

1.6 土銀永續發展目標

土銀重大議題之永續推動方案

重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人羣 (含人權) 中之實際 / 潛在的正向 / 負向衝擊	ESG 推動方案工作項目以因應實際 / 潛在衝擊	2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責單位
數位金融  	因應全球金融科技發展趨勢，土銀持續推廣數位金融，強化虛擬通路應用，提供便利、有效率之金融服務，並減少臨櫃交易成本。	達成數位金融成果，將可產生增加接觸客戶管道，提供便利之線上服務，以創造客源，讓社會大眾更方便使用等正面影響；數位金融執行不充分之影響包括線上服務體驗不佳，造成競爭力落後同業、流失既有客戶等負面衝擊。	證券電子式交易成交金額之比重	當年度實績數 / 上年度實績數 > 1 倍或當年度實績數 / 當年度整體證券市場實績數 > 1 倍	100% (實際成交比重達 1.057 倍)	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		客戶權益小組
			提高證券電子對帳單使用率	較 2023 年成長 0.5%	100% (實際成長 4.07%)	較 2024 年度成長 0.5%	每年較上年度成長 0.5%，並視執行情形滾動式調整	
			申請金融科技專利累計件數	累計達 580 件	100% (實際 692 件)	累計達 690 件	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
			訂定土銀智慧財產管理計畫	(2025 年度新增)	落實執行土銀智慧財產管理計畫之各項政策及目標，並於年度內提報土銀智慧財產管理計畫	持續推動，並視執行情形滾動式調整	公司治理小組	
人才吸引與留任 	土銀極為重視人才吸引與留任，藉由穩定薪酬、員工福利政策、專業知能培育、安全健康職場等舉措，打造幸福企業吸引優秀人才並留任。	員工具足豐富知能，將提供客戶金融服務創造經濟效益，產生正面影響；若不重視員工職場工作品質與吸引策略，可能導致員工流失，喪失競爭力等負面衝擊。	舉辦員工才藝展	辦理員工才藝展 1 場	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		社會參與小組
			提供員工休假補助及併計公職服務年資核算休假日數等優於勞動法令之福利措施	持續提供員工休假補助及併計公職服務年資核算休假日數之福利措施	100%	持續提供員工休假補助及併計公職服務年資核算休假日數之福利措施	持續辦理	員工照護小組
			職場健康促進自主評核	(2025 年 6 月 6 日永續發展委員會增訂項目)	取得 89 家「職場健康促進自主評核」合格證明 註：本行 2024 年總行及營業單位共計 61 個單位通過健康職場促進及啟動標準，其餘 89 家預計本年度取得「職場健康促進自主評核」合格證明	預計 2026 年底前國內全數據點取得「職場健康促進自主評核」合格證明		
公司治理   	土銀透過訂頒公司治理實務守則，並設立獨立董事及公司治理主管，強化公司治理。	透過強化公司治理，將可促進營運流程之效率並降低風險，產生正面影響；若未落實公司治理，導致內部出現舞弊與貪腐等事件，將威脅商譽與客源，產生負面衝擊。	向董事會報告 ESG 執行成果	將土銀永續發展目標及執行成果納入永續報告書，並提報永續發展委員會審議及董事會報告	100%	將土銀永續發展目標及執行成果納入永續報告書，並提報永續發展委員會審議及董事會報告	持續辦理	公司治理小組
			依循 GRI 準則編製永續報告書，並委請第三方辦理驗證	委請顧問公司協助依循 GRI 及 SASB 雙準則編製土銀永續報告書，揭露 ESG 執行成效，並取得會計師確信報告	100%	委請顧問公司協助依循 GRI 及 SASB 雙準則編製土銀永續報告書，揭露 ESG 執行成效，並取得會計師確信報告	持續辦理，並視規定滾動式調整	
			依循 SASB 行業準則揭露 ESG 執行成效	上課時數以不低於「銀行業公司治理實務守則」及「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規定時數為目標，課程內容至少涵蓋以下類別：1. 洗錢防制 2. 資訊安全 3. 永續發展 (ESG) 4. 公平待客 (含金融友善、身心障礙者權利公約等弱勢族群權利)	100%	上課時數以不低於「銀行業公司治理實務守則」及「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規定時數為目標，課程內容至少涵蓋以下類別：1. 洗錢防制 2. 資訊安全 3. 永續發展 (ESG) 4. 公平待客 (含金融友善、身心障礙者權利公約等弱勢族群權利)	持續辦理安排土銀董事、負責人及高階經理人參加公司治理等教育訓練課程	

土銀之永續願景為「追求永續發展，邁向優質金融機構」，並透過短中長期永續策略與目標設定以落實執行，同時藉由行務會議檢討過去、策勵未來，達成新一年度營運方針及發展目標之共識；而前述所辨識的重大主題相關內容亦已涵蓋在永續策略藍圖的範疇中，以貫徹永續發展理念。

重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人羣(含人權)中之實際 / 潛在的正向 / 負向衝擊	ESG 推動方案工作項目以因應實際 / 潛在衝擊	2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責單位			
			評估聘任會計師之獨立性及適任性	每年辦理 1 次	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		公司 治理 小組			
			依「銀行業公司治理實務守則」安排財報編製相關會計人員進修專業課程	每人每年至少 6 小時	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除					
			建立獨立董事與會計師單獨溝通機制	每年至少辦理 1 次	100% (實際辦理 2 次)	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除					
			定期揭露土銀履行盡職治理政策及參與被投資公司股東會投票情形，落實盡職治理	每年 6 月底及 9 月底前，分別擬具「履行機構投資人盡職治理報告」及年度彙總投票情形，上傳至土銀企業入口網站之「機構投資人盡職治理專區」	100%	每年 6 月底及 9 月底前，分別擬具「履行機構投資人盡職治理報告」及年度彙總投票情形，上傳至土銀企業入口網站之「機構投資人盡職治理專區」	持續辦理				
資訊安全  	土銀設立「資通安全推動小組」與「個人資料保護管理制度推動委員會」，訂定「資通安全政策」，強化土銀資訊安全，減降資安危機。	強化資安縱深防禦，落實資安防護機制，提升全體員工資安防護意識，達成安全、便利、營運不中斷目標，提供客戶可靠之金融服務，將可獲得客戶信賴，產生正面影響；因全球駭客攻擊手法日新月異，或可能導致資料外洩、財務損失、進而影響商譽等負面衝擊。	「ISO 27001 資訊安全管理制度」續審驗證	依 ISO 27001 國際標準要求，辦理資訊安全管理制度各項安全管理控制措施	100%	依 ISO 27001 國際標準要求，辦理資訊安全管理制度各項安全管理控制措施	持續每年辦理外部驗證單位複評、每三年辦理外部驗證單位重新審查，以維持證書有效性	公司 治理 小組			
				每年辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性		依 BS 10012 國際標準要求，辦理個人資料管理制度各項安全管理控制措施	100%		依 BS 10012 國際標準要求，辦理個人資料管理制度各項安全管理控制措施	持續每年辦理外部驗證單位複評、每三年辦理外部驗證單位重新審查，以維持證書有效性	
				每年辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性		重大資安事件發生次數	0 次		100%	0 次	0 次
				社交工程演練測試結果	惡意郵件開啟率及點閱率以低於財政部規定 0.4% 以下為目標	100%	惡意郵件開啟率及點閱率低於財政部規定 0.4% 以下		持續辦理，並視財政部規定滾動式調整		
人才發展 與培育 	土銀定期依各業管單位業務需求編定行內訓練計畫，舉辦行內集中訓練、分區講習及數位學習，規劃一系列多元訓練課程，包括新進行員職前講習、專業進修、主管訓練等，並即時轉知行外專責訓練機構課程訊息，派赴國內專職機構訓練，以提升行員專業知能，強化人才素質。	鼓勵員工與時俱進，不斷學習吸收新知，有助業務推展，對產生正面影響；若員工教育訓練不足，可能會導致作業風險，造成負面衝擊。	廣編編訂行內各項業務多元訓練計畫，並即時轉知行外訓練課程	每人每年平均教育訓練時數達 32(含) 小時以上	100% (實際 64 小時)	每人每年平均教育訓練時數達 36(含) 小時以上	每人每年平均教育訓練時數達 36(含) 小時以上	員工 照護 小組			
			提升員工取得英文檢定證照比例	較 2023 年證照比例 (取得英文檢定證照人數 / 員工人數) 增加 1%	100% (實際增加 3.19%)	較前一年度證照比例成長 1%	持續辦理，並視執行情形滾動式調整				
			辦理土銀高階主管及一般職員永續金融 (ESG) 相關訓練	每人每年至少 3 小時	100%	每人每年至少 3 小時	持續辦理，並視規定滾動式調整	公司 治理 小組			



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群 (含人權) 中之實際 / 潛在的正向 / 負向衝擊	ESG 推動方案工作項目以因應實際 / 潛在衝擊	2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責單位
<p>經營績效</p> 	<p>提升獲利是企業營運的目的，故土銀增進投資收益，強化土銀核心業務發展與自有財產運用效益，以創造長期穩定的經營績效。</p>	<p>透過優化核心業務，回應利害關係人的期待，將產生正面影響；若未能有效強化業務與資產運用效益，或將影響經營績效之評核表現，產生負面影響。</p>	<p>獲利能力穩定成長</p>	<p>持續強化土銀核心業務發展，以「SPEED，即 Strong (穩健經營)、Passion (工作熱忱)、Excitation (激勵成長)、ESG (落實永續經營)、Digital (數位轉型)」理念貫穿經營主軸 (綠金領航、雙翅展翼及永續共榮)，維持穩定營收成長，以達成與回應利害關係人的期待</p>	<p>100%</p>	<p>持續強化土銀核心業務發展，以「提升綠色授信」、「強化經營韌性」及「善用新興科技」為三大重要方針，貫穿經營主軸 (擴大綠色金融·共創永續未來)，維持穩定營收成長，以達成與回應利害關係人的期待</p>	<p>持續強化土銀核心業務發展，維持獲利能力穩定成長</p>	<p>公司治理小組</p>
<p>洗錢防制及打擊資恐</p> 	<p>洗錢防制及打擊資恐與金融業營運息息相關且責無旁貸，因此土銀落實主管機關與內部規約，以符合相關規範。</p>	<p>由於恪守法令，並提供可信賴的服務給客戶，將可對外維持企業形象，產生正面影響；若洗錢防制及打擊資恐內部規約與控制程序失效，致失信於客戶，並助長違法情事等，將造成負面衝擊。</p>	<p>落實遵循防制洗錢及打擊資恐法定義務—強化 AML/ CFT 系統功能</p>	<p>規劃辦理 AML/CFT 系統功能升級採購案，以優化名單檢核、客戶風險評估及交易監控等系統功能</p>	<p>100%</p>	<p>完成「113 年度標購防制洗錢及打擊資恐資訊系統軟體升級暨功能擴充」案之開發及測試與開發測試環境之系統轉置。</p> <p>完成本案之通過驗證與上線驗證環境之系統轉置</p> <p>完成本案之上線及正式環境之系統轉置作業</p>	<p>規劃辦理 AML/CFT 系統功能擴充採購案，以優化名單檢核、客戶風險評估及交易監控等系統功能</p>	<p>公司治理小組</p>
			<p>專責單位取得國內或國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照比例</p>	<p>專責單位 (不含單位正、副主管) 取得國內或國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照比例達 70% (含) 以上</p>	<p>100% (實際取得證照比例 100%)</p>	<p>專責單位 (不含單位正、副主管) 取得國內或國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照比例達 80% (含) 以上</p>	<p>專責單位 (不含單位正、副主管) 取得國內或國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照比例達 90% (含) 以上</p>	
<p>風險管理</p> 	<p>土銀依三道防線方式界定各單位風險管理職掌。風險管理委員會由董事長兼任召集人、總經理兼任副召集人。土銀風險管理採主動監督及預防管理，必要時將隨時召開會議，審議土銀風險監控報告、風險控管相關議案。</p>	<p>鼓勵員工與時俱進，不斷學習吸收新知，有助業務推展，對產生正面影響；若員工教育訓練不足，可能會導致作業風險，造成負面衝擊。</p>	<p>「ISO 22301 營運持續管理制度」續審驗證</p>	<p>依 ISO 22301 國際標準要求，辦理營運持續管理制度各項安全管理控制措施</p> <p>每年辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性</p>	<p>100%</p>	<p>依 ISO 22301 國際標準要求，辦理營運持續管理制度各項安全管理控制措施</p> <p>辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性</p>	<p>持續每年辦理外部驗證單位複評、每三年辦理外部驗證單位重新審查，以維持證書有效性</p>	<p>公司治理小組</p>
			<p>訂定風險管理目標，確保穩健經營，永續發展</p>	<p>資本適足率大於 12.5%</p>	<p>100% (113 年底 14.21%)</p>	<p>資本適足率大於 13%</p>	<p>持續配合 Basel III 法規施行及主管機關相關規定暨考量業務發展、投資計畫與未來金融環境變化，訂定相關管理目標</p>	
				<p>槓桿比率大於 3%</p>	<p>100% (113 年底 6.29%)</p>	<p>槓桿比率大於 3%</p>		
				<p>流動性覆蓋比率 (LCR) 大於土銀法定比率 100%</p>	<p>100% (113 年底 110.22%)</p>	<p>流動性覆蓋比率 (LCR) 大於土銀法定比率 100%</p>	<p>流動性覆蓋比率 (LCR) 大於土銀法定比率 100%</p>	
				<p>淨穩定資金比率 (NSFR) 大於 100%</p>	<p>100% (113 年底 120.28%)</p>	<p>淨穩定資金比率 (NSFR) 大於 100%</p>	<p>淨穩定資金比率 (NSFR) 大於 100%</p>	



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人群(含人權)中之實際 / 潛在的正向 / 負向衝擊	ESG 推動方案工作項目以因應實際 / 潛在衝擊	2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責單位
			委任會計師辦理內部控制制度查核	每年 4 月底前將會計師出具之內控查核報告函送金管會銀行局備查，並同時函轉稽核及各業管單位，就檢查報告所列建議事項確實檢討改善，以利稽核處列管追蹤覆查	100%		此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除	
			辦理專案清查與專案稽核	辦理專案清查及專案稽核計畫各 1 次	100%		此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除	
			落實風險導向內部稽核制度，聚焦風險，加強查核深度，提升內部稽核執行效益	依據風險評估結果所擬訂之 2024 年度稽核計畫，廣續辦理對土銀各單位辦理查核，嗣另配合主管機關增辦交查案件、或依函囑規劃專案查核	100%		此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除	
				精進「持續性電腦稽核監控管理系統」非現場查核功能，俾增進稽核效益				
普惠金融 	土銀認知到對金融弱勢族群提供金融服務，除了可以有效使其脫離貧困外，亦可提高商業合作機會與促進經濟成長。	推動友善金融環境，扶助中小企業與弱勢族群，有助提升營收，亦可對我國總體經濟有正面影響；若違反政府相關法規，不利於大眾使用金融服務，並導致弱勢族群金融剝削之情形，有損公司名聲，且對營運績效有顯著負面衝擊。	持續推廣並開發多元化普惠金融商品	新臺幣數位存款帳戶開戶滲透率 26%	100% (實際滲透率達 32.15%)	新臺幣數位存款帳戶開戶滲透率 27%	以每年增加 1% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	客戶權益小組
				外幣數位存款帳戶累計帳戶數成長 20%	100% (實際成長 57.17%)	外幣數位存款帳戶累計帳戶數成長 20%	持續推展，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
				開辦「夜間線上換匯」服務並函知營業單位	100%		此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除	
				樂活養老貸款承作件數 237 件	93.25% (實際承作 221 件)	樂活養老貸款承作件數 180 件	持續辦理，每年目標將滾動式調整	
				線上申請個人貸款及信用卡占比達 50% 以上	100% (實際占比 74.14%)	線上申請個人貸款及信用卡占比達 55% 以上	持續推展，線上申請個人貸款及信用卡占比，每年以 55% 以上為目標	
				「微型創業鳳凰貸款」及「失業中高齡者及高齡者創業貸款」合計承作 50 件	100% (實際承作 66 件)	「微型創業鳳凰貸款」及「失業中高齡者及高齡者創業貸款」合計承作 55 件	持續辦理，每年以承作 50 件為目標	
			網路投保件數達 650 件	100% (實際件數 2,095 件)	網路投保件數達 2,000 件	持續關注網路投保市場發展及主管機關規範，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整適時修正		



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人羣 (含人權) 中之實際 / 潛在的正向 / 負向衝擊	ESG 推動方案工作項目以因應實際 / 潛在衝擊	2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責單位
				土銀新上架之保險商品提供電子保單服務比率達 100%	100%	土銀新上架之保險專案商品提供電子保單服務比率達 100%		
				具退休規劃性質之保險商品銷售件數達 1,200 件	100% (實際件數 1,298 件)	具退休規劃性質之保險商品銷售件數達 1,260 件	以每年成長 5% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
				行動支付交易量 (金額) 達 61.20 億元	100% (實際交易量 69.37 億元)	行動支付交易量 (金額) 達 71.55 億元	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
				「樂齡安居多元信託整合服務」累計承作信託財產金額達 8,000 萬元	100% (累計承作金額 11,801 萬元)	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
				中小企業放款 2024 年底之月底餘額平均數較 2023 年底 (6,138 億) 成長 3%	94% (2024 年底 5,947 億)	持續推廣中小企業放款，2025 年底之月底餘額平均數較 2024 年底成長 3%	以每年成長 3% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
					(2025 年度新增)	新設置 ATM 提供多國語文服務達 100%	持續辦理，新設置 ATM 提供多國語文服務達 100%	
						新設置具存款服務 ATM 提供視障語音存款服務達 100%	持續辦理，新設置提供具存款服務 ATM 提供視障語音存款服務達 100%	
氣候變遷策略	因應氣候變遷所帶來的風險與機會，土銀成立氣候變遷管理小組，以建置完善規範與策略。同時，將氣候變遷風險納入土銀風險管理政策，並簽署支持及導入 TCFD 架構等相關事宜。	藉由辨識極端氣候風險，將資金貸放予低碳經濟產業、促使綠色產業崛起，將可提高相關投資機會，產生正面衝擊；若未能評估極端氣候風險，可能使公司營運據點營業中斷或造成衝擊，亦可能因為借款人可支配所得減少、償債能力下降、授信擔保品價值貶落，提高違約機率或違約損失率等負面衝擊。	將氣候變遷風險納入土銀風險管理政策及導入 TCFD 架構等相關事宜	辦理土銀氣候風險與機會相關評估方式及頻率、重大風險與機會定義之程序文件	100%	於 2025 目標中修正為「辦理氣候變遷情境分析」及「精進氣候相關財務揭露 (TCFD)」		永續金融小組
				評估土銀氣候變遷風險，包括轉型風險及實體風險，並盤點投融資部位財務碳排量與碳排強度，納入「氣候風險資訊報告」				
				依據金管會指示辦理土銀「氣候變遷情境分析」，並分別就企業受實體風險影響及轉型風險影響進行評估				
				辦理 CDP 顧問諮詢服務採購案				
				辦理 TCFD 報告第三方驗證事宜				



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



重大議題	政策與承諾	在經濟、環境、人羣(含人權)中之實際/潛在的正向/負向衝擊	ESG 推動方案工作項目以因應實際/潛在衝擊	2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責單位
法規遵循 	依據臺灣土地銀行法令遵循制度實施要點，督導業管單位配合法令異動適時調整業務規章，俾以控管各項業務符合法令規範。	以系統管控則得即時督導業管單位確實配合法令異動更新業務規章，落實法規遵循，可完善公司治理，產生正面影響；業管單位未確實配合法令異動更新業務規章，將可能因違反法令而遭主管機關裁罰。	建置 CRA 法令遵循管理系統(法令異動系統自動通知更新業務規章機制)，強化規章更新控管機制	完成第一階段功能「設計蒐集外規資料源及派送模組」上線	100%	完成第二階段功能「法令異動流程模組、內規解析模組、AI 內外規關聯模組、內規管理模組、外規搜尋模組、報表模組」上線	第二階段功能教育訓練及推廣	公司治理小組
			個人資料保護法相關法令及缺失案例宣導、受訓比	蒐集最新銀行業個資法令及相關缺失案例及規劃錄製數位課程，並函請各單位個人資料保護聯絡窗口督導所屬同仁於年底前完訓 100%，以落實個資保護宣導	100%	蒐集最新銀行業個資法令及相關缺失案例及規劃錄製數位課程，並函請各單位個人資料保護聯絡窗口督導所屬同仁於年底前完訓 100%，以落實個資保護宣導	持續辦理影音課程教育訓練，並適時增加宣導訓練時數，受訓比率達 100%，強化個資保護宣導	公司 治理 小組
客戶服務與權益 	依據臺灣土地銀行公平待客原則，以公平待客為核心之企業文化，重視不同客群的金融服務需求，提升客戶體驗	良好的顧客體驗促進顧客使用金融服務的意願，且落實公平待客深化顧客對金融機構的信任，對於經濟成長具有正面影響；若未妥善維護客戶權益，可能導致弱勢族群金融剝削之情形，有損公司名譽，且對營運績效有顯著負面衝擊。	配合金管會推動「本國銀行設置第一線服務櫃檯雙語環境及提供雙語諮詢服務」	每年增設 20 家雙語分行	100% (實際增設 39 家)	增加 10 家雙語分行	預計 2027 年底前達成全行均為雙語分行目標	客戶 權益 小組
			辦理土銀「公平待客原則」執行情形之評核	向董事會報告執行情形及自評結果 精進土銀「公平待客原則」執行情形	100%	向董事會報告執行情形及自評結果 精進土銀「公平待客原則」執行情形	持續辦理	
			依金管會規定辦理「公平待客原則」教育訓練課程	每人每年至少 3 小時	100%	每人每年至少 3 小時	持續辦理，並視規定滾動式調整	
			辦理金融消費評議中心客戶申訴及評議案件於法定期限辦理完成之比率	100%	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
			顧客滿意度調查	99.2%(含)以上	100% (實際顧客滿意度 99.54%)	99.2%(含)以上 99.3%(含)以上		
			依消費者債務清理條例聲請前置協商、前置調解、更生及清算	透過土銀網站之業務 FAQ 宣導各項債務協商機制，並提供服務專線俾利債務人諮詢相關事宜	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
			推行反詐騙宣導及執行	加入內政部警政署刑事警察局與台北富邦商業銀行聯合建置之「鷹眼識詐聯盟」專案，提高異常帳戶偵測有效性	100%	強化帳戶開戶審核機制及異常帳戶交易管理，提升系統監控效率		
				針對防制詐騙加強客戶關懷提問及存款帳戶異常交易管理，並納入自行查核以利營業單位落實執行	100%	精進異常帳戶管理規範，以利營業單位落實執行	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整	
鼓勵員工積極執行臨櫃關懷提問，防範金融詐騙並降低民眾財產損失，年度成功攔阻詐騙件數 100 件	100% (實際 178 件)	鼓勵員工積極執行臨櫃關懷提問，防範金融詐騙並降低民眾財產損失，年度件數 100 件						



■ 土銀次要議題之永續策略方案

次要議題	ESG 藍圖工作項目	2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責單位
勞資關係	召開勞資會議以維護勞資關係和諧	1 年召開 4 次	100%	至少每 3 個月舉辦 1 次	持續辦理	員工照護小組
誠信經營	誠信經營執行情形向董事會報告	每年至少辦理 1 次	100%	至少一年一次	持續辦理	公司治理小組
	利用多元管道辦理廉政反貪宣導教育	就土銀貪瀆不法或行政違失案例、遭質疑或檢舉案件、廉政風險評估資料等，從實務案例、相關法令、行為準則或管理措施等面向，研擬合適宣導主題，辦理廉政反貪宣導教育	100%	就土銀貪瀆不法或行政違失案例、遭質疑或檢舉案件、廉政風險評估資料等，從實務案例、相關法令、行為準則或管理措施等面向，研擬合適宣導主題，辦理廉政反貪宣導教育	持續擴大宣揚廉政觀念及廉政核心價值，從機關內部跨足至社會外部單位，增加社會參與關係之建立與運作複雜度，由原先內部垂直或平行關係擴展至外部宣導，展現土銀重視廉潔誠信之優質企業形象	
	辦公職人員財產申報，強化實質審核機制	輔導土銀申報義務人辦公職人員財產申報相關作業	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
永續金融	評估發行綠色 / 社會責任 / 可持續發展債券	2021 及 2022 年發行之債券仍在存續期間，將視該類債券所募資金運用情形，適時評估下期發行額度之申請與發行	100%	視 ESG 放款資金需求，並依市況考量發債成本，擇機發行永續發展債券	持續評估辦理	永續金融小組
	基金保管業務與證券投資信託公司合作新募集基金時，新基金將 ESG 因素納入投資評估範圍	1 件	100% (實際 3 件)	於 2025 目標中修正為「投資、融資及商品審查流程納入 ESG 因子」		
		(2025 年度修正)		與證券投資信託公司洽談新募集基金保管業務時，請投信公司將 ESG 元素列入資產投資組合評估。	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
		(2025 年度新增)		國內基金公司簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明比率達 100%。	100%	
		(2025 年度新增)		外國債券：上架 MSCI ESG RATING 等級達 BBB 等級 (含) 以上檔數 (同一發行機構不同年限檔數分開列計) 占當年度上架檔數比例 60%(含) 以上。	60%(含) 以上	
	投資、融資及商品審查流程納入 ESG 因子	債券投資 (公債及超國籍債除外)：發行人或其母公司 Sustainalytics ESG 評級低於 30(含) 分或為永續發展債券之比例，需達投資部位之 63% 以上	100% (實際 71.96%)	債券投資 (公債及超國籍債除外)：發行人或其母公司 Sustainalytics ESG 評級低於 30(含) 分或為永續發展債券之比例，需達投資部位之 63% 以上	視執行情形及金融環境變化 (包括市場發行量等) 滾動式調整。	
	股票投資：集保所公司治理評鑑前 3 級之比例，需達投資部位之 60% 以上	100% (實際 93.77%)	股票投資：集保所公司治理評鑑前 3 級之比例，需達投資部位之 72.5% 以上	每年增加 2.5%，最終目標達 85%		



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

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



次要議題	ESG 藍圖工作項目	2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責單位
低碳營運與循環經濟	行舍新、改建或舊建物取得綠建築標章	新建案完成 1 家綠建築設計	50% (進度至董事會通過)	完成 1 家舊建物申請綠建築標章事宜	累計完成 3 家舊建物申請綠建築標章事宜	環境永續小組
	於分行建置屋頂型太陽能發電系統	辦理 4 家採購，並完成 3 家竣工	100% (實際辦理 5 家採購，5 家竣工)	完成 4 家分行採購事宜，並完成 5 家分行竣工	累計完成 5 家分行竣工	
	7 家分行太陽能躉售台電方式轉換為土銀自發自用並結合儲能設備之可行性，朝創能、節能、儲能方向邁進	完成 1 家分行太陽能躉售轉換自發自用工程竣工	50% (進度至變更工程預算書圖)	完成 1 家分行太陽能躉售轉換自發自用工程竣工	累計完成 3 家分行太陽能躉售轉換自發自用工程竣工	
	採購綠色電力	依據土銀「溫室氣體減量目標暨推動措施」，採購綠電 93 萬度	100% (實際採購 104 萬度)	依據土銀「溫室氣體減量目標暨推動措施」，使用綠電 210 萬度	依據土銀「溫室氣體減量目標暨推動措施」，使用綠電：2026 年：330 萬度。 2027 年：470 萬度。 2028 年：610 萬度。	
	督導總分行各單位辦理會計檔案銷毀作業，提高空間使用有效性	每年辦理 2 次	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
	積極將土銀屆滿保存年限可清理之紙本檔案，加速依規審定後執行銷毀	清查屆保存年限檔案並編製擬銷毀檔案目錄達 60,000 件	100% (實際 66,063 件)	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
	廣續推動電子交換、實施線上簽核及運用電子公布欄等公文電子化措施	土銀線上簽核整體平均比率達 95% 以上	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除		
	「ISO 14001 環境管理系統」續審驗證	辦理環境管理系統外部驗證續審，以維持證書有效性	100%	辦理總行建業、懷寧大樓環境管理系統續審驗證並取得 ISO14001 證書	1. 持續辦理總行建業、懷寧大樓環境管理系統驗證 2. 新增資訊大樓、延平大樓等環境管理系統驗證據點	
人權平等	配合政府鼓勵生育政策，保障同仁育嬰留職停薪權益	育嬰留職停薪復職率 ≥ 85%	100% (實際復職率為 95.89%)	育嬰留職停薪復職率 ≥ 85%	育嬰留職停薪復職率 ≥ 85%	員工照護小組
供應商管理	參與同業之聯合供應商大會宣導 ESG	持續邀請廠商參與同業主辦之聯合供應商大會宣導 ESG	100%	持續邀請廠商參與同業主辦之聯合供應商大會宣導 ESG	持續辦理	環境永續小組
能源使用管理	採用高效率節能空調系統，提升減碳效益	完成 8 家分行汰換空調採購	100% (實際 14 家)	完成 8 家分行汰換空調採購事宜	累計完成 24 家分行汰換空調採購事宜	環境永續小組
	導入「ISO 50001 能源管理系統」	辦理 3 家據點導入	100% (實際 5 家)	辦理 3 家據點導入系統驗證作業	累計完成 9 家據點導入系統驗證作業	



次要議題	ESG 藍圖工作項目	2024 年目標	2024 年執行成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2028 年)	負責單位
社會參與	舉辦 / 支持各項公益慈善活動	辦理主題式公益活動	100%	辦理主題式公益活動	持續辦理	社會參與小組
		鼓勵營業單位探訪所在社區之社福機構，讓公益活動深入全台各地		鼓勵營業單位探訪所在社區之社福機構，讓公益活動深入全台各地		
		採購盛產蔬果以支持本土農業並贈予社福團體		採購盛產蔬果以支持本土農業並贈予社福團體		
		結合公益慈善團體辦理社會公益、支持大型公益活動或參與重大事故急難救助捐款		結合公益慈善團體辦理社會公益、支持大型公益活動或參與重大事故急難救助捐款		
		贊助公私立學校獎助學金		贊助公私立學校獎助學金		
		配合分行遷址或開業舉辦公益捐贈活動		配合分行遷址或開業舉辦公益捐贈活動		
		與慈善機構合作舉辦行動支付公益捐款活動		與慈善機構合作舉辦行動支付公益捐款活動		
		持續推動安養信託，受益人數達 4,000 人		持續推動安養信託，受益人數達 4,500 人		
		持續推動公益信託，受益人數達 150 人		持續推動公益信託，受益人數達 160 人		
		參與或舉辦關懷及服務中小企業相關之研討會或博覽會		參與或舉辦關懷及服務中小企業相關之研討會或博覽會		
		持續培育體育人才，羽球隊對外招考 3 人		持續培育體育人才，配合總行對外公開甄試新進行員作業，對外招考球隊正式球員，充裕球隊戰力		
		持續與重點學校建教合作		持續遴選及簽署建教合作學校，培養基層羽網球選手		
		舉辦「青少年羽球夏令營」及「羽球我來了」公益教學活動		持續辦理「青少年羽球夏令營」及「羽球我來了」公益教學活動		
於土銀「館前藝文走廊」舉辦 8-9 檔本土藝術家創作展覽，推廣藝術文化	於土銀「館前藝文走廊」舉辦 8-9 檔本土藝術家創作展覽，推廣藝術文化					
參加教育部體育署舉辦 2025 年「運動企業認證」	(2025 年度新增)	依據「114 年教育部體育署運動企業認證實施計畫」，彙整評分項目所需資料，並於主辦單位指定期限內報名參加	2028 年再度報名參加「運動企業認證」作業 (每次認證有效期限為三年)			
古蹟活化	辦理古蹟修復再利用工程規劃設計及監造委託技術服務 (含因應計畫及工作報告書) 採購案，委託建築師撰寫因應計畫送臺北市府文化局審核	100%	此項目推展已具成效，爰於 2025 目標中刪除			



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

