



彰化銀行 永續治理輯要

ESG SUMMARY

發布版本：2021年12月

彰化商業銀行(彰銀或本行)持續關注聯合國永續發展目標(SDGs)、巴黎協定及聯合國全球盟約等相關國際重要規範之發展趨勢。本行2020年企業社會責任報告書依循全球永續性報告協會(GRI)發布之GRI準則撰寫及符合永續會計準則委員會(SASB)商業銀行準則，並持續回應碳揭露專案(CDP)，且導入氣候相關財務揭露(TCFD)，與全球永續趨勢接軌。

彰銀推動永續發展有成，連年入選各相關成份股：

- FTSE4GOOD富時社會責任新興市場指數成份股（連續5年）
- 臺灣永續指數成份股（連續7年）
- 臺灣就業99指數成份股（連續5年）
- 臺灣高薪100指數成份股（連續8年）



2021年更榮獲以下殊榮：

- 連續3年獲國際碳揭露組織(CDP)評等為管理(B)級
- 於2021年7月簽署成為TCFD倡議支持者，並於9月完成TCFD符合性之查證作業，且經英國標準協會BSI確認TCFD成熟度模型為最高等級的「第五級：優秀」(Excellence)
- 第7屆公司治理評鑑名列整體上市公司前6~20%
- 於2021年6月發布的2020年企業社會責任報告書，提前導入永續會計準則委員會(SASB)商業銀行準則，並由第三方驗證機構BSI確認符合AA1000及SASB
- 於2021年獲經濟部工業局「台灣智慧財產管理規範(TIPS) A級驗證」，在原有之智慧財產管理制度下，導入台灣智慧財產管理規範，使銀行全面掌握相關智慧財產之研發、管理、維護與運用情況，持續提供優質金融服務

信用評等

信評機構	發布日期	國際評等		國內評等		展望
		長期	短期	長期	短期	
中華信評	2021/11	-	-	twAA+	twA-1+	穩定
標準普爾	2021/11	A-	A-2	-	-	正向
穆迪	2021/12	A2	P-1	-	-	穩定

企業永續績效

1. 2021年獲TCSA台灣企業永續獎頒發企業永續報告「銀獎」
2. 2021年榮獲英國標準協會頒發「永續韌性領航獎」(連續2年)
3. 2021年獲1111人力銀行頒發幸福企業「金獎」
4. 2021年獲衛生福利部國民健康署頒發「全國績優健康職場—活力躍動獎」
5. 2021年獲卓越銀行評比「最佳企業社會責任獎」(連續2年)
6. 2021年獲英國國際財金雜誌頒發臺灣「最佳公司治理團隊獎」及「最佳企業社會責任銀行獎」
7. 2021年獲亞洲銀行及財金雜誌頒發「年度女性倡議銀行」
8. 2021年獲台灣永續能源研究基金會頒發第一屆台灣永續投資獎銀行組「楷模」
9. 2021年獲台灣大學金融研究中心頒發2020年銀行競爭力評比「最佳銀行評比進步獎」及「最佳國際發展能力獎」
10. 第一屆大中華企業可持續發展指數(Greater China Business Sustainability Index, GCBSI)「成功者(Achiever)」，名列臺灣20強企業



環境面績效

環境目標及主要成果

項目	2020年目標 (以2019年為基準)	2020年主要成果	2021 目標 (短期目標) (以2020年為基準)
減少碳排放	約 30,000-60,000 kgCO ₂ e	✓ 31,509 kgCO ₂ e ^{Note1}	約 30,000 -60,000 kgCO ₂ e
用電量	減少 > 1% 高雄鹽埕大樓	增加 5.37% ^{Note2}	減少 > 1% 臺北大樓
用水量	減少 > 1% 高雄鹽埕大樓	✓ 減少 22.23%	減少 > 1% 臺北大樓
減少廢棄物	減少 1% 臺北大樓	減少 0.19% ^{Note3}	減少 1% 臺北大樓
資源回收率	增加 1% 臺北大樓	✓ 增加 20.57%	增加 1% 臺北大樓
綠色採購	增加購買	✓ 增加 51.94%	增加 1%
再生能源			增加 1%

Note 1: 臺北大樓全面更換高效能、環境友善且省能LED燈具。

Note 2: 因受疫情影響，電梯分流管制、管控大樓安全門維持只出不進功能致使用電量未達目標。

Note 3: 因受疫情影響，避免傳染，用餐均以外帶或訂購方式，故一般廢棄物減量未達目標。

中期目標

減少碳排放：
碳排放量減少1%以上

長期目標

減少碳排放：
以2020年為基準年，至2030年碳排放量減少10%

致力推行綠建築，推動本行參與都市更新案之新行舍及新建之
自有行舍或大樓取得「綠建築標章」



本行於2020年及2021年均無任何違反環境法規事項



環境盤查績效及成果

	單位	2018	2019	2020
溫室氣體				
範疇一排放量 ^{Note1}	公噸 CO ₂ e	1,717.69	1,896.699	2,231.307
範疇二排放量 ^{Note2}	公噸 CO ₂ e	15,621.01	15,683.359	14,926.995
範疇一+範疇二	公噸 CO₂e	17,338.70	17,580.058	17,158.302
範疇三排放量 ^{Note3,4}	公噸 CO ₂ e	3,335.21	11,742.129	13,023.129
碳排放總量	公噸 CO₂e	20,673.91	29,322.187	30,181.431
能源種類(臺北大樓)				
水資源 ^{Note5}	度	19,598	23,094	21,627
電力	百萬焦耳	10,195,200	9,894,240	9,599,760
燃油	百萬焦耳	500,087	507,964	525,600
天然氣	百萬焦耳	513,271	465,751	382,801
廢棄物管理				
一般垃圾	公噸	124.61	121.60	121.37
資源回收	公噸	13.73	16.53	19.93

Note 1: 範疇一排放以公務車耗油、發電機柴油、瓦斯、天然氣等燃燒之排放，以及溫室氣體類滅火藥劑、填充冷媒設備、化糞池之逸散排放為主。

Note 2: 範疇二排放為外購電力發電之排放。

Note 3: 2018年範疇三為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，並扣除燃燒的排放係數。

Note 4: 根據新版ISO14064-1：2018分類，範疇一對應類別1、範疇二對應類別2、範疇三對應類別3~6。

Note 5: 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。

環境面認證取得

認證類別	授證單位	有效期限
ISO 14001 環境管理系統	BSI	2015-2021
ISO 14064-1 溫室氣體盤查	BSI	2017-2021
ISO 50001 能源管理系統	SGS	2016-2021
ISO 46001 水資源效率管理系統	BSI	2021

環境管理政策

因應氣候變遷，本行持續配合綠能科技產業及高耗能產業，進行行業別限額之監控管理，對高耗能產業設定授信及投資限額比率並建立預警機制。

綠色金融商品

 綠色貸款	• 太陽光電設備設置貸款 • 機器設備升級貸款 • 低碳永續家園專案貸款—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 • 離岸風電貸款
 綠色保險商品	• Usage-based insurance 駕駛行為計費保險保單 • 太陽能光電設備貸款保險

協助綠色產業發展

單位：新臺幣佰萬元/戶

項目		綠能科技產業貸款	再生能源發電業之貸款	離岸風力發電業貸款
2018	金額	92,065	2,492	-
	戶數	1,050	74	-
2019	金額	91,474	3,076	1,757
	戶數	1,162	115	2
2020	金額	70,241 ^{Note1}	3,017	726
	戶數	1,285	133	1

Note1: 2020年底放款餘額為新臺幣70,241佰萬元，較前一年度減少23.12%，係因部分客戶大額還款所致。

本行積極回應氣候變遷，並參與自願減量合作機制，針對主管機關認定及綠色生產之綠能科技產業，自2019年起授信限額增加1%，對高耗能產業各酌降核算授信及投資限額比率2%，且對高耗能產業設定授信及投資限額比率建立預警機制。

ESG責任投資

本行於2020年12月15日簽訂「機構投資人盡職治理守則」，積極投資綠色產業及可持續發展債券。截至2021年底，本行投資綠色產業股權餘額為新臺幣18.73億元，投資永續發展債券餘額為新臺幣96億元，累計投資ESG股權、永續發展債券餘額為新臺幣114.73億元，2021年共增加新臺幣45億元。

氣候變遷：新興風險管理與機會

本行依循TCFD建議進行氣候變遷風險與機會評估，並於2021年委請香港商英國標準協會(BSI)進行TCFD符合性之第三方查證，通過TCFD驗證，導入TCFD 四大面向對外進行揭露，說明詳見 [2020年企業社會責任報告](#) (Page 89~91)。

本行氣候相關風險排序

排序	類型	風險事件
1	實體	淹水造成客戶資產損失，減損擔保品價值
2	轉型	赤道原則導入提高授信標準
3	轉型	排碳管制規範衝擊客戶營收而提高信用風險
4	轉型	投資標的不符ESG以致效益減損
5	實體	淹水以致分行據點損失
6	轉型	消費者減少高碳排產品需求，衝擊客戶營收而提高信用風險
7	轉型	法規辦法加嚴，減緩投資意願與貸款需求
8	轉型	綠能政策不確定性
9	轉型	油價浮動減緩生質燃料開發，降低貸款需求
10	轉型	投資機構降低投資部位
11	轉型	高碳排產業客戶在ESG評比不易獲得高評價，以致外資撤離
12	實體	平均溫度升高以致營運成本增加

氣候相關機會影響說明

類型	事件	對本行營運影響	財務效益（新臺幣）
產品和服務	推動綠色貸款商品	- 本行扶植企業從事綠能科技相關產業所需資金 - 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等多項綠色貸款產品	4.7 億元
資源效率	數位金融	- 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	1.08 億元
資源效率	綠色採購 Note 1	優先採購具有環保節能標章的產品，有效降低營運成本	3,438 萬元
市場	CSR	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	100 萬元

Note 1: 本行於110年1月22日第26屆第29次常務董事會議通過**彰化銀行永續採購政策**

溫室氣體管理

本行於2018年新增部分原物料範疇三之溫室氣體排放量盤查，並於2019年起採用ISO14064-1：2018新版標準辦理，依標準規範擴大盤查範疇，亦導入碳排放生命週期概念，將所有組織邊界內其他活動及原物料相關之上、下游間接排放進行完整量化及報告。

為增加未來減量措施之範圍及可能性，自2020年起以新版標準為依據，進行獨立第三方之外部查證，以利本行於未來持續建立節能減碳計畫，進而提升能源使用效率，降低溫室氣體排放強度。

能源管理

本行節能減碳措施：

本行採取積極措施來減少能源消耗（如水資源、電力、燃油及天然氣），並且持續推動節能方案及日常管理，並落實本行之能源政策，為地球環保盡一份心力。節能減碳措施如下：

- 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
- 辦公室室內溫度控制於攝氏 26度至 28度間，降低空調負荷。
- 於非夏季低負載時可調高冰水主機，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

認購綠色電力：

年度	認購金額
2016 / 2017	連續2年自發性認購綠色電力共20萬度
2018	購買再生能源憑證6.7萬度
2019	購買再生能源憑證7.5萬度
2020	購買再生能源憑證8萬度

未來本行將繼續增加購買再生能源憑證綠電，積極支持聯合國永續發展目標（SDGs）。



註：2016年至2020年所購買之綠電憑證及再生能源憑證相當於累計減少台電電力碳排放量約223,513kgCO₂e。

社會面績效

社會面認證取得

認證類別		授證單位	有效期限
ISO 27001	資訊安全管理系統	BSI	2007-2021
ISO 22301	營運持續管理系統	BSI	2018-2021
BS 10012	個人資訊管理系統	BSI	2013-2021
ISO 45001	職業安全衛生管理系統	BSI	2019-2021
ISO 20400	永續採購指南	BSI	2021年3月取得認證

勞動環境

本行支持及尊重國際人權公約揭示之人權保護精神，訂有人權政策及調查程序，以落實本行尊重與保護人權之責任，完善人權政策之落實情形，建構誠實、公平、尊重、開放之工作環境。

- 遵從營運所在地之勞動相關法規及人權政策
- 禁雇童工、強迫勞動（工時過長）
- 建構誠實、公平、尊重及開放之工作環境
- 員工組成多元化、職場公平性
- 制定本行人權盡職調查程序，並執行年度審查
- 建立友善職場，杜絕歧視事件或性騷擾



本行於2020年及2021年均未有違反人權、雇用童工、侵害原住民權利及歧視事件發生

員工性別職級與離職率分布

年齡	員工		主管		總計			2018	2019	2020
	男性	女性	男性	女性	男性	女性				
>49	507	568	305	481	812	1,049				
40-49	621	1,234	141	156	762	1,390				
30-39	550	1,390	9	23	559	1,413	男性	2.44%	2.78%	2.11%
<30	224	467	0	0	224	467	女性	2.64%	3.02%	2.53%
總計	1,902	3,659	455	660	2,357	4,319	離職率合計	5.08%	5.80%	4.64%
百分比					35.31%	64.69%				

員工總數 6,676人

註：本表主管為有職務加給之人員（基準日：2020年12月31日）

育嬰留停福利

育嬰留停情形

項目	男性	女性	總計
2020年享有育嬰員工人數	43	133	176
2020年申請育嬰留停人數	8	52	60
2020年育嬰留停應復職人數（A）	5	56	61
2020年育嬰留停實際復職人數（B）	5	52	57
回任率（B / A）	100%	92.86%	93.44%
2019年育嬰留停復職人數（C）	10	64	74
2019年育嬰留停復職且於2020年在職滿一年之人數（D）	10	62	72
留任率（D / C）	100%	96.88%	97.30%

註：享有育嬰員工人數係依申請陪產假及分娩假者，本表中實際復職人數係含提前復職者。

員工教育訓練

面對金融環境的瞬息萬變，本行建立完善人才培育體系與訓練機制，以厚植人力資本。截至2020年12月31日止，平均每位員工參訓49.57小時。

訓練方式

轉訓機制

數位學習

自辦訓練

委外訓練

海外訓練

教育
與
訓練

人才培育計畫

主管培育
(領導人才養成)

- 儲備負責人訓練計畫
- 儲備經理訓練計畫

人員培育計畫

- 理財專員培訓
- MA (儲備核心業務辦事員) 培訓
- 海外人員 (國際金融人才) 培訓

在職人員培訓

- 三大核心主管在職訓練
- 授信AO人才培訓
- 外匯人才培訓
- 存匯業務人員培訓

數位學習與實體課程訓練情形

訓練方式	① 數位學習	② 實體課程		
	行內訓練	行內訓練	行外訓練	自我發展 ^{Note1}
時數 (小時)	203,940.53	99,970.50	26,920	67
總計 (小時)	330,898.03			

1

數位學習情形

性別		▼	▲	合計
總人次	主管	21,307	30,052	51,359
	非主管	73,949	154,340	228,289
總時數 (小時)	主管	15,417.63	21,513.10	36,930.73
	非主管	54,935.64	112,074.15	167,009.79
平均時數 (小時)	主管	33.88	32.60	33.12
	非主管	28.88	30.63	30.03

2

實體訓練情形

性別		▼	▲	合計
總人次	主管	1,858	2,679	4,537
	非主管	3,089	6,339	9,428
總時數 (小時)	主管	17,110.50	24,270.00	41,380.50
	非主管	27,930.50	57,646.50	85,577.00
平均時數 (小時)	主管	37.61	36.77	37.11
	非主管	14.68	15.75	15.39

Note：本行重視在職員工職涯發展，員工於服務本行期間，輔以多元化訓練管道，提升員工專業知能，鼓勵員工在職時參與各項職能訓練課程、證照檢定、線上英語課程及天下創新學院課程等專業職能。

薪酬福利

已提撥退休金金額

單位：仟元

類別	年度	2019	2020
臺灣銀行－退休準備金專戶（舊制）		301,841	302,940
勞保局－退休金專戶（新制）		189,696	210,343

員工持股信託 (ESOT)

本行於2019年9月26日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。

	員工人數	百分比
參與人數	6,267	97.47%
最低自提金額	1,808	28.85%
自提金2倍	4,398	70.18%

同工同酬制度

本行員工薪資給付，男、女起薪皆平等，不因性別或其他因素而有所區別，且新進人員起薪皆與同業維持相同水準。

薪資比例（女性：男性）	2018	2019	2020
主管職	1:1	1: 0.96	1: 0.96
非主管職	1: 1.04	1: 1.03	1: 1.02

註：本行男、女平均薪資報酬，以女性平均薪資報酬為基礎（即以1表示）。

勞資會議及團體協約

為因應勞動政策及法令修改等變動，本行與彰銀工會代表重新啟動團體協約協商對話，本行與彰銀工會於2018年5月14日再次簽訂團體協約，並於2020年7月30日與彰銀工會簽訂「團體協約增補協約」。

	2018		2019		2020	
	▼	▲	▼	▲	▼	▲
參加工會人數	2,273	3,777	2,207	3,952	2,191	4,020
	6,050		6,159		6,211	
參加工會比例 Note1	92.28%		92.97%		93.03%	

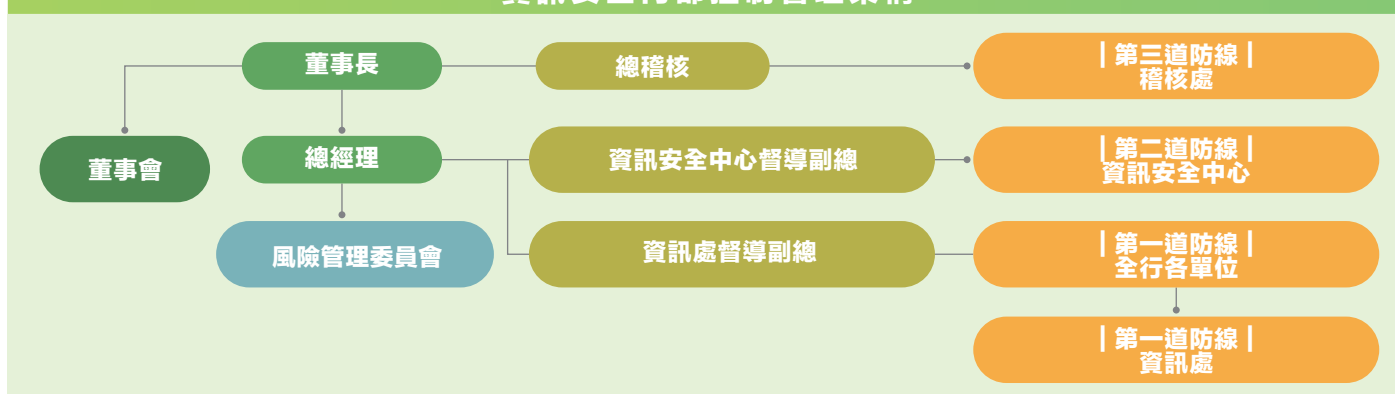
Note1: 即團體協約涵蓋員工數百分比。

資訊安全與個資防護

網路犯罪事件層出不窮，顯見資訊安全與個資防護已成為金融業最嚴苛的挑戰。

- 本行落實「個人資料保護法」等相關規定，訂有本行「個人資料管理規範」、「個人資料檔案安全維護計畫」及「歐盟及英國個人資料管理規範」，貫徹對個人資料之保護，以保障顧客個人資料之安全。
- 由總機構法令遵循主管召集個人資料保護管理小組，審議本行個人資料管理體系運作狀況及相關辦理情形，確保各項業務之執行符合個人資料保護法等法規。

資訊安全內部控制管理架構



本行由個人資料保護管理小組負責個人資料保護及管理，並設定本行之短、中、長目標如下：

2020年目標

- 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

2020年達成情形

- 持續維持ISO 27001、ISO 22301及BS 10012國際認證有效
- 2020年9月進行金融資安監控F-SOC模組功能擴建，並於2021年3月完成建置
- 完成個人資料保護機制專案查核

2021年目標

- 持續辦理國際標準認證
- 擴建端點惡意程式檢測系統
- 辦理前一年度個人資料保護機制專案查核

中長期目標

- 提高面對資訊外洩事件的應變與復原能力，有效保護客戶隱私
- 深化資安治理，傳遞重視資安的組織文化

- 本行設有資訊安全專責主管，具備資訊安全相關背景，其功能性職責為負責監督和落實資訊安全政策與協調及推動資訊安全管理作業，每年向董事會報告資訊安全整體執行管理情形。



本行於2020年度及2021年度均無發生個人資料安全事故

客戶權益維護

本行落實執行金融消費者保護法相關法規及「金融服務業公平待客原則」，並訂有「彰化銀行公平待客守則」、「彰化銀行金融消費者保護政策」、「彰化銀行金融消費者保護作業要點」及「彰化銀行消費者申訴案件處理要點」，以保護金融消費者權益。

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，就金融消費爭議事件訂定消費爭議處理制度並設置申訴管道，於時限內妥適處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者。

2020年稽核單位辦理一般檢查206趟次及專案檢查497趟次，針對發現公平待客原則相關缺失事項，追蹤覆查至改善完妥，確保法規有效執行。

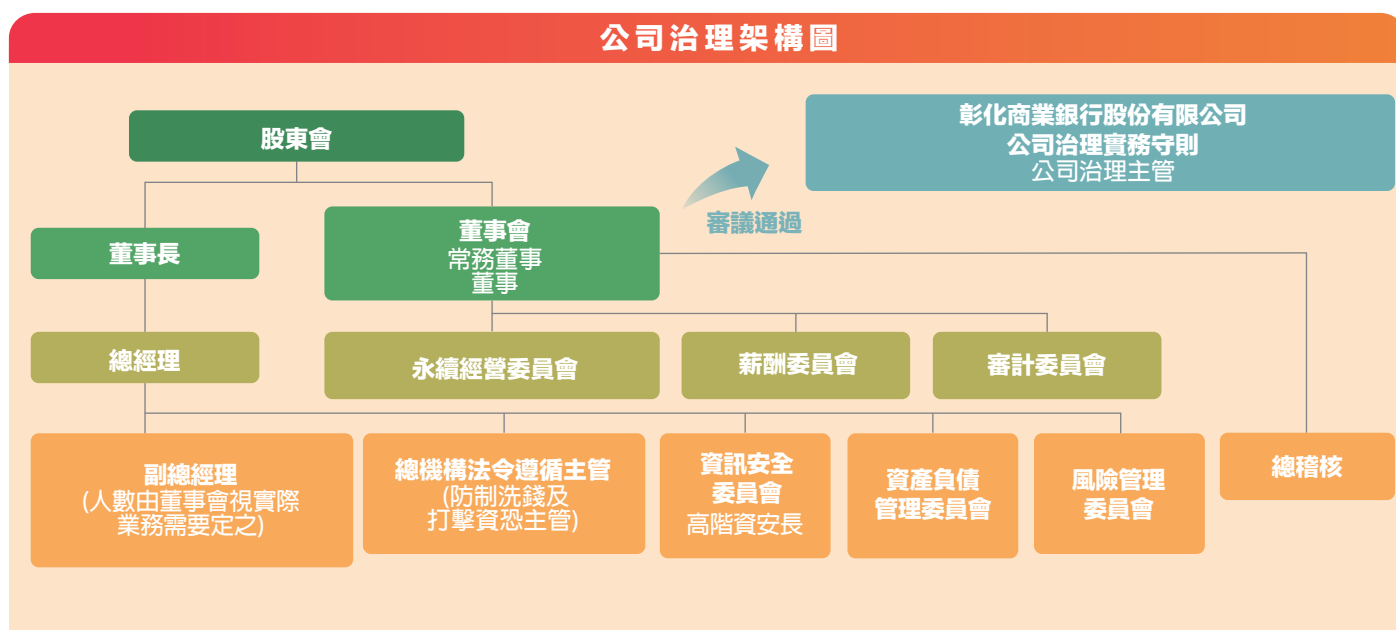
- 本行全體同仁於提供客戶金融商品或服務時，皆確實遵循「金融服務業公平待客原則」等相關規範辦理，以確保本行所提供之金融商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等整體交易過程中均能公平對待客戶，遵循金融消費者保護之規定。
- 建立商品適合度制度，透過瞭解客戶作業（KYC）及落實商品或服務適合度（KYP），提供適合客戶之商品或服務。

供應商管理

本行期許與供應商共同努力，力行實踐企業社會責任。

- 本行訂定「供應商企業社會責任規範」，作為本行管理供應商之原則
- 宣導員工權益關懷（包含人權保護、禁止強迫勞動行為、禁用童工及鼓勵結社自由）
- 宣導環境保護（包括溫室氣體盤查、設定減碳目標）
- 經本行審視無違反法令情事方可進行實質之交易
- 不定期訪視供應商是否有違反勞工權益與人權、環境保護及誠信經營之情事，2020年度並無發現有違反情事
- 截至2020年共有76家簽約廠商與本行簽署「供應商社會責任承諾書」，簽署率達100%

治理面績效



董事會概況

本行已於第25屆董事會起全面採取候選人提名制，以利股東以電子方式行使股東權，落實公司治理。本行第26屆董事會由股東會選任董事9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%）及2席自然人董事（占比22.22%）。

2020年共召開14次董事會：2021年共召開15次董事會

第25屆董事出席率97.96%：6次董事會（1/1~6/19/2020）

第26屆董事出席率100%：8次董事會(6/19~12/31/2020)

第26屆董事出席率97.04%：15次董事會（1/1~12/31/2021）

第26屆（現任）董事會成員

職稱	董事	代表人	性別	擔任職務	首次選任 法人代表人/法人 (日期)	資歷與專長
董事長	財政部	凌忠嫻	女		2019.04 1947.02	財務與會計 經營管理 銀行管理與稅務實務
常務董事	財政部 ^{Note1}	周朝崇	男	常務董事 兼總經理	2021.03 1947.02	財務與會計 國際市場 銀行管理
常務獨立董事	潘榮春		男	常務董事	2014.12	財務與會計 資產管理 銀行管理
董事	中華郵政股份有限 公司	蕭家旗	男		2018.10 2020.06	財務與會計 內稽與內控 稅務實務
董事	行政院國家發展基金 管理會	張建一	男		2018.06 2008.11	新興市場創投 貨幣政策 總體與個體經濟研究
董事	李文雄		男		2020.06	財務與保險 監督與管理 經營管理
董事	陳淮舟		男		2006.03	財務與會計 經營管理 銀行管理
獨立董事	林重宏		男		2020.06	法律 法規遵循
獨立董事	孫致中		男		2020.06	財務與稽核 經營管理 銀行管理

Note 1: 黃瑞沐於2021年3月12日解任董事職務，並於3月15日解任總經理職務，周朝崇於同日通過委任。

董事年齡分布於50～85歲區間（50歲～59歲者3名，占比33.33%；60歲～69歲者3名，占比33.33%；70歲以上者3名，占比33.33%）。

審計委員會

2020年度第2屆審計委員會共計召開13次，出席率達100%
2021年度第3屆審計委員會共計召開13次，出席率達100%

第3屆（現任）審計委員會 8次會議 (6/19~12/31/2020) 13次會議 (1/1~12/31/2021)	第2屆審計委員會 5次會議 (1/1~6/19/2020)	姓名	職稱
召集人	委員	潘榮春	獨立董事
委員	-	林重宏	獨立董事
委員	-	孫致中	獨立董事
-	召集人	梁國源	獨立董事
-	委員	游啟璋	獨立董事

薪酬委員會

2020年度第4屆審計委員會共計召開12次，出席率達100%
2021年度第5屆審計委員會共計召開11次，出席率達100%

第5屆（現任）薪酬委員會 7次會議 (7/27~12/31/2020) 11次會議 (1/1~12/31/2021)	第4屆薪酬委員會 5次會議 (1/1~6/19/2020)	姓名	職稱
召集人	委員	潘榮春	獨立董事
委員	-	孫致中	獨立董事
委員	-	吳雨學	專業委員
-	召集人	梁國源	獨立董事
-	委員	游啟璋	獨立董事

永續經營委員會

本行於董事會下在2020年設置永續經營委員會，由董事長擔任召集人，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，每年至少召開1次永續經營委員會，定期審核相關執行報告。

永續經營委員會下設有跨部門企業社會責任執行小組，由永續委員會指派1名副總經理擔任總負責人，並依各工作分組（公司治理、客戶關懷、員工照護、社會公益及環境永續），由秘書處公司事務科兼任永續委員會之秘書單位，負責編製企業社會責任報告書、規劃企業社會責任相關工作、協調各單位辦理企業社會責任相關事務，定期向永續委員會報告工作計畫及執行成果，並依規陳報董事會。

2020年度第1屆永續經營委員會共計召開3次，出席率達100%
2021年度第2屆永續經營委員會共計召開3次，出席率達100%

第2屆（現任）永續經營委員會 1次會議 (7/27~12/31/2020) 3次會議 (1/1~12/31/2021)	第1屆永續經營委員會 2次會議 (1/1~6/19/2020)	姓名	職稱
召集人	召集人	凌忠嫻	董事長
委員	委員	潘榮春	獨立董事
委員	-	林重宏	獨立董事
委員	-	孫致中	獨立董事
委員	-	周朝崇	總經理
-	委員	梁國源	獨立董事
-	委員	游啟璋	獨立董事
-	委員	黃瑞沐	總經理

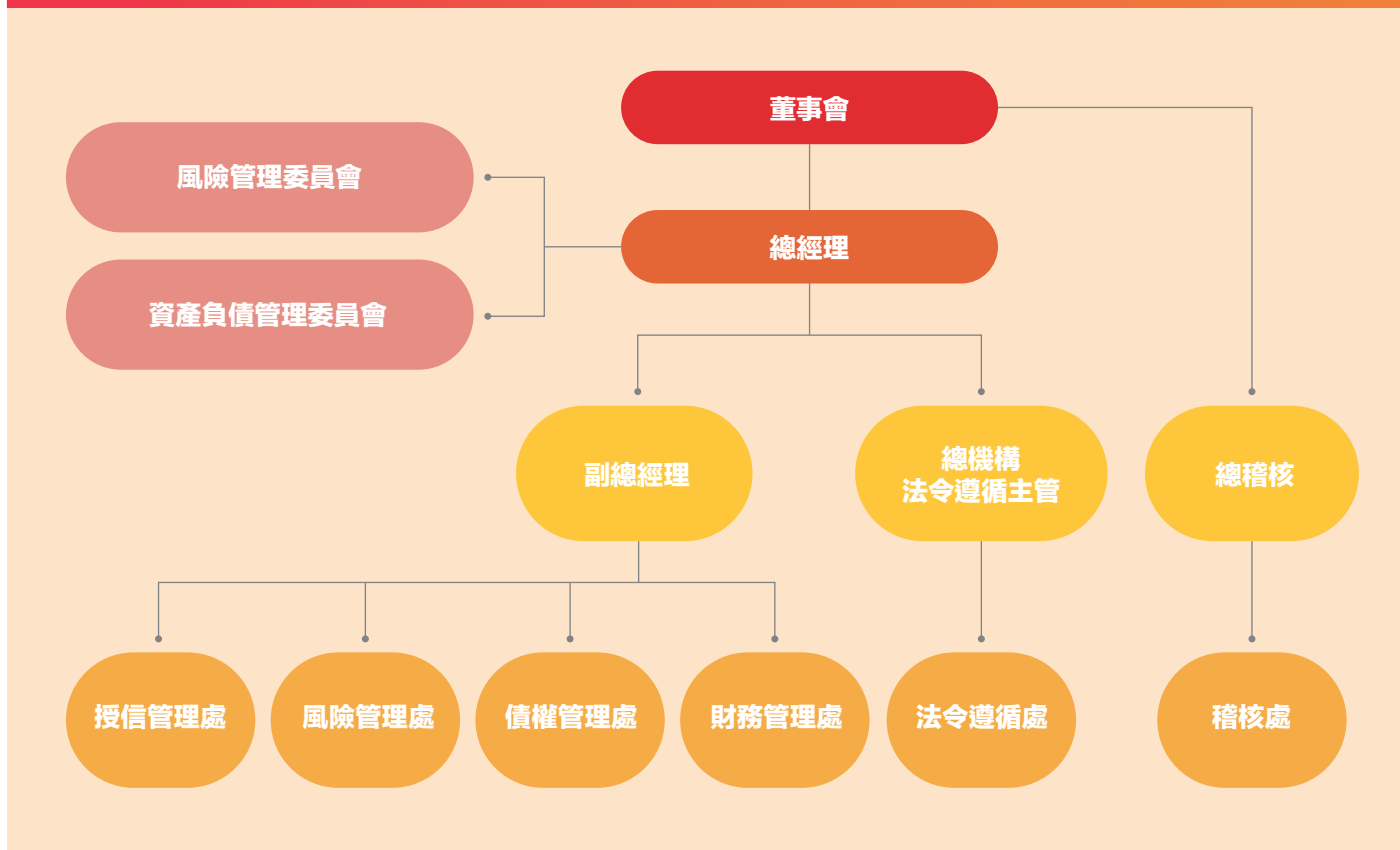
董事績效評估

本行委請外部機構「安永企業管理諮詢服務股份有限公司」辦理2021年度董事會(含三個功能性委員會)績效評估，經評估本行在「董事會架構(Structure)」、「成員(People)」以及「流程與資訊(Process and Information)」三大構面之綜合表現程度均為「進階」。

風險管理

為建立獨立有效之風險管理機制，提升本行風險管理品質，以確保銀行穩健經營，特設置風險管理委員會，每月定期由總經理擔任主任委員召開會議，以下為本行風險管理組織架構：

本行風險管理組織架構圖



本行訂定之整體風險管理政策包含風險管理架構、風險管理範疇、風險管理三道防線、風險管理流程五大構面。



本行內部稽核秉持獨立超然之精神，執行稽核業務，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施，並於每季向董事會及審計委員會報告稽核業務，俾利本行董事會及高階主管瞭解本行內控制度與風險管理制度之執行成效。



本行委由外部獨立第三方機構評量本行對SASB準則的依循程度

新興風險管理

面對全球社會經濟環境不斷變遷，為控管及減緩新興議題附隨之風險衝擊，本行建置新興風險管理機制，藉由「辨識、衡量、管理、監督」四架構，有效發揮風險治理及促使金融服務多元轉型。

- 重大新興風險包括氣候變遷、傳染性疾病、數位金融與資訊安全。
- 由企業社會責任執行小組主導新興風險管理機制之運行，經衡量本行重大新興風險議題，交由議題業管單位進行風險管理，並將年度新興風險管理執行報告陳報風險管理委員會（由總經理擔任主席）督導，續納入本行風險管理報告書，提請董事會鑑察。

COVID-19

本行訂有「彰化銀行業務永續運作計畫（BCP）」及「彰化銀行因應疫情強制集體隔離緊急應變措施處理要點」，俾利重大疫情發生時，各項業務得以持續正常運作。

針對疫情，本行由總經理召集組成「彰化銀行因應新型冠狀病毒肺炎防疫計畫處理小組」並配合政府政策，滾動式調整因應措施，包括提供個人防護裝備、每日健康通報、辦公室消毒、人員分流與控制訪客人數等。本行自2020年3月5日起，視疫情採「異地備援」及「同棟異層備援」方式辦公、啟動確診事件通報機制，以維持業務正常運作，並滾動式調整防疫措施。

各項紓困貸款

本行秉持關懷客戶之責任，積極支持政府各項紓困政策，以協助受疫情影響之客戶，舉凡「各部會紓困措施」、「央行專案融通業務」、「勞工紓困貸款」及其他相關紓困業務之執行均頗具成效，獲金管會評比為紓困貸款績優銀行。

貸款類別	受理貸款件數	核准貸款件數	核准貸款金額 (新臺幣：億元)	核准率 (%)
自辦紓困：個人	591	586	69.13	99.15
自辦紓困：企業	1,698	1,677	80.82	98.76
勞工紓困	42,519	40,514	40.45	95.28

誠信經營

為建立良好商業運作及誠信企業文化，以健全公司治理與誠信經營，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」，且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。



重大裁罰及改善措施

本行前理財專員涉挪用客戶款項、與客戶間有異常資金往來及保險招攬行為有未妥適所涉缺失，金融監督管理委員會於2020年7月7日依法核處新臺幣1,200萬元罰鍰。

公司回應：本行已建立客戶關懷機制，俾勾稽客戶理財往來有無異常情形，並強化相關監控機制，落實對理財專員進行有效防弊調控措施。

本行目前已採取以下重點措施進一步保障客戶權益：

- 營業單位負責人應優先就理專長期經管且理財手收較高客戶，親洽確認理財交易明細、存款餘額及現行留存相關聯繫資料（如對帳單寄送地址、電話及e-mail等），以確保交易正確無誤。
- 理財客戶或理專關聯戶之帳戶資金轉出達一定金額時，營業單位負責人應致電關懷客戶並瞭解原因。
- 本行每半年以電子郵件及通訊軟體Line發送「客戶重要權益通知」，提醒客戶注意往來資產餘額。
- 本行將於2022年起施行「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」2.0版本，從金融消費者權益出發，落實公平待客原則，提升客戶對銀行之信賴。

檢舉制度

本行已建立內外部檢舉制度，並將相關檢舉管道揭示於官方網站，若發現本行人員有犯罪、舞弊或違反法令之虞等情事，經檢舉人提出檢舉，由本行稽核處為受理檢舉單位，並指派適當之專責人員負責檢舉案件之受理事宜。

檢舉管道：

外部檢舉：
信箱：chb0110@chb.com.tw

內部檢舉：
信箱：chb0111@chb.com.tw 或
本行企業內部網站員工檢舉系統



員工行為 運作情形



• 諮詢溝通管道：

本行設有諮詢溝通管道，員工如對「員工行為準則」有任何疑義，得依層級向單位直屬上級主管、單位法令遵循主管及法令遵循處提出諮詢。



• 檢舉管道：

如員工有任何不法行為，本行設有獨立之檢舉信箱、專線、傳真電話及地址，供本行員工利用。



• 辦理情形：

本行所有員工皆需簽署「遵守彰化銀行員工行為準則聲明書」，聲明遵守相關規定，秉持高道德標準與倫理守則。



• 教育訓練：

為落實相關價值觀及法律規範，本行於2020年度針對新進行員辦理「員工行為準則」教育訓練課程，共計有368人次參加課程。



2020年及2021年本行均未接獲有關違反誠信行為之檢舉案件

防制洗錢及打擊資恐計畫

本行防制洗錢及打擊資恐計畫相關政策包括：

- 防制洗錢及打擊資恐政策；
- 防制洗錢及打擊資恐注意事項；
- 防制洗錢及打擊資恐管理程序彙編

防制洗錢及打擊資恐計畫定期報告情形：

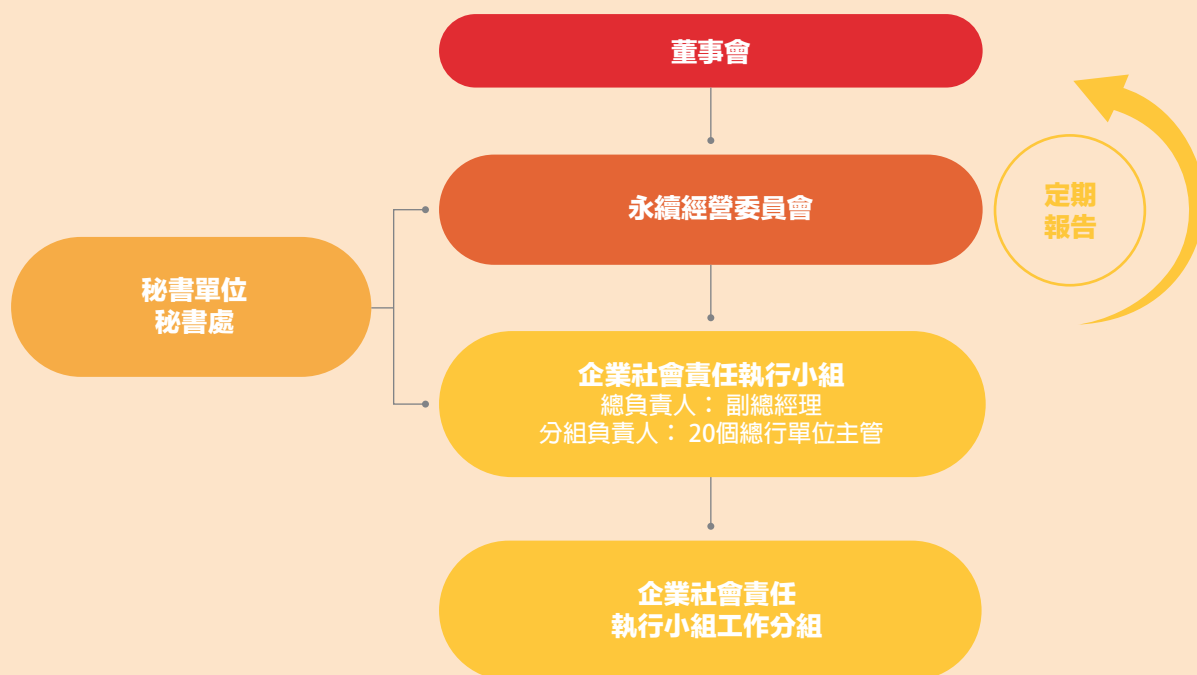
- 至少每半年向防制洗錢及打擊資恐管理小組報告情形
- 至少每半年向董事會與審計委員會報告執行情形

定期提報本行防制洗錢及打擊資恐風險評估報告，俾利本行董事會及高階主管瞭解本行洗錢及資恐風險。
本行稽核處就本行執行防制洗錢及打擊資恐相關措施（包括執行情形及作業程序）納入內部稽核項目。



2020年及2021年本行均無因營私舞弊、內線交易、反托拉斯、不公平競爭行為、操縱市場、不誠信行為或違反其他金融法規而引發之法律訴訟

公司治理之永續經營委員會架構



公司治理

秘書處

- 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（含新興風險）
- 稅務治理
- 股東權益維護
- 智慧財產管理

客戶關懷

商品策劃處

- 氣候變遷
- 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

員工照護

人力資源處

- 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

社會公益

秘書處

- 慈善關懷
- 社區參與
- 公益活動

環境永續

總務處

- 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

