

2022 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2022/12/22

利害關係人	關注議題	溝通管道	溝通頻率	重點回應情形
員工	<ul style="list-style-type: none"> ■ 經營績效與獲利 ■ 公司治理 ■ 人權維護 ■ 薪資與福利 ■ 教育訓練與發展 ■ 安全健康職場 ■ 勞資關係 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 健康檢查 	每 2 年	<ul style="list-style-type: none"> ■ 連年入選臺灣高薪 100 指數成分股及臺灣就業 99 指數成分股 ■ 獲 1111 人力銀行 2022 幸福企業票選金融管顧業-金獎 ■ 辦理員工持股信託；對參加本行持股信託同仁，退休後承作安養信託者，提供優惠專案 ■ 辦理員工滿意度調查 ■ 2022 年度舉開勞資會議 3 場(擬於 12 月舉行第 4 場) ■ 辦理線上英語課程、天下創新學院課程、11 場線上直播講座及多元線上學習網課程 ■ 提供 TOEIC 多益測驗團報優惠，累計 122 人報名 ■ 設有專業職業衛生管理師及護理師 ■ 通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證 ■ 訂有職業安全衛生預防四大計畫-人因性危害預防計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫、職場不法侵害預防計畫、母性健康保護計畫 ■ 結合公益舉辦「億步千樹 健康 smart move」健康促進活動，捐款 10 萬元予「臺灣憂鬱症防治協會」 ■ 舉辦「職場壓力與情緒調適」講座 ■ 參與教育部體育署舉辦之「運動企業認證」評選，獲頒運動企業認證標章 ■ 定期實施人權盡職調查 ■ 鼓勵同仁參加志工教育訓練，截至目前共有 95 人成為志工種子，290 人成為企業志工 ■ 2022 年舉開 5 場校園博覽會 ■ 提供 35 名經濟弱勢家庭青年暑期工讀機會
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 職業安全衛生訓練 ■ 人權盡職調查 ■ 員工滿意度調查 ■ 員工提案 ■ 校園博覽會 ■ 暑期工讀 	每年	
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 勞資會議 ■ 職工福利委員會 	每季	
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 職安管理與健康諮詢 ■ 員工申訴管道 ■ 員工意見交流專線及信箱 ■ 人事評議委員會 ■ 教育訓練 ■ 體育委員會 ■ 社團活動 ■ 營業單位晨會 ■ 活動與講座 ■ 企業志工 	定期 不定期 即時	

2022 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2022/12/22

利害關係人	關注議題	溝通管道	溝通頻率	重點回應情形
				<ul style="list-style-type: none"> ■ 設立副總經理層級之「防疫長」，因應疫情發展滾動式調整各項防疫措施；另提供居家照護關懷包支援確診同仁，並於總行、區營運處及較偏遠地區的分行備有快篩試劑
主管機關	<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 ■ 資訊安全 ■ 風險管理 ■ 低碳節能 ■ 氣候變遷 ■ 永續金融商品與服務 ■ 普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 年報 ■ 永續報告書 ■ 主管機關評鑑 ■ 內部控制制度報告 	每年	<ul style="list-style-type: none"> ■ 定期依法提出各項報告(財務報告、年報、永續報告書、會計師檢查銀行內部控制制度協議程序報告) ■ 定期檢視本行獨立董事資格條件及獨立性 ■ 第 8 屆公司治理評鑑名列上市公司前 5%、金融保險類前四名，為公股銀行之首 ■ 通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證、ISO 14001 環境管理系統驗證、ISO 50001 能源管理系統驗證、ISO 46001 水資源效率管理系統驗證 ■ 設置副總經理層級之資訊安全長，統籌資安政策協調與資源調度 ■ 成立本行公平待客推動委員會，由高階主管與跨部門間協力提升金融消費者保護 ■ 本行氣候相關財務揭露(TCFD)於 2022 年通過第三方(BSI)查核，獲得 Level 5+ Excellence 最高等級，並編製 TCFD 報告書 ■ 通過台灣智慧財產管理規範(TIPS) A 級驗證 ■ 配合主管機關公司治理 3.0-永續發展藍圖、臺灣 2050 淨零排放路徑、綠色金融行動方案 3.0、金融資安行動方案、信託 2.0「全方位信託」推動計畫及公股金融事業 ESG 倡議平台等各項指標目標規劃發展 ■ 參加主管機關舉辦之研討會及座談會 ■ 參與 CG6013(2021)公司治理制度評量 ■ 本行彰化分行經第三方(BSI)查證通過 PAS 2060 碳中和標準
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 會計師查核財務報告 	每季	
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 國家政策 ■ 公文書函、會議、電話及電子郵件等來往詢問 ■ 定期/資料申報 ■ 金融檢查、勞動檢查 ■ 研討座談/宣導說明會/公聽會等會議活動 	定期 不定期 即時	

2022 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2022/12/22

利害關係人	關注議題	溝通管道	溝通頻率	重點回應情形
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ■ 資訊安全 ■ 金融創新與包容 ■ 客戶權益 ■ 永續金融商品與服務 ■ 責任金融 ■ 氣候變遷 ■ 普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 年報 ■ 永續報告書 ■ 客戶滿意度 ■ 利害關係人問卷調查 	每年	<ul style="list-style-type: none"> ■ 通過 ISO 27001 資訊安全管理系統、ISO 22301 營運持續管理系統、BS 10012 個人資訊管理系統 ■ 獲財金資訊股份有限公司頒發之「跨行系統穩定獎」 ■ 訂有公平待客守則及金融消費者保護政策，每季舉開公平待客推動委員會，檢視公平待客執行情形 ■ 持續維護官方網站友善服務專區，符合網站無障礙規範 2.0 ■ 本行目前設有 92 台符合視障民眾使用之 ATM ■ 辦理客戶滿意度調查，本年度以「服務態度及專業能力」滿意度 91.11% 為最高，次為「整體服務滿意度」90.18%，「金融商品滿意度」則為 88.73% ■ 辦理本行網路銀行客戶滿意度調查，「企業網銀及企業行動網」獲 87.61% 滿意以上評價；「個人網銀及彰銀行動網」使用滿意度獲 87.79% 滿意以上的評價。 ■ 提供「e 財寶數位存款」、「薪速貸」線上消費性貸款等一站式申辦服務 ■ 推動肉品市場「交易市場智慧金流服務」，推廣多元行動支付無現金交易，落實數位化普惠金融精神，獲台灣傑出金融業務第 11 屆菁業獎「普惠金融推動獎」及工商時報「數位金融獎—數位普惠優質獎」 ■ 積極開發台灣 Pay 於夜市/商圈/市場場域，目前已有 30 個場域正式上線 ■ 本行 Line 官方帳號「智能客服」，及時以文字對談方式提供商品、活動諮詢，或查詢個人化資料等服務 ■ 推出「綠色存款專案」、「永續績效連結貸款」 ■ 捐助微型保險保費予南投縣鹿谷鄉中低收入戶、弱勢長者及特殊境遇家庭，共扶助 370 人，保費合計 104,710 元
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 公平待客推動委員會 	每季	
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 《彰銀資料》雙月刊 	每 2 個月	
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 本行官方網站 ■ 公文書函往來 ■ 客服專線、申訴管道 ■ 營業單位連絡窗口 ■ 本行官方社群媒體 (Facebook、Youtube、 	定期 不定期 即時	

2022 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2022/12/22

利害關係人	關注議題	溝通管道	溝通頻率	重點回應情形
		Line 及 Instagram) ■ 財團法人金融消費評議中心 ■ 業務座談會、講座 網路銀行及行動網銀 APP ■ 商品服務通知、公告、對帳單		<ul style="list-style-type: none"> ■ 持續辦理青年首次購屋優惠貸款、內政部住宅補貼自購(購置)及修繕貸款、都市更新或危險老舊建築重建貸款及以房養老貸款 ■ 提供青年、鳳凰或微型企業貸款 ■ 提供「安養/身心障礙者及有價證券信託」新簽約案件手續費及管理費優惠 ■ 獲中央銀行中小企業專案貸款績優金融機構「績效卓越」獎 ■ 獲「2022 中小企業信用保證融資業務績優金融機構及授信經理人」之「信保金質獎」、「促進政策推動獎」、「紓困振興獎」及「協處企業獎」等殊榮 ■ 獲英國國際財經雜誌 2022 年「International Finance Awards」「臺灣最佳企金銀行」 ■ 持續增加建置雙語分行
投資人	<ul style="list-style-type: none"> ■ 經營績效與獲利 ■ 公司治理 ■ 誠信經營 ■ 風險管理 ■ 永續金融商品與服務 ■ 責任金融 ■ 氣候變遷 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 中英文版年報 ■ 中英文版永續報告書 ■ 股東會 	每年	<ul style="list-style-type: none"> ■ 設置投資人關係科專責單位 ■ 2022 年股東權益報酬率較去年同期成長 ■ 定期辦理董事會及功能性委員會績效評估 ■ 召開年度股東常會，提供中英文版會議資料(包含開會通知、會議議事手冊、年報及議事錄)，採行視訊輔助方式辦理 ■ 發布中英文版永續報告書，並依循全球永續性報告協會(GRI)2021 年 GRI 準則、永續會計準則委員會(SASB)商業銀行準則」及聯合國永續發展目標(SDGs)指標進行揭露；另發布中英文版永續治理輯要(ESG Summary)，供投資人精準掌握本行永續資訊 ■ 發布中英文重大訊息 46 則 ■ 舉辦 4 次線上法人說明會，影音檔同步公告於網站供投資人瀏覽 ■ 公布中華信評、S&P 及 Moody's 等信評公司評估本行之信用評等
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 法人說明會 ■ 會計師查核財務報告 	每季	
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 公開資訊觀測站 ■ 本行中英文官方網站 ■ 重大訊息發布 ■ 投資人溝通管道(專區資訊、專人窗口、線上留言區) ■ 國內外評鑑、評 	定期 不定期 即時	

2022 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2022/12/22

利害關係人	關注議題	溝通管道	溝通頻率	重點回應情形
		<ul style="list-style-type: none"> 比、信用評等 ■ 國內外倡議參與 ■ 投資人雙向會議 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 連年入選臺灣永續指數成分股、富時 FTSE4Good Index Series 成分股，及 2022 年入選特選臺灣上市上櫃智慧 50 成分股。 ■ 簽署加入赤道原則協會 ■ 簽署加入科學基礎減量目標倡議(SBTi) ■ 填報國際碳揭露組織(CDP)氣候變遷問卷 ■ 參與道瓊永續指數(DJSI)成分股評比 ■ 設置機構投資人盡職治理守則遵循揭露專區、發布年度履行盡職治理報告書 ■ 獲台灣永續能源研究基金會「2022 第 2 屆台灣永續投資獎」個案影響力永續主題投資銀級獎 ■ 獲第 2 屆大中華企業可持續發展指數，評選為成功者 ■ 自 2020 年至 2022 年連續 3 年榮獲 BSI「永續韌性領航獎」 ■ 參與 2022 第 6 屆台北市英僑商務協會優良企業貢獻獎獲選最佳企業領袖獎高度推薦名單(Highly Commended) ■ 2021 年永續報告書獲「2022 第 15 屆 TCSA 台灣企業永續獎—企業永續報告類」「金融及保險業組—金獎」
媒體	<ul style="list-style-type: none"> ■ 經營績效與獲利 ■ 公司治理 ■ 誠信經營 ■ 客戶權益 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 股東會 ■ 年報 ■ 永續報告書 ■ 法人說明會 	<p>每年</p> <p>每季</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 設置公共關係科專責單位，負責對外媒體溝通業務 ■ 發布新聞稿 71 則 ■ 每季舉辦線上法人說明會並邀請媒體參與 ■ 參加亞洲銀行及財金雜誌舉辦之「Asian Banking & Finance Awards - The

2022 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2022/12/22

利害關係人	關注議題	溝通管道	溝通頻率	重點回應情形
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 金融創新與包容 ■ 普惠金融 ■ 永續金融商品與服務 ■ 社會參與 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公開資訊觀測站 ■ 本行新聞稿 ■ 本行發言人及公共關係專職單位 ■ 記者說明會、媒體採訪、邀稿及評比 	定期 不定期 即時	<ul style="list-style-type: none"> ■ Retail Banking Awards」，獲「2022 年臺灣地區最佳女性倡議銀行獎」 ■ 獲英國國際財經雜誌 2022 年「International Finance Awards」「臺灣最佳企業社會責任銀行」 ■ 獲卓越雜誌卓越銀行評比「最佳綠色金融成就獎」及「最佳數位金融獎」
供應商	<ul style="list-style-type: none"> ■ 供應商管理 ■ 人權維護 ■ 低碳節能 ■ 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 採購會議 ■ 供應商會議 ■ 簽定供應商社會責任承諾書 ■ 供應商訪視、抽查 ■ 供應商自評 ■ 供應商聯絡窗口 	定期 不定期 即時	<ul style="list-style-type: none"> ■ 訂有本行供應商企業社會責任規範及本行促進供應商落實企業社會責任管理要點 ■ 2022 年新供應商簽署供應商社會責任承諾書及自評表，簽署率達 100% ■ 參與公股金融事業聯合供應商大會 ■ 獲「111 年度新北市綠色消費暨績優環保志工」，2022 年度綠色採購金額 1,075 萬元(截至 2022.08)
社區及非營利組織 (NPO)/非政府組織 (NGO)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 社會參與 ■ 人權維護 ■ 普惠金融 ■ 永續金融商品與服務 ■ 氣候變遷 ■ 低碳節能 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 環保行動 ■ 公益慈善 ■ 社區關懷 ■ 藝文展演、學術講座 ■ 企業志工服務 ■ 體育賽事 ■ 急難救助 ■ 與 NPO/NGO 團體 	定期 不定期 即時	<ul style="list-style-type: none"> ■ 成立彰銀射箭隊加入中華企業射箭聯盟，並舉辦「百發百中射箭體驗營」與同仁共感共榮 ■ 贊助中華民國足球協會「2022 彰化銀行全國青年盃足球錦標賽」、嘉義縣政府「111 年全民運動會」、臺東縣體育會「各單項運動委員會績優及具有潛力選手培訓計畫」，扶植體育人才發展，獲教育部頒發「111 年教育部體育署體育推手獎-贊助類銅質獎」 ■ 贊助南投縣埔里愛跑協會「2022Puli Power 埔里山城派對馬拉松」活動 ■ 贊助當代法律雜誌「台灣上市櫃公司協會與當代法律聯合講座」，並由

2022 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2022/12/22

利害關係人	關注議題	溝通管道	溝通頻率	重點回應情形
		合作專案		<p>本行董事長以「氣候變遷與綠色金融」為題擔任講座之一</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 參與社團法人中華獨立董事協會「2022 董事會推動 ESG 永續發展路徑論壇」 ■ 支持當代法律雜誌「我國邁向淨零碳排治理之路—ESG 減碳大作戰」論壇 ■ 贊助財團法人中華民國會計研究發展基金會第 34 屆「會計菁英盃辯論比賽」活動 ■ 參與財訊雜誌社股份有限公司舉辦之第四屆「危老+都更博覽會」活動 ■ 辦理高齡者、偏鄉地區、青少兒童、弱勢族群等金融知識教育宣導，提升金融包容性 ■ 舉辦「善用信託，因應超高齡社會之理財需求」金融教育推廣講座活動 ■ 辦理「珍愛資源 行動守護地球」北中南淨灘(溪)活動共 5 場，計有 260 位企業志工參與，總計清理 634 公斤海洋廢棄物 ■ 以「綠色金融行動」為展場主軸，參與今周文化事業股份有限公司「自綠生活節」靜態展活動 ■ 參與天下雜誌「2022 淡水河公約-為大河發聲」活動 ■ 參與「Earth Hour 地球一小時」關燈活動，支持全球節能倡議行動 ■ 與華山基金會合作關懷長者，舉辦「愛老人 愛團圓」公益活動 ■ 採購雲林斗六文旦及鳳梨釋迦贈送本行員工，以支持臺灣農業發展、紓緩水果盛產問題，獲農業委員會農糧署致贈獎座及感謝狀。 ■ 贊助嘉義縣政府「2022 國慶焰火在嘉義」活動及桃園縣政府「守土衛國 你我同行 TAIWAN NATIONAL DAY 2022」國慶晚會 ■ 贊助「創業之星選秀大賽」活動 ■ 認捐交通部觀光局「2022 台灣燈會贊助小提燈」 ■ 捐助賑災基金會賑濟烏克蘭專戶