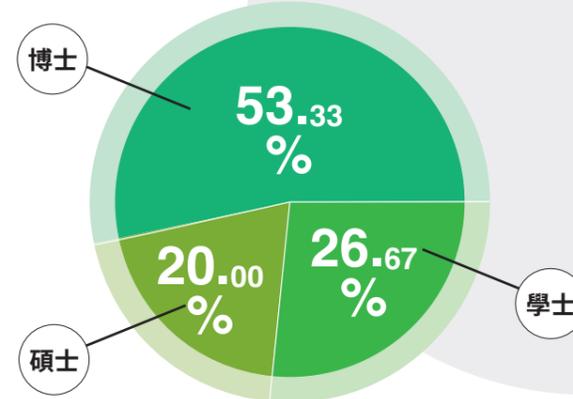


依據土銀公司治理實務守則，明定董事會成員組成應考量多元化。截至 2023 年底，土銀董事會設有 15 席董事，其中包括 3 席獨立董事、3 席勞工董事及 5 席常務董事；15 席董事中有 7 席女性董事，比率達 46.67%。

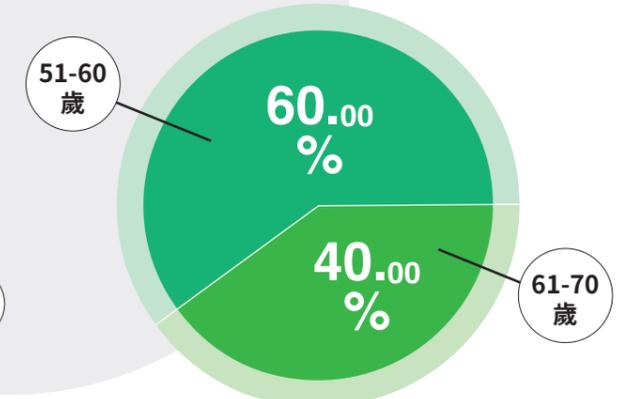
2023 年董事性別分佈



2023 年董事學歷分佈



2023 年董事年齡分佈



由於土銀係 100% 公股銀行，董事、獨立董事均由財政部指派。土銀董事之遴選資格請見「土銀重要管理人員資格條件表」，獨立董事之專業資格、持股、兼職限制、獨立性之認定、提名與選任方式及其他應遵行事項，按主管機關之相關規定辦理；勞工董事透過工會推派，並奉財政部同意指派後，由其在董事會中代表勞工利益。



審計委員會運作

為遵循金管會規定，土銀訂有「臺灣土地銀行股份有限公司審計委員會組織規程」，並於 2014 年成立審計委員會，由三位獨立董事組成，其主要職責包括監督財務報表之允當表達、內部控制之有效實施、存在或潛在風險之管控、相關法令及規則之遵循等。土銀審計委員會每季至少召開一次，2023 年審計委員會共開會 5 次，與 2 次臨時審計委員會議。

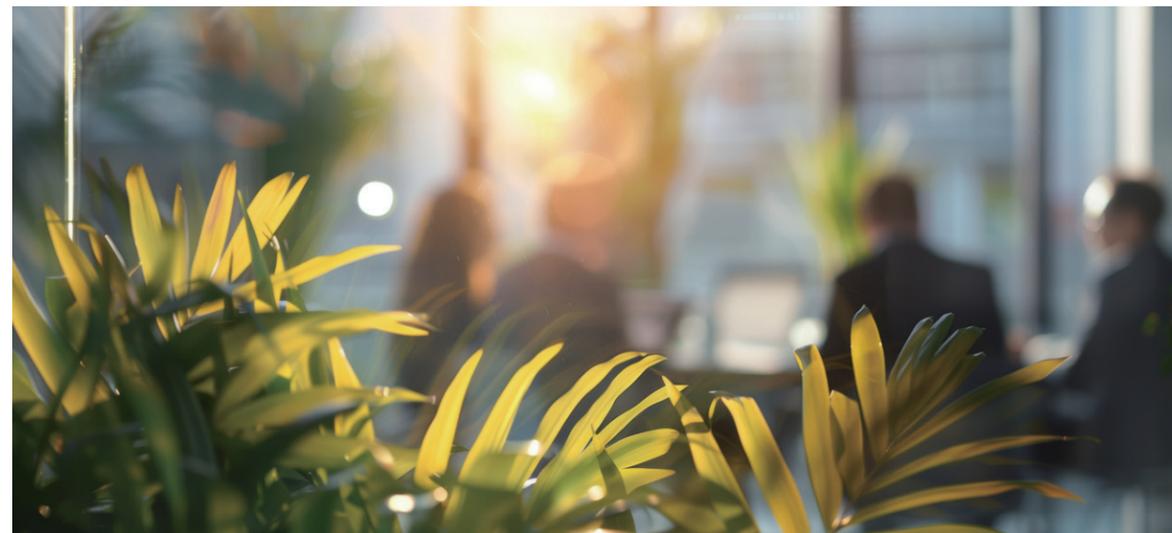
強化董事會職能及薪酬制度

為強化董事會運作，訂定土銀董事會議事要點，重大決策均提報董事會核議，並依據「財政部與所屬金融保險事業機構董(理)事會暨總經理權責劃分辦法」訂有分層負責明細表，明定各級主管之分層負責明細，及各層級人員對其授權範圍之決定事項，以明確權責。

土銀董事及高階經理人之績效考核及薪酬制度係依據「財政部所屬公股事業負責人績效評鑑實施要點」及「財政部派任公民營事業機構負責人經理人董監事管理要點」辦理，由財政部定期評鑑董事長、總經理對事業機構目標達成情形、政策配合等狀況。2024 上半年度「配合政府政策項目及達成目標計畫」包含七大項重點項目：青年安心成家購屋優惠貸款、六大核心戰略產業融資、都市更新融資、中小企業千億振興融資、台灣 Pay 行動支付業務、ESG 倡議平台執行方案、金控雙引擎與銀行雙翅膀方案 2.0，將永續作為納入董事長及總經理之績效評估項目中。

董事 2023 年進修情形

土銀每年定期安排董事進修課程，課程內容包含公司治理、洗錢防制、資訊安全、公平待客(含金融友善、身心障礙者權利公約等弱勢族群權利)、永續發展及氣候變遷等共 31 場教育訓練課程，其中 29 場的董事參與率達 100%，總進修時數達 176 小時，每位董事進修時數均高於法定時數。



董事利益迴避

土銀遵循「公職人員利益衝突迴避法」規定，依法辦理迴避作業。2023 年對利害關係議案迴避執行情形如下表所示，其餘利益衝突資訊，請參考土銀 2023 年年報。

日期 / 屆次	迴避董事姓名	議案內容	應利益迴避原因	參與表決情形
2023 年 1 月 6 日 第 7 屆第 12 次董事會	莊翠雲	討論第九案恆勁科技股份有限公司授信案	本案莊常務董事與借款人董事因涉及利害關係迴避	
	謝娟娟	討論第一案土銀擬向富邦綜合證券股份有限公司認購所持有之臺灣證券交易所股份有限公司股份案	本案法人代表利害關係人謝董事長娟因擔任借款戶法人董事迴避	
2023 年 11 月 10 日 第 7 屆第 18 次董事會	何英明 陳宗燦 陶春法 林信文	討論第十九案檢陳「臺灣土地銀行證券暨期貨交易輔助業務內部稽核作業 113 年度稽核計畫(草案)」暨討論第二十案檢陳「臺灣土地銀行風險導向內部稽核制度 113 年度稽核計畫(草案)」	何常務董事英明、勞工董事陳董事宗燦、勞工董事陶董事春法及勞工董事林董事信文因係經理部門迴避	迴避 未參與表決

公司治理評鑑

財政部於 2023 年度選定臺灣董事會績效協進會辦理土銀公司治理評鑑，評鑑依金融業之組織特性，以資訊透明度、經營階層運作、董監事職能、利害關係人權益與社會責任、永續發展的五個構面進行評鑑，評鑑指標項目共 56 題，2023 年公司治理評鑑分數 96.98 分(總分 100 分)。





2.2 誠信經營

土銀透過董事會督導制定推動誠信經營政策，並由政風處擔任誠信經營專責單位彙辦每年執行情形提報董事會。土銀遵循行政院訂頒「公務員廉政倫理規範」、「行政院及所屬機關（構）請託關說登錄查察作業要點」、財政部訂頒「財政部及所屬機關（構）請託關說登錄查察作業注意事項」，均依規定辦理登錄作業；亦積極配合主管機關辦理廉政法令宣導，以利全體行員確實遵循廉潔誠信的作業原則。2022 年土銀訂定「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」作為誠信經營主要政策及具體規範人員於執行業務時應注意之事項。

十 土銀誠信經營政策與規範

名稱	對象	目的
誠信經營守則	土銀董事、經理人及全體人員	為建立誠信經營之企業文化，訂定本守則作為遵循之政策。
誠信經營作業程序及行為指南	土銀董事、經理人及全體人員	規範土銀人員於執行業務時應注意之事項，落實誠信經營之作為。
董事與經理人道德行為準則	董事與經理人	引導董事與經理人之行為符合道德標準，並使利害關係人更加瞭解土銀之道德標準。
臺灣土地銀行不誠信行為風險評估注意事項	土銀董事、經理人及全體人員	確認內部風險機率及程度，於管控風險後計算全行風險等級，並提出、落實風險抵減計畫。
臺灣土地銀行檢舉制度實施要點	土銀董事、經理人及全體人員	建立多元檢舉方式，維護誠信經營。
員工生活道德規範注意事項	全體人員	確保員工執行職務時廉潔自持、重視誠信，保守公務機密、業務機密及客戶機密。

十 2023 年土銀誠信經營落實情形

落實項目	說明
不誠信行為風險評估	2023 年不誠信行為風險評估結果，整體剩餘風險為「中低風險」，未逾土銀不誠信行為風險設定之風險胃納目標。相關風險抵減計畫均已改善完成。
辦理專案清查項目	辦理「庫存現金（含 ATM）、帳務交易及傳票控管作業專案清查」，採無預警方式抽檢土銀 20 家營業單位有無遵照標準作業流程及相關內控作業規定執行業務，並彙整清查結果移請業管單位參處。
辦理專案稽核項目	辦理「金融消費者暨個人資料保護專案稽核」，採無預警方式抽檢土銀 20 家營業單位有無遵照標準作業流程及相關內控作業規定執行業務，並彙整稽核結果移請業管單位參處。

十 2023 年土銀受主管機關裁罰與改善措施

重大違規事件	改善措施	裁罰金額
金融監督管理委員會對於土銀 2022 年文山分行前行員挪用公款所涉缺失，認有違反銀行法第 45 條之 1 第 1 項規定，依同法第 129 條第 7 款規定，2023 年核處新臺幣 200 萬罰鍰。	1. 以系統控管相關作業流程 2. 修正相關作業控管機制 3. 相關作業納入自行查核 4. 以教育訓練加強宣導	新臺幣 200 萬元
金融監督管理委員會對於土銀圓通分行前行員挪用公款之重大偶發事件所涉缺失核有礙健全經營之虞，依銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定核予糾正。	1. 辦理專案查核 2. 修正相關作業控管機制 3. 以教育訓練加強宣導	無
金融監督管理委員會對於土銀誤將內部報表以電子郵件寄送予第三人之個人資料外洩事件，認有違反行為時個人資料保護法第 27 條第 1 項規定，爰依該法第 48 條規定，請於三個月內確實改正，另相關缺失核有礙健全經營之虞，併依銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定核予糾正。	1. 以系統控管相關作業流程 2. 修正相關作業控管機制 3. 以教育訓練加強宣導	無

* 重大違規事件定義：所稱「重大違反法令」，係指遭金融主管機關裁罰或糾正，且其處分內容涉有違反法令者；或經金融主管機關提列違反法令之檢查意見，而認有遭裁罰之虞者。

■ 防範貪腐

土銀設有政風處，每年進行機關廉政風險評估作業，進行風險評估的營運據點包含總行、國內各區域中心、國內各營業單位及海外分行，針對所提列廉政風險因子及人員預擬防制因應作為。2023 年土銀無高度廉政風險貪瀆事件發生。

土銀為貫徹廉能政策，設置廉政會報，由總經理擔任召集人，政風處為秘書單位，負責廉政計畫之規劃、執行與考核作業，每年定期召開會議。土銀依據「政風機構人員設置管理條例」設置檢舉信箱及電話，針對檢舉案件指派專人進行調查作業，並依據法務部「政風工作手冊」所訂之工作流程，辦理檢舉案件之蒐報查察。2023 年土銀有上級政風機構交查檢舉案 2 件，皆已澄清結案；另有匿名與民眾檢舉案 6 件，全數皆已澄清結案。土銀政風處並監辦公告金額以上之採購案，依據法務部「政風機構配合機關辦理採購應行注意事項」依法辦理貪瀆與不法事件之查察，並提供廉政倫理規範及利益衝突迴避相關資訊之諮詢服務。



政風檢舉管道

信箱 100900 臺北北門郵局第 1541 號信箱

專線電話 02-2371-4572

傳真 02-2331-0902

電子郵件 lbged@landbank.com.tw



十 廉政宣導成果

口頭宣導

於 2023 年度「新進行員職前講習」及「信託業管理人員在職訓練班」等 10 班別，派員講授「公務員廉政倫理規範」，參訓人員共計 684 人。

畫面宣導

1. 於農曆春節、端午節、中秋節函請土銀各單位加強宣導「公務員廉政倫理規範」，並請土銀各營業單位利用跑馬燈或張貼公告向洽公民眾宣導「公務員廉政倫理規範」短語。
2. 持續於「土銀行訊」刊載「廉政小故事」計 12 篇。
3. 函發內政部警政署「165 全民防詐騙專區」案例計 12 篇及編撰去識別化防制金融犯罪案例等法紀宣導 7 篇。

活動宣導

1. 結合公益團體舉辦校園反毒活動，辦理 2 場校園廉潔誠信宣導。
2. 藉公益團體舉辦慈善公演之際，於埔里基督教醫院辦理反賄選、反詐騙與反貪腐宣導活動。
3. 結合「2023 年青少年羽球夏令營」公益活動辦理廉政宣導，並因應「2024 年總統、副總統與立法委員選舉」加入反賄選宣導。
4. 舉行「金融從業人員舞弊態樣及相關刑事責任分析」，邀請臺灣高等檢察署卓檢察官俊忠擔任主講人。
5. 利用土銀舉辦健行活動之際，結合辦理廉政宣導相關活動，深化大眾「反貪腐」、「反賄選」及「廉能誠信」等信念。

■ 法規遵循

土銀訂定法令遵循制度實施要點，由董事及高階管理人員以身作則，將法令遵循內化成組織文化的一環，成為所有行員的共同責任。

依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 32 條及第 34 條之 1 規定，法令遵循處每半年向審計委員會及董事會提出法令遵循事項報告，包含針對全行境內外營運情形，提出法令遵循風險管理之弱點事項及督導改善計畫等事項。

為確保土銀各項作業及管理規章均符合相關法令，法令遵循處每週蒐集新（修）訂之法規、相關主管機關暨同業公會發布之解釋函令及主管機關裁罰、糾正案例，編製法規新訊，公告於法遵系統，以隨時掌握外部法令的內容及相關異動，並督導各業務主管單位即時配合增修訂相關作業規章，以避免法令遵循風險。2023 年土銀採購並建置「CRA 法令遵循管理系統」以及「法務暨法遵作業管理系統」。前者透過分析所導入文件資料進而產生 AI 模型，並進行相關變動外部法令與土銀內部業務規章交叉條對條比對與演算，由 AI 模型產生具有條對條相關性的比對及分析結果，大幅減少外規異動之作業程序；後者則能降低法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐的相關作業成本，並透過作業電子化以達到節能減碳目的。

檢舉制度

土銀業訂定「臺灣土地銀行檢舉制度實施要點」，為鼓勵舉發不法並落實企業誠信治理，土銀提供檢舉管道，包括設置郵政信箱、專線電話及電子郵件信箱等受理案件，且對於檢舉人之身分資料有完善保護，不洩漏足以識別檢舉人身分之資訊；檢舉案件調查過程中有利益衝突者皆應迴避；另土銀不得因檢舉人所檢舉案件對檢舉人予以解雇、解任、降調及減薪、損害其所依法令、契約或習慣上所應享有之權益或其他不利處分。2023 年土銀受理 3 件案件，惟均非屬「臺灣土地銀行檢舉制度實施要點」第 3 條所規定之檢舉案件類型。



吹哨者檢舉管道

書面 100933 臺北南陽郵局第 234 號信箱

專線電話 (02) 2348-3780

電子郵件 LBCCompliance@landbank.com.tw

親至土銀 總行法令遵循處（臺北市中正區館前路 46 號 8 樓）

■ 防制洗錢及打擊資恐

十 管理制度架構

管理制度	執行方式
成立委員會及專案小組	1. 土銀成立「防制洗錢及打擊資恐推動委員會」，下設防制洗錢及打擊資恐推動小組，由委員會負責協調及督導各小組成員就所轄業務及資訊系統應落實防制洗錢及打擊資恐相關規範。 2. 由董事會指派法遵長擔任防制洗錢及打擊資恐專責主管。
定期向董事會報告作業執行情形	防制洗錢及打擊資恐管理政策及注意事項之訂定及修正，提請董事會核議，以利董事會積極支持及瞭解防制洗錢及打擊資恐之工作內容，並於每半年向審計委員會及董事會報告防制洗錢及打擊資恐執行情形。
海外分行每月向總行陳報執行情形	各海外分行需每月向總行陳報法令遵循、防制洗錢及當地法規變動等情形，並每半年提交法令遵循報告；另土銀自 2019 年起對海外分行法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐執行分級管理，對於管理等級高或個案經認有加強管理需要之分行，得每年至少辦理一次法令遵循實地訪查測試。2023 年總行分別派員赴各海外分行就法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐作業進行實地訪查。
揭露防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書	於每會計年度終了後三個月內將聲明書內容揭露於土銀網站，並於金融監督管理委員會指定網站辦理公告申報。

十 防制洗錢管理機制與流程

機制與流程	內容說明
(一) 公司治理	1. 設置獨立之防制洗錢及打擊資恐專責單位，並由董事會指派法遵長擔任專責主管。 2. 法遵長每半年向審計委員會及董事會報告防制洗錢及打擊資恐執行情形。 3. 設立跨部門之防制洗錢及打擊資恐推動委員會及推動小組。 4. 每年度訂定防制洗錢及打擊資恐計畫，並經董事會通過。
(二) 政策及程序	訂定防制洗錢及打擊資恐管理政策與注意事項，經董事會通過，並據以訂定相關作業程序。
(三) 風險評估	建置防制洗錢及資恐風險評估架構及制訂風險評估方法論；辦理全面性防制洗錢及資恐風險評估作業並提報風險管理委員會及董事會。
(四) 認識客戶及盡職調查	妥善執行確認客戶身分、辦理客戶審查、辨識實質受益人及對於高風險等級以上客戶辦理強化審查措施等。
(五) 記錄保存	保存交易紀錄至少 5 年、保存確認客戶身分及客戶審查資料至與客戶業務關係結束或臨時性交易結束後至少 5 年。
(六) 交易監控與申報	1. 依據風險為基礎方法，建立帳戶及交易監控程序，包括監控型態、參數設定、金額門檻等。 2. 經土銀內部發現並確認為疑似洗錢或資恐之交易，均依規在法遵長核定後兩個營業日內向法務部調查局辦理申報。
(七) 教育訓練	1. 董事、審計委員會獨立董事、總經理、法令遵循人員、內部稽核人員及業務人員，依其業務性質，每年安排適當內容及時數之防制洗錢及打擊資恐教育訓練。 2. 防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員及營業單位督導主管均具備法規要求之資格條件並每年接受法定時數之教育訓練。



防制洗錢及打擊資恐教育訓練施行成果

土銀積極培育防制洗錢及打擊資恐專業人才，並鼓勵員工取得國內與國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照，累計至 2023 年底共 43 人取得國際公認反洗錢師認證資格 (CAMS)，及 736 張防制洗錢與打擊資恐專業人員證照；另為讓全體行員瞭解防制洗錢及打擊資恐法令規定暨內部作業規範，降低作業風險及法遵風險，持續配合總行各單位於各項業務訓練班辦理防制洗錢及打擊資恐相關課程，針對不同對象辦理相關教育訓練。

2023 年專責人員職前及在職訓練班

教育課程	調訓對象	參與人數 (人)	參與總時數 (小時)
法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員職前訓練研習班	法令遵循主管、人員及經單位主管推薦具有擔任副主管潛力之 11 職等或 12 職等襄理或科長	第一梯次 47 人 第二梯次 31 人	42
法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員在職訓練研習班	法令遵循主管及人員	第一梯次 108 人 第二梯次 99 人 第三梯次 97 人	15

2023 年土銀對國內各單位員工教育訓練及宣導

教育課程	參與人數 (次) 及辦理場數	參與時數 (小時)
法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐作業訓練班	147/1	7
防制洗錢及打擊資恐視訊教育訓練	2,087/6	9.5
AML/CFT 數位影音學習課程 (數位教學系統線上學習)	5,147/1	2
防範貿易金融制裁及洗錢風險之實務作法	331/3	3
合計	上課總人次為 7,712 人，總人均參與時數為 4.17 小時	

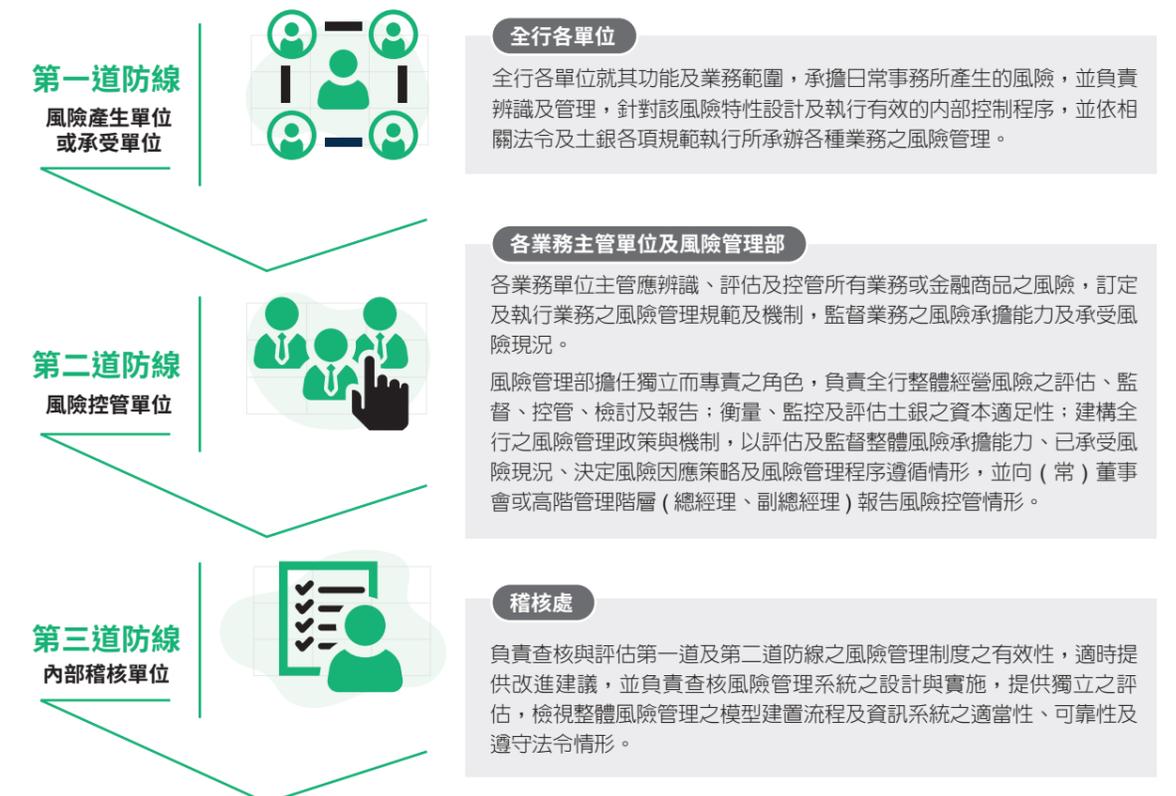
2.3 風險管理

土銀風險管理

土銀風險管理組織架構係依三道防線方式界定各單位風險管理職掌。董事會為土銀風險管理之最高決策層級，風險管理委員會由董事長兼任召集人、總經理兼任副召集人，委員由副總經理、法遵長及召集人指定之有關部處主管兼任。土銀風險管理係採主動監督及預防管理，風險管理委員會每兩個月舉行 1 次，必要時得隨時召開會議。審議全行風險監控報告、風險控管相關議案；各項風險於定期及動態風險監控作業中如發現有超過風險胃納或限額，立即陳報並由業務主管單位採取適當措施，將風險控制在可承受範圍之內。

土銀風險管理部定期製作風險監控報告，定期將風險監控報告提報風險管理委員會，另每月將銀行簿利率風險及流動性風險報告提報資產負債管理委員會，前開報告除每年 6 月及 12 月向董事會報告外，其餘得向常務董事會提出。

土銀風險管理三道防線





土銀風險管理機制之原則

1. 依業務規模、信用風險、市場風險與作業風險概況及未來營運趨勢，監控、評估資本適足性。
2. 建立衡量及監控銀行簿利率風險及流動性部位之管理機制，以控管銀行簿利率風險及流動性風險。
3. 考量整體暴險、自有資本及負債特性進行各項資產配置，建立各項業務之風險管理機制及各類風險指標之自評說明。
4. 建立銀行資產品質及分類之評估方法，計算及控管大額暴險，並定期檢視，覈實提列備抵損失。
5. 對銀行業務或交易、資訊交互運用等建立資訊安全防護機制及緊急應變計畫。



2023 年風險管理執行情形

2023 年共召開 6 次風險管理會議，會議內容包括信用風險、市場風險、作業風險、資本適足性評估、銀行簿利率風險、流動性風險、洗錢及資恐風險、資安風險及氣候風險資訊等，傳達風險衡量、監督與控制等資訊，以協助風險管理決策。

土銀為強化風險管理，建立壓力測試機制，特訂定「臺灣土地銀行壓力測試管理要點」，壓力測試之範圍包括信用風險、市場風險、流動性風險及銀行簿利率風險等單項或多項風險。



2023 年壓力測試結果

1. 2023 年辦理全行壓力測試，測試結果均符合金管會所定資本適足標準。
2. 每年辦理流動性風險壓力測試，結果顯示 30 天內新臺幣及美元流動性缺口合計為正缺口，流動性風險尚屬可控。
3. 按月辦理市場風險壓力測試，土銀各類資本適足率於加壓後尚維持金管會所定之法定標準以上。

十 新興風險管控機制與成效

風險項目	風險描述	風險管理措施 / 機制說明	2023 年風險管理目標	2023 年風險管理成效	2024 年風險管理目標
資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> 金融科技大量運用 (線上開戶等業務申請平台及新興支付工具)，考驗資訊安全防護能力。 內部員工資安意識不足及外部駭客攻擊等資安事件造成損失。 	依三道防線建置資訊安全風險管理架構： 第一道防線：各單位依資安規範辦理資安事務。 第二道防線：資訊安全處規劃、監控及執行資安管理作業。 第三道防線：稽核處查核資訊安全相關防護及控制措施之有效性。	<ul style="list-style-type: none"> 重大資安事件：0 次。 惡意電子郵件社交工程演練計畫：點閱率與開啟率低於財政部規定 0.4% 以下。 	✓ 已達成 <ul style="list-style-type: none"> 重大資安事件發生次數 0 次。 2023 年每月辦理之社交工程演練測試，惡意郵件開啟率及點閱率均低於財政部規定 0.4% 以下。 	<ul style="list-style-type: none"> 重大資安事件：0 次。 惡意電子郵件社交工程演練計畫：點閱率與開啟率低於財政部規定 0.4% 以下。
防制洗錢及打擊資恐	<ul style="list-style-type: none"> 若未依程序辦理防制洗錢及打擊資恐作業，會遭受重大裁罰影響公司形象及業務推展。 防制洗錢暨打擊資恐 (AML) 規範致公司成本大幅提升。 	訂定防制洗錢及打擊資恐管理政策與注意事項；經董事會通過，並訂定相關作業程序，以利各營業單位落實遵循。	<ul style="list-style-type: none"> 落實遵循防制洗錢及打擊資恐 - 強化 AML/CFT 系統功能。 	✓ 已達成 <ul style="list-style-type: none"> 2023 年 10 月 27 日完成正式環境應用軟體上線作業，並就本案需求確認功能運作正常。 	規劃辦理 AML/CFT 系統功能升級採購案，以優化名單檢核、客戶風險評估及交易監控等系統功能。
氣候變遷	<ul style="list-style-type: none"> 極端氣候對公司營運據點造成衝擊或營運中斷。 極端氣候導致受災戶無力償還借款或擔保品貶損，致公司產生損失。 	成立氣候變遷管理小組；盤點實體風險 (淹水) 及轉型風險 (高碳排產業) 暴險情形。	<ul style="list-style-type: none"> 研議訂定適當的關鍵指標及氣候相關目標。 辦理氣候情境分析作業。 辦理前一年度氣候相關財務揭露 (TCFD)。 	✓ 已達成 <ul style="list-style-type: none"> 參考環境部、歐盟碳邊境調整機制 (CBAM)、歐盟碳交易體系 (ETS) 之高碳排產業與委外顧問提供之淹水資料，及計算土銀授信及投資組合財務碳排資訊，完成土銀「氣候風險資訊報告」。 依銀行公會「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃」，完成土銀「氣候變遷情境分析報告」。 	持續辦理「氣候風險資訊報告」、「氣候變遷情境分析」報告案及 TCFD 報告第三方驗證事宜，並視 TCFD 發展情形，持續推動土銀相關管理措施。



■ 內部稽核與內部控制制度

土銀內部控制制度

土銀依循相關法令設計並建立內部控制制度，並出具「臺灣土地銀行股份有限公司內部控制制度聲明書」。土銀業建立內部控制三道防線架構，明確釐清三道防線之權責範圍，以利各單位瞭解其於土銀整體風險及控制架構所扮演之角色功能。土銀負責人（董事）均定期與內部稽核人員就內部控制制度缺失檢討座談並作成紀錄，並將該座談會議紀錄提董事會報告。

土銀內部稽核單位

土銀內部稽核單位隸屬於董事會，依據「臺灣土地銀行內部稽核制度」及「臺灣土地銀行風險導向內部稽核制度作業準則」執行稽核業務，應至少每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務。土銀內部稽核單位架構如下：



2023 年內部稽核人員執行教育訓練成效

土銀稽核人員積極參與內部與外部的教育訓練，2023 年共參與 35 場，訓練涵蓋多樣主題，包含稽核業務、法規遵循、資安與金融科技等內容，全體參與時數達 3,785.9 小時，平均每位稽核處人員的上課時數為 53.32 小時

稽核教育訓練類別	教育訓練場數	教育訓練總時數
稽核業務	11	3,126
法規遵循	5	303
資安與金融科技	14	103.7
永續金融	1	7.2
其他	4	246
總計	35	3,785.9

內部稽核與審計委員會之溝通機制

土銀稽核主管與獨立董事擁有獨立之溝通機制，董事會議暨審計委員會會議，內部稽核主管均列席備詢，內部稽核每半年會與董事會及審計委員會報告稽核業務。

十 內部稽核之年度成效

內部稽核項目	稽核次數	2023 年內部稽核結果	後續追蹤及改善	2024 年之稽核目標
一般業務查核	年度計畫查核 119 行次。	實際查核 119 行次，執行率 100.00%。	所提列查核意見 1,677 項，將於 2024 年度辦理一般查核或專案查核時，列入查核項目辦理追蹤覆查至改善為止。	落實依土銀年度稽核計畫及金管會「銀行稽核工作考核要點」執行各項稽核業務。
專案查核	年度計畫查核 212 行次（含總分行 141 行次，證券期貨 38 行次，全權委託 12 行次及非例行性專案查核 21 行次）。	實際查核 223 行次，執行率 105.19%。	計提列查核意見 948 項，將於 2024 年度辦理一般查核或專案查核時，列入查核項目辦理追蹤覆查至改善為止。	
自行查核督導作業	各單位辦理一般自行查核 348 行次，專案自行查核 1,322 行次，共計 1,670 行次。	查核次數符合主管機關規定。	無	無

■ 營運持續管理制度 (BCMS)

土銀已建置營運持續管理制度 (BCMS) 並獲得 BSI 驗證通過取得 ISO 22301:2012 證書，該證書每年皆通過複評及每三年進行重審；同時也完成 ISO 22301:2019 營運持續管理制度的新版國際標準之轉版認證，並於 2023 年度通過複評驗證作業，以降低營運中斷發生可能性與損害，避免因資訊系統異常造成客戶損失，提升土銀持續營運水準。

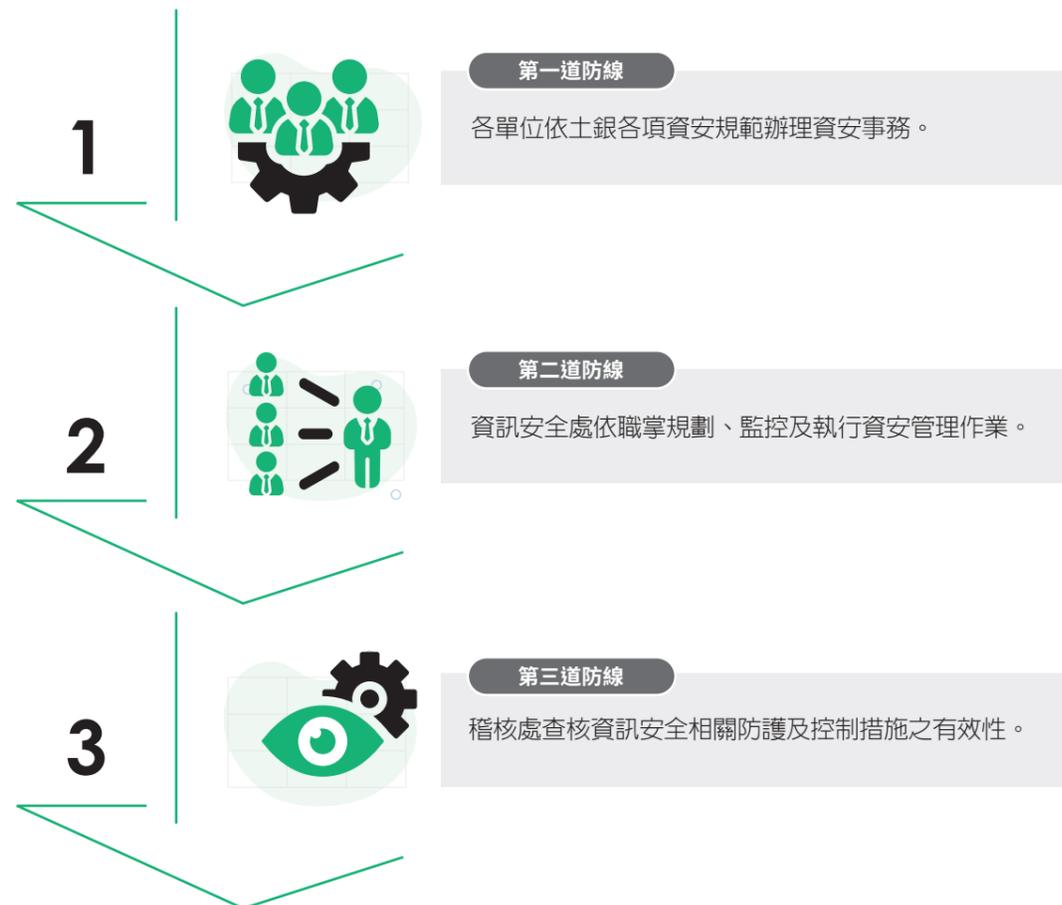




2.4 資訊安全

資通安全管理政策

為保障資訊安全管理及土銀業務永續運作，確保資訊資產之機密性、完整性及可用性受到妥善保護，防範土銀營運受到資安事件衝擊，土銀以三道防線建立安全可靠之資訊作業環境。另為確實遵守及落實主管機關所定之相關個人資料保護法規，致力執行個人資料檔案安全維護之監督及管理，以保障客戶隱私。



土銀已建置資訊安全管理制度 (ISMS) 與個人資料管理制度 (PIMS)，皆獲得 BSI 驗證通過且分別取得 ISO/IEC 27001:2005 資訊安全管理制度標準證書、BS 10012:2009 個人資料管理制度標準證書，兩證書每年皆通過複評及每三年進行重審。同時也完成 ISO 27001:2013 資訊安全管理制度與 BS 10012:2017 個人資料管理制度的新版國際標準之轉版認證，上述兩項認證皆於 2023 年度通過複評驗證作業。



資訊安全治理架構

土銀為有效推行資通安全工作，設置資通安全推動小組，由資訊安全長擔任召集人，總行各單位主管擔任小組成員，每半年至少召開一次會議。土銀 2023 年已採購「資訊安全顧問服務案」，並於合約中明定顧問應依土銀通知參與資安相關議題之高階會議 (如董事會、常董會) 備詢，增納資安專業人士參與董事會運作。另訂定「資通安全政策」，其核決層級為董事會，每年至少評估一次。2023 年資訊安全聯繫會議已召開 7 次，資通安全推動小組已召開 3 次。





此外，土銀遵循資通安全管理法、金融監督管理委員會所管特定非公務機關資通安全管理作業辦法，以及行政院 2023 年核定土銀為資通安全責任等級 B 級之特定非公務機關等相關規定，訂定資通安全維護計畫，並設定資通安全量化型目標及質化型目標，定期檢討目標之適切性。

十 資通安全目標

量化型目標		
1. 資通安全政策：資通安全政策適用範圍之相關管理規範每年至少檢視 1 次，以確保管理規範已適當涵蓋適用範圍。		
2. 資通安全系統：	3. 資通安全訓練 / 演練：	
1) 電腦中心主機系統可用性達 99.989% 以上。(無預警中斷時數 / 總運作時數 ≤ 0.011%)	1) 全行人員接受資通安全教育訓練應達規定時數。	
2) 核心資通系統每年無預警服務中斷不超過最大可容忍中斷時間。	2) 社交工程演練之惡意郵件點閱率與惡意郵件開啟率各 0.3% 以下。(財政部規定為 0.4%，土銀為加強社交工程防範意識，另訂為 0.3%，以加強控制)	
3) 核心資通系統主機弱點掃描的結果，經評估為高風險之弱點項目，逾期修補每年 0 次；如無法完成修補作業，應採取補償性控制措施。	4. 資通安全事件：知悉資安事件發生，能於規定的時間完成通報、應變及復原作業。	
4) 核心資通系統應用程式原始碼檢測高、中風險漏洞及低風險重大影響漏洞例外上線，每年 0 次。	5. 全部核心資通系統每年辦理一次業務持續運作演練。	
質化型目標		
1. 資通系統之機密性、完整性及可用性。	2. 達成資通安全責任等級 B 級之特定非公務機關要求。	3. 提升人員資安防護意識。

十 資通安全教育訓練

資通安全教育訓練目標			2023 年實際實施情形
實施對象	課程	規定課程頻率	完訓率
資安專責人員	• 資通安全專業課程訓練 • 資通安全職能訓練	15 小時 / 每年	100%
資訊人員	資通安全專業課程訓練或資通安全職能訓練	3 小時 / 每 2 年	
	資通安全通識教育訓練	3 小時 / 每年	
一般使用者與主管	資通安全通識教育訓練	3 小時 / 每年	
資安處、總行與各海外分行	可存取土銀內部網路之廠商人員電子郵件社交工程教育訓練	每年至少一次	

資訊安全成效

- 2023 年度資安專責人員 18 名。
- 2023 年度資安經費新臺幣 2.07 億元，占資訊預算 13.43%。用於部署資通安全防護設備、建立資安監控機制與系統，與辦理電腦系統資訊安全、資訊安全整體執行情形評估。
- 2023 年度金管會資通安全稽核計畫報告指出土銀法遵符合情形優於法規共計 7 項，待改善項目共計 5 項，稽核結果良好。
- 依據「金融資安治理成熟度評估手冊」辦理 2023 年金融資安治理成熟度評估，固有風險等級經計算為「一般」，對應網路安全成熟度各領域應最少達成「發展中」之要求。
- 2023 年網路安全成熟度五大控制領域成熟度評估結果均達成「中等」問項，其中三大控制領域(「網路風險管理與監督」、「威脅情資管理與合作」及「委外及依賴關係管理»)已精進至「進階」要求。
- 土銀已建置異地備援中心，並每年辦理核心帳務主機、信用卡暨信託業務主機、外部網路及相關網路防護設備切換至異地之備援演練，並以個人網路銀行、企業網路銀行、ATM 等系統驗證對外金融服務之有效性，以確保異地備援主機切操作業之正確性。土銀於 2023 年 5 月 6 日實施異地備援演練，演練結果符合土銀「資通安全事件通報及應變管理程序」規定。
- 主動辦理紅藍隊資安攻防演練，完成「由雲端對土銀所有外部服務之無預警非侵入式演練」及「資安防護產品功能項目驗證」二次演練，提升土銀資安防護能量。
- 依金管會「金融資安行動方案 2.0」之構面三(精實金融韌性)表定進度為 2025 年，提前於 2023 年完成數位鑑識演練，以驗檢資安防護有效性，精進土銀電腦之營運持續能力。
- 全行員工取得資安防護證照之情形請見下表：

資安防護證照	取得證照數 (截至 2023 年底)
Cisco Certified Network Associate, CCNA	15
Certificated Ethical Hacker, CEH	9
Computer Hacking Forensic Investigator, CHFI	2
ISO 27001 資訊安全管理系統主導稽核員	61
ISO 22301 營運持續管理主導稽核員認證	22



3

永續金融

- 3.1 永續授信
- 3.2 永續投資
- 3.3 永續商品

積極推動永續金融服務

- 榮獲金管會辦理六大核心戰略產業放款優等獎。
- 2023 年度續辦建築綠色融資，截至 2023 年底累計融資餘額 165 億元。
- 2023 年 3 月推出綠建築房貸，截至 2023 年底累計融資餘額 4.83 億元。

責任授信

- 2023 年度企業授信 ESG 檢核表審查總案件數 7,015 件。

主辦 ESG 聯貸案

- 2023 年度 ESG 聯貸案主辦總案件 9 件。

太陽光電融資餘額大幅成長

- 2023 年度太陽光電融資餘額成長 53.41 %。

離岸風電融資餘額大幅成長

- 2023 年度離岸風電融資餘額成長 52.59 %。

危老建物重建融資額度大幅成長

- 2023 年度危老建物重建核准授信總額度成長 34.38%。

發行可持續發展債券

- 2023 年底可持續發展債券發行餘額 35 億元。

發行永續信用卡

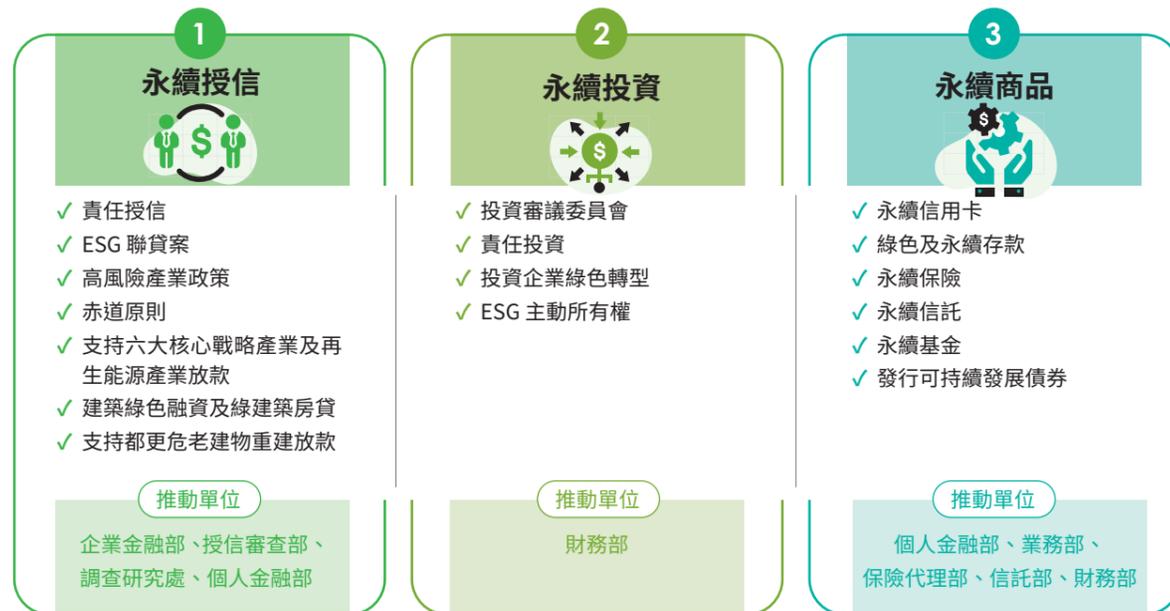
- 截至 2023 年底發行之「麟洋卡」已提撥消費回饋金新臺幣 2,601,488 元，以推廣國內羽球運動發展。

推出綠色及永續新臺幣定期存款

- 累計至 2023 年底綠色及永續存款募集金額 45 億元。



土銀以「追求永續發展，邁向優質金融機構」為願景，期許建構一個永續的金融環境。2024 年 3 月 19 日土銀總經理何英明出席「2050 淨零城市展」開幕典禮，展示土銀近年參與財政部公股金融機構 ESG 倡議平臺之推動成果，推廣綠色金融。土銀之永續金融作為可歸納為三大面向：



「2050 淨零城市展」開幕典禮

3.1 永續授信

■ 責任授信

土銀為落實責任授信，發揮金融影響力，貫徹永續精神，積極建構 ESG 徵授信流程，分別就「環境保護」、「社會責任」及「公司治理」等面向說明如下：

環境保護	社會責任	公司治理
<ul style="list-style-type: none"> • 辦理企業徵信作業時，須查詢環境部網站，並揭露授信企業是否有遭列管具環境汙染之情況。 • 如辦理不動產估價，土銀建置之不動產估價系統揭露擔保品之「土壤液化潛勢情況」、鄰近「活動斷層」；另於土銀徵授信系統新增「淹水潛勢」資訊揭露，供授信作業參考。 • 針對上市、上櫃公司之徵信報告訂定「淨零排放」專區，並於徵信報告揭露企業溫室氣體排放、溫室氣體管理之策略等內容，供授信部門參考。 	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理企業授信案件時，須揭露授信戶是否有積欠工資墊償基金提撥情形、勞資糾紛、產品安全問題及其他違反企業社會責任事件，致被主管機關處分之情事。 	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理企業授信案件時，檢視企業授信戶之公司治理，並揭露公司主要負責人之學經歷、專長技術及其董監事、主要股東持股情形，同時檢視企業進銷貨廠商交易是否合理；另外，揭露授信戶重大經濟事件或媒體負面報導及其因應措施。

土銀於 2022 年 1 月正式實施「企業授信戶 ESG 檢核表」，以檢核個別授信戶企業 ESG 履踐程度執行實績。前開檢核項目逾 30 項，依適用範圍可區分為 E (環境)、S (社會)、G (公司治理) 等三大面向，除參考國際永續性報告編製標準 GRI 準則、標竿企業與金融同業作法及赤道原則精神訂定外，也將營運活動之用电量、碳排放量、使用再生能源發電量及環境相關裁罰等納入。土銀於 2023 年 11 月正式啟用「TESG 永續發展指標」資料庫，進一步蒐集公開發行公司之企業客戶 ESG 執行情形，以精進土銀 ESG 檢核表作業執行效率。

土銀授信審核機制依營運規模大小設定不同之達標門檻，就企業經濟活動達成永續之情形與企業進行議合，並針對企業 ESG 落實情形表現良好者提供利率減碼之優惠，ESG 落實情形不佳者給予利率加碼措施。檢核表單由營業單位徵信部門填具，再由授信部門審酌企業實際執行情形，納入授信條件核貸之參考依據。利用利率加減碼對企業之資金成本影響，督促企業積極改善自身 ESG 條件，以期未來持續獲得優惠利率資金，產生企業永續發展誘因，發揮土銀的金融影響力。2023 年企業授信 ESG 檢核表審查總案件數 7,015 件。

此外，土銀積極推動責任授信與 ESG 檢核表相關教育訓練，建立全行相關業務單位責任授信之理念。

十 責任授信與 ESG 檢核表相關教育訓練

課程名稱	課程內容	實施對象	參與人數	參與時數
土銀 ESG 檢核表簡介	永續授信簡介、ESG 評核項目填寫說明	徵授信同仁	135	1



ESG 聯貸案

2023 年土銀以具體行動響應政府根留臺灣企業加速投資行動方案，將永續發展概念納入聯貸條件，以持續引導及支持企業發展並兼顧低碳轉型，驅動正向循環的永續金融生態圈，促進金融、企業與社會環境共生共榮。2023 年 ESG 聯貸案主辦 9 件，核准金額為新臺幣 122.56 億元；參貸 37 件，核准金額為新臺幣 276.08 億元。

ESG 聯貸案案例 力挺循環經濟 - 金兆銘科技

土銀 2023 年 12 月 13 日簽署金兆銘科技股份有限公司 7 年期總金額新臺幣 15.82 億元聯貸案授信合約，本案由土銀擔任統籌主辦銀行，協助金兆銘科技與新竹科學園區共構循環經濟製程，在公、民營銀行攜手支持下，本案超額認購比率達 131%。本案資金用途為企業建置新竹科學園區「淨零廢研發製造中心」之興建廠房、購置機器設備及充實週轉金，期盼本次運用「淨零廢研發製造中心」協助高科技事業達到化學品使用減量並提高經濟價值，同時減少化石燃料使用量，真正落實區域韌性供應鏈循環經濟，以期大地回歸春耕、夏耘、秋收、冬藏，永續善循環。

ESG 聯貸案案例 力挺偏鄉醫院 - 義大醫療

土銀 2023 年 12 月 27 日簽署義大醫療財團法人 15 年期總金額新臺幣 63.32 億元聯貸案授信合約，本案由土銀擔任統籌主辦銀行，協助義大投資興建「屏東義大醫院」，降低偏鄉居民跨區就醫風險，在各行庫銀行攜手支持下，本案超額認購比率達 159%。

本案資金用途為支應「屏東義大醫院」投資興建計畫所需之購地、興建醫療院所及購置機器設備等相關成本，期盼將有效引導資金投入偏鄉醫療設施，協助我國發展因地制宜的照護網絡，讓偏鄉居民健康沒距離。



十 企金綠色授信、永續績效連結授信金額分別占企金總放款餘額之比率 (截至 2023 年底)

項目	綠色授信	永續績效連結授信
授信餘額 (新臺幣億元)	918	379
占企金總放款餘額之比率 (%)	7.80%	3.22%

註：「企金綠色授信」係其資金用途須為綠色支出，包括太陽能電池、離岸風電、太陽光電及其他再生能源等與環境 (E) 面向相關融資；「永續績效連結授信」係指於聯貸契約約定授信戶達成所訂 ESG 面向之永續績效目標則給予利率減碼等優惠措施。

十 個金綠色授信金額與占個金總放款餘額之比率 (截至 2023 年底)

項目	個金綠色授信
授信餘額 (新臺幣億元)	4.56
占個金總放款餘額之比率 (%)	0.04%

註：「個金綠色授信」係其資金用於綠能、節能、循環經濟等相關貸款，包含綠色建築房貸，授信戶購買內政部認可符合銀級以上「綠建築標章」或「候選綠建築證書」之建築物，即給予開辦費酌減或利率減碼等優惠措施。

土銀高風險產業政策

為落實 ESG 精神，國際金融潮流日趨重視對於高風險產業之投資貸放政策。在社會面，土銀禁止新增承作軍火、武器仲介、菸草、色情等爭議性產業及違反洗錢防制法、資恐防制法等爭議性對象之授信案件，已承作之案件屆期清償後不再續借，並落實貸後管理；在環境面則關注高汙染、高耗能產業對環境之風險或衝擊。2023 年土銀訂定「112 年度各行業別 (含高汙染 / 耗能產業) 授信風險承擔限制比率表」，針對石油及天然氣礦業等 23 項產業別列入限額控管，按日監控並定期檢討，藉此完善土銀 ESG 審核機制。

赤道原則

我國金管會於 2020 年 8 月推動「綠色金融行動方案 2.0」，鼓勵金融機構簽署遵循赤道原則 (EPs)。土銀響應金管會接軌國際，於 2022 年 6 月 14 日完成簽署赤道原則，並訂定「臺灣土地銀行授信案件適用赤道原則作業須知」，作為辦理授信案件之遵循依據。依據前開作業規定，授信案件經評估環境與社會風險分級為 A、B 級者，須請客戶提供由獨立第三方機構出具之「環境社會風險評估報告」，經環境社會風險小組審查後就個案加註環境社會風險相關核貸條件，並於授信存續期間每年定期執行貸後管理，檢視赤道原則相關核貸條件之遵循情形。

1 提出貸款需求	2 環境與社會風險分級	3 徵信作業	4 授信審核	5 簽約與撥貸	6 貸後管理
• 確認案件符合赤道原則。	• A、B 級案件須進入審查報告階段。 • C 級案件依照一般授信流程辦理。	• 客戶環境與社會風險評估報告。	• 環境社會風險審查及建議。	• 擬定承諾書將赤道原則相關條件納入。	• 定期監測客戶環境與社會風險並提出審查意見督促客戶改善。
	由環境社會風險小組執行		由環境社會風險小組執行		由環境社會風險小組執行

2023 年度舉辦赤道原則相關教育訓練，海內外分行徵授信業務同仁參與人數共計 233 人，時數共計 2 小時。

十 赤道原則相關教育訓練

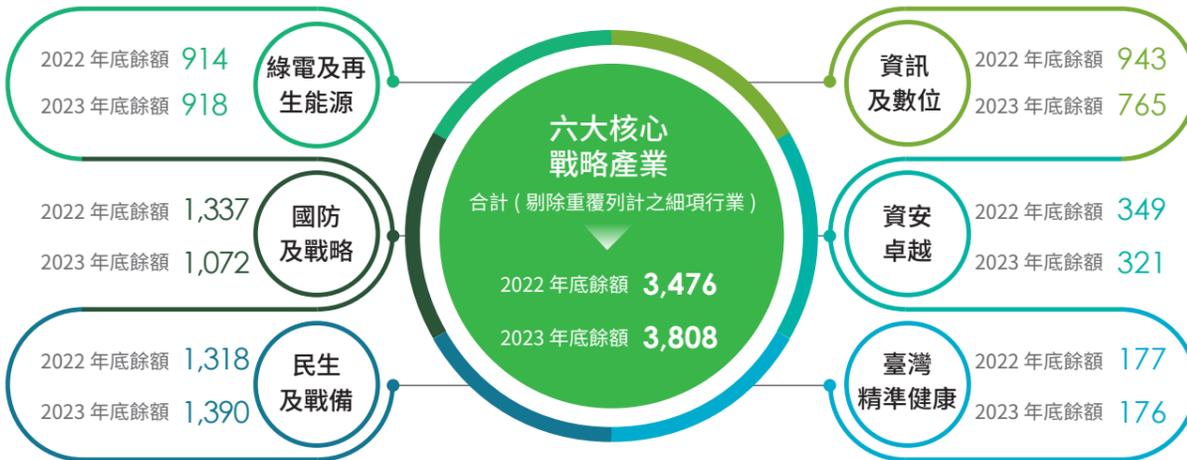
課程名稱	課程內容	實施對象	參與人數	參與時數
土銀授信案件適用赤道原則徵授信流程暨案例研討	就土銀赤道原則案件相關作業規範逐一說明，並納入海外案例。	海外分行同仁	53	1
ESG 檢核暨赤道原則簡介	重申土銀赤道原則案件相關作業規範。	國內營業單位授信同仁	180	1



■ 辦理「六大核心戰略產業推動方案」

行政院於 2021 年 5 月核定「六大核心戰略產業推動方案」，金管會亦接續新創重點產業放款方案，訂定「獎勵本國銀行辦理六大核心戰略產業放款方案」，實施期間自 2022 年 4 月 1 日起至 2024 年底，並逐年分三期辦理。土銀全力配合此一方案，推動相關產業貸放。至 2023 年底餘額為 3,808 億元。

十大核心戰略產業放款餘額 (新臺幣億元)



註：依金管會「六大核心戰略產業放款」定義，各產業別之「細項行業」可重複計算，故六項產業別餘額加總不等於合計餘額。

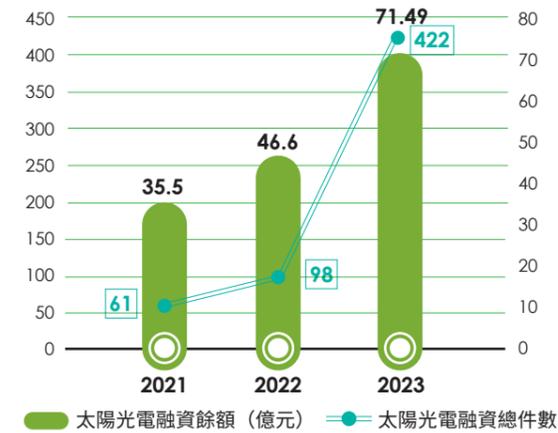
■ 推動再生能源相關貸款

我國正值再生能源產業面臨技術發展、版圖擴展階段，土銀營業單位積極拜訪客戶，了解既有廠房設置太陽光電設備意願，並進一步積極推動再生能源融資，扶持我國再生能源產業。

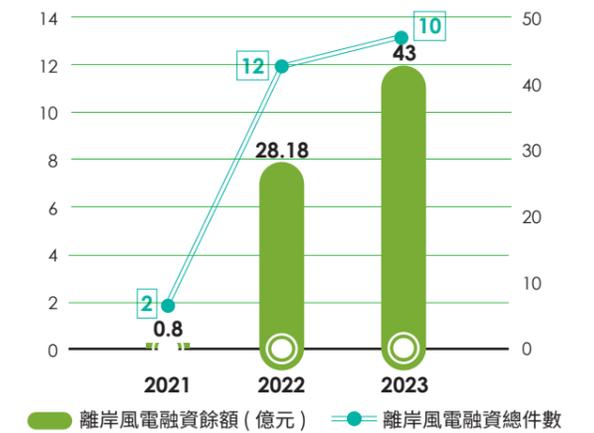
1. 跨部處成立任務編組，總分行共同推展再生能源融資。
2. 與政府推廣單位保持聯繫，進行教育訓練與推展。
3. 依太陽光電相關法令、政策調整適時建議，滾動式修訂土銀相關融資辦法。
4. 與太陽光電產業公會 (協會) 理監事成員及所屬會員保持互動，以提供綠色能源融資業務。
5. 外訪既有客戶，提供淨零轉型產業發展趨勢供企業戶參考，鼓勵其設置太陽光電設備，及規劃融資架構協助客戶安裝。

截至 2023 年底太陽光電融資總件數 **422 件**，融資餘額 **71.49 億元**
 截至 2023 年底離岸風電貸款總件數 **10 件**，融資餘額 **43 億元** (含周邊設施及基礎工程)

十 太陽光電融資推動成效



十 離岸風電融資推動成效



■ 建築綠色融資及綠建築房貸

土銀重視全球環境與氣候變遷等議題，為支持節能永續綠建築，推出「建築綠色融資」專案，鼓勵建築業建造綠建築及使用綠色建材，並取得財團法人臺灣建築中心候選綠建築證書 (指取得建造執照、尚在施工階段之建築物，經內政部認可符合綠建築評估指標所取得之證書) 或採綠色建材、節能低碳設備及耐震設施等，得適用授信利率減碼，提供資金誘因，以鼓勵企業重視 ESG 議題。

為引導營業單位推動建築綠色融資，土銀舉辦內部教育訓練加以宣導；2023 年建築綠色融資內部教育訓練參與人數共 600 人，截至 2023 年底，累計承作建築綠色融資件數 88 件，融資餘額 165 億元。另土銀於 2023 年 3 月推出「綠建築房貸」優惠方案，針對辦理自然人購屋貸款之授信戶，如擔保品為內政部認可銀級以上「綠建築標章」或「候選綠建築證書」且在有效期限內者，給予手續費優惠，鼓勵消費者在購屋時選擇對環境友善之綠建築，與環境共融共好；截至 2023 年底，綠建築房貸餘額 4.83 億元。

■ 支持都市更新及危老建築物

為改善居住環境，提升建築安全與國民生活品質，土銀配合政府政策辦理「都市更新及危老建築物加速重建貸款」，設有專責單位定期彙整及追蹤各縣市政府經發局或都市更新推動中心、專責機構，並以土銀「都更管理行」制度，進行都更案件進度追蹤。土銀積極承作「都市更新及危老建築物加速重建貸款」以提升國人居住生活品質，都更危老案件若符合上述「建築綠色融資」或「綠建築房貸」方案，得享有利率或手續費優惠，以落實建築物節能節水等環保綠能概念，進而達成永續環境之理念。

與利害關係人合作共同創造安全、有品質之生活空間

政府透過都市更新及危老重建條例，以增加容積獎勵方式鼓勵重建單元內基地興建社會住宅、社福機構、公益設施及人民公共活動空間。政府及都更專責機構透過公辦都更案在遴選實施者或出資者時，皆會以設置社福機構、捐贈公益設施及增設人民公共活動空間作為遴選評比項目之一，另民間企業或團體自辦都更危老重建案時，亦傾向規劃增設公共活動空間、公益設施以增加容積獎勵。

為配合政府前開政策，土銀致力於辦理都市更新及危老重建業務，積極與利害關係人合作，以共同創造安全、有品質之生活空間，達到土銀提高社會福祉之永續價值。



十 都更危老核准授信總案件數、總額度、貸款餘額

項目	截至 2023 年底	2023 年底較去年底成長率
都市更新	核准授信總案件數 (累計)	178 件
	核准授信總額度 (累計)	1,850 億元
	核准授信貸款餘額	520 億元
危老建物重建	核准授信總案件數 (累計)	189 件
	核准授信總額度 (累計)	602 億元
	核准授信貸款餘額	331 億元

十 都更危老推動成效



3.2 永續投資

■ 投資審議委員會

土銀新增轉投資須提報投資審議委員會審議，簽請董事長核定後，再提報董事會或常務董事會審議。又土銀為國營公股銀行，轉投資須依銀行法 74 條及預算法等之規定，經金管會核准及投資預算完成法定程序後始得參與投資。

■ 將 ESG 因素納入投資評估

依照「臺灣土地銀行投資上市櫃公司股票受憑證及其他有價證券作業須知」，土銀評估投資國內股票時，須召開投資小組會議，並確實遵循「臺灣土地銀行股份有限公司投資盡職治理要點」規範，其中明定利益衝突態樣、利害關係人交易控管及利害衝突陳報等相關規定。

土銀投資股票時，除依據相關法令規定、配合政府政策、經濟發展及土銀業務發展之需要，亦就投資效益及 ESG 等風險分析事項進行評估，並透過年報或永續報告書了解用電及溫室氣體排放等資訊，關注被投資事業之營運狀況及公司治理，落實股東監督角色。

另土銀於公司網站「機構投資人盡職治理守則專區」揭露履行盡職治理及年度彙總投票情形，以檢視盡職治理政策、利益衝突政策、投票政策及履行盡職治理之情形，並評估盡職治理活動之有效性。

為確保落實責任投資，土銀訂有責任投資目標，包括投資審查項目納入 ESG 因子之比例，及被投資標的之發行人永續發展評級良窳占投資比例若干以上。土銀相關責任投資目標及投資現況如下表：

土銀責任投資目標	債券 (公債、超國籍、公營事業及經銀行保證部分除外) 及股票投資審查項目納入 ESG 因子之比率至少 60% 以上。	
分類目標	股票投資業務	債券投資業務
	按企業個體是否符合 ESG 標準，給予不同風險額度。依照集保所提供之 ESG 公司治理相關資訊作為分類標準。集保所公司治理評鑑 ^(註 1) 前 3 級之比例，需達投資部位之 60% 以上。	發行人或其母公司 Sustainalytics ESG 評級 ^(註 2) 低於 30 (含) 分之比例，需達投資部位之 60% 以上。
土銀執行情形	截至 2023 年底，符合標準者為 92.84%。	截至 2023 年底，符合標準者為 72.74%。

註 1：公司治理評鑑為臺灣證券交易所與櫃檯中心共同編製發布，依其公司治理表現分為 7 級，分別為前 5%、6-20%、21-35%、36-50%、51-65%、66-80%、81-100%，前 5% 為最佳。

註 2：Sustainalytics 的 ESG 評級方式由風險角度出發，即 Sustainalytics ESG 分數愈低愈佳。評級分為 5 級，0-10 分被視為無風險 (Negligible)、10-20 分為低風險、20-30 分為中度風險、30-40 分為高風險、40 分以上則視為嚴重風險。



■ 投資企業綠色轉型

在投資綠色債券方面，土銀以行動支持被投資企業的減碳及綠色計畫，近年皆有進行綠色債券投資，截至 2023 年底止，土銀綠色債券投資外幣部位餘額為美金 1.02 億元（由海外公司發行），新臺幣部位餘額為 42.8 億元。

■ ESG 主動所有權

為配合金管會鼓勵銀行業積極落實股東行動主義政策，土銀於 2018 年 12 月 3 日簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，並秉持該守則之精神，關注被投資事業之營運狀況，關注項目包括相關新聞、財務表現、產業概況、經營策略、環境保護作為、社會責任與勞工權益及公司治理等議題，並透過參與被投資事業之董事會、股東會、利用電子郵件溝通及電話聯繫等方式，掌握被投資事業之財務情形及動態，俾符合土銀盡職治理政策。土銀派員出席被投資事業股東會或以電子投票方式行使表決權之前，均考量環境、社會、公司治理等企業永續經營等因素，以謀取資金提供者及受益人之最大利益為目標下，審慎評估各項議案後行使表決權。

作為	2021 年	2022 年	2023 年
參與被投資事業股東會並參與投票家數	38	124	132

3.3 永續商品

■ 永續信用卡

土銀羽球隊員王齊麟、李洋於 2020 東京奧運黃金雙打「麟洋配」獲男子雙打金牌，尤其在決勝點透過鷹眼結果顯示為「界內球 IN」，讓國人熱血沸騰，更引發球迷及網友廣大迴響；土銀並發行經東奧授權版面之「麟洋羽球認同卡」，提撥每筆一般消費金額之 0.25% 作為認同卡回饋金，自 2021 年 8 月 31 日起開辦至 2023 年底，已提撥新臺幣 2,601,488 元存入專戶以推廣國內羽球運動發展，培育優秀人才。

除麟洋羽球認同卡外，土銀亦積極發行其他社會公益相關認同卡以提撥部分消費金額，用於推動多元理念與價值，期能與相同理念之客戶齊心齊力打造社會共好。



為響應友善環境暨綠色消費，「麟洋羽球認同卡」採環保材質製卡，結合 ESG 理念，達到永續金融發展之目的，截至 2023 年底，累計發卡數為 38,925 張。



與亞洲微創手術中心合作發行認同卡，就該卡之一般消費金額提撥 0.25% 予秀傳醫院作為微創手術研發經費，2023 年提撥新臺幣 26,904 元，發卡數為 1,685 張。

■ 綠色及永續存款

為貫徹公司治理、綠色環保及社會參與的全方位金融服務之理念，2023 年 3 月推出「綠色及永續新臺幣定期存款」專案。土銀依據國際資本市場協會 (International Capital Market Association, ICMA) 之綠色債券原則 (Green Bond Principles, GBP)、社會債券原則 (Social Bond Principles, SBP)、可持續發展債券指引 (Sustainability Bond Guidelines, SBG) 並遵循財團法人金融聯合徵信中心「綠色授信」註記之規範，以及業界普遍認可的貸款市場協會 (LMA) 綠色貸款原則，據以訂定綠色及永續定期存款投資計畫書，並將於本專案正式啓用後一年起，委由第三方認證機構逐年對土銀之綠色及永續定存金流查核認證，以確保資金流向皆妥善運用於綠色、永續項目，期能成為促進綠色經濟發展的推手。

「綠色及永續新臺幣定期存款」專案推動成效

累計至 2023 年底募集金額 (單位：新臺幣) **45 億元**
2023 年底餘額 (單位：新臺幣) **27 億元**

■ 永續保險

土銀為支持臺灣綠能產業之建立，提供綠能產業光電廠興建期之工程險服務，以分散綠能產業所面臨之相關風險，並於完工啓用轉營運後以財產保險、電子設備保險及營業中斷險等商品銜接綠能業者的營運風險，以土銀金融專業持續支持綠能產業發展，促進金融、企業與環境共生共榮。

十 綠能產業光電廠興建期之工程險推動成效

項目	承作案件數	保費 (新臺幣 / 元)	手續費收入 (新臺幣 / 元)
2021 年	4	17,300	2,538
2022 年	2	239,250	35,888
2023 年	112	1,517,269	204,455



此外，2023 年土銀推廣臺灣產險「居家守護神」專案附加綠能升級條款，各項賠償限額為原理賠金額之 150%，賠償限額合計以契約保險金額為限，2023 年度「居家守護神」專案附加綠能升級條款之承作總件數為 66 件。另外，土銀於 2023 年上架綠色保險如下表：

2023 年上架綠色保險	商品說明	2023 年度承作案件數
兆豐產物「安居樂 Yay」專案附加綠能升級條款	保險期間內因發生約定承保事故所致損毀，以綠能建材設備修復或重建保險標的物，或現金賠付以綠能建材設備修復或重建保險標的物所需費用。	115
華南產物「新樂居」專案附加綠能升級條款		17
明台產物「室室如意 美好家居」專案附加綠能升級條款		31
泰安產物「綠活居家」專案附加綠能升級條款		18

■ 永續信託

依我國能源政策規劃，2025 年再生能源發電占比將逾 15%，其中太陽光電至為關鍵。為有效達成太陽光電發電目標，政府將土地嚴重地層下陷，不利農作之區域，規劃為太陽能光電專區，活化土地利用並創造地主、業者、政府多贏局面。土銀協助太陽能電廠之開發廠商處理太陽光發電業發展計畫相關事宜，並為保障地主權益及促進社會公益，以管理契約書約定，擔任履約保證金受託人，執行信託管理、運用或處分，以永續精神達到促進我國再生能源發展之目的。

此外，土銀為力挺都更危老，協助危險及老舊房屋翻轉重生，除前述提及融資協助外，更提供都更危老信託服務，期能成為我國能源與都更危老的突圍夥伴，一同打造美好家園，創造永續價值。

十 承作都更及危老重建不動產信託之成效

信託類別	都市更新信託		危老重建信託		
	項目	承作案件數	信託財產規模 (單位: 新臺幣 / 萬元)	承作案件數	信託財產規模 (單位: 新臺幣 / 萬元)
	2021 年	3	\$93,746	11	\$89,118
	2022 年	9	\$886,225	14	\$171,403
	2023 年	5	\$164,052	21	\$313,579

■ 永續基金

土銀自 2022 年推出土銀薪轉戶、數位存款戶、「好享扣」等定期不定額基金優惠活動，活動皆包含 ESG 基金標的，將永續發展作為選股策略之基金納入土銀網路銀行及行動銀行申購活動標的，以利客戶永續投資策略規劃，並藉由優惠活動提升客戶永續投資之誘因，以推展金融服務促進永續。2023 年度具 ESG 概念之基金數為 143 檔，占當年度全部上架基金 2,340 檔之比例為 6.11%。

境外基金公司簽署責任投資原則 (PRI) 比例達 100%	永續基金商品募集
為落實責任投資，土銀於辦理金融商品之上架銷售時，要求境外基金公司需簽署責任投資原則 (PRI)。2023 年簽署比例達 100%。	辦理符合 ESG 精神受託投資有價證券 IPO。

■ 發行可持續發展債券

截至 2023 年底，土銀發行之可持續發展債券餘額為新臺幣 35 億元，債券所募資金全數用於綠色投資及社會效益投資計畫，並視該類債券所募資金運用情形，評估下期發行額度之申請與發行。截至 2023 年底，可持續發展債券總計發行餘額占金融債券發行餘額之比率為 5.81%。

十 近年發行之可持續發展債券投資計畫與聯合國可持續發展目標連結

計畫	計畫項目	聯合國可持續發展目標
綠色投資計畫	再生能源及能源科技發展	7 可負擔能源 13 氣候行動
社會效益投資計畫	基本服務需求	4 教育品質 11 永續城市
	可負擔的住宅	11 永續城市
	創造就業及可以減輕或避免因社會經濟危機所導致失業的計畫	1 消除貧窮 8 就業與經濟成長

十 可持續發展債券總計發行餘額占金融債券發行餘額之比率

* 可持續發展債券總計發行餘額	金融債券總計發行餘額	可持續發展債券總計發行餘額占金融債券發行餘額之比率
新臺幣 35 億元	新臺幣 602.5 億元	5.809%
截至 2023 年底	截至 2023 年底	截至 2023 年底

* 註：依據永續發展債券作業要點所發行的可持續發展債券



4

客戶權益

- 4.1 客戶關係管理
- 4.2 客戶隱私管理
- 4.3 數位金融
- 4.4 普惠金融

公平待客原則評核排名前 25%

- 連續五年榮獲金管會金融服務業公平待客原則評核銀行業排名前 25% 之殊榮。

客戶滿意度達 99.40%

- 客戶對土銀服務滿意度平均值達 99.40%。

維持資訊服務管理品質

- 通過 ISO 20000-1:2018 資訊服務管理制度複評驗證作業。

數位能力獲獎肯定

- 榮獲臺灣票據交換所「ACH 代付業務績優獎、ACH 代付業務成長獎」等二項殊榮。
- 榮獲財金資訊公司頒發電子金流業務推動績優機構—跨行服務創新獎、特別貢獻獎。
- 參加財金資訊公司舉辦之推廣 QR Code 共通支付標準業務推展競賽，榮獲活化主婦特店競賽第三名。

普惠友善服務肯定

- 榮獲金管會辦理中小企業放款績優銀行均衡區域發展中區特別獎。
- 榮獲旺旺中時金融服務評鑑大賞服務類別「樂齡友善獎」。

多元信託創新

- 榮獲工商時報多元信託創新獎「最佳公益信託創新獎」優質獎。
- 榮獲金管會信託業推動信託 2.0 計畫第二期評鑑—安養信託獎 A 組績效優良銀行。



4.1 客戶關係管理

公平待客原則

為深化以公平待客為核心之企業文化，土銀由企劃部綜理金融消費者保護及「公平待客原則」之規劃及推行，並定期檢討執行情形，另第三道防線稽核處將金融消費者保護及公平待客原則之相關業務規定納入查核項目辦理查核，並將查核結果提報董事會報告。

「降低金融消費者保護爭議、公平待客落實成果」年度總行部門績效考核相關考核項目



加分項目

- 金管會金融服務業執行「公平待客原則」評核作業結果排名前 25%。
- 代表參賽或參賽獲獎並簽奉首長核准。



考核細項

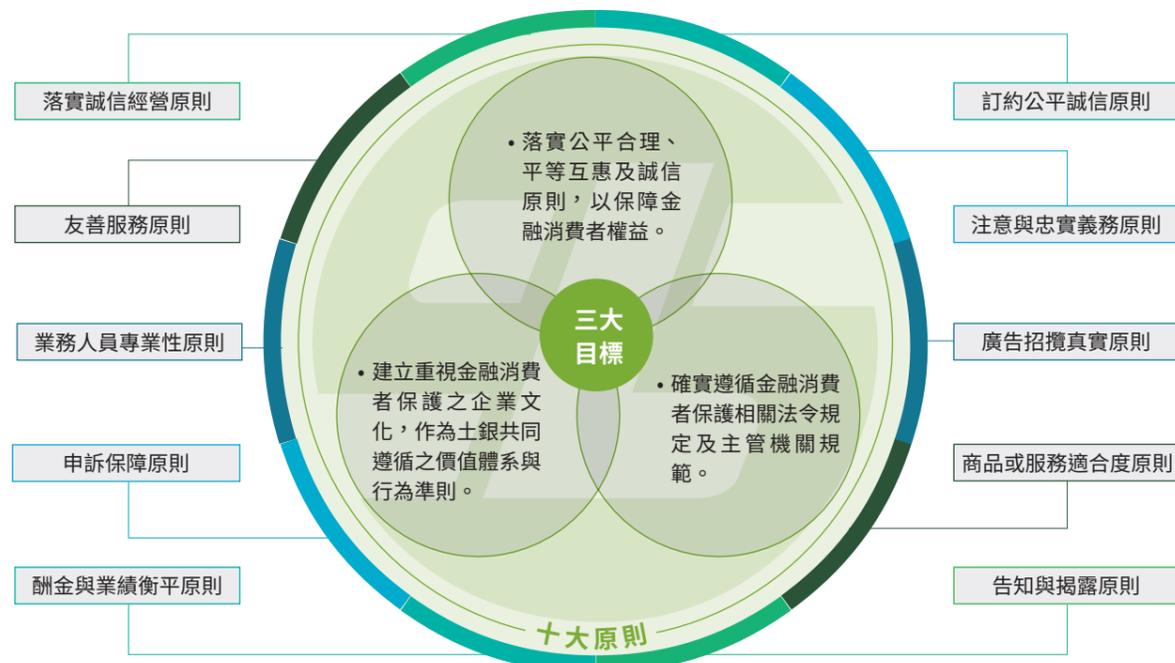
- 辦理金融消費評議中心客戶申訴及評議案件於法定期限完成之比率。



扣分項目

- 處理案件超過規定期限。

十臺灣土地銀行公平待客原則



土銀各部門在提供服務或簽訂契約前，必須充分了解客群之相關資料，並考量該商品之適合度，尤其土銀針對特定族群訂有相關機制以維護消費者權益。例如土銀在承辦 65 歲以上高齡族群授信業務前，需仔細評估客戶填具之「公平對待高齡客戶個人貸款關懷檢核表」，防範詐騙風險；另外針對年輕客群，土銀設有「18 歲至 20 歲客戶加強關懷提問單」以確認客戶充分了解消費性貸款之相關權利義務及風險，協助審慎評估自身還款能力。

土銀為有效降低客訴及金融消費爭議案件量，由營業單位利用各項活動或集會，宣導重要業務規範及應注意事項，提升行員溝通說明技巧，另以實際案例編製各項業務訓練教材，加強員工教育訓練，並按季將評議中心受理土銀之金融消費爭議案件成因、處理情形及改進建議等，彙總公布於企業內部網站供相關單位及同仁參考，以強化土銀員工知能，提升服務品質；此外，土銀每年舉辦「公平待客原則理論與實務」教育訓練課程，以深化同仁遵法及公平合理對待金融消費者之意識及專業知識，各業管單位亦將金融消費者保護、公平待客等課程列入行內訓練計畫。金管會自 2019 年開始實施公平待客原則評核機制，土銀已連續五年榮獲金融服務業公平待客原則評核銀行組排名前 25% 之殊榮。

教育訓練項目

「公平待客原則理論與實務」

訓練說明

土銀國內各單位職員皆須參與 3 小時之影音課程，內容包含公平待客原則、金融消費者保護法、金融消費評議制度及案例分析等。

參與情況

共計 5,276 人參訓，完訓率 100%。

客戶權益維護

土銀為維護客戶權益，以及公平、合理、有效處理客戶申訴及金融消費爭議案件，訂有「金融消費者保護政策」及「金融消費爭議處理制度」，明定客戶申訴之受理方式、處理流程及處理時效等，其中受理方式包含稽核處受理金管會交辦案件、企劃部受理財團法人金融消費評議中心金融消費爭議案件、秘書處受理網際網路(含首長信箱)顧客申訴案件及人民陳情案件、個人金融部客服中心受理顧客申訴案件及業務部管理之營業單位客戶金融消費爭議事件等 6 項，所有客戶申訴及金融消費爭議案件並均依前揭規定於期限內為適當處理。

土銀設有「客戶關懷委員會」，由各副總經理、總稽核及法遵長擔任委員，審議客戶權益相關事項，職掌客訴及其他涉及客戶關懷、公平待客原則或金融消費者保護等事項之審議；土銀按季統計前述 6 項管道受理之客戶申訴及金融消費爭議案件相關資料，彙編「客戶申訴及金融消費爭議處理情形」報告，提報客戶關懷委員會審議後，再提董事會或常務董事會報告。

另因應近年詐騙行為猖獗，為利營業單位攔阻詐騙，土銀於存匯業務、外匯業務及保險代理業務訓練班及講座宣導該項業務詐騙防制事宜，計 21 班次；另為有助全體行員攔阻詐騙，土銀每月均函請全行 180 個單位(含總行 30 個單位及國內 150 個營業單位)於單位會報或貼心服務時間宣導反詐騙案例，共計 2,160 次；2023 年度土銀函頒「防制金融詐騙獎勵措施」，就符合土銀「防範金融詐騙獎勵項目與範圍」成功攔阻客戶受騙之有功人員，核予獎金獎勵及行政獎勵，並公開表揚；2023 年共計有 110 件阻詐案件符合敘獎資格，實施成效優良。

2023 年根據銀行局受理民眾陳情案件統計，土銀占全體銀行業案件數比重為 2.51%；評議中心申訴案件占 1.23%、評議案件占 0.75%，顯示土銀客訴案件占比偏低，且皆較前一年度減少。各案件均以客戶權益為優先考量妥善處理完竣，2023 年客訴案件於時效內結案率為 100%，並提出檢討分析及改善措施，以提升服務品質。



■ 客戶滿意度調查

為提升服務品質，提供更貼近客戶需求的產品與服務，土銀設有客戶服務中心，對外提供 24 小時全年無休之免費金融服務，即時提供客戶諮詢及協助解決各項疑義，2023 年服務電話總計 342,161 通，要求協助案件 16,683 件。另土銀特訂定「2023 年度顧客滿意度調查執行計畫書」，2023 年臨櫃及 E-mail 問卷共回收 19,022 份，調查結果客戶對土銀服務滿意度平均值達 99.40%；有關顧客反映意見及具體建議事項，土銀亦均於第一時間由相關單位即時回應處理，並針對「非常不滿意」之個案逐一進行內部檢討、擬定相關改善措施。

± 土銀 2023 年顧客滿意度調查面向與結果



4.2 客戶隱私管理

■ 個資保護管理

土銀訂定「臺灣土地銀行個人資料保護政策」、「臺灣土地銀行個人資料保護管理要點」、「臺灣土地銀行個人資料保護作業注意事項」及「臺灣土地銀行受理當事人權利行使作業注意事項及收費標準」等規定，並設置「個人資料保護管理制度推動委員會」，審議個人資料保護管理制度之重要規章及督導個人資料保護管理制度之執行情形。定期施以個人資料保護認知宣導及教育訓練，使個人資料保護意識深植於土銀行員心中。

土銀個資保護與客戶隱私三項目標策略：



1. 強化個人資料保護機制及安全維護。
2. 定期更新個人資料並進行風險評估。
3. 落實個人資料保護宣導及教育訓練。

另為符合法令規範及保護顧客交易安全，土銀訂有嚴格內控原則，並定期進行內部稽核及專案查核，以確保顧客交易之安全性及權益。派員至行外收付各項交易也必須遵守土銀代客戶辦理存提款作業相關規範，藉由完善的風控機制保障交易安全及提升客戶服務。如有重大個人資料安全事件發生，土銀將依「臺灣土地銀行個人資料保護作業注意事項」規定辦理通報及應變作業並於 72 小時內通報金管會。如涉及資訊設備或系統者應依「臺灣土地銀行資通安全事件通報及應變管理程序」辦理數位鑑識及數位證據保全等相關作業。

± 個資安全管理機制

管理機制	說明
臺灣土地銀行個人資料保護政策	訂定本政策以遵守及落實「個人資料保護法」及其他個人資料保護相關法令規定之管理、維護與執行等事宜。
臺灣土地銀行個人資料保護管理要點	依據「臺灣土地銀行個人資料保護政策」等相關規定訂定本要點，明定土銀應辦理以下事項： 1. 配置個人資料之保護組織。 2. 辦理定期查核、個人資料風險評估及個人資料保護認知宣導及教育訓練。 3. 個人資料檔案之安全維護。 4. 個人資料之安全稽核、紀錄保存及持續改善機制。
臺灣土地銀行個人資料保護作業注意事項	依據「臺灣土地銀行個人資料保護管理要點」等相關規定明定以下事項： 1. 個人資料蒐集、處理及利用作業。 2. 個人資料檔案清冊作業暨風險評鑑。 3. 個人資料侵害事件之應變、通報及預防作業。 4. 個人資料檔案紀錄之保管。
臺灣土地銀行個人資料檔案安全控管措施	依「臺灣土地銀行個人資料檔案安全控管措施」附表「個資檔案控管表」之業務類別，明定個人資料檔案明細、存取權限、保管層級、保管場所及風險等級等規定。
臺灣土地銀行個人資料檔案明細安全控管措施	就土銀各項業務之個人資料檔案，明定存取權限、保管層級、保管場所及風險等級等規定。
臺灣土地銀行受理當事人權利行使作業注意事項及收費標準	依據「個人資料保護法」明定土銀各單位受理當事人行使「個人資料保護法」第三條所定權利之程序規定。

± 土銀 2023 年個資保護與客戶隱私執行情形

個資保護與客戶隱私相關措施	2023 年執行情形
個人資料侵害事件回報	2023 年度來自外部各方已證實之投訴中共計有 1 起屬於個資外洩之事件，土銀已加強相關規範，並於土銀「個人資料保護法簡介」影音課程中加強宣導。
個人資料風險評鑑	2023 年度評鑑結果未出現風險偏高單位。
電子商務演練	2023 年電子商務演練就外部網路入侵、非法使用及異常使用分組辦理演練，並會同資訊處及資訊安全處等相關單位進行演練，並將演練紀錄等相關資料簽呈主核副總經理核定。
個人資料保護機制查核	依規定每年委託會計師辦理個人資料保護機制專案查核，並定期報主管機關備查。



十 土銀 2023 年個人資料保護教育訓練課程及受訓人數

受訓人員	教育訓練課程	受訓人數
經辦人員	個人金融授信業務訓練班 - 個人資料保護法宣導	101 人
	外匯進出口業務經辦訓練班 - 個人資料保護法	71 人
	債權管理業務訓練班 - 個人資料保護法宣導	109 人
	法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員職前訓練研習班 - 個人資料保護法與案例分享	78 人
	法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐作業訓練班 - 個人資料保護法令宣導及土銀檢舉制度	143 人
主管人員	稽核業務訓練班 - 信用卡風險管理與個人資料保護	71 人
	初級主管研習班 - 個人資料保護法宣導	59 人
	高級主管養成班 - 個人資料保護法宣導	52 人
全體人員	行員訓練管理系統 - 個人資料保護法簡介	5,663 人

服務品質管理

資訊服務系統之良窳影響服務品質至鉅。土銀已建置資訊服務管理制度 (ITMS)，並獲得 BSI 驗證通過取得 ISO 20000-1:2005 證書，該證書每年皆通過複評及每三年進行重審。同時也完成 ISO 20000-1:2018 資訊服務管理制度的新版國際標準之轉版認證，並於 2023 年度通過複評驗證作業，嚴格把關土銀資訊管理品質。



ISO 20000-1:2018 證書

網路銀行管理

為防範網路犯罪以確保客戶存款權益，土銀網路銀行資安機制係遵循「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」辦理。

土銀網路銀行資安機制

一、轉帳及繳款服務安全控管：

- 個人網路銀行非約定轉帳、稅規費轉帳繳納及公用事業費用繳納等交易，須使用晶片金融卡或行動密碼進行驗證機制。
- 企業網路銀行非約定轉帳交易，要求使用載具之 FXML 憑證進行驗證機制，稅規費轉帳繳納及公用事業費用繳納等交易，可使用載具之 FXML 憑證或 SSL 進行驗證機制。

二、FXML 憑證機制：

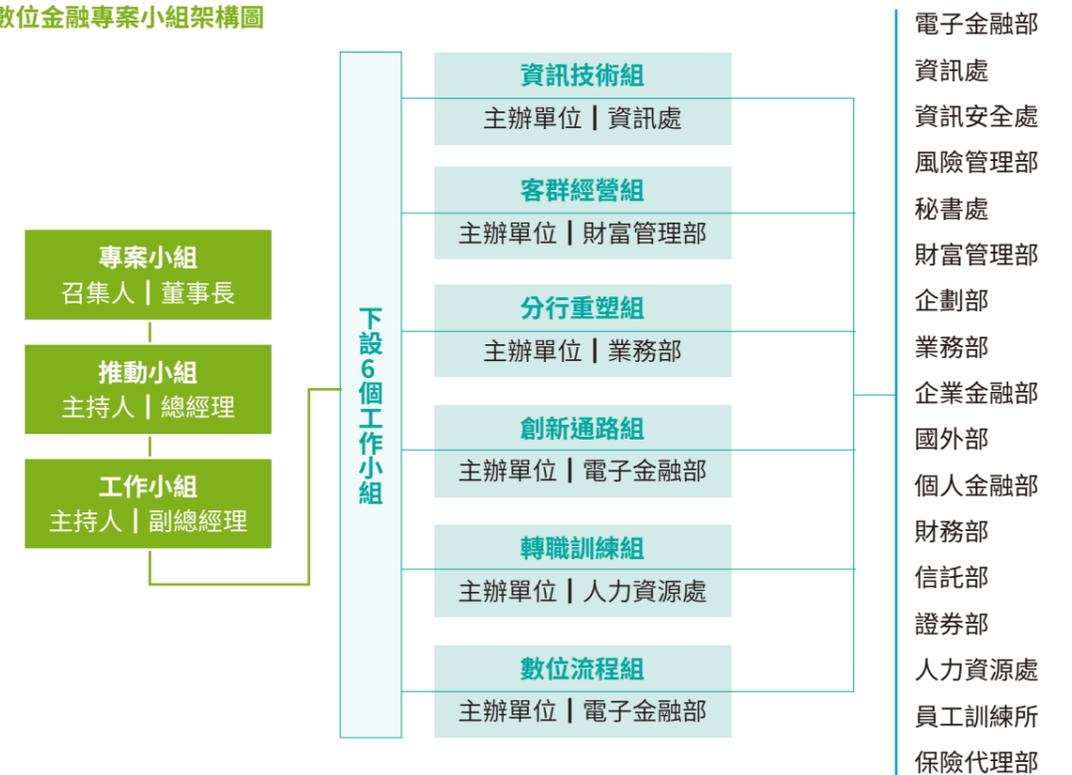
- 憑證申請：客戶臨櫃申請憑證時，土銀提供憑證晶片卡及「網路銀行憑證申請密碼單」予客戶，客戶憑以線上下載憑證。該密碼單有效期間 1 個月，客戶逾期則無法下載憑證。
- 憑證更新：客戶憑證到期線上更新展期，必須檢核原憑證無誤，方可取得新憑證。

4.3 數位金融

數位金融專案小組

因應數位金融發展趨勢，土銀於 2015 年 10 月 27 日成立「數位金融專案小組」，專責規劃土銀轉型計畫，並設置各小組負責控管內部單位執行情形、研議市場與同業金融科技新動態。

十 數位金融專案小組架構圖



數位金融創新策略發展主軸

因應近年消費者行為模式改變及配合國家金融政策，土銀持續推展數位金融行動方案，並制定「網路銀行發展藍圖」及短中長期執行計畫，提供客戶創新多元之網路銀行服務及通路體驗。



十土銀網路銀行發展藍圖



十土銀數位金融發展六大主軸



數位金融服務

網路投保

土銀個人網路銀行於 2021 年開辦網路投保業務，並於網路投保專區上架「行車御守」機車保險、「人車保障」汽車保險及「平安御守」個人旅行綜合保險等三項保險商品專案，不僅提供 24 小時線上試算保費服務及自動簽署機制，更結合以土銀信用卡、新台幣活期存款帳戶或數位存款帳戶等途徑供客戶繳付保險費，其便利性吸引民衆進行投保。2023 年，網路投保承作件數較前一年度成長 29.65%。

網路投保服務	網路投保商品多元化	提升繳付方便性
加入網路投保會員註冊	「行車御守」機車保險	信用卡
投保線上交易	「人車保障」汽車保險	新臺幣活期存款帳戶
保單明細查詢	「平安御守」個人旅行綜合保險	數位存款帳戶
網路投保自動簽署機制		

十土銀 2023 年度網路投保商品推動成效

商品名稱	2023 年度承作案件數	保費 (單位：新臺幣/元)	手續費收入 (單位：新臺幣/元)
新安東京海上「行車御守」機車保險	151	148,729	15,280
新安東京海上「人車保障」汽車保險	86	198,138	20,611
新安東京海上「平安御守」個人旅行綜合保險	384	52,440	15,469

個金單一服務平台

土銀於 2020 年建置個金單一服務平台，整合個金商品瀏覽、信貸試算、線上申辦貸款及信用卡、信用卡相關交易等各類個金業務於單一平台，減少客戶整備申辦文件之時間及費用成本，並定期追蹤執行績效。2023 年瀏覽個金服務平台共計 7,341,015 人次，相較前一年度成長 95.99%。



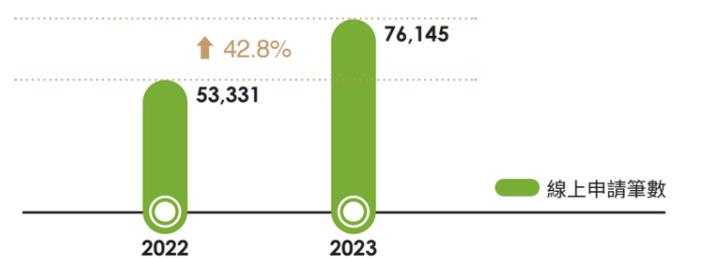
線上申貸與申請信用卡

為擴大線上申辦服務客群，個金單一服務平台提供既有客戶及新戶透過多元身分驗證機制申辦貸款及信用卡線上申請及對保功能，達到全程免至分行臨櫃辦理，提升顧客體驗；並已於 2023 年新增「線上申請信用卡開卡服務」，該年度共累計完成 36,862 件，另亦新增「信用卡線上掛失服務」，為客戶節省臨櫃辦理或進線客服中心之等待時間；未來將進一步開發「線上臨時調整額度」等信用卡功能，提供用戶更完備之數位金融服務。



勞工保險被保險人紓困貸款線上申請

土銀「勞工保險被保險人紓困貸款」整併線上申請及對保流程，透過個金單一服務平台進行作業，全程免至分行臨櫃，便利性廣獲好評，2023 年度申請筆數較前一年度成長 42.8%。





線上房貸及信貸試算

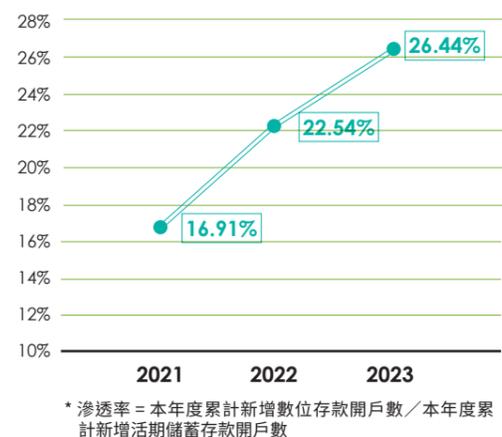
為配合金融數位化發展，土銀網站設置房貸及信貸條件試算服務，提供客戶便捷服務，2023 年度共完成線上房貸試算 9,193 件、線上信貸試算 15,859 件。

數位帳戶與行動 APP

為推廣數位存款與無紙化，土銀除推出「數位存款優惠專案」，於 2023 年起新增「未成年人開立數位帳戶」之功能，擴大服務客群；另於當年度 6 月至年底推出「數位存款薪轉戶優惠專案」，提供以數位存款帳戶作為薪資轉帳用途之存戶，除數存優惠利率外，並享有以「薪資轉帳活儲存款利率」計息之優惠。

截至 2023 年，新臺幣數位存款帳戶數達 168,005 戶，較前一年度成長超過五成，且開戶滲透率達 26.44%，新臺幣數位存款餘額 59.23 億元；外幣數位存款帳戶數及存款餘額分別為 167,979 戶、美金 3,948.03 萬元。至於手機門號轉帳服務，於 2023 年手機門號轉帳申請戶數共 9,604 戶，交易筆數為 127,300 筆，交易金額為新臺幣 2.15 億元。

十 土銀新臺幣數位帳戶滲透率



十 土銀數位存款戶數

幣別	2021 年	2022 年	2023 年
新臺幣	53,017	109,370	168,005
外幣	52,498	108,433	167,979

土銀積極推動行動銀行 APP 改版，提供更良好的數位金融操作環境，以符合客戶需求。2023 年新增「繳費提醒」、「臺/外幣交易帳務異動」及「登入失敗及密碼變更」等推播功能。



土銀行動銀行 APP 改版內容

為便利客戶進行交易驗證，網路銀行與行動銀行導入國際標準規格 Fast Identity Online 之新興身分辨識技術 (FIDO)，當客戶進行低風險性交易時，可使用生物特徵 (如：指紋或臉部)，無須記憶密碼即可快速完成交易的驗證。另預計 2024 年底前將推出「夜間線上換匯」及「智能理財 Robo Advisor」等功能，持續推廣網路銀行服務項目以增加客戶黏著度。

企業委託收款銷帳流程自動化

土銀於「企業委託收款管理系統」(EC 系統) 新增「銷帳作業 / 匯入 ACH 代付回饋檔」功能，企業可經由系統完成將 ACH 提出檔上傳至票據交換所，並於票據交換所處理完畢後，完成該檔案之下載及銷帳流程；透過自動化功能降低人為錯誤風險，同時提升客戶之資金管理效率。

證券服務數位化

土銀「集保 e 存摺線上申請」、「集保資訊自動化收檔作業」、「盤中零股交易」皆於 2021 年上線，為證券客戶帶來更便利的數位化體驗。其中「集保資訊自動化收檔作業」原以人工方式處理部分日常集保作業，現改以自動化收檔方式處理，提升作業效率；另自 2022 年 11 月起，提供持有土銀臺幣活期性存款帳戶，且已申請個人網路銀行服務之客戶辦理「證券線上開戶」申請。此外，2020 年啓用之「證券智慧中台系統」截至 2023 年底，提供 66 檔定期定期額標的供客戶申請。



土銀證券線上開戶

數位支付

行動支付

土銀推出「土銀行動 Pay」，並導入「台灣 Pay」共通 QR Code 服務，客戶透過「土銀行動 Pay」或「台灣行動支付」APP 掃描 QR Code 即可執行個人轉帳、消費扣款及繳納稅費，完成日常收付款需求，延展數位支付的便利性。

此外，為滿足客戶各式收付款需求，土銀持續與「一卡通 MONEY」、「街口支付」、「icash Pay」、「橘子支付」、「全支付」、「悠遊付」及「歐付寶」等七家電子支付業者合作，另於 2023 年新增「全盈支付」；配合財金公司規劃「韓國 QR Code 跨國消費扣款服務」，將跨國消費扣款業務拓展至韓國，增加國人出國活動跨境支付之便利性；另亦協辦推廣「QR Code 共通支付標準」(TWQR) 作業，調整「特殊費率特店機制」作業，提供優惠手續費率及便利性。

土銀積極推動電子金融及數位支付業務獲財金公司讚譽，2023 年度榮獲電子金流業務推動績優機構—跨行服務創新獎及特別貢獻獎，並於「QR Code 共通支付標準業務推展競賽」中取得活化主掃特店競賽第三名。



人工智能應用

智能客服

運用 AI 人工智慧活化智能客服系統，以提供客戶更優質的諮詢服務，由專業顧客服務團隊結合服務經驗與科技應用，打造多元的金融專業語庫，民衆可進行 24 小時的「智能客服」線上業務諮詢，另有快速功能選單可進行信用卡帳單查詢及補寄、匯率換算、匯率查詢、分行查詢等快速服務，並透過具備自主學習功能的 AI 人工智慧軟體，依經常被詢問的熱搜問題給予顧客答案推薦，滿足全方位的金融產品服務諮詢，2023 年智能客服造訪數達 433,750 人次。

導入機器人流程自動化 RPA

土銀為因應金融科技發展趨勢及潮流，2021 年始針對土銀各部門工作內容進行流程盤點及適性分析，提出三階段 RPA 推動發展路徑建議，以簡化行員作業，減少人為失誤，並提高作業精確度及營運效率。2023 年共計完成 32 項流程之 RPA 導入，項目涵蓋報表產製作業、資產收益統計分析、申報資料下載與準備及內部人員管理及訓練系統優化等。並預計於 2024 年推出「授信申請書資料建檔」，透過 RPA 及 OCR 資料辨識，將客戶填寫資料自動帶入徵授信系統相關欄位。

為促進業務創新、服務多元化，土銀透過 RPA 教育訓練，協助行內人員培養業務流程分析思維和流程梳理技能，從內部人力和流程執行面進行數位改造，並持續關注金融科技新動態，機動調整土銀 RPA 規劃導入項目。

十 土銀 RPA 發展路徑

項目	2023 年執行成效	短期目標 (2024)	中長期目標 (2025-2028)
擴大導入 RPA 流程	已導入 32 條流程，其中 7 條流程由顧問開發，25 條流程由各單位自行開發。	每半年由土銀總行各單位提出一件可行流程，並於期限內完成開發。	持續關注 RPA 發展趨勢，並定期審視土銀 RPA 導入及運用成效滾動式調整 RPA 發展策略。
落實相關教育訓練	RPA 專案開發觀念驗證課程共 16 小時。	舉辦共計 6 梯次之初階及高階技能訓練班，內容涵蓋自動化業務分析師課程、RPA 助理級課程、高級 RPA 開發人員課程。	視 RPA 導入、運用情形及同仁參訓成果，以評估安排相關課程，提升同仁自行開發能力，避免過度仰賴委外廠商。



大數據分析

十大數據分析系統應用暨教育訓練

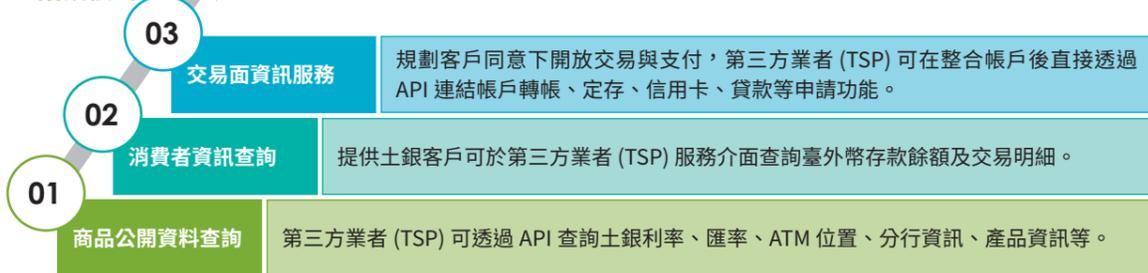
改進客戶線上流程體驗	放款回收及業務發展參考	提供業管單位所需之數位客群行為分析
<ul style="list-style-type: none"> 擴大客戶軌跡蒐集範圍，分類描繪客戶運用土銀線上服務流程，作為客戶旅程設計基礎，協助業務單位運用客戶行為資料，改進客戶線上流程體驗。 	<ul style="list-style-type: none"> 運用大數據增加逾期放款及呆帳收回機會，並將紓因申請資料納入分析作為業務發展參考。 	<ul style="list-style-type: none"> 引導業管單位善用大數據分析，提供所需之數位客群行為分析、客群通路偏好分析、業務利潤分析、客戶行銷成果分析等。
場次 2	總時數 8	參與人數 68

異業結盟合作

開放銀行

為提供消費者多元金融服務，並配合金管會於 2019 年推動台灣開放銀行政策三階段實施計畫，已完成開放銀行第一階段「商品公開資料查詢」及第二階段「消費者資訊查詢」服務建置；2023 年底始配合財金公司研擬「金融機構與第三方服務提供者辦理開放應用程式介面（Open API）業務安全控管作業規範」及第三方服務提供者之範圍，規劃辦理開放銀行第三階段「交易面資訊」服務，預計於 2024 年底完成。

開放銀行三階段模式



建立金融函證區塊鏈平台

參與財金公司「金融區塊鏈研究暨應用發展委員會」第二階段「金融區塊鏈函證」項目，已於 2021 年起以 API 方式加入財金公司「金融區塊鏈平台」函證服務，以系統化作業回覆會計師查核企業之發行函證，平均於 1 日內完成，大幅提升函證回覆效率，有效減少人工處理時間及發揮「無紙化」環保功效；2022 及 2023 年分別已處理 11,045 筆及 12,849 筆區塊鏈函證，並連續兩年達成區塊鏈函證筆數占所有函證比率為 100%。

個人資訊數位服務系統

土銀之個人資訊數位服務系統 (MyData Gateway) 連接國家發展委員會 MyData 平臺，開放民眾以自然人憑證通過身分驗證，透過該平台取得客戶申辦土銀相關業務所需之個人資料，提高客戶申辦之便利性。2023 年，消費性貸款列於 MyData 平臺線上服務申請次數第 5 名，較前一年度名次上升 4 名，申請成功數達 906 筆；另外，房屋貸款、房屋增貸及信用卡申請成功筆數共計為 517 筆。

數位人才

數位金融教育訓練

土銀為提升員工數位能力暨鼓勵創新思維，除於年度受訓課程、分區座談以及配合總行各單位舉辦之研習課程中，加入數位金融內容外，並善用貼心服務禮貌運動時間分享金融科技最新進展，鼓勵同仁打破思考框架，從細節中發現問題，激發創意，以逐步提升土銀服務品質。另外也透過內部跨單位學習及討論，以自身熟悉之領域為基礎，激盪出不同想法與見解。

十土銀 2023 年數位金融相關講座課程

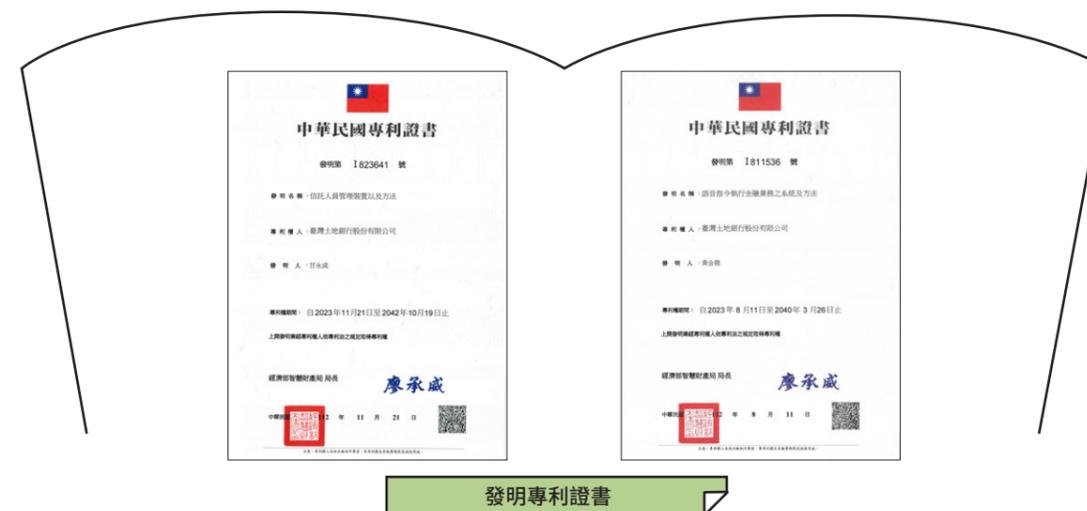
名稱	內容	時數	參與人數
輕鬆達成專利申請提案 KPI	專利申請之發想及應用。	2	97
金融科技關鍵議題研習班 -RPA 專案開發 POC 驗證課程	透過實作坊，賦予行員實作流程自動化之能力。	16	15
電金商品推廣訓練	強化行員熟悉土銀電金商品及瞭解目標客戶群。	3	463
電金商品簡報及操作訓練班	提升行員對電金業務熟稔度及簡報能力，以利電金業務諮詢、軟體安裝及問題排除。	13	142

金融科技專利研發

為因應數位金融轉型，土銀積極鼓勵員工投入研發金融科技專利，2023 年獲核准專利計 100 件，其中新型專利 98 件、發明專利 2 件，累計核准專利 498 件。未來土銀將持續推動金融科技專利研發，並以研發「發明專利」為主，以維持土銀利基。

十土銀 2023 年累計獲准專利類型與件數

	發明專利	新型專利	設計專利	累計至 2023 年底
申請件數	35	513	2	550
核准件數	20	476	2	498





4.4 普惠金融



■ 扶助金融弱勢族群

普惠保險

經濟弱勢族群遭受緊急意外事故時，往往缺乏足夠的資本滿足基本生活所需。有鑒於此，土銀自 2020 年起上架微型傷害保險，讓更多民眾只須繳交低廉保費即能享有保險，以確保遭遇危難時的基本意外保障。

此外，為因應高齡化社會，讓民眾都能享有基本的壽險保障，土銀自 2018 年起上架小額終身壽險，以簡單易懂、降低投保門檻及便宜的保費為商品特色，以因應高齡社會下高齡者基本保障需求。

十 土銀 2023 年普惠保險商品辦理情形

普惠保險類型	2023 年有效件數
小額終身壽險	97
微型傷害保險	70

公益及安養信託

土銀為配合金管會推動「信託 2.0 計畫」，並因應目前社會型態轉變，推出「社福型安養信託」、「社會福利公益安養信託」、「預開式安養/保險金信託」、「社會宅樂齡託租養老信託」及「樂齡安居信託整合服務」等五大信託，辦理成效優異，2023 年度五項信託財產規模皆較前一年度增長。土銀推出多元安養信託協助弱勢族群安養規劃，截至 2023 年底共計 676 人受惠；另規劃「預開式安養信託」服務鼓勵民眾提早規劃退休生活，2023 年累積規模約 2,084 萬元，較前一年度成長幅度約 54.60%，受益人數達 2,606 人。

土銀善用不動產專業優勢，結合前端建商不動產信託及後端長照機構安養信託業務，開辦「樂齡安居信託整合服務」創新服務。2023 年「樂齡安居信託整合服務」信託財產規模超過新臺幣 1 億元，較前一年度成長約 37.44%。

2023 年初，土銀承辦國內首件以遺囑為之全國性社會福利公益信託，委託人周詠棠先生將部份遺產委由土銀設置「詠棠文蕙慈善公益信託」，開創我國社福公益信託里程碑。

2023 年，土銀參加工商時報舉辦《Trust Award》多元信託創新獎，榮獲「最佳公益信託創新獎－優質獎」，更於金管會「信託業推動信託 2.0 計畫」第二期評鑑中，獲選為「安養信託獎 A 組績效優良銀行」，另於信託公會所舉辦之「高齡金融規劃顧問師信託團體獎」中獲得突飛猛進獎殊榮。

十 土銀公益及安養信託成效

信託類別	信託特色	累計至 2022 年財產規模 (單位：新臺幣 / 萬元)	累計至 2023 年財產規模 (單位：新臺幣 / 萬元)	
全國性遺囑社福公益信託	依照委託人之遺願，將遺產設置公益信託，以幫助社會弱勢及遭逢天災變故等急需救助者為宗旨。	-	5,000	
多元安養信託	社福型安養信託	藉由社福團體協助弱勢民眾獲得完整安養規劃。	1,033	2,653
	社會福利公益安養信託	透過縣市政府社會局及衛福部提供符合資格之中低收入等名單，資助其安養生活所需。	26,866	31,755
預開式安養信託 (含保險金)	鼓勵民眾提早規劃退休生活，透過預先規劃信託內容，後續再啟動支付。	1,348	2,084	
異業結盟	社會宅樂齡託租養老信託	連結內政部營建署「社會住宅包租代管」政策，並結合包租代管業者新開辦之信託產品。透過異業結盟方式提供多元信託服務，除創造養老生活現金流外，更可確保個人意願照顧自己與家人。	142.20	292.80
樂齡安居信託整合服務	以土建融結合不動產信託業務，提供建商、融資銀行、安養照護機構及入住者等一條龍信託服務，建物興建完成後作為安養機構提供日照或長照服務之場所。	8,593	11,810	

此外為感謝 2023 年度企業界及善心人士慷慨解囊捐贈公益信託以資助弱勢族群的善行，並展現土銀長期推動公益安養信託、發展多元創新信託的決心，於 2023 年 12 月 14 日於土銀總行舉辦公益信託公開捐贈儀式，捐贈金額達新臺幣 2,860 萬元。





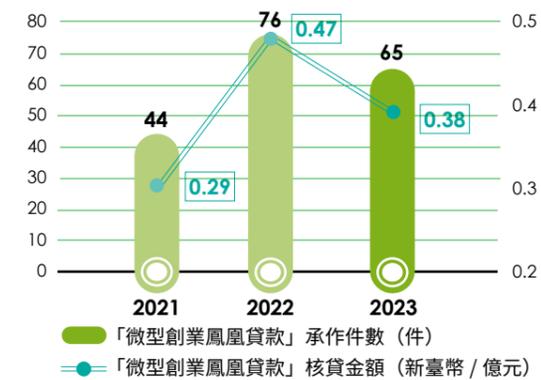
樂活養老貸款

土銀為因應高齡化社會，並配合政府推動年金改革、長照制度及以房養老政策，自 2016 年推出「樂活養老」貸款，以其自有不動產，提供其生活安養所需資金。2023 年土銀樂活養老貸款核貸額度較前一年度增加新臺幣 10.92 億元，累計核貸額度達 105.83 億元，截至該年底之貸放餘額約占總房貸業務餘額之 0.1208%，承作案件數達 2,210 件。



微型創業鳳凰貸款

為推行政府性別平等計畫暨協助婦女及民眾創業，土銀致力協助辦理微型創業鳳凰貸款，以解決此族群資金不易取得問題，協助創業者於創業初期穩健經營。微型創業鳳凰貸款適用對象包含 20 ~ 65 歲女性、45 ~ 65 歲國民及 20 ~ 65 歲設籍離島居民。



青年創業及啟動金貸款

土銀配合經濟部中小企業處「青年創業及啟動金貸款」計畫，為營造有利青年創業環境，促進創業精神，創造經濟發展，協助取得創業經營所需資金，土銀持續推動「青年創業及啟動金貸款」。

十 土銀青年創業及啟動金貸款辦理情形

項目	2021 年	2022 年	2023 年
「青年創業及啟動金貸款」承作件數 (件)	496	293	156
「青年創業及啟動金貸款」核貸金額 (新臺幣/億元)	4.89	3.22	1.56

防疫紓困貸款

近年來新冠疫情持續在全球肆虐，衝擊經濟發展，土銀善用核心職能，積極配合政府機關如經濟部、中央銀行、政府各部會給予客戶資金的融通需求，辦理防疫紓困貸款成效優良。

十 截至 2023 年底土銀防疫紓困貸款辦理情形

對象	紓困方案	受理數 (件數)	金額 (新臺幣億元)
企業戶	配合政府各部會、央行轉融通積極辦理各項紓困貸款專案	39,000	6,675
	勞工紓困貸款	60,440	60.44
個人戶	既有貸款戶寬緩	6,877	541.40
	信用卡帳款緩繳	1,775	1.32
個人紓困戶數總計		69,092	603.16

消債清理作業

政府為照顧經濟弱勢族群，保障債權人獲得公平受償，通過「消費者債務清理條例」，由銀行公會制定「前置協商作業準則」，負責訂定金融機構辦理消費者債務清理條例之「前置協商」、「前置調解」及「更生、清算」等作業規範。土銀對於依消費者債務清理條例申請前置協商、前置調解及更生之債務人，在顧及債權銀行權益的同時，綜合評估債務人之償債能力，助其積極處理債務問題，重新回歸正常生活，亦可加速債權收回。2023 年，土銀前置協商成立案件 381 件，收回金額新臺幣 0.52 億元；前置調解成立案件 102 件，收回金額新臺幣 0.06 億元；更生成立案件 172 件，收回金額新臺幣 0.161 億元。

中小企業成長推手

中小企業貸款

土銀因應金管會自 2005 年 7 月起推動「國銀加強辦理中小企業放款方案」，全力配合政策扶植中小企業，協助中小企業取得營運資金。土銀除於永續策略藍圖針對中小企業放款餘額設有相關關鍵績效指標外，並於「國內營業單位業績考核評分標準表」中，針對中小企業放款之家數及金額設有關鍵績效目標。2023 年度土銀榮獲金管會頒發「辦理中小企業放款績優銀行均衡區域發展中區特別獎」殊榮。

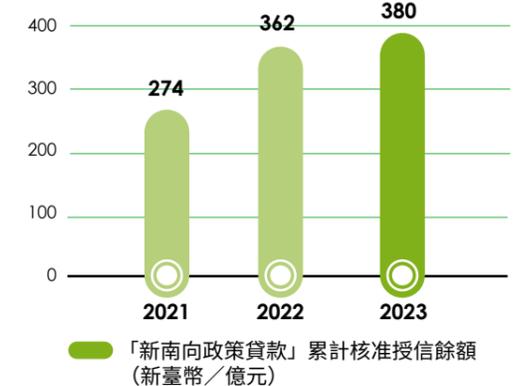
2023 年土銀新增中小企業放款新臺幣 63 億元，截至 2023 年底為止，土銀辦理中小企業貸款之放款件數為 20,100 件，餘額為 6,168 億元，占企金總放款年底餘額約 52.41%。

此外，土銀與財團法人台灣中小企業聯合輔導中心共同舉辦「關懷與服務中小企業暨提升財務競爭力計畫」新北場次活動，協助中小企業客戶升級轉型及碳淨零，共創永續。



新南向政策貸款

東協及南亞國家等新興市場國家迅速崛起，臺灣的經濟發展與區域內許多國家具有高度關聯性，面對區域經貿整合趨勢，以及整體對外經貿策略考量，土銀積極配合政府之新南向政策，以金融支援產業，促進南向發展，創造金融與產業雙贏；截至 2023 年止，土銀辦理新南向政策貸款核准授信餘額為新臺幣 380 億元。





友善金融

因應金融科技發展趨勢，提供客戶多元的創新數位金融服務，土銀以多項友善金融措施對客戶的金融操作環境持續優化，落實普惠金融。土銀由業務部統籌辦理金融友善工作之執行，具體落實身心障礙者權利公約 (CRPD)、「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」及「銀行業金融友善服務準則」等規範，並定期更新金融友善服務之辦理情形，另參考金融友善服務準則，彙整相關部處金融友善精進措施提報客戶關懷委員會及董事會。

十 2023 年度土銀友善金融措施

優化項目	優化內容
無障礙服務櫃檯	全面設置及改善「無障礙服務櫃檯」。
與手語翻譯協會簽訂合約	<ol style="list-style-type: none"> 與社團法人台灣手語翻譯協會簽訂合約，於 2023 年 3 月起，營業單位於服務聽語障礙人士時，如有需求得向該協會申請視訊手語翻譯人員服務，作為溝通之媒介，以提供妥適及友善之臨櫃金融服務。 設置「手語翻譯預約服務」告示牌，張貼於各營業單位營業廳正門旁牆面明顯處。
多元友善服務及措施	<ol style="list-style-type: none"> 重要約據、商品廣告及新聞稿提供 QR code，以便客戶下載及以行動裝置進行語音導讀。 各 ATM 服務區標示牌均設有 QR code 連至本行智能客服，以利提供即時服務及諮詢。 個人網路銀行、行動銀行 APP 新增生物特徵 (指紋或臉部辨識) 身份與交易驗證之功能，使客戶無須記憶密碼，即可完成交易。 無障礙個人網路銀行、無障礙網路 ATM 及行動銀行 APP 均增設「閱讀輔助」及「語音助理」功能，便於傳遞資訊或與客戶溝通，提供服務。
客戶關懷提問	<ol style="list-style-type: none"> 面對 65 歲以上高齡族群辦理授信相關業務時，主動關懷提問並填具關懷檢核表，加強承辦人員對高齡客戶之認識，以確實評估其業務往來需求，並防範其受詐騙之風險。 受理年輕客群辦理消費性貸款 (無擔保) 等業務時，主動關懷提問並填具關懷檢核表，確認客戶充分瞭解貸款及信用卡業務之重要內容、相關權利義務及風險，審慎評估客戶自身還款能力。
金融友善服務教育訓練	<ol style="list-style-type: none"> 2023 年度共辦理 16 場金融友善相關講座，並舉辦全行「金融友善服務準則」訓練課程。 鼓勵行員取得「高齡金融規劃顧問師」證照，並獲得信託公會授予「團體獎突飛猛進獎」。

弱勢族群金融友善措施

土銀為維護身心障礙者之金融消費權益，推動多項金融友善服務措施，除推廣無障礙網頁及設置手機充電站，並於官方網站設置「金融友善服務措施專區」揭露土銀金融友善服務範圍、金融友善服務作業 Q&A。

各分行已全面設置之無障礙設施						
服務鈴	無障礙服務櫃檯	輪椅友善 ATM	手語翻譯預約服務	服務專員	營業廳即時匯 (利) 率看板	營業廳即時費用公告
正積極增設之無障礙設施及設置比率						
無障礙坡道 95%	無障礙廁所 88%	導盲磚 58%	無障礙車位 54%	視障語音 ATM 66%		

土銀之企業入口網站及證券財經資訊網站取得「網站無障礙規範 2.0 版」AA 等級標章，另土銀無障礙個人網路銀行及無障礙網路 ATM 取得「網站無障礙規範」AA 等級標章。

此外，為服務聽語障礙人士，土銀與社團法人台灣手語翻譯協會簽訂合約，俾營業單位於服務聽語障礙人士時得視需要向該協會申請視訊手語翻譯人員服務，作為溝通之媒介，以提供妥適及友善之臨櫃金融服務；另土銀為助聽障人士善用此項服務，已於全臺分行明顯處張貼「手語翻譯預約服務」告示牌。

土銀提供身心障礙客戶申請每月 3 次減免 ATM 跨行提款手續費；另提供友善版定型化契約及妥適作業流程予弱勢及高齡客戶，協助其完成金融服務，並落實關懷提問與監控管理措施，以防範其受詐騙及金融剝削。

雙語分行

為服務不同族群與國籍之客戶、鼓勵同仁提升外語能力及營造友善雙語金融服務環境、擴大土銀服務範圍，土銀致力於將分行轉型為雙語 (中、英語) 分行，提供外籍人士友善且便利的金融服務。各雙語分行皆包含三類雙語措施：中英文書表約據、中英文告示牌、人員雙語服務；土銀官網亦設置英文網頁介面。

2023 年度土銀新增 62 家雙語分行，並於行內新增擺設「外語服務告示牌」，統計現有 150 家營業單位中已有 89 間分行為雙語分行，占所有分行比例達 59.3%，預計於 2027 年底達成全據點均為雙語分行之目標。除雙語分行外，土銀目前已設置 3 間日語分行，逐步完善多元友善的金融服務。

金融知識普及

辦理實體金融知識講座

土銀近年舉辦數場金融相關知識之公開講座，致力於厚植我國民眾之金融知識並提升整體金融素養。2023 年土銀共辦理七場實體金融知識宣導課程，參與對象包含在學學生、軍人乃至監獄受刑人，參與人數約 876 名。除上述對象外，土銀亦於 2023 年度針對現有客戶辦理理財知識實體講座共 25 場，參與人數共計 727 人，提供客戶理財規劃資訊及市場最新熱門理財商品及趨勢。

另土銀積極響應金管會政策，協助警政署辦理「全國 368 鄉鎮走透透」反詐宣導活動，向民眾講解詐騙案例及防詐方法，2023 年共計辦理 16 場，參與人數約 995 名，另國內營業單位配合當地派出所辦理反詐騙宣導活動計 24 場。





5

環境永續

- 5.1 氣候變遷管理
- 5.2 低碳營運
- 5.3 永續供應鏈管理

TCFD 第三方查證

- 土銀於 2023 年通過 TCFD 報告之第三方查證，獲得第五級：優秀之最高等級認證。

獲頒政府節電獎項

- 2023 年 9 月獲經濟部頒發 2022 年「政府機關及學校用電效率管理計畫」執行成效評比節電績優丁組第一名。

國內外營運據點通過 ISO 14064-1:2018 盤查與查證

- 國內外營運據點全數通過溫室氣體盤查 (範疇一、二) 驗證，並取得 ISO 14064-1:2018 證書。

總行懷寧大樓通過 ISO 14001:2015 環境管理系統認證

- 總行懷寧大樓通過環境管理系統驗證，並取得 ISO 14001:2015 證書。

總行懷寧大樓與二家分行通過 ISO 50001:2018 能源管理系統認證

- 2023 年總行懷寧大樓、潮州分行及枋寮分行通過能源管理系統驗證，並取得 ISO 50001:2018 證書。

建置太陽能發電系統

- 2023 年完成建置高雄、苓雅、台中及太平分行屋頂型太陽能發電系統，累計建置完成十家分行之屋頂型太陽能發電系統。

使用綠電

- 2023 年持續響應政府再生能源政策，使用綠色電力 12 萬度。



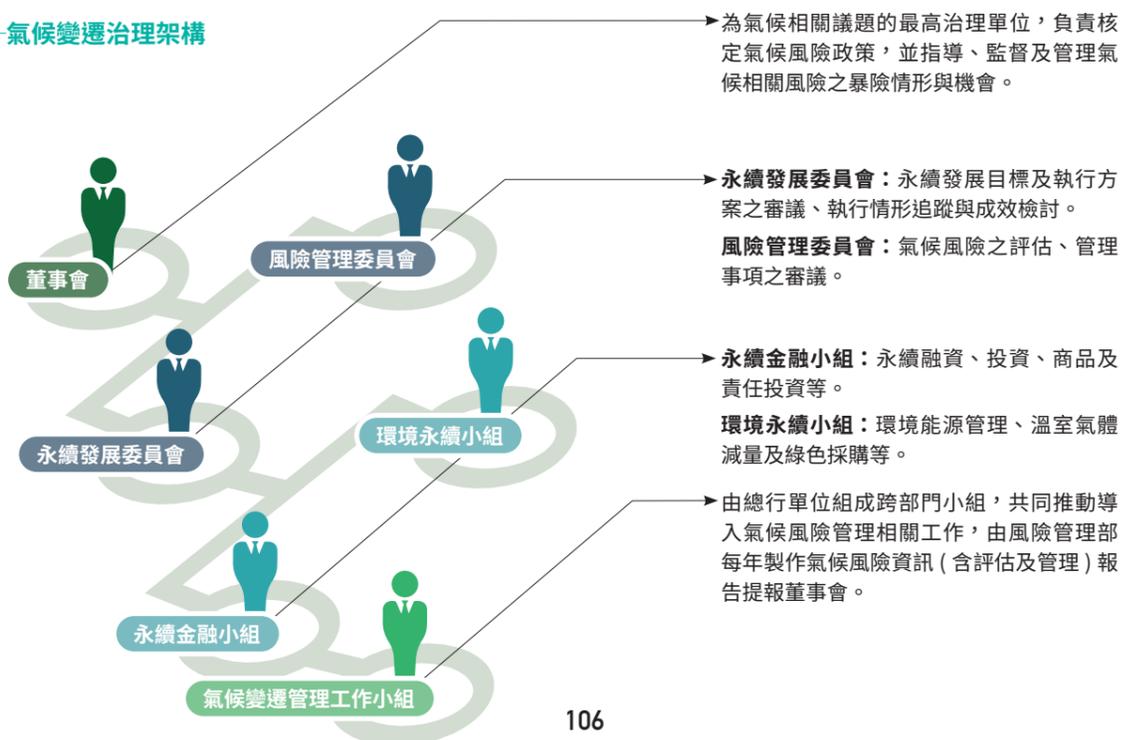
5.1 氣候變遷管理

土銀為面對氣候變遷所帶來的風險與機會並落實氣候風險管理，於永續發展委員會永續金融小組下成立「氣候變遷管理工作小組」。於 2023 年共舉辦 2 次會議，會議內容主要為氣候風險差異化管理與因應措施、業務資訊系統新增氣候相關流程及欄位、投融资碳排放量計算方法與減碳目標、氣候相關指標與目標之可行性評估等議題進行研議規劃。

為具體落實氣候變遷風險管理，土銀蒐集環境部、國家科學及技術委員會國家災害防救中心 (NCDR)、碳核算金融聯盟 (PCAF)、美國中央氣候研究組織 (Climate Central)、碳邊境調整機制 (CBAM) 及歐盟碳交易體系 (ETS) 等資料評估氣候變遷風險。土銀參加銀行公會「新巴塞爾資本協定持續研議工作小組壓力測試分組」，經由參考政府間氣候變遷專門委員會 (IPCC)、綠色金融合作網路體系 (NGFS)、巴塞爾銀行監理委員會 (BCBS)、歐洲中央銀行 (ECB) 等國際組織或國外政府機構之方法論、經驗或作法，研擬不同氣候變遷情境做為未來潛在風險評估之參考，並依前述工作小組研議之規劃，試算氣候變遷情境分析作業並報送相關資料。

土銀掌握氣候變遷相關財務揭露之「治理」、「策略」、「風險管理」及「指標與目標」四項要素，已於 2022 年 4 月簽署支持 TCFD 且持續導入相關揭露，並於 2023 年 12 月通過第三方查證且取得第五級：優秀之最高等級認證。完整氣候相關財務揭露資訊，請見土銀官網永續發展專區。

十氣候變遷治理架構



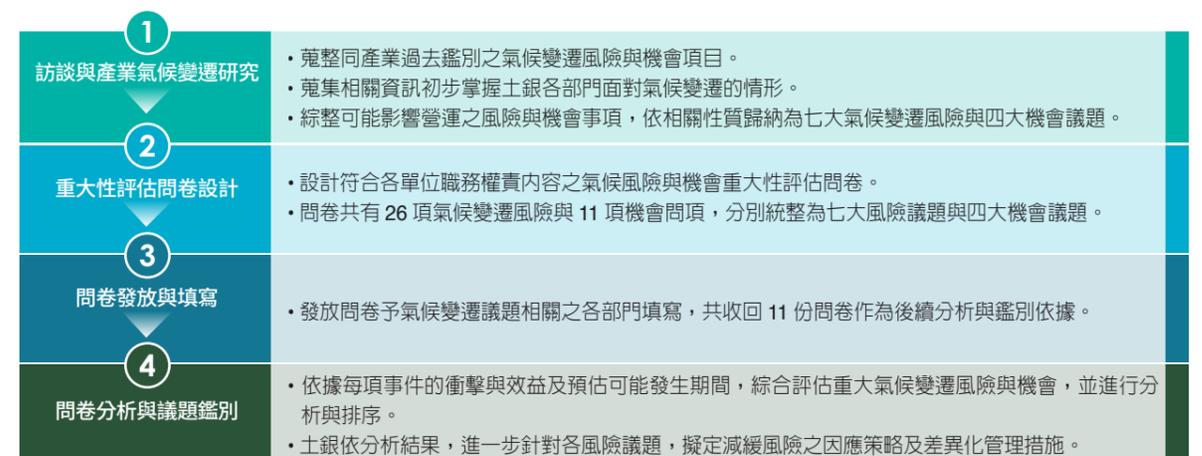
十土銀 TCFD 之指標揭露架構及作為

TCFD 架構面向	土銀作為
治理	<ul style="list-style-type: none"> 土銀董事會為氣候相關議題的最高治理單位，負責核定氣候風險政策與管理目標，並指導、監督及管理氣候相關風險之暴險情形與機會。 永續發展委員會永續金融小組下成立「氣候變遷管理工作小組」，主責為導入 TCFD，並階段性針對氣候變遷制定、落實目標。 風險胃納考量氣候風險因素：土銀支持政府 2050 淨零排放政策，依循赤道原則辦理授信業務，並將氣候變遷風險因子納入投、融資及商品審查流程，持續發展綠色金融商品，及注重氣候變遷風險管理，導入氣候相關財務揭露架構。 就氣候相關議題，持續邀請外部顧問或專家進行演講及教育訓練，2023 年共舉辦 2 場，與會及受訓人員包括土銀高階主管、氣候變遷管理工作小組成員、相關部處及營業單位。
策略及風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 土銀鑑別分析出氣候風險及機會清單，再評估氣候風險與其他風險關聯性及各風險與機會對土銀之影響程度，給予重大性排序，並擬定減緩風險之因應策略及差異化管理措施。 完成土銀之 2023 年度氣候風險資訊報告，並提報風險管理委員會及董事會，以利高階管理階層評估土銀暴險於實體及轉型風險之分布及財務碳排情形，據此指導並監督土銀對應管理措施。 土銀將氣候變遷風險納入土銀風險管理政策與程序，以既有三道防線界定各單位風險管理職掌，並呈報董事會核定。 2023 年土銀執行情境分析，評估自身投融资部位、高碳排產業授信暴險情形、營業據點受實體風險侵害情形，完成土銀之氣候變遷情境分析報告，並提報風險管理委員會，針對評估結果研擬應變策略。
指標與目標	<ul style="list-style-type: none"> 土銀於 ESG 推動藍圖針對氣候變遷與環境等議題設有多項指標與目標，並經高階管理階層核准，作為營運據點管理的依據。且每年視執行情形與國內外趨勢變化，滾動式調整內容，以確保土銀得以落實氣候變遷相關管理。詳細推動目標請見 1.6 土銀永續發展目標。

■ 氣候變遷之風險與機會

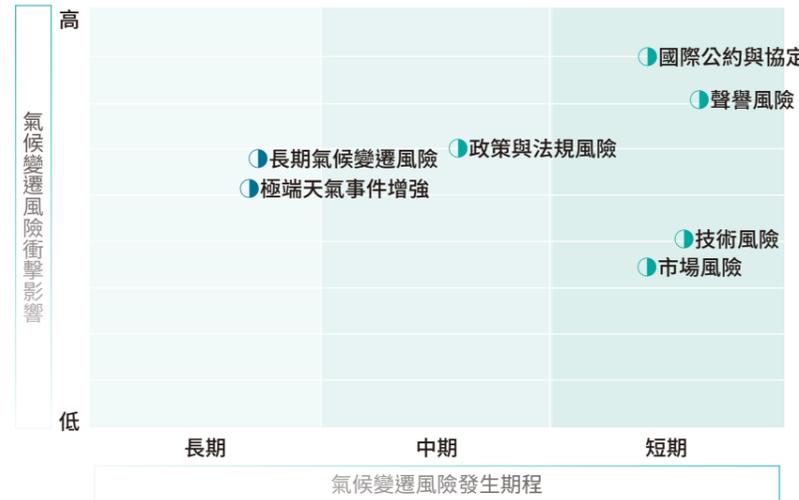
土銀於 2021 年始建立鑑別氣候變遷風險與機會的管理流程；2023 年則重新進行氣候風險與機會議題之鑑別與重大程度排序，共揭露七項重大氣候風險議題。

十土銀 TCFD 風險與機會鑑別流程





十土銀氣候變遷風險矩陣圖



實體風險

風險排名	風險項目
⑥	長期氣候變遷風險
⑦	極端天氣事件增強

轉型風險

風險排名	風險項目
①	國際公約與協定
②	聲譽風險
③	技術風險
④	政策與法規風險
⑤	市場風險

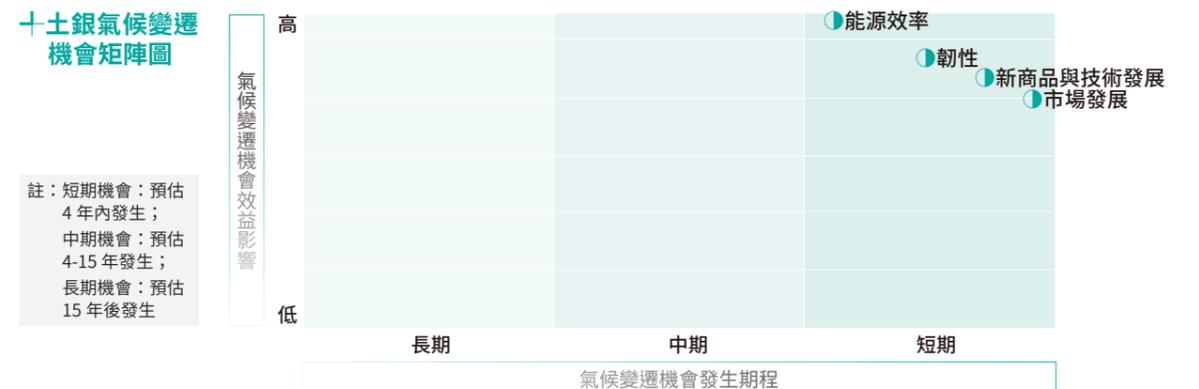
註：短期風險：預估 4 年內發生；
 中期風險：預估 4-15 年發生；
 長期風險：預估 15 年後發生

氣候風險項目	風險發生期程	對土銀營運衝擊	可能財務影響	連結傳統金融風險	因應策略及差異化管理措施	因應作為對應章節
國際公約與協定	短期	<ul style="list-style-type: none"> 為響應巴黎協定、COP26 等國際公約及協定，本國政府設定 2050 淨零碳排目標，制定政策要求企業達成減碳目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 授信戶營運受影響，違約率提高。 部分授信戶面臨高度轉型風險，影響土銀實現範疇三減碳目標，可能間接導致業務流失。 	<ul style="list-style-type: none"> 信用風險 作業風險 	<ul style="list-style-type: none"> 建立企業授信戶 ESG 檢核表。 訂定高汙染 / 耗能產業清單，及依產業別訂定投融資上限。 	CH3.1 永續授信
聲譽風險	短期	<ul style="list-style-type: none"> 授信戶發生環境汙染情事。 土銀未能積極回應氣候變遷議題。 土銀或授信戶被社會大眾認為不環保公司。 	<ul style="list-style-type: none"> 授信戶獲利及還款能力下降。 業務及客戶流失。 企金客戶形象受損，客戶收益下降，影響土銀債權確保。 	<ul style="list-style-type: none"> 信用風險 作業風險 信用風險 	<ul style="list-style-type: none"> 遵循赤道原則，落實專案融資案件之環境與社會風險管理，掌握並減緩相關衝擊。 增加採購節能減碳商品。 持續推廣綠色金融。 要求聯貸案件客戶進行 ESG 承諾。 編制永續報告書並取得會計師事務所有限確信，藉此宣傳土銀永續形象及推廣永續行動。 制定 ESG 推動藍圖並定期追蹤執行成效。 	CH3.1 永續授信 CH5.3 永續供應鏈管理
技術風險	短期	<ul style="list-style-type: none"> 未能發展數位金融及電子化服務。 須投入開發低碳產品及低碳技術。 投融資對象被迫轉型發展環保產品及技術致額外增加成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務及客戶流失。 營運成本增加。 投融資對象收益下降，間接影響土銀收益。 	<ul style="list-style-type: none"> 作業風險 作業風險 信用風險及市場風險 	<ul style="list-style-type: none"> 致力打造優質數位金融服務。 	CH4.3 數位金融

氣候風險項目	風險發生期程	對土銀營運衝擊	可能財務影響	連結傳統金融風險	因應策略及差異化管理措施	因應作為對應章節
政策與法規風險	中期	<ul style="list-style-type: none"> 溫室氣體減量要求。 節能耗電政策或法規趨嚴。 碳價與碳稅及減碳目標與報告業務法規趨嚴。 銀行要求往來授信戶皆須簽署企業社會責任承諾書。 政策法規影響高碳排產業的投融資風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 營運成本增加。 投融資對象受影響、獲利減少，影響債權。 轉投資公司受影響。 對高碳排產業之投融資進行限額管控，無法對未轉型之高碳排產業客戶貸與資金或投資，致業務流失。 授信戶如拒絕出具書面承諾，導致業務流失。 	<ul style="list-style-type: none"> 作業風險 信用風險及市場風險 信用風險及作業風險 作業風險 	<ul style="list-style-type: none"> 積極推動無紙化運動。 導入環境管理系統與能源管理系統。 節能減碳設備汰換。 取得綠建築標章。 建置屋頂型太陽能板。 ESG 獎勵措施。 開發綠能產業授信。 聯貸案加列 ESG 機制條款。 及時與轉投資對象或授信客戶密切溝通議合。 	CH3.1 永續授信 CH3.2 永續投資 CH5.2 低碳營運
市場風險	短期	<ul style="list-style-type: none"> 社會對環境永續意識提高，對於環境汙染投資標的可能遭拋售，價格下跌。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務流失致營收下降。 債券及轉投資、股票投資收益減損。 	<ul style="list-style-type: none"> 作業風險 市場風險 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推廣永續金融服務。 發行永續環保概念商品。 債券及股票等投資流程納入 ESG 考量。 	CH3.1 永續授信 CH3.2 永續投資 CH3.3 永續商品
長期氣候變遷風險	長期	<ul style="list-style-type: none"> 火災。 極端乾旱。 海平面上升等。 	<ul style="list-style-type: none"> 資產減損。 營運中斷、營運成本增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 作業風險 作業風險 	<ul style="list-style-type: none"> 建立災害應變流程。 投保自有資產。 將天然災害影響列為每年評估調整營業單位據點之考量因子。 建立企業授信戶 ESG 檢核表。 	CH2.3 風險管理 CH3.1 永續授信 CH5.1 氣候變遷管理
極端天氣事件增強	長期	<ul style="list-style-type: none"> 公司營運建築及資訊設備遭受損害。 停班事件。 投資標的企業財物損失。 受災戶無力償還借款。 	<ul style="list-style-type: none"> 修繕費用增加。 停班致營收下降。 投資收益減少。 呆帳損失增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 作業風險 作業風險 市場風險 信用風險 	<ul style="list-style-type: none"> 建立災害應變流程。 投保自有資產。 將天然災害影響列為每年評估調整營業單位據點規劃。 建立企業授信戶 ESG 檢核表。 	CH2.3 風險管理 CH3.1 永續授信 CH5.1 氣候變遷管理

土銀依相關性質將氣候變遷機會議題分為四大機會項目。

十土銀氣候變遷機會矩陣圖





機會排名	氣候機會項目	機會發生期程	機會說明
1	能源效率	短期	<ul style="list-style-type: none"> 採購最新節能設備與建構更具效率之系統，提高能源使用效率、節省營運成本。 導入環境管理系統，並逐步導入能源管理系統。 優化數位金融服務、發展金融科技提升使用便利性，有利於增加客源、拓展商機。透過推廣電子開戶、電子交易及帳務處理服務，減少人工成本與吸引消費者。
2	韌性	短期	<ul style="list-style-type: none"> 為降低氣候變遷所產生之信用風險，將「赤道原則」精神納入授信審核，鼓勵企業加強落實環保及善盡社會責任。 銀行內部投資組合增加氣候變遷相關商品，有助於掌握市場動向、增加營運彈性；同時藉由綠色投資之比重可以符合世界趨勢與降低資產配置之風險。 建立永續金融小組及氣候變遷管理工作小組，以利規劃綠色融資、投資政策和方針以及氣候變遷風險管理相關政策，提升綠色金融商品的廣度和深度，同時也加強風險耐受度。 不動產投資納入綠建築、節能建築為購置標的要項，以利降低氣候變遷風險，同時期望提高獲益。
3	新商品與技術發展	短期	<ul style="list-style-type: none"> 配合政府政策與法規，增加永續金融商品及服務、擴大商機。 公司發行綠色環保概念信用卡，吸引特定族群與具有永續概念之消費者。 推廣都市更新融資、危老建築重建專案，改造舊建築轉型為節能減碳、生態友善的社區。 提高 ESG 綠色融資及綠色消費性貸款承作量，提升企業品牌形象並降低氣候變遷風險。
4	市場發展	短期	<ul style="list-style-type: none"> 募集 ESG 與永續新基金商品以及綠色債券，提供投資人相關商品以掌握新的市場機會。

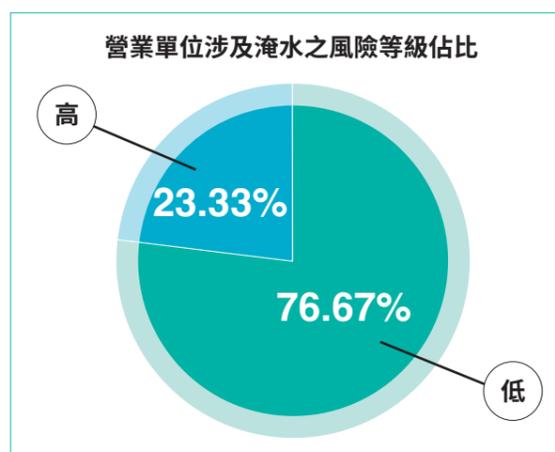
氣候風險暴險盤點

土銀於 2023 年參考國內外資料，就實體風險及轉型風險兩面向盤點土銀暴險情形，並針對評估結果研擬因應策略，以提前因應氣候變遷風險。

實體風險

影響土銀營業據點及不動產擔保品情形

土銀以財團法人金融聯合徵信中心「金融業氣候實體風險資訊整合平台」之資料，結合臺灣氣候變遷推估與調適知識平台 (TCCIP) 使用 IPCC 數據產製降雨量之統計降尺度資料、各行政區防洪設計保護標準及中央氣象局測站觀測數據，產製在溫室氣體高度排放情境 (SSP5-8.5)(註) 下，臺灣各行政區於西元 2041 年至 2060 年間發生淹水 (即雨量超過各行政區防洪設計保護標準) 之機率，其中涉及高淹水風險 (淹水機率为 50%) 之行政區計有 164 處鄉鎮市區，於假設該區屆時均為高風險等級下，將之比對土銀營業單位據點以統計位處涉及高淹水風險地區家數；2023 年



底位處涉及高淹水風險鄉鎮市區占總營業單位據點之 23.33%。

另針對授信部位不動產擔保品暴險分析，2023 年底授信部位不動產擔保品位處涉及高淹水風險鄉鎮市區授信餘額占土銀總授信餘額之 23.42%，較 2022 年底增加 0.24 個百分點。

轉型風險

前十大高碳排產業暴險情形分布

鑑於現行國內外就高碳排產業認定存有異同，爰土銀以環境部事業溫室氣體排放量資訊平台「事業應盤查登錄及查驗溫室氣體排放量之排放源」、歐盟碳邊境調整機制 (CBAM) 及歐盟碳交易體系 (ETS) 所列之高碳排產業計算授信暴險情形。2023 年底彙整上述產業計算之高碳排產業授信餘額占土銀總授信餘額 6.54%，其中前三大產業別分別為電力供應業、石油及煤製品製造業以及積體電路製造業。

氣候風險情境分析

土銀以銀行公會「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃 (2022 年版)」之方法論進行情境分析，計算各情境下 2030 年及 2050 年之預期損失，主要採用情境如下：

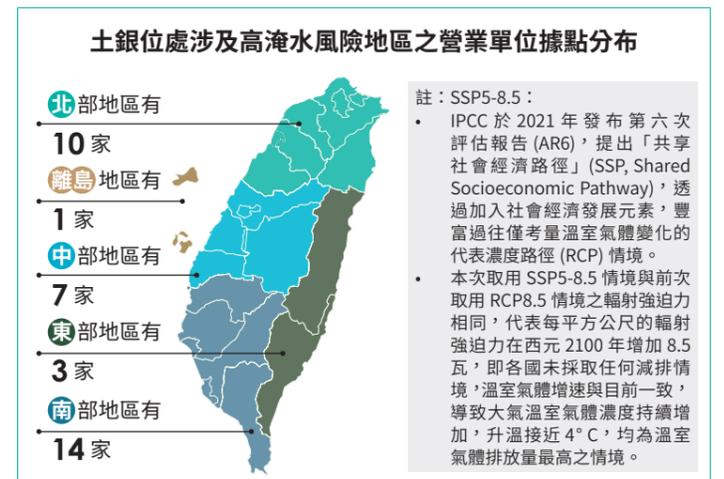
1. 有序轉型情境：描述全球採取立即且循序漸進之轉型而達到特定減碳目標 (RCP2.6) 之假設情況。
2. 無序轉型情境：描述全球執行轉型之啟動時間延遲，或是政策執行過程中遭遇較多挑戰，然同樣須達成特定減碳目標 (RCP2.6) 下，較急劇之轉型情境。
3. 無政策情境：描述全球未實行轉型政策之行動下，造成中長期氣候變遷較嚴重 (RCP8.5) 之結果。

考量氣候變遷風險對國內外信用風險部位之影響，情境分析範圍包括銀行簿中國內外之授信部位、債票券與權益投資 (不包括衍生性商品交易對手信用風險)，且排除國內之政府機構與金融服務業，另由於附條件交易 (RP/RS) 風險較低，亦無納入本次情境分析範圍。

情境分析結果

依上述方法論，將暴險部位區分為一般企業及個人，其中一般企業假設受實體風險 (包含淹水及旱災) 與轉型風險 (碳價) 影響，致營業額下降及擔保品價值減損，造成違約機率及違約損失率上升；個人則假設受實體風險影響，致擔保品價值減損，造成違約機率及違約損失率上升，並計算兩部位預期損失。

各情境時點下，以 2050 年之無序轉型情境預期損失最高，一般企業及個人預期損失占 2023 年度淨值之 7.52%，稅前損益之 92.66%，其他情境時點預期損失由高至低依序為 2050 年之有序轉型情境、2050 年之無政策情境、2030 年之無序轉型情境、2030 年之有序轉型情境、2030 年之無政策情境；後續規劃透過情境分析結果瞭解自身氣候風險策略之韌性與調適能力是否妥適，並研議適當之調整。





十一一般企業及個人暴險之預期損失占 2023 年度淨值及稅前損益之比率

暴險部位	有序轉型情境				無序轉型情境				無政策情境			
	預期損失占淨值之比率		預期損失占稅前損益之比率		預期損失占淨值之比率		預期損失占稅前損益之比率		預期損失占淨值之比率		預期損失占稅前損益之比率	
	2030年	2050年	2030年	2050年	2030年	2050年	2030年	2050年	2030年	2050年	2030年	2050年
一般企業	4.73%	5.79%	58.32%	71.32%	4.87%	6.69%	60.05%	82.45%	4.55%	5.14%	56.03%	63.31%
個人	0.87%	0.94%	10.75%	11.54%	1.17%	0.83%	14.41%	10.21%	0.91%	1.08%	11.23%	13.26%

5.2 低碳營運

土銀積極配合政府節能減碳政策及目標，推展各項環保節能改善方案，以提高設備能源使用效率，2023 年 9 月獲經濟部頒發「政府機關及學校用電效率管理計畫」2022 年節電績優丁組第一名。總行懷寧大樓於 2023 年通過 ISO 14001:2015 環境管理系統之第三方認證。此外，總行懷寧大樓、潮州分行及枋寮分行亦於 2023 年通過 ISO 50001:2018 能源管理系統之第三方認證，目標於 2024 年再行導入三處據點通過能源管理系統認證。

除自身落實節省能源外，土銀更藉由採購合約及積極參與節能推廣教育，進一步影響供應商、員工及顧客，期與社會環境共存共榮。土銀 2023 年無違反有關環境保護的法規。

■ 溫室氣體管理

土銀為掌握自身溫室氣體排放情形，2023 年持續辦理國內及海外據點溫室氣體盤查（範疇一、二），全數據點均通過驗證並取得 ISO 14064-1:2018 證書。土銀亦於 2023 年度參考科學基礎減量目標（SBT）訂定溫室氣體（範疇一 + 二）排放量每年須較基準年（2021 年）平均減量 4.2% 之目標，並將該目標納入土銀之 ESG 推動藍圖進行管理，2023 年範疇一 + 二排放量目標較基準年（2021 年）減少 8.4%，至 2031 年減少 42% 排放量。

2023 年，範疇一與範疇二之溫室氣體排放量為 16,085.1966 公噸 CO₂e，其中主要排碳來源來自於範疇二用電所產生之溫室氣體，排放量為 13,435.1506 公噸 CO₂e，約占兩者總量之 83.52%，範疇一排放量為 2650.046 公噸 CO₂e，約占兩者總量之 16.48%。2023 年範疇一、二之溫室氣體排放量較基準年（2021 年）18,669.5003 公噸 CO₂e（註 6）減少 13.84%，超前所設目標。



ISO 14001:2015 環境管理系統認證證書

ISO 50001:2018 能源管理系統認證證書

十土銀營運據點溫室氣體排放量

項目	2021年 (國內全據點)	2022年 (國內外全據點)	2023年 (國內外全據點)
直接排放 類別 1 ^{註1} (範疇一) (直接溫室氣體排放與移除)(公噸 CO ₂ e)	2,547.4025	2,662.8425	2,650.0460
能源間接排放 類別 2 ^{註1} (範疇二) (輸入能源之間接溫室氣體排放)(公噸 CO ₂ e)	15,856.0688	14,210.9980	13,435.1506
類別 1+ 類別 2(公噸 CO ₂ e)	18,403.4713	16,873.8405	16,085.1966
溫室氣體排放密集度 ^{註2} (公噸 CO ₂ e/新臺幣百萬元)	0.58	0.51	0.46
人均排碳量 ^{註3} (公噸 CO ₂ e/人)	3.225	2.934	2.788
其他間接排放 類別 4 ^{註1} (範疇三) (由組織使用的產品所產生之間接溫室氣體排放量)(公噸 CO ₂ e)	2,896.6921	2,459.4818	2,652.5388
總排碳量 ^{註1} (公噸 CO ₂ e)	21,300.163	19,333.322	18,737.735
盤查據點占比 ^{註4} (%)	95.09	100	100
查證據點占比 ^{註5} (%)			

註 1：所採用量溫室氣體量之方法為營運控制法；盤查標準係根據 ISO 14064-1:2018 標準，納入盤查之溫室氣體種類包含二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄)、氧化亞氮 (N₂O)、三氟化氮 (NF₃)、六氟化硫 (SF₆)、氫氟碳化物 (HFCs) 及全氟碳化物 (PFCs) 等 7 種，盤查結果土銀排放之溫室氣體種類包含二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄)、氧化亞氮 (N₂O)、氫氟碳化物 (HFCs) 共 4 類。

註 2：溫室氣體排放密集度=(範疇一 + 範疇二溫室氣體排放量) / 淨收益新臺幣百萬元。淨收益 2022 年為 33,367.939 百萬元，2023 年為 35,219.643 百萬元。

註 3：人均排碳量(公噸 CO₂e/人)=(範疇一 + 範疇二) / 人數。盤查範圍 2022 年為 5,752 人，2023 年為 5,769 人。

註 4：盤查據點占比(%)= 盤查據點數 / 總據點數。

註 5：查證據點占比(%)= 通過查證據點數 / 總據點數。

註 6：依 SBTi 規範，2021 年國內範疇一 + 二排放量 18,403.471 公噸 CO₂e 應加計海外據點排放量(依 2022 年度海外分行處排碳量作為調整數)266.029 公噸 CO₂e，合計總量 18,669.5003 公噸 CO₂e 作為減量基礎。

此外，業依 PCAF 發布之「金融行業溫室氣體核算和披露全球性標準」，依重大性原則並考量資料可取得性，優先就下列投融资部位進行財務碳排量計算，2023 年盤查計算結果：

一、授信部位：商業貸款（即法人戶排除土建融、專案融資）、商用不動產融資與個人房貸占總授信約 64.06%，財務碳排量約為 345.03 萬公噸二氧化碳當量，數據品質為 3.72 分。



ISO 14064-1:2018 查驗意見書



二、投資部位：新臺幣公司債（不含永續債）、股票（不含 ETF）與轉投資事業占總投資約 4.43%，財務碳排放量約為 38.42 萬公噸二氧化碳當量，資料品質為 1.47 分。

其餘資產類別將視國內外方法論發展情形與資料可取得性持續研議，並逐步納入盤查、資訊揭露與風險控管；另尚待主管機關整合建置氣候變遷及 ESG 相關資料庫，改善資料品質，俾訂定後續減碳指標與目標，進一步明確土銀財務碳排管理策略。

■ 油電能源管理

因應節能減碳趨勢，以及未來國內可能面臨缺電的挑戰，土銀積極落實節能措施，訂定每年用電及燃料量均比上年度減少 1% 為目標，加強對能源管理，並以實際行動展現節電決心。

此外，土銀已建置資料庫集中化系統，提供各業務應用系統高可用性之共用資料庫平台，得減少資料庫使用之能源耗用及空間成本；另建置虛擬伺服器主機平台，各資訊系統優先採用虛擬機以減少實體伺服器主機使用，可降低機房內空調及資訊設備電力需求。

項目	能源使用量			2023 年與上年相比
	2021 年	2022 年	2023 年	
用電 (度)	26,263,282	25,187,718	24,431,930	-3%
用油量 (公升)	223,499	221,127	209,418	-5.30%

■ 再生能源使用

土銀以持續設置太陽能行為永續目標，期望提高再生能源的使用比例，達到節能減碳的效果。2023 年新建置高雄、苓雅、台中及太平等四家分行屋頂型太陽能發電系統，另有五家分行施工中，共十家分行已完成建置。截至 2023 年底，累積發電量約 110 萬度，減碳 548.22 公噸，2023 年躉售給台電的金額為新臺幣 163.08 萬元。預計 2024 年完成三家分行、2025 年至 2027 年累計完成九家分行之屋頂型太陽能發電系統設置為目標。此外，預計於 2024 年完成一家分行太陽能躉售轉換自發自用工程。

為持續支持政府再生能源政策，2023 年土銀總行懷寧大樓使用 12 萬度綠色電力，並規劃未來逐年提升再生能源使用量，未來也將以用電量較大之營運據點為標的，持續採購綠色電力。

■ 設備汰換

土銀透過採取節約及效率提升的措施，並依據政府機關節約能源行動計畫及用電效率管理計畫，致力於降低能源消耗並定期盤點高耗能設備，如空調系統、燈具等，2024 年度目標完成 8 處據點之汰換空調案採購，並滾動式調整進度，以達到資源的有效使用。

十土銀 2023 年設備汰換情形

項目	主要措施
空調系統	截至 2023 年 12 月底，完成 38 處營運據點的空調系統汰換，並於各地行舍陸續增設集合式電表，方便統計電力使用狀況以推動節電措施。截至 2023 年已更換空調系統的營運據點數依地區盤點如右： 北部地區：19 處 中部地區：8 處 南部地區：10 處 東部地區：1 處
燈具	2018 年始營業廳及辦公場所已陸續汰換為 LED 節能燈具，2023 年更換 2,676 組 T-BAR LED 燈具，花費新臺幣 2,459,097 元，節電 113,695 度，減少 56.279 噸二氧化碳當量。
燃油公務機車、老舊耗油公務汽車	自 2019 年起加速汰換燃油公務機車及老舊耗油公務汽車，至 2023 年止累計汰換 76 台汽車及購入 129 台電動機車，並規劃於 2024 年編列預算再汰換 17 台汽車及購入 29 台電動機車。

■ 南港分行「溫室氣體自願減量專案」

土銀於 2022 年始辦理「南港分行空調系統能效提升抵換專案」，透過採購水冷式變頻冰水主機，替換舊有定頻冰水主機兩台。土銀已於 2023 年 12 月 29 日申請註冊，並由環境部於 2024 年 4 月 30 日審議會審查通過，成為「氣候變遷因應法」修法後，全國首例通過的碳權專案，計入期自 2024 年 4 月 30 日起至 2034 年 4 月 29 日止，預估溫室氣體總減量可達 110 公噸二氧化碳當量。

■ 綠建築標章

土銀於規劃大樓建設或改善工程時納入大樓的能源使用、水資源、廢棄物等因素考量，力求獲得綠建築標章認證；截至 2023 年土銀已有太平分行、沙鹿分行、竹北分行、南港分行、博愛大樓與宜蘭分行等六家分行取得綠建築標章，目前僅宜蘭分行之綠建築標章於有效期限內，並預計於 2024 年辦理效期展延。嗣後新建或改建大樓皆會辦理申請綠建築標章。2024 年規劃為台東分行改建案申請綠建築標章。

■ 水資源管理

土銀按月統計國內全數據點用水總量，並訂定節水目標，納入土銀 ESG 推動藍圖及各營業單位管理績效評核項目，2023 年用水量為 186,371 度，相較 2022 年減少 1.96%；人均用水量為 32.31 度，相較 2022 年減少 2.25%，除歸因於疫情趨緩，亦反映出土銀員工的節能意識提升。

項目	年份			2023 年與上年相比
	2021 年	2022 年	2023 年	
年用水量 (度)	194,004	190,104	186,371	-1.96%
員工人數 (人)	5,768	5,752	5,769	-
人均用水量 (度/人)	約 33.63	約 33.05	約 32.31	-2.25%

十節水措施

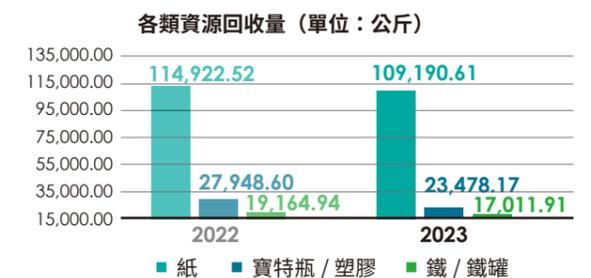
關緊水龍頭 下班前，檢查水龍頭是否關緊。	加強宣導 加強宣導節約用水的觀念與知識，建立良好用水習慣。	定期檢查 定期管線檢查，如發現異常時應迅速修復或汰換更新。	張貼標語 用水設備附近張貼節約用水標語。	安裝省水產品 安裝省水產品，定期紀錄用水度數。
--------------------------------	---	---	--------------------------------	-----------------------------------

■ 廢棄物管理

土銀在營運的過程中不會產生有毒廢棄物，亦不致造成對環境的重大污染與衝擊，財產設備由管理人負責設備保養維護、修繕等事宜，如已屆耐用年限而不堪使用者則予以報廢；並防範可能導致各項財產設備發生損壞以致不能修復之情形。

土銀致力於提升資源節約及廢棄物減量成效，減少垃圾產生並由合格廢棄物清理公司運至焚化廠處理。為優化廢棄物管理，按月統計全行廢棄物總量，訂定每年廢棄物減量 1% 為目標。2023 年國內營運據點廢棄物產生總量共約 347,321 公斤，較前一年度減少約 6.8%。

此外，為減少資源浪費與落實資源循環，積極推動廢棄物分類及回收，2023 年資源回收總量為 149,680.69 公斤，較前一年度減少 7.625%。



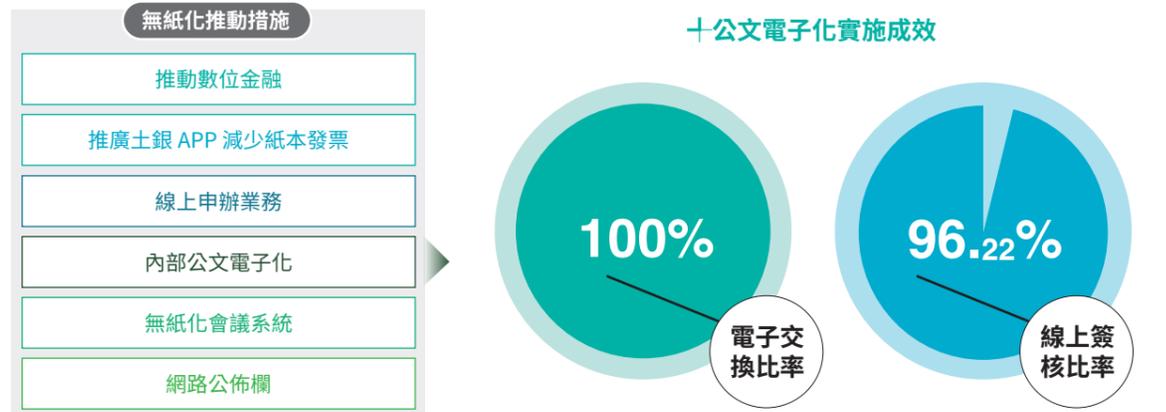
2023 年與上年相比減少比例 (%)





無紙化推動

土銀透過數位金融滿足顧客需求，將實體流程及文件進行電子化以降低物流碳排、節省紙張用量，同時提升消費者便利性。為響應節能減碳環境保護政策，土銀內部亦推動無紙化運動。



十電子化業務實施成效

項目	說明	實施成效												
貸款及信用卡申辦業務電子化(註)	土銀為優化線上申貸作業，線上貸款身分確認、對保服務、無紙化運用等相關服務於 2016 年上線。原紙本申請資料及契約均改以電腦檔案傳送與保存，除可節能減紙外，亦可有效節省分行系統操作步驟及作業時間。	<p>2021-2023 年貸款及信用卡申辦業務電子化實施成效</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>申辦交易數量</th> <th>紙張節省量(張)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>57741</td> <td>23365</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>56371</td> <td>29463</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>58695</td> <td>30403</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：紙張節省數量試算說明： 1. 各業務流程，估每一案件中，不同階段各自節省紙張若干，再乘以業務案件數，最後予以加總，即為紙張節省張數。 2. 本試算納入信用貸款、房屋貸款、房貸增貸及信用卡等業務類別，其申請及核准流程分別節省紙張 1~3 張不等。 3. 以 2023 年信用貸款業務為例，申請流程節省 2 張、核准流程節省 1 張，則(申請件數 13,713 件 * 2) + (核准件數 7,756 * 1) = 信用貸款業務節紙數量。</p>	年份	申辦交易數量	紙張節省量(張)	2021	57741	23365	2022	56371	29463	2023	58695	30403
年份	申辦交易數量	紙張節省量(張)												
2021	57741	23365												
2022	56371	29463												
2023	58695	30403												
信用卡帳單電子化	為減少樹木砍伐及二氧化碳排放，土銀鼓勵信用卡卡友使用電子帳單取代傳統實體帳單。	<p>2021-2023 年信用卡電子帳單實施成效</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>電子帳單占帳單發送總量比例(百分比)</th> <th>電子帳單寄送數量(萬封)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>23</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>26</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>28</td> <td>39</td> </tr> </tbody> </table>	年份	電子帳單占帳單發送總量比例(百分比)	電子帳單寄送數量(萬封)	2021	23	30	2022	26	41	2023	28	39
年份	電子帳單占帳單發送總量比例(百分比)	電子帳單寄送數量(萬封)												
2021	23	30												
2022	26	41												
2023	28	39												
網路投保業務	因應數位化需求提升，於 2021 年 12 月開辦網路投保業務。	2023 年網路投保成交件數 621 件。												
證券服務數位化	證券服務新增電子式交易，減少紙本文件的印刷。	2023 年證券電子式交易成交金額之比重為 81.6%，證券電子對帳單使用率為 48.32%。												

5.3 永續供應鏈管理

供應商管理

土銀屬公營事業，辦理公平、公開之採購程序，供應商多元且不限定區域，以維護公共利益及公平合理為原則，對廠商不得為無正當理由之差別待遇，履約皆依契約約定辦理。招標時，土銀參採公共工程委員會之招標文件範本，內含「廠商企業社會責任 (CSR) 各面向指標」，以鼓勵供應商落實企業社會責任。土銀供應商依契約種類可分為三類：勞務（承攬與服務）、財物（原物料與設備）及工程（建築與工程），2023 年供應商共有 353 家，國內採購比率 100%。

土銀於 2023 年 9 月 20 日參與華南金控主辦之聯合供應商大會，主題為「實踐永續轉型、邁向淨零目標」。由業界先進就企業淨零轉型的實務經驗進行座談，提供公股行庫及其供應商、授信戶邁向淨零目標的參考與指標。本次大會土銀共有 4 家供應商、2 家授信企業共同參與。



綠色採購

土銀以實際行動降低產品與服務對環境之衝擊，優先採用具節能標章、環保標章及綠建材等用品，另依據政府採購法優先採購環保標章等產品。且於綠色採購之基礎加入循環經濟理念，就影印機等產品建立以租代買循環服務供應鏈，並串連業者推動產品維修及延長保固，延長產品使用壽命。

土銀 2023 年於 51 種綠色採購指定項目中，優先購買第一類環保標章產品金額計新臺幣 3,748 萬元，較 2022 年度成長 106.27%，指定項目綠色採購比例 100%，達成財政部所定 95% 目標，並持續向各部門推廣採購第二、三類環境保護產品及節能、省水、綠建材標章及碳足跡減量標籤等綠色產品。

十綠色採購項目表

資源回收產品類	衛生用紙、回收再利用碳粉匣
資訊產品類	電腦主機、顯示器、列印機、筆記型電腦、原生碳粉匣、影像輸出裝置、掃描器、可攜式投影機
家電產品類	電冰箱、冷氣機
省電產品類	飲水供應機、貯備型電開水器
辦公室用品產品類	辦公室用紙、電動碎紙機
日常用品類	電動機車、小汽車



6

員工照護

- 6.1 人力資源
- 6.2 人權政策
- 6.3 人才培育
- 6.4 職場安全

營造友善職場育兒環境

- 臺中分行職場教保中心於 2022 年 11 月取得設立登記，並於 2023 年 2 月正式營運。

注重人才發展

- 土銀 2023 年員工平均教育時數為 57 小時。

落實育嬰留停制度

- 2023 年土銀員工育嬰留停復職率，男性員工 100%，女性員工 100%。

提供員工休假補助

- 2023 年對 4,833 位員工發放休假補助金，累計金額約新臺幣 5,755 萬元。

落實員工心理支持

- 持續提供員工心理諮商服務，並舉辦新進行員職前講習班「職場新鮮人心理壓力調適」講座，共 3 場。

落實性別平等

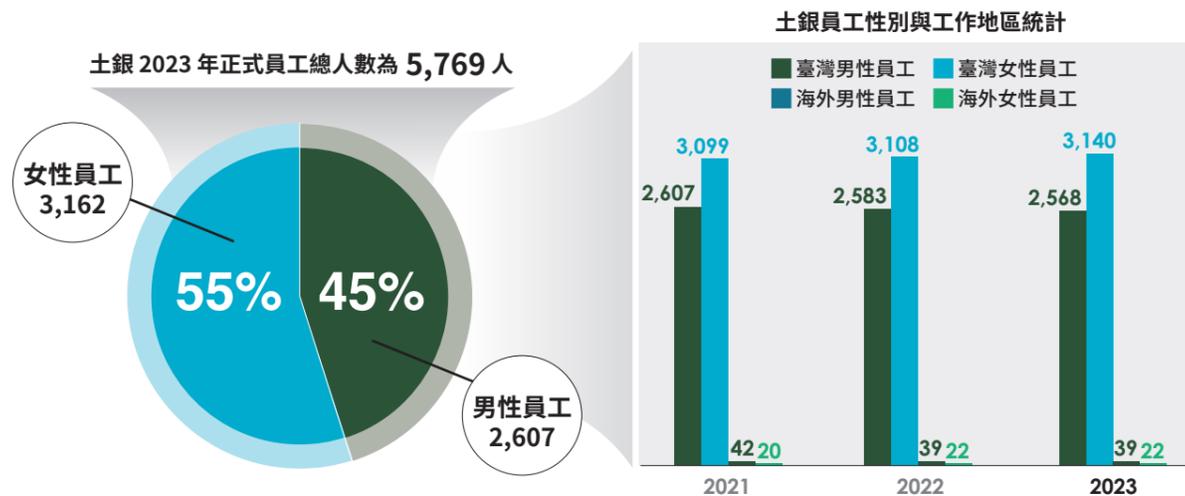
- 2023 第 16 屆台灣企業永續獎評選，榮獲性別平等領袖獎殊榮。



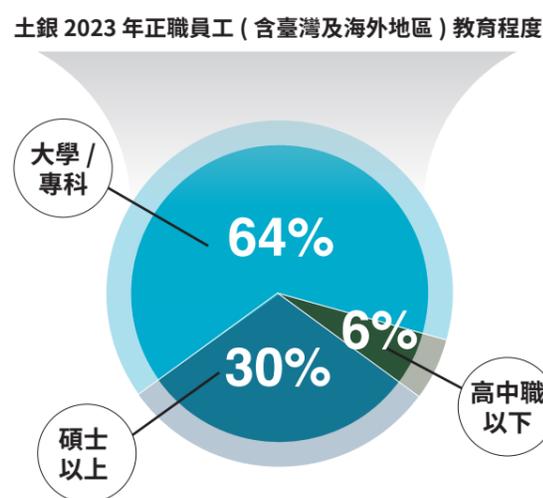
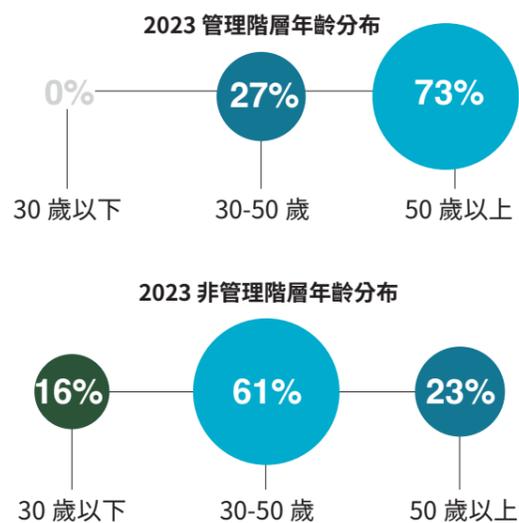
6.1 人力資源

員工組成及多元包容

土銀致力建立一個多元包容的企業文化，提供員工公平完善的薪資獎酬制度及升遷管道、多元化的訓練發展及健康安全的職場。此外，土銀也透過推動各項優於法規的措施及管理機制，創造性別友善職場與機制。



2023 年底土銀正式員工總人數（含臺灣及海外地區員工）為 5,769 人，皆為全職員工。其中女性員工 3,162 人，男性員工 2,607 人，女男比例為 55：45；另經副理以上職級共計 465 人，女男比例為 48：52，土銀促進員工均衡發展並落實職場性別平等，在相同職位上待遇不因性別而有差異。



人才招募與留任

土銀屬國營事業，人員之進用須依「財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法」，且按照「性別平等工作法」、「就業服務法」、「勞動基準法」等規定辦理相關作業，不因性別限制、待遇差別或設限與工作無關之特質影響人員進用。土銀身心障礙人員之進用依「身心障礙者權益保障法」，截至 2023 年 12 月止，土銀僱用身心障礙人數為 91 人，平均每百名員工中進用 1.57 位身心障礙者，人數涵蓋契約工及正式編制行員。在短期員工招募上，土銀為配合短期階段性業務、政府專案、照顧經濟弱勢政策，2023 年聘有短期工讀生及短期契約工，共計 280 人，女性為 187 人，男性為 93 人，女男比例為 67：33，皆非屬土銀正式編制內行員。近 3 年員工離職率均低於 1%，顯見人才留任狀況穩定。

2023 年土銀聘僱短期員工情形

聘僱類型	人數	說明
短期工讀生	45	來自教育部青年發展署、救國團
短期契約工	235	-

2023 年臺灣地區新進與離職員工統計

性別	新進員工				離職員工*			
	男		女		男		女	
人數/比率	人數	新進率*	人數	新進率	人數	離職率*	人數	離職率
29 歲以下	68	1.18%	157	2.72%	11	0.19%	18	0.31%
30-49 歲	26	0.45%	30	0.52%	9	0.16%	8	0.14%
50 歲以上	1	0.02%	0	0.00%	2	0.03%	1	0.02%
合計	95	1.65%	187	3.24%	22	0.38%	27	0.47%

註 1：新進率：當年度新進員工人數 / 當年度年底員工人數
 註 2：離職員工：不含退休、死亡人員及短期契約人員
 註 3：離職率：當年度離職員工人數 / 當年度年底員工人數

除此之外，土銀之勞務採購契約皆依行政院公共工程委員會之採購契約範本，明定須遵守勞基法相關規範，如供應商有違反政府採購法第 101 條各款規定，依其規定辦理；外包保全人員則須接受保全法規定之相關訓練與教育。

員工薪資結構

土銀員工薪資待遇均依行政院訂頒「公營事業機構員工待遇授權訂定基本原則」及財政部訂頒「財政部所屬事業機構用人費薪給管理要點」辦理（無薪資與薪酬之差異），員工不因年齡、性別及種族等因素，而有任何歧視及差別待遇，且新進人員起薪均高於法令規定之基本工資，基層人員與臺灣地區最低薪資比例為 1.45：1。土銀 2023 年薪酬最高個人之年度總薪酬與其他員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬之中位數的比率約為 2.615。

另外，土銀也提供員工休假補助及併計公職服務年資核算休假日數之福利，2023 年 12 月通函土銀全行核發 2023 年度員工休假補助、不休假加班費及 2022 遞延休未休畢之不休假加班費之作業期限及相關程序。



十 各職級女男平均基本薪資及女男薪酬比 (新臺幣元/月)

年度	2021 年			2022 年			2023 年		
	職級	女	男	薪酬比	女	男	薪酬比	女	男
副總級以上	153,554	158,878	1:1.03	157,036	158,282	1:1.01	164,962	162,223	1:0.98
經副理級	131,893	125,928	1:0.95	131,348	124,137	1:0.95	136,983	128,753	1:0.94
科級	94,622	94,337	1:1	93,358	94,353	1:1.01	96,911	99,130	1:1.02
一般員工	59,711	60,805	1:1.02	60,672	61,750	1:1.02	62,723	64,590	1:1.03

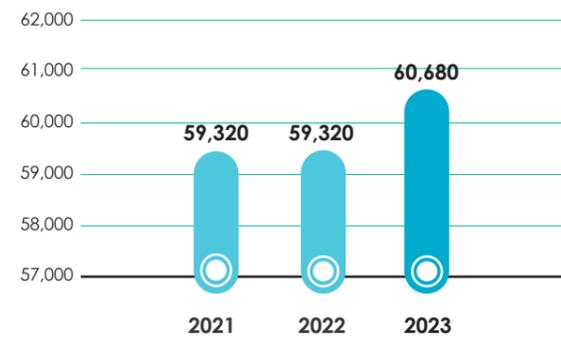
註：本表薪酬比例為月薪（女性：男性），且女性薪酬為 1。

土銀配合台灣證券交易所 ESG 政策宣導，土銀落實揭露企業非擔任主管職務之全時員工薪資平均數以及中位數。

土銀近三年非擔任主管職務之
正職員工薪資平均數 (新臺幣元/月)



土銀近三年非擔任主管職務之
正職員工薪資中位數 (新臺幣元/月)



註：「近三年非擔任主管職務」的定義為沒有擔任科長、副科長、襄理等職缺以上的土銀全時員工。

員工福利政策

土銀依工會法成立企業工會，積極推動照顧員工權益、促進勞資合作、改善勞動條件，並協助工會會費收取和給予工會活動所必須之公假及其他協助。另為保障勞資雙方權利與義務，健全管理制度，依勞動基準法、性別平等工作法及公務員相關法令，土銀訂有工作規則，且與企業工會協商簽訂有團體協約。2023 年底，團體協約涵蓋的員工為 5,584 人，約占全體員工 97%。

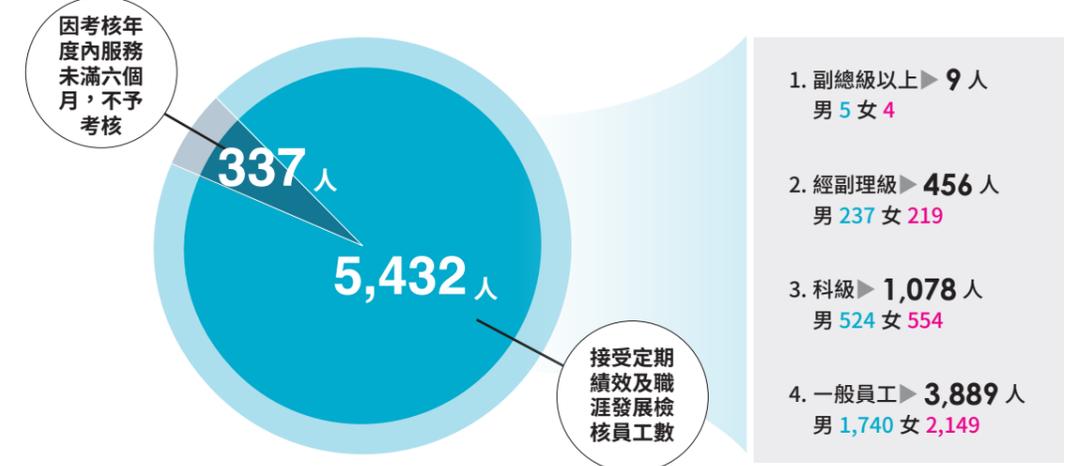
土銀亦成立職工福利委員會，辦理員工生活福利、文康活動與補助，且提供每位員工完整的保險機制，以確保員工各項福利與保障。另提供因退休而結束職涯之員工休閒藝文活動、退休聯誼活動等。



績效考核

土銀為推動永續發展及提升氣候變遷韌性，對於對外參加 ESG 相關獎項並得獎、推動溫室氣體盤查等有功人員，皆簽請首長予以敘獎肯定，以激勵同仁積極配合政策並符合永續策略目標。

此外，土銀每年皆依財政部所屬金融保險事業機構人員考核辦法、行政院及所屬各機關公務人員平時考核要點、臺灣土地銀行辦理員工年度考核注意事項進行績效考核，2023 年共計對 5,432 人接受定期績效考核，佔總員工比為 94.16%。其餘人員於考核年度內，因其辭職、退休、資遣、死亡或留職停薪，任職不滿一年而連續達六個月者，及養育三足歲以下子女、侍奉本人或配偶直系血親尊親屬留職停薪，考核年度內任職未滿六個月者，不予考核。





十 非擔任單位主管以上之員工人數、年度員工平均福利費用 (單位:新臺幣仟元)

年度	年底人數	單位主管以上人數	非單位主管以上職務員工人數	福利費用	單位主管以上福利費用	年度員工平均福利費用
2021	5,768	191	5,577	9,611,049	450,459	1,643
2022	5,752	194	5,558	9,607,317	456,256	1,646
2023	5,769	194	5,575	10,012,398	475,495	1,711

註 1：福利費用係指用人費用 (含薪資、超時工作報酬、津貼、獎金、退休、恤償金、福利費及提繳工資墊償費用及分攤退休人員及其配偶暨員工眷屬保險)。

註 2：「非擔任單位主管以上之員工」的單位主管定義為經理以上層級。

員工溝通與申訴管道

土銀致力保障員工權益、落實職場透明度，定期召開勞資會議以維護勞資關係和諧，2023 年共計召開 4 次定期勞資會議與 2 次勞資座談會。另外，土銀 2023 年舉辦 1 次團體協約協商會議，勞資雙方共同推派代表，充分聚焦勞資重要議題並提出討論與意見交流，且確實改善與執行。

有關員工進用、升遷等員工權益，均依現行相關規定辦理，另如遇職務調動，除員工自願者外，應於適當的通勤範圍內調動。依勞動基準法暨土銀團體協約規定，如有資遣計畫時亦應與員工協商取得共識後，始得對具純勞工身分之員工終止勞動契約，後續員工如有疑義仍可於一定時間內提出申訴並進行勞資協商。

土銀提供員工完整申訴管道，除人力資源處設置電話專線 (02-23483999) 專責即時回答相關員工權益問題，協助同仁釐清對自身權益及未來前程之疑義，另有設置專屬首長信箱 (董事長及總經理) 提供員工使用，對性騷擾事件亦設有申訴制度及申訴管道；2023 年有一則重大員工申訴事件，已依循內部流程處理完畢，並妥適調整被申訴人業務及工作場域，且予以適當懲處。

6.2 人權政策

性別平權措施與母性職場照護

土銀推動母性健康保護計畫，就孕期及產後 1 年內女性員工，安排職業醫學科醫師面談指導、風險分級管理及工作適性評估等母性健康保護措施，完成諮詢共計 57 人次。為協助員工育嬰以促進工作與家庭生活平衡，土銀因應政府政策推動完善育嬰留職停薪制度，2023 年申請育嬰留職停薪者，女性員工 61 人、男性員工 15 人；男、女性育嬰留職停薪復職率均達 100%。另訂「員工請假須知」，女性員工生產核給娩假 42 天 (必要時得於分娩前申請部份娩假)、陪產檢及陪產假 7 天、家庭照顧假 7 天、產檢假 8 天。

十 近三年育嬰留停統計情形

	2021 年		2022 年		2023 年	
	男	女	男	女	男	女
當年享有申請育嬰留停資格者 (A) * 註	183	221	186	244	183	258
當年度實際育嬰假申請人數 (B)	11	48	17	62	15	61
申請率 (B/A)	6.01%	21.72%	9%	25%	8%	24%
請育嬰假者於當年度應復職人數 (C)	8	38	12	47	17	47
當年度復職人數 (D)	8	38	12	47	17	47
復職率 (D/C)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
上一年度復職人數 (E)	9	43	8	38	12	47
上一年度復職滿一年人數 (F)	8	41	8	37	12	47
留任率 (F/E)	88.9%	95.4%	100%	97.40%	100%	100%

* 註：當年享有申請育嬰留停資格者係指當年及前 2 年申請陪產假、分娩假人數。

為營造友善職場育兒環境，土銀設有員工專用哺 (集) 乳室，包含有：靠背椅、桌子、隔簾、電源插座、母乳儲存專用冰箱、熱水瓶、洗手液、有蓋垃圾桶、電話、緊急求救鈴、置物櫃等設備，提供有哺 (集) 乳需要之女性員工利用。

此外，土銀為讓有幼兒托育需求之同仁們安心就職，已與數家托兒服務機構簽約合作方式辦理托兒措施、給予員工優惠服務。另配合政府推動公共化教保及托育措施，分別於臺南、羅東及臺中等分行設置教保中心，皆已開辦完竣。截至 2023 學年度，實際招收人數分別為臺南 33 人 (含員工子女 2 人)、羅東 19 人 (無員工子女) 及臺中 33 人 (含員工子女 5 人)。



土銀為使員工瞭解性別工作權平等之實質精神，建立「性騷擾防治措施申訴及懲戒處理注意事項」政策，有關「禁止性騷擾」、「性別平等工作法」、「性騷擾防治法」、「土銀性騷擾防治措施申訴及懲戒處理注意事項」等相關規定之書面聲明及申訴管道，均置於土銀入口網站，另請各單位張貼於布告欄公開揭示。



6.3 人才培育

人才訓練與發展

為提升土銀同仁專業知能及培養專業能力，提升服務績效，土銀持續每年依各業管單位業務需求編定行內訓練計畫，2023 年規劃一系列多元課程，包括新進人員職前講習、專業進修、主管訓練等，並即時轉知行外專責訓練機構課程訊息，派赴國內專職機構訓練，以提升行員專業知能。土銀 2023 年度員工訓練費用編列新臺幣 3,454 萬元，決算數新臺幣 4,158 萬元，執行率 120.37%，可見土銀在培育內部人才不遺餘力。

2023 年教育訓練與成果

2023 年土銀舉辦行內外訓練共計 930 班 99,098 人次，其中在職人員行內訓練（含講座）103 班 26,416 人次、行內數位課程 94 班 69,891 人次、行外訓練 733 班 2,791 人次。2023 年土銀總訓練時數為 330,978 小時，平均訓練時數 57 小時，詳下表所述：

項目	教育訓練時數統計						
	2022 年			2023 年			
	男	女	合計	男	女	合計	
副總級以上	訓練時數	44	177	221	151.3	256.9	408.2
	訓練人次	4	5	9	5	4	9
	人均訓練時數	11.00	35.40	24.56	30.26	64.23	45.36
經副理級	訓練時數	15,820	13,997	29,817	18,965	16,303	35,267
	訓練人次	240	219	459	238	219	457
	人均訓練時數	65.92	63.91	64.96	79.68	74.44	77.17
科級	訓練時數	35,418	33,835	69,253	38,458	41,155	79,614
	訓練人次	554	562	1,116	524	550	1,074
	人均訓練時數	63.93	60.20	62.05	73.39	74.83	74.13

項目	教育訓練時數統計						
	2022 年			2023 年			
	男	女	合計	男	女	合計	
一般員工	訓練時數	72,165	93,163	165,328	91,923	123,765	215,689
	訓練人次	1,845	2,323	4,168	1,840	2,389	4,229
	人均訓練時數	39.11	40.10	39.67	49.96	51.81	51.00
全行總員工	訓練時數	121,624	142,994	264,618	149,498	181,480	330,978
	訓練人次	2,622	3,130	5,752	2,607	3,162	5,769
	人均訓練時數	46.39	45.68	46.00	57.34	57.39	57.37

多元訓練課程

土銀因應永續發展趨勢舉辦 ESG 相關講座，鼓勵員工積極參與，並邀約客戶於分行視訊點一同聆聽。各業管部門將每年的人員訓練課程中納入永續發展和 ESG 精神相關的主題，根據內部訓練計畫定期實施相應的教育訓練，請見右表。

2023 年土銀永續金融人才課程與講座

課程名稱	參加人數
淨零永續下的氫氣 / 氫能發展趨勢與展望	392
運輸工具電動化與儲能在淨零碳排 / 碳交易長期趨勢發展下商機	378
ESG 檢核暨赤道原則簡介	180
永續發展 (ESG) 之企業誠信實踐分享	180
「森林破匯與破權交易」環境保護講座	390

* 註：因相關課程眾多，上述課程僅列出部分參與超過 150 人數的課程。

除此之外，土銀積極針對內部員工辦理專業知能相關訓練課程，加強同仁吸收新種業務新知、技能及法規，以強化人才素質，提升服務績效。2023 年規劃之訓練課程、內容及成果如下表。

課程類型	說明	2023 年執行成效
行員轉職轉型訓練	強化土銀同仁對數位金融之專業知能及培養第二金融專業能力，藉由職能分析、人力需求規劃，實施人力資源培訓，使轉型後人力適才適所，以提供全方位之金融服務。	1 至 3 年在職員工訓練及轉職之轉型計畫： • 在職行員參加各金融專責訓練機構舉辦之行外訓練課程計 733 班 2,791 人次。 • 參加行外訓練機構數位金融課程計 142 人次。 • 參加資訊專責訓練機構舉辦行外訓練課程計 86 人次。 • 自辦各項電腦專業等教育訓練課程計 9 場。
專業提升課程	為提升行員專業素養及掌握金融業務發展趨勢，辦理專業訓練課程，以強化人才素質，提升服務績效。	• 持續辦理行內教育訓練：新進人員職前講習、專業訓練班、主管培訓班等各類訓練。
數位課程		• 員工訓練所建置數位教學系統並上架多項影音課程供土銀同仁線上學習。 • 銀行公會網站建置各類業務相關影音課程，鼓勵同仁利用公餘時間線上學習。



土銀亦辦理多場性別議題與其他日常業務相關之課程，2023 年辦理之相關課程請見下表。

課程名稱	課程場次	課程內容	參與人次	課程時數
性別主流化教育訓練	6	介紹「消除對婦女一切形式歧視公約」(CEDAW)、何謂性別主流化。	5,443	2
強化性別平等意識及性別平等申訴處理能力	1	介紹基本觀念及防治責任，性別平等申訴處理程序。	219	1
心理健康講座	3	針對新進員工於新職場環境如何調適身心靈。	160	1
工作場所性騷擾之防治與處理	1	工作場所性騷擾之基本概念及問題之迷思，相關法律介紹及防範措施。	379	3
性別平等及身心健康宣導	3	宣導性別平等觀念。	160	1
簡報製作及溝通技巧	1	提升行員簡報設計及溝通技巧。	167	3
如何撰寫新聞稿	1	新聞稿結構、元素與內容組成，新聞寫作技巧的決勝關鍵，提高新聞的質量與可讀性。	120	3
提升服務品質及顧客滿意度	6	調整心態及儀容，強化溝通能力及電話禮儀，禮尚往來建立關係，提升個人服務品質及顧客滿意度。	5,324	2

鼓勵進修

土銀為加強培育國際金融管理人才及培養行員終身學習觀念，全面提升人力素質，除每年辦理英語訓練班，亦提供在職進修及證照補助，藉以鼓勵同仁利用公餘時間進修。

	目的	成果
外語進修補助	培育外語人才	2023 年截至 12 月底，員工取得英文檢定證照比例為 45.03%；補助參加外語進修人數計 226 人次。
在職進修補助	激勵同仁公餘進修取得更高學歷，增強職場競爭力	2023 年共補助碩士學程 227 人次、大學學程 4 人次，補助金額新臺幣 245.6 萬元。
證照補助	鼓勵同仁取得相關金融證照	截至 2023 年 12 月底止取得專業證照張數為 49,585 張（平均每人 8.6 張）。

培育體育人才，推廣全員運動

運動員招募

土銀重視運動行員員工教育訓練，依「財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法」招考與進用羽球隊員及網球隊員，薪資、福利及獎金均比照行員辦理。土銀目前羽球隊人數為 64 人（其中正式隊員 17 人、預備隊員 47 人）、網球隊人數為 7 人（均為預備隊員），另與臺北市立大學等 10 所學校（包含羽球隊 7 所、網球隊 3 所）遴選及簽署建教合作，培養基層羽、網球選手。

	羽球隊	網球隊	
成立年分	1976	1997	
2023 挹注資金	4,272.6 萬	625.6 萬	
男性隊員	39	0	含預備隊員
女性隊員	25	7	
代表球星	王齊麟、林俊易、蘇力揚、李芳任、李芳至	梁恩碩	
隊員總計	64	7	

運動員培訓

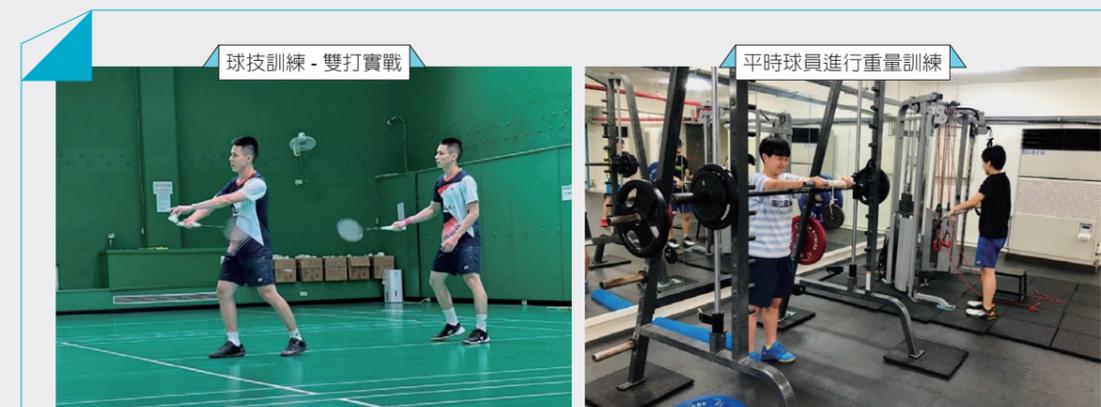
土銀正式隊員由球隊於員工訓練所統一訓練，每年定期針對球隊辦理考核，隨時掌握球員狀況，視球員表現適時面談輔導，同時瞭解球員對未來規劃及自我期許方向。

土銀除藉由每年全國性的賽事成績，亦從建教學校中挑選具未來性之選手，每年寒暑假至土銀羽球隊一起訓練，表現良好選手將優先甄選進入建教高中學校能仁家商羽球隊，成績達標後再挑選入預備隊員。



員工訓練所小百科

- 土銀於 1983 年以任務編組方式設置「行員訓練中心」，1988 年常董會核議通過改組為「行員研究訓練中心」，1997 年改設置「員工訓練所」。
- 員工訓練所位於新北市新店區青潭地區，佔地面積 24,967 平方公尺，園區包括「訓練大樓」及「體育館」；「訓練大樓」提供行員教育訓練使用，配置教室、餐廳、學員宿舍、交誼大廳及辦公室等，可同時容納 150-200 人上課、120 人住宿。
- 員工訓練所負責行內集中訓練，每年各培訓單位配合年度營運重點目標、業務新知、技能、相關法規、業務推展及數位金融發展方向，並參酌「訓練對象、訓練目的、預估訓練效益」辦理需求評估分析，擬定規劃訓練項目、班別，籌編下年度行內訓練計畫，並提報土銀訓練指導委員會審議通過，訓後亦有做成效評估。



運動員福利與待遇

2023 年運動員福利與待遇

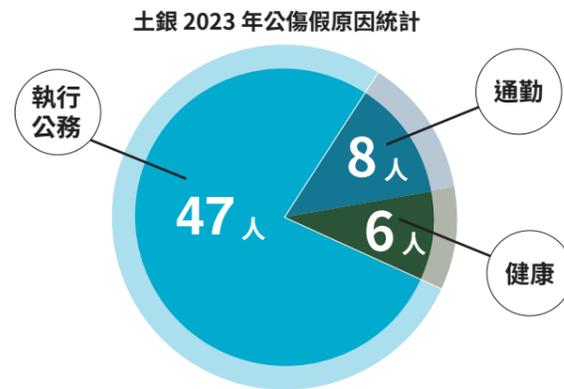
- 每月發給營養費、提供比賽、訓練用服裝器材、參加國內外比賽旅費等。2023 年支應球員參加國內外比賽旅費新臺幣 1,740 萬元、營養費約 1,578 萬元、獎金 76 萬元。
- 外聘教練、陪練員及防護員等共 5 人，提供球員完善訓練及照護，照顧球員體適能發展。2023 年共挹注新臺幣 228 萬元。
- 採購球員比賽、訓練用服裝及器材新臺幣 418 萬元，添購羽球館電器設備約 129 萬元。
- 簽署建教合作契約，支持體育重點學校用以培育基層選手；球員如有退役意願，則於退役前一年適時給予輔導及業務訓練，並後續安排一般銀行工作，讓選手安心打球無後顧之憂。



6.4 職場安全

■ 安全健康職場

土銀致力於為員工提供安全、健康的工作環境。2023 年公傷假原因統計如右：



■ 職業安全衛生委員會

土銀設置職業安全衛生委員會，每 3 個月召開 1 次會議審視職業安全衛生管理成效，並審議、協調及建議安全衛生相關事項。土銀職業安全衛生委員會目前委員總人數為 11 名，其中勞工代表 4 名由企業工會推選，佔委員會人數 36.4%。

■ 安全衛生教育訓練

土銀定期實施安全衛生教育訓練，包括新進員工及在職員工接受安全衛生教育訓練、各營業單位設置職業安全衛生業務主管、防火管理人及急救人員，並經教育訓練取得資格，另依規定定期複訓。2023 年共計舉辦 4 場職業安全衛生訓練講座，參與人次 664 人。



■ 職業安全衛生業務查核

土銀積極推動職業安全衛生重點查核，並將職安業務納入營業單位管理績效考核。土銀不定期派員至分行查核，以確保各單位遵守職業安全衛生制度，並由護理人員進行同仁健康管理，完善土銀的職業安全衛生制度；查核項目包括二氧化碳作業環境監測報告、執行職務遭受不法侵害預防計畫、異常工作負荷預防計畫、人因性危害預防計畫及母性健康保護計畫等。2023 年具體查核情況詳見下表：

重點或查核項目	2023 年執行情況
二氧化碳作業環境監測報告	155 個單位均全數完成 (100%)，且監測結果均符合規定。
執行職務遭受不法侵害預防計畫	189 個單位於年度內完成本項計畫評估表單填覆，完成率 100%。
異常工作負荷預防計畫	1. 189 個單位於年度內完成本項計畫評估表單填覆，完成率 100%。 2. 運用 weCare 分析同仁十年罹患心血管疾病風險，共 71 人次為中高風險，完成勞工健康服務醫師一對一訪談，並提供衛生教育及健康指導。
人因性危害預防計畫	1. 5,497 人完成本項計畫表單填覆，完成率 100%。 2. 2023 年肌肉骨骼中高風險共 66 人次，完成職業醫學科醫師一對一訪談，提供預防肌肉骨骼傷害、疾病或其他危害之宣導及伸展操指導。
母性健康保護計畫	1. 關懷懷孕、產後一年內之母性健康保護共 57 人次。 2. 由懷孕及產後一年內復工之女性員工及單位職業安全衛生業務主管分別填寫「員工健康情形自我評估表」、「作業場所危害評估表」，另由職業醫學科醫師評估其工作對母體健康之影響，並提供其懷孕期間及產後相關衛教資訊。

■ 健康促進

十 職場健康促進措施





7

社會參與

- 7.1 社會共融
- 7.2 社會關懷

促進社會共融

- 榮獲台灣永續能源研究基金會第 16 屆 TCSA 台灣企業永續獎—永續單項績效類「社會共融領袖獎」。
- 參與「金融服務愛心公益嘉年華」，向民眾宣導金融知識、防範金融詐騙及響應慈善公益，活動來訪人次共計 34,500 人。

蟬聯體育推手

- 連續 15 年榮獲教育部體育署之「體育推手獎」三大獎項。

支持公益採購

- 積極落實鳳梨釋迦、文旦等盛產蔬果公益採購行動，共投入新臺幣約 157 萬元、合計採購近三千箱蔬果。

致力社會捐助

- 響應土耳其震災人道救援，捐款新臺幣 240 萬元用於災後重建及民生所需。
- 捐助新臺幣 10 萬元予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」，用於發放教育獎助學金與辦理金融教育課程等。

培育羽網運動

- 培育羽、網優秀選手挹注經費新臺幣 4,898 萬元於出賽旅費、營養費及訓練器材之引進。
- 與 10 所院校簽訂羽、網球建教合作；舉辦 3 場「羽球我來了」公益教學活動。



7.1 社會共融

土銀在追求永續發展的道路上，始終堅持「斯土斯情，在地耕耘」的理念，積極深化土銀業務根基並運用核心能力與豐富資源貢獻一己之力，成為與社會共好的付出者，善盡土銀的企業社會責任，於 2023 年獲頒 TCSA 台灣企業永續獎—永續單項績效類「社會共融領袖獎」殊榮。



公共政策參與

土銀遵循政治獻金法規定不得捐贈政治獻金，但仍關心產業與公共議題，土銀除於中華民國銀行商業同業公會全國聯合會擔任委員會之委員，另也參與以下公協會：

中華民國不動產協進會	投信投顧公會	銀行公會全國聯合會
世界不動產總會中華民國分會	臺灣機械工業同業公會	社團法人中華民國工商協進會
中華民國內部稽核協會	中華民國保險代理人商業同業公會	臺灣理財顧問認證協會
中華民國電腦稽核協會	新加坡臺北工商協進會	信託公會
證券同業及期貨公會	各地公會	護理師公會
金門縣商會	票券商公會	海外單位銀行公會
中美經濟合作策進會	亞洲銀行家協會	赤道原則協會

古蹟活化利用



支持文化發展

館前藝文走廊

土銀以「關心台灣、珍愛土地」為主軸，長期廣邀國內各界藝術家展覽畫作，定期於總行「館前藝文走廊」舉辦公開展覽活動，以饗社會大眾，有效提升土銀關懷社會及藝文發展之企業優良形象。2023 年土銀邀請劉松炎、李燕晞及周英林等多位藝術家參與，合計舉辦 8 場展覽。





土銀為獎勵青年藝術家，並彰顯珍愛土地之企業宗旨，爰邀請國立臺灣師範大學美術系所師生參與薦選，2023 年 3 月於土銀藝文走廊舉辦「臺灣風情之美」展覽，共計 30 幅作品入選及公開展覽，其中精選 12 幅畫另製成土銀 2024 年元旦月曆及桌曆贈品。



體育推廣

土銀長期挹注資金於代表隊訓練及民間公益體育推廣，自 2009 年起已連續第 15 年榮獲教育部體育推手獎「贊助類金質獎」、「贊助類長期贊助獎」及「推展類金質獎」等三類獎項。



土銀深耕培育「國家級選手之搖籃」

土銀羽球代表隊於國內外賽事中屢獲佳績，另目前隊上選手共計有 2 位單打選手及 5 組雙打選手躋身世界排名前 50 名。

2023 年度土銀羽球選手林俊易獲得泰國超級 300 大師賽男子單打冠軍和馬來西亞超級 500 大師賽男子單打季軍；另王齊麟於日本超級 750 羽球公開賽男子雙打中勇奪冠軍、亞洲羽球錦標賽男子雙打及多場國際賽事獲得季軍；李芳任和李芳至亦在各式雙打賽事中穩定奪獎。土銀網球代表梁恩碩亦於亞洲各項大型賽事中大放異彩，身兼重任代表出賽女子單雙打及混雙項目，近三年共計獲得三金、三銀、一銅之殊榮。



土銀「羽、網球建教合作」

土銀長期栽培青年羽、網球人才，成立之甲組羽球隊、網球隊，參加各項大型國際比賽屢奪佳績。另土銀與臺北市立大學、國立清華大學、臺北市百齡高中、新北市能仁家商、桃園市光明國中、雲林縣西螺國中、臺南市大灣高等 7 所學校及新北市三重高中、臺南市善化高中、高雄市三民高等 3 所學校，分別簽署羽、網球建教合作，培育優秀青少年羽、網球選手不遺餘力。





土銀體育推廣公益活動

土銀秉持回饋社會之初衷，在 2023 年間舉辦三場「羽球我來了」及一系列的公益教學活動，總計逾 400 人參與羽球公益教學活動。土銀勤走各地，散播羽球的種籽，發掘具有潛力之學生，以培植國家未來優秀體育運動人才；公益教學對象包括高中、國中、小學青年學子及弱勢團體，深獲好評。



土銀於每年固定舉辦羽球夏令營，邀請土銀現役羽球國手擔任教練，鼓勵青少年學童於暑假期間從事正當休閒活動；2023 年與新北市家扶中心合作，提供清寒、弱勢家庭子女共同參與機會，供應球拍、運動衫、背包等多樣用品，一同體驗羽球運動之樂趣。本次活動期間同時辦理廉政宣導活動，向年輕學子宣導反貪倡廉意識；共計 287 位青少年學生、家扶中心及土銀員工眷屬報名。



7.2 社會關懷

2023 年舉辦之社會關懷活動

金融服務愛心公益嘉年華

參與由金融服務業聯合總會所舉辦之公益活動，於攤位上宣導金融知識、慈善公益及防詐騙，兩場活動來訪民眾共計 34,500 人。



侏儸紀逍遙遊

土銀與國立臺灣博物館合作，邀請台北家扶學童參觀。

歲末暖心 土銀相挺

與基督教芥菜種會合作，共捐贈 150 份愛心食物箱，扶助弱勢孩童。



探訪城市天空的芳香 - 洲仔濕地環境教育

攜手台灣濕地保護聯盟舉辦環境教育課程、「植入生活」手作體驗及溼地自然踏查等活動，展現土銀積極推動自然資源保護之精神。

社區營造

土銀為善盡企業社會責任，鼓勵各分行在全台各地關懷社區、推展公益活動，並將分行公益活動成果納入考核評分機制。

中部地區

2023 年共參與 39 場公益活動

- 由 10 間分行聯合 6 家建設公司參與臺中仁愛之家重陽敬老歡樂會，贈送物資以期提升長輩之生活品質。
- 由 11 間分行聯合參與失智老人陪伴宣導活動，透過 RUN 伴活動與宣傳，提升社區民眾關注失智症衛生議題。
- 與優良客戶合作舉辦多場捐血活動，共計募集 4,255 袋血。
- 探訪台中市信望愛智能發展中心、南投啟智教養院等機構。

外島地區

2023 年共參與 4 場公益活動

- 拜訪澎湖老人之家，捐贈日常所需醫療餐桌板。
- 拜訪天主教惠民啟智中心，捐贈生活用品。
- 捐助金門家扶中心愛心園遊會活動經費，協辦扶幼助學愛心園遊會。

南部地區

2023 年共參與 65 場公益活動

- 參與財團法人台南私立蓮心園社會福利慈善事業基金會募款音樂餐會。
- 探訪並捐助臺南市五甲教養院、創世基金會臺南分會等機構。
- 捐贈器材予財團法人高雄市腦性麻痺服務協會。
- 拜訪財團法人高雄市私立佛教淨覺育幼院，捐贈物資乙批。
- 3 間分行聯合於枋寮火車站舉辦捐血活動，共募得 128 袋血。

桃竹苗地區

2023 年共參與 55 場公益活動

- 致贈物資予新竹市智障福利協會、華光智能發展中心及八德殘障教養院等機構。
- 探訪新竹市心理衛生協會、桃園市腦性麻痺協會等機構。
- 拜訪財團法人華山基金會苗栗竹南愛心天使站，贊助愛心年菜。
- 捐助經費予含辰光行善協會在內之多間小型福利促進團體。
- 參與通霄海水浴場淨灘活動。

北部地區

2023 年共參與 112 場公益活動

- 捐贈食品、水果、奶粉、老人用品及防疫物資予臺北市體惠育幼院等多間育幼院及中山老人住宅服務中心等多間養老機構。
- 探訪罕見疾病基金會、唐氏基金會及台灣視障協會等機構。
- 與多間家扶中心據點合作並捐贈禮金及物資關懷弱勢孩童。

東部地區

2023 年共參與 13 場公益活動

- 拜訪財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會花蓮分事務所玉里區扶幼委員會，關懷並捐助單親及隔代教養家庭。
- 拜訪及捐助物資予財團法人天主教善牧等多間社會福利基金會。
- 參與玉里「關懷愛心活動」，關懷弱勢家庭，贈送民生物資。
- 捐助獎學金予國立臺東大學附屬特殊教育學校，獎勵優秀進步學生。





捐助活動與公益採購

土銀慈善捐助活動

土銀除由各分行於國內各地自行辦理地區慈善行動與捐助活動，提供財團法人臺北醫學大學及國立台北大學等 14 間公私立學校共新臺幣 83 萬元獎助學金外，亦贊助「台灣金融服務業聯合總會」共新臺幣 10 萬元之金融服務業教育公益基金；另積極投入於國際人道援助，捐款新臺幣 240 萬元用於土耳其強震災害救援、難民收容及民生必需。

行動支付愛心樂捐活動

土銀與台灣 PAY 合作發起「愛心樂捐，隨手做公益」捐款活動，民眾可以透過行動支付掃描條碼捐款至「罕見疾病基金會」、「台北市自閉兒社會福利基金會」、「喜憨兒社會福利基金會」及「台灣濕地保護聯盟」等慈善機構；2023 年共號召 179,556 筆捐款，總捐款金額達新臺幣 105 萬元。

支持白沙屯拱天宮文化資產

土銀自 2018 年攜手苗栗縣通霄鎮白沙屯拱天宮廟方聯合發行「土銀白沙屯拱天宮媽祖認同卡（媽祖認同卡）」，持卡人一般消費金額之 0.25% 提撥回饋金予拱天宮管理委員會，2021 年至 2023 年度分別提撥新臺幣 1,069,719 元、996,878 元、1,061,168 元回饋金，提供廟方公益行善之經費。

公益採購項目

土銀長期發起當令盛產農產品採購活動，協助在地小農、響應政府政策照顧農民生計，並透過總行及全臺各分行，捐贈給當地社福團體及弱勢族群，將土銀對臺灣農業的關懷，散佈到全臺每一個角落。2023 年總採購金額為新臺幣 157.85 萬元。

公益採購項目	採購對象	採購數量	採購金額 (新臺幣 / 元)
鳳梨釋迦香 土銀挺家鄉 	農業科技研究院預購平台	1,100 箱	600,000
鳳梨好滋味 土銀來應援 	農業科技研究院預購平台	1,500 箱	750,000
中秋柚飄香	臺灣在地果農	320 箱	228,500

附錄一：全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 準則內容索引表

使用聲明	土銀已依循 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間的内容。			
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021			
適用的 GRI 行業準則	N/A			
GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
一般揭露				
組織及報導實務				
2-1	組織詳細資訊	關於本報告書 1.1 關於土地銀行	002 008	
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	002	
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	002	
2-4	資訊重編	1.3 經營績效	011	2022 年財務數據依審定數調整。
2-5	外部保證 / 確信	關於本報告書	002	
活動與工作者				
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	關於本報告書 1.1 關於土地銀行 5.3 永續供應鏈管理	002 008 117	
GRI 2: 一般揭露 2021	2-7 員工	6.1 人力資源	120	土銀未有無時數保證員工。
	2-8 非員工的工作者	6.1 人力資源	120	
治理				
2-9	治理結構及組成	1.4 永續發展委員會 2.1 治理架構	014 052	
2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.1 治理架構	053	
2-11	最高治理單位的主席	2.1 治理架構	052	土銀董事長與總經理非同一人。
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.4 永續發展委員會 2.3 風險管理	014	
2-13	衝擊管理的負責人	1.4 永續發展委員會	014	
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書 1.4 永續發展委員會	002 014	



GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註	
GRI 2: 一般揭露 2021	2-15 利益衝突	2.1 治理架構	055		
	2-16 溝通關鍵重大事件	1.4 永續發展委員會	014		
	2-17 最高治理單位的群體智識	2.1 治理架構	054		
	2-18 最高治理單位的績效評估	2.1 治理架構	055		
	2-19 薪酬政策	2.1 治理架構	054		
	2-20 薪酬決定流程	2.1 治理架構	054		
	2-21 年度總薪酬比率	6.1 人力資源	121	針對年度總薪資報酬變化比率，2022 年底及 2023 年底土銀最高個人之年度總薪酬薪資維持不變，故無法計算薪酬增加百分比之比率。	
	策略、政策與實務				
	2-22 永續發展策略的聲明	經營者的話	003		
	2-23 政策承諾	4.1 客戶關係管理 6.2 人權政策	086 124		
	2-24 納入政策承諾	4.1 客戶關係管理 6.2 人權政策	086 124		
	2-25 補救負面衝擊的程序	6.2 人權政策	124		
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	6.2 人權政策	124		
	2-27 法規遵循	2.2 誠信經營 5.2 低碳營運	057 112		
	2-28 公協會的會員資格	7.1 社會共融	134		
	利害關係人議合				
	2-29 利害關係人議合方針	1.5 利害關係人與重大性分析	018		
	2-30 團體協約	6.1 人力資源	122		

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
重大主題				
GRI 3: 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	1.5 利害關係人與重大性分析	021	
	3-2 重大主題列表	1.5 利害關係人與重大性分析	022	
數位金融				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.5 利害關係人與重大性分析	024	
洗錢防制及打擊資恐				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.5 利害關係人與重大性分析	024	
經濟績效				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.5 利害關係人與重大性分析	024	
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.3 經營績效	011	土銀係由財政部 100% 持股。
	201-4 取自政府之財務補助	1.3 經營績效	011	
人才發展與培育				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.5 利害關係人與重大性分析	026	
GRI 404: 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	6.3 人才培育	126	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	6.3 人才培育	126	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	6.1 人力資源	123	
人才吸引與留任				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.5 利害關係人與重大性分析	026	
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	6.1 人力資源	121	
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	6.1 人力資源	122	
	401-3 育嬰假	6.2 人權政策	125	



GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
GRI 405: 員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	2.1 治理架構 6.1 人力資源	053 120	
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	6.1 人力資源	121	
誠信經營				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.5 利害關係人與重大性分析	026	
GRI 205: 反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	2.2 誠信經營	057	
公司治理				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.5 利害關係人與重大性分析	028	
普惠金融				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.5 利害關係人與重大性分析	030	
法規遵循				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.5 利害關係人與重大性分析	032	
氣候變遷策略				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.5 利害關係人與重大性分析	032	
GRI 201: 經濟績效 2016	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	5.1 氣候變遷管理	106	
資訊安全				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.5 利害關係人與重大性分析	034	
永續金融				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.5 利害關係人與重大性分析	036	
特定主題				
GRI 207: 稅務 2019	207-4 國別報告	1.3 經營績效	012	
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	4.2 客戶隱私管理	089	

■ 附錄二：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」揭露項目索引表

第四條附表一之三：永續揭露指標					
行業	編號	指標	指標種類	對應章節與內容	頁碼
金融保險業	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。	量化	附錄三 永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 指標對照表之 FN-CB-230a.1 指標	146
	二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	量化	附錄三 永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 指標對照表之 FN-CB-240a.1	147
	三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	量化	附錄三 永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 指標對照表之 FN-CB-240a.4	147
	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。	質化敘述	3.1 永續授信 4.4 普惠金融	073 098

第四條之一附表二：上市櫃公司氣候相關資訊			
類別	項目	對應章節與內容	頁碼
氣候變遷對公司造成之風險與機會及公司採取之相關因應措施	1. 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。	5.1 氣候變遷管理	106
	2. 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短期、中期、長期)。	5.1 氣候變遷管理	106
	3. 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	5.1 氣候變遷管理	106
	4. 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。	5.1 氣候變遷管理	106
	5. 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。	5.1 氣候變遷管理	106
	6. 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。	5.1 氣候變遷管理	106
	7. 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	目前無導入內部碳定價。	
	8. 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量。	5.2 低碳營運	112
	9. 溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫。	請見下表 1-1 及 1-2。	



表 1-1 最近二年度公司溫室氣體盤查及確信情形

1-1-1 溫室氣體盤查資訊	2022 年 (盤查範圍：國內外全據點)		2023 年 (盤查範圍：國內外全據點)	
	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/百萬元)	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/百萬元)
範疇一	2,662.8425	0.08	2,650.0460	0.08
範疇二	14,210.9980	0.43	13,435.1506	0.38
範疇三	2,459.4818		2,652.5388	

註：土銀於 2022 年及 2023 年無子公司。

1-1-2 溫室氣體確信資訊	2022 年	2023 年
確信範圍	國內外全據點	國內外全據點
確信機構	亞瑞仕國際驗證股份有限公司	亞瑞仕國際驗證股份有限公司
確信準則	ISO 14064-3:2019	ISO 14064-3:2019
確信意見	符合合理保證等級 (類別 1~2)， 有限保證等級 (類別 3~6)	符合合理保證等級 (類別 1~2)， 有限保證等級 (類別 3~6)

表 1-2 溫室氣體減量目標、策略及具體行動計畫

土銀於 2023 年度參考科學基礎減量目標 (SBT) 訂定溫室氣體 (範疇一與二) 排放量每年須較基準年 (2021 年) 平均減量 4.2% 之目標，並將該目標納入土銀之 ESG 推動藍圖進行管理，2023 年較基準年 (2021 年) 減少 8.4% 排放量，至 2031 年減少 42% 排放量。經盤查 2023 年範疇一、二之溫室氣體排放量 16,085.1966 公噸 CO₂e 較基準年 (2021 年) 18,669.5003 公噸 CO₂e 減少 13.84%，超前所設目標。

為因應減碳目標，土銀積極實施環境永續政策，如：導入「ISO 50001 能源管理系統」、採用高效能空調設備及採購綠色電力等 (詳請見 5.2 低碳營運)，並制定推動目標將上述行動引入土銀各據點。

附錄三：永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 指標對照表

土銀根據 SASB 官方網站產業分類查詢結果，自永續會計準則 (SASB 準則) 之重大性地圖索引 (SASB Materiality Map) 內的 11 項產業別 (Sector)、77 項行業別 (Industry) 中，依金融業-商業銀行之指標進行揭露：產業類別 (Sector)：金融業 (Financials) 行業準則 (Industry)：商業銀行 (Commercial Banks)

揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明	對應章節	頁碼
資訊安全	FN-CB-230a.1	資訊外洩事件數量	量化	土銀於 2023 年發生一起因內部報表誤寄導致之資訊外洩事件。(非資安事件)	4.2 客戶隱私管理	089
		與個資相關的資訊外洩事件占比	量化	2023 年度與個資相關的資訊外洩事件共一起，占土銀年度資訊外洩事件比例為 100%。		
		因個人資訊外洩事件而受影響的顧客數	量化	2023 年度與個人資料相關的資訊外洩事件，經與當事人聯繫，尚無客戶反映權益受損，故受影響顧客數為 0 人。		
	FN-CB-230a.2	描述辨識和解決資訊安全風險的方法	質化	土銀透過建立三道防線確保資安的完整性，並設置多項監控及回報系統即時辨識可能風險、提高分析能力。詳細資安政策及成效請參考 CH2.4 資訊安全。	2.4 資訊安全	066

揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明	對應章節	頁碼																
	FN-CB-240a.1	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及餘額	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目名稱</th> <th>貸放件數</th> <th>餘額 (單位：新臺幣億元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中小企業貸款^(註)</td> <td>20,100</td> <td>6,168</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：認定範圍包含以負責人個人名義申請之微型創業鳳凰貸款、青年創業貸款 (含青年築夢創業啟動金貸款)。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目名稱</th> <th>貸放件數</th> <th>餘額 (單位：新臺幣億元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>都市更新貸款</td> <td>178</td> <td>520</td> </tr> <tr> <td>危老建物重建貸款</td> <td>189</td> <td>331</td> </tr> </tbody> </table>	項目名稱	貸放件數	餘額 (單位：新臺幣億元)	中小企業貸款 ^(註)	20,100	6,168	項目名稱	貸放件數	餘額 (單位：新臺幣億元)	都市更新貸款	178	520	危老建物重建貸款	189	331	4.4 普惠金融	098	
				項目名稱	貸放件數	餘額 (單位：新臺幣億元)																
中小企業貸款 ^(註)	20,100	6,168																				
項目名稱	貸放件數	餘額 (單位：新臺幣億元)																				
都市更新貸款	178	520																				
危老建物重建貸款	189	331																				
		為促進小型企業及社區發展相關之貸款，所產生之逾期放款及催收款的件數及餘額	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目名稱</th> <th>逾期及催收款件數</th> <th>逾期及催收款餘額 (單位：新臺幣億元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中小企業貸款</td> <td>2,256</td> <td>13.54</td> </tr> </tbody> </table> <p>土銀截至 2023 年底，促進社區發展之貸款逾期放款及催收款均為 0。</p>	項目名稱	逾期及催收款件數	逾期及催收款餘額 (單位：新臺幣億元)	中小企業貸款	2,256	13.54	4.4 普惠金融	098										
項目名稱	逾期及催收款件數	逾期及催收款餘額 (單位：新臺幣億元)																				
中小企業貸款	2,256	13.54																				
普惠金融及能力建置	FN-CB-240a.3	針對金融弱勢提供無成本支票帳戶的數量	量化	支票帳戶在臺灣較不普遍，此外，開立支票存款帳戶所需驗證程序門檻均較其他基本金融服務要求高，因此土銀暫無針對金融弱勢族群提供無成本支票帳戶之服務，以其他金融友善措施協助金融弱勢族群。詳細措施請參考 CH4.4 普惠金融。	4.4 普惠金融	098																
	FN-CB-240a.4	針對金融弱勢族群所舉辦的提升金融素養相關活動的參與人數	量化	<p>土銀致力於培養我國民眾之金融知識並提升整體金融素養，於 2023 年共舉辦 7 場金融知識宣導課程及講座，總計 876 人參與，講座相關資訊如下表：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>服務族群</th> <th>參與人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>陸軍工兵訓練中心</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>正修科技大學師生</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>國立鳳山商工師生</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>彰化監獄受刑人</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>國立白河商工師生</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>宜蘭監獄受刑人</td> <td>106</td> </tr> <tr> <td>國立政治大學地政學系</td> <td>80</td> </tr> </tbody> </table>	服務族群	參與人數	陸軍工兵訓練中心	200	正修科技大學師生	30	國立鳳山商工師生	60	彰化監獄受刑人	100	國立白河商工師生	300	宜蘭監獄受刑人	106	國立政治大學地政學系	80	4.4 普惠金融	098
服務族群	參與人數																					
陸軍工兵訓練中心	200																					
正修科技大學師生	30																					
國立鳳山商工師生	60																					
彰化監獄受刑人	100																					
國立白河商工師生	300																					
宜蘭監獄受刑人	106																					
國立政治大學地政學系	80																					
信用分析納入 ESG 要素	FN-CB-410a.2	描述整合 ESG 要素在信用分析中的方法。ESG 因子納入授信審核流程	質化	土銀於 2022 年起正式實施企業 ESG 履踐程度審核機制，詳細 ESG 責任授信原則及相關政策，請參考 CH3.1 永續授信。	3.1 永續授信	073																



揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明	對應章節	頁碼															
投融資排放	FN-CB-410b.1	絕對投融資溫室氣體排放量 (1) 範疇一 (2) 範疇二 (3) 範疇三	量化	2023 年度土銀投融資對象之範疇一及範疇二溫室氣體絕對總排放量如下：	5.2 低碳營運	112															
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>資產類別</th> <th>排放量 (公噸 CO₂e)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個人房貸</td> <td>366,170</td> </tr> <tr> <td>商用不動產</td> <td>57,908</td> </tr> <tr> <td>商業貸款</td> <td>3,026,219</td> </tr> <tr> <td>新臺幣公司債 (不含永續債)</td> <td>352,151</td> </tr> <tr> <td>股票 (不含 ETF)</td> <td>25,850</td> </tr> <tr> <td>轉投資事業</td> <td>6,167</td> </tr> </tbody> </table>			資產類別	排放量 (公噸 CO ₂ e)	個人房貸	366,170	商用不動產	57,908	商業貸款	3,026,219	新臺幣公司債 (不含永續債)	352,151	股票 (不含 ETF)	25,850	轉投資事業	6,167	
資產類別	排放量 (公噸 CO ₂ e)																				
個人房貸	366,170																				
商用不動產	57,908																				
商業貸款	3,026,219																				
新臺幣公司債 (不含永續債)	352,151																				
股票 (不含 ETF)	25,850																				
轉投資事業	6,167																				
				*範疇三之部分擬於未來進一步揭露。																	
投融資排放	FN-CB-410b.2	根據資產類別所劃分的不同產業的暴險總量	量化	2023 年度土銀投融資對象之已盤點金額列表如下：	5.1 氣候變遷管理	106															
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>資產類別</th> <th>金額 (新臺幣百萬元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個人房貸</td> <td>966,582</td> </tr> <tr> <td>商業貸款</td> <td>492,416</td> </tr> <tr> <td>商用不動產</td> <td>11,166</td> </tr> <tr> <td>其他部位</td> <td>824,659</td> </tr> <tr> <td>新臺幣公司債 (不含永續債)</td> <td>24,067</td> </tr> <tr> <td>股票 (不含 ETF)</td> <td>9,820</td> </tr> <tr> <td>轉投資事業</td> <td>3,866</td> </tr> <tr> <td>其他部位</td> <td>813,189</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>3,145,765</td> </tr> </tbody> </table>			資產類別	金額 (新臺幣百萬元)	個人房貸	966,582	商業貸款	492,416	商用不動產	11,166	其他部位	824,659	新臺幣公司債 (不含永續債)	24,067	股票 (不含 ETF)	9,820	轉投資事業
資產類別	金額 (新臺幣百萬元)																				
個人房貸	966,582																				
商業貸款	492,416																				
商用不動產	11,166																				
其他部位	824,659																				
新臺幣公司債 (不含永續債)	24,067																				
股票 (不含 ETF)	9,820																				
轉投資事業	3,866																				
其他部位	813,189																				
合計	3,145,765																				
				5.2 低碳營運	112																
				授信及投資依環境部、CBAM 及 ETS 所匡列之 37 項高碳排產業類別中列舉前十大產業，2023 年底暴險金額列表分別如下：																	
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>授信部位 產業類別</th> <th>GICS 產業 名稱對照</th> <th>授信餘額 (新臺幣百萬元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>電力供應業</td> <td>電力公用事業</td> <td>46,071</td> </tr> <tr> <td>石油及煤製品製造業</td> <td>石油、天然氣和消費燃料</td> <td>15,639</td> </tr> <tr> <td>積體電路製造業</td> <td>半導體產品與設備</td> <td>14,139</td> </tr> <tr> <td>面板及其組件製造業</td> <td>電子設備、儀器與零件</td> <td>11,956</td> </tr> </tbody> </table>	授信部位 產業類別	GICS 產業 名稱對照	授信餘額 (新臺幣百萬元)	電力供應業	電力公用事業	46,071	石油及煤製品製造業	石油、天然氣和消費燃料	15,639	積體電路製造業	半導體產品與設備	14,139	面板及其組件製造業	電子設備、儀器與零件	11,956		
授信部位 產業類別	GICS 產業 名稱對照	授信餘額 (新臺幣百萬元)																			
電力供應業	電力公用事業	46,071																			
石油及煤製品製造業	石油、天然氣和消費燃料	15,639																			
積體電路製造業	半導體產品與設備	14,139																			
面板及其組件製造業	電子設備、儀器與零件	11,956																			

揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明	對應章節	頁碼																																
投融資排放	FN-CB-410b.2	根據資產類別所劃分的不同產業的暴險總量	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>授信部位 產業類別</th> <th>GICS 產業 名稱對照</th> <th>授信餘額 (新臺幣百萬元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>海洋水運業</td> <td>海運</td> <td>10,936</td> </tr> <tr> <td>鋼鐵軋延及擠型業</td> <td>金屬與採礦</td> <td>10,436</td> </tr> <tr> <td>化學原材料製造業</td> <td>化學製品</td> <td>9,979</td> </tr> <tr> <td>航空運輸業</td> <td>客運航空公司</td> <td>4,894</td> </tr> <tr> <td>鋼鐵冶煉業</td> <td>金屬與採礦</td> <td>4,686</td> </tr> <tr> <td>鋼鐵鑄造業</td> <td>金屬與採礦</td> <td>4,366</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td></td> <td>133,102</td> </tr> </tbody> </table>	授信部位 產業類別	GICS 產業 名稱對照	授信餘額 (新臺幣百萬元)	海洋水運業	海運	10,936	鋼鐵軋延及擠型業	金屬與採礦	10,436	化學原材料製造業	化學製品	9,979	航空運輸業	客運航空公司	4,894	鋼鐵冶煉業	金屬與採礦	4,686	鋼鐵鑄造業	金屬與採礦	4,366	合計		133,102	5.1 氣候變遷管理	106								
				授信部位 產業類別	GICS 產業 名稱對照	授信餘額 (新臺幣百萬元)																																
海洋水運業	海運	10,936																																				
鋼鐵軋延及擠型業	金屬與採礦	10,436																																				
化學原材料製造業	化學製品	9,979																																				
航空運輸業	客運航空公司	4,894																																				
鋼鐵冶煉業	金屬與採礦	4,686																																				
鋼鐵鑄造業	金屬與採礦	4,366																																				
合計		133,102																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>投資部位 產業類別</th> <th>GICS 產業 名稱對照</th> <th>投資餘額 (新臺幣百萬元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>電力供應業</td> <td>電力公用事業</td> <td>23,584.271</td> </tr> <tr> <td>石油及煤製品製造業</td> <td>石油、天然氣和消費燃料</td> <td>20,777.263</td> </tr> <tr> <td>海洋水運業</td> <td>海運</td> <td>2,150</td> </tr> <tr> <td>化學原材料製造業</td> <td>化學製品</td> <td>1,801.134</td> </tr> <tr> <td>積體電路製造業</td> <td>半導體產品與設備</td> <td>1,329.204</td> </tr> <tr> <td>塑膠原料製造業</td> <td>化學製品</td> <td>364.149</td> </tr> <tr> <td>水泥製造業</td> <td>建築材料</td> <td>162.322</td> </tr> <tr> <td>鋼鐵鑄造業</td> <td>金屬與採礦</td> <td>147.439</td> </tr> <tr> <td>鋁材軋延、擠型、伸線業</td> <td>金屬與採礦</td> <td>59.971</td> </tr> <tr> <td>合成橡膠原料製造業</td> <td>化學製品</td> <td>17.147</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td></td> <td>50,392.9</td> </tr> </tbody> </table>	投資部位 產業類別	GICS 產業 名稱對照	投資餘額 (新臺幣百萬元)	電力供應業	電力公用事業	23,584.271	石油及煤製品製造業	石油、天然氣和消費燃料	20,777.263	海洋水運業	海運	2,150	化學原材料製造業	化學製品	1,801.134	積體電路製造業	半導體產品與設備	1,329.204	塑膠原料製造業	化學製品	364.149	水泥製造業	建築材料	162.322	鋼鐵鑄造業	金屬與採礦	147.439	鋁材軋延、擠型、伸線業	金屬與採礦	59.971	合成橡膠原料製造業	化學製品	17.147	合計		50,392.9	5.2 低碳營運	112
投資部位 產業類別	GICS 產業 名稱對照	投資餘額 (新臺幣百萬元)																																				
電力供應業	電力公用事業	23,584.271																																				
石油及煤製品製造業	石油、天然氣和消費燃料	20,777.263																																				
海洋水運業	海運	2,150																																				
化學原材料製造業	化學製品	1,801.134																																				
積體電路製造業	半導體產品與設備	1,329.204																																				
塑膠原料製造業	化學製品	364.149																																				
水泥製造業	建築材料	162.322																																				
鋼鐵鑄造業	金屬與採礦	147.439																																				
鋁材軋延、擠型、伸線業	金屬與採礦	59.971																																				
合成橡膠原料製造業	化學製品	17.147																																				
合計		50,392.9																																				
				包含投融資排放量的暴險百分比計算																																		
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>資產類別</th> <th>盤查涵蓋該部位總暴險餘額占比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個人房貸</td> <td>42.12%</td> </tr> <tr> <td>商業貸款</td> <td>21.46%</td> </tr> <tr> <td>商用不動產</td> <td>0.48%</td> </tr> <tr> <td>新臺幣公司債 (不含永續債)</td> <td>2.83%</td> </tr> <tr> <td>股票 (不含 ETF)</td> <td>1.15%</td> </tr> <tr> <td>轉投資事業</td> <td>0.45%</td> </tr> </tbody> </table>	資產類別	盤查涵蓋該部位總暴險餘額占比	個人房貸	42.12%	商業貸款	21.46%	商用不動產	0.48%	新臺幣公司債 (不含永續債)	2.83%	股票 (不含 ETF)	1.15%	轉投資事業	0.45%	5.2 低碳營運	112																		
資產類別	盤查涵蓋該部位總暴險餘額占比																																					
個人房貸	42.12%																																					
商業貸款	21.46%																																					
商用不動產	0.48%																																					
新臺幣公司債 (不含永續債)	2.83%																																					
股票 (不含 ETF)	1.15%																																					
轉投資事業	0.45%																																					
				* 銀行公會實務手冊及 PCAF 方法學所公告涵蓋之資產類別中，土銀未盤查資產包含專案融資、機動車融資及主權債。 * 盤查涵蓋該部位總暴險餘額占比 = 該單一資產類別暴險金額 / 所屬資產部位總暴險金額。																																		



揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明	對應章節	頁碼																				
	FN-CB-410b.4	計算投融资排放量的方法學說明	量化	土銀 2023 年度財務碳排計算方法係參考銀行公會「本國銀行投融资組合財務碳排放(範疇三)實務手冊」及碳會計金融聯盟(PCAF)發布之「金融業全球溫室氣體盤查和報告準則」,依重大性原則並且考量資料可取得性,優先就土銀授信部位中占比較高之商業貸款(即法人戶排除土建融及專案融資)、商用不動產融資(用於商用目的創造收益)與個人房貸(限定用途為購屋)及投資部位之新臺幣公司債(不含永續債)、股票(不含 ETF)及轉投資事業進行碳排計算。	5.2 低碳營運	112																				
商業道德	FN-CB-510a.1	因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失	量化	土銀於 2023 無因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失。																						
	FN-CB-510a.2	說明吹哨者的政策及程序	質化	土銀訂有「臺灣土地銀行檢舉制度實施要點」,並提供各項檢舉管道,詳細內容請參考 CH2.2 誠信經營。	2.2 誠信經營	056																				
系統風險管理	FN-CB-550a.1	全球系統性重要銀行(G-SIB)分級	量化	土銀非 G-SIB 銀行,故本指標不適用。																						
	FN-CB-550a.2	描述將強制及自願壓力測試結果納入資本適足率計畫、長期企業策略及其他業務活動的方法	質化	土銀訂定「臺灣土地銀行壓力測試管理要點」,並依據測試結果適時調整各類資本適足率及風險管理策略,詳細資訊請參考 CH2.3 風險管理及土銀 2023 年年報。	2.3 風險管理	061																				
活動指標	FN-CB-000.A	按(a)個人和(b)小型企業劃分的支票和存款帳戶的數量和總餘額	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>對象</th> <th>支票戶數</th> <th>存款戶數</th> <th>支票戶總餘額(單位:新臺幣萬元)</th> <th>存款戶總餘額(單位:新臺幣萬元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個人</td> <td>141,757</td> <td>7,643,187</td> <td>387,345</td> <td>118,790,085</td> </tr> <tr> <td>小型企業^(註)</td> <td>46,979</td> <td>236,102</td> <td>1,346,819</td> <td>44,135,978</td> </tr> <tr> <td>總數</td> <td>188,736</td> <td>7,879,289</td> <td>1,734,164</td> <td>162,926,063</td> </tr> </tbody> </table> <p>註: 1. 不含政府機關、社會保險及退休基金、非營利團體、金融相關機構、外幣存款 2. 小型企業之定義為符合企業戶餘額小於等於新臺幣 4,000 萬元的小型企業戶</p>	對象	支票戶數	存款戶數	支票戶總餘額(單位:新臺幣萬元)	存款戶總餘額(單位:新臺幣萬元)	個人	141,757	7,643,187	387,345	118,790,085	小型企業 ^(註)	46,979	236,102	1,346,819	44,135,978	總數	188,736	7,879,289	1,734,164	162,926,063		
對象	支票戶數	存款戶數	支票戶總餘額(單位:新臺幣萬元)	存款戶總餘額(單位:新臺幣萬元)																						
個人	141,757	7,643,187	387,345	118,790,085																						
小型企業 ^(註)	46,979	236,102	1,346,819	44,135,978																						
總數	188,736	7,879,289	1,734,164	162,926,063																						
	FN-CB-000.B	按(a)個人、(b)小型企業和(c)大企業劃分的貸款件數和總餘額	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>分類</th> <th>貸款件數</th> <th>貸款總餘額(單位:新臺幣億元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個人</td> <td>431,617</td> <td>11,145.01</td> </tr> <tr> <td>中小企業^(註)</td> <td>20,100</td> <td>6,168</td> </tr> </tbody> </table> <p>註: 中小企業之定義為符合經濟部中小企業標準之中小企業</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>分類</th> <th>貸款件數</th> <th>貸款總餘額(單位:新臺幣億元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大企業^(註)</td> <td>1,713</td> <td>5,611</td> </tr> </tbody> </table> <p>註: 包含公營、民營之非中小企業</p>	分類	貸款件數	貸款總餘額(單位:新臺幣億元)	個人	431,617	11,145.01	中小企業 ^(註)	20,100	6,168	分類	貸款件數	貸款總餘額(單位:新臺幣億元)	大企業 ^(註)	1,713	5,611	4.4 普惠金融	098					
分類	貸款件數	貸款總餘額(單位:新臺幣億元)																								
個人	431,617	11,145.01																								
中小企業 ^(註)	20,100	6,168																								
分類	貸款件數	貸款總餘額(單位:新臺幣億元)																								
大企業 ^(註)	1,713	5,611																								

■ 附錄四：聯合國責任銀行原則 (Principles for Responsible Banking, PRB) 執行情形

土銀遵循聯合國責任銀行原則 (PRB) 之六大原則框架,將銀行本業結合永續目標並納入內部相關規範,相關作為如下:

原則 1. 一致性	確保業務策略與聯合國永續發展目標 (SDGs) 及台灣 2050 淨零排放路徑保持一致,相關作為包含簽署赤道原則、於永續發展政策明定「順應聯合國永續發展目標,落實永續經營」以符合國際永續發展趨勢、加入氣候相關財務揭露 (TCFD) 倡議並發佈經第三方驗證之 TCFD 報告等。
原則 2. 衝擊與目標設定	針對氣候變遷議題設定目標,減少對環境造成之負面影響並管理相關風險,包含依金管會「本國銀行氣候風險財務揭露指引」要求,將氣候變遷影響納入風險管理政策;訂定一般性排除產業及高污染/耗能產業投資上限;依科學基礎方法 (SBT) 訂定土銀「溫室氣體 (範疇一、二) 減量目標暨推動措施»;依循 PCAF「金融行業溫室氣體核算和披露全球性標準」進行財務碳排盤查並擬定差異化管理措施等。
原則 3. 顧客及客戶	土銀落實責任授信與責任投資,簽署機構投資人盡職治理守則遵循聲明,並於投融资及商品審查流程納入 ESG 因子;另透過議合行動敦促投融资客戶低碳轉型,且透過舉辦 ESG 講座及活動宣導國際趨勢,鼓勵客戶實踐永續相關作為。
原則 4. 利害關係人	土銀透過日常業務與利害關係人互動,亦設有專屬且多樣之溝通管道,針對各項重要議題進行不定期討論,並透過問卷形式調查利害關係人所關注之永續議題,彙整納入永續策略藍圖中持續追蹤與檢討成效,每年於永續報告書回應各項重大性議題的年度作為以及與利害關係人溝通成果。
原則 5. 治理與目標	土銀設立永續發展委員會,每年至少召開兩次會議,審議永續報告書、永續發展目標及執行方案,按季追蹤檢討執行情形,並定期向董事會報告年度執行成效。
原則 6. 資訊透明與當責	每年依循 GRI、TCFD、SDGs、SASB 等國際準則及臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」編製發行永續報告書,並透過年報及企業網站公開揭露永續發展相關資訊,提升 ESG 資訊揭露質量及透明度。



■ 附錄五：會計師有限確信報告



安永聯合會計師事務所

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

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

會計師有限確信報告

臺灣土地銀行股份有限公司 公鑒

確信範圍

本會計師接受臺灣土地銀行股份有限公司（以下簡稱土地銀行）之委任，對2023年度永續報告書中所選定之永續績效資訊（以下稱「標的資訊」），執行財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則所定義之「有限確信案件」並出具報告。

標的資訊及其適用基準

有關土地銀行之標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

土地銀行管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之規定，以及參考適當之基準編製標的資訊，包括參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之2021年GRI 準則(GRI Standards)，土地銀行管理階層應選擇所適用之基準，並對標的資訊在所有重大方面是否依據該適用基準報導負責，此責任包括建立及維持與標的資訊編製有關之內部控制、維持適當之記錄並作成相關之估計，以確保標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

本會計師之責任

本會計師之責任係依據所取得之證據對標的資訊作成結論。

本會計師依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行確信工作，以發現標的資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。本會計師依據專業判斷，包括對導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險之評估，以決定確信程序之性質、時間及範圍。

本會計師相信已取得足夠及適切之證據，以作為表示有限確信結論之基礎。

A member firm of Ernst & Young Global Limited



會計師之獨立性及品質管理

本會計師及所隸屬組織遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

本事務所遵循品質管理準則1號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定組織設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及適用之法令規範相關之政策或程序。

所執行程序之說明

有限確信案件中執行程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，因此，有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。本會計師所設計之程序係為取得有限確信並據此作成結論，並不提供合理確信必要之所有證據。

儘管本會計師於決定確信程序之性質及範圍時曾考量土地銀行內部控制之有效性，惟本確信案件並非對土地銀行內部控制之有效性表示意見。本會計師所執行之程序不包括測試控制或執行與檢查資訊科技(IT)系統內資料之彙總或計算相關之程序。

有限確信案件包括進行查詢，主要係對負責編製標的資訊及相關資訊之人員進行查詢，並應用分析及其他適當程序。

本會計師所執行之程序包括：

- 與土地銀行人員進行訪談，以瞭解土地銀行之業務與履行永續發展之整體情況，以及永續報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解土地銀行之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及土地銀行如何回應該等期望與需求；
- 與土地銀行攸關人員進行訪談，以瞭解用以蒐集、整理及報導標的資訊之相關流程；
- 檢查計算標準是否已依據適用基準中概述的方法正確應用；
- 針對報告中所選定之永續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；
- 閱讀土地銀行之永續報告書，確認其與本會計師取得關於永續發展整體履行情況之瞭解一致。

A member firm of Ernst & Young Global Limited



先天限制

因永續報告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，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。

結論

依據所執行之程序及所取得之證據，本會計師未發現標的資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

使用限制

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

安永聯合會計師事務所

會計師：呂倩雯

呂倩雯



民國一十三年五月十五日



附件一：

編號	章節標題	內文標題	標的資訊	適用基準																		
1	附錄	SA SB 指標 對照 表	資訊外洩事件數量：土銀於 2023 年發生一起因內部報表誤寄導致之資訊外洩事件。(非資安事件)與個資相關的資訊外洩事件占比：2023 年度與個資相關之資訊外洩事件共一起，占土銀年度資訊外洩事件比例為 100%。 因個認資訊外洩事件而受影響的顧客數：2023 年度與個人資料相關之資訊外洩事件，經與當事人聯繫無客戶權益受損，故受影響之帳戶持有者人數為 0 人。	依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三之指標一應加強揭露績效指標。資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。																		
2	附錄	SA SB 指標 對照 表	土銀於 2023 年所承作之促進小型企業之貸款如下： <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目名稱</th> <th>貸款件數</th> <th>餘額 (單位：新臺幣億元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中小企業貸款</td> <td>20,100</td> <td>6,168</td> </tr> </tbody> </table> 土銀於 2023 年所承作之促進社區發展之貸款如下： <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目名稱</th> <th>貸款件數</th> <th>餘額 (單位：新臺幣億元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>都市更新貸款</td> <td>178</td> <td>520</td> </tr> <tr> <td>危老建物重建貸款</td> <td>189</td> <td>331</td> </tr> </tbody> </table>	項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)	中小企業貸款	20,100	6,168	項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)	都市更新貸款	178	520	危老建物重建貸款	189	331	依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三之指標二應加強揭露績效指標。對促進小型企業及社區發展的貸款件數及貸放餘額。			
項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)																				
中小企業貸款	20,100	6,168																				
項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)																				
都市更新貸款	178	520																				
危老建物重建貸款	189	331																				
3	附錄	SA SB 指標 對照 表	土銀於 2023 年共舉辦 7 場金融知識宣導課程及講座，總計 876 人參與，講座相關資訊如下表： <table border="1"> <thead> <tr> <th>講座名稱</th> <th>服務族群</th> <th>參與人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="7">走入校園與社區金融宣導</td> <td>陸軍官兵訓練中心</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>正修科技大學師生</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>國立鳳山商工師生</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>彰化監獄受刑人</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>國立白河商工師生</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>宜蘭監獄受刑人</td> <td>106</td> </tr> <tr> <td>國立政治大學地政學系</td> <td>80</td> </tr> </tbody> </table>	講座名稱	服務族群	參與人數	走入校園與社區金融宣導	陸軍官兵訓練中心	200	正修科技大學師生	30	國立鳳山商工師生	60	彰化監獄受刑人	100	國立白河商工師生	300	宜蘭監獄受刑人	106	國立政治大學地政學系	80	依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三之指標三應加強揭露績效指標。對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。
講座名稱	服務族群	參與人數																				
走入校園與社區金融宣導	陸軍官兵訓練中心	200																				
	正修科技大學師生	30																				
	國立鳳山商工師生	60																				
	彰化監獄受刑人	100																				
	國立白河商工師生	300																				
	宜蘭監獄受刑人	106																				
	國立政治大學地政學系	80																				



<p>Building a better working world</p>																																																																										
編號	章節標題	內文標題	標的資訊	適用基準																																																																						
4	CH3 永續金融、CH4 客戶權益	3.1 永續授信、4.4 普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2023 年底太陽光電融資總件數 422 件，融資餘額 71.49 億元。 截至 2023 年底離岸風電貸款總件數 10 件，融資餘額 43 億元。 2023 年土銀樂活養老貸款核貸額度增加新臺幣 10.92 億元，累計核貸額度達 105.83 億元。 	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三之指標四應加強揭露績效指標。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。																																																																						
5	CH6 員工照護	6.1 人力資源	<p>2023 年台灣地區新進與離職員工統計</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">新進員工</th> </tr> <tr> <th>性別</th> <th colspan="2">男</th> <th colspan="2">女</th> </tr> <tr> <th>人數/新進率</th> <th>人數</th> <th>新進率</th> <th>人數</th> <th>新進率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>29 歲以下</td> <td>68</td> <td>1.18%</td> <td>157</td> <td>2.72%</td> </tr> <tr> <td>30-49 歲</td> <td>26</td> <td>0.45%</td> <td>30</td> <td>0.52%</td> </tr> <tr> <td>50 歲以上</td> <td>1</td> <td>0.02%</td> <td>0</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>95</td> <td>1.65%</td> <td>187</td> <td>3.24%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">離職員工</th> </tr> <tr> <th>性別</th> <th colspan="2">男</th> <th colspan="2">女</th> </tr> <tr> <th>人數/離職率</th> <th>人數</th> <th>離職率</th> <th>人數</th> <th>離職率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>29 歲以下</td> <td>11</td> <td>0.19%</td> <td>18</td> <td>0.31%</td> </tr> <tr> <td>30-49 歲</td> <td>9</td> <td>0.16%</td> <td>8</td> <td>0.14%</td> </tr> <tr> <td>50 歲以上</td> <td>2</td> <td>0.03%</td> <td>1</td> <td>0.02%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>22</td> <td>0.38%</td> <td>27</td> <td>0.47%</td> </tr> </tbody> </table>	新進員工					性別	男		女		人數/新進率	人數	新進率	人數	新進率	29 歲以下	68	1.18%	157	2.72%	30-49 歲	26	0.45%	30	0.52%	50 歲以上	1	0.02%	0	0.00%	合計	95	1.65%	187	3.24%	離職員工					性別	男		女		人數/離職率	人數	離職率	人數	離職率	29 歲以下	11	0.19%	18	0.31%	30-49 歲	9	0.16%	8	0.14%	50 歲以上	2	0.03%	1	0.02%	合計	22	0.38%	27	0.47%	<p>GRI 401-1 新進員工和離職員工</p> <p>報導組織須報告以下資訊：</p> <p>a. 在報導期間內，按年齡層、性別及地區劃分新進員工的總數及比例。</p> <p>b. 在報導期間內，按年齡層、性別及地區劃分離職員工的總數及比例。</p>
新進員工																																																																										
性別	男		女																																																																							
人數/新進率	人數	新進率	人數	新進率																																																																						
29 歲以下	68	1.18%	157	2.72%																																																																						
30-49 歲	26	0.45%	30	0.52%																																																																						
50 歲以上	1	0.02%	0	0.00%																																																																						
合計	95	1.65%	187	3.24%																																																																						
離職員工																																																																										
性別	男		女																																																																							
人數/離職率	人數	離職率	人數	離職率																																																																						
29 歲以下	11	0.19%	18	0.31%																																																																						
30-49 歲	9	0.16%	8	0.14%																																																																						
50 歲以上	2	0.03%	1	0.02%																																																																						
合計	22	0.38%	27	0.47%																																																																						

<p>Building a better working world</p>																																																																															
編號	章節標題	內文標題	標的資訊	適用基準																																																																											
6	CH6 員工照護	6.3 人才培育	<p>2023 年土銀舉辦行內外訓練共計 930 班 99,098 人次，其中在職人員行內訓練（含講座）103 班 26,416 人次、行內數位課程 94 班 69,891 人次、行外訓練 733 班 2,791 人次。2023 年土銀總訓練時數為 330,978 小時，平均訓練時數 57 小時。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="3">項目</th> <th colspan="3">教育訓練時數統計</th> </tr> <tr> <th colspan="3">2023 年</th> </tr> <tr> <th>男</th> <th>女</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">副總級以上</td> <td>訓練時數</td> <td>151.3</td> <td>256.9</td> <td>408.2</td> </tr> <tr> <td>訓練人數</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>人均訓練時數</td> <td>30.26</td> <td>64.23</td> <td>45.36</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">經副理級</td> <td>訓練時數</td> <td>18,965</td> <td>16,303</td> <td>35,267</td> </tr> <tr> <td>訓練人數</td> <td>238</td> <td>219</td> <td>457</td> </tr> <tr> <td>人均訓練時數</td> <td>79.68</td> <td>74.44</td> <td>77.17</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">科級</td> <td>訓練時數</td> <td>38,458</td> <td>41,155</td> <td>79,614</td> </tr> <tr> <td>訓練人數</td> <td>524</td> <td>550</td> <td>1,074</td> </tr> <tr> <td>人均訓練時數</td> <td>73.39</td> <td>74.83</td> <td>74.13</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">一般員工</td> <td>訓練時數</td> <td>91,923</td> <td>123,765</td> <td>215,689</td> </tr> <tr> <td>訓練人數</td> <td>1,840</td> <td>2,389</td> <td>4,229</td> </tr> <tr> <td>人均訓練時數</td> <td>49.96</td> <td>51.81</td> <td>51.00</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">全行總員工</td> <td>訓練時數</td> <td>149,498</td> <td>181,480</td> <td>330,978</td> </tr> <tr> <td>訓練人數</td> <td>2,607</td> <td>3,162</td> <td>5,769</td> </tr> <tr> <td>人均訓練時數</td> <td>57.34</td> <td>57.39</td> <td>57.37</td> </tr> </tbody> </table>	項目	教育訓練時數統計			2023 年			男	女	合計	副總級以上	訓練時數	151.3	256.9	408.2	訓練人數	5	4	9	人均訓練時數	30.26	64.23	45.36	經副理級	訓練時數	18,965	16,303	35,267	訓練人數	238	219	457	人均訓練時數	79.68	74.44	77.17	科級	訓練時數	38,458	41,155	79,614	訓練人數	524	550	1,074	人均訓練時數	73.39	74.83	74.13	一般員工	訓練時數	91,923	123,765	215,689	訓練人數	1,840	2,389	4,229	人均訓練時數	49.96	51.81	51.00	全行總員工	訓練時數	149,498	181,480	330,978	訓練人數	2,607	3,162	5,769	人均訓練時數	57.34	57.39	57.37	<p>GRI 404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數</p> <p>報導組織須報告以下資訊：</p> <p>a. 就下列劃分，組織員工在報導期間內接受訓練的平均時數：</p> <p>i. 性別；</p> <p>ii. 員工類別。</p>
項目	教育訓練時數統計																																																																														
	2023 年																																																																														
	男	女	合計																																																																												
副總級以上	訓練時數	151.3	256.9	408.2																																																																											
	訓練人數	5	4	9																																																																											
	人均訓練時數	30.26	64.23	45.36																																																																											
經副理級	訓練時數	18,965	16,303	35,267																																																																											
	訓練人數	238	219	457																																																																											
	人均訓練時數	79.68	74.44	77.17																																																																											
科級	訓練時數	38,458	41,155	79,614																																																																											
	訓練人數	524	550	1,074																																																																											
	人均訓練時數	73.39	74.83	74.13																																																																											
一般員工	訓練時數	91,923	123,765	215,689																																																																											
	訓練人數	1,840	2,389	4,229																																																																											
	人均訓練時數	49.96	51.81	51.00																																																																											
全行總員工	訓練時數	149,498	181,480	330,978																																																																											
	訓練人數	2,607	3,162	5,769																																																																											
	人均訓練時數	57.34	57.39	57.37																																																																											



編號	章節標題	內文標題	標的資訊	適用基準
7	CH2 公司治理	2.3 風險管理	2023 年每月辦理之社交工程演練測試，惡意郵件開啟率及點閱率均低於財政部規定 0.4% 以下。	自訂指標一。
8	CH4 客戶權益	4.1 客戶關係管理	2023 年客戶對土銀服務滿意度平均值達 99.40%。	自訂指標二。
9	CH5 環境永續	5.2 低碳營運	2023 年土銀總行懷寧大樓使用 12 萬度綠色電力。	自訂指標三。
10	CH5 環境永續	5.2 低碳營運	2023 年用油量為 209,418 公升。	自訂指標四。



臺灣土地銀行股份有限公司

總行地址：臺北市中正區館前路 46 號

總行電話：(02)2348-3456

公司網址：<http://www.landbank.com.tw>

