



彰化銀行

SINCE 1905

2020

Corporate Social Responsibility Report

企業社會責任報告書



Contents 目錄

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

22 治理面

23	1.1 企業概況
25	1.2 公司治理
28	1.3 法令遵循與洗錢防制
31	1.4 誠信經營
34	1.5 風險管理
43	1.6 責任投資

44 社會面

45	2.1 資訊安全與個資防護
48	2.2 客戶權益維護
52	2.3 數位金融創新與包容
54	2.4 綠色金融與商品
55	2.5 普惠金融
58	2.6 促進產業發展 & 推動地方創生
59	2.7 勞資關係
71	2.8 人權保障與性別平等
75	2.9 職場安全與健康
79	2.10 公益關懷
82	 愛在彰銀 e 啟行動

84 環境面

87	3.1 氣候變遷
92	3.2 節能減碳
99	3.3 供應商管理
102	3.4 赤道原則

103 附錄

104	一、獨立保證意見聲明書
105	二、GRI 永續性報導準則揭露內容索引
106	三、2020 年管理方針及其要素
108	四、特定主題之 GRI 準則
110	五、聯合國全球盟約 (The United Nations Global Compact) 對照表
111	六、永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 商業銀行準則對照表





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，2021 年 6 月發布「2020 年企業社會責任報告書」（下稱本報告書），本報告書經本行董事長核定，報告範疇以西元（下同）2020 年度（自 2020 年 1 月 1 日起至 2020 年 12 月 31 日止）為主，並同時採行 GRI 及 SASB 雙標準，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 ESG（Environmental, Social and Governance）三大面向之績效表現、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：2020 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）發布之 GRI 準則（GRI Standards：核心選項）撰寫，並符合涵括「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」、永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）商業銀行準則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

- 本報告書經第三者驗證機構－英國標準協會（British Standards Institution, BSI，下同）依據 AA1000 保證標準 v3 以及 GRI 準則，進行第二類型中度保證，以確認 AA1000 當責性原則（2018）之符合度及永續績效數據之可靠度。經查證後，本報告書揭露內容已符合 GRI 準則核心選項。
- SASB 商業銀行準則揭露項目經英國標準協會進行第一類型符合性查證確認。
- 英國標準協會保證聲明書詳如附錄。

意見回饋

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

2020 年，全球的經濟和民生受到新型冠狀病毒疫情的巨大衝擊，徹底改變人們的生活模式以及世界各地的經濟活動。面對疫情的關鍵時刻，本行成立疫情防制處理小組，啟動備援機制，因應疫情滾動式調整應變措施，確保客戶權益、同仁健康及公司營運不中斷。有感於金融業肩負的社會責任，本行關注聯合國永續發展目標 (SDGs)、巴黎協定 (The Paris Agreement) 及聯合國全球盟約 (The UN Global Compact) 等相關國際重要規範之發展趨勢，將企業永續概念納入核心計畫及營業活動，同時致力於對各利害關係人的承諾，持續精進環境 (E)、社會 (S) 與治理 (G) 各面向永續作為，以奠定永續經營的服務模式。

回顧 2020 年，本行持續推動各項具體措施，包括：提升公司治理效能，強化董事會職能，落實董事會成員多元化政策，本行本屆獨立董事任期均未逾 9 年，以維持獨立董事之獨立性，並透過董事會下設之永續經營委員會，督導企業社會責任運作；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」；建立新興風險議題管理機制，藉由辨識、衡量、管理、監督四架構，協助董事會有效發揮風險治理職責及





促使金融服務多元轉型；建置智慧財產權管理制度，制訂與營運目標連結之智慧財產管理計畫，完善本行智慧財產管理，預計於 2021 年進一步取得台灣智慧財產管理系統 (TIPS) 認證。

為呼應責任投資趨勢，本行將 ESG 議題納入投資評估流程，透過與投資標的議合，善盡盡職治理責任；除此之外，本行另編撰 2020 ESG Summary (永續治理輯要) 中、英文版，提供即時、摘要 ESG 資訊，強化與各利害關係人的多元溝通，陸續辦理兩場線上法說會，以提升資訊透明度；並於本年度 CSR 報告書提前導入國際永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 商業銀行準則，以符國際永續發展。

本行相當重視客戶權益，秉持以客為尊的核心價值，積極落實消費者保護及公平待客原則，從客戶需求出發，持續推動金融創新並強化數位服務，致力提供客戶最佳與更友善的金融服務，打造讓客戶滿意且安心的金融品牌。疫情期間，本行主動關懷受疫情影響客群，適時提供金融協助共同度過疫情難關，同時積極配合政府各項紓困措施與振興方案，簡化紓困授信申請流程，協助受影響客戶取得所需資金及減輕貸款負擔，辦理紓困業務頗具成效，並獲金融監督管理委員會評比為紓困貸款績優銀行。

為建構友善安全的幸福職場，本行提供完善薪酬制度及多元福利措施，2020 年更大幅提高生育津貼，鼓勵員工孕育下一代，同時積極進行人才培育，透過全方位核心業務培育計畫，輔以線上空中英語教室及天下創新學院等課程，提升金融專業職能；尊重國際人權公約之人權保護精神，遵循本行人權政策，完成年度人權盡職調查，履行保障人權之責任；致力落實職業安全衛生管理，維持 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證之有效性，建立安全與健康無虞的工作場域。

在社會關懷方面，本行極為重視對社會的回饋與正向的影響力，積極辦理各項社會公益活動，持續關懷偏鄉弱勢家庭、清寒學生、青年學子及長者等對象，推動文化及獎勵體育發展；認購優質農產品轉贈弱勢團體，以具體行動支持柚農、蕉農的辛勞；發起台灣 Pay「愛在彰銀 e 啟行動」公益捐款，號召社會大眾共襄盛舉，啟動善的循環，落實對社會的愛與責任。

面對氣候變遷的挑戰，本行響應天下雜誌倡議，簽署淡水河公約，承諾力行綠色採購，為地球環境及家園環保盡一份力，更以身為地球公民一份子的使命，主動導入 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，致力提升節能減碳效能，降低對環境的衝擊；持續回應碳揭露專案



(Carbon Disclosure Project, CDP)，並導入「氣候相關財務揭露」(TCFD, Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)，以建立關於氣候變遷的風險管控機制。為建置更完善的永續採購流程，本行於 2020 年導入永續採購流程，將永續觀念落實在採購部門，影響供應商之作為，並於 2021 年 3 月成為公股行庫首家通過 ISO 20400 永續採購標準查核。

本行在永續作為的努力，連年入選公司治理 100 指數成分股、臺灣永續指數成分股、FTSE4GOOD 富時社會責任新興市場指數成分股、臺灣就業 99 指數成分股及臺灣高薪 100 指數成分股；並獲得卓越雜誌頒發最佳企業社會責任獎，經濟日報入選 2020 企業社會責任年鑑之標竿企業、2020 年 TCSA 台灣企業永續報告金獎及英國標準協會 (BSI) 頒發永續韌性領航獎之殊榮。

展望 2021 年，本行將發揮金融業的專業及影響力，做好公司治理、客戶關懷、員工照護、社會公益及環境永續五大層面的均衡發展，持續關注國際永續發展議題，積極回應各利害關係人的期待，精進各項永續作為，為創造「共好社會」願景而努力。

董事長 凌忠偉



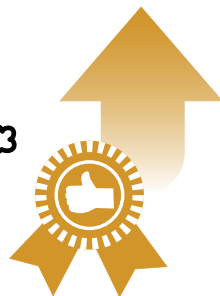
企業永續績效

I 經營績效



累積稅前盈餘

新臺幣 **83.11** 億元



連續 **7** 年入選

Brand Finance 全球
500 大銀行品牌



↑ 第 **7** 屆公司治理評鑑名列整體上市公司前 **6~20%**

↑ 連續 **5** 年入選臺灣公司治理 100 指數成分股

↑ 連續 **4** 年入選 FTSE4GOOD 富時社會責任新興市場指數成分股

↑ 連續 **5** 次入選臺灣永續指數成分股

↑ 2020 TCSA 台灣企業永續獎—**企業永續報告金獎**

↑ 2020 **永續韌性領航獎**

↑ 2020 卓越銀行評比非金控銀行類—**最佳企業社會責任獎**

↑ 2020 企業社會責任年鑑—**標竿企業**



- ↑ 獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案第一期評比一效率組C(公辦紓困一新貸振興貸款)第1名
- ↑ 2020 信保金質獎、促進政策推動獎、送保案件催收卓越獎
- ↑ 2020 智慧財產局核准 50 項新型專利、3 項設計專利
- ↑ 連續 2 年轉介輸出保險業務績優合作銀行



- ↑ 連續 4 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 5 年通過 ISO 50001 能源管理系統
- ↑ 連續 6 年通過 ISO 14001 環境管理系統
- ↑ 綠色採購金額 3,098 萬元，較 2019 年成長 51.94%
- ↑ 2020 新北市政府環境保護局－綠色採購績效卓越企業
- ↑ 連續 3 年臺北市環境保護局－參與「民間企業與團體綠色採購計畫」績效卓越



- ↑ 連續 4 年入選臺灣就業 99 指數成分股
- ↑ 連續 7 年入選臺灣高薪 100 指數成分股
- ↑ 連續 2 年通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統
- ↑ 連續 3 年通過 ISO 22301 營運持續管理系統
- ↑ 連續 8 年通過 BS 10012 個人資訊管理系統
- ↑ 連續 13 年通過 ISO 27001 資訊安全管理系統
- ↑ 連續 2 年國際碳揭露組織 (CDP) 氣候變遷問卷評比「B」管理等級
- ↑ 電子帳單減少約 4,272 公斤二氧化碳排放量，相當減少 356 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，為貫徹永續經營理念，本行於董事會下設置永續經營委員會（下稱永續委員會），由董事長、3 位獨立董事及總經理擔任委員，由董事長擔任召集人，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，並於 2020 年組成本行第 2 屆永續委員會。

永續委員會下設有跨部門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，並依各工作分組（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。2019 年度本行推動企業社會責任相關業務成果，業陳報本行 2020 年 12 月 3 日第 2 屆第 1 次永續委員會及 2020 年 12 月 15 日第 26 屆第 7 次董事會鑑察。

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，並於新進員工講習時，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 22 項關注主題，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，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

- 法令遵循與洗錢防制
- 誠信經營
- 公司治理
- 營運績效與獲利
- 風險管理
- 稅務治理
- 盡職授信



社會面

（客戶關懷、員工照護、社會公益）

- 資訊安全與個資防護
- 數位金融創新與包容
- 綠色金融與商品
- 普惠金融
- 人權保障與性別平等
- 勞資關係
- 職場安全與健康
- 客戶權益維護
- 員工薪酬福利
- 人才發展與培育
- 責任投資
- 公益關懷



環境面

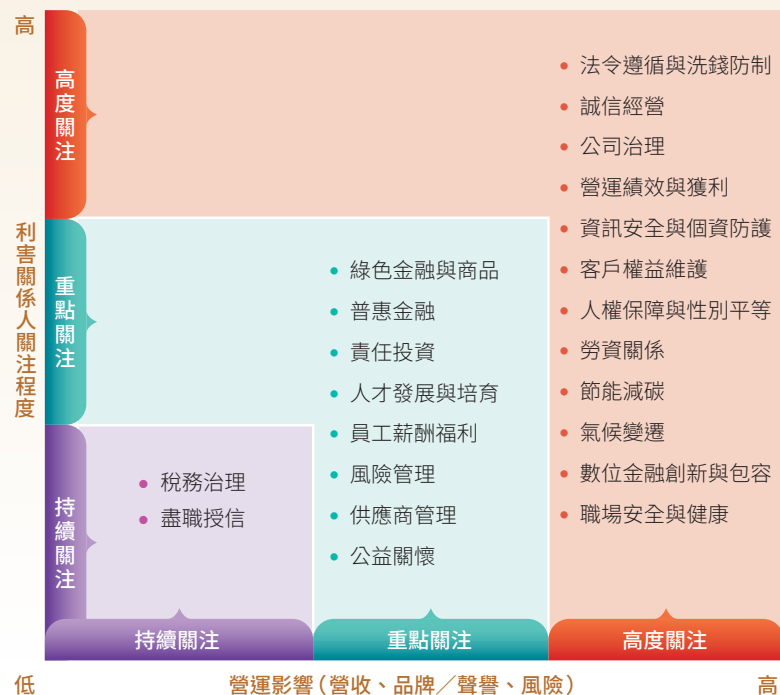
- 節能減碳
- 氣候變遷
- 供應商管理



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 22 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 22 項重大性主題之矩陣圖如下。

本行重大性主題矩陣圖



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 12 項高度關注主題加以回應。CSR 執行小組再進一步就上揭 12 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 10 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。

優先高度關注 10 項主題



治理面

- 法令遵循與洗錢防制
- 誠信經營
- 公司治理
- 營運績效與獲利



社會面

- 資訊安全與個資防護
- 客戶權益維護
- 人權保障與性別平等
- 勞資關係



環境面

- 節能減碳
- 氣候變遷



2019 年度與 2020 年度重大主題差異調整說明

主題	差異	調整說明
法令遵循與洗錢防制	名稱合併	法令遵循、洗錢防制及打擊資恐合併為「法令遵循與洗錢防制」。
營運績效與獲利	名稱調整	營運績效調整為「營運績效與獲利」。
資訊安全與個資防護	名稱調整	資訊安全調整為「資訊安全與個資防護」。
客戶權益維護	名稱調整	客戶權益調整為「客戶權益維護」。
人權保障與性別平等	名稱調整	人權（性別平等）調整為「人權保障與性別平等」。
節能減碳	名稱合併	能源及資源使用管理、溫室氣體盤查二項合併為「節能減碳」。
氣候變遷	新增	將氣候變遷納入營運決策，辨識與管理風險，並掌握機會，強化氣候變遷之治理。



(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，於本報告書相關章節回應；同時於官方網站設置利害關係人專區，提供包含社會大眾、投資人、員工及供應商之聯絡窗口，並於企業社會責任子網站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	重要性	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	本行積極配合政府政策，遵循主管機關相關法令規範，打造健全經營環境	- 公司治理 - 誠信經營 - 法令遵循與洗錢防制 - 營運績效與獲利 - 數位金融創新與包容 - 氣候變遷	- 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	治理面 社會面 環境面
 投資人	投資人長期支持是本行穩健成長的力量	- 營運績效與獲利 - 公司治理 - 誠信經營 - 氣候變遷	- 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 每年	治理面 環境面
 媒體	藉由媒體向社會大眾揭露 ESG 相關訊息，亦為本行與其他利害關係人重要的溝通管道	- 公司治理 - 營運績效與獲利 - 誠信經營 - 客戶權益維護 - 公益關懷	- 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 每年	治理面 社會面



利害關係人	重要性	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	本行以客戶的需求為核心，聚焦提供更優質的體驗，致力創造客戶的價值	- 誠信經營 - 資訊安全與個資防護 - 客戶權益維護 - 數位金融創新與包容 - 綠色金融與商品 - 公益關懷	- 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 - 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 每年	治理面 社會面
 員工	員工是本行重要的資產，人才更為影響核心競爭力的關鍵	- 法令遵循與洗錢防制 - 勞資關係 - 人權保障與性別平等 - 職場安全與健康 - 節能減碳	- 工會 - 勞資會議 - 人事評議委員會 - 員工申訴信箱 - 線上學習網 - 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	供應商是本行永續經營及成長的合作夥伴	- 人權保障與性別平等 - 供應商管理	- 採購會議 - 本行電子郵件 - 本行官方網站 - 本行電話 - 年報		不定期 每年	社會面 環境面
 社區	企業與社會為共存共榮的關係，藉由持續性的社會參與，與公益團體、社區共榮發展，為社會傳遞真善美的正向力量	- 節能減碳 - 公益關懷	- 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

▶ GRI : 102-15

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)
* 法令遵循與洗錢防制	*GRI 419 社會經濟法規遵循	治理面 法令遵循與洗錢防制	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 16.7：確保各個階層的決策回應民意，是包容的、參與的且具有代表性	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
* 營運績效與獲利	*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)
* 資訊安全與個資防護 * 客戶權益維護	*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 資訊安全與個資防護 客戶權益維護	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 16.6：在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度	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產品和服務 FS8 可帶來明確環境利益的產品和服務	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，無法有效衡量及管控授信風險。 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



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)
* 人權保障與性別平等	*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 人權保障與性別平等	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 16.6：在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度	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
職場安全與健康	GRI 403 職業安全衛生 GRI 410 保全實務	社會面 職場安全與健康	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	*GRI 201 經濟績效 *GRI 305 排放	環境面 氣候變遷	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	- 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
供應商管理 * 節能減碳	GRI 204 採購實務 *GRI 302 能源 *GRI 305 排放	環境面 供應商管理 節能減碳	6.5：全面實施水資源管理 7.1：可取得負擔得起的能源服務 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 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 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	- 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。

註 3：SDGs 圖片來源：B 型企業協會網站 <http://blab.tw/b-media/2019/2/20/bb-lab-united-nations-global-compact-sustainable-development-goalssdgs>。



(四) 永續發展目標

▶ GRI : 102-15

2020 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	2020 年目標	2020 年達成情形	2021 年目標	中長期目標
 治理面	* 法令遵循與洗錢防制	*GRI 419 社會經濟法規遵循	良好法令遵循制度與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	- 落實法令遵循風險管理及法遵效能報告機制 - 持續優化防制洗錢及打擊資恐系統 - 辦理 AML 系統之驗證作業	- 辦理 2020 年度法令遵循風險評估 - 向董事會陳報本行法令遵循制度執行情形 - 優化防制洗錢及打擊資恐系統 - 完成 AML 系統第一階段驗證作業	- 持續執行全行法令遵循風險之評估、辨識、管理及監控機制 - 持續優化防制洗錢及打擊資恐系統 - 辦理 AML 系統第二階段驗證作業	- 維持有效適當之內部控制制度運作，落實法令遵循之文化 - 強化洗錢防制及打擊資恐各項控管機制
	* 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	- 定期評估本行誠信經營遵循情形 - 揭露誠信經營之具體作法與防範不誠信行為方案	- 向永續經營委員會及董事會陳報本行誠信經營遵循情形 - 修訂本行誠信經營守則，並與本行落實誠信經營情形揭露於年報及官方網站	- 強化不誠信風險評估機制，辨識營運層面可能涉及貪腐或詐欺之範圍 - 加強教育訓練，落實從上到下深植誠信經營理念	強化誠信經營相關政策，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	- 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 - 落實董事會成員多元化政策	2020 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」 2020 年度達成董事會成員專業背景多元之目標 2020 年度第 1 屆永續經營委員會計召開 2 次，第 2 屆計召開 1 次，共計 3 次 - 辦理年度股東會及 2 次線上法說會，並指派專人負責國外投資人聯繫事務 - 入選 2020 年度臺灣公司治理 100 指數成分股 - 第 7 屆公司治理評鑑名列整體上市公司前 6 ~ 20%	- 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 - 持續落實董事會成員多元化政策	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
	* 營運績效與獲利	*GRI 201 經濟績效	穩健的財務經營績效及有效的風險控管，是股東及投資人之關鍵	- 業務績效與獲利 - 財務資訊揭露	2020 年累積稅前盈餘 83.11 億元 - 財務報導之表達與揭露具可靠性、及時性、透明性並符合相關規範	- 業務績效與獲利 - 辦理財務資訊揭露 - 落實稅務治理	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



2020 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	2020 年目標	2020 年達成情形	2021 年目標	中長期目標
社會面	* 資訊安全與個人資料防護	*GRI 418 客戶隱私	網路犯罪事件層出不窮，顯見資訊安全與個人資料防護已成為金融業最嚴苛的挑戰	- 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	- 持續維持 ISO 27001、ISO 22301 及 BS 10012 國際認證有效 2020 年 9 月進行金融資安監控 F-SOC 模組功能擴建，並於 2021 年 3 月完成建置 - 完成個人資料保護機制專案查核	- 持續辦理國際標準認證 - 擴建端點惡意程式檢測系統 - 辦理前一年度個人資料保護機制專案查核	- 提高面對資訊外洩事件的應變與復原能力，有效保護客戶隱私 - 深化資安治理，傳遞重視資安的組織文化
	* 客戶權益維護	*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	- 完成公平待客原則評核作業 - 完成客戶滿意度調查	- 持續辦理公平待客原則評核機制 - 持續辦理客戶滿意度調查 - 保持客戶申訴管道暢通	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


 2020 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	2020 年目標	2020 年達成情形	2021 年目標	中長期目標
 社會面	* 人權保障與性別平等	*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	- 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) - 兼顧「同工同酬」理念	- 訂定本行人權盡職調查程序 - 完成本行 2020 年度人權盡職調查，並訂有減緩措施 - 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 2020 年底止計僱用原住民 24 名、身心障礙員工 55 名 - 提供 35 名經濟弱勢家庭青年暑期工讀機會	- 持續執行人權盡職調查 - 持續落實性別平等規範(招募人員、人力配置、性騷擾防治)	恪守本行人權政策，持續關注人權相關議題，杜絕人權侵害之可能，力求建構誠實、公平、尊重及開放之工作環境
	* 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	- 辦理年度調薪 - 多元培育數位金融與國際金融人才	- 完成全體員工年度調薪 - 入選臺灣高薪 100 指數成分股 - 入選臺灣就業 99 指數成分股 - 辦理員工持股信託，參與率達 97.47% - 員工教育訓練總時數為 330,898.03 小時，平均每位員工 49.57 小時 - 員工生育津貼補助第一位新生兒 3 萬元、第二位 6 萬元及第三位以上每位 10 萬元	- 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	- 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

2020 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	2020 年目標	2020 年達成情形	2021 年目標	中長期目標
環境面	* 節能減碳	*GRI 302 能源 *GRI 305 排放	為因應全球環境氣候變化，節能減碳、減少溫室氣體排放以及減少廢棄物等環境議題，已成為最重要的主軸，需不斷持續推動相關策略，以達環境永續發展	- 持續推動環境管理系統、能源管理系統及溫室氣體盤查，並執行節能減碳措施，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%	- 完成環境管理系統 ISO 14001、能源管理系統 ISO 50001 及溫室氣體盤查 ISO 14064-1 查驗證作業 - 臺北大樓更換 320 盞 LED 燈具，減少碳排放量約 31,509 kgCO₂e - 臺北大樓 2020 年之廢棄物數量：一般廢棄物 121.37 公噸，較 2019 年減少 0.23 公噸 (或 0.19%)；資源回收類廢棄物 19.93 公噸，較 2019 年增加 3.4 公噸 (或 20.57%) - 鹽埕大樓 2020 年用電量 417,280 度，較 2019 年增加 21,280 度 (或 5.37%)；用水量 4,038 度，較 2019 年減少 1,154 度 (或 22.23%)	- 持續推動環境管理系統、能源管理系統及溫室氣體盤查，並執行節能減碳措施，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 2020 年為基準，減少產生量 1%，提升資源回收率 1% - 再生能源憑證，以 2020 年為基準，增加 1% 為目標	中期目標： - 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 - 碳排放量減少 1% 以上 長期目標： - 以 2020 年為基準年，至 2030 年碳排放量減少 10%
	* 氣候變遷	*GRI 201 經濟績效 *GRI 305 排放	極端氣候對全球經濟產生風險，亦帶來營運機會，企業須將氣候變遷的風險與機會納入營運決策，辨識與管理風險，並掌握機會，邁向永續發展	- 鑑別氣候變遷之風險 - 鑑別氣候變遷之機會 - 導入 TCFD 架構	- 鑑別出可能影響本行之氣候變遷風險 - 鑑別出可能影響本行之氣候變遷機會 - 繪製氣候相關風險矩陣 - 國際碳揭露組織 (CDP) 氣候變遷問卷評比「B」管理等級	- 完成簽署 TCFD - 持續參與 CDP 評比	達到發展永續環境之目標



治理面

- 1.1 企業概況
- 1.2 公司治理
- 1.3 法令遵循與洗錢防制
- 1.4 誠信經營
- 1.5 風險管理
- 1.6 責任投資





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。

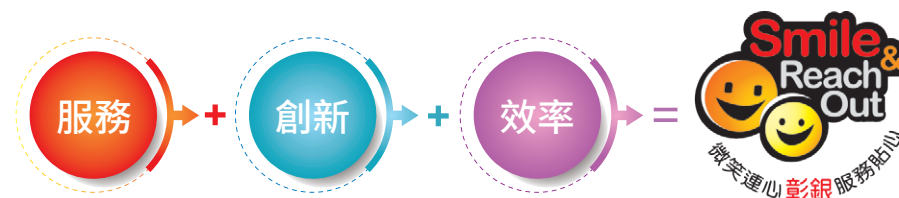
1.1 企業概況

▶ GRI : 102-3、102-4、102-5、102-6、102-7、201-1



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。



柴寶

吉祥物柴寶，音同「財寶」，表彰本行為金融業，象徵積極熱情的貼心服務，為客戶迎來財富。



金妮

吉祥物金妮，與柴寶併稱音同「金銀財寶」，象徵活潑大方的親切服務，為客戶招來財富。



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」，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 營運績效與獲利

▶ GRI : 201-1

財務績效

單位：新臺幣



項目／年度	2020 年	2019 年	2018 年
• 總資產 (佰萬元)	2,313,440	2,135,643	2,081,812
• 股東權益 (佰萬元)	165,054	162,237	156,562
• 稅後損益 (佰萬元)	7,041	11,572	12,647
• 資產報酬率 (ROA, %)	0.32%	0.55%	0.61%
• 股東權益報酬率 (ROE, %)	4.30%	7.26%	8.39%
• 稅後每股盈餘 (EPS, 元) (註 1)	0.68	1.16	1.29
• 繳納政府稅款 (仟元) (註 2)	1,269,639	1,948,510	2,063,549

註 1：稅後每股盈餘皆未經追溯調整。

註 2：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。

*2020 年度分派尚未經 2021 年股東常會承認。

 信用評等

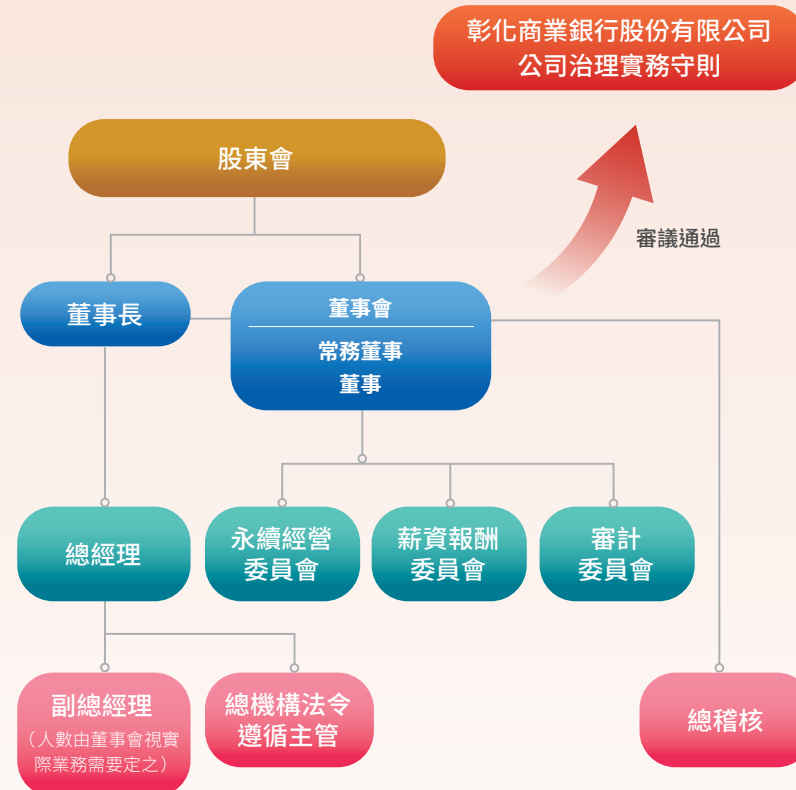
信評機構	發布日期	國際評等		國內評等		展望
		長期	短期	長期	短期	
中華信評	2021/4	-	-	twAA+	twA-1+	穩定
標準普爾	2021/4	A-	A-2	-	-	正向
穆迪	2021/5	A2	P-1	-	-	穩定

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，於臺灣證券交易所股份有限公司第7屆公司治理評鑑名列整體上市公司前6～20%，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：

▶ 公司治理架構圖





1.2.1 董事會

本行自第 24 屆董事會改選針對獨立董事部分採取候選人提名制，並於第 25 屆董事會起全面採取候選人提名制，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 本行董事會成員由金融專家、政府機關代表、學者及律師所組成，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；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、業務、商務、法務、會計、消費者權益、企業社會責任及永續治理 (ESG) 等進修課程，持續提升自身專業能力。2020 年度各董事之進修時數均符合規定。

② 董事會成員多元化政策落實情形，請參閱本行官方網站。



③ 本行第 26 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%) 及 2 席自然人董事 (占比 22.22%)。2020 年當選之董事年齡分布於 50～80 歲區間 (50 歲～59 歲者 2 名，占比 22.22%；60 歲～69 歲者 4 名，占比 44.44%；70 歲以上者 3 名，占比 33.33%)。

④ 本行最高治理單位董事會的主席董事長為經營團隊成員。

1.2.1.2 董事會運作情形

① 本行 2020 年度第 25 屆董事會計開會 6 次，出席率 97.96%；第 26 屆董事會計開會 8 次，出席率 100%，共計召開 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。

② 本行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、議事及法令遵循等相關事務單位之主管職務達 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」，每年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，且至少每3年應辦理外部評估1次，並應於次年第一季完成及向董事會提出報告。

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2020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	- 本行審計委員會成員由3位獨立董事組成，由潘常務獨立董事榮春擔任召集人。 2020年度第2屆計召開5次，第3屆計召開8次，共計13次，出席率均達100%。
薪資報酬委員會	- 本行薪資報酬委員會成員由2位獨立董事及1位具專業資格及經驗之委員組成，由潘常務獨立董事榮春擔任召集人。 2020年度第4屆計召開5次，第5屆計召開7次，共計12次，出席率均達100%。
永續經營委員會	- 本行永續經營委員會成員由董事長、3位獨立董事及總經理組成，由凌董事長忠嫻擔任召集人。 2020年度第1屆計召開2次，第2屆計召開1次，共計3次，出席率均達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	• 中華民國信託業商業同業公會
• 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
• 社團法人中華獨立董事協會	• 社團法人中華民國國際經濟合作協會
• 財團法人臺灣中小企業聯合輔導基金會	• 臺灣集中保管結算所

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 法令遵循與洗錢防制

1.3.1 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。

- 透過二道防線橫向溝通聯繫會議，定期就重要法遵議題進行討論、溝通與改善，並建立法令遵循風險之獨立通報機制，以掌握全行法令遵循風險。

➤ 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。

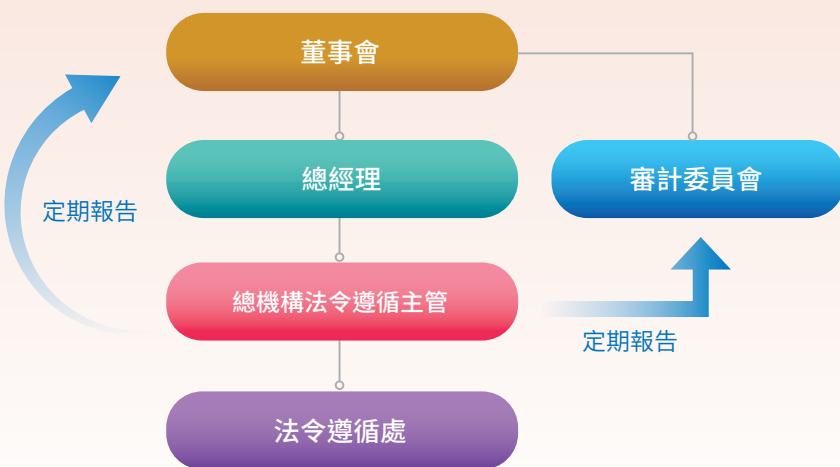
- 辦理各單位法令遵循執行情形。

➤ 結果

- 本行已完成 2020 年上、下半年度法令遵循自行評估作業，並向董事會及審計委員會報告執行情形。

- 本行已依 2020 年度法令遵循實地查核計畫辦理法令遵循及防制洗錢業務實地查核完妥。
- 2020 年上、下半年度法令遵循宣導課程，分別有 6,308 人及 6,377 人參加，參與比率分別為 95.2% 及 95.7%。
- 2020 年上、下年度對新進行員施以法令遵循、防制洗錢、認識客戶 (KYC) 政策與員工行為準則訓練，共 3 班，計 368 人。

本行法令遵循組織架構圖



重大裁罰及改善措施

本行受主管機關重大裁罰案及改善措施如下，完整內容請參閱 2020 年年報 P.51。

本行前理財專員涉挪用客戶款項、與客戶間有異常資金往來及保險招攬行為有未妥適所涉缺失，核有違反銀行法第 45 條之 1 第 1 項規定，金融監督管理委員會（下稱金管會）於 2020 年 7 月 7 日依同法第 129 條第 7 款規定，核處 1,200 萬元罰鍰。

< 改善措施 >

本行已建立客戶關懷機制，俾勾稽客戶理財往來有無異常情形，並強化相關監控機制，落實對理財專員進行有效防弊調控措施。



1.3.2 洗錢防制

註：個人資料保護相關遵法情形，請參閱社會面 2.1「資訊安全與個資防護」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並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，內容包括配合內外部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。
- 定期向防制洗錢及打擊資恐管理小組、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與相關執行情形，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與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，每半年辦理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與各單位之風險管理品質。

▶ 結果

- 2020 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 3,989 分鐘，參加受訓 9,629 人次。
- 本行業完成 2020 年度之全面風險評估報告，經本行 2021 年 3 月 26 日第 26 屆第 11 次董事會審議通過，依規將本行 2020 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 2020 年度之「防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書」，業提報 2021 年 3 月 26 日第 26 屆第 11 次董事會審議通過，依規揭露於本行官方網站，並於金管會指定網站辦理公告申報。

1.4 誠信經營

▶ GRI : 102-16、205-1、205-3、206-1

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。

▶ SASB : FN-CB-510a.1

➤ 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官方網站。

➤ 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

- 2020 年度誠信經營執行情形經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。
- 2020 年本行未接獲有關違反誠信行為之檢舉案件。
- 2020 年本行無因詐騙、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、營私舞弊或違反其他金融法規而引發之法律訴訟。
- 本行員工皆簽署「遵守彰化銀行員工行為準則聲明書」，另因應本行誠信經營守則修訂，本行董事及高階管理階層均已出具「遵循誠信經營政策聲明書」，並要求其餘員工出具「誠信廉潔承諾書」。
- 透過法務部廉政署之微電影「擁抱陽光 輪轉幸福」向全行員工宣導廉潔及反貪腐之重要性，完訓率為 98.8%。



1.4.1 誠信經營、道德行為及員工行為之運作

SASB : FN-CB-510a.2

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 運作情形	● 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34條之2及相關法規，制定本行「內部檢舉處理辦法」，對於受理調查及審議單位組織權責、利益迴避、檢舉人保護、檔案管理等均有明定，以暢通本行檢舉管道及完善檢舉案件處理流程；並設有檢舉地址、檢舉信箱及檢舉專線等檢舉管道，於發現本行人員有犯罪、舞弊或違反法令之虞等情事，經檢舉人提出檢舉，由本行稽核處為受理檢舉單位，並指派適當之專責人員負責檢舉案件之受理事宜。 檢舉人如符合本行「員工獎懲實施辦法」之獎勵標準者，將視實際情況依規酌予獎勵，並明定除為符合法令或配合公務機關調查，或屬公眾周知之資訊外，本行對於檢舉人身分及檢舉內容應確實保密。檢舉案件如經審議或複審確認屬實者，依本行前揭辦法規定，除應請相關單位檢討其內部控制制度及作業程序，並提出改善措施，以杜絕相同行為再次發生外，另要求被檢舉人及涉案相關人等停止相關行為，並依人事管理相關規定為適當處置，且必要時得依法律程序請求損害賠償或移送檢調機關處理。稽核處應彙總調查報告、審議結果及相關單位提出之改善措施等相關資料，定期向審計委員會及董事會報告。 ● 本行內外部檢舉制度管道及方式 社會大眾如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 chb0110@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。 ● 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；2020 年度之評估報告，業於 2021 年 1 月 14 日及 1 月 28 日向本行第 2 屆第 2 次永續經營委員會及 26 屆第 9 次董事會中提請鑑察。 ● 辦理情形 本行皆遵循本行「誠信經營守則」及相關規定辦理各項業務，2020 年末接獲不誠信行為檢舉案件。

項目		說明
 道德行為	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。本行「道德行為準則」揭露於本行官方網站，以供查詢。
	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。
 員工行為	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。
	運作情形	• 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 2020 年度針對新進行員辦理「員工行為準則」教育訓練課程，共計有 368 人次參加課程。

1.4.2 主管機關裁罰與改善措施

請參閱 1.3.1 法令遵循－重大裁罰及改善措施。



1.5 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，確保本行穩健經營。

▶ 承諾

本行訂定之整體風險管理政策於 2013 年經董事會通過，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、報告及執执行程序）。

▶ 目標與標的

- 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。
- 因應氣候變遷，持續配合綠能科技產業及高耗能產業，進行行業別限額之監控管理。
- 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。
- 持續優化風險衡量指標與監控、加強全行各單位之作業風險辨識作業，並蒐集分析作業風險事件及追蹤改善情形，以提升作業風險管理效益。
- 因應未來新巴塞爾資本協定作業風險監理措施，進行前置準備工作。

▶ 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：風險管理單位監控、策略及政策制定。
- 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。
- 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。
- 配合主管機關「前瞻基礎建設計畫」及本行綠色企業專案貸款，對主管機關認定及綠色生產之綠能科技產業，授信限額增加 1%。另，為因應氣候變遷自願減量合作機制，對高耗能產業各酌降核算授信及投資限額比率 2%。
- 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。
- 參與銀行公會「新巴塞爾資本協定持續研議工作小組—作業風險分組」，並依銀行公會對全體本國銀行之要求進行新版方法（SMA）之作業風險最低資本要求試算，並將試算結果送交金管會銀行局。

▶ 評量機制

- 為建立獨立有效之風險管理機制，提升本行風險管理品質，以確保銀行穩健經營，特設置風險管理委員會，每月定期由總經理擔任主任委員召開會議，主要成員由副總經理、總機構法令遵循主管及授信管理處、風險管理處、債權管理處、財務管理處、作業處、資訊安全中心等單位主管擔任。
- 由外部公正機構評量本行對 SASB 準則的依循程度。

▶ 結果

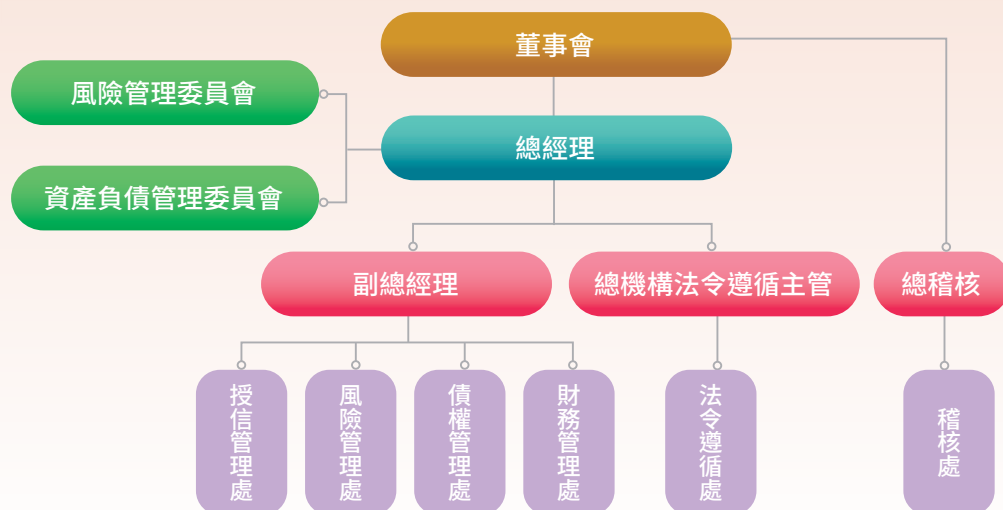
- 本行風險管理單位按季於董事會報告本行面臨之風險環境及採行之風險控制措施，以統籌、整合本行風險管理事項之審議、監督與協調運作，執行董事會所核定之風險管理政策與程序、風險胃納聲明及風險管理機制、檢視風險管理流程，並監督其適當性，及確保能有效地溝通與協調相關風險管理功能。
- 2020 年主要運作情形：分別於 3 月、6 月、8 月、11 月向董事會報告，提報內容包含「因應新巴塞爾資本協定實施之現況」、「信用風險暴險及集中度限額管理情形」、「金融交易對手與國家風險暴險及管理情形」、「市場風險交易部位及風險限額管理情形」、「作業風險管理情形」、「資產品質、不良債權等授信管理情形」、「資訊安全管理情形」、「海外分行風險管理情形」及「其他風險相關議題」等議題。



1.5.1 風險管理組織架構

風險管理組織架構係由董事會、高階管理委員會（資產負債管理委員會及風險管理委員會）、風險管理之三道防線（風險承受單位、專責之風險管理單位、獨立內部稽核單位）所組成，其中高階管理委員會隸屬於總經理。

▶ 本行風險管理組織架構圖



1.5.2 內部稽核

本行內部稽核以風險導向內部稽核制度精神，已建置持續監控機制以聚焦風險，並密切注意整體環境、法令規定、組織規模、業務管理等內外部情勢之變化，即時掌握風險並適時修訂查核內容。稽核單位對金融檢查機關、會計師、內部稽核單位與業務單位自行查核所提列檢查意見或查核缺失，及內部控制制度聲明書所列應加強改善事項持續追蹤覆查，並追蹤改善情形。

本行內部稽核秉持獨立超然之精神，執行稽核業務，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施，並於每季向董事會及審計委員會報告稽核業務，俾利本行董事會及高階主管瞭解本行內控制度與風險管理制度之執行成效。



1.5.3 主要業務信用風險

▶ FN-CB-410a.1

企業授信為本行重點業務項目，依 SASB 準則進行風險檢視，茲就工業及商業前十大暴險額之行業細類揭露如表：

基準日：2020.12.31 單位：新臺幣億元

排序	行業細類	行業細類說明	暴險額
1	012413	鋼鐵軋延及擠型業	346.74
2	012711	電腦製造業	333.59
3	011810	化學原材料製造業	304
4	012699	未分類其他電子零組件製造業	277.43
5	013030	汽車零件製造業	272.51
6	012611	積體電路製造業	256.03
7	012641	液晶面板及其組件製造業	233.2
8	014100	建築工程業	206.5
9	012411	鋼鐵冶煉業	197.06
10	012613	半導體封裝及測試業	196.66

行業細類	行業細類說明	暴險額
016700	不動產開發業	952.68
014642	電子、通訊設備及其零組件批發業	435.94
016811	不動產租售業	425.96
016499	未分類其他金融服務業	385.27
015010	海洋水運業	337.69
014910	鐵路運輸業	240.48
014615	金屬建材批發業	239.44
014620	化學原材料及其製品批發業	191.64
013510	電力供應業	168.35
015510	短期住宿業	157.88

註 1：授信對象：依本行國內、外營業單位及國際金融業務分行之企業授信戶，排除政府機關。

註 2：行業細類：依行政院主計總處行業統計分類規定辦理。

註 3：暴險額：放款、透支、貼現、保證、承兌、買入匯款、國內外信用狀、無追索權應收帳款承購、應收證券融資款及約定融資額度。

1.5.4 系統性風險評估

▶ FN-CB-550a.2

本行除依主管機關不定期辦理之監理壓力測試外，亦於每年申報主管機關之監理審查實施原則時，執行壓力測試，並選擇壓力測試對本行資本衝擊最大之情境，計算合格自有資本扣除金額，作為本行內部資本適足之評估、規劃。

1.5.5 新興風險管理

面對全球社會經濟環境不斷變遷，全球暖化、極端氣候、傳染性疾病、科技發展、人口結構改變等新興議題之影響力逐漸提升，為控管及減緩新興議題附隨之風險衝擊，本行建置新興風險管理机制，藉由「辨識、衡量、管理、監督」四架構，有效發揮風險治理及促使金融服務多元轉型。



重大新興風險管理表

議題類別	風險描述	對本行營運之衝擊或影響	因應措施及監控機制 (併述潛在機會)
 氣候變遷	極端氣候或天氣事件衝擊人類生存環境，並衍生出社會及經濟面向問題。	- 極端氣候型態或政府未來加徵碳稅將致本行用水、用電及碳排成本增加；而氣候變遷引發之天然災害可能造成本行資產設備損失或營運中斷，如實體分行破壞、資訊主機受損。 - 氣候風險事件可能造成本行債券投資標的價格或轉投資之公司股票價格波動，或致使本行不動產擔保品價值貶落，影響本行收益及債權回收。 - 若本行融資予對環境有負面衝擊之客戶，或未因應永續經營等國際趨勢或標準，將影響本行商譽。	【因應措施及監控機制】 - 強化實體分行及重要設備防護，加強辦理各項災害預防工作，平時執行資源節約措施及溫室氣體排放減量等環境政策，並於新建自有大樓導入綠建築方案，減少用水用電成本及停水停電產生之風險，致力發展環境永續。 - 持續推動ISO14001 環境管理系統、ISO50001 能源管理系統及ISO14064-1 溫室氣體盤查等國際認證，俾達二氧化碳排放減量之目標。 - 導入TCFD框架進行氣候變遷風險管理。 - 響應氣候變遷自願減量合作機制，對高耗能產業設定授信及投資限額比率並建立預警機制。 - 將環境、社會以及公司治理 (下稱ESG) 及國際碳揭露組織 (CDP) 評等納入投資評估流程，積極投資綠色債券、社會債券及可持續發展債券投資等，兼顧「公益」與「收益」。 【機會】 - 增加具氣候變遷、綠能、水資源、減碳、新能源及ESG等題材之信託商品，並加入績效考核項目之一，除增裕盈餘外，亦善盡企業社會責任。 - 提供綠色貸款商品，如再生能源、設備升級、污染防治設備及低碳永續相關貸款，推動我國綠能科技產業發展，協助產業永續創新。



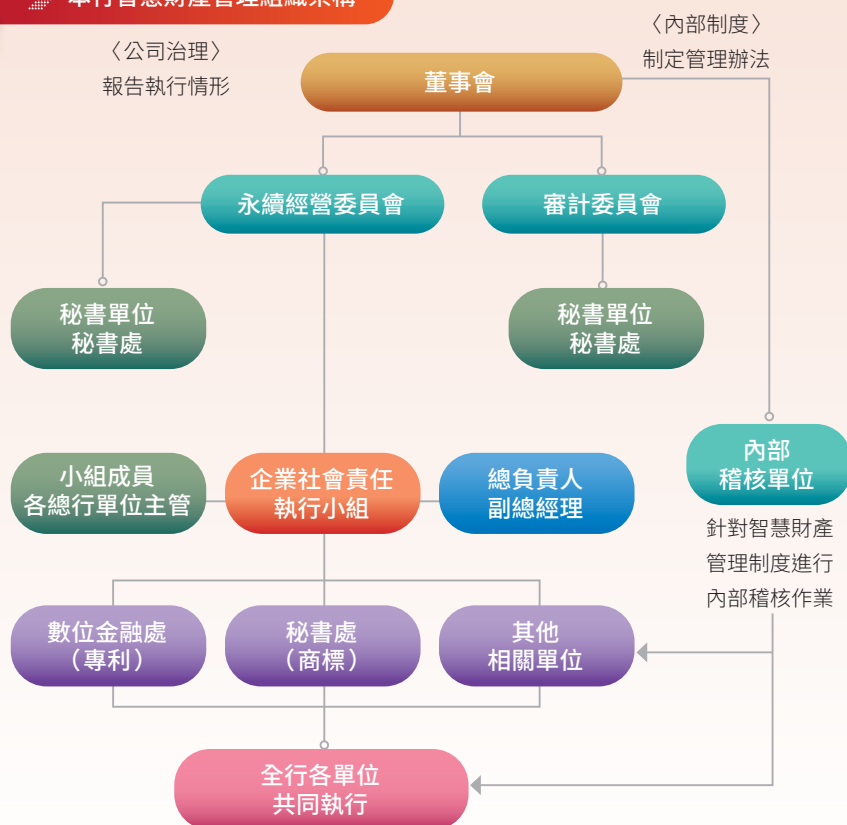
重大新興風險管理表

議題類別	風險描述	對本行營運之衝擊或影響	因應措施及監控機制（併述潛在機會）
 傳染性疾病	大規模傳染性疾病，影響人類健康及經濟活動萎縮、消費型態改變。	- 嚴重傳染病疫情蔓延全球，衝擊世界各國經濟及本行營運活動，致影響營運獲利。 - 各企業受疫情影響營運衰退，致還款能力下降，增加本行債權風險。 - 因傳染性疾病因素，客戶消費型態轉變，市場對特定產業之需求增加，影響本行服務提供方式及授信、投資等策略布局。 - 員工確診或需隔離檢疫造成人力短缺而無法維持業務正常運作或營運中斷。	【因應措施及監控機制】 - 本行訂有「彰化銀行業務永續運作計畫」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」，並成立「疫情防制處理小組」、「重大事故處理小組」隨時掌握疫情狀況及滾動式研擬應採行之應變措施，且依疫情變化視需要啟動「同棟異層備援」、「異地備援」或「居家辦公」機制，俾利重大疫情發生時，維持業務之正常運作。 - 本行主動關懷受疫情影響客群，適時提供金融協助共同度過疫情難關，同時積極配合政府政策之紓困措施與振興方案，簡化紓困授信申請流程，協助受影響客戶取得所需資金及減輕貸款負擔，以善盡企業社會責任。 - 請員工佩戴口罩、每日量測體溫等，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。 【機會】 - 針對後疫情時代發展之產業加強推展，如醫療、網購、物流、整合資訊產業，並加強多元通路整合，優化行動支付交易流程，擴大行動支付應用場域，積極與宅經濟相關產業合作。 - 為因應消費型態轉變及吸引數位原生代年輕族群往來，本行建置新數位銀行App及全媒體客服系統，結合線上申辦服務、行動支付交易及客戶服務管道等，提供更流暢多元之數位金融體驗。
 數位金融與資訊安全	發生個人資料外洩或網路攻擊/威脅之資訊安全事故。	若發生侵犯客戶權益或網路相關業務無法正常運作等資安事件，將導致本行重大財務損失、法律訴訟賠償、主管機關裁罰及銀行聲譽受損。	【因應措施及監控機制】 - 本行訂有「個人資料檔案安全維護計畫」及「個人資料管理規範」，設置個人資料保護管理小組，建立個人資料安全事故緊急應變處理機制，並定期進行資安事故演練、教育訓練及個人資料保護自我評估作業，以落實個人資料檔案安全維護與管理。 - 為鞏固全行資訊環境安全，本行隨時密切注意新興網路犯罪手法，定期檢視本行資安強度，設有防護、監控及告警系統。 - 本行持續維持資訊安全管理制度 ISO 27001、營運持續管理制度 ISO 22301 及個人資料管理制度 BS 10012 證書有效性，並運用 PDCA 管理循環推動管理制度，以隨時因應新趨勢發展。 - 本行網路銀行設有登入異常告警、轉帳限額等異常交易提醒，以降低詐騙風險；另設有資訊安全專區，提供客戶資安宣導。 【機會】 - 金融科技發展已為趨勢，在數位轉型浪潮中完善本行資訊安全，將有利提升本行獲客競爭力，俾增裕營收，邁向永續金融。

1.5.6 智慧財產權管理

為本行之永續發展及公司治理持續提升，配合本行營運策略，參照經濟部工業局「台灣智慧財產管理規範 (TIPS)」及金管會發布之「金融科技發展路徑圖」，以「普惠、創新、韌性、永續」之原則擬定本行智慧財產管理計畫，作為本行推動智慧財產管理相關事務之重要執行方案。

本行智慧財產管理組織架構



政策

- 本行應促使智慧財產管理符合本行永續經營目標、結合金融科技發展、提升研發創新效能及協助推動社會發展。
- 本行應確保以「計劃、執行、檢查與行動」之管理循環，建立智慧財產管理制度。
- 本行應重視並積極管理自身之智慧財產，並尊重他人之智慧財產。
- 本行應確實遵守智慧財產相關法規、本行規範及與相對人之契約約定。
- 本行對於侵害本行智慧財產者，或他人主張本行侵害其智慧財產者，應積極採取相關維權措施。

目標

- 短期目標 (2020~2021)
 - 制定彰化銀行智慧財產權及營業秘密管理辦法。
 - 規劃提升本行智慧財產管理制度。
 - 取得台灣智慧財產管理規範 (TIPS) A級認證。
 - 維護本行智慧財產，並持續取得業務相關專利權。

• 中期目標 (2022~2024)

- 加強教育訓練，提升行員智慧財產智識概念，培養所需人才。
- 獎勵研發創新，進行專利布局，厚植金融科技競爭力。
- 配合本行數位轉型需求，尋求同業或異業合作機會。

• 長期目標 (2025~)：

- 完成數位轉型，提供客戶最佳金融服務體驗。
- 透過融資或轉投資扶植金融科技相關產業，善盡本行企業社會責任。

成果

• 完善管理制度建置

- 訂定「金融專利申請作業流程」，協助本行各單位進行專利管理作業；同時建置「金融科技專利管理系統」，以線上填報方式供各單位掌握專利申請進度及專利維護作業。
- 訂定本行新型/設計/發明專利獎金發放標準，鼓勵同仁積極投入研發創新。
- 制定「彰化銀行智慧財產權及營業秘密管理辦法」。



• 智財專業人員培育

- I 派員參加資策會科技法律研究所與國際金融專業人士協會 (International Society of Financial Professionals, ISOFP) 合作舉辦之第一屆「國際智慧財產風險分析人員證照課程」(Certified Intellectual Property Risk Analyst, CIPRA)，計 2 名已完訓並通過測驗取得證照，為國內首批金融業暨首家公股銀行取得本項證照者。
- II 委請專業顧問協助導入符合標準之智慧財產管理制度，並開辦相關教育訓練。

• 智慧財產權利布局

智慧財產權累計件數					基準日：2020 年 12 月 31 日
商標		專利			
國內	國外	發明	新型	設計	
22	15	13	151	3	
合計：37 件		合計：167 件			

- 協助扶持新創產業：開辦「彰化銀行專利融資專案貸款」，以促進產業創新及轉型升級。

1.5.7 新型冠狀病毒肺炎 (COVID-19) 因應措施

1.5.7.1 防疫措施

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」，並配合政府政策，滾動式辦理因應措施如下：



- ① 請各單位加強行舍環境清潔及消毒管理。
- ② 請員工佩戴口罩、每日量測體溫等，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。
- ③ 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、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。
- ④ 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。



- ⑤ 各單位定期（每半年至少 1 次）委請具備合格執照之專業廠商進行行舍環境整體消毒清潔，隨時（每日至少 3 次以上）清潔工作場所之公共區域，以酒精或漂白水擦拭手部經常接觸之物品表面，並留存紀錄備查。

1.5.7.2 營運持續

- ① 本行自 2020 年 3 月 5 日起，採「異地備援」及「同棟異層備援」方式辦公，以維持業務正常運作。因應疫情趨緩，配合衛生福利部疾病管制署（下稱疾管署）防疫新生活措施，自 2020 年 6 月 8 日起停止「異地」及「同棟異層」備援，並滾動式調整防疫措施。

- ② 2020 年底國內陸續出現新型冠狀病毒肺炎本土確診案例，疫情持續升溫，分別自 2021 年 2 月 1 日起再度啟動「異地備援」及「同棟異層備援」，並於 2021 年 3 月 15 日起停止，嗣因疫情加劇，全國並提升至三級警戒，爰自 2021 年 5 月 17 日再次啟動「異地」及「同棟異層」備援，並滾動式調整防疫措施。

③ 檔案備份管理

由各單位依業務需要，就相關之電腦檔案、報表、公文等，以掃描、行動硬碟或 USB 等方式進行備份，以利同仁於異層或異地上班時，得接續作業，使業務正常運作。





④ 業務備援運作

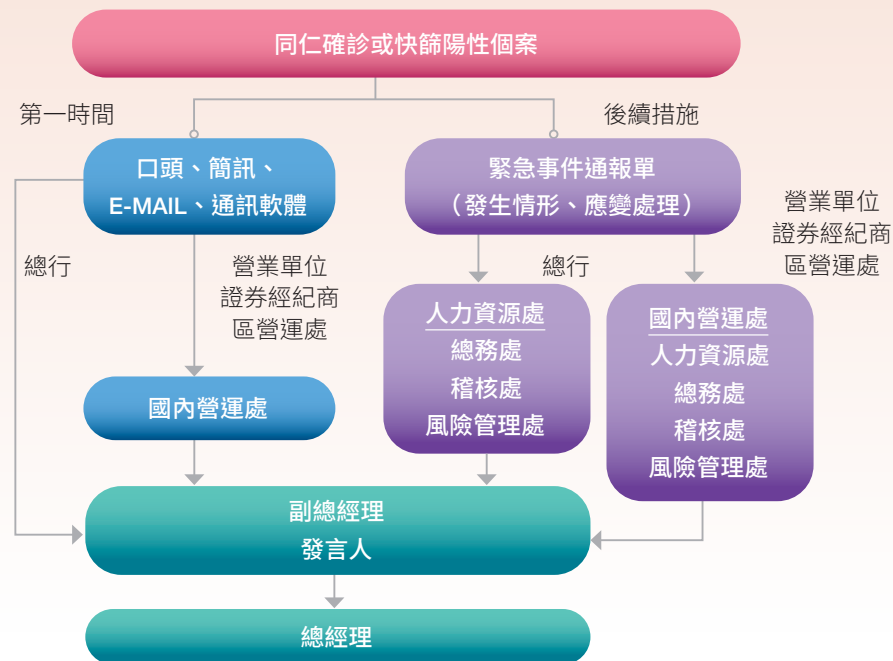
由各單位敘明其轄下各科或各組人員，於異層或異地上班時之業務分配、作業流程、作業方式等，以確保各項業務得於備援場所正常運作。

⑤ 緊急聯絡方式

由各單位建立LINE群組、留存手機電話、電子郵件信箱或其他通訊資料，以利人員隨時聯繫並降低人員因接觸而交叉感染之風險。

⑥ 人員因故於家中辦公，居家隔離時，如須開通VPN、VPI帳號，連至本行企業內部網站、報表管理系統、Email等系統作業，將參照「虛擬私有網路與虛擬桌面系統管理要點」辦理。

COVID-19 確診事件通報機制



< 電梯標示 >



< 人員分流 >



< 外訪管制 >



< 量測體溫 >



1.6 責任投資

政策及目的

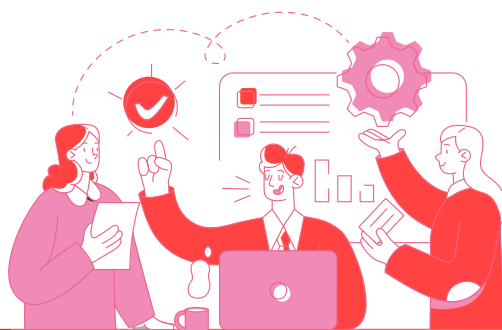
為遵循「機構投資人盡職治理守則」，增進資金提供者（包含委託客戶、受益人或本行股東，下稱「資金提供者」）之總體利益，本行訂定彰化銀行盡職治理準則。

責任／職責

本行訂有「彰化銀行盡職治理準則」，內容包括對資金提供者之責任及盡職治理應遵循事項之履行與揭露等，並將環境、社會、公司治理 (ESG) 議題納入投資評估流程，以善盡盡職治理責任，創造長期投資價值。

資源

- 透過落實教育宣導、權責分工、資訊控管等方式，防止利益衝突之管理。
- 本行在進行對被投資公司股東會議案投票時，於投票前由權責單位檢視。為尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於經營階層所提出之股東會議案原則表示支持，但對於損及本行及資金提供者利益之議案、有礙被投資公司永續發展之違反公司治理議案及對環境或社會具負面影響之議案，原則不予支持。



具體行動

對被投資公司持續之關注，關注項目包括相關新聞報導、經營策略、營運狀況、財務概況、產業動態、環境保護、社會責任、勞工權益及公司治理等議題，且以環境、社會、公司治理 (ESG) 議題資訊，關注、分析與評估被投資公司之相關風險與機會，瞭解被投資公司之永續發展策略。

評量機制

定期於本行官方網站揭露履行盡職治理之情形，主要包括「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明、與被投資公司互動及參與股東會投票情形暨其他重大事項。

結果

- 2020 年本行投資國內上市櫃公司 33 家，其入選道瓊永續指數 (DJSI) 及臺灣永續指數成份股共 18 家，其投資金額占比約為 65%。
- 2020 年本行與被投資公司互動，主要透過參與被投資公司之股東會及法說會，總共參與被投資公司之股東會 49 次及法說會 43 次。
- 依臺灣集中保管結算所參照臺灣證券交易所與證券櫃檯買賣中心每年度公布公司治理評鑑等級分類，就 2020 年本行投資國內上市櫃股票之「公司治理評鑑投資量表」分析結果，本行評分為 89.86 分，高於全市場評分 80.91 分。

ESG 投資

- 為協助企業完成綠色投資計畫，帶動綠能產業發展及改善環境品質，本行積極投資綠色產業，該投資項目包含氣候、環保、節能、減碳等用途，截至 2020 年底，本行投資綠色產業股權、債券餘額為 58.73 億元。
- 另為協助企業落實永續發展，並支持企業永續轉型、順應國際市場永續發展趨勢，截至 2020 年底止，本行投資可持續發展債券餘額為 11 億元。
- 本行截至 2020 年 12 月 31 日止，累計投資 ESG 股權、債券餘額為 69.73 億元，較 2019 年底增加 48 億元。

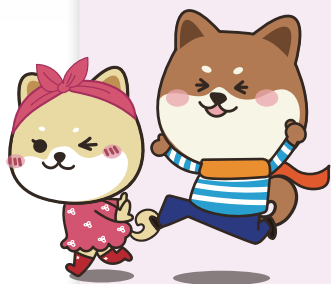


2

社會面

- 2.1 資訊安全與個資防護
- 2.2 客戶權益維護
- 2.3 數位金融創新與包容
- 2.4 綠色金融與商品
- 2.5 普惠金融
- 2.6 促進產業發展 & 推動地方創生
- 2.7 勞資關係
- 2.8 人權保障與性別平等
- 2.9 職場安全與健康
- 2.10 公益關懷
-  愛在彰銀 e 啟行動





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 資訊安全與個資防護

▶ GRI : 418-1

2.1.1 資訊安全機制

▶ SASB : FN-CB-230a.1、FN-CB-230a.2

► 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）。
- 本行設有資訊安全專責主管，具備資訊安全相關背景，其功能性職責為負責監督和落實資訊安全政策與協調及推動資訊安全管理作業，每年向董事會報告資訊安全整體執行管理情形，並由董事長、總經理、總稽核、資訊安全專責單位主管聯名出具資訊安全整體執行情形聲明書。資訊安全政策每年定期檢視，並經董事會核定後施行。

► 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、營運持續管理制度及個人資料管理制度，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、營運持續管理與個人資料管理程序及作業，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。





- 透過資安認知教育訓練課程，提升本行同仁資安意識。
- 對資訊安全事件的通報與處理，全行資安事件依不同事件情況及嚴重等級，依循「彰化銀行資安事件通報管理施行細則」、「彰化銀行緊急事件通報作業要點」及「彰化銀行重大偶發事件處理程序」通報所屬單位，資訊及資安單位需於目標處理時間內排除及解決資訊安全事件，並追蹤資安事件之後續狀況、檢討改善方案並提出預防措施，以預防事件再次發生。
- 運用多層次的資安設備協同運作，建立防護及監控機制。如網路架構建置有內外層防火牆、入侵偵測防禦系統，且重要節點設有流量監聽機制；建置防毒軟體系統、端點惡意程式檢測系統；建置郵件防護系統、資料外洩防護系統及上網行為管控系統；導入特權帳號管理系統保護最高權限；使用資安日誌與事件管理系統蒐集資訊設備

日誌，關聯查找可疑網路活動；定期辦理各種資安檢測及系統備援演練等，以因應分散式阻斷服務攻擊 (DDoS)、進階持續性攻擊 (APT)、勒索軟體及社交工程攻擊。

- 透過資安資訊分享及分析中心 (F-ISAC) 進行資安事件通報及情資分享，且經由新開發之介接系統，將資安警訊傳送 F-SOC 進行關聯分析，提升資安聯防功效。

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、營運持續管理制度及個人資料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。

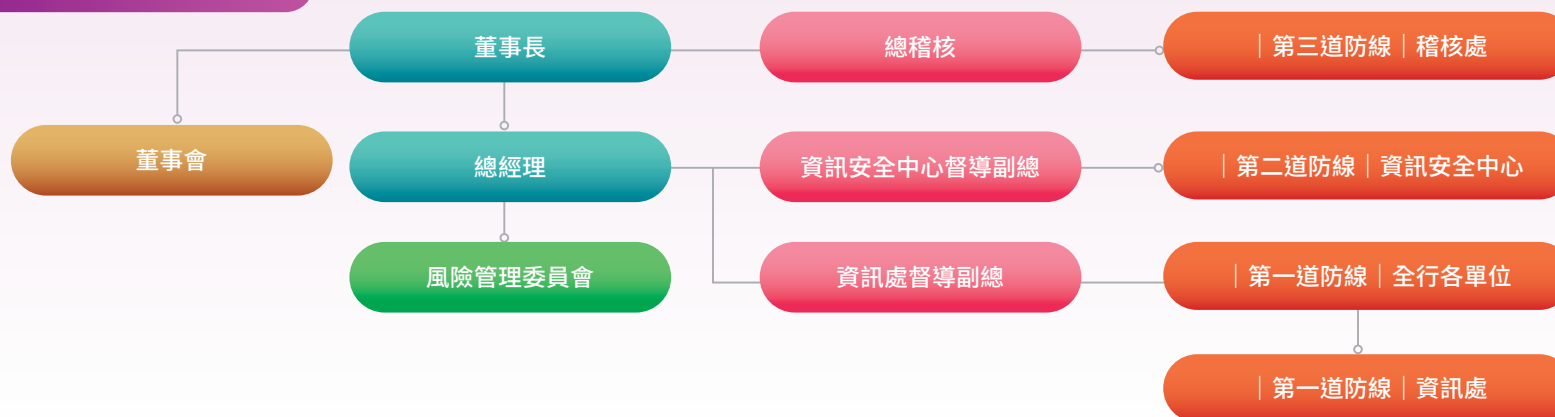
結果

- 本行於 2020 年度無發生重大資安事件。

資訊外洩事件	2020 年
資訊洩漏案件數	0
資訊洩漏案件中，涉及個人資料的百分比	0%
被影響的帳戶數	0

- 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 個人資料管理系統驗證。
- 2020 年度資安認知教育中、英文訓練課程，共計 6,250 人完訓。
- 不定期於內部網站公布欄公告資安訊息，強化海內外同仁資安意識。每季執行社交工程演練，內容包含中英文信件，提高同仁警覺性，降低遭受社交工程攻擊的機會。

資訊安全內部控制管理架構



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，確保各項業務之執行符合個人資料保護法等法規。

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 2020 年度無發生個人資料安全事故。
- 本行自我評估報告並提報第 26 屆第 26 次常務董事會備查。
- 本行將會計師就 2020 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 26 屆第 12 次董事會，並報送金管會備查。
- 本行舉辦 2020 年個人資料管理制度宣導與注意事項數位課程，共計 6,302 人次參加，透過個人資料侵害案件解析、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。

本行個人資料保護執程序圖





2.2 客戶權益維護

▶ GRI : 102-2、417-1、FS15

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」、「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案件處理要點」，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。

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。
- 定期辦理公平待客原則教育訓練，強化業務人員之專業性，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」。

- 就金融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金融消費者。

資源

- 公平待客原則已納入稽核檢查事項並辦理查核，將定期彙整相關缺失提供業管單位研議改善措施。
- 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

- 本行全體同仁於提供客戶金融商品或服務時，皆確實遵循「金融服務業公平待客原則」等相關規範辦理，以確保本行所提供之金融商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等整體交易過程中均能公平對待客戶，遵循金融消費者保護之規定。
- 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

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。
- 2020 年稽核單位辦理一般檢查 206 趟次及專案檢查 497 趟次，針對發現公平待客原則相關缺失事項，追蹤覆查至改善完妥，確保法規有效執行。

媒體負面消息回應

媒體於 2021 年 3 月報導本行 2 件臨櫃現金收付爭議事件，均已妥處，並於 2021 年 3 月 31 日舉開「提高服務品質教育訓練」視訊課程，將持續加強員工業務處理正確性及溝通應對技巧之教育訓練，期以最高標準自我要求，提供客戶更優質的服務。



2.2.1 客戶規模

2.2.1.1 個人及小型企業存款戶

▶ FN-CB-000.A

基準日：2020.12.31 單位：新臺幣佰萬元

		帳戶數	存款餘額
個人（自然人）	臺幣存款帳戶	7,056,688	1,024,954
	支票存款帳戶	174,011	6,324
	外匯存款	362,198	106,213
小型企業	臺幣存款帳戶	26,782	37,947
	支票存款帳戶	9,239	2,398
	外匯存款	4,978	16,552
合計			1,194,388

註 1：臺幣存款帳戶 / 支票存款帳戶餘額不含公庫存款、銀行同業存款及郵匯局轉存款。

註 2：優帳戶及數位存款等帳戶，因涉及臺外幣等多幣別存款，故戶數及餘額計入臺幣存款帳戶資料。

註 3：因同一客戶可開立多筆帳號，故帳號數不同本行客戶數，僅就餘額合計。

2.2.1.2 個人、小型企業及企業放款戶

▶ FN-CB-000.B

基準日：2020.12.31 單位：新臺幣佰萬元

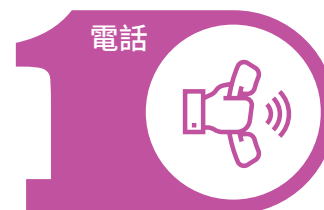
	戶數	放款餘額
個人（自然人）	129,901	547,685
小型企業	15,186	137,997
企業	4,900	796,046
合計	149,987	1,481,728

2.2.2 申訴機制

2.2.2.1 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：



- 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
- 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。





2.2.2.2 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。

2.2.3 客戶滿意度



1 數位金融服務滿意度

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2021年2月19日至2021年3月19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。



企業網銀及
企業行動網

86.05%

主要使用功能

- 帳務總覽 94.64%
- 臺外幣收付款 81.33%



個人網銀及
彰銀行動網

83.82%

主要使用功能

- 新臺幣活期餘額 92.99%
- 新臺幣交易明細 85.01%
- 新臺幣轉帳 77.91%

就部分用戶對於系統效能問題（如系統穩定性、介面操作順暢度、交易處理速度等）表達不滿意，本行將持續優化網銀系統，以提升客戶體驗。

- 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 實體通路服務滿意度

為提升服務品質，本行就國內185家營業單位，以2020年度為基準，調查期間為2021年1月12日起至2021年2月5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2020年度客戶滿意度問卷調查。

服務態度及專業能力

87.36%



整體服務滿意度

86.62%



金融商品滿意度

84.89%



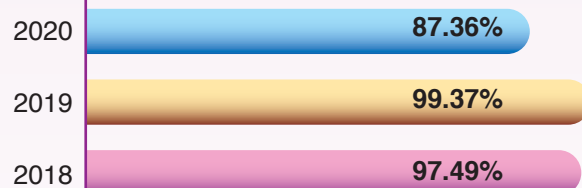
為提升本行服務品質與效率，本行除以紙本問卷方式向臨櫃客戶實施滿意度調查外，因應金融數位化時代的來臨，客戶並得使用本行公用電腦及手機掃描數位號碼牌上之QR-Code等多元化之管道進行客戶滿意度調查。

近三年度客戶滿意度調查

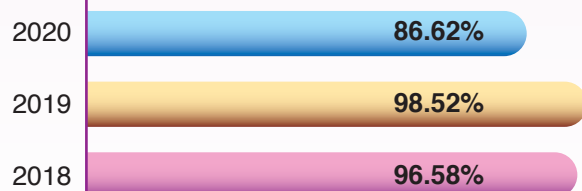
金融商品滿意度



服務態度及專業能力



整體服務滿意度



為強化本行顧客滿意度調查內容之深度與範圍，本年度顧客滿意度調查已增加開放式題型供顧客提供改善意見反饋，對於顧客所提出提升網銀及ATM功能、簡化存/匯款手續、手續費/匯率優惠、提升服務效率及增設停車位等之相關建議，本行將立即檢討改善，並將持續加強服務品質及客戶服務，以提升顧客滿意度。

展望未來

本行將以公平待客原則為核心，傾聽客戶心聲，持續推動金融創新並強化數位服務，致力提供客戶最佳金融服務，打造讓客戶滿意且安心的金融品牌。





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。

▶ 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，打造數位化金融環境，創造符合客戶需求之體驗。
- 運用大數據及人工智慧，深入了解整體客戶屬性，提供切合客戶需求之金融商品，達到精準行銷的目標。

▶ 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

- 透過金融科技公司新資訊技術，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，與法國巴黎人壽API介接會員網站，提供即時繳納保費。
- 提供行動支付新體驗，與全聯合作行動支付 (PX Pay) App，新增台灣Pay QR Code信用卡繳費服務、簽帳金融卡 (Debit卡) 繳稅服務、調整雲支付消費扣款及非約定轉帳之交易限額。
- 持續優化網路銀行功能，提供客戶轉帳便利性，推出個人網路銀行手機號碼轉帳服務、企業網路銀行VVIP客製化功能。
- 因應節能減碳，將信用卡約定條款及權益手冊，全面改以「QR Code電子版本」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，提供函證查詢電子化服務，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。

▶ 評量機制

- 鼓勵客戶使用電子化通路，電子化通路交易筆數，目標較去年成長 5%。
- 積極申請金融專利，目標每年送件申請 40 件。

▶ 結果

- 截至 2020 年底，電子化通路交易筆數，較 2019 年成長 27.26%；網路銀行戶數，較 2019 年成長 8.02%；網路銀行交易次數，較 2019 年成長 15.91%；行動銀行交易次數，較 2019 年成長 49.33%。
- 截至 2020 年底，金融專利取得新型專利 50 件、設計專利 3 件。
- 截至 2020 年底，新發行信用卡數 57,154 卡，即減少 57,154 份約定條款及權益手冊紙張用量。
- 截至 2020 年底，智能客服累積使用 654,130 人次。
- 截至 2020 年底，函證查詢電子化服務共處理 2,543 筆。



社群媒體—LINE 第四波企業貼圖彰銀柴寶旺旺來—金妮柴寶e起動滋動

為提升品牌親切度，發揮LINE官方帳號效益，本行於2020年12月14日推出第四波企業貼圖，配合聖誕節與新年提供節慶祝賀貼圖，藉由貼圖下載，增加互動用戶數量，提高客戶對本行之好感度及形象認同，進而造訪虛擬或實體通路申辦服務。貼圖總下載量為1,769,026次，截至2021年2月底，本行LINE官方帳號好友數達454萬。

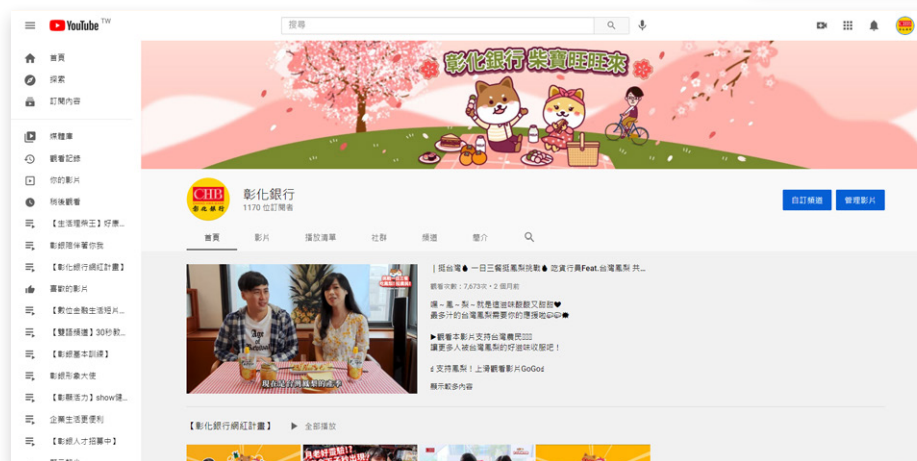


立即綁定



社群媒體—第一屆數位金融生活短片徵選競賽

為因應金融科技迅速發展，本行邀請所有粉絲好友與民眾共襄盛舉，發想創意拍攝影片，共同激盪金融科技應用之創新想法。本活動報名踴躍，共計30組報名，透過網路投票選拔抽獎活動，提升活動討論熱度，使「彰銀柴寶旺旺來」粉絲團好友數突破24萬。



< 本行 Youtube 頻道 >



2.4 綠色金融與商品

▶ FS7、FS8

▶ FN-CB-410a.2

2.4.1 綠色金融商品



綠色貸款

- 太陽光電設備設置貸款
- 機器設備升級貸款
- 低碳永續家園專案貸款—民營事業污染防治設備低利貸款
- 低碳永續家園專案貸款—換購大型柴油車
- 離岸風電貸款



綠色保險商品

- Usage-Based Insurance 駕駛行為計費保險保單
- 太陽能光電設備貸款保險



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。**2020 年底放款餘額為 70,241**

佰萬元，較前一年度減少 23.12%，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，**2020 年底放款餘額為 3,017 佰萬元，較前一年度略減 1.92%**。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。**2020 年底放款餘額為 2,334 佰萬元，較前一年度成長 27.54%**。

單位：新臺幣佰萬元/戶

項目	2020 年度		2019 年度		2018 年度	
	金額	戶數	金額	戶數	金額	戶數
綠能科技產業貸款	70,241	1,285	91,474	1,162	92,065	1,050
再生能源發電業之貸款	3,017	133	3,076	115	2,492	74

③ 低碳永續家園專案貸款—換購大型柴油車

配合環保署低碳永續家園方案，提供汰換大型柴油車貸款，截至 2020 年，本行承作貸款金額為 106 佰萬元，歸戶戶數為 6 戶。

④ 離岸風力發電業貸款

配合政府為達到減少碳排放量與提升能源自主之目標，全力推動再生能源與離岸風力發電等相關產業發展，本行積極協助離岸風力發電業取得開發、購置設備及營運所需資金。針對符合「離岸風力發電規劃場址容量分配作業要點」，通過經濟部透過遴選及競標機制，取得專案風場開發資格之廠商放款承作量統計，**2019 年底核准額度為 1,757 佰萬元，2020 年底核准額度為 726 佰萬元**，因屬新興產業，且為配合風場開發時程之專案融資，故金額為核准額度，且金額起伏較大。

單位：新臺幣佰萬元/戶

項目	2020 年度		2019 年度	
	金額	戶數	金額	戶數
離岸風力發電業貸款	726	1	1,757	2

2.4.3 授信限額調整

配合主管機關「前瞻基礎建設計畫」及本行綠色企業專案貸款，協助參與計畫或從事綠色生產與服務之企業取得融通資金，**對主管機關認定及綠色生產之綠能科技產業，授信限額增加 1%。另，為因應氣候變遷自願減量合作機制，對高耗能產業各酌降核算授信及投資限額比率 2%。**

2.5 普惠金融

▶ FS13、FS14

2.5.1 配合政府政策辦理各項紓困貸款

本行秉持關懷客戶之責任，積極支持政府各項紓困政策，以協助受疫情影響之客戶，舉凡「各部會紓困措施」、「央行專案融通業務」、「勞工紓困貸款」及其他相關紓困業務之執行均頗具成效，獲金管會評比為紓困貸款績優銀行。

基準日：2020.12.31

類別		受理件數	核准件數	核准金額（億元）	核准率（%）
公辦紓困		9,553	9,425	702.71	98.66
自辦紓困	個人	591	586	69.13	99.15
	企業	1,698	1,677	80.82	98.76
勞工紓困		42,519	40,514	40.45	95.28

2.5.2 協助創業圓夢資金

為協助企業及青年取得創業資金，落實普惠金融服務，本行辦理相關貸款如下：

- ① 基隆市中小企業圓夢貸款：2020 年底承作戶數為 12 戶，放款餘額為 5.67 佰萬元。



- ② 微型創業鳳凰貸款：2020 年底承作戶數為 83 戶，放款餘額為 35 佰萬元。
- ③ 青年創業及啟動金貸款：2020 年底承作戶數為 643 戶，放款餘額為 531 佰萬元。

2.5.3 支持中小企業及社區發展貸款

▶ SASB：FN-CB-240a.1、FN-CB-240a.2

- ① 中小企業規模雖然較小，然其經營策略靈活，針對外在環境的變化與挑戰，可以迅速調整以為因應，在我國公司形態上占有比例約 97.65%（經濟部中小企業處－2019 年中小企業重要統計表），為本行重要授信對象。本行短期策略為持續深耕中小企業客群，厚植授信業務基磐，提升授信業務之市占率；長期策略為積極爭取「投資臺灣三大方案」融資商機、扶植新創重點產業、創意產業及綠能產業，協助中小企業發展。

2020 年本行針對中小企業融資推出多種方案，協助中小企業取得資金，以央行專案轉融通貸款及兆元振興方案為例，本行承作內容如下：

單位：新臺幣佰萬元

	戶數	金額
央行專案轉融通貸款	8,112	15,864
兆元振興方案	2,957	70,535

註：戶數係以統編歸戶，央行專案融通貸款以貸放金額合計、兆元振興方案金額以獲核准額度計。

截至 2020 年 12 月底央行專案轉融通案件逾期放款（含催收款項）共計 8 戶，金額合計 16 佰萬元；兆元振興案件逾期放款（含催收款項）共計 0 戶，金額合計 0 元。

- ② 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，促進地方創生及永續深耕，推出「客庄地方創生優惠貸款」政策，本行自 2019 年 2 月開辦本貸款，辦理情形如下：

單位：新臺幣仟元

	戶數	金額
客庄地方創生優惠貸款	6	23,980

註：數字統計自 2019 年 2 月開辦，截至 2020 年 12 月底。

截至 2020 年 12 月底客庄地方創生優惠貸款案件逾期放款（含催收款項）共計 0 戶，金額合計 0 元。

2.5.4 辦理安養信託

響應政府推動高齡安養信託照護制度，針對高齡者及身心障礙者辦理安養信託，提供簽約費及管理費減收優惠方案。本行辦理高齡族群安養及身心障礙者信託業務，截至 2020 年底止，有效契約共計 789 件，信託財產規模金額共計 10.49 億元。2020 年獲金管會評選為 2019 年度「信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑」績效優良銀行。

2.5.5 提供弱勢及特定身分族群金融友善服務

FN-CB-240a.3

- ① 本行於偏遠地區設置自動櫃員機 (ATM)，提供當地民眾享有便捷的金融服務。

位置	台數	交易筆數
屏東縣牡丹鄉 (牡丹鄉公所)	1	10,040
屏東縣滿州鄉 (九棚派出所)	1	11,597
屏東縣車城鄉 (車城福安宮)	1	17,557
彰化縣埔鹽鄉 (新水服務處)	1	14,769

- ② 本行 645 台 ATM 全數符合無障礙機型，其中有 12 台 ATM 符合視障民眾使用。
- ③ 本行官方網站、友善專區網路銀行及網路 ATM 皆導入符合無障礙規範 2.0 版 AA 標章等級之友善服務，使身心障礙人士享有更完善金融交易環境。
- ④ 本行彰銀行動網 App 及行動御守 App 已配合國家通訊傳播委員會公告之行動版應用程式 (App) 無障礙開發指引完成改善。
- ⑤ 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。

- ⑥ 本行自 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 2020 年申請減免帳戶數為 247 戶，減免手續費筆數為 3,585 筆。
- ⑦ 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，本行自 2019 年開辦「彰銀老來伴以房養老」貸款，截至 2020 年底承作戶數 1 戶，核貸金額 4,056 仟元，放款餘額 253.5 仟元。
- ⑧ 為響應「2030 雙語國家政策發展藍圖」，滿足外籍人士金融需求，本行於臺北、臺中、高雄三地完成設置 3 家雙語示範分行，預計於 2021 年再增設 50 家雙語分行，2028 年前完成 185 家分行雙語化，以接軌國際。

2.5.6 協助債務人解決債務

對於依消費者債務清理條例聲請前置協商、前置調解及更生之債務人，或個別申請債務協商之債務人，綜合評估其財產所得及工作能力等因素，鼓勵其積極解決債務，以重新回歸正常生活，並利債權收回。2020 年度本行實際受理前置協商總件數 465 件，已受理完成者計 384 件，並有 234 件協商成立，達成成功率 60.94%，簽約協商債權總計 13,017 仟元。



2.5.7 捐助微型保險

▶ FN-CB-240a.3

積極參與金管會推廣微型保險政策，透過兆豐產物保險公司媒合推動微型保險，以相對較低保險費，保障弱勢民眾或特定身分者獲得階段性基本保障，不致因遭到不可預料之特定風險事故，而使自己或家庭陷於經濟生活困頓，2020 年度本行對弱勢族群提供微型保險捐助人數共 398 人，捐助微型保險費共 77,177 元。

2.6 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，繼續推動「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。截至 2020 年底，本行已核准 113 戶，核准額度 728.32 億元；其中動用戶數 87 戶，動撥金額為 141.94 億元。
- ② 響應財政部號召，與各大公股行庫推出「公股攜手 兆元振興」融資方案，加速振興經濟動能，協助更多企業轉型升級。2020 年各公股行庫承作之匡估額度，除中國輸出入銀行額度 80 億元外，其餘各行庫均為 1,240 億元。截至 2020 年底，本行累計承作 1,435.05 億元，達成率為 115.73%。

- ③ 為強化中小企業財務體質，本行與財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會合作，協助企業進行財務診斷及使用雲端健檢資源，提供跨產業、跨領域全方位諮詢服務，以提升競爭力。
- ④ 為協助企業活化專利技術之應用，促進產業創新及轉型升級，開辦「專利融資專案貸款」。
- ⑤ 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，推出「連鎖加盟主貸款」。
- ⑥ 贊助聯合報系經濟日報「產業戰略高峰論壇」，協助產業界於後疫情時代找到轉型契機，推動臺灣向上提升、正向發展，與會人次 350 人次，直播觀看人次 1.7 萬人次。

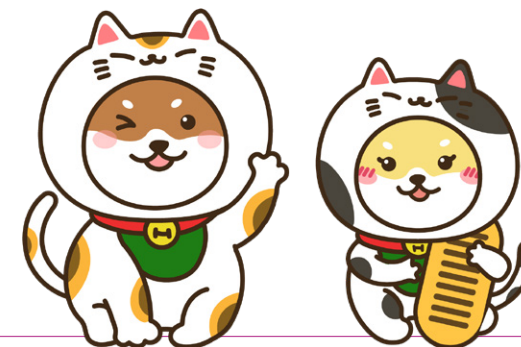


＜ 董事長專題演講：「金融業如何在後疫情時代協助產業發展」 ＞

- ⑦ 贊助經濟日報舉辦之「第四屆創業之星選秀大賽」活動，發掘臺灣產業最具潛力的未來之星，加速產業交流與成長，期為我國產業創新發展盡一份心力（金額 50 萬元/產學合作共 159 組隊伍參賽）。



- ⑧ 為協助基隆市中小企業順利取得營運所需資金，推出「基隆市中小企業圓夢貸款」，截至 2020 年 12 月，已有 12 戶申貸，貸款餘額 5,673 仟元。
- ⑨ 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，本行自 2019 年 2 月開辦以來，截至 2020 年 12 月底，已有 6 戶進行申貸，貸款餘額 23,980 仟元，協助客庄地區借款人進行地方創生及永續深耕。



2.7 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。



2.7.1 人力資源現況

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

2.7.1.1 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。2020 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。

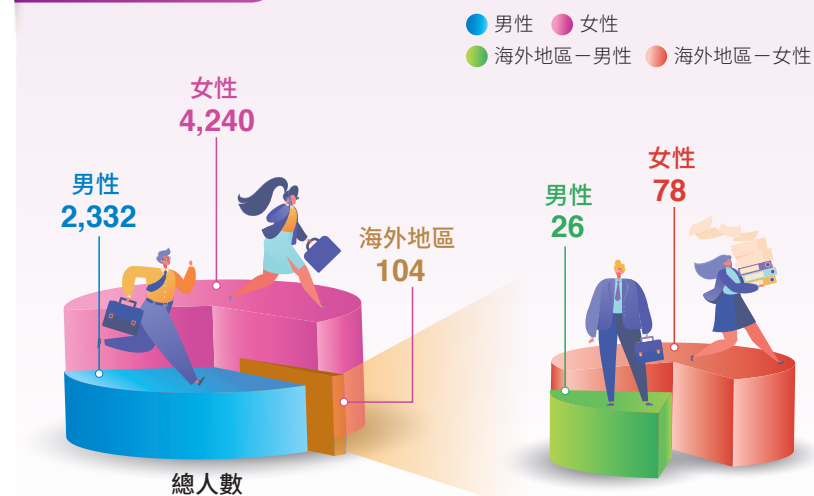
本行業經臺灣指數股份有限公司篩選，為所有上市公司中，在臺灣僱用員工人數最多的公司之一，並已連續 4 年入選「臺灣就業 99 指數」成分股。



① 本行全體員工

截至 2020 年底，本行員工總數計有 6,676 人，男性員工為 2,358 人，占員工總人數 35.32%；女性員工為 4,318 人，占員工總人數 64.68%。

▶ 員工人數



② 教育程度分析

臺灣地區：具博士學位者 4 人，碩士學位者 1,362 人，大專學位者 4,772 人，高中（職）學歷者 407 人；高中（職）以下學歷者 27 人。

海外地區：具碩士學位者 12 人，大專學位者 79 人，高中（職）學歷者 11 人，高中（職）以下學歷者 2 人。

③ 員工年齡分布

2020 年底員工中，主管人數計 1,115 人，員工計 5,561 人，依性別及年齡區分：

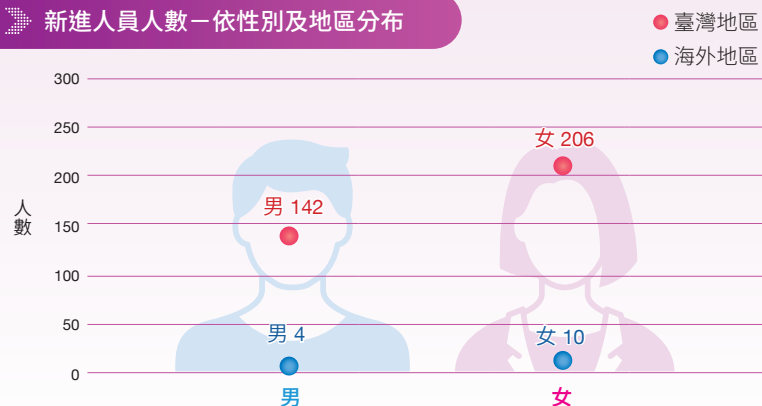
員工性別職級分布



註：本表主管為有職務加給之人員。

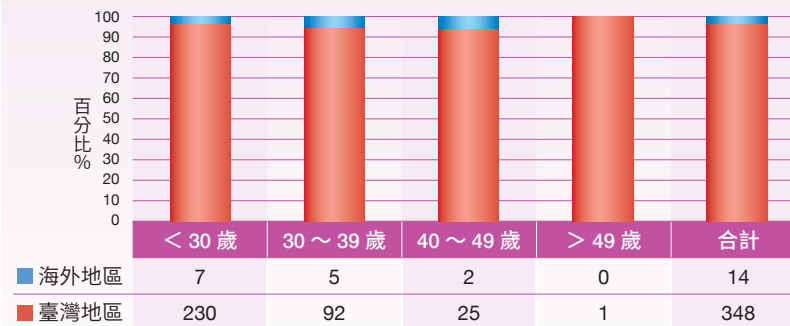
④ 新進人員—依性別及地區分布

新進人員人數—依性別及地區分布



⑤ 新進人員—依地區及年齡區分

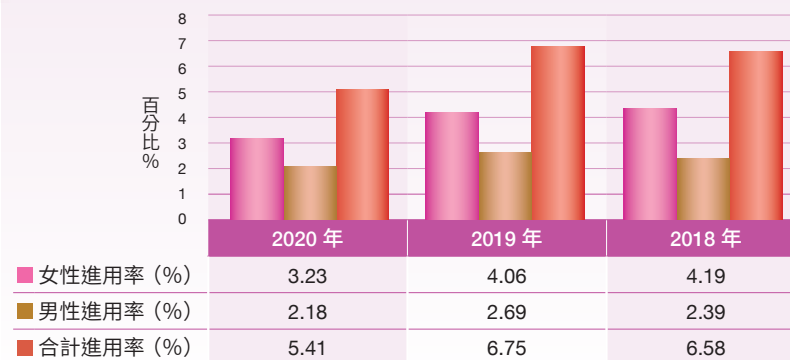
新進人員—依地區及年齡區分



註：新進人數比率＝女性或男性合計／年底人數，全體人數以 2020 年為基準。

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

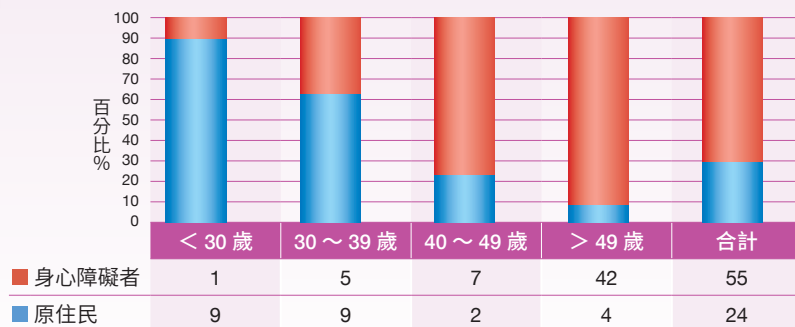


註：進用率＝女性或男性合計／年底人數，全體人數以 2020 年為基準。



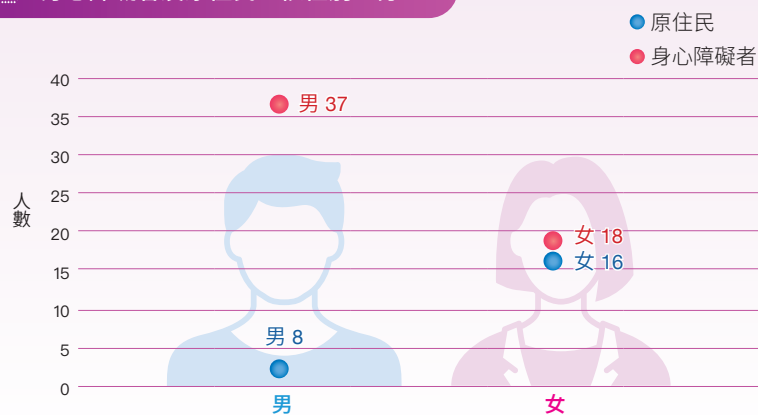
⑦ 身心障礙者及原住民進用－依年齡區分

身心障礙者及原住民進用－依年齡區分



⑧ 身心障礙者及原住民進用－依性別區分

身心障礙者及原住民－依性別區分



⑨ 育嬰留停情形

項目	男	女	總計
2020 年享有育嬰員工人數	43	133	176
2020 年申請育嬰留停人數	8	52	60
2020 年育嬰留停應復職人數 (A)	5	56	61
2020 年育嬰留停實際復職人數 (B)	5	52	57
回任率 (B / A)	100%	92.86%	93.44%
2019 年育嬰留停復職人數 (C)	10	64	74
2019 年育嬰留停復職且於 2020 年在職滿一年之人數 (D)	10	62	72
留任率 (D / C)	100%	96.88%	97.30%

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。

⑩ 最近三年度育嬰留停性別比率

性別	2020 年		2019 年		2018 年	
	人數	比率 %	人數	比率 %	人數	比率 %
女性	52	86.67	55	87.3	76	87.36
男性	8	13.33	8	12.7	11	12.64
合計	60	100	63	100	87	100

⑪ 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	4.42	70	40	21	164	137	158	295
海外地區	0.22	8	5	1	1	4	11	15
合計	4.64	78	45	22	165	141	169	310

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＝臺灣地區或海外地區合計／年底人數，全體人數以 2020 年為基準。

⑫ 最近三年度離職率－依性別區分

性別 \ 年度	2020 年	2019 年	2018 年
女性	2.53%	3.02%	2.64%
男性	2.11%	2.78%	2.44%
合計	4.64%	5.8%	5.08%

註：離職率＝女性或男性合計／年底人數，全體人數以 2020 年為基準。

2.7.2 員工薪酬福利

▶ GRI：201-3、401-2

2.7.2.1 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。

2.7.2.2 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。

▶ 績效考核





2.7.2.3 薪酬福利執行成果

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 2020 年員工平均調薪幅度達 1.6%

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，2020 年度調薪以「績效調薪」方式辦理。以員工 2019 年度之個人年度績效考核評等為標準，其中績效考核評等 6 者 3.3%、評等 5A 及 5B 者 2.4%、評等 4A、4B 及 4C 者 1.6%、評等 3 者 1%，評等 2 及評等 1 者不加薪。另為照顧基層員工，針對 5～7 職等基層員工另有符合條件之固定調薪。

③ 連續 7 年榮獲列入臺灣高薪 100 指數成分股

本行自 2014 年起，連續 7 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

非擔任主管職務之全時員工	年度	2020 年	2019 年	增(減)數
人數		6,175	6,018	157
薪資平均數		1,223	1,290	(67)
薪資中位數		1,133	1,176	(43)

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。

註 4：本行受疫情及全球經濟影響，可配發之各項獎金減少，故薪資中位數減少 43 仟元。

⑤ 福利措施

保險規劃

- 勞保
- 健保
- 僱主意外責任險

休假制度

每半年以上
享有 3～30 天

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

- 體育
- 健行
- 登山
- 藝文觀摩
- 金融盃競賽

其他

- 團體健康檢查
- 員工制服
- 圖書室
- 托兒服務
- 員工持股信託
- 生育津貼



生育津貼

為增進員工福利，本行自 2020 年起補助在職滿一年員工，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。

< 執行情形 >

2020 年計有 136 名員工申請補助，實際新生兒 140 人次，共計補助金額為 594 萬元。

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。



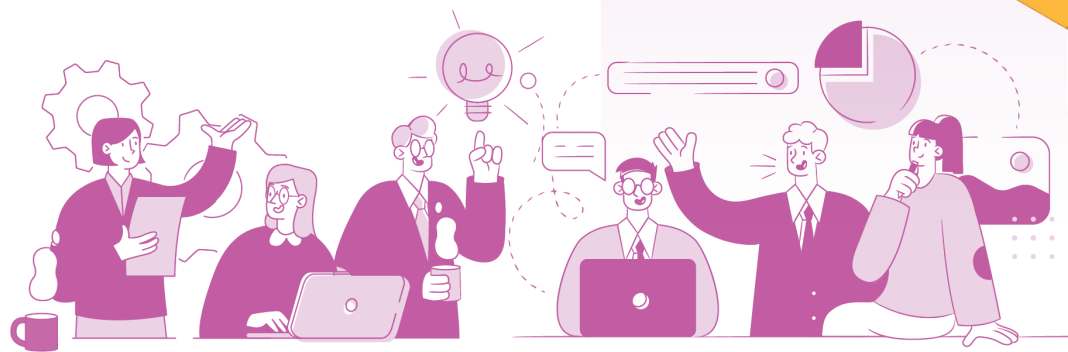
已提撥退休金金額

單位：仟元

類別 \ 年度	2020 年	2019 年
臺灣銀行－退休準備金專戶(舊制)	302,940	301,841
勞保局－退休金專戶(新制)	210,343	189,696

2.7.3 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。



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。

< 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 12 月底止之會員人數共計 6,267 人(含留職停薪計 61 人，保留會員資格但不扣款)，參與率已達 **97.47%**；選擇最低自提金倍數者計 1,808 人，占 28.85%；選擇自提金 2 倍者計 4,398 人，占 **70.18%**。

員工溝通管道





2.7.3.1 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 2020 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。

2.7.3.2 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 2020 年度總計有 63 件，其中 16 件為提案獎，其餘不予敘獎。

2.7.3.3 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。

< 執行情形 >

本行 2020 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。

- 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

2.7.3.4 員工滿意度調查

為瞭解員工需求以作為本行策略目標之參考，本行以 2020 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，包含職務滿意度、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，員工對於此五大面向整體滿意度結果均為「滿意」。其中滿意度較高之項目包括：職務滿意度部分，員工

瞭解目前工作職責、流程，亦認同目前工作係具有挑戰性，且認為自己有充分能力可將工作做好；職場滿意度部分，員工在工作中能互相幫助以提升工作關係；健檢與諮詢服務滿意度部分，員工相當認同本行員工持股信託之政策，並可作為儲蓄未來退休金之規劃，亦支持本行提供員工心理諮詢輔導服務。另，針對問卷結果滿意度偏低之項目已會知相關單位落實改善及宣導，以提升員工對本行的滿意度。

2.7.4 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，建立完善人才培育體系與訓練機制，以厚植人力資本。



2.7.4.1 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 (企金/個金) 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 675 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。

本行重視在職員工職涯發展，員工於服務本行期間，輔以多元化訓練管道，提升員工專業知能，鼓勵員工在職時，參與各項職能訓練課程、證照檢定、線上英語課程及天下創新學院課程等專業職能。

員工如因其他原因結束職涯時，仍具備上揭相關專業職能，仍可擁有繼續就業及轉職能力。

< 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 2020 年 12 月 31 日止，辦理之訓練總時數為 **330,898.03** 小時，平均每位員工參訓 **49.57** 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)	203,940.53	99,970.50	26,920	67
總計 (小時)	330,898.03			

* 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	21,307	73,949	15,417.63	54,935.64	33.88	28.88
女	30,052	154,340	21,513.10	112,074.15	32.60	30.63
合計	51,359	228,289	36,930.73	167,009.79	33.12	30.03



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	1,858	3,089	17,110.50	27,930.50	37.61	14.68
女	2,679	6,339	24,270.00	57,646.50	36.77	15.75
合計	4,537	9,428	41,380.50	85,577.00	37.11	15.39

2.7.4.2 強化數位金融人才培育

- ① 支援數位金融業務發展，持續舉辦數位金融課程。
- ② 加入金融研訓院芬恩特創新聚落 (FIN & TECH)，透過參與各項金融科技創新實驗專案、模擬實作課程、座談會、產官交流會及監理諮詢，提升同仁金融創新新知。
- ③ 與政治大學台灣研究中心合作舉辦「金融大數據分析與實作研習課程」，強化本行金融大數據與業務端之結合運用，並於本行舉辦成果發表會。



2.7.4.3 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。2020 年因新冠肺炎疫情避免群聚考量，暫停舉辦實體講座，改以內部社群「彰銀金融科技分享園地」臉書社團，在線上進行討論交流，目前共有 569 位社群成員，透過貼文分享討論金融科技相關主題，本年度計有 135 則貼文以及 320 位活躍成員持續關注及回應，在線上平台延續分享與交流。



2

中文讀書會

中文讀書會自 2017 年 8 月成立至今已屆滿 3 年，於每月第二週及第四週週日舉辦。2020 年上半年受新冠肺炎疫情影響暫停舉辦，嗣因疫情趨緩及會員熱切期盼下重新舉開，自 7 月起舉辦 10 場次活動，共閱讀梁國源院長著作【窺見：你以為你知道，其實沒看懂的事】、Malcolm Gladwell 著作【異數：超凡與平凡的界線在哪裡】、湯川久子律師著作【距離拉遠一點，從此人際不糾結】等 5 本好書。自 2020 年起採用開放會員制度，吸引眾多熱愛閱讀新成員共襄盛舉。



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，規劃每月固定舉辦 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。惟 2020 年配合防疫措施，取消部分例會場次，共計舉辦 4 場實體例會，同時鼓勵會員利用線上會議方式，參與全球各分會之會議，以增進英語能力、拓展視野。





2.7.5 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。

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。

團體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。

本行復於 2020 年 7 月 30 日與彰銀工會簽訂「團體協約增補協約」，並經臺北市政府勞動局同意備查在案，新增（修）第 7-1 條「禁搭便車條款」共 5 條條文。

<執行情形>

自 1999 年至 2020 年年底勞資會議已舉開 97 次，勞資關係和諧穩定、互動良好。

	2020 年	2019 年	2018 年
開會次數	4	4	4
議案數	8	11	11

<執行情形>

截至 2020 年底止，彰銀工會會員人數 6,211 人（男：2,191 人、女：4,020 人），受團體協約保障員工占全體員工之 93.03%。

	2020 年		2019 年		2018 年	
	女	男	女	男	女	男
參加工會人數	4,020	2,191	3,952	2,207	3,777	2,273
	6,211		6,159		6,050	
參加工會比例（註）	93.03%		92.97%		92.28%	

註：即團體協約涵蓋員工數百分比。



2.8 人權保障與性別平等

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

本行支持並尊重國際人權公約所揭櫫之人權理念，並實行人權盡職調查，履行保障人權之責任。

政策

本行訂有「彰化商業銀行股份有限公司人權政策」，全球各營業據點除遵從營運所在地之勞動相關法規外，均恪守本行人權政策，力求建構誠實、公平、尊重及開放之工作環境。

承諾

本行承諾推崇各項國際人權公約所揭示之人權保護精神及基本原則，並遵循本行人權政策，杜絕人權侵害之可能。

目標與標的

本行秉持以人為本之信念，持續關注人權相關議題，並於營運價值鏈中納入人權議題考量，竭力防免任何違犯人權之行為，妥善維護職場健康，積極協助弱勢族群，提供利害關係人暢通溝通管道，打造法令遵循之企業文化，以厚實企業永續經營基磐。

責任/職責

建構誠實、公平、尊重及開放之工作環境。

資源

制定本行人權盡職調查程序，作為人權盡職調查之依循，檢視人權保障落實情形。

申訴機制

人權盡職調查執行情形提報至永續經營委員會及董事會，有效監督人權議題風險對應措施是否完善及改善計畫之執行成效。

具體行動

- 本行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。

- 完成本行 2020 年度人權盡職調查，相關執行情形經提報 2020 年 1 月 14 日第 2 屆第 2 次永續經營委員會及 2020 年 1 月 28 日第 26 屆第 9 次董事會通過。
- 本行依據英國政府 2015 年現代奴役法，揭露 2020 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 2021 年 5 月 11 日第 26 屆第 13 次董事會審議，且公布於本行官方網站。

評量機制

每年定期執行人權盡職調查。

結果

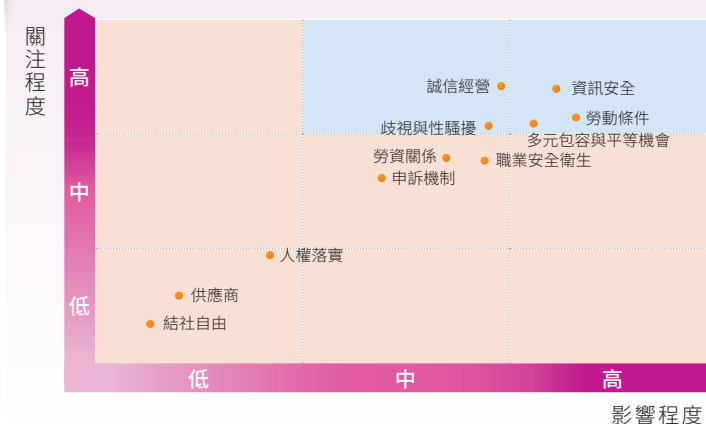
本行於 2020 年度無發生人權侵害事件。

2.8.1 人權盡職調查

本行辦理人權盡職調查，依評估範圍進行議題辨識、重大性鑑別與風險評估，進而擬訂相應措施或機制，陳報並揭露。



人權議題風險矩陣





經鑑別本行重大人權議題如下表：

重大人權議題	關注程度高
影響程度高	資訊安全、勞動條件、多元包容與平等機會
影響程度中	誠信經營、歧視與性騷擾

就鑑別出之本行重大人權議題進行風險評估，辨識各議題於營運過程中可能發生之風險並分析造成之衝擊與影響，進而檢視、擬定相應之減緩措施及管理機制。



人權風險評估表

議題類別	內涵	評估方式	目前現況
 資訊安全	資訊安全、隱私與個人資料保護	- 資安檢測評估 - 外部專案查核	2019 年度無發生重大資安事件或個人資料安全事故 - 通過下列國際標準：ISO 27001：2013、ISO 22301：2012、BS 10012：2017
 勞動條件	禁雇童工、強迫勞動（工時過長）、休假權利及生育保障等	- 育嬰留停情形 - 加班費依規給付	2019 年育嬰留停回任率 93.67% 2020 年經主管機關裁罰 1 件
 多元包容與平等機會	員工組成多元化、職場公平性及身心障礙員工之權益	- 員工性別比例調查 - 身心障礙員工進用人數 - 薪酬執行成果 - 員工滿意度調查	- 截至 2019 年底，女性員工占全體員工 64.5%，女性主管占有所有主管人數 58.97%，女性董事於董事會占比 11.11% - 截至 2019 年底計雇用身心障礙員工 62 名 - 連續 6 年獲選臺灣高薪 100 指數成分股 2019 年員工滿意度調查於職務、職場、薪資考核、教育訓練四面向皆為滿意
 誠信經營	道德行為準則之訂定（如反貪腐、禁止收賄／行賄、保密條款等）、公司文化之形塑及檢舉管道之建立	- 內外部檢舉制度 - 內部控制與稽核	2019 年本行未接獲有關違反誠信行為之檢舉
 歧視與性騷擾	建立友善職場，杜絕歧視事件或性騷擾情狀	申訴案件	2019 年未有歧視事件發生 2019 年接獲性騷擾申訴案件 1 件，已依程序妥處結案

人權風險減緩措施管理表

議題類別	減緩及管理措施	
	政策規章	減緩措施
 資訊安全	- 資訊安全政策 - 個人資料管理相關規範	- 資訊安全內部控制三道防線 - 資安事件通報管理系統及個人資料安全事故緊急應變處理機制 - 定期內部資安檢測作業及資訊安全風險評估 - 外部機構進行稽核驗證及個人資料保護機制專案查核 - 定期資安課程、情境及備援演練
 勞動條件	- 人權政策 - 工作規則、員工勤惰管理及作業要點 - 團體協約 - 員工逾時工作報酬支給要點 - 行員請假相關規定、員工特別休假排休要點	- 人力資源管理系統及刷卡出勤系統 - 員工異常工作負荷促發疾病預防計畫 - 特別休假機制、留職停薪制度 - 產假、陪產假、產檢假及生育津貼補助
 多元包容與平等機會	- 人力資源政策、工作規則 - 薪酬制度、員工績效考核辦法 - 勞資會議實施要點	- 定期勞資會議、簽訂團體協約 - 專業課程及人才培訓計畫 - 員工多元溝通管道及申訴機制 - 身心障礙員工進用程序
 誠信經營	- 道德行為準則、誠信經營守則、員工行為準則 - 相關作業程序、行為指南、違規及懲戒 - 內部檢舉處理辦法 - 供應商企業社會責任規範	- 內外部檢舉制度 - 法遵風險評估、會計及內部控制制度 - 定期誠信經營相關之員工教育訓練與宣導、主管自行查核內部訓練課程 - 法規遵循專區
 歧視與性騷擾	- 人權政策 - 性騷擾防治措施暨申訴處理要點	- 申訴專線 - 預防、糾正、懲戒之處理機制 - 員工職場不法侵害預防計畫





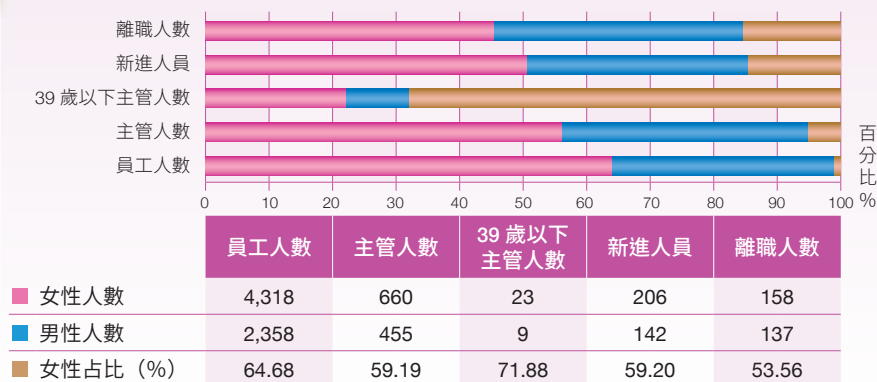
2.8.2 促進性別平等

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 2020 年底本行女性員工占比 64.68%；女性主管人數占有所有主管人數 59.19%；39 歲以下女性主管人數占比 71.88%；女性新進人員占比 59.20%；離職人數女性占比 53.56%。

員工性別比例分布



③ 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 1.43 倍以上。

	2020 年		2019 年		2018 年	
	女	男	女	男	女	男
主管職	100%	96 %	100%	96%	100%	100%
非主管職	100%	102 %	100%	103%	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）。

④ 2020 年度女性員工生理假 101 人申請、產檢假 129 人申請、分娩假 133 人申請，男性員工陪產假 43 人申請；家庭照顧假男、女性員工申請 273 人、育嬰留職停薪男、女性員工 60 人申請，並協助員工於育嬰留職停薪期限屆滿時復職。



2.8.3 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 2020 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。

2.9 職場安全與健康

▶ GRI : 403-1、403-2、403-3、403-4、403-5、403-6、403-8

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

- 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

- 持續推動「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」，精進與改善本行工作場所職業安全衛生績效。
- 依據本行「職業安全衛生管理計畫」，落實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。

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

- 每年編列職業安全衛生預算，以精進與改善工作場所職業安全衛生。
- 特約或僱用醫師、護理人員提供職場健康服務。

- 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。
- 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

- 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「ISO45001 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。
- 每年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。
- 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。
- 為強化同仁職場危害預防相關觀念，本行於 2020 年辦理「職安有您真 FUN 心」創意影片競賽暨公益活動，並邀請國內知名防火專家蔡宗翰先生於北、中、南三區各辦理一場「打火哥教你火場求生」講座。

2.9.1 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 成立職業安全衛生委員會

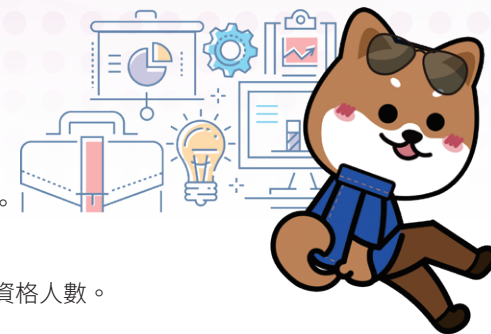
為落實職業安全衛生管理，本行於 2016 年 12 月成立職業安全衛生委員會，設有主任委員 1 人、委員 8 人，其中勞工代表比例占委員人數三分之一，每季定期召開一次會議，以加強督促員工作業安全，進而提升安全衛生管理品質。2020 年總計召開 4 次會議，協助本行職安政策之推動。

➤ 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

- 2020 年通過英國標準協會 (BSI) ISO 45001 職業安全衛生管理系統第二年續審驗證，維持證書之有效性。
- 2020 年上、下半年各辦理全行 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。
- 2020 年度共完訓「職業安全衛生業務主管」、「急救人員」與「防火管理人」總計 366 人，全行符合資格人數共 1,373 人。



2.9.2 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 職業危害事故處理流程

- 本行「安全衛生工作守則」第 27 條規定，工作場所有立即發生危險之虞時，單位主管或業務主管應即令停止作業，使員工退避至安全場所。員工遇有立即危險之虞時，得行使退避權，自行退避至安全場所，並立即向單位主管或業務主管報告。

II 本行「安全衛生工作守則」第 41 條規定，各單位發生下列職業災害之一者，單位主管或業務主管應立即報告本行職業安全衛生管理單位，職業安全衛生管理單位並應於八小時內通報勞動檢查機構：

- 一、發生死亡災害。
- 二、發生災害之罹災人數在三人以上。
- 三、發生災害之罹災人數在一人以上，且需住院治療。
- 四、其他經中央主管機關指定公告之災害。

III 本行「安全衛生工作守則」第 42 條規定，工作場所發生職業災害，單位主管或業務主管應立即採取必要之急救、搶救等措施，並實施調查、分析及作成紀錄，且應通報本行職業安全衛生管理單位。除必要之急救、搶救外，非經司法機關或勞動檢查機構許可，不得擅自移動或破壞現場。

③ 作業環境監測

本行於 2020 年上、下半年委請專業機構各辦理本行 186 個單位之「室內二氧化碳」及「照明」二項作業環境監測，2020 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。

④ 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、急救人員及防火管理人，並指派適當人員參與訓練。

職業安全衛生教育訓練：2020 年受訓人數 366 人，總時數 4,130 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	32	35
	複訓	30	6
急救人員	初訓	50	20
	複訓	36	3
防火管理人	初訓	69	12
	複訓	149	6
總計	366	-	4,130

保全警衛人員教育訓練：2020 年受訓人數 831 人次，總時數 3,324 小時

訓練時間	人數(人次)	時數(小時)	總時數(小時)
第一季	208	4	832
第二季	210	4	840
第三季	205	4	820
第四季	208	4	832
總計	831	-	3,324

⑤ 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，於 2019 年通過英國標準協會 (BSI) ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證，取得美國 ANAB 與臺灣 TAF 雙認證，並於 2020 年 8 月 17 日通過第二年續審驗證，維持證書有效性。



⑥ 辦理「職安有您真 FUN 心」創意影片競賽暨公益活動

為強化本行員工職場危害預防相關觀念，辦理「職安有您真 FUN 心」創意影片競賽暨公益活動，邀請國內知名防火專家蔡宗翰先生，於北、中、南各辦理一場講座，以災害情境模擬為同仁講授防災知識，以提升全行防災意識；活動最終獲得 31 支競賽隊伍共襄盛舉，除本行捐款 10 萬元公益金外，所有獲獎隊伍也將參賽得獎獎金 7 萬元全數捐出，總計本行及獲獎隊伍捐款金額達 17 萬元。



⑦ 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 月起續委請「財團法人天主教聖母聖心會懷仁全人發展中心」提供本行員工心理諮詢輔導一年；為利中、南部同仁亦能使用「一對一諮詢」服務，自 2020 年 2 月 1 日起，新增臺中市「晴朗心理諮商所」及高雄市「繪心庭心理諮商所」二家配合機構，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。自 2019 年 12 月 1 日起至 2020 年 11 月 30 日止，計有 58 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。

⑧ 健康職場認證

本行首重員工職場安全及健康，近年來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，於 2018 年通過衛生福利部辦理之健康職場認證，獲得「健康啟動標章」，證書有效期間至 2021 年 12 月 31 日，更於 2019 年進階獲得「健康促進標章」，證書有效期間至 2022 年 12 月 31 日。



2.10 公益關懷

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、FS13、FS14、FS16

▶ FN-CB-240a.3

2.10.1 慈善與人文關懷

系列	最近年度成果
 扶助弱勢	參與交通部觀光局「2020 臺灣燈會贊助小提燈」活動，認捐活動小提燈並將小提燈轉贈 4 個臺中地區之社福團體，關懷弱勢家庭（金額 5 萬元）。
	   - 贊助社團法人臺北市觀音線心理暨社會關懷協會「觀音線協會公益音樂會」，以關懷心苦人及協助該協會提供即時心理支持與援助，影響人次 1,800 人次。 - 挺柚農做公益，認購柚子 285 箱，捐贈財團法人伊甸社會福利基金會等 5 家公益團體，照顧弱勢族群。 - 挺蕉農做公益，認購香蕉 253 箱，捐贈老人福利機構（115 家）、兒童及少年安置及教養機構（34 家），照顧弱勢族群。 - 贊助財團法人中央通訊社「提升國人國際觀公益贈閱計畫」，贈閱國中以上之偏鄉學校及青少年社會福利機構等團體計 200 家一年期月刊，鼓勵弱勢學子閱讀優良刊物，約 2,000 人受惠。 - 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 2020 年底止計僱用原住民 24 名、身心障礙員工 55 名。



系列

最近年度成果



照護長者

【愛老人 愛團圓】【2020 常年服務暨第 8 屆愛老人 動起來】

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，贈送愛心年菜，計 1,430 人受惠；端午關懷禮，計 450 人受惠，持續關懷弱勢長者。



【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。



關懷清寒

- 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，計 40 人次受惠，7 年來累積共計 280 人次受惠。
- 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，計 200 人受惠，7 年來累積共計 1,145 人受惠。
- 配合教育部青年發展署「109 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。



獎勵發展

- 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，計 9 人受惠。



- 贊助中華民國足球協會 2020 年度活動經費，將足球運動帶入社區與學校，達到推廣足球運動之目的（金額 150 萬元 / 18 所學校組隊參加，27 場賽事）。



- 贊助「基隆市第二十九屆新公園杯籃球錦標賽」，為培育國家運動人才盡一份心力（金額 6 萬元 / 136 隊參加，249 場賽事）。



系列

最近年度成果



獎勵發展

- 參與財團法人中華民國會計研究發展基金會舉辦之「第32屆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(金額15萬元/15所學校組隊參加，20場賽事)。



- 贊助社團法人中華獨立董事協會「2020 中華獨立董事協會年會暨獨董論壇」，以協助促進本國公司治理發展，影響人次約100人次。



環境保護

- 參與社團法人中華民國荒野保護協會臺灣地區「Earth Hour 地球一小時」關燈活動，影響人次約6,654人次。



彰化銀行響應地球一小時 全臺據點同步響應
攜手同心，守護地球！彰化銀行已連續2年響應社團法人中華民國荒野保護協會舉辦之臺灣地區「Earth Hour 地球一小時」關燈活動。
彰銀今年共已全台186個營業據點共同響應，並自發延長關燈時間，自3月27日至3月29日，連續三天，自晚間8:30起關閉營業招牌燈，以支持全球節能倡議行動，與世界齊肩，共同面對氣候變遷的挑戰。

- 參與天下雜誌發起之「淡水河公約」響應簽署活動，影響人次約6,654人次。



- 贊助台東回響樂團「2020 台東回響樂團《憶·旅》夏季音樂會」，以支持偏鄉藝文發展，影響人次約1,000人次。



推動文化





「愛在彰銀 e 啟行動」公益活動

為善盡企業社會責任，本行運用行動支付結合公益捐款，關懷弱勢不遺餘力。自 2018 年起連續推出台灣 Pay 行動支付公益活動，透過本行行動網銀掃描 QR Code 小額捐款，每年皆募得佰萬元以上之善款，深獲社會大眾認同。為延續各界善心並擴大捐助對象，2020 年 4 月進一步於官方網站及行動網銀 App 建置「公益專區」線上捐款平台，透過台灣 Pay 行動支付即可進行小額捐款。

本行自 109 年 4 月 16 日起舉辦台灣 Pay「愛在彰銀 e 啟行動」公益活動，與「失親兒基金會」、「雙福基金會」、

「現代婦女基金會」、「樂山園基金會」四家公益團體合作，打造線上公益專區。社會大眾可於本行行動網銀與官方網站「公益專區」瀏覽四家公益機構介紹，使用「台灣 Pay」進行便捷、快速的線上捐款。

本行拋磚引玉率先捐贈 100 萬元給四家公益團體，凡每筆捐款達 10 元以上，本行再相對捐贈 10 元；自 109 年 4 月 16 日起截至 109 年 11 月 30 日止，捐款筆數計 37,379 筆，金額共 1,714,024 元，加計首筆 100 萬元捐款及相對捐款 166,970 元，捐款總金額共達 2,880,994 元。



2.10.2 社區參與

FN-CB-240a.4

- ① 參與金管會銀行局走入校園金融常識宣導活動，提升大眾之金融知識。

宣導日期	地點	受惠人數
2020 年 6 月 10 日	新竹縣義民高中(兩場次)	200 人
2020 年 10 月 7 日	退輔會嘉義市榮民服務處	100 人



- ② 參與社團法人台灣金融服務業聯合總會與各縣市政府共同舉辦「2020 年金融服務愛心公益嘉年華」(屏東場/嘉義場)，共同推動金融教育知識宣導(金額 20 萬元/約 20,000 參觀人次)。





環境面

- 3.1 氣候變遷
- 3.2 節能減碳
- 3.3 供應商管理
- 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 2020 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	2020 年主要成果
每年減少碳排放量約 30,000～60,000 kgCO₂e。	臺北大樓更換 320 盞 LED 燈具，減少碳排放量約 31,509 kgCO₂e（註）。
高雄鹽埕大樓用電、用水納入監控，每年減少 1% 以上。	- 高雄鹽埕大樓 2020 年用電量 417,280 度，較 2019 年增加 21,280 度（或 5.37%）；用水量 4,038 度，較 2019 年減少 1,154 度（或 22.23%）。 - 說明：係因受疫情影響，電梯分流管制、管控大樓安全門維持只出不進功能致使用電量未達目標。
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。	- 環境管理系統 ISO 14001：2015 驗證作業。 - 能源管理系統 ISO 50001：2018 驗證作業。 - 溫室氣體盤查 ISO 14064-1：2018 查證作業。
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%。	- 臺北大樓 2020 年之廢棄物數量：一般廢棄物 121.37 公噸，較 2019 年減少 0.23 公噸（或 0.19%）；資源回收類廢棄物 19.93 公噸，較 2019 年增加 3.4 公噸（或 20.57%）。 - 說明：係因受疫情影響，避免傳染，用餐均以外帶或訂購之方式，故一般廢棄物減量未達目標。
增加綠色採購金額。	2020 年綠色採購金額約達 3,098 萬元，較 2019 年增加 1,059 萬元（或 51.94%）。 - 連續三年（2018-2020）獲得臺北市政府環境保護局表揚參與「民間企業與團體綠色採購計畫」績效卓越感謝狀。 2020 年獲得新北市政府環境保護局表揚為「綠色採購績效卓越」企業。

註：燈具更換：(98W-25W) × 320x2,650hr / 1000=61,904 kwh / 年
61,904 kwh / 年 × 0.509=31,509 kgCO₂e



3.1 氣候變遷

▶ GRI：201-2、305-1、305-2、305-3

▶ 政策

本行落實節能減碳、愛護地球，善盡金融業對減緩氣候變遷的影響力，以減緩氣候變遷帶來之衝擊，達環境永續管理之目標。

▶ 承諾

- 依TCFD架構進行氣候變遷風險與機會之鑑別，就氣候風險積極擬定短中長期因應措施，並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）。
- 透過各項節能減碳、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。

▶ 目標與標的

- 導入氣候變遷相關財務揭露架構（TCFD），分析氣候變遷風險與機會，強化氣候變遷治理。
- 持續填報CDP氣候變遷問卷，提升本行永續發展議題之實踐及企業社會責任形象之國際能見度。

▶ 責任/職責

永續經營委員會每年至少召開二次會議，由秘書單位定期向董事會提出報告，報告議題包含：環境永續政策、節能減碳管理、綠色採購、供應商管理及廢棄物管理等，持續針對環境保護、節能減碳及重大環境事項進行關注，發展永續環境之政策、目標，執行相關措施。

▶ 資源

- 本行董事會下設「永續經營委員會」，並設有「企業社會責任執行小組」，專責環境永續，負責發展永續環境之政策、目標，執行相關措施。
- 聘請外部永續顧問針對本行所面臨的實體及轉型風險進行評估，以強化本公司承擔氣候變遷風險之能力。

▶ 申訴機制

本行於官方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），並於企業社會責任專區對利害關係人所關注之主題即時做出回應。

▶ 具體行動

- 由董事會下「永續經營委員會」進行鑑別與監督，並擬定因應策略。
- 鑑別氣候變遷對本行可能帶來之風險與機會。
- 將赤道原則精神納入授信流程，訂定「授信作業程序」。
- 每年定期檢視各行業限額比率，將綠能科技及與「綠色企業專案貸款」所涉綠色產業之行業分類組合之授信限額增加1%，以提升承作率。
- 支持政府推動綠能產業政策，推出「綠色企業專案貸款」，協助建構與循環經濟相關之產業，以及從事綠色生產、綠色產品之企業資金融通管道。

- 持續推動能源及資源改善措施。
- 推動各類網路服務與交易電子化，達成無紙化，有效降低營運成本。
- 優先採購具有環保節能標章的產品。

▶ 評量機制

進行氣候風險財務影響分析。

▶ 結果

鑑別出可能影響本行之氣候變遷風險與機會，繪製氣候相關風險矩陣及對本行財務之影響。





本行依循 TCFD 建議進行氣候變遷風險與機會評估，並導入 TCFD 之治理、策略、風險管理、指標和目標等四大面向進行揭露，說明如下：

治理

● 董事會：

通過本行「企業社會責任實務守則」及「企業社會責任政策」等相關政策規章，監督氣候變遷風險及其他永續事項之機制有效運行；負責審議「年度企業社會責任工作計畫」案、檢視授信及投資暴險，提高綠能科技及綠色產業授信限額，同時調降高耗能產業授信及投資限額等案；並由 CSR 執行小組秘書單位向董事會陳報「推動氣候相關財務揭露建議 (TCFD)」執行情形及相關永續業務執行成果。

● 永續經營委員會：

由本行董事長擔任召集人，負責推動企業社會責任執行及協調建立相關機制，督導檢視 CSR 政策執行情形及其成效，定期審核相關執行報告（案件審議情形請參照 2020 年報 P.36～37）。

● CSR 執行小組：

負責企業社會責任日常相關事務之執行；定期依職掌針對氣候變遷之風險與機會進行鑑別、評估可能之衝擊，續擬定因應策略及監控機制，並定期陳報執行成果，會議紀錄並陳報總經理及董事長（分組負責內容詳「企業社會責任組織架構」）。

策略

- 本行落實「樂活環保愛地球」之環境保護政策，執行節能減碳管理及預防措施，掌握氣候變遷風險與機會，減緩可能之衝擊，致力環境永續之發展。
- 本行參照氣候相關財務揭露建議書 (TCFD) 架構，進行氣候變遷風險與機會之鑑別，並評估對本行營運及財務可能之潛在影響，進而於營運、業務及財務規劃上發展相應之措施（請參閱相關附表，如本報告書 P.112～P.113）。
- 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

- 由企業社會責任執行小組轄下工作分組單位，參照國內外氣候變遷資訊與 TCFD 架構，依業務管理特性蒐集可能發生之實體與轉型氣候相關風險，再彙整進行風險鑑別與排序，依「發生可能性」及「影響程度」繪製出氣候風險矩陣圖（如本報告書 P.115），據以評估其潛在影響，擬定因應措施，並定期由企業社會責任執行小組將風險管理情形提報永續經營委員會審查，再由永續經營委員會陳報董事會。
- 由企業社會責任執行小組經本行新興風險管理機制衡量氣候變遷為重大新興風險議題，交由議題業管單位進行管理，並將年度新興風險管理執行報告陳報風險管理委員會（由總經理擔任主席）督導，續納入本行風險管理報告書，提請董事會鑑察（詳見 1.5 風險管理）。

指標和目標

● 2020 年

範疇一溫室氣體排放量：2,231.307 公噸 CO₂e

範疇二溫室氣體排放量：14,926.995 公噸 CO₂e

範疇三溫室氣體排放量：13,023.129 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. 每年減少碳排放量約 30,000～60,000 kgCO₂e
2. 減少臺北大樓用電及用水量 1%
3. 每年減少臺北大樓廢棄物 1%，提升資源回收率 1%
4. 每年增加綠色採購金額 1%
5. 每年增加再生能源憑證 1%



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 - 國際協定 - 再生能源政策 - 溫室氣體減量及管理法	- 增加本行營運 / 合規成本 - 增加客戶營運 / 合規成本	- 認購再生能源憑證 8 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 - 低碳技術要求 - 節能產品採用	- 環保意識抬頭 - 金融科技發展趨勢 - 改善作業流程	- 更換臺北大樓 320 盞 LED 燈具 - 綠色採購金額 3,098 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 - 客戶行為變化 - 收入組合變化	- 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	- 網路銀行戶數達 1,992,571 戶 - 行動銀行啟用用戶數達 870,811 戶 - 電子帳單寄送數 2,970,682 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	立即性 - 颱風 - 地震 / 海嘯	- 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	- 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 - 降雨模式和氣候模式極端變化 - 全球氣溫上升 - 海平面上升	- 營運成本提高 - 固定成本投入提高	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	減少各項資源用量	降低營運成本	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	- 使用低碳能源 - 採用獎勵性政策	- 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	- 認購再生能源憑證 8 萬度 - 建置環境與能源管理系統，每年目標減少碳排放量 30,000~60,000 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	- 低碳產品或服務 - 研發、創新產品和服務	- 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	- 推廣線上開戶、線上交易及電子帳單等服務 - 參與城市發展電業(股)公司 35 億元太陽能電廠建置聯貸案 - 關注國內外綠色產業發展情形，提高綠色產業授信比率 - 關注國內外綠色股權及債券發行情形，將 ESG 納入投資評估流程 - 對高耗能產業設定授信及投資限額比率並建立預警機制 - 增加氣候變遷、ESG 題材相關之信託商品
市場	- 新市場 - 新商品	- 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	



經辨識氣候風險，蒐集三項實體風險與九項轉型風險，並評估對本行營運之影響，如表 1 所示：

表 1 本行氣候相關風險影響

風險項目	事件	對本行營運影響
實體風險	立即性 擔保品淹水	- 淹水以致擔保品所在區域房價下跌 - 抵押品貶值且流動性降低 - 授信戶資產損失以致還款困難
	立即性 分行據點淹水	- 分行據點資產損失或房價下跌 - 分行據點營運中斷 - 同仁上下班可能受傷
	長期性 平均溫度升高	- 空調及用水增加而提高營運成本 - 增加罹病的機會
轉型風險	赤道原則導入	- 提高授信標準 - 若客戶違反 ESG 情事，依本行「企業授信預警制度作業規範」加以檢核 - 高碳資產的投資風險增加
	政策法規 我國排碳管制	- 部分客戶成為環保署排碳管制名單 - 衝擊客戶營收，對銀行產生信用風險
	綠能政策不確定	- 安裝綠能設備，導致營運成本增加 - 客戶沒有明確需求，無法推出合適產品
	各地區法規加嚴	中國及歐盟環境法規加嚴，客戶投資與營運成本增加，對本行信用風險增加
	市場 消費者降低高碳排放產品的需求	- 消費者節能意識提高，對部分產品需求下降 (ex: 燃油車) - 衝擊客戶獲益能力，提高對本行的信用風險
	油價下降，減緩能源轉型速度	- 近年油價下跌，客戶降低原先欲投入於能源轉型之預算 - 客戶降低貸款需求
	名譽 ESG 表現不佳被降評等	- 國際間對企業 ESG 全方位的評比，若投資標的 ESG 表現較差，將連帶影響本行的獲利與聲譽 - 若本行未揭露或 ESG 表現不佳，投資機構將降低投資部位
	投資減損	國際間對企業 ESG 全方位的評比，若投資標的 ESG 表現較差，外資可能撤離

針對表 1 所述風險，本行透過問卷向各單位進行調查，由發生可能性與影響程度繪製風險矩陣，辨識出各事件風險嚴重程度，如下圖所示，排序如表 2 所示：

氣候風險矩陣圖

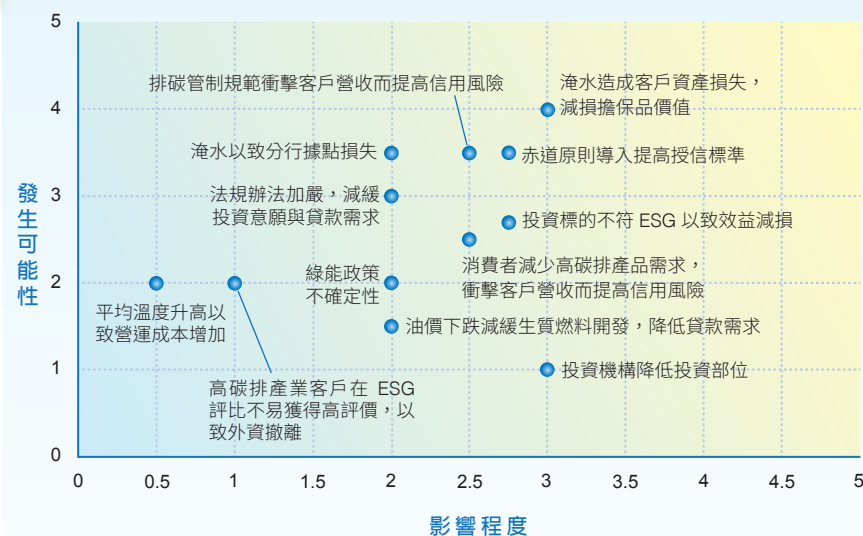


表 2 本行氣候相關風險排序

風險排序	類型	風險事件
1	實體	淹水造成客戶資產損失，減損擔保品價值
2	轉型	赤道原則導入提高授信標準
3	轉型	排碳管制規範衝擊客戶營收而提高信用風險
4	轉型	投資標的不符 ESG 以致效益減損
5	實體	淹水以致分行據點損失
6	轉型	消費者減少高碳排產品需求，衝擊客戶營收而提高信用風險
7	轉型	法規辦法加嚴，減緩投資意願與貸款需求
8	轉型	綠能政策不確定性
9	轉型	油價下跌減緩生質燃料開發，降低貸款需求
10	轉型	投資機構降低投資部位
11	轉型	高碳排產業客戶在 ESG 評比不易獲得高評價，以致外資撤離
12	實體	平均溫度升高以致營運成本增加

本行就表 2 所列風險排序最高者為例，說明可能之財務影響如表 3。

表 3 氣候風險財務影響說明

風險排序	類型	風險事件	財務影響 (新臺幣)	財務影響說明
1	實體	淹水造成客戶資產損失，減損擔保品價值	2.9 億元	本行目前先對鑑價金額前 50 大之不動產擔保品進行淹水風險分析，辨識達中度淹水風險計 2 處（高雄市前金區與高雄市左營區），在每當淹水機率提高 1% 下之潛在財務影響（房價下跌）

氣候變遷不僅帶來風險，同時伴隨相關商機，本行支持政府推動綠能產業政策，推出「太陽光電設備設置專案貸款」等多項綠色貸款，擴大本行業務範圍，並推動各類網路服務與交易電子化，不僅可降低據點行政成本，透過無紙化有效降低營運成本，如表 4 所示。

表 4 氣候相關機會影響說明

機會類型	機會事件	對本行營運影響	財務效益 (新臺幣)	財務影響說明
產品和服務	推動綠色貸款商品	- 本行扶植企業從事綠能科技相關產業所需資金 - 推出「太陽能光電設備設置專案貸款」等多項綠色貸款產品	4.7 億元	支持政府推動的綠能產業政策，推出太陽光電設備設置專案貸款、桃園市綠能產業專案貸款等多項再生能源貸款，以及機器設備升級貸款、民營事業污染防治設備低利貸款及換購大型柴油車專案貸款，總計 2020 年新增貸款 131 件
資源效率	數位金融	- 推動各類網路服務與交易電子化 - 降低據點行政成本，達成無紙化，有效降低營運成本	1.08 億元	推動交易電子化，提供客戶各類網路交易與資訊查詢，積極發展 Bank3.0 線上業務，所帶來無紙化效益
資源效率	綠色採購	本行優先採購具有環保節能標章的產品，有效降低營運成本	3,438 萬元	綠色採購帶有消費者認同與滿意度提升，本行自 2018 年起連續 3 年獲臺北市府環境保護局表揚為綠色採購績優企業，亦於 2020 年獲新北市政府環境保護局表揚為綠色採購績優企業，約有無形資產價值 5% 貢獻
市場	CSR	主動揭露碳管理資訊與編製企業社會責任報告書，提高形象促使投資人認同	100 萬元	本行編製 CSR 報告書，主動揭露氣候變遷議題與碳排放管理，以彰顯我們重視永續發展之品牌價值



3.2 節能減碳

▶ GRI : 102-12、302-1、305-1、305-2、305-3



管理方針（溫室氣體、能/資源管理、廢棄物）

▶ 政策

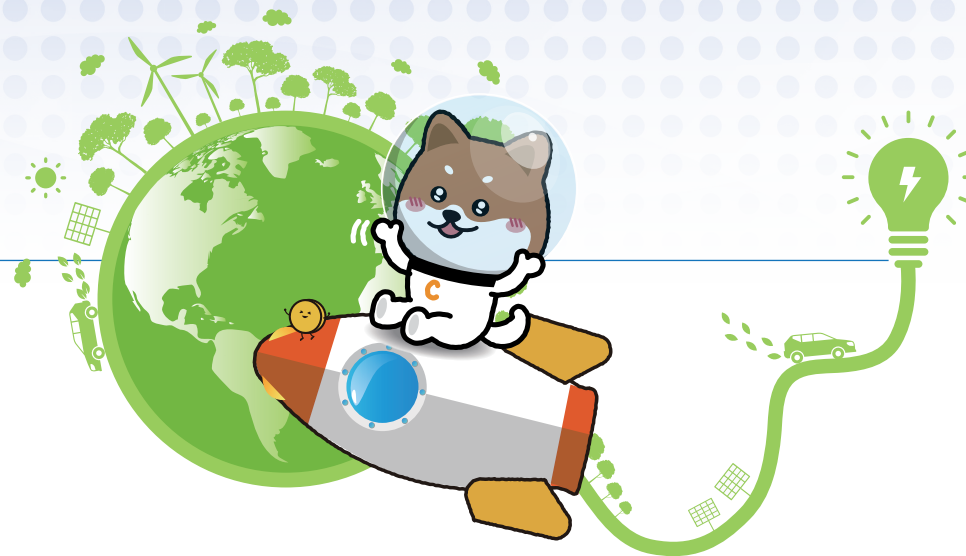
本行執行各項資源節約、節能措施及溫室氣體排放減量策略等環境政策，並自發性導入各項國際管理系統，如環境管理系統、能源管理系統及溫室氣體盤查，俾達二氧化碳排放減量之目標。

▶ 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、用電量及廢棄物量各 1%，增加綠色採購金額及再生能源憑證各 1%，至 2030 年碳排放量得減少 10%。

▶ 目標與標的

- 2021 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. 綠色採購金額，以 2020 年為基準，增加 1% 為目標。
 3. 臺北大樓廢棄物減量目標以 2020 年為基準，減少產生量 1%，提升資源回收率 1%。
 4. 再生能源憑證，以 2020 年為基準，增加 1% 為目標。
 5. 臺北大樓用電、用水量納入監控，以 2020 年為基準，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 2020 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、305-3

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設定，並於 2017 年自發性啟動溫室氣體盤查作業，使用 ISO 14064-1:2006 標準完成直接排放（溫室氣體盤查議定書定義為範疇一）與能源間接排放（溫室氣體盤查議定書定義為範疇二）之溫室氣體排放量盤查；2018 年新增部分原物料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，並依標準規範擴大盤查範疇，除直接溫室氣體排放（新標準定義為類別 1）及外購能源之排放（新標準定義為類別 2）外，亦導入碳排放生命週期概念，將所有組織邊界內其他活動及原物料相關之上、下游間接排放進行完整量化及報告。為增加未來減量措施之範圍及可能性，自 2020 年起以新版標準為依據，進行獨立第三方之外部查證，以利本行於未來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。

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。（ISO 14064-1:2018 定義為類別 1）

範疇二

能源間接溫室氣體排放量：外購電力發電之排放。（ISO 14064-1:2018 定義為類別 2）。

範疇三

其他間接溫室氣體排放（ISO 14064-1:2018 將此範疇進一步分類為類別 3 至類別 6）。





3.2.1.2 溫室氣體盤查績效

為追蹤歷年溫室氣體減量成效，本行定期盤查溫室氣體排放量，自 2017 年起連續追蹤範疇一及範疇二溫室氣體排放，2020 年本行範疇一與範疇二溫室氣體排放量為 17,158.302 公噸 CO₂e，其中範疇一排放量為 2,231.307 公噸 CO₂e（約占兩者總量之 13%），範疇二排放量為 14,926.995 公噸 CO₂e（約占兩者總量之 87%）。

本行 2020 年碳排放總量較前一年度減少 2.4%，主因為範疇二排放量較前一年減少 4.82%，除因國家電力排放係數降低以外，本行於能源管理成效見卓，推動節電成效顯見。

因 2020 年將盤查及查證擴大至範疇三，未來將積極尋求該範疇中的減量機會，為急迫的氣候變遷問題多盡一份心力。

項目	2020 年	2019 年	2018 年	2017 年
範疇一排放量（公噸 CO ₂ e）（註 1）	2,231.307	1,896.699	1,717.69	1,999.7486
範疇二排放量（公噸 CO ₂ e）（註 2）	14,926.995	15,683.359	15,621.01	15,257.4040
碳排放總量（範疇一＋範疇二）	17,158.302	17,580.058	17,338.70	17,257.153
範疇三排放量（公噸 CO ₂ e）（註 3、4）	13,023.129	11,742.129	3,335.21	-

註 1：範疇一排放以公務車耗油、發電機柴油、瓦斯、天然氣等燃燒之排放，以及溫室氣體類滅火藥劑、填充冷媒設備、化糞池之逸散排放為主。

註 2：範疇二排放為外購電力發電之排放。

註 3：2018 年範疇三為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，並扣除燃燒的排放係數。

註 4：根據新版 ISO 14064-1：2018 分類，範疇一對應類別 1、範疇二對應類別 2、範疇三對應類別 3～6。

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 值係以 IPCC 第五次評估報告所載為準。

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。



水資源

節能減碳措施

- 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。
- 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

節能減碳措施

- 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 度至 28 度間，降低空調負荷。
- 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。



天然氣

節能減碳措施

- 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。
- 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。



燃油

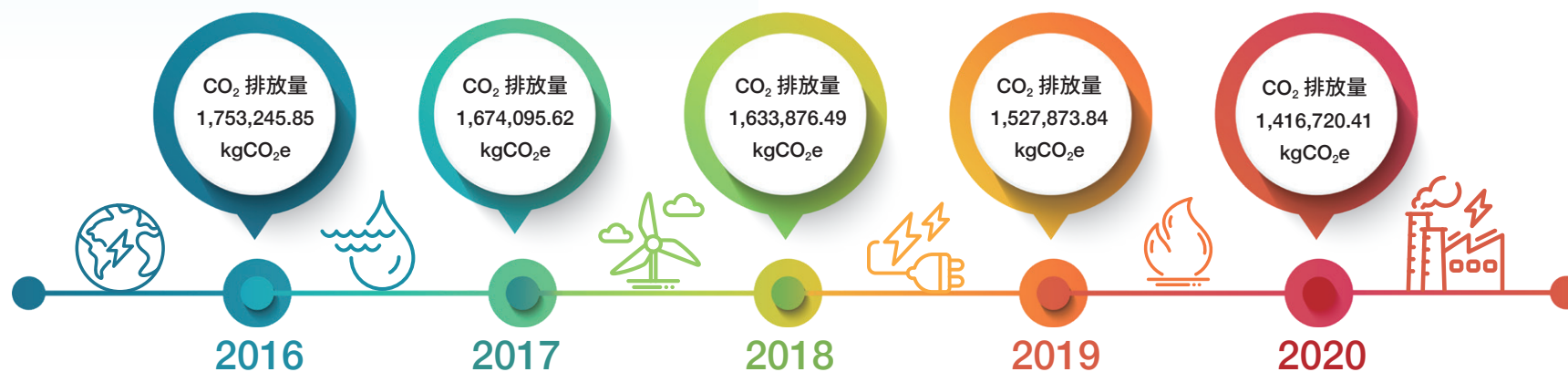
節能減碳措施

- 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。
- 將日常使用的汽、柴油資料納入管理，提高節能管控效率。



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，2020 年度較 2019 年度整體碳排放量減少 111,153.43 kgCO₂e（或 7.28%），達到本行減碳目標，近幾年執行成果如下：





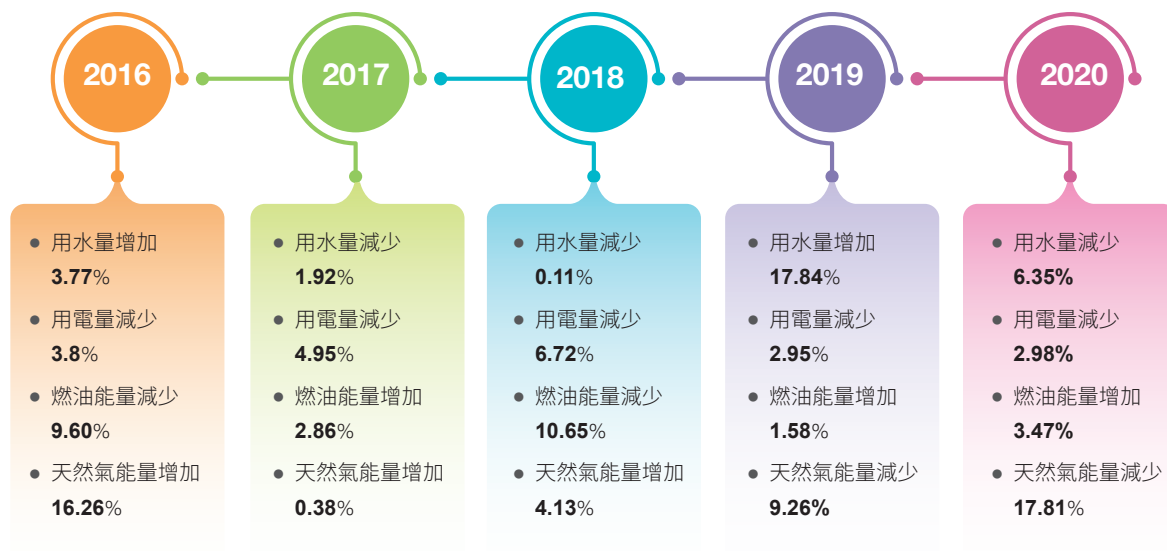
使用管理成果

能源種類	耗用單位	2020	2019	2018	2017	2016
水資源	度	21,627	23,094	19,598	19,619	20,004
電力	百萬焦耳	9,599,760	9,894,240	10,195,200	10,930,320	11,499,120
燃油	百萬焦耳	525,600	507,964	500,087	559,685	544,113
天然氣	百萬焦耳	382,801	465,751	513,271	492,910	491,034

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）。



註：本表以臺北大樓為例。

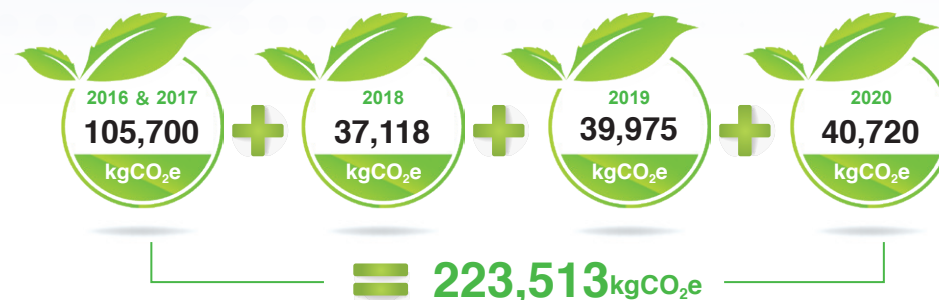
本行臺北大樓藉由執行各項節能減碳管理措施，2020 年度之用電量較 2019 年度減少 2.98%；用水量減少 6.35%；燃油部分，為因業務拓展、行舍勘查之需，公務車使用次數增加，致總汽油（柴油）使用量上升，燃油能量增加 3.47%；天然氣部分，因受疫情影響，員工餐廳關閉用餐區，不提供開放式自助餐，改以預訂餐盒方式供餐，致使天然氣能量減少 17.81%。

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），2020

年購買再生能源憑證 8 萬度 (碳排放量約 40,720 kgCO₂e)，5 年共累積減少碳排放量達 223,513 kgCO₂e，未來將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)、0.509 (盤查年度：2020) 公斤 CO₂e / 度。



註：2016 年至 2020 年所購買之綠電憑證及再生能源憑證相當於累計減少台電電力碳排放量約 223,513kgCO₂e。

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。

一般垃圾

- 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。

資源回收

- 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。





廢棄物管理目標與措施

本行以 2020 年為基準，訂定 2021 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

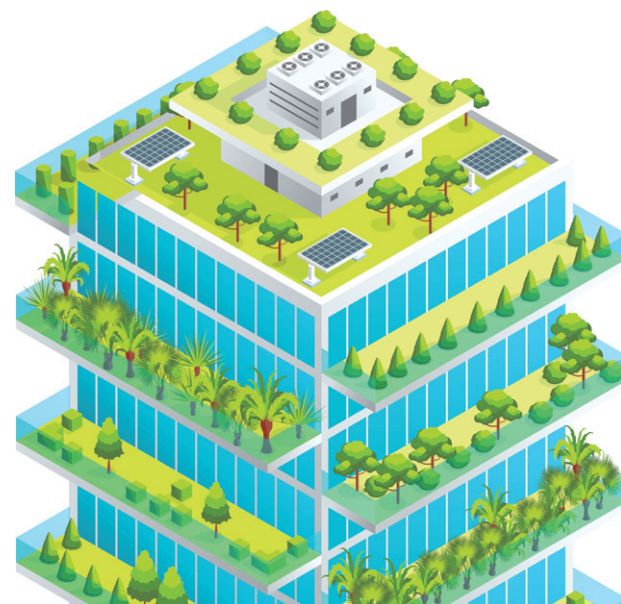
2020 年度臺北大樓資源回收較 2019 年度增加 3.4 公噸，回收比率增加 20.57%；一般垃圾減少 0.23 公噸，較 2019 年度減少 0.19%。

垃圾種類	使用單位	2020 年	2019 年
一般垃圾	公噸	121.37	121.60
資源回收	公噸	19.93	16.53



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 供應商管理

▶ GRI : 102-9、204-1、308-1、414-1

3.3.1 供應商管理機制

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。

為更完善永續採購流程，本行於 2020 年首度導入 ISO 20400 永續採購指南，並於 2021 年完成驗證。本行供應商管理運作情形如下：



▶ 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」。
- 向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 2020 年共有 76 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%，環境面新舊供應商簽署率達 100%；社會面新舊供應商簽署率達 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。

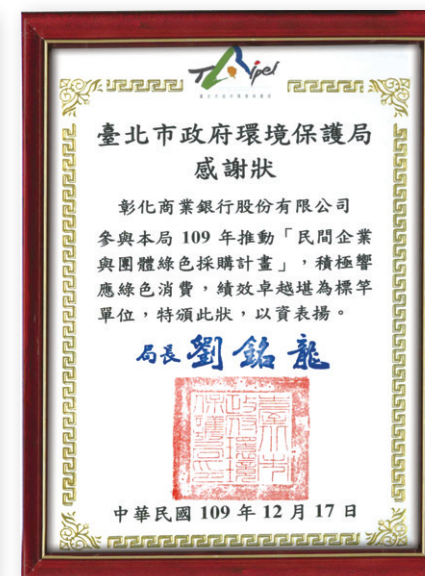
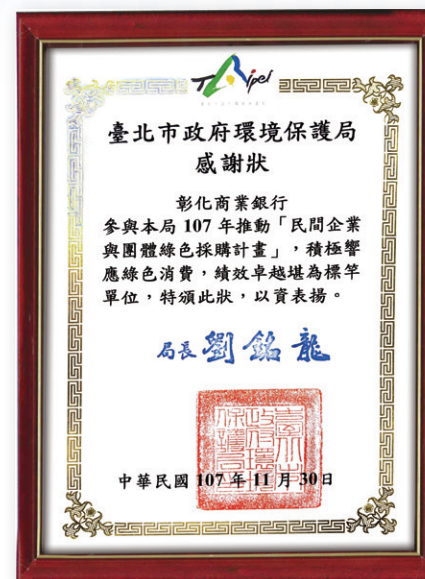


< 供應商訪視 >



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 2020 年綠色採購金額達 3,098 萬元，較 2019 年增加 51.94%，連續三年獲得臺北市政府環境保護局表揚參與「民間企業與團體綠色採購計畫」績效卓越感謝狀，並於 2020 年獲得新北市政府環境保護局表揚為「綠色採購績效卓越」企業。





3.4 赤道原則

▶ FN-CB-410a.2

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 2020 年度企業授信申請案件共 26,343 件，經評估後，有 1,245 件曾違反赤道原則，占 4.73%。本行在借戶已改善或承諾將改善之前提下始同意辦理 1,057 件，另 188 件有條件同意。

實際案例

○○股份有限公司為償還既有金融機構借款、購置機器設備暨附屬設備及中期營運資金所需，擬籌組 53 億元聯貸案支應，惟借戶近一年來曾因違反「水污染防治措施及檢測申報管理辦法」、「水污染防治法」、「空氣污染防制法」等情事遭主管機關裁罰 16 萬元，違反赤道原則。本行考量借戶案發後已改善廢水排放、空氣污染之處理，並積極了解相關法規及加強管理人員訓練，且新建置之機器設備有助節能減碳，綜合評估後始予參貸。





4

附錄

- 一、獨立保證意見聲明書
- 二、GRI 永續性報導準則揭露內容索引
- 三、2020 年管理方針及其要素
- 四、特定主題之 GRI 準則
- 五、聯合國全球盟約 (The United Nations Global Compact) 對照表
- 六、永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 商業銀行準則對照表





一、獨立保證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

彰化銀行 2020 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 2020 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之目的，僅作為對彰化銀行 2020 年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，對於其他目的之使用，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並侷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，將由彰化銀行一併回覆。

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. 查證作業範疇與彰化銀行 2020 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 V3 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程度。
3. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 1 應用類型評估適用的 SASB 準則永續揭露的符合性。

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 2020 年企業社會責任報告書內容，對於彰化銀行之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 2020 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之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 V3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就彰化銀行所提供之足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項和 SASB 準則(商業銀行準則)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訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了 1 個外部利害關係人(團體)
- 訪談 32 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
- 藉由與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
- 對組織使用 SASB 準則的指標或目標來評估和管理與主題相關的風險和機會進行評估

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，GRI 永續性報導準則與 SASB 準則的詳細審查結果如下：

包容性

2020 年報告書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之包容性議題。

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之重大性議題。

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，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。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之回應性議題。

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，這份報告書適切地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，基於引證，重新追蹤，重新計算和確認所採取的程序，彰化銀行 2020 年企業社會責任報告書揭露之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 永續性報導準則之自我宣告，與相當於“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被報告、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主題。

SASB 準則

彰化銀行提供有關依據永續會計準則委員會(SASB)之商業銀行準則進行永續揭露之自我宣告。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 SASB 商業銀行準則的永續揭露主題與會計指標已被報告、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適用的 SASB 準則之永續揭露主題、相關會計指標與活動指標。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 V3 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之範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為彰化銀行負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，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。本查證團隊係由其專業背景，且接受過 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-2020052
2021-05-11

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.

...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	2
102-2	活動、品牌、產品與服務	社會面	45
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	60
102-9	供應鏈	環境面	99
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	92
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	14-21
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	60、70

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	8
102-43	與利害關係人溝通的方針	企業社會責任運作機制	8
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	企業社會責任運作機制	8
102-45	合併財務報表中所包含的實體	報告書資訊	2
102-46	界定報告書內容與主題邊界	企業社會責任運作機制	9
102-47	重大主題表列	企業社會責任運作機制	9
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	9
102-50	報導期間	報告書資訊	2
102-51	上一次報告書的日期	報告書資訊	2
102-52	報導週期	報告書資訊	2
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	報告書資訊	2
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	報告書資訊	2
102-55	GRI 內容索引	內容索引	105
102-56	外部保證 / 確信	報告書資訊	2

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	106-107
103-3	管理方針的評估	附錄	108



三、2020 年管理方針及其要素

優先高度關注主題	如何管理
法令遵循與洗錢防制	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；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。
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。
營運績效與獲利	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。
資訊安全與個資防護	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。
客戶權益維護	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。
人權保障與性別平等	本行訂有「彰化商業銀行股份有限公司人權政策」及「彰化銀行人權盡職調查程序」，以落實本行尊重與保護人權之責任，完善人權政策之落實情形，建構誠實、公平、尊重、開放之工作環境。
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。
節能減碳	本行訂有樂活環保愛地球之環境保護政策，並持續推動節能減碳計畫，自發性導入 ISO 國際管理系統：ISO14001、ISO50001、14064-1，以達環境永續之目標。
氣候變遷	本行響應國際倡議，依氣候變遷相關財務揭露專案小組（TCFD）發布之「氣候相關財務揭露建議書」架構，辨識氣候變遷風險與機會，並建立因應機制。另訂有「企業社會責任實務守則」、「企業社會責任政策」，以落實本行因應氣候議題、環境保護及重大環境事項等決策，以達發展永續環境之目標。

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，強化防制洗錢及打擊資恐管理機制。	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、防制洗錢及打擊資恐政策、防制洗錢及打擊資恐注意事項	28-30	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	45-47	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	48-51	0800-365-889 412-2222
為使員工權益受到保障。	人權政策、人權盡職調查程序、安全衛生工作守則	71-75	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	59-70	0800-365-889 412-2222
為達環境永續發展。	ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1	92-98	0800-365-889 412-2222
減緩氣候變遷帶來之風險衝擊，並發掘相關之機會，以達環境永續管理之目標。	氣候相關財務揭露 (TCFD)、CDP問卷	87-91	0800-365-889 412-2222



2020 年管理方針評估

重大性主題	評估機制	評估結果 (頁碼)
法令遵循與洗錢防制	公司治理評鑑、主管機關監管法令遵循單位績效考核、防制洗錢及打擊資恐內部控制聲明書、專案查核	28-30
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
公司治理	公司治理評鑑、董事會績效評估	25-28
營運績效與獲利	績效考核	24-25
資訊安全與個資防護	申訴機制、內部稽核、主管機關查核	45-47
客戶權益維護	申訴機制、主管機關監管、財團法人金融消費評議中心	48-51
人權保障與性別平等	工會、申訴機制、人事評議委員會	71-75
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	59-70
節能減碳	ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1	85、92-98
氣候變遷	氣候相關財務揭露 (TCFD)、CDP 評比	87-91

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
	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	87
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	社會面	63
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	71
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	79
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	社會面	52、58、79
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	99
*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	治理面	31

 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	92
*GRI 305：排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	環境面	93
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	環境面	93
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	環境面	93
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	85
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	99

 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	60
	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	63
	401-3	育嬰假	社會面	60
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-1	職業安全衛生管理系統	社會面	75
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	社會面	75
	403-3	職業健康服務	社會面	75
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	社會面	75
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	社會面	75

 GRI 400：社會系列

主題	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-6	工作者健康促進	社會面	75
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	社會面	75
*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	67
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	社會面	67
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	社會面	67
*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、60
	405-2	女性對男性基本薪資和薪酬的比率	社會面	71
*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	60、71
*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	60
*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	71
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	99



GRI 400：社會系列

主題	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
*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	48
*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	45
*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	54
	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	54
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	55、58、79
	FS14 改善弱勢社群得到金融服務之措施	社會面	55、58、79
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	48
	FS16 提升大眾金融知識之措施	社會面	79

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	71
	原則 2：保證不與踐踏人權者同流合污	社會面	71
	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	60、70
勞工標準	原則 4：消除一切形式的強迫和強制勞動	社會面	71
	原則 5：切實廢除童工	社會面	60
	原則 6：消除就業和職業方面的歧視	社會面	60、71
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	92
	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	87、92、99、102
	原則 9：鼓勵開發和推廣環境友好型技術	社會面	52、54
反貪腐	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

六、永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 商業銀行準則對照表

主題	編碼	會計指標	頁碼	對應資訊
資料安全	FN-CB-230a.1	1. 資料洩漏案件數 2. 資料洩漏案件中，涉及個人資料的百分比 3. 被影響的帳戶數	45	2.1 資訊安全與個資防護
	FN-CB-230a.2	描述組織如何辨識及處理資料安全風險	45	2.1 資訊安全與個資防護
普惠金融與能力建設	FN-CB-240a.1	支持中小企業和社區發展之貸款 1. 戶數 2. 金額	56	2.5 普惠金融
	FN-CB-240a.2	支持中小企業和社區發展的貸款中，逾期和催收之 1. 戶數 2. 金額	56	原指標小型企業，依臺灣金融實務採用經濟部訂定之「中小企業認定標準」；又因授信申請時，係以額度申請，再以一次或分次撥貸，修改原指標「件數」為戶數
	FN-CB-240a.3	對弱勢族群提供金融服務	57、58、79	2.5 普惠金融 原指標「無銀行帳戶或缺乏銀行服務（即經濟弱勢）族群」及「無成本零售支票帳戶」（臺灣無此項業務），配合臺灣金融實務予以修改 2.10 公益關懷
	FN-CB-240a.4	為無法充分得到主流金融服務的族群舉辦金融知識倡議活動	83	2.10 公益關懷
將環境、社會及治理因素納入信用分析	FN-CB-410a.1	按產業別揭露商業和工業的信用風險	36	1.5 風險管理
	FN-CB-410a.2	描述組織如何將環境、社會及治理因素納入信用分析	54、102	2.4 綠色金融與商品 3.4 赤道原則
商業道德	FN-CB-510a.1	因詐騙、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、營私舞弊或違反其他金融法規而引發之法律訴訟，所導致的損失金額	31	1.4 誠信經營
	FN-CB-510a.2	描述吹哨者政策與程序	32	1.4 誠信經營
系統性風險管理	FN-CB-550a.1	按類別揭露 G-SIB 分數	-	不適用，本行非 G-SIB（全球系統性重要銀行），亦非 D-SIB（國內系統性重要銀行）
	FN-CB-550a.2	描述如何將強制性和自願性的壓力測試結果，納入資本適足規劃、長期公司策略或其他商業活動	36	1.5 風險管理
活動指標	FN-CB-000.A	按個人和小型企業揭露支票帳戶和儲蓄帳戶之 1. 數量 2. 金額	49	2.2 客戶權益維護
	FN-CB-000.B	按個人、小型企業及企業客戶揭露 1. 放款戶數 2. 放款總額	49	2.2 客戶權益維護

彰化銀行 2020 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

秘 書 單 位：彰化銀行秘書處公司事務科

發 行 處：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/>

出 版 日 期：2021 年 6 月





2020⁺

Corporate Social Responsibility Report



本報告書使用環保紙張印刷



官方 CSR 網站