



CHANG HWA BANK

彰化銀行

SINCE 1905



2019

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report


Contents 目錄

2019 企業社會責任報告書

- 02 報告書資訊
- 03 董事長的話
- 06 企業永續績效
- 08 企業社會責任運作機制

1

22 治理面

- 23 1.1 企業概況
- 25 1.2 公司治理
- 28 1.3 法令遵循
- 30 1.4 洗錢防制及打擊資恐
- 31 1.5 誠信經營
- 34 1.6 風險管理
- 35  新型冠狀病毒肺炎 (COVID-19) 因應措施

2

36 社會面

- 37 2.1 資訊安全
- 39 2.2 客戶權益
- 45 2.3 數位金融創新與包容
- 47 2.4 綠色金融與商品
- 48 2.5 促進產業發展 & 推動地方創生
- 48 2.6 勞資關係
- 60 2.7 人權 (性別平等)
- 62 2.8 勞工安全與衛生
- 66 2.9 社會公益
- 68  關懷獨老 攜手華山送愛到家

3

70 環境面

- 72 3.1 氣候變遷之風險與機會
- 74 3.2 能源及資源使用管理
- 80 3.3 供應鏈環境管理
- 83 3.4 赤道原則

84

附錄

- 85 一、獨立保證意見聲明書
- 87 二、GRI 永續性報導準則揭露內容索引
- 88 三、2019 年管理方針及其要素
- 90 四、特定主題之 GRI 準則
- 92 五、聯合國全球盟約 (The United Nations Global Compact) 對照表



報告書資訊

➔ GRI：102-1、102-45、102-50、102-51、102-52、102-53、102-54、102-56

彰化商業銀行股份有限公司（下稱彰銀或本行）每年度定期發行企業社會責任報告書，2020年6月發布「2019年企業社會責任報告書」（下稱本報告書），報告範疇以西元（下同）2019年度（自2019年1月1日起至2019年12月31日止）為主，向關心彰化銀行的各類利害關係人主動說明彰銀永續發展策略及E（ENVIRONMENT 環境）、S（SOCIAL 社會）、G（GOVERNANCE 治理）等面向之績效表現、作為及未來規劃。



報告書範疇

- 本報告書以本行在臺灣的營運活動作為本次揭露範疇，所有財務數字以新臺幣為計算單位，並經會計師財務簽證認可。
- 本行歷年發行之報告書，可於本行官方網站企業社會責任專區瀏覽及下載。
<https://www.bankchb.com/csr/>
- 前次發行日期：2019年6月



撰寫依據

- 本報告書依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）於2016年發布之GRI準則（GRI Standards：核心選項）撰寫，並涵括「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及聯合國永續發展目標（SDGs）對照表對應相關內容，與全球永續趨勢接軌。



外部保證

- 本報告書經本行董事長核定。
- 本報告書經第三者驗證機構—英國標準協會（British Standards Institution, BSI）依據AA1000保證標準及其2018年附錄以及GRI準則，進行第二類型查證其重大性、包容性及回應性。經查證後，本報告書揭露內容已符合GRI準則核心選項。
- 英國標準協會保證聲明書詳如附錄。

聯絡方式

彰化銀行秘書處公司事務科

🏠 地址：臺北市中山北路2段57號

☎ 電話：+886-2-2536-2951

📠 傳真：+886-2-2521-1126

✉ 信箱：chbsd@chb.com.tw

🌐 網址：<https://www.bankchb.com/csr/>



董事長的話

➔ GRI : 102-14

2019年，本行在全體員工共同努力下，累積稅前盈餘達新臺幣（下同）135.2億元，連續10年獲利超過100億元；在信用評等方面，中華信用評等公司將本行評等由「twAA/twA-1+」調升至「twAA+/twA-1+」，標準普爾公司（S&P）則將本行評等由「BBB+/A-2」調升為「A-/A-2」；在公司治理方面，本行獲臺灣證券交易所股份有限公司第6屆公司治理評鑑名列前5%，同時於金融保險類產業中，拿下前4名佳績，並連年入選公司治理100指數成分股、臺灣永續指數成分股、臺灣就業99指數成分股、臺灣高薪100指數成分股及FTSE4GOOD富時社會責任新興市場指數成分股，並獲卓越雜誌頒發最佳永續經營獎，在在顯示出各界對本行在整體經營績效及公司治理的支持與肯定。

然而在這些輝煌成果的背後，我們仍不忘時時檢視自己的立足之地。2019年3月13日，聯合國發布一份歷時5年，由來自70多國250名科學家和專家共同撰寫的重要報告書，針對地球環境展開最全面而嚴謹的評估，並對未來趨勢進行縝密的分析。報告指出，我們的地球已經滿目瘡痍，



氣候持續變暖、物種陸續滅絕、自然資源不斷遭到人們的剝奪和浪費，多數生態系統都處於重大壓力之下。僅僅2017年一年，全球就消耗900億噸資源，其中50%以上被視為無用的廢棄物或廢氣，僅有不到10%的資源經由再利用重新回到經濟活動中，而這些廢棄物或廢氣對環境造成的影響，更嚴重威脅人類的生命和健康安全。要改變現狀，我們需要立即朝向近乎零浪費的生產與消費模式轉型，以確保在2050年預計達到100億的全球人口，能夠擁有得以繼續生存的環境。

在全人類面臨存亡關鍵的這一年，本行身為全球金融業的重要一員，我們責無旁貸地做出更多承諾。2019年12月17日，本行設立永續經營委員會，由董事長、三位獨立董事及總經理投入參與，展現本行對改善地球環境和追求企業永續的決心；2020年1月21日，本行制定「彰化商業銀行股份有限公司企業社會責任政策」，明確訂定本行CSR的五大管理方針：公司治理、客戶關懷、員工照護、社會公益及環境永續，未來將配合聯合國

全球盟約 (The UN Global Compact)、聯合國17項永續發展目標 (SDGs)、巴黎協定 (The Paris Agreement) 等相關國際重要規範之發展趨勢，做好這五大層面的均衡發展，持續與相關利害關係人保持良好溝通；同時把企業永續的理念逐步融入核心業務計畫及營運活動，締造本行的永續企業文化，為彰銀下個百年奠定磐石。

2019年，本行持續推動各項具體措施，以實踐企業社會責任，包括：設置公司治理主管，督導公司治理相關事務，強化公司治理效能；執行董事會績效評估，董事會及各功能性委員會整體評估結果皆為「超越標準」；為協助國內中小企業取得發展所需資金，本行轉投資設立全資子公司「彰銀創業投資股份有限公司」，對被投資事業直接提供資金，以行動支持國家發展新興產業；以客戶的需求出發，發展金融科技專利計46件，運用大數據與人工智慧，打造更便捷、安全、專業的實體與數位金融服務。

員工是企業最重要的資產，本行提供完善薪酬制度，開辦員工持股信託、提高生育津貼等多元福利措施，積極改善工作場所職業安全衛生，領先同業完成ISO 45001:2018 職業安全衛生管理系統美國ANAB與臺灣TAF雙驗證，致力打造幸福職場；公開承諾支持並尊重國際人權公約揭棄之人權保護精神，訂定人權政策辦法，體現本行尊重與保護人權之責任。此外，本著「取之於社會、用之於社會」的回饋精神，本行從慈善、人文關懷、體育、藝文、教育等面向積極辦理一系列社會公益活動，持續關懷偏鄉弱勢家庭、補助清寒學生助學金鼓勵其積極向學、照顧長者及推出高齡者及身心障礙者財產信託，並舉辦金融知識講座增進本行與社區民眾的互動。

面對氣候變遷的挑戰，本行持續推動各項節能減碳、資源管理及綠建築等相關工作，自發性導入ISO 14001 環境管理系統、ISO 50001 能源管理系統及ISO 14064-1 溫室氣體盤查；

除了自身積極實踐企業社會責任，也將永續發展的理念推廣至合作廠商，制定供應商管理政策，關注供應商在環保、安全或衛生等議題遵循相關規範，期許與供應商共同努力善盡企業社會責任；2020年本行獲國際碳揭露組織(CDP)調升2019年度氣候變遷問卷評等結果，評級由認知(C)級(Awareness)調升至管理(B)級(Management)，彰顯本行在環境永續採行的作為。

2020年，本行規劃以「核心為本，顧客為念，員工為心」作為經營策略軸心，並以「培育金融專業人才」、「創新多元化投資商品」、「強化保險業務競爭力」、「運用數據分析，提供優質全方位服務」及「落實數位轉型，厚植業務專才」5大未來發展策略，配合金融科技與低碳消費的發展趨勢，積極為新型態生活方式進行提前佈署，俾成為一家與時俱進、珍愛地球的金融機構。

董事長

凌忠嫻

企業永續績效

- 累積稅前盈餘 **135.20** 億元，連續 **10** 年獲利超過 **100** 億元
- 信用評等調升—2019 中華信評及標準普爾雙雙 **調升** 長期信用評等
- 連續 **6** 年入選 Brand Finance 全球 500 大銀行品牌



治理

- ↑ 第 **6** 屆公司治理評鑑榮獲上市組排名 **前 5%** 及金融保險類上市櫃公司排名前 **4** 名
- ↑ 連續 **4** 年入選臺灣公司治理 100 指數成分股
- ↑ 連續 **3** 年入選 FTSE4GOOD 富時社會責任新興市場指數成分股
- ↑ 連續 **3** 次入選臺灣永續指數成分股
- ↑ 連續 **2** 年 TCSA 台灣企業永續獎—企業永續報告銀獎
- ↑ 連續 **2** 年永續卓越獎
- ↑ **2019** 卓越銀行非金控類—最佳永續經營獎



FTSE4Good
TIP Taiwan ESG Index





社會

- ↑ 2019 電子金流業務最佳服務創新獎、最佳系統穩定獎
- ↑ 2019 轉介輸出保險業務績優合作銀行
- ↑ 2019 信保金質獎、微型事業相挺獎
- ↑ 全球支付創新 (Global Payments Innovation, gpi) 服務認證
- ↑ 智慧財產局核准 **46** 項新型專利

- ↑ 2019 金炬獎年度 10 大績優企業 (第 15 屆)
- ↑ 開辦員工持股信託
- ↑ 連續 **6** 年入選臺灣高薪 100 指數成分股
- ↑ 連續 **3** 年入選臺灣就業 99 指數成分股
- ↑ 2019 健康職場認證—健康促進標章
- ↑ **首次通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統**，美國 ANAB 及臺灣 TAF 雙驗證



環境

- ↑ 連續 **3** 年通過 ISO 14064-1 全臺營業據點及辦公場所溫室氣體盤查
- ↑ 連續 **4** 年通過 ISO 50001 能源管理系統
- ↑ 連續 **5** 年通過 ISO 14001 環境管理系統
- ↑ 綠色採購金額 **2,039** 萬元，較 2018 年成長 **49.82%**

- ↑ 國際碳揭露組織 (CDP) 調升評比為「管理 (B) 等級」
- ↑ 電子帳單減少約 **3,000** 公斤二氧化碳排放量，相當減少 **250** 棵樹免於被砍伐



企業社會責任運作機制

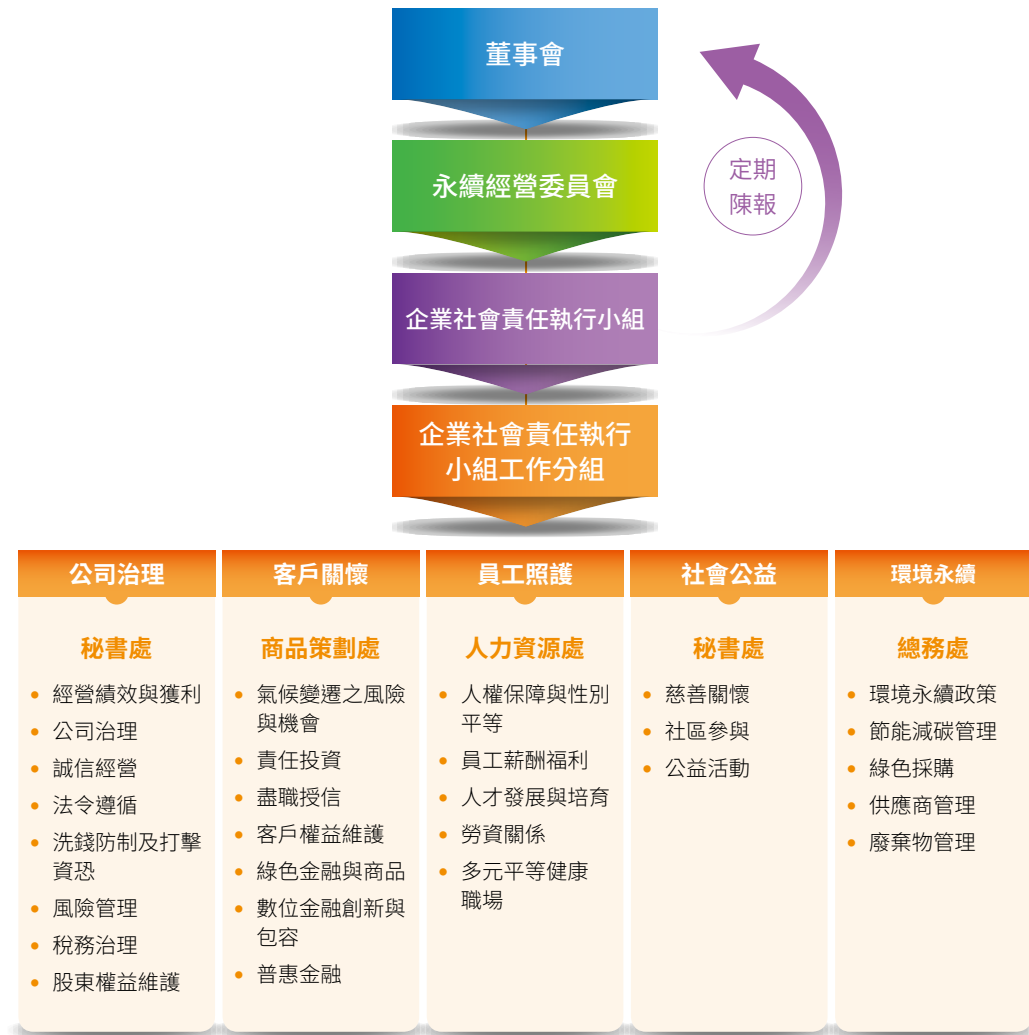
→ GRI : 102-19

一、企業社會責任組織架構

彰化銀行長期以來關注社會脈動，致力履行企業社會責任，不論在推動公司治理、發展永續環境、維護社會公益等各方面均投注相當大的心力，為了讓企業社會責任工作的推行更具效率性，本行2019年12月於董事會下設置「永續經營委員會」（下稱永續委員會），除董事長擔任主任委員，並由3位獨立董事及總經理擔任委員，負責推動企業社會責任執行、協調建立相關制度、督導檢視政策之執行情形及其成效，定期審核相關執行報告。2018年度本行推動企業社會責任相關業務成果，業陳報本行2019年7月18日第25屆第26次董事會鑑察。

為配合永續委員會成立，同步調整原2015年4月成立跨部門的「企業社會責任執行小組」（下稱CSR執行小組），由永續委員會指派1名副總經理擔任總負責人，及依各工作分組（公司治理、客戶關懷、員工照護、社會公益及環境永續）實務運作調整其主要推動單位，設置分組負責人，負責日常相關事務之執行，以提升小組整合運作能力；秘書處公司事務科兼任永續委員會之秘書單位，負責編製企業社會責任報告書、規劃企業社會責任相關工作、協調各單位辦理企業社會責任相關事務，定期向永續委員會報告工作計畫及執行成果，並依規陳報董事會。

本行企業社會責任組織架構如右圖所示：



（一）依循規範

本行依循「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」、「上市上櫃公司治理實務守則」、「銀行業公司治理實務守則」、「上市上櫃公司誠信經營守則」、本行「企業社會責任實務守則」及「企業社會責任政策」規劃與執行各項CSR工作與專案，並於新進行員講習時，納入企業社會責任相關課程，更於日常生活中鼓勵同仁發揮志工精神，成立志工隊，期許讓社會更美好。

（二）企業社會責任績效



二、利害關係人議合

（一）利害關係人鑑別

→ GRI : 102-40、102-42、102-43、102-44、102-46、102-47、102-49、103-1

Step 1 : 鑑別利害關係人



本行為鑑別利害關係人，由CSR執行小組成員依照六元（即責任、影響力、親近度、依賴性、代表性及政策與策略意圖）利害關係人定位測試，鑑別出與各小組成員業務職掌相關且會密切接觸之利害關係人。鑑別結果本年度之利害關係人共計7類，包括：主管機關、投資人、客戶、員工、供應商、社區及媒體。

Step 2: 蒐集關注主題

① 篩選原則

為準確掌握利害關係人所關注的主題，本行參考GRI永續性報導準則的四大原則—重大性、利害關係人包容性、永續性脈絡與完整性，考量不同利害關係人所關注的主題皆有其重要性，各有其衡量基礎與價值。爰此，先將重大性主題分成公司治理、客戶關懷、員工照護、社會公益及環境永續五大層面，次依每個層面蒐集主題，初步篩選出重大主題；再由CSR執行小組成員擇要排序，最終決定出本行回應之重大性主題範圍。如此可確保本行兼顧各類利害關係人之利益，避免因混合屬性不同層面主題進行評比，可能造成某些利害關係人所關注之主題未能予以回應之遺憾。

② 鑑別主題

CSR執行小組成員依前揭重大性主題篩選原則，觀察國內金融同業所關注之重大主題、國際永續發展趨勢（如，聯合國提出17項SDGs）及參酌與職掌相關實務經驗填製問卷，共計蒐集51項關注主題，再將前開五大層面主題整併歸納為E（環境面）、S（社會面）、G（治理面）三大面向，共計25項關注主題，俾方便利害關係人閱讀，如右表所示。

本行三大面向關注主題

治理面

- 法令遵循
- 誠信經營
- 公司治理
- 營運績效
- 洗錢防制及打擊資恐
- 企業永續策略
- 稅務治理
- 風險管理

社會面

（客戶關懷、員工照護、社會公益）

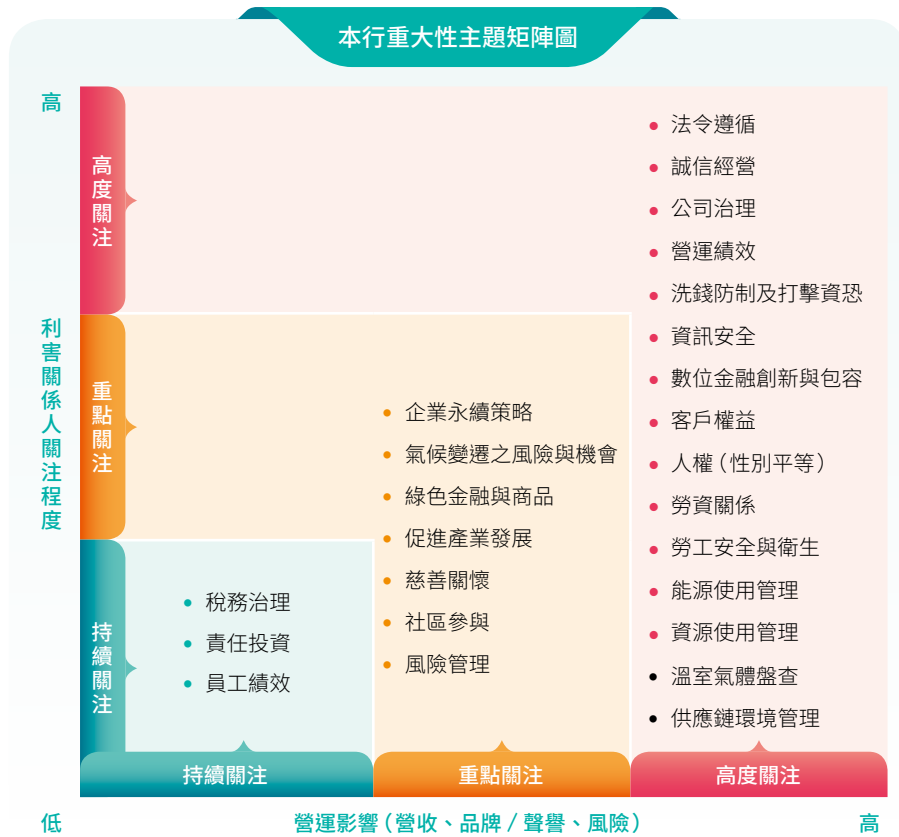
- 資訊安全
- 數位金融創新與包容
- 客戶權益
- 氣候變遷之風險與機會
- 綠色金融與商品
- 促進產業發展
- 人權（性別平等）
- 勞資關係
- 勞工安全與衛生
- 慈善關懷
- 社區參與
- 責任投資
- 員工績效

環境面

- 能源使用管理
- 資源使用管理
- 溫室氣體盤查
- 供應鏈環境管理

Step 3: 製作重大分析矩陣圖

於完成各類利害關係人關注主題之蒐集後，本行CSR執行小組成員就前揭所蒐集之25項關注主題進行重大性評比，藉由「主題被關注的程度」及「主題對本行營運之衝擊程度」進行風險評估，針對每項主題給予分數；每項主題之合計得分，再經加權轉化歸納，得出最終之總分，再依序分為高度關注、重點關注及持續關注，共描繪出本行25項重大性主題之矩陣圖如下。



Step 4: 歸納回應主題

本行依最終總分高低於「治理面」、「社會面」及「環境面」三大面向共計選出 15 項重大性關注主題加以回應。CSR 執行小組再進一步就上揭 15 項予以分類，分為優先高度關注與一般高度關注二大類。其中 11 項優先高度關注主題列為本報告書之揭露重

點，將逐項說明主題的因應策略及成果績效，並就相關管理方針和績效予以揭露。本報告書已依循全球永續性報告協會 (GRI) 於 2016 年發布之 GRI 準則核心選項進行編製。










2019 年度重大主題之差異調整說明

主題	年度差異	調整說明
洗錢防制及打擊資恐	名稱調整	將打擊資恐列入，以資完備。
資訊安全	範圍調整	範圍界定於資訊安全，以資明確。
勞資關係	新增	勞資和諧，雙方共同為企業永續經營而努力，共創雙贏，爰將勞資關係列為高度關注主題，原促進產業發展改列為重點關注主題。

(二) 利害關係人溝通管道與關注主題彙整表

本行向來重視與利害關係人之溝通，積極建立暢通且多元化的溝通管道，藉此瞭解利害關係人所關注之主題，並於本行官方企業社會責任網站設置利害關係人專區包含社會大眾、股東、員工及供應商，針對利害關係人所關注之主題即時做出回應。本行與利害關係人之溝通內容詳如下表所示：

利害關係人	關注主題	溝通管道	溝通頻率	溝通重點與績效 (對應章節)
 主管機關	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理 • 誠信經營 • 法令遵循 • 洗錢防制及打擊資恐 • 營運績效 • 數位金融創新與包容 • 企業永續策略 • 氣候變遷之風險與機會 	<ul style="list-style-type: none"> • 研討會、座談會 • 公文書函 • 本行官方網站 • 年報 • 電話、電子郵件 • 主管機關評鑑 	不定期 每年	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="background-color: #f7941d; border-radius: 10px; padding: 2px 5px; margin-bottom: 5px;">治理面</div> <div style="background-color: #0072bc; border-radius: 10px; padding: 2px 5px; margin-bottom: 5px;">社會面</div> <div style="background-color: #8e44ad; border-radius: 10px; padding: 2px 5px;">環境面</div> </div>
 投資人	<ul style="list-style-type: none"> • 營運績效 • 公司治理 • 誠信經營 • 企業永續策略 • 氣候變遷之風險與機會 	<ul style="list-style-type: none"> • 公開資訊觀測站 • 本行官方網站 • 年報 • 股東會、法人說明會 	不定期	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="background-color: #f7941d; border-radius: 10px; padding: 2px 5px; margin-bottom: 5px;">治理面</div> <div style="background-color: #8e44ad; border-radius: 10px; padding: 2px 5px;">環境面</div> </div>
 媒體	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理 • 營運績效 • 誠信經營 • 客戶權益 • 慈善關懷 • 社區參與 	<ul style="list-style-type: none"> • 公開資訊觀測站 • 主管機關 • 股東會、法人說明會 • 本行官方網站 • 本行新聞稿 • 本行發言人 • 年報 	不定期	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="background-color: #f7941d; border-radius: 10px; padding: 2px 5px; margin-bottom: 5px;">治理面</div> <div style="background-color: #0072bc; border-radius: 10px; padding: 2px 5px;">社會面</div> </div>

利害關係人	關注主題	溝通管道	溝通頻率	溝通重點與績效 (對應章節)	
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營 資訊安全 客戶權益 數位金融創新與包容 綠色金融與商品 社區參與 	<ul style="list-style-type: none"> 年報 本行官方網站 公文書函 客服專線 分行電話與電子郵件 問卷調查 	<ul style="list-style-type: none"> 本行社群網站 Facebook 本行 Youtube 頻道 本行 Instagram 帳號 主管機關 財團法人金融消費評議中心 	不定期 治理面 社會面	
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 法令遵循 洗錢防制及打擊資恐 企業永續策略 勞資關係 人權 (性別平等) 	<ul style="list-style-type: none"> 勞工安全與衛生 社區參與 能源使用管理 溫室氣體盤查 	<ul style="list-style-type: none"> 工會 勞資會議 人事評議委員會 員工申訴信箱 線上學習網 	<ul style="list-style-type: none"> 健康檢查 職安管理 健康服務 社團活動 	不定期 治理面 社會面 環境面
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> 人權 (性別平等) 供應鏈環境管理 	<ul style="list-style-type: none"> 採購會議 本行電子郵件 本行官方網站 本行電話 年報 	<ul style="list-style-type: none"> 本行志工親訪 本行電話 本行官方網站 專案活動 賑災主辦單位 	不定期 社會面 環境面	
 社區	<ul style="list-style-type: none"> 促進產業發展 社區參與 氣候變遷之風險與機會 	<ul style="list-style-type: none"> 本行志工親訪 本行電話 本行官方網站 專案活動 賑災主辦單位 	<ul style="list-style-type: none"> 本行志工親訪 本行電話 本行官方網站 專案活動 賑災主辦單位 	不定期 社會面 環境面	

(三) 關注主題及重大主題

就本年度各重大性主題、對應GRI重大主題、管理方針及衝擊內外部邊界整理如下表，以利相關利害關係人了解；而對於相關重大性主題之回應內容，則於本報告書以下各章節中詳細陳述。

重大性主題	對應之GRI主題	GRI 管理方針對應章節	對應SDGs細項目標	關鍵衝擊之風險 / 機會	SDGs	衝擊邊界	
						組織內 (註1)	組織外 (註1)
* 法令遵循 * 洗錢防制及打擊資恐	*GRI 419 社會經濟法規遵循	治理面 法令遵循 洗錢防制及打擊資恐	16.4: 大幅減少非法的金錢與軍火流，提高失物的追回，並對抗各種形式的組織犯罪	公司未依防制洗錢、詐騙、資恐作業程序辦理，將遭受重大裁罰，並影響公司形象及業務推展。 落實防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐有利國際業務推展及永續經營。		G&H	A
* 誠信經營	*GRI 205 反貪腐	治理面 誠信經營	16.5: 大幅減少各種形式的貪污與賄賂 16.6: 在所有階層發展有效負責且透明的制度	發生不誠信行為將可能造成公司損失或遭主管機關懲處及裁罰並影響公司形象。 落實誠信經營，避免發生貪腐事件等不誠信情事，可避免遭主管機關懲處及裁罰並樹立公司正派經營之形象。		G&H	A、B、D
* 公司治理	*GRI 405 員工多元化與平等機會	治理面 公司治理	5.5: 確保婦女有公平的機會參與各個階層的決策領導 12.6: 鼓勵企業採取可永續發展的工商作法，並將永續性資訊納入他們的報告週期中	違反公司治理相關法規，遭主管機關懲處及裁罰並影響公司形象。 強化公司治理及董事會運作效能，樹立公司永續經營之正面形象，增加投資人投資意願，提升公司價值。	 	G&H	A、B、C
* 營運績效	*GRI 201 經濟績效	治理面 企業概況	8.10: 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務	如未達成營運績效，將造成影響投資人投資意願。 提升營運績效，有助於本行業務推展、增加客戶往來及投資人投資意願。		G&H	A、B、C

重大性主題	對應之 GRI 主題	GRI 管理方針對應章節	對應 SDGs 細項目標	關鍵衝擊之風險 / 機會	SDGs	衝擊邊界	
						組織內 (註 1)	組織外 (註 1)
* 資訊安全 * 客戶權益	*GRI 417 行銷與標示 *GRI 418 客戶隱私 *FS15 公平設計及銷售金融產品與服務之政策	社會面 資訊安全 客戶權益	1.4: 貧窮與弱勢族群有公平的權利與取得權 8.10: 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務 10.3: 確保機會平等, 減少不平等, 作法包括消除歧視的法律、政策及實務作法 12.6: 鼓勵企業採取可永續發展的工商作法, 並將永續性資訊納入他們的報告週期中	新興科技發展趨勢致個人資料保護之困難度提升, 易生侵犯客戶隱私或客戶資料遺失等影響客戶權益情事。 強化資安防護, 確保個資安全保障客戶權益, 以獲得客戶信賴, 提升客戶滿意度。	   	G&H	D
數位金融創新與包容	GRI 203 間接經濟衝擊	社會面 數位金融創新與包容	1.4: 貧窮與弱勢族群有公平的權利與取得權 8.2: 透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能 8.10: 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務 9.b: 支援本國科技研發與創新, 協助工商多元發展以及商品附加價值提升	數位金融時代來臨帶動顧客偏好改變、顧客行為轉變所增加的轉型研發投資成本。 積極掌握金融創新趨勢, 發展數位創新服務及拓展應用場域, 優化數位通路並提升消費者體驗。	  	G&H	D
綠色金融與商品	FS7 可帶來明確社會利益的商品和服務 FS8 可帶來明確環境利益的商品和服務	社會面 綠色金融與商品	7.a: 促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資 9.4: 改造工商業, 使他們可永續發展, 提高能源使用效率, 大幅採用乾淨又環保的科技與工業製程 12.6: 鼓勵企業採取可永續發展的工商作法, 並將永續性資訊納入他們的報告週期中 17.7: 使用有利的條款與條件, 包括特許權與優惠條款, 針對開發中國家促進環保科技的發展、轉移、流通及擴散	新能源資金需求龐大, 銀行專案融資經驗不足, 無法有效衡量及控管授信風險。 結合核心職能, 推展「綠色融資」及「綠色消費金融」商品, 並透過「綠色投資」概念, 尋找適合之投資標的。	   	G&H	D
促進產業發展	GRI 203 間接經濟衝擊	社會面	9.3: 提高小規模工商業取得金融服務的管道, 包括負擔的起的貸款 11.1: 確保所有的人都可取得適當的、安全的及負擔的起的住宅與基本服務, 並改善貧民窟	提供普惠金融商品與服務, 倘借款人經營績效不彰, 將影響授信品質。 透過普惠金融商品與服務及舉辦理財講座, 增加弱勢及偏遠地區金融知識, 進而擴大基本客源及提升企業之社會形象。	 	G&H	E&F

重大性主題	對應之 GRI 主題	GRI 管理方針對應章節	對應 SDGs 細項目標	關鍵衝擊之風險 / 機會	SDGs	衝擊邊界	
						組織內 (註1)	組織外 (註1)
* 人權 (性別平等)	*GRI 405 員工多元與 平等機會 *GRI 406 不歧視 *GRI 412 人權評估	社會面 人權 (性別平等)	1.4: 貧窮與弱勢族群有公平的權利與取得權 5.1: 消除對婦女各種形式的歧視 5.c: 強化完善政策及可實行的立法, 促進兩性平等 8.5: 讓所有的男女都有一份好工作, 包括年輕人與身心障礙者, 並實現同工同酬的待遇 10.3: 確保機會平等, 減少不平等, 作法包括消除歧視的法律、政策及實務作法 16.b: 促進及落實沒有歧視的法律與政策, 以實現永續發展	公司如未創造平等的就業環境, 落實性騷擾防治措施, 保障勞動人權, 將影響人才招募與留任, 重則影響商譽及品牌形象。 每年對主管及員工辦理人權政策宣導訓練課程, 遇相關勞動法規修正或政策性主題, 亦規劃開辦相關課程及培訓。	    	G&H	E
* 勞資關係	*GRI 401 勞雇關係 *GRI 404 訓練與教育 *GRI 405 員工多元 與平等機會	社會面 勞資關係	3.8: 取得高品質基本醫療保健服務的管道 4.5: 確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練, 包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童 5.b: 改善科技的使用能力, 以提高婦女的能力 8.5: 讓所有的男女都有一份好工作, 包括年輕人與身心障礙者, 並實現同工同酬的待遇 10.3: 確保機會平等, 減少不平等, 作法包括消除歧視的法律、政策及實務作法 10.4: 採用適當的政策, 尤其是薪資與社會保護政策, 並漸進實現進一步的平等	因少子化趨勢, 面臨優秀人才被挖角及稀有技術人才網羅不易之困境, 將影響公司營運發展及獲利。 採取彈性應變措施, 廣續落實績效差異化調薪, 以激勵表現優異之員工, 避免金融專業人才流失。	    	G&H	A&C
勞工 安全與衛生	GRI 403 職業安全 衛生 GRI 410 保全實務	社會面 勞工安全與 衛生	3.8: 取得高品質基本醫療保健服務的管道 8.8: 保護勞工的權益, 促進工作環境的安全, 尤其是婦女	公司如未能建構完善職業安全衛生制度, 員工發生意外事件或危害健康的機率升高, 將增加公司人事成本及損害企業形象。 落實職業安全衛生管理, 提供安全與健康無虞的工作環境, 保障員工安全與健康, 減低因職場傷害對公司造成的衝擊。	 	G&H	A&C

重大性主題	對應之 GRI 主題	GRI 管理方針對應章節	對應 SDGs 細項目標	關鍵衝擊之風險 / 機會	SDGs	衝擊邊界	
						組織內 (註1)	組織外 (註1)
氣候變遷之風險與機會	GRI 201 經濟績效 GRI 305 排放	環境面 氣候變遷之風險與機會	7.3: 提高能源效率的改善度 8.4: 漸進改善能源使用與生產效率, 努力減少經濟成長與環境惡化之間的關聯 13.1: 強化對天災與氣候有關風險的災後復原能力與調適適應能力	<ul style="list-style-type: none"> 極端氣候出現頻率增加, 天然災害或將造成本行營運中斷。 氣候變遷恐造成傳統產業之營運成本或本行擔保品之損失率上升, 增加本行授信風險。 制定並落實業務永續運作計畫, 避免或降低本行營運受天然災害之影響。 可透過提供企業轉型融資、相關保險商品等方式, 降低本行風險並提高收益。 	  	G&H	E&F
供應鏈環境管理 * 能源及資源使用管理 * 溫室氣體盤查	GRI 204 採購實務 *GRI 302 能源 *GRI 305 排放	環境面 供應鏈環境管理 能源及資源使用管理 溫室氣體盤查	6.5: 全面實施水資源管理 7.1: 可取得負擔的起的能源服務 7.3: 提高能源效率的改善度 8.4: 漸進改善能源使用與生產效率, 努力減少經濟成長與環境惡化之間的關聯 11.6: 減少都市對環境的有害影響, 包括特別注意空氣品質、都市管理與廢棄物管理 12.2: 實現自然資源的永續管理以及有效率的使用 12.5: 透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生 13.3: 在氣候變遷的減險、適應、影響減少與早期預警上, 改善教育, 提升意識, 增進人與機構的能力	<ul style="list-style-type: none"> 因臺灣電力結構轉型, 預測未來電價將逐步升高, 使公司營運成本增加。 垃圾及廢棄物如大幅增加將使公司營運成本增加。 落實節能減碳政策有助於營運成本下降。 持續採購環保產品或取得標章認證, 共建環保永續環境。 	     	G&H	E&F

註1: 組織內外衝擊邊界, A 為主管機關; B 為投資人; C 為媒體; D 為客戶; E 為供應商; F 為社區; G 為員工; H 為本行。

註2: * 優先關注重大性主題。

(四) 永續發展目標

2019 年彰銀永續發展執行成果及短中長期目標

面向	重大性主題	對應之 GRI 主題	重要性說明	2019 年目標	2019 年達成情形	2020 年目標	中長期目標
治理面	* 法令遵循 * 洗錢防制及打擊資恐	*GRI 419 社會經濟法規遵循	遵循防制洗錢及打擊資恐相關規定，可降低營運風險，並避免商譽損害及罰款	本行建立良好法令遵循制度架構，透過宣導及教育訓練，以確保法令遵循制度之落實執行	<ul style="list-style-type: none"> 防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書 防制洗錢及打擊資恐內部控制制度專案查核 防制洗錢及打擊資恐風險評估 	<ul style="list-style-type: none"> 檢視或適時修正本行洗錢防制及打擊資恐相關規範 持續優化本行防制洗錢及打擊資恐系統 辦理 AML 系統之驗證作業 	維持有效適當之內部控制制度運作，落實法令遵循之文化
	* 誠信經營	*GRI 205 反貪腐	避免不誠信行為導致商譽損失，應將誠信經營融入營運管理策略	強化員工遵法意識，落實本行相關規範，提升本行誠信經營文化	<ul style="list-style-type: none"> 定期評估本行誠信經營遵循情形，並向永續經營委員會及董事會提出報告 	<ul style="list-style-type: none"> 揭露誠信經營之具體作法與防範不誠信行為方案 揭露檢舉辦法、管道及處理流程 	強化誠信經營政策，積極防範不誠信行為
	* 公司治理	*GRI 405 員工多元化與平等機會	公司治理是企業永續發展的磐石，企業文化的核心	落實公司治理，在健全管理制度與監控機制下，進行各項營運活動並揭露相關資訊，俾確保股東權益	<ul style="list-style-type: none"> 於 2019 年度第 6 屆公司治理評鑑上市組排名前 5% 及金融保險類上市櫃公司排名前 4 名 入選 2019 年度臺灣公司治理 100 指數成分股 	<ul style="list-style-type: none"> 持續辦理董事會績效評估 爭取公司治理評鑑佳績 每年至少召開 1 次永續經營委員會 保持投資人溝通管道暢通 	落實公司治理，透過健全的公司治理機制，奠定本行永續經營的基磐
	* 營運績效	*GRI 201 經濟績效	穩健的財務經營績效及有效的風險控管，是股東及投資人之間鍵	持續提升服務水準、創造獲利，秉持原有積極而穩健的腳步，開創新的里程碑，達到優質金融機構的目標	<ul style="list-style-type: none"> 2019 年累積稅前盈餘 135.20 億元，獲利穩健 2019 年中華信評及標準普爾雙雙調升長期信用評等 	<ul style="list-style-type: none"> 提高業務績效與獲利 財務資訊揭露 	採明確的策略，以成為臺灣最佳銀行 (To be the best bank in Taiwan) 為目標，並追求穩定獲利


2019年彰銀永續發展執行成果及短中長期目標

面向	重大性主題	對應之 GRI 主題	重要性說明	2019 年目標	2019 年達成情形	2020 年目標	中長期目標
社會面	*資訊安全	*GRI 418 客戶隱私	網路犯罪事件層出不窮，顯見資訊安全已成為金融業最嚴苛的挑戰	持續提升整體資訊安全的品質；降低資安事故可能帶來之損害	<ul style="list-style-type: none"> 取得 ISO 22301：2012 營運持續管理系統 取得 ISO 27001：2013 資訊安全管理系統 取得 BS 10012：2017 個人資訊管理系統 個人資料保護機制專案查核 	<ul style="list-style-type: none"> 持續辦理國際標準認證 建立自動化資安監控平台 辦理前一年度個人資料保護機制專案查核 	提高面對中斷事件的應變與復原能力
	*客戶權益	*GRI 417 行銷與標示 *FS15 公平設計及銷售金融產品與服務之政策	秉持以客戶為尊的文化，提供友善金融服務，重視顧客權益	持續追求金融商品發展與改善服務客戶作業流程，提升服務品質	<ul style="list-style-type: none"> 友善專區行動網路銀行 APP 已配合行動版應用程式無障礙開發指引完成改善 辦理公平待客原則評核作業 	<ul style="list-style-type: none"> 辦理公平待客原則評核機制 辦理顧客滿意度調查 保持客戶申訴管道暢通作業 	本著公平合理、平等互惠及誠信原則，落實保障金融消費者權益

 2019 年彰銀永續發展執行成果及短中長期目標

面向	重大性主題	對應之 GRI 主題	重要性說明	2019 年目標	2019 年達成情形	2020 年目標	中長期目標
社會面	*人權 (性別平等)	*GRI 405 員工多元與 平等機會 *GRI 406 不歧視 *GRI 412 人權評估	勞動人權及性別平等係員工合法權益	<ul style="list-style-type: none"> 持續關懷弱勢族群，創造就業機會 兼顧「同工同酬」理念 持續提供心理諮詢輔導 	<ul style="list-style-type: none"> 提供身心障礙、原住民及弱勢族群相同薪資福利待遇之就業機會，截至 2019 年底止計僱用原住民 24 名、身心障礙員工 62 名 提供 35 名經濟弱勢家庭青年暑期工讀機會 提供心理諮詢輔導 	<ul style="list-style-type: none"> 執行保障人權盡職調查 落實性別平等規範（招募人員、人力配置、性騷擾防治） 	致力打造一個傾聽員工心聲、尊重人權、免於歧視與騷擾、安全健康及友善的工作環境
	*勞資關係	*GRI 401 勞雇關係 *GRI 404 訓練與教育 *GRI 405 員工多元與 平等機會	員工是企業經營的核心競爭力	<ul style="list-style-type: none"> 辦理年度調薪 多元培育數位金融與國際金融人才 	<ul style="list-style-type: none"> 全體員工調薪平均幅度達 3.27 % 入選臺灣高薪 100 指數成分股 開辦員工持股信託 員工教育訓練總時數為 396,887.85 小時，平均每位員工 59.91 小時 員工生育津貼 2019 年每胎次補助 5,000 元 	<ul style="list-style-type: none"> 定期召開勞資會議 保持員工申訴管道暢通 支援數位與國際金融業務發展，培育專業人才 	<ul style="list-style-type: none"> 激勵員工創新學習，積極培訓各階層人才，厚植人力資本 建構完善薪酬制度並兼顧「同工同酬」理念


2019年彰銀永續發展執行成果及短中長期目標

面向	重大性主題	對應之 GRI 主題	重要性說明	2019 年目標	2019 年達成情形	2020 年目標	中長期目標
環境面	*能源及資源使用管理 *溫室氣體盤查	*GRI 302 能源 *GRI 305 排放	為避免平均氣溫較工業革命前上升 2°C，所有企業均有溫室氣體減排、能源使用減量之義務	<ul style="list-style-type: none"> 持續執行節能減碳措施，目標每年減少碳排放量約 33,000~60,000 kgCO₂e 持續推動環境管理系統、能源管理系統及溫室氣體盤查之國際查驗證作業 臺北大樓廢棄物減量目標以 2018 年為基準，減少產生量 1%，提升資源回收率 	<ul style="list-style-type: none"> 臺北大樓更換 311 盞 LED 燈具及飲水設備加裝時序控制開關，共減少碳排放量約 37,053.49 kgCO₂e 環境管理系統 ISO 14001：2015 續審驗證作業、能源管理系統 ISO 50001：2018 新版驗證作業及溫室氣體盤查 ISO 14064-1：2018 新版查證作業 臺北大樓 2019 年之廢棄物數量：一般廢棄物 121.60 公噸，較 2018 年減少 3.01 公噸（或 2.41%）；資源回收類廢棄物 16.53 公噸，較 2018 年增加 2.8 公噸（或 20.39%） 國際碳揭露組織 (CDP) 調升評比為「管理 (B) 等級」 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動環境管理系統、能源管理系統及溫室氣體盤查及辦理節能減碳措施，目標每年減少碳排放量約 30,000~60,000 kgCO₂e 臺北大樓廢棄物減量目標以 2019 年為基準，減少產生量 1%，提升資源回收率 1% 鹽埕大樓用電、用水量納入監控，每年減少 1% 	落實溫室氣體排放及能源減量： <ul style="list-style-type: none"> 新建之自有行舍或大樓取得綠建築標章 碳排放量減少 1% 以上



1 治理面

23 1.1 企業概況

25 1.2 公司治理

28 1.3 法令遵循

30 1.4 洗錢防制及打擊資恐

31 1.5 誠信經營

34 1.6 風險管理

35



新型冠狀病毒肺炎
(COVID-19) 因應措施



本行對外積極追求業務發展，提升經營績效；對內則落實內部控制及稽核制度，並建立有效的法令遵循及風險管理機制，在追求永續經營與獲利同時，重視對經濟、社會與環境之影響，並將其納入本行之管理與營運，以提升公司治理效能。

1.1 企業概況

➔ GRI : 102-3、102-4、102-5、
102-6、102-7、102-15、
201-1、206-1



公司名稱

彰化商業銀行
股份有限公司



總行地址

臺中：臺中市自由路二段 38 號；
臺北：臺北市中山北路二段 57 號



員工總人數

6,625 人



營運據點總數

國內 185 家分行、1 家 OBU 分行、
海外 7 家分行、1 個代表人辦事處



關係企業

彰銀商業銀行有限公司
彰銀創業投資股份有限公司



資本額

新臺幣
99,853 百萬元

1.1.1 經營理念

本行自創立以來，本著「堅實經營、服務大眾」的在地傳統精神，以「服務」、「效率」、「創新」的經營理念，致力於行務之創新，提高服務水準，擴大服務範圍，期能對工商企業及社會大眾提供更便捷、有效率及更周延的金融服務。



Smile & Reach Out 微笑連心彰銀服務貼心

以線條簡單的互動笑臉圖像，
象徵彰銀主動熱情的貼心服務，
贏得客戶滿意的微笑回應。

1.1.2 全球服務據點

彰化銀行全球服務遍及亞洲、歐洲和美洲，海外服務網路包括紐約分行、洛杉磯分行、東京分行、倫敦分行、香港分行、新加坡分行、馬尼拉分行及仰光代表人辦事處，大陸子銀行轄下設有昆山分行、昆山花橋支行、東莞分行、福州分行及南京分行，提供全球臺商及華僑優質的金融商品與周延服務。

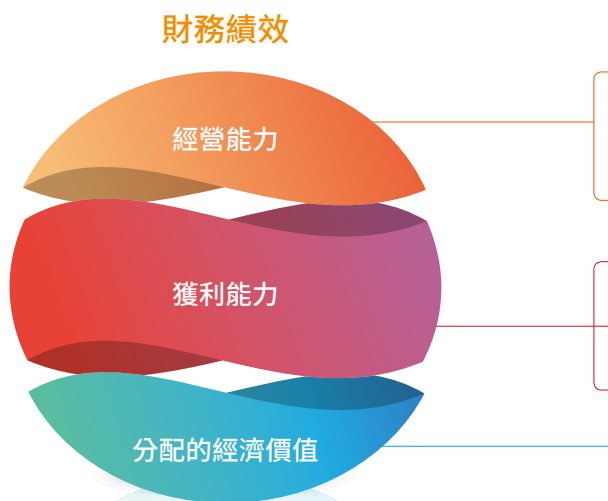
本行轉投資設立全資子公司「彰銀創業投資股份有限公司」於2019年5月16日開業，協助國內中小企業取得發展所需資金，及對其提供企業經營、管理及諮詢服務。



1.1.3 營運績效

➔ GRI : 201-1

單位：新臺幣



項目 / 年度	2019 年	2018 年	2017 年
• 總資產 (百萬元)	2,135,643	2,081,812	2,036,258
• 股東權益 (百萬元)	162,237	156,562	144,948
• 稅後損益 (百萬元)	11,572	12,647	12,093
• 資產報酬率 (ROA, %)	0.55 %	0.61 %	0.60 %
• 股東權益報酬率 (ROE, %)	7.26 %	8.39 %	8.56 %
• 稅後每股盈餘 (EPS, 元)	1.16	1.29	1.28
• 繳納政府稅款 (註) (仟元)	1,948,510	2,063,549	2,091,113

註：繳納政府稅款係採用本行財務報告及會計師查核報告之所得稅費用數字。

近三年股利表現



信用評等

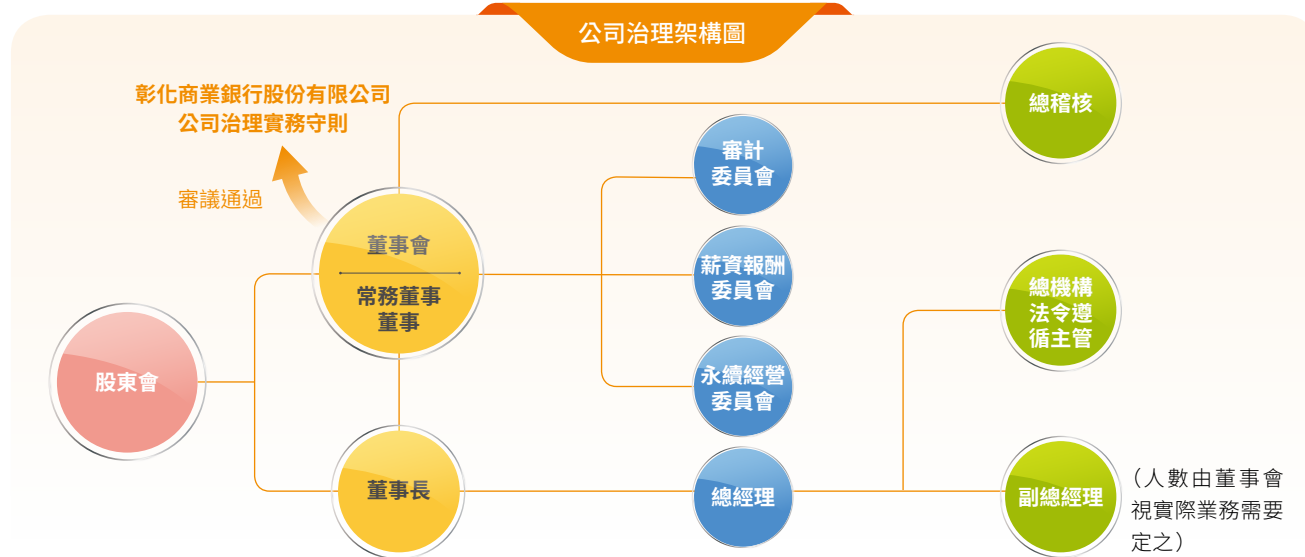
信評機構	發布日期	國際評等		國內評等		展望
		長期	短期	長期	短期	
中華信評	2019/11	-	-	twAA+	twA-1+	穩定
標準普爾	2019/11	A-	A-2	-	-	穩定
穆迪	2020/2	A2	P-1	-	-	穩定

註：2019 年與 2018 年比較，中華信用評等公司將本行評等由「twAA/twA-1+」調升至「twAA+/twA-1+」，標準普爾公司 (S&P) 則將本行評等由「BBB+/A-2」調升為「A-/A-2」。

1.2 公司治理

➔ GRI : 102-18、405-1

本行持續強化董事會職能，提升資訊透明度，確保股東權益，善盡企業社會責任，於 2019 年榮獲臺灣證券交易所股份有限公司第 6 屆公司治理評鑑名列前 5%，同時於金融保險類產業中，拿下前 4 名佳績，肯定本行致力於優化公司治理之決心與成果。本行公司治理架構圖如右：



1.2.1 董事會

本行自第 25 屆董事會改選全面採取董事（含獨立董事）候選人提名制，以利股東以電子方式行使股東權，落實公司治理。各董事之簡歷請參閱本行官方網站。



1.2.1.1 董事成員多元與專業

① 本行董事會由金融專家、企業主、政府機關代表及學者所組成，分別具有商務、法務、會計、財經、稅務、銀行業務等專業資格或工作經驗。多元且具不同領域之專業，使董事會決策具客觀性與周延性，提升董事會決策品質；並為強化董事職能，各董事依本行董事進修計畫實施要點，參加與公司治理有關之財務、風險管理、商務、法務、會計、內部控制及企業社會責任等類別之課程，持續提升自身專業能力。2019 年度各董事之進修時數均符合規定。

② 董事多元化之執行情形，請參閱本行官方網站。



③ 本行最高治理單位的主席為經營團隊成員。

1.2.1.2 董事會運作情形

① 本行第 25 屆董事會由股東會選任董事 9 人，其中 1 位為女性（占比 11.11%），並設置 3 席獨立董事（占比 33.33%）。

註：李氏投資股份有限公司於 2020 年 2 月 3 日將所持有之本行股份全數出售，依法李董事世聰於同日當然解任。

② 本行董事成員年齡於 50 歲～59 歲者 1 名，60 歲～69 歲者 3 名，70 歲以上者 5 名。

③ 本行 2019 年度第 25 屆董事會計開會 14 次，全體董事均依本行章程及董事會議事規則等規定執行職務。

④ 本行於 2019 年 6 月 21 日經董事會審議通過指派秘書處處長擔任公司治理主管，其具備金融機構或公開發行公司從事法務、議事等相關事務之單位主管職務達 3 年以上，負責督導秘書處辦理公司治理相關事務。

1.2.1.3 董事績效評估與薪酬

① 董事績效評估

本行訂有「彰化銀行董事會績效評估辦法」，於每年年度結束時依據本辦法所訂之評估程序及評估指標進行當年度績效評估，並至少每 3 年應辦理外部評估 1 次。

依本辦法執行之績效評估，「董事會績效考核評估表」及「功能性委員會績效考核評估表」彙計綜合評分之評估結果分為以下三等級：達90分以上者，為「超越標準」；達80分以上未達90分者，為「符合標準」；未達80分者，為「有待加強」。依董事會及各功能性委員會運作實際情形暨董事（含獨立董事）自評結果審慎評估，本行2019年度董事會及各功能性委員會整體評估結果皆為「超越標準」。

② 董事薪酬

I 董事（含獨立董事）報酬係由薪資報酬委員會及董事會依據本行董事會績效評估辦法第7條第1項第2款規定，連結董事會績效評估結果暨本行公司章程第20條第13款規定，依與本行規模相當金融機構董事報酬水平訂定或定期檢討董事（含董事長、常務董事、獨立董事、非獨立董事）薪資報酬。

II 依本行章程第38條規定，本行年度如有獲利（所謂獲利係指稅前利益扣除分派員工酬勞及董事酬勞前之利益），應分派不高於0.8%為董事酬勞。同時考量本行營運成果，及參酌董事執行職務情形，經薪資報酬委員會審議後，提請董事會決議，並報告股東會後發給董事合理酬勞。

1.2.1.4 董事會之功能性委員會

本行董事會項下設置審計、薪資報酬及永續經營三功能性委員會，各功能性委員會運作情形如下：

委員會	運作情形
審計委員會	<ul style="list-style-type: none"> 本行審計委員會成員由3位獨立董事組成，由梁常務獨立董事國源擔任召集人。 2019年度第2屆共計召開12次，出席率達100%。
薪資報酬委員會	<ul style="list-style-type: none"> 本行薪資報酬委員會成員由3位獨立董事組成，由梁常務獨立董事國源擔任召集人。 2019年度第4屆共計召開13次，出席率達100%。
永續經營委員會	<ul style="list-style-type: none"> 本行永續經營委員會由董事長、3位獨立董事及總經理組成，由凌董事長忠嫻擔任召集人。 2019年度第1屆共計召開1次（2019年12月17日成立），出席率達100%。

1.2.2 參與各類社團組織

➔ GRI : 102-13

為促進國內金融產業發展，本行積極參與各項產業公會 / 社團組織，並於部分組織內擔任重要職務，適時針對金融業實務運作提供建言，為提升國內整體金融環境盡一份心力。



1.2.2.1 各類社團組織

本行參與各類社團組織一覽表

• 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	• 中華民國信託商業同業公會
• 中華民國證券商業同業公會	• 中華民國保險代理人商業同業公會
• 中華民國票券金融商業同業公會	• 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會
• 中華民國期貨商業同業公會	• 社團法人中華民國股權投資協會
• 財團法人中小企業信用保證基金	• 臺灣票據交換所
• 財金資訊股份有限公司	• 台北市銀行商業同業公會
• 金融資安資訊分享與分析中心	• 中華民國工商協進會
• 中華獨立董事協會	• 社團法人中華民國國際經濟合作協會

1.2.2.2 本行參加各企業公會社團組織，除依其規章繳納常規會費外，並對部分社團組織（例如財團法人中小企業信用保證基金、財團法人臺灣中小企業聯合輔導基金會）每年提供捐助款項。

1.3 法令遵循

➔ GRI：102-11、205-2、419-1

本行建立良好法令遵循制度架構，透過宣導及教育訓練，以確保法令遵循制度之落實執行。

➤ 政策

透過健全之法令遵循制度，維持有效適當之內部控制制度運作。

➤ 承諾

提升法令遵循風險管理效能，降低本行法遵風險。

➤ 目標與標的

落實本行法令遵循制度，踐行法令遵循效能報告及監督機制，有效管理本行法令遵循風險。

➤ 責任 / 職責

建立良好法令遵循制度架構，並透過宣導及教育訓練，確保有效管理法令遵循之目的。

➤ 資源

為有效發揮法令遵循功能，適時檢視本行法令遵循資源（即法遵單位之人力配置、組織架構、教育訓練）是否適足。

➤ 申訴機制

本行已建立內外檢舉制度，由內部稽核單位受理檢舉案件，並將相關檢舉管道揭示於官方網站。

➤ 具體行動

設置隸屬於總經理之法令遵循專責單位，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，建立辨識、評估、控制、衡量、監控及獨立陳報法令遵循風險之程序、計畫及機制。

➤ 評量機制

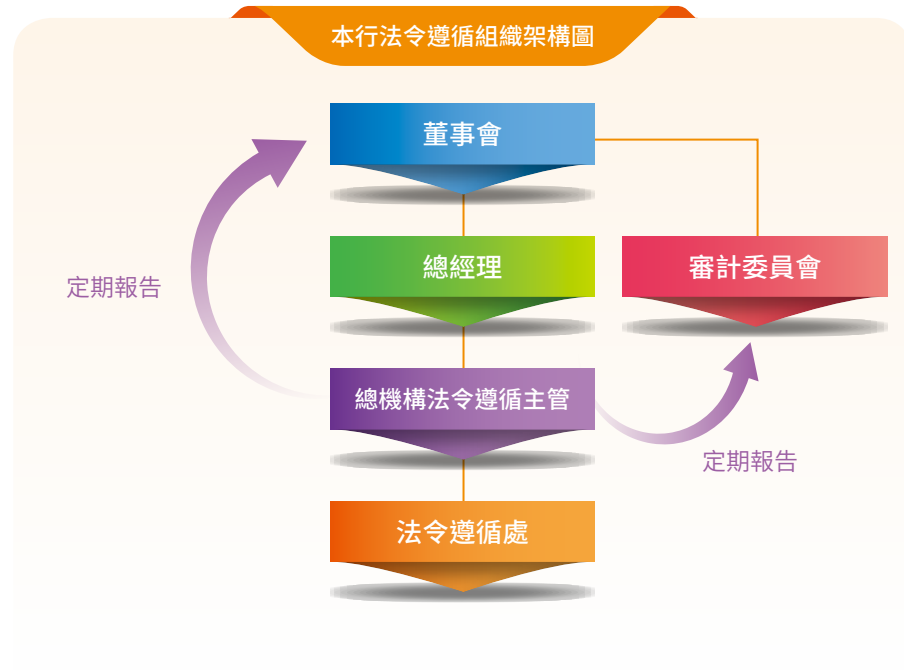
- 法令遵循單位評估主要營運活動、商品及服務、授信或業務專案、有違反法令之虞之重大客訴等法令遵循風險管理情形。
- 辦理各單位法令遵循執行情形。

➤ 結果

- 2019年上、下半年度法令遵循宣導課程，分別有6,346人及6,348人參加。
- 2019年上、下年度對新進員工施以法令遵循、防制洗錢、認識客戶（KYC）政策與員工行為準則訓練，共8班，計314人。
- 開設董事會、高階人員及營業單位主管法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐教育訓練課程。

1.3.1 建立法令遵循風險管理及監督架構

配合主管機關之規定，本行業制定「法令遵循風險管理及監督架構」提請2018年9月28日第25屆第16次董事會審議通過，並提報金融監督管理委員會（下稱金管會）備查。



1.3.2 法令遵循風險評估及通報機制之運作

① 制定本行「法令遵循風險管理及監督執行要點」針對法令遵循風險弱點事項提出改善建議，透過每季二道防線會議對業管單位所提改善措施進行追蹤。

② 本行建立法令遵循定期報告及警訊通報機制，國內外各單位除就法令遵循事項定期向法令遵循處提出報告外，對於經本行辨識為較高法令遵循風險之事項，法令遵循處並得指定即時提供相關資訊；或就特定法令遵循警訊事項，各單位均應立即通報法令遵循處，俾即時掌控本行法令遵循風險動態。

1.3.3 法令遵循制度之執行

本行訂有「法令遵循制度實施辦法」，內容包含定期辦理法令遵循自行評估作業、定期安排法令遵循教育訓練、執行法令遵循實地查核作業等，以維持有效適當之內部控制制度運作並落實本行法令遵循之文化。

1.3.4 遭主管機關裁罰與改善情形

本行兼營保險代理人業務專案檢查報告所涉缺失，違反保險法第163條第4項授權訂定之「保險代理人管理規則」第49條第24款規定，於2019年9月16日遭金管會核處限期1個月改正，併處20萬元罰鍰。

改善情形

本行業加強教育訓練及發函重申，要求營業單位於招攬保險商品時，應確實填寫及檢核相關文件，以落實主管機關KYC政策，並已修訂表單欄位與建立控管機制，俾加強本行法令遵循文化及內部控管機制。

1.4 洗錢防制及打擊資恐

註：個人資料保護相關遵法情形，請參閱社會面章節。

➔ GRI：102-30、419-1

本行於法令遵循處轄下設置防制洗錢科，專責本行防制洗錢及打擊資恐業務，並持續強化本行防制洗錢及打擊資恐機制。

➤ 政策

為防制洗錢及打擊資恐行為，穩定金融秩序，強化並發展本行防制洗錢及打擊資恐計畫，避免本行因提供金融商品或相關服務而遭有心人士進行洗錢及資恐非法行為，制定「彰化銀行防制洗錢及打擊資恐政策」及「防制洗錢及打擊資恐注意事項」，以建立本行防制洗錢及打擊資恐之一致性規範。

➤ 承諾

持續深化並發展本行防制洗錢及打擊資恐計畫之執行，本行承諾將建立重視防制洗錢及打擊資恐之文化，並配置適足之人力及提供足夠之資源提升本行相關人員之專業能力，以積極提升本行防制洗錢及打擊資恐之能力，強化全體員工防制洗錢及打擊資恐之意識，以落實執行防制洗錢與打擊資恐相關作業。

➤ 目標與標的

持續辦理洗錢風險評估，落實防制洗錢及打擊資恐工作，提升全員專業能力使具備防制洗錢及打擊資恐風險意識，完善本行防制洗錢及打擊資恐相關內部作業規範與系統機制，以有效辨識及管控風險。

➤ 責任 / 職責

發展防制洗錢政策及打擊資恐計畫、確認防制洗錢及打擊資恐相關法令之遵循、規劃防制洗錢及打擊資恐訓練課程、督導大額交易、可疑交易及資恐防制法相關通報及申報事宜、監控本行與洗錢及資恐有關之風險、督導本行洗錢及資恐風險之辨識、評估及監控政策及程序之規劃與執行及協調督導本行全面性洗錢及資恐風險辨識及評估之執行。

➤ 資源

本行已投入適足之資源及人力以強化防制洗錢及打擊資恐機制，並擬委請勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte) 協助優化本行防制洗錢管控機制、全面風險評估等事項，並進行本行防制洗錢及打擊資恐系統驗證作業。

➤ 申訴機制

各業管單位防制洗錢及打擊資恐作業執行情形定期陳報，內容包括配合內外防制洗錢及打擊資恐規定新修訂相關業務處理程序或作業程序 / 流程 (SOP)、風險評估結果陳報、稽核缺失改善情形、教育訓練、交易監控管理及可疑交易案件申報情形。

➤ 具體行動

- 訂定「防制洗錢及打擊資恐政策」、「防制洗錢及打擊資恐注意事項」及「防制洗錢及打擊資恐管理程序彙編」等規範。
- 定期向審計委員會及董事會報告本行防制洗錢及打擊資恐之執行情形。
- 配合金檢意見，持續與風險管理處及各業管單位就本行全面性洗錢及資恐風險評估方法論調整相關內容，俾利辦理本行全面性洗錢及資恐風險評估作業。
- 持續擴充本行防制洗錢及打擊資恐作業系統效能，以作為強化客戶審查措施及持續監控機制執行之依據。
- 持續監督全行洗錢及資恐風險及相關執行情形，並提供防制洗錢及打擊資恐教育訓練課程，進而促進本行防制洗錢及打擊資恐執行之效能。

➤ 評量機制

- 至少每季向防制洗錢及打擊資恐管理小組及每半年向董事會及審計委員會報告本行防制洗錢及打擊資恐之執行情形，並定期提報本行防制洗錢及打擊資恐風險評估報告，俾利本行董事會及高階主管瞭解本行洗錢及資恐風險。



- 將「洗錢防制法」及「資恐防制法」等相關重要法令規範及本行相關規範納入本行業管單位法令遵循事項，每半年辦辦法令遵循自行評估作業，以筆試或抽樣查核方式確認相關人員對於法令規定之了解及相關作業之合規情形。
- 本行稽核處就本行執行防制洗錢及打擊資恐相關措施（包括執行情形及作業程序）納入內部稽核項目，定期辦理查核，並測試本行防制洗錢及打擊資恐計畫之有效性及本行營運及各單位之風險管理品質。
- 結果
 - 本行已依規建置防制洗錢及打擊資恐之相關政策、規範、程序，並將持續檢視並優化現行防制洗錢及打擊資恐相關內部規章及作業流程、定期檢視並因應風險狀況調整優化現行防制洗錢及打擊資恐系統之功能，並辦理相關員工之教育訓練。
 - 2019年全行舉辦防制洗錢及打擊資恐相關教育訓練課程總開課時數10,985分鐘，參加受訓23,840人次。
 - 本行業完成本行2019年度之全面風險評估報告，並經本行2020年3月20日第25屆第35次董事會審議通過後，依規於2020年3月30日將本行2019年度防制洗錢及打擊資恐全面風險評估報告及風險防制改善措施送金管會備查。
 - 本行業依規於2020年4月17日將2019年度防制洗錢及打擊資恐機制專案查核之會計師查核結果及確信報告提報第25屆第36次董事會，並於2020年4月28日提送金管會備查。

1.5 誠信經營

➔ GRI : 102-16、205-1、205-3

為展現對誠信經營之決心與承諾，本行訂有「誠信經營守則」與「永續經營委員會組織規程」，永續經營委員會為本行誠信經營專責單位並指定法令遵循處負責制定誠信經營相關規範，及協助董事會及管理階層監督誠信經營執行情形，並定期向永續經營委員會及董事會報告。

➤ 政策

本行為建立良好商業運作及誠信企業文化，以健全公司治理與誠信經營，訂有「道德行為準則」、「誠信經營守則」、「員工行為準則」及「內部員工檢舉辦法」，以利本行董事、經理人及員工瞭解本行之誠信與道德價值，並切實遵循。

➤ 承諾

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，於內部管理及外部商業活動中確實執行。

➤ 目標與標的

深化誠信經營之企業文化並積極防範不誠信行為，建立良好之公司治理與風險管理機制，防止並發現舞弊，確保檢舉管道之暢通與財務資訊之可靠性。

➤ 責任 / 職責

本行人員於從事商業行為之過程中，應秉持公平、誠信與透明之方式進行，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，並避免與涉有不誠信行為之供應商、客戶進行交易。

➤ 資源

- 由本行董事與高階經理人組成隸屬於董事會之永續經營委員會，並指定法令遵循處負責組織誠信經營政策之訂定或修正。
- 本行定期舉辦誠信經營相關教育訓練與宣導。
- 本行「員工行為準則」要求所有員工應仔細閱讀該準則之規定，並簽署「遵守彰化銀行員工行為準則聲明書」。
- 本行與他人建立商業關係前，應依本行相關規章先行評估代理商、供應商、客戶或其他商業往來對象之誠信經營狀況，並於簽訂契約時將遵守誠信經營政策及相關規範納入契約條款。

➤ 申訴機制

本行已建立內外部檢舉制度，由內部稽核單位受理檢舉案件，並將相關檢舉管道揭示於公司網站。

➤ 具體行動

- 本行就較高不誠信行為風險之營業活動，建立有效之會計制度及內部控制制度；各部門應分析其職掌範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，訂定防範不誠信行為方案，包含作業程序、行為準則及教育訓練等。
- 本行於內部管理及外部商業活動中積極落實誠信經營政策。

➤ 評量機制

- 每年定期向董事會報告本行履行誠信經營情形及檢討改善措施。
- 本行人員違反誠信行為情節重大者，依相關法令或人事管理規範予以懲處，並列為單位、經理人年度考核扣分項目。
- 以國內總行各部門及各海外分行為單位，辦理全行法令遵循風險評估，每年定期分析及評估各營業活動包括不誠信、舞弊等之法令遵循風險，評估範圍單位百分比為100%。


➤ 結果

- 2019年度誠信經營執行情形經本行法令遵循處彙整並向永續經營委員會與董事會提報，並已於本行官方網站揭露。
- 2019年本行未接獲有關違反誠信行為之檢舉案件。



1.5.1 誠信經營、道德行為及員工行為之運作

項目	說明
相關規範	本行積極防範不誠信行為，具體規範本行人員於執行業務時，應基於公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，並建立良好之公司治理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境。本行「誠信經營守則」揭露於本行官方網站，以供查詢。
中長期目標	強化員工遵法意識，落實本行相關規範，提升本行誠信經營文化。
 誠信經營	<p>內部檢舉辦法 為建立誠信透明企業文化、促進健全經營，本行依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第三十四條之二及相關法規，制定本行「內部檢舉處理辦法」，經2018年9月28日第25屆第16次董事會決議通過並實施，以暢通本行檢舉管道及完善檢舉案件處理流程。</p> <p>彰化銀行內外部檢舉制度管道及方式 為建立誠信透明的企業文化並促進健全經營，如社會大眾發現本行人員有犯罪、舞弊或違反法令之情形，可以下列管道及方式向本行提出檢舉：檢舉信箱 chb0111@chb.com.tw。 檢舉人如屬本行員工，則可於本行企業內部網站員工檢舉系統填具檢舉報告書；或以檢舉信箱：chb0111@chb.com.tw 等方式提出。</p> <p>定期陳報 法令遵循處定期評估本行誠信經營遵循情形，並向永續經營委員會及董事會提出報告；2019年度之評估報告，業於2020年1月14日及1月21日向本行第1屆第2次永續經營委員會及第25屆第33次董事會中提請鑑察。</p> <p>辦理情形 2019年度本行皆遵循本行「誠信經營守則」及相關規定辦理各項業務。</p>
 道德行為	<p>相關規範 本行訂有「道德行為準則」，明定本行董事及經理人之道德標準，包括誠信經營、防止利益衝突、避免圖利機會及保密原則等，以強化本行公司治理，並建立良好內部控制制度之控制環境。本行「道德行為準則」揭露於本行官方網站，以供查詢。</p> <p>運作情形 鼓勵員工提報任何違法之行為，俾促使「道德行為準則」確實執行，維護本行及利害關係人之利益。</p>

項目	說明
相關規範	本行訂有「員工行為準則」，建立本行全體員工於執行業務及個人行為操守應有之價值觀，要求所有員工在其業務活動之範圍內均應遵循最高道德標準及法律規範，包含應忠誠職守、誠實清廉、敬業精神、保密義務等，且明確要求員工不得藉職務之便舞弊、收受任何饋贈等。
 員工行為 運作情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 諮詢溝通管道 本行設有諮詢溝通管道，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。 ● 檢舉管道 如員工有任何不法行為，本行設有獨立之檢舉信箱、專線、傳真電話及地址，供本行員工利用。 ● 辦理情形 本行所有員工皆需簽署「遵守彰化銀行員工行為準則聲明書」，聲明遵守相關規定，秉持高道德標準與倫理守則。 ● 教育訓練 為落實相關價值觀及法律規範，本行於2019年度針對新進員工辦理「員工行為準則」教育訓練課程，共計有314人次參加課程。

1.5.2 遭主管機關裁罰與改善情形

無。



1.6 風險管理

➔ GRI : 102-11

➤ 政策

建立本行獨立之風險管理機制，用以評估及監督風險承擔能力、已承受風險現況、決定風險因應策略及風險管理程序遵循情形，以有效辨識、衡量、監控及報告各項風險，確保本行穩建經營。

➤ 承諾

本行訂有整體風險管理政策，內容包含風險管理架構、風險管理範疇（包括信用、市場、作業、銀行簿利率、流動性及其他風險）、風險管理三道防線（包括風險承受單位、專責之風險管理單位及獨立內部稽核單位及其職責）、風險管理流程五大構面（辨識、衡量、監控、報告及執行程序）。

➤ 目標與標的

- 協助各指標管理單位依國內外金融情勢之變化，即時辨識及控管本行各類經營風險，以確保本行穩健經營與永續發展。
- 適時配合國內外金融監理法規與風險管理型態之變動，持續研擬適當之因應策略。
- 持續整合各類風險指標檢核評估與資訊，以及後續通報機制，及早採取因應對策，以有效控管本行授信資產品質。
- 持續提升現有之個人信用評分、企業信用評等模型效能，以達信用風險管理最佳效果。
- 因應實施新巴塞爾資本協議對市場風險監控之演變，持續研擬強化市場風險相關系統之管理效率。
- 透過金融中介之產業特性，考慮環境潛在風險，妥善運用銀行資金，落實環境保護及社會永續的責任。
- 持續改善現有之作業風險管理工具，強化各管理措施間之連結與整合，以收風險管理最佳效果。

➤ 責任 / 職責

本行訂有彰化銀行內部控制三道防線管理政策，以建立本行內部控制三道防線架構，明確定義三道防線之權責範圍，使各單位了解其在本行整體風險及控制架構所扮演之角色功能，強化風險管理及內部控制工作的溝通協調。

➤ 資源

- 第一道防線：各業管及營業單位辨識及落實風險管理。
- 第二道防線：風險管理單位規劃、建立及監督。
- 第三道防線：稽核單位查核及驗證。

➤ 具體行動

- 協助各指標管理單位確實掌握業務重要資訊、營運概況及金融環境變化等相關資訊，以便即時辨識及控管經營風險。
- 即時並準確掌握各項國家風險限額使用情形，定期陳報全行國家風險暴險值及監控狀況。
- 不定期追蹤檢視各國政經情勢，掌握國家評等調降或重大事件之變化，並採取必要措施。

- 系統廠商進駐本行執行「自動化建模平台建置案」，提升本行對於風險模型資料運用之分析技能，現已完成資料盤點、轉換之工作，並持續驗證導入之風險資料正確性，以奠定未來信用風險模型建置資料取得廣度之基礎，同時加快應對外部環境變化所做之內部調整時效。
- 導入外部資訊廠商訊息，藉由每日自動彙整之資訊以提升本行授信戶負面訊息、重大資訊取得之時效性，並透過手機通訊軟體即時推播功能，提供最新訊息予相關管理人員，及早採取因應對策，以降低授信風險，強化本行企業授信貸後管理機制。
- 每日監控各項金融交易商品部位及風險限額之使用狀況，並定期向（常務）董事會報告相關暴險情形。
- 完成「作業風險資本計提計算表」試算，並與法規修正建議、顧問報告及 Q&A 等文件併同提交銀行公會，以函報金管會銀行局。

➤ 管理方針評估

本行設有風險管理委員會，每月定期由總經理擔任主任委員召開會議，以統籌及整合本行各項風險管理事項之審議、監督及協調運作，執行董事會所核定之風險管理政策與程序、風險胃納聲明及風險管理機制、檢視風險管理流程，並監督其適當性，及確保能有效地溝通與協調相關風險管理功能。



新型冠狀病毒肺炎 (COVID-19) 因應措施

本行訂有「彰化銀行業務永續運作計畫 (BCP)」及「彰化銀行因應疫情強制集體隔離緊急應變措施處理要點」，俾利重大疫情發生時，各項業務得以持續正常運作，針對新型冠狀病毒肺炎疫情，本行由總經理召集組成「彰化銀行因應新型冠狀病毒肺炎防疫計畫處理小組」，訂頒「彰化銀行因應新型冠狀病毒肺炎防疫計畫」，並辦理相關因應措施如下：

- 請各單位做好行舍環境清潔及消毒管理。
- 請員工戴口罩、每日量體溫等，做好員工健康自主管理，並責請專人每日監控「員工每日出勤暨新型冠狀病毒 (武漢) 肺炎通報日報表」線上系統，如有健康異常情形，即刻深入了解、追蹤，並提供相關防疫協助。
- 為減少人員交流，本行北投招待所、理髮部、洗衣部暫停提供服務，並將電梯分流、管控大樓安全門維持只出不進功能，訪客或有健康異常者禁止進入大樓，另設置公文交換專區，避免不同樓層人員相互交流。


- 員工餐廳關閉用餐區，不提供開放式自助餐，請員工餐廳以預訂餐盒方式供餐，由餐廳人員送至各樓層，並發文籲請同仁儘量減少外食，以降低用餐時之感染風險。

- 自2020年3月4日起，本行資金營運處及資訊處採「異地備援」方式辦公，其餘總行單位及國際金融業務分行自2020年3月5日起採「同棟異層備援」方式作業，並已備妥異地備援場所之桌、椅、電源、電話、網路、空調等設備，俟疫情狀況，若衛生福利部疾病管制署 (下稱疾管署) 發布社區感染時，再啟動異地備援。
- 由於疫情較為趨緩，爰配合疾管署防疫新生活措施，本行自2020年6月8日起調整部分防疫措施。





2 社會面

- | | | | | | | | | |
|----|-----|-----------|----|-----|-----------------|----|---|-----------|
| 37 | 2.1 | 資訊安全 | 48 | 2.5 | 促進產業發展 & 推動地方創生 | 62 | 2.8 | 勞工安全與衛生 |
| 39 | 2.2 | 客戶權益 | | | | 66 | 2.9 | 社會公益 |
| 45 | 2.3 | 數位金融創新與包容 | 48 | 2.6 | 勞資關係 | 68 |  | 關懷獨老 攜手華山 |
| 47 | 2.4 | 綠色金融與商品 | 60 | 2.7 | 人權 (性別平等) | | | 送愛到家 |



客戶關懷：本行保護金融消費者權益，以公平合理方式對待金融消費者，提供優質金融服務，確保商品及服務資訊之完整性、透明性及安全性，並重視綠色金融及創新金融之發展。

員工照護：力行員工適才適所之原則，重視教育訓練及多元發展，完善薪酬制度及福利措施，提供健康工作環境，建立良好溝通管道，促進人權政策之實踐。

社會公益：秉持「取之於社會，用之於社會」之理念，積極回饋社會大眾，以實際行動落實社會關懷，協助扶植弱勢族群、參與急難救助及促進社區發展。

2.1 資訊安全

→ GRI : 418-1

2.1.1 資訊安全機制

➤ 政策

為強化資訊安全管理，確保資訊的機密性、完整性、可用性，維持資訊設備（包括電腦軟、硬體及週邊設施）與網路系統之可靠性，及加強本行員工對資訊安全之認知，避免上述資源受任何因素之干擾、破壞、入侵或任何不利之行為與企圖，訂定本行資訊安全政策。

➤ 承諾

提供客戶良好的系統服務品質，保障客戶權益。

➤ 目標與標的

確保本行資訊的合法授權存取，於可能遭受內、外部威脅時，能提供完整、可靠之資訊系統運作，保證業務流程正常運行；於事故發生時，作迅速必要之應變處置，以降低該事故可能帶來之損害。

➤ 責任 / 職責

為有效推行資訊安全內部控制，本行採行三道防線之管理架構：第一道防線由全行各單位、資訊處負責執行

資訊安全作業，第二道防線由資訊安全中心負責監控管理資訊安全政策之執行情形及其衍生之資安風險，第三道防線為稽核處檢查作業（如資訊安全內部控制管理架構）。

➤ 資源

採購資安防護及監控設備，以強化本行資安防護機制與能力。

➤ 申訴機制

如發生資安事件，可透過「資安事件通報管理系統」進行通報作業，平時也可透過信件或電話，進行內部溝通處理。

➤ 具體行動

每年持續以PDCA管理循環推動資訊安全管理制度及營運持續管理制度，因應新技術、新產品及業務流程變更可能會產生新的資訊安全議題，並透過資訊安全與營運持續管理程序及

作業，確保資訊系統符合可用性、完整性及機密性的要求，使本行資訊系統風險控管更臻於完善。

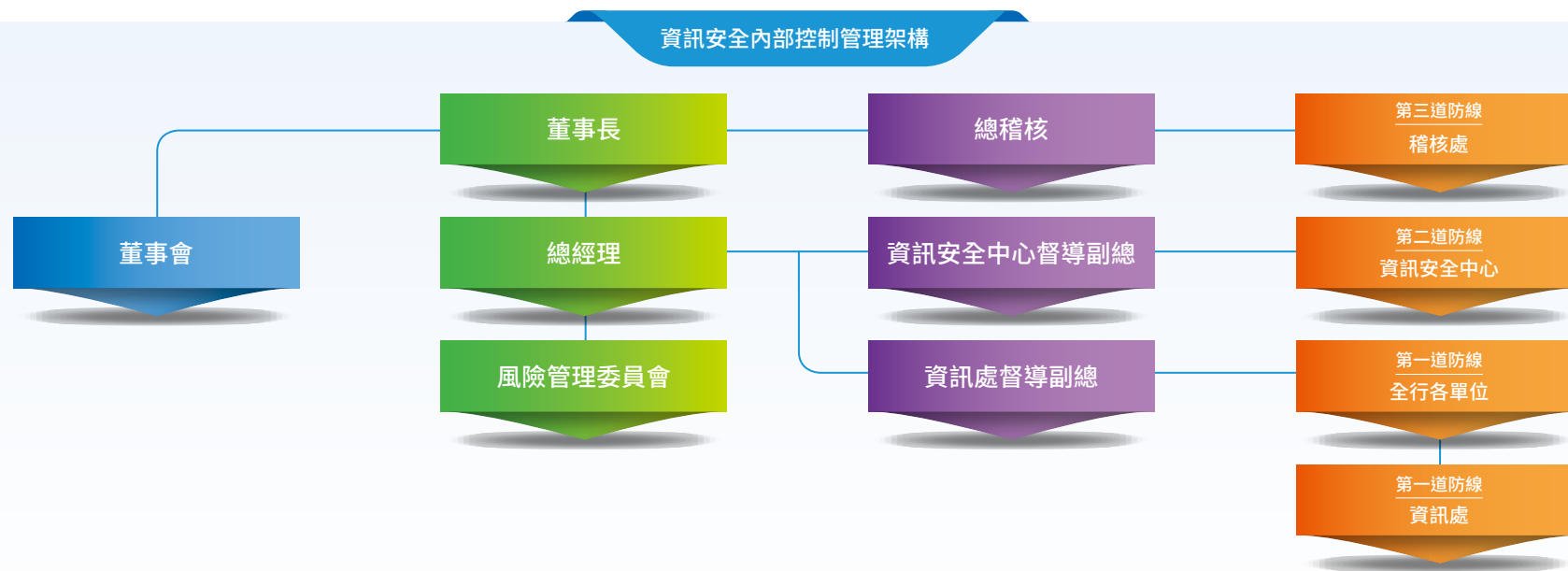
➤ 評量機制

- 每年持續透過外部稽核驗證，確認本行資訊安全管理制度及營運持續管理制度是否符合國際標準，並評估本行管理制度推行成效與同仁資訊安全落實程度。
- 透過資安檢測，確認本行資訊系統是否存有弱點，及早發現並進行修補，且定期對重要資訊系統進行系統備援演練，以維持良好的資訊系統服務品質。

➤ 結果

- 本行於2019年度無發生重大資安事件。
- 通過ISO 27001:2013資訊安全管理系統、ISO 22301:2012營運持續管理系統及BS 10012:2017個人資訊管理系統驗證。





2.1.2 個人資料保護

➤ 政策

落實「個人資料保護法」等相關規定，訂有本行「個人資料管理規範」、「個人資料檔案安全維護計畫」及「歐盟及英國個人資料管理規範」，以保障客戶及員工個人資料之安全為宗旨。

➤ 承諾

確保本行各項業務之執行符合個人資料保護法等法規，並保障當事人權利，以避免個人資料安全事故發生。

➤ 目標與標的

透過個人資料檔案安全維護與管理制度，有效管理本行個人資料。

➤ 責任 / 職責

建立個人資料管理體系，全行各單位設置4名個資執行窗口辦理個人資料相關事務，並透過宣導及教育訓練，確保有效管理個人資料之目的。

➤ 資源

制定本行「個人資料管理規範」等規定，供全行遵循，以落實個人資料保護，並定期進行自我評估作業檢視個人資料執行現況。

➤ 申訴機制

建置個人資料安全事故緊急應變處理機制。

➤ 具體行動

設置個人資料保護管理小組，審議本行個人資料管理體系運作狀況及相關辦理情形。

➤ 評量機制

- 總行各單位定期進行自我評估作業，提出自我評估報告。
- 委任專業會計師事務所辦理個人資料保護機制專案查核。

➤ 結果

- 本行於2019年度無發生個人資料安全事故。
- 自我評估報告陳請總經理核定，並提報常務董事會備查。
- 本行將會計師就2019年度個人資料保護機制專案查核之查核結果及協議程序執行報告，提報第25屆第37次董事會，並報送金管會備查。
- 本行舉辦2019年個人資料管理制度宣導與注意事項數位課程，共計6,259人次參加，透過個人資料侵害案件建立、個人資料保護重點宣導，使員工充分了解相關法令要求，俾落實個人資料管理規定。



2.2 客戶權益

→ GRI : 102-2、417-1、FS14、FS15

為保護金融消費者權益，以公平合理之方式對待金融消費者，建立重視金融消費者保護之企業文化，本行爰依據金管會所頒布之「金融服務業公平待客原則」、「金融消費者保護法」及其相關子法等規定，函頒實施「彰化銀行公平待客守則」、「彰化銀行金融

消費者保護政策」及「彰化銀行金融消費者保護作業要點」，並函知全行於提供客戶金融商品或服務時應確實遵循執行，期能加強保護金融消費者權益，俾利企業永續發展。

➤ 政策

- 本行訂有「彰化銀行公平待客守則」、「彰化銀行金融消費者保護政策」及「彰化銀行金融消費者保護作業要點」，並函知全行於提供客戶金融商品或服務時應確實遵循執行，以保護金融消費者權益。
- 持續提供創新商品及安全便利之服務，滿足客戶需求，以提升客戶滿意度。
- 本於公平誠信原則，明訂並告知相關權利義務，確保商品與服務之資訊透明性及安全性。

➤ 承諾

- 以公平、互惠及誠信原則與客戶訂定提供商品或服務之契約，並充分說明該商品、服務及契約之重要內容及揭露風險。
- 針對客戶反應之建議或因本行提供之金融商品或服務衍生之爭議，予以妥善處理。

➤ 目標與標的

- 訂定相關業務之作業規範、行為準則及防弊措施，對客戶資料採取嚴密之保護措施並嚴謹審議商品及服務以落實風險控管。
- 定期辦理教育訓練以加強宣導相關業務規範，強化業務人員之專業性並精進作業流程，以提升客戶滿意度。

➤ 責任 / 職責

- 落實執行金融消費者保護法相關法規及「金融服務業公平待客原則」。

- 就客訴或消費爭議事件訂定消費爭議處理制度並設置申訴管道，於時限內妥適處理，並將處理結果回覆提出申訴之客戶或消費者。
- 透過客戶滿意度調查檢討改善作業流程，優化服務品質。

➤ 資源

- 公平待客原則已納入稽核檢查事項並辦理查核，嗣後將受檢單位之查核結果納入評估，以定期檢視稽核檢查內容。
- 蒐集與瞭解提供或銷售之商品與服務所應遵循之相關法規與國際準則，並持續辦理員工教育訓練，提升客戶服務體驗。
- 金融商品及理財商品於首次銷售前，應審查通過，始得上架銷售。

➤ 申訴機制

- 設有客戶申訴管道，包括客服專線或至官方網站客服中心之信箱留言。

➤ 具體行動

- 依「金融消費者保護法」明訂並告知相關權利義務，於各商品契約中針對重要內容以顯著字體呈現，且列示消費者因本行所提供之金融商品或服務所生紛爭之處理及申訴之管道。
- 建立商品適合度制度，透過瞭解客戶作業 (KYC) 及落實商品或服務適合度 (KYP)，提供適合客戶之商品或服務。



➤ 評量機制

- 是否有違反商品與服務資訊提供及標示相關法令或自律規範情事。
- 稽核單位辦理一般檢查及專案檢查時，併同辦理公平待客原則落實情形之查核。

➤ 結果

- 依內部控制三道防線原則執行金管會「公平待客原則」評核作業，填報說明落實執行情形，並提報董事會審議後陳報金管會複核，以加強落實保護金融消費者權益。
- 2019年稽核單位辦理一般檢查206趟次及專案檢查342趟次，就發現執行公平待客原則之缺失事項，追蹤覆查至改善完妥，確保法規有效執行。

2.2.1 規範

本行訂有「彰化銀行公平待客守則」、「彰化銀行信託業務廣告宣傳資料製作及散發公布管理規範」、「彰化銀行信託投資商品業務瞭解客戶作業細則」、「彰化銀行辦理非專業投資人信託業務商品適合度規章暨作業程序」及「彰化銀行信託投資商品業務專業投資人審核作業辦法」等供從業人員遵守，本著公平合理、平等互惠及誠信原則，並發揮善良管理人應盡之責任與義務，以重視客戶權益。

2.2.2 權益機制

2.2.2.1 本行於商品契約中針對重要內容，以顯著字體敘明，俾客戶充分知悉權利義務相關約定。

2.2.2.2 訂有中、英文版「蒐集、處理及利用個人資料告知事項」。

2.2.2.3 各項服務收費標準公告於本行官方網站。

2.2.2.4 本行設有「金融商品研發專案小組」及「理財商品審查小組」，商品於首次銷售前，應提報「金融商品研發專案小組」及「理財商品審查小組」審查通過，始得上架銷售。

另，為提升金融消費爭議處理之效率與品質，本行業將金融消費爭議之範圍、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等內容，訂定於「彰化銀行金融消費者保護政策」及「彰化銀行金融消費者保護作業要點」中，藉以建立本行「金融消費爭議處理制度(含SOP)」，落實保護金融消費者權益。

2.2.2.5 建立商品適合度制度，透過瞭解客戶作業(KYC)及落實商品或服務適合度(KYP)，提供適合客戶之商品或服務。



2.2.3 金融友善服務措施

2.2.3.1 本行官方網站全網站於2018年取得符合國家無障礙規範2.0版AA等級標章，2019年友善專區行動網路銀行APP已配合國家通訊傳播委員會公告之行動版應用程式無障礙開發指引完成改善，提供身心障礙者享有平等與合理便利之金融服務，落實金融友善環境，相關實施金融友善服務措施請參閱連結。



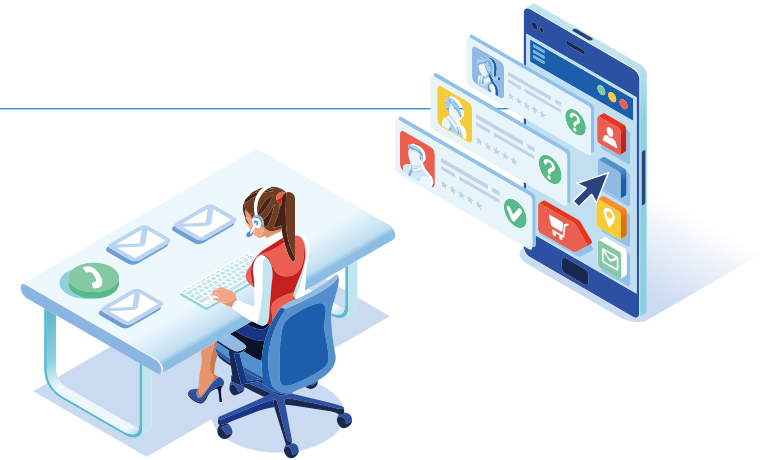
2.2.3.2 本行客服中心提供之溝通管道有語音服務、官方網站客戶留言，以及智能客服等方式，供不方便以語音溝通之人士依其需求選擇利用。

2.2.4 客戶申訴機制

2.2.4.1 申訴管道

本行於商品契約中列示金融消費者因本行所提供之金融商品或服務所生紛爭之處理及申訴之管道；並設有24小時全年無休之客戶服務專線、網頁、電子信箱等各種公開之管道，隨時提供客戶諮詢服務與受理申訴或反映意見。

本行提供客戶申訴管道如下：



1

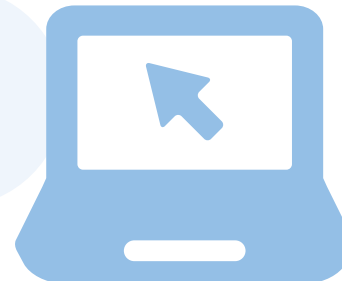
電話



- 各地區市話請撥：412-2222 按9轉接專人（以市話計費）
- 手機請撥：(02)412-2222 按9轉接專人
- 免付費服務專線：0800-365-889 按9轉接專人

2

網站



- 本行官方網站－「客服中心」－「E-MAIL 客戶留言」，留下意見及個人基本資料，本行於營業時間中處理與回應。

2.2.4.2 客戶申訴之處理

- ① 本行於接獲客戶申訴後，均即時交由業務權責單位妥適處理，以保護金融消費者權益。
- ② 為確實降低金融消費爭議事件之發生，提升服務品質，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，俾隨時檢討改進，使金融消費者之權益獲得完善之保障。

2.2.5 公平待客原則評核機制

為利各金融服務業瞭解自身落實執行「公平待客原則」之情形，金管會自 2019 年起實施「公平待客原則」評核機制，本行已依內部控制三道防線原則執行評核作業，填報說明落實執行情形，並

提報董事會審議後陳報金管會複核，以加強落實保護金融消費者權益。

2.2.6 客戶滿意度

2.2.6.1 客戶滿意度調查

1 數位金融服務

為提升本行數位金融服務品質與效率，及瞭解客戶使用網路銀行情形的滿意度與建議事項，進行「顧客滿意度問卷調查」，調查期間為 2020 年 2 月 20 日至 2020 年 3 月 20 日，調查對象為本行「個人網路銀行」與「行動網路銀行 APP (彰銀行動網)」以及「企業網路銀行 (彰銀 e 通)」與「企業行動網 APP」之用戶，調查內容包含網銀操作順暢度、系統穩定度及整體使用評價等，以作為本行日後規劃網銀功能提升及業務推展之參考依循，進而提升客戶使用意願。

2 實體通路服務

為提升本行服務品質，本行就國內 185 家營業單位，以 2019 年度為基準，調查期間為 2020 年 1 月 20 日起至 2020 年 2 月 20 日止，調查對象為與本行往來之全體客戶，分別就「金融商品滿意度」、「服務態度及專業能力」、「整體服務滿意度」三大面向，進行 2019 年度客戶滿意度問卷調查。



2.2.6.2 客戶滿意度調查結果

1 數位金融服務滿意度



企業網銀 **85.08%**

主要使用功能

- 帳務總覽 **93.43%**
- 臺外幣收付款 **77.44%**



個人網銀及
彰銀行動網 **81.96%**

主要使用功能

- 新臺幣活期餘額 **89.27%**
- 新臺幣交易明細 **77.81%**
- 新臺幣轉帳 **77.55%**

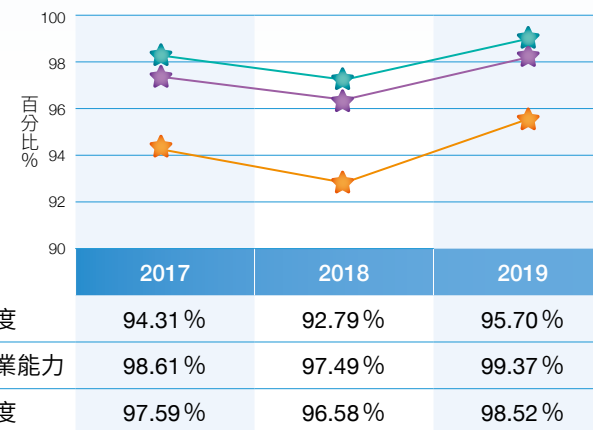
2.2.6.3 展望未來

本行將持續不斷深化對不同產業的了解，推出細緻的服務，進一步累積、分析多元數據資料，迅速回應客戶需求並提供更智慧化的服務，期能在競爭激烈的環境中，成為引領市場變革的銀行先驅！

2 實體通路滿意度

為提升本行服務品質與效率，本行除以紙本問卷方式向臨櫃客戶實施滿意度調查外，因應金融數位化時代的來臨，客戶並得使用本行公用電腦及手機掃描數位號碼牌上之QR-Code等多元化之管道進行客戶滿意度調查。

近三年度客戶滿意度調查



2.3 數位金融創新與包容

→ GRI : 203-2

本行長期致力於數位金融創新並推動「Bank3.0」線上業務，結合社群媒體，提供客戶安全、便捷金融服務為環境的永續發展帶來貢獻，並持续提升適合身心障礙者的金融服務環境。

➤ 政策

積極發展數位金融服務，提供客戶更便捷的數位服務，持續擴充服務管道，提供客戶創新的服務模式，並整合客戶全通路的互動歷程，優化服務體驗，以提升本行競爭力。

➤ 承諾

從客戶需求出發，積極虛實整合全通路、透過社群媒體、客戶體驗等應用領域，打造最佳體驗的網路及行動網銀金融服務，深化客戶關係。

➤ 目標與標的

- 將金融科技 (Fintech) 技術運用到各種金融面向，提供客戶更流暢且簡便的使用者體驗。
- 運用大數據及人工智慧，深入了解整體客戶屬性，提供客戶真正需求的金融商品，達到有效且有溫度的服務。

➤ 責任 / 職責

- 因應數位金融市場浪潮，積極開發新產品以期提供客戶全新的使用體驗。

➤ 資源

- 透過金融科技新資訊技術，發展創新服務。
- 為保障專業技術免於被侵犯，建立金融專利申請作業流程，以加快金融專利的取得。
- 運用大數據蒐集客戶相關資訊並進行資訊系統建置。

➤ 申訴機制

- 本行客服中心24小時服務專線412-2222或0800-365-889，即時線上諮詢。
- 本行官方網站客服中心「客戶留言」，以電子郵件方式聯繫。
- 本行官方網站、個人網銀、行動網銀APP或FB、LINE官方帳號「智能客服」，即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。

➤ 具體行動

- 整合多元收款工具，提供全方位之行動化金流收款管道。
- 提供行動支付新體驗，彰銀錢包綁定本行信用卡開放「台灣Pay我要付款」之「掃描條碼」功能進行繳費、繳稅及購物，繳費新增台電帳單支付，彰銀錢包新增出示付款碼捷徑等功能。
- 持續優化網路銀行功能，提供客戶轉帳便利性。
- 推動節能減碳愛地球，將信用卡約定條款及權益手冊，全面改以「QR Code 電子版本」之方式發行。
- 導入智能客服系統，透過人工智慧語意理解技術，自動擷取知識庫內容，即時掌握客戶需求，協助客服人員迅速解決客戶問題。



- 區塊鏈應用方面，函證查詢電子化服務業於2018年12月上線，達到會計師、受查企業及銀行間全面電子化，提升整體作業效率與資料安全。
- 本行為財金OPEN API第一階段首波上線之銀行，配合提供「公開資料查詢」，以非交易面的金融產品如存款、貸款產品資訊及投資理財商品資訊等為主。

➤ 評量機制

- 鼓勵客戶使用電子化通路，電子化通路交易筆數、電子銀行代收戶數，目標較去年成長5%。
- 積極申請金融專利，目標每年成長40件。

➤ 結果

- 截至2019年底，電子化通路交易筆數、網路銀行戶數，較2018年成長8%。
- 截至2019年底，電子銀行代收戶數，較2018年成長20%。
- 截至2019年底金融新型專利共取得46件。
- 獲財金資訊股份有限公司一電子金流業務「最佳系統穩定獎」及「最佳服務創新獎」。
- 截至2019年底，智能客服累積使用510,094人次。
- 截至2019年底，函證查詢電子化服務共處理2,012筆。

LINE 社群媒體—LINE Business Connect 個人化服務

自2019年8月19日起，透過串接本行資料庫與LINE後台，客戶於線上身分驗證後，可立即綁定「個人化服務」，即享有匯率到價、信用卡消費等即時通知，可隨時查詢信用卡帳務／額度／紅利點數等個人化專屬服務；用戶亦可透過對話式商務進行線上申辦信用卡／信貸／房貸，滿足客戶高頻次且即時性的金融需求。另，為提高綁定誘因，限量提供免費柴寶動態貼圖贈予綁定成功的用戶。

立即綁定 



FinTech 創意王提案競賽

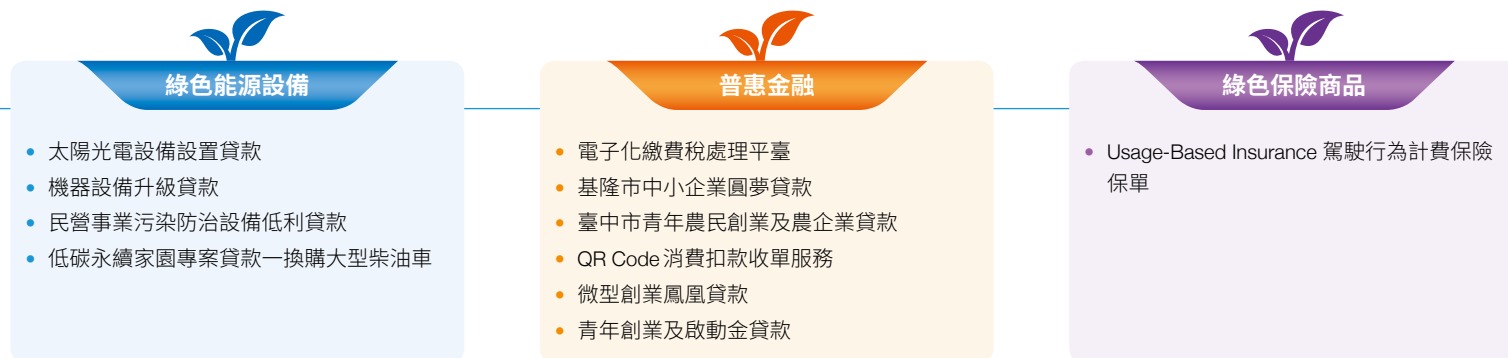
為因應日新月異的金融科技並提升本行數位金融服務品質，本行於2019年10月14日至12月24日舉辦「第一屆彰化銀行FinTech創意王提案競賽」，邀請全體同仁共同參與，鼓勵同仁提出對數位金融服務創新的期許及前瞻性的觀點，活動共選出七組獲獎同仁頒發獎牌獎金，並協助申請專利。



2.4 綠色金融與商品

→ GRI : FS7、FS8

2.4.1 綠色金融商品



2.4.2 協助綠色產業發展

① 綠能科技產業貸款

為與政府共同推動我國綠能科技產業之發展，挹注產業創新成長之動能，本行協助主管機關認定之綠能科技產業參與「前瞻基礎建設計畫」採購案，或提供從事綠能科技相關產業所需之資本性及週轉性資金。**2019年平均放款餘額為91,474百萬元，較前一年度減少0.65%，係因部分客戶大額還款所致。**

② 再生能源發電業之貸款

配合政府非核家園及再生能源政策之推動，本行積極協助再生能源發電業取得營運所需資金。針對已取得經濟部能源局核發再生能源發電設備同意備案函，或再生能源發電設備登記函之放款承作量統計，**2019年底放款餘額為3,076百萬元，**

較前一年度成長23.43%。在再生能源種類中，太陽能發電為相對成熟之項目，本行開辦太陽光電設備設置專案貸款，以供企業及民眾申貸購置太陽光電相關設備所需資金。**2019年底放款餘額為1,969百萬元，較前一年度成長64.23%。**

單位：新臺幣百萬元 / 戶

項目	2019年度		2018年度		2017年度	
	金額	戶數	金額	戶數	金額	戶數
綠能科技產業貸款	91,474	1,162	92,065	1,050	90,002	1,060
再生能源發電業之貸款	3,076	115	2,492	74	1,750	45

2.5 促進產業發展 & 推動地方創生

→ GRI : 203-2、FS13、FS14

- ① 為因應美中貿易爭端，鼓勵臺商回臺投資，配合政府推出「歡迎台商回台投資行動方案」、「根留台灣企業加速投資行動方案」、「中小企業加速投資行動方案」等3大投資方案，並協助國內企業升級轉型，朝創新化、智慧化發展，以強化競爭力。
- ② 為協助加盟主籌措創業所需資金，減輕創業初期之資金壓力，開辦「連鎖加盟主貸款」。
- ③ 為發掘臺灣產業最具潛力的未來之星加速產業交流與成長，參與經濟日報舉辦之「第三屆創業之星選秀大賽」活動，期為我國產業創新發展盡一份心力。
- ④ 開辦「基隆市中小企業圓夢貸款」：協助基隆市中小企業順利取得營運所需資金，截至2019年12月，已有10戶申貸，貸款餘額3,222千元。

2.6 勞資關係

管理方針

人才是企業經營的核心競爭力，本行力行適才適所之原則及公平合理之績效考核，是本行對全體員工的承諾；本行重視員工職涯發展，持續執行員工國際金融人才培育計畫及領導人才養成計畫，輔以多元化訓練管道，以提升員工專業知能；此外，本行建



- ⑤ 客家委員會為扶植客庄事業，提升服務能量或擴充營運規模，以發展客家文化及提升客庄就業機會，推出「客庄地方創生優惠貸款」政策，自2019年2月本行開辦以來，截至2019年12月底，已有4戶進行申貸，貸款餘額23,514千元，協助客庄地區借款人進行地方創生及永續深耕。

構完善薪酬制度，以市場競爭力為考量，將公司整體營運成果與個人績效連結，作為薪酬調整之依據；在工作之餘，鼓勵員工參與各項育樂活動，並提供員工完善的健康照護協助方案及福利措施，使員工在工作與家庭之間取得平衡，照護員工的身心健康。

2.6.1 人力資源現況

➔ GRI : 102-8、102-41、401-1、401-3、405-1、406-1、411-1

2.6.1.1 員工組成與多元性

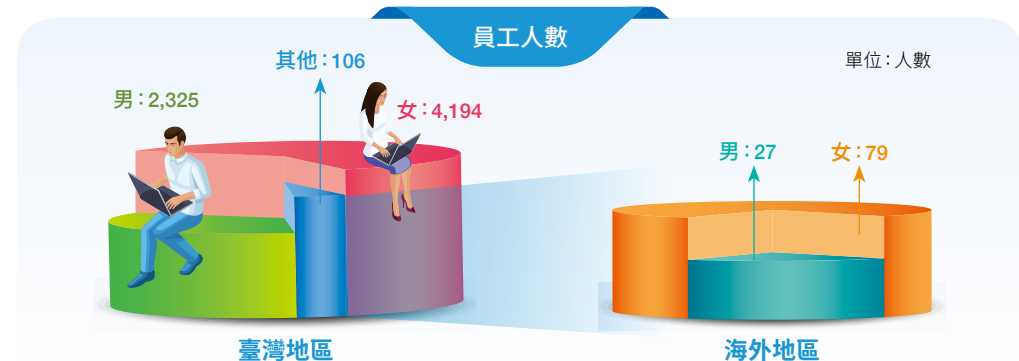
本行為因應各業務發展需要，每年除藉由參與校園徵才徵求青年學子加入我們行列外，對於理財行銷、科技、法務等專業職缺亦採不定期辦理內部及外部甄選方式，以網羅具經驗或跨領域之數位人才，進而厚實人力資產，創造經營績效。

在招募員工方面，我們秉持以人為本、唯才適用之原則，同時遵循法令規章，不因性別、種族、宗教、政黨等因素給予不同方式之待遇或歧視，並提供具市場競爭力之薪酬水準、規劃完整的培訓、優渥的福利措施及年度升遷制度延攬人才。為確保人事制度之穩定性，本行未進用兼職人員。2019年未有違反人權、雇用童工、侵害原住民權利及歧視事件發生。

本行業經臺灣指數股份有限公司篩選，為所有上市公司中，在臺灣僱用員工人數最多的公司之一，並已連續3年入選「臺灣就業99指數」成分股。

① 本行全體員工

截至2019年底，本行員工總數計有6,625人，男性員工為2,352人，占員工人數35.50%；女性員工為4,273人，占員工總人數64.50%。



② 教育程度分析

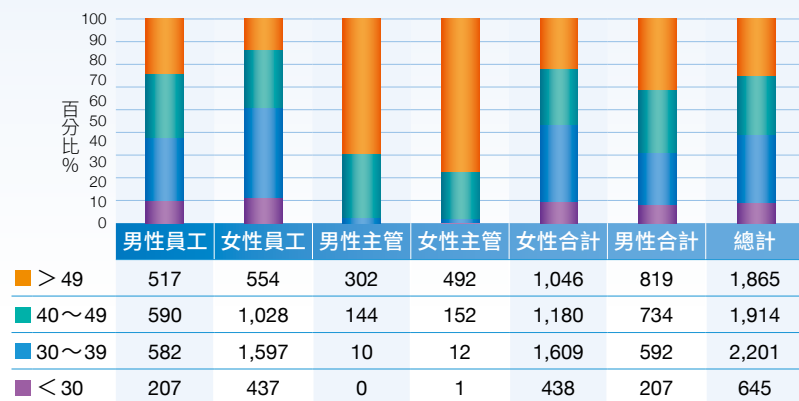
臺灣地區：具博士學位者4人，碩士學位者1,298人，大專學位者4,749人，高中（職）學歷者440人；高中（職）以下學歷者28人。

海外地區：具碩士學位者16人，大專學位者77人，高中（職）學歷者12人，高中（職）以下學歷者1人。

③ 員工年齡分布

2019年底員工中，主管人數計1,113人，員工計5,512人，依性別及年齡區分：

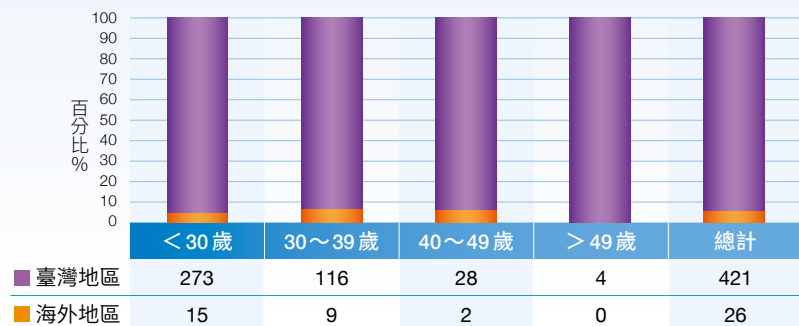
員工性別職級分布



註：本表主管為有職務加給之人員。

⑤ 新進人員—依地區及年齡區分

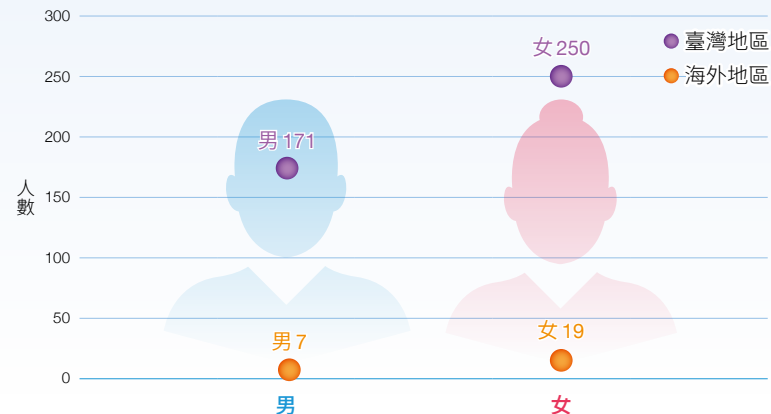
新進人員—依地區及年齡區分



註：新進人數比率=女性或男性合計 / 年底人數，全體人數以2019年為基準。

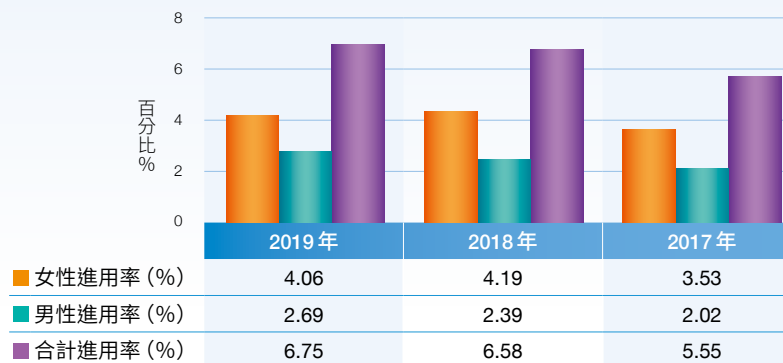
④ 新進人員—依性別及地區分布

新進人員人數—依性別及地區分布



⑥ 最近三年度進用率—依性別區分

最近三年度進用率—依性別區分



註：進用率=女性或男性合計 / 年底人數，全體人數以2019年為基準。

⑦ 育嬰留停情形

項目	男	女	總計
2019年享有育嬰員工人數	57	154	211
2019年申請育嬰留停人數	8	55	63
2019年育嬰留停應復職人數(A)	11	68	79
2019年育嬰留停實際復職人數(B)	10	64	74
回任率(B/A)	90.91%	94.12%	93.67%
2018年育嬰留停復職人數(C)	7	60	67
2018年育嬰留停復職且於2019年在職滿一年之人數(D)	7	56	63
留存率(D/C)	100%	93.33%	94.03%

註1：享有育嬰員工人數係依申請陪產假及分娩假者。

註2：本表中實際復職人數係含提前復職者。

⑨ 離職率—依地區、性別及年齡區分

項目 地區	離職率 (%)	年齡				性別		合計
		29歲 以下	30~ 39歲	40~ 49歲	50歲 以上	男	女	
臺灣 地區	5.52	102	81	29	154	180	186	366
海外 地區	0.27	8	6	2	2	4	14	18
合計	5.8	110	87	31	156	184	200	384

註1：離職人數除「留職停薪」及「留職停薪離職外」，其餘離退人員均作為計算標準。

註2：離職率=女性或男性合計/年底人數，全體人數以2019年為基準。

⑧ 最近三年度育嬰留停性別比率

性別	2019年		2018年		2017年	
	人數	比率%	人數	比率%	人數	比率%
女性	55	87.3	76	87.36	82	92.13
男性	8	12.7	11	12.64	7	7.87
合計	63	100	87	100	89	100

⑩ 最近三年度離職率—依性別區分

性別	年度	2019年	2018年	2017年
女性		3.02%	2.64%	2.41%
男性		2.78%	2.44%	2.32%
合計		5.8%	5.08%	4.73%

註：離職率=女性或男性合計/年底人數，全體人數以2019年為基準。

2.6.2 員工薪酬福利

→ GRI : 201-3、401-2

2.6.2.1 政策

- ① 本行訂有「工作規則」，舉凡僱用、服務守則、工作時間、考核獎懲、薪津福利等事項，均依該規則辦理。
- ② 本行訂有「員工退休撫卹及資遣辦法」，有關員工之退休、撫卹（含職業災害補償）及資遣等事項，依該辦法辦理；該辦法未規定者，悉依勞動基準法等相關法令之規定辦理。

2.6.2.2 薪酬制度

- ① 本行每年參酌消費物價指數、金融同業調薪水準、本行年度營運績效及獲利狀況，綜合考量後決定當年度調薪水準。同時兼顧「同工同酬」理念並落實獎酬差異化，力求薪資架構之公平性；依員工績效考核表現給予不同調薪幅度，績效表現越佳者，調薪幅度越高。
- ② 本行發給年節獎金（包含春節獎金及秋節獎金）及變動獎金（依職務性質及員工績效表現發給績效獎金、銷售獎金、員工酬勞等）。
- ③ 依循績效考核政策，落實策略目標與績效考核連結，將考核結果作為員工薪酬、晉升、訓練與發展之依據，以發揮激勵效用，創造企業和員工雙贏局面。



2.6.2.3 薪酬執行成果

- ① 依據本行員工績效考核辦法，當年度符合考核資格者皆完成考評。
- ② 2019年員工平均調薪幅度達3.27%
本行為體恤員工基本生活開銷，並廣續落實績效差異化調薪，以激勵表現優異之員工，2019年度調薪以「固定調薪」加「績效調薪」組合方式辦理。

- I 「固定調薪」部分為每人每月1,000元；「績效調薪」部分則以員工2018年度之個人年度績效考核評等為標準，其中考績6分者4%、5分者3%、4分者2%、3分者1%，2分及1分者不加薪。另為照顧5~7職等年資5年(含)以下之基層員工，且2018年度之個人年度績效考核評等4~6分者，並於2014年度以後入行者，特別提高其「固定調薪」金額為每人每月1,200元。
- II 考量本行2018年度招募之新進行員報到率較低、離職率高，為強化本行人才競爭力，吸引並留任優秀人才，且衡平本行2019年度對外招募5~7職等辦事員之薪資水準，爰另調升2018年度新進無考績5~7職等辦事員之本薪，其調薪方式以「固定調薪」方式辦理，每人每月1,200元。

③ 連續6年榮獲列入臺灣高薪100指數成分股

本行自2014年起，連續6年榮獲證交所列入「臺灣高薪100指數」之成分股，顯示本行在「員工平均薪酬」、「淨利」、「每股淨值」及「員工總薪酬」等多項量化標準，均獲肯定。

④ 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

單位：人 / 新臺幣仟元

	2019年	2018年	增減
非擔任主管職務之全時員工「薪資總額」	7,761,648	7,655,840	105,808
非擔任主管職務之全時員工「人數」	6,018人	5,988人	30人
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」	1,290	1,279	11
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」	1,176	1,154	22

註1：參考臺灣證券交易所及證券櫃檯買賣中心共同編訂發布之「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊申報作業說明」。

註2：所稱「非擔任主管職務之全時員工」，係指企業全體受僱員工扣除擔任主管職務者、部分工時員工、海外分公司員工、及符合排除豁免統計人員後之全時員工人數(含臺籍、外籍員工)。

註3：「員工人數」係採年度平均數計算，四捨五入取至整數之結果。

⑤ 福利措施

保險規劃	休假制度	職工福利委員會	育樂活動	其他
<ul style="list-style-type: none"> 勞保 健保 僱主意外責任險 	每半年以上享有3~30天	<ul style="list-style-type: none"> 三節康樂活動 教育獎學金 職工福利社 	<ul style="list-style-type: none"> 體育 健行 登山 藝文觀摩 金融盃競賽 單身未婚聯誼活動 	<ul style="list-style-type: none"> 團體健康檢查 衛生教育講座 員工制服 圖書室 托兒服務 員工持股信託

⑥ 退休照護

本行(舊制)勞工退休準備金之提列除依據「勞動基準法」及「勞工退休準備金提撥及管理辦法」規定提撥，並依照國際會計準則第十九號公報，委託精算師辦理退休金精算。

另依新制勞工退休金條例，每月按員工薪資提撥6%至員工勞保局個人退休金專戶。自願提撥退休金者，依自願提繳率自員工每月薪資中代為扣繳至勞保局個人退休金專戶。

⑦ 員工持股信託

為照顧員工並增進福利，有效提升員工向心力，鼓勵員工長期儲蓄規劃未來退休生活，本行於2019年9月26日開辦彰化銀行員工持股信託，其方案依照員工職等、職稱訂定6類自提金額扣款標準，員工可選擇最低自提金額或該金額2倍參加，行方會相對提撥1,000元或1,500元鼓勵員工加入。



2.6.3 員工溝通管道

員工是本行最重要且最重視的資產，為此本行致力打造一個尊重人權、免於歧視與騷擾、安全健康以及友善的工作環境。為確實瞭解員工需要，本行建立多元雙向溝通管道，以傾聽員工的心聲。

已提撥退休金金額

單位：仟元

類別	年度	2019年	2018年
臺灣銀行－退休準備金專戶(舊制)		301,841	308,561
勞保局－退休金專戶(新制)		189,696	176,455

執行情形

自2019年10月份開始招募會員，2019年11月首次扣款，截至2020年2月底止之會員人數共計6,111人，參與率已達**96.66%**；選擇最低自提金倍數者計1,581人，占**25.87%**；選擇自提金2倍者計4,530人，占**74.13%**。

員工溝通管道



2.6.3.1 員工申訴

本行訂有「彰化銀行員工申訴公告事項」，提供員工申訴管道。

執行情形

本行2019年有員工申訴案件**2**件，均已依本行「員工申訴公告事項」之處理程序，妥適處理結案。

2.6.3.2 員工提案

本行訂有「員工提案獎勵實施要點」，鼓勵員工對銀行內部作業流程、各項業務拓展提出建設性方案，員工提案後由評審小組評定敘獎等級頒發獎金，期藉由員工集體經營意識，積極研擬改進方案，共謀行務之發展。

執行情形

員工提案2019年度總計有**2**件。

2.6.3.3 員工意見交流

為與員工進行意見交流，本行設置下列專線及溝通信箱，讓員工的聲音可以被傾聽並且得到回應，作為提升本行管理之效。

- 教育訓練－專線：02-2560-3659
- 績效獎酬－專線：02-2560-3658
- 行政福利－專線：02-2571-6735
- E-mail：reward@chb.com.tw

執行情形

本行2019年未接獲員工來信案件，若接獲員工溝通信件將依規轉達業管單位妥適處理。

2.6.3.4 員工滿意度調查

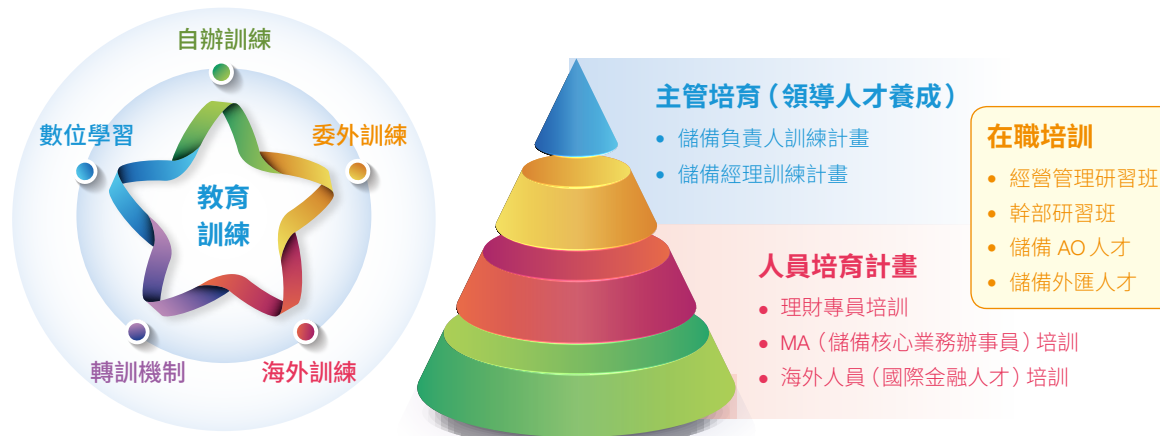
為瞭解員工需求，本行就2019年在職員工進行員工問卷調查，本次問卷題項共分五大面向，分別為職務滿意度、職場滿意度、薪資考核滿意度、教育訓練滿意度及健檢與諮詢服務滿意度，採自由參與，以線上填報方式進行。調查結果顯示，員工對於前述四大面向整體滿意度均為「滿意」，對於員工反應的意見，將作為本行未來訂定相關規範之參考。另針對健檢與諮詢服務滿意度面向，本行將於未來「新進員工訓練之職安課程」及「各單位主管或負責人訓練課程」中加強宣導員工心理諮詢輔導管道及使用方式，以期員工對本行之滿意程度能更提升。



2.6.4 員工教育訓練

→ GRI : 404-1、404-2、404-3

面對金融環境的瞬息萬變，強化金融人才之培育，依年度整體經營目標及計畫，積極規劃全方位金融專業之課程，除開辦授信、外匯、存匯、法令遵循、財富管理、數位金融及經營管理訓練等課程外，另開辦「經營管理研習班」、「幹部研習班」、儲備AO人才及外匯人才培訓計畫，為加強同仁外語能力，開辦「空中英語教室數位學習」，另派員出國研習，培育國際金融人才，以厚植人力資本。



2.6.4.1 多元人才培育

本行積極培養員工必備職能，並提供多元、系統性教育訓練，協助員工多元發展，廣續培育員工具備專業能力及第二專長培養，定期提供在職員工多元實體 / 數位訓練課程，包含 (初階 / 進階) 授信、(初階 / 進階) 外匯、財富管理、信託法令遵循、洗錢防制、衍生性金融商品業務法規暨實務等課程，建置數位學習課程系統 (彰銀 e-learning 系統)，目前提供員工逾 806 門數位線上課程，員工得不侷限時間及空間，透過手機或其他行動裝置閱讀使用，達培育員工具備第二專才及跨領域能力之預期目標。

本行重視員工職涯發展，員工服務期間輔以多元化訓練管道，提升員工專業知能，並鼓勵員工積極參與各項職能課程、證照檢定及線上英語課程等，培育自身能力，以備未來因故結束職涯時，仍擁有繼續就業的競爭力。

培育成果

本行持續透過數位與實體課程混成學習，協助員工累積金融專業能力，截至 2019 年 12 月 31 日止，辦理之訓練總時數為 **396,887.85** 小時，平均每位員工參訓 **59.91** 小時。依行內訓練 (含實體 / 數位)、行外訓練及自我發展類別，說明如下：

數位學習與實體課程訓練情形

訓練方式	數位學習		實體課程		
	行內訓練		行內訓練	行外訓練	自我發展*
時數(小時)	223,216.15		139,414.50	34,130.70	126.50
總計(小時)	396,887.85				

* 自我發展指員工自我學習，自費參加行外與業務有關之教育訓練。

數位學習情形

性別	總人次		總時數(小時)		平均時數(小時)	
	主管	非主管	主管	非主管	主管	非主管
男	16,502	61,748	15,823.07	60,802.55	34.10	34.70
女	23,457	125,462	22,671.53	123,918.47	34.25	34.78
合計	39,959	187,210	38,494.60	184,721.02	34.19	34.75

實體訓練情形

性別	總人次		總時數(小時)		平均時數(小時)	
	主管	非主管	主管	非主管	主管	非主管
男	3,098	4,460	23,924.30	38,368.43	51.56	21.90
女	4,432	9,107	34,584.17	76,669.30	52.24	21.52
合計	7,530	13,567	58,508.47	115,037.73	51.96	21.64

2.6.4.2 因應數位金融科技 (FinTech) 發展員工轉型

本行導入數位金融專業知識，提升員工數位金融技能，積極培育數位金融專才，進行打底育才工作，循序漸進，逐步提升本行業務數位化競爭力。

執行情形

- ① 派員參與國內各訓練機構舉辦之專業訓練、研討會及講座。
- ② 邀請政治大學金融科技研究中心講師開辦「數位金融講座」，另每月持續透過「彰化商業銀行 FinTech」社團，提升員工數位金融素養與思維。
- ③ 支援數位金融業務發展，持續舉開數位金融課程。

展望與未來

透過從基礎開始逐步深入，紮實學習各項主題，鼓勵員工提升跨領域職能，建構數位金融環境，協助員工順利轉型，培訓在職員工具備金融專業能力，迎接未來數位金融時代來臨。

2.6.4.3 開辦學習社團



1 金融科技研究社



- 為鼓勵學習金融科技新知，培育金融科技人才，本行於2018年3月成立金融科技研究社。2019年度共舉辦9場次的實體金融科技社群講座，由業界專家帶領金融科技知識的交流，並同時進行內部社群直播，讓不在現場的同仁也能同步參與。
- 2019年12月8日與人力資源處合辦大型金融科技教學講座，邀請政治大學金融科技研究中心講師，分享全球金融科技趨勢以及區塊鏈技術介紹，讓同仁對金融科技發展有更清楚的輪廓。此外也在臉書社群持續經營Fintech主題的交流討論，透過線上線下的虛實整合，讓分享與學習的型態不受時空的侷限。



2 中文讀書會



中文讀書會自2017年8月成立至今已屆滿2年，每月第二週及第四週週日下午舉辦活動，從2019年第1本用書【好利潤】至第10本用書【為什麼要睡覺】，已舉辦19場次活動。除閱覽各式書籍，亦舉辦陽明山踏青等戶外活動強健會員體魄，落實讀萬卷書行萬里路的箴言。2019年11月邀請鄭立德講師，蒞臨本行舉辦【談判力，就是你的超能力】講座，吸引滿場同仁共襄盛舉。



3 英文讀書會

本行設置國際演講協會 (Toastmasters International) 彰化商業銀行分會，每個月固定舉辦2次例會，定期邀請外部講師進行專題演講，並與臺北地區其他分會交流。此外，每年春季參與全省英語備稿演講比賽、即席問答比賽，亦定期舉辦聯誼與戶外活動等，以增進彼此情誼、提高認同感與向心力。



2.6.5 勞資會議及團體協約

- ① 為恪盡本行與員工之間友善互動，本行自1999年7月28日起依據「彰化銀行勞資會議實施要點」規定，每3個月定期舉開1次勞資會議，並就協調勞資關係、促進勞資合作、員工薪資福利、勞工安全等事項進行討論及協商。

執行情形

自1999年至2019年年底勞資會議已舉開**93**次，勞資關係和諧穩定、互動良好。

	2019年	2018年	2017年
開會次數	4	4	4
議案數	11	11	11

- ② 團體協約保障

為因應勞動政策及法令修改等變動，本行與彰銀工會代表重新啟動團體協約協商對話，本行與彰銀工會於2018年5月14日再次簽訂團體協約。

本次團體協約簽訂之協約內容經勞資雙方代表充分討論，參酌勞工相關法令、金融同業團體協約版本後所訂定，其中許多條文優於現行法令，如每年申請事假、家庭照顧假及病假期間均工資照給；員工因兵役或傷病留職停薪，期間病故或意外死亡者，將給予撫卹金，以照顧遺屬；為鼓勵員工參與公益，增訂骨髓或器官捐贈假，視實際需要給假等。此外，為增進勞資關係和諧，人事評議委員會保留1席委員，由工會推派代表參與。

執行情形

截至2019年年底止，彰銀工會會員人數6,159人(男：2,207人、女：3,952人)，受團體協約保障員工占全體員工之**92.97%**。

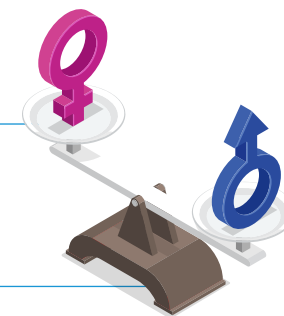
	2019年		2018年		2017年	
	女	男	女	男	女	男
參加工會人數	3,952	2,207	3,951	2,286	3,951	2,286
	6,159		6,050		6,237	
參加工會比例(註)	92.97%		92.28%		94.6%	

註：即團體協約涵蓋員工數百分比。

2.7 人權 (性別平等)

➔ GRI : 102-41、202-1、404、405-2、406-1、412-1

2.7.1 人權政策



➤ 政策

本行於2019年11月12日訂定「彰化商業銀行股份有限公司人權政策」，全球各營業據點均遵循營運所在地之勞動相關法規，以落實本行尊重與保護人權之責任，建構誠實、公平、尊重、開放之工作環境。

➤ 承諾

本行支持並尊重國際人權公約，包括「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」與「聯合國企業與人權指導原則」等各項公約所揭櫫之人權保護精神及基本原則，杜絕任何侵犯及違反人權之行為。

➤ 目標與標的

本行秉持以人為本，持續關注職場人權保障、健康安全職場、支持結社自由、保障個人隱私、反貪腐、禁止收賄/行賄等不誠信行為及人權政策推廣等相關議題，並定期檢視各議題對本行政策面與管理面之落實情形，以確實融入企業之核心價值。

➤ 具體行動

- 本行秉持以人為本，保障全體同仁之基本人權原則，對於員工之招募甄選、薪酬福利、教育訓練、升遷及退休計畫，不因種族、性別、年齡、宗教、黨派、身心障礙及工會身分等而給予不同待遇或歧視，並提供具市場競爭力的薪酬水準、多元的培訓規劃、完善的福利措施及暢通的升遷管道，以落實工作平權。

- 2019年未有違反人權及歧視事件發生。
- 本行除自身積極實踐企業社會責任外，亦將此理念推廣至合作廠商，制訂供應商企業社會責任規範，針對企業社會責任、員工權益關懷(包含人權保護、禁止強迫勞動行為、禁用童工及鼓勵結社自由)及環境保護(包括溫室氣體盤查、設定減碳目標)等議題進行宣導，並要求單筆交易金額達100萬元以上的供應商，皆需簽署該項規範。
- 本行依據英國政府2015年現代奴役法，揭露2019年度本行在供應鏈或各項業務中採取了避免奴役及人口走私的措施，並提報2020年5月7日第25屆第37次董事會審議。

2.7.2 秉持「同工同酬」理念

本行員工薪資給付，男、女起薪皆平等，不因性別或其他因素而有所區別，且新進人員起薪皆與同業維持相同水準，並均優於法定之基本工資，其每月薪資高於法定每月基本工資 1.44 倍以上。

項目	2019 年度		2018 年度		2017 年度	
	女	男	女	男	女	男
主管職	100 %	96 %	100 %	100 %	100 %	100 %
非主管職	100 %	103 %	100 %	104 %	100 %	104 %

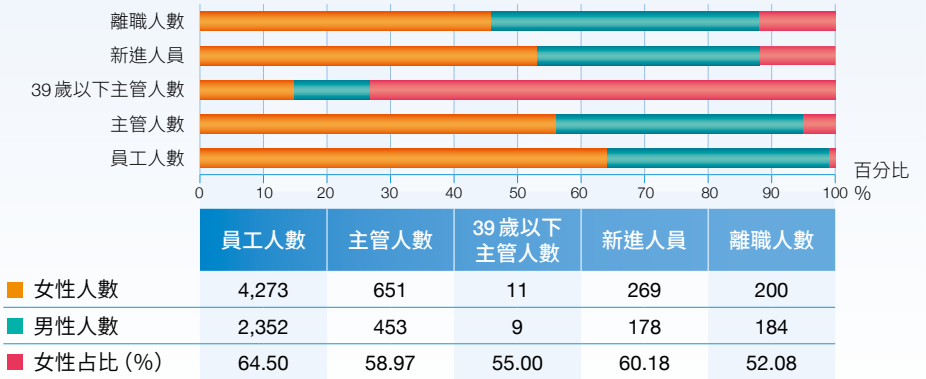
註：本行男、女平均薪資報酬，以女性平均薪資報酬為基礎(即以100%表示)。

2.7.3 性別平等

- ① 本行致力實現性別平等，落實男女平權。訂有「彰化商業銀行安全衛生工作守則」，為兼顧女性員工保護與就業平權，應採取相關母性健康保護措施。另，訂定職業安全衛生預防四大計畫，分別為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及母性健康保護計畫，其中母性健康保護計畫係為保障女性員工安全及健康。
- ② 女性員工比例
截至 2019 年底本行女性員工占比為 64.50%；女性主管人數占所有主管人數的 58.97%；39 歲以下女性主管人數占比 55%；女性新進人員占比為 60.18%；離職人數女性占比 52.08%。
- ③ 2019 年度女性員工生理假 93 人申請、產檢假 155 人申請、分娩假 154 人申請，男性員工陪產假 57 人申請；家庭照顧假男、女性員工申請 270 人、育嬰留職停薪男、女性員工 63 人申請，並協助員工於育嬰留職停薪期限屆滿時復職。

為增進員工福利，補助在職滿一年之員工，於 2019 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日享有員工生育津貼補助每胎次 5,000 元。為響應政府鼓勵生育政策，本行自 2020 年起生育津貼補助提高為第一位新生兒 3 萬元、第二位新生兒 6 萬元、第三位以上之新生兒每位 10 萬元。

員工性別比例分布



2.7.4 性騷擾防治措施

本行訂有「性騷擾防治措施暨申訴處理要點」，提供申訴專線（本行各服務據點電話及人力資源處申訴專線：(02)2560-3658），對於性騷擾事件採取適當之預防、糾正、懲戒及處理措施，嚴禁任何性騷擾、性別歧視或暴力、威脅恐嚇之行為，以建構性別平等之友善職場。

執行情形

本行 2019 年接獲性騷擾申訴案件 1 件，已依本行「性騷擾防治措施暨申訴處理要點」之處理程序，妥適處理結案。

2.8 勞工安全與衛生

➔ GRI : 403-1、403-4、410-1

➤ 政策

本行的企業使命與經營理念，除信守「堅實經營、服務大眾」的精神服務客戶外，並秉持關懷與尊重同仁、客戶、供應商、承攬商等利害相關者的信念，積極落實職業安全衛生管理，持續改善職場的安全衛生，期能提供全體員工及利害相關者一個安全無虞的工作環境，以追求「安全無假、健康無價」為最高目標。

➤ 承諾

我們承諾並執行以下政策：

- 建立安全與健康無虞的工作場所。
- 控管職業安全衛生風險。
- 加強職業安全衛生教育訓練。
- 確保與工作者諮商參與。
- 符合法規與應遵守義務。
- 持續優化職業安全衛生系統。

➤ 目標與標的

- 每年依據本行「職業安全衛生管理計畫」，落實本行職業安全衛生管理工作，提升全體人員安全衛生意識，改善工作環境及設施，實現安全衛生管理目標，以保障員工安全與健康。
- 持續執行「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」，持續精進與改善本行工作場所職業安全衛生績效。

➤ 責任 / 職責

落實員工職場安全及健康，致力於推動職場健康促進活動，精進與改善工作場所職業安全衛生。

➤ 資源

- 為掌握本行員工工作環境與評估員工暴露於危害中之狀況，每年實施照明及二氧化碳之作業環境監測二次。
- 為照護員工心理健康，本行與心理諮詢專業機構配合，提供本行員工心理諮詢輔導，一定金額以內之費用由行方負擔。
- 優於法令規定每兩年辦理員工健康檢查一次，並分析員工健康情形，針對健康異常部分，推動健康促進活動。
- 設有哺集乳室，提供孕產員工一個安心舒適的哺集乳場所。
- 特約醫師提供臨場健康服務。
- 設有籃球社、桌球社、登山社等運動性質之社團，鼓勵員工多運動，以維護身體健康。

➤ 申訴機制

- 透過「職業安全衛生委員會」提出安全衛生建議事項。
- 訂有「彰化銀行員工申訴公告事項」提供員工申訴管道。

➤ 具體行動

- 本行設有「職業安全衛生專責單位」及「職業安全衛生委員會」，落實執行各項職業安全衛生政策。
- 各單位設置「職業安全衛生業務主管」、「急救人員」與「防火管理人」協助執行職業安全衛生政策，以維護員工的職業安全衛生及打造安全的工作環境。

- 訂有「安全衛生工作守則」、「職業安全衛生管理計畫」、「職業安全衛生預防四大計畫」、「安全衛生自動檢查計畫」及「作業環境監測計畫」並落實執行，另亦通過「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」驗證，遵循國內外職業安全衛生法規及標準。
- 為照護員工健康，辦理「聰明吃 快樂動 健康瘦」減重活動、「脫癮而出 為愛戒菸」戒菸活動、「作伙呷健康」健康飲食活動、「彰顯活力show 健康」新式健康操競賽活動及「珍愛地球 蔬食樂活」環保暨公益推廣活動。
- 定期舉辦安全維護會報及員工自衛編組演練，以加強本行安全防護，並設有門禁管制，防止閒雜人等進入，以維護員工安全。

➤ 評量機制

- 通過或取得外部機構之驗證。
- 作業環境監測符合率。
- 取得職業安全衛生相關人員資格人數。

➤ 結果

- 2019年取得英國標準協會(BSI) ISO 45001 職業安全衛生管理系統美國ANAB與臺灣TAF雙驗證。
- 2019年通過衛生福利部辦理之健康職場認證，獲得「健康促進標章」。
- 2019年上、下半年辦理全行186個單位之「室內二氧化碳」及「照明」等二項作業環境監測，監測結果全數符合標準。
- 2019年度「職業安全衛生業務主管」、「急救人員」與「防火管理人」總計完訓689人。截至2020年3月11日止全行符合資格人數共1,207人。

2.8.1 職業安全衛生組織

① 設置職業安全衛生專責單位

本行總務處職安科為職業安全衛生專責單位，設有職業安全衛生專責人員，且依法報備主管機關，取得臺北市勞動檢查處核備在案，足見本行對於職業安全衛生之重視。



2.8.2 運作情形

① 工會正式協定涵蓋的健康與安全相關議題

本行與彰銀工會簽訂之「團體協約」，於2018年5月14日完成續約，其中與員工健康及安全相關之條文共有11條，占總條文之17.5%。

② 作業環境監測

本行於2019年上、下半年委請專業機構辦理本行186個單位之「室內二氧化碳」及「照明」二項作業環境監測，2019年總計完成372單位次之監測，監測結果全數符合標準；作業環境監測計畫及監測結果公告於本行內部網站，公開揭示使員工知悉。

③ 辦理職業安全衛生相關教育訓練

本行於各營業單位皆設有職業安全衛生業務主管、急救人員、防火管理人並指派適當人員參與訓練。

② 成立職業安全衛生委員會

為落實職業安全衛生管理，本行於2016年12月成立職業安全衛生委員會，設有主任委員1人、委員8人，其中勞工代表比例占委員人數三分之一，每季定期召開一次會議，以加強督促員工作業安全，進而提升安全衛生管理品質。2019年總計召開4次會議，協助本行職安政策之推動。

🔍 職業安全衛生教育訓練：2019年受訓人數689人，總時數5,302小時

種類	人數(人)	時數(小時)	總時數(小時)
職業安全衛生業務主管	初訓	26	35
	複訓	270	6
急救人員	初訓	66	20
	複訓	234	3
防火管理人	初訓	32	12
	複訓	61	6
總計	689	-	5,302

🔍 保全警衛人員教育訓練：2019年受訓人數819人次，總時數3,276小時

訓練時間	人數(人次)	時數(小時)	總時數(小時)
第一季	201	4	804
第二季	207	4	828
第三季	210	4	840
第四季	201	4	804
總計	819	-	3,276

④ ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證

本行致力於推動職場健康促進活動，精進與改善工作場所職業安全衛生，與國際接軌，領先同業完成英國標準協會 (BSI) ISO 45001 職業安全衛生管理系統美國ANAB與臺灣TAF雙驗證。



⑤ 健康職場認證—獲得「健康促進標章」

本行於2019年7月3日向衛生福利部國民健康署提出申請，並於2019年12月5日通過「健康職場認證」。為永續照護員工之健康，本行將於未來持續爭取「績優健康職場」等相關認證，使本行更臻幸福職場之境界。

⑥ 「珍愛地球，蔬食樂活」環保暨公益活動

本行自2019年10月1日起在臺北大樓辦理「珍愛地球，蔬食樂活」活動，除委請專業營養師辦理「健康蔬食」講座外，並與員工餐廳合作，凡同仁訂購蔬食便當，即以本行名義捐出公益金予「財團法人心路社會福利基金會」，至2020年3月31日止，共售出5,127個蔬食餐盒，達成減碳3,999.1公斤（依行政院環境保護署發行之「低碳生活資訊」第12頁資料顯示，一餐不吃肉可減碳0.78公斤）捐款10萬元之目標，足以彰顯出本行落實節能減碳，善盡社會責任之良好企業形象。

另，本行於2020年1月17日召開之全行行務會議，中午提供素食餐飲，邀請與會人員共襄盛舉，為環境盡一份心力。



⑦ 辦理「彰顯活力 show 健康」活動

本行以辦公室「人因性危害預防」理念，委請體適能專家編製專屬新健康操，並辦理「彰顯活力 show 健康」競賽活動，各單位自2019年9月2日起，以新健康操取代本行之舊晨操。



⑧ 心輔諮詢

為照護員工心理健康、解決員工面臨之壓力、情緒等心理層面問題，本行自2019年12月1日起，委請心理輔導專業機構，由專業心理師提供本行員工心理諮詢輔導，以激發員工內在潛能，進而提升工作品質及整體經營績效，建立友善職場之幸福企業。2019年度計有50人次使用一對一諮詢，此項服務，於一定金額內由行方支付費用。



2.9 社會公益

「家」是中國傳統文化與社會的基本單位，「幸福」是中國自古以來追求的極致境界。本行以促進「幸福家庭」為理念，透過本行的金融專業、綿密的服務據點與具高度服務熱忱的員工，持續關懷弱勢族群，加強辦理公益活動，並積極推動員工參與企業志工服務，以實際行動落實社會關懷，為大家帶來幸福的感覺。

➔ GRI : 203-1、203-2、413-1、FS13、FS14、FS16

2.9.1 慈善與人文關懷

禮運大同篇：「大道之行也，天下為公，選賢與能，講信修睦，故人不獨親其親，不獨子其子，使老有所終，壯有所用，幼有所長，鰥寡孤獨廢疾者皆有所養。」



➤ 扶助不便

- 提供身心障礙費用減免措施：自2017年1月1日起，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，截至2019年申請減免帳戶數為212戶，減免手續費筆數為2,486筆。

➤ 弱勢家庭



- 參與屏東縣政府舉辦「2019臺灣燈會」活動，另將燈會活動小提燈，轉贈屏東地區之家扶中心、育幼院、教養院等社福團體，藉以關懷弱勢家庭，讓他們感受到社會的愛與關心。
- 為持續關懷身心障礙、原住民及弱勢族群，自2015年起陸續招募僱用原住民，提供他們與一般員工相同薪資福利待遇之就業機會，截至2019年底止計僱用原住民24名、身心障礙員工62名。

➤ 鰥寡孤獨

- **彰銀有愛 星願學苑逐夢計畫** **彰銀有情 揪愛獨老關懷計畫**

本行做公益結合專案送關懷活動，與「財團法人台北市失親兒福利基金會」及「財團法人雙福社會福利慈善事業基金會」合作台灣Pay公益捐款活動，關懷孤兒教育與孤獨老人。本行率先拋磚引玉各捐贈30萬元做愛心，自2019年4月26日起民眾可透過彰銀錢包「台灣Pay 我要付款」以行動支付進行小額捐款，截至2019年11月30日止，本行客戶小額捐款共計15,722筆、金額共387,506元，本行亦依據民眾捐款筆數級距再響應同步捐款共180,000元，加計原各捐贈之30萬元，本行捐款全案共達1,167,506元整。



愛老人 愛團圓

第7屆愛老人動起來

愛老人 中秋亮起來

贊助財團法人華山社會福利慈善事業基金會舉辦之公益活動，為獨居老人送年菜、測量血壓及陪伴活動，讓無依長者能有健康、快樂的老年生活。



彰銀老來伴以房養老貸款

為提供年長者運用其自有住宅，取得穩定之生活安養資金，以滿足高齡化社會的金融需求。

提攜清寒

- 捐助社團法人中華民國青澀芷蘭菁英培育發展協會「國立高中清寒學生教育補助計畫」，幫助清寒家庭之弱勢高中學生安心向學。
- 與財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會合作彰化銀行「奮發向上助學金方案」，協助在困境中仍好學不倦之國中及國小學子安心向學。
- 配合教育部青年發展署「108年度經濟自立青年工讀計畫」政策，提供35名在學青年暑期工讀機會，加強照顧經濟弱勢家庭青年，協助其體驗學習、探索，提升職涯發展競爭力，為未來適性就業預作準備，進而改善貧富差距。

- 捐助財團法人華山社會福利慈善事業基金會「第29屆寒士吃飽30」愛心尾牙活動，以關懷清寒人士。

心體技發展

- 贊助「基隆市第二十八屆聯盟盃籃球錦標賽」，以增進國民身心健康，落實籃運基層扎根工作及全民運動強身之目標。
- 捐助臺東縣體育會「各單項運動委員會績優及具有潛力選手培訓計畫」，以扶植體育運動發展。
- 為落實支持國家體育運動發展之政策，參與贊助中華民國足球協會2019年度活動經費，為培育國家運動人才而努力，同時期許透過足球運動的軟實力，提升臺灣在國際之能見度。
- 參與財團法人中華民國會計研究發展基金會舉辦之「2019會計菁英盃辯論比賽」活動，期為我國會計專業人才之培育盡一份心力。
- 為培養大學院校學生自立自強精神，與救國團合作，提供10名大學院校學生銀行業務實習工讀機會，俾利該等學生實地瞭解銀行工作，以培養優秀人才，未來為國家社會服務。

人文關懷

- 參與中華文化總會舉辦之「城南有意思」系列活動及拍攝「匠人魂」系列影片，為推動文化傳承盡一份心力，並落實支持文化創意產業發展之政策。





關懷獨老 攜手華山送愛到家

2019年12月17日，本行攜手華山基金會在松山區鵬程里活動中心舉辦「料理紅黃軍」廚藝PK賽，與長輩分享如何運用簡單食材和廚具料理創意年菜，並認捐750份年菜禮盒，在農曆年前出動志工，把愛送到家。

為關懷弱勢長輩，本行已經連續6年和華山基金會合作年菜專案，捐年菜、送愛到家。這次志工隊配合華山基金會人力不足地區，包括臺北、桃園、臺中、臺南及高雄等地，深入鄰里到長輩家中送年菜、關懷長輩，並提供測量血壓及貼春聯等服務，讓弱勢長輩在過年期間也能夠享用豐盛的年菜，感受家鄉的幸福。

本行除了捐錢出力外，也希望社會大眾將愛老人的心化為實際行動，捐年菜、做義工、支持長年經費，一起推動敬老、護老、扶老的友善社會。

華山基金會表示，目前已在全臺成立389個社區愛心天使站，預計將在全臺設立550個天使站，建立更綿密的服務網絡，使長輩能在居住的村里得到妥善的照顧，期盼社會大眾共同支持「愛老人 愛團圓」公益活動，提供失能、失智、失依老人免費服務，一同守護獨居長輩。



志工參與心得

很榮幸今年能參與華山基金會「愛老人 愛團圓」致贈年菜公益活動，在長官的帶領下，我們主要是關懷臺北市中山、大同區及新北市新莊、中和區的獨居長輩。很難想像在繁華喧鬧的大臺北地區，會居住著一群這麼需要我們幫助的人。他們大多都是膝下無子、喪偶、單身或是家庭有狀況的弱勢族群。或許物質上我們能給予的幫助有限，但像平日晚上或假日有空閒時間，如果能多到長輩居住的地方與他們聊聊，聽他們說說以前年輕時的故事，或是看有沒有哪些需要協助的地方，讓長輩們知道他們不是自己一個人，這樣一些小小的窩心舉動，其實都能帶給他們很大的力量和溫暖。



2.9.2 社區參與

本行每年定期舉辦講座、宣導或藝文活動，邀請在地客戶及民眾參加，將金融知識與生活相結合，藉由與民眾直接互動，提升心靈層面的豐富度。

活動名稱	活動日期	活動目標	邀請人數
銀行局走入校園金融知識宣導	2019年3月8日	提升大眾金融知識之措施	清水高中 150 人
「彰銀財富、春遊於藝」舞台劇欣賞會	2019年4月26日起至 5月18日	為善盡本行企業社會責任與贊助相關藝文活動，邀請本行財富管理貴賓共同欣賞綠光劇團「人間條件二—她與她生命中的男人們」舞台戲劇表演，希望能藉由這齣戲，重新點燃現代人對「道義」、「責任」的良心認知。	臺北、臺中、臺南場次 合計 148 人
「享退要趁早 樂活別煩“腦”」高資產客戶講座	2019年6月3日起至 6月13日	除了為客戶說明目前市場概況及投資方向外，特別邀請到致力於大腦科學研究的中央大學認知神經科學研究所洪蘭教授，分享在面臨老齡退休時，如何透過終身不斷的學習，讓大腦樂活正向的思考。	臺北、臺中、臺南、 高雄場次 合計 540 人
「無畏無懼 永不放棄的超馬總裁」高資產客戶講座	2019年10月17日起至 10月24日	邀請到合隆毛廠總裁陳焜耀先生，分享他在帶領百年企業成功轉型外，並以60歲熟齡完成四大極地超馬挑戰，無畏無懼、永不放棄的人生觀。	臺北、臺中、臺南、 高雄場次 合計 480 人





3 環境面

72 3.1 氣候變遷之風險與機會

74 3.2 能源及資源使用管理

80 3.3 供應鏈環境管理

83 3.4 赤道原則

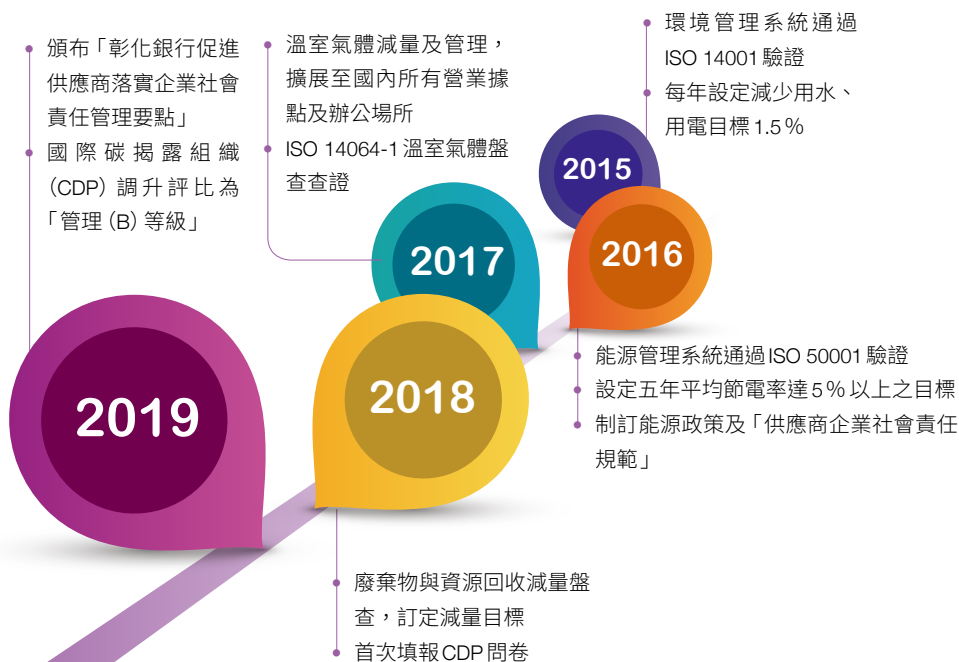
管理方針

面對全球暖化及因應氣候變遷議題，本行善盡企業社會責任，落實「樂活環保愛地球」之環境政策，持續推動「節能減碳」、「廢棄物減量」、「資源管理」及「綠建築」等計畫，以減緩氣候變遷帶來之衝擊，達環境永續管理之目標。

本行近年環境面績效

→ GRI : 307-1

本行為因應氣候變遷，早於「巴黎氣候協定」之前，已實施垃圾分類、資源回收及節能減碳等措施，並持續採用綠建材、再生紙及省水省電設備等環保產品，以減低對環境之衝擊。本行 2019 年度無發生違反環境法規案件。



節能減碳計畫

政策

為減緩氣候變遷帶來之衝擊，本行執行各項資源節約、節能措施及溫室氣體排放減量策略等環境政策，致力發展環境永續為目標。

執行

本行溫室氣體排放源主要為電力使用，為推廣低碳環境，由總務處負責建立節能減碳之具體目標、作法及方案，定期檢討環境保護議題，持續推動改善措施，以達溫室氣體減量目標。

檢視

每月紀錄各項資源(水、電、燃油、天然氣等)及廢棄物使用資訊，當有不符合或異常於環境管理之要求時，適時有效的採取矯正措施，使其對環境影響降低，並定期就環境衝擊面鑑別評估，並列改善目標及管理方案加以追蹤。另於每年盤查溫室氣體排放量，以檢視減量情形，增加管理措施。

目標	2019 年主要成果
<ul style="list-style-type: none"> 每年減少碳排放量約 33,000~60,000 kgCO₂e。 	<ul style="list-style-type: none"> 臺北大樓更換 311 盞 LED 燈具及飲水設備加裝時序控制開關，共減少碳排放量約 37,053.49 kgCO₂e (註)。
<ul style="list-style-type: none"> 臺中復興大樓用電、用水納入監控，每年減少 1% 以上。 	<ul style="list-style-type: none"> 臺中復興大樓之用電量減少 14,571 度，較 2018 年度減少 0.77%；用水量增加 1,072 度，較 2018 年度增加 16.55%。 說明：係因配合組織改造，員額擴編，致使用水量及用電量未達減量目標。
<ul style="list-style-type: none"> 持續推動環境管理系統、能源管理系統及溫室氣體盤查等國際查驗證作業。 	<ul style="list-style-type: none"> 環境管理系統 ISO 14001:2015 續審驗證作業。 能源管理系統 ISO 50001:2018 新版驗證作業。 溫室氣體盤查 ISO 14064-1:2018 新版查證作業。
<ul style="list-style-type: none"> 臺北大樓廢棄物減量目標以 2018 年為基準，減少產生量 1%，提升資源回收率。 	<ul style="list-style-type: none"> 本行臺北大樓 2019 年之廢棄物數量：一般廢棄物 121.60 公噸，較 2018 年減少 3.01 公噸 (或 2.41%)；資源回收類廢棄物 16.53 公噸，較 2018 年增加 2.8 公噸 (或 20.39%)。
<ul style="list-style-type: none"> 增加綠色採購金額。 	<ul style="list-style-type: none"> 2019 年綠色採購金額約達 2,039 萬元，較 2018 年增加 678 萬元 (或 49.82%)。 2019 年度綠色採購獲臺北市政府環境保護局頒發「績優綠色採購企業」獎項。

註：燈具更換：

$(98W - 25W) \times 292 \times 2,650 \text{ hr} / 1,000 = 56,487.4 \text{ kwh} / \text{年}$

$(98W - 31W) \times 19 \times 2,650 \text{ hr} / 1,000 = 3,373.45 \text{ kwh} / \text{年}$

飲水加裝時間控制器：一年為 8,760 hr - (13.5 hr × 365 天) 運轉時間 = 3,832.5 hr

電熱水器待機保溫狀態為加熱狀態 10%，故 $1.2 \text{ kw} \times 10\% \times 21 \text{ 台} \times 3,832.5 \text{ hr} / \text{年} = 9,657.9 \text{ kwh} / \text{年}$
 $(56,487.4 + 3,373.45 + 9,657.9) \times 0.533 = 37,053.49 \text{ KgCO}_2\text{e}$

3.1 氣候變遷之風險與機會

→ GRI : 201-2、305-1、305-2、305-3

氣候變遷之治理、策略與風險管理

➤ 治理

- 於董事會下設「永續經營委員會」，由董事長任召集人，三位獨立董事及總經理擔任委員，針對氣候變遷之風險進行鑑別與監督，並擬定因應策略。
- 永續經營委員會下另設有「企業社會責任執行小組」，並依事務性質分為5組（公司治理、客戶關懷、員工照護、社會公益及環境永續），由總行相關管理單位主管任分組負責人，各依職掌監控及評估氣候變遷風險，並定期提報永續經營委員會。

➤ 策略

- 本行參照國際金融穩定委員會（Financial Stability Board, FSB）成立之氣候相關財務揭露工作小組設計之氣候相關財務揭露建議書（Task Force On Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）架構，進行氣候變遷風險與機會之鑑別，相關鑑別結果及其對本行可能造成之潛在影響彙整如附表。
- 本行針對前開氣候風險，除積極擬定短中長期因應措施外，更將不同氣候相關情境納入考慮，以確保本行在面對相關風險時之韌性（適應力）。

➤ 風險管理

由總行相關管理單位依該管業務特性，參照國內外氣候變遷資訊與TCFD架構，評估可能發生之氣候變遷風險與機會，定期經由「企業社會責任執行小組」提報「永續經營委員會」，最後再由「永續經營委員會」陳報董事會。

➤ 指標和目標

- 2019年
 範疇一溫室氣體排放量：1,896.699公噸CO₂e
 範疇二溫室氣體排放量：15,683.359公噸CO₂e
 範疇三溫室氣體排放量：4,119.456公噸CO₂e
- 指標：
 本行持續推動國際認證（ISO 14001、ISO 50001及ISO 14064-1），針對本行使用之主要能源（電、燃油及天然氣）、資源（水）及廢棄物等資訊持續進行監控。
- 目標：
 1. 每年減少全行碳排放量約33,000~60,000 kgCO₂e
 2. 每年減少復興大樓用電及用水量1%
 3. 每年減少總行臺北大樓廢棄物1%
 4. 增加綠色採購金額



 氣候變遷風險

類型	氣候相關風險	潛在影響	因應措施
轉型風險	政策與法規 <ul style="list-style-type: none"> 國際協定 再生能源政策 溫室氣體減量及管理法 	<ul style="list-style-type: none"> 增加本行營運 / 合規成本 增加客戶營運 / 合規成本 	<ul style="list-style-type: none"> 認購再生能源憑證 7.5 萬度 完成 ISO 14001 : 2015 ISO 50001 : 2018 ISO 14064-1 : 2018 查驗證作業 完成溫室氣體排放及減量資訊申報 關注國際相關協定與國內法規之最新發展 關注授信客戶是否有違反相關政策法令致受裁罰
	技術 <ul style="list-style-type: none"> 低碳技術要求 節能產品採用 	<ul style="list-style-type: none"> 環保意識抬頭 金融科技發展趨勢 改善作業流程 	<ul style="list-style-type: none"> 更換臺北大樓 311 盞 LED 燈具 綠色採購金額 2,039 萬元 宣導節能減碳概念 訂定節能減碳具體目標，逐年執行並檢討 相關作業無紙化
	市場 <ul style="list-style-type: none"> 客戶行為變化 收入組合變化 	<ul style="list-style-type: none"> 消費行為及服務提供方式改變 授信或投資組合針對易受氣候影響之產業將更審慎評估 	<ul style="list-style-type: none"> 網路銀行戶數達 1,844,594 戶 行動銀行啟用用戶數達 680,087 戶 電子帳單寄送數 2,082,000 份 優化本行網路銀行及行動銀行並提升客戶使用率 參照赤道原則與責任投資精神進行授信審查與投資作業
實體風險	立即可性 <ul style="list-style-type: none"> 颱風 地震 / 海嘯 	<ul style="list-style-type: none"> 營運據點財物損失或造成營運中斷 擔保品受損或客戶營運受影響致提高本行授信風險 	<ul style="list-style-type: none"> 對本行財產規劃完整保險 對客戶提供之擔保品規劃完整保險 本行訂有「緊急事件通報作業要點」及「業務永續運作計畫」，供應變運作之依循
	長期性 <ul style="list-style-type: none"> 降雨模式和氣候模式極端變化 全球氣溫上升 海平面上升 	<ul style="list-style-type: none"> 營運成本提高 固定成本投入提高 	<ul style="list-style-type: none"> 未來行舍改建或修繕需將因應極端氣候變化納入考量

 氣候變遷機會

類型	氣候相關機會	潛在影響	因應措施
資源效率	<ul style="list-style-type: none"> 減少各項資源用量 	<ul style="list-style-type: none"> 降低營運成本 	<ul style="list-style-type: none"> 透過持續監控各項資源(水、電、燃油、天然氣等)使用資訊，適時有效採取矯正措施，以降低對環境之影響及營運成本
能源來源	<ul style="list-style-type: none"> 使用低碳能源 採用獎勵性政策 	<ul style="list-style-type: none"> 降低暴露在未來化石燃料價格上升的風險中 降低溫室氣體排放風險 降低營運成本 	<ul style="list-style-type: none"> 認購再生能源憑證 7.5 萬度 建置環境與能源管理系統，每年目標減少碳排放量 33,000~60,000 kgCO₂e 行舍改建或修繕時，配合各地政府獎勵政策進行建築或購置設備
產品和服務	<ul style="list-style-type: none"> 低碳產品或服務 研發、創新產品和服務 	<ul style="list-style-type: none"> 透過低碳產品和服務滿足客戶需求 透過新解決方案滿足氣候調適需求 	<ul style="list-style-type: none"> 推廣線上開戶、線上交易及電子帳單等服務 參與華立太陽能子公司 40 億元太陽能電廠建置聯貸案 參與沃旭能源 250 億元離岸風電建置聯貸案
市場	<ul style="list-style-type: none"> 新市場 新商品 	<ul style="list-style-type: none"> 進入新興產業市場，有望提高收益 提高金融資產配置多元化，分散投資風險 	<ul style="list-style-type: none"> 關注國內外綠色產業發展情形，提高綠色產業授信比率 關注國內外綠色債券發行情形，適時納入投資組合

3.2 能源及資源使用管理

→ GRI : 102-12、302-1、305-1、305-2

管理方針 (溫室氣體、能 / 資源管理、廢棄物)

➤ 政策

本行執行各項資源節約、節能措施及溫室氣體排放減量策略等環境政策，並自發性導入各項國際管理系統，如環境管理系統、能源管理系統及溫室氣體盤查，俾達二氧化碳排放減量之目標。

➤ 承諾

為因應氣候變遷及響應國家溫室氣體減量政策，本行爰配合擴大盤查範疇改以 2019 年為基準年，期望每年減少 30,000~60,000 kgCO₂e、用水量及廢棄物量各 1%，至 2030 年碳排放量得減少 10%。

➤ 目標與標的

- 2020 年目標
 1. 持續推動環境管理系統、能源管理系統、溫室氣體盤查及辦理節能減碳措施，目標每年減少碳排放量約 30,000~60,000 kgCO₂e。
 2. 增加綠色採購金額。
 3. 臺北大樓廢棄物減量目標以 2019 年為基準，減少產生量 1%，提升資源回收率 1%。
 4. 鹽埕大樓用電、用水量納入監控，每年減少 1%。
- 中期目標
 1. 致力推行綠建築，推動本行參與都市更新案之新行舍及新建之自有行舍或大樓取得「綠建築標章」。
 2. 碳排放量減少 1% 以上。
- 長期目標

以 2019 年為基準年，至 2030 年碳排放量減少 10%。

➤ 責任 / 職責

由總務處負責建立節能減碳之具體目標、作法及方案，定期檢討環境保護議題，持續推動改善措施，以達溫室氣體減量目標。

➤ 資源

購買高效能之電氣設備及 ISO 驗證。

➤ 申訴機制

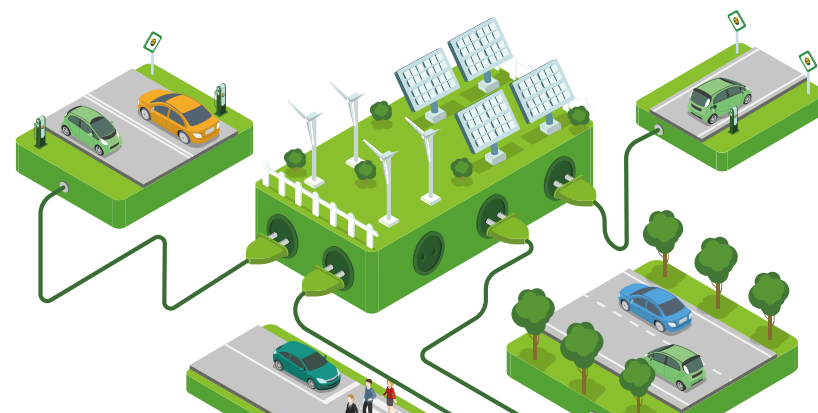
客服專線 0800-365-889、412-2222。

➤ 具體行動

每月紀錄各項資源 (水、電、燃油、天然氣等) 及廢棄物使用資訊，當有不符或異常於環境管理之要求時，適時有效的採取矯正措施，使其對環境影響降低，並定期就環境衝擊面鑑別評估，並列改善目標及管理方案加以追蹤。另每年盤查溫室氣體排放量，以檢視減量情形，增加管理措施。

➤ 評量機制

- 透過外部機構辦理環境管理系統、能源管理系統及溫室氣體盤查等年度查驗證作業。
- 每年參加政府推動民間企業與團體實施綠色採購計畫。



3.2.1 溫室氣體盤查

➔ GRI : 102-12、305-1、305-2

3.2.1.1 溫室氣體盤查範疇

本行溫室氣體盤查之組織邊界，係依照營運控制法來計算，本行自2017年起自發性啟動溫室氣體盤查作業，使用ISO 14064-1:2006標準完成範疇一與範疇二之溫室氣體排放量盤查；2018年新增範疇三之溫室氣體排放量盤查，2019年溫室氣體盤查採用ISO 14064-1:2018新版標準辦理盤查查證，因2019年盤查範疇擴大，將所有其他相關之上、下游間接排放源進行完整量化及報告，為增加未來減量措施之可能性及範圍，特將基準年重新設定為2019年，並持續建立節能減碳計畫，進而提升能源使用效率，降低溫室氣體排放強度。

3.2.1.2 溫室氣體盤查績效

項目	2019年	2018年	2017年
範疇一排放量 (公噸 CO ₂ e) (註1)	1,896.699	1,717.69	1,999.7486
範疇二排放量 (公噸 CO ₂ e) (註2)	15,683.359	15,621.01	15,257.4040
範疇一+範疇二	17,580.058	17,338.70	17,257.153
範疇三排放量 (公噸 CO ₂ e) (註3)	4,119.456	3,335.21	-
碳排放總量	21,699.514	20,673.91	17,257.153

註1：範疇一排放以公務車耗油量、發電機柴油、瓦斯、二氧化碳滅火器以及冷氣、飲水機、冰箱填充冷媒為主。

註2：範疇二排放則以用電為主。

註3：2018年的範疇三係根據燃料與能源相關活動數據乘以環保署公告的生命週期排放係數扣除燃燒的排放係數，來計算不包括範疇一及範疇二的燃料和能源相關活動。

註4：根據新版ISO 14064-1:2018分類，範疇一對第一類、範疇二對應第二類、範疇三對應第三類~六類。

註5：排放係數的選用上，以行政院環保署溫室氣體排放係數管理表(6.0.4版本)為準。使用之GWP值，亦以6.0.3版之溫室氣體排放係數管理表中IPCC第五次評估報告所載為準。

範疇一

直接溫室氣體排放量：
包含固定燃燒排放源、
移動燃燒排放源、製成
排放源及逸散排放源等。

範疇二

能源間接溫室氣體排放量：
能源間接排放源。

範疇三

燃料和能源相關活動
(不包括範疇一或二)。



3.2.2 節能減碳措施與成效

本行採取積極措施來減少能源消耗，並且持續推動節能方案及日常管理，並落實本行之能源政策「持續改善能源績效、發揮能源價值」、「遵守能源管理法規、推廣節能理念」、「支持採購省

能產品、建置節能環境」、「持續投入必要資源、實現目標和指標」，為地球環保盡一份心力。

能源 / 資源種類	節能減碳措施	
 水資源	<ul style="list-style-type: none"> • 用水納入管理，提高水資源管控效率。 • 全面加裝省水裝置，全面調節水龍頭設備出水量。 • 定期清洗大樓水塔，並進行水質檢測。 	<ul style="list-style-type: none"> • 每三個月委託環保署認可之檢驗測定機構辦理飲水機水質之採樣、檢測，確保水質安全。 • 公司水源 100% 來自臺灣自來水公司，無地下水或其他方式之水源供應，各辦公大樓及營業據點用水僅供員工及部分顧客使用，對水源並未有顯著之影響，使用後污水均由衛生下水道經處理後排放至河川及海洋。
 電力	<ul style="list-style-type: none"> • 照明使用管理，減少不必要之照明用電。 • 以高效率 LED 燈具汰換舊有燈具，節省照明用電。 • 汰換老舊耗能之空調設備，並定期清洗及維護保養，以提高使用效能。 • 辦公室室內溫度控制於攝氏 26 至 28 度間，降低空調負荷。 	<ul style="list-style-type: none"> • 於非夏季低負載時可調高冰水主機、冰水出水溫度至 8~10°C，可有效提升冰水主機運轉效率。 • 鼓勵同仁勤爬樓梯，有益健康。 • 於非上班時段，僅開放少數電梯，減少電力耗費。
 燃油	<ul style="list-style-type: none"> • 管理調度公務車之使用，鼓勵同仁併乘外勤，減少派車。 • 宣導同仁多搭乘大眾交通運輸工具。 	<ul style="list-style-type: none"> • 將日常使用的汽、柴油資料納入管理，提高節能管控效率。
 天然氣	<ul style="list-style-type: none"> • 員工餐廳固定時間供餐，控管天然氣使用之時間。 • 員工餐廳管理以蒸炊、電烤方式進行。 	<ul style="list-style-type: none"> • 不定期巡視天然氣設施設備是否老舊、破損造成洩漏之可能。

減碳成效

為達到發展永續環境之目標，本行透過各項節能、減碳、環保等管理措施，減少溫室氣體之排放及資源之浪費，以臺北大樓為例，2019年度較2018年度整體碳排放量減少106,002.65 kgCO₂e (或6.49%)，達到本行減碳目標，近幾年執行成果如右：

使用管理成果

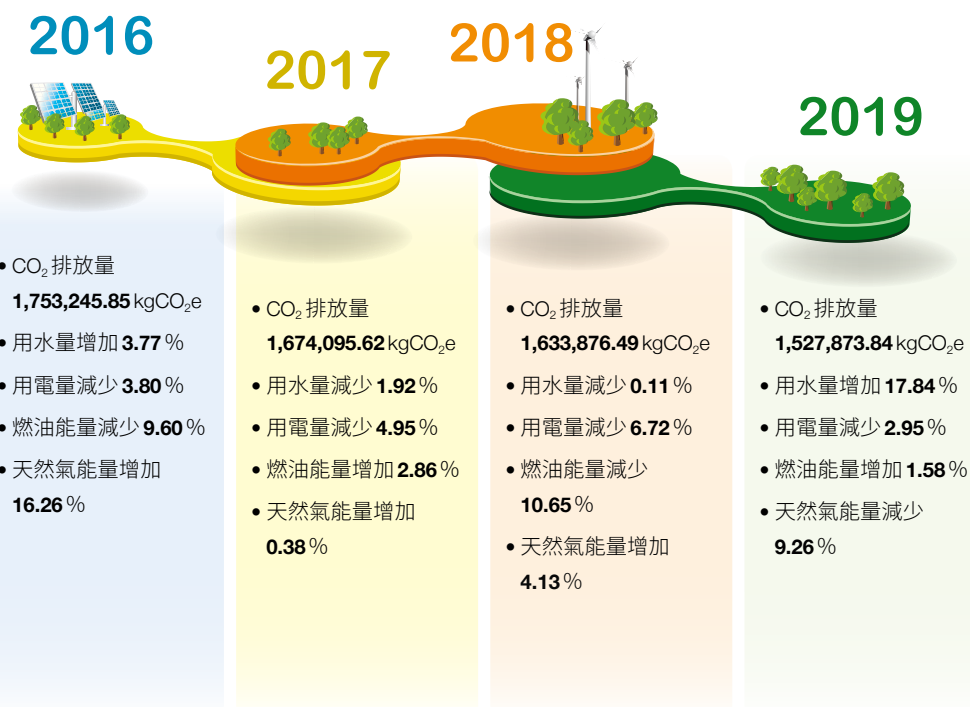
能源種類	耗用單位	2019	2018	2017	2016
水資源	度	23,094	19,598	19,619	20,004
電力	度	2,748,400	2,832,000	3,036,200	3,194,200
燃油	千焦耳	507,963,565	500,087,188	559,684,944	544,113,024
天然氣	千焦耳	465,751,104	513,270,576	492,909,872	491,034,544

註1：本表以臺北大樓為例。

註2：採用行政院環保署溫室氣體排放係數管理表(6.0.4版本)。

註3：上列表單數據取至整數位(小數點後四捨五入)。

本行臺北大樓藉由執行各項節能減碳，如辦公室傳統燈具更換為LED燈具、飲水設備加裝時序控制開關及廁所照明加裝感應點滅裝置等管理措施，2019年度之用電量較2018年度減少2.95%；燃油部分，因業務拓展之需，公務車使用數量增加，致總汽油(柴油)使用量上升，燃油能量增加1.58%；用水部分，因本行組織

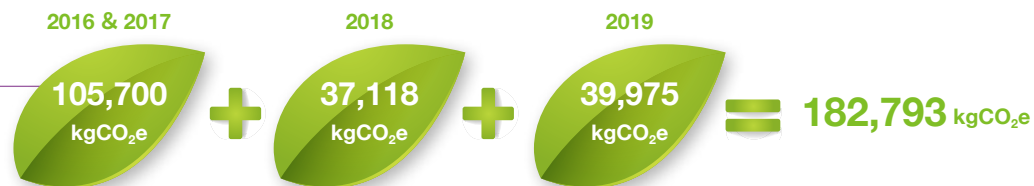


註：本表以臺北大樓為例。

改造，臺北大樓人員增加，致用水量提高，故2019年度用水量較2018年度增加17.84%；天然氣部分，為響應節能減碳政策，本行自2019年10月1日起每周三推行蔬食餐盒，當日員工餐廳未提供自助餐服務，致使天然氣能量減少9.26%。

3.2.3 支持再生能源發展

本行為善盡企業環境保護責任，持續推動各種與環境共生共存的綠色行動，支持永續發展，自2016年起配合政府再生能源政策，連續2年自發性認購綠色電力共20萬度，已減少碳排放量達105,700 kgCO₂e，惟自2018年起因台灣電力公司已不再發行綠電憑證，本行改購買再生能源憑證6.7萬度（碳排放量約37,118 kgCO₂e），2019年購買再生能源憑證7.5萬度（碳排放量約39,975 kgCO₂e），4年共累積減少碳排放量達182,793 kgCO₂e，



未來將視業務需要及市場狀況，評估增加購買再生能源憑證綠電，積極支持聯合國永續發展目標 (SDGs) 的體現。

註：各盤查年度之「電力排碳係數」之引用，係以該盤查年度之經濟部能源局公告係數為準。如0.528（盤查年度：2016）、0.529（盤查年度：2017）、0.554（盤查年度：2018）、0.533（盤查年度：2019）公斤 CO₂e / 度。

3.2.4 廢棄物管理

為了達到資源永續利用及確保廢棄物妥善處理，本行採取主動式管理廢棄物，推動節能減廢活動，從源頭管理積極落實資源回收分類，定期記錄廢棄物數量。



- 由大樓物業管理公司將垃圾集中儲放於臺北大樓一樓停車場旁。
- 由合格廢棄物清理公司運至焚化廠處理。



- 由專業合格的清潔廠商管理，依紙類、玻璃、塑膠、鐵鋁罐等類別進行資源回收。
- 通知社會弱勢族群進行清運。
- 每年將碳粉空匣等可回收再利用之廢棄物，捐贈予「財團法人心路社會福利基金會」。

廢棄物管理目標與措施

本行以2019年為基準，訂定2020年的廢棄物減量目標為1%，並期望提升資源回收率1%，以減少垃圾量。為達成減量目標，推動減量管理措施：

減量管理措施



員工餐廳提供環保餐具，減少垃圾產生。



宣導員工於集會或教育訓練時，自備個人專用杯，減少使用紙杯。



推廣公文或作業文件無紙化、教育訓練教材e化。



宣導員工雙面使用紙張，善用列印功能，設定雙面或多頁合一，減少紙張及碳粉用量。



不定期對各樓層巡查檢視是否依規範進行分類。



減少採購瓶裝礦泉水及杯水

減廢成果

2019年度臺北大樓資源回收較2018年度增加2.8公噸，回收比率增加20.39%；一般垃圾減少3.01公噸，較2018年度減少2.41%。

垃圾種類	使用單位	2019	2018
一般垃圾	公噸	121.60	124.61
資源回收	公噸	16.53	13.73

綠建築

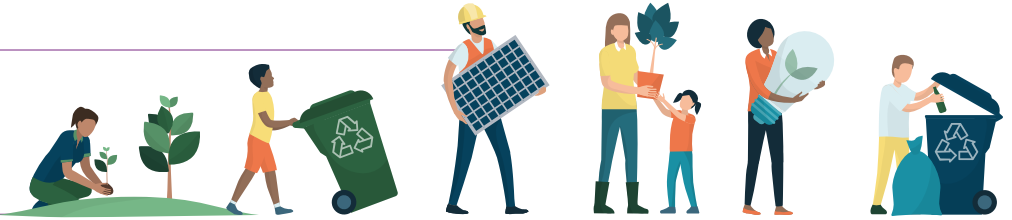
為貫徹本行「樂活環保愛地球」之環境政策，本行致力推行綠建築，以「使建築在生命週期內，消耗最少的地球資源、使用最少的能源、製造最少的廢棄物」為設計宗旨，積極推動綠建築設計與規劃，期望透過「綠建築標章」規範，從建材生產到建築物規劃設計、施工、使用、管理及拆除等一系列過程，對環境土地友善，將綠建築的生態、節能、減廢、健康等四大範疇融入日常生活。將以推動本行參與都市更新案之北門分行、城東分行、天津街宿舍等新行舍及規劃中之新建成大樓取得「綠建築標章」為中期之目標，期能善盡促進社會共榮之企業社會責任。



3.3 供應鏈環境管理

➔ GRI : 102-9、204-1、308-1、414-1

3.3.1 供應鏈管理機制



為促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展，本行除了自身積極實踐企業社會責任外，也將此理念推廣至合作廠商，制訂「供應商企業社會責任規範」，針對企業社會責任、員工權益關懷（包含人權保護、禁止強迫勞動行為、禁用童工及鼓勵結社自由）及環境保護（包括溫室氣體盤查、設定減碳目標）等議題進

行宣導，並要求單筆交易金額達 100 萬元以上的供應商，皆需簽署該項規範聲明。期許與供應商共同努力，力行實踐企業社會責任。

本行供應鏈環境管理運作情形如下：

➤ 供應鏈範疇

本行長期以來秉持當地採購的政策，以促進當地經濟發展。本行主要營運據點為臺灣地區，各項採購案皆以臺灣本地合作廠商為優先考量，確保供應鏈之穩定性與在地化，並增加當地就業機會。

廠商種類包括：服務供應商、設備供應商及工程協力商，並可區分為「郵務」、「物流」、「保全」、「電子設備」、「電信通訊」、「事務設備」、「印刷」、「物業保養維護」、「營繕工程」、「建築設計」等。



➤ 政策

本行訂定「供應商企業社會責任規範」，作為本行管理供應商之原則，要求供應商應遵循職業安全衛生、勞工權益與人權、環境保護等相關法令，另為實踐本行對供應商管理的承諾與責任，於 2019 年訂定「彰化銀行促進供應商落實企業社會責任管理要點」頒布施行。

➤ 承諾

與供應商共同遵循職業安全衛生、勞動人權及環境保護等相關法令，並遵守誠信經營、勞工權益與人權及環境保護等事項。

➤ 目標與標的

無違反勞工權益與人權、環境保護及誠信經營之情事。

責任 / 職責

本行辦理「物品採購」及「營繕工程」金額達 100 萬元 (含) 以上之供應商，於開標會議前宣導企業社會責任政策，且應於出具投標文件之同時，簽署「供應商社會責任承諾書」，承諾遵守勞工權益與人權、環境保護及誠信經營等事項，並填具「供應商企業社會責任自評表」，經本行審視無違反法令情事方可進行實質之交易。

資源

善用本行與供應商合作之關係，進而影響供應商善盡企業社會責任。

申訴機制

供應商聯絡窗口 (02) 2536-2951 分機 1616、1614；客服專線 0800-365-889、412-2222

具體行動

- 本行往來供應商皆須簽署「供應商社會責任承諾書」及填寫「供應商企業社會責任自評表」。
- 與供應商宣導本行供應商企業社會責任規範。
- 不定期訪視供應商是否有違反勞工權益與人權、環境保護及誠信經營之情事，違反者本行得依約終止或解除契約，並得將其列管，予以停止參加本行物品採購或營繕工程作業之處分。

評量機制

本行得針對單筆交易金額達 3,000 萬元以上之供應商進行不定期訪視，並依訪視結果填寫「供應商訪視報告書」，確認該公司執行企業社會責任之現況。

結果

- 截至 2019 年共有 72 家簽約廠商與本行簽署「供應商社會責任承諾書」，簽署率達 100%。
- 本行不定時抽查供應商立書人對企業社會責任之落實情形，並無發現有違反情事。



3.3.2 綠色採購

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，以減少環境衝擊，本行2019年綠色採購金額達2,039萬元，係因採購租賃公務車致較2018年增加49.82%，並連續兩年獲得臺北市政府環境保護局頒發「績優綠色採購企業」獎項。



3.4 赤道原則

3.4.1 事前審查

本行自 2017 年 8 月起，將赤道原則適用範疇由原申請授信金額需達 1,000 萬美元（含）以上或等值新臺幣之企業授信案件，擴大至所有企業授信，亦即受理企業戶申請授信案件時，本行皆至主管機關網站查詢該申請企業是否有違反人權、勞工權益、環境保護或食品安全等相關規定之紀錄。

3.4.2 貸後管理

本行企業授信貸放後，倘企業授信戶發生違反人權、勞工權益、環境保護或食品安全等情事遭主管機關裁處者，應依本行「企業授信預警制度作業規範」加以檢核評估，並視情節輕重於必要時調整授信條件，以落實赤道原則之精神。

3.4.3 執行情形

本行 2019 年度企業授信申請案件共 16,644 件，經評估後，有 1,141 件曾違反赤道原則，占 6.86%。本行依情節輕重，1 件（0.09%）不同意辦理，186 件（16.30%）有條件同意，其他案件在借戶已改善或承諾將改善之前提下（如已繳納罰金並加強內部管理避免再犯、情節輕微且已針對違規事項進行改善等），予同意辦理。

違反赤道原則之企業授信申請案件准駁情形

項目	同意辦理	有條件同意	不同意辦理	合計
件數	954	186	1	1,141
百分比	83.61%	16.30%	0.09%	100%

實際案例

○○國際股份有限公司向本行申請短期放款「循用」額度 3,000 萬元，考量借戶近兩年曾違反勞動基準法，有「延長員工工作時間未依規定加給工資」、「每七日中未有一日之休息作為例假」、「出勤紀錄未依規定應逐日記載勞工出勤情形至分鐘」等違反人權或勞工權益之事實，遭主管機關裁罰 15 萬元，本行評估後不予承作。





附錄

85 一、獨立保證意見聲明書

87 二、GRI 永續性報導準則揭露內容索引

88 三、2019 年管理方針及其要素

90 四、特定主題之 GRI 準則

92 五、聯合國全球盟約 (The United Nations Global Compact) 對照表

一、獨立保證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

彰化銀行 2019 年企業社會責任報告書

英國標準協會與彰化商業銀行股份有限公司(簡稱彰化銀行)為相互獨立的公司,英國標準協會除了針對彰化銀行 2019 年企業社會責任報告書進行評估和查證外,與彰化銀行並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書僅作為對下列彰化銀行企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論,而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外,對於其它目的之使用,或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人,英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查彰化銀行提供之相關資訊所作成之結論,因此查證範圍乃基於查證限在這些提供的資訊內容之內,英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問,將交由彰化銀行處理。

查證範圍

彰化銀行與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 本查證作業範疇與彰化銀行 2019 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
 2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的第 2 應用類型評估彰化銀行遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度,以及特定永續性績效資訊的可信賴度。
- 本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結彰化銀行 2019 年企業社會責任報告書內容,對於彰化銀行的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項,彰化銀行所提供資訊與數據以及抽樣之測試,此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關彰化銀行 2019 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是誠實無欺地呈現。報告書所揭露的績效資訊展現了彰化銀行對識別利害關係人的努力。我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄查證能力之團隊執行,以及策劃和執行這部分的工作,以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就彰化銀行所提供的足夠證據,表明其依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據,我們執行了以下工作:

- 對來自外部團體的議題相關於彰化銀行政策進行高階管理層訪談,以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與彰化銀行高階管理層討論有關利害關係人參與的方式,同時,我們抽樣訪談了二個外部利害關係人(團體)
- 訪談 34 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由負責收集資料管理者的會議,查證報告書中的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性,數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則:

包容性

2019 年報告書持續反映出彰化銀行已持續尋求利害關係人的參與,並建立重大永續主題,以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息,足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了彰化銀行的包容性議題,除持續展現由最高管理階層支持之實踐社會責任願景與策略,亦於組織階層落實展開。

重大性

彰化銀行公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言,這份報告書適切地涵蓋了彰化銀行的重大性議題。

回應性

彰化銀行執行來自利害關係人的期待與看法之回應。彰化銀行已發展相關道德政策,作為持續提供進一步回應利害關係人的機會。以我們的專業意見而言,這份報告書適切地涵蓋了彰化銀行的回應性議題。

衝擊性

彰化銀行已識別,並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。彰化銀行已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程,從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了彰化銀行之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法,特定績效資訊係在彰化銀行與英國標準協會協議之查證範圍內,報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點,彰化銀行 2019 年企業社會責任報告書的數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

彰化銀行提供有關依據 GRI 永續性報導準則的自我宣告,其相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題,至少一個特定主題的揭露項目依據其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果,我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已獲報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言,此自我宣告涵蓋了彰化銀行的社會責任與永續性議題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)我們審查本聲明書為中度保證等級,如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任,如同責任信中所空稱,為彰化銀行負責人所有。我們的責任為基於所描述的範圍與方法,提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立,為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景,且接受過如 AA1000AS-ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練,具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-2019024
2020-05-07

...making excellence a habit.

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.



INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

Chang Hwa Bank 2019 Corporate Social Responsibility report

The British Standards Institution is independent to Chang Hwa Commercial Bank Ltd. (hereafter referred to as Chang Hwa Bank in this statement) and has no financial interest in the operation of Chang Hwa Bank other than for the assessment and verification of the sustainability statements contained in this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for Chang Hwa Bank only for the purposes of verifying its statements relating to its sustainability, more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance opinion statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or to any person by whom the independent assurance opinion statement may be read.

This independent assurance opinion statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by Chang Hwa Bank. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate.

Any queries that may arise by virtue of this independent assurance opinion statement or matters relating to it should be addressed to Chang Hwa Bank only.

Scope

The scope of engagement agreed upon with Chang Hwa Bank includes the followings:

1. The assurance scope is consistent with the description of Chang Hwa Bank 2019 Corporate Social Responsibility report.
2. The evaluation of the nature and extent of the Chang Hwa Bank's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) and the reliability of specified sustainability performance information in this report as conducted in accordance with type 2 of AA1000AS (2008) with 2018 Addendum sustainability assurance engagement.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

Opinion Statement

We conclude that Chang Hwa Bank 2019 Corporate Social Responsibility report provides a fair view of the Chang Hwa Bank programmes and performances during 2019. The CSR report subject to assurance is materially correct without voluntary omissions based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by Chang Hwa Bank and the sample taken. We believe that the 2019 economic, social and environmental performance information are correctly represented. The CSR performance information disclosed in the report demonstrate Chang Hwa Bank's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of (CSR) report assurers in accordance with the AA1000 Assurance Standard (2008) with 2018 Addendum. We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that Chang Hwa Bank's description of their approach to AA1000 Assurance Standard (2008) with 2018 Addendum and their self-declaration of 'in accordance' with GRI Standards: Core option were fairly stated.

Methodology

Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:

- review of issues raised by external parties that could be relevant to Chang Hwa Bank's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report
- a top level review on Chang Hwa Bank's approach to stakeholder engagement. Moreover, we had sampled two external stakeholders to conduct interview
- interview with 34 staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out
- review of key organizational developments
- review of the extent and maturity of the relevant accounting systems for financial and non-financial reports
- review of the findings of internal audits
- the verification of performance data and claims made in the report through meeting with managers responsible for gathering data
- review of the processes for gathering and ensuring the accuracy of data, followed data trails to initial aggregated source and checked sample data to greater depth during site visits
- the consolidated financial data are based on audited financial data, we checked that this data was consistently reproduced
- review of supporting evidence for claims made in the reports
- an assessment of the company's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusion, materiality, responsiveness and impact as described in the AA1000 AP (2018)

Conclusions

A detailed review against the Inclusion, Materiality, Responsiveness and Impact of AA1000AP (2018) and sustainability performance information as well as GRI Standards is set out below:

Inclusion

In this report, it reflects that Chang Hwa Bank has continually sought the engagement of its stakeholders and established material sustainability topics, as the participation of stakeholders has been conducted in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. There are fair reporting and disclosures for economic, social and environmental information in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers Chang Hwa Bank's inclusion issues and has demonstrated social responsible conduct supported by top management and implemented in all levels among company.

Materiality

Chang Hwa Bank publishes material topics that will substantively influence and impact the assessments, decisions, actions and performance of Chang Hwa Bank and its stakeholders. The sustainability information disclosed enables its stakeholders to make informed judgements about Chang Hwa Bank's management and performance. In our professional opinion the report covers Chang Hwa Bank's material issues.

Responsiveness

Chang Hwa Bank has implemented the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for Chang Hwa Bank is developed and continually provides the opportunity to further enhance Chang Hwa Bank's responsiveness to stakeholder concerns. In our professional opinion the report covers Chang Hwa Bank's responsiveness issues.

Impact

Chang Hwa Bank has identified and fairly represented impacts that were measured and disclosed in probably balanced and effective way. Chang Hwa Bank has established processes to monitor, measure, evaluate and manage impacts that lead to more effective decision-making and results-based management within an organization. In our professional opinion the report covers Chang Hwa Bank's impact issues.

Performance information

Based on our work described in this statement, specified sustainability performance information such as GRI Standards' disclosures disclosed in this report, Chang Hwa Bank and BSI have agreed upon to include in the scope. In our view, the data and information contained within Chang Hwa Bank 2019 Corporate Social Responsibility report are reliable based on procedures undertaken by means of vouching, re-tracking, re-computing and confirmation.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

Chang Hwa Bank provided us with their self-declaration of 'in accordance' with GRI Standards: Core option (For each material topic covered by a topic-specific GRI Standard, comply with all reporting requirements for at least one topic-specific disclosure). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development disclosures with reference to the GRI Standards' disclosures are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers Chang Hwa Bank's social responsibility and sustainability topics.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000 AS(2008) with 2018 Addendum in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

This CSR report is the responsibility of Chang Hwa Bank's chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

Competency and Independence

The assurance team was composed of Lead auditors experienced in relevant sectors, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000AS, ISO 14001, ISO 45001, ISO 14064 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-2019024
2020-05-07

...making excellence a habit.™

二、GRI 永續性報導準則揭露內容索引

GRI 102：一般揭露 2016

揭露	描述	章節 / 說明	頁數
102-1	組織名稱	報告書資訊	02
102-2	活動、品牌、產品與服務	社會面	37
102-3	總部位置	治理面	23
102-4	營運據點	治理面	23-24
102-5	所有權與法律形式	治理面	23
102-6	提供服務的市場	治理面	23
102-7	組織規模	治理面	23
102-8	員工與其他工作者的資訊	社會面	49
102-9	供應鏈	環境面	80
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無重大改變	-
102-11	預警原則或方針	治理面	28、34
102-12	外部倡議	環境面	74
102-13	公協會的會員資格	治理面	28
102-14	決策者的聲明	董事長的話	3
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	治理面	28、34
102-16	價值、原則、標準及行為規範	治理面	31
102-18	治理結構	治理面	25
102-19	授予權責	企業社會責任運作機制	8
102-40	利害關係人團體	企業社會責任運作機制	9
102-41	團體協約	社會面	49、59

GRI 102：一般揭露 2016

揭露	描述	章節 / 說明	頁數
102-42	鑑別與選擇利害關係人	企業社會責任運作機制	09
102-43	與利害關係人溝通的方針	企業社會責任運作機制	09
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	企業社會責任運作機制	09
102-45	合併財務報表中所包含的實體	報告書資訊	02
102-46	界定報告書內容與主題邊界	企業社會責任運作機制	09
102-47	重大主題表列	企業社會責任運作機制	09
102-48	資訊重編	無重編情形	-
102-49	報導改變	企業社會責任運作機制	09
102-50	報導期間	報告書資訊	02
102-51	上一次報告書的日期	報告書資訊	02
102-52	報導週期	報告書資訊	02
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	報告書資訊	02
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	報告書資訊	02
102-55	GRI 內容索引	內容索引	87
102-56	外部保證 / 確信	報告書資訊	02

GRI 103：管理方針 2016

揭露	描述	章節 / 說明	頁數
103-1	解釋重大主題及其邊界	企業社會責任運作機制	14-17
103-2	管理方針及其要素	附錄	88-89
103-3	管理方針的評估	附錄	90

三、2019 年管理方針及其要素

優先高度關注主題	如何管理
法令遵循	本行建立良好法令遵循制度架構，落實法令遵循，並透過宣導及教育訓練，以確保有效管理法令遵循之目的。
誠信經營	本行訂有「誠信經營守則」、「道德行為準則」及「員工行為準則」，具體規範本行人員於執行業務時應基於公平、誠實、守信、透明原則，從事商業活動，以創造誠信經營之企業文化。
公司治理	本行訂有「公司治理實務守則」，具體明訂公司治理制度應秉持建置有效的公司治理架構、遵循法令並健全內部管理、保障股東權益、強化董事會職能、發揮董事會轄下各功能性委員會之功能、尊重利害關係人之權益、提升資訊透明度七項原則，以促進本行永續經營。
洗錢防制及打擊資恐	本行訂有「彰化銀行防制洗錢及打擊資恐政策」及「防制洗錢及打擊資恐注意事項」，以建立本行防制洗錢及打擊資恐之一致性規範。
營運績效	本行訂有「總行各管理單位經營績效考核實施辦法」、「區營運處及營業單位經營績效考核實施要點」及「國外營業單位經營績效考核實施要點」，具體明定本行年度經營績效目標，藉以督導各單位貫徹經營責任，並確保達成所賦予之目標。
資訊安全	本行訂有彰化銀行個人資料管理相關規範，秉持尊重顧客權益，發揮善良管理人之注意義務，貫徹對個人資料之保護，以保障顧客個人資料之安全。
客戶權益	本行訂有「彰化銀行公平待客守則」、「彰化銀行金融消費者保護政策」、「彰化銀行金融消費者保護作業要點」及「彰化銀行消費者申訴處理要點」，提供顧客透明之申訴管道，期能加強保護金融消費者權益。
人權（性別平等）	本行訂有「彰化商業銀行股份有限公司人權政策」，以落實本行尊重與保護人權之責任，建構誠實、公平、尊重、開放之工作環境。對於員工之招募甄選、薪酬福利、教育訓練、升遷及退休計畫，不因種族、性別、年齡、宗教、黨派、身心障礙及工會身分等而給予不同待遇或歧視。
勞資關係	本行力行適才適所原則及公平合理績效考核，重視員工職涯發展，建構完善薪酬制度，並提供員工完善的健康照護及福利措施，與彰化商業銀行股份有限公司企業工會簽訂團體協約，保障員工工作權利。
溫室氣體盤查	本行依循 ISO 14064-1 之標準，啟動溫室氣體盤查作業，作為減碳策略的參考指標，進而提升能源使用效率，降低溫室氣體排放強度，達環境永續管理之目標。
能源及資源使用管理	本行訂有樂活愛地球之環境保護政策，持續推動節能減碳計畫，以減緩氣候變遷帶來之衝擊，達環境永續管理之目標。

管理方針設置目的	相關政策	績效成果 (頁碼)	申訴機制
為確保有效管理法令遵循。	法令遵循制度實施辦法、法令遵循風險管理及監督執行要點	28-29	0800-365-889、412-2222
為創造誠信經營之企業文化，杜絕任何貪腐情事發生。	誠信經營守則、道德行為準則及員工行為準則	31-33	0800-365-889、412-2222
為建置有效的公司治理架構，強化董事會職能，保障股東及相關利害關係人之權利，促進本行永續經營。	公司治理實務守則	25-28	0800-365-889、412-2222
為優化本行防制洗錢及打擊資恐機制，強化可疑交易監控程序。	防制洗錢及打擊資恐政策、防制洗錢及打擊資恐注意事項	30	0800-365-889、412-2222
為確保達成所賦予之目標，強化經營體質及提升獲利能力。	總行各管理單位經營績效考核實施辦法、區營運處及營業單位經營績效考核實施要點、國外營業單位經營績效考核實施要點	24-25	0800-365-889、412-2222
為保障客戶個人資料之安全，尊重客戶權益。	個人資料管理規範、個人資料檔案維護計畫	37-39	0800-365-889、412-2222
為使金融消費者權益受到保障。	公平待客守則、金融消費者保護政策、金融消費者保護作業要點、消費者申訴處理要點	39-44	0800-365-889、412-2222
為使員工權益受到保障。	人權政策、安全衛生工作守則	60-61	0800-365-889、412-2222
促進勞資和諧。	工作規則、員工績效考核辦法、員工申訴公告事項、員工提案獎勵實施要點、員工問卷調查、團體協約	48-59	0800-365-889、412-2222
為降低溫室氣體排放強度。	溫室氣體盤查 ISO 14064-1	74-75	0800-365-889、412-2222
為減緩氣候變遷帶來之衝擊，達環境永續管理之目標。	樂活環保愛地球之環境保護政策、節能減碳計畫、ISO 50001 能源管理系統	74-79	0800-365-889、412-2222

2019年管理方針評估

重大性主題	評估機制	評估結果(頁碼)	相關調整
法令遵循	公司治理評鑑、主管機關監管法令遵循單位績效考核	28-29	無
誠信經營	內部稽核、申訴機制、公司治理評鑑法令遵循單位績效考核	31-33	無
公司治理	公司治理評鑑、董事會績效評估	25-28	無
洗錢防制及打擊資恐	防制洗錢及打擊資恐內部控制聲明書、專案查核	30	無
營運績效	績效考核	24-25	無
資訊安全	申訴機制、內部稽核、主管機關查核	37-39	無
客戶權益	申訴機制、主管機關監管、財團法人金融消費評議中心	39-44	無
人權(性別平等)	工會、申訴機制、人事評議委員會	60-61	無
勞資關係	人力資源、薪酬福利、溝通管道、教育訓練、勞資會議及團體協約	48-59	無
溫室氣體盤查	ISO 14064-1 國際認證	71、74-75	無
能源及資源使管理	能源管理系統 ISO 50001	71、74-79	無

四、特定主題之GRI準則

GRI 200: 經濟系列

主題	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
*GRI 201: 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	治理面	24-25
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	環境面	72
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	社會面	52
GRI 202: 市場地位 2016	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	社會面	60
GRI 203: 間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展與衝擊	社會面	66
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	社會面	45、48、66
GRI 204: 採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	環境面	80
*GRI 205: 反貪腐 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	治理面	31
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	治理面	28
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	治理面	31
GRI 206: 反競爭行為 2016	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	無	-

GRI 300：環境系列

主題	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
*GRI 302： 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	環境面	74
*GRI 305： 排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	環境面	75
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	環境面	75
GRI 307： 有關環境 保護的法 規遵循 2016	307-1	有關環境保護的法規遵循	環境面	71
GRI 308： 供應商環 境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	環境面	80

GRI 400：社會系列

主題	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
*GRI 401： 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	社會面	49
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	社會面	52
	401-3	育嬰假	社會面	49
GRI 403： 職業安全 衛生 2016	403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	社會面	62
	403-4	工會正式協定中納入健康與安全相關議題	社會面	62

GRI 400：社會系列

主題	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
*GRI 404： 訓練與教 育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	社會面	56
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	社會面	56
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	社會面	56
*GRI 405： 員工多元 化與平等 機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	治理面 社會面	25、49
	405-2	女性對男性基本薪資和薪酬的比率	社會面	60
*GRI 406： 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	社會面	49、60
GRI 410： 保全實務 2016	410-1	保全人員接受人權政策或程序訓練	社會面	62
*GRI 411： 原住民權 利 2016	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	社會面	49
*GRI 412： 人權評估 2016	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	社會面	60
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	治理面 社會面	31、60
GRI 413： 當地社區 2016	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	社會面	66

 GRI 400：社會系列

主題	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
GRI 414：供應商社會評估 2016	414-1	新供應商使用社會準則篩選	環境面	80
*GRI 417：行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	社會面	39
*GRI 418：客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	社會面	37
*GRI 419：社會經濟法規遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	治理面	28

 GRI G4 金融服務業行業揭露指標

揭露	描述	章節 / 說明	頁數
產品組合	FS7 依目的別列出各項業務所設計可帶來明確社會利益的產品和服務	社會面	47
	FS8 依目的別列出各項業務所設計可帶來明確環境利益的產品和服務	社會面	47
當地社區	FS13 依類別區分在低人口密度或經濟弱勢地區所提供之服務或營運據點	社會面	48、66
	FS14 改善弱勢社群得到金融服務之措施	社會面	39、48、66
產品服務標示	*FS15 公平設計及銷售金融產品與服務之政策	社會面	39
	FS16 提升大眾金融知識之措施	社會面	66

* 為重大性主題。

五、聯合國全球盟約 (The United Nations Global Compact) 對照表

分類	內容	章節 / 說明	頁數
人權	原則 1：企業界應支持並尊重國際公認的人權	社會面	60
	原則 2：保證不與踐踏人權者同流合污	社會面	60
	原則 3：企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權	社會面	49、59
勞工標準	原則 4：消除一切形式的強迫和強制勞動	社會面	60
	原則 5：切實廢除童工	社會面	49
	原則 6：消除就業和職業方面的歧視	社會面	49、59
環境	原則 7：企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	環境面	74
	原則 8：採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	環境面	74、80、83
反貪腐	原則 9：鼓勵開發和推廣環境友好型技術	環境面	45、47
	原則 10：企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	治理面	31

彰化銀行 2019 年企業社會責任報告書

發行單位：彰化商業銀行股份有限公司

發行人：凌忠嫻

編輯者：彰化銀行企業社會責任執行小組

發行處：臺北市中山北路2段57號

電話：+886-2-2536-2951

網址：<https://www.bankchb.com/csr/>

出版日期：2020年6月





本報告書使用環保紙張印刷



官方 CSR 網站