



土銀重大議題之永續策略藍圖

議題	政策與承諾	風險與機會	ESG 藍圖工作項目 KPI	2021 年執行成果	短期目標（2022 年）	中長期目標（2023-2025 年）	負責單位
氣候變遷策略 7 CLIMATE ACTION 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 13 CIRCULAR ACTION	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及簽署支持並導入 TCFD 架構等相關事宜。	風險 ① 極端氣候可能使公司營運據點營業中斷或造成衝擊。 ② 可能導致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。 機會 低碳經濟產業、綠色產業崛起，造成投融资機會增加。	導入「ISO 14064-1 溫室氣體盤查（範疇一、二）盤查」	● 已達成 總行懷寧大樓於 2021 年 9 月驗證通過取得證書。	① 續辦總行懷寧大樓溫室氣體盤查作業。 ② 新增總行建業大樓（含營業部）為盤查對象並取得證書。	① 2023 年新增資訊大樓為盤查對象並取得證書。 ② 2024 年新增員工訓練所為盤查對象並取得證書。 ③ 2025 年新增延平大樓為盤查對象並取得證書。 ④ 2026 年新增台北市地區 5 家分行為盤查對象並取得證書。 ⑤ 2027 年全數台北市地區分行列為盤查對象並取得證書。	永續金融小組／環境永續小組
			研議規劃將氣候變遷納入金融機構壓力測試情境分析	● 已達成 參加銀行公會「氣候變遷風險管理專案小組」：與專案小組成員共同研議國際氣候變遷風險管理及財務揭露之實務及相關作法並編製本國銀行業氣候相關風險管理實務手冊。	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。	共同研議依循「氣候相關財務揭露原則」本國銀行業氣候相關風險管理實務手冊及財務揭露案例彙編等。	
				● 已達成 參加銀行公會「氣候變遷壓力測試作業規劃專案」：土銀彙總國際上辦理氣候變遷壓力測試之現行做法，研議本國銀行辦理氣候變遷壓力測試之具體措施，包含研擬氣候變遷壓力測試初步作業規劃以及中長期發展之完整藍圖。	① 共同規劃國內氣候變遷壓力測試作業。 ② 評估氣候風險暴險：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。 ③ 依循金管會發布「本國銀行氣候風險財務揭露指引」（以下簡稱揭露指引）建立氣候風險之辨識及評估程序。 ④ 2022 年底前辦理簽署支持 TCFD 事宜。	① 2023 年 3 月底前將氣候變遷風險納入土銀風險管理政策，並呈報董事會核定。 ② 2023 年 6 月底前向董事會報告氣候風險相關資訊。 ③ 導入氣候變遷情境分析及壓力測試。 ④ 依據風險評估結果，研定管理措施。 ⑤ 研訂適當的關鍵指標及氣候相關目標。	
			採用高效率節能空調系統，提升減碳效益	● 已達成 2021 年已完成 9 家據點空調系統改善工程。	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。	
			全面使用 LED 節能燈具	● 已達成 已於 2018 年至 2021 年全面汰換為 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。	持續辦理。	
永續金融 7 CLIMATE ACTION 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 11 AFORDABLE AND CLEAN ENERGY 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 13 CIRCULAR ACTION 17 PARTNERSHIPS	土銀將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。	風險 成本增加 機會 核心企業價值提升	發行永續發展債券新台幣 10 億元	● 已達成 於 2021 年發行可持續發展債券 10 億元，期限 5 年，債券所募資金將全數用於綠色投資及社會效益投資計畫。	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。	持續辦理並逐年滾動式調整。	永續金融小組
			投資、融資及商品審查流程納入 ESG 因子	● 已達成 ① 投資：2021 年截至 12 月底，投資審查參考 ESG 評分之債券、股票分別為 95.18% 及 76.25%。 ② 融資：參考 GRI 等國際準則，就 ESG 三面向訂定 ESG 檢核表單。 ③ 保險商品上架書面審查項目納入 ESG 因子；境外基金公司簽署責任投資原則 (PRI) 之比例達 100%。	① 投資：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。 ② 融資：法人授信審查檢視項目，增加 ESG 檢核表單，加強營業單位對土銀授信戶 ESG 遵循情形之檢視，循序漸進落實責任授信。 ③ 保險商品上架書面審查項目；及境外基金公司簽署責任投資原則 (PRI) 之比率達 100%。	① 投資：持續辦理並逐年滾動式調整。 ② 融資：法人授信審查檢視項目，增加 ESG 檢核表單依個案執行檢核，符合赤道原則 A、B 類案件依赤道原則相關規範辦理徵授信作業；屬赤道原則 C 類或一般自貸案件，依土銀 ESG 檢核表逐項檢視。 ③ 保險商品上架書面審查項目；境外基金公司簽署責任投資原則 (PRI) 之比率達 100%。	
			完成赤道原則導入諮詢案諮詢顧問遴選及啟動進駐輔導	● 已達成 2021 年 6 月委請顧問進駐輔導土銀辦理導入赤道原則相關事宜。 2022 年 3 月已正式提交申請文件。	完成赤道原則簽署，並導入相關規範。	持續辦理。	
			擴大「樂齡安居信託整合服務」信託財產規模	● 已達成	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。	以每年成長 2% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			推廣中小企業放款	● 已達成 2021 年底中小企業放款月底餘額平均數 5,519 億元。	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%。	持續辦理，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。	
			積極承作都更及危老重建不動產信託案件 10 件	● 已達成 2021 年共辦理 14 件。	2022 年至少辦理 17 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。	
			擴大都市更新核准授信總額度	● 已達成 2021 年額度 1,609 億元。	較 2021 年成長 2%	以每年成長 2% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			承作縣市核定之危險及老舊建築物加速重建融資貸放件數	● 已達成	2022 年至少辦理 12 件。	以每年承作 12 件為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			推展五十二新創重點產業放款餘額較 2020 年成長 14.5%	● 已達成 2021 年截至 12 月底，五十二新創重點產業放款餘額 3,581.25 億元，較 2020 年成長 16.07%。	2022 年 3 月底後停辦本項業務。		
			六大核心戰略產業放款餘額	將自 2022 年 4 月起實施，無 2021 年執行情形。	2022 年 12 月較 3 月成長 3%。	以每年成長 3% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			辦理符合 ESG 精神受託投資有價證券 IPO	● 已達成 2021 年業辦理「日盛台灣永續成長股息證券投資信託基金」IPO 募集專案。	1 案	每年 1-2 案	
			推展符合 ESG 精神基金專案	● 已達成 於 2021.7.1~2021.12.31 舉辦「2021 年下半年網路銀行／行動銀行基金優惠活動」，將永續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。	2 案	每年 2-3 案	
			訂定一般性排除產業及高污染／耗能產業投融资上限	● 已達成 蒐集同業之一般性排除產業及高污染／耗能產業清單	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	① 2023 年底前依清單所屬行業納入土銀「行業別授信風險管理要點」訂定投融资限額。 ② 持續監控及檢討融資限額。	

土銀重大議題之永續策略藍圖

議題	政策與承諾	風險與機會	ESG 藍圖工作項目 KPI	2021 年執行成果	短期目標（ 2022 年）	中長期目標（ 2023-2025 年）	負責單位
經營績效	提升獲利是企業營運的目的，故土銀增進投資收益，強化土銀核心業務發展與自有財產運用效益，以創造長期穩定的經營績效。	風險 影響土銀經營績效之評核表現。 機會 優化核心業務，回應利害關係人的期待。	獲利能力穩定成長	● 已達成 2021 年土銀稅前淨利 132.41 億元，較 2020 年 111.13 億元增加 21.28 億元，增加率為 19.15%。	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。	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。	公司治理小組
數位金融	因應全球金融科技發展趨勢，土銀持續推廣數位金融，強化虛擬通路應用，提供便利、有效率之金融服務，並減少臨櫃交易成本。	風險 線上服務體驗不佳，造成競爭力落後同業，流失既有客戶。 機會 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。	數位存款帳戶開戶滲透率 15%	● 已達成	2022 年開戶滲透率目標為 17.25%。	開戶滲透率以每年成長為目標，至 2025 年達成 18.23%，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	客戶權益小組
			外幣數位存款開戶數	● 已達成 外幣數位存款自 2020 年 9 月開辦截至 2021 年 12 月底，累計新增外幣數位存款開戶數為 52,498 戶。	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。	累計帳戶數以每年成長 20% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			行動支付累計綁定金融卡 / 帳戶數達 52 萬戶	● 已達成	累計綁定金融卡 / 帳戶數達 60 萬戶。	行動支付綁定帳戶以每年成長 10% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			線上申請個人貸款及信用卡件數較 2020 年成長 20%	● 已達成	2022 年度較 2021 年新增申請成長 10%。	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%。	
			申請金融科技專利，累計申請件數共 350 件	● 已達成 截至 2021 年 12 月底，累計申請件數共 378 件。	較 2021 年新增申請成長 8%。	金融科技專利件數以每年成長 8% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			開發網路投保功能	● 已達成 於土銀個人網路銀行項下新增網路投保功能，提供客戶加入網投會員註冊、投保線上交易及保單明細查詢等服務。	持續推廣網路投保，2022 年件數達 200 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。	
			證券市場平均電子式交易成交筆數之比重 84%	2021 年土銀電子式交易成交筆數之比重為 83.14%，整體市場為 72.56%，約為 1.15 倍。	較 2021 年實績數成長 0.05% 或土銀 / 整體證券市場≥ 1.05 倍。	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
資訊安全與個資保護	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」、「個人資料保護政策」、「個人資料保護管理要點」以及「個人資料保護作業注意事項」以保障客戶隱私，降低信任與資安危機。	風險 面對全球駭客攻擊手法日新月異，可能導致資料外洩、財務損失、進而影響商譽。 機會 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。	ISO27001 資訊安全管理系統」通過外部驗證單位重新審查，以維持證書有效性	● 已達成 2021 年 8 月通過外部單位複評驗證作業，持續維持證書有效性。	① 依 ISO27001 國際標準要求，辦理資訊安全管理系統各項安全管理控制措施。 ② 每年辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性。	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 / 客戶權益小組
			「BS10012 個人資料管理系統」通過外部驗證單位重新審查，以維持證書有效性	● 已達成 「BS10012 個人資料管理系統」2021 年 7 月通過外部單位重審驗證，持續維持證書有效性。	① 依 BS10012 國際標準要求，辦理個人資料管理系統各項安全管理控制措施。 ② 每年辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性。	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 0 次	● 已達成 2021 年度重大資安事件 0 次	維持重大資安事件發生次數 0 次。	維持重大資安事件發生次數 0 次。	
			社交工程演練測試結果開啟率及點閱率均低於財政部規定 0.4% 以下	● 已達成 2021 年每月辦理之社交工程演練測試，惡意郵件開啟率介於 0-0.15%、點閱率介於 0-0.28%，均低於財政部規定 0.4% 以下。	以低於財政部規定為目標	持續辦理，並視規定滾動式調整。	
風險管理	土銀依三道防線方式界定各單位風險管理職掌。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。土銀風險管理採主動監督及預防管理，必要時將隨時召開會議，審議全行風險監控報告、風險控管相關議案。	風險 影響銀行獲利及放款品質 機會 提升資本適足性可強化其風險承擔能力，讓土銀之經營得以長久穩健。	訂定風險管理目標	● 已達成 2021 年 12 月： ✓ 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 90% ✓ 淨穩定資金比率 (NSFR) 大於 100%	✓ 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%	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。	公司治理小組
			落實風險導向內部稽核制度，聚焦風險，加強查核深度	● 已達成 2021 年度稽核計畫之執行，業於年底前依計畫之查核方式及查核頻次規劃辦理完竣。	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。	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。	

土銀重大議題之永續策略藍圖

議題	政策與承諾	風險與機會	ESG 藍圖工作項目 KPI	2021 年執行成果	短期目標（2022 年）	中長期目標（2023-2025 年）	負責單位
法規遵循 16 PLACE JUSTICE AND ETHICS HERE	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，俾以控管各銀行業務符合法令規範。	風險 業管單位未確實配合法令異動更新業務規章。 機會 以系統方式管控並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。	建置個人資料檔案安全控管措施系統	● 已達成 召開個人資料保護管理制度推動委員會，並將「個人資料檔案安全控管措施」併入法務暨法遵管理系統擴充功能列入討論案。	❶ 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。 ❷ 彙整各業務單位需求並初步規劃系統規格。	進行「個人資料檔案安全控管措施系統」設計、建置及推廣上線。	公司治理小組 / 客戶權益小組
			個人資料保護法相關法令缺失案例宣導及受訓比率達 100%	● 已達成 2021 年受訓比率達 100%。	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，受訓比率達 100%。	持續辦理，受訓比率達 100%。	
			強化規章更新控管機制	● 已達成 法務暨法遵作業管理系統「即時業務規章更新檢視表」功能上線。	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。	持續優化法令異動系統自動通知更新業務規章機制。	
			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	● 已達成 完成土銀 AML/CFT 系統 2021 年擴充採購案，持續規劃建構 AML/CFT 智能平台。	持續辦理 AML/CFT 系統功能擴充採購案	AML/CFT 智能平台系統上線	
人才發展與培育 4 發展教育	土銀定期依各業管單位業務需求編定行內訓練計畫，舉辦行內集中訓練、分區講習及數位學習，規劃一系列多元訓練課程，包括新進行員職前講習、專業進修、主管訓練等，並即時轉知行外專責訓練機構課程訊息，派赴國內專職機構訓練，以提升行員專業知能，強化人才素質。	風險 若員工教育訓練不足，可能會導致作業風險。 機會 員工與時俱進，不斷學習吸收新知，有助土銀業務推展。	取得英文檢定證照比例達 32.8%(含)以上	● 已達成	取得英文檢定證照比例達 34.8%(含)以上。	持續辦理，以每年成長 2% 為目標。	員工照護小組
			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	● 已達成 2021 年各舉辦 3 小時「營業稅申報實務及實務解析」及「員工福利及今年度攸關法令更新」視訊課程。	每人每年至少 6 小時。	持續辦理，並視規定滾動式調整。	
			每人每年平均實體教育訓練時數達 18(含)小時以上	● 已達成 因疫情影響，2021 年土銀訓練調訓課程及行外訓練課程多改以線上視訊方式辦理。因線上視訊不受場地限制，土銀鼓勵讓更多同仁參與，2021 年實體與線上教育訓練時數高於目標時數，每人平均教育訓練時數為 40.42 小時。	每人每年平均實體教育訓練時數達 20(含)小時以上。	每人每年平均實體教育訓練時數達 32(含)小時以上。	

土銀次要議題之永續策略藍圖

議題	ESG 藍圖工作項目 KPI	2021 年執行成果	短期目標（2022 年）	中長期目標（2023-2025 年）	負責單位
綠色營運 6 SEAN WASTE AND GREEN 7 RESPONSIBLE AND GREEN FINANCE 9 INTEGRATE INNOVATION AND RESPONSIBILITY 11 GOVERNANCE AND PERFORMANCE 12 RESPONSIBLE INVESTMENT AND FINANCIAL 13 CLIMATE ACTION	統計國內營運據點之廢棄物及用水總量	● 已達成 自 2021 年 10 月起按月統計總行大樓廢棄物及用水總量。	按月統計全數國內據點廢棄物及用水總量。	持續辦理。	環境永續小組
	財政部指定綠色採購項目達成率 95%	● 已達成 2021 年達成率為 99.66%。	短期達成率 95%。	中期達成率 97%。 長期達成率 99%。	
	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	● 已達成 太平、沙鹿、竹北、南港及宜蘭等分行已取得綠建築標章。 員林分行已完成建置屋頂型太陽能發電系統。	❶ 持續追蹤土銀新大樓興建與舊大樓改建情形，取得綠建築標章。 ❷ 完成 6 家據點建置屋頂型太陽能發電系統。	❶ 持續辦理 ❷ 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。	
	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	● 已達成 2021 年辦理 2 次共計 49 家總分行單位辦理會計檔案銷燬作業，銷毀數量計 199,615 卷。	每年辦理 2 次。	持續辦理	
	積極將全行屆滿保存年限可清理之紙本檔案，加速依規審定後執行銷毀，並朝高比例電子檔案儲存媒體方式保存檔案	● 已達成 2021 年度總計擬銷毀 9,982 件，陳報財政部層轉國家發展委員會檔案管理局審核，財政部初審意見表明符合送核規定，於 2021 年 11 月轉送檔案管理局審核。	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。	銷毀件數每年增加 10%。	
	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	● 已達成 修正土銀公文線上簽核作業注意事項，調整公文線上簽核實施範圍之保存年限及增訂線上簽核管考作業機制，持續推動節能減碳之理念，提升土銀公文線上簽核比率。2021 年全行整體平均比率為 93.39%。	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。	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。	
供應商管理 17 ENVIRONMENTAL	參與同業之聯合供應商大會宣導 ESG	● 已達成 於 2021 年 10 月參與第一金控主辦之聯合供應商大會	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
人才吸引與留任 8 DEVELOP WORK AND COMMUNITY TOGETHER	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	● 已達成 依同仁提供公職服務年資證明核算得予併計之休假日數。 依據 2019 年函頒之休假補助措施，2021 年度於 1 月發給土銀員工 2020 年休假補助費，另截至 2021 年 12 月底止，已發給 226 名離退人員 2020 年度之休假補助費。	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
	舉辦員工才藝展	2021 年因疫情影響，原訂 8 月舉辦員工才藝展取消辦理。	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	



土銀次要議題之永續策略藍圖

議題	ESG 藍圖工作項目 KPI	2021 年執行成果	短期目標（2022 年）	中長期目標（2023-2025 年）	負責單位
人權平等 	配合政府鼓勵生育政策，保障同仁育嬰留職停薪復職率達 80%	● 已達成 2021 年育嬰留職停薪復職人數計 45 人，復職後仍續留土銀服務者計 45 人，育嬰留職停薪復職率達 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	● 已達成 目前與何嘉仁、科見及長頸鹿公司及書宜幼兒園等 4 家托兒服務機構簽訂托兒服務，提供員工子女托育需求。 設立職場教保中心辦理進度如下： ① 辦理臺中分行裝修工程細部審查及臺南分行、羅東分行裝修工程動工事宜。 ② 辦理臺中分行委辦計畫審查、臺南分行非營利法人審查及羅東分行法人甄選公告事宜。	持續辦理與托育團體簽訂托育契約，給予員工優惠服務。 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。	持續辦理與多家具規模之托育團體洽簽托育契約。 土銀臺中分行、臺南分行及羅東分行等 3 處職場互助教保服務中心設立完竣，並與非營利法人簽訂契約正式營運。	
勞雇關係 	召開勞資會議以維護勞資關係和諧 2021 年召開 3 次	● 已達成 2021 年召開 3 次	每年至少召開 2 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 於 2019.11.18 完成團體協約之續約或修訂，有效期限 3 年	● 已達成 於 2019.11.18 完成團體協約之續約或修訂，有效期限 3 年。	規劃 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。	持續辦理	
社會參與 	舉辦 / 支持各項公益慈善活動	● 已達成 ① 2021 年各分行探訪全台 50 餘家社福機構及公益團體，並依其需求捐贈民生物資。 ② 採購鳳梨、芒果等盛產蔬果，金額 270 萬元。 ③ 2021 年 4 月台鐵太魯閣號事故，響應捐款 300 萬元。 ④ 2021 年 10 月高雄城中城大火事故，響應捐款 180 萬元。 ⑤ 以自由樂捐方式響應社團法人中華社會福利聯合勸募協會 2021 年勸募募款公益活動。 ⑥ 應工商時報邀約與多家金融機構聯名刊登「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。	① 辦理主題式公益活動。 ② 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。 ③ 採購盛產蔬果以支持本土農業並贈予社福團體。 ④ 支持大型公益活動或參與重大事故急難救助捐款。	① 持續辦理。 ② 舉辦之春季季健行，安排公益淨山活動，強化同仁環保意識。 ③ 鼓勵營業單位舉辦淨山或淨灘公益活動。	社會參與小組
		● 已達成 2021 年度贊助公私立學校獎助學金共計 17 所。 配合三峽分行遷址 (2021.11.15) 及青埔分行開業 (2021.12.20) 舉辦公益捐贈活動。	① 贊助公私立學校獎助學金。 ② 配合分行遷址或開業舉辦公益捐贈活動。	持續辦理	
		● 已達成 2021 年業與財團法人罕見疾病基金會、台北市自閉兒基金會及喜憨兒基金會合作舉辦捐款活動。	與慈善機構合作舉辦行動支付公益捐款活動。	持續辦理	
	安養信託受益人數 1,500 人、公益信託受益人數 120 人	● 已達成	持續推動安養信託，受益人數達 1,600 人。 持續推動公益信託，受益人數達 130 人。	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
	關懷與服務中小企業	於 2021 年 10 月與聯合輔導中心共同舉辦關懷及服務中小企業暨提升財務競爭力研討會。 2021 年推廣雲端財務健檢中心會員服務 20 戶；2021 年推廣企業短期診斷服務 30 戶。	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	
	培育羽網體育選手、促進體育發展	● 已達成 ① 2021 年截至 12 月底，培育羽、網優秀選手支出經費約 2,036 萬元；另於 2021 年 8 月經簽奉核可擴編土銀甲組羽球隊正式隊員員額 10 人，並分 3 年逐年視球隊需要 (每年約 3-4 人) 提報人力資源處對外招考聘用，擴編後羽球隊編制總人數為 26 人。 ② 與 9 所學校建教合作，培養基層羽、網球選手。 ③ 疫情警戒期間於 2021 年 7 月舉辦「羽球我來了」線上公益教學活動，共有 5 所學校學生線上參加；因應疫情趨緩於 2021.12.6-2021.12.10 舉辦 3 場「羽球我來了」現場公益教學活動。	① 持續培育體育人才。 ② 與重點學校建教合作。 ③ 舉辦青少年羽、網球夏令營等公益活動。	持續辦理	
	舉辦藝文展覽	● 已達成 2021 年共舉辦 2 檔本土藝術家創作品展覽。	於土銀「館前藝文走廊」舉辦 10 檔本土藝術家創作品展覽，推廣藝術文化。	持續辦理，每年展出 10 檔	
	舉辦資產規劃、資產傳承、退休規劃、小資理財等說明會	● 已達成	12 場	持續辦理，以每年 13-15 場為目標。	
	古蹟活化	● 已達成 土銀自 2016 年起與國立臺灣博物館簽定維管契約，開放做為自然史博物館，並保存土銀舊金庫做行史展示館，開啟臺灣古蹟修復保存與再利用之創新模式。	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」。	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。	
職業安全與衛生 	提供員工心理諮商服務，維護同仁身心健康	● 已達成 2021 年 1 月初通函全行 2021 年度之「員工心理諮商服務」。每月通函全行分享「心理師專欄」。	委請財團法人張老師基金會提供員工心理諮商服務。	持續辦理	員工照護小組
普惠金融 	樂活養老貸款核貸件數，較 2020 年成長 10%	● 已達成	持續推廣樂活養老貸款，2022 年度承作件數較 2021 年成長 10%。	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	客戶權益小組
	線上申請個人貸款、信用卡件數較 2020 年分別成長 20%	● 已達成	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%。	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
	提供多元化產品、推廣網路投保	● 已達成 為提供客戶多元化之保險商品，土銀於 2021 年新增網路投保「行車御守」機車保險專案、「人車保障」汽車保險專案及「平安御守」個人旅行綜合保險專案。	持續關注保險市場發展及主管機關規範，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	持續關注保險市場發展及主管機關規範，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
	政策性保險商品有效件數	● 已達成 2021 年政策性保險商品有效件數 105 件。	持續推廣政策性保險商品，2022 年有效件數達 100 件以上。	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
	退休規劃性質之保險商品，銷售件數達 700 件以上	● 已達成	持續推廣具退休規劃性質之保險商品，銷售件數達 880 件以上。	持續辦理，以每年銷售件數達 1,200 件為目標。	

土銀次要議題之永續策略藍圖

議題	ESG 藍圖工作項目 KPI	2021 年執行成果	短期目標（2022 年）	中長期目標（2023-2025 年）	負責單位
客戶服務與權益 	辦理土銀「公平待客原則」執行情形之評核	● 已達成 土銀 2021 年度「公平待客原則執行情形評核表」於 2021 年 3 月提報董事會，並榮獲銀行業排名前 20%	精進土銀「公平待客原則」執行情形，以獲評前 25% 為目標。 向董事會報告執行情形及自評結果。	持續辦理	客戶權益小組
	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	● 已達成 2021 年舉辦 3 小時「公平待客原則理論與實務」視訊課程共 13 場次。	每人每年至少 3 小時	持續辦理，並視規定滾動式調整。	
	客戶申訴案件於法定期限辦理完成之比率 100%	● 已達成 2021 年客戶申訴案件均依規定於期限內辦理完成。	100%	100%	
	顧客滿意度調查滿意度為 99%	● 已達成 2021 年度平均顧客滿意度為 99.55%。	99.2%(含) 以上	99.2%(含) 以上	
	強化詐騙預防功能	● 已達成 每日至警政署「疑涉詐騙境外金融帳戶」下載疑涉詐欺境外帳戶並上傳至外匯交易系統，防止民眾將款項匯入已遭報案之境外金融帳戶，協助行員及時攔阻詐騙，共同守護客戶財產安全。 擬由外匯交易系統自動介接取檔，以簡化人工介入流程。	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。	持續推動反詐騙、攔阻詐騙。	
	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	● 已達成 2021 年前置協商成立案件 548 件，收回金額 0.565 億元；前置調解成立案件 83 件，收回金額 0.048 億元；更生成立案件 183 件，收回金額 0.156 億元。	① 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。 ② 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	
公司治理 	向董事會報告 ESG 執行成果	● 已達成 土銀「2020 年度企業社會責任報告書」經永續發展委員會審議通過後，於 2021 年提報第 7 屆第 2 次董事會議報告。	將土銀年度永續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 ESG/CSR 報告書，並委請第三方辦理驗證	● 已達成 土銀 2020 年 CSR 報告書業依循 GRI 準則編製，並由第三方驗證單位 SGS 驗證完竣，符合 GRI Standards 核心選項(Core) 與 AA1000 第一類型中度保證等級之要求。	委請顧問公司協助依循 GRI 準則編製 ESG 報告書，並辦理第三方驗證。	持續辦理	
	依循 SASB 行業準則揭露 ESG 執行成效	● 已達成 配合金管會相關推動時程辦理。	參考證交所及櫃賣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。	2023 年編製 2022 年度 CSR 報告書起，委請顧問公司協助依循 GRI 及 SASB 雙標準揭露 ESG 執行成效，並辦理第三方驗證。	
	安排土銀董事、總行高階主管、公司治理主管及相關議事人員參加公司治理課程	● 已達成 2021.3.26 委託證期會以專班方式舉辦 3 小時「公平待客原則」公司治理課程。 2021.4.23 委託金研院以專班方式舉辦 3 小時「企業社會責任(CSR)及企業永續經營競爭力」公司治理課程。 規劃安排新任董事及公司治理主管參加公司治理課程，計 6 人，共 13 場次，以符法令規定。	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。	持續辦理	
	評估聘任會計師之獨立性及適任性	● 已達成 彙整各業管單位意見辦理 2020 年度會計師獨立性及適任性評估，並將評估結果提報 2021 年第 2 屆第 27 次審計委員會及第 6 屆第 31 次董事會核議通過。	每年辦理 1 次	持續辦理	
	委任會計師辦理內部控制制度查核	● 已達成 委請會計師事務所辦理 2020.1.1 至 2020.12.31 之內部控制制度查核，並依規於 2021.4.16 將查核報告函送金管會銀行局備查暨函轉稽核處及各業管單位。 於 2021.9.8 函頒土銀各單位持續辦理 2021 年度內控制度查核，持續辦理中。	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	
誠信經營 	辦理公職人員財產申報，強化實質審核機制	● 已達成 2021 年 9 月函發各申報人可透過公職人員財產申報系統進行一次性同意授權服務。 2021 年度授權「法務部公職人員財產申報系統」提供財產資料，土銀已完成授權之申報人共 398 人。	① 每年舉辦 1 次「公職人員財產申報介紹及實務解析」課程。 ② 協助輔導土銀申報義務人辦理申報作業。 ③ 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%。	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。	公司治理小組
	辦理專案清查與專案稽核	● 已達成 2021 年度業於 8 月底完成「理財業務專案清查」及「服務台、手續費收入及代客戶辦理存提款作業專案查核」。	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	