

2024 臺灣土地銀行

永續報告書

Sustainability Report

Contents

目 錄

		關於本報告書	002
		經營者的話	003
		2024 土銀榮耀事蹟	005
1	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	011
		1.4 永續發展委員會	014
		1.5 利害關係人與重大性分析	018
		1.6 土銀永續發展目標	026
2	公司治理 052	2.1 治理架構	054
		2.2 誠信經營	058
		2.3 風險管理	063
		2.4 資訊安全	068
3	永續金融 072	3.1 永續授信	075
		3.2 永續投資	082
		3.3 永續商品	084
4	客戶權益 088	4.1 客戶關係管理	090
		4.2 客戶隱私管理	092
		4.3 數位金融	095
		4.4 普惠金融	102
5	環境永續 108	5.1 氣候變遷管理	110
		5.2 低碳營運	118
		5.3 永續供應鏈管理	124
6	員工照護 126	6.1 人力資源	128
		6.2 人權政策	133
		6.3 人才培育	134
		6.4 職場安全	138
7	社會參與 140	7.1 社會共融	142
		7.2 社會關懷	147

附錄一：全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 準則內容索引表 150

附錄二：臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」揭露項目索引表 154

附錄三：永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 指標對照表 156

附錄四：聯合國責任銀行原則 (Principles for Responsible Banking, PRB) 執行情形 161

附錄五：會計師有限確信報告 162



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

報告邊界與揭露範疇

本報告書揭露土銀在公司治理、經濟、環境與社會面之執行情形與具體績效，揭露實體與財報實體一致。本報告書揭露內容係以臺灣地區相關營運活動為主要報告範疇（部分資料包含臺灣及海外地區）。本報告書內容主要涵蓋時間為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分內容亦涵蓋 2024 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 2023 年，2024 年土銀之組織規模、結構、所有權及供應鏈並無重大改變。

報告書撰寫原則與綱領

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

報告書永續資訊內控制度管理流程

1. 資料蒐集與彙整

本報告書由土銀各單位蒐集及彙整資料數據，各單位提供之資料均依其所訂永續資訊內控管理作業相關標準作業流程（SOP）辦理，確保資訊之完整性、準確性及可靠性，再由土銀企劃部整合編製、校對修訂。

2. 外部查證

- 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。

3. 內部審查

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 2024 年 7 月，2024 年度報告書（即本報告書）於 2025 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

隨著近年全球環境瞬變，在金融市場更具挑戰的情況下，土銀 2024 年以「綠金領航・雙翅展翼・永續共榮」為營運主軸積極擴大永續競爭力。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，2024 年稅前盈餘達新臺幣 187.29 億元之歷史新高。除了追求財務績效，如何利用金融力量引導協助產業轉型，朝向符合 ESG 的精神邁進也是我們致力的方向。土銀全力配合金管會「公司治理 3.0 - 永續發展藍圖」及「綠色金融行動方案 2.0 與 3.0」，並順應聯合國永續發展目標，響應政府 2050 淨零排放政策，積極發揮金融影響力，2024 年榮獲 TCSA 台灣企業永續獎「永續報告類金獎」與「社會共融領袖獎」；並積極爭取風電、光電等永續能源產業及循環經濟龍頭企業簽訂授信合約，獲頒聯徵中心之「永續融資獎」、金管會之「辦理六大核心戰略產業放款優等獎」。

在推動永續環境方面，土銀落實氣候變遷管理，並訂定相關因應措施，2025 年 5 月 TCFD 報告通過第三方查證，獲得「Level 5+: Excellence」之最高等級認證；此外完成國內及海外全數營運據點之溫室氣體盤查，取得 ISO 14064-1 查驗聲明書，且營業總部通過「ISO 50001 能源管理系統」及「ISO 14001 環境管理系統」二項國際標準認證，朝低碳永續目標持續邁進。後續除依科學基礎方法（SBT）訂定自身減碳目標，以「汰換空調系統」及「太陽能發電（自發自用）」之節電為減碳主力外，亦規劃訂定投融資對象減碳目標，鼓勵客戶低碳轉型。土銀不僅搶先投入碳權市場，並經環境部審查通過「南港分行高效率冰水主機計畫」，締造全台首家金融機構通過溫室氣體自願減量專案之創舉。亦持續推動「建築綠色融資」、「綠建築房貸」及「綠色 ESG 汽車專案貸款」，同時也積極推動再生能源相關貸款，引導資金投入永續發展領域，鼓勵客戶共同為淨零目標盡心力，未來將持續積極爭取淨零新商機，包括低碳轉型暨智慧升級相關貸款、再生能源發電設備貸款等，期促進整體經濟永續發展。

董事長

何吳明



在社會價值創造與參與方面，土銀致力精進服務品質，落實公平待客，以「友善金融」、「扶助金融弱勢族群」、「金融知識普及」、「中小企業成長推手」四大措施致力落實普惠金融原則，滿足不同族群的金融服務需求。並連續三年榮獲金管會信託業推動信託 2.0 計畫—安養信託獎 A 組績效優良銀行肯定。

此外，土銀秉持「取之於社會 用之於社會」之理念，依循普惠金融政策宗旨、落實企業社會責任，回顧 2024 年共舉辦逾 300 場公益活動，共計上千名員工投入支援公益行列；亦持續支持友善環境的在地小農，辦理「保育石虎之友善米」及「喜憨兒愛心餐盒」公益採購，攜手台灣濕地保護聯盟舉辦環境教育課程，促進生態永續共好，彰顯土銀對環境永續的重視與熱情。

在強化公司治理方面，截至 2024 年 12 月 31 日，土銀目前女性董事比例達 42.86%，成員背景涵蓋不動產、財務金融、會計、法律、行銷與科技等領域，以健全董事會結構及多元性，有效督導各項 ESG 計畫之推動。此外，土銀建立不誠信行為風險評估機制，並持續落實風險管理、法令遵循、強化內控內稽制度與資安治理，透過教育訓練及法遵測驗加強行員知法、遵法意識，善盡客戶資料保護責任，降低營運風險。

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



總經理

張志堅



2024 土銀榮耀事蹟

全面性永續績效

財政部 第 7 屆政府服務獎	台灣永續能源研究基金會 第 17 屆 TCSA 台灣企業 永續獎	卓越雜誌 2024 卓越銀行評比
優等	永續報告類金獎 社會共融領袖獎	非金控類別 最佳 ESG 永續獎

社會與環境績效

金管會 金融服務業公平待客原則 評核	金管會 辦理六大核心戰略產業放款 績優銀行	經濟部 中小企業信用保證融資業務 績優金融機構
銀行業排名 前 50%	優等獎	疫後振興獎
金融聯合徵信中心 第 18 屆永續融資獎	教育部體育署 體育推手獎	經濟部 政府機關及學校用電效率 管理計畫執行成效評比
永續融資業務 推動績優機構	贊助類金質獎 長期贊助獎 推展類金質獎	節電績優丁組第二名

產品創新績效

金管會 信託業推動信託 2.0 計畫 (第三期)評鑑	財金公司 電子金流業務推動績優機構	臺灣票據交換所 ACH 業務金融機構獎勵競賽
安養信託獎 A 組績效優良銀行	跨行服務創新獎 推展 TWQR 特約商店獎助方案 排名競賽獎助第三名	ACH 批次代付 績優獎 業務交易總筆數 ACH 批次代付 成長獎 業務交易成長率
工商時報 多元信託創新獎	「最佳公益信託創新獎」優質獎 「最佳永續信託創新獎」優質獎 「最佳不動產管理信託創新獎」優質獎	今周刊 第 18 屆財富管理銀行 暨證券評鑑
		最佳信託創新獎



1 永續發展



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

ESG 表現獲獎肯定

- ▶ 於 2024 卓越銀行評比榮獲非金控類別「最佳 ESG 永續獎」。

訂定並執行 ESG 方案

- ▶ 土銀環境、社會與公司治理 (ESG) 推動方案制定各面向永續發展目標，2024 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 17 屆 TCSA 台灣企業永續獎—金融及保險業 - 第 1 類金級。

信用評等優良

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

1.1 關於土地銀行

土銀概況

土銀係政府為配合在臺推行平均地權、耕者有其田等土地政策，於 1946 年依中華民國法律成立，為政府指定唯一辦理不動產信用之專業銀行，同時也是百分之百公股之國營銀行。1985 年，土銀依銀行法取得法人資格，1998 年因精省條例施行改隸國營，配合公營事業民營化政策，於 2003 年改制為「臺灣土地銀行股份有限公司」，並於 2004 年奉准改制為公開發行股票公司。土銀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；在「追求永續發展、邁向優質金融機構」的道路上，始終堅持「斯土斯情，在地耕耘」理念，運用不動產專業利基，深化業務基磐，積極朝全方位優質金融機構的願景邁進。

土銀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、布里斯本分行 (2025 年 1 月 22 日成立) 及吉隆坡代表人辦事處。

營業據點遍及全球



土銀基本資料



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
5,729 人

資本額
新臺幣 862 億元 (截至 2024 年 12 月 31 日)

本期淨利
新臺幣 146.42 億元 (2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)

備註：員工人數不包含定期契約人員。

提供多元業務

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，朝全方位優質金融機構發展；並以六大策略為核心，積極將永續 DNA 深化至核心業務，且將「順應聯合國永續發展目標（SDGs）」納入「願景、策略目標及 114 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 月將經營政策函頒土銀各單位據以依循。



1.3 經營績效

土銀在經營團隊卓越領導及全體同仁努力耕耘下，2024 年存款營運量新臺幣 2 兆 9,181 億 2,497 萬元，達成預算目標 100.4%。放款營運量新臺幣 2 兆 3,154 億 5,427 萬元，達成預算目標 102.9%。外匯業務量 981 億 4,390 萬美元，達成預算目標 106.7%。2024 年稅前淨利新臺幣 187 億 2,925 萬元，達成預算目標 168.4%。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。

■ 近三年財務資訊

單位：新臺幣仟元

項目		2022	2023	2024
產生之直接經濟價值 (A)	營業收入	62,378,081	85,675,341	94,312,946
	營運成本	34,509,803	54,633,542	61,416,865
分配之經濟價值 (B)	員工薪資與福利	9,504,231	9,910,200	10,084,887
	支付利息	953,163	904,780	874,681
	支付政府的款項	6,136,496	7,292,389	7,800,866
	社區投資 (公益支出與捐助社團)	137,776	124,398	95,460
留存之經濟價值 (A-B)		11,136,612	12,810,032	14,040,187

註：2022~2023 年度係會計師依審計部審定數額之重編數；2024 年度係財策數。詳細的土銀營運績效及財務資訊可參考土銀 2024 年年報。



信用評等

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

評等公司	最新評等日期	評等結果		其他評等資訊
		長期評等	短期評等	
穆迪信用評等公司 Moody's Investors Service.	2025.01.24	Aa3	P-1	Outlook：Stable
美國標準普爾信用評等公司 Standard & Poor's	2024.06.24	A	A-1	Outlook：Stable
中華信用評等公司	2024.06.25	twAA+	twA-1+	評等展望：穩定

國別報告

土銀稅務作業皆遵循稅務法規規定，營利事業所得稅並委託會計師查核簽證，按規定期限誠實申報完納稅捐，善盡納稅義務人社會責任，並依規定於財務報表揭露稅務資訊，確保資訊透明度。2024 年之國別報告於 2025 年底方會申報，下為 2023 年土銀之國別報告相關數據：

2023 年土地銀行國別報告									
租稅管轄區	收入			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	75,605,043	1,072,414	76,677,457	14,704,852	3,313,129	3,655,730	86,200,000	5,707	2,316,990,997
新加坡	1,701,703	4,728	1,706,431	209,273	12,842	27,555	599,800	19	14,867,093
香港	1,711,386	6,545	1,717,931	335,342	99,849	63,544	330,141	23	16,009,019
美國	4,418,711	-	4,418,711	1,076,228	224,734	223,180	590,528	43	50,650,026
中國大陸	1,551,165	-	1,551,165	726,167	44,794	136,840	14,691,728	77	26,588,672
馬來西亞	-	-	-	-8,069	-	-	-	2	2,534

註：員工人數係國別報告所有成員於其居住地國 (區域) 之全職員工人員合計數。

取自政府的補助

2024 年土銀配合政府辦理之主要政策性貸款補貼息或手續費			
單位：新臺幣仟元			
項目	補助單位	補貼息	手續費
1 兆 8 千億暨增撥 4 千億優惠房屋專案貸款	內政部國土管理署	34,052	
中央公教人員輔購住宅貸款	內政部國土管理署	113	
勞工建購住宅貸款	內政部國土管理署 / 各縣市政府	15,584	
輔助人民自購國民住宅貸款	內政部國土管理署	7,342	
內政部購置住宅及修繕住宅貸款	內政部國土管理署	95,197	
內政部青年安心成家之前二年零利率購屋優惠貸款	內政部國土管理署	13,210	
國宅代放款	內政部國土管理署		47,131
公教住宅代放款	內政部國土管理署 / 各縣市政府		77
勞工住宅代放款	內政部國土管理署		80
原住民族綜合發展基金各項貸款	原住民族委員會		2,888
勞工保險被保險人紓困貸款	勞動部勞工保險局		86,010
921 重建專案貸款	中央銀行業務局		895
中央公教人員急難貸款	行政院人事行政總處		768

1.4 永續發展委員會

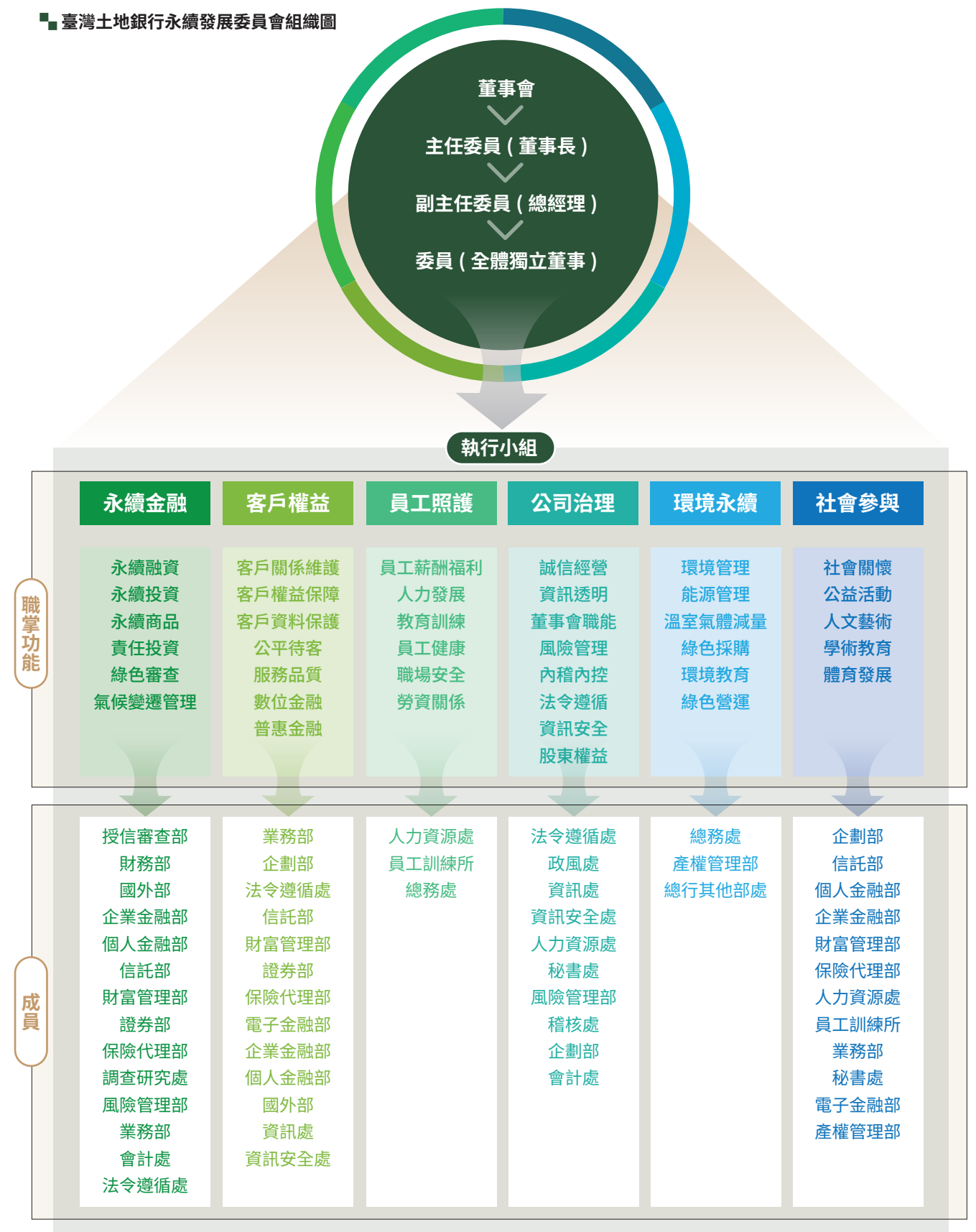
土銀「永續發展委員會」於 2021 年 4 月經董事會通過設置，依據「臺灣土地銀行永續發展委員會設置要點」，為推動 ESG 永續治理之核心組織。委員會轄下設立之六個執行小組，共同推動 ESG 相關事宜，強化土銀之永續發展。2025 年 1 月永續發展委員會改制為功能性委員會，修正規章名稱為「臺灣土地銀行股份有限公司永續發展委員會組織規程」，改制後委員會成員為董事長、總經理及全體獨立董事，會議召開頻率為每季至少召開一次。由企劃部及秘書處擔任事務單位，企劃部負責彙總各小組職掌事項之執行情形，秘書處負責會務相關事宜。

土銀於 2022 年 11 月訂定「永續發展政策」，明定「順應聯合國永續發展目標以符合國際永續發展趨勢」，作為土銀落實永續經營之原則與方向，並納入經營政策，使永續經營理念與核心業務結合。土銀每年研訂「臺灣土地銀行環境、社會與公司治理 (ESG) 推動方案」，經提報永續發展委員會討論通過後實施，作為土銀永續發展之短中長期目標，並將其中執行計畫與目標納入總行部門績效考核，由上而下具體貫徹執行，每年向董事會報告永續發展年度目標及執行成果。土銀分別於 2024 年 5 月及 12 月各召開一次永續發展委員會會議，為強化推動永續發展之運作職能，另於 2024 年 4 月及 10 月召開兩次研商會議，由總經理擔任召集人，就目標執行進度及永續發展議題進行研商。此外，土銀亦籌組「ESG 小組讀書會」，召集「永續金融」及「環境永續」小組部門，推派兩名同仁擔任成員，將所發想之創新作為，納入土銀 ESG 推動方案。

ESG 小組讀書會



■ 臺灣土地銀行永續發展委員會組織圖



■ 永續大事紀

2017

- 出版第一本企業社會責任報告書。

2019

- 出版第二本企業社會責任報告書。
- 設置「公司治理主管」。
- 為維護客戶權益及增進對金融消費者之保護，設立「臺灣土地銀行客戶關懷委員會」。

2020

- 為發展永續金融，加入銀行公會「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）」共同規劃氣候變遷壓力測試（情境分析）作業。

2021

- 出版第三本企業社會責任報告書，並獲 TCSA 永續報告類銅獎。
- 成立永續發展委員會，並訂定「臺灣土地銀行永續發展委員會設置要點」。
- 導入 TCFD 氣候相關財務揭露建議架構。
- 參加銀行公會「氣候變遷風險管理專案小組」。
- 發行可持續發展債券新臺幣 10 億元。
- 總行懷寧大樓通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查（範疇一、二）查證。

2023

- 出版第五本永續報告書，首度依循 GRI 及 SASB 雙標準編製，並進行部分 SASB 指標確信。
- 首度發布英文版永續報告書，並建置英文官網永續發展專區。
- 榮獲 TCSA 永續報告類金獎、永續單項績效評比之「性別平等領袖獎」、「社會共融領袖獎」三項殊榮。
- 榮獲 2023 卓越銀行非金控類別最佳 ESG 永續獎。
- 榮獲旺旺中時金融服務評鑑大賞「永續發展獎」、「樂齡友善獎」。
- 氣候風險相關財務揭露 (TCFD) 通過第三方驗證機構 BSI 查證，查核結果為第五級：優秀 (Level 5: Excellence)。
- 國內及海外全數營運據點通過 ISO14064-1 溫室氣體盤查（範疇一、二）查證。
- 營業總部通過「ISO 50001 能源管理系統」及「ISO 14001 環境管理系統」二項國際標準認證。
- 參考科學基礎減量目標 (SBT) 訂定溫室氣體（範疇一與二）減碳目標。

註：ISO：國際標準組織 (International Organization for Standardization)

2024

- 出版第六本永續報告書，並依循 GRI 及 SASB 雙標準編製。
- 發布第二本英文版永續報告書。
- 榮獲 TCSA 永續報告類金獎、永續單項績效評比之「社會共融領袖獎」兩項殊榮。
- 榮獲 2024 卓越銀行非金控類別最佳 ESG 永續獎。
- 氣候風險相關財務揭露 (TCFD) 通過第三方驗證機構 BSI 查證，查核結果為第五級 Plus：優秀 (Level 5+: Excellence)。
- 國內及海外全數營運據點通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查（範疇一、二）查證。
- 總行建業大樓、資訊大樓、員工訓練所、台中分行及員林分行通過能源管理系統驗證，累計共八處據點取得「ISO 50001 能源管理系統」國際標準認證。

2022

- 出版第四本永續報告書（前稱企業社會責任報告書），並獲 TCSA 永續報告類銀獎、永續單項績效評比之「社會共融領袖獎」雙項殊榮。
- 企業形象影片「向下扎根永續經營」榮獲「2022 台北金鵬微電影展」網路最佳人氣獎。
- 榮獲行政院國家永續發展委員會之企業類「國家永續發展獎」。
- 榮獲 2022 卓越銀行非金控類別最佳永續經營獎。
- 訂定「臺灣土地銀行股份有限公司永續發展政策」。
- 完成高碳排產業清單訂定，辨認實體風險與轉型風險資產盤點，並簽署支持氣候相關財務揭露 (TCFD)。
- 正式簽署並導入赤道原則。
- 發行可持續發展債券新臺幣 25 億元。
- 國內全數營運據點通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查（範疇一、二）查證。

2025

- 永續發展委員會改制為功能性委員會，修正規章名為「臺灣土地銀行股份有限公司永續發展委員會組織規程」。
- 出版第七本永續報告書，並依循 GRI 及 SASB 雙標準編製。
- 發布第三本英文版永續報告書。

2026

2027

1.5 利害關係人與重大性分析

利害關係人鑑別

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

土銀利害關係人



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：

員工	股東	同業公會	客戶	廠商	媒體	政府機關	信評機構
利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2024 年重點溝通實績		
金融服務的品質，與員工素質密不可分，故需先照顧好員工才是提升本業的基礎。	① 資訊安全	2.4 資訊安全	勞資會議	定期	• 召開 4 次勞資會議。 • 行內教育訓練課程累積超過 13,000 人次參與。 • 行外教育訓練課程累積超過 2,700 人次參與。 • 數位學習課程累積超過 116,000 人次參與。		
	② 誠信經營	2.3 風險管理	辦理教育訓練				
	③ 人才吸引與留任	6.1 人力資源	單位會報				
	④ 客戶服務與權益	4.1 客戶關係管理	土銀行訊	即時 / 不定期	• 土銀各單位每月召開單位會報。 • 按月於「土銀行訊」刊載「廉政小故事」宣導短文及標語，共計 12 篇。 • 企業內部網路有員工園地提供行員留言討論發表意見。 • 每月通函各單位心理專欄分享，持續提供行員心理諮詢服務。		
	⑤ 洗錢防制及打擊資恐	2.2 誠信經營	舉辦講座、研討會、說明會或座談會				
			員工申訴信箱、員工園地				
			提供全體員工心理諮詢管道				

員工	股東	同業公會	客戶	廠商	媒體	政府機關	信評機構
利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2024 年重點溝通實績		
土銀係百分百公股之公營銀行，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 經營績效	1.3 經營績效	首長績效評鑑	即時 / 定期	• 每年蒞行實地考察工作成果。 • 公股金融事業業務研討會共召開 4 次。 • 公股金融事業「金控雙引擎、銀行雙翅膀」方案每半年追蹤執行情形，並視需要召開會議研商。 • 共計召開 8 次董事會及 3 次臨時董事會；常務董事會共計召開 49 次及 1 次臨時常務董事會；審計委員會共計召開 5 次。 • 公開資訊觀測站申報共 18 次及即時重大訊息 5 次，並於網站公告營運績效與財務資訊、預算及決算書等。 • 公股金融事業重要議題會議共召開 2 次。		
	② 風險管理	2.3 風險管理	工作考成（含期中查證）				
	③ 永續金融	3 永續金融	公股金融事業業務研討會				
	④ 洗錢防制及打擊資恐	2.2 誠信經營	公股金融事業「金控雙引擎、銀行雙翅膀」方案				
	⑤ 資訊安全	2.4 資訊安全	財政部函文				
			（常務）董事會及審計委員會				
			透過公開資訊觀測站或網站公告重大訊息、財務及營運相關資訊				
			公股金融事業重要議題會議	不定期			

員工	股東	同業公會	客戶	廠商	媒體	政府機關	信評機構
利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2024 年重點溝通實績		
針對金融相關新興議題及創新領域，須倚靠同業公會邀集同業及專家共同研討，透過意見交流精進發展。	① 洗錢防制及打擊資恐	2.2 誠信經營	參與外部公會等組織	即時 / 不定期	• 參加銀行公會「氣候變遷風險管理專案小組」與「氣候變遷壓力測試作業規劃專案」。 • 參加銀行公會「新巴塞爾資本協定持續研議工作小組 - 壓力測試分組 - 氣候變遷壓力測試」。		
	② 數位金融	4.3 數位金融	參與研討會並填復意見表，與同業交流				
	③ 永續金融	3 永續金融	揭露相關資訊於公開資訊觀測站	定期	• 總計參加 2 場有關證券化及不動產信託業務會議，填復 5 份意見調查表；另每年填復信託公會業務意見調查表約 10 份。		

員工	股東	同業公會	客戶	廠商	媒體	政府機關	信評機構
利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2024 年重點溝通實績		
金融業雖為特許行業，但民營銀行競爭激烈，若無法取得客戶信任，將影響業務推展。	① 客戶服務與權益	4.1 客戶關係管理	滿意度調查	每半年	• 服務滿意度平均值達 99.54 %。 • 舉辦資產規劃、資產傳承、退休規劃、小資理財等說明會共 22 場。 • 回應顧客意見信箱 1,233 件及民眾陳情 203 件。 • 回應首長信箱 147 件及顧客申訴 458 件。		
	② 人才吸引與留任	6.1 人力資源	舉辦講座				
	③ 洗錢防制及打擊資恐	2.2 誠信經營	電話溝通、業務拜訪、電子郵件及民眾陳情	即時 / 不定期			
	④ 勞資關係	6.1 人力資源	首長信箱、顧客申訴				

員工	股東	同業公會	客戶	廠商	媒體	政府機關	信評機構
利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2024 年重點溝通實績		
業務資訊及電子化系統需仰賴合格且穩定的供應商協助，藉以提升客戶使用體驗。	① 資訊安全	2.4 資訊安全	業務系統維護	定期	• 業務系統維護合約。 • 控管各系統如期如質完成。		
	② 誠信經營	2.2 誠信經營	業務系統優化與除錯				
	③ 永續金融	3 永續金融	提供系統產品功能與流程	即時 / 不定期			
	④ 洗錢防制及打擊資恐	2.2 誠信經營					

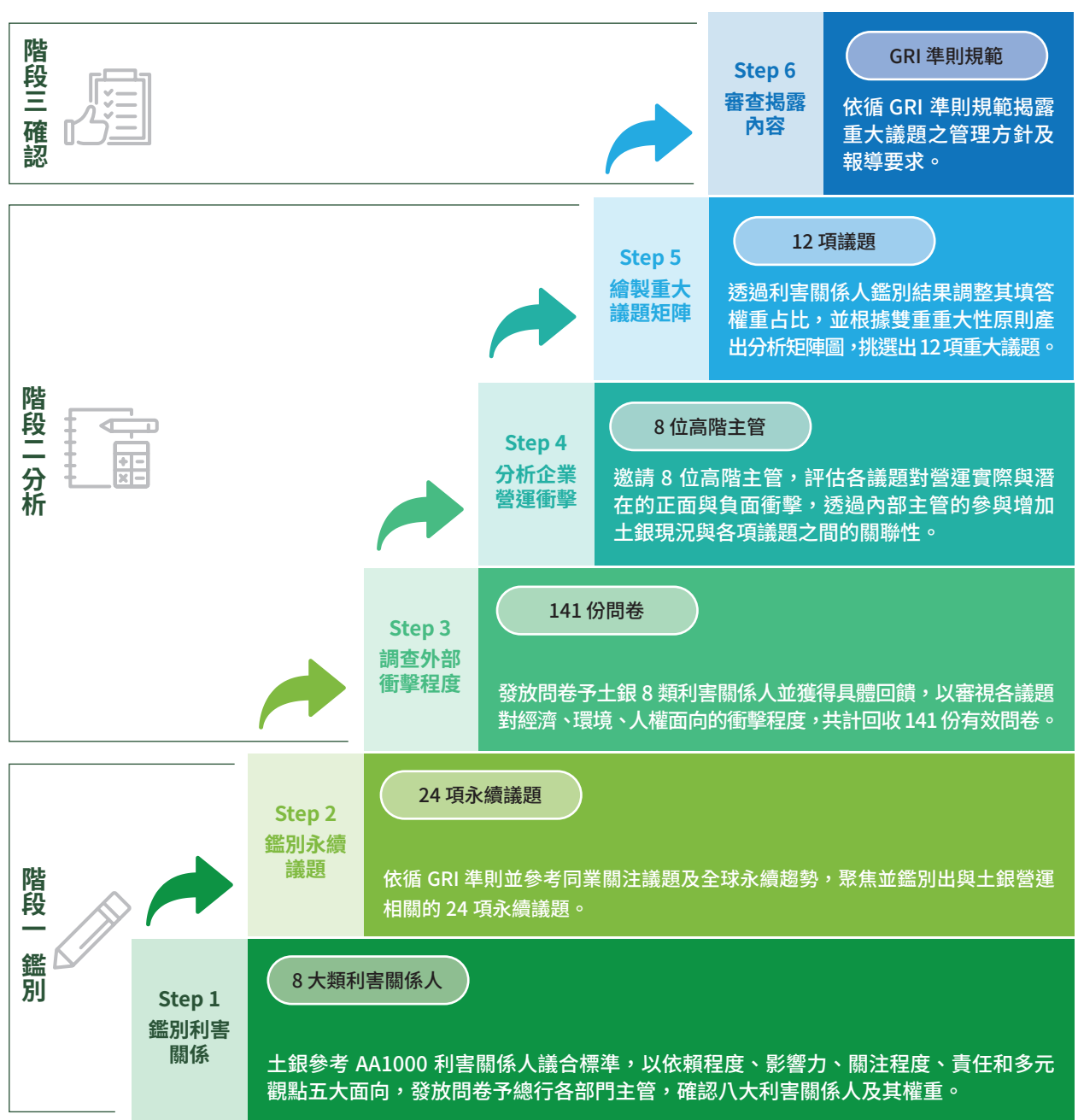
員工	股東	同業公會	客戶	廠商	媒體	政府機關	信評機構
利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2024 年重點溝通實績		
媒體對土銀的報導內容，顯著影響外在形象，故須保持友善且暢通的溝通管道，避免資訊落差產生誤會。	① 誠信經營	2.2 誠信經營	電話、電子郵件溝通	即時 / 不定期	• 記者提問均由業管單位即時回覆。		
	② 經營績效	1.3 經營績效					

員工	股東	同業公會	客戶	廠商	媒體	政府機關	信評機構
利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2024 年重點溝通實績		
金融業是特許行業、受主管機關高度監理。	① 數位金融	4.3 數位金融	金管會年度蒞行檢查	定期 / 即時	• 金管會等金融檢查機關每年蒞行實地稽核工作內容。		
	② 人權平等	6.2 人權政策	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				
	③ 公司治理	2.1 治理架構					
	④ 職場安全與健康	6.4 職場安全					
	⑤ 永續採購	5.3 永續供應鏈管理	金管會網站、央行資訊申報				
			推行財經金融政策及法令				

員工	股東	同業公會	客戶	廠商	媒體	政府機關	信評機構
利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	2024 年重點溝通實績		
金融業普遍仰賴信評機構對企業信用狀況及償債能力的評比，做為評估該金融商品風險之基礎。	① 永續金融	3 永續金融	召開信用評等會議	年度	• 中華信用評等公司授予土銀長期評等為 twAA+，短期評等為 twA-1+。 • 美國標準普爾信用評等公司授予土銀長期評等為 A，短期評等為 A-1。 • 穆迪信用評等公司授予土銀長期評等為 Aa3，短期評等為 P-1。		
			評等調查				
			舉辦座談會				

重大議題鑑別與分析流程

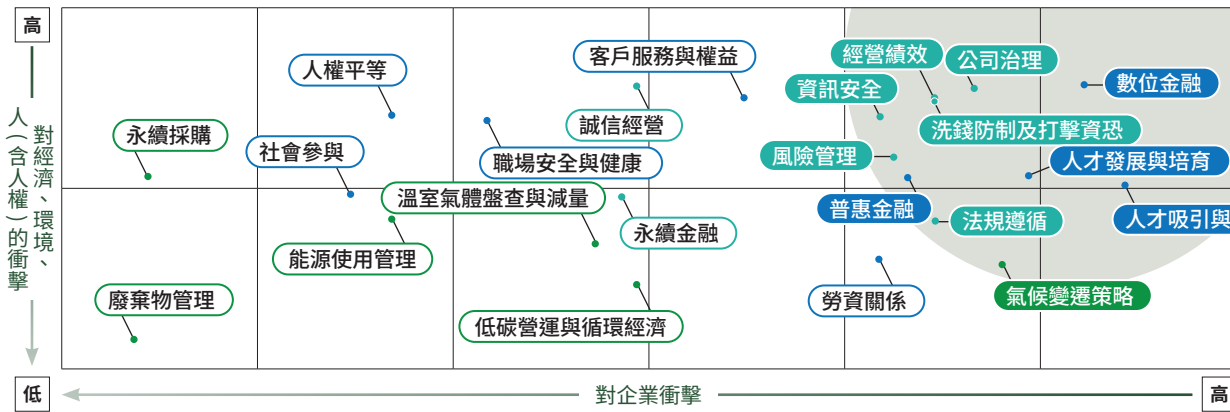
土銀遵循 GRI（Global Reporting Initiative, GRI）於 2021 年最新發布之準則，參考國內外永續相關指引與同業議題項目，決定出 24 項永續議題，再根據歐盟所提出的雙重大性原則（Double Materiality）以實際 / 潛在的正向 / 負向衝擊程度進行問卷調查，包括向 8 類土銀利害關係人及高階主管進行各議題對經濟、環境與人權三大面向暨營運之衝擊評估排序，以提高回收問卷結果與土銀現況之關聯性，並依排序結果取 12 項議題作為土銀永續重大議題。



重大議題鑑別結果

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

重大議題分析矩陣圖



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

2023 年與 2024 年永續議題排名比較

排序	2023 年	2024 年	排序	2023 年	2024 年
1	數位金融	數位金融	13	風險管理	勞資關係
2	洗錢防制及打擊資恐	人才吸引與留任	14	客戶服務與權益	誠信經營
3	經營績效	公司治理	15	溫室氣體盤查與減量	永續金融
4	人才發展與培育	資訊安全	16	勞資關係	職場安全與健康
5	人才吸引與留任	人才發展與培育	17	供應商管理	溫室氣體盤查與減量
6	誠信經營	經營績效	18	低碳營運與循環經濟	低碳營運與循環經濟
7	公司治理	洗錢防制及打擊資恐	19	永續採購	人權平等
8	普惠金融	風險管理	20	能源使用管理	供應商管理
9	法規遵循	普惠金融	21	社會參與	能源使用管理
10	氣候變遷策略	氣候變遷策略	22	職場安全與健康	社會參與
11	資訊安全	法規遵循	23	人權平等	永續採購
12	永續金融	客戶服務與權益	24	廢棄物管理	廢棄物管理

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：

實際衝擊

潛在衝擊

商業關係

重大議題	對應 GRI 準則	營運重要性	價值鏈衝擊邊界									對應章節
			組織內部		組織外部							
			營運階段	採購階段	營運階段		銷售階段	營運外活動				
			員工	廠商	股東	政府機關	信評機構	客戶	同業公會	媒體		
數位金融	GRI 3-3 重大主題管理、 自訂主題	土銀建立數位金融創新思維，培訓全方位業務人才，強化數位專業職能，致力為顧客打造優質數位金融服務。										4.3 數位金融
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，亦透過落實性別平等工作法與就業服務法辦理進用作業，強化員工留任。										6.1 人力資源
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。										2.1 治理架構
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。										2.4 資訊安全
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。										6.3 人才培育
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。										1.3 經營績效
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。										2.2 誠信經營
風險管理	GRI 3-3 重大主題管理、 自訂主題	土銀提升風險管理功能，落實定性及定量風險資訊揭露，建立與國際接軌之完善風險管理機制。並透過強化內部控制及稽核制度，降低營運風險。										2.3 風險管理
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。										4.4 普惠金融
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。										5.1 氣候變遷管理
法規遵循	GRI 3-3 重大主題管理、 GRI 2-27 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。										2.2 誠信經營
客戶服務與權益	GRI 3-3 重大主題管理、 GRI 418 客戶隱私	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，或金融消費者保護相關等法規。										4.1 客戶關係管理 4.2 客戶隱私管理

1.6 土銀永續發展目標

■ 土銀重大議題之永續推動方案

重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群 (含人權) 中之實際 / 潛在的正向 / 負向衝擊	ESG 推動方案工作項目以因應實際 / 潛在衝擊	2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責單位
數位金融 8 鼓勵與經濟成長 9 工業、製造、基礎建設	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。	達成數位金融成果，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影響；數位金融執行不充分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。	證券電子式交易成交金額之比重	當年度實績數 / 上年度實績數 > 1 倍或當年度實績數 / 當年度整體證券市場實績數 > 1 倍	100% (實際成交比重達 1.057 倍)	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		客戶權益小組
			提高證券電子對帳單使用率	較 2023 年成長 0.5%	100% (實際成長 4.07%)	較 2024 年度成長 0.5%	每年較上年度成長 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	累計達 580 件	100% (實際 692 件)	累計達 690 件	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
			訂定土銀智慧財產管理計畫	(2025 年度新增)		落實執行土銀智慧財產管理計畫之各項政策及目標，並於年度內提報土銀智慧財產管理計畫	持續推動，並視執行情形滾動式調整	公司治理小組
人才吸引與留任 8 鼓勵與經濟成長	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。	員工具足豐富知能，將提供客戶金融服務創造經濟效益，產生正面影響；若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。	舉辦員工工藝展	辦理員工工藝展 1 場	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		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
			職場健康促進自主評核	(2025 年 6 月 6 日永續發展委員會增訂項目)		取得 89 家「職場健康促進自主評核」合格證明 註：本行 2024 年總行及營業單位共計 61 個單位通過健康職場促進及啟動標章，其餘 89 家預計本年度取得「職場健康促進自主評核」合格證明	預計 2026 年底前國內全數據點取得「職場健康促進自主評核」合格證明	
公司治理 5 性別平等 12 最佳實務 16 聲譽與正當利益	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。	透過強化公司治理，將可促進營運流程之效率並降低風險，產生正面影響；若未落實公司治理，導致內部出現舞弊與貪腐等事件，將威脅商譽與客源，產生負面衝擊。	向董事會報告 ESG 執行成果	將土銀永續發展目標及執行成果納入永續報告書，並提報永續發展委員會審議及董事會報告	100%	將土銀永續發展目標及執行成果納入永續報告書，並提報永續發展委員會審議及董事會報告	持續辦理	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 及 SASB 雙準則編製土銀永續報告書，揭露 ESG 執行成效，並取得會計師確信報告	100%	委請顧問公司協助依循 GRI 及 SASB 雙準則編製土銀永續報告書，揭露 ESG 執行成效，並取得會計師確信報告	持續辦理，並視規定滾動式調整	
			依循 SASB 行業準則揭露 ESG 執行成效	上課時數以不低於「銀行業公司治理實務守則」及「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規定時數為目標，課程內容至少涵蓋以下類別：1. 洗錢防制 2. 資訊安全 3. 永續發展 (ESG)4. 公平待客 (含金融友善、身心障礙者權利公約等弱勢族群權利)	100%	上課時數以不低於「銀行業公司治理實務守則」及「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規定時數為目標，課程內容至少涵蓋以下類別：1. 洗錢防制 2. 資訊安全 3. 永續發展 (ESG)4. 公平待客 (含金融友善、身心障礙者權利公約等弱勢族群權利)	持續辦理安排土銀董事、負責人及高階經理人參加公司治理等教育訓練課程	

重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群 (含人權) 中之實際 / 潛在的正向 / 負向衝擊	ESG 推動方案工作項目以因應實際 / 潛在衝擊		2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責單位
			評估聘任會計師之獨立性及適任性		每年辦理 1 次	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		公司治理小組
			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		每人每年至少 6 小時	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
			建立獨立董事與會計師單獨溝通機制		每年至少辦理 1 次	100% (實際辦理 2 次)	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
			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	每年 6 月底及 9 月底前，分別擬具「履行機構投資人盡職治理報告」及年度彙總投票情形，上傳至土銀企業入口網站之「機構投資人盡職治理專區」	100%	每年 6 月底及 9 月底前，分別擬具「履行機構投資人盡職治理報告」及年度彙總投票情形，上傳至土銀企業入口網站之「機構投資人盡職治理專區」	持續辦理		
資訊安全  9 工專、數專 信通建設  16 智慧與正確 網路	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。	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，產生正面影響；因全球駭客攻擊手法日新月異，或可能導致資料外洩、財務損失、進而影響商譽等負面衝擊。	「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	持續每年辦理外部驗證單位複評、每三年辦理外部驗證單位重新審查，以維持證書有效性	公司治理小組	
				每年辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性		辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性			
			「BS 10012 個人資料管理制度」續審驗證	依 BS 10012 國際標準要求，辦理個人資料管理制度各項安全管理控制措施	100%	依 BS 10012 國際標準要求，辦理個人資料管理制度各項安全管理控制措施	持續每年辦理外部驗證單位複評、每三年辦理外部驗證單位重新審查，以維持證書有效性		
				每年辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性		辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性			
			重大資安事件發生次數	0 次	100%	0 次	0 次		
			社交工程演練測試結果	惡意郵件開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低於財政部規定 0.4% 以下	持續辦理，並視財政部規定滾動式調整		
人才發展與培育  4 教育培訓	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。	鼓勵員工與時俱進，不斷學習吸收新知，有助業務推展，對產生正面影響；若員工教育訓練不足，可能會導致作業風險，造成負面衝擊。	廣續編訂行內各項業務多元訓練計畫，並即時轉知行外訓練課程	每人每年平均教育訓練時數達 32(含) 小時以上	100% (實際 64 小時)	每人每年平均教育訓練時數達 36(含) 小時以上	每人每年平均教育訓練時數達 36(含) 小時以上	員工照護小組	
			提升員工取得英文檢定證照比例	較 2023 年證照比例 (取得英文檢定證照人數 / 員工人數) 增加 1%	100% (實際增加 3.19%)	較前一年度證照比例成長 1%	持續辦理，並視執行情形滾動式調整		
			辦理土銀高階主管及一般職員永續金融 (ESG) 相關訓練	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	公司治理小組	



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群 (含人權) 中之實際 / 潛在的正向 / 負向衝擊	ESG 推動方案工作項目以因應實際 / 潛在衝擊		2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 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。	透過優化核心業務，回應利害關係人的期待，將產生正面影響；若未能有效強化業務與資產運用效益，或將影響經營績效之評核表現，產生負面影響。	獲利能力穩定成長		持續強化土銀核心業務發展，以「SPEED，即 Strong (穩健經營)、Passion (工作熱忱)、Excitation (激勵成長)、ESG (落實永續經營)、Digital (數位轉型)」理念貫穿經營主軸 (綠金領航、雙翅展翼及永續共榮)，維持穩定營收成長，以達成與回應利害關係人的期待	100%	持續強化土銀核心業務發展，以「提升綠色授信」、「強化經營韌性」及「善用新興科技」為三大重要方針，貫穿經營主軸 (擴大綠色金融、共創永續未來)，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
洗錢防制及打擊資恐 	洗錢防制及打擊資恐與金融業營運息息相關且責無旁貸，因此土銀落實主管機關與內部規約，以符合相關規範。	由於恪守法令，並提供可信賴的服務給客戶，將可對外維持企業形象，產生正面影響；若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，將造成負面衝擊。	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		規劃辦理 AML/CFT 系統功能升級採購案，以優化名單檢核、客戶風險評估及交易監控等系統功能	100%	完成「113 年度標購防制洗錢及打擊資恐資訊系統軟硬體升級暨功能擴充」案之開發及測試與開發測試環境之系統轉置。 完成本案之通過驗證與上線驗證環境之系統轉置 完成本案之上線及正式環境之系統轉置作業	規劃辦理 AML/CFT 系統功能擴充採購案，以優化名單檢核、客戶風險評估及交易監控等系統功能	公司治理小組
			專責單位取得國內或國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照比例		專責單位 (不含單位正、副主管) 取得國內或國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照比例達 70% (含) 以上	100% (實際取得證照比例 100%)	專責單位 (不含單位正、副主管) 取得國內或國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照比例達 80% (含) 以上	專責單位 (不含單位正、副主管) 取得國內或國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照比例達 90% (含) 以上	
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，審議土銀風險監控報告、風險控管相關議案。	鼓勵員工與時俱進，不斷學習吸收新知，有助業務推展，對產生正面影響；若員工教育訓練不足，可能會導致作業風險，造成負面衝擊。	「ISO 22301 營運持續管理制度」續審驗證		依 ISO 22301 國際標準要求，辦理營運持續管理制度各項安全管理控制措施	100%	依 ISO 22301 國際標準要求，辦理營運持續管理制度各項安全管理控制措施	持續每年辦理外部驗證單位複評、每三年辦理外部驗證單位重新審查，以維持證書有效性	公司治理小組
				每年辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性	辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性				
			訂定風險管理目標，確保穩健經營，永續發展	資本適足率大於 12.5%	100% (113 年底 14.21%)	資本適足率大於 13%	持續配合 Basel III 法規施行及主管機關相關規定暨考量業務發展、投資計畫與未來金融環境變化，訂定相關管理目標		
				槓桿比率大於 3%	100% (113 年底 6.29%)	槓桿比率大於 3%			
				流動性覆蓋比率 (LCR) 大於土銀法定比率 100%	100% (113 年底 110.22%)	流動性覆蓋比率 (LCR) 大於土銀法定比率 100%	流動性覆蓋比率 (LCR) 大於土銀法定比率 100%		
			淨穩定資金比率 (NSFR) 大於 100%		淨穩定資金比率 (NSFR) 大於 100%	100% (113 年底 120.28%)	淨穩定資金比率 (NSFR) 大於 100%	淨穩定資金比率 (NSFR) 大於 100%	



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群 (含人權) 中之實際 / 潛在的正向 / 負向衝擊	ESG 推動方案工作項目以因應實際 / 潛在衝擊		2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責單位
			委任會計師辦理內部控制制度查核		每年 4 月底前將會計師出具之內控查核報告函送金管會銀行局備查，並同時函轉稽核及各業管單位，就檢查報告所列建議事項確實檢討改善，以利稽核處列管追蹤覆查	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
			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%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
			落實風險導向內部稽核制度，聚焦風險，加強查核深度，提升內部稽核執行效益		依據風險評估結果所擬訂之 2024 年度稽核計畫，賡續辦理對土銀各單位辦理查核，嗣另配合主管機關增辦交查案件、或依函囑規劃專案查核	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
				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					
普惠金融 3 健康與福祉 8 經濟與社會發展 9 工業、製業與建設 11 永續城市 12 高品質生活	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。	推動友善金融環境，扶助中小企業與弱勢族群，有助提升營收，亦可對我國總體經濟有正面影響；若違反政府相關法規，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。	持續推廣並開發多元化普惠金融商品		新臺幣數位存款帳戶開戶滲透率 26%	100% (實際滲透率達 32.15%)	新臺幣數位存款帳戶開戶滲透率 27%	以每年增加 1% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	客戶權益小組
					外幣數位存款帳戶累計帳戶數成長 20%	100% (實際成長 57.17%)	外幣數位存款帳戶累計帳戶數成長 20%	持續推展，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
					開辦「夜間線上換匯」服務並函知營業單位	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
					樂活養老貸款承作件數 237 件	93.25% (實際承作 221 件)	樂活養老貸款承作件數 180 件	持續辦理，每年目標將滾動式調整	
					線上申請個人貸款及信用卡占比達 50% 以上	100% (實際占比 74.14%)	線上申請個人貸款及信用卡占比達 55% 以上	持續推展，線上申請個人貸款及信用卡占比，每年以 55% 以上為目標	
					「微型創業鳳凰貸款」及「失業中高齡者及高齡者創業貸款」合計承作 50 件	100% (實際承作 66 件)	「微型創業鳳凰貸款」及「失業中高齡者及高齡者創業貸款」合計承作 55 件	持續辦理，每年以承作 50 件為目標	
					網路投保件數達 650 件	100% (實際件數 2,095 件)	網路投保件數達 2,000 件	持續關注網路投保市場發展及主管機關規範，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整適時修正	

重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群 (含人權) 中之實際 / 潛在的正向 / 負向衝擊	ESG 推動方案工作項目以因應實際 / 潛在衝擊		2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責單位
					土銀新上架之保險商品提供電子保單服務比率達 100%	100%	土銀新上架之保險專案商品提供電子保單服務比率達 100%	100%	
					具退休規劃性質之保險商品銷售件數達 1,200 件	100% (實際件數 1,298 件)	具退休規劃性質之保險商品銷售件數達 1,260 件	以每年成長 5% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
					行動支付交易量 (金額) 達 61.20 億元	100% (實際交易量 69.37 億元)	行動支付交易量 (金額) 達 71.55 億元	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
					「樂齡安居多元信託整合服務」累計承作信託財產金額達 8,000 萬元	100% (累計承作金額 11,801 萬元)	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
					中小企業放款 2024 年底之月底餘額平均數較 2023 年底 (6,138 億) 成長 3%	94% (2024 年底 5,947 億)	持續推廣中小企業放款，2025 年底之月底餘額平均數較 2024 年底成長 3%	以每年成長 3% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
					(2025 年度新增)		新設置 ATM 提供多國語文服務達 100%	持續辦理，新設置 ATM 提供多國語文服務達 100%	
							新設置具存款服務 ATM 提供視障語音存款服務達 100%	持續辦理，新設置提供具存款服務 ATM 提供視障語音存款服務達 100%	
氣候變遷策略 7 可持續發展 12 責任消費 13 氣候行動	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。	藉由辨識極端氣候風險，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；若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，提高違約機率或違約損失率等負面衝擊。	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		辦理土銀氣候風險與機會相關評估方式及頻率、重大風險與機會定義之程序文件	100%	於 2025 目標中修正為「辦理氣候變遷情境分析」及「精進氣候相關財務揭露 (TCFD)」		
					評估土銀氣候變遷風險，包括轉型風險及實體風險，並盤點投融資部位財務碳排放量與碳排放強度，納入「氣候風險資訊報告」				
					依據金管會指示辦理土銀「氣候變遷情境分析」，並分別就企業受實體風險影響及轉型風險影響進行評估				
					辦理 CDP 顧問諮詢服務採購案				
					辦理 TCFD 報告第三方驗證事宜				

重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群 (含人權) 中之實際 / 潛在的正向 / 負向衝擊	ESG 推動方案工作項目以因應實際 / 潛在衝擊		2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責單位
氣候變遷策略 7 改善環境 12 最佳環境 13 氣候行動			辦理氣候變遷情境分析		(2025 年度修正)		依據設定情境辦理預期損失之評估	持續辦理氣候情境預期損失之評估	永續金融小組
			精進氣候相關財務揭露 (TCFD)		(2025 年度修正)		辦理採購顧問進行精進相關事宜	視國際倡議推動情形，適時調整採購需求，優化土銀 TCFD	
			導入 TNFD 架構揭露對自然相關風險與機會之相關資訊		(2025 年度新增)		辦理顧問採購案，並導入 TNFD 事宜。	視國際倡議推動情形與方法論之發展，適時調整採購需求，擴大 TNFD 之評估範圍。	
			評估自身面臨實體風險暴險情形	揭露國內自有不動產及營運據點面臨實體風險情形	100%	於 2025 目標中修正為「精進氣候變遷實體風險之評估與盤點」			
			精進氣候變遷實體風險之評估與盤點		(2025 年度修正)		除持續評估既有高淹水風險地區暴險情形外，另研議評估熱浪、坡災等災害對土銀之影響。	持續研議評估極端天氣造成之災害對土銀之影響。	
			評估投融资部位實體風險	評估國內融資部位擔保品實體風險	100%	於 2025 目標中修正為「精進氣候變遷轉型風險之評估與盤點」			
				評估國內具較高授信集中度產業實體風險					
			評估投融资部位轉型風險	依據環境部、歐盟碳邊境調整機制 (CBAM)、歐盟碳交易體系 (ETS) 等單位提供之高碳排產業名單，評估土銀暴險情形，並就產業名單中碳排較高之公司戶進行分析，並提供相關部門規劃因應策略	100%	於 2025 目標中修正為「精進氣候變遷轉型風險之評估與盤點」			
			精進氣候變遷轉型風險之評估與盤點		(2025 年度修正)		除持續評估既有高碳排產業暴險情形外，另研議評估碳價對土銀投融资部位之影響	持續研議評估碳價對土銀投融资部位之影響	
			辦理氣候變遷相關教育訓練	每年至少辦理 1 次	100% (完成辦理 3 場)	規劃於風險管理業務分區講習及專業訓練班辦理氣候變遷相關教育訓練	持續辦理		
			設定關鍵指標與氣候相關目標	彙整各部處訂定之氣候相關指標與目標，並納入土銀氣候相關財務揭露 (TCFD)	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除			
			編製氣候風險資訊報告並提報董事會	每年辦理 1 次	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除			
			新增不動產擔保品所在地之實體風險揭露	規劃於不動產估價系統新增資訊：順向坡、淹水潛勢區、土石流潛勢溪流與影響範圍、地質敏感區等圖資查詢，俾利評估土銀不動產擔保品所在地涉及之實體風險影響程度	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除			

重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群 (含人權) 中之實際 / 潛在的正向 / 負向衝擊	ESG 推動方案工作項目以因應實際 / 潛在衝擊		2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責單位	
法規遵循	依據臺灣土地銀行法令遵循制度實施要點，督導業管單位配合法令異動適時調整業務規章，俾以控管各項業務符合法令規範。	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，可完善公司治理，產生正面影響；業管單位未確實配合法令異動更新業務規章，將可能因違反法令而遭主管機關裁罰。	建置 CRA 法令遵循管理系統 (法令異動系統自動通知更新業務規章機制)，強化規章更新控管機制		完成第一階段功能「設計蒐集外規資料源及派送模組」上線	100%	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	第二階段功能教育訓練及推廣	公司治理小組	
客戶服務與權益	依據臺灣土地銀行公平待客原則，以公平待客為核心之企業文化，重視不同客群的金融服務需求，提升客戶體驗	良好的顧客體驗促進顧客使用金融服務的意願，且落實公平待客深化顧客對金融機構的信任，對於經濟成長具有正面影響；若未妥善維護客戶權益，可能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。	個人資料保護法相關法令及缺失案例宣導、受訓比		蒐集最新銀行業個資法令及相關缺失案例及規劃錄製數位課程，並函請各單位個人資料保護聯絡窗口督導所屬同仁於年底前完訓 100%，以落實個資保護宣導	100%	蒐集最新銀行業個資法令及相關缺失案例及規劃錄製數位課程，並函請各單位個人資料保護聯絡窗口督導所屬同仁於年底前完訓 100%，以落實個資保護宣導	持續辦理影音課程教育訓練，並適時增加宣導訓練時數，受訓比率達 100%，強化個資保護宣導	公司治理小組	
			配合金管會推動「本國銀行設置第一線服務櫃檯雙語環境及提供雙語諮詢服務」		每年增設 20 家雙語分行	100% (實際增設 39 家)	增加 10 家雙語分行	預計 2027 年底前達成全行均為雙語分行目標	客戶權益小組	
			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		精進土銀「公平待客原則」執行情形			
			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%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除			
			顧客滿意度調查		99.2%(含) 以上	100% (實際顧客滿意度 99.54%)	99.2%(含) 以上	99.3%(含) 以上		
			依消費者債務清理條例聲請前置協商、前置調解、更生及清算		透過土銀網站之業務 FAQ 宣導各項債務協商機制，並提供服務專線俾利債務人諮詢相關事宜	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除			
					對於因故有還款困難之債務人 (如重大傷病、非自願性失業等) 提供債務協商相關措施					
			推行反詐騙宣導及執行		加入內政部警政署刑事警察局與台北富邦商業銀行聯合建置之「鷹眼識詐聯盟」專案，提高異常帳戶偵測有效性	100%	強化帳戶開戶審核機制及異常帳戶交易管理，提升系統監控效率	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整		
					針對防制詐騙加強客戶關懷提問及存款帳戶異常交易管理，並納入自行查核以利營業單位落實執行	100%	精進異常帳戶管理規範，以利營業單位落實執行			
					鼓勵員工積極執行臨櫃關懷提問，防範金融詐騙並降低民眾財產損失，年度成功攔阻詐騙件數 100 件	100% (實際 178 件)	鼓勵員工積極執行臨櫃關懷提問，防範金融詐騙並降低民眾財產損失，年度件數 100 件			



■ 土銀次要議題之永續策略方案

次要議題	ESG 藍圖工作項目	2024 年目標	2024 年執行成果		短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責 單位
勞資關係	召開勞資會議以維護勞資關係和諧	1 年召開 4 次	100%		至少每 3 個月舉辦 1 次	持續辦理	員工 照護 小組
誠信經營	誠信經營執行情形向董事會報告	每年至少辦理 1 次	100%		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	就土銀貪瀆不法或行政違失案例、遭質疑或檢舉案件、廉政風險評估資料等，從實務案例、相關法令、行為準則或管理措施等面向，研擬合適宣導主題，辦理廉政反貪宣導教育	100%		就土銀貪瀆不法或行政違失案例、遭質疑或檢舉案件、廉政風險評估資料等，從實務案例、相關法令、行為準則或管理措施等面向，研擬合適宣導主題，辦理廉政反貪宣導教育	持續擴大宣揚廉政觀念及廉政核心價值，從機關內部跨足至社會外部單位，增加社會參與關係之建立與運作複雜度，由原先內部垂直或平行關係擴展至外部宣導，展現土銀重視廉潔誠信之優質企業形象	
	辦公職人員財產申報，強化實質審核機制	輔導土銀申報義務人辦公職人員財產申報相關作業	100%		此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
永續金融	評估發行綠色 / 社會責任 / 可持續發展債券	2021 及 2022 年發行之債券仍在存續期間，將視該類債券所募資金運用情形，適時評估下期發行額度之申請與發行	100%		視 ESG 放款資金需求，並依市況考量發債成本，擇機發行永續發展債券	持續評估辦理	永續 金融 小組
	基金保管業務與證券投資信託公司合作新募集基金時，新基金將 ESG 因素納入投資評估範圍	1 件	100% (實際 3 件)		於 2025 目標中修正為「投資、融資及商品審查流程納入 ESG 因子」		
	投資、融資及商品審查流程納入 ESG 因子	(2025 年度修正)			與證券投資信託公司洽談新募集基金保管業務時，請投信公司將 ESG 元素列入資產投資組合評估。	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
		(2025 年度新增)			國內基金公司簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明比率達 100%。	100%	
		(2025 年度新增)			外國債券：上架 MSCI ESG RATING 等級達 BBB 等級 (含) 以上檔數 (同一發行機構不同年限檔數分開列計) 占當年度上架檔數比例 60%(含) 以上。	60%(含) 以上	
		債券投資 (公債及超國籍債除外)：發行人或其母公司 Sustainalytics ESG 評級低於 30(含) 分或為永續發展債券之比例，需達投資部位之 63% 以上	100% (實際 71.96%)		債券投資 (公債及超國籍債除外)：發行人或其母公司 Sustainalytics ESG 評級低於 30(含) 分或為永續發展債券之比例，需達投資部位之 63% 以上	視執行情形及金融環境變化 (包括市場發行量等) 滾動式調整。	
		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% (實際 93.77%)		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 72.5% 以上	每年增加 2.5%，最終目標達 85%	

次要議題	ESG 藍圖工作項目	2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責 單位
		精進土銀企業授信戶 ESG 檢核作業： 1. 檢討土銀「企業授信戶 ESG 檢核表」檢核項目及評分權重 2. 檢討 ESG 檢核結果連結利率調整機制，並評估納入外部資料庫評級結果可行性	100%		配合土銀新修正「企業授信戶 ESG 檢核表」自 2025 年起實施： 1. 辦理營業單位教育訓練。 2. 檢討土銀企業授信戶 ESG 檢核作業及利率調整機制實施情形	1. 研議訂定土銀企業授信戶 ESG 檢核作業規範。 2. 落實土銀高風險產業授信管理作業之執行。
		保險商品上架書面審查項目納入 ESG 因子之比率達 100%	100%		保險商品上架書面審查項目納入 ESG 因子之比率達 100%	100%
		境外基金公司簽署責任投資原則 (PRI) 之比例達 100%	100%		境外基金公司簽署責任投資原則 (PRI) 之比例達 100%	100%
	訂定一般性排除產業及高污染 / 耗能產業投融资上限	定期檢討高污染 / 耗能產業之授信風險承擔限制比率	100%		定期檢討高污染 / 耗能產業之授信風險承擔限制比率	定期檢討高污染 / 耗能產業之授信風險承擔限制比率
	新增都更及危老重建不動產信託案件	22 件	100% (實際 27 件)		23 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
	都市更新核准授信總額度	較 2023 年成長 2%	100% (實際成長 8.05%)		較 2024 年底成長 2%	以每年成長 2% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整
	承作縣市核定之危險及老舊建築物加速重建融資貸款件數	12 件	100% (實際承作 40 件)		12 件	以每年承作 12 件為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整
	六大核心戰略產業放款餘額	較 2023 年底成長 2%	100% (實際成長 9.04%)		較 2024 年底成長 2%	以每年成長 2% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整
	綠色融資授信餘額	較 2023 年底成長 2%	100% (實際成長 63.71%)		較 2024 年底成長 2%	以每年成長 2% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整
	持續推廣建築綠色融資行銷專案	建築綠色融資餘額較 2023 年底成長 2%	100% (實際成長 318.79%)		建築綠色融資餘額較 2024 年底成長 2%	以每年成長 2% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整
	引進 ESG 外國債券	4 檔	100% (實際 12 檔)		此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除	
	推展 ESG 理財商品專案	2 案	100% (實際 5 案)		2 案	以每年 3 案為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整
	擴大推動個金綠色授信方案	個金綠色授信 (綠建築房貸及電動車貸款) 餘額較 2023 年底成長 20%	100% (實際成長 5,248%)		較 2024 年底餘額成長 25%	持續辦理，個金綠色授信各年度之年底餘額較前一年度餘額成長 10%

次要議題	ESG 藍圖工作項目	2024 年目標	2024 年執行成果		短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責 單位
	綠色及永續定期存款專案	新臺幣 20 億元	100% (實際餘額 68.67 億元)		新臺幣 24 億元	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	
	與投融資對象議合，敦促企業低碳轉型、展開 ESG 行動或減緩對環境、社會之負面影響	鼓勵企業授信戶填答聯徵中心「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷」	100%		1. 配合主管機關規劃進程，辦理永續分類法指引相關教育訓練 2. 廣續鼓勵企業授信戶填答聯徵中心「ESG 自評問卷」，2025 年底總行權限企金授信案件之 ESG 問卷填答率 ≥ 50%	1. 落實土銀高風險產業授信管理作業之執行 2. 配合主管機關規劃進程辦理永續分類法指引相關教育訓練	
		拜訪授信客戶進行 ESG 議題之議合，並提供綠色優惠貸款方案協助其轉型	100%		擇定 10 家重點客戶進行氣候議合	短期目標持續辦理，並視執行情形滾動式調整議合件數及內容	
		高碳排轉投資事業完成 100% 議合	100%		高碳排轉投資事業完成 100% 議合	持續辦理	
	永續發展債券投資餘額 (新臺幣債券部位)	較 2023 年底餘額成長 5%	100% (實際成長 47%)		較 2024 年底餘額成長 2%	2026 年：新購入 1 億元 2027 年：新購入 2 億元 2028 年：新購入 3 億元	
	推廣綠色保險	上架 1 檔綠色保險專案商品	100% (實際上架 3 檔)		於 2025 目標中修正為「推廣低碳運輸相關保險商品」		
	推廣低碳運輸相關保險商品	(2025 年度修正)			上架 1 檔低碳運輸相關保險專案商品	以每年上架 1 檔低碳運輸相關保險專案商品為目標，並持續關注保險市場永續發展趨勢，適時與保險公司合作，評估執行情形滾動式調整	
職場安全與健康	提供員工心理諮商服務，維護同仁身心健康	委請專責機構提供員工心理諮商服務	100%		委請專責機構提供員工心理諮商服務	持續提供員工心理諮商服務，維護同仁身心健康	員工 照護 小組
	導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統	(2025 年度新增)			總行建業、懷寧大樓導入職業安全衛生管理系統並取得 ISO45001 證書	持續辦理總行建業、懷寧大樓職業安全衛生管理系統驗證，以維持證書有效性	
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	依 ISO 14064-1 國際標準要求辦理全行溫室氣體盤查並取得證書	100%		辦理全行溫室氣體 (範疇一、二) 盤查並取得 ISO14064-1 證書	持續辦理	環境 永續 小組
	溫室氣體盤查 (範疇一、二) 減碳目標	本年度範疇一、二溫室氣體盤查結果較基準年 (2021 年) 減少 8.4%	100% (實際減少 13.84%)		本年度範疇一、二溫室氣體盤查結果較基準年 (2021 年) 減少 12.6%	年度盤查範疇一、二溫室氣體排放量結果較基準年 (2021 年) 減少目標：2026 年：減少 16.8% 2027 年：減少 21.0% 2028 年：減少 25.2%	
	溫室氣體自願減量抵換專案	辦理 4 家分行減量計畫註冊申請	100% (實際 5 家)		完成 1 家分行專案註冊申請	累計完成 3 家分行專案註冊申請	
	擴大投融資組合碳排放之盤查類別，並參考 SBTi 或碳核算金融聯盟 (PCAF) 等國際方法論，規劃訂定投融資對象 (範疇三) 減碳目標	1. 依據碳核算金融聯盟 (PCAF) 之方法論，辦理商業貸款、購屋貸款、新臺幣債券 (不含公債)、股票 (不含 ETF) 及轉投資事業之財務碳排計算 2. 就土銀財務碳排較高之公司戶進行分析，並提供相關部門規劃因應策略 3. 就所轄業務瞭解盤查方法並試算	100%		1. 辦理科學基礎減量基礎 (SBT) 教育訓練 2. 統籌相關業管單位之投融資部位溫室氣體盤查計算 (PCAF) 3. 統籌相關業管單位之減碳目標設定 (SBT) 4. 辦理採購「氣候轉型風險資訊與諮詢服務」，主要內容為公司之碳牌資訊與財務資訊、國家碳排放資訊與 PPP-Adjusted GDP 及各類建物用電指標等	1. 短期目標 2、3 持續辦理，並視執行情形及 SBTi 或 PCAF 等國際方法論滾動式調整 2. 配合盤查小組完成盤查之情形，進行盤查之查證作業，建立盤查之覆核機制	永續 金融 小組

次要議題	ESG 藍圖工作項目	2024 年目標	2024 年執行成果		短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責 單位
低碳營運與 循環經濟	行舍新、改建或舊建物取得綠建築標章	新建案完成 1 家綠建築設計	50% (進度至董事會通過)		完成 1 家舊建物申請綠建築標章事宜	累計完成 3 家舊建物申請綠建築標章事宜	環境 永續 小組
	於分行建置屋頂型太陽能發電系統	辦理 4 家採購，並完成 3 家竣工	100% (實際辦理 5 家採購，5 家竣工)		完成 4 家分行採購事宜，並完成 5 家分行竣工	累計完成 5 家分行竣工	
	7 家分行太陽能躉售台電方式轉換為土銀自發自用並結合儲能設備之可行性，朝創能、節能、儲能方向邁進	完成 1 家分行太陽能躉售轉換自發自用工程竣工	50% (進度至變更工程預算書圖)		完成 1 家分行太陽能躉售轉換自發自用工程竣工	累計完成 3 家分行太陽能躉售轉換自發自用工程竣工	
	採購綠色電力	依據土銀「溫室氣體減量目標暨推動措施」，採購綠電 93 萬度	100% (實際採購 104 萬度)		依據土銀「溫室氣體減量目標暨推動措施」，使用綠電 210 萬度	依據土銀「溫室氣體減量目標暨推動措施」，使用綠電：2026 年：330 萬度。 2027 年：470 萬度。 2028 年：610 萬度。	
	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%		此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
	積極將土銀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	清查屆保存年限檔案並編製擬銷毀檔案目錄達 60,000 件	100% (實際 66,063 件)		此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
	賡續推動電子交換、實施線上簽核及運用電子公布欄等公文電子化措施	土銀線上簽核整體平均比率達 95% 以上	100%		此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
	「ISO 14001 環境管理系統」續審驗證	辦理環境管理系統外部驗證續審，以維持證書有效性	100%		辦理總行建業、懷寧大樓環境管理系統續審驗證並取得 ISO14001 證書	1. 持續辦理總行建業、懷寧大樓環境管理系統驗證 2. 新增資訊大樓、延平大樓等環境管理系統驗證據點	
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 ≥ 85%	100% (實際復職率為 95.89%)		育嬰留職停薪復職率 ≥ 85%	育嬰留職停薪復職率 ≥ 85%	員工 照護 小組
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
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 8 家分行汰換空調案採購	100% (實際 14 家)		完成 8 家分行汰換空調案採購事宜	累計完成 24 家分行汰換空調案採購事宜	環境 永續 小組
	導入「ISO 50001 能源管理系統」	辦理 3 家據點導入	100% (實際 5 家)		辦理 3 家據點導入系統驗證作業	累計完成 9 家據點導入系統驗證作業	



次要議題	ESG 藍圖工作項目	2024 年目標	2024 年執行成果		短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責 單位
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		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			
		採購盛產蔬果以支持本土農業並贈予社福團體		採購盛產蔬果以支持本土農業並贈予社福團體			
		結合公益慈善團體辦理社會公益、支持大型公益活動或參與重大事故急難救助捐款		結合公益慈善團體辦理社會公益、支持大型公益活動或參與重大事故急難救助捐款			
		贊助公私立學校獎助學金		贊助公私立學校獎助學金			
		配合分行遷址或開業舉辦公益捐贈活動		配合分行遷址或開業舉辦公益捐贈活動	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整		
		與慈善機構合作舉辦行動支付公益捐款活動		與慈善機構合作舉辦行動支付公益捐款活動			
		持續推動安養信託，受益人數達 4,000 人	100% (實際 6,995 人)	持續推動安養信託，受益人數達 4,500 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 150 人	100% (實際 768 人)	持續推動公益信託，受益人數達 160 人	公益信託受益人數以每年增加 10 人為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整		
		參與或舉辦關懷及服務中小企業相關之研討會或博覽會		參與或舉辦關懷及服務中小企業相關之研討會或博覽會	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整		
		持續培育體育人才，羽球隊對外招考 3 人	100%	持續培育體育人才，配合總行對外公開甄試新進行員作業，對外招考球隊正式球員，充裕球隊戰力	持續培育體育人才，為國為行爭取榮譽		
		持續與重點學校建教合作		持續遴選及簽署建教合作學校，培養基層羽網球選手	持續與羽網球基層重點學校建教合作，延攬優秀具發展潛力之球員加入球隊		
		舉辦「青少年羽球夏令營」及「羽球我來了」公益教學活動		持續辦理「青少年羽球夏令營」及「羽球我來了」公益教學活動	持續辦理球隊公益活動		
		於土銀「館前藝文走廊」舉辦 8-9 檔本土藝術家創作品展覽，推廣藝術文化	100% (實際舉辦 9 檔)	於土銀「館前藝文走廊」舉辦 8-9 檔本土藝術家創作品展覽，推廣藝術文化	於土銀「館前藝文走廊」舉辦 8-9 檔本土藝術家創作品展覽，推廣藝術文化		
	參加教育部體育署舉辦 2025 年「運動企業認證」	(2025 年度新增)			依據「114 年教育部體育署運動企業認證實施計畫」，彙整評分項目所需資料，並於主辦單位指定期限內報名參加	2028 年再度報名參加「運動企業認證」作業 (每次認證有效期限為三年)	
	古蹟活化	辦理古蹟修復再利用工程規劃設計及監造委託技術服務 (含因應計畫及工作報告書) 採購案，委託建築師撰寫因應計畫送臺北市府文化局審核	100%		此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		

次要議題	ESG 藍圖工作項目	2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責 單位
	舉辦資產規劃、資產傳承、退休規劃、小資理財等說明會	12 場	100% (實際舉辦 22 場)	12 場	以每年至少 16 場次為目標	
	赴鄉鎮區市或校園辦理金融知識普及宣導活動，並將綠色及永續金融知識與理念納入	走入校園與社區辦理金融知識宣導共 5 場次	100% (實際宣導 9 場次)	走入校園與社區辦理金融知識宣導共 5 場次	走入校園與社區辦理金融知識宣導共 6 場次	
		參與各鄉鎮區市信託業務說明會及宣導活動共 6 場次	100% (實際參與 8 場次)	參與各鄉鎮市區信託業務說明會及宣導活動共 9 場次	持續辦理，以每年 9 場為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
	推動自然資源保護計畫	辦理自然資源保護活動及安排環境保護相關講座各 1 場	100%	辦理自然資源保護活動及安排環境保護相關講座各 1 場	持續辦理	
永續採購	財政部指定綠色採購項目達成率	97%	100% (實際達成率 100%)	99%	2026 年：99% 2027 年以後：100%	環境 永續 小組
廢棄物管理	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	國內全數據點廢棄物總量以年減 1% 為目標	100% (實際年減 18.66%)	國內全數據點廢棄物總量以年減 1% 為目標	年減 1%，並逐年滾動調整減量目標	環境 永續 小組
		國內全數據點用水總量以年減 1% 為目標	100% (實際年減 2.60%)	國內全數據點用水總量以年減 1% 為目標		



2 公司治理



2.1 治理架構

2.2 誠信經營

2.3 風險管理

2.4 資訊安全

董事進修課程多元豐富

- ▶ 土銀董事總進修時數達 262.2 小時，每位董事進修時數均高於法定時數。

外部公司治理評鑑成績優異

- ▶ 2024 年度公司治理評鑑分數 100 分（總分 102 分）。

落實防制洗錢與打擊資恐人員培訓

- ▶ 累計至 2024 年底，防制洗錢與打擊資恐專業人員證照共取得 963 張；「國際公認反洗錢師認證資格」CAMS 證照共取得 42 張。

資訊安全執行成效優良

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

通過資訊安全系統複評

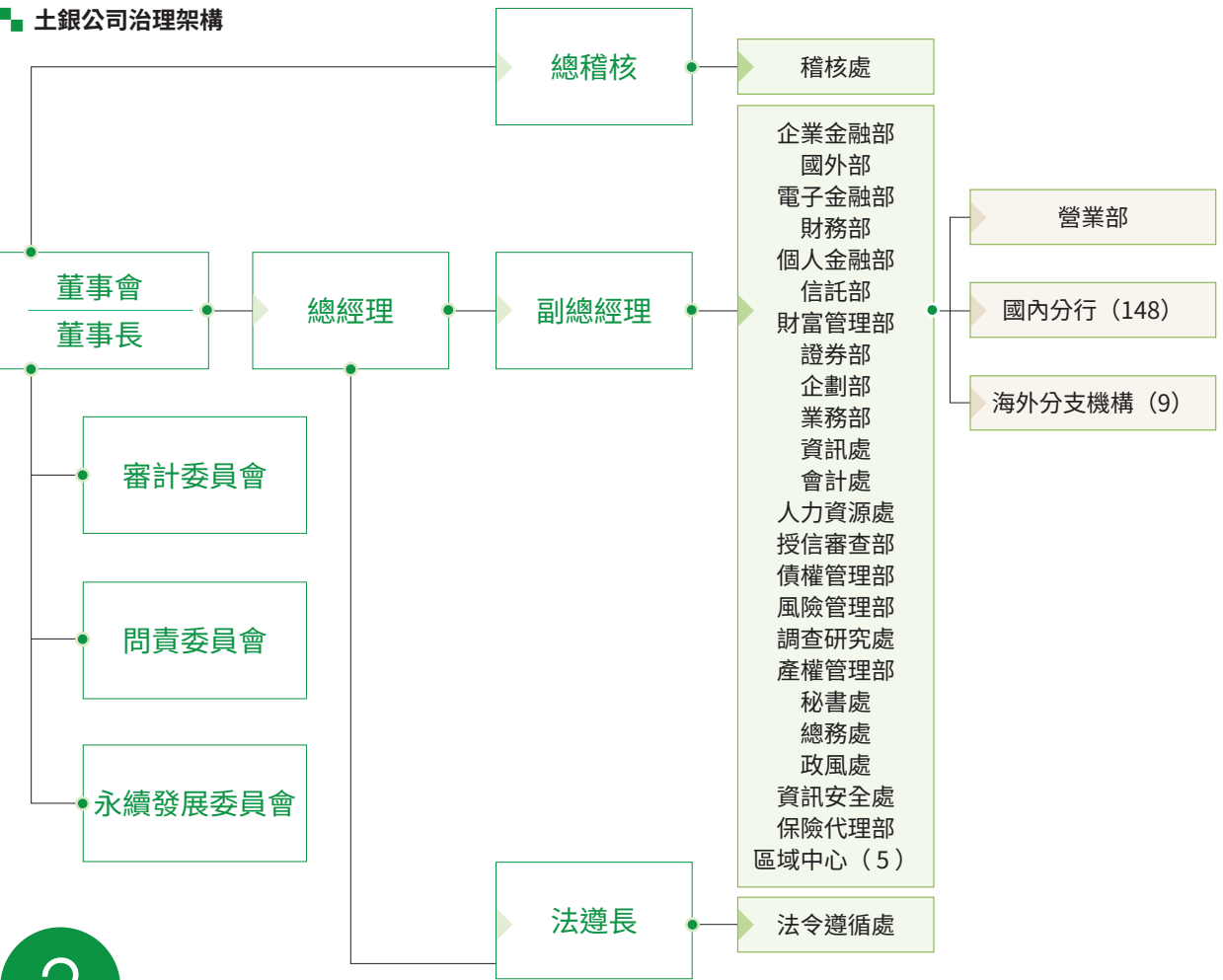
- ▶ ISO 27001：2022 資訊安全管理制度，業於 6 月通過轉版驗證作業，維持證書有效性。
- ▶ ISO 20000：2018 資訊服務管理制度，業於 5 月通過複評驗證作業，維持證書有效性。
- ▶ ISO 22301：2019 營運持續管理制度，業於 5 月通過複評驗證作業，維持證書有效性。
- ▶ BS 10012：2017 個人資料管理制度，業於 5 月通過三年重審驗證作業，維持證書有效性。

2.1 治理架構

土銀為強化董事會職能並兼顧董事會議事有效運作，建立了良好的公司治理及獨立董事制度，按照相關法令規定辦理公司治理相關作業。健全及有效的董事會運作，是公司治理的重要根基，土銀設立功能性委員會協助董事會履行其職責；另設置公司治理主管，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，提供董事協助。

土銀公司治理組織

土銀於董事會轄下設置審計委員會、問責委員會及永續發展委員會，協助董事會履行其審計監督之職責、確保責任地圖制度之落實及積極推動永續發展。另依據「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、發揮審計委員會等功能、尊重利害關係人權益並提升資訊透明度。

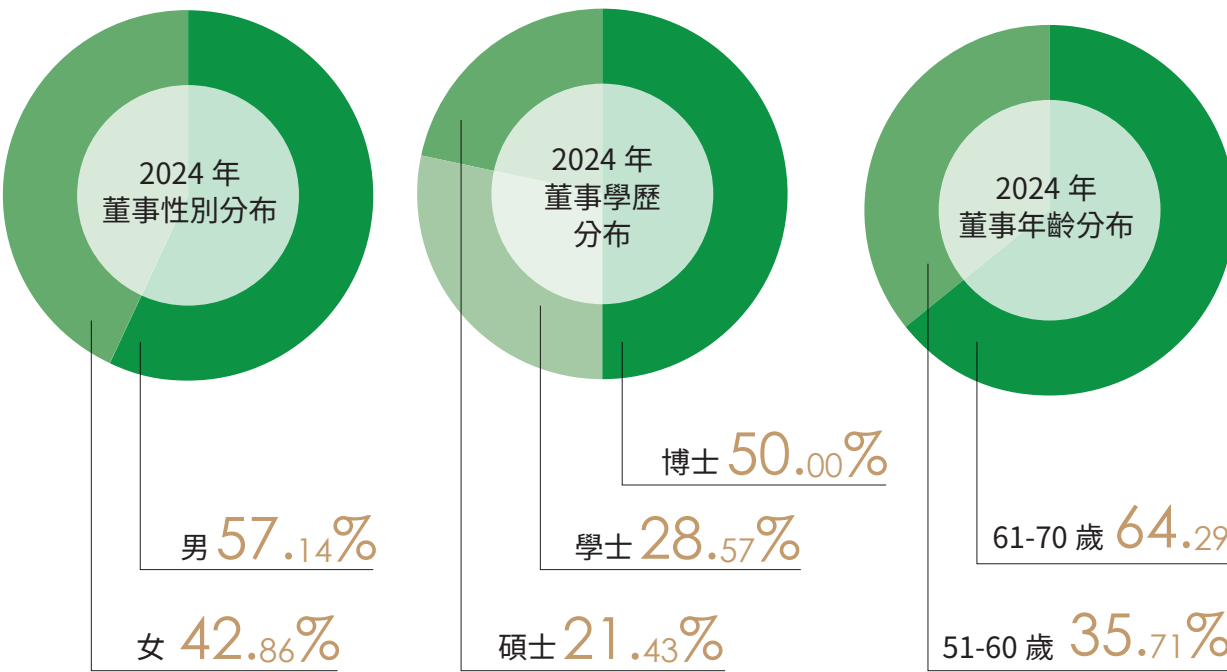


董事會結構與運作

土銀致力維護股東權益並平等對待，為明確規範董事會職權、決策程序及議事規則，土銀訂有完善公司章程、董事會議事要點及獨立董事之職責範疇規則等規定，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」；另依據證券交易法、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，2024 年土銀共召開 8 次董事會與 3 次臨時董事會，詳細資訊請參考土銀 2024 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 2024 年底，土銀董事會計有 14 席董事，其中包括 3 席獨立董事、3 席勞工董事及 5 席常務董事；14 席董事中有 6 席女性董事，比率達 42.86 %。



由於土銀係 100% 公股銀行，董事、獨立董事均由財政部指派。土銀係依「土銀重要管理人員資格條件表」遴選董事，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，均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，由全體獨立董事組成，其主要職責包括監督財務報表之允當表達、內部控制之有效實施、存在或潛在風險之管控、相關法令及規則之遵循等。土銀審計委員會每季至少召開 1 次，2024 年審計委員會共開會 5 次。

強化董事會職能及薪酬制度

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

土銀董事及高階經理人之績效考核及薪酬制度係依據「財政部所屬公股事業負責人績效評鑑實施要點」及「財政部派任公民營事業機構負責人經理人董監事管理要點」辦理，由財政部定期評鑑董事長、總經理對事業機構目標達成情形、政策配合等狀況。2024 年度「配合政府政策項目及達成目標計畫」，內容計七項重點項目，分別為青年安心成家購屋優惠貸款、六大核心戰略產業融資、都市更新融資、中小企業千億振興融資、台灣 Pay 行動支付業務、ESG 倡議平台執行方案及金控雙引擎與銀行雙翅膀方案 2.0，並將永續作為納入董事長及總經理之績效評估項目中。

董事 2024 年進修情形

土銀每年定期安排董事進修課程，課程內容包含公司治理、洗錢防制、資訊安全、公平待客（含金融友善、身心障礙者權利公約等弱勢族群權利）、永續發展及氣候變遷等共 68 場教育訓練課程，本年度全部場次之董事參與率均達 100%，總進修時數達 262.2 小時，每位董事進修時數均高於法定時數。

董事利益迴避

土銀遵循「公職人員利益衝突迴避法」規定，辦理迴避作業。2024 年對利害關係議案迴避執行情形如下表所示，其餘利益衝突資訊，請參考土銀 2024 年年報。

日期 / 屆次	迴避董事姓名	議案內容	應利益迴避原因	參與表決情形
2024 年 3 月 8 日 第 7 屆第 20 次董事會	何英明 陳宗燦 陶春法 林信文	紐約分行及洛杉磯分行 2024 年度內部稽核風險評估暨稽核計畫草案	何常務董事英明、勞工董事陳董事宗燦、勞工董事陶董事春法及勞工董事林董事信文因係經理部門迴避	
2024 年 8 月 9 日 第 7 屆第 146 次常務董事會	何英明	「財政部所屬國營金融事業機構員工退休再任有給職務且有公務人員退休資遣撫卹法第 77 條情事及優惠存款利息停支情形調查表」案	何常務董事英明因係利害關係人迴避	餘出席董事決議照案通過
2024 年 11 月 22 日 第 7 屆第 26 次董事會	張志堅 陳宗燦 陶春法 林信文	臺灣土地銀行證券暨期貨交易輔助業務內部稽核作業 2025 年度稽核計畫（草案）	張常務董事志堅、勞工董事陳董事宗燦、勞工董事陶董事春法及勞工董事林董事信文因係經理部門迴避	
2024 年 11 月 22 日 第 7 屆第 26 次董事會	張志堅 陳宗燦 陶春法 林信文	臺灣土地銀行風險導向內部稽核制度 2025 年度稽核計畫（草案）	張常務董事志堅、勞工董事陳董事宗燦、勞工董事陶董事春法及勞工董事林董事信文因係經理部門迴避	

公司治理評鑑

財政部於 2024 年度選定資誠企業管理顧問股份有限公司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的四個構面進行評鑑，評鑑指標項目共 50 題，2024 年公司治理評鑑分數 100 分（總分 102 分）。



2.2 誠信經營

土銀透過董事會督導制定落實誠信經營政策，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。土銀另遵循行政院訂頒「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」，並均依規定辦理登錄作業；亦積極配合主管機關辦理廉政法令宣導，以利全體行員確實遵循廉潔誠信的作業原則。**2022** 年土銀訂定「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」作為誠信經營主要政策及具體規範人員於執行業務時應注意之事項。

■ 土銀誠信經營政策與規範

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

■ 2024 年土銀誠信經營落實情形

落實項目	說明
不誠信行為風險評估	2024 年不誠信行為風險評估結果，未逾土銀不誠信行為風險設定之風險胃納目標。相關風險抵減計畫均已改善完成，且持續辦理相關教育訓練及宣導以降低相關風險。
辦理「綜合消費放款」專案稽核	辦理「綜合消費放款」專案稽核，無預警方式抽檢土銀 20 家營業單位有無遵照標準作業流程及相關內控作業規定執行業務，並彙整稽核結果移請業管單位參處。
辦理「庫存現金、庫房管理及櫃員作業」專案清查	辦理「庫存現金、庫房管理及櫃員作業」專案清查，無預警方式抽檢土銀 20 家營業單位有無依據本行存匯業務章則等相關規定執行業務，並彙整稽核結果移請業管單位參處。

防範貪腐

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

2024 年土銀無高度廉政風險貪瀆事件發生。

土銀為貫徹廉能政策，設置廉政會報，由總經理擔任召集人，政風處為秘書單位，負責廉政計畫之規劃、執行與考核作業，每年定期召開會議。土銀依據「政風機構人員設置管理條例」設置檢舉信箱及電話，針對檢舉案件指派專人進行調查作業，並依據法務部「廉政工作手冊」所訂之工作流程，辦理檢舉案件之蒐報查察。於 **2024** 年匿名與民眾檢舉案件計 **9** 件，全數皆已澄清結案。土銀政風處並監辦公告金額以上之採購案，依據法務部「政風機構配合機關辦理採購應行注意事項」依法辦理貪瀆與不法事件之查察，並提供廉政倫理規範及利益衝突迴避相關資訊之諮詢服務。

政風檢舉管道

信箱 | 100900 臺北北門郵局第 1541 號信箱
電話 | 02-2371-4572
傳真 | 02-2331-0902
電子郵件 | lbged@landbank.com.tw

■ 廉政宣導成果

方式	說明
口頭宣導	於 2024 年度「新進行員職前講習」及「信託業管理人員在職訓練班」等 10 班別，派員講授「公務員廉政倫理規範」，參訓人員共計 954 人。
書面宣導	1. 於農曆春節、端午節、中秋節函請土銀各單位加強宣導「公務員廉政倫理規範」，並請土銀各營業單位利用跑馬燈或張貼公告向洽公民眾宣導「公務員廉政倫理規範」短語。 2. 每月於「土銀行訊」刊載「廉政小故事」宣導短文及廉政標語計 12 篇。 3. 每月函發內政部警政署「165 全民防詐騙專區」案例計 12 篇及編撰去識別化防制金融犯罪案例等法紀宣導 7 篇。
活動宣導	1. 結合公益團體舉辦校園反毒活動，辦理 1 場校園廉潔誠信宣導。 2. 藉公益團體舉辦慈善公演之際，於埔里基督教醫院辦理反賄選、反詐騙與反貪腐宣導活動。 3. 為落實國民中、小學生廉政深耕與扎根教育，舉辦「2024 年度青少年羽球夏令營」公益活動暨廉政宣導，引導青年學子對反貪腐及反詐騙之認知與關注。 4. 為提升社會大眾廉政意識，舉辦「麟洋羽球認同卡」回饋活動機會，並辦理廉政宣導，宣導防貪反詐、企業誠信、消費者保護教育及行銷企業服務廉政平臺理念等。 5. 為強化土銀各營業單位同仁公務保密意識及防範肇生洩密違失之情事，於 2024 年 1 月 10 日舉辦「守口如瓶—公務洩密違失案例與相關責任分析」課程講座，邀請國立空中大學兼任副教授李志強博士擔任講師以提升同仁法治觀念。 6. 利用土銀舉辦 2024 年度北區員工健行活動之際，結合辦理廉政宣導相關活動，深化大眾「反貪腐」、「反賄選」及「廉能誠信」等信念。

法規遵循

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

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

為確保土銀各項作業及管理規章均符合相關法令，法遵處每週蒐集新（修）訂之法規、相關主管機關暨同業公會發布之解釋函令及主管機關裁罰、糾正案例，編製法規新訊，公告於「法務暨法遵作業管理系統」，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，降低法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐相關作業成本及風險，並透過作業電子化以達到節能減碳目的。2023 年土銀採購並建置「CRA 法令遵循管理系統」，透過分析所導入文件資料進而產生 AI 模型，並進行相關變動外部法令與土銀內部業務規章交叉條對條比對與演算，由 AI 模型產生具有條對條相關性的比對及分析結果，大幅減少外規異動之作業程序，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。

2024 年度土銀無重大違規事件，重大違規事件定義係指遭金融主管機關裁罰或糾正，且其處分內容涉有違反法令者；或經金融主管機關提列違反法令之檢查意見，而認有遭裁罰之虞者。

檢舉制度

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



吹哨者檢舉管道

書面 | 100933 臺北南陽郵局第 234 號信箱

專線電話 | (02) 2348-3780

電子郵件 | LBCompliance@landbank.com.tw

親至土銀 | 總行法令遵循處（臺北市中正區館前路 46 號 8 樓）

防制洗錢及打擊資恐

管理制度架構

管理制度	執行方式
成立委員會及專案小組	1. 土銀成立「防制洗錢及打擊資恐推動委員會」，下設防制洗錢及打擊資恐推動小組，由委員會負責協調及督導各小組成員就所轄業務及資訊系統應落實遵循防制洗錢及打擊資恐相關規範。 2. 由董事會指派法遵長擔任防制洗錢及打擊資恐專責主管。
定期向董事會報告作業執行情形	防制洗錢及打擊資恐管理政策及注意事項之訂定及修正，提請董事會核議，以利董事會積極支持及瞭解防制洗錢及打擊資恐之工作內容，並於每半年向審計委員會及董事會報告防制洗錢及打擊資恐執行情形。
海外分行每月向總行陳報執行情形	各海外分行需每月向總行陳報法令遵循、防制洗錢及當地法規變動等情形，並每半年提交法令遵循報告；另土銀自 2019 年起對海外分行法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐執行分級管理，對於管理等級高或個案經認有加強管理需要之分行，得每年至少辦理一次法令遵循實地訪查測試。2024 年總行分別派員赴上海、紐約、洛杉磯及新加坡分行就法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐作業進行實地訪查。
揭露防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書	於每會計年度終了後三個月內將聲明書內容揭露於土銀網站，並於金融監督管理委員會指定網站辦理公告申報。

防制洗錢管理機制與流程

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

防制洗錢及打擊資恐教育訓練施行成果

土銀積極培育防制洗錢及打擊資恐專業人才，並鼓勵員工取得國內與國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照，累計至 2024 年底共 42 人取得國際公認反洗錢師認證資格 (CAMS)，及 963 張防制洗錢與打擊資恐專業人員證照；另為讓全體行員瞭解防制洗錢及打擊資恐法令規定暨內部作業規範，降低作業風險及法遵風險，持續配合總行各單位於各項業務訓練班辦理防制洗錢及打擊資恐相關課程，針對不同對象辦理相關教育訓練。

2024 年專責人員職前及在職訓練班

教育課程	調訓對象	參與人數 (次) 及辦理場數	每場次參與時數 (小時)
法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員職前訓練研習班	法令遵循主管、人員及經單位主管推薦具有擔任副主管潛力之 11 職等或 12 職等襄理或科長	54 人 / 共 2 場	42
法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員在職訓練研習班	法令遵循主管及人員	295 人 / 共 3 場	15

2024 年土銀對國內各單位員工教育訓練及宣導

教育課程	參與人數 (次) 及辦理場數	每場次參與時數 (小時)
法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐作業訓練班	139 人 / 共 1 場	7
防制洗錢及打擊資恐視訊教育訓練	2,198 人 / 共 6 場	1.5
AML/CFT 數位影音學習課程 (行員訓練管理系統數位課程)	5,236 人 / 共 1 場	2

土銀責任地圖

土銀為促進形塑誠信經營及當責之企業文化，建立以責任為基礎之公司治理架構，導入責任地圖制度，並依銀行公會訂定之「銀行業導入責任地圖制度自律規範」，配合土銀之組織架構及業務運作，訂定「臺灣土地銀行股份有限公司責任地圖制度管理要點」及「臺灣土地銀行股份有限公司問責委員會設置要點」等規範，經審計委員會及董事會通過實施，並於董事會轄下設置「問責委員會」，確保責任地圖制度之落實。

透過建立責任地圖制度，落實於業務或管理發生重大違失時，啟動問責程序，確認應當責之高階管理人員責任，並記錄土銀管理與治理架構之整體樣貌，持續強化土銀的行為規範，形塑誠信經營文化。

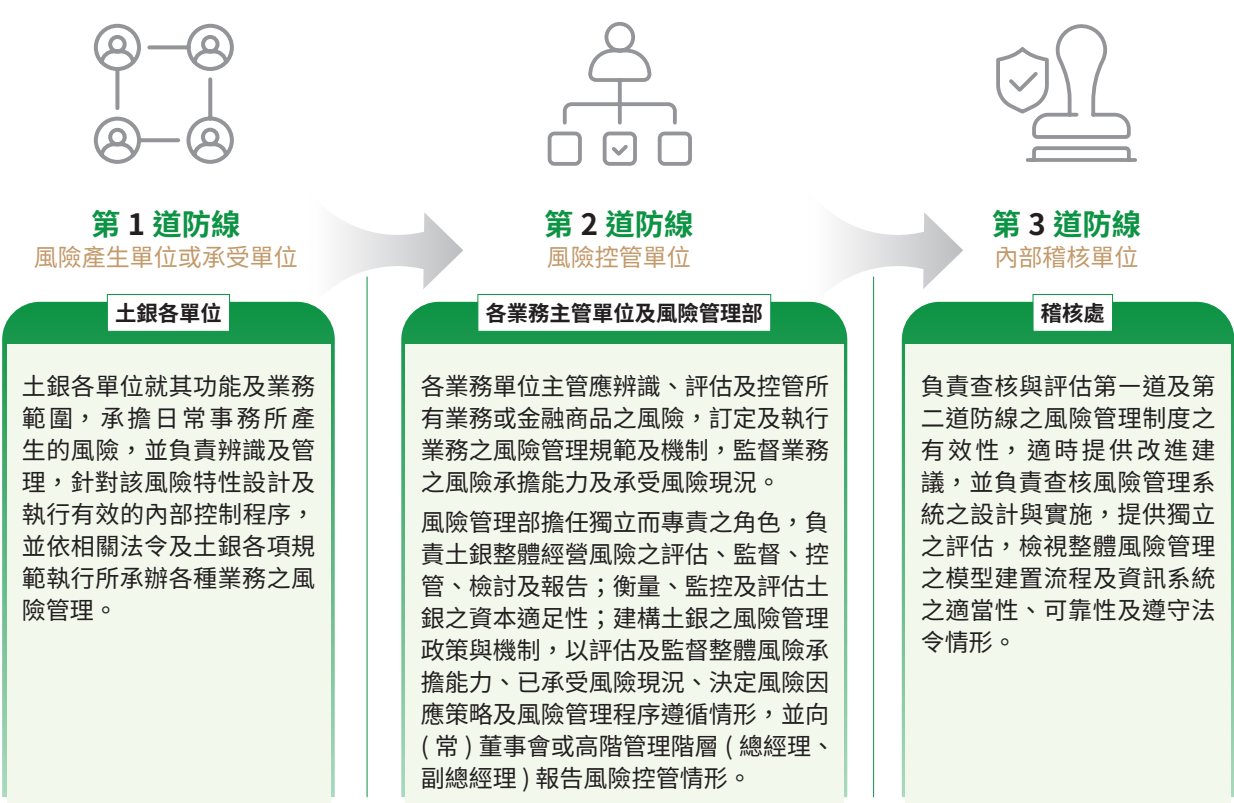
2.3 風險管理

土銀風險管理

土銀風險管理組織架構係依三道防線方式界定各單位風險管理職掌。董事會為土銀風險管理之最高決策層級，風險管理委員會由董事長兼任召集人、總經理兼任副召集人，委員由副總經理、法遵長及召集人指定之有關部處主管兼任。土銀風險管理係採主動監督及預防管理，風險管理委員會每兩個月舉行 1 次，必要時得隨時召開會議，審議土銀風險監控報告、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，將風險監控報告提報風險管理委員會，另每月將銀行簿利率風險及流動性風險報告提報資產負債管理委員會，前開報告除每年 6 月及 12 月向董事會報告外，其餘得向常務董事會提出。

土銀風險管理三道防線



土銀風險管理機制之原則

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



2024 年
風險管理委員會
執行情形

2024 年共召開 7 次風險管理委員會議，會議內容包括信用風險、市場風險、作業風險、資本適足性評估、銀行簿利率風險、流動性風險、洗錢及資恐風險、資安風險及氣候風險資訊等，傳達風險衡量、監督與控制等資訊，以協助風險管理決策。

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



2024 年
壓力測試結果

1. 2024 年辦理全行壓力測試，測試結果均符合金管會所定資本適足標準。

2. 每年辦理流動性風險壓力測試，結果顯示 30 天內新臺幣及美元流動性缺口合計為正缺口，流動性風險尚屬可控。

3. 按月辦理市場風險壓力測試，土銀各類資本適足率於加壓後尚維持金管會所定之法定標準以上。

新興風險管控機制與成效

風險項目	風險描述	風險管理措施 / 機制說明	2024 年 風險管理目標	2024 年 風險管理成效	2025 年 風險管理目標
資訊安全	- 金融科技大量運用（線上開戶等業務申請平台及新興支付工具），考驗資訊安全防護能力。 - 內部員工資安意識不足及外部駭客攻擊等資安事件造成損失。	依三道防線建置資訊安全風險管理架構： 第一道防線： 各單位依資安規範辦理資安事務。 第二道防線： 資安處規劃、監控及執行資安管理作業。 第三道防線： 稽核處查核資訊安全相關防護及控制措施之有效性。	- 重大資安事件：0 次。 - 惡意電子郵件社交工程演練計畫：點閱率與開啟率低於財政部規定 0.4% 以下。	✓ 已達成 - 重大資安事件發生次數 0 次。 2024 年每月辦理之社交工程演練測試，惡意郵件開啟率及點閱率均低於財政部規定 0.4% 以下。	- 重大資安事件：0 次。 - 惡意電子郵件社交工程演練計畫：點閱率與開啟率低於財政部規定 0.4% 以下。
防制洗錢及打擊資恐	- 若未依程序辦理防制洗錢及打擊資恐作業，會遭受重大裁罰影響公司形象及業務推展。 - 防制洗錢暨打擊資恐 (AML) 規範致公司成本大幅提升。	訂定防制洗錢及打擊資恐管理政策與注意事項： 經董事會通過，並訂定相關作業程序，以利各營業單位落實遵循。	落實遵循防制洗錢及打擊資恐-強化 AML/CFT 系統功能。	✓ 已達成 2024 年 8 月 26 日完成 AML/CFT 系統升級採購。	持續辦理 AML/CFT 系統功能升級及開發：優化名單檢核、客戶風險評估及交易監控等系統功能。
氣候變遷	- 極端氣候對公司營運據點造成衝擊或營運中斷。 - 極端氣候導致受災戶無力償還借款或擔保品貶損，致公司產生損失。	成立氣候變遷管理小組： 盤點實體風險（淹水）及轉型風險（高碳排產業）暴險情形。	- 訂定適當的關鍵指標及氣候相關目標。 - 辦理氣候情境分析作業。 - 辦理前一年度氣候相關財務揭露 (TCFD)。	✓ 已達成 參考環境部、歐盟碳邊境調整機制 (CBAM)、歐盟碳交易體系 (ETS) 之高碳排產業與委外顧問提供之淹水資料，及計算土銀授信及投資組合財務碳排資訊，完成土銀「氣候風險資訊報告」。	持續辦理「氣候風險資訊報告」、「氣候變遷情境分析」報告案及 TCFD 報告第三方驗證事宜，並視 TCFD 發展情形，持續推動土銀相關管理措施。

內部稽核與內部控制制度

土銀內部控制制度

土銀依循相關法令設計並建立內部控制制度，並出具「臺灣土地銀行股份有限公司內部控制制度聲明書」。土銀業建立內部控制三道防線架構，明確釐清三道防線之權責範圍，以利各單位瞭解其於土銀整體風險及控制架構所扮演之角色功能。土銀負責人（董事）定期與內部稽核人員就內部控制制度缺失進行檢討座談會並作成紀錄，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，並應至少每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務。土銀內部稽核單位架構如下：



2024 年內部稽核人員執行教育訓練成效

土銀稽核人員積極參與內部與外部的教育訓練，2024 年共參與 34 場，訓練涵蓋多樣主題，包含稽核業務、資安與金融科技等內容，全體參與時數達 2,980 小時。

稽核教育訓練類別	稽核教育訓練場數	教育訓練總時數
稽核業務	17	2,800
資安與金融科技	10	113
永續金融	2	12
其他	5	55
合計	34	2,980

內部稽核與審計委員會之溝通機制

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

內部稽核之年度成效

內部稽核項目	稽核次數	2024 年內部稽核結果	後續追蹤及改善	2025 年之稽核目標
一般業務查核	年度計畫查核 110 行次。	實際查核 110 行次，執行率 100.00%。	提列查核意見 1,455 項，將於 2025 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 221 行次（含總分行 151 行次，證券期貨 38 行次，全權委託 12 行次及非例行性專案查核 20 行次）。	實際查核 229 行次，執行率 103.62%。	計提列查核意見 969 項，將於 2025 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 346 行次，專案自行查核 1,325 行次，共計 1,671 行次。	查核次數符合主管機關規定。	各單位辦理自行查核發現缺失共 2,550 項，經辦理追蹤覆查已改善完竣。	無

營運持續管理制度 (BCMS)

土銀已建置營運持續管理制度 (BCMS) 並獲得 BSI 驗證通過取得 ISO 22301:2012 證書，每年通過複評及每三年重審，並配合標準轉版辦理轉版驗證作業，於 2024 年 5 月通過 ISO/IEC 22301:2019 複評驗證作業，以降低營運中斷發生可能性與損害，避免因資訊系統異常造成客戶損失，提升土銀持續營運水準。



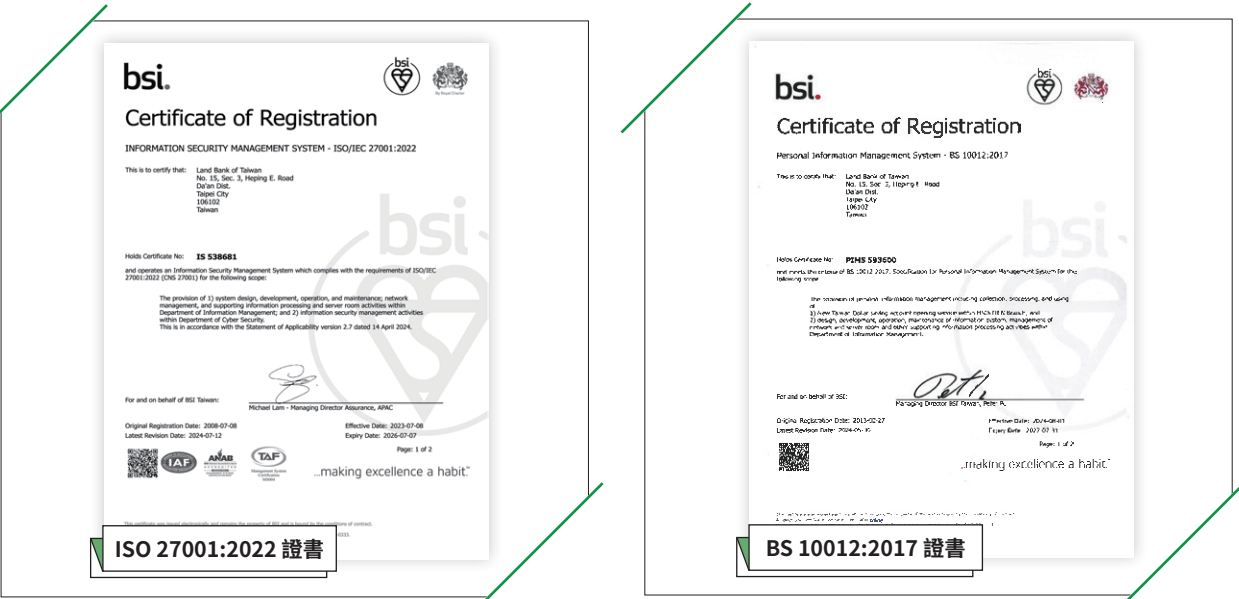
2.4 資訊安全

資通安全管理政策

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



土銀已建置資訊安全管理制度 (ISMS) 與個人資料管理制度 (PIMS)，皆獲得 BSI 驗證通過且分別取得 ISO/IEC 27001:2005 資訊安全管理制度標準證書、BS 10012:2009 個人資料管理制度標準證書，兩證書皆通過每年複評及每三年重審，並配合標準轉版辦理轉版驗證作業。ISO 27001 於 2024 年 6 月通過 ISO/IEC 27001:2022 轉版驗證作業，BS 10012 於 2024 年 5 月通過 BS 10012:2017 三年重審驗證作業，確保證書持續有效。



資通安全治理架構

土銀為有效推行資通安全工作，設置資通安全推動小組，由資訊安全長擔任召集人，總行各單位主管擔任小組成員，每半年至少召開一次會議。土銀 2024 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」，其核定層級為董事會，每年至少評估一次。2024 年資訊安全聯繫會議召開 7 次，資通安全推動小組召開 3 次。



資通安全目標

量化型目標	質化型目標
1. 資通安全政策：資通安全政策適用範圍之相關管理規範每年至少檢視 1 次，以確保管理規範已適當涵蓋適用範圍。 2. 資通安全系統： 1) 電腦中心主機系統可用性達 99.989% 以上。(無預警中斷時數 / 總運作時數 ≤ 0.011%) 2) 核心資通系統每年無預警服務中斷不超過最大可容忍中斷時間。 3) 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，應採取補償性控制措施。 4) 核心資通系統應用程式原始碼檢測高、中風險漏洞及低風險重大影響漏洞例外上線，每年 0 次。 3. 資通安全訓練 / 演練： 1) 全行人員接受資通安全教育訓練應達規定時數。 2) 社交工程演練之惡意郵件點閱率與惡意郵件開啟率各為 0.3% 以下 (土銀為加強社交工程防範意識，另訂為 0.3%，優於財政部規定 0.4%，以加強控制)。 4. 資通安全事件：知悉資安事件發生，能於規定的時間完成通報、應變及復原作業。 5. 全部核心資通系統每年辦理一次業務持續運作演練。 6. 全部核心資通系統每年辦理一次供應商資訊安全稽核。	1. 資通系統之機密性、完整性及可用性。 2. 達成資通安全責任等級 B 級之特定非公務機關要求。 3. 提升人員資安防護意識。

資通安全教育訓練

資通安全教育訓練目標			2024 年實際實施情形
實施對象	課程	規定課程頻率	完訓率
資安專責人員	▪ 資通安全專業課程訓練 ▪ 資通安全職能訓練	15 小時 / 每年	100%
資訊人員	▪ 資通安全專業課程訓練 ▪ 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	
總行各單位暨海外分行可存取土銀內部網路之廠商人員	▪ 委外廠商電子郵件社交工程教育訓練	每年至少一次	

資訊安全成效

- ✓ 2024 年度資安專責人員 20 名。
- ✓ 2024 年度資安經費新臺幣 1.82 億元，占資訊預算 9.12%。用於部署資通安全防護設備、建立資安監控機制與系統，與辦理電腦系統資訊安全、資訊安全整體執行情形評估。
- ✓ 依據「金融資安治理成熟度評估手冊」辦理 2024 年金融資安治理成熟度評估，固有風險等級經計算為「一般」，對應網路安全成熟度各領域應最少達成「發展中」之要求，網路安全成熟度五大控制領域成熟度評估結果均達成「中等」問項，其中三大控制領域(「網路風險管理與監督」、「威脅情資管理與合作」及「委外及依賴關係管理」)已精進至「進階」要求。
- ✓ 土銀已建置異地備援中心，並每年辦理核心帳務主機、信用卡暨信託業務主機、外部網路及相關網路防護設備切換至異地之備援演練，並以個人網路銀行、企業網路銀行、ATM 等系統驗證對外金融服務之有效性，以確保異地備援主機切換作業之正確性。土銀於 2024 年 5 月 4 日實施異地備援演練，演練結果符合土銀「資通安全事件通報及應變管理程序」規定。
- ✓ 持續辦理資安監控及防禦作業成效良好，尤其在 2024 年度親俄駭客組織對土銀網站發動大規模 DDoS（分散式阻斷服務）攻擊嚴峻情勢下，土銀積極整合流量監控系統、異常行為偵測及多層次防火牆與 CDN 防禦機制，成功阻擋多起攻擊波次，保障網站正常營運不中斷，本次成功防禦攻擊事件，驗證土銀資安防護體系之完整性與即時性，也有效提升土銀面對國際資安威脅之整體韌性與應處能力。

- ✓ 持續強化外部資安風險管理機制，導入並運用第三方資安風險管理平台，針對土銀所屬網域、第三方供應鏈及其他可公開揭露之數位資產進行全面性持續監測與風險評估，經持續風險監測與彙整指標，土銀資安評分穩定維持於高標水準，全年未發生高風險外部資安事件，有效提升土銀整體外部攻擊面之可視性、可控性與資安治理水準。
- ✓ 強化供應鏈風險管理，根據供應商之資通安全證照、第三方資訊安全風險評估報告及資訊安全情資與供應商服務品質審查滿意度等項目辦理供應商風險評鑑，2024 年依據風險評鑑結果對 7 套核心資通系統供應商及 2 套超過可接受風險值之供應商辦理供應商稽核。
- ✓ 自行辦理紅藍對抗攻防演練，模擬駭客手法，針對土銀對外服務執行無預警非侵入式演練，並同步辦理數位鑑識演練，確保數位證據留存之完整性及有效性。
- ✓ 參加金管會主辦之「金融資安攻防演練」，取得總排名前 1/3 佳績（第 12 名）。
- ✓ 導入機器人流程自動化 (RPA) 技術，將現行資安情資蒐集方式由人工方式蒐集改由自動化取得情資，能夠快速取得資安情資，以及將例行社交工程演練排程作業以自動化方式發動執行，以提升作業效益。
- ✓ 為強化金融防詐機制，訂有外部偽冒事件偵測、下架及告警作業流程 SOP，2024 年已下架 73 個偽冒 APP、網頁，有效防治網路詐騙保障客戶權益。
- ✓ 業依「金融業導入零信任架構參考指引」於高風險場域之遠距辦公及系統維運管理導入零信任機制，建置特權帳號管理系統 (CyberArk) 特權帳號威脅分析模組 (privilege threat Analytics,PTA)，以滿足動態偵測異常事件、連線撤銷或限縮使用權限之功能，逐步朝向零信任架構參考指引成熟度階段最佳目標邁進。
- ✓ 土銀員工取得資安防護證照之情形請見下表：

資安防護證照	取得證照數（截至 2024 年底）
Cisco Certified Network Associate, CCNA	18
Certificated Ethical Hacker, CEH	11
Computer Hacking Forensic Investigator, CHFI	2
ISO 27001 資訊安全管理系統主導稽核員	66
ISO 22301 營運持續管理主導稽核員認證	23
CompTIA Security+	5
Certified Information Systems Secrity Professional(CISSP)	2

3 永續金融



3.1 永續授信

3.2 永續投資

3.3 永續商品

積極推動永續金融服務

- ▶ 榮獲金管會辦理六大核心戰略產業放款優等獎。
- ▶ 2024 年度續辦建築綠色融資，截至 2024 年底累計融資餘額 690.75 億元。
- ▶ 2023 年 3 月推出綠建築房貸，截至 2024 年底累計融資餘額 243.57 億元。

責任授信

- ▶ 2024 年度企業授信 ESG 檢核表審查總案件數 5,715 件。

主辦 ESG 聯貸案

- ▶ 2024 年 ESG 聯貸案主辦總案件 15 件。

太陽光電融資餘額大幅成長

- ▶ 2024 年太陽光電融資餘額成長 48.09 %。

離岸風電融資餘額大幅成長

- ▶ 2024 年離岸風電融資餘額成長 102.36 %。

危老建物重建融資額度大幅成長

- ▶ 2024 年危老建物重建核准授信總額度成長 25.85%。

發行可持續發展債券

- ▶ 2024 年底可持續發展債券發行餘額 45 億元。

發行永續信用卡

- ▶ 截至 2024 年底發行之「麟洋卡」已提撥消費回饋金新臺幣 3,855,515 元，以推廣國內羽球運動發展。

推出綠色及永續新臺幣定期存款

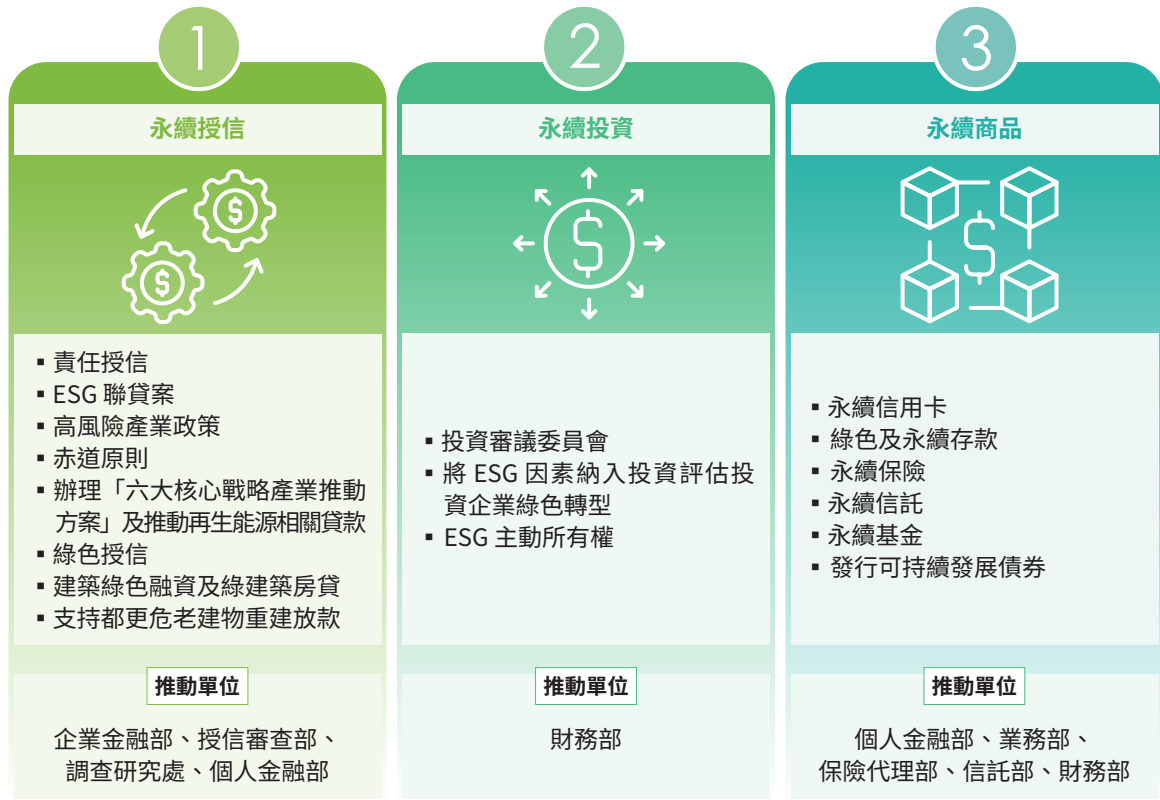
- ▶ 累計至 2024 年底綠色及永續存款募集金額 129.68 億元

土銀以「追求永續發展，邁向優質金融機構」為願景，期許建構一個永續的金融環境。土銀近年來積極參與財政部公股金融機構 ESG 倡議平臺，推動綠色金融，並透過多元管道展示其永續金融成果。2024 年 3 月 19 日至 22 日在「2050 淨零城市展」中，土銀分享近年相關作為，展現對永續發展的承諾。土銀永續金融相關作為可歸納為三大面向：



「2050 淨零城市展」開幕典禮

■ 永續金融



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，針對企業授信戶之「環境保護」、「社會責任」及「公司治理」等面向加強檢視，說明如下：

環境保護	社會責任	公司治理
- 辦理企業徵信作業時，須查詢環境部網站，並揭露授信企業是否有遭列管具環境汙染之情況。 - 如辦理不動產估價，土銀建置不動產估價系統揭露擔保品「土壤液化潛勢情況」，及是否鄰近「活動斷層」；另於土銀徵授信系統新增揭露「淹水潛勢」資訊，供授信作業參考。 - 針對上市、上櫃公司之徵信報告訂定「淨零排放」專區，揭露企業溫室氣體排放、溫室氣體排放影響或衝擊程度及溫室氣體管理之策略、方法目標（含減量之目標與計畫）。	辦理企業授信案件時，須揭露授信戶是否有積欠工資墊償基金提撥情形、勞資糾紛、產品安全問題及其他違反企業社會責任事件，致被主管機關處分之情事。	辦理企業授信案件時，檢視企業授信戶之公司治理，並揭露公司主要負責人之學經歷、專長技術及其董監事、主要股東持股情形，同時檢視企業進銷貨廠商交易是否合理；另外，揭露授信戶重大經濟事件或媒體負面報導及其因應措施。

土銀為瞭解個別企業授信戶 ESG 履踐程度，於 2022 年 1 月正式實施「企業授信戶 ESG 檢核表」，除參考 GRI 準則訂定，並持續參酌當前重要議題如「永續經濟活動認定參考指引」等修訂檢核項目，以精進 ESG 檢核作業。該檢核表已融入土銀之企業授信審核機制，營業單位於辦理授信個案徵信作業時填具檢核表，以掌握企業授信客戶相關執行情形，據以評估其營運活動於環境、社會、治理等面向之可能風險，與氣候、淨零或其他永續活動之關聯度，以及對土銀可能之影響，納入授信條件核貸之參考依據。並依企業客戶營運規模大小設定不同之達成率門檻，針對企業 ESG 落實情形良好者提供利率減碼之優惠，不佳者給予利率加碼之措施，督促企業積極改善自身 ESG 條件，帶動企業永續發展及減碳轉型，落實授信客戶議合，發揮金融影響力。2024 年共計審查 5,715 件「企業授信戶 ESG 檢核表」、另與 10 家公司完成 ESG 議合。

為響應金融監督管理委員會「綠色金融行動方案 3.0」，土銀配合金融聯合徵信中心於 2023 年度發起之「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評參考問卷」，積極鼓勵企業授信客戶填報問卷並協助報送聯徵中心，成果豐碩，於 2024 年獲頒聯徵中心永續融資獎。

此外，土銀於各營業單位推廣並精進 ESG 相關徵授信作業流程，就 ESG 檢核作業相關議題辦理教育訓練，建立全行責任授信之理念。

■ 責任授信與 ESG 檢核表相關教育訓練

課程名稱	課程內容	實施對象	參與人數	參與時數
土銀 ESG 檢核表暨高風險產業貸後 ESG 追蹤	ESG 評核項目修訂暨填寫說明、TESG 資料庫導入及利率加減碼機制應用	徵授信同仁	310	1

ESG 聯貸案

土銀以具體行動響應政府根留臺灣企業加速投資行動方案，將永續發展概念納入聯貸條件，以持續引導及支持企業發展並兼顧低碳轉型，驅動正向循環的永續金融生態圈，促進金融、企業與社會環境共生共榮。2024 年 ESG 聯貸案主辦 15 件，核准金額為新臺幣 333.11 億元；參貸 45 件，核准金額為新臺幣 363.34 億元。

ESG 聯貸案案例

為支持臺灣淨零排放政策 – 國泰集團與沃旭能源

土銀於 2024 年 12 月 12 日攜手第一銀行、兆豐銀行等 14 家國內外銀行，完成新臺幣 600 億元聯貸案，支持國泰集團與沃旭能源投資的大彰化西北離岸風電案場，超額認貸比率達兩倍以上。該案由沃旭能源負責工程與維運，採用負壓沈箱管架式水下基礎，為亞太首例，預計 2025 年底完工商轉。本案獲國家融資保證中心提供保證，由中國信託擔任財顧銀行，土銀與國內外銀行團共同主辦。本案資金主要用於大彰化西北離岸風電案場之建設，該案場總裝置容量約 582.9MW，距離海岸 35~60 公里。沃旭能源日前舉辦聯貸案感恩茶敘，由土銀等金融機構共同參與，交流綠色金融經驗。

我國自 2022 年響應國際淨零排放目標，國發會發布「淨零排放路徑及策略總說明」及「12 項關鍵戰略行動計畫」，並與經濟部合作推動離岸風電發展，預計 2026 ~ 2031 年間風電融資需求將達 1.08 兆元。政府透過提高國家融資保證成數至 8 成，提升公股銀行參與意願，加速臺灣綠能轉型。

土銀秉持「綠金領航，雙翅展翼，永續共榮」的營運主軸，積極支持風電、光電等永續能源產業，並推動「低碳轉型暨智慧升級相關貸款」、「建築綠色融資業務」、「再生能源發電設備貸款－綠電綠利行銷」等綠色金融方案，透過資金導引促進能源、產業及社會轉型，打造銀行、社會、環境共榮的永續生態圈。



ESG 聯貸案案例

力挺矽晶圓產業 – 合晶科技股份有限公司

土銀 2024 年統籌主辦合晶科技 7 年期 ESG 連結聯貸案，融資總額 27.6 億元，超額認貸比例達 184%，由總經理張志堅於 10 月 15 日代表銀行團與合晶科技董事長焦平海完成簽約。本案獲合庫、一銀、臺銀、華銀、彰銀、臺北富邦、臺企銀、安泰等 8 家行庫共同參與，最終募集金額達 42.4 億元，高於原定 23 億元，顯見銀行團對合晶科技營運前景的信心。

合晶科技為全球第六大矽晶圓供應商及前三大低阻重摻矽晶圓供應商，多次響應行政院「投資臺灣三大方案」，今年再投資 173 億元於中科二林園區設立新廠，布局 12 吋車用功率元件、電源管理晶片市場。該廠區同步建置太陽能綠電系統，並推動再生水與廢棄物再利用，展現環境永續承諾，與土銀綠色金融發展方向一致。為促進綠色製造，土銀將 ESG 措施納入聯貸條件，企業達成永續目標，即可適用優惠利率，落實綠色金融宗旨。

土銀積極拓展循環經濟、永續能源產業授信，並推動「低碳轉型暨智慧升級貸款」、「建築綠色融資業務」、「再生能源發電設備貸款－綠電綠利行銷」，協助企業發展綠能，攜手客戶邁向永續共榮的生態圈。



ESG 聯貸案案例

助攻綠能租賃發展 – 日盛台駿國際租賃

土銀於 2024 年 12 月 27 日統籌主辦日盛台駿國際租賃 31 億元三年期聯貸案，並邀集臺灣中小企業銀行、上海商業銀行、農業金庫、臺灣銀行、第一銀行、彰化銀行、兆豐銀行、陽信銀行等 8 家行庫共同參與。本案資金用途包括償還 2020 年土銀統籌主辦之 20 億元聯貸案及充實營運資金，顯示金融機構對日盛台駿務實經營與綠能產業發展的信心。

日盛台駿國際租賃以車輛分期、企業融資租賃、長期租車及綠能電廠投融資為核心業務，2022 年 12 月完成合併後，持續推動企業融資發展，並積極布局綠能產業。2023 年，該公司完成晶輝綠能開發與曜綠電能 100% 股權收購案，取得 11 處太陽能電廠，目前共計投資 18 座太陽能電廠，並透過綠能發電創造長期穩定售電收入。

此外，日盛台駿於 2025 年 1 月取得長鴻國際股權，正式跨足機車分期付款市場，逐步打造消費金融平台，拓展其他分期付款商品。同時，宣布投資成立泰國租賃事業，進軍東南亞市場。本案體現土銀對綠能金融的長期支持，並透過聯貸機制，促進國內租賃業者發展綠能電廠投融資業務，進一步推動產業綠色轉型，落實永續金融發展目標。

土銀高風險產業政策

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

赤道原則

土銀響應金融監督管理委員會「綠色金融行動方案」接軌國際，於 2022 年 6 月 14 日簽署赤道原則，並訂定「臺灣土地銀行授信案件適用赤道原則作業須知」，作為辦理授信案件之遵循依據。依環境社會之影響程度分級為 A 級（高風險）、B 級（中風險）及 C 級（低風險），授信案件經評估為 A、B 級者，須請客戶提供由獨立第三方機構出具之「環境社會風險評估報告」，經環境社會風險小組審查後就個案加註環境社會風險相關核貸條件，並於授信存續期間每年定期執行貸後管理，檢視赤道原則相關核貸條件之遵循情形。

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

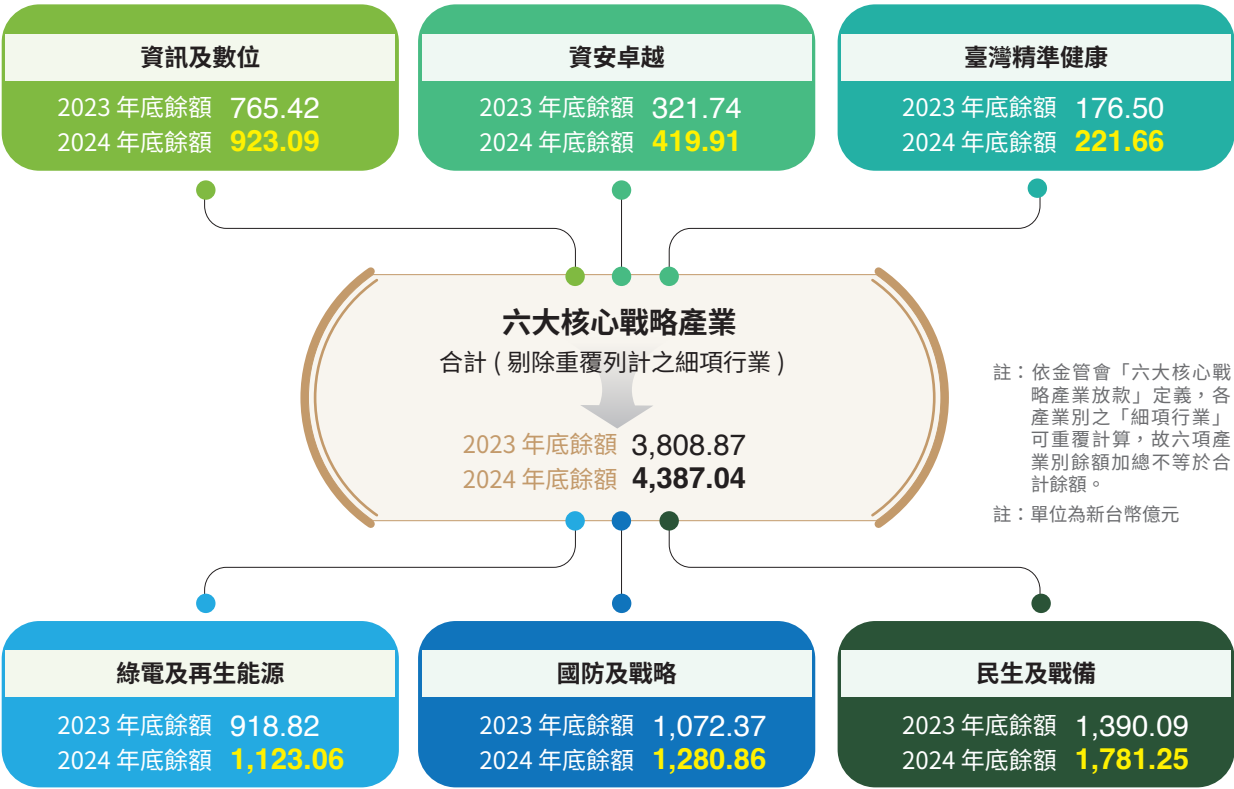
2024 年度土銀承作之赤道原則案件共有 10 件，包含 A 級 1 件、B 級 1 件及 C 級 8 件，案件產業類別多為再生能源發電之電力供應業。同年度舉辦赤道原則相關教育訓練，國內分行授信業務同仁參與人數共計 111 人，時數計 1 小時。

赤道原則相關教育訓練

課程名稱	課程內容	實施對象	參與人數	參與時數
企業 ESG 自評問卷暨赤道原則簡介	土銀赤道原則案件相關作業規範	國內營業單位授信同仁	111	1

辦理「六大核心戰略產業推動方案」

行政院於 2021 年 5 月核定「六大核心戰略產業推動方案」，金管會亦接續新創重點產業放款方案，訂定「獎勵本國銀行辦理六大核心戰略產業放款方案」，實施期間自 2022 年 4 月 1 日起，至 2024 年底餘額為 4,387 億元。土銀全力配合此一方案，推動相關產業貸放，並持續辦理中。

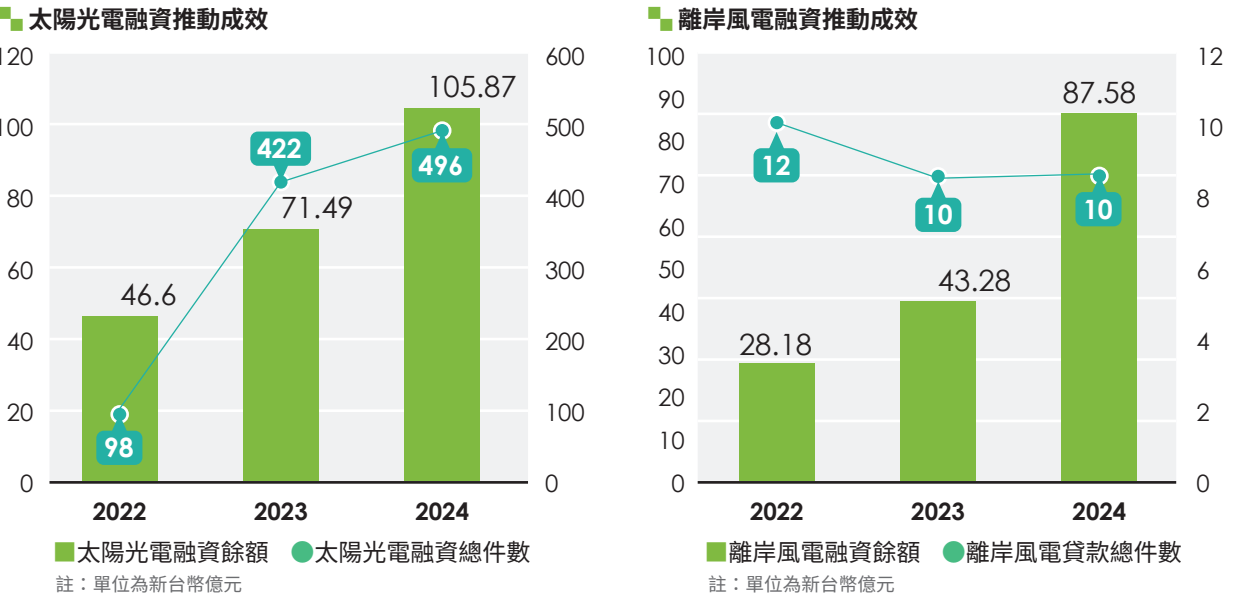


推動再生能源相關貸款

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，瞭解既有廠房設置太陽光電設備意願，並進一步積極推動再生能源融資，扶持我國再生能源產業。

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

截至 2024 年底太陽光電融資總件數 496 件，融資餘額 105.87 億元。截至 2024 年底離岸風電貸款總件數 10 件，融資餘額 87.58 億元（含周邊設施及基礎工程）。



綠色授信

土銀參考金融聯合徵信中心之問卷於徵授信系統建置「永續經濟活動自評問卷」，藉以瞭解企業授信戶適用或符合「永續經濟活動認定參考指引」之情形，相關問項包含：「過去一年溫室氣體排放」、「能源管理」及「環境保護、社會責任與公司治理」等，並衡量其「營運經濟活動」或「個別專案項目」符合指引情形。截至 2024 年底綠色授信貸款餘額共 2,165.38 億元，其中以再生能源的建置餘額占 56.83%，計辦理 1,999 筆，其餘貸款目的為綠色建築融資、綠建築房貸及電動車貸款等。

■ 企金綠色授信、永續績效連結授信金額分別占企金總放款餘額之比率 (截至 2024 年底)

項目	企金綠色授信	永續績效連結授信
授信餘額 (新臺幣億元)	1,230.77	696.45
占企金總放款餘額之比率 (%)	10.35%	5.86%

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

■ 個金綠色授信金額與占個金總放款餘額之比率 (截至 2024 年底)

項目	個金綠色授信
授信餘額 (新臺幣億元)	243.86
占個金總放款餘額之比率 (%)	1.95%

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

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，如取得財團法人臺灣建築中心候選綠建築證書（指取得建造執照、尚在施工階段之建築物，經內政部認可符合綠建築評估指標所取得之證書）或採綠色建材、節能低碳設備及耐震設施等，得適用授信利率減碼，提供資金誘因，以鼓勵企業重視 ESG 議題，截至 2024 年底，累計承作建築綠色融資件數 236 件，融資餘額 690.75 億元。

土銀於 2023 年 3 月推出「綠建築房貸」優惠方案，針對辦理自然人購屋貸款之授信戶，如擔保品為內政部認可銀級以上「綠建築標章」或「候選綠建築證書」且在有效期限內者，給予手續費優惠，鼓勵消費者在購屋時選擇對環境友善之綠建築，與環境共融共好；截至 2024 年底，「綠建築房貸」餘額 243.57 億元。

支持都市更新及危老建築物重建

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、專責機構相關資訊，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，且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。

■ 都更危老核准授信總案件數、總額度、貸款餘額

項目		截至 2024 年底	2024 年較去年底成長率
都市更新	核准授信總案件數 (累計)	185 件	3.93%
	核准授信總額度 (累計)	2,000 億元	8.07%
	核准授信貸款餘額	502 億元	-3.42%
危老建物重建	核准授信總案件數 (累計)	232 件	22.75%
	核准授信總額度 (累計)	758 億元	25.85%
	核准授信貸款餘額	408 億元	23.20%

都更危老推動成效

推動改善人民居住安全、環境及提升生活品質

- 協助數萬戶有重建需求之家庭
- 創造 417 個以上具綠建材、安全結構、公益設施、活動空間之新社區
- 讓數十萬戶家庭居住在安全、有品質之空間及新大樓

推動都更危老融資

- 都更危老重建案已核准達 417 件
- 都市更新核准授信總額度較 2023 年成長 8.07%
- 危老建物重建核准授信總額度較 2023 年成長 25.85%
- 都更危老核准授信總額度約新臺幣 2,758 億元

協助利害關係人進行融資服務

土銀每年參與都更危老博覽會，提供都更危老業務諮詢服務，及不定期拜訪臺北市危老重建工作站、臺灣金融聯合都更服務公司、國家住宅及都市更新中心及其他都市更新相關之專責機構、建經公司等，另參與新北市政府麻吉網（都更媒合平臺），提供都更危老融資說明。

2024 年 9 月參加由財訊主辦之「第六屆危老 + 都更博覽會」宣導政府政策，提供民眾免費諮詢服務，並由企業金融部偕同個人金融部、信託部主辦之業務共同行銷，推廣土銀危老都更融資、樂活養老及信託等業務等。

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，轉投資須依銀行法第 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瞭解用電及溫室氣體排放等資訊，以及減碳面臨之限制困難及因應方案、關注被投資事業之營運狀況、公司治理及永續發展策略，投資後並定期追蹤上開事項落實股東監督角色。

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

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

土銀責任投資目標	
債券（公債、超國籍、公營事業及經銀行保證部分除外）及股票投資審查項目納入 ESG 因子之比率至少 60% 以上。	
分類目標	
股票投資業務	債券投資業務
按企業個體是否符合 ESG 標準，給予不同風險額度。依照集保所提供之 ESG 公司治理相關資訊作為分類標準。集保所 ESGIR platform 公司治理評鑑 ^(註 1) 前 3 級之比例，需達投資部位之 60% 以上。	發行人或其母公司 Sustainalytics ESG 評級 ^(註 2) 低於 30（含）分之比例，需達投資部位之 63% 以上。
土銀執行情形	
截至 2024 年底，符合標準者為 93.77% 。	截至 2024 年底，符合標準者為 71.96% 。

註 1：公司治理評鑑為臺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。

投資企業綠色轉型

在投資永續債券方面，土銀以行動支持被投資企業的減碳及綠色計畫，近年皆有進行永續債券投資，截至 2024 年底止，土銀永續債券投資外幣部位餘額為美金 0.99 億元、新臺幣部位餘額為 62.8 億元。

ESG 主動所有權

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

作為	2022 年	2023 年	2024 年
參與被投資事業股東會並參與投票家數	124	132	152

3.3 永續商品

永續信用卡

2024 年法國巴黎奧運，土銀羽球隊員王齊麟獲男子雙打金牌二連霸成績，讓國人熱血沸騰，更引發球迷及網友廣大迴響，為此土銀推出「JCB 公益運動卡」，特別製作 2 種卡面，長期版為線條人形打球的「DoDo 運動卡」，限量版則是以王齊麟肖像為卡面主角的「羽麟閃耀卡」。

為響應友善環境暨綠色消費，前揭公益運動卡係採用環保材質製作降低對環境之衝擊，結合 ESG 理念，以期達到永續金融發展之目的，並就卡友每筆一般消費金額提撥之 0.2% 作為認同卡回饋金，致力推廣國內運動發展，吸引關心運動題材之卡友申辦。自 2024 年 9 月 30 日起開辦至 2024 年底，累計發卡數為 20,195 張，並持續推展是項業務，積極推廣公益運動活動，期許台灣繼續在國際舞台閃耀綻放光芒。

2024 年 4 月 20 日舉辦「土銀相揪麟洋卡卡友鬥陣打羽球暨園遊會」活動，現場除安排土銀羽球隊球星舉辦表演賽、對打教學及簽名會外，另致贈公益贈品給育幼院、家扶中心及兒福中心，並頒贈羽毛球給國小、國中等五間學校，為羽球運動及社會公益面增添更多動能。

羽麟閃耀卡



羽麟音似「與您」，土銀王齊麟於國際賽事大放異彩，與您一同閃亮發光，耀眼奪目。截至 2024 年底，累計發卡數為 9,995 張。

Do Do 運動卡



土銀以「專注奉獻」、「培育人才」、「正向愉悅」及「樂觀進取」為理念，支持運動發展、落實快樂運動、實踐個人健康。(D-Dedicated、O-Outstanding、D-Delightful、O-Optimistic) 截至 2024 年底，累計發卡數為 10,200 張。

除羽麟閃耀卡及 Do Do 運動卡外，土銀亦積極發行其他社會公益相關認同卡，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。

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，並於本專案正式啟用後一年起，委由第三方認證機構逐年對土銀之綠色及永續定存金流查核認證，以確保資金流向皆妥善運用於綠色、永續項目，期能成為促進綠色經濟發展的推手。

「綠色及永續新臺幣定期存款」專案推動成效

項目	累計至 2024 年底募集金額 (單位：新臺幣 / 億元)	2024 年底餘額 (單位：新臺幣 / 億元)
綠色及永續存款	129.68	68.67

永續保險

土銀為支持臺灣綠能產業，提供綠能產業光電廠財產保險服務，以分散綠能產業所面臨之相關風險，並於完工啟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。

綠能產業光電廠財產保險推動成效

項目	承作案件數	保費 (新臺幣 / 元)
2022 年	2	239,250
2023 年	112	1,517,269
2024 年	325	3,791,825

亞洲微創手術中心認同卡



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，2024 年提撥新臺幣 200,828 元，發卡數為 1,782 張。

2024 年土銀推廣居家綜合保險專案附加綠能升級條款，各項賠償限額為原理賠金額之 150%，賠償限額合計以契約保險金額為限，2024 年架上 9 檔居家綜合保險專案附加綠能升級條款之承作總件數為 3,124 件，現有綠色保險專案商品如下表：

2024 年架上綠色保險	商品說明	2024 年度承作案件數
臺灣產物「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。	74
兆豐產物「安居樂 Yay」專案附加綠能升級條款		254
華南產物「新樂居」專案附加綠能升級條款		1245
明台產物「室室如意美好家居」專案附加綠能升級條款		659
泰安產物「綠活居家」專案附加綠能升級條款		637
旺旺友聯產物「闔家旺旺」專案附加綠能升級條款		177
新安東京海上產險「居家平安」專案附加綠能升級條款		29
新光產物「住安保」專案附加綠能升級條款		35
第一產物「家多保」專案附加綠能升級條款		14

永續信託

依我國能源政策規劃，2030 年再生能源發電占比將逾 30%，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。土銀擔任與屏東縣政府合作之太陽能電廠開發廠商，其履約保證金之受託人，負責執行信託管理、運用或處分，有關永續原則係依屏東縣政府相關規範審查及辦理；另土銀為協助綠電市場健全發展，攜手大自然能源電業（股）公司推出「綠電價金信託」服務，建構發電、售電及購電三方互信交易機制，有效降低綠電交易風險。

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。

承作都更及危老重建不動產信託之成效

信託類別	都市更新信託		危老重建信託	
項目	承作案件數	信託財產規模（單位：新臺幣 / 萬元）	承作案件數	信託財產規模（單位：新臺幣 / 萬元）
2022 年	9	\$886,225	14	\$171,403
2023 年	5	\$164,052	21	\$313,579
2024 年	7	\$390,223	20	\$262,415

永續基金及債券

土銀於 2024 年推出土銀薪轉戶、數位存款戶、「王者降臨、手續費降零」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。2024 年度具 ESG 概念之基金數為 155 檔，占當年度全部上架基金 2,413 檔之比例為 6.42%；2024 年度上架 12 檔符合 MSCI ESG RATING BBB 以上之外國債券。

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)。2024 年簽署比例達 100%。

永續金融商品募集

嚴選符合永續概念基金、綠色債券等金融商品，積極推展 ESG 金融商品行銷專案，致力於促進可持續發展，為客戶創造更長遠的價值。

發行可持續發展債券

截至 2024 年底，土銀發行之可持續發展債券餘額為新臺幣 45 億元，債券所募資金全數用於綠色投資及社會效益投資計畫，並視該類債券所募資金運用情形，評估下期發行額度之申請與發行。截至 2024 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 9.24%。

近年發行之可持續發展債券投資計畫與聯合國可持續發展目標連結



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

項目	截至 2024 年底
可持續發展債券總計發行餘額 *	新臺幣 45 億元
金融債券總計發行餘額	新臺幣 487 億元
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	9.24%

* 註：依據永續發展債券作業要點所發行的可持續發展債券

4 客戶權益



4.1 客戶關係管理

4.2 客戶隱私管理

4.3 數位金融

4.4 普惠金融

公平待客原則評核排名前 50%

- ▶ 連續六年獲得金管會「金融服務業公平待客原則評核」之肯定，其中連續五年榮獲排名前 25% 之殊榮。

客戶滿意度達 99.54%

- ▶ 客戶對土銀服務滿意度平均值達 99.54%。

維持資訊服務管理品質

- ▶ 通過 ISO 20000-1:2018 資訊服務管理制度複評驗證作業。

數位能力獲獎肯定

- ▶ 榮獲臺灣票據交換所「業務卓越獎 -ACH 代付業務績優及普惠典範獎 - 智慧政府支付服務」等二項殊榮。
- ▶ 榮獲財金資訊公司頒發電子金流業務推動績優機構—跨行服務創新獎。
- ▶ 參加財金資訊公司舉辦之推廣 TWQR 特約商店獎助方案—排名競賽獎助第三名。

普惠友善服務肯定

- ▶ 榮獲經濟部中小企業信用保證融資業務績優金融機構—疫後振興獎。

多元信託創新

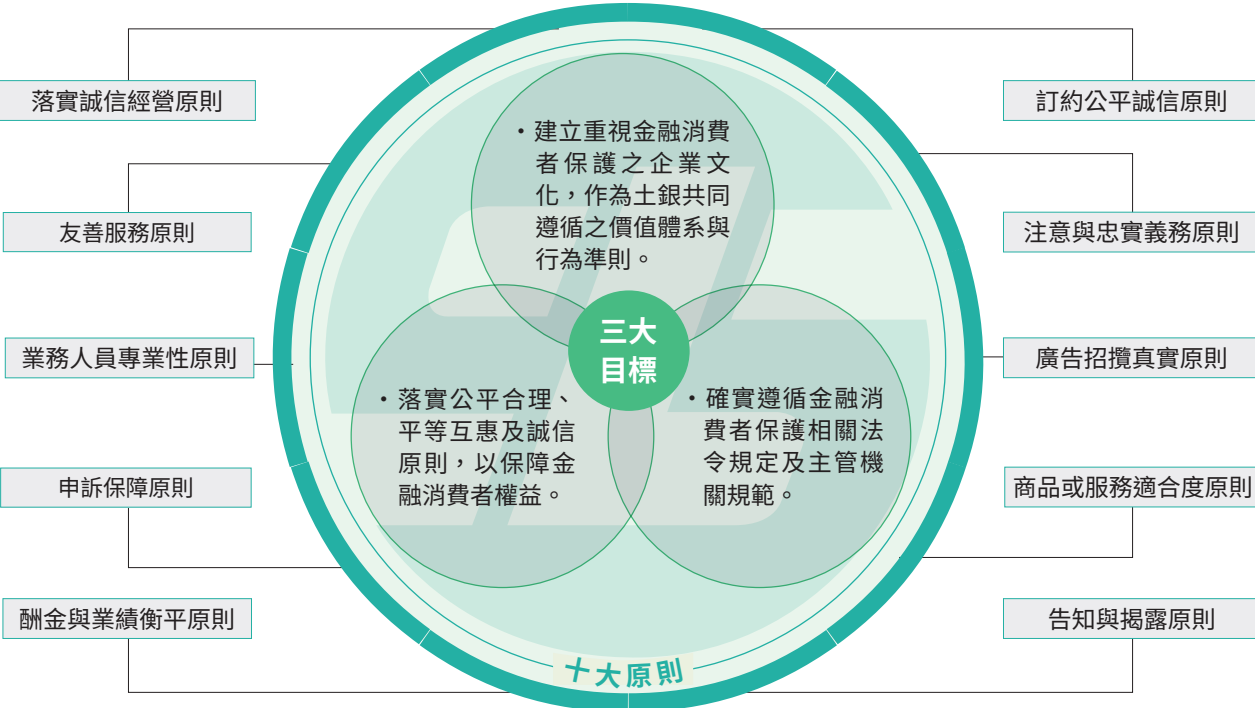
- ▶ 榮獲工商時報多元信託創新獎「最佳公益信託創新獎」優質獎、「最佳永續信託創新獎」優質獎、「最佳不動產管理信託創新獎」優質獎。
- ▶ 連續三年榮獲金管會信託業推動信託 2.0 計畫—安養信託獎 A 組績效優良銀行。

4.1 客戶關係管理

公平待客原則

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

臺灣土地銀行公平待客原則



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

土銀為有效降低客訴及金融消費爭議案件量，由營業單位利用各項活動或集會，宣導重要業務規範及應注意事項，提升行員溝通說明技巧，另以實際案例編製各項業務訓練教材，加強員工教育訓練，並按季將評議中心受理土銀之金融消費爭議案件成因、處理情形及改進建議等，彙

總公布於企業內部網站供相關單位及同仁參考，以強化土銀員工知能，提升服務品質；此外，土銀每年舉辦「公平待客原則理論與實務」教育訓練課程，以深化同仁遵法及公平合理對待金融消費者之意識及專業知識，各業管單位亦將金融消費者保護、公平待客等課程列入行內訓練計畫。金管會自 2019 年開始實施公平待客原則評核機制，土銀已連續六年獲得金管會「金融服務業公平待客原則評核」之肯定，其中連續五年榮獲排名前 25% 之殊榮。

教育訓練項目	訓練說明	參與情況
「公平待客原則理論與實務」	土銀國內各單位職員皆須參與 3 小時之影音課程，內容包含公平待客原則、金融消費者保護法、金融消費評議制度及案例分析等。	共計 5,244 人參訓， 完訓率 100%。

客戶權益維護

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

土銀設有「客戶關懷委員會」，由各副總經理、總稽核及法遵長擔任委員，審議客戶權益相關事項，職掌客訴及其他涉及客戶關懷、公平待客原則或金融消費者保護等事項之審議；土銀按季統計前述 6 項管道受理之客戶申訴及金融消費爭議案件相關資料，彙編「客戶申訴及金融消費爭議處理情形」報告，提報客戶關懷委員會審議後，再提董事會或常務董事會報告。另因應近年詐騙行為猖獗，為利營業單位攔阻詐騙，土銀於存匯業務、外匯業務及保險代理業務訓練班及講座宣導該項業務詐騙防制事宜，計 6 班次；另為協助全體行員攔阻詐騙，土銀每月均函請全行 190 個單位（含總行 33 個單位及國內 149 個營業單位、海外地區 8 個單位）於單位會報或貼心服務時間宣導反詐騙案例；2024 年度土銀函頒「防制金融詐騙獎勵措施」，就符合土銀「防範金融詐騙獎勵項目與範圍」成功攔阻客戶受騙之有功人員，核予獎金獎勵及行政獎勵，並公開表揚；2024 年共計有 93 件阻詐案件符合敘獎資格，實施成效優良。

2024 年根據銀行局受理民眾陳情案件統計，土銀占全體銀行業案件數比重為 2.59%；評議中心申訴案件占 1.35%、評議案件占 0.57%，顯示土銀客訴案件占比偏低，且皆較前一年度減少。各案件均以客戶權益為優先考量妥善處理完竣，2024 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，2024 年服務電話總計 369,938 通，要求協助案件 17,105 件。另土銀特訂定「2024 年度顧客滿意度調查執行計畫書」，2024 年臨櫃及 E-mail 問卷共回收 31,283 份，調查結果客戶對土銀服務滿意度平均值達 99.54%；有關顧客反映意見及具體建議事項，土銀亦均於第一時間由相關單位即時回應處理，並針對「非常不滿意」之個案逐一進行內部檢討及研擬相關改善措施。

土銀 2024 年顧客滿意度調查面向與結果



4.2 客戶隱私管理

個資保護管理

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

土銀個資保護與客戶隱私三項目標策略

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

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，定期進行內部稽核及專案查核，以確保顧客交易安全性及權益。派員至行外收付各項交易也必須遵守土銀代客戶辦理存提款作業相關規範，藉由完善的風控機制保障交易安全及提升客戶服務。如有重大個人資料安全事故發

生，土銀將依「臺灣土地銀行個人資料保護作業注意事項」規定辦理通報及應變作業並於 72 小時內通報金管會。如涉及資訊設備或系統者應依「臺灣土地銀行資通安全事件通報及應變管理程序」辦理數位鑑識及數位證據保全等相關作業。

為落實個人資料保護法第 20 條第 2 項及第 3 項關於保障個人資料當事人拒絕行銷權之規定，土銀 2024 年依據國家發展委員會訂定之「拒絕商業行銷指引」，將「臺灣土地銀行個人資料保護作業注意事項」增訂業務主管單位及商業行銷之定義、有關當事人行使拒絕行銷權前、行使拒絕行銷權時、行使拒絕行銷權後以及土銀委託他人向當事人進行商業行銷之規範。

個資安全管理機制

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

土銀 2024 年個資保護與客戶隱私執行情形

業務 個資保護與客戶隱私相關措施	2024 年執行情形
個人資料侵害事件回報	法遵處統計 2024 年度來自外部各方已證實之投訴中，共計有 1 起關於個資外洩之投訴案，土銀已完成系統改善及宣導相關規範。
個人資料風險評鑑	2024 年度評鑑結果就風險偏高單位督導完成改善措施。
電子商務服務系統演練	2024 年相關業務主管單位就外部網路入侵、非法使用及異常使用分組辦理演練，並會同法令遵循處、業務部、資訊處及資訊安全處等相關單位完成演練。
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，並依限報金融監督管理委員會備查。

土銀 2024 年個人資料保護教育訓練課程及受訓人數

受訓人員	教育訓練課程	受訓人數
經辦人員	個人金融授信業務訓練班 - 個人資料保護宣導	101 人
	外匯進出口業務經辦訓練班 - 個人資料保護法	85 人
	債權管理業務訓練班 - 個人資料保護法暨土銀檢舉制度簡介	98 人
	新進行員職前講習 - 個人資料保護法暨土銀檢舉制度簡介	84 人
	授信業務人員講習班 - 個人資料保護法暨土銀檢舉制度簡介	111 人
主管人員	「銀行責任地圖制度說明暨金融機構違反個人資料保護法常見情形」講座 - 金融機構違反個人資料保護法常見情形	145 人
全體人員	行員訓練管理系統 - 個人資料保護法暨土銀檢舉制度簡介	5,709 人

服務品質管理

資訊服務系統之良窳影響服務品質至鉅。土銀已建置資訊服務管理制度 (ITMS)，並獲得 BSI 驗證通過取得 ISO 20000-1:2005 證書，該證書皆通過每年複評及每三年重審，並配合標準轉版辦理轉版驗證作業，於 2024 年 5 月通過 ISO/IEC 20000:2018 複評驗證作業，嚴格把關土銀資訊管理品質。



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

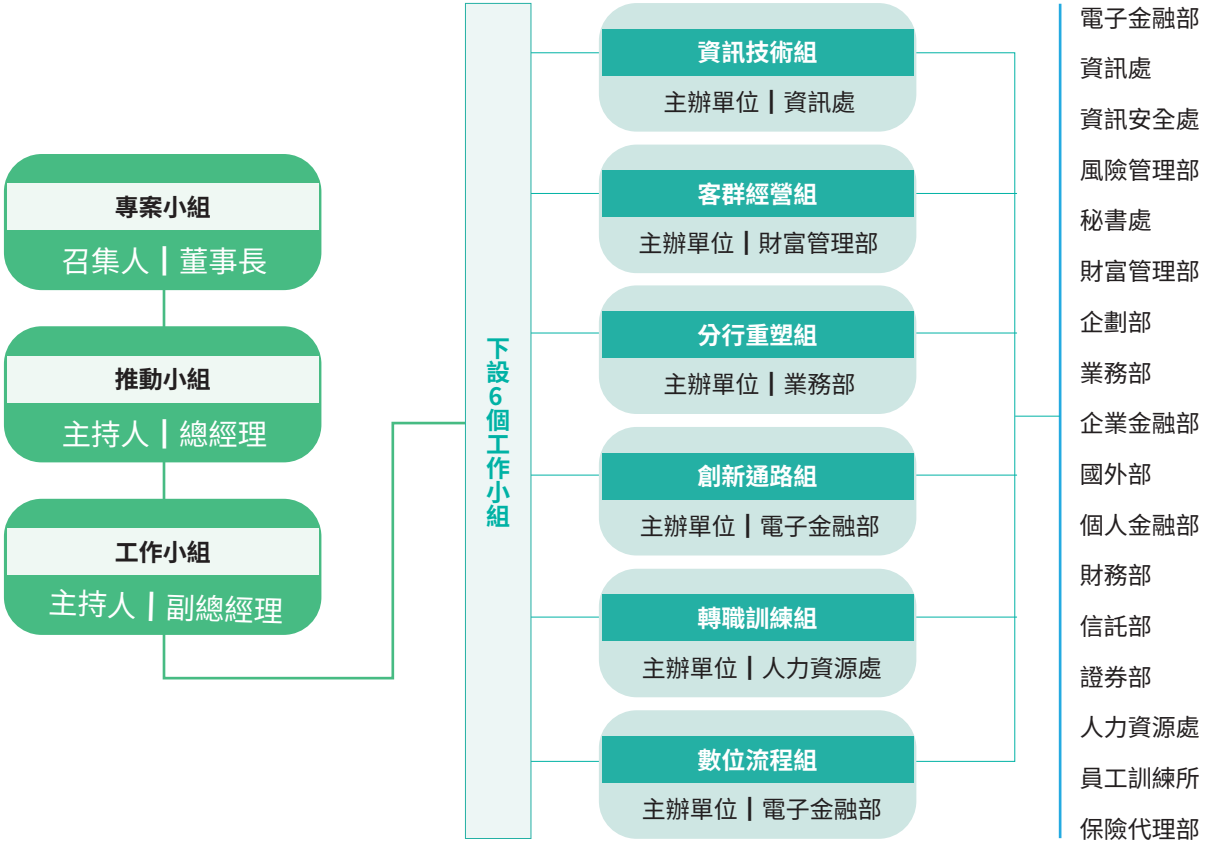
一、轉帳及繳款服務安全控管	二、FXML 憑證機制
1. 個人網路銀行非約定轉帳、稅規費轉帳繳納及公用事業費用繳納等交易，須使用晶片金融卡或行動密碼進行驗證機制。 2. 企業網路銀行非約定轉帳交易，要求使用載具之 FXML 憑證進行驗證機制，稅規費轉帳繳納及公用事業費用繳納等交易，可使用載具之 FXML 憑證或 SSL 進行驗證機制。	1. 憑證申請：客戶臨櫃申請憑證時，土銀提供憑證晶片卡及「網路銀行憑證申請密碼單」予客戶，客戶憑以線上下載憑證。該密碼單有效期間 1 個月，客戶逾期則無法下載憑證。 2. 憑證更新：客戶憑證到期線上更新展期，必須檢核原憑證無誤，方可取得新憑證。

4.3 數位金融

數位金融專案小組

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

數位金融專案小組架構圖



數位金融創新策略發展主軸

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

■ 土銀網路銀行發展藍圖



■ 土銀數位金融發展六大主軸

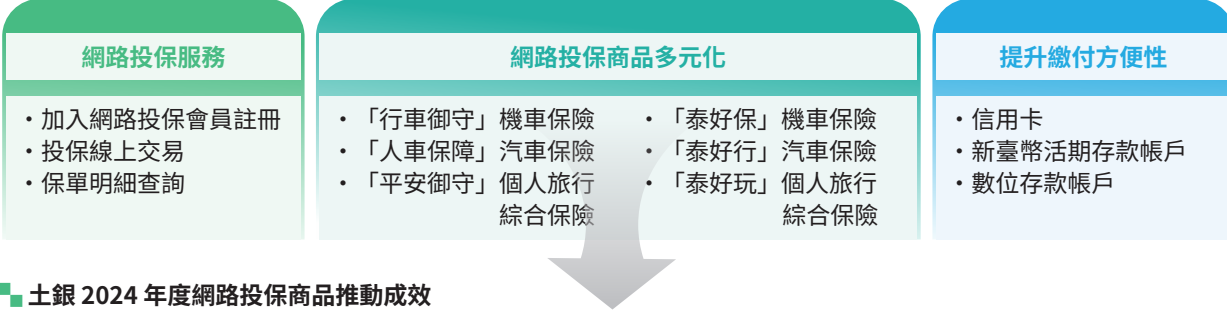


☞ 數位金融服務

網路投保

土銀個人網路銀行於 2021 年開辦網路投保業務，目前網路投保專區上架「行車御守」機車保險、「人車保障」汽車保險、「平安御守」個人旅行綜合保險、「泰好保」機車保險、「泰好行」汽車保險及「泰好玩」個人旅行綜合保險等六項保險商品專案，不僅提供 24 小時線上試算保費服

務及自動檢核機制，更結合以土銀信用卡、新台幣活期存款帳戶或數位存款帳戶等途徑供客戶繳付保險費，其便利性吸引民眾進行投保。



■ 土銀 2024 年度網路投保商品推動成效

商品名稱	2024 年度承作案件數	保費（單位：新臺幣／元）
新安東京海上產險「行車御守」機車保險	130	145,149
新安東京海上產險「人車保障」汽車保險	84	209,636
新安東京海上產險「平安御守」個人旅行綜合保險	849	97,458
泰安產物「泰好保」機車保險	184	155,516
泰安產物「泰好行」汽車保險	40	80,702
泰安產物「泰好玩」個人旅行綜合保險	808	372,494

個金單一服務平台 成長 95%

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。2024 年瀏覽個金服務平台共計 14,301,061 人次，相較前一年度成長 95%。



線上申貸與申請信用卡 成長 75.93%

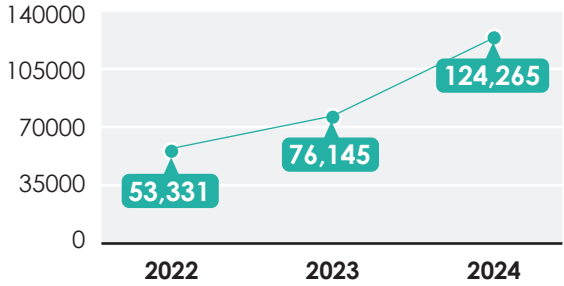
為擴大線上申辦服務客群，個金單一服務平台提供既有客戶及新戶透過多元身分驗證機制申辦貸款及信用卡線上申請及對保功能，達到全程免至分行臨櫃辦理，提升顧客體驗；並已於 2023 年新增「線上申請信用卡開卡服務」，今年度完成 64,852 件，較 2023 年成長 75.93%，另亦新增「臨時額度調整功能」、「信用卡活動登錄頁」和「擔保物提供人線上同意於原購屋貸款額度內增貸」，為客戶節省臨櫃辦理或進線客服中心之等待時間。



勞工保險被保險人紓困貸款線上申請 成長 63.19%

土銀「勞工保險被保險人紓困貸款」整併線上申請及對保流程，透過個金單一服務平台進行作業，全程免至分行臨櫃，便利性廣獲好評，2024 年度申請筆數較前一年度成長 63.19%。

勞工紓困貸款線上申請筆數



線上房貸及信貸試算

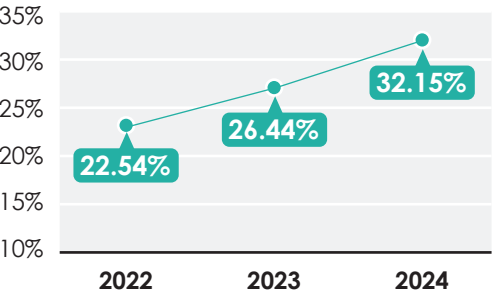
為配合金融數位化發展，土銀網站設置房貸及信貸條件試算服務，提供客戶便捷服務，2024 年度共完成線上房貸試算 11,955 件、線上信貸試算 14,095 件。

數位帳戶與行動 APP

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

截至 2024 年，新臺幣數位存款帳戶數達 269,185 戶，較前一年度成長超過六成，且開戶滲透率達 32.15%，新臺幣數位存款餘額 88.9 億元；外幣數位存款帳戶數及存款餘額分別為 264,019 戶、美金 3,992.05 萬元。至於手機門號轉帳服務，於 2024 年手機門號轉帳申請戶數共 75,829 戶，交易筆數為 158,597 筆，交易金額為新臺幣 2.7 億元。

土銀新臺幣數位帳戶滲透率



* 滲透率 = 本年度累計新增數位存款開戶數 / 本年度累計新增活期儲蓄存款開戶數

土銀數位存款帳戶數

幣別	2022 年	2023 年	2024 年
新臺幣	109,370	168,005	269,185
外幣	108,433	167,979	264,019

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。2024 年新增「單一基金資訊內嵌於行動銀行呈現」推播功能。

為便利客戶進行交易驗證，網路銀行與行動銀行導入國際標準規格 Fast Identity Online 之新興身分辨識技術（FIDO），當客戶進行低風險性交易時，可使用生物特徵（如：指紋或臉部），無須記憶密碼即可快速完成交易的驗證。2024 年底已完成「個人網路銀行夜間外匯交易」，另預計 2025 年底前將推出「智能理財 Robo Advisor」等功能、2026 年底完成匯入匯款通知及解付，持續推廣網路銀行服務項目以增加客戶黏著度。



土銀行動銀行 APP 改版內容

企業委託收款銷帳流程自動化

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

證券服務數位化

土銀「集保 e 存摺線上申請」、「集保資訊自動化收檔作業」、「盤中零股交易」皆於 2021 年上線，為證券客戶帶來更便利的數位化體驗。其中「集保資訊自動化收檔作業」原以人工方式處理部分日常集保作業，現改以自動化收檔方式處理，提升作業效率；自 2022 年 11 月起，提供持有土銀臺幣活期性存款帳戶，且已申請個人網路銀行服務之客戶辦理「證券線上開戶」申請。此外，2020 年啟用之「證券智慧中台系統」截至 2024 年底，提供 69 檔定期定額標的供客戶申請。



土銀證券線上開戶

數位支付

行動支付

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



土銀行動 pay 官網簡介

此外，為滿足客戶各式收付款需求，土銀持續與「一卡通 MONEY」、「街口支付」、「icash Pay」、「橘子支付」、「全支付」、「悠遊付」、「全盈支付」及「歐付寶」等八家電子支付業者合作；配合財金公司建置之「數位公共建設金流平台」，新增數位券服務相關功能，未來可結合政府資源及民間企業，發行各類數位券行銷活動，創造多元應用場景以提升客戶的使用體驗，推動數位支付的普及與深化並帶動產業發展。

土銀積極推動電子金融及數位支付業務獲財金公司讚譽，2024 年度榮獲電子金流業務推動績優機構一跨行服務創新獎，並於推展 TWQR 特約商店獎助方案一排名競賽獎助第三名。

人工智能應用

智能客服

運用 AI 人工智慧活化智能客服系統，以提供客戶更優質的諮詢服務，由專業顧客服務團隊結合服務經驗與科技應用，打造多元的金融專業語庫，民眾可進行 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，2024 年智能客服造訪數達 411,290 人次。

導入機器人流程自動化 RPA

土銀為因應金融科技發展趨勢及潮流， 2021 年始針對土銀各部門工作內容進行流程盤點及適性分析，導入機器人流程自動化 RPA 以簡化行員作業，減少人為失誤，並提高作業精確度及營運效率。2024 年共計完成 54 項流程之 RPA 導入，項目涵蓋報表產製、業務數據統計分析、稅務申報及內部人事管理等作業流程優化。

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

大數據分析

大數據分析系統應用暨教育訓練 2024 年共舉辦 1 場 4 小時，共 20 人參與，透過學習 Tableau 自動生成各類視覺化圖表。數據圖表的種類繁多，但許多人主要使用像是長條圖、圓餅圖等，原因是若要製作更進階的圖表，常常需要學習更繁雜的操作流程，甚至學習程式碼才能實現，透過此訓練提升工作效能與服務品質。

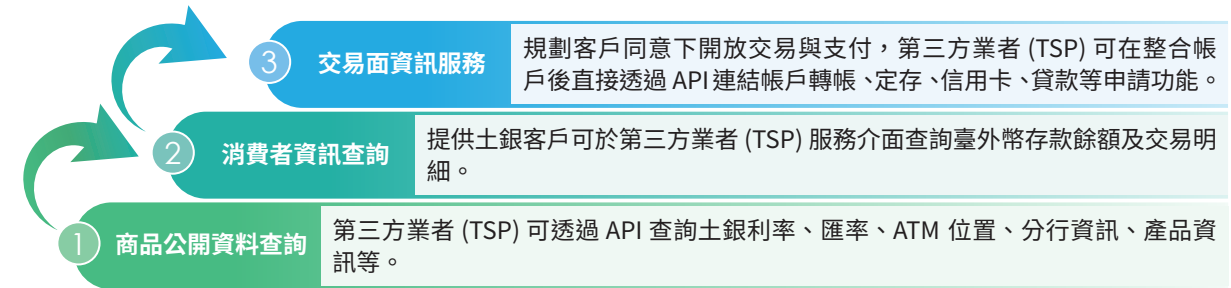
實務運用上，藉由透過爬網技術，自動擷取全國營業稅籍登記資料，以利新徵授信管理系統辦理企業戶基本資料建置時，系統直接發查帶入，節省人力核對時間。

異業結盟合作

開放銀行

為提供消費者多元金融服務，並配合金管會於 2019 年推動台灣開放銀行政策三階段實施計畫，已完成開放銀行第一階段「商品公開資料查詢」及第二階段「消費者資訊查詢」服務建置；2023 年底始配合財金公司研擬「金融機構與第三方服務提供者辦理開放應用程式介面（Open API）業務安全控管作業規範」及第三方服務提供者之範圍，規劃辦理開放銀行第三階段「交易面資訊」服務，預計於 2025 年底完成。

開放銀行三階段模式



建立金融函證區塊鏈平台

參與財金公司「金融區塊鏈研究暨應用發展委員會」第二階段「金融區塊鏈函證」項目，已於 2021 年起以 API 方式加入財金公司「金融區塊鏈平台」函證服務，以系統化作業回覆會計師查核企業之發行函證，2023 及 2024 年分別已處理 12,849 筆及 16,096 筆區塊鏈函證，平均於 1 日內完成，大幅提升函證回覆效率，有效減少人工處理時間及發揮「無紙化」環保功效。

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。2024 年，消費性貸款列於 MyData 平臺線上服務申請成功數達 1,903 筆；另外，房屋貸款、房屋增貸及信用卡申請成功筆數計 1,362 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 2024 年數位金融相關講座課程

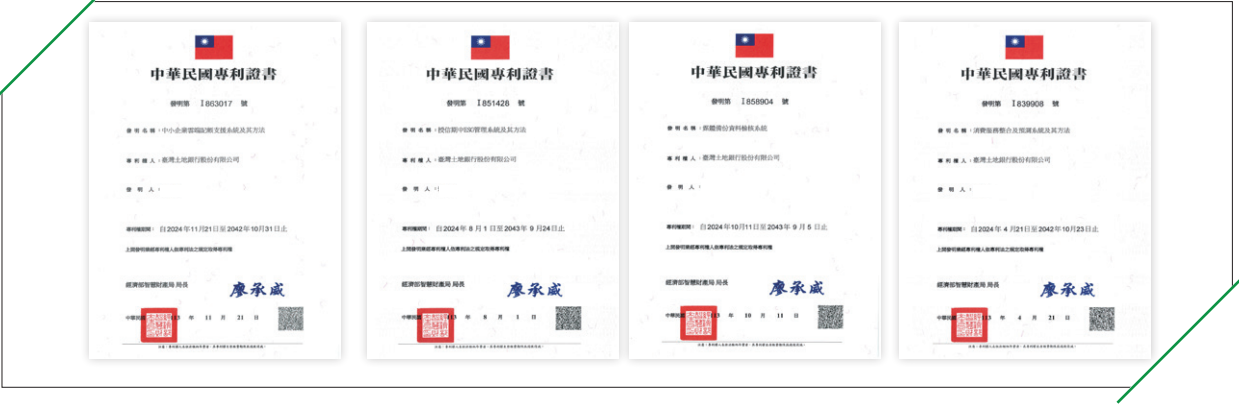
名稱	內容	時數	參與人數
金融科技關鍵議題研習班 - 顧客旅程設計	顧客旅程架構之分析 六項價值主張探索與應用 顧客旅程設計案例解析	3	30
金融科技關鍵議題研習班 - 客戶需求分析	客戶需求分析理論與方法 消費者知覺 使用者故事對照 設計心理學	3	31
金融科技關鍵議題研習班 - 設計思維與商品設計實作	設計原型 策略思考 商品設計	3	30
金融科技關鍵議題研習班 - 人工智慧的金融應用	人工智慧運用於銀行業場景 以 AI 驅動的數位轉型 從 ChatGPT 看未來科技趨勢與金融應用商機 ChatGPT 的商機探討	3	29
UiPath 軟體實作課程 - 高階訓練研習班	提升同仁 RPA 開發之技能	63	29
UiPath 軟體實作課程 - 初階訓練研習班	提升同仁 RPA 開發之技能	84	52
專利發想及實作研討會	透過分組討論模式讓同仁經腦力激盪後產生更多解決問題的創新專利提案	8	81

金融科技專利研發

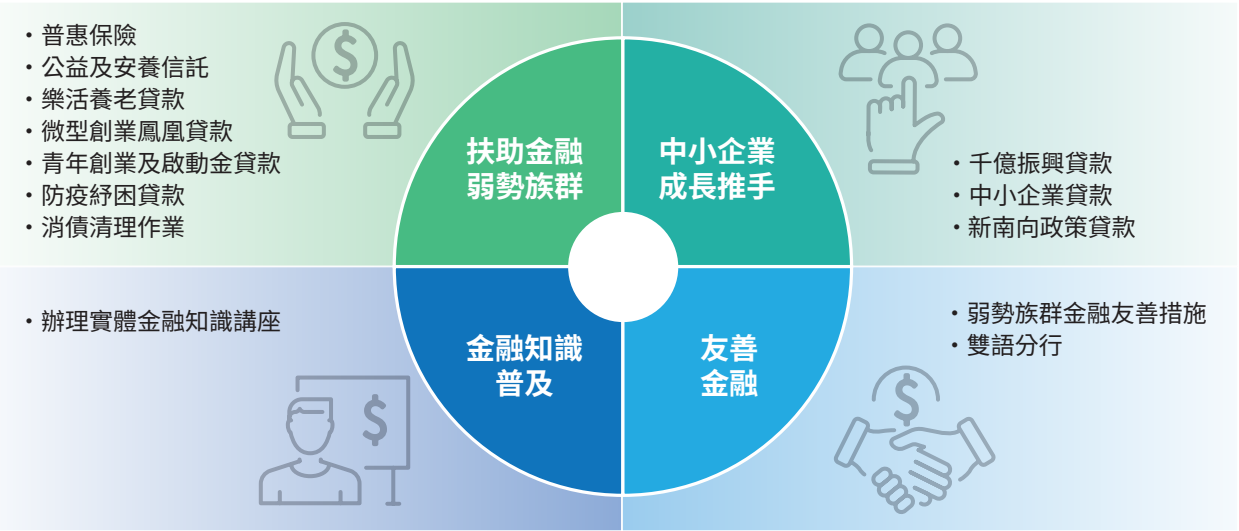
為因應數位金融轉型，土銀積極鼓勵員工投入研發金融科技專利，2024 年獲核准專利計 156 件，其中新型專利 152 件、發明專利 4 件，累計核准專利 654 件。未來土銀將持續推動金融科技專利研發，並以研發「發明專利」為主，以維持土銀利基。

土銀 2024 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 2024 年底
申請件數	45	645	2	692
核准件數	24	628	2	654



4.4 普惠金融



扶助金融弱勢族群

普惠保險

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

此外，為因應超高齡化社會，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、降低投保門檻及低廉的保費為商品特色，以因應超高齡社會下高齡者基本保障需求。

公益及安養信託

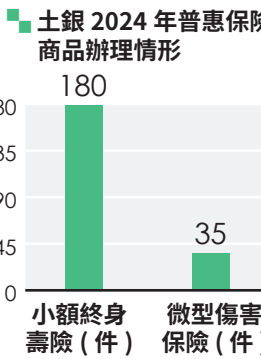
土銀為配合金管會推動「信託 2.0 計畫」，並因應目前社會型態轉變，推出「社福型安養信託」、「社會福利公益安養信託」、「預開式安養 / 保險金信託」、「社會宅樂齡託租養老信託」及「樂齡安居信託整合服務」等五大信託，辦理成效優異。土銀推出多元安養信託協助弱勢族群安養規劃，截至 2024 年底共計 773 人受惠；另規劃「預開式安養信託」服務鼓勵民眾提早規劃退休生活，2024 年累積規模約新臺幣 1,729 萬元，受益人數達 6,273 人。

土銀善用不動產專業優勢，結合前端建商不動產信託及後端長照機構安養信託業務，開辦「樂齡安居信託整合服務」創新服務。2024 年「樂齡安居信託整合服務」信託財產規模超過新臺幣 1 億元。2024 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」、「最佳永續信託創新獎」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」第三期評鑑中，獲選為「安養信託獎 A 組績效優良銀行」。

土銀公益及安養信託成效

(單位：新臺幣 / 萬元)

信託類別		信託特色	累計至 2022 年 財產規模	累計至 2023 年 財產規模	累計至 2024 年 財產規模
多元 安養 信託	社福型安養 信託	藉由社福團體協助弱勢民眾獲得完整安養 規劃。	1,033	2,653	2,653
	社會福利公 益安養信託	透過縣市政府社會局及衛福部提供符合資格 之中低收入等名單，資助其安養生活所需。	26,866	31,755	32,110
預開式安養信託 （含保險金）		鼓勵民眾提早規劃退休生活，透過預先規 劃信託內容，後續再啟動支付。	1,348	2,084	1,729
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	292.80	334.80
樂齡安居信 託整合服務		以土建融結合不動產信託業務，提供建商、 融資銀行、安養照護機構及入住者等一條 龍信託服務，建物興建完成後作為安養機 構提供日照或長照服務之場所。	8,593	11,810	11,810



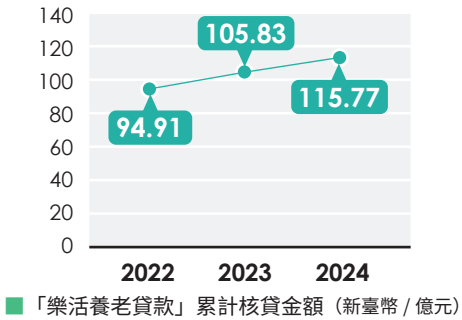
此外為感謝 2024 年度企業界及善心人士慷慨解囊捐贈公益信託以資助弱勢族群的善行，並展現土銀長期推動公益安養信託、發展多元創新信託的決心，於 2024 年 12 月 5 日於土銀總行舉辦公益信託公開捐贈儀式，捐贈金額達新臺幣 3.3 億元。



土銀公益信託公開捐贈儀式

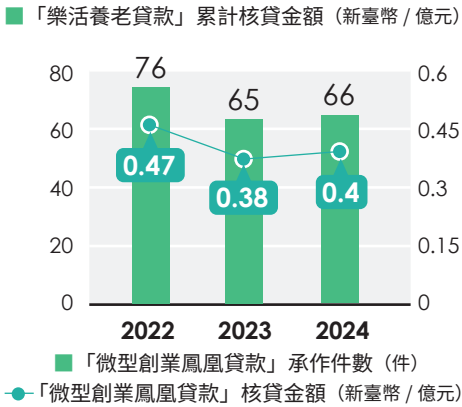
樂活養老貸款

土銀為因應超高齡化社會，並配合政府推動年金改革、長照制度及以房養老政策，自 2016 年推出「樂活養老」貸款，以其自有不動產，提供其生活安養所需資金。2024 年土銀樂活養老貸款核貸額度較前一年度增加新臺幣 9.94 億元，累計核貸額度達 115.77 億元，截至該年底之貸放餘額約占總房貸業務餘額之 0.1206%，承作案件數達 2,431 件。



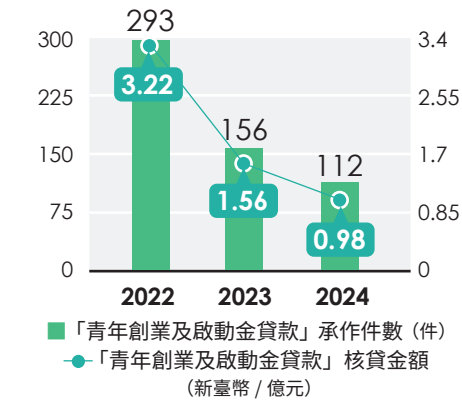
微型創業鳳凰貸款

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



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」。



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。

截至 2024 年底土銀防疫紓困貸款辦理情形

對象	紓困方案	受理數 (件數)	金額 (新臺幣億元)
個人 戶	防疫紓困貸款	141,241	141.18
	既有貸款戶寬緩	197	0.03
	信用卡帳款緩繳	1,775	1.32
個人紓困戶數總計		143,213	142.53

消債清理作業

政府為照顧經濟弱勢族群，保障債權人獲得公平受償，通過「消費者債務清理條例」，由銀行公會制定「前置協商作業準則」，負責訂定金融機構辦理消費者債務清理條例之「前置協商」、「前置調解」及「更生、清算」等作業規範。土銀對於依消費者債務清理條例申請前置協商、前置調解及更生之債務人，在顧及債權銀行權益的同時，綜合評估債務人之償債能力，助其積極處理債務問題，重新回歸正常生活，亦可加速債權收回。2024 年，土銀前置協商成立案件 272 件，收回金額新臺幣 1.476 億元；前置調解成立案件 103 件，收回金額新臺幣 0.15 億元；更生成立案件 181 件，收回金額新臺幣 0.175 億元。

中小企業成長推手

千億振興貸款

為因應疫後國際政經變局之外在衝擊，財政部督導公股銀行整合資源，推出「中小企業千億振興融資方案」，土銀與其他 7 間公股銀行以自有資金提供融資 9,000 億元，協助中小型企業快速復甦。土銀 2024 年度申請案件數達 5,368 件，核貸金額為 858.76 億元。2025 年融資額度調高為 1.5 兆元，並更名為「中小暨微型企業振興融資方案」，提供微型及新創事業、中小企業之疫後振興資金需求，協助中小企業快速復甦，扶持創新與轉型升級，提升產業競爭力及強化經營韌性，善盡企業社會責任。

中小企業貸款

土銀因應金管會自 2005 年 7 月起推動「國銀加強辦理中小企業放款方案」，全力配合政策扶植中小企業，協助中小企業取得營運資金。土銀除於 ESG 方案針對中小企業放款餘額設有相關關鍵績效指標外，並於「國內營業單位業績考核評分標準表」中，針對中小企業放款之家數及金額設有關鍵績效目標。截至 2024 年底為止，土銀辦理中小企業貸款之餘額為 5,844 億元，占企金總放款年底餘額約 49.16%。

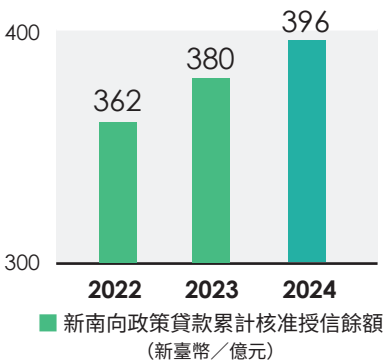


此外，土銀與財團法人台灣中小企業聯合輔導中心共同舉辦「送黑兔迎青龍 ~ 2024 新挑戰新商機中小企業座談會」高雄場次活動，協助中小企業客戶掌握國際情勢與因應策略，並針對破費開徵議題尋求轉型契機及探索新商機。

送黑兔迎青龍 ~ 2024 新挑戰新商機中小企業座談會

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，臺灣的經濟發展與區域內許多國家具有高度關聯性，面對區域經貿整合趨勢，以及整體對外經貿策略考量，土銀積極配合政府之新南向政策，以金融支援產業，促進南向發展，創造金融與產業雙贏；截至 2024 年止，土銀辦理新南向政策貸款核准授信餘額為新臺幣 396 億元。



友善金融

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

2024 年度土銀友善金融措施

優化項目	優化內容
與手語翻譯協會簽訂合約	與社團法人台灣手語翻譯協會簽訂合約，俾利營業單位服務聽語障礙人士。
多元友善服務及措施	業於土銀企業入口網站之金融友善服務專區增設「無障礙服務設 (措) 施意見信箱」，俾利身心障礙人士表達意見。
金融友善服務教育訓練	1. 友善金融準則與身心障礙者金融服務。(新增手語翻譯教學 1 小時) 2. 邀請外部講師講授身障體驗暨生命教育講座，並納入互動式體驗課程 (視障人導法體驗)

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 ；2024 年增設「無障礙服務設 (措) 施意見信箱，廣納意見，以精進土銀友善服務。

各分行已全面設置之無障礙設施						
服務鈴	無障礙服務櫃檯	無障礙 ATM	手語翻譯預約服務	服務專員	營業廳即時匯 (利) 率看板	營業廳即時費用公告
正積極增設之無障礙設施及設置比率						
無障礙坡道	無障礙廁所	導盲磚	無障礙車位	視障語音 ATM		
95%	93%	58%	54%	70%		

土銀之企業入口網站、證券財經資訊網站、無障礙個人網路銀行及無障礙網路 ATM 均取得「網站無障礙規範」AA 等級標章。

此外，為服務聽語障礙人士，土銀與社團法人台灣手語翻譯協會簽訂合約，俾營業單位於服務聽語障礙人士時得視需要向該協會申請視訊手語翻譯人員服務，作為溝通之媒介，並於全臺分行明顯處設置「手語翻譯預約服務」告示牌；亦安排手語翻譯教學、邀請外部講師講授身障體驗暨生命教育講座等，納入互動式體驗課程，以提供妥適及友善之臨櫃金融服務。

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

雙語分行

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

2024 年度土銀新增 39 家雙語分行，並於行內新增擺設「外語服務告示牌」，統計至 2024 年 12 月之 149 家營業單位中已有 127 間分行為雙語分行，占有所有分行比例達 85.23%，並於 2025 年 3 月達成全台據點均為雙語分行之目標。此外，土銀目前已設置 3 間日語分行，逐步完善多元友善的金融服務。



金融知識普及

辦理實體金融知識講座

土銀近年舉辦數場金融相關知識之公開講座，致力於厚植我國民眾之金融知識並提升整體金融素養。2024 年土銀共辦理 9 場實體金融知識宣導課程，參與對象包含在學學生、檢察署矯正人員、社區高齡長輩乃至身心障礙者，參與人數約 433 人。除上述對象外，土銀亦於 2024 年度針對現有客戶辦理理財知識實體講座共 22 場，參與人數共計 1,564 人，提供客戶理財規劃資訊及市場最新熱門理財商品及趨勢。



土銀 2024 年 10 月 15 日赴吳鳳科技大學舉辦反詐騙宣導活動

土銀積極響應金管會政策，辦理「反詐先鋒 青春不踩雷」反詐宣導活動，向學生講解詐騙案例及防詐方法，2024 年共計辦理 3 場，參與人數約 410 名，另於「2024 年金融愛心公益嘉年華」活動針對一般民眾進行金融知識宣導；及與台灣濕地保護聯盟共同舉辦環境教育、參與喜憨兒社會福利基金會之愛心餐盒募集計畫等活動，結合金融知識課程講授理財小常識、培養學生正確之理財觀念。

5 環境永續



- 5.1 氣候變遷管理
- 5.2 低碳營運
- 5.3 永續供應鏈管理

TCFD 第三方查證

- ▶ 土銀於 2025 年 5 月通過 TCFD 報告之第三方查證，取得 Level 5+: Excellence 之最高等級認證。

範疇三投融資組合溫室氣體排放量

- ▶ 適用 PCAF 方法論之盤查覆蓋率提升至 78.33%。

獲頒政府節電獎項

- ▶ 2024 年獲經濟部頒發 2023 年「政府機關及學校用電效率管理計畫」執行成效評比節電績優丁組第二名。

國內外營運據點通過 ISO 14064-1:2018 盤查與查證

- ▶ 2024 年國內外營運據點全數通過溫室氣體盤查 (範疇一、二) 驗證，並取得 ISO 14064-1:2018 證書。

總行懷寧大樓與建業大樓通過 ISO 14001:2015 環境管理系統驗證

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

總行建業大樓與資訊大樓等據點通過 ISO 50001:2018 能源管理系統認證

- ▶ 2024 年總行建業大樓、資訊大樓、員工訓練所、台中分行及員林分行通過能源管理系統驗證，累計八處據點取得 ISO 50001:2018 證書。

建置太陽能發電系統

- ▶ 2024 年完成設置美濃分行、枋寮分行、大甲分行、沙鹿分行及潮州分行等 5 家分行太陽能發電系統，累計建置完成 15 家分行之屋頂型太陽能發電系統。

使用綠電

- ▶ 2024 年持續響應政府再生能源政策，採購綠色電力 104 萬度。

內部碳定價

- ▶ 土銀響應國際碳有價趨勢，採用隱含價格，2024 年計算價格為每公噸新臺幣 3,179 元。

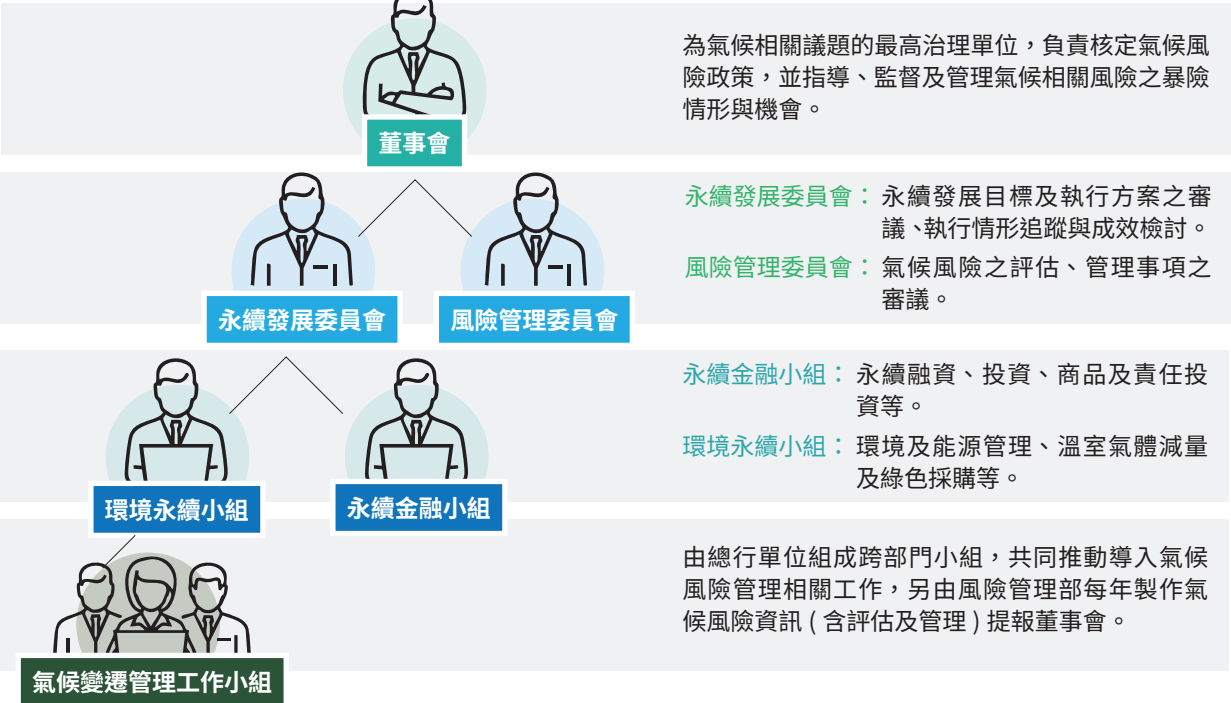
5.1 氣候變遷管理

土銀為面對氣候變遷所帶來的風險與機會並落實氣候風險管理，於永續發展委員會永續金融小組下成立「氣候變遷管理工作小組」。於 2024 年共舉辦 2 次會議，會議內容主要為土銀 TCFD 報告書編撰，未來氣候風險評估精進與盤點，擴大投融资組合碳排放盤查等議題進行研議規劃。

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

為掌握氣候變遷相關財務揭露之「治理」、「策略」、「風險管理」及「指標與目標」四項要素，於 2022 年 4 月簽署支持 TCFD 且持續導入相關揭露，並於 2025 年 5 月通過第三方查證且取得 Level 5+ : Excellence 之最高等級認證，完整氣候相關財務揭露資訊，請見土銀官網永續發展專區。

氣候變遷治理架構



土銀 TCFD 之指標揭露架構及作為

TCFD 架構面向	土銀作為
治理	- 土銀董事會為氣候相關議題的最高治理單位，負責核定氣候風險政策與管理目標，並指導、監督及管理氣候相關風險之暴險情形與機會。 - 永續發展委員會於永續金融小組項下成立「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及落實目標。 - 風險胃納考量氣候風險因素：土銀支持政府 2050 淨零排放政策，依循赤道原則辦理授信業務，並將氣候變遷風險因子納入投、融資及商品審查流程，持續發展綠色金融商品，及注重氣候變遷風險管理，導入氣候相關財務揭露架構。 - 就氣候相關議題，持續邀請外部顧問或專家進行演講及教育訓練，2024 年共舉辦 3 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人員。
策略及風險管理	- 訂定氣候風險與機會管理作業須知，明定氣候風險與機會之定義、管理流程、評估與衡量方式、陳報與揭露方式等。 - 依前開作業須知，鑑別土銀氣候風險與機會清單，並進行重大性排序，擬定減緩氣候風險之因應策略及差異化管理措施。 - 土銀 2024 年度氣候風險資訊報告，提報風險管理委員會及董事會，以利高階管理階層評估土銀暴險於實體及轉型風險之分布及財務碳排情形，據此指導並監督土銀對應管理措施。 - 完成土銀之 2024 年氣候情境分析，分別依長期情境與短期情境評估實體風險與轉型風險預期損失情形，透過定期追蹤情境分析結果，了解自身氣候風險策略之韌性與調適能力是否妥適。
指標與目標	土銀於 ESG 方案針對氣候變遷與環境等議題設有多項指標與目標，並經高階管理階層核准，作為營運據點管理的依據，且每年視執行情形與國內外趨勢變化，滾動式調整內容，以確保土銀得以落實氣候變遷相關管理。詳細推動目標請見 1.6 土銀永續發展目標。

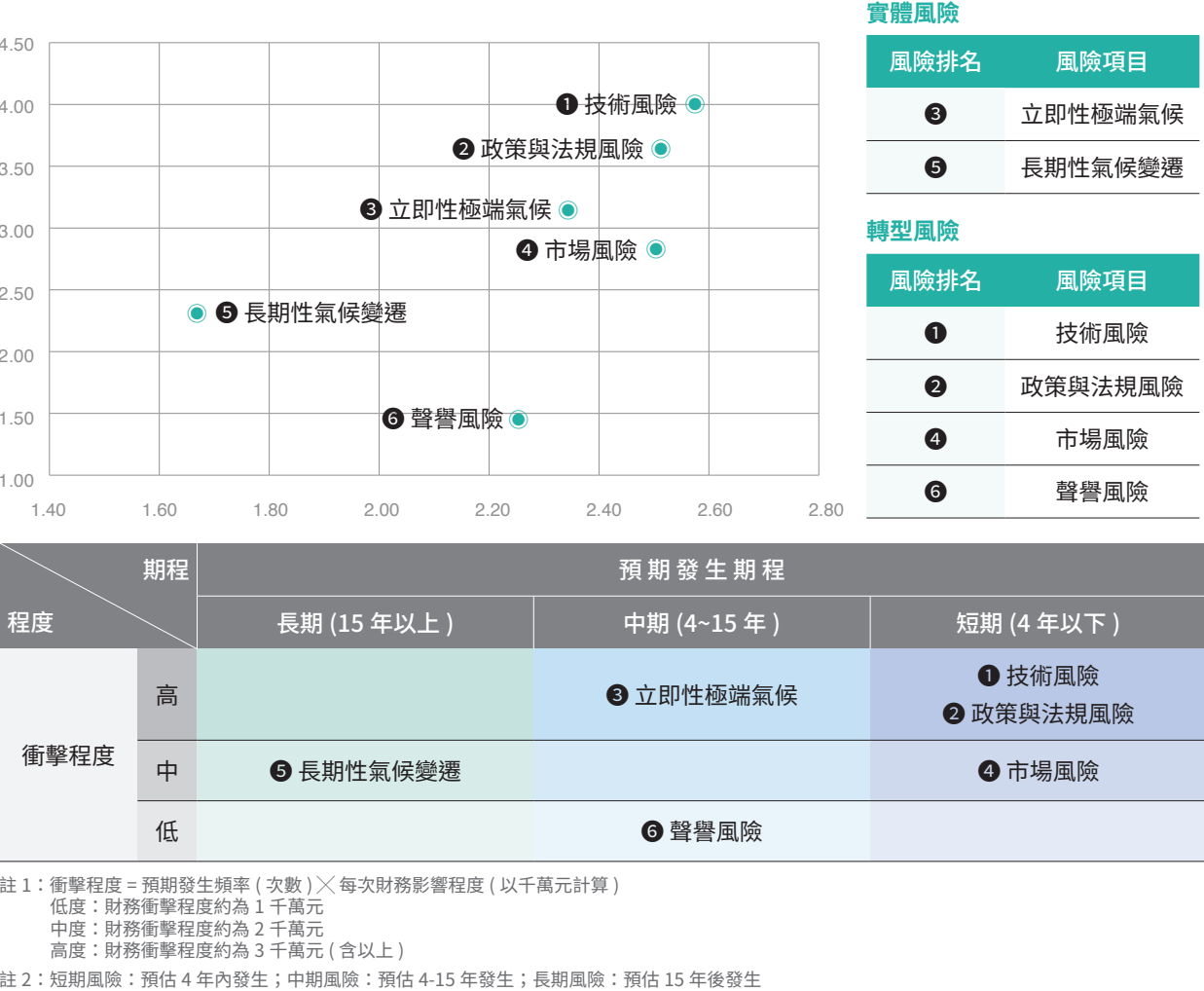
氣候變遷之風險與機會

土銀於 2021 年建立鑑別氣候變遷風險與機會的管理流程；2023 年重新進行氣候風險與機會議題之鑑別與重大程度排序，2024 年訂定「氣候風險與機會管理作業須知」之內部規範，並定義氣候風險與機會，共揭露六項重大氣候風險議題。

土銀 TCFD 風險與機會鑑別流程

1 訪談與產業氣候變遷研究	- 參酌國內、外氣候變遷相關趨勢、標竿企業分析等報告，蒐集氣候相關風險與機會議題。 - 分析土銀各部門面對氣候變遷的情形。
2 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 16 項氣候變遷風險與 9 項機會問項，分別統整為六大風險議題與四大機會議題。
3 問卷發放與填寫	發放問卷予氣候變遷議題相關之各部門填寫，共收回 16 份問卷作為後續分析與鑑別依據。
4 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。

土銀氣候變遷風險矩陣圖



技術風險					
風險發生期程	對土銀營運衝擊	可能財務影響	連結傳統金融風險	因應策略及差異化管理措施	因應作為對應章節
短期	• 未能發展數位金融及電子化服務。 • 須投入開發低碳產品及低碳技術。 • 投融資對象被迫轉型發展環保產品及技術致額外增加成本。	• 業務及客戶流失。 • 營運成本增加。 • 投融資對象收益下降，間接影響土銀收益。	• 作業風險 • 作業風險 • 信用風險及市場風險	• 致力打造優質數位金融服務。 • 發行永續信用卡 • 導入機器人流程自動化 RPA • 訂定「高汙染 / 耗能產業清單」，納入全行行業別投融資限額控管	4.3 數位金融

政策與法規風險					
風險發生期程	對土銀營運衝擊	可能財務影響	連結傳統金融風險	因應策略及差異化管理措施	因應作為對應章節
短期	• 溫室氣體減量要求。 • 節能耗電政策或法規趨嚴。 • 碳價與碳稅及減碳目標與報告業務法規趨嚴。 • 銀行要求往來授信戶皆須簽署企業社會責任承諾書。 • 政策法規影響高碳排產業的投融資風險。	• 營運成本增加。 • 投融資對象受影響、獲利減少，影響債權。 • 轉投資公司受影響。 • 對高碳排產業之投融資進行限額管控，無法對未轉型之高碳排產業客戶貸予資金或投資，致業務流失。 • 授信戶如拒絕出具書面承諾，導致業務流失。	• 作業風險 • 信用風險及市場風險 • 市場風險 • 信用風險及作業風險 • 作業風險	• 積極推動無紙化運動。 • 導入環境管理系統與能源管理系統。 • 節能減碳設備汰換。 • 取得綠建築標章。 • 建置屋頂型太陽能板。 • ESG 獎勵措施。 • 開發綠能產業授信。 • 聯貸案加列 ESG 機制條款。 • 及時與轉投資對象或授信客戶密切溝通議合。	3.1 永續授信 3.2 永續投資 5.2 低碳營運

立即性極端氣候					
風險發生期程	對土銀營運衝擊	可能財務影響	連結傳統金融風險	因應策略及差異化管理措施	因應作為對應章節
中期	• 公司營運建築及資訊設備遭受損害。 • 停班致營收下降。 • 投資標的企業財物損失。 • 受災戶無力償還借款。	• 修繕費用增加。 • 停班致營收下降。 • 投資收益減少。 • 呆帳損失增加	• 作業風險 • 作業風險 • 市場風險 • 信用風險	• 建立災害應變流程。 • 投保自有資產。 • 將天然災害影響列為每年評估調整營業單位據點規劃。 • 建立企業授信戶 ESG 檢核表。	2.3 風險管理 3.1 永續授信 5.1 氣候變遷管理

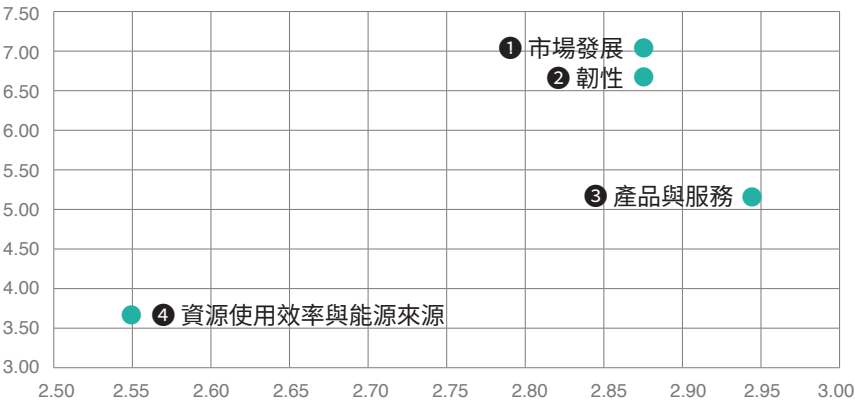
市場風險					
風險發生期程	對土銀營運衝擊	可能財務影響	連結傳統金融風險	因應策略及差異化管理措施	因應作為對應章節
短期	• 社會對環境永續意識提高，對環境造成污染之投資標的可能遭拋售，價格下跌。	• 業務流失致營收下降。 • 債券及轉投資、股票投資收益減損。	• 作業風險 • 市場風險	• 持續推廣永續金融服務。 • 發行永續環保概念商品。 • 債券及股票等投資流程納入 ESG 考量。	3.1 永續授信 3.2 永續投資 3.3 永續商品

長期性氣候變遷					
風險發生期程	對土銀營運衝擊	可能財務影響	連結傳統金融風險	因應策略及差異化管理措施	因應作為對應章節
長期	• 火災。 • 極端乾旱。 • 海平面上升等。	• 資產減損。 • 營運中斷、營運成本增加。	• 作業風險 • 作業風險	• 建立災害應變流程。 • 投保自有資產。 • 將天然災害影響列為每年評估調整營業單位據點之考量因子。 • 建立企業授信戶 ESG 檢核表。	2.3 風險管理 3.1 永續授信 5.1 氣候變遷管理

聲譽風險					
風險發生期程	對土銀營運衝擊	可能財務影響	連結傳統金融風險	因應策略及差異化管理措施	因應作為對應章節
中期	• 授信戶發生環境汙染情事。 • 土銀未能積極回應氣候變遷議題。 • 土銀或授信戶被社會大眾認為不環保公司。	• 授信戶獲利及還款能力下降。 • 業務及客戶流失。 • 企金客戶形象受損，客戶收益下降，影響土銀債權確保。	• 信用風險 • 作業風險 • 信用風險	• 遵循赤道原則，落實專案融資案件之環境與社會風險管理，掌握並減緩相關衝擊。 • 增加採購節能減碳商品。 • 持續推廣綠色金融。 • 要求聯貸案件客戶進行 ESG 承諾。 • 編製永續報告書並取得會計師事務所有限確信，建立永續形象及推廣永續行動。 • 制定 ESG 方案並定期追蹤執行成效。	3.1 永續授信 5.3 永續供應鏈管理

土銀依相關性質將氣候變遷機會議題分為四大機會項目。

■ 土銀氣候變遷機會矩陣圖



程度 \ 期程		預期發生期程		
		長期 (15 年以上)	中期 (4~15 年)	短期 (4 年以下)
衝擊程度	高		④ 資源使用效率與能源來源	① 市場發展 ② 韌性 ③ 產品與服務
	中			
	低			

註 1：效益程度 = 預期發生頻率 (次數) × 每次財務影響程度 (以千萬元計算)
低度：財務效益程度約為 1 千萬元
中度：財務效益程度約為 2 千萬元
高度：財務效益程度約為 3 千萬元 (含以上)
註 2：短期機會：預估 4 年內發生；中期機會：預估 4-15 年發生；長期機會：預估 15 年後發生

機會排名	氣候機會項目	機會發生期程	機會說明
①	市場發展	短期	• 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。
②	韌性	短期	• 為降低氣候變遷所產生之信用風險，將「赤道原則」精神納入授信審核，鼓勵企業加強落實環保及善盡社會責任。 • 銀行內部投資組合增加氣候變遷相關商品，有助於掌握市場動向、增加營運彈性；同時藉由綠色投資之比重以符合世界趨勢與降低資產配置之風險。 • 建立永續金融小組及氣候變遷管理工作小組，以利規劃綠色融資、投資政策和方針以及氣候變遷風險管理相關政策，提升綠色金融商品的廣度和深度，同時也加強風險耐受度。 • 不動產投資納入綠建築、節能建築為購置標的要項，以利降低氣候變遷風險，同時期望提高獲益。
③	產品與服務	短期	• 配合政府政策與法規，增加永續金融商品及服務、擴大商機。 • 公司發行綠色環保概念信用卡，吸引特定族群與具有永續概念之消費者。 • 推廣都市更新融資、危老建築重建專案，改造舊建築轉型為節能減碳、生態友善的社區。 • 提高 ESG 綠色融資及綠色消費性貸款承作量，提升企業品牌形象並降低氣候變遷風險。
④	資源使用效率與能源來源	中期	• 採購最新節能設備與建構更具效率之系統，提高能源使用效率、節省營運成本。 • 導入環境管理系統，並逐步導入能源管理系統。 • 優化數位金融服務、發展金融科技提升使用便利性，有利於增加客源、拓展商機。透過推廣電子開戶、電子交易及帳務處理服務，減少人工成本與吸引消費者。

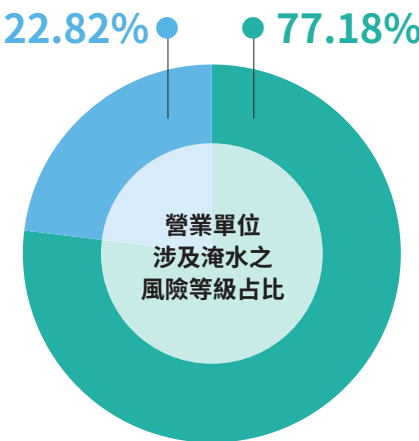
氣候風險暴險盤點

土銀於 2024 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

影響土銀營業據點及不動產擔保品情形

土銀以財團法人金融聯合徵信中心「金融業氣候實體風險資訊整合平台」之資料，結合臺灣氣候變遷推估與調適知識平台 (TCCIP) 使用 IPCC 數據產製降雨量之統計降尺度資料、各行政區防洪設計保護標準及中央氣象局測站觀測數據，產製在溫室氣體高度排放情境 (SSP5-8.5)(註) 下，臺灣各行政區於西元 2041 年至 2060 年間發生淹水 (即雨量超過各行政區防洪設計保護標準) 之機率，其中涉及高淹水風險 (淹水機率為 50%) 之行政區計有 164 處鄉鎮市區，於假設該區屆時均為高風險等級下，將之比對土銀營業單位據點以統計位處涉及高淹水風險地區家數；2024 年底位處涉及高淹水風險鄉鎮市區占總營業單位據點之 22.82%。



另針對授信部位不動產擔保品暴險分析，2024 年底授信部位不動產擔保品位處涉及高淹水風險鄉鎮市區授信餘額占土銀總授信餘額之 23.33%，較 2023 年底減少 0.09 個百分點。

轉型風險

前十大高碳排產業暴險情形分布

鑑於現行國內外就高碳排產業認定存有異同，爰土銀以環境部事業溫室氣體排放量資訊平台「事業應盤查登錄及查驗溫室氣體排放量之排放源」、歐盟碳邊境調整機制 (CBAM) 及歐盟碳交易體系 (ETS) 所列之高碳排產業計算授信暴險情形。2024 年底彙整上述產業計算之高碳排產業授信餘額占土銀總授信餘額 7.46%，其中前三大產業別分別為電力供應業、石油及煤製品製造業以及積體電路製造業。

氣候風險情境分析

土銀以銀行公會「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃 (2024 年版)」之方法論進行情境分析分述如下：

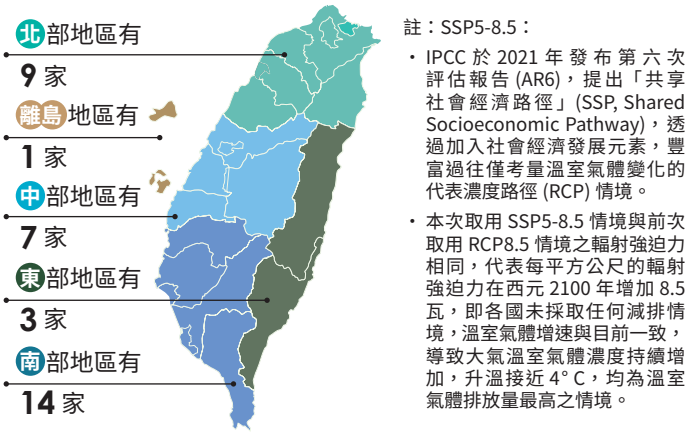
長期情境 (2030 年及 2050 年之預期損失)

- 1 有序淨零情境：描述全球採取立即且循序漸進之轉型而達到特定減碳目標 (SSP1-1.9) 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 (SSP1-2.6) 下，較急劇之轉型情境。
- 3. 消極轉型情境：描述全球延遲開始且無法達成減碳目標而帶來較嚴重的暖化情況下，造成中長期氣候變遷較嚴重 (SSP2-4.5) 之結果。

長期情境各業務類別暴險之預期損失占 2024 年度淨值及稅前損益之比率

暴險部位	有序淨零情境				無序轉型情境				消極轉型情境			
	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
企業授信	3.06%	3.69%	36.96%	44.65%	4.30%	4.50%	52.03%	54.45%	4.03%	6.74%	48.75%	81.44%
個人授信	0.75%	0.87%	9.05%	10.49%	1.07%	0.98%	12.92%	11.85%	0.93%	1.23%	11.26%	14.92%
投資	0.73%	0.84%	8.88%	10.16%	0.96%	0.91%	11.63%	11.02%	0.90%	1.07%	10.83%	12.96%
合計	4.54%	5.40%	54.89%	65.30%	6.33%	6.39%	76.58%	77.32%	5.86%	9.04%	70.84%	109.32%

土銀位處涉及高淹水風險地區之營業單位據點分布



短期情境 (未來 1 年之預期損失)

- 1. 實體風險 - 強度調整情境：描述以歷史莫拉克颱風事件之統計降雨量調整至氣候變遷增溫 2℃ 下之強度，評估對銀行之潛在風險。
- 2. 轉型風險情境：描述依據現況產業別之排放強度以及我國未來預計實施之可能碳費價格水準進行碳費徵收，評估對銀行之潛在風險。
- 3. 綜合損失情境：以前述兩者之損失進行綜合加總 (即營業額損失比率取兩情境數值加總)，產生綜合損失結果之情境。

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

情境分析結果

依上述方法論，一般企業假設受實體風險 (包含暴雨、淹水、乾旱、坡災、熱浪等) 與轉型風險 (碳價) 影響，致營業額下降及擔保品價值減損，造成違約機率及違約損失率上升；個人則假設受實體風險影響，致擔保品價值減損，造成違約機率及違約損失率上升，依此計算各業務類別之預期損失；另外因各情境所估算出之預期損失情形有其不確定性，非未來實際發生之影響，分析結果之使用及解讀應注意其限制性。

長期情境 (2030 年及 2050 年之預期損失)

各情境時點下，以 2050 年之消極轉型情境預期損失最高，企業授信、個人授信及投資預期損失占 2024 年度淨值之 9.04%，稅前損益之 109.32%，其他情境時點預期損失由高至低依序為 2050 年之無序轉型情境、2030 年之無序轉型情境、2030 年之消極轉型情境、2050 年之有序淨零情境、2030 年之有序淨零情境；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。

短期情境 (未來 1 年之預期損失)

綜合評估實體風險與轉型風險的綜合損失情境預期損失占 2024 年度淨值之 9.95%，稅前損益之 120.21%；其中，在實體風險 - 強度調整情境及綜合損失情境之預期損失皆較長期情境為高，主要是長期情境為氣候變遷下一段時期內平均每年的損失期望值，短期情境則是給定事件發生後損失的數值，因不考慮發生機率 (假定事件已發生)，故減損呈現出更強的損失數值。



■ 短期情境各業務類別暴險之預期損失占 2024 年度淨值及稅前損益之比率

暴險部位	實體風險 - 強度調整情境		轉型風險情境		綜合損失情境	
	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
企業授信	4.18%	50.55%	2.43%	29.32%	4.19%	50.62%
個人授信	4.82%	58.25%	0.93%	11.30%	4.82%	58.25%
投資	0.94%	11.32%	0.90%	10.90%	0.94%	11.34%
合計	9.94%	120.12%	4.26%	51.52%	9.95%	120.21%

5.2 低碳營運

土銀積極配合政府節能減碳政策及目標，推展各項環保節能改善方案，以提高設備能源使用效率，2024 年獲經濟部頒發「政府機關及學校用電效率管理計畫」2023 年節電績優丁組第二名。總行懷寧大樓及建業大樓於 2024 年通過 ISO 14001:2015 環境管理系統之第三方驗證。此外，總行建業大樓、資訊大樓、員工訓練所、台中分行、員林分行亦於 2024 年通過 ISO 50001:2018 能源管理系統之第三方認證，累計共八處據點取得，目標於 2025 年再行導入三處據點通過能源管理系統認證。

除自身落實節省能源外，土銀更藉由採購合約及積極參與節能推廣教育，進一步影響供應商、員工及顧客，期與社會環境共存共榮。土銀 2024 年無重大違反有關環境保護的法規。

🌱 溫室氣體管理

土銀為掌握自身溫室氣體排放情形，2024 年持續辦理國內及海外據點溫室氣體盤查（範疇一、二），全數據點均通過驗證並取得 ISO 14064-1：2018 證書。

土銀支持國家 2050 淨零排放目標與政策，參考科學基礎減量目標（SBT）訂定至 2031 年溫室氣體排放量（範疇一 + 二）較基準年（2021 年）達累計減量 42%，平均年減 4.2% 之目標，為達減量目標，土銀制訂加速汰換老舊大型空調系統、建置太陽能屋頂（自發自用）、採購再生能源（綠

電）等減量策略，並配合政府節能減碳政策與目標，嚴格遵循相關法令規定，推展各項環保節能改善方案，透過不同面向之管理措施納入 ESG 推動方案進行管控。

土銀訂定 2024 年溫室氣體（範疇一與二）減量目標為 12.6%，經盤查全數營運據點溫室氣體排放量（範疇一與二）結果為 14,799.8594 公噸 CO₂e，較基準年（2021 年）18,669.5003 公噸減少 20.73%，超前所設目標。

■ 土銀營運據點溫室氣體排放量

項目	2022 年 (國內外全據點)	2023 年 (國內外全據點)	2024 年 (國內外全據點)
直接排放 類別 1 ^{註1} (範疇一) (直接溫室氣體排放與移除) (公噸 CO ₂ e)	2,662.8425	2,650.0460	2,516.9290
能源間接排放 類別 2 ^{註1} (範疇二) (輸入能源之間接溫室氣體排放) (公噸 CO ₂ e)	14,210.9980	13,435.1506	12,282.9304
類別 1+ 類別 2 (公噸 CO ₂ e)	16,873.8405	16,085.1966	14,799.8594
溫室氣體排放密集度 ^{註2} (公噸 CO ₂ e/ 新臺幣百萬元)	0.51	0.46	0.40
人均排碳量 ^{註3} (公噸 CO ₂ e/ 人)	2.934	2.788	2.58
其他間接排放 類別 4 ^{註1} (範疇三) (由組織使用的產品所產生之間接溫室氣體排放量) (公噸 CO ₂ e)	2,459.4818	2,652.5388	2,689.1122
總排碳量 ^{註1} (公噸 CO ₂ e)	19,333.322	18,737.735	17,488.972
盤查據點占比 ^{註4} (%)	100	100	100
查證據點占比 ^{註5} (%)			

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 (CO₂)、甲烷 (CH₄)、氧化亞氮 (N₂O)、三氟化氮 (NF₃)、六氟化硫 (SF₆)、氫氟碳化物 (HFCs) 及全氟碳化物 (PFCs) 等 7 種，盤查結果土銀排放之溫室氣體種類包含二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄)、氧化亞氮 (N₂O)、氫氟碳化物 (HFCs) 共 4 類。

註 2：溫室氣體排放密集度 = (範疇一 + 範疇二溫室氣體排放量) / 淨收益新臺幣百萬元。淨收益 2022 年為 33,367.939 百萬元，2023 年為 35,220.156 百萬元，2024 年為 36,919.077 百萬元；前項 2022 年及 2023 年淨收益調整為審定數，相關數值亦配合修正調整。

註 3：人均排碳量 (公噸 CO₂e/ 人) = (範疇一 + 範疇二) / 人數。盤查範圍 2022 年為 5,752 人，2023 年為 5,769 人，2024 年為 5,729 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。

土銀於 2024 年擴大盤查資產類別，新增主權債務、專案融資、機動車貸款，盤查邊界亦從國內投融資部位擴及海外營業單位，2024 年投融資盤查覆蓋率為 73.32% (盤查部位金額占整體投融資部位金額)，適用 PCAF 方法學之覆蓋率為 78.33% (符合 PCAF 方法學之部位金額占整體投融資部位金額)，整體財務碳排放量約 6,645,486 公噸 CO₂e，經濟排放強度為 2.74 (公噸 CO₂e / 每新臺幣百萬元投融資金額)。



油電能源管理

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

年份	能源使用量			2024 年 與上年相比
	2022 年	2023 年	2024 年	
用電量 (度)	25,187,718	24,431,930	23,875,867	-2.28%
用油量 (公升)	221,127	209,418	198,066	-5.42%

註：用油量僅包含汽油與柴油，未含其他油類。

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

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。2024 年新建置美濃分行、枋寮分行、大甲分行、沙鹿分行及潮州分行等五家分行屋頂型太陽能發電系統，另有五家分行施工中，共十五家分行已完成建置。截至 2024 年底，累積發電量約 198 萬度，減碳 978.12 公噸，2024 年躉售給台電的金額為新臺幣 208 萬元，預計 2025 年完成四家分行。此外，2024 年已完成 7 家分行太陽能躉售轉換自發自用可行性評估採購事宜及可行性評估報告，並完成 4 家分行太陽能躉售轉換自發自用變更工程預算書圖。

為持續支持政府再生能源政策，2024 年土銀總行建業及懷寧大樓使用 22 萬度綠色電力，和平大樓使用 82 萬度綠色電力，並規劃未來逐年提升再生能源使用量，未來也將以用電量較大之營運據點為標的，持續採購綠色電力。

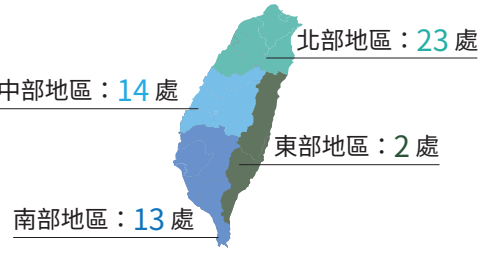
內部碳定價

土銀響應國際碳有價趨勢，於 2024 年採用隱含價格，依據 2021 年～2023 年大型空調系統 (含冰水主機及多聯式變頻空調)、照明設備、冷氣機等實際減碳措施之新舊設備成本變化及 2022 年～2024 年購置再生能源 (綠電) 所付出成本與減碳量計算出內部碳價 (範疇一、二) 為每公噸新臺幣 3,179 元。為促進減碳成效，並強化員工減碳意識，土銀將年度節電目標連結各營業單位管理績效考核，透過考核機制加速推動減碳，並於溫室氣體盤查教育訓練課程中，向總行及分行同仁專篇宣導內部碳定價機制，傳達本行排碳外部成本內部化與氣候議題對執行業務之影響，進一步厚植同仁對氣候變遷與淨零轉型永續認知。土銀並規劃於 2025 年將內部碳價 (範疇一、二) 進一步導入節能競賽、高耗能設備採購決策，以及辦理碳定價專題講座，希冀全面提升減碳績效。

設備汰換

土銀透過採取節約及效率提升的措施，並依據政府機關節約能源行動計畫及用電效率管理計畫，致力於降低能源消耗並定期盤點高耗能設備，如空調系統、燈具等，2024 年度完成 14 處據點之汰換空調案採購，並滾動式調整進度，以達到資源的有效使用。

土銀 2024 年設備汰換情形

項目	主要措施
空調系統	截至 2024 年 12 月底，完成 52 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 2024 年已更換空調系統的營運據點數依地區盤點如右： 
燈具	2018 年始營業廳及辦公場所已陸續汰換為 LED 節能燈具，2024 年更換 333 組 T-BAR LED 燈具，花費新臺幣 204,316 元，節電 16,879 度，減少 8.33 噸二氧化碳當量。
燃油公務機車、老舊耗油公務汽車	自 2019 年起加速汰換燃油公務機車及老舊耗油公務汽車，至 2024 年止累計汰換 93 台汽車及購入 158 台電動機車。

南港分行「溫室氣體自願減量專案」

土銀於 2022 年啟動「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。於 2023 年 12 月 29 日申請註冊，並由環境部於 2024 年 4 月 30 日審議會審查通過，成為「氣候變遷因應法」修法後，全國首例通過的溫室氣體自願減量專案，計入期自 2024 年 4 月 30 日起至 2034 年 4 月 29 日止，預估溫室氣體總減量可達 110 公噸二氧化碳當量，於 2024 年 12 月 18 日完成草屯、高雄、台中、沙鹿及大甲等 5 家分行減量計畫之註冊申請，預估 10 年可減少 1780 公噸碳排，執行專案後的減量實績取得之碳權，可選擇自用或是於臺灣碳權交易所進行碳交易。

綠建築標章

土銀於規劃大樓建設或改善工程時納入大樓的能源使用、水資源、廢棄物等因素考量，力求獲得綠建築標章認證；2024 年完成沙鹿分行以舊建築物取得綠建築標章銅級，展延宜蘭分行綠建築標章有效期限，並預計 2025 年太平分行以舊建築物取得綠建築標章。

水資源管理

土銀按月統計國內全數據點用水總量，並訂定節水目標，納入土銀 ESG 方案及各營業單位管理績效評核項目，2024 年用水量為 181,525 度，相較 2023 年減少 2.60%；人均用水量為 31.69 度，相較 2023 年減少 1.92%，除歸因於疫情趨緩，亦反映出土銀員工的節能意識提升。

項目 \ 年份	2022 年	2023 年	2024 年	2024 年與上年相比
年用水量 (度)	190,104	186,371	181,525	-2.60%
員工人數 (人)	5,752	5,769	5,729	-
人均用水量 (度 / 人)	約 33.05	約 32.31	約 31.69	-1.92%

節水措施

關緊水龍頭

下班前，檢查水龍頭是否關緊。

加強宣導

加強宣導節約用水的觀念與知識，建立良好用水習慣。

定期檢查

定期管線檢查，如發現異常時應迅速修復或汰換更新。

張貼標語

用水設備附近張貼節約用水標語。

安裝省水產品

安裝省水產品，定期紀錄用水度數。

廢棄物產生總量及資源回收總量

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

土銀致力於提升資源節約及廢棄物減量成效，減少垃圾產生並由合格廢棄物清理公司運至焚化廠處理。為優化廢棄物管理，按月統計全行廢棄物總量，訂定每年廢棄物減量 1% 為目標。2024 年國內營運據點廢棄物產生總量共約 282,501 公斤，較前一年度減少約 18.66%。

此外，為減少資源浪費與落實資源循環，積極推動廢棄物分類及回收，2024 年資源回收總量為 160,601.04 公斤，較前一年度增加 7.3%。

項目	2022 年	2023 年	2024 年	2024 年與上年相比
廢棄物產生總量 (公斤)	372,680	347,321	282,501	-18.66%
資源回收總量 (公斤)	162,036	149,680	160,601	+7.3%

無紙化推動

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

無紙化推動措施

推動數位金融	內部公文電子化
推廣土銀 APP 減少紙本發票	無紙化會議系統
線上申辦業務	網路公佈欄

公文電子化實施成效

電子交換比率 100%

線上簽核比率 96.34%

電子化業務實施成效

貸款及信用卡申辦業務電子化 (註)

說明	實施成效												
土銀為優化線上申貸作業，線上貸款身分確認、對保服務、無紙化運用等相關服務於 2016 年上線。原紙本申請資料及契約均改以電腦檔案傳送與保存，除可節能減紙外，亦可有效簡省分行系統操作步驟及作業時間。	2022-2024 年貸款及信用卡申辦業務電子化實施成效 <table border="1"><thead><tr><th>年份</th><th>申辦交易數量</th><th>紙張節省量 (張)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2022</td><td>29,463</td><td>56,371</td></tr><tr><td>2023</td><td>30,403</td><td>58,695</td></tr><tr><td>2024</td><td>42,388</td><td>81,833</td></tr></tbody></table> 註：紙張節省數量試算說明： 1. 各業務流程，估每一案件中，不同階段各自節省紙張若干，再乘以業務案件數，最後予以加總，即為紙張節省張數。 2. 本試算納入信用貸款、房屋貸款、房貸增貸及信用卡等業務類別，其申請及核准流程分別節省紙張 1~3 張不等。	年份	申辦交易數量	紙張節省量 (張)	2022	29,463	56,371	2023	30,403	58,695	2024	42,388	81,833
年份	申辦交易數量	紙張節省量 (張)											
2022	29,463	56,371											
2023	30,403	58,695											
2024	42,388	81,833											

信用卡帳單電子化

說明	實施成效												
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。	2022-2024 年信用卡電子帳單實施成效 <table border="1"><thead><tr><th>年份</th><th>電子帳單占帳單發送總量比例 (百分比)</th><th>電子帳單寄送數量 (萬封)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2022</td><td>26</td><td>41</td></tr><tr><td>2023</td><td>28</td><td>39</td></tr><tr><td>2024</td><td>43</td><td>44</td></tr></tbody></table>	年份	電子帳單占帳單發送總量比例 (百分比)	電子帳單寄送數量 (萬封)	2022	26	41	2023	28	39	2024	43	44
年份	電子帳單占帳單發送總量比例 (百分比)	電子帳單寄送數量 (萬封)											
2022	26	41											
2023	28	39											
2024	43	44											

網路投保業務

說明	實施成效								
因應數位化需求提升，於 2021 年 12 月開辦網路投保業務。客戶可申請電子保單服務，有效取代傳統紙本保單。	網路投保成交件數 <table border="1"><thead><tr><th>年份</th><th>網路投保成交件數</th></tr></thead><tbody><tr><td>2022</td><td>479</td></tr><tr><td>2023</td><td>621</td></tr><tr><td>2024</td><td>2,095</td></tr></tbody></table>	年份	網路投保成交件數	2022	479	2023	621	2024	2,095
年份	網路投保成交件數								
2022	479								
2023	621								
2024	2,095								

證券服務數位化

說明	實施成效
證券服務新增電子式交易，減少紙本文件的印刷。	2024 年證券電子式交易成交金額之比重為 82.5%，證券電子對帳單使用率為 52.39%，較 2023 年成長 4.07%。

5.3 永續供應鏈管理

🌱 供應商管理

土銀屬公營事業，遵循公平、公開之採購程序，供應商多元且不限定區域，以維護公共利益及公平合理為原則，對廠商不得為無正當理由之差別待遇，履約皆依契約約定辦理。

土銀之供應鏈永續管理策略，包含採購招標之落實與供應商管理。每年設定財政部指定綠色項目達成率作為供應鏈永續管理之具體目標，將供應鏈管理與採購結合。招標時，土銀參採公共工程委員會之招標文件範本，內含「廠商企業社會責任 (CSR) 各面向指標」，以鼓勵供應商落實企業社會責任。土銀供應商依契約種類可分為三類：勞務（承攬與服務）、財物（原物料與設備）及工程（建築與工程），2024 年供應商共有 309 家，國內採購比率 100%。

2024 年 9 月 10 日由合庫金控主辦第四屆公股金融事業聯合供應商大會，主題為「排碳有價、減排淨零」。由業界先進就碳費徵收政策，探討碳訂價對企業之影響，及供應商之因應策略進行討論與實務座談，提供公股行庫及其供應商、授信戶邁向淨零目標的參考與指標。土銀積極參與並偕同供應商、企業授信戶共同提升永續績效獲取最新趨勢，本次大會由董事長攜手 6 位供應商代表與 4 位授信企業戶代表共同參與。



土銀參與第四屆公股金融事業聯合供應商大會合影

🌱 綠色採購

土銀以實際行動降低產品與服務對環境之衝擊，優先採用具節能標章、環保標章及綠建材等用品，另依據政府採購法優先採購環保標章等產品，且於綠色採購之基礎加入循環經濟理念，如以影印機為例，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 2024 年於 48 種綠色採購指定項目中，優先購買第一類環保標章產品，共計新臺幣 1,533 萬元，指定項目綠色採購比例 100%，達成財政部所定 95% 目標，並持續向各部門推廣採購第二、三類環境保護產品與節能、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

類型	綠色採購項目
資源回收產品類	衛生用紙、回收再利用碳粉匣
資訊產品類	列印機、筆記型電腦、原生碳粉匣、影像輸出裝置
家電產品類	電冰箱、冷氣機
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



6 員工照護



6.1 人力資源

6.2 人權政策

6.3 人才培育

6.4 職場安全

營造友善職場育兒環境

- ▶ 土銀於臺南、羅東及臺中等分行設置教保服務中心，皆已開辦並持續提供服務。

注重人才發展

- ▶ 土銀 2024 年員工平均教育時數為 64 小時。

落實育嬰留停制度

- ▶ 2024 年土銀員工育嬰留停復職率，男性員工 100%，女性員工 100%。

提供員工休假補助

- ▶ 2024 年對 5,008 位員工發放休假補助金，累計金額約新臺幣 6,240 萬元。

落實員工心理支持

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

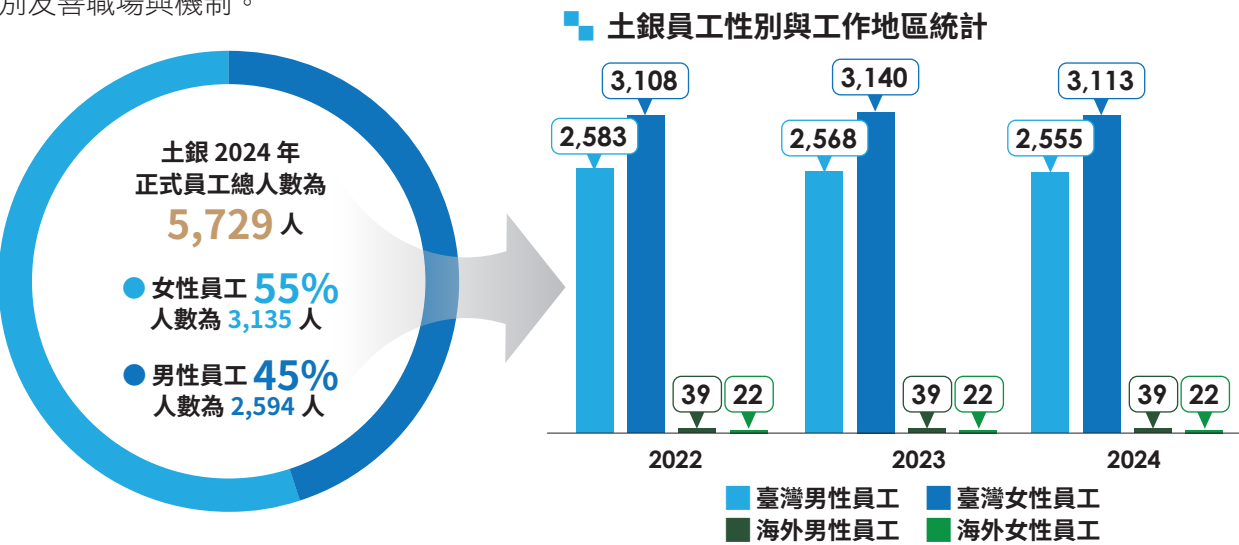
健康職場認證

- ▶ 總行通過國民健康署「健康職場促進標章」；營業部與分行共 60 個單位通過「健康職場啟動標章」。

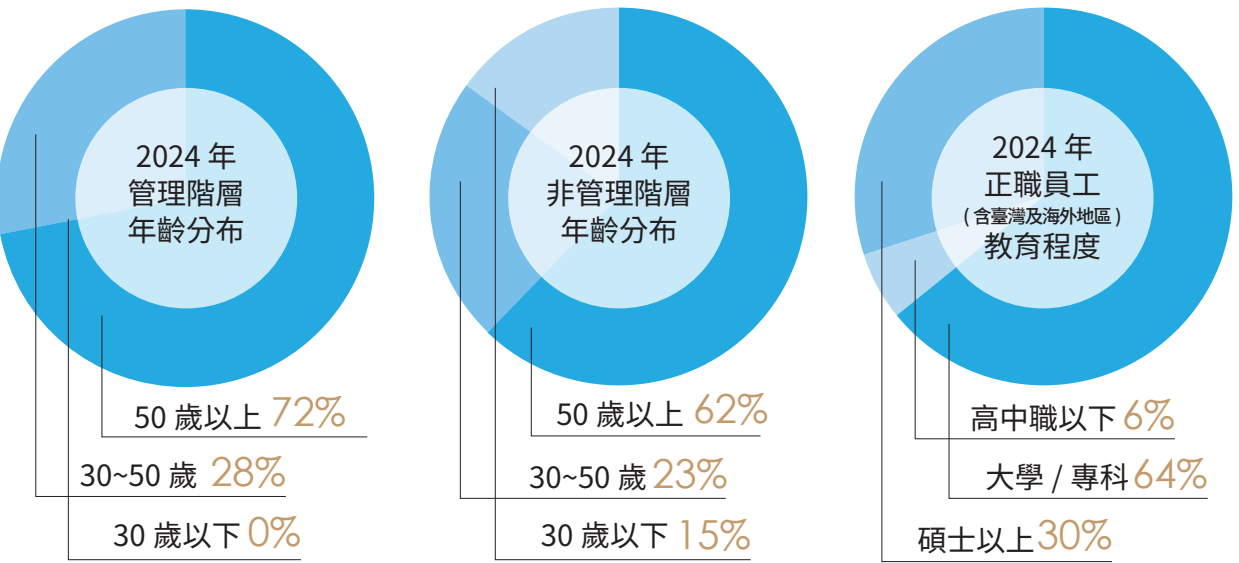
6.1 人力資源

員工組成及多元包容

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



2024 年底土銀正式員工總人數（含臺灣及海外地區員工）為 5,729 人，皆為全職員工。其中女性員工 3,135 人，男性員工 2,594 人，女男比例為 55：45；另經副理以上職級共計 466 人，女男比例為 45：55，土銀促進員工均衡發展並落實職場性別平等，在相同職位上待遇不因性別而有差異。



人才招募與留任

土銀屬國營事業，人員之進用須依「財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法」，且按照「性別平等工作法」、「就業服務法」、「勞動基準法」等規定辦理相關作業，不因性別限制、待遇差別或設限與工作無關之特質影響人員進用。土銀身心障礙人員之進用依「身心障礙者權益保障法」，截至 2024 年 12 月止，土銀僱用身心障礙人數為 88 人，平均每百名員工中進用 1.53 位身心障礙者，人數涵蓋契約工及正式編制行員。在短期員工招募上，土銀為配合短期階段性業務、政府專案、照顧經濟弱勢政策，2024 年聘有短期工讀生及短期契約工，共計 340 人，女性為 247 人，男性為 93 人，女男比例為 73：27，皆非屬土銀正式編制內行員。

2024 年土銀聘僱短期員工情形



註：短期員工人數更動受到當年度業務需求增減之影響

2024 年臺灣地區新進與離職員工統計

性別	新進員工				離職員工 *			
	男		女		男		女	
人數 / 比率	人數	新進率 *	人數	新進率	人數	離職率 *	人數	離職率
29 歲以下	49	0.86%	92	1.61%	13	0.23%	18	0.31%
30-49 歲	23	0.40%	24	0.42%	10	0.17%	20	0.35%
50 歲以上	0	0.00%	0	0.00%	1	0.02%	4	0.07%
合計	72	1.26%	116	2.02%	24	0.42%	42	0.73%

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

土銀海外各地區營業據點 2024 年度新進與離職員工人數皆為 0 人，新進率與離職率皆為 0 %。

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

員工薪資結構

土銀員工薪資待遇均依行政院訂頒「公營事業機構員工待遇授權訂定基本原則」及財政部訂頒「財政部所屬事業機構用人費薪給管理要點」辦理（無薪資與薪酬之差異），員工不因年齡、性別及種族等因素，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 1.39：1。土銀 2024 年薪酬最高個人之年度總薪酬與其他員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬之中位數的比率約為 2.71，年度總薪資報酬變化比率約為 8.61。

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，2024 年 12 月通函土銀全行核發 2024 年度員工休假補助、不休假加班費及 2023 年遞延休假未休畢之不休假加班費之作業期限及相關程序。

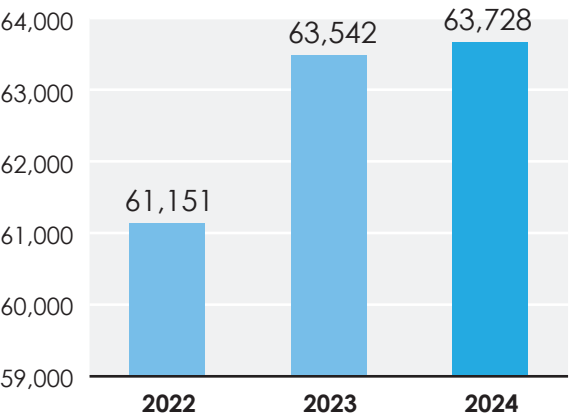
各職級女男平均基本薪資及女男薪酬比 (新臺幣元 / 月)

年度 職級	2022 年			2023 年			2024 年		
	女	男	薪酬比	女	男	薪酬比	女	男	薪酬比
副總級以上	157,036	158,282	1:1.01	164,962	162,223	1:0.98	163,405	172,892	1:1.06
經副理級	131,348	124,137	1:0.95	136,983	128,753	1:0.94	139,913	132,312	1:0.95
科級	93,358	94,353	1:1.01	96,911	99,130	1:1.02	99,187	101,905	1:1.03
一般員工	60,672	61,750	1:1.02	62,723	64,590	1:1.03	62,746	64,991	1:1.04

註：本表薪酬比例為月薪（女性：男性），且女性薪酬為 1。

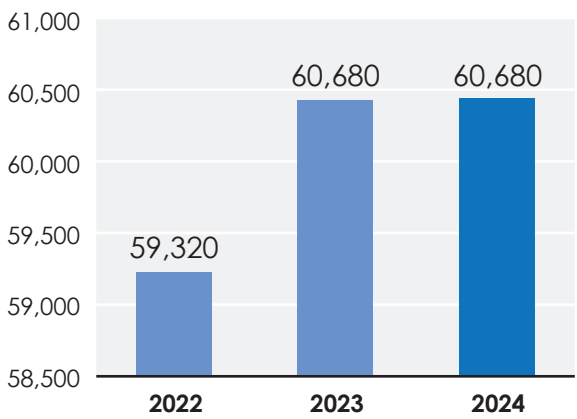
土銀配合台灣證券交易所 ESG 政策宣導，土銀落實揭露企業非擔任主管職務之全時員工薪資平均數以及中位數。

土銀近三年非擔任主管職務之正職員工薪資平均數 (新臺幣元 / 月)



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

土銀近三年非擔任主管職務之正職員工薪資中位數 (新臺幣元 / 月)



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及促進勞資合作、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等。另為保障勞資雙方權利與義務，健全管理制度，依勞動基準法、性別平等工作法及公務員相關法令，土銀訂有工作規則，且與企業工會協商簽訂團體協約。2024 年底，團體協約涵蓋的員工為 5,577 人，約占全體員工 97%。

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

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。
- 對全體員工投保銀行業綜合保險、員工之不忠實行為保險、偽造通貨保險、疏忽短鈔保險等項目。

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。
- 每年春節、端午節及中秋節均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 1979 年底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，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，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。
- 持續鼓勵員工參加員工才藝展。鼓勵土銀員工及其家屬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入館參觀，使土銀古蹟活化更有效益。

心理諮商

- 2024 年委任外部顧問公司持續提供員工心理諮商服務。
- 每月心理專欄分享，並安排於新進人員職前講習辦理「心理健康講座 - 職場新鮮人心理壓力調適」。

調整工時

- 為營造友善職場環境，自 2024 年 9 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日止，由總行單位配合參與勞動部試辦「國營事業為照護幼兒『調整工時』由 3 歲延長至 6 歲」。

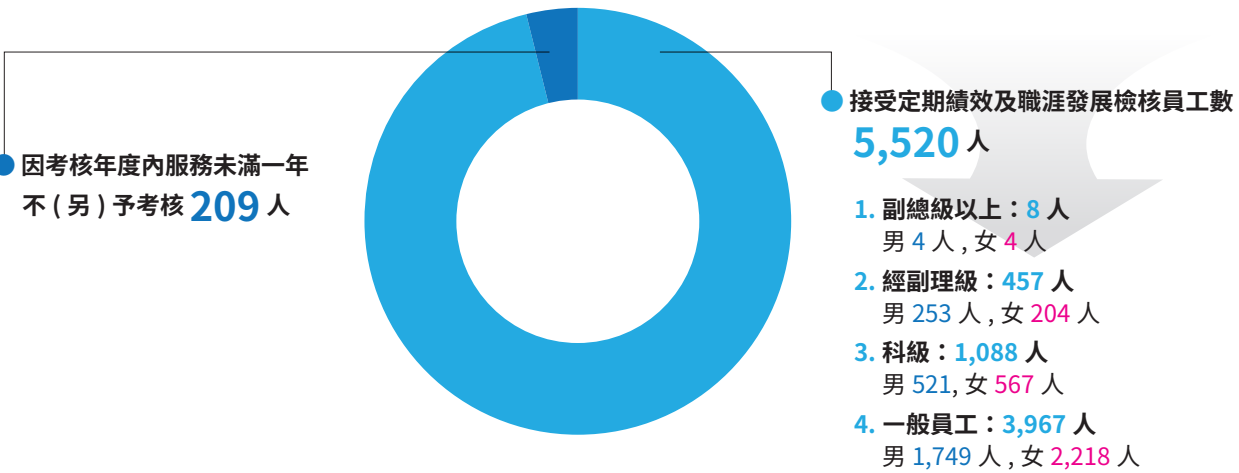
休假補助金

- 2024 年發放人數 5,008 人，累計金額新臺幣 6,240 萬元。

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」及「臺灣土地銀行辦理員工年度考核注意事項」進行績效考核，2024 年共計對 5,520 人接受定期績效考核，占總員工比為 96.35%。其餘人員為考核年度內任職未滿六個月，不予考核；留職停薪且任職連續達六個月者，及因養育三足歲以下子女或侍親而留職停薪任職合計達六個月者，辦理另予考核。



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

年度	年底人數	單位主管 以上人數	非單位主管 以上職務員工人數	福利費用	單位主管 以上福利費用	年度員工 平均福利費用
2022	5,752	194	5,558	9,607,317	456,256	1,646
2023	5,769	194	5,575	10,012,398	475,495	1,711
2024	5,729	193	5,536	10,185,597	485,846	1,752

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 (或處長) 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，2024 年共計召開 4 次定期勞資會議，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。

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

土銀提供員工完整申訴管道，除人力資源處設置電話專線 (02-23483999) 專責即時回答相關員工權益問題，協助同仁釐清對自身權益及未來前程之疑義，另有設置專屬首長信箱 (董事長及總經理) 提供員工使用，對性騷擾事件亦設有申訴制度及申訴管道；2024 年有五則重大員工申訴事件，已依循內部流程處理完畢，並妥適調整被申訴人業務及工作場域，且予以適當懲處。

6.2 人權政策

性別平權措施與母性職場照護

土銀推動母性健康保護計畫，就孕期及產後 1 年內女性員工，安排職業醫學科醫師面談指導、風險分級管理及工作適性評估等母性健康保護措施，完成諮詢共計 81 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，2024 年申請育嬰留職停薪者，女性員工 61 人、男性員工 15 人；男、女性育嬰留職停薪復職率均達 100%^{註1}。另訂「員工請假須知」，女性員工生產核給分娩假 42 天（必要時得於分娩前先申請部份分娩假）及產檢假 8 天、員工配偶陪產檢及陪產假 7 天、另均有家庭照顧假 7 天。

■ 近三年育嬰留停統計情形

	2022 年		2023 年		2024 年	
	男	女	男	女	男	女
當年享有申請育嬰留停資格者 (A) *註2	186	244	183	258	149	205
當年度實際育嬰假申請人數 (B)	17	62	15	61	15	61
申請率 (B/A)	9%	25%	8%	24%	10%	30%
請育嬰假者於當年度應復職人數 (C)	12	47	17	47	10	63
當年度復職人數 (D)	12	47	17	47	10	63
復職率 (D/C)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
上一年度復職人數 (E)	8	38	12	47	17	47
上一年度復職滿一年人數 (F)	8	37	12	47	17	46
留任率 (F/E)	100%	97.40%	100%	100%	100%	97.87%

* 註 1：114 年應復職 73 人，實際復職 73 人，後續留任 70 人，若以「後續留任 70 人」計算，114 年育嬰留職停薪復職率 95.89%。

* 註 2：2022 年與 2023 年享有申請育嬰留停資格者為：當年享有申請育嬰留停資格者係指當年及前 2 年申請陪產檢及陪產假、分娩假人數。2024 年享有申請育嬰留停資格者為：依據性別工作平等法，受僱者任職滿六個月後，於每一子女滿三歲前，得申請育嬰留職停薪，並依公務人員留停薪辦法，育嬰留職停薪者，其期間最長至子女、收養兒童滿三足歲止。

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

此外，土銀為讓有幼兒托育需求之同仁們安心就職，已與數家托兒服務機構簽約合作方式辦理托兒措施、給予員工優惠服務。另配合政府推動公共化教保及托育措施，分別於臺南、羅東及臺中等分行設置教保中心，皆已開辦完竣。截至 2024 學年度，實際招收人數分別為臺南 23 人（無員工子女）、羅東 15 人（無員工子女）及臺中 37 人（含員工子女 4 人）。



土銀為使員工瞭解性別工作權平等之實質精神，建立「性騷擾防治措施申訴及懲戒處理注意事項」政策，有關「禁止性騷擾」、「性別平等工作法」、「性騷擾防治法」及「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，均置於土銀企業入口網站，並請各單位張貼於布告欄公開揭示。

6.3 人才培育

人才訓練與發展

為提升同仁專業知能及培養專業能力，提升服務績效，土銀每年持續依各業管單位業務需求編定行內訓練計畫，2024 年規劃一系列多元課程，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。土銀 2024 年度員工訓練費用編列新臺幣 3,949 萬元，決算數新臺幣 4,131 萬元，執行率 104.59%。

2024 年教育訓練與成果

2024 年土銀舉辦行內外訓練共計 581 班 132,400 人次，其中在職人員行內訓練（含講座）260 班 129,673 人次、行外訓練 321 班 2,727 人次。2024 年土銀總訓練時數為 367,638 小時，平均訓練時數 64 小時，詳下表所述：

教育訓練時數統計

項目		2022 年			2023 年			2024 年		
		男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
副總級以上	訓練時數	44	177	221	151.3	256.9	408.2	238.40	220.50	458.90
	訓練人次	4	5	9	5	4	9	5	4	9
	人均訓練時數	11.00	35.40	24.56	30.26	64.23	45.36	47.68	55.13	50.99
經副理級	訓練時數	15,820	13,997	29,817	18,965	16,303	35,267	21,130.90	16,997.10	38,128.00
	訓練人次	240	219	459	238	219	457	265	213	478
	人均訓練時數	65.92	63.91	64.96	79.68	74.44	77.17	79.74	79.80	79.77
科級	訓練時數	35,418	33,835	69,253	38,458	41,155	79,614	37,705.10	43,659.90	81,365.00
	訓練人次	554	562	1,116	524	550	1,074	510	562	1,072
	人均訓練時數	63.93	60.20	62.05	73.39	74.83	74.13	73.93	77.69	75.90
一般員工	訓練時數	72,165	93,163	165,328	91,923	123,765	215,689	104,755.40	142,930.50	247,685.90
	訓練人次	1,845	2,323	4,168	1,840	2,389	4,229	1,814	2,356	4,170
	人均訓練時數	39.11	40.10	39.67	49.96	51.81	51.00	57.75	60.67	59.40
全行總員工	訓練時數	121,624	142,994	264,618	149,498	181,480	330,978	163,829.80	203,808.00	367,637.80
	訓練人次	2,622	3,130	5,752	2,607	3,162	5,769	2,594	3,135	5,729
	人均訓練時數	46.39	45.68	46.00	57.34	57.39	57.37	63.16	65.01	64.17

多元訓練課程

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

除此之外，土銀積極針對內部員工辦理專業知能相關訓練課程，加強同仁吸收新種業務新知、技能及法規，以強化人才素質，提升服務績效。2024 年規劃之訓練課程、內容及成果如下表。

2024 年土銀永續金融人才課程與講座

課程名稱	參加人數
・「氫」裝上陣－加氫站發展商機與挑戰	369
・企業服務廉政平臺－誠信、法遵及 ESG 永續發展系列講座	515
・「永續餐飲與綠色餐桌」講座	347
・「2050 淨零挑戰賽的超級新秀－海洋藍碳」講座	223
・「擁抱綠色金融－解密自然資源與永續發展的策略分析」講座	52
・數位線上課程－永續金融課程	5,404

課程類型	說明	2024 年執行成效
行員轉職轉型訓練	強化土銀同仁對數位金融之專業知能及培養第二金融專業能力，藉由職能分析、人力需求規劃，實施人力資源培訓，使轉型後人力適才適所，以提供全方位之金融服務。	1 至 3 年在職員工訓練及轉職之轉型計畫： • 在職行員參加各金融專責訓練機構舉辦之行外訓練課程計 321 班 2,727 人次。 • 參加行外訓練機構數位金融課程計 155 人次。 • 參加資訊專責訓練機構舉辦行外訓練課程計 53 人次。 • 自辦各項電腦專業等教育訓練課程計 6 場。
專業提升課程	為提升行員專業素養及掌握金融業務發展趨勢，辦理專業訓練課程，以強化人才素質，提升服務績效。	• 持續辦理行內教育訓練：新進行員職前講習、專業訓練班、主管培訓班等各類訓練。
數位課程	• 員工訓練所建置數位教學系統並上架多項影音課程供土銀同仁線上學習。 • 銀行公會網站建置各類業務相關影音課程，鼓勵同仁利用公餘時間線上學習。	

土銀亦辦理多場性別議題與其他日常業務相關之課程，2024 年辦理之相關課程請見下表。

課程名稱	課程場次	課程內容	參與人次	課程時數
性別主流化教育訓練	6	瞭解性別工作權平等之實質精神、性騷擾防治及 CEDAW 相關概念。	5,468	2
心理健康講座	3	針對新進行員於新職場環境如何調適身心靈。	278	1

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。

外語進修補助	在職進修補助	證照補助
目的 培育外語人才	目的 激勵同仁公餘進修取得更高學歷，增強職場競爭力	目的 鼓勵同仁取得相關金融證照
成果 2024 年截至 12 月底，員工取得英文檢定證照比例為 48.22%；補助參加外語進修人數計 93 人次。	成果 2024 年共補助博士學程 1 人次、碩士學程 168 人次和大學學程 1 人次，補助金額新臺幣 164.4 萬元。	成果 截至 2024 年 12 月底止取得專業證照張數為 55,792 張（平均每人 9.73 張）。

培育體育人才，推廣全員運動

運動員招募

土銀為培育優秀運動員，依「財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法」招考與進用羽球隊員及網球隊員，薪資、福利及獎金均比照行員辦理。土銀目前羽球隊人數為 71 人（其中正式隊員 20 人、

預備隊員 51 人）、網球隊人數為 8 人（均為預備隊員），另與臺北市立大學等 11 所學校（包含羽球隊 8 所、網球隊 3 所）遴選及簽署建教合作，培養基層羽、網球選手。

運動員培訓

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

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

員工訓練所小百科

- 土銀於 1983 年以任務編組方式設置「行員訓練中心」，1988 年常董會核議通過改組為「行員研究訓練中心」，1997 年改設置「員工訓練所」。
- 員工訓練所位於新北市新店區青潭地區，占地面積 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，提報土銀訓練指導委員會審議通過，訓後亦進行成效評估。



平時球技訓練



平時重量訓練

運動員福利與待遇

2024 年運動員福利與待遇

- 每月發給營養費、提供比賽、訓練用服裝器材、參加國內外比賽旅費等。2024 年支應球員參加國內外比賽旅費新臺幣 2,026 萬元、營養費和獎金約 2,340 萬元。
- 外聘教練、陪練員及防護員提供球員完善訓練及照護，照顧球員體適能發展。2024 年共挹注新臺幣 214 萬元。
- 採購球員比賽、訓練用服裝及器材新臺幣 475 萬元，添購羽球館電器設備約 124 萬元。
- 簽署建教合作契約，支持體育重點學校以培育基層選手；正式隊員如有退役意願，則於退役前一年適時給予輔導及業務訓練，並後續安排一般銀行工作，讓選手安心打球無後顧之憂。

6.4 職場安全

安全健康職場

土銀致力於為員工提供安全、健康的工作環境。
2024 年公傷假原因統計如右：



職業安全衛生委員會

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

職業安全衛生教育訓練

土銀定期實施職業安全衛生教育訓練，包括在職員工接受安全衛生教育訓練、駕駛交通安全宣導及行車前安全檢查、餐飲勞工肌肉骨骼傷病預防及職場不法侵害預防及處理講座，各營業單位設置職業安全衛生業務主管、防火管理人員及急救人員，並經教育訓練取得資格，另依規定定期複訓。2024 年舉辦職業安全衛生訓練及講座詳上表。

職業安全衛生訓練及講座	參與人次
在職員工安全衛生教育訓練	5,580 人
駕駛交通安全宣導及行車前安全檢查教育訓練	115 人
餐飲勞工肌肉骨骼傷病預防教育訓練	25 人
職場不法侵害預防處理講座	5,520 人
職業安全衛生業務主管訓練	106 人
防火管理人員訓練	70 人
急救人員訓練	50 人

職業安全衛生業務查核

土銀積極推動職業安全衛生重點查核，並將職安業務納入營業單位管理績效考核。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；查核項目包括作業環境監測報告、執行職務遭受不法侵害預防計畫、異常工作負荷預防計畫、人因性危害預防計畫及母性健康保護計畫等。2024 年具體查核情況詳見下表：

職場健康促進措施

重點式查核項目	2024 年執行情形
作業環境 監測報告	- 為提供員工安全健康的環境，每 6 個月委外勞動部認可機構辦理「二氧化碳」及「照明」檢測各乙次。 154 個單位全數完成，且監測結果均符合標準，合格率 100%。
執行職務 遭受 不法侵害 預防計畫	- 各單位於布告欄張貼「預防職場不法侵害之書面聲明」，除藉以宣示土銀絕不容忍職場不法侵害的決心外，亦提供諮詢及申訴管道。 - 為落實平日預防工作，由單位職業安全衛生業務主管執行危害辨識及風險評估、作業場所環境檢點、適性配工及工作設計檢點等預防職場不法侵害發生。 189 個單位完成計畫評估表單，完成率 100%。

異常工作 負荷預防 計畫	- 為防止員工因過度勞累而罹患心、腦血管疾病，定期發放電子問卷調查，並運用 We Care 分析同仁十年罹患心血管疾病風險，依結果安排中高風險員工與職業醫學科醫師訪談，提供健康指導，以確保員工之身心健康，降低其風險程度。 5,462 人完成異常工作負荷調查問卷，完成率 100%，另關懷及訪談中高風險員工總共 124 人次。
人因性 危害預防 計畫	- 為降低肌肉骨骼危害風險，定期發放問卷調查，依結果安排中高風險員工與職業醫學科醫師進行訪談，提供預防肌肉骨骼傷害衛教宣導及柔軟操指導。 5,587 人完成肌肉骨骼症狀問卷，完成率 100%，另關懷及訪談中高風險員工總共 115 人次。
母性健康 保護計畫	- 為落實母性健康保護，由單位職業安全衛生業務主管進行作業場所危害評估，護理人員給予懷孕及產後 1 年內復工之員工關懷及健康指導，另安排職業醫學科醫師進行風險分級及工作適性評估。 - 關懷懷孕、產後 1 年內之員工共 81 人次。

健康促進

職場健康促進措施

健康職場認證	CPR 及 AED	健康管理
總行通過國民健康署「健康職場促進標章」，營業部與分行共 60 個單位通過「健康職場啟動標章」。	- 行大樓設有自動體外心臟電擊去顫器 (AED)，及定期安排 AED 管理人員受訓；另員工訓練所等 5 處據點取得「AED 安心場所認證」。 - 辦理全行性「CPR+AED 急救教育訓練」影音課程，總共 5,467 人完訓。	- 總行設有醫護室及護理人員，辦理健檢資料分析與評估、健康管理及指導、簡易傷病處理及員工關懷等。 - 各單位備置醫藥箱，提供工作場所緊急救護處置使用。
特約醫師臨場服務	公費流感疫苗接種服務	健康衛教宣導
- 土銀特約北、中、南共 4 位由職業醫學科醫師辦理醫師臨場服務，定期提供專業健康諮詢。 2024 年度服務人數總共 716 人次。	為確保土銀營運穩定與同仁健康，2024 年度辦理公費流感疫苗設站接種，並運用公布欄加強宣導流感預防事項及疫苗接種等防疫資訊，以提升同仁健康保護力。	護理人員於土銀內網提供衛教宣導資料，包括五癌篩檢、傳染病、牙齒保健、睡眠品質及人因肌肉骨骼等主題，2024 年度總共 14 篇。
健康專題講座	員工餐廳	
為積極落實土銀 ESG 永續管理員工健康範疇，2024 年度辦理 4 場健康講座，分別為「飲食三低一高抗三高暨 CPR+AED 急救技能」、「找回健康體態大作戰活動」、「外食族如何吃才健康暨預防失眠的保健與紓壓妙方」及「愛視，不礙事暨運動治痠痛」等主題，共計 1,496 人參加。	每週於公布欄公告營養師菜單卡路里計算表，幫助同仁自主管理熱量攝取，達到健康管理之目的。	



健康促進標準 _ 總行

健康啟動標準 _ 西台分公司

AED 安心場所認證 - 員工訓所



7 社會參與



7.1 社會共融

7.2 社會關懷

促進社會共融

- ▶ 榮獲台灣永續能源研究基金會第 17 屆 TCSA 台灣企業永續獎—永續單項績效類「社會共融領袖獎」、永續報告書金獎。
- ▶ 參與「金融服務愛心公益嘉年華」，向民眾宣導金融知識、防範金融詐騙及響應慈善公益，活動來訪人次共計 28,050 人。

蟬聯體育推手

- ▶ 連續 16 年榮獲教育部體育署之「體育推手獎」三大獎項。

支持公益採購

- ▶ 積極落實「保育石虎之友善米」及「喜憨兒愛心餐盒」公益採購行動，共投入新臺幣約 13.5 萬元。

致力社會捐助

- ▶ 響應 0403 花蓮震災人道救援，捐款新臺幣 20 萬元用於災後重建及民生所需。
- ▶ 捐助新臺幣 20 萬元予台灣金融服務業聯合總會籌設之「金融服務業教育公益基金」，用於發放教育獎助學金與辦理金融教育課程等。

培育羽網運動

- ▶ 培育羽、網優秀選手挹注經費新臺幣 5,533 萬元於出賽旅費、營養費及訓練器材之引進。
- ▶ 與 11 所院校簽訂羽、網球建教合作；舉辦 2 場「羽球我來了」公益教學活動和 1 場「土銀相揪麟洋卡卡友鬥陣打羽球」公益活動暨園遊會。另於台中市南屯國小舉辦「青少年羽球夏令營活動」。

7.1 社會共融

土銀在追求永續發展的道路上，始終堅持「斯土斯情，在地耕耘」的理念，積極深化土銀業務根基並運用核心能力與豐富資源貢獻一己之力，成為與社會共好的付出者，善盡土銀的企業社會責任，於 2024 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」、永續報告類金獎殊榮。



土銀獲頒第十七屆 TCSA 台灣企業永續獎—永續單項績效類「社會共融領袖獎」

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，另也參與以下公協商會：

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

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。

原三井物產株式會社台北支店—原土銀辦公室

修復及再利用計畫業於 2024 年 4 月 8 日經臺北市政府文化局同意核定，日後依需求據以辦理相關修復及再利用，提高古蹟空間使用效益。

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，並透過現場調查及文獻史料，作整體環境之規劃評估，以期達到傳承與延續古蹟之生命週期。。

支持文化發展

館前藝文走廊

土銀以「關心台灣、珍愛土地」為主軸，長期廣邀國內各界藝術家展覽畫作，定期於總行「館前藝文走廊」舉辦公開展覽活動，以饗社會大眾，有效提升土銀關懷社會及藝文發展之企業優良形象。2024 年土銀邀請曾郁文、周秀美及劉麗玉等多位藝術家參與，合計舉辦 9 場展覽。



曾郁文老師（右二）畫作展覽

臺灣書畫創作者周秀美老師（中）畫作展覽

體育推廣

土銀長期挹注資金於代表隊訓練及民間公益體育推廣，自 2009 年起已連續第 16 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。



第 16 屆體育推手獎頒獎典禮

土銀深耕培育「國家級選手之搖籃」

土銀羽球代表隊於國內外賽事中屢獲佳績，2024 年度土銀羽球選手王齊麟與李洋（非土銀球員）聯手獲得巴黎奧運男子雙打金牌，繼 2020 東京奧運再度奪金，為奧運羽球史上第一組男子雙打衛冕連霸組合。林俊易於瑞士超級 300 公開賽及台北超級 300 公開賽奪下男子單打雙金牌，張課琦及陳信遠獲得高雄超級 100 大師賽男子雙打金牌，另陳紀廷及王郁曦也在挪威國際系列賽打下男單及女單雙金牌，林芝昀及許尹鏹獲得加拿大超級 500 公開賽女子雙打銀牌、陳政寬及許尹鏹獲得男女混合雙打銅牌，男雙新組合陳子睿及林煜傑亦在澳洲超級 500 公開賽拿下男雙銅牌。「麟櫟配」王齊麟／邱相櫟獲得韓國超級 300 大師賽男子雙打銅牌。土銀網球代表曹家宜攜手謝淑薇奪得巴黎奧運女子網球雙打第 5 名，追平臺灣參與女網雙打最佳紀錄。梁恩碩亦於亞洲各項大型賽事中大放異彩，身肩重任代表出賽女子單雙打及混雙項目，與曹家宜兩人搭檔拿下 2024 年 W100 高崎公開賽女子雙打亞軍。

得獎殊榮



2024 年巴黎奧運—
男子羽球雙打金牌 王齊麟（右）



2024 年瑞士超級 300 公開賽—
男子單打金牌 林俊易



2024 年台北超級 300 公開賽—
男子單打金牌 林俊易

得獎殊榮



2024 年高雄超級 100 大師賽—
男子雙打金牌 陳信遠／張課琦



2024 年挪威國際系列賽—
男子單打金牌 陳紀廷



2024 年挪威國際系列賽—
女子單打金牌 王郁曦



2024 年加拿大超級 500 公開賽—
女子雙打銀牌 林芝昀／許尹鏹



2024 年加拿大超級 500 公開賽—
男女混合雙打銅牌 許尹鏹／陳政寬



2024 年澳洲超級 500 公開賽—
男子雙打銅牌 陳子睿／林煜傑



2024 年韓國超級 300 大師賽—
男子雙打銅牌 邱相櫟／王齊麟



2024 年巴黎奧運—
女子網球雙打第五名 曹家宜（照片為
2024 年瑞典 WTA 125 公開賽時拍攝）



2024 年日本高崎 W100 公開賽—
女子雙打亞軍 梁恩碩／曹家宜

土銀「羽、網球建教合作」

土銀長期栽培青年羽、網球人才，成立之甲組羽球隊及女子網球隊，參加各項大型國際比賽屢奪佳績。另土銀與臺北市立大學、國立清華大學、臺北市百齡高中、新北市能仁家商、桃園市光明國中、雲林縣西螺國中、雲林縣斗南高中、臺南市大灣高中等 8 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。



羽球建教合作—北市大



羽球建教合作—百齡高中

土銀體育推廣公益活動

土銀秉持回饋社會之初衷，在 2024 年間舉辦兩場「羽球我來了」一系列的公益教學活動及一場「土銀相揪麟洋卡卡友鬥陣打羽球」，總計逾 600 人參與羽球公益教學活動。土銀勤走各地，散播羽球的種籽，發掘具有潛力之學生，以培植國家未來優秀體育運動人才；公益教學對象包括高中、國中、小學青年學子、信用卡客戶子女及弱勢團體，深獲好評。



「羽球我來了」臺北市民權國小場公益教學活動



「羽球我來了」臺北市百齡高中場公益教學活動

土銀於每年固定舉辦羽球夏令營，邀請土銀現役羽球國手擔任教練，鼓勵青少年學童於暑假期間從事正當休閒活動；2024 年與南臺中家扶中心合作，於臺中市南屯國小體育館舉行活動，提供土銀眷屬、該校學生、清寒、弱勢家庭子女共同參與機會，供應球拍、運動衫、背包等多樣用品，一同體驗羽球運動之樂趣。本次活動期間同時辦理廉政宣導活動，向年輕學子宣導反貪倡廉意識；共計 250 位青少年學生、家扶中心及土銀員工眷屬報名參加。



2024 年土銀青少年羽球夏令營

7.2 社會關懷

2024 年舉辦之社會關懷活動

金融聯合服務愛心公益嘉年華

於 2024 年 6 月及 12 月，參與由金融服務業聯合總會及其他金融機構舉辦之公益活動，於攤位上宣導金融知識、慈善公益及防詐騙，兩場活動來訪民眾共計 28,050 人。



「侏儸紀探險隊」公益活動

土銀與國立臺灣博物館合作，邀請新北市家扶中心師生共同參觀，帶領孩子走進博物館，引導孩童認識台灣風格的自然環境及獨特的人文風格，展現社會關懷。



「一日石虎生活」到校推廣活動

與台灣石虎保育協會合作，於 9 月到 11 月間，到苗栗縣六所國小舉行推廣活動，帶領學生以角色扮演方式，體驗石虎面臨的生存困境並思考有益石虎保育之行動。



亦宛然掌中劇團公益演出

攜手李天祿布袋戲文教基金會，邀請亦宛然掌中劇團至淡水新興國小進行公益演出，展現土銀對社會關懷和落實文化永續之情懷。



城市濕地之美—小學環境教育推廣計畫

攜手台灣濕地保護聯盟舉辦環境教育課程、手作體驗及溼地自然踏查等活動，並結合金融知識課程，展現土銀積極向下扎根，彰顯對環境永續的重視與熱情。



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

土銀慈善捐助活動

土銀除由各分行於國內各地自行辦理地區慈善行動與捐助活動，亦贊助「台灣金融服務業聯合總會」共新臺幣 20 萬元之金融服務業教育公益基金，用於規劃金融教育課程、發放金融教育獎助學金；另積極投入於人道援助，捐款新臺幣 20 萬元用於 0403 花蓮強震災害救援、難民收容及民生必需。

行動支付愛心樂捐活動

土銀與台灣 PAY 合作發起「傳遞溫暖點亮希望」捐款活動，民眾可以透過行動支付掃描條碼捐款至「罕見疾病基金會」、「台北市自閉兒社會福利基金會」、「喜憨兒社會福利基金會」及「台灣濕地保護聯盟」等慈善機構，2024 年共號召 83,521 筆捐款，總捐款金額達新臺幣 111 萬元。土銀亦於 2024 年臺北金融科技展發起「脊時傳愛，髓希望閃耀」捐款活動，透過掃描 TWQR 條碼捐款至「脊髓損傷社會福利基金會」，共號召 253 筆捐款，總捐款金額達新臺幣 1.99 萬元。

公益採購項目

一份愛心兩份感動，透過支持喜憨兒基金會之愛心餐盒募集計畫，前往新北市十分國小與學童分享愛心餐盒；亦藉由石虎保育協會合作之友善米農友，支持友善石虎耕作再捐贈予苗栗家扶中心，展現土銀對弱勢族群和石虎保育的重視和關懷，2024 年總採購金額為新臺幣 13.5 萬元。

喜憨兒愛心餐盒				友善米			
		採購對象				採購對象	
喜憨兒基金會				石虎保育協會 合作之友善米農友			
採購對象採購數量		採購金額（新臺幣 / 元）		採購對象採購數量		採購金額（新臺幣 / 元）	
700 份愛心餐盒		105,000		200 包 (每包 1 公斤)		30,000	

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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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
一般揭露				
GRI 2: 一般揭露 2021	組織及報導實務			
	2-1	組織詳細資訊	關於本報告書 1.1 關於土地銀行	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	1.3 經營績效	11 2023 年財務數據 依審定數調整。
	2-5	外部保證 / 確信	關於本報告書	2
	活動與工作者			
	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	關於本報告書 1.1 關於土地銀行 5.3 永續供應鏈管理	2 8 124
	2-7	員工	6.1 人力資源	128 土銀末有無時數 保證員工。
	2-8	非員工的工作者	6.1 人力資源	128
	治理			
	2-9	治理結構及組成	1.4 永續發展委員會 2.1 治理架構	14 54
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.1 治理架構	54
	2-11	最高治理單位的主席	2.1 治理架構	54 土銀董事長與總 經理非同一人。
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.4 永續發展委員會 2.3 風險管理	14 63
	2-13	衝擊管理的負責人	1.4 永續發展委員會	14
	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 14

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
	2-15	利益衝突	2.1 治理架構	54
	2-16	溝通關鍵重大事件	1.4 永續發展委員會	14
	2-17	最高治理單位的群體智識	2.1 治理架構	54
	2-18	最高治理單位的績效評估	2.1 治理架構	54
	2-19	薪酬政策	2.1 治理架構	54
	2-20	薪酬決定流程	2.1 治理架構	54
	2-21	年度總薪酬比率	6.1 人力資源	128
	策略、政策與實務			
	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	90 133
	2-24	納入政策承諾	4.1 客戶關係管理 6.2 人權政策	90 133
	2-25	補救負面衝擊的程序	6.2 人權政策	133
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	6.2 人權政策	133
	2-27	法規遵循	2.2 誠信經營 5.2 低碳營運	58 118
	2-28	公協會的會員資格	7.1 社會共融	142
	利害關係人議合			
	2-29	利害關係人議合方針	1.5 利害關係人與重大性分析	18
	2-30	團體協約	6.1 人力資源	128
重大主題				
GRI 3: 重大主題 2021	3-1	決定重大主題的流程	1.5 利害關係人與重大性分析	18
	3-2	重大主題列表	1.5 利害關係人與重大性分析	18
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	18
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	18



GRI 準則	揭露項目		對應章節	頁碼	備註
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	6.1 人力資源	128	
	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	128	
	401-3	育嬰假	6.2 人權政策	133	
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	54 128	
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	6.1 人力資源	128	
公司治理					
GRI 3: 重大主題 2021	GRI 3: 重大主題 2021		GRI 3: 重大主題 2021		
資訊安全					
GRI 3: 重大主題 2021	GRI 3: 重大主題 2021		GRI 3: 重大主題 2021		
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	24	
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	11	
	201-4	取自政府之財務補助	1.3 經營績效	11	土銀係由財政部 100% 持股。
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	18	
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	134	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	6.3 人才培育	134	
	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	128	



GRI 準則	揭露項目		對應章節	頁碼	備註
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	18	
風險管理					
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	18	
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	18	
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	18	
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	110	
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	18	
客戶服務與權益					
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	18	
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	
特定主題					
GRI 207: 稅務 2019	207-4	國別報告	1.3 經營績效	11	



附錄二

臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」揭露項目索引表

第四條附表一之三：永續揭露指標					
行業	編號	指標	指標種類	對應章節與內容	頁碼
金融保險業	一	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	量化	附錄三 永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）指 標 對照表之 FN-CB-230a.1	156
	二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	量化	附錄三 永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）指 標 對照表之 FN-CB-240a.1	156
	三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	量化	附錄三 永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）指 標 對照表之 FN-CB-240a.4	157
	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	70 102

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	110
	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	110
	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	110
	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	110
	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	110
	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	110
	7. 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	5.2 低碳營運	118

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
	8. 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量。	5.2 低碳營運	118
	9. 溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫。	請見下表 1-1 及 1-2。	

表 1-1 最近二年度公司溫室氣體盤查及確信情形

1-1-1 溫室氣體盤查資訊	2023 年（盤查範圍：國內外全據點）		2024 年（盤查範圍：國內外全據點）	
	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)
範疇一	2,650.0460	0.08	2,516.9290	0.07
範疇二	13,435.1506	0.38	12,282.9304	0.33
範疇三	2,652.5388		2,689.1122	

註：土銀於 2023 年及 2024 年無子公司。

1-1-2 溫室氣體確信資訊	2023 年	2024 年
確信範圍	國內外全據點	國內外全據點
確信機構	亞瑞仕國際驗證股份有限公司	亞瑞仕國際驗證股份有限公司
確信準則	ISO 14064-3:2019	ISO 14064-3:2019
確信意見	符合合理保證等級（類別 1~2）， 有限保證等級（類別 3~6）	符合合理保證等級（類別 1~2）， 有限保證等級（類別 3~6）

表 1-2 溫室氣體減量目標、策略及具體行動計畫

土銀參考科學基礎減量目標（SBT）訂定至 2031 年溫室氣體排放量（範疇一與二）較基準年（2021 年）達累計減量 42%，平均年減 4.2% 之目標，為達減量目標，土銀制訂加速汰換老舊大型空調系統、建置太陽能屋頂（自發自用）、採購再生能源（綠電）、將減量目標與推動措施納入 ESG 推動方案進行管控等策略行動。 土銀訂定 2024 年溫室氣體（範疇一與二）減量目標為 12.6%，經盤查全數營運據點溫室氣體排放量（範疇一與二）結果為 14,799.8594 公噸 CO ₂ e，較基準年（2021 年）18,669.5003 公噸減少 20.73%，超前所設目標。 為因應減碳目標，土銀積極實施環境永續政策，如：導入「ISO 50001 能源管理系統」、採用高效能空調設備及採購綠色電力等（詳請見 5.2 低碳營運），並制定推動目標將上述行動引入土銀各據點。
--

附錄三

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

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

產業類別（Sector）：金融業（Financials）

行業準則（Industry）：商業銀行（Commercial Banks）

揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明			對應章節	頁碼							
資訊安全		資訊外洩事件數量	量化	土銀於 2024 年發生一起因資料誤植導致之資訊外洩事件。(非資安事件)			4.2 客戶隱私管理	92							
	FN-CB-230a.1	與個資相關的資訊外洩事件占比	量化	與個資相關的資訊外洩事件占比：2024 年度發生一起個資相關資訊外洩事件，占土銀年度資訊外洩事件比例為 100%，後續已完成系統改善及加強宣導相關規範，避免因資料誤植發生個資外洩事件。											
		因個人資訊外洩事件而受影響的顧客數	量化	因個人資訊外洩事件而受影響的顧客數：經與當事人聯繫無客戶權益受損，故 2024 年受影響之帳戶持有者人數為 0 人。											
	FN-CB-230a.2	描述辨識和解決資訊安全風險的方法	質化	土銀透過建立三道防線確保資安的完整性，並設置多項監控及回報系統即時辨識可能風險、提高分析能力。詳細資安政策及成效請參考 2.4 資訊安全。			2.4 資訊安全	68							
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放件數及餘額	量化	<table><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><tr><td>中小企業貸款^(註)</td><td>19,413</td><td>5,853</td></tr></table> 註：中小企業之定義為符合經濟部中小企業標準之中小企業，認定範圍包含以負責人個人名義申請之微型創業鳳凰貸款、青年創業貸款（含青年築夢創業啟動金貸款）。	項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)	中小企業貸款 ^(註)	19,413	5,853	3.1 永續授信	75			
	項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)												
	中小企業貸款 ^(註)	19,413	5,853												
				<table><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><tr><td>都市更新貸款</td><td>185</td><td>502.46</td></tr><tr><td>危老建物重建貸款</td><td>232</td><td>408.08</td></tr></table>	項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)	都市更新貸款	185	502.46	危老建物重建貸款	232	408.08	4.4 普惠金融	102
	項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)												
	都市更新貸款	185	502.46												
	危老建物重建貸款	232	408.08												
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	<table><tr><th>項目名稱</th><th>逾期及催收款件數</th><th>逾期及催收款餘額 (單位：新臺幣億元)</th></tr><tr><td>中小企業貸款</td><td>1,331</td><td>8.51</td></tr></table> 土銀截至 2024 年底，促進社區發展之貸款逾期放款及催收款均為 0。	項目名稱	逾期及催收款件數	逾期及催收款餘額 (單位：新臺幣億元)	中小企業貸款	1,331	8.51	4.4 普惠金融	102				
項目名稱	逾期及催收款件數	逾期及催收款餘額 (單位：新臺幣億元)													
中小企業貸款	1,331	8.51													
FN-CB-240a.3	針對金融弱勢提供無成本支票帳戶的數量	量化	支票帳戶在臺灣較不普遍，此外，開立支票存款帳戶所需驗證程序門檻均較其他基本金融服務要求高，因此土銀暫無針對金融弱勢族群提供無成本支票帳戶之服務，以其他金融友善措施協助金融弱勢族群。詳細措施請參考 4.4 普惠金融。			4.4 普惠金融	102								



揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明	對應章節	頁碼																				
普惠金融及能力建置	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	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 2024 年共舉辦 9 場金融知識宣導課程及講座，總計 433 人參與，講座相關資訊如下表：	4.4 普惠金融	102																				
				<table><tr><th>服務族群</th><th>參與人數</th></tr><tr><td>苗栗地方檢察署</td><td>40</td></tr><tr><td>新莊唐氏症基金會</td><td>19</td></tr><tr><td>苗栗地方檢察署</td><td>40</td></tr><tr><td>新北市板橋區基層服務協會社區關懷據點</td><td>20</td></tr><tr><td>臺中市沙鹿區沙鹿國小</td><td>110</td></tr><tr><td>臺中市外埔區外埔國小</td><td>135</td></tr><tr><td>台北市公館計程車服務站</td><td>8</td></tr><tr><td>高雄市立楠梓 特殊學校瑞平分校</td><td>35</td></tr><tr><td>新北市平溪區十分國小</td><td>26</td></tr></table>			服務族群	參與人數	苗栗地方檢察署	40	新莊唐氏症基金會	19	苗栗地方檢察署	40	新北市板橋區基層服務協會社區關懷據點	20	臺中市沙鹿區沙鹿國小	110	臺中市外埔區外埔國小	135	台北市公館計程車服務站	8	高雄市立楠梓 特殊學校瑞平分校	35	新北市平溪區十分國小	26
				服務族群			參與人數																			
				苗栗地方檢察署			40																			
				新莊唐氏症基金會			19																			
				苗栗地方檢察署			40																			
				新北市板橋區基層服務協會社區關懷據點			20																			
				臺中市沙鹿區沙鹿國小			110																			
				臺中市外埔區外埔國小			135																			
				台北市公館計程車服務站			8																			
高雄市立楠梓 特殊學校瑞平分校	35																									
新北市平溪區十分國小	26																									
信用分析納入 ESG 要素	FN-CB-410a.2	描述整合 ESG 要素在信用分析中的方法。ESG 因子納入授信審核流程	質化	土銀於 2022 年起正式實施企業 ESG 履踐程度審核機制，詳細 ESG 責任授信原則及相關政策，請參考 3.1 永續授信。	3.1 永續授信	75																				
投融資排放	FN-CB-410b.1	絕對投融資溫室氣體排放量 (1) 範 疇 一、 (2) 範 疇 二、 (3) 範疇三	量化	2024 年度土銀投融資對象之範疇一及範疇二溫室氣體絕對總排放量如下：	5.2 低碳營運	118																				
				<table><tr><th>資產類別</th><th>排放量 (公噸 CO₂e)</th></tr><tr><td>股權投資</td><td>16,773</td></tr><tr><td>公司債投資</td><td>325,422</td></tr><tr><td>主權債務</td><td>1,514,031</td></tr><tr><td>商業貸款</td><td>4,333,881</td></tr><tr><td>專案融資</td><td>263</td></tr><tr><td>商業不動產</td><td>58,585</td></tr><tr><td>房屋貸款</td><td>396,473</td></tr><tr><td>機動車貸款</td><td>58</td></tr><tr><td>合計</td><td>6,645,486</td></tr></table>			資產類別	排放量 (公噸 CO ₂ e)	股權投資	16,773	公司債投資	325,422	主權債務	1,514,031	商業貸款	4,333,881	專案融資	263	商業不動產	58,585	房屋貸款	396,473	機動車貸款	58	合計	6,645,486
				資產類別			排放量 (公噸 CO ₂ e)																			
				股權投資			16,773																			
				公司債投資			325,422																			
				主權債務			1,514,031																			
				商業貸款			4,333,881																			
				專案融資			263																			
				商業不動產			58,585																			
				房屋貸款			396,473																			
機動車貸款	58																									
合計	6,645,486																									
*受限於資料可取得性，採投融資對象之範疇一及範疇二碳排放量計算財務排放量。範疇三之部分擬於未來進一步揭露。																										
FN-CB-410b.2	根據資產類別所劃分的不同產業的暴險總量	量化	2024 年度土銀投融資對象之已盤點金額列表如下：	5.1 氣候變遷管理 5.2 低碳營運	110 118																					
			<table><tr><th>資產類別</th><th>金額 (單位：新臺幣億元)</th></tr><tr><td>股權投資</td><td>27,643</td></tr><tr><td>公司債投資</td><td>112,857</td></tr><tr><td>主權債務</td><td>260,493</td></tr><tr><td>商業貸款</td><td>877,759</td></tr><tr><td>專案融資</td><td>2,526</td></tr><tr><td>商業不動產</td><td>30,863</td></tr></table>			資產類別	金額 (單位：新臺幣億元)	股權投資	27,643	公司債投資	112,857	主權債務	260,493	商業貸款	877,759	專案融資	2,526	商業不動產	30,863							
			資產類別			金額 (單位：新臺幣億元)																				
			股權投資			27,643																				
			公司債投資			112,857																				
			主權債務			260,493																				
			商業貸款			877,759																				
			專案融資			2,526																				
商業不動產	30,863																									



揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明	對應章節	頁碼																																																				
				<table><tr><th>資產類別</th><th>金額 (單位：新臺幣億元)</th></tr><tr><td>房屋貸款</td><td>1,114,407</td></tr><tr><td>機動車貸款</td><td>41</td></tr><tr><td>合計</td><td>2,426,589</td></tr></table>	資產類別	金額 (單位：新臺幣億元)	房屋貸款	1,114,407	機動車貸款	41	合計	2,426,589																																														
	資產類別	金額 (單位：新臺幣億元)																																																								
	房屋貸款	1,114,407																																																								
	機動車貸款	41																																																								
	合計	2,426,589																																																								
				未盤點金額列表如下：																																																						
				<table><tr><th>資產類別</th><th>金額 (單位：新臺幣億元)</th></tr><tr><td>適用 PCAF 方法學但未納入盤查部位</td><td>165,583</td></tr><tr><td>無方法學盤查部位</td><td>717,321</td></tr><tr><td>合計</td><td>882,904</td></tr></table>	資產類別	金額 (單位：新臺幣億元)	適用 PCAF 方法學但未納入盤查部位	165,583	無方法學盤查部位	717,321	合計	882,904																																														
	資產類別	金額 (單位：新臺幣億元)																																																								
	適用 PCAF 方法學但未納入盤查部位	165,583																																																								
	無方法學盤查部位	717,321																																																								
	合計	882,904																																																								
				投融資組合依環境部、CBAM 及 ETS 所匡列之 37 項高碳排產業類別中列舉前十大產業，2024 年底暴險金額列表分別如下：																																																						
				單位：新臺幣億元																																																						
				<table><tr><th>資產類別 產業類別</th><th>GICS 產業 名稱對照</th><th>授信 餘額</th><th>投資 餘額</th></tr><tr><td>電力供應業</td><td>電力公用事業</td><td>51,151</td><td>6,026</td></tr><tr><td>石油及煤製品製造業</td><td>石油、天然氣和消費用燃料</td><td>27,394</td><td>10,900</td></tr><tr><td>積體電路製造業</td><td>半導體產品與設備</td><td>13,047</td><td>3,540</td></tr><tr><td>海洋水運業</td><td>海運</td><td>10,011</td><td>1,700</td></tr><tr><td>面板及其組件製造業</td><td>電子設備、儀器與零件</td><td>11,034</td><td>36</td></tr><tr><td>鋼鐵軋延及擠型業</td><td>金屬與採礦</td><td>9,758</td><td>0</td></tr><tr><td>化學原材料製造業</td><td>化學製品</td><td>6,567</td><td>1,000</td></tr><tr><td>航空運輸業</td><td>客運航空公司</td><td>6,629</td><td>0</td></tr><tr><td>鋼鐵鑄造業</td><td>金屬與採礦</td><td>4,540</td><td>8</td></tr><tr><td>鋼鐵冶鍊業</td><td>金屬與採礦</td><td>3,683</td><td>128</td></tr><tr><td>水泥製造業</td><td>建築材料</td><td>3,370</td><td>154</td></tr><tr><td>合計</td><td></td><td>147,184</td><td>23,492</td></tr></table>	資產類別 產業類別	GICS 產業 名稱對照	授信 餘額	投資 餘額	電力供應業	電力公用事業	51,151	6,026	石油及煤製品製造業	石油、天然氣和消費用燃料	27,394	10,900	積體電路製造業	半導體產品與設備	13,047	3,540	海洋水運業	海運	10,011	1,700	面板及其組件製造業	電子設備、儀器與零件	11,034	36	鋼鐵軋延及擠型業	金屬與採礦	9,758	0	化學原材料製造業	化學製品	6,567	1,000	航空運輸業	客運航空公司	6,629	0	鋼鐵鑄造業	金屬與採礦	4,540	8	鋼鐵冶鍊業	金屬與採礦	3,683	128	水泥製造業	建築材料	3,370	154	合計		147,184	23,492		
	資產類別 產業類別	GICS 產業 名稱對照	授信 餘額	投資 餘額																																																						
電力供應業	電力公用事業	51,151	6,026																																																							
石油及煤製品製造業	石油、天然氣和消費用燃料	27,394	10,900																																																							
積體電路製造業	半導體產品與設備	13,047	3,540																																																							
海洋水運業	海運	10,011	1,700																																																							
面板及其組件製造業	電子設備、儀器與零件	11,034	36																																																							
鋼鐵軋延及擠型業	金屬與採礦	9,758	0																																																							
化學原材料製造業	化學製品	6,567	1,000																																																							
航空運輸業	客運航空公司	6,629	0																																																							
鋼鐵鑄造業	金屬與採礦	4,540	8																																																							
鋼鐵冶鍊業	金屬與採礦	3,683	128																																																							
水泥製造業	建築材料	3,370	154																																																							
合計		147,184	23,492																																																							
			註：授信餘額與投資餘額皆為依 PCAF 方法論納入財務碳排盤查之部位。																																																							

揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明	對應章節	頁碼																				
	FN-CB-410b.2	根據資產類別所劃分的不同產業的暴險總量	量化	<table><tr><th>資產類別</th><th>盤查涵蓋該部位總暴險餘額占比</th></tr><tr><td>股權投資</td><td>0.84%</td></tr><tr><td>公司債投資</td><td>3.41%</td></tr><tr><td>主權債務</td><td>7.87%</td></tr><tr><td>商業貸款</td><td>26.52%</td></tr><tr><td>專案融資</td><td>0.08%</td></tr><tr><td>商業不動產</td><td>0.93%</td></tr><tr><td>房屋貸款</td><td>33.67%</td></tr><tr><td>機動車貸款</td><td>0.001%</td></tr><tr><td>合計</td><td>73.32%</td></tr></table> 土銀 2024 年適用碳核算金融聯盟 (PCAF) 方法學之覆蓋率為 78.33%。 * 盤查涵蓋該部位總暴險餘額占比 = 該單一資產類別暴險金額 / 所屬資產部位總暴險金額。	資產類別	盤查涵蓋該部位總暴險餘額占比	股權投資	0.84%	公司債投資	3.41%	主權債務	7.87%	商業貸款	26.52%	專案融資	0.08%	商業不動產	0.93%	房屋貸款	33.67%	機動車貸款	0.001%	合計	73.32%	5.2 低碳營運	118
	資產類別	盤查涵蓋該部位總暴險餘額占比																								
	股權投資	0.84%																								
	公司債投資	3.41%																								
	主權債務	7.87%																								
	商業貸款	26.52%																								
	專案融資	0.08%																								
	商業不動產	0.93%																								
	房屋貸款	33.67%																								
	機動車貸款	0.001%																								
合計	73.32%																									
FN-CB-410b.4	計算投融資排放量的方法學說明	質化	土銀 2024 年度財務碳排計算方法係參考銀行公會「本國銀行投融資組合財務碳排放 (範疇三) 實務手冊」及碳核算金融聯盟 (PCAF) 發布之「金融業全球溫室氣體盤查和報告準則」，以 2024 年 12 月 31 日為基準，盤查資產類別包含「股權投資」、「公司債投資」、「主權債務」、「商業貸款」、「專案融資」、「商業不動產融資」、「房屋貸款」及「機動車貸款」等八大資產類別。	5.2 低碳營運	118																					
商業道德	FN-CB-510a.1	因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失	量化	土銀於 2024 無因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失。																						
	FN-CB-510a.2	說明吹哨者的政策及程序	質化	土銀訂有「臺灣土地銀行檢舉制度實施要點」，並提供各項檢舉管道，詳細內容請參考 2.2 誠信經營。	2.2 誠信經營	58																				

揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明		對應章節	頁碼																				
系統風險管理	FN-CB-550a.1	全球系統性重要銀行 (G-SIB) 分級	量化	土銀非 G-SIB 銀行，故本指標不適用。																							
	FN-CB-550a.2	描述將強制及自願壓力測試結果納入資本適足率計畫、長期企業策略及其他業務活動的方法	質化	土銀訂定「臺灣土地銀行壓力測試管理要點」，並依據測試結果適時調整各類資本適足率及風險管理策略，詳細資訊請參考 2.3 風險管理及土銀 2024 年年報。		2.3 風險管理	63																				
活動指標	FN-CB-000.A	按 (a) 個人和 (b) 小型企業劃分的支票和存款帳戶的數量和總餘額	量化	<table><tr><th>對象</th><th>支票戶數</th><th>存款戶數</th><th>支票戶總餘額 (單位：新臺幣萬元)</th><th>存款戶總餘額 (單位：新臺幣萬元)</th></tr><tr><td>個人</td><td>143,871</td><td>7,839,848</td><td>305,616</td><td>123,559,912</td></tr><tr><td>小型企業 (註)</td><td>47,265</td><td>294,981</td><td>1,247,403</td><td>52,539,676</td></tr><tr><td>總數</td><td>191,136</td><td>8,134,829</td><td>1,553,019</td><td>176,099,588</td></tr></table> 註： 1. 不含政府機關、社會保險及退休基金、非營利團體、金融相關機構、外幣存款 2. 小型企業之定義為符合企業戶餘額小於等於新臺幣 4,000 萬元的小型企業戶		對象	支票戶數	存款戶數	支票戶總餘額 (單位：新臺幣萬元)	存款戶總餘額 (單位：新臺幣萬元)	個人	143,871	7,839,848	305,616	123,559,912	小型企業 (註)	47,265	294,981	1,247,403	52,539,676	總數	191,136	8,134,829	1,553,019	176,099,588		
	對象	支票戶數	存款戶數	支票戶總餘額 (單位：新臺幣萬元)	存款戶總餘額 (單位：新臺幣萬元)																						
個人	143,871	7,839,848	305,616	123,559,912																							
小型企業 (註)	47,265	294,981	1,247,403	52,539,676																							
總數	191,136	8,134,829	1,553,019	176,099,588																							
	FN-CB-000.B	按 (a) 個人、(b) 小型企業和 (c) 大企業劃分的貸款件數和總餘額	量化	<table><tr><th>分類</th><th>貸款戶數</th><th>貸款總餘額 (單位：新臺幣億元)</th></tr><tr><td>個人</td><td>63,692</td><td>12,866.18</td></tr><tr><td>中小企業 (註)</td><td>19,413</td><td>5,853</td></tr></table> 註：中小企業之定義為符合經濟部中小企業標準之中小企業，認定範圍包含以負責人個人名義申請之微型創業鳳凰貸款、青年創業貸款 (含青年築夢創業啟動金貸款)。 <table><tr><th>分類</th><th>貸款戶數</th><th>貸款總餘額 (單位：新臺幣億元)</th></tr><tr><td>大企業 (註)</td><td>1,241</td><td>6,045</td></tr></table> 註：包含公營、民營之非中小企業		分類	貸款戶數	貸款總餘額 (單位：新臺幣億元)	個人	63,692	12,866.18	中小企業 (註)	19,413	5,853	分類	貸款戶數	貸款總餘額 (單位：新臺幣億元)	大企業 (註)	1,241	6,045	4.4 普惠金融	102					
分類	貸款戶數	貸款總餘額 (單位：新臺幣億元)																									
個人	63,692	12,866.18																									
中小企業 (註)	19,413	5,853																									
分類	貸款戶數	貸款總餘額 (單位：新臺幣億元)																									
大企業 (註)	1,241	6,045																									

附錄四

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

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

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



附錄五 會計師有限確信報告



安永聯合會計師事務所

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

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

會計師有限確信報告

臺灣土地銀行股份有限公司 公鑒

確信範圍

本會計師接受臺灣土地銀行股份有限公司（以下簡稱土地銀行）之委任，對2024年度永續報告書中所選定之永續績效資訊（以下稱「標的資訊」），執行財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則所定義之「有限確信案件」並出具報告。

標的資訊及其適用基準

有關土地銀行之標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

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

本會計師之責任

本會計師之責任係依據所取得之證據對標的資訊作成結論。

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

本會計師相信已取得足夠及適切之證據，以作為表示有限確信結論之基礎。



會計師之獨立性及品質管理

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

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

所執行程序之說明

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，因此，有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。本會計師所設計之程序係為取得有限確信並據此作成結論，並不提供合理確信必要之所有證據。

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

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

本會計師所執行之程序包括：

- 與土地銀行人員進行訪談，以瞭解土地銀行之業務與履行永續發展之整體情況，以及永續報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解土地銀行之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及土地銀行如何回應該等期望與需求；
- 與土地銀行攸關人員進行訪談，以瞭解用以蒐集、整理及報導標的資訊之相關流程；
- 檢查計算標準是否已依據適用基準中概述的方法正確應用；
- 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀土地銀行之永續報告書，確認其與本會計師取得關於永續發展整體履行情況之瞭解一致。



先天限制

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

結論

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

使用限制

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

安永聯合會計師事務所

會計師：呂倩雯



民國一一四年五月十五日



附件一：

編號	章節標題	內文標題	標的資訊	適用基準																						
1	附錄	SA SB 指標 對照 表	資訊外洩事件數量：土銀於 2024 年發生一起因資料誤植導致之資訊外洩事件。(非資安事件) 與個資相關的資訊外洩事件占比：2024 年度發生一起個資相關資訊外洩事件，占土銀年度資訊外洩事件比例為 100%，後續已完成系統改善及加強宣導相關規範，避免因資料誤植發生個資外洩事件。因個人資訊外洩事件而受影響的顧客數：經與當事人聯繫無客戶權益受損，故 2024 年受影響之帳戶持有者人數為 0 人。	依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三之指標一應加強揭露績效指標。資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。																						
2	附錄	SA SB 指標 對照 表	土銀於 2024 年所承作之促進小型企業之貸款如下： <table><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><tr><td>中小企業貸款</td><td>19,413</td><td>5,853</td></tr></table> 土銀於 2024 年所承作之促進社區發展之貸款如下： <table><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><tr><td>都市更新貸款</td><td>185</td><td>502.46</td></tr><tr><td>危老建物重建貸款</td><td>232</td><td>408.08</td></tr></table>	項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)	中小企業貸款	19,413	5,853	項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)	都市更新貸款	185	502.46	危老建物重建貸款	232	408.08	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放件數及貸放餘額。							
項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)																								
中小企業貸款	19,413	5,853																								
項目名稱	貸款件數	餘額 (單位：新臺幣億元)																								
都市更新貸款	185	502.46																								
危老建物重建貸款	232	408.08																								
3	附錄	SA SB 指標 對照 表	土銀於 2024 年共舉辦 9 場金融知識宣導課程及講座，總計 433 人參與，講座相關資訊如下表： <table><tr><th>講座名稱</th><th>服務族群</th><th>參與人數</th></tr><tr><td rowspan="9">走入校園 與社區金融 宣導</td><td>苗栗地方檢察署</td><td>40</td></tr><tr><td>新莊唐氏基金會</td><td>19</td></tr><tr><td>苗栗地方檢察署</td><td>40</td></tr><tr><td>新北市板橋區基層服務協會社區關懷據點</td><td>20</td></tr><tr><td>臺中市沙鹿區沙鹿國小</td><td>110</td></tr><tr><td>台北市公館計程車服務站</td><td>8</td></tr><tr><td>臺中市外埔區外埔國小</td><td>135</td></tr><tr><td>高雄市立楠梓特殊學校瑞平分校</td><td>35</td></tr><tr><td>新北市平溪區十分國小</td><td>26</td></tr></table>	講座名稱	服務族群	參與人數	走入校園 與社區金融 宣導	苗栗地方檢察署	40	新莊唐氏基金會	19	苗栗地方檢察署	40	新北市板橋區基層服務協會社區關懷據點	20	臺中市沙鹿區沙鹿國小	110	台北市公館計程車服務站	8	臺中市外埔區外埔國小	135	高雄市立楠梓特殊學校瑞平分校	35	新北市平溪區十分國小	26	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	苗栗地方檢察署	40																								
	新莊唐氏基金會	19																								
	苗栗地方檢察署	40																								
	新北市板橋區基層服務協會社區關懷據點	20																								
	臺中市沙鹿區沙鹿國小	110																								
	台北市公館計程車服務站	8																								
	臺中市外埔區外埔國小	135																								
	高雄市立楠梓特殊學校瑞平分校	35																								
	新北市平溪區十分國小	26																								





編號	章節標題	內文標題	標的資訊	適用基準
4	永續金融、客戶權益	3.1 永續授信、4.4 普惠金融	- 截至 2024 年底太陽光電融資總件數 496 件，融資餘額 105.87 億元。 - 截至 2024 年底離岸風電貸款總件數 10 件，融資餘額 87.58 億元。 2024 年土銀樂活養老貸款核貸額度增加新臺幣 9.94 億元，累計核貸額度達 115.77 億元。	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三之指標四應加強揭露績效指標。各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。
5	環境永續	5.2 低碳營運	2024 年用油量為 198,066 公升。	自訂指標。
6	環境永續	5.2 低碳營運	2024 年土銀總行建業及懷寧大樓使用 22 萬度綠色電力，和平大樓使用 82 萬度綠色電力。	自訂指標。



編號	章節標題	內文標題	標的資訊	適用基準																																																																						
7	員工照護	6.1 人力資源	2024 年台灣地區新進與離職員工統計 <table><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><tr><td>29 歲以下</td><td>49</td><td>0.86%</td><td>92</td><td>1.61%</td></tr><tr><td>30-49 歲</td><td>23</td><td>0.40%</td><td>24</td><td>0.42%</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>72</td><td>1.26%</td><td>116</td><td>2.02%</td></tr></table> <table><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><tr><td>29 歲以下</td><td>13</td><td>0.23%</td><td>18</td><td>0.31%</td></tr><tr><td>30-49 歲</td><td>10</td><td>0.17%</td><td>20</td><td>0.35%</td></tr><tr><td>50 歲以上</td><td>1</td><td>0.02%</td><td>4</td><td>0.07%</td></tr><tr><td>合計</td><td>24</td><td>0.42%</td><td>42</td><td>0.73%</td></tr></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	49	0.86%	92	1.61%	30-49 歲	23	0.40%	24	0.42%	50 歲以上	0	0.00%	0	0.00%	合計	72	1.26%	116	2.02%	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	13	0.23%	18	0.31%	30-49 歲	10	0.17%	20	0.35%	50 歲以上	1	0.02%	4	0.07%	合計	24	0.42%	42	0.73%	自訂指標。 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	49	0.86%	92	1.61%																																																																						
30-49 歲	23	0.40%	24	0.42%																																																																						
50 歲以上	0	0.00%	0	0.00%																																																																						
合計	72	1.26%	116	2.02%																																																																						
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	13	0.23%	18	0.31%																																																																						
30-49 歲	10	0.17%	20	0.35%																																																																						
50 歲以上	1	0.02%	4	0.07%																																																																						
合計	24	0.42%	42	0.73%																																																																						
8	員工照顧	6.3 人才培育	2024 年土銀舉辦行內外訓練共計 581 班 132,400 人次，其中在職人員行內訓練（含講座） 260 班 129,673 人次、行外訓練課 321 班 2,727 人次。2024 年土銀總訓練時數為 367,638 小時，平均訓練時數 64 小時。 <table><tr><th>項目</th><th>教育訓練時數統計</th></tr></table>	項目	教育訓練時數統計	自訂指標。 GRI 404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數 報導組織須報告以下資訊： a. 就下列劃分，組織員工在報導期間內接受訓練的平均時數：																																																																				
項目	教育訓練時數統計																																																																									





編號	章節標題	內文標題	標的資訊				適用基準	
					2024 年			i. 性別； ii. 員工類別。
					男	女	合計	
			副總級以上	訓練時數	238.40	220.50	458.90	
				訓練人數	5	4	9	
				人均訓練時數	47.68	55.13	50.99	
			經副理級	訓練時數	21,130.90	16,997.10	38,128.00	
				訓練人數	265	213	478	
				人均訓練時數	79.74	79.80	79.77	
			科級	訓練時數	37,705.10	43,659.90	81,365.00	
				訓練人數	510	562	1,072	
				人均訓練時數	73.93	77.69	75.90	
			一般員工	訓練時數	104,755.40	142,930.50	247,685.90	
				訓練人數	1,814	2,356	4,170	
				人均訓練時數	57.75	60.67	59.40	
			全行總員工	訓練時數	163,829.80	203,808.00	367,637.80	
				訓練人數	2,594	3,135	5,729	
				人均訓練時數	63.16	65.01	64.17	
9	公司治理	2.3 風險管理	2024 年每月辦理之社交工程演練測試，惡意郵件開啟率及點閱率均低於財政部規定 0.4%以下。				自訂指標。	
10	客戶權益	4.1 客戶關係管理	2024 年客戶對土銀服務滿意度平均值達 99.54%。				自訂指標。	





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>

