CHB 彰化銀行
CHANG HWA BANK

2021 ESG Report 永續報告書

Contents 目錄

2021 ESG Report
彰化銀行永續報告書

00 前言 About

01 / 報告書資訊
02 / 董事長的話
04 / 企業永續績效
05 / 永續發展運作機制

01 治理面 Governance

18 / 1.1 企業概況
20 / 1.2 公司治理
26 / 1.3 法令遵循
27 / 1.4 洗錢防制及打擊資恐
28 / 1.5 誠信經營
30 / 1.6 風險管理與稽核制度
38 / 1.7 責任金融
40 / 1.8 稅務治理

02 社會面 Social

42 / 2.1 資訊安全與個資防護
45 / 2.2 客戶權益維護
49 / 2.3 數位金融創新與包容
52 / 2.4 綠色金融與商品
53 / 2.5 普惠金融
55 / 2.6 促進產業發展 & 推動地方創生
56 / 2.7 勞資關係
71 / 2.8 人權保障與性別平等
78 / 2.9 職場安全與健康
82 / 2.10 公益活動與慈善關懷

03 環境面 Environmental

94 / 3.1 氣候變遷
101 / 3.2 溫室氣體盤查與減量
110 / 3.3 供應商管理

04 附錄 Appendix

114 / 獨立保證意見聲明書
115 / 會計師有限確信報告
117 / GRI 永續性報導準則揭露內容索引
118 / 2021 年重大主題管理
120 / 特定主題之 GRI 準則
123 / 聯合國全球盟約對照表
124 / 永續會計準則委員會商業銀行準則對照表

報告書資訊 GRI: 2-1、2-2、2-3、2-5

彰化商業銀行股份有限公司 (下稱彰銀或本行) 每年度定期發行永續報告書，2022 年 6 月發布「2021 年永續報告書」(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)2021 年度 (自 2021 年 1 月 1 日起至 2021 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	撰寫依據	外部保證
▪ 本報告書所揭露的治理、環境、社會面資訊原則以本行在臺灣的營運活動做為揭露範疇 (占合併營收達 82.2%)；財務數據揭露範疇則比照合併財務報表，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，可於本行官方網站永續發展專區瀏覽及下載。	▪ 本報告書依循全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 2021 年 GRI 準則、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法、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) 進行揭露，與全球永續趨勢接軌。	▪ 本報告書經第三方驗證機構－英國標準協會 (British Standards Institution, BSI，下同) 依據 AA1000 保證標準 v3 以及 2021 年版 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確認依循 2021 年版 GRI 準則之要求。 ▪ 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。 ▪ 本行委託安永聯合會計師事務所針對所選定之永續績效指標，依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」執行獨立有限確信。 ▪ 獨立保證意見聲明書及會計師有限確信報告詳如附錄。

意見回饋

彰化銀行秘書處公司事務科

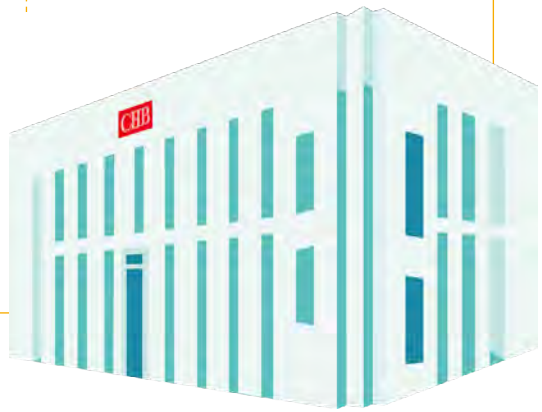
地址
臺北市中山北路 2 段 57 號

信箱
chbsd@chb.com.tw

電話
+886-2-2536-2951

永續發展專區

傳真
+886-2-2521-1126



董事長的話

GRI：2-22

新型冠狀病毒疫情持續 2 年多來，2021 年全球經濟及貿易活動自巨大衝擊下緩步復甦，後疫情時代仍面臨諸多不確定因素，加上俄烏戰爭衍生全球衝擊，通貨膨脹升溫、利率政策擺盪、供應鏈失衡、能源及人力短缺等問題，考驗企業面對危機時之韌性，亦加深永續經營之迫切與重要。而國內外永續倡議與行動更是受到關注，如永續發展目標 (SDGs)、全球盟約、世界人權宣言、聯合國巴黎氣候協定、責任銀行原則、格拉斯哥氣候協議等，及國內公司治理藍圖、綠色金融行動方案、上市櫃公司永續發展路徑圖、2050 淨零排放路徑及策略等，本行除依疫情發展、政策方向及經濟環境趨勢，彈性調整經營策略及執行方法以因應外在變動外，同時務實精進本行各項永續發展目標，加深永續概念植入企業核心文化及營業活動，強化本行企業公民策略，以更佳的企業韌性面對未來挑戰與發展。

本行向來十分重視與利害關係人的溝通，傾聽各方的聲音與需求，積極回應利害關係人關注議題並掌握風險管控，同時以 SDGs 為方向逐步踐行永續。自 2020 年起，本行已完成二年期「STEP」目標：

董事長 凌忠嫄

S

SASB(永續會計準則委員會)，本行自 2020 年企業社會責任報告書開始依循 SASB 準則進行編製，著重於銀行業相關之重大財務影響因素，於永續報告書中揭露更具可比性的財務績效指標，提供投資人投資決策參考，至 2021 年永續報告書 (下稱本報告書) 已連續兩年取得英國標準協會 (BSI) 出具之 SASB 商業銀行準則符合性保證；另，本報告書自願預先採行全球永續性報告協會 (GRI) 最新發布之永續資訊揭露標準「通用準則 2021」(2023 年 1 月 1 日正式實施) 進行編撰，以更嚴謹、透明的標準完整揭露營運活動與經濟、社會、環境間之連結與影響，並取得 BSI 就本報告書對於 GRI 2021 準則符合性驗證；又，本報告書首度委請安永聯合會計師事務所就「資訊安全」、「普惠金融」與「永續金融」三大主題揭露管理方針及相關績效數據進行確信驗證，以提升本行揭露資訊及數據之可靠性。

T

TCFD(氣候相關財務揭露)，自 2019 年企業社會責任報告書即參照 TCFD 架構，揭露氣候變遷之治理、策略與風險管理，2020 年導入 TCFD，本行於 2021 年主動簽署成為 TCFD 支持者，且為公股行庫第一家取得 TCFD 符合性查核第三方驗證，以 TCFD 架構評估氣候相關風險與機會，進一步量化財務影響，有助於形成具前瞻性之投融資政策，減緩、預防可能的財務損失；同時掌握隱含的機會，藉由市場參與 (投資永續發展債券)、產品與服務開發 (推動綠色貸款商品) 及資源效率提升 (綠色採購、綠建築)，以創造盈餘價值及節省營運成本。本行並於 2022 年公開發布 TCFD 中、英文報告書，供利害關係人參閱。

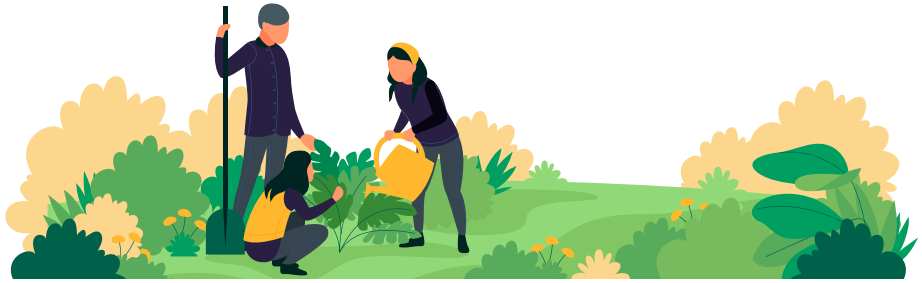
EP

Equator Principles(赤道原則)，本行自 2017 年即已逐步實踐「赤道原則」精神，如調整投融資限額、排除負面表列產業、加入 ESG 審查及管理因素，並於 2022 年世界地球日完成簽署加入赤道原則協會，未來將以 ESG 相關指標為重要衡量基準，將環境及社會風險管理內化至專案融資之授信審核流程並建立風險控管機制及流程因應，亦開發經濟發展與友善環境並存的綠色融資商品，引導企業低碳轉型；同時藉由身為機構投資人及資金提供者之金融影響力，重視投資標的 ESG 實踐情形，驅動正向投資力量，力求於經濟成長、環境永續及社會發展之間取得平衡。

「STEP」二年期的目標，奠定本行在核心業務連結 ESG、氣候變遷風險因應及產業價值揭露透明度等永續作為的基礎，本行將持續深化及擴大各項重大永續策略；尤其本行在追求業務經營發展的同時，極為重視員工照護與平等權益，並履行人權政策之價值理念，提供多項優於法令規定之勞動條件 (如休假制度、保險規劃、員工持股信託)，設置多元福利措施支持員工生活與工作平衡 (如生育津貼、托兒方案)，並注重員工未來生涯發展，提供多元學習管道，以應未來個人職涯變化時擁有所需職能，致力維護敬業價值；於職場安全衛生管理上，針對 186 個營業據點進行作業環境監測，維持 ISO45001 職業安全衛生管理系統驗證之有效性，提供健康檢查、心理諮詢輔導等身心支持，打造安全健康且友善之工作場域，2021 年度獲「全國績優健康職場—活力躍動獎」殊榮。

而身為社會企業公民的一員，本行秉持「取之於社會、用之於社會」，長期以具體行動回饋社會，積極舉開公益活動實行社會關懷 (如照護弱勢群體之生活需求、體育人才扶植、藝術文創傳承及綠色關懷行動等)，期能吸引社會大眾注視，形成共善的力量；於疫情衝擊時期，配合政府政策承辦各項紓困貸款，協助客戶緩解營運上或生活上遭遇之艱難，且開辦各項專案貸款以支持創業及社區發展，並推進金融普惠及創新發展，提供便利快捷且公平合理的優質金融服務與商品，以達社會共融共好。

於環境保護方面，本行秉承「樂活環保愛地球」之環境政策，鼓勵員工加入健康蔬食及步行活動行列，持續推動節能減碳、氣候相關風險管理、溫室氣體盤查與減量及供應商管理等計畫，透過每年維持環境管理系統 (ISO14001)、能源管理系統 (ISO50001)、溫室氣體盤查 (ISO14064-1) 之驗證，以有效管理各項資源，並於 2021 年取得永續採購符合性查核 (ISO20400) 及水資源效率管理系統 (ISO46001) 認證，了解營運本身對環境造成的影響，並設立目標研擬措施，使本行環境永續管理更臻完善。



為邁向淨零目標，本行下一步策略將聚焦於「4C」

Carbon

擴大溫室氣體盤查，
積極採取減碳行動。

Capital

創造投資價值，
發揮長期永續影響力。

Credit

遵循赤道原則，推動以
綠色金融協助企業轉型。

Customer

重視公平待客原則，
精進友善金融服務。

本行規劃於 2022 年簽署科學基礎減碳目標倡議 (Science-based targets initiative, SBTi) 的承諾，致力使本行的業務發展策略與《巴黎協定》欲達成的目標保持一致 (全球升溫幅度控制在 2°C 或是進一步的 1.5°C)，積極檢視投融資組合及標的之減碳策略，並研擬投融資對象於氣候層面表現的檢視標準，規劃與未掌握氣候風險管理之高碳排放企業進行議合，協助其適應低碳轉型。

未來本行將持續精進公司治理效能、社會關懷回饋及環境行動作為，以綠色金融作為實踐淨零的策略主軸，提升企業永續韌性，穩步達成永續發展目標，並將 SDGs 精神理念推廣至全球合作夥伴，延伸永續價值，共同實現永續願景。

企業永續績效

經營績效

- 累積稅前盈餘新臺幣 101.2 億元
- 連續 8 年入選 Brand Finance 全球 500 大銀行品牌

治理

- 第 8 屆公司治理評鑑名列整體上市公司前 5%，金融保險類前 4 名
- 連續 7 次入選臺灣永續指數成分股
- 連續 5 年入選 FTSE4GOOD 富時社會責任新興市場指數成分股
- 連續 2 年獲 BSI 頒發永續韌性「領航獎」(圖 a.)

a.

- 連續 2 年獲卓越銀行評比非金控銀行類 最佳企業社會責任獎
- 2021 年英國國際財金雜誌臺灣地區最佳企業社會責任銀行獎、最佳公司治理團隊獎
- 2021 TCSA 台灣企業永續獎 企業永續報告銀獎
- 大中華可持續發展指數 (GCBSI) 評比獲評「成功者」，名列臺灣 20 強企業
- 臺灣大學金融研究中心「2020 銀行競爭力評比」獲評「最佳銀行評比進步獎」及「最佳國際市場發展能力進步獎」

社會

- 連續 8 年入選臺灣高薪 100 指數成分股
- 連續 5 年入選臺灣就業 99 指數成分股
- 連續 3 年獲評選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
- 2021 年亞洲銀行及財金雜誌臺灣地區最佳女性倡議銀行獎
- 2021 年衛生福利部國民健康署全國績優健康職場—活力躍動獎
- 「2020 年金融機構推廣 ACH 業務暨金融業代收即時服務平台 (eFCS) 業務獎勵活動」頒發 eDDA 網銀雙因業務推展獎項
- HITCON DEFENSE 2021 企業資安攻防大賽第 3 名
- 連續 14 年通過 ISO 27001 資訊安全管理系統

社會

- 連續 9 年通過 BS 10012 個人資訊管理系統
- 連續 4 年通過 ISO 22301 營運持續管理系統
- 連續 3 年通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統
- 2022 信保金質獎、紓困振興獎、促進政策推動獎及協助企業獎 (圖 b.)
- 2021 台灣永續投資獎銀行組 楷模 (圖 c.)
- 2021 幸福企業票選金融管顧業 - 金獎
- 獲經濟部工業局台灣智慧財產管理規範（TIPS）A 級驗證審查通過 (圖 d.)
- 2021 年度智慧財產局核准 24 項新型專利、2 項設計專利
- 2021 年度萬事達卡組織最佳數位產品獎

b.

c.

d.

環境

- 連續 4 年臺北市政府環境保護局 參與「民間企業與團體綠色採購計畫」績效卓越
- 2021 年綠色採購金額 2,491 萬元
- 連續 3 年國際碳揭露組織 (CDP) 氣候變遷問卷評比「B」管理等級
- 通過 TCFD 第三方查核，並獲得英國標準協會 (BSI) 最高等級「Excellence」認證 (圖 e.)
- 通過 ISO 20400 永續採購符合性查核 (圖 f.)
- 連續 7 年通過 ISO 14001 環境管理系統
- 連續 6 年通過 ISO 50001 能源管理系統
- 連續 5 年通過 ISO 14064-1 全臺營業據點及辦公場所溫室氣體盤查
- 通過 ISO 46001 水資源效率管理系統

e.

f.

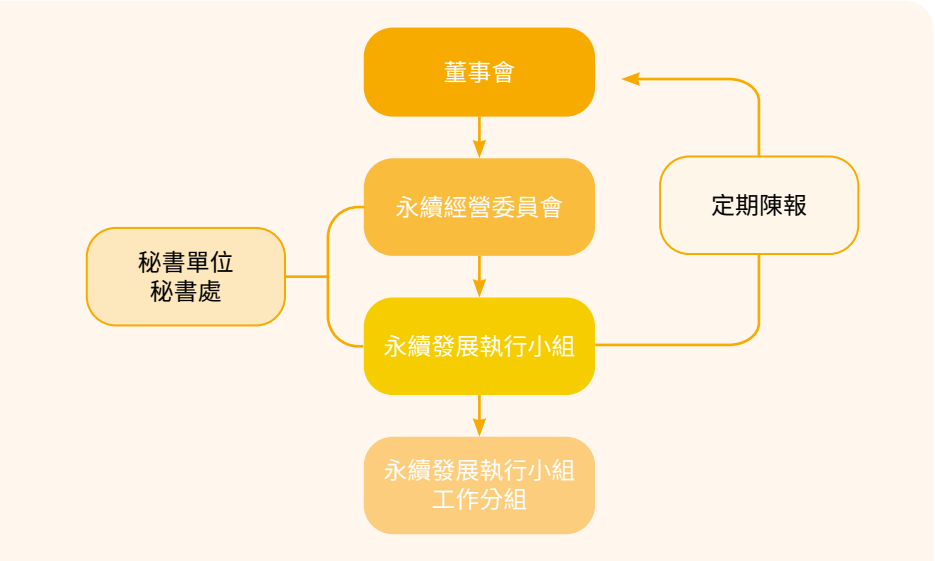
永續發展運作機制 GRI：2-12、2-13、2-14、2-24、2-29、3-1、3-2、3-3

一．永續發展組織架構

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，負責推動永續發展執行、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。每年至少召開 2 次永續委員會，2021 年度計召開 3 次會議，並定期將實施成效向董事會報告。

永續委員會下設有跨部門永續發展執行小組，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、責任金融、員工照護、社會共融及環境永續) 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，負責編製永續報告書、規劃永續發展相關工作、協調各單位辦理永續發展相關事務，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。2020 年度本行推動永續發展相關業務成果，業陳報本行 2021 年 11 月 2 日第 2 屆第 3 次永續委員會及 2021 年 11 月 11 日第 26 屆第 19 次董事會鑑察。

本行永續發展組織架構：(2022 年 3 月)



公司治理	責任金融	員工照護	社會共融	環境永續
秘書處	商品策劃處	人力資源處	秘書處	總務處
▪ 經營績效與獲利 ▪ 公司治理 ▪ 誠信經營 ▪ 法令遵循 ▪ 洗錢防制及打擊資恐 ▪ 風險管理 ▪ 稅務治理 ▪ 股東權益維護 ▪ 智慧財產管理 ▪ 資安治理	▪ 氣候變遷 ▪ 責任投資 ▪ 盡職授信 ▪ 客戶權益維護 ▪ 綠色金融與商品 ▪ 數位金融創新與包容 ▪ 普惠金融 ▪ 赤道原則 ▪ 氣候相關財務揭露建議	▪ 人權保障與性別平等 ▪ 員工薪酬福利 ▪ 人才發展與培育 ▪ 勞資關係 ▪ 多元平等健康職場	▪ 慈善關懷 ▪ 社區參與 ▪ 公益活動 ▪ 體育扶植 ▪ 藝文推廣	▪ 環境永續政策 ▪ 節能減碳管理 ▪ 水資源效率管理 ▪ 綠色採購 ▪ 供應商管理 ▪ 廢棄物管理

(一) 依循規範

本行依循「上市上櫃公司永續發展實務守則」、「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「永續發展實務守則」及「永續發展政策」規劃與執行各項 ESG 工作與專案。每年定期舉辦永續發展教育訓練，由各業務部門主管及相關人員參加，並於新進行員講習時，納入永續發展相關課程，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) 永續發展政策

本行以公司治理、責任金融、員工照護、社會共融及環境永續等五大管理方針，將企業永續發展之理念，納入核心業務計畫及營運活動積極推動。

彰化銀行永續發展政策	
公司治理	基於公平、誠實、守信、透明原則從事營運活動，發展符合國際最佳實務及公司治理原則之組織管理策略，並建立法令遵循制度及風險管理機制，且落實執行。
責任金融	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，促進本公司人權政策之實踐。
社會共融	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、參與急難救助及提升社區發展。
環境永續	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。

二 . 利害關係人議合

(一) 利害關係人鑑別

GRI：2-12、2-14、2-29、3-1、3-2、3-3

STEP 1 鑑別利害關係人

由永續發展執行小組依照六元 (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，鑑別出與小組各分組成員業務職掌相關且可能密切接觸之利害關係人。本年度利害關係人之鑑別結果共計 7 類，包括：員工、投資人、客戶、供應商、主管機關、媒體及社區。

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 2021 年版 GRI 通用準則 1 之報導原則—永續性脈絡與完整性，以及 GRI 通用準則 3 之報導原則—重大性、利害關係人包容性，多元考量不同利害關係人所關注主題之重要性及其衡量基礎與價值。爰此，先將重大性主題分成公司治理、責任金融、員工照護、社會共融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；再由永續發展執行小組成

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**

永續發展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，共蒐集 48 項關注主題，再將前開五大層面主題整併歸納為 E(環境面)、S(社會面)、G(治理面) 三大面向，共計 27 項關注主題，俾便利害關係人瞭解，如下表所示。

本行三大面向關注主題

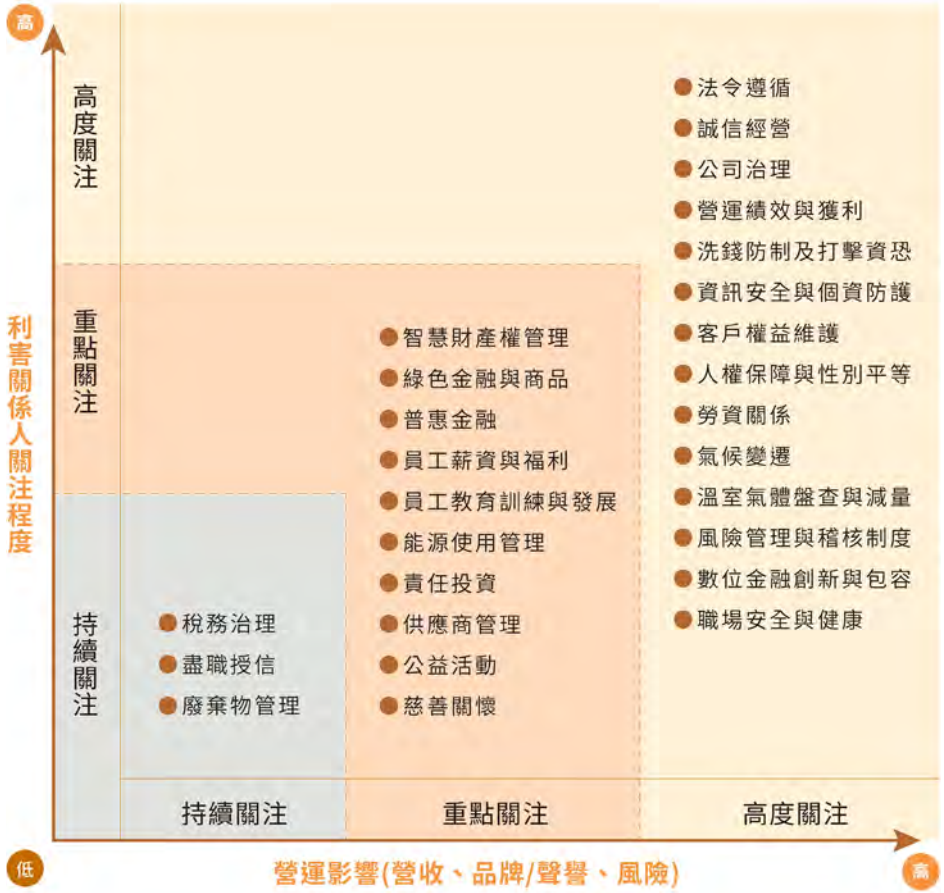
治理面	社會面 (責任金融、員工照護、社會共融)	環境面
▪ 法令遵循 ▪ 誠信經營 ▪ 公司治理 ▪ 營運績效與獲利 ▪ 洗錢防制及打擊資恐 ▪ 風險管理與稽核制度 ▪ 責任投資 ▪ 智慧財產權管理 ▪ 稅務治理	▪ 資訊安全與個資防護 ▪ 客戶權益維護 ▪ 數位金融創新與包容 ▪ 綠色金融與商品 ▪ 普惠金融 ▪ 盡職授信 ▪ 人權保障與性別平等 ▪ 勞資關係 ▪ 職場安全與健康 ▪ 員工薪資與福利 ▪ 員工教育訓練與發展 ▪ 公益活動 ▪ 慈善關懷	▪ 氣候變遷 ▪ 溫室氣體盤查與減量 ▪ 能源使用管理 ▪ 供應商管理 ▪ 廢棄物管理

2021 年度與 2020 年度重大主題差異調整說明

2021 年度主題	差異	調整說明
法令遵循	名稱調整	由「法令遵循與洗錢防制」分為兩項主題。
洗錢防制與打擊資恐		
風險管理與稽核制度	名稱調整	原為「風險管理」。
智慧財產權管理	新增	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。
員工薪資與福利	名稱調整	原為「員工薪酬福利」。
員工教育訓練與發展	名稱調整	原為「人才發展與培育」。
公益活動	名稱調整	由「公益關懷」分為兩項主題。
慈善關懷		
溫室氣體盤查與減量	名稱調整	由「節能減碳」分為三項主題。
廢棄物管理		
能源使用管理		

STEP 3 製作重大分析矩陣圖

本行永續發展執行小組成員於完成各類利害關係人關注主題之蒐集後，就前揭所蒐集之 27 項關注主題進行重大性評比，考量「主題被關注的程度」及「主題對本行營運之衝擊程度」，依發生頻率及嚴重程度進行風險評估，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 27 項重大性主題之矩陣圖如下。



STEP 4 歸納回應主題

本行依最終總分高低於「治理面」、「社會面」及「環境面」三大面向共計選出 14 項高度關注主題加以回應，續進一步就上揭 14 項予以分類，分為優先高度關注與一般高度關注二大類。其中 11 項優先高度關注主題列為本報告書之揭露重點，將逐項說明主題的因應策略及成果績效，並就相關管理方針和績效予以揭露。

高度關注主題歸納

優先高度關注 11 項重大性主題 - 揭露重點		
治理面	社會面	環境面
▪ 法令遵循 ▪ 誠信經營 ▪ 公司治理 ▪ 營運績效與獲利 ▪ 洗錢防制及打擊資恐	▪ 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	▪ 氣候變遷 ▪ 溫室氣體盤查與減量

一般高度關注 3 項重大性主題		
治理面	社會面	環境面
▪ 風險管理與稽核制度	▪ 數位金融創新與包容 ▪ 職場安全與健康	-

(二) 利害關係人溝通管道與關注主題彙整表

本行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，並於永續發展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：

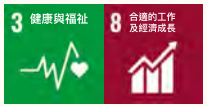
利害關係人	重要性	關注主題	溝通管道	溝通頻率	溝通重點與績效（對應章節）
員工	員工是本行重要的資產，人才更為影響核心競爭力的關鍵	▪ 法令遵循 ▪ 洗錢防制及打擊資恐 ▪ 勞資關係 ▪ 人權保障與性別平等 ▪ 職場安全與健康 ▪ 溫室氣體盤查與減量	▪ 工會 ▪ 勞資會議 ▪ 人事評議委員會 ▪ 員工申訴信箱 ▪ 線上學習網 ▪ 健康檢查 ▪ 職安管理 ▪ 健康服務 ▪ 社團活動	不定期	治理面 社會面 環境面
投資人	投資人長期支持是本行穩健成長的力量	▪ 營運績效與獲利 ▪ 公司治理 ▪ 誠信經營 ▪ 氣候變遷	▪ 公開資訊觀測站 ▪ 本行官方網站 ▪ 年報 ▪ 股東會、法人說明會	不定期 每年	治理面 環境面
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 ▪ 公益活動 ▪ 慈善關懷	▪ 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
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
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 ▪ 洗錢防制及打擊資恐 ▪ 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
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 ▪ 公益活動 ▪ 慈善關懷	▪ 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
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	▪ 溫室氣體盤查與減量 ▪ 公益活動 ▪ 慈善關懷	▪ 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

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；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 2)
* 法令遵循 * 洗錢防制及打擊資恐	GRI 419 社會經濟法規遵循	治理面 法令遵循 洗錢防制及打擊資恐	16.4：大幅減少非法的金錢與軍火流，提高失物的追回，並對抗各種形式的組織犯罪	▪ 公司未依防制洗錢、詐騙、資恐作業程序辦理，將遭受重大裁罰，並影響公司形象及業務推展。 ▪ 落實防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐有利國際業務推展及永續經營。	16 和平、正義及健全制度	A&H	E
* 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。	16 和平、正義及健全制度	A&H	B、C、E
* 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。	5 性別平權 12 責任消費及生產 16 和平、正義及健全制度	A&H	B、E、F
* 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。	8 合適的工作及經濟成長	A&H	B、E、F

重大性主題	對應之 GRI 主題	GRI 管理方針對應章節	對應 SDGs 細項目標	關鍵衝擊之風險 / 機會	SDGs	衝擊邊界	
						組織內（註 1）	組織外（註 2）
* 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。		A&H	C
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。		A&H	C
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，無法有效衡量及控管授信風險。 ▪ 結合核心職能，推展「綠色融資」及「綠色消費金融」商品，並透過「綠色投資」概念，尋找適合之投資標的。		A&H	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 2）
* 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。		A&H	D
* 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，賡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。		A&H	E&F
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。		A&H	E&F

重大性主題	對應之 GRI 主題	GRI 管理方針對應章節	對應 SDGs 細項目標	關鍵衝擊之風險 / 機會	SDGs	衝擊邊界	
						組織內（註 1）	組織外（註 2）
* 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。		A&H	D&G
供應商管理 * 溫室氣體盤查與減量	**GRI 204** 採購實務 **GRI 302** 能源 **GRI 305** 排放	**環境面** 供應商管理 溫室氣體盤查與減量	6.5：全面實施水資源管理 7.1：可取得負擔的起的能源服務 7.3：提高能源效率的改善度 8.4：漸進改善能源使用與生產效率，努力減少經濟成長與環境惡化之間的關聯 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。		A&H	D&G

註 1：組織內外衝擊邊界，A- 員工；B- 投資人；C- 客戶；D- 供應商；E- 主管機關；F- 媒體；G- 社區；H- 本行。
註 2：* 本行鑑別之優先高度關注重大性主題。
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

2021 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	2021 年目標	2021 年達成情形	2022 年目標	中長期目標
治理面	* 法令遵循 * 洗錢防制及打擊資恐	**GRI 419** 社會經濟法規遵循	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 ▪ 辦理防制洗錢及打擊資恐系統 (Anti-Money Laundering,AML 系統) 第二階段驗證作業	▪ 辦理 2021 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 ▪ 完成防制洗錢及打擊資恐系統 (AML 系統) 第二階段驗證作業	▪ 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 ▪ 辦理可疑交易監控模型驗證作業	▪ 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	▪ 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	▪ 完成本行 2021 年度不誠信行為暨內部詐欺風險評估，並與本行落實誠信經營情形揭露於年報及官方網站 ▪ 為強化本行人員了解誠信經營之重要性，除例行之教育訓練外，另委請外部顧問錄製「金融機構近期詐欺犯罪案例分析及詐欺風險管理框架」數位教材，供內部人員研讀	▪ 持續辦理不誠信行為暨內部詐欺風險評估，辨識營運層面可能涉及貪腐或詐欺之範圍 ▪ 持續教育訓練，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	▪ 2021 年度委請外部評估單位安永企業管理諮詢服務股份有限公司辦理董事會及各功能性委員會績效評估，整體評估結果皆為「進階」 ▪ 2021 年度達成董事會成員專業背景多元之目標 ▪ 2021 年度永續經營委員會計召開 3 次，委員出席率達 100% ▪ 辦理年度股東會及 4 次線上法說會，並指派專人負責國外投資人聯繫事務 ▪ 第 8 屆公司治理評鑑名列整體上市公司前 5%	▪ 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 2 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 ▪ 落實稅務治理	▪ 2021 年累積稅前盈餘 101.2 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	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

面向	重大性主題	對應之 GRI 主題	重要性說明	2021 年目標	2021 年達成情形	2022 年目標	中長期目標
社會面	* 資訊安全與個資防護	**GRI 418** 客戶隱私	網路犯罪事件層出不窮，顯見資訊安全與個資防護已成為金融業最嚴苛的挑戰	▪ 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	▪ 持續維持 ISO 27001、ISO 22301 及 BS 10012 國際認證有效 ▪ 完成端點惡意程式檢測系統擴建 ▪ 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 ▪ 擴建資料庫稽核監控系統 ▪ 指派副總經理以上人員擔任資訊安全長，強化資安之組織文化 ▪ 揭露資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數 ▪ 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	▪ 完成公平待客原則評核作業 ▪ 完成客戶滿意度調查 ▪ 保持客戶申訴管道暢	▪ 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
	* 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	▪ 持續執行人權盡職調查 ▪ 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	▪ 完成本行 2021 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 2021 年底止計僱用原住民 23 名、身心障礙員工 56 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 ▪ 全行女性員工占比達 60% 以上
	* 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 ▪ 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	▪ 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 98.01% ▪ 員工教育訓練總時數為 318,449.35 小時，平均每位員工 48.18 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 ▪ 持續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

面向	重大性主題	對應之 GRI 主題	重要性說明	2021 年目標	2021 年達成情形	2022 年目標	中長期目標
環境面	* 溫室氣體盤查與減量	**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 $kgCO_2e$ ▪ 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	▪ 遵循節能減碳措施，協助營業單位汰換舊燈具，約減碳 24,967 $kgCO_2e$，針對新租或搬遷之行舍，以採用 LED 節能燈具為主，約減碳 23,554 $kgCO_2e$，此外，亦汰換臺北大樓老舊空調，約減碳 7,065 $kgCO_2e$，共減碳 55,586 $kgCO_2e$ ▪ 臺北大樓 2021 年一般廢棄物 118.63 公噸 (較 2020 年減少 2.26%) ，資源回收 17.44 公噸 (較 2020 年減少 12.49%) ▪ 本行 2019 年設定廢棄物減量以來，一般廢棄物累計減少 2.44%(年平均減少 1.22%)，資源回收累計增加 5.51%(年平均增加 2.75%) ▪ 2021 年本行購買 90 張再生能源憑證，較 2020 年購買之張數增加 12.5%	▪ 持續推動環境永續相關國際標準之查驗證作業 ▪ 推動 1 間分行取得綠建築標章、通過碳中和認證或設置再生能源發電系統 ▪ 以 2020 年為基準年，環境永續相關指標 (如碳排放量、用電量、燃油量、用氣量、用水量等) 較前一年減少 1% 以上 ▪ 臺北大樓廢棄物減量目標以 2021 年為基準，減少產生量 1%，提升資源回收率 1%	**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」 ▪ 碳排放量較前一年減少 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	▪ 完成簽署 TCFD ▪ 完成 TCFD 第三方查證 ▪ 持續參與 CDP 評比 ▪ 受託銷售與氣候變遷 / ESG 相關之商品	▪ 2021 年 7 月響應氣候相關財務揭露 (TCFD) 倡議，簽署成為 TCFD 支持者 (TCFD Supporter) ▪ 本行為公股銀行第一家 TCFD 通過第三方查核，並獲得 BSI「第五級：優秀」最高等級 ▪ 國際碳揭露組織 (CDP) 氣候變遷問卷評比「B」管理等級 ▪ 新增上架 18 檔與氣候變遷 /ESG 相關之商品	▪ 持續參與 CDP 評比 ▪ 範疇三投融資組合溫室氣體排放計算 ▪ 完成導入 TCFD 架構 ▪ 持續評估上架與氣候變遷 /ESG 相關之商品	達到發展永續環境之目標

註：* 本行鑑別之優先高度關注重大性主題。

治理面

Governance

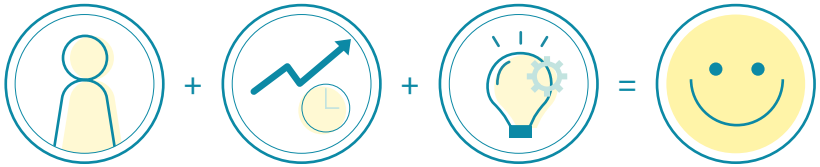
本行對外積極追求業務發展，提升經營績效；對內落實內部控制及稽核制度，建立有效的法令遵循及風險管理機制，於創造獲利同時，重視營運過程對經濟、社會與環境之影響，將永續經營理念納入本行管理機制與營運策略中，以提升公司治理效能。

1.1 企業概況 GRI: 2-1、2-6、2-7、201-1

彰化商業銀行股份有限公司	
總行地址	臺中 | 臺中市自由路二段 38 號 臺北 | 臺北市中山北路二段 57 號
員工總人數	6,610 人
營運據點總數	國內 185 家分行 1 家 OBU 分行 海外 7 家分行 1 個代表人辦事處
關係企業	彰銀商業銀行有限公司 彰銀創業投資股份有限公司
資本額	新臺幣 104,885 佰萬元

1.1.1 經營理念

本行自創立以來，本著「堅實經營、服務大眾」的在地傳統精神，以「服務」、「效率」、「創新」為經營理念，致力於業務創新、提高服務水準及擴大服務範圍，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。



服務 + 效率 + 創新 = 微笑連心 服務貼心

彰銀吉祥物

柴寶

表彰本行身為金融業提供積極熱情的專業服務，為客戶迎來財富飽飽。

金妮

象徵本行秉持貼心親切的服務理念，為客戶招來金銀滿滿。

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，並提供企業經營、管理及諮詢服務。

1.1.3 營運績效與獲利 GRI: 201-1

財務績效

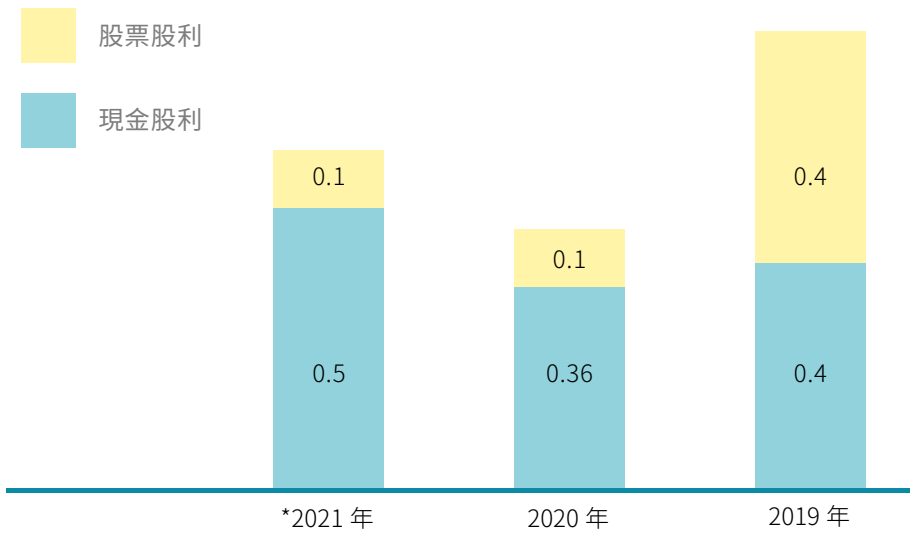
單位：新臺幣

項目 / 年度		2021 年	2020 年	2019 年
經營能力	總資產 (佰萬元)	2,551,106	2,313,440	2,135,643
	股東權益 (佰萬元)	171,452	165,054	162,237
	稅後損益 (佰萬元)	8,804	7,041	11,572
獲利能力	資產報酬率 (ROA，%)	0.36%	0.32%	0.55%
	股東權益報酬率 (ROE，%)	5.23%	4.30%	7.26%
	稅後每股盈餘 (EPS，元) 註 1	0.84	0.68	1.16
分配的經濟價值	繳納政府稅款 (仟元) 註 2	1,316,636	1,269,639	1,948,510

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。

近三年股利表現

*2021 年度分派尚未經 2022 年股東常會承認。



信用評等

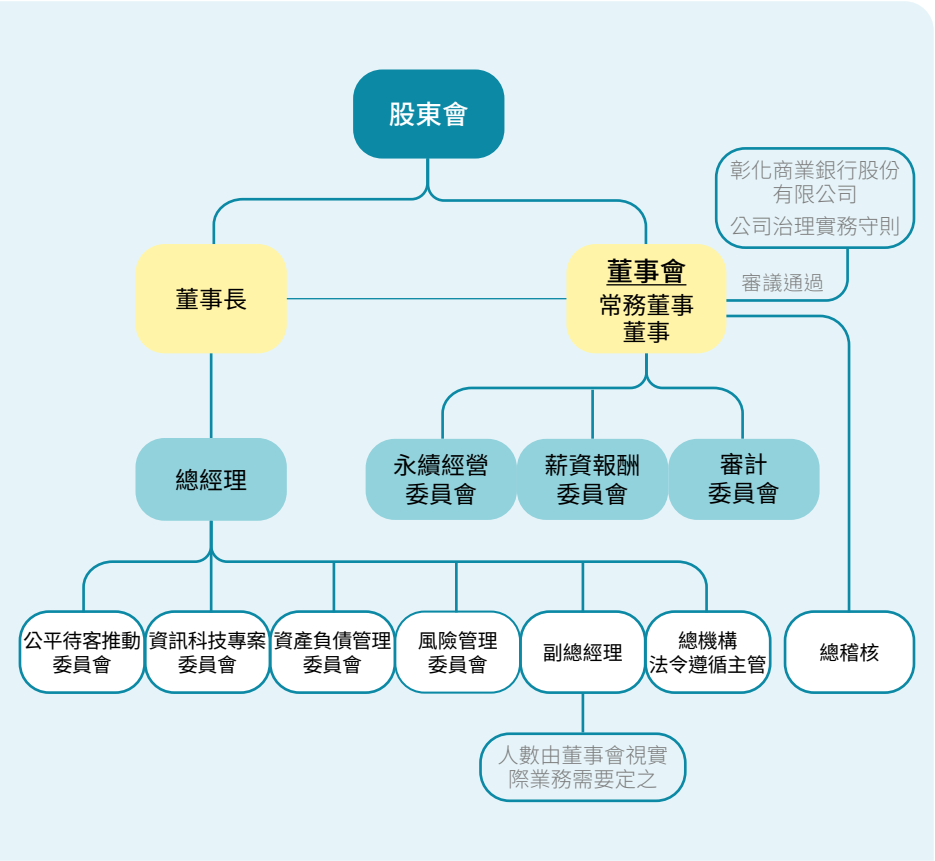
信評機構	發布日期	國際評等		國內評等		展望
		長期	短期	長期	短期	
中華信評	2022/5	-	-	twAA+	twA-1+	穩定
標準普爾	2022/5	A	A-1	-	-	穩定
穆迪	2022/3	A2	P-1	-	-	穩定

1.2 公司治理

GRI: 2-9、2-10、2-11、2-12、2-15、2-16、2-17、2-18、2-19、2-20、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 8 屆公司治理評鑑名列整體上市公司前 5%，金融保險類前 4 名，肯定本行致力於優化公司治理之決心與成果。本行最高治理機構為董事會，董事會下設有審計委員會、薪資報酬委員會及永續經營委員會三功能性委員會，本行公司治理架構圖如下：

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。

本行審計委員會依本行「審計委員會組織規程」規定，由全體獨立董事組成，其人數不得少於 3 人，並互推其中 1 人為召集人，且至少 1 人應具備會計或財務專長。

本行董事會採取候選人提名制，除由股東推薦之董事人選進行本行董事接班人選之規劃外，亦以本行經營目標及方向為準繩，同時衡量董事會組成之獨立性、多元化、董事會整體應具備之專業能力及依董事會績效評估結果作為提名董事續任之參考依據。

1.2.1.1 董事成員多元與專業

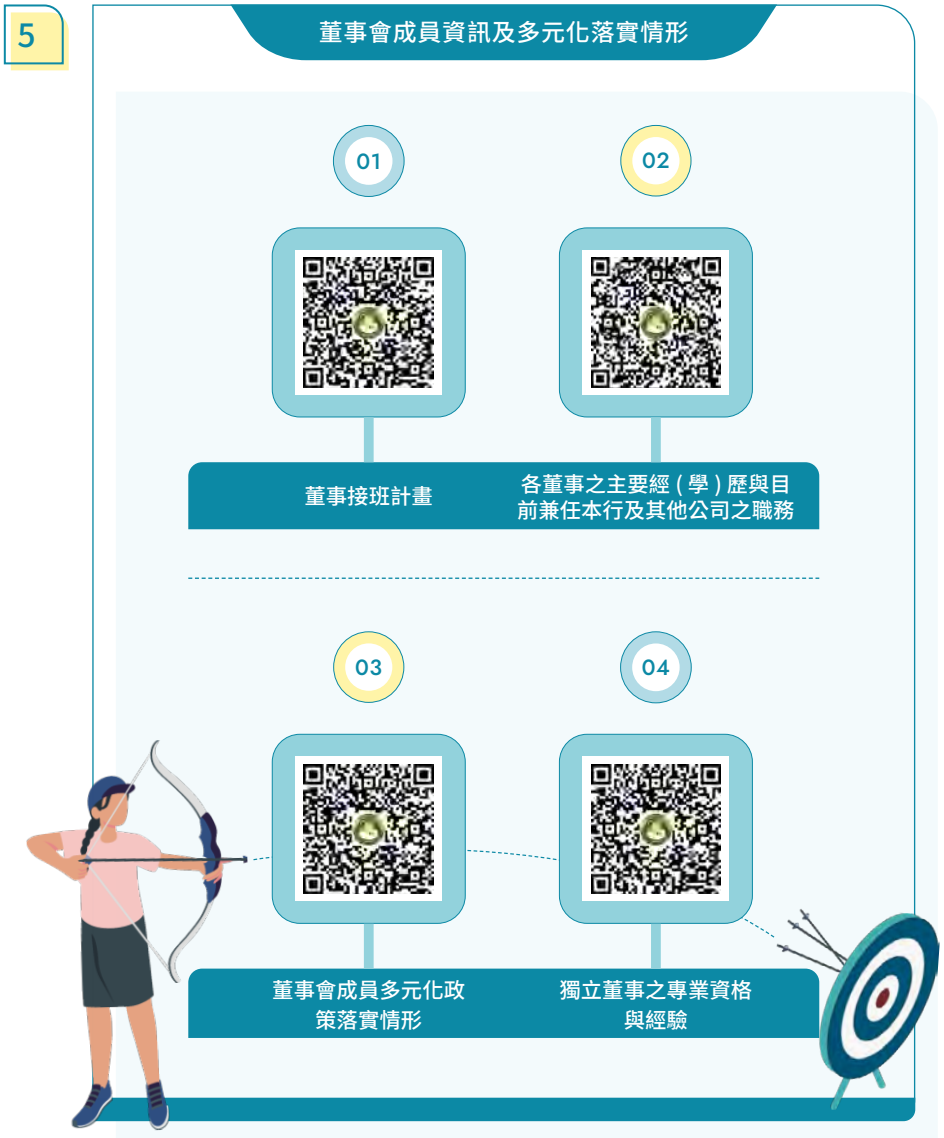
1 本行董事會成員分別具有銀行、保險、經濟、會計、財務、商業、法律、內稽、產業等專業背景或工作經驗。多元且具不同領域之專業，使董事會決策具客觀性與周延性，提升董事會決策品質；為強化董事職能，各董事依本行「董事進修計畫實施要點」，參加與公司治理有關之營運判斷、風險管理、業務、商務、法務、會計及財務分析、消費者權益及永續治理 (ESG) 等進修課程，持續提升自身專業能力。2021 年度各董事之進修時數均符合規定。

2 本行第 26 屆董事會任期為 2020 年 6 月 19 日至 2023 年 6 月 18 日，由股東會選任董事 9 人 (其中獨立董事 3 人、非獨立董事 6 人)，並互選 3 人為常務董事 (含獨立董事 1 人)，再由常務董事互選 1 人為董事長；審計委員會由 3 名獨立董事組成。

3 本行第 26 屆董事成員之組成：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%)；董事年齡分布於 50~85 歲區間 (51 歲 ~60 歲者 3 名，占比 33.33%；61 歲 ~70 歲者 3 名，占比 33.33%；71 歲 ~80 歲以上者 2 名，占比 22.22%；81 歲 ~90 歲以上者 1 名，占比 11.11%)，平均任期為 3.78 年。另，獨立董事任期：1 名為 8 年，2 名為 2 年，均未逾 9 年。

4 本行最高治理單位董事會之主席凌忠嫄董事長，並未兼任其他本行高階經理部門之職位。

5



本行第 26 屆董事會成員資訊及多元化落實情形

職稱	姓名	執行董事 / 非執行董事	基本組成						資歷背景						專業能力					外部董事獨立性情形 (註 1)	具全球行業分類標準 (GICS) 相關工作經驗
			國籍	性別	年齡				會計	財務	商業	銀行	保險	法律	經營策略與管理	經濟與貨幣市場	稅務、行政與資產管理	國際金融與產業知識	內稽內控與法遵		
					51-60 歲	61-70 歲	71-80 歲	81-90 歲													
董事長	凌忠嫄	非執行董事	中華民國	女		■			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■註 3	金融
常務董事	周朝崇	執行董事註 2	中華民國	男	■				■	■	■	■	■		■	■	■	■	■	不適用註 4	金融
常務董事 (獨立董事)	潘榮春	非執行董事	中華民國	男			■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	金融
董事	蕭家旗	非執行董事	中華民國	男		■			■	■	■	■	■		■	■	■	■	■	■	金融
董事	張建一	非執行董事	中華民國	男	■				■	■	■	■	■		■	■	■	■	■	■	金融
董事	李文雄	非執行董事	中華民國	男		■			■	■	■	■	■	■	■	■		■	■	■	金融
董事	陳淮舟	非執行董事	中華民國	男				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	金融
董事 (獨立董事)	林重宏	非執行董事	中華民國	男	■						■	■	■	■			■	■	■	■	–
董事 (獨立董事)	孫致中	非執行董事	中華民國	男			■		■	■	■	■	■		■	■	■	■	■	■	金融

註 1: ★本行董事採本國法令標準認定之獨立性情形請參考本行 2021 年年報所載資料。
外部董事符合獨立性情形係採用 RobecoSam 之 Dow Jones Sustainability Index(DJSI) 獨立董事之定義，下列 9 項指標需至少符合 4 項，其中前 3 項需至少符合 2 項：
- 2021 年董事未擔任本行高階主管之職位。
- 2021 年董事及其家族成員未收受本行或本行子公司給付金額超逾美金 6 萬元，但受美國 SEC 4200 條款允許者得不在此限。
- 董事家族成員未擔任本行或本行子公司高階主管職位。
- 董事未擔任本行顧問或為本行顧問公司之資深管理階層。
- 董事非隸屬於本行重要 (主要) 客戶或重要 (主要) 供應商。
- 董事與本行或資深管理階層成員無私人服務合約。
- 董事與本行有重大捐贈關係之非營利組織無密切關係。
- 2021 年董事未任職於公司外部查核機構 (如 : 簽證會計師) 或擔任其合夥人。
- 董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突。

註 2:「執行董事」係指本行董事兼任本行員工或高階管理人。
註 3: 董事長凌忠嫄未兼任本行經理人職務，且符合 RobecoSam 之 Dow Jones Sustainability Index(DJSI) 獨立性標準。
註 4: 常務董事周朝崇兼任本行總經理，不適用前揭外部董事獨立性情形。

1.2.1.2 董事會運作及利益迴避

1 本行全體董事會實際出席率平均指標應達 85% 以上，2021 年度董事會計開會 15 次 (含 2 次臨時董事會)，出席率 97.04%，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。

3 董事於董事會中若遇有與自身利害關係衝突之議案時，需於該議案予以迴避，相關就董事對利害關係議案迴避之執行情形請參閱本行年報「參、公司治理報告」、「四、公司治理運作情形」、「(一) 董事會運作情形」、「2. 董事對利害關係議案迴避之執行情形」。

本行於年報中揭露各董事兼任情形、其所代表之法人股東、法人股東之主要股東、持股比率占前十大股東間互為關係人資料等資訊。

1.2.1.3 關鍵重大事件之溝通

本行各權責單位依照實務運作或法規需求等將重大議案定期或不定期提報董事會鑒察或審議；亦得即時以臨時動議等方式向董事會報告，俾利董事會知悉及與其及時溝通。

董事會重要決議事項

1.2.1.4 董事績效評估

1 為落實公司治理並提升本行董事會功能，建立績效目標以加強董事會運作效率，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，評估流程如下：

I 內部評估

由董事會及各功能性委員會議事事務單位或秘書單位，分發「董事會成員績效評估自評表」及「功能性委員會委員績效評估自評表」予各董事及委員填寫後，再由董事會及各功能性委員會議事事務單位或秘書單位依董事會及各功能性委員會實際運作情形計算「董事會績效評估表」及「功能性委員會績效評估表」各評估項目之評分，並由董事會議事事務單位計算各項指標之評估結果。

評估面向於董事會包括「對本行營運之參與程度」、「提升董事會決策品質」、「董事會組成與結構」、「董事之選任及持續進修」及「內部控制」等五大面向，共計 40 項評估指標；功能性委員會 (審計委員會、薪資報酬委員會及永續經營委員會) 運作績效評估之衡量項目，則包括「對本行營運之參與程度」、「功能性委員會職責認知」、「提升功能性委員會決策品質」、「功能性委員會組成及成員選任」及「內部控制」等五大面向，共計 25 項評估指標。

II 外部評估

由符合下列資格條件之外部獨立機構或外部專家學者團隊透過其所設定之指標及流程 (一般為問卷調查及實地訪談) 辦理：

i 具備專業性及獨立性。

ii 主要為承辦有關董事會相關教育訓練課程、提升企業公司治理等服務之相關機構或管理顧問公司。

iii 應至少有三位成員為董事會或公司治理領域之專家或學者。

董事會績效評估辦法

2 依本辦法規定，本行每年應於年度結束時依據本辦法所訂定之評估程序及評估指標進行當年度績效評估，且至少每三年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行外部評估一次。

本行 2021 年度董事會績效評估係執行三年一次之外部評估，委請外部獨立機構「安永企業管理諮詢服務股份有限公司」(下稱安永) 辦理，安永成員由公司治理、風險管理、ESG 等領域具豐富實務經驗之專家組成，且非本行簽證會計師，具備專業性及獨立性。

3 經安永評估 2021 年度本行董事會 (含功能性委員會) 在「董事會架構 (Structure)」、「成員 (People)」及「流程與資訊 (Process and Information)」三大構面之綜合表現程度均為「進階」。根據安永評估之建議事項，本行並具體擬定相關改善計畫，2021 年董事會績效評估情形請參：

2021 年董事會績效評估情形

1.2.1.5 董事會之功能性委員會

本行董事會下設置審計、薪資報酬及永續經營三個功能性委員會，各功能性委員會運作情形如下：

審計委員會

- 本行審計委員會成員由 3 位獨立董事組成，由常務獨立董事潘榮春擔任召集人。
- 2021 年度第 3 屆計召開 13 次，出席率達 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，由常務獨立董事潘榮春擔任召集人。
- 2021 年度第 5 屆計召開 11 次，出席率達 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，由董事長凌忠嫄擔任召集人。
- 2021 年度第 2 屆計召開 3 次，出席率達 100%。

1.2.1 薪酬政策及薪酬決定流程

1.2.2.1 薪酬政策

01

董事 (含董事長、獨立董事)

依據本行章程第 20 條第 13 款規定，由董事會依與本行規模相當金融機構董事報酬水平定其數額，並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 (評估面向包括「對本行營運之參與程度」、「提升董事會決策品質」、「董事會組成與結構」、「董事之選任及持續進修」及「內部控制」等五大面向)，每年定期評估董事 (含董事長、董事及獨立董事) 之薪資報酬

總經理

依據本行章程第 20 條第 14 款規定，由董事會決議

副總經理

依據本行章程第 20 條第 14 款規定，由董事會決議於本行「現職人員薪給表」範圍內給與

02

高階經理人員薪酬遞延政策

為鼓勵高階經理人員創造績效之際，兼顧風險管理，並強化公司治理，特於「彰化銀行員工獎金發給辦法」訂定有關高階經理人員 (包含總經理、副總經理、總稽核總機構法令遵循主管、總行部門、區營運處及國內外營業單位主管) 之酬金遞延政策，其績效獎金係先發給 80%，餘 20% 遞延至 3 個月後發給 (如未經董事會認有讓本行蒙受損失之不當情事之虞而決議應予保留績效獎金者)，顯示本行堅持誠信經營，以推動永續發展

1.2.2.2 薪酬決定流程

薪資報酬委員會之委員應以善良管理人之注意，忠實履行下列職權

1. 評估與檢討本行整體薪資報酬政策。
2. 訂定並定期檢討董事、總經理、副總經理、總稽核、總機構法令遵循主管、顧問、總行部門及分支機構主管之績效評估 (含績效評估標準) 與薪資報酬政策、制度、標準與結構，並將績效評估標準於年報中對股東充分揭露。
3. 定期評估並訂定董事、總經理、副總經理、總稽核、總機構法令遵循主管、顧問、總行部門及分支機構主管之薪資報酬。
4. 訂定本行銷售各種金融商品及服務等業務人員之績效考核標準及酬金標準，並將該標準或結構與制度之原則、方法及目標於年報中對股東充分揭露。
5. **審議本行子公司下列事項：**
   - 董事、監察人、董事長、總經理、副總經理等主管之薪資報酬之決定。
   - 員工薪資、獎金及酬勞規則之訂定及修改。

1.2.3 參與各類社團組織 GRI：2-28

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。

1.2.3.1 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	台北市銀行商業同業公會
財團法人中小企業信用保證基金	臺灣集中保管結算所
財團法人臺灣中小企業聯合輔導基金會	臺灣票據交換所
財團法人金融聯合徵信中心	中華民國工商協進會
財金資訊股份有限公司	社團法人中華民國國際經濟合作協會
金融資安資訊分享與分析中心	社團法人中華民國股權投資協會
社團法人中華獨立董事協會	環球銀行金融電信協會 (SWIFT)

1.2.3.2 公共事務與政策之參與及投入

為掌握金融產業發展動態、促進產業共同利益，並協助政府推行金融政策，彰化銀行及其子公司積極參與相關之國內外公協會、社團組織，除依其規章繳納常規會費外，並對部分社團組織提供捐助款項。

2021 年投入總金額約為 6,333 仟元，投入金額前三大之公協會為中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國信託商業同業公會及菲律賓銀行協會，投入金額分別約為 2,046 仟元、1,087 仟元及 379 仟元；過去 4 年並無對政治組織、候選人或其他利益團體之捐獻。

1 最近四年度之參與及投入金額 - 依參與類型區分

單位：新臺幣 / 仟元

參與類型	2018	2019	2020	2021
遊說者及利益組織等	0	0	0	0
給予政治活動 / 組織 / 候選人	0	0	0	0
行業公協會	5,750	6,104	6,472	6,333
其他	0	0	0	0
合計	5,750	6,104	6,472	6,333
資料覆蓋率 (註)	100%	100%	100%	100%

註：資料範疇包括本行及 2 家子公司，覆蓋率為 100%。

2 2021 年度之參與與投入金額

參與主題	參與方式	參與組織名稱	參與組織類型	投入金額 (新臺幣 / 仟元)
金融政策暨有關業務之推展	擔任銀行公會理事，並由本行各業管單位之主管，參與公會轄下委員會之運作，就主管機關交付研究之金融政策，或因應社會經濟衍生之金融服務需求，提供具體方案、建議或方向，俾利促進銀行及金融業務發展。	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	金融（銀行）業同業協會	2,046

參與主題	參與方式	參與組織名稱	參與組織類型	投入金額(新臺幣/仟元)
參與信託商品發展之研議、法規及內部控制之討論	擔任信託公會轄下之業務發展委員會、法規紀律委員會及查核輔導委員會委員。依各委員會進行之各項議題，由委員或該當議題之員工參與會議，提供意見或參與討論；依信託公會書函 / 電子郵件，就所徵詢之內容，提供意見。依本行之信託專業，協助信託業務之發展。	中華民國信託商業同業公會	金融（銀行）業同業協會	1,087

1.3 法令遵循 GRI：2-27、3-3、419-1

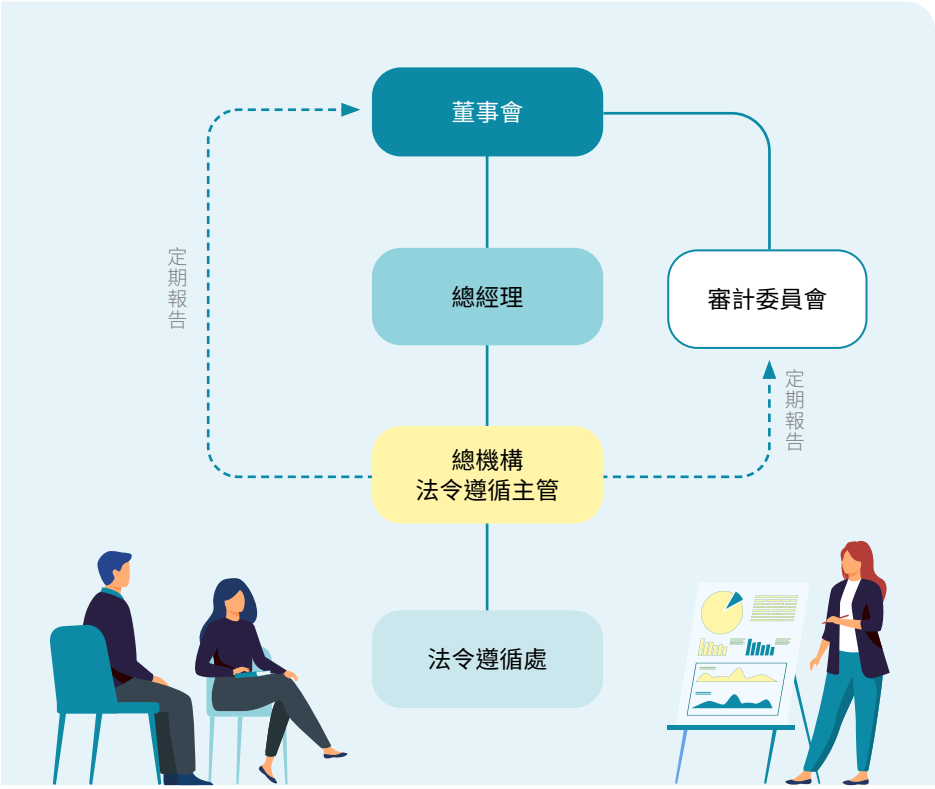
本行建立良好法令遵循制度架構，透過宣導及教育訓練，以確保法令遵循制度之落實執行。

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 2021 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 2021 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。 ▪ 2021 年上、下半年度法令遵循宣導課程，分別有 6,338 人及 6,403 人參加，參與比率分別為 95.44% 及 95.85%。

	上半年度		下半年度	
	人數	參與比率	人數	參與比率
全行總計	6,338 人	95.44%	6,403 人	95.85%
總行	1,468 人	94.7%	1,452 人	94.2%
分行、各區營運處及其他單位	4,870 人	95.6%	4,950 人	96.3%
經理人 (包括總行各處單位主管及營業單位主管)	218 人	100%	217 人	100%
經理人以外行員	6,120 人	95.2%	6,185 人	95.6%

▪ 2021 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 2 班，計 238 人參訓。

本行法令遵循組織架構圖



重大裁罰及改善措施

無。

1.4 洗錢防制及打擊資恐 GRI：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」、「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	▪ 至少每半年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	▪ 2021 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 1,832 分鐘，參加受訓 7,510 人次。 ▪ 本行 2021 年度之「防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書」，業提報 2022 年 3 月 29 日第 26 屆第 24 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。 ▪ 本行 2021 年度防制洗錢及打擊資恐全面風險評估報告，經 2022 年 4 月 21 日第 26 屆第 25 次董事會審議通過，並依規將該全面風險評估報告及風險防制改善措施送金管會備查。

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。

1.5 誠信經營

GRI：2-23、2-26、205-1、205-2、205-3、206-1 / SASB：FN-CB-510a.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。

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「內部檢舉處理辦法」，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	▪ 依 2021 年本行不誠信行為暨內部詐欺風險評估，其中既有風險態樣之「資產挪用」具較高不誠信行為風險，故就前述之相關營業活動，請各部門加強相關防範措施或安置項目監督制衡機制，並檢討相關規章之妥適性及有效性，以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，辦理全行不誠信行為暨內部詐欺風險評估，每年定期分析及評估各營業活動包括不誠信、內部詐欺等之不誠信行為風險，評估範圍單位百分比為 100%。
結果	▪ 2021 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訖，並已於本行官方網站揭露。 ▪ 2021 年本行未接獲有關違反誠信行為之檢舉案件。 ▪ 2021 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「幸福˙勻勻仔行」向全行員工宣導廉潔及反貪腐之重要性，完訓人數為 6,563 人，完訓率為 96.4%。另為深化本行員工對金融業詐欺犯罪之理解，並期能於日常工作中落實預防措施，特請外部顧問錄製「金融機構近期詐欺犯罪案例分析及詐欺風險管理框架」課程供全體行員學習。 ▪ 完成 2021 年不誠信行為暨內部詐欺風險評估報告，該報告業已提供本行內部稽核擬定及執行相關稽核計畫，相關業管單位亦已就其中較高風險項目新增或強化既有各項管控措施及流程。

1.5.1 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
誠信經營	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。
	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。

	項目	說明
		▪ **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；2021 年度之評估報告，業於 2022 年 1 月 10 日及 1 月 24 日向本行第 2 屆第 5 次永續經營委員會及第 26 屆第 22 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，2021 年未接獲不誠信行為檢舉案件。
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 2021 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 238 人次參加課程。

1.5.2 主管機關裁罰與改善措施

無。

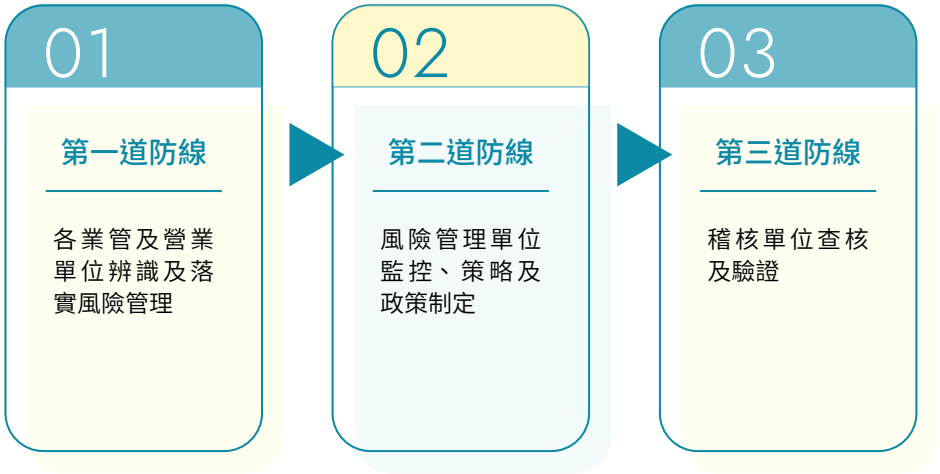
1.6 風險管理與稽核制度 GRI：3-3

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 2022 年 2 月 22 日經董事會修正通過，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。 ▪ 因應實施新巴賽爾資本協定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。

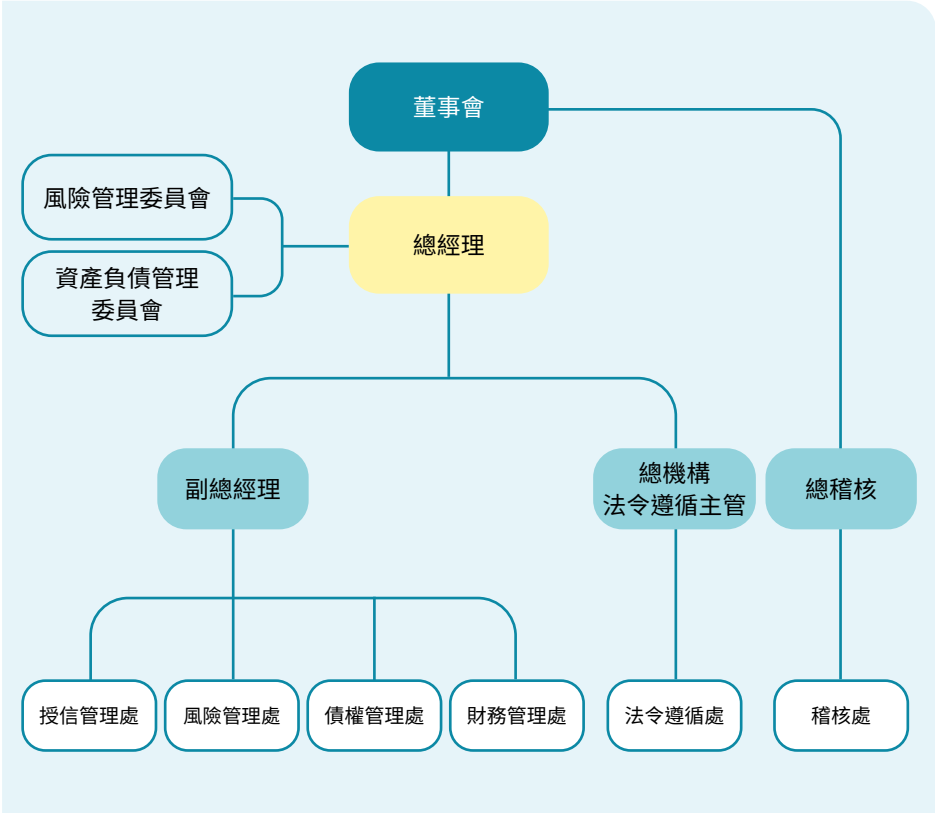
資源	第一道防線：各業管及營業單位辨識及落實風險管理。 第二道防線：風險管理單位監控、策略及政策制定。 第三道防線：稽核單位查核及驗證。
具體行動	▪ 協助各指標管理單位確實掌握業務重要資訊、營運概況及金融環境變化等相關資訊，以便即時辨識及控管經營風險。 ▪ 即時並準確掌握各項國家風險限額使用情形，定期陳報全行國家風險暴險值及監控狀況。 ▪ 不定期追蹤檢視各國政經情勢，掌握國家評等調降或重大事件之變化，並採取必要措施。 ▪ 持續整合各類風險指標檢核評估與資訊，以及後續通報機制，及早採取因應對策，以有效控管本行授信資產品質。 ▪ 配合主管機關「前瞻基礎建設計畫」及本行綠色企業專案貸款，對主管機關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。 ▪ 定期陳報作業風險關鍵風險指標監測結果、損失事件改善進度、RCSA 自評結果等作業風險管理情形至風險管理委員會，俾利層峰瞭解執行情形。 ▪ 因應未來實施新巴塞爾資本協定作業風險最低資本要求新方法 (SMA)，完成「損失資料管理系統」相關報表增訂。
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、資訊安全處等單位主管擔任。 ▪ 由外部公正機構評量本行對 SASB 準則的依循程度。
	▪ 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。
結果	▪ **2021 年主要運作情形：** 分別以 3 月、6 月、9 月、12 月之資料向董事會報告，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。 本行「2022 年度新興風險管理相關執行情形」業提報 2022 年度第 2 次風險管理委員會 (2022/03/02) 鑑察，並納入第一季風險報告向董事會陳報。(詳見 1.6.5 新興風險管理)

1.6.1 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



1.6.2 內部稽核

本行業經主管機關核准採行風險導向內部稽核制度，於 2022 年起正式施行，依風險評估結果訂定內部稽核查核頻率，併同執行持續性監控機制以聚焦風險，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，且適時提供改進建議，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。

1.6.3 主要業務信用風險 SASB：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下表：

基準日：2021.12.31　　單位：新臺幣 / 億元

排序	工業			商業		
	行業細類	行業細類說明	暴險額	行業細類	行業細類說明	暴險額
1	012413	鋼鐵軋延及擠型業	378.20	016700	不動產開發業	1,159.77
2	011810	化學原材料製造業	359.72	014642	電子、通訊設備及其零組件批發業	502.26
3	012699	未分類其他電子零組件製造業	353.54	016499	未分類其他金融服務業	400.88
4	012611	積體電路製造業	310.07	016811	不動產租售業	395.00
5	012711	電腦製造業	289.87	014615	金屬建材批發業	268.25
6	012641	面板及其組件製造業	279.90	014910	鐵路運輸業	233.88
7	013030	汽車零件製造業	273.26	015010	海洋水運業	219.92
8	012411	鋼鐵冶鍊業	224.16	014620	化學原材料及其製品批發業	219.77
9	012613	半導體封裝及測試業	206.30	014641	電腦及其週邊設備、軟體批發業	185.16
10	014100	建築工程業	192.73	016429	其他控股業	180.31

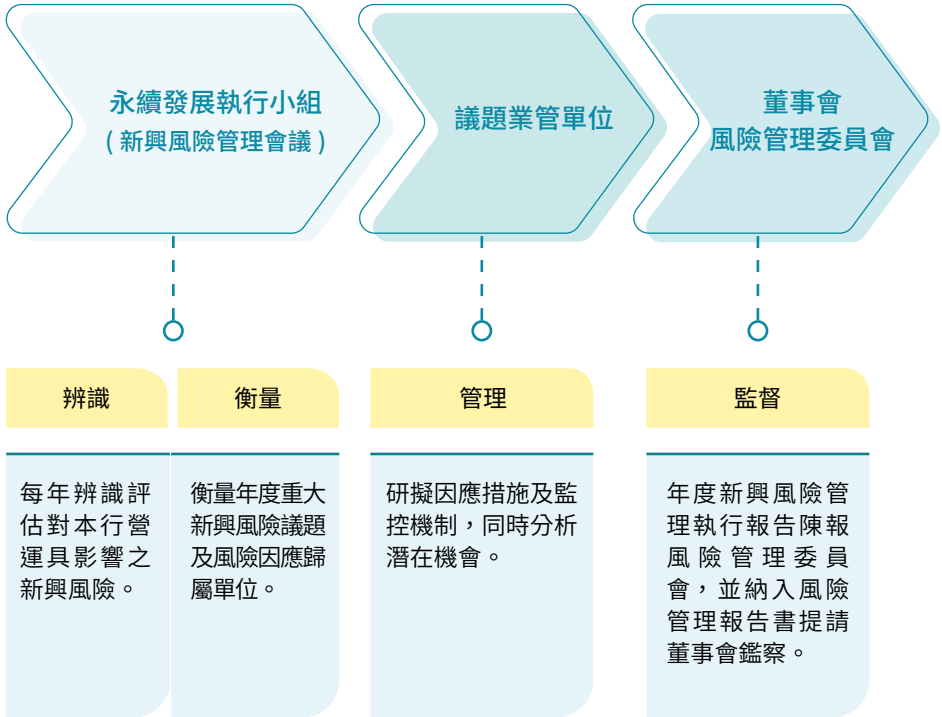
註 1：授信對象：依本行國內、外營業單位及國際金融業務分行之企業授信戶，排除政府機關。
註 2：行業細類：依行政院主計總處行業統計分類規定辦理。
註 3：暴險額：放款、透支、貼現、保證、承兌、買入匯款、國內外信用狀、無追索權應收帳款承購、應收證券融資款及約定融資額度。

1.6.4 系統性風險評估 SASB：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。

1.6.5 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機制，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）
傳染性疾病	因傳染性疾病短期內無法有效控制，對經濟環境及金融市場產生衝擊，消費型態亦改變。	▪ 疫情造成人力短缺或本行須承擔營運不中斷機制之營運成本增加。 ▪ 各企業受疫情影響營運衰退，影響還款能力，本行授信風險提高。 ▪ 因疫情影響本行投資標的之股價或債券評等，金融產品業務風險及損益波動提升。 ▪ 疫情影響經濟與生活模式，衍生相關紓困貸款及因應消費型態轉變之數位服務需求。	【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」，由「重大事故處理小組」隨時掌握疫情狀況及滾動式研擬應變措施，並視需要啟動「同棟異層備援」、「異地備援」或「居家辦公」或海外分行「遠距辦公」機制，俾利重大疫情發生時，維持業務之正常運作。 ▪ 鼓勵同仁完整接種疫苗，並新增「疫苗接種假」假別，以擴大防疫效果。 ▪ 進行受疫情影響之產業分析，與授信戶建立遠距離溝通管道，並實地勘查訪廠，隨時追蹤授信戶營運變化情形，維護本行債權。 ▪ 隨時關注投資標的發展變化，相應調節部位，落實限額管理。 【機會】 ▪ 積極提供營運受衝擊之客戶紓困授信方案，並簡化授信申請流程，協助客戶儘速取得資金或展延借款。 ▪ 針對後疫情時代發展之產業加強推展，並視疫情變化動態調整特定受益產業之產品類別及方向。 ▪ 加強注意客戶金流及額度狀況，增加電訪次數，於適當時機提供客戶商品建議，另透過相關會議或研習加強宣導衍生性金融商品內容，以掌握商機。 ▪ 優化並推廣線上各項申辦、交易及查詢功能等網路服務，建置全媒體客服系統，以運用科技提升顧客體驗與本行競爭力。

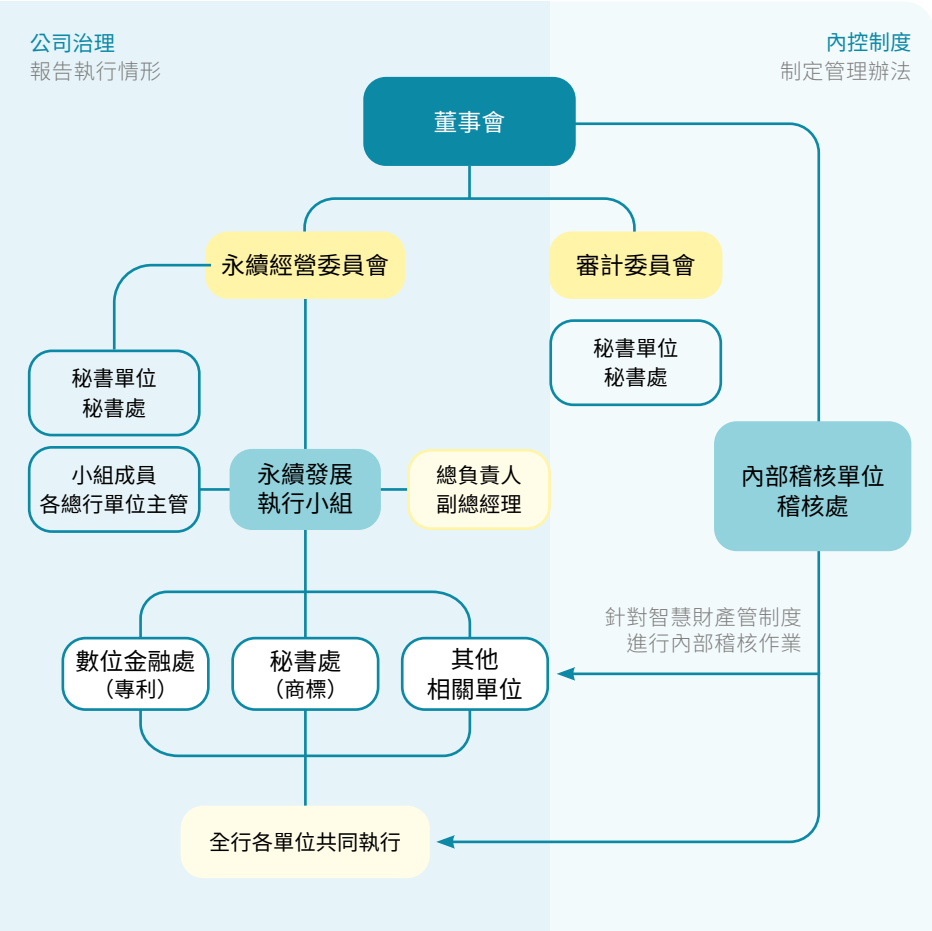
議題類別	風險描述	對本行營運之衝擊或影響	因應措施及監控機制 (併述潛在機會)
數位資訊安全	新興科技環境多元演變，強化資訊安全防護能力並盡企業良善管理責任成為重要議題。	▪ 數位科技創新，如不當應用或受惡意攻擊，可能造成本行系統服務中斷、個人資料或財務等遭盜取，將面臨重大財務損失、訴訟賠償、裁罰及聲譽受損等影響。 ▪ 金融科技公司日益蓬勃發展，金融業需發展數位轉型，以提升未來競爭力。	【因應措施及監控機制】 ▪ 本行增設「資訊安全長」統籌資安政策推動與資源調度，以強化資安治理架構及資安防護能力。 ▪ 本行訂有「個人資料檔案安全維護計畫」及「個人資料管理規範」供全行遵循，定期自我評估經呈請總經理核定後提報常務董事會鑑察，同時定期辦理個人資料安全事故演練及相關教育訓練，提升同仁資安意識與事故應變能力。 ▪ 隨時關注新興網路犯罪手法，定期檢視本行資安強度，建置多項偵測防護系統與機制，強化內部監控量能；並與業者整合異常流量清洗作業，將本行金融服務中斷時間降至最低。 【機會】 ▪ 本行持續維持營運持續、資訊安全及個人資料管理等相關國際認證，並運用 PDCA 管理循環因應新技術、新產品及業務流程更迭。 ▪ 本行將謹慎運用新興技術於數位金融業務升級轉型，推出符合金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準規定之數位金融產品，避免顧客權益受損。
經濟不確定	全球經濟環境受各項因素交疊影響，金融市場波動劇烈，未來發展或衝擊難以依據經驗及既有經濟模型進行預測或減緩預防。	▪ 金融市場震盪，使金融資產損益波動及風險提升，影響企業財務穩定度及營運風險。 ▪ 受全球一連串突發事件影響，市場異常波動，可能使銀行金融資產交易部位或授信戶蒙受損失、違約率上升。	【因應措施及監控機制】 ▪ 盤點可能受事件衝擊之授信戶及其受損因應情形，貸後定期訪查、追蹤及審視其營運、財務、信用及債償能力等狀況，落實貸後管理。 ▪ 每日監控全球金融市場概況及其他不確定風險變化，視情勢機動調整投資、授信及訂價策略；並每月將本行營運概況呈報常董會及資產負債管理委員會追蹤營運目標執行情形。 ▪ 對投資產業訂定集中度限額管理，以降低突發事件可能造成的衝擊與風險；訂定風險性資產暴險限額，分散投融資產業及地區，提防資產泡沫流動性風險。 ▪ 與客戶進行衍生性金融商品交易前，確認客戶額度使用狀況，並提前預留市價評估損失空間，以防客戶部位達停損門檻或產生違約。 ▪ 依授信 5P 原則落實徵審作業，並於貸後結合授信戶負面訊息通報、定期票信查詢與訪查及實地覆審機制，全面且持續性管控授信風險變化。 【機會】 ▪ 參酌本行定期提出之國內外經濟金融情勢 / 產業分析報告，依預期受影響或受益之產業或客戶，規劃產品類別及方向，再依實施情形動態調整商品內容，掌握趨勢商機。 ▪ 海外業務將著重各國政府主力推動、輔導之產業，如基礎建設、民生設施及 ESG 相關產業，以增進業務推展。

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	極端氣候加劇致重大自然災害、生物多樣性流失，以及人類未能成功減緩氣候變遷等，衝擊人類生存環境，並衍生嚴峻之社會及經濟面向問題。	▪ 極端氣候型態致本行用水、用電成本上升；而天然災害可能增加本行資產設備損失之修繕成本、營運中斷成本及人員工作產能下降等。 ▪ 氣候風險事件可能致本行不動產擔保品價值貶落，或投資標的價格波動，影響本行債權及損益情形。 ▪ 氣候極端變化使全球經濟結構重新調整產業需求與競爭力，進而影響投資策略與投資組合。 ▪ 若本行融資予對環境有負面衝擊之客戶，或未因應永續經營趨勢，將影響本行商譽。	【因應措施及監控機制】 ▪ 強化實體資產設備防護，加強緊急應變機制，實行節能措施，減緩環境負荷。 ▪ 採行 TCFD 進行風險與機會之評估，研定策略及目標，以強化面對氣候相關風險時之適應力。 ▪ 每年鑑別易受極端氣候影響之高風險產業，於徵信及貸後管理加強評估風險影響，並於必要時採取分散風險措施，同時避免授信產業別及擔保品分布過度集中。 ▪ 本行針對高溫室氣體排放量之產業設定授信及投資限額，對投融資自主總量管理；隨時追蹤投資標的之營運及獲利情形，進行部位持有數量評估。 ▪ 海外分行遵循當地主管機關規範，訂定氣候變遷因應政策及程序。 【機會】 ▪ 進行氣候變遷觀察及受影響產業分析，適時調整商品行銷策略，積極投入綠能產業融資商機，並持續推動「赤道原則」落實於融資審查過程；增加綠色、可持續發展債券與 ESG 相關之債券之投資金額與檔數，適當配置資產，同時積極規劃發行 ESG 綠色債券事宜。 ▪ 推行無紙化行動投保、行動支付之電子保單專案，致力減少紙張耗費。 ▪ 代理銷售之商業火險可依行業特性附加多元險種，如地震險、颱風洪水險等，強化企業面對天災變化時的保障。

1.6.6 智慧財產權管理

本行 2022 年度智慧財產管理計畫，經陸續提報智慧財產管理審查會議、永續經營委員會及董事會審議通過，基本上延續 2021 年度智慧財產計畫，僅配合實際執行情況針對部分項目進行調整，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。

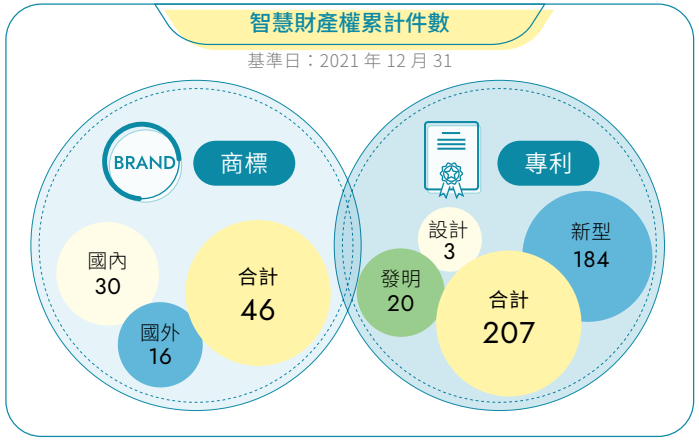
目標

- 短期目標 (2020~2021)：
  - I 持續提升本行智慧財產管理制度。
  - II 取得台灣智慧財產管理規範 (TIPS)A級認證。
  - III 維護本行智慧財產，並持續取得業務相關商標及專利權。
- 中期目標 (2022 續 ~2024)：
  - I 加強教育訓練，提升行員智慧財產智識概念，培養所需人才。
  - II 獎勵研發創新，進行專利布局，厚植金融科技競爭力。
  - III 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~)：
  - I 完成數位轉型，提供客戶最佳金融服務體驗。
  - II 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。

- 完善管理制度建置
  - I 訂定本行商標管理作業細則、智慧財產管理手冊、智慧財產文件管理程序、智財相關外來文件管理程序及智慧財產管理內部查核作業程序，作為本行商標管理執行程序之依循。
  - II 申請台灣智慧財產管理規範 (A級) 驗證。
  - III 於內部網站建置智慧財產管理專區，彙整智慧財產管理相關法規、TIPS 制度規範文件、內部規範文件、新聞期刊及內部溝通管道 (通訊錄) 等資訊，供全體員工參閱使用。

成果

- 智財專業人員培育
  - I 參加經濟部工業局委託資策會辦理之強化企業智慧財產經營管理計畫 2021 年智財分級管理培訓 -TIPS(A級) 課程 - 制度導入，計 1 名已完訓。
  - II 委請專業顧問協助導入符合標準之智慧財產管理制度，2021 年度本行開辦智慧財產相關教育訓練 3 場—權責人員 1 場 (實體)、全體行員 2 場 (線上)。
- 智慧財產權利布局



- 協助扶持新創產業

  本行與工業技術研究院及財團法人中小企業信用保證基金合作之「技術與金融鏈結平台計劃」，有關「技術加值融資」部分，2021 年度合計核貸 2 件，貸放金額 400 萬元。

重要成果

為強化本行智慧財產管理制度，本行於 2021 年 9 月首次報名申請 2021 年度台灣智慧財產管理規範 (TIPS) A 級驗證，經過書面審查與補件程序後，於 2021 年 12 月順利通過 TIPS A 級驗證；嗣於 2022 年 1 月 24 日，由本行智慧財產管理代表陳斌副總經理出席「111 年度 TIPS 頒證暨強化企業公司治理及智財管理效益交流會」，自經濟部工業局主任秘書周崇斌手中接受證書頒發，肯定本行智慧財產管理邁向制度化管理。

1.6.7 新型冠狀病毒肺炎 (COVID-19) 因應措施

1.6.7.1 防疫措施

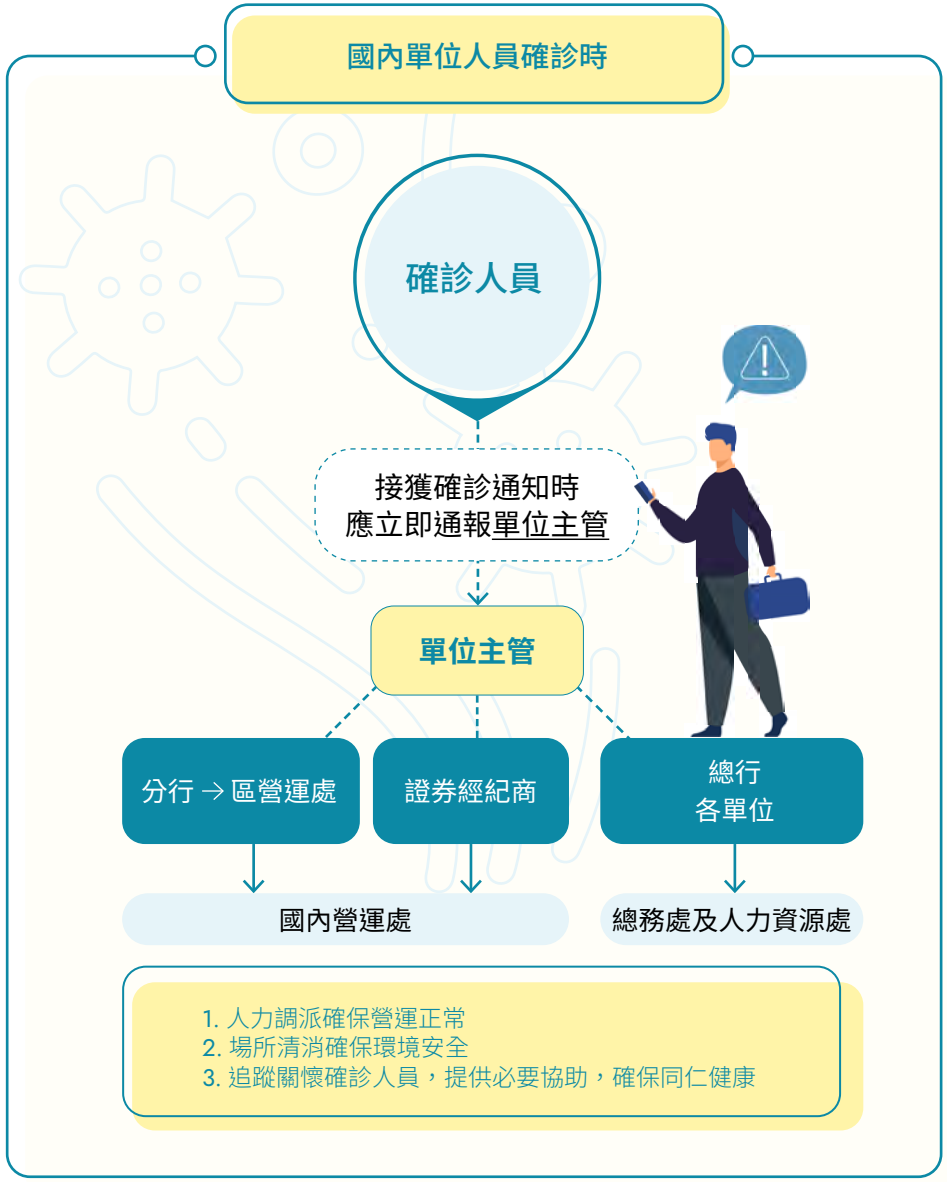
本行訂有「彰化銀行業務永續運作計畫 (BCP)」及「彰化銀行因應疫情強制集體隔離緊急應變措施處理要點」，俾利重大疫情發生時，各項業務得以持續正常運作，針對新型冠狀病毒肺炎疫情，本行由總經理召集組成「彰化銀行因應新型冠狀病毒肺炎防疫計畫處理小組」，並於 2022 年設立副總經理層級之防疫長，因應新冠肺炎疫情，隨時依據中央流行疫情指揮中心發布之訊息，滾動式調整本行各項防疫措施，以降低同仁染疫風險，相關因應措施如下：

1. 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。
2. 請各單位加強行舍環境清潔及消毒管理，預先建立具備合格執照之消毒廠商名單，以利遇有緊急狀況時能迅速聯繫，並定期 (每季至少 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。
3. 請各單位確實辦理「空調送風機」每年保養清洗一次，其出風口及濾網應每半年清洗一次、「空調冷卻水塔」應每半年清洗一次，並留存紀錄。
4. 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。
5. 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，並發文籲請同仁儘量減少外食，以降低用餐時之感染風險。疫情趨緩後，員工餐廳回復自助餐方式供餐，本行於用餐區設置隔板及配置酒精供同仁使用，督促餐廳業者加強環境清潔並做成紀錄，由總務處不定期抽查，並於每日中午於餐廳發放塑膠手套供同仁打菜時穿戴，避免手部細菌交互感染。
6. 加強施工人員管控，要求施工廠商每日確實檢查並填寫防疫措施檢查表，以防止因施工人員染疫而傳染員工情形。
7. 請各單位備妥充足防疫物資 (如：口罩、手套、酒精、漂白水…等)，以備不時之需，並提供防疫物資預算每人 1,000 元，供各單位統籌運用。
8. 鼓勵同仁完整接種疫苗，以降低染疫風險。

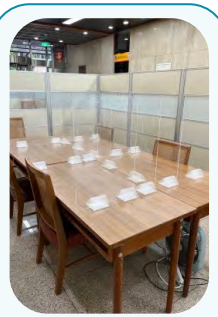
1.6.7.2 營運持續

1. 本行於 2021 年 2 月 1 日至同年 3 月 14 日及 5 月 17 日至 10 月 17 日，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。
2. **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、公發之儲存設備等方式進行備份，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。
3. **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。
4. **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。
5. 人員因故於家中辦公，居家隔離時，如需開通 VPN、VDI 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。
6. 本行與醫療院所簽訂「企業員工『新冠肺炎抗原快篩』特約醫院合約書」，如有需求得即時作業。

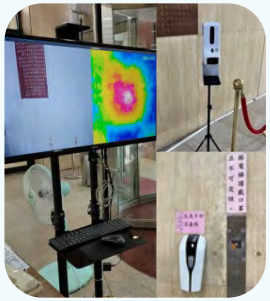
COVID-19 確診事件通報機制



警語標示、電梯分流
容量管制及抗菌銅護膜



外訪管制及
隔板防護



門禁體溫管制
與消毒

1.7 責任金融

1.7.1 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	▪ 2021 年本行投資國內上市櫃公司 42 家，其入選道瓊永續指數 (DJSI) 及臺灣永續指數成份股共 26 家，其投資金額占比約為 74.38%。 ▪ 2021 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 71 次及法說會 56 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 2021 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 91.86 分，高於全市場評分 86.62 分。

機構投資人盡職治理守則遵循揭露專區

ESG 投資

1. 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 2021 年底，本行投資綠色產業股權、綠色債券餘額為 91.73 億元。

2. 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 2021 年底止，本行投資可持續發展債券及社會責任債券餘額為 23 億元。

3. 本行截至 2021 年 12 月 31 日止，累計投資 ESG 股權、債券餘額為 114.73 億元，較 2020 年底增加 45 億元。

1.7.2 赤道原則 SASB：FN-CB-410a.2

事前審查

本行自 2017 年 8 月起，依循赤道原則精神承擔一定程度的環境與社會責任，將授信審查案件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，作為授信承作的審查因素之一。

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。

執行情形

本行 2021 年度企業授信申請案件共 29,850 件，經評估後，有 1,119 件曾違反赤道原則，占 3.75%。本行在借戶已改善或承諾將改善之前提下始同意辦理 1,111 件，另 190 件為有條件同意。

實際案例

OO 股份有限公司為營運及購料資金等所需，擬向本行申貸借款，惟借戶近一年來曾因違反「廢棄物清理法」第 27 條第 2 款等情事遭主管機關裁罰，違反赤道原則。本行考量借戶案發後已積極改善，綜合評估後始予參貸。

簽署赤道原則
EQUATOR PRINCIPLES

本行於 2022 年 4 月 22 日「世界地球日」完成簽署加入「赤道原則」(Equator Principles, EPs) 協會，成為全球自願倡議「赤道原則」的會員銀行 (EPFIs)。

本行承諾依循「赤道原則」，將環境及社會風險管理內化至專案融資之授信審核流程，並建立相關控管機制及流程因應，盼能鼓勵並引導企業客戶強化 ESG，降低氣候變遷對其所帶來的營運風險，力求落實環境保護與社會關懷，建立更全面及完善的風險管理機制。

1.8 稅務治理 GRI：207-1

為因應稅務治理之國際趨勢，貫徹稅務法令遵循，2021 年經提報第 26 屆第 17 次董事會通過 (2022 年經第 26 屆第 26 次董事會修正)，訂定《彰化商業銀行股份有限公司稅務治理政策》，明定由董事會為稅務治理之最高決策與監督單位，核定稅務治理政策，並確保稅務治理政策之有效運作；財務管理處為稅務管理單位，依權責陳報稅務事項，並視議題重大性不定期向董事會報告。

本行稅務策略之運用及稅務成本之管理，應符合穩健經營及誠實納稅原則，降低稅務風險，提升公司價值，並善盡社會責任，訂定稅務治理政策如下：

- **法令遵循**：瞭解並遵循各營運所在地之稅務法規，誠實申報及完納稅負。
- **風險控管**：透過事前租稅評估，辨識潛在稅務風險，並擬定因應措施。
- **經濟實質**：不採用意圖規避稅負之稅務架構，不將利潤移轉至低稅率國家或利用租稅天堂進行避稅。
- **移轉訂價**：關係人交易應落實商業實質原則、常規交易原則及稅務遵循原則、訂價應反映經濟實質及各地稅務法規之移轉訂價規範，於價值創造地區履行納稅義務。
- **資訊透明**：遵循財務報導準則及主管機關規定，定期揭露並強化稅務資訊透明度。
- **誠信溝通**：以誠實態度與營運所在地稅務稽徵機關溝通，並維持良好和諧之關係。
- **專業發展**：強化稅務人員專業職能並培育人才。

稅務治理政策：

彰化銀行承諾遵循各營運地區稅務法規及符合國際租稅準則之規範，確實計算稅賦並依法申報完稅，以落實企業永續發展目標。

稅務治理政策

國別報告

彰化銀行集團 2021 年全球各稅務管轄區淨收益、稅前盈餘及所得稅繳納情形：

單位：新臺幣億元，%

租稅管轄區	員工人數	淨收益		稅前盈餘		當期所得稅		已納現金所得稅	
		金額	占比	金額	占比	金額	占比	金額	占比
臺灣	6,463	260.50	90.81%	89.27	88.21%	12.41	94.24%	10.74	80.07%
美國	36	7.01	2.44%	8.68	8.57%	-0.24	-1.79%	0.11	0.85%
中國	183	6.88	2.40%	1.54	1.53%	0.04	0.28%	0.44	3.25%
香港	43	4.26	1.48%	-2.94	-2.91%	0.02	0.13%	1.26	9.37%
英國	15	3.28	1.14%	2.26	2.23%	0.43	3.27%	0.17	1.30%
新加坡	21	2.26	0.79%	0.70	0.69%	0.10	0.77%	0.12	0.92%
日本	14	2.20	0.77%	1.70	1.68%	0.35	2.65%	0.51	3.82%
其他	18	0.46	0.16%	0.00	0.00%	0.06	0.44%	0.06	0.43%
合計	6,793	286.86	100.00%	101.20	100.00%	13.17	100.00%	13.42	100.00%

所得稅分析

單位：新臺幣億元，%

項目	2021 年度		2020 年度	
	金額	有效稅率	金額	有效稅率
稅前淨利	101.20		83.11	
所得稅費用	13.17	13.01%	12.70	15.28%
已納現金所得稅	13.42	13.26%	8.37	10.08%

社會面
Social

責任金融

本行重視綠色金融及創新金融之發展，並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，推動普惠金融，且確保商品及服務資訊之完整性、透明性及安全性。

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。

社會共融

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，並加強推廣體育及藝文活動。

2.1 資訊安全與個資防護 GRI：418-1

新興科技發展增添資訊接觸方式的靈活多元，亦使頻仍發生之網路犯罪事件（如勒索軟體、撞庫攻擊等）更難以防護，資訊安全及個人資料保護面臨嚴峻挑戰，本行持續強化資訊安全防護能力與緊急應變韌性、遵循內外部各項規範及提升內部資安與個資保護認知，並設立資訊安全長統籌資安政策推動與資源調度，由內而外形塑完整安全保護機制，除善盡企業良善管理責任、維護客戶權益及安全營運外，亦防免營運服務中斷及資訊安全事件或個人資料安全事故可能帶來之財務損失與商譽重創。

2021 年度本行發生資料外洩事件 1 件，與個人資料相關事件之占比為 1/1(1 件)，受影響之客戶數為 1 人，本行第一時間即審慎處理，於 1 日內處理完妥，後續積極執行相關改善措施，以防止再度發生影響資料安全與客戶權益之情事。（詳見 2.1.2 章節）

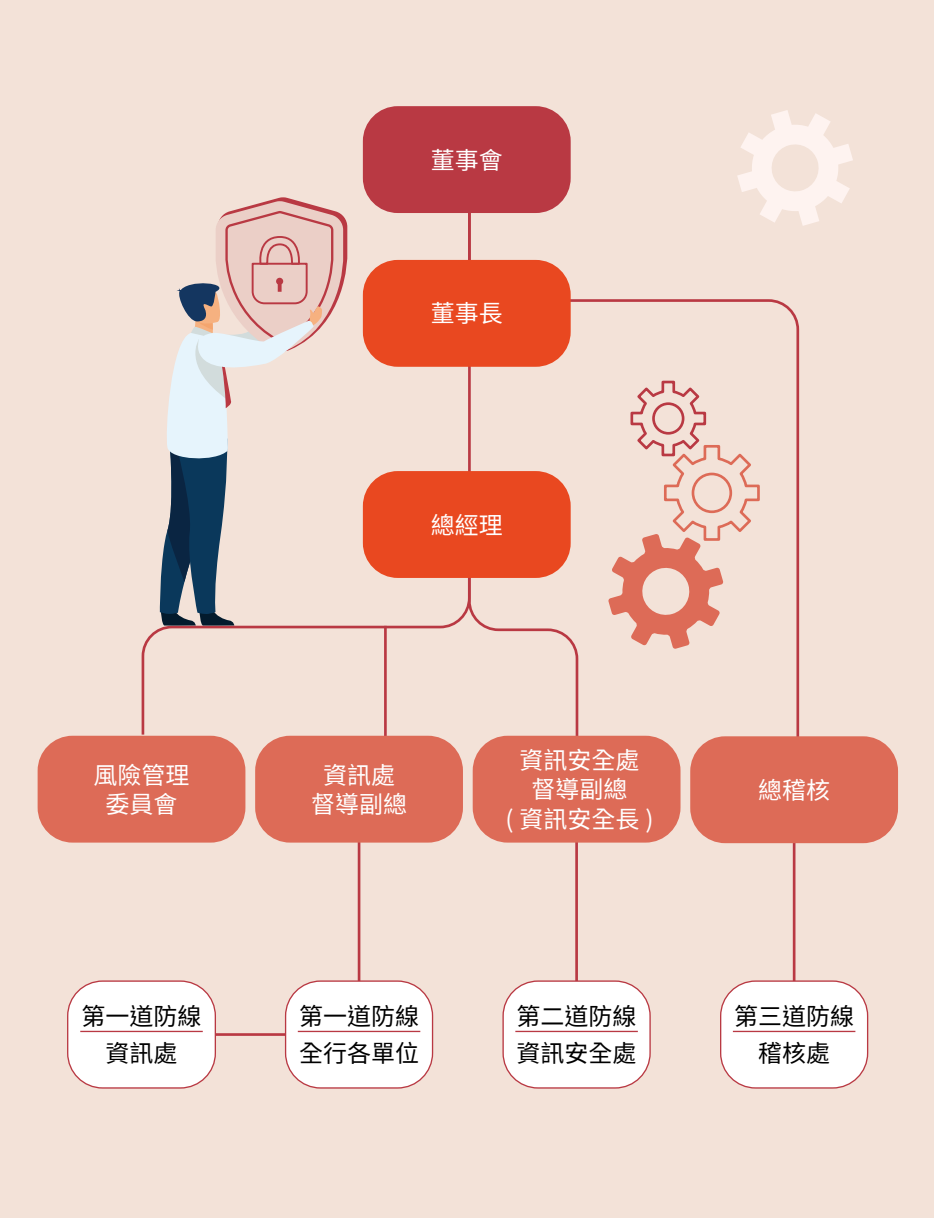
2.1.1 資訊安全機制 SASB：FN-CB-230a.1、FN-CB-230a.2

項目	說明
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，及加強本行全體同仁對資訊安全之認知，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。

項目	說明
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資訊安全內部控制管理架構：第一道防線由全行各單位及資訊處負責執行資訊安全作業，第二道防線由資訊安全處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。 • 本行已設置副總經理層級之資訊安全長，統籌資安政策推動協調與資源調度，並設有資訊安全專責主管，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。 • 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	• 為因應新技術、新產品及業務流程變更可能會產生新的資訊安全議題，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，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。 • 本行每年舉辦資安宣導認知課程，提升本行全體同仁資安意識。 • 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。

項目	說明
	• 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與資料庫稽核監控系統蒐集重要資訊設備及資料庫日誌，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，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 2021 年度無發生與資訊設備 (包括電腦軟、硬體及週邊設施) 與網路系統相關之資安事件。 • 通過 ISO 27001：2013 資訊安全管理系統、ISO 22301：2012 營運持續管理系統及 BS 10012：2017 個人資訊管理系統驗證。 • 2021 年度資安認知教育中、英文訓練課程，全體同仁 (含海外分行及當地僱員，不含工員、司機) 共計 6,304 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。 • 本行行動應用程式 (APP) 全數取得工業局合格證書及認證標章 (MAS)。

資訊安全內部控制管理架構

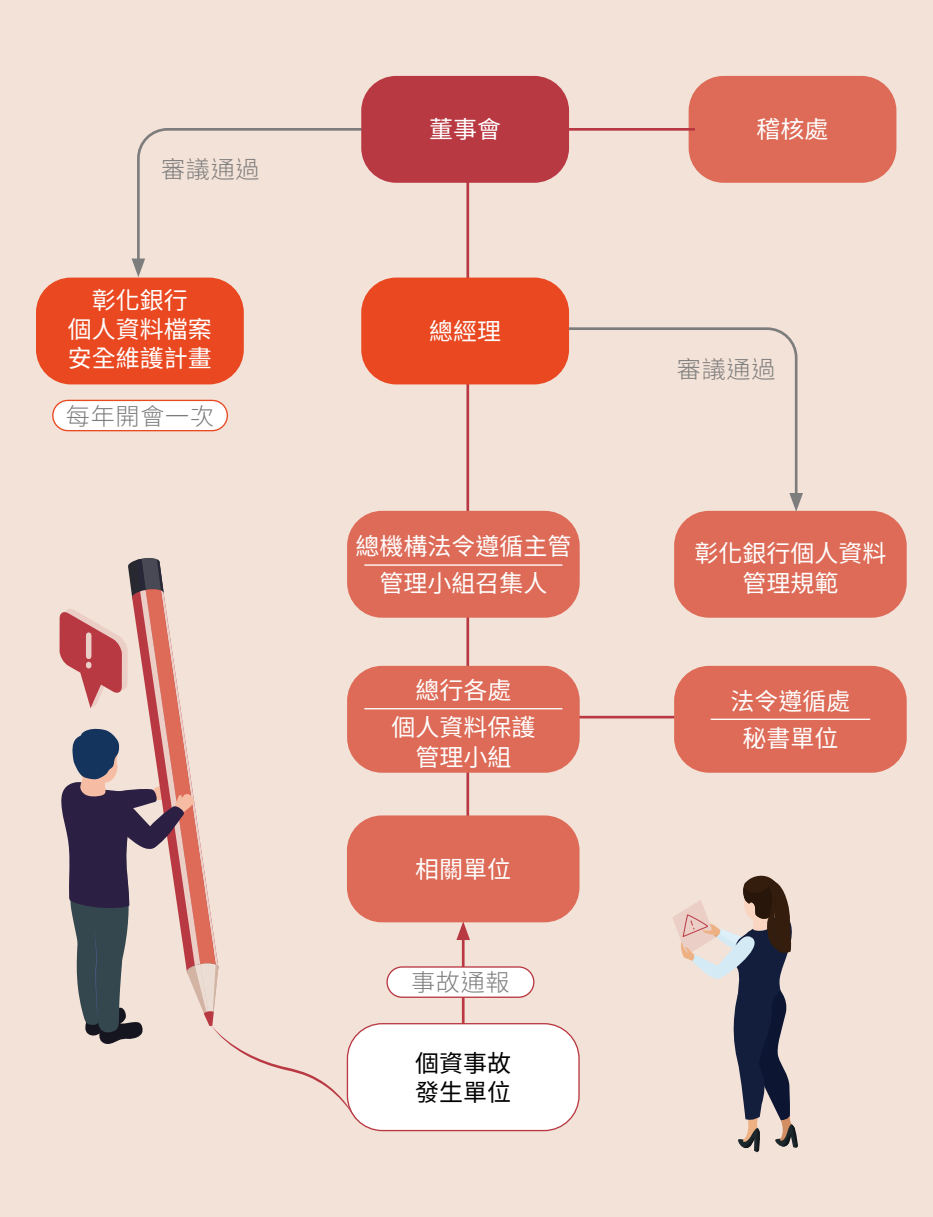


2.1.2 個人資料保護

項目	說明
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。

項目	說明
申訴機制	如發生個人資料安全事故，由事故發生單位個資執行窗口以「個人資料安全事故通報單」通報相關單位。
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 2021 年度發生 1 件個人資料安全事故 (影響 1 人，處理天數 1 天)，本行除加強教育訓練、調整相關用紙加註個人資料保護之警語，提醒承辦人員注意外，並發函全行重申應落實個人資料保護法之辦理，以善盡個人資料保密義務。 • 本行自我評估報告並提報第 26 屆第 79 次常務董事會備查。 • 本行將會計師就 2021 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 25 次董事會，並報送金管會備查。 • 本行舉辦 2021 年個人資料管理制度宣導與注意事項數位課程，共計 6,345 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行程序



2.2 客戶權益維護

GRI：2-6、417-1、417-2、417-3、FS15

本行重視公平待客，特設置「彰化銀行公平待客推動委員會」(2022 年 2 月 22 日第 26 屆第 23 次董事會通過)，由總經理擔任主任委員，成員為副總經理、資訊安全長及總機構法令遵循主管，藉由高階主管與跨部門間之協力，提升全行對金融消費者保護之認知及公平待客原則相關法規遵循，有助於降低違法成本並增進客戶對本行金融服務之信心。

項目	說明
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。

項目	說明
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。 • 本行提供金融商品或服務皆遵循訂約公平誠信、商品或服務適合度及告知與揭露等公平待客原則，並要求理專落實 KYC 及 KYP 政策，以確保該商品或服務對於客戶之適合度，尤其對於高齡客戶，應以客戶能充分瞭解之文字或其他方式，說明金融商品或服務之重要內容，並充分揭露風險，以確保客戶權益。 • 為積極落實公平待客原則並降低客訴頻率，針對金融消費爭議案件，本行已持續檢視追蹤案件數量之變化並定期提請董事會報告，本行將持續優化作業流程，以確保客訴改善方案之有效性，提升服務品質及服務效率。

項目	說明
	• 為維護客戶存款安全，本行前已針對臨櫃受理客戶存、提款或匯款時，行員應主動關心客戶，如經行員研判有異常情事時，應即進行關懷提問，以防杜詐騙案件發生。同時為加強維護高齡客戶之權益，並增訂「高齡客戶臺、外幣轉帳之臨櫃關懷提問機制」，針對高齡客戶轉帳達等值新臺幣壹佰萬元 (含) 以上，且轉入非本人帳戶者，不論行員研判是否有異常情事，皆應進行加強關懷提問，以確保客戶權益。 • 本行稽核單位已依風險導向內部稽核制度精神，分別就業管單位及營業單位之屬性及面向，訂定金融消費者與公平待客原則相關作業之查核項目，且併同執行持續性監控機制以聚焦風險，嗣將相關缺失定期彙整提供予業管單位研議改善機制，以落實相關作業。
評量機制	• 內部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，且每年依金融服務業公平待客原則評核機制辦理評核與說明內部稽核查核情形。
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。 • 本行 2021 年未發生未遵循行銷傳播相關法規事件，未發生未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規事件。 • 稽核處辦理涉及金融消費者保護或公平待客原則作業落實情形之查核，於 2021 年執行一般檢查計 218 趟次及專案檢查計 529 趟次，其缺失事項追蹤覆查至改善完妥，並彙整相關缺失予業管單位研議改善措施，以確保法規有效執行。

2.2.1 客戶規模

2.2.1.1 個人及小型企業存款戶 SASB：FN-CB-000.A

基準日：2021.12.31 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	7,220,290	1,083,676
	支票存款帳戶	172,851	6,929
	外匯存款	343,741	109,219
小型企業	臺幣存款帳戶	33,427	47,372
	支票存款帳戶	10,177	3,979
	外匯存款	4,992	18,560
合計			1,269,735

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，故帳號數不等同本行客戶數，僅就餘額合計。

2.2.1.2 個人、小型企業及企業放款戶 SASB：FN-CB-000.B

基準日：2021.12.31 單位：新臺幣佰萬元

	戶數	授信平均餘額
個人 (自然人)	144,085	609,837
企業 註	26,826	878,868
合計	170,911	1,488,705

註：其中小型企業 (資本額新臺幣三千萬以下) 戶數為 20,003 戶，放款餘額為 175,177 佰萬元。

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：

電話

各地區市話請撥：412-2222 按 9 轉接專人 (以市話計費)

手機請撥：(02) 412-2222 按 9 轉接專人

免付費服務專線：0800-365-889 按 9 轉接專人

網站

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

2.2.2.2 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. 為確實降低金融消費爭議事件之發生，提升服務品質，本行定期檢視金融消費爭議事件之類型及處理情形，彙整分析消費爭議之事由及發生原因，並由業務權責單位研擬改善措施，俾隨時檢討改進，使金融消費者之權益獲得完善之保障。

2.2.3 客戶滿意度

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 11 月 15 日至 2021 年 12 月 31 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。

滿意度調查結果（滿意以上的評價 *）

企業網銀及企業行動網	89.64%	個人網銀及彰銀行動網	88.38%
最常被使用之主要功能	帳務總覽 92.36% 臺外幣收付款 79.29%	最常被使用之主要功能	新臺幣活期餘額 92.85% 新臺幣轉帳 83.46% 新臺幣交易明細 83.15%

就部分用戶對於系統效能問題 (如操作順暢度、交易速度、便利的帳務查詢等) 表達不滿意，本行將持續優化網銀系統，以提升客戶體驗。

* 包含「滿意」及「非常滿意」兩種級別

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 2021 年度為基準，調查期間為 2022 年 1 月 19 日起至 2022 年 2 月 18 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 2021 年度客戶滿意度問卷調查。

滿意度調查結果

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瞄數位號碼牌上之 QR-Code 等多元化之管道進行客戶滿意度調查，依據調查結果分析，以「服務態度及專業能力」獲得 91.11% 滿意以上*評價為最高，次為「整體服務滿意度」90.18%，「金融商品滿意度」則為 88.73%。

* 包含「滿意」及「非常滿意」兩種級別

近三年度客戶滿意度調查

項目	2021 年	2020 年	2019 年
金融商品滿意度	88.73%	84.89%	95.70%
服務態度及專業能力	91.11%	87.36%	99.37%
整體服務滿意度	90.18%	86.62%	98.52%

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提供開放式題型供顧客進行改善意見反饋，對於顧客所提出增加理財商品、改善網路銀行 APP 介面及增設存款機等相關建議，本行將立即檢討改善，並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體驗，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「Bank4.0」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。

項目	說明
政策	積極發展數位金融，提供客戶更便捷的金融服務，持續擴充服務管道，提供客戶創新的體驗模式，並整合客戶全通路的互動歷程，優化服務過程，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，打造可以嵌入客戶「生活中的金融服務」。 • 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、分析客戶相關資訊並配合主管機關規劃進行資訊系統建置。

項目	說明
申訴機制	• 本行客服中心 24 小時服務專線 412-2222 或 0800-365-889，提供即時線上諮詢。 • 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	• 優化數位存款服務，建置「數位存款子網站」，提供未成年開戶服務、優化證件識別系統 OCR 及數位存款「提升交易權限」功能。 • 持續優化網路銀行功能，提供客戶轉帳便利性，調整個人網路銀行 (含彰銀行動網) 換匯交易流程及個人網路銀行約定轉帳新增「視訊驗證身分」服務。 • 發行網購消費高現金回饋「My 購卡」，主打年輕客群，結合「數位存款戶」給予加碼回饋優惠，強化本行信用卡之產品線及符合數位金融趨勢。 • 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。 • 推出即時核卡服務，客戶線上申辦信用卡，由系統自動查詢聯徵及相關資訊，並透過評分卡進行評分，符合條件者立即自動核卡，以自動化作業加速核卡流程。 • 強化線上貸款服務，優化薪速貸作業流程，提供新增自動動撥功能、調校評分卡、提高貸款金額、新增線上成立契約之身份驗證方式及新增再次對保機制。 • 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，即時提供客戶諮詢服務；並於本行官網、網路銀行、彰銀行動網提供「網路電話」功能，透過直接與線上客服人員對話，迅速解決客戶問題，提升客戶體驗。

項目	說明
	• 建置 RPA(機器人自動化流程) 系統，運用於洗錢防制 (AML) 系統上，於目前銀行法遵科技的趨勢下，優化分行作業流程，提升法遵風險管理效益。 • 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 2021 年底結果，較 2020 年度成長： • 電子化通路交易筆數，成長 23.33% • 網路銀行戶數，成長 12.25% • 網路銀行交易次數，成長 3.61% • 行動銀行交易次數，成長 30%。 截至 2021 年底結果： • 金融專利累計共取得 207 件。 • 新發行信用卡數 87,416 卡，即減少 87,416 份約定條款及權益手冊紙張用量。 • 智能客服累積使用 585,194 人次。 • 函證查詢電子化服務共處理 7,336 筆。

數位生活

五倍券綁定台灣 Pay 逛夜市

為配合經濟部振興計畫，帶動民間消費力，協助夜市攤商導入台灣 Pay，並提供簡便快速之申辦程序，拓展台灣 Pay 使用場域，期望讓更多人可以使用安全無現金接觸的台灣 Pay 在各大夜市消費，落實普惠金融。並安排由董事長凌忠嫄與總經理周朝崇聯手化身 YouTuber 拍攝宣傳影片，帶領行員前往台灣 Pay 合作商圈「寧夏夜市」進行美食競賽，藉由活動親身與民眾互動，響應政府五倍券激勵政策同時推介行動支付，本行更獨家加碼回饋，促進景氣向上循環！

社群媒體

LINE 第六波企業貼圖—潮酷“3D 柴寶”新年虎力夯！

為提升品牌親切度，發揮 LINE 官方帳號效益，本行於 2022 年 1 月 18 日推出第六波企業貼圖，配合新年與情人節提供節慶祝賀貼圖，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。貼圖上線首五日下載量已高達 1,171,466 次，截至 2022 年 1 月底，本行 LINE 官方帳號好友數達 518 萬。

2.4 綠色金融與商品

GRI：FS7、FS8
SASB：FN-CB-410a.2

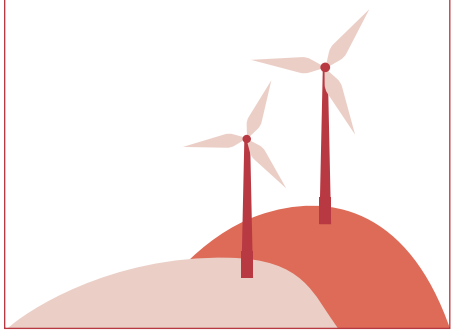
2.4.1 綠色金融商品

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

- 太陽能光電設備貸款保險



ESG 相關理財及保險商品

單位：新臺幣 / 元

產品	ESG 產品規模	整體產品規模	ESG 產品占比
國內外基金	6,613,665,800	100,861,088,849	6.56%
海外債券	2,428,760,494	2,436,555,590	99.68%
ETF	247,811,353	1,468,411,809	16.88%
投資型保單	4,235,973,125	8,370,262,105	50.61%
總計	13,526,210,772	113,136,318,353	11.96%

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。

再生能源發電業貸款

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客戶，得申請相關貸款。而在再生能源種類中，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。

單位：新臺幣佰萬元 / 戶

項目	2021 年底		2020 年底		2019 年底	
	貸放餘額	戶數	貸放餘額	戶數	貸放餘額	戶數
綠能科技產業貸款	79,322	1,543	70,241	1,285	91,474	1,162
再生能源發電業之貸款	3,444	160	3,017	133	3,076	115

2 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 2021 年，貸放餘額為 119 佰萬元，歸戶戶數 6 戶 (貸放件數 13 件)。
3 離岸風力發電業貸款	配合政府政策以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」條件，並通過經濟部遴選及競標機制取得專案風場開發資格之廠商，近 3 年度放款承作量統計如下： ※ 離岸風力發電業屬需配合風場開發時程之新興產業，故前述專案融資之承作量金額以核准額度計算，且金額起伏較大。

單位：新臺幣佰萬元 / 戶

項目	2021 年度		2020 年度		2019 年度	
	核准額度	戶數	核准額度	戶數	核准額度	戶數
離岸風力發電業貸款	2,189	1	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，經 2022 年 2 月 22 日第 26 屆第 23 次董事會通過，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 GRI：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。

基準日：2021 年 12 月 31 日

類別		受理件數	核准件數	核准金額 (億元)	核准率 (%)
公辦紓困		13,174	13,038	904.87	98.97
自辦紓困	個人	679	674	75.18	99.26
	企業	3,448	3,424	131.55	99.30
勞工紓困		30,549	20,564	20.52	67.31

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 2021 年底承作戶數為 20 戶，放款餘額為 10 佰萬元。
2	微型創業鳳凰貸款 2021 年底承作戶數為 79 戶，放款餘額為 31 佰萬元。
3	青年創業及啟動金貸款 2021 年底承作戶數為 6,532 戶，放款餘額為 5,276 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，依經濟部中小企業處提供我國 2020 年中小企業家數統計資料，中小企業在我國公司形態上占比約 98.93%，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。

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，其中「兆元振興方案」專案開辦期間 (2010 年 7 月 -2021 年 6 月) 累計貸放核准金額 232,377 佰萬元，累計戶數 5,738 戶 (以統編歸戶計算)；另，截至 2021 年本行承作「央行專案轉融通貸款」情形如下：

單位：新臺幣佰萬元

	累積貸放		2021 年底貸放	
	戶數	金額	戶數	金額
央行專案轉融通貸款	11,881	28,998	10,380	20,437

註：戶數係以統編歸戶計算。

※ 截至 2021 年 12 月底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；央行專案轉融通案件逾期放款 (含催收款項) 共計 66 戶，金額合計 69 佰萬元。

2 在社區發展貸款方面，本行配合客家委員會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政策，開辦「客庄地方創生優惠貸款」，自 2019 年 2 月開辦本貸款，截至 2021 年 12 月底之辦理情形如下：

單位：新臺幣仟元

2021 年底	戶數	貸放餘額
客庄地方創生優惠貸款	7	22,690

※ 截至 2021 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 辦理高齡安養信託及子女撫育信託

1 **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信託業務，提供簽約費及管理費減收優惠方案。

信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑頒獎典禮

本行辦理高齡者安養及身心障礙者信託業務，截至 2021 年底止，有效契約共計 2,414 件，信託財產規模金額共計 9.64 億元。2021 年獲金管會評選為 2020 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 **撫育信託**

提供客戶預先規劃未成年子女或身心障礙子女未來生活、教育、創業或結婚等之撫育信託，除可照顧其未來生活，不因家庭變故影響經費來源，分年贈與亦可合法節省贈與稅的支出。

2.5.5 提供弱勢及特定身分族群金融友善服務 SASB：FN-CB-240a.3

1 本行各營業單位皆已設置「無障礙服務櫃台」及「服務鈴」，並設有 640 台自動櫃員機 (ATM) 全數符合無障礙機型，其中有 11 台 ATM 符合視障民眾使用；並於偏遠地區設置 ATM，提供當地民眾享有便捷的金融服務，位置如下：

位置	台數	交易筆數
屏東縣牡丹鄉 (牡丹鄉公所)	1	9,939
屏東縣滿州鄉 (九棚派出所)	1	14,212
屏東縣車城鄉 (車城福安宮)	1	18,414
彰化縣埔鹽鄉 (新水服務處)	1	15,457

2 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 2021 年度合計提供 99 人次共 934 次跨行提款免手續費優惠。

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，彰銀行動網 App 及行動御守 App 亦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調整，使身心障礙人士享有更完善金融交易環境。

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。

4 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 2021 年底累計承作戶數 4 戶，核貸金額 0.37 億元。

5 配合長照政策，提升對老年人口之生活保障，代理銷售長期照顧保險商品及老年化相關等金融友善服務商品，截至 2021 年底承作情形如下：

單位：新臺幣元

商品名稱	承作件數	保費金額
中壽「享安心」長期照顧終身保險	2	129,750
新安「新老來保」專案	1,000	4,579,746
兆豐「樂齡無憂」專案	78	277,992

6 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 2021 年已完成設置 53 家雙語分行，預計 2028 年前完成 185 家分行雙語化，以接軌國際。

本行開辦「越南勞工匯款」服務，提供在臺外籍移工簡便快速的匯款方式，滿足其匯付款項至家鄉之需求。

7 為使小資族或所得不高之客戶亦得投資於 ETF，增加多元投資選擇，本行將美元申購最低金額由 5 仟元整調降為 2 仟元整，港幣及人民幣申購最低金額由 5 萬元調降為 1 萬 2 仟元整。

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。2021 年度本行實際受理前置協商總件數 418 件，已受理完成者計 334 件，並有 278 件協商成立，達成成功率 83.23%，簽約協商債權總計 17,188 仟元。

2.5.7 捐助微型保險 SASB：FN-CB-240a.3

響應金管會積極推廣微型保險政策，2021 年度本行透過合作保險公司兆豐產物保險公司及中國人壽保險公司媒合，捐助弱勢民眾投保微型保險所需保費計 98,879 元，以保障經濟弱勢或特定身分者獲得基本保險保障，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。

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 2021 年底，本行已核准 160 戶，核准額度 888.29 億元；其中動用戶數 130 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。截至 2021 年 6 月 (本專案截止時間) 底，本行累計承作 2,323.77 億元，完滿達成政策目標有效協助企業取得營運資金。

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 贊助經濟日報舉辦之「第五屆創業之星選秀大賽」活動，以協助我國產業創新發展，產學合作共 162 組隊伍參賽。

7 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 2021 年 12 月止，已有 20 戶申貸，貸款餘額 10,050 仟元。

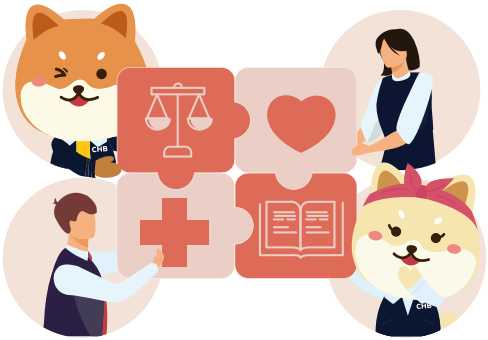
8 客家委員會為扶植客庄事業，提升服務能量或擴充營運規模，以發展客家文化及提升客庄就業機會，推出「客庄地方創生優惠貸款」政策，本行自 2019 年 2 月開辦以來，截至 2021 年 12 月底，已有 7 戶進行申貸，貸款餘額 22,690 仟元，協助客庄地區借款人進行地方創生及永續深耕。

9 配合政府推動「五加二產業創新計畫」之產業發展策略，促進「智慧機械」、「亞洲 · 矽谷」、「綠能科技」、「生醫產業」、「國防產業」、「新農業」及「循環經濟」等產業發展，彰銀創業投資股份有限公司 (下稱彰銀創投) 於 2021 年共投資 2.17 億元，其中對「五加二」產業領域之投資金額總計為 2.08 億元，約占總投資金額之 95.85%。

10 為加速振興階段經濟動能，配合政府「公股攜手，百億創投」投資方案，彰銀創投已結合民間資金和資源，共同推出創投方案，並鎖定「電動車相關產業供應鏈」、「數位科技」、「傳產策略轉型」等三大投資領域，盼能加速產業升級及發展。

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：2-7、2-8、2-30、202-2、401-1、401-3、405-1、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，同時遵循法令規章及人權保障，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，嚴禁雇用童工及任何形式的人口販運，並提供具市場競爭力之薪酬水準、規劃完整培訓、優渥的福利措施及年度升遷制度以延攬人才，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 5 年入選「臺灣就業 99 指數」成分股。

1 本行全體員工

本行全體員工總數截至 2021 年底計有 6,610 人，均為正職員工，且為確保人事制度之穩定性，本行正職員工均為全職人員，享有完整薪酬福利，並無進用兼職人員。本行全體員工中，非本國籍員工 97 人，占員工總人數 1.47%，男性員工為 2,345 人，占員工總人數 35.48%；女性員工為 4,265 人，占員工總人數 64.52%。另有非員工之工作者如派遣人員、實習生、工讀生、駕駛員等共計 290 人 (詳見本章節 9)。

總計		
正職員工	全職人員	6,610 人
	兼職人員	0 人
非員工之工作者		290 人

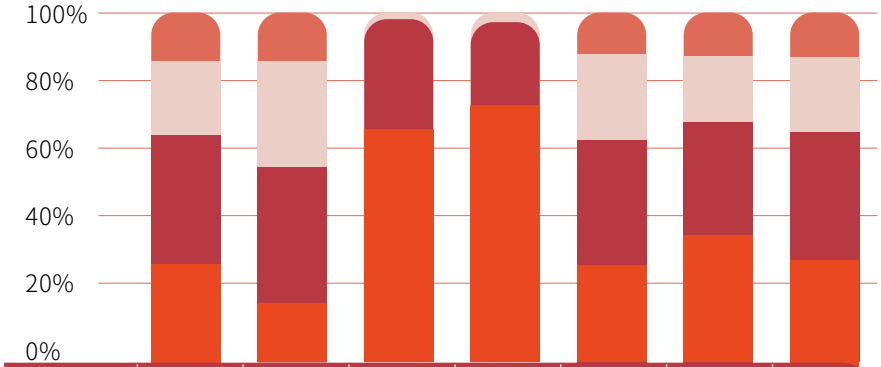
2 教育程度分析

臺灣地區：具博士學位者 4 人，碩士學位者 1,386 人，大專學位者 4,733 人，高中 (職) 學歷者 366 人；高中 (職) 以下學歷者 24 人。

海外地區：具碩士學位者 14 人，大專學位者 72 人，高中 (職) 學歷者 10 人，高中 (職) 以下學歷者 1 人。

3 員工職級分析

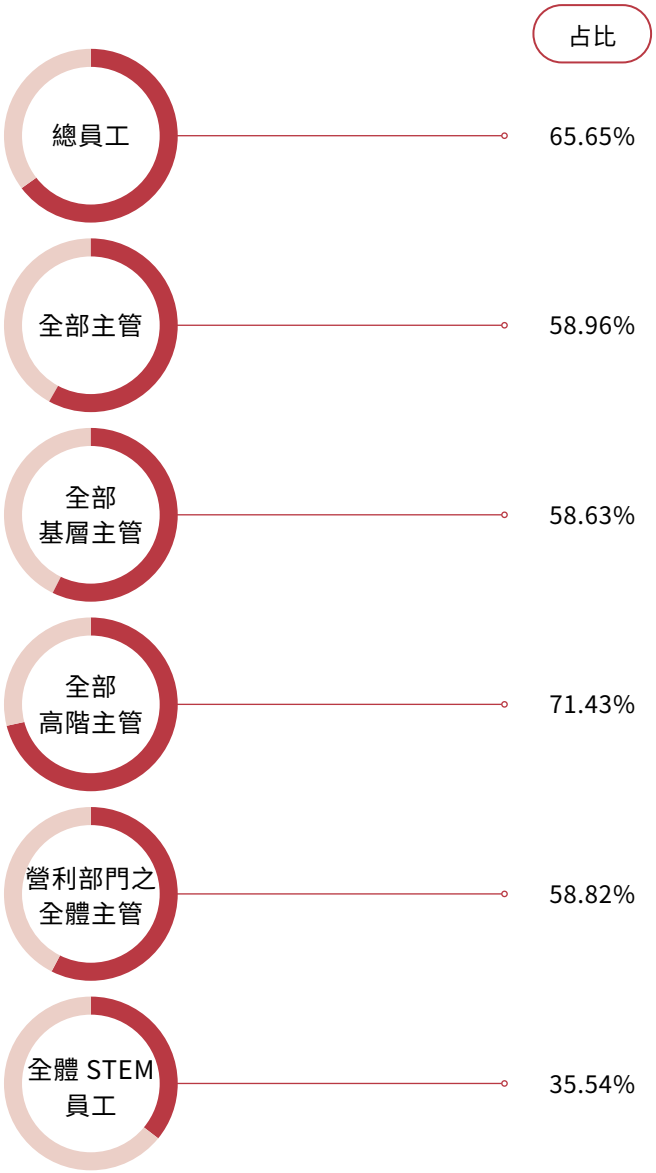
截至 2021 年底，本行員工中主管人數計 1,111 人，占員工總人數 16.81%，其中非本國籍主管計 13 人，占員工總人數 0.19%，員工計 5,499 人，依性別及年齡區分如下：



	男性員工	女性員工	男性主管	女性主管	女性合計	男性合計	總計
<30 歲	237	450	0	0	450	237	687
30-39 歲	480	1,170	5	17	1,187	485	1,672
40-49 歲	672	1,422	147	165	1,587	819	2,406
>49 歲	500	568	304	473	1,041	804	1,845
總計	1,889	3,610	456	655	4,265	2,345	6,610

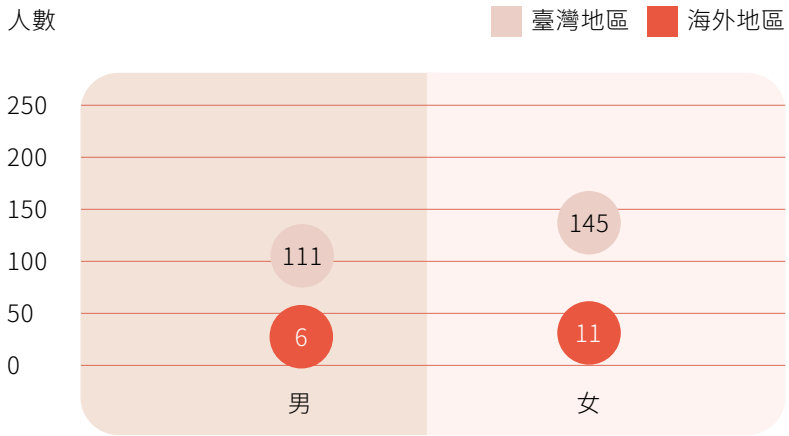
註：本表主管為有職務加給之人員。

本行女性員工比率



4 新進人員

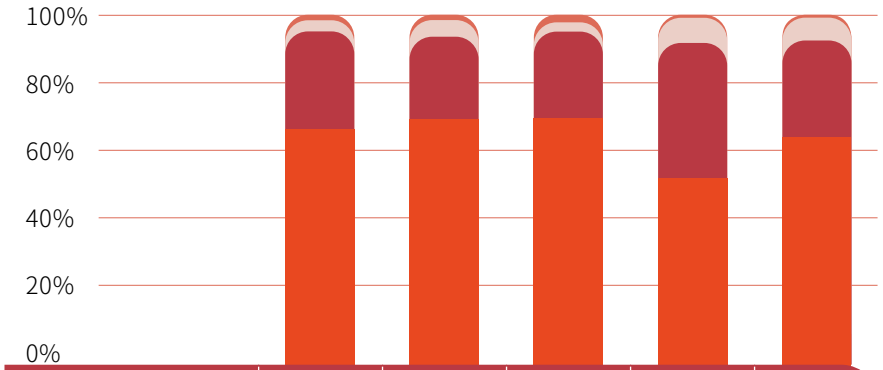
2021 年度新進人員－依性別及地區分布



2021 年度新進人員－依地區及年齡區分

	臺灣地區	占比	海外地區	占比	總占比
<30 歲	169	66%	7	41%	64.5%
30-39 歲	78	30.5%	8	47%	31.5%
40-49 歲	9	3.5%	1	6%	3.7%
>49 歲	0	0%	1	6%	0.3%
合計	256	100%	17	100%	100%

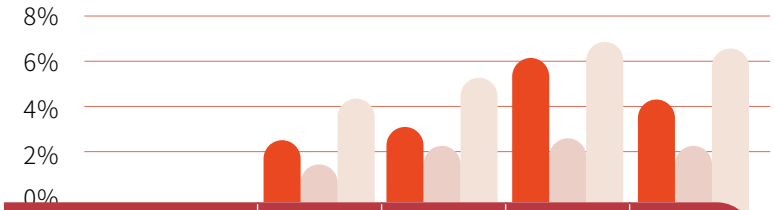
最近四年度新進員工年齡分布



	2021 年	2020 年	2019 年	2018 年	總計
>49 歲	1	1	5	4	11
40-49 歲	10	27	30	32	99
30-39 歲	86	97	119	151	453
<30 歲	176	237	294	245	952
總計	273	362	448	432	1,515

註：本表為國內、外每年度新進人員年齡分佈。

最近四年度進用率－依性別區分



	2021 年	2020 年	2019 年	2018 年
女性進用率 %	2.36	3.23	6.06	4.19
男性進用率 %	1.77	2.18	2.69	2.39
合計進用率 %	4.13	5.41	6.75	6.58

註：進用率 = 新進女性或男性員工合計人數 / 年底全體員工人數，全體員工人數以 2021 年為基準。

內部員工遞補率－依年齡及性別區分

項目 / 年度	遞補率 (%)	年齡				性別	
		<30 歲	30-39 歲	40-49 歲	>49 歲	男	女
2021 年	62.85%	3.04%	14.32%	24.62%	20.86%	19.61%	43.24%
2020 年	70.11%	2.08%	15.02%	26.27%	26.73%	21.73%	48.38%
2019 年	72.23%	1.76%	12.91%	29.12%	28.45%	27.43%	44.80%
2018 年	69.46%	1.12%	14.71%	27.13%	26.50%	24.83%	44.63%

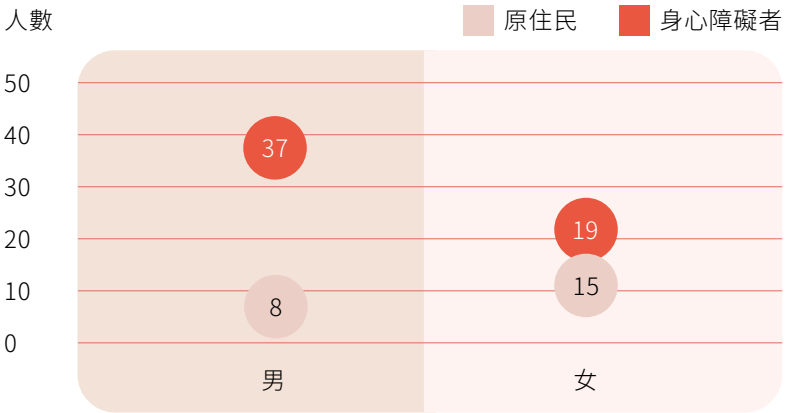
註：依「年齡」內部遞補率＝年齡分佈合計／全年單位調出 (含離退留停) 人數。
依「性別」內部遞補率＝女性或男性合計／全年單位調出 (含離退留停) 人數。

5 身心障礙者及原住民進用

依年齡區分

	原住民	身心障礙者
<30 歲	7	4
30-39 歲	11	5
40-49 歲	2	10
>49 歲	3	37
合計	23	56
占全行人數 %	0.35	0.85
主管人數	0	13
占全行人數 %	0	0.19

依性別區分



6 育嬰留停情形

依年齡區分

項目	男	女	總計
2021 年享有育嬰員工人數	61	132	193
2021 年申請育嬰留停人數	6	76	82
2021 年育嬰留停應復職人數 (A)	4	52	56
2021 年育嬰留停實際復職人數 (B)	2	50	52
回任率 (B/A)	50%	96.15%	92.86%
2020 年育嬰留停復職人數 (C)	5	52	57
2020 年育嬰留停復職且於 2021 年在職滿一年之人數 (D)	5	45	50
留任率 (D/C)	100%	86.54%	87.72%

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。

最近三年度育嬰留停性別比率

年度 / 性別	2021 年		2020 年		2019 年	
	人數	%	人數	%	人數	%
女性	76	92.68	52	86.67	55	87.3
男性	6	7.32	8	13.33	8	12.7
合計	82	100	60	100	63	100

7 員工缺勤率－依年度區分

註：缺勤率 = 請假日數 (公傷 + 病假 (含延長病假)+ 生理假)/ 總工作日數

年度	缺勤率
2021	0.40%
2020	0.33%
2019	0.32%
2018	0.30%

8 離職率

2021 年度離職率－依地區、性別及年齡區分

項目 / 地區	離職率 (%)	年齡				性別		合計
		<30 歲	30-39 歲	40-49 歲	>49 歲	男	女	
臺灣地區	4.25	56	53	28	144	118	163	281
海外地區	0.38	12	8	1	4	9	16	25
合計	4.63	68	61	29	148	127	179	306

註：離職率 = 臺灣地區或海外地區合計 / 年底人數，全體人數以 2021 年為基準。

最近四年度離職率－依年度、性別及年齡區分

項目 / 年度	離職率 (%)	年齡								性別			
		<30 歲		30-39 歲		40-49 歲		>49 歲		男		女	
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
2021 年	4.63	68	1.03	61	0.92	29	0.44	148	2.24	127	1.92	179	2.71
2020 年	4.64	78	1.17	45	0.67	22	0.33	165	2.47	141	2.11	169	2.53
2019 年	5.80	110	1.66	87	1.31	31	0.47	156	2.35	184	2.78	200	3.02
2018 年	5.08	121	1.85	79	1.21	22	0.34	111	1.69	160	2.44	173	2.64

註 1：離職率 = 離退合計 / 該年度年底人數，全體人數以 2021 年為基準。
註 2：本表範疇為國內、外全體員工。

最近四年度員工自願離職率－依年度、性別及年齡區

項目 / 年度	離職率 (%)	年齡								性別			
		<30 歲		30-39 歲		40-49 歲		>49 歲		男		女	
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
2021 年	3.30	68	1.03	56	0.85	28	0.42	66	1.00	83	1.26	135	2.04
2020 年	3.07	77	1.15	45	0.67	20	0.30	63	0.94	78	1.17	127	1.90
2019 年	4.06	110	1.66	84	1.27	27	0.41	48	0.72	103	1.55	166	2.51
2018 年	3.68	121	1.85	76	1.16	21	0.32	23	0.35	91	1.39	150	2.29

註 1：離職率 = 離退合計 / 該年度年底人數，全體人數以 2021 年為基準。
註 2：本表範疇為國內、外全體員工。

9 非員工工作者

2021 年度本行非員工之工作者如下表：

	工作內容	合約關係	人數	統計範圍	與 2020 年度差異
保全人員	門禁安全管制、巡檢等工作	間接聘僱	212 人 (男 212/ 女 0)	全行	無差異
清潔人員	臺北大樓內部清潔、環境整潔等工作	間接聘僱	8 人 (男 5/ 女 3)	臺北大樓	無差異
派遣人員	收發、郵件處理、總機、信差、外勤、資料整理、服務檯、文書處理	間接聘僱	53 人 (男 4/ 女 49)	全行	減少 5 人
暑期工讀生	文書處理、資料檔案整理、其他長官交辦事項	直接聘僱	10 人 (男 1/ 女 9)	全行	減少 8 人
資訊實習人員	網頁應用程式開發 (html、java、c#)、自動化測試程式碼撰寫等資訊相關業務實習	間接聘僱	7 人 (男 2/ 女 5)	全行	無差異

2.7.2 員工薪資與福利 GRI：2-21、401-2、405-2

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。

3 **高階經理人員薪酬遞延政策**

為鼓勵高階經理人員創造績效之際，兼顧風險管理，並強化公司治理，特於「彰化銀行員工獎金發給辦法」訂定有關高階經理人員 (包含總經理、副總經理、總稽核總機構法令遵循主管、總行部門、區營運處及國內外營業單位主管) 之酬金遞延政策，其績效獎金係先發給 80%，餘 20% 遞延至 3 個月後發給 (如未經董事會認有讓本行蒙受損失之不當情事之虞而決議應予保留績效獎金者)，顯示本行堅持誠信經營，以推動永續發展。

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，就當年度符合考核資格者 [即針對考核年度內出勤日數超過 180 天之員工 (不含辭職、遭資遣、解僱)] 皆完成考評。

2. **2021 年員工平均調薪幅度達 1.87%**

   本行為體恤員工基本生活開銷，並賡續落實績效差異化調薪，以激勵表現優異之員工，2021 年度調薪以「績效調薪」加「固定調薪」組合方式辦理。以員工 2020 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 者加月本薪之 3.3%、評等 5A 及 5B 者加月本薪之 2.4%、評等 4A、4B 及 4C 者加月本薪之 1.6%、評等 3 者加月本薪之 1%，評等 2 及評等 1 者不加薪；「固定調薪」部分，每人每月 360 元。

3. **連續 8 年榮獲列入臺灣高薪 100 指數成分股**

   本行自 2014 年起，連續 8 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. **各層級員工年度平均薪酬 (Equal Pay) 比例**

員工層級	平均薪酬	比例（女：男）
高階主管層級 (CXO)	本薪	100 ： 100
	本薪及獎金	100 ： 103
管理層級	本薪	100 ： 94
	本薪及獎金	100 ： 94
非管理層級	本薪	100 ： 102
	本薪及獎金	100 ： 102

註 : 本表「獎金」係直接以現金形式發放入帳。

5 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	2021 年	2020 年	增（減）率
人數	6,162	6,175	(13)
薪資平均數	1,285	1,223	62
薪資中位數	1,194	1,133	61

計算基礎	年度總薪酬比
員工薪資平均數	418.76%~837.52%
員工薪資中位數	389.11%~778.21%

- **年度總薪酬增加之比率：年度最高薪酬數於兩年度並無差異，員工薪資中位數增加 5.38%(含 12 個月本薪、年節獎金、績效獎金及員工酬勞等)。**

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：年度總薪酬比 = $\frac{\text{(年度最高薪酬數 (5,000 仟元 ~10,000 仟元))}}{\text{薪資中位數或平均數}}$

6 員工性別工資差異 (Gender Pay Gap)

指標	男女員工薪酬差距比率	計算方式
時薪平均數	2.17%	$\frac{\text{男性平均時薪 - 女性平均時薪}}{\text{女性平均時薪}}$
時薪中位數	0.81%	$\frac{\text{男性平均中位數 - 女性平均中位數}}{\text{女性平均中位數}}$
獎金平均數	1.11%	$\frac{\text{男性平均獎金 - 女性平均獎金}}{\text{女性平均獎金}}$
獎金中位數	0.60%	$\frac{\text{男性獎金中位數 - 女性獎金中位數}}{\text{女性獎金中位數}}$

7 福利措施

保險規劃	優於法令請假規定	職工福利委員會	育樂活動	其他
• 勞保 • 健保 • 僱主意外責任險	• 事假 14 日、病假 30 日內免扣薪資 • 婚、喪假及流產假日數優於法令規定	• 三節康樂活動 • 教育獎學金 • 職工福利社	• 體育 • 健行 • 登山 • 藝文觀摩 • 金融盃競賽	• 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

優於法令請假規定措施

i 提供優於法令之全薪事假 14 日 (含家庭照顧假 7 日) 及全薪病假 (含安胎假及生理假) 共 30 日。

ii 員工分娩時提供產假 56 日，凡妊娠未滿二個月流產者給予全薪產假 7 日及妊娠二個月以上未滿三個月流產者給予全薪產假 10 日，皆優於性別工作平等法 5 日及 7 日。

iii 員工結婚時提供優於法令日數的婚假 14 日。

iv 員工喪假期間提供優於法令日數的喪假：父母、養父母、繼父母、配偶死亡者，給 21 日；子女、配偶之父母、養父母、繼父母死亡者，給 14 日；曾祖父母、祖父母、配偶之祖父母死亡者，給 7 日。

生育津貼

i 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。

ii 提供為陪伴配偶產檢或生產，得請「陪產檢及陪產假」共七日。

執行情形

2021 年計有 151 名員工申請補助，實際新生兒 164 人次，共計補助金額為 765 萬元。

8 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	2021 年	2020 年
臺灣銀行 - 退休準備金專戶 (舊制)	281,492	302,940
勞保局 - 退休金專戶 (新制)	219,602	210,343

9 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 2021 年 12 月底止之會員人數共計 6,299 人 (含留職停薪計 99 人，保留會員資格但不扣款)，參與率已達 98.01%；選擇最低自提金倍數者計 1,984 人，占 31.5%；選擇自提金 2 倍者計 4,216 人，占 66.93%。

2.7.3 員工溝通管道 GRI：419-1

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。

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 2021 年有員工申訴案件 2 件，申訴案件內容分別為職場工作表現之爭議及獎懲公允性之疑慮，上述案件業依本行「員工申訴公告事項」之處理程序辦理，並將調查處理結果函覆申訴人，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 2021 年度總計有 17 件，其中 1 件評定為佳作獎，4 件為提案獎，10 件為不予敘獎，1 件不符提案要件，1 件移併隔年再審。

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。

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

執行情形

本行 2021 年未接獲員工來信案件，若接獲員工溝通信件將依規轉達業管單位妥適處理。

2.7.3.4 員工滿意度調查

為瞭解員工需求，建立員工溝通管道，作為未來訂定相關規範之參考，本次員工滿意度調查問卷題項共分五面向，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，其整體滿意度結果均為「滿意」，平均分數為 3.75 分 (滿分 5 分)。

2.7.3.5 主管機關裁罰與因應措施

勞動檢查結果違反勞動基準法之事項

臺北市政府於民國 110 年 7 月 20 日北市勞動字第 11060678771 號裁處書，裁處本行違反勞動基準法第 34 條第 2 項規定，晝夜輪班制勞工於更換班次時，雇主未給予輪班勞工適當之休息時間，處罰鍰 5 萬元。

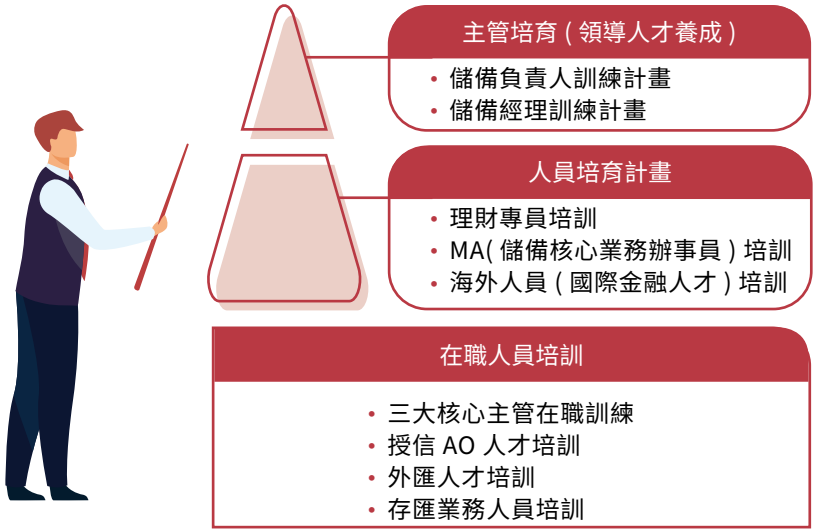
因應措施：就實施輪班制之單位，加強宣導有關員工班表排定及輪班間隔休息時間，應確實依照勞動法令辦理。

2.7.4 員工教育訓練與發展 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。

訓練方式

人才培育計畫



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，賡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 578 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，為因應員工退休或因其他原因結束職涯，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，鼓勵員工參與各項職能訓練課程、證照檢定，並自 2019 年起提供線上英語課程及自 2020 年起提供天下創新學院八大核心職能訓練，協助行員轉型，以因應未來退休或離職後仍具備相關專業職能，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 2021 年 12 月 31 日止，辦理之訓練總時數為 318,449.35 小時，平均每位員工參訓 48.18 小時，平均員工訓練成本 4,492 元。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：

* 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。

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)	218,381.34	67,314.50	29,713.50	3,040
總計 (小時)	318,449.35			

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	17,576	61,058	16,651.15	59,596.38	36.20	31.62
女	24,590	123,347	23,334.78	118,799.03	35.20	32.98
合計	42,166	184,405	39,985.93	178,395.41	35.61	32.51

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	2,235	2,789	17,478.40	19,843.67	38.00	10.53
女	3,017	5,895	23,191.00	39,554.93	34.98	10.98
合計	5,252	8,684	40,669.40	59,398.60	36.2	10.83

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。

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。2021 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 572 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 99 則貼文以及 397 位活躍成員持續關注及回應，在線上平台延續分享與交流。

彰銀金融科技分享園地

私密社團 · 580 位成員

2

中文讀書會

中文讀書會自 2017 年 8 月成立，並採開放會員制度，吸引眾多熱愛閱讀新成員共襄盛舉，惟受新冠肺炎疫情影響暫停實體聚會，將視疫情狀況調整。

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。

執行情形

自 1999 年至 2021 年年底勞資會議已舉開 101 次，勞資關係和諧穩定、互動良好。

	2021 年	2020 年	2019 年
開會次數	4	4	4
議案數	6	8	11

2 **團體協約保障**

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

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

截至 2021 年底止，彰銀工會會員人數 6,049 人 (男：2,215 人、女：3,834 人)，受團體協約保障員工占全體員工之 91.51%。

	2021 年度		2020 年度		2019 年度	
	女	男	女	男	女	男
參加工會人數	3,834	2,215	4,020	2,191	3,952	2,207
	6,049		6,211		6,159	
參加工會比例 註	91.51%		93.03%		92.97%	

註：即團體協約涵蓋員工數百分比。
註：未參加工會及團體協約之員工之勞動條件則依本行相關規定 (如工作規則等) 及其他勞動相關法令辦理。

2.8 人權保障與性別平等 GRI: 202-1、404、406-1、412-1、412-2

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。

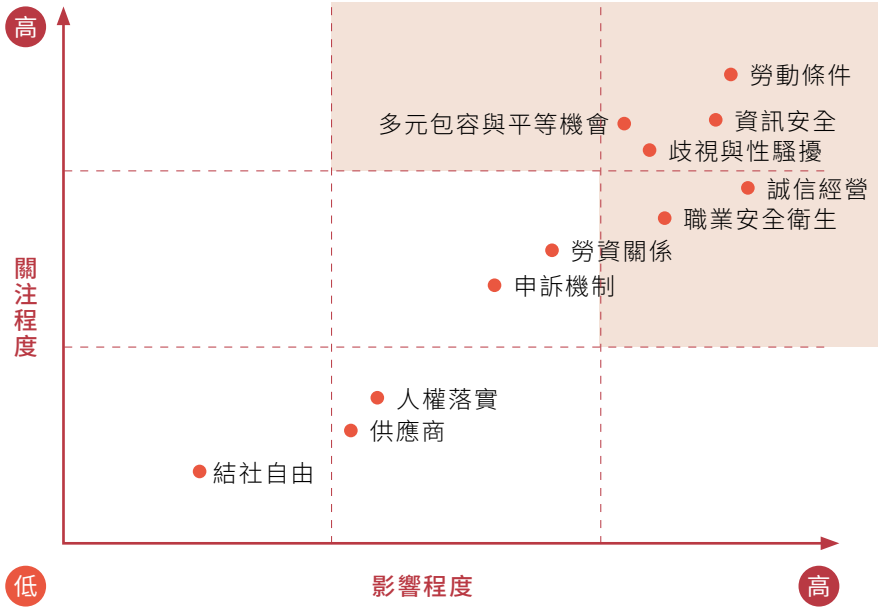
項目	說明
政策	本行訂有「彰化商業銀行股份有限公司人權政策」，全球各營業據點除遵從營運所在地之勞動相關法規外，均恪守本行人權政策，力求建構誠實、公平、尊重及開放之工作環境。
承諾	本行承諾推崇各項國際人權公約所揭示之人權保護精神及基本原則，並遵循本行人權政策，杜絕人權侵害之可能。
目標與標的	本行秉持以人為本之信念，持續關注人權相關議題，並於營運價值鏈中納入人權議題考量，竭力防免任何違犯人權之行為，妥善維護職場健康，積極協助弱勢族群，提供利害關係人暢通溝通管道，打造法令遵循之企業文化，以厚實企業永續經營基磐。
責任 / 職責	建構誠實、公平、尊重及開放之工作環境。
資源	制定本行人權盡職調查程序，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。

項目	說明
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 2021 年度人權盡職調查，相關執行情形經提報 2022 年 1 月 10 日第 2 屆第 5 次永續經營委員會及 2022 年 1 月 24 日第 26 屆第 22 次董事會通過。 • 本行人權政策或程序員工總訓練時數 26,262 小時，員工受訓百分比 98.82%。 • 本行依據英國政府 2015 年現代奴役法，揭露 2021 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 2022 年 5 月 13 日第 26 屆第 26 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。(目前評量範圍為總行台北大樓，接受人權衝擊評估之營運活動有 20 個，約占全體營運活動 9.7%)
結果	本行於 2021 年度接獲員工申訴 2 件、性騷擾申訴案件 1 件及違反勞動基準法經主管機關裁罰 1 件，個人資料安全事故 1 件。(相關處理情形請參閱 2.7.3.1、2.8.3、2.7.3.5 及 2.1.2)

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	影響程度中	影響程度高
關注程度高	-	勞動條件、資訊安全、歧視與性騷擾、多元包容與平等機會
關注程度中		誠信經營、職業安全衛生

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，措施與管理機制實施範圍涵蓋全球服務據點 (詳見 1.1.2)，涵蓋比率 100%。

人權風險評估表

議題類別	內涵	風險辨識比率	評估結果	風險衝擊比率	下年度目標設定
勞動條件	禁雇童工、強迫勞動 (工時過長、輪班間隔)、休假權利 (含因應疫情發展及政府政策) 及生育保障等 衝擊族群 兒童、女性、員工	3.89%	• 2021 年育嬰留停回任率 92.86% • 2021 年經主管機關裁罰 1 件	0.08%	• 育嬰留職停薪回任率≧ 90% • 受主管機關裁罰 0 件
資訊安全	資訊安全、隱私與個人資料保護 衝擊族群 員工、客戶、供應商	1.32%	• 2021 年度無發生重大資安事件 • 2021 年發生個人資料安全事故 1 件。 • 2021 年全行社交工程測試信件點擊率低於 1% • 通過下列國際標準認證： ISO 27001 資訊安全管理系統、ISO 22301 營運持續管理系統及 BS 10012 個人資訊管理系統 • 2021 年資安認知宣導完訓率達 100%[(不含工員、司機及因故未在職員工 (如長期病假等)]	0.02%	• 資安認知宣導完訓率≥ 95% • 每季全行社交工程測試信件點擊率≤ 2 % • 維持現有國際認證
歧視與性騷擾	建立友善職場，杜絕歧視事件或性騷擾情狀 衝擊族群 員工、客戶、身心障礙者、原住民、供應商	0.02%	• 2021 年接獲申訴事件共 1 件，已依程序妥處結案 • 2021 年度新進同仁職前訓練覆蓋率 100%	0%	• 申訴案件數≤ 1 件，並圓滿妥處 • 新進同仁有關歧視與性騷擾職前教育訓練覆蓋率 100%
多元包容與平等機會	薪酬福利、升遷及教育訓練之公平性 衝擊族群 員工、身心障礙者、原住民	1.20%	• 男女起薪比 1：1 • 截至 2021 年底，平均每位員工參訓 48.18 小時 • 2021 年員工滿意度調查於職務、職場、薪資考核、教育訓練及健檢與諮詢服務五面向皆為滿意	0%	男女起薪比 1：1

議題類別	內涵	風險辨識比率	評估結果	風險衝擊比率	下年度目標設定
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 衝擊族群 員工、客戶	0%	• 2021 年本行未接獲有關違反誠信行為之檢舉 • 委請外部顧問團隊實行「(民國)110 年度不誠信行為暨內部詐欺風險評估」，本行控制有效性評級為高成效，最終剩餘風險等級為低至中風險	0%	每年辦理不誠信行為暨內部詐欺風險評估，並維持各項風險控制有效性評級為高成效
職業安全衛生	員工健康、職場環境與衛生、教育訓練及應變演練、母性健康保護 衝擊族群 女性、員工	1.16%	• 2021 年取得績優健康職場並通過國際標準 ISO 45001 職業安全衛生管理系統續審驗證 • 2021 年度作業環境監測符合率 100% • 2021 年度異常工作負荷人員健康追蹤率、孕產員工追蹤率皆 100% • 全行職安相關人員符合資格人數共 1,371 人 • 員工職業安全衛生教育訓練覆蓋率 100%	0%	• 通過 2022 年度 ISO 45001 職業安全衛生管理系統外部重新驗證 • 舉辦 1 場健康職安促進活動 • 每年施以職業安全衛生教育訓練覆蓋率 100%
總風險辨識比率		7.59%	總風險衝擊比率	0.1%	

註：風險辨識比率 = 風險辨識人數 / 全體員工人數
風險衝擊比率 = 衝擊影響人數 / 全體員工人數

歷年人權風險評估比率

年度	2021 年	2020 年
風險辨識比率	7.59%	7.7%
風險衝擊比率	0.1%	0.07%

人權風險減緩措施管理表

議題類別	減緩及管理措施		議題類別
	政策規章	減緩措施	%
勞動條件	• 彰化銀行人權政策、人力資源政策、工作規則 • 員工勤惰管理及作業要點、員工逾時工作報酬支給要點 • 勞資會議實施要點 • 員工特別休假排休要點 • 育嬰留職停薪實施辦法 • 異常工作負荷促發疾病預防計畫	• 人力資源管理系統及刷卡出勤系統 • 內部定期查核加班費給付情形及重大異常現象 • 定期勞資會議，於 2020 年 7 月 30 日增訂團體協約 • 特別休假機制、留職停薪制度 • 員工異常工作負荷促發疾病預防計畫 • 新增「疫苗接種假」 • 為全體員工投保「個人法定傳染病綜合保險」	100%
資訊安全	• 資訊安全政策 • 個人資料管理相關規範 • 資安事件通報管理施行細則	• 資訊安全內部控制三道防線 • 資安事件通報管理系統、個人資料安全事故緊急應變處理機制及異常流量清洗作業 • 定期系統資安檢測作業及資訊安全風險評估 • 內部稽核檢查及外部國際標準驗證 • 定期資安課程、情境及備援演練	100%
歧視與性騷擾	• 人權政策 • 性騷擾防治措施暨申訴處理要點 • 內部檢舉處理辦法 • 員工職場不法侵害預防計畫	• 申訴專線 • 新進人員職前訓練 • 預防、糾正、懲戒之處理機制 • 員工職場不法侵害預防計畫	100%
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、員工升等考核要點	• 依職務及職等給予合理報酬，不因性別、年齡及種族等而有差別待遇 • 公平合理績效考核及升等甄選並納入稽核檢查 • 專業且多元課程及人才培訓計畫 • 身心障礙員工平等福利待遇	100%

議題類別	減緩及管理措施		議題類別
	政策規章	減緩措施	%
誠信經營	• 誠信經營守則、員工行為準則、道德行為準則 • 內部檢舉處理辦法 • 供應商企業社會責任規範	• 定期評估誠信經營執行情形，提報董事會及永續經營委員會 • 法遵宣導課程強化公平待客原則及誠信經營內涵 • 法規遵循專區及內外部檢舉管道 • 維持公平透明之與供應商關係，並將人權、環境保護等永續發展理念推及供應商	100%
職業安全衛生	• 彰化銀行業務永續運作計畫、因應新型冠狀病毒肺炎防疫計畫 • 職業安全衛生政策、工作守則、管理計畫、安全衛生自動檢查計畫 • 人因性危害預防計畫、職場不法侵害預防計畫、母性健康保護計畫 	• 藉由系統化自動檢查行舍安全，以確保相關設備均能維持正常作業 • 每年辦理辨識及評估危害，據以適當配置作業或適性安排工作 • 員工每 2 年健康檢查，並辦理「自覺式肌肉骨骼症狀調查表」，以預防員工從事重複性作業時，因姿勢不良、過度施力及作業頻率過高等原因，促發肌肉骨骼傷害及疾病 • 對於孕產（含妊娠中及分娩後一年內）員工進行母性健康保護計畫，包括工作環境危害評估與控制、醫護人員健康指導、工作適性安排等，提供產假、陪產假、產檢假及生育津貼補助，並進行訪談追蹤 • 每年對全體員工及職業安全衛生相關人員分別施以職業安全衛生教育訓練 • 疫情期間設有實聯制登記、加強環境清消、提供防疫物資補助，減少實體活動轉作線上方式…等多項防疫措施，並配合疫情發展，滾動式調整「分流上班」、「居家辦公」、「異地」及「同棟異層」備援，並提供「因公確診、因公隔離慰問金」體恤同仁	100%

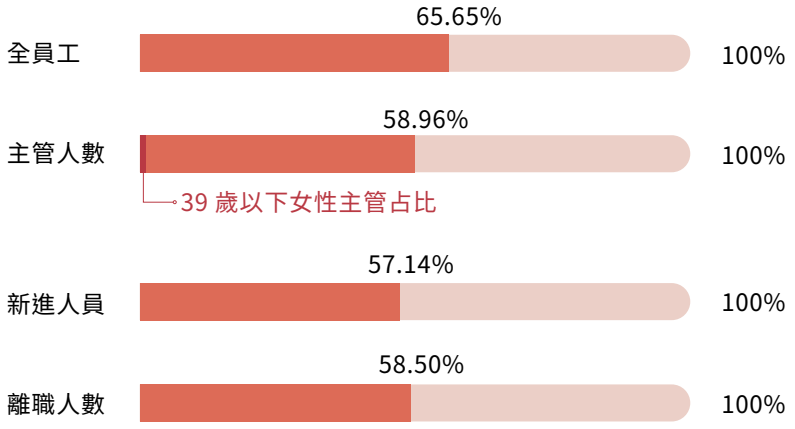
2.8.2 促進性別平等

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 2021 年底本行女性員工占比 65.65%；女性主管人數占所有主管人數 58.96%；39 歲以下女性主管人數占比 77.27%；女性新進人員占比 57.14%；離職人數女性占比 58.50%。

女性員工占比



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，且重大比例的基層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。

	2021 年		2020 年		2019 年	
	女	男	女	男	女	男
主管職	100%	95%	100%	96 %	100%	96%
非主管職	100%	101%	100%	102%	100%	103%

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 2021 年度女性員工生理假 109 人申請、產檢假 123 人申請、分娩假 134 人申請，男性員工陪產假 61 人申請；家庭照顧假男、女性員工申請 400 人、育嬰留職停薪男性員工 5 人、女性員工 76 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」，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。

申訴專線：本行各服務據點電話 | 人力資源處申訴專線：(02)2560-3658

執行情形

本行 2021 年接獲性騷擾申訴案件 1 件，該案依「彰化銀行性騷擾防治措施暨申訴處理要點」之處理程序組成性騷擾申訴處理委員會進行調查及審議，並於決議作成後將決議結果以書面通知申訴人及申訴之相對人，妥適處理結案。

改善計畫

1. 本行為防治性騷擾及保護員工權益，並提供本行員工及求職者免於遭受性騷擾之工作環境，訂有「彰化銀行性騷擾防治措施暨申訴處理要點」，公告於本行企業內部網站及彰化銀行全球資訊網供員工查閱。
2. 本行於舉辦新進行員職前訓練及針對主管人員、儲備襄理，均安排性騷擾防治及救濟等相關法治課程，以期建置優質及友善之職場環境。

2.9 職場安全與健康

GRI: 403-1、403-2、403-3、403-4
403-5、403-6、403-7、403-8

項目	說明
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、護理人員提供臨場健康服務。 • 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。

項目	說明
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。 • 於 2017 年會同勞工代表訂定「安全衛生工作守則」。 • 訂有「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。 • 辦理「健康 Let's go 全球彰銀走透透」任務挑戰暨公益活動，並邀請醫師舉開「『疫』起動起來，生命也精采」講座。
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	• 2021 年通過英國標準協會 (BSI) ISO 45001 職業安全衛生管理系統第三年續審驗證，維持證書之有效性。 • 2021 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。 • 2021 年度「職業安全衛生業務主管」、「急救人員」與「防火管理人」共計完訓 591 人，全行符合資格人數共 1,379 人。

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 (由總經理或其指派之代理人擔任，負責監管職安衛相關措施之施行)、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。2021 年總計召開 4 次會議，協助本行職安政策之推動。

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」，包含健康與安全相關議題，於 2018 年 5 月 14 日完成續約，並於 2020 年 7 月 30 日簽訂增補協約。

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。

IV

為使本行發生職災時能迅速瞭解案件狀況，以提供該單位及事故當事人即時協助，本行訂有「工作場所職業災害通報紀錄表」、「工作場所職業災害後續處理暨調查紀錄表」等相關表單，並會同相關人員進行事故調查、分析，擬定災害防止對策，以降低事故發生率。

3 作業環境監測

本行於 2021 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，2021 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：2021 年受訓人數 591 人，總時數 4,747 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	40	35	1,400
	複訓	241	6	1,446
急救人員	初訓	34	20	680
	複訓	213	3	639
防火管理人	初訓	34	12	408
	複訓	29	6	174
總計		591	-	4,747

保全警衛人員教育訓練：2021 年受訓人數 820 人次，總時數 3,280 小時

訓練時間	人數（人）	時數（小時）	總時數（小時）
第一季	207	4	828
第二季	200	4	800
第三季	212	4	848
第四季	201	4	804
總計	820	-	3,280

5 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證

I

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 2021 年 8 月 26 日通過第三年續審驗證，維持證書有效性。

II

為有效管理及推動職業安全衛生管理系統，本行由總經理督導並率領全行遵循職業安全衛生相關法規及國際準則規範，提供相關資源，承諾執行本行職業安全衛生政策，各部門更是全力配合，派員組成職業安全衛生管理系統推動小組，每年以 PDCA 循環方式持續優化系統，透過內外部議題、利害相關者需求與期望、法規不符合事項及不可接受風險，找出高風險或有顯著提升安全衛生績效之機會，進行改善或實施控制方法，並設定與職業安全衛生政策一致且可量測之目標、緊急應變演練、內部稽核、管理審查等過程，打造安全及健康無虞的工作環境。

III

由各單位受過行內或行外之職業安全衛生危害鑑別及風險機會評估訓練之評估人員，依各單位權責、作業 / 流程名稱自行劃分鑑別範圍，除考量例行性之作業流程外，並考量非例行性之偶發事件，填入「危害鑑別與風險機會評估表」，以了解可能在工作場域造成傷害之風險因素。

6 承攬商、供應商管理

本行導入 ISO20400 永續採購指南以挑選符合安全衛生供應商，於供應商社會責任承諾書中，明定供應商應遵守勞工權益與人權，包含遵守職業安全衛生法規。另，本行訂有「工作環境危害因素告知單」，承攬商應依據告知單上所載之危害因素，詳細評估細部作業可能之危害，由承攬商之負責人，於作業開始前，將告知單簽署完成，並將可能之危害告知所有作業人員，以確保其安全。

7 辦理健康相關活動及講座

為促進本行員工身體健康，鼓勵同仁走路提升免疫力兼顧做公益，本行於 2021 年辦理「健康 Let's go 全球彰銀走透透」任務挑戰暨公益活動，並邀請臺北市立聯合醫院神經內科主任劉建良醫師，為同仁講授「『疫』起動起來，生命也精采」講座。本次活動全行共 5,425 人參與，達全行總人數之 81.37%，全行累積步數高達 7 億 8,700 萬步，成功達成捐款 10 萬元之活動目標，並於 2021 年 10 月 21 日捐出公益金予「台灣失智症協會」。

8 心輔諮詢

為照護員工心理健康、解決員工面臨之壓力、情緒等心理層面問題，本行自 2021 年 12 月 1 日起，續委請「財團法人天主教聖母聖心會懷仁全人發展中心」、「晴朗心理諮商所」及「繪心庭心理諮商所」，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 2020 年 12 月 1 日起至 2021 年 11 月 30 日止，計有 51 人次使用一對一諮詢，並於一定金額內由行方支付服務費用。

9 健康職場認證

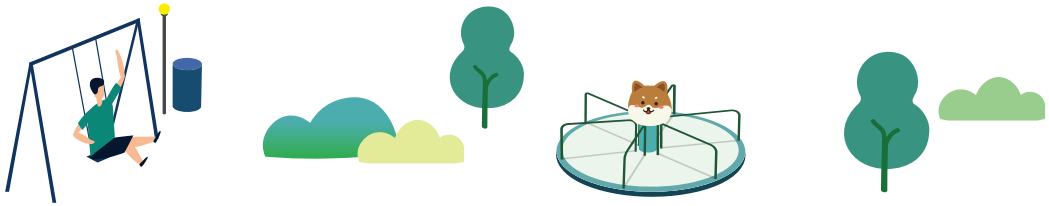
本行首重員工職場安全及健康，近年來致力於推動職場健康促進活動，精進與改善工作場所職業安全衛生，於 2018 年通過衛生福利部辦理之健康職場認證，獲得「健康啟動標章」，於 2019 年獲得「健康促進標章」，並於 2021 年進階獲得「全國績優健康職場—活力躍動獎」。

本行獲頒「全國績優健康職場—活力躍動獎」（左至右）國民健康署吳昭軍署長、本行凌忠嫄董事長、職業安全衛生署鄒子廉署長

2.10 公益活動與慈善關懷

GRI：203-1、203-2、FS13、FS14、FS16
SASB：FN-CB-240a.3

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。



2.10.1 公益策略：社會共好、藝術文創與綠色關懷

於社會發展進程及高齡化趨勢下，長者的照護資源、心理支持需求以及弱勢族群或特定身分者基本保障等問題日益擴大，社會資源分配不均亦阻礙文化、體育或產業的發展機會，加上氣候變遷所致一連串生態、社會及經濟危難，對未來永續發展影響深遠。

2021 年 公益策略

項目 ＼ 公益策略	社會共好	藝術文創	綠色關懷
回應 SDGS	1 終結貧窮 2 消除飢餓 3 健康與福祉 4 優質教育 8 適當的工作及經濟成長	4 優質教育 8 適當的工作及經濟成長 11 永續城鄉	12 責任消費及生產 13 氣候行動 14 保育海洋生態
主軸	本行以幸福家庭理念為出發點，秉持取之於社會，用之於社會，期與社會共好，並與 SDGs 結合，支持弱勢兒少、長輩及特定族群獲得基本照顧、保障及需求，以促進社會和諧。	本行以延續中華文化之美，鼓勵蓄積文創能量為主軸，結合各式活動，展現在地文化特色，以促進觀光產業發展，提升臺灣國際文化觀光形象。	全球面臨氣候緊急狀態，環保行動刻不容緩，本行將持續關注環境保護議題，並連結內部水資源效率管理政策，由內而外促使改變發生；另氣候變遷及政經環境變化對農業發展及產銷造成考驗，本行將適時結合需求採取行動，以紓緩農產品盛產問題。

項目 ＼ 公益策略	社會共好	藝術文創	綠色關懷
驅動力	彰銀透過支持公益團體，提供弱勢兒少及長者獲取經濟資源及物資，並結合金融本業，協助弱勢民眾或特定身分者建立正確金融觀念，並扶植偏鄉體育發展，支持運動賽事，促進運動產業發展，提升彰銀公益品牌形象與認同度。	文化永續傳承需要潛移默化與經費支持。彰銀為逾百年之在地金融品牌，藉由支持文化活動及影片拍攝深耕在地文化，連結相同的記憶與情感，深化品牌認同度。	彰銀透過辦理環境教育講座及活動，提升員工環保意識，並支持海洋保育團體，以行動保護地球；另結合業務適時採購農產品，與公益團體及客戶分享，除協助農業長期發展，同時增加現有客戶關係及提升本行品牌認同度。
協助對象	• 弱勢及特定身分族群、受災民眾 • 弱勢長者、兒童、偏鄉學子 • 社福團體及媒體 • 體育團體及運動員 • 員工 • 一般民眾	• 公益團體 • 政府單位	• 社福團體 • 農民 • 員工
協助方式	• 辦理金融知識宣導講座及活動 • 贊助博覽會、研討會、論壇及產業相關活動 • 提供身心障礙者 ATM 跨行提款減免手續費 • 捐助微型保險之保費 • 贊助公益贈閱計畫 • 贊助弱勢長者物資 • 提供弱勢兒童獎助學金 • 賑災捐款 • 贊助運動賽事、培養體育人才 • 企業志工訓練	• 參與中華文化總會影片拍攝 • 認捐 2021 臺灣燈會小提燈 	• 辦理「珍愛資源　行動守護地球」系列活動 • 「我宣告，為氣候改變」綠色行動 • 採購本地農產品

公益策略效益成果

社會共好

項目	目標內容	2021 成果
商業效益	提升潛在客戶數接觸人次	18,723 人次
	提升客戶品牌認同度 / 好感度 / 曝光度	提升
	增進員工認同辦理志工訓練場次 / 參訓人數	1 場 /387 人
社會效益	贊助 / 捐贈金額	11,019,879 元
	志工參與人次	523 人次
	協助特定族群急難救助案數	2 案
	扶植偏鄉體育發展，為國育才人數	10 人
	提升國人運動風氣贊助活動場次	1 場
	活絡產業發展、推動政府政策贊助活動場次	3 場
	促進產業、經濟發展贊助活動場次	3 場
	推廣志工精神	提升
	活動觸及人次	20,762 人次
	提升金融素養辦理場次	9 場
	提升文化近用權贊助件數	1 件
	提升弱勢學子受教權合作團體家數	1 家
	照顧弱勢族群權益贊助案數	4 件

藝術文創

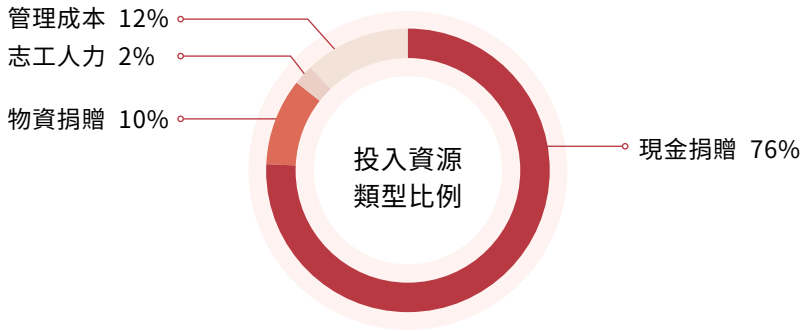
項目	目標內容	2021 成果
商業效益	提升潛在客戶數接觸人次	632,000 人次
	提升客戶品牌認同度 / 好感度 / 曝光度	提升
社會效益	贊助 / 捐贈金額	5,050,000 元
	志工參與人次	1 人
	活動觸及人次	632,000 人次
	推動文化傳承贊助影片及活動次數	4 次

綠色關懷

項目	目標內容	2021 成果
商業效益	提升客戶品牌認同度 / 好感度 / 曝光度	提升
	增進員工認同度	提升
社會效益	贊助 / 捐贈金額	3,604,750 元
	活動觸及人次	13,535 人次
	提升環保意識	提升
	海洋保育合作團體家數	1 家
	紓緩農產品盛產問題採購數量	63 公噸

投入資源類型統計

類型	投入金額（元）	比例
現金捐贈	14,908,879	76.05%
物資捐贈	1,900,420	9.69%
志工人力	348,684	1.78%
管理成本	2,446,000	12.48%
合計	19,603,983	100%



公益策略執行情形

社會共好

社會環境問題：

- 弱勢民眾或特定身分者缺乏基本保障、照顧及正確金融知識。
- 高齡化社會長者照顧資源及心理支持不足等問題。
- 運動選手、產業因經費不足缺乏參與賽事或發展機會。

目標內容	行動方案	2021 年執行成果
協助特定族群急難救助	災難救助賑災	捐助專款專用帳戶，協助花蓮太魯閣號事故及高雄城中城火災事故案傷患及罹難者家屬共渡難關。
扶植偏鄉體育發展，為國育才	培育體育人才	自 2016 年起連續 6 年捐助臺東縣體育會「各單項運動委員會績優及具有潛力選手培訓計畫」，培育該縣基層體育人才，發展體育潛能；2021 年計嘉惠 10 位運動員。

目標內容	行動方案	2021 年執行成果
提升國人運動風氣	贊助運動賽事	自 2009 年起連續 13 年參與贊助基隆市社會籃球協會舉辦之籃球賽事，以推展社會籃球運動；2021 年贊助「基隆市第三十屆聯盟杯籃球錦標賽」活動計 8 天 68 場賽事，共 48 隊 3,768 人次參與。
活絡產業發展、推動政府政策	贊助博覽會及產業相關活動	透過贊助政策相關博覽會及特定產業活動，以協助政策推動及培育產業相關專業人才： • 財信雜誌社「危老＋都更博覽會」計觸及 8,900 人次。 • 會計研究發展基金會「會計菁英盃辯論比賽」計 250 人次參與。 • 經濟日報「創業之星選秀大賽」162 組隊伍參賽。 危老＋都更博覽會 會計菁英盃辯論比賽
促進產業、經濟發展	贊助研討會、論壇及相關活動	贊助研討會、論壇等活動，協助產、官、學交流，讓各界經驗與新知有教學相長的機會，以促進發展： • 台灣科技法學會「公司治理再進化研討會」計 368 人次參與。 • 自由時報「台灣 2021 銀行論壇」計 105 人次參與。 • 台灣經濟學會「台灣經濟研究傑出論文獎」活動當日計 280 人參與。 公司治理再進化研討會 - 企業與人權國家行動計畫 台灣 2021 銀行論壇 台灣經濟研究傑出論文獎
推廣志工精神	企業志工訓練	推廣志工精神，群策群力關注社會及環境相關議題，共創良善價值，透過臺北 e 大數位學習網志工培訓線上課程，計 387 人參訓。

目標內容	行動方案	2021 年執行成果
金融素養提升	「走入校園或社區辦理金融知識活動」及理財客戶金融教育推廣講座活動	2021 年舉辦 8 場理財客戶金融教育推廣講座及 1 場金融知識宣導活動，以提供金融知識素養、建立正確理財觀念的機會，參與人次計 550 人次、志工參與人次計 121 人次。（詳見 2.10.3 章節）
提升文化近用權	贊助財團法人中央通訊社「提升國人國際觀公益贈閱計畫」	自 2019 年起連續 3 年贊助「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，以挹注閱讀資源，實踐文化近用權，讓知識紮根；2021 年約嘉惠 2,000 人次。
提升弱勢學子受教權	弱勢兒童獎助學金	自 2014 年起連續 8 年與家扶基金會合作「奮發向上助學金方案」，提供獎助學金，協助在困境中仍好學不倦之國中及國小學子安心向學，迄今累計嘉惠 1,345 人次；2021 年計嘉惠 200 人次。
照顧弱勢族群權益	提供弱勢及特定身分族群金融友善服務（身心障礙者 ATM 跨行提款減免手續費）	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；2021 年計 99 人次受益、手續費減免優惠次數計 934 次。（詳見 2.5.5 章節）
	捐助微型保險之保費	自 2020 年起連續 2 年捐助微型保險費，保障弱勢民眾或特定身分者獲得基本保障，迄今約嘉惠 940 人次；2021 年嘉惠弱勢民眾約 540 人次。（詳見 2.5.5 章節）
	關懷弱勢長者（含端午禮及年菜）	自 2014 年起已連續 8 年與華山基金會合作年菜專案，並逐步加深合作面向，陸續贊助老人運動會等活動，同時配合辦理志工活動回饋社會，迄今已累積嘉惠長輩超過 6,680 人次，參與志工約 700 人次；2021 年認捐端午禮 500 份、年菜 1,430 份，計嘉惠 1,930 人次。 「愛老 +1 年味小學堂」共同陪長輩手作紅龜粿及寫春聯，重溫古早年味。
	贊助觀音線 30 週年公益音樂會	自 2019 年起連續 3 年贊助觀音線協會舉辦之公益音樂會，以關懷辛苦人及協助觀音線協會提供即時心理支持與援助，減緩社會問題發生；2021 年公益音樂會觸及 1,600 人次。

藝術文創

社會環境問題：

- 文化永續傳承需要潛移默化與經費支持。

目標內容	行動方案	2021 年執行成果
推動文化傳承	贊助中華文化總會影片拍攝	自 2017 年起參與中華文化總會影片拍攝，以文創軟實力深植文化精神，推動文化傳承；2021 年贊助匠人魂 #30 與老建築對話、匠人魂 #31 鐵匠手中的火及 2021 國慶影片「臺灣勇敢向前行」拍攝，計 63 萬人次點閱影片。
	認捐 2021 臺灣燈會小提燈	自 2012 年起長期贊助臺灣燈會活動，且將小提燈贈送民眾及社福團體，傳播元宵燈會氛圍及精神，推動文化傳承；2021 年認捐小提燈 2,000 盞，贈送文山關愛之家、伯大尼兒少家園、忠義基金會、芥菜種會愛心育幼院，計嘉惠 2,000 人次。

綠色關懷

社會與環境問題：

- 氣候變遷導致海洋暖化、酸化及缺氧區域擴大，衝擊海底生物，而塑膠污染則造成嚴重海洋危害，並透過生物累積方式回到食物鏈影響人類生活。
- 農產品產銷失衡，影響農業發展及農民生計。

目標內容	行動方案	2021 年執行成果
提升環保意識	「珍愛資源行動守護地球」系列活動 -「彰化銀行愛海守護行動環境講座」	自 2021 年起啟動「珍愛資源　行動守護地球」系列活動，陸續辦理「彰化銀行愛海守護行動環境講座」，以推廣環境教育，增進員工瞭解環境議題及採取環保行動的重要；2021 年已舉辦 1 場環境生態線上講座，觸及 187 人次。

目標內容	行動方案	2021 年執行成果
提升環保意識	地球一小時關燈活動	自 2019 年起已連續 3 年響應荒野保協會地球 1 小時關燈節能行動，透過全臺營業單位參與同步關燈節能活動，傳達環境保護及地球永續之理念；2021 年活動觸及全行 6,674 人次。
	「我宣告，為氣候改變」綠色行動	響應臺灣環境資訊協會「我宣告，為氣候改變」綠色行動，藉此傳達環境保護及地球永續之理念，除藉由董事長的一封信，並透過臉書貼文分享，讓員工及民眾有機會瞭解氣候緊急狀態，進而加入環境保護的行列；2021 年活動觸及全行 6,674 人次。
海洋保育	「珍愛資源　行動守護地球」系列活動 - 彰化銀行愛海守護行動	自 2021 年起啟動「珍愛資源　行動守護地球」系列活動並與荒野保護協會合作，贊助環境保護活動，將款項做為海洋保育之用。
紓緩農產品盛產問題	採購本地農產品	響應國家政策，採購 60 公噸鳳梨及 3 公噸愛文芒果協助產銷平衡，支持果農生計及農業長期發展，並轉贈員工、客戶與公益團體，分享臺灣在地農產品。

「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 2020 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。

2021 年 5 月 5 日起至 2021 年 12 月 31 日止，本行舉辦「彰銀傳愛 永不止息」公益活動並加碼贈送「獨家彰銀柴寶零錢包」500 個，用戶可以直接使用「台灣 Pay」線上捐款，於活動期間每筆捐款達 2,000 元以上，即可再獲得柴寶零錢包，截至 2021 年 12 月 31 日，捐款總筆數總交易筆數為 80,729 筆，捐款金額達 3,014,065 元。

失親兒基金會

雙福基金會

現代婦女基金會

樂山園基金會

2.10.2 社區參與

基隆市籃球錦標賽

1 贊助基隆市第三十屆聯盟杯籃球錦標賽活動，帶動基隆市及北區縣市發展體育風氣。

2 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」，扶植體育運動發展。

2.10.3 金融教育 SASB：FN-CB-240a.4

1 為推動金融教育普及，本行配合主管機關政策，共同走入社區辦理金融知識宣導活動，於 2021 年 5 月 18 日假台北榮民服務處舉開 1 場金融知識宣導活動 (計約 150 人次受惠)，2021 年度因受疫情影響，停辦其餘場次，嗣將持續以多面向提升大眾之金融知識。

2 本行於 2021 年 1~2 月將金管會製作宣導短片「安養信託弱勢族群篇」放置於 ATM 及多媒體看板播放。考量本行 ATM 台數約 640 台，多媒體板約 185 台，此宣導短片可對來行之客戶 (含弱勢族群) 提供安養信託之介紹，參與之人數為前述設備之倍數。

3 理財客戶金融教育推廣講座活動 (2021 年度共計 400 人受惠)

宣傳日期	地點	受惠人數
2021 年 11 月 04 日	臺北場 I (大倉久和大飯店)	50 人
2021 年 11 月 11 日	臺北場 II (大倉久和大飯店)	50 人
2021 年 11 月 17 日	新北場 (臺北西華飯店)	50 人
2021 年 12 月 09 日	桃竹場 (芙洛麗大飯店)	50 人
2021 年 12 月 14 日	臺中場 (臺中日月千禧酒店)	50 人
2021 年 11 月 10 日	臺南場 (臺邦商旅)	50 人
2021 年 12 月 02 日	高屏場 (萬豪酒店)	50 人
2021 年 12 月 08 日	嘉義場 (耐斯王子大飯店)	50 人

環境面
Environmental

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 2021 年度無發生違反環境法規案件。

2015

- 環境管理系統通過 ISO 14001 驗證
- 每年設定減少用水、用電目標 1.5%

2016

- 能源管理系統通過 ISO 50001 驗證
- 設定五年節電率達 5% 以上之目標
- 制訂能源政策及「供應商企業社會責任規範」

2017

- 溫室氣體減量及管理，擴展至國內所有營業據點及辦公場所
- ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證
- 遵循赤道原則精神擴大至所有授信案進行紀錄審查

2018

- 廢棄物與資源回收減量盤查，訂定減量目標
- 首次填報國際碳揭露組織 (CDP) 問卷

2019

- 頒布「彰化銀行促進供應商落實企業社會責任管理要點」
- 國際碳揭露組織 (CDP) 氣候變遷問卷調升評比為「B」管理等級

2020

- 完成總行臺北大樓分階段汰換省電燈專案，全面採用高效率環保省能之 LED 燈具
- 導入 TCFD 進行氣候變遷風險與機會之評估
- 獲評 CDP 氣候變遷問卷評比「B」管理等級

2021

- 永續採購通過 ISO 20400 符合性查核聲明
- 水資源效率管理系統通過 ISO 46001 驗證
- 成為公股銀行第一家 TCFD 通過第三方 (BSI) 查核，並獲得最高等級
- 獲評 CDP 氣候變遷問卷評比「B」管理等級
- 響應氣候相關財務揭露 (TCFD) 倡議，簽署成為 TCFD 支持者 (TCFD Supporter)

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

每年紀錄各項資源 (水、電、燃油、天然氣等) 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。

目標內容	2021 年執行成果
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。 • 永續採購指南標準 ISO 20400：2017 符合性查核聲明。 • 水資源效率管理系統 ISO 46001：2019 驗證作業。
執行節能減碳措施，目標每年減少碳排放量約 30,000~60,000 $kgCO_2e$。	• 遵循節能減碳措施，協助營業單位汰換舊燈具，約減碳 24,967 $kgCO_2e$，針對新租或搬遷之行舍，以採用 LED 節能燈具為主，約減碳 23,554 $kgCO_2e$，此外，亦汰換臺北大樓老舊空調，約減碳 7,065 $kgCO_2e$，共減碳 55,586 $kgCO_2e$。
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%。	• 臺北大樓 2021 年一般廢棄物 118.63 公噸 (較 2020 年減少 2.26%)，資源回收 17.44 公噸 (較 2020 年減少 12.49%)。 • 本行 2019 年設定廢棄物減量以來，一般廢棄物累計減少 2.44%(年平均減少 1.22%)，資源回收累計增加 5.50%(年平均增加 2.75%)。
再生能源憑證，以 2020 年為基準，增加 1% 為目標。	• 2021 年本行購買 90 張再生能源憑證，較 2020 年購買之張數增加 12.5%。

	2019	2020	2021	累計差異	平均差異
一般廢棄物 (公噸)	121.60	121.37	118.63	-2.44%	-1.22%
資源回收 (公噸)	16.53	19.93	17.44	5.50%	2.75%

3.1 氣候變遷 GRI：201-2、305-1、305-2、305-3

項目	說明
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	• 依氣候相關財務揭露架構 (TCFD) 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 TCFD，分析氣候變遷風險與機會，強化氣候風險治理。 • 持續填報國際碳揭露組織 (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「永續發展執行小組」，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。

項目	說明
申訴機制	本行於官方網站設置利害關係人專區 (包含員工、股東、社會大眾及供應商)，並於永續發展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」。 • 2020 年及 2021 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。

3.1.1 氣候相關財務揭露架構 (TCFD)

本行依循 TCFD 架構，揭露本行對氣候相關風險與機會之治理、策略、風險管理、指標和目標等 4 個資訊揭露建議項下的 11 個建議揭露事項，說明如下：

詳細請參閱本行發布之
「氣候相關財務揭露建議 TCFD 報告書」

TCFD	執行說明
治理	• 董事會對氣候相關風險與機會的監督情況 本行負責氣候議題之最高治理層級為董事會，並於董事會下設置永續經營委員會，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；負責推動永續發展事務執行、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。 • 管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色 董事會永續經營委員會下設有跨部門永續發展執行小組，由永續經營委員會指派 1 名副總經理擔任總負責人，並依各工作分組 (公司治理、責任金融、員工照護、社會共融及環境永續) 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。
策略	• 組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會 本行盤點相關實體風險與轉型風險，評估對彰銀營運之影響，並針對風險排序較大之項目說明財務影響情形；氣候相關機會方面，統整出六項機會類型，並檢視該機會事件對營運與財務效益之影響。 • 組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊 本行鑑別氣候相關風險與機會對公司各面向 (產品與服務、供應鏈和 / 或價值鏈、研發投資、營運) 之影響，同時詳細說明包括涵蓋氣候相關議題之公司政策與授信機制，及相關風險與機會對財務規劃之具體影響。 • 組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境 本行採用 RCP 8.5 與 IEA Stated Policies Scenario (STEPS) 兩氣候情境檢視可能面臨之實體風險與轉型風險，並詳細揭露相關情境說明、風險鑑別結果與採取之因應作為。

TCFD	執行說明
風險管理	• 組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程 本行參考 TCFD 繁體中文版報告，羅列國內外各大銀行之氣候相關風險項目做為參考，整理出多項與銀行業務相關之氣候變遷風險機會項目，評估氣候相關風險，並與銀行傳統風險 (包含 : 信用風險、市場風險、流動性風險及作業風險) 相連結。 • 組織在氣候相關風險的管理流程作為 針對淹水或提高授信標準等風險事件所可能造成之影響，本行於授信管理流程中明定加速到期條款，同時針對受氣候高度影響之產業限額加以調整。評估排碳管制之衝擊，目前評估結果無明顯損失。此外響應責任投資原則，善盡社會責任。並針對淹水可能導致分行據點之損失，加強相關維護及管理措施。 • 組織整體風險管理制度之整合 本行建置新興風險管理機制，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。同時將氣候相關風險納入現有新興風險管理機制，每年辨識及衡量氣候風險可能造成之損失，並針對新興風險管理情形向風險管理委員會陳報，納入風險管理報告書併同提報董事會，以進行全面性之管理。
指標和目標	• 組織依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標 本行採碳排放量和用水量為管理指標，設定目標為每年減少碳排放量 30,000~60,000 $kgCO_2$，2030 年碳排放量相較 2020 年減少 10%，用水量與廢棄物則每年減少 1%，並增加綠色採購金額與再生能源憑證。另為達到永續環境之目標，透過各項節能減碳行動、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。 • 溫室氣體排放和相關風險 本行已持續多年執行溫室氣體盤查，並通過 ISO 14064-1 外部驗證，透過歷年溫室氣體排放量變化確認在節能減碳上的成效。2020 年盤查及查證擴大至範疇三，以積極尋求該範疇中的減量機會。同時針對電力、水資源、再生能源及綠建築等，持續推動相關能資源改善措施。 • 組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，及落實目標的表現 本行依自身氣候相關風險與機會訂定指標項目，並設定具體目標以檢視該指標之執行成果。除前述溫室氣體排放外，並針對臺北大樓之水資源與廢棄物，亦設定相關目標，同時每月定期追蹤，並透過相關標語提醒員工確實落實。

3.1.2 氣候相關風險

經辨識氣候相關風險，共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，說明如下：

氣候相關風險影響與對應之時間範圍

實體風險

項目	事件	時間範圍	對本行影響
立即性	擔保品淹水	短期	• 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	短期	• 分行據點資產損失 • 分行據點房價下跌 • 同仁上下班可能受傷
長期性	平均溫度升高	長期	• 空調及用水增加而提高營運成本

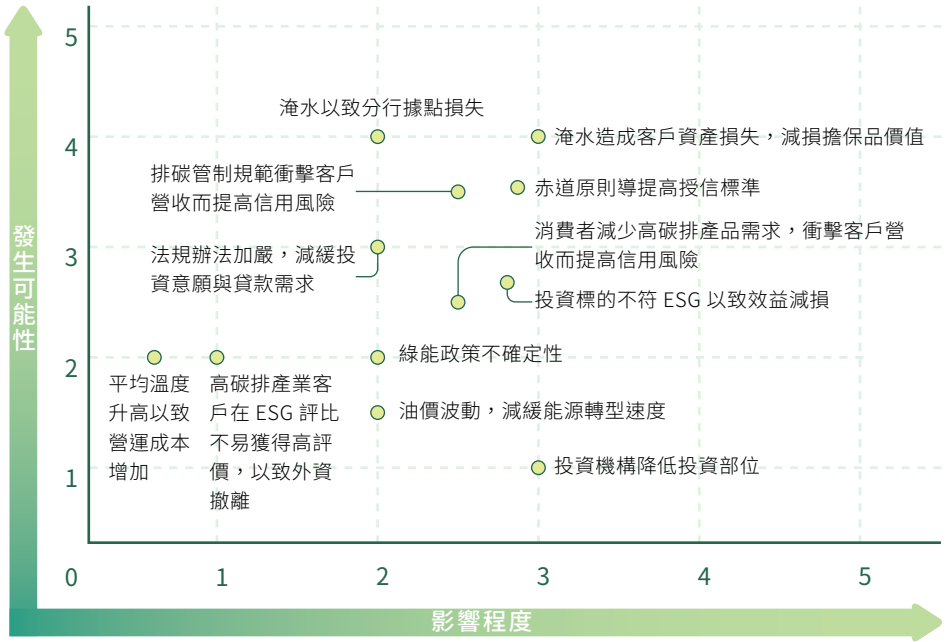
轉型風險

項目	事件	時間範圍	對本行影響
政策法規	提高授信標準	短期	• 赤道原則導入 • 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 • 針對高碳排產業進行檢視，依其可能受不同碳費徵收情境之影響調整其內部評等等級
	我國排碳管制	中期	• 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	中期	• 本行不確定是否安裝綠能，需增加評估考量，以致營運成本增加 • 客戶沒有明確投資需求，本行無法推出合適產品
	他國法規加嚴	中期	• 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	消費者降低高碳排產品的需求	中期	• 消費者節能意識提高，對部分產品的需求下降 (ex: 燃油車) • 衝擊客戶獲益能力，提高對本行的信用風險
	油價波動，減緩能源轉型速度	中期	• 近年油價波動劇烈，增加不確定性，降低客戶原先欲投入於能源轉型之預算 • 降低客戶貸款需求
名譽	ESG 表現不佳被降評等	短期	• 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
	投資機構降低本行投資部位	短期	• 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	短期	• 國際間對企業做 ESG 全方位的評比，若投資標的 ESG 表現較差，外資可能撤離

3.1.3 氣候相關風險排序

針對前述 12 項氣候相關風險，以發生可能性與影響程度繪製風險矩陣，並將各事件依風險嚴重程度排序，說明如下：

氣候相關風險矩陣圖



依嚴重程度排序風險事件

風險排序	風險類型	風險事件	風險等級	控管方式
1	實體	淹水造成客戶資產損失，減損擔保品價值	高	控制
2	轉型	提高授信標準：赤道原則導入	高	控制
3	轉型	排碳管制規範衝擊客戶營收而提高信用風險	高	控制
4	轉型	投資標的不符 ESG 以致效益減損	高	控制
5	實體	淹水以致分行據點損失	高	減緩 / 轉移
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	中	接受
7	轉型	法規辦法加嚴，減緩投資意願與貸款需求	中	接受
8	轉型	綠能政策不確定性	低	接受
9	轉型	油價波動，減緩能源轉型速度	低	接受
10	轉型	投資機構降低投資部位	低	接受
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	低	接受
12	實體	平均溫度升高以致營運成本增加	低	接受

3.1.4 氣候風險財務影響

依嚴重程度排序之風險事件中，以排序最高之風險事件為例，說明可能之財務影響如下：

風險排序	風險類型	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	12.06 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，辨識淹水風險達中級程度以上者計 5 處（高雄市前金區、桃園市中壢區、桃園市桃園區、高雄市路竹區與高雄市左營區），在每當淹水機率提高 1% 下之潛在財務影響（房價下跌）。

3.1.5 氣候相關機會與對應之財務影響

氣候變遷不僅帶來風險，同時伴隨相關商機，本行持續增加永續發展債券之投資，並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，積極實踐綠色採購、綠建築規劃，以有效降低營運成本，如下表所示。

機會類型	機會事件	時間範圍	對本行營運影響	財務影響（新臺幣）	財務影響說明
產品和服務	推動綠色貸款商品	短期	• 本行扶植企業從事綠能科技相關產業所需資金 • 推出多項綠色貸款產品	2.6 億元	支持政府推動的綠能產業政策，推出多項再生能源貸款、設備升級、低碳專案等綠色專案貸款（詳見 2.4 章節），總計 2021 年新增綠色相關貸款 307 件。
市場	投資永續發展債券	中期	• 持續增加綠色債券、可持續債券、社會債券之投資金額，協助推動並鼓勵企業積極展開永續相關作為	45 億元	投資永續發展債券金額： 2020 年共計 48 億元 2021 年共計 45 億元
資源效率	數位金融	中期	• 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	1.35 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、線上貸款服務，帶來無紙化效益。

機會類型	機會事件	時間範圍	對本行營運影響	財務影響(新臺幣)	財務影響說明
資源效率	綠色採購	短期	• 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	28 萬元 / 年	本行 2017 年起推行綠色採購，其中綠色產品包含 LED 燈具及節能標章之空調等，統計 2021 年共投資約 140 萬元汰換燈具，減少約 95,326 度電，以一度電臺幣 3 元計算，一年可節省約 28 萬元，且可減少約 48 噸溫室氣體排放量。
資源效率	綠建築	中期	• 綠建築設計與選用建材、設備能有效提升能源使用效率，減少碳排放與營運成本 • 申請綠建築預計將增加 6% 獎勵容積面積	240 萬 / 年	因綠建築於規劃階段，尚無確切建築容積面積，故財務效益僅以預期之節能減碳效益進行估算。以建成大樓為例，經計算，綠建築之使用階段空調及照明將可較基準案預計減碳約 27%，預計節電 80 萬度，若一度電以 3 元計算，一年約可減少 240 萬元之營運成本。
市場	永續發展	短期	• 主動揭露碳管理資訊與編製永續報告書，積極響應金管會〈公司治理 3.0- 永續發展藍圖〉推動、提高形象促使投資人認同	100 萬元	本行編製永續報告書，主動揭露氣候變遷議題與碳排放管理，以彰顯本行重視永續發展之品牌價值。

註：彰銀預計於 2022 年下半年重新評估氣候相關風險與機會，相關資訊將揭露於 2022 年 TCFD 報告書中。

3.1.6 氣候變遷對營運策略之影響

商業領域	影響說明
產品與服務	本行考量風險與機會訂定營運策略如下： 1. 將赤道原則精神納入企業授信預警制度及授信作業程序之觀察指標，並適用所有企業授信。 2. 推動綠色貸款，透過授信限額比率增加，擴大綠能授信比重，同時分散相關氣候變遷影響之授信風險。 3. 預計擴大高碳排產業範疇，符合特定條件且被定義為排碳大戶或用電大戶之授信對象，依其可能受不同碳費徵收情境之影響，作為調整客戶授信條件之依據。 4. 考量氣候變遷將提升部分地區擔保品價值降低或毀損之風險，本行定期依座落區域檢視不動產擔保品之放款餘額及逾催情況，並陳報風險管理委員會。
供應鏈和 / 或價值鏈	• 本行制定供應商企業社會責任規範，要求單筆交易金額達 90 萬元以上 (2022 年起調整為 80 萬元以上) 的供應商，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」，經審視無違反法令情事方可進行實質交易。 • 本行不定期訪視單筆交易金額達 3,000 萬元以上供應商，並依訪視結果填寫「供應商訪視報告書」，確認該供應商確實執行企業社會責任。(詳見 3.3 章節)

項目	說明
調適與減緩活動	本行執行之氣候變遷調適與減緩活動如下： 1. 於授信流程中進行高碳排產業檢視，對特定條件且被定義為排碳大戶或用電大戶之授信對象，依其可能受不同碳費徵收情境之影響，作為調整客戶授信條件之依據。 2. 進行舊有燈具、空調設備汰舊換新，以提升能源使用效率、減少二氧化碳排放。 3. 每年進行資本支出以提升各重要營運據點對天災的承受與調適能力 (如購置防災設備、資產投保保險及行舍修繕工程等)。
研發投資	持續推動數位金融與無紙化，積極發展「Bank3.0」線上業務，倡導低碳經濟，且持續進行商品與服務的研發投資： 1. 規劃建置「新一代全媒體客服系統」導入全媒體 (Omni-Channel) 管理平臺，提供多元客服功能，有效降低人力營運成本。 2. 設立 LINE 官方帳號導引開立第三類帳戶，吸引使用行動裝置之年輕客群。 3. 智能機器人系統，在官網、網路銀行、行動 APP 等通路，提供客戶 24 小時線上文字對談服務。

項目	說明
營運	1. 所有企業授信申請案件皆應查詢並揭露是否違反環境保護，若授信戶有違反事實遭主管機關裁處，除主動洽詢授信戶進行瞭解評估影響，要求提供改善計畫，本行亦立即啟動檢核評估程序，評估對經營、環境保護及社會責任之影響程度，重新調整授信條件。 2. 為因應氣候相關風險對投資可能造成之損失，本行於投資標的篩選過程，除考量其財務績效上表現外，更於辦理調查、分析評估時，考量投資標的在氣候風險因應與 ESG 上的表現。 3. 積極發展「Bank3.0」線上業務，以推動交易電子化，提供客戶更便捷的數位服務，並提升節能減碳效益。

3.1.7 氣候變遷對財務規劃之影響

財務類別	影響說明
營業額	本行持續積極開展因應氣候相關議題之產品與服務，如提供綠能貸款 (再生能源發電業、低碳永續家園專案貸款等，詳見 2.4 章節)，其不僅鼓勵企業從事綠色生產與服務，也貢獻本行營業額。

財務類別	影響說明
資產 資本分配	1. 為因應氣候相關風險對投資可能造成之損失，本行於投資標的篩選過程，除考量其財務績效上表現外，更於辦理調查、分析評估時，考量投資標的在氣候風險因應與 ESG 上的表現。 2. 規劃針對符合特定條件之授信對象，若屬 SASB 定義之高碳排產業，則須請授信戶提供說明是否被定義為排碳大戶或用電大戶，續依其可能受不同碳費徵收情境之影響，調整其於本行之內部評等等級；對於風險等級降等之授信戶，預估信用違約率 (PD) 提高，從而影響預期損失金額。本行亦期能透過上述流程協助推動永續社會發展並追求長期且穩定的獲利。
資本支出	1. 為減少自身營運伴隨之碳排放，北門分行將於 2023 年辦理以取得綠建築銀級標章為目標之都市更新，為符合綠建築相關建造規範，亦增加本行資本支出。 2. 為避免長期性天災所帶來的損害，本行每年進行購置防災設備、資產投保保險、行舍修繕工程等資本支出，以提升各重要營運據點對天災的承受與調適能力。

3.2 溫室氣體盤查與減量

管理方針 (溫室氣體、能 / 資源管理、廢棄物)

項目	說明
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 2020 年為基準年，每年類別 1 及類別 2 之排碳量較前一年減少 1% 以上，2030 年時目標減少 10%。
目標與標的	**2022 目標** ① 持續推動環境永續相關國際標準之查驗證作業。 ② 推動 1 間分行取得綠建築標章、通過碳中和認證或設置再生能源發電系統。 ③ 以 2020 年為基準年，環境永續相關指標 (如用電、燃油、用氣、用水等) 較基準年減少 1% 以上。 ④ 以 2020 年為基準年，類別 1 及類別 2 之排碳量較前一年減少 1% 以上。 **中期目標** ① 參與都市更新案之新行舍、新建之自有行舍或大樓取得「綠建築標章」。 ② 碳排放量較前一年減少 1% 以上。 **長期目標** 以 2020 年為基準年，至 2030 年碳排放量減少 10%。

項目	說明
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	購買具高能效之設備及 ISO 驗證。
申訴機制	客服專線 0800-365-889、412-2222。
具體行動	每年紀錄各項資源 (水、電、燃油、天然氣等) 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，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、溫室氣體盤查及水資源效率管理系統等年度查驗證作業。 • 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: 302-3、305-1、305-2、305-3、305-4、305-5

3.2.1.1 溫室氣體盤查範疇

本行納入盤查的溫室氣體包括所有 IPCC 第六評估報告中所列溫室氣體，並參考現行國家溫室氣體盤查做法，在直接排放的類別 1 排放源中，仍將蒙特婁公約列管物質排除於報告邊界之外。排放類別 1 直接排放之溫室氣體分別以二氧化碳 (CO_2)、甲烷 (CH_4)、氧化亞氮 (N_2O)、氫氟碳化物 (HFCs)、全氟碳化物 (PFCs)、六氟化硫 (SF_6)、三氟化氮 (NF_3) 等七大類認列。盤查結果本行直接排放之溫室氣體種類包括二氧化碳 (CO_2)、甲烷 (CH_4)、氧化亞氮 (N_2O)、氫氟碳化物 (HFCs) 共四類。

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) 及外購電力之排放 (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。

	ISO 14064-1:2018 標準 (新版) (本行 2019~2021 年溫室氣體盤查採用版本)		ISO 14064-1:2006 標準 (本行 2017~2018 年溫室氣體盤查採用版本)	
直接排放	類別 1	包含固定燃燒排放源、移動燃燒排放源、製成排放源及逸散排放源等	範疇一	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
能源間接排放	類別 2	外購電力之排放	範疇二	外購電力之排放

ISO 14064-1:2018 標準 (新版) (本行 2019~2021 年溫室氣體盤查採用版本)			ISO 14064-1:2006 標準 (本行 2017~2018 年溫室氣體盤查採用版本)	
其他間接排放	類別 3	運輸之間接溫室氣體排放	範疇三	燃料和能源相關活動 (不包括範疇一或二)
	類別 4	組織所購入產品的間接溫室氣體排放		
	類別 5	組織所製造產品相關的下游段間接溫室氣體排放		
	類別 6	其他來源的間接溫室氣體排放		

3.2.1.2 溫室氣體盤查績效

1 2021 年溫室氣體盤查結果

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 年起連續追蹤溫室氣體排放，2021 年本行類別 1 與類別 2 之溫室氣體排放量為 16,361.208 公噸 CO_2e，其中類別 1 排放量為 1,947.895 公噸 CO_2e(約占兩者總量之 12%)，類別 2 排放量為 14,413.313 公噸 CO_2e(約占兩者總量之 88%)。

項目	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
盤查依循標準	ISO 14064-1:2006		ISO 14064-1:2018		
類別 1 排放量[註 1] (公噸 CO_2e)	1,999.749	1,717.690	1,896.699	2,231.307	1,947.895
類別 2 排放量[註 2] (公噸 CO_2e)	15,257.404	15,621.010	15,683.359	14,926.995	14,413.313
碳排放總量 (類別 1+ 類別 2) (公噸 CO_2e)	17,257.153	17,338.700	17,580.058	17,158.302	16,361.208
碳排放密集度 (類別 1+ 類別 2)/ 人 (公噸 CO_2e/ 人)	2.618	2.645	2.654	2.570	2.475

項目		2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
能源密集度 (電力 + 燃油 + 天然氣 + 瓦斯)/ 人 (百萬焦耳 / 人)			17,633.228	16,372.364	16,236.129	15,963.299
員工人數 (人)		6,592	6,556	6,625	6,676	6,610
類別 3 排放量[註 3] (公噸 CO_2e)	員工差旅		3,335.210[註 6]	264.203	117.475	90.673
	其他運輸			1,836.298	5,124.677	5,153.636
類別 4 排放量[註 4] (公噸 CO_2e)				9,641.621	7,541.974	8,077.079
類別 5 排放量[註 5] (公噸 CO_2e)				0.007	239.003	266.894
溫室氣體盤查邊界		82.2%				
溫室氣體查證邊界		82.2%				

註 1：類別 1 排放（ISO 14064-1:2006 版本稱「範疇一」）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：類別 2 排放（ISO 14064-1:2006 版本稱「範疇二」）為外購電力發電之排放。
註 3：類別 3 排放為運輸之間接溫室氣體排放，包含員工差旅、員工上下班通勤、事務用等耗品的貨物運輸。
註 4：類別 4 排放為組織所購入產品的間接溫室氣體排放，包含消耗性產品及資產類產品之生命週期排放、一般廢棄物焚化處理、回收類廢棄物之運輸排放等。
註 5：類別 5 排放為組織所製造產品相關的下游段間接溫室氣體排放，包含金融卡、信用卡等卡類之廢棄處理等。
註 6：根據 ISO 14064-1：2006，範疇三排放為燃料和能源相關活動 (不包括範疇一或二) 之溫室氣體排放。
註 7：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。
註 8：上列表單數據取至小數點第三位。

2 2021 年溫室氣體減量績效

本行以 2020 年為基準年，短期以每年碳排放總量 (類別 1 及類別 2 之碳排放量) 較前一年減少 1% 以上為目標進行，希冀於 2030 年時達成減少 10% 之長期目標。因此，本行目標於 2021 年將排碳量降至 16,987 公噸 CO_2e，以符合短期目標之要求 (2021 年較 2020 年減碳 1%)。

2021 年本行溫室氣體排碳量為 16,361.208 公噸 CO_2e，較基準年減碳 4.65%，比原先設定之目標多減 3.65%，主因為本行推行之各項節能減碳措施顯現，各項節能減碳措施執行成果詳如 3.2.2 節。

項目	2020 年	2021 年	
	基準年	實際成果	目標
碳排放總量[註] (公噸 CO_2e)	17,158.302	16,361.208	16,987
目標 / 實際減碳率 (%)		4.65%	1%

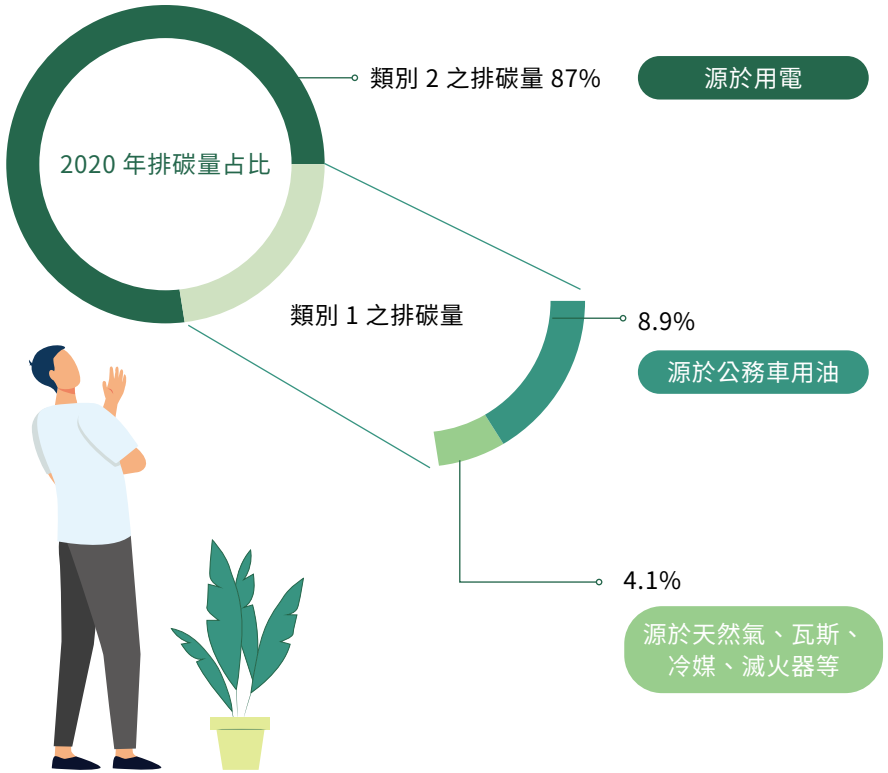
註：碳排放總量為類別 1 及類別 2 之碳排放量總和。

3.2.2 能源使用管理 GRI: 302-1、302-3、302-4、302-5

節能減碳措施與成效

為降低排碳量本行分析基準年 (2020 年) 類別 1 與類別 2 之排碳量來源，其中用電產生之排碳量占 87%，為主要排碳來源，其次為公務車用油約占 8.9%，其他如天然氣、瓦斯、冷媒或滅火器使用所產生的排碳量約占 4.1%。因此有效管理本行能源、燃油、天然氣、瓦斯等使用量，將能減少本行排碳量，除此之外，為追求環境永續發展目標，將水資源一併納入管理，並訂定環境永續相關指標較基準年減少 1% 以上之減量目標。

類別	項目	2020 年排碳量 (噸 CO_2e)	占比
類別 2	用電	14,926.995	87.0%
類別 1	公務車用油	1,519.739	8.9%
類別 1	其他如天然氣、瓦斯、冷媒、滅火器等	711.567	4.1%
類別 1 及類別 2 之排碳量合計		17,158.302	100%



各項環境永續相關措施之執行方式與成效如下：

1 能源管理績效

本行採取積極措施來減少能源消耗，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。本行以臺北大樓作為示範場域，於 2016 年首度導入能源管理系統，並通過第三方查驗證機構取得 ISO 50001 證書，藉由執行能源管理系統之經驗，訂定相關減量措施。

電力

減量措施

- 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。

使用管理成果

本行 2020 年 (基準年) 用電量為 29,326,120 度，本行為加速節能減碳成效，以減少用電量為優先工作，因此本行於 2021 年共汰換 21 處辦公室或營業單位之照明設備或空調，其中汰換照明約投資 140 萬元，預計約可減少 95,326 度電 (每年約可節省約 28 萬元的用電支出[註 1])，相當於減少約 47,853 $kgCO_2e$[註 2]，同時積極鼓勵同仁落實各項省電工作，包含空調溫度設定、隨手關燈、減少不必要照明等，2021 年本行用電量降至 28,711,779 度，約較基準年減少 2.09%。

能源種類	耗用單位	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	
				基準年	實際成果	目標
電力	度 (kWh)	31,297,292	29,424,689	29,326,120	28,711,779	29,032,859
	百萬度 (MWh)	31,297	29,425	29,326	28,712	29,033
	百萬焦耳[註 3]	112,670,253	105,928,880	105,574,033	103,362,403	
	統計邊界	82.2%				
電力密集度	百萬焦耳 / 人	17,186	15,989	15,814	15,637	

註 1：假設 1 度電約 3 元。
註 2：燈具汰換之節電量與減碳量計算方式 :
- 本行老舊燈具規格約為 40~80W，汰換之新燈具規格約為 20~40W，因此假設新燈具較舊燈具之能效提升 50%，因此節電量 (kWh)= 新燈具之規格 (W)* 年使用時間 (hr)* 燈具數量 (盞)/1,000。
- 減碳量 ($kgCO_2e$)= 節電量 (kWh)* 電力排放係數 (0.502$kgCO_2e$/ 度) 。

註 3：1 度電 =3.6 百萬焦耳。
註 4：上列表單數據取至整數位。

2 燃油管理績效

為落實節能減碳同時將低空氣污染，本行將日常汽、柴油使用量納入管理，公務車外出時，盡量採用公務車併乘外勤或鼓勵多搭乘大眾交通運輸工具，另因應國家運具電動化之政策，鼓勵各單位於汰換或新購機車時，優先選用經濟部認可之電動機車。

燃油

減量措施

- 將日常使用的汽、柴油資料納入管理，提高節能管控效率。
- 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。
- 汰換或新購機車時，優先選用經濟部認可之電動機車。

使用管理成果

本行 2020 年 (基準年) 燃油量為 644,559 公升，2021 年本行燃油量降至 488,934 公升，約較基準年減少 24.14%，其減少之原因，除本行推動之減量措施成果展現外，2021 年新冠肺炎疫情升溫，全國於 5 月 19 日起進入第三級警戒，間接減少同仁外出拜會之頻率，因此公務車用油量減少。

能源種類	耗用單位	2018 年	2019 年	2020 年 (基準年)	2021 年
燃油	公升	594,624	529,639	644,559	488,934
	百萬焦耳[註 2]	2,005,649	1,786,131	2,173,986	1,649,248
	統計邊界	82.2%			
燃油密集度	百萬焦耳 / 人	306	270	326	250

註 1：1 公升汽油 = 3.37 百萬焦耳，1 公升柴油 =3.69 百萬焦耳。
註 2：上列表單數據取至整數位。

3 天然氣及瓦斯管理績效

天然氣及瓦斯使用雖非主要排碳來源，但基於落實環境永續目標，本行亦納入定期追蹤與管理，並制定相關減量措施，例如不定期巡視相關設備，以提早發現破損或洩漏，並透過管理天然氣使用之時間，以提高使用效率。

天然氣、瓦斯

減量措施

- 不定期巡視天然氣或瓦斯等相關設施設備是否老舊、破損造成洩漏之可能。
- 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。

使用管理成果

本行 2020 年 (基準年) 天然氣使用量為 19,232 度、瓦斯使用量為 6,413 公斤，2021 年本行天然氣使用量降至 15,095 度，約較基準年減少 21.51%，瓦斯使用量亦降至 4,742 公斤，約較基準年減少 26.06%。

能源種類	耗用單位	2018 年	2019 年	2020 年 (基準年)	2021 年
天然氣	度[註 1]	27,688	22,443	19,232	15,095
	百萬焦耳[註 2]	927,216	751,557	644,051	505,517
	統計邊界	82.2%			
瓦斯	公斤	6,474	6,804	6,413	4,742
	百萬焦耳[註 3]	327	344	324	239
	統計邊界	82.2%			
天然氣及瓦斯密集度	百萬焦耳 / 人	141	113	97	77

註 1：1 度天然氣 =1 立方公尺天然氣。
註 2：1 立方公尺天然氣 = 33.488 百萬焦耳。
註 3：1 公斤瓦斯 = 0.0505 百萬焦耳。
註 4：上列表單數據取至整數位。

4 水資源效率管理績效

有鑑於 2021 年初我國各地區因極端氣候事件發生，進入不同程度之限水或停水，為降低未來水資源短缺衝擊風險，本行率先以臺北大樓作為示範場域，於 2021 年首度導入水資源效率管理系統，並通過第三方查驗證機構取得 ISO 46001 證書，為國內首家通過英國標準協會 BSI 核可之企業。

為落實水資源使用效率，降低水資源浪費，本行制定水資源效率管理政策，承諾以「宣傳與推廣節水理念，確保落實節約用水」、「新設或汰換設備時，優先採購具省水標章之產品」、「定期追蹤水資源使用效率，以降低整體用水量」、「持續投入改善資源，逐年提升水資源績效」、「遵守水資源管理法規與其他相關要求」等，以尋求節水機會並訂定水資源減量措施。

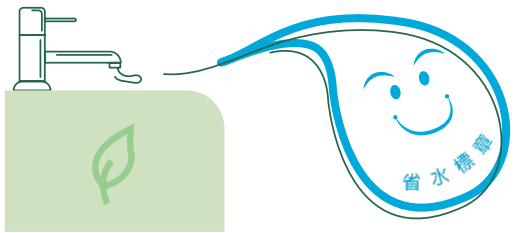
水資源

減量措施

- 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。
- 公司水源來源分為兩處，屬臺北市區之據點，其水源來自台北自來水事業處，其餘地區之水源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。

使用管理成果

本行 2020 年 (基準年) 用水量為 163,944 度，2021 年本行用水量降至 160,777 度，約較基準年減少 1.93%。

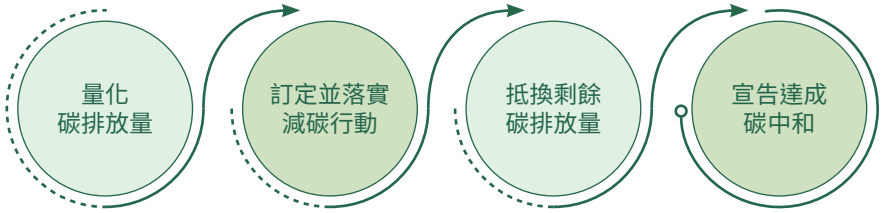


資源種類	耗用單位	2019 年	2020 年 (基準年)	2021 年 實際成果	2021 年 目標
水資源	度[註 1]	159,884	163,944	160,777	162,304
	百萬立方公尺	0.1599	0.1639	0.1608	0.1623
	統計邊界	82.2%			

註 1：1 度水 =1 立方公尺水。
註 2：上列表單數據取至整數位。

3.2.3 推動碳中和分行

2050 年淨零碳排已為國際趨勢，為提前佈局淨零路徑，本行規劃短期以推動分行達成「碳中和」之目標進行。依據「PAS 2060:2014 實施碳中和參考規範」，為達成碳中和，必須依循下列步驟進行：

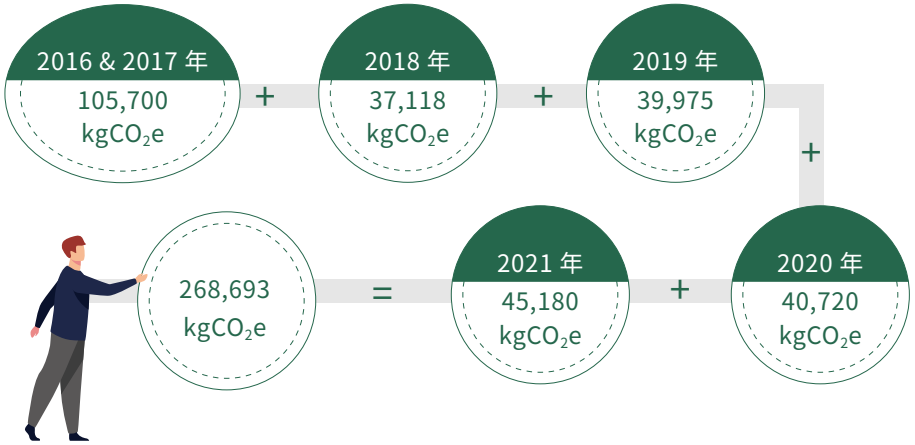


本行依據 ISO 14064-1:2018 標準，盤查全臺 188 處據點之溫室氣體排放量，從中挑選 1 處作為碳中和示範分行，透過制定減碳行動，並購買碳權，以抵換剩餘之類別 1 至 5 之排碳量後，預計於 2022 年取得查證聲明書，屆時將為本行首家通過第三方查證之「碳中和分行」。

3.2.4 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 $kgCO_2e$，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 $kgCO_2e$)，2019 年購買再生能源憑證 7.5 萬度 (碳排放量約 39,975 $kgCO_2e$)，2020 年購買再生能源憑證 8 萬度 (碳排放量約 40,720 $kgCO_2e$)，2021 年購買再生能源憑證 9 萬度 (碳排放量約 45,180 $kgCO_2e$)，6 年共累積減少碳排放量達 268,693 $kgCO_2e$，未來將增加購買再生能源憑證綠電或建置再生能源發電設施，以體現積極接軌聯合國永續發展目標 (SDGs)。

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)、0.502(盤查年度：2021) 公斤 CO_2e / 度。



註：2016 年至 2021 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 268,693 $kgCO_2e$。

3.2.5 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。

垃圾分類	處理方式
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 2021 年為基準，訂定 2022 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

2021 年度臺北大樓資源回收較 2020 年度減少 2.49 公噸；一般垃圾減少 2.74 公噸，較 2020 年度減少 2.26%。

廢棄物類別	耗用單位	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	
					實際成果	目標
一般垃圾	公噸	124.61	121.60	121.37	118.63	120.16
	統計邊界	臺北大樓				
資源回收	公噸	13.73	16.53	19.93	17.44	20.13
	統計邊界	臺北大樓				

3.2.6 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：2-6、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 90 萬元以上 (2022 年起調整為 80 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 年取得 ISO 20400：2017 符合性查核聲明。本行供應商管理運作情形如下：

項目	說明
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。

項目	說明
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 90 萬元 (含) 以上之供應商 (2022 年起調整為 80 萬元以上)，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。 公股金融事業聯合供應商大會

項目	說明
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，2021 年因應疫情關係，並無進行供應商訪視。
結果	• 截至 2021 年共有 50 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，然 2021 年因應疫情關係，並無進行供應商抽查。

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 2021 年綠色採購金額達 2,491 萬元，連續四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。

2021 年
綠色採購金額達 **2,491** 萬元

臺北市政府環境保護局
感謝狀
彰化商業銀行股份有限公司
參與本局 110 年「推動民間企業與團體綠色採購計畫」，積極響應綠色消費綠色採購金額達 500 萬以上，績效卓越，足堪為典範單位，特頒此狀，以申謝忱。
中華民國 110 年 12 月 6 日
局長 劉鎮龍

附錄
Appendix

一、獨立保證意見聲明書

bsi.

By Royal Charter

獨立保證意見聲明書

彰化銀行 2021 年永續報告書

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 2021 年永續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 2021 年永續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，英國標準協會恕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，因此審查範圍乃基於並將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，請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 2021 年永續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，以及特定永續績效資訊的可信賴度。
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

我們總成彰化銀行 2021 年永續報告書內容，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的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了彰化銀行對廣泛利害關係人的努力。

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，表明其符合 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與有效聲明依據 GRI 永續性報導準則和 SASB 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 42 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

2021 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，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，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，除持續展現由最高管理階層支持之永續作為，亦於組織層落實展開。

重大性

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

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

彰化銀行已鑑別，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績效管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了彰化銀行之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在彰化銀行與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續議題。以我們的觀點，基於引證，重新追踪，重新計算和確認所採取的程序，彰化銀行 2021 年永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

彰化銀行提供依據 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和其相關性的特定主題 GRI 準則之重大主題，其揭露項目依據全部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 永續性報導準則的永續發展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永續性主題。

SASB 準則

彰化銀行提供有關依據 SASB 準則(商業銀行永續會計準則)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 準則(商業銀行永續會計準則)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

這份永續報告書所屬責任，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，本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，擁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

AA1000
Licensed Report
000-4/V3-Q65F2

...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2021063

2022-05-15

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.

二、會計師有限確信報告

安永聯合會計師事務所
110台北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C
Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.com/taiwan

會計師獨立確信報告

彰化商業銀行股份有限公司　公鑒

一、確信範圍

本事務所接受彰化商業銀行股份有限公司（以下簡稱彰化銀行）之委任，對 2021 年永續報告書中所選定之永續績效資訊進行有限確信並出具報告。

有關彰化銀行所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

管理階層責任
彰化銀行管理階層應依據適當之基準編製2021年永續報告書，包括依循全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI) 2021年GRI準則、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法、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)所發布之揭露標準，並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以蒐集並揭露報告內容。

本事務所責任
本事務所係依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作。

二、確信工作

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，所取得之確信程度明顯低於合理確信案件。為取得有限確信，本事務所於決定確信程序之性質及範圍時曾考量彰化銀行內部控制之有效性，但目的並非對彰化銀行內部控制之有效性表示意見。

為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

- 與彰化銀行之管理階層及員工進行訪談，以瞭解彰化銀行履行企業永續之整體情況，以及報導流程；
- 針對報告中所選定之績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀彰化銀行之永續報告書，確認其與本事務所取得關於企業永續整體履行情況之瞭解一致。

三、先天限制

因永續報告書中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，且任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

四、品質管制與獨立性

本事務所遵循審計準則公報第四十六號會計師事務所之品質管制之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本事務所亦遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

五、結論

依據本事務所執行之程序及所獲取之證據，未發現彰化銀行所選定之永續績效資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：張正道

民國一一一年六月十五日

<table>
<tr><th>編號</th><th>內文標題</th><th>確信資訊</th><th>適用基準</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2.1
資訊安全與個資防護</td><td>2021 年度彰化銀行發生資料外洩事件 1 件，與個人資料相關事件之占比為 1/1(1 件)，受影響之客戶數為 1 人</td><td>1. 依據彰化銀行內部作業辦法及準則規定統計資料外洩事件數量
2. 與個人資料相關事件之占比 = 與個資相關之資料外洩事件 / 所有資料外洩事件
3. 受影響之客戶數：受影響之帳戶持有人數量</td></tr>
<tr><td>2</td><td>2.5.3
支持中小企業及社區發展貸款</td><td>2021 年央行專案轉融通貸款
單位：新臺幣佰萬元
<table><tr><th></th><th colspan="2">累計貸放</th><th colspan="2">2021 年底貸放</th></tr><tr><th></th><th>戶數</th><th>金額</th><th>戶數</th><th>金額</th></tr><tr><td>央行專案轉融通貸款</td><td>11,881</td><td>28,998</td><td>10,380</td><td>20,437</td></tr></table>2021 年客庄地方創生優惠貸款
單位：新臺幣仟元
<table><tr><th>2021 年底</th><th>戶數</th><th>貸放餘額</th></tr><tr><td>客庄地方創生優惠貸款</td><td>7</td><td>22,690</td></tr></table></td><td>1. 2021 年央行專案轉融通貸款：依據彰化銀行統計截至 2021 年 12 月底累計貸放戶數及金額及 2021 年底貸放戶數及餘額
2. 2021 年客庄地方創生優惠貸款：依據彰化銀行統計 2021 年底貸放戶數及餘額
3. 戶數係以統編歸戶計算</td></tr>
<tr><td>3</td><td>2.10.3
金融教育</td><td>為推動金融教育普及，彰化銀行配合主管機關政策，共同走入社區辦理金融知識宣導活動，於 2021 年 5 月 18 日假台北榮民服務處舉開 1 場金融知識宣導活動 (計約 150 人次受惠)，2021 年度因受疫情影響，停辦其餘場次，嗣將持續以多面向提升大眾之金融知識</td><td>依據金融監督管理委員會銀行局來信通知 2021 年 5 月份走入校園與社區金融宣導場次事宜中之資訊統計受惠人數</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>編號</th><th>內文標題</th><th>確信資訊</th><th>適用基準</th></tr>
<tr><td>4</td><td>2.4.2
協助綠色產業發展</td><td>2021 年綠能科技產業貸款及再生能源發電業之貸款
單位：新臺幣佰萬元 / 戶
<table><tr><th rowspan="2">項目</th><th colspan="2">2021 年度</th></tr><tr><th>貸放餘額</th><th>戶數</th></tr><tr><td>綠能科技產業貸款</td><td>79,322</td><td>1,543</td></tr><tr><td>再生能源發電業之貸款</td><td>3,444</td><td>160</td></tr></table>2021 年低碳永續家園專案貸款
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 2021 年底，貸放餘額為 119 佰萬元，歸戶戶數 6 戶 (貸放件數 13 件)。
2021 年離岸風力發電業貸款
單位：新臺幣佰萬元 / 戶
<table><tr><th rowspan="2">項目</th><th colspan="2">2021 年度</th></tr><tr><th>核准額度</th><th>戶數</th></tr><tr><td>離岸風力發電業貸款</td><td>2,189</td><td>1</td></tr></table></td><td>1. 2021 年綠能科技產業貸款及再生能源發電業之貸款：依據彰化銀行統計 2021 年底貸放餘額及戶數
2. 2021 年低碳永續家園專案貸款：依據彰化銀行統計 2021 年底貸放餘額及戶數 / 件數
3. 2021 年離岸風力發電業貸款：依據彰化銀行統計 2021 年度核准額度及戶數
4. 戶數係以統編歸戶計算</td></tr>
</table>

三、GRI 永續性報導準則揭露內容索引

GRI 1：基礎 2021

揭露	描述
GRI 1	本報告書依循 2021 年版 GRI 永續報告準則編製，報告書資訊揭露期間 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

GRI 2：一般揭露 2021

揭露	描述	章節 / 說明	頁數
2-1	組織資訊	報告書資訊、治理面	1、18
2-2	組織永續報導中所包含的實體	報告書資訊	1
2-3	報導期間、報導頻率與聯絡人	報告書資訊	1
2-4	資訊重編	無重編情形	-
2-5	外部保證 / 確信	報告書資訊	1
2-6	活動、價值鏈與其他商業關係	治理面、環境面、與先前報導期間無重大改變	18、45、110
2-7	員工	治理面、社會面	18、56
2-8	非員工工作者	社會面	56
2-9	治理結構與組成	治理面	20
2-10	最高治理單位的提名與遴選	治理面	20
2-11	最高治理單位的主席	治理面	20
2-12	最高治理單位在監督衝擊管理的角色	永續發展運作機制、治理面	5、20
2-13	授予責任以管理衝擊	永續發展運作機制	5
2-14	最高治理單位於永續性報導的角色	永續發展運作機制	5
2-15	利益衝突	治理面	20
2-16	關鍵重大事件的溝通	治理面	20
2-17	最高治理單位的群體智識	治理面	20
2-18	最高治理單位的績效評估	治理面	20
2-19	薪酬政策	治理面	20
2-20	薪酬決定的流程	治理面	20
2-21	年度總薪酬比率	社會面	62
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	2
2-23	政策承諾	治理面	28
2-24	融入政策承諾	永續發展運作機制	5
2-25	負面衝擊與補償流程	詳見各大主題申訴機制	-
2-26	徵求建議與提出關切事項的機制	治理面	28
2-27	法規遵循	治理面	26
2-28	公協會會員資格	治理面	25
2-29	利害關係人議合方法	永續發展運作機制	5
2-30	團體協約	社會面	56

GRI 3：重大主題 2021

揭露	描述	章節 / 說明	頁數
3-1	重大主題決定流程	永續發展運作機制	5
3-2	重大主題清單	永續發展運作機制	5
3-3	重大主題管理	永續發展運作機制、治理面、附錄	5、30、113

四、2021 年重大主題管理

優先高度	描述	管理方針設置目的	相關政策	績效成果（頁碼）	申訴機制
法令遵循	本行建立良好法令遵循制度架構，落實法令遵循，並透過宣導及教育訓練，以確保有效管理法令遵循之目的。	為確保有效管理法令遵循。	法令遵循制度實施辦法、法令遵循風險管理及監督執行要點、防制洗錢及打擊資恐政策、防制洗錢及打擊資恐注意事項	26-27	0800-365-889、412-2222
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。	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	28-30	0800-365-889、412-2222
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。	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	20-26	0800-365-889、412-2222
洗錢防制及打擊資恐	本行訂有「彰化銀行防制洗錢及打擊資恐政策」及「防制洗錢及打擊資恐注意事項」，以建立本行防制洗錢及打擊資恐之一致性規範。	為優化本行防制洗錢及打擊資恐機制，強化可疑交易監控程序。	防制洗錢及打擊資恐政策、防制洗錢及打擊資恐注意事項	27-28	0800-365-889、412-2222

優先高度	描述	管理方針設置目的	相關政策	績效成果（頁碼）	申訴機制
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。	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	19-20	0800-365-889、412-2222
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。	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	42-45	0800-365-889、412-2222
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。	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	45-49	0800-365-889、412-2222
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。	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	71-81	0800-365-889、412-2222
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。	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	56-70	0800-365-889、412-2222
溫室氣體盤查及減量	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。	為達環境永續發展。	ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1	101-110	0800-365-889、412-2222
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「永續發展實務守則」、「永續發展政策」，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。	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	94-101	0800-365-889、412-2222

2021 年重大主題評估

重大性主題	評估機制	評估結果（頁碼）
法令遵循	公司治理評鑑、主管機關監管、法令遵循執行情形考核	26-27
誠信經營	內部稽核、申訴機制、公司治理評鑑、法令遵循執行情形考核	28-36
公司治理	公司治理評鑑、董事會績效評估	20-26
洗錢防制及打擊資恐	防制洗錢及打擊資恐內部控制聲明書、專案查核	27-28
營運績效與獲利	績效考核	19-20
資訊安全與個資防護	申訴機制、內部稽核、主管機關查核	42-45
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	45-49
人權保障與性別平等	工會、申訴機制、人事評議委員會	71-81
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	56-70
溫室氣體盤查及減量	ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1、ISO 46001	93、101-110
氣候變遷	氣候相關財務揭露 (TCFD)、CDP 評比	94-101

五、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	18
	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	94
	201-4	自政府取得之財務補助	無	-
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	82
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	社會面	49、55、82
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	110
*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	28
	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	28

主題	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
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 無涉及	28
GRI 207 稅務 2019	207-1	稅務方針	治理面	40

GRI 300：環境系列

主題	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
***GRI 302**	301-1	組織內部的能源消耗量	環境面	104
	302-3	能源密集度	環境面	102、104
	302-4	減少能源的消耗	環境面	104
	302-5	降低產品和服務的能源需求	環境面	104
***GRI 305** 排放 2016	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	環境面	102
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	環境面	102
	305-3	其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	環境面	102
	305-4	溫室氣體排放密集度	環境面	102
	305-5	溫室氣體排放減量	環境面	102

主題	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
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	92
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	110

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	56
	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	62
	401-3	育嬰假	社會面	56
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-1	職業安全衛生管理系統	社會面	78
	403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	社會面	78
	403-3	職業健康服務	社會面	78
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	社會面	78
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	社會面	78

主題	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
	403-6	工作者健康促進	社會面	78
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	社會面	78
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	社會面	78
***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	20、56
	405-2	女性對男性基本薪資和薪酬的比率	社會面	62
***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	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	56

主題	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
***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
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	社會面	71
	412-3	包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議及合約	2021 年無重大投資項目	-
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	110
***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	45
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	社會面	45
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	社會面	45
***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	42
***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	26、27、66

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	52
	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	52
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	53、55、82
	FS14	改善弱勢社群得到金融服務之措施	社會面	53、55、82
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	45
	FS16	提升大眾金融知識之措施	社會面	82

* 為重大性主題。

六、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	56、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	56
	原則 6：消除就業和職業方面的歧視	社會面	56、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	101
	原則 8：採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	治理面 環境面	38、93-112
	原則 9：鼓勵開發和推廣環境友好型技術	社會面	49、52
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	28

七、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	42	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	42	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	54	2.5 普惠金融 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.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	54	
	FN-CB-240a.3	對弱勢族群提供金融服務	54、55、82	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	90	2.10 公益關懷

主題	編碼	會計指標	頁碼	對應資訊
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	32	1.6 風險管理與稽核制度
	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	39、52	1.7 責任金融 2.4 綠色金融與商品
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	28	1.5 誠信經營
	FN-CB-510a.2	描述吹哨者政策與程序	29	1.5 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	33	1.6 風險管理與稽核制度
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	47	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	47	2.2 客戶權益維護

2021 ESG Report
永續報告書

CHB CHANG HWA BANK 彰化銀行