

2020

臺灣土地銀行

企業社會責任報告書

SUSTAINABILITY REPORT

# Contents

關於本報告書	1
經營者的話	3
2020 年永續成果與績效	5
CSR 永續管理	9
利害關係人鑑別與溝通	11
CSR 重大主題分析	14
永續目標與實踐	18
聯合國永續目標 (SDGs) 實踐	26

## 1 優質營運

1.1 優質營運管理方針	29
1.2 關於土地銀行	30
1.3 經營願景與策略	34
1.4 經營績效	36

## 2 當責治理

2.1 當責治理管理方針	40
2.2 公司治理	41
2.3 誠信經營	45
2.4 風險控管	49

## 3 責任金融

3.1 責任金融管理方針	56
3.2 數位金融創新	58
3.3 綠色金融服務	63
3.4 責任投資	64
3.5 客戶服務體驗	66
3.6 客戶隱私管理	68

### 責任金融特輯

「保代營運管理系統」新增 - 保險代理業務批次發查防制洗錢系統功能	71
「創意點子小組競賽」	72
「金融服務業公平待客原則評核」 — 銀行業排名前 20%	73
「智能客服」	74

## 4 永續環境

4.1 永續環境管理方針	76
4.2 氣候變遷管理	77
4.3 環境保護	80
4.4 綠色採購及供應鏈管理	82
4.5 永續願景	83

## 5 友善職場

5.1 友善職場管理方針	85
5.2 人力資源	86
5.3 員工薪酬與福利	89
5.4 人才訓練與發展	92
5.5 安全健康職場	94

### 友善職場特輯

「幸福企業大賞」	96
----------	----

## 6 共融社會

6.1 共融社會管理方針	98
6.2 公平兼容之普惠金融	99
6.3 社會參與	101
6.4 社會關懷	104

### 關懷人文特輯

「異業結盟多元安養信託」	107
「2020 年體育推手獎」	108

## 7 附錄

附錄一：GRI 永續性報導準則 (GRI 準則) 對照表 (含 G4 金融服務業補充指標)	110
附錄二：臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」金融保險業加強揭露事項對照表	115
附錄三：第三方公正單位台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan Ltd.) 查證證明書	116

# 關於本報告書

## About Report



本報告書為台灣土地銀行股份有限公司（以下簡稱「土地銀行」或「土銀」）發行之第3本「企業社會責任報告書」（以下簡稱本報告書），以「優質營運」、「當責治理」、「責任金融」、「永續環境」、「友善職場」與「共融社會」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

本報告書涵蓋合併財務報表中所包含的所有實體，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）。本次報告書內容主要涵蓋時間為2020年1月1日至2020年12月31日，部分內容亦涵蓋2019年、2020年以前及以後的事例，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2018年與2019年，2020年土銀之組織規模、結構、所有權及供應鏈並無重大改變，報告書內容若有資訊重編之情形，將於各章節中備註說明。



攜手愛地球

本報告書使用環保大豆油墨、環保紙印製

## 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) 發行之 GRI 準則核心選項 (Core) 指引編製, 針對重大永續主題透明揭露各項管理方針與執行績效資訊; 並參考 GRI G4 行業揭露 - 金融服務業及聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs) 作為報導原則。

## 外部查證

本報告書所揭露之各項資訊及統計數據係由土銀彙整, 其中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。為提升與 GRI 準則、AA1000 AS v3 之第一類型的符合度, 本報告書已通過第三方公正單位台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan Ltd.) 查證符合 GRI Standards 核心選項 (Core) 與 AA1000 第一類型中度保證等級的要求, 查證聲明書附於本報告書附錄。

## 發行時間

本報告書於 2021 年 8 月發行, 前一本報告書發行日期為 2019 年 10 月, 未來土銀將每年定期出版企業社會責任報告書, 並於土銀網站及公開資訊觀測站揭露。

## 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



### 公司網址

<https://www.landbank.com.tw>

# 經營者的話

Words of Operators



董事長

張月貞

2020 年全球受到新冠肺炎疫情蔓延影響，經濟近乎停擺，主要國家紛紛推出貨幣寬鬆與財政刺激政策救市紓困，我國則因疫情控制得宜，下半年起經濟景氣逐漸復甦，依行政院主計總處統計，2020 全年經濟成長率為 3.11%，大幅優於全球平均。土地銀行在全體同仁共同努力下，各項核心業務持續成長，2020 年度資產規模達新臺幣 3.11 兆元，稅前盈餘 109.29 億元，達成法定預算目標之 115%；在穩固營運的同時，土銀亦嚴格落實風險控管，2020 年底逾放比率 0.15%、備抵呆帳覆蓋率 1,065%，均優於本國銀行平均數，資產品質良好。

面對全球暖化的環境議題，以及未來國內可能面臨缺電風險的挑戰，土地銀行依據政府機關節約能源行動計畫及用電效率管理計畫，2020 年共計節電約 818 千度，減少 416.4 噸 CO<sub>2</sub>e，除了自身落實能源節約措施外，更藉由明訂綠色採購優先項目與積極推廣節能教育，進一步影響供應商及員工，期與社會環境共存共榮。此外亦積極推動無紙化措施，如：優化貸款及信用卡業務之線上申辦服務、鼓勵客戶使用電子帳單取代傳統實體帳單、會議及公文無紙化等，同時提升消費者便利性及行政效率，以達到降低物流碳排、節省紙張用量之成效。

在社會價值創造與參與方面，土地銀行全力配合政府政策扶植中小企業，2020 年榮獲金管會評選為「辦理中小企業放款優等銀行第一名」，並同時獲得二項「均衡區域發展特別獎」-「中部地區均衡區域發展特別獎」及「南部地區均衡區域發展特別獎」，且榮獲經濟部評選為「中小企業信用保證融資業務績優金融機構」。此外持續辦理「勞工紓困

貸款」、「樂活養老貸款」、「青年安心成家購屋貸款」、「青年創業貸款及微型創業鳳凰貸款」、「銀髮安養信託」、「社會福利公益安養信託」等業務，並因應疫情推出紓困措施、振興專案等，期能透過普惠金融商品與服務，促進社會公平與永續發展。土銀秉持「取之於社會、用之於社會」之理念，舉辦多項社會公益活動，範圍遍及藝文、教育、社會捐贈、社會福利公益信託，2020 年榮獲「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項獎項肯定，展現土銀善盡企業社會責任之公益形象。

在強化公司治理方面，土地銀行力求落實法令遵循、風險管理及內稽內控制度，設立獨立董事及審計委員會，強化董事會職能，設置公司治理主管，提供對董事之支援，並加強資訊安全，提升資訊透明度，保障利益關係人權益，建立溝通管道，其中在金融消費者保護及客戶權益部分，連續兩年(2019 年及 2020 年)榮獲金管會金融服務業「公平待客原則評核銀行組排名前 20%」之殊榮，亦落實發言人制度及資訊充分揭露，以期完善公司治理。

為配合金融監督管理委員會規劃「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」及「綠色金融行動方案 2.0」，土地銀行於今(2021)年 4 月成立永續發展委員會，轄下設立永續金融、客戶權益、員工照護、公司治理、環境永續、社會參與等六個執行小組，期能以具體行動落實永續治理，並與利害關係人攜手發揮影響力，在企業永續經營的道路上持續前進，對整體環境、社會及經濟發展扮演更正向積極的角色。



總經理

吳明

## 2020 年永續成果與績效


 2020年 獲獎榮譽


金管會

金融服務業公平待客原則評核結果  
銀行業排名前20%



財政部

第3屆  
政府服務獎優等



卓越雜誌

2020卓越銀行評比  
非金控類別最佳服務品質獎



金管會

高齡者及身心障礙者  
財產信託評鑑績效優良銀行



金管會

獎勵本國銀行加速辦理紓困  
振興貸款方案評比優等銀行



金管會

辦理中小企業放款優等銀行A組第一名、中部地區  
均衡區域發展特別獎、南部地區均衡區域發展特別獎



財團法人金融聯合徵信中心

第十四屆金優獎  
辦理信用資訊查詢績優機構



臺灣票據交換所

ACH批次代付交易  
總筆數第三名



教育部體育署

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



財金資訊股份有限公司

推廣台灣Pay QR Code獎助方案(一)推展競賽  
2020年第一季/2020年第二季收單展店競賽第一名、  
2020年第四季收單展店競賽第三名

## CSR 管理績效

- ✓ 2021 年 4 月成立 **永續發展委員會**
- ✓ 發行之 **第 3 本** 企業社會責任報告書
- ✓ 鑑別出 **10 類** 利害關係人
- ✓ 10 類利害關係人回收議題關注度問卷共 **1,363 份**
- ✓ 回收土銀主管填報之議題衝擊度問卷共 **9 份**
- ✓ 鑑別出 **15 項** 中、高度重大主題

## 優質營運績效

- ✓ 2020 年存款營運量 2 兆 5,837 億 9,775 萬元，**達成預算目標 102.33%**
- ✓ 2020 年放款營運量 2 兆 613 億 4,020 萬元，**達成預算目標 108.49%**
- ✓ 2020 年外匯業務量 975 億 5,737 萬美元，**達成預算目標 118.97%**
- ✓ 2020 年稅前淨利 109 億 2,875 萬元，**達成預算目標 114.96%**
- ✓ 2020 年合併總資產高達 **3 兆 1,141 億元再創新高**
- ✓ 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+**  
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**

## 當責治理績效

- ✓ 2019 年 5 月 24 日董事會議決議通過設置「**公司治理主管**」
- ✓ 土銀建置之營運持續管理制度 (BCMS)，已於 2020 年通過 **ISO 22301** 國際營運持續標準三年重審作業
- ✓ 2020 年全體董事之董事會出席率高，平均達 **94% 以上**
- ✓ 2020 年公司治理評鑑分數 **94.1 分**
- ✓ 舉辦「董事與監察人 (含獨立) 實務進階研討會 - 洗錢防制與打擊資恐實務探討」課程，參訓董事人數 13 人，占全體董事人數 **100%**
- ✓ 進行機關廉政風險評估，風險評估百分比 **100%**
- ✓ 推動土銀「廉潔土銀，誠信理專」專案，以寓教於樂方式達到宣導廉能目的，本場活動參與人數約 **2,400 人**
- ✓ 2020 年計有 51 個班別納入防制洗錢及打擊資恐作業相關課程，參訓人數共計 **14,718 人次**

## 責任金融績效

- ✓ 進行 **赤道原則** 簽署相關事宜，預計 2022 年完成

---

- ✓ 2020 年應完成數位金融工作項目共計 71 項，已完成 71 項，完成率 **100%**

---

- ✓ 2020 年「網路銀行業務」營運目標達成率：個人戶達成率為 **134%**，企業戶達成率為 **148%**

---

- ✓ 2020 年「土銀行動 Pay(台灣 Pay) 增加戶數」營運目標達成率為 **267%**

---

- ✓ 積極投入 **Open API** 的研發運用，已完成開放 API 第一階段之「公開資料查詢」

---

- ✓ 2020 年 4 月 15 日完成「**保代營運管理系統**」介接防制洗錢及打擊資恐資訊系統並獲得 **新型專利權**

---

- ✓ 截至 2020 年底，土銀投資綠色能源股權金額共計 **4.32 億元**

---

- ✓ 截至 2020 年底止，土銀帳上投資綠色債券外幣部位餘額共計 **1.5 億美元**，新臺幣部位餘額為 **23.5 億元**

---

- ✓ 股票投資符合 ESG 個股比重約為 **94.49%**，不符合 ESG 指標之個股(高污染高耗能產業)投資限額為 3 億元。  
 上架商品之境內投信公司簽署機構投資人盡職治理守則比例達 **100%**；境外投信公司簽署責任投資原則 (PRI) 之比例達 **100%**；上架商品經查境內外投信公司均已簽署前述「機構投資人盡職治理守則」或「責任投資原則 (PRI)」，ESG 審查比例達 **100%**

---

- ✓ 金融服務業公平待客原則評核結果—銀行業排名**前20%**

---

- ✓ 對全體行員進行「公平待客原則理論與實務」教育訓練，2020 年計安排 3 小時訓練課程，總受訓人數共 **5,566 人**

---

- ✓ 土銀 2020 年顧客滿意度調查結果，服務滿意度平均值達 **99.60%**

---

- ✓ 2020 年計安排 20.5 小時個人資料保護教育訓練課程，總受訓人數共 **3,734 人**

## 永續環境績效

- ✓ 導入 **TCFD** 氣候相關財務揭露建議架構

---

- ✓ 2020 年共汰換 LED 節能燈具 **9,039 盞** 及汰換空調設備共 **6 案**

---

- ✓ 2020 年較 2019 年用電 **減少 3.71%**，減碳量為 **53.28 萬公斤 CO<sub>2</sub>e**

---

- ✓ 2020 年較 2019 年車輛用油 **減少 4.4%**

---

- ✓ 土地銀行 2020 年供應商共有 278 家，國內採購比率 **100%**

---

- ✓ 2020 年綠色採購指定 52 種項目中優先購買環保標章產品，指定項目綠色採購比例 **99.99%**

## 友善職場績效

- ✓ 2020 年土銀董事會成員女性占比為 **23%**，2020 年經副理以上職級女性占比為 **52%**，具體落實性別平權，提供公平競爭的職場
- ✓ 截至 2020 年 12 月底，全行僱用身心障礙人數為 96 人，佔員工總數 **1.7%**，優於勞基法之規定
- ✓ 近 3 年 (2018 年至 2020 年) 員工離職率均維持於 **1% 以下**，人才留任狀況穩定
- ✓ 依 2020 年 12 月底統計數字，團體協約涵蓋的員工約佔全體員工 **99.21%**
- ✓ 2020 年育嬰留停留任率為 **98%**
- ✓ 土銀為使員工瞭解性別工作權平等之實質精神，2020 年辦理 6 梯次性別平等相關課程，每梯次 2 小時，計 **5,584 人** 參訓
- ✓ 土銀於數位教學系統上架「民主治理價值」4 小時課程，內容包含「人權新思維、政府有作為」、「人權暨兩公約法內涵介紹」等，供同仁線上學習，計 **5,732 人** 參訓
- ✓ 2020 年土銀總訓練時數為 264,989.3 小時，平均訓練時數 **46.05 小時**
- ✓ 截至 2020 年 12 月底止，取得專業證照張數為 **43,928 張 (平均每人 7.6 張)**

## 共融社會績效

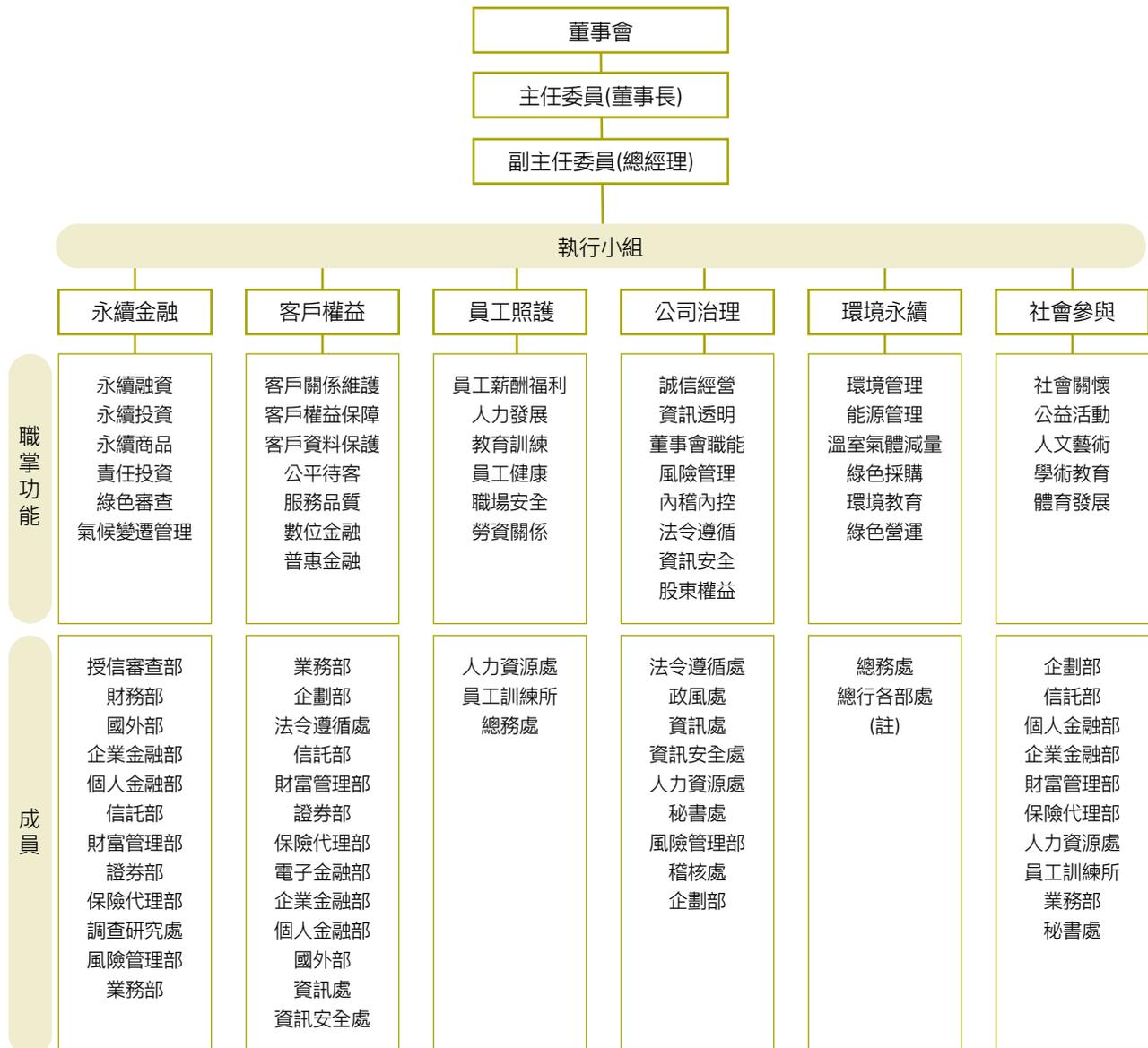
- ✓ 持續辦理「樂活養老」專案貸款，截至 2020 年底，累計共承作 1,507 戶，核准額度 **75.07 億元**
- ✓ 辦理青年安心成家購屋優惠貸款，截至 2020 年底，累計撥貸金額達 3,412 億元，市占率 **27.62%**，居八大公股銀行之冠
- ✓ 「勞工保險被保險人紓困貸款」，截至 2020 年底，件數計 **377,975 件**，貸款餘額 272.7 億元
- ✓ 辦理青年創業貸款及微型創業鳳凰貸款，以協助其穩建經營；截至 2020 年底，件數與貸款餘額分別為 **1,059 件 / 7.48 億元及 264 件 / 1.05 億元**
- ✓ 配合政府政策研發消債清理作業平台系統辦理該等業務，自施行日起至 2020 年 12 月承辦業務收回 **11.4 億元** (不含代收)
- ✓ 配合政府推動銀髮安養及身心障礙者照顧福利政策，提供委託人財產信託管理機制，為善盡企業社會責任，自 2016 ~ 2020 年期間受理 50 位委託人合計捐贈新臺幣 **22,498 萬元**
- ✓ 土地銀行榮獲「**2020 年體育推手獎**」- 贊助類金質獎、贊助類長期贊助獎及 推展類金質獎三獎項

# CSR 永續管理

土銀於 2021 年 4 月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」，由董事長兼任主任委員、總經理兼任副主任委員，並由副總經理、總稽核、法遵長、公司治理主管兼任委員，督導委員會轄下設立之永續金融、客戶權益、員工照護、公司治理、環境永續、社會參與等六個執行小組，共同推動 ESG 相關事宜，強化土銀之永續發展。

永續發展委員會雖屬非功能性委員會，但每半年召開一次會議，由企劃部擔任秘書單位，彙總各小組職掌事項之執行情形，並統籌辦理本委員會會議召開、議程擬訂、會議紀錄等會務；每年向董事會報告企業社會責任年度目標及執行成果。

## 臺灣土地銀行永續發展委員會組織圖



註：總行各部處包含企業金融部、國外部、電子金融部、財務部、個人金融部、信託部、財富管理部、證券部、企劃部、業務部、資訊處、會計處、人力資源處、員工訓練所、授信審查部、債權管理部、風險管理部、調查研究處、產權管理部、秘書處、法令遵循處、政風處、資訊安全處、保險代理部。

## CSR 永續管理大事記



- 2005
  - 訂定「臺灣土地銀行風險管理政策與程序」

---

- 2014
  - 設置審計委員會
  - 第一次「臺灣土地銀行股份有限公司與臺灣土地銀行企業工會團體協約」簽訂

---

- 2017
  - 出版第一本企業社會責任報告書

---

- 2018
  - 訂定「臺灣土地銀行股份有限公司公司治理實務守則」
  - 簽署「機構投資人盡職治理守則」

---

- 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「氣候變遷壓力測試小組」

---

- 2021
  - 出版第三本企業社會責任報告書
  - 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

# 利害關係人鑑別與溝通

## 利害關係人鑑別

本報告書為土銀發行之第 3 本企業社會責任報告書，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，確認土銀主要之利害關係人為政府機關、股東 (財政部)、員工、客戶、供應商/廠商、同業公會、社區鄰里、媒體記者、NGO 及信用評等機構等 10 類。



## 利害關係人議合

土銀除透過日常業務中各種方式與利害關係人保持互動外，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主題詳如下表。

政府與主管機關	利害關係人重要性	金融業是特許行業、受主管機關高度監理		
	關注議題	① 法規遵循 ② 風險管理 ③ 經營績效 ④ 公司治理 ⑤ 資訊安全與個資保護 ⑥ 普惠金融		
	溝通管道與方式	溝通頻率	2020 年績效	
	電子公文節能減紙填報系統	每月	● 填報 12 次	
	金融監督管理委員會網站申報	每月	● 執行至少 12 次	
	央行資訊申報	每月	● 執行至少 12 次	
	行政院主計總處年度預算會議	定期	● 2020 年因國內疫情嚴峻，暫停辦理	
	立法院財政委員會會議	每年	● 參與立法院財政委員會會議至少 12 次	
	審計部期中財務收支專案查核	定期	● 執行 1 次審計部期中財務收支專案查核	
	行政院主計總處、審計部、財政部	即時	● 視各單位即時電子郵件 / 不定期公文	
行政院資通安全處、金融監督管理委員會、財政部	即時(函文、電子郵件)	● 至「行政院國家資通安全會報資通安全作業管考系統」完成填報		
配合主管機關查核提供相關資訊	即時	● 視各單位即時電子郵件 / 不定期公文		

員工	利害關係人重要性	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		
	關注議題	① 人才發展與培育 ② 勞雇關係 ③ 薪酬與福利 ④ 勞動條件 ⑤ 資訊安全與個資保護 ⑥ 節能環保		
		溝通管道與方式	溝通頻率	2020 年績效
		辦理教育訓練	定期 / 隨時	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理防制洗錢及打擊資恐視訊教育課程 17 場，參加人數共計 3,801 人次</li> <li>辦理個人資料保護教育訓練課程，總受訓人數共 3,734 人</li> <li>辦理「公平待客原則理論與實務」教育訓練，總受訓人數共 5,566 人</li> <li>辦理 2 次員工法令遵循及個資保護自行評估作業</li> </ul>
		行務會議	每年	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦 1 次行務會議</li> </ul>
		業務會報	每月	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦 11 次業務會報</li> </ul>
		土銀行訊	每月	<ul style="list-style-type: none"> <li>年發行 12 本土銀行訊月刊</li> </ul>
	舉辦講座、研討會、說明會或座談會	即時	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動「五加二新創重點產業」，舉辦 2 次專題講座</li> <li>辦理「109 年度提升中小企業業務競爭力專案輔導計畫」</li> </ul>	
股東	利害關係人重要性	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		
	關注議題	① 誠信經營 ② 公益慈善 ③ 公司治理 ④ 風險管理 ⑤ 經營績效		
		溝通管道與方式	溝通頻率	2020 年績效
		公開資訊觀測站	每月 / 即時	<ul style="list-style-type: none"> <li>公開資訊觀測站申報共 12 次及即時重大訊息共 2 次</li> </ul>
		透過網站公告營運績效與財務資訊	每月 / 每季	<ul style="list-style-type: none"> <li>公告營運績效，至少 12 次</li> <li>公告財務資訊，共計 4 次</li> </ul>
		透過網站公告預算及決算書	每年	<ul style="list-style-type: none"> <li>公告行政院核定預算案及法定預算計 2 次；自編、院編及審定決算書計 3 次，共計 5 次</li> </ul>
		透過網站公告土銀於各媒體辦理政策宣導相關廣告明細表	每月	<ul style="list-style-type: none"> <li>共計 12 次</li> </ul>
		透過網站公告土銀捐助民間團體作業要點及支出明細	每季	<ul style="list-style-type: none"> <li>共計 4 次</li> </ul>
		財政部函文	即時	<ul style="list-style-type: none"> <li>視財政部要求</li> </ul>
		董事會及常務董事會	三個月一次 / 定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會共計召開 8 次</li> <li>常務董事會共計召開 47 次</li> </ul>
		審計委員會	每季 / 即時	<ul style="list-style-type: none"> <li>審計委員會共計召開 8 次會議</li> </ul>
	發行中英文年報	每年	<ul style="list-style-type: none"> <li>發行 1 次</li> </ul>	
	資本適足性與風險管理專區	每半年	<ul style="list-style-type: none"> <li>揭露 2 次</li> </ul>	
客戶	利害關係人重要性	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		
	關注議題	① 客戶關係與服務品質 ② 誠信經營 ③ 綠色金融與責任投資 ④ 數位金融創新 ⑤ 資訊安全與個資保護 ⑥ 普惠金融		
		溝通管道與方式	溝通頻率	2020 年績效
		滿意度調查	每半年	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務滿意度平均值達 99.60%</li> </ul>
		舉辦講座形式	即時	<ul style="list-style-type: none"> <li>累計舉辦 48 場理財說明會，共計 1,502 人次參加</li> <li>舉辦 1 場次高齡及身心障礙者財產信託講座</li> </ul>
	電話溝通、業務拜訪、電子郵件及人民陳情	即時	<ul style="list-style-type: none"> <li>回應顧客意見信箱 787 件以及人民陳情 143 件</li> </ul>	
	首長信箱、顧客申訴	即時	<ul style="list-style-type: none"> <li>回應首長信箱 217 件及顧客申訴 458 件</li> </ul>	

供應商	<b>利害關係人重要性</b>	業務資訊及電子化系統，需仰賴合格且穩定的供應商協助導入，藉以提升客戶使用體驗		
	<b>關注議題</b>	① 供應商管理 ② 綠色採購		
	<b>溝通管道與方式</b>		<b>溝通頻率</b>	<b>2020 年績效</b>
	業務系統維護合約		定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>54 件</li> </ul>
透過政府電子採購網辦理採購案招標或決標公告		即時	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理採購案招標或決標計 862 件</li> </ul>	

社區鄰里與 NGO	<b>利害關係人重要性</b>	土銀發展軌跡與國家金融史有密不可分的關係，負有文史教育的社會責任		
	<b>關注議題</b>	① 公益慈善 ② 節能環保		
	<b>溝通管道與方式</b>		<b>溝通頻率</b>	<b>2020 年績效</b>
	行史館		定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>參觀人次 181,317 人</li> </ul>
新聞稿		即時	<ul style="list-style-type: none"> <li>發佈新聞稿共 57 次</li> </ul>	
公益活動及公益捐助活動		即時	<ul style="list-style-type: none"> <li>共計舉辦 139 次</li> </ul>	

同業公會	<b>利害關係人重要性</b>	氣候變遷為橫跨多個領域的議題，須倚靠同業公會共同進行壓力測試，進一步建構長期的氣候變遷管理策略		
	<b>關注議題</b>	① 誠信經營 ② 法規遵循 ③ 風險管理 ④ 綠色金融與責任投資		
	<b>溝通管道與方式</b>		<b>溝通頻率</b>	<b>2020 年績效</b>
	參與外部公會等組織		即時	<ul style="list-style-type: none"> <li>加入銀行公會「氣候變遷壓力測試小組」</li> <li>積極加入產業相關同業公會</li> </ul>
參與研討會，與同業交流		即時		
揭露相關資訊於公開資訊觀測站		定期		

媒體記者	<b>利害關係人重要性</b>	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		
	<b>關注議題</b>	① 公司治理 ② 誠信經營 ③ 風險管理 ④ 綠色金融與責任投資 ⑤ 公益慈善 ⑥ 普惠金融		
	<b>溝通管道與方式</b>		<b>溝通頻率</b>	<b>2020 年績效</b>
電話、電子郵件溝通		隨時	<ul style="list-style-type: none"> <li>記者提問均由業管單位即時回復</li> </ul>	

信用評等機構	<b>利害關係人重要性</b>	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		
	<b>關注議題</b>	① 公司治理 ② 公益慈善 ③ 節能環保 ④ 綠色金融與責任投資		
	<b>溝通管道與方式</b>		<b>溝通頻率</b>	<b>2020 年績效</b>
	評等調查		即時	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 &amp; 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</li> </ul>
	舉辦座談會		即時	
採訪活動		即時		
新聞稿		即時		

## CSR 重大主題分析

土銀 2020 年企業社會責任報告書係依據 GRI 準則編制而成，其核心精神即藉由辨識企業在經濟、環境及社會各面向所面臨具重大性之挑戰與機會，進而善用有限資源提升在關鍵議題上的管理方針與績效，同時回應利害關係人的需求與期待。

### 重大主題鑑別與分析流程

本報告書為土銀編製之第 3 本企業社會責任報告書，本年度以 2018 年鑑別經驗及結果為基礎，加上分析國際永續趨勢及標竿企業之重大主題，並與八大公股銀行同業對照，找出新興的永續議題，新增 1 項主題為氣候變遷策略，另由原主題「綠色與數位金融」分為「綠色金融與責任投資」與「數位金融創新」兩大主題，以利聚焦相關議題的重大性意涵，加上原有之 16 項主題，產出土銀 2020 年之重大主題，並經由土銀董事長與總經理最後檢視及確認，確保重大主題符合土銀的永續發展脈絡，及有效回應利害關係人的期待。

**STEP 1 蒐集** 以 2018 年鑑別經驗及結果為基礎，加上分析國際永續趨勢及標竿企業之重大主題，並與八大公股銀行同業對照，分析歸納出 19 個永續性主題。

**STEP 2 鑑別** 本次歸納出 19 個永續性主題做為問卷設計方針，並採用問卷發放方式，進行各利害關係人關注程度（影響利害關係人的評估和決策）調查做為主題排序之參考，本次針對 10 類利害關係人回收議題關注度問卷共 1,363 份。除了利害關係人對於永續主題的關注程度外，本次亦針對土銀主管進行調查與問卷發放，以瞭解各項議題對土地銀行之立即或潛在衝擊程度（經濟、環境和社會的顯著衝擊）做為議題排序之參考，本次回收主題衝擊度問卷共 9 份。經由 CSR 永續主題分析後，將重大主題影響利害關係人評估及決策的程度與對經濟、環境及社會衝擊的顯著程度繪製成矩陣圖，以確保具有重大性的議題於報告書中完整揭露，藉以符合利害關係人之期望。

**STEP 3 確認** 經由高階主管就鑑別之重大主題結果進行檢視與確認，由此定義出土銀的重大主題。

### 重大主題鑑別結果

依據影響利害關係人評估及決策的程度與各主題對經濟、環境與社會衝擊的程度兩個面向，鑑別出 15 項具中、高度影響程度之重大主題。其中誠信經營、法規遵循、風險管理、公司治理、資訊安全與個資保護、氣候變遷策略等 6 項與土銀積極落實風險管理，並秉持「廉潔」、「效能」及「誠信」原則進行業務推展與行銷，以創造優質企業形象的經營理念高度符合；而經營績效、綠色金融與責任投資、數位金融創新、人才發展與培育、客戶關係與服務品質、勞雇關係、薪酬與福利、勞動條件、普惠金融等 9 項，皆為與土銀營運發展高度相關的主題；而節能環保、綠色採購、供應商管理、公益慈善等 4 項，則因土銀行業及官股銀行之特性，評估結果顯示為低度影響。本報告將以 15 項具中、高度影響程度之重大主題為主要揭露內容，並呈現 GRI 準則所要求之相關管理方針與永續績效；而為求報告書之完整性，亦將揭露另 4 項屬低度影響主題之內容，但聚焦呈現土銀現階段經營管理的成果。

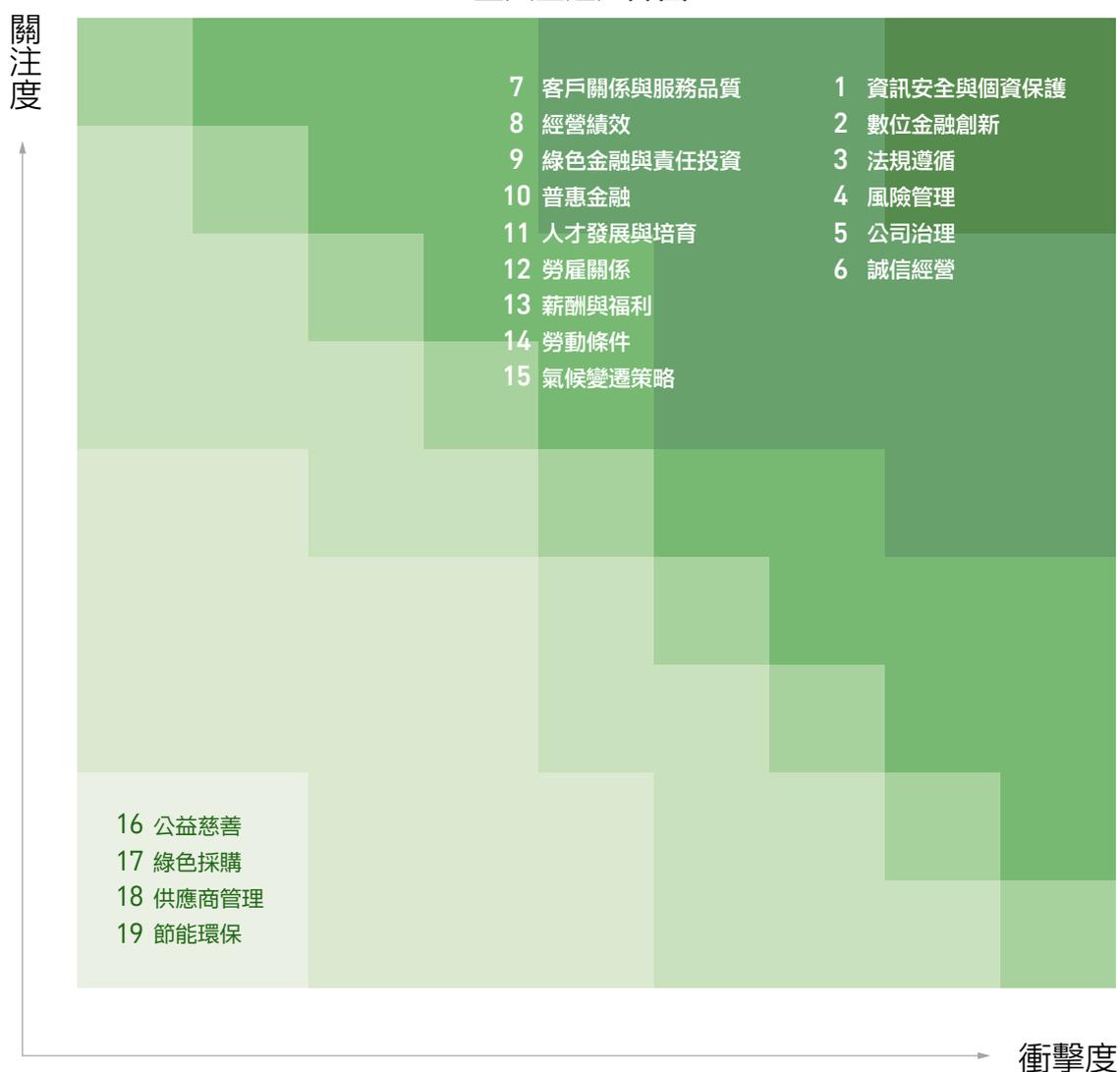
土銀每年皆會辦理全行行務會議，旨在檢討過去、策勵未來，並藉由協調與研討，達成新一年的營運方針及發展目標之共識，而上述所辨識的重大主題相關內容亦多已涵蓋在檢討及討論內容的範疇中；未來將持續透過此機制檢討土銀的年度績效與發展方向。

#### 與 2018 年重大主題之差異調整說明

溝通管道與方式	溝通頻率	2020 年績效
綠色金融與責任投資	新增	由原主題「綠色與數位金融」分為「綠色金融與責任投資」與「數位金融創新」兩大主題，以利聚焦相關議題的重大性意涵
數位金融創新	新增	由原主題「綠色與數位金融」分為「綠色金融與責任投資」與「數位金融創新」兩大主題，以利聚焦相關議題的重大性意涵
氣候變遷策略	新增	因應考量國際趨勢、產業同業關注議題，本年度為新增主題
企業形象	刪除	各項主題均與企業形象有關，整併至各主題

## 重大主題衝擊邊界說明

重大主題矩陣圖



重大主題	內部			外部				重大的原因 及衝擊範圍	涉入 程度	管理方針 對應章節 與頁碼	對應 GRI 準則
	土銀 及子 公司	員工	股東	政府 機關	客戶	供 應 商	社區 / NGO				
重大議題 (中、高度)	誠信經營	√	√	√	√	√	√	「誠信」是金融業的根本，土銀向來秉持「廉潔」、「效能」及「誠信」原則進行業務推展與行銷，以創造穩健的經營及提升經營績效。	直接 衝擊	2.1 當責治理 管理方針 (第 40 頁)	GRI 102 倫理 與誠信
	法規遵循	√	√	√	√	√	√	遵循當地政府制定的法令規章是公司治理的基石。土銀透過訂定法令遵循制度，將法令遵循內化成組織文化。	直接 衝擊	2.1 當責治理 管理方針 (第 40 頁)	GRI 419 社會經濟 法規遵循
	風險管理	√	√	√	√	√	√	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。 土銀強化內部控制及稽核制度，降低營運風險。	直接 衝擊	2.1 當責治理 管理方針 (第 40 頁)	GRI 102 策略
	公司治理	√	√	√	√	√		完善且良好的公司治理將有助於企業營運，並且避免遭主管機關懲處且裁罰，而影響企業形象。	直接 衝擊	2.1 當責治理 管理方針 (第 40 頁)	GRI 102 治理
	資訊安全 與 個資保護	√	√	√	√	√		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。	直接 衝擊	3.1 責任金融 管理方針 (第 56 頁)	GRI 418 客戶隱私
	氣候變遷 策略	√	√	√	√	√	√	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轉型風險、實體風險與機會，土銀將提前佈署與因應以維持企業之競爭力。	直接 衝擊	4.1 永續環境 管理方針 (第 76 頁)	GRI 201 經濟績效
	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，強化自有財產運用效益，以創造長期穩定的經營績效。	直接 衝擊	1.1 優質營運 管理方針 (第 29 頁)	GRI 201 經濟績效
	綠色金融 與 責任投資	√	√	√	√	√	√	綠色金融與責任投資不但是土銀的企業社會責任，亦是國際金融服務業趨勢，土銀將制定相關規範因應此趨勢。	間接 衝擊	3.1 責任金融 管理方針 (第 56 頁)	GRI 金融 服務行業 補充主動 所有權
	數位金融 創新	√	√	√	√	√	√	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。	間接 衝擊	3.1 責任金融 管理方針 (第 56 頁)	自訂主題
	人才發展 與 培育	√	√	√	√			土銀極為重視員工教育訓練，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。	間接 衝擊	5.1 友善職場 管理方針 (第 85 頁)	GRI 404 訓練 與教育

重大主題	內部			外部				重大的原因 及衝擊範圍	涉入 程度	管理方針 對應章節 與頁碼	對應 GRI 準則
	土銀 及子 公司	員工	股東	政府 機關	客戶	供 應 商	社區 / NGO				
重大議題（中、高度）	客戶關係 與 服務品質	√	√		√	√			直接 衝擊	3.1 責任金融 管理方針 (第 56 頁)	GRI 417 行銷 與標示
	勞雇關係	√	√	√	√				間接 衝擊	5.1 友善職場 管理方針 (第 85 頁)	GRI 401 勞雇關係 GRI 402 勞 / 資 關係
	薪酬與 福利	√	√	√	√						GRI 401 勞雇關係
	勞動條件	√	√	√	√						
	普惠金融	√	√	√	√	√		√	直接 衝擊	6.1 共融社會 管理方針 (第 98 頁)	GRI 413 金融服務 行業補充 當地社區
次要議題（低度）	節能環保	√	√	√	√			√	間接 衝擊	-	GRI 302 能源
	綠色採購	√		√	√			√	間接 衝擊	-	GRI 308 供應商 環境評估
	公益慈善	√		√	√			√	間接 衝擊	-	GRI 203 間接經濟 衝擊
	供應商 管理	√		√	√			√	間接 衝擊	-	GRI 414 供應商 社會評估

## 永續目標與實踐

土銀之永續願景為「追求永續發展，邁向優質金融機構」，並於土銀第 6 屆第 26 次董事會核議通過「臺灣土地銀行經營發展計畫(110~112 年度)」。為因應整體金融環境變革與市場激烈競爭，土銀以六大策略為目標，除持續發揮不動產專業銀行優勢辦理各項專案貸款、促進國家經濟發展外，同時透過短期與中長期的永續營運的推動策略與目標的設定，積極強化競爭力、加速國際化，落實執行，以貫徹治理、環境與社會的全方位金融服務之理念，期提升整體競爭力與營運績效，朝全方位優質金融機構發展。

### 優質營運

對應之重大主題	2020 年目標	2020 年目標達成狀況	短期目標(2021 年)	中長期目標(2022-2025 年)
經營績效	<ul style="list-style-type: none"> <li>存款營運量：新臺幣 2 兆 5,250 億元。</li> <li>放款營運量：新臺幣 1 兆 9,000 億元。</li> <li>外匯業務量：820 億美元。</li> <li>稅前盈餘：新臺幣 95 億 620 萬元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>已達成</b></li> <li>2020 年存款營運量 2 兆 5,837 億 9,775 萬元，達成預算目標 102.33%。</li> <li>放款營運量 2 兆 613 億 4,020 萬元，達成預算目標 108.49%。</li> <li>外匯業務量 975 億 5,737 萬美元，達成預算目標 118.97%。</li> <li>稅前盈餘 109 億 2,875 萬元，達成預算目標 114.96%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>存款營運量：新臺幣 2 兆 5,780 億元。</li> <li>放款營運量：新臺幣 1 兆 9,950 億元。</li> <li>外匯業務量：830 億美元。</li> <li>稅前盈餘：新臺幣 95 億 1,000 萬元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>存款營運量、放款營運量、外匯營運量分別達 2 兆 6,300 億元、2 兆 950 億元及 840 億美元以上，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。</li> <li>持續增加活期性存款，均衡授信產業結構，擴大存放款利差，增裕利息淨收益，並增進手續費及投資收益，提高非利息收入及海外獲利占比，朝獲利多元化目標努力。</li> </ul>

### 當責治理

對應之重大主題	2020 年目標	2020 年目標達成狀況	短期目標(2021 年)	中長期目標(2022-2025 年)
法規遵循	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化業務規章更新控管機制並擴充相關法遵系統功能。</li> <li>為落實遵循防制洗錢及打擊資恐法定義務，簡化系統名單掃描處理機制，並依客戶產業特性調整風險評估參數，及建立交易監控功能相關控管機制，以利瞭解及控制本行洗錢及資恐風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>已達成</b></li> <li>2020 年業完成強化業務規章更新控管機制，將蒐集彙整法規新訊並督導相關業管單位更新業務規章之頻率由每月增強為每週辦理。</li> <li>為落實遵循防制洗錢及打擊資恐法定義務，業於 2020 年完成簡化系統名單掃描處理機制，並依客戶產業特性調整風險評估參數，及建立交易監控功能相關控管機制，以利瞭解及控制本行洗錢及資恐風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續強化業務規章更新控管機制並擴充法遵系統功能，將規章更新控管機制上線。</li> <li>為落實遵循防制洗錢及打擊資恐法定義務，持續優化系統名單掃描、風險評估及交易監控功能模組，防範制裁對象、管控高風險對象及交易，協助打擊金融犯罪。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>精進業務規章更新控管機制相關作業流程及系統功能。</li> <li>為落實遵循防制洗錢及打擊資恐法定義務，持續優化系統功能，並建置 AML/CFT 智能平台，由系統自動蒐集分析及更新名單資料庫，減少名單誤中比率，避免影響客戶合理正常交易；由系統動態調整交易監控參數門檻，提升監控有效性。</li> </ul>

## 當責治理

對應之重大主題	2020 年目標	2020 年目標達成狀況	短期目標 (2021 年)	中長期目標 (2022-2025 年)
誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> <li>響應行政院蘇院長貞昌及財政部蘇部長建榮對於理專舞弊案件的重視，結合秋季健行活動設攤宣導同仁及民眾本行「廉潔土銀 誠信理專」的形象，並將誠信倫理價值融入公司經營管理。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>已達成</b></li> <li>藉由 2020 年 12 月舉辦之秋季健行活動，設計「長官宣誓簽名」及「千人簽署」等活動，傳達反貪倡廉觀念，寓教於樂深化員工廉潔意識。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用多元管道辦理廉政反貪宣導教育：               <ol style="list-style-type: none"> <li>口頭宣導：講授「公務員廉政倫理規範(含公務員服務法)」；每年 4 月定期舉辦「兼辦政風業務主管分區座談會」；每年舉辦「安全防護演練」。</li> <li>書面宣導：加強「公務員廉政倫理規範」宣導，並輔導行員落實「公務員廉政倫理規範線上登錄管理系統」登錄；於「土銀行訊」刊載「廉政小故事」；每月蒐集內政部警政署「165 全民防詐騙專區」案例加強宣導；每月編撰去識別化防制金融犯罪案例等法紀宣導案例。</li> <li>結合每年舉辦之春秋季健行活動，適時向本行同仁及現場民眾推廣廉政核心價值。</li> </ol> </li> <li>辦理專案清查與專案稽核。</li> <li>辦理公職人員財產申報，強化實質審核機制。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中期目標：藉由宣導教育及預警性質的專案清查計畫期能將本處執掌政風業務由「傳統揭弊」轉型為「舞弊風險預警」以機先掌握潛存風險事件及人員，及時採行因應作為。</li> <li>長期目標：以「建立透明作業機制」、「深化行員的道德責任」等為長期目標，運用短片、舉辦活動、研編廉政教育宣導教材等多元方式，持續提升本行反貪倡廉意識，彰顯本行廉潔形象。</li> <li>藉由「無預警」專案查核作為，執行督導工作，以落實內部控制。</li> <li>中期目標：持續提升本行財產申報正確性，並針對本行符合「公職人員財產申報法」之申報人加強輔導使用線上申報系統比率達 100%。長期目標：達到「財產申報無遲延且零裁罰」目標。</li> </ul>

## 當責治理

對應之重大主題	2020 年目標	2020 年目標達成狀況	短期目標 (2021 年)	中長期目標 (2022-2025 年)
公司治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>為有效發揮董事會效能，設置公司治理主管，增加提供董事行使職務之支援；為有效落實尊重利益相關者權益，設置利害關係人專區，建立與所有利害關係人透明而有效的溝通管道，以提升公司治理成效。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>已達成</b></li> <li>2019 年 5 月 24 日董事會議決議通過設置「公司治理主管」。2020 年底公司治理主管由副總經理兼任，其具備於金融相關機構及公開發行公司從事法務、股務、議事等管理工作及公司治理相關事務單位主管職務達三年以上之資格，以提供對董事之協助。</li> <li>業於官網公司治理專區下設利害關係人專區，提供透明而有效的溝通管道。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理本行董事、總行高階主管、公司治理主管及相關議事人員參加相關公司治理課程，達不低於「銀行業公司治理實務守則」規定時數。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年持續採專班方式安排本行董事、總行高階主管、公司治理主管及相關議事人員參加相關公司治理課程，達不低於「銀行業公司治理實務守則」規定時數。</li> </ul>
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合 Basel III 法規施行並考量相關業務發展，2020 年整體資本適足率達成 12% 之自訂目標，提升風險管控及承擔能力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>已達成</b></li> <li>2020 年底資本適足率實際數 12.89%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實內稽制度：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>依據本行風險導向內部稽核制度作業準則辦理各受查單位風險評估，並依風險評估結果訂定年度稽核計畫之查核方式及查核頻次，落實執行稽核業務。</li> <li>按季檢視受查主體之風險評估結果，如發現受查主體之風險等級有驟升情形，則視風險變動程度修訂稽核計畫或聚焦風險增辦專案查核，以確保稽核計畫能因應風險變化適時調整。</li> </ol> </li> <li>訂定風險管理政策與程序，建立獨立有效之風險管理機制，確保健全經營、永續發展：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>資本適足率大於 12.5%。</li> <li>槓桿比率大於 3%。</li> <li>流動性覆蓋比率 (LCR) 大於本行法定比率 90%。</li> <li>淨穩定資金比率 (NSFR) 大於 100%。</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依風險導向內部稽核查核技術之發展，持續檢驗固有風險之評估細項、控制措施有效性之監控指標，以精進及強化內部稽核風險評估之合理性及妥適性。並配合風險評估技術之優化，調整內部稽核抽樣方式、查核方式、查核項目及工作底稿，以提升查核品質及有效性。</li> <li>持續配合 Basel III 法規施行並依據「銀行資本適足性及資本等級管理辦法」規定及考量相關業務發展、投資計畫與未來金融環境變化，訂定資本適足性相關管理目標。</li> </ul>

## 責任金融

對應之重大主題	2020年目標	2020年目標達成狀況	短期目標(2021年)	中長期目標(2022-2025年)
數位金融創新	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續落實數位金融轉型行動方案，積極推展行動支付、透過大數據分析、客戶行為資料收集、數位精準行銷等，提升數位化業務經營及客戶服務體驗。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>已達成</b></li> <li>自 2020 年開辦科目 215 及 102 之數位存款起至當年底止，累計數位存款帳戶共 21,207 戶，數位存款開戶滲透率為 12.58%。</li> <li>2020 年 9 月 30 日起提供「手機門號轉帳服務」，民眾輸入手機號碼即可輕鬆完成轉帳，無論自行或跨行轉帳都不受限制，提升客戶金融服務體驗。</li> <li>截至 2020 年底已推展台灣 Pay 收單特約商店 14,208 家，榮獲財金資訊股份有限公司推廣台灣 Pay 收單展店競賽 2020 年第一季及第二季第一名、第四季第三名。</li> <li>截至 2020 年底，金融科技專利已核准共計 260 件。</li> <li>2020 年完成 71 項數位金融工作項目，包括異業合作、網路銀行優化、數位存款帳戶及數位客群經營等項目；截至 2020 年底累計已完成 254 項數位金融工作項目。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>數位存款帳戶開戶滲透率(2020年起累計新增數位存款開戶數佔累計新增活期儲蓄存款開戶數之比率): 15%。</li> <li>行動支付累計綁定金融卡/帳戶數52萬戶。</li> <li>申請金融科技專利累計件數 350 件。</li> <li>證券市場之平均電子式交易成交筆數之比重 84%。</li> <li>網路投保平台於 2021 年第四季上線。</li> <li>線上申辦個人貸款、信用卡件數較 2020 年成長 20%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>數位存款帳戶開戶滲透率以每年成長 5% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。</li> <li>行動支付累計綁定金融卡/帳戶數以每年成長 10% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。</li> <li>申請金融科技專利累計件數以每年成長 8% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。</li> <li>證券市場之平均電子式交易成交筆數之比重： 2022~2023 年：每年成長 1%；2024~2025 年：每年成長 0.5%。</li> <li>網路投保件數： 2022 年：200 件； 2023~2025 年：以逐年成長 20% 為目標，並視推廣情形浮動式調整。</li> <li>以每年新增線上申請件數較前一年實際達成件數成長 10% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整；預定 2025 年線上申辦個人貸款、信用卡件數比重占該年度總申請件數 60%。</li> </ul>

## 責任金融

對應之重大主題	2020 年目標	2020 年目標達成狀況	短期目標 (2021 年)	中長期目標 (2022-2025 年)
<p>客戶關係與服務品質</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月由系統隨機抽樣篩選 100 戶，併基金對帳單寄出「理財客戶滿意度問卷」。</li> <li>落實客戶申訴處理機制，於規定時限內處理完竣，並將客訴依種類統計、分析檢討及研擬改善措施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>已達成</b></li> <li>每月均由系統隨機抽樣篩選 100 戶，併基金對帳單寄出「理財客戶滿意度問卷」，並針對客戶反映意見加強輔導追蹤，且將改善情形設簿紀錄，以提高服務品質。</li> <li>訂定具體查核項目，如主動關懷客戶、便民服務設施及設置民眾意見箱等，且每季派員至營業單位實地查核服務品質，並納入分行管理績效考核標準，以提高客戶服務品質。</li> <li>各受理客訴管道之管理單位均於規定時限內妥處完竣，另按季彙整客訴爭議成因、處理情形、檢討改善建議等提報常務董事會。</li> <li>業設置客戶關懷委員會並訂定設置要點，按季召開會議，協助客訴案件統計分析、檢討報告及警示機制之審議，以及客訴案件相關統籌協調事項等；另訂定客戶申訴及金融消費爭議案件警示機制作業須知，就客訴案件達警示基準情形予以檢討並持續追蹤改善，以控管並減少是類案件之發生。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「公平待客原則」教育訓練課程時數依金管會函囑辦理相關教育訓練課程每人每年至少 3 小時。</li> <li>客戶申訴案件處理期限依金融消費者保護法規定不得逾受理日起 30 日。</li> <li>顧客滿意度調查滿意度 99%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「公平待客原則」教育訓練課程時數每年持續配合辦理相關教育訓練課程，並視規定滾動式調整。</li> <li>客戶申訴案件處理期限依金融消費者保護法規定期限內妥適處理。</li> <li>顧客滿意度調查滿意度 99.2% 以上。</li> </ul>

## 責任金融

對應之重大主題	2020 年目標	2020 年目標達成狀況	短期目標 (2021 年)	中長期目標 (2022-2025 年)
綠色金融與責任投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>為持續協助全球綠能產業發展，在符合增裕利息收入及相關規定之前提下，若外幣債券發行人於公開市場發行綠色債券時，將優先考量投資綠色債券。</li> <li>持續配合政府政策，加速辦理五 + 二新創重點產業放款，提供融資服務，促進環境改善及綠能產業發展。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>已達成</b></li> <li>2020 年外幣債券共投資 16 家，該 16 家公司於「Bloomberg」皆有 ESG 評分，金額及家數占比皆為 100%。</li> <li>2020 年底五 + 二新創重點產業放款餘額計 3,085.36 億元，較 2019 年底成長 13%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成赤道原則導入案諮詢顧問遴選及啟動進駐輔導。</li> <li>發行綠色債券額度新台幣 10 億元。</li> <li>都市更新及危老重建核准授信總額度較 2020 年成長 11%。</li> <li>五 + 二新創重點產業放款餘額較 2020 年成長 14.5%。</li> <li>以永續為主題之基金 IPO、專案 (優惠) 活動占年度推展案數之 75%。</li> <li>新增都更及危老重建不動產信託案件 10 件。</li> <li>境外基金公司簽署責任投資原則 (PRI) 之比例 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年完成赤道原則簽署；另導入赤道原則相關規範，持續辦理永續授信。</li> <li>2021 年度發行之 10 億元 (5 年期) 仍在存續期間，將視前期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。</li> <li>都市更新及危老重建核准授信總額度以每年成長 11% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。</li> <li>五 + 二新創重點產業放款餘額以每年成長 14.5 % 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。</li> <li>以永續為主題之基金 IPO、專案 (優惠) 活動占年度推展案數以每年成長 5%、未來達成 100% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。</li> <li>新增都更及危老重建不動產信託案件以每年成長 10% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。</li> <li>境外基金公司簽署責任投資原則 (PRI) 之比例 100%。</li> </ul>

## 責任金融

對應之重大主題	2020 年目標	2020 年目標達成狀況	短期目標 (2021 年)	中長期目標 (2022-2025 年)
資訊安全與個資保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>電腦中心主機系統可用性達 99.989% 以上。</li> <li>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。</li> <li>重大資安事件 (依資通安全事件通報及應變辦法, 第三、四級資安事件) 每年 0 次。</li> <li>社交工程演練之惡意郵件點閱率與惡意郵件開啟率各 0.4% 以下。</li> <li>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。</li> <li>應用程式原始碼檢測高風險漏洞及中、低風險重大影響漏洞例外上線, 每年 0 次。</li> <li>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。</li> <li>辦理全行個資保護自行評估 / 加強對全體職員宣導個資法令、舉辦個資法令訓練, 以建立完善個資保護觀念。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>已達成</b></li> <li>電腦中心主機系統可用性達 99.989% 以上。</li> <li>無核心資通系統無預警服務中斷之情形。</li> <li>重大資安事件 (依資通安全事件通報及應變辦法, 第三、四級資安事件) 0 次。</li> <li>每月社交工程演練之惡意郵件點閱率與惡意郵件開啟率皆為 0.4% 以下。</li> <li>核心資通系統主機弱點為高風險之弱點項目, 無逾期修補之情形。</li> <li>應用程式原始碼檢測高風險漏洞及中、低風險重大影響漏洞, 無例外上線之情形。</li> <li>無知悉資安事件發生, 未能於規定的時間完成通報、應變及復原作業之情形。</li> <li>2020 年上下半年度業完成全行個資保護自行評估。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「ISO 27001 資訊安全管理系統」續審驗證通過外部驗證單位複評。</li> <li>「BS 10012 個人資料管理系統」續審驗證通過外部驗證單位重新審查, 以維持證書有效性 (每三年)。</li> <li>重大資安事件 0 次。</li> <li>依財政部「110 年度防範惡意電子郵件社交工程演練計畫」之目標, 惡意郵件點閱率及開啟率各 0.4% 以下。</li> <li>個人資料保護法相關法令及缺失案例宣導、受訓比率 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「ISO 27001 資訊安全管理系統」續審驗證通過外部驗證單位複評 (每年) 及重新審查 (每三年), 以維持證書有效性。</li> <li>「BS 10012 個人資料管理系統」續審驗證通過外部驗證單位複評 (每年) 及重新審查 (每三年), 以維持證書有效性。</li> <li>重大資安事件 0 次。</li> <li>依財政部相關年度防範惡意電子郵件社交工程演練計畫之目標, 適時調整惡意郵件點閱率及開啟率。</li> <li>個人資料保護法相關法令及缺失案例宣導、受訓比率 100%。</li> </ul>

## 永續環境

對應之重大主題	2020 年目標	2020 年目標達成狀況	短期目標 (2021 年)	中長期目標 (2022-2025 年)
氣候變遷策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合政策辦理 TCFD (氣候相關財務揭露) 相關業務。</li> <li>2020 年以 2019 年為基礎, 汰換 10% 耗電用品改為節能設備為目標。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>已達成</b></li> <li>為發展永續金融, 於 2020 年 11 月 30 日加入銀行公會「氣候變遷壓力測試小組」。</li> <li>辦理行舍舊有燈具約 10,358 盞汰換改為節能燈具約 9,039 盞, 約佔總數 87.27%, 達財政部目標。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研議規劃將氣候變遷納入金融機構壓力測試情境分析。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合主管機關所訂氣候變遷之壓力測試方法論辦理壓力測試。</li> </ul>

## 友善職場

對應之重大主題	2020 年目標	2020 年目標達成狀況	短期目標 (2021 年)	中長期目標 (2022-2025 年)
人才發展與培育	<ul style="list-style-type: none"> <li>廣續依編定行內訓練計畫執行，並即時轉知行外專責訓練機構課程訊息。</li> <li>廣續辦理各項考照費用補助。</li> <li>廣續辦理外語進修課程進修費用補助。</li> <li>廣續辦理學分費補助。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>已達成</b></li> <li>2020 年因受嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情影響，致原訂之行內訓練或派員赴國內專責機構訓練多以暫緩或改以網路視訊方式辦理，減少集中訓練以維護同仁健康。2020 年行內集中訓練計 76 班次 24,057 人次，派赴國內專責機構參加專業訓練計 468 班次 1,015 人次。</li> <li>2020 年計補助 65 項證照。截至 2020 年底止全行 5,754 人，取得專業證照為 43,928 張(平均每人 7.6 張)。</li> <li>2020 年補助參加外語進修 136 人次。</li> <li>2020 年辦理學分費補助計 322 人次，補助金額 3,482 千元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年底每人平均教育訓練時數達 18(含)小時以上。</li> <li>年底本行員工取得英文檢定證照比例達 32.8%(含)以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>激勵員工持續創新學習，積極培訓員工精進專業能力，以厚植人力資本，每年年度目標每人平均教育訓練時數達 32(含)小時以上。</li> <li>年底本行員工取得英文檢定證照比例以每年成長 2% 為目標。</li> </ul>
勞雇關係	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期召開勞資會議，維護勞資關係和諧，強化員工溝通管道。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>已達成</b></li> <li>2020 年共計召開 4 次勞資會議。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續召開勞資會議以維護勞資關係和諧，強化員工溝通管道。</li> <li>育嬰留職停薪復職率 80%(含)以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續運用各種管道、平台維護勞資關係和諧，強化員工溝通管道。</li> <li>育嬰留職停薪復職率 85%(含)以上。</li> </ul>
薪酬與福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>為應財政部所屬國營銀行員工薪資調整與公務員脫鉤及留才攬才計畫，決議臺灣銀行及土銀全數比照中國輸出入銀行調整後標準敘薪。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>已達成</b></li> <li>業於 2019、2020 分兩年實施完竣。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續委請財團法人張老師基金會提供員工心理諮商服務。</li> <li>持續辦理與托育團體簽訂托育契約，給予員工優惠服務；配合政府推動公共化教保及托育措施，持續辦理設置本行三井舊廈、臺南分行及羅東分行等 3 處職場互助教保服務中心，以提供員工 2-6 歲子女教保服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續定期委請財團法人張老師基金會提供員工心理諮商服務。</li> <li>持續辦理與多家具規模之托育團體洽簽托育契約；本行三井舊廈、臺南分行及羅東分行等 3 處職場互助教保服務中心設立完竣，並與非營利法人簽訂契約正式營運。</li> </ul>
勞動條件	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成修正後團體協約續約相關事宜。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>已達成</b></li> <li>業於 2019 年 11 月 18 日經勞資雙方代表簽署，完成續約。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

## 共融社會

對應之重大主題	2020 年目標	2020 年目標達成狀況	短期目標 (2021 年)	中長期目標 (2022-2025 年)
普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> <li>廣續辦理青年創業及啟動金貸款、微型創業鳳凰貸款，提供小規模商業所需資金。</li> <li>持續推廣「樂活養老」貸款，提供退休族群生活所需資金。</li> <li>持續關懷並支持中小企業發展，擴大對中小企業之融資服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>已達成</b></li> <li>青年創業及啟動金貸款(以個人名義申貸): 新撥貸 519 戶 / 金額 4.32 億元。</li> <li>微型創業鳳凰貸款: 新撥貸 59 戶 / 金額 0.4 億元。</li> <li>樂活養老貸款: 新承作 193 戶 / 10.48 億元。</li> <li>2020 年底中小企業放款餘額計 5,291.87 億元，較 2019 年底成長 15%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>退休規劃性質之年金保險商品銷售件數 700 件。</li> <li>中小企業放款餘額較 2020 年成長 8%</li> <li>樂活養老貸款承作件數較 2020 年成長 10%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>退休規劃性質之年金保險商品以每年成長 10% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。</li> <li>中小企業放款餘額以每年成長 8% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。</li> <li>樂活養老貸款承作件數以每年新增件數較前一年成長 10% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。</li> </ul>

## 聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 包含 17 項目標 (Goals) 及 169 項具體目標，未來全球將以之作為 2016~2030 年的發展議題主軸；土地銀行實踐其中 13 個目標。



### 土銀 SDGs 的實踐作為



#### 目標 1 消除各地一切形式的貧窮 (1.4)

「公益信託捐贈」儀式：土銀持續與縣(市)政府合作推動「社會福利公益安養信託」，並邀請內政部營建署國民住宅組組長就「社會住宅包租代管計畫」333 專案專題演講，思考與社會住宅政策連結以延伸服務面向。



#### 目標 2 消除飢餓，達成糧食安全，改善營養及促進永續農業 (2.1)

舉辦在地化關懷系列公益活動：分送文旦、香蕉、橘子、芒果、白米及其他民生物資，給創世基金會、教養院、育幼院、啟能中心、老人長期照顧中心、家扶中心等公益團體，另外參與捐血及社區公益活動，傳遞土銀的關懷與溫暖以回饋社會。



#### 目標 3 確保健康及促進各年齡層的福祉 (3.3)

土銀各單位每 6 個月委託勞動部認可之作業環境監測機構檢測辦公室二氧化碳濃度乙次，以避免員工暴露於危害，提供健康之工作環境；各單位備置醫藥箱，提供工作場所急救及緊急處置使用；每 3 個月召開職業安全衛生委員會，審議、協調及建議安全衛生相關事項。



#### 目標 4 確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習 (4.4)

為應數位金融時代來臨，持續優化虛擬通路網路銀行、行動銀行服務，將實體通路營業據點逐步轉型以提供諮詢服務與業務行銷為主，並對在職員工規劃轉職(轉型)訓練及第二金融專長訓練。

## 土銀 SDGs 的實踐作為



### 目標 5 實現兩性平等，並賦予所有婦女權力 (5.1、5.5)

土銀董事會成員女性占比為 23%，經副理以上職級女性占比為 52%。



### 目標 7 確保所有的人都可取得負擔的起、可靠的、永續的，以及現代的能源 (7.2、7.3)

土銀業依產業特性訂定「臺灣土地銀行環境保護政策」，明定管理內涵為能源管理、溫室氣體管理、資源與廢棄物管理、綠色採購與環境教育訓練。配合政府發展綠能科技產業，並順應國際潮流，藉由投融資提供企業發展綠能所需資金。



### 目標 8 促進包容且永續的經濟成長，達到全面且生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作 (8.3、8.5)

辦理經濟部青年創業及啟動金貸款、勞動部微型創業鳳凰貸款、原住民族綜合發展基金各項貸款及就學貸款。



### 目標 9 建立具有韌性的基礎建設，促進包容且永續的工業，並加速創新 (9.4)

土銀提供投資臺灣三大方案、新南向及綠色金融等政策性貸款，並推展「公股攜手、兆元振興」融資方案，協助企業取得購置土地、興建廠房及營運週轉所需資金。



### 目標 10 減少國內及國家間不平等 (10.2)

1. 土銀金融消費者保護政策明定提供金融商品或服務予金融消費者，應本公平合理、平等互惠及誠信原則訂立契約，盡善良管理人之注意義務。
2. 土銀與客戶或其他交易對象進行交易時，均事先評估其合法性，並以公平及透明的方式進行商業活動。



### 目標 11 促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性 (11.1、11.6)

配合政府政策辦理各項專案貸款，提供資金挹注，促進民間投資及公共建設開發，以促進經濟發展。拓展企業放款，爭取主辦聯合授信及證券承銷，加強中小企業金融服務，協助企業取得營運所需資金，另提供各項電子金流服務，擴大企業金融領域。



### 目標 12 促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性 (12.5)

1. 影(列)印採雙面列印，以節省紙張，並採購再生紙使用。
2. 落實垃圾減量，做好垃圾分類、落實資源回收。
3. 加強推動綠色採購，配合採購節能標章、省水標章、綠建築標章等環境保護產品。
4. 配合財政部電子化作業，特約商店手續費發票改為電子發票，並為響應政府推動電子發票政策，土銀 Debit 金融卡得作為電子發票載具，行動銀行提供客戶申請雲端發票手機條碼服務。
5. 建置「保代業務文件數位化系統」，提供文件掃描、條碼辨識、影像上傳歸檔、影像調閱及檔案定期備份等功能，以 e 化作業環境取代紙本。



### 目標 13 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響 (13.2、13.3)

為降低氣候變遷所產生之信用風險，土銀將「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。



### 目標 16 促進和平且包容的社會，以落實永續發展；提供司法管道給所有人；在所有的階層建立有效的、負責的且包容的制度 (16.5、16.6)

土銀依據「政風機構人員設置管理條例」暨「施行細則」設置檢舉專線、檢舉信箱、電子信箱、首長信箱及顧客申訴信箱等檢舉管道，並指派專人受理檢舉案件。另依據行政院訂定發布「獎助保護檢舉貪瀆職辦法」第 10 條，遵循檢舉案件相關資料保密之規定。



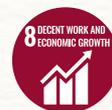
# 1

Chapter

## 優質營運

- 1.1 優質營運管理方針
- 1.2 關於土地銀行
- 1.3 經營願景與策略
- 1.4 經營績效

# 1.1 優質營運管理方針



優質營運對應之 SDGs

## 優質營運對土地銀行的意義與管理目的：

提升獲利是企業營運的目的，故土銀增進投資收益，強化自有財產運用效益，以創造長期穩定的經營績效。

## 優質營運包含的重大主題：

經營績效：GRI 201- 經濟績效

### 優質營運管理方針

永續管理投入	政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>「追求永續發展，邁向優質金融機構」</li> <li>「強化經營體質」</li> <li>「深耕核心業務」</li> <li>「提升獲利能力」</li> <li>「深化海外業務」</li> </ul>
	當責組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會</li> <li>審計委員會</li> </ul>
	管理程序	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理實務守則</li> <li>臺灣土地銀行經營發展計畫 (110~112 年度)</li> </ul>
	投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續提升資產品質，改善存款結構</li> <li>持續擴大經營範疇，發展多核心利基業務</li> <li>強化自有財產運用效益</li> <li>建構境內外企業金融服務網</li> <li>積極培育海外儲備人才</li> </ul>
	申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>土銀入口網站公司治理專區下設置「利害關係人專區」，揭露發言人及代理發言人之姓名、職稱、聯絡電話及電子郵件信箱，並建立客服中心及服務專線之超連結，提供與土銀股東、債權人、客戶、員工、供應商或其他利害關係人透明而有效的溝通管道。</li> </ul>
有效性 評量機制		<ul style="list-style-type: none"> <li>財政部所屬事業 109 年度工作考成實施要點</li> <li>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土銀信用評等</li> </ul>
永續績效產出		<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年合併總資產高達 3,114,117 百萬元</li> <li>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 &amp; 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</li> </ul>

## 1.2 關於土地銀行

土地銀行奠基於我國唯一辦理不動產信用的專業銀行，至今胼手胝足走過 74 個年頭，在「追求永續發展、邁向優質金融機構」的過程中，始終堅持「斯土斯情，在地耕耘」的信念，配合政府推動各項土地、住宅政策，成為孕育我國經濟建設發展的重要搖籃，為國家社會紮穩茁壯蓬勃的根盤，為土地與人民開創樂活幸福的泉源。

土銀係政府為配合在臺推行平均地權、耕者有其田等土地政策，於 1946 年 9 月 1 日以日據時代日本勸業銀行之臺北、新竹、臺中、臺南、高雄等五個支店為據點，依中華民國法律成立，為政府指定唯一辦理不動產信用之專業銀行，同時也是百分之百公股之國營銀行，除貫徹政府賦予推動住宅、土地政策，發展國民經濟建設等專業銀行之使命外，更以『創新、效率』企業化經營方式，運用不動產專業利基，深化業務基磐，積極轉型為全方位服務銀行，朝優質金融機構的願景邁進。

土銀為有效搭配銀行金融商品與理財商品進行更靈活的交叉行銷考量下，在符合當時之「保險法」等相關法令規範下，於 2013 年 10 月成立子公司土銀保險經紀人股份有限公司。

為落實執行「公股金融事業革新方案」，並響應政府推動銀行兼營保經、保代業務，鼓勵企業合併經營之政策下，於 2020 年 1 月 1 日將子公司土銀保險經紀人股份有限公司併入銀行成立專責部門。



### 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	5,754 人
資本額	新臺幣 732 億元 (截至 2020 年 12 月 31 日)
合併淨收益	新臺幣 293 億元 (2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)
合併總資產	新臺幣 3.11 兆元 (截至 2020 年 12 月 31 日)
註：員工人數不包含定期契約人員；子公司台灣土地銀行保險經紀人股份有限公司於 2020 年 1 月 1 日合併消滅。	

### 提供服務的市場及營運據點分布

土銀為政府指定唯一辦理不動產信用之專業銀行，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，通路遍及國內外，目前在海外及大陸地區設有洛杉磯分行、紐約分行、新加坡分行、香港分行、上海分行、天津分行、武漢分行及吉隆坡代表人辦事處：

臺灣土地銀行股份有限公司

## 臺灣的主導銀行之一



## 服務項目

存款業務、放款業務、外匯業務、信託業務、財富管理業務、電子金融業務、證券經紀業務、證券承銷業務、投資業務、信用卡業務、保險代理業務



## 營運據點分布

臺灣、中國大陸、香港、新加坡、馬來西亞、美國



## 營運據點總數

- 150 家國內分行及營業部
- 8 家國外分行暨辦事處

設立已  
74年

綿密的  
服務網

- ✓ 擁有國內151個營業單位
- ✓ 海外據點8處及臺北OBU（記帳單位）

2020年12月底止總資產為新臺幣3.11兆元，於國內銀行排名第7大，淨值為新臺幣1,754億元。



臺灣土地銀行  
LAND BANK OF TAIWAN

不動產信用  
專業銀行

- ✓ 存款市占率全國第3
- ✓ 放款市占率全國第3
- ✓ 土、建融授信市占率全國第1
- ✓ 購置住宅貸款市占率全國第1

1946年9月，本行以1922年日本勸業銀行在臺灣設立之五支店為據點，依中華民國法律成立臺灣土地銀行，為不動產信用專業銀行。

政府持股  
100%

不動產融資及房屋貸款居國內領導地位，具有發展不動產信託、不動產證券化、金融資產證券化之優勢地位。

註: 1.存、放款數字及市占率至2020年12月底；存、放款數字不包含OBU及海外分行；放款數字含進口押匯  
2.土建融暨房貸金額及市占率至2020年12月底

臺灣土地銀行股份有限公司

## 綿密的通路網



TAIWAN

**151** 個營業單位



綿密的支援網路

- ✓ 680台自動櫃員機
- ✓ 14家證券經紀單位



多樣化的選擇通路

- ✓ 24小時客服中心
- ✓ 網路銀行
- ✓ 語音電話銀行
- ✓ 行動銀行



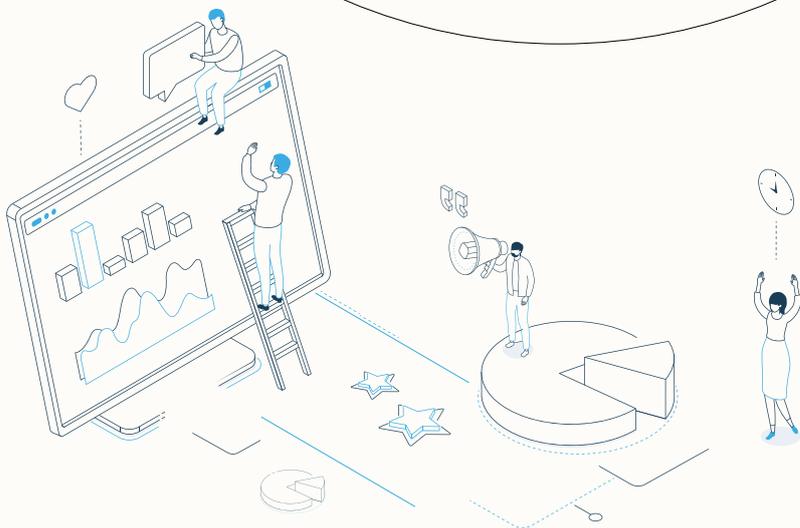
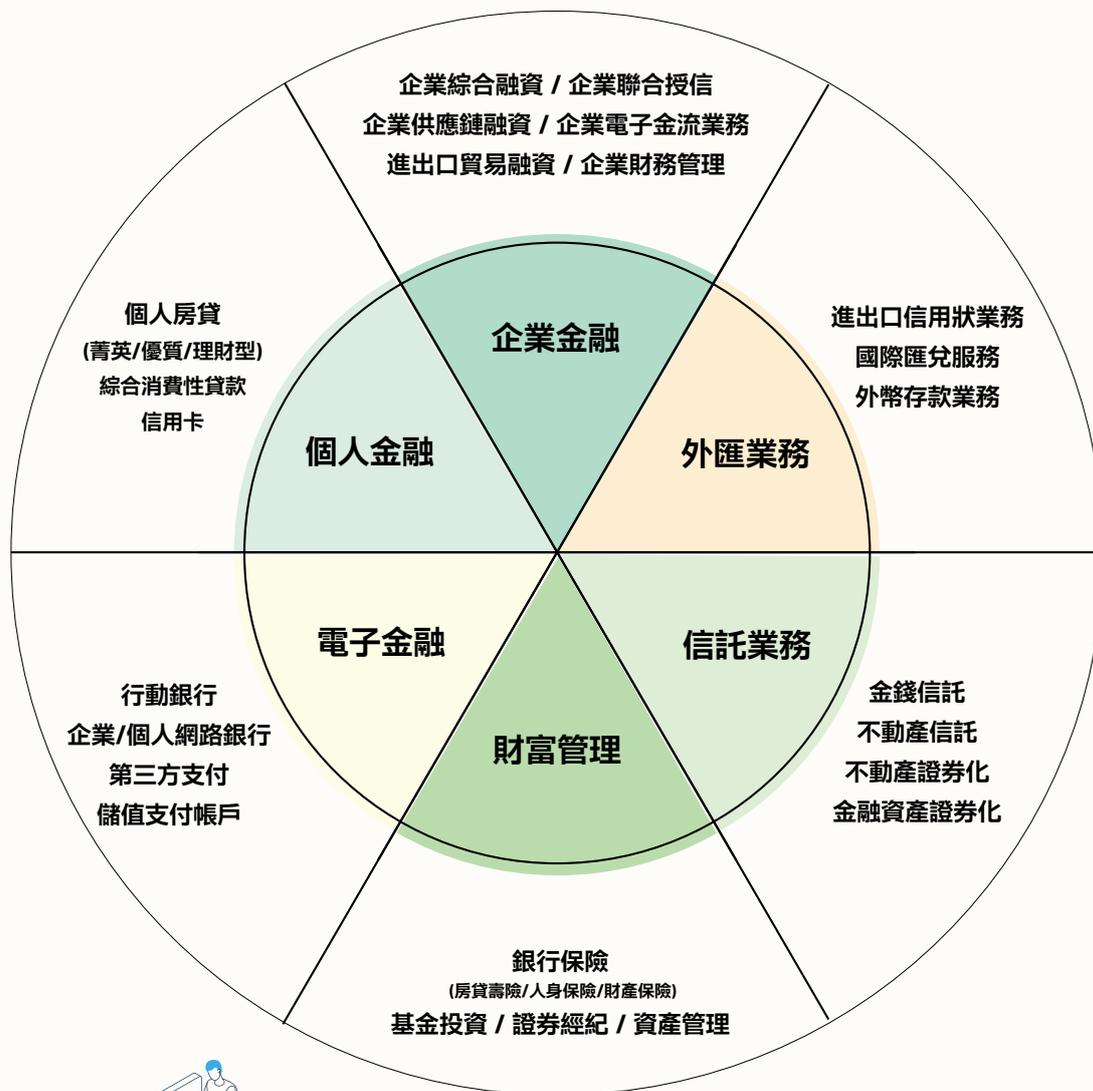
境外據點

通匯行 **2,546** 家

外匯指定單位 **152** 家

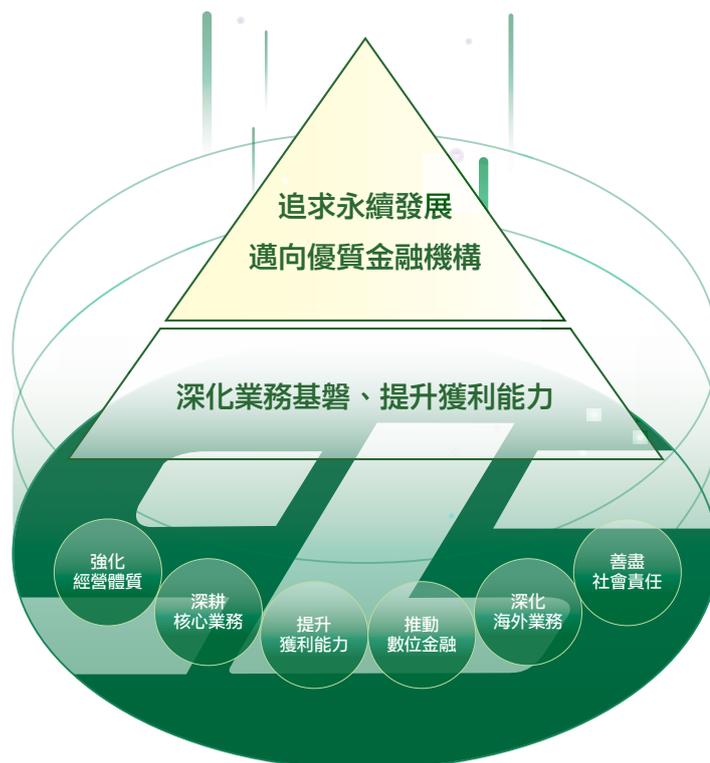


## 提供多元業務



## 1.3 經營願景與策略

土銀為因應整體金融環境變革與市場激烈競爭，除持續發揮不動產專業銀行優勢辦理各項專案貸款、促進國家經濟發展外，同時積極強化競爭力、加速國際化，並逐年配合營運情形檢討修正，落實執行，期以全方位金融服務之理念，提升整體競爭力與營運績效，朝全方位優質金融機構發展。



經營管理策略	策略目標	具體措施
強化經營體質	持續提升資產品質，改善存款結構，健全風險管理機制，建立遵法文化，降低營運風險，發揮組織效益，並提升資訊服務效能及資安防護能力，以強化土銀經營體質。	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 持續強化徵授信品質，落實貸後動態覆審暨預警機制，掌控信用風險，健全資產品質。</li> <li>(2) 廣續加強吸收自然人與中小企業存款，分散存款集中度，以改善存款結構。漸次調整資產及負債結構，強化資本適足性，提升流動性風險管理，健全風險管理機制。</li> <li>(3) 強化法令遵循制度，建立遵法文化，督導法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐作業，加強行員法遵教育培養遵法意識，落實內部控制三道防線功能，以降低營運風險。</li> <li>(4) 強化總行、區域中心及營業單位分工及總行各部處橫向聯繫，發揮組織效益。</li> <li>(5) 積極發展數位金融，運用大數據分析平台，提供整合金融服務應用，強化資安防護能力，兼顧客戶服務與風險控管。</li> </ol>
深耕核心業務	配合金融政策，持續擴大經營範疇，發展多核心利基業務，提升經營綜效。	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 配合政府政策辦理各項專案貸款，推展中小企業放款、新創重點產業放款及新南向目標國家授信業務，提供資金挹注，促進民間投資及公共建設開發，以促進經濟發展。</li> <li>(2) 發揮土銀專業銀行功能，結合內部資源，發揮行銷綜效，發展土、建融一條龍融資、住宅貸款、都市更新融資、危險及老舊建築物加速重建貸款、不動產信託及證券化等多核心利基業務，鞏固土銀不動產金融之領導地位。</li> <li>(3) 拓展企業放款，爭取主辦聯合授信及證券承銷，協助企業募集資金及財務規劃，加強中小企業金融服務，運用中小企業信用保證，於兼顧授信風險控管下，協助企業取得營運所需資金，另提供各項電子金流服務，擴大企業金融領域。</li> <li>(4) 配合市場趨勢，落實瞭解客戶需求，提供合宜且多元化之金融商品，透過專業之行銷團隊，整合行銷證券、基金、房貸、房貸壽險、消貸、信用卡、黃金存摺、人身保險、產險、工商綜合險等商品，提供全方位之金融服務，開發數位化財富管理商機。</li> <li>(5) 擴大外匯業務規模，提供海內外客戶整體外匯服務，調整存款客群結構，深耕企業客戶以積極爭取各項外匯業務商機。</li> </ol>

經營管理策略	策略目標	具體措施
提升獲利能力	擴大存放款利差，提高利息收益，拓展手續費收益相關業務，增進投資收益，強化自有財產運用效益，提高海外獲利占比，提升獲利水準。	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 遵依放款定價政策，訂定合理放款利率，結合授信業務加強企業戶存款往來，增加活期性存款，降低存款平均利率，擴大存放款利差，增加利息收益。</li> <li>(2) 建立顧客導向之行銷策略，激勵行員主動行銷推廣，提高行銷效率及員工生產力。透過共同行銷方式，強化整體行銷綜效，以廣闢手續費收入來源，增裕非利息收入，提高其對營收之占比。</li> <li>(3) 因應經濟金融市場變動，掌握市場趨勢，選擇最佳時機選定投資標的，並擴大產品組合，提升資金運用績效，積極落實投資盡職治理，增進投資收益。</li> <li>(4) 強化行有資產合理經營管理，利用參與都市更新、設定地上權及合建等多元活化方式；持續辦理閒置辦公場所廳舍出租及空地標租、處分無保留必要或無開發計畫之土地，達成加速活化目標，提升資產運用效能。</li> <li>(5) 海外分行於風險可控前提下，拓展當地企金放款業務，積極參與優質國際聯貸案，掌握全球金融趨勢進行債券投資及貨幣市場期差操作，提升海外獲利占比。</li> </ol>
推動數位金融	順應金融數位化潮流，推動數位金融，整合虛實服務通路，以客戶導向為思考，提供優質數位服務，增進顧客體驗，深耕客戶關係，運用大數據分析，發展數位化行銷，建立數位金融創新思維。	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 整合虛實通路，建立創新多元數位化平台，擴增及優化線上/線下服務，加強資訊安全，提供優質數位服務，以友善便捷安全的數位金融服務，滿足多元客戶需求。</li> <li>(2) 以客戶導向為思考，運用人工智能，提供客戶最適服務，全方位洞悉客戶需求，落實客戶體驗最佳化，創造客戶期待之服務體驗。</li> <li>(3) 發展行動支付服務，打造安全便捷的支付環境，擴大服務範疇，深耕客戶關係，滿足客戶多元收付需求。</li> <li>(4) 推動開放銀行服務，與異業結盟合作，提供整合創新的金融科技服務，將金融服務融入客戶日常生活場域，發展多樣化生態圈金融服務，共創跨領域電子商務多贏局面。</li> <li>(5) 運用大數據分析，支援數位決策，發展數位化行銷及精準行銷，掌握客戶全方位需求，善用客戶分群，發掘潛在客戶，以推展相關業務，並提供客製化服務，提升客戶滿意度，深耕客戶關係，增加客戶忠誠度。</li> </ol> <p>(1) 建立數位金融創新思維，培訓全方位數位人才，強化數位專業職能，致力為顧客打造優質數位金融服務。</p>
深化海外業務	掌握國際金融業務商機，建構境內外企業金融服務網，提升海外經營績效。	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 海內外分行整合行銷，積極參與國際金融市場，拓展境外金融業務，加強金融交流與結盟。</li> <li>(2) 擴充金流平臺功能，增進境內外電子支付之便利性。</li> <li>(3) 積極培育海外儲備人才，深化海外市場，逐步擴增海外據點，以加強國際競爭力，配合政府新南向政策，增加亞太地區經營網絡，擴大服務範疇。</li> </ol>
善盡社會責任	強化公司治理，建立公平待客之企業文化，重視客戶權益保護，促進勞資和諧，善盡企業社會責任，提升永續價值。	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 強化公司治理，遵循法令、強化資安並健全內部管理，保障股東權益，發揮董事會與審計委員會職能，尊重利益相關者權益，提升資訊透明度，追求永續經營。</li> <li>(2) 落實公平待客原則，遵守金融消費者保護及個人資料保護等規定，以保障金融消費者權益，提升顧客滿意度及服務品質。</li> <li>(3) 配合政府社會福利政策，因應高齡社會需求，廣續推展與高齡者、弱勢族群及身心障礙者有關之授信、保險業務及多元跨業結盟之整合型信託服務。</li> <li>(4) 配合政府推動公共化教保及托育措施，規劃設置職場互助教保服務中心，委託非營利團體經營，以配合政策強化教保服務。</li> <li>(5) 持續配合節能減碳政策，重視環境保護，推行社會公益，善盡社會責任。</li> <li>(6) 參採「赤道原則」精神辦理授信業務，將環境與企業社會責任納入授信風險評估，以發揮金融機構影響力，落實企業永續發展。</li> <li>(7) 積極推動照顧員工權益、促進勞資合作、改善勞動條件，暢通勞資雙方溝通管道，以增進勞資關係和諧，凝聚員工向心力。</li> </ol>

## 1.4 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，2020 年存款營運量 2 兆 5,837 億 9,775 萬元，達成預算目標 102.33%。放款營運量 2 兆 613 億 4,020 萬元，達成預算目標 108.49%。外匯業務量 975 億 5,737 萬美元，達成預算目標 118.97%。稅前淨利 109 億 2,875 萬元，達成預算目標 114.96%。2020 年合併總資產高達 3,114,117 百萬元再創新高，且在努力達成盈餘及各項業務目標的同時，亦能保有優良的資產品質。

2018-2020 年營運績效與產生及分配的經濟價值				
單位：百萬元		2018 年	2019 年	2020 年
資	產	3,005,030	3,002,745	3,114,117
放	款	1,965,236	1,986,074	2,079,313
放	款	1,965,807	1,986,505	2,079,869
投	資	695,234	772,985	779,921
權	益	157,226	168,230	175,381
利	息	48,685	51,462	42,601
利	息	22,062	23,351	16,206
本	期	9,732	10,067	8,637
基	本	1.33	1.38	1.18
資	本	12.1	12.75	12.9
資	產	0.33	0.34	0.28
權	益	6.45	6.19	5.03
存	放	82.26	77.26	79.78
逾	放	0.19	0.18	0.15

註：(1) 2018 至 2019 年係會計師依審計部審定之重編數（含子公司土銀保經之財務資訊）。2020 年係會計師查核簽證數。

(2) 資本適足率=自有資本 / 加權風險性資產總額。

(3) 資產報酬率=稅後損益 / 平均資產總額。

(4) 權益報酬率=稅後損益 / 平均權益總額。

(5) 存放比率=放款總額 / 存款總額。

(6) 逾放比率=逾期放款總額 / 放款總額。

單位：千元		2018 年	2019 年	2020 年
營	運	31,467,949	31,137,951	28,151,355
員	工	8,712,245	9,149,834	9,411,664
支	付	1,320,268	1,064,729	1,051,536
支	付	5,010,494	5,613,488	4,757,688
社	區	126,844	128,026	152,705

註：本表各項數據為採用國際財務報導準則，經會計師查核簽證之合併數；詳細的土銀營運績效及財務資訊可參考土銀 2020 年年報。



年報下載

## 資產

2018	3,005,030
2019	3,002,745
2020	3,114,117

## 放款

2018	1,965,236
2019	1,986,074
2020	2,079,313

## 投資

2018	695,234
2019	772,985
2020	779,921

## 逾放比率

2018	0.19
2019	0.18
2020	0.15

## 員工薪資與福利

2018	8,712,245
2019	9,149,834
2020	9,411,664

## 社區投資 (公益支出與捐助社團)

2018	126,844
2019	128,026
2020	152,705

## 取自政府的補助

土銀協助政府相關單位辦理紓困貸款、青創貸款、文創貸款及台商回台方案等專案貸款之補貼息作業，並將補貼息發放至借款人帳戶，爰榮獲金管會評選為「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」第一期優等銀行（獲得「件數組 - 公辦紓困」及「效率組 - 公辦紓困 - 新貸營運資金」第三名，「效率組 - 公辦紓困 - 新貸案件」及「效率組 - 自辦紓困 - 電子化件數占紓困件數比率」第二名等四項獎項）及「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」第二期優等銀行（獲得「效率組 - 公辦紓困 - 電子化件數占紓困件數比率」及「效率組 - 自辦紓困 - 電子化件數占紓困件數比率」第三名等二項獎項）。於報導期間內，配合政府辦理之主要政策性貸款補貼息或手續費如下：

2020 年土銀配合政府辦理之主要政策性貸款補貼息或手續費			
項目	補助單位	補貼息	手續費
1兆8千億暨增撥4千億優惠房屋專案貸款	內政部營建署	83,003 千元	-
中央公教人員輔購住宅貸款	內政部營建署	999 千元	-
勞工建購住宅貸款	內政部營建署 / 各縣市政府	40,170 千元	-
輔助人民自購國民住宅貸款	內政部營建署	16,826 千元	-
內政部購置住宅及修繕住宅貸款	內政部營建署	64,709 千元	-

2020 年土銀配合政府辦理之主要政策性貸款補貼息或手續費

項目	補助單位	補貼息	手續費
內政部青年安心成家之前二年零利率購屋優惠貸款	內政部營建署	22,365 千元	-
原住民族綜合發展基金各項貸款	原住民族委員會	-	4,198 千元
勞工保險被保險人紓困貸款	勞動部勞工保險局	-	43,989 千元
921 重建專案貸款	中央銀行業務局	-	5,199 千元
中央公教人員急難貸款	行政院人事行政總處	-	602 千元
合計		228,072 千元	53,988 千元

## 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。2020 年之國別報告於 2021 年底方會申報，下為 2019 年土銀之國別報告：

### 臺灣土地銀行股份有限公司

會計年度：2019-01-01 ~ 2019-12-31

單位：千元

租稅管轄區	收入 Revenues			所得稅前損益	已納所得稅 (現金收付制)	當期應付所得稅	實收資本額	累積盈餘	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	52,440,471	1,654,174	54,094,645	11,389,439	1,424,291	2,430,345	73,200,000	898,977	5,816	2,038,380,338
新加坡	778,352	183	778,536	87,732	0	0	674,018	456,653	18	13,520,256
香港	827,954	4,378	832,333	206,560	0	34,922	330,141	919,980	20	12,102,568
美國	2,674,184	0	2,674,184	849,253	225,678	217,716	590,527	3,974,069	40	42,378,925
中國大陸	1,780,158	765	1,780,924	508,655	44,424	132,523	14,691,728	2,223,380	78	33,744,726

## 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，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。

評等公司	最新評等日期	評等結果		其他評等資訊
		長期評等	短期評等	
中華信用評等公司	2021.6.29	twAA+	twA-1+	展望：穩定
美國標準普爾信用評等公司 (Standard & Poor's)	2021.6.29	A	A-1	Outlook : Stable
穆迪信用評等公司 (Moody's Investors Service)	2021.6.3	Aa3	P-1	Outlook : Positive



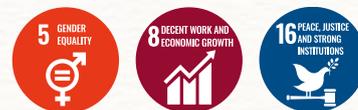
# 2

Chapter

## 當責治理

- 2.1 當責治理管理方針
- 2.2 公司治理
- 2.3 誠信經營
- 2.4 風險控管

## 2.1 當責治理管理方針



當責治理對應之 SDGs

### 當責治理對土地銀行的意義與管理目的：

完善且良好的公司治理將有助於企業營運，並且避免遭主管機關懲處且裁罰，而影響企業形象。「誠信」是金融業的根本，土銀向來秉持「廉潔」、「效能」及「誠信」原則進行業務推展與行銷，以創造穩健的經營及提升經營績效。遵循當地政府制定的法令規章是公司治理的基石。土銀透過訂定法令遵循制度，將法令遵循內化成組織文化。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。土銀強化內部控制及稽核制度，降低營運風險。

### 當責治理包含的重大主題：

① 公司治理：GRI 102- 治理 ② 誠信經營：GRI 102- 倫理與誠信 ③ 法規遵循：GRI 419- 社會經濟法規遵循 ④ 風險管理：GRI 102- 策略

### 當責治理管理方針

永續管理投入	政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>「強化公司治理」</li> <li>「強化法令遵循制度，建立遵法文化」</li> <li>「強化風險管理」</li> </ul>
	當責組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會</li> <li>審計委員會</li> <li>風險管理委員會</li> <li>防制洗錢及打擊資恐推動委員會</li> </ul>
	管理程序	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理實務守則</li> <li>董事會議事規則</li> <li>獨立董事職責範疇規則</li> <li>審計委員會組織規程</li> <li>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</li> <li>財政部所屬公股事業負責人績效評鑑實施要點</li> <li>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</li> <li>董事與經理人道德行為準則</li> <li>財政部及所屬機關（構）請託關說登錄查察作業要點注意事項</li> <li>廉政會報設置要點</li> <li>公職人員利益衝突迴避法</li> <li>公營金融保險事業機構人員生活道德規範要點</li> <li>風險管理政策與程序</li> <li>法令遵循制度</li> <li>內部控制及稽核制度實施辦法</li> <li>防範理財業務人員挪用客戶款項相關內控作業須知</li> <li>臺灣土地銀行因應重大疫情緊急應變作業手冊</li> </ul>

當責治理管理方針		
永續管理投入	投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 董事會教育訓練</li> <li>• 辦理「法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員在職訓練研習班」</li> <li>• 廉政教育訓練</li> <li>• 設立公司治理主管</li> <li>• 設有「廉政倫理事件登錄系統」</li> </ul>
	申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依據「政風機構人員設置管理條例」暨「施行細則」設置檢舉專線：(02)2371-4572、檢舉信箱：臺北北門郵政 1541 號，並指派專人受理檢舉案件</li> <li>• 訂定「內部檢舉制度實施要點」，並據此設置檢舉管道如專用之郵政信箱、電子郵件信箱及專線電話。內部檢舉案件之受理，由土銀法令遵循處指派專人辦理</li> </ul>
有效性 評量機制		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 董事會</li> <li>• 審計委員會</li> <li>• 公司治理評鑑</li> <li>• 內部控制制度評估作業</li> <li>• 廉政會報</li> <li>• 風險管理委員會議</li> <li>• 法令遵循事項報告</li> </ul>
永續績效產出		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020 年辦理「全球疫情肆虐下經濟趨勢的改變與挑戰」、「洗錢防制與打擊資恐實務探討」等董事進修課程，實際參與人數共 91 人次</li> <li>• 2020 年公司治理評鑑分數 94.1 分</li> <li>• 加強宣導「公務員廉政倫理規範」，共計宣導 516 單位次</li> <li>• 編撰法紀宣導案例共計七篇，利用集會時間對所屬同仁宣導，共計宣導 985 單位次</li> <li>• 舉辦「新進行員職前講習」等 8 項在職及新進行員訓練班別，學員共計 483 人</li> <li>• 2020 年計有 51 個班別納入防制洗錢及打擊資恐作業相關課程，參訓人數共計 14,718 人次，選派單位員工共計 32 人次參加外部單位所舉辦之教育訓練課程，總計 30 班別，參訓時數總計 225 小時</li> </ul>

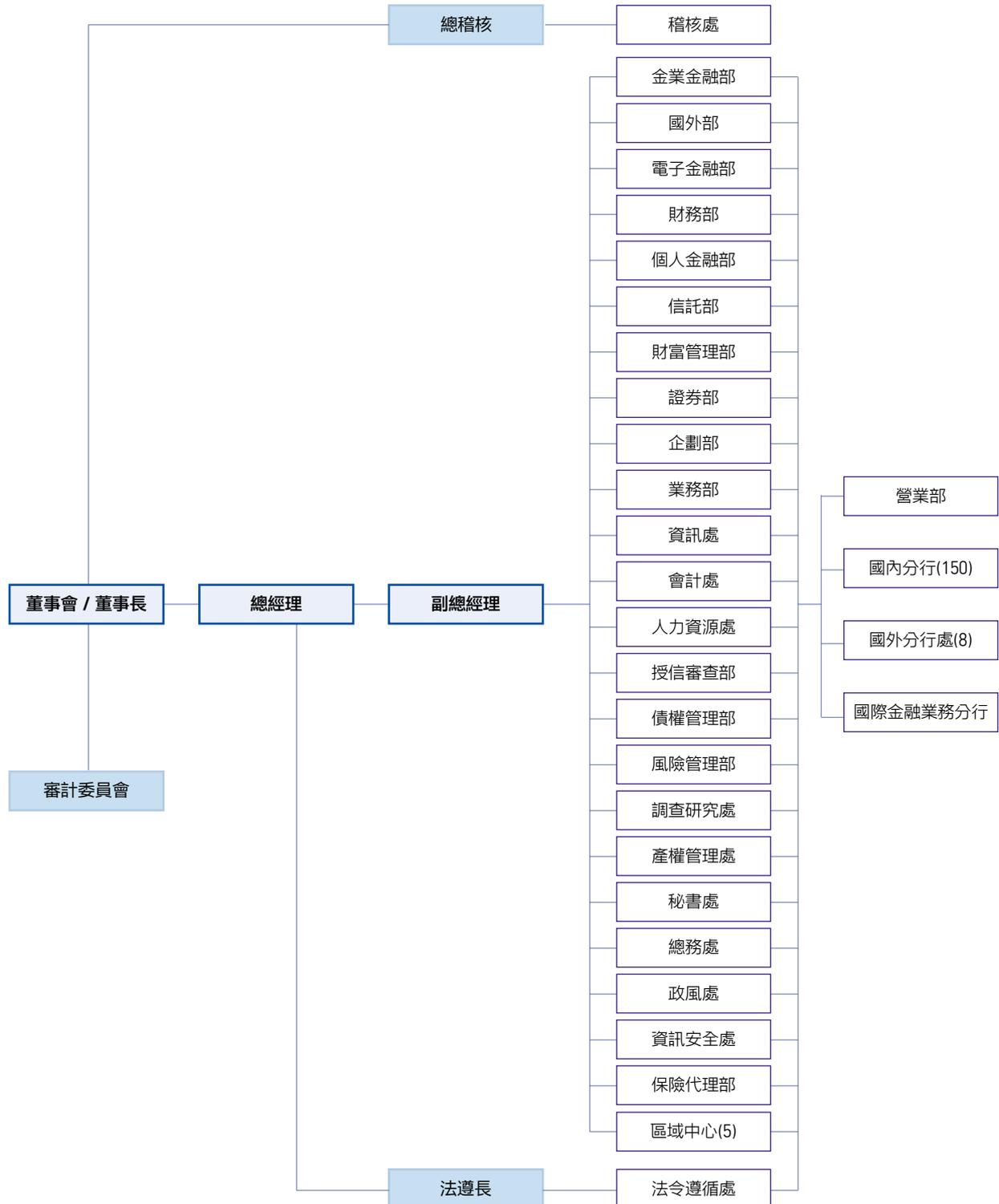
## 2.2 公司治理

土銀為強化董事會職能、兼顧董事會議事有效運作、建立良好的公司治理及獨立董事制度，依據訂定之「臺灣土地銀行股份有限公司公司治理實務守則」及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，土銀身為國營銀行，藉由維持高標準的公司治理，確保董事會有效運作，進而保障股東權益；在此原則下，土銀董事會授權其下設立之審計委員會，協助董事會履行其監督職責，各委員會的組織章程皆經董事會核准，且各委員會的主席均定期向董事會報告其活動和決議。

## 公司治理組織

土銀係百分之百公股之公營銀行，組織系統包括董事會、審計委員會、總行、分行。截至 2020 年底止，總行設立於台北市，計 30 個單位（含營業部及 5 個區域中心），國內分支機構共計 150 家分行及國際金融業務分行，國外分支機構有紐約、洛杉磯、新加坡、香港、上海、天津、武漢及吉隆坡等 8 家海外分行暨辦事處。

### 土地銀行公司治理架構



## 董事會結構與運作

為明確規範董事會職權、決策程序及議事規則，土銀訂有完善之公司章程、董事會議事規則及獨立董事之職責範疇規則等法規，並建置完整的管理制度與監控機制，以發揮健全監督及強化管理之功能。土銀為公股銀行中第一家設立獨立董事席位者，並依據「銀行業公司治理實務守則」第 33 條規定訂頒土銀「獨立董事職責範疇規則」，並於公司章程明定土銀董事中獨立董事人數不得少於三人，且不得少於董事席次五分之一。

土銀董事會每三個月召開一次，但遇有緊急情事、重要案件，或依董事過半數之請求時，得隨時召集之。截至 2021 年 3 月底土銀董事會設有 13 席董事，董事均由財政部指派，13 席董事中有 3 席為女性，女性比例達 23%，平均年齡為 60 歲。董事成員組成多元，分別來自金融、產業及學術界，並具備豐富的經營管理經驗及足夠之專業知識、技能及素養。土銀謝董事長娟娟學歷為國立臺灣大學財務金融學系碩士，經歷臺灣銀行股份有限公司經理、總稽核、副總經理職務。土銀採「董事長制」，董事長須全權負起公司之經營責任，總經理兼任董事，其人選由董事長提請董事會派任（土銀董事長無兼任公司總經理）。

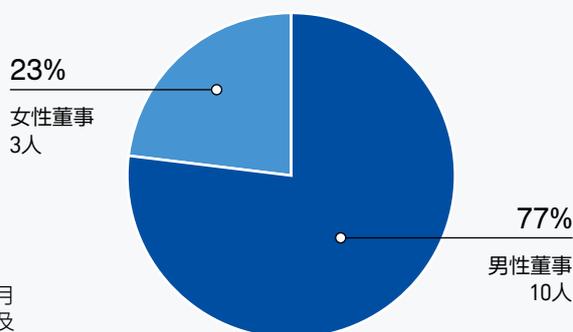
## 審計委員會運作

土銀董事會除依法設置審計委員會外，目前並無設置其他各類功能性委員會；而為遵循金管會規定，於 2014 年 11 月 21 日第 4 屆第 24 次董事會議通過「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 12 月 19 日第 5 屆董事會開議時成立審計委員會，由三位獨立董事組成，以健全公司治理及強化董事會之審計監督功能，其主要職責包括監督財務報表之允當表達、內部控制之有效實施、存在或潛在風險之管控、相關法令及規則之遵循等。土銀審計委員會每季至少召開一次，並得視需要隨時召開會議，2020 年審計委員會共開會 8 次，委員出席率詳土銀 2020 年年報。

### 董事年齡分布



### 董事性別分布



- 註：1. 土銀董事均為法人股東財政部之代表，任期均至2020年12月18日，但依公司法第195條及土銀章程第19條任期屆滿而不及改選者，得延長其執行職務至改選董事就任時為止。
2. 土銀係政府持股100%之公營銀行，董事均無以本人、配偶、未成年子女或利用他人名義持有土銀股份之情形。
3. 根據國營事業管理法35條，國營事業董事應至少有1/5席次由國營事業主管機關聘請工會推派之代表擔任。
4. 董事會運作情形及董事出席情形可參見2020年年報。
5. 女性董事年齡分布：50~59歲：1人，60歲以上：2人；男性董事年齡分布：50~59歲：5人，60歲以上：5人。



董事會

## 強化董事會職能及薪酬制度

為強化董事會運作，訂頒土銀董事會議事規則，重大決策均提報董事會核議，並依據「財政部與所屬金融保險事業機構董（理）事會暨總經理權責劃分辦法」第 10 條訂有分層負責明細表，明訂董事會、董事長、總經理暨總行各單位主管等各級主管之分層負責明細，以及各層級人員對其授權範圍之決定事項，以明確權責。

土銀董事及高階經理人之績效考核及薪酬制度係依據「財政部所屬公股事業負責人績效評鑑實施要點」及「財政部派任公民營事業機構負責人經理人董監事管理要點」辦理，由財政部定期評鑑董事長、總經理對事業機構目標達成情形、政策配合等狀況，以強化公股事業績效管理。土銀係財政部所屬百分之百國營事業機構，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「財政部所屬事業用人費薪給管理要點」辦理。

## 董事 2020 年進修情形

土銀每年定期安排董事進修課程，課程內容包括公司治理、企業社會責任等主題，每堂課時數皆為 3 小時，2020 年辦理「全球疫情肆虐下經濟趨勢的改變與挑戰」、「洗錢防制與打擊資恐實務探討」等課程，實際參與人數共 91 人次。2020 年 8 月 21 日舉辦「董事與監察人（含獨立）實務進階研討會 - 全球疫情肆虐下經濟趨勢的改變與挑戰」課程，參訓董事人數 12 人，占全體董事人數 93%。2020 年 11 月 27 日舉辦「董事與監察人（含獨立）實務進階研討會 - 洗錢防制與打擊資恐實務探討」課程，參訓董事人數 13 人，占全體董事人數 100%。



董事進修詳細資料  
請詳土銀 2020 年年報

## 董事利益迴避

土銀董事會 2018~2020 年對利害關係議案迴避執行情形如下：

日期 / 屆次	迴避董事姓名	議案內容	應利益迴避原因	參與表決情形
2018 年 5 月 25 日 第 6 屆第 4 次董事會	凌忠嫻、黃忠銘	董事長、總經理待遇調整案	本案利害關係人凌董事長忠嫻及黃常務董事（總經理）忠銘迴避	迴避 未參與表決
2018 年 5 月 25 日 第 6 屆第 4 次董事會	凌忠嫻	臺灣證券交易所股份有限公司授信案	本案法人代表利害關係人凌董事長忠嫻迴避，因擔任臺灣證券交易所（股）公司董事	迴避 未參與表決
2019 年 5 月 24 日 第 6 屆第 12 次董事會	黃伯川	臺灣證券交易所股份有限公司授信案	本案法人代表利害關係人黃董事長伯川迴避，因擔任臺灣證券交易所（股）公司董事	迴避 未參與表決
2020 年 5 月 29 日 第 6 屆第 20 次董事會	黃伯川	臺灣證券交易所股份有限公司授信案	本案法人代表利害關係人黃董事長伯川迴避，因擔任臺灣證券交易所（股）公司董事	迴避 未參與表決

## 公司治理評鑑

土銀 2020 年委請國立臺北科技大學協助辦理公司治理評鑑，評鑑依國營事業之組織特性，設計「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」等構面，諮詢公司治理專家意見，建構合宜的國營事業公司治理評鑑指標項目共 42 題，2020 年公司治理評鑑分數 94.1 分。

## 2.3 誠信經營

「誠信」是金融業的根本，而秉持誠信經營的原則更是實踐企業社會責任的核心，土銀向來秉持「廉潔」、「效能」及「誠信」原則進行業務推展與行銷，經營穩健且績效亮麗。而為落實誠信經營的理念，在最高治理階層與經營管理層的部分，土銀訂定「董事與經理人道德行為準則」，作為落實誠信經營之最高準則。而在全體行員的部分，則遵循行政院訂頒「公務員廉政倫理規範」、「行政院暨所屬機關（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）請託關說登錄查察注意事項」及其規定參考指引，針對相關案件執行皆須辦理登錄作業，並遵循「公職人員利益衝突迴避法」規定，依法辦理迴避作業。在各年度內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。

### 防範貪腐

土銀設有政風處，每年針對機關組織、業務特性及高風險人員進行機關廉政風險評估，以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，風險評估百分比100%。政風處每年結合機關廉政風險評估結果，針對貪腐高風險業務實施稽核清查及追蹤管考，並研提興利防弊作法，簽報機關首長列管執行。2020年土銀無高度廉政風險貪瀆事件發生。2020年土銀處理上級機關、首長及民眾檢舉案件共6案，查察結果處以行政責任2案，另4案澄清結案，均屬「低度廉政風險事件」。

另外，土銀已明訂金融消費者保護政策，提供金融商品或服務予金融消費者，應依循公平合理、平等互惠及誠信原則訂立相關契約，並盡善良管理人之注意義務；與客戶或其他交易對象進行交易時，均須事先評估其合法性，並以公平及平等互惠的方式進行商業活動。

### 廉政宣導成果



## 廉政宣導成果



### 實施文字宣導

- 轉發宣導刊物「清流月刊」6冊，供土銀員工參閱。
- 於土銀刊物「土銀行訊」刊載「廉政小故事」宣導短文12篇，供土銀同仁參閱。
- 蒐集內政部警政署「165全民防詐騙專區」詐騙手法案例，函發土銀各單位加強宣導防範詐騙，共計12篇。
- 於農曆春節、端午節及中秋節等重要民俗節慶之前，函請土銀各單位加強宣導「公務員廉政倫理規範」，並請確實遵循，共計宣導516單位次。
- 每年編撰去識別化防制金融犯罪案例等法紀宣導案例共計七篇，函請土銀各單位利用集會時間對所屬同仁宣導，共計宣導985單位次。



### 廉政社會參與

結合土銀舉辦「北區員工暨退休人員春、秋季健行活動」之際，辦理廉政宣導，現場擺設廉政攤位，安排有獎徵答等闖關遊戲並發放廉政宣導品，以寓教於樂方式達到宣導廉能目的，春、秋季兩場健行活動參與人數合計約4,500人。並針對輿論重視之銀行理專挪用客戶款項議題，特別於2020年12月5日土銀北區員工秋季健行活動中，推動「廉潔土銀，誠信理專」專案，請董事長、總經理、副總及總稽核與法遵長進行土銀誠信宣誓。



### 加強請託關說、受贈財物、飲宴應酬及其他廉政倫理事件登錄

土銀設有「廉政倫理事件登錄系統」供行員線上登錄請託關說、受贈財物、飲宴應酬及其他廉政倫理事件，2020年自行辦理登錄案件共1,131件，登錄飲宴應酬849件、拒絕餽贈5件、其他廉政倫理事件277件；2020年受理請託關說5件，經查無應登錄而未登錄之情事。



### 教育訓練及口頭宣導

- 配合「新進行員職前講習」等8項在職及新進行員訓練班別，講授「公務員廉政倫理規範（含公務員服務法）」，學員共計483人，以建立同仁法紀觀念。
- 針對各單位治理層級於2020年8月28日辦理「兼辦政風業務主管分區座談會」宣導廉政法令，共計181人參加。
- 利用會議場合、員工自衛編組演練或至各分行辦理業務視察機會，向員工進行法紀與廉政倫理宣導。
- 因疫情關係，爰每年固定舉辦「公職人員財產申報介紹及實務解析」講座因防疫因素取消。惟為協助土銀財產申報義務人辦理授權「法務部公職人員財產申報系統」提供財產資料，於2020年9月8日至17日派員至新竹分行、台中分行、台南分行、新興分行及總行個別指導申報人辦理授權作業，2020年共計422人參與授權作業。



### 廉政服務指標問卷調查

- 針對土銀內部員工辦理不記名「廉政服務指標問卷調查」，2020年發出問卷768份，回收719份，歸納員工反映事件38項，並研擬相關建議案移請業務主管單位參處，以提升土銀整體服務效能。
- 針對土銀往來業者部分辦理不記名「廉政服務指標問卷調查」，2020年發出問卷655份，回收105份，歸納業者反映事件8項，並研擬相關建議案移請業務主管單位參處，以提升土銀整體服務效能。

土銀係屬財政部所屬百分百股權之國營行庫，相關公司治理及管理審查均依照財政部規定辦理。為貫徹廉能政策，設置廉政會報，由總經理擔任召集人，負責廉政計畫之規劃、執行與考核作業。為多面向落實廉能政策，土銀依據「政風機構人員設置管理條例」暨「施行細則」設置相關檢舉管道，並針對檢舉案件指派專人進行調查作業，另依據法務部「政風工作手冊」所訂之工作流程，辦理檢舉案件之蒐報查察。為鼓勵舉發不法、拒絕貪腐並落實企業誠信治理，土銀設置受理檢舉專線 (02-2371-4572)、檢舉信箱 (臺北北門郵政第 1541 號信箱) 等，提供內外部檢舉管道。針對採購案件亦於採購契約及投標須知中訂有廉政條款及檢舉專線，提供廉政倫理規範及利益衝突迴避法相關資訊諮詢服務。

## 法規遵循

遵循政府制定的法令規章是公司治理的基石，土銀透過訂定法令遵循制度實施要點，由董事及高階管理人員以身作則，注重誠實及廉潔，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。2020 年土銀並無重大違反相關法令事件。

### 法規遵循制度



#### 法規遵循、洗錢 防制與打擊資恐

為確保土銀各項作業及管理規章均符合相關法令，除每月蒐集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案例，隨時掌握外部法令的內容及相關異動外，並督導各業務主管單位及時配合增修訂相關作業規章，以避免法令遵循風險。法遵處並另將每月所彙整之法規新訊及金管會裁罰案例寄送至所有行員電子信箱，以落實法令遵循。

#### 法令遵循運作機制

依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 32 條及第 34 條之 1 規定，法令遵循單位應每半年向審計委員會及董事會提出法令遵循事項報告，包含針對全行境內外營運情形，提出法令遵循風險管理之弱點事項及督導改善計畫及時程等事項。法遵處就全行法令遵循制度之組織架構、各項法令遵循作業執行情形、法令遵循風險管理及監督機制執行情形、法令遵循缺失原因分析及檢討改善等事項彙整編製法令遵循執行報告，並業於 2019 及 2020 年上、下半年度提報審計委員會及董事會。另依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 28 條規定，分別於 2020 年 4 月 24 日、2020 年 4 月 27 日檢陳會計師對土銀辦理 2019 年個人資料保護專案確信報告、防制洗錢及打擊資恐專案查核確信報告函報金融監督管理委員會備查。

<b>法規遵循制度</b>	
<b>防制洗錢及打擊資恐管理制度架構</b>	<p>董事會為確保建立並維持適當有效之防制洗錢及打擊資恐內部控制制度，採取以下作法，以深化由上至下之防制洗錢及打擊資恐文化：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為強化土銀高階管理階層對於全行洗錢及資恐風險整體瞭解與控管，由董事會指派法遵長擔任洗錢防制及打擊資恐專責主管外，另成立「防制洗錢及打擊資恐推動委員會」，以整合、溝通、協調及督導全行防制洗錢及打擊資恐工作執行，並於推動委員會下設「防制洗錢及打擊資恐推動小組」及「防制洗錢及打擊資恐資訊系統專案小組」，持續推動全行防制洗錢及打擊資恐執行作業，落實督導全行防制洗錢及打擊資恐執行情形，並強化防制洗錢及打擊資恐資訊系統控管效能。</li> <li>防制洗錢及打擊資恐重要內部規章之訂定及修訂，均提請董事會核議，以利董事會積極支持及瞭解防制洗錢及打擊資恐之工作內容，並分別於 2019 及 2020 年上、下半年度向董事會報告防制洗錢及打擊資恐作業執行情形。</li> <li>針對海外分行，土銀要求各海外分行須每月向總行陳報法令遵循、洗錢防制及當地法規變動等執行情形，並每半年提交法令遵循報告。2019 年派員至美國地區分行、大陸地區分行、新加坡及香港分行辦理實地訪查。2020 年則因受疫情影響取消當年度之實地訪查，改以書面方式進行查核。另土銀自 2019 年起對海外分行政令遵循暨防制洗錢及打擊資恐執行分級管理，對於管理等級高或個案經認有加強管理需要之分行，得每年至少辦理一次法令遵循實地訪查測試，督導委請外部顧問提供專業諮詢或外部專業機構（人員）辦理法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐查核。2019 年國外分行政令遵循暨防制洗錢及打擊資恐分級管理等級較高之分行為上海分行及紐約分行，前揭分行業向法令遵循處報送外部專業機構辦理之法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐查核報告，上海分行查核缺失共計 6 項，紐約分行查核缺失共計 4 項，均已函報回覆改善情形，並持續追蹤中。</li> <li>為審慎評估及檢討防制洗錢及打擊資恐內部控制制度執行情形，防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書，除由董事長、總經理、總稽核、法遵長聯名出具，並提報董事會通過，於每會計年度終了後三個月內將前揭聲明書內容揭露於土銀網站，並於金融監督管理委員會指定網站辦理公告申報。</li> </ul>
<b>法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐教育訓練成果</b>	<p>土銀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，以落實執行防制洗錢及打擊資恐作業，降低作業風險及法遵風險，持續針對不同對象或業務項目辦理內部教育訓練及參加外部教育訓練。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員在職暨職前訓練研習班</b> 2019 年辦理 2 梯次法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員在職訓練研習班，受訓總人數 177 人，每梯次課程時數 15 小時；另亦辦理 3 梯次法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員職前訓練研習班，受訓總人數 189 人，課程時數 42 小時。2020 年辦理 2 梯次法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員在職訓練研習班，受訓總人數 180 人，每梯次課程時數 15 小時；另亦辦理 2 梯次法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員職前訓練研習班，受訓總人數 83 人，課程時數 42 小時。</li> <li><b>防制洗錢及打擊資恐員工視訊教育訓練計畫</b> 自 2018 年 5 月起以視訊方式舉辦防制洗錢及打擊資恐教育訓練宣導，總行業務管理單位得利用此平台針對近期函頒防制洗錢及打擊資恐相關規範和宣導事項向行員說明，以達即時教育和宣導目的。2019 年共辦理 13 場視訊教育課程，參加人數共計 4,145 人次，2020 年共辦理 17 場視訊教育課程，參加人數共計 3,801 人次。</li> <li><b>業務管理單位開辦之教育訓練</b> 總行業務管理單位就各自業務項目舉辦防制洗錢及打擊資恐相關講習及訓練班，2019 年計有 38 個班別納入防制洗錢及打擊資恐作業相關課程，參訓人數共計 4,368 人次，2020 年計有 51 個班別納入防制洗錢及打擊資恐作業相關課程，參訓人數共計 14,718 人次。除此之外，總行業務管理單位依據業務性質指派所屬人員參加外部單位所舉辦之教育訓練，俾使所屬人員具備執行職責應有之專業知能，2019 年共計選派單位員工 55 人次參加外部單位所舉辦之教育訓練課程，總計 55 班別，參訓時數總計 785.5 小時，2020 年共計選派單位員工 32 人次參加外部單位所舉辦之教育訓練課程，總計 30 班別，參訓時數總計 225 小時。此外，土銀各單位法令遵循主管利用貼心服務等各種集會場合加強宣導，並至土銀法務暨法遵作業管理系統上填報「法令遵循條文宣導執行成果表」，2019 年合計已宣導共 15 則重要法規；2020 年合計已宣導共 17 則重要法規。</li> </ul>
<b>內部檢舉制度</b>	<p>土銀設有專門郵政信箱、專線電話及電子郵件信箱受理相關案件，對於檢舉人真實之身分資料有完善之保護，不洩漏足以識別檢舉人之身分資訊；並於針對檢舉案件之調查過程，有利益衝突之人皆應迴避；另土銀不得因檢舉人所檢舉案件對檢舉人予以解雇、解任、降調及減薪等其他不利檢舉人之不當處分。</p>
<b>違規事件檢討與改善</b>	
<p>金融監督管理委員會於 2018 年 12 月 10 日至 2019 年 1 月 11 日對土銀辦理一般業務檢查，嗣於 2020 年 1 月 2 日就前揭檢查報告所提缺失涉及土銀辦理高風險客戶存提交易監控欠妥乙案，核處糾正；本案缺失事項，皆已完成檢討改善。</p>	

## 2.4 風險控管

風險管理的目標在於保障資產安全、提升顧客服務品質及增進股東價值。回顧 2020 年，新冠肺炎疫情導致全球經濟受到巨大衝擊，而臺灣雖然防疫有成領先全球，初期經濟仍受到一定程度影響；但受惠於貿易轉單效應與企業擴大在台產能，出口及固定投資都出現優於預期的增長力道，尤其半導體產業更是在全球供應鏈上扮演極為重要的角色，加上股市表現亮眼與政府推動多項振興方案，不僅資通訊產品出口延續熱度，傳產貨品需求也回溫，使得商品出口優於預期，同時民間消費衰退幅度低於預期，2020 年全年 GDP 成長率 3.12%，為近 3 年新高。

展望 2021 年，儘管全球疫情持續肆虐，為經濟帶來不確定性，但電子業出口帶來轉單效益，刺激企業提高在台產能配置，且台商回台投資效益持續發酵，風電與 5G 佈建陸續進行，有助於延續國內固定投資增長，因此出口及企業投資兩大關鍵動能仍將支持臺灣今年經濟維持穩定擴張；然而整體經濟前景仍面臨諸多風險，包括 (1) 疫情反覆致全球經濟復甦恐緩慢：在達群體免疫前，全球各地疫情復發之風險依然存在，且疫情肇致服務業重創之經濟衰退，其復甦可能緩慢且不均。(2) 金融情勢可能突然緊縮與金融脆弱性續升：資產價格續升，若市場情緒惡化致金融情勢緊縮，恐觸發金融部門與實體經濟之負面反饋循環；疫情致政府及企業債務規模急遽增加，推升金融脆弱性。(3) 全球經貿不確定性仍高：美中恐將延續近年雙方在貿易、科技、金融、外交、國防等多方對峙之關係；英國脫歐過渡期將於 2021 年底結束，惟雙方貿易協議談判仍陷僵局，全球投資及布局將因而面臨挑戰。

在環境永續發展上，土銀遵循金管會所推動「綠色金融行動方案」，秉持以金融支持實體產業發展並兼顧環境低碳為主軸，配合我國非核家園、能源轉型、環境減排等重大政策，促進金融資金挹注於綠色產業，並引導產業共同維護永續環境，依循「赤道原則」將環境、社會、治理等面向納入融資風險決策過程中，另亦關注客戶是否瞭解氣候變遷對營運帶來的風險與機會，促進企業在環境保護、社會發展的正面作用，以發揮金融業的影響力。

### 土銀風險管理組織

土銀風險管理組織架構包括董事會、風險管理委員會、稽核處、風險管理部、各業務主管單位、金融交易單位及各營業單位，並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等兼任。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 2 個月舉行 1 次，必要時得隨時召開會議，審議全行風險監控報告、風險控管相關議案；各項風險監控於定期及動態風險監控作業中如發現有超過風險胃納或相關限額，及外部影響因素，立即陳報並由業務主管單位採取適當措施，將風險控制在可承受範圍之內。土銀風險管理部定期製作風險監控報告，包括信用風險、市場風險、作業風險、資本適足性評估、經營風險偵測報告、銀行簿利率風險及流動性風險、洗錢及資恐風險、資安風險、美國營運分行、美國地區以外之海外分行等風險管理事項，傳達風險衡量、監督與控制等資訊，以協助風險管理決策，每二個月將風險監控報告提報風險管理委員會通過後，除每年六月及十二月向董事會報告外，其餘得向常務董事會提出。

風險管理三道防線	負責單位	業務職掌
第一道防線 (風險產生單位 或承受單位)	全行各單位	全行各單位就其功能及業務範圍，承擔各自日常事務所產生的風險，其應該負責辨識及管理風險，針對該風險特性設計、執行有效的內部控制程序以涵蓋所有相關之營運活動，並依相關法令及土銀各項規範執行所承辦各種業務之風險管理。
第二道防線 (風險控管單位)	各業務 主管單位及 風險管理部	各業務主管單位應辨識、評估及控管所經管既有及新種業務或金融商品之風險，訂定及執行各管業務之風險管理規範及機制，監督各管業務之風險承擔能力及承受風險現況，並秉權責處理。 風險管理部擔任獨立而專責之角色，負責全行整體經營風險之評估、監督、控管、檢討及報告；衡量、監控及評估土銀之資本適足性；應建構全行之風險管理政策與機制，以評估及監督整體風險承擔能力、已承受風險現況、決定風險因應策略及風險管理程序遵循情形，並向(常)董事會或高階管理階層(總經理、副總經理)報告風險控管情形。
第三道防線 (內部稽核單位)	稽核處	負責查核與評估第一道及第二道防線所設計並執行之風險管理制度之有效性，適時提供改進建議，並負責查核風險管理系統之設計與實施，提供獨立之評估，檢視整體風險管理模型之建置流程及風險管理資訊系統之適當性、可靠性及遵守法令情形。

## 土銀風險管理機制之原則

土銀應依業務規模、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；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，以衡量、監督、控管銀行簿利率風險及流動性風險；並考量整體暴險、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；亦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。土銀應對銀行業務或交易、資訊交互運用等建立資訊安全防護機制及緊急應變計畫。

### 2020 年風險管理執行情形

土銀「風險管理委員會」於 2020 年計召開 7 次會議，審議土銀風險監控報告及風險控管相關議案等，並持續由風險管理部辦理全行信用、市場、作業及其他風險之衡量、監控、報告等事項，另修訂各項風險管理規章：

1. 2020 年 4 月 20 日函頒修正後「臺灣土地銀行風險管理政策與程序」。
2. 2020 年 6 月 17 日函頒修正後「臺灣土地銀行市場風險風險值限額表」。
3. 2020 年 10 月 14 日函頒修正後「臺灣土地銀行偵測重大經營風險作業要點」之附件「重大經營風險偵測內容一覽表」。

### 風險壓力測試

土銀為強化風險管理，建立壓力測試機制，特訂「臺灣土地銀行壓力測試管理要點」，主要規範內容如下：

**壓力測試目的：**係衡量土銀在面臨異常且可能發生的事件下，評估潛在可能發生損失之風險管理技術，並於必要時對測試結果研擬因應措施或應變計畫，前項作業結果作為土銀董事會或常務董事會、高階管理階層及各單位風險管理決策之重要參考。

**壓力測試頻率：**以每半年就單項或數項風險辦理一次為原則，其中包括每年依主管機關「本國銀行遵循資本適足性監理審查原則應申報資料」規定所執行之壓力測試。

**壓力測試方案：**風險管理部研擬壓力測試方案之內容包括

- 一、確認壓力測試目標資產或業務組合之範圍。
- 二、視資產組合特性與外部政經環境，辨識主要風險因子。
- 三、依土銀財務業務、暴險狀況及總體經濟環境之變化，設定壓力測試情境、確認風險因子及加壓幅度。
- 四、建構壓力模式，將壓力情境轉換為相關之內部風險參數。
- 五、壓力測試之基本假設及限制。
- 六、壓力測試之執程序。

**壓力測試結果：**

- 一、應揭露壓力情境下對土銀可能損失、資本適足率、可用資本、未來一年淨利息收入、經濟價值或存續天數等之影響，以評估土銀風險承擔能力。
- 二、每半年辦理之壓力測試結果應提報風險管理委員會後，再提報董事會或常務董事會審議通過。土銀每年依主管機關規定辦理申報壓力測試結果之資料，於提報風險管理委員會審議前，應先經稽核處覆核其內容正確性及妥適性。

**壓力測試文件化：**壓力測試方案訂定及其測試結果，均應文件化，備供內外部稽核單位查核。

## 風險管理與因應管理措施

土銀面對外在環境重大風險，包含信用風險、市場風險、作業風險、利率風險、流動性風險等，其對土銀之衝擊及管理措施如下表所示：

風險因子	風險描述	管理措施 / 因應措施
信用風險	<p>係指借款人或交易對手無法履行其契約義務而產生之違約損失風險，範圍包括但不限於土銀辦理放款、保證、開發信用狀等授信業務、衍生性金融商品交易及投資業務所產生之違約交易。</p>	<p><b>信用風險管理策略：</b> 為有效運用及配置銀行資金，土銀各項信用風險業務管理策略於考量總體經濟景氣、土銀營運策略、整體授信組合內涵與品質、風險成本與報酬等因素後，決定採用各種信用風險抵減工具，包括提供擔保品、資產負債表內淨額結算、第三人保證等，以降低或移轉信用風險。</p> <p><b>信用風險管理流程：</b> 總行各業務主管部處、區域中心及營業單位依各項授信及投資業務，辦理風險辨識、衡量、監控、報告與控制、評估與檢討所有可能發生之信用風險，俾利進行全行信用風險管理。</p> <p><b>信用風險避險或風險抵減之政策：</b> (一) 為避免借款人或交易對手違約時造成土銀損失，土銀視授信案件風險狀況，徵提擔保品、保證人或移送信用保證機構保證以有效抵減風險。 (二) 依據巴塞爾資本協定相關內容及主管機關之規範，將依規得辦理信用風險抵減之作業方式(如：合格擔保品、保證機構等)，納入相關資訊系統中，以正確計算土銀信用風險抵減效果。</p> <p><b>信用風險監控規避與風險抵減工具持續有效性之策略與流程：</b> 透過貸後管理與覆審之機制，針對授信戶之營運狀況、擔保品現況、保證人信用狀況及移送信用保證案件是否符合土銀及保證機構之規定等定期進行檢視，以確保風險抵減效果之有效性。</p>
市場風險	<p>市場風險係指因利率、股價、匯率及商品等市場價格之變動，造成公司資產負債表表內及表外部位可能產生損失之風險。包括利率風險、權益商品風險、外匯風險及商品風險。</p>	<p><b>市場風險管理策略：</b> 辦理市場風險相關業務，於交易前後或經濟環境重大改變時，評估交易可能產生損失之嚴重性，採用風險迴避、風險抵減或移轉、風險控制、風險承擔等對策，例如主動迴避高槓桿、高波動性且損失金額大之金融商品，或採取平倉、賣出及避險策略等；並依限額管理、停損機制、超限處理及風險承擔情況等相關規定，有效控管市場風險，掌握整體暴險部位與風險衡量結果，以確保持續有效性。</p> <p><b>市場風險管理流程：</b> (一) 基本原則包括各類產品準則、新商品 / 業務之核准準則及市場風險辨識、衡量、評價、監控及報告相關準則及作業流程。 (二) 市場風險辨識：金融交易單位與風險管理人員充分瞭解並確認每一種金融工具特有的市場風險因子，風險管理人員儘可能辨識出所有可能帶來市場風險的風險因子，並確認金融工具評價公式的正確性與適用性。 (三) 市場風險衡量：發展可量化之模型以衡量市場風險，並與日常風險限額管理相結合。 (四) 市場風險評價：依據市價評估方法、模型評價、外部來源或獨立之市價驗證對所持有金融商品之評價進行評價。 (五) 市場風險監控：依據各項限額由金融交易單位於例行營業活動中，即時、全程地監控交易狀態，以控管各種交易於授權及限額範圍內執行，監控內容包括各金融商品之交易模式、交易標的、交易過程、部位及損益變動等應符合規定，並在額度及授權範圍內進行；風險管理部每日就風險衡量模型產出之資料加以監控分析，如發現重大暴險，危及財務或業務狀況或法令遵循者，應立即陳報總經理並向董事會報告。 (六) 市場風險報告：風險管理部定期將全行市場風險管理報表或報告陳報風險管理委員會，包括全行之市場風險暴險部位、暴險情形、損益狀況、限額使用情形及有關市場風險管理規定遵循情形等；另為符合公開揭露原則，依主管機關規定，定期對外揭露土銀市場風險管理資訊。</p> <p><b>市場風險避險或風險抵減之政策：</b> (一) 依據土銀相關規定執行各項金融商品交易限額、風險限額、期限限制、停損機制及以避險為目的衍生性商品交易，以規避市場風險。 (二) 目前土銀持有固定利率計息之外幣有價證券，交易單位評估市場利率趨勢承作利率交換交易，以規避利率變動風險；於達到損失控管標準前亦設計各項預警標準，並於到達各項預警標準時立即以電子郵件於第一時間通知相關單位，期能有效控制、規避市場風險；另遠期外匯交易主要應客戶國際貿易支付或財務調度之避險需求，以軋平客戶部位為目的，所持有之換匯交易亦以軋平客戶換匯或遠匯部位為主，因皆以避險為主要目的，爰市場風險控制在一定範圍內。</p> <p><b>市場風險監控規避與風險抵減工具持續有效性之策略與流程：</b> 定期及不定期檢討全行風險值、名目本金、停損限額、交易策略等，緊急狀況或逾限時交易單位應即進行處理計劃，或降低部位，或停損出場或進行避險操作，以免損失擴大。</p>

風險因子	風險描述	管理措施 / 因應措施
作業風險	<p>因內部作業、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件等，造成土銀損失或未來可能發生損失或近乎損失之事件。</p>	<p><b>作業風險管理策略：</b> 為有效控管土銀作業風險發生之頻率與損失金額之嚴重性在風險胃納內，積極辨識、衡量、監控全行各項業務及作業流程，並持續發展與建置各項作業風險管理工具。</p> <p><b>作業風險管理流程：</b> (一) 土銀各項產品、營業活動均訂有業務規章、內部控制制度及標準作業流程，供營業單位確實遵循，並運用風險辨識、衡量、監控、報告與控制、評估與檢討土銀所有重大作業風險。 (二) 制訂相關緊急應變及復原計畫(業務持續計畫)，以確保如發生天然或人為嚴重事故，各項業務仍能持續運作，並對土銀委外作業制訂相關規範。</p> <p><b>作業風險避險或風險抵減之政策：</b> (一) 土銀根據作業風險損失事件發生之頻率及損失金額嚴重性進行分析，以決定各項業務、營運活動之風險因應策略，包括風險規避、風險移轉或沖抵、風險降低或控制、風險承擔及其他策略。 (二) 土銀委託他人處理之作業悉依土銀「作業委託他人處理作業規範」、「資料處理作業委託他人處理注意事項」等辦理，以防止委外處理所產生之作業風險，作為作業風險抵減之政策。 (三) 運用投保員工誠實保證保險、現金保險、金融業保管箱責任保險、竊盜損失險、公共意外責任險、火災保險、電子設備保險等保險，以抵減作業所產生之風險，作為作業風險抵減工具。</p> <p><b>作業風險監控規避與風險抵減工具持續有效性之策略與流程：</b> (一) 各業務主管單位定期檢視所轄業務之相關規定、標準作業流程，並透過作業風險自評發覺有何風險未被辨識及控制點未被有效落實。 (二) 風險管理部定期檢視全行作業風險控管之情形及相關作業風險議題，適時提供建議，並持續監督及追蹤風險控制不足之部分，採取適當管理措施，以降低作業風險。 (三) 各投保單位定期檢視所投保之業務項目，確保保險契約持續有效性。</p>
利率風險	<p>係指利率變動對土銀資產負債表內及表外部位價值造成不利之影響，進而影響土銀盈餘與經濟價值之風險，但不包括土銀所持有金融商品公平價值因而變動之交易簿利率風險。</p>	<p><b>利率風險管理目標：</b> 係在可承受利率風險範圍內，掌握利率調整時機，評估土銀資金來源成本與運用收益對利率變動之敏感程度，選擇適當資產負債組合及管理策略，有效降低利率波動產生之風險，進而運用利率之變動增裕土銀盈餘。</p> <p><b>利率風險之因應策略：</b> (一) 土銀利率風險評估應考量營運策略、資產負債組合之內涵等，並應採取相關風險管理因應策略，如風險迴避、風險沖減或移轉、風險降低或控制、風險承擔等對策。 (二) 為有效控管利率風險，得透過調整資產負債表內的不相稱部位以減少利率風險，主要針對利率敏感性資產與負債，使其利率重訂價日相配合而達到利率風險自然對沖、規避風險的目的。 (三) 如遇土銀利率敏感性指標超過土銀所定之合理區間時，應採取調整籌資、融資或投資之策略或訂價等因應措施，包括調整機動或固定利率之訂價策略、貨幣市場借貸期差等管理策略、調整可轉讓定期存單發行期限及訂價策略、調整債券及票券之期限結構等；另為缺口管理需要，亦得利用利率交換、利率選擇權、利率期貨等衍生性金融商品缺口管理技術，以資因應。前述調整新臺幣資金機動或固定利率之訂價核定程序依土銀「資產負債管理委員會設置要點」辦理。其餘調整可轉讓定期存單發行期限、訂價策略及調整債券、票券之期限結構由財務部或海外營業單位訂定實施。 新發展之因應策略應提報資產負債管理委員會核議，陳請總經理核定後實施，並提報董事會備查。 (四) 為控管基差風險，土銀授信之訂價標準，原則上宜與資金來源之訂價相關。</p> <p><b>利率風險之辨識：</b> 利率風險之來源，主要為因資產負債重新訂價不相稱所致之重訂價風險，其他亦包括殖利率曲線風險、基差風險及隱含選擇權風險等。</p> <p><b>利率風險之衡量：</b> (一) 土銀採利率重訂價缺口分析法衡量利率之重訂價風險。 (二) 土銀應按月評估以利率風險暴險對盈餘及經濟價值之影響，各項衡量方法之假設條件應予以文件化，並定期檢討。 1. 盈餘面：係衡量利率變動對盈餘的影響。 2. 經濟價值面：係衡量利率變動對所有資產負債未來現金流量折成現值之整體影響。 (三) 土銀風險管理部應定期辦理情境分析及壓力測試，以評估對土銀未來盈餘及經濟價值可能產生之損失。 (四) 土銀得視利率風險管理資訊系統建置情形，逐步引進較進階之利率風險衡量方法，以衡量殖利率曲線風險、基差風險、隱含選擇權風險等。</p>

風險因子	風險描述	管理措施 / 因應措施
流動性風險	流動性風險係指無法以合理的價格將資產變現或取得融資，以支應資產增加或償付負債，致可能產生損失之風險。	<p><b>流動性風險管理目標：</b> 土銀流動性風險管理之目標，係考量成本效益分析後進行適當之資產負債配置，規劃資金來源組合以因應流動資金需求，確保銀行之流動性，達成盈餘、風險平衡以及穩健發展、永續經營之目標。</p> <p><b>流動性風險之因應策略：</b> (一) 為加強債務分散與緊急資金調度能力，土銀財務部平日應與財政部、中央銀行及各大銀行維持密切之關係，俾利土銀流動性不足時得以順利籌集資金。 (二) 緊急應變措施： 1. 土銀如發生流動性不足，而有經營危機之虞者，應依土銀「經營危機處理要點」規定辦理。 2. 財務部應訂定緊急取得資金之處理流程，包括備援管道及相關程序，俾能於緊急時籌措資金。</p> <p><b>流動性風險之辨識：</b> 流動性風險之來源主要為資金流入不足支應資金流出所產生資金缺口，及資金來源過於集中、資產之變現程度不佳等。</p> <p><b>流動性風險之衡量：</b> 土銀辦理流動性風險衡量時，應涵蓋所有影響銀行資金流動性風險的重要成因，以未來天期到期資金缺口或流動性風險各項指標評估資金流動性風險暴露情形。 風險管理部應針對重大性部位每年至少辦理一次壓力測試，設定壓力情境時，宜考量日中流動性風險、擔保品融資成數變化，及客戶或交易對手發生流動性短缺而違約時，對流動性部位之衝擊，壓力測試結果應提報資產負債管理委員會及董事會。</p>

## 新興風險與機會

土銀認為現今將面臨外界新興風險如下表，並評估對土銀業務可能產生之風險與機會，擬訂相關減緩措施。

資訊安全	風險	1. 金融科技的大量運用 (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。 2. 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。
	機會	1. 強化資安防護，可保障客戶權益，以獲得客戶信賴，提升客戶滿意度。 2. 落實資訊安全維護，能有效保護公司內部資料，維持正常營運。
	減緩措施	配合業務需求同步設計資訊安全措施，加強教育訓練，提高員工資安意識，強化資通安全管理，確保資料、系統、設備及網路安全，順利推動金融創新。
洗錢防制及打擊資恐	風險	1. 未依洗錢防制及打擊資恐作業程序辦理，將遭受重大裁罰，並影響公司形象及業務推展。 2. 防制洗錢暨打擊資恐 (AML) 及共同申報準則 (CRS) 等規範致公司成本大幅提升。
	機會	落實防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐，有利國際業務推展及永續經營。
	減緩措施	訂有洗錢及資恐風險、辨識、評估及管理相關內部控制制度，每年辦理檢討及修正，並每年度辦理全面性洗錢及資恐風險評估作業，製作風險評估報告，以利辨識及評估整體風險，及採取或強化風險之適當措施。
新冠疫情衝擊	風險	1. 若員工染疫或隔離，導致公司無法正常營運。 2. 中小企業營運困難以致無法正常還款甚至轉入呆帳，造成公司營運損失。
	機會	1. 備援機制啟動及正確管理，確保公司正常營運。 2. 加強風險控管，並提供協商管道或其他紓困方案，以降低損失。
	減緩措施	修訂土銀「因應重大疫情緊急應變作業手冊」，臚列各項業務緊急應變措施，俾重大疫情發生致辦公處所或人員遭隔離時，各項業務可持續運作，確保營運不中斷。另為有效處理經營危機，訂定「臺灣土地銀行經營危機處理要點」，藉由相關機制的建立，健全處理流程並降低風險。

氣候變遷	風險	1. 極端氣候對公司營運據點造成衝擊或營運中斷。 2. 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。
	機會	1. 加強營運之監控及危機處理機制。 2. 將氣候變遷風險納入土銀風險管理政策，按風險管理機制確實執行。
	減緩措施	訂定「災害緊急應變對策手冊」、「防範颱風災害損失之因應作業流程」等運作機制。

## 營運持續管理制度 (BCMS)

為維持企業永續經營，並提供客戶永續承諾與保證，土銀於 2015 年 1 月完成營運持續管理制度 (BCMS) 建置並獲得 BSI 驗證通過取得 ISO 22301:2012 證書，其後接續通過每年複評及每三年重審維持證書有效，以降低營運中斷發生可能性與損害之衝擊，避免因資訊系統異常造成客戶損失，有效提升土銀持續營運水準，提供客戶安全、永續的服務。



### 因應嚴重特殊傳染性肺炎相關防疫應變作業

- ① 2020 年 1 月 30 日成立「臺灣土地銀行因應『COVID-19 (新型冠狀病毒)』疫情危機應變小組」，由總經理擔任召集人，隨時視疫情發展狀況召開緊急應變小組會議擬訂具體應變措施。
- ② 函請各單位落實各項防疫工作，宣導同仁重視個人自我健康管理，並應加強辦公處所、營業廳環境衛生及消毒清潔工作。
- ③ 依據土銀「研商因應新冠肺炎疫情緊急應變小組」會議，風險管理部為規劃監控組，負責蒐集國內外新冠肺炎疫情資訊並張貼於企業內部網路及送達各小組成員及各部處公用信箱。
- ④ 針對疫情風險管理之評估、監控、報告與檢討，風險管理部建請相關部處檢視所轄業務受影響程度並研擬因應措施，另由風險管理部編製土銀「新冠肺炎疫情風險評估及因應措施」報告陳報常務董事會。
- ⑤ 2020 年 3 月 9 日啟動總行單位異地辦公作業，於土銀「敦和大樓」設置總行 25 個單位之防疫備援中心，另資訊處及資訊安全處備援中心設置於土銀南港分行及資訊處彰化備援中心。
- ⑥ 修訂土銀「因應重大疫情緊急應變作業手冊」，臚列各項業務緊急應變措施，俾重大疫情發生致辦公處所或人員遭隔離時，各項業務可持續運作，確保營運不中斷。
- ⑦ 為鼓勵同仁自行購買口罩配戴，自「口罩實名制」實施日(2020 年 2 月 6 日)起，補貼國內行員購買醫療用口罩費用，並於 6 月 1 日起按月撥付。



# 3

Chapter

## 責任金融

3.1 責任金融管理方針

3.2 數位金融創新

3.3 綠色金融服務

3.4 責任投資

3.5 客戶服務體驗

3.6 客戶隱私管理

## 3.1 責任金融管理方針



責任金融對應之 SDGs

### 責任金融對土地銀行的意義與管理目的：

綠色金融與責任投資不但是土銀的企業社會責任，亦是國際金融服務業趨勢，土銀將制定相關規範因應此趨勢。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。土銀掌握客戶全方位需求，善用客戶分群，提供客製化服務，提升客戶滿意度，深耕客戶關係，增加客戶忠誠度。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。

### 責任金融包含的重大主題：

① 綠色金融與責任投資：GRI 金融服務行業補充 - 主動所有權 ② 數位金融創新：自訂主題 ③ 客戶關係與服務品質：GRI 417- 行銷與標示 ④ 資訊安全與個資保護：GRI 418- 客戶隱私

### 責任金融管理方針

永續管理投入	政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「參採赤道原則精神」</li> <li>● 「推動數位金融」</li> <li>● 「公平待客原則」</li> <li>● 「資通安全政策」</li> <li>● 「金融消費者保護政策」</li> </ul>
	當責組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 董事會</li> <li>● 投資審議委員會</li> <li>● 數位金融推動小組</li> <li>● 客戶關懷委員會</li> <li>● 資通安全推動小組</li> </ul>
	管理程序	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 臺灣土地銀行辦理再生能源融資作業要點</li> <li>● 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</li> <li>● 臺灣土地銀行股份有限公司投資盡職治理要點</li> <li>● 網路銀行發展藍圖</li> <li>● 理財業務人員制度實施須知</li> <li>● 資訊服務管理制度 (ITMS)</li> <li>● ISO/IEC 20000-1:2011</li> <li>● ISO/IEC 27001:2013</li> <li>● 顧客滿意度調查執行計畫書</li> <li>● 土銀金融消費爭議處理制度</li> </ul>
	投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 辦理再生能源融資</li> <li>● 辦理機器設備升級貸款</li> <li>● 辦理都市更新及危老建築物加速重建貸款</li> <li>● 投資綠色債券</li> <li>● 投資綠色能源股權</li> <li>● 申請金融科技專利</li> </ul>

責任金融管理方針		
永續管理投入	投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出盤中零股交易、集保 e 存摺線上申請及集保資訊自動化收檔作業</li> <li>整合個金商品服務，建立線上服務平台</li> <li>運用 AI 人工智慧，拓增智能客服系統</li> <li>擴建對外統一支付平台，與行動支付業者（街口支付、LINE Pay Money、iCash Pay、橘子支付等）進行異業合作，結合雙方優勢，發揮加乘綜效建置資料字典，透過金融資料系統化查詢，豐富資料應用，便利業務推動</li> <li>透過大數據分析運用，了解客群行為、通路偏好，有效支援業務單位進行精準行銷及業務規劃</li> <li>分階段推動「開放銀行」，完成「公開資訊查詢」應用服務，提供消費者更多元、符合個人需求的金融服務</li> <li>規劃開發客戶智能理財服務系統</li> <li>安排「金融消費者保護法」及「個人資料保護法」課程</li> <li>設置無障礙網頁</li> <li>配合財金公司函證區塊鏈業務，規劃建置「查扣暨函證集中作業系統」</li> </ul>
	申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>土銀入口網站公司治理專區下設置「利害關係人專區」，揭露發言人及代理發言人之姓名、職稱、聯絡電話及電子郵件信箱，並建立客服中心及服務專線之超連結，提供與土銀股東、債權人、客戶、員工、供應商或其他利害關係人透明而有效的溝通管道</li> <li>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</li> </ul>
有效性 評量機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會</li> <li>財政部所屬事業 109 年度工作考成實施要點</li> <li>客戶滿意度問卷調查</li> <li>客戶關懷委員會議</li> <li>資通安全推動小組會議</li> </ul>	
永續績效產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年「網路銀行業務」營運目標達成率：個人戶達成率為 134%、企業戶達成率為 148%；2020 年「土銀行動 Pay(台灣 Pay) 增加戶數」營運目標達成率為 267%</li> <li>截至 2020 年底都市更新融資累計核准 151 件，融資餘額為 310.86 億元；危老融資累計核准件數 70 件，累計核准額度 158.4 億元</li> <li>2020 年新台幣債券共投資 7 家，其中 5 家公司於「集保結算所 - 投資人關係整合平台 (IR)」皆有 ESG 評分；外幣債券共投資 16 家，該 16 家公司於「Bloomberg」皆有 ESG 評分；短期投資中，符合 ESG 個股投資比重約為 94.49%</li> <li>截至 2020 年底，土銀投資綠色能源股權金額共計 4.32 億元</li> <li>2020 年土銀投資綠色債券計 11.9 億元</li> <li>2020 年臨櫃及 E-mail 問卷共計有 13,638 份，調查結果客戶對土銀服務滿意度平均值達 99.60%</li> <li>2020 年累計舉辦 48 場理財說明會，為客戶提供資產配置服務建議諮詢及規劃</li> <li>2020 年計安排 20.5 小時個人資料保護教育訓練課程，總受訓人數共 3,734 人</li> <li>「智能客服」上線後截至 2020 年 12 月底止進線詢問次數約 14.66 萬次</li> </ul>	

## 3.2 數位金融創新

面對數位科技的進步及消費者行為模式的改變，土銀積極建立數位金融創新思維，並透過以下策略發展主軸，順應金融數位化潮流，推動數位金融，整合虛實服務通路，以客戶導向為思考，提供優質數位服務，增進顧客體驗，深耕客戶關係，運用大數據分析，發展數位化行銷，建立數位金融創新思維。土銀自 2016 年起持續推展多項數位金融行動方案及工作項目，如優化個人 / 企業網路銀行、提升行動銀行 APP 服務、提供台灣 Pay QRcode 支付及無卡提款服務、大數據分析及應用、營業廳增設數位金融體驗區、開辦電子支付業者連結存款帳戶扣款業務 (Account link) 及手機門號轉帳服務等。為符合土銀未來業務發展需要，因應純網路銀行之發展，以客戶經營、通路體驗、營運管理、資訊科技等構面進行解析，建構出土銀「網路銀行發展藍圖」及短、中期之執行計畫，以提供土銀個金、企金客戶創新多元之整合性網路銀行服務。



### 土銀數位金融創新策略發展主軸

- 

1 整合虛實通路，建立創新多元數位化平台，擴增及優化線上/線下服務，加強資訊安全，提供優質數位服務，以友善便捷安全的數位金融服務，滿足多元客戶需求。
- 

2 以客戶導向為思考，運用人工智能，提供客戶最適服務，全方位洞悉客戶需求，落實客戶體驗最佳化，創造客戶期待之服務體驗。
- 

3 發展行動支付服務，打造安全便捷的支付環境，擴大服務範疇，深耕客戶關係，滿足客戶多元收付需求。
- 

4 推動開放銀行服務，與異業結盟合作，提供整合創新的金融科技服務，將金融服務融入客戶日常生活場域，發展多樣化生態圈金融服務，共創跨領域電子商務多贏局面。
- 

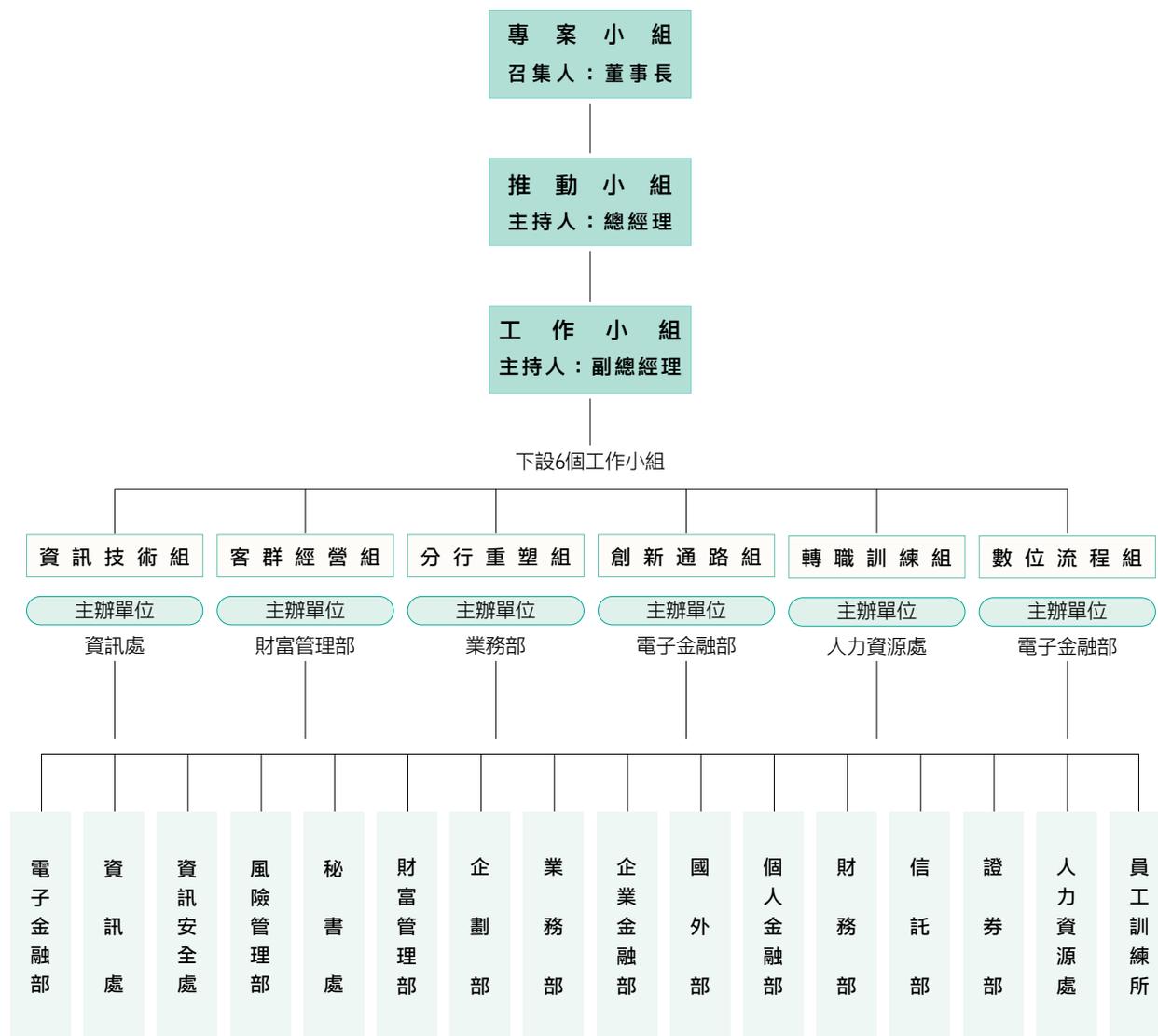
5 運用大數據分析，支援數位決策，發展數位化行銷及精準行銷，掌握客戶全方位需求，善用客戶分群，發掘潛在客戶，以推展相關業務，並提供客製化服務，提升客戶滿意度，深耕客戶關係，增加客戶忠誠度。
- 

6 建立數位金融創新思維，培訓全方位數位人才，強化數位專業職能，致力為顧客打造優質數位金融服務。

## 數位金融小組

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」：

- (1) 由董事長擔任召集人，專責規劃土銀轉型計畫。
- (2) 下設「數位金融推動小組」由總經理擔任主持人，負責督導各部處轉型計畫工作執行情形及因應轉型之訓練項目。
- (3) 下設「數位金融工作小組」由主核副總擔任主持人，負責追蹤控管執行情形、研議市場與同業金融科技新動態，分為資訊技術組、分行重塑組、客群經營組、創新通路組及轉職訓練組，2020 年 12 月因應金融數位化，土銀推動業務之商品或作業流程導入數位化，在符合客戶使用需求之前提之下，設計能讓客戶更快速、便捷之數位金融服務，工作小組配合新增數位流程組。



(由16個部處組成)

## 網路銀行發展藍圖



**1** 土銀目前配合國家金融政策，順應數位金融發展，運用前瞻性的策略與創新思維，積極推動經營理念與數位發展策略，以實際行動建構金融品牌形象。為符合土銀未來業務發展需要，因應純網銀設立之競爭，爰分析純網銀與傳統銀行業者網路銀行發展，發掘出應強化之方向，擬訂土銀網路銀行發展藍圖及短、中期之執行計畫，以提供土銀個金、企金客戶創新多元之整合性網路銀行服務。

### **2 提供創新多元之整合性網路銀行服務：**

**個人金融：**預期透過優化土銀個網功能，新增線上申辦業務，強化台幣存、放款、理財業務服務，輔以社群網路訊息通知及導入智能客服，促進土銀業務創新及服務多元化，擴大服務客戶層面的深度與廣度，提升服務品質與降低臨櫃作業壓力，並分析客戶線上行為模式進行差異化行銷，增裕手續費及相關收入。

**企業金融：**預期將可藉由整合土銀企業網路銀行外匯業務、金流管理、收單業務及繳費功能服務，並簡化各服務功能作業流程，塑造土銀企業新形象，強化土銀競爭能力。因應企業客戶之需求，提供客製化之服務，擴大爭取商機及提升企業金融交易規模。

**3 結語：**為建置土銀全方位網路銀行服務，落實執行本網路銀行發展藍圖，將可透過現有資源支持，提供客戶嶄新且多元化之金融服務，另將持續增強銀行自身數位創新能力。

有關土銀網路銀行發展藍圖短期、中期之計畫，執行各業務發展項目，列入數位金融工作小組追蹤控管及持續關注主管機關與金融科技新動態。

## 多元數位金融服務

### 資訊處

1. 擴建對外統一支付平台，與行動支付業者（街口支付、LINE Pay Money、iCash Pay、橘子支付等）進行異業合作，結合雙方優勢，發揮加乘綜效。
2. 建置資料字典，透過金融資料系統化查詢，豐富資料應用，便利業務推動。
3. 透過大數據分析運用，了解客群行為、通路偏好，有效支援業務單位進行精準行銷及業務規劃。
4. 分階段推動「開放銀行」，完成「公開資訊查詢」應用服務，提供消費者更多元、符合個人需求的金融服務。

### 業務部

為提升服務品質，土銀於 2020 年優化多項業務功能，詳列如下：

一、優化數位存款系統，增加客戶申請數位帳戶之便利性，提升客戶使用體驗，項目如下：

#### 1. 擴增申請模式

- a. 新增網路銀行驗證（第二類帳戶）：客戶可利用網銀帳號密碼申請數位存款帳戶
- b. 新增他行帳戶驗證（第三類帳戶）：客戶可利用他行帳號與留存之手機號碼申請數位存款帳戶

#### 2. 強化使用者體驗

- a. 改為綜合存款戶：可使用網銀直接辦理定存，無須臨櫃辦理
- b. 同時開立台幣數位存款帳戶：開設數位存款帳戶後，可直接操作網銀買賣外匯功能

#### 3. 優化內容

- a. 提供線上啟用金融卡：運用手機驗證碼即可線上啟用金融卡，無須至實體 ATM 開卡
- b. 介接個人金融單一服務平台功能：提升客戶申請個金業務之便利性

二、擴充「整合性新開戶系統」功能，彙整客戶資訊提升臨櫃開戶之作業效率、服務品質及加強風險控管。

三、配合財金公司函證區塊鏈業務，規劃建置「查扣暨函證集中作業系統」，強化區域中心及營業單位作業分工，以提升管理效能，減少人力成本及改善作業流程。

### 企業金融部

提供企業客戶電金服務：

國內信用狀電子開狀暨押匯業務，2020 年截至 12 月底止承作 2,944 筆，開狀金額新臺幣 214.87 億元。

### 個人金融部

#### 1. 整合個金商品服務，建立線上服務平台

土銀於 2020 年建置個金服務平台，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，新、舊客戶均可依照其適用之多元身分驗證機制，進行線上申辦個金業務，達到全程免至分行臨櫃辦理，提升顧客體驗，並擴大服務客群。

#### 2. 運用 AI 人工智慧，拓增智能客服系統

為提供客戶更優質的諮詢服務，業建置「智能客服」系統，並於 2020 年 4 月正式上線，民眾可利用土銀官網、Facebook Messenger、LINE、個人網路銀行、土銀行動銀行 APP 等多元管道進行 24 小時的線上業務諮詢，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，並將持續更新、擴充金融專業語庫，期能提供更貼近消費者行為模式之精準回覆。

### 國外部

持續優化外幣數位金融服務，目前提供服務項目如下：

- 一、企業網銀：
  1. 辦理預約外幣轉帳、2. 結購售外幣存款、3. 外幣活期存款轉定存、4. 外幣匯出匯款、5. 外幣幣別轉換
- 二、個人網銀：
  1. 線上購買外幣現鈔、2. 結購售外幣存款、3. 外幣活期存款轉定存、4. 外幣匯出匯款、5. 外幣幣別轉換、6. 外幣線上結清銷戶、7. 定期定額預約轉存
- 三、數位存款業務：
  1. 外幣數位存款開戶

### 證券部

為提升服務品質及效率，土銀於 2020 年推出多項證券線上服務功能，提供客戶線上申辦業務之便利性，亦節省土銀臨櫃人力之成本，項目如下：

- 一、基本資料異動：提供客戶變更行動電話、通訊地址、聯絡人及電子郵件等資料。
- 二、訂閱通知：訂閱 E-mail 通知及電子對帳單
- 三、風險預告書：各式風險預告書、業務同意書、契約書線上簽署
- 四、定期定額申請：定期定額買股新增標的
- 五、定期定額變更：定期定額買股變更金額、終止

除此之外，預計於 2021 年推出盤中零股交易、集保 e 存摺線上申請及集保資訊自動化收檔作業，以服務小額投資人及增進數位金融創新服務。

### 保險代理部

產壽險之要保文件透過「保代業務文件數位化系統」提供文件掃描，辨識條碼及 Qrcode 內容、影像上傳及調閱，以提供 e 化作業環境。

### 電子金融部

為滿足廣大客戶需求，提供客戶多元的創新數位金融服務，土銀為全台八家先導金融機構之一，率先開辦「手機門號轉帳服務」，只要簡單步驟即可完成註冊，讓匯款人輸入民眾手機號碼即可輕鬆完成轉帳，而且無論自行或跨行轉帳都不受限制；此外，土銀亦超前部署提供掃碼提款服務，以手機掃描 QR Code 即可提款，加速無卡提款服務流程，讓客戶體驗數位金融帶來的便利性。

### 數位金融績效

1. 土銀自 2015 年迄今數位金融工作項目共計 330 項，其中資訊技術組 80 項、分行重塑組 24 項、客群經營組 48 項、創新通路組 144 項、轉職訓練組 5 項、數位流程組 29 項，共計已完成 254 項。
2. 土銀 2020 年應完成數位金融工作項目共計 71 項，已完成 71 項，完成率 100%。
3. 2020 年「網路銀行業務」營運目標達成率：個人戶達成率為 134%、企業戶達成率為 148%；2020 年「土銀行動 Pay(台灣 Pay) 增加戶數」營運目標達成率為 267%。
4. 歷年專利統計數如下，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。

臺灣土地銀行金融科技專利各年度執行情形表

年份	2016~2019	2020	合計
申請件數	170	92	262
智財局核准	8 件發明 / 1 件設計 / 169 件新型	1 件發明 / 81 件新型	260 件新型
智財局審查	新型	0	6
	設計	0	1
	一案兩請	0	4
	一案兩請之發明	11 件	35 件

土銀蘇澳分行在地推廣電子支付



## 3.3 綠色金融服務

土銀為配合政府推動綠能政策，提供低碳永續家園專案貸款，協助中小企業取得營運資金，以從事空氣污染防制、空氣品質改善及兼具減少碳排放之能(資)源耗用，兼顧環境保護與輔助企業發展目的。另針對借款人取得購置或安裝太陽光電發電設備所需資金，訂有「臺灣土地銀行辦理再生能源融資作業要點」，提供融資與貸款服務專案，以促進綠能產業的發展。為響應政府推動都市更新及危險及老舊建築物加速重建政策，協助重建，以提升都市公共安全、改善國人居住環境品質，廣續辦理「都市更新融資」及「危老建物加速重建貸款」業務。

為遵循中華民國銀行公會會員授信準則及善盡企業社會責任，土銀於 2016 年 1 月 22 日通函各營業單位受理企金授信案件時，應查詢「違反赤道原則註記查詢」交易，並至『行政院環保署列管汙染源資料查詢系統』，查詢有無遭列管或裁處，透過審查授信戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任，土銀得以評估授信戶之社會與環境風險，亦可藉此鼓勵企業加強落實環保及善盡企業社會責任。土銀已規劃簽署赤道原則，刻正辦理顧問服務採購案中，預計 2022 年完成簽署。

### 再生能源融資

為配合政府推廣再生能源發展，土銀辦理再生能源融資，以協助借款人建置或購置再生能源發電設備，如太陽光電、風力、生質能及燃料電池等發電設備，以促進綠能產業發展。

土銀辦理太陽光電發電設備相關融資情形		
年份	筆數(帳號數)	餘額(千元)
2018	36	1,323,677
2019	41	1,071,918
2020	26	2,554,901

### 機器設備升級貸款

配合政府產業自動化、環境保護及節約能源政策辦理「機器設備升級貸款」，以加強推動並協助企業購置提升污染防制與能源利用效率之機器設備，俾於產業升級時兼顧環境保護及能源節約。

土銀辦理機器設備升級貸款情形		
年份	筆數(帳號數)	餘額(千元)
2018	2,495	100,965,274
2019	2,784	80,771,086
2020	4,683	99,120,871

### 都市更新及危老建築物加速重建貸款

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，以提升國人居住生活品質，並落實新建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。截至 2020 年底都市更新融資累計核准 151 件，融資餘額為 310.86 億元；危老融資累計核准件數 70 件，累計核准額度 158.4 億元。

## 3.4 責任投資

### 投資審議委員會

土銀新增轉投資於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；另土銀為國營公股銀行，轉投資須依銀行法 74 條及預算法等之規定，經金融監督管理委員會核准及投資預算完成法定程序後始得參與投資。此外依照「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」召開投資小組會議，遵循「臺灣土地銀行股份有限公司投資盡職治理要點」。

### ESG 投資評估

土銀評估投資國內股票時，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，就投資效益及 ESG 等風險分析事項進行評估，並關注被投資事業之營運狀況，落實股東監督角色，提升被投資事業之公司治理，俾符合土銀盡職治理政策。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。

### 土銀責任投資現況

土銀辦理投資、評估事項包含投資標的之 ESG 風險評估；辦理轉投資係配合政府政策及經濟發展，及土銀業務發展之需要為原則選擇投資標的，並依「中央政府特種基金參加民營事業投資管理要點」規定，就投資效益及風險分析（包含投資標的之 ESG 風險評估）等事項進行評估。



#### 1. 債券投資

- a、土銀2020年新台幣債券共投資7家，其中5家公司於「集保結算所-投資人關係整合平台（IR）」皆有ESG評分。
- b、土銀2020年外幣債券共投資16家，該16家公司於「Bloomberg」皆有ESG評分，金額及家數占比皆為100%。



#### 2. 轉投資

土銀轉投資之上市(櫃)國內公司，均定期編製企業責任報告書並上傳於公開資訊觀測站。2019及2020年土銀轉投資上市(櫃)公司符合企業責任比例均達100%。



#### 3. 股票投資

土銀股票投資組合中，有特別標註符合ESG指標之個股，除定期檢視投資組合中ESG個股是否有更動外，進行投資決策時，適度放大投資金額予符合ESG指標之個股。目前土銀短期投資中，符合ESG個股投資比重約為94.49%。

## ESG 主動所有權

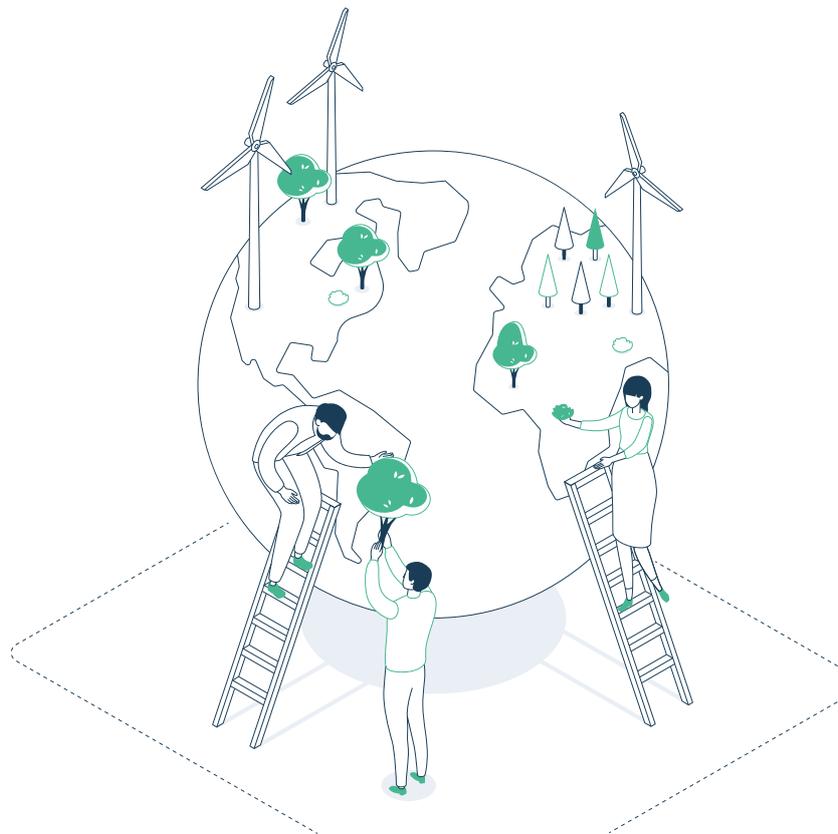
為配合金融監督管理委員會鼓勵銀行業積極落實股東行動主義政策，土銀於 2018 年 12 月 3 日簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，並秉持該守則之精神，關注被投資事業之營運狀況，關注項目包括相關新聞、財務表現、產業概況、經營策略、環境保護作為、社會責任與勞工權益及公司治理等議題，並透過參與被投資事業之董事會、股東會、利用電子郵件溝通及電話聯繫等方式，掌握被投資事業之財務情形及動態，俾符合土銀盡職治理政策。土銀派員出席被投資事業股東會或以電子投票方式行使表決權之前，均考量環境、社會、公司治理等企業永續經營等因素，以謀取資金提供者及受益人之最大利益為目標下，審慎評估各項議案後行使表決權。其中土銀於 2019 及 2020 年親自派員或電子投票參與被投資事業股東會並參與投票家數分別計 30 家次及 39 家次，另參與公司法說會及小型座談會分別計 10 家次及 21 家次。

## 扶植綠能產業發展

為扶持我國政府對綠能產業之發展，土銀配合政策長期投資臺灣電力股份有限公司，該公司自 2017 年 1 月電業法修正通過後，積極推動綠能直供、能源轉型，逐步減核邁向 2025 年非核家園之政策目標，並擴大再生能源開發，積極推動建置陸域風力、大型太陽能及離岸風力發電計畫，轉型為綠色企業。截至 2020 年底，土銀投資綠色能源股權金額共計 4.32 億元。

## 綠色債券

鑒於氣候變遷對環境造成的衝擊日益增加，土銀逐年提升對綠色債券的投資比重，以行動支持被投資企業的減碳及綠色計畫，並參考「Bloomberg ESG 評分」或「集保結算所 - 投資人關係整合平台 (IR) ESG 評分」選擇投資標的，根據相關 ESG 評分，土銀 2020 年投資的債券標的符合 ESG 審查標準者約達 91.3%，金額計 11.9 億元；截至 2020 年底止，土銀帳上投資綠色債券外幣部位餘額共計 1.5 億美元 (由海外公司發行)，新臺幣部位餘額為 23.5 億元。



## 3.5 客戶服務體驗

土銀掌握客戶全方位需求，提供客製化服務，並保障客戶權益，深耕客戶關係，致力提升客戶滿意度及服務品質。

### 客戶權益保障

土銀為有效降低客訴及金融消費爭議，由營業單位利用各項活動或集會，宣導土銀業務、服務規範，加強行員溝通說明技巧，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，提升土銀服務品質，金管會自 2019 年開始實施公平待客原則評核機制，土銀連續兩年 (2019 年及 2020 年) 榮獲金融服務業公平待客原則評核銀行組排名前 20% 之殊榮。

另為進一步維護客戶權益，落實公平合理、平等互惠及誠信之待客原則，於 2019 年底土銀設立「客戶關懷委員會」，由各副總經理、總稽核及法遵長擔任委員，以每季召開一次為原則，職掌每季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，藉由高階管理階層親自督導及統合協調跨部處共同推動客戶關懷相關事宜，且提報客戶關懷委員會之重要議案，均再提報董事會或常務董事會報告，以落實公平待客原則，增進金融消費者之保護。

2020 年土銀客訴案件與同業比相對偏低，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 2.63%；評議中心申訴案件占 1.71%、評議案件占 1.49%，且評議決定申請人請求有理由的件數維持 0 件，各案件均以客戶權益優先，妥善處理完竣並提出檢討分析及改善措施，期以降低案件數及提升服務品質為目標。此外，按季彙整申訴事件之爭議成因、處理情形、處理時效及檢討改善建議提報常務董事會，透過董事會積極推動，將公平待客原則內化成土銀企業核心文化。

### 服務品質



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，2020 年服務電話總計 448,658 通，要求協助案件 1,338 件。另土銀特訂定「2020 年度顧客滿意度調查執行計畫書」，透過調查服務效率、服務品質、服務設施/網站功能、臨櫃服務態度/電話禮貌、整體滿意度等 5 大項 (以四點量表分級)，瞭解客戶意見及感受，提升土銀企業形象。2020 年臨櫃及 E-mail 問卷共回收 13,638 份，調查結果客戶對土銀服務滿意度平均值達 99.6%；有關顧客反映意見及具體建議事項，均於第一時間由相關單位及時回應處理，並針對分級為「非常不滿意」之個案，逐案檢討及研擬改善措施。

## 金融友善服務

土銀 2020 年訂頒金融友善服務措施、購置無障礙自動櫃員機、推廣無障礙網頁及設置手機充電站，提升服務品質並新增以下措施，提供金融服務體驗，確實讓客戶感到土銀的服務與用心。

1. 為維護身心障礙者之金融消費權益，土銀提供適當之金融友善服務，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 及各分支機構可提供之無障礙服務設(措)施：其中土銀各分行均有設置「服務鈴」、「服務專員」、「設置符合輪椅族使用之 ATM」、「無障礙服務櫃檯」、「營業廳匯(利)率看板提供即時資訊」及「營業廳設有費用公告提供即時資訊」；「無障礙坡道」設置比率約 95%；「無障礙廁所」設置比率約 88%；「導盲磚」、「無障礙車位」設置比率均達 50%；並逐漸增設「視障語音 ATM」。
2. 為協助客戶順利取得各項金融服務與資訊，土銀「無障礙個人網路銀行」、「簡易功能網路 ATM」及「企業入口網站」三套系統均具備國家通訊傳播委員會 NCC「無障礙網頁開發規範 2.0 版」檢測等級 AA 以上之標章，並持續改版以維持檢測等級 AA 標章。
3. 智能客服提升：智能客服系統業於 2020 年 4 月上線，由總行各業務單位建置相關知識點，利用線上互動問答方式提供客戶全方面業務諮詢服務；另有快速功能選項，可提供信用卡帳單查詢及補寄、匯率換算、匯率查詢、分行查詢等服務。
4. 網銀與 APP 功能提升：土銀個人網路銀行(含行動銀行)為提供良好使用者體驗，進行網銀與 APP 功能提升，包括自 2020 年 9 月 30 日起提供手機門號轉帳服務、優化數位存款系統、擴充「整合性新開戶系統」功能、優化「薪轉業務自動化作業」等，以提升作業品質及效率，並增進金融服務之便利性。
5. 因應金融科技發展及客戶高度依賴線上服務等趨勢，規劃開發客戶智能理財服務系統，增加土銀理財業務能見度，拓展慣於使用網路功能之年輕客群，協助土銀基金業務手續費收入結構轉型，以提升土銀財富管理業務競爭力，第一階段「智能投資組合產製前後台功能」預計 2022 年 8 月上線。

## 客戶關懷活動

### 2020 年企業講座、理財講座等

- 2020 年 8 月 21 日土銀台南分行辦理「2020 風雨過後，我是你堅強的靠山 - 產業振興座談會」，針對中小企業客戶，就後疫情時代商業模式的改變與創新、企業紓困及債務協商進行專題演講後，由聯輔中心、土銀代表及企業代表進行產業振興座談會。
- 土銀委託中小企業聯合輔導中心辦理「2020 年度提升中小企業業務競爭力專案輔導計畫」，執行內容包括短期財務競爭力診斷、提升財務競爭力研討會、雲端財務健檢中心會員服務等。
- 參加主辦單位 - 財訊雜誌在松山文創園區舉辦第二屆危老 + 都更博覽會，推廣土銀危老都更融資業務活動。
- 配合政府政策，積極推動「中小企業放款」、「五加二新創重點產業放款」、「投資臺灣三大方案」及「新南向政策目標國家授信」及「移送中信保」等業務，協助企業取得營運所需資金，以帶動相關產業投資及扶植產業發展。
- 積極配合政府各項紓困措施，推出「抗疫興家園、土銀心相挺」具體行動方案，協助受疫情影響之企業紓緩資金調度困境。
- 為協助產業復甦，推展「公股攜手，兆元振興」融資方案，以振興經濟、協助企業轉型升級為目標。
- 為服務客戶提供相關理財資訊，因應市場環境暨配合政府相關政策，2020 年累計舉辦 48 場理財說明會，共計 1,502 人次參加，為客戶提供資產配置服務建議諮詢及規劃。



## 3.6 客戶隱私管理

### 個人資料保護管理

為確實遵守及落實主管機關所定之相關個人資料保護法規，土銀配置管理之人員及資源，執行個人資料檔案安全維護之監督及管理。透過設置「個人資料保護管理制度推動委員會」，訂定土銀個人資料保護政策、個人資料保護管理要點、個人資料保護作業注意事項及受理當事人權利行使作業注意事項等規定，職責包含審議及督導土銀個人資料保護及管理相關事宜，並定期對土銀行員施以個人資料保護認知宣導及教育訓練，使個人資料保護作業深植於土銀行員之心中。

對於個資保護與客戶隱私，土銀目標主要有三：

1. 訂定個人資料管理程序，強化個人資料保護機制及安全維護。
2. 定期更新個人資料並進行風險評估。
3. 落實執行個人資料保護認知宣導及教育訓練

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，並定期進行內部稽核及專案查核，以確保顧客交易之正確性及權益。例如：臨櫃交易之顧客須親填交易申請書並簽章或由土銀代列印申請單據並由顧客簽章，派員至行外收付各項交易也必須遵守土銀代客戶辦理存提款作業相關規範，希望能藉由完善的風控機制，保障交易安全及提升客戶服務。土銀官網設有「首長信箱」、「顧客申訴」及「顧客意見信箱」，提供民眾反應意見，經檢視 2020 年與侵犯客戶隱私有關之投訴案件數共 1 件，業已妥處並獲客戶諒解，嗣後將加強行員宣導應維護客戶個資安全。

#### 土銀個資保護與客戶隱私相關措施

- 2020 年計安排 20.5 小時個人資料保護教育訓練課程，總受訓人數共 3,734 人。
- 土銀各部門單位每年至少執行個資盤點乙次，確認各部門單位個人資料之現況，並依個人資料盤點，每年至少執行個人資料風險評鑑乙次。
- 土銀總行所轄設有電子商務之業管單位，每年至少執行 1 次電子商務服務系統演練。
- 土銀依規每年委託會計師辦理個人資料保護機制專案查核，並定期報主管機關備查。

## 資訊安全管理

為強化資訊安全管理，土銀建立安全可靠之資訊作業環境，以確保資料、電腦設備、系統及網路安全；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。

土銀為有效推行資通安全工作，設置「資通安全推動小組」，統籌土銀資通安全政策及目標、資通安全維護計畫及實施情形、其他重要資通安全事項等之研議，並定期召開資通安全推動小組會議，確保資通作業之安全性。另訂定「資通安全政策」，其核決層級為董事會，每年至少評估一次，以反映政府法令、技術及業務等最新發展現況，確保資通安全實務作業之有效性。

此外，土銀遵循資通安全管理法、金融監督管理委員會所管特定非公務機關資通安全管理作業辦法，以及行政院 2019 年 6 月 14 日核定土銀為資通安全責任等級 B 級之特定非公務機關等相關規定，訂定資通安全維護計畫，並設定資通安全量化型目標及質化型目標，執行結果均達標。

為提升同仁對資訊安全之認知，定期舉行教育訓練及各式宣導活動，以強化同仁資訊安全意識，保護資訊資產免受任何因素之干擾、破壞、入侵、或任何不利之行為與企圖，確實落實資安控管。每年皆對全體員工實施「資訊安全通識教育訓練」3 小時，另資訊安全專責單位人員每年至少接受 15 小時以上資安專業課程或職能訓練；資訊人員每二年至少接受 3 小時以上資安專業課程或職能訓練，且每年 3 小時以上之資訊安全通識教育訓練。

為確保資訊系統安全，以保護客戶資料安全，早期即導入建置資訊安全管理制度 (ISMS)，於 2008 年獲得 BSI 驗證通過並取得 ISO/IEC 27001:2005 標準證書及 BSI 驗證標誌，且於 2015 年完成 ISO 27001:2013 新版國際標準為架構之 ISO27001 轉版認證，其後接續通過每年複評及每三年重審，以確保土銀資訊安全管理制度之有效性，落實土銀資訊業務安全控管機制。

### 土銀資通安全目標

#### (一) 量化型目標：

1. 資通安全政策適用範圍之相關管理規範應每年至少檢視 1 次，以確保管理規範已適當涵蓋適用範圍。
2. 全行人員接受資通安全教育訓練應達下列時數：
  - (1) 資安專責人員：每年 15 小時以上之資通安全專業課程訓練或資通安全職能訓練。
  - (2) 資訊人員：每二年 3 小時以上之資通安全專業課程訓練或資通安全職能訓練，且每年 3 小時以上之資通安全通識教育訓練。(資通安全專業課程訓練或資通安全職能訓練之時數每二年統計一次，且每年定期追蹤)
  - (3) 一般使用者與主管：每年接受 3 小時以上之資通安全通識教育訓練。
3. 電腦中心主機系統可用性達 99.989% 以上。(中斷時數 / 總運作時數  $\leq$  0.011%)
4. 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。
5. 重大資安事件 (依資通安全事件通報及應變辦法，第三、四級資安事件) 每年 0 次。
6. 社交工程演練之惡意郵件點閱率與惡意郵件開啟率各 0.4% 以下。
7. 核心資通系統主機弱點掃描之結果，經評估為高風險之弱點項目，逾期修補每年 0 次；如無法完成修補作業者，應採取補償性控制措施。
8. 應用程式原始碼檢測高風險漏洞及中、低風險重大影響漏洞例外上線，每年 0 次。
9. 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。

### 土銀資通安全目標

#### (二) 質化型目標：

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

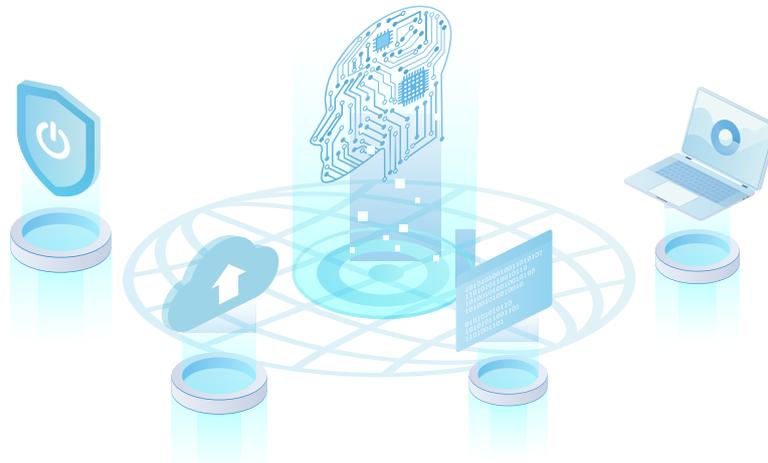
## 服務品質管理

提供客戶良好服務品質，為客戶資料保護重要一環，資訊系統面的服務品質，直接影響整體的客戶服務品質與資料保護。土銀已建置資訊服務管理制度（ITMS），於 2011 年 12 月獲得 BSI 驗證通過並取得 ISO/IEC 20000-1:2005 標準證書及 BSI 驗證標誌，且於 2013 年 5 月完成 ISO/IEC 20000-1:2011 新版國際標準為架構之 ISO 20000 轉版認證，其後接續通過每年複評及每三年重審，以確保土銀資訊服務管理品質。

## 網路銀行管理

為防範網路犯罪以確保客戶存款權益，土銀網路銀行遵循「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」，採下列安全機制：

### 土銀網路銀行資安機制



#### 一、轉帳及繳款服務安全控管：

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。

#### 二、FXML 憑證機制：

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。



特輯

# 保代營運管理系統

## 新增 - 保險代理業務批次發查防制洗錢系統功能



### 目標16.

促進和平且包容的社會，以落實永續發展；提供司法管道給所有人；在所有的階層建立有效的、負責的且包容的制度。

#### 細項目標16.6

在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。



為優化營業單位辦理防制洗錢打擊資恐業務，業於2020年4月15日完成「保代營運管理系統」(以下簡稱保代系統)介接「防制洗錢及打擊資恐資訊系統」(以下簡稱AML系統)並獲得新型專利權。



### 動機

為落實防制洗錢打擊資恐作業，客戶於土銀購買保險商品時，營業單位須逐件於端末系統及「AML系統」執行姓名檢核及風險評估，倘若當月有較多案件量時，須花費較長時間及人力執行，為簡化營業單位辦理姓名名稱檢核及客戶風險評估作業，降低營業單位執行姓名檢核及風險評估之時間及人力，爰於土銀「保代系統」新增介接「AML系統」功能。



### 施行方式

土銀辦理防制洗錢及打擊資恐作業，係由「AML系統」辦理。當業務員因保險進件作業於「保代系統」辦理要保人、被保險人、受益人之姓名檢核及要保人風險評估時，「保代系統」將以電文發查「AML系統」，後將其資料帶回顯示於「保代系統」。



### 效益分析

透過「保代系統」與「AML系統」之介接及發查功能，簡化營業單位於保險進件時需另至端末系統及「AML系統」執行姓名檢核與風險評估之作業，節省成本分析如下：

- (一) 執行端末系統每件約2分鐘，產、壽險案件合計每年約20萬件，則每年約節省6,667工作小時。
- (二) 每一案件執行端末系統約需印兩張紙，產、壽險案件合計每年約20萬件，則一年節省列印端末系統執行結果紙張約40萬張紙。



# 創意點子小組競賽



**目標8.**  
促進包容且永續的經濟成長，達到全面且生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作。

**細項目標 8.3** 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。

為提升土銀業務活化動能，2020年首次舉辦「點子小組競賽活動」，邀集總行各部處就業務創新、商品/服務優化或作業流程改善等面向，研擬創意點子主題進行現場簡報，並擇優給予獎勵。競賽活動首次參賽單位計總行7個部處，第二次擴大舉辦計總行23個單位全面參賽，評分標準除著重提案內容之創新度外，亦需有完整執行計畫並具可行性，期能集思廣益發揮創意，推出跨部門合作方案。



參賽單位提出並獲獎之創意點子主題如：「行動銀行新衣發表會」、「信託普拉斯 煩惱麥娜絲 - 安養信託異業結盟」、「土銀品牌吉祥物年輕化」、「建置 AML/CFT 智能平台自動化蒐集名單功能」等，除順應時代潮流、活化土銀品牌形象外，亦朝「業務數位化」、「獲利多元化」、「人力優質化」等方向持續努力。





特輯

# 金融服務業公平待客原則評核

## — 銀行業排名前20%



### 目標10. 減少國內及國家間不平等

細項目標 10.2 在西元2030年以前，促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、種族、人種、祖國、宗教、經濟或其他身份地位。



2019年公平待客優良獎

金管會2020年續對金融服務業辦理「公平待客原則評核」，公布評核結果土地銀行連續兩年列入35家銀行業評比排名前20%，為前七大評比績優銀行業者之一。

金管會自2019年開始實施評核機制，評核項目除九大項公平待客原則外，另加「董事會推動之重視及具體作為」乙項，希望透過董事會積極推動，將公平待客原則內化成企業核心文化。

土銀長久以來為形塑公平待客企業文化，由董事會及高階管理層督導，透過三道防線及全體同仁共同執行，以落實公平待客原則。為瞭解客戶需求，進而提升對金融消費者權益之保障，除建立多元客訴管道以利民眾表達意見及申訴陳情，並設置控管機制將客訴問題有效處理，進而檢討分析以作為改進目標，2019年更通過設置「客戶關懷委員會」，由高階管理層親自督導及統合協調跨部處，共同推動客戶關懷相關事宜，並將成果提報董事會，期能迅速有效落實公平待客原則，增進對金融消費者之保護。

此外，為服務社會大眾及善盡企業社會責任，土地銀行配合辦理政策性業務，如「勞工紓困貸款」、「樂活養老貸款」、「銀髮安養信託」及「青年安心成家貸款」，以及因應新型冠狀病毒疫情，推出紓困措施、振興專案等，另亦藉由硬體設施及網路平台等多方提供金融友善服務，皆為協助弱勢消費者及促進社會公平之具體行動，以落實普惠金融。

土銀未來仍將致力於增進對金融消費者之服務品質，並持續精進公平待客原則於各層面之落實，俾利永續經營發展，以優質金融服務為客戶締造美好人生。



2020年公平待客優良獎

# 智能客服



**目標8.**  
促進包容且永續的經濟成長，達到全面且生產力的就業，讓每一個人都有一份工作。

**細項目標 8.3** 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。

為提供客戶更優質的諮詢服務並配合金融數位化發展，土銀業建置「智能客服」系統，並於2020年4月上線，由專業的顧客服務團隊結合服務經驗與科技應用，打造多元之金融專業語庫，期能提供更貼近消費者行為模式之精準回覆，並運用自然語意分析、機器學習、數據運算以及AI人機互動等技術，依經常被諮詢的熱搜問題給予顧客答案推薦，提供客戶24小時不間斷的線上諮詢服務。

民眾可利用土銀官網、Facebook Messenger、LINE、個人網路銀行及土銀行動銀行APP等通路進行線上互動式問答業務諮詢服務，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、分行查詢等快速查詢功能。本系統自上線後截至2020年12月底止進線詢問次數約14.66萬次。



智能客服開辦至今，依知識主題統計熱門關鍵字文字雲



手機版頁面



Web版頁面





# 4

Chapter

## 永續環境

- 4.1 永續環境管理方針
- 4.2 氣候變遷管理
- 4.3 環境保護
- 4.4 綠色採購及供應鏈管理
- 4.5 永續願景

# 4.1 永續環境管理方針



永續環境對應之 SDGs

### 永續環境對土地銀行的意義與管理目的：

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轉型風險、實體風險與機會，土銀將提前佈署與因應以維持企業之競爭力。為響應節能減碳環境保護政策，土銀展現節電決心，持續推動冷氣不外洩、空調設備定期維護保養等措施。土銀屬公營事業，辦理採購依公平、公開之採購程序，對廠商不得為無正當理由之差別待遇且履約皆依契約約定辦理。土銀為落實政府政策，優先採用具節能標章、環保標章及綠建材等財物用品，以實際行動降低產品與服務對環境之衝擊。

### 永續環境包含的重大主題：

- ① 氣候變遷策略：GRI 201- 經濟績效

### 永續環境管理方針

永續管理投入	政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極推動能源管理</li> <li>致力溫室氣體管理</li> <li>推行資源及廢棄物管理</li> <li>加強辦理綠色採購作業</li> <li>舉辦環境教育訓練</li> </ul>
	當責組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會</li> <li>永續發展委員會</li> </ul>
	管理程序	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣銀行業氣候相關財務揭露指引</li> <li>TCFD 氣候相關財務揭露建議架構</li> <li>節約能源行動計畫</li> <li>用電效率管理計畫</li> <li>政府採購法 - 綠色採購</li> </ul>
	投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入 TCFD 氣候相關財務揭露建議架構</li> <li>優先採用具節能標章、環保標章及綠建材等財物用品</li> <li>推動無紙化運動</li> </ul>
	申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>土銀入口網站公司治理專區下設置「利害關係人專區」，揭露發言人及代理發言人之姓名、職稱、聯絡電話及電子郵件信箱，並建立客服中心及服務專線之超連結，提供與土銀股東、債權人、客戶、員工、供應商或其他利害關係人透明而有效的溝通管道</li> </ul>
有效性 評量機制		<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候變遷壓力測試</li> <li>綠色採購項目評估</li> <li>供應商履約評估</li> </ul>
永續績效產出		<ul style="list-style-type: none"> <li>土銀 2020 年無違反有關環境保護的法規</li> <li>2020 年共汰換 LED 節能燈具 9,039 盞，估計每年可節省用電計 534,532 度；共汰換空調設備包含鳳山分行共 6 案，估計每年可節省用電計 283,526 度</li> <li>將實體流程及文件電子化，2020 年共申辦 6,201 筆交易，約節省紙張 19,389 張；寄送 28.8 萬封電子帳單，約占帳單發送總量 20.7%；共使用 26,818 張電子發票</li> <li>2020 年較 2019 年用電減少 3.71%，減碳量為 53.28 萬公斤 CO<sub>2</sub>e/ 年</li> <li>2020 年較 2019 年車輛用油減少 4.4%</li> <li>指定項目綠色採購比例 99.99%</li> </ul>

## 4.2 氣候變遷管理

氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 工作小組，是由國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 所成立，其任務為擬定一套具一致性的自願性氣候相關財務資訊揭露建議，協助投資者與決策者瞭解組織重大風險，並可更準確評估氣候相關之風險與機會。

有鑑於證交所將依據公司治理 3.0 永續發展藍圖，預計於 2023 年引進 TCFD 框架，故銀行公會之「臺灣銀行業氣候相關財務揭露指引」亦建議於 2022 年開始執行相關規劃，並於 2023 年開始揭露於永續報告書。

### TCFD建議導入氣候情境分析六步驟

#### Step 01

#### 治理階層的支持

將氣候情境分析納入企業內部風險管理中，並獲得董事會等管理階層支持與參與。

#### Step 02

#### 氣候相關風險之重大性分析

依據市場變化與科技進步、考量商譽、政策與法規，以及實質風險等項目，辨識會對組織與利害關係人影響之風險與機會項目。

#### Step 03

#### 鑑別與定義情境範圍

組織針對所關注的項目，設定評估影響範圍，如利害關係人、時間尺度。

#### Step 04

#### 營運衝擊影響評估

設定欲評估的影響項目，包含原物料成本、營運成本、營收、供應鏈等，以評估對組織營運、財務衝擊等。

#### Step 05

#### 採取因應措施

對所評估影響進行因應，包含商業模式調整、投資組合調整、投入技術研發等。

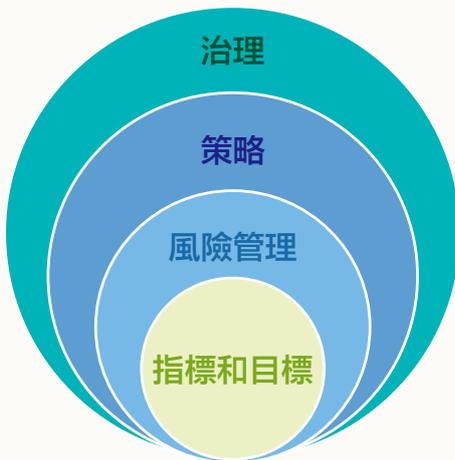
#### Step 06

#### 記錄與揭露

記錄執行做法以利內部推動，進行揭露則利於與利害關係人溝通。

由於現階段國內僅少數大型金控體系銀行具備氣候風險評估能力，可配合投資與授信進行分析與評級，或使用實體氣候風險進行銀行據點與房地產相關評估，其他銀行業者尚需仰賴國家與學術單位，提供科學資料及產業間的相關數據，藉以進行情境分析，或待跨部會政府單位彙整現行氣候變遷研究資料，產出 TCFD 總體經濟、產業、社會的影響評估報告後，再根據官方建議，方能進一步針對風險情境擬定氣候變遷因應策略。土銀則於 2021 年依循氣候相關財務揭露建議書架構，逐步導入氣候變遷風險管理，並由「永續發展委員會」項下「永續金融小組」及「環境永續小組」共同推動執行。

### ● ● ● 土銀氣候相關財務揭露



**治理** \_\_\_\_\_

該組織針對氣候相關風險與機會的治理

**策略** \_\_\_\_\_

氣候相關風險與機會對於組織的業務、策略和財務規劃的實際和潛在衝擊

**風險管理** \_\_\_\_\_

組織鑑別、評估和管理氣候相關風險的流程

**指標和目標** \_\_\_\_\_

用以評估和管理與氣候相關風險與機會的指標和目標

土銀對應 TCFD 框架	
<b>治 理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>土銀以「永續發展委員會」項下「永續金融小組」及「環境永續小組」支持公司落實氣候變遷之有效管理，並將氣候風險與機會的治理應用在公司營運和資產管理。</li> </ul>
<b>策 略</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依氣候變遷相關財務揭露專案小組 (TCFD) 發佈之「氣候相關財務揭露建議書」架構辨識氣候變遷風險與機會，並建立因應機制。</li> <li>發揮金融本業對減緩氣候變遷的影響力，透過教育訓練、盤點會議積極溝通及協助各業務部門，辨識其業務與氣候變遷之關聯性，發掘潛在的風險及機會。</li> </ul>
<b>風 險 管 理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>土銀依據 TCFD 所提供之氣候相關風險與機會作為評估的基礎，氣候相關風險劃分為兩大類：(1) 與低碳經濟相關的轉型風險和 (2) 與氣候變遷影響相關的實體風險。適應氣候變遷為組織創造的機會包括透過提高資源使用效率和節約成本、採用低碳能源、開發新產品和服務、進入新市場以及提高供應鏈的韌性等。土銀「永續金融小組」及「環境永續小組」藉由對公司營運的衝擊度與發生的可能性評估氣候相關風險與機會。</li> </ul>
<b>指 標 和 目 標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對氣候變遷重大風險訂定風險管理策略，並據以估算管理成本及財務衝擊，整合至本公司管理系統，以強化氣候變遷治理。</li> <li>於 2022 年完成簽署赤道原則，並導入赤道原則相關規範。</li> <li>規劃完成簽署氣候變遷相關財務揭露報告架構 (TCFD)。</li> </ul>

## 氣候變遷之風險與機會

### 一、土銀辨識之氣候變遷風險

項目	對公司營運的衝擊	因應與規劃
極端氣溫變化 / 極端天氣事件增加 (颱風、乾旱、暴雨)	<ul style="list-style-type: none"> <li>造成行舍、資訊設備、運輸設備損害。</li> <li>同仁於上下班、工作場所或確認災損途中遭受傷害。</li> <li>受災戶 (自然人) 無力償還借款，致銀行產生本金損失。</li> <li>授信戶 (企業) 營運中斷或人員財產損失，導致還款困難。</li> <li>銀行持有之擔保品可能發生資產價值減損。</li> <li>高溫日數增加，使用電及用水增加。</li> <li>乾旱加劇，可能導致火災或缺電使營運中斷。</li> <li>洪災淹水風險加劇，增加設備修繕成本及營運中斷成本。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>因應氣候變遷導極端氣候之風險，土銀目前已訂有「災害緊急應變手冊」、「防範颱風災害損失之因應作業流程」，依據颱風狀況成立臨時工作小組，統籌辦理復原之聯繫協調工作，以確保營運不中斷。</li> <li>投保自有資產，以減緩因極端氣候異常可能對公司造成之損失，採用保險轉嫁風險及填補損失。</li> <li>為降低氣候變遷所產生之信用風險，將「赤道原則」精神納入授信審核，鼓勵企業加強落實環保及善盡社會責任。</li> <li>為發展永續金融，土銀於 2020 年 11 月 30 日加入銀行公會「氣候變遷壓力測試小組」，小組主要任務係研議將氣候變遷納入金融機構壓力測試的情境分析之一，以了解銀行業在面對氣候變遷時，對金融機構資產負債影響以及是否能維持穩健經營，並促使金融機構更加重視永續發展，以及強化相關資訊揭露。銀行公會「氣候變遷壓力測試小組」已於 2021 年 3 月 9 日召開 2020 年壓力測試分組第一次會議，後續土銀亦將隨該小組之進程，持續推動氣候變遷風險管理。</li> <li>積極推動無紙化措施，以達到降低物流碳排、節省紙張用量之成效。</li> <li>增加採購綠色標章等節能減碳商品，發行並投資綠色債券，擴大綠色授信，支持太陽能、風電等綠色專案融資。</li> </ol>
海平面上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>造成行舍及持有之擔保品面臨淹水風險或發生資產價值減損。</li> </ul>	
法規不確定性	<ul style="list-style-type: none"> <li>再生能源憑證或碳權憑證交易規範尚不明確。</li> <li>相關法規變動將對銀行轉投資之電業公司營運造成影響。</li> <li>對高碳產業的投融资風險增加。</li> </ul>	
技術轉型風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用低碳科技轉型或開發低碳產品可能增加成本支出。</li> </ul>	
擱淺資產風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>授信戶持有之資產在正常壽命期內因為不符合氣候相關法令或科技技術規定，導致必須攤提折舊或處分設備，可能造成虧損並增加銀行的授信風險。</li> </ul>	
國際公約或協定	<ul style="list-style-type: none"> <li>巴黎協定要求各國應致力於控制溫升不超過工業革命前的 2°C，可能影響銀行授信戶營運，間接影響銀行資產品質。</li> </ul>	
永續金融趨勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>銀行要求往來之授信戶皆須簽署企業社會責任承諾書，可能導致業務流失。</li> </ul>	

### 二、氣候變遷之潛在商機

至於針對氣候變遷帶來之機會，土銀響應政府發展綠能科技產業，並順應國際潮流，藉由投融资提供企業發展綠能所需資金，提供太陽能、風電等再生能源專案融資，並支持電動車及自行車等低碳產業，截至 2020 年 12 月底，辦理綠能科技產業融資件數為 1,061 件、餘額為 754.8 億元，較 2019 年同期 720 件、705.6 億元成長。此外亦建置線上融資試算的數位平台，發展數位化申貸流程，建立數位金融創新思維，強化數位專業職能，致力為顧客打造優質數位金融服務；並持續規劃綠色金融商品，共創環保減碳的綠色家園。

## 4.3 環境保護

面對全球暖化的現象，減碳與提高能源效率為國際主要趨勢。政府為因應全球氣候變遷，制定氣候變遷調適策略，降低與管理溫室氣體排放，落實環境正義，善盡共同保護地球環境之責任，土銀身為官股銀行之一，致力於推行環保節能政策，嚴格遵循相關法令規定，配合政府節能減碳政策及目標，積極力行各項節能改善方案，以提高設備能源使用效率，除了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 2020 年無違反有關環境保護的法規。

### 響應國家政策

配合推動環境教育、善用環保標章產品，土銀積極配合政府政策綠色採購及依循綠建築法規作為新建物之相關要求。此外，土銀力行節能減碳不遺餘力，重視環境生態及保護，為後代子孫留下一片淨土，並配合政府節能減碳政策，善盡共同保護地球環境責任，2018 年 12 月 14 日董事會決議通過並公告「臺灣土地銀行環境保護政策」，內容涵蓋五大議題，包含能源管理、溫室氣體管理、資源及廢棄物管理、綠色採購與環境教育訓練等，希冀透過政策的布達，逐步具體落實日常營運上的環境保護。

#### 臺灣土地銀行環境保護政策

- 積極推動能源管理，並以具體行動支持我國再生能源發展。
- 關注氣候變遷衝擊，致力溫室氣體管理，朝零排碳目標邁進。
- 推行資源及廢棄物管理，提升資源節約及廢棄物減量成效。
- 加強辦理綠色採購作業，帶動綠色消費風氣。
- 舉辦環境教育訓練，增進員工環保意識與認知。

### 節能環保與成效

因應節能減碳趨勢，以及未來國內可能面臨缺電的挑戰，土銀積極落實能源節約措施，訂定每年水電、燃料費用支出及節紙均比上年度減少 2% (不成長) 為目標，2020 年環保支出約 40,978 千元，以實際行動展現產業節電決心，提升用電效率。為響應節能減碳環境保護政策，土銀推動無紙化運動，包括推廣土銀 app 以減少紙本發票用量、業務改為線上申辦、會議紙本資料改為簡報呈現等。

土銀依據政府機關節約能源行動計畫及用電效率管理計畫，採取節約及效率提升的措施以減少能源消耗，2020 年共計節電 818,058 度，減少 416.4 噸 CO<sub>2</sub>e。

#### 2020 年節能減碳措施

項目	主要措施
照明	汰換 LED 節能燈具 9,039 盞，估計每年可節省用電計 534,532 度，減少 272.1 噸 CO <sub>2</sub> e
空調	汰換空調設備包含鳳山分行共 6 案，估計每年可節省用電約 283,526 度，約減少 144.3 噸 CO <sub>2</sub> e

2020 年節能環保成效							
項目	2020 年目標	2020 年績效					
用電	2020 年用電量預計較 2019 年減幅 2% 為目標 2020 年以 2019 年為基礎，汰換 10% 耗電用品改為節能設備為目標	2020 年較 2019 年用電減少 3.71%，減碳量為 532.8 噸 CO <sub>2</sub> e/ 年 (電力排碳係數採 0.509 公斤 CO <sub>2</sub> e/ 度)					
	<p><b>用電總量 (度)</b></p>  <table border="1"> <tr> <td>2018</td> <td>29,497,804</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>28,234,828</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>27,188,164</td> </tr> </table>	2018	29,497,804	2019	28,234,828	2020	27,188,164
2018	29,497,804						
2019	28,234,828						
2020	27,188,164						
用水	2020 年用水量預計較 2019 年減幅 2% 為目標	2020 年較 2019 年用水增加 7.33%，主要原因為新冠病毒疫情嚴峻且病毒傳染力強，透過勤洗手為降低感染的途徑，並以建立良好的衛生習慣，打造更美好的生活環境；此外，土銀能藉由不影響防疫措施，並能兼顧達到節約用水之方法，例如： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 向同仁宣導，用水後隨手關緊水龍頭，養成良好用水習慣。</li> <li>2. 用水設備新設或汰換，採用省水龍頭、省水馬桶。</li> <li>3. 隨時檢視供水設備，發現漏水時應盡速修復。</li> <li>4. 清洗公務車時，以桶裝水之清洗方式取代用水管直接沖洗。</li> </ol>					
	<p><b>用水總量 (度)</b></p>  <table border="1"> <tr> <td>2018</td> <td>182,508</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>178,932</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>192,055</td> </tr> </table>	2018	182,508	2019	178,932	2020	192,055
2018	182,508						
2019	178,932						
2020	192,055						
用油	2020 年用油量預計較 2019 年減幅 2% 為目標	2020 年較 2019 年車輛用油減少 4.4%					
	<p><b>車輛用油總量 (公升)</b></p>  <table border="1"> <tr> <td>2018</td> <td>274,045</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>261,929</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>250,415</td> </tr> </table>	2018	274,045	2019	261,929	2020	250,415
2018	274,045						
2019	261,929						
2020	250,415						
用紙	2020 年用紙量預計較 2019 年減幅 2% 為目標	2020 年較 2019 年用紙增加 5.61%，主要為因應新冠疫情，配合政府政策之企業或個人貸款補助及紓困方案，進件時尚需紙本列印契約作為留底之依據；惟為節約用紙，善盡綠色生活之責，土銀將以 1. 各項資料採雙面列印。2. 以回收用紙列印參考資料或非正式文件列印之使用。3. 各項會議皆採無紙化會議系統上傳會議文件，以取代紙本會議資料。4. 如需傳閱文件給同仁知悉，改以掃描檔案透過電子郵件傳送之方式，代替影印紙本傳閱，藉由以上方式持續改善節約用紙，愛護我們的地球。					
	<p><b>用紙總量 (包)</b></p>  <table border="1"> <tr> <td>2018</td> <td>67,761</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>67,578</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>71,366</td> </tr> </table>	2018	67,761	2019	67,578	2020	71,366
2018	67,761						
2019	67,578						
2020	71,366						

## 電子化與無紙化措施

在全球數位狂潮推動下，因應行動通訊、社群媒體、大數據及雲端科技等通訊技術之進步，土銀透過數位金融快速滿足顧客需求，將實體流程及文件電子化以降低物流碳排、節省紙張用量，達到無紙化，同時提升消費者便利性。

土銀於內部會議及公文亦響應無紙化，落實內部公文電子化及利用網路公布欄公告各項訊息，減少紙張使用。2020 年起更採用無紙化會議系統，多數會議不提供紙本資料，改以電子檔方式傳放於伺服器主機。

項目	說明	實施成效		
		2018 年	2019 年	2020 年
貸款及信用卡申辦業務電子化註	土銀為優化線上申貸作業，線上貸款身分確認、對保服務，以及無紙化運用，於 2016 年上線相關服務，原來紙本之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。	共申辦 1,591 筆交易，約節省紙張 3,471 張。	共申辦 3,702 筆交易，約節省紙張 9,435 張。	共申辦 6,201 筆交易，約節省紙張 19,389 張。
信用卡帳單電子化	為減少砍伐樹木及排放的二氧化碳，土銀鼓勵信用卡卡友使用電子帳單取代傳統實體帳單。	約寄送 21.5 萬封電子帳單，約占帳單發送總量 15.3%。	約寄送 28.3 萬封電子帳單，約占帳單發送總量 19%。	約寄送 28.8 萬封電子帳單，約占帳單發送總量 20.7%。
收單發票電子化	輔導信用卡收單特約商店廠商手續費收入的紙本發票改以使用電子發票取代，藉此減少紙本發票之使用。	共使用 26,653 張電子發票。	共使用 26,781 張電子發票。	共使用 26,818 張電子發票。

註：節省紙張以申請書 + 對保契據合計，信貸約 4 張、房貸增貸約 8 張、信用卡 1 張。

## 4.4 綠色採購及供應鏈管理

土銀屬公營事業，辦理採購依公平、公開之採購程序，供應商為多元且不限定區域，以維護公共利益及公平合理為原則，對廠商不得為無正當理由之差別待遇，且履約皆依契約約定辦理。土地銀行供應商依契約種類大致可分為三類：勞務（承攬與服務）、財物（原物料與設備）及工程（建築與工程），2020 年供應商共有 278 家，國內採購比率約 100%。

由於全球資源有限，本世紀環保潮流中，不外乎透過產業優先製造環境保護產品，得到經濟與環境效益之綠色生產，並改變民眾消費習慣，優先購買環境保護產品，建立綠色供應鏈，形塑綠色生活社會。

環顧目前先進國家於鼓勵綠色消費之多種措施中，以推動政府機關之「綠色採購」為最重要。政府機關綠色採購是利用政府機關的龐大採購力量，優先購買對環境衝擊較少之產品，以鼓勵綠色產品的生產及使用，帶動綠色消費風氣，達到環境保護的效益。

土銀為落實政府政策並以實際行動降低產品與服務對環境之衝擊，優先採用具節能標章、環保標章及綠建材等財物用品，依據政府採購法，明訂環保標章等下列產品得優先採購，鼓勵廠商綠色生產。

土銀 2020 年綠色採購指定項目 52 種綠色採購項目中，優先購買環保標章產品金額計 88,809 千元，指定項目綠色採購比例 99.99%，達成財政部所定 90% 目標。

### 土銀綠色採購優先項目

- 取得環保標章使用許可，而其效能相同或相似之產品。
- 產品符合再生材質、可回收、低汙染或省能源者。
- 其他增加社會利益或減少社會成本，而效能相同或相似之產品。

## 4.5 永續願景

土銀採分段式進行溫室氣體盤查推動，初步規劃以總行大樓為盤查主體，於 2022 年先行導入 ISO 14064 溫室氣體管理系統，並統計總行用水及廢棄物總量，後續再視情況導入 ISO 14001 環境管理系統及 ISO 50001 能源管理系統，未來各分行也將逐步導入 ISO 14064 溫室氣體管理系統。另為順應國際間日益重視永續發展為企業核心價值之趨勢，並配合政府推動 ESG，土銀將持續落實減碳措施（如：新大樓取得綠建築標章、設置太陽能分行等），並積極辦理研議氣候變遷風險管理相關事宜，以期早日完成簽署支持並導入 TCFD 架構。

目標期程	短期	中期	長期
項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 導入 ISO 14064 溫室氣體管理系統</li> <li>• 統計總行用水及廢棄物總量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 部份營運據點導入 ISO 14064 溫室氣體管理系統</li> <li>• 統計部分營運據點用水及廢棄物總量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 統計全數國內據點用水及廢棄物總量</li> <li>• 導入 ISO 14001 環境管理系統</li> <li>• 導入 ISO 50001 能源管理系統</li> </ul>

土銀以授信、投資作為主要營業項目，自身的營運風險也與授信對象直接相關，且身為官股銀行，更肩負了引導國內產業投資方向的責任，故除了採行 TCFD 架構外，業於 2021 年 7 月發行 5 年期可持續發展債券金額新臺幣 10 億元，債券所募資金將全數用於綠色投資及社會效益投資計畫，並預計於 2022 年簽署「赤道原則」（Equator Principles, EP），將企業客戶是否善盡環境保護、誠信經營、風險管理列為授信評估項目，檢視專案融資業務的環境與社會面向潛在風險，中期目標將研議訂定一般性排除產業及高汙染 / 耗能產業投融資上限，以落實永續金融。此外，為配合政府發展綠能科技產業，協助推動綠色金融，將擴大評估綠能產業之融資專案及持續發行或購買綠色債券。



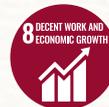
# 5

Chapter

## 友善職場

- 5.1 友善職場管理方針
- 5.2 人力資源
- 5.3 員工薪酬與福利
- 5.4 人才訓練與發展
- 5.5 安全健康職場

## 5.1 友善職場管理方針



友善職場對應之 SDGs

### 友善職場對土地銀行的意義與管理目的：

員工是金融服務業的核心，土銀提供員工公平完善的薪資獎酬制度及升遷管道、多元化的訓練發展及健康安全的職場，使員工在無後顧之憂的工作環境下發揮所長，提供最專業、優質的服務品質。

### 友善職場包含的重大主題：

- ① 1. 勞雇關係：GRI 401- 勞雇關係 ② 薪酬與福利：GRI 401- 勞雇關係 ③ 勞動條件：GRI 401- 勞雇關係  
④ 人才發展與培育：GRI 404- 訓練與教育勞資關係

### 友善職場管理方針

永續管理投入	政策	● 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	
	當責組織	● 董事會	● 訓練指導委員會
		● 職業安全衛生委員會	● 永續發展委員會
	管理程序	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 勞動基準法</li> <li>● 職業安全衛生管理辦法</li> <li>● 國營事業管理法</li> <li>● 財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法</li> <li>● 土地銀行工會簽訂團體協約</li> <li>● 公營事業機構員工待遇授權訂定基本原則</li> <li>● 財政部所屬事業用人費薪給管理要點</li> <li>● 依財政部所屬金融保險事業機構人員考核辦法</li> <li>● 員工年度訓練計畫</li> <li>● 安全衛生教育訓練計畫</li> <li>● 職業安全衛生工作守則</li> <li>● 異常工作負荷促發疾病預防計畫</li> <li>● 執行職務遭受不法侵害</li> <li>● 人因性危害預防計畫</li> </ul>	
	投入資源	● 設置「員工訓練所」	● 聘請營養師提供員工健康的營養午餐
		● 員工疫苗接種	● 健康檢查
申訴機制	● 安全衛生教育訓練課程		
有效性 評量機制	● 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		
	● 董事會會議	● 員工平時及年度考核制度	
	● 勞資會議	● 職業安全衛生委員會會議	
永續績效產出	● 永續發展委員會		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2020 年無重大員工申訴事件</li> <li>● 2020 年辦理 6 梯次性別平等相關課程，每梯次 2 小時，計 5,584 人參訓</li> <li>● 於數位教學系統上架「民主治理價值」4 小時課程，供同仁線上學習，計 5,732 人參訓</li> <li>● 員工訓練經費達 28,114 千元</li> <li>● 舉辦行內外訓練共計 734 班 106,430 人次，總訓練時數為 264,989.3 小時，平均訓練時數 46.1 小時</li> </ul>		

## 5.2 人力資源

員工是金融服務業的核心，土銀提供員工公平完善的薪資獎勵制度及升遷管道、多元化的訓練發展及健康安全的職場，使員工在無後顧之憂的工作環境下發揮所長，提供最專業、優質的服務品質。土銀之人員進用係依「財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法」規定，並考量整體業務發展及人力規劃，以公開甄試方式，委託行外專業試務機構辦理，並無因性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等有不同待遇。

同時，為積極延攬年輕學子，提升各系所之青年學子對金融產業之認識，並吸引有熱誠之大學應屆畢業生投入從事金融業，藉由參加各大專院校舉辦之校園徵才活動管道，透過現場發放 DM 與人員解說，介紹土銀年度徵才訊息、報考條件資格及升遷、福利等制度，期盼藉由面對面交流及企業形象行銷等方式，讓社會新鮮人更認識土銀，吸引優秀人才規劃參加土銀對外公開甄試。

### 人力結構

2020 年底土銀正式員工總人數為 5,754 人，其中職員（監督及專技人員）共 5,355 人，女性職員 2,900 人，男性職員 2,455 人，女男比例為 54：46；工員（非監督及專技人員）共 399 人，女性工員 191 人，男性工員 208 人，女男比例為 48：52。整體而言，女性員工 3,091 人，男性員工 2,663 人，女男比例為 54：46。另 2020 年經副理以上職級共計 465 人，女男比例為 52：48，女性員工比重均高於男性，顯見土銀提供公平競爭的職場，落實性別平權。（土銀員工皆為全職人員）

土銀為配合政府照顧經濟弱勢等政策，或配合短期階段性業務及政府專案政策等所生庶務性工作，另聘僱有短期工讀生（2020 年名額來自教育部青年發展署計 30 人）以及短期契約工（2020 年共聘僱 235 人），皆非屬土銀正式編制內行員，且均從事整理文書裝訂等庶務性工作。外包的工作者包含清潔業務承攬 14 人、勞務承攬案件 105 人及保全警衛承攬 189 人。

截至 2020 年 12 月止，全行僱用身心障礙人數為 96 人，佔員工總數 1.7%，優於勞基法之規定。



工作地區統計 (含臺灣及海外地區)					
年份	地區	男		女	
2018年	臺灣	2,616	46.2%	2,987	52.8%
	海外	44	0.8%	14	0.2%
2019年	臺灣	2,649	45.8%	3,080	53.2%
	海外	41	0.7%	17	0.3%
2020年	臺灣	2,622	45.6%	3,075	53.4%
	海外	41	0.7%	16	0.3%

註：土銀於國內重要營業據點僱用當地居民為高階管理階層所占比率為100%，於國外重要營業據點則無僱用當地居民為高階管理階層。

職務統計 (含臺灣及海外地區)												
職級	2018年				2019年				2020年			
	男		女		男		女		男		女	
副總級以上	6	0.1%	3	0.1%	5	0.1%	4	0.1%	5	0.1%	4	0.1%
經副理級	225	4.0%	226	4.0%	224	3.9%	229	4.0%	216	3.8%	240	4.2%
科長級	589	10.4%	522	9.2%	572	9.9%	538	9.3%	566	9.8%	528	9.2%
一般員工	1,840	32.5%	2,250	39.8%	1,889	32.6%	2,326	40.2%	1,876	32.6%	2,319	40.3%
合計	2,660	47.0%	3,001	53.0%	2,690	46.5%	3,097	53.5%	2,663	46.3%	3,091	53.7%

教育程度統計 (含臺灣及海外地區)												
教育程度	2018年				2019年				2020年			
	男		女		男		女		男		女	
高中職及以下	232	4.1%	256	4.5%	219	3.8%	235	4.1%	205	3.6%	213	3.7%
大學/專科	1,704	30.1%	2,196	38.8%	1,705	29.5%	2,249	38.9%	1,650	28.7%	2,202	38.3%
碩士	717	12.7%	549	9.7%	759	13.1%	613	10.6%	801	13.9%	676	11.8%
博士	7	0.1%	0	-	7	0.1%	0	-	7	0.1%	0	-
合計	2,660	47.0%	3,001	53.0%	2,690	46.5%	3,097	53.5%	2,663	46.3%	3,091	53.7%

管理階層與年齡統計 (含臺灣及海外地區)							
項目		2018		2019		2020	
		男	女	男	女	男	女
管理階層	30歲以下	0	0	0	0	0	0
	30-50歲	302	231	289	236	273	249
	50歲以上	518	520	512	535	514	523
非管理階層	30歲以下	164	354	199	413	191	379
	30-50歲	1,220	1,400	1,236	1,429	1,238	1,463
	50歲以上	456	496	454	484	447	477

## 人才招募與留任

土銀歷年對外招考新進人員均未有性別限制或待遇差別，且均依「性別工作平等法」及「就業服務法」等規定辦理相關進用作業。土銀 2020 年進用 199 人，其中男性 107 人，女性 92 人。近 3 年(2018 年至 2020 年)員工離職率均低於 1%，顯見人才留任狀況穩定。

新進員工統計												
年度	2018 年				2019 年				2020 年			
	男		女		男		女		男		女	
性別	人數	新進率	人數	新進率	人數	新進率	人數	新進率	人數	新進率	人數	新進率
30 歲 以 下	45	0.79%	90	1.59%	89	1.54%	157	2.71%	50	0.87%	55	0.96%
30 - 50 歲	49	0.87%	28	0.49%	48	0.83%	48	0.83%	52	0.9%	37	0.64%
50 歲 以 上	0	0	1	0.02%	2	0.03%	2	0.03%	5	0.09%	0	0
合 計	94	1.66%	119	2.1%	139	2.4%	207	3.58%	107	1.86%	92	1.6%

新進率：當年度新進員工人數 / 當年度年底員工人數

離職員工統計												
年度	2018 年				2019 年				2020 年			
	男		女		男		女		男		女	
性別	人數	離職率	人數	離職率	人數	離職率	人數	離職率	人數	離職率	人數	離職率
30 歲 以 下	6	0.11%	4	0.07%	9	0.16%	17	0.29%	9	0.16%	9	0.16%
30 - 50 歲	23	0.41%	23	0.41%	18	0.31%	18	0.31%	16	0.28%	7	0.12%
50 歲 以 上	1	0.02%	1	0.02%	2	0.03%	1	0.02%	2	0.03%	0	0
合 計	30	0.53%	28	0.49%	29	0.5%	36	0.62%	27	0.47%	16	0.28%

離職員工：不含退休及死亡人員

離職率：當年度離職員工人數 / 當年度年底員工人數



## 5.3 員工薪酬與福利

土銀為促進勞資關係和諧，凝聚員工向心力，依工會法成立企業工會，積極推動照顧員工權益、促進勞資合作、改善勞動條件，並協助工會會費收取和給予工會活動所必須之公假及其他協助。另為保障勞資雙方權利與義務，健全管理制度，依勞動基準法、性別工作平等法及公務員相關法令，土銀訂有工作規則，且與企業工會協商簽訂團體協約，並均報臺北市府勞工局准予備查。依 2020 年 12 月底統計數字，團體協約涵蓋的員工約占全體員工 99.21% ( 已加工會員工總數 5,528 人 / 應加工會員工總數 5,572 人 )。

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，2020 年無重大員工申訴事件。

依國營事業管理法，土銀為國營銀行，有關員工進用、升遷等員工權益，均依現行相關規定辦理，另如遇職務調動，除員工自願者外，應於適當的通勤範圍內調動，員工如無法就任時可於十五日內提出討論，此外依勞動基準法暨土銀團體協約規定，如有資遣計畫時亦應與員工協商取得共識後，始得對具純勞工身分之員工終止勞動契約，後續員工如有疑義仍可於收到通知後一個月內提出申訴，並於提出申訴日起一個月內，要求土銀進行勞資協商。

### 員工薪資及福利

土銀係財政部所屬百分之百國營事業機構，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「財政部所屬事業用人費薪給管理要點」辦理 ( 無薪資與薪酬之差異 )，員工不因年齡、性別及種族等因素，而有任何歧視及差別待遇，且新進人員起薪均高於法令規定之基本工資，基層人員與當地最低薪資比例為 1.49:1。

各職級女男平均基本薪資及女男薪酬比									
職 級	2018 年			2019 年			2020 年		
	女	男	薪酬比	女	男	薪酬比	女	男	薪酬比
副總級以上	149,472	143,593	1:0.96	149,373	151,286	1:1.01	152,462	155,148	1:1.02
經 副 理 級	118,106	116,487	1:0.99	123,611	121,056	1:0.98	128,115	124,164	1:0.97
科 級	89,489	85,456	1:0.96	91,678	88,607	1:0.97	93,085	91,239	1:0.98
一 般 員 工	55,828	57,509	1:1.03	56,304	58,251	1:1.03	58,188	59,279	1:1.02

### 績效考核

土地銀行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，作為每年績效考核之依據。2019 年共計 5,715 人受定期績效考核，佔總員工比為 98.8%，其中 1.2% 人員因考核年度內服務未滿六個月，不予考核。

接受定期績效及職涯發展檢核員工數									
年份	2017 年			2018 年			2019 年		
項目	男	女	總人數	男	女	總人數	男	女	總人數
副總級以上	6	3	9	6	3	9	5	4	9
經 副 理 級	240	214	454	225	226	451	224	229	453
科 級	625	568	1,193	615	539	1,154	573	538	1,111
一 般 員 工	1,843	2,153	3,996	1,780	2,134	3,914	1,872	2,270	4,142
合 計	2,714	2,938	5,652	2,626	2,902	5,528	2,674	3,041	5,715

註：土銀年度工作考成奉行政院核定後始得辦理員工年度考績核布，每年約於隔年 7 月底前完成，因此 2020 年考核相關數據將於下一本報告書揭露。

非擔任主管之員工人數、年度員工平均福利費用 (單位：千元)						
	A	B	C=A-B	D	E	F=(D-E)/C
年	年底人數	單位主管 以上人數	非主管職務 員工人數	福利費用 (用人費用)	單位主管 以上用人費用	年度員工平均福利費用 (非主管職務員工人數)
2018	5,661	196	5,465	8,769,172	421,371	1,528
2019	5,787	194	5,593	9,243,157	435,882	1,575
2020	5,754	195	5,559	9,506,649	451,726	1,629

註：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)。

## 兩性平權措施

為協助員工育嬰以促進工作與家庭生活平衡，土銀另訂「員工請假須知」，女性員工生產核給娩假 42 天 (必要時得於分娩前先申請部份娩假，並以 12 日為限)、陪產假 5 天、家庭照顧假 7 天、產前假 8 天。另訂有育嬰留職停薪機制，2020 年申請育嬰留職停薪者，女性員工 51 人、男性員工 9 人。2020 年育嬰留職停復職率為 97.7%。

育嬰留職統計							
		2018 年		2019 年		2020 年	
		男	女	男	女	男	女
當年請陪產假、分娩假人數	(A)	61	69	56	68	72	74
當年度實際育嬰假申請人數	(B)	16	49	10	40	9	51
申請率	(B/A)	26.2%	71.0%	17.9%	58.8%	12.5%	68.9%
請育嬰假者於當年度應復職人數	(C)	13	46	12	36	8	43
當年度實際申請復職人數	(D)	13	46	12	36	8	42
復職率	(D/C)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	97.7%
上一年度復職人數	(E)	7	38	13	46	12	36
上一年度復職滿一年人數	(F)	6	38	13	44	12	35
留任率	(F/E)	85.7%	100.0%	100.0%	95.7%	100.0%	97.2%

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，2020 年計有 174 人次使用。

## 員工福利政策

土銀為謀全體職工福利，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，除依法投保公、勞保、全民健康保險及足額提繳退休金外，另投保銀行業綜合保險，給予員工各項保障，此外，土銀亦照顧員工退休後的生活並關懷退休人員之身心健康，提供因退休而結束職涯之員工休閒藝文活動及舉辦退休聯誼等。

員工保險	<ul style="list-style-type: none"> <li>依規定為全體員工辦理公、勞保及員工本人、眷屬全民健保</li> <li>對全行員工投保銀行業綜合保險</li> <li>員工之不忠實行為保額：每人（12 個月）1,200 萬元、全行 2,400 萬元</li> <li>偽造通貨保額：每人 20 萬元</li> <li>疏忽短鈔保額：每人 40 萬元</li> </ul>
退休照護	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>董事長、總經理於每年春節、端午節及中秋節均聯名致慰問函予早期退休人員及在職死亡之遺族人員並發給慰問金每人 2,000 元</li> <li>對 68 年底以前支領一次退休金之早期退休人員，每年辦均發給年節特別照護金，發給單身者 21,600 元、有眷者 37,000 元</li> <li>關懷退休人員身心健康</li> </ul>
休閒藝文活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>提倡員工利用公餘時間從事正當休閒娛樂，年度內規劃辦理網球、羽球、桌球等各類體能競技、藝文展覽及健行等文康活動，維持身心健康</li> </ul>

土銀為維護員工身心健康廣續提供人性化關照，每年與財團法人「張老師」基金會簽訂諮詢晤談服務並每月提供「張老師」基金會之心理師專欄文章，2020 年共 5 人心理諮詢，土銀於 2020 年 12 月 15 日舉辦心理健康講座，共 25 位員工參加。



## 重視人權

土銀招募與雇用員工皆遵循勞基法、就業服務法及兩性平等工作法等勞動與人權相關法規，並定有勞務採購契約範本，皆依行政院公共工程委員會之採購契約範本製作，明定須遵守勞基法相關規範。於外包商合約皆有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。土銀 2020 年無發生歧視或性騷擾、結社自由及團體協商風險、使用童工、強迫與強制勞動事件及涉及侵害原住民權利等勞動與人權法規事件。

為使員工瞭解性別工作權平等之實質精神，土銀於 2020 年辦理 6 梯次性別平等相關課程，每梯次 2 小時，計 5,584 人參訓。土銀於數位教學系統上架「民主治理價值」4 小時課程，內容包含「人權新思維、政府有作為」、「人權暨兩公約法內涵介紹」等，供同仁線上學習，共計 5,732 人參訓。

## 5.4 人才訓練與發展

為提升土銀同仁專業知能及培養專業能力，提升服務績效，每年持續依各業管單位業務需求編定行內訓練計畫，並即時轉知行外專責訓練機構課程訊息，2020 年規劃一系列多元訓練課程，包括培養第二金融專業能力、提升專業知能課程、數位學習課程，另鼓勵同仁提升外語能力及在職進修，以強化人才素質。

員工訓練經費 / 平均每人訓練經費		
年	員工訓練經費 (千元)	平均每人訓練經費 (千元)
2018 年	33,548	5.9
2019 年	33,029	5.7
2020 年	28,114	4.9

### 2020 年教育訓練成果

2020 年土銀舉辦行內外訓練共計 734 班 106,430 人次，其中行內訓練 266 班 105,415 人次（包含集中訓練 76 班 24,057 人次、數位學習課程 190 班次 81,358 人次）、行外訓練 468 班 1,015 人次。另為推動數位金融，培訓全方位業務人才，2020 年同仁參加行內外數位金融相關實體課程計 95 班次，參訓人數 4,270 人次，故 2020 年土銀總訓練時數為 264,989.3 小時，平均訓練時數 46.1 小時，詳下表所述：

參訓人數		副總級以上	經副理級	科級	一般員工	合計	平均時數
2018 年	男	158.7	14,431.2	32,775.9	69,357	116,722.8	43.65
	女	71.2	17,453	32,044.6	87,009	136,577.8	44.72
	總時數	229.9	31,884.2	64,820.5	156,389	253,323.6	44.22
	平均時數	25.54	70.54	61.56	37.4	-	-
2019 年	男	129	13,609.9	37,831.3	78,567.8	130,138	48.96
	女	125.3	16,026.9	36,023.8	101,449.3	153,625.3	49.46
	總時數	254.3	29,636.8	73,855.1	180,017.1	283,763.3	49.23
	平均時數	31.78	64.29	65.77	43.15	-	-
2020 年	男	167	11,897.5	32,088	73,422.6	117,575.1	44.15
	女	189.6	14,000.4	30,613.5	102,610.7	147,414.2	47.69
	總時數	356.6	25,897.9	62,701.5	176,033.3	264,989.3	46.05
	平均時數	39.62	56.79	55.24	42.37	-	-

## 多元訓練課程

為強化同仁對數位金融之專業知能及掌握金融業務發展趨勢，土銀積極辦理相關訓練課程，以充實職人員各項專業知能，加強同仁吸收新種業務新知、技能及法規，以強化人才素質，提升服務績效。以銀行業本業核心來說，土銀鼓勵員工取得國際反洗錢師（Certified Anti-Money Laundering Specialists, CAMS）證照，2020 年補助範圍擴大到全體同仁，累計至 2020 年底共取得 30 張 CAMS 證照，得申請全額補助認證費及一年會員年費，積極培育防制洗錢及打擊資恐專業人才。

除此之外，為因應數位金融之創新挑戰，並依循土銀業務發展趨勢，規劃員工相關職能訓練並適時進行調整。土銀安排同仁接受資安職能教育訓練及鼓勵同仁考取資安相關證照，以提升資安專業知能，強化人才素質，讓同仁迅速掌握目前金融科技環境及所需職能，並於執行資安相關業務時更臻周延完備。2020 年規劃之訓練課程、內容及成果如下列所述：

訓練課程	目的與內容	成果
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，以強化員工專業能力與第二專長之培養，使轉型後人力適才適所，以提供全方位之金融服務。	<ul style="list-style-type: none"> <li>土銀提供「1 至 3 年在職員工訓練及轉職之轉型計畫」。</li> <li>2020 年土銀行員參加各金融專責訓練機構舉辦之行外訓練課程計 468 班 1,015 人次。</li> <li>2020 年參加資訊專責訓練機構舉辦行外訓練課程計 51 人次。</li> <li>2020 年自辦各項電腦專業等教育訓練課程計 7 場。</li> </ul>
專業提升課程	土銀為提升行員專業素養及掌握金融業務發展趨勢，由員工訓練所辦理相關訓練課程，以充實現職人員各項專業知能，加強同仁吸收新種業務新知、技能及法規，以強化人才素質，提升服務績效。	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年合計辦理行內訓練種類分為幹部培訓班、專業訓練班、新進行員職前講習並適時辦理各項訓練班級，幹部培訓班包含主管研習班、高級主管養成班〔I〕、【經理班】高級主管養成班〔II〕【副理班】，專業訓練包含存匯、徵授信、外匯、信託、理財、電子金融、會計、債權管理、法令遵循、風險管理、個人金融、企業金融、自行查核等各項專業課程等 76 班，共 24,057 人次參訓。</li> </ul>
數位學習課程	提供多元化的學習管道，以增進各項專業知能。	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工訓練所建置之數位教學系統上架多項影音課程供土銀同仁線上學習。</li> <li>銀行公會網站建置各類業務相關影音課程，鼓勵同仁利用公餘時間線上學習。</li> </ul>

## 員工訓練所

土銀極為重視員工教育訓練，早於 1983 年 12 月 22 日以任務編組方式設置「行員訓練中心」。1988 年 1 月 22 日常董會核議通過改組為「行員研究訓練中心」，1997 年 6 月 4 日改設置「員工訓練所」。本所位於新北市新店區青潭地區，佔地面積 24,967 平方公尺，園區包括「訓練大樓」及「體育館」。「訓練大樓」提供行員教育訓練使用，配置教室、餐廳、學員宿舍、交誼大廳及辦公室等，可同時容納 150-200 人上課、120 人住宿。員工訓練所辦理各項訓練，充實現職人員各項專業知能，加強同仁吸收新種業務新知、技能及法規，以強化人才素質，提升服務績效。土銀員工訓練所負責行內集中訓練，每年各提訓單位配合年度營運重點目標、業務推展及數位金融發展方向，並參酌「訓練對象、訓練目的、預估訓練效益」辦理需求評估分析，擬定規劃訓練項目、班別，籌編下年度行內訓練計畫，並提報土銀訓練指導委員會審議通過後於下年度依序進行，每年度之訓練計畫均經審慎需求評估分析，訓後亦有做成效評估。

## 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。2020 年提供之補助類別及內容如下列所述：

補助種類	目的	說明與成果
外語進修補助	培育外語人才	土銀 2020 年開辦英語訓練班，鼓勵同仁踴躍參加。自行報名經政府立案具商譽及公信力之專責外語訓練機構進修外語之同仁，每年統籌辦理補助，每次補助金額以 3,000 元為最高限額，全年度每人補助金額合計不得逾 12,000 元；2020 年補助外語進修 136 人次。
在職進修補助	激勵同仁利用公餘進修取得更高學歷，以增強職場競爭力	就讀教育部核定專科以上各種教育學制之同仁，每年統籌辦理補助 2 次，2020 年共補助 322 人次，補助金額 3,482 千元。
證照補助	鼓勵同仁取得相關金融證照	報考信託業務人員信託業務專業測驗、CFP 認證理財規劃顧問、FRM 國際風險管理師、MCP 微軟認證技術專家等共計 60 多項證照項目，且取得合格證書者，土銀全額補助報名費。截至 2020 年 12 月底止取得專業證照張數為 43,928 張（平均每人 7.6 張）。

## 5.5 安全健康職場

土銀認為幸福企業是對員工關懷有溫度情感的互動，能夠帶給員工幸福感的企業，其存在之意義係創造社會及員工幸福。土銀除聘請營養師提供員工健康的營養午餐外，亦定期提供員工疫苗接種、健康檢查及安全衛生教育訓練課程，保障員工生活並提供員工無後顧之憂的健康職場。

2020 年請公傷假有 35 人，包含上下班及公出差途中之交通意外 27 人、上班摔傷撞傷及蜜蜂螫傷 6 人、其他（顱內出血、上腸繫膜動脈剝離）2 人等。2020 年排除交通意外事故，土銀全行無發生申報職災案件。

## 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為第六屆，每屆任期 2 年，委員總人數為 11 名，勞工代表 4 名由企業工會推選，佔委員會人數 36.4%，主任委員對於職業安全衛生之議題給予裁決及指示，每次會議除了依法規規定的項目為報告事項外，另追蹤與檢討歷次決議事項及辦理情形，以管控執行成效。

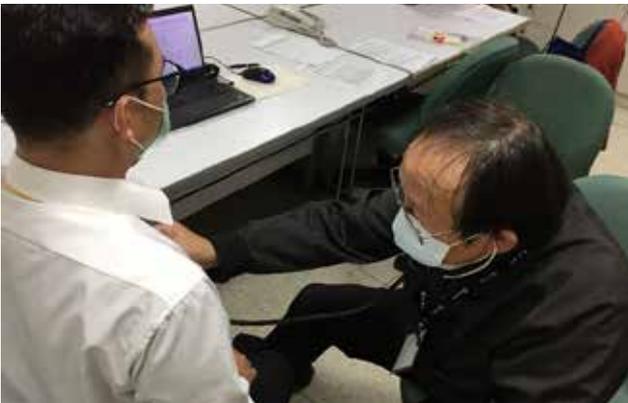
## 教育與訓練

土銀為增進員工對職業安全衛生認知，定期實施安全衛生教育訓練及健康諮詢，包括新進員工及在職員工接受安全衛生教育訓練、各營業單位設置職業安全衛生業務主管及急救人員並經安全衛生教育訓練取得資格，另依規定定期複訓。



## 健康促進

1. 土銀於總行設置醫護室及護理人員，護理人員辦理健檢資料分析與評估、健康管理、異常者追蹤管理及健康指導。
2. 特約職業醫學科專科醫師辦理臨場服務 ①進行工作者現場訪視 ②量測及調整工作者工作桌及椅子高度，以降低人因性肌肉骨骼之危害，定期提供專業健康諮詢。
3. 各單位備置醫藥箱，提供工作場所急救及緊急處置使用。
4. 總行大樓設置自動體外心臟電擊去顫器 (AED)，AED 管理人員定期受訓。
5. 配合衛生局施打流感疫苗。
6. 每月由護理人員於公司內部網路提供衛教宣導資料，提升員工健康意識。



# 幸福企業大賞

延伸幸福感 土銀關懷在職及退休員工 熱心投注公益



## 目標8.

促進包容且永續的經濟成長，達到全面且生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作。

### 細項目標 8.3

促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。

### 細項目標 8.5

在西元2030年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。



財政部所屬百分百公股之國營銀行-土地銀行榮獲由1111人力銀行舉辦的「2019幸福企業大賞服務業」獎項。土地銀行認為幸福企業是對員工關懷有溫度情感的互動，能夠帶給員工幸福感的企業，其存在之意義係創造社會及員工幸福。

土銀為謀求全體職工福利，辦理員工三節福利、文康活動與進修、證照補助等，且提供每位員工完整的保險機制，投保銀行業綜合保險，給予員工各項保障，此外，辦理在職員工與退休人員之健行、球類競賽等文康休閒活動，除在職員工外亦照顧員工退休後的生活，並關懷退休人員之身心健康。

每年春、秋兩季均舉辦北區員工暨退休人員健行活動，讓平日忙於業務的同仁們，增加與家人一同參與活動機會，使彼此情感更加濃密，並帶動同仁走出戶外親近大自然，以洗滌、舒緩工作壓力進而提升身心靈的均衡發展。

此外，土銀每年持續辦理「青少年羽、網球夏令營」體育公益活動，響應政府推廣全民運動，鼓勵青少年學童於暑假期間從事正當休閒活動。



# 6

Chapter

## 共融社會

- 6.1 共融社會管理方針
- 6.2 公平兼容之普惠金融
- 6.3 社會參與
- 6.4 社會關懷

# 6.1 共融社會管理方針



共融社會對應之 SDGs

### 共融社會對土地銀行的意義與管理目的：

土銀發揮金融核心影響力，透過普惠金融商品與服務，積極配合政府政策，達到消除金融弱勢，促進社會公平與永續發展。土銀以企業回饋社會的心，秉持「取之於社會 · 用之於社會」之理念，辦理系列大型公益活動，帶動企業各界及社會大眾的支持與響應。

### 共融社會包含的重大主題：

- ① 普惠金融：GRI 413 金融服務行業補充 - 當地社區

### 共融社會管理方針

永續管理投入	政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 追求永續發展、邁向優質金融機構</li> <li>● 創新多元 e 化通路，建設友善銀行</li> <li>● 善盡社會責任，配合政府社會福利政策，推行社會公益</li> </ul>
	當責組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 董事會</li> <li>● 永續發展委員會</li> </ul>
	管理程序	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 銀行業金融友善服務準則</li> <li>● 辦理新創重點產業融資專案暨推展計畫</li> <li>● 獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案</li> <li>● 臺灣土地銀行股份有限公司捐助民間團體作業要點</li> </ul>
	投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用大數據、人工智慧及行動支付等新興科技</li> <li>● 研發消債清理作業平台系統</li> <li>● 辦理各項優惠貸款</li> <li>● 設置無障礙網路銀行及行動銀行 (APP) 功能</li> <li>● 設立「贊助獎助學金」</li> <li>● 合作辦理「社會福利公益安養信託」捐贈活動</li> <li>● 館前藝文走廊</li> </ul>
	申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 土銀入口網站公司治理專區下設置「利害關係人專區」，揭露發言人及代理發言人之姓名、職稱、聯絡電話及電子郵件信箱，並建立客服中心及服務專線之超連結，提供與土銀股東、債權人、客戶、員工、供應商或其他利害關係人透明而有效的溝通管道</li> </ul>
有效性 評量機制		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 董事會會議</li> <li>● 業務主管部會於捐助活動結束後考核捐助成效</li> <li>● 永續發展委員會</li> </ul>
永續績效產出		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「樂活養老」專案貸款截至 2020 年底累計共承作 1,507 戶，核准額度 75.07 億元</li> <li>● 青年安心成家購屋優惠貸款截至 2020 年底累計撥貸金額達 3,412 億元，市占率 27.62%</li> <li>● 2020 年贊助 17 所公私立學校學生獎助學金，計 107.5 萬元</li> <li>● 已承作 2,014 件合庫人壽房貸壽險，衍生約 604,200 元捐款</li> </ul>

## 6.2 公平兼容之普惠金融

### 台灣產業推手

土銀為百分之百的國營行庫，全力配合政府推動政策扶植中小企業，協助中小企業取得所需資金，創造政府、銀行及企業三贏局面。經由全員積極推展中小企業放款，2020 年榮獲金管會評選為「辦理中小企業放款優等銀行第一名」，並同時獲得二項「均衡區域發展特別獎」——「中部地區均衡區域發展特別獎」及「南部地區均衡區域發展特別獎」等殊榮，且榮獲經濟部評選為「2020 中小企業信用保證融資業務績優金融機構」。土銀廣續推動「本國銀行加強辦理中小企業放款方案」，業將中小企業放款列為年度企企業績考核重點項目，鼓勵全行積極辦理，力挺頭家共創經濟新動能。

為提振內部產業投資動能，促進臺灣產業升級，土銀自 2018 年獲得金管會評定為辦理新創重點產業放款優等銀行第一名，同時獲頒綠能科技、生技醫藥及新農業等個別產業特別獎，2019 年亦獲頒辦理新創重點產業放款生技醫藥產業特別獎之殊榮，專業基礎厚實，業務發展多元化，積極配合政府政策與市場趨勢推動客戶所需金融資源，提供多元化服務。2020 年土銀除廣續推動「本國銀行辦理新創重點產業放款方案」，亦將「公股攜手、兆元振興」融資方案列為企業金融業務推展重點，推展成效良好，實為完成政府振興經濟目標，及協助企業進行國際鏈結布局、創新及升級轉型以提升競爭力的最佳夥伴。

土銀同仁均有共識協助受新冠肺炎疫情影響之產業度過經濟難關及順利取得資金，全力配合政府政策辦理各項紓困方案，維持企業金流，力挺企業安度疫情衝擊，以協助企業永續發展，另推出「抗疫興家園、土銀心相挺」具體行動方案，協助受疫情影響之企業紓緩資金調度困境。2020 年榮獲金管會「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」評比為優等銀行，土銀將此危機化為新商機及取得客戶信任，共同穩定國家整體經濟動能，以實現企業社會責任。

### 普惠金融相關貸款

土銀係政府指定唯一辦理不動產信用之專業銀行，除貫徹政府賦予住宅、土地政策，發展國民經濟建設外，亦積極協助弱勢族群及小規模商業，希冀透過增加借貸管道，落實普惠金融精神，以改善我國弱勢族群經濟條件，相關優惠貸款辦理情形如下：

貸款名稱	說明
樂活養老貸款	為應臺灣走向高齡化與少子化社會暨配合政府推動年金改革、長照制度及以房養老政策，持續辦理「樂活養老」專案貸款，截至 2020 年底累計共承作 1,507 戶，核准額度 75.07 億元。
青年安心成家購屋優惠貸款	為協助落實整體住宅政策，協助無自有住宅家庭民眾達成安居目標，土銀配合政府辦理青年安心成家購屋優惠貸款，以減輕民眾購屋負擔，截至 2020 年底累計撥貸金額達 3,412 億元，市占率 27.62%，居八大公股銀行之冠。
勞工保險被保險人紓困貸款	配合政府協助勞工過好年政策及善盡社會責任，持續代辦「勞工保險被保險人紓困貸款」，協助有需要應急的勞工朋友們安度年關，截至 2020 年底件數計 377,975 件，貸款餘額 272.7 億元。

貸款名稱	說明
辦理青年創業貸款及微型創業鳳凰貸款	為營造有利青年創業環境及紓緩婦女、離島居民及中高齡者於創業初期之資金壓力，辦理青年創業貸款及微型創業鳳凰貸款，以協助其穩建經營；截至 2020 年底件數與貸款餘額分別為 1,059 件 /7.48 億元及 264 件 /1.05 億元。
勞工紓困貸款(因應新冠肺炎疫情)	為因應 COVID-19 疫情，土銀配合辦理勞工紓困貸款。
配合政策辦理各項天然災害紓困貸款	為適時提供受災戶復建資金融資，土銀配合辦理災害紓困貸款。
其他個人政策性貸款	例如原住民族綜合發展基金、農業發展基金、就學貸款、留學貸款、中央公教急難貸款等，積極協助提供弱勢族群所需資金。

## 普惠保險

土銀配合政府提高國人壽險保障保額，能夠在人生最後「老有所終」，今年共銷售 2 檔小額終老保險，分別為富邦人壽金來寶小額終身壽險及中國人壽全民小額終老壽險，提供客戶小額壽險保障，截至 12 月底保費收入為 796,678 元。

另配合政府政策照顧弱勢族群，提高意外事件人身保障，與中國人壽合作微型保險專案，自 2020 年 11 月上架至 12 月底止已完成 77 件投保，彰顯土銀公益形象。

持續推動長照 2.0 政策長期照顧保險，上架臺銀人壽優活人生長期照顧險專案商品，提供土銀客戶長照風險解決方案，截至 12 月底保費收入為 889,432 元。

## 公益信託

土銀持續配合政府政策辦理「社會福利公益安養信託」，自 2016 ~ 2020 年期間受理 50 位委託人合計捐贈新臺幣 22,498 萬元，藉與各縣(市)政府合作創新成立『社會福利公益安養信託』，將各方善心人士之捐款以土銀為橋樑，資助中低收入及身心障礙或家庭遭逢變故者生活所需，並可減輕政府社會福利財政負擔。

## 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，於 2007 年 6 月 8 日經立法院三讀通過「消費者債務清理條例」，2008 年 4 月 11 日正式施行，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，土銀為配合政府政策及確保土銀債權，研發消債清理作業平台系統辦理該等業務，自施行日起至 2020 年 12 月承辦業務收回 11.4 億元(不含代收)。

## 友善金融措施

土地銀行配合金融監督管理委員會推動「銀行業金融友善服務準則」，持續設置無障礙 ATM、愛心服務鈴、貼心服務專櫃等服務，並提供身障者使用桌上電腦或手機與客服專員進行網路線上即時文字對答，視障同胞則可於個人網路銀行無障礙網頁進行金融交易，外籍人士亦可利用土銀官網辦卡友善專區申辦信用卡，透過多元化客戶服務管道，協助客戶辦理各項金融業務。

## 6.3 社會參與

### 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。

2020 年土銀參與之公協會	
公協會名稱	職務
中美經濟合作策進會	會員
亞洲銀行家協會	會員
中華民國不動產協進會	會員
世界不動產總會中華民國分會	會員
中華民國股權投資協會	會員
中華民國內部稽核協會	會員
中華民國電腦稽核協會	會員
證券同業及期貨公會	會員
金門縣商會	會員
投信投顧公會	會員
新北市瑞芳區工業協進會	理事
臺灣機械工業同業公會	會員
中華民國保險代理人商業同業公會	會員
台灣與海外單位等各地銀行公會	會員
新加坡臺北工商協進會	會員
各地公會	顧問、常務理事、常務監事、理事、代表兼理事、監事
票券商公會	理事、委員
銀行公會全國聯合會	主任委員、副主任委員、幹事、秘書、委員等
社團法人中華民國工商協進會	會員
臺灣理財顧問認證協會	會員
亞太區貸款市場公會	會員
護理師公會	會員
中華民國信託業商業同業公會	主任委員、秘書、幹事、委員等

### 參與都市更新

土銀配合政府政策參與都市更新，促進都市土地有計畫再開發利用，現有行舍參與都市更新案件業有 1 案已完工申請使用執照中，其餘各案均持續進行都市更新相關程序。



## 古蹟活化利用



勸業銀行舊廈 (臺北市襄陽路 25 號)，土銀與國立臺灣博物館簽定維管契約，開放做為自然史博物館，並保存土銀舊金庫做行史展示館，及部分原始建築簡介，本件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，提升土銀企業形象，除此外更避免古蹟閒置，節省龐大之維管費用支出。



三井物產株式會社舊廈 (館前大樓) 一樓配合財政部推動公共化教保及托育服務政策，規劃設置「土銀職場互助教保服務中心」，其餘空間規劃辦理標租活化。



原日本勸業銀行臺南支店 (臺南分行) 之調查研究與修復再利用，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。

## 館前藝文走廊

土銀以「關心台灣、珍愛土地」為主軸，自 2005 年起廣邀國內各界藝術家作品，定期於總行「館前藝文走廊」舉辦公開展覽活動，以饗社會大眾，有效提升土銀關懷社會及藝文發展之企業優良形象。2020 年第 4 季因疫情趨緩，續展出「黃金歲月 - 謝宏達的溪水告白」、「黃登山 - 油畫 / 紛彩 / 書法展」及「心懷鄉土文化 記錄臺灣歷史」曾盛俊油畫展等 3 檔次，深獲各界熱烈迴響及讚許，具體展現公司積極參與發揚本土藝文之公益活動，強化土銀善盡社會公益責任並提升企業文化形象。



## 6.4 社會關懷

### ● 公益獎學金



1. 土銀松山分行於2020年10月12日遷址開業營運，特舉辦公益捐贈回饋社會。
2. 為鼓勵青年學子努力向學，激勵學生不斷的成長、學習，並藉以回饋社會，落實企業社會責任，提昇土銀企業形象，2020年贊助17所公私立學校學生獎助學金，計新臺幣107.5萬元整。

### ● 「新春樂舞墨」活動

土銀為推行社會文化藝術暨提升土銀企業形象，於2020年1月14日於土銀營業部門口舉辦「金鼠迎財慶豐年」活動，邀請書法名家現場書寫春聯致贈予現場群眾。



### ● 「中秋飄柚香」公益活動

為照顧弱勢族群，善盡企業社會責任，於中秋節前夕訂購970台斤特級文旦，贈與基督教芥菜種會等各社福機構，讓社會中各個角落之弱勢族群，於中秋團圓之日品嚐佳果，感受佳節氣氛。

### ● 響應「2020年金融服務愛心公益嘉年華」

為宣傳金融教育知識與慈善公益，臺灣金融服務業聯合總會於2020年辦理2場大型公益活動，第一場與屏東縣政府於2020年10月24日在屏東千禧公園舉辦，第2場與嘉義縣政府於2020年11月28日在嘉義縣政府前廣場舉辦，土銀積極參與，設攤宣導金融知識，設計活動與民眾互動，具體呈現土銀對推廣金融教育與對慈善公益之關懷。



### ● 「土銀香挺 蕉農感心」公益活動

為支持本土農業及農民生計，特舉辦「土銀香挺蕉農感心」公益活動，購買總計約3.7公噸之盛產香蕉，向同仁宣導多吃香蕉支持蕉農，並鼓勵各分行將香蕉轉贈轄區內弱勢團體及社服機構，以提升土銀公益形象。

### ● 響應社團法人中華社會福利聯合勸募協會2020年度聯合勸募

土銀自1994年起全體同仁即熱心參與該項活動，捐款金額採自由樂捐方式，透過同仁踴躍參與公益活動，凝聚認同感及向心力，使土銀人愛心得以延續傳承。





## ● 冠名贊助「2020土地銀行全國足球城市對抗賽」

土銀除長期培育國內優秀羽網球選手外，今年更跨足支持足運，冠名贊助中華民國足球協會主辦之「2020土地銀行全國足球城市對抗賽」，並於2020年7月25日由土銀何副總經理及桃園市體育局莊局長共同頒發本次賽事之獎盃及獎金。

## ● 舉辦在地化、社區化關懷系列公益活動



1. 沙鹿分行承襲固有公益傳統，於2020年1月5日辦理一日捐血活動，號召日正聯合會計師事務所及大台中海線地區之公司行號等，約151個單位共同募集1,149袋之健康血液，讓愛延續不斷。
2. 中崙分行聯合華山及人安基金會，於2020年1月30日舉辦歲末愛心「植物人雙軌服務暨第30屆寒士吃飽30、街友暨獨居長輩、單親媽媽尾牙餐會」，讓弱勢朋友一同圍爐享用一頓溫暖的尾牙宴、感受社會溫情。
3. 南港分行響應台北市觀光傳播局舉辦「2020台北燈節點亮南港」，在2020年2月8日至2月16日期間，於行舍門面及人行道佈置璀璨奪目的藝術燈飾，吸引民眾目光並為在地風貌注入多元創意與活力。
4. 城東分行於2020年3月透過行內電子郵件及員工討論區進行勸募，號召土銀員工捐款予罕見疾病基金會，並偕同電金部同仁前往罕病基金會，與基金會陳冠如執行長商討如何透過台灣PAY平台捐贈善款，並於會後將相關建議轉知臺灣行動支付股份有限公司。
5. 西三重分行號召同仁及社會大眾愛心捐贈「謝緯號」山地醫療巡迴車，用以紀念於民國59年逝世，有「台灣史懷哲」之稱的醫師謝緯，並再接再厲為恆春基督教醫院繼續募集「愛土號」醫療巡迴車，以實際行動為偏鄉醫療盡一份心力。
6. 工研院分行為支持本土農業，與五峰鄉公所及五峰鄉原住民族家庭服務中心聯合舉辦「支付好絕配」公益講座，由土銀行員向產銷班農民推廣行動支付平台的優點，並協助申辦台灣PAY商家收款服務，希望透過更為便捷的交易方式，增進客戶購買意願，促進偏鄉農業經濟及農民生計。
7. 仁愛分行與宏築建設(股)公司、台灣國家地理學會及博愛扶輪社共同舉辦「百人登山募款台灣之光」募款健行活動，為台灣登山選手呂忠翰K2(喬戈里)峰登頂計畫發動募款，盼拋磚引玉號召各界出錢出力，讓台灣國旗插上K2頂峰。
8. 台中、西台中、北台中、北屯、西屯、南屯、福興、烏日、大里及草屯等中區10家分行，與國際獅子會台中市崇倫獅子會於2020年10月24日共同舉辦「金愛關懷、樂活養老、老少共榮、溫馨九九」重陽敬老活動，場面溫馨感人，並獲聯合新聞網及蕃薯藤等各媒體報導。
9. 台北分行於2020年11月5日舉辦「喜憨兒~陪伴你大樂售」公益活動，陪伴「喜憨兒烘焙屋」的喜憨兒店員們販售手作蛋糕，並獻上行員的愛心，認購店內手作糕點，提升土銀關懷弱勢族群的公益形象。
10. 通宵分行於2020年11月11日前往家扶基金會苗栗家扶中心捐助行員所勸募之善款及物資，並向中心內長期奉獻的志工表達感謝之意，希望透過相關公益活動，使社會上每一個角落的弱勢族群都能得到照顧。
11. 松山分行於2020年10月12日遷址開業舉行公益捐贈儀式，致贈愛心款予「喜憨兒基金會」，以實際行動發揮愛心。

## ● 『守護幸福』活動

土銀與合庫人壽共同推動『守護幸福』活動，土銀除銷售房貸壽險，針對成交的每一筆合庫人壽房貸壽險保單，將由合庫人壽捐出新臺幣(以下同)300元予中華民國家庭照顧者關懷總會，自2020年1月累計至2020年10月31日止，土銀已承作2,014件合庫人壽房貸壽險，衍生約604,200元捐款。



## ● 公益信用卡

為響應社會福利發展及微創手術研發，土銀發行相關認同卡如下：

**澎湖iPASS認同卡：**就持有「澎湖iPASS卡認同卡」之持卡人一般消費金額中提撥0.25%回饋金予澎湖縣政府作為社會福利基金，由縣政府統籌運作。

**亞洲微創手術中心認同卡：**就持有「亞洲微創手術中心認同卡」之持卡人一般消費金額中提撥0.25%回饋金予秀傳醫院作為微創手術研發經費。





特輯

# 異業結盟多元安養信託



## 目標10.

### 減少國內及國家間不平等

#### 細項目標 10.2

在西元2030年以前，促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、種族、人種、祖國、宗教、經濟或其他身份地位。

## 土地銀行2020年公益信託捐贈儀式暨信託2.0之「異業結盟多元安養信託」~包租代管333專題

金管會為鼓勵信託業者辦理高齡者及身心障礙者安養信託業務，舉辦為期5年(2016~2020年)安養信託業務評鑑，土銀已連續4年榮獲評鑑績效優良銀行佳績。為表揚委託人2020年捐贈公益信託總金額達新臺幣2,660萬元之善行，土銀12月8日於總行舉辦捐贈儀式，活動由愛盲基金會愛盲樂團揭開序幕，演奏(唱)經典動聽歌曲，現場氣氛溫馨感人，展演一場豐厚心靈的公益音樂饗宴，次由董事長、總經理頒贈感謝獎座予委託人代表及捐贈者合影儀式。

土銀為國營銀行值得信賴託付，秉持熱心公益、嘉惠社會的信念，配合政府推動銀髮安養及身心障礙者照顧福利政策，提供委託人財產信託管理機制，為善盡企業社會責任，自2016~2020年期間受理50位委託人合計捐贈新臺幣22,498萬元，藉與各縣(市)政府合作創新成立『社會福利公益安養信託』，將各方善心人士之捐款以土銀為橋樑，資助中低收入及身心障礙或家庭遭逢變故者生活所需，鑒於捐款人擔心善款如無妥善控管機制，恐無法真正交付需要幫助的人，故透過各縣市政府社會局(處)平臺提供受益人名單資料庫及由社工師提供符合資格之受益人名單及訪談資料後，由土地銀行將款項撥付社會局(處)控管再按月撥付予需要幫助的人，此種以安養信託結合公益信託類型，讓公益傳愛幸福得以延續。

土銀客群特性多屬不動產持有者，出租使用亦不在少數，為深化金融服務，思考與社會住宅政策連結為異業結盟俾利延伸服務，特別邀請內政部營建署國民住宅組組長歐正興就「社會住宅包租代管計畫~333專案」專題演講，該專案參與包租代管房東、房客享有



「3稅有減免、3費有補助、3年有服務」的獎勵，而房東除可提供不動產供社會住宅運用外，並可約定將租金匯入信託專戶，按委託人(房東)指定方式運用信託財產支應其生活所需，藉由異業結盟專業分工合作，以落實金管會推動信託2.0全方位安養信託，亦可協助政府促進租賃市場發展政策。

土銀持續與縣(市)政府合作推動「社會福利公益安養信託」，盼喚起對弱勢族群安養生活的關注及重視，以真正達到善盡社會責任之公益目的，除確保委託人善心確實資助最需要的人外，並可減輕政府社會福利財政負擔。且為普惠金融提供更多元信託服務，土銀信託部成立「信託2.0工作小組」，對內以信託為核心引擎整合內部資源發展創新多元商品與服務；對外以專業分工異業結盟合作提供一站式信託服務。

土銀在分支機構已設置信託專員，並配合金管會未來規劃推動「高齡金融規劃顧問師」和「家族信託規劃顧問師」證照之認證制度，鼓勵行員取得專業證照且納入行員專業考核加分項目，為信託2.0業務起跑預作準備。

# 2020年 體育推手獎



10  
SUSTAINABLE  
GOALS  
10

## 目標10. 減少國內及國家間不平等

細項目標 10.2 在西元2030年以前，促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、種族、人種、祖國、宗教、經濟或其他身份地位。

### 土地銀行榮獲「2020年體育推手獎」三項獎

教育部為感謝各界長期支持我國體育運動發展的企業團體及個人，2020年12月25日假臺北美福飯店2樓宴會廳，舉辦「2020年體育推手獎表揚典禮」，土銀自2009年起已連續12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」，今年再次獲頒「贊助類金質獎」、「贊助類長期贊助獎」及「推展類金質獎」等三類獎項，並由董事長代表出席受獎。

土銀為配合政府政策積極推展球類運動，長期培育基層選手人才，成立甲組羽球隊、網球隊，參加各項大型國際比賽榮獲佳績。另土銀與雲林縣西螺國中、桃園市立光明國中、新北市能仁家商、台南市大灣高中、國立清華大學、臺北市立大學等6所學校及新北市三重高中、臺南市善化高中、彰化縣大慶商工等3所學校，簽署羽、網球建教合作學校，培育優秀青少年羽、網球選手不遺餘力。

土銀每年舉辦羽、網球夏令營，今年因為疫情影響，未能舉辦，但土銀沒有忘記回饋社會的初衷，特地規劃從9月3日至10月26日改辦「羽球我來了」一系列的公益教學活動，勤走各地，散播羽球的種籽，今年度共計6站，第1、2站在台南，第3、4站在屏東及高雄，第5、6站在新北市舉行。公益教學的對象包括高中、國中、小學的大小朋友，為羽球運動向下扎根並善盡企業社會責任，深受歡迎。

土銀經多年來努力耕耘全民運動，屢獲得佳績，如羽球隊員王齊麟、李洋2員榮獲2019年世界羽球年終大獎男子雙打季軍，並獲得2020東京奧運會資格安全名單內，網球隊梁恩碩榮獲2019年深圳女子網球賽雙打冠軍，為國爭光。





# 7

Chapter

## 附錄

- 附錄一 GRI 永續性報導準則(GRI 準則)對照表  
(含 G4 金融服務業補充指標)

---

- 附錄二 臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業  
社會責任報告書作業辦法」金融保險業加強  
揭露事項對照表

---

- 附錄三 第三方公正單位台灣檢驗科技股份有限公司  
(SGS Taiwan Ltd.) 查證聲明書

# 附錄一：GRI 永續性報導準則 (GRI 準則) 對照表

## (含 G4 金融服務業補充指標)

以下內容經第三方公正單位台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan Ltd.) 查證通過，查證結果如附錄三保證聲明書所示。

「\*」為重大主題、「●」為經外部保證。

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼
<b>1. 組織概況</b>					
GRI 102 一般揭露：核心	102-1	組織名稱	●	關於本報告書	1
	102-2	活動、品牌、產品與服務	●	1.2 關於土地銀行	30
	102-3	總部位置	●	1.2 關於土地銀行	30
	102-4	營運活動地點	●	1.2 關於土地銀行	30
	102-5	所有權與法律形式	●	1.2 關於土地銀行	30
	102-6	提供服務的市場	●	1.2 關於土地銀行	30
	102-7	組織規模	●	1.2 關於土地銀行	30
	102-8	員工與其他工作者的資訊	●	5.2 人力資源	86
	102-9	供應鏈	●	4.4 綠色採購及供應鏈管理	82
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	●	關於本報告書	1
	102-11	預警原則或方針	●	2.4 風險控管	49
	102-12	外部倡議	●	關於本報告書	1
	102-13	公協會的會員資格	●	6.3 社會參與	101
<b>2. 策略</b>					
GRI 102 一般揭露：核心	102-14	決策者的聲明	●	經營者的話	3
<b>3. 倫理與誠信</b>					
GRI 102 一般揭露：核心	102-16	價值、原則、標準及行為規範	●	1.3 經營願景與策略 2.3 誠信經營	34 45
<b>4. 治理</b>					
GRI 102 一般揭露：核心	102-18	治理結構	●	2.2 公司治理	41
<b>5. 利害關係人溝通</b>					
GRI 102 一般揭露：核心	102-40	利害關係人團體	●	利害關係人鑑別與溝通	11
	102-41	團體協約	●	5.3 員工薪酬與福利	89
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	●	利害關係人鑑別與溝通	11
	102-43	與利害關係人溝通的方針	●	利害關係人鑑別與溝通	11
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	●	利害關係人鑑別與溝通	11

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼
<b>6. 報導實務</b>					
GRI 102 一般揭露：核心	102-45	合併財務報表中所包含的實體	●	1.2 關於土地銀行	30
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	●	關於本報告書 CSR 重大主題分析	1 14
	102-47	重大主題表列	●	CSR 重大主題分析	14
	102-48	資訊重編	●	關於本報告書	1
	102-49	報導改變	●	CSR 重大主題分析	14
	102-50	報導期間	●	關於本報告書	1
	102-51	上一次報告書的日期	●	關於本報告書	1
	102-52	報導週期	●	關於本報告書	1
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	●	關於本報告書	1
	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	●	關於本報告書	1
	102-55	GRI 內容索引	●	附錄一	110
	102-56	外部保證 / 確信	●	關於本報告書 附錄三	1 116
	<b>特定主題準則：200 系列 ( 經濟的主題 )</b>				
<b>* 經濟績效</b>					
GRI 103 經濟績效 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	CSR 重大主題分析	14
	103-2	管理方針及其要素	●	永續目標與實踐 1.1 優質營運管理方針	18 29
	103-3	管理方針的評估	●	永續目標與實踐 1.1 優質營運管理方針	18 29
GRI 201 經濟績效 主題揭露	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	●	1.4 經營績效	36
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	●	5.3 員工薪酬與福利	89
	201-4	取自政府之財務補助	●	1.4 經營績效	36
<b>特定主題準則：400 系列 ( 社會的主題 )</b>					
<b>* 勞雇關係</b>					
GRI 103 勞雇關係 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	CSR 重大主題分析	14
	103-2	管理方針及其要素	●	永續目標與實踐 5.1 友善職場管理方針	18 85
	103-3	管理方針的評估	●	永續目標與實踐 5.1 友善職場管理方針	18 85
GRI 401 勞雇關係 主題揭露	401-1	新進員工和離職員工	●	5.2 人力資源	86
	401-2	提供給全職員工 ( 不包含臨時或兼職員工 ) 的福利	●	5.3 員工薪酬與福利 友善職場特輯 - 「幸福企業大賞」	89
					96
401-3	育嬰假	●	5.3 員工薪酬與福利	89	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼
<b>* 勞資關係</b>					
GRI 103 勞資關係管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	CSR 重大主題分析	14
GRI 103 勞資關係管理方針	103-2	管理方針及其要素	●	永續目標與實踐 5.1 友善職場管理方針	18 85
	103-3	管理方針的評估	●	永續目標與實踐 5.1 友善職場管理方針	18 85
GRI 402 勞資關係主題揭露	402-1	關於營運變化的最短預告期	●	5.3 員工薪酬與福利	89
<b>* 訓練與教育</b>					
GRI 103 訓練與教育管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	CSR 重大主題分析	14
	103-2	管理方針及其要素	●	永續目標與實踐 5.1 友善職場管理方針	18 85
	103-3	管理方針的評估	●	永續目標與實踐 5.1 友善職場管理方針	18 85
GRI 404 訓練與教育主題揭露	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	●	5.4 人才訓練與發展	92
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	●	5.4 人才訓練與發展	92
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	●	5.3 員工薪酬與福利	89
<b>* 當地社區</b>					
GRI 103 當地社區管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	CSR 重大主題分析	14
	103-2	管理方針及其要素	●	永續目標與實踐 6.1 共融社會管理方針	18 98
	103-3	管理方針的評估	●	永續目標與實踐 6.1 共融社會管理方針	18 98
GRI 413 當地社區主題揭露	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	●	6.2 公平兼容之普惠金融 6.3 社會參與	99 101
	G4-FS14	改善弱勢團體取得金融服務的作為	●	6.2 公平兼容之普惠金融	99
<b>* 行銷與標示</b>					
GRI 103 行銷與標示管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	CSR 重大主題分析	14
	103-2	管理方針及其要素	●	永續目標與實踐 3.1 責任金融管理方針	18 56
	103-3	管理方針的評估	●	永續目標與實踐 3.1 責任金融管理方針	18 56
GRI 417 行銷與標示主題揭露	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	●	2.3 誠信經營	45
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	●	2.3 誠信經營	45
<b>* 客戶隱私</b>					
GRI 103 客戶隱私管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	CSR 重大主題分析	14
	103-2	管理方針及其要素	●	永續目標與實踐 3.1 責任金融管理方針	18 56
	103-3	管理方針的評估	●	永續目標與實踐 3.1 責任金融管理方針	18 56

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼
GRI 418 客戶隱私 主題揭露	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	●	責任金融特輯 - 「保代營運管理系統 (AML)」 3.6 客戶隱私管理	71 68
<b>* 社會經濟法規遵循</b>					
GRI 103 社會經濟 法規管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	CSR 重大主題分析	14
	103-2	管理方針及其要素	●	永續目標與實踐 2.1 當責治理管理方針	18 40
GRI 103 社會經濟 法規管理方針	103-3	管理方針的評估	●	永續目標與實踐 2.1 當責治理管理方針	18 40
GRI 419 社會經濟法規遵 循主題揭露	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	●	2.3 誠信經營	45
<b>G4 金融服務行業補充指標</b>					
<b>產品組合</b>					
產品組合 主題揭露	G4-FS1	應用於事業體的具體環境 / 社會因素的政策	●	3.3 綠色金融服務	63
	G4-FS2	各產品線以環境面與社會面風險評估與篩選的流程	●	3.3 綠色金融服務	63
	G4-FS3	在客戶於協定或交易範圍內執行及遵守環境 / 社會需求的監測流程	●	3.3 綠色金融服務	63
	G4-FS4	針對員工對於執行環境 / 社會政策及措施應用於業務能力的提升流程	●	5.4 人才訓練與發展	92
	G4-FS6	依區域、大小和產業說明，投資組合的百分比	●	3.4 責任投資	64
	G4-FS7	依目的說明，提供特定有益於社會的產品和服務所對應的價值	●	6.2 公平兼容之普惠金融	99
	G4-FS8	為特定環保效益設計的金融產品與服務所產生的貨幣價值，依目的與產品線列表說明	●	3.3 綠色金融服務	63
<b>主動所有權</b>					
GRI 103 主動所有權 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	CSR 重大主題分析	14
	103-2	管理方針及其要素	●	永續目標與實踐 3.1 責任金融管理方針	18 56
	103-3	管理方針的評估	●	永續目標與實踐 3.1 責任金融管理方針	18 56
主動所有權 主題揭露	G4-FS10	金融機構組織所有的資產組合公司已互動過環境面與社會面議題的公司數目與百分比	●	3.4 責任投資	64
	G4-FS11	所有資產經由主動與被動的環境面與社會面政策篩選的百分比	●	3.4 責任投資	64
	G4-FS12	該金融機構擁有股份投票權人針對環境面與社會面議題的投票表決政策	●	3.4 責任投資	64

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼
<b>產品標示</b>					
產品標示 主題揭露	G4-FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	●	3.5 客戶服務體驗 責任金融特輯 - 「創意點子小組競賽」	66 72
	G4-FS16	依受益者種類區分，協助人們提高金融知識的倡議行為	●	3.5 客戶服務體驗	66
<b>自訂主題</b>					
<b>* 公司治理</b>					
GRI 103 公司治理 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	CSR 重大主題分析	14
	103-2	管理方針及其要素	●	永續目標與實踐 2.1 當責治理管理方針	18 40
	103-3	管理方針的評估	●	永續目標與實踐 2.1 當責治理管理方針	18 40
<b>* 誠信經營</b>					
GRI 103 誠信經營 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	CSR 重大主題分析	14
	103-2	管理方針及其要素	●	永續目標與實踐 2.1 當責治理管理方針	18 40
	103-3	管理方針的評估	●	永續目標與實踐 2.1 當責治理管理方針	18 40
<b>* 風險管理</b>					
GRI 103 風險管理 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	CSR 重大主題分析	14
	103-2	管理方針及其要素	●	永續目標與實踐 2.1 當責治理管理方針	18 40
	103-3	管理方針的評估	●	永續目標與實踐 2.1 當責治理管理方針	18 40
GRI 103 氣候變遷 策略管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	CSR 重大主題分析	14
	103-2	管理方針及其要素	●	永續目標與實踐 4.1 永續環境管理方針	18 76
	103-3	管理方針的評估	●	永續目標與實踐 4.1 永續環境管理方針	18 76
<b>* 數位金融創新</b>					
GRI 103 氣候變遷 策略管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	CSR 重大主題分析	14
	103-2	管理方針及其要素	●	永續目標與實踐 3.1 責任金融管理方針	18 56
	103-3	管理方針的評估	●	永續目標與實踐 3.1 責任金融管理方針	18 56

## 附錄二：臺灣證券交易所「上市公司編製與申報 企業社會責任報告書作業辦法」金融保 險業加強揭露事項對照表

第四條第三項	對應章節	頁碼
金融業應揭露企業在永續金融重大主題之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含各經營業務為創造社會效益或環境效益所設計之產品與服務。	3.3 綠色金融服務 6.2 公平兼容之普惠金融	63 99
第四條第四項第一款	對應章節	頁碼
企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。	5.3 員工薪酬與福利	89
第四條第四項第一款	對應章節	頁碼
企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	4.2 氣候變遷管理	77

# 附錄三：第三方公正單位台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan Ltd.) 查證聲明書



## ASSURANCE STATEMENT

**SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE LAND BANK OF TAIWAN'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2020**

**NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION**  
 SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by LAND BANK OF TAIWAN (hereinafter referred to as LBOT) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2020 (hereinafter referred to as the Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during on-site verification. SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements

**INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT**  
 This Assurance Statement is provided with the intention of informing all LBOT's Stakeholders.

**RESPONSIBILITIES**  
 The information in the LBOT's CSR Report of 2020 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and management of LBOT. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Report.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of verification with the intention to inform all LBOT's stakeholders.

**ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE**

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for report quality, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options	Level of Assurance
A	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)
B	AA1000ASv3 Type 1 (AA1000AP Evaluation only)

Assurance has been conducted at a moderate level of scrutiny.

**SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA**

The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

**Reporting Criteria Options**

1	GRI Standards (Core)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)

- AA1000 Assurance Standard v3 Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018) at a moderate level of scrutiny; and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.

**ASSURANCE METHODOLOGY**

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

**LIMITATIONS AND MITIGATION**

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

**STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE**

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from LBOT, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 28000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

**FINDINGS AND CONCLUSIONS****VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION**

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

**AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

**Inclusivity**

LBOT has demonstrated a commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. Engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, LBOT may consider having more direct engagements with stakeholders.

**Materiality**

LBOT has established processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

**Responsiveness**

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

**Impact**

LBOT has included in this report the disclosures of the organisation's impacts on stakeholders and on the organization itself. Measurements and evaluations on potential impacts, such as direct and indirect, intended and unintended, and positive and negative impacts and the relevant management process to address these impacts are to be further described in future report.

**GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

The report, LBOT's CSR Report of 2020, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more descriptions of LBOT's involvement with the impacts for each material topic (103-1), and how efforts were given to mitigate the impacts.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang  
Senior Director  
Taipei, Taiwan  
8 June, 2021

[www.sgs.com](http://www.sgs.com)



**AA1000**  
Licensed Report  
000-8/V3-ZLO81



## 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：<https://www.landbank.com.tw>