



永續治理輯要

# ESG SUMMARY

Published : December 2025

# OVERVIEW

自 2022 年確立「4C 永續願景」（科學減碳、責任投資、盡職授信、普惠金融）以來，彰化銀行持續將永續發展理念深植於經營策略與業務實務中，積極承擔企業社會責任，致力於在環境與社會層面創造長期且具體的正向影響，並於永續治理、綠色金融及社會影響等面向展現顯著成果，整體永續發展表現再創新高，充分展現本行推動永續轉型之決心與執行成效。

## 2024年度4C永續願景成果



### 科學減碳

本行依循國家2050淨零碳排藍圖，訂定淨零排放目標，並於2024年5月通過科學基礎減碳目標倡議( SBTi )審查。

- 本行已根據國家 2050 年淨零碳排放藍圖設定了淨零排放目標。
- 本行於2024年5月通過科學基礎減量目標倡議(Science Based Targets Initiative, SBTi)近程減量目標審核，呼應《巴黎協定》之目標。
  1. 類別1及類別2之碳排放「控制升溫限制在1.5°C」
  2. 投融資組合碳排放「控制升溫不高於2°C」。
- 強化營運碳排放管理方式：
  1. 轉型綠建築。
  2. 擴大再生能源使用。
  3. 建置太陽能及碳中和分行。
  4. 提升內部碳定價管理機制以引導去碳化決策。
- 逐步推動分段減排目標，採取可量測的行動降低營運排放和投資組合相關的碳排放影響。
- 2024年總體排放較2020年減少22.95%，主要來自於減少電力消耗及提高再生能源使用比例。
- 累計年平均減碳量5.74%。



### 責任投資 & 盡職授信

本行訂定《永續金融政策》將環境、社會、治理(ESG)因子整合入核心策略，將授信業務連結永續作為以帶動客戶進行低碳轉型。

- 訂定《永續金融政策》，將環境、社會、治理(ESG)因子融入核心策略，致力透過永續金融業務發揮金融影響力，帶動客戶共同促進氣候變遷與環境間平衡。
- 實行淨零排放款裡框架，制定《淨零排放授信限額管理規範》及《責任投資要點》以具體實踐本行淨零計畫。
- 設定逐步淘汰時程，減少並最終不再給予投融資予下列產業：
  - ✓ 燃料煤
  - ✓ 非常規油氣
  - ✓ 減少高碳排產業之非綠色融資
- 擴增永續金融相關商品，包括：
  - ✓ 綠色存款
  - ✓ 綠色專案貸款
  - ✓ 永續績效連結貸款
  - ✓ 發行永續相關債
- 與巴黎協定目標一致 致力使業務發展策略與《巴黎協定》欲達成的目標保持一致。
- 支持低碳轉型與循環經濟，透過金融商品鼓勵企業去碳化並推動永續金融生態圈。
- CDP氣候變遷問卷評分升至「A」領導等級(2025.02)，並獲金融聯合徵信中心「永續融資獎」。



## 普惠金融 致力提升金融可得性與包容性

- 強化從上而下的普惠金融治理 由董事會領銜舉辦公平待客體驗與教育活動。
- 擴增金融商品與服務，包括：
  - ✓ 本行透過多元貸款專案，支持女性、青年、中高齡者、微型企業及在地社區之發展，促進金融可近性與經濟包容性。
  - ✓ 跨產業合作，推廣安養信託，協助高齡者退休後之生活保障及財富傳承規劃。
- 為金融可得性提升非財務性支持，例如：
  - ✓ 設置無障礙自動櫃員機(ATM)
  - ✓ 設置金融友善分行
  - ✓ 舉辦金融知識教育宣導以縮減特殊需求民眾金融使用的阻礙
- 針對日益增加的詐騙案件強化反詐能力：
  - ✓ 積極對外宣導及對內教育訓練
  - ✓ 運用科技技術建立更精準即時的預警及審查機制
  - ✓ 與執法機關合作識詐防詐，以守護民眾財產安全。

2024年度共攔阻273件詐騙案件，攔阻受詐金額約2.34億元

## 永續發展組織架構

### 董事會

### 永續經營委員會

召集人：董事長

### 永續發展執行小組

總負責人：總經理

### 永續發展執行小組 五大工作分組

各分組負責人：副總經理



公司治理



責任金融



員工照護



社會共融



環境永續

- 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，加上三位獨立董事及總經理組成。
- 2024年度永續經營委員會共召開6次會議，共計審議19項永續相關議案。
- 永續經營委員會下設有跨部處永續發展執行小組，由總經理擔任執行小組總負責人、副總經理擔任5大分組(公司治理、責任金融、員工照護、社會共融及環境永續)負責人。

## 信用評等

信評機構	中華信評	標普	穆迪
發布日期	2025/11	2025/11	2025/3
長期	twAA+	A	A2
短期	twA-1+	A-1	P-1
展望	穩定	穩定	穩定

# ENVIRONMENTAL

## 永續環境

承諾以貢獻國家「2050淨零碳排」為長期減量目標，依循「科學基礎減量目標倡議(SBTi)」設立投融资組合目標」並通過審核。

## 溫室氣體減量與管理

目標達成情形	短期目標(2025)	中/長期目標 (2026-2032/2032~)
✓ 已達成		
●2024年溫室氣體排放量較2020年減少22.95%	溫室氣體排放量 累計年平均減碳4.2%	2030年溫室氣體排放量 較2020年減42%
●累計年平均減碳5.74%		

### 2024年度氣候相關目標與執行進度

基準年：2020年

項目	海內外全據點類別1與類別2(或稱範疇一與範疇二)年度溫室氣體排放量	海內外全據點之年度用電量	再生能源使用率	碳權購買	海內外全據點之年度用水量
短期 (2025)	2025年較基準年減少21%	2025年較基準年減少17%	2025年較基準年減少10%	每年購買碳權抵換1家分行之排碳量	平均每年減少約1%
中期 (2026-2032)	2030年較基準年減少42%	2030年較基準年減少20%以上	2030年達30%	2030年起，每年購買碳權抵換5家分行之排碳量	較基準年減少10%以上
長期 (2033-2050)	2050淨零排放				
2024 執行進度	較基準年減少22.95%	較基準年減少15.66%	再生能源使用率6.43%	購買99噸碳權抵換民生分行溫室氣體排放量	較基準年減少19.66%
達成情形	✓ 超前	進行中	進行中	✓ 達成	✓ 超前



投融資組合碳排量

					其他長期商業融資	
項目	上市櫃公司股票、債券及不動產投資信託基金	發電專案融資	商業不動產貸款	電力公司貸款	金融、零售、服務、餐飲住宿、不動產發展業企業貸款	化石燃料、電器及電子設備業、製造業、半導體業等企業貸款
短/中期目標(2026-2032)	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目標認證	承諾至2030年時，僅提供資金予再生能源發電產業	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	承諾以2022年為基準年，在2030年降低發電業企業貸款組合每佰萬瓦40.9%的碳排放量	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	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目標認證
長期 (2033-2050)						
2050淨零排放						
2024執行進度	33.25%通過SBTi目標認證	發電專案融資避免碳排放量31,067公噸CO <sub>2</sub> e	每平方公尺碳排放量較基準年減少21%	每佰萬瓦碳排放量較基準年減少6%	每平方公尺碳排放量較基準年減少10%	13.95%通過SBTi目標認證
達成情形	進行中	✓ 超前	進行中	進行中	進行中	進行中



提升低碳轉型之綠色相關業務

項目	綠色產業投資	綠色授信	綠色貸款專案與服務	增加低碳商品金融服務，將客戶資金引導至相關商品		推動數位存款手機線上開戶
短期	2025年綠色產業累計投資金額達新臺幣155億元	綠色授信融資金額較前一年增加3%	2025年綠色貸款相關專案達8項	2024年行動投保上架新商品數累計達10檔	至2025年，每年新增銷售綠色金融相關理財商品占每年度新上架商品至少7%	2024年累積數位存款帳戶數88.5萬戶
中期	2030年綠色產業累計投資金額達新臺幣180億元	2026年後各年度綠色授信融資金額較前一年度增加3%	2030年綠色貸款相關專案達11項	2025年行動投保上架新商品數累計達15檔/2027年行動投保上架新商品數累計達20檔	至2030年新增銷售綠色金融理財商品占每年度新上架商品至少10%	2030年數位存款帳戶預估達140萬戶

項目	綠色產業投資	綠色授信	綠色貸款專案與服務	增加低碳商品金融服務，將客戶資金引導至相關商品	推動數位存款手機線上開戶	
長期	綠色產業累計投資金額逐年提升	持續提升綠色授信之業務規模	逐年提升綠色貸款相關專案數量、承作件數或服務	逐年提升行動投保上架新商品數量	持續提升綠色金融相關理財商品之業務規模	2050年數位存款帳戶預估達231萬戶
2024執行進度	2024年累計投資達新臺幣148.7億元	2024年前一年增加119.95%	目前已有6 項綠色貸款相關專案	2024年行動投保上架新商品數累計共30檔	22024年新增銷售綠色金融相關理財商品占當年度新上架商品 6.73%	2024年累積數位存款帳戶數97萬戶
達成情形	進行中	✓ 超前	進行中	✓ 超前	進行中	✓ 超前

本行氣候相關指標

自身營運

指標	單位	2020 (基準年)	2022	2023	2024
碳排放總量 (類別1+類別2)	公噸CO <sub>2</sub> e	18,236.492	17,091.793	15,142.278	14,051.823
用電量	千度(百萬瓦/小時)	30,613	29,243	26,567	25,820
再生能源	度(千瓦/小時)	0	100,000	341,085	1,661,250
	百分比 <sup>備註</sup>	0	0.34	1.28	6.43
用油量	公升	673,175	526,359	532,497	501,272
用水量	度(立方公尺)	167,669	151,288	157,839	134,728
用紙量	千公斤	237.9	162.4	157.3	166.5

註：綠電使用量/全數營業據點用電量\*100%

投融资組合

指標	單位	2021	2022 (基準年)	2023	2024
投融资組合排放量	公噸CO <sub>2</sub> e	1,031,326	1,433,353	7,646,568	4,399,474
盤查覆蓋率	百分比	20.20	46.74	70.62	73.46
投融资組合經濟排放強度	公噸CO <sub>2</sub> e/ 新臺幣佰萬元	3.0	1.7	3.97	2.05

指標	單位	2021	2022 (基準年)	2023	2024
專案融資迴避碳排放量	公噸CO <sub>2</sub> e	17,726	18,261	32,923	31,067
高碳排產業排放量	公噸CO <sub>2</sub> e	77,729	92,473	3,943,393	1,283,348
高碳排產業經濟排放強度	公噸CO <sub>2</sub> e/ 新臺幣佰萬元	6.49	7.24	22.29	6.62
高碳排產業暴險占企業總暴險比例	百分比	13.8	14.8	14.75	14.86



提升低碳轉型

指標	單位	2021	2022 (基準年)	2023	2024
永續相關債券投資	新臺幣佰萬元	4,500	6,300	3,000	5,250
綠色產業投資		9,173	12,573	13,873	14,873
綠色授信貸放餘額		-	6,962	17,183	37,794
離岸風電貸放餘額		1,080	2,200	3,088	5,211
綠色存款專案金額		-	2,600	3,000	100
電子交易占比	百分比	64.22	67.00	69.00	71.34
電子對帳單寄發量	數量	4,446,935	5,553,416	8,224,935	10,589,938
支付、ATM及收款服務交易累計交易金額	新臺幣佰萬元	26,526	38,912	44,266	47,071
綠色採購		24.91	25.57	85.34	140

環境面進程與績效

年度	進程	績效
2050	邁 向 淨 零 目 標	
2030	達成SBTi目標，類別1及類別2碳排放「控制升溫限制在1.5°C」	投融資組合碳排放「控制升溫不高於2°C」
2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>擴大環境管理系統ISO 14001執行範圍至國內全數營運據點及辦公室</li> <li>年度綠色採購金額約達新臺幣1.4億元</li> <li>短期科學基礎減量目標經SBTi審核通過</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定本行「淨零排放授信限額管理規範」</li> <li>以PCAF方法論盤查上市櫃股權投資碳排放，並經英國標準協會(BSI)頒發有限保證聲明書</li> </ul>

年度	進度	績效
2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>國內首家金融業獲得溫室氣體自願減量專案ISO 14064-2認證</li> <li>第二家(樹林)分行通過PAS 2060碳中和驗證</li> <li>再生能源使用率達1%，3個營運據點透過採購或建置屋頂太陽能設施方式使用綠色能源</li> <li>擴大內部碳價機制適用範圍，納入高效空調採購及油電混合車輛租賃，以強化低碳導向之採購與資源配置決策</li> <li>全面汰換老舊照明設備為LED，並將傳統燃油車輛更換為油電混合車</li> <li>首家營運據點(北門大樓)獲得國家綠建築銀級標章</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>獲得環境部頒發第5屆國家企業環保獎-銅級獎</li> <li>簽署響應「綠色辦公室獎勵計畫」，綠色採購金額超過新臺幣8,000萬元</li> <li>承諾以2050淨零排放為長期建碳目標</li> <li>向SBTi申請「投融資組合目標」</li> <li>為回應氣候變遷，本行已完成「環境能源資源使用管理政策」及「氣候風險管理政策」之修訂。</li> <li>CDP氣候變遷問卷獲「A-」領導等級</li> </ul>

## 永續能源及資源管理

本行訂定環境資源與能源使用管理政策，陸續通過ISO 14001環境管理系統、ISO 50001能源管理系統及ISO 46001水資源效率管理系統驗證，並加入環境部綠色辦公行列並響應節約能源、節約用水、節約用紙、減塑減廢、分類及回收再用、綠色採購、環境綠美化、宣導倡議等29條指標，積極落實各項永續行動並顯現成效，於2025年9月10日獲環境部頒發第7屆「國家企業環保獎—銀級獎」殊榮。

## 永續採購管理

### 永續採購目標與管理

目標執行情形	短期 (2025)	中長期目標 (2026-2032/2032-)
<p>✓ 達成</p> <p>2024年共計52家往來金額達新臺幣80萬元(含)以上之供應商全數簽署「供應商社會責任承諾書」，簽署率達100%</p>	<p>參與80萬以上的採購案之供應商簽署「供應商社會責任承諾書」比率達100%</p>	<p>參與70萬以上的採購案之供應商簽署「供應商社會責任承諾書」比率達100%</p>

本行訂定《永續採購政策》，以降低採購風險及提高創新機會，達到永續供應鏈管理之目的，並通過ISO 20400：2017符合性查核聲明，為將永續理念推廣至合作廠商，制訂本行《供應商企業社會責任規範》及《促進供應商落實企業社會責任管理要點》，要求辦理本行「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，皆需簽署「供應商社會責任承諾書」。

為表達對環保之重視，本行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，以減少營運需求對環境的衝擊。本行2024年擴大綠色採購申報範圍，包含以租代購、再生能源憑證等項目，年度總金額超過1億4,744萬元，為歷年來新高；其中，以環保標章商品為採購大宗，占綠色採購總金額一半以上。(2023年及2022年的年度總額分別為新臺幣8,534萬元及2,557萬元)，其中2023年度有環保標章的產品分別佔61.01%及54.15%。

# SOCIAL

本行於2024年正式導入ISO 10002客訴品質管理系統，並順利通過英國標準協會British Standards Institution (BSI) 驗證，顯示本行在客戶申訴處理機制、服務品質管理與持續改善流程方面，已符合國際標準要求。

在綠色金融推動成果方面，截至2024年底，本行綠色支出貸款共計1,178筆，貸款餘額達37,794佰萬元，資金主要投入於「再生能源的建置」相關專案，持續支持能源轉型與低碳經濟發展。

## 消費者權益

### 政策與承諾：

本行依循金融消費者保護法及相關法規，制定諸如「公平待客守則」及「金融消費者保護政策」等內部指引以落實確保金融消費者權益保護。

### 管理：

本行設置「彰化銀行公平待客推動委員會」，2024年度共召開4次會議，總計提出18案報告(討論)事項，包含客訴案件分析之優化與改善、金融友善服務措施、申訴管理審查活動及金融防制詐騙之執行情形等，2024年公平待客各原則之推動措施至少有173項，並向董事會陳報本行公平待客原則之執行情形。

## 客戶申訴機制

金融消費者得透過全年無休之不同申訴管道(電話、手機APP或網路)向本行申訴或反映意見。

### 管理客訴：



為落實公平待客與消費者保護原則，本行訂定《消費者申訴案件處理要點》，於接獲客戶申訴後，即依規定流程迅速交由業務權責單位進行妥善處理，並透過制度化管理機制，確保申訴案件獲得適當回應與改善，持續維護金融消費者之合法權益。



本行定期檢視金融消費爭議事件之類型及處理情形，彙整分析消費爭議之事由及發生原因，並由業務權責單位研擬改善措施。



為提升客訴處理及管理品質，2024年導入ISO 10002客訴品質管理系統，全面優化內部規章、客訴處理流程、客訴管理機制，藉由國際標準指引，建立以風險為導向的升級陳報機制，落實客訴案件原因分析及提出矯正措施，提供客訴處理滿意度反饋管道。

## 客戶滿意度

本行每年度定期針對數位及實體通路服務辦理「客戶滿意度調查」，透過系統化蒐集客戶意見與回饋，全面檢視服務品質與使用體驗，作為持續優化服務流程及提升客戶滿意度之重要參考依據。

### 2024年度調查結果

#### 數位服務

個人及企業網銀手機APP	滿意度
企業網銀客戶	87.97%
個人網銀客戶	88.46%



## 實體通路服務

項目	2022	2023	2024
金融商品滿意度	89.71%	89.3%	88.82%
服務態度滿意度	92.12%	91.55%	92.09%
專業能力滿意度			91.85%
整體服務滿意度	91.68%	90.93%	91.26%
等候時間滿意度	-	-	96.41%
作業效率滿意度	-	-	98.43%
營業廳整體環境滿意度	-	-	97.03%

## 防阻詐騙安全網

### 防詐措施

內部成立打詐專責單位，由法遵長直接督導，組織跨部門「防詐專案小組」，定期召開橫向溝通會議。2024年度共舉辦17場會議。

本行董事會績效評估六大面向之「對永續經營(ESG)之作為」中納有「公平待客原則」指標，以評估董事會之防詐成效，並與董事之績效與酬金連結。

2024年於防詐阻詐相關業務管理單位之關鍵績效指標(KPI)中訂定「優化阻詐機制」及「落實及改善防詐及阻詐作業」兩項指標。KPI達成項目包含警示帳戶通報品質、定期召開防詐專案小組會議、辦理防詐教育訓練、活動、制定防詐實地查核等。

訂定「2024年度櫃檯成功攔阻詐騙案件獎勵活動」，如營業單位發現櫃檯交易有疑似受騙之異常情形後通報警察到場協助，並成功攔阻客戶提領或匯出款項，或營業單位協助警方逮捕車手有功者，將以商店禮物卡、獎金或敘獎表揚。

2024年度共攔阻273件詐騙案件，攔阻受詐金額約2.34億元。

## 數位創新服務

本行運用大數據分析及人工智慧技術，系統性整合並分析整體客戶屬性與行為特徵，深入掌握客戶需求與偏好，據以設計與提供更具精準性與適配度之金融商品與服務，以提升客戶體驗並強化長期客戶關係。

### 強化安全控管機制



於彰銀行動網APP及企業網路銀行推出「行動御守2.0」低風險交易安控機制，導入國際標準組織FIDO聯盟身分識別標準，避免簡訊隨機密碼遭駭客竊取盜用之風險，提升網路交易安全暨簡化申請流程。



網路ATM新增「金融FAST-ID-晶片金融卡身分核驗機制」服務，提供客戶利用本行網路ATM進行身分驗核功能，並採用國際化身分驗證安全標準，降低作業風險同時提高客戶申辦業務之便利性。

## 2024年電子化通路使用情形



區塊鏈應用方面，提供供應鏈線上融資業務、可於「線上開立保證函管理系統」開立保證函，及國內電子信用狀系統導入電子開狀及押匯服務，響應無紙化ESG議題。截至2024年底，線上開立保證函已承作209筆。



推出增環貸(EASY自由貸線上申辦)，新增系統判斷結果、免填單位意見機制及線上成立契約等功能。



推行電子支付業務，完成與9家專營電子支付機構合作，鼓勵客戶透過線上金流交易取代現金付款，促使數位交易提升並增加存款帳戶運用靈活性，亦減少紙鈔生產成本，達到推動數位轉型發展與節能減碳之目的，2024年交易量約有285萬筆，金流量達新臺幣58億元。



多方推廣客戶使用電子化通路、網路交易服務，以減少民眾實體往返分行的舟車勞頓及時間耗費，隨時隨地皆可使用金融服務。

2024年電子化通路交易筆數成長率及行動銀行交易次數成長率分別為8%及16.11%。

## 普惠金融

### 普惠金融目標與管理

目標達成情形	短期目標 (2025)	中長期目標 (2026-2032/2032~)
<p>✓全部達成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2024年底中小企業低碳納管專案貸款共2,065戶，較2023年底增加1,691戶。</li> <li>2024年底中小企業疫後振興專案貸款共8,269戶，較2023年底增加1,249戶。</li> <li>2024年底「青年首次購屋優惠貸款」共16,256戶，較2023年底新增5,060戶。</li> <li>已完成設置100家雙語分行。</li> </ul>	增加至120家雙語分行	完成185家分行全面雙語化

### 微型金融與微型保險

透過微型金融及微型保險，本行擴大金融服務覆蓋範圍至婦女、青年、中高齡者及微型企業等服務不足之市場。

### 普惠金融之微型金融專案

本行主動擴大金融與非金融相關優惠措施，透過多元化產品設計、服務通路及金融教育資源，為不同族群提供可平等且可近性的金融服務、商品與學習途徑，致力於降低金融服務使用門檻。

同時，本行持續支持女性、青年、中高齡者、微型企業及在地社區，協助其取得更完善的創業資源與自我實現機會，藉由實踐性別平等與多元包容理念，推動普惠金融之具體落實。



## 2024年度創業圓夢及地方創生計畫

計畫名稱	項目	2022		2023		2024	
		件數	新臺幣 百萬元	件數	新臺幣 百萬元	件數	新臺幣 百萬元
微型創業鳳凰貸款	提供女性、中高齡者及設籍離島居民創業資金，並提供貸款利息補貼。	83	31	81	34	84	39.82
青年創業及啟動金貸款	提供營業所需資金以營造有利之創業環境。	10,275	7,671	11,831	7,721	11,379	6,071
基隆市中小企業圓夢貸款	協助基隆市中小企業取得資金支持，提升其營運能力，並促進在地社區經濟活絡與發展。	20	8.4	17	6.5	14	4.03

## 普惠金融之微型保險專案

### 2024年執行結果

連續5年捐助弱勢族群微型保險費，保障弱勢民眾或特定身分者獲得基本保障，累積受益弱勢民眾約15,491人次，2024年約7,041人次。

本行於金融監督管理委員會舉辦之2024年度保險業配合政策推動各項業務頒獎典禮，獲頒金管會推動微型保險-保險輔助人組第一名肯定。

## 金融友善服務



服務無礙

- 本行各營業單位設有638台自動櫃員機(ATM)全數符合無障礙機型，其中有324台ATM符合視障民眾使用。
- 本行針對不同障別客戶提供友善環境與創新服務。
- 提供身心障礙者申請每月ATM跨行提款3次手續費減免優惠。



高齡關懷

本行建置65歲以上高齡客戶優先接聽服務。



國際深化

本行於2024年已完成設置100家雙語分行(覆蓋率54%)，預計2028年前完成全臺185家分行雙語化，以接軌國際。

## 責任投資

### 責任投資之目標與管理

目標達成情形	短期目標 (2025)	中長期目標 (2026-2032/2032~)
<p>✓ 達成</p> <p>完成主順位無擔保金融債券(社會責任債券)之發行，發行期限5年，發行額度新臺幣10億元。</p>	<p>2025年完成主順位無擔保金融債券(綠色債券)之發行。</p>	<p>視情形評估發行永續發展債券。</p>

## 政策與承諾

本行整合聯合國永續發展目標（SDGs）、責任投資原則（PRI）等國際倡議，作為本行推動永續金融之最佳國際實務指引，並據以訂定《盡職治理準則》及《責任投資作業要點》，將環境、社會及公司治理因素系統性納入投資決策流程，以期為環境、社會與整體經濟創造正面效益，同時提升金融市場之彈性與長期永續性。

於投資執行層面，本行運用「ESG 檢核表（含氣候風險）」對所挑選之投資標的進行 ESG 表現評估，並進一步檢視其是否涉及重大違反 ESG 相關議題或爭議事件，作為判斷投資可行性及風險控管之重要依據。

## 投資過程



### 選擇投資標的

- 排除負面產業(如色情、菸草、軍火及博弈)
- 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
- 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，須辦理氣候風險評估。
- 本行依循永續經濟活動指引建置ESG檢核表。

## ESG投資概況

### 永續投資(2024)

類別	投資情形
永續產業投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 入選為道瓊永續指數(DJSI)或臺灣永續指數成分股家數共42家，投資金額占比逾 75%。</li> <li>• 另投資已參與CDP評比(成績在B-以上)、RE100或通過SBTi等倡議之家數共 44 家。</li> </ul>
綠色轉型產業	截至2024年底，本行投資綠色產業股權與永續發展債券餘額分別為新臺幣18.73億元及218.5億元，其中永續發展債券餘額較2023年成長24 %。

### 永續債券投資

年度	單位	綠色債券	社會責任債券	可持續發展債券	可持續發展連結債券	總投資金額
2024	新臺幣 億元	10	16.5	26	-	52.5
2023		13	3	14	-	30
2022		34	-	17	12	63



## 投融資風險管理

本行已建置環境相關之投融資風險管理策略：

### 逐步減少燃料煤與非常規油氣投融資時程表

	2030 年前	2035 年前	2040
燃料煤	全面汰除下列授信： <ul style="list-style-type: none"> <li>●煤礦開採企業</li> <li>●燃煤發電企業專案融資</li> <li>●燃煤基礎設施企業</li> </ul> 減少50%燃料煤相關產業投資	全面汰除下列授信： <ul style="list-style-type: none"> <li>●燃煤發電企業</li> </ul> 減少75%燃料煤相關產業投資	全面汰除
非常規油氣	全面汰除下列授信： <ul style="list-style-type: none"> <li>●非常規油氣企業之專案融資</li> </ul> 減少50%非常規油氣相關產業投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>●非常規油氣企業</li> </ul> 減少75%非常規油氣相關產業投資	

## 逐年減少高碳排產業非綠色授信

針對高碳排產業，設定非綠色融資應逐步減少之目標，透過在投融資流程中導入相關盡職調查程序及檢核，提高資訊透明度，並持續與投融資對象進行議合及後續追蹤。針對低碳產業投融資部位發展策略部分，則以支持國家低碳轉型政策及關鍵戰略產業為目標，2024年本行高碳排產業非綠色融資暴險減少占2023年底13.71%，執行成效表現良好，逐步減少高碳排產業非綠色融資之時程表，列示如下：



註：係以 2023 年底之授信餘額為基礎計算，並包含尚未動用之承諾額度。

## 與被投資公司進行議合

近幾年本行與被投資公司進行議合與互動情形：

項目	2022	2023	2024
發函被投資公司(次數)	15	2	3
參加被投資公司法人說明會議(次數)	69	40	47
擔任被投資公司董事監察人	10	10	10
參與被投資公司股東會並對議案投票(次數)	75	86	91



## 盡職授信

本行於企金及個金「授信業務處理程序」中新增 ESG 融資原則，將環境、社會及公司治理因素納入授信審核與決策流程，作為推動綠色金融、支持能源轉型及促進永續發展之重要依據。

### 授信政策



自然風險評估

本行積極強化生物多樣性保存與自然風險管理，參考自然相關財務揭露工作小組(TNFD)所提出的LEAP(Locate, Evaluate, Assess, Prepare)方法學，作為系統性分析自然相關依賴、影響、風險與機會之架構，逐步建立完善的自然風險管理流程，強化決策時對自然風險與機會的辨識與因應能力。



永續績效連結貸款

本行於 2022 年 2 月 開辦「永續績效連結授信貸款」，針對上市櫃、興櫃或公開發行公司，本行依公開資訊揭露資料，評估企業於「溫室氣體排放控管」、「減碳成效」、「電力管理」、「能源耗用」及「降低廢棄物量」等永續績效指標之表現。

若企業於前述任一指標較前一年度出現實質改善，本行即依約定機制提供貸款利率酌予調降之優惠。

2024年底計有135戶申辦永續績效連結授信貸款，貸款餘額共計新臺幣 674.98億元。



貸後管理

為有效控管授信風險，本行於案件核准撥貸後，另需依「企業授信預警制度作業規範」進行檢核評估作業，以瞭解授信戶是否發生ESG相關負面訊息，並視情節輕重於必要時調整授信條件。

### 企/個金授信ESG因子審查

本行確實調查借款人是否涉及ESG負面爭議如下：

面向	企金	個金
環境面	<ul style="list-style-type: none"> <li>是否涉及環境相關負面新聞</li> <li>是否違反環境保護相關法規，並可能衍生重大環境風險或法律責任</li> <li>是否為環境部所列排放源廠商名單或本行定義之高碳排產業</li> </ul>	資金用途是否與綠色金融相關
社會面	<ul style="list-style-type: none"> <li>是否涉及社會相關負面新聞</li> <li>是否曾發生違背人權相關事件，或存在侵害勞動、人身安全、平等對待等基本人權之相關爭議</li> <li>是否發生勞工權益侵害事件</li> <li>是否發生違反食品安全事件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>是否為利害關係人</li> <li>是否被列入管制名單</li> <li>無洗錢風險</li> <li>無資恐風險</li> <li>個人信用及票信情形</li> <li>是否被列入黑名單</li> <li>客戶風險等級</li> </ul>
治理面	<ul style="list-style-type: none"> <li>是否涉及公司治理負面新聞</li> <li>是否為利害關係人</li> <li>無洗錢風險</li> <li>無資恐風險</li> <li>是否涉及刑事訴訟經判決</li> <li>是否為不良授信戶/擔保品被註記</li> <li>是否有法院扣押情形</li> </ul>	



## 人才吸引與留任

本行已連續8年入選臺灣指數股份有限公司「臺灣就業99指數」成分股，為所有上市公司中，在臺灣僱用員工人數最多的公司之一。

### 員工培力發展之目標與管理

目標達成情形	短期目標 (2025)	中長期目標 (2026-2032/2032-)
<p>✓ 達成</p> <p>2024年員工取得外語證照比率為27.64%</p>	28%員工取得外語證照	33%員工取得外語證照

### 人力資本投資報酬率ROI

本行提供包含(企金/個金)授信、(初階/進階)外匯、財富管理、信託、衍生性金融商品、法令遵循、洗錢防制及業務法規暨實務等實體及線上核心業務教育訓練課程，其中授信類計194門、存匯類計70門、外匯類計78門課程。

投資報酬率：(淨收益-(營業費用-員工福利費用)) / 員工福利費用

本行亦提供下列類別之培訓：

年度	投資報酬率
2022	2.39658
2023	2.58809
2024	2.63190

計畫名稱	說明	2024年度參加情形
企業永續ESG人員培訓計畫	包含國際ESG趨勢發展與應用及永續相關專業職能。	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024年度參訓人次6,722人</li> <li>參與外部ESG相關(含淨零轉型)課程共計202人</li> </ul>
外語能力與職能培育計畫	每年執行教育訓練與培育	<ul style="list-style-type: none"> <li>取得授信證照714人</li> <li>取得存匯證照851人</li> <li>取得外匯證照635人</li> <li>「FUNDAY英語教育」學習專案800人</li> </ul>
專業人才培育計畫	主管培育 人員培育 在職人員培訓 校園實習生培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>七職等核心業務辦事員累計培育244人，目前派任海外分行服務41位</li> <li>2023年起舉辦「家族信託規劃顧問師」培訓課程，合計509人參訓，77人通過認證</li> </ul>

### 年度訓練時數

訓練項目	2022	2023	2024
員工總人數	6,678	6,693	6,741
平均每位員工受訓時數(小時)	61.85	69.73	80.86

### 員工多元平等

本行確保所有員工均享有同等之訓練發展資源與職涯發展機會，並致力於打造多元、公平與包容之工作環境。於人力結構管理方面，本行以女性員工占總員工數約六成，以及任一單一性別比例不超過七成，作為促進性別平衡與組織多元化之管理目標，持續強化人力資本之永續發展。



## 員工多元包容

項目		2022	2023	2024
地區	台灣地區	6,580	6,599	6,642
	海外地區	98	94	99
員工總人數		6,678	6,693	6,741
性別比例 (男：女)		3.6：6.4	3.6：6.4	3.5：6.5
身心障礙		57	53	79
原住民員工		30	30	30

## 性別多元化

項目	2022	2023	2024	2025目標
女性員工/全部員工	64.33%	64.38%	64.84%	60%
女性員工/全部主管職員工	59.66%	59.40%	59.29%	60%
女性員工/全部基層主管	59.37%	59.15%	59.24%	60%
女性員工/全部高階主管	70.00%	71.43%	61.53%	70%
STEM(科學、科技與數理)女性員工/ 全體STEM員工	35.27%	34.54%	35.22%	35%

## 員工福利

本行提供包含分娩假、育嬰留職停薪、家庭照顧假、彈性工時、生育津貼及優惠托兒方案等家庭友善措施，維護工作生活平衡，以提升人才吸引；另提供女性員工生理假，重視女性生理健康，提升就業平權。

假別	適用員工	是否優於法規
病假 (含安胎假及生理假)	全體員工	✓
生理假	女性員工	✓
流產照護假	女性員工	✓
全薪病假(含家庭照顧假7日)	全體員工	✓
家庭照顧假	全體員工	✓
婚假	全體員工	✓
喪假	全體員工	✓

## 其他福利

### 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
- 醫師諮詢服務
- 心理諮詢



### 生育津貼

- 自 2024 年 10 月起，調整並提高生育補助金額
- 2024 年度計有 111 名員工申請補助，金額逾新臺幣 1 千萬元。



### 工時與生活平衡

- 彈性照顧支持措施，以支持員工照顧家庭成員
- 有 3 歲以下小孩者每日得減少 1 小時工時
- 彈性工時制度

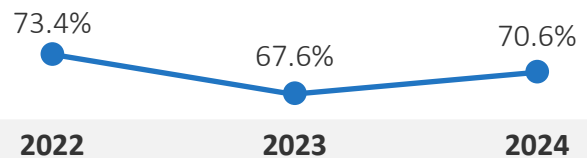


## 員工持股信託 (ESOT)

目標達成情形	短期目標 (2025)	中長期目標 (2026-2032/2032~)
<b>✓ 達成</b> 目標設定員工持股信託參與率維持 95%， 2024 年參與率達 97.8%。	2025 年辦理員工持股信託，員工參與率維持 95%。	2026 年辦理員工持股信託，員工參與率維持 95%。

本行於 2019 年 9 月 開辦員工志願持股信託制度。員工可依個人意願選擇以最低自提金額，或以該金額 2 倍之方式參加持股計畫，以提升員工對公司之認同感與向心力。  
截至 2024 年 12 月底，該制度會員人數共計 6,327 人，員工參與率達 97.8%。

### 內部員工遞補率



## 離職率

年度	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	4.40	99	1.48	75	1.12	120	1.80	113	1.69	181	2.71

## 員工申訴管道

本行訂有《員工申訴公告事項》，建置完善且暢通之員工申訴管道，以保障員工權益。員工得以口頭或書面方式提出申訴，受理申訴之權責單位應於一個月內完成調查並作出申訴處理決定；如申訴人對處理結果仍有異議，得再向勞資會議提出申訴，以確保申訴程序之公平性與救濟機制之完整性。

## 勞資會議

### 執行情形

	2022	2023	2024
開會次數	4	4	4
議案數	9	14	10

## 團體協約保障

### 執行情形

	2022		2023		2024	
	女性	男性	女性	男性	女性	男性
參加工會人數	4,126	2,292	4,095	2,270	4,097	2,223
	6,418		6,365		6,320	
參加工會比例	96.11%		95.10%		93.75%	

## 個資安全與保護

### 2024年度未發生個人資料安全事故

## 資訊安全與個資防護之目標與管理

目標達成情形	短期目標 (2025)	中長期目標 (2026-2032/2032-)
<p>✓ 達成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2024年度完成ISO 27001續審作業</li> <li>2024年度委聘會計師辦理個資保護機制專案查核，受查單位計17家，未發現重大異常情形</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過年度審查機制，持續維持相關認證之有效性</li> <li>定期委任會計師辦理個資保護機制專案查核</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過年度審查機制維持相關認證之有效性，並完成升級作業</li> <li>每年至少查核15個單位</li> </ul>

## 個資保護政策與管理

為落實個人資料檔案之安全維護與管理，本行除於網站公告《蒐集、處理及利用個人資料告知事項》、《客戶個人資料保護聲明》外，並訂有本行《個人資料檔案安全維護計畫》、《個人資料管理規範》及《歐盟及英國個人資料管理規範》供全行遵循。對供應商揭露之個人資料管理，本行《內部作業委託他人處理事項準則》規範第三方供應商，應對客戶資料進行保密及採取安全措施，以確保個資不被洩露。

## 客戶個人資料保護聲明與檔案安全維護計畫

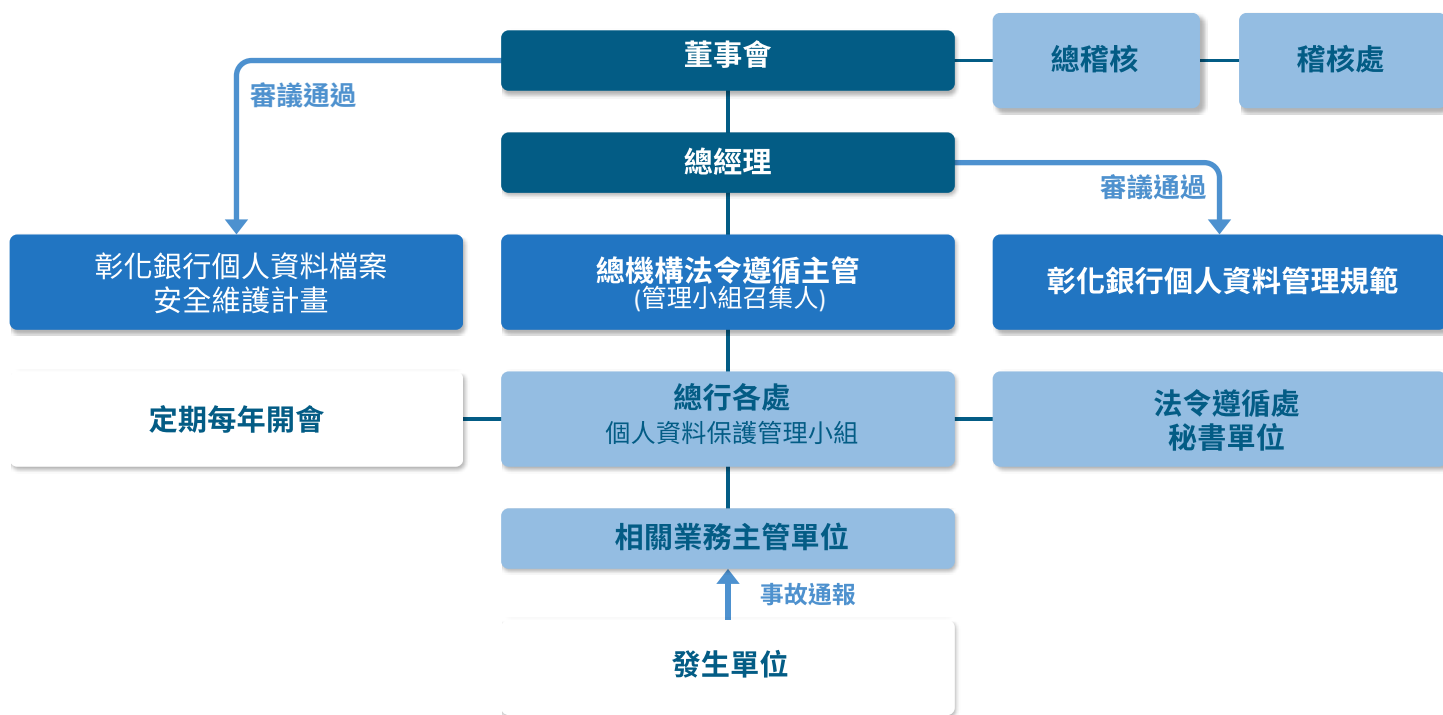
本行就個人資料蒐集之目的與性質、使用方式、當事人權利行使（包括查閱、複製、更正、選擇同意、選擇拒絕及刪除）、保存年限、第三方揭露情形，以及個人資料保護措施等事項，均提供清楚且充分之說明，以善盡告知義務並保障客戶資料隱私權益。

另於委託他人（包括但不限於供應商）蒐集、處理或利用個人資料時，本行依《個人資料保護法施行細則》第8條規定，對受託人進行適當之監督管理，並於委託契約或相關文件中明確約定個資保護責任與遵循事項，以確保個人資料於委外作業中仍獲妥善保護。本行如認為有修改本聲明必要時，任何修改都將儘快以在本行官方網站或其他權威機構認可的公共管道公佈方式通知客戶。



### 個資保護執行程序

本行於各單位均設置 4 名個人資料執行窗口，專責辦理個人資料相關事務，包括受理當事人權利行使之請求、個人資料安全事故之通報與協調處理等，以確保個資管理權責明確且運作順暢。另透過持續宣導及定期教育訓練，強化同仁對個人資料保護之認知與遵循意識，進一步提升全行個人資料治理與風險管理之有效性。



### 個資管理制度數位課程參加人數

	2022	2023	2024
參加人數	6,431	6,725	6,711

### 隱私及個資保護

範圍	管理制度及評估
<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊安全與隱私</li> <li>個資保護制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>設置副總經理層級之資訊安全長，統籌全行資訊安全政策之規劃、協調與執行，以強化資訊安全治理架構及整體防護能力</li> <li>定期辦理自我評估作業檢視個人資料保護執行現況</li> <li>持續通過ISO 27001、ISO 22301及BS 10012驗證，定期評估本行制度有效性</li> </ul>

## 2024年度資安教育訓練

課程	受訓對象	總訓練時數
 資安認知教育中、英文訓練課程	全體同仁 (含海外分行，不含工員、司機)	19,575
 高風險人員資安認知宣導教育訓練	資訊及資安人員	314
 營運持續管理認知課程		157
 資安專業相關課程	資安專責人員	591
 SWIFT安全認知教育訓練	SWIFT有權人員	82

## 2024年度其他訓練

- 2024年於內部網站公布欄公告資安訊息至少24則以上。
- 2024年共計發送16次社交工程測試，累計發送115,676封測試信件。
- 2024年完成7場緊急應變程序演練及104場資訊系統演練。



## 資訊安全制度查核

內部控制	查核頻率
委請獨立第三方進行電腦系統資安評估、SWIFT CSP合規評估及資安整體執行情形合規評估。	年度
對本行行動應用程式(APP)進行滲透測試及數位發展部之基準檢測，12個APP均取得「行動應用APP基本資安標章及合格證書」。	年度
社交工程測試	每季
BS 10012 個人資訊管理系統有效性驗證	年度
ISO 27001資訊安全管理系統有效性驗證	年度
ISO 22301營運持續管理系統有效性驗證	年度

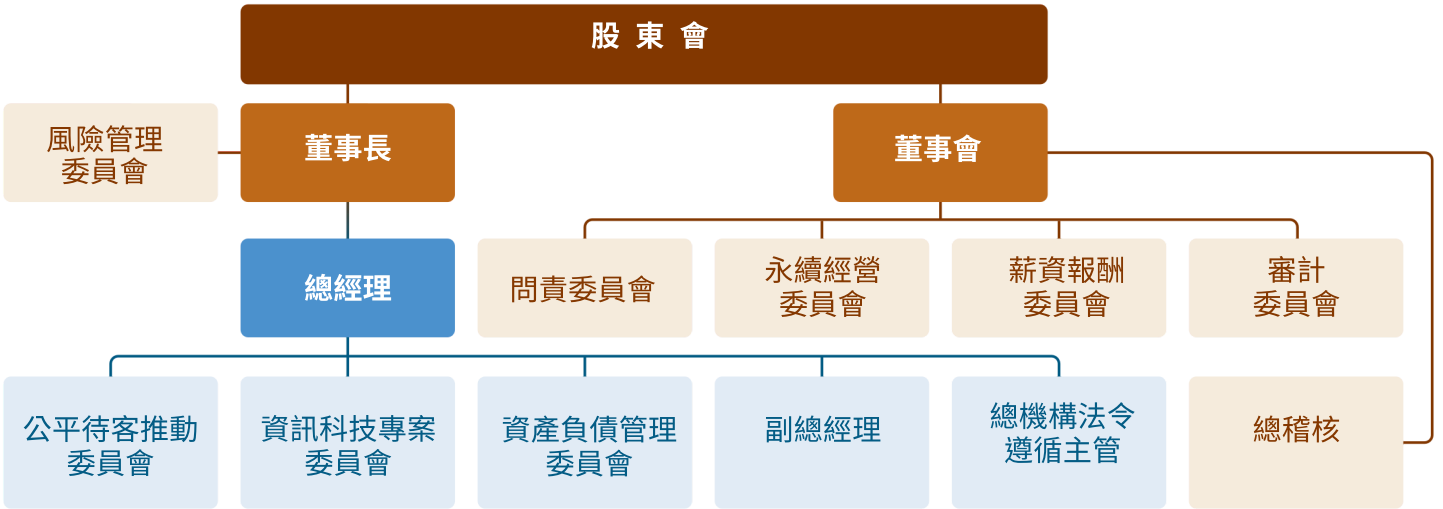


# GOVERNANCE

## 公司治理目標與管理

目標達成情形	短期目標 (2025)	中長期目標 (2026-2032/2032-)
<div>✓ 達成</div> <ul style="list-style-type: none"><li>2024年度董事會及各功能性委員會內部績效評估，整體評估結果皆為「超越標準」</li><li>第11屆公司治理評鑑名列「上市公司」前5%、金融保險類前4名</li></ul>	提升公司治理績效(如參與公司治理評鑑、公司治理制度認證等)	提升公司治理績效(如參與評鑑取得佳績)

## 公司治理架構



備註：問責委員會於2024年底設立

## 董事會

董事會			SDC 永續經營委員會		RC 薪資報酬委員會		Acc.C 問責委員會	
			召集人	委員	AC 審計委員會			
職稱	姓名	性別	SDC	RC	AC	Acc.C	2024 董事會出席率	
董事長	胡光華	男	100% <div>召集人</div>			<div>委員</div>	100%	
常務董事	簡志光	男	<div>委員</div>			<div>委員</div>	<div>備註</div>	
常務董事 (獨立董事)	吳雨學	男	100%	100% <div>委員</div>	100% <div>委員</div>		100%	
一般董事	張建一	男					100%	
	林秀燕	女					100%	
	許仁杰	男					100%	
	李文雄	男					100%	
獨立董事	李淑華	女	100%	100%	100%	<div>委員</div>	100%	
	黃照貴	女	100%	100%	100%	<div>委員</div>	100%	

備註：2025年4月，財政部代表變更為簡志光。



獨立董事占比  
33.3%



女性董事占比  
33.3%



### 董事會成員專業能力與多元化落實情形

職稱	姓名	產業經驗及專業能力
一般董事	胡光華	銀行、風險管理、證券、投資、信託、票券金融、ESG永續經營
	簡志光	銀行、風險管理、行銷、商業、ESG永續經營
	張建一	銀行、科技、創業投資、經濟、貨幣政策
	林秀燕	銀行、行政、經濟
	許仁杰	銀行、勞工權益、法律、風險管理
	李文雄	銀行、保險、證券、行政、商業
獨立董事	吳雨學	銀行、法律、勞工權益及報酬管理、ESG永續經營
	李淑華	會計(註冊會計師)、財務、保險、ESG永續經營
	黃照貴	行銷、科技、商業、資訊管理、電商及網路行銷、ESG永續經營

### 董事會成員永續績效與薪酬連結

本行董事之績效評估標準係依本行「董事會績效評估辦法」，評估範圍包含整體董事會、個別董事及功能性委員會，並以董事會運作績效評估、董事會成員績效自評、委任外部評估單位或其他適當方式進行評估。評估指標包括對本行營運之參與程度、提升董事會決策品質、董事會組成與結構、董事之選任及持續進修、內部控制及對永續經營（ESG）作為等面向，由外部評估單位辦理外部評估之年度，並同時以外外部評估單位訂定之項目作為評估指標。績效評估結果將作為訂定或定期檢討董事薪資報酬時之參考依據，以提升董事會運作之效率及其結果運用之有效性。

### 管理階層永續績效與薪酬連結

自2022年起，本行將永續關鍵績效指標納入總經理及高階管理人員之績效表現評估，鼓勵經理人在經營績效與永續績效間取得平衡，永續績效表現並納入薪資報酬評估制度以確保本行對於永續經營之承諾。



總經理

永續績效表現(10%)

包含推動友善職場、達成淨零承諾和強化股東溝通等關鍵指標。



高階管理人員

永續績效表現(10%)

重點關注領域包含改善環境永續與強化氣候變遷治理。

### 高階管理人員薪酬遞延發放政策(追回或懲罰)

為激勵高階管理人員強化風險管理、加強公司治理，本行「員工獎金發給辦法」規定，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績效獎金，於本行發放時先發給80%，其餘20%如未經相關單位提報董事會認有讓本行蒙受損失之不當情事之虞，決議應予保留者，於3個月後擇日一次發給，體現本行對於誠信經營與永續發展的承諾。

## 董事會成員多元化與獨立性

本行自2017年第25屆董事會起全面採取董事選舉候選人提名制度。

## 誠信經營

本行訂有《誠信經營守則》、《道德行為準則》、《員工行為準則》及《內部檢舉處理辦法》，使本行董事、經理人及員工瞭解本行之誠信與道德價值。

## 2024年度誠信經營教育訓練

訓練項目	參與人數	完訓率
2024年度舉辦「誠信經營與行為規範宣導課程」	6,711	100%
2024年度針對新進行員辦理「本行法令遵循制度與誠信行為規範」教育訓練課程	400	100%

## 2024年度誠信經營與行為規範第三方查核及驗證

本行遵循《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》定期由會計師辦理內部控制制度及個人資料保護制度執行情形查核(註)。本行亦於2024年通過獨立第三方機構中華公司治理協會CG6014(2023)公司治理制度評量「特優」認證。

2024年針對資訊安全防護及個人資料保護通過「ISO 22301 營運持續管理制度」、「ISO 27001資訊安全管理制度」及「BS 10012個人資料管理制度」驗證，並每年委請獨立第三方進行資安評估作業及資訊安全整體執行情形合規評估。

2024年針對環境、健康及安全層面通過「ISO 14001環境管理系統」及「ISO 45001職業安全衛生管理系統」驗證。

針對防制洗錢及打擊資恐相關措施，每年委請獨立第三方之查核會計師事務所辦理專案查核，依規出具「2024年防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書」並登載於本行官網。

## 防制洗錢及打擊資恐

本行訂有完善之防制洗錢及打擊資恐（AML/CFT）政策與管理制度，包含《防制洗錢及打擊資恐政策》、《防制洗錢及打擊資恐注意事項》、《國際制裁管理政策》及《防制洗錢及打擊資恐管理程序彙編》等，作為全行執行相關作業與風險控管之依據。

另，本行2024年度「防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書」，已提報2025年3月20日第27屆第24次董事會審議通過，顯示本行高階治理層對AML/CFT制度健全性與有效性之重視。

