



彰化銀行



永續治理輯要

ESG SUMMARY

Published: January 2025

OVERVIEW

自2022年提出「4C永續願景」（科學減碳Carbon、責任投資Capital、盡職授信Credit及普惠金融Customer）以來，彰化商業銀行（彰銀或本行）秉持嚴謹且具變革性的發展路徑，邁向卓越經營。2023年，此承諾取得顯著成果，成為永續發展的關鍵進展之年。

永續行動

4C 永續願景



科學減碳

制定具體且具挑戰性的減碳目標，並於2024年5月通過科學基礎減碳目標倡議SBTi的正式審核認可：設定SBTi近期目標，以將全球氣溫增幅控制在1.5°C以下，符合巴黎協定的要求，致力於2050年前實現淨零排放。

- **雖然本行並非主要碳排者，但在日常營運優化方面仍有提升空間**
本行承諾於2030年前相較於2020年基準年，減少類別一、二之溫室氣體排放42%。
- **2023年透過汰換耗能設備、鼓勵採用電動車/低碳車輛，以及設立更多碳中和、綠建築或太陽能分行，依照2020年基準年減少16.97%總碳排放量。**
已達成2030年減排目標實施進度的40.4%（最終目標為較2020年減少42%）。
- **推動內部碳定價機制**
關注碳抵換及碳交易議題，作為內部碳定價機制的一部分。



責任投資 & 盡職授信

創造投資價值，發揮長期永續影響力。將ESG理念納入投融資決策流程，並進一步了解、參與及引導被投資公司/客戶的永續走向。

- **本行減少對燃料煤相關產業及非常規油氣產業的融資，同時推動綠色金融與永續發展債券，以支持具環保或社會效益的產業。此舉有助於促進低碳經濟、創造永續影響力、提升穩定收益，並實現財務績效與環境永續的雙重目標。**

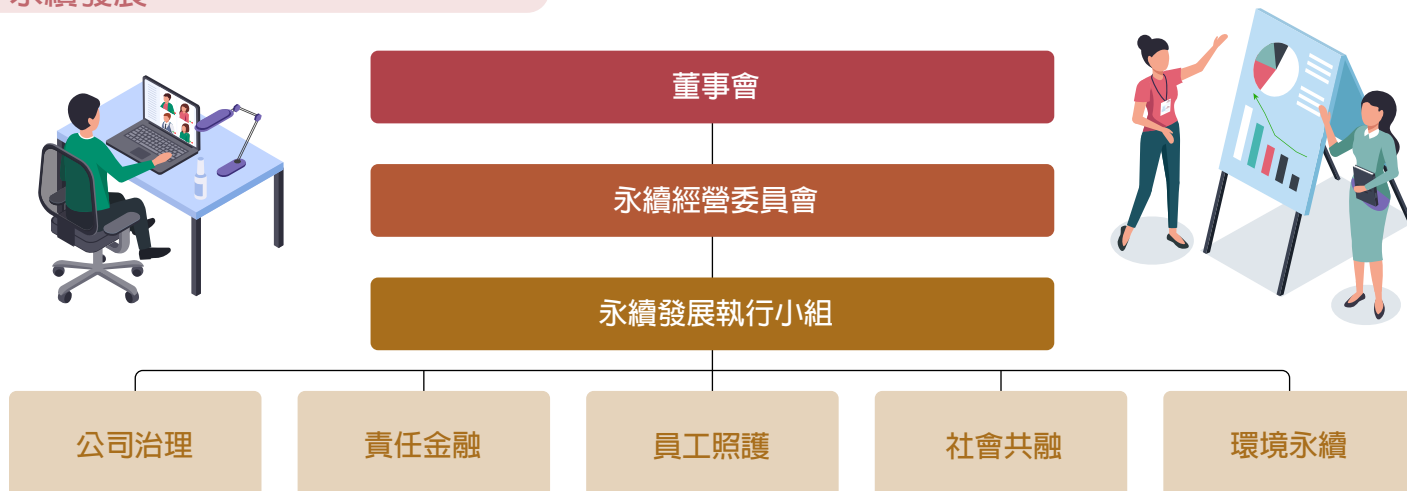


普惠金融

致力於提升金融可得性與包容性。

- **本行致力於支持女性、青年、中高齡者、創業者及微型企業**，透過推動「微型創業鳳凰貸款」、「青年創業及啟動金貸款」與「基隆市中小企業圓夢貸款」等融資方案。
- **本行透過台灣Pay提供安全便捷的支付服務**，並以客戶為中心，推動長者友善服務及臺語客服專線，以促進社會與經濟的均衡發展。
- **本行積極推廣金融知識，縮小金融工具與教育的落差，並提升詐騙防範意識。**2023年本行加入「鷹眼防詐聯盟」，運用AI技術保護客戶資產，並與執法單位合作，推動社區防詐宣導活動。

永續發展



- 本行於董事會下設置「**永續經營委員會**」，由董事長擔任召集人，加上3位獨立董事及總經理組成。
- **永續經營委員會**下設有跨部處的**永續發展執行小組**，指派1名副總經理擔任執行小組總負責人，並依本行永續發展政策5大政策議題「**公司治理**」、「**責任金融**」、「**員工照護**」、「**社會共融**」及「**環境永續**」設置分組。
- 永續經營委員會每年至少應召開2次，並定期向董事會提報永續工作計畫、永續發展執行情況及成果。

2024年度共召開6次會議，計19案永續相關議案提報至董事會鑑察／審議

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	2024/11	-	-	twAA+	twA-1+	穩定
標普	2024/11	A	A-1	-	-	穩定
穆迪	2024/3	A2	P-1	-	-	穩定

CLIMATE ACTION

本行已於2022年簽署科學基礎減碳目標倡議(SBTi)。此外，本行制定並追蹤短期、中期和長期目標，帶動低碳經濟轉型，致力本行業務發展策略與巴黎協定欲達成的目標保持一致。

2023年本行進一步計算其投融資組合的碳排放，深入評估範疇三，其中以「商業貸款」占範疇三投融資最大比重，達總範疇三的69.31%。範疇三因甫設定目標，尚在規劃實行。

去碳承諾

淨零減碳目標

中期目標 (2030)

投融資組合碳排放升溫控制在低於 2° C

長期目標 (2050)

配合國家發展委員會「臺灣2050淨零排放路徑及策略」，邁向淨零碳排放目標。

逐步減少燃料媒、非常規油氣相關產業之投融資部位並於2040年完全排除該等產業不再承作

為落實責任金融，針對燃料媒相關產業及非常規油氣相關產業之投資與融資，本行承諾會於預計全球撤資年份前，與受影響標的（對象）進行議合。具體減碳承諾如下：

2023年本行總體投融資組合之碳排放量為7,646,568公噸CO₂e，評估總體投融資部位產生的負面影響力為5.2百萬美元（折合新台幣159.69百萬元）。

實踐承諾的策略與行動

1.提升能源效率以達減排目標:

提升空調設備與照明的效能，將汽車逐步更換為油電混合或電車，提高再生能源使用率以補足減碳缺口。

2.提高再生能源使用率:

本行透過綠電轉供及建置太陽能分行，以提高再生能源使用率，2023年再生使用率為1.28%，目標為2030年達到10%。

3.推動碳中和分行及綠建築設計:

本行已制定「碳中和示範分行計劃」，依循「PAS 2060:2014碳中和規範」，經外部查驗證機構辦理查證作業。同時，本行融入綠建築設計，以降低營運碳排放。目前參與都市更新案之城東分行、天津街宿舍、建成分行大樓與苑裡分行皆以取得「綠建築標章」為目標；值得一提的是，於2023年完工的北門分行，透過導入基地綠化、保水、能源、水資源回收，成功獲得銀級綠建築標章。



彰化分行
宣告年度：2022年

碳權：
153 噸CO₂e



樹林分行
宣告年度：2023年

碳權：
99 噸CO₂e

氣候風險治理

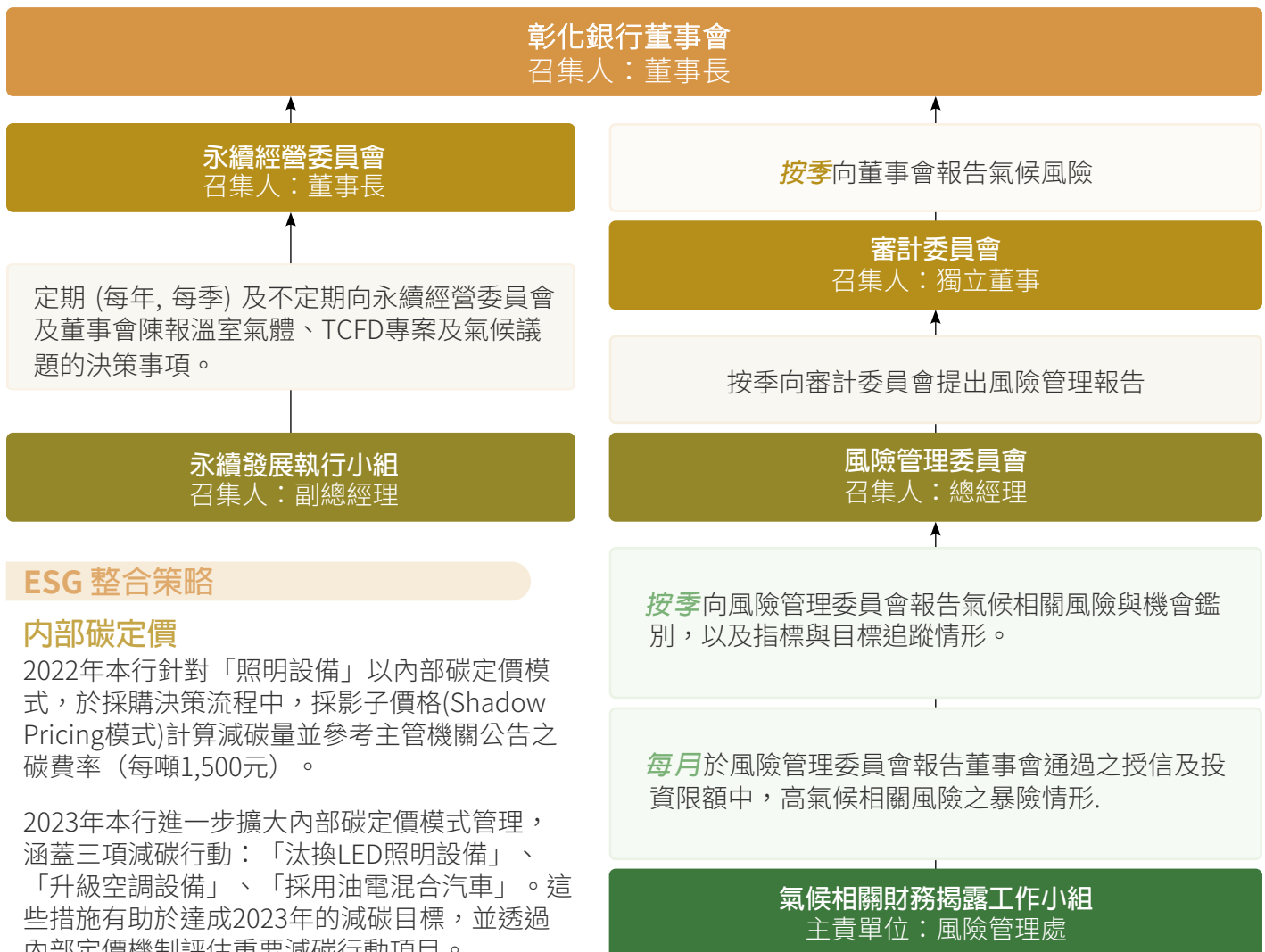
將氣候相關風險納入標準風險評估框架

2022年，本行將氣候風險納入整體風險管理政策中，董事會並核准「氣候風險管理政策」，以建立完整氣候風險管理程序，強化對氣候風險之管理。

本行董事會為氣候議題最高治理單位，負責指導、監督及管理本行對氣候風險之暴險情形，確保本行訂定之定性及定量措施符合其風險胃納。2021年底成TCFD小組，辨識及評估氣候風險與機會。

TCFD小組根據本行氣候風險管理政策及氣候相關規範制定行動計畫，並督導其執行，每季向風險管理委員會、審計委員會及董事會報告。

氣候風險陳報流程



ESG 整合策略

內部碳定價

2022年本行針對「照明設備」以內部碳定價模式，於採購決策流程中，採影子價格(Shadow Pricing模式)計算減碳量並參考主管機關公告之碳費率（每噸1,500元）。

2023年本行進一步擴大內部碳定價模式管理，涵蓋三項減碳行動：「汰換LED照明設備」、「升級空調設備」、「採用油電混合汽車」。這些措施有助於達成2023年的減碳目標，並透過內部定價機制評估重要減碳行動項目。

綠色金融商品與策略

隨著台灣及全球對碳法規與碳稅要求漸高，造成高碳排產業成本提高，導致銀行的違約風險及信用風險提升。為降低上述風險，銀行優先推動綠能融資，包括綠色產業基礎建設聯貸案以及對太陽能、風力與再生項目。此策略不僅強化了銀行的氣候韌性，也開拓了綠色商機。此外，銀行積極支持與臺灣的「2050淨零排放路徑」及其「12項關鍵戰略」相符的產業，透過精準投資及融資推動減碳與能源轉型。

正面影響

- 2023年底「再生能源的建置」貸款餘額為7,505百萬元，即減少同等金額之化石燃料發電業資金挹注。
- 貸款餘額除以化石燃料發電（火力發電）之發電成本，可避免（減少）2,132,102,273度化石燃料發電，即減少新臺幣130,058,238元之健康衝擊外部成本。

註：依台灣電力公司之公開資料，2023年自編決算之自發電力—火力發電之發電成本為每度3.52元；依台灣能源期刊「台灣火力發電健康衝擊外部成本分析」，每減少1度電可減少新臺幣0.061元之健康衝擊外部成本。

前三大已鑑別之氣候變遷機會

1 提高綠能產業授信

2 開發綠色金融服務

3 增加數位金融服務

1. 綠色存款

- 本行自2022年起開辦綠色存款專案。
- 本專案將客戶存放於本行之資金，融資於符合我國聯合徵信中心綠色授信標準之項目，包括再生能源、電動車及廢轉能發電站。
- 自開辦起，本行綠色存款專案募集金額合計新臺幣30億元，並以由第三方獨立機構進行評估及出具確信報告。新的綠色存款專案已於2024年11月推出。

2. 綠色授信

為配合政府政策協助綠色產業發展，開辦多項綠色貸款專案，協助企業改善設備、低碳轉型，並提供再生能源發電業營運所需資金。

單位：新臺幣佰萬元

授信類別	2023年底餘額	占比
企業金融 2023年底總授信餘額: 882,240 佰萬元		
綠色授信 ^註	17,183	1.95%
永續績效連結授信	42,749	4.85%
個人金融 2023年底總授信餘額: 642,917 佰萬元		
綠能建築	3,552.294	0.55%
太陽光電	0.256	

註：綠色授信係依「金融機構授信資料報送作業要點」，資金用於以下之綠色支出：再生能源、節能、污染防治、生命自然資源及土地利用的永續管理、地域與水域生物多樣性保護、潔淨交通運輸、永續水源及廢水處理、氣候變遷調適、具生態效率與循環經濟調適之產品、生產技術或製程、綠能建築、其他。

為順應全球綠色金融趨勢，本行於2022年2月開辦「永續績效連結授信貸款」，此專案針對公開揭露指標（溫室氣體排放、減碳、能源管理以及降低廢氣物量）有改善的上市及公開發行公司，提供貸款利率優惠。其目標是在支持企業成長的同時推動ESG原則的落實。截至2024年12月，此專案進展如下：共135個授信戶，貸款餘額新臺幣674.98億元。

本行響應並支持政府「獎勵本國銀行辦理六大核心戰略產業放款方案」，透過提供必要的資金與營運資金支持綠能科技、旅店及再生能源相關產業。

a. 綠電及再生能源產業貸款

單位：新臺幣佰萬元/戶

項目		2022年底		2023年底	
		貸款餘額	戶數	貸款餘額	戶數
綠電及再生能源產業貸款	大企業	52,422	117	76,124	125
	中小企業	76,814	2,890	82,585	3,037
	合計	129,236	3,007	158,709	3,162
再生能源發電業之貸款	大企業	232	4	90	3
	中小企業	2,975	169	2,833	166
	合計	3,207	173	2,923	169

b. 離岸風力發電業、太陽光電設備設置專案、綠能建築貸款

離岸風力發電業貸款	2021	2022	2023
戶數	1	1	4
核准額度	新臺幣2,189佰萬元	新臺幣900佰萬元	新臺幣2,476佰萬元

綠能建築貸款	個人金融	企業金融	總計
戶數	319	6	325
核准額度	新臺幣3,552佰萬元	新臺幣933佰萬元	新臺幣4,485佰萬元

3. 綠色金融服務與綠色採購

為了解信用卡產品的碳足跡，進一步降低溫室氣體排放，本行2023年將全系列感應式信用卡導入「ISO 14067」產品碳足跡標準，並於2024年1月2日取得英國標準協會之查證聲明及取得環境部產品碳足跡標籤證書。



查證結果顯示每張信用卡碳足跡約1.16公斤CO₂e，使用階段為主要排放源，我們認為投資於電子帳單將有助於在2027年相較2022年減少3%的排放，從而將信用卡的碳足跡降至1.12公斤CO₂e。

此外，2023年本行擴大綠色採購範圍，包含以租代購方案及再生能源憑證，年度總金額超過8,534萬元。

ENVIRONMENTAL

實現2050淨零排放的關鍵環境目標

類別	目標	
自身營運	短期 (2023)	中長期 (2025-2030)
溫室氣體排放量	自2023年起及後續年度，較基準年2020年，平均每年減少4.2%碳排放量(範疇一與二)	於2030年前，較基準年2020年，減少42%溫室氣體排放量(範疇一與二)
用電量	平均每年減少約1%	於2030年前，較基準年2020年，減少10%以上用電量
用水量	相較基準年2020年，每年累積減少約1%	於2030年前，較基準年2020年，減少10%以上用水量
再生能源使用	● 再生能源轉供度數100萬度 ● 再生能源使用率達1%¹ ● 累計1處太陽能分行	2030年目標: ● 再生能源轉供度數300萬度 ● 再生能源使用率達10% ● 累計10處太陽能分行
碳中和分行透過碳權抵銷 ²	每年推動1家碳中和分行	每年推動5家碳中和分行
綠建築	100% 新建或改建之行舍取得綠建築標章	

註：

1. 2023年總計購買337張再生能源憑證。
2. 每年購買碳權以抵銷分行之碳排放量，以建立碳中和分行。

與投融资組合相關的碳排放目標與成果 實現2050年淨零排放

氣候相關目標	目標說明	短期目標	中期目標	長期目標
投融资組合碳排放量	上市櫃股票及債券投資	股票、債券、REITs基金	承諾以2022年為基準年，上市公司股票及債券價值中的51.9%，將會於2028年設定通過SBTi認證的目標。	2050年淨零排放
	發電專案融資	再生能源電廠相關專案投融资	承諾至2030年時，僅提供資金予再生能源發電產業。	

氣候相關目標		目標說明	短期目標	中期目標	長期目標
投融資組合碳排放量	商用不動產	百貨商場、旅館、廠房、辦公大樓、倉儲	承諾以2022年為基準年，在2030年降低企業貸款中的商業不動產擔保品每平方公尺50%的碳排放量		2050年 淨零排放
	商業貸款	電力公司貸款	承諾以2022年為基準年，在2030年降低發電業企業貸款組合每百萬瓦40.9%的碳排放量		
		金融、零售、服務、餐飲住宿、不動產發展業企業貸款	承諾以2022年為基準年，在2030年降低金融、零售、服務、餐飲住宿、不動產發展業企業貸款每平方公尺50%的碳排放量		
		化石燃料、電器及電子設備業、製造業、半導體業等企業貸款	承諾以2022年為基準年，其他長期貸款（包含所有化石燃料、電器及電子設備業、製造業、半導體業等產業）部位中的36%，將會於2028年設定通過SBTi驗證的目標		

2023年環境面成果

	2023年目標	2023年實際成果	目標達成情形
碳排放總量 (範疇1+範疇2)	-12.6% 相較基準年2020年或 每年減少4.2%	-16.97%	達成
用電量 (非再生能源)	-3% 相較基準年2020年	-13.0%	達成
再生能源使用率 % (太陽能)	1%	1.28%	達成
用水量	-3% 相較基準年2020年	-6.01%	達成

廢棄物產生減少12.44%，大幅超越3%的減碳目標；資源回收率達39.67%，超過目標15%並維持與2022年相同的高水準。計入再生能源後，2023年總用電量較基準年2020年減少13%（4,045,733度）。

	2023年目標	2023年實際成果	目標達成情形
臺北大樓廢棄物產生量	-3% 相較基準年2020年	-12.44%	進度超前
資源回收率	15%	39.67%	進度超前

環境面指標

項目	單位	2020年	2021年	2022年	2023年
溫室氣體排放量					
碳排放總量盤查及查證邊界 (類別1+類別2)	%	100%	100%	100%	100%
碳排放總量(類別1+類別2)	公噸 CO ₂ e	18,236.49	17,453.93	17,091.79	15,142.28
碳排放密集度(類別1+類別2)	公噸 CO ₂ e / 新臺幣佰萬	0.6676	0.6084	0.5007	0.3926
類別3排放量	公噸%	5,242.15	5,244.31	4,727.67	5,318.75
類別4排放量		7,541.97	8,077.08	9,602.44	8,988.43
類別5排放量		239.00	266.89	229.76	369.38
水資源及廢棄物管理					
查證邊界	%	89.7%	89.7%	89.7%	98.4%
導入ISO 46001水資源效率管理系統，並 以用水量作為指標	度(m ³)	163,944	160,777	147,532	154,083
一般垃圾	公噸	121.37	118.63	102.46	106.27
資源回收	%	14.10	12.85	40.52	39.67

淨零排放策略

為達成2030年溫室氣體排放減量目標，本行制定2021年至2030年間溫室氣體排放減量策略及行動。
彙整2023年執行成果及2024年目標如下：

策略 1

空調及照明之能源效率提升

策略 2

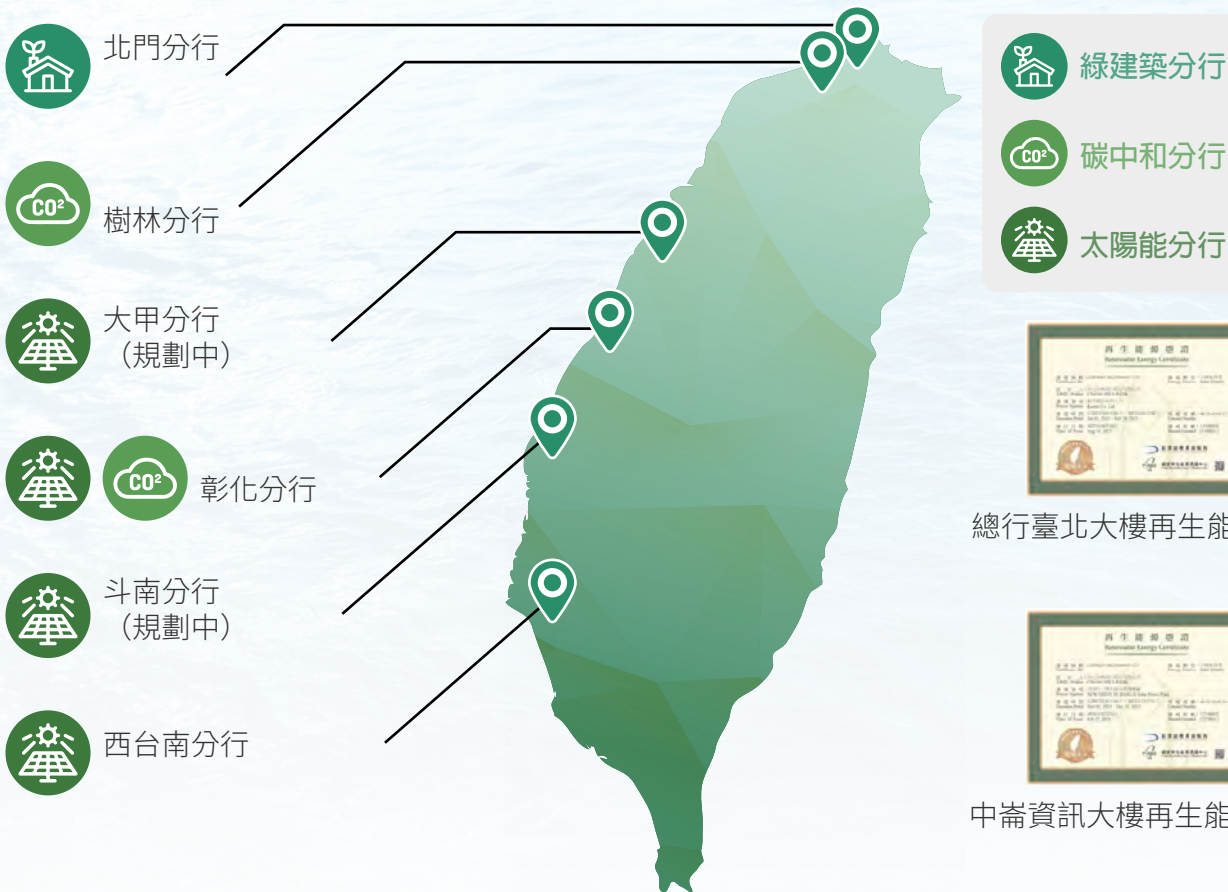
燃油運具能效轉型油
電混合或純電

策略 3

提高再生能源使用率以補足
減碳缺口

本行2018年至2021年間總計購買312張再生能源憑證。電業法修法通過後，能源供應來源多元化，本行透過簽訂五年合約與能源供應商合作，為總行台北大樓及資訊大樓供電。本行於2023年在彰化分行安裝裝置容量為18.24kW屋頂太陽能系統，採電力自發自用形式，年發電量約3,412.7度。太陽能計劃持續拓展至西台南（裝置容量為21.66kW，2024年完成），斗南（裝置容量為18kW）及大甲（裝置容量為50kW）分行於2025年啟動建置工程，逐步提高再生能源使用占比。





本行目標於2024年達成再生能源使用率3%

環境面管理認證

管理認證		Instances
ISO 14001	環境管理系統	連續 9 年通過
ISO 50001	能源管理系統	連續 8 年通過
ISO 14064-1	溫室氣體盤查查證	連續 7 年通過
ISO 46001	水資源效率管理系統	連續 3 年通過

永續環境榮譽

- 獲環境部頒發第6屆「國家企業環保獎－銀級獎」
- 通過TCFD 第三方查核，並獲得最高等級「優秀Level 5+：Excellence」認證
- 北門分行通過內政部審查取得銀級綠建築標章

SOCIAL

社會面管理認證

管理認證		實績
ISO 27001	資訊安全管理系統	連續 17 年通過
BS 10012	個人資訊管理系統	連續 12 年通過
ISO 45001	職業安全衛生管理系統	連續 5 年通過
ISO 22301	營運持續管理系統	連續 7 年通過

人權保障

人權政策與承諾

本行秉持其「人權政策」並依循全球協議，以促進職場健康、包容性、溝通與符合法令規定。本行提供性別平等、性騷擾防治及相關主題之教育訓練，平均訓練時數0.5小時，員工受訓100%。

為遵守英國政府2015年現代奴役法，於2024年5月13日在第27屆董事會第13次會議上揭露2023年度本行在供應鏈採取了避免奴役及人口走私的措施，並公布於本行官方網站。

- 聯合國世界人權宣言
- 聯合國全球盟約
- 國際勞工組織工作基本原則與權利宣言
- 聯合國企業與人權指導原則

人權盡職調查

本行辦理人權盡職調查、議題辨識、重大性鑑別、風險評估與擬定相應措施。2023年所辨識本行涉及之人權議題有八大類別、20項目，涵蓋的族群有員工、求職者、身心障礙者、原住民、客戶、供應商、兒童、女性、社區與移工。

歷年人權風險評估比率如下：

年度	2021	2022	2023
風險辨識比率	7.59%	3.01%	2.66%
風險衝擊比率	0.1%	0%	0%

促進多元平等

女性比率 (%)

本行致力實現多元平等，重視兩性平權發展，截至2024年底全體員工6,741人中男性2,370人、女性4,371人，男女比例約為3.5:6.5。主管職男女比率約為4:6。

本行女性員工比率		2024.12.31
女性員工 / 全部員工		64.84%
女性主管職員工 / 全部主管職員工		59.29%
基層女性主管 / 全部基層主管		59.24%
高階女性主管 / 全部高階主管		61.53%
營利部門之女性主管職員工 / 營利部門之全體主管職員工		59.13%
STEM 女性員工 / 全體 STEM 員工		34.86%

性別平等宣導

本行透過相關教育訓練納入新生訓練來推動性別平等，內容涵蓋如人權及性騷擾防制等主題，2024年度共開辦七場次，共計402位員工完訓，另推出「性別平等（含性騷擾防治與救濟）」數位課程教材。

同工同酬

新進人員之男女起薪比例為1:1，秉持合理及同工同酬理念，確保員工不因性別或其他因素而有不同待遇。

員工層級	平均薪酬比例 (女:男)	
	本薪	本薪及獎金
高階主管層級 (CXO)	100 : 95	100 : 94
管理層級	100 : 94	100 : 94
非管理層級	100 : 101	100 : 101

育嬰留停

Unit: %

項目	2022			2023			2024		
	男性	女性	總計	男性	女性	總計	男性	女性	總計
育嬰留停性別比率 ¹	10.39	89.61	100	9.84	90.16	100	20	80	100
復職率 ²	100	92.65	93.59	100	98.48	98.61	100	100	100
留任率 ³	50	88.46	85.71	100	89.71	91.03	100	97	97

註:

1. 「育嬰留停性別比率」為總申請人數中該性別申請人數之比率。
2. 「復職率」為育嬰留停應復職人數中實際復職人數之比率。
3. 「留任率」為前年度復職人數中復職後仍在職滿一年之人數比率。

人才吸引與留任

本行已連續七年入選「台灣就業99指數」成份股，為所有上市公司中，在臺灣雇用員工人數最多的公司之一。

保險與退休規劃

- 勞保
- 健保
- 僱主意外責任險
- 員工持股信託

職工福利委員會

- 三節康樂活動
- 教育獎學金
- 職工福利社

育樂活動

- 圖書室
- 運動社團
- 健行、登山活動
- 藝文觀摩
- 金融盃競賽

健康維護

- 健康檢查
- 托兒服務
- 哺集乳室
- 醫生臨場諮詢服務
- 心理諮商

- 本行提供具市場競爭力的薪酬、完整的教育訓練、健全的福利措施及年度晉升機制，以吸引優秀人才。
- 本行每年不定期辦理金融、財富管理、行銷廣告、資訊科技、法務防洗、建築機電、環境工程等專業職缺之內部及外部甄選。
- 積極參與校園徵才活動招募菁英人才。

持續性人才培育計畫

金融人才培育計畫

高齡金融規劃顧問師及家族信託規劃顧問師培訓計劃

領導菁英養成計劃

企業永續ESG人員培訓計劃

離職率

離職率 (%)		年齡						性別			
		未滿30歲		30-50歲		51歲以上		男性		女性	
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
2024	5.47	120	1.78	97	1.44	152	2.25	142	2.11	227	3.37
2023	4.99	114	1.70	85	1.27	135	2.02	129	1.93	205	3.06
2022	4.4	99	1.48	75	1.12	120	1.80	113	1.69	181	2.71

團體協約保障

	2021		2022		2023	
	女性	男性	女性	男性	女性	男性
參加工會人數	3,834	2,215	4,126	2,292	4,095	2,270
	6,049		6,418		6,365	
參加工會比例 ^註	91.51%		96.11%		95.10%	

註: 參加工會比例即團體協約涵蓋員工數百分比。

性騷擾防治

2024年執行情形:

- 防治措施：本行將性騷擾防治與救濟導入新進員工、主管及襄理培訓課程，以營造相互尊重的工作環境。
- 2024年本行接獲性騷擾申訴案件1件。
- 「性騷擾申訴調查小組」及「性騷擾申訴處理委員會」皆遵循「彰化銀行性騷擾防治措施暨申訴處理要點」。

- 調查過程以保密方式進行，以保障隱私與權益。
- 處理案件之人員，除有調查必要或基於公共安全之考量外，應予保密。
- 處理結果：將案件行為人與受害人進行隔離，並於調查完成後，將調查結果通知雙方。

人力資本風險管理 — 員工安全與福利

除離職率、薪酬、性別平等福利，本行亦辨識和管理一系列與人力資本相關的風險，並根據影響程度進行分類：

通勤期間交通事故 中度影響	異常工作負荷 中度影響	心理壓力 中度影響
慢性病防治 中度影響	作業環境空氣品質 低度影響	傳染病防治 低度影響
菸害防治 低度影響	肌肉骨骼傷害 低度影響	母性健康保護 低度影響

有關控制措施、目標和實施成效的詳細資訊，請參閱2023年ESG報告第141至142頁。

普惠金融

為提升金融可得性與包容性，本行承諾與財務面（業務面）與非財務面上致力發展及創新。疫情後紓困貸款、債務協商、微型企業及創業貸款等均已實施，2023年貸款總額約新台幣89.8億元。

金融服務創新與數位化

本行提供提供「e財寶」數位存款，讓客戶享受便捷免親臨分行的服務、降低現金處理風險並提供回饋。為支持永續金融及響應政府綠色金融行動方案，客戶可選擇參加「綠色存款專案」，將線上定存資金運用於綠色投融資項目。

- 為滿足小資族或所得不高之客戶需求，本行提供ETF 低門檻申購條件，美元申購最低金額為2千元，港幣及人民幣申購最低金額為1萬2千元。
- 本行官網、網路銀行及網路ATM服務符合AA標章等級，彰銀行動網App符合行動版無障礙指引，確保身心障礙人士能輕鬆使用。
- 本行客服中心提供自動化語音服務及透過QR Code、「智能客服」服務入口、網路銀行協助不便以語音溝通之客戶。
- 為使高齡照護與服務更有效率，本行於2023年底推出官網線上預約申請服務，除可節省客戶來行諮詢洽談時間、節省客戶時間，且透過線上表單提交可改善信託案件規劃作業之效率。本行亦提供65歲以上客戶優先服務及台語專線服務。
- 為支持台灣的雙語政策，並滿足外籍客戶的需求，本行於2024年設立了100家雙語分行。

資訊安全

個人資料保護

本行的「資訊安全政策」確保資訊的授權存取、機密性、完整性及可用性，同時保持系統和運行在面對潛在威脅時的可靠性，透過持續的教育訓練及社交演練來加強員工的認知，本政策每年定期檢視，經董事會核定後更新施行。

客戶個人資料保護聲明(摘錄重點)

- **事前選擇權**：客戶可以選擇不向本行提供資料，但本行將可能無法提供完整的服務。
- **個人資料揭露對象**：當個人資料揭露予第三人時（如寄發對帳單），均訂有保密協定以確保資訊安全及限制其用途，該第三人不得再向其他第三人揭露該等資料。
- **個人資料保存期限**：本行依蒐集之特定目的存續期間、法令規定、執行業務所需或依個別契約就資料保存年限（以孰後屆至者為準），善盡保護及管理責任。
- **客戶權利行使及選擇退出方式**：客戶可向本行要求查詢、閱覽、製給複製本、補充、更正、停止蒐集、處理、利用或刪除及個人資料。

個人資料檔案安全維護計畫(摘錄重點)

- **個人資料安全管理措施**：概述全面的措施保護個人資料安全，包括使用者身分確認、隱碼機制、網路傳輸加密機制、存取控制及定期監控以防範非法使用行為。同時強調對儲存媒體的適當規範，包括安全的銷毀及儲存，並確保相關人員遵守保密義務。
- **存取管制**：根據業務需求設置嚴格的存取權限，監控資料存取情況，並遵守保密協議。
- **加密與去識別化**：對個人資料蒐集、處理使用過程中進行加密並對顯示的資料進行隱碼處理。
- **特定目的消失或期限屆滿**：資料蒐集之特定目的消失或期限屆滿時，必須予以刪除或停止使用，並保留刪除或移轉的紀錄至少五年，但法令有規定或契約另有約定者，不在此限。

資訊安全管理

2024年本行維持ISO22301營運持續管理系統、ISO27001資訊安全管理系統及BS10012人資訊管理系統驗證之有效性。

個人資料保護

- 本行訂有「個人資料檔案安全維護計劃」、「個人資料管理規範」及「歐盟及英國個人資料管理規範」，以及定期辦理自我評估作業，確保符合個人資料保護等相關法令規定。
- 個人資料將定期檢視，並在特定目的消失或期限屆滿時刪除。
- 本行「內部作業委託他人處理事項準則」要求第三方供應商進行保密及採取安全措施，資料不被洩漏。



彰化銀行個人資料檔案
安全維護計劃

2024年末發生被證實之個人資料外洩情事

顧客權益

政策承諾

本行遵循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」等內部作業規章，以確保嚴格遵守規範，保證金融消費者的權益。

管理措施

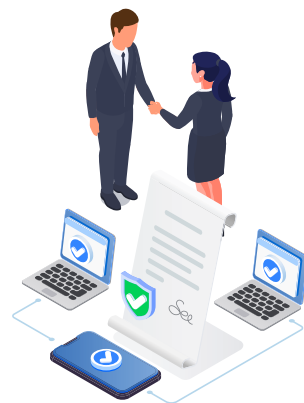
透過健全的政策架構及可衡量的措施，本行展現公平對待客戶及保障客戶權益的承諾，2023年取得顯著的成效：

政策/架構：

- **公平待客推動委員會**：本委員會於2022年經董事會通過成立，由總經理擔任主任委員，成員為副總經理及總機構法令遵循主管，確保交易生命週期的公平性—從產品設計與廣告到服務諮詢與投訴處理。
- **納入ESG 管理**：董事會將「公平待客原則」納為ESG工作的重要指標，並直接連結董事薪酬與客戶權益。
- **關鍵績效指標(KPIs)**：2023年防阻詐及公平待客分別訂定「辦理推動公平待客」及「落實防詐及阻詐機制」兩項關鍵績效指標。

行動與措施：

- **防詐措施**：
 - 成立防詐專案小組，並每月召開會議。
 - 加入鷹眼識詐聯盟。
 - 官網設置防詐專區。
 - 簡化通報流程以協助執法機關處理案件。
- **前線防阻詐激勵措施**（員工獎勵與表揚）：
 - 行政獎勵與升遷評分考量。
 - 於全行行務會議頒發「阻詐成效優異獎」。
 - 舉報詐騙的營業單位發給商店禮物卡，表揚年度攔阻優異的員工。



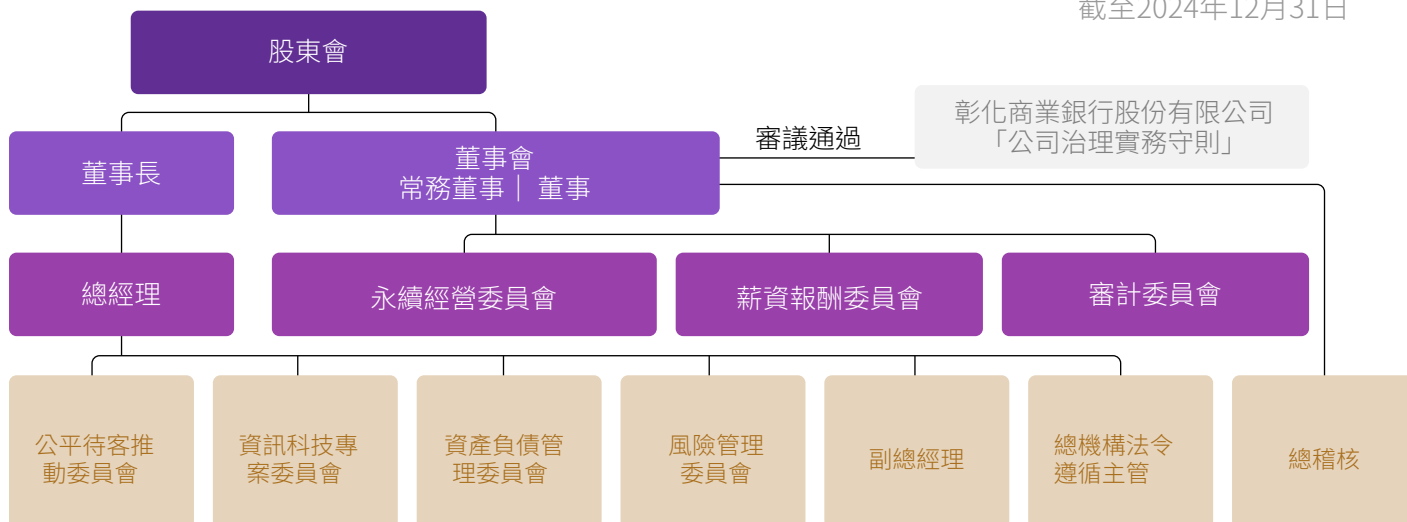
成果：

- **年度評核**：金管會公布2023年公平待客原則評核結果，本行為銀行業排名前26%-50%業者。
- **強化詐騙防範**：本行對於偵測與預防詐騙措施，將對前線員工予以獎勵。

GOVERNANCE

公司治理架構

截至2024年12月31日



董事會

董事會運作

1. 候選人提名制

本行自第25屆董事會起全面採取候選人提名制。

2. 董事會出席率

本行2024年度第27屆董事會計開會14次(含1次臨時董事會)，出席率99.12%。

3. 董事績效評估

- **內部評估：** 本行每年依規進行年度績效評估，並於次年第一季向董事會報告。
- **外部評估：** 績效評估至少每三年由外部專業獨立專業人士或專家執行外部評估一次。2024年度中華公司治理協會依五大構面評估本行董事會(含功能性委員會)：董事會之組成與分工、董事會之指導與監督、董事會之授權與風管、董事會之溝通與協作及董事會之自律與精進。根據中華公司治理協會的評估建議，本行制定具體的改善措施。

董事會結構

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），並互選3人為常務董事（含獨立董事1人），再由常務董事互選1人為董事長。目前所有董事會成員的任期均不逾9年。

女性董事占比為33.3%

職稱	姓名	性別	外部董事獨立性 ¹	全球行業分類 (GICS) 標準工作經驗
董事長	胡光華	男	✓	金融
常務董事（總經理）	周朝崇	男	N/A	金融
常務董事（獨立董事）	吳雨學	男	✓	非必需性消費
董事	張建一	男	✓	金融
董事	林秀燕	女	✓	金融
董事	許仁杰	男	✓	金融
董事	李文雄	男	✓	金融
獨立董事	李淑華	女	✓	金融
獨立董事	黃照貴	女	✓	資訊科技

註：

1. 外部董事符合獨立性情形係採用RobecoSam之Dow Jones Sustainability Index(DJSI)獨立董事之定義。
2. 常務董事周朝崇兼任本行總經理，亦為「執行董事」（係指本行董事兼任本行員工及高階管理人），不適用前揭外部董事獨立性情形；其餘董事皆為「非執行董事」。
3. 本行董事採本國法令標準認定之獨立性情形，請參考本行2023年年報所載資料。
4. 本行全體董事皆為中華民國籍。

功能性委員會

委員會	組成	2024	
		會議召開次數	出席率
審計委員會	- 委員：全體獨立董事 - 召集人：(第27屆)獨立董事吳雨學	13	100%
薪資報酬委員會	- 委員：全體獨立委員 - 召集人：獨立董事吳雨學	14	100%
永續經營委員會	- 委員：董事長、3位獨立董事及總經理（常務董事） - 召集人：董事長胡光華	6	100%

薪酬政策

高階經理人員薪酬遞延政策

本行於「彰化銀行員工獎金發給辦法」訂定有關高階經理人員（包含總經理、副總經理、總稽核、總機構法令遵循主管、總行部門、區營運處及國內外營業單位主管）之酬金遞延政策，其績效獎金係先發給80%，餘20%遞延至3個月後發給（如未經董事會認有讓本行蒙受損失之不當情事之虞而決議應予保留績效獎金者）。衡量績效的指標如下頁所列：

重大主題連結	考核對象	績效指標	占比
綠色金融商品	副總經理	規劃或辦理綠色金融商品或服務至少5件，以落實ESG精神，並適時因應氣候變遷。	20%
	綜合企劃處處長		25%
資訊安全與個資防護	副總經理（兼資訊安全長）	持續維持ISO 27001資訊安全管理系統，ISO 22301營運持續管理制度、BS 10012個人資料保護管理制度之證書有效。	25%
	資訊安全處處長		20%
溫室氣體減量與管理	副總經理	取得國內、外環境永續或氣候變遷相關標準認證1項、環境相關指標基準年2020年減少1%以上為目標。	10%
	總務處處長		15%

誠信與道德

目前政策：

- ✓ 誠信經營守則
- ✓ 員工行為準則
- ✓ 道德行為守則
- ✓ 內部檢舉處理辦法

本行「員工行為準則」要求員工應閱讀並簽署「遵守彰化銀行員工行為準則聲明書」。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。

誠信與道德由本行董事與高階經理人組成之永續經營委員會監督，並指定法令遵循處負責並監督誠信經營事務之處理，並每年向永續經營委員會及董事會報告。

2024年，經監管機關確認一起前北投分行員工涉及的不當行為。(影響1人)

改善措施

本行已積極採取並落實相關措施，以防止未經授權之活動。

申訴機制

- 本行已建立內外部檢舉制度。
- 稽核處負責受理申訴案件、彙總調查報告、審議結果及改善措施，定期向審計委員會及董事會報告。

風險管理

整體風險管理政策包含新納入的氣候風險管理政策於2022年12月29日經董事會修訂通過。

查核及驗證

本行自2022年起採風險導向內部稽核制度。

內部稽核

- 主管機關已核准本行採用風險導向內部稽核制度。
- 稽核處每季向董事會及審計委員會報告，在內外部稽核的過程中持續追蹤主管機關及會計師所提列的意見和缺失。

外部稽核

本行每季由會計師針對相關管理與內控機制進行查核。

盡職授信

赤道原則

本行於2022年正式簽署赤道原則後，截至2024年底，依據赤道原則檢視、審核專案融資案件，整體專案融資數量共計核准2案。案件所在地位於臺灣，產業性質為發電、輸電與配電機械製造業及電力供應產業。此外，有一案太陽能發電專案曾經評估，但因 ESG 風險過高而未准予辦理。

本行由授信管理處組成赤道原則專案小組，
自2023年2月1日起實施赤道原則授信案件作業規範。

ESG審查執行情形

2024年度本行企業授信申請案件共計21,070件，其中有條件同意（減貸、附帶條件）案件共1,629件，未核准（緩議、撤回）案件共267件，當中授信戶涉及ESG風險，且有條件通過案件194件，占全部有條件通過案件11.9%，授信戶涉及ESG風險，且未核准案件23件，占全部為核准案件8.6%。

企業授信議合資訊

截至2024年12月底，本行與授信業務有關之議合案件共計135件，主要為涉及永續績效連結授信及聯貸案件之授信戶，所經營產業以電子及科技業居多。

2024年10月實際議合案例

○○○○ 股份有限公司	總廢棄物較前一年度減少2%，並永續報告書揭露。
○○○ 股份有限公司	溫室氣體總排放量較前一年度下降2%，並於永續報告書揭露。
○○○○ 股份有限公司	每多跨一年度，碳排放量需多減少1%，並提供經第三方認證報告資料，或依「永續報告書」所列ESG指標，空污排放量、溫室氣體排放情形、能源使用情形、水資源管理取水量、廢污水排放量，較前一年度減少1%（含）以上。

將氣候風險與議合納入授信流程

於2023年2月開始，新增於授信申請時需另審酌授信戶若屬行政院環境保護署公布最新年度之因盤查登錄溫室氣體排放量之排放源廠家名單，或本行定義之高碳排產業，應額外執行氣候風險檢核，以監測其氣候風險。截至2024年12月底，共有162個授信戶進行氣候風險評估。

責任投資

責任投資過程

投資過程

挑選投資標的

- 排除負面產業（如色情、煙草、軍火及博弈等）。
- 優先考量公司治理評鑑結果前5%者或經證券櫃買中心認可之永續發展債券。
- 針對高耗能產業設有投資限額。
- 支持有利於ESG議題發展的主題性投資，投資注重ESG議題之產業或投資標的。

ESG整合及風險評估

- 投資評估除考量財務因子外，進行ESG因子評估，分析風險與機會。
- 屬本行定義之高碳排產業，須辦理氣候風險檢核。

盡職作為

發揮投資人影響力

- 關注被投資公司相關營運、環境保護、社會責任、人權維護及公司治理等議題。
- 藉由議合鼓勵企業參與倡議組織，並揭露碳排放資訊。
- 參與被投資公司法說會、董監事會、股東常會或股東臨時會等。
- 擔任被投資公司董監事。

動態調整部位

- 被投資公司有危害總體利益或違反ESG議題之虞時，本行將表達立場及訴求，或進行部位之減持評估。
- 被投資公司違反ESG議題且受裁罰未改善者，本行將出清部位，降低風險。

與被投資公司議合及互動情形

2024年本行與被投資公司互動情形

發函被投資公司	3 次
與被投資公司進行線上會議	2 次
參與被投資公司法人說明會	47 次
擔任被投資公司董監事	10 家
參與被投資公司股東會（含臨時會）	91 次, 出席率 100%

2024年與被投資公司案例

本行聯合機構投資人與某被投資公司進行線上會議，共同檢視該公司之ESG績效及資訊揭露。討論議題含括社會面、經濟面（包含公司治理）、環境面及揭露面。因應利害關係人要求，該公司積極支持氣候倡議，已於2023年提交SBTi承諾並於2024年申請SBTi目標設定，此外，該公司計劃實施範疇1、2及3的溫室氣體盤查。董事會女性董事目標比率為至少達三分之一。本行將持續關注該公司相關執行情形。