

# 臺灣土地 銀行

企業社會責任報告書  
Sustainability Report

2016

# 臺灣土地 銀行

企業社會責任報告書

Sustainability Report



# 報告書目錄

04 關於本報告書

06 經營者的話

08 利害關係人與重大主題

11 重大主題分析

附錄一 GRI Standards 索引表 87

附錄二 查證聲明書 90

## 經營 第一章 16

土銀七十 風華新史

公司概況 18

營運策略 23

## 治理 第二章 30

健全體質 廉潔誠信

公司治理 32

風險控管 42

## 服務 第三章 46

豐厚和諧 熱誠創新

永續金融服務 48

客戶服務體驗 55

## 環境 第四章 60

以公帶私 節能環保

綠色營運 62

綠色採購及供應商管理 66

## 社會 第五章 68

攜手向前 為愛加溫

員工關懷與發展 70

社會共融 80

# 關於本報告書



臺灣土地銀行股份有限公司（以下簡稱「土地銀行」或「土銀」）為追求永續發展，邁向優質金融機構，從「環境」、「社會」、「治理」三大面向著手，積極推展與實踐企業社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR）。2016 年土地銀行企業社會責任報告書（以下稱為本報告書）為土銀所發行的第一本 CSR 報告書，期許透過本報告書展現土銀永續發展之願景與策略，呈現土銀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關注的議題。

## 報告邊界

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 2016 年（2016 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）在環境、社會及公司治理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。若有範疇不一致之情形將於報告書中特別說明。為求完整性，部分內容回溯 2016 年 1 月 1 日之前，以及涵蓋 2016 年 12 月 31 日之後的資訊。

## 撰寫原則

本報告書係依循全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative，「GRI」）所發布全球報告倡議組織準則（GRI Standards）之核心依循選項進行編製。

## 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，並委託台灣檢驗科技股份有限公司（SGS Taiwan Ltd.）依循 GRI Standards 之核心依循選項及 AA1000 第一類中度保證等級（Type I Moderate Level）進行查證，查證聲明書附於本報告書附錄。

本報告書所揭露之財務數據係採用經安侯建業聯合會計師事務所（KPMG）查核後之財務報告。

## 發行時間

本報告書於 2017 年 12 月發行，為土銀所發行的第一本企業社會責任報告書，未來土銀將每兩年出版一次企業社會責任報告書，並於土銀網站公開揭露。

## 聯絡資訊

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：<http://www.landbank.com.tw>

# 經營者的話

董事長 凌忠嫻



土銀自 1946 年成立以來，2016 年已邁入第 70 年，成立之初以日據時代日本勸業銀行在臺所設的 5 個支店為據點，逐步發展成為 150 家營業單位（含總行營業部）、超過 5,700 名員工、資產規模達新臺幣 2 兆餘元之大型銀行。土銀係目前國內唯一之不動產信用專業銀行，回顧過去這 70 餘年，土銀配合政府推動住宅、土地政策，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，伴隨國家經濟成長與發展，亦因長期深耕不動產領域，土銀土建融授信、購屋貸款及不動產信託業務市占率均居國內之首，成為不動產金融之領導銀行。

1990 年代國內金融業產生結構性變革，隨著政府放寬各項金融法規與推動金融自由化，新銀行紛紛加入市場，金融控股公司相繼成立，金融業之競爭日趨激烈，傳統銀行業務經營日益艱難，面對整體金融環境變革與市場激烈競爭，土銀已由一家不動產信用專業銀行逐漸轉型為多元化經營之國營銀行，經營績效呈現穩定成長。近年金融業務更逐漸朝向專業化、數位化及國際化發展，為求永續經營發展，土銀以「創新、效率」的企業化經營方式，運用不動產專業利基，深化業務基磐，除存放款業務繼續保持領先外，同時重視財富管理及信託等業務，積極開拓各項非利息收入，並強化財務操作、提升土銀資金運用績效及獲利能力，

總經理 黃忠銘



力求業務收入之多元化，亦致力於數位金融轉型，推動數位金融服務，提供客戶更優質的金融服務。

在擴展業務、追求獲利之外，土銀更秉持「取之於社會、用之於社會」之理念，辦理系列大型公益活動、不定期舉辦實物捐贈社福弱勢團體活動，並配合政府社會福利政策，推展與高齡者及身心障礙者有關之信託及授信業務，以回饋客戶、關懷社會，善盡企業社會責任。

土銀一路走來，從不動產專業信用銀行，積極轉型為全方位綜合銀行，由不動產金融業務跨足個人金融、企業金融、電子金融、國際金融、數位金融等領域，提供國人全方位的金融服務。臺灣土地銀行身為國營事業，財政部透過對土銀工作考成導引土銀經營方向，土銀將持續依循財政部指示，力求達成政策目標。期許土銀能夠發揚「豐厚、和諧、熱誠、創新」之企業文化，與股東（財政部）、主管機關、員工、客戶及社區凝聚共識、加強連結，在既有的穩固基礎上不斷地提升競爭力，再創高峰！

# 利害關係人與重大主題

## 利害關係人溝通

### 利害關係人鑑別

臺灣土地銀行今年首度發行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，土地銀行特別召集各單位人員參與企業社會責任報告書之相關教育訓練，並透過訓練過程中之引導，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，並由各單位執行人員參酌各自業務職掌內容及密切接觸之人員，鑑別出土銀六類主要之利害關係人，分別為政府與主管機關、股東、員工、客戶、供應商、社區與 NGO 團體。



## 利害關係人溝通

土銀與利害關係人除透過日常業務中各種方式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。

利害關係人	關注主題	溝通管道與方式	溝通頻率	2016 年績效
政府與主管機關	風險管理 法規遵循 經營績效	電子公文節能減紙填報系統	定期 (每月)	每月填報 1 次
		金管會網站申報	定期 (每月/每季)	每月及每季執行 1 次金管會網站申報
		央行資訊申報	定期 (每月/每季)	每月及每季執行 1 次央行資訊申報
		行政院主計總處年度預算會議	定期	共參與行政院主計總處年度預算會議 2 次
		立法院財政委員會會議	定期開議期間 (每年)	共參與立法院財政委員會會議至少 4 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	不定期 (視各單位即時 Email/ 不定期公文)	-	-	
員工	勞雇關係 人才發展與培育 薪資與福利 勞動條件 節能環保	辦理教育訓練	定期 / 不定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦 2 梯次「企金種子行銷研習班」，培養推展企金業務種子教官</li> <li>舉辦 1 梯次「企金展業行銷經理班」，強化經理人員行銷思維模式，俾創造卓越經營績效</li> <li>舉辦 2 梯次「外勤業務專員行銷研習班」，充實外勤專員業務知能，藉以提升業務行銷能力</li> <li>舉辦 2 梯次「風險管理業務專業訓練班」及 3 梯次「風險管理業務分區講習會」</li> <li>舉辦 4 梯次「電子金融商品簡報及操作訓練」及「新種電金商品推廣訓練」</li> <li>舉辦 1 梯次「徵授信作業管理系統操作講習 (徵信)」，增強徵信人員熟悉系統電腦操作能力，提升徵審效率</li> <li>舉辦 1 梯次「授信人員講習班」，充實業務知能，提升授信品質並加強總分行間業務溝通</li> <li>舉辦 2 梯次「授信人員審案實作班」，有效提升授信審查效率及授信品質之控管</li> <li>舉辦 1 梯次「徵授信作業管理系統暨擔保品管理系統操作講習 (授信)」，增強授信人員熟悉系統電腦操作能力，提升徵審效率</li> <li>舉辦 2 梯次「個人金融授信業務訓練班」、「信用卡業務訓練班-發卡業務」及「信用卡業務訓練班-收單業務」</li> <li>舉辦「土銀行史館」導覽員教育訓練，以彰顯本行優質企業形象，並提升業務行銷利基</li> </ul>
		行務會議	定期 (每年)	舉辦 1 次行務會議
		業務會報	定期 (每月)	舉辦 11 次業務會報
		土銀行訊	定期 (每月)	年發行 12 本土銀行訊
		舉辦講座、研討會、說明會或座談會	不定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>2016 年 9 月與經濟部工業局及臺灣機械工業同業公會合作舉辦「臺灣土地銀行推動智慧機械產業升級融資專案」啟動儀式暨研討會及三場「智慧機械小學堂」系列講座，協助企業取得資金投入工業 4.0 產業升級，增加出口效能及提升國際競爭力</li> <li>2016 年 11 月份舉辦二場「臺灣太陽能光電政策及推動現況」及一場「離岸風力發電政策與金融產業發展」專題講座，提供行員相關專業知能，以推展企業金融業務</li> <li>2016 年 3 月至 8 月舉辦「企金推展講座」視訊訓練，共 7 場次</li> </ul>

利害關係人	關注主題	溝通管道與方式	溝通頻率	2016 年績效
股東	風險管理 經營績效 誠信經營 企業形象	公開資訊觀測站	定期 (半年/年度)	2016 年 Q2 及 Q4 執行 1 次公開資訊觀測站申報
		透過網站公告營運績效	定期 (每月/每季)	每月及每季透過網站公告營運績效，至少 12 次
		透過網站公告財務資訊	定期 (每季)	每季透過網站公告財務資訊，共計 4 次
		透過網站公告預算及決算書	定期 (每年)	每年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
		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	定期 (每月)	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，共計 12 次
		透過網站公告土銀捐助民間團體作業要點及支出明細	定期 (每季)	每季透過網站公告土銀捐助民間團體及個人捐助明細，共計 4 次
		財政部函文	不定期 (視財政部要求)	-
客戶	產品及服務品質 客戶關係 誠信經營 綠色與數位金融 企業形象	董事會及常務董事會	定期	本行董事會每三個月至少召開一次，2016 年董事會開會次數，共計 8 次；常務董事會屬七日內定期召開，2016 年常務董事會開會次數，共計 48 次
		審計委員會	不定期	本行審計委員會每季至少召開一次，並得視需要隨時召開會議。2016 年審計委員會開會次數，共計 7 次。
		滿意度調查	定期 (每半年)	服務滿意度平均值達 98.89%
		舉辦講座形式	不定期	2016 年 9 月份與經濟部中小企業處合辦三場「因應反避稅發展趨勢台商因應之道」專案講座，邀請中小企業主參加，並請執業會計師進行演講，提供企業海外投資相關稅務規劃資訊，以增加客我雙方行銷爭攬業務之互動題材暨提升土銀企業形象
		電話溝通、業務拜訪	不定期 (視業務需要)	(總行及各營業單位基於業務需要拜訪，次數不易統計)
		信箱 (e-mail) 及人民陳情	不定期	回應顧客意見信箱 (e-mail) 577 件以及人民陳情 109 件
		首長信箱、顧客申訴	不定期	回應首長信箱 102 件及顧客申訴 189 件
供應商	供應商管理 綠色採購	業務系統維護合約	不定期	系統維護合約共計 141 件，溝通頻率視維護內容而訂
		專案進行期間，定期召開專案進度會議	定期	-
		透過政府電子採購網辦理採購案招標或決標公告	不定期 (視專案需要)	透過政府電子採購網辦理採購案招標或決標計 360 件
		採購案開標、決標及驗收	不定期 (視專案需要)	-
社區與 NGO	公益慈善 節能環保	行史館	定期	參觀人次 193,457 人
		舉辦研討會形式	不定期	-
		新聞稿	不定期	發佈新聞稿共 75 次
		公益活動及公益捐助活動	不定期	2016 年共計舉辦 41 次，詳 5.2.2 社區關懷章節

## 重大主題分析

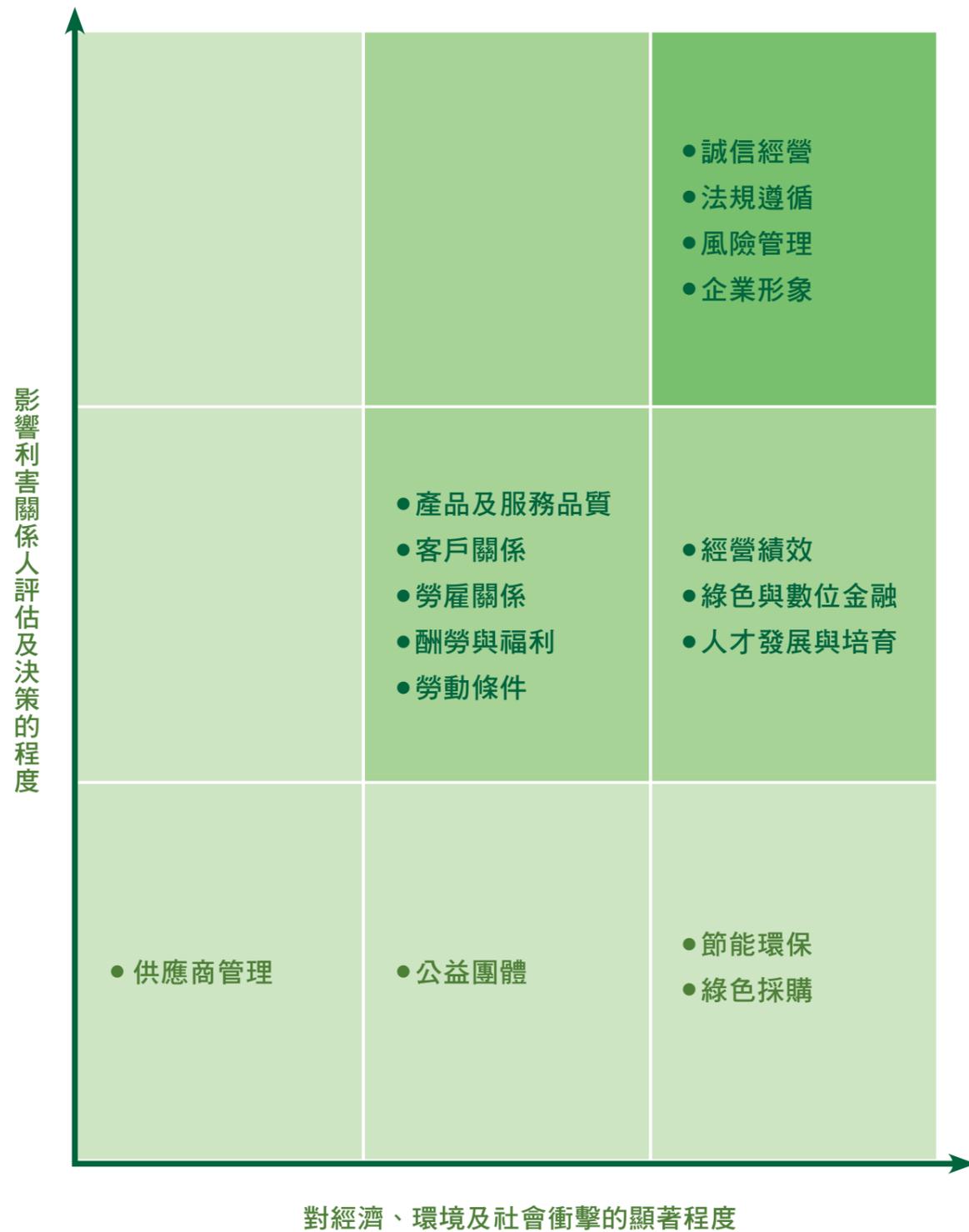
土銀 2016 年企業社會責任報告書係依據 GRI 準則編制而成，其核心精神即是藉由辨識企業在經濟、環境及社會各面向上面臨具重大性之挑戰與機會，才能夠善用有限資源提升其在關鍵議題上的管理方針與績效，並同時回應利害關係人的需求與期待。

## 重大主題鑑別與分析流程

為辨識土銀的重大主體並回應利害關係人關注議題，土銀參考永續發展趨勢、產業標竿企業鑑別出之重大主題、及各部門單位代表提出之利害關係關注議題，並考量土銀的主要經營課題後產出重大主題清單，藉由內部問卷調查的方式由各單位參採各自職掌範圍及業務與重大主題的關係程度進行填報，最後透過整合各單位回覆資訊並進行相關分析評估以產出土銀 2016 年度之重大主題矩陣初稿，最後經由土銀董事長與總經理進行最後檢視、調整與確認，以確保重大主題矩陣符合土銀的永續發展脈絡，並可有效回應利害關係人的期待。



## 重大主題矩陣圖



## 重大主題鑑別結果

土銀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 12 項具中、高影響程度之重大主題。高度影響之重大主題為誠信經營、法規遵循、風險管理、企業形象，其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；而中度影響之重大主題則包含經營績效、綠色與數位金融、人才發展與培育、產品及服務品質、客戶關係、勞雇關係、薪酬與福利、勞動條件等 8 項，皆為與土銀營運發展上高度相關的主題；而節能環保、綠色採購、供應商管理、公益慈善 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。本報告內容將以 12 項具中、高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 項屬低度影響之主題內容，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，達成新一年度之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並展望未來。

高度重大主題 (4 項)	中度重大主題 (8 項)	低度重大主題 (4 項)
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 誠信經營</li> <li>✓ 法規遵循</li> <li>✓ 風險管理</li> <li>✓ 企業形象</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 經營績效</li> <li>✓ 綠色與數位金融</li> <li>✓ 人才發展與培育</li> <li>✓ 產品及服務品質</li> <li>✓ 客戶關係</li> <li>✓ 勞雇關係</li> <li>✓ 薪酬與福利</li> <li>✓ 勞動條件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 節能環保</li> <li>✓ 綠色採購</li> <li>✓ 供應商管理</li> <li>✓ 公益慈善</li> </ul>

重大主題	內部		外部				重大的原因及衝擊範圍	涉入程度	對應章節	對應 GRI 準則
	土銀及子公司	員工	股東	政府機關	客戶	供應商				
誠信經營	◆	◆	◆	◆	◆	◆	直接衝擊	2.1.1 治理架構 2.1.2 誠信經營	GRI 102- 誠信與倫理、治理 GRI 205 GRI 405	
法規遵循	◆	◆	◆	◆	◆	◆	直接衝擊	2.1.3 法規遵循	GRI 419	
風險管理	◆	◆	◆	◆	◆	◆	直接衝擊	2.2.1 管理制度 2.2.2 危機處理機制 2.2.3 風險與機會	GRI 102- 策略	
企業形象	◆	◆	◆	◆	◆	◆	直接衝擊	1.1.1 關於土銀 1.1.2 經營特色 1.1.3 公司歷程 1.2.4 公共參與	GRI 102- 組織概況	
經營績效	◆	◆	◆	◆	◆	◆	直接衝擊	經營者的話 1.2.1 經營環境 1.2.2 發展策略 1.2.3 經營績效	GRI 201	
綠色與數位金融	◆	◆	◆	◆	◆	◆	間接衝擊	3.1.1 創新友善服務 3.1.2 綠色金融服務	-	
人才發展與培育	◆	◆	◆	◆	◆	◆	間接衝擊	5.1.2 人才訓練與發展	GRI 404	

重要議題 (中高度)

重大主題	內部		外部				重大的原因及衝擊範圍	涉入程度	對應章節	對應 GRI 準則
	土銀及子公司	員工	股東	政府機關	客戶	供應商				
產品及服務品質	◆	◆	◆	◆	◆	◆	直接衝擊	3.1.1 創新友善服務 3.1.2 綠色金融服務 3.2.3 服務品質	GRI 417	
客戶關係	◆	◆	◆	◆	◆	◆	直接衝擊	3.2.1 客戶權益保障 3.2.2 客戶隱私管理 3.2.3 服務品質	GRI 418	
勞雇關係	◆	◆	◆	◆	◆	◆	間接衝擊	5.1.1 人力資源概況 5.1.2 員工薪酬與福利	GRI 401 GRI 402	
薪酬與福利	◆	◆	◆	◆	◆	◆	間接衝擊	5.1.2 員工薪酬與福利	GRI 201 GRI 202 GRI 405	
勞動條件	◆	◆	◆	◆	◆	◆	間接衝擊	5.1.4 健康職場	GRI 403	
節能環保	◆	◆	◆	◆	◆	◆	間接衝擊	4.1.1 響應國家政策 4.1.2 節能環保	-	
綠色採購	◆	◆	◆	◆	◆	◆	間接衝擊	4.2.1 綠色採購	-	
公益慈善	◆	◆	◆	◆	◆	◆	間接衝擊	5.2.1 公益投入 5.2.2 社區關懷	-	
供應商管理	◆	◆	◆	◆	◆	◆	間接衝擊	4.2.2 供應商管理	-	

次要議題 (低度)



# 經營

## 土銀七十風華新史

<b>1.1</b>	<b>公司概況</b>	<b>18</b>
1.1.1	關於土銀	18
1.1.2	經營特色	20
1.1.3	公司歷程	22
<b>1.2</b>	<b>營運策略</b>	<b>23</b>
1.2.1	經營環境分析	23
1.2.2	發展策略	24
1.2.3	經營績效	25
1.2.4	公共參與	29

# 1.1 公司概況

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 70 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「斯土思情，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。

## 1.1.1 關於土銀

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，除貫徹政府賦與推動住宅、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。

### 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	5,703 人 <sup>註</sup>
資本額	新臺幣 626 億元（截至 2016 年 12 月 31 日）
合併淨收益	新臺幣 307 億元（2016 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）
合併總資產	新臺幣 2.67 兆元（截至 2016 年 12 月 31 日）

註：  
員工人數不  
包含定期契  
約人員

### 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、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、天津分行及武漢分行：



## 1.1.2 經營特色

### 公司的願景

土銀身為科技、專業及人文化的金融機構，致力朝全方位優質金融機構發展，秉持者「追求永續發展，邁向優質金融機構」之願景，訂定六項策略目標，藉由提升資產品質，積極參與國際金融市場，持續擴大經營範疇，同時導入大數據分析，推展數位金融，發展綠色授信，用心守護顧客的資產，並透過節能減碳及推動環境永續，期許土銀成為最好，也最被尊重的企業。



策略目標	策略方向	具體行動
強化經營體質	持續提升資產品質，擴大資本規模，降低營運風險，發揮組織效益，提升資訊服務效能，以強化土銀經營體質	<p>持續強化徵授信品質及貸後動態覆審暨預警機制，掌控信用風險，健全資產品質</p> <p>強化資本、調整資產及負債結構，提升風險管理及流動性管理功能，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</p> <p>強化內部控制及稽核制度，深化法令遵循觀念，落實洗錢及資恐風險防制，降低營運風險</p> <p>強化總行、區域中心及營業單位分工與總行各部處橫向聯繫，發揮組織效益</p> <p>掌握金融科技發展，建置雲端架構，提供整合服務平臺，強化資訊安全，即時配合業務發展，提升資訊服務效能</p>
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	<p>配合政府政策辦理各項專案貸款及新創重點產業放款，對民間投資及公共建設開發提供資金挹注，以促進經濟發展</p> <p>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、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</p> <p>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，提供各項電子金流服務，擴大企業金融領域</p> <p>配合市場趨勢，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</p> <p>擴大外匯業務規模，結合 OBU 及海外分行，提供海內外客戶整體外匯服務，爭取業務商機</p>
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，並激勵行員主動行銷，提升獲利水準	<p>依放款政策，訂定合理放款利率，並調降平均存款利率，擴大存放款利差，增加利息收益</p> <p>擴大手續費收入來源，增加非利息收入，以提高其對營收之占比</p> <p>因應經濟金融市場變動，掌握市場趨勢，伺機選定投資標的，加強財務管理及資金調度，增進投資收益</p> <p>利用參與都市更新、設定地上權及合建等多元活化方式，強化行有資產經營管理；另因應政府對公共設施保留地解編及移轉容積政策，促進現有土地再開發利用，達成加速活化目標，提升資產運用效能</p> <p>建立顧客導向之行銷策略，並激勵行員主動行銷推廣，提高行銷效率及員工生產力</p>
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，以客戶為導向思考，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，建立數位金融創新思維	<p>整合虛實通路，建立創新多元數位化平台，優化系統服務流程，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</p> <p>以客戶導向為思考，提供客戶最佳體驗與最適服務，滿足客戶需求，提升服務品質</p> <p>發展新興支付，推動境內及跨境金流異業結盟，便利客戶收付需求，擴大服務客群，共同創造跨領域電子商務多贏局面</p> <p>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，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</p> <p>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</p>
深化海外業務	掌握國際金融業務商機，建構全球企業金融服務網，提升海外經營績效	<p>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</p> <p>發展全球現代化金流平臺，增進電子支付之便利性</p> <p>積極培育海外儲備人才，深化海外市場，以加強國際競爭力</p> <p>因應業務多元化需要，鼓勵行員進修及取得專業證照，並擬訂專業人才培訓計畫，強化人力素質</p> <p>遵守金融消費者保護及個人資料保護等規定，落實公平待客原則，提升顧客滿意度及服務品質</p>
善盡社會責任	培育專業人才，重視客戶權益保護，強化公司治理，善盡企業社會責任	<p>強化公司治理，發揮董事會與審計委員會職能，加強資訊透明度，追求永續經營</p> <p>配合政府社會福利政策，推展與高齡者及身心障礙者有關之信託及授信業務</p> <p>持續配合節能減碳政策，重視環境保護，適度參酌「赤道原則」精神辦理授信業務，推行社會公益，善盡社會責任</p>

經營

經營基礎厚實

面對多變的金融環境，為求永續經營，土銀秉持著「豐厚・和諧・熱誠・創新」的經營理念，積極調整營運策略，以「親切熱誠」的態度、「好還要更好」的精神，力求提供社會大眾多元化創新金融服務。

服務

用心服務締造經營佳績

土銀於 1994 至 1999 年連續六年榮獲行政院國營事業年度工作考成經營績效「特優等」獎、1998 年度財政部服務品質『優良服務規範獎』，2003 至 2005 年行政院營造優質英語生活環境「優等」獎項，創下歷史紀錄。依據 2016 年 7 月份銀行家雜誌 (The Banker) 報導，土銀第一類資本排名為 272 名及總資產排名 204 名。

主導

不動產融資鏈的主導者

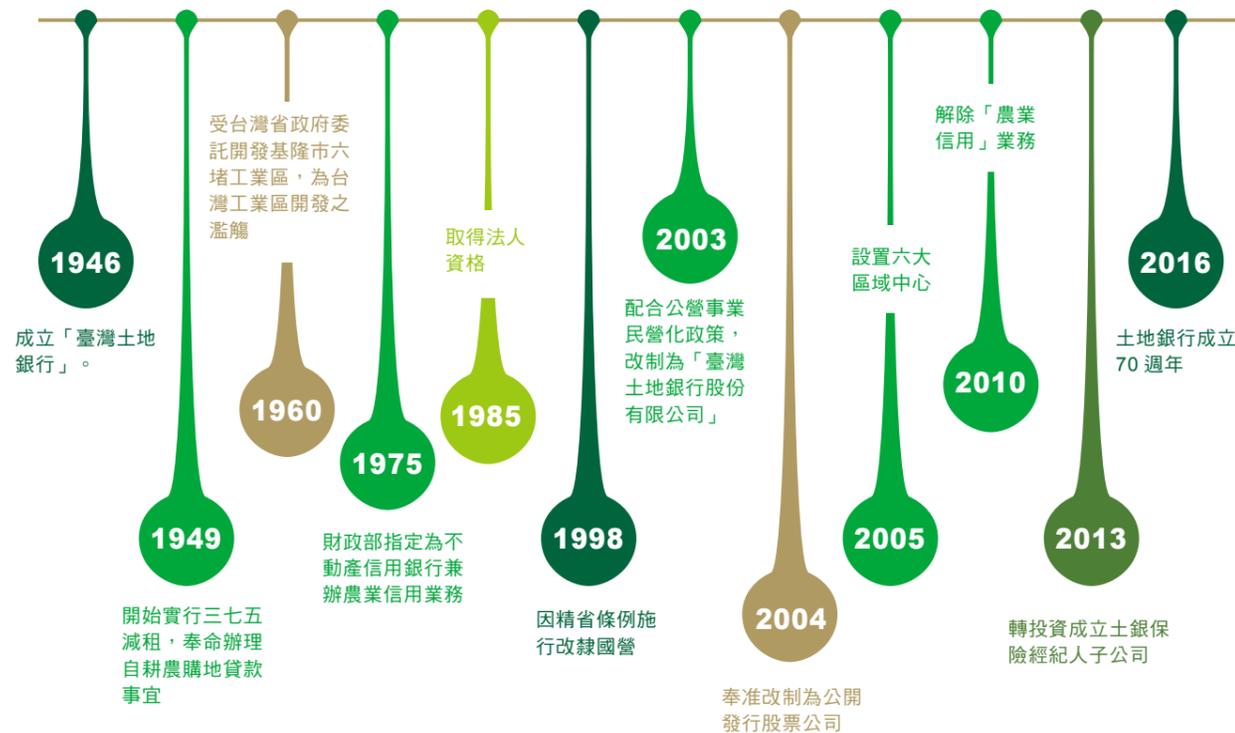
身為歷史悠久及營運績優的不動產信用專業銀行，從上游土地貸款、中游建築融資、土地信託，帶動營建業下游廠商融資等，提供完整的不動產一條龍金融服務。

回饋

熱心公益回饋社會

土銀積極塑造優良企業形象，企業識別標誌融合企業名稱、經營理念及創新服務三大原則，藉此向社會大眾傳達土銀經營訊息，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，藉以拋磚引玉，帶動企業各界及社會大眾的支持，期許社會更祥和、更健康。

1.1.3 公司歷程



1.2 營運策略

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，同時積極強化競爭力、加速國際化，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。

1.2.1 經營環境分析

2016 年度全球經濟雖持續復甦，惟各國成長力道疲弱，復甦腳步不一，多數國家藉由貨幣政策支撐經濟活動，經濟合作暨發展組織 (OECD) 報告指出，儘管處於低利環境，全球經濟成長率仍低於平均水準，反映需求面的疲弱。縱觀 2017 年國際經濟仍面臨諸多風險變數包括：美國新政府經貿政策走向、中國大陸經濟成長放緩、歐盟相繼舉辦大選、英國脫歐效應、原油與大宗商品價格變動、全球金融市場波動以及貿易保護主義興起等因素，均將牽動全球經濟表現。

在國內方面，全球經濟復甦有助於我國出口動能回升，內需則受惠於半導體先進製程投資可望延續，以及政府積極改善投資環境，落實五加二創新產業發展計畫、新南向政策及推動都更 2.0 等重點政策，有助維繫投資成長動能。國內金融業雖有良好的服務品質，惟土地銀行營運多偏重國內市場，在國內金融市場漸趨飽和，再加上國內人口結構邁入高齡化及少子化，有必要拓展海外市場，以增加金融業成長機會及獲利空間。為延伸國內金融業觸角，逐步形成金融服務圈，金管會積極推動金融業亞洲布局，以掌握亞洲市場發展契機，並分散市場風險，同時進一步服務在地臺商，以拓展區域經濟市場。

展望未來，隨全球景氣緩步回升，國際原物料價格回穩，出口可望持續增溫，惟全球經濟復甦遲緩，美國新政府經貿政策走向、英國脫歐效應等不確定因素仍須注意。對銀行業而言，受惠於美國升息與成本推動的物價上漲趨勢，低資金成本的環境將獲調整，配合我國經濟緩步復甦，資金需求有望逐漸回溫，將有利於銀行業擴大利差及增進獲利動能，但仍將面臨低利率與低經濟成長的挑戰。土銀將配合政府「加速推動結構轉型」及「全面擴大基礎投資」之政策目標，對相關產業提供必要的融資協助，並持續關注國際經濟情勢變化，秉持穩健的經營理念，深耕臺灣及海外市場，提供客戶創新、多元化之金融服務，增加自身獲利能力，強化風險管理，以朝向區域性優質銀行邁進。



## 金融產業外部環境分析

行動網路時代興起，科技技術快速變化，金融科技的應用成為金融產業未來的重要趨勢。為鼓勵金融科技創新發展，金管會以立專法之方式研擬提出「金融科技創新實驗條例」草案，建立金融科技實驗機制，提供金融科技研發試作之安全環境，並對金融科技創新實驗予以金融特許之法律責任豁免及相關管理規範。

為延伸國內金融業觸角，逐步形成金融服務圈，金管會配合新南向整體政策提供多重資金管道之整體金融支援，以金融促進產業，促進南向發展，創造金融與產業雙贏。協

助國銀增設海外據點之具體措施，包括持續強化國際金融監理合作、充實金融業海外資料庫、鬆綁法規及培訓國際金融人才等，使金融業貼近新南向政策目標國家之市場，就近提供台商服務。

金管會於 2015 年底解除不動產貸款集中度列管措施，回歸銀行自主管理；而中央銀行自 2010 年 6 月採行不動產針對性審慎措施以來已見成效，金融機構亦持續強化不動產授信風險自主管理，自 2016 年 3 月 25 日起解除土地抵押貸款信用管制。前揭兩者解除後，金融同業間對土建融業務之競爭更趨激烈。

### 1.2.2 發展策略

面對競爭激烈與多變的金融環境，土銀的發展策略將秉持在既有豐厚業務的基礎上，在各方面持續創新及自我挑戰，除鞏固既有業務基礎外，更積極加強新的業務動能。除持續拓展不動產相關融資、財富管理、外匯及國際金融、電子金融等業務外，近年對外更配合政府政策和市場趨勢，積極規劃推動「新南向政策」、「五加二新創重點產業」、「都市更新」、「樂活養老」及「社會福利公益安養信託」等措施所需的金融支援，對內形塑重視法令遵循、風險管理之企業文化，加以土銀逾放比率及備抵呆帳覆蓋率等資產品質良好情況下，使得土銀在多變的經濟環境中，整體營運仍能維持穩定成長，逐步發展為多元化業務的銀行。在海外發展策略上，概分為以下兩部分：

#### ◆ 深化海外業務

##### 1. 計畫目標：

- 掌握國際金融業務商機，建構全球企業金融服務網，提升海外經營績效。

##### 2. 具體措施：

- 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。
- 發展全球現代化金流平臺，增進電子支付之便利性。
- 積極培育海外儲備人才，深化海外市場，以加強國際競爭力。

#### ◆ 海外市場的拓展計畫

金融監督管理委員會推動金融業南向政策，鼓勵金融機構前往東南亞與紐澳等地設立據點。拓展海外業務增加事業版圖，平衡本行各項業務，作多元發展，實為本行永續經營之策。為提升本行競爭力暨永續經營發展，規劃在新南向政策國家及中國大陸籌設分支機構。

### 1.2.3 經營績效

土銀在經營團隊卓越領導及全體同仁努力耕耘下，2016 年度合併財報稅後盈餘 10,417 百萬元，合併總資產高達 2,672,937 百萬元再創新高，合併每股稅後盈餘 1.66 元、逾放比率 0.18%、備抵呆帳覆蓋率 875.41%，顯示土銀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。

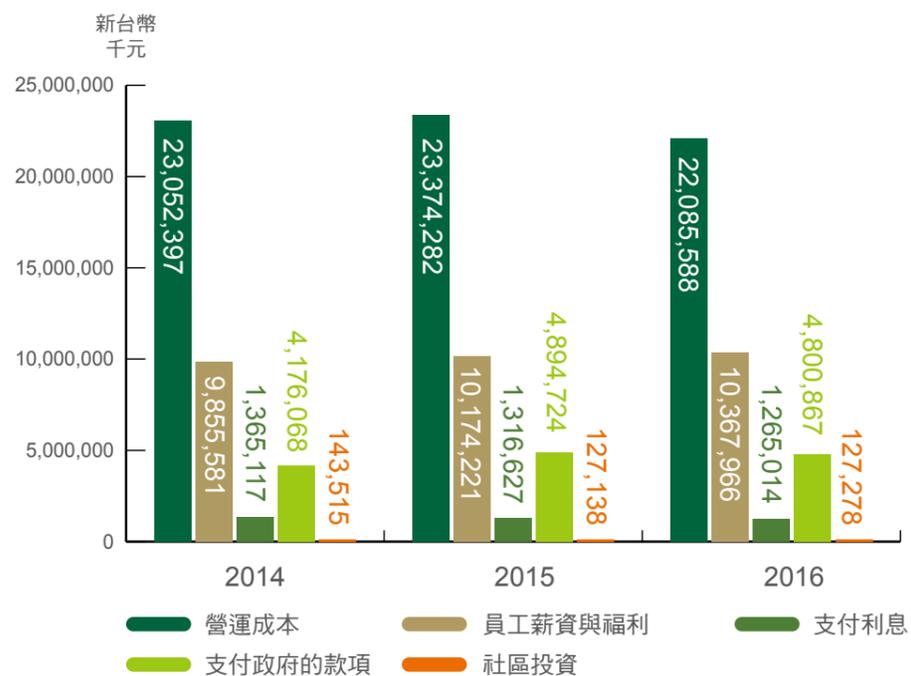
#### 2016 年營運績效與產生及分配的經濟價值

新臺幣百萬元

	2014	2015	2016
資產	2,515,322	2,483,467	2,672,937
存款	2,050,349	2,098,647	2,247,043
放款及貼現	1,868,479	1,724,903	1,770,689
投資	305,527	394,352	552,953
權益	116,717	127,143	134,727
利息收入	43,313	43,718	41,841
利息費用	20,162	19,385	17,096
本期淨利	9,462	9,982	10,417
基本每股盈餘	1.51	1.59	1.66
資本適足率	11.06%	11.43%	11.58%
資產報酬率	0.38%	0.40%	0.40%
權益報酬率	8.34%	8.19%	7.69%
存放比率	92.40%	83.49%	80.09%
逾放比率	0.19%	0.19%	0.18%

註：

- (1) 合併財報包含子公司 (100%) 土銀保險經紀人 (股) 公司之財務資訊
- (2) 2014 至 2015 年度係採用國際財務會計準則經會計師依審計部審定之重編數 2016 年度係會計師查核簽證數
- (3) 資本適足率 = 自有資本 / 加權風險性資產總額
- (4) 資產報酬率 = 稅後損益 / 平均資產總額
- (5) 權益報酬率 = 稅後損益 / 平均權益總額
- (6) 存放比率 = 放款總額 / 存款總額
- (7) 逾放比率 = 逾期放款總額 / 放款總額



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 2016 年年報。(年報下載網址：[http://www.landbank.com.tw/Load/Download\\_GovPub.aspx?EpfJdId9UuBEIQqGhQIKWNRbc9vFvuv](http://www.landbank.com.tw/Load/Download_GovPub.aspx?EpfJdId9UuBEIQqGhQIKWNRbc9vFvuv))

## 2016 年關鍵永續績效

### 公司治理

#### ▶ 信用評等

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	2016.6.30	twAA	twA-1+	展望：穩定
美國標準普爾信用評等公司 (Standard & Poor's)	2016.6.29	A-	A-2	Outlook:Stable
穆迪信用評等公司 (Mood's Investors Service)	2016.12.16	Aa3	P-1	Outlook:Stable

▶ 2016 年 7 月份銀行家雜誌 (The Banker) 報導，土銀第一類資本排名為 272 名及總資產排名 **204** 名。

▶ 金管會 2016 年度「信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑」，**土銀經評鑑榮獲第三名。**

### 經濟發展

- ▶ 榮獲金管會頒發辦理「**創意產業放款**」甲等銀行。
- ▶ 榮獲經濟部及金管會頒發「**中小企業信用保證融資業務績優金融機構**」直保績優獎。
- ▶ 湯森路透基點 (Basis Point) 公布「**臺灣統籌主辦銀行 (Mandated Arranger)**」聯貸市場排名，土銀為第五大聯貸主辦行，合計承作 46 件聯貸，金額為 **21.31 億美元**，市占率 **6.27%**。
- ▶ 2016 年 12 月底止總資產為 **26,729 億元**，於國內銀行排名第 **5** 大，淨值為 **1,347 億元**。

### 員工發展

- ▶ 2016 年員工訓練時數較 2015 年增加 **22,360 小時**
- ▶ 截至 2016 年 12 月底，取得專業證照張數為 **34,955 張** (平均每人 **6.1 張**)

### 社會發展

- ▶ 2016 年信用卡電子帳單申請率達 **11.3%**。
- ▶ 2016 年度綠色採購比例 **97.3%**，達成財政部所定 **90%** 目標。
- ▶ 協助 2016 年 2 月 6 日南臺灣 **6.4 級強震事件** 相關受災戶，減輕信用卡繳款壓力，訂定信用卡業務受災戶卡費延繳措施。
- ▶ 2016 年度贊助 20 所學校學生獎助學金共計 **1,270,000 元**。
- ▶ 2016 年度總行串連全台共 13 個捐血點，共 951 人參與，共募得 **1,352 袋血**，挹注血庫存量 **338,000cc**。
- ▶ 榮獲 2016 年度教育部體育署頒發之長期支持我國體育運動發展企業團體的「**體育推手獎**」贊助類金質獎、長期贊助獎及推廣類金質獎等三項大獎。

### 環境永續

- ▶ 連續 2 年持續響應政策並推動「**綠色採購**」
- ▶ 推動節能減碳政策，降低水電及油料使用量
- ▶ 節能實施成效
  - 2016 年用電量較 2015 年減少 2.4%
  - 2016 年用油量較 2015 年減少 4.6%
  - 2016 年用水量較 2015 年減少 2.4%
  - 2016 年用紙量較 2015 年減少 2.01%



## 1.2.4 公共參與

土銀透過參與相關產業公協會，與各組織緊密聯繫與互動，藉此掌握國際金融趨勢、國內外產業發展動態，以確保公司發展順應時勢潮流，同時與同業建立良好互動關係，適度參與公共政策的制訂與發展，協助提升國內金融市場環境，共同打造優質金融產業。

### 土銀參與公協會列表

資料日期:2016.12

參與公協會	
中美經濟合作策進會	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 <sup>註</sup>
亞洲銀行家協會	中華民國保險經紀人商業同業公會
大陸金融研究聯誼會	台灣與海外單位等各地銀行公會
台灣經濟研究院學術會	中華金融業務研究發展協會
中華民國會計研究基金會	上海市臺灣同胞投資企業協會
中華民國不動產協進會	新加坡工商協進會
世界不動產總會中華民國分會	天津市臺灣同胞投資企業協會
中華民國股權投資協會常年會	臺北金融研究發展基金會
中華民國內部稽核協會	票券商公會
中華民國電腦稽核協會	中華民國信託業商業同業公會
中華民國證券商業同業公會	社團法人中華民國工商協進會
金門縣商會	臺灣理財顧問認證協會
中華民國期貨業商業同業公會	臺灣票券集保公司年會
投信投顧公會	

註：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。



# 治理

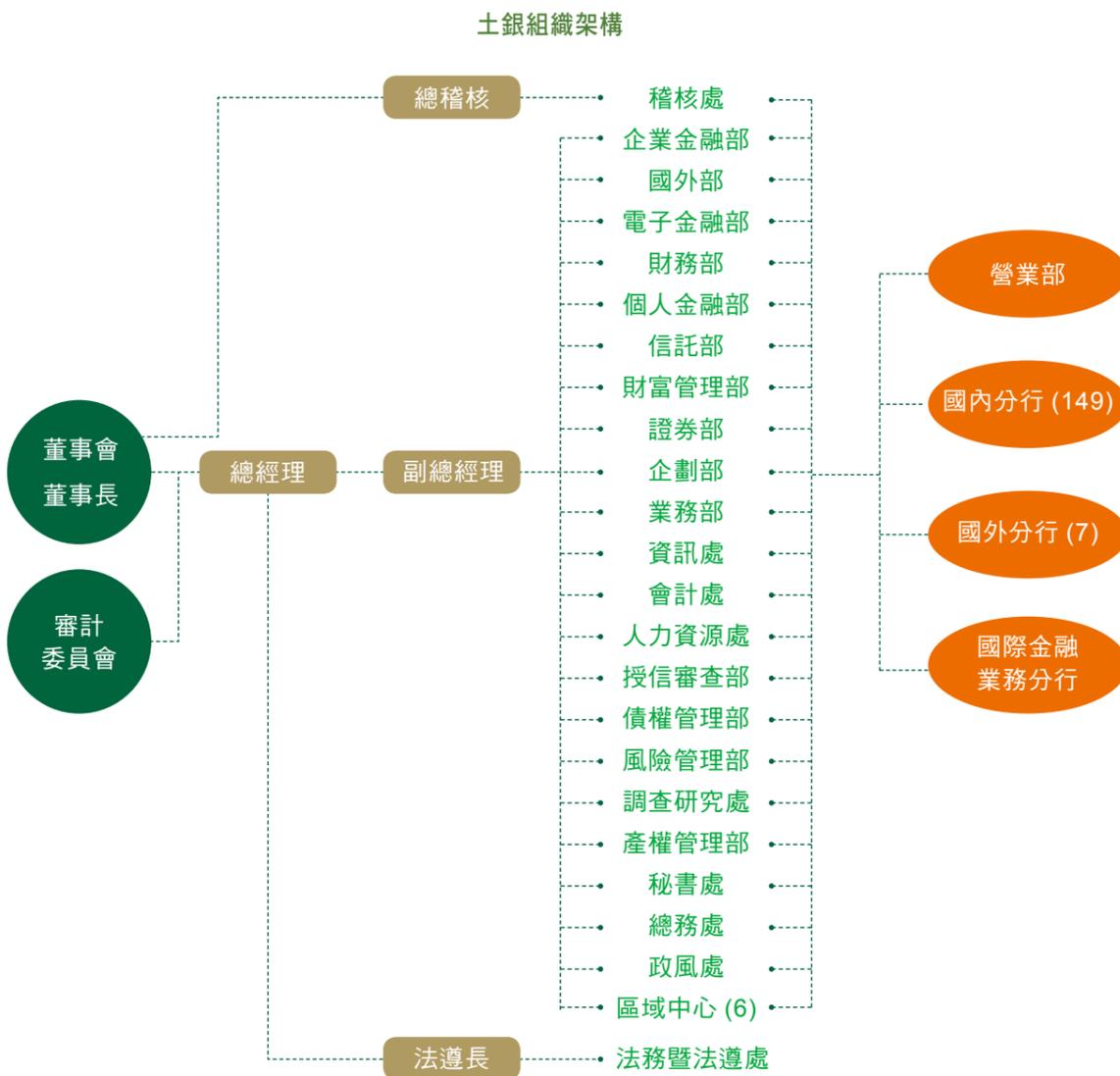
健全體質  
廉潔誠信

2.1	公司治理	32
2.1.1	治理架構	33
2.1.2	誠信經營	37
2.1.3	法規遵循	39
2.2	風險控管	42
2.2.1	風險管理制度	42
2.2.2	危機處理機制	43
2.2.3	風險與機會	44

# 2.1 公司治理

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。

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。總行設立於台北市，計 29 個單位（含營業部及 6 個區域中心），國內分支機構共計 149 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、天津及武漢等 7 家海外分行。

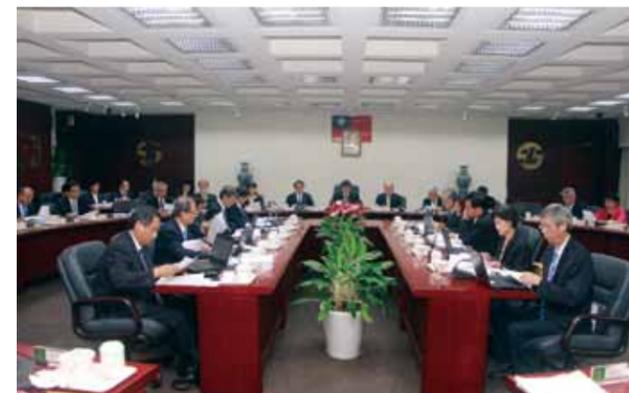


## 土銀組織變化情形

- 為因應數位金融趨勢及辦理土銀數位金融相關作業之需，電子金融部新增電金商務科；為遵依主管機關對洗錢防制業務之要求，法務暨法遵處新增洗錢防制科；另因應債權管理業務人力調整，裁撤債權管理部消債科。
- 為應業務需要，增修訂財務部、債權管理部、稽核處、資訊處及電子金融部等單位之分層負責明細表。
- 因應金融數位化趨勢，網路下單比重逐漸增加，調整證券經紀業務實體營業據點，整併湖口分行至新竹分行，國內證券經紀商據點數由 15 家減為 14 家。
- 為應土銀區域中心自 2016 年度起新增協助轄區營業單位業務推展功能，2017 年將區域中心由任務編組改制為總行正式單位，以利權責分明。

## 股權結構

土銀為公開發行公司，未上市上櫃。自成立以來，均為百分之百由政府持股的公營銀行，目前股東為法人股東一人（財政部），對於股東建議事項均遵照辦理，無發生爭議情事。土銀持有關係企業土銀保險經紀人股份有限公司 100% 股權，對於關係企業之相關業務，均遵照銀行法、主管機關規定及內控規章辦理。

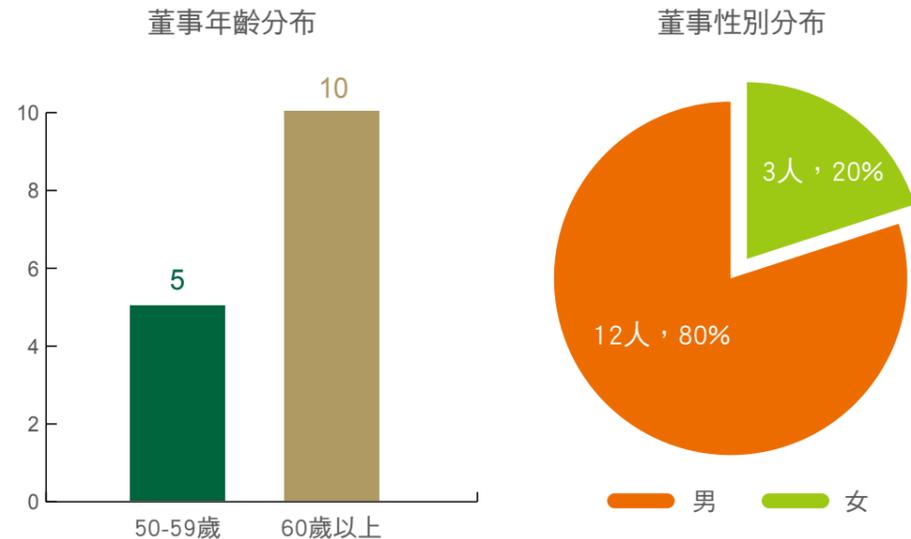


### 2.1.1 治理架構

土銀為強化董事會職能、兼顧董事會議事有效運作、建立良好的公司治理及獨立董事制度，已依據「銀行業公司治理實務守則」及相關法令規定辦理公司治理相關作業。

### 董事會結構與運作

截至 2016 年底土銀董事會設有 15 席董事，董事均由財政部指派。15 席董事中有 3 位為女性，女性比例達 20%，平均年齡約為 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。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，2016 年度董事會共開會 8 次。

### 設立獨立董事席位

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。

職稱	姓名	性別	主要學經歷
董事長	凌忠嫻	男	<b>學歷</b> 政治大學財政研究所碩士 <b>經歷</b> 財政部賦稅署組長、財政部主任秘書、財政部臺灣省北區國稅局局長、財政部臺北市國稅局局長、財政部國庫署署長、中國輸出入銀行理事主席
總經理	黃忠銘	男	<b>學歷</b> 政治大學企業管理研究所碩士 <b>經歷</b> 臺灣土地銀行副理、經理、主任、總稽核、副總經理
常務董事	張金鵬	男	<b>學歷</b> 美國賓夕法尼亞大學都市及區域計畫博士 <b>經歷</b> 美國加州柏克萊大學房地產及都市經濟研究中心及都市及區域發展研究中心訪問學者、日本明海大學不動產科學院訪問學者、政治大學臺灣房地產研究中心主任、臺北市政府副市長、政治大學地政系教授
常務董事	莊翠雲	女	<b>學歷</b> 政治大學地政學系 <b>經歷</b> 財政部國有財產局主任秘書、副局長、財政部參事、財政部國有財產署署長、財政部政務次長
董事	蔡碧珍	女	<b>學歷</b> 紐約市立大學會計學碩士 <b>經歷</b> 財政部賦稅署科長、專門委員、副組長、組長、財政部中區國稅局副局長、財政部賦稅署副署長、財政部南區國稅局局長、財政部中區國稅局局長
董事	李繼玄	男	<b>學歷</b> 臺灣大學管理學院碩士、政治大學東亞研究所碩士 <b>經歷</b> 行政院新聞局國內處副處長、華松投資公司總經理、銓敘部參事、公務人員退休撫卹基金監理委員會執行秘書、考試院副秘書長、考選部政務次長、考試院秘書長
董事	黃仁德	男	<b>學歷</b> 美國紐約州立大學經濟博士 <b>經歷</b> 國立政治大學經濟學系助教、講師、副教授、教授兼系主任、開南大學財務金融系教授兼商學院院長
董事	楊松齡	男	<b>學歷</b> 政治大學地政博士 <b>經歷</b> 考試院國家考試典試委員、臺北市訴願審議委員會委員、行政院農委會農地利用小組委員、研究考核委員會諮詢顧問、經濟建設委員會顧問、政治大學地政學系副教授、教授、系主任、社會科學院院長德霖技術學院副校長、不動產學群召集人暨不動產系主任、專任講師、中國文化大學市政暨環境規劃學系系主任
董事	鍾振芳	男	<b>學歷</b> 臺灣教育學院輔導學系 <b>經歷</b> 行政院衛生署人事室主任、行政院人事行政局人力處副處長、公務人力發展中心副主任、行政院人事行政總處地方行政研習中心主任、法務部人事處處長、交通部人事處處長、財政部人事處處長
獨立董事	李宗培	男	<b>學歷</b> 政治大學經濟學博士 <b>經歷</b> 勝德國際研發股份有限公司獨立董事、鑫發奈米股份有限公司監察人、輔仁大學質金系副教授兼主任、金融所副教授兼所長、金融所副教授兼管理學院副院長
獨立董事	徐火明	男	<b>學歷</b> 德國慕尼黑大學法學博士 <b>經歷</b> 中興大學法律系教授、臺北大學財經法學系系主任、法律專業研究所所長、法律學院院長、行政院公平交易委員會委員、臺北大學法律系教授（已退休）
獨立董事	陳志遠	男	<b>學歷</b> 政治大學企業管理博士 <b>經歷</b> 眾信崇慶會計師事務所管理顧問師、勝芳關係企業總經理室專員、聲寶公司產機事業部產品專員、國立雲林科技大學企業管理系副教授、主任、所長、美國哥倫比亞大學商學院訪問學者、雲林科技大學企業管理系教授
勞工董事	許明進	男	<b>學歷</b> 空中大學法政學系 <b>經歷</b> 臺灣土地銀行領組、襄理
勞工董事	陳忠賢	男	<b>學歷</b> 輔仁大學統計系 <b>經歷</b> 臺灣土地銀行副科長、中級專員兼副科長
勞工董事	孫浩然	男	<b>學歷</b> 逢甲大學合作經濟系 <b>經歷</b> 臺灣土地銀行領組、襄理

註：

- (1) 土銀董事均為法人股東財政部之代表，任期均至 2017 年 12 月 18 日。
- (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) 事會運作情形及董事出席情形可參見 2016 年度年報第 36 頁。
- (5) 女性董事年齡分佈：50~59 歲：1 人，60 歲以上 2 人；男性董事年齡分佈：50~59 歲：4 人，60 歲以上 8 人。

註：2017年9月26日修正名為「財政部與所屬金融保險事業機構董(理)事會暨總經理(局長)權責劃分要點」

## 強化董事會職能及薪酬制度

為強化董事會運作，土銀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「財政部與所屬國家行局公司董(理)事會暨總經理(局長)權責劃分辦法<sup>註</sup>」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，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。

### 避免利益衝突之機制

土銀為落實利益迴避原則，明訂董事會議事規則，董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

土銀董事會2016年度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
2016年5月27日第5屆第12次董事會	高明賢	臺灣證券交易所股份有限公司授信案	利害關係人自行迴避	迴避未參與表決

## 董事定期年度進修課程之情形

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，2016年辦理「如何落實內部控制強化公司治理」、「企業之傳承暨閉鎖性公司之運用」、「董監如何督導公司做好風險管理及危機管理」等課程。

## 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土銀第1屆審計委員會，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，2016年審計委員會共開會7次。

## 2.1.2 誠信經營

「誠信」是金融業的根本，而秉持誠信經營的願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)請託關說登錄查察作業要點」及其規定參考指引，針對相關案件執行皆須辦理登錄作業，此外，亦須遵循「公職人員利益衝突迴避法」規定，在相關案件依法辦理迴避作業。而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。土銀於2016年未發生因賄賂及貪腐移送偵辦之事件。

另外，土銀並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。

為落實員工誠信經營機制，2016年度成果如下：

- ◆ 土銀員工訓練所舉辦「2016年度青少年羽、網球夏令營」之際，於2016年7月6日辦理廉政宣導活動，設計6項闖關遊戲及有獎徵答，將廉政議題納入遊戲題目中，藉由遊戲互動方式啟發青少年反貪倡廉意識，達到寓教於樂之宣導效益。
- ◆ 轉發宣導刊物「清流月刊」6冊，及利用土銀刊物「土銀行訊」刊載12篇廉政小故事宣導短文供土銀員工參閱。
- ◆ 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次。
- ◆ 編撰「某銀行行員竊取款項案例」等法紀宣導案例共計8篇，函請土銀各單位利用集會時間對所屬同仁宣導。
- ◆ 於農曆春節、端午節、中秋節等重要民俗節慶之前(2016年1月18日、5月20日、8月30日)，函請土銀各單位加強對行員宣導「公務員廉政倫理規範」，並請確實遵循。

## 防範貪腐

### 2016 年受理登錄系統通報案件類型及件數



土銀為貫徹廉能政策，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。於行內資訊網設有「廉政倫理事件登錄系統」，若行員遇有請託關說、受贈財物、飲宴應酬及其他廉政倫理事件，即可自行辦理線上登錄。2016 年通報案件辦理共 1,975 件，經查無違反規範情事。

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。並依據法務部「政風工作手冊」所訂之工作流程，辦理檢舉案件之蒐報查察。

 檢舉專線：(02) 2371-4572  
檢舉信箱：台北北門郵局第 1541 號  
電子信箱：lbged@landbank.com.tw

而針對檢舉人的部分，土銀則將妥善進行相關資料保密規定並對其安全應予保護，相關作業依循行政院訂定之「獎勵保護檢舉貪污瀆職辦法」第 10 條以及「獎勵保護檢舉貪污瀆職辦法」第 12 條之規定進行辦理。

土銀企業內部網路建置「廉政倫理事件登錄系統」，並利用行員在職訓練及新進行員職前訓練，安排相關教育宣導課程，另外，針對治理單位層級於 2016 年度舉辦 2 場反貪腐訓練。土銀所有員工（包括組織治理單位成員）皆已接受公司所辦理之反貪腐訓練。

2016 年度相關教育訓練成果如下：

- ◆ 配合土銀保險經紀人（股）公司舉辦「端正政風宣導會」，及土銀員工訓練所舉辦「2016 年度主管研習班」等 7 項在職及新進行員訓練，安排「公務員廉政倫理規範（含公務員服務法）」等課程，由政風處派員對受訓學員宣導廉政法令，學員共計約 463 人，占全體員工人數 8%。
- ◆ 辦理新進人員廉潔意識養成教育工作，於 2016 年 8 月 26 日利用「第 2 梯次新進人員職前講習」班別，邀請廉政署主任檢察官蔡名堯蒞行專題演講「圖利與便民」，學員共計 120 人，占全體員工人數 2%。
- ◆ 2016 年度辦理「公務員廉政倫理規範」宣導活動，自 2016 年 8 月 16 日起至 11 月 25 日止，參與人數約 2,340 人，占全體員工人數 41%。
- ◆ 於 2016 年 8 月 23 日及 26 日、9 月 7 日及 9 日辦理「2016 年度公務員申領或侵占小額款項專案法紀宣導」，共計 180 人與會。
- ◆ 2016 年 7 月 15 日舉辦「董事與監察人（含獨立）實務進階研討會－如何落實內部控制強化公司治理」課程，參訓董事人數 15 人，占全體董事人數 100%。
- ◆ 2016 年 10 月 28 日舉辦「董事與監察人（含獨立）實務進階研討會－企業舞弊風險管理實務」課程，參訓董事人數 13 人，占全體董事人數 86.67%。

### 2.1.3 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，成為所有人員的共同責任。

法務暨法遵處為確保土銀各項作業及管理規章均符合相關法令，除每月蒐集新（修）訂之法規、相關主管機關暨同業公會發布之解釋函令及主管機關裁罰案例，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。

在土銀持續加強法令遵循制度、推動法令遵循業務的基礎下，2016 年度土銀在環境、服務行銷、社會及公司經營面向均無發生重大違反法規事項。



## 法務暨法遵處 業務職掌

- 1、建立法令遵循控管機制，執行法遵風險之辨識、衡量與評估並強化監督及控管，包含個人資料保護事務、防制洗錢及打擊資恐事務之規劃、督導及管理。
- 2、提供業務上一般涉法問題之研擬及法律意見與資料。
- 3、隨時掌握外部法令的內容及相關異動，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。
- 4、對內部人員進行法規宣導及教育訓練，以降低員工執行職務時因未諳法令導致法律風險，俾使土銀各項營運活動符合法令規定。

### 2016 年度因應法規變動內規修訂情形

法規變動情形	因應措施
消費者保護法於 2015 年 6 月 17 日增訂第 13 條第 3 項應交付契約正本之要求	要求各業管單位參照銀行公會 2016 年 2 月 2 日全法字第 1051000186A 號函研議意見辦理修訂，以落實消費者保護法令
金管會於 2015 年 12 月 31 日增訂「公平待客原則」	企劃部增訂土銀「公平待客暨金融消費者保護作業事項自我檢核表」並由稽核處納入年度查核事項，以保護金融消費者權益
金管會 2016 年 12 月 12 日金管銀法字第 10510005200 號函修正「銀行業防制洗錢及打擊資恐注意事項」	要求各業管單位檢視內部作業規範有無修訂之必要，以確保法令遵循
確保客戶個人資料安全	法遵處召集各業管部，並邀請同營業單位就「受理非臨櫃客戶查詢個人資料」訂定客戶身分辨識標準作業流程

### 法令遵循宣導暨教育訓練

為增進各單位法令遵循主管瞭解土銀法令遵循制度及重點法規，以實際落實相關制度並有效運作，於 2016 年分別針對各單位法令遵循主管及襄理、經辦人員辦理四梯次法令遵循講習班，授課內容包括 2016 年度金融檢查重點（授信篇）、防制洗錢及打擊資恐作業相關經驗分享、防制洗錢及打擊資恐作業及異常帳戶管理、財富管理業務法規宣導、2016 年度金融檢查重點、常見缺失與裁罰案例、最新修正法令簡介、法遵作業及系統操作簡介、數位金融及電子金融業務檢查重點等。合計四個梯次受訓總人數有 359 人，每梯次課程時數 6 小時，累積總受訓時數達 2,154 小時。

另也針對其他業務主管單位舉辦法律課程之業務講習，課程內容包含：個人資料保護法、金融消費者保護法、授信法務問題等；最後由各業務主管單位自行主辦之業務研習班，講授土銀作業規範及常見缺失，俾使行員更熟悉業務上的細節，以減少作業缺失、降低作業風險。各業務講習班參加人數不等，課程時數約 1 至 2 小時，受訓總人次計 1,384 人，受訓總時數為 1,628 小時。

此外，各單位法令遵循主管於每季會在土銀法務暨法遵作業管理系統之「最新訊息」項下，下載最新一季「各單位法令遵循條文名稱表及條文內容」，且於每季的最後一天前（如為 12 月應於 12 月 15 日前），利用貼心服務等各種集會場合加強宣導條文內容，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」，2016 年度合計已宣導共 16 則重要法規事項，亦屬土銀內部法令遵循宣導暨教育訓練之一環。



## 2016 年度法遵 宣導與檢討改進

- 1、2016 年 2 月 18 日至 3 月 10 日由法遵處派員至大陸地區三家海外分行辦理實地訪查，並自 2016 年 9 月起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。
- 2、2016 年 3 月 25 日及 8 月 26 日分別向董事會報告 2015 年度下半年度及 2016 年度上半年度法令遵循制度執行情形。
- 3、2016 年 6 月 14 日及 12 月 12 日分別召開每半年度「法令遵循執行情形檢討會」，除對金管會對本國銀行主要檢查缺失提出宣導外，亦針對土銀之專案檢查缺失事項及法令遵循執行情形提出檢討。



## 法令遵循自行 評估制度

土銀為確保重要法令、金融檢查重點及金管會業務檢查建議納入每半年之法令遵循自行評估自評檢核表及題庫，法遵處會函請總行各業管單位，全面檢視轄管權責範圍之業務重要規範是否納入法令遵循自評作業，再由法遵處彙整各單位檢視結果，據以修訂土銀「法令遵循自評檢核表」，透過實施自評檢核測驗及檢核事項表實地查核，達成自行檢視、自律導正之目標。



## 洗錢防制及 打擊資恐

金管會近年來陸續推動相關措施，土銀業已加強健全防制洗錢及打擊資恐法制、督導金融機構落實執行、提升金融機構相關能力及加強訓練與宣導等面向，並配合金管會修正「銀行業防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項」第 16 條規定，籌備成立洗錢防制科，持續強化相關機制。

## 2.2 風險控管

為確保組織健全發展，識別、降低並控制已知的風險，土銀遵循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，建立獨立有效之風險管理機制，以評估及監督土銀風險承擔能力、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，並有效管理各主要風險，包括信用風險、市場風險、作業風險、利率風險、流動性風險等。

### 2.2.1 風險管理制度

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，風險管理委員會議每 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承受度或相關限額，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。

風險管理制度	負責單位	業務職掌
第一道防線（風險產生單位或承受單位）	各營業單位 金融交易單位  總行各業務主管單位	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  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，並辦理所轄業務風險指標之自評說明
第二道防線（風險控管單位）	風險管理部 / 法務暨法遵處	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
第三道防線（內部稽核單位）	稽核處	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

- ◆ 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。

- ◆ 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。
- ◆ 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。
- ◆ 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。



### 2016 年度 風險管理執行 情形

- 土銀「風險管理委員會」於 2016 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：
- ◇ 2016 年 3 月 1 日函頒訂定「臺灣土地銀行偵測重大經營風險作業要點」。
- ◇ 2016 年 4 月 11 日函頒修訂「臺灣土地銀行流動性風險管理要點」。
- ◇ 2016 年 4 月 15 日函頒訂定「臺灣土地銀行壓力測試管理要點」。
- ◇ 2016 年 5 月 27 日函頒訂定「臺灣土地銀行流動性風險管理指標限額表」。
- ◇ 2016 年 6 月 13 日函頒訂定「臺灣土地銀行辦理金融商品交易價格合理性檢核作業注意事項」。
- ◇ 2016 年 6 月 15 日函頒修訂「臺灣土地銀行市場風險風險值限額表」。
- ◇ 2016 年 6 月 20 日函報金融監督管理委員會臺灣土地銀行「105 年度營運計畫」、「104 年度資本適足性評估結果」及「104 年度各類風險指標自評說明」。
- ◇ 2016 年 9 月 30 日函頒「臺灣土地銀行作業風險關鍵風險指標彙總表」，新增 6 項、刪除 1 項關鍵風險指標。

### 2.2.2 危機處理機制

為健全災害防救體系，強化預防各種重大災害之措施，俾便發生重大災害時，能隨機應變，降低損害，並有效維持災害資金融通正常運作，以迅速恢復社會經濟與秩序，土銀訂定「災害緊急應變對策手冊」，並配合災害實際狀況需要，不定期檢視更新手冊並函頒各單位落實執行。

針對防颱措施的部分，土銀則訂定有「防範颱風災害損失之因應作業流程」，並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。此外，為加強對重大疫情可能災害之緊急應變處理，訂定有「因應重大疫情緊急應變作業手冊」，以確保營運不中斷。

而為有效處理經營危機暨遵守主管機關規定，土銀訂定「臺灣土地銀行經營危機處理要點」，藉由相關運作機制的建立，以提升經營危機處理作業流程並降低潛在風險。



## 臺灣土地銀行 重大偶發事件 通報作業流程

依據金融監督管理委員會 2017 年 3 月 22 日金管銀合字第 10630000672 號函訂定發布「金融機構通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項」，訂定臺灣土地銀行重大偶發事件通報作業流程。

各單位如發生重大偶發事件時，應：

- ◇ 立即先以電話陳報總行主管業務部副總經理、稽核處總稽核（或副處長）、業務部經理（及聯行輔導科）、政風處處長（或責任區人員）、案關部處單位主管。
- ◇ 隨即填具「分行發現涉嫌舞弊案件重大偏失或偶發事件電話傳真報告單」傳真至業務部（02-23894017）、稽核處（02-23817706）、政風處（02-23310902）、法務暨法遵處（02-23754279）、風險管理部（02-23613207）、案關部處。

於二日內將詳情函報總行及副知上開單位，有關案情之後續處理，亦應隨時函報，俾總行依規儘速通報並於七個營業日內函報主管機關、中央銀行、中央存款保險公司、財政部及金融監督管理委員會銀行局等單位。

### 2.2.3 風險與機會

#### 經營體質及長期發展

土銀為百分之百公股銀行，在經營上除須達成政策性的任務外，還須取得一定的獲利，惟獲利受限於股東無法增資，且因國家財政編列預算影響保留盈餘，在資本適足率不足的情況下對土銀未來無論是國內或海外的業務發展均有所限制及影響。然，也因土銀為百分之百公股銀行，且在台灣深耕多年，所建立的良好品牌形象已深入老一輩人的心理，目前土銀在業務方面亦積極拓展年輕人的市場，致力活化土銀的企業形象，相信對於國內及海外長期業務發展上仍能具有相對優勢。

### 金融創新服務

土銀以土建融相關服務及業務起家，目前在營運服務上雖有觸及多元業務，然在其他業務上的較不具競爭優勢，創新服務的推動上亦受到限制。舉例而言，國內外金融業近年在數位金融科技方面的蓬勃發展，而土銀作為百分之百公股銀行，在採購程序上須符合主管機關相關規定，在全新服務推動的執行成效上相較民營銀行為低且有較多限制。雖在數位金融的發展腳步上並無法超越民營銀行，然土銀積極響應政府相關產業政策，發展可搭配政策執行的相關創新產品，藉由提升政策重點扶植及推動產業或弱勢族群的觸及率，開拓土銀的金融服務面向，促進業務發展。土銀身為不動產信用專業銀行，基於土地、建築融資已累積的豐富經驗，得以協助政府制定都更條例及推動都市更新，並配合政府照顧長者安養晚年之美意，推出樂活養老等貸款服務，開拓新商機。

### 人才招募與發展

土銀每年招考的新進員工約 200 人，針對新進員工的薪酬待遇相對其他同業為高，但因公股銀行特性，薪資成長幅度方面較民營銀行低，且無法提供額外的誘因（獎金或加薪方式）激勵員工，亦無法像民營銀行為因應趨勢聘用擁有特定技能與職能之員工，長期而言對於人才的招募及留任相對困難。相對的，土銀整體業務發展因官股銀行特性而相較穩健，對於追求高穩定度之員工有一定的吸引力；此外，土銀現階段積極拓展海外服務據點，除為了提升業務發展外，也期許藉由海外分行的設立以及國際化的發展，加強員工培訓並鼓勵員工進行海外輪調以增加國際視野，吸引更多人才加入及留任。



# 服務

豐厚和諧  
熱誠創新

3.1 永續金融服務	48
3.1.1 創新友善服務	48
3.1.2 綠色金融服務	53
3.2 客戶服務體驗	55
3.2.1 客戶權益保障	55
3.2.2 客戶隱私管理	57
3.2.3 服務品質	58

# 3.1 永續金融服務

土銀配合國家金融政策，順應數位金融發展，運用前瞻性的策略與創新思維，積極推廣環境永續之經營理念，以實際行動建構綠色金融品牌形象。土銀結合金融核心職能的創新、友善服務及綠色金融服務，除配合國家政策推出符合社會期待之產品服務外，一方面依企業發展階段提供不同的專案貸款，另一方面依個人生涯需求提供各式優惠方案，在金融機制與社經建設或危害間找尋平衡點，創造綠色價值服務，協助企業永續經營與發展。

## 3.1.1 創新友善服務

土銀創新友善服務聚焦於五加二新創重點產業、創新金融、數位金融及友善金融四大構面，結合金融科技之延伸運用及虛實通路的分工與整合，打造完整體驗的創新金融服務，開發新 e 世代年輕客層、深耕既有客群、創新設計勇於開拓與承擔的新風貌，建構安全無虞且永續發展的環境，持續活化及年輕化優質專業的金融品牌形象。

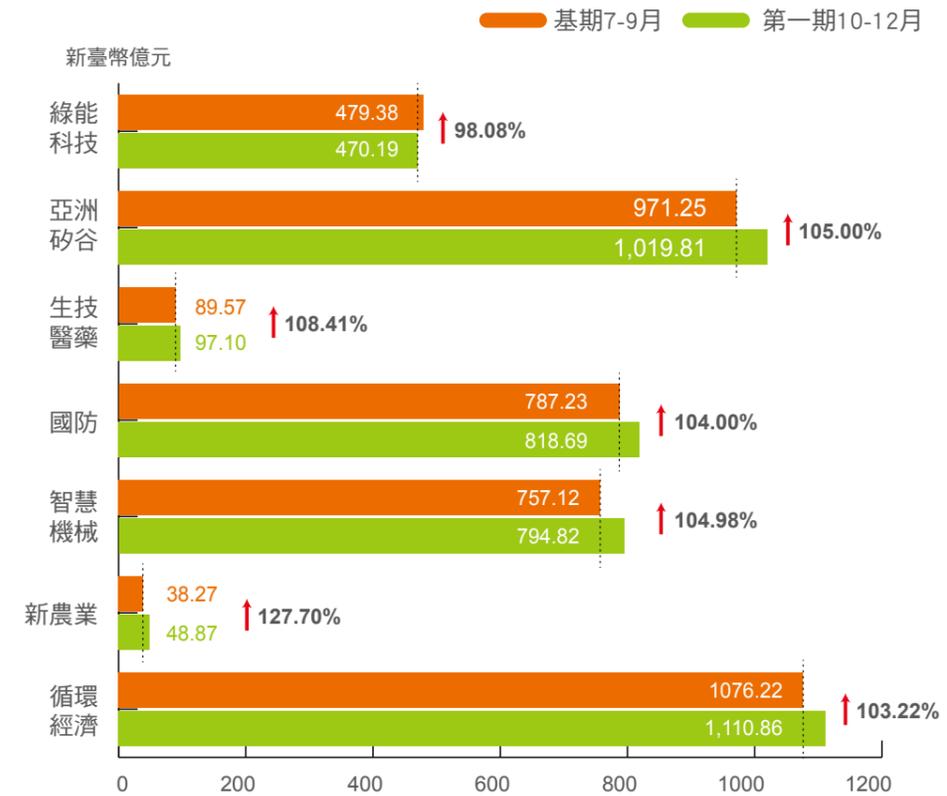


## 五加二新創重點產業

政府為扶植綠能科技、亞洲矽谷、生技醫療、國防航太、智慧機械、循環經濟及新農業等產業，以推動「五加二新創重點產業放款」馬首是瞻帶動經濟發展，土銀配合政策訂有「辦理推動新創重點產業融資專案暨推展計畫」，自 2016 年 10 月 1 日起至 2018 年 12 月 31 日止，分二期辦理，以 2016 年 7 月到 9 月間之平均放款餘額為基期，截至 2016 年 12 月底第一期放款餘額為 2,231.51 億元，較基期之平均放款餘額 2,160.39 億元成長 3.29%。土銀提供營業單位相關新創重點產業認知、發揮業務轄區域特色，協助企業於投入新創重點產業取得營運資金，以帶動相關產業投資，扶植產業發展。實質作為如下：

1. 訂定「五加二新創重點產業放款」推展計畫。
2. 依據金管會考核方式分配營業單位業務目標並納入業績考核項目。
3. 訂定獎、激勵措施，以獎勵息、行政獎勵及激勵獎金引導營業單位加強辦理。
4. 舉辦產業講座暨行銷專員研習班，藉以充實並強化營業單位對相關產業知能及行銷技巧。
5. 於全省各營業據點設立融資諮詢窗口，提供民眾及企業及時的服務。

新創重點產業暨各產業統計表



註：  
依「五加二新創重點產業放款」推展計畫計算方式，企業於系統中可同時被歸屬於不同重點產業中，以了解各重點產業成長幅度，而總放款餘額則不會重複計算，故表中重點產業加總總額大於文中所提之總放款餘額。

## 普惠金融

產品與服務	對象	內容	效益
青年創業及啟動金貸款	創業者	為營造有利青年創業環境，協助取得創業經營所需資金，辦理「青年創業及啟動金貸款」	截至 2016 年 12 月底，放款餘額 661 戶 / 2.12 億元
微型創業鳳凰貸款	婦女及中高齡者	為協助婦女及中高齡者創業初期資金籌措，發展微型企業，辦理「微型創業鳳凰貸款」	截至 2016 年 12 月底，放款餘額 745 戶 / 0.88 億元
原住民族綜合發展基金各項貸款	原住民	為協助原住民經濟社會健全發展，辦理原住民族綜合發展基金各項貸款	截至 2016 年 12 月底，放款餘額 2,799 戶 / 3.94 億元
就學貸款	中低收入家庭子女	為協助減輕籌措教育經費之負擔，以實現教育機會均等之理想，辦理高雄大學就學貸款	截至 2016 年 12 月底，貸放餘額為 2,747 戶 / 3.03 億元
留學生貸款	我國學生	為協助我國學生於國外修讀碩、博士學位，辦理留學生就學貸款	截至 2016 年 12 月底，放款餘額 75 戶 / 0.56 億元
青年安心成家之前二年零利率購屋優惠貸款	無自用住宅者	為了減輕居住負擔，鼓勵青年成家，辦理「青年安心成家之前二年零利率購屋優惠貸款」	截至 2016 年 12 月底，放款餘額 3,261 戶 / 47.13 億元
青年安心成家購屋優惠貸款	無自用住宅者	為實現住者適其屋，辦理「財政部青年安心成家購屋優惠貸款」	截至 2016 年 12 月底，累計撥貸戶數 49,602 戶 / 2,116.96 億元
內政部購置住宅及修繕住宅貸款	無自用住宅者	為了協助中低所得者自購住宅並辦理貸款之家庭解決居住問題，提供「自購住宅及修繕住宅貸款利息補貼」	截至 2016 年 12 月底，放款餘額 2,630 戶 / 42.77 億元
勞工保險被保險人紓困貸款	勞工	為滿足勞工短期資金周轉需求，辦理「勞工保險被保險人紓困貸款」	截至 2016 年 12 月底，土銀貸款餘額 406,193 件 / 298.66 億元
樂活養老貸款	銀髮族	為提供銀髮族運用其自有不動產，取得穩定安養生活所需資金，辦理「樂活養老」貸款	2016 年辦理樂活養老貸款共計核貸 363 件 / 17.2 億元
「高齡族群」保險商品	高齡族群	為因應老年化社會來臨，與保險公司合作，針對高齡族群需求，推出「高齡族群」保險商品	於全台 151 家營業單位，設置理財專員及金融諮詢專員，針對「高齡族群」提供退休財務諮詢、規劃等相關服務
社會福利公益安養信託	高齡者及身心障礙者	為落實關注弱勢族群安養生活，結合「銀髮安養信託」與「身心障礙者財產信託」並連結「公益信託」，開發出創新之「社會福利公益安養信託」業務	2016 年計有 9 位委託人 (捐贈者) 合計捐贈新臺幣 4,450 萬元，委託土銀與縣市政府合作成立「社會福利公益安養信託」，共資助 400 人
天然災害紓困貸款	受災戶	為提供受災戶儘速取得復建、復耕、復養所需資金，辦理各項天然災害紓困貸款	截至 2016 年 12 月底，貸款餘額 5,034 戶 / 21.33 億元
921 重建專案貸款	921 受災戶	為協助 921 災後重建，辦理 921 重建專案貸款	截至 2016 年 12 月底，貸款餘額 4,756 戶 / 18.79 億元
中央公教人員急難貸款	中央公教人員	為紓解中央公教人員急難資金需求，以安定其生活，辦理「中央公教人員急難貸款」	截至 2016 年 1 2 月底，貸款餘額 180 戶 / 0.39 億元



## 開辦「勞保年金戶、就保專戶、國民年金戶、勞退月退專戶」、「勞基法退休金專戶(舊制)」及「社會救助」專戶

土銀關懷社會，照顧弱勢及退休族群，開發「勞保年金戶、就保專戶、國民年金戶、勞退月退專戶」、「社會救助」及「勞基法退休金專戶(舊制)」，以提供勞工或請領補助款之弱勢族群，得依相關法令規定將請領之補助款或退休金存入該專戶，俾使該弱勢及退休族群得維持其基本生活條件及依法取得政府提供之社會福利。截至 2017 年 8 月 31 日共計 19,004 戶。

## 數位金融

面對數位科技的進步及消費者行為模式的改變，土銀推展出數位金融發展策略三大主軸：打造「友善銀行」、提供「優質數位服務」、整合大數據分析與應用，使「數位決策」最佳化。希冀透過數位金融，發展土地銀行「創新多元 e 化通路，建設友善銀行」、「整合虛實通路，提供優質客戶體驗」、「深耕金流，發展國際金流服務」建立數位金融創新思維，並藉由持續擴充線上申貸對保功能，積極開發線上預審機制，部署大數據客群分析，透過精準行銷，打造以客戶為中心的數位金融模式。

服務項目	具體服務措施
線上申請服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 信用卡線上申請及線上對保</li> <li>● 信託業務線上開戶</li> <li>● 新臺幣線上結清銷戶</li> <li>● 同意信託業務之推介或終止推介</li> <li>● 存款預約開戶申請</li> <li>● 聯行代理銷戶</li> </ul>
信用卡數位服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 個人貸款線上申請及線上對保</li> <li>● 線上申請約定轉入帳號</li> <li>● 外幣線上結清銷戶</li> <li>● 信用卡循環信用餘額轉換分期付款</li> <li>● 數位存款帳戶線上開戶</li> <li>● 信用卡線上開卡掛失等便捷之金融服務</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用「醫指付行動支付」APP 支付醫療費用</li> <li>● 使用「土銀金速 Pay-HCE 手機信用卡」辦理行動支付</li> <li>● 提供「無線刷卡機設備」給有參展、貨到付款或將刷卡機攜至持卡人處刷卡之特約商店</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用智慧型手機掃描信用卡紙本帳單顯示之 QR Code 進行繳款</li> <li>● 使用土銀信用卡做為電子發票載具</li> <li>● 提供消費金額小、刷卡筆數多，需縮短結帳時間之特約商店，辦理「感應式刷卡機收單業務」</li> </ul>

<p>◆ 企業網路銀行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 台幣部分                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 提供即時／預約之單筆／整批轉帳</li> <li>- 線上繳納貸款，及繳納各項稅費、關稅、公用事業費用、勞健保費等費用</li> </ul> </li> </ul>	<p>◆ 個人網路銀行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 台幣部分                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 帳戶餘額查詢</li> <li>- 線上約定轉入帳號</li> <li>- 轉帳服務</li> <li>- 公共事業費、勞健保費、電信費用等繳款</li> </ul> </li> </ul>
<p>網路銀行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 外幣部分                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 辦理預約外幣轉帳</li> <li>- 外幣結算平臺匯款業務 (RTGS) 境內美元、日幣、歐元及人民幣匯出匯款</li> <li>- 跨境人民幣匯出匯款電文</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外幣部分                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 線上購買外幣現鈔</li> <li>- 外幣結算平臺匯款業務 (RTGS) 境內美元、日幣、歐元及人民幣匯出匯款</li> <li>- 外幣結算平臺匯款業務 (RTGS) 境內澳幣匯款服務</li> <li>- 外匯交易得約定支票存款為入 / 扣帳帳戶</li> <li>- 跨境人民幣匯出匯款電文</li> <li>- 外幣線上結清銷戶</li> </ul> </li> </ul>

## 友善金融

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。

另外，土銀財務部支持教育部青年發展署「105 年度經濟弱勢青年工讀計畫」，於 2016 年 7 月 18 日至 2016 年 8 月 31 日間，聘雇 1 名家境清寒之暑期工讀生，以實際行動扶助弱勢族群。



## 消債清理作業

土銀為配合政府照顧經濟弱勢族群，保障債權人獲得公平受償之政策及確保債權，故研發消債清理作業平台系統，此系統能協助債務人渡過經濟困難，亦能掌握債務人履約情形並加速土銀不良債權的收回，截至 2016 年 12 月土地銀行共承辦案件 19,307 件及收回 22.6 億元。

## 3.1.2 綠色金融服務

為配合政府發展綠能科技產業，順應國際潮流，土銀除長期投資綠色產業外，亦針對綠色產業推出各項綠色融資專案貸款，訂有「臺灣土地銀行新臺幣資金管理要點」、「臺灣土地銀行辦理債券投資業務要點」、「投資上市櫃股票及受益憑證作業須知」等，協助綠能產業取得資金，支持綠能產業發展，扮演維持經濟成長下，實現環境保護之重要角色。



## 投資綠色產業

為響應政府對六大新興產業投資政策，土銀配合長期投資臺灣電力(股)公司股權，以扶持我國政府對綠能產業之發展，截至 2016 年底，土銀投資綠色能源股權金額共計新臺幣 432 百萬元。

## 綠色融資

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『行政院環保署列管污染源資料查詢系統』(<http://prtr.epa.gov.tw/>)，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。

另外，為提升營業單位專業知能，提升服務品質，土銀於 2016 年 11 月 1 日函頒「臺灣土地銀行辦理推動綠能科技產業融資專案及推展計畫」，並陸續開辦教育訓練課程與講座；而為方便外界諮詢，於對外網站建置「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案」(含綠能科技產業放款)專區，連結全臺各服務據點之融資窗口，以即時提供相關服務訊息，目前提供的主要綠色金融服務有：

### 低碳永續家園專案貸款

為配合政府政策，土銀自 2015 年起辦理低碳永續家園專案貸款，協助中小企業取得營運資金，以從事空氣污染防治、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。



### 陽光屋頂融資

為響應政府推行「陽光屋頂百萬座」政策，土銀先後於 2012 及 2014 年訂定暨修正「陽光屋頂融資作業要點」，針對借款人取得購置或安裝太陽光電發電設備所需資金，提供融資與貸款服務專案，以促進綠能產業的發展。



### 機器設備升級貸款

為配合政府產業自動化、環境保護及節約能源政策，鼓勵企業購置自動化、改善污染防治及節約能源設備，有效防治污染與促進能源有效利用，以促進產業升級，土銀自 2016 年起辦理機器設備升級貸款。

除配合政府政策制定與承辦相關專案貸款，國內各營業單位亦可運用土銀現行各項授信規定適時提供相關業者所需資金；此外，為加強推動金管會「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案」(含綠能科技產業放款)，企業金融部業於 2016 年 10 月 25 日函知營業單位分配業務目標，另輔以業績考核等獎激勵方式以提升推展動能。

## 3.2 客戶服務體驗

土銀致力於提供客戶最佳的服務體驗，除建置舒適安全的環境，提供各項貼心便捷的服務外，還設置有多種溝通交流的管道，以傾聽客戶的聲音，對於客戶隱私的權益守護，土銀亦訂有嚴謹的內部規範，並建立嚴密的保護措施，以保障客戶的權益，讓客戶能夠安心、放心、順心。

### 3.2.1 客戶權益保障

為落實金融消費者保護，土銀遵循金管會「金融消費者保護法」、「金融服務業公平待客原則」及主管機關所頒布之相關規定，訂定「臺灣土地銀行股份有限公司金融消費者保護政策」、「金融消費爭議處理制度」及「臺灣土地銀行股份有限公司公平待客原則」及各相關業務規章，並隨法令更新而修正。另外，土銀為中華民國信託業商業同業公會會員並遵守自律公約，恪遵法令規定，維護客戶權益並確保公平競爭。

為維護土銀客戶權益，公平、合理、有效處理客戶與土銀發生之金融消費爭議事件，以提升客戶滿意度及土銀形象，訂定土銀「金融消費者保護政策」及「金融消費爭議處理制度」，客戶可以透過營業廳放置的「顧客滿意度調查表」，官網上的「顧客滿意度調查」、「顧客意見信箱」、「首長信箱」及「顧客申訴」等管道，由專責單位列管處理；亦可藉由 24 小時「免付費顧客申訴電話」與「線上文字客服」，由專人即時回覆，加強客戶與土銀的互動交流。2016 年度經由正式申訴機制立案的案數 331 件，均已於當年度即時處理結案。

另外，為建立以公平待客為核心之企業文化，提升同仁對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法令之遵循，土銀依「金融服務業公平待客原則」訂定「臺灣土地銀行股份有限公司公平待客原則」以維護客戶權益，相關重要措施說明如下：

重點措施	內容
訂約公平誠信原則	與金融消費者訂立契約時，應依公平合理、平等互惠及誠信原則辦理
注意與忠實義務原則	提供金融商品或服務應盡善良管理人之注意義務
廣告招攬真實原則	刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，依「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」辦理，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事
商品或服務適合度原則	與金融消費者訂立契約前，應依「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」辦理，確保該商品或服務對金融消費者之適合度
告知與揭露原則	與金融消費者訂立契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險
複雜性高風險商品銷售原則	銷售複雜性高風險商品時，除非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影
酬金與業績衡平原則	業務人員酬金制度，應遵循「銀行業務人員酬金制度應遵行原則」，綜合考量客戶權益、金融商品或服務對土銀及客戶可能產生之各項風險
申訴保障原則	依「金融消費爭議處理制度」及相關法令規定，處理金融消費爭議事件
業務人員專業性原則	確保業務人員具備相關法令規定之資格條件及良好品格

#### 土銀金融消費爭議案件申訴管道



#### 2016 年土銀主要申訴事件類型彙整與因應

申訴事件類型	因應措施
員工不熟諳作業規範	因分行行員對作業規範不熟悉，未能提供客戶相關金融業務服務，故造成客戶申訴，未來土銀將加強行員之教育訓練，避免產生客訴
客戶認知差異或聯繫溝通不當	土銀係依作業規範辦理各項業務，但因與客戶認知有所差異或溝通不良，故造成客戶申訴，未來土銀將加強與客戶之溝通說明技巧，避免產生客訴
作業疏失	因營業單位資訊誤植，導致客戶權益受損，故造成客戶申訴，未來土銀將確實覆核資料之正確性，避免產生客訴
作業流程欠妥	因分行未能良好控管金融業務處理流程，導致作業延遲，故造成客戶申訴，未來土銀將確實控管各業務處理期程，避免產生客訴
系統設備問題	因系統設備測試，導致服務狀況不穩定，故造成客戶申訴，未來土銀將加強提昇服務品質，避免產生客訴
其他	因其他原因，導致無法即時提供相關金融業務服務予客戶，故造成客戶申訴，未來土銀將加強提昇服務品質，避免產生客訴

### 3.2.2 客戶隱私管理

土銀為遵守及落實主管機關所定之相關個人資料保護法規，設有「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，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。

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。

#### 客戶資料保護措施

對於客戶的尊崇與保護是土銀的首要原則，有關客戶個人資料的保護，皆務求合規合法，並以尊重客戶隱私為要務。土銀資訊處處理個人資料皆遵守「個人資料保護法」及土銀「個人資料保護作業注意事項」之規定，並建置相應的保護制度與程序。

土銀為有效防止客戶個人資料外洩，於 2014 年 10 月建置資料安全防護系統（Data Loss Prevention），針對網頁安全防護及電子資料外洩防護進行相關管制措施，以防止同仁透由內部網路瀏覽外部非法網站或惡意網站（Web）、或以電子郵件（Email）、端點裝置（End Point）等對外傳輸管道傳遞電子資料，俾免遭致滲透或攻擊，以確保客戶個人資料不致外洩。此外，為維護所保有個人資料之安全，依據土銀「個人資料保護作業注意事項」規定採取下列資料安全管理措施：

1. 確認各相關業務流程涉及蒐集、處理及利用個人資料之負責人員。
2. 依據作業之必要，設定所屬人員不同之權限。
3. 各類設備及儲存媒體報廢或轉作他用時，確實將資料清除並採取防範資料外洩之適當措施，依土銀電腦及資訊作業安全須知規定辦理。
4. 土銀所屬各級人員依規定簽訂保密切結書。

#### 資訊安全維護

土銀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 6 月即獲得 BSI 驗證通過並取得 ISO/IEC 27001：2005 標準證書及 BSI 驗證標誌，2015 年 8 月通過以 ISO27001:2013 新版國際標準為架構之 ISO27001 轉版及複評，並每年進行 ISO27001 複評，每三年進行重新審查作業，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。

## 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，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。

## 持續營運管理

為維持企業永續經營，並提供客戶永續承諾與保證，土銀於 2014 年 12 月建置營運持續管理制度 (BCMS)，獲得 BSI 驗證通過，取得 ISO 22301:2012 證書及 BSI 驗證標誌，其後接續通過每年複評及每三年重審，以降低營運中斷發生可能性與損害之衝擊，避免因營運異常造成客戶損失或資料洩漏，有效提升土銀營運水準，提供客戶安全、永續的服務。

## 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：

### 轉帳及繳款服務安全控管

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

### FXML 憑證機制

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

## 3.2.3 服務品質

土銀非常重視客戶服務，為了瞭解客戶需求，協助客戶解決問題，提升金融服務業價值，土銀除與客戶保持良好互動，並致力於建立一套健全的服務架構，透過提供優質、數位、便利的服務予客戶，彙總客戶的意見與感受，追求更高的服務品質，讓客戶感受到土銀對客戶的重視與用心。

## 客戶滿意度調查

土銀為提高服務品質，提供更貼近客戶需求的產品與服務，特訂定「105 年度顧客滿意度調查執行計畫書」，透過調查臨櫃等候時間、臨櫃服務態度及電話禮貌、服務設施、服務專員服務、營業廳環境感覺等 5 大項，瞭解客戶意見及感受，提升土銀企業形象。2016 年度臨櫃及郵寄問卷共計有 13,978 份，調查結果如下：

- 等候時間 約 96.82% 顧客反映土銀均能於 1-10 分鐘內完成服務。
- 臨櫃服務態度及電話禮貌 滿意者占 99.45%。
- 服務設施 滿意者占 99.32%。
- 服務專員服務 滿意者占 99.52%。
- 營業廳環境感覺 滿意者占 99.35%。

綜上顯示客戶對土銀服務滿意度平均值達 98.89%；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及處理。

## 客戶服務事項

客戶服務項目	服務內容
網站及顧客申訴意見交流管道	客戶可以透過首長信箱、顧客意見信箱、顧客申訴、0800 免費服務專線電話及客服中心等管道向土銀進行反應，土銀將由專人從速審慎處理，並每日抽驗客服專員服務客戶之錄音檔，確保應答無誤，以滿足客戶要求
顧客滿意服務設施	土銀邀請知名及極具潛力之各項書畫等藝術家於總行展出作品，藉由營造溫馨「藝文走廊」展場，展現對社會、人文的關懷，深獲各界熱烈迴響及讚許 土銀為提供顧客舒適安全環境，統一規範營業場所美化及佈置方向，就辦公場所內外觀、服務項目、設施及引導等標示，提供雙語化服務，方便國內外人士洽辦業務
為民服務查核	土銀為提供客戶更優質、數位、便利的服務，並滿足當前電子通訊時代的無線上網需求，自 2012 年 11 月 1 日起於國內各營業單位設置無線上網服務熱點 土銀為提供身心障礙人士金融友善服務，訂定並公告土銀「金融友善服務措施」，以期提供身心障礙人士更優質的服務 為了解土銀各營業單位服務品質及環境整潔，訂定「營業單位服務品質實地查核項目」，由各區域中心派員不定期查核，評等結果不佳者，總行將派員複查，直至改善為止。另外，針對每一客戶申訴案件，除要求受申訴分行妥為處理、回傳處理情形及就相關事項提出改進措施外，情節異常者，立即以函告、電洽單位主管方式，要求業務主管督導所屬，並利用集會時間宣導，加強改善服務品質



# 環境

## 以公帶私 節能環保

4.1 環境保護	62
4.1.1 響應國家政策	62
4.1.2 節能環保	62
4.2 綠色採購及供應商管理	66
4.2.1 綠色採購	66
4.2.2 供應商管理	67

# 4.1 環境保護

面對全球暖化的策略，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。

## 4.1.1 響應國家政策

配合行政院環保署落實「清淨家園全民運動計畫」執行，藉由『以公帶私』作法，喚起全民重視，共同改善居住環境，提升生活品質及國際形象，並推動環境教育、善用環保標章產品，土銀積極配合政府政策落實綠電購買、綠色採購及依循綠建築法規作為新建物之相關要求。此外，土銀勵行節能減碳不遺餘力，2016年節水、節油及節電等節能環保計畫均成效不斐，藉此增進對環境生態及保護之重視，為後代子孫留下一片淨土。

## 4.1.2 節能環保



因應節能減碳趨勢，以及未來國內可能面臨缺電風險的挑戰，土銀積極落實能源節約措施，並受經濟部能源局邀請，響應「企業節電行動家」活動，於2016年9月12日參與「集團企業總部自願性節約能源宣示大會」，包含土銀在內的15家企業總部宣示自願節電，以實際行動代表企業響應政府節能減碳政策及展現產業節電決心，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、採用高效率燈具及光源、電梯離峰時間採台數控制、茶水間裝設節能控制裝置、午休關燈、電腦設備設定自動休眠及採購能效標示一級與二級設備等節能措施。



綠電購買

土銀自2015年至2016年每年購買綠電8萬度，配合政府推動再生能源及節能減碳政策，以提升土銀企業形象，善盡企業社會責任。

## 節能環保措施

### 照明

- 使用高效率LED和T5燈具
- 總行建業及懷寧共8座電梯，於假日時僅開放3座電梯供假日出勤同仁使用。另外，原建業3座電梯車廂內各為6支30w白熾燈管照明，已改安裝成LED燈管於車廂內，各使用4支10w LED燈管作照明。使用後，亮度較更換前明亮，使用燈管數目亦減少，達到節約能源目的，未來擬朝所有電梯車廂全部更換LED燈管



使用高效率LED和T5燈具

### 空調

- 夏令期間除特定場所外，不穿西裝、不打領帶
- 室內溫度設定26-28度，每日指派專人隨時檢視空調溫度做適當調整
- 空調節能措施：適時調整冰水主機運轉容量
- 冷氣不外洩：茶水間及廁所設置自動感應裝置
- 西曬區域拉上窗簾，避免陽光直射造成室內溫度上升，以減少冷氣耗損
- 減少不必要之照明及事務機器運轉
- 電梯分流控管及彈性調整關閉部分電梯，並於樓電梯口明顯處張貼提醒節約告示（告示字樣：多走樓梯，少坐電梯，有益健康又節能減碳）



空調設定26-28度



西曬區域拉上窗簾

### 節水

- 發現供水設備漏水時，儘速修護
- 廁所內洗手台水龍頭加裝省水噴頭
- 新設行舍改用省水型馬桶設備，省水型電沖小便器
- 馬桶水箱改裝設二段式沖水設備或加放磚塊減少蓄水空間
- 養成良好用水習慣，用水後隨手關緊水龍頭



洗手間、廁所裝設省水噴頭

## 資源再利用

- 各項資料採用雙面列印
- 因業務需要僅單面列印之非具機密性紙本文件，背面空白處回收再利用
- 會議資料以 e-mail 發送
- 本行年度業務會報及董事會等會議改以簡報方式進行（無紙化會議）
- 業務改以線上申辦
- 運用電子公布欄

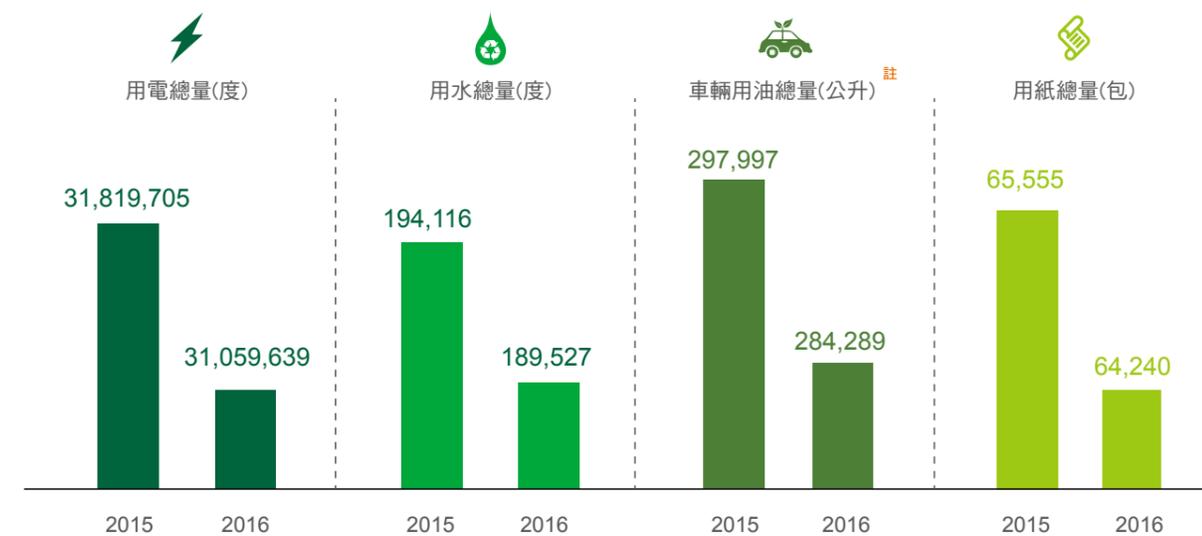
## 管理宣導

- 為增進員工保護環境之知識，配合環境教育法，於 2016 年 7 月起舉辦 8 場環境教育影片觀賞，主題為「反哺大地」、「合歡山歲時風雲」、「蜂狂」共 3 部影片，約 5,627 人觀看。藉以提升員工保護環境之態度及價值觀，促使員工以行動作環保，力行減碳生活



## 節能實施成效

節流項目	2016 年目標	2016 年績效
節電	2016 年度用電量預計較 2015 年度減幅 2% 為目標	減少↓用電 2.4%
	2016 年度以 2015 年度為基礎，汰換 10% 耗電用品改為節能設備為目標	汰換舊有燈具 13.4%
節水	2016 年度用水量預計較 2015 年度減幅 2% 為目標	減少↓用水 2.4%
節油	2016 年度用油量預計較 2015 年度減幅 2% 為目標	減少↓用油 4.6%
節省用紙	2016 年度用紙量預計較 2015 年度減幅 2% 為目標	減少↓用紙 2.01%



註：主要為汽油，但包含約 1 成之柴油

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，並配合資訊發展以提升消費者便利性，以強化金融服務「綠色價值」及善盡環境保護之企業社會責任；土銀綠色金融所採取之相關措施及提供之業務服務如下：

行動方案	2016 年成果
貸款及信用卡線上申請、對保	土銀分別自 2002 年 7 月及 2007 年 12 月起提供信用卡及貸款線上申辦服務。為優化線上申貸作業，線上貸款身分確認、對保服務分別於 2016 年 3 月及 10 月上線，信用卡線上對保服務亦於 2016 年 4 月上線，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。2016 年度共申辦 31 筆交易
電子票券行銷贈品	行銷贈品發放改採電子票券方式辦理，能有效節省倉儲保管及運輸成本，達節能減碳之效益，2016 年舉辦之「土銀 70 周年慶，刷卡再送全家發財金！」行銷活動，共發送 1,600 份電子票券
內部徵審作業改採線上單軌進行	為應節能減碳暨簡化作業流程，徵審文件均 E 化儲存於系統，以線上審閱方式取代紙本批核，得免列印紙本附卷；後續撥貸、貸後管理以及內外部稽核等作業，亦由系統提供權責人員得視業務需要，隨時於線上查閱，除提升作業效率，改善重工問題外，亦可減少用紙及倉儲成本，降低個資外洩風險；2016 年度申辦房貸約 2.4 萬戶，平均一件可節省 11 張表單；信貸約 2.9 萬戶，平均一件可節省 6 張表單；信用卡約 5.4 萬戶，平均一件可節省 6 張表單
信用卡電子帳單	為減少砍伐樹木及排放的二氧化碳，土銀自 2012 年 6 月起開辦本功能，鼓勵信用卡卡友使用電子帳單取代傳統實體帳單。2016 年共寄出 140,684 筆電子帳單。目前約 2.8 萬戶卡友申請電子帳單，申請率約 11.3%
收單導入電子發票	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。2016 年 8 月上線，累計至 2016 年底，共使用 10,546 張電子發票
授信管理作業自動化	土銀自 2014 年起辦理移送中小企業信用保證基金、農業信用保證基金及原住民族綜合發展基金保證授信案件之期中管理作業，改以系統線上辦理，大幅減少紙張用量，以響應節能減碳環境保護政策

## 年度結算登錄系統

為節能減碳並簡化各單位結算作業流程，土銀自 2009 年 12 月起，將過去紙本方式傳真損益資料改由線上「年度結算會計登錄系統」作業，並利用系統即時統計全行損益資料，節省人力作業時間及成本提升全行會計結算作業時效及正確性。

## 4.2 綠色採購及 供應商管理

### 4.2.1 綠色採購

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，優先採用品節能標章、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：

- 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、低污染或省能源者。
- 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。

土銀 2016 年度綠色採購指定項目 34 種綠色採購項目中，優先購買環保標章產品金額計 34,757,709 元，指定項目綠色採購比例 97%，達成財政部所定 90% 目標。



### 2016 年度 公家機關 指定項目綠色 採購範疇

綠色商品：是指在原料取得、製造、銷售、使用及廢棄過程中，考量可回收、低污染或省資源等環境保護理念，對環境傷害較少、污染程度較低之產品。包含資源回收產品類（使用再生紙之紙製文具及書寫用紙、使用回收紙之衛生用紙、回收再利用碳粉匣）、清潔產品類（家用清潔劑、肌膚毛髮清潔劑）、資訊產品類（列印機、原生碳粉匣、顯示器、電腦主機、桌上型個人電腦、影像輸出裝置、筆記型電腦、可攜式投影機、掃描器）、家電產品類（冷氣機、除濕機、電風扇、電冰箱、洗衣機）、省水產品類（二段式省水馬桶、省水龍頭及其器材配件）、省電產品類（螢光燈管、飲水供應機、開飲機、貯備型電開水器）、（OA）辦公室用具產品類（使用回收紙之辦公室自動化（OA）用紙、數位複印機、數位複印機油墨）、可分解產品類（生物可分解塑膠）、有機資材類（堆肥）及日常用品類（小汽車、機車、電動機車、重複使用飲料容器）等共 34 類綠色採購項目。

### 4.2.2 供應商管理

土銀屬公營事業，辦理採購，依公平、公開之採購程序，供應商為多元且不限定區域之廠商，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，所以履約皆依契約約定辦理。



# 5.1 員工關懷與發展

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。

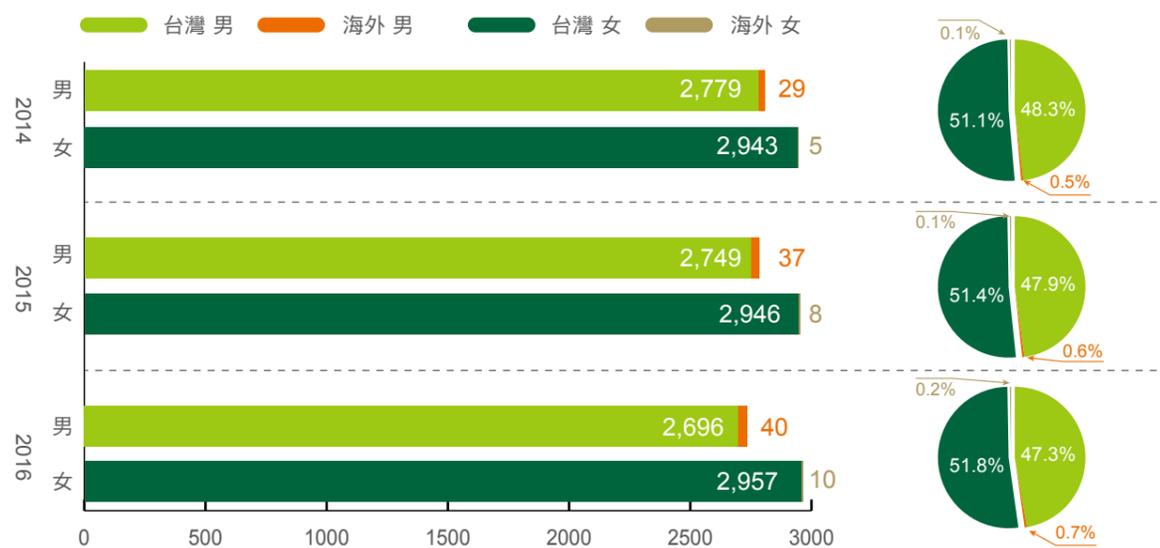
土銀之人員進用係依「財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法」規定，並考量整體業務發展及人力規劃，以公開甄試方式，委託行外專業試務機構辦理，並無因性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等有不同之待遇。

## 5.1.1 人力資源概況

### 人力結構

2016 年底土地銀行正式員工<sup>註</sup> 總人數為 5,703 人，其中職員共 5,215 人，女性職員 2,728 人，男性職員 2,487 人，女男比例為 52：48；工員共 488 人，女性工員 239 人，男性工員 249 人，女男比例為 49：51。整體而言，女性員工 2,967 人，男性員工 2,736 人，女男比例為 52：48。另 2016 年招募新進員工共計 206 人，女男比例為 57：43，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。

### 工作地區統計



註：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（名額來自教育部青年發展署、中國青年救國團等單位）以及短期契約工，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。

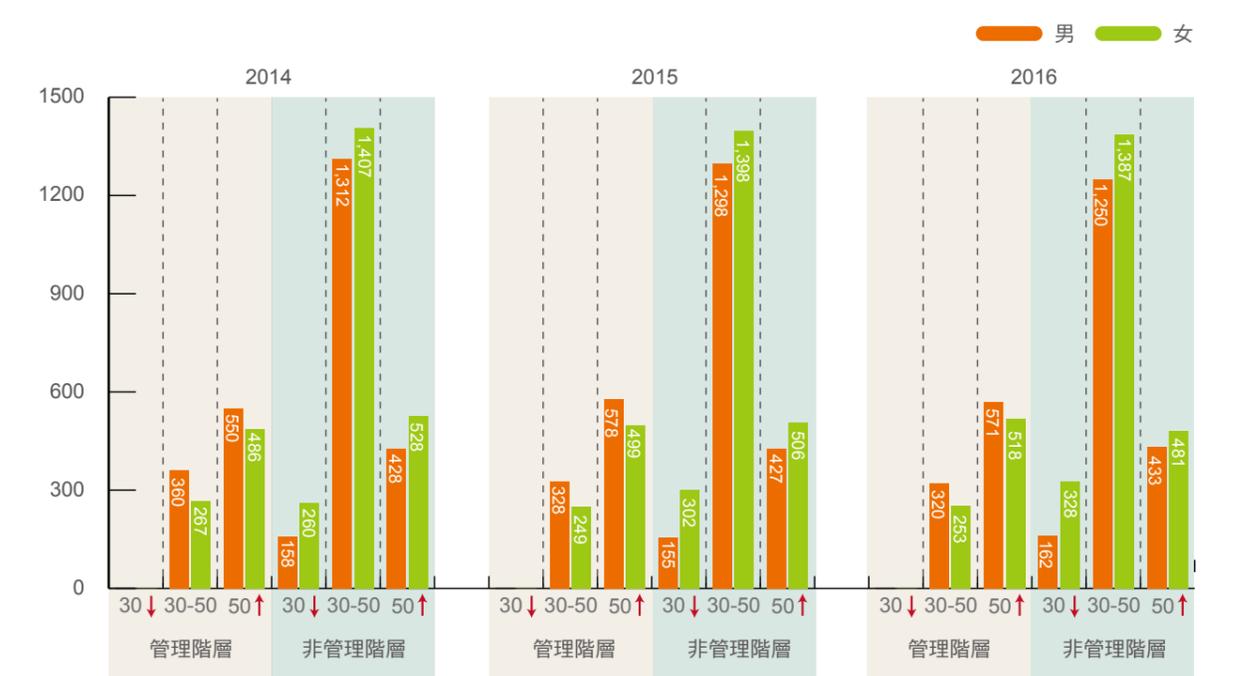
### 職務統計

職級	2014		2015		2016							
	男	女	男	女	男	女						
副總級以上	6	0.1%	2	-	7	0.1%	2	-	6	0.1%	3	0.1%
經副理級	278	4.8%	164	2.9%	267	4.7%	169	2.9%	253	4.4%	185	3.2%
科級	626	10.9%	587	10.2%	577	10.1%	551	9.6%	585	10.3%	555	9.7%
一般員工	1,898	33.0%	2,195	38.1%	1,935	33.7%	2,232	38.9%	1,892	33.2%	2,224	39.0%
合計	2,808	48.8%	2,948	51.2%	2,786	48.6%	2,954	51.4%	2,736	48.0%	2,967	52%

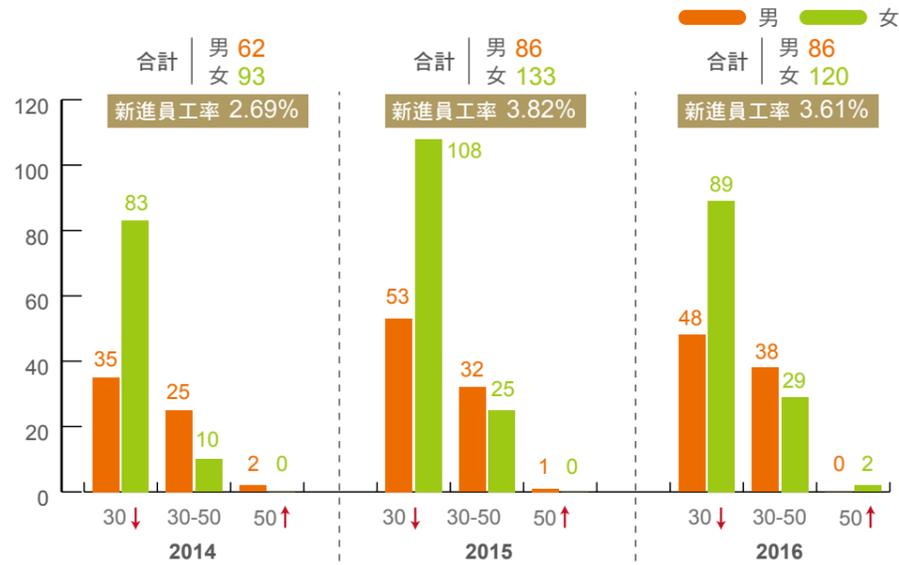
### 教育程度統計

教育程度	2014		2015		2016							
	男	女	男	女	男	女						
高中職及以下	292	5.1%	372	6.5%	269	4.7%	338	5.9%	256	4.5%	308	5.4%
大學／專科	2,010	34.9%	2,250	39.1%	1,959	34.1%	2,233	38.9%	1,866	32.7%	2,200	38.6%
碩士	502	8.7%	326	5.6%	554	9.6%	383	6.7%	610	10.7%	459	8.0%
博士	4	0.1%	0	-	4	0.1%	0	-	4	0.1%	0	-
合計	2,808	48.8%	2,948	51.2%	2,786	48.5%	2,954	51.5%	2,736	48.0%	2,967	52.0%

### 管理階層與年齡統計



## 新進員工統計

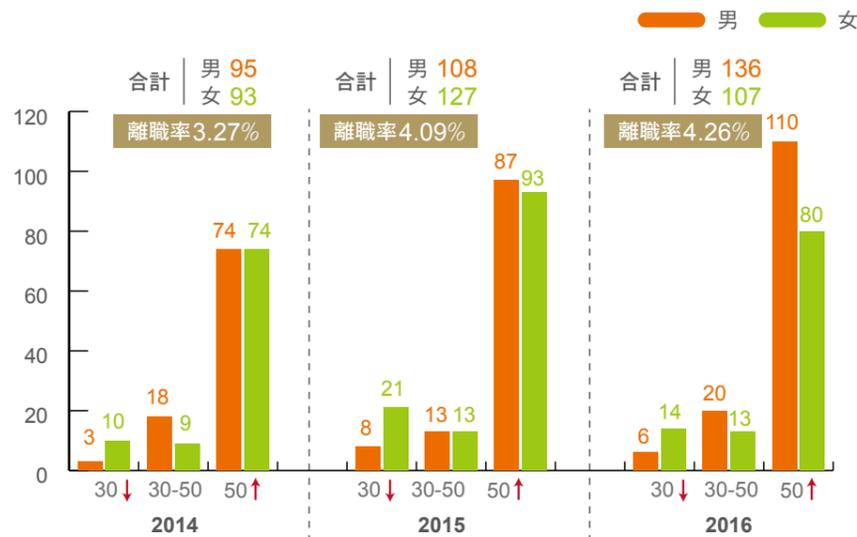


註：

(1) 土銀無派任新進人員至海外單位服務，故2016年海外單位無新進員工。

(2) 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



註：

(1) 2016年海外單位無離職員工  
(2) 離職率：當年度離職員工人數 / 當年度年底員工人數

## 前進校園徵才

為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，土銀於2016年首次參加校園徵才活動，共計參加3月6日於台灣大學及3月25日於政治大學舉辦之2場校園徵才活動，活動現場發放DM並配置人員解說，介紹土銀年度徵才訊息、報考條件資格及升遷、福利等制度，以吸引優秀人才規劃參加土銀對外公開甄試。

## 5.1.2 員工薪酬與福利

### 員工權益

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有團體協約，並均報臺北市府勞動局准予備查。依2016年12月底統計數字，團體協約涵蓋的員工約占全體員工94.10%（已加入工會員工總數5,181人 / 應加入工會員工總數5,506人），其中已加入工會員工總數由工會提供，應加入工會員工總數係本行員工總數扣除依工會法不得加入企業工會之主管人員。

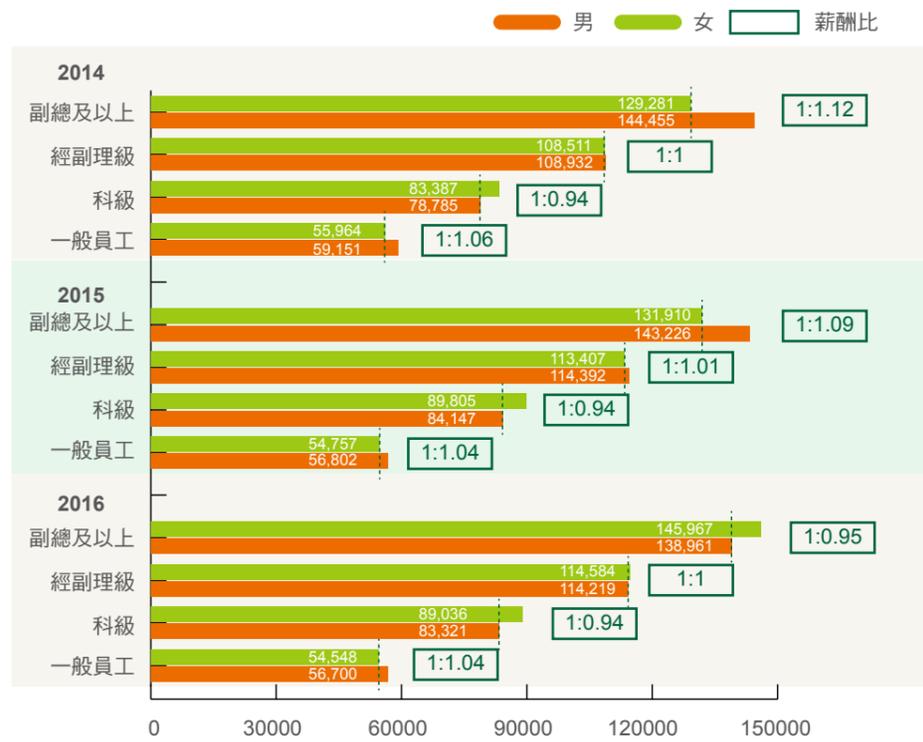
土銀提供員工完整申訴管道，除人力資源處設置電話專線專責即時回答相關員工權益問題，協助同仁釐清對自身權益及未來前程之疑義，另有設置專屬首長信箱（董事長及總經理）提供員工使用，2016年無重大員工申訴事件。

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，此外依法令規定，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，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1.68:1。

### 各職級女男平均基本薪資及女男薪酬比



### ◆ 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員工獎懲要點，作為每年績效考核之依據。2016年共計 5,681 人接受定期績效考核，佔總員工比為 99.6%。

接受定期績效及職涯發展檢核員工數	2014			2015			2016		
	男	女	總人數	男	女	總人數	男	女	總人數
副總級以上	7	2	9	8	2	10	7	3	10
經副理級	283	167	450	275	174	449	259	191	450
科級	576	568	1,144	577	566	1,143	602	562	1,164
一般員工	1,937	2,165	4,102	1,917	2,169	4,086	1,882	2,175	4,057
合計	2,803	2,902	5,705	2,777	2,911	5,688	2,750	2,931	5,681

### ◆ 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)
2016	5,703	195	5,508	8,574,454	406,345	1,483
2015	5,740	192	5,548	8,595,469	396,816	1,478

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費)

### ◆ 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，土銀故依公務人員請假規則辦理，訂定分娩假 42 天(必要時得於分娩前先申請部份分娩假，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，2016 年度申請育嬰留職停薪者，女性員工 57 人、男性員工 7 人。

育嬰假統計	2014		2015		2016	
	男	女	男	女	男	女
當年度符合育嬰假申請資格人數 (A)	91	92	68	87	97	102
當年度實際育嬰假申請人數 (B)	6	36	8	54	7	57
申請率 (B/A)	6.59%	39.13%	11.76%	62.07%	7.22%	55.88%
請育嬰假者於當年度應復職人數 (C)	1	13	2	22	4	23
當年度實際申請復職人數 (D)	1	13	2	22	4	23
復職率 (D/C)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
上一年度復職人數 (E)	4	17	1	13	2	22
上一年度復職滿一年人數 (F)	3	16	1	13	2	22
留任率 (F/E)	75.00%	94.12%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

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，2016 年計有 226 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、全民健康保險及月定期提繳退休金外，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。

### 員工保險

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

### 退休照護

- 土銀員工退休、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
- 在職死亡之遺族人員於每年春節、端午節及中秋節董事長、總經理均聯名致慰問函並發給慰問金每人2,000元
- 對68年底以前支領一次退休金之早期退休人員於每年辦理發給年節特別照護金作業，發給單身18,000元、有眷31,000元
- 關懷退休人員身心健康

### 休閒藝文活動

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

## 5.1.3 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，2016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。

2016年度土銀舉辦行內外訓練共計708班21,606人次，其中行內訓練143班20,271人次（包含集中訓練101班18,207人次、數位學習課程42班次）、行外訓練565班1,335人次。另為推動數位金融，培訓全方位業務人才，2016年度同仁參加行內外數位金融相關實體課程計139班次，參訓人數2,852人次，故2016年土銀總訓練時數為139,208.4小時，詳下表所述：

參訓人數	2014				2015				2016			
	男	女	總時數	平均時數	男	女	總時數	平均時數	男	女	總時數	平均時數
副總級以上	88.2	88.0	176.2	22.0	192.7	163.2	355.9	39.5	202.5	140.0	342.5	38.1
經副理級	8,649.1	10,783.9	19,433.0	44.0	10,244.5	10,036.6	20,281.1	46.5	8,434.8	12,130.2	20,565.0	47.0
科級	16,345.6	16,435.6	32,781.2	27.0	15,905.7	17,005.8	32,911.5	29.2	21,300.2	20,009.5	41,309.7	36.2
一般員工	34,860.4	37,000.9	71,861.3	17.6	30,767.9	32,531.7	63,299.6	15.2	38,465.5	38,525.7	76,991.2	18.7
合計	59,943.3	64,308.4	124,251.7	-	57,110.8	59,737.3	116,848.1	-	68,403.0	70,805.4	139,208.4	-
平均時數	21.3	21.8	21.6	-	20.5	20.2	20.4	-	25.0	23.9	24.4	-

## 多元訓練課程

土銀極為重視員工教育訓練，為強化土銀同仁對數位金融之專業知能及掌握金融業務發展趨勢相關訓練課程，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，2016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>◆ 2016年度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565班1,335人次</li> <li>◆ 2016~2017年度參加資訊專責訓練機構舉辦行外訓練課程計256人次</li> <li>◆ 2016年度自辦各項電腦專業等教育訓練課程計15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>◆ 2016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144班，共20,395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>



## 行員訓練所



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宿舍使用，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，訓後也做成效評估。

## 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、日語訓練班，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。2016 年提供之補助類別及內容如下列所述：

補助種類	目的	內容
外語進修補助	培育外語人才	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 土銀 2016 年開辦英、日語訓練班，鼓勵同仁踴躍參加</li> <li>◆ 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；2016 年度補助外語進修 80 人次</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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，2016 年度共補助 402 人次，補助金額 3,913 千元</li> </ul>
證照補助	鼓勵同仁取得相關金融證照	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 土銀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 40 多項證照項目，取得合格證書者全額補助報名費。截至 2016 年 12 月底止取得專業證照張數為 34,955 張（平均每人 6.1 張）</li> </ul>

## 5.1.4 健康職場

土銀依「職業安全衛生管理辦法」規定設置「職業安全衛生委員會」，由總經理擔任主任委員，勞方代表由企業工會推派，占比超過委員會成員的三分之一；委員會至少每三個月召開 1 次，必要時會召開臨時會議，決議事項包含職業安全衛生政策建議、安全衛生教育訓練計畫、健康管理及職業災害調查報告，足見土銀對員工職業安全衛生的重視。

員工是企業的資產，土銀除了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一個無後顧之憂健康職場。

### ■ 疫苗接種服務

土銀為維護同仁健康，免於流感病毒之威脅，於 2016 年 10 月邀請三軍總醫院台北門診中心至公司辦理流感疫苗免費接種服務，並規劃於 2017 年持續辦理。

### ■ 健康營養午餐

公司設有員工餐廳，續聘請專業營養師提供營養標示服務，以提升用餐同仁營養保健認知。

### ■ 健康檢查

公司提供 65 歲以下員工優於法令的定期健康檢查（年滿 40 歲以上者每 2 年檢查補助一次，年滿 30 歲未滿 40 歲者每 3 年檢查補助 1 次，30 歲以下者每 5 年檢查補助 1 次），參加健檢員工得以公假 1 天至醫院辦理健康檢查；另外為維護總行員工餐廳工作同仁健康及確保用膳同仁食品衛生安全，安排總行餐廳供膳廚工進行每年 1 次健康檢查。

### ■ 勞工安全衛生教育訓練情形

各營業單位均依規設置職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人，以維護營業單位的安全衛生及打造安全的工作環境，另為即時更新職安新知，每 2~3 年派遣相關證照人員進行複訓。統計 2016 年含初複訓受訓人員，職業安全衛生業務主管人員 24 員、防火管理人 28 員、急救人員 133 員。

## 5.2 社會共融

### 5.2.1 公益投入

土銀作為百分之百公股銀行，長期以來配合政府政策，並以「追求永續發展、邁向永續金融機構」為宗旨，推出各項業務回饋客戶，造福社會大眾福祉。2016年適逢創行70週年慶，除與全體同仁共同慶祝外，另秉持回饋客戶，關懷社會之心，特別將今年定位為「推動公益年」，規劃一系列公益活動，以彰顯履行企業社會責任之實際行動，實踐追求利潤與善盡企業社會責任是可並行理念，也是企業永續經營之道。

此外土銀依據「臺灣土地銀行股份有限公司捐助民間團體作業要點」捐助民間團體及政府機(關)構，並按季於土銀網站公開捐助資料，且業務主管部會於捐助活動結束後考核捐助成效，每年彙整實際執行情形與成效，並提報董(理)事會或常務董事會備查。

### 社會公益行銷活動

#### 2016年欣逢土銀成立70週年，舉行一系列社會公益行銷活動

##### ■ 「土銀70載 新春樂舞墨」新春揮毫酬賓活動

為弘揚中華書法及推行社會文化藝術，財富管理部於2016年1月19日廣續邀請「中華書道學會」舉辦「土銀70載 新春樂舞墨」新春揮毫酬賓活動，以傳承中華書法精神，改善社會風氣，淨化人心。



##### ■ 「土銀行史館」開放民眾免費入場參觀活動



土銀欣逢成立70週年，特別針對「土銀行史館」內部空間配置與動線，以及展出文物進行全新規劃，並於8月1日正式盛大開幕。為慶祝開幕活動，行史館於8月2日至9月11日開放民眾免費入場參觀，該建築的前身即為日本勸業銀行臺北支店，於1991年由內政部指定該建築物為第三級古蹟，走訪行史館的民眾除了可深入了解土銀一路走來的更迭演進，更得以窺探臺灣近代金融發展、土地改革、國家建設、經濟成長的歷史脈絡。

##### ■ 「人間有情 熱血捐愛」公益活動

總行串連全台共13個捐血點，分別於2016年3月30日及4月12日辦理「人間有情 熱血捐愛」公益活動，由營業單位鼓勵員工，並邀請客戶及民眾挽袖捐血。全台13個捐血點共951人參與，共募得1,352袋血，挹注血庫存量338,000cc.，發揮分享健康分享愛，捐血救人的大愛精神。



##### ■ 70週年慶公益巡迴講座

為配合慶祝土銀公益年，針對客戶、投資大眾及愛心團體，於2016年度規劃6場公益巡迴講座，分別依序於臺南、高雄、臺中、臺北、花蓮及新竹分行辦理，講座會場提供提貨券送暖，贈予財團法人基督教門諾會附設花蓮縣私立黎明教養院；辦理「讓愛加倍」投資講座，以購自黎明教養院製作之手工餅乾及財團法人心路社會福利基金會製作之手工香皂，贈與與會貴賓。



## ■ 70週年慶公益健行活動

為慶祝土銀創行 70 週年及鼓勵員工利用公餘從事正當休閒活動，並增進聯行間同仁情誼暨提升企業形象，同時也希望藉由這項輕體能活動讓平日忙於業務的同仁們有與家人一同參與活動機會，使彼此情感更加濃密也帶動同仁走出戶外親近大自然，以舒緩工作壓力，亦於活動加入淨堤元素，進行垃圾回收分類以達節能減碳、確保環境永續發展。本活動共計有在職、退休同仁及眷屬、客戶等近 6,000 人熱情參與，並同日同步於臺北、新竹、臺中、臺南、高雄、花蓮、澎湖、金門等八個地區共同舉行。



## ■ 各分行自發性參與地區性公益活動

土銀為善盡企業社會責任，並持續關注弱勢族群安養生活，除舉辦一系列公益活動外，各分行紛紛自發性的發起探訪當地社福團體之活動，以棉薄之力回饋社會。2016 年各分行探訪之社福團體如下所述：

- 台中分行：探訪惠明視障者教養院；
- 屏東分行：探訪迦南身心障礙養護院；
- 北台南分行：探訪心德慈化教養院；
- 新竹分行：探訪新竹市仁愛啟智中心；
- 福興分行：探訪聖母聖心啟智中心；
- 彰化分行：探訪彰化養護中心；
- 白河分行：探訪台南蓮心園啟智中心；
- 永和分行：探訪新北市中和康復之家；
- 南崁分行：探訪桃園市庭芳啟智教養院、探訪衛生福利部北區兒童之家；
- 高樹分行：探訪屏東縣慈幼之家；

桃園分行：探訪真善美社會福利基金會、探訪八德殘障教養院；

台東分行：探訪海山扶兒家院；

彰化、北臺中、烏日、沙鹿、西屯、中科及中清分行：探訪台中市仁愛之家；

東港分行：探訪朝興啟智中心。

## 響應臺南震災救助活動

農曆春節期間南臺灣地區不幸發生強震而造成嚴重災情，土銀為響應震災救助活動，捐款新台幣 50 萬元予臺南市政府社會局社會救助金專戶，以提升企業形象。

## 2016 年度「聯合勸募一日捐」活動

響應社團法人中華社會福利聯合勸募協會 2016 年度聯合勸募公益活動：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。

## 響應臺東風災救助行動

2016 年 7 月 8 日受尼伯特颱風暴風雨影響，造成臺東地區房屋及農作物嚴重受損，土銀為協助受災戶早日復建，響應臺東風災救助行動，捐款 10 萬元至臺東縣政府救助金專戶，以善盡企業社會責任。



## 舉辦體育公益活動及推廣球類運動

土銀為積極推動球類運動，培育基層選手人才，於 1976 年成立甲組羽球隊及 1997 年成立甲組網球隊迄今，每年編列經費提供羽球隊及網球隊所需各項費用，並贊助國內外羽、網球賽事；另球類運動的培養必須長期投注心力，自青少年時期開始發掘栽培與訓練，故提供與西螺國中、西苑高中、大同高中、私立能仁家商、臺北市立大學建教合作栽培訓練，每年贊助經費培育優秀青少年羽球選手，長期推廣羽球及網球運動不遺餘力，深獲好評。

土銀鼓勵青少年學童於暑假期間從事正當休閒活動，於 2016 年 7 月 4 日至 7 月 15 日接續於台北及彰化地區舉辦青少年羽球、網球夏令營活動，由土銀國手教練團指導學員熱身運動；羽球、網球基本常識及動作、步法、球路等，藉寓教於樂的活動方式，體驗的學習中，建立對球類運動之熱忱與信心。本項公益活動亦接獲多張感謝狀，感謝也對弱勢家庭兒童關懷、散播愛，創造一個有愛的社會體育公益活動。另為善盡企業社會責任，特別提供清寒、弱勢家庭子女保障名額，贈送球拍、運動衫、背包等多樣用品，藉由寓教於樂的活動方式，提高學童對運動的興趣，並同時辦理廉政宣導活動，建立反貪倡廉意識，達到跨域整合及寓教於樂之效益。

### 贊助學校學生獎助學金

為提升企業形象及關懷回饋社會，激勵學生不斷的成長學習，並善盡社會責任之理念協助學校推展校務，設立「贊助獎助學金」，2016 年度贊助 20 所學校學生獎助學金，共計新臺幣 1,270,000 元整。



### 「愛在土銀 深耕你心」大型公益演出活動

土銀本於關懷社會、回饋社會的理念，結合公益與藝術，特別安排由國內知名蘋果劇團，於 2016 年 7 月 22 日假臺中市葫蘆墩文化中心演奏廳演出經典兒童劇《黃金海底城》，除邀請超過 200 位社福兒童及陪伴者免費觀賞外，土銀客戶與一般民眾得以發票兌換入場券，蒐集到之發票全數捐贈予社福團體。另致贈生活物資予台中市立奇歷兒少之家、北臺中家扶中心、彰化縣立慈生人愛育幼院、南投仁愛之家附設育幼所等 11 家兒童福利機構，讓社福團體照顧的孩子們同時在精神面與物質面感受到社會的溫暖。



### 『館前藝文走廊』展覽活動

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，定期於土銀『館前藝文走廊』舉辦公開展覽活動，2016 年共邀請 12 位彩墨、油畫、水彩、工筆、書法等藝術家參展，於本一檔展覽開展當日，會將畫展訊息公告於財政部全球資訊網、官網及臉書 (Facebook) 粉絲專頁，以週知社會大眾並邀請民眾蒞臨鑑賞，土銀期藉由舉辦『館前藝文走廊』展覽活動，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。另 2016 年度刊出相關新聞共 89 則，展覽天期總計 271 天。

### 5.2.2 社區關懷

土銀本於關懷社會，參與社會活動適時回饋社會之理念，重視履行企業社會公民責任，取之於社會、用之於社會，善盡企業社會責任，無論對關懷社區、公益活動等各方面之實質贊助均不遺餘力並廣續鼓勵與支持，另續關注弱勢族群安養生活於 2016 年度與 9 個縣市政府合作辦理「社會福利公益安養信託」捐贈活動，以彰顯履行企業社會責任之實際行動，並提升企業形象，以增進社會大眾對土銀之認同。

#### 舉辦在地化、社區化關懷系列公益活動

- 新興分行與小港分行自行發起捐助華山社會福利慈善事業基金會當地愛心天使站之「愛老人 愛團圓」一手一年菜寒冬送暖送愛公益活動，以實際行動幫助獨居長者，關懷其需求，促進友善的社會氛圍。
- 原東湖分行於 3 月 14 日遷址至汐止區，並更名為汐科分行，開幕當日由董事長代表捐贈保溫杯、記憶床墊等民生必需品予基隆家扶中心、台北兒童福利中心及伊甸社會福利基金會之秀峰家園，以表達對鄰里社區之關懷，善盡社會責任。
- 為關懷當地弱勢族群，大發分行贊助大寮區中興里身心障礙者社區樂活補給站，於 3 月 17 日辦理院童烘焙教學活動，9 月 29 日辦理院童手工皂教學活動，與院童交流才藝，以提升土銀的企業形象。
- 為彰顯一年一度的母親節溫馨氣氛，仁愛分行及士林分行分別參與民輝里及福林社區母親節園遊會，與當地民眾互動，宣傳金融常識，對土銀曝光度及企業形象有正面助益。
- 東港分行及枋寮分行為提升土銀熱心公益之社會形象，於 5 月 19 日舉辦捐血公益活動，捐血者可獲贈抽取式衛生紙一串，當地警局及義警熱情響應之外，更出動宣傳車協助廣播，全天活動獲得當地民眾熱烈回應，共募得 33,500cc. 熱血。

- 為回饋社會與顧客建立良好互動關係，桃園分行 5 月 28 日響應財團法人桃園縣私立脊髓損傷潛能發展中心舉辦之「讓生命發光—愛心園遊會」公益活動及 12 月 17 日歡慶耶誕公益園遊會，期望透過贊助弱勢族群之舉，拋磚引玉，表達愛心並關懷社會。
- 東新竹分行於端午節前夕響應社團法人新竹市心理衛生協會及竹夢園 - 希望工坊共同辦理之「粽情端午 心懸身障愛無限」關懷送暖活動，捐助愛心粽 300 份，慰勞身心障礙者家庭，落實照顧身障弱勢族群之愛心善舉。
- 工研院分行響應 10 月 14 日華山基金會舉辦之秋季郊遊活動，特訂購喜憨兒烘焙工場所製之餐盒，分送給新竹地區弱勢獨居之長輩。又於 11 月 6 日參與老五老基金會舉辦之老身樂活敬老嘉年華活動，致贈小禮品，與長輩互動同樂。
- 員林分行於 12 月 7 日響應政府政策，提供場地供員林市衛生所委託之醫院免費為民眾施打流感疫苗，提升疫苗接種率，維護國人健康。
- 新興分行參與財團法人高雄市善護關愛協會「善護福田、福智圓滿」社區關懷活動，發動分行同仁響應認捐愛心米，共募得愛心米 120 包，並參與 12 月 7 日橋頭福智圓明寺發放活動。
- 烏日分行於 2016 年 12 月 5 日遷移營運，為回饋社會，特別舉辦愛心關懷系列公益活動，並捐贈愛心獎助學金予「臺中市私立惠明盲校」。
- 中正分行於 12 月 16 日捐贈財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會高雄市南區分事務所白米 50 包。
- 楊梅分行 12 月 22 日配合仁美華德福實驗國小舉辦銀行參訪，以增長學子金融常識，並豐富其學習經驗。



## iTaiwan 無線 上網服務 & 手機充電站

隨著數位時代的來臨，消費者行為逐漸產生改變，電子化、網路化及行動化已成為不可避免的趨勢。為因應行動上網人口的快速增加，以及民眾外出活動或洽公等候連網的需要，土地銀行自 2011 年 10 月 10 日起響應政府政策，陸續選定分行提供 iTaiwan 無線上網服務熱點，並自 2012 年 11 月 1 日起全台所有營業單位皆已提供完善無線上網服務，此措施除提升服務品質外，亦可藉機宣傳土銀的電子金融相關業務。

## 附錄一 GRI Standards 索引表

GRI 102：一般揭露 2016		對應章節 / 說明	頁碼
揭露項目			
<b>組織概況</b>			
102-1	組織名稱	1.1.1 關於土銀	18
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1.1 關於土銀	18
102-3	總部位置	1.1.1 關於土銀	18
102-4	營運活動地點	1.1.1 關於土銀	18
102-5	所有權與法律形式	1.1.1 關於土銀	18
102-6	提供服務的市場	1.1.1 關於土銀	18
102-7	組織規模	1.1.1 關於土銀	18
102-8	員工與其他工作者的資訊	5.1.1 人力資源概況	70
102-9	描述組織的供應鏈，包括與組織活動、主要品牌、產品以及服務相關的主要要素	4.2.2 供應商管理	67
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	1.1.1 關於土銀	18
102-11	預警原則或方針	2.2.1 風險管理制度	42
102-12	外部倡議	土銀未簽署任何外部倡議	
102-13	公協會的會員資格	1.2.4 公共參與	29
<b>策略</b>			
102-14	決策者的聲明	經營者的話	6
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	2.2.3 風險與機會	44
<b>誠信與倫理</b>			
102-16	描述組織之價值、原則、標準和行為規範	2.1.2 誠信經營	37
<b>治理</b>			
102-18	組織的治理結構	2.1.1 治理架構	33
<b>利害關係人溝通</b>			
102-40	利害關係人團體	利害關係人與重大主題	8
102-41	團體協約	5.1.2 員工薪酬與福利	73
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人與重大主題	8
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人與重大主題	8

GRI 102：一般揭露 2016			
揭露項目	對應章節 / 說明	頁碼	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人與重大主題	8
<b>報導實務</b>			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	4
102-46	界定報告內容與主題邊界	利害關係人與重大主題	8
102-47	重大主題表列	利害關係人與重大主題	8
102-48	資訊重編	不適用 / 土銀首次發行報告書	
102-49	報導改變	不適用 / 土銀首次發行報告書	
102-50	報導期間	關於本報告書	4
102-51	上一次報告書的日期	不適用 / 土銀首次發行報告書	
102-52	報導週期	關於本報告書	4
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	4
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	4
102-55	GRI 索引內容	附錄	87
102-56	外部保證 / 確信	關於本報告書	4

GRI 103：管理方針 2016			
揭露項目	對應章節 / 說明	頁碼	
103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人與重大主題	8
103-2	管理方針及其元素	第 1 章 ( 經營 )：企業形象、經營績效	16
		第 2 章 ( 治理 )：誠信經營、法規遵循、風險管理	30
		第 3 章 ( 服務 )：綠色與數位金融、產品及服務品質、客戶關係	46
		第 4 章 ( 環境 )：節能環保、綠色採購、供應商管理	60
		第 5 章 ( 社會 )：薪酬與福利、勞雇關係、人才發展及培育、勞動條件、公益慈善	68
103-3	管理方針的評鑑	利害關係人溝通、	8
		重大主題分析	11

特定主題標準			
系列	揭露項目	對應章節 / 說明	頁碼
GRI 201 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2.3 經營績效 25
	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	請詳參 2016 年度合併財報第 38~45 頁。
GRI 202 市場地位 2016	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	5.1.2 員工薪酬與福利 73
GRI 205 反貪腐 2016	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.1.2 誠信經營 37
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	2.1.2 誠信經營 37

特定主題標準			
系列	揭露項目	對應章節 / 說明	頁碼
GRI 401 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	5.1.1 人力資源概況 70
	401-2	提供給全職員工 ( 不包含臨時或兼職員工 ) 的福利	5.1.2 員工薪酬與福利 73
	401-3	育嬰假	5.1.2 員工薪酬與福利 73
GRI 402 勞 / 資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	5.1.2 員工薪酬與福利 73
GRI 403 職業安全衛生 2016	403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	5.1.4 健康職場 79
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.1.3 人才訓練與發展 76
GRI 404 訓練與教育 2016	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	5.1.3 人才訓練與發展 76
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.1.2 員工薪酬與福利 73
GRI 405 員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	2.1.1 治理架構 33
	405-2	女性對男性對基本薪資加薪酬的比率	5.1.2 員工薪酬與福利 73
GRI 417 行銷與標示 2016	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	2.1.3 法規遵循 39
	417-3	未遵循行銷推廣相關法規的事件	2.1.3 法規遵循 39
GRI 418 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2016 年度未有侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴
GRI 419 社會經濟法規遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	2.1.3 法規遵循 39



## ASSURANCE STATEMENT

### SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE LAND BANK OF TAIWAN CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2016

#### NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Land Bank of Taiwan Co., Ltd. (hereinafter referred to as Land Bank) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2016 (hereinafter referred to as CSR 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 this report.

The information in the Land Bank's CSR Report of 2016 and its presentation are the responsibility of the management of Land Bank. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in Land Bank's CSR Report of 2016.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all Land Bank's stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (2016)

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. 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 Land Bank, 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 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, EICC, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

#### VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within Land Bank's CSR Report of 2016 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of Land Bank sustainability activities in 01/01/2016 to 12/31/2016. The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI Standards in accordance with Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance.

#### AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

##### Inclusivity

Land Bank has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, investors, governmental authorities, customers, suppliers, NGOs, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns.

##### Materiality

Land Bank has established effective 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. Identifications of issues from a wider range of sustainability context, such as societal norms and sector practices, are recommended to be considered for future reporting.

##### Responsiveness

The report includes coverage how stakeholder concerns are addressed and is accessible to all stakeholders

#### GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS (2016) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, Land Bank's CSR Report of 2016, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material aspects 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 aspects and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, disclosures on Land Bank's goals targets to manage each identified material topic (103-2) are recommended.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang  
Director  
Taipei, Taiwan  
7 December, 2017  
WWW.SGS.COM



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-8



**臺灣土地銀行股份有限公司  
2016 企業社會責任報告書**

發行單位：臺灣土地銀行股份有限公司

編輯：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：<http://www.landbank.com.tw>

出版日期：2017 年 12 月



本報告書採用環保大豆油墨印刷及 FSC 環保  
認證之紙張，為環境更加美好進一份心力



## 臺灣土地銀行股份有限公司

總行地址：臺北市中正區館前路 46 號

總行電話：(02)2348-3456

公司網址：<http://www.landbank.com.tw>