

2022

臺灣土地銀行

永續報告書

Sustainability Report



臺灣土地銀行

LAND BANK OF TAIWAN

# Contents 目錄

關於本報告書	002
經營者的話	003
2022 土銀榮耀事蹟	005

## 永續發展 006

1.1 關於土地銀行	008
1.2 經營願景與策略	010
1.3 經營績效	013
1.4 永續發展委員會	016
1.5 利害關係人與重大性分析	020
1.6 土銀永續發展目標	026

## 公司治理 046

2.1 治理架構	048
2.2 誠信經營	051
2.3 風險管理	057
2.4 資訊安全	065

## 永續金融 070

3.1 永續授信	072
3.2 永續投資	080
3.3 永續商品	083

## 客戶權益 086

4.1 客戶關係管理	088
4.2 客戶隱私管理	091
4.3 數位金融	094
4.4 普惠金融	104

## 環境永續 112

5.1 氣候變遷管理	114
5.2 低碳營運	122
5.3 永續供應鏈管理	129

## 員工照護 130

6.1 人力資源	132
6.2 人權政策	138
6.3 人才培育	139
6.4 職場安全	144

## 社會參與 148

7.1 社會共融	150
7.2 社會關懷	157

## 附錄 160

附錄一：全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 準則內容索引表	160
附錄二：全球報告倡議組織 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表	164
附錄三：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	165
附錄四：永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 指標對照表	166
附錄五：聯合國責任銀行原則 (Principles for Responsible Banking, PRB) 執行情形	169
附錄六：會計師有限確信報告	170



## 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 5 本「永續報告書」（前稱企業社會責任報告書，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 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，部分內容亦涵蓋 2022 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 2021 年，2022 年土銀之組織規模、結構、所有權及供應鏈並無重大改變，且報告書內容無資訊重編之情形。

### ■ 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）發布之新版 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。

#### 資料蒐集與彙整 1

本報告書由土銀各單位蒐集及彙整資料數據，再由土銀企劃部整合編製、校對修訂。



#### 外部查證 2

- 本報告書所揭露之財務數據係採用經安侯建業聯合會計師事務所（KPMG）查核後之財務報告。
- 本報告書由安永聯合會計師事務所（EY）依循確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，針對《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》第四條之指標及六項自訂指標內容進行確信，會計師有限確信報告附於本報告書附錄。



#### 內部審查 3

本報告書經由土銀永續發展委員會與董事會審議通過後始對外發布。



### ■ 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 2022 年 7 月，2022 年度報告書（即本報告書）於 2023 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

過去一年，全球經濟受俄烏戰事未歇、通膨壓力居高不下、主要國家採取貨幣緊縮政策等影響，成長步伐明顯放緩，加上新冠疫情反覆，使金融市場波動加劇。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，且稅前盈餘逆勢成長達 148 億元，為近年來新高，達成法定預算目標 148.26%；在穩固營運的同時，土銀亦嚴格落實風險控管，2022 年底逾放比率 0.10%、備抵呆帳覆蓋率 1,646.04%，均優於本國銀行平均數，資產品質良好。

而近來極端氣候的頻繁現蹤，讓各界反思永續發展應有具體的行動與路徑，在國際共識與政府政策的推動下，「2050 淨零排放」已成為全球共同使命，土銀全力配合金融監督管理委員會「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」，透過永續發展委員會之設置，擘劃永續策略藍圖，積極實踐聯合國永續發展目標，並每年向董事會報告 ESG 執行成果。2022 年土銀完成簽署赤道原則（EP）、氣候相關財務揭露（TCFD）等國際倡議，並訂定「永續發展政策」，作為落實永續經營之原則與方向，先後榮獲卓越雜誌「非金控類別最佳永續經營獎」、TCSA「永續報告類銀獎」與「社會共融領袖獎」、行政院國家永續發展委員會「企業類國家永續發展獎」等獎項，推動各項永續作為倍受肯定。

在推動永續環境方面，土銀 2022 年持續強化氣候變遷治理，依循 TCFD 架構盤點及辨識氣候變遷造成之風險與機會，並訂定相關因應措施，同時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 溫室氣體查驗證明書；後續除透過設置太陽能分行積極減碳，訂定自身減碳目標外，亦將逐步計算投融資部位之企業碳排放量，並就高污染、高耗能產業進行投融資之總量控管及監控。此外，為落實永續金融，土銀業將 ESG 因子納入投融資評估決策，並連續兩年發行可持續發展債券，用於綠色投資及社會效益投資計畫，引導資金投入永續發展領域。未來除持續評估發行可持續發展債券及推出綠色 / 永續定期存款專案外，並積極爭取淨零商機，包括再生能源及離岸風電產業貸款、綠色建築融資、綠建築房貸等，期促進整體經濟永續發展。



謝月香

董事長



## 2022 土銀榮耀事蹟

### 全面性永續績效

- 行政院國家永續發展委員會 **企業類 國家永續發展獎**
- 卓越雜誌 **2022 卓越銀行評比 非金控類別最佳永續經營獎**
- 台灣永續能源研究基金會 **第 15 屆 TCSA 台灣企業永續獎 永續報告類銀獎**
- 台灣永續能源研究基金會 **第 6 屆台北金雕微電影展 (年度十大永續微電影) 網路最佳人氣獎**

### 環境與治理績效



- 經濟部 **政府機關及學校用電效率管理計畫執行成效評比 節電績優丁組第二名**
- 財政部 **資通安全稽核成績 優等**

### 社會與服務績效



- 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**
- 台灣永續能源研究基金會 **第 15 屆 TCSA 台灣企業永續獎 社會共融領袖獎**
- 行政院農委會農糧署 **農糧產品 行銷貢獻卓越企業**
- 財政部 **第 5 屆政府服務獎 優等**
- 金管會 **金融服務業公平待客原則評核 銀行業排名前 25%**
- 中央銀行 **中小企業專案貸款績優金融機構 績效卓越獎**
- 金管會 **辦理中小企業放款績優銀行 甲等**
- 辦理新創重點產業放款績優金融機構 優等**
- 個別產業特別獎 / 綠能科技、生技醫藥、新農業**
- 經濟部 **中小企業信用保證融資業務績優金融機構**
- 協助區域發展獎 / 送保戶數增加、紓困振興獎**

### 產品創新績效



- 金管會 **信託業推動信託 2.0 計畫 (第一期) 評鑑 安養信託獎 A 組績效優良銀行**
- 臺灣票據交換所 **ACH 批次代付業務交易總筆數 績優獎**
- 工商時報 **多元信託創新獎 「最佳公益信託創新獎」 優質獎**
- 「最佳不動產管理信託創新獎」 優質獎**
- 財金公司 **推廣 QR Code 共通支付標準業務推展競賽**
- 收單展店競賽 / 2022 年第 2 季第二名、2022 年第 3 季第二名、2022 年第 4 季第二名**

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，連續四年榮獲金管會金融服務業公平待客原則評核績優銀行，並以多元金融商品與便利金融服務打造共榮社會，除廣續協助中小企業取得營運資金，在新創重點產業、綠能科技、生技醫藥、新農業上亦積極投入，2022 年榮獲中央銀行「中小企業專案貸款績優金融機構 - 績效卓著獎」及金管會「中小企業放款績優銀行、新創重點產業放款績優銀行、綠能科技產業特別獎」等多項殊榮。另推展弱勢族群優惠貸款如：「樂活養老貸款」、「微型創業鳳凰貸款」、「失業中高齡者及高齡者創業貸款」等；因應高齡化社會打造多元信託服務如：「社福型安養信託」、「社會福利公益安養信託」、「社會宅樂齡託租養老信託」等；亦積極推廣小額終身壽險及微型傷害保險，以提供年邁或經濟弱勢族群經濟安全保障。此外，土銀秉持「取之於社會 用之於社會」之理念，舉辦多項社會公益活動，範圍遍及體育、藝文、教育、社會捐贈及在地公益，促進社會公眾福祉與實現包容性成長。

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。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，並建立不誠信行為風險評估機制，將不誠信行為風險之評估結果新增納入年度稽核計畫辦理查核。此外，土銀將持續落實風險管理、法令遵循並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；於擴展業務同時導入風險導向內部稽核制度，落實內控三道防線功能，並依循金管會金融資安行動方案推動金融資安治理，強化網路系統安全控管及資訊安全維護。

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，將永續 ESG 內化成土銀的 DNA，並與利害關係人攜手發揮影響力，在企業永續經營的道路上持續前進，對整體環境、社會及經濟之正向發展扮演更積極的角色。



何英明

總經理

Chapter

# 永續發展

## 亮點績效

### 總資產创新高

- 2022 年總資產高達新臺幣 3 兆 4,092 億元再創新高。

### 永續發展委員會運作優良

- 榮獲行政院國家永續發展委員會之「國家永續發展獎」，反映土銀永續發展委員會推動永續策略經營成效備受肯定。

### 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，2022 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 15 屆 TCSA 台灣企業永續獎—永續報告類銀獎。

### 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
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



# 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」的理念，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，為國家社會札穩茁壯蓬勃的根盤，為土地與人民開創樂活幸福的泉源。

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 9 月 1 日以日治時代日本勸業銀行之臺北、新竹、臺中、臺南、高雄等五個支店為據點，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 年 12 月 21 日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 7 月 1 日改制為「臺灣土地銀行股份有限公司」，並於 2004 年 5 月 21 日奉准改制為公開發行股票公司。土銀運用不動產專業利基，深化業務基盤，積極朝全方位優質金融機構的願景邁進。

**公司名稱** 臺灣土地銀行股份有限公司  
**股票代號** 5857  
**成立日期** 1946 年 9 月 1 日  
**總部位置** 10047 臺北市中正區館前路 46 號  
**員工人數** 5,752 人  
**資本額** 新臺幣 862 億元  
 (截至 2022 年 12 月 31 日)  
**本期淨利** 新臺幣 116.08 億元  
 (2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)  
 ◆ 員工人數不包含定期契約人員



## 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



### Abroad



Los Angeles  
 洛杉磯分行

New York  
 紐約分行

Tianjin  
 天津分行

Wuhan  
 武漢分行

Shanghai  
 上海分行

Hong Kong  
 香港分行

OBU in Taipei  
 臺北 OBU (記帳單位)

Kuala Lumpur  
 吉隆坡代表人辦事處

Singapore  
 新加坡分行



個人金融	✓ 房屋貸款 ✓ 綜合消費性貸款 ✓ 政策性貸款 ✓ 信用卡
企業金融	✓ 企業綜合融資 ✓ 企業聯合授信 ✓ 企業供應鏈融資 ✓ 企業電子金流業務 ✓ 進出口貿易融資 ✓ 企業財務管理
外匯業務	✓ 進出口信用狀業務 ✓ 國際匯兌服務 ✓ 外幣存款業務
信託業務	✓ 金錢信託 ✓ 不動產信託 ✓ 不動產證券化 ✓ 金融資產證券化
財富管理	✓ 銀行保險 (房貸壽險 / 人身保險 / 財產保險) ✓ 基金投資 ✓ 證券經紀 ✓ 資產管理
電子金融	✓ 行動銀行 ✓ 企業 / 個人網路銀行 ✓ 帳戶連結支付 (Account link) ✓ 開放銀行

## 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，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。



### 經營管理策略 強化經營體質

#### 策略目標

持續提升資產品質，改善存款結構，健全風險管理機制，建立遵法文化，降低營運風險，發揮組織效益，並提升資訊服務效能及資安防護能力，以強化土銀經營體質。

#### 具體措施

- (1) 持續強化徵授信品質，落實貸後動態覆審暨預警機制，掌控信用風險，健全資產品質。
- (2) 廣續加強吸收自然人與中小企業存款，分散存款集中度，以改善存款結構。漸次調整資產及負債結構，強化資本適足性，提升流動性風險管理，健全風險管理機制。
- (3) 強化法令遵循制度，建立遵法文化，督導法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐作業，加強行員法遵教育培養遵法意識，落實內部控制三道防線功能，以降低營運風險。
- (4) 強化總行、區域中心及營業單位分工及總行各部處橫向聯繫，發揮組織效益。
- (5) 積極發展數位金融，運用大數據分析平台，提供整合金融服務應用；建立資安文化，落實資安政策，強化資安防護能力，兼顧客戶服務與風險控管。

### 經營管理策略 深耕核心業務

#### 策略目標

配合金融政策，持續擴大經營範疇，發展多核心利基業務，提升經營綜效。

#### 具體措施

- (1) 配合政府政策辦理各項專案貸款及綠色融資，推展永續發展領域授信、中小企業放款、新創重點產業放款及新南向目標國家授信業務，提供資金挹注，促進民間投資、公共建設開發及永續發展。
- (2) 發揮土銀專業銀行功能，結合內部資源，發揮行銷綜效，發展土、建融一條龍融資、住宅貸款、都市更新融資、危險及老舊建築物加速重建貸款、不動產信託及證券化等多核心利基業務，鞏固土銀不動產金融之領導地位。
- (3) 拓展企業放款，爭取主辦聯合授信及證券承銷，協助企業募集資金及財務規劃，加強中小企業金融服務，運用中小企業信用保證，於兼顧授信風險控管下，協助企業取得營運所需資金，另提供各項電子金流服務，擴大企業金融領域。
- (4) 配合市場趨勢，落實瞭解客戶需求，提供合宜且多元化之金融商品，透過專業之行銷團隊，整合行銷證券、基金、房貸、房貸壽險、消貸、信用卡、黃金存摺、人身保險、產險、工商綜合險等商品，提供全方位之金融服務，開發數位化財富管理商機。
- (5) 擴大外匯業務規模，提供海內外客戶整體外匯服務，持續調整存款客群結構，深耕企業客戶以積極爭取各項外匯業務商機。

### 經營管理策略 提升獲利能力

#### 策略目標

擴大存放款利差，提高利息收益，拓展手續費收益相關業務，增進投資收益，強化自有財產運用效益，提高海外獲利占比，提升獲利水準。

#### 具體措施

- (1) 遵依放款定價政策，視放款成本及合理利潤彈性定價，審酌風險貼水及客戶整體貢獻度等因素進行差別定價，以訂定合理放款利率，結合授信業務加強企業戶存款往來，增加活期性存款，降低存款平均利率，擴大存放款利差，增加利息收益。
- (2) 建立顧客導向之行銷策略，激勵行員主動行銷推廣，提高行銷效率及員工生產力。透過共同行銷方式，強化整體行銷綜效，以廣闊手續費收入來源，增裕非利息收入，提高其對營收之占比。
- (3) 因應經濟金融市場變動，掌握市場趨勢，選擇最佳時機選定投資標的，並擴大產品組合，提升資金運用績效，積極落實投資盡職治理，增進投資收益。
- (4) 強化行有資產合理經營管理，利用參與都市更新、設定地上權及合建等多元活化方式；持續辦理閒置辦公場所廳舍出租及空地標租、處分無保留必要或無開發計畫之土地，達成加速活化目標，提升資產運用效能。
- (5) 海外分行於風險可控前提下，拓展當地企企放款業務，積極參與優質國際聯貸案，掌握全球金融趨勢進行債券投資及貨幣市場期差操作，提升海外獲利占比。

### 經營管理策略 推動數位金融

#### 策略目標

順應金融數位化潮流，推動數位金融，整合虛實服務通路，以客戶導向為思考，提供優質數位服務，增進顧客體驗。

#### 具體措施

- (1) 整合虛實通路，建立創新多元數位化平台，擴增及優化線上 / 線下服務，加強資訊安全，提供優質數位服務，以友善便捷安全的數位金融服務，滿足多元客戶需求。
- (2) 以客戶導向為思考，運用人工智能，提供客戶最適服務，全方位洞悉客戶需求，落實客戶體驗最佳化，創造客戶期待之服務體驗。
- (3) 發展行動支付服務，打造安全便捷的支付環境，持續推廣網路投保業務，擴大服務範疇，深耕客戶關係，滿足客戶多元收付與投保需求。



客體驗，深耕客戶關係，推動整合創新金融科技服務，運用大數據分析，發展數位化行銷，結合金融科技導入作業流程數位化，建立數位金融創新思維。

- (4) 推動開放銀行服務、與異業結盟合作等新商業模式，提供整合創新的金融科技服務，將金融服務融入客戶日常生活場域，發展多樣化生態圈金融服務，共創跨領域電子商務多贏局面。
- (5) 運用大數據分析，結合外部資料，支援數位決策，發展數位化行銷及精準行銷，掌握客戶全方位需求，善用客戶分群，發掘潛在客戶，以推展相關業務，並提供客製化服務，提升客戶滿意度，深耕客戶關係，增加客戶忠誠度。
- (6) 結合金融科技導入作業流程數位化，簡化內部人力作業，並提高作業精準度，以提升土銀營運效率。
- (7) 建立數位金融創新思維，培訓全方位數位人才，強化數位專業職能，致力為顧客打造優質數位金融服務。

經營管理策略 **深化海外業務**

策略目標

掌握國際金融業務商機，建構境內外企業金融服務網，提升海外經營績效。

具體措施

- (1) 海內外分行整合行銷，積極參與國際金融市場，拓展境外金融業務，加強金融交流與結盟。
- (2) 擴充金流平臺功能，增進境內外電子支付之便利性。
- (3) 積極培育海外儲備人才，深化海外市場，逐步擴增海外據點，以加強國際競爭力，配合政府新南向政策，增加亞太地區經營網絡，擴大服務範疇。

經營管理策略 **落實永續經營**

策略目標

推動永續金融，落實減碳措施，保障客戶權益，推展普惠金融，照顧員工權益，參與社會公益，強化公司治理，提升永續價值。

具體措施

- (1) 依循「赤道原則」辦理授信業務，將 ESG(環境、社會與公司治理) 因子納入投、融資及商品審查流程，以發揮金融機構影響力，及注重氣候變遷風險管理，導入氣候相關財務揭露 (TCFD) 架構，落實企業永續發展。
- (2) 導入溫室氣體盤查，積極落實減碳措施，重視環境保護。
- (3) 落實公平待客原則，遵守金融消費者保護及個人資料保護等規定，以保障金融消費者權益，提升顧客滿意度及服務品質。
- (4) 配合政府社會福利政策及因應高齡社會需求，廣續推展並開發多元化普惠金融商品，辦理與高齡者、弱勢族群及身心障礙者有關之授信、保險業務及多元跨業結盟之整合型信託服務。
- (5) 重視員工教育訓練與發展，持續規劃多元訓練課程並鼓勵在職進修，以強化人力素質；積極推動照顧員工權益、促進勞資合作、改善勞動條件，暢通勞資雙方溝通管道，以增進勞資關係和諧，凝聚員工向心力。
- (6) 配合政府推動公共化教保及托育措施，設置職場互助教保服務中心，委託非營利團體經營，以配合政策強化教保服務。
- (7) 持續培育體育人才並與重點學校建教合作，舉辦 / 支持各項慈善活動，積極參與社會公益，善盡企業社會責任。
- (8) 強化公司治理，遵循法令、強化資安並健全內部管理，保障股東權益，發揮董事會與審計委員會職能，尊重利益相關者權益，提升資訊透明度，追求永續經營。

# 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，2022 年存款營運量新臺幣 2 兆 9,219 億 6,665 萬元，達成預算目標 111%。放款營運量新臺幣 2 兆 2,720 億 5,790 萬元，達成預算目標 108.45%。外匯業務量 1,149 億 5,017 萬美元，達成預算目標 136.85%。2022 年稅前淨利新臺幣 148 億 4,539 萬元，達成預算目標 148.26%。2022 年土銀總資產高達新臺幣 3 兆 4,092 億元再創新高，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。

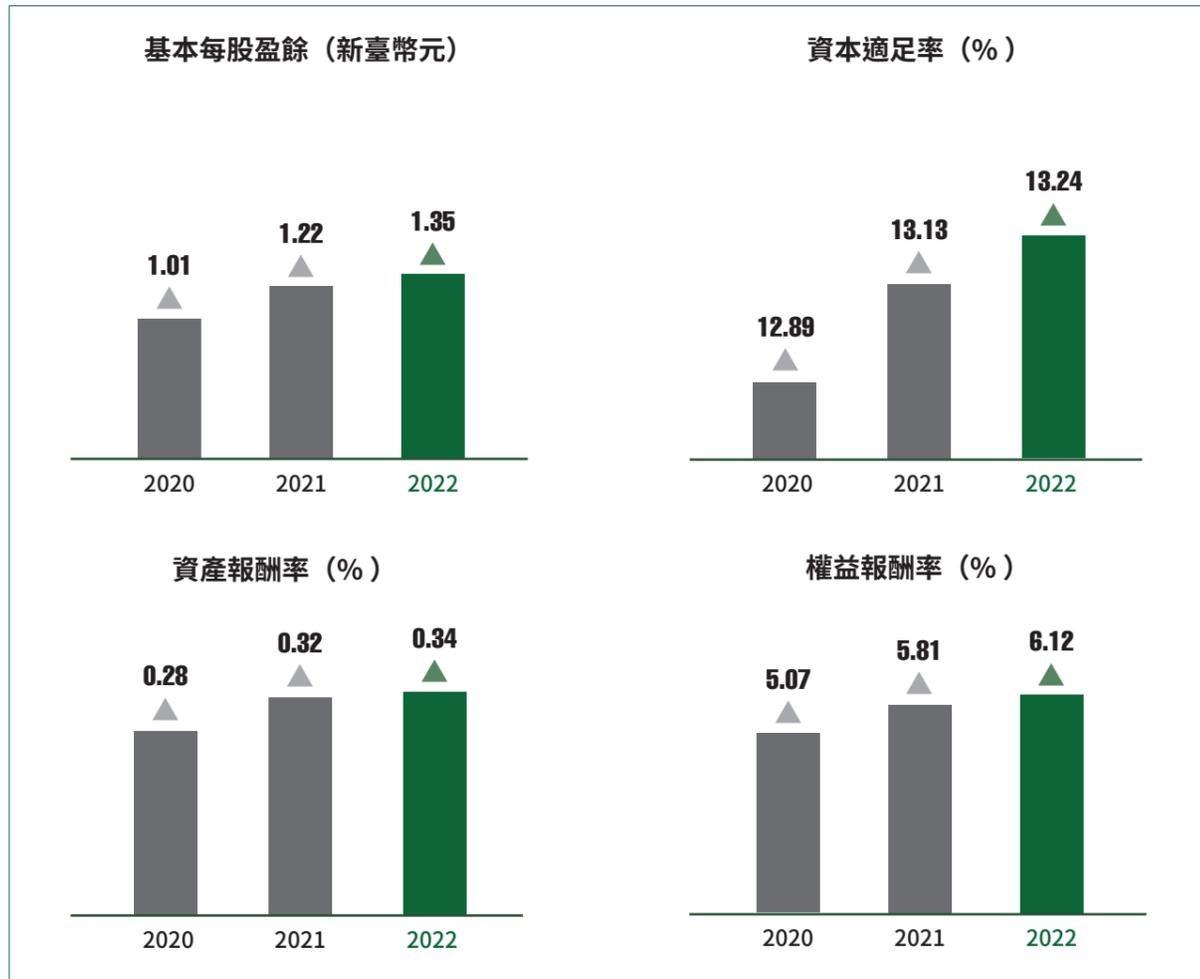
► 2020 - 2022 年營運績效與產生及分配的經濟價值 (1)

單位：新臺幣百萬元

項目 / 年份	2020	2021	2022
資產	3,114,732	3,402,707	<b>3,409,295</b>
負債	2,939,277	3,217,760	<b>3,214,602</b>
放款	2,079,313	2,212,978	<b>2,270,119</b>
放款及貼現	2,079,869	2,213,981	<b>2,270,708</b>
投資	778,775	848,712	<b>815,958</b>
權益	175,455	184,947	<b>194,693</b>
利息收入	42,617	41,288	<b>55,095</b>
利息費用	16,206	11,874	<b>22,015</b>
本期淨利	8,708	10,476	<b>11,608</b>
基本每股盈餘 (元)	1.01	1.22	<b>1.35</b>
資本適足率 (%)	12.89	13.13	<b>13.24</b>
資產報酬率 (%)	0.28	0.32	<b>0.34</b>
權益報酬率 (%)	5.07	5.81	<b>6.12</b>
存放比率 (%)	79.78	78.36	<b>77.76</b>
逾放比率 (%)	0.15	0.12	<b>0.10</b>

註：(1)2020 年及 2021 年度數字係會計師依審計部審定數額之重編數；2022 年度數字係會計師查核簽證數。

- (2) 資本適足率 = 自有資本 / 加權風險性資產總額。
- (3) 資產報酬率 = 稅後損益 / 平均資產總額。
- (4) 權益報酬率 = 稅後損益 / 平均權益總額。
- (5) 存放比率 = 放款總額 / 存款總額。
- (6) 逾放比率 = 逾期放款總額 / 放款總額。



► 2020 - 2022 年營運績效與產生及分配的經濟價值 (2)

單位：新臺幣仟元

項目 / 年份	2020	2021	2022
營運成本	27,982,660	22,423,155	<b>34,500,970</b>
員工薪資與福利	9,411,664	9,509,397	<b>9,504,231</b>
支付利息	1,051,536	985,177	<b>953,163</b>
支付政府的款項	4,870,954	5,153,151	<b>6,084,793</b>
社區投資 (公益支出與捐助社團)	153,776	125,885	<b>137,776</b>

註：本表各項數據為採用國際財務報導準則，經會計師查核簽證之合併數，詳細的土銀營運績效及財務資訊可參考土銀 2022 年年報。



## 取自政府的補助

土銀協助政府相關單位辦理紓困貸款、青創貸款、文創貸款及台商回台方案等專案貸款，並協助政府發放補貼息作業予借款人，2022 年土銀配合政府辦理之主要政策性貸款補貼息或手續費如下：

► 2022 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	內政部營建署	52,149	-
中央公教人員輔購住宅貸款	內政部營建署	375	-
勞工建購住宅貸款	內政部營建署 / 各縣市政府	25,957	-
輔助人民自購國民住宅貸款	內政部營建署	11,650	-
內政部購置住宅及修繕住宅貸款	內政部營建署	72,186	-
內政部青年安心成家之前二年零利率購屋優惠貸款	內政部營建署	17,226	-
原住民族綜合發展基金各項貸款	原住民族委員會	-	3,399
勞工保險被保險人紓困貸款	勞動部勞工保險局	-	64,594
921 重建專案貸款	中央銀行業務局	-	2,099
中央公教人員急難貸款	行政院人事行政總處	-	780
台商回台方案	國發會	-	19,089

## 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	
中華信用評等公司	2023.06.14	twAA+	twA-1+	評等展望：穩定
美國標準普爾信用評等公司 (Standard & Poor's)	2023.06.14	A	A-1	Outlook : Stable
穆迪信用評等公司 (Moody's Investors Service)	2022.09.23	Aa3	P-1	Outlook : Stable



## 國別報告

### 2021 年土地銀行國別報告

單位：新臺幣仟元

租稅管轄區	收入 Revenues			所得稅前損益	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)
	非關係人	關係人	合計						
中華民國	44,948,096	431,712	45,379,808	10,973,035	2,204,579	2,238,327	86,200,000	5,706	<b>2,271,903,199</b>
新加坡	302,975	77	303,052	13,835	0	0	599,800	20	<b>12,145,098</b>
香港	284,661	59	284,720	160,837	0	0	330,141	20	<b>10,166,429</b>
美國	1,095,151	8	1,095,159	1,342,569	196,773	183,043	590,528	41	<b>53,044,793</b>
中國大陸	1,610,278	0	1,610,278	754,207	288,013	196,812	14,691,728	77	<b>32,704,940</b>
馬來西亞	0	0	0	(5,567)	0	0	0	2	<b>2,166</b>

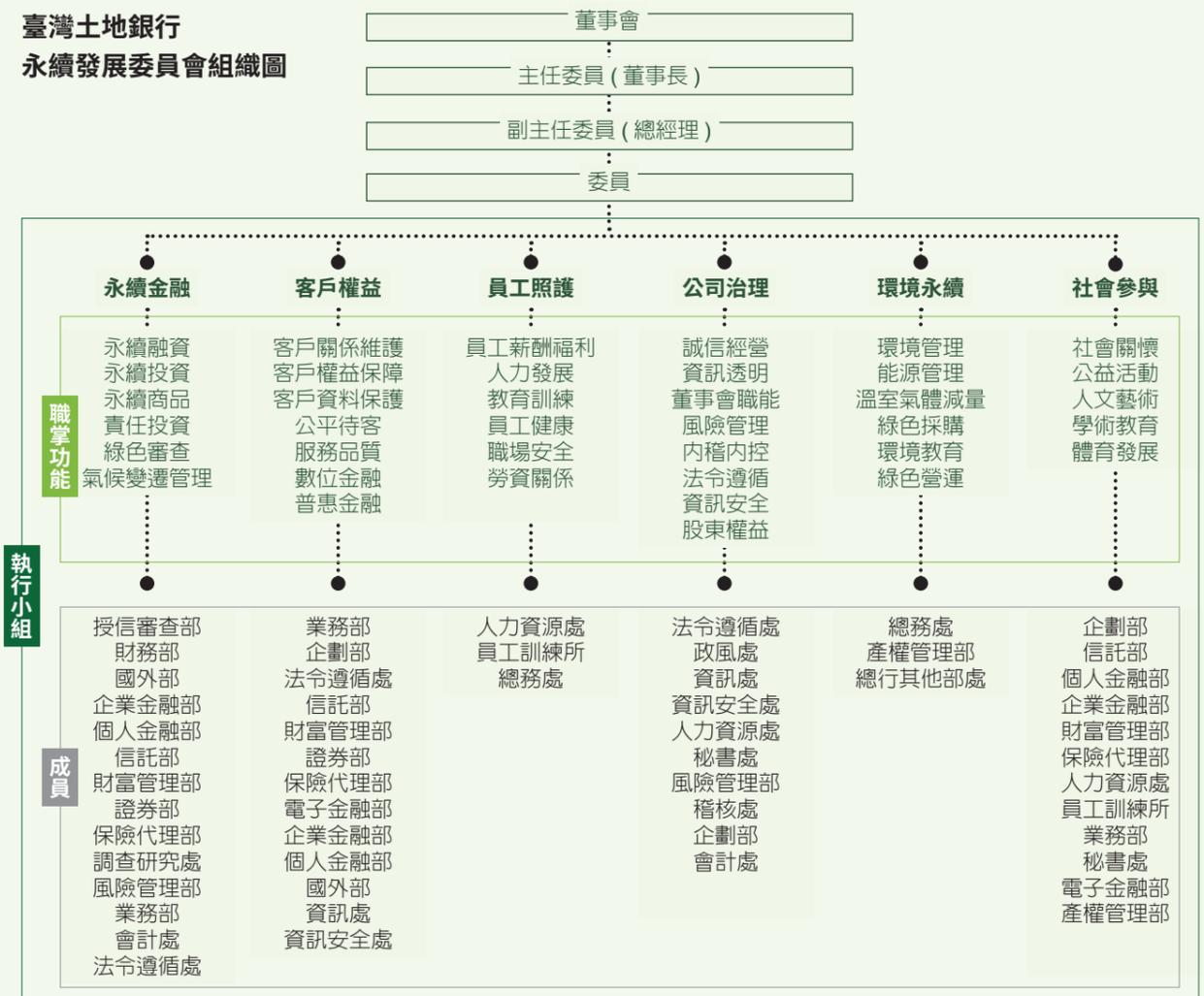
## 1.4 永續發展委員會

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永續金融、客戶權益、員工照護、公司治理、環境永續、社會參與等六個執行小組，共同推動 ESG 相關事宜，強化土銀之永續發展。

永續發展委員會每半年召開一次會議，由企劃部擔任秘書單位，彙總各小組職掌事項之執行情形，並統籌辦理本委員會會議召開、議程擬訂、會議紀錄等會務。因應金管會發布「公司治理 3.0 - 永續發展藍圖」暨順應永續金融發展趨勢，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；另土銀將「順應聯合國永續發展目標，落實永續經營」納入經營政策，使永續經營理念與核心業務結合，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 2022 年之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 2022 年 1 月、6 月及 12 月各召開一次永續發展委員會會議，並於 2022 年 9 月依董事長指示召開 ESG 推動項目研商會議。除明確訂定土銀永續發展藍圖及各單位執行目標，並持續配合「財政部 ESG 倡議平臺具體執行方案」規劃期程，完善土銀永續作為，以發揮金融影響力共同響應 2050 淨零排放政策，持續往永續的道路邁進。

臺灣土地銀行  
永續發展委員會組織圖





## 永續大事紀





# 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；2022 年土銀延續 2021 年總行各部處 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政府機關、股東（財政部）、員工、客戶、廠商、同業公會、媒體及信用評等機構等 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：

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
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。	①洗錢防制及打擊資恐 ②資訊安全 ③誠信經營 ④風險管理 ⑤數位金融 ⑥永續金融	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 CH 3 永續金融	勞資會議	定期
			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 提供全體員工心理諮詢管道	
<b>2022 年重點溝通實績</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>召開 5 次勞資會議。</li> <li>行內教育訓練課程累積超過 96,377 人次參與。</li> <li>數位學習課程累積超過 74,000 人次參與。</li> <li>全行各單位每月召開單位會報，並做成會議紀錄。</li> <li>企業內部網路有員工園地提供行員留言討論發表意見。</li> <li>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。</li> </ul>				

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
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。	①風險管理 ②永續金融 ③洗錢防制及打擊資恐 ④資訊安全 ⑤永續採購 ⑥能源使用管理	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 CH 5.2 低碳營運	工作考成	工作考成每年一次，並不定期依財政部要求提供資料。
			（常務）董事會及審計委員會 財政部函文 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	定期 / 即時
<b>2022 年重點溝通實績</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>每年蒞行實地考察工作成果。</li> <li>董事會共計召開 6 次；常務董事會共計召開 50 次；審計委員會共計召開 7 次。</li> <li>公開資訊觀測站申報共 14 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。</li> </ul>				
氣候變遷為橫跨多個領域的議題，須倚靠同業公會邀集同業及專家共同規劃情境分析及壓力測試作業，進一步建構長期的氣候變遷管理策略。	①風險管理 ②普惠金融 ③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	即時 / 不定期
			參與研討會，與同業交流 揭露相關資訊於公開資訊觀測站	
<b>2022 年重點溝通實績</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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（新巴塞爾資本協定持續研議工作小組壓力測試分組）」。</li> <li>總計參加中華民國信託業商業同業公會舉辦之 7 場有關證券化及不動產信託業務會議；另每月約填復 3 - 4 份公會會員意見調查表。</li> </ul>				
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。	①洗錢防制及打擊資恐 ②誠信經營 ③數位金融 ④永續金融 ⑤客戶服務與權益 ⑥法規遵循 ⑦風險管理	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 CH 2.3 風險管理	滿意度調查	每半年
			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	即時 / 不定期
<b>2022 年重點溝通實績</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>服務滿意度平均值達 99.7 %。</li> <li>舉辦資產規劃、資產傳承、退休規劃、小資理財等說明會共 12 場。</li> <li>回應顧客意見信箱 1,087 件及民眾陳情 250 件。</li> <li>回應首長信箱 203 件及顧客申訴 407 件。</li> </ul>				



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
廠商	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。	CH 5.3 永續供應鏈管理 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 CH 5.2 低碳營運	業務系統維護	定期
			業務系統優化與除錯	即時 / 不定期
2022 年重點溝通實績 ▶ 業務系統維護合約。 總計優化 3 項業務系統。				
媒體	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。	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 CH 5.3 永續供應鏈管理 CH 5.2 低碳營運	電話、電子郵件溝通	即時 / 不定期
2022 年重點溝通實績 ▶ 記者提問均由業管單位即時回覆。				
政府機關	金融業是特許行業、受主管機關高度監理。	CH 2.2 誠信經營	金管會年度蒞行檢查	定期 / 即時
			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				
2022 年重點溝通實績 ▶ 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	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。	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 CH 2.3 風險管理	召開信用評等會議	年度
			評等調查	
舉辦座談會				
2022 年重點溝通實績 ▶ 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。				

## 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，並依排序結果取 12 項議題作為 2022 年土銀永續重大議題。



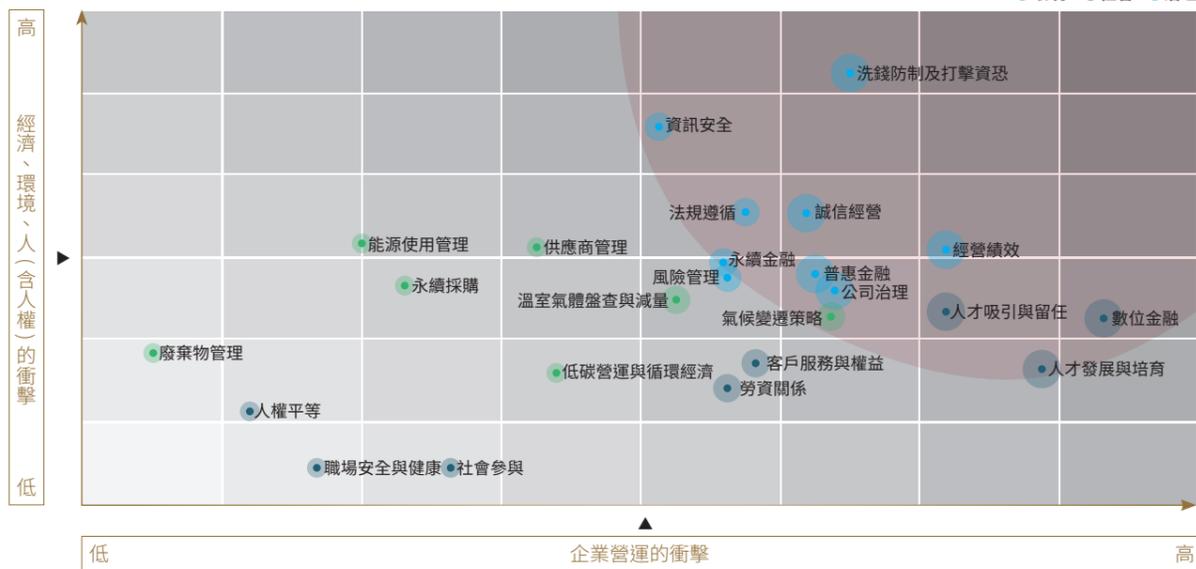
## 重大議題鑑別結果

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		次要議題	
環境面	氣候變遷策略	環境面	溫室氣體盤查與減量、供應商管理、低碳營運與循環經濟、永續採購、能源使用管理、廢棄物管理
社會面	數位金融、人才發展與培育、人才吸引與留任、普惠金融	社會面	客戶服務與權益、勞資關係、社會參與、職場安全與健康、人權平等
治理面	洗錢防制及打擊資恐、經營績效、誠信經營、公司治理、法規遵循、資訊安全、永續金融	治理面	風險管理



重大議題分析矩陣圖



2021 年與 2022 年永續議題排名比較

排序	2021	2022
1	氣候變遷策略	數位金融
2	永續金融	洗錢防制及打擊資恐
3	經營績效	經營績效
4	數位金融	人才發展與培育
5	資訊安全與個資保護	人才吸引與留任
6	風險管理	誠信經營
7	法規遵循	公司治理
8	人才發展與培育	普惠金融
9	普惠金融	法規遵循
10	供應商管理	氣候變遷策略
11	公司治理	資訊安全
12	客戶服務與權益	永續金融
13	人才吸引與留任	風險管理
14	職業安全與衛生	客戶服務與權益
15	社會參與	溫室氣體盤查與減量
16	誠信經營	勞資關係
17	勞雇關係	供應商管理
18	綠色營運	低碳營運與循環經濟
19	人權平等	永續採購
20		能源使用管理
21		社會參與
22		職場安全與健康
23		人權平等
24		廢棄物管理

與 2021 年永續議題之差異調整說明

2022 年重大議題	差異	差異說明
洗錢防制及打擊資恐	新增	獨立新增此議題
永續採購	新增	
廢棄物管理	新增	刪除「綠色營運」，並將該議題拆分為「永續採購」、「廢棄物管理」、「能源使用管理」、「溫室氣體盤查與減量」
能源使用管理	新增	
溫室氣體盤查與減量	新增	
低碳營運與循環經濟	新增	新增此項議題
資訊安全	調整	將「資訊安全與個資保護」調整為「資訊安全」，並調整至治理面議題
職場安全與健康	調整	將「職業安全與衛生」更名為「職場安全與健康」
勞資關係	調整	將「勞雇關係」更名為「勞資關係」
客戶服務與權益	合併	將「個資保護」與「客戶服務與權益」合併

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						對應章節		
				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
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 勞雇關係、GRI 405 員工多元化與平等機會	土銀除重視吸引優秀人才外，亦透過落實性平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

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多已涵蓋在永續策略藍圖的範疇中，以貫徹永續發展理念。

## ► 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 (人權) 中的實際 / 潛在與負面 / 正面衝擊	ESG 藍圖工作項目	2022 年目標	2022 年執行成果	短期目標 (2023 年)	中長期目標 (2024 至 2026 年)	負責單位
<b>數位金融</b> 	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筆數之比重	較 2021 年實績數成長 0.05% 或土銀 / 整體證券市場 ≥ 1.05 倍	100%	每年較前一年實績數成長 0.05 % 或土銀 / 整體證券市場 ≥ 1.05 倍，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整		客戶權益小組
			提高證券電子對帳單使用率	(2023 年度新增)	每年較前一年成長 0.5 %，並視執行情形滾動式調整			
			申請金融科技專利累計件數	378 件	113%	450 件	以每年成長 8% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
<b>洗錢防制及打擊資恐</b> 	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	持續辦理 AML/CFT 系統功能擴充採購案，優化名單檢核、客戶風險評估及交易監控等系統功能，並辦理 AML/CFT 智能平台系統採購、建置及測試	100 %	2022 年度 AML/CFT 系統功能擴充採購案上線 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	持續辦理並逐年滾動式調整	公司治理小組
<b>經營績效</b> 	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，維持穩定營收成長，以達成與回應利害關係人的期待	2022 年土銀稅前淨利 148.45 億元，較 2021 年 132.41 億元增加 16.04 億元，增加率為 12.11%。2022 年土銀總資產高達新臺幣 3 兆 4,092 億元再創新高	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	持續強化土銀核心業務發展，維持獲利能力穩定成長	公司治理小組
<b>人才發展與培育</b> 	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，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 20 (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		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 34.8% (含) 以上	100%	取得英文檢定證照比例達 40.5% (含) 以上 持續辦理，以 2026 年底達 45% 為目標		
<b>人才吸引與留任</b> 	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	受新冠肺炎疫情影響暫停辦理	持續鼓勵員工參加員工才藝展，參加人數以 350 人次為目標	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	員工照護小組



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群 (人權) 中的實際 / 潛在與負面 / 正面衝擊	ESG 藍圖工作項目	2022 年目標	2022 年執行成果	短期目標 (2023 年)	中長期目標 (2024 至 2026 年)	負責單位	
<b>誠信經營</b> 	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。	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。	誠信經營執行情形向董事會報告	(2023 年度新增)		至少一年一次	持續辦理	公司 治理 小組	
			利用多元管道辦理廉政反貪宣導教育	利用口頭宣導、書面宣導及結合每年舉辦之春秋健行活動，推廣廉政核心價值	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，透過多元管道宣導，以提升土銀同仁反貪倡廉意識	持續辦理		
			辦理公職人員財產申報，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	100%	每年舉辦 1 次「公職人員財產申報介紹及實務解析」課程	廣續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		
				協助輔導土銀申報義務人辦理申報作業		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%		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	辦理實質審核作業						
<b>公司治理</b>   	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	將土銀永續發展之年度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	公司 治理 小組	
			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 準則編製永續報告書，並辦理第三方驗證	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	持續辦理並配合主管機關規定調整		
			依循 SASB 行業準則揭露 ESG 執行成效	參考證交所及櫃買中心研擬範例及相關宣導，評估土銀依循 SASB 行業準則揭露 ESG 執行成效之可行性	100%				
			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	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	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	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)		持續辦理
			評估聘任會計師之獨立性及適任性	每年辦理 1 次	100%	每年辦理 1 次	持續辦理		
			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		
			建立獨立董事與會計師單獨溝通機制	(2023 年度新增)		每年至少辦理 1 次	持續辦理，並視規定滾動式調整		
			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	(2023 年度新增)		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」	持續辦理並配合主管機關政策調整		



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人羣(人權)中的實際/潛在與負面/正面衝擊	ESG 藍圖工作項目	2022 年目標	2022 年執行成果	短期目標 (2023 年)	中長期目標 (2024 至 2026 年)	負責單位
<p><b>普惠金融</b></p> <p>3 醫療與福祉</p> <p>8 經濟與消費</p> <p>9 工業、貿易與基礎建設</p> <p>11 城市與社區</p> <p>12 責任消費</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>持續推廣並開發多元化普惠金融商品</p>	<p>持續推廣新臺幣數位存款帳戶，開戶滲透率目標 17.25%</p>	131%	20%	以每年增加 1% 為目標，至 2026 年達成 23%，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	<p>客戶權益小組</p>
				<p>持續推廣外幣數位存款帳戶，累計帳戶數以每年成長 40% 為目標</p>	266%	累計帳戶數以每年成長 20% 為目標	持續推展，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
				<p>(2023 年度新增)</p>		推出中高齡族群存款優惠方案，以承作 500 筆為目標	持續推展，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
				<p>持續推廣樂活養老貸款，2022 年度承作件數較 2021 年成長 10%</p>	100%	持續推廣樂活養老貸款，每年新增承作件數至少成長 10%，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整		
				<p>持續推廣線上申請個人貸款及信用卡件數，2022 年度較 2021 年新增申請成長 10%</p>	線上申請個人貸款達成率：238% 線上申請信用卡達成率：148.8%	持續推廣線上申請個人貸款及信用卡件數，每年新增線上申請件數以成長 10% 為目標，2025 年度線上申辦件數比重占該年度同類型產品申請件數達 60%，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整		
				<p>(2023 年度新增)</p>		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	每年新增合計承作 50 件，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
				<p>持續推廣網路投保，2022 年件數達 200 件</p>	239.5%	持續推廣網路投保業務，2023 年件數達 560 件	網路投保件數以逐年成長 20% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
				<p>持續推廣政策性保險商品，2022 年有效件數達 100 件</p>	232%	持續推廣政策性保險商品，2023 年有效件數達 170 件	以每年成長 10% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
				<p>(2023 年度新增)</p>		推出電子保單降低紙本消耗，土銀上架之保險商品提供電子保單服務比率達 100%		
				<p>持續推廣具退休規劃性質之保險商品，銷售件數達 880 件</p>	135.68%	持續推廣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 10% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
				<p>持續推廣行動支付，累計綁定金融卡/帳戶數達 60 萬戶</p>	130%	台灣 PAY 交易量達 213 萬筆	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	
				<p>(2023 年度新增)</p>		電子化通路使用率達到 87%	至 2026 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	
				<p>持續推廣「樂齡安居信託整合服務」，信託財產規模達 2,550 萬元</p>	336.98%	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	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	
<p>持續推廣中小企業放款，2022 年底之月底餘額平均數較 2021 年底成長 5%</p>	139%	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%	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					



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群 (人權) 中的實際 / 潛在與負面 / 正面衝擊	ESG 藍圖工作項目	2022 年目標	2022 年執行成果	短期目標 (2023 年)	中長期目標 (2024 至 2026 年)	負責單位	
<b>法規遵循</b> 	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		規劃採購國內法令資料庫系統，並串接土銀業務規章資料，以建立法令異動系統自動通知更新業務規章機制	100%	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	2024 年：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 年：持續推廣	公司治理小組
<b>氣候變遷策略</b>   	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，將可提高相關投融資機會，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	與銀行公會「氣候變遷風險管理專案小組」共同收集、研討依循「氣候相關財務揭露原則」國內外資料及銀行作法，包括國際氣候變遷風險管理發展趨勢等	100%	逐步導入辦理氣候變遷情境分析及壓力測試，並辦理 TCFD 揭露及第三方驗證事宜	持續依循 TCFD 架構精進或優化相關事宜	永續金融小組	
			評估自身面臨實體風險暴露情形	與銀行公會「氣候變遷壓力測試作業規劃專案 (新巴塞爾資本協定持續研議工作小組壓力測試分組)」共同規劃國內氣候變遷壓力測試 (情境分析) 作業	100%				
			評估投融資部位實體風險	評估氣候風險暴露：初步盤點土銀受實體風險 (淹水) 及轉型風險 (高碳排產業) 之資產	100%				
			評估投融資部位轉型風險	依循金管會揭露指引建立氣候風險之辨識及評估程序	100%				
			辦理氣候變遷相關教育訓練	研議導入氣候變遷情境分析，依循金管會揭露指引，規劃氣候變遷風險胃納並納入土銀風險管理政策	100%				
			設定關鍵指標與氣候相關目標	(2023 年度新增)	揭露總行及國內分行自身面臨實體風險情形				持續揭露總行及國內分行自身面臨實體風險情形 研議揭露海外分行自身面臨實體風險情形
			編製氣候風險評估報告並提報董事會	(2023 年度新增)	評估國內融資部位擔保品實體風險，並研議規劃評估國內具較高授信集中度產業實體風險				持續評估國內融資部位擔保品實體風險 研議評估國外融資部位擔保品實體風險 研議評估國內外投融資部位 (擔保品以外) 實體風險
				(2023 年度新增)	評估國內融資部位轉型風險				持續評估國內融資部位轉型風險 研議評估國外融資部位轉型風險
				(2023 年度新增)	就授信部位中商業貸款與購屋貸款二大資產類別，辦理財務碳排量計算				研議規劃將授信部位其他資產類別及投資部位納入財務碳排放量計算範圍，並視國內外方法論發展情形與資料可取得性，持續規劃辦理
				(2023 年度新增)	每年至少辦理 1 次				持續辦理
	(2023 年度新增)	研議規劃關鍵指標及氣候相關目標	研議關鍵指標及氣候相關目標						
	(2023 年度新增)	每年辦理 1 次	持續辦理						



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人羣 (人權) 中的實際 / 潛在與負面 / 正面衝擊	ESG 藍圖工作項目	2022 年目標	2022 年執行成果	短期目標 (2023 年)	中長期目標 (2024 至 2026 年)	負責單位		
<b>資訊安全</b>  	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，辦理資訊安全管理制度各項安全管理控制措施	100%	依 ISO 27001 國際標準要求，辦理資訊安全管理制度各項安全管理控制措施	持續辦理，且每三年辦理外部驗證單位重審，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	每年辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性	100%	每年辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性	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	持續辦理，且每三年辦理外部驗證單位重審，以維持證書有效性
			重大資安事件發生次數	0 次	100%	0 次	100%		每年辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性	0 次
			社交工程演練測試結果	惡意郵件開啟率及點閱率以低於財政部規定 0.4% 以下為目標	100%	惡意郵件開啟率及點閱率以低於財政部規定 0.4% 以下為目標	100%		持續辦理，並視規定滾動式調整	
<b>永續金融</b>       	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	完成赤道原則簽署	100%	配合赤道原則最新修正內容持續導入，舉辦赤道原則相關教育訓練	配合赤道原則最新修正內容持續導入	永續 金融 小組		
			評估發行綠色 / 社會責任 / 可持續發展債券	2021 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 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%		持續評估辦理	
			投資、融資及商品審查流程納入 ESG 因子	債券 (公營事業及經保證部分除外) 及股票投資審查項目納入 ESG 因子之比率至少 50% 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 60% 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%		持續辦理並逐年滾動式調整	
				檢視徵信作業中可納入 ESG 因子之項目	100%	授信案件逐案執行 ESG 檢核；另評估採購外部 ESG 評級資料庫可行性，提升分行執行 ESG 檢核之效率	100%		持續辦理並逐年滾動式調整	
				法人授信審查檢視項目，增加 ESG 檢核表單	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) 之比率達 100%	100%	境外基金公司簽署責任投資原則 (PRI) 之比率達 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%	蒐集同業作法並擬訂土銀一般性排除產業及高污染 / 耗能產業清單	100%		2023 年 6 月底前完成研訂高污染 / 耗能產業之投融資限額，並新增監控報表「高污染 / 耗能產業授信風險承擔限制比率表」	持續監控及檢討融資限額
				都市更新核准授信總額度	較 2021 年成長 2%	407%	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			



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群(人權)中的實際/潛在與負面/正面衝擊	ESG 藍圖工作項目	2022 年目標	2022 年執行成果	短期目標 (2023 年)	中長期目標 (2024 至 2026 年)	負責單位
			新增都更及危老重建不動產信託案件	17 件	135%	21 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	永續金融小組
			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	275%	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	2022 年 12 月較 3 月成長 3%	499%	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		
			離岸風電專案融資或聯貸案放款餘額	(2023 年度新增)		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		
			推出建築綠色融資或永續績效連結貸款	(2023 年度新增)		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	持續辦理，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 年度新增)		2023 年第 1 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	持續辦理並視市場狀況適時調整方案內容	
			推展符合 ESG 精神基金專案	2 案	100%	2 案	每年 2-3 案	
			基金保管業務與證券投資信託公司合作募集 ESG 基金	(2023 年度新增)		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	持續辦理，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%	1 案	每年 1-2 案	
			綠色及永續定期存款專案	(2023 年度新增)		新臺幣 10 億元	以每年成長 20% 為目標，至 2026 年達 17.28 億元，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	





► 土銀次要議題之永續策略藍圖

次要議題	ESG 藍圖工作項目	2022 年目標	2022 年執行成果	短期目標 (2023 年)	中長期目標 (2024 至 2026 年)	負責單位	
風險管理	「ISO 22301 營運持續管理制度」續審驗證	(2023 年度新增)		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	持續辦理，且每三年辦理外部驗證單位重審，以維持證書有效性	公司治理小組	
	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% 槓桿比率大於 3% 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%	100%	每年辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性	資本適足率大於土銀年度自訂目標 (目前為 12.5%) 槓桿比率大於 3% 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%		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
	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，並同時函轉稽核處及各業管單位，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，並同時函轉稽核處及各業管單位，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		持續辦理並逐年滾動式調整專案稽核或清查之主題
	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	依據土銀風險導向內部稽核制度作業準則辦理各受查單位風險評估，並依風險評估結果訂定、調整稽核計畫之查核方式及查核頻次，對於主管機關檢查重點、常見缺失或函囑應納入加強查核之項目及缺失態樣等，持續監督各業管部處是否業已訂定相對應之內控機制並評估其有效性	100%		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		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
		強化電腦系統協助各項業務稽核檢視功能，敦促各業務主管部處建立即時性回饋、示警及牽制控管措施。輔以持續性電腦稽核監控系統稽核程式之異常或篩選事項，擬訂查核事項，落實非現場監控持續稽核之功能	100%		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
客戶服務與權益	個人資料保護法相關法令及缺失案例宣導、受訓比	規劃錄製最新銀行業個資法令及相關缺失案例數位課程，預計於 2022 年 6 月底前上線	100%		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%	持續辦理，受訓比率達 100%	
	建置個人資料檔案安全控管措施數位化	請各業務單位檢視所轄「個人資料檔案安全控管措施」項目及提供意見	100%		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	預計於 2024-2025 年完成「個人資料檔案安全控管措施數位化」之建置及推廣上線	
	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」	(2023 年度新增)			以每年增設 20 家雙語分行為目標，並視執行情形滾動式調整		
	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	100%		向董事會報告執行情形及自評結果	持續辦理	
		精進土銀「公平待客原則」執行情形，以獲評前 25% 為目標	100%		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	



次要議題	ESG 藍圖工作項目	2022 年目標	2022 年執行成果	短期目標 (2023 年)	中長期目標 (2024 至 2026 年)	負責單位
	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%		
	顧客滿意度調查	99.2% (含) 以上	100%	99.2% (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	持續辦理	
	強化詐騙預防功能	外匯交易系統新增自動更新「疑涉詐騙境外金融帳戶」功能，預計 2022 年 2 月底完成	100%	持續推動反詐騙、攔阻詐騙	持續辦理	
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	續辦總行懷寧大樓溫室氣體盤查作業 新增總行建業大樓 (含營業部) 為盤查對象並取得證書	100% ** 加速推動溫室氣體盤查，業完成盤查國內全數營運據點 2021 年溫室氣體排放量，並取得台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS) 核發 ISO 14064-1 查驗聲明書。	續辦國內營運據點盤查，並擴大盤查邊界，新增國外各營運據點為盤查對象	持續辦理國內外全數營運據點之溫室氣體盤查作業並取得證書	環境永續小組
	訂定減碳目標	(2023 年度新增)		俟完成土銀國內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	持續辦理	
勞資關係	召開勞資會議以維護勞資關係和諧	每年至少召開 2 次	100%	至少每 3 個月舉辦 1 次	持續辦理	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	2022 年 8 月進行續約前協商、2022 年 11 月期滿時完成團體協約之續約或修訂	100%	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	持續辦理	
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	環境永續小組
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	持續追蹤土銀新大樓興建或舊大樓改建情形，取得綠建築標章 完成 5 家據點建置屋頂型太陽能發電系統	100% 100%	每年完成 3 家據點建置屋頂型太陽能發電系統，並進行滾動式調整		環境永續小組
	採購綠色電力	(2023 年度新增)		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	持續辦理	
	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%	每年辦理 2 次	持續辦理	



次要議題	ESG 藍圖工作項目	2022 年目標	2022 年執行成果	短期目標 (2023 年)	中長期目標 (2024 至 2026 年)	負責單位	
	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	屆保存年限編製屆保存年限檔案銷毀目錄層送檔案局審核達 30,000 件	100%		屆保存年限編製屆保存年限檔案銷毀目錄層送檔案局審核達 34,000 件	銷毀件數每年增加 10%，並視執行情形滾動式調整	
	廣續推動電子交換、實施線上簽核及運用電子公布欄等公文電子化措施	增修土銀公文處理注意事項及公文線上簽核作業注意事項等作業規範，除納入公文電子化相關規定外，並評估電子檔案長期保存風險，調整線上簽核作業實施範圍，全行整體平均比率達 95% 以上	100%		持續保持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	
永續採購	財政部指定綠色採購項目達成率	95%	100%	95%	97%	環境永續小組	
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 12 家據點老舊空調系統之汰換或改善工程	每年完成 12 家據點為目標，並進行滾動式調整	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%		辦理南港分行「溫室氣體微型抵換專案」之專案監測、查驗機構查證及送環保署審議 土銀行舍重新裝修、新成立或搬遷，全面使用 LED 節能燈具	南港分行「溫室氣體微型抵換專案」：2024 年初通過環保署審議並取得碳權抵換額度 持續辦理	
社會參與	舉辦 / 支持各項公益慈善活動	辦理主題式公益活動	100%		辦理主題式公益活動	持續辦理	社會參與小組
		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	100%		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	持續辦理	
		採購盛產蔬果以支持本土農業並贈予社福團體	100%		採購盛產蔬果以支持本土農業並贈予社福團體	持續辦理	
		支持大型公益活動或參與重大事故急難救助捐款	100%		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	持續辦理	
		贊助公私立學校獎助學金	100%		贊助公私立學校獎助學金	持續辦理	
		配合分行遷址或開業舉辦公益捐贈活動	100%		配合分行遷址或開業舉辦公益捐贈活動	持續辦理	
		與慈善機構合作舉辦行動支付公益捐款活動	100%		與慈善機構辦理公益捐款活動	持續辦理	
		持續推動安養信託，受益人數達 1,600 人	237.31%		持續推動安養信託，受益人數達 3,060 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 130 人	576.15%		持續推動公益信託，受益人數達 140 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	100%		參與或舉辦關懷及服務中小企業相關之研討會或博覽會	持續辦理	
		持續培育體育人才	100%		持續培育體育人才，羽球隊對外招考 2 人	評估羽球隊整體情況，對外招考適當正式隊員人數，預計 2024 年擴編至 26 人	
		與重點學校建教合作	100%		持續與重點學校建教合作	遴選及簽署建教合作，培養基層羽、網球選手	
舉辦青少年羽、網球夏令營等公益活動	100%		舉辦「青少年羽、網球夏令營」及「羽球我來了」公益教學活動	持續辦理			
於土銀「館前藝文走廊」舉辦 10 檔本土藝術家創作展覽，推廣藝術文化	受新冠肺炎疫情影響暫停辦理		於土銀「館前藝文走廊」舉辦 8 檔本土藝術家創作展覽，推廣藝術文化	持續辦理，每年展出 10 檔			



次要議題	ESG 藍圖工作項目	2022 年目標	2022 年執行成果	短期目標 (2023 年)	中長期目標 (2024 至 2026 年)	負責單位
	古蹟活化	2022 年 3 月與國立臺灣博物館續訂「市定古蹟勸業銀行舊廈維護管理及營運契約」	100%	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	與國立臺灣博物館配合，提供更多元化之展示內容，適時充實土銀行史館展示物件	
	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	持續辦理，以每年 13-15 場為目標	
	赴鄉鎮區市或校園辦理金融知識普及宣導活動	(2023 年度新增)		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 6 場為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
				走入校園與社區辦理金融知識宣導共 5 場次	持續辦理，以每年 5 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劃	(2023 年度新增)		參與自然資源保護活動至少 1 場	持續推動自然資源保護計劃	
				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	委請財團法人張老師基金會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	持續辦理	員工照護小組
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 ≥ 80%	100%	育嬰留職停薪復職率 ≥ 80%	育嬰留職停薪復職率 ≥ 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	持續辦理與托育團體簽訂托育契約，給予員工優惠服務	100%	持續辦理與多家具規模之托育團體洽簽托育契約	持續辦理	
				配合政府推動公共化教保及托育措施，持續辦理設置土銀臺中分行、臺南分行及羅東分行等 3 處職場互助教保服務中心	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	按月統計國內全數營運據點之廢棄物及用水總量	100%	按月統計全行廢棄物總量，並訂定減量 1% 為目標	持續辦理並逐年滾動式調整	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		



Chapter

# 2 公司治理

## 亮點績效

### 外部公司治理評鑑成績優異

- 2022 年度公司治理評鑑分數 99.18 分（總分 100 分）。

### 落實洗錢防制與打擊資恐教育訓練

- 累計至 2022 年底共取得 35 張 CAMS 證照。
- 專職人員職前訓練每人平均需受訓「洗錢防制與打擊資恐課程」24 小時。

### 法規遵循落實成果

- 金管會重大裁罰案件 0 件。
- 金管會銀行局一般裁罰案件 0 件。

### 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，點閱率介於 0-0.17%、開啟率介於 0-0.03%，均低於財政部規定 0.4% 以下；土銀為加強社交工程防範意識，於 2022 年將該比率修正為 0.3%，以加強控制。

### 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 BS10012:2017 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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理

2.4 資訊安全



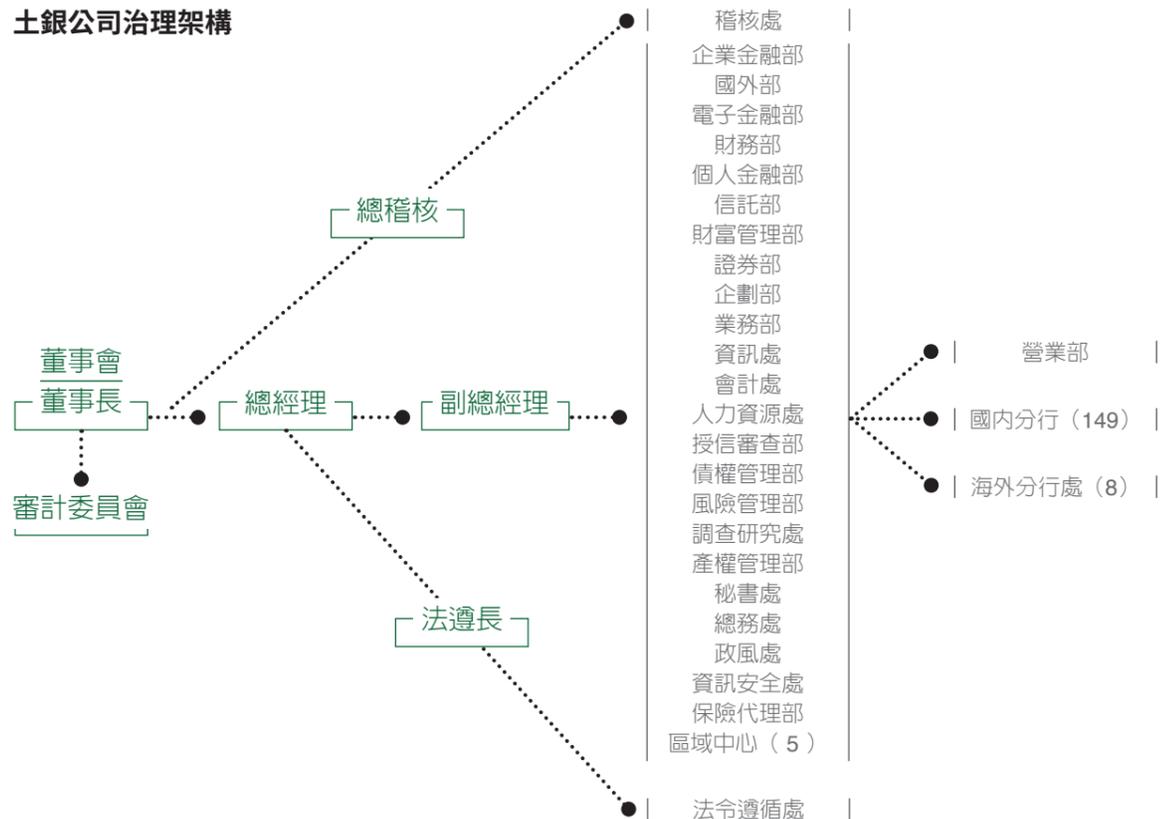
## 2.1 治理架構

土銀為強化董事會職能、兼顧董事會議事有效運作、建立良好的公司治理及獨立董事制度，並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，以提供對董事之協助。

### 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。組織系統包括董事會、審計委員會、總行、分行。截至 2022 年底止，總行設立於台北市，計 30 個單位（含營業部及 5 個區域中心），國內分支機構共計 149 家分行，海外分支機構有紐約、洛杉磯、新加坡、香港、上海、天津、武漢及吉隆坡等 8 家分行暨辦事處。

土銀公司治理架構



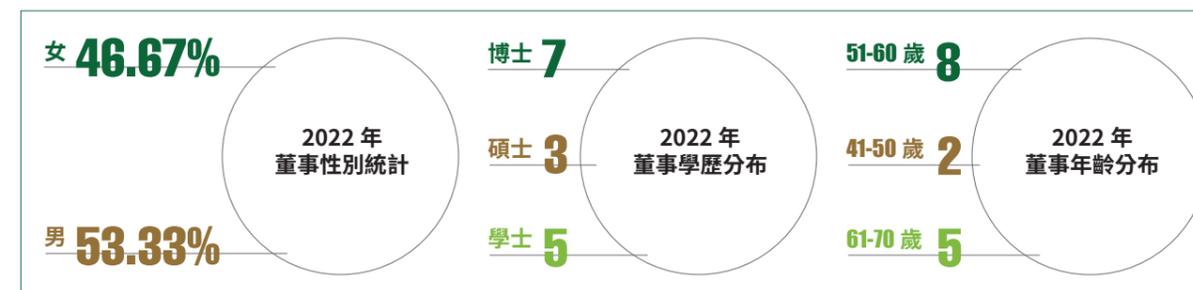
## 董事會結構與運作

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、董事會議事規則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」、及依據證券交易法、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，2022 年土銀共召開 6 次董事會，並分別於 2022 年 3 月及 8 月補選勞工董事各一席，詳細資訊請參考土銀 2022 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 2022 年底，土銀董事會設有 15 席董事，其中包括 3 席獨立董事與 3 席勞工董事，並有 5 席常務董事（含 1 席獨立董事）；15 席董事中有 7 席女性董事，比率達 46.7%。土銀董事會成員之平均年齡為 58 歲，分別來自金融、產業及學術界，且具備擔任董事所需之經營管理經驗及充足之專業知識、技能及素養。



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，以健全公司治理及強化董事會之審計監督功能，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，2022 年審計委員會共開會 7 次，委員出席率詳土銀 2022 年年報。

## 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規則，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，以強化公股事業績效管理。

## 董事 2022 年進修情形

土銀每年定期安排董事進修課程，課程內容包括公司治理、洗錢防制、資訊安全、永續發展及公平待客等教育訓練課程，上課時數新任者為 12 小時，舊任者為 6 小時。2022 年土銀委託金融研訓院辦理「公司治理論壇－金融友善服務及金融剝削」及「公司治理論壇－從公司治理層面看公平待客及防制洗錢」課程，董事參與率均超過 80%；此外，土銀董事也參與證基會、中華獨立董事協會、證券交易所、及金融研訓院等機構辦理課程，課程領域涉及全球淨零排放因應與企業 ESG 行動、洗錢防制與打擊資恐實務探討、氣候變遷風險與 TCFD、ESG 與永續金融等主題。

## 董事利益迴避

土銀董事會 2022 年對利害關係議案迴避執行情形如下：

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
2022 年 3 月 25 日第 7 屆第 7 次董事會	何英明	紐約分行及洛杉磯分行 2022 年度內部稽核風險評估暨稽核計畫草案，以及聘請第三方服務供應商辦理紐約分行及洛杉磯分行 2022 年度相關業務查核採購案	何常務董事英明因係經理部門迴避	迴避 未參與表決
2022 年 11 月 25 日第 7 屆第 11 次董事會	謝娟娟	臺灣證券交易所股份有限公司授信案	本案法人代表利害關係人謝董事長娟娟迴避，因擔任臺灣證券交易所（股）公司董事	迴避 未參與表決
	何英明 田奇東 吳忠壽 林佳慶	土銀風險導向內部稽核制度 2023 年度稽核計畫（草案）及土銀證券暨期貨交易輔助業務內部稽核作業 2023 年度稽核計畫（草案）	何常務董事英明、勞工董事田董事奇東、勞工董事吳董事忠壽及勞工董事林董事佳慶因係經理部門迴避	迴避 未參與表決

## 公司治理評鑑

財政部於 2022 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」及「永續發展」等五構面進行評鑑，評鑑指標項目共 53 題，2022 年公司治理評鑑分數 99.18 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」，針對相關案件執行皆辦理登錄作業，並遵循「公職人員利益衝突迴避法」規定，依法辦理迴避作業；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。土銀對外恪守主管機關有關法令，對內制定並遵守相關政策如下：

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		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。
不誠信行為風險評估注意事項	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。
檢舉制度實施要點	全體人員及其利害關係人	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。

### 2022 年土銀誠信經營落實情形

1. 建立不誠信行為風險評估機制	土銀業完成 2022 年度不誠信行為風險評估報告，並就所提出抵減計畫均已改善完畢，且持續辦理相關教育訓練或其他宣導方式以降低風險。
2. 將不誠信行為風險之評估結果納入年度稽核計畫	土銀將不誠信行為風險之評估結果新增納入 2023 年度稽核計畫辦理查核。
3. 董事及高階管理階層出具誠信承諾	土銀全體董事及高階管理階層均已簽署遵循誠信經營守則之聲明書。

## 防範貪腐

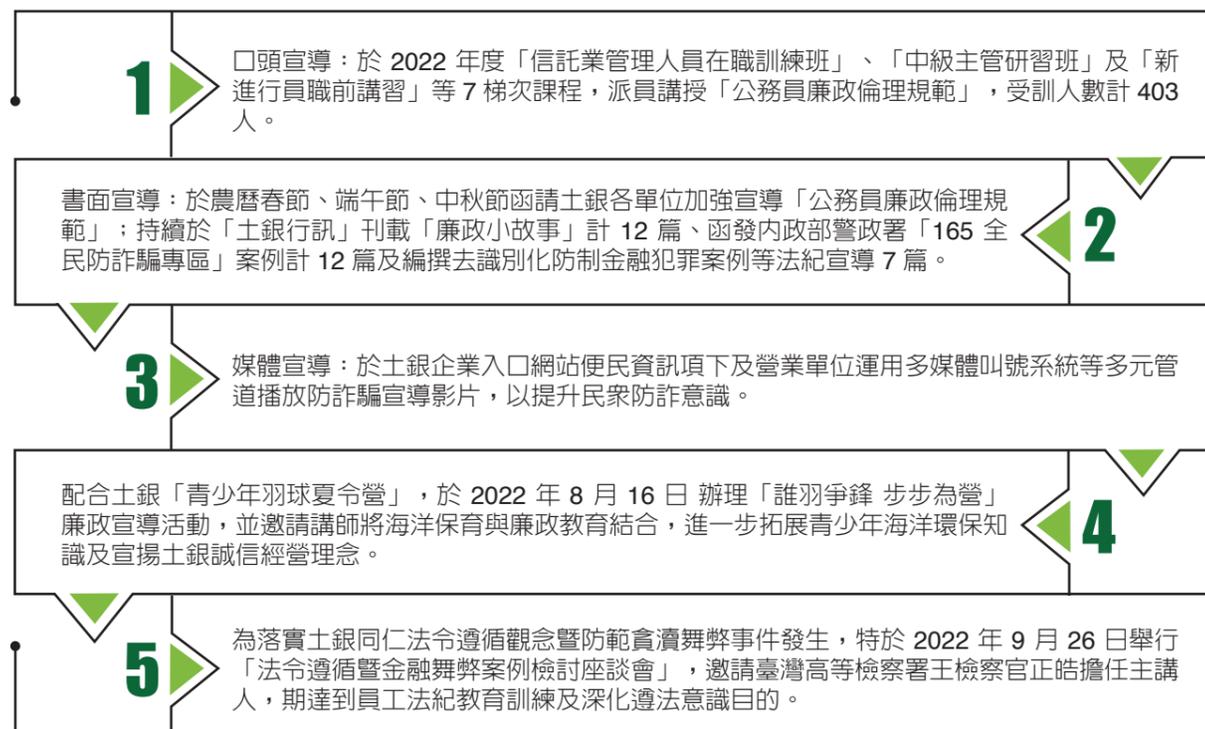
土銀設有政風處，每年針對機關組織、業務特性及高風險人員進行機關廉政風險評估，進行風險評估的營運據點包含總行、國內各區域中心、國內各營業單位及海外分行，針對土銀所提列高風險人員辦理風險評估業已完成 100%。政風處每年結合機關廉政風險評估結果，針對貪腐高風險業務實施稽核清查及追蹤管考，並研提興利防弊作法，簽報機關首長列管執行。2022 年土銀無高度廉政風險貪瀆事件發生；另有上級政風機構交查檢舉案兩件，一件已澄清結案，另一件則予以內部行政處分。

土銀係屬財政部所屬百分百股權之國營行庫，公司治理及管理審查均依照財政部規定辦理。為貫徹廉能政策，設置廉政會報，由總經理擔任召集人，負責廉政計畫之規劃、執行與考核作業。為多面向落實廉能政策，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。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** 10099 臺北北門郵局第 1541 號信箱  
**電話** 02-2371-4572  
**傳真** 02-2331-0902  
**電子郵件** lbged@landbank.com.tw

### 廉政宣導成果



## 法規遵循

土銀透過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。為確保土銀各項作業及管理規章均符合相關法令，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。

### 法規遵循制度

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，法令遵循單位應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。法令遵循處就全行法令遵循制度之組織架構、各項法令遵循之作業、風險管理及監督機制執行情形、法令遵循缺失原因分析及檢討改善等事項彙整編製法令遵循執行報告。

2022 年土銀無違反金融法令之情事。此外，土銀也持續強化規章更新控管機制以符合營運的法規遵循需求，現行除由法令遵循處辦理每週即時業務規章更新檢視作業，另規劃辦理 CRA 法令遵循管理系統採購案，並納入土銀 2023 年資訊作業計畫，系統建置上線後逐步串接土銀業務規章資料，進而建立法令異動系統自動通知更新業務規章的機制，且視業務需求持續增加法令來源資料庫。

### 檢舉制度

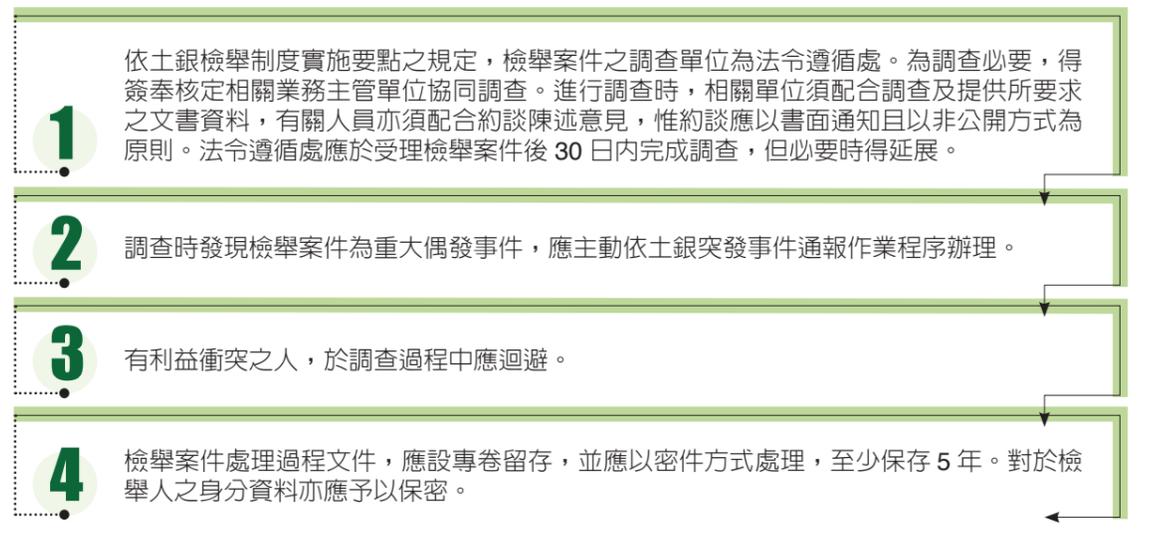
土銀業訂定「檢舉制度實施要點」，並於 2022 年進行修訂，揭示任何人發現土銀員工有該要點所列檢舉案件類型時，得提出檢舉。

為鼓勵舉發不法、拒絕貪腐並落實企業誠信治理，土銀提供內外部檢舉管道，設置郵政信箱、專線電話及電子郵件信箱以受理案件，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、降調及減薪等其他不利檢舉人之不當處分。2022 年土銀無受內部吹哨人檢舉之違規事件發生，外部檢舉兩件均已澄清結案。

#### 吹哨者檢舉管道



### 檢舉案件之調查程序



## 洗錢防制及打擊資恐

### 管理制度架構

為遵循我國「洗錢防制法」、「資恐防制法」及「金融機構防制洗錢辦法」等規定，土銀建立完整的管理制度架構以防制洗錢及打擊資恐。

#### ● 成立委員會及專案小組

為強化土銀高階管理階層對於全行洗錢及資恐風險整體瞭解與控管，由董事會指派法遵長擔任洗錢防制及打擊資恐專責主管，另成立「防制洗錢及打擊資恐推動委員會」，以整合及督導全行防制洗錢及打擊資恐工作執行，並於推動委員會下設防制洗錢及打擊資恐推動小組及資訊系統專案小組，持續推動、督導全行防制洗錢及打擊資恐執行作業，並強化資訊系統控管效能。

#### ● 定期向董事會報告作業執行情形

防制洗錢及打擊資恐重要內部規章之訂定及修訂，均提請董事會核議，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，並分別於 2022 年 3 月 25 日、5 月 27 日及 11 月 25 日之董事會議決議通過土銀 2021 年度「防制洗錢及打擊資恐内部控制制度聲明書」、「防制洗錢及打擊資恐注意事項」及「防制洗錢及打擊資恐管理政策」修正案。

#### ● 海外分行每月向總行陳報執行情形

為加強對海外分行之管理，土銀要求各海外分行須每月向總行陳報法令遵循、洗錢防制及當地法規變動等執行情形，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、督導委請外部顧問提供專業諮詢或外部專業機構（人員）辦理法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐查核。

為因應主管機關對法令遵循監理要求，法令遵循處原訂於 2022 年度分別派員赴紐約、洛杉磯及新加坡分行辦理法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐業務實地訪查，惟受新冠肺炎疫情影響不克前往，爰改以書面查核方式辦理，另藉與法務暨法遵作業管理系統留存之資料相互勾稽，並以電子郵件及電話溝通等方式輔助確認查核項目內容。

#### ● 揭露防制洗錢及打擊資恐内部控制制度聲明書

為審慎評估及檢討防制洗錢及打擊資恐内部控制制度執行情形，防制洗錢及打擊資恐内部控制制度聲明書由董事長、總經理、總稽核、法遵長聯名出具，並提報董事會通過，於每會計年度終了後三個月內將前揭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。

### 洗錢防制管理機制與流程

流程與機制名稱	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，負責協調監督防制洗錢及打擊資恐之執行。 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，如有發現重大違反法令，應即時提會報告。 3. 設立跨部門之防制洗錢及打擊資恐推動委員會及組成推動小組，解決反洗錢相關議題並有效進行各部處之溝通協調作業。 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，以利各營業單位落實遵循。
(三) 風險評估	建置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，使管理層得以適時且有效瞭解銀行面對之風險。
(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客戶辦理強化審查措施等。
(五) 紀錄保存	防制洗錢及打擊資恐之相關紀錄保存規範包含：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，且定期檢討與更新，並利用資訊系統，輔助發現疑似洗錢或資恐交易，加以調查分析。 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. 土銀董事、審計委員會獨董、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，以使其瞭解所承擔之職責，及具備應有之專業。 2. 土銀之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。

#### ● AML/CFT 系統導入

土銀於 2022 年 3 月 1 日將其防制洗錢及打擊資恐資訊系統擴充功能正式上線，並再規劃擴充功能。該等擴充功能預期將可配合主管機關對土銀監理要求，新增管理性報表並優化使用者介面，以強化防制洗錢及打擊資恐相關作業之工作效能，降低作業成本。

### 洗錢防制及打擊資恐教育訓練施行成果

1. 土銀積極培育防制洗錢及打擊資恐專業人才，並鼓勵員工取得國際反洗錢師（Certified Anti-Money Laundering Specialists, CAMS）證照，2020 年補助範圍擴大到全體同仁，累計至 2022 年底共取得 35 張 CAMS 證照，得申請全額補助認證費及一年會員年費；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，持續針對不同對象辦理相關教育訓練。

#### ► 2022 年度專責人員職前及在職訓練班

教育課程	調訓對象	同仁參與人數	人均參與時數
法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員職前訓練研習班	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 1 梯次 41 人 第 2 梯次 51 人	43 小時
法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員在職訓練研習班	各單位法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐督導主管	第 1 梯次 116 人 第 2 梯次 90 人	16 小時

#### 2. 2022 年度土銀對國內各單位員工教育訓練及宣導

教育課程	調訓對象	同仁參與人數	人均參與時數
防制洗錢及打擊資恐視訊教育訓練共 12 場	1. 國內各營業單位督導主管或作業主管及經辦 2. 土銀防制洗錢及打擊資恐推動小組成員單位指派相關作業人員	3,969 人 / 12 場	1.33 小時
法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐作業訓練班	國內各營業單位經辦或襄理	143 人	7 小時
AML/CFT 數位影音學習課程（數位教學系統線上學習）	土銀國內各單位職員（15 職等及工具除外）	5,057 人	2 小時 （由 5 項課程任意挑選 2 小時課程閱讀）
「可疑交易監控之調查及疑似洗錢交易申報重點」分區講習	國內各營業單位防制洗錢及打擊資恐督導主管	150 人	2 小時
<b>合計</b>	<b>上課總人次為 9,319 人，總人均參與時數為 1.79 小時</b>		

## 2.3 風險管理

### 土銀風險管理組織

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，風險管理委員會議每兩個月舉行 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，包括信用風險、市場風險、作業風險、資本適足性評估、經營風險偵測報告、美國營運分行、美國地區以外之海外分行等風險管理事項，傳達風險衡量、監督與控制等資訊，以協助風險管理決策，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。

#### 風險管理三道防線

##### 第 1 道 防線

風險產生單位或承受單位 ► 全行各單位

全行各單位就其功能及業務範圍，承擔日常事務所產生的風險，並負責辨識及管理，針對該風險特性設計及執行有效的內部控制程序，並依相關法令及土銀各項規範執行所承辦各種業務之風險管理。

##### 第 2 道 防線

風險控管單位 ► 各業務主管單位及風險管理部

各業務單位主管應辨識、評估及控管所有業務或金融商品之風險，訂定及執行業務之風險管理規範及機制，監督業務之風險承擔能力及承受風險現況。

風險管理部擔任獨立而專責的角色，負責全行整體經營風險之評估、監督、控管、檢討及報告；衡量、監控及評估土銀之資本適足性；建構全行之風險管理政策與機制，以評估及監督整體風險承擔能力、已承受風險現況、決定風險因應策略及風險管理程序遵循情形，並向（常）董事會或高階管理階層（總經理、副總經理）報告風險控管情形。

##### 第 3 道 防線

內部稽核單位 ► 稽核處

負責查核與評估第一道及第二道防線之風險管理制度之有效性，適時提供改進建議，並負責查核風險管理系統之設計與實施，提供獨立之評估，檢視整體風險管理之模型建置流程及資訊系統之適當性、可靠性及遵守法令情形。



## 土銀風險管理機制之原則

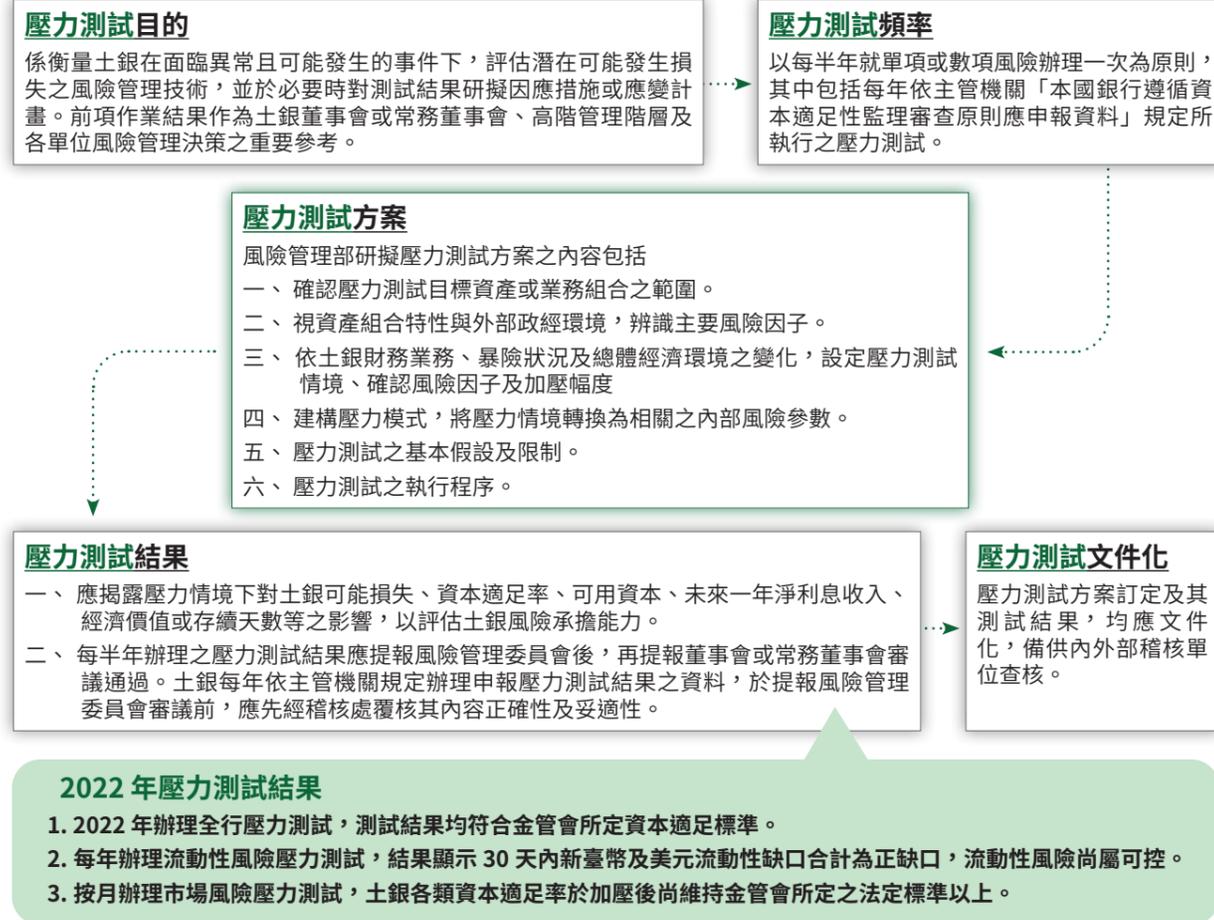
1. 依業務規模、信用風險、市場風險與作業風險概況及未來營運趨勢，監控、評估資本適足性。
2. 建立衡量及監控銀行簿利率風險及流動性部位之管理機制，以控管銀行簿利率風險及流動性風險。
3. 考量整體暴險、自有資本及負債特性進行各項資產配置，建立各項業務之風險管理機制及各類風險指標之自評說明。
4. 建立銀行資產品質及分類之評估方法，計算及控管大額暴險，並定期檢視，覈實提列備抵損失。
5. 對銀行業務或交易、資訊交互運用等建立資訊安全防護機制及緊急應變計畫。

### 2022 年風險管理執行情形

2022 年總計召開 7 次風險管理委員會。審議全行風險控管相關議案及風險監控報告，包括信用集中風險監控、國家風險監控、授信資產評估、市場風險監控、作業風險監控、資本適足性評估、經營風險偵測、美國營運分行風險管理事項及美國以外之海外分行風險管理事項之綜合報告等。

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。

### 「臺灣土地銀行壓力測試管理要點」規範內容



## 風險管理與因應管理措施

風險項目	風險描述	風險管理措施 / 機制說明	2022 年風險管理成效	2023 年風險管理目標
信用風險	指借款人或交易對手無法履行其契約義務而產生之違約損失風險，範圍包括但不限於土銀辦理放款、保證、開發信用狀等授信業務、衍生性金融商品交易及投資業務所產生之違約交易。	<p><b>信用風險管理策略：</b>考量總體經濟景氣、土銀營運策略、整體授信組合內涵與品質、風險成本與報酬等因素後，決定採用各種信用風險抵減工具，包括提供擔保品、資產負債表內淨額結算、第三人保證等，以降低或移轉信用風險。</p> <p><b>信用風險管理流程：</b>總行各業務主管部處、區域中心及營業單位依各項授信及投資業務，辦理風險辨識、衡量、監控、報告與控制、評估與檢討所有可能發生之信用風險，俾利進行全行信用風險管理。</p>	配合金管會 2022 年 2 月 18 日函頒「本國銀行辦理不動產抵押貸款適用風險權數」解釋令，就中央銀行對金融機構所定貸款限制之不動產抵押貸款修改相關計算邏輯以符合法規。	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合金管會實施計提「Basel III 危機後最終改革」信用風險標準法方式，修改土銀信用風險管理系統，調整信用風險性資產之計算邏輯，並於 2024 年 1 月起正式實施。</li> </ul>
	市場風險係指因利率、股價、匯率及商品等市場價格之變動，造成公司資產負債表內及表外部位可能產生損失之風險。	<p><b>市場風險管理策略：</b>辦理市場風險相關業務，於交易前後或經濟環境重大改變時，評估交易可能產生損失之嚴重性，採用風險迴避、抵減或移轉、控制、承擔等對策，例如主動迴避高槓桿、高波動性且損失金額大之金融商品，或採取平倉、賣出及避險策略等；並依限額管理、停損機制、超限處理及風險承擔情況等相關規定，有效控管市場風險，掌握整體暴險部位與風險衡量結果，以確保持續有效性。</p> <p><b>市場風險管理流程：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(一) 基本原則包括各類產品準則、新商品 / 業務之核准準則及市場風險辨識、衡量、評價、監控及報告相關準則及作業流程。</li> <li>(二) 市場風險辨識：金融交易單位與風險管理人員充分瞭解並確認每一種金融工具特有的市場風險因子，風險管理人員儘可能辨識出所有可能帶來市場風險的風險因子，並確認金融工具評價公式的正確性與適用性。</li> <li>(三) 市場風險衡量：發展可量化之模型以衡量市場風險，並與日常風險限額管理相結合。</li> <li>(四) 市場風險評價：依據市價評估方法、模型評價、外部來源或獨立之市價驗證對所持有金融商品之評價進行評價。</li> <li>(五) 市場風險監控：依據各項限額由交易單位於例行營業活動中，即時、全程地監控交易狀態，以控管各種交易於授權及限額範圍內執行；風險管理部每日就風險衡量模型產出之資料加以監控分析，如發現重大暴險，危及財務或業務狀況或法令遵循者，應立即陳報總經理並向董事會報告。</li> <li>(六) 市場風險報告：風險管理部定期將全行市場風險管理報表陳報風險管理委員會，包括全公司之市場風險暴險部位、暴險情形、損益狀況、限額使用情形及有關市場風險管理規定遵循情形等；另定期對外揭露本公司市場風險管理資訊。</li> </ol>	2022 年底市場風險相關監控指標均在所訂限額內。	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續控管市場風險：以風險值、<math>\beta</math> 值、DVO1、存續期間、期差分析、情境模擬等持續控管市場風險。</li> </ul>



風險項目	風險描述	風險管理措施 / 機制說明	2022 年風險管理成效	2023 年風險管理目標
銀行簿利率風險	銀行簿利率風險係指因利率變動，導致盈餘與資產負債表經濟價值遭受衝擊。	<p><b>銀行簿利率風險管理策略：</b>為有效控管利率風險，得透過調整資產負債表內的不相稱部位以減少利率風險，主要針對利率敏感性資產與負債，使其利率重訂價日相配合而達到利率風險自然對沖、規避風險的目的；並考量營運策略、資產負債組合之內涵等，採取相關風險管理因應策略，如風險迴避、沖減或移轉、降低或控制、承擔等對策。</p> <p><b>銀行簿利率風險辨識：</b>利率風險之來源主要為因資產負債重新訂價不相稱所致之重訂價風險，亦包括殖利率曲線風險、基差風險及隱含選擇權風險等。</p> <p><b>銀行簿利率風險衡量：</b>採利率重訂價缺口分析法衡量利率之重訂價風險。考量利率重訂價風險、殖利率曲線風險、基差風險及隱含選擇權風險，評估利率風險暴險對盈餘及經濟價值之影響。</p> <p><b>銀行簿利率風險管理流程：</b></p> <p>(一) 定期辦理利率風險監控作業：按月監控所訂之利率風險管理指標限額，並按季衡量利率變化對土銀盈餘及經濟價值之影響。</p> <p>(二) 定期辦理情境分析及壓力測試：評估對土銀未來盈餘及經濟價值可能產生之損失。</p>	利率平行移動 25 個基點對土銀未來一年淨利息損失占土銀當年度淨利息收益 0.81%；另在標準利率震盪情境計算之最大不利影響數占第一類資本比率為 7.46%，均在正常範圍內。	<ul style="list-style-type: none"> <li>盈餘面：衡量利率變動對土銀盈餘的影響，評估利率平行移動 25 個基點對土銀未來一年淨利息損失，以不高於土銀當年度淨利息收益（未滿完整年度以前一年度計）之 10% 為原則，並以 9% 為警示比率。</li> <li>經濟價值面：衡量利率變動對所有資產負債未來現金流量折成現值之整體影響，依主管機關指定利率震盪情境計算之最大不利影響數，以不高於土銀計算基準日第一類資本淨額之 15% 為原則，並以 13.5% 為警示比率。</li> </ul>
作業風險	因內部作業、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件等，造成土銀損失或可能發生損失之事件。	<p><b>作業風險管理策略：</b>為有效控管土銀作業風險發生之頻率與損失金額之嚴重性在風險胃納內，積極辨識、衡量、監控全行各項業務及作業流程，並持續發展與建置各項作業風險管理工具。</p> <p><b>作業風險管理流程：</b></p> <p>(一) 土銀各項產品、營業活動均訂有業務規章、內部控制制度及標準作業流程，供營業單位確實遵循，並運用風險辨識、衡量、監控、報告與控制、評估與檢討土銀所有重大作業風險。</p> <p>(二) 制訂相關緊急應變及復原計畫（業務持續計畫），以確保如發生嚴重事故，各項業務仍能持續運作，並對土銀委外作業制訂相關規範。</p> <p><b>作業風險避險或抵減之政策：</b></p> <p>(一) 土銀根據作業風險損失事件發生之頻率及損失金額嚴重性進行分析，以決定各項業務、營運活動之風險因應策略，包括風險規避、移轉或沖抵、降低或控制、承擔及其他策略。</p> <p>(二) 委託他人處理之作業悉依土銀「作業委託他人處理作業規範」、「資料處理作業委託他人處理注意事項」等規章辦理，以防止委外處理所產生之作業風險，作為作業風險抵減之政策。</p> <p>(三) 運用投保員工誠實保證保險、現金保險、金融業保管箱責任保險、竊盜損失險、公共意外責任險、火災保險、電子設備保險等保險，以抵減作業所產生之風險，作為作業風險抵減工具。</p>	強化作業風險管理機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>建置新作業風險管理系統</li> <li>配合主管機關法規研議對應措施：因應 BASEL III 作業風險資計提新制，就作業風險最低資本要求之標準法、損失資料辨識、蒐集及處理標準（包括一般標準及特殊標準）配合主管機關法規修正，進行研議對應措施。</li> </ul>

風險項目	風險描述	風險管理措施 / 機制說明	2022 年風險管理成效	2023 年風險管理目標
流動性風險	流動性風險係指無法以合理的價格將資產變現或取得融資，以支應資產增加或償付負債，致可能產生損失之風險。	<p><b>作業風險監控規避與風險抵減工具持續有效性之策略與流程：</b></p> <p>(一) 各業務主管單位定期檢視所轄業務之相關規定、標準作業流程，並透過作業風險自評發覺有何風險未被辨識及控制點未被有效落實。</p> <p>(二) 風險管理部定期檢視全行作業風險控管之情形及相關作業風險議題，適時提供建議，並持續監督及追蹤風險控制不足之部分，採取適當管理措施，以降低作業風險。</p> <p>(三) 各投保單位定期檢視所投保之業務項目，確保保險契約持續有效性。</p> <p><b>流動性風險管理目標：</b>土銀流動性風險管理之目標，係考量成本效益分析後進行適當之資產負債配置，規劃資金來源組合以因應流動資金需求，確保銀行之流動性，達成盈餘、風險平衡以及穩健發展、永續經營之目標。</p> <p><b>流動性風險之因應策略：</b></p> <p>(一) 為加強債務分散與緊急資金調度能力，土銀財務部應與財政部、中央銀行及各大銀行維持密切之關係，俾利土銀流動性不足時得以順利籌集資金。</p> <p>(二) 緊急應變措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>土銀如發生流動性不足，而有經營危機之虞者，應依土銀「經營危機處理要點」規定辦理。</li> <li>財務部應訂定緊急取得資金之處理流程，包括備援管道及相關程序。</li> </ol> <p><b>流動性風險之辨識：</b>流動性風險之來源主要為資金流入不足所產生資金缺口，及資金來源過於集中、資產之變現程度不佳等。</p> <p><b>流動性風險之衡量：</b>土銀辦理流動性風險衡量時，應涵蓋所有影響銀行資金流動性風險的重要成因，以未來天期到期資金缺口或流動性風險各項指標評估資金流動性風險暴露情形。</p> <p>風險管理部應針對重大性部位每年至少辦理一次壓力測試，設定壓力情境時，宜考量日中流動性風險、擔保品融資成數變化，及客戶或交易對手發生流動性短缺而違約時，對流動性部位之衝擊，壓力測試結果應提報資產負債管理委員會及董事會。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至 2022 年 12 月底止，流動性覆蓋比率 (LCR) 為 111.49%。</li> <li>截至 2022 年第四季止，淨穩定資金比率 (NSFR) 為 119.45%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>流動性覆蓋比率 (LCR) 大於土銀法定比率 100%</li> <li>淨穩定資金比率 (NSFR) 大於 100%</li> </ul>

## 內部稽核與內部控制制度

### 土銀內部控制制度

土銀恪守「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」、「中華民國證券商業同業公會新興科技資通安全自律規範」、「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」及「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」，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」，以合理確信營運效率及效果、報導可靠性及法令遵循。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，有關內部控制流程之檢討與改進，由三道防線各司其職辦理。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。土銀置總稽核一人，綜理稽核業務。稽核處另置稽核人員若干人，辦理業務、財務、資訊、帳務、契約、各項庫存保管品之稽核工作，並分設企劃管理組、業務稽核組、追蹤考核組、電腦作業稽核組、財務稽核組、呆帳審查組、場外監控稽核組、稽核品質評核組及證券期貨稽核組等機動編組。

#### ▶ 內部稽核人員取得專業證照成效

證照項目	2022 年取得證照人數	稽核處人數 (含總稽核 1 人)
稽核人員研習班	70	
電腦稽核研習班	2	72
會計師專業證照	1	

#### ▶ 內部稽核人員執行教育訓練成效

2022 年舉辦稽核教育訓練項目	2022 年稽核人員教育訓練參加場數	2022 年稽核人員教育訓練參加時數
衍生性商品相關法規及風險導向內部稽核查核實務	1	7
稽核人員研習班	1	18

### 內部稽核與審計委員會之溝通機制

作為土銀的內部控制第三道防線，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，內部稽核每半年與董事會及審計委員會報告稽核業務時，均包括內部稽核業務辦理情形、內（外）部稽核提列改進檢查意見之追蹤，強化內部控制及內部稽核制度，董事針對稽核工作報告所作出之指示事項，均由內部稽核單位列管追蹤至改善完竣。

### 內部稽核之年度成效

內部稽核項目	稽核次數	2022 年內部稽核結果	後續追蹤及改善	2023 年之稽核目標
一般業務查核	年度計畫查核 111 行次。	實際查核 111 行次，執行率 100.00%。	所提查核意見，將於 2023 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 243 行次。	實際查核 258 行次，執行率 106.17%。	所提查核意見，將於 2023 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 1,330 行次，共計 1,678 行次。	查核次數符合主管機關規定。		



## 新興風險管控機制與成效

土銀認為現今將面臨新興風險如下表，並評估對土銀業務可能產生之風險，擬訂相關控管措施/機制及風險管理目標。

風險項目	風險描述	風險管理措施/機制說明	2022 年風險管理目標	2022 年風險管理成效	2023 年風險管理目標
資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<p><b>依三道防線建置資訊安全風險管理架構：</b></p> <p>第一道防線：各單位依資安規範辦理資安事務。</p> <p>第二道防線：資訊安全處規劃、監控及執行資安管理作業。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大資安事件：0 次</li> <li>惡意電子郵件社交工程演練計畫：點閱率與開啓率低於財政部規定 0.4% 以下。</li> </ul>	<p>✓已達成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建置端點偵測與回應系統 (EDR)：釐清異常事件發生原因屬於惡意程式或使用者不當操作，強化土銀資安監控告警事件分析能力。</li> <li>建置遠端瀏覽器隔離上網系統 (RBI)：提供使用者於瀏覽外部網站時達成上網隔離，加強網站關道安全。</li> <li>惡意電子郵件社交工程演練計畫：2022 年每月辦理之社交工程演練測試，惡意郵件點閱率介於 0-0.17%、開啓率介於 0-0.03%，均低於財政部規定 0.4% 以下。</li> <li>土銀為加強社交工程防範意識，於 2022 年將該比率修正為 0.3%，以加強管控。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大資安事件：0 次</li> <li>惡意電子郵件社交工程演練計畫：點閱率與開啓率低於財政部規定 0.4% 以下。</li> </ul>
洗錢防制及打擊資恐	<ul style="list-style-type: none"> <li>若未依程序辦理洗錢防制及打擊資恐作業，會遭受重大裁罰影響公司形象及業務推展。</li> <li>防制洗錢暨打擊資恐 (AML) 規範致公司成本大幅提升。</li> </ul>	<p><b>訂定制洗錢及打擊資恐管理政策與注意事項：</b></p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實遵循防制洗錢及打擊資恐-強化 AML/CFT 系統功能。</li> </ul>	<p>✓已達成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>辦理 AML/CFT 系統擴充：已完成土銀 AML/CFT 系統 2021 年擴充採購案上線，2022 年度 AML/CFT 系統功能擴充採購案業於 2022 年 9 月 27 日決標，並於次月召開啟動會議。</li> <li>規劃建構 AML/CFT 智能平台：AML/CFT 智能平台業於 2022 年 9 月 20 日決標，並於當月召開啟動會議，持續辦理系統開發建置及測試作業。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理 AML/CFT 系統功能擴充採購案：優化名單檢核、客戶風險評估及交易監控等系統功能。</li> <li>AML/CFT 智能平台：辦理系統採購、建置及測試。</li> </ul>
氣候變遷	<ul style="list-style-type: none"> <li>極端氣候對公司營運據點造成衝擊或營運中斷。</li> <li>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。</li> </ul>	<p><b>成立氣候變遷管理工作小組：</b>盤點實體風險及轉型風險暴露情形。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>評估氣候風險暴露：初步盤點土銀受實體風險（淹水）影響之自有不動產、營業據點及以不動產抵押授信部位暴露情形，和受轉型風險（高碳排產業）影響之授信部位暴露情形。</li> <li>規劃氣候變遷壓力測試。</li> </ul>	<p>✓已達成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>完成土銀氣候實體及轉型風險盤點報告。</li> <li>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」，共同研議我國辦理氣候變遷壓力測試之具體作法及辦理壓力測試試算等事宜，並完成試算作業供主管機關參考。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研議訂定適當的關鍵指標及氣候相關目標。</li> <li>辦理氣候情境分析作業。</li> <li>辦理前一年度氣候相關財務揭露 (TCFD)。</li> </ul>

## 營運持續管理制度 (BCMS)

為維持企業永續經營，並提供客戶永續承諾與保證，土銀於 2015 年 1 月完成營運持續管理制度 (BCMS) 建置並獲得 BSI 驗證通過取得 ISO 22301:2012 證書，2021 年 7 月更通過新版 ISO 22301:2019 認證，2022 年度 5 月通過複評驗證作業，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，提供客戶安全的服務。



## 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，以確保資料、電腦設備、系統及網路安全，第一道防線各單位依土銀各項資安規範辦理資安事務；第二道防線資訊安全處依職掌規劃、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。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。

土銀在早期即導入建置資訊安全管理制度 (ISMS)，於 2008 年獲得 BSI 驗證通過取得 ISO/IEC 27001:2005 資訊安全管理制度標準證書，其後接續通過每年複評及每三年重審。2015 年完成 ISO 27001:2013 資訊安全管理制度新版國際標準之轉版認證，2022 年度通過複評驗證作業，藉由持續的規劃、執行、監控及優化資訊安全管理制度，強化土銀資安管理能力，降低資安風險，提供客戶更安全的服務。



土銀已建置個人資料管理制度（PIMS），於 2013 年獲得 BSI 驗證通過取得 BS10012:2009 個人資料管理制度標準證書，其後接續通過每年複評及每三年重審。2018 年完成 BS10012:2017 個人資料管理制度新版國際標準之轉版認證，2022 年度通過複評驗證作業，藉由個人資料管理制度以系統化之方式識別、盤點並管理個人資料，有效保障資料安全，實踐土銀維護客戶個人資料安全之承諾。

## 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，對於需跨單位橫向溝通之重要資通安全事項進行研議，凝聚共識推動各項方案並落實執行，確保資通作業之安全性。土銀 2022 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，以反映政府法令、技術及業務等最新發展現況，確保資通安全實務作業之有效性。2022 年資訊安全聯繫會議已召開 5 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 2021 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。

## 資訊安全目標

### 1. 量化型目標

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。	全行人員接受資通安全教育訓練應達規定時數。	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%)
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。	重大資安事件 (依資通安全事件通報及應變辦法，第三、四級資安事件) 每年 0 次。	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。
核心資通系統主機弱點掃描之結果，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者，應採取補償性控制措施。	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。	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。

### 2. 質化型目標

適時因應法令與技術之變動，調整資通安全維護計畫之內容，以避免資通系統或資訊遭受未經授權之存取、使用、控制、洩漏、破壞、竄改、銷毀或其他侵害，以確保其機密性、完整性及可用性。	達成資通安全責任等級 B 級之特定非公務機關要求，並降低遭受資通安全風險之威脅。	提升人員資安防護意識、有效偵測與預防外部攻擊。
--	--	-------------------------

## 資通安全教育訓練

為提升同仁對資訊安全之認知，土銀定期舉行教育訓練及各式宣導活動，以強化同仁資訊安全意識，保護資訊資產免受任何因素之干擾、破壞、入侵、或任何不利之行為與企圖，確實落實資安控管。

### ▶ 資通安全教育訓練目標

實施對象	課程	應達時數
資安專責人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>資通安全專業課程訓練</li> <li>資通安全職能訓練</li> </ul>	15 小時 / 每年
資訊人員	資通安全專業課程訓練 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

### ▶ 資通安全教育訓練實施情形

教育訓練	實施對象	同仁參與人次	完訓率	課程時數 (小時)
資通安全教育	新進人員	211	100%	1 小時 / 4 場
自行查核實務 資訊安全業務篇	各單位辦理自行 查核副理	80	100%	1
資通安全通識教育訓練	全行同仁	5,883 (含留職停薪、延長病假、借 調、退休或離職同仁)	100%	3
近期資安議題分享	總行各部處副科 長級以上主管	61	100%	2
金融資安落實 企業永續價值	總行各部處 及營業單位	213	100%	1
防範惡意電子郵件 社交工程教育訓練	新進人員	160	100%	1
委外廠商電子郵件 社交工程教育訓練	委外廠商	455	100%	0.5

## 資訊安全成效

2022 年土銀配置資安專責人員 17 名，並鼓勵取得資安防護相關證照；投入 1.56 億元的資安預算，佔資訊預算 12.36%，將用於部署資通安全防護設備，如防毒系統、網路防火牆、電子郵件過濾裝置、入侵偵測及防禦系統、應用程式防火牆、進階持續性威脅攻擊防禦措施等，並適時進行軟、硬體之更新或升級。土銀 2022 年度「資安治理成熟度評估」已於 2022 年 9 月 19 日辦理完成，並已建立資安監控機制，部署資安監控系統，監控資安事件並以 Email 及時告警，及辦理電腦系統資訊安全評估、資訊安全整體執行情形評估。

土銀每年亦委託外部顧問執行電腦系統資訊安全評估，依據土銀「電腦系統資訊安全評估計畫」於 2022 年 03 月 14 日起至 11 月 30 日期間執行電腦系統資訊安全評估作業，經實際檢測、人員訪談、文件檢視及實地檢視表單紀錄，並提交「電腦系統資訊安全評估報告」，評估結果無發現事項。此外，土銀實施異地備援演練切換至異地後，備援環境主機即切換為正式營運，演練期間已納入存放款交易、ATM 自動化設備自行與跨行提款、個人網路銀行交易等實際業務驗證。

土銀依據財政部 2022 年資通安全稽核計畫推動資通安全管理及防護，經財政部資通安全稽核小組實地稽核結果，整體資安整備度評定為優等。除此之外，土銀亦配合金管會辦理 2022 年金融資安入侵模擬演練，整體資安架構佈署方式皆合乎金管會之相關規範，資安防護防禦成效良好，在 2022 年 8 月 1 日至 13 日警戒專案期間，積極配合辦理「關鍵基礎設施領域資安事件通報應變小組」事項達成任務，並依據金管會來函對參與辛勞人員予以敘獎。

### ▶ 全行員工取得資安防護證照情形

資安防護證照	取得證照數 (截至 2022 年底)
Cisco Certified Network Associate, CCNA	14
Certificated Ethical Hacker, CEH	8
Computer Hacking Forensic Investigator, CHFI	1
ISO 27001 資訊安全管理系統主導稽核員	35
ISO 22301 營運持續管理主導稽核員認證	7

Chapter

# 3 永續金融

## 亮點績效

### 金融服務領先市場

- 榮獲工商時報多元信託創新獎「最佳不動產管理信託創新獎」優質獎。
- 榮獲金管會「辦理新創重點產業放款績優銀行」、「綠能科技產業特別獎」、「生技醫藥產業特別獎」、「新農業產業特別獎」等獎項。

### 簽署赤道原則

- 2022 年 6 月完成簽署赤道原則。

### 責任授信

- 2022 年度企業授信 ESG 檢核表審查總案件數 4,752 件。

### 主辦 ESG 聯貸案

- 2022 年度 ESG 聯貸案主辦總案件 15 件，目標達成率 100%。

### 太陽光電融資餘額大幅成長

- 2022 年度太陽光電融資餘額成長 31 %。

### 危老建物重建融資額度大幅成長

- 2022 年度危老建物重建核准授信總額度成長 42.48%。

### 發行可持續發展債券

- 2022 年度發行可持續發展債券 25 億元。

### 發行永續信用卡

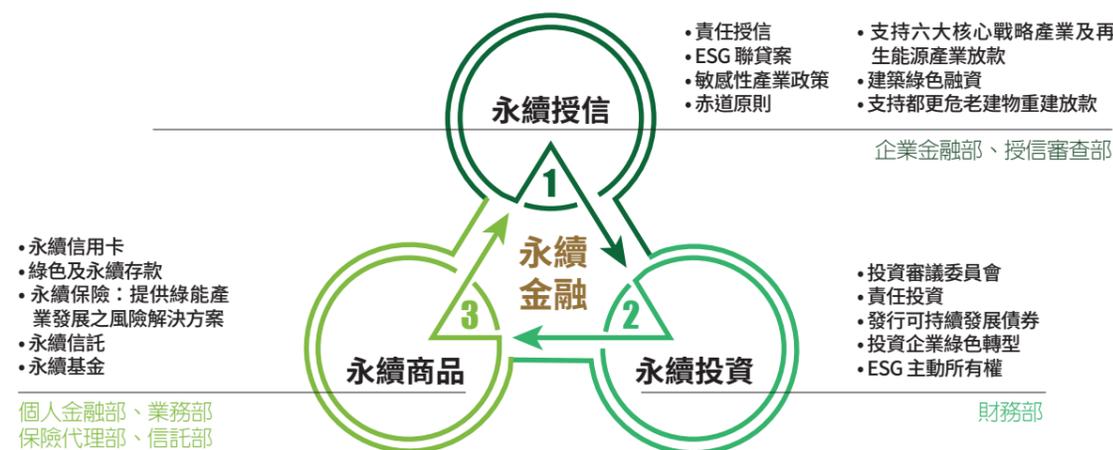
- 截至 2022 年底發行之「麟洋卡」已提撥消費回饋金新臺幣 1,460,272 元，以推廣國內羽球運動發展。

3.1 永續授信

3.2 永續投資

3.3 永續商品

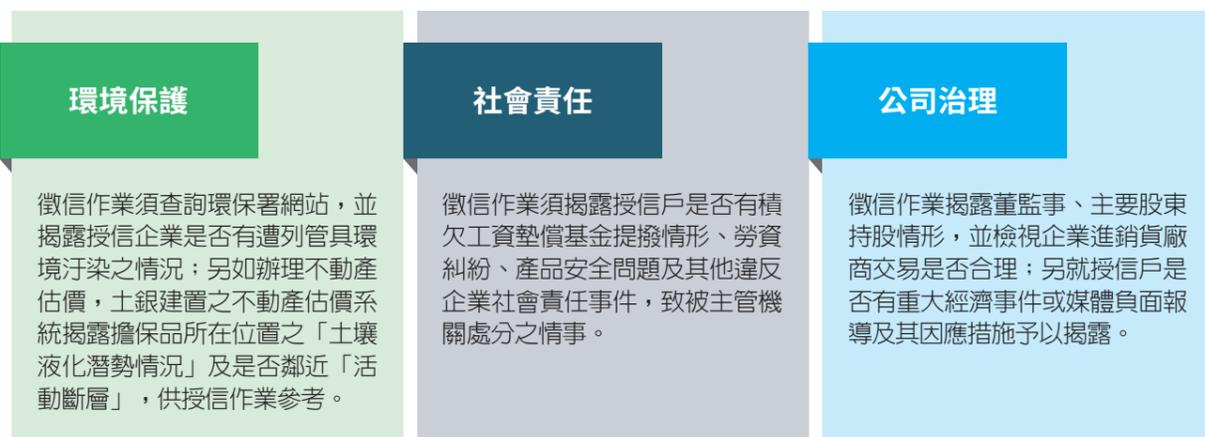
土銀以「追求永續發展，邁向優質金融機構」為願景，依循赤道原則、金管會綠色金融行動方案 2.0 及 3.0 等準則辦理綠色金融專案，從自身專業出發，期許建構一個永續的金融環境，包括推動綠色存款與實施建築綠色融資行銷方案等，透過資金運用鼓勵產業朝向低碳轉型，提升產業韌性，並揭露商品資訊以提供客戶辨識及信賴。土銀之永續金融作為可歸納為三大面向：



## 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：



此外，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。另考量建築業之產業特性，加入建築業適用之檢核項目。此外，為了解企業減碳方案及轉型進展之狀況，將「近二年之溫室氣體排放量」、「每百萬元營收之排放量較前一年度增減幅度」、「已採取之具體節電 / 節水 / 減碳措施」及「環保支出占年營收比重」等項目，訂於 ESG 檢核表予以檢核。

有鑑於企業營運活動對環境、社會產生風險或衝擊之高低與企業大小規模高度相關，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。土銀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，發揮金融影響力。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。2022 年企業授信 ESG 檢核表審查總案件數 4,752 件。

#### 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
行務會議專題報告 - 推動責任授信	土銀 ESG 檢核表簡介	總行各單位暨各營業單位經理人	180	1
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	150	1

### ESG 聯貸案

2022 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，統籌主辦 15 件聯貸案件，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。2022 年 ESG 聯貸案主辦核准參貸金額目標達成率 103%、ESG 聯貸案主辦案件數目標達成率 100%。

#### ESG 聯貸案辦理情形

項目	2021 年	2022 年	2022 年目標	2023 年目標
ESG 聯貸案主辦件數	0	15	15	17
ESG 聯貸案主辦核准參貸金額 (新臺幣億元)	0	256.88	250	260
ESG 聯貸案參貸件數	8	25	--	-
ESG 聯貸案參貸核准參貸金額 (新臺幣億元)	128.19	200.86	-	-



### ESG 聯貸案案例 支持政府實施離岸風機國產化—永冠集團

土銀統籌主辦永冠集團旗下英屬維京群島商永冠能源材料股份有限公司台灣分公司聯貸案，支持政府實施離岸風機國產化政策並推廣再生能源，永冠集團積極興建臺中港廠，期能以該廠作為亞太區大型風機供應鏈樞紐，搶攻歐美及亞太市場。此外，永冠集團亦與其他企業合組「離岸風電臺灣隊」，除爭取在臺灣外海建置離岸風場外，更放眼於亞太離岸風電市場，積極參與再生能源產業之發展。



### ESG 聯貸案案例 支持綠色製造—合晶科技



為支援本土半導體業發展並響應臺版晶片法案，土銀統籌主辦合晶科技連結 ESG 聯貸案 5 年期共新臺幣 33.6 億元，其用途為償還金融機構借款與充實營運周轉需求。合晶科技積極實踐低碳與循環經濟，規劃在中科科學園區二林基地興建 12 吋矽晶圓廠，預計建置太陽能綠電系統與運用再生水及廢棄物再利用等設施，其綠色製造目標也與土銀深化綠色金融理念不謀而合。為進一步鼓勵合晶科技落實減碳經濟，土銀於聯貸案將永續 ESG 措施納入聯貸授信條件，只要合晶科技達成其指標即可適用對應優惠利率，以真正達到綠色金融宗旨。

### 企金綠色授信及永續績效連結授信金額分別占企金總放款餘額之比率

綠色授信	永續績效連結授信
1,015.26 億元 占企金總放款餘額 8.38%	256.88 億元 占企金總放款餘額 2.12%

註：「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。

## 土銀敏感性產業政策

為落實 ESG 精神，國際金融潮流日趨重視對於敏感性產業之投資貸放政策。在社會面，土銀從嚴審核爭議產業如博奕、色情或極易涉及洗錢資恐交易之產業或企業之授信往來，目前並未承作相關貸款；在環境面則關注高汙染、高耗能產業對環境之風險或衝擊，2022 年土銀經參考環保署、歐盟碳關稅機制及歐盟碳交易體系等相關資料，進一步針對高汙染與高耗能產業訂定清單，清單內產業如：石油及天然氣礦業、石油及煤製品製造業、水泥製造業等行業別，將研議設定投融資上限，俾完善土銀 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」，其中涵蓋鼓勵金融機構簽署遵循自願性綠色投融資準則，例如赤道原則 (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」，作為辦理赤道原則授信案件之遵循依據。

依據赤道原則規範，授信案件經評估環境與社會風險分級為 A、B 級者，須請授信客戶提供由第三方機構驗證之「環境社會風險評估報告」，並經環境社會風險小組審查及加註貸後管理條件。後續每年定期執行貸後管理，以確認授信案件赤道原則及個案核貸條件之遵循情形。



另 2022 年土銀召開環境社會風險小組會議，擇合適案件執行赤道原則案件試行完竣，並進行赤道原則相關教育訓練，進而使土銀具備赤道原則之實務能力。2022 年度舉辦赤道原則相關教育訓練，總時數 5 小時；環境社會風險小組、分行徵授信業務與稽核處同仁參與人數共計 400 人。

▶ 赤道原則相關教育訓練

課程名稱	課程內容	實施對象	同仁參與人數	參與時數
臺灣土地銀行環境社會風險小組教育訓練	針對赤道原則案件於總行端之作業流程介紹、環境社會風險小組工作內容說明	總行環境社會風險小組成員	11	2
土銀授信案件適用赤道原則新增徵授信流程教育訓練	針對赤道原則案件於分行端之作業流程介紹	分行徵授信業務同仁	317	2
土銀「授信案件適用赤道原則作業須知」內部控制重點	針對赤道原則案件於總分行端之作業流程介紹、環境社會風險小組工作內容簡介	稽核處	72	1

## 支持「5+2 新創重點產業放款」，賡續辦理「六大核心戰略產業推動方案」

政府為促進經濟結構轉型及產業發展，鼓勵金融業放款新創重點產業，包含「亞洲矽谷」、「智慧機械」、「綠能科技」、「生技醫療」、「國防產業」、「新農業」及「循環經濟」產業。截至 2022 年 3 月底土銀辦理 5+2 新創重點產業放款每月月底餘額平均數 3,591 億元，較 2021 年成長 5.6%。

此外，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」，鼓勵本國銀行得於兼顧風險原則下，積極對資訊及數位、資安卓越、臺灣精準健康、國防及戰略、綠電及再生能源、民生及戰備等六大核心戰略產業辦理授信，實施期間自 2022 年 4 月 1 日起至 2024 年底，並逐年分三期辦理；土銀亦全力配合此一方案，推動相關產業貸放。2022 年 4 月 1 日起至 2022 年底餘額為 3,476 億元。

▶ 5+2 新創重點產業放款實績數

年份	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年 3 月底
每月月底餘額平均數 (新臺幣億元)	2,890	2,992	3,399	3,591

5+2 新創重點產業放款實績數



▶ 5+2 新創重點產業放款餘額

五 + 二新創重點產業	2022 年 3 月底放款餘額 (新臺幣億元)
綠能科技產業	999
亞洲矽谷產業	1,332
生技醫療產業	413
國防產業	1,201
智慧機械產業	892
新農業	191
循環經濟產業	1,135
<b>合計 (剔除重複列計之細項)</b>	<b>3,591</b>

註：1. 統計期間自 2022 年 1 月 1 日起至 2022 年 3 月 31 日止。  
2. 依金管會定義，各產業別之「細項行業」可重複計算，故七項產業別餘額加總不等於合計餘額。

▶ 六大核心戰略產業放款餘額

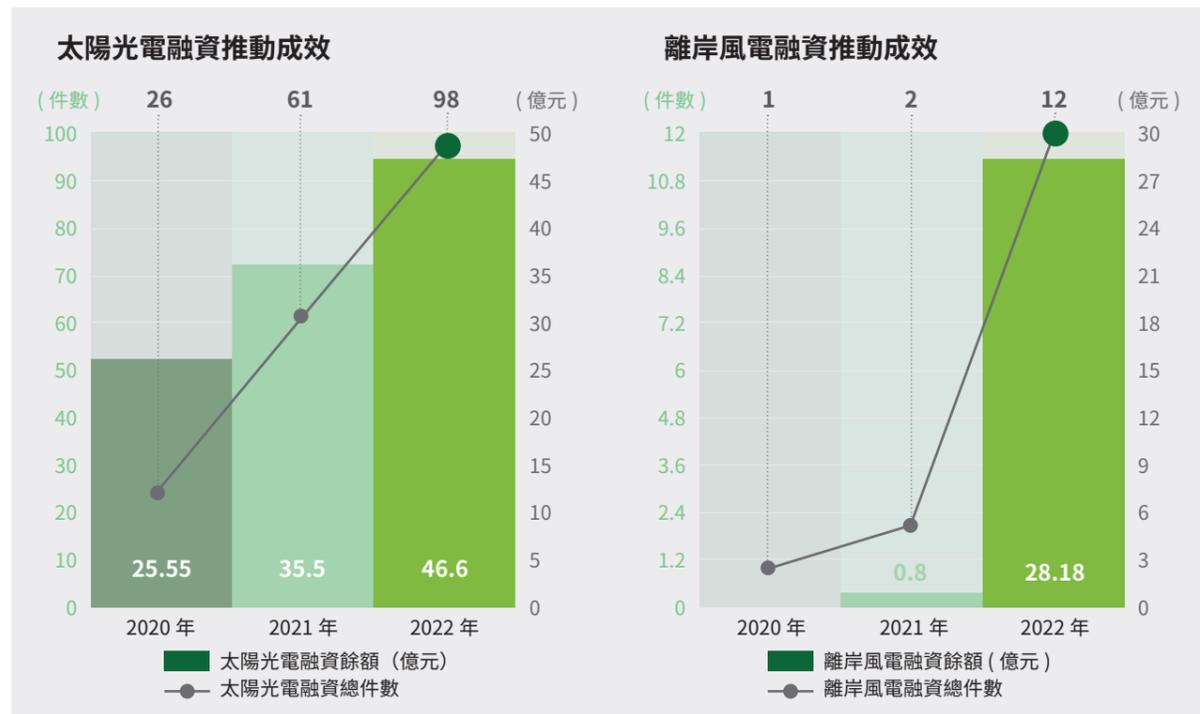
六大核心戰略產業	2022 年底餘額 (新臺幣億元)
資訊及數位	943
資安卓越	349
臺灣精準健康	177
綠電及再生能源	914
國防及戰略	1,337
民生及戰備	1,318
<b>合計 (剔除重複列計之細項)</b>	<b>3,476</b>

註：1. 統計期間自 2022 年 4 月 1 日起至 2022 年 12 月 31 日止。  
2. 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。截至 2022 年底太陽光電總件數 98 件，融資餘額 46.6 億元。截至 2022 年底離岸風電貸款總件數 12 件，融資餘額 28.18 億元 (含周邊設施及基礎工程)。

- ▶ 跨部處成立任務編組，總分行共同推展再生能源融資
- ▶ 與政府推廣單位保持聯繫，進行教育訓練與推展
- ▶ 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
- ▶ 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
- ▶ 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，及規畫融資架構協助客戶安裝



## 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，並取得財團法人台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；2022 年建築綠色融資內部教育訓練參與人數共 600 人。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。

## 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，累計至 2022 年底，都市更新業務累計核准件數 168 件、核准額度達新臺幣 1,740 億元；危老重建業務累計核准件數 156 件、核准額度逾新臺幣 448 億元。

### 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益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佔投資比例若干以上。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 50% 以上。
<b>分類目標   股票投資業務</b> 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 50% 以上。	<b>分類目標   債券投資業務</b> 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 50% 以上。
<b>土銀執行情形</b> 截至 2022 年底，符合標準者為 <b>97.19%</b> 。	<b>土銀執行情形</b> 截至 2022 年底，符合標準者為 <b>73.77%</b> 。
<small>* 註 1：公司治理評鑑為台灣證券交易所與櫃買中心共同編製發布，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。</small>	

### 發行可持續發展債券

土銀依據證券櫃檯買賣中心「永續發展債券作業要點」之規定發行可持續發展債券，檢具計畫書及專業機構評估報告，取得可持續發展資格認可。為提供社會及經濟相對弱勢家戶居住協助，土銀於 2021 年募集資金新臺幣 10 億元，已貸放 8.5 億元於社會住宅興辦計畫，合計興建約 8,000 戶，其中 5 處已完工共 1,569 戶、9 處興建中、6 處設計及工程招標中、10 處規劃中，未來土銀將持續追蹤並配合社會住宅進度撥付資金。土銀於 2022 年度再發行 2 張可持續發展債券，發行總金額為新臺幣 25 億元，債券所募資金將全數用於綠色投資及社會效益投資計畫，並評估該類債券所募資金運用情形，作為下期發行額度之申請與發行之基準。截至 2022 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%。

#### 2022 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



#### 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



\* 備註：依據永續發展債券作業要點所發行的可持續發展債券

## 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 2022 年底止，土銀綠色債券投資外幣部位餘額為美金 1.42 億元 (由海外公司發行)，新臺幣部位餘額為 36.5 億元；另於 2022 年進行 ESG 基金投資新臺幣 1,000 萬元。

## 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。2022 年因疫情關係，土銀未參與公司法說會及小型座談會。

作為	2020 年	2021 年	2022 年
參與被投資事業股東會並參與投票家數	39	38	124
參與公司法說會及小型座談會家數	21	0	0



## 3.3 永續商品

### 永續信用卡

2020 年東京奧運，土銀羽球隊員王齊麟、李洋，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 2022 年底，已提撥新臺幣 1,460,272 元存入專戶以推廣國內羽球運動發展，培育優秀人才。另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 2022 年底，累計發卡數為 35,803 張。

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。



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

## 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款金流查核認證，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。

## 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相關規劃，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。

此外，2022 年土銀推廣臺灣產險「居家守護神」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，不再扣除折舊，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。2022 年度「居家守護神」專案附加綠能升級條款之承作總件數為 48 件。

除「居家守護神」附加綠能升級條款外，土銀提供連結 ESG 概念之保險商品為台灣產物「心滿意築專案」及合庫人壽「好鑽 100 專案」。此三案占當年度全部上架商品 51 案之比例為 5.88%。土銀作為永續最前線，與合庫人壽合作推廣房貸壽險商品，從每一成交案件提撥善款供公益團體之用，另亦積極針對上架之保險商品進行 ESG 審查；2022 年度保險商品上架書面審查項目納入 ESG 因子之比率達 100%。

### ▶ 綠能產業光電廠興建期之工程險相關規劃

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

## 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。

### ▶ 2022 年度承作都更及危老重建不動產信託之成效

信託類別	累計至 2022 年信託財產規模 (新臺幣萬元)	承作案件數	佔信託業務件數比重 (%)
都市更新	886,225	9	1.37%
危老重建	171,403	14	2.13%

## 永續基金

土銀於 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。2022 年度具 ESG 概念之基金數為 115 檔，占當年度全部上架基金 2,350 檔之比例為 4.89%。

境外基金公司簽署責任投資原則 (PRI) 比例  
達 100%

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)。2022 年簽署比例達 100%。

永續基金商品募集

辦理符合 ESG 精神受託投資有價證券 IPO。



Chapter

# 客戶權益

## 亮點績效

### 公平待客原則評核排名前 25%

- 連續四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 99.70%

- 客戶對土銀服務滿意度平均值達 99.70%

### 維持資訊服務管理品質

- 通過 ISO 20000-1:2018 複評驗證作業。

### 數位能力獲獎肯定

- 榮獲臺灣票據交換所 ACH 批次代付交易總筆數績優獎。
- 榮獲財金公司推廣台灣 Pay QR Code 業務推展競賽 / 收單展店競賽第二名佳績。

### 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甲等。
- 榮獲經濟部中小企業信用保證融資業務績優金融機構—協助區域發展獎 / 送保戶數增加、紓困振興獎。
- 榮獲中央銀行中小企業專案貸款績優金融機構—績效卓著獎。
- 連續五屆榮獲財政部政府服務獎優等。

### 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、「最佳不動產管理信託創新獎」優質獎。
- 榮獲金管會信託業推動信託 2.0 計畫第一期評鑑—安養信託獎 A 組績效優良銀行。

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

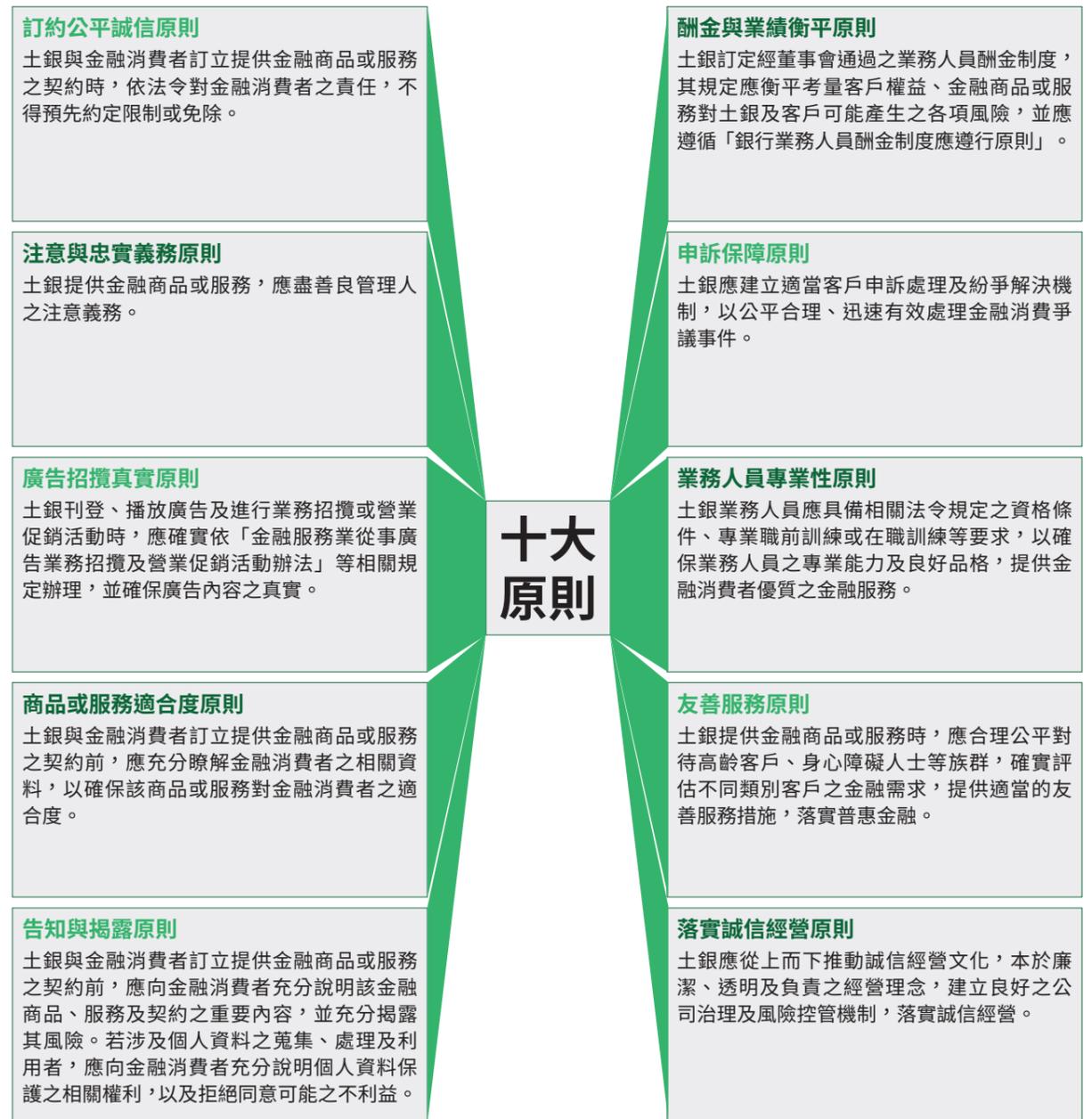
# 4.1 客戶關係管理

## 公平待客原則

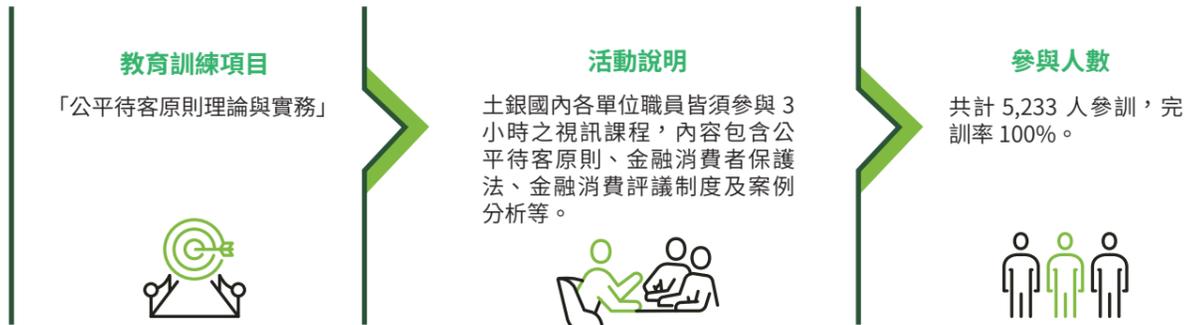
為深化以公平待客為核心之企業文化，土銀由企劃部綜理金融消費者保護及公平待客原則之規劃及推行，各業務主管單位負責執行，並定期檢討執行情形，適時提出改善方案，另第三道防線稽核處將金融消費者保護及公平待客原則之相關業務規定納入查核項目辦理查核，並將查核結果提報董事會報告。

「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		
<b>加分項目</b>  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%。	<b>考核細項</b>  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。	<b>扣分項目</b>  處理案件超過規定期限。

土銀於 2022 年修訂「臺灣土地銀行公平待客原則」，新增「友善服務原則」及「落實誠信經營原則」，前者明定土銀應遵依「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」等規定，公平與合理對待高齡與身心障礙人士等族群，落實普惠金融；後者明定應遵依土銀「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」等規範，由上而下建立誠信經營企業文化。此外，土銀每半年進行公平待客原則自我檢核，提報常務董事會，以內化與落實公平待客之價值並維護金融消費者權益。



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，土銀已連續四年榮獲金融服務業公平待客原則評核銀行業排名前 25% 之殊榮。



## 客戶權益維護

為進一步維護客戶權益，落實公平合理、平等互惠及誠信之待客原則，並有效處理客戶與土銀發生之金融消費爭議，土銀訂有「金融消費者保護政策」，規定提供金融商品或服務予金融消費者時，應本於公平合理、平等互惠及誠信原則訂立契約，並盡善良管理人之注意義務；受理客戶提出之金融消費爭議申訴案件，應於規定期限內為適當處理，並將處理結果回覆申訴者，且不得逾收受申訴之日起三十日。

土銀於 2019 年底設置「客戶關懷委員會」，由各副總經理、總稽核及法遵長擔任委員，以每季召開一次為原則，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，由高階管理階層親自督導及統合協調跨部處共同推動客戶關懷相關事宜；透過定期蒐集各客訴管道之金融消費爭議事件，加以統計分析及提出檢討改善方案，並進行同業比較，另訂有「客戶申訴及金融消費爭議案件警示機制作業須知」，就客戶申訴及金融消費爭議案件達警示基準情形予以檢討，按季彙編成「客戶申訴及金融消費爭議處理情形」報告，於提報客戶關懷委員會後，再提董事會或常務董事會議報告；前揭作業須知明定「重大申訴及金融消費爭議案件」應由相關業務主管單位提出檢討分析及因應措施，納入每季客訴報告，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。截至目前為止，土銀無發生「重大申訴及金融消費爭議案件」。此外，土銀亦透過 CRM 系統、顧客意見或營業單位反映等方式，了解客戶需求並精進提供之金融商品或服務，俾維護客戶權益及減少客訴情事。

2022 年根據銀行局受理民衆陳情案件統計，土銀占全體銀行業案件數比重為 2.61%；評議中心申訴案件占 1.4%、評議案件占 1.72%，顯示土銀客訴案件占比偏低。各案件均以客戶權益為優先考量妥善處理完竣，2022 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，2022 年服務電話總計 350,561 通，要求協助案件 6,391 件。另土銀特訂定「2022 年度顧客滿意度調查執行計畫書」，透過調查服務效率、服務品質、服務設施 / 網站功能、臨櫃服務態度 / 電話禮貌、整體滿意度等五大項，瞭解客戶意見及感受。2022 年臨櫃及 E-mail 問卷共回收 13,722 份，調查結果客戶對土銀服務滿意度平均值達 99.70%；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。

### 土銀 2022 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

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，土銀配置管理之人員及資源，執行個人資料檔案安全維護之監督及管理。土銀設置「個人資料保護管理制度推動委員會」，訂定土銀個人資料保護政策、個人資料保護管理要點、個人資料保護作業注意事項及受理當事人權利行使作業注意事項等規定，職責包含審議及督導個人資料保護及管理相關事宜，並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. 訂定個人資料管理程序，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. 落實施行個人資料保護認知宣導及教育訓練。



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。例如：臨櫃交易之顧客須親填交易申請書並簽章，或由土銀代列印申請單據並由顧客簽章。派員至行外收付各項交易也必須遵守土銀代客辦理存款提款作業相關規範，藉由完善的風控機制保障交易安全及提升客戶服務。2022 年土銀無與侵犯客戶隱私有關之投訴案件，未來土銀仍會持續加強行員維護客戶個資安全觀念，確切落實個資維護措施；如有重大個人資料安全事故發生，土銀將依「個資保護作業注意事項」辦理通報及應變作業，於 72 小時內通報金管會，並依土銀「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

**1 個資保護政策**  
訂定遵守及落實個資法及其他個資保護相關法令之管理、維護與執行等事宜。

**2 個資保護管理要點**  
依據金管會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法第 3 條第 1 項之規定訂定土銀個資保護管理要點，並明定土銀應就個資保護辦理以下事項：  
1. 規劃個資之保護組織及土銀各單位應指定專人為個資保護聯絡窗口。  
2. 辦理個資定期查核規劃、風險評估及教育訓練。  
3. 個資檔案之安全維護。  
4. 個人資料之安全稽核、紀錄保存及持續改善機制。

**3 個資保護作業注意事項**  
依據個資保護管理要點明定以下事項：  
1. 個資蒐集、處理及利用作業。  
2. 個資檔案清冊作業暨風險評鑑。  
3. 個資檔案保管及保存年限。

**4 檔案安全控管措施**  
本措施係為防止所保有之個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，以保障個資安全而訂定。

**5 檔案明細安全控管措施**  
就土銀業務主管部處個人資料檔案明細，明定存取權限、保管層級、場所及風險等級。

**6 受理當事人權利行使作業注意事項及收費標準**  
依據「個資保護作業注意事項」明定土銀各單位受理當事人行使個資法第三條所定權利相關事項應依土銀「受理當事人權利行使作業注意事項及收費標準」之規定辦理。

### 土銀 2022 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	2022 年執行情形
個人資料侵害事件回報	2022 年稽核處等 26 個單位填報結果，個人資料侵害事件 0 件。
個人資料風險評鑑	各部門單位每年至少執行個資盤點乙次，確認各部門單位個人資料之現況。此外，土銀每年至少執行個人資料風險評鑑乙次；2022 年風險評鑑結果未出現風險偏高單位。
電子商務演練	2022 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。演練紀錄及電子商務演練檢視表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。2022 年土銀涉有電子商務之 6 個業管單位均已依會計師個人資料查核建議事項辦理完竣。
個人資料保護相關教育訓練	2022 年辦理個人資料保護認知宣導及教育訓練，時數合計 6 小時，總受訓人次為 639 人次。

### 土銀 2022 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	受訓時數
經辦人員	個人金融授信業務訓練班 - 個人資料保護法宣導	158 人	1 小時
	債權管理業務訓練班 - 個人資料保護法宣導	117 人	1 小時
	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	138 人	1 小時
主管人員	外匯進出口業務經辦訓練班 - 個人資料保護法	117 人	1 小時
	初級主管研習班 - 個人資料保護法宣導	58 人	1 小時
	高級主管養成班 - 個人資料保護法宣導	51 人	1 小時

### 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)，於 2012 年獲得 BSI 驗證通過取得 ISO/IEC 20000-1:2005 標準證書，於 2013 年完成 ISO/IEC 20000-1:2011 新版國際標準之轉版認證書，並於 2020 年完成 ISO/IEC 20000-1:2018 新版國際標準之轉版認證，透過外部驗證單位每年複評及每三年重新審查持續維持認證有效，以確保土銀資訊服務管理品質。2022 年度 ISO/IEC 20000-1:2018 資訊服務管理制度通過複評驗證作業。



### 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：

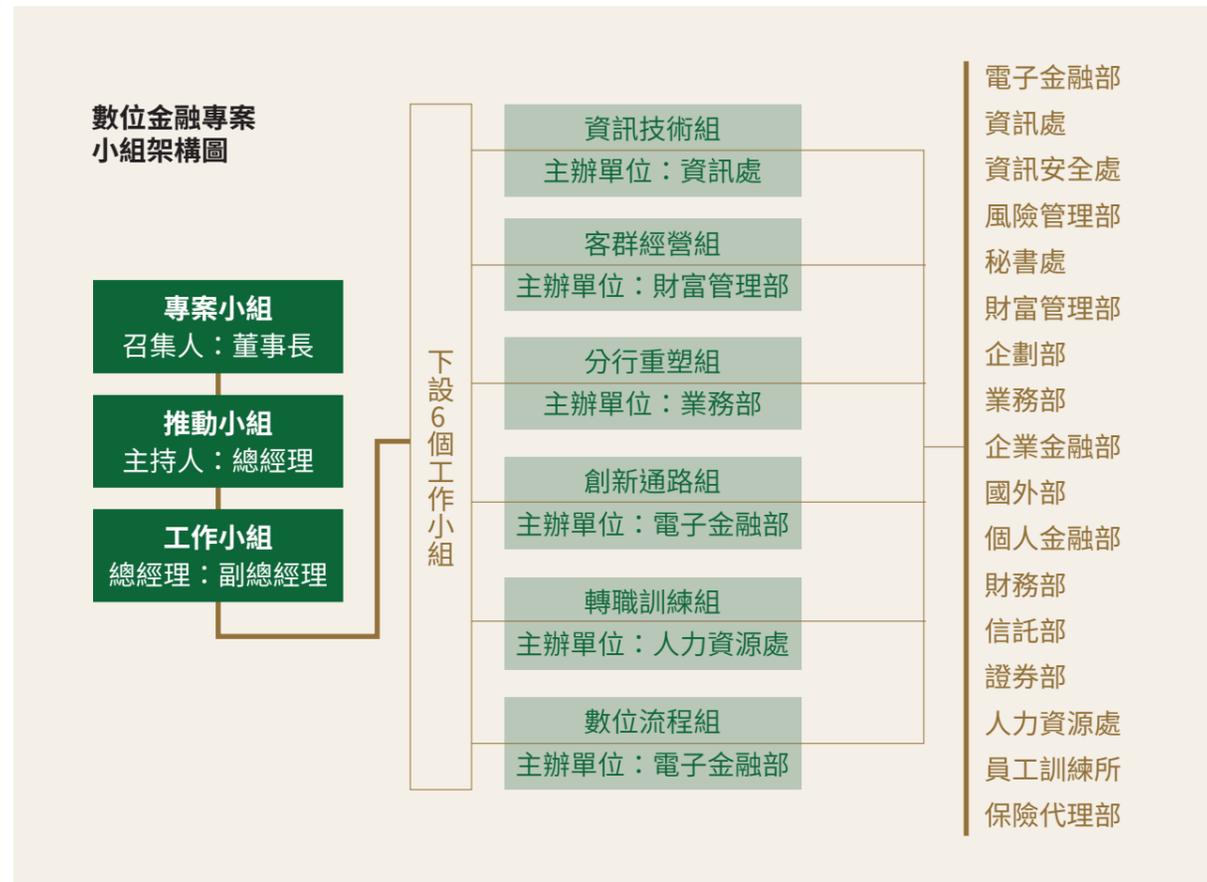
- 憑證申請：客戶臨櫃申請憑證時，土銀提供憑證晶片卡及「網路銀行憑證申請密碼單」予客戶，客戶憑以線上下載憑證。該密碼單有效期間 1 個月，客戶逾期則無法下載憑證。
- 憑證更新：客戶憑證到期線上更新展期，必須檢核原憑證無誤，方可取得新憑證。

## 4.3 數位金融

金融科技（Fintech）發展迅速，各產業與金融業之服務界線逐漸模糊，金融業面臨來自不同產業的挑戰。土銀致力於數位金融之創新與發展，透過不斷創新及優化流程，滿足客戶對數位化及便利性之需求，提升客戶服務體驗，以建構土銀數位化金融品牌，增加自身競爭力。

### 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」，由董事長擔任召集人，專責規劃土銀轉型計畫；下設「數位金融推動小組」，由總經理擔任主持人，負責督導各部處轉型計畫工作執行情形及因應轉型之訓練項目，另再下設「數位金融工作小組」，由主核副總擔任主持人，負責追蹤控管執行情形、研議市場與同業金融科技新動態。



### 數位金融創新策略發展主軸

面對數位科技的進步及消費者行為模式的改變，土銀積極建立數位金融創新思維，並透過策略發展主軸，順應金融數位化潮流。土銀自 2016 年起持續推展多項數位金融行動方案及工作項目，配合國家金融政策以前瞻性的策略與創新思維積極推動經營理念與數位發展策略，以實際行動建構金融品牌形象。而為符合土銀未來業務發展需要，因應純網路銀行之發展，以客戶經營、通路體驗、營運管理、資訊科技等構面進行解析，建構出土銀「網路銀行發展藍圖」及短中期執行計畫，以提供土銀客戶創新多元之整合性網路銀行服務。



### 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 年新增網路投保業務功能，提供客戶加入網路投保會員註冊、投保線上交易及保單明細查詢等服務，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，結合土銀信用卡供客戶繳付保險費。2022 年 10 月 28 日起，土銀新增以新臺幣活期性存款帳戶與數位存款帳戶繳付保費，提升方便性。另規劃於 2023 年上架具創新投保服務功能之汽機車險商品，並持續關注電子保險商品趨勢與發展，致力擴展網路投保業務功能與商品種類。

為提供即時便捷的網路投保服務、節省人工簽署之作業成本與疏漏風險，土銀於 2022 年研發「網路投保自動簽署機制」保代系統，使網路投保不受時間限制，不論何時皆可進行系統簽署及傳輸投保資料予保險公司，縮短核保及寄發保單時間，並取得經濟部智慧財產局之創新專利。

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	土銀信用卡供客戶繳付保險費
投保線上交易	「人車保障」汽車保險	
保單明細查詢	「平安御守」個人旅行綜合保險	2022 年 10 月 28 日新增：以數位存款帳戶及臺幣存款帳戶繳付保費
2022 年獲得專利：網路投保自動簽署機制	2023 年規劃新增：具創新投保服務功能之汽機車險商品	

### 土銀 2022 年度網路投保商品推動成效

 新安東京海上 「行車御守」機車保險	2022 年度累計承作案件數 <b>274</b>	保費 (單位：新臺幣/元) <b>557,007</b>	手續費收入 (單位：新臺幣/元) <b>50,445</b>
 新安東京海上 「人車保障」汽車保險	2022 年度累計承作案件數 <b>116</b>	保費 (單位：新臺幣/元) <b>617,727</b>	手續費收入 (單位：新臺幣/元) <b>58,121</b>
 新安東京海上 「平安御守」個人旅行綜合保險	2022 年度累計承作案件數 <b>89</b>	保費 (單位：新臺幣/元) <b>22,424</b>	手續費收入 (單位：新臺幣/元) <b>6,735</b>

### ■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。2022 年瀏覽個金服務平台共計 3,745,574 人次，相較前一年度成長 24.88%。土銀於 2022 年新增信用卡額度變更，並預計於 2023 年新增信用卡帳單週期變更、開卡、掛失服務、帳單繳款紀錄、預借現金密碼等功能，以順應數位化趨勢，提升客戶方便性，滿足客戶對數位金融之需求。



### ▶ 2022 年度土銀個金單一平台服務內容及造訪與使用人次

平台服務項目	服務內容	造訪人次	使用人次
勞工保險被保險人紓困貸款	提供民眾線上申請及簽約勞工保險被保險人紓困貸款	577,628	53,331
貸款申請	提供民眾線上申請及簽約個人貸款	180,127	16,104
信用卡申請	提供民眾線上申請信用卡	105,256	13,168
信用卡存款委扣	提供客戶申請 / 取消自動扣繳信用卡款	4,703	237
信用卡帳單明細	提供客戶申請信用卡帳單消費明細	49,059	16,249
信用卡補寄帳單	提供客戶申請補寄送信用卡帳單	3,863	563
信用卡申請電子帳單	提供客戶申請電子帳單	11,569	874
變更信用卡基本資料	提供客戶變更信用卡帳單地址、Email、任職公司資訊等基本資料	6,173	495
未出帳明細	提供客戶查詢信用卡下一帳單日前之交易記錄	23,565	18,310
信用卡代繳公用事業費	提供客戶申請信用卡扣繳電費、水費等公用事業費用	3,159	191
信用卡額度變更功能	提供客戶申請變更信用卡刷卡上限	3,462	191

### ■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 2022 年擴充線上申請授信條件變更功能，預計於 2023 年進一步新增保證人同意查詢聯徵及對保、信用卡開卡及掛失等功能，俾提供更完備之數位金融服務。

2022 年線上申請「綜合消費貸款」及「房貸於原抵押權擔保範圍之增貸」共 14,296 件  
較 2021 年成長 ↑ 41.43%

2022 年線上申請信用卡共 13,168 件  
較 2021 年微幅減少 ↓ 0.67%



線上申請信用卡介面

### ■勞工保險被保險人紓困貸款線上申請

2022 年「勞工保險被保險人紓困貸款」線上申請透過個金單一服務平台進行線上作業，全程免至分行臨櫃。

線上申請 (筆數)	線上對保 (筆數)	* 線上對保完成率
53,331	53,331	100%

\* 註：線上對保完成率計算方式為線上對保筆數除以線上申請筆數。

### ■線上房貸試算

為配合金融數位化發展，土銀網站自 2021 年起新增房貸條件試算服務，2022 年度共完成線上房貸試算 9,095 筆，較 2021 年成長約 270%。

### ■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」，每戶數位存款帳戶可享有新臺幣 10 萬元存款優惠利率，跨行轉帳每月 10 次、跨行提款每月 5 次免手續費暨外匯存款及基金申購手續費優惠，且於 2022 年 10 月 11 日至 12 月 20 日推出「新臺幣數位存款快閃優惠利率專案」，專案期間新開戶且於新臺幣存款 10 萬元以內，按年利率 1.68% 計息。另為積極提升數位金融服務，申請開立數位存款帳戶時，可併同申請開立外幣及信託帳戶功能。

截至 2022 年，新臺幣數位存款帳戶數為 109,370 戶，較 2021 年成長 106% 且開戶滲透率達 22.54%，新臺幣數位存款餘額 30.33 億元；外幣數位存款帳戶數及存款餘額分別為 108,433 戶、美金 2,303.40 萬元。另新增推展手機門號轉帳服務，於 2022 年手機門號轉帳申請戶數共 8,684 戶，交易筆數為 114,665 筆，交易金額為新臺幣 17,534.4 萬元。

### ▶土銀數位存款帳戶數

	2020 年	2021 年	2022 年
新臺幣數位存款帳戶數	10,996	53,017	109,370
外幣數位存款帳戶數	10,529	52,498	108,433

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。除了以「打造全新首頁」、「全新信用卡頁」、「全新貸款頁」、「全新投資頁」、「帳務明細查詢」、「轉帳好便利」、「繳費繳稅好輕鬆」七大項目更新進行優化介面，2022 年亦針對餘額轉帳與非約定轉帳進行使用者介面優化，詳細改版內容請參考土銀官網。另預計 2023 年底前針對開立外幣數位存款帳戶功能進行系統優化，持續推廣網路銀行外匯業務及服務項目以增加客戶黏著度。



### ■企業外匯數位轉帳與客製化

土銀「企業外匯自行整批轉帳」系統已於 2021 年底上線，提供企業客戶進行外匯數位轉帳，降低行員臨櫃登打交易與客戶至分行臨櫃路程時間，並將客戶財務系統 (ERP) 產製媒體檔案傳送至網路銀行進行交易，提供客製化服務，進而提高土銀外匯數位交易客戶黏著度。

### ■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；2020 年啓用之「證券智慧中台系統」於 2022 年增加線上「密碼解鎖」及「密碼補發」功能；另自 2022 年 11 月 14 日起，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。



## ■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。



### ■帳戶連結支付

帳戶連結支付 (Account Link) 與電子支付機構之連結，分為直接及間接連結兩種機制，說明如下：  
一、直接連結機制：係指客戶於電子支付機構為進行消費、儲值及繳費等支付行為，以網路方式

經由電子支付機構網站或其應用程式連結至土銀系統，申請約定以其於該電子支付機構開立之電子支付帳戶連結其在土銀開立之存款帳戶，由土銀依客戶授權電子支付機構提出之扣款指示，將應付款項自客戶約定連結之存款帳戶扣除並轉帳撥付至電子支付機構之管理銀行於土銀開立之專用存款帳戶。

二、間接連結機制：指電子支付機構經由介接財金資訊股份有限公司（以下簡稱財金公司）「電子支付跨機構共用平台」，間接向土銀提出扣款指示，連結客戶存款帳戶進行消費、儲值及繳費等支付行為。

為拓增存款帳戶行動支付應用場域，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，以滿足客戶各式收付款需求。

## 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，民眾可進行 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。2022 年智能客服使用超過 62 萬人次，成長率達 112.30%。



### ■ 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 年規劃導入機器人流程自動化 RPA，透過流程梳理、RPA 佈署及適性分析，簡化行員作業，減少人為失誤，並提高作業精確度，以提升營運效率。2022 年完成警示戶 IP 查詢、公股平台調查表、法規新訊查詢作業、法人戶 EDD 案件之工商登記查詢、市場風險資本計提與資本適足比率計算、存匯業務報送主管機關報表等六項流程導入；2023 年則預計進行數位存款開戶之 RPA 導入。土銀全面檢視行內各項業務流程，進行流程盤點及適性分析，並透過適性分析結果由顧問協助提出土銀 3 年 RPA 推動發展路徑建議，以逐步擴大導入作業項目，推動發展土銀 RPA 導入作業。

為強化各項業務之服務量能，促進業務創新、服務多元化及提升服務品質，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，同時落實執行 RPA 推展發展路徑，導入各業務流程項目，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。

### ► 土銀 RPA 發展路徑

項目	2022 年執行成效	短期目標 (2023 年)	中期目標 (2024-2026 年)	長期目標 (2026 年 -)
適性分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>總行單位提出 229 條流程評估，評估結果 215 條適合導入 RPA。將從中由顧問協助導入及各單位自行開發。</li> </ul>	N/A	執行第二次適性分析	執行第三次適性分析
教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理初階技術教育訓練共 16 小時。</li> <li>辦理智識移轉訓練共 11 小時。</li> </ul>	每年安排以下課程，培養行員自行開發能力： <ul style="list-style-type: none"> <li>商業分析</li> <li>初階技術教育訓練</li> <li>進階技術教育訓練</li> <li>管理平台 IT 訓練</li> <li>管理平台功能教學</li> <li>工作坊</li> <li>已完成流程智識轉移</li> </ul>		
專案組織	N/A	N/A	成立專案組織負責機器人管理、流程開發及管理。	由專案組織持續擬定 RPA 發展策略及 RPA 效益追蹤。

## 大數據分析

### 大數據分析系統應用教育訓練

場次 2 | 總時數 8 | 參與人數 55

<h4>改進客戶線上流程體驗</h4> <p>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</p>	<h4>放款回收及業務發展參考</h4> <p>運用大數據協助放款回收作業，並將紓困申請資料納入分析作為業務發展參考</p>	<h4>提供業管單位所需之數位客群行為分析</h4> <p>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</p>
---	--	---

## 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」之服務建置，供第三方業者 (TSP) 透過 API 串接查詢土銀商品資訊，以及於 2022 年 4 月 27 日開辦第二階段「消費者資訊查詢」服務，經過消費者多重身分認證及授權後，在第三方服務提供者的平台上直接查詢其金融往來資訊；後續配合財金公司研擬「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。

### 圖、開放銀行三階段模式

- 規劃在客戶同意下開放交易與支付，第三方業者 (TSP) 可在整合帳戶後直接透過 API 連結帳戶轉帳、定存、信用卡、貸款等申請功能。
- 已建置完成並於 2022 年 4 月 27 日提供服務。
- 提供土銀客戶可於第三方業者 (TSP) 服務介面查詢臺外幣存款餘額及交易明細。
- 已建置完成第三方業者 (TSP) 可透過 API 查詢土銀利率、匯率、ATM 位置、分行資訊、產品資訊等。



### ■ 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，優於同業平均處理日 (3 日)，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 年已處理 11,045 筆區塊鏈函證，並且區塊鏈函證筆數佔所有函證比率為 100%。此外，土銀持續配合財金公司「金融區塊鏈平台」規劃導入「先放後稅保證服務」，已於 2022 年 6 月正式上線，透過數位資訊交換，縮短與關務署作業時間並提升先放後稅保證書作業效率。

### ■ 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。2022 年，消費性貸款列於 MyData 平臺線上服務申請次數第 9 名，申請成功數達 1,081 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。

### ▶ 土銀 2022 年數位金融相關講座課程

名稱	內容	時數	參與人數
金融數位創新案例分享	增進土銀各單位對數位金融市場趨勢有更深入之瞭解，邀請行外學者專家分享實務經驗，並以視訊方式進行授課。	2	84
專利智慧財產權概論及揭露書撰寫	專利申請類型簡介及揭露書撰寫之實地演練。	2	80
機器人流程自動化 (RPA) 技術開發	培養土銀同仁具備開發 RPA 簡易流程能力。	16	58
機器人流程自動化 (RPA) 智識移轉	將土銀各單位已導入 RPA 流程開發智識移轉予相關單位同仁。	11	22
數位金融發展智識分享講座	為增進土銀數位金融發展之深度及廣度，委請外部顧問分享近期數位金融議題： - 全球金融科技趨勢。 - 開放銀行。 - 客戶體驗— New Reality。 - 創新信託 2.0。	4	170
數位金融應用發展趨勢與風險管理運用分享講座	因應數位金融發展，運用新興科技創新金融場景與強化風險管理，提供安全、便利、營運不中斷的金融服務，爰舉辦本講座以提升土銀數位金融資訊運用及發展趨勢之認知。	2	119



- ① 機器人流程自動化 (RPA) 技術開發課程
- ② 數位金融發展智識分享講座
- ③④ 數位金融種子團隊敏捷課程

### ▶ 數位金融種子團隊敏捷課程

名稱	辦理日期	時數	參與人數
敏捷開發培訓工作坊	2022 年 7 月 4 日	6.5	29
敏捷用戶體驗工作坊	2022 年 7 月 11 日	6.5	29

### ■金融科技專利研發

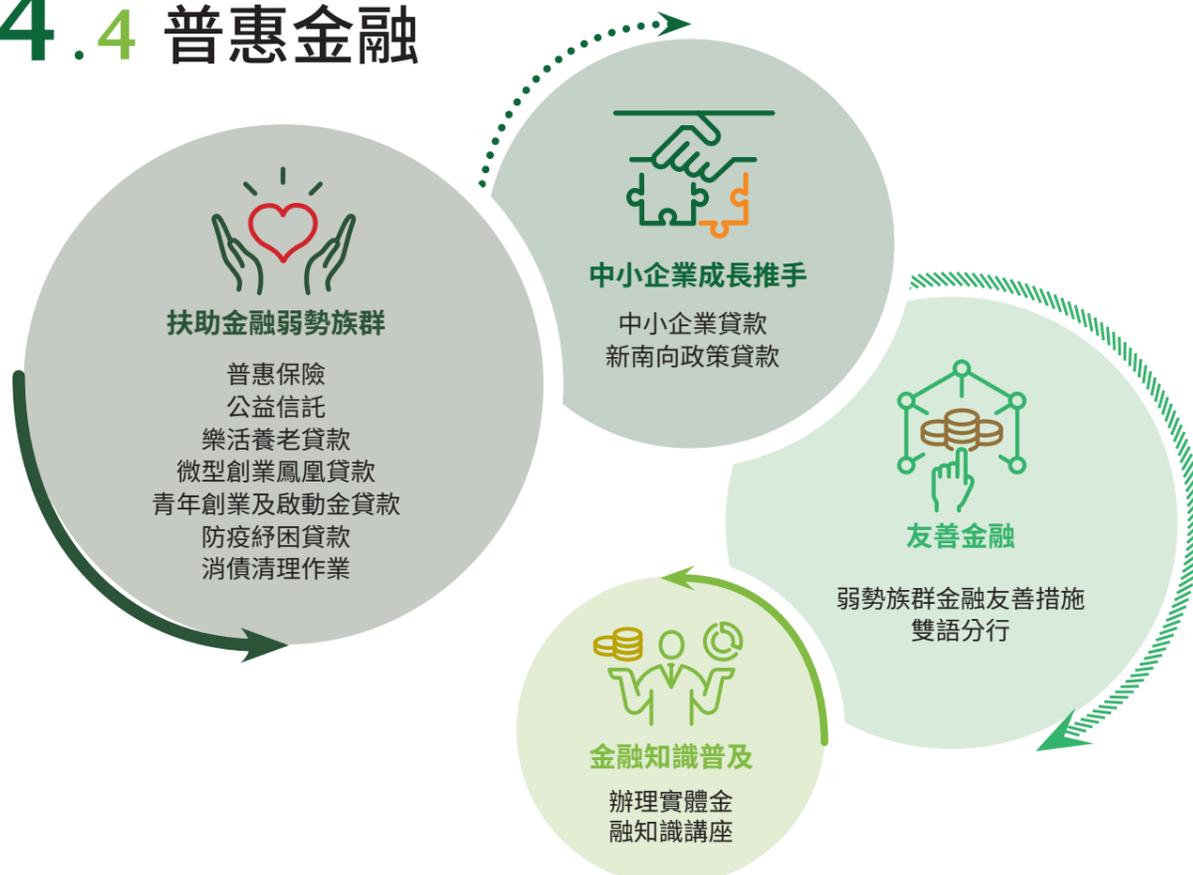
為因應數位金融轉型，土銀積極鼓勵員工投入研發金融科技專利，2022年獲核准專利計80件，其中新型專利79件、發明專利1件，累計核准專利398件。未來土銀將持續推動金融科技專利研發，並以研發「發明專利」為主，以維持土銀利基。

### ▶土銀 2022 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 2022 年底
申請件數	32	392	2	426
核准件數	18	378	2	398



## 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生活保障。

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。

### ▶土銀 2022 年普惠保險商品辦理情形

普惠保險類型	2022 年有效件數
小額終身壽險	98
微型傷害保險	134

### ■公益信託

土銀為配合金管會推動「信託 2.0 計畫」，並因應我國目前經濟情勢與社會型態轉變，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。2022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」及「最佳不動產管理信託創新獎」，更於金管會信託業推動信託 2.0 計畫第一期評鑑中，獲選為「安養信託獎 A 組績優優良銀行」。

### ▶土銀 2022 年公益信託成效

公益信託類別	信託特色	累計至 2022 年財產規模 (單位：新臺幣 / 萬元)	
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
多元安養信託	社會福利公益安養信託	透過縣市政府社會局提供符合資格之中低收入等資助其安養生活所需。	26,866
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
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，更可確保依個人意願照顧自己與家人。	142.20
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

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，依業者開發型態及未來營運模式，由土銀提供建商融資並搭配地上權或租賃權信託、土地產權信託、興建資金信託、營運資金信託等架構，俟建商完工後，地上建物由長照機構承租營運，土銀則提供高齡者入住長照機構後續安養信託諮詢及規劃，擴大長者照護服務與安居層面。2022 年「樂齡安居信託整合服務」信託財產規模達新臺幣 8,593 萬元，較 2021 年成長約 3.12 倍。

此外為感謝 2022 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 2022 年 12 月 13 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 9,032 萬元。

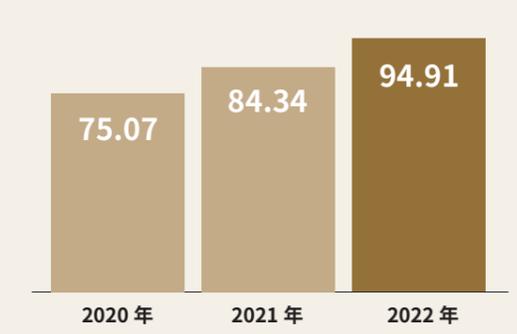


土銀公益信託公開捐贈儀式

### ■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 1 月 18 日推出「樂活養老」貸款，以其自有不動產，提供其生活安養所需資金。2022 年土銀樂活養老貸款核貸額度較 2021 年增加新臺幣 10.57 億元，累計核貸額度達 94.91 億元，截至該年底之貸放餘額約佔總房貸業務餘額之 0.1092%，承作案件數達 1,973 件。

樂活養老貸款 累計核貸額度 (新臺幣/億元)



### ■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。2022 年土銀微型創業鳳凰貸款承作 76 件，核貸金額新臺幣 0.47 億元。

#### ▶土銀微型創業鳳凰貸款辦理情形

項目	2020 年	2021 年	2022 年
「微型創業鳳凰貸款」承作件數 (件)	56	44	76
「微型創業鳳凰貸款」核貸金額 (新臺幣/億元)	0.40	0.29	0.47

### ■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」；2022 年土銀青年創業及啟動金貸款核准案件數為 1,759 件，授信餘額為新臺幣 12.7 億元。

#### ▶土銀青年創業及啟動金貸款近三年成果

項目	2020 年	2021 年	2022 年
「青年創業及啟動金貸款」授信總案件數 (件)	1,352	1,670	1,759
「青年創業及啟動金貸款」授信餘額 (新臺幣億元)	10.9	13.1	12.7

### ■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，並榮獲經濟部中小企業信用保證融資業務績優金融機構之紓困振興獎。截至 2022 年止，土銀共核准企業紓困貸款 38,364 件，核准額度新臺幣 6,623 億元，個人紓困戶數共 68,497 戶，核准額度共新臺幣 575.69 億元。

#### ▶土銀防疫紓困貸款辦理情形

對象	紓困方案	核准 / 受理數	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	38,364 件	6,623
	勞工紓困貸款	60,440 件	60.40
個人戶	既有貸款戶寬緩	6,515 件	514.19
	信用卡帳款緩繳	1,542 件	1.10

### ■ 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聲請前置協商、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。2022 年，土銀前置協商成立案件 457 件，收回金額新臺幣 0.552 億元；前置調解成立案件 99 件，收回金額新臺幣 0.068 億元；更生成立案件 184 件，收回金額新臺幣 0.170 億元。

## 中小企業成長推手

### ■ 中小企業貸款

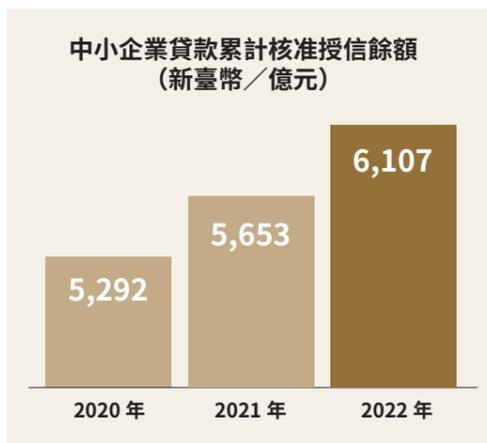
土銀因應金管會自 2005 年 7 月起推動「國銀加強辦理中小企業放款方案」，全力配合政策扶植中小企業，協助中小企業取得營運資金，創造政府、銀行及企業三贏局面。2022 年，土銀榮獲金管會辦理中小企業放款績優銀行甲等、經濟部中小企業信用保證融資業務績優金融機構 - 協助區域發展獎 / 送保戶數增加，以及中央銀行中小企業專案貸款績優金融機構 - 績效卓著獎。

2022 年土銀新增中小企業放款餘額新臺幣 440 億元，佔土銀民營企業新增放款餘額之 80.29%；截至 2022 年止，土銀辦理中小企業放款核准授信餘額累計為新臺幣 6,107 億元。

此外，土銀透過舉辦「超前部署中小企業 ESG 座談會」講座、推廣「雲端財務健檢中心會員服務」等多元服務，協助中小企業客戶強化永續思維，健全財務體質。

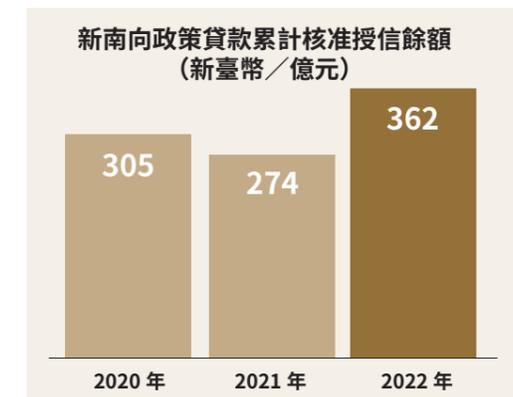


超前部署中小企業 ESG 座談會



### ■ 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 2022 年止，土銀辦理新南向政策貸款核准授信餘額為新臺幣 362 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 2023 年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。

### 新增友善金融措施



### ■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。

土銀各分支機構致力於提供更友善之無障礙設施，包括：各分行均有設置「服務鈴」、「服務專員」、「營業廳匯（利）率看板提供即時資訊」及「營業廳設有費用公告提供即時資訊」；此外，「無障礙服務櫃檯」與「符合輪椅族使用之 ATM」設置比率均達 100%；「無障礙坡道」設置比率約 95%；「無障礙廁所」設置比率逾 88%；「導盲磚」、「無障礙車位」設置比率均逾 50%；另規劃逐步增設「視障語音 ATM」，截至 2022 年底設置比率約 11%。透過建置更完善的金融友善環境，讓不同族群客戶均能同樣感受用心的金融服務。

土銀官網、證券財經資訊網站、個人網路銀行及網路 ATM 均取得「網站無障礙規範」AA 等級標章，另於官網增設「閱讀輔助」及「語音助理」功能，方便視覺障礙客戶瀏覽網頁。

此外，為服務聽語障人士，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；該服務於 2023 年 3 月上線。

土銀亦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。



2022 年 11 月 25 日金管會訪查南港分行無障礙措施辦理情形

### ■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。2022 年度，土銀在現有 150 家營業單位中已有 27 間分行為雙語分行，預計於 2023 年再增 62 間雙語分行，佔所有分行比例達 59.3%。除雙語分行外，亦計畫新增 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。2022 年度，土銀共辦理五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 208 人。除上述對象外，土銀亦於 2022 年度針對現有客戶辦理理財知識講座共 12 場，提供已有基礎金融知識之客戶根據其需求不同，瞭解更深入的理財知識，如：資產規劃、資產傳承、退休規劃及小資理財等說明會。

Chapter

# 5

## 環境永續

### 亮點績效

#### 成立「氣候變遷管理工作小組」並穩定運行

- 土銀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」，積極推動導入氣候變遷相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱 TCFD)。

#### 簽署並導入 TCFD

- 土銀於 2022 年 4 月簽署支持 TCFD，且依循 TCFD 鑑別出土銀短中長期氣候變遷風險與機會，執行情境分析，積極研擬相關因應措施。

#### 獲頒政府節電獎項

- 榮獲經濟部「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二名。

#### 通過 ISO 14064-1 盤查查證，將全台據點納入盤查範圍

- 已完成國內全數營運據點溫室氣體盤查作業，並取得 ISO 14064-1:2018 查驗聲明書；2023 年起除續辦國內據點盤查外，並將海外營運據點納入。

#### 建置太陽能發電系統

- 2022 年完成建置斗六、北港、虎尾、南投及草屯分行屋頂型太陽能發電系統。

#### 採購綠電

- 土銀以具體行動響應政府再生能源政策，持續採購綠色電力。

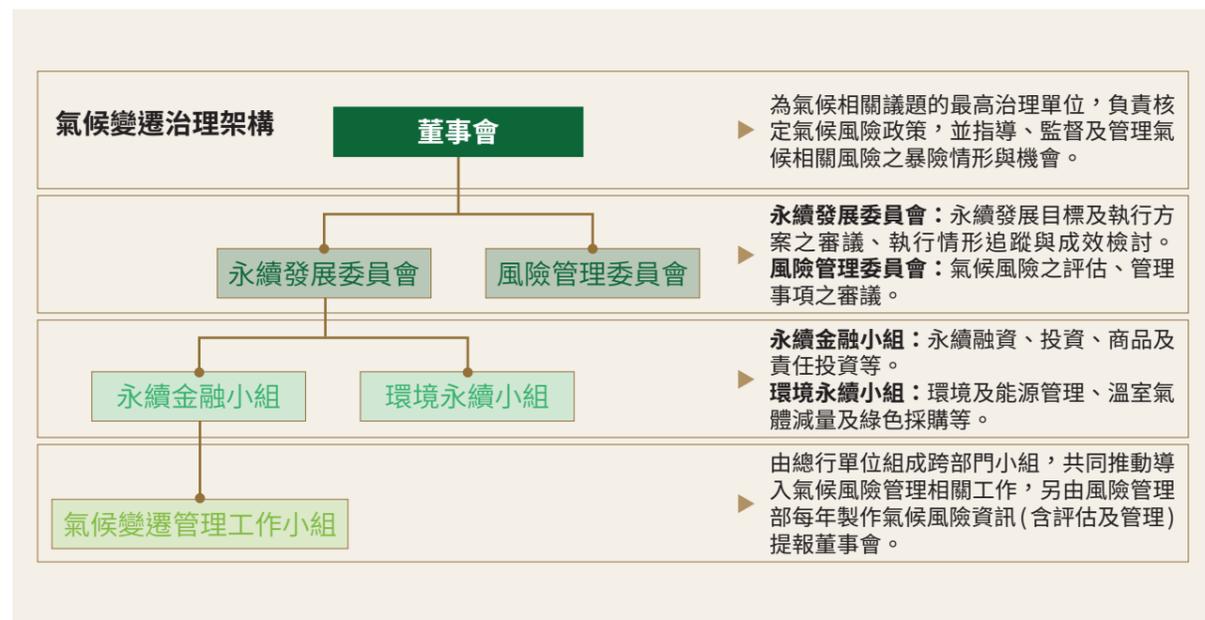
- 5.1 氣候變遷管理
- 5.2 低碳營運
- 5.3 永續供應鏈管理

# 5.1 氣候變遷管理

面對氣候變遷所帶來的風險與機會，土銀積極佈署與因應以維持企業之競爭力。為落實氣候風險管理並響應聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs)，土銀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 2022 年共舉辦 2 次會議，會議內容主要為分享國內外氣候相關議題，並就如何將實體風險管理之顆粒度細緻化、高風險客戶或資產之差異化策略、投融資碳排放量計算方法、設定指標與目標等議題進行研議規劃。

另為具體落實氣候變遷風險管理，土銀蒐集環保署、國家科學及技術委員會 (原科技部) 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) 等機構之相關資料評估氣候變遷風險，且與外部單位共同協作以發揮更大的效益。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」，經由參考國際組織或國外政府機構，如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) 等之方法論、經驗或作法，研擬不同氣候變遷之可能情境 (如有序轉型、無序轉型及無政策等情境)，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。

土銀重視氣候變遷相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱 TCFD) 制度之推行，掌握「治理」、「策略」、「風險管理」及「指標與目標」四項 TCFD 核心要素，循序揭露土銀因應氣候變遷之相關資訊。土銀已於 2022 年 4 月簽署支持 TCFD，並持續導入 TCFD 相關揭露及規畫於 2023 年進行第三方查證。土銀完整氣候相關財務揭露，請詳見土銀官網永續發展專區。



## ►土銀 TCFD 之指標揭露架構及作為

<b>一、治理</b>	<p><b>土銀作為</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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，並指導、監督及管理氣候相關風險之暴險情形與機會。</li> <li>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，並每年製作氣候風險資訊 (含評估及管理) 提報風險管理委員會及董事會，以利土銀高階管理階層辨識及評估土銀暴險於實體風險及轉型風險之分布及財務碳排情形，據此指導並監督土銀相對應之管理措施。</li> <li>土銀風險胃納考量氣候風險因素：土銀以發揮金融機構影響力，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。</li> <li>就氣候相關議題，持續邀請外部顧問或專家蒞行演講及教育訓練，2022 年間共舉辦 16 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。</li> </ul>
<b>二、策略及風險管理</b>	<p><b>土銀作為</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>土銀建立鑑別氣候變遷風險與機會的管理流程，係先鑑別、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。</li> <li>土銀於 2022 年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。三道防線概述如下：             <ol style="list-style-type: none"> <li>第一道防線 (風險產生或承受單位) 就其功能及業務範圍，辨識、評估、控制及降低風險，尤其是受氣候風險影響程度較大者。</li> <li>第二道防線 (風險控管單位，即風險管理部及各業務主管單位) 協助及監督第一道防線辨識及衡量氣候風險。對於所經管既有及新種業務或金融商品之氣候風險，訂定風險管理規範及機制，且於業務、策略及財務規劃時，應將氣候風險因素納入考量。</li> <li>第三道防線 (內部稽核單位) 負責查核與評估第一道及第二道防線所設計並執行之氣候風險管理制度之有效性，並適時提供改進建議。</li> </ol> </li> <li>2022 年土銀執行情境分析，評估自身投融資部位、高碳排產業授信暴險情形、營業據點受實體風險侵害情形，並針對評估結果研擬應變策略，以提前因應氣候變遷風險。</li> </ul>
<b>三、指標與目標</b>	

指標分類	指標內容	2022 年底		推動目標	
		目標	執行情形	短期 (2023 年)	中長期 (2024-2026 年)
溫室氣體排放	國內各營運據點之溫室氣體排放量	完成國內全數營運據點 2021 年溫室氣體盤查 (範疇一、二)	2022 年已盤查完成。	規劃於 2023 年 6 月底前訂定減碳目標	
	國內營運據點之廢棄物總量	自 2022 年 1 月起按月統計盤查。	2022 年已盤查完成。	年減量 1%	每年減量 1%
能源使用	國內營運據點之用水總量	自 2022 年 1 月起按月統計盤查。	2022 年已盤查完成。	年減量 1%	每年減量 1%
	國內營運據點設置太陽能	完成 5 家據點建置屋頂型太陽能發電系統	2022 年已完成 5 家建置。	完成 3 家	每年完成 3 家
	國內營運據點設置高效率節能空調系統	完成 12 家據點老舊空調系統汰換或改善	2022 年皆已完工。	完成 12 家	每年完成 12 家

## 氣候變遷之風險與機會

土銀於 2021 年建立鑑別氣候變遷風險與機會的管理流程，鑑別、分析出氣候風險及機會清單，辨識氣候風險與其他風險關聯性及各風險與機會對公司的影響程度，給予重大性排序；2022 年沿用 2021 年之鑑別結果共揭露七項重大氣候風險議題，繪製土銀氣候變遷風險矩陣圖，並揭露氣候變遷帶來的潛在財務影響及相關風險管理方針及因應措施，完善土銀的氣候變遷治理。

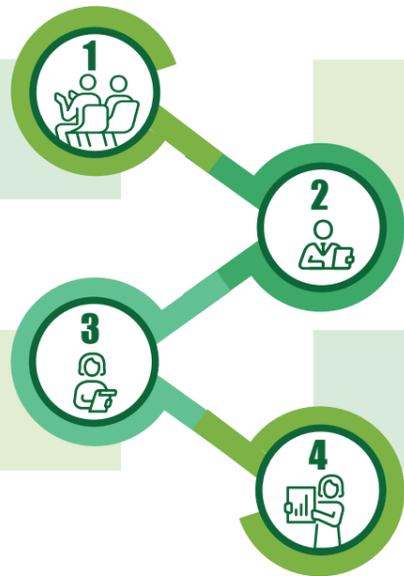
### 土銀 TCFD 風險與機會鑑別流程

#### 訪談與產業氣候變遷研究

- 蒐集同產業過去鑑別之氣候變遷風險與機會項目。
- 蒐集相關資訊初步掌握土銀各部門面對氣候變遷的情形。
- 綜整可能影響營運之風險與機會事項，依相關性質歸納為七大氣候變遷風險與四大機會議題。

#### 問卷發放與填寫

- 發放問卷於與氣候變遷議題相關之各部門填寫，共收回 9 份問卷作為後續分析與鑑別依據。



#### 重大性評估問卷設計

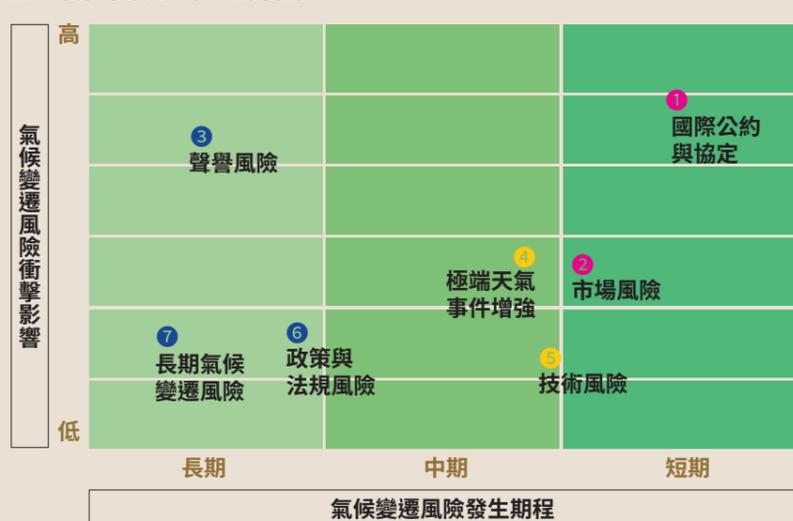
- 設計符合各單位職務權責內容之氣候風險與機會重大性評估問卷。
- 問卷共有 21 項氣候變遷風險與 11 項機會問項，分別統整為七大風險議題與四大機會議題。

#### 問卷分析與議題鑑別

- 依據每項事件的衝擊與效益及預估可能發生期間，綜合評估重大氣候變遷風險與機會，並進行分析與排序。
- 土銀依分析結果，進一步針對各風險議題，擬定減緩風險之因應策略及差異化管理措施。

土銀就可能影響營運之風險事項，依相關性質歸納為七大氣候變遷風險議題，並依氣候變遷風險發生期程及衝擊影響排序風險事件，評估高氣候變遷風險。

### 土銀氣候變遷風險矩陣圖



註：短期風險：預估 1 年內發生  
中期風險：預估 1-3 年發生  
長期風險：預估 3 年後發生

#### 實體風險

風險排名	風險項目
4	極端天氣事件增強
7	長期氣候變遷風險

#### 轉型風險

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

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	與其他風險關聯性	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"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>授信戶營運受影響，違約率提高</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信用風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實企業授信戶 ESG 檢核表。</li> <li>訂定高汙染 / 耗能產業投資上限。</li> </ul>	CH3.1 永續授信
市場風險	短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務流失致營收下降。</li> <li>債券及轉投資、股票投資收益減損。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業風險</li> <li>市場風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推廣永續金融服務。</li> <li>發行永續環保概念商品。</li> <li>債券及股票投資流程納入 ESG 考量。</li> </ul>	CH3.1 永續授信 CH3.2 永續投資 CH3.3 永續商品
聲譽風險	長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>授信戶發生環境汙染情事。</li> <li>土銀未能積極回應氣候變遷議題。</li> <li>土銀或授信戶被社會大眾認定為不環保公司。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>授信戶獲利及還款能力下降。</li> <li>業務及客戶流失。</li> <li>企金客戶形象受損，客戶收益下降，影響土銀債權確保。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信用風險</li> <li>聲譽風險</li> <li>信用風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將「赤道原則」精神納入授信審核。</li> <li>增加採購節能減碳商品。</li> <li>持續推廣綠色金融。</li> <li>要求聯貸案件客戶進行 ESG 承諾。</li> </ul>	CH3.1 永續授信 CH5.3 永續供應鏈管理
極端天氣事件增強	中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司營運建築及資訊設備遭受損害。</li> <li>停班事件。</li> <li>投資標的企業財物損失。</li> <li>受災戶無力償還借款。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>修繕費用增加。</li> <li>停班致營收下降。</li> <li>投資收益減少。</li> <li>呆帳損失增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業風險</li> <li>作業風險</li> <li>市場風險</li> <li>信用風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立災害應變流程。</li> <li>投保自有資產。</li> <li>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。</li> <li>建立企業授信戶 ESG 檢核表。</li> </ul>	CH2.3 風險管理 CH3.1 永續授信 CH5.1 氣候變遷管理
技術風險	中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>未能發展數位金融及電子化服務。</li> <li>須投入開發低碳產品及低碳技術。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務及客戶流失。</li> <li>營運成本增加。</li> <li>投融資對象收益下降，間接影響土銀收益。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業風險</li> <li>作業風險</li> <li>信用風險及市場風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>致力打造優質數位金融服務。</li> </ul>	CH4.3 數位金融
政策與法規風險	長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>溫室氣體減量要求。</li> <li>節能耗電政策或法規趨嚴。</li> <li>碳價與碳稅及減碳目標與報告業務法規趨嚴。</li> <li>銀行要求往來授信戶皆須簽署企業社會責任承諾書。</li> <li>政策法規影響高碳排產業的投融資風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運成本增加。</li> <li>投融資對象受影響，獲利減少，影響債權。</li> <li>轉投資公司受影響。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業風險</li> <li>信用風險及市場風險</li> <li>市場風險</li> <li>信用風險及作業風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極推動無紙化運動。</li> <li>節能減碳設備汰換。</li> <li>取得綠建築標章。</li> <li>建置屋頂型太陽能板。</li> <li>ESG 獎勵措施。</li> <li>開發綠能產業授信。</li> <li>聯貸案加列 ESG 機制條款。</li> <li>適時請轉投資業務及早因應</li> </ul>	CH3.1 永續授信 CH5.2 低碳營運
長期氣候變遷風險	長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>火災。</li> <li>極端乾旱。</li> <li>海平面上升等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資產減損。</li> <li>營運中斷、營運成本增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業風險</li> <li>作業風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立災害應變流程。</li> <li>投保自有資產。</li> <li>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。</li> <li>建立企業授信戶 ESG 檢核表。</li> </ul>	CH2.3 風險管理 CH3.1 永續授信 CH5.1 氣候變遷管理

### 土銀氣候變遷機會矩陣圖



土銀依相關性質將氣候變遷機會議題分為四大機會項目。

氣候機會項目	機會發生期程	機會說明
韌性	短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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；同時藉由調整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。</li> <li>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。</li> <li>不動產投資納入綠建築、節能建築為購置標的要項，以降低氣候變遷風險，同時期望提高獲益。</li> </ul>
市場發展	中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>配合政府政策與法規 (如綠色金融行動方案 3.0)，增加永續金融商品及服務、擴大商機。</li> <li>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。</li> </ul>
新商品與技術發展	中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
能源效率	長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>

### 氣候風險暴險盤點

土銀於 2022 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應變策略，以提前因應氣候變遷風險。

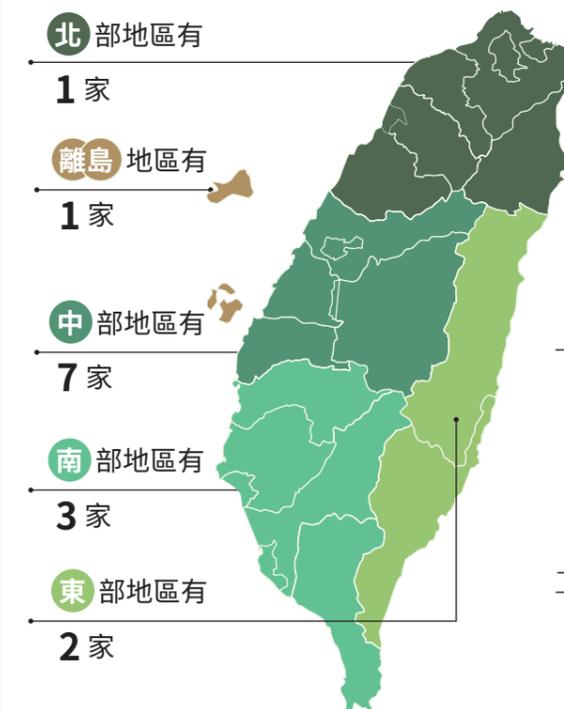
#### 實體風險

實體風險係指極端氣候事件帶來的環境變化，對房屋、基礎設施和企業供應鏈造成破壞，導致企業資產貶值、利潤下降或個人財富損失，從而無法履行交易或償還銀行貸款等。

#### 影響土銀營業據點及不動產擔保品情形

土銀依據福爾摩沙氣候智慧服務有限公司 (FCS) 提供資料 (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觀測站觀測數據，並以溫室氣體高度排放情境 (RCP8.5\*) 為假設情境，推估臺灣各行政區於 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 >50%) 之行政區計有 108 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；2022 年底位處涉及高淹水風險鄉鎮市區占總營業單位據點之 9.33%。

#### 土銀位處涉及高淹水風險地區之營業單位據點分布



#### 【假設及限制】

- 實體風險相關盤點係以下兩項假設為前提：
  - 土銀採用之專家顧問提供資料 (如上述) 於未來確實會發生。
  - 屆時營業據點家數及授信部位與 2022 年底相同。
- 因相關盤點運用之地理資訊顆粒度為行政區 (鄉鎮市區) 之限制，如以較精細之顆粒度進行分析，位處涉及高淹水風險地區之暴險將更少。

註：代表濃度路徑 (Representative Concentration Pathways, RCP)，係為 IPCC AR5 針對人為溫室氣體排放量，於不同程度暖化路徑下所訂模擬假設情境。

- RCP2.6：相對較低的溫室氣體增加的情境，大氣輻射力先在 21 世紀中達到最大值 3Wm-2 (約和 CO2 濃度 490ppm 相似)，然後再緩慢下降到 21 世紀末。
- RCP4.5：大氣輻射力會在 21 世紀末達到穩定狀態的情境，約為 4.5Wm-2 (約和 CO2 濃度 650ppm 相似)，代表世界各國會想盡辦法做到溫室氣體減量的目標。
- RCP6.0：和 RCP4.5 相似，但大氣輻射力為 6Wm-2 (約為 CO2 濃度 850ppm)，代表世界各國並沒有盡全力積極做到溫室氣體減量的目標。
- RCP8.5：大氣輻射力持續的增加到大於 8.5Wm-2 (CO2 濃度約大於 1370ppm)，代表世界各國並無任何減量的動作。

資料來源：行政院環境保護署

另針對授信部位不動產擔保品暴險分析，2022 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 10.16%，較 2021 年底增加 0.13 個百分點。

### 轉型風險

轉型風險係指自傳統經濟轉型至低碳經濟過程中，所衍生之外部法規修訂、技術轉型、市場偏好與聲譽變化，可能造成企業資產貶值、成本費用增加或產品競爭力喪失等情形之風險。

### 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，爰土銀以環保署「事業應盤查登錄溫室氣體排放量之排放源」所列之第一批次行業別清單為依據，盤點土銀高碳排產業授信暴險情形。2022 年底高碳排產業授信餘額占土銀總授信餘額 3.79%，其中前三大產業分別為電力供應業、化學原材料製造業、面板及其組件製造業。土銀亦持續關注如歐盟碳邊境調整機制 (CBAM) 及歐盟碳交易體系 (ETS) 等各類組織 / 機制對於高碳排產業之定義清單，以提前因應採取相關作為。



## 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**：描述全球社會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，較急遽之轉型情境。
- 3 無政策情境**：描述全球未實行 / 低度實行轉型之行動下，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表內外授信部位、債券與權益投資 (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，為簡化作業，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，進而造成違約機率及違約損失率上升，並計算該部位預期損失；個人則假設受實體風險 (包含淹水及旱災) 影響，致擔保品價值減損，進而造成違約機率及違約損失率上升，並計算該部位預期損失。

各情境時點下，以 2050 年之無序轉型情境預期損失最高，總計預期損失占 2022 年度淨值之 10.43%，稅前損益之 136.82%，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。

### 一般企業及個人暴險之預期損失占 2022 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	6.24%	7.50%	81.88%	98.34%	6.06%	8.92%	79.46%	117.00%	5.28%	6.27%	69.30%	82.21%
個人	1.57%	1.63%	20.51%	21.36%	1.89%	1.51%	24.74%	19.82%	1.61%	1.78%	21.01%	23.32%

## 5.2 低碳營運

土銀身為官股銀行，積極配合政府節能減碳政策及目標，嚴格遵循相關法令規定，推展各項環保節能改善方案，以提高設備能源使用效率，2022 年獲經濟部「政府機關及學校用電效率管理計畫」節電績優丁組第二名。而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 2022 年無違反有關環境保護的法規。

### 溫室氣體管理

土銀依據 ISO 14064-1:2018 標準，自 2021 年起以總行懷寧大樓為示範單位正式導入溫室氣體盤查，並逐年擴大盤查邊界，2022 年完成國內全數據點溫室氣體盤查，2023 年將國內外據點全面納入盤查，每年皆通過查證並取得 ISO 14064-1:2018 溫室氣體查驗聲明書。



土銀 2022 年類別 1 與類別 2 之溫室氣體排放量為 16,873.8405 公噸 CO<sub>2</sub>，其中主要排碳來源來自於類別 2 用電所產生之溫室氣體，排放量為 14,210.9980 公噸 CO<sub>2</sub>，約占兩者總量之 84.22%，類別 1 排放量為 2,662.8425 公噸 CO<sub>2</sub>，約占兩者總量之 15.78%。

#### 土銀營運據點溫室氣體排放量

項目		2021 年 (國內全數據點)	2022 年 (國內外據點)
直接排放	類別 1 <sup>註1</sup> (範疇一) (直接溫室氣體排放與移除) (公噸 CO <sub>2</sub> e)	2,547.4025	<b>2,662.8425</b>
能源間接排放	類別 2 <sup>註1</sup> (範疇二) (輸入能源之間接溫室氣體排放) (公噸 CO <sub>2</sub> e)	15,856.0688	<b>14,210.9980</b>
	類別 1+ 類別 2 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	18,403.4713	<b>16,873.8405</b>
	溫室氣體排放密集度 <sup>註2</sup> (公噸 CO <sub>2</sub> e/ 新臺幣百萬元)	0.58	<b>0.51</b>
	人均排碳量 <sup>註3</sup> (公噸 CO <sub>2</sub> e / 人)	3.225	<b>2.934</b>
其他間接排放	類別 4 <sup>註1</sup> (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 <sub>2</sub> e)	2,896.6921	<b>2,459.4818</b>
	總排碳量 <sup>註1</sup> (公噸 CO <sub>2</sub> e)	21,300.163	<b>19,333.322</b>
	盤查據點占比 <sup>註4</sup> (%)	95.09	<b>100</b>
	查證據點占比 <sup>註5</sup> (%)		<b>100</b>

註 1：所採用彙整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 (CO<sub>2</sub>)、甲烷 (CH<sub>4</sub>)、氧化亞氮 (N<sub>2</sub>O)、三氟化氮 (NF<sub>3</sub>)、六氟化硫 (SF<sub>6</sub>)、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 (CO<sub>2</sub>)、甲烷 (CH<sub>4</sub>)、氧化亞氮 (N<sub>2</sub>O)、氫氟碳化物 (HFCs) 共 4 類。

註 2：溫室氣體排放密集度 = (類別 1+ 類別 2 溫室氣體排放量) / 營業收入新臺幣百萬元。營業收入 2021 年為 31,751.208 百萬元，2022 年為 33,386.744 百萬元。

註 3：人均排碳量 (公噸 CO<sub>2</sub>e/ 人) = (類別 1+ 類別 2) / 人數。盤查範圍 2021 年人數為 5,706 人，2022 年為 5,752 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。2021 年經 SGS 查驗，2022 年經 ARES 查驗。

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，2022 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、專案及商用不動產融資）與購屋貸款占總授信約 61.88%，財務碳排放量約為 301.56 萬公噸二氧化碳當量，資料品質為 3.74 分。

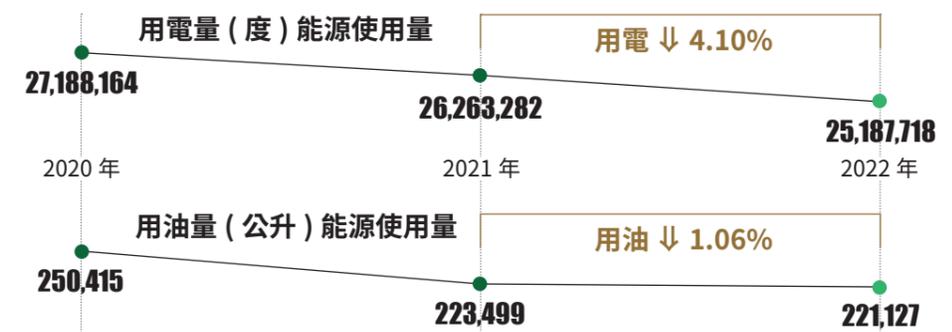
二、投資部位：土銀主要配置於央行定存單、公債、國庫券占八成以上，前開尚無方法論計算，其餘新臺幣債券（不含公債）、股票（不含 ETF）與轉投資事業占總投資約 4.17%，財務碳排放量約為 38.18 萬公噸二氧化碳當量，資料品質為 1.58 分。

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，土銀積極落實能源節約措施，訂定每年用電及燃料量均比上年度減少 1% 為目標，加強對能源的管理，並以實際行動展現節電決心，以提升用電效率。2022 年用電量為 25,187,718 度，較 2021 年用電減少 4.10%；油量亦減少 1.06% 而為 221,127 公升。

此外，2022 年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及穩定性之共用資料庫平台，減少資料庫使用授權費用、主機硬體成本、能源耗用及空間成本，提升軟硬體之使用率及整體服務效能；土銀也另建置虛擬伺服器平台，各資訊系統優先採用虛擬機以減少實體伺服器使用，可降低機房內空調及資訊設備電力需求。



## 再生能源使用

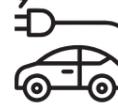
土銀以持續設置太陽能分行為永續目標，期望提高再生能源的使用比例，達到節能減碳的效果。截至 2022 年底，已完成建置員林、斗六、北港、虎尾、南投及草屯分行屋頂型太陽能發電系統，另高雄、苓雅、台中、太平等 4 家分行施工中，大甲、沙鹿、美濃、潮州、枋寮等分行則規劃設計中。截至 2023 年 3 月底，累積發電量約 55 萬度，減碳 804.9 噸，2022 年躉售給台電的金額為新臺幣 105 萬元。預計在未來以每年完成 3 家據點的屋頂型太陽能發電系統設置為目標。

2022 年土銀採購約 10 ~ 13 萬度綠色電力供給總行懷寧大樓使用。未來土銀也將以用電量較大之營運據點為標的，每年持續採購綠色電力。

## 設備汰換

土銀作為金融服務業，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和溫室氣體排放，定期盤點高耗能設備，如空調系統、燈具等，每年更換 12 家據點老舊空調設備，並滾動式調整進度，以達到資源的有效使用。

### 土銀 2022 年設備汰換情形

項目	主要措施
 <b>空調系統</b>	截至 2022 年 12 月底，完成二十多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 2022 年已更換空調系統的營運據點如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 汐止、嘉義、學甲、安南、古亭、城東、大安、板橋、樹林、美濃、通宵、苗栗、仁愛、楊梅、中山分行</li> <li>2. 台南分行 (B1、4F、6F、7F)</li> <li>3. 台中分行 (1F、2F、9F)</li> <li>4. 士林分行 (3F)</li> <li>5. 南港分行 (8F)</li> <li>6. 台南、台中、羅東分行附設教保中心 (3F)</li> <li>7. 建業大樓 (4F)</li> <li>8. 和平大樓 (6F 及 7F)</li> <li>9. 第四區區域中心 (台中 5 樓)</li> </ol>
 <b>燈具</b>	2018 年至 2022 年營業廳及辦公場所已全面汰換為 LED 節能燈具，共更換 31,199 組 T-BAR LED 燈具，花費新臺幣 31,762,442 元，節電 1,581,419 度，減少 804.9 噸二氧化碳當量。
 <b>燃油公務機車、老舊耗油公務汽車</b>	自 2019 年起加速汰換燃油公務機車及老舊耗油公務汽車，至 2022 年止已購入 34 台電動機車，並規劃於 2023 年編列預算再購入 94 台電動機車。

## 南港分行「微型碳抵換專案」

土銀於 2022 年辦理「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，可為土銀帶來每年減量 3.1 噸二氧化碳當量效益；該專案後續透過查驗機構查證及送環保署審議，即可取得碳權抵換額度，提升減碳效益。

## 綠建築標章

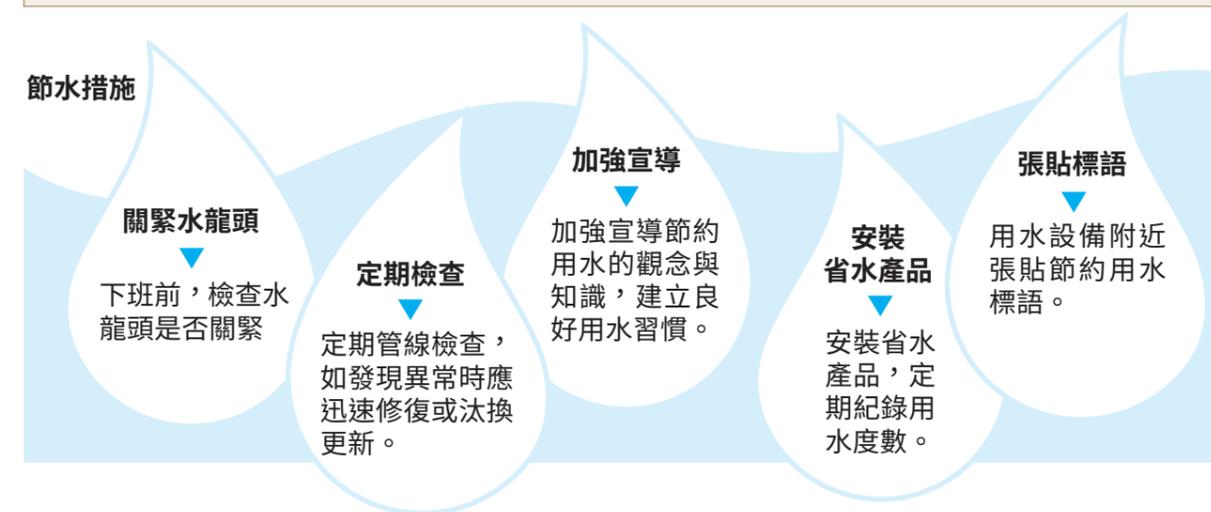
土銀重視建築的永續營運，於規劃新大樓改建或舊大樓改善工程時納入大樓的能源使用、水資源、廢棄物等永續因子考量，力求獲得綠建築標章認證；截至 2022 年土銀已有太平分行、沙鹿分行、竹北分行、南港分行與宜蘭分行等五家分行取得綠建築標章。

## 水資源管理

土銀已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辦理，2022 年用水量為 190,104 度，相較 2021 年減少 2.01%；人均用水量為 33.05 度，相較 2021 年減少 1.72%，除歸因於疫情趨緩外，亦反映出土銀員工的節能意識提升。

項目	2020 年	2021 年	2022 年
年用水量 (度)	192,055	194,004	<b>190,104</b>
員工人數 (人)	5,754	5,768	<b>5,752</b>
人均用水量 (度 / 人)	約 33.38	約 33.63	<b>約 33.05</b>

2022 年用水量與上年相比 ↓ -2.01%  
2022 年人均用水量與上年相比 ↓ -1.72%

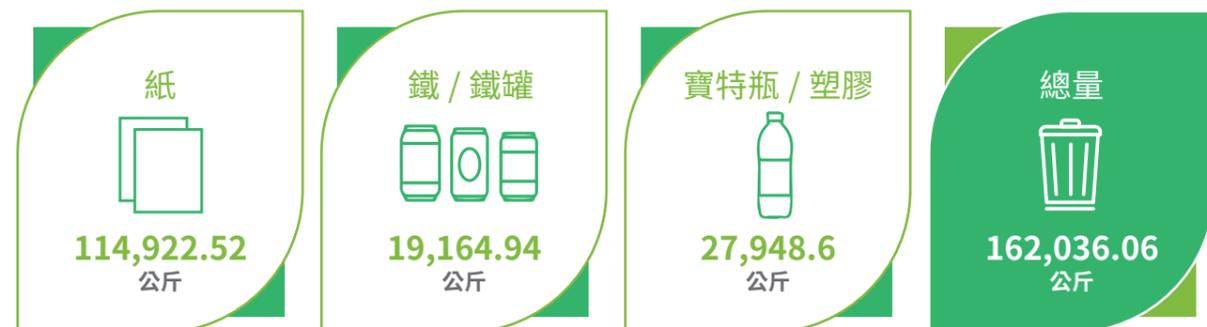


## 廢棄物管理

土銀無生產、製造實體商品，因此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，但為減少資源浪費情形、落實資源的循環再利用，土銀仍積極推動廢棄物的分類及回收，且為優化廢棄物管理作為，自 2022 年起由原本僅針對總行進行廢棄物統計，擴大為按月統計全行廢棄物總量。2022 年國內全數營運據點廢棄物回收總量為 162,036.06 公斤，並訂定每年廢棄物減量 1% 為目標。

土銀推行資源及廢棄物管理，提升資源節約及廢棄物減量成效，總行員工餐廳提供環保餐具，減少垃圾產生並由合格廢棄物清理公司運至焚化廠處理。此外，財產設備已屆耐用年限而不堪使用者得予報廢，而為推動延長財產設備之使用年限，由財產設備管理人負責設備保養維護、修繕等事宜；對於各項財產設備可能發生之災害，應事先妥籌，防範事故致不堪使用且不能修復。

### 各類廢棄物回收量



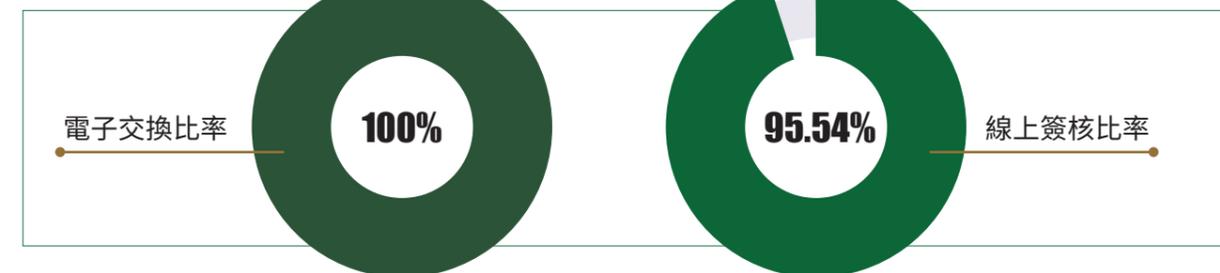
## 無紙化推動

在全球數位狂潮推動下，因應行動通訊、社群媒體、大數據及雲端科技等通訊技術之進步，土銀透過數位金融快速滿足顧客需求，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。除此之外，為響應節能減碳環境保護政策，土銀內部也推動無紙化運動，包括推廣土銀 APP 以減少紙本發票用量、線上申辦業務、利用網路公布欄公告各項訊息，更於 2020 年起採用無紙化會議系統，多數會議不提供紙本資料，落實內部會議及公文電子化。



土銀於 2021 年起積極推動公文電子化，除廣續推動電子交換外，並積極宣導線上簽核作業，2022 年電子交換比率達 100%，線上簽核執行成效亦達 95.54%，較 2021 年提高 2.15 個百分點；在消費者方面，土銀持續辦理業務、帳單、發票電子化的服務，提供消費者便捷快速的選擇，也有效提升土銀的資源利用效率，減少用紙量。2022 年統計之用紙量為 65,306 包，較 2021 年用紙減少 4.76%。

### 公文電子化實施成效



### 2020 - 2022 年用紙量統計 (單位：包)

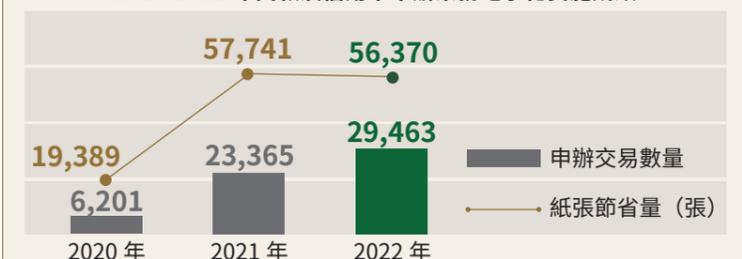


### 電子化業務實施成效

#### 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、對保服務以及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，亦可有效簡省分行系統操作步驟及作業時間。

#### 2020-2022 年貸款及信用卡申辦業務電子化實施成效



註：紙張節省數量試算說明：

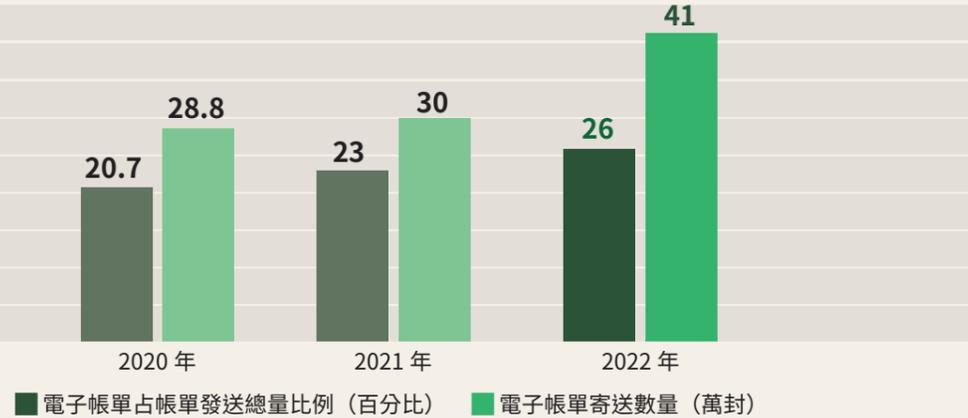
- 各業務流程，估每一案件中，不同階段各自節省紙張若干，再乘以業務案件數，最後予以加總，即為紙張節省張數。
- 本試算納入信用貸款、房屋貸款、房貸增貸及信用卡等業務類別，其申請及核准流程分別節省紙張 1~3 張不等。
- 以 2022 年信用貸款業務為例，申請流程節省 2 張、核准流程節省 1 張，則 (申請件數 12,704 件 \* 2 張) + (核准件數 8,013 \* 1 張) = 信用貸款業務節紙數量。其餘業務之節紙量計算方式亦同。

業務類別	申請		核准		小計
	件數	省紙 (張數)	件數	省紙 (張數)	
信用貸款	12,704	2	8,013	1	33,421
房屋貸款	1,808	2			3,616
房貸增貸	1,592	2	930	3	5,974
信用卡	13,359	1			13,359
合計					56,370

### 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。

2020-2022 年信用卡電子帳單實施成效



### 網路投保功能

因應數位化需求提升，於 2021 年 12 月新增網路投保業務功能。

2022 年網路投保成交件數 479 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。

2022 年證券電子式交易成交筆數之比重為 76.61%，證券電子對帳單使用率為 44.46%。

### 金融卡產製及簽核作業電子化

藉由線上簽核流程取代紙本遞送作業，以達到節能減碳之效。

每年可節省 33 萬張紙。

## 5.3 永續供應鏈管理

### 供應商管理

土銀屬公營事業，辦理採購依公平、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，且履約皆依契約約定辦理；辦理招標時，土銀也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大致可分為三類：勞務（承攬與服務）、財物（原物料與設備）及工程（建築與工程），2022 年供應商共有 236 家，國內採購比率 100%。

土銀於 2022 年 09 月 20 日參與兆豐金控主辦之聯合供應商大會，主題為「永續轉型之挑戰 - 邁向淨零大未來」。由業界先進就科學路徑之淨零排放為專題進行演講，以及氣候變遷之永續價值鏈管理為主題進行專家座談。本次聯合供應商大會，土銀共有 6 家供應商、2 家授信企業共同參與。



土銀參與第二屆台股金融事業聯合供應商大會合影

### 綠色採購與循環經濟

土銀為落實政府政策並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財物用品，另依據政府採購法明定環保標章等下列產品得優先採購，鼓勵廠商綠色生產。另於綠色採購之基礎上加入循環經濟理念，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 2022 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 1,817 萬元，指定項目綠色採購比例 100%，較 2021 年增加 0.34 個百分點，達成財政部所定 90% 目標，並持續向各部門推廣採購第二、三類環境保護產品及具有節能、省水、綠建材標章及碳足跡減量標籤等綠色產品。

#### 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、再生塑膠薄膜製品
- 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、電風扇
- 省電產品類**  
飲水供應機
- 辦公室用具產品類**  
辦公室用紙、電動碎紙機
- 日常用品類**  
電動機車、小汽車

Chapter

# 6 員工照護

## 亮點績效

### 🌱 推動母性職場照護

- 2022 年配合行政院友善生養政策，建構土銀「安心懷孕友善生養環境」。

### 🌱 注重人才發展

- 土銀 2022 年員工平均教育時數為 46 小時。

### 🌱 落實育嬰留停制度

- 2022 年土銀員工育嬰留停復職率，男性員工 100%，女性員工 100%。

### 🌱 建立職場關懷互助

- 臺南分行及羅東分行職場教保中心於 2022 年 8 月正式營運，臺中分行職場教保中心於 2022 年 11 月取得設立登記，於 2023 年 2 月正式營運。

### 🌱 提供員工休假補助

- 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，2022 年 12 月通函全行核發 2022 年度員工休假補助、不休假加班費及 2021 遞延休假未休畢之不休假加班費之作業期限及相關程序。

### 🌱 落實員工心理支持

- 土銀與「張老師」基金會簽約提供「員工心理諮商服務」，並於新進員工職前講習班舉辦「職場新鮮人心理壓力調適」講座，共計 3 場。

6.1 人力資源

6.2 人權政策

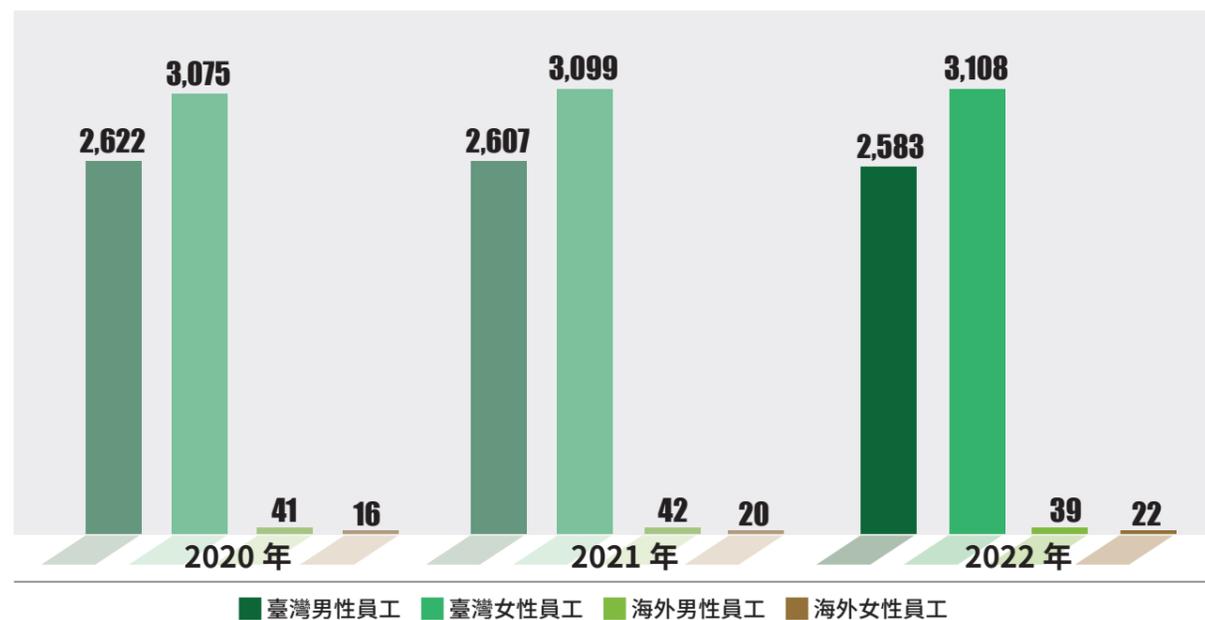
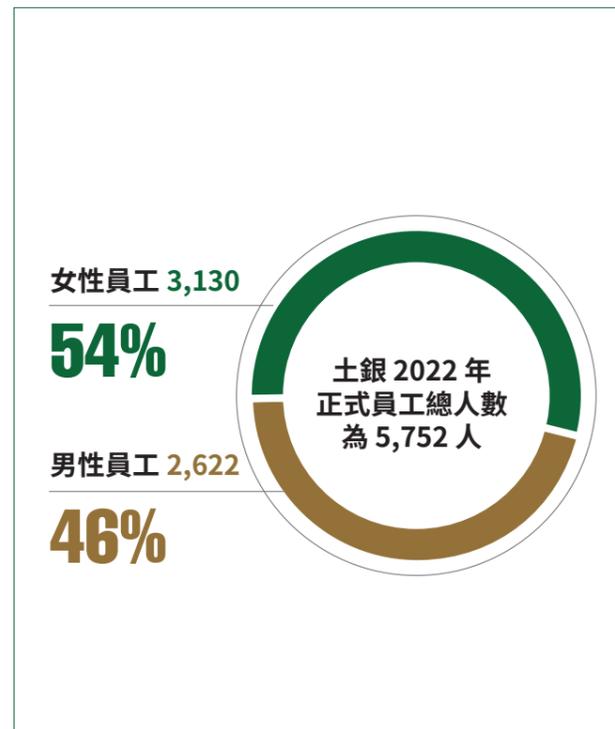
6.3 人才培育

6.4 職場安全

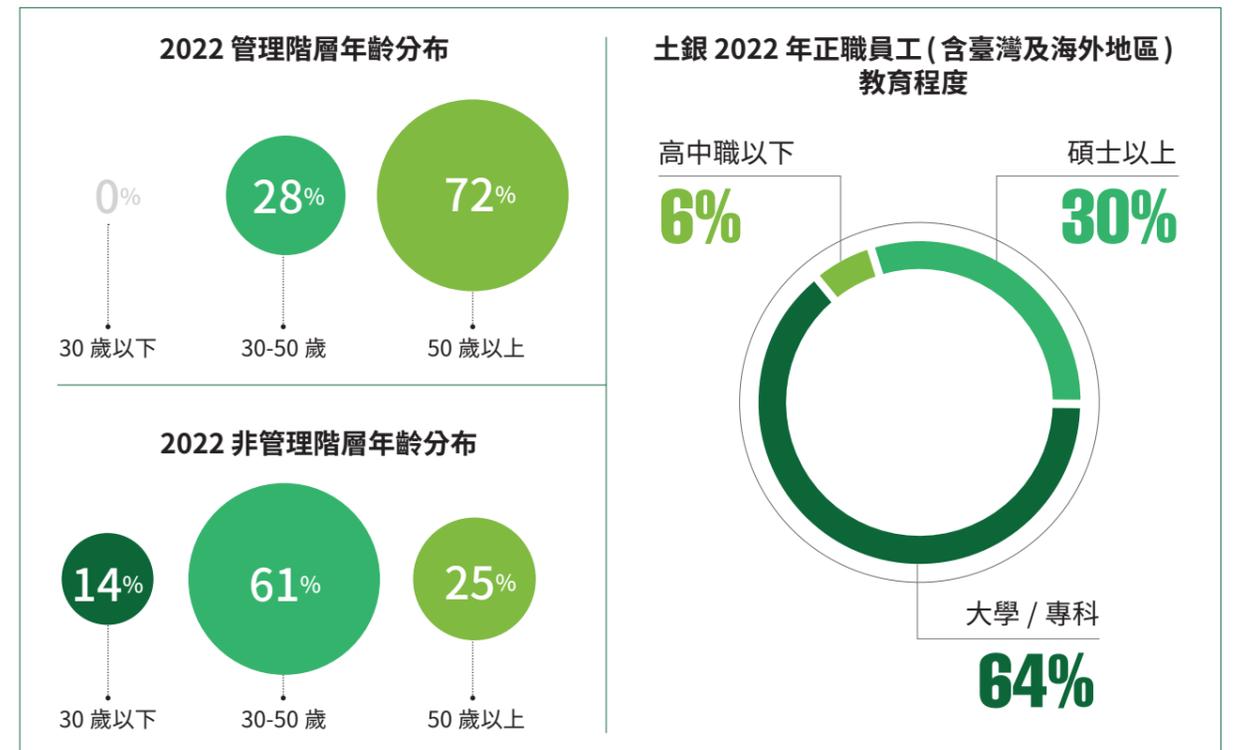
## 6.1 人力資源

### 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，使員工在無後顧之憂的工作環境下發揮所長。土銀之人員進用係依「財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法」規定，並考量整體業務發展及人力規劃，以公開甄試方式，委託行外專業試務機構辦理，並無因性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等有不同的待遇。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。



2022 年底土銀正式員工總人數（含臺灣及海外地區員工）為 5,752 人，皆為全職員工。其中女性員工 3,130 人，男性員工 2,622 人，女男比例為 54：46；另經副理以上職級共計 465 人，女男比例為 52：48，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。



土銀為配合短期階段性業務、政府專案、照顧經濟弱勢政策，另聘僱有短期工讀生 (2022 年名額來自教育部青年發展署計 30 人) 以及短期契約工 (2022 年共聘僱 130 人)，皆非屬土銀正式編制內行員。2022 年底短期契約、短期工讀人數共聘僱 160 人，女性為 114 人，男性為 46 人，女男比例為 71：29。土銀身心障礙人員之進用依「身心障礙者權益保障法」，截至 2022 年 12 月止，土銀僱用身心障礙人數為 97 人，人數涵蓋契約工及正式編制行員。

### 人才招募與留任

土銀係屬國營事業，有關人員之進用須依「財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法」，於不超過年度預算員額及用人費用前提下，依土銀業務需要與人力缺口擬訂年度甄試計畫，並均依「性別工作平等法」、「就業服務法」、「勞動基準法」等規定辦理相關進用作業，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 2022 年僅臺灣地區有新進與離職之情事。土銀 2022 年進用 194 人，其中男性 83 人，女性 111 人。近 3 年 (2020 年至 2022 年) 員工離職率均低於 1%，顯見人才留任狀況穩定。

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。

► 2022 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	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	61	1.06%	92	1.60%	12	0.21%	8	<b>0.14%</b>
30-49 歲	22	0.38%	19	0.33%	14	0.24%	12	0.21%
50 歲以上	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
<b>合計</b>	<b>83</b>	<b>1.44%</b>	<b>111</b>	<b>1.93%</b>	<b>26</b>	<b>0.45%</b>	<b>20</b>	<b>0.35%</b>

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

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 1.44: 1。

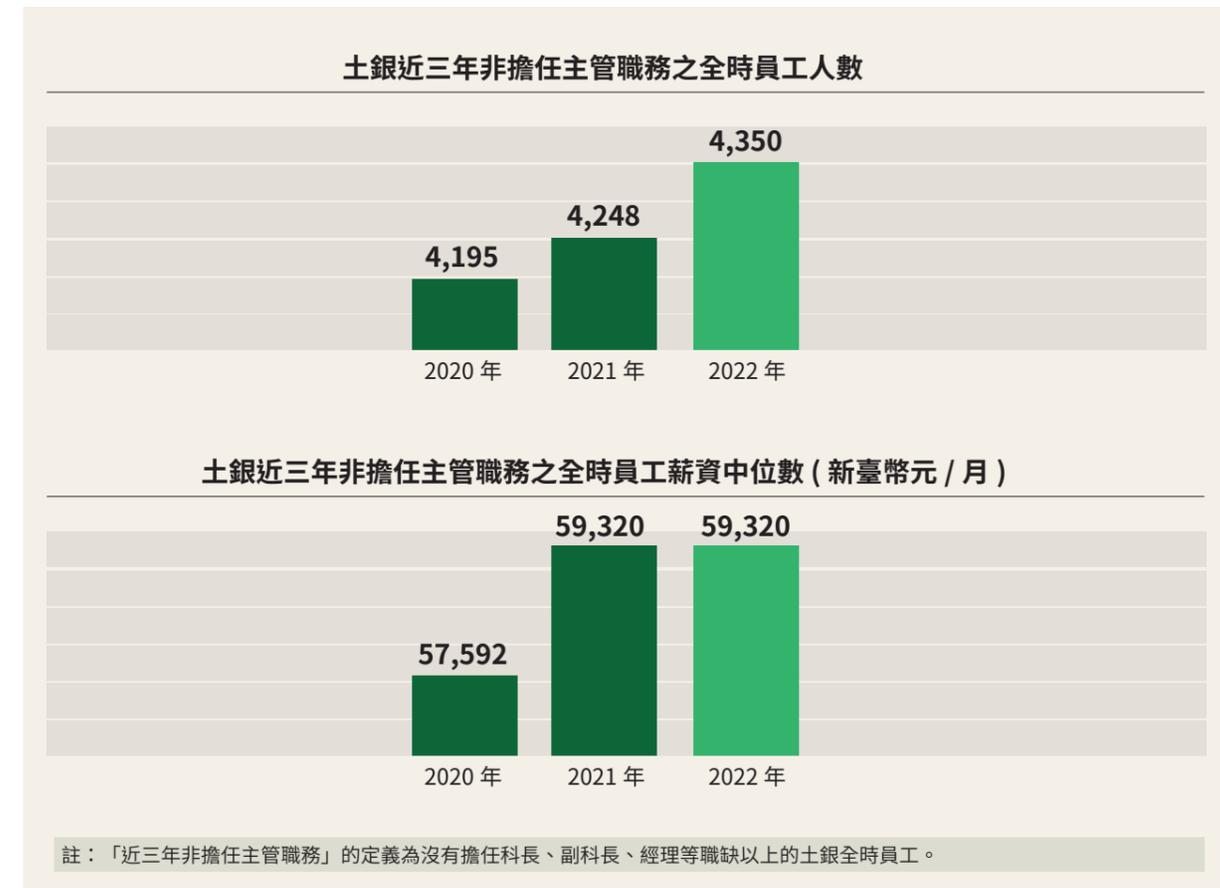
另外，土銀也提供員工休假補助及併計公職服務年資核算休假日數之福利，2022 年 12 月通函土銀全行核發 2022 年度員工休假補助、不休假加班費及 2021 遞延休假未休畢之不休假加班費之作業期限及相關程序。

► 各職級女男平均基本薪資及女男薪酬比

年度	2020 年			2021 年			2022 年		
	女	男	薪酬比	女	男	薪酬比	女	男	薪酬比
副總級以上	152,462	155,148	1:1.02	153,554	158,878	1:1.03	<b>157,036</b>	<b>158,282</b>	<b>1:1.01</b>
經副理級	128,115	124,164	1:0.97	131,893	125,928	1:0.95	<b>131,348</b>	<b>124,137</b>	<b>1:0.95</b>
科級	93,085	91,239	1:0.98	94,622	94,337	1:1	<b>93,358</b>	<b>94,353</b>	<b>1:1.01</b>
一般員工	58,188	59,279	1:1.02	59,711	60,805	1:1.02	<b>60,672</b>	<b>61,750</b>	<b>1:1.02</b>

註：本表薪酬比例為月薪（女性：男性），且女性薪酬為 1。

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、非擔任主管職務之全時員工薪資中位數。



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、性別工作平等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，並均報臺北市政府勞動局准予備查。依 2022 年 12 月底統計數字，團體協約涵蓋的員工約占全體員工 98.80%（已加入工會員工總數 5,683 人 / 當年度年底員工人數 5,752 人），較 2021 年提高 1.01 個百分點。

土銀也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。

**員工保險**

- 依規定為全體員工辦理公、勞保及員工本人、眷屬全民健保。
- 對全行員工投保銀行業綜合保險。
- 員工之不忠實行為保額：每人（12 個月）新臺幣 1,200 萬元；全行新臺幣 2,400 萬元。
- 偽造通貨保額：每人新臺幣 20 萬元。
- 疏忽短鈔保額：每人新臺幣 40 萬元。

**退休員工照護**

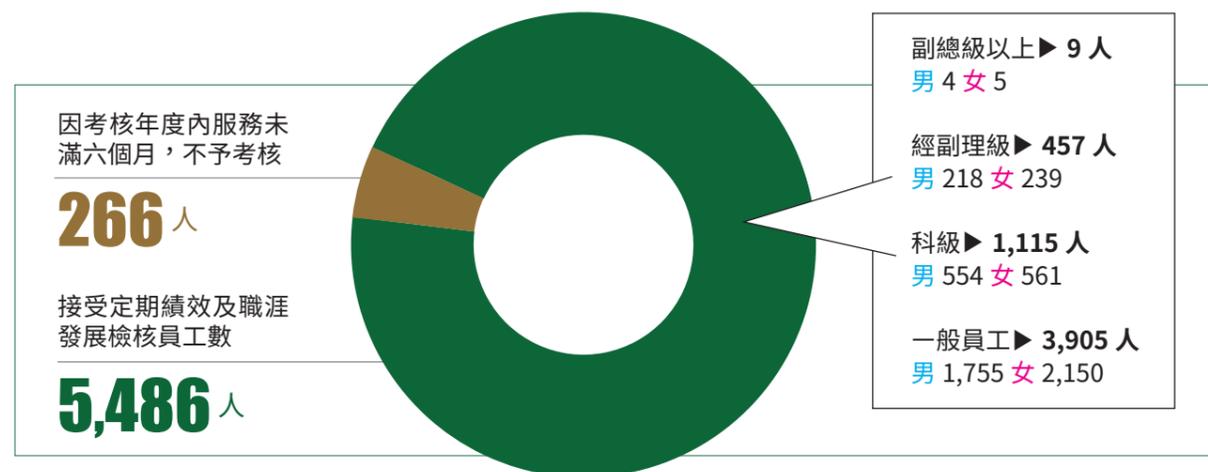
- 土銀退休人員及在職死亡之遺族人員生活係依財政部及行政院規定辦理。
- 董事長、總經理於每年春節、端午節及中秋節均聯名致慰問函予在職死亡之遺族人員並發給慰問金每人新臺幣 2,000 元。
- 對民國 68 年底以前支領一次退休金之早期退休人員，每年均發給年節特別照護金作業，發給單身者新臺幣 21,600 元、有眷者新臺幣 37,000 元。
- 關懷退休人員身心健康。

**休閒藝文活動**

- 提倡員工利用公餘時間從事正當休閒娛樂，年度內規劃辦理網球、羽球、桌球等各類體能競技、藝文展覽及健行等文康活動，維持身心健康。

## 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，土銀每年進行績效考核，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，2022 年共計 5,486 人接受定期績效考核，佔總員工比為 95.38%。餘 4.62% 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，考核年度內任職合計達六個月者，核予另予考核；任職未滿六個月者，不予考核。除上述情形未接受績效考核的人員外，其餘土銀員工皆接受定期績效考核。



## 近三年接受定期績效考核員工數

年份 項目	2020 年			2021 年			2022 年		
	男	女	總人數	男	女	總人數	男	女	總人數
副總級以上	4	4	8	4	5	9	4	5	9
經副理級	216	240	456	198	230	428	218	239	457
科級	593	543	1,136	577	553	1,130	554	561	1,115
一般員工	1,811	2,235	4,046	1,800	2,198	3,998	1,755	2,150	3,905
合計	2,624	3,022	5,646	2,579	2,986	5,565	2,531	2,955	5,486

## 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	A 年底人數	B 單位主管以上人數	C=A-B 非單位主管以上職務員工人數	D 福利費用 (用人費用)	E 單位主管以上用人費用	F=(D-E)/C 年度員工平均福利費用
2020	5,754	195	5,559	9,506,649	451,726	1,629
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

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，2022 年共計召開 5 次勞資會議。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。土銀已於 2022 年 6 月函請企業工會就團體協約研提修正建議，後依企業工會建議並參酌現行相關勞動、人事法規修正團體協約草案，於 2022 年下半年已召開 3 次協商會議。

土銀為國營銀行，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。此外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收到通知後一個月內提出申訴，並於提出申訴日起一個月內，要求土銀進行勞資協商。

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；2022 年無重大員工申訴事件。

## 6.2 人權政策

### 性別平權措施與推動母性職場照護

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，共計 17 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，另訂「員工請假須知」，女性員工生產核給娩假 42 天（必要時得於分娩前先申請部份娩假，並以 12 日為限）、陪產假 7 天、家庭照顧假 7 天、產前假 8 天。另訂有育嬰留職停薪機制，2022 年申請育嬰留職停薪者，女性員工 62 人、男性員工 17 人；男、女性育嬰留職停薪復職率均達 100%。

#### 育嬰留職統計

年份 項目	2020 年		2021 年		2022 年	
	男	女	男	女	男	女
當年享有申請育嬰留職資格者 (A) * 註	189	211	183	221	186	244
當年度實際育嬰假申請人數 (B)	9	51	11	48	17	62
申請率 (B/A)	4.76%	24.17%	6.01%	21.72%	9%	25%
請育嬰假者於當年度應復職人數 (C)	9	43	8	38	12	47
當年度復職人數 (D)	9	43	8	38	12	47
復職率 (D/C)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
上一年度復職人數 (E)	12	36	9	43	8	38
上一年度復職滿一年人數 (F)	12	35	8	41	8	37
留任率 (F/E)	100%	97.2%	88.9%	95.4%	100%	97.40%

\* 註：當年享有申請育嬰留職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。土銀也配合政府推動公共化教保及托育措施，臺南分行及羅東分行職場教保中心於 2022 年 8 月正式營運，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。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」、「性別工作平等法」、「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。土銀 2022 年無發生歧視或性騷擾、結社自由及團體協商風險、使用童工、強迫與強制勞動事件及涉及侵害原住民權利等違反勞動與人權法規事件。

## 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，舉辦行內集中訓練、分區講習及數位學習，2022 年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。另鼓勵同仁提升外語能力及在職進修，以強化人才素質。土銀 2022 年度員工訓練費用編列新臺幣 35,795 仟元，決算數新臺幣 37,549 仟元，執行率 104.9%，可見土銀在培育內部人才不遺餘力。

### 2022 年教育訓練與成果

2022 年土銀舉辦行內外訓練共計 873 班 98,993 人次，其中行內訓練 242 班 96,377 人次、行外訓練 631 班 2,616 人次。2022 年土銀總訓練時數為 264,618 小時，平均訓練時數 46 小時，詳下表所述：

項目	教育訓練時數統計						
	2021 年			2022 年			
	男	女	合計	男	女	合計	
副總級以上	訓練時數	44	215	259	44	177	221
	訓練人次	4	5	9	4	5	9
	人均訓練時數	11	43	28.78	11	35.40	24.56
經副理級	訓練時數	10,390	13,039	23,429	15,820	13,997	29,817
	訓練人次	198	229	427	240	219	459
	人均訓練時數	52.47	56.94	54.87	65.92	63.91	64.96
科級	訓練時數	32,755	31,741	64,496	35,418	33,835	69,253
	訓練人次	577	550	1,127	554	562	1,116
	人均訓練時數	56.77	57.71	57.23	63.93	60.20	62.05
一般員工	訓練時數	61,980	82,969	144,949	72,165	93,163	165,328
	訓練人次	1,870	2,335	4,205	1,845	2,323	4,168
	人均訓練時數	33.14	35.53	34.47	39.11	40.10	39.67
全行總員工	訓練時數	105,169	127,964	233,133	121,624	142,994	264,618
	訓練人次	2,649	3,119	5,768	2,622	3,130	5,752
	人均訓練時數	39.7	41.03	40.42	46.39	45.68	46

## 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，不但提升土銀員工的 ESG 專業知能，亦豐富客戶吸收新知渠道。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，請見下表。

### ► 2022 年土銀永續金融人才課程與講座

課程名稱	時數	參加人數
<ul style="list-style-type: none"> <li>儲能產業與產品在淨零碳潮流下中長期發展趨勢</li> <li>ESG 發展趨勢與新興解決方案</li> <li>太陽能光電市場現況、案例分享及融資應注意事項</li> <li>電力供應穩定需求下 - 儲能在國內外電網工商業需求潛力講座</li> </ul>	8	1,478
<ul style="list-style-type: none"> <li>儲能輔助服務需求評估與儲能應用</li> <li>我國綠能產業及其在電動車充電市場的應用</li> </ul>	4	650
<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年度第 1、3 梯次信託業管理人員在職訓練班、中級主管研習班</li> <li>2022 年度第 1~4 梯次新進行員職前講習</li> <li>法令遵循暨金融舞弊案例檢討座談會</li> </ul>	9	582
<ul style="list-style-type: none"> <li>環境社會工作小組教育訓練</li> <li>土銀授信案件適用赤道原則作業須知新增徵授信流程教育訓練</li> <li>2022 年度稽核業務訓練班專題演講—土銀「授信適用赤道原則作業須知」內部控制重點</li> </ul>	5	400
<ul style="list-style-type: none"> <li>推動 ESG 實務分享—友達永續之路專題講座</li> </ul>	1	348
<ul style="list-style-type: none"> <li>2030/2050 淨零排放 - 全球企業之永續挑戰與機會專題講座</li> </ul>	3	375
<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候變遷對金融業之影響</li> </ul>	1	360
<ul style="list-style-type: none"> <li>永續行動—從行動支付到綠色金融專題講座</li> </ul>	2	300
<ul style="list-style-type: none"> <li>It's 碳 to go! ESG 與淨零碳趨勢與投資機會大解析</li> </ul>	1	250
<ul style="list-style-type: none"> <li>金融資安落實企業永續價值</li> </ul>	1	250
<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候變遷風險簡介及對業務拓展之影響</li> </ul>	1	215
<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候風險對於銀行的衝擊</li> </ul>	1	210

\* 註：因相關課程眾多，上述課程僅列出部分參與超過 200 人數的課程。

除此之外，土銀積極辦理相關訓練課程，以充實現職人員各項專業知能，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；土銀安排同仁接受資安職能教育訓練及鼓勵同仁考取資安相關證照，讓同仁迅速掌握目前金融科技環境及所需職能，並於執行資安相關業務時更臻周延完備。2022 年規劃之訓練課程、內容及成果如下列所述：

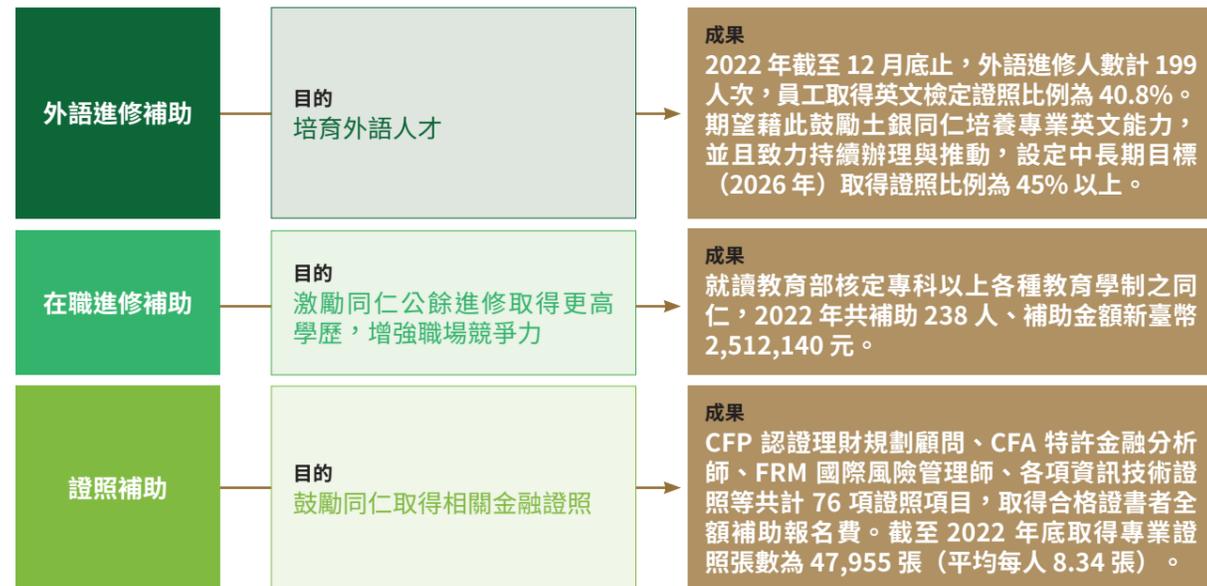
行員轉職轉型訓練	專業提升課程	數位學習課程
<p>強化土銀同仁對數位金融之專業知能及培養第二金融專業能力，藉由職能分析、人力需求規劃，實施人力資源培訓，使轉型後人力適才適所，以提供全方位之金融服務。</p>	<p>土銀為提升行員專業素養及掌握金融業務發展趨勢，由員工訓練所辦理相關訓練課程，以充實現職人員各項專業知能，加強同仁吸收新種業務新知、技能及法規，以強化人才素質，提升服務績效。</p>	<p>提供多元化的學習管道，以增進各項專業知能</p>
<p>土銀提供「1 至 3 年在職員工訓練及轉職之轉型計畫」：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年土銀行員參加各金融專責訓練機構舉辦之行外訓練課程計 631 班 2,616 人次</li> <li>2022 年參加資訊專責訓練機構舉辦行外訓練課程計 47 人次</li> <li>2022 年自辦各項電腦專業等教育訓練課程計 15 場</li> </ul>	<p>2022 年辦理行內教育訓練分為新進行員職前講習、專業訓練班及主管培訓班等各類訓練，專業訓練包括存匯、外匯、徵授信、理財、風險管理、電子金融等各項業務課程 242 班，共 96,377 人次參訓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工訓練所建置之數位教學系統上架多項影音課程供土銀同仁線上學習</li> <li>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</li> </ul>

在性別議題與其他與日常業務相關的課程方面，2022 年土銀辦理 8 梯次「性別主流化教育訓練」課程、3 梯次「工作場所性騷擾之防治與處理」課程、4 梯次「性別平等及身心健康宣導」影片課程、1 梯次「強化性別平等意識及性別平等申訴處理能力」課程，其他課程請見下表。

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	8	介紹「消除對婦女一切形式歧視公約」(CEDAW)、何謂性別主流化。	5,548	2
工作場所性騷擾之防治與處理	3	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。	562	3
性別平等及身心健康宣導	4	宣導性別平等觀念。	209	1
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，性別平等申訴案處理程序。	192	1
公務員經商兼職之法規與實例	1	加強土銀同仁對於行員兼職應有之正確觀念，避免違法事情發生。	346	3
職場新鮮人心理壓力調適	3	針對新進行員於新職場環境如何調適身心靈。	160	1
「員工問題輔導與處理」專題講座	1	協助土銀各單位主管級人員對於如何與同仁溝通協調等相關議題更深入瞭解。	221	3
「成功的溝通談判策略與談判技巧」專題講座	1	土銀主管學習協助部屬解決問題、員工問題處理之協談技巧，俾落實應用於工作中。	167	3

## 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。



## 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。土銀擴編甲組羽球隊正式隊員員額 10 人，並分 3 年逐年視球隊需要，提報人力資源處對外招考晉用，擴編後羽球隊編制總人數為 26 人；2022 年羽球隊對外招考 6 人，共 4 人完成報到手續。此外，土銀另與臺北市立大學等 9 所學校（包含羽球隊 6 所、網球隊 3 所）遴選及簽署建教合作，培養基層羽、網球隊選手。

球隊項目	羽球隊	網球隊	備註
成立年份	1976	1997	
2022 挹注資金	約 5,000 萬	約 250 萬	
男性隊員	34	0	含預備隊員
女性隊員	20	7	含預備隊員
代表球星	王齊麟、李洋、陳宏麟	梁恩碩	
隊員總計	54	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，每年寒暑假先至土銀羽球隊一起訓練，表現良好選手會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。針對有退役意願之球員，土銀將於該球員退役前一年適時給予輔導，比照行員參加各種業務訓練課程，俾利安排其轉任銜接一般銀行員工作。

### 員工訓練所小百科

- 土銀於 1983 年 12 月 22 日以任務編組方式設置「行員訓練中心」，1988 年 1 月 22 日常董會核議通過改組為「行員研究訓練中心」，1997 年 6 月 4 日改設置「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後下年度依序進行，每年度之訓練計畫均經審慎需求評估分析，訓後亦有做成效評估。



球技訓練—雙打實戰

平時球員進行重量訓練

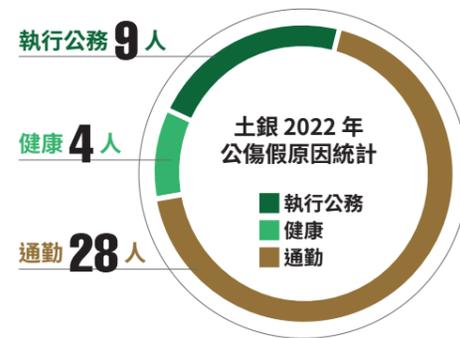
### 運動員福利與待遇

<p>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。2022 年支應球員參加國內外比賽旅費新臺幣 775 萬元、營養費 1,578 萬元。</p>	<p>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顧，照顧球員體適能發展。2022 年共挹注新臺幣 192 萬元。</p>	<p>採購球員比賽、訓練用服裝及器材新臺幣 303 萬元，添購羽球館電器設備新臺幣 33 萬元。</p>	<p>簽署建教合作契約，支持體育重點學校用以培育基層選手；球員退役後，輔導安排一般銀行工作，讓選手安心打球無後顧之憂。</p>	<p>疫情期間為確保每一位球員防疫安全順利參賽，控管羽球館人員進出，實施分流訓練，採購體溫感測設備、口罩、快篩劑、酒精等防疫物資，另委請專業清潔消毒公司不定期針對羽球館及宿舍加強清潔及消毒。2022 年採購防疫用品共 9.5 萬元。</p>
--	--	--	---	--

## 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。2022 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每屆任期 2 年，目前為第七屆，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%。

### 安全衛生教育訓練與稽核

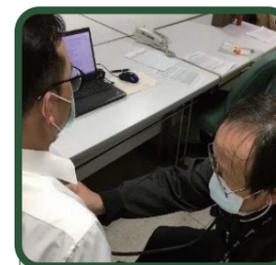
土銀為增進員工對職業安全衛生認知，定期實施安全衛生教育訓練及健康諮詢，包括新進員工及在職員工接受安全衛生教育訓練、各營業單位設置職業安全衛生業務主管及急救人員，並經安全衛生教育訓練取得資格，另依規定定期複訓。2022 年共計舉辦 3 場職業安全衛生訓練講座（210 分鐘），參與人次 692 人。



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，以確保各單位的落實與重視。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、查核異常工作負荷預防計畫、人因性危害預防計畫等。2022 年具體查核情況詳見下表：

重點或稽核項目	2022 年執行情況
查核二氧化碳作業環境監測報告	應檢測 155 個單位均全數完成 (100%)
查核執行職務遭受不法侵害預防計畫	1. 土銀 189 個單位於年度內完成本項計畫表單填覆，繳交率 100%。 2. 2022 年提供職務不法侵害申訴個案身心關懷 4 人次。
查核異常工作負荷預防計畫	1. 土銀 189 個單位於年度內完成本項計畫表單填覆，繳交率 100%。 2. 2022 年心血管疾病中高風險同仁 56 人次，經勞工健康服務醫師進行訪談，提供健康教育及衛生指導，降低其風險程度。
查核人因性危害預防計畫	1. 土銀 189 個單位於年度內完成本項計畫表單填覆 (請假除外)，繳交率 100%。 2. 2022 年肌肉骨骼傷害中高風險 48 人次，經勞工健康服務醫師進行訪談，提供健康教育及衛生指導，降低其風險程度。

### 健康促進



土銀於總行設置醫護室及護理人員，護理人員辦理健檢資料分析與評估、健康管理、異常者追蹤管理及健康指導。



特約職業醫學科專科醫師辦理臨場服務，定期提供專業健康諮詢，且定期配合衛生局施打流感疫苗。



各單位備置醫藥箱，提供工作場所急救及緊急處置使用、總行大樓設置自動體外心臟電擊去顫器 (AED)，AED 管理人員定期受訓。



每月由護理人員於公司內部網路提供衛教宣導資料，提升員工健康意識。臨場醫師服務進行工作者現場訪視，量測及調整工作者工作桌及椅子高度，以降低人因性肌肉骨骼之危害。

土銀除了照護員工生理上的健康以外，也積極關注員工心理健康。土銀每年與財團法人「張老師」基金會簽訂諮詢晤談服務，並每月提供「張老師」基金會之心理師專欄文章；2022 年土銀於新進員工職前講習班舉辦「職場新鮮人心理壓力調適」講座，共計 3 場。

## 2022 年度防疫作為

為因應新冠肺炎疫情，土銀於 2020 年 1 月 30 日成立「臺灣土地銀行因應『COVID-19（新型冠狀病毒）』疫情危機應變小組」，由總經理擔任召集人，隨時視疫情發展狀況召開緊急應變小組會議擬訂具體應變措施。

土銀為確保重大疫情發生致辦公處所或人員遭隔離時各項業務可持續運作、確保營運不中斷，業務主管部處訂有「因應重大疫情緊急應變作業手冊」、「因應重大疫情實施居家辦公作業原則」、「國內各營業單位維運支援小組工作原則」及「因應工事件之營運不中斷計畫」，且因應疫情狀況以滾動調整方式，隨時修正作業手冊後即時通函全行，俾利土銀各單位遵循。

### 強化疫情防控管理之具體作為

- |   |  |
|---|--|
| <p><b>1</b> 設置人臉測溫系統，預防有症狀者進入。</p>  | <p><b>2</b> 各樓層設置手部消毒器，並宣導同仁勤洗手、戴口罩。</p>   |
| <p><b>3</b> 要求清潔人員每日以稀釋漂白水進行環境拖拭清潔。</p>   | <p><b>4</b> 於 3 級警戒期間，進行防疫藥劑環境消毒 7 次。</p>  |
| <p><b>5</b> 補助同仁購買醫療口罩費用，並以薪資系統按月撥付。</p>  | <p><b>6</b> 進行上下班時間人員分流，避免短時間大量人員進出群聚。</p> |
| <p><b>7</b> 為防範土銀資訊大樓因疫情遭隔離，影響全行資訊作業之運行，已於土銀長春分行及彰化異地備援中心設置資訊防疫備援中心，並建立資訊人員防疫編制分組，依總行防疫狀況及衛生主管機關指示，可立即啟動異地辦公機制。</p> |  |

Chapter

# 社會參與

## 亮點績效

### 🌱 促進社會共融

- 榮獲台灣永續能源研究基金會第 15 屆 TCSA 台灣企業永續獎—永續單項績效類「社會共融領袖獎」。
- 2023 年 3 月與台灣濕地保護聯盟共同舉辦「探訪城市土壙的芳香 - 洲仔濕地環境教育」活動。

### 🌱 推動文化發展

- 舉辦知名布袋戲電影《素還真》包場活動，支持本土文創產業。

### 🌱 蟬聯體育推手

- 連續十四年榮獲教育部體育署之「體育推手獎」。

### 🌱 支持公益採購

- 積極落實公益採購：採購鳳梨釋迦、文旦等盛產蔬果，總計約新臺幣 226 萬元。
- 榮獲行政院農委會農糧署頒發 2022 年度「協助國產農糧產品行銷貢獻卓越企業獎」。

### 🌱 致力社會捐助

- 響應烏俄戰爭國際人道援助，捐款新臺幣 240 萬元用於烏克蘭醫療救援、難民收容及民生必需。

### 🌱 培育羽網球運動

- 培育羽、網球優秀選手挹注經費約新臺幣 5,250 萬元；2022 年舉辦 3 場「羽球我來了」公益教學活動。
- 土銀微電影作品《向下紮根 永續經營》獲「2022 台北金雕微電影展」網路最佳人氣獎。

7.1 社會共融

7.2 社會關懷

## 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，已成為孕育我國經濟建設發展的重要搖籃，更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 2022 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：

世界不動產總會 中華民國分會	證券同業及期貨公會	金門縣商會	投信投顧公會	臺灣機械工業同業公會
中華民國保險代理人商業同業公會	各地銀行公會	新加坡臺北工商協進會	中華民國工商協進會	臺灣理財顧問認證協會
亞太區貸款市場公會	護理師公會	中華民國信託業商業同業公會	各地公會	票券商公會
銀行公會全國聯合會	財團法人中華民國會計研究發展基金會	信託公會	上海市臺灣同胞投資企業協會	臺北金融研究發展基金會

## 參與都市更新

### ■都市更新

土銀配合政府政策參與都市更新，促進都市土地有計畫再開發利用，並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（住都中心、內政部營建署、財團法人都市更新研究發展基金會）等相關單位公辦都更招商情形。累計至 2022 年底，都市更新累計核准件數達 168 件、核准額度達新臺幣 1,740 億元。其中，土銀現有行舍參與都市更新案件為 9 件。

### ■危老建物重建

土銀定期彙整內、外部各面向之公開資源訊息，開發都更危老新客源商機，並持續與專責機構、既有建築客群業務意見回饋交流，滾動式調整土銀策略，使都更危老業務量能維持。累計至 2022 年年底，土銀都更危老重建案已核准達 324 件、總額度約新臺幣 2,188 億元，協助上萬戶以上有重建需求之家庭，亦創造 324 個以上具綠建材、安全結構、公益設施、活動空間之新社區，讓幾十萬戶家庭居住在安全、有品質之空間及新大樓。其中，土銀現有行舍參與危老建物重建案件為 1 件。另都更危老案件若符合土銀「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，共同打造綠色新家園。

## 古蹟活化利用

**土銀教育展示館**

與國立臺灣博物館簽定維管契約，開放做為自然史博物館，本建物保存維護成果並榮獲行政院文化部第二屆「國家文化資產保存獎-保存維護成果類」績優個案，土銀與國立臺灣博物館同為受獎單位，不但提升土銀企業形象，亦可避免古蹟閒置，進而節省龐大之維管費用支出。

於 2022 年 3 月與國立臺灣博物館續訂「市定古蹟勸業銀行舊廈維護管理及營運契約」，並持續與國立臺灣博物館配合，提供更多元化之展示內容，適時充實土銀行史館展示物件。

**原日本勸業銀行臺南支店—土銀臺南分行**

委請文化資產保存研究領域專家擔任審查委員協助土銀進行計畫審查作業。計畫針對市定古蹟「原日本勸業銀行臺南支店」進行鑑定建築本體原有構造、使用的結構型式與材料強度，以及對損壞狀況作一綜合性調查與分析，以作為後續修復建議之參考依據。

**三井物產株式會社舊廈—原土銀辦公室**

為進一步彰顯古蹟價值，委請建築師撰寫修復及再利用計畫，作為後續活化古蹟依據，日後依據經臺北市政府文化局核備之「修復及再利用計畫」，除修復及維護古蹟風貌，並評估與民間合作經營模式，提高古蹟空間使用效益。

## 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，自 2005 年起廣邀國內各界藝術家作品，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。土銀於「館前藝文走廊」估計每年約舉辦 10 檔本土藝術家創作品展覽，展現土銀積極參與發揚本土文化，並有效提升土銀優質企業形象。2022 年度因新冠肺炎疫情嚴峻，暫停展出活動，將視疫情狀況趨緩續定展出期程。

### ■推廣本土文化產業

土銀以實際行動表達對文創產業的支持，於 2022 年 1 月 12 日舉辦《素還真》布袋戲電影包場活動，邀請客戶共同參與文化饗宴。當日邀請約 300 位嘉賓參與活動，並由土銀董事長、總經理參與及致詞，強調土銀珍惜臺灣傳統文化的初衷。



土銀辦理《素還真》布袋戲電影包場活動

## 體育推廣

土銀自 2009 年起已連續第 14 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，並由總經理代表出席受獎。



111 年體育推手獎第 14 屆表揚典禮

土銀企業形象影片「向下紮根永續經營」，以球員訪談為主，穿插羽球隊員奮力練球的日常點滴，演繹土銀長久以來默默耕耘、向下扎根培育基層選手，並逐步完善羽球隊管理制度之過程。影片中邀請東京奧運羽球男子雙打金牌球員王齊麟、李洋及球隊教練李松遠現身說法，傳達球員與教練間的切磋、指導傳承之情感，以及逐步建立追求卓越之球隊文化。此作品並榮獲第 6 屆「2022 台北金鵬微電影展」年度十大永續微電影「網路最佳人氣獎」。

### ■土銀「羽、網球建教合作」

土銀積極推展羽、網球運動，長期培育基層選手人才；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。另土銀與雲林縣西螺國中、桃園市光明國中、新北市能仁家商、臺南市大灣高中、國立清華大學、臺北市立大學等 6 所學校及新北市三重高中、臺南市善化高中、高雄市三民高中等 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。



第 6 屆  
「2022 台北金鵬微電影展」  
年度十大永續微電影  
網路最佳人氣獎

■透過建教合作培育優秀青少年羽、網球選手



■土銀「羽球我來了」公益教學活動

土銀秉持回饋社會之初衷，在 2022 年間舉辦三場「羽球我來了」及一系列的公益教學活動，總計約 160 人參與羽球公益教學活動。土銀勤走各地，散播羽球的種籽，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，為羽球運動向下扎根並善盡企業社會責任。



■土銀舉辦「青少年羽、網球夏令營」公益活動

土銀每年舉辦羽、網球夏令營。2022 年雖因疫情未舉辦網球夏令營活動，但仍於 2022 年 8 月 15 日至 19 日於高雄舉辦青少年羽球夏令營。本次夏令營邀請土銀現役羽球國手擔任教練，邀請清寒、弱勢家庭子女共同參與，並贈送球拍、運動衫、背包、水壺等多樣用品，報名參與人數共 429 人。

■土銀深耕培育「國家級選手之搖籃」

土銀長年致力於羽、網球選手培育，開花結果屢獲佳績。如土銀羽球隊榮獲 2022 年全國羽球團體錦標賽男子甲組冠軍；羽球隊員蘇力揚獲得 2022 年 8 月我國第二次全國羽球排名賽男子甲組單打冠軍；羽球隊員蘇力璋、林煜傑共獲 2022 年匈牙利（布達佩斯）挑戰賽男子雙打冠軍；羽球隊員林俊易則於同年陸續勇奪蒙古、比利時、澳洲（雪梨、本迪戈）等多國挑戰賽以及 2022 年挪威（辛迪夫佐特）國際系列賽男子單打冠軍；此外，羽球隊員張課琦、李芷蕓亦獲 2022 年澳洲（本迪戈）、紐西蘭挑戰賽男女混合雙打冠軍，以及網球隊員李珮琪獲 2022 年埃及—沙姆沙伊赫站女子職業網球賽女子雙打冠軍，為國爭光。



2022 年全國羽球團體錦標賽  
男子甲組冠軍土地銀行 A 隊



2022 年第二次全國羽球排名賽  
男子甲組單打冠軍蘇力揚



2022 年澳洲 (本迪戈) 挑戰賽  
男女混合雙打冠軍李芷蕓 (左) 張課琦 (右)



2022 年挪威 (辛迪夫佐特) 國際系列賽  
男子單打冠軍林俊易



2022 年匈牙利 (布達佩斯) 挑戰賽  
男子雙打冠軍蘇力璋 (左) 林煜傑 (右)



2022 年挪威 (辛迪夫佐特) 國際系列賽  
男子雙打第一名: 陳子睿 (左) / 盧震 (右)



2022 年挪威 (辛迪夫佐特) 國際系列賽  
女子雙打第一名: 楊景惇 (左) / 張淨惠 (右)



2022 年澳洲雪梨挑戰賽  
男子雙打第一名: 李芳至 (左) / 李芳任 (右)

## 7.2 社會關懷

### 土銀 2022 年舉辦之社會關懷活動

#### 土銀傳愛 柚見幸福

受疫情影響，加上 2022 年文旦採收時令與中秋佳節之間期程緊迫，致使中秋應景文旦之產銷壓力大增，農委會發起「柚見好秋 企業相挺」認購活動，邀請企業團體實踐社會責任協助認購。土銀本著關懷農民的心意，特舉辦「土銀傳愛 柚見幸福」公益活動，採購共新臺幣 90 萬元，7.5 公噸文旦分送給社福團體、客戶及同仁共同享用，以實際行動展現對農民的支持與感謝。



#### 鳳梨釋迦甜 土銀挺家園

土銀為善盡企業社會責任，近年持續採購當令盛產農產品協助在地小農。考量疫情與國際貿易情勢雙重衝擊，於 2022 年初鳳梨釋迦盛產期，土銀舉辦「鳳梨釋迦甜 土銀挺家園」活動，採購共新臺幣 135.8 萬元約 1,940 箱鳳梨釋迦，分送給客戶或社福團體等，協助農民們度過難關。



#### 土銀用心 弱勢安心

在疫情衝擊下，中部地區許多弱勢家庭生計陷入困境，直接影響孩子求學機會。土銀為讓弱勢學生能夠安心求學，在第四區區域中心經理號召下，於 2022 年 7 月由臺中、中港、員林、西屯、烏日、大里、北臺中、南屯、草屯、福興等 10 家分行及 11 家土銀優良客戶，共同響應南臺中家扶中心愛心助學活動，以實際行動提供助學金，讓孩子放心學習、度過就學難關，希望藉此拋磚引玉，喚起大眾齊心關注社會弱勢，共創生命的價值與關懷。



#### 土銀倡議環境保育 守護濕地關愛永續

為促成國土保育，土銀於 2023 年 3 月 25 日與台灣濕地保護聯盟共同主辦「探訪城市土土的芳香—洲仔濕地環境教育」活動。本次活動由土銀總行偕同當地分行行員走訪高雄左營蓮池潭旁洲仔濕地，以實際行動響應財政部國有財產署推動國有非公用邊際土地環境保護認養工作。



此次活動以「自然界的香氣」作為認識濕地的切入視角，發掘濕地之於當代社會的永續潛力，藉此激發土銀全體對於環境永續的認同，凝聚力量為地球永續作出貢獻。

#### 世界地球日永續宣言

土銀應工商時報邀約與多家金融機構於 2022 年 4 月 22 日聯名刊登「世界地球日永續宣言」以呼應金管會「綠色金融行動方案 2.0」與「公司治理 3.0 永續發展藍圖」兩大政策。

## 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。



## 捐助活動與公益採購

### ■土銀 2022 年捐助活動

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外，亦提供台北醫學大學、崇右影藝科技大學等十四所學校獎助學金共新臺幣 83 萬元；另鑒於烏俄戰爭爆發後，國際人道援助需求孔急，土銀亦捐款新臺幣 240 萬元用於烏克蘭醫療救援、難民收容及民生必需。

### ■土銀 2022 年公益採購項目

土銀多年來採購當令盛產農產品協助在地小農，尤其近年農民因受疫情及國際貿易等因素衝擊生計，故陸續發起「臺灣鳳梨、土銀相挺」、「芒果甜在心、抗疫有信心」、「鳳梨釋迦甜、土銀挺家園」及「土銀傳愛、柚見幸福」等活動，以實際行動採購鳳梨、芒果、釋迦、柚子等農產品，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。行政院農業委員會農糧署於 2022 年 12 月 20 日於臺大醫院國際會議中心辦理 2022 年農糧產品行銷貢獻卓越企業及團體頒獎表揚活動，土銀榮獲協助國產農糧產品行銷貢獻卓越企業獎，由土銀副總經理代表受獎，肯定對我國農業之長期付出。



2022 年農糧產品行銷貢獻卓越企業及團體頒獎表揚活動

公益採購項目	採購對象	採購數量	採購金額 (新臺幣元)
鳳梨釋迦甜 土銀挺家園	農業科技研究院預購平台	1,940 箱	1,358,000
土銀傳愛 柚見幸福	農業科技研究院預購平台	1,500 箱	900,000



## 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 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間的內容。
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	
<b>一般揭露</b>					
<b>組織及報導實務</b>					
GRI 2：一般揭露 2021	2-1	組織詳細資訊	關於本報告書 1.1 關於土地銀行	2 8	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	2	
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	2	
	2-4	資訊重編	關於本報告書	2	
	2-5	外部保證 / 確信	關於本報告書	2	
	<b>活動與工作者</b>				
	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	2 8 129	
	2-7	員工	6.1 人力資源	132	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	132	
	<b>治理</b>				
	2-9	治理結構及組成	1.4 永續發展委員會 2.1 治理架構	16 48	
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.1 治理架構	49	
	2-11	最高治理單位的主席	2.1 治理架構	48	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	16	
	2-13	衝擊管理的負責人	1.4 永續發展委員會	16	
	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	2 16	
2-15	利益衝突	2.1 治理架構	50		
2-16	溝通關鍵重大事件	1.4 永續發展委員會	16		

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註	
	2-17	最高治理單位的群體智識	2.1 治理架構	50	
	2-18	最高治理單位的績效評估	2.1 治理架構	51	
	2-19	薪酬政策	2.1 治理架構	50	
	2-20	薪酬決定流程	2.1 治理架構	50	
	2-21	年度總薪酬比率	土銀 2022 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為 2.746。	-	土銀訂有用人費率薪點薪給表，給薪依職等級次逐年調整；2021 年底及 2022 年底薪資中位數人員之給薪均落於同一職等 / 級次區間，爰中位數薪資維持不變，故無法計算薪酬增加百分比之比率。
<b>策略、政策與實務</b>					
	2-22	永續發展策略的聲明	經營者的話	3	
	2-23	政策承諾	4.1 客戶關係管理 6.2 人權政策	88 138	
	2-24	納入政策承諾	4.1 客戶關係管理 6.2 人權政策	88 138	
	2-25	補救負面衝擊的程序	6.2 人權政策	138	
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	6.2 人權政策	138	
	2-27	法規遵循	2.2 誠信經營	53	
	2-28	公協會的會員資格	7.1 社會共融	150	
<b>利害關係人議合</b>					
	2-29	利害關係人議合方針	1.5 利害關係人與重大性分析	20	
	2-30	團體協約	6.1 人力資源	135	

<b>重大主題</b>					
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	23	
	3-2	重大主題列表	1.5 利害關係人與重大性分析	24	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
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	25	
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	25	
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	25	
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	13	
	201-4 取自政府之財務補助	1.3 經營績效	15	
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	25	
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	139	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	6.3 人才培育	139	
	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	136	
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	25	
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	6.1 人力資源	133	
	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	135	
	401-3 育嬰假	6.2 人權政策	138	
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	49 132	
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	6.1 人力資源	134	
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	25	
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	52	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
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	25	
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	25	
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	25	
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	25	
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	114	
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	25	
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	25	
一般主題				
GRI 207: 稅務 2019	207-4 國別報告	1.3 經營績效	16	
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	92	



## 附錄二：全球報告倡議組織 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表

G4 特定行業揭露 - 金融服務業				
GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
<b>產品組合</b>				
G4-FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	1.6 土銀永續發展目標 2.3 風險管理 4.4 普惠金融	26 57 104	
G4-FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	2.3 風險管理 3.2 永續投資	57 80	
G4-FS3	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易所要求的環境及社會政策的流程	3.1 永續授信	72	
G4-FS4	各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	3.1 永續授信	72	
G4-FS6	根據特定區域、公司規模(微型、中小型和大型)以及行業類別，統計各產品組合佔各經營業務的百分比	3.1 永續授信	72	
G4-FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	4.4 普惠金融	104	
G4-FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	3.1 永續授信	72	
G4-FS12	因持有一定股份數額並具有表決權或建議權利的股權投資，可利用投票制度以影響環境或社會相關議題之投票政策	3.2 永續投資	80	
<b>當地社區</b>				
G4-FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	4.4 普惠金融	104	
G4-FS15	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	4.1 客戶關係管理	88	
G4-FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	3.1 永續授信 4.4 普惠金融	72 104	

## 附錄三：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	附錄四 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	166
	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	附錄四 永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 指標對照表之 FN-CB-240a.1	167
	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	附錄四 永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 指標對照表之 FN-CB-240a.4	167
	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	72 104
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		114
	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		114
	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		114
	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		114
	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		114
	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		114
	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。		預計 2023 年 6 月底將完成訂定溫室氣體範疇一、範疇二減量之指標與目標。		-
	9. 溫室氣體盤查及確信情形		目前已完成國內全數營運據點溫室氣體盤查作業，並取得 SGS 查證證明書；2023 年起除續辦國內據點盤查外，並將海外營運據點納入。2022 年詳細盤查情形請見下方表 1-1。		-

1-1 溫室氣體盤查及確信情形				
範疇一	總排放量 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	密集度 (公噸 CO <sub>2</sub> e/ 新臺幣百萬元)	查證機構	查證情形說明
母公司	2,662.8425	0.08	亞瑞仕國際 驗證	請見 5.2 低碳營運
子公司	-	-		
合計	2,662.8425	0.08		
範疇二	總排放量 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	密集度 (公噸 CO <sub>2</sub> e/ 新臺幣百萬元)	查證機構	查證情形說明
母公司	14,210.9980	0.43	亞瑞仕國際 驗證	請見 5.2 低碳營運
子公司	-	-		
合計	14,210.9980	0.43		

## 附錄四：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，選出適用之指標進行揭露：

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
資訊安全	FN-CB-230a.1	資料外洩事件數量	量化	土銀於 2022 年無發生資料外洩之事件。
		與個人資料相關的資料外洩事件占比	量化	土銀於 2022 年無發生與個人資料相關的外洩事件。
		因個人資料外洩事件而受影響的顧客數	量化	土銀於 2022 年無發生與個人資料相關的外洩事件，故無顧客受到影響。
	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；土銀資訊安全處定期辦理資通安全健診，依檢測結果辦理修補追蹤作業。為降低資訊安全風險，土銀制定「資通安全事件通報及應變辦法」，進行社交工程演練和資訊安全教育訓練，提升員工對於資安之警覺性以及相關知識，並結合資訊安全管理制度 (ISMS)，解決潛在之資訊安全危機。其他詳細資安政策及成效請參考 CH2.4 資訊安全。

揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明															
普惠金融及能力建置	FN-CB-240a.1	對促進小型企業及社區發展的貸款件數及餘額	量化	<p>土銀於 2022 年所承作之促進小型企業之貸款如下：</p> <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 (註)</td> <td>59,436</td> <td>6,107</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：土銀之中小企業認定標準同經濟部中小企業標準</p> <p>土銀於 2022 年所承作之促進社區發展之貸款如下：</p> <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>168</td> <td>421</td> </tr> <tr> <td>危老建物重建貸款</td> <td>156</td> <td>204</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 (註)	59,436	6,107	項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)	都市更新貸款	168	421	危老建物重建貸款	156	204
				項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)													
	中小企業貸 (註)	59,436	6,107																
	項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)																
都市更新貸款	168	421																	
危老建物重建貸款	156	204																	
FN-CB-240a.2	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	相關資料擬於未來進一步揭露。																
FN-CB-240a.3	針對金融弱勢提供無成本支票帳戶的數量	量化	支票帳戶在臺灣並不普遍被消費者用作支付工具。此外，根據相關法規，開立支票存款帳戶所需的證明文件、信用紀錄和存款門檻均較其他基本金融服務要求高。由於一般存款帳戶、金融卡等支付工具具有較低的門檻要求，對金融弱勢族群而言更易取得，相較於支票帳戶更為適合，故土銀暫無針對金融弱勢提供無成本支票帳戶之服務，並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。																
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 2022 年共舉辦 5 場金融知識宣導課程及講座，總計 208 人參與，講座相關資訊如下表：</p> <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="5">走入校園與社區金融宣導</td> <td>國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>空軍第三後勤指揮部軍官</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>一貫道天皇學院學生</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>臺南少年觀護所受刑人</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>高雄監獄受刑人</td> <td>90</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	國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵	50	空軍第三後勤指揮部軍官	30	一貫道天皇學院學生	30	臺南少年觀護所受刑人	8	高雄監獄受刑人	90		
講座名稱	服務族群	參與人數																	
走入校園與社區金融宣導	國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵	50																	
	空軍第三後勤指揮部軍官	30																	
	一貫道天皇學院學生	30																	
	臺南少年觀護所受刑人	8																	
	高雄監獄受刑人	90																	

揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明																																	
信用分析 納入 ESG 要素	FN-CB-410a.1	依產業別揭露工商貸款的信用暴險額	量化	<p>土銀依據貸款金額，揭露信用暴險前十大之產業別，如下表：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>排序</th> <th>行業別</th> <th>貸款金額 (單位：新臺幣百萬元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>不動產業</td><td>445,400</td></tr> <tr><td>2</td><td>製造業</td><td>211,348</td></tr> <tr><td>3</td><td>批發及零售業</td><td>71,315</td></tr> <tr><td>4</td><td>運輸及倉儲業</td><td>51,566</td></tr> <tr><td>5</td><td>服務業</td><td>39,738</td></tr> <tr><td>6</td><td>金融及保險業</td><td>26,989</td></tr> <tr><td>7</td><td>營造業</td><td>26,626</td></tr> <tr><td>8</td><td>住宿及餐飲業</td><td>21,993</td></tr> <tr><td>9</td><td>資訊及通訊傳播業</td><td>9,284</td></tr> <tr><td>10</td><td>電力及燃氣供應業</td><td>5,561</td></tr> </tbody> </table> <p>註：行業別依據中央銀行所公告金融機構存放款對象之行業標準分類</p>	排序	行業別	貸款金額 (單位：新臺幣百萬元)	1	不動產業	445,400	2	製造業	211,348	3	批發及零售業	71,315	4	運輸及倉儲業	51,566	5	服務業	39,738	6	金融及保險業	26,989	7	營造業	26,626	8	住宿及餐飲業	21,993	9	資訊及通訊傳播業	9,284	10	電力及燃氣供應業	5,561
	排序	行業別	貸款金額 (單位：新臺幣百萬元)																																		
1	不動產業	445,400																																			
2	製造業	211,348																																			
3	批發及零售業	71,315																																			
4	運輸及倉儲業	51,566																																			
5	服務業	39,738																																			
6	金融及保險業	26,989																																			
7	營造業	26,626																																			
8	住宿及餐飲業	21,993																																			
9	資訊及通訊傳播業	9,284																																			
10	電力及燃氣供應業	5,561																																			
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	<p>土銀為落實責任授信，發揮金融影響力，貫徹永續精神，推動對授信企業的 ESG 履踐程度檢核，並在 2022 年 1 月正式實施相關審核機制。檢核授信戶的執行實績之項目，除參考國際永續性報告編製準則 GRI 準則、金融同業、赤道原則等，也納入溫室氣體排放、減排措施、環境相關裁罰等事項，完善 ESG 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。</p>																																		
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	<p>土銀於 2022 年無因涉及舞弊、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。</p>																																	
	FN-CB-510a.2	說明吹哨者的政策及程序	質化	<p>土銀訂有「檢舉制度實施要點」，任何人發現土銀員工有此要點所列之檢舉案件類型，皆可提出檢舉。為鼓勵揭發不法、拒絕貪腐，落實企業誠信治理，土銀提供內外部檢舉管道，包括專門郵政信箱、專線電話及電子郵件信箱等，保護檢舉人真實身分，不洩漏其身分資訊，且針對檢舉案件的調查過程，有利益衝突者迴避政策。檢舉案件調查程序之詳細內容，請參考 CH2.2 誠信經營。</p>																																	
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	<p>土銀非 G-SIB 銀行，故本指標不適用。</p>																																	
	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	<p>土銀特訂「臺灣土地銀行壓力測試管理要點」，針對單項或多項風險進行壓力測試，檢視是否有符合法定資本適足標準，並將測試結果提報風險管理委員會及董事會，依據風險管理成效，適時調整各類資本適足率及風險管理策略。壓力測試流程及結果納入資本適足率計畫、長期企業策略之詳細資訊，請參考 CH2.3 風險管理。</p>																																	

揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明																				
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價值	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>對象</th> <th>支票戶數</th> <th>存款戶數</th> <th>支票戶總價值 (單位：新臺幣萬元)</th> <th>存款戶總價值 (單位：新臺幣萬元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個人</td> <td>140,429</td> <td>7,463,348</td> <td>332,976</td> <td>114,558,874</td> </tr> <tr> <td>小型企業 (註一、註二)</td> <td>46,695</td> <td>171,015</td> <td>18,566,625</td> <td>19,753,939</td> </tr> <tr> <td>總數</td> <td>187,124</td> <td>7,634,363</td> <td>18,899,601</td> <td>134,312,813</td> </tr> </tbody> </table> <p>註一：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 註二：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	支票戶總價值 (單位：新臺幣萬元)	存款戶總價值 (單位：新臺幣萬元)	個人	140,429	7,463,348	332,976	114,558,874	小型企業 (註一、註二)	46,695	171,015	18,566,625	19,753,939	總數	187,124	7,634,363	18,899,601	134,312,813
	對象	支票戶數	存款戶數	支票戶總價值 (單位：新臺幣萬元)	存款戶總價值 (單位：新臺幣萬元)																			
個人	140,429	7,463,348	332,976	114,558,874																				
小型企業 (註一、註二)	46,695	171,015	18,566,625	19,753,939																				
總數	187,124	7,634,363	18,899,601	134,312,813																				
FN-CB-000.B	按 (a) 個人、(b) 小型企業和 (3) 大企業劃分的貸款數量和總價值	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>分類</th> <th>貸款件數</th> <th>貸款合計總價值 (單位：新臺幣億元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個人</td> <td>515,340</td> <td>10,956.2661</td> </tr> <tr> <td>中小企業 (註一)</td> <td>59,436</td> <td>6,107</td> </tr> </tbody> </table> <p>註一：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>貸款戶數</th> <th>貸款合計總價值 (單位：新臺幣億元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大企業 (註二)</td> <td>1,706</td> <td>6,017</td> </tr> </tbody> </table> <p>註二：包含公營、民營之非中小企業</p>	分類	貸款件數	貸款合計總價值 (單位：新臺幣億元)	個人	515,340	10,956.2661	中小企業 (註一)	59,436	6,107	分類	貸款戶數	貸款合計總價值 (單位：新臺幣億元)	大企業 (註二)	1,706	6,017						
分類	貸款件數	貸款合計總價值 (單位：新臺幣億元)																						
個人	515,340	10,956.2661																						
中小企業 (註一)	59,436	6,107																						
分類	貸款戶數	貸款合計總價值 (單位：新臺幣億元)																						
大企業 (註二)	1,706	6,017																						

## 附錄五：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	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。
原則 2. 衝擊與目標設定	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。
原則 3. 顧客及客戶	簽署機構投資人盡職治理守則遵循聲明、簽署遵循赤道原則、於投融资及商品審查流程納入 ESG 因子。
原則 4. 利害關係人	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，及其認為土銀相關作為對經濟、環境、社會的衝擊。
原則 5. 治理與目標	設立永續發展委員會，制定永續策略目標以回應聯合國永續發展目標。
原則 6. 資訊透明與當責	透過年報、永續報告書及企業網站，公開揭露永續發展相關資訊。

## 附錄六：會計師有限確信報告

**EY安永**  
Building a better  
working world

安永聯合會計師事務所  
11012 台北市基隆路一段333號9樓  
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road  
Taipei City, Taiwan, R.O.C.  
Tel: 886 2 2757 8888  
Fax: 886 2 2757 6050  
www.ey.com/tw

**會計師獨立確信報告**

臺灣土地銀行股份有限公司 公鑒

本事務所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 2022 年度永續報告書中所選定之標的資訊執行確信程序並出具有限確信報告。

本次執行確信程序之標的資訊請詳附件一。

**管理階層責任**

土地銀行管理階層應依照臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」及全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之GRI準則(GRI Standards)編製永續報告書，並維持與編製永續報告書有關必要控制，以確保永續報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

**本事務所責任**

本事務所係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」之要求規劃並執行有限確信工作。

**確信工作**

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，所取得之確信程度明顯低於合理確信案件。為取得有限確信，本事務所於決定確信程序之性質及範圍時曾考量土地銀行內部控制之有效性，但目的並非對土地銀行內部控制之有效性表示意見。

為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

- 取得及閱讀 2022 年度永續報告書
- 對參與提供永續績效資訊的相關部門進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、內部控制與資訊系統
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時抽樣核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據；

A member firm of Ernst & Young Global Limited

**EY安永**  
Building a better  
working world

**先天限制**

由於諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制，對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設及判斷。

**品質管制與獨立性**

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

**結論**

依據本事務所所執行之程序及所獲取之證據，未發現確信標的資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

**其他事項**

本確信報告出具後，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

民國一二年五月十五日

A member firm of Ernst & Young Global Limited



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	土銀於 2022 年無發生資料外洩之事件。 土銀於 2022 年無發生與個人資料相關的外洩事件，故無顧客受到影響。	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	<p>土銀於 2022 年所承作之促進小型企業之貸款如下：</p> <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>59,436</td> <td>6,107</td> </tr> </tbody> </table> <p>土銀於 2022 年所承作之促進社區發展之貸款如下：</p> <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>168</td> <td>421</td> </tr> <tr> <td>危老建物重建貸款</td> <td>156</td> <td>204</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	59,436	6,107	項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)	都市更新貸款	168	421	危老建物重建貸款	156	204	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	59,436	6,107																	
項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)																	
都市更新貸款	168	421																	
危老建物重建貸款	156	204																	
3	附錄	SA SB 指標對照表	<p>土銀於 2022 年共舉辦 5 場金融知識宣導課程及講座，總計 208 人參與，講座相關資訊如下表：</p> <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="5">走入校園與社區金融宣導</td> <td>國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>空軍第三後勤指揮部軍官</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>一貫道天皇學院學生</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>臺南少年觀護所受刑人</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>高雄監獄受刑人</td> <td>90</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	國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵	50	空軍第三後勤指揮部軍官	30	一貫道天皇學院學生	30	臺南少年觀護所受刑人	8	高雄監獄受刑人	90	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	國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵	50																	
	空軍第三後勤指揮部軍官	30																	
	一貫道天皇學院學生	30																	
	臺南少年觀護所受刑人	8																	
	高雄監獄受刑人	90																	
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"> <li>截至 2022 年底太陽光電總件數 98 件，融資餘額 46.6 億元。</li> <li>截至 2022 年底離岸風電貸款總件數 12 件，融資餘額 28.18 億元。</li> <li>2022 年土銀樂活養老貸款核貸額度較 2021 年增加新臺幣 10.57 億元，累計核貸額度達 94.91 億元。承作案件數達 1,973 件。</li> </ul>	「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。															



編號	章節標題	內文標題	標的資訊	適用基準																																																																						
5	CH6 員工照護	6.1 人力資源	<p>2022 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>61</td> <td>1.06%</td> <td>92</td> <td>1.60%</td> </tr> <tr> <td>30-49 歲</td> <td>22</td> <td>0.38%</td> <td>19</td> <td>0.33%</td> </tr> <tr> <td>50 歲以上</td> <td>0</td> <td>0.00%</td> <td>0</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>83</td> <td>1.44%</td> <td>111</td> <td>1.93%</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>12</td> <td>0.21%</td> <td>8</td> <td>0.14%</td> </tr> <tr> <td>30-49 歲</td> <td>14</td> <td>0.24%</td> <td>12</td> <td>0.21%</td> </tr> <tr> <td>50 歲以上</td> <td>0</td> <td>0.00%</td> <td>0</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>26</td> <td>0.45%</td> <td>20</td> <td>0.35%</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	61	1.06%	92	1.60%	30-49 歲	22	0.38%	19	0.33%	50 歲以上	0	0.00%	0	0.00%	合計	83	1.44%	111	1.93%	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	12	0.21%	8	0.14%	30-49 歲	14	0.24%	12	0.21%	50 歲以上	0	0.00%	0	0.00%	合計	26	0.45%	20	0.35%	GRI 401-1 新進員工和離職員工 報導組織須報告以下資訊： 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。 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。
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	61	1.06%	92	1.60%																																																																						
30-49 歲	22	0.38%	19	0.33%																																																																						
50 歲以上	0	0.00%	0	0.00%																																																																						
合計	83	1.44%	111	1.93%																																																																						
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	12	0.21%	8	0.14%																																																																						
30-49 歲	14	0.24%	12	0.21%																																																																						
50 歲以上	0	0.00%	0	0.00%																																																																						
合計	26	0.45%	20	0.35%																																																																						
6	CH5 環境永續	5.2 低碳營運	2022 年，土銀採購約 10~13 萬度綠色電力供給總行懷寧大樓使用。	自訂指標一。																																																																						
7	CH5 環境永續	5.2 低碳營運	2022 年用水量為 190,104 度。	自訂指標二。																																																																						
8	CH5 環境永續	5.2 低碳營運	土銀 2022 年無違反有關環境保護的法規。	自訂指標三。																																																																						
9	CH4 客戶權益	4.1 客戶關係管理	2022 年客戶對土銀服務滿意度平均值達 99.70%。	自訂指標四。																																																																						
10	CH2 公司治理	2.3 風險管理	惡意電子郵件社交工程演練計畫，點閱率介於 0-0.17%、開啟率介於 0-0.03%，均低於財政部規定 0.4% 以下；土銀為加強社交工程防範意識，於 2022 年將該比率修正為 0.3%，以加強控制。	自訂指標五。																																																																						



## 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>

