

2024 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2024/10/31,新臺幣

1 主管機關

溝通管道	溝通頻率	主要關注議題
<ul style="list-style-type: none"> ■ 主管機關評鑑 ■ 本行官方網站 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 會計師執行內部控制制度協議程序報告、年報、永續報告書 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公司治理與誠信經營 ■ 風險管理與稽核制度(含氣候風險) ■ 洗錢防制及打擊資恐(含防詐阻詐)
<ul style="list-style-type: none"> ■ 會計師查核財務報告 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 每年 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 國家政策、行動方案 ■ 公文書函、會議、電話及電子郵件等來往詢問 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	

溝通成果

公司治理與誠信經營

- 連續三屆公司治理評鑑名列上市公司前 5%，第一屆永續金融評鑑銀行業前 20%。

風險管理與稽核制度(含氣候風險)

- 訂有「氣候風險管理政策」，將氣候風險納入整體風險管理範疇，自身碳盤查範圍全面拓展至與公司合併財務報表一致(國內、海外及子公司)，並通過 ISO 14064-1 查證，投融資組合碳盤查則依 PCAF 方法學計算，覆蓋率達 73.45%；進一步規劃科學減碳目標並於 2024 年通過 SBT 審查，將持續推行減碳措施以響應國家 2050 淨零排放藍圖。
- 協助以產業經驗推動永續發展，如協助完成中華民國銀行商業同業公會「本國銀行氣候風險管理實務手冊」及「本國銀行業投融資組合財務碳排放(範疇三)實務手冊」。

洗錢防制及打擊資恐

■ 阻詐防護網

1. 內部成立跨部門「防詐專案小組」，建構三階段阻詐機制、訂定行員阻詐獎勵活動等，並於全臺分行成立「防詐小尖兵」綿密金融防護網，由前線行員積極關懷、機警識詐，2024 年截至 10 月底，已成功攔阻 151 件，攔阻金額共計約 1.29 億元，獎勵 78 位行員。
2. 2024 年新增拍攝 3 部「打擊詐騙大作戰」系列短片，於本行 ATM 及多媒體看板播放宣導；本行三位獨董以其專業背景，專題式宣導打詐新四法、金融詐貸案及科技力防詐等議題，提升民眾防詐知識暨落實保護客戶權益。

■ 科技力強化後端防詐技術

本行自 2021 年起運用大數據運算分析技術，找出潛在警示帳戶預先控管，後加入內政部警政署刑事警察局「鷹眼識詐聯盟」，運用 AI 鷹眼模型偵測可疑帳戶及異常的交易行為，及時攔阻詐騙集團利用帳戶移轉金流。

2024 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2024/10/31,新臺幣

2 客戶

溝通管道	溝通頻率	主要關注議題
<ul style="list-style-type: none"> ■ 年報 ■ 永續報告書 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 客戶滿意度 ■ 利害關係人問卷調查 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 資訊安全與個資防護 ■ 公平待客與普惠金融 ■ 數位金融創新
<ul style="list-style-type: none"> ■ 公平待客推動委員會 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 每年 ■ 每季 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 《彰銀資料》雙月刊 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 每 2 個月 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 本行官方網站及社群媒體 ■ 營業單位連絡窗口 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 客服專線、申訴管道 ■ 金融消費評議中心 ■ 業務座談會、講座 	

溝通成果

資訊安全與個資防護

- 本行設有完善資安及營運持續政策、管理架構、預防措施、應變機制及資安保險等，並持續維持國際資安相關標準認證(如 ISO27001、ISO22301、BS10012 等)，於遭受外部駭客進行分散式阻斷服務(DDoS)攻擊或其他威脅時，第一時間啟動資安防禦及復原機制，有效防堵營運中斷及資訊外洩風險，迅速恢復正常運作。
- 於網路交易中新增「行動御守 2.0」安控機制，其導入國際 FIDO 身分識別標準，可防免簡訊隨機驗證密碼遭駭客竊取盜用之風險，已安全保護 153,462 筆交易完成。

公平待客與普惠金融

- 服務無礙
 1. 建立實體金融友善分行，為輪椅使用者設置符合美國 ADA 無障礙設計標準之「具容膝空間的無障礙 ATM」共 3 台；符合視障民眾使用之 ATM 於全臺分行覆蓋率達 98%(296 台)。
 2. 除連續兩年邀請不同障別老師對行員進行教育訓練，2024 年透過 VR 虛擬實境技術，使 181 位行員得以體驗失智症者視角，進而理解並滿足客戶需求。
- 樂齡友善

推介及銷售投資商品時，除落實 KYC(認識你的客戶)及 KYP(認識你的商品)外，加以審酌客戶年齡及商品到期年限等情形(如合計大於 65，將透過「客戶年齡與金融商品年限申購聲明書」加強確認客戶了解投資風險及承擔意願)，確保樂齡投資人獲得合適之商品，強化消費者權益保護。
- 安心成家

提供「青年安心成家購屋優惠貸款」，透過優惠條件降低購屋門檻及減輕經濟壓力，使國人有更多機會擁有穩定的住居生活，進而帶動房市振興、人口促進，並發揮穩定社會秩序及提升國民幸福感的社會效益。

數位金融創新

- 聯合醫療單位發行全臺首張「視障專屬 Touch Card」信用卡，透過物理凹槽使視障者易於辨識卡片，獲得國際組織審查和認可，並具備特殊晶片設計，防堵晶片盜撬後遭到冒用。
- 積極運用數位科技，採購及優化智慧櫃員機(STM)，減少客戶臨櫃辦理業務時間，約 80% 開戶案件縮減於 25 分鐘內完成。

2024 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2024/10/31,新臺幣

3 員工

溝通管道	溝通頻率	主要關注議題
<ul style="list-style-type: none"> 健康檢查 	每 2 年	<ul style="list-style-type: none"> 人才吸引與留任 職場安全與健康 人權保障與多元平等
<ul style="list-style-type: none"> 職業安全衛生訓練 人權盡職調查 員工提案 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 員工持股信託委員會 勞工退休準備金監督委員會 每季	
<ul style="list-style-type: none"> 職安管理與健康諮詢 員工申訴管道、意見交流專線及信箱 人事評議委員會 教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 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	

溝通成果

人才吸引與留任

- 定期檢視調整薪資水平，以保持優於市場的選才競爭力，已連續 11 年入選臺灣高薪 100 指數成分股，並為鼓勵員工長期儲蓄規劃及強化員來退休準備之第三支柱，提供員工持股信託，全行參與率達 97%。
- 優化行員生育補助津貼，每位員工前二名新生兒分別補助 10 萬元及 12 萬元，第三名(含)以上每名 25 萬元(2025 年年底前出生之第三名以上新生兒，每名 36 萬元)；截至 2024 年 11 月底，計有 96 胎新生兒，共計補助 836 萬元。
- 提供線上英語課程、天下創新學院課程、3 場線上直播講座及多元線上學習網課程；另補助 TOEIC 多益測驗團報優惠，鼓勵同仁考取英文證照。

職場安全與健康

- 2024 年獲勞動部職業安全衛生署評選為「健康勞動力永續領航企業」。
- 提供醫師臨場諮詢、物理治療師及營養師整合醫療諮詢，及結合外部心理諮商中心提供員工心理諮詢輔導服務。
- 提供優於法令規定頻率之員工健康檢查，並提高每位員工健檢預算。
- 舉辦健走及運動競賽等多元健康活動，邀請同仁提升對自身健康的關注。

人權保障與多元平等

- 2024 年舉開 5 場校園博覽會及 7 場職涯說明會；提供 35 名經濟弱勢家庭青年暑期工讀機會。
- 於儲備經理、儲備襄理及新進行員訓練中加強宣導性別平等觀念；另錄製性別平等課程，提供全體同仁線上研讀，以提升職場性別平等意識。

2024 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2024/10/31,新臺幣

4 投資人

溝通管道	溝通頻率	主要關注議題
<ul style="list-style-type: none"> ■ 股東會 ■ 中英文版年報 ■ 中英文版永續報告書 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 中英文版履行盡職治理報告書 <p>每年</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 經營績效與獲利 ■ 責任金融 ■ 風險管理與稽核制度(含氣候風險)
<ul style="list-style-type: none"> ■ 法人說明會 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 會計師查核財務報告 <p>每季</p>	
<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 ■ 國內外倡議參與 ■ 投資人雙向會議 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 投資人溝通管道(專責單位及窗口、專區資訊、線上留言區) ■ 國內外評鑑、評比、信用評等 <p>定期 不定期 即時</p>	

溝通成果

經營績效與獲利

- 連年入選臺灣永續指數成分股、富時 FTSE4Good Index Series 成分股。
- 2024 年股東權益報酬率較去年成長(截至第 3 季財務資訊)。
- 召開年度股東常會，提供中英文版會議資料，採行視訊輔助方式辦理；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。
- 2024 年發布中英文重大訊息 58 則，使外部人及時知悉本行重大變動或營運訊息。

責任金融

- 2023 年 CDP「氣候變遷」問卷評比為領導等級(A-)、入選 S&P Global's Sustainability Yearbook 2024(標普永續年鑑)全球銀行業排名 Top 10%，以及入選道瓊永續指數 DJSI 世界指數成分股。
- 簽署加入 TCFD Supporter、赤道原則協會、科學基礎減量目標倡議(SBTi)及「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明。

風險管理與稽核制度(含氣候風險)

- 強化資訊揭露，供投資人精準掌握本行永續資訊，以作為投資決策參考：發布中英文版永續報告書、永續治理輯要(ESG Summary)、氣候相關財務揭露(TCFD)報告書及年度履行盡職治理報告書，永續報告書依循永續會計準則(SASB)揭露具備財務重大性之 ESG 相關資訊，包含資料安全、普惠金融、商業道德、系統性風險管理、投融資碳排及 ESG 納入信用分析等；TCFD 連續通過第三方查核，獲得最高等級評價；本行入選 2023 年度機構投資人「盡職治理資訊揭露較佳名單評比」。

2024 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2024/10/31,新臺幣

5 媒體

溝通管道	溝通頻率	主要關注議題
<ul style="list-style-type: none"> ■ 股東會 ■ 年報、永續報告書 	每年	<ul style="list-style-type: none"> ■ 營運績效與獲利 ■ 公司治理與誠信經營
<ul style="list-style-type: none"> ■ 法人說明會 	每季	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 發言人及公共關係專責單位 ■ 記者說明會、媒體採訪、邀稿及評比 	定期 不定期	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 新聞稿 ■ 公開資訊觀測站 	即時	

溝通成果

經營績效與獲利

- 發布新聞稿 75 則，其中包含財務績效、獲獎殊榮及活動成果等。

公司治理與誠信經營

- 於每季線上法人說明會及每年股東會皆邀請媒體參與，透過媒體功能增加本行經營訊息傳播之廣度，提升外部人接收資訊之速度與面向。
- 於特定事件召開記者會，以快速傳播欲公開傳達之訊息，如本行「馬偕認同卡」上市記者會或其他事件活動。
- 接受媒體邀稿，主動提供經營資料或進行訪談，或參加媒體舉辦活動、評比，以展現本行公司經營理念及成效，如參與亞洲銀行及財金雜誌、卓越雜誌銀行評比等。
- 公開揭露各面向報告供外部人參閱，提供媒體正確資訊來源，以利彙編報導，提升本行能見度。

2024 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2024/10/31,新臺幣

6 供應商

溝通管道		溝通頻率	主要關注議題
<ul style="list-style-type: none"> ■ 採購會議 ■ 供應商社會責任承諾書 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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"> ■ 供應商管理 ■ 溫室氣體減量與管理
溝通成果			
<p>供應商管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 2024 年辦理本行「物品採購」及「營繕工程」單筆交易金額達 80 萬元以上的供應商，簽署供應商社會責任承諾書及自評表之比率達 100%。 ■ 要求供應商接受本行提供之「供應商誠信經營與行為規範宣導課」，以向供應商宣達本行對任何形式的賄賂、貪污、敲詐勒索和挪用公款均秉持零容忍的態度。 ■ 2024 年擴大邀請供應商共同參與公股金融事業聯合供應商大會，以「排碳有價 減排淨零」為主題，探討碳訂價之發展趨勢及因應策略。 ■ 針對與重要資通系統與服務相關之供應商，加強風險評估、盡職調查、資安教育訓練、訪視查核等管控，以維護系統安全與資料保護。 <p>溫室氣體減量與管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 為減少溫室氣體排放量，優先採購具有環保標章、碳標籤、節能標章、省水標章、綠建材標章及永續林業標章等環保產品，本行 2024 年度綠色採購金額為 5,215 萬元。 ■ 針對「汰換 LED 照明設備」、「汰換空調設備」、「公務車改採用油電混合汽車」及「電動機車汰換」四項減碳行動，於採購決策流程中，採影子價格(Shadow Pricing 模式)，計算減少之碳成本。 			

2024 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2024/10/31,新臺幣

7 社區及非營利組織(NPO)/非政府組織(NGO)

溝通管道	溝通頻率	主要關注議題
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 企業志工服務 ■ 體育賽事 ■ 急難救助 ■ 與 NPO/NGO 團體合作專案 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公益效益 ■ 自然生態保護 ■ 公平待客與普惠金融

溝通成果

公益效益

- 社會共融：長者關懷-由華山基金會及彰銀志工隊深入鄰里致贈 1,111 份年節關懷禮；兒少福祉-捐助台北市失親兒福利基金會「2024 年度失親兒助學金」計畫，另舉辦 2 場「幸福家庭公益關懷活動」以實地探訪支持弱勢兒少；醫療奉獻-舉辦「伸出援手、捐血救人」公益活動，由董事長率先拋磚引玉捐出熱血，並代表本行捐款挹注「臺灣罕見血液病促進協會」促進醫療研究發展，活動共募得行內外同仁及民眾 805 袋、合計 201,250cc 熱血。
- 體育扶植：舉辦「前進巴黎射箭應援團」活動，邀請同仁及眷屬為獲選巴黎奧運中華代表隊選手之彰銀射箭隊隊員邱意晴及李彩綺加油。
- 產業發展：贊助台灣永續能源研究基金會「台灣永續投資論壇」、會計研究發展基金會「2024 ESG 高峰會：淨零全方位 永續大未來」等活動。

自然生態保護

- 贊助高雄市野鳥學會「布袋鹽田濕地守護者 ESG 企業夥伴合作計畫II」、捐款社團法人高雄市愛種樹協會於濕地種植 120 棵樹，保護黑腹燕鷗、青足鷗、東方環頸鴿等濕地鳥類及黑面琵鷺、東方白鸛、灰面鵟鷹等瀕危物種之綠色棲地。
- 辦理 4 場淨灘活動，計 220 位企業志工參與，以具體行動守護海洋生態。
- 透過「Walk for Earth」全行員工步行健走活動完成 10 億步成就，除提升同仁健康，同時減少燃油運具使用，助益節能減碳。

公平待客與普惠金融

提升金融知識與防詐風險意識

1. 舉辦 534 場金融知識教育宣導，參與人數近 1.1 萬人；「保險小學堂」有獎徵答活動：包含「高齡防詐」、「明眸防詐」、及各類保險主題，共計觸及約 60 萬人。
 2. 與金融研訓院合作「攜手彰銀儲備夢想」金融共好公益計畫，由行員擔任志工 CoCo 老師深入 23 間國小、73 個班級、1,815 名學生進行教育宣導。
- 2024 年度攜手彰化縣慈善團體聯合協會及保險公司，捐助 7,041 位低收入戶者，合計約 199 萬元微型保險保費。