

2021

臺灣土地銀行

永續報告書

ESG REPORT



臺灣土地銀行

LAND BANK OF TAIWAN

目錄 Contents



關於本報告書	003	4.4 普惠金融	082
經營者的話	004	05 環境永續	088
2021 土銀榮耀事蹟	006	5.1 氣候變遷管理	089
01 永續發展	008	5.2 綠色營運	095
1.1 關於土地銀行	009	5.3 綠色採購及供應鏈管理	099
1.2 經營願景與策略	011	06 員工照護	101
1.3 經營績效	014	6.1 人力資源	102
1.4 永續發展委員會	016	6.2 人權政策	107
1.5 利害關係人與重大性分析	019	6.3 人才培育	108
1.6 土銀永續發展目標	023	6.4 職場安全	114
02 公司治理	034	07 社會參與	116
2.1 治理架構	035	7.1 社會共融	117
2.2 誠信經營	038	7.2 社會關懷	124
2.3 風險管理	045	附錄	128
2.4 資訊安全	051	附錄一：全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI)	
2.5 COVID-19 因應管理	054	永續性報導準則對照表 (含 G4 金融服務業補充指標)	129
03 永續金融	056	附錄二：臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」金融保險業加強揭露事項對照表	132
3.1 永續授信	057	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	133
3.2 永續投資	063		
3.3 永續商品	065		
04 客戶權益	067		
4.1 客戶關係管理	068		
4.2 客戶隱私管理	070		
4.3 數位金融	072		

關於本報告書

本報告書為臺灣土地銀行股份有限公司（以下簡稱「土銀」）發行之第 4 本「永續報告書」（前稱企業社會責任報告書，以下簡稱本報告書），以「永續發展」、「公司治理」、「永續金融」、「客戶權益」、「環境永續」、「員工照護」與「社會參與」等章節架構，呈現土銀在公司治理、經濟、環境與社會面向永續發展之願景與策略，及具體實踐企業社會責任的績效表現，並回應利害關係人對土銀在永續發展的關注議題。

報告邊界與揭露範疇

本報告書揭露土銀在公司治理、經濟、環境與社會面之執行情形與具體績效，揭露實體與財報實體一致。本報告書揭露內容係以臺灣地區相關營運活動為主要報告範疇（部分資料包含臺灣及海外地區）。本報告書內容主要涵蓋時間為 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分內

容亦涵蓋 2021 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 2020 年，2021 年土銀之組織規模、結構、所有權及供應鏈並無重大改變，且報告書內容無資訊重編之情形。

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，同時參考臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、金融穩定委員會（FSB）「氣候相關財務揭露（Task Force on Climate -Related Financial Disclosures，簡稱 TCFD）」框架以及聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals，簡稱 SDGs）作為報導原則。

報告書管理流程

資料蒐集與彙整	由土銀各單位蒐集及彙整資料數據。
外部查證	本報告書所揭露之財務數據係採用經安侯建業聯合會計師事務所（KPMG）查核後之財務報告。 本報告書由第三方公正單位台灣檢驗科技股份有限公司（SGS Taiwan Ltd.）完成查證，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。
內部審查	本報告書經由土銀永續發展委員會與董事會審議通過後始對外發布。

發行時間

土銀永續報告書將持續每年定期出版並揭露於土銀網站（<https://www.landbank.com.tw>）及公開資訊觀測站，前次發行時間為 2021 年 8 月，2021 年度報告書（即本報告書）於 2022 年 7 月發行。

聯絡資訊

如您對報告書內容有所疑問或建議，請以下列聯絡方式與我們連絡：

聯絡窗口：臺灣土地銀行股份有限公司 企劃部

總行地址：10047 臺北市中正區館前路 46 號

總行電話：+886-2-2348-3456

公司網址：<https://www.landbank.com.tw>



經營者的話

2021年 COVID-19 疫情依舊持續干擾各項活動，面對疫情帶來的嚴峻挑戰，土銀在全體同仁努力下，發揮「抗疫興家園、土銀心相挺」的精神，提供受疫情影響之企業與個人融資貸款，並在不動產授信及信託等核心業務仍維持領先地位。2021 年度土銀稅前盈餘 132.41 億元，達成法定預算目標 136%；在穩固營運的同時，土銀亦嚴格落實風險控管，2021 年底逾放比率 0.12%、備抵呆帳覆蓋率 1,395%，均優於本國銀行平均數，資產品質良好。

為接軌國際邁向永續發展及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」，土銀於 2021 年成立永續發展委員會，擘劃土銀 ESG 藍圖，依循 ESG 藍圖全力推展綠色金融、扶植綠能產業、推動責任金融、導入 TCFD 架構、投融资及商品審查流程納入 ESG 因子，並於 2022 年 6 月正式完成簽署赤道原則，以行動證明善盡企業社會責任的決心。

在推動永續環境方面，土銀以總行懷寧大樓導入溫室氣體盤查作業，取得 ISO 14064-1 溫室氣體查驗聲明書，此外太平、沙鹿、竹北、南港及宜蘭等分行已取得綠建築標章；員林、斗六、北港及虎尾分行已完成太陽能發電系統建置，未來也將持續推動其他據點的溫室氣體盤查作業及太陽能分行建置，並持續注重氣候變遷風險管理，以降低氣候風險對銀行資產造成之影響。另外土銀 2021 年在綠色採購項目之達成率為 99.66%，並持續推動電子交換、實施線上簽核及運用電子公布欄等公文電子化措施，在政府機關節約能源行動計畫及用電效率管理項目，榮獲經濟部「政府機關及學校用電效益管理計畫」執行成效評比 - 節能績優丁組第一名。

在社會價值創造與參與方面，土銀全力投入配合政府政策各項紓困振興措施，協助受影響之企業及個人度過難關，2021 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優等銀行」及經濟部中信保融資業務「紓困振興獎」之肯定。除紓困振興業務外，土銀也



董事長 謝娟娟

發揮不動產相關授信之豐富經驗，協助推動都市更新及加速危老重建，並以「老宅新春天，美麗新家園」為主題，參獎財政部第 4 屆政府服務獎，榮獲「優等獎」之佳績。此外，土銀持續以行動扶持中小企業，並獲金管會「辦理中小企業放款績優銀行甲等」及「南部地區均衡區域發展特別獎」。而隨著台灣即將邁入超高齡社會，土銀積極推動「信託 2.0 計畫」以自身核心不動產專業優勢，配合銀髮族需求規劃「以房養老」、「退休理財」、「銀髮安養信託」等，提供高齡者更完善的生活及財產保障，並連續 5 年榮獲金管會「高齡者及身心障礙者財產信託評鑑績優優良銀行」的肯定。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、社會捐贈及在地公益，除頻獲媒體報導外並且長期培育青少年優秀羽、網球選手，2009 年起已連續 13 年榮獲教育部「體育推手獎」、「贊助類長期贊助獎」及「推展金質獎」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，土銀力求落實風險管理、法令遵循並持續強化內控內稽制度，落實資安治理，加強行員知法、遵法意識，善盡客戶資料保護責任，降低營運風險，於擴展業務同時導入風險導向內部稽核制度，落實內控三道防線功能，並依循金管會金融資安行動方案推動金融資安治理，強化網路系統安全控管及資訊安全維護。在金融消費者保護及客戶權益部分，連續 3 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%」之表揚及連續 4 屆榮獲財政部「政府服務獎優等」之殊榮。

展望未來，在追求卓越成長的同時，土銀將秉持著核心價值，以具體行動落實永續治理，將永續 ESG 內化成土銀的 DNA，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、社會及經濟之正向發展扮演更積極的角色。



總經理 何英明

2021 土銀榮耀事蹟



卓越服務

- 連續四屆榮獲財政部政府服務獎優等。
- 連續五年榮獲金管會高齡者及身心障礙者財產信託評鑑績效優良銀行。
- 榮獲金管會頒發辦理中小企業放款績優銀行甲等。
- 連續兩年榮獲金管會頒發南部地區均衡區域發展特別獎。
- 榮獲經濟部頒發中小企業信用保證融資業務績優金融機構——青創、新創暨微型事業相挺獎、紓困振興獎 / 協助勞工戶數最多。
- 榮獲內政部警政署頒發獎牌，表揚協助反詐工作成效。
- 榮獲卓越雜誌卓越銀行評比—非金控類別最佳服務品質獎。
- 不動產信託市場規模市占率第一名。
- 金融資產證券化市場規模市占率第一名。
- 不動產證券化市場規模市占率第一名。



創新金融

- 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優等銀行 / 電子化件數占比第三名。
- 榮獲臺灣票據交換所頒發 ACH 批次代付交易總筆數優等獎、eDDA 網銀雙因開發推展獎。
- 榮獲財金公司推廣台灣 Pay QR Code 業務推展競賽 / 收單展店競賽前三名佳績。
- 榮獲工商時報《Trust Award》多元信託創新獎。
- 榮獲工商時報數位金融獎——數位普惠優質獎。



永續治理

- 連續三年榮獲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%。
- 榮獲經濟部「政府機關及學校用電效率管理計畫」執行成效評比——節電績優丁組第一名。
- 榮獲教育部體育署頒發體育推手獎贊助類金質獎、長期贊助獎及推展類金質獎。
- 榮獲台灣永續能源研究基金會頒發第 14 屆 TCSA 台灣永續獎——永續報告類銅獎。
- 企業形象影片「向下紮根永續經營」榮獲「2022 台北金鵬微電影展」網路最佳人氣獎。



01 永續發展



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

亮點績效

- 總資產創新高**
2021 年總資產高達新臺幣 3 兆 4,028 億元再創新高。
- 成立永續發展委員會**
2021 年成立永續發展委員會，建立土銀未來之永續策略規劃。
- 訂定永續策略藍圖**
訂定土銀環境、社會與公司治理 (ESG) 推動藍圖，推動各部門制定永續發展目標。
- 永續報告書獲獎肯定**
榮獲台灣永續能源研究基金會頒發第 14 屆 TCSA 台灣永續獎——永續報告類銅獎。
- 信用評等優良**
中華信用評等公司授予土銀長期評等為 twAA+，短期評等為 twA-1+；美國標準普爾信用評等公司 (Standard & Poor's) 授予土銀長期評等為 A，短期評等為 A-1；穆迪信用評等公司 (Moody's Investors Service) 授予土銀長期評等為 Aa3，短期評等為 P-1。

1.1 關於土地銀行

土銀概況

土銀為我國唯一辦理不動產信用的專業銀行，至今陪伴社會大眾走過 76 個年頭，在「追求永續發展、邁向優質金融機構」的道路上，始終堅持「斯土斯情，在地耕耘」的理念，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，為國家社會扎穩茁壯蓬勃的根盤，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 日以日治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。

1985 年，土銀取得法人資格，1998 年 12 月 21 日因精省條例施行改隸國營，配合公營事業民營化政策，於 2003 年 7 月 1 日改制為「臺灣土地銀行股份有限公司」，並於 2004 年 5 月 21 日奉准改制為公開發行股票公司。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。土銀貫徹政府賦與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	5,768 人
資本額	新臺幣 862 億元 (截至 2021 年 12 月 31 日)
稅後淨利	新臺幣 132.41 億元 (2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)

註：員工人數不包含定期契約人員；子公司土銀保險經紀人股份有限公司於 2020 年 1 月 1 日合併消滅。

土銀業務內容與據點分布

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，並提供多樣化的通路選擇，包含 24 小時客服中心、網路銀行、語音電話銀行及行動銀行等。土銀營業據點遍及國內外，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。

營業據點遍及全球

營業據點分布

臺灣、美國、新加坡、香港、中國大陸、馬來西亞。

8 家國外分行暨辦事處

通匯行 2,581 家

外匯指定單位 151 家



提供多元業務

個人金融	<ul style="list-style-type: none"> 個人房貸 (優質 / 理財型) 信用卡 	<ul style="list-style-type: none"> 綜合消費性貸款
企業金融	<ul style="list-style-type: none"> 企業綜合融資 企業供應鏈融資 進出口貿易融資 	<ul style="list-style-type: none"> 企業聯合授信 企業電子金流業務 企業財務管理
外匯業務	<ul style="list-style-type: none"> 進出口信用狀業務 外幣存款業務 	<ul style="list-style-type: none"> 國際匯兌服務
信託業務	<ul style="list-style-type: none"> 金錢信託 不動產證券化 	<ul style="list-style-type: none"> 不動產信託 金融資產證券化
財富管理	<ul style="list-style-type: none"> 銀行保險 (房貸壽險 / 人身保險 / 財產保險) 證券經紀 	<ul style="list-style-type: none"> 基金投資 資產管理
電子金融	<ul style="list-style-type: none"> 行動銀行 帳戶連結支付 (Account link) 	<ul style="list-style-type: none"> 企業 / 個人網路銀行 開放銀行

1.2 經營願景與策略

土銀為因應氣候變遷、金融環境變革與市場激烈競爭，除發揮不動產專業銀行優勢辦理各項專案貸款及綠色融資、促進國家經濟發展外，同時積極強化競爭力、加速國際化，落實永續經營，朝全方位優質金融機構發展。為了確切落實永續策略，土銀以六大策略為核心，積極將永續 DNA 深化至核心業務，提升獲利的同時，也讓土銀得以永續發展。土銀每年於 12 月依據經營現況、業務發展重點暨主管機關公布之重要推動措施及相關規定配合修訂次年度的經營管理策略，草案經提報土銀董事會核議通過後陳報財政部核定，並於次年度 5 月將土銀經營管理策略函頒全行各單位據以依循。



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"> 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。 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。 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。 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。 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；建立資安文化，落實資安政策，強化資安防護能力，兼顧客戶服務與風險控管。
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"> 1 配合政府政策辦理各項專案貸款及綠色融資，推展永續發展領域授信、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、公共建設開發及永續發展。 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。 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。 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。 5 擴大外匯業務規模，提供海內外客戶整體外匯服務，持續調整存款客群結構，深耕企業客戶以積極爭取各項外匯業務商機。
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"> 1 遵依放款定價政策，視放款成本及合理利潤彈性定價，審酌風險貼水及客戶整體貢獻度等因素進行差別定價，以訂定合理放款利率，結合授信業務加強企業戶存款往來，增加活性存款，降低存款平均利率，擴大存放款利差，增加利息收益。 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，以廣闊手續費收入來源，增裕非利息收入，提高其對營收之占比。 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。 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。 5 海外分行於風險可控前提下，拓展當地企企放款業務，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。

經營管理策略	策略目標	具體措施
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，推動整合創新金融科技服務，運用大數據分析，發展數位化行銷，結合金融科技導入作業流程數位化，建立數位金融創新思維。	<ol style="list-style-type: none"> 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，持續推廣網路投保業務，擴大服務範疇，深耕客戶關係，滿足客戶多元收付與投保需求。 4 推動開放銀行服務、與異業結盟合作等新商業模式，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，結合外部資料，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 結合金融科技導入作業流程數位化，簡化內部人力作業，並提高作業精準度，以提升土銀營運效率。 7 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。
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"> 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。 2 擴充金流平臺功能，增進境內外電子支付之便利性。 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。
落實永續經營	推動永續金融，落實減碳措施，保障客戶權益，推展普惠金融，照顧員工權益，參與社會公益，強化公司治理，提升永續價值。	<ol style="list-style-type: none"> 1 依循「赤道原則」辦理授信業務，將 ESG(環境、社會與公司治理) 因子納入投、融資及商品審查流程，以發揮金融機構影響力，及注重氣候變遷風險管理，導入氣候相關財務揭露 (TCFD) 架構，落實企業永續發展。 2 導入溫室氣體盤查，積極落實減碳措施，重視環境保護。 3 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。 4 配合政府社會福利政策及因應高齡社會需求，廣續推展並開發多元化普惠金融商品，辦理與高齡者、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。 5 重視員工教育訓練與發展，持續規劃多元訓練課程並鼓勵在職進修，以強化人力素質；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。 6 配合政府推動公共化教保及托育措施，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。 7 持續培育體育人才並與重點學校建教合作，舉辦/支持各項慈善活動，積極參與社會公益，善盡企業社會責任。 8 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。

1.3 經營績效

土銀在經營團隊卓越領導及全體同仁努力耕耘下，2021 年存款營運量新臺幣 2 兆 7,657 億 1,410 萬元，達成預算目標 107.28%。放款營運量新臺幣 2 兆 1,672 億 1,065 萬元，達成預算目標 108.63%。外匯業務量 929 億 9,844 萬美元，達成預算目標 112.05%。2021 年稅前淨利新臺幣 132 億 4,144 萬元，達成預算目標 136.28%。2021 年土銀總資產高達新臺幣 3 兆 4,028 億元再創新高，且在努力達成盈餘及各項業務目標的同時，亦保有優良的資產品質。



項目 / 年份	2019	2020	2021
資產	3,002,745	3,114,732	3,402,864
負債	2,834,515	2,939,277	3,217,746
放款	1,986,074	2,079,313	2,212,978
放款及貼現	1,986,505	2,079,869	2,213,981
投資	772,985	779,921	850,745
權益	168,230	175,455	185,118
利息收入	51,462	42,617	41,288
利息費用	23,351	16,206	11,874
本期淨利	10,067	8,708	10,639
基本每股盈餘 (元)	1.38	1.01	1.23
資本適足率 (%)	12.75	12.89	13.13
資產報酬率 (%)	0.34	0.28	0.33
權益報酬率 (%)	6.19	5.07	5.90
存放比率 (%)	77.26	79.78	78.36
逾放比率 (%)	0.18	0.15	0.12

註：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 年與 2021 年係會計師查核簽證數。

資本適足率 = 自有資本 / 加權風險性資產總額。 資產報酬率 = 稅後損益 / 平均資產總額。

權益報酬率 = 稅後損益 / 平均權益總額。 存放比率 = 放款總額 / 存款總額。

逾放比率 = 逾期放款總額 / 放款總額。

項目 / 年份	2019	2020	2021
營運成本	31,137,951	27,982,660	22,422,933
員工薪資與福利	9,149,834	9,411,664	9,509,397
支付利息	1,064,729	1,051,536	985,177
支付政府的款項	5,613,488	4,870,954	4,986,363
社區投資 (公益支出與捐助社團)	129,181	153,776	125,885

單位：新臺幣仟元

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 2021 年年報。

土銀年報專區

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，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)。期間並協助政府發放補貼息作業予借款人，2021 年土銀配合政府辦理之主要政策性貸款補貼息或手續費如下：

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	61,452	-
中央公教人員輔購住宅貸款	內政部營建署	614	-
勞工建購住宅貸款	內政部營建署 / 各縣市政府	31,354	-
輔助人民自購國民住宅貸款	內政部營建署	23,048	-
內政部購置住宅及修繕住宅貸款	內政部營建署	65,450	-
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	18,847	-
原住民族綜合發展基金各項貸款	原住民族委員會	-	3,798
勞工保險被保險人紓困貸款	勞動部勞工保險局	-	61,451
921 重建專案貸款	中央銀行業務局	-	3,261
中央公教人員急難貸款	行政院人事行政總處	-	761
台商回台方案	國發會	-	25,244

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，2021 年之國別報告於 2022 年底方會申報，下為 2020 年土銀之國別報告相關數據：

	收入	所得稅前損益	已納所得稅 (現金收付制)	當期應付所得稅	員工人數
中華民國	48,198,498	9,950,538	2,294,075	2,279,834	5,697
新加坡	553,831	99,625	0	0	18
香港	471,265	(135,512)	42,774	0	20
美國	1,491,571	493,996	218,772	216,291	41
中國大陸	1,463,427	710,642	187,234	327,643	77
馬來西亞	0	6,392	0	0	2

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)	2021.11.29	Aa3	P-1	Outlook : Positive

1.4 永續發展委員會

土銀「永續發展委員會」於 2021 年 4 月經董事會通過設置，為推動 ESG 永續治理之核心組織，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。因應金管會發布「公司治理 3.0 - 永續發展藍圖」暨順應永續金融發展趨勢，土銀業將「落實永續經營」納入經營政策，並將永續經營理念與核心業務結合，研訂「臺灣土地銀行環境、社會與公司治理 (ESG) 推動藍圖」，經提報永續發展委員會討論通過後實施，作為土銀永續發展暨善盡社會責任之短中長期目標，並將其中 2022 年之執行計畫 / 目標納入總行部門績效考核，由上而下具體貫徹執行，每年向董事會報告企業社會責任年度目標及執行成果。

土銀分別於 2021 年 7 月及 2022 年 1 月各召開一次永續發展委員會會議，除明確訂定土銀永續發展藍圖及各單位永續執行目標，未來將持續配合「財政部 ESG 倡議平臺具體執行方案」規劃期程，完成簽署遵循赤道原則 (Equator Principles, 簡稱 EPs)、簽署支持並導入氣候相關財務揭露 (TCFD) 等國際倡議，並將依循土銀核心策略，落實會議決議事項如擬訂土銀一般性排除產業及高污染 / 耗能產業清單，依清單所屬行業訂定投融資限額，導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查 (範疇一、二) 並取得證書，及如何執行溫室氣體減量以取得碳權等，持續往永續的道路邁進。



永續大事紀

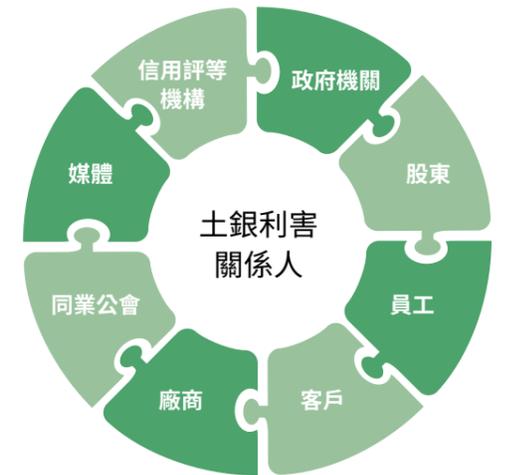
- 2005年 ■ 訂定「臺灣土地銀行風險管理政策與程序」。
- 2008年 ■ 通過 BSI 驗證並取得 ISO/IEC 27001:2005 標準證書及 BSI 驗證標誌。
- 2011年 ■ 通過 BSI 驗證並取得 ISO/IEC 20000-1:2005 標準證書及 BSI 驗證標誌。
- 2013年 ■ 通過 BSI 驗證並取得 BS 10012:2009 標準證書及 BSI 驗證標誌。
■ 完成 ISO/IEC20000-1:2011 新版國際標準之轉版認證。
- 2014年 ■ 設置審計委員會。
■ 第一次「臺灣土地銀行股份有限公司與臺灣土地銀行企業工會團體協約」簽訂。
- 2015年 ■ 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。
■ 完成 ISO 27001:2013 新版國際標準之 ISO27001 轉版認證。
- 2017年 ■ 出版第一本企業社會責任報告書。
- 2018年 ■ 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」遵循聲明。
■ 完成 BS 10012:2017 個人資料管理系統新版國際標準之轉版認證。
- 2019年 ■ 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年 ■ 為發展永續金融，加入銀行公會「氣候變遷壓力測試小組」。
■ 完成 ISO/IEC 20000-1:2018 新版國際標準之轉版認證。
- 2021年 ■ 出版第三本企業社會責任報告書，並獲 TCSA 永續報告類銅獎。
■ 成立永續發展委員會，並訂定「臺灣土地銀行永續發展委員會設置要點」。
■ 導入 TCFD 氣候相關財務揭露建議架構。
■ 參加銀行公會「氣候變遷風險管理專案小組」與「氣候變遷壓力測試作業規劃專案」。
■ 通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查 (範疇一、二) 查證。
■ 完成 ISO 22301:2019 新版國際標準之轉版認證。
- 2022年 ■ 出版第四本永續報告書 (前稱企業社會責任報告書)。
■ 企業形象影片「向下紮根永續經營」榮獲「2022 台北金鵲微電影展」網路最佳人氣獎。
■ 完成建構永續藍圖及策略。
■ 簽署支持氣候相關財務揭露 (TCFD)。
■ 2022 年 6 月正式完成簽署赤道原則。
■ 完成氣候風險對土銀資產面影響初步盤點。

註 ISO：國際標準組織 (International Organization for Standardization)。
BSI：英國標準協會 (The British Standards Institution)。
IEC：國際電工委員會 (International Electrotechnical Commission)。

1.5 利害關係人與重大性分析

利害關係人鑑別

土銀為鑑別利害關係人並瞭解其所關注之議題與方向，參照 AA1000 利害關係人議合標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard)，根據「依賴程度」、「影響力」、「關注程度」、「責任」和「多元觀點」等五個面向作為判斷標準；土銀針對總行各部處共發放 26 份利害關係人調查問卷，依據問卷調查結果計算出各利害關係人之權重占比並進行排序，並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、廠商、同業公會、媒體及信用評等機構等 8 類。



利害關係人溝通

土銀與利害關係人除透過日常業務中各種方式保持互動外，亦設有專屬且多樣之溝通管道，針對各項重要議題進行不定期討論。有關與利害關係人之溝通管道、頻率、執行狀況及其所關注的重大議題詳如下表：

利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	重點溝通實績	
員工	金融服務的品質，與員工素質密不可分，故需先照顧好員工才是提升本業的基礎。	1 人才發展與培育	CH6 員工照護	勞資會議	定期	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年計召開 3 次勞資會議。 行內教育訓練課程累積超過 32,000 人次參與。 數位學習課程累積超過 60,000 人次參與。 全行各單位每月召開單位會報，並做成會議記錄。 企業內部網路有員工園地提供行員留言討論發表意見。
		2 勞雇關係	CH2.4 資訊安全	辦理教育訓練		
		3 人才吸引與留存	CH4.4 普惠金融	單位會報	即時 / 不定期	
		4 職業安全與衛生		土銀行訊		
		5 資訊安全與個資保護		舉辦講座、研討會、說明會或座談會		
		6 普惠金融		員工申訴信箱		
股東	土銀係百分之百公股之公營銀行，經營績效需如實對財政部 (股東) 負責，並遵依政府政策推動各項業務。	1 永續金融	CH3 永續金融	工作考成	工作考成每年一次，並不定期依財政部要求提供資料。	<ul style="list-style-type: none"> 每年蒞行實地考察工作成果。 董事會共計召開 11 次；常務董事會共計召開 52 次；審計委員會共計召開 8 次。 公開資訊觀測站申報共 12 次及即時重大訊息共 10 次，並於網站公告營運績效與財務資訊、預算及決算書等。
		2 社會參與	CH7 社會參與			
		3 法規遵循	CH2.2 誠信經營	(常務) 董事會及審計委員會	定期 / 即時	
		4 風險管理	CH2.3 風險管理	財政部函文		
		5 經營績效	CH1.3 經營績效	透過公開資訊觀測站或網站公告重大訊息、財務及營運相關資訊		

利害關係人重要性	關注之永續議題	對應章節	溝通管道及方式	溝通頻率	重點溝通實績
同業公會 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。	<ol style="list-style-type: none"> 誠信經營 法規遵循 風險管理 永續金融 	CH2.2 誠信經營 CH2.3 風險管理 CH3 永續金融	參與外部公會等組織 參與研討會，與同業交流 揭露相關資訊於公開資訊觀測站	即時 / 不定期 定期	<ul style="list-style-type: none"> 加入銀行公會「氣候變遷風險管理專案小組」與「氣候變遷壓力測試作業規劃專案」。 積極加入產業相關同業公會。
客戶 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。	<ol style="list-style-type: none"> 資訊安全與個資保護 社會參與 職業安全與衛生 客戶服務與權益 	CH2.4 資訊安全 CH7 社會參與 CH6.4 職場安全 CH4 客戶權益	滿意度調查 舉辦講座 電話溝通、業務拜訪、電子郵件及人民陳情 首長信箱、顧客申訴	每半年 即時 / 不定期 定期	2021 年服務滿意度平均值達 99.55%。 累計舉辦 24 場理財說明會，共計 638 人次參加。 回應顧客意見信箱 1,578 件及人民陳情 153 件。 回應首長信箱 307 件及顧客申訴 554 件。
廠商 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。	<ol style="list-style-type: none"> 供應商管理 綠色營運 	CH5.3 綠色採購及供應鏈管理 CH5.2 綠色營運	業務系統維護 政府電子採購網	定期 即時 / 不定期	業務系統維護合約。 辦理採購案招標或決標計 434 件。
媒體 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。	<ol style="list-style-type: none"> 公司治理 誠信經營 風險管理 永續金融 社會參與 普惠金融 	CH2.1 治理架構 CH2.2 誠信經營 CH2.3 風險管理 CH3 永續金融 CH7 社會參與 CH4.4 普惠金融	電話、電子郵件溝通	即時 / 不定期	記者提問均由業管單位即時回覆。
政府機關 金融業是特許行業、受主管機關高度監理。	<ol style="list-style-type: none"> 法規遵循 風險管理 經營績效 永續金融 資訊安全與個資保護 	CH2.2 誠信經營 CH2.3 風險管理 CH1.3 經營績效 CH3 永續金融 CH2.4 資訊安全	金管會年度蒞行檢查 參與立法院財政委員會會議，及配合各級機關查核或視需要提供相關資訊 金管會網站、央行資訊申報	定期 / 即時	金管會等金融檢查機關每年蒞行實地稽核工作內容。
信評機構 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。	<ol style="list-style-type: none"> 公司治理 社會參與 永續金融 	CH2.1 治理架構 CH7 社會參與 CH3 永續金融	召開信用評等會議 舉辦座談會	年度	<ul style="list-style-type: none"> 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。

重大議題鑑別與分析流程

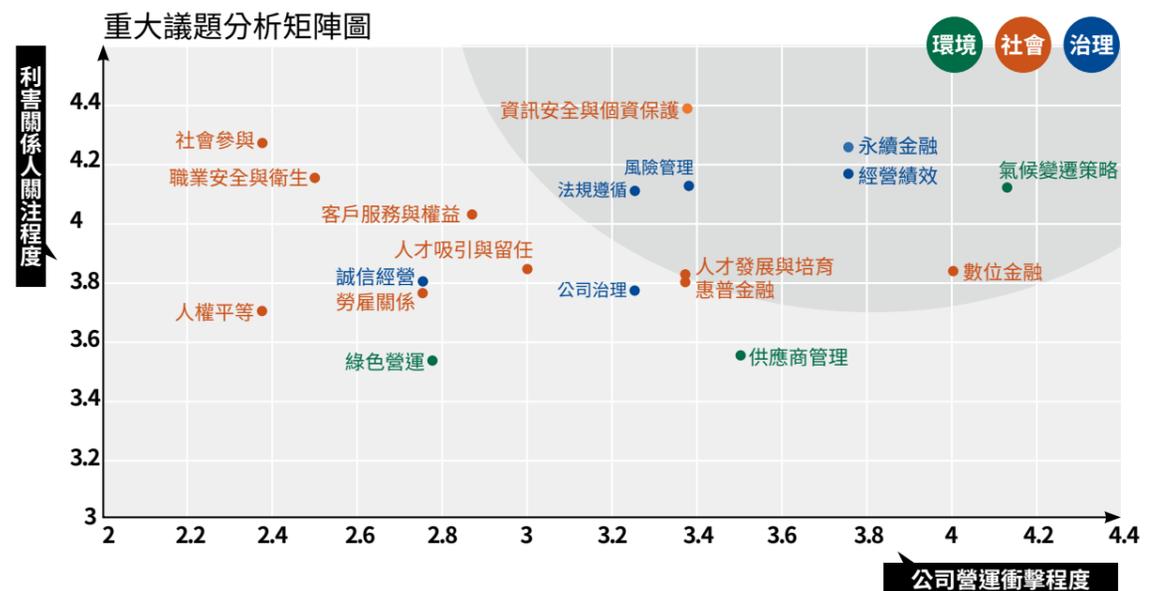
土銀透過問卷形式調查利害關係人所關注之永續議題，並依照國際永續趨勢及同業標竿企業之重大議題進行對照，產出土銀 2021 年之重大議題選項，確保重大議題符合土銀的永續發展脈絡，並可有效回應利害關係人的期待。土銀除透過重大議題評估問卷調查利害關係人所關

注之永續議題，同時發放問卷予內部高階主管進行調查，以鑑別各議題對土銀的影響與衝擊程度，並作為重大議題排序之參考。



重大議題鑑別結果

土銀依據各議題對內部營運衝擊程度與對利害關係人的關注程度兩個面向，鑑別出 8 項重大議題，包含氣候變遷策略、永續金融、經營績效、數位金融、資訊安全與個資保護、風險管理、法規遵循及人才發展與培育。其中氣候變遷策略、資訊安全與個資保護、風險管理、法規遵循等 4 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；而永續金融、經營績效、數位金融、人才發展與培育等 4 項，皆為與土銀營運發展高度相關的議題。本報告除以重大議題為主要揭露內容，並呈現 GRI 準則所要求之相關管理方針與永續績效，為求報告書之完整性，亦將揭露其他次要議題內容，但聚焦呈現土銀經營管理的成果與未來目標。



重大議題	次要議題
氣候變遷策略	綠色營運、供應商管理
人才發展與培育、資訊安全與個資保護、數位金融	人才吸引與留任、人權平等、勞雇關係、社會參與、職業安全與衛生、普惠金融、客戶服務與權益
經營績效、風險管理、法規遵循、永續金融	公司治理、誠信經營

2020 年與 2021 年永續議題排名比較

排序	2020 年	2021 年
1	資訊安全與個資保護	氣候變遷策略
2	數位金融	永續金融
3	法規遵循	經營績效
4	風險管理	數位金融
5	公司治理	資訊安全與個資保護
6	誠信經營	風險管理
7	客戶關係與服務品質	法規遵循
8	經營績效	人才發展與培育
9	綠色金融與責任投資	普惠金融
10	普惠金融	供應商管理
11	人才發展與培育	公司治理
12	勞雇關係	客戶服務與權益
13	薪酬與福利	人才吸引與留任
14	勞動條件	職業安全與衛生
15	氣候變遷策略	社會參與
16	公益慈善	誠信經營
17	綠色採購	勞雇關係
18	供應商管理	綠色營運
19	節能環保	人權平等

與 2020 年永續議題之差異調整說明

2021 年重大議題	差異	差異說明
人權平等	新增	刪除 2020 年「勞動條件」，新增「人權平等」
職業安全與衛生	新增	新增「職業安全與衛生」
人才吸引與留任	新增	刪除 2020 年「薪酬與福利」，新增「人才吸引與留任」
綠色營運	合併	原先 2020 年「綠色採購」與「節能環保」合併為「綠色營運」
客戶服務與權益	調整	「客戶關係與服務品質」修改為「客戶服務與權益」
永續金融	調整	「綠色金融與責任投資」修改為「永續金融」
社會參與	調整	「公益慈善」修改為「社會參與」

土銀重大議題與價值鏈

重大議題	對應 GRI 準則	營運重要性	價值鏈衝擊邊界								對應章節	
			組織內部		組織外部				商業關係			
			營運階段	採購階段	營運階段		銷售階段	營運外活動				
員工	廠商	股東	政府機關	信評機構	客戶	同業公會	媒體					
氣候變遷策略	GRI 103 管理方針、GRI 201-2 經濟績效	氣候變遷風險管理為全球企業與金融服務業之趨勢，面對氣候變遷所帶來的轉型風險、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。	●	○	●	●	●	●	●	▲	CH5.1 氣候變遷管理	
永續金融	GRI 103 管理方針、自訂主題	永續金融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。	●	○	●	●	●	●	●	▲	▲	CH3 永續金融
經營績效	GRI 103 管理方針、GRI 201-1、GRI201-4 經濟績效	提升獲利是企業得以持續營運的主要因素，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。	●		●	●	●					CH1.3 經營績效
數位金融	GRI 103 管理方針、自訂主題	土銀建立數位金融創新思維，培訓全方位業務人才，強化數位專業職能，致力為顧客打造優質數位金融服務。	●	○	●	●			●			CH4.3 數位金融
資訊安全與個資保護	GRI 103 管理方針、GRI 418-1 客戶隱私	土銀保障客戶隱私與維繫資訊系統之安全，以避免發生侵犯個資，或金融消費者保護相關等法規。	●	○	●	●			●			CH2.4 資訊安全 CH4.2 客戶隱私管理
風險管理	GRI 103 管理方針、自訂主題	土銀提升風險管理功能，落實定性及定量風險資訊揭露，建立與國際接軌之完善風險管理機制。並透過強化內部控制及稽核制度，降低營運風險。	●	●	●	●	●	●	●	▲	▲	CH2.3 風險管理
法規遵循	GRI 103 管理方針、GRI307-1 環境保護法規遵循、GRI419-1 社會經濟法規遵循	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。	●	●	●	●	●	●	●	▲	▲	CH2.2 誠信經營
人才發展與培育	GRI 103 管理方針、GRI 404 訓練與教育	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。	●		●	●						CH6.3 人才培育

1.6 土銀永續發展目標

土銀之永續願景為「追求永續發展，邁向優質金融機構」，並透過短期與中長期永續營運推動策略與目標的設定據以落實執行；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，以貫徹治理、環境與社會之企業社會責任理念。



土銀重大議題之永續策略藍圖

議題	政策與承諾	風險與機會	ESG 藍圖工作項目 KPI	2021 年執行成果	短期目標 (2022 年)	中長期目標 (2023-2025 年)	負責單位
氣候變遷策略	因應氣候變遷所帶來的風險與機會，土銀成立氣候變遷管理小組，以建置完善規範與策略。同時，將氣候變遷風險納入土銀風險管理政策及簽署支持並導入 TCFD 架構等相關事宜。	風險 ① 極端氣候可能使公司營運據點營業中斷或造成衝擊。 ② 可能導致借款人可支配所得減少、償債能力下降、授信擔保品價值貶落，進而提高違約機率或違約損失率。 機會 低碳經濟產業、綠色產業崛起，造成投融资機會增加。	導入「ISO 14064-1 溫室氣體盤查 (範疇一、二) 盤查」	● 已達成 總行懷寧大樓於 2021 年 9 月驗證通過取得證書。	① 續辦總行懷寧大樓溫室氣體盤查作業。 ② 新增總行建業大樓 (含營業部) 為盤查對象並取得證書。	① 2023 年新增資訊大樓為盤查對象並取得證書。 ② 2024 年新增員工訓練所為盤查對象並取得證書。 ③ 2025 年新增延平大樓為盤查對象並取得證書。 ④ 2026 年新增台北市地區 5 家分行為盤查對象並取得證書。 ⑤ 2027 年全數台北市地區分行列為盤查對象並取得證書。	永續金融小組 / 環境永續小組
			研議規劃將氣候變遷納入金融機構壓力測試情境分析	● 已達成 參加銀行公會「氣候變遷風險管理專案小組」；與專案小組成員共同研議國際氣候變遷風險管理及財務揭露之實務及相關作法並編製本國銀行業氣候相關風險管理實務手冊。	共同收集、研討依循「氣候相關財務揭露原則」國內外資料及銀行作法，包括國際氣候變遷風險管理發展趨勢等。	共同研議依循「氣候相關財務揭露原則」本國銀行業氣候相關風險管理實務手冊及財務揭露案例彙編等。	
			採用高效率節能空調系統，提升減碳效益	● 已達成 2021 年已完成 9 家據點空調系統改善工程。	① 共同規劃國內氣候變遷壓力測試作業。 ② 評估氣候風險暴險：初步盤點土銀受實體風險 (淹水) 及轉型風險 (高碳排產業) 之資產。 ③ 依循金管會發布「本國銀行氣候風險財務揭露指引」(以下簡稱揭露指引) 建立氣候風險之辨識及評估程序。 ④ 2022 年底前辦理簽署支持 TCFD 事宜。	① 2023 年 3 月底前將氣候變遷風險納入土銀風險管理政策，並呈報董事會核定。 ② 2023 年 6 月底前向董事會報告氣候風險相關資訊。 ③ 導入氣候變遷情境分析及壓力測試。 ④ 依據風險評估結果，研定管理措施。 ⑤ 研訂適當的關鍵指標及氣候相關目標。	
			全面使用 LED 節能燈具	● 已達成 已於 2018 年至 2021 年全面汰換為 LED 節能燈具。	完成 12 家據點老舊空調系統之汰換或改善工程。	每年完成 12 家據點為目標，並進行滾動式調整。	
永續金融	土銀將透過核心業務提供客戶多元化永續金融商品與服務，解決環境與社會問題，並訂定永續授信與責任投資相關政策，善盡金融業在財務供應鏈中應擔負之社會責任。	風險 成本增加 機會 核心企業價值提升	發行永續發展債券新台幣 10 億元	● 已達成 於 2021 年發行可持續發展債券 10 億元，期限 5 年，債券所募資金將全數用於綠色投資及社會效益投資計畫。	2021 年發行之債券仍在存續期間，將視該類債券所募資金運用情形，適時評估下期發行額度之申請與發行。	持續辦理並逐年滾動式調整。	永續金融小組
			投資、融資及商品審查流程納入 ESG 因子	● 已達成 ① 投資：2021 年截至 12 月底，投資審查參考 ESG 評分之債券、股票分別為 95.18% 及 76.25%。 ② 融資：參考 GRI 等國際準則，就 ESG 三面向訂定 ESG 檢核表單。 ③ 保險商品上架書面審查項目納入 ESG 因子；境外基金公司簽署責任投資原則 (PRI) 之比例達 100%。	① 投資：債券 (公營事業及經保證部分除外) 及股票投資審查項目納入 ESG 因子之比率至少 50% 以上。 ② 融資：法人授信審查檢視項目，增加 ESG 檢核表單，加強營業單位對土銀授信戶 ESG 遵循情形之檢視，循序漸進落實責任授信。 ③ 保險商品上架書面審查項目；及境外基金公司簽署責任投資原則 (PRI) 之比率達 100%。	① 投資：持續辦理並逐年滾動式調整。 ② 融資：法人授信審查檢視項目，增加 ESG 檢核表單依個案執行檢核，符合赤道原則 A、B 類案件依赤道原則相關規範辦理徵信作業；屬赤道原則 C 類或一般自貸案件，依土銀 ESG 檢核表逐項檢視。 ③ 保險商品上架書面審查項目；境外基金公司簽署責任投資原則 (PRI) 之比率達 100%。	
			完成赤道原則導入諮詢案諮詢顧問遴選及啟動進駐輔導	● 已達成 2021 年 6 月委請顧問進駐輔導土銀辦理導入赤道原則相關事宜。 2022 年 3 月已正式提交申請文件。	完成赤道原則簽署，並導入相關規範。	持續辦理。	
			擴大「樂齡安居信託整合服務」信託財產規模	● 已達成	持續推廣「樂齡安居信託整合服務」，信託財產規模達 2,550 萬元。	以每年成長 2% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			推廣中小企業放款	● 已達成 2021 年底中小企業放款月底餘額平均數 5,519 億元。	持續推廣中小企業放款，2022 年底之月底餘額平均數較 2021 年底成長 5%。	持續辦理，以每年成長 5% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			積極承作都更及危老重建不動產信託案件 10 件	● 已達成 2021 年共辦理 14 件。	2022 年至少辦理 17 件。	以每年增加 1 件為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			擴大都市更新核准授信總額度	● 已達成 2021 年額度 1,609 億元。	較 2021 年成長 2%	以每年成長 2% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			承作縣市核定之危險及老舊建築物加速重建融資貸款件數	● 已達成	2022 年至少辦理 12 件。	以每年承作 12 件為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			推展五十二新創重點產業放款餘額較 2020 年成長 14.5%	● 已達成 2021 年截至 12 月底，五十二新創重點產業放款餘額 3,581.25 億元，較 2020 年成長 16.07%。	2022 年 3 月底後停辦本項業務。		
			六大核心戰略產業放款餘額	將自 2022 年 4 月起實施，無 2021 年執行情形。	2022 年 12 月較 3 月成長 3%。	以每年成長 3% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			辦理符合 ESG 精神受託投資有價證券 IPO	● 已達成 2021 年業辦理「日盛台灣永續成長股息證券投資信託基金」IPO 募集專案。	1 案	每年 1-2 案	
			推展符合 ESG 精神基金專案	● 已達成 於 2021.7.1~2021.12.31 舉辦「2021 年下半年網路銀行 / 行動銀行基金優惠活動」，將永續為選股策略之基金納入土銀網路銀行及行動銀行申購活動標的。	2 案	每年 2-3 案	
訂定一般性排除產業及高污染 / 耗能產業投融资上限	● 已達成 蒐集同業之一般性排除產業及高污染 / 耗能產業清單	蒐集同業作法並擬訂土銀一般性排除產業及高污染 / 耗能產業清單	① 2023 年底前依清單所屬行業納入土銀「行業別授信風險管理要點」訂定融資限額。 ② 持續監控及檢討融資限額。				

土銀重大議題之永續策略藍圖

議題	政策與承諾	風險與機會	ESG 藍圖工作項目 KPI	2021 年執行成果	短期目標 (2022 年)	中長期目標 (2023-2025 年)	負責單位
經營績效	提升獲利是企業營運的目的，故土銀增進投資收益，強化土銀核心業務發展與自有財產運用效益，以創造長期穩定的經營績效。	風險 影響土銀經營績效之評核表現。 機會 優化核心業務，回應利害關係人的期待。	獲利能力穩定成長	● 已達成 2021 年土銀稅前淨利 132.41 億元，較 2020 年 111.13 億元增加 21.28 億元，增加率為 19.15%。	持續強化土銀核心業務發展，維持穩定營收成長，以達成與回應利害關係人的期待。	持續強化土銀核心業務發展，維持穩定營收成長，以達成與回應利害關係人的期待。	公司治理小組
數位金融	因應全球金融科技發展趨勢，土銀持續推廣數位金融，強化虛擬通路應用，提供便利、有效率之金融服務，並減少臨櫃交易成本。	風險 線上服務體驗不佳，造成競爭力落後同業，流失既有客戶。 機會 增加接觸客戶管道，提供便利之線上服務，以創造客源源，讓社會大眾更方便使用。	數位存款帳戶開戶滲透率 15%	● 已達成 2022 年開戶滲透率目標為 17.25%。	2022 年開戶滲透率目標為 17.25%。	開戶滲透率以每年成長為目標，至 2025 年達成 18.23%，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	客戶權益小組
			外幣數位存款開戶數	● 已達成 外幣數位存款自 2020 年 9 月開辦截至 2021 年 12 月底，累計新增外幣數位存款開戶數為 52,498 戶。	持續推廣外幣數位存款帳戶，累計帳戶數以每年成長 40% 為目標。	累計帳戶數以每年成長 20% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			行動支付累計綁定金融卡 / 帳戶數達 52 萬戶	● 已達成	累計綁定金融卡 / 帳戶數達 60 萬戶。	行動支付綁定帳戶以每年成長 10% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			線上申請個人貸款及信用卡件數較 2020 年成長 20%	● 已達成	2022 年度較 2021 年新增申請成長 10%。	每年新增線上申請件數以成長 10% 為目標，2025 年度線上申辦件數比重占該年度同類型產品申請件數達 60%。	
			申請金融科技專利，累計申請件數共 350 件	● 已達成 截至 2021 年 12 月底，累計申請件數共 378 件。	較 2021 年新增申請成長 8%。	金融科技專利件數以每年成長 8% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
			開發網路投保功能	● 已達成 於土銀個人網路銀行項下新增網路投保功能，提供客戶加入網投會員註冊、投保線上交易及保單明細查詢等服務。	持續推廣網路投保，2022 年件數達 200 件。	網路投保件數以逐年成長 20% 為目標，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
資訊安全與個資保護	土銀設立「資通安全推動小組」與「個人資料保護管理制度推動委員會」，訂定「資通安全政策」、「個人資料保護政策」、「個人資料保護管理要點」以及「個人資料保護作業注意事項」以保障客戶隱私，降低信任與資安危機。	風險 面對全球駭客攻擊手法日新月異，可能導致資料外洩、財務損失、進而影響商譽。 機會 強化資安縱深防禦，落實資安防護機制，提升全體員工資安防護意識，達成安全、便利、營運不中斷目標，提供客戶可靠之金融服務。	ISO27001 資訊安全管理系統通過外部驗證單位重新審查，以維持證書有效性	● 已達成 2021 年 8 月通過外部單位複評驗證作業，持續維持證書有效性。	① 依 ISO27001 國際標準要求，辦理資訊安全管理系統各項安全管理控制措施。 ② 每年辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性。	持續辦理，且每三年辦理外部驗證單位重審，以維持證書有效性。	公司治理小組 / 客戶權益小組
			「BS10012 個人資料管理系統」通過外部驗證單位重新審查，以維持證書有效性	● 已達成 「BS10012 個人資料管理系統」2021 年 7 月通過外部單位重審驗證，持續維持證書有效性。	① 依 BS10012 國際標準要求，辦理個人資料管理系統各項安全管理控制措施。 ② 每年辦理外部驗證單位複評，以維持證書有效性。	持續辦理，且每三年辦理外部驗證單位重審，以維持證書有效性。	
			重大資安事件 0 次	● 已達成 2021 年度重大資安事件 0 次	維持重大資安事件發生次數 0 次。	維持重大資安事件發生次數 0 次。	
			社交工程演練測試結果開啟率及點閱率均低於財政部規定 0.4% 以下	● 已達成 2021 年每月辦理之社交工程演練測試，惡意郵件開啟率介於 0-0.15%、點閱率介於 0-0.28%，均低於財政部規定 0.4% 以下。	以低於財政部規定為目標	持續辦理，並視規定滾動式調整。	
風險管理	土銀依三道防線方式界定各單位風險管理職掌。風險管理委員會由董事長兼任召集人、總經理兼任副召集人。土銀風險管理採主動監督及預防管理，必要時將隨時召開會議，審議全行風險監控報告、風險控管相關議案。	風險 影響銀行獲利及放款品質 機會 提升資本適足性可強化其風險承擔能力，讓土銀之經營得以長久穩健。	訂定風險管理目標	● 已達成 2021 年 12 月： ✓ 資本適足率大於 12.5% ✓ 槓桿比率大於 3% ✓ 流動性覆蓋比率 (LCR) 大於 90% ✓ 淨穩定資金比率 (NSFR) 大於 100%	✓ 資本適足率大於 12.5% ✓ 槓桿比率大於 3% ✓ 流動性覆蓋比率 (LCR) 大於土銀法定比率 100% ✓ 淨穩定資金比率 (NSFR) 大於 100%	持續配合 Basel III 法規執行及主管機關相關規定暨考量業務發展、投資計畫與未來金融環境變化，訂定相關管理目標。	公司治理小組
			落實風險導向內部稽核制度，聚焦風險，加強查核深度	● 已達成 2021 年度稽核計畫之執行，業於年底前依計畫之查核方式及查核頻次規劃辦理完竣。	依據土銀風險導向內部稽核制度作業準則辦理各受查單位風險評估，並依風險評估結果訂定、調整稽核計畫之查核方式及查核頻次。	持續蒐集、確保風險評估過程能充分考量內、外部環境風險變化，精進及強化內部稽核風險評估之合理性及妥適性。	

土銀重大議題之永續策略藍圖

議題	政策與承諾	風險與機會	ESG 藍圖工作項目 KPI	2021 年執行成果	短期目標 (2022 年)	中長期目標 (2023-2025 年)	負責單位
法規遵循 	依據臺灣土地銀行法令遵循制度實施要點，督導業管單位配合法令異動適時調整業務規章，俾以控管各銀行業務符合法令規範。	風險 業管單位未確實配合法令異動更新業務規章。 機會 以系統方式管控並督導業管單位確實配合法令異動更新業務規章，落實法規遵循，完善公司治理。	建置個人資料檔案安全控管措施系統	● 已達成 召開個人資料保護管理制度推動委員會，並將「個人資料檔案安全控管措施」併入法務暨法遵管理系統擴充功能列入討論案。	① 各業務單位檢視所轄「個人資料檔案安全控管措施」項目及提供意見。 ② 彙整各業務單位需求並初步規劃系統規格。	進行「個人資料檔案安全控管措施系統」設計、建置及推廣上線。	公司治理小組 / 客戶權益小組
			個人資料保護法相關法令缺失案例宣導及受訓比率達 100%	● 已達成 2021 年受訓比率達 100%。	規劃錄製最新銀行業個資法令及相關缺失案例數位課程，預計於 2022 年 6 月底前上線，受訓比率達 100%。	持續辦理，受訓比率達 100%。	
			強化規章更新控管機制	● 已達成 法務暨法遵作業管理系統「即時業務規章更新檢視表」功能上線。	規劃採購國內法令資料庫系統，並串接土銀業務規章資料，以建立法令異動系統自動通知更新業務規章機制。	持續優化法令異動系統自動通知更新業務規章機制。	
			落實遵循防制洗錢及打擊資恐法定義務—強化 AML/CFT 系統功能	● 已達成 完成土銀 AML/CFT 系統 2021 年擴充採購案，持續規劃建構 AML/CFT 智能平台。	持續辦理 AML/CFT 系統功能擴充採購案	AML/CFT 智能平台系統上線	
人才發展與培育 	土銀定期依各業管單位業務需求編定行內訓練計畫，舉辦行內集中訓練、分區講習及數位學習，規劃一系列多元訓練課程，包括新進行員職前講習、專業進修、主管訓練等，並即時轉知行外專責訓練機構課程訊息，派赴國內專職機構訓練，以提升行員專業知能，強化人才素質。	風險 若員工教育訓練不足，可能會導致作業風險。 機會 員工與時俱進，不斷學習吸收新知，有助土銀業務推展。	取得英文檢定證照比例達 32.8%(含)以上	● 已達成	取得英文檢定證照比例達 34.8%(含)以上。	持續辦理，以每年成長 2% 為目標。	員工照護小組
			依「銀行業公司治理實務守則」安排財報編製相關會計人員進修專業課程	● 已達成 2021 年各舉辦 3 小時「營業稅申報實務及實務解析」及「員工福利及今年度攸關法令更新」視訊課程。	每人每年至少 6 小時。	持續辦理，並視規定滾動式調整。	
			每人每年平均實體教育訓練時數達 18(含)小時以上	● 已達成 因疫情影響，2021 年土銀訓練調訓課程及行外訓練課程多改以線上視訊方式辦理。因線上視訊不受場地限制，土銀鼓勵讓更多同仁參與，2021 年實體與線上教育訓練時數高於目標時數，每人平均教育訓練時數為 40.42 小時。	每人每年平均實體教育訓練時數達 20(含)小時以上。	每人每年平均實體教育訓練時數達 32(含)小時以上。	

土銀次要議題之永續策略藍圖

議題	ESG 藍圖工作項目 KPI	2021 年執行成果	短期目標 (2022 年)	中長期目標 (2023-2025 年)	負責單位
綠色營運 	統計國內營運據點之廢棄物及用水總量	● 已達成 自 2021 年 10 月起按月統計總行大樓廢棄物及用水總量。	按月統計全數國內據點廢棄物及用水總量。	持續辦理。	環境永續小組
	財政部指定綠色採購項目達成率 95%	● 已達成 2021 年達成率為 99.66%。	短期達成率 95%。	中期達成率 97%。 長期達成率 99%。	
	規劃新大樓改建或舊大樓改善工程取得綠建築標章，或設置太陽能分行	● 已達成 太平、沙鹿、竹北、南港及宜蘭等分行已取得綠建築標章。員林分行已完成建置屋頂型太陽能發電系統。	① 持續追蹤土銀新大樓興建與舊大樓改建情形，取得綠建築標章。 ② 完成 6 家據點建置屋頂型太陽能發電系統。	① 持續辦理 ② 每年完成 3 家據點建置屋頂型太陽能發電系統，並進行滾動式調整。	
	督導總分行各單位辦理會計檔案銷毀作業，提高空間使用有效性	● 已達成 2021 年辦理 2 次共計 49 家總分行單位辦理會計檔案銷毀作業，銷毀數量計 199,615 卷。	每年辦理 2 次。	持續辦理	
	積極將全行屆滿保存年限可清理之紙本檔案，加速依規審定後執行銷毀，並朝高比例電子檔案儲存媒體方式保存檔案	● 已達成 2021 年度總計擬銷毀 9,982 件，陳報財政部層轉國家發展委員會檔案管理局審核，財政部初審意見表明符合送核規定，於 2021 年 11 月轉送檔案管理局審核。	屆保存年限編製屆保存年限檔案銷毀目錄層送檔案局審核達 30,000 件。	銷毀件數每年增加 10%。	
	推動電子交換、實施線上簽核及運用電子公布欄等公文電子化措施	● 已達成 修正土銀公文線上簽核作業注意事項，調整公文線上簽核實施範圍之保存年限及增訂線上簽核管考作業機制，持續推動節能減碳之理念，提升土銀公文線上簽核比率。2021 年全行整體平均比率為 93.39%。	增修土銀公文處理注意事項及公文線上簽核作業注意事項等作業規範，除納入公文電子化相關規定外，並評估電子檔案長期保存風險，調整線上簽核作業實施範圍，全行整體平均比率達 95% 以上。	持續辦理，並視推動情形及電子檔案長期保存技術發展滾動式調整。	
供應商管理 	參與同業之聯合供應商大會宣導 ESG	● 已達成 於 2021 年 10 月參與第一金控主辦之聯合供應商大會	持續邀請廠商參與同業主辦之聯合供應商大會宣導 ESG。	持續辦理	環境永續小組
人才吸引與留任 	提供員工休假補助及併計公職服務年資核算休假日數等優於勞動法令之福利措施	● 已達成 依同仁提供公職服務年資證明核算得予併計之休假日數。 依據 2019 年函頒之休假補助措施，2021 年度於 1 月發給土銀員工 2020 年休假補助費，另截至 2021 年 12 月底止，已發給 226 名離退人員 2020 年度之休假補助費。	持續提供員工休假補助及併計公職服務年資核算休假日數之福利措施。	持續辦理	員工照護小組
	舉辦員工才藝展	2021 年因疫情影響，原訂 8 月舉辦員工才藝展取消辦理。	持續鼓勵員工參加員工才藝展，參加人數以 350 人次為目標。	持續辦理	



土銀次要議題之永續策略藍圖

議題	ESG 藍圖工作項目 KPI	2021 年執行成果	短期目標 (2022 年)	中長期目標 (2023-2025 年)	負責單位	
人權平等	配合政府鼓勵生育政策，保障同仁育嬰留職停薪復職率達 80%	<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 2021 年育嬰留職停薪復職人數計 45 人，復職後仍繼續留土銀服務者計 45 人，育嬰留職停薪復職率達 100%。 	育嬰留職停薪復職率 ≥ 80%。	育嬰留職停薪復職率 ≥ 85%。	員工照護小組	
	協助員工托育之友善措施並配合政府政策設立職場教保中心	<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 目前與何嘉仁、科見及長頸鹿公司及書宜幼兒園等 4 家托兒服務機構簽訂托兒服務，提供員工子女托育需求。 設立職場教保中心辦理進度如下： <ol style="list-style-type: none"> 1 辦理臺中分行裝修工程細部審查及臺南分行、羅東分行裝修工程動工事宜。 2 辦理臺中分行委辦計畫審查、臺南分行非營利法人審查及羅東分行法人甄選公告事宜。 	持續辦理與托育團體簽訂托育契約，給予員工優惠服務。 配合政府推動公共化教保及托育措施，持續辦理設置土銀臺中分行、臺南分行及羅東分行等 3 處職場互助教保服務中心。	持續辦理與多家具規模之托育團體洽簽托育契約。 土銀臺中分行、臺南分行及羅東分行等 3 處職場互助教保服務中心設立完竣，並與非營利法人簽訂契約正式營運。		
勞雇關係	召開勞資會議以維護勞資關係和諧 2021 年召開 3 次	<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 2021 年召開 3 次 	每年至少召開 2 次	持續辦理	員工照護小組	
	勞資雙方就勞動條件及權利義務等事項進行協商並共同簽訂團體協約 於 2019.11.18 完成團體協約之續約或修訂，有效期限 3 年	<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 於 2019.11.18 完成團體協約之續約或修訂，有效期限 3 年。 	規劃 2022 年 8 月進行續約前協商、2022 年 11 月期滿時完成團體協約之續約或修訂。	持續辦理		
社會參與	舉辦 / 支持各項公益慈善活動	<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 1 2021 年各分行探訪全台 50 餘家社福機構及公益團體，並依其需求捐贈民生物資。 2 採購鳳梨、芒果等盛產蔬果，金額 270 萬元。 3 2021 年 4 月台鐵太魯閣號事故，響應捐款 300 萬元。 4 2021 年 10 月高雄城中城大火事故，響應捐款 180 萬元。 5 以自由樂捐方式響應社團法人中華社會福利聯合勸募協會 2021 年勸募募款公益活動。 6 應工商時報邀約與多家金融機構聯名刊登「世界地球日永續宣言」，以呼應金管會「綠色金融行動方案 2.0」與「公司治理 3.0 永續發展藍圖」兩大政策。 	<ol style="list-style-type: none"> 1 辦理主題式公益活動。 2 鼓勵營業單位探訪所在社區之社福機構，讓公益活動深入全台各地。 3 採購盛產蔬果以支持本土農業並贈予社福團體。 4 支持大型公益活動或參與重大事故急難救助捐款。 	<ol style="list-style-type: none"> 1 持續辦理。 2 舉辦之春季季健行，安排公益淨山活動，強化同仁環保意識。 3 鼓勵營業單位舉辦淨山或淨灘公益活動。 	社會參與小組	
	安養信託受益人數 1,500 人、公益信託受益人數 120 人	<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 	<ol style="list-style-type: none"> 1 贊助公私私立學校獎助學金。 2 配合分行遷址或開業舉辦公益捐贈活動。 	持續辦理		
	關懷與服務中小企業	<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 2021 年業與財團法人罕見疾病基金會、台北市自閉兒基金會及喜慈兒童基金會合作舉辦捐款活動。 	與慈善機構合作舉辦行動支付公益捐款活動。	持續辦理		
	培育羽網體育選手、促進體育發展	<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 1 2021 年截至 12 月底，培育羽、網優秀選手支出經費約 2,036 萬元；另於 2021 年 8 月經審核可擴編土銀甲組羽球隊正式隊員員額 10 人，並分 3 年逐年視球隊需要 (每年約 3-4 人) 提報人力資源處對外招考晉用，擴編後羽球隊編制總人數為 26 人。 2 與 9 所學校建教合作，培養基層羽、網球選手。 3 疫情警戒期間於 2021 年 7 月舉辦「羽球我來了」線上公益教學活動，共有 5 所學校學生線上參加；因應疫情趨緩於 2021.12.6-2021.12.10 舉辦 3 場「羽球我來了」現場公益教學活動。 	<ol style="list-style-type: none"> 1 持續培育體育人才。 2 與重點學校建教合作。 3 舉辦青少年羽、網球夏令營等公益活動。 	持續辦理		
	舉辦藝文展覽	<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 2021 年共舉辦 2 檔本土藝術家創作品展覽。 	於土銀「館前藝文走廊」舉辦 10 檔本土藝術家創作品展覽，推廣藝術文化。	持續辦理，每年展出 10 檔		
	舉辦資產規劃、資產傳承、退休規劃、小資理財等說明會 古蹟活化	<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 ● 已達成 土銀自 2016 年起與國立臺灣博物館簽定維管契約，開放做為自然史博物館，並保存土銀舊金庫做行史展示館，開啟臺灣古蹟修復保存與再利用之創新模式。 	12 場 2022 年 3 月與國立臺灣博物館續訂「市定古蹟勸業銀行舊廈維護管理及營運契約」。	持續辦理，以每年 13-15 場為目標。 與國立臺灣博物館配合，提供更多元化之展示內容，適時充實土銀行史館展示物件。		
	職業安全與衛生	<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 提供員工心理諮商服務，維護同仁身心健康 2021 年 1 月初通函全行 2021 年度之「員工心理諮商服務」。 每月通函全行分享「心理師專欄」。 	委請財團法人張老師基金會提供員工心理諮商服務。	持續辦理	員工照護小組	
	普惠金融	樂活養老貸款核貸件數，較 2020 年成長 10%	<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 	持續推廣樂活養老貸款，2022 年度承作件數較 2021 年成長 10%。	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	客戶權益小組
		線上申請個人貸款、信用卡件數較 2020 年分別成長 20%	<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 	持續推廣線上申請個人貸款及信用卡件數，2022 年度較 2021 年新增申請成長 10%。	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
		提供多元化產品、推廣網路投保	<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 為提供客戶多元化之保險商品，土銀於 2021 年新增網路投保「行車御守」機車保險專案、「人車保障」汽車保險專案及「平安御守」個人旅行綜合保險專案。 	持續關注保險市場發展及主管機關規範，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	持續關注保險市場發展及主管機關規範，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。	
政策性保險商品有效件數		<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 2021 年政策性保險商品有效件數 105 件。 	持續推廣政策性保險商品，2022 年有效件數達 100 件以上。	持續辦理，並視執行情形及金融環境變化滾動式調整。		
退休規劃性質之保險商品，銷售件數達 700 件以上	<ul style="list-style-type: none"> ● 已達成 	持續推廣具退休規劃性質之保險商品，銷售件數達 880 件以上。	持續辦理，以每年銷售件數達 1,200 件為目標。			

土銀次要議題之永續策略藍圖

議題	ESG 藍圖工作項目 KPI	2021 年執行成果	短期目標 (2022 年)	中長期目標 (2023-2025 年)	負責單位
客戶服務與權益  	辦理土銀「公平待客原則」執行情形之評核	● 已達成 土銀 2021 年度「公平待客原則執行情形評核表」於 2021 年 3 月提報董事會，並榮獲銀行業排名前 20%	精進土銀「公平待客原則」執行情形，以獲評前 25% 為目標。 向董事會報告執行情形及自評結果。	持續辦理	客戶權益小組
	依金管會規定辦理「公平待客原則」教育訓練課程每人每年至少 3 小時	● 已達成 2021 年舉辦 3 小時「公平待客原則理論與實務」視訊課程共 13 場次。	每人每年至少 3 小時	持續辦理，並視規定滾動式調整。	
	客戶申訴案件於法定期限辦理完成之比率 100%	● 已達成 2021 年客戶申訴案件均依規定於期限內辦理完成。	100%	100%	
	顧客滿意度調查滿意度為 99%	● 已達成 2021 年度平均顧客滿意度為 99.55%。	99.2%(含) 以上	99.2%(含) 以上	
	強化詐騙預防功能	● 已達成 每日至警政署「疑涉詐騙境外金融帳戶」下載疑涉詐欺境外帳戶並上傳至外匯交易系統，防止民眾將款項匯入已遭報案之境外金融帳戶，協助行員及時攔阻詐騙，共同守護客戶財產安全。 擬由外匯交易系統自動介接取檔，以簡化人工介入流程。	外匯交易系統新增自動更新「疑涉詐騙境外金融帳戶」功能，預計 2022 年 2 月底完成。	持續推動反詐騙、攔阻詐騙。	
	依消費者債務清理條例聲請前置協商、前置調解、更生及清算	● 已達成 2021 年前置協商成立案件 548 件，收回金額 0.565 億元；前置調解成立案件 83 件，收回金額 0.048 億元；更生成立案件 183 件，收回金額 0.156 億元。	<ol style="list-style-type: none"> 透過土銀網站之業務 FAQ 宣導各項債務協商機制，並提供服務專線俾債權人諮詢相關事宜。 對於協商履約中因故(如重大傷病、非自願性失業或嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響等)有還款困難之債務人提供喘息或變更方案措施。 	持續辦理	
公司治理   	向董事會報告 ESG 執行成果	● 已達成 土銀「2020 年度企業社會責任報告書」經永續發展委員會審議通過後，於 2021 年提報第 7 屆第 2 次董事會議報告。	將土銀年度永續目標及執行成果納入永續報告書，並提報永續發展委員會審議及董事會報告。	持續辦理	公司治理小組
	依循 GRI 準則編製 ESG/CSR 報告書，並委請第三方辦理驗證	● 已達成 土銀 2020 年 CSR 報告書業依循 GRI 準則編製，並由第三方驗證單位 SGS 驗證完竣，符合 GRI Standards 核心選項(Core)與 AA1000 第一類型中度保證等級之要求。	委請顧問公司協助依循 GRI 準則編製 ESG 報告書，並辦理第三方驗證。	持續辦理	
	依循 SASB 行業準則揭露 ESG 執行成效	● 已達成 配合金管會相關推動時程辦理。	參考證交所及櫃賣中心研擬範例及相關宣導，評估土銀依循 SASB 行業準則揭露 ESG 執行成效之可行性。	2023 年編製 2022 年度 CSR 報告書起，委請顧問公司協助依循 GRI 及 SASB 雙標準揭露 ESG 執行成效，並辦理第三方驗證。	
	安排土銀董事、總行高階主管、公司治理主管及相關議事人員參加公司治理課程	● 已達成 2021.3.26 委託證期會以專班方式舉辦 3 小時「公平待客原則」公司治理課程。 2021.4.23 委託金研院以專班方式舉辦 3 小時「企業社會責任(CSR)及企業永續經營競爭力」公司治理課程。 規劃安排新任董事及公司治理主管參加公司治理課程，計 6 人，共 13 場次，以符法令規定。	上課時數以不低於「銀行業公司治理實務守則」及「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規定時數為目標。	持續辦理	
	評估聘任會計師之獨立性及適任性	● 已達成 彙整各業管單位意見辦理 2020 年度會計師獨立性及適任性評估，並將評估結果提報 2021 年第 2 屆第 27 次審計委員會及第 6 屆第 31 次董事會核議通過。	每年辦理 1 次	持續辦理	
	委任會計師辦理內部控制制度查核	● 已達成 委請會計師事務所辦理 2020.1.1 至 2020.12.31 之內部控制制度查核，並依規於 2021.4.16 將查核報告函送金管會銀行局備查暨函轉稽核處及各業管單位。 於 2021.9.8 函頒土銀各單位持續辦理 2021 年度內控制度查核，持續辦理中。	每年 4 月底前將會計師出具之內控查核報告函送金管會銀行局備查，並同時函轉稽核處及各業管單位，就檢查報告所列建議事項確實檢討改善，以利稽核處列管追蹤覆查。	持續辦理	
誠信經營 	辦理公職人員財產申報，強化實質審核機制	● 已達成 2021 年 9 月函發各申報人可透過公職人員財產申報系統進行一次性同意授權服務。 2021 年度授權「法務部公職人員財產申報系統」提供財產資料，土銀已完成授權之申報人共 398 人。	<ol style="list-style-type: none"> 每年舉辦 1 次「公職人員財產申報介紹及實務解析」課程。 協助輔導土銀申報義務人辦理申報作業。 授權「法務部公職人員財產申報系統」提供財產資料比率達 99%。 	廣續推動公職人員財產申報授權制度，期達成財產申報零裁罰之目標。	公司治理小組
	辦理專案清查與專案稽核	● 已達成 2021 年度業於 8 月底完成「理財業務專案清查」及「服務台、手續費收入及代客戶辦理存提款作業專案查核」。	辦理專案清查及專案稽核計畫各 1 次。	持續辦理並逐年滾動式調整	



02 公司治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理
- 2.4 資訊安全
- 2.5 COVID-19 因應管理

亮點績效

- 資訊安全執行成效優良**
 1. 重大資安事件 0 次
 2. 惡意電子郵件社交工程演練計畫，點閱率 0.28%、開啟率 0.15%，均低於財政部規定 0.4% 以下。
- 疑似洗錢或資恐交易申報**
 1. 2021 年度申報國內疑似洗錢交易案件共計 427 件。
 2. 2021 年度無新增資恐通報對象，另續行通報案件數為 1 件。
- 通過資訊安全系統複評及重審**

通過 ISO27001 複評驗證作業及 BS 10012 重審驗證作業。
- 防疫紓困績效優良**

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優等銀行 / 電子化件數占比第三名。

企業紓困貸款：36,017 件，核准額度新臺幣 6,269 億元。

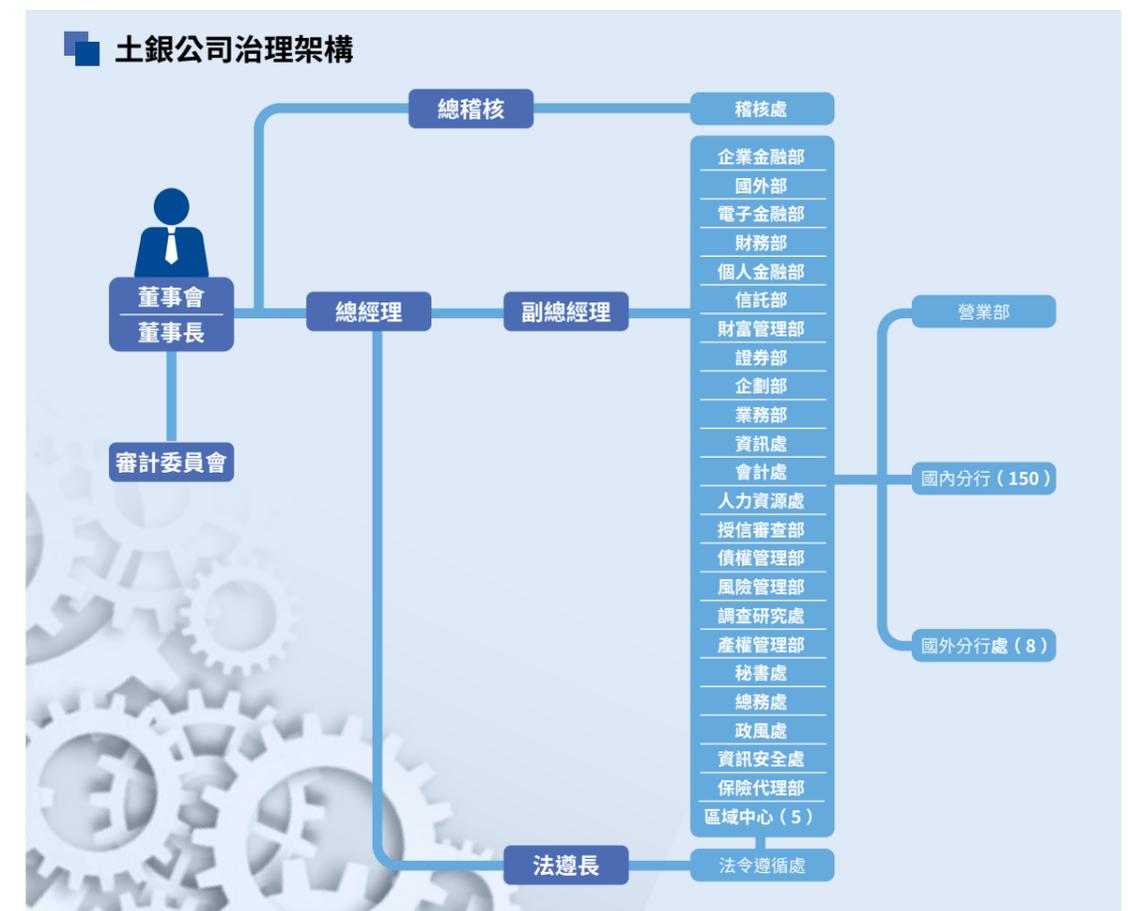
個人紓困戶數：147,817 戶，核准額度共新臺幣 569.43 億元。

2.1 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，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，土銀設立審計委員會，協助董事會履行其監督職責；另設置公司治理主管，其具備於金融相關機構或公開發行公司從事法務、財務、股務或公司治理相關事務單位主管職務達三年以上之資格，以提供對董事之協助。

土銀公司治理組織

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 2021 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，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 家國外分行暨辦事處。



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「獨立董事之職責範疇規則」，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。

土銀董事會至少每三個月召開一次，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，2021 年土銀共召開 11 次董事會。截至 2021 年底，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 7 席為女性，女性比例達 54%，平均年齡為 58 歲。2022 年 3 月土銀補選勞工董事乙席，詳細資訊請參考土銀 2021 年年報。

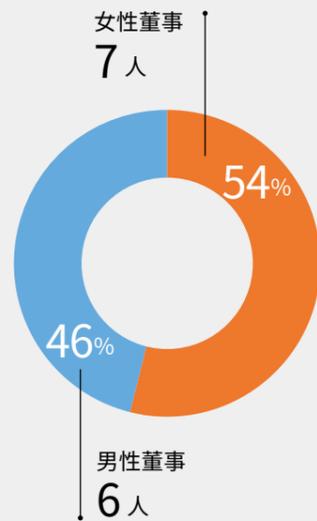
董事成員組成多元，分別來自金融、產業及學術界，並具備豐富的經營管理經驗及足夠之專業知識、技能及素養，且土銀董事長無兼任公司總經理。



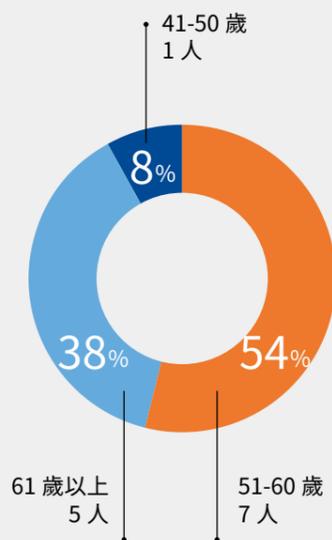
審計委員會運作

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，2021 年審計委員會共開會 8 次，委員出席率詳土銀 2021 年年報。

2021 年董事性別統計



2021 年董事年齡分布



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 2021 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，2021 年辦理「董事與監察人（含獨立）實務進階研討會—『公平待客原則董事及監察人進修課程』」、「公司治理論壇-企業社會責任（CSR）與企業永續經營競爭力」等課程，實際參與人數共 91 人次。2021 年 3 月 26 日舉辦「董事與監察人（含獨立）實務進階研討會—『公平待客原則董事及監察人進修課程』」，參訓董事人數 13 人，占全體董事人數 100%；2021 年 4 月 23 日舉辦「公司治理論壇-企業社會責任（CSR）與企業永續經營競爭力」課程，參訓董事人數 12 人，占全體董事人數 93%。

董事利益迴避

土銀董事會 2019~2021 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
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
2021 年 6 月 25 日 第 6 屆第 31 次董事會	謝娟娟	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謝董事長娟娟迴避，因擔任臺灣證券交易所（股）公司董事	迴避 未參與表決
2021 年 8 月 17 日 第 7 屆第 1 次董事會	賴弘能	國立中央大學產學合作及學術回饋機制契約案	賴獨立董事弘能為關係人，應進行迴避	迴避 未參與表決
2021 年 8 月 26 日 第 7 屆第 2 次董事會	謝娟娟	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謝董事長娟娟迴避，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 2021 年委請資誠管理顧問股份有限公司辦理公司治理評鑑，評鑑依國營事業之組織特性，以「資訊透明度」、「經營階層運作」、「董監事職能」、「利害關係人權益與社會責任」等四構面進行專案，評鑑指標項目共 52 題，2021 年公司治理評鑑分數 97 分。

2.2 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」及土銀訂定「臺灣土地銀行員工生活道德規範注意事項」等參考指引，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。

■ 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。為確保土銀各項作業及管理規章均符合相關法令，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、糾正案例，編製法規新訊，公告於法遵系統，以隨時掌握外部法令的內容及相關異動，並督導各業務主管單位及時配合增修訂相關作業規章，以避免法令遵循風險。

■ 法規遵循制度

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。法令遵循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；2021 年上半年法令遵循執行報告於 2021 年 8 月 6 日第 2 屆第 28 次審計委員會及 8 月 26 日第 7 屆第 2 次董事會提報，下半年則於 2022 年 3 月 11 日第 3 屆第 7 次審計委員會及

3 月 25 日第 7 屆第 7 次董事會提報。

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 2021 年 4 月 28 日、2021 年 4 月 12 日檢陳會計師對土銀辦理 2020 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，追蹤事項皆已完成改善。

2021 年土銀有一違反金融法令之情事，遭金管會核處新臺幣 24 萬元罰鍰，案件詳細說明如下：

裁罰說明	
裁罰日期	2021 年 1 月 20 日
裁罰之法令依據	證券交易法第 178 條之 1 第 1 項第 4 款、證券交易法第 44 條第 4 項授權訂定之證券商管理規則第 2 條第 2 項。
違反事實理由	受處分人執行內部控制制度有公司員工之配偶及未成年子女開戶帳號未與其他委託人區分、未落實內部人員利益衝突檢核作業、未合併控管關聯戶之授信額度、辦理公開申購作業未建立控管機制並確實查證是否有客戶利用或冒用他人名義申購、證券業務人員執行業務前未辦理登記及內部人員利用其個人手機代理親友買賣有價證券等情事。
裁罰結果	核處新臺幣 24 萬元罰鍰
回應及後續改善措施	<p>土銀已函報金管會改正情形並繳付罰鍰。相關改善措施說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 增訂證券內部人員（含受僱人員本人暨配偶及未成年子女）帳戶管理之檢查及覆核作業等控管機制，並新增「證券內部人員帳戶管理檢核表」等電腦檢核報表。 2 增修「內部人員利益衝突查核表」及「使用者執行紀錄查詢」等電腦檢核控管報表，以落實防範內部人員利益衝突檢核作業。 3 增訂對融資融券客戶辦理續約、額度調整及新開戶之授信關聯戶查證作業流程，並新增「信用帳戶關聯戶清冊」等電腦報表。 4 於證券帳務系統之「公開申購查證表」新增「相同 IP」查證種類，於受理客戶公開申購時，就「相同聯絡地址」及「相同 IP」者進行查證作業。 5 土銀兼辦證券風險管理業務（即風險管理部）人員之到職登記作業已辦理完竣，嗣後依規定確實注意辦理。 6 新增「電子式委託買賣確認表 - 同一 IP 下單」及「證券客戶關聯戶資料清冊」等相關控管報表，俾加強對證券內部人員之管理。

此外，土銀也定期強化規章、更新控管機制以符合營運的法規遵循需求，現行除由法令遵循處辦理每月法規新訊及每週即時業務規章更新檢視作業，另規劃辦理 CRA 法令遵循管理系統採購案，並納入土銀 2023 年資訊作業計畫，在未來建置、推廣系統上線，以串接土銀業務規章資料，建立法令異動系統自動通知更新業務規章的機制，且視業務需求持續增加法令來源資料庫。

■ 檢舉制度

土銀業訂定「檢舉制度實施要點」，並於 2022 年進行修訂，揭示任何人發現土銀員工有本要點所列檢舉案件類型時，得提出檢舉。

為鼓勵舉發不法、拒絕貪腐並落實企業誠信治理，土銀提供內外部檢舉管道，設置專門郵政信箱、專線電話及電子郵件信箱等受理案件，且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。2021 年土銀無受檢舉之違規事件發生。

■ 吹哨者檢舉管道

- 書面 10099 臺北南陽郵局第 234 號信箱
- 專線電話 (02) 2348-3780
- 電子郵件 LBCcompliance@landbank.com.tw
- 親至土銀 總行法令遵循處（臺北市中正區館前路 46 號 8 樓）

■ 檢舉案件之調查程序

- 依土銀檢舉制度實施要點之規定，檢舉案件之調查單位為法令遵循處。
- 法令遵循處為調查必要，得簽奉核定相關業務主管單位協同調查。
- 法令遵循處進行調查時，相關單位須配合調查及提供所要求之文書資料，相關人員亦須配合約談陳述意見，惟約談應以書面通知且以非公開方式為原則。
- 法令遵循處應於受理檢舉案件後 30 日內完成調查，但必要時得延展。
- 調查時發現檢舉案件為重大偶發事件，應主動依土銀突發事件通報作業程序辦理。
- 有利益衝突之人，於調查過程中應迴避。
- 檢舉案件處理過程文件，應設專卷留存，並應以密件方式處理，至少保存 5 年。對於檢舉人之身分資料亦應予以保密。

■ 防制洗錢及打擊資恐

■ 管理制度架構

為遵循我國「洗錢防制法」、「資恐防制法」及「金融機構防制洗錢辦法」等規定，土銀建立完整的管理制度架構以防制洗錢及打擊資恐。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。

成立委員會及專案小組

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。

定期向董事會報告作業執行情形

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，並於 2021 年 8 月 26 日第 7 屆第 2 次董事會及 2022 年 3 月 25 日第 7 屆第 7 次董事會向董事會報告防制洗錢及打擊資恐作業執行情形。

海外分行每月向總行陳報執行情形

為加強對海外分行之管理，土銀要求各國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；另土銀自 2019 年起對海外分行法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐執行分級管理，對於管理等級高或個案經認有加強管理需要之分行，得每年至少辦理一次法令遵循實地訪查測試、督導委請外部顧問提供專業諮詢或外部專業機構（人員）辦辦法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐查核。

法令遵循處於 2021 年 3 月 17 日召開之 2021 年度第 1 季國外分行法令遵循暨防制洗錢管理會議中，針對管理等級高之紐約及上海分行，請紐約分行委請外部專業機構辦辦法令遵循、防制洗錢及打擊資恐查核，並於 2021 年度內完成查核；另依據土銀 2021 年度派員出國計畫，法令遵循處如本年度赴上海分行辦辦法令遵循業務實地訪查，將以此次實地訪查作為對該分行之加強管理措施。惟因疫情日趨嚴峻，法令遵循處於 2021 年 6 月 23 日召開之第 2 季國外分行法令遵循暨防制洗錢管理會議，業請上海分行改委請外部顧問提供專業諮詢。

揭露防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書

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。

洗錢防制管理機制與流程

流程與機制名稱	內容說明
(一) 公司治理	<ol style="list-style-type: none"> 土銀設置獨立之防制洗錢及打擊資恐專責單位，並由董事會指派法遵長擔任專責主管，負責協調監督防制洗錢及打擊資恐之執行。 法遵長每半年向審計委員會及董事會報告防制洗錢及打擊資恐執行情形，如有發現重大違反法令，並即時向審計委員會及董事會報告。 設立跨部門之防制洗錢及打擊資恐推動委員會及組成推動小組，解決反洗錢相關議題並有效進行各部處之溝通協調作業。 每年度訂定防制洗錢及打擊資恐計畫，並經董事會通過。
(二) 政策及程序	訂定防制洗錢及打擊資恐管理政策與注意事項，經董事會通過，並據以訂定相關作業程序，包含：確認客戶身分、客戶及交易有關對象之姓名及名稱檢核、交易監控、一定金額以上通貨交易申報、疑似洗錢或資恐交易申報等作業程序，以利各營業單位落實遵循。
(三) 風險評估	建置洗錢及資恐風險評估架構及制訂風險評估方法論；辦理全面性洗錢及資恐風險評估作業並提報風險管理委員會及董事會，使管理層得以適時且有效瞭解銀行面對之風險。
(四) 認識客戶及盡職調查	妥善執行確認客戶身分、辦理客戶審查、辨識實質受益人及對於高風險客戶辦理強化審查措施等。
(五) 紀錄保存	防制洗錢及打擊資恐之相關紀錄保存規範包含：保存交易紀錄至少 5 年、保存確認客戶身分及客戶審查資料至與客戶業務關係結束或臨時性交易結束後至少 5 年。
(六) 交易監控與申報	<ol style="list-style-type: none"> 依據風險為基礎方法，建立帳戶及交易監控程序，包括監控型態、參數設定、金額門檻等，且定期檢討與更新，並利用資訊系統，輔助發現疑似洗錢或資恐交易，加以調查分析。 經土銀內部發現並確認為疑似洗錢或資恐之交易，均依規在法遵長核定後兩個營業日內向法務部調查局辦理申報。
(七) 教育訓練	<ol style="list-style-type: none"> 土銀董事、審計委員會獨立董事、總經理、法令遵循人員、內部稽核人員及業務人員，依其業務性質，每年安排適當內容及時數之防制洗錢及打擊資恐教育訓練，以使其瞭解所承擔之防制洗錢及打擊資恐職責，及具備執行該職責應有之專業。 土銀之防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員及營業單位督導主管均具備法規要求之資格條件並每年接受法定時數之教育訓練。

AML/CFT 系統導入

土銀於 2021 年完成 AML/CFT 系統的擴充採購案，在未來將持續辦理 2022 年度的 AML/CFT 系統功能擴充；除此之外，土銀也規劃建構 AML/CFT 智能平台，2021 年上半年已進行市況蒐集、作業需求規劃，下半年進行需求規格研擬及後續作業項目。

防制洗錢及打擊資恐教育訓練施行成果

土銀積極培育防制洗錢及打擊資恐專業人才，並鼓勵員工取得國際反洗錢師（Certified Anti-Money Laundering Specialists, CAMS）證照，2020 年補助範圍擴大到全體同仁，累計至 2021 年底共取得 33 張 CAMS 證照，得申請全額補助認證費及一年會員年費；另為讓全體行員瞭解防制洗錢及打擊資恐法令規定暨內部作業規範，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，持續針對不同對象辦理相關教育訓練。

專責人員職前及在職訓練班

教育課程	調訓對象	同仁參與人數	人均參與時數
法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員職前訓練研習班	經單位主管推薦具有擔任副主管潛力之 11 職等或 12 職等襄理或科長	第 1 梯次 33 人 第 2 梯次 30 人	42 小時
法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員在職訓練研習班	各單位法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐督導主管	第 1 梯次 98 人 第 2 梯次 107 人 (受疫情影響，改以線上課程辦理)	15 小時

土銀對國內各單位員工教育訓練及宣導

教育課程	調訓對象	同仁參與人數	人均參與時數
防制洗錢及打擊資恐視訊教育訓練共 12 場	<ol style="list-style-type: none"> 國內各營業單位督導主管或作業主管及經辦 土銀防制洗錢及打擊資恐推動小組成員單位指派相關作業人員 	3,566 人 / 12 場	12 小時
法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐作業訓練班	國內各營業單位經辦或襄理	165 人	7 小時
AML/CFT 數位影音學習課程 (數位教學系統線上學習)	土銀國內各單位職員 (15 職等及工具除外)	5,190 人	1 小時 (由 4 項課程任意挑選 1 小時課程閱讀)
合計	上課總人次為 8,921 人，人均參與時數為 20 小時		

■ 防制洗錢及打擊資恐執行成果

1. 2021 年度向法務部調查局申報國內疑似洗錢交易案件共計 427 件。
2. 2021 年度無新增資恐通報對象，另續行通報案件數為 1 件。

■ 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，進行風險評估的營運據點包含總行、國內各區域中心、國內各營業單位及海外分行，針對土銀所提列高風險人員辦理風險評估業已完成 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。2021 年土銀無高度廉政風險貪瀆事件發生；另處理民眾檢舉投訴案件共 4 案，查察結果 4 案均澄清結案。

土銀係屬財政部所屬百分百股權之國營行庫，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」設置檢舉信箱及電話，針對檢舉案件指派專人進行調查作業，並依據法務部「政風工作手冊」所訂之工作流程，辦理檢舉案件之蒐報查察。土銀政風處並監辦公告金額以上之採購案，依據法務部「政風機構配合機關辦理採購應行注意事項」第 3 條：當發現機關辦理採購，有影響採購公正、不當或違法情事之虞者，應即時陳報機關首長妥適處理，依法辦理貪瀆與不法事件之查察，並提供廉政倫理規範及利益衝突迴避相關資訊之諮詢服務。

■ 政風檢舉管道

信箱 臺北北門郵政 1541 號信箱 電話 02-2371-4572



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

	口頭宣導	於信託業管理人員在職訓練班等課程派員講授「公務員廉政倫理規範(含公務員服務法)」，受訓人數計 619 人；舉辦「兼辦政風業務主管分區座談會」，計 180 人參加。
	書面宣導	於農曆春節、端午節及中秋節加強宣導「公務員廉政倫理規範」；於「土銀行訊」刊載「廉政小故事」計 12 篇；每月蒐集內政部警政署「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。
	內部發函	每年 7 篇去識別化防制金融犯罪案例函發土銀各單位以作為法紀宣導。
	籌辦專案計畫	籌辦土銀「廉潔土銀，誠信理專」專案計畫，邀集經營管理階層共同參與，凝聚土銀廉潔意識。
	廉政會報	以「由某銀行外匯交易缺失案探討土銀內部控制機制之強化」為主題，提出廉政議題專題報告，並透過提案討論「2022 年度代理銷售保單作業專案查核」，進行後續追蹤情形及改善。
	辦理專案清查與專案稽核	2021 年度業於 8 月底完成「理財業務專案清查」、「服務台、手續費收入及代客戶辦理存提款作業專案查核」及「營業單位資訊安全專案檢查」。
	辦理公職人員財產申報，強化實質審核機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2021 年 9 月函發各申報人可透過公職人員財產申報系統進行一次性同意授權查調申報人及其配偶、未成年子女之財產服務，俾利辦理財產申報作業。 2. 2021 年度授權「法務部公職人員財產申報系統」提供財產資料，土銀已完成授權之申報人共 398 人。

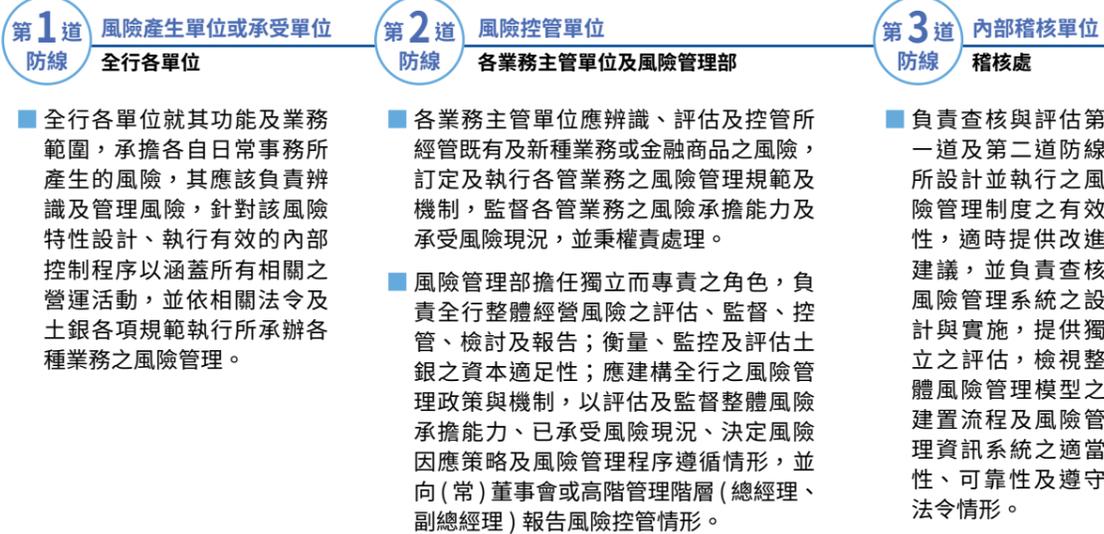
2.3 風險管理

■ 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，風險管理委員會會議每兩個月舉行 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（包含資安風險、洗錢及資恐風險）、資本適足性評估、經營風險偵測報告、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，定期將風險監控報告提報風險管理委員會，另每月將銀行簿利率風險及流動性風險報告提報資產負債管理委員會，前開報告除每年 6 月及 12 月向董事會報告外，其餘得向常務董事會提出。

風險管理三道防線



土銀風險管理機制之原則

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

2021 年風險管理執行情形

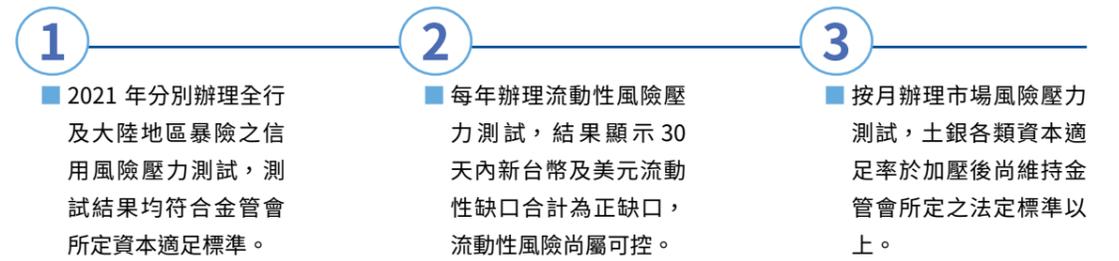
2021 年總計召開 5 次風險管理委員會（另 1 次因疫情影響採書面報告），審議全行風險監控報告及風險控管相關議案，包括信用集中風險監控報告、國家風險監控報告、授信資產評估報告、市場風險監控報告、作業風險監控報告、資本適足性評估報告、經營風險偵測報告、美國營運分行風險管理事項綜合報告、美國以外之海外分行風險管理事項綜合報告等。

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」，壓力測試之範圍包括信用風險、市場風險、流動性風險及銀行簿利率風險等單項或多項風險，由風險管理部每半年就單項或數項風險辦理一次壓力測試，並將壓力測試結果提報風險管理委員會及董事會；2021 年分別辦理全行及大陸地區暴險之信用風險壓力測試，測試結果均符合法定資本適足標準；每年辦理流動性風險壓力測試，流動性風險尚屬可控；按月辦理市場風險壓力測試，土銀各類資本適足率於加壓後尚維持金管會所定之法定標準以上。

「臺灣土地銀行壓力測試管理要點」規範內容

<p>壓力測試目的</p> <p>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。</p>	<p>壓力測試方案</p> <p>風險管理部研擬壓力測試方案之內容包括</p> <ol style="list-style-type: none"> 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、壓力測試之執行程序。 	<p>壓力測試結果</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
<p>壓力測試頻率</p> <p>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。</p>	<p>壓力測試文件化</p> <p>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。</p>	

2021 年壓力測試結果





風險管理與因應管理措施

風險項目	風險描述	風險管理措施 / 機制說明	2021 年風險管理成效	2022 年風險管理目標
信用風險	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。	<ul style="list-style-type: none"> 信用風險管理流程：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。 信用風險管理策略：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。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期將全行信用集中風險、國家風險、授信資產評估等監控報告陳報風險管理委員會。 修改法規以符合實施 LTV 法最低作業要求：配合金管會修正不動產為擔保之暴險資本計提方式，修改土銀法規以符合實施 LTV 法最低作業要求；另調整信用風險性資產之計算邏輯，並於 2021 年 6 月正式實施。 	<ul style="list-style-type: none"> 每二個月將全行信用集中風險、國家風險、授信資產評估等監控報告陳報風險管理委員會。 修改計算邏輯以符合法規：配合金管會 2022 年 2 月 18 日函頒「本國銀行辦理不動產抵押貸款適用風險權數」解釋令，就中央銀行對金融機構所定貸款限制之不動產抵押貸款修改相關計算邏輯以符合法規。
市場風險	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。	<ul style="list-style-type: none"> 市場風險管理策略：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。 市場風險管理流程： <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。 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違背者，應立即陳報總經理並向董事會報告。 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，包括全公司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，定期對外揭露本公司市場風險管理資訊。 	2021 年底市場風險相關監控指標均在所訂限額內。	持續控管市場風險：以風險值、β 值、DVO1、存續期間、期差分析、情境模擬等持續控管市場風險。
銀行簿利率風險	銀行簿利率風險係指因利率變動，導致盈餘與資產負債表經濟價值遭受衝擊。	<ul style="list-style-type: none"> 銀行簿利率風險管理策略：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；並考量營運策略、資產負債組合之內涵等，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。 銀行簿利率風險辨識：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。 銀行簿利率風險衡量：採利率重訂價缺口分析法衡量利率之重訂價風險。考量利率重訂價風險、殖利率曲線風險、基差風險及隱含選擇權風險，評估利率風險暴險對盈餘及經濟價值之影響，並定期辦理情境分析及壓力測試，以評估對本公司未來盈餘及經濟價值可能產生之損失。 銀行簿利率風險管理流程： <ol style="list-style-type: none"> 定期辦理利率風險監控作業：按月採利率重訂價缺口分析法監控所訂之利率風險管理指標限額，並按季衡量利率變化對本行盈餘及經濟價值之影響。 定期辦理情境分析及壓力測試：評估對土銀未來盈餘及經濟價值可能產生之損失。 	<ul style="list-style-type: none"> 利率平行移動 25 個基點對土銀未來一年淨利息損失占土銀當年度淨利息收益 1.77%。 在標準利率震盪情境計算之最大不利影響數占第一類資本比率為 6.84%，均在正常範圍內。 	<ul style="list-style-type: none"> 盈餘面：衡量利率變動對土銀盈餘的影響，評估利率平行移動 25 個基點對土銀未來一年淨利息損失，以不低於土銀當年度淨利息收益 (未滿完整年度以前一年度計) 之 10% 為原則，並以 9% 為警示比率。 經濟價值面：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，依主管機關指定利率震盪情境計算之最大不利影響數，以不低於土銀計算基準日第一類資本淨額之 15% 為原則，並以 13.5% 為警示比率。



風險項目	風險描述	風險管理措施 / 機制說明	2021 年風險管理成效	2022 年風險管理目標
作業風險	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。	<ul style="list-style-type: none"> 作業風險管理策略：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。 作業風險管理流程： <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 作業風險迴避或風險抵減之政策： <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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： <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 	強化作業風險管理機制	<ul style="list-style-type: none"> 建置新作業風險管理系統。 配合主管機關法規研議對應措施：應 BASEL III 作業風險資計提新制，就作業風險最低資本要求之標準法、損失資料辨識、蒐集及處理標準配合主管機關法規修正，進行研議對應措施。
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。	<ul style="list-style-type: none"> 流動性風險管理目標：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。 流動性風險之因應策略： <ol style="list-style-type: none"> 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。 緊急應變措施： <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 流動性風險之辨識：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。 流動性風險之衡量：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。 	<ul style="list-style-type: none"> 流動性覆蓋比率 (LCR) 2021 年底為 110.97% 大於 100%。 淨穩定資金比率 (NSFR) 2021 年底為 117.87% 大於 100%。 	<ul style="list-style-type: none"> 流動性覆蓋比率 (LCR) 大於法定比率。 淨穩定資金比率 (NSFR) 大於 100%。

新興風險管控機制與成效

土銀認為現今將面臨新興風險如下表，並評估對土銀業務可能產生之風險，擬訂相關控管措施/機制及風險管理目標。

風險項目	風險描述	風險管理措施/機制說明	2021年風險管理目標	2021年風險管理成效	2022年風險管理目標
資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<p>依三道防線建置資訊安全風險管理架構：</p> <p>第一道防線：各單位依資安規範辦理資安事務。</p> <p>第二道防線：資訊安全處規劃、監控及執行資安管理作業。</p> <p>第三道防線：稽核處查核資訊安全相關防護及控制措施之有效性。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 重大資安事件：0次。 惡意電子郵件社交工程演練計畫：點閱率與開啟率低於財政部規定0.4%以下。 	<ul style="list-style-type: none"> ●已達成 建置端點偵測與回應系統（EDR）：釐清異常事件發生原因屬於惡意程式或使用者不當操作，強化土銀資安監控告警事件分析能力。 建置遠端瀏覽器隔離上網系統（RBI）：提供使用者於瀏覽外部網站時達成上網隔離，加強網站開道安全。 惡意電子郵件社交工程演練計畫：2021年每月辦理之社交工程演練測試，惡意郵件開啟率介於0-0.15%、點閱率介於0-0.28%，均低於財政部規定0.4%以下。 	<ul style="list-style-type: none"> 重大資安事件：0次。 惡意電子郵件社交工程演練計畫：點閱率與開啟率低於財政部規定0.4%以下。
洗錢防制及打擊資恐	<ul style="list-style-type: none"> 若未依程序辦理洗錢防制及打擊資恐作業，會遭受重大裁罰影響公司形象及業務推展。 防制洗錢暨打擊資恐（AML）規範致公司成本大幅提升。 	<p>訂定制洗錢及打擊資恐管理政策與注意事項：經董事會通過，並據以訂定相關作業程序，包含：確認客戶身分、客戶及交易有關對象之姓名及名稱檢核、交易監控、一定金額以上通貨交易申報、疑似洗錢或資恐交易申報等作業程序，以利各營業單位落實遵循。</p>	<p>落實遵循防制洗錢及打擊資恐 - 強化AML/CFT系統功能。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●已達成 辦理AML/CFT系統擴充：完成2021年擴充採購案。 持續規劃建構AML/CFT智能平台：2021年上半年進行市況蒐集、作業需求規劃，下半年完成需求規格研擬，準備進行資訊規格提會作業。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續辦理AML/CFT系統功能擴充採購案：優化名單檢核、客戶風險評估及交易監控等系統功能。 AML/CFT智能平台：辦理系統採購、建置及測試。
氣候變遷	<ul style="list-style-type: none"> 極端氣候對公司營運據點造成衝擊或營運中斷。 極端氣候導致受災戶無力償還借款或擔保品貶損，致公司產生損失。 	<p>成立氣候變遷管理小組：研議將氣候變遷相關財務揭露（TCFD）架構導入土銀相關事宜。</p>	<p>研議規劃將氣候變遷納入金融機構壓力測試情境分析。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●已達成 擬定導入氣候變遷相關財務揭露（TCFD）期程。 參加銀行公會「氣候變遷風險管理專案小組」及「氣候變遷壓力測試作業規劃專案」，進行確立壓力測試所需資源。 	<ul style="list-style-type: none"> 規劃氣候變遷壓力測試。 評估氣候風險暴險：初步盤點土銀受實體風險（淹水）影響之自有不動產、營業據點及以不動產抵押授信部位暴險情形，和受轉型風險（高碳產業）影響之授信部位暴險情形。
新冠疫情	<ul style="list-style-type: none"> 若員工染疫或隔離，導致公司無法正常營運。 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。 	<p>成立危機應變小組：依任務編組，各自分工執掌，風險管理部張貼COVID-19國內外相關防疫訊息、疫情風險管理之評估、監控、報告與檢討。</p>	<p>因應疫情變化持續進行營運管理的調整，確保土銀在疫情風險下得維持正常營運。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●已達成 異地備援、分流通制：透過啟動異地備援、分組輪流居家辦公、上下班時間分流等機制，確保營運不中斷。 推出多元數位服務：土銀陸續推出「電子通路跨行轉帳手續費優惠」、「手機門號轉帳活動」、「數位存款優惠專案」、「繳納綜所稅享回饋」及「首刷&多點消費多點回饋」等五項數位服務優惠活動，鼓勵客戶多使用數位服務，減少實體接觸，降低染疫風險。 	<p>因應疫情變化持續進行營運管理的調整，確保土銀在疫情風險下得維持正常營運。</p>

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，2021年度已於7月通過新版ISO 22301:2019認證，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。

2.4 資訊安全

資通安全管理政策

為保障資訊安全管理及土銀業務永續運作，確保資訊資產之機密性、完整性及可用性受到妥善保護，防範土銀營運受到資安事件衝擊，土銀以三道防線建立安全可靠之資訊作業環境，以確保資料、電腦設備、系統及網路安全，第一道防線各單位依土銀各項資安規範辦理資安事務；第二道防線資訊安全處依職掌規劃、監控及執行資安管理作業；第三道防線稽核處查核資訊安全相關防護及控制措施之有效性。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。

土銀在早期即導入建置資訊安全管理制度（ISMS），於2008年獲得BSI驗證通過取得ISO/IEC 27001:2005標準證書並於2013年取得BS10012:2009證書，且於2015年完成ISO 27001:2013新版國際標準之轉版認證、2018年完成BS10012:2017新版國際標準之轉版認證，其後接續通過每年複評及每三年重審，於2021年8月通過ISO27001複評驗證作業、2021年7月通過BS 10012重審驗證作業，確保土銀資訊安全管理之有效性，落實土銀資訊業務安全控管機制。

資訊安全治理架構

土銀為有效推行資通安全工作，設置「資通安全推動小組」，由資訊安全長擔任召集人，總行各單位主管擔任小組成員，統籌土銀資通安全政策及目標、資通安全維護計畫及實施



ISO 22301:2019 證書



ISO 27001:2013 證書



BS 10012:2017 證書

情形、其他重要資通安全事項等之研議，並由督導資訊安全處之副總經理兼任資訊安全長，綜理資訊安全政策推動及資源調度事務；定期召開資通安全推動小組會議，確保資通作業之安全性。另亦訂定「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。

召集人	職責
資訊安全長	■ 統籌土銀資通安全政策與目標
小組成員	■ 實施資通安全維護計畫
總行各單位主管	■ 其他重要資通安全事項研議
	■ 訂定資通安全政策
督導資訊安全處之副總經理兼任資訊安全長	職責
	■ 綜理資通安全政策推動及資源調度事務

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 2021 年 5 月 19 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，定期檢討目標之適切性。

資訊安全目標

1. 量化型目標

1 資訊安全政策適用範圍之相關管理規範每年至少檢視 1 次，以確保管理規範已適當涵蓋適用範圍。	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。
2 全行人員接受資通安全教育訓練應達時數，詳細時數目標請參照資訊安全教育訓練章節。	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，應採取補償性控制措施。
3 電腦中心主機系統可用性達 99.989% 以上（無預警中斷時數／總運作時數，≤ 0.011%）。	8 核心資通系統應用原始碼檢測高、中風險漏洞及低風險重大影響漏洞例外上線，每年 0 次。
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。	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。
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。	



2. 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。
--	--	---------------------------

資通安全教育訓練

為提升同仁對資訊安全之認知，土銀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。

資通安全教育訓練目標

實施對象	課程	應達時數
資安專責人員	資通安全專業課程訓練	15 小時 / 每年
	資通安全職能訓練	
資訊人員	資通安全專業課程訓練	3 小時 / 每 2 年
	資通安全通識教育訓練	3 小時 / 每年
一般使用者與主管	資通安全通識教育訓練	3 小時 / 每年

資通安全教育訓練實施情形

教育訓練	實施對象	同仁參與人次	完訓率	課程時數
資通安全通識教育訓練	全行同仁	6,026 (含因留職停薪、借調、延長病假、離職及退休等事由，無法上課之同仁為 109 人)	100%	3 小時
自行查核實務 資訊安全業務篇	各單位自行查核副理	73	100%	1 小時
資通安全教育	新進人員	193	100%	3 小時 / 3 場

資訊安全成效

2021 年土銀配置資安專責人員 17 名、投入 2 億元的資安預算，建置資訊安全監控管理系統、端點偵測與回應系統 (EDR)、遠端瀏覽器隔離上網系統 (RBI)、聯網設備資安整合平台，可釐清異常事件發生原因屬於惡意程式或使用者不當操作，強化土銀資安監控告警事件分析能力，提供使用者於瀏覽外部網站時達成上網隔離，以加強網站閘道安全。

每年土銀也會委託外部顧問定期評估土銀電腦系統的資訊安全，並依據土銀「電腦系統資訊安全評估計畫」於 2021 年 03 月 17 日起至 2021 年 11 月 30 日期間執行電腦系統資訊安全評估作業，經實際檢測、人員訪談、文件檢視及實地檢視表單紀錄，並提交「電腦系統資訊安全評估報告」，辦理矯正預防措施，定期追蹤檢討。

2.5 COVID-19 因應管理

2021 年度防疫作為

為因應新冠肺炎疫情，土銀於 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。

土銀為防範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，以確保營運不中斷，業務主管部處訂有「因應重大疫情緊急應變作業手冊」，且因應疫情狀況以滾動調整方式，隨時修正作業手冊後即時通函全行，俾利土銀各單位遵循。

強化疫情防控管理之具體作為

調整行員辦公方式

- 總行單位異地備援及分棟辦公，分別於 2021 年 2 月 1 日及 2021 年 5 月 17 日啟動異地辦公，並自 2021 年 5 月 24 日起實施總行大樓分棟辦公之進出分流管制。
- 上下班時間人員分流，避免短時間大量人員進出群聚。
- 北北基地區單位分組輪流居家辦公，確保隔離期間持續營運。
- 為防範土銀資訊大樓因疫情遭隔離，影響全行資訊作業之運行，已於土銀長春分行及彰化異地備援中心設置資訊防疫備援中心，並建立資訊人員防疫編制分組，依總行防疫狀況及衛生主管機關指示，可立即啟動異地辦公機制。

辦公區域防疫管理

- 設置人臉測溫系統，預防有症狀者進入。
- 各樓層設置手部消毒器，宣導同仁勤洗手、戴口罩。
- 要求清潔人員每日以稀釋漂白水進行環境拖拭清潔。
- 於 3 級警戒期間，進行防疫藥劑環境消毒 7 次。



員工關懷與協助

- 土銀員工確診 COVID-19 時，即依財政部「機關出現 COVID-19 確診人員之因應作為指引」辦理相關事項，並針對同一辦公空間之員工要求逕行接受篩檢並回報篩檢結果均為陰性，同時辦公場所進行消毒作業外，並廣辦辦理定期消毒作業迄今。
- 補助國內各單位同仁購買醫療口罩費用，並以薪資系統按月撥付。
- 2021 年原訂之行內訓練或派員赴國內專職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。

疫情下對社會之回饋

防疫紓困

近年來新冠疫情持續在全球肆虐，衝擊經濟發展，土銀善用核心職能，積極配合政府機關如經濟部、中央銀行、政府各部會給予客戶資金的融通需求，協助產業紓困及經濟振興；此外，土銀除配合勞工保險局於 2021 年 1 月及 12 月底開辦勞保紓困貸款，亦於 2021 年 6 月開辦勞動部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響勞工紓困貸款，申請者可透過點選土銀入口網站申辦，手續簡單且不限場所，另符合土銀所定之網路簽約及對保資格者，可全程於線上完成申請、簽約對保及撥款手續，既便捷又省時，例假日亦可使用，協助在疫情下生活遭遇困難的勞工，度過經濟困難。

截至 2021 年止，土銀共核准企業紓困貸款 36,017 件，核准額度新臺幣 6,269 億元，個人紓困戶數共 147,817 戶，核准額度共新臺幣 569.43 億元。

對象	紓困方案	核准 / 受理數	金額 (新臺幣億元)
企業戶	配合政府各部會、中央行轉融積極辦理各項紓困貸款專案	36,017 件	6,269
	勞工紓困貸款	141,241 戶	141.15
個人戶	既有貸款戶寬緩	5,368 戶	427.44
	信用卡帳款緩繳	1,208 戶	0.84

外部肯定

土銀於金管會舉辦之「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」第二期評比為優等銀行，且在公辦及自辦紓困均獲得肯定，另亦榮獲經濟部紓困振興獎之殊榮，彰顯土銀積極投入資源，協助因新冠疫情遭遇營運與經濟困難的企業或個人。

獲得獎項

金管會 「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」	經濟部 「中小企業信用保證融資業務績優金融機構」
<ul style="list-style-type: none"> ■ 第二期優等銀行 ■ 「效率組 - 公辦紓困 - 電子化件數占紓困件數比率」第三名 ■ 「效率組 - 自辦紓困 - 電子化件數占紓困件數比率」第三名 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 紓困振興獎 ■ 協助勞工戶數最多

03 永續金融



- 3.1 永續授信
- 3.2 永續投資
- 3.3 永續商品

亮點績效

- 金融服務，領先市場**
 不動產信託市場規模市占率第一名。
 金融資產證券化市場規模市占率第一名。
 不動產證券化市場規模市占率第一名。
- 再生能源融資餘額大幅成長**
 2021 年度太陽光電融資餘額成長 39%。
 2021 年度綠能科技融資餘額成長 41%。
- 發行可持續發展債券**
 2021 年度發行可持續發展債券 10 億元。
- 發行綠色信用卡**
 2021 年度發行「麟洋卡」，已提撥消費回饋金新臺幣 168,620 元以推廣國內羽球運動發展。
- 危老建物重建融資額度大幅成長**
 2021 年度危老建物重建核准授信總額度成長 98.50%。

土銀以「追求永續發展，邁向優質金融機構」為願景，以自身專業出發，期許建構一個永續的金融環境，成為企業在永續發展上的左膀右臂。土銀於永續金融作為以三大面向呈現：



3.1 永續授信

責任授信

土銀為落實責任授信，發揮金融影響力，貫徹永續精神，於 2021 年積極推動對授信企業 ESG 履踐程度之檢核，設計授信企業 ESG 審核機制，於 2022 年 1 月正式實施，以檢核個別授信戶執行實績。前開檢核項目逾 30 項，依適用範圍區可分為 E（環境）、S（社會）、G（公司治理）等三大面向，參考國際永續性報告編制標準 GRI 準則（GRI Standards）、標竿企業與金融同業作法及赤道原則精神訂定。另考量建築業之產業特性，加入建築業適用之檢核項目。

有鑑於企業營運活動對環境、社會產生風險或衝擊之高低與企業大小規模高度相關，審核機制依營運規模大小設定不同之達標門檻，並針對企業 ESG 落實情形表現良好者提供利率減碼之優惠，ESG 落實情形不佳者給予利率加碼措施。檢核表單由營業單位徵信部門填具，再由授信部門審酌企業實際執行情形納入授信條件核貸之參考依據。土銀利用利率加減碼對企業之資金成本之影響，督促企業積極改善自身 ESG 條件，以期未來持續獲得優惠利率資金，產生企業永續發展誘因，發揮金融影響力。

此外，2022 年土銀以具體行動響應政府根留臺灣企業加速投資行動方案，統籌主辦數件聯貸案件，將永續發展概念納入聯貸條件，以持續引導及支持企業發展並兼顧低碳轉型，驅動正向循環的永續金融生態圈，促進金融、企業與社會環境共生共榮。

土銀敏感性產業政策

為落實 ESG 精神，國際金融潮流日趨重視對於敏感性產業之投資貸放政策。在社會面，土銀從嚴審核爭議產業如博奕、色情或極易涉及洗錢資恐交易之產業或企業之授信往來，目前並未承作相關貸款；在環境面則關注高汙染、高耗能產業對環境之風險或衝擊，預計於 2022 年將進一步針對高汙染與高耗能產業訂定清單，設定清單內產業之投融資上限，俾完善土銀 ESG 審核機制。

赤道原則

我國金管會於 2020 年 8 月推動「綠色金融行動方案 2.0」，其中涵蓋鼓勵金融機構簽署遵循自願性綠色投融資準則，例如赤道原則（EPs）。土銀響應金管會接軌國際，成立「赤道原則導入專案工作小組」，由授信審查部、企業金融部、國外部、債權管理部及調查研究處共同研議赤道原則導入相關事宜。

為因應遵循赤道原則新增之徵授信流程，落實赤道原則授信案件的貸後管理，土銀刻正規劃成立行內的功能性小組——「環境社會風險小組」，小組職責主要為執行赤道原則案件相關表單與報告之覆核、核貸條件之確立及案件貸後管理追蹤等事宜。

依據赤道原則規範，授信案件經評估環境與社會風險分級為 A、B 級者，須請授信



客戶提供由第三方機構驗證之「環境與社會風險評估報告」，並經環境社會風險小組審查及加註貸後管理條件。後續每年定期執行貸後管理，以確認授信案件確實遵循赤道原則及個案核貸條件。

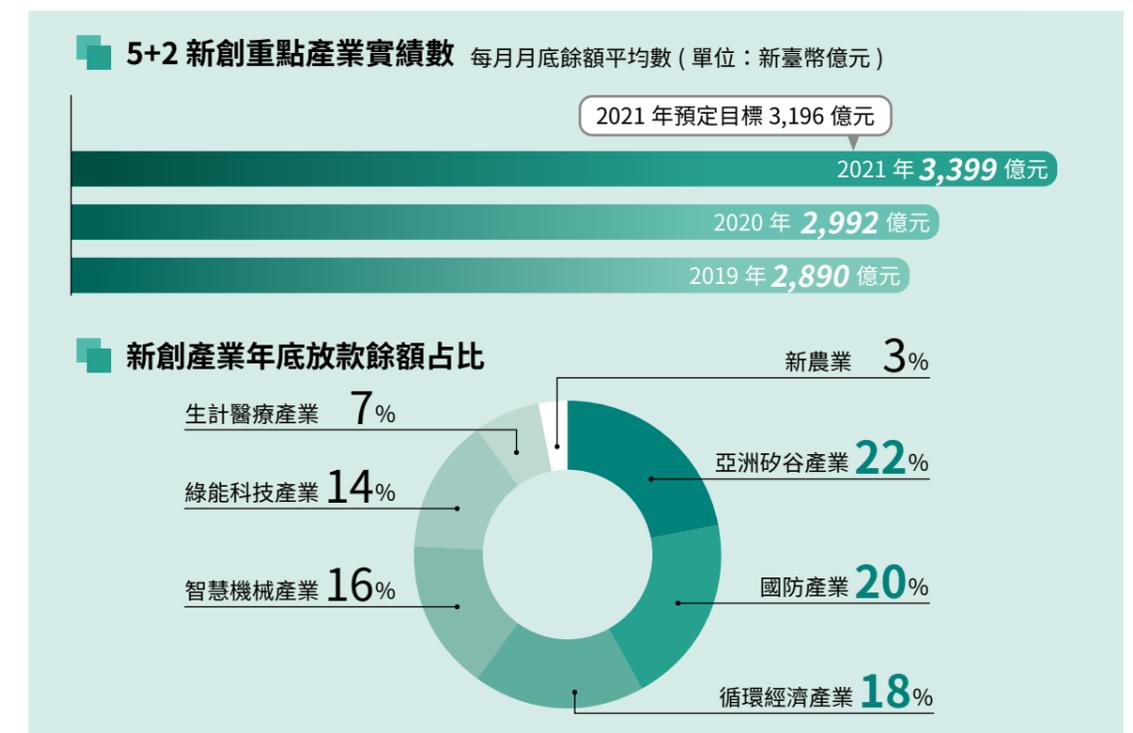
為周延簽署赤道原則之前期評估事宜，土銀於 2021 年針對 2018 至 2020 年度所承

作之授信案件依赤道原則規範進行案件衝擊評估，評估結果共有 6 件案件（含 A 級 1 件、B 級 1 件及 C 級 4 件）。土銀已於 2022 年 3 月正式向赤道原則協會提出申請，並於 2022 年 6 月完成簽署赤道原則。

支持「5+2 新創重點產業放款」，廣續辦理「六大核心戰略產業推動方案」

政府為促進經濟結構轉型及產業發展，鼓勵金融業放款新創重點產業，包含「亞洲矽谷」、「智慧機械」、「綠能科技」、「生技醫療」、「國防產業」、「新農業」及「循環經濟」產業。土銀配合政府政策，擬定方針致力提升「5+2 新創重點產業放款」的執行成效，透過客戶產業上下游供應鏈或關聯性，及運用辦理紓困貸款篩選潛力企業戶，拓展新客群，並利用總分行整合行銷加深客源之廣度。除此之外針對高級主管、初級主管、企金業務人員，舉辦研習講座增進行員專業能力，參與人數共計 260 人，總時數 3 小時。2021 年土銀辦理 5+2 新創重點產業放款每月月底餘額平均數 3,399 億元，目標達成率為 106.35%，較 2020 年成長 13.6%。

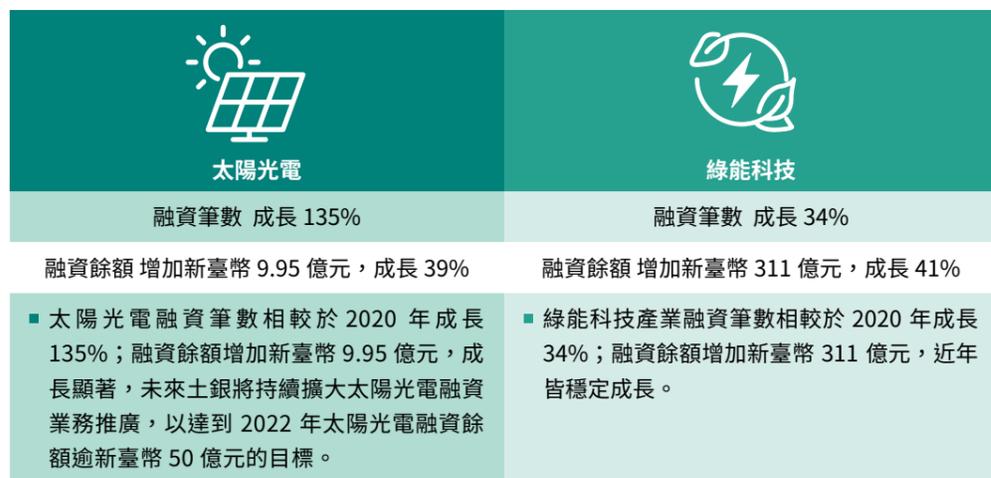
行政院於 2021 年 5 月核定「六大核心戰略產業推動方案」，金管會亦訂定「獎勵本國銀行辦理六大核心戰略產業放款方案」，鼓勵本國銀行得於兼顧風險原則下，積極對資訊及數位、資安卓越、臺灣精準健康、國防及戰略、綠電及再生能源、民生及戰備等六大核心戰略產業辦理授信，實施期間自 2022 年 4 月 1 日起至 2024 年底，並逐年分三期辦理；土銀亦全力配合此一方案，推動相關產業貸放。



推動再生能源相關貸款

基於我國再生能源產業面臨技術發展、版圖擴展階段，並對未來打造永續社會的重要性，為扶持我國再生能源產業，土銀積極推動再生能源融資，除藉由營業單位透過外訪既有客戶，了解既有廠房設置太陽光電設備意願，更透過跨部處共同行銷推動小組討論及推展相關方案。

再生能源融資推動成效



推動再生能源教育訓練

土銀積極承作再生能源相關貸款，同時致力於推動再生能源教育訓練。在提升再生能源相關知能方面，持續進行太陽光電業務相關教育訓練，充實相關產業知識，進而提高承作再生能源貸款之效率，以期成為我國再生能源發展的基石與後盾。

課程名稱	實施對象	人數	時數	同仁課程回饋
110 年度企金行銷種子班		逾 300 位	8 小時	
110 年度太陽光電金融業務培訓課程	總行業管部處及營業單位同仁	逾 300 位	8 小時	聘請工研院、台電等專業講師及土銀審查同仁，從其推展經驗中分享太陽光電申設至與台電併聯維運、法令規範等專業知能及承作業務時，從案場評估、技術風險、財務風險、法律風險及貸後管理等面向讓同仁熟知具授信風險評估能力。
110 年度高級主管進階班		逾 50 位	1 小時	
110 年度高級主管養成班		逾 50 位	1 小時	

協助企業升級機器設備

土銀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治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。2021 年度辦理機器設備升級貸款筆數較 2020 年度成長 26.73%，近三年筆數 (帳號數) 皆為正成長。

年度	筆數 (帳號數)	餘額 (新臺幣億元)
2019 年	2,784	807.71
2020 年	4,683	991.21
2021 年	5,935	848.75

支持都市更新及危老建築物

為改善居住環境，提升建築安全與國民生活品質，土銀配合政府政策辦理「都市更新及危老建築物加速重建貸款」，設有專責單位定期彙整及追蹤各縣市政府經發局或都市更新推動中心、專責機構，並以土銀「都更管理行」制度，進行都更案件進度追蹤。土銀積極承作「都市更新及危老建築物加速重建貸款」以提升國人居住生活品質，並落實建築物節能節水等環保綠能概念，進而達成永續環境之理念。

與利害關係人合作共同創造安全、有品質之生活空間

政府為推動改善人民居住安全、環境及提昇生活品質，透過都市更新及危老重建條例，以增加容積獎勵方式鼓勵重建單元內基地興建社會住宅、社福機構、公益設施及人民公共活動空間。政府及都更專責機構透過公辦都更案在遴選實施者或出資者時，皆會以設置社福機構、捐贈公益設施及增設人民公共活動空間作為遴選評比項目之一，另民間企業或團體自辦都更危老重建亦為增加容積獎勵，規劃增設公共活動空間、公益設施。

為配合政府前開政策，土銀致力於辦理都市更新及危老重建業務，積極與利害關係人合作，以共同創造安全、有品質之生活空間，達到土銀提高社會福祉之永續價值，累計至 2021 年底，都市更新業務累計核准件數達 161 件、核准額度達新臺幣 1,600 億元以上；危老重建業務累計核准件數逾 122 件、核准額度逾新臺幣 310 億元。

都更危老推動成效

合作方式	合作成效
<p>調整融資作業辦法 以金融促進都更危老</p> <p>■ 因應都更危老重建條例之修改滾動式調整融資作業辦法，輔以土銀信託機制提供都更危老作業流程中有關資金控管、不動產信託、興建融資款及完工後分戶貸款等所需之各項金融服務。</p>	<p>統計 2021 年底</p> <ul style="list-style-type: none"> 都更危老重建案已核准達 280 件 以上 都市更新核准授信總額度較 2020 年成長 7.77% 危老建物重建核准授信總額度較 2020 年成長 98.50% 總額度近新臺幣 2000 億元 協助 上萬戶 有重建需求之家庭 創造 280 個 以上具綠建材、安全結構、公益設施、活動空間之新社區 讓 幾十萬戶 家庭居住在安全、有品質之空間及新大樓
<p>提供都更危老融資說明 協助利害關係人進行融資服務</p> <p>■ 不定期拜訪台北市危老重建工作站、台灣金融聯合都更服務公司、國家住宅及都市更新中心及其他都市更新相關之專責機構、建經公司... 等，另參與新北市政府麻吉網(都更媒合平台)，提供都更危老融資說明。</p>	



3.2 永續投資

投資審議委員會

土銀新增轉投資須提報投資審議委員會審議，簽請董事長核定後，再提報董事會或常務董事會審議。又土銀為國營公股銀行，轉投資須依銀行法 74 條及預算法等之規定，經金管會核准及投資預算完成法定程序後始得參與投資。

將 ESG 因素納入投資評估

依照「臺灣土地銀行投資上市櫃公司股票受益憑證及其他有價證券作業須知」，土銀評估投資國內股票時，須召開投資小組會議，並確實遵循「臺灣土地銀行股份有限公司投資盡職治理要點」規範。

土銀投資股票時，除依據相關法令規定、配合政府政策、經濟發展及土銀業務發展之需要，亦就投資效益及 ESG 等風險分析事項進行評估，並關注被投資事業之營運狀況，落實股東監督角色，關注被投資事業之公司治理。

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

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

土銀責任投資目標	債券（公債、超國籍、公營事業及經銀行保證部分除外）及股票投資審查項目納入 ESG 因子之比率至少 50% 以上。	
分類目標	<p>股票投資業務</p> <p>按企業個體是否符合 ESG 標準，給予不同風險額度。依照集保所提供之 ESG 公司治理相關資訊作為分類標準。集保所公司治理評鑑（*註 1）前 3 級之比例，需達投資部位之 50% 以上。</p>	<p>債券投資業務</p> <p>發行人或其母公司 Sustainalytics ESG 評級（*註 2）低於 30（含）分之比例，需達投資部位之 50% 以上。</p>
土銀執行情形	截至 2022 年 3 月底，符合標準者為 89.48%。	截至 2022 年 3 月底，符合標準者為 85.66%。

註 1：公司治理評鑑為台灣證券交易所與櫃買中心共同編製發布，依其公司治理表現分為 7 級，分別為前 5%、6-20%、21-35%、36-50%、51-65%、66-80%、81-100%，前 5% 為最佳。

註 2：Sustainalytics 的 ESG 評級方式由風險角度出發，即 Sustainalytics ESG 分數愈低愈佳。評級分為 5 級，0-10 分被視為無風險 (Negligible)、10-20 分為低風險、20-30 分為中度風險、30-40 分為高風險、40 分以上則視為嚴重風險。

發行可持續發展債券

土銀於 2021 年度發行金融債券 (具可持續發展債券資格)，發行金額為新臺幣 10 億元，期限 5 年，債券所募資金將全數用於綠色投資及社會效益投資計畫，並評估該類債券所募資金運用情形，作為下期發行額度之申請與發行之基準。

綠色投資計畫	社會效益投資計畫
<ul style="list-style-type: none"> ■ 主要用於太陽光電、離岸風力發電等再生能源發電設備購置之放款。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提供教育設施及醫療院所之融資和金融服務。 ■ 提供興建合宜住宅及社會住宅所需資金。 ■ 協助中小企業、微型企業及受疫情影響遭受重大經濟衝擊之企業進行專案貸款。

投資企業綠色轉型

在投資綠色債券方面，土銀以行動支持被投資企業的減碳及綠色計畫，於 2019 與 2020 年皆有進行綠色債券投資。截至 2021 年底止，土銀綠色債券投資外幣部位餘額為美金 1 億元 (由海外公司發行)，新臺幣部位餘額為 23.5 億元。

此外，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，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、建置陸域風力、大型太陽能及離岸風力發電計畫等，轉型為綠色企業。截至 2021 年底，土銀投資臺灣電力股份有限公司共計 53,789 仟股。

ESG 主動所有權

為配合金管會鼓勵銀行業積極落實股東行動主義政策，土銀於 2018 年 12 月 3 日簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，並秉持該守則之精神，關注被投資事業之營運狀況，關注項目包括相關新聞、財務表現、產業概況、經營策略、環境保護作為、社會責任與勞工權益及公司治理等議題，並透過參與被投資事業之董事會、股東會、利用電子郵件溝通及電話聯繫等方式，掌握被投資事業之財務情形及動態，俾符合土銀盡職治理政策。土銀派員出席被投資事業股東會或以電子投票方式行使表決權之前，均考量環境、社會、公司治理等企業永續經營等因素，以謀取資金提供者及受益人之最大利益為目標下，審慎評估各項議案後行使表決權。2021 年因疫情關係，土銀未參與公司法說會及小型座談會。

	2019 年	2020 年	2021 年
參與被投資事業股東會並參與投票家數	30	39	38
參與公司法說會及小型座談會家數	10	21	0

3.3 永續商品

綠色信用卡

2020 年東京奧運，土銀羽球隊員王齊麟、李洋，黃金雙打「麟洋配」獲男子雙打金牌，尤其在決勝點透過鷹眼結果顯示為「界內球 IN」，讓國人熱血沸騰，更引發球迷及網友廣大迴響；土銀並發行經東奧授權版面之「麟洋羽球認同卡」，提撥每筆一般消費金額之 0.25% 作為認同卡回饋金，自 2021 年 8 月 31 日起開辦至 2021 年底，已提撥新臺幣 168,620 元存入專戶以推廣國內羽球運動發展，培育優秀人才。另為響應友善環境暨綠色消費，「麟洋羽球認同卡」採環保材質製卡，結合 ESG 理念，達到永續金融發展之目的，截至 2021 年底，累計發卡數為 19,137 張。



綠能保險

土銀為支持台灣綠能產業之建立，提供綠能產業光電廠興建期之工程險相關規劃，以分散綠能產業所面臨之相關風險，並於完工啟用轉營運後以財產保險、電子設備保險及營業中斷險等商品銜接綠能業者的營運風險，以盡土銀金融專業持續支持綠能產業發展，促進金融、企業與環境共生共榮。

綠能信託

我國能源政策規劃 2025 年再生能源發電占比將逾 15%，其中太陽光電為關鍵之再生能源。為達成太陽光電推動目標，政府將土地嚴重地層下陷，不利農作之區域，規劃為太陽能光電專區，活化土地利用並創造地主、業者、政府多贏局面。

土銀協助太陽能電廠之開發廠商，處理太陽光發電業發展計畫相關事宜，並為保障地主權益及促進社會公益，以管理契約書約定，擔任履約保證金受託人，執行信託管理、運用或處分，以土銀永續精神達到促進我國再生能源發展之目的。

永續基金

土銀於 2021 年下半年舉辦之「110 年下半年網路銀行 / 行動銀行基金優惠活動」，將永續為選股策略之基金納入土銀網路銀行及行動銀行申購活動標的，以利客戶永續投資策略規劃，並藉由優惠活動提升客戶永續投資之誘因，以推展金融服務促進永續。

 <p>境外基金公司 簽署責任投資原則 (PRI) 比例達 100%</p>	 <p>永續基金 商品募集</p>
<p>■ 為落實責任投資，土銀於辦理金融商品之上架銷售時，要求境外基金公司需簽署責任投資原則 (PRI)。2021 年簽署比例達 100%</p>	<p>■ 2021 年辦理「日盛台灣永續成長股息證券投資信託基金」IPO 募集專案，以提供客戶永續商品更多元化之選擇</p>

04 客戶權益

4.1 客戶關係管理

4.2 客戶隱私管理

4.3 數位金融

4.4 普惠金融

亮點績效

- 公平待客評核排名前 20%**
連續三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。
- 優質服務獲獎肯定**
連續四屆榮獲財政部政府服務獎優等。
榮獲內政部警政署頒發獎牌，表揚協助反詐工作成效。
榮獲卓越雜誌卓越銀行評比——非金控類別最佳服務品質獎。
- 客戶滿意度達 99.55%**
2021 年度客戶服務滿意度調查結果平均值達 99.55%。
- 個資侵害事件 0 件**
2021 年個人資料侵害事件 0 件。

- 數位能力獲獎肯定**
榮獲臺灣票據交換所頒發 ACH 批次代付交易總筆數優等獎、eDDA 網銀雙因開發推展獎。
榮獲財金公司推廣台灣 Pay QR Code 業務推展競賽 / 收單展店競賽前三名佳績。
榮獲「2021 工商時報數位金融獎」數位普惠優質獎。
- 普惠友善服務肯定**
連續五年榮獲金管會高齡者及身心障礙者財產信託評鑑績優良銀行。
榮獲金管會頒發辦理中小企業放款績優銀行甲等。
連續兩年榮獲金管會頒發南部地區均衡區域發展特別獎。
榮獲經濟部頒發中小企業信用保證融資業務績優金融機構——青創、新創暨微型事業相挺獎、紓困振興獎 / 協助勞工戶數最多。
- 多元信託創新**
榮獲工商時報《Trust Award》多元信託創新獎。

4.1 客戶關係管理

公平待客原則

為了建立以公平待客為核心之企業文化，特訂定「臺灣土地銀行公平待客原則」，以三大目標、九大原則作為遵循基礎，並藉由提升同仁對於金融消費者保護之認知及相關法令遵循，以維護金融消費者權益。

三大目標

- 落實公平合理、平等互惠及誠信原則，以保障金融消費者權益。
- 建立重視金融消費者保護之企業文化，作為土銀共同遵循之價值體系與行為準則。
- 確實遵循金融消費者保護相關法令規定及主管機關規範。

九大原則

秉持公平誠信原則	土銀與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約時，依法令對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。
注意與忠實義務原則	土銀提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務。
申訴保障原則	土銀建立適當客戶申訴處理及紛爭解決機制，以公平合理、迅速有效處理金融消費爭議事件，並依「金融消費爭議處理制度」及相關法令規定辦理。
商品或服務適合度原則	土銀與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以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	土銀與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，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。若涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益。
業務人員專業性原則	土銀之業務人員應具備相關法令規定之資格條件、專業職前訓練或在職訓練等要求，以確保業務人員之專業能力及良好品格，提供金融消費者優質之金融服務。
廣告真實招攬原則	土銀刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，應依「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，並應確保廣告內容之真實。
複雜性高風險商品銷售原則	土銀提供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。此外，初次銷售之複雜性高風險商品應提報董事會或常務董事會通過。
酬金與業績衡平原則	土銀訂定經董事會通過之業務人員酬金制度，其規定應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對土銀及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形，並應遵循「銀行業務人員酬金制度應遵行原則」。

土銀為有效降低客訴及金融消費爭議案件量，由營業單位利用各項活動或集會，宣導土銀業務、服務規範，加強行員溝通說明技巧，另以實際案例編製各項業務訓練教材，加強員工教育訓練，並按季將評議中心受理土銀之金融消費爭議案件成因、處理情形及改進建議等，彙總公布於企業內部網站供相關單位及同仁參考，以強化土銀員工知能，

提升服務品質；此外，土銀每年舉辦「公平待客理論與實務」教育訓練課程，內容包含公平待客原則、金融消費者保護法、金融消費評議制度及案例分析等，以提升同仁遵法及公平合理對待金融消費者之意識及專業知識。金管會自 2019 年開始實施公平待客原則評核機制，土銀已連續三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。

教育訓練項目	活動說明	參與人數
「公平待客理論與實務」	2021 年共舉辦 13 場次各 3 小時之視訊課程，內容包含公平待客原則、金融消費者保護法、金融消費評議制度及案例分析等。	共計 5,488 人參訓

客戶權益維護

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，並有效處理客戶與土銀發生之金融消費爭議，土銀訂有「金融消費者保護政策」，提供金融商品或服務予金融消費者時，應本於公平合理、平等互惠及誠信原則訂立契約，並盡善良管理人之注意義務；受理客戶提出之金融消費爭議申訴案件，應於規定期限內為適當處理，並將處理結果回覆申訴者，且不得逾收受申訴之日起三十日。

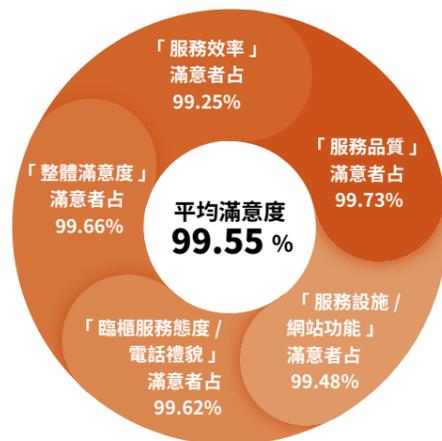
另於 2019 年底，土銀設立「客戶關懷委員會」，由各副總經理、總稽核及法遵長擔任委員，以每季召開一次為原則，職掌每季客訴及其他涉及客戶關懷、公平待客原則或金融消費者保護等事項之審議，藉由高階管理階層親自督導及統合協調跨部處共同推動客戶關懷相關事宜，且提報客戶關懷委員會之重要議案，均再提報董事會或常務董事會報告以落實公平待客原則，增進金融消費者之保護。

2021 年根據銀行局受理民眾陳情案件統計，土銀占全體銀行業案件數比重為 2.30%；評議中心申訴案件占 2.16%、評議案件占 1.50%，顯示土銀客訴案件占比偏低。各案件均以客戶權益優先妥善處理完竣，2021 年客訴案件於時效內結案率為 100%，並提出檢討分析及改善措施，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，將公平待客原則與客戶權益維護內化成土銀企業核心文化。

客戶滿意度調查

為提升服務品質，提供更貼近客戶需求的產品與服務，土銀設有客戶服務中心，對外提供 24 小時全年無休之免費金融服務，即時提供客戶諮詢及協助解決各項疑義，2021 年服務電話總計 420,610 通，要求協助案件 4,161 件。另土銀特訂定「2021 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。2021 年臨櫃及 E-mail 問卷共回收 13,548 份，調查結果客戶對土銀服務滿意度平均值達 99.55%；有關顧客反映意見及具體建議事項，土銀亦均於第一時間由相關單位及時回應處理。

土銀 2021 年顧客滿意度調查面向與結果



4.2 客戶隱私管理

個資保護管理

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。

土銀對於個資保護與客戶隱私之目標策略主要有三：

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

另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。2021 年與侵犯客戶隱私有關之投訴案件數為 0 件，未來土銀仍會持續加強行員針對維護客戶個資安全的觀念宣導，確切落實個資維護措施；如有侵害個資事件發生，土銀將依標準作業流程（SOP）辦理通報及應變作業。

土銀 2021 年個資保護與客戶隱私執行情形

個資保護與客戶隱私相關措施	2021 年執行情形
個人資料侵害事件回報	2021 年稽核處等 26 個單位填報結果，個人資料侵害事件 0 件。
個人資料風險評鑑	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。此外，土銀每年至少執行個人資料風險評鑑乙次；2021 年風險評鑑結果未出現風險偏高單位。
電子商務演練	土銀總行所轄設有電子商務之業管單位，每年至少執行乙次電子商務服務系統演練。
個人資料保護機制查核	土銀依規定每年委託會計師辦理個人資料保護機制專案查核，並定期報主管機關備查。
個人資料保護相關教育訓練	2021 年個人資料保護相關教育訓練課程受訓人數共 1,163 人。

土銀 2021 年個人資料保護教育訓練課程及受訓人數

受訓人員	教育訓練課程	受訓人數	受訓時數
經辦人員	個人金融授信業務訓練班 - 個人資料保護法宣導	173 人	1 小時
	債權管理業務訓練班 - 個人資料保護法宣導	169 人	1 小時
	第 2 梯次電金商品推廣訓練 - 電金業務推廣事項宣導暨應行注意事項說明 (含個人資料保護暨防制洗錢及打擊資恐宣導)	269 人	1 小時
	法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐作業訓練班 - 個人資料保護法令宣導及本行內部檢舉制度	165 人	1 小時
主管人員	初級主管研習班 - 個人資料保護法宣導	60 人	1 小時
	本行法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員職前訓練研習班 - 金融消費者保護法與案例解析 (含個資法)	33 人	2 小時
	外匯業務主管研習班 - 個人資料保護法宣導	149 人	1 小時
	高級主管養成班 - 個人資料保護法宣導	47 人	1 小時
個資督導業務職前訓練	本行法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員職前訓練研習班 - 本行內部檢舉制度暨個人資料保護法宣導	98 人	0.5 小時

服務品質管理

提供客戶良好服務品質，為客戶關係重要一環，資訊系統之服務品質，則直接影響整體客戶服務品質體驗。土銀已建置資訊服務管理制度 (ITMS)，於 2012 年獲得 BSI 驗證通過取得 ISO/IEC 20000-1:2005 標準證書，於 2013 年完成 ISO/IEC 20000-1:2011 新版國際標準之轉版認證書，並於 2020 年完成 ISO/IEC 20000-1:2018 新版國際標準之轉版認證，透過外部驗證單位每年複評及每三年重新審查持續維持認證有效，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，土銀網路銀行電金機制，係遵循「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」辦理。

土銀網路銀行資安機制

一、轉帳及繳款服務安全控管

- 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
- 企業網路銀行非約定轉帳交易，要求使用載具之 FXM L 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

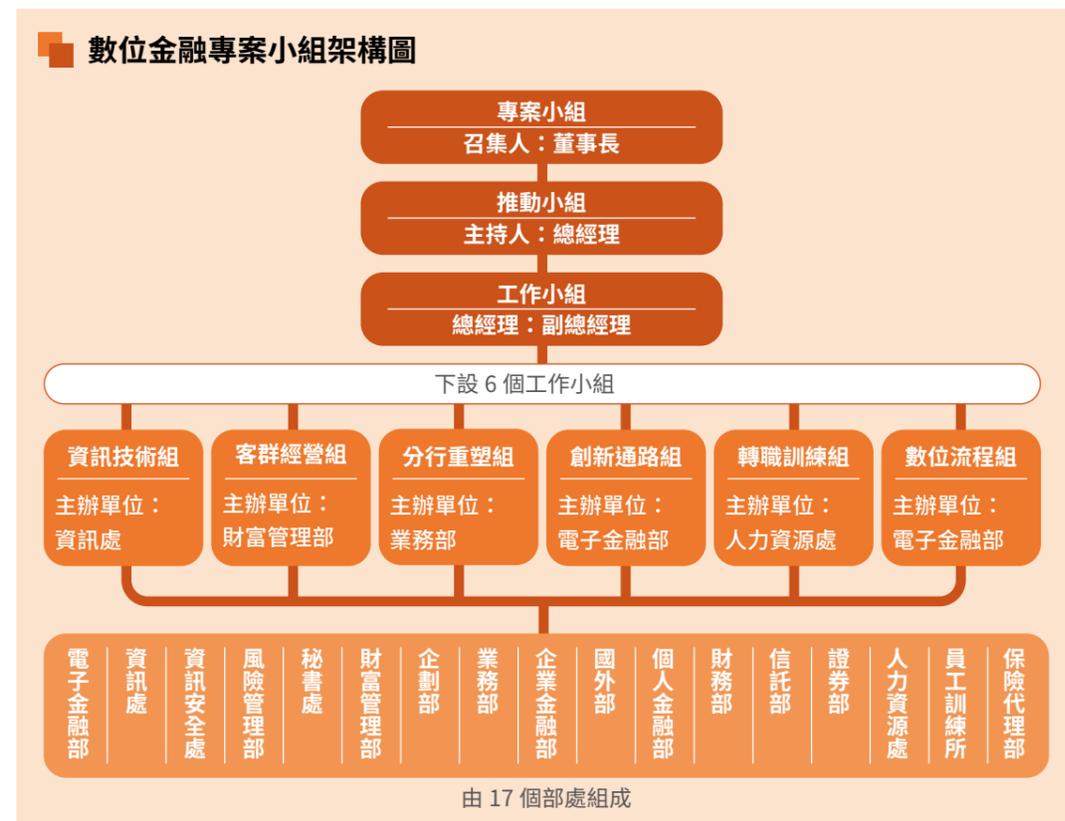
- 憑證申請：客戶臨櫃申請憑證時，土銀提供憑證晶片卡及「網路銀行憑證申請密碼單」予客戶，客戶憑以線上下載憑證。該密碼單有效期間 1 個月，客戶逾期則無法下載憑證
- 憑證更新：客戶憑證到期線上更新展期，必須檢核原憑證無誤，方可取得新憑證

4.3 數位金融

因應全球金融科技（Fintech）發展趨勢，並有鑑於各產業分界與金融服務的界線逐漸模糊，未來將面臨快速變動的金融環境及更多來自不同產業的挑戰，土銀致力於數位金融之創新與發展，透過不斷創新及優化流程，迎合客戶對數位化及方便性需求，提升客戶服務體驗，以建構土銀數位化金融品牌，增加自身競爭力。

數位金融專案小組

因應數位金融發展趨勢，土銀於 2015 年 10 月 27 日成立「數位金融專案小組」，由董事長擔任召集人，專責規劃土銀轉型計畫；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，另再下設「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、轉職訓練組及數位流程組。



數位金融創新策略發展主軸

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，並透過策略發展主軸，順應金融數位化潮流。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，如優化個人與企業網路銀行、提升行動銀行 APP 服務、提供台灣 Pay QR Code 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。

土銀目前配合國家金融政策，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。而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。

土銀網路銀行發展藍圖



土銀數位金融發展六大主軸



數位金融服務

網路投保

土銀個人網路銀行於 2021 年 12 月 10 日新增網路投保業務功能，提供客戶加入網路投保會員註冊、投保線上交易及保單明細查詢等服務。為提供客戶多元化保險商品，於網路投保專區上架「行車御守」機車保險、「人車保障」汽車保險及「平安御守」個人旅行綜合保險等三項保險商品專案，結合土銀信用卡供客戶繳付保險費，並於 2022 年規劃新增以數位存款帳戶及新臺幣存款帳戶繳付保費，以提升客戶之方便性。

網路投保服務	網路投保商品多元化	提升繳付方便性
<ul style="list-style-type: none"> 加入網路投保會員註冊 投保線上交易 保單明細查詢 	<ul style="list-style-type: none"> 「行車御守」機車保險 「人車保障」汽車保險 「平安御守」個人旅行綜合保險 	<ul style="list-style-type: none"> 目前：土銀信用卡供客戶繳付保險費 2022 年規劃：新增以數位存款帳戶及臺幣存款帳戶繳付保費

個金單一服務平台

土銀於 2020 年建置個金單一服務平台，整合個人金商品瀏覽、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。2021 年個金服務平台之造訪人次為 1,782,856 人次，土銀預計於 2022 年新增信用卡掛失服務、貸款授信條件變更申請等功能，以提升客戶方便性，順應數位化趨勢，達成客戶對數位金融之需求。

平台服務內容及造訪人次

平台服務項目	服務內容	造訪人次	使用人次
勞工保險被保險人紓困貸款	提供民眾線上申請及簽約勞工保險被保險人紓困貸款。	1,491,455	31,704
貸款申請	提供民眾線上申請及簽約個人貸款。	205,867	10,108
信用卡申請	提供民眾線上申請信用卡。	34,365	13,257
信用卡存款委扣	提供客戶申請 / 取消自動扣繳信用卡款。	3,106	186
信用卡帳單明細	提供客戶申請信用卡帳單消費明細。	17,452	8,748
信用卡補寄帳單	提供客戶申請補寄送信用卡帳單。	3,181	422
信用卡申請電子帳單	提供客戶申請電子帳單。	10,856	1,130
變更信用卡基本資料	提供客戶變更信用卡帳單地址、Email、任職公司資訊等基本資料。	4,506	442
未出帳明細	提供客戶查詢信用卡下一帳單日前之交易記錄。	8,901	8,413
信用卡代繳公用事業費	提供客戶申請信用卡扣繳電費、水費等公用事業費用。	3,167	428

線上申貸與申請信用卡

為擴大線上申辦服務客群，2021 年起個金單一服務平台提供既有客戶及新戶透過多元身分驗證機制申辦貸款及信用卡線上申請及對保功能，達到全程免至分行臨櫃辦理，提升顧客體驗；並規劃於 2022 年擴充線上申請授信條件變更、保證人同意查詢聯徵及對保等功能，提供更完備之數位金融服務。

2021 年線上申貸 (* 註) 共 10,108 件，較 2020 年成長 182.35%

2021 年線上申請信用卡共 13,257 件，較 2020 年成長 405.80%

* 註：此部分線上貸款係指 2021 年新上架至平台之「綜合消費性貸款」與「房貸於原抵押權擔保範圍內之增貸」。



線上申貸流程 ▶▶



2021 年「110 年勞工保險被保險人紓困貸款」線上申請，首次透過個金單一服務平台進行線上作業，全程免至分行臨櫃；「110 年勞動部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響勞工紓困貸款」，提供申貸者全程線上申請暨簽約對保功能，減少群聚感染風險。

土銀紓困貸款線上申辦情形 ▶▶

	線上申請 (筆數)	線上對保 (筆數)	* 線上對保完成率
「110 年勞工保險被保險人紓困貸款」線上申請	31,704	22,429	70.75%
「110 年勞動部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響勞工紓困貸款」線上申請	80,296	67,488	84.05%

註解：* 線上對保完成率計算方式為線上對保筆數除以線上申請筆數。

線上房貸試算 ▶▶

為配合金融數位化發展，土銀網站自 2021 年 8 月 27 日起新增房貸條件試算服務，提供客戶更便利的金融資訊，截至 2022 年 2 月底止，完成線上房貸試算共 3,374 筆。

數位帳戶與行動 APP

土銀為積極提升數位金融服務，除申請開立數位存款帳戶時，併同申請開立外幣及信託帳戶功能，截至 2021 年，新臺幣數位存款帳戶數及存款餘額分別為 53,017 戶、新臺幣 17.30 億元；外幣數位存款帳戶數及存款餘額分別為 52,498 戶、美金 975.97 萬元。另新增推展手機門號轉帳服務，於 2021 年手機門號轉帳申請戶數共 14,449 戶，交易筆數為 68,997 筆，交易金額為新臺幣 5516.4 萬元。

土銀數位存款帳戶數

	2019 年	2020 年	2021 年
新臺幣數位存款帳戶數	325	10,996	53,017
外幣數位存款帳戶數	尚未開辦	10,529	52,498

為響應政府政策暨善盡企業社會責任，於疫情警戒第三級期間，土銀網銀、行動銀行及實體 ATM 轉帳免手續費，土銀為客戶承擔之手續費為新臺幣 444 萬元。

土銀並積極推動行動銀行 APP 改版，符合客戶需求，提供更良好的數位金融操作環境。以「打造全新首頁」、「全新信用卡頁」、「全新貸款頁」、「全新投資頁」、「帳務明細查詢」、「轉帳好便利」、「繳費繳稅好輕鬆」七大項目更新進行優化介面，詳細改版內容請參考土銀官網。



企業外匯數位轉帳與客製化

土銀「企業外匯自行整批轉帳」系統於 2021 年 12 月 20 日上線，提供企業客戶進行外匯數位轉帳，降低行員臨櫃登打交易時間、減少客戶至分行臨櫃路程時間，並針對客戶財務系統 (ERP) 產製媒體檔案傳送網路銀行進行交易，提供客製化服務，進而提高土銀外匯數位交易客戶黏著度。

證券服務數位化

土銀「集保 e 存摺線上申請」、「集保資訊自動化收檔作業」、「盤中零股交易」皆於 2021 年上線，為證券客戶帶來更便利的數位化體驗；2020 年啟用之「證券智慧中台系統」於 2021 年新增 7 檔定期定額標的。

■ 數位支付

行動支付

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



帳戶連結支付 (Account Link)

帳戶連結支付 (Account Link) 指申請人於電子支付機構為辦理消費、儲值及繳費之付款，以網路方式經由電子支付機構網站或其應用程式連結至土銀系統申請以電子支付機構開立之電子支付帳戶連結其在土銀開立之存款帳戶，並由電子支付機構提出扣款指示。

為拓增存款帳戶之行動支付應用場域，土銀持續與「街口」(街口支付)、「一卡通」(LINE Pay Money)、「橘子支」(橘子支付)、「愛金卡」(icash Pay) 等四大電子支付業者合作，用以滿足客戶平時各式收付款需求。

■ 人工智能應用

智能客服

運用 AI 人工智慧，活化智能客服系統，以提供客戶更優質的諮詢服務，由專業顧客服務團隊結合服務經驗與科技應用，打造多元的金融專業語庫，民眾可進行 24 小時的「智能客服」線上業務諮詢，另有快速功能選單可進行信用卡帳單查詢及補寄、匯率換算、匯率查詢、分行查詢等快速服務，並透過具備自主學習功能的 AI 人工智慧軟體，依經常被詢問的熱搜問題給予顧客答案推薦，滿足全方位的金融產品服務諮詢。

智能客服使用情形



導入機器人流程自動化 RPA

土銀為因應金融科技發展趨勢及潮流，2021 年規劃導入機器人流程自動化 RPA，透過流程梳理、RPA 佈署及適性分析，期能簡化行員作業，減少人為失誤，並提高作業精確度，以提升營運效率，同時辦理適性分析說明會。另於 2022 年完成 7 項流程導入，全面檢視行內各項業務流程，進行流程盤點及適性分析，並透過適性分析結果由顧問協助提出土銀 3 年 RPA 推動發展路徑建議，以逐步擴大導入作業項目，推動發展土銀 RPA 導入作業。

為強化各項業務之服務量能，促進業務創新、服務多元化及提升服務品質，土銀將進行 RPA 教育訓練，協助行內人員培養業務流程分析思維和流程梳理技能，從內部人力和流程執行面進行數位改造，同時落實執行 RPA 推展發展路徑，導入各業務流程項目，並持續關注金融科技新動態，機動調整土銀 RPA 規劃導入項目。

■ 大數據分析

● 改進客戶線上流程體驗

■ 擴大客戶軌跡蒐集範圍，分類描繪客戶運用土銀線上服務流程，作為客戶旅程設計基礎，協助業務單位運用客戶行為資料，改進客戶線上流程體驗。

● 放款回收及業務發展參考

■ 運用大數據協助放款回收作業，並將紓困申請資料納入分析作為業務發展參考。

● 提供業管單位所需之數位客群行為分析

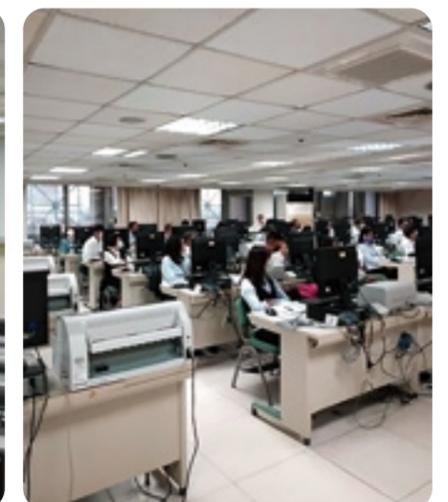
■ 引導業管單位善用大數據分析，提供所需之數位客群行為分析、客群通路偏好分析、業務利潤分析、客戶行銷成果分析等。

■ 大數據分析系統應用教育訓練

場次 2

總時數 8

參與人數 45

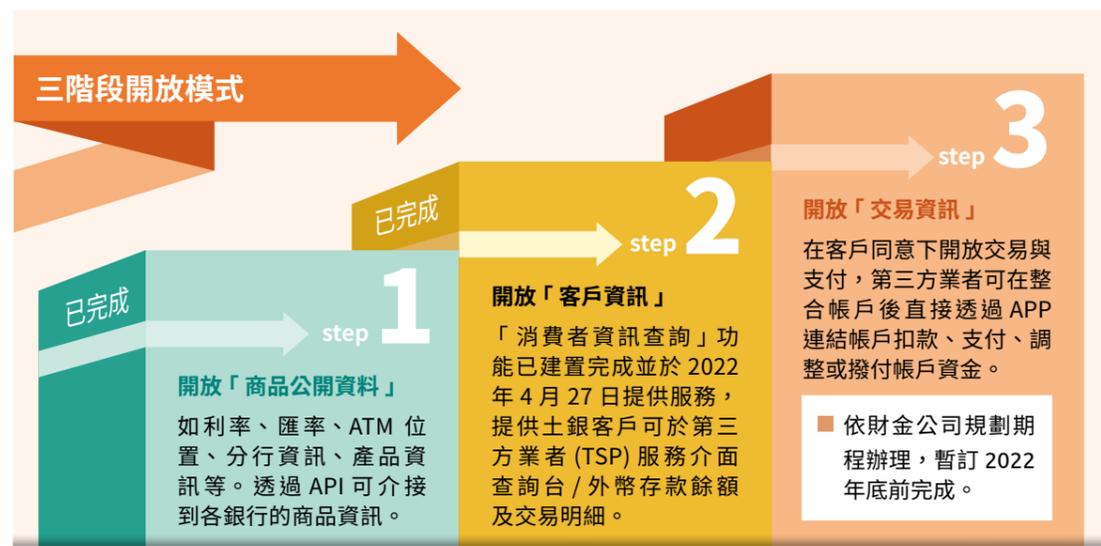


大數據分析系統應用教育訓練

■ 異業結盟合作

開放銀行

為提供消費者多元金融服務，並配合金管會於 2019 年推動台灣開放銀行政策進行三階段實施計畫，已完成開放銀行第一階段「公開資料查詢」之服務建置，供第三方業者透過 API 串接查詢土銀商品資訊，以及開辦第二階段「消費者資訊查詢」服務，經過消費者多重身分認證及授權後，在第三方服務提供者的平台上直接查詢其金融往來資訊；後續將再進行開放銀行第三階段「交易面資訊」服務。



建立金融函證區塊鏈平台

參與財金公司「金融區塊鏈研究暨應用發展委員會」第二階段「金融區塊鏈函證」項目，已於 2021 年起以 API 方式加入財金公司「金融區塊鏈平台」函證服務，以系統化作業回覆會計師查核企業之發行函證，平均於 2 日內完成，優於同業平均回覆日數 (3 日)，大幅提升函證回覆效率，有效減少人工處理時間及發揮「無紙化」環保功效；2021 年已處理 8,162 筆區塊鏈函證，並且區塊鏈函證筆數佔所有函證比率為 100%。土銀未來將持續配合財金公司「金融區塊鏈平台」規劃導入「先放後稅保證服務」，並預計於 2022 年 6 月底前正式上線。

個人資訊數位服務系統 (MyData Gateway)

土銀之個人資訊數位服務系統連接國家發展委員會 MYDATA 平臺，開放民眾憑自然人憑證以通過身分驗證，透過該平台取得客戶申辦土銀相關業務所需之個人資料集，提高客戶申辦之便利性。

■ 數位人才

數位金融教育訓練

隨著金融科技、數位金融的發展，純網銀的陸續開業，以及 COVID-19 疫情的影響，消費者對金融服務的習慣也由線下轉為線上，銀行員除了本職專業學能外，也需具備資訊、網路等跨領域知能。為提升員工數位能力暨鼓勵創新思維，除於年度受訓課程、分區座談以及配合總行各單位舉辦之研習課程中，加入數位金融內容外，並善用貼心服務禮貌運動時間分享金融科技最新進展，鼓勵同仁「Think out of the box」(打破思考框架)，從最微小的細節中發現問題，激發創意，以逐步提昇土銀服務品質。

土銀 2021 年數位金融相關講座課程

名稱	內容	時數	參與人數
金融數位轉型下之敏捷思維講座	介紹金融數位轉型下之敏捷思維及業界應用實例。	1	30
數位轉型時代講座	推動土銀金融創新及提升金融數位化程度，並增進土銀各單位對數位金融市場趨勢有更深入之瞭解。	2.5	389
機器人流程自動化 (RPA) 發展趨勢講座	介紹 RPA 發展趨勢及分享同業 RPA 導入案例。	1	30
機器人流程自動化 (RPA) 應用講座暨適性分析說明會：分享同業 RPA 導入案例	分享同業 RPA 導入案例，並辦理土銀各作業流程盤點及適性分析說明。	2	70
使用者體驗創新 (UI/UX) 及服務設計實作課	理論與實務並重，以分組方式進行創意發想及實作，產出五大主題成果： ① 進擊的信用卡 ② 網路投保 ③ 海外證券交易 24 小時換匯 ④ 基金理財一點通 ⑤ 智慧理財小管家	24	32



數位轉型時代講座



使用者體驗創新 (UI/UX) 及服務設計實作課

金融科技專利研發

為因應數位金融轉型，土銀積極鼓勵員工投入研發金融科技專利，至 2020 年止，土銀金融科技專利申請計 321 件，並獲智慧財產局核准 257 件；2021 年再獲核准專利計 61 件，其中新型專利 52 件、發明專利 8 件、設計專利 1 件，累計核准專利 318 件。未來土銀將持續推動金融科技專利研發，並以研發「發明專利」為主，以維持土銀利基。



土銀 2021 年專利類型與件數

發明專利	新型專利	設計專利	總核准專利數
8	52	1	61

4.4 普惠金融



扶助金融弱勢族群

普惠保險

當金融弱勢族群遭受緊急意外事故時，沒有足夠的資本應對基本生活所需，為了讓更多真正需要微型保險照顧的民眾可以獲得基本保障，土銀上架微型傷害保險，用低廉的保費幫助弱勢者遭遇危難時有生活的保障。

此外，為因應高齡化社會，讓民眾都能享有基本的壽險保障，土銀上架小額終身壽險，以降低投保門檻及便宜的保費為商品特色，提供弱勢者基本經濟安全保障。

土銀 2021 年普惠保險商品辦理情形

普惠保險	內容	2021 年有效件數
小額終身壽險	保費相較於一般壽險便宜約 2~3 成，最高承保年齡可達 84 歲	67
微型傷害保險	以經濟弱勢者為承保對象，可以低廉的保費享有基本意外保障	38

公益信託

土銀為配合金管會推動「信託 2.0 計畫」，並因應我國目前經濟情勢與社會型態轉變，推出「社會宅樂齡託租養老信託」、「樂齡安居信託整合服務」、「社會福利公益安養信託」、「社福型安養信託」及「異業結盟多元安養信託」五大信託。其中「社會福利公益安養信託」參加工商時報舉辦之多元信託創新獎「多元 / 公益信託組」評選獲得優質獎。

公益信託成效

社會宅樂齡託租養老信託	樂齡安居信託整合服務	社會福利公益安養信託及社福型安養信託	異業結盟多元安養信託
<p>土銀忠孝分行與內政部營建署合辦座談會，開辦「社會宅樂齡託租養老信託」連結內政部營建署「社會住宅包租代管」政策，並結合包租代管業者新開辦之信託產品，邀請分行附近的里民客戶參與，期透過異業結盟方式提供多元信託服務，除創造養老生活現金流外，更可確保依自己的意願照顧自己或想照顧的家人。</p>	<p>企業向教育部承租學產土地開發興建，土銀提供融資並搭配「租賃權信託」，地上建物於 2021 年興建完工後出租予善美得綜合長照機構營運，符合「樂齡安居信託整合服務」之規劃。</p>	<p>土銀安養信託 2019 至 2021 年之年度受益人數及信託財產金額均逐年成長。土銀參加金管會「信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑」，獲選為績效優良銀行，另參加工商時報舉辦之多元信託創新獎「多元 / 公益信託組」評選，亦獲得優質獎。</p>	<p>於 2021 年 12 月 16 日舉辦信託 2.0 多元創新異業結盟安養信託暨公益信託公開捐贈儀式活動，邀請內政部次長蒞臨參與，並持續與「中華民國租賃住宅服務商業同業公會全聯會」簽署社會宅包租代管合作備忘錄，以信託 2.0 異業結盟導入社會住宅 3.0 計畫平台，發展多元創新之安養信託業務。</p>
<p>「樂齡安居信託整合服務」信託財產規模新臺幣 2,757 萬元</p>			
<p>安養信託受益人數達 1,830 人</p>			
<p>公益信託受益人數達 572 人</p>			

樂活養老貸款

土銀為因應高齡化社會，並配合政府推動年金改革、長照制度及以房養老政策，自 2016 年 1 月 18 日推出「樂活養老」貸款，以其自有不動產，提供其生活安養所需資金。2021 年土銀樂活養老貸款核貸額度增加新臺幣 9.27 億元，累計核貸額度達 84.34 億元。



微型創業鳳凰貸款

為推行政府性別平等計畫暨協助婦女及民眾創業，土銀致力協助辦理微型創業鳳凰貸款，以解決此族群資金不易取得問題，協助創業者於創業初期穩健經營。微型創業鳳凰貸款適用對象包含 20 ~ 65 歲女性、45 ~ 65 歲國民及 20 ~ 65 歲設籍離島居民。2021 年土銀微型創業鳳凰貸款承作 44 件，核貸金額新臺幣 0.29 億元。

土銀微型創業鳳凰貸款辦理情形

項目	2019 年	2020 年	2021 年
「微型創業鳳凰貸款」承作件數 (件)	60	56	44
「微型創業鳳凰貸款」核貸金額 (新臺幣億元)	0.38	0.40	0.29

青年創業及啟動金貸款

土銀配合經濟部中小企業處「青年創業及啟動金貸款」計畫，為營造有利青年創業環境，促進創業精神，創造經濟發展，協助取得創業經營所需資金，土銀持續推動「青年創業及啟動金貸款」；2021 年土銀青年創業及啟動金貸款核准案件數為 400 件，授信額度為新臺幣 3.31 億元。

項目	2019 年	2020 年	2021 年成果
「青年創業及啟動金貸款」核准授信總案件數 (件)	360	519	400
「青年創業及啟動金貸款」核准授信總額度 (新臺幣億元)	3.00	4.32	3.31

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，土銀依消費者債務清理條例聲請前置協商、前置調解及更生之債務人，在顧及債權銀行權益的同時，綜合評估債務人之償債能力，助其積極處理債務問題，重新回歸正常生活，亦可加速債權收回。截至 2021 年底，土銀前置協商成立案件 10,315 件，收回金額新臺幣 9.984 億元；前置調解成立案件 498 件，收回金額新臺幣 0.197 億元；更生成立案件 2,050 件，收回金額新臺幣 1.785 億元。

■ 中小企業成長推手

中小企業貸款

土銀為百分之百的國營行庫，因應金管會自 2005 年 7 月起推動「國銀加強辦理中小企業放款方案」，土銀全力配合政策扶植中小企業，協助中小企業取得營運資金，創造政府、銀行及企業三贏局面；截至 2021 年止，土銀辦理中小企業放款核准授信餘額為新臺幣 5,653 億元。此外，土銀舉辦「關懷及服務中小企業暨提升財務競爭力研討會」講座，協助中小企業客戶強化財務體質，提升競爭力。



關懷及服務中小企業暨提升財務競爭力研討會照片



新南向政策貸款

東協及南亞國家等新興市場國家迅速崛起，臺灣的經濟發展與區域內許多國家具有高度關聯性，面對區域經貿整合趨勢，以及整體對外經貿策略考量，土銀積極配合政府之新南向政策，以金融支援產業，促進南向發展，創造金融與產業雙贏；截至 2021 年止，土銀辦理新南向政策貸款核准授信餘額為新臺幣 274 億元。



友善金融

金融操作環境優化

因應金融科技發展及客戶高度依賴線上服務等趨勢，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，以多項友善金融措施對客戶的金融操作環境持續優化，並且獲得「2021 工商時報數位金融獎」數位普惠優質獎的肯定。



2021 工商時報數位金融獎

友善金融措施

優化項目	優化內容
優化數位存款系統	■ 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。
整合性新開戶系統	■ 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。
維持系統檢測等級 AA 標章	■ 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。
智能投資組合產製前後台功能	■ 規劃開發客戶智能理財服務系統，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。

弱勢族群金融友善措施

土銀為維護身心障礙者之金融消費權益，推動多項金融友善服務措施，推廣無障礙網頁及設置手機充電站，並於官方網站設置「金融友善服務措施專區」揭露土銀金融友善服務範圍、金融友善服務作業 Q&A，並新增設施，提供金融服務體驗。

土銀各分支機構致力於提供更友善之無障礙設施，包括：各分行均有設置「服務鈴」、「服務專員」、「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」；此外，「無障礙服務櫃檯」與「符合輪椅族使用之 ATM」設置比率均達 100%，並規劃逐步增設「視障語音 ATM」；「無障礙坡道」設置比率約 95%；「無障礙廁所」設置比率逾 88%；「導盲磚」、「無障礙車位」設置比率均逾 50%。透過建置更完善的金融友善環境，讓不同族群客戶均能同樣感受土銀的用心服務。



05 環境永續

5.1 氣候變遷管理

5.2 綠色營運

5.3 綠色採購及供應鏈管理

亮點績效

成立「氣候變遷管理工作小組」

土銀於永續發展委員會永續金融小組下成立「氣候變遷管理工作小組」，積極推動導入氣候變遷相關財務揭露（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱 TCFD）。

簽署並導入 TCFD

土銀已簽署支持 TCFD，且依循 TCFD 鑑別出土銀短中長期氣候變遷風險與機會，積極研擬相關因應措施。

獲頒政府節電獎項

榮獲經濟部「政府機關及學校用電效率管理計畫」執行成效評比節電績優丁組第一名。

通過 ISO 14064-1 盤查查證

土銀總行懷寧大樓於 2021 年通過 ISO 14064-1：2018 溫室氣體盤查（範疇一、二）查證。

建置太陽能發電系統

完成建置員林、斗六、北港、虎尾分行屋頂型太陽能發電系統。

5.1 氣候變遷管理

根據世界經濟論壇（World Economic Forum, 簡稱 WEF）2022 年發布之「全球風險報告」，氣候行動的失敗躍升至全球風險感知的第一名，極端天氣則高居第二名，彰顯氣候變遷已成為全球未來須共同面對的風險。為落實氣候風險管理並響應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs），土銀於永續發展委員會永續金融小組下成立「氣候變遷管理工作小組」，成員包含授信審查部、企業金融部、個人金融部、財務部、國外部、調查研究處、總務處、風險管理部及業務部，積極推動導入氣候變遷相關財務揭露（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱 TCFD）制度，規劃透過「治理」、「策略」、「風險管理」及「指標與目標」四項 TCFD 核心要素，循序揭露土銀因應氣候變遷之相關資訊，而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。土銀已於 2022 年 4 月簽署並成為 TCFD 支持者。

氣候變遷治理架構



土銀 TCFD 之指標揭露架構及作為

TCFD 架構面向 土銀作為

治理	<ul style="list-style-type: none"> 於永續發展委員會永續金融小組下成立「氣候變遷管理工作小組」，規劃導入 TCFD，完成「氣候風險對本行資產面影響初步盤點報告」並提報土銀風險管理委員會，及函發各營業單位及相關部處參考。
策略	<ul style="list-style-type: none"> 依內部既有目標管理期程，定義短期為 1 年以內、中期為 1-3 年、長期為 3 年以上。短期風險主要來自於國際公約與協定與市場風險，中期來自極端天氣事件增強與技術風險，而聲譽風險、政策與法規風險及長期氣候變遷風險則被鑑別為長期風險。土銀將氣候變遷風險與機會預估可能發生期間之短中長期評估結果，依據 TCFD 架構分析對營運之衝擊與貢獻，並制定因應策略。 土銀參加銀行公會「氣候變遷壓力測試作業規劃專案」，由顧問及小組成員確立壓力測試所需資源，研議本國銀行辦理氣候變遷壓力測試之具體措施，包含氣候變遷壓力測試初步作業規劃以及中長期發展之完整藍圖，並研議進行氣候變遷壓力測試之前期準備風險盤點及情境定義，初步盤點土銀受實體風險（淹水）及轉型風險（高碳排產業）之資產。2023 年至 2025 年土銀將逐步完整導入氣候變遷情境分析與壓力測試，評估並計算不同氣候變遷情境下，土銀將面臨的財務影響，進一步研定管理措施。
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 土銀參加銀行公會所組成之「氣候變遷風險管理專案小組」，與專案小組成員共同研議國際氣候變遷風險管理及財務揭露之實務及相關作法，並編製本國銀行業氣候相關風險管理實務手冊；未來將研議並規劃氣候變遷風險胃納，並於 2023 年將氣候變遷風險納入土銀風險管理政策。
指標與目標	<ul style="list-style-type: none"> 土銀總行懷寧大樓於 2021 年通過 ISO 14064-1：2018 溫室氣體盤查（範疇一、二）查證，揭露排放量。未來將逐步擴大盤查範圍至全台北市之營運據點，並取得查證證書。 土銀訂定每年水電、燃料費用支出及節紙均比上年度減少 2% 為目標。

氣候變遷之風險與機會

土銀建立鑑別氣候變遷風險與機會的管理流程，鑑別、分析出氣候風險及機會清單，辨識各風險與機會對公司的影響程度，並提出風險減緩及因應措施。

土銀 TCFD 風險與機會鑑別流程

1 訪談與產業氣候變遷研究	<ul style="list-style-type: none"> 蒐整同產業過去鑑別之氣候變遷風險與機會項目。 透過訪談各部門主管，蒐集相關資訊初步掌握土銀各部門面對氣候變遷的現況。 綜整可能影響營運之風險與機會事項，依相關性質歸納為 7 大氣候變遷風險與 4 大機會議題。
2 重大性評估問卷設計	<ul style="list-style-type: none"> 設計符合各單位職務權責內容之氣候風險與機會重大性評估問卷。 2021 年度問卷共有 21 項氣候變遷風險與 11 項機會問項，分別統整為 7 大風險議題與 4 大機會議題。
3 問卷發放與填寫	<ul style="list-style-type: none"> 發放問卷於與氣候變遷議題相關之各部門填寫，2021 年共收回 9 份問卷作為後續分析與鑑別依據。
4 問卷分析與議題鑑別	<ul style="list-style-type: none"> 依據每項事件的衝擊與效益及預估可能發生期間，綜合評估重大氣候變遷風險與機會，並進行分析與排序。 土銀依分析結果，進一步針對各風險議題，擬定風險因應策略以及減緩措施。

土銀依可能影響營運之風險事項，依相關性質歸納為 7 大氣候變遷風險議題，分別為國際公約與協定、市場風險、聲譽風險、技術風險、政策與法規風險、極端天氣事件增強及長期氣候變遷風險等，並依氣候變遷風險發生期程及衝擊影響排序風險事件，評估高風險氣候變遷風險。

土銀氣候變遷風險矩陣圖



註：
短期風險：預估 1 年內發生
中期風險：預估 1-3 年發生
長期風險：預估 3 年後發生

實體風險	
風險排名	風險項目
4	極端天氣事件增強
7	長期氣候變遷風險
轉型風險	
風險排名	風險項目
1	國際公約與協定
2	市場風險
3	聲譽風險
5	技術風險
6	政策與法規風險

實體風險

項目	對公司營運的衝擊	可能財務影響	因應作為
極端天氣事件增強	<ul style="list-style-type: none"> 因天災導致 公司營運建築、資訊設備遭受損害。 銀行同仁於上下班、工作場所或確認天災災損途中遭受傷害。 發生停班事件。 投融資標的企業之人員財產損失。 受災戶（自然人）無力償還借款。 	<ul style="list-style-type: none"> 行舍、資訊設備損害：修繕費用增加，甚者須評估是否有資產減損情形。 發生停班事件：停班導致停止營運，土銀營收下降。 擔保品價值減損：擔保品處分價值受氣候變遷影響而減損，使呆帳損失增加。 授信客戶營運受影響：因氣候變遷災害導致授信客戶營收下滑、成本費用上升，無法償還土銀貸款，致土銀呆帳損失增加。 投資標的企業受影響：因氣候變遷災害導致營收下滑、成本費用上升，致土銀投資收益減少甚至虧損。 	<ul style="list-style-type: none"> 建立災害應變流程：訂有「災害緊急應變手冊」及「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。 投保自有資產：根據 TCFD 風險議題盤點須投保的自有資產，採用保險轉嫁風險及填補損失，以減緩因極端氣候異常可能對公司造成之損失。 完整導入 TCFD：研擬將氣候變遷風險因素納入授信審核流程。
	長期氣候變遷風險	<ul style="list-style-type: none"> 火災。 極端乾旱。 海平面上升導致淹水。 水資源匱乏。 公司用水、用電量增加，且電價在未來持續上升。 須購買碳權憑證、再生能源憑證替代減碳成效。 氣溫上升影響員工身體健康。 	<ul style="list-style-type: none"> 資產減損： 1 火災或淹水造成行舍、資訊或運輸設備損害。 2 持有之擔保品可能因遇火災、淹水而價值減損。 營運中斷： 1 極端乾旱導致缺水。 2 傳染性疾病發生率提高，影響員工健康。 營運成本增加： 1 火災或乾旱導致水資源取得不易。 2 極端氣溫變化使高溫日數增加，空調用電及用水增加。 3 臺灣電力結構轉型，預估未來電價將逐步升高。 4 未來可能須以購買碳權憑證及再生能源憑證替代減碳成效。

轉型風險

項目	對公司營運的衝擊	可能財務影響	因應作為
國際公約與協定	為響應巴黎協定、COP26 等國際公約與協定，台灣政府設定 2050 年淨零碳排目標，未來可能制定政策要求企業達成減碳目標。	授信戶營運受影響： 為達成減碳目標導致營運成本增加（如支出高額外費用購買碳權或執行減碳措施），還款能力弱化，違約機率提高。	建立企業授信戶 ESG 檢核表： 將 ESG 因子納入授信審查標準，如環境面向檢核指標包括營運活動使用再生能源發電量及回收水、具體之節電 / 省水 / 減碳措施等作為評估企業授信戶的依據。 規劃建立高污染 / 耗能產業清單： 依據行業別訂定投融資上限，落實定期監控及覈實檢討。
市場風險	<ul style="list-style-type: none"> 社會對 ESG 與環境永續的意識提高可能影響投資標的價格，如造成環境汙染的投資標的可能遭集體拋售，價格下跌。 未能適時推出永續金融商品及服務，失去氣候變遷因應的相關市場。 	<p>股票投資收益減損：投資標的可能因氣候變遷、環保意識升高致使其營運成本上升，造成市場估值評價的減損。</p> <p>業務流失：影響營收下降，獲利減少。</p>	<p>持續推廣永續金融業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 辦理提升中小企業業務競爭力專案輔導活動，持續推廣中小企業放款。 辦理都市更新及危老重建，參與都更危老博覽會。 <p>債券投資流程納入 ESG 考量：審視評估發行人所營業對於環境、社會、公司治理風險之影響作為投資考量的依據。</p> <p>股票投資流程納入 ESG 考量：</p> <p>土銀傾向將</p> <ol style="list-style-type: none"> 可抗特定風險的企業。 因氣候變遷風險存在而衍生出營運機會的公司。 <p>作為投資標的，以減少投資標的因氣候變遷風險遭受損失的情形。</p> <p>發行永續環保概念之商品：發行用環保材質製作的麟洋羽球認同卡，推出永續相關之保險、信託、基金等金融商品，保險、基金商品審查流程並納入 ESG 因子。</p>
聲譽風險	<ul style="list-style-type: none"> 土銀之授信戶發生環境汙染情事。 公司未能積極回應氣候變遷議題。 被社會大眾認為不環保公司。 	<p>授信戶獲利及還款能力下降：發生環境汙染情事之授信戶為支付罰款及後續改善計畫執行，導致營運成本增加。</p> <p>業務及客戶流失：形象及信譽受損進而導致土銀收益下降。</p> <p>企金客戶形象及信譽受損：導致企金客戶收益下降，進而影響土銀債權確保。</p>	<p>將「赤道原則」精神納入授信審核：於 2022 年 6 月完成簽署赤道原則。</p> <p>增加採購節能減碳商品：2021 年採購具綠色標章之產品達 99.66%。</p> <p>持續推廣綠色金融：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。</p> <p>要求借款公司進行 ESG 承諾：統籌主辦聯貸案件於規劃授信條件時，要求借款公司承諾：應確保其有關 ESG（環境保護、企業社會責任、公司治理誠信）、污染防治、廢棄物處理等事項，隨時均符合相關法令規定，並應依規定取得各主管機關之核准等相關條件；若有遭主管機關裁罰或勒令停業等情形，將處以利（費）率加碼等，以要求企業達到永續環境目標。</p>
技術風險	<ul style="list-style-type: none"> 未能成功發展數位金融、電子化服務。 須投入開發低碳產品、低碳技術。 投融資對象被迫轉型、發展環保產品與技術，使其增加額外成本。 	<p>業務及客戶流失：影響客戶使用便利性及往來意願，進而導致收益下降。</p> <p>營運成本增加：運用低碳科技或開發低碳產品可能增加成本支出。</p> <p>投融資對象收益下降：未來投融資對象可能被迫轉型或發展較節能環保的產品與技術，需花費額外的成本，可能間接影響收益。</p>	<p>致力打造優質數位金融服務：建置線上信貸試算的數位平台，發展數位化申貸流程，優化數位存款功能線上就可申辦台幣及信託帳戶，並提供多項數位存款優惠專案，以多元化金融服務拓展客源，開創獲利新動能。</p>
政策與法規風險	<ul style="list-style-type: none"> 溫室氣體減量要求、節能耗電政策或法規趨嚴。 碳價與碳稅 / 排放、減碳目標與報告義務之政策或法規趨嚴。 銀行要求往來之授信戶皆須簽署企業社會責任承諾書。 政策法規趨嚴影響高碳產業的投融資風險。 政策法規影響轉投資之電業公司營運。 	<p>營運成本增加：節能減碳相關政策或法規趨嚴，為符合要求，可能導致營運成本增加。</p> <p>投融資對象受影響：投融資對象獲利減少，影響債權、投資獲利下降。</p> <p>業務流失：要求往來授信戶須簽署企業社會責任承諾書，可能導致業務流失營收下降。</p> <p>轉投資公司受影響：轉投資公司因法規趨嚴導致營運成本增加、獲利減少，致投資獲利下降。</p>	<p>無紙化運動：積極推動「無紙化會議系統」，節省紙張用量之成效，履行低碳營運服務。</p> <p>節能減碳設備汰換：</p> <ol style="list-style-type: none"> 已完成汐止、台南、嘉義、學甲、安南、士林、南港、古亭、城東等 9 家分行空調系統改善工程；未來將以每年完成改善 12 家據點之空調系統為目標。 營業廳及辦公場所全面汰換為 LED 節能燈具。 <p>取得綠建築標章：</p> <p>太平、沙鹿、竹北、南港及宜蘭等分行已取得綠建築標章。</p> <p>建置屋頂型太陽能板：</p> <ol style="list-style-type: none"> 已完成員林分行建置屋頂型太陽能發電系統。 土銀斗六、北港、虎尾 3 家分行於 2022 年完成屋頂型太陽能發電系統建置。 <p>ESG 獎勵措施：配合利率加減碼之獎勵、鞭策措施，鼓勵企業加強落實 ESG。</p> <p>開發綠能產業授信：積極開發發電、配電、儲能等綠能產業等授信。</p> <p>聯貸案加列 ESG 機制條款：目前由土銀統籌主辦之聯貸案，於訂定貸款利（費）率時，均加列 ESG 連結機制條款，依借款公司達成 ESG 相關設定之目標後，以利率減碼方式鼓勵企業執行永續環境目標。</p> <p>轉投資業務：於參與轉投資公司董事會或股東會時，適時請轉投資公司及早規劃因應策略。</p>

土銀依可能提供氣候變遷機會鑑別議題分別為韌性、市場發展、新商品與技術發展及能源效率等四大機會項目。



機會項目	機會說明
韌性	<ul style="list-style-type: none"> 為降低氣候變遷所產生之信用風險，將「赤道原則」精神納入授信審核，鼓勵企業加強落實環保及善盡社會責任。 銀行內部投資組合增加氣候變遷相關商品，有助於掌握市場動向、增加營運彈性；同時藉由綠色投資之比重可以符合世界趨勢與降低資產配置之風險。 建立氣候變遷管理委員會或是氣候變遷風險管理小組，以利規劃綠色融資、投資的政策和方針以及氣候變遷風險管理相關政策，提升綠色金融商品的廣度和深度，同時也加強風險耐受度。 不動產投資納入綠建築、節能建築為購置標的要項，以利降低氣候變遷風險，同時期望提高獲益。
市場發展	<ul style="list-style-type: none"> 募集 ESG 與永續新基金商品以及綠色債券，除了有可以進入新市場的機會外，提供投資人相關商品以掌握新的市場機會。
新商品與技術發展	<ul style="list-style-type: none"> 配合政府政策與法規 (如綠色金融行動方案 2.0)，增加永續金融商品及服務、擴大商機。 公司發行綠色環保概念信用卡，吸引特定族群與具有永續概念之消費者。 推廣都市更新融資、危老建築重建專案，改造舊建築轉型為節能減碳、生態友善的社區。 提升 ESG 綠色融資及綠色消費性貸款承作量，除了可以增進企業品牌形象外，同時也降低氣候變遷風險。
能源效率	<ul style="list-style-type: none"> 採購最新節能設備與建構更具效率之系統，提高能源使用效率、節省營運成本。 優化數位金融服務、發展金融科技提升使用便利性，有利於增加客源、拓展商機。利用推廣電子開戶、電子交易及帳務處理服務，以減少人工成本與吸引消費者。

5.2 綠色營運

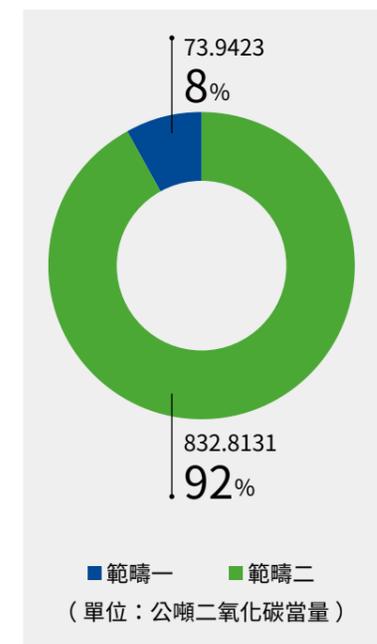
面對全球暖化的現象，減碳與提高能源效率為國際主要趨勢。政府為因應全球氣候變遷，制定氣候變遷調適策略，降低與管理溫室氣體排放，落實環境正義，善盡共同保護地球環境之責任，土銀身為官股銀行之一，致力於推行環保節能政策，嚴格遵循相關法令規定，配合政府節能減碳政策及目標，積極力行各項節能改善方案，以提高設備能源使用效率，2021 年獲經濟部「政府機關及學校用電效率管理計畫」2020 年度節電績優丁組第一名。而除了自身落實節省能源外，土銀更藉由採購合約及積極參與節能推廣教育，進一步影響供應商、員工及顧客，期與社會環境共存共榮。土銀 2021 年無違反有關環境保護的法規。

溫室氣體管理

土銀於 2021 年 4 月正式導入「ISO 14064-1 溫室氣體盤查 (範疇一、二) 盤查」作業，首年以總行懷寧大樓為示範單位，於 2021 年 9 月 14 日通過 SGS 台灣檢驗科技的驗證，取得查驗聲明書。土銀總行懷寧大樓 2021 年範疇一與二之溫室氣體總排放量為 906.7554 公噸二氧化碳當量，其中 832.8131 公噸來自於範疇二的電力使用。由於土銀為金融服務業，不涉及產品的生產製造，因此用電為主要的溫室氣體排放來源。

土銀總行懷寧大樓 2021 年溫室氣體排放量

項目	排放量 (公噸二氧化碳當量)
直接溫室氣體排放量 (範疇一)	73.9423
間接溫室氣體排放量 (範疇二)	832.8131
直接與間接溫室氣體排放量	906.7554



油電能源管理

因應節能減碳趨勢，以及未來國內可能面臨缺電的挑戰，土銀積極落實能源節約措施，訂定每年電費及燃料費用支出均比上年度減少 2% 為目標，加強對能源的管理，並以實際行動展現產業節電決心，以提升用電效率。2021 年用電量為 26,263,282 度，較 2020 年用電減少 3.40%；除此之外，土銀也積極建置再生能源設置太陽能分行，以達成減碳目標。



溫室氣體管理

項目	能源使用量			2021 年 與上年相比
	2019 年	2020 年	2021 年	
用電量 (度)	28,234,828	27,188,164	26,263,282	-3.40%
用油量 (公升)	256,929	250,415	223,499	-10.75%

■ 再生能源使用

土銀以持續設置太陽能分行為永續目標，期望提高再生能源的使用比例，達到節能減碳的效果，2021 年已完成建置員林分行屋頂型太陽能發電系統，年發電量 108,684 度，2021 年躉售於台電的金額為新臺幣 519,377 元；另 2022 年已完成斗六、北港、虎尾等 3 家分行屋頂型太陽能發電系統建置，預計在未來以每年完成 5 家據點的屋頂型太陽能發電系統設置為目標。目前正著手進行南投分行、草屯分行、高雄分行、苓雅分行 4 家分行建置規劃與設計。

■ 設備汰換

作為金融服務業，土銀以用電為主要溫室氣體排放源，為降低營運過程對環境的影響及提供員工更優質的辦公環境，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，定期盤點主要的高耗能設備，如空調系統、燈具等，並陸續進行設備的汰換，以達能資源的有效使用，2021 年更換 LED 燈及改善空調設施共計節電 920,174.6 度，減少 461.89 噸 CO2e。2021 年設備汰換情形如下：

項目	主要措施
空調系統	截至 2021 年 12 月底，完成 9 家分行的空調系統汰換 ① 台南分行 (B1、4F、6F、7F) ② 士林分行 (3F) ③ 南港分行 (8F) ④ 汐止、嘉義、學甲、安南、古亭、城東分行
燈具	2018 年至 2021 年總行及分行 LED 燈座更換完畢，一共更換 31,199 組 T-BAR LED 燈具，共花費新臺幣 31,762,442 元，節電 1,581,419 度。

■ 水資源管理

土銀每年皆會統計用水總量，2021 年用水量為 194,004 度，相較 2020 年增加了 1.01%，人均用水量為 33.63 度，相較 2020 年增加 0.75%，因時值新冠肺炎疫情爆發期間，宣導同仁勤洗手以對抗病毒侵襲，保護身體健康，故用水量比未達減幅 2%，為不可抗力因素，非執行績效不佳。

項目	2019 年	2020 年	2021 年	2021 年 與上年相比
年用水量 (度)	178,932	192,055	194,004	1.01%
員工人數 (人)	5,787	5,754	5,768	-
人均用水量 (度/人)	約 30.92	約 33.38	約 33.63	0.75%



■ 廢棄物管理

土銀無生產、製造實體商品，因此在營運的過程中不會產生有毒廢棄物，亦不致造成對環境的重大污染與衝擊，但為減少資源浪費情形、落實資源的循環再利用，土銀仍積極推動廢棄物的分類及回收，總行 2021 年廢棄物回收總量 8,125 公斤。

廢棄物種類	資源回收量 (公斤)
紙	7,625
鐵 / 鐵罐	155
寶特瓶 / 塑膠	315
廢燈管	30
總量	8,125

■ 無紙化推動

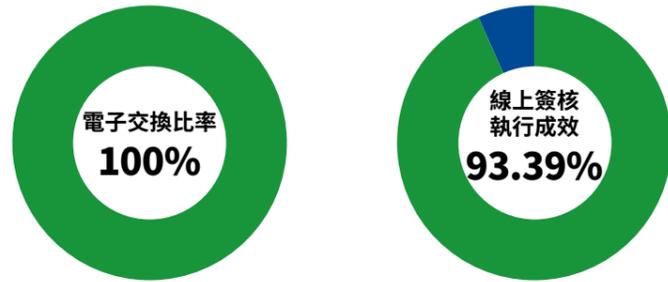
在全球數位狂潮推動下，因應行動通訊、社群媒體、大數據及雲端科技等通訊技術之進步，土銀透過數位金融快速滿足顧客需求，將實體流程及文件進行電子化以降低物流碳排、節省紙張用量，達到無紙化，同時提升消費者便利性。

除此之外，為響應節能減碳環境保護政策，土銀內部也推動無紙化運動，包括推廣土銀 APP 以減少紙本發票用量、線上申辦業務、利用網路公布欄公告各項訊息，更於 2020 年起採用無紙化會議系統，多數會議不提供紙本資料，落實內部會議及公文電子化。



土銀於 2021 年積極推動公文電子化，除廣續推動電子交換外並積極宣導線上簽核作業，其電子交換比率已達 100%，線上簽核執行成效亦達 93.39%；在消費者方面，土銀持續辦理業務、帳單、發票電子化的服務，提供消費者便捷快速的選擇，也有效提升土銀的資源利用效率，減少用紙量。2021 年統計之用紙量為 68,567 包，較 2020 年用紙減少 3.83%。

公文電子化 實施成效



2019 - 2021 年用紙量統計

單位：(包)

2019 年	2020 年	2021 年	2021 年與上年相比
67,578	71,301	68,567	-3.83%

電子化業務實施成效

項目	貸款及信用卡 申辦業務電子化 (註)	信用卡帳單 電子化	收單發票 電子化
說明	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。	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。	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。
實施成效	<p>■ 2019-2021 年貸款及信用卡申辦業務電子化實施成效</p> <p>■ 2019-2021 年信用卡帳單電子化實施成效</p> <p>■ 2019-2021 電子發票使用量 (張)</p>		

註：節省紙張數係申請書加上對保契據合計，以信貸約 4 張、房貸增貸約 8 張、信用卡 1 張進行估算。

綠建築標章

土銀重視建築的永續營運，於規劃新大樓改建或舊大樓改善工程時納入大樓的能源使用、水資源、廢棄物……等永續因子考量，力求獲得綠建築標章認證。例如土銀規劃於分行據點建置屋頂行太陽能發電系統 (2022 年目標為新增 6 據點為目標)。截至 2021 年土銀已有包含太平分行、沙鹿分行、竹北分行、南港分行與宜蘭分行等五家分行取得綠建築標章。

5.3 綠色採購及供應鏈管理

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 2021 年綠色採購指定項目 49 種綠色採購項目中，優先購買第一類環保標章產品金額計新臺幣 16,687,095.6 元，指定項目綠色採購比例 99.66%，達成財政部所定 90% 目標。

綠色採購項目表

類型	綠色採購項目
	資源回收產品類 衛生用紙、回收再利用碳粉匣、再生塑膠薄膜製品。
	資訊產品類 電腦主機、顯示器、列印機、筆記型電腦、原生碳粉匣、影像輸出裝置、掃描器、可攜式投影機。
	家電產品類 電冰箱、冷氣機。
	省電產品類 飲水供應機。
	辦公室用具產品類 辦公室用紙、電動碎紙機。
	日常用品類 電動機車、小汽車。



06

員工照護

■ 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，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。土銀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），2021 年供應商共有 293 家，國內採購比率約 100%。

土銀於 2021 年 10 月 4 日參與第一金控主辦之聯合供應商大會，加入由公股金融事業組成的 ESG 倡議平台，未來將依「組織與 ESG 資訊揭露」、「責任金融」及「環境及社會績效」3 大主軸持續推動各項永續策略與目標，期望供應商可以藉由此聯合倡議更加重視 ESG。

■ 參與聯合供應商大會合影



- 6.1 人力資源
- 6.2 人權政策
- 6.3 人才培育
- 6.4 職場安全

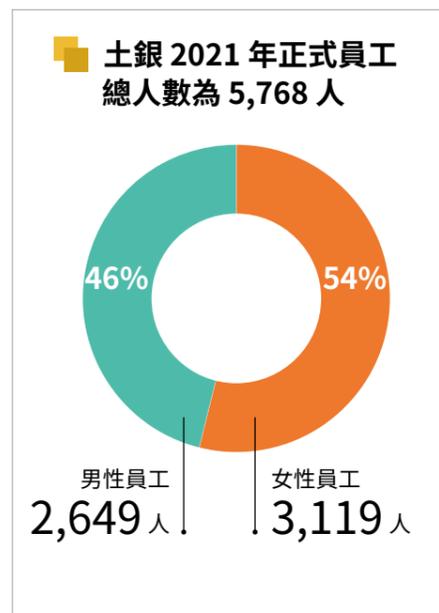
亮點績效

- 推動母性職場照護**
 2021 年配合行政院友善生養政策，建構土銀「安心懷孕友善生養環境」。
- 建立職場關懷互助**
 土銀台南、台中及羅東分行等三處規劃設置「職場互助教保服務中心」。
- 響應政府方案加薪**
 因應 2018 年年金改革方案，土銀實施調薪策略，2019~2020 年調薪脫鉤評估指標；2021 年調薪幅度 3%。
- 落實員工心理支持**
 土銀與「張老師」基金會簽約提供「員工心理諮商服務」。
- 向下紮根永續經營**
 企業形象影片「向下紮根永續經營」榮獲「2022 台北金鵬微電影展」網路最佳人氣獎。

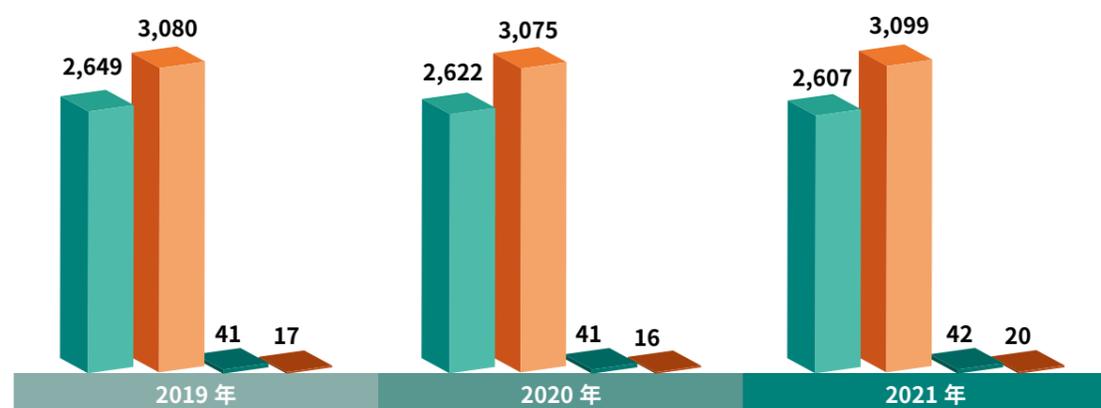
6.1 人力資源

員工組成及多元包容

土銀致力建立一個多元包容的企業文化，深信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。土銀重視全體員工之獨特價值，同時堅信尊重個體員工的差異是企業競爭力的基礎，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的待遇。此外，土銀也推動性別友善機制，透過各項優於法規的措施及管理機制，創造性別友善職場。



土銀員工性別與工作地區統計



2021 年底土銀正式員工總人數（含臺灣及海外地區員工）為 5,768 人，皆為全職員工。其中女性員工 3,119 人，男性員工 2,649 人，女男比例為 54：46；另經副理以上職級共計 436 人，女男比例為 52：48，土銀促進員工均衡發展並提供公平競爭的職場，在相同職位上待遇不因性別而有差異，致力落實性別平權。

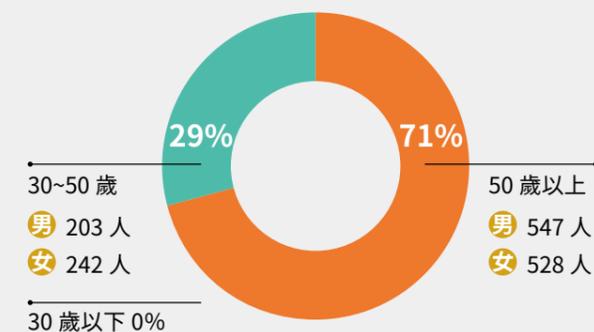
土銀為配合政府照顧經濟弱勢等政策，或配合短期階段性業務及政府專案政策等庶務性工作，另聘僱有短期工讀生（2021 年名額來自教育部青年發展署計 27 人）以及短期契約工（2021 年共聘僱 369 人），皆非屬土銀正式編制內行員，且均從事整理文書裝訂等庶務性工作。2021 年底短期契約人數共 54 人，女性為 40 人，男性為 14 人，女男比例為 74：26。土銀身心障礙人員之進用依「身心障礙者權益保障法」、截至 2021 年 12 月止，土銀僱用身心障礙人數為 118 人。

人才招募與留任

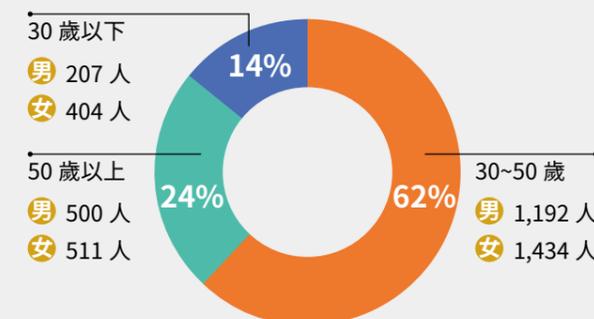
土銀歷年對外招考新進人員均未有性別限制或待遇差別，且均依「性別工作平等法」及「就業服務法」等規定辦理相關進用作業。土銀 2021 年進用 243 人，其中男性 104 人，女性 139 人。近 3 年（2019 年至 2021 年）員工離職率均低於 1%，顯見人才留任狀況穩定。



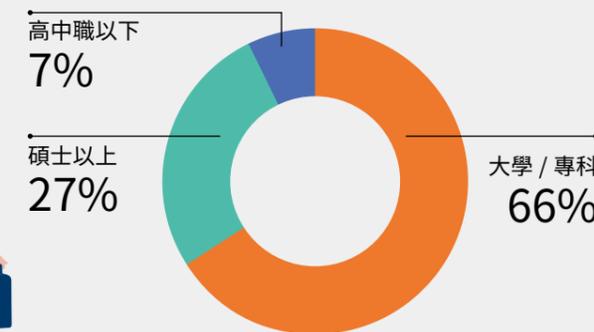
2021 管理階層年齡分布



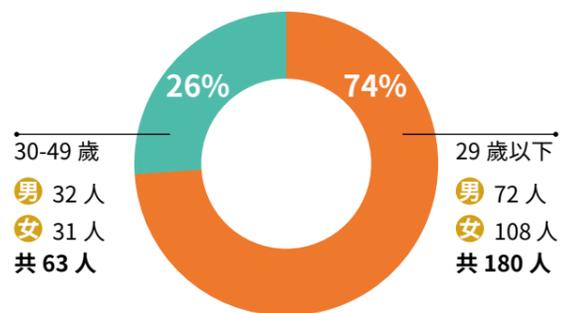
2021 非管理階層年齡分布



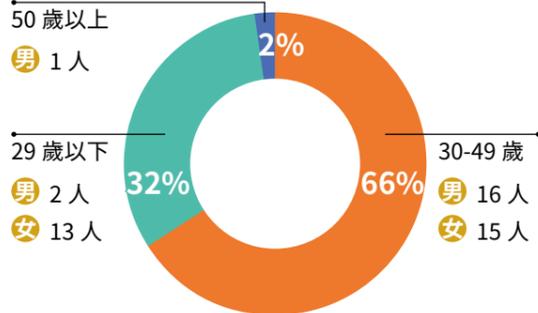
土銀 2021 年正職員工含臺灣及海外地區教育程度



2021 新進員工總計 243 人



2021 離職員工總計 47 人



離職員工統計

年度	2019年		2020年		2021年	
	男	女	男	女	男	女
29歲以下	9	17	9	9	2	13
30-49歲	18	18	16	7	16	15
50歲以上	2	1	2	0	1	0
合計	29	36	27	16	19	28

離職員工：不含退休、死亡人員及短期契約人員 離職率：當年度離職員工人數 / 當年度年底員工人數

員工薪資結構

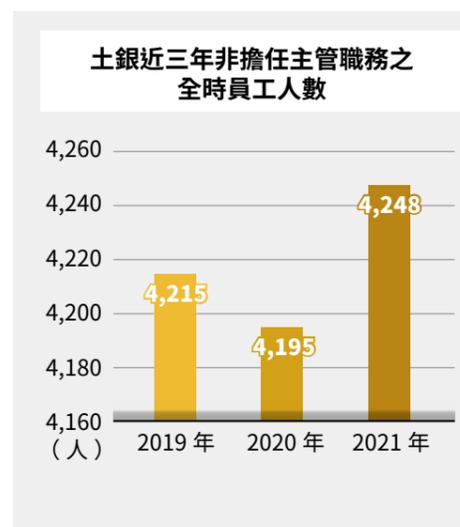
土銀係財政部所屬百分之百國營事業機構，員工薪資待遇均依行政院訂頒「公營事業機構員工待遇授權訂定基本原則」及財政部訂頒「財政部所屬事業用人費薪給管理要點」辦理（無薪資與薪酬之差異），員工不因年齡、性別及種族等因素，而有任何歧視及差別待遇，且新進人員起薪均高於法令規定之基本工資，基層人員與當地最低薪資比例為 1.52：1。

各職級女男平均基本薪資及女男薪酬比

年度	2019年		2020年		2021年	
	女	男	女	男	女	男
副總級以上	149,373	151,286	152,462	155,148	153,554	158,878
經副理級	123,611	121,056	128,115	124,164	131,893	125,928
科級	91,678	88,607	93,085	91,239	94,622	94,337
一般員工	56,304	58,251	58,188	59,279	59,711	60,805

本表薪酬比例為（女性：男性），且女性薪酬為 1。

為配合台灣證券交易所 ESG 政策宣導，並落實強化企業非擔任主管職務之全時員工薪資平均數以及非擔任主管職務之全時員工薪資中位數之資訊揭露，同時因應 2018 年公務人員年金改革方案，土銀實施調薪策略，2021 年調薪幅度為 3%。



員工福利政策

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，並均報臺北市政府勞動局准予備查。依 2021 年 12 月底統計數字，團體協約涵蓋的員工約占全體員工 97.79%（已加入工會員工總數 5,641 人 / 當年度年底員工人數 5,768 人）。

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、退休聯誼活動等。

員工保險

- 依規定為全體員工辦辦公、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）新臺幣 1,200 萬元；全行新臺幣 2,400 萬元。
- 偽造通貨保額：每人新臺幣 20 萬元。
- 疏忽短鈔保額：每人新臺幣 40 萬元。

退休員工福利

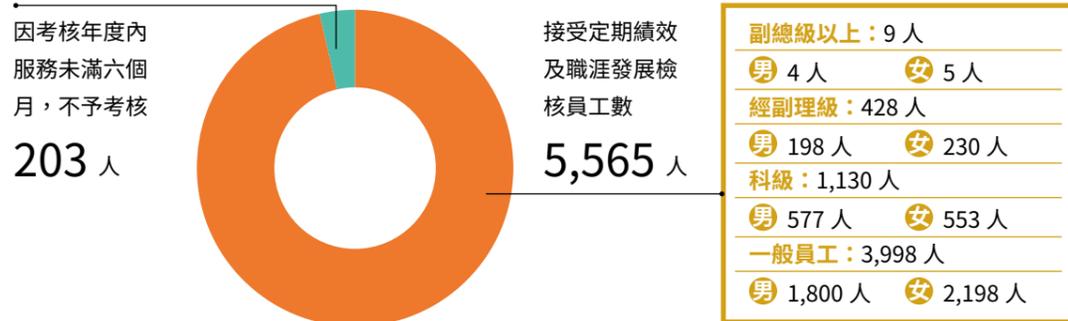
- 土銀退休人員及在職死亡之遺族人員生活係依財政部及行政院規定辦理。
- 董事長、總經理於每年春節、端午節及中秋節均聯名致慰問函予在職死亡之遺族人員並發給慰問金每人新臺幣 2,000 元。
- 對 68 年底以前支領一次退休金之早期退休人員於每年辦理發給年節特別照護金作業，發給單身者新臺幣 21,600 元、有眷者新臺幣 37,000 元。
- 關懷退休人員身心健康。

員工休閒

- 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。

績效考核

土銀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。2021年共計5,565人接受定期績效考核，佔總員工比為96.48%，餘3.52%人員於考核年度內，因其辭職、退休、資遣、死亡或留職停薪，任職不滿一年而連續達六個月者，及養育三足歲以下子女、侍奉本人或配偶直系血親尊親屬留職停薪，考核年度內任職合計達六個月者，核予另予考核；任職未滿六個月者，不予考核。除上述情形未接受績效考核的人員外，其餘土銀員工皆接受定期績效考核。



近三年接受定期績效考核員工數

年份	2019 年			2020 年			2021 年		
	男	女	總人數	男	女	總人數	男	女	總人數
副總級以上	5	4	9	4	4	8	4	5	9
經副理級	224	229	453	216	240	456	198	230	428
科級	573	538	1,111	593	543	1,136	577	553	1,130
一般員工	1,872	2,270	4,142	1,811	2,235	4,046	1,800	2,198	3,998
合計	2,674	3,041	5,715	2,624	3,022	5,646	2,579	2,986	5,565

非擔任單位主管以上之員工人數、年度員工平均福利費用

(單位：新臺幣仟元)

年度	A 年底人數	B 單位主管 以上人數	C=A-B 非單位主管以上 職務員工人數	D 福利費用 (用人費用)	E 單位主管以上 用人費用	F=(D-E)/C 年度員工平均福利費用 (非主管職務員工人數)
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
2021	5,768	191	5,577	9,611,049	450,459	1,643

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)

員工溝通與申訴管道

土銀致力保障員工權益、落實職場透明度，設有友善多元的溝通管道，並定期召開勞資會議以維護勞資關係和諧，2021年共計召開3次勞資會議，以促進勞資溝通。勞資雙方共同推派代表，充分聚焦勞資重要議題並提出討論與意見交流，且確實改善與執行。2021年並無發生重大勞資爭議案事件，若有則依相關規定妥善處理。

土銀提供員工完整申訴管道，除人力資源處設置電話專線(02-23483999)專責即時回答相關員工權益問題，協助同仁釐清對自身權益及未來前程之疑義，另有設置專屬首長信箱(董事長及總經理)提供員工使用，對性騷擾事件亦設有申訴制度及申訴管道；2021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。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。

6.2 人權政策

兩性平權措施與推動母性職場照護

為協助員工育嬰以促進工作與家庭生活平衡，並建構安心懷孕及友善生養環境，土銀因應政府政策推動完善育嬰留職停薪制度，另訂「員工請假須知」，女性員工生產核給晚假42天(必要時得於分娩前先申請部份晚假，並以12日為限)、陪產假7天、家庭照顧假7天、產前假8天。另訂有育嬰留職停薪機制，2021年申請育嬰留職停薪者，女性員工48人、男性員工11人，育嬰留職停薪復職率達100%。

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



此外，土銀為讓有幼兒托育需求之同仁們安心就職，已與何嘉仁實業股份有限公司、長頸鹿文化事業股份有限公司、科見文教資訊股份有限公司及臺北市私立書宜幼兒園等4家托兒服務機構簽約合作方式辦理托兒措施，給予員工優惠服務，並定期檢視合約期限，俟合約到期辦理續約或另洽托兒服務機構辦理簽約合作事宜。另配合政府推動公共化教保及托育措施，持續辦理設置台中、台南及羅東分行等三處職場互助教保服務中心。

育嬰留停統計

	2019年		2020年		2021年	
	男	女	男	女	男	女
當年享有申請育嬰留停資格者 (A) * 註	193	224	189	211	183	221
當年度實際育嬰假申請人數 (B)	10	40	9	51	11	48
申請率 (B/A)	5.18%	17.86%	4.76%	24.17%	6.01%	21.72%
請育嬰假者於當年度應復職人數 (C)	12	36	9	43	8	38
當年度復職人數 (D)	12	36	9	43	8	38
復職率 (D/C)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
上一年度復職人數 (E)	13	46	12	36	9	43
上一年度復職滿一年人數 (F)	13	44	12	35	8	41
留任率 (F/E)	100%	95.7%	100%	97.2%	88.9%	95.4%

* 註：當年享有申請育嬰留停資格者係指當年及前 2 年申請陪產假、分娩假人數

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 2021 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。

土銀為使員工瞭解性別工作權平等之實質精神，建立「性騷擾防治措施申訴及懲戒處理注意事項」政策，有關「禁止性騷擾」、「性別工作平等法」、「性騷擾防治法」、「土銀性騷擾防治措施申訴及懲戒處理注意事項」等相關規定之書面聲明及申訴管道，均置於土銀入口網站，另請各單位張貼於布告欄公開揭示。

2021 年土銀辦理 6 梯次「性別主流化教育訓練」課程，每梯次 2 小時，計 5,556 人參訓；辦理 3 梯次「工作場所性騷擾之防治與處理」課程，每梯次 3 小時，計 540 人參訓；辦理 3 梯次「性別平等及身心健康宣導」影片課程，每梯次 1 小時，計 194 人參訓；辦理 6 梯次「民主治理價值」課程，每梯次 4 小時，計 5,475 人參訓，內容包含「公務員廉政基本認知」、「開放參與 - 網絡與地方公共事務治理」。

土銀為維護員工身心健康廣續提供人性化關照，致力落實員工心理諮商服務，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，2021 年共 4 人心理諮詢；土銀於 2021 年辦理 3 梯次「心理健康講座」，共 193 位員工參加，積極體現幸福職場，並共同維護同仁身心健康。

6.3 人才培育

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，持續每年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，2021 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。近年來因受疫情影響，訓練時數下降，土銀 2021 年度員工訓練費用編列新臺幣 35,796 仟元，決算數新臺幣 27,916 仟元，執行率 77.99%。

2021 年教育訓練與成果

土銀每年舉辦行內集中訓練、分區講習及數位學習，包括新進行員職前講習、專業進修、主管訓練等，並派赴國內專職機構訓練，以提升行員專業知能。

2021 年土銀舉辦行內外訓練共計 681 班 94,395 人次，其中行內訓練 246 班 93,204 人次（包含新進行員職前講習、專業訓練班及主管培訓班等各類訓練，專業訓練包括存匯、外匯、徵授信、理財、風管、電子金融等之各項業務）、行外訓練 435 班 1,191 人次。另為推動數位金融，培訓全方位業務人才，2021 年同仁參加行內外數位金融相關實體課程計 77 班次，參訓人數 4,417 人次。因疫情影響，土銀行內訓練調訓課程及行外訓練課程多改以線上視訊方式辦理，2021 年土銀總訓練時數為 233,133 小時，平均訓練時數 40.42 小時，詳下表所述：

2021 年教育訓練時數統計

項目	男	女	合計	
副總級以上	訓練時數	44	215	259
	訓練人次	4	5	9
	人均訓練時數	11	43	28.78
經副理級	訓練時數	10,390	13,039	23,429
	訓練人次	198	229	427
	人均訓練時數	52.47	56.94	54.87
科級	訓練時數	32,755	31,741	64,496
	訓練人次	577	550	1,127
	人均訓練時數	56.77	57.71	57.23
一般員工	訓練時數	61,979.9	82,968.9	144,948.8
	訓練人次	1,870	2,335	4,205
	人均訓練時數	33.14	35.53	34.47
全行總員工	訓練時數	105,168.7	127,964.2	233,132.9
	訓練人次	2,649	3,119	5,768
	人均訓練時數	39.70	41.03	40.42

年分	2019年				2020年				2021年			
	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	129	125.3	254.3	31.78	167	189.6	356.6	39.62	44	215	259	28.78
經副理級	13,609.9	16,026.9	29,636.8	64.29	11,897.5	14,000.4	25,897.9	56.79	10,390	13,039	23,429	54.87
科級	37,831.3	36,023.8	73,855.1	65.77	32,088	30,613	62,701	55.24	7,545	6,073	13,618	46.48
一般員工	78,567	101,449	180,017	43.15	73,422.6	102,610.7	176,033.3	42.37	87,190	108,637	195,827	38.86
合計	130,138	153,625.3	283,763.3	-	117,575.1	147,414.2	264,989.3	-	105,169	127,964	233,133	-
平均時數	48.96	49.46	49.23	-	44.15	47.69	46.05	-	39.7	41.02	40.42	-

多元訓練課程

土銀極為重視員工多元類別教育訓練，同時也會因應永續趨勢舉辦與 ESG 相關議題講座，並鼓勵同仁積極參與，例如 2021 年舉辦「儲能產業與產品在淨零碳潮流下中長期發展趨勢」講座活動。另外，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。

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。

2021 年規劃之訓練課程、內容及成果如下列所述：

行員轉職轉型訓練	專業提升課程	數位學習課程
<ul style="list-style-type: none"> 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"> 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"> 提供多元化的學習管道，以增進各項專業知能。
<p>土銀提供「1 至 3 年在職員工訓練及轉職之轉型計畫」</p> <ul style="list-style-type: none"> 2021 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 435 班 1,191 人次。 2021 年參加資訊專責訓練機構舉辦行外訓練課程計 21 人次。 2021 年自辦各項電腦專業等教育訓練課程計 16 場。 	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年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，幹部培訓班包含高級主管進階班、高級主管養成班、中級主管研習班、初級主管研習班，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 246 班，共 93,204 人次參訓。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。

鼓勵進修

土銀為加強培育國際金融管理人才及培養行員終身學習觀念，全面提升人力素質，除每年辦理英語訓練班，亦提供在職進修及證照補助，藉以鼓勵同仁利用公餘時間進修。

外語進修補助	在職進修補助	證照補助
<p>目的： 培育外語人才。</p>	<p>目的： 激勵同仁公餘進修取得更高學歷，增強職場競爭力。</p>	<p>目的： 鼓勵同仁取得相關金融證照。</p>
<p>成果： 2021 年截至 12 月底止，外語進修人數計 120 人次，員工取得英文檢定證照比例為 37.43%。期望藉此鼓勵土銀同仁，培養專業英文能力，並且致力持續辦理與推動，以期每年取得英文檢定證照比例成長 2% 為目標。</p>	<p>成果： 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，2021 年共補助 361 人、補助金額新臺幣 3,858,900 元。</p>	<p>成果： 2020 年補助範圍擴大到全體同仁，累計至 2021 年底共取得 33 張 CAMS 證照。</p>

培育體育人才，推廣全員運動

運動員招募

土銀極為重視運動行員員工教育訓練，依「財政部所屬金融保險事業機構人員進用辦法」招考與進用羽球隊員及網球隊員，薪資、福利及獎金均比照行員辦理，另設有營養費及特別營養費，依每人成績表現核發，獎金則依個人成績表現專案發給。土銀甲組羽球隊正式隊員員額 10 人，並分 3 年逐年視球隊需要（每年約 3-4 人）提報人力資源處對外招考晉用，擴編後羽球隊編制總人數為 26 人。此外，土銀另與 9 所學校建教合作，培養基層羽球、網球選手。

球隊項目	羽球隊	網球隊	備註
成立年分	1976	1997	
2021 挹注資金	約 3,200 萬	約 500 萬	
男性隊員	35	0	正式隊員加預備隊員
女性隊員	17	7	正式隊員加預備隊員
代表球星	王齊麟、李洋、陳宏麟	梁恩碩	
隊員總計	52	7	

運動員培訓

正式隊員由球隊於土銀員工訓練所統一訓練。每年定期針對球隊辦理考核，隨時掌握球員狀況，視球員表現適時面談輔導，同時瞭解球員對未來規劃及自我期許方向。2022 年土銀微電影作品「向下紮根永續經營」榮獲「2022 台北金鷗微電影展」網路最佳人氣獎，本次獲獎的「向下紮根永續經營」，以人物訪談為主，穿插羽球隊員奮力練球的日常點滴，演繹土銀長久以來默默耕耘、向下扎根培育基層選手，並逐步完善羽球隊管理制度之過程。影片中邀請東京奧運勇奪羽球男子雙打金牌球員王齊麟、李洋及球隊教練李松遠現身說法，傳達球員與教練間彼此切磋、指導傳承的情感，以及逐步建立追求卓越的球隊文化。此次獲獎也肯定土銀落實企業社會責任，為社會永續所作出的努力。



員工訓練所小百科

- 土銀於 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，每年各培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，訓練後亦有做成效評估。



土銀企業形象影片
「向下紮根永續經營」

企業形象影片「向下紮根永續經營」榮獲
「2022 台北金鷓微電影展」網路最佳人氣獎

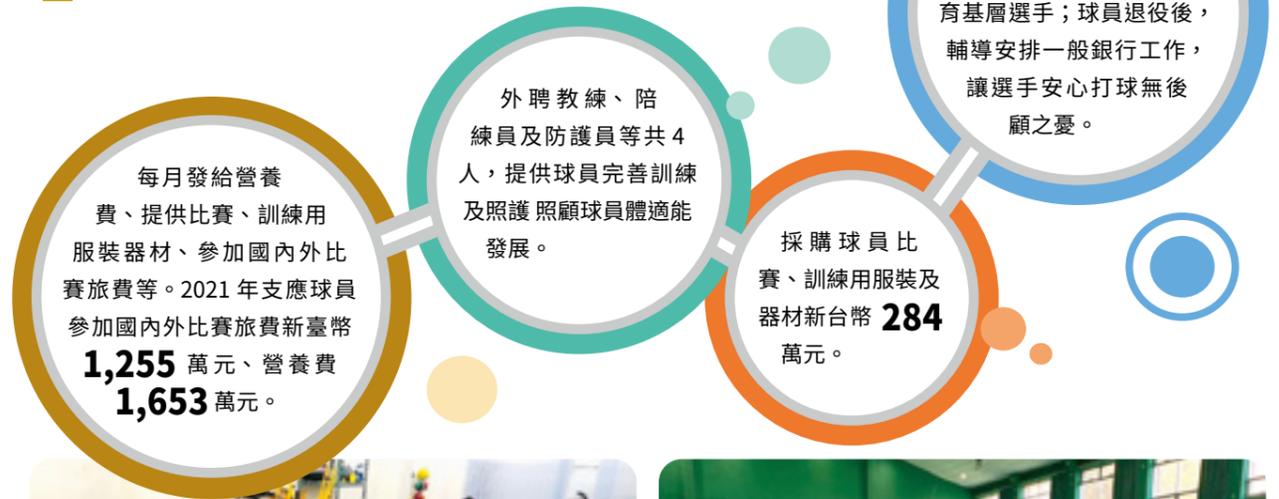
土銀藉由每年全國性的賽事，例如：全國甲乙組排名賽、全國高中盃、全國國中盃、全國中等學校運動會、全國青少年排名賽等，去挑選成績達標有潛力選手。

此外，土銀也從建教學校中挑選具未來性之選手，每年寒暑假先至土銀羽球隊一起訓練，表現良好選手會優先甄選進入建教高中學校能仁家商羽球隊，成績達標後再挑選入預備隊員。

針對有退役意願之球員，土銀將於該球員退役前一年，適時給予輔導，比照行員參加各種業務訓練課程，並安排其一般銀行員工作。



運動員福利與待遇



6.4 職場安全

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，企業存在之意義係創造社會及員工幸福。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的健康職場。

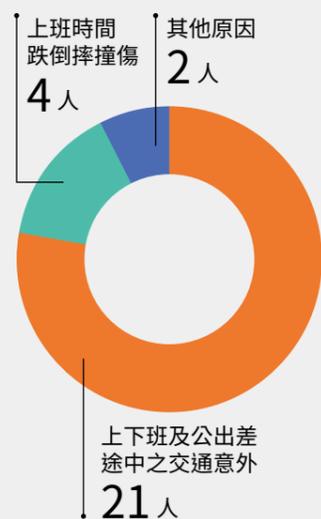
職業安全衛生委員會

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七屆，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。

安全衛生教育與訓練

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。2021 年共計舉辦四場職業安全訓練講座（260 分鐘），並透過土銀線上數位教學系統，提供全行員工、駕駛相關、以及廚工相關之安全衛生教育訓練；此外，土銀亦開設「心肺復甦術及哈姆立克法操作」課程，使全體行員熟知急救教育訓練相關資訊。

土銀 2021 年公傷假原因統計



2021 年土銀職業安全訓練講座



	在職員工安全衛生教育訓練	在職員工安全衛生教育訓練	在職員工安全衛生教育訓練	急救教育訓練 心肺復甦術及 哈姆立克法操作	新進人員一般安全衛生教育訓練
受訓對象	全行員工	駕駛	廚工	全行員工	新進人員
參與人數	5,494 人	126 人	43 人	5,494 人	126 人

健康促進

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。	特約職業醫學科專科醫師辦理臨場服務，定期提供專業健康諮詢且定期配合衛生局施打流感疫苗。	各單位備置醫藥，提供工作場所急救及緊急處置使用、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。	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。臨場醫師服務進行工作者現場訪視，量測及調整工作者工作桌及椅子高，以降低人因性肌肉骨骼之危害。

07 社會參與

7.1 社會共融

7.2 社會關懷

亮點績效

- 蟬聯體育推手**
連續十三年榮獲教育部體育署之「體育推手獎」。
- 支持公益採購**
積極落實公益採購：採購鳳梨、芒果等盛產蔬果，總計共新臺幣 270 萬元。
- 致力社會捐助**
台鐵太魯閣號事故，響應捐款新臺幣 300 萬元；高雄城中城大火事故，響應捐款新臺幣 180 萬元；贊助 17 所公私立學校獎助學金。
- 培育羽網運動**
培育羽、網優秀選手挹注經費約新臺幣 3,700 萬元；2021 年舉辦 3 場「羽球我來了」公益教學活動。

7.1 社會共融

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，另也參與以下公協會：



參與都市更新

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，並設有專責單位定期彙整及追蹤各縣市政府經發局或都市更新推動中心、專責機構（住都中心、內政部營建署、財團法人都市更新研究發展基金會）等相關單位公辦都更招商情形。累計至 2021 年底，都市更新累計核准件數達 161 件、核准額度達新臺幣 1,600 億元以上。其中，土銀現有行舍參與都市更新案件為 8 件。



正義國宅都更案

■ 危老建物重建

土銀定期彙整內、外部各面向之公開資源訊息，開發都更危老新客源商機，並持續與專責機構、既有建築客群業務意見回饋交流，滾動式調整土銀策略，使都更危老業務量能維持。累計至 2021 年年底，土銀都更危老重建案已核准達 280 件以上、總額度近新臺幣 2,000 億元，協助上萬戶以上有重建需求之家庭，亦創造 280 個以上具綠建材、安全結構、公益設施、活動空間之新社區，讓幾十萬戶家庭居住在安全、有品質之空間及新大樓。其中，土銀現有行舍參與危老建物重建案件為 1 件。

■ 古蹟活化利用



**原日本勸業銀行
臺南支店
(臺南分行)**

委請文化資產保存研究領域專家擔任審查委員協助土銀進行計畫審查作業。計畫針對市定古蹟「原日本勸業銀行臺南支店」進行鑑定建築本體原有構造、使用的結構型式與材料強度，以及對損壞狀況作一綜合性調查與分析，以作為後續修復建議之參考依據。



**三井物產株式會社
舊廈 (原作為
土銀辦公室使用)**

為進一步彰顯古蹟價值，委請建築師撰寫修復及再利用計畫 (期末報告書審查中)，作為後續活化古蹟依據，日後依據經台北市政府文化局核備之「修復及再利用計畫」，除修復及維護古蹟風貌，並評估與民間合作經營模式，提高古蹟空間使用效益。



教育展示館

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，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。

2021 年土銀完成勸業銀行舊廈古蹟修復常設展示更新：前來參訪民眾可以深入瞭解土銀建置歷史及一路走來的發展演進，更可藉此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。土銀將於 2022 年 3 月與國立臺灣博物館續訂「市定古蹟勸業銀行舊廈維護管理及營運契約」，並持續與國立臺灣博物館配合，提供更多元化之展示內容，適時充實土銀行史館展示物件。

■ 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。土銀於「館前藝文走廊」估計每年約舉辦 10 檔本土藝術家創作品展覽，展現土銀積極參與發揚本土文化，並有效提升土銀優質之企業形象。

2021 年因受新冠疫情影响，僅舉辦 2 檔藝術家創作品展覽，未來將視疫情狀況廣續辦理本土藝術家創作品展覽。



2021 年土銀館前藝文走廊舉辦藝術家畫展

■ 體育推廣

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，2021 年 11 月 25 日假臺北美福大飯店 2 樓宴會廳，舉辦「110 年體育推手獎表揚典禮」，土銀自 2009 年起已連續第 13 年榮獲教育部體育推手獎「贊助類金質獎」、「贊助類長期贊助獎」及「推展類金質獎」等三類獎項。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屢奪佳績。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、新北市三重高中、臺南市善化高中、高雄市三民高等 9 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「羽、網球建教合作」



大灣高中



光明國中



善化高中



清華大學



三民高中



三重高中



能仁家商及臺北市立大學

■土銀近年「羽球我來了」公益教學活動

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，在 2021 年間舉辦三場「羽球我來了」及一系列的公益教學活動，勤走各地，散播羽球的種籽，公益教學的對象包括高中、國中、小學的青年學子及弱勢團體，深獲好評，為羽、網球運動向下扎根並善盡企業社會責任。



三峽安溪國中場



屏東光華國小場



高雄中學場



雲林斗南高中場



雲林西螺國中場



羽球我來了愛土地挺罕病——土銀羽球館



新店中正國小場



臺南大灣高中場



臺南仁愛國小場

■ 土銀近年舉辦「青少年羽、網球夏令營」公益活動



■ 土銀深耕培育「國家級選手之搖籃」

土銀經多年努力耕耘全民運動，屢獲佳績，如羽球隊員王齊麟及李洋 2 員 2021 年 2 月於泰國參加「2020 年終賽大獎賽」及 2 站超級（1000）系列賽等連續 3 項賽事勇奪男子雙打冠軍，並參與「2020 東京奧運會」摘下羽球男子雙打金牌，亦為我國奧運史上第 1 面球類金牌獎項。除此之外，王齊麟、李洋更榮獲 110 年體育運動精英獎與最佳運動團隊獎。土銀羽球教練陳宏麟亦奪最佳教練獎、網球隊預備隊員梁恩碩奪得 2021 年 WTA 女子網球巡迴賽（美國——查爾斯頓站）雙打冠軍，為國爭光。

2020 東京奧運羽球
男子雙打金牌李洋（左）王齊麟（右）



2021 年 YONEX 泰國羽球公開賽
（超級 1000）
男子雙打冠軍李洋（左）王齊麟（右）



2020 年世界羽球巡迴賽總決賽
男子雙打冠軍李洋（左）王齊麟（右）
教練陳宏麟（中）



2021 年 TOYOTA 泰國羽球公開賽
（超級 1000）
男子雙打冠軍李洋（左）王齊麟（右）
教練陳宏麟（中）



7.2 社會關懷

土銀 2021 年舉辦之社會關懷活動

奉茶活動

土銀將 150 家國內營業單位之飲水設備於奉茶 APP 上提供資訊，供附近民眾自備容器來行內取水，以實際行動支持環境永續發展。



台灣鳳梨 土銀相挺

土銀購買新臺幣 250 萬元金鑽鳳梨分送給營業單位贈予當地社福機構、弱勢團體及優質客戶。



芒果甜在心 抗疫有信心

土銀購買新臺幣 20 萬元愛文芒果分送給營業單位贈予當地社福機構、弱勢團體及優質客戶。



世界地球日永續宣言

土銀應工商時報邀約與多家金融機構聯名刊登「世界地球日永續宣言」以呼應金管會「綠色金融行動方案 2.0」與「公司治理 3.0 永續發展藍圖」兩大政策。



社區營造

土銀 2021 年舉辦之社會關懷活動

土銀由總行帶動分行齊力推動社區關懷與企業公益活動，積極參與社區投入並將其納入考核，實施配分加分機制，鼓勵全行投入並參與在地化社會關懷活動。

新莊分行

- 探訪新北私立景頤老人長期照顧中心並捐贈物資
- 探訪芥菜種會愛心育幼院並捐贈物資
- 探訪臺北市私立祥家老人長期照顧中心並捐贈物資

北三重分行

- 探訪伊甸社福基金會並捐贈物資

東板橋分行

- 探訪臺灣肯納自閉症基金會並捐贈物資

員林分行

- 協助家扶基金會彰化家扶中心於彰化分行前舉辦燈籠義賣活動

小港分行

- 參與濟南里環境清潔美化社區服務

北桃園分行

- 探訪桃園市自閉症協會並捐贈物資
- 探訪桃園市私立誠信愛心家園並捐贈物資

平鎮分行

- 探訪桃園市私立樂活育幼院並捐贈物資

安南分行

- 探訪臺南市私立德蘭啟智中心，捐贈物資及分行同仁捐款

松山分行

- 探訪信義老人服務暨日間照顧中心並舉辦晨曦長青園藝活動

城東分行

- 探訪臺灣視障協會「愛幸福庇護工場」並認購手工皂

左營分行

- 參與高雄佛光腎臟關懷協會善款勸募活動

松山分行

- 配合市警局松山分局舉辦金融機構防搶暨攔截圍捕演練

東臺南分行

- 探訪創世基金會臺南分院並捐贈物資



探訪新北私立景頤老人長期照顧中心並捐贈物資



探訪芥菜種會愛心育幼院並捐贈物資



探訪臺北市私立祥家老人長期照顧中心並捐贈物資

- 通霄分行** ■ 參與白沙屯媽祖遶境活動，並製作聯名紀念品搭配 JCB 認同卡文宣致贈信眾宣傳土銀業務
- 北三重分行** ■ 探訪「伯大尼兒少家園」、「臺灣兒童少年希望協會」及「忠義社福基金會」並捐贈物資
- 臺北分行** ■ 探訪喜憨兒烘焙坊並認購手作餐盒
- 中和分行** ■ 探訪淨化社會文教基金會並捐贈物資
- 南崁分行** ■ 探訪懷德風箏緣地育幼院並捐贈物資
- 八德分行** ■ 探訪幸福社福基金會並捐贈物資
- 澎湖分行** ■ 探訪四季常照養護中心並捐贈輪椅一批
- 通霄分行** ■ 探訪通霄鎮圳頭國小並捐贈文具及體育用品
- 平鎮分行** ■ 探訪龍潭啟智教養院並捐贈防疫物資
- 東門分行** ■ 探訪義光育幼院並捐贈防疫物資
- 大社分行** ■ 探訪私立永安兒童之家並捐贈物資
- 東門分行** ■ 探訪榮光育幼院並捐贈新鮮蔬果
- 新店分行** ■ 探訪基督教芥菜種會並捐贈民生物資
- 永和分行** ■ 送愛到偏鄉~捐贈文具至雲林縣台西鄉新興國小
- 樹林分行** ■ 探訪基督教芥菜種會愛心育幼院並捐贈民生物資

- 士林分行** ■ 探訪台北市私立體惠育幼院並捐贈民生物資
- 內壢分行** ■ 擔任華山基金會義工探訪桃園地區獨居老人並認助孤老服務經費
- 中崙分行** ■ 探訪台北兒童福利中心並捐贈民生物資
- 樹林分行** ■ 探訪樹林大安庇護農場並捐贈民生物資
- 松南分行** ■ 探訪台北兒童福利中心育幼家庭組並捐贈民生物資
- 土城分行** ■ 參與中興社區建設協會暨科際精密(股)公司共同捐贈活動(捐助輪椅及贊助義剪活動)
- 土城分行** ■ 探訪第一社福基金會崇愛發展中心並捐贈民生物資
- 信義分行** ■ 探訪第一社福基金會永愛發展中心並捐贈民生物資
■ 探訪伯大尼兒少家園並捐贈民生物資
- 土城分行** ■ 捐贈善款響應阿興滷肉飯愛心小吃店公益活動
- 新店分行** ■ 探訪華山基金會新北市新店愛心天使站並捐贈民生物資
- 沙鹿分行** ■ 沙鹿分行聯合日正聯合會計師事務所等公司舉辦捐血活動
- 板橋分行** ■ 探訪家扶發展學院學童並捐贈物資
■ 探訪東宜老人長期照顧中心並捐贈物資
- 玉里分行** ■ 探訪玉里鎮福德宮管委會暨啟模社區發展協會並捐贈物資
- 大園分行** ■ 探訪華山基金會並捐贈物資
- 南屯分行** ■ 探訪台中光音樂幼院並捐贈白米 56 公斤
■ 探訪愛心家園並捐贈白米 56 公斤

- 宜蘭分行** ■ 與惠鉅建設有限公司及五結鄉扶輪社共同舉辦捐血活動
- 玉里分行** ■ 探訪財團法人台灣兒童暨家同扶助基金會並捐贈民生物資
- 西三重分行** ■ 探訪樂山教養院並捐贈禮品及野餐活動所需物資
- 基隆分行** ■ 探訪計志文聖道基金會附設主恩兒童之家並捐贈民生物資
■ 探訪基隆市樂活人生發展協會並捐贈民生物資
- 博愛分行** ■ 主辦鳳山商工校外參訪活動
- 中崙分行** ■ 探訪基督教芥菜種會並捐贈民生物資
- 臺中分行** ■ 探訪臺中市立仁愛之家並捐贈扶手體重機及蒸汽迴轉鍋設備
- 西臺中分行** ■ 探訪臺中市立仁愛之家並捐贈扶手體重機及蒸汽迴轉鍋設備

- 北臺中分行** ■ 探訪臺中市立仁愛之家並捐贈扶手體重機及蒸汽迴轉鍋設備
- 北屯分行** ■ 探訪臺中市立仁愛之家並捐贈扶手體重機及蒸汽迴轉鍋設備
- 西屯分行** ■ 探訪臺中市立仁愛之家並捐贈扶手體重機及蒸汽迴轉鍋設備
- 南屯分行** ■ 探訪臺中市立仁愛之家並捐贈扶手體重機及蒸汽迴轉鍋設備
- 草屯分行** ■ 探訪臺中市立仁愛之家並捐贈扶手體重機及蒸汽迴轉鍋設備
- 烏日分行** ■ 探訪臺中市立仁愛之家並捐贈扶手體重機及蒸汽迴轉鍋設備
- 大里分行** ■ 探訪臺中市立仁愛之家並捐贈扶手體重機及蒸汽迴轉鍋設備
- 福興分行** ■ 探訪臺中市立仁愛之家並捐贈扶手體重機及蒸汽迴轉鍋設備

捐助活動與公益採購

土銀 2021 年捐助活動

捐款項目	活動說明	捐款對象	捐助項目 / 金額
太魯閣號出軌事故	響應台鐵太魯閣號出軌事故捐款	衛生福利部	3,000,000
高雄城中城大火事故	響應高雄城中城大火事故捐款	高雄市政府社會局	1,800,000
獎助學金	土銀 15 家分行申請贊助共 17 所學校學生獎助學金	崇右影藝科技大學等 17 所學校	1,018,000
宜蘭綠色博覽會	以「希望城堡」為主題，藉由各種體驗活動及導覽，學習如何友善環境	宜蘭縣政府	98,000
讓生命發光 - 愛心園遊會	邀請熱心公益企業及廠商參與愛心園遊會，勸募所得捐助桃園私立脊髓損傷潛能發展中心，及台東縣天主教堂十字架馬里德蘭社	桃園市私立脊髓損傷潛能發展中心	20,000
聯合勸募	響應勸募公益活動	中華社會福利聯合勸募協會	自由樂捐

單位：新臺幣元

土銀 2021 年公益採購項目

公益採購項目	活動說明	採購對象	採購數量	採購金額
台灣鳳梨 土銀相挺	購買 250 萬元金鑽鳳梨分送給營業單位贈予當地社福機構、弱勢團體及優質客戶	農委會	50 公噸 (5,000 箱)	2,500,000
芒果甜在心 抗疫有信心	購買 20 萬元愛文芒果分送給營業單位贈予當地社福機構、弱勢團體及優質客戶	農委會	446 箱	200,700

單位：新臺幣元



附錄

- 附錄一** 全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 永續性報導準則對照表 (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永續報告書作業辦法」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：全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 永續性報導準則對照表 (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。

一般揭露 (核心選項)				
GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
組織概況				
102-1	組織名稱	關於本報告書	3	
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 關於土地銀行	9	
102-3	總部位置	1.1 關於土地銀行	9	
102-4	營運據點	1.1 關於土地銀行	10	
102-5	所有權與法律形式	1.1 關於土地銀行	9	
102-6	提供服務的市場	1.1 關於土地銀行	10	
102-7	組織規模	1.1 關於土地銀行 1.3 經營績效	9 14	
102-8	員工與其他工作者的資訊	6.1 人力資源	102	
102-9	供應鏈	5.3 綠色採購及供應鏈管理	100	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	關於本報告書	3	
102-11	預警原則或方針	2.3 風險管理 5.1 氣候變遷管理	50 89	
102-12	外部倡議	5.1 氣候變遷管理	89	
102-13	公協會的會員資格	7.1 社會共融	117	
策略				
102-14	決策者的聲明	經營者的話	4	
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	1.6 土銀永續發展目標	24	
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.2 經營願景與策略 2.2 誠信經營	11 38	
治理				
102-18	治理結構	1.4 永續發展委員會 2.1 治理架構	16 35	
利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	1.5 利害關係人與重大性分析	19	
102-41	團體協約	6.1 人力資源	105	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	1.5 利害關係人與重大性分析	19	
102-43	與利害關係人溝通的方針	1.5 利害關係人與重大性分析	19	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	1.5 利害關係人與重大性分析	19	
報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書 1.1 關於土地銀行	3 9	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	1.5 利害關係人與重大性分析	20	
102-47	重大主題表列	1.5 利害關係人與重大性分析	21	
102-48	資訊重編	關於本報告書	3	
102-49	報導改變	1.5 利害關係人與重大性分析	22	
102-50	報導期間	關於本報告書	3	
102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	3	
102-52	報導週期	關於本報告書	3	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	3	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	3	
102-55	GRI 內容索引	附錄一	129	
102-56	外部保證 / 確信	關於本報告書	3	

重大議題揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
氣候變遷策略				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.5 利害關係人與重大性分析	23	
103-2	管理方針及其要素	1.6 土銀永續發展目標 5.1 氣候變遷管理	24 89	
103-3	管理方針的評估	1.6 土銀永續發展目標 5.1 氣候變遷管理	24 89	
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	5.1 氣候變遷管理	91	
永續金融				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.5 利害關係人與重大性分析	23	
103-2	管理方針及其要素	1.6 土銀永續發展目標 3. 永續金融	24 57	
103-3	管理方針的評估	1.6 土銀永續發展目標 3. 永續金融	24 57	
經營績效				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.5 利害關係人與重大性分析	23	
103-2	管理方針及其要素	1.3 經營績效 1.6 土銀永續發展目標	14 26	
103-3	管理方針的評估	1.3 經營績效 1.6 土銀永續發展目標	14 26	
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.3 經營績效	14	
201-4	取自政府之財務補助	1.3 經營績效	15	
數位金融				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.5 利害關係人與重大性分析	23	
103-2	管理方針及其要素	1.6 土銀永續發展目標 4.3 數位金融	26 72	
103-3	管理方針的評估	1.6 土銀永續發展目標 4.3 數位金融	26 72	
資訊安全與個資保護				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.5 利害關係人與重大性分析	23	
103-2	管理方針及其要素	1.6 土銀永續發展目標 2.4 資訊安全 4.2 客戶隱私管理	26 51 70	
103-3	管理方針的評估	1.6 土銀永續發展目標 2.4 資訊安全 4.2 客戶隱私管理	26 51 70	
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	4.2 客戶隱私管理	70	

重大議題揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
風險管理				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.5 利害關係人與重大性分析	23	
103-2	管理方針及其要素	1.6 土銀永續發展目標 2.3 風險管理	26 45	
103-3	管理方針的評估	1.6 土銀永續發展目標 2.3 風險管理	26 45	
法規遵循				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.5 利害關係人與重大性分析	23	
103-2	管理方針及其要素	1.6 土銀永續發展目標 2.2 誠信經營	28 38	
103-3	管理方針的評估	1.6 土銀永續發展目標 2.2 誠信經營	28 38	
307-1	違反環保法規	5.2 綠色營運	95	
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	2.2 誠信經營	39	
人才發展與培育				
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.5 利害關係人與重大性分析	23	
103-2	管理方針及其要素	1.6 土銀永續發展目標 6.3 人才培育	28 108	
103-3	管理方針的評估	1.6 土銀永續發展目標 6.3 人才培育	28 108	
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	6.3 人才培育	109	
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	6.3 人才培育	110	
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	6.1 人力資源	106	
其他議題揭露				
GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	2.2 誠信經營	44	
207-4	國別報告	1.3 經營績效	16	
401-1	新進員工和離職員工	6.1 人力資源	104	
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	6.1 人力資源	105	
401-3	育嬰假	6.2 人權政策	108	
405-1	治理單位與員工的多元化	2.1 治理架構	36	
		6.1 人力資源	102	
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	6.1 人力資源	104	

G4 特定行業揭露 - 金融服務業

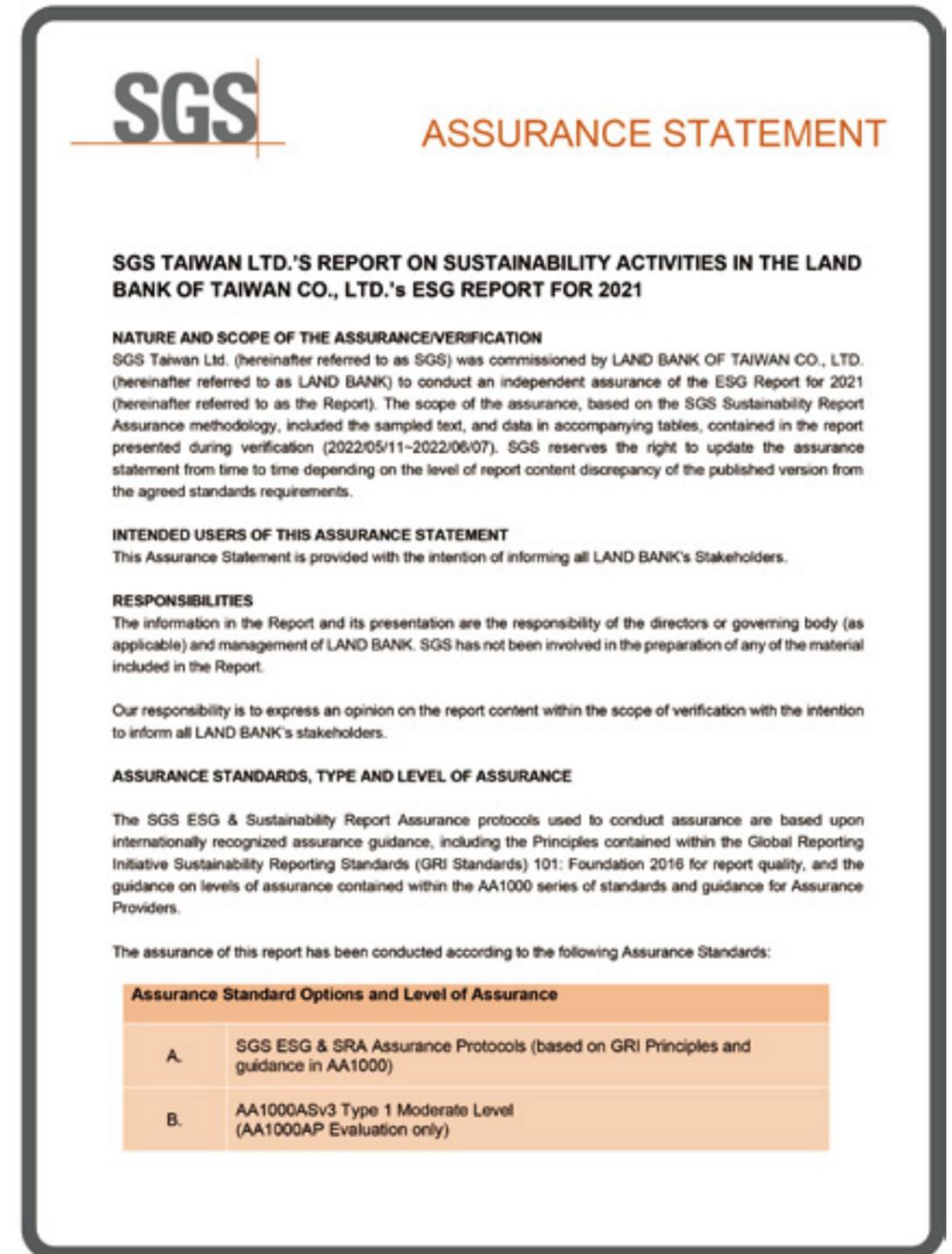
GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
產品組合				
G4-FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	1.6 土銀永續發展目標	23	
		2.3 風險管理	45	
		2.5 COVID-19 因應管理	54	
G4-FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	2.3 風險管理	23	
		3.2 永續投資	63	
G4-FS3	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程	3.1 永續授信	57	
G4-FS4	各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	3.1 永續授信	57	
G4-FS6	根據特定區域、公司規模（微型、中小型和大型）以及行業類別，統計各產品組合佔各經營業務的百分比	3.1 永續授信	57	
G4-FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	4.4 普惠金融	82	
G4-FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	3.1 永續授信	57	
G4-FS12	因持有一定股份數額並具有表決權或建議權利的股權投資，可利用投票制度以影響環境或社會相關議題之投票政策	3.2 永續投資	63	
當地社區				
G4-FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	4.4 普惠金融	82	
G4-FS15	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	4.1 客戶關係管理	68	
G4-FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	3.1 永續授信	57	
		4.4 普惠金融	82	

附錄二：臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」
金融保險業加強揭露事項對照表

臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條

指標	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
金融保險業	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	-	-	2021 年度土銀無數據洩漏事件發生
	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	4.4 普惠金融	82	
	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	4.4 普惠金融	82	
	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	3.1 永續授信 4.4 普惠金融	57 82	

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



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 and superintendents 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 and Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) 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, 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

LAND BANK has demonstrated commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, LAND BANK may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

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.

Responsiveness

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

Impact

LAND BANK has demonstrated a process on identify and fairly represented impacts that encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services, as well as any related performance. Measurement and evaluation of its impacts related to material topic were in place at target setting with combination of qualitative and quantitative measurements.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, LAND BANK's ESG Report of 2021, 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, continuously development and disclosure of material topics are expected, especially for the latest trends, such as climate change strategy or sustainable finance. Meanwhile, keeping the report readable for general readers could be an issue to take into consideration as more and more information to be disclosed in next years.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
22 June, 2022
WWW.SGS.COM





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>