

CHB ESG SUMMARY

彰化銀行 永續治理輯要



本行概述

本行為國內資本雄厚，財務健全之銀行，創立於1905年，1947年正式改組成立彰化商業銀行，並於1998年改制民營。在建構「一站式購足」銀行目標願景下，聚焦消費金融及中小企業，提供客戶全方位之金融服務，且為拓展本行大陸地區金融服務版圖，在2018年成立子公司「彰銀商業銀行有限公司」，總行設於中國江蘇省南京市。

財務概況摘要

- 穩定獲利與耀眼的經營規模
- 臺灣中小企業貸款的主要銀行

單位：新臺幣仟元

分析項目(合併)	2017	2018	2019	2020 Q3
經營能力				
存放比率(%)	83.03	81.82	80.93	81.49
逾放比率(%)	0.30	0.32	0.34	0.40
獲利能力				
第一類資本報酬率(%)	11.17	10.57	8.86	4.21
資產報酬率(%)	0.60	0.61	0.55	0.26
純益率(%)	39.27	38.20	36.07	26.96
基本每股盈餘(元)*	1.21	1.27	1.16	0.54
營運規模				
資產市占率(%)	4.34	4.23	4.15	4.11
淨值市占率(%)	4.18	4.23	4.07	4.05
存款市占率(%)	4.34	4.24	4.21	4.17
放款市占率(%)	4.79	4.48	4.55	4.48

*追溯調整以2019年為基準。

資產負債表

本行在過去五年資本適足率和第一類資本比率均超越要求且持續提升。

單位：新臺幣仟元

分析項目(合併)	2017	2018	2019	2020 Q3
自有資本				
普通股權益	128,325,492	136,278,731	140,790,667	144,602,252
非普通股權益之其他第一類資本	1,853,200	11,398,831	16,874,772	19,618,400
自有資本	188,703,972	204,690,144	211,896,652	212,870,765
加權風險性資產總額	1,391,503,622	1,379,539,544	1,440,440,599	1,465,234,132
資本適足率(%)	13.56	14.84	14.71	14.53
第一類資本占風險性資產比率(%)	9.36	10.70	10.95	11.21



企業永續績效

- 榮獲2019年第6屆公司治理評鑑上市組排名前5%及金融保險類上市櫃公司排名前4名
- 連續多年入選各項ESG相關指數成分股，如臺灣公司治理 100 指數、FTSE4GOOD 富時社會責任新興市場成分股、臺灣永續指數、臺灣高薪100指數、臺灣就業99指數
- 榮獲英國標準協會(BSI)頒發2019年「永續卓越獎」
- 榮獲財團法人台灣永續能源研究基金會頒發2020年企業永續報告類金融及保險業「金獎」
- 榮獲英國標準協會(BSI)頒發2020年永續韌性「領航獎」
- 榮獲卓越雜誌頒發卓越銀行評比2020年「最佳企業社會責任獎」
- 連續6年入選 The Banker 全球500大銀行



環境面概述

主要環境表現績效

氣候變遷策略及環境改變對產品組合之影響

- 為應對投資者日益關注氣候變化相關風險，本行開始對外發布與氣候相關的財務揭露，並在2019年和2020年獲得國際碳揭露組織(CDP)氣候變遷問卷評等為管理(B)級，並在2020年正式導入氣候相關財務揭露建議書(TCFD)架構，分析氣候相關風險與機會對本行業務之財務影響。
- 本行參照TCFD建議框架以四大面向進行揭露，包括「治理」、「策略」、「風險管理」及「指標與目標」。

治理架構

本行重視環境議題，在2019年第4季於董事會下設「永續經營委員會」，由董事長擔任主任委員，並由三位獨立董事及總經理擔任委員，每年至少召開兩次會議，並向董事會呈報。永續經營委員會下設有「企業社會責任執行小組」，執行議題包含節能減碳管理、綠色採購、供應商管理、廢棄物管理等。



工作分組之五大面向：

公司治理	客戶關懷	員工照護	社會公益	環境永續
秘書處	商品策劃處	人力資源處	秘書處	總務處
<ul style="list-style-type: none"> 經營績效與獲利 公司治理 誠信經營 法令遵循 洗錢防制及打擊資恐 風險管理 稅務治理 股東權益維護 智慧財產權與營業秘密管理 	<ul style="list-style-type: none"> 氣候變遷之風險與機會 責任投資 盡職授信 客戶權益維護 綠色金融與商品 數位金融創新與包容 普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> 人權保障與性別平等 員工薪酬福利 人才發展與培育 勞資關係 多元平等健康職場 	<ul style="list-style-type: none"> 慈善關懷 社區參與 公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 環境永續政策 節能減碳管理 綠色採購 供應商管理 廢棄物管理

氣候相關風險與機會影響



風險項目		類別	對本行營運影響
實體風險	立即性	擔保品淹水	<ul style="list-style-type: none"> 淹水以致擔保品所在區域房價下跌 抵押品貶值且流動性降低 授信戶資產損失以致還款困難
	立即性	分行據點淹水	<ul style="list-style-type: none"> 分行據點資產損失或房價下跌 分行據點營運中斷 同仁上下班可能受傷
	長期性	平均溫度升高	<ul style="list-style-type: none"> 空調及用水增加而提高營運成本 增加罹病的機會
轉型風險	政策法規	赤道原則導入	<ul style="list-style-type: none"> 提高授信標準 若客戶違反ESG情事，依本行「企業授信預警制度作業規範」加以檢核 高碳資產的投資風險增加
		我國排碳管制	<ul style="list-style-type: none"> 部分客戶成為環保署排碳管制名單 衝擊客戶營收，對銀行產生信用風險
		綠能政策不確定	<ul style="list-style-type: none"> 安裝綠能設備，導致營運成本增加 客戶沒有明確需求，無法推出合適產品
	市場	他國法規加嚴	<ul style="list-style-type: none"> 中國及歐盟環境法規加嚴，客戶投資與營運成本增加，對本行信用風險增加
		消費者降低高碳排產品的需求	<ul style="list-style-type: none"> 消費者節能意識提高，對部分產品的需求下降(ex: 燃油車) 衝擊客戶獲益能力，提高對本行的信用風險
		油價下降，減緩能源轉型速度	<ul style="list-style-type: none"> 近年油價下跌，客戶降低原先投入於能源轉型之預算 客戶降低貸款需求
	名譽	ESG表現不佳被降評等	<ul style="list-style-type: none"> 國際間對企業ESG全方位的評比，若投資標的ESG表現較差，將連帶影響本行的獲利與聲譽 若本行未揭露或ESG表現不佳，投資機構可能降低投資部位
投資減損		<ul style="list-style-type: none"> 國際間對企業ESG全方位的評比，若投資標的ESG表現較差，外資可能撤離 	

機會項目		類別	對本行營運影響
機會	產品和服務	推動綠色貸款商品	<ul style="list-style-type: none"> 本行支持政府推動的綠能產業政策，推出「太陽光電設備設置專案貸款」、「桃園市綠能產業專案貸款」等多項再生能源貸款，以及「機器設備升級貸款」、「民營事業污染防治設備低利貸款」及「換購大型柴油車專案貸款」，總計2019年新增貸款239件，新增貸放額度達新臺幣8.8億元。
	資源效率	數位金融	<ul style="list-style-type: none"> 推動各類網路服務與交易電子化，達成無紙化，有效降低營運成本
		綠色採購	<ul style="list-style-type: none"> 優先採購具有環保節能標章的產品，有效降低營運成本
市場	CSR	<ul style="list-style-type: none"> 主動揭露碳管理資訊與編製企業社會責任報告書，提高形象促使投資人認同 	

2019年達成情形

類型	達成情形
轉型風險	<ul style="list-style-type: none"> 認購再生能源憑證7.5萬度 完成ISO 14001、ISO 50001及ISO 14064-1查驗證作業 完成溫室氣體排放及減量資訊申報 更換臺北大樓311盞LED燈具 綠色採購金額新臺幣2,039萬元 關注國際相關協定與國內法規之最新發展 關注授信客戶是否有違反相關政策法令致受裁罰
實體風險	<ul style="list-style-type: none"> 對本行財產規劃完整保險 對客戶提供之擔保品規劃完整保險 本行訂有「緊急事件通報作業要點」及「業務永續運作計畫」，供應變運作之依循

目標

為減緩氣候變遷，本行以溫室氣體排放量為指標，訂定每年減少30,000~60,000公斤CO₂e，至2030年相較2019年減少10%碳排放量之減量目標。目前已進行溫室氣體盤查並取得ISO 14064-1溫室氣體盤查及ISO 50001能源管理系統，以掌握自身溫室氣體排放情形。

2019 目標	2019 達成情形	2020 目標	中長期目標
<ul style="list-style-type: none"> 持續執行節能減碳措施，目標每年減少碳排放量約33,000 to 60,000 kgCO₂e 持續推動環境管理系統、能源管理系統及溫室氣體盤查之國際查證作業 臺北大樓廢棄物減量目標以2018年為基準，減少產生量1%，提升資源回收率 	<ul style="list-style-type: none"> 臺北大樓更換311盞LED燈具及飲水設備加裝時序控制開關，共減少碳排放量約37,053.49 kgCO₂e 環境管理系統ISO 14001:2015續審驗證作業、能源管理系統ISO 50001:2018新版驗證作業及溫室氣體盤查ISO 14064-1:2018新版查證作業 臺北大樓2019年之廢棄物數量：一般廢棄物121.60公噸，較2018年減少3.01公噸(2.41%)；資源回收類廢棄物16.53公噸，較2018年增加2.8公噸(或20.39%) 國際碳揭露組織(CDP)調升評比為「管理(B)等級」 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動環境管理系統、能源管理系統及溫室氣體盤查及辦理節能減碳措施，目標每年減少碳排放量約30,000 to 60,000 kgCO₂e 臺北大樓廢棄物減量目標以2019年為基準，減少產生量1%，提升資源回收率1% 高雄鹽埕大樓用電、用水量納入監控，每年減少1% 	落實溫室氣體排放及能源減量： <ul style="list-style-type: none"> 新建之自有行舍或大樓取得綠建築標章 碳排放量減少1%以上

生態效益

績效：本行於2015年環境管理系統通過ISO 14001驗證，並設定每年設定減少用水、用電目標1.5%；2016年能源管理系統通過ISO 50001驗證，並設定五年平均節電率達5%以上之目標；2017年完成ISO 14064-1溫室氣體盤查查證。

溫室氣體盤查績效

項目	2019	2018	2017
範疇一排放量(公噸CO ₂ e) ^{註1}	1,896.699	1,717.69	1,999.7486
範疇二排放量(公噸CO ₂ e) ^{註2}	15,683.359	15,621.01	15,257.4040
範疇一+範疇二	17,580.058	17,338.70	17,257.153
範疇三排放量(公噸CO ₂ e) ^{註3}	4,119.456	3,335.21	-
碳排放總量	21,699.514	20,673.91	17,257.153

註1：範疇一排放以公務車耗油量、發電機柴油、瓦斯、二氧化碳滅火器以及冷氣、飲水機、冰箱填充冷媒為主。

註2：範疇二排放則以用電為主。

註3：2018年的範疇三係根據燃料與能源相關活動數據乘以環保署公告的生命週期排放係數扣除燃燒的排放係數，不包括範疇一及範疇二的燃料和能源相關活動。

註4：根據新版ISO 14064-1:2018分類，範疇一對第一類、範疇二對應第二類、範疇三對應第三類~六類。

註5：排放係數的選用上，以行政院環保署溫室氣體排放係數管理表(6.0.4版本)為準。使用之GWP值，亦以6.0.3版之溫室氣體排放係數管理表中IPCC第五次評估報告所載為準。

能源及資源使用管理

能源使用管理成果

能源種類	耗用單位	2019	2018	2017	2016
水資源	kL	23,094	19,598	19,619	20,004
電力	kWh	2,748,400	2,832,000	3,036,200	3,194,200
燃油	kJ	507,963,565	500,087,188	559,684,944	544,113,024
天然氣	kJ	465,751,104	513,270,576	492,909,872	491,034,544

註1：本表以臺北大樓為例。

註2：採用行政院環保署溫室氣體排放係數管理表(6.0.4版本)。

註3：上列表單數據取至整數位(小數點後四捨五入)。

廢棄物減量管理措施



員工餐廳提供環保餐具，減少垃圾產生。



宣導員工於集會或教育訓練時，自備個人專用杯，減少使用紙杯



減少採購瓶裝礦泉水及杯水。



推廣公文或作業文件無紙化、教育訓練教材 e 化。



不定期對各樓層巡查檢視是否依規範進行垃圾分類。



宣導員工雙面使用紙張，善用列印功能，設定雙面或多頁合一，減少紙張及碳粉用量。

垃圾類型	單位	2019	2018
一般垃圾	公噸	121.60	124.61
資源回收	公噸	16.53	13.73

(公司的日常運營不涉及有毒廢物；數據僅統計臺北總行辦公室)

能源與環境管理

節能減碳措施與成效

能源 / 資源種類	節能減碳措施
 水資源	<ul style="list-style-type: none"> 用水納入管理，提高水資源管控效率。 全面加裝省水裝置，全面調節水龍頭設備出水量。 定期清洗大樓水塔，並進行水質檢測。 每三個月委託環保署認可之檢驗測定機構辦理飲水機水質之採樣、檢測，確保水質安全。 公司水源100%來自臺灣自來水公司，無地下水或其他方式之水源供應，各辦公大樓及營業據點用水僅供員工及部分顧客使用，對水源並未有顯著之影響，使用後污水均由衛生下水道經處理後排放至河川及海洋。
 電力	<ul style="list-style-type: none"> 照明使用管理，減少不必要之照明用電。 以高效率LED燈具汰換舊有燈具，節省照明用電。 汰換老舊耗能之空調設備，並定期清洗及維護保養，以提高使用效能。 辦公室室內溫度控制於攝氏26至28度間，降低空調負荷。 於非夏季低負載時可調高冰水主機、冰水出水溫度至8~10°C，可有效提升冰水主機運轉效率。 鼓勵同仁勤爬樓梯，有益健康。 於非上班時段，僅開放少數電梯，減少電力耗費。
 燃油	<ul style="list-style-type: none"> 管理調度公務車之使用，鼓勵同仁併乘外勤，減少派車。 宣導同仁多搭乘大眾交通運輸工具。 將日常使用的汽、柴油資料納入管理，提高節能管控效率。
 天然氣	<ul style="list-style-type: none"> 員工餐廳固定時間供餐，控管天然氣使用之時間。 員工餐廳管理以蒸炊、電烤方式進行。 不定期巡視天然氣設施設備是否老舊、破損造成洩漏之可能。

綠建築

為貫徹本行「樂活環保愛地球」之環境政策，本行致力推行綠建築，以「使建築在生命週期內，消耗最少的地球資源、使用最少的能源、製造最少的廢棄物」為設計宗旨，積極推動綠建築設計與規劃，期望透過「綠建築標章」規範，從建材生產到建築物規劃設計、施工、使用、管理及拆除等一系列過程，對環境土地友善，將綠建築的生態、節能、減廢、健康等四大範疇融入日常生活。

將以推動本行參與都市更新案之北門分行、城東分行、天津街宿舍等新行舍及規劃中之新建大樓取得「綠建築標章」為中期之目標，期能善盡促進社會共榮之企業社會責任。本行為政府推動都市更新政策以來，首件獲准之公股行庫營業行舍更新案。



綠色金融與相關產品

本行綠色金融商品主要分為以下三大項：

綠色能源設備

- 太陽光電設備設置貸款
- 機器設備升級貸款
- 民營事業污染防治設備低利貸款
- 低碳永續家園專案貸款—換購大型柴油車

普惠金融

- 電子化繳費稅處理平臺
- 基隆市中小企業圓夢貸款
- 臺中市青年農民創業及農企業貸款
- QR Code 消費扣款收單服務
- 微型創業鳳凰貸款
- 青年創業及啟動金貸款

綠色保險商品

- Usage-Based Insurance 駕駛行為計費保險保單



積極協助國內綠色產業發展

單位:新臺幣百萬元 / 戶

項目	2019		2018		2017	
	金額	戶數	金額	戶數	金額	戶數
綠能科技產業貸款	91,474	1,162	92,065	1,050	90,002	1,060
再生能源發電業之貸款	3,076	115	2,492	74	1,750	45

1. 綠能科技產業貸款

為與政府共同推動我國綠能科技產業之發展，挹注產業創新成長之動能，本行協助主管機關認定之綠能科技產業參與「前瞻基礎建設計畫」採購案，或提供從事綠能科技相關產業所需之資本性及週轉性資金。

放款餘額 (2019年): 新臺幣91,474百萬元

放款餘額 (2020年第3季): 新臺幣73,931百萬元

2. 再生能源發電業之貸款

配合政府非核家園及再生能源政策之推動，本行積極協助再生能源發電業取得營運所需資金。針對已取得經濟部能源局核發再生能源發電設備同意備案函，或再生能源發電設備登記函之放款承作量統計。

放款餘額 (2019年): 新臺幣3,076 百萬元

放款餘額 (2020年第3季): 新臺幣3,095百萬元

3. 太陽光電設備設置專案貸款

在再生能源種類中，太陽能發電為相對成熟之項目，本行開辦太陽光電設備設置專案貸款，以供企業及民衆申貸購置太陽光電相關設備所需資金。

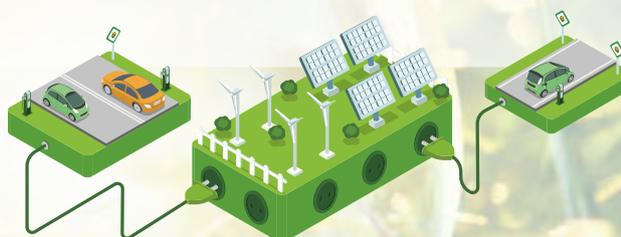
放款餘額 (2019年): 新臺幣1,969 百萬元

放款餘額 (2020年第3季): 新臺幣2,249 百萬元

爭議事件

- 2020年，雨林行動組織(Rainforest Action Network, RAN)、TuK INDONESIA、Profundo等研究組織機構在Forest and Finance網站公布具森林砍伐相關授信曝險的金融機構，名單中也包括本行及其他國內外金融機構。

公司回應: 本行已於2020年1月制訂企業社會責任政策，依公司治理、客戶關懷、員工照護、社會公益及環境永續為核心價值，承諾與利害關係人保持聯繫，並將上述核心價值納入日常運營中。



社會面概述

主要獲獎

- 2019年電子金流業務最佳服務創新獎、最佳系統穩定獎
- 2019年信保金質獎、微型事業相挺獎、促進政策推動獎
- 2019年轉介輸出保險業務績優合作銀行

專業人才培育與發展

人才是企業經營的核心競爭力，本行力行「適才適所」之原則及公平合理之績效考核，是本行對全體員工的承諾；本行重視員工職涯發展，持續執行員工國際金融人才培育計畫及領導人才養成計畫，輔以多元化訓練管道，以提升員工專業知能；此外，本行建構完善薪酬制度，以市場競爭力為考量，將公司整體營運成果與個人績效連結，作為薪酬調整之依據；在工作之餘，鼓勵員工參與各項育樂活動，並提供員工完善的健康照護協助方案及福利措施，使員工在工作與家庭之間取得平衡，照護員工的身心健康。

本行並於2019年11月12日訂定「彰化商業銀行股份有限公司人權政策」，以緩解相關行業風險，例如人員短缺、技能不足、高培訓成本、合規性及營運效能不足等問題。

- 本行與彰銀工會於2005年簽訂團體協約，2018年再次簽訂團體協約，並在2020年完成團體協議增補契約。簽訂之協約內容經勞資雙方代表充分討論，參酌勞工相關法令、金融同業團體協約版本後所訂定，並在合理評估的基礎上積極發展勞資關係與薪酬制度（每位員工的績效與薪酬調整級別連結）及給予充足的職安福利。
- 近年來，本行員工離職率較高的主要原因是嬰兒潮員工退休高峰，但如將按照《勞動基準法》年滿65歲的退休人員排除在外，則近幾年的離職率將降至3.41~4.24%。

最近三年度離職率-依性別區分

	2017	2018	2019
女性	2.41%	2.64%	3.02%
男性	2.32%	2.44%	2.78%
總人數	4.73%	5.08%	5.80%

註：離職率=女性或男性合計/年底人數，全體人數以2019年為基準。

- **員工持股信託** — 為照顧員工並增進福利，有效提升員工向心力，鼓勵員工長期儲蓄規劃未來退休生活，本行於2019年開辦彰化銀行員工持股信託，其方案依照員工職等、職稱訂定6類自提金額扣款標準，員工可選擇最低自提金額或該金額2倍參加，行方會相對提撥1,000元或1,500元鼓勵員工加入。

參與人數（截至2020年第3季）：6,258人（97.28%）

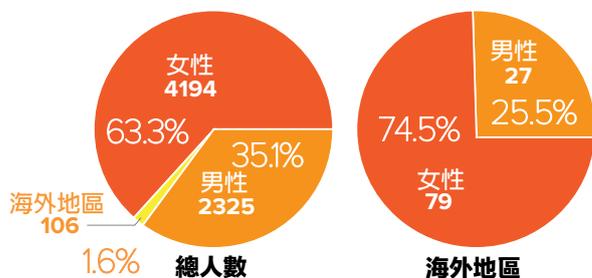
最低自提金倍數者：1,728人（27.6%）

自提金2倍者：4,530人（72.4%）



- **性別多元** — 截至2019年底本行性別多元情形如下：

員工人數



員工性別職級分布

Age Group	Male Employee	Female Employee	Male Manager	Female Manager	Female Total	Male Total	Total
> 49	517	554	302	492	1,046	819	1,865
40~49	590	1,028	144	152	1,180	734	1,914
30~39	582	1,597	10	12	1,609	592	2,201
< 30	207	437	0	1	438	207	645

育嬰留停情形

Item	男性	女性	總計
2019年享有育嬰員工人數	57	154	211
2019年申請育嬰留停人數	8	55	63
2019年育嬰留停應復職人數(A)	11	68	79
2019年育嬰留停實際復職人數(B)	10	64	74
回任率(B / A)	90.91%	94.12%	93.67%
2018年育嬰留停復職人數(C)	7	60	67
2018年育嬰留停復職且於2019年在職滿一年之人數(D)	7	56	63
留任率(D / C)	100%	93.33%	94.03%

全方位金融人才訓練計劃

- 面對金融環境的瞬息萬變，強化金融人才之培育，依年度整體經營目標及計畫，積極規劃全方位金融專業之課程，每年總時數多達40萬小時。

發展員工數位轉型



數位學習與實體課程訓練情形

訓練方式	數位學習		實體課程		
	行內訓練		行內訓練	行外訓練	自我發展*
時數(小時)	223,216.15		139,414.50	34,130.70	126.50
總計(小時)	396,887.85				

*自我發展指員工自我學習，自費參加行外與業務有關之教育訓練。

數位學習情形

性別	總人數		總時數(小時)		平均時數(小時)	
	主管	非主管	主管	非主管	主管	非主管
男性	16,502	61,748	15,823.07	60,802.55	34.10	34.70
女性	23,457	125,462	22,671.53	123,918.47	34.25	34.78
合計	39,959	187,210	38,494.60	184,721.02	34.19	34.75

實體訓練情形

性別	總人數		總時數(小時)		平均時數(小時)	
	主管	非主管	主管	非主管	主管	非主管
男性	3,098	4,460	23,924.30	38,368.43	51.56	21.90
女性	4,432	9,107	34,584.17	76,669.30	52.24	21.52
合計	7,530	13,567	58,508.47	115,037.73	51.96	21.64

專業研究與學習

- 金融科技研究社** - 為鼓勵學習金融科技新知，培育金融科技人才，本行導入數位金融專業知識，提升員工數位金融技能，積極培育數位金融專才，進行打底育才工作，循序漸進，逐步提升本行業務數位化競爭力。本行於2018年成立金融科技研究社。2019年度共舉辦9場次的實體金融科技社群講座，由業界專家帶領金融科技知識的交流，並同時進行內部社群直播，讓不在現場的同仁也能同步參與。人力資源處更於2019年邀請政治大學金融科技研究中心講師合辦大型金融科技教學講座，分享全球金融科技趨勢以及區塊鏈技術介紹，讓同仁對金融科技發展有更清楚的輪廓。

客戶滿意度與消費權益維護

- 本行已將「洗錢防制法」及「資恐防制法」等相關重要法令規範納入本行業管單位法令遵循事項，並確保金融商品均符合法令規範。
- 本行已投入適足之資源及人力以強化防制洗錢及打擊資恐機制。
- 本行設有客戶申訴管道，包括客服專線或至官方網站客服中心之信箱留言。
- 本行承諾提供建立安全與健康無虞的工作場所，亦通過「ISO 45001職業安全衛生管理系統」驗證，遵循國內外職業安全衛生法規及標準。
- 為落實並發揮善良管理人應盡之責任與義務，本行於2019年辦理：
 - 行動網路銀行APP無障礙開發指引
 - 客戶滿意度調查
 - 公平待客原則評核機制
 - 客戶申訴機制，包括24小時全年無休之客戶服務專線、網頁、電子信箱等各種公開之管道

客戶隱私與資訊安全

網路犯罪事件層出不窮，顯見資訊安全已成為金融業最嚴苛的挑戰，此類事件自2010年以來已成倍數增長，銀行需時刻監視管理系統及日常運營，並持續研擬適當之因應策略。

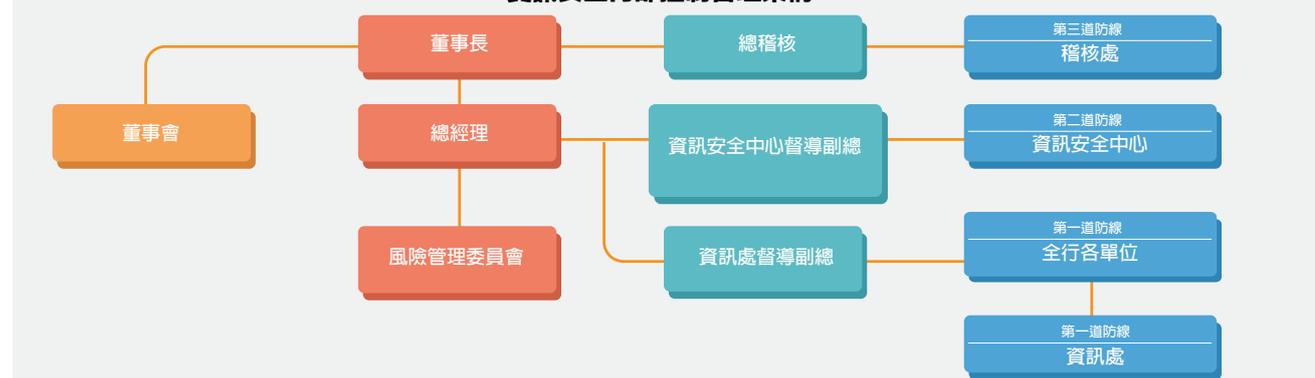
- 本行為落實「個人資料保護法」等相關規定，訂有「個人資料管理規範」、「個人資料檔案安全維護計畫」及「歐盟個人資料保護規範」(GDPR)，以保障客戶及員工個人資料之安全為宗旨，確保各項業務之執行符合個人資料保護法等法規，並保障當事人權利，以避免個人資料安全事故發生。
- 企業社會責任執行團隊負責其隱私和數據安全，本行的短期、中期和長期目標如下：

2019 目標	2019 達成情形	2020 目標	中長期目標
持續提升整體資訊安全的品質；降低資安事故可能帶來之損害	<ul style="list-style-type: none"> 取得 ISO 22301:2012 營運持續管理系統 取得 ISO 27001:2013 資訊安全管理系統 取得 BS 10012:2017 個人資料管理系統 個人資料保護機制專案查核 	<ul style="list-style-type: none"> 持續辦理國際標準認證 建立自動化資安監控平台 辦理前一年度個人資料保護機制專案查核 	提高面對中斷事件的應變與復原能力

- 董事及高階主管參與資訊安全：



資訊安全內部控制管理架構



金融便利性

- 由於收入結構和客戶行為的變化，到2020年第三季，本行的網路銀行帳戶已達到1,963,035戶，行動銀行帳戶832,338戶。
- 本行擁有達業界平均水準的分行數量及完整的自助金融服務。
- 本行持續關注微型金融領域，推出「微型創業鳳凰貸款」與「青年創業及啟動金貸款」，向女性及青年創業者提供新臺幣100萬元的貸款。（利率前2年為0%，其餘5年目前為1.42%）
- 本行響應政府「2030雙語國家政策發展藍圖」推動金融服務雙語化，陸續於臺北、臺中、高雄3地完成設置3家雙語示範分行，提供友善無障礙金融服務環境。

爭議事件

- 2017/11/17 本行違反「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」第6條及第7條之情事，金管會核處新臺幣300萬元罰鍰。

公司回應：本行業發函各營業單位重申招攬產險業務時，應遵守相關規定，並加強教育訓練，課程內容含住火險轉居家險之正確作業流程及對重要保險法規、常見裁罰案例加強宣導，俾確保本行各營業單位保險業務員招攬保險業務時能恪遵法規。

- 2018/07/05 本行東莞分行員工向評估公司收取款項，核有未有效建立或未確實執行內部控制制度之缺失，違反銀行法第45條之1第1項規定，金管會核處新臺幣300萬元罰鍰。

公司回應：本行業發函重申行員應遵守本行「誠信經營守則」、「道德行為準則」及「員工行為準則」等規定，俾加強落實法令遵循文化及本行內部控管機制。

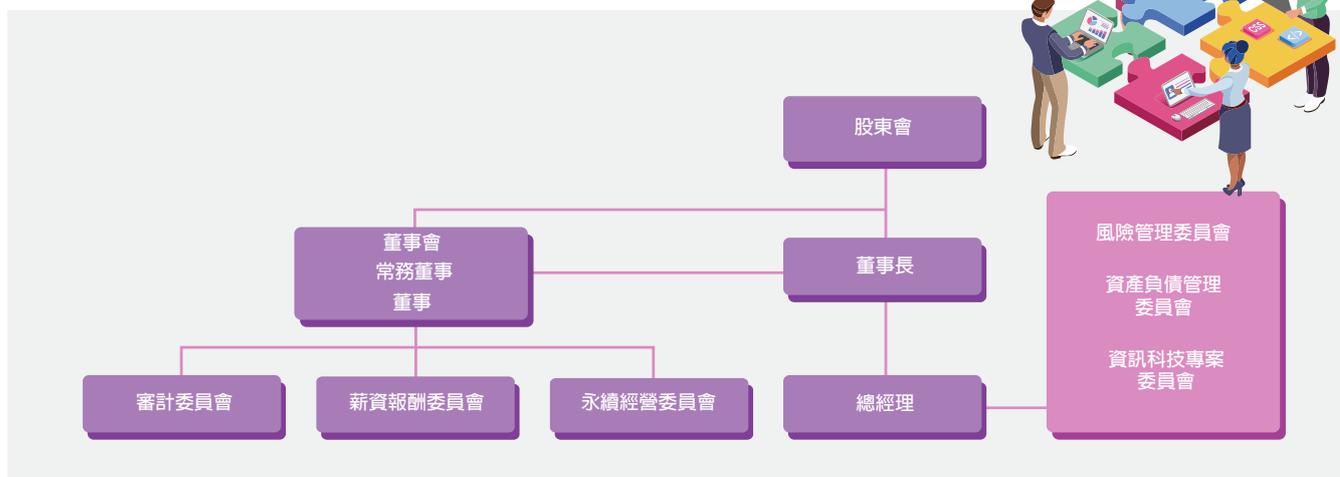
治理面概述

董事會概況

本行董事會改選全面採取董事(含獨立董事)候選人提名制,以利股東以電子方式行使股東權,落實公司治理。第26屆董事會由股東會選任董事9人(其中獨立董事3人、非獨立董事6人),其中1位為女性(占比11.11%),並設置3席獨立董事(占比33.33%),3位董事(包括1位獨立董事)應被選任為常務董事,再由常務董事互選1人為董事長。

本行董事會由金融專家、政府機關代表、學者及律師所組成,分別具有商務、法務、會計、財經、稅務、銀行業務等專業資格或工作經驗。多元且具不同領域之專業,使董事會決策具客觀性與周延性,提升董事會決策品質;並為強化董事職能,各董事依本行董事進修計畫實施要點,參加與公司治理有關之財務、風險管理、商務、法務、會計、內部控制及企業社會責任等類別之課程,持續提升自身專業能力。

公司治理架構圖



董事成員簡介及功能委員會

董事會多元化落實情形

姓名	性別	任期(年)	獨董	功能委員會					
				財務	法律	科技	商業/金融	風險管理	經營管理
凌忠嫻	女	1		√	√	√	√	√	√
黃瑞沐	男	新選任		√	√	√	√	√	√
潘榮春	男	6	√	√	√	√	√	√	√
蕭家旗	男	2		√			√	√	√
張建一	男	2		√			√	√	√
李文雄	男	新選任		√	√	√	√	√	√
陳淮舟	男	14		√	√	√	√	√	√
林重宏	男	新選任	√		√	√		√	
孫致中	男	新選任	√	√	√		√	√	√

本行董事會項下設置審計、薪資報酬及永續經營三功能性委員會,各功能性委員會運作情形如下:

- 審計委員會**: 協助董事會決策並監督財務報表允當表達、簽證會計師選(解)任及獨立性與績效、內部控制之有效實施、法令遵循與風險管控等事項,並審議本行或主管機關規定之重大議案。
- 薪資報酬委員會**: 以善良管理人之注意,忠實履行下列職權:
 - 評估與檢討本行整體薪資報酬政策。
 - 訂定並定期審查董事及管理人員的績效評估。
- 永續經營委員會**: 負責推動企業社會責任執行、協調建立相關制度、督導檢視政策之執行情形及其成效,定期審核相關執行報告,包括節能減碳、綠色採購、供應鏈管理和廢棄物管理。

董事會監督與董事評估

- 銀行的經營目標是以開展銀行業務，增進資金提供者，包含委託客戶、受益人及長期股東價值。本行為履行投資人角色、善盡投資責任，於2018年簽署「機構投資人盡職治理守則」，董事會並制定「彰化銀行盡職治理準則」作為遵循基礎，且以行為準則為管理核心內容，該管理報告每年度揭露公布於本行官網。
- 本行承諾本於廉潔、透明及負責之經營理念，制訂以誠信為基礎之政策，於內部管理及外部商業活動中確實執行，制定「員工行為準則」、「誠信經營守則」、「道德行為準則」與「內部檢舉處理辦法」，稽核處為受理檢舉單位，負責檢舉案件之受理事宜，同時為調查檢舉單位，負責對前項受理之檢舉案件進行調查，並將調查報告、審議結果及相關單位提出之改善措施等相關資料，定期彙總向審計委員會及董事會報告。
- 為加強本行董事會職能，確立績效指標，提高董事會效率，2015年制定「彰化銀行董事會績效評估辦法」，並於2019年11月12日及2020年10月20日董事會進行修訂和批准。本行董事會至少每三年應由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行外部評估一次，評估範圍包括整體董事會、個別董事成員及功能性委員會之績效評估。董事會成員績效之衡量項目，至少應包括本行目標與任務之掌握、董事職責認知、對本行營運之參與程度、內部關係經營與溝通、內部控制、董事之專業及持續進修。

整體風險管理政策

本行已建立獨立之風險管理機制，用以評估及監督風險承擔能力、已承受風險現況、決定風險因應策略及風險管理程序遵循情形，以有效辨識、衡量、監控及報告各項風險，確保本行穩健經營。本行設有風險管理委員會，每月定期由總經理擔任主任委員召開會議，以統籌及整合本行各項風險管理事項之審議、監督及協調運作，執行董事會所核定之風險管理政策與程序、風險胃納聲明及風險管理機制、檢視風險管理流程，並監督其適當性，及確保能有效地溝通與協調相關風險管理功能。

風險管理政策內容包含風險管理架構、風險管理範疇(包括信用、市場、作業、銀行簿利率、流動性及其他風險)、風險管理三道防線(包括風險承受單位、專責之風險管理單位及獨立內部稽核單位及其職責)、風險管理流程五大構面(辨識、衡量、監控、報告及執行程序)。



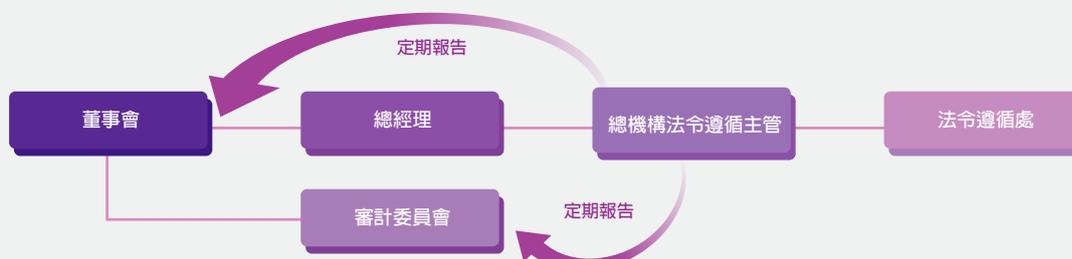
協助各指標管理單位確實掌握業務重要資訊、營運概況及金融環境變化等相關資訊，不定期追蹤檢視各國政經情勢，掌握國家評等調降或重大事件之變化，並採取必要措施。藉由每日自動彙整之資訊以提升本行授信戶負面訊息、重大資訊取得之時效性，並透過手機通訊軟體即時推播功能，提供最新訊息予相關管理人員，及早採取因應對策，以降低授信風險。

每日監控各項金融交易商品部位及風險限額之使用狀況，並定期向(常務)董事會報告相關暴險情形。

法令遵循制度及風險管理框架

本行建立良好法令遵循制度架構，透過宣導及教育訓練，以確保法令遵循制度之落實執行，維持有效適當之內部控制制度運作。配合主管機關之規定，於2018年經董事會審議通過制定「法令遵循風險管理及監督架構」，定期對審計委員會及董事會提出報告。另制定「法令遵循風險管理及監督執行要點」針對法令遵循風險弱點事項提出改善建議，建立法令遵循定期報告及警訊通報機制，國內外各單位除就法令遵循事項定期向法令遵循處提出報告外，對於經本行辨識為較高法令遵循風險之事項，法令遵循處得指定即時提供相關資訊，或就特定法令遵循警訊事項，並透過每季二道防線會議對業管單位所提改善措施進行追蹤。

本行法令遵循組織架構圖



薪資報酬管理政策

為強化本行公司治理，並健全董事、經理人之薪資報酬制度及本行整體獎酬制度，特設立薪資報酬委員會。薪資報酬委員會之目的為協助本行董事會評估與檢討本行整體獎酬制度，定期檢討董事、總經理、副總經理、總稽核、總機構法令遵循主管、總行部門及分支機構主管之績效評估並訂定薪資報酬，並訂定本行銷售各種金融商品及服務等業務人員之績效考核標準及酬金標準，並將該標準或結構與制度之原則、方法及目標於年報中對股東充分揭露。

委員會成員將定期審查績效評估以及薪酬政策，並審議本行子公司下列事項：

1. 董事、監察人、董事長、總經理、副總經理主管之薪資報酬之決定。
2. 員工薪資、獎金及酬勞規則之訂定及修改。

智慧財產權與營業秘密管理

本行向來重視智慧財產，為促使智慧財產管理符合本行永續經營目標、結合金融科技發展、提升研發創新效能及協助推動社會發展，確保以「計劃、執行、檢查與行動」之管理循環，建立智慧財產管理制度，並特別訂定智慧財產權及營業秘密之系統化管理制度，以發揮智慧財產之最佳效益，健全公司治理架構，依公司治理實務守則第 45 條之 1，參酌相關法令規定，訂定管理辦法，且對於侵害本行智慧財產者採取相關維權措施。

本行之智慧財產管理，由董事會進行評估與監督，其主要職責如下：

1. 制訂與營運策略有關聯之智慧財產管理政策、目標與制度。
2. 依規模、型態，建立、實施、維持本行智慧財產取得、保護、維護與運用管理制度。
3. 決定及提供足以有效實施與維持智慧財產管理制度所需之資源。
4. 觀測內、外部有關智慧財產管理之風險或機會並採取因應措施。
5. 規劃及實施持續改善機制，以確保智慧財產管理制度運作與成效符合本行預期。

本行智慧財產管理之執行小組成員為所有總行單位主管，並邀集各相關業務單位負責專案管理事宜，前項執行情形及智慧財產管理計畫每年應至少向董事會報告一次，並於本行網站、年報或其他方式揭露。

本行稽核處將執行智慧財產管理(包括執行情形及作業程序)納入內部稽核項目，定期辦理查核，依提列之查核結果採取適當改善措施，以確保智慧財產管理制度之有效性，依照智慧財產權利化情形、取得權利成果、執行作業情況、內部稽核結果及改善措施執行等，提供適當人力、資源及獎勵，持續強化本行智慧財產管理制度，且對新進人員及每半年對全體員工進行智慧財產及相關保密義務之教育訓練或宣導，以提升全行智慧財產概念，確保管理制度有效執行。

公司治理績效與目標

- 持續促進董事會的性別和專業職能多元化。
- 本行於2019年經董事會指派秘書處處長擔任公司治理主管，將持續協助董事並辦理公司治理相關事務。
- 計劃建立綠色數據中心，並繼續加強建置伺服器虛擬化。
- 深化誠信經營之企業文化並積極防範不誠信行為，建立良好之公司治理與風險管理機制，防止並發現舞弊，確保檢舉管道之暢通與財務資訊之可靠性。本行定期舉辦誠信經營相關教育訓練與宣導，訂定本行「員工行為準則」要求所有員工應仔細閱讀該準則之規定，並簽署「遵守彰化銀行員工行為準則聲明書」。
- 為防制洗錢及打擊資恐行為，穩定金融秩序，強化並發展本行防制洗錢及打擊資恐計畫，避免本行因提供金融商品或相關服務而遭有心人士進行洗錢及資恐非法行為，制定「彰化銀行防制洗錢及打擊資恐政策」及「防制洗錢及打擊資恐注意事項」，以建立本行防制洗錢及打擊資恐之一致性規範。
- 至少每季向防制洗錢及打擊資恐管理小組及每半年向董事會及審計委員會報告本行防制洗錢及打擊資恐之執行情形。
- 每年定期向董事會報告本行履行誠信經營情形及檢討改善措施。
- 持續推動金管會所發布「公司治理3.0」。



爭議事件

- 2020/7/7 本行財富管理專員違反誠信行為，挪用客戶資金補貼其他客戶保單投資損失，金管會依照銀行法第129條第7款規定裁罰新臺幣1,200萬元罰鍰。

公司回應：本行主動通報檢調機構，且稽核單位也積極配合金管會查核事項。本行已通函要求營業單位落實主管機關 KYC 政策，並加強本行法令遵循及內部控制機制。