

2025 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2025/12/31,新臺幣

1 政府相關機構

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 	每年	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公司治理與誠信營運 ■ 氣候變遷衝擊與機會 ■ 普惠金融與客戶權益
<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 	每季	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 會計師查核財務報告 	定期 不定期 即時	
<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

公司治理與誠信營運

本行以最高標準推動公司治理，確保誠信透明的營運體質，持續獲得主管機關與專業機構的高度肯定。

- 連續四屆臺灣證券交易所公司治理評鑑名列上市公司前 5%，連續二屆金融監督管理委員會永續金融評鑑銀行業前段班。
- 連續兩年獲中華公司治理協會 CG6014(2023)公司治理制度評量「特優」認證。

氣候變遷衝擊與機會

本行積極響應國家 2050 淨零排放藍圖，將氣候行動視為核心策略，從營運管理延伸至金融影響力，具體實踐永續承諾。

- 連續兩年獲環境部「國家企業環保獎—銀級獎」，展現卓越的環境管理績效。
- 由本行專業人才結合產業經驗，積極協助政府部門形塑綠色轉型機制，如協助金融監督管理委員會優化金融業碳排資訊揭露流程、協助經濟部建立金融業減碳誘因、參與環境部建置自願減量交易市場及《企業宣告碳中和指引》，以及參與交通部「事業減碳通勤優良單位標章制度」試辦。
- 於行政院國家發展委員會「2050 第三屆淨零城市展」設展，展示金融業淨零行動力並促進跨域交流。

普惠金融與客戶權益

本行堅守公平待客原則，致力推動普惠金融，並以科技與跨部門協作，建構嚴密的客戶資產防護網。

- 獲金融監督管理委員會 2025 年公平待客原則評核銀行業前 25%，及信託業推動信託 2.0 計畫評鑑第四期「安養信託獎」A 組第二名及「信託業務創新獎」第二名。
- 「反詐守護星(STAR)」防護網
 1. 以「S-Stop 阻詐」、「T-Training 識詐」、「A-AI Fintech 防詐」、「R-Reach out 協力」四大行動守護客戶資產。
 2. 公私協力聯防：響應行政院「新世代打擊詐欺策略行動綱領 2.0 版」，與刑事警察局及高等檢察署簽訂合作意向書(MOU)，公私部門聯手抑制詐欺犯罪。
 3. AI 科技賦能防詐：加入財金公司「金融阻詐聯防平台」，以即時照會機制及聯防廣播機制取得不同金融機構間跨行帳號之帳戶狀態及相關資訊，強化客戶關懷並有效阻斷金流。

2025 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2025/12/31,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 ■ 客戶滿意度 ■ 利害關係人問卷調查 	每年	<ul style="list-style-type: none"> ■ 資訊安全與個資保護 ■ 客戶權益與普惠金融 ■ 數位金融創新
■ 公平待客推動委員會	每季	
■ 《彰銀資料》雙月刊	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 ■ 客服專線、申訴管道 ■ 金融消費評議中心 ■ 業務座談會、講座 	定期 不定期 即時	

溝通成果

資訊安全與個資保護

本行視客戶資產與個資安全為首要任務，透過嚴謹制度、創新科技與跨部門協力，建構全方位的金融防護網。

- 設有完善資安及營運持續政策，並持續維持 ISO 27001 (資訊安全)、ISO 22301 (營運持續) 及 BS 10012 (個資管理) 等多項國際標準認證；具備強韌的防禦機制與應變計畫，於遭受外部駭客攻擊等威脅時，第一時間啟動應變及復原機制，有效防堵營運中斷及資訊外洩風險。
- 於網路交易中使用「行動御守 2.0」安控機制，採用國際 FIDO 身分識別標準，防免簡訊隨機驗證密碼遭竊取盜用之風險。

客戶權益與普惠金融

本行致力落實公平待客與普惠金融，從制度、產品到服務流程，全面優化客戶體驗，並特別關注高齡、弱勢及年輕族群的需求。

- 導入「ISO 10002 客訴品質管理系統」國際標準認證，優化客訴處理流程與機制。
- 打造高齡友善與無障礙環境
 1. 建置北、中、南「金融友善示範分行」，為輪椅使用者配置具容膝空間的 ATM、升降桌及擴視機。全臺 185 家分行皆至少配置 1 台視障 ATM，分行覆蓋率達 100%(共 438 台)。
 2. 連續三年邀請不同障別老師對行員進行教育訓練，並透過 VR 虛擬實境技術，使 161 位行員以體驗失智症者視角深刻理解並滿足其需求。
 3. 推介及銷售投資商品時，審慎評估客戶年齡及商品到期年限(如合計大於 65)，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。
 4. 保險 DM 整合多元輔助工具，包含提供「商品說明語音 QRcode」輔助聽取內容及「可攜式放大鏡」與「樂齡放大版 DM」優化視覺閱讀，確保高齡及身心障礙客戶能充分理解商品資訊。

數位金融創新

本行以數位轉型為核心，將金融科技導入多元場景，創造便捷的客戶體驗。

- 領先發行全臺首張「視障專屬 Touch Card」信用卡，透過物理凹槽使視障者易於辨識，並具備特殊晶片設計防堵盜用。
- 攜手投顧業者，運用「機器人理財技術」，開創跨界合作新型態。
- 推出全新旗艦級「ChaiBo APP」行動網銀，整合金融交易與生活應用一站式服務，並結合「遊戲化互動元素」，獲國家品牌玉山獎「最佳產品類」肯定。
- 於「台灣行動支付 APP」增加「乘車碼」服務，透過共通支付標準暢行北中南多元大眾運輸。

2025 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2025/12/31,新臺幣

3 員工

溝通管道	溝通頻率	主要關注議題
■ 健康檢查	每 2 年	■ 人才發展、薪酬與留任 ■ 職場安全與健康 ■ 人權保障與多元共融
■ 職業安全衛生訓練 ■ 人權盡職調查 ■ 員工提案	■ 校園博覽會 ■ 暑期工讀 每年	
■ 勞資會議 ■ 職工福利委員會	■ 員工持股信託委員會 ■ 勞工退休準備金監督委員會 每季	
■ 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	■ 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		
<div>人才發展、薪酬與留任</div> <p>本行視人才為最重要的資產，透過系統性的招募、專業培訓、具市場競爭力的薪酬福利，並將經營成果與員工共享，厚植員工職涯發展實力並提升留任率。</p> <ul style="list-style-type: none">■ 獲工商時報頒發「第一屆台灣幸福企業評鑑」優質獎。■ 定期調整薪資水平，以保持優於市場的選才競爭力，連續 12 年入選臺灣高薪 100 指數成分股。■ 提供「員工休假補助」，最高補助 5,000 元，鼓勵員工享受生活。■ 提供「高齡金融規劃顧問師」、「家族信託規劃顧問師」等信託專業認證課程之費用補助，累計至 2025 年，參與顧問師課程培訓人員已逾 800 人，獲信託公會頒發「顧問師團體獎-人才濟濟獎」。 <div>職場安全與健康</div> <p>本行重視員工的身心健康與工作生活平衡，積極推動健康促進活動，營造健全的工作環境。</p> <ul style="list-style-type: none">■ 全額負擔員工「團體意外傷害保險」費用，保障員工生命與健康權利。■ 邀請專業營養師講授「食營養，顧健康」主題健康講座，並錄製影片供全行同仁學習參與。■ 舉辦多元健康活動，邀請同仁提升對自身健康的關注，如於全臺四地舉辦全行健行登山活動，吸引約 3,000 名在職員工、退休人員及眷屬熱情參與。 <div>人權保障與多元共融</div> <p>本行致力於打造多元、公平、共融的友善職場，透過暢通的勞資溝通管道、優於法令的福利措施，並積極履行社會責任，確保人權獲得保障。</p> <ul style="list-style-type: none">■ 與彰銀工會再次簽訂團體協約，訂定優於法令之產假及陪產假日數，並放寬請假彈性，落實友善母性照護措施。■ 積極深入校園延攬人才，2025 年舉開 2 場校園博覽會及 8 場職涯說明會；提供 35 名經濟弱勢家庭青年暑期工讀機會。		

2025 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2025/12/31,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 	每年	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信營運 責任與永續金融 氣候變遷衝擊與機會
<ul style="list-style-type: none"> 中英文版履行盡職治理報告書 會計師查核財務報告 	每季	
<ul style="list-style-type: none"> 法人說明會 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 	定期 不定期 即時	

溝通成果

公司治理與誠信營運

本行致力於健全公司治理、提升營運績效並強化誠信經營，透過透明的溝通與穩健的股利政策，保障股東長期權益。

- 2025 年股東常會通過盈餘分派案，配發現金股利及股票股利每股各新臺幣 0.5 元。
- MSCI ESG 評級提升至 AA 級，於誠信經營及消費者保護方面優於全球行業水準；連年入選臺灣永續指數成分股及富時 FTSE4Good 指數系列成分股。
- 定期舉辦線上法人說明會，並將影音檔同步公告於網站供投資人隨時瀏覽；年度股東常會採行視訊輔助方式召開，並提供中英文版會議資料，便利股東參與。
- 2025 年發布中英文重大訊息 65 則，使國內外投資人及時知悉本行重大營運訊息。

責任與永續金融

本行將 ESG 因子納入核心業務，積極參與國際倡議並推動責任投融資，以金融力量支持產業永續發展。

- 雙料入選道瓊領先指數「世界指數」及「新興市場指數」成分股，以及連續三年入選且近兩年皆位列 S&P Global「永續年鑑」前 10% 企業會員。
- 主動簽署並遵循多項國際重要框架，包含赤道原則、科學基礎減量目標倡議(SBTi)、氣候相關財務揭露(TCFD)，並遵循「機構投資人盡職治理守則」。
- 已完成發行綠色債券、社會責任債券及可持續發展債券；2025 年榮獲「台灣永續投資獎-永續債券」銀獎。

氣候變遷衝擊與機會

本行積極應對氣候風險，訂定科學減碳目標，強化資訊揭露的廣度與深度，並把握綠色金融商機，支持能源轉型。

- 連續兩年 CDP「氣候變遷」問卷評比為領導等級，並躍升全球前 2% A-List。
- 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(包含氣候相關財務揭露 TCFD 及自然相關財務揭露 TNFD)、永續治理輯要(ESG Summary)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。
- 獲「ESGBusiness Awards 2025」之「碳揭露」獎項、政治大學企業永續管理研究中心「TCFD 報告書評鑑」績優單位，以及入選 2024 年度機構投資人「盡職治理資訊揭露較佳名單評比」。

2025 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2025/12/31,新臺幣

5 媒體

溝通管道		溝通頻率	主要關注議題
■ 股東會	■ 年報、永續報告書	每年	■ 公司治理與誠信營運 ■ 社區參與及社會影響 ■ 數位金融創新
■ 法人說明會		每季	
■ 發言人及公共關係專責單位 ■ 新聞稿	■ 記者說明會、媒體採訪、邀稿及評比 ■ 公開資訊觀測站	定期 不定期 即時	
溝通成果			
<div>公司治理與誠信營運</div> <p>本行以卓越的公司治理、穩健的財務績效及堅定的社會責任，展現誠信經營的決心，屢獲國內外評鑑高度肯定。</p> <ul style="list-style-type: none">■ 接受媒體邀稿與專訪，主動提供經營資料或進行訪談，或參加媒體舉辦活動、評比，以展現公司經營理念及成效，如經濟日報彰銀董事長專訪、工商時報彰銀 120 周年經營團隊採訪、參與卓越雜誌銀行評比等。■ 邀請媒體參與每季線上法人說明會、年度股東會及特定事件記者會，確保資訊傳播的廣度與即時性。■ 全年發布 128 則新聞稿，涵蓋財務績效、獲獎殊榮及活動成果等，並公開揭露多項報告，提供媒體彙編報導的正確資訊來源，並提升本行能見度。 <div>社區參與及社會影響</div> <p>本行積極將永續理念化為具體行動，透過與媒體合作、數位應用推廣及支持公共論壇，擴大社會正面影響力。</p> <ul style="list-style-type: none">■ 獲卓越雜誌「最佳公平待客獎」、亞洲銀行與財金雜誌「臺灣年度最佳普惠金融倡議銀行」，及今周刊「財富管理銀行暨證券評鑑-最佳公平待客獎」。■ 與工商時報合作舉辦「守護資產 信守未來」校園徵影活動，激發學生多元創意並使信託觀念扎根校園。■ 贊助經濟日報「金融大回饋-金融與社會共好」論壇活動、當代法律雜誌「公司治理與家族傳承研討會」、中央通訊社「提升國人國際觀公益贈閱計畫」及財信雜誌社「危老+都更博覽會」。■ 拍攝「信託在手超前部署」、「信託為愛預先設想」、「信託伴你安心築夢」及「珍珍阿嬤的日常」等四部宣傳短片，於本行 YouTube、Facebook 等社群平台推播，以生動方式傳遞信託理念。 <div>數位金融創新</div> <p>本行在數位轉型的同時兼顧永續發展，以具體成果獲得媒體專業獎項的高度肯定。</p> <ul style="list-style-type: none">■ 獲工商時報數位金融獎《綠色淨零金融獎—金質獎》，體現在數位金融領域的低碳轉型成果。			

2025 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2025/12/31,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"> ■ 永續供應鏈管理 ■ 氣候變遷衝擊與機會 ■ 公司治理與誠信營運
溝通成果			
<p>永續供應鏈管理</p> <p>本行透過直接溝通、風險控管與金融創新，引導供應鏈夥伴共同邁向永續發展。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 2025 年「物品採購」及「營繕工程」單筆交易金額達 80 萬元以上之供應商，簽署供應商社會責任承諾書及自評表之比率達 100%。 ■ 針對高氣候風險或單筆交易金額達 3,000 萬元以上之供應商進行不定期訪視，並建立違反規範之退場機制，2025 年已完成 2 家供應商訪視，結果皆符合標準。 ■ 針對與重要資通系統與服務相關之供應商，加強風險評估、盡職調查及訪視查核等管控，並要求供應商定期辦理資安教育訓練，確保系統安全與資料保護。 <p>氣候變遷衝擊與機會</p> <p>本行積極與供應鏈夥伴分享氣候轉型趨勢與機會，並以自身行動引領產業邁向低碳未來。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 2025 年本行以「轉型金融啟新機 淨零永續共前行」為主題，主辦公股金融事業聯合供應商大會，並擴大邀請重要供應商參與。 ■ 優先採購具環保、碳標籤、節能、省水、綠建材及永續林業等標章之產品，2025 年度綠色採購金額逾 2,300 萬元，並獲臺北市政府環境保護局頒發「綠色採購及綠色消費績優單位」。 ■ 於汰換 LED 照明設備、空調、公務車及電動機車等採購決策流程中，導入影子價格計算碳成本。 ■ 與大型企業合作電子化協同交易系統(SCM)，對接本行 ESG 數據整合平台，為供應商提供全線上即時融資方案，降低核實交易成本和貸後風險，獲國家品牌玉山獎最佳產品類首獎。 <p>公司治理與誠信營運</p> <p>本行承諾本於廉潔、透明及負責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，並於所有外部商業活動中確實遵循與執行。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 已制定《誠信經營守則》與《道德行為準則》，承諾以廉潔、透明及負責的理念執行業務，嚴禁任何形式的貪腐、賄賂或不正當利益。 ■ 堅持與誠信經營的夥伴合作，在建立商業關係前會評估供應商的誠信狀況，並將遵守誠信經營政策明確納入雙方契約條款中。 ■ 已建立由董事會層級督導的誠信經營專責單位，並提供暢通的內部檢舉管道，以確保所有商業活動均秉持公平、透明的原則執行。 			

2025 年各類利害關係人溝通情形

基準日：2025/12/31,新臺幣

7 在地社群及公民團體

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 	定期 不定期 即時	<ul style="list-style-type: none"> ■ 社區參與及社會影響 ■ 自然生態保護 ■ 客戶權益與普惠金融
溝通成果			
<p>社區參與及社會影響</p> <p>本行秉持「取之社會、用之社會」的精神，長期投入社會公益，透過捐款、志工參與及物資捐贈等多元形式，關懷弱勢兒少與獨居長者，並扶植在地產業與教育發展。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 弱勢關懷與社區共融：2025 年除與華山基金會合作「彰銀x華山愛老人動起來運動會」、贊助 100 萬元年菜由彰銀志工隊在春節前夕親送關懷禮予社區長者外，並捐款協助該基金會購置到宅服務車(50 萬元)，以行動守護長者的人生旅程；另，舉辦 5 場「幸福家庭公益關懷活動」，藉由實地探訪及關懷行動，結合防詐及金融知識宣導，關懷弱勢兒少。 ■ 產業扶植與金融素養：贊助會計研究發展基金會 2025 ESG 高峰會、與台灣中小企業聯合輔導基金會共同舉辦中小企業財務風險座談會、舉辦 3 場大專院校 e 財寶微型黑客松工作坊，以及於屏東縣重點學校舉辦「永續金融食驗室」活動，聚焦金融素養、防詐與環境永續，並設計「信福柴寶旺旺來」桌遊寓教於樂。 			
<p>自然生態保護</p> <p>本行關注生物多樣性與環境保護，攜手環保團體，號召企業志工共同維護濕地與海洋生態環境。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 棲地保育與生物多樣性：舉辦「濕地植樹 120」活動，經高雄市愛種樹協會指導，於茄苳濕地種植 120 棵樹，擴大留(候)鳥濕地棲息環境；參與高雄市野鳥學會「布袋鹽田濕地守護者 ESG 企業夥伴合作計畫」，由志工參與棲地營造及移除外來種等保育工作；與台北市野鳥學會共同舉辦「漫步關渡一彰顯自然」活動，於關渡自然公園以專題演講與濕地導覽帶領同仁深入認識濕地價值。 ■ 環境守護行動：號召全臺 300 位企業志工接力辦理 6 場淨灘活動，另與中華民國荒野保護協會合作 5 場「海洋守護暨愛自然調查行動」，培養公民科學家，以實際行動守護海洋與陸域生態。 			
<p>客戶權益與普惠金融</p> <p>本行積極走入社區與校園，推動金融素養教育，並特別關注高齡者、原住民及偏鄉地區的需求，消弭數位落差。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 全齡金融素養教育與多元族群防詐宣導 <ol style="list-style-type: none"> 1. 舉開一系列「保險小學堂」線上金融知識宣導及有獎徵答活動，共計觸及約 17 萬人次；另以「保險小學堂列車」實際走進屏東縣瑪家國中及新北市新莊國中提升年輕學子防詐知識。 2. 與金融研訓院合作「CSR 金融共好公益計畫」，培訓行員擔任 CoCo 老師，已實現彰化縣全行政區國小金融教育普及率 100%；另與淡江大學視障資源中心合作，向臺北市政府 15 位 1999 視障話務人員宣導數位金融常識及防詐案例。 ■ 攜手彰化縣慈善團體聯合協會及保險公司捐助約 209 萬元微型保險保費，為 7,393 位低收入戶及特殊境遇家庭提供保障。 			