



彰化銀行

2023 ESG REPORT

永續報告書



目錄

永續領航

| | |
|----------|----|
| 董事長的話 | 02 |
| 永續績效成果 | 04 |
| 永續發展運作機制 | 08 |
| 責任銀行原則 | 31 |

01 — 關於彰銀

| | |
|---------------|----|
| 1.1 企業概況 | 37 |
| 1.2 營運績效與稅務治理 | 40 |

02 — 永續韌性

| | |
|---------------|----|
| 2.1 公司治理 | 44 |
| 2.2 誠信經營 | 49 |
| 2.3 法令遵循 | 52 |
| 2.4 洗錢防制與打擊資恐 | 53 |
| 2.5 風險管理與稽核制度 | 54 |
| 2.6 資訊安全與個資防護 | 65 |

03 — 永續金融

| | |
|------------|----|
| 3.1 客戶權益 | 71 |
| 3.2 普惠金融 | 76 |
| 3.3 數位創新服務 | 81 |
| 3.4 責任投資 | 83 |
| 3.5 盡職授信 | 86 |
| 3.6 綠色轉型 | 91 |

CONTENTS

04 — 永續環境

| | |
|---------------|-----|
| 4.1 氣候風險與機會 | 96 |
| 4.2 導入環境永續標準 | 99 |
| 4.3 溫室氣體減量及管理 | 100 |
| 4.4 低碳示範場域建置 | 104 |
| 4.5 響應並推動綠色辦公 | 106 |
| 4.6 供應商管理 | 111 |

05 — 幸福職場

| | |
|---------------|-----|
| 5.1 人權保障與多元平等 | 114 |
| 5.2 人才吸引與留任 | 126 |
| 5.3 員工培力發展 | 134 |
| 5.4 職場安全與健康 | 137 |

06 — 社會共融

| | |
|--------------|-----|
| 6.1 公益策略與影響力 | 144 |
| 6.2 金融知識教育 | 155 |

附錄

| | |
|--------------|-----|
| 報告書資訊 | 157 |
| 外部保證 / 確信 | 158 |
| 永續數據 | 164 |
| 永續相關準則及指標對照表 | 167 |



永續領航
Sustainable Vanguard

董事長的話

永續績效成果

永續發展運作機制

責任銀行原則

董事長的話



彰化銀行創立 118 年以來，秉持「服務、效率、創新」之以人為本的經營理念，專業服務遍及全球重要金融中心，於世界經濟發展及資金分配上擔任關鍵角色。而面對全球氣候變遷、經濟動盪及社會正義所牽涉的環境、社會及治理（ESG）議題，本行自發性肩負企業社會責任與永續共存使命，化被動貢獻為主動行動，將經營核心擴展至對永續發展的承諾，以「4C 永續願景」（科學減碳、責任投資、盡職授信、普惠金融）規劃營運策略，除提升企業價值外，亦以實際行動支援國家社會性及淨零排放的政策目標，為創造更美好的未來貢獻一份力量。

2023 年是本行推動永續發展重要的一年，於提升公司治理品質、推動責任金融、關懷員工福利、參與社會公益及致力環境永續發展等方面皆有傑出成果，獲得各界廣泛認可與鼓勵，如連續 3 屆公司治理評鑑前 5%、首屆即入選永續金融評鑑前 20%、入選道瓊永續指數「世界指數」（DJSI World）成分股、國際碳揭露組織（CDP）氣候變遷問卷評價調升為 A- 領導等級，以及獲得國家永續發展獎、13 座國家品牌玉山獎（含 2 項全國首獎）、國家職業安全衛生獎及國家企業環保獎等多項國家級獎項表揚，肯定本行推動永續發展居領先地位，並且成功吸引投資者的目光，顯示永續事務並非業務發展之阻礙，而已成為市場趨勢指標之一。

科學減碳

本行致力於支持聯合國巴黎協定的全球氣候行動目標，並與國家 2050 年淨零排放願景同步，進階設定具體而積極的減碳目標，於 2024 年 5 月通過科學基礎減碳目標倡議（SBTi）審查，確認本行自身營運碳排放及投融资組合碳排放之目標設定分別符合巴黎協定 1.5°C 及 2°C 之升溫限制，並以 2050 年為淨零碳排的重要里程碑。

本行 2023 年減碳成果顯著，透過全面汰換耗能設備、推廣電動化 / 低碳化運具、建置碳中和分行、綠建築分行、太陽能分行及擴大使用綠電之據點等減碳行動，成功較基準年 2020 年減碳 16.97%（3,094 公噸 CO₂e），穩健達成短期目標，並執行內部碳定價機制、關注碳抵換及碳交易等議題，從自身體現對環境保護的責任，降低營運對環境的影響。

責任投資與盡職授信

本行秉持責任金融理念，在追求業務獲利的同時，重視國際性倡議如聯合國永續發展目標（SDGs）、責任投資原則（PRI）及責任銀行原則（PRB）所傳達的永續精神，於投資業務決策中納入 ESG 管理思維，並不時透過主動對話、議合、業務機會及行使權益等機會，了解、參與及引導被投資公司 / 客戶的永續發展走向，扮演積極的倡議者與推動要角，強化資金提供者的影響力。

本行推動綠色融資、發行可持續發展債券，支持具環境或社會效益的產業發展，建立低碳、綠色經濟模式良善循環，除為永續帶來正面影響外，亦增益體質穩健的收益來源，創造股東價值，實現財務經營績效與環境永續的雙重目標。

普惠金融

本行承諾提升金融可得性與包容性，為不同族群提供平等普惠的金融服務、商品與教育普及，我們重視公平待客原則，精進友善金融服務，提供多元化的普惠金融商品，兼容不同社會群體的金融需求，如幫助青年、高齡者、身心障礙者、女性、小型企業、社區等發展創業的貸款專案、保障財產及未來人生的安養信託、便利安全的台灣 Pay 行動支付工具、設置金融友善標竿示範分行、客服系統依客戶障別優先派線、高齡優先接聽及臺語專線等措施，以傳遞正向力量推動社會經濟的均衡發展，創造金融最大價值。

在數位化快速發展的時代，詐騙案件層出不窮，觸及每個人的生活，2023 年本行加入「鷹眼識詐聯盟」，運用 AI 技術守望客戶資產安全，並親身深入國內鄉鎮舉辦了反詐宣導活動，與警察機關攜手合作喚醒民眾識詐警覺心，不遺餘力地傳遞防詐知識，體現本行不僅是一家金融機構，更是社會安全的守護者。

本行積極執行企業永續營運策略，並已規劃全方位永續發展計畫持續兌現對環境保護、社會共融和公司治理的責任承擔，通過目標的實踐，我們期待在推動永續發展的道路中擔當關鍵角色，為實現永續未來貢獻金融影響力，不僅是向我們所共生的地球承諾，亦是確保未來世代能在健康、安全且永續的環境中茁壯傳承。

彰化銀行 董事長

凌忠嫻

永續績效成果



綜合永續績效

- ★ 首度入選「道瓊永續世界指數」成分股（2023.12），並入選 S&P 年鑑前 10% 會員
- ★ 列金融監督管理委員會（金管會）第一屆永續金融評鑑銀行業前 20% ①
- ★ 11 座國家品牌玉山獎，分別為「傑出企業類」、「傑出企業領導人」、2 項「最佳人氣品牌類」及 7 項「最佳產品類」獎項，其中「傑出企業領導人」及「最佳產品類—理專風險儀表板」再獲全國首獎殊榮 ②
- ★ 國家永續發展獎—企業永續發展獎 ③
- ★ TCSA 台灣企業永續獎—「永續綜合績效獎—台灣 100 大永續典範企業獎」 ④
- ★ 連續 11 次入選「臺灣永續指數」成分股
- ★ 連續 7 年入選「FTSE4GOOD 富時社會責任新興市場指數」成分股
- ★ 2023 年 11 月 MSCI ESG 評級：BBB
- ★ 2024 年 2 月 Sustainalytics ESG 風險評分：18.0
- ★ 2024 年 4 月 FTSE Russell ESG 評級：3.4
- ★ 2024 年 4 月 ISS E&S 評比：E 為 1 分，S 為 1 分
- ★ 2024 年 4 月 ISS ESG 評比：C-
- ★ 2024 年 4 月 Moody's ESG 評比：34

經營績效

- ★ 累積稅前盈餘新臺幣 162.37 億元
- ★ 14 度入選 Brand Finance 全球 500 大銀行品牌
- ★ 摩根大通銀行 (J.P.Morgan Chase Bank) 頒發 USD MT103、USD MT202「美元清算品質傑出獎」(U.S. Dollar Clearing Elite Quality Recognition Award) 及 EUR MT103、EUR MT202「歐元清算品質獎」(Euro Clearing Quality Recognition Award)
- ★ 富國銀行 (Wells Fargo Bank) 頒發「作業傑出獎」(Operational Excellence Award)
- ★ 紐約梅隆銀行 (The Bank of New York Mellon) 頒發「匯款品質優良獎」(STP Award)
- ★ 臺灣期貨交易所—第 9 屆期貨鑽石獎「店頭集中結算創建貢獻鑽石獎」
- ★ 萬事達卡組織 Best Product Marketing of the Year 最佳產品行銷獎



治理韌性

- ★ 董事長凌忠嫻獲得國家磐石關懷獎章 ⑤
- ★ 董事長凌忠嫻獲台北市英僑商務協會第 7 屆優良企業貢獻獎之年度最佳企業領袖獎「優選」
- ★ 連續 4 年獲英國標準協會 (BSI) 永續韌性「領航獎」 ⑥
- ★ 中華公司治理協會 CG6013 (2021) 公司治理制度評量特優認證 ⑦
- ★ 連續 3 屆公司治理評鑑皆名列整體上市公司前 5% ⑧
- ★ 入選「公司治理 100 指數」成分股
- ★ 獲經濟部工業局台灣智慧財產管理規範 (TIPS) A 級驗證
- ★ 連續 16 年通過 ISO 27001 資訊安全管理系統
- ★ 連續 11 年通過 BS 10012 個人資料管理系統
- ★ 連續 6 年通過 ISO 22301 營運持續管理系統
- ★ 連續 5 年通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統
- ★ 連續 2 年金管會「F-ISAC 會員情資分享表現特優機構獎」(第一名)
- ★ FISC 財金資訊股份有限公司 2023 年度金融資訊系統年會「跨行系統穩定獎」
- ★ BSI 數位信任國際標準管理年會「資訊韌性卓越獎」 ⑨
- ★ 工商時報第三屆數位金融獎「數位資訊安全金質獎」 ⑩
- ★ TCSA - 企業永續報告金獎
- ★ 金管會「金融資安攻防演練表現優異機構」、「最佳金融資安防駭團隊獎」(第一名) ⑪



12



16



13



17



14



15

永續金融業務

- ★ 台灣永續投資獎個案影響力永續主題投資「銀級」獎項 12
- ★ 入選臺灣證券交易所機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單
- ★ 金融聯合徵信中心「金優獎」及「特別貢獻獎—永續融資」績優機構 13
- ★ 金融監督管理委員會「辦理中小企業放款 A 組績效優等銀行」、「新南向政策目標國家授信方案績效優等銀行」及「辦理農業授信特別獎」
- ★ 中央銀行中小企業專案貸款績優金融機構「績效卓著獎」
- ★ 信託公會「高齡金融規劃顧問師與家族信託規劃顧問師頒獎與授證典禮」—「高齡金融規劃顧問師信託業團體獎—突飛猛進獎」 14
- ★ 2024 年 1 月參與「普惠信託標語創意大賽」獲優選
- ★ 工商時報「第三屆《Trust Award》多元信託創新獎」—「最佳都更危老信託創新獎—優質獎」、「最佳不動產管理信託創新獎—優質獎」、「最佳信託行銷卓越獎—優質獎」及「信託特別創意獎」四大獎項 15
- ★ 金管會推動微型保險—保險輔助人組第一名
- ★ 銀行業公平待客評核前 50 % 之業者
- ★ 獲卓越銀行評比非金控類—「最佳中小企業服務獎」及「最佳客戶推薦獎」 16
- ★ 今周刊「第十七屆財富管理銀行暨證券評鑑」之銀行組「最佳客戶信任獎」第一名 17



18



19



20



21

社會促進

- ★ 連續 10 年入選「臺灣高薪 100 指數」成分股
- ★ 連續 7 年入選「臺灣就業 99 指數」成分股
- ★ 勞動部國家職業安全衛生獎—勞動健康特別獎 18
- ★ 連續 3 年獲亞洲銀行及財金雜誌臺灣地區最佳女性倡議銀行獎
- ★ 教育部體育署體育推手獎—贊助類銅質獎
- ★ 參加台灣永續行動獎以「SDG10彰化銀行幸福家庭公益」獲《銀獎》、「SDG17彰銀攜手分享愛無時差」行動方案獲《銅獎》 19
- ★ 追償法務人員獲中小企業信用保證基金（信保基金）催收獎勵專案獎勵金累計 67 人次
- ★ 信保基金「送保案件催收績效優良獎」、2020-2023 年獲信保基金信保金質獎 20

環境永續

- ★ 環境部第 5 屆國家企業環保獎銅級 21
- ★ 國際碳揭露組織（CDP）氣候變遷問卷評比「A-」領導等級
- ★ 通過 TCFD 第三方查核，並獲得最高等級「優秀 Level 5+：Excellence」認證
- ★ 彰化分行及樹林分行通過 PAS 2060 碳中和標準
- ★ 西松分行通過 ISO 14064-2 溫室氣體自願減量專案確證
- ★ 信用卡通過 ISO 14067 碳足跡、ISO 14046 水足跡查證及通過環境部審查取得產品碳足跡標籤證書
- ★ 北門分行通過內政部審查取得銀級綠建築標章
- ★ 新北市政府綠色採購績效卓越獎座
- ★ 財政部國有財產署推動「國有非公用邊際土地環境保護認養計畫」感謝狀
- ★ 連續 9 年通過 ISO 14001 環境管理系統驗證
- ★ 連續 8 年通過 ISO 50001 能源管理系統驗證
- ★ 連續 7 年通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證
- ★ 連續 3 年通過 ISO 46001 水資源效率管理系統驗

金融創新

- ★ 智慧財產局核准 9 項發明專利、24 項新型專利
- ★ 2022 年 10 月 20 日至 2023 年 7 月 18 日入選「特選臺灣上市上櫃智慧 50 指數」成分股
- ★ 工商時報第三屆數位金融獎「數位服務獎」（優質獎）、「數位普惠獎」（優質獎）

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、永續發展組織架構及運作機制

本行於董事會下設置「永續經營委員會」，為本行誠信經營及推動永續發展之專責單位，由董事長擔任召集人，加上三位獨立董事及總經理組成，負責推動永續發展價值納入經營政策、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。

永續經營委員會下設有跨部處永續發展執行小組，指派 1 名副總經理擔任執行小組總負責人，並依本行永續發展政策 5 大政策議題「公司治理」、「責任金融」、「員工照護」、「社會共融」及「環境永續」設置分組，負責整合配置各部處資源，分配執行永續工作事務並落實政策目標。

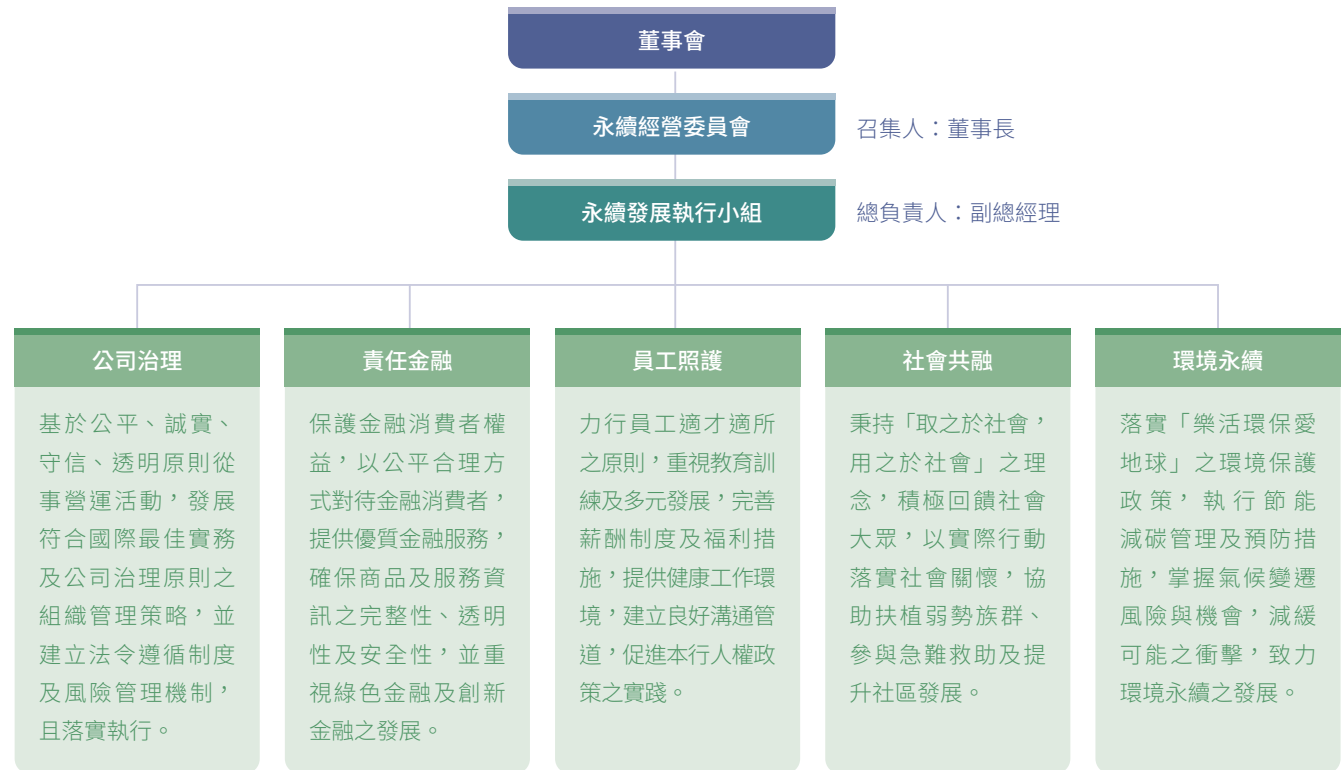
永續經營委員會每年至少應召開 2 次，2023 年度共召開 6 次會議，計 15 案永續工作相關議案提報至董事會鑑察 / 審議⁸，除定期向董事會提報之永續工作計畫及永續發展執行成果外，包含誠信經營、智慧財產管理、職業安全衛生、人權盡職調查、溫室氣體與能資源管理、氣候變遷等議題。

⁸ 相關議案陳報日期、屆次詳見本行 2023 年報「參、公司治理報告」「四、公司治理運作情形」「(六) 永續經營委員會組成、職責及運作情形」。

彰化銀行推動全行永續發展落實執行之依循



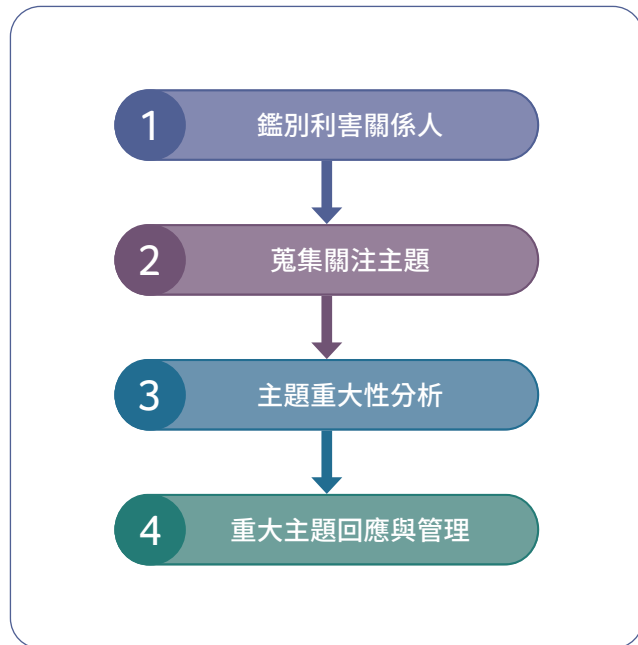
永續發展組織架構



二、利害關係人議合與重大主題分析

為推動本行永續發展核心理念，本行積極建立暢通多元化溝通管道，與各方意見進行議合，以瞭解並回應各類利害關係人之期待，並透過議合成果，精進本行營運管理措施及議合過程，俾利永續經營發展。

本行持續與利害關係人保持良好溝通，每年度進行利害關係人鑑別、重大主題分析與鑑別，且重大性評估流程及重大主題鑑別結果經第三方獨立機構審查。年度與各類利害關係人溝通情形、重大主題鑑別結果、目標與執行情形將陳報至董事會鑑查。



1 鑑別利害關係人

透過問卷方式由本行各業管單位依循 AA1000 Stakeholder Engagement Standard 利害關係人議合原則中五大面向：影響力、關注度、責任、依賴度和多元觀點，鑑別與本行具有重要關聯及影響力之族群，2023 年度利害關係人鑑別結果共計 7 大類，依序為主管機關、客戶、員工、投資人、媒體、供應商、社區及非營利組織 (NPO) / 非政府組織 (NGO)。



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。



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。



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。



投資人

投資人長期支持是本行穩健成長的力量。



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。



供應商

供應商是本行永續經營及成長的合作夥伴。



社區及非營利組織 (NPO) / 非政府組織 (NGO)

企業與社會為共存共榮的關係，藉由持續性的社會參與，與非營利組織 (NPO) / 非政府組織 (NGO) (如行業公協會、社團組織、公益慈善團體及學術研究單位) 合作交流，共同促進社區共榮發展。

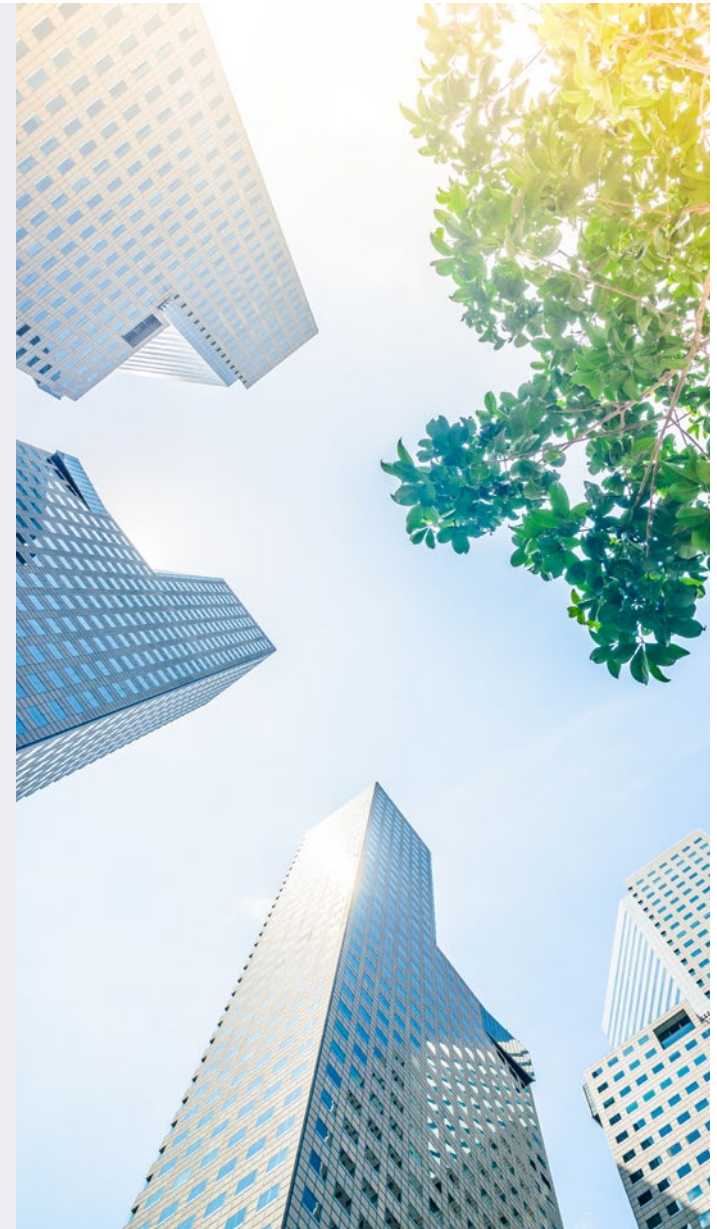
2 蒐集關注主題

本行參照永續性報導準則 GRI 2021 年版之重大主題相關指引，經檢視自身營運活動、永續發展脈絡、未來工作計畫、價值鏈關係、利害關係人意見（如利害關係人問卷、客戶／員工滿意度調查、法說會、股東會提問、意見交流管道、客訴案件屬性）等，並參考國際永續發展趨勢及規範標準（如 SDGs）、產業關注取向等，以多元途徑廣泛蒐集本行營運可能涉及之永續主題，共彙整 23 項主題。



永續主題重要名稱調整

| 2023 年度 | 2022 年度 | 差異說明 |
|---------|-----------|--|
| 責任金融 | 責任投資 盡職授信 | 「責任投資」及「盡職授信」兩項議題皆為透過資金提供發揮金融影響力，爰合併為「責任金融」。 |
| 能資源使用管理 | 能源使用管理 | 除電力、燃油、天然氣或瓦斯等能源使用管理外，本行亦重視水資源之管理效能，爰修正為「能資源使用管理」。 |



3 主題重大性分析

外部永續衝擊重大性

由總行各業務管理單位分別就前一報導週期（2022年）之重大主題鑑別結果，以相關盡職調查指標之資訊與數據，進行「衝擊程度」及「發生可能性」之重新檢視與更新；針對本行營運過程中可能造成之實質或潛在、質化或量化、財務或非財務衝擊，分為正面及負面衝擊重新排序主題重大性，而具人權衝擊之主題將加重衝擊權數，並參酌實務運作、與各類利害關係人議合情形（包含客戶與員工問卷調查及各式溝通管道）、結果合理性及外部專業顧問意見等，做成重大性鑑別。

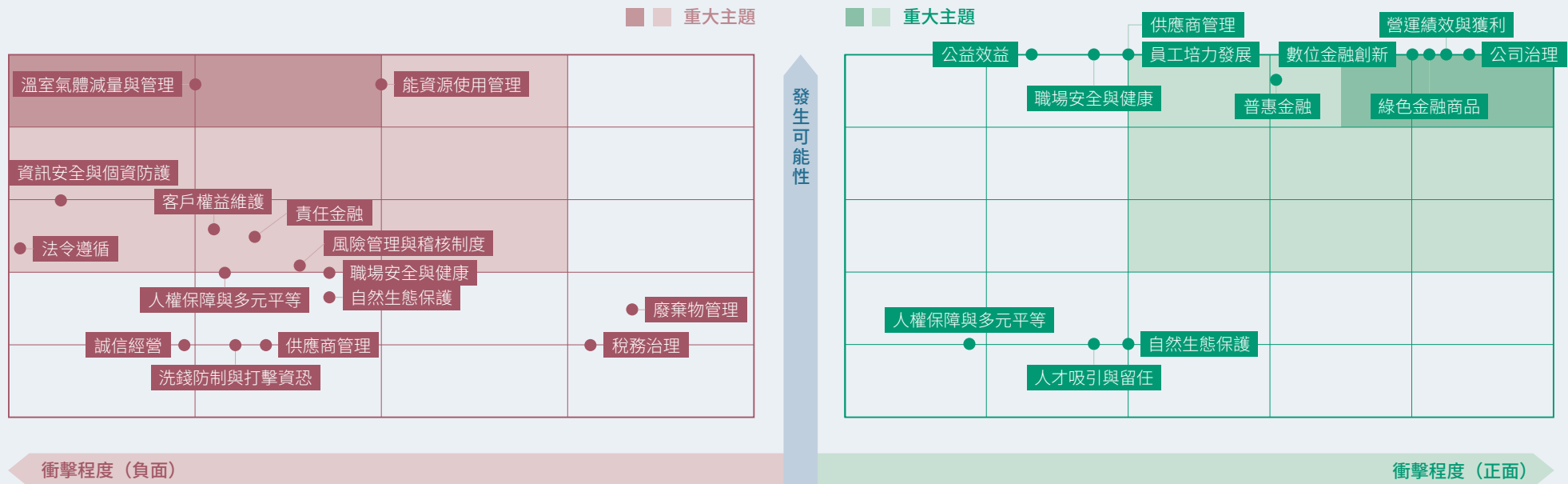
年度重大主題重要變動說明

職場安全與健康 | 身體生命之權益與安危為人權重要核心之一，受利害關係人高度重視，2023年本行職業災害事件發生次數較2022年上升，「職場安全與健康」於2023年度提升為重大主題。

內部營運衝擊重大性

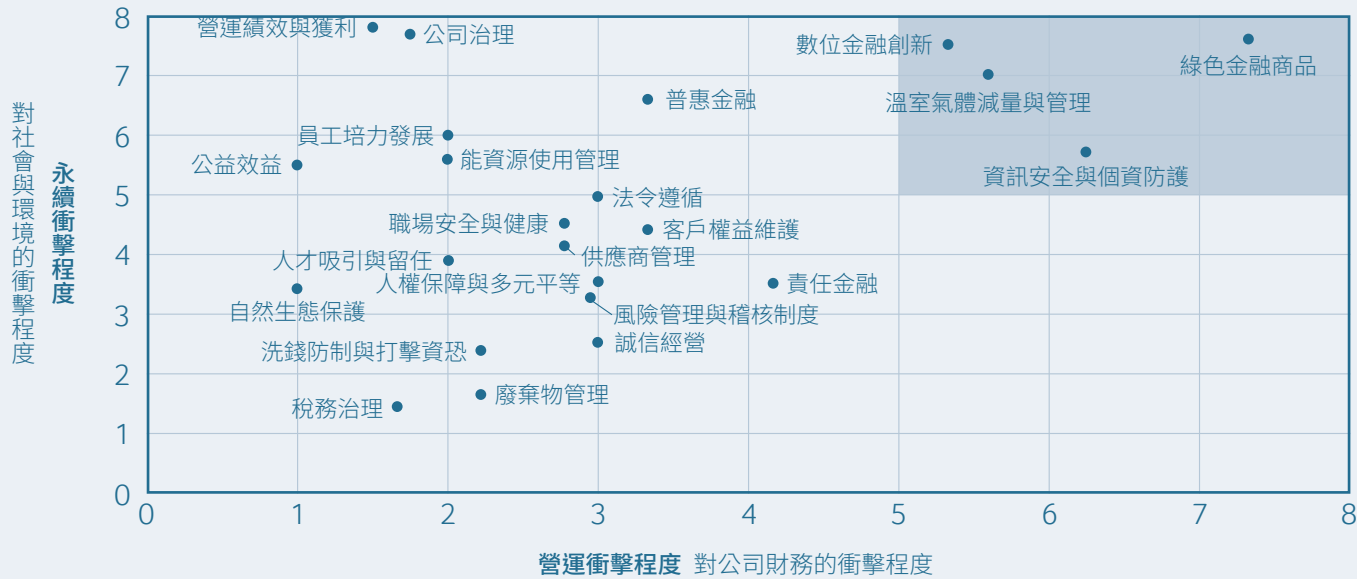
除重視社會與環境之永續衝擊外，為持續提升本行營運永續之韌性發展，將具永續衝擊之議題連結整體營運可能承擔之衝擊與風險，透過風險胃納16項經營風險類型，評估永續主題對本行資本、營收獲利、市場策略、人員及組織、商譽等財務相關風險影響程度，進行營運衝擊的財務重大性分析，鑑別結果納入整體風險持續監控與管理，並適時建立及調整日常業務決策流程。

永續衝擊矩陣（正面及負面）



雙重大性 (Double Materiality)

以「營運衝擊程度」(X 軸)及「永續衝擊程度」(Y 軸)，做成本行 2023 年雙重大性矩陣如下圖：



雙重大性重點主題及因應措施

1 綠色金融商品

積極開發綠色金融商品與服務，以金融力量引導及協助企業和投資人投入減碳轉型，目前推出綠色存款、可持續發展債券、綠色相關融資專案、永續績效連結授信、綠色保險商品等。

2 數位金融創新

持續結合智慧科技整合數位金融服務，推進數位轉型與優化服務體驗，推展行動支付運用場域及使用率，深入地方商圈、夜市、市場協助產業轉型，提升整體交易市場安全及便利性。

3 溫室氣體減量與管理





每年盤查溫室氣體排放量情形，設定短中長期目標，近程透過汰換老舊、耗能之空調及燈具為節能設備，逐步減少溫室氣體排放並提升能源效率，同時規劃建置綠能分行、綠建築分行及碳中和分行，未來持續研擬淨零減碳策略及推動。

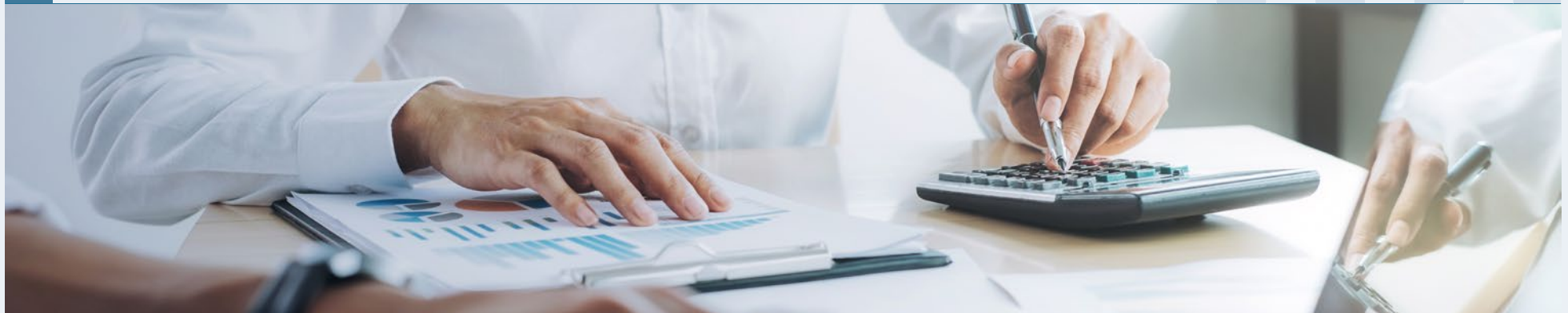
4 資訊安全與個資防護

遵循內外部資安規範，導入營運持續管理系統、資訊安全管理制度及個人資料管理制度等國際標準，即時監控資安風險，並定期執行教育訓練及緊急應變演練。

重大主題重要性與衝擊部位

● 直接衝擊 ○ 間接衝擊 ◎ 商業關係

| 重大主題 | 主題重要性及風險機會 | SDGs | 價值鏈衝擊部位與方式 | | | | | | |
|--|---|---|------------|------|------|------|------|------|------|
| | | | 供應商 | 公司本身 | 存匯客戶 | 融資客戶 | 投資標的 | 政府機關 | 當地社區 |
| <p>營運績效與獲利</p> <p>正面</p> <p>1 【經濟】➡ 公司營運績效佳、持續獲利，能為股東、員工及其他利害關係人創造更高經濟價值。</p> | <p>良好公司營運與財務績效為企業長久穩定維持之基石。</p> <p>風險 如營運績效不盡理想，將影響客戶往來及投資人投資意願。</p> <p>機會 提升營運績效，有助於本行規模擴增、促進經濟成長，且可配置資源增加將有助於各項計畫及目標之執行與達成。</p> |  | ◎ | ● | ● | ● | ● | ○ | ○ |
| <p>公司治理</p> <p>正面</p> <p>2 【經濟】/【人群】➡ 完善公司治理架構與具備多元專業及獨立性，透過董事會績效評估之成果檢視，增進公司營運績效與韌性發展，並獲利害關係人信任。</p> | <p>公司治理為營運決策之核心及根基，良好的公司治理將確保股東及其他利害關係人權益，並提升企業永續發展韌性。</p> <p>風險 如無法持續精進公司治理、了解利害關係人想法與需求、與時俱進掌握關鍵治理能力，將影響公司發展與成長，失去利害關係人之期待與信任，降低獲得投資之機會。</p> <p>機會 良好公司治理包含董事會結構與多元觀點、利害關係人議合及 ESG 長期風險治理，透過積極與內外部議合及永續指標薪酬獎勵連結，將創造長期企業價值，提升公司健全永續體質及競爭力。</p> |    | ◎ | ● | ● | ● | ● | ● | ◎ |



● 直接衝擊 ○ 間接衝擊 ◎ 商業關係

| 重大主題 | 主題重要性及風險機會 | SDGs | 價值鏈衝擊部位與方式 | | | | | | |
|--|---|--|------------|------|------|------|------|------|------|
| | | | 供應商 | 公司本身 | 存匯客戶 | 融資客戶 | 投資標的 | 政府機關 | 當地社區 |
| <p>綠色金融商品</p> <p>正面</p> <p>3 【經濟】 / 【環境】 → 透過融資及投資業務，將資金導引至綠色、低碳及有助於氣候調適的經濟活動，降低環境問題並減少能資源消耗，提升整體經濟體系的氣候韌性。</p> | <p>永續金融與低碳轉型為世界趨勢策略之一，金融業居中擔當資金提供者的重要角色。</p> <p>風險 消費者永續意識興起，逐漸重視使用之商品與服務是否造成環境或社會直接 / 間接之影響，如本行無法順應市場需求及時調整現有商品，或推出永續概念商品與服務方案，將錯失趨勢商機。永續概念依社會、環境及經濟情勢不斷定義與變動，若無明確客觀且一致的永續指標供依循，將使企業各自表述永續作為，而有誇大不實的漂綠風險，間接使金融業無法確認資金流入綠色及永續領域。有關新能源大型融資評估，較難精確衡量及控管授信風險。</p> <p>機會 於本行核心業務中開發與推展適切金融商品，配合政府政策推行，引導資金投入綠色、永續發展相關領域，協助客戶低碳轉型，除掌握商機、提升營運成長並對環境社會產生正面效益外，增強客戶企業韌性亦能降低本行授信風險。</p> <p>※ 外部利害關係人衝擊評估</p> <p>本行積極推展綠色授信，其中以「再生能源建置」之融資項目為大宗，間接迴避相當之資金投入化石燃料能源發展，減少化石燃料發電（火力發電）對社會及環境之影響，依台灣電力公司之公開資料¹，2023年自編決算之自發電力—火力發電之發電成本為每度 3.52 元。</p> <p>產出指標：減少之化石燃料發電（火力發電）量（度）</p> <p>衝擊指標：每減少 1 度電，可減少新臺幣 0.061 元之健康衝擊外部成本²</p> <p>評估結果：2023 年底「再生能源的建置」貸款餘額為 7,505 百萬元，即減少同等金額之化石燃料發電資金挹注，除以化石燃料發電（火力發電）之發電成本每度 3.52 元，可避免（減少）2,132,102,273 度化石燃料發電，即減少新臺幣 130,058,238.6 元之健康衝擊外部成本，增進社會正向效益。</p> |        | | ● | ○ | ● | ○ | ○ | ◎ |

註：1. 台灣電力公司官方網站 > 資訊揭露 > 電價成本 > 各種發電方式之發電成本
 2. 臺灣火力發電健康衝擊外部成本分析，臺灣能源期刊

● 直接衝擊 ○ 間接衝擊 ◎ 商業關係

| 重大主題 | 主題重要性及風險機會 | SDGs | 價值鏈衝擊部位與方式 | | | | | | |
|-------------|--|---|------------|------|------|------|------|------|------|
| | | | 供應商 | 公司本身 | 存匯客戶 | 融資客戶 | 投資標的 | 政府機關 | 當地社區 |
| 4 數位金融創新 | <p>科技演進提高使用者對便利、即時、順暢之要求，數位金融發展為未來競爭之關鍵要素。</p> <p>正面</p> <p>【經濟】→ 提升總體金融環境的便利性和數位化程度</p> <p>【人群】→ 透過提升金融商品及服務的品質與效率，優化客戶體驗，提升客戶在接觸和使用金融服務上的方便性</p> <p>【環境】→ 因為數位金融服務的提供，降低能資源消耗。</p> <p>風險 顧客行為偏好改變，如未能掌握客戶需求喜好，並創新技術於金融應用，除增加技術研發投資成本外，將於數位金融競爭中退居後位，流失客群。</p> <p>隨著數位金融服務蓬勃發展，將產生巨量的數位足跡，考驗資訊介接及控管能力，稍有不慎恐產生金融消費及個資洩漏之爭議。</p> <p>機會 善用數位金融應用除能改善使用者體驗、拓展服務客群、強化客戶黏著度外，亦能提升能源使用效率，降低營運成本及增加環境效益。</p> <p>配合主管機關政策發展，積極優化各項金融建設及服務，並利用 API 技術與異業業者介接合作，扭轉競爭關係，擴大金融生態圈。</p> |  | | ● | ● | ● | | ○ | ◎ |
| 5 普惠金融 | <p>本行致力提供多元友善之金融商品與服務，使不同條件的客戶、金融弱勢族群皆能享有平等機會，取得負責任、可持續的金融服務。</p> <p>正面</p> <p>【經濟】/【人群】→ 針對弱勢或特殊族群提供優惠或額外的金融服務，提升其在接觸和使用金融服務上的方便性；透過支持企業轉型與產業發展，帶動更具社會效益之商業活動。</p> <p>風險 未落實金融服務業公平待客原則，發生金融爭議或違反相關法規，影響客戶對本行觀感與信任之可能。</p> <p>機會 針對創業初期之民眾，包含青年、高齡者、女性、身心障礙者及微型企業等，提供營運所需資金，協助其建立穩固的企業基礎，培養日後長期往來契機；另依不同年齡之金融需求開發適合之商品與服務，如安養信託、青年購屋優惠貸款等。</p> |  | | ● | ● | ● | | ○ | ● |
| 6 員工培力發展 | <p>正面</p> <p>【經濟】/【人群】→ 透過提供完善的培訓規劃，提供員工良好的職能培育與發展機會。</p> <p>風險 員工是企業經營的核心競爭力，因少子化趨勢，面臨人才搶奪及專業技術人才網羅不易之困境，將使公司營運發展及獲利受限。</p> <p>機會 提供員工多元教育訓練與專業知能發展，以提升整體企業競爭力及因應未來職涯轉型，增益人力市場價值。</p> <p>採取彈性應變措施，廣續落實績效差異化調薪，以激勵表現優異之員工，避免金融專業人才流失。</p> |  | | ● | | | | ○ | ○ |

● 直接衝擊 ○ 間接衝擊 ◎ 商業關係

| 重大主題 | 主題重要性及風險機會 | SDGs | 價值鏈衝擊部位與方式 | | | | | | |
|--|--|--|------------|------|------|------|------|------|------|
| | | | 供應商 | 公司本身 | 存匯客戶 | 融資客戶 | 投資標的 | 政府機關 | 當地社區 |
| <p>7 供應商管理</p> <p>正面</p> <p>【經濟】➡ 透過議合行動提升供應商 ESG 意識和管理作為，進而促進產業鏈整體經濟韌性。</p> | <p>風險 本行若未促進供應商共同遵循企業社會責任時，則可能發生供應商因違反人權、勞資管理、環境等事件，進而中斷與本行之交易關係，間接影響本行之營運。</p> <p>機會 優先採購具環保標章、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，可減少能資源（包含水資源）消耗，降低對環境之衝擊，創造本行節能減碳及綠色採購之機會。</p> |   | ● | ● | | | | ○ | ◎ |
| <p>8 溫室氣體減量與管理</p> <p>負面</p> <p>【經濟】/【人群】/【環境】➡ 因溫室氣體排放導致溫室效應加劇，進而造成氣候相關災難，對經濟、環境及人群造成連鎖影響。</p> | <p>因應全球環境氣候變遷，淨零碳排放議題為重要主軸，我國氣候變遷因應法於 2023 年發布施行，將 2050 年國家淨零碳排放目標入法並納入碳費徵收機制，以推動企業共同落實減碳。</p> <p>風險 公司未落實溫室氣體減量與管理，所增加之溫室氣體排放量，將提高全球氣候變遷事件加劇之風險，進而引發氣候變遷衝擊事件，如極端降雨造成低窪地區淹水等，可能致使本行實體營運風險增加。如本行未能按目標進度成功減少溫室氣體排放量，未來可能成為碳費徵收對象，增加本行營運成本。</p> <p>機會 由於利害關係人對企業溫室氣體排放績效之關注提升，落實溫室氣體減量可助益本行永續績效評比及營運韌性表現，增進利害關係人信心。</p> <p>※ 外部利害關係人衝擊評估</p> <p>溫室氣體排放導致溫室效應加劇，進而造成氣候相關災難，對經濟、環境及人群產生連鎖影響，如企業降低溫室氣體排放，將可減少對經濟、環境及人群產生之外部成本。本行雖非排碳大戶，然營運過程仍產生部分溫室氣體排放量，增加大氣中溫室氣體濃度，且本行於 2022 年簽署 SBTi，承諾達成類別 1 和 2 升溫限制 1.5°C 內，並使用中華經濟研究院於不同組合情境下所估算出之臺灣碳社會成本作為衝擊指標，進行溫室氣體減量與管理帶來環境面向之衝擊分析。</p> <p>產出指標：2023 年溫室氣體排放量（公噸 CO₂e）</p> <p>衝擊指標：每減少 1 噸碳，即減少 0.68 美元之社會成本（資料來源：臺灣碳社會成本的模擬分析，中華經濟研究院綠色經濟研究中心）</p> <p>評估結果：本行 2023 年度相對基準年（2020 年）減少 3,094 噸碳，即減少 2,104 美元之碳社會成本，減輕環境保護執行之必要消耗支出。</p> |    | ○ | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ● |


● 直接衝擊 ○ 間接衝擊 ◎ 商業關係

| 重大主題 | 主題重要性及風險機會 | SDGs | 價值鏈衝擊部位與方式 | | | | | | |
|---|---|---|------------|------|------|------|------|------|------|
| | | | 供應商 | 公司本身 | 存匯客戶 | 融資客戶 | 投資標的 | 政府機關 | 當地社區 |
| <p>9 能資源使用管理</p> <p>負面</p> <p>【環境】 / 【人群】 → 目前本國能源結構以燃煤與火力發電為主，因營運所需能源耗用增加，造成溫室氣體排放與空氣污染問題。</p> | <p>風險 考量未來極端高溫事件下，本行空調用水或用電量可能增加，若未來水、電費費率調漲，將提高營運成本支出。</p> <p>機會 透過辨識重大能源使用設備，研擬設備汰換行動，有效落實能資源管理，除可降低營運成本，亦能間接創造節能減碳之產品設備採購商機。</p> <p>※ 外部利害關係人衝擊評估</p> <p>企業降低能資源使用，如降低用電量即降低火力發電廠（主要能源來源）之發電量，除可減少溫室氣體排放量，亦可減少火力發電廠周邊社區居民之健康衝擊外部成本。引用學術研究之火力發電機組對周邊社區居民之健康衝擊貨幣化結果做為衝擊指標，評估能源使用管理之成效所帶來之衝擊程度。</p> <p>產出指標：2023 年用電量（度）</p> <p>衝擊指標：每減少1度電，可減少新臺幣0.061元之健康衝擊外部成本（資料來源：臺灣火力發電健康衝擊外部成本分析，臺灣能源期刊）</p> <p>評估結果：本行 2023 年度較基準年（2020 年）減少 4,045,733 度電，即減少新臺幣 246,790 元之健康衝擊外部成本，增進社會正向效益。</p> |   | ● | ● | | | | ○ | ○ |
| <p>10 資訊安全與個資防護</p> <p>負面</p> <p>【人群】 → 因資安漏洞或遭受外部攻擊，導致客戶個資或企業機敏資訊外洩，侵害相關利害關係人權益。</p> | <p>為提供客戶更多科技創新的便利性，運用大量的資訊科技進行營業模式轉型，駭客攻擊手法也隨著新興科技環境演變而趨於多元，易生侵犯隱私或個人資料外洩等公司及客戶權益損害情事，讓資安防護更具挑戰。</p> <p>風險 駭客透過網路攻擊手法，如網路釣魚、勒索軟體、AI 深偽變臉詐騙、系統漏洞或電子郵件社交工程等攻擊，倘內部員工意識不足或發生外部攻擊事件，將造成公司或客戶損失。</p> <p>機會 落實資訊安全管理制度，維持核心系統穩定運作，除降低營運中斷風險外，亦為數位金融發展提供堅石基礎，創造更多商機。</p> <p>強化資安防護及個人資料保護，確保客戶權益，以提升客戶信賴感及滿意度，增進本行聲譽。</p> |      | ● | ● | ● | ● | ○ | ● | |

● 直接衝擊 ○ 間接衝擊 ◎ 商業關係








| 重大主題 | 主題重要性及風險機會 | SDGs | 價值鏈衝擊部位與方式 | | | | | | |
|---|---|---|------------|------|------|------|------|------|------|
| | | | 供應商 | 公司本身 | 存匯客戶 | 融資客戶 | 投資標的 | 政府機關 | 當地社區 |
| <p>法令遵循</p> <p>負面</p> <p>【經濟】➔ 因違反金融監管與公司治理相關法規，遭受裁罰或營運損失或聲譽受損，進而影響利害關係人權益。</p> <p>【環境】➔ 因違反環境相關法規，造成環境汙染或衝擊。</p> <p>【人群】➔ 因違反社會與勞工相關法規，造成客戶、員工或其他利害關係人權益受損。</p> | <p>風險 金融業為受高度監理之行業，透過健全的法令遵循制度，以維持有效適當之內部控制，如法遵風險未予妥適控制，恐面臨主管機關之裁罰。</p> <p>機會 透過法遵風險評估，洞察法遵趨勢及弱點項目，以追求最小風險、最大效益，並滿足監管要求，維持公司良好營運。</p> |  | ◎ | ● | ● | ● | ● | ● | |
| <p>風險管理與稽核制度</p> <p>負面</p> <p>【經濟】➔ 因外部新興風險（包含氣候變遷相關風險）或內部信用、市場、作業、銀行簿利率、流動性及其他風險等管理不當，導致公司發生重大違規或經營損失，影響股東及其他利害關係人權益。</p> | <p>內部稽核制度協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供檢討修正建議。氣候變遷帶來全球性經濟及社會威脅，企業須辨識其風險與機會，並進行評估管理，以做出最佳決策，邁向永續發展。</p> <p>風險 氣候變遷實體風險發生頻率、規模增加，可能對本行員工人身安全、資產設備、營運狀態及授信品質造成負面影響；如本行無法依循因應氣候變遷之政策法規、市場需求及趨勢評價之變動進程，將發生轉型失敗之負面影響。</p> <p>機會 透過氣候相關風險管理，執行氣候行動策略，以減緩可能風險並掌握收益機會，增強本行氣候韌性及投資人信心。</p> |    | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ○ |
| <p>客戶權益維護</p> <p>負面</p> <p>【人群】➔ 因未有效落實公平待客及金融友善，或金融商品與服務品質不佳，導致客戶權益受損或申訴事件。</p> | <p>本行秉持以客戶為尊的文化，重視顧客權益保護，並落實公平待客。</p> <p>風險 保護客戶個資之困難度將隨科技技術發展而提升，易造成侵犯隱私或資料遺失等影響客戶權益之情事，進而發生金融爭議或違反法規，降低客戶對本行金融服務之信心；未落實金融服務業公平待客原則導致客戶權益受損，將受主管機關裁罰及新聞媒體負面報導，除影響本行商譽並衝擊客戶對本行之信任感。</p> <p>機會 藉由落實公平待客原則，了解客戶需求並開發符合客戶期待之產品，針對全齡客戶、身障者、偏鄉居民等之使用者需求，積極規劃相應友善商品與服務，可提升客戶滿意度及業務之黏著度。</p> |      | ◎ | ● | ● | | | ● | ◎ |

● 直接衝擊 ○ 間接衝擊 ◎ 商業關係

| 重大主題 | 主題重要性及風險機會 | SDGs | 價值鏈衝擊部位與方式 | | | | | | |
|--|--|--|------------|------|------|------|------|------|------|
| | | | 供應商 | 公司本身 | 存匯客戶 | 融資客戶 | 投資標的 | 政府機關 | 當地社區 |
| 14 責任金融 負面 【經濟】 / 【環境】 / 【人群】 → 授信 / 投資活動未充分考量 ESG 因素，而提供資金予 ESG 績效不佳之客戶 / 公司，支持其營運間接導致經濟、環境與社會潛在風險。 | 投資人、客戶等利害關係人日漸重視永續經營議題，以及 ESG 相關法規愈趨嚴謹，金融機構落實責任金融勢在必行。 風險 若未強化與授信客戶或投資標的間永續議合、提升 ESG 資訊內容揭露，或未落實責任金融而間接促成經濟、社會或環境之負面衝擊，將難以獲得投資人認同，增加營運及獲利風險及業務推展障礙；隨國內外 ESG 相關法規愈趨嚴謹，倘投資未審慎評估被投資公司之 ESG 風險，恐連帶影響營運及獲利。 機會 透過落實責任投資及盡職授信政策，將 ESG 內化至徵授信及投資審核流程，辨識客戶 ESG 風險並進行篩選，有助於降低呆帳風險、非財務面向投資風險，全面性維護本行資產品質，並提高收益。 ※ 外部利害關係人衝擊評估 針對本行投融資部位溫室氣體排放量的負面衝擊進行評估，以利量化投融資活動之氣候變遷影響及對外部利害關係人之衝擊。 產出指標：總體投融資組合的碳排放量（公噸 CO ₂ e） 衝擊指標：每減少 1 噸碳，即減少 0.68 美元之社會成本 ^o 評估結果：2023 年本行總體投融資組合的碳排為 7,646,568 公噸 CO ₂ e，評估總體投融資部位產生的負面影響力為 5.2 百萬美元（折合新臺幣 159.69 百萬元）。 |  | | ● | ○ | ● | ● | ● | ◎ |

註：資料來源—臺灣碳社會成本的模擬分析，中華經濟研究院綠色經濟研究中心

● 直接衝擊 ○ 間接衝擊 ◎ 商業關係

| 重大主題 | 主題重要性及風險機會 | SDGs | 價值鏈衝擊部位與方式 | | | | | | |
|-----------------|---|---|------------|------|------|------|------|------|------|
| | | | 供應商 | 公司本身 | 存匯客戶 | 融資客戶 | 投資標的 | 政府機關 | 當地社區 |
| 15 人權保障與多元平等 | <p>負面</p> <p>【人群】➡ 因性別、種族、宗教、性取向等任何形式的歧視造成不平等情狀而侵害員工權益；因強迫勞動、勞動權益或勞資溝通不順暢等問題，導致員工工作權益受損。</p> <p>風險 勞動人權及性別平等係員工合法權益，公司如未創造平等的就業環境、保障勞動人權，可能引起勞資糾紛及遭受主管機關裁罰，並影響勞資關係間協調互信，進而使人才留任與招募不易，商譽及品牌形象受損。</p> <p>機會 將人權議題納入政策業務考量，保障多元平權、勞動權益、反歧視騷擾、自由權益等、極力防免人權侵害事件，以踐行人權承諾，將提升員工敬業度及利害關係人之信任，健全公司文化。</p> |      | ● | ● | ○ | | ● | ◎ | |
| 16 職場安全與健康 | <p>負面</p> <p>【人群】➡ 因為工殤或職災，影響員工及其他利害關係人的身體生命及工作權益。</p> <p>風險 確保健康勞動力之發展為企業永續經營之關鍵，如未能健全職業安全衛生管理制度，於發生職業災害或疾病時，可能導致員工生產力下降、公司財產損失，甚至影響公司營運。</p> <p>機會 將職場安全與健康納入業務執行項目，透過職業安全衛生專責單位落實職業安全衛生管理，提供全體員工安全舒適的工作環境，兼顧員工身心健康及工作品質，以達成企業永續發展目標。</p> |   | ◎ | ● | ◎ | ◎ | | ○ | |

4 重大主題回應與管理

利害關係人溝通回應

本行十分重視各類利害關係人之意見與影響，透過多元溝通管道進行了解與議合，適切調整營運作為以回應各類利害關係人之關切，並定期將與利害關係人溝通情形陳報至永續經營委員會及董事會。

完整重點
回應情形



2023 年度利害關係人溝通情形



主管機關

關注之重大主題

- 法令遵循
- 公司治理
- 風險管理與稽核制度
- 資訊安全與個資防護

| 溝通管道 | 溝通頻率 | 重點回應情形 |
|---|-----------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 年報 • 永續報告書 • 主管機關評鑑 • 內部控制制度報告 • 本行官方網站 | 每年 | <p>法令遵循</p> <ul style="list-style-type: none"> • 依法定期提出各項報告，如財務報告、年報、永續報告書、會計師檢查銀行內部控制制度協議程序報告等 <p>公司治理、風險管理與稽核制度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期檢視獨立董事資格條件、獨立性，並每年 / 每 3 年辦理董事會及功能性委員會內部 / 外部績效評估；連續 3 屆公司治理評鑑名列上市公司前 5% • 配合主管機關所訂有關公司治理、淨零排放、綠色金融、資訊安全等永續發展重點政策，推行各項永續工作 • 協助以產業經驗推動永續發展，如參與中華民國銀行商業同業公會「氣候變遷風險管理專案小組」，協助完成「本國銀行氣候風險管理實務手冊」，及參與法金融資類碳排工作小組，研商相關議題暨完成「本國銀行業投融资組合財務碳排放（範疇三）實務手冊」 • 面對氣候變遷挑戰，本行訂定「氣候風險管理政策」，將氣候風險納入整體風險管理範疇，並進行情境分析 |
| | 每季 | |
| <ul style="list-style-type: none"> • 會計師查核財務報告 | 定期 不定期 即時 | <p>資訊安全與個資防護</p> <ul style="list-style-type: none"> • 維持資訊安全、個人資訊及營運持續等相關國際標準之有效性，本行 ISO 27001 資訊安全管理系統為國內通過英國標準協會 (BSI) 最新版本之首批銀行 • 設有副總經理層級之資訊安全長，並積極參與金融機構資安長聯繫會議，就當前資安情勢、推動策略及關鍵議題等共同研商，增進金融機構間交流與聯防合作 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 國家政策 • 公文書函、會議、電話及電子郵件等來往詢問 • 定期 / 資料申報 • 金融檢查、勞動檢查 • 研討座談 / 宣導說明會 / 公聽會等會議活動 | | |



客戶

關注之重大主題

- 資訊安全與個資防護
- 客戶權益維護
- 普惠金融
- 數位金融創新
- 責任金融

| 溝通管道 | 溝通頻率 | 重點回應情形 |
|---|-----------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 年報 • 永續報告書 • 客戶滿意度 • 利害關係人問卷調查 | 每年 | <p>資訊安全與個資防護</p> <ul style="list-style-type: none"> • 本行官網設有資訊安全專區，揭露資安及營運持續相關政策、管理架構、資安事件應變、投入之資源及對客戶網路安全之提醒等 • 本行每年委託會計師辦理前一年度個人資料保護機制專案查核，並建立事故通報與處理流程，定期辦理教育訓練及自我評估作業，同時要求及監控第三方供應商對客戶資料保密及採取安全措施 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 公平待客推動委員會 | 每季 | <p>普惠金融、客戶權益維護</p> <ul style="list-style-type: none"> • 針對高齡客戶訂定確認保險商品適合度評估機制及流程，同步培訓高齡金融規劃顧問師及家族信託規劃顧問師；2023 年舉辦安養信託說明會共 145 場 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 《彰銀資料》雙月刊 | 每 2 個月 | <ul style="list-style-type: none"> • 本行官網、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 亦完成調整行動版應用程式無障礙開發指引，使身心障礙人士享有更完善金融交易環境 • 建立實體金融友善分行，設置新式容膝型 ATM；全臺設有 245 台符合視障民眾使用之 ATM • 2023 年度捐助弱勢民眾微型保險保費，共扶助 7,138 人，保費合計 1,779,873 元，獲頒金管會舉辦微型保險競賽保險輔助人組第一名 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 本行官方網站 • 公文書函往來 • 客服專線、申訴管道 • 營業單位連絡窗口 • 本行官方社群媒體 (Facebook、Youtube、Line 及 Instagram) • 財團法人金融消費評議中心 • 業務座談會、講座網路銀行及行動網銀 APP • 商品服務通知、公告、對帳單 | 定期 不定期 即時 | <p>數位金融創新</p> <ul style="list-style-type: none"> • 已開發 40 個台灣 Pay 夜市 / 商圈 / 市場場域上線；提供「e 財寶數位存款」、「薪速貸」線上消費性貸款等一站式申辦服務；推動肉品市場「智慧金流服務」多元行動支付 <p>責任金融</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供綠色存款專案、永續績效連結授信貸款、太陽光電設備設置專案貸款、綠電及再生能源產業貸款、氣候變遷及綠色相關信託商品、永續保險商品 |



員工

關注之重大主題

- 營運績效與獲利
- 職場安全與健康
- 員工培力發展
- 人權保障與多元平等

| 溝通管道 | 溝通頻率 | 重點回應情形 |
|---|-----------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 健康檢查 | 每 2 年 | <p>營運績效與獲利</p> <ul style="list-style-type: none"> • 連續 10 年入選臺灣高薪 100 指數成分股，顯示在「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 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 職業安全衛生訓練 • 人權盡職調查 • 員工提案 • 校園博覽會 • 暑期工讀 | 每年 | <p>職場安全與健康</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立「虛驚事故」通報機制，以發覺職場中可能有潛在之危險因素及健康影響，避免類似事件重複發生 • 內部設有專業職業衛生管理師及護理師；另結合外部心理諮商中心提供員工心理諮詢輔導服務 • 分齡分群，完善員工健康照護 <ul style="list-style-type: none"> ① 提供優於法令規定頻率之員工健康檢查，並提高每位員工健檢預算 ② 加強金融業健康風險類型管理措施，如提供辦公室好發異常疾病及職場關係學等數位課程，教導同仁改善健康情況及加強溝通技巧，以減少健康風險及不法侵害事件發生 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 勞資會議 • 職工福利委員會 • 職業安全衛生委員會 | 每季 | <ul style="list-style-type: none"> • 2023 年結合公益辦理 CPR+AED 急救實作競賽健康促進活動，鼓勵同仁與眷屬共同實際操作學習急救技巧，並捐款 20 萬元予「醫療財團法人南迴基金會」照護偏鄉弱勢族群 • 連年通過 ISO45001 職業安全衛生管理系統驗證，2023 年獲勞動部頒發之「國家職業安全衛生獎 - 勞動健康特別獎」，落實推動職業安全衛生業務具相當成果 • 自 2023 年 9 月 27 日起提高生育津貼補助金，每位員工前三胎新生兒分別補助 5 萬元、8 萬元及 36 萬元。 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 職安管理與健康諮詢 • 員工申訴管道 • 員工意見交流專線及信箱 • 人事評議委員會 • 教育訓練 • 體育委員會 • 社團活動 • 營業單位晨會 • 活動與講座 • 企業志工 | 定期 不定期 即時 | <p>員工培力發展</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辦理線上英語課程、天下創新學院課程、線上直播講座及多元線上學習網課程；提供 TOEIC 多益測驗團報優惠，鼓勵同仁考取英文證照 <p>人權保障與多元平等</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2023 年舉開 7 場校園博覽會及 1 場職涯說明會；提供 35 名經濟弱勢家庭青年暑期工讀機會 |



投資人

關注之重大主題

- 營運績效與獲利
- 公司治理
- 風險管理與稽核制度
- 責任金融

| 溝通管道 | 溝通頻率 | 重點回應情形 |
|--|-----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 中英文版年報 • 中英文版永續報告書 • 中英文版履行盡職治理報告書 • 股東會 | 每年 | <p>營運績效與獲利、公司治理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2023 年股東權益報酬率較去年同期成長 • 公布中華信評、S&P 及 Moody's 等信評公司評估本行之信用評等；連年入選臺灣永續指數成分股、富時 FTSE4Good Index Series 成分股，及入選特選臺灣上市上櫃智慧 50 成分股（2022 年 10 月 20 日至 2023 年 7 月 18 日） • 召開年度股東常會，提供中英文版會議資料，採行視訊輔助方式辦理；舉辦 4 次線上法人說明會，影音檔同步公告於網站供投資人瀏覽 • 發布中英文版永續報告書、中英文版永續治理輯要（ESG Summary），供投資人精準掌握本行永續資訊 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 法人說明會 • 會計師查核財務報告 | 每季 | <p>風險管理與稽核制度、責任金融</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2023 年共發布中英文重大訊息 55 則，使外部人及時知悉本行重大變動或營運訊息 • 簽署氣候相關財務揭露（TCFD）Supporter、赤道原則及科學基礎減量目標倡議（SBTi），TCFD 連續通過第三方查核，獲得最高等級評價，並編製 TCFD 報告書；簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，設有揭露專區、發布年度履行盡職治理報告書 • 參與國際碳揭露組織（CDP）氣候變遷問卷、道瓊永續指數（DJSI）成分股評比、年度機構投資人「盡職治理資訊揭露較佳名單評比」 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 公開資訊觀測站 • 本行中英文官方網站 • 重大訊息發布 • 投資人溝通管道（專責單位及窗口、專區資訊、線上留言區） • 國內外評鑑、評比、信用評等 • 國內外倡議參與 • 投資人雙向會議 | 定期 不定期 即時 | |





媒體 / 金融同業

關注之重大主題

- 營運績效與獲利
- 公司治理與誠信經營

| 溝通管道 | 溝通頻率 | 重點回應情形 |
|--|-----------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 股東會 • 年報 • 永續報告書 | 每年 | <p>營運績效與獲利</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2023 年共發布新聞稿 85 則，其中包含財務績效、獲獎殊榮及活動成果等 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 法人說明會 | 每季 | <p>公司治理與誠信經營</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於每季線上法人說明會及每年股東會皆邀請媒體參與，透過媒體功能增加本行經營訊息傳播之廣度，提升外部人接收資訊之速度與面向 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 公開資訊觀測站 • 本行新聞稿 • 本行發言人及公共關係專責單位 • 記者說明會、媒體採訪、邀稿及評比 | 定期 不定期 即時 | <ul style="list-style-type: none"> • 於特定事件召開記者會，以快速傳播欲公開傳達之訊息，如本行射箭隊成立或其他事件活動 • 接受媒體邀稿，主動提供經營資料或進行訪談，或參加媒體舉辦活動、評比，以展現本行公司經營理念及成效，如參與亞洲銀行及財金雜誌、卓越雜誌銀行評比、於當代法律雜誌「淨零排放新時代」論壇擔任與談人等 • 公開揭露各面向報告供外部人參閱，提供媒體正確資訊來源，以利彙編報導，提升本行能見度 |



供應商

關注之重大主題

- 供應商管理

| 溝通管道 | 溝通頻率 | 重點回應情形 |
|---|-----------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 採購會議 • 供應商會議 • 簽訂供應商社會責任承諾書 • 供應商訪視、抽查 • 供應商自評 • 供應商聯絡窗口 | 定期 不定期 即時 | <p>供應商管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2023 年新供應商簽署供應商社會責任承諾書及自評表，簽署率達 100% • 依本行「供應鏈風險管理規範書」進行資通系統與服務相關供應商管控事宜 • 參與公股金融事業聯合供應商大會 • 2023 年度綠色採購金額 8,534 萬元 |



社區及非營利組織 (NPO) / 非政府組織 (NGO)

關注之重大主題

- 公益效益
- 能資源使用管理
- 客戶權益維護
- 普惠金融
- 溫室氣體減量與管理

| 溝通管道 | 溝通頻率 | 重點回應情形 |
|---|--------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 環保行動 • 公益慈善 • 社區關懷 • 藝文展演、學術講座 • 企業志工服務 • 體育賽事 • 急難救助 • 與 NPO/NGO 團體合作專案 | <p>定期 不定期 即時</p> | <p>公益效益</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與大學共同合作校園實習方案，提供年輕學子培養金融專業機會 • 捐助中華民國射箭協會，並參與 2023 中華企業聯賽 5 年計畫推廣射箭運動；彰銀射箭隊持續參賽取得佳績，並舉辦「百發百中射箭嘉年華」活動，邀請同仁、眷屬及兒童之家家童與彰銀志工同樂 • 贊助多項運動賽事及選手培訓計畫，扶植體育人才發展 • 與華山基金會合作舉辦關懷長者公益活動；2023 年獲第三屆 TSAA 台灣永續行動獎—「SDG10 彰化銀行幸福家庭公益」行動案例銀級 • 贊助重要活動慶典、閱讀、音樂等藝術文化活動 • 採購本地農產品，如鳳梨釋迦、金鑽鳳梨、愛文芒果、文旦柚等，2023 年度合計採購約 3,630 箱，支持臺灣農業永續發展 • 捐助衛生福利部土耳其地震賑災專戶 |
| | | <p>能資源使用管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂定「環境資源與能源使用管理政策」，將能源、水資源納入管理，並通過環境管理、能源管理及水資源效率管理相關 ISO 驗證 |
| | | <p>普惠金融、客戶權益維護</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辦理高齡者、偏鄉地區、青少兒童、弱勢族群等金融知識教育宣導，提升金融包容性 • 配合財政部性別平等推動 4 年計畫，2023 年拍攝「落實性別平等 彰化銀行挺『女力經濟』」影片 • 2023 年與長照媒合平台業者共同參加「Cares Expo Taipei 2023 第四屆台北國際照顧博覽會」，結合信託機制保障高齡者財產安全；聯手天成醫療體系—金色年代長照社團法人，合辦「愛在重陽 活力久久」敬老活動，向長者宣導信託觀念 |
| | | <p>溫室氣體減量與管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2023 年贊助當代法律雜誌「淨零排放新時代」論壇，並由本行高階主管以「氣候變遷因應法及氣候治理責任—企業觀點」為題擔任與談人 • 贊助台灣日本研究院「2023 年台日科技對話：新能源與移動科技的國際合作」論壇、第三屆「台灣永續投資論壇」(TWSIF) • 2023 年參與「Earth Hour 地球一小時」關燈活動，支持全球節能倡議行動 |

重大主題管理與目標

年度重大主題鑑別結果將做為年度政策執行重點方向，並訂入年度永續發展工作計畫，由相關業管單位精進管理與目標設定，依循風險管理政策及三道防線原則，落實各相關單位日常管理、永續經營委員會定期追蹤監控，並適度導入內、外部稽核機制的方式，進行重大主題潛在衝擊管理。

單位：新臺幣

| 重大主題 | 管理方針與行動計畫 (對應章節) | 關鍵績效指標 | 2023 年目標執行情形 ✔ 達標 | 短期目標 (2024-2026) | 中長期目標 (2027-2030) |
|-----------|---------------------|----------------------------|--|--|--|
| 1 營運績效與獲利 | 1.2 營運績效與稅務治理 | 依法定期公開揭露財務及稅務治理相關資訊 | ✔ 2023 年依法定每月或每季公開揭露財務資訊。 | 依法定期公開揭露財務及稅務治理相關資訊。 | 不定期檢視並適時修訂財務及稅務相關規範。 |
| | | 董事 / 董事會、功能性委員會內 (外) 部績效評估 | ✔ 2023 年度董事會及各功能性委員會內部績效評估，整體評估結果皆為「超越標準」。 | 辦理個別董事 / 董事會、功能性委員會內 (外) 部績效評估。 | 持續每年辦理董事會內部績效評估，每 3 年辦理董事會外部績效評估，並依績效評估結果及建議進行改善及精進。 |
| 2 公司治理 | 2.1 公司治理 | 提升公司治理績效 | ✔ 第 10 屆公司治理評鑑名列「上市公司」前 5%。 | 提升公司治理績效 (如參與公司治理評鑑、公司治理制度認證等)。 | 提升公司治理績效 (如參與評鑑取得佳績)。 |
| | | 3.6 綠色轉型 | 綠色金融商品年底餘額 | ✔ 2023 年底綠電及再生能源產業貸款餘額為 158,709 百萬元，較 2022 年底成長 22%。 | 2024 年底綠電及再生能源產業貸款餘額較 2023 年底成長 5%。 |
| 3 綠色金融商品 | 3.4 責任投資 | 發行永續發展債券 | ✔ 2023 年底綠建築貸款餘額 4,486 百萬元。 | 2024 年底綠建築貸款餘額較 2023 年底增加 2,000 百萬元。 | 綠建築標章銀級以上綠建築貸款，每年增加 1,500-2,000 百萬元。 |
| | | 發行永續發展債券 | ✔ 完成主順位無擔保金融債券 (可持續發展債券) 之發行，發行期限 5 年，發行額度新臺幣 10 億元。 | 2024 年完成主順位無擔保金融債券 (社會責任債券) 之發行。 | 視情形評估發行永續發展債券。 |
| 4 數位金融創新 | 3.3 數位創新服務 | 數位金融營運量 | ✔ 線上貸款平均餘額較 2022 年成長 515.65% | 線上貸款平均餘額較 2022 年成長 525% | 持續優化整體數位金融服務，提升營運量、數位創新及客戶數位體驗滿意度。 |
| | | 數位金融商品服務創新成果 | ✔ 2023 年年底累積擁有 272 件金融服務專利。 | 持續增加 / 維持專利數量。 | |

| 重大主題 | 管理方針與行動計畫 (對應章節) | 關鍵績效指標 | 2023 年目標執行情形 ✔ 達標 | 短期目標 (2024-2026) | 中長期目標 (2027-2030) |
|--------------|---------------------|-------------------------------|--|---|--|
| 5 普惠金融 | 3.2 普惠金融 | 符合弱勢或特殊族群需求之兼容性商品 | ✔ 2023 年底青年、微型企業貸款共 11,894 戶，較 2022 年新增 1,536 戶。 ✔ 2023 年度新承作「青年首次購屋優惠貸款」250.49 億元。 | 2024 年底青年、微型企業貸款戶數較 2023 年底新增 1,000 戶。 2024 年度新承作「青年首次購屋優惠貸款」420 億元。 | 2028 年底青年、微型企業貸款戶數較 2024 年底新增 3,500 戶。 1. 「青年首次購屋優惠貸款」視政府補貼政策，每年新承作 300 億元。 2. 本行自辦或配合政府政策開發至少一項多元化普惠金融商品。 |
| | | 雙語分行數量 | ✔ 已完成設置 85 家雙語分行。 | 提升至 100 家雙語分行。 | 完成 185 家分行全面雙語化。 |
| | | 員工取得外語證照比率 | ✔ 2023 年 26.64% 員工取得外語證照。 | 27% 員工取得外語證照。 | 33% 員工取得外語證照。 |
| 7 供應商管理 | 4.7 供應商管理 | 一定金額以上採購案之供應商簽署「供應商社會責任承諾書」比率 | ✔ 2023 年共計 48 家往來金額達 80 萬元(含)以上之供應商全數簽署「供應商社會責任承諾書」，簽署率達 100%。 | 80 萬以上的採購案之供應商簽署「供應商社會責任承諾書」比率達 100%。 | 70 萬以上的採購案之供應商簽署「供應商社會責任承諾書」比率達 100%。 |
| 8 溫室氣體減量與管理 | 4.3 溫室氣體減量及管理 | 溫室氣體總排放量(類別 1 與類別 2) 減量成效 | ✔ 2023 年溫室氣體排放量較 2020 年減碳 16.97%，年平均減碳 5.66%。 | 溫室氣體排放量年平均減碳 4.2%。 | 2030 年溫室氣體排放量較 2020 年減 42%。 |
| 9 能資源使用管理 | 4.5 響應並推動綠色辦公 | 節電成效 | ✔ 2023 年用電量約較 2020 年減少 13.22%。 | 2024 年用電量較 2020 年減 13.5%。 | 2030 年用電量較 2020 年減 16.2%。 |
| | | 再生能源使用率 | ✔ 2023 年再生能源使用率 1.28%。 | 2024 年再生能源使用率達 3%。 | 2030 年再生能源使用率達 10%。 |
| 10 資訊安全與個資防護 | 2.6 資訊安全與個資防護 | 資訊安全國際認證之取得 | ✔ 2023 年度完成 ISO 27001 資訊安全管理之升版作業。 | 執行 ISO 27001 年度複審，確保證書有效性。 | 持續維持與提升 ISO 27001 資訊安全管理之版本及有效性。 |
| | | 辦理個人資料保護機制專案查核 | ✔ 2023 年度委聘會計師辦理個資保護機制專案查核，受查核單位計 17 家，查核結果未發現重大異常情形。 | 定期委任會計師辦理個人資料保護機制專案查核。 | 每年至少 15 家受查核單位。 |

| 重大主題 | 管理方針與行動計畫 (對應章節) | 關鍵績效指標 | 2023 年目標執行情形 ✔ 達標 | 短期目標 (2024-2026) | 中長期目標 (2027-2030) |
|--------------|---------------------|-----------------------|--|--|--|
| 11 法令遵循 | 2.3 法令遵循 | 法令遵循教育訓練 | ✔ 2023 年上、下半年度法令遵循宣導課程參與比率分別為 95.96% 及 96.09%。 | 定期或不定期針對本行法令遵循制度、主管機關重要法令公告及檢查缺失、金融同業重大裁罰案件、具體缺失案例等，對本行各級人員進行宣導。 | 持續透過具體案例與法規宣導，對全體行員加強法遵教育訓練。 |
| | 2.5 風險管理與稽核制度 | 持續優化信用風險模型 | ✔ 持續提升現有之個人信用評分、企業信用評等模型效能。 | 透過科學量化方法，持續維護和監控現有之個人信用評分、企業信用評等模型效能，以提升信用風險管理能力及強化銀行體質。 | 優化企業信用評等系統，以提升信用風險管理效益。 |
| 12 風險管理與稽核制度 | | 稽核數位化轉型辦理情形 | ✔ 已優化現行內部稽核作業自動化平台，並訂定本行內部稽核數位化查核機制計畫書。 | 進行風險導向內部稽核系統擴充，透過風險導向查核題庫與工作底稿管理，建置以風險為基礎之數位化查核機制。 | 持續深化電腦輔助查核技術與內部稽核數位化轉型，精進稽核方法與工具。 |
| | 4.1 氣候風險與機會 | 強化氣候變遷風險管理機制 | ✔ 依規每季透過風險管理報告書揭露氣候相關風險概況，陳報至風險管理委員會、審計委員會及董事會。 | 導入氣候風險模型，對不動產進行實體風險分析，以確切掌握氣候變遷下，資產可能遭遇的實體風險災害而導致的損失數值影響。 | 擬定高氣候風險之管理機制，促進氣候變遷與環境間平衡、推動淨零轉型，以管理高氣候風險之資產及客戶。 |
| 13 客戶權益維護 | 3.1 客戶權益 | 網路銀行顧客滿意度調查 | ✔ 「企業網銀及企業行動網」獲 88.07% 滿意以上評價；「個人網銀及彰銀行動網」獲 87.96% 滿意以上評價。 | 辦理企業 / 個人網路銀行顧客滿意度調查，定期檢視並適時修訂調查內容。 | 持續每年辦理企業 / 個人網路銀行顧客滿意度調查相關作業，並依調查對象提供有效之意見，提升本行網銀相關服務。 |
| | | 辦理金融服務業執行「公平待客原則」評核機制 | ✔ 2023 年本行公平待客原則評核排名銀行業前 26%-50%。 | 公平待客原則評核排名銀行業前 25%。 | 每年持續辦理金融服務業執行「公平待客原則」評核機制並提報至董事會，以及持續改善精進相關措施。 |

| 重大主題 | 管理方針與行動計畫 (對應章節) | 關鍵績效指標 | 2023 年目標執行情形 ☑ 達標 | 短期目標 (2024-2026) | 中長期目標 (2027-2030) |
|--------------|---------------------|--|---|-----------------------------|---|
| 14 責任金融 | 3.4 責任投資 | 出席投資之上市櫃公司股東會之比率 | ☑ 2023 年出席被投資公司股東會 (含臨時會) 86 次，出席率 100%。 | 出席率 ≥ 90% | 出席率 ≥ 90% |
| | | 股權投資標的符合 ESG 永續指標 (如入選為 DJSI、臺灣永續指數成分股等) 之金額占比 | ☑ 2023 年投資標的符合 ESG 永續指標之金額占比為 77.07%。 | 投資標的符合 ESG 永續指標之金額占比 ≥ 70%。 | 投資標的符合 ESG 永續指標之金額占比 ≥ 70%。 |
| | | 投資於氣候、環保、節能、減碳等項目之綠色產業累計投資金額 | ☑ 2023 年累計投資達 138.73 億元。 | 累計投資金額達 145 億元。 | 累計投資金額達 160 億元。 |
| | 3.5 盡職授信 | 完成與高氣候風險或高碳排企業授信戶之議合，引導客戶永續發展及減碳轉型 | △* 新設立目標，甫開始執行；另 2023 年透過永續績效連結授信與授信戶議合案件共計 99 件。 | 完成 30% 高氣候風險或高碳排企業授信戶之議合。 | 完成 50% 高氣候風險或高碳排企業授信戶之議合。 |
| 15 人權保障與多元平等 | 5.1 人權保障與多元平等 | 人權教育訓練 | ☑ 人權政策或程序相關之員工教育訓練，平均訓練時數 0.5 小時，員工受訓百分比 100%。 | 每年定期對主管及員工辦理人權政策宣導訓練課程。 | 定期舉辦教育訓練並不定期以相關勞動法規修正或政策性主題規劃開辦相關課程及培訓。 |
| 16 職場安全與健康 | 5.4 職業安全與健康 | 重大工殤或職業災害案件數量 | ☑ 2023 年共發生 5 件職業災害 | 職業災害發生 3 件以下 | 職業災害 0 發生 |

註：為新設立之指標目標，因無相關數據統計以追蹤 2023 年目標執行情形，故以「△」標示，並非未達標。

重大主題績效考核連結

藉由每年度董事會績效評估，強化董事會運作效率並作為評估董事薪資報酬之依據，評估項目包含內部控制與永續經營作為；另於高階主管績效考核納入永續工作相關之項目評估，加強重要主題之內部控管成效，並直接影響其績效獎金。

| 重大主題連結 | 考核對象 | 績效指標 | 占比 |
|-----------|---------------|--|-----|
| 綠色金融商品 | 副總經理 | 規劃或辦理綠色金融商品或服務至少 5 件，以落實 ESG 精神，並適時因應氣候變遷。 | 20% |
| | 綜合企劃處處長 | | 25% |
| 資訊安全與個資防護 | 副總經理 (兼資訊安全長) | 持續維持 ISO 27001 資訊安全管理系統、ISO 22301 營運持續管理制度、BS 10012 個人資料保護管理制度之證書有效。 | 25% |
| | 資訊安全處處長 | | 20% |
| 溫室氣體減量與管理 | 副總經理 | 取得國內、外環境永續或氣候變遷相關標準認證 1 項、環境相關指標較基準年 2020 年減少 1% 以上為目標。 | 10% |
| | 總務處處長 | | 15% |

責任銀行原則

原則一

一致性

確認營運策略符合永續發展指標、《巴黎氣候協定》以及相關國家和地區性框架中所傳達的個人、社會目標，並作出相應之貢獻。

原則二

影響分析及目標設定

設定、建立具影響力之目標，以提升正面影響，減少活動產品服務對人類及環境造成之負面影響，並管理相關風險。

影響分析

本行採用國際組織 Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) 之方法學盤查投融資組合碳排放，其中以「商業貸款」占整體投融資金額最高，亦為財務碳排放占比最高（69.31%），故本行金融影響力著重於一般企業融資業務。

目標設定

本行於 2022 年簽署加入科學基礎減碳目標倡議 SBTi，承諾類別 1 及類別 2 之碳排放升溫限制在 1.5° C 內，以 2020 年為基準年，設定 2030 年達成減少 42% 之目標，而投融資組合碳排放升溫控制在低於 2° C，透過訂定短、中、長期目標，展現氣候變遷之管理績效，並期於 2050 年達到淨零排放。投融資目標的細節請參閱本行 TCFD 報告書。

針對類別 1、2 之溫室氣體排放，持續透過節能減碳措施、汰換耗能燈具及空調、提升能源使用效率等方式達成年度短期目標外，亦規劃範疇三投融資組合之發電專案融資、商業不動產、商業貸款、上市櫃股票及債券投資等投融資組合碳排放量之分別減碳目標，並以增進低碳轉型之綠色相關業務為目標之一，如設定 2025 年綠色產業投資金額達新臺幣（下同）145 億元、2030 年達 160 億元等投資金額逐年提升。（詳請參閱本行 TCFD 報告書—4、氣候指標與目標）

目標實施與追蹤

2023 年本行類別 1 及類別 2 溫室氣體排放量較基準年減碳 16.97%，達成本行設定之短期減碳目標（12.6%）（詳參 4.3.2 溫室氣體盤查與查證）；範疇 3 部分因甫設定目標，尚在規劃施行，將逐年檢視短中長期目標達成情形（詳參 4.1 氣候風險與機會）；2019 年至 2023 年綠色產業累計投資金額達 138.73 億元（2025 年目標達成率 95.6%，2030 年目標達成率 86%），其他綠色相關業務提升情形請參閱 3.6 綠色轉型章節。

氣候變遷

影響分析

依衛生福利公務統計，2023 年底身心障礙者人數約 120 萬人，占全國人口 5.19%，前三大障別為「神經系統構造及精神、心智功能」、「神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能」及「眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛」，本行全球擁有超逾 200 個營運據點，國內分行即有 185 家，與個人及企業客戶往來緊密，爰致力創造人人皆可平等享有金融資源與機會之普惠金融環境，除提供無門檻開戶選擇，於全臺分行設置無障礙設施，廣布無障礙 ATM（含符合視障民眾使用需求機型）以及提供身心障礙轉帳手續費優惠等，更深入部分較難以抵達之地區設置 ATM，以提升偏遠地區使用金融服務機會；並積極將國內分行轉型為雙語分行，使外籍客戶得跨越語言障礙，取得即時且便利的金融服務。

此外，2023 年我國青壯年人口約占總人口數 56%（15-44 歲），整體社會經濟結構呈現人口老化、少子化及總扶養比逐年上升，國人平均負債金額亦有提高趨勢。有鑑於此，本行致力開發多元兼容性金融商品，如協助青年及微型企業（包含高齡者、女性及身心障礙者等）創業貸款、身心障礙與高齡安養信託、青年購屋優惠貸款等，以滿足不同年齡之金融需求，同時透過債務協商協助超負債狀態客戶減輕負擔，促進社會穩定運作。

目標設定

目標一致性：透過實踐本行「普惠金融」之願景承諾，助益 SDG1 消除貧窮、SDG3 健康與福祉、SDG8 就業與經濟成長等目標推進。

本行分別以財務健康、普惠服務及商品層面設定指標目標：

1. 積極與不良債權客戶進行債務協商，協助客戶解決財務困境，目標協商成功率達 70% 以上。
2. 持續提升視障 ATM 及雙語分行數量，目標於 2024 年提升至 100 家雙語分行，使服務無礙，增加接觸金融服務之對象範圍及機率。
3. 著重青年及微型企業（包含高齡者、女性及身心障礙者等）創業貸款之成長。目標於 2024 年底青年及微型企業貸款戶數較 2023 年底新增 1,000 戶。

目標實施與追蹤

個人戶債務協商辦理情形

| | 受理前置協商件數 | 受理完成件數 | 協商成立件數 | 成功率 |
|------|----------|--------|--------|--------|
| 2023 | 398 | 294 | 220 | 74.83% |
| 2022 | 367 | 302 | 241 | 79.8% |

視障 ATM 及雙語分行推動情形

| 年度績效 | 視障 ATM | | | 雙語分行 | |
|------|-----------|---------|-------|------|-----------------|
| | 視障 ATM 臺數 | ATM 總臺數 | 占比 | 家數 | 占比 ^o |
| 2023 | 245 | 639 | 38.3% | 85 | 45.9% |
| 2022 | 120 | 637 | 18.8% | 80 | 43.2% |
| 2021 | 11 | 640 | 1.7% | 53 | 28.6% |

註：以 2023 年底雙語分行家數除以國內分行總家數（185 家）計算占比。

青年及微型企業（包含高齡者、女性及身心障礙者等）之創業貸款^o辦理情形

| 年度績效 | 承作戶數 | 放款餘額（新臺幣百萬元） |
|------|--------|--------------|
| 2023 | 11,894 | 7,755 |
| 2022 | 10,358 | 7,702 |
| 2021 | 6,611 | 5,307 |

註：包含微型創業鳳凰貸款及青年創業及啟動金貸款。

原則三

客戶議合

盡職地與客戶和顧客合作，鼓勵永續行動，並進行可為當代和後代創造共榮前景之經濟活動。

本行訂有「永續金融政策」，依優先順序透過各式溝通管道及方式與投融資對象溝通議合氣候變遷及永續發展等議題，方式包含（但不限於）提供永續相關資訊、舉開講座、往來通訊（如電話、函文、電子郵件）、發放問卷、召開 / 參與會議、行使股東權益或永續投融資，亦可聯合其他公司組織或資源共同議合，以鼓勵企業導向永續發展。

投資
面向

本行訂定「彰化銀行盡職治理準則」，除將 ESG 議題納入投資評估流程外，積極與被投資公司互動，瞭解及參與被投資公司之永續發展走向，善盡資金提供者之責任及盡職治理。（詳參 3.4 責任投資）

➔ 2023 年透過線上會議、發函或 E-mail 與被投資公司議合 ESG 相關議題合計 51 次，參與被投資公司股東會（含臨時會）共 86 次，出席率 100%，並透過投票權關注被投資公司整體 ESG 表現。

融資
面向

本行對客戶進行含 ESG 因子的授信事前審查時，適時推介「綠色企業專案貸款」及「永續績效連結授信」，以鼓勵並引導企業客戶強化 ESG。（詳參 3.5 盡職授信）

➔ 2023 年審核涉及 ESG 風險之授信申請案件共 246 件，其中有條件通過 233 件（94.7%），未核准 13 件（5.3%）

➔ 2023 年 12 月底，授信業務議合案件共計 99 件，主要就減碳、能源管理等「環境面」議題與客戶進行議合。

本行透過發展、推廣及促進永續金融商品與服務，積極與客戶溝通，包含永續授信、永續發展債券、數位金融、理財及保險商品服務等，與客戶攜手共創永續商機與永續影響力。

投資

陸續發行永續發展債券，目前已規劃可持續發展債券及社會責任債券，所募集資金主要使用於綠色投資及社會效益投資計畫。（詳參 3.4 責任投資）

融資

開辦綠色相關貸款專案，包含再生能源、潔淨交通運輸、綠能建築等，以及提供永續績效連結授信貸款。（詳參 3.6.1 綠色金融商品與策略）

其他
服務

提供數位存款、綠色存款、永續理財商品代理銷售等。（詳參 3.6.1 綠色金融商品與策略）



原則四

客戶議合利害關係人鑑別及諮詢

積極地與利害關係人諮詢、接觸並合作，以實現社會目標。

本行持續與利害關係人保持良好溝通，每年度透過「鑑別利害關係人」、「蒐集關注主題」、「主題重大性分析」及「重大主題回應與管理」4道流程，管理本行重大永續主題，2023年度利害關係人鑑別結果依序為主管機關、客戶、員工、投資人、媒體、供應商、社區及非營利組織（NPO）/非政府組織（NGO），針對各類利害關係人關注議題、溝通管道、溝通頻率及回應情形請參閱本報告書「永續發展運作機制」章節。

加強與利害關係人溝通具高度影響力之「氣候變遷」及「財務健康與普惠金融」兩項主題，主動了解及擬定符合利害關係人需求之行動計畫，透過溝通情形檢視成效，並持續精進改善。

氣候變遷

| 利害關係人 | 溝通管道 | 行動與溝通情形 |
|-------------------------------|---------|---|
| 主管機關 | 政策函令 | • 參與完成「本國銀行氣候風險管理實務手冊」、「本國銀行業投融資組合財務碳排放（範疇三）實務手冊」，協助以產業經驗推動永續發展 |
| 客戶 | 商品服務 | • 提供綠色存款、永續績效連結授信貸款、氣候變遷及綠色相關貸款、永續保險及信託商品 |
| 投資人 | 參與倡議與評比 | • 簽署 TCFD Supporter、赤道原則及 SBTi，TCFD 連續通過第三方查核，獲得最高等級評價，並發布 TCFD 報告書及履行盡職治理報告書 • 參與國際碳揭露組織（CDP）氣候變遷問卷、道瓊永續指數（DJSI）成分股評比、年度機構投資人「盡職治理資訊揭露較佳名單評比」 |
| 供應商 | 供應商管理 | • 2023 年度綠色採購金額 8,534 萬元 |
| 社區及非營利組織（NPO） / 非政府組織（NGO） | 公益活動 | • 2023 年贊助當代法律雜誌「淨零排放新時代」論壇，並以「氣候變遷因應法及氣候治理責任－企業觀點」為題擔任與談人 • 贊助「2023 年台日科技對話：新能源與移動科技的國際合作」論壇、「台灣永續投資論壇」 • 2023 年參與「Earth Hour 地球一小時」關燈活動 |

財務健康與普惠金融

| 利害關係人 | 溝通管道 | 行動與溝通情形 |
|-------------------------------|-----------|---|
| 客戶 | 客服專線、申訴管道 | • 針對高齡客戶訂定確認保險商品適合度評估機制及流程；2023 年舉辦安養信託說明會共 145 場 |
| | 商品服務 | • 本行官網、友善專區網路銀行、網路 ATM、彰銀行動網 App 等皆符合相關無障礙規範；建立實體金融友善分行，並持續提升視障 ATM 占比，使身心障礙人士享有更完善金融交易環境 |
| 社區及非營利組織（NPO） / 非政府組織（NGO） | 公益活動 | • 辦理高齡者、偏鄉地區、青少兒童、弱勢族群等金融知識教育宣導，提升金融包容性 • 2023 年拍攝「落實性別平等 彰化銀行挺『女力經濟』」影片，鼓勵女性創業 • 2023 年與長照媒合平台業者共同參加「台北國際照顧博覽會」、聯手長照社團法人合辦敬老活動，向長者宣導信託觀念，結合信託機制保障高齡者財產安全 |
| 主管機關 | 政策推展 | • 配合政府疫後振興專案貸款、信託 2.0「全方位信託」推動計畫、青年安心成家貸款等，協助普惠金融推動 |

原則五

治理架構

通過有效的治理和盡職的銀行文化，履行對該原則的承諾。

永續治理架構

本行建立以下治理架構確保責任銀行原則之落實及其有效性。

永續經營
委員會

設立於董事會下，由董事長、三位獨立董事及常務董事兼總經理組成，專責推動及督導誠信經營及業務納入永續價值，以形塑企業永續及責任銀行文化。

永續發展
執行小組

設於永續經營委員會下，由總行跨部處依本行永續發展政策 5 大政策議題「公司治理」、「責任金融」、「員工照護」、「社會共融」及「環境永續」分組協作執行永續工作事務並落實政策目標。

推廣文化

本行永續發展政策確立 5 大議題方向：「公司治理」、「責任金融」、「員工照護」、「社會共融」及「環境永續」，兼顧 ESG 各面向永續議題發展，每年鑑別及訂定年度重大永續主題及永續工作計畫，並提報至董事會，以確實將永續趨勢融入經營業務核心，並配合國家政策方針及積極與客戶議合溝通，為不同族群提供符合氣候因應或普惠金融之商品服務，建立具永續影響力之金融服務機制，與價值鏈上夥伴共同提升環境與社會面向之影響力；對內維護制度與權益之健全，透過各式溝通管道及教育訓練，深化永續工作執行效益及人力資本之永續競爭力與共識，提升企業韌性與永續價值。

- **董事**：透過內外部教育訓練課程強化永續營運與治理職能，範圍包含法令遵循、資訊安全、企業永續、永續資訊揭露、氣候變遷、公平待客、金融友善及綠色金融等 ESG 議題。
- **永續相關高階主管**：擔任公司治理主管及資訊安全長之副總經理，每年接受一定時數之相關專業課程進修，以掌握永續最新趨勢，運用於執行監督永續工作。
- **一般員工**：於內部學習網提供 ESG 通識數位課程，使同仁不受限於時間地點瞭解永續概念與觀點，並不定期依不同職掌業務開設永續金融、永續資訊揭露等相關課程。

政策及流程

為確保責任銀行原則落實於日常工作與業務流程中，本行參照外部規範及自身營運脈絡訂定永續發展實務守則及永續發展政策，並訂定不同面向管理策略：公司治理實務守則、誠信經營守則、氣候風險管理政策、盡職治理準則、赤道原則授信案件作業規範（3.5.2 赤道原則）、公平待客守則（3.1.1 公平待客）等，並由專責單位定期或不定期透過不同盡職調查管道，設定相應指標以審視永續工作執行情形，並適時將執行進度或成果陳報至董事會。

原則六

透明度與報導

定期審查個人和整體對該原則的實施情況，並對正面和負面影響，以及對社會目標的貢獻維持透明和負責。

本報告書以 GRI 準則及 SASB 商業銀行準則為主要揭露依循，另參照 CDP、TCFD、DJSI 及永續金融評鑑等外部標準或評比期待，補充揭露永續發展資訊；本行另獨立發布 TCFD 報告書與永續治理輯要（ESG Summary）以滿足不同利害關係人資訊需求。

本報告書內容經第三方獨立機構針對 GRI 準則、SASB 商業銀行準則、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 4 項永續績效指標及 2 項 PRB 自選指標進行保證 / 確信，詳細外部保證 / 確信項目請參閱附錄。

未來展望：將持續與利害關係人保持溝通順暢，辨識及評估營運過程可能造成之環境及社會衝擊，並提升質化與量化資料之品質、可用及可信度，透過績效衡量指標進行影響分析，排定優先順序執行永續行動，進一步設定目標定期追蹤陳報，建立永續業務 PDCA 循環模式，同時尋求與客戶協作機會，共同實踐永續目標。

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>公司治理 實務守則</p>  | <p>誠信經營 守則</p>  | <p>氣候風險 管理政策</p>  | <p>盡職治理 準則</p>  |
|--|--|--|--|



CHB

彰化銀行

總行
營業部
保管箱出租

CHB

01

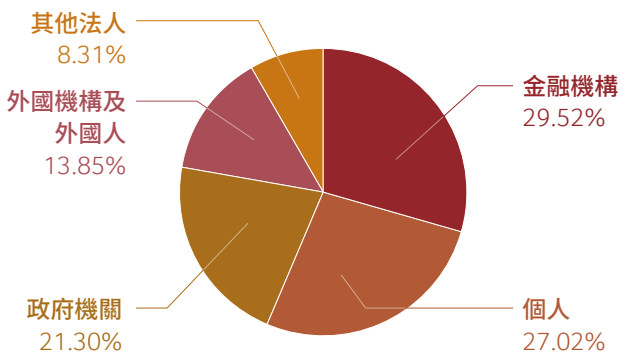
關於彰銀 About

- 1.1 企業概況
- 1.2 營運績效與稅務治理

1.1 企業概況 GRI : 2-1, 2-2, 2-6, 2-28, 201-1

本行自創立以來，本著「堅實經營、服務大眾」的在地傳承精神，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、有效率及周延的金融服務。

股東結構 (基準日：2024年4月23日)



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。



公司名稱 彰化商業銀行股份有限公司
總行地址 臺中 臺中市自由路二段 38 號
臺北 臺北市中山北路二段 57 號
員工總人數 6,693 人
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
實收資本額 新臺幣 108,582 佰萬元
資產總額 新臺幣 2,900,874 佰萬元

股票代碼
2801

1.1.2 全球服務據點

彰化銀行專業金融服務遍及亞洲、美洲及歐洲之重要金融中心，全球擁有超逾 200 個營運據點，將金融服務深入各城市生活核心，提供全球優質的金融商品與周延服務；另於大陸地區設置全資子公司「彰銀商業銀行有限公司」，轄下設有 5 家分（支）行，以成為臺商及華僑之堅實後盾。



美洲

- 紐約分行
- 洛杉磯分行

亞洲

- 臺灣（總行）
- 國內 185 家分行、國際金融業務分行 OBU、證券經紀商（台北、台中、高雄）
- 彰銀創業投資股份有限公司

- 東京分行
- 大阪出張所
- 香港分行
- 新加坡分行
- 馬尼拉分行
- 仰光代表人辦事處
- 彰銀商業銀行有限公司（大陸子銀行）
- 昆山分行
- 昆山花橋支行
- 東莞分行
- 福州分行
- 南京分行

歐洲

- 倫敦分行

本行轉投資設立全資子公司「彰銀創業投資股份有限公司」（彰銀創投），將資金投注於具發展潛力之中小企業或新創事業，並提供創業輔導、經營管理諮詢服務，促進產業創新，增進市場價值。

1.1.3 參與各類社團組織

為促進國內金融產業健全發展，本行積極參與各類社團組織，並於部分組織內擔任重要職務，適時針對金融業實務運作及永續管理研討提供建言，為產業環境與永續發展盡一份心力。

2022 年本行參與中華民國工商協進會《1.5°C 氣候行動宣言》聯署，同時確認超過百家之其他會員企業認同巴黎協定控制升溫之目標，共同承諾配合政府 2050 淨零路徑規劃，促進產業低碳轉型，並維護公協會參與之實質價值。

本行參與各類社團組織一覽表

產業交流

- | | |
|-------------------|---------------------|
| 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 | 中華民國保險代理人商業同業公會 |
| 中華民國證券商業同業公會 | 中華民國信託業商業同業公會 |
| 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 |
| 中華民國創業投資商業同業公會 | |

經濟促進

- | | |
|------------------|-------------------|
| 台日商務交流協進會 | 財團法人中小企業信用保證基金 |
| 中華民國工商協進會 | 財團法人金融聯合徵信中心 |
| 亞洲銀行家協會 | 財團法人臺灣中小企業聯合輔導基金會 |
| 社團法人中華民國股權投資協會 | 環球銀行金融電信協會（SWIFT） |
| 社團法人中華民國國際經濟合作協會 | 臺灣票據交換所 |
| 社團法人臺灣理財顧問認證協會 | 臺灣集中保管結算所 |
| 財金資訊股份有限公司 | |

永續管理

- | | |
|----------------------------|--------------|
| 台灣電腦網路危機處理暨協調中心（TWCERT/CC） | |
| 金融資安資訊分享與分析中心（F-ISAC） | 社團法人中華公司治理協會 |
| 赤道原則協會 | 社團法人中華獨立董事協會 |

1.1.4 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，本行及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。

2023 年投入總金額約為 12,293 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 7,757 仟元、1,254 仟元及 580 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。

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 / 年度 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|
| 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 | 10,793 | 10,648 | 11,416 | 12,293 |
| 其他 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 10,793 | 10,648 | 11,416 | 12,293 |
| 資料覆蓋率 | 100% | 100% | 100% | 100% |

註：資料範疇包括本行及 2 家子公司，覆蓋率為 100%。

2023 年度之參與與投入金額

參與主題 | 金融政策暨有關業務之推展

參與方式 | 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。

參與組織名稱 | 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）

新臺幣
7,757 仟元

參與主題 | 參與信託商品發展之研議、法規及內部控制之討論

參與方式 | 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。

參與組織名稱 | 中華民國信託商業同業公會（金融（銀行）業同業協會）

新臺幣
1,254 仟元

1.2 營運績效與稅務治理

1.2.1 財務績效

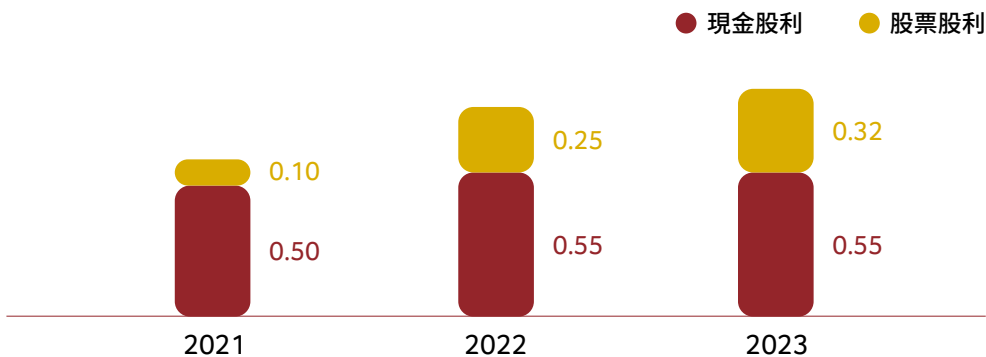
單位：新臺幣

| 項目 / 年度 | | 2021 年 | 2022 年 | 2023 年 |
|---------|-------------------------------|-----------|-----------|--------------------|
| 經營能力 | 總資產 (佰萬元) | 2,551,106 | 2,684,852 | 2,900,874 |
| | 股東權益 (佰萬元) | 171,452 | 169,028 | 187,998 |
| | 稅後損益 (佰萬元) | 8,804 | 10,971 | 12,982 |
| 獲利能力 | 資產報酬率 (ROA, %) | 0.36% | 0.42% | 0.46% |
| | 股東權益報酬率 (ROE, %) | 5.23% | 6.44% | 7.27% |
| | 稅後每股盈餘 ^{*1} (EPS, 元) | 0.81 | 1.01 | 1.20 ^{*1} |
| 分配的經濟價值 | 繳納政府稅款 ^{*2} (仟元) | 1,316,636 | 2,079,577 | 3,254,446 |

註：1. 2023 年度稅後每股盈餘未經追溯調整。

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



註：2023 年度分派經 2024 年 6 月 21 日股東常會承認。

1.2.2 信用評等

| 信評機構 | 發布日期 | 評等結果 | | 展望 |
|------|---------|-------|--------|----|
| | | 長期 | 短期 | |
| 中華信評 | 2023/12 | twAA+ | twA-1+ | 穩定 |
| 標準普爾 | 2023/12 | A | A-1 | 穩定 |
| 穆迪 | 2024/3 | A2 | P-1 | 穩定 |

* 最新信用評等結果請參閱本行官網

最新信用評等



1.2.3 稅務治理

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，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，降低稅務風險，訂定稅務治理政策如下：

稅務治理政策



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。

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。

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。

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。

國別報告

彰化銀行集團 2023 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 | 6,555 | 348.28 | 90.30% | 143.09 | 88.13% | 28.91 | 88.81% | 16.66 | 85.43% |
| 美國 | 35 | 8.54 | 2.21% | 6.26 | 3.85% | 1.01 | 3.10% | 1.00 | 5.13% |
| 中國 | 213 | 7.51 | 1.95% | 2.90 | 1.79% | 1.05 | 3.26% | 0.84 | 4.31% |
| 香港 | 42 | 12.56 | 3.25% | 11.04 | 6.80% | 1.74 | 5.35% | 0.39 | 2.00% |
| 英國 | 15 | 1.27 | 0.33% | -4.85 | -2.99% | -1.19 | -3.66% | -0.41 | -2.10% |
| 新加坡 | 21 | 4.66 | 1.21% | 2.61 | 1.61% | 0.41 | 1.26% | 0.53 | 2.72% |
| 日本 | 15 | 2.31 | 0.60% | 1.21 | 0.74% | 0.51 | 1.57% | 0.38 | 1.95% |
| 其他 | 20 | 0.57 | 0.15% | 0.11 | 0.07% | 0.10 | 0.31% | 0.11 | 0.56% |
| 合計 | 6,916 | 385.70 | 100% | 162.37 | 100% | 32.54 | 100% | 19.50 | 100% |

註：員工人數合計數包含子公司 223 人。

營運據點及主要營運活動

| 租稅管轄區 | 營業據點 | 主要營運活動 | | | |
|-------|---------------------|---------|----|-------------|----|
| | | 受規範金融服務 | 保險 | 持有股份或其他權益工具 | 其他 |
| 臺灣 | 彰化商業銀行（股）公司 | ☑ | ☑ | | |
| 臺灣 | 彰銀創業投資有限公司 | | | ☑ | |
| 美國 | 彰化商業銀行（股）公司紐約分行 | ☑ | | | |
| 美國 | 彰化商業銀行（股）公司洛杉磯分行 | ☑ | | | |
| 中國 | 彰銀商業銀行有限公司 | ☑ | | | |
| 香港 | 彰化商業銀行（股）公司香港分行 | ☑ | | | |
| 英國 | 彰化商業銀行（股）公司倫敦分行 | ☑ | | | |
| 新加坡 | 彰化商業銀行（股）公司新加坡分行 | ☑ | | | |
| 日本 | 彰化商業銀行（股）公司東京分行 | ☑ | | | |
| 菲律賓 | 彰化商業銀行（股）公司馬尼拉分行 | ☑ | | | |
| 緬甸 | 彰化商業銀行（股）公司仰光代表人辦事處 | | | | ☑ |

所得稅分析

單位：新臺幣億元

| 項目 | 2022 年度 | | 2023 年度 | |
|---------|---------|--------|---------|--------|
| | 金額 | 有效稅率 | 金額 | 有效稅率 |
| 稅前淨利 | 130.51 | - | 162.37 | - |
| 所得稅費用 | 20.80 | 15.93% | 32.54 | 20.04% |
| 已納現金所得稅 | 9.17 | 7.03% | 19.50 | 12.01% |





02

永續韌性 Sustainable Resilience

- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營
- 2.3 法令遵循
- 2.4 洗錢防制與打擊資恐
- 2.5 風險管理與稽核制度
- 2.6 資訊安全與個資防護



彰化銀行

治理力

本行持續穩健經營，戮力提升業務發展與營運績效，對內落實法令遵循、內部控制、稽核制度及各項風險管理，以提升公司治理效能。

議合力

積極與各類利害關係人溝通議合，回應各面向關注與期待，將利害關係人參與納入決策參考，凝聚企業價值共識。

永續力

於創造獲利提升股東權益的同時，將永續理念加入營運策略藍圖，重視營運過程可能對經濟、社會與環境產生之影響，並採取行動展現企業承諾，與全球夥伴共同推動永續發展。

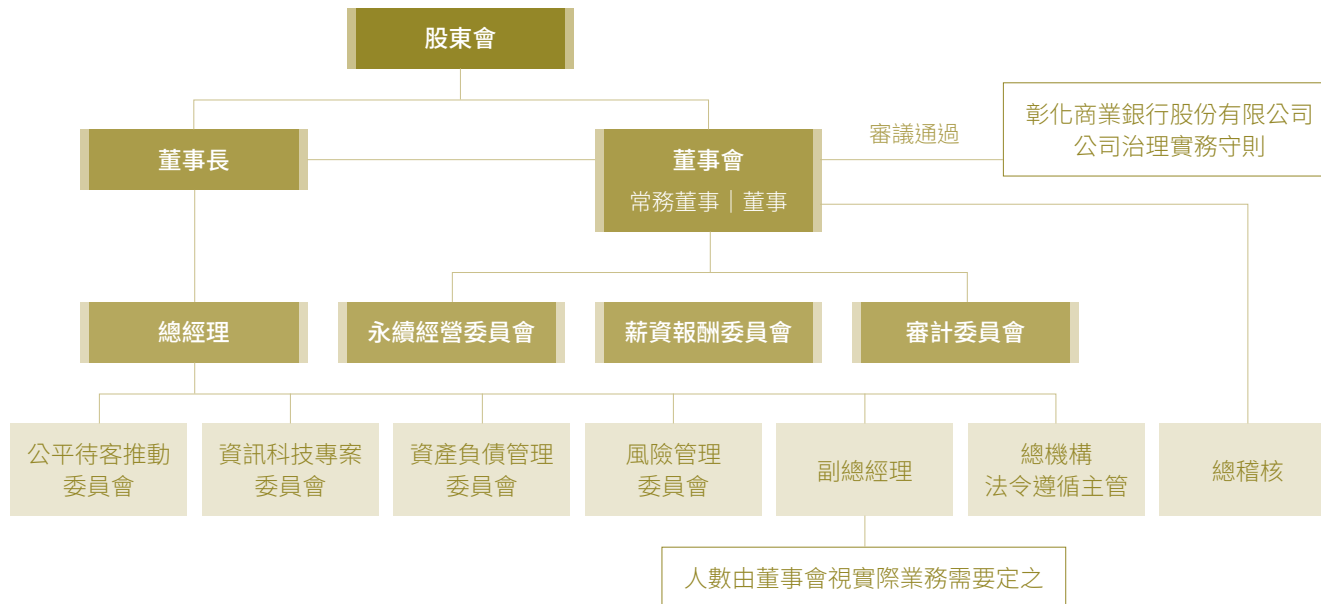
2.1 公司治理 GRI : 2-9, 2-10, 2-11, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 405-1

2.1.1 公司治理架構



本行持續強化董事會多元專業職能，落實誠信與經營責任，確保股東及其他利害關係人權益，並注重企業永續發展韌性，於臺灣證券交易所股份有限公司連續 3 屆公司治理評鑑名列整體上市公司前 5%，肯定本行致力於精進各治理面向之決心與成果。

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，公司治理架構圖如下：



2.1.2 董事會組成與運作

一、選任與接班

候選人提名制

本行自第 25 屆董事會起全面採取候選人提名制，並以多元即時之訊息揭露與投票方式，使股東得以充分了解候選人相關資訊，以確保股東公平有效行使股東權，促進公司健全發展，落實公司治理。

董事接班計畫

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。

董事接班計畫



二、董事成員多元與專業

董事會成員之組成

本行第 27 屆董事會任期為 2023 年 6 月 19 日至 2026 年 6 月 18 日，由股東會選任董事 9 人（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。

1. 全體董事均為中華民國籍，其中 4 位為女性（占比 44.44%），並設置 3 席獨立董事（占比 33.33%）及 1 席自然人董事（占比 11.11%）。
2. 第 27 屆董事年齡分布於 50 ~ 70 歲間。

51 歲 ~ 60 歲 77.7%  |  61 歲 ~ 70 歲 22.2%

3. 董事平均任期為 2.11 年，均未逾 9 年（獨立董事 3 名任期為 1 年）。

董事專業性

本行第 27 屆董事會成員具備會計、財務、銀行、保險、法律、行銷、科技、證券、創業投資、行政、稅務、資產管理、經濟、商業、資訊管理、電商及網路行銷、貨幣政策、風險管理、勞工權益及報酬管理、ESG 永續經營等產業經驗與專業能力，多元且包括不同領域，使董事會決策具客觀性與周延性，提升董事會決策品質。為強化董事專業職能與協助決策，各董事依本行「董事進修計畫實施要點」，參與有關公司治理、風險管理、資訊安全、業務營運、法務、會計、財務分析、消費者權益及永續發展（ESG）等進修課程，2023 年度第 27 屆全體董事進修時數共計 140.6 小時，平均一位董事進修 15.6 小時，並符合主管機關規定時數。詳細進修情形請參閱公開資訊觀測站。

核心課程

永續發展^{*1}

董事的法律
義務與責任

45%

6%

專業課程

風險管理、內部
控制、數位治理

董事會的架構
與運作

公司所屬產業
之業務、商務

其他^{*2}

26%

2%

2%

19%

註：1. 「永續發展」課程領域如資訊安全、企業永續、永續報告書、氣候變遷、公平待客、金融友善及綠色金融等 ESG 議題。
2. 「其他」課程領域包含提升公司治理、永續發展、誠信經營等相關課程。

本行第 27 屆董事會成員資訊及多元化落實情形

| 職稱 | 姓名 | 性別 | 任期 年資 | 產業經驗及專業能力 | 外部董事 獨立性 ^{*1} | 全球行業分 類 (GICS) 標 準工作經驗 |
|----------------|-----------------------|----|----------|-----------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| 董事長 | 凌忠嫻 | 女 | 4 年 | 銀行、保險、證券、創業投資、行政、稅務、風險管理、ESG 永續經營 | ☑ ^{*2} | 金融 |
| 常務董事 | 周朝崇 | 男 | 2 年 | 銀行、行政、資產管理、商業、風險管理、ESG 永續經營 | 不適用 ^{*2} | 金融 |
| 常務董事 (獨立董事) | 吳雨學 | 男 | 1 年 | 銀行、法律、勞工權益及報酬管理、ESG 永續經營 | ☑ | 非必需性 消費 |
| 董事 | 張建一 | 男 | 5 年 | 銀行、科技、創業投資、經濟、貨幣政策 | ☑ | 金融 |
| 董事 | 林秀燕 | 女 | 1 年 | 銀行、行政、經濟 | ☑ | 金融 |
| 董事 | 黃國棟 (2024.5.16 卸任) | 男 | 1 年 | 銀行、行銷、勞工權益及報酬管理 | ☑ | 金融 |
| | 許仁杰 (2024.5.16 就任) | 男 | - | 銀行、勞工權益、法律、風險管理 | ☑ | 金融 |
| 董事 | 李文雄 | 男 | 3 年 | 銀行、保險、證券、行政、商業 | ☑ | 金融 |
| 獨立董事 | 李淑華 | 女 | 1 年 | 會計、財務、ESG 永續經營 | ☑ | 金融 |
| 獨立董事 | 黃照貴 | 女 | 1 年 | 行銷、科技、商業、資訊管理、電商及網路行銷、ESG 永續經營 | ☑ | 資訊科技 |

註：1. 外部董事獨立性情形係採用 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：
 · 2023 年董事未擔任本行高階主管之職位。
 · 2023 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過美金 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。
 · 2023 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。
 2. 董事長凌忠嫻、董事黃國棟（為作業處二等專員，該職務非管理職）及新任董事許仁杰（債權管理處副科長，該職務非屬高階管理職）未兼任本行高階管理人員職務，且符合 DJSI 獨立性標準；常務董事周朝崇兼任本行總經理職務，而為「執行董事」（係指本行董事兼任本行員工及高階管理人員），且不適用前揭外部董事獨立性情形，其餘董事皆為「非執行董事」。
 3. 依本國法令標準認定之董事獨立性情形，請參考本行年報所載資料。
 4. 本行全體董事皆為中華民國籍。

董事會成員多元化 政策落實情形



董事主要學經歷 及兼任職務



獨立董事之 專業資格與經驗



三、董事會運作及利益迴避

1. 本行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，董事會實際出席率平均指標應達 85% 以上，2023 年度董事會計開會 14 次（第 26 屆：6 次 / 出席率 94.12%；第 27 屆：8 次 / 出席率 100%）。
2. 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，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、持股比例占前十大股東間互為關係人資料等資訊。）
3. 關鍵重大事件之溝通

董事會
重要決議事項

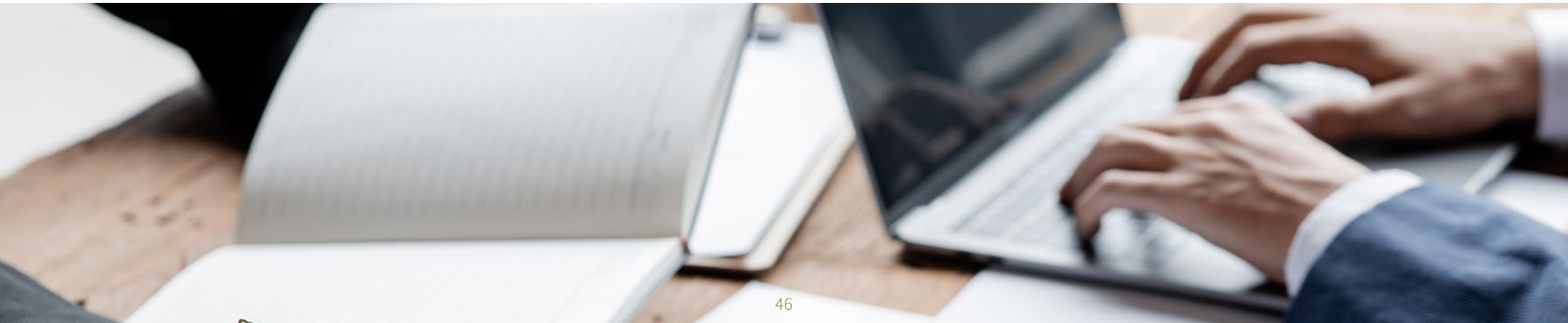


本行各權責單位依照實務運作或法規需求等將重大議案定期或不定期提報董事會鑑察或審議；亦得即時以臨時動議等方式向董事會報告，俾利董事會知悉及與其及時溝通。

四、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，各功能性委員會組成及運作情形如下：

| | | | |
|----------------|---|---------------------|--|
| <p>審計委員會</p> | <p>召集人：（第 27 屆）常務獨立董事吳雨學 （第 26 屆）常務獨立董事潘榮春 委員：全體獨立董事</p> | <p>出席率 100%</p> | <p>2023 年度 共計召開 13 次 (第 4 屆 7 次；第 3 屆 6 次)</p> |
| <p>薪資報酬委員會</p> | <p>召集人：（第 6 屆）常務獨立董事吳雨學 （第 5 屆）常務獨立董事潘榮春 委員：2 位獨立董事及 1 位具專業資格及經驗之委員</p> | <p>出席率 100%</p> | <p>2023 年度 共計召開 12 次 (第 6 屆 6 次；第 5 屆 6 次)</p> |
| <p>永續經營委員會</p> | <p>召集人：董事長凌忠嫻 委員：董事長、3 位獨立董事及 總經理（常務董事）</p> | <p>出席率 100%</p> | <p>2023 年度 共計召開 6 次 (第 3 屆 3 次；第 2 屆 3 次)</p> |



2.1.3 董事績效評估

本行訂有「彰化銀行董事會績效評估辦法」，建立績效目標以加強董事會運作效率，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，流程方式如下：

一、績效評估頻率

本行每年應於年度結束時依評估程序及評估指標進行當年度績效評估，並應於次年第一季完成並向董事會報告，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。



二、績效評估方式

內部評估

評估方法

分別請董事會（含功能性委員會）成員以「績效評估自評表」進行自評，再以董事會（含功能性委員會）實際運作情形計算「績效評估表」之各項指標評估結果。

董事會

- 1 六大面向，共計 50 項評估指標：對本行營運之參與程度 / 提升董事會決策品質 / 董事會組成與結構 / 董事之選任及持續進修 / 內部控制 / 對永續經營（ESG）作為。
- 2 由各董事依其對各重要議題如營運績效、ESG、公平待客原則、數位轉型之具體貢獻補充說明。

功能性委員會

五大面向，共計 25 項評估指標：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 / 內部控制。

評估結果

「績效評估表」彙整綜合評估結果分為以下三等級：
 「超越標準」：達 90 分以上；「符合標準」：達 80 分以上未達 90 分；
 「有待加強」：未達 80 分者。

超越標準

2023 年度董事會及各功能性委員會整體評估結果皆為「超越標準」。

外部評估

評估方法

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：

- 1 具備專業性及獨立性
- 2 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
- 3 應至少有 3 位成員為董事會或公司治理領域之專家或學者

評估結果

最近一次外部評估為 2021 年度，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。

進階

經安永評估該年度本行董事會（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」。

2.1.4 薪酬政策及薪酬決定流程

2.1.4.1 薪酬政策

高階經理人報酬

1. 董事（含董事長、獨立董事）報酬

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，每年定期評估董事（含董事長、董事及獨立董事）之薪資報酬。

2. 總經理報酬

依據本行章程第 20 條第 14 款規定，由董事會決議。

3. 副總經理報酬

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。

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。

2.1.4.2 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：
 - ① 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。
 - ② 員工薪資、獎金及酬勞規則之訂定及修改。

2.2 誠信經營

GRI : 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1
SASB : FN-CB-510a.1, FN-CB-510a.2

一、政策與承諾

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遵循與執行。

本行永續發展實務守則訂定本行於經營業務同時，應積極實踐永續發展，包含落實公司治理、發展永續環境、維護社會公益及加強永續發展資訊揭露等，作為全體同仁於執行業務時之永續方向與準繩；另訂有本行人權政策，承諾並規範本行尊重與保護人權之責任，及建構誠實、公平、尊重、開放之工作環境，要求本行及子公司所有員工於營運價值鏈各環節均納入人權議題考量，包含職場人權、健康安全職場、結社自由、個人隱私、不誠信行為及人權政策推廣等。

本行並訂有「誠信經營守則」、「道德行為準則」、「員工行為準則」及「內部檢舉處理辦法」，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，且應遵循最高道德標準及法律規範，使本行董事、經理人及員工瞭解本行之誠信與道德價值（包括誠信經營、防止利益衝突、避免圖利機會及保密原則等）並強化遵法意識，以建立良好公司治理、風險管理機制及內部控制制度，積極防止及發現不誠信行為，確保檢舉管道之暢通與財務資訊之可靠性，以深化誠信企業文化，創造永續發展之經營環境。



二、目標與標的

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。

本行誠信經營守則明訂禁止行賄、收賄、收受不正當利益、提供非法政治獻金、不當慈善捐助或贊助、侵害智慧財產權或營業秘密、不公平競爭行為、內線交易、產品及服務侵害他人權益等不誠信行為，及要求訂定相關防範規章、檢舉流程與處理懲戒。

三、責任

1. 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擔任誠信經營專責單位，並指定法令遵循處負責誠信經營相關事務之處理、及協助監督本行防範不誠信行為相關規章之執行等事項，並定期向永續經營委員會及董事會報告。
2. 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」，承諾願遵循誠信經營守則、上市上櫃相關規章及其他誠信經營相關法令；員工則出具「誠信廉潔承諾書」同意任職期間恪遵誠信經營守則、員工行為準則及各相關業務規章。
3. 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」，聲明遵守相關規定，秉持高道德標準與倫理守則。（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。）

四、申訴機制

本行已建立內外部檢舉制度，並將相關檢舉管道揭示於官方網站。

內外部檢舉管道及方式

1. 外部檢舉管道：檢舉信箱 chb0110@chb.com.tw、檢舉專線（02）2562-0116、書面檢舉（104）臺北市中山區中山北路二段 57 號 8 樓—法令遵循處；社會大眾如發現本行人員有犯罪、舞弊或違反法令之情形，可向本行檢舉信箱、檢舉專線或以書面提出檢舉。
2. 內部檢舉管道：員工檢舉系統 / 檢舉信箱 chb0111@chb.com.tw。檢舉人如屬本行員工，除可於本行企業內部網站員工檢舉系統填具檢舉報告書，亦可利用獨立檢舉信箱、專線、傳真電話及地址等提出檢舉。



檢舉處理流程

1. 案件受理：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」，明定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，並設置「檢舉案件審議委員會」，由總稽核擔任召集人，總機構法令遵循主管擔任副召集人；如為外部人檢舉案件，依檢舉案件性質，由受理單位移送權責單位處理。
2. 案件調查：本行各級人員遭檢舉，涉有違反金融法令或違反誠信經營之行為者，由「檢舉案件審議委員會」召集人召開會議組成調查小組，或逕由本行稽核處為調查檢舉單位，負責對受理之檢舉案件進行調查流程。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，本行將確實保密檢舉人身分及檢舉內容。
3. 案件審查：檢舉案件如經「檢舉案件審議委員會」審議或複審確認屬實，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。
4. 定期報告：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資料，定期向審計委員會及董事會報告。

違反誠信經營事件之懲戒與獎勵

本行對於誠信經營之違反採零容忍政策，如本行人員有違反誠信行為者，將依相關法令或人事管理規範考量情節輕重予以懲戒，並列為單位、經理人年度考核扣分項目。且若員工有違反相關規範之事由，經提列具體事由移送本行人事評議委員會審議後，將依據本行員工獎金發給辦法就其受懲處之態樣給予減發獎金之處分。

五、評量機制

內部風險評估與管理

1. 不誠信行為暨內部詐欺風險評估

- ① 每年定期辦理全行不誠信行為暨內部詐欺風險評估，分析及評估國內總行各部門及各海外分行為單位營業活動之不誠信、內部詐欺等風險，評估範圍單位百分比為 100%。
- ② 2023 年本行不誠信行為暨內部詐欺風險評估結果，既有風險態樣之「資產挪用」及「提供之產品及服務於設計開發、引進、提供或銷售時，直接或間接損害金融消費者或其他利害關係人之權益」具較高不誠信行為風險。
- ③ 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，檢討相關規章及風險控置項目監督制衡機制之妥適性及有效性，訂定或強化防範不誠信行為方案，包含作業程序、行為準則及育訓練等另針對前述相關營業活動，請各部門加強相關防範措施或安置項目監督制衡機制，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。

2. 履行誠信經營情形

法令遵循處每年定期彙整本行履行誠信經營情形，並將內部風險評估結果納入報告，陳報至永續經營委員會及董事會；另評估結果提供本行內部稽核計畫做為擬定與執行之參考依據。2023 年度之誠信經營執行情形報告，業分別於 2024 年 1 月 12 日及 1 月 29 日向本行第 3 屆第 4 次永續經營委員會及第 27 屆第 9 次董事會提請鑑察，並已揭露於本行官方網站。

外部商業建立

與他人建立商業關係前，應依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。

六、教育訓練

1. 本行定期舉辦誠信經營相關教育訓練與宣導，2023 年度舉辦「(民國) 112 年度誠信經營與行為規範宣導課程」，完訓人數為 6,722 人，完訓率為 100%。
2. 為落實相關價值觀及法律規範，本行於 2023 年度針對新進行員辦理「本行法令遵循制度與誠信行為規範」教育訓練課程，共計有 342 人次參加課程。

七、檢舉 / 訴訟 / 裁罰

1. 2023 年接獲之檢舉案件，經查無不誠信行為之情事。
2. 2023 年本行未因不誠信行為受主管機關裁罰。
3. 2023 年本行無因詐騙、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、利益衝突、營私舞弊或違反其他金融法規而引發之法律訴訟。
4. 2023 年本行無發生提供非法政治獻金、不當慈善捐助或贊助的情事。

八、誠信經營及行為規範相關第三方查核及驗證

1. 本行遵循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」定期由會計師辦理內部控制制度及個人資料保護制度執行情形查核；本行亦通過獨立第三方機構中華公司治理協會 CG6013 (2021) 公司治理制度評量「特優」認證。
2. 2023 年針對資訊安全防護及個人資料保護通過「ISO 22301 營運持續管理制度」、「ISO 27001 資訊安全管理制度」及「BS 10012 個人資料管理制度」驗證，並每年委請獨立第三方進行資安評估作業及資訊安全整體執行情形合規評估。
3. 2023 年針對環境、健康及安全層面通過「ISO 14001 環境管理系統」及「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」驗證。
4. 針對防制洗錢及打擊資恐相關措施，每年委請獨立第三方之查核會計師事務所辦理專案查核，並依規出具「2023 年防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書」及登載於本行官網。

九、2023 年內部違反誠信經營及相關行為規範相關事件統計

貪腐或賄賂

0 件

歧視或騷擾

0 件

客戶個人資料

1 件

利益衝突

0 件

防制洗錢或內線交易

0 件

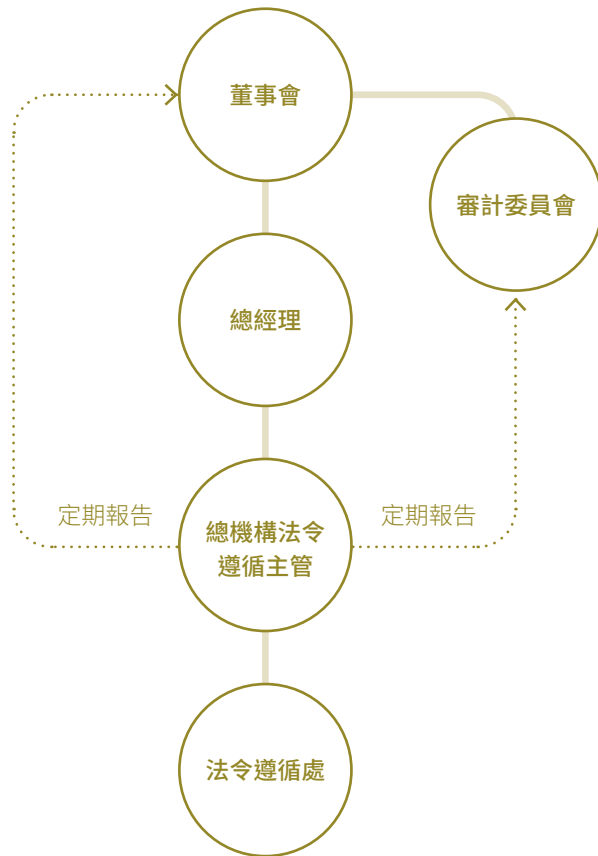
請參閱 2.6.2



2.3 法令遵循 GRI : 2-25, 2-27

本行建立良好法令遵循制度架構，踐行法令遵循效能報告及監督機制，以維持有效適當之內部控制制度運作，並透過宣導及教育訓練，提升法令遵循風險管理效能，降低本行法遵風險。

本行法令遵循組織架構圖



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|---|--|---------|------------|---------------|------------------------------|--|------------|---------|------------|---------------|---------|------------|--|---|-----------------------|-------|----------|---------|---------|------------|--|------|--|--|------------------------------|--|----|---------|------------|---------------|---------|------------|--|---|-----------------------|-------|----------|---------|---------|------------|--|
| 責任 | <ul style="list-style-type: none"> ➔ 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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 申訴機制 | 本行已建立內外檢舉制度，由內部稽核單位受理檢舉案件，並將相關檢舉管道揭示於官方網站。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 評量機制 | <ul style="list-style-type: none"> ➔ 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。 ➔ 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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 具體行動 | <div style="display: flex; flex-direction: column;"> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p>風險管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 完成 2023 年上、下半年度法令遵循自行評估作業，並向審計委員會及董事會報告執行情形。 • 依 2023 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。 </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p>教育管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2023 年上、下半年法令遵循宣導課程，分別有 6,443 人及 6,409 人參加，參與比率分別為 95.96% 及 96.09%。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="background-color: #8B733D; color: white; text-align: center;">上半年</td> <td style="text-align: center;">全行總計</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6,443 人 參與率 95.96%</td> <td style="border-left: 1px dashed black;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 10px;">總行</td> <td style="text-align: right;">1,495 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 94.20%</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 10px;">分行、各區營運處及其他單位</td> <td style="text-align: right;">4,948 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 96.51%</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="border-left: 1px dashed black;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 10px;">經理人（包括總行各單位主管及營業單位主管）</td> <td style="text-align: right;">218 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 100%</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 10px;">經理人以外行員</td> <td style="text-align: right;">6,225 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 95.83%</td> </tr> </table> </td> <td></td> </tr> </table> </div> <div> <p>下半年</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">全行總計</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6,409 人 參與率 96.09%</td> <td style="border-left: 1px dashed black;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 10px;">總行</td> <td style="text-align: right;">1,503 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 94.77%</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 10px;">分行、各區營運處及其他單位</td> <td style="text-align: right;">4,906 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 96.50%</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="border-left: 1px dashed black;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 10px;">經理人（包括總行各單位主管及營業單位主管）</td> <td style="text-align: right;">218 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 100%</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 10px;">經理人以外行員</td> <td style="text-align: right;">6,191 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 95.95%</td> </tr> </table> </td> <td></td> </tr> </table> </div> </div> <p>註：參與比率以課程截止時之員工總人數計算。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2023 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 8 班，計 342 人參訓。 | 上半年 | 全行總計 | | | 6,443 人 參與率 95.96% | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 10px;">總行</td> <td style="text-align: right;">1,495 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 94.20%</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 10px;">分行、各區營運處及其他單位</td> <td style="text-align: right;">4,948 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 96.51%</td> </tr> </table> | 總行 | 1,495 人 | 參與率 94.20% | 分行、各區營運處及其他單位 | 4,948 人 | 參與率 96.51% | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 10px;">經理人（包括總行各單位主管及營業單位主管）</td> <td style="text-align: right;">218 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 100%</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 10px;">經理人以外行員</td> <td style="text-align: right;">6,225 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 95.83%</td> </tr> </table> | 經理人（包括總行各單位主管及營業單位主管） | 218 人 | 參與率 100% | 經理人以外行員 | 6,225 人 | 參與率 95.83% | | 全行總計 | | | 6,409 人 參與率 96.09% | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 10px;">總行</td> <td style="text-align: right;">1,503 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 94.77%</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 10px;">分行、各區營運處及其他單位</td> <td style="text-align: right;">4,906 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 96.50%</td> </tr> </table> | 總行 | 1,503 人 | 參與率 94.77% | 分行、各區營運處及其他單位 | 4,906 人 | 參與率 96.50% | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 10px;">經理人（包括總行各單位主管及營業單位主管）</td> <td style="text-align: right;">218 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 100%</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 10px;">經理人以外行員</td> <td style="text-align: right;">6,191 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 95.95%</td> </tr> </table> | 經理人（包括總行各單位主管及營業單位主管） | 218 人 | 參與率 100% | 經理人以外行員 | 6,191 人 | 參與率 95.95% | |
| 上半年 | 全行總計 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 6,443 人 參與率 95.96% | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 10px;">總行</td> <td style="text-align: right;">1,495 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 94.20%</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 10px;">分行、各區營運處及其他單位</td> <td style="text-align: right;">4,948 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 96.51%</td> </tr> </table> | 總行 | 1,495 人 | 參與率 94.20% | 分行、各區營運處及其他單位 | 4,948 人 | 參與率 96.51% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 總行 | 1,495 人 | 參與率 94.20% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 分行、各區營運處及其他單位 | 4,948 人 | 參與率 96.51% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 10px;">經理人（包括總行各單位主管及營業單位主管）</td> <td style="text-align: right;">218 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 100%</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 10px;">經理人以外行員</td> <td style="text-align: right;">6,225 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 95.83%</td> </tr> </table> | 經理人（包括總行各單位主管及營業單位主管） | 218 人 | 參與率 100% | 經理人以外行員 | 6,225 人 | 參與率 95.83% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 經理人（包括總行各單位主管及營業單位主管） | 218 人 | 參與率 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 經理人以外行員 | 6,225 人 | 參與率 95.83% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 全行總計 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6,409 人 參與率 96.09% | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 10px;">總行</td> <td style="text-align: right;">1,503 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 94.77%</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 10px;">分行、各區營運處及其他單位</td> <td style="text-align: right;">4,906 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 96.50%</td> </tr> </table> | 總行 | 1,503 人 | 參與率 94.77% | 分行、各區營運處及其他單位 | 4,906 人 | 參與率 96.50% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 總行 | 1,503 人 | 參與率 94.77% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 分行、各區營運處及其他單位 | 4,906 人 | 參與率 96.50% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 10px;">經理人（包括總行各單位主管及營業單位主管）</td> <td style="text-align: right;">218 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 100%</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 10px;">經理人以外行員</td> <td style="text-align: right;">6,191 人</td> <td style="text-align: right;">參與率 95.95%</td> </tr> </table> | 經理人（包括總行各單位主管及營業單位主管） | 218 人 | 參與率 100% | 經理人以外行員 | 6,191 人 | 參與率 95.95% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 經理人（包括總行各單位主管及營業單位主管） | 218 人 | 參與率 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 經理人以外行員 | 6,191 人 | 參與率 95.95% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

執行情形

2023 年度無受主管機關重大裁罰情形。

2.4 洗錢防制與打擊資恐 GRI: 2-27

| | |
|-------|---|
| 政策 | 為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」、「防制洗錢及打擊資恐注意事項」及「防制洗錢及打擊資恐管理程序彙編」等，以建立本行防制洗錢及打擊資恐之一致性規範，穩定金融秩序。 |
| 承諾 | 本行承諾建立重視防制洗錢及打擊資恐之文化，並配置適足人力及資源提升本行相關人員之專業能力，強化全體員工防制洗錢及打擊資恐之意識，以持續深化發展及落實執行本行防制洗錢及打擊資恐計畫。 |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ➔ 本行董事會指派總機構法令遵循主管負責督導防制洗錢及打擊資恐之遵循情形，並於法令遵循處轄下設置防制洗錢一科及防制洗錢二科，專責本行防制洗錢及打擊資恐業務。 ➔ 防制洗錢及打擊資恐之遵循情形包含防制洗錢政策及打擊資恐計畫之發展、確認相關法令之遵循、規劃訓練課程、大額交易、可疑交易及資恐防制法相關通報及申報事宜、洗錢及資恐相關風險之辨識、評估及監控政策與執行；另針對符合疑似理財專員挪用客戶款項之行為或交易態樣進行查調。 |
| 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，並委請外部顧問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 | 定期陳報各業管單位防制洗錢及打擊資恐作業執行情形，內容包括配合內外規規範變動新增修訂相關業務處理程序或作業程序 / 流程 (SOP)、風險評估結果、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

- ➔ 將「洗錢防制法」及「資恐防制法」等相關重要法令規範及本行內部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作業程序之合規情形。
- ➔ 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。

本行於 2021 年開始導入機器人流程自動化技術 (Robotic Process Automation, RPA)，首先運用在防制洗錢業務的盡職調查及名單檢核作業上，大幅減省作業時間；後續在 2022 年增加運用於交易監控作業，以增進作業效能；2023 年並持續擴大運用於各風險級別盡職調查作業。

- ➔ 本行稽核處就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，另每年委請查核會計師辦理專案查核。
- ➔ 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執行情形，並定期提報防制洗錢及打擊資恐風險評估報告，俾利董事會及高階主管瞭解本行洗錢及資恐風險；並持續就本行全面性洗錢及資恐風險評估方法論調整相關內容。

本行 2023 年度防制洗錢及打擊資恐全面風險評估報告，將於董事會審議通過後，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。

- ➔ 本行 2023 年度之「防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書」，業提報 2024 年 2 月 26 日第 27 屆第 10 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。
- ➔ 本行提供員工防制洗錢及打擊資恐教育訓練課程，以充實各級人員防制洗錢之專業知識與技能，舉辦形式包含實體講座、數位學習、視訊課程等。2023 年共舉辦 29 班課程，計 27,933 人參訓。

防制洗錢及打擊資恐
內部控制制度聲明書



| 項目 | 訓練時數 (小時) | 訓練人次 (人) |
|-----------------------------|-----------|----------|
| 法遵部門依業務需要加強當面教育訓練、視訊或數位學習課程 | 23,162 | 2,065 |
| 內部定期培訓課程 (含案例分析及自我評估測驗) | 151,230 | 6,895 |
| 外部專業機構當面教育訓練及數位學習課程 | 386,106 | 18,743 |
| 強制年度進修當面教育訓練及視訊課程 | 3,450 | 230 |
| 總計 | 563,948 | 27,933 |

註：個人資料保護相關遵法情形，請參閱 2.6「資訊安全與個資防護」章節。

2.5 風險管理與稽核制度 GRI : 2-23, 2-24, 201-1, 201-2 SASB : FN-CB-550a.2

2.5.1 風險管理政策與承諾

一、政策

1. 整體風險管理政策（於 2022 年 12 月 29 日經董事會修正通過）
內容涵蓋風險管理架構、風險管理範疇（包括信用、市場、作業、銀行簿利率、流動性、氣候及其他風險）、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、報告及執程序）。
2. 氣候風險管理政策
配合國內法令修正，本行於 2023 年 12 月 4 日經董事會通過修訂「氣候風險管理政策」，將溫室氣體盤查、揭露與查證納入氣候風險管理一環。
3. 為響應國際倡議，發揮金融影響力，建立社會的正向循環，於 2022 年 6 月簽署承諾科學基礎減量目標倡議（SBTi），為實踐科學基礎減量目標倡議之承諾，董事會已於 2024 年 1 月 29 日通過「SBTi 投融资組合設定目標」，並於同年 5 月通過 SBTi 目標設定審核，展現與國際標準接軌之永續作為。
4. 為響應國家政策，承諾以「2050 淨零碳排」為長期減量目標。

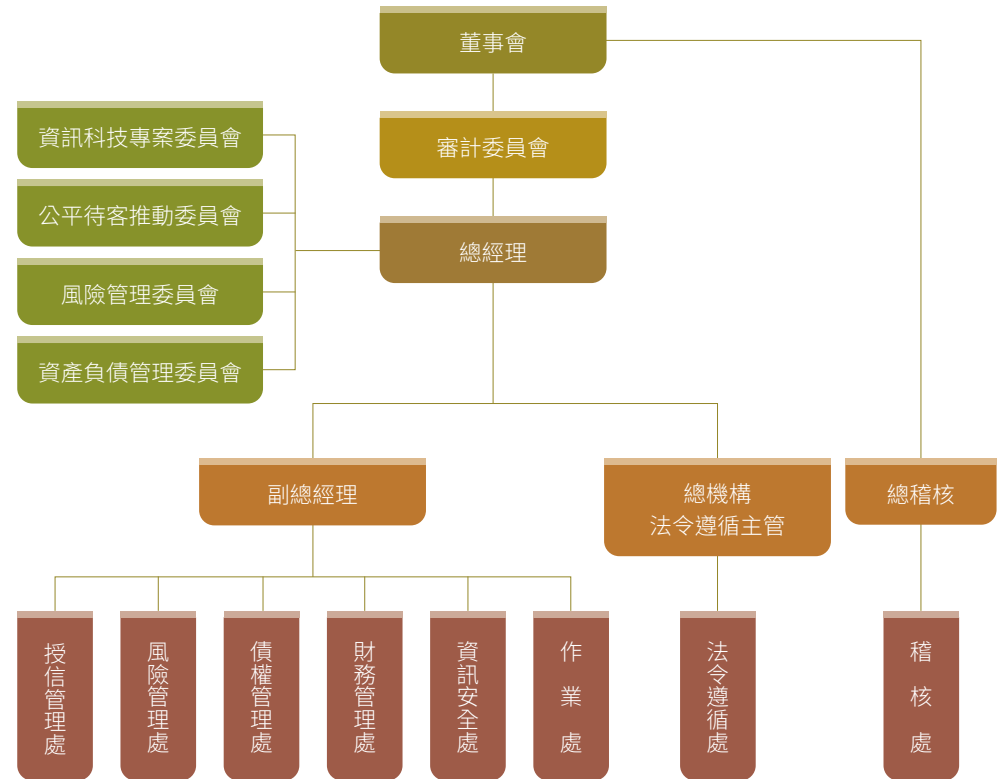
二、承諾

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。

2.5.2 風險管理組織架構

本行風險管理組織架構係由董事會、審計委員會、高階管理委員會^註、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。

^註：高階管理委員會係指隸屬於總經理，由總經理擔任主席主導之委員會，包含資產負債管理委員會、風險管理委員會、資訊科技專案委員會及公平待客推動委員會。



2.5.3 風險管理文化

本行透過教育訓練、自主風險評估及績效考核機制等，傳達並落實風險管理之重要性，以建立全行上下注重風險管理之企業文化：

一、風險管理相關教育訓練

本行由上而下依據不同職級及職責規劃實體或線上風險管理教育訓練，以形塑全行之風險意識與文化。

1. 董事：自辦或安排董事參加外部專業訓練機構課程，議題包含法令遵循、資訊風險、數位治理風險、金融犯罪風險、氣候變遷與淨零排放之企業經營風險與機會等，以強化董事會面對不同樣態風險之治理職能。
2. 全體同仁：提供多元型態之風險管理教育訓練，課程包含法令遵循、洗錢防制、誠信經營、赤道原則、信用風險、作業風險管理及高頻缺失態樣等，以建立風險管理重要觀念，並因應執行職務時之各項風險控管與應變能力。
3. 執行業務人員：規劃經理人員及審核人員信用風險之風險權數說明會及線上課程、海外分行人員於赴任前實施風險管理教育訓練等。
4. 稽核人員：辦理稽核人員海外查核年度教育訓練。

二、作業風險控制與自我評估

本行每年進行二次作業風險控制與自我評估，全行各單位之人員於評估時，對於剩餘風險辨識與評估之結果，可提出風險點與具體改善建議，並由各業務管理單位評估分析其可行性，視需要擬訂改善方案，選定妥適之風險對策（含風險承擔、風險規避、風險移轉/沖抵、風險控制），以控制作業風險於可容忍之範圍內。另於新商品、新活動、新流程及新系統推出前，應辨識與評估原始作業風險，制定適當之控制方案及評估訂定可供偵測之風險指標，並於推出後納入最近一次自評作業，以控管相關作業風險。

三、訂定風險管理相關考核項目

1. 高階管理階層（包含總經理）依職責訂定相應之風險管理指標，如資產品質、資產報酬率、各類風險限額、風險性資產、信用成本控管、信用卡評分模型效能及外部信用評等等，目標達成結果將影響個人年度績效獎金。
2. 區營運處及營業單位之經營績效考核項目納入風險性指標（包含當年度資產品質、資本報酬率、風險導向內部稽核制度、法令遵循及業務控制），影響該單位年度績效獎金。
3. 風險管理相關管理單位之經營績效考核計分項目，包含資本報酬率、逾放比率、抑制新發生逾期放款、監控各類風險限額、作業風險管控等風險管理指標，考核結果影響受考核單位之年度績效獎金。
4. 為調控資源配置，辦理營業單位之放款短期管控措施，作為營業單位經營績效考核之加/扣分項目。
5. 全行各單位辦理法令遵循相關宣導及評估作業之執行情形，作為相關人員績效考核之依據。

四、設置作業風險管理員

為將作業風險管理融入日常營運活動中，本行於全行各單位設置作業風險管理員，擔任作業風險管理之聯絡窗口，協助推行作業風險管理、宣導並配合執行各項作業風險管理政策，負責通報作業風險事件及營運中斷事故、辦理作業風險控制與自我評估相關等事宜。

2.5.4 風險管理之三道防線



1 第一道防線 辨識及落實風險管理

由第二道及第三道防線以外之所有單位作為第一道風險承受單位，負責日常承辦業務之風險管理及風險自我評估，包括辨識風險來源及評估風險發生時的影響程度、採取因應風險之對策（包括風險沖抵、規避、降低及承擔）、定期檢視執行業務之風險及控制點、建立及提升風險管理意識、取得風險承受程度與年度盈餘目標之平衡等。

2 第二道防線 監控、策略及政策制定

由獨立之專責風險管理單位負責風險監控、策略及政策制定，以確保本行對於各項風險辨識、衡量、監控與報告之中立性與一致性，每月召開風險管理委員會進行管理。（防制洗錢及打擊資恐機制及相關法令之遵循管理，包括辨識、衡量、監控洗錢及資恐風險之管理機制等，則由總機構法令遵循主管專責管控。）

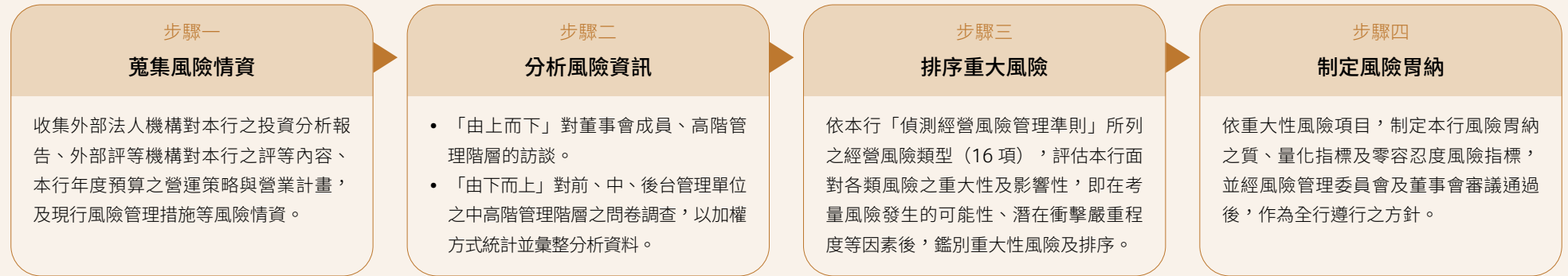
風險管理委員會

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，負責風險管理事項之審議與監督執行情形，其隸屬於總經理，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，並每季向審計委員會及董事會提報風險管理報告書。

風險鑑別

為建立本行獨立有效之風險管理機制，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，期能有效辨識、衡量、監控及報告各項風險，本行訂有董事會通過之「整體風險管理政策」，以作為本行內部風險管理最高遵循準則，每年經由董事會核准及經高階經營管理階層共同出具「風險胃納聲明」，以提供本行經營策略、營運計劃與風險管理之聯繫機制，並做為本行內部所有風險限額與政策遵循之依歸。

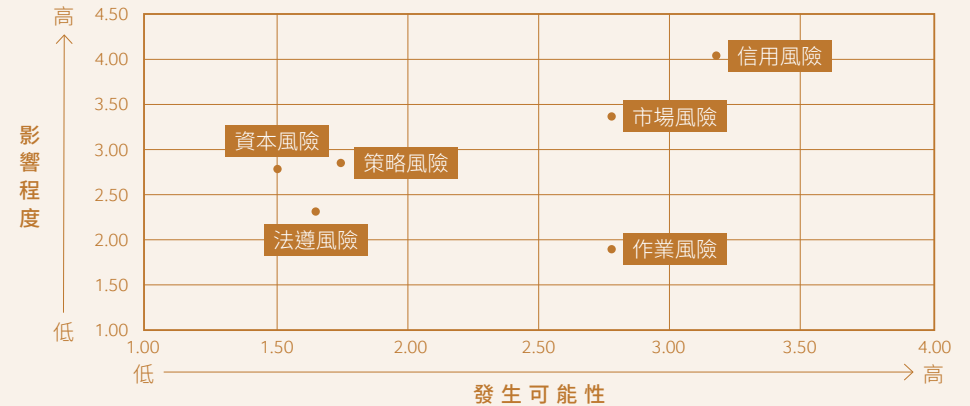
鑑別方法與流程



重大風險、風險胃納及管理 / 減緩措施

定期每年以風險發生可能性（極無可能、不太可能、有可能、很有可能、極有可能）及對本行影響程度（輕度、中度、高度、重大、極大）分別區分為 5 個階段建立本行重大風險矩陣（如右圖），並從 16 項經營風險類型中鑑別出前六大重大性風險項目，以強化風險管理機制。其中以信用風險的發生可能性及對本行影響程度均較大，其次為市場風險及作業風險之發生可能性相當，但以市場風險對本行的影響較大。

針對鑑別出之重大風險之風險胃納，本行每季針對指標進行監控及檢視風險是否仍在可容忍範圍內，前 6 項重大風險對應之風險胃納及減緩措施說明如下表：



| 風險項目 | 風險描述 | 風險胃納衡量指標 | 管理 / 減緩措施 |
|------|---|--|---|
| 信用風險 | 由於客戶或交易對手未能履行合約義務，而導致本行發生財務損失之風險。本行信用風險來源涵蓋資產負債表之表內及表外項目，表內項目主要為貼現、放款、信用卡業務、存放及拆借銀行同業及債務商品投資等業務，表外項目主要為財務保證、承兌匯票、信用狀、貸款承諾及衍生性工具等業務。 | <p>質化指標</p> 考量風險與報酬下，持續擴增全行放款業務成長，維持集中度管理，提升授信資產品質。 | <p>發生可能性 很有可能 影響程度 重大</p> <ol style="list-style-type: none"> 透過擔保品政策之建立，規範可接受之擔保品及估價方式，以確保當借款人違約時，擔保品能迅速處分、有效受償；或採用信用保證基金之承保及訂定存款抵銷協議，作為風險全部或部分轉嫁之方式。 對於授信案件損失發生機率偏高，且損失嚴重性大之授信商品、高風險之產業及信用不良之對象等，避免承作；或以較高之訂價因應。 強化信用風險組合管理之管控機制，集中度對象持續以保守穩健原則建立限額管理、審查核決及評估制度，以有效掌握整體授信組合之信用風險，健全授信資產品質。 |

| 風險項目 | 風險描述 | 風險胃納衡量指標 | 管理 / 減緩措施 |
|--------|--|--|---|
| 市場風險 | 因市場價格變動導致所持有表內外金融工具之公允價值或未來現金流量波動之風險。造成市場價格變動之風險因子通常包括利率、匯率、權益證券及商品價格，當上述風險因子產生變動時，將對本行的淨收益或投資組合價值產生波動之風險。 | <p>量化指標</p> <p>訂定各商品之市場風險胃納。</p> | <p>發生可能性 有可能 影響程度 高度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依本行「市場風險管理準則」市場風險監控之規定辦理。 2. 每年年初依據當年度預算目標訂定交易簿各金融工具之額度及其風險值限額，陳風險管理委員會討論後，提請董事會審查後核定。 3. 若發生超過核准限額之情形時，風險管理處應儘速通知承作單位主管；承作單位應降低風險部位、採取風險沖抵措施或申請調高限額。 4. 超逾限額之報表應陳督導風險管理部門之副總經理核閱，並向風險管理委員會報告。 5. 風險管理處應持續監控超逾限額之處理情形，如承作單位未採取適當行動，應提報風險管理委員會、副知稽核處。 |
| 策略風險 | 因不適當策略或是企業營運環境的改變而導致之風險。 | <p>質化指標</p> <p>依未來營運發展方向，擬定各項業務量化目標，以落實營業政策。</p> | <p>發生可能性 不太可能 影響程度 高度</p> <p>透過追蹤檢討方式，修訂營運相關策略，以達整體營運目標。</p> |
| 法令遵循風險 | 因未能確實更新法令資訊並落實到業務相關規範、業務處理程序或標準作業程序中，造成作業違反法令規定，可能致遭主管機關裁罰或其他財務損失之風險。 | <p>零容忍度指標</p> <p>不應發生任何重大違反金融法令事件。</p> | <p>發生可能性 不太可能 影響程度 中度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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，降低本行法遵風險。 2. 建立良好法令遵循制度架構，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，並透過宣導及教育訓練，確保有效管理法令遵循之目的。 |
| 資本風險 | 當自有資本不足以支應風險帶來的潛在損失，造成本行違反法令規範，可能導致本行財務損失。 | <p>量化指標</p> <p>監控本行資本適足率維持高於主管機關訂定的門檻值（資本適足率、第一類資本比率及普通股權益比率須分別達12.5%、10.5%、9%以上）。</p> | <p>發生可能性 不太可能 影響程度 高度</p> <p>本行資本適足率係依照金管會銀行局發布之「銀行資本適足性及資本等級管理辦法」辦理，信用風險加權風險性資產總額、市場風險及作業風險所需資本之計算均採標準法。本行每月計算資本適足率，並於風險管理委員會中報告，每季陳報審計委員會及董事會。</p> |
| 作業風險 | 起因於本行內部作業、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成本行損失之風險。 | <p>零容忍度指標</p> <p>不應發生任何內部詐欺事件。</p> | <p>發生可能性 有可能 影響程度 中度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本行各業務管理單位依據作業風險評估與關鍵風險指標之監測結果及全行暴險狀況，對其相關業務選定妥適之風險對策，考量使用委外、保險等方式抵減風險或採取適當措施，如加強員工教育訓練、改善作業流程或強化系統等方式，將作業風險控制於可容忍的範圍內；另本行新商品、新活動、新流程及新系統推出前，亦應進行作業風險辨識與評估，以衡量可能發生之風險並規劃其風險對策。 2. 本行訂有「彰化銀行業務永續運作計畫」，作為發生災害、重大疫情、人員罷工、資訊系統中斷或其他足以造成本行業務或營運中斷之事故時，全行各單位預防準備、通報、應變及事後報告之依循準則，俾維持本行業務正常運作，以維護客戶權益及使本行人員、財務之損害減至最小。 3. 本行透過作業風險控制與自我評估制度，定期對各風險項目之控制方案進行剩餘風險之評估，以持續確保其控制方案之有效性。 |

系統性風險評估

本行除依主管機關不定期辦理之監理壓力測試外，並定期於每季自行執行壓力測試，亦於每年申報主管機關之監理審查實施原則時，每年定期執行壓力測試，包含信用風險、市場風險、流動性風險之財務風險因子，及以發生舞弊或資安缺失事件作為作業風險之非財務風險因子等，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。年度壓力測試結果定期陳報董事會後，申報主管機關，並定期對外揭露。

- ➔ 本行定期每年參酌總體經濟及金融環境等因素，評估壓力測試相關情境參數設定之適切性，以衡量本行在壓力情境下之風險承擔能力及資本適足性之影響。
- ➔ 本行 2023 年壓力測試結果各項比率均符合金管會所訂之最低法定資本要求（即普通股權益比率、第一類資本比率、資本適足率及槓桿比率分別為 7.0%、8.5%、10.5% 及 3.0%），且均在最低法定資本要求之上。

監控

- ➔ 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。
- ➔ 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。
- ➔ 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變化，並採取必要措施。
- ➔ 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。
- ➔ 持續提升現有之個人信用評分、企業信用評等模型效能，以達信用風險管理最佳效果。
- ➔ 因應實施新巴塞爾資本協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。

- ➔ 每日監控各項金融交易商品部位暴險及市場風險限額之使用狀況，並定期每月向風險管理委員會及每季向審計委員會、董事會報告相關暴險情形。
- ➔ 為辨識及控管全行經營風險，掌握業務重要資訊、營運概況及金融環境變化等，每季彙編「經營風險偵測報告」陳報風險管理委員會、審計委員會及董事會。

策略

- ➔ 因應氣候變遷，持續配合綠色產業及高碳排產業，進行行業別限額之監控管理；並配合氣候變遷自願減量合作機制，對高碳排產業逐年調降授信及投資限額比率。
- ➔ 參考政府「六大核心戰略產業推動方案」之綠電及再生能源產業定義及本行「綠色企業專案貸款」，所涉之行業分類組合，增加授信限額。

執行情形

- ➔ 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。

2023 年分別以 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」、「氣候風險管理」，以及其他風險相關議題等。

本行「2023 年度新興風險管理相關執行情形」業提報 2024 年度第 4 次風險管理委員會（2024/4/29）鑑察，並納入 2024 年第一季風險報告向審計委員會及董事會陳報。（詳見 2.5.5 新興風險管理）

3 第三道防線 查核及驗證

內部稽核

1. 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。
2. 本行採風險導向內部稽核制度，除依綜合風險評估結果等級，決定對受查主體之查核頻率外，於辦理查核時，亦就受查主體之各偵測經營風險類型之暴險情形，併參核心業務、作業流程等所涉高風險事項，規劃查核重點及得深化查核事項。次，本行內部稽核每年亦參照金融監理檢查重點、內外部環境變化等，就高風險業務、流程等事項，擬定主題式專案查核事項，以檢視該當事項整體風險暴險及管理情形。
3. 本行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，持續追蹤覆查改善情形。

外部稽核

每季由會計師針對財報揭露之市場風險、信用風險等相關管理與內控機制進行查核。

2.5.5 新興風險管理

面對全球環境不斷變遷，包括社會、經濟、科技、環境等面向之外部事件形成潛在衝擊之新興議題影響力逐漸提升，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。

| 風險胃納問卷 / 新興風險管理會議 | | 議題業管單位 | 董事會 / 審計委員會 / 風險管理委員會 |
|---|---|-----------------------|--|
| 辨識 | 衡量 | 管理 | 監督 |
| 每年業務管理單位按營運狀況評估衝擊影響程度及發生可能性，辨識出對本行營運具可能影響之新興風險。 | 已辨識之新興風險類型，歸結至風險胃納問卷，並經本行高階管理者之重大性排序以及新興風險管理會議討論，衡量年度重大新興風險議題及風險因應歸屬單位。 | 研擬因應措施及監控機制，同時分析潛在機會。 | 年度新興風險管理執行報告陳報風險管理委員會，並納入風險管理報告書提請審計委員會及董事會鑑察。 |

各業務管理單位參考國內外機構發布之風險研究相關報告，依其業務發展及營運情況評估衝擊影響程度及發生可能性，辨識可能影響本行營運之新興風險類型（如下表 1），將之歸結至風險胃納問卷，經本行高階管理者之重大性排序，及新興風險管理會議擇定新興風險管理議題，並擬訂對應之回應措施（如下表 2）。

表 1—新興風險辨識結果

| 新興風險類型 | DJSI 風險分類 | 新興風險類型 | DJSI 風險分類 |
|--------------|-----------|--------------|-----------|
| 傳染病流行風險 | 社會 | 經濟下行風險 | 經濟 |
| 新金融科技與資安風險 | 科技 | 生存成本上升 | 社會 |
| 生物多樣性與生態系統失衡 | 環境 | 區域政治衝突與經濟對立 | 地緣政治 |
| 自然資源與能源轉型危機 | 經濟 | 超高齡與少子化之社會風險 | 社會 |

本行持續關注新興議題的趨勢變化，以彈性調整因應措施，資安相關風險經本次及前一年度鑑別皆具重大性，爰擇定「經濟下行風險」及「區域政治衝突與經濟對立」兩項議題進行重大新興風險管理說明。

表 2—重大新興風險管理表

區域政治衝突與經濟對立

| 風險描述 | 對本行營運之衝擊或影響 | 減緩或因應措施 |
|--|---|--|
| <p>美國聯準會 (Fed) 2023 年 8 月在 Jackson Hole 全球央行年會發表的研究提到，疫後全球經濟籠罩著三道陰影，其中包括地緣政治衝突可能裂解全球貿易體系。例如烏俄戰爭、中美貿易戰、中國及北韓軍事威脅、中印緊張局勢、國際間威脅性行動、以巴衝突，引發保護主義思維，建造家園經濟的貿易高牆，地緣政治對抗及經濟制裁限制措施造成供應鏈重組及重塑貿易流向，導致能源及金融市場、投融資金流動盪，提高企業在營運與決策的風險，影響客戶還款能力，外債違約風險上升，根據內部評估，在未來的 3-5 年將持續成為重大的新興風險。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 可能造成物流、金流、資訊流及人流限制，使企業在供應鏈管理、稅務負擔及監管環境上，產生高度不確定性，將增加企業營運及投資成本，及國際貿易業務減降，影響本行還款來源及授信業務推展。2023 年底本行放款淨額為新臺幣 1,787,107,192 仟元，占總資產約 62 %。 全球貿易體系的裂解，不確定性可能增加企業的生產成本，供應鏈的重組可能延遲生產及交付的時程，因市場避險情緒而發生風險國資金外移，造成債券價格下跌。本行既有投資部位之債券評價損失擴大。2023 年底本行持有債券部位占全行有價證券投資部位比例約為 47.44%。 國際政治角力所衍生之進出口管制或金融制裁措施，造成企業營運成本增加，提高營運與決策風險，對銀行債權的穩健性構成挑戰。2023 年底本行對中國（不含港澳地區）暴險金額為新臺幣 271.35 億元，相較 2022 年底減少新臺幣 17.35 億元；而對俄羅斯無暴險。 本行架上信託投資商品風險等級調升，造成本行客戶之風險適合度不足以承擔所投資金融商品之相關風險，另因消費者收入緊縮，影響投資人投資意願，及影響本行手續費收入。 | <ul style="list-style-type: none"> 不定期檢視各國國家信用評等及總體經濟指標，並隨時關注國際政經新聞，俾利動態調整相關管理措施。 關注今年重大國際會議，以掌握事件的變化，若地緣政治事件涉及跨國貿易管制，應留意客戶是否面臨出口下滑或營運壓力；若是涉及金融制裁，留意是否違反相關制裁規定。 就既有投資部位進行盤點，積極調整資產組合。 如市場有劇烈波動或有事證顯示商品風險已調整，本行得逕行調整該商品風險等級或暫停銷售。 為避免商品風險過度集中單一發行機構 / 國家，本行定期至少每半年一次檢視本行受託投資單一發行機構發行之股票、外國債券及結構型商品之信託總額本金之占比，以避免商品風險集中。 調整保險商品業務結構，聚焦拓展分期繳長年期壽險商品、保障型商品、醫療保險商品、擔保品保險業務及利基型產險商品，增加客戶投保意願。 進行本行投融資客戶所在地區風險控管降低。對大陸地區之授信暴險，除承作案件以具自償性之短期貿易融資或風險移轉工具者為主外，並訂有利率承作下限，以有效控管授信風險。 倘授信戶或其集團傳出負面訊息已有影響債權確保之虞，除應依本行「企業授信預警制度作業規範」辦理預警戶評估作業外，應另以報告（備）事項表即時通報審核單位。 定期更新之大陸地區監管措施及政經情勢報告，以強化本行對於涉及大陸地區之授信風險評估。 本行建置有「海外授信案預警暨處分小組」，當海外聯貸案件授信戶情況惡化時，動態調節本行持有之授信資產，有效控管本行海外聯貸案件產生之融資風險。 |

經濟下行風險

| 風險描述 | 對本行營運之衝擊或影響 | 減緩或因應措施 |
|--|--|---|
| <p>全球主要央行為控制通貨膨脹開始一連串升息政策，利率高漲使國際經濟產生降溫疑慮。金融業客戶持續面對高成本、經濟發展趨緩、訂單能見度低等議題。主要經濟體，例如美國商用不動產衰退、就業數據放緩、終端需求恢復不穩，後續消費動能恐受壓抑；內外需疲弱下歐洲景氣低迷；中國大陸因出口及房市仍舊疲弱，影響金融穩定。全球終端需求及企業成長放緩，加上通膨停滯的結合，經濟下行壓力仍大，股票市場因經濟前景不穩定使得投資風險增加，房地產市場下滑，根據內部評估，在未來3-5年恐衍生資產負債表型衰退。</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 可能造成企業成長放緩、庫存成本提高及獲利能力衰退，導致影響還款能力，並提高授信違約風險。 • 政府升息策略加重貸款人的還款負擔，違約風險增加。 • 經濟下行風險為企業帶來營運上的壓力，高利率環境使得成本增加，企業利潤受擠壓，被投資公司市場評價轉趨負面，本行投資組合恐將面臨損失。 • 因股票、房地產市場隨貨幣政策緊縮而降溫，可能導致客戶資產價值下滑，造成擔保品價值減損或換價不易，使得本行放款損失率升高。 • 市場需求不振，將使海外分行投 / 融資對象營運獲利減少，使信用風險上升，可能造成逾期放款增加、債權回收比例下降及投資標的價值貶落，造成海外分行（包括 OBU 分行）業務量及獲利減少。2023 年度海外分行（包括 OBU 分行）之獲利金額為新臺幣 21.45 億元，約占全行之 11%。 • 全球經濟停滯或衰退：對於股票類型金融商品衝擊較大，若低度衰退估計半年內淨值下滑 20%，若深度衰退估計淨值下滑將超過 35%。 | <ul style="list-style-type: none"> • 針對本行內部評等或 TCRI 較差、財務連續虧損之聯貸客戶審慎評估。 • 本行訂有「彰化銀行行業別授信及投資限額管理準則」，依個別行業組合之內外部影響因素，每年定期檢討其妥適性。視總體經濟、政治發展情勢、金融環境及產業變化，針對風險升高之行業，調降行業別之限額比率、設定單一行業之承作限額或暫停承作…等，以有效控管因升息及通貨膨脹產生之產業融資風險。 • 本行透過「撥貸前查核表」之動態管理，於授信戶因經濟下行而發生不良徵兆時，可以降低授信風險。 • 定期召開授信案預警暨處分會議，以利本行資產汰弱留強。 • 依據本行每季「消費性貸款申請評分卡—薪速貸分析報告」定期分析，就逾期高風險態樣定期持續關注，適時評估調整准駁標準，依市場情況機動調整核卡標準及「信用卡預警通告」機制，分析呆帳戶違約態樣。 • 持續推動以定期定額方式投資基金或聚焦推展較不受市場波動之保障型商品。 • 推動高保障型壽險商品，持續引進具有抗通膨與隨時間增值的效果之利率變動型保單，掌握經濟不確定環境下之保險商機。 • 本行在今年度信託商品銷售重點預計將以高信評海外債及債券型基金為主；降低股票占比轉至高評等債券型基金或平衡型基金，規避經濟下行風險。 |



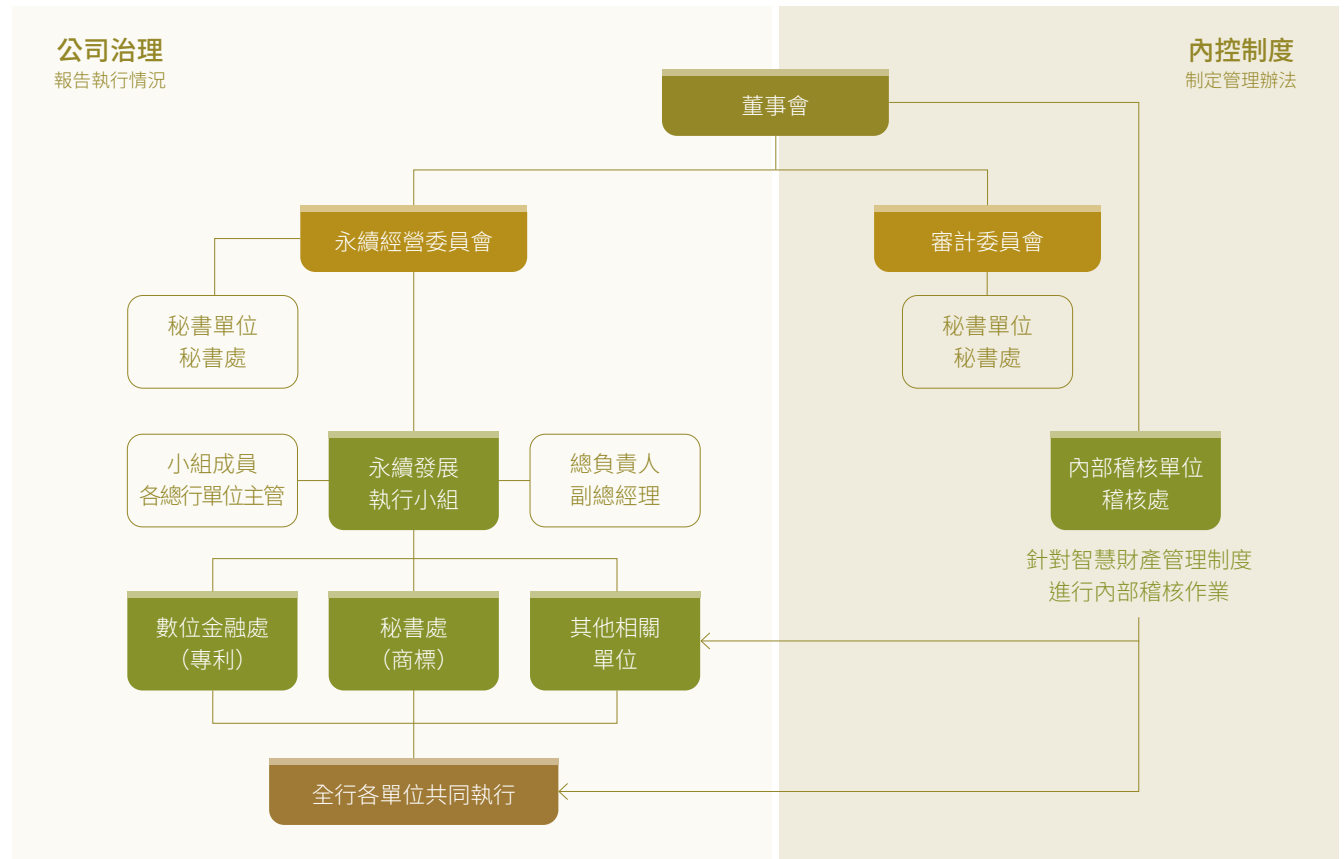
2.5.6 智慧財產權管理

本行 2023 年度智慧財產管理計畫，基本上延續原有之智慧財產管理政策，並隨著管理制度的定期檢討，進行年度管理目標之調整，以逐步完善本行智慧財產管理機制。前開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後通過，並已公告於本行官方網站，作為本行推動智慧財產管理相關事務之重要指引依據。

本行智慧財產
管理計畫
暨執行情形



本行智慧財產管理組織架構



承諾

- ➔ 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。

目標與執行成果

- ➔ **提升本行行員對於專利、商標相關知識**
 - 2023 年辦理全行行員及智慧財產管理單位權責人員線上教育訓練各乙場。
 - 指派 3 位權責人員參加資訊工業策進會委託勤業眾信辦理之 2023 年度 TIPS (A) 級暨公司治理之智財法遵培訓課程；指派 4 位權責人員參加智慧財產培訓學院 (TIPA) 開設之智慧財產相關課程。
- ➔ **監控本行專利、商標遭他人侵權及侵害他人權利情形**
 - 辦理 2023 年專利及商標侵權情形調查，截至目前未發生專利或商標侵權事件。
 - 本行委託外部專業機構辦理線上偵測冒用本行商標情形，如經評估對本行有造成損害風險者，即予通報該機構協助下架；本行另加入「金融資安資訊分享與分析中心」(F-ISAC)，成員間互相分享所獲悉之偽冒媒體平台情資，聯防相關智慧財產權遭第三人惡意冒用。截至 2023 年合計接獲 11 件冒用本行商標之偽冒或釣魚網站情資，均已通報該機構協助下架。
 - 本行於 2023 年 5 月間接獲民眾通報，在臉書 (FB) 網站上發現冒用本行商標張貼虛假徵才訊息，經調查後確認該訊息已被移除。
- ➔ **持續改善本行專利、商標管理制度及專利管理系統功能，提升管理效率**
 - 本行商標管理制度年度內部查核作業於 2023 年 6 月間進行，查核結果均無缺失。
 - 修正專利管理相關規範，預計於 2024 年上半年核准後公告施行；專利管理系統之升級已完成初步流程測試，預計 2024 年第一季上線。
 - 配合 2024 年將專利納入 TIPS 驗證範圍，於內部網站建置新「智慧財產管理專區」，增加專利相關資訊，俾利各單位快速獲取所需智慧財產知識。

➔ **智慧財產權利布局及鼓勵創新**

1. 本行目前智慧財產權累計件數如下：

基準日：2023 年 12 月 31 日

| 商標 | | 專利 [*] | | | 專利累計數 | 發明 | 新型 | 設計 | 總數 |
|---------|----|-----------------|-----|----|-------|----|-----|----|-----|
| 國內 | 國外 | 發明 | 新型 | 設計 | 2023 | 39 | 230 | 3 | 272 |
| 38 | 16 | 39 | 230 | 3 | 2022 | 30 | 206 | 3 | 239 |
| 合計：54 件 | | 合計：272 件 | | | 2021 | 19 | 182 | 3 | 204 |

註：專利權數量過去以核准日為計算基準，自 2023 年起改以取得專利之公告日計算，並追溯調整近三年累積之專利數量如右。

2. 本行美國地區商標權於 2023 年 6 月 10 日屆期，經委請外部商標事務所協助辦理申請延展，業於 2023 年 9 月 29 日獲美國智財局 (USPTO) 核准，下次到期日為 2033 年 6 月 10 日。
 3. 截至 2023 年底，本行行員專利創新研發符合專利獎勵措施者共計 29 件 (發明 8 件 / 新型 21 件)，總計核發獎勵金新臺幣 198,000 元。
- ➔ **積極應用已取得之商標權及專利權於業務營運，以提升商業滿意度及品牌價值**
 - 於進行業務行銷、宣傳或企業形象提升活動上使用本行近年新註冊公告之商標，增加媒體露出頻率；2023 年除使用於「芯動力智販機 優惠只在台灣 Pay」、「平溪十分幸福 Pay 享 20% 就用台灣 Pay」及「中華企業射箭聯賽 - 彰化銀行百發百中射箭嘉年華」等專案活動行銷外，並大量使用於本行官方網站、社群媒體及公益活動等廣告宣傳，有助提升本行企業形象與品牌價值。
 - 於相關策略及業務規劃時，評估納入應用本行已取得之專利權，例如開發個人貸款線上對保功能、信用卡自動審核流程，除減少內部作業人力成本、提升作業效率外，亦優化客戶申請商品或服務時之便利性及使用體驗。

➔ **取得驗證**

本行於 2022 年 11 月 4 日通過台灣智慧財產管理系統 (TIPS) A 級再驗證，證書有效期間至 2024 年 12 月 31 日。

2.6 資訊安全與個資防護 GRI：2-25, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1 SASB：FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2

2023 年度發生資料外洩事件情形：共 1 件，與個人資料相關事件之占比 1/1（1 件），受影響人數 1 人。

1. 與資訊設備與網路系統相關之重大資安事件 0 件，受影響人數為 0 人。
2. 來自監管機關投訴並被證實之個人資料安全事故 1 件，受影響人數 1 人。

2.6.1 資訊安全機制

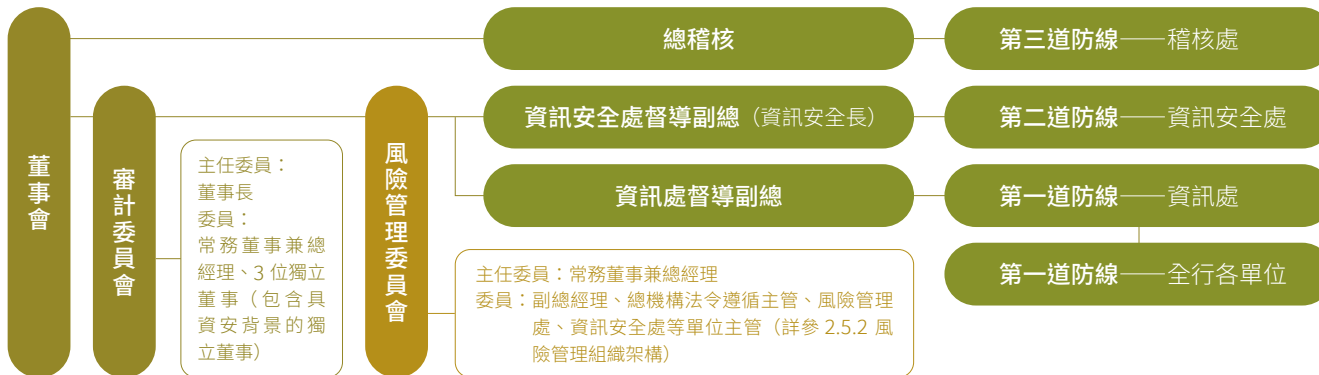
一、政策與承諾

為強化資訊安全管理，本行訂定「資訊安全政策」確保本行資訊的合法授權存取、機密性、完整性、可用性，於可能遭受內、外部威脅時，維持資訊設備與網路系統之可靠性及業務流程正常運行；於事故發生時作迅速必要之應變處置，以盡力降低可能帶來之損害，並持續以教育訓練及社交演練提升同仁對資訊安全之認知。

本政策每年定期檢視，經董事會核定後修正施行，以提供客戶最即時、良好、穩定且安全的系統服務，保障商品服務提供品質及客戶權益。



二、資訊安全管理架構



1. 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，每月於風險管理委員會報告資訊安全管理辦理情形，並每季彙整提報審計委員會及董事會，且每年向董事會報告資訊安全整體執行情形。
- **第三道防線**：由稽核處進行查核作業。

2. 設置副總經理層級之資訊安全長，統籌資安政策推動與資源調度。資訊安全處處長擔任資訊安全專責主管，必須具備資訊安全相關背景，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。

3. 本行委聘資安諮詢顧問，提供董事會資訊安全管理之專業觀點與建議，以強化董事會資安治理量能。

三、資安通報機制及緊急應變

1. 對資訊安全事件的通報與處理，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」及「彰化銀行重大偶發事件處理程序」通報所屬單位，可透過「資安事件通報管理系統」、信件或電話進行內部溝通及通報，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。
2. 進行營運衝擊分析及擬定災害復原計畫，降低資訊系統營運中斷風險。

四、資安防護措施及管理機制

本行運用 PDCA 管理循環推動方式，掌握資訊安全風險管理，因應及預防新技術、新產品及業務流程變更可能帶來之風險議題。

1. 管理制度及資安評估

- 本行每年透過外部審查確認相關制度符合國際標準，同時評估管理制度運作成效，2023 年度持續取得「營運持續管理制度 ISO 22301」、「資訊安全管理制度 ISO 27001」及「個人資料管理制度 BS 10012」之有效性，並於 2023 年度完成資訊安全管理制度之升版作業。
- 本行每年委請獨立第三方進行電腦系統資安評估、SWIFT CSP 合規評估及資安整體執行情形合規評估，以精進本行資訊安全。
- 本行行動應用程式 (App) 每年進行滲透測試及數位發展部之基準檢測，12 個 APP 均取得「行動應用 App 基本資安標章及合格證書」。

2. 多層次資安防護及監控機制

- 本行運用多層次的資安設備協同運作，於網路、端點與資料庫及伺服器等面向建立防護及監控機制，強化資安防護作業，且重要系統導入雙因子驗證機制，強化存取安全。
- 運用自動化方式進行全天候監控、檢測、追蹤偽冒本行之網站及行動軟體，並對偽冒程式進行必要之因應。
- 定期對資訊系統執行原碼檢測、弱點掃描、滲透測試及惡意程式檢測，確認本行資訊系統是否存有弱點，及早發現並進行修補，以維持良好的資訊系統服務品質。
- 交替運用 DDoS 攻防、紅藍隊演練及入侵與攻擊模擬等，驗證本行資安監控及防禦之有效性。

3. 資安情資整合運用

- 透過資安資訊分享及分析中心 (F-ISAC) 與台灣電腦網路危機處理暨協調中心 (TWCERT/CC) 進行資安事件通報及情資分享，且將資安情資透過金融資安監控中心 (F-SOC) 介接模組回傳，提升資安聯防綜效。
- 2023 年透過外部即時資安威脅情資主動監控與審視惡意活動，並整合資安防護工具，以及早感知資安威脅。

4. 資安教育訓練與演練

- 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，並每季定期透過資安訊息公告、社交工程演練、緊急應變演練及系統備援演練等，提高同仁警覺性及應變能力。

✓ 2023 年度資安教育訓練

| 課程 | 資安認知教育中、英文訓練課程 | 高風險人員資安認知宣導教育訓練 | 資安專責人員參與資安專業相關課程 | SWIFT 教育訓練 |
|-------|----------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| 對象 | 全體同仁 (含海外分行及當地僱員， 不含工員、司機) | 資訊及資安人員 | 資安專責人員 | SWIFT 有權人員 |
| 總完訓時數 | 19,527 小時 | 299 小時 | 956 小時 | 80 小時 |

- ✓ 2023 年於內部網站公布欄公告資安訊息至少 24 則以上，強化海內外同仁資安意識。
- ✓ 每季執行社交工程演練，2023 年共計發送 16 (次) 封，累計發送 115,216 封測試信件，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。
- ✓ 2023 年完成 7 場緊急應變程序演練，使同仁熟悉不同事件情境的應變處理程序。
- ✓ 2023 年完成 90 場資訊系統演練，使同仁熟悉系統操作流程。
- ✓ 為增進本行董事會與高階主管對資安情勢及最新資安風險的掌握，本行邀請外部專業講師舉辦董事資安教育訓練，共計 25 人參與 (包含 9 位董事)，全體董事皆已完成資安教育訓練，深化資安防護相關專業知識，持續維護本行安全、便利、營運不中斷目標。
- 本行資訊安全人員每年接受專業資安課程，並鼓勵及補助同仁取得國際資安證照，目前本行同仁擁有資安證照^註共 70 張，占總資產比率 2.41%。

註：「資安證照」之認列係以行政院公布之「資通安全專業證照清單」為準，包含 ISO 27001 資訊安全管理系統主審核員證書、ISO 22301 營運持續管理系統主審核員證書、ISO 27701 隱私資訊管理系統主審核員證書、CCSP 雲端資安專家認證、CEH 駭客技術專家認證、CISM 國際資訊安全經理人認證、CISSP 國際資安系統專家認證、CISA 國際電腦稽核師認證、OSCP 進攻性安全認證專家…等。

五、執行情形

- 本行於 2023 年度無發生與資訊設備與網路系統相關之重大資安事件，因而受影響的顧客數為 0 人。
- 本行於 2023 年完成資安保險投保作業。
- 本行於 2023 年金管會金融資安攻防演練，獲頒「金融資安攻防演練表現優異機構」。
- 本行於 2023 年獲頒工商時報「數位資訊安全獎—金質獎」(第一名)。
- 本行於 2023 年金管會資安攻防評比活動，獲頒「最佳金融資安防駭團隊獎」(第一名)。
- 本行於 2023 年獲頒「2022 年度 F-ISAC 會員情資分享表現特優機構獎」(第一名)，且 2023 年度本行於 F-ISAC 會員情資分享績分結算結果，持續保持特優第一名的佳績。
- 國內第一家通過英國標準協會 (BSI) 資訊安全管理系統 (ISO 27001:2022) 升版驗證之銀行，獲頒「資訊韌性卓越獎」。

2.6.2 個人資料保護

一、政策承諾

為落實個人資料檔案之安全維護與管理，本行除於網站公告「客戶個人資料保護聲明」外，並訂有「個人資料檔案安全維護計畫」、「個人資料管理規範」及「歐盟及英國個人資料管理規範」供全行遵循，定期辦理自我評估作業檢視個人資料保護執行現況，確保本行各項業務之執行符合個人資料保護等相關法令規定，避免個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故發生，以保障當事人權利。對供應商揭露之個人資料管理，本行「內部作業委託他人處理事項準則」亦規範第三方供應商，應對客戶資料進行保密及採取安全措施，以確保個人資料不被洩露。

1. 客戶個人資料保護聲明

本行除於蒐集時提供「蒐集、處理及利用個人資料告知事項」外，為使客戶了解本行依「個人資料保護法」及相關法令規定保護個人資料安全，就蒐集的性質、蒐集的使用、客戶權利行使（查閱、複製、更正、選擇同意 Opt-in、選擇拒絕 Opt-out、刪除）、保存年限、第三方揭露（非公務或公務機關）及如何保護個資等為適當之說明，以善盡告知之責。



2. 彰化銀行個人資料檔案安全維護計畫

依「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」第 3 條規定訂定，適用於本行各項業務流程所蒐集、處理及利用之個人資料。其中亦明定委託他人（包括但不限於供應商）蒐集、處理或利用個人資料時，應對受託人依「個人資料法施行細則」第 8 條規定為適當之監督，並於委託契約或相關文件中明確約定其內容。



3. 彰化銀行個人資料管理規範

為確保本行各項營運活動之執行符合「個人資料保護法」及相關法規或法令要求，依「個人資料檔案安全維護計畫」第 15 條授權訂定本行個人資料管理規範，明定本行個人資料管理目標、個人資料安全管理措施、個人資料檔案清冊暨風險評估作業、個人資料安全稽核及自我評估等。

4. 彰化銀行歐盟及英國個人資料管理規範

為遵循歐盟「個人資料保護規則」（GDPR）以及英國「2018 年資料保護法」（DPA 2018），本行依「個人資料檔案安全維護計畫」第 15 條授權訂定「歐盟及英國個人資料管理規範」，明定保護對象與適用範圍、設立個資保護員（Data Protection Officer）、歐盟及英國個人資料處理規定、影響評估及個資清查等。

二、個人資料管理體系

管理架構

1. 本行透過個人資料檔案安全維護與管理制度，有效掌握本行個人資料保護運作情形，依據業務規模及特性，由總行各處處長擔任個人資料保護管理人員，組成個人資料保護管理小組（以下稱個資管理小組），並由總機構法令遵循主管擔任召集人，負責督導個資管理小組之運作及所需資源之統籌，審議本行個人資料管理體系運作狀況及相關辦理情形，以確保各項業務之執行符合個人資料保護等相關法令規定。
2. 全行各單位均設置 4 名個人資料執行窗口，負責辦理個人資料相關事務（包括受理當事人權利行使之請求、個人資料安全事故之通報等），並透過持續宣導及定期教育訓練，以確保達成有效管理個人資料之目的。

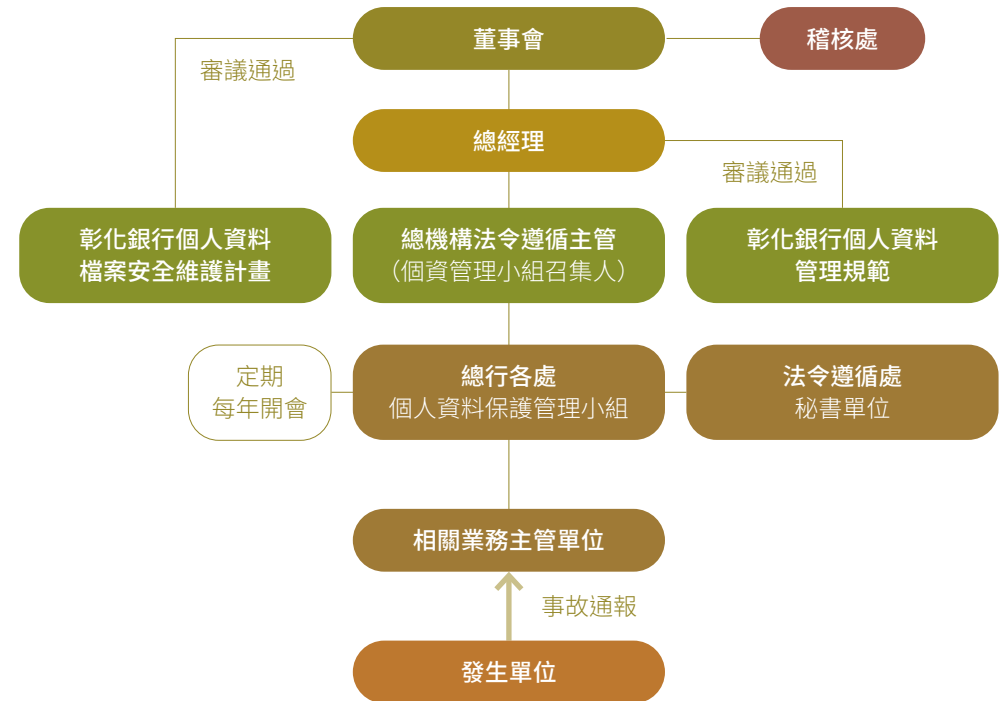
管理方式

本行透過風險管理三道防線機制，落實對個人資料安全維護管理，並整合至全行法令遵循及風險管理體系當中。

1. 各單位就涉及個人資料之營運活動，應依「個人資料管理規範」有效執行相關內部控制程序，並落實辦理個人資料保護項目自行查核，針對查核發現項目應即時採取補正及改善措施。
2. 各單位應定期清查全行各業務所蒐集、處理及利用之個人資料，新增或定期更新個人資料檔案清冊及資訊個人資料檔案清冊。於本行界定之個人資料範圍及業務涉及個人資料蒐集、處理、利用之流程，評估可能產生之個人資料保護風險，並根據風險評估結果，訂定適當有效之控制方案。
3. 本行運用安全之軟硬體設備及機制保管客戶資料，客戶個人資料均完整儲存於本行之資料處理系統中予以妥善維護，並以嚴密之保護措施防止未經授權人員之接觸，及依政府相關法令及資訊管理原則，設立防火牆防止不法侵入及惡意程式之破壞，以避免個人資料遭受非法取得或竄改。
4. 本行風險管理處依「作業風險控制與自我評估制度施行細則」統籌辦理風險評估作業、彙整風險評估結果及風險改善方案；總行各處每年檢視個人資料安全維護作業執行現況，評估個人資料管理風險，就可能違反事項進行改善規劃及執行，法令遵循處並彙整前述自我評估情形，向本行個資管理小組及常務董事會提出報告。

5. 本行稽核處督導應辦理自行查核單位辦理個人資料保護自行查核作業，以及執行個人資料安全維護稽核作業，法令遵循處並依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定，定期委託會計師辦理個人資料保護機制專案查核。
6. 本行於官方網站公告「彰化銀行蒐集、處理及利用個人資料告知事項」，明確告知本行蒐集客戶個人資料目的、個人資料類別及個人資料利用之期間、地區、對象及方式，並保障當事人權利行使（包括閱覽、製給複製本、補充或更正、停止蒐集、刪除、處理及利用個人資料等權利）。

本行個人資料保護執行政序





事故通報與處理

1. 如發生個人資料遭竊取、洩漏、竄改、毀損、滅失或其他侵害當事人權益者之安全事故，由事故發生單位個人資料執行窗口以「個人資料安全事故通報單」通報相關業務主管單位，並研議緊急應變處理措施、持續追蹤事故後續發展及處理情形、進行事後檢討、改善方案及研議矯正預防措施。
2. 如發生危及正常營運或大量當事人權益之重大個人資料安全事故，由本行法令遵循處依規於 72 小時內向金融監督管理委員會通報。
3. 本行對個人資料洩露採取零容忍態度，各層級人員均應遵循相關個資保護政策及內部控制程序規定，違反情節重大者移送本行人事評議委員會議處；如涉及民事賠償、刑事責任、行政裁罰者，本行另得終止其僱傭關係或委任關係並衡酌情節追訴其法律責任。

評量機制

1. 總行各單位定期進行個人資料自我評估作業，提出自我評估報告，就有違反個人資料保護法令之虞相關事項，進行規劃、執行改善，並將改善方案及所採取之預防措施詳列於上述報告。
 - 本行 2023 年度總行各單位個人資料保護執行情形自我評估報告，業已提報個資管理小組審議，並經第 27 屆第 30 次常務董事會備查。
2. 委任專業會計師事務所辦理個人資料保護機制專案查核
 - 本行 2023 年度委聘會計師辦理個人資料保護機制專案查核協議程序執行報告，其查核結果為「未發現重大異常情形」，業已提報第 27 屆第 12 次董事會通過，並報送主管機關備查。
3. 採行 BS 10012 個人資料管理制度
 - 每年透過外部審查確認該制度符合國際標準，並評估管理制度運作成效，2023 年度持續通過 BS 10012 個人資料管理制度之有效性驗證。

教育訓練

本行 2023 年度舉辦個人資料管理制度宣導與注意事項數位課程訓練，共計 6,725 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。

三、執行情形

- 本行於 2023 年度發生 1 件來自監管機關投訴並被證實之個人資料安全事故（影響人數 1 人）

改善措施

本行除立即對全行重申倘接獲客戶反映未收到對帳單時，應善盡查證責任，確認客戶留存之個人資料正確性，並加強教育訓練，以確保客戶權益。

- 在不違反相關法規及與客戶之約定下，本行 2023 年度針對約 32.2 萬筆（4.61%）之客戶個資進行二次使用，使用目的如行銷或改善產品服務品質等。



03

永續金融 Sustainable Finance

- 3.1 客戶權益
- 3.2 普惠金融
- 3.3 數位創新服務
- 3.4 責任投資
- 3.5 盡職授信
- 3.6 綠色轉型

3.1 客戶權益

GRI : 2-6, 2-23, 2-24, 2-25, 417-1, 417-2, 417-3, (G4)FS15
SASB : FN-CB-000.A, FN-CB-000.B

3.1.1 公平待客

本行建立重視金融消費者保護之企業文化，以「公平待客原則」為核心，並以公平合理之方式對待金融消費者，落實保護金融消費者權益。

一、政策與承諾

本行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」，並訂有「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」等相關內部作業規章，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；另本行注重特定族群權益，特訂定「身心障礙者金融友善服務準則」、「辦理身心障礙者金融友善服務注意事項」、「公平對待高齡客戶注意事項」等，以增進金融從業人員了解特殊族群需求，確保身心障礙者或高齡者取得妥適合理的金融服務。

二、責任與管理

1. 彰化銀行公平待客推動委員會

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。

2. 管理措施

- 1 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皆考量客戶需求，達到公平對待客戶，遵循金融消費者保護之規定。
- 2 提供保險商品之文宣、廣告、行銷活動資料，經審核其內容無不當、不實陳述、誤導金融消費者或違反法令、規範等情事。提供印有本行商標及版本紙本文宣外，亦將相關資訊公告於官網，使客戶更易於取得資訊。

- 3 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。
- 4 本行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、告知與揭露、友善服務及落實誠信經營等公平待客原則，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。
- 5 本行各業管單位於推出新種商品、業務或服務前，或既有業務因商品結構、風險程度、銷售對象等因素變動，可能導致不同法令遵循風險、消費者權益保障、內部控制或風險管理制度之變動時，應依本行「新商品、新服務或新業務符合法令遵循檢核表」進行遵循規範之檢核確認作業，檢核項目涵蓋金融消費者保護法、金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法及金融服務業公平待客原則等規範，以保護金融消費者權益，並確保本行營運活動符合法令及內部規範。
- 6 每年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，辦理評核填報與執行情形說明，並提報董事會審議後陳報金管會複評，以加強落實保護金融消費者權益。
- 7 本行法令遵循風險評估（CRA）已將金融主管機關對本行裁罰情形列入評估指標，監控本行違反法令可能面臨之裁罰風險（包含授信、存匯、理財、數位金融等商品與服務，以及資訊安全），本行於2023年度均未發生金融主管機關裁罰案件。

3. 內部稽核

- 1 本行採行風險導向內部稽核制度，依各受查主體之風險屬性與綜合風險評估結果，訂定金融消費者與公平待客原則相關作業之查核項目，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。
- 2 內部稽核單位辦理一般檢查及專案檢查時，併同辦理金融消費者保護或公平待客原則作業落實情形之查核，於2023年執行一般檢查計213趟次及專案檢查計490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。

三、執行情形

1. 本行每季召開「公平待客推動委員會」會議，2023 年度共計召開 4 次會議，共提出 18 案報告事項，包含客訴案件分析之優化與改善、金融友善服務措施及公平待客自我精進建議等共 123 個項目，並向董事會陳報本行公平待客原則之執行情形。
2. 完成本行「2023 年度金融服務業執行『公平待客原則』評核表」，並提報公平待客推動委員會及董事會鑑察，嗣依規報送金管會複評審議。金管會於 2023 年 7 月 18 日公布 2023 年公平待客原則評核結果，本行受評為銀行業排名前 26%-50% 業者，本行將持續精進落實公平待客之相關作為。
3. 本行於 2023 年 12 月 11 日舉辦「公平待客新趨勢與新價值」論壇活動，並由董事長發表專題演講、總經理擔任與談人分享管理趨勢及普惠金融措施，共計約 300 人次參與。
4. 本行於 2023 年 6 月 28 日舉辦「董事長一日客服活動」，由董事長與值機人員共同接聽客戶電話，除以實際行動展現對客戶的關心及重視外，亦能了解客服同仁與客戶互動過程，並給予回饋指導意見，讓本行的客戶服務能更加精進。
5. 辦理消費者保護宣導與公平待客原則相關教育訓練，以強化業務人員之專業性，提升客戶滿意度，2023 年度總計 41,017 人次參訓。
6. 2023 年度本行針對董事、高階經理人及業務單位主管，委請外部專業訓練機構辦理 1 場公平待客及金融友善教育訓練課程，以建立由上而下重視金融友善服務之企業文化。

3.1.2 客戶申訴機制

1. 客戶申訴管道

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管道，並設有 24 小時全年無休客戶服務專線、真人文字客服、官方網站「客戶留言」專區、電子信箱等各種公開管道，隨時提供客戶諮詢服務、受理申訴或反映意見。針對客戶反應之建議或因本行提供金融商品或服務衍生之爭議，予以妥善處理。



2. 客戶申訴之處理

- ① 本行訂有消費者申訴案件處理要點，規範金融消費爭議事件之受理、處理流程、進度查詢及處理時效等，於接獲客戶申訴後，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頻率，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；且定期追蹤案件數量變化，定期提報董事會。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，使金融消費者之權益獲得完善保障。



3.1.3 客戶規模

一、支票及存款戶

基準日：2023.12.31 單位：新臺幣佰萬元

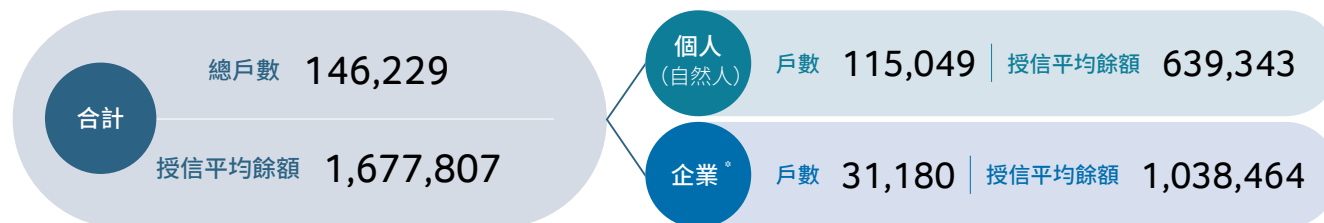
| | | 帳戶數 | 存款餘額 |
|-------------|--------|-----------|-----------|
| 個人 (自然人) | 臺幣存款帳戶 | 7,681,501 | 1,214,565 |
| | 支票存款帳戶 | 169,514 | 6,743 |
| | 外匯存款 | 368,634 | 145,717 |
| 企業 | 臺幣存款帳戶 | 282,334 | 532,498 |
| | 支票存款帳戶 | 66,645 | 29,632 |
| | 外匯存款 | 44,086 | 325,487 |
| 存款餘額合計 | | | 2,225,010 |

| | | 企業 | | | | | |
|--------------------|--------|--------|--------|-------------|--------|---------|---------|
| | | 帳戶數 | 存款餘額 | 帳戶數 | 存款餘額 | | |
| 小型企業 ^{*1} | 臺幣存款帳戶 | 41,769 | 56,420 | 其他 非小型企業 | 臺幣存款帳戶 | 240,565 | 476,078 |
| | 支票存款帳戶 | 10,998 | 3,821 | | 支票存款帳戶 | 55,647 | 25,811 |
| | 外匯存款 | 5,667 | 21,975 | | 外匯存款 | 38,419 | 303,512 |

- 註：1. 「小型企業」指企業中資本額新臺幣三千萬元以下之企業。
 2. 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。
 3. 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。
 4. 因同一客戶可開立多筆帳號，故帳號數不同本行客戶數，僅就餘額合計。

二、放款戶

基準日：2023.12.31 單位：新臺幣佰萬元



註：企業中屬「小型企業」（資本額新臺幣三千萬元以下）之戶數為 25,824 戶，放款餘額為新臺幣 188,148 佰萬元。

3.1.4 客戶滿意度

一、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與建議事項，本行每年度進行「顧客滿意度問卷調查」，以作為接續精進網銀功能及業務推展之參考依循，進而提升客戶使用意願。

| 調查期間 |
|--|
| 2023年10月16日至2023年12月15日 |
| 調查對象 |
| 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 |
| 調查結果 |
| <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>整體使用滿意度</p> <p>多數客戶給予肯定的正面評價</p> <p>「企業網銀及企業行動網」獲得 88.07% 滿意以上^註的評價 「個人網銀及彰銀行動網」獲得 87.96% 滿意以上^註的評價</p> <p><small>註：「滿意以上」包含「滿意」及「非常滿意」兩種級別。</small></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>常被使用的主要功能項目</p> <p>企業網銀</p> <p>帳務總覽 92.87% 臺外幣收付款 83.36%</p> <p>個人網銀</p> <p>臺幣活期餘額 90.44% 新臺幣交易明細 82.63% 新臺幣轉帳 82.17%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>待改進項目</p> <p>部分用戶對於系統效能問題表達不滿意，本行將持續優化網銀系統，以提升客戶體驗。</p> </div> </div> |

二、實體通路服務滿意度

- 為提升服務品質與效率，本行每年度進行實體通路服務客戶滿意度調查，除以紙本問卷方式向臨櫃客戶進行調查外，因應金融數位化時代的來臨，客戶並得使用本行公用電腦或手機掃描數位號碼牌上之 QR-Code 等多元化管道填復問卷。
- 本次以 2023 年度為基準，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，調查本行客戶之滿意度及意見。
- 為強化本行顧客滿意度調查內容之深度與範圍，本年度顧客滿意度調查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，本行已立即檢討改善，並持續加強服務品質及客戶服務，以提升顧客滿意度。

| 調查結果 | | | |
|---|--------|--------|--------|
| 以「服務態度及專業能力」獲得 91.55% 滿意以上評價為最高，次為「整體服務滿意度」90.93%，「金融商品滿意度」則為 89.30%。 | | | |
| 近三年度客戶滿意度調查 | | | |
| 項目 | 2021 | 2022 | 2023 |
| 金融商品滿意度 | 88.73% | 89.71% | 89.30% |
| 服務態度及專業能力 | 91.11% | 92.12% | 91.55% |
| 整體服務滿意度 | 90.18% | 91.68% | 90.93% |

三、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；並於 2024 年規劃導入 ISO 10002 客訴品質管理國際標準，以確實了解客戶對產品或服務的期待，並提升本行客訴管理之品質及成效。

3.1.5 防阻詐騙安全網

一、防詐宣導

- 2023 年辦理「金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導」活動共 16 場，與當地警察機關至指定鄉鎮市區共同辦理反詐宣導，參與人數 916 人，以激發全民共同反詐之警覺。另於 321 場弱勢族群金融知識教育宣導中納入金融反詐騙與資訊安全相關資訊，提升校園學子、偏遠地區民眾及高齡者之防詐觀念及安全意識。
- 主辦「公平待客新趨勢與新價值」論壇活動，包含防制詐騙及金融剝削等問題深入探討；另透過 1 場線上安養信託講座，宣導防範詐騙知識。
- 與臺中市政府警察局第六分局協作防詐宣導，於各營業窗口、等待區及入口處張貼「假投資」及「猜猜我是誰」等詐騙手法之宣導圖卡，並適時關懷提問，以提高民眾防詐意識且及時阻止詐騙匯款，營造全民識詐氛圍；並於本行外部官網設置「防制金融詐騙教育宣導專區」，提供民眾正確防詐觀念及知識。
- 於內部企業網站設有「防詐專區」，提升同仁識別金融詐騙能力，進而阻斷金融詐騙發生，針對防詐相關新聞、反詐騙相關文宣、常見詐騙手法態樣及成功攔阻詐騙案例等資訊定期公告供同仁參考，強化行員訓練及優化攔阻技巧。2023 年度共攔阻 173 件詐騙案件，攔阻受詐金額約 9,436 萬元。

二、防詐措施

- 本行聯手政府機關共同防制金融詐騙並提升詐騙攔阻率，於 2023 年 10 月 16 日正式加入內政部警政署刑事警察局成立之「鷹眼識詐聯盟」，將詐騙犯罪手法常見態樣納入模型，透過鷹眼模型 AI 偵測技術由系統自動對異常帳戶進行辨識和預警，提高可疑交易之識別及異常帳戶之偵測率，有效阻斷詐騙金流，及早發揮阻詐效益，以保障客戶資產並降低犯罪損害。
- 調整網路（電話）銀行約定轉帳生效日、延長警示受款帳戶圈存止扣時點。
- 為防杜人頭帳戶暨加強控管，臨櫃及線上開戶審核系統新增多項檢核項目及客戶資料合理性提醒機制，並針對 65 歲以上高齡客戶加強詢問開戶目的，是否了解網路銀行使用方式等。
- 針對臨櫃申請約定轉入帳戶者，強化 KYC，新增檢核及主管放行機制；若為臨櫃申請提高網路銀行（含電話銀行）約定轉帳限額者，於「臨櫃作業關懷提問表」新增關懷提問項目。

- 強化本行辨識存款帳戶疑似不法交易之監控指標，並於「疑似不法或顯屬異常交易監控彙總表」增設高齡客戶註記，加強審核與關懷。
- 因應「洗錢防制法第十五條之二第六項帳戶、帳號暫停、限制功能或逕予關閉管理辦法」經裁處受告誡戶，禁止使用網路銀行（含行動銀行）、電話（語音）銀行及將存款帳戶連結各式支付平台（含電子支付、第三方支付、行動支付或開放銀行 TSP 業者等）及其他類似之電子銀行業務辦理支付及轉帳服務。
- 首波加入「約定轉入帳號灰名單通報平台」，共同研議通報機制及新增「被約定頻率」等控管措施。

三、防阻詐獎勵連結

董事會績效評估

本行董事會績效評估六大面向之「對永續經營（ESG）之作為」中納有「公平待客原則」指標，以評估董事會對客戶權益之關注與作為，進一步影響董事酬金。

總行業務管理單位關鍵績效指標（KPI）

2023 年於防阻詐相關總行業務管理單位之關鍵績效指標（KPI）中分別訂定「辦理推動公平待客及阻詐機制改善措施規劃」及「落實及改善防詐及阻詐作業」兩項指標。業管單位防阻詐行動包含「啟動成立防詐專案小組」、「加入鷹眼識詐聯盟」、「官網設置防詐專區」及「優化營業單位辦理檢警調機關查調案件數匯報作業」等。防詐專案小組每月定期召開會議針對防詐相關議題進行討論，以持續精進並完善本行防詐措施。

前線同仁防阻詐獎勵

- 依本行員工獎懲實施辦法及員工升等考核評分標準表，針對同仁攔阻詐騙案件，並協助檢警成功逮捕嫌犯者，均予以相應行政獎勵，並列入考核計分項目，同時影響員工獎勵及升遷；另於全行行務會議頒發「阻詐成效優異獎」，以勉勵第一線營業單位同仁擔負重要阻詐防線，守護民眾的財產安全。
- 本行防詐專案小組會議決議，訂定成功攔阻詐騙案件獎勵活動，如營業單位發現櫃台交易有疑似受騙異常情形後通報警察到場協助，並成功攔阻客戶提領或轉匯出款項，將依案件發給商店禮物卡，年度攔阻前十名之員工，將提報嘉獎，以獎勵同仁積極執行防詐作業。

3.2 普惠金融

GRI : 203-2, 413-2, (G4)F13, F14
SASB : FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2, FN-CB-240a.3

為提升金融可得性與包容性，本行承諾於業務面（財務面）與非財務面上致力發展及創新，期能使不同族群享有平等普惠的金融服務、商品與教育普及，並多面向實踐聯合國永續發展目標，包括 SDG1、3、5、8、9、10、11，針對不同弱勢族群提供面對貧窮、健康照護、知識教育、性別平權、就業能力、友善及可負擔的金融商品與服務等之協助與韌性。本行將致力實踐以下事項，逐步達成普惠金融之健康友善金融生態：

- ① 著重利害關係人議合，透過調查、意見交流或回饋等方式，了解社會的期待與需求，作為擴展與創新金融商品服務的參考依據，並針對缺乏金融服務之群體或地區，研擬合適且易接觸的金融商品服務。
- ② 協助特定族群避免或解決超越負荷的負債狀態，提供債務前置協商、調解等管道。
- ③ 針對缺乏金融服務之群體（如高齡者、青少學童、偏鄉地區居民、地方中小企業或特殊境遇家庭等）提供適切之金融知識教育宣導，以多元提升金融知識普及。
- ④ 設立多元申訴溝通管道，提升申訴溝通之可及性與有效性，使金融弱勢族群更易接觸與使用，以及時、迅速解決問題。
- ⑤ 針對公平待客原則及金融友善建立相關規範，並設立公平待客推動委員會，由常務董事兼總經理主導公平待客、金融友善及普惠金融等事務之推動落實，以保障特殊族群權益平等不受歧視或侵害，並精進金融友善之措施與機制，提升金融包容性。
- ⑥ 規劃員工對於公平待客與金融友善之教育訓練，以避免員工於提供服務或銷售商品時，發生不尊重或歧視情形，或不當銷售侵害客戶權益。
- ⑦ 與外部價值鏈上夥伴合作，共同推廣普惠金融。

3.2.1 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，舉凡公辦「各部會紓困」及自辦「相關紓困」業務之執行均頗具成效。

基準日：2023.12.31

| 類別 | 受理件數 | 核准件數 | 核准金額 (億元) | 核准率 (%) |
|------|--------|--------|-----------|---------|
| 公辦紓困 | 14,931 | 14,801 | 980.96 | 99.1 |
| 自辦紓困 | 個人 | 693 | 77.66 | 99.3 |
| | 企業 | 3,788 | 3,766 | 99.4 |

3.2.2 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。

2023 年度本行實際受理前置協商總件數 398 件，已受理完成者計 294 件，並有 220 件協商成立，協商成功率達 74.83%，簽約協商債權總計新臺幣 16,392 仟元。



3.2.3 協助創業圓夢資金

本行響應聯合國永續發展目標「終結貧窮 (No Poverty)」、「消除饑餓 (Zero Hunger)」、「性別平權 (Gender Equality)」與「合適的工作及經濟成長 (Decent Work and Economic Growth)」等願景，創設多項以金融包容性為主軸的融資專案，包括「微型創業鳳凰貸款」、「青年創業及啟動金貸款」，盼能啟發並支持女性、青年、中高齡者、微型企業及社區擁有更佳的創業及自我實現的機會，踐行性別平等及多元包容之普惠金融。

創業相關貸款可協助資金需求者於創業初期及後續營運階段順利取得創業資金，幫助事業之興起亦創造就業機會，降低失業率並促進經濟發展。

截至 2023 年底本行辦理相關貸款情形如下：

單位：新臺幣

基隆市中小企業
圓夢貸款

承作戶數
17 戶
放款餘額
6.5 佰萬元

微型創業
鳳凰貸款

承作戶數
81 戶
放款餘額
34 佰萬元

青年創業及
啟動金貸款

承作戶數
11,813 戶
放款餘額
7,721 佰萬元



協助女性創業

本行關注女性經濟自主與人權議題，提供「微型創業鳳凰貸款」優惠貸款方案，統計至 2023 年底，女性創業者獲貸人數占比 69%，結合核心業務踐行性別平等。



協助青年創業及強化企業管理技能

本行提供青年族群「青年創業及啟動金貸款專案」，並於申貸前階段協助青年族群於政府認可之單位進修創業輔導相關課程，以強化營運管理知識與技能。截至 2023 年底，共 11,813 位青年貸款戶完成進修。

3.2.4 促進產業、社區及中小企業發展

一、促進產業發展

1. 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，彰銀創投於 2023 年共投資 4.58 億元，其中對「五加二」產業領域之投資金額總計為 2.88 億元，約占總投資金額之 62.88%。
2. 配合政府天使投資基金方案，彰銀創投以自有資金匡列 3,000 萬元，專款專用，以數位科技與 AI 為主題產業，期能擴大投資能量、扶持新創產業，成為創業青年天使，於 2023 年已投資 3,000 萬元，達成率 100%。
3. 為協助傳統肉品市場金流數位化，以「智慧金流服務」提供自動化收款服務與融資，滿足承銷人資金需求，促進傳統市場數位轉型並維持市場穩定，截至 2023 年底，已完成 5 家肉品市場簽約，2 家正式上線，共計 348 戶承銷人開立預付價金專戶加入平台機制，帶進 74 億元金流成效；其中承作 26 件貸款協助承銷人取得資金，貸款額度約 2,430 萬元，使傳統肉品市場達到快速收款、補足承銷商資金缺口、有效縮短申貸時程、提升交易活絡度及落實金融創新理念等成效（詳請參閱 3.3 數位創新服務）。
4. 配合政府「獎勵本國銀行辦理六大核心戰略產業放款方案」，提供企業融資資金，積極對「資訊及數位」、「資安卓越」、「臺灣精準健康」、「綠電及再生能源」、「國防及戰略」及「民生及戰備」等產業辦理授信，以促進產業發展暨加速產業升級轉型，為未來全球經濟的關鍵力量，2023 年底本行六大核心戰略產業放款戶數 10,473 戶，總餘額新臺幣 4,921 億元。

二、支持中小企業

依經濟部中小企業處提供我國 2022 年中小企業家數統計資料，中小企業家數超過 163 萬家，占全體企業家數逾 98%，中小企業單一規模雖然較小，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，為本行重要授信對象。

1. 為因應美中貿易爭端，鼓勵臺商回臺投資，繼續推動「歡迎臺商回臺投資行動方案」、「根留臺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 2023 年底，本行已核准 210 戶，核准額度新臺幣 1,264 億元；其中動用戶數 166 戶，貸放餘額新臺幣 529 億元。
 本行短期策略為持續深耕中小企業客群，厚植授信業務基盤，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、扶植六大核心戰略產業、創意產業及綠能產業，協助中小企業發展。
2. 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。2023 年度共協助 77 家中小企業進行財務診斷及雲端健檢。
3. 為協助中小企業疫後復甦及與國際 ESG 發展趨勢接軌，本行與財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會共同辦理「112 年度關懷與服務中小企業暨提升財務競爭力計畫研討會—疫後振興中小企業升級轉型永續減碳」，讓中小企業了解永續理念，調整營運方向，參與人數計 62 名。

三、推動社區發展與創生

為協助基隆市中小企業順利取得營運所需資金，扶持基隆地區營利事業，提升服務能量或擴充營運規模，發展海港觀光城市潛在優勢及提升區域就業機會，促進地方創生及打造永續共好社區發展，推出「基隆市中小企業圓夢貸款」。

➔ 截至 2023 年 12 月止，已有 17 戶申貸，貸款餘額 6.5 佰萬元。

四、協助企業疫後振興、提振經濟復甦動能

為推動中小型事業疫後振興、提高競爭力並恢復營運榮景，搭配經濟部中小企業「疫後振興及低碳智慧納管專案貸款」，提供振興資金，協助中小企業低碳化智慧化轉型發展，達成中小企業 ESG 永續金融目標。

➔ 截至 2023 年 12 月底，疫後振興專案貸款承作件數共計 7,020 戶，授信餘額新臺幣 484.50 億元；低碳智慧納管專案貸款承作件數共計 374 戶，授信餘額新臺幣 42.08 億元。

3.2.5 兼容性金融商品

一、支持弱勢信託

「一份信託的約定，延續您獨一無二的未來」

本行發創之標語，傳達信託是一份延續委託人意念的承諾，透過信託開創屬於自己的獨特故事，於 2024 年 1 月參與 ESG 世界公民數位治理基金會及公益信託陳春山法制研究基金主辦之「普惠信託標語創意大賽」榮獲優選。

1. 高齡安養

- ① 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金融友善服務商品，促進永續商品轉型之經濟模式，以及提升老年規劃需求客群之保險資源可取得性，截至 2023 年底承作情形如下：

中壽「全民小額」專案

承作件數 11 件
保費金額 新臺幣 357,730 元

新安「新老來保」專案

承作件數 1,198 件
保費金額 新臺幣 5,407,728 元

第一金人壽「新照護九九」長期照顧終身保險

承作件數 16 件
保費金額 新臺幣 780,911 元

兆豐「樂齡無憂」專案

承作件數 146 件
保費金額 新臺幣 550,574 元

- ② 為發展信託 2.0「全方位信託」推動計畫，並協助客戶打造「信託安全防護網」，本行積極發展異業結盟，除拜訪社福團體、長照安養機構及醫療機構等業者外，也與律師及會計師事務所合作，進行跨產業轉介推廣合作，協助高齡者退休後之生活保障及財富傳承規劃。
 - ➔ 至 2023 年底止，已完成合作備忘錄簽署之業者共 41 家。
 - ③ 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。
 - ➔ 至 2023 年底止，共計 15,210 件有效契約，信託財產規模金額共計 31.04 億元。
2. 子女撫育：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、創業或結婚等之子女撫育信託，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，截至 2023 年底止，有效契約共計 17 件，信託財產規模金額共計 0.5 億元。

二、居住權利

- 中低收入戶與弱勢族群、既有房貸受災戶、都市更新事業專案貸款、危險及老舊住宅重建貸款
 - ① 「住宅補貼自購（購置）及修繕住宅貸款」：配合內政部營建署辦理，以減輕中低收入戶及弱勢族群購置及修繕住宅貸款利息負擔，受惠對象涵蓋經濟狀況拮据及特定弱勢族群。
 - ➔ 2023 年底，貸款戶數 1,180 戶，貸款餘額為新臺幣 1,708.21 佰萬元。
 - ② 「都市更新事業專案貸款」：配合政府落實推動都市更新政策，改善都市的空間環境與復甦都市機能，完善居民的公共利益，協助城市轉型與改善都市防災機能、提昇生活品質。
 - ➔ 2023 年底，承作中計有 16 案，貸款餘額為新臺幣 6,581.50 佰萬元。
 - ③ 「危險及老舊住宅重建貸款」：臺灣社會正面臨「人屋雙老」現象，多數屋況條件不佳，居住安全堪憂。本行響應政府危老重建政策，於 2018 年推出「危險及老舊住宅重建貸款」，以實際行動協助屋主打造更安心的居住環境。
 - ➔ 2023 年底，承作中計有 24 案，貸款餘額為新臺幣 1,040.94 佰萬元。
- 青年族群及銀髮族群
 - ① 「青年安心首次購屋優惠貸款」：為照顧年輕族群購屋置產及成家需求並減輕購屋資金負擔。
 - ➔ 2023 年底，貸款戶數 11,196 戶，貸款餘額為新臺幣 45,132.1 佰萬元。
 - ② 「老來伴以房養老貸款」：提供高齡者運用其自有住宅，藉由不動產逆向抵押貸款架構，活化資產方式取得晚年安養生活所需資金，落實在宅老化之目的。
 - ➔ 2023 年底，貸款戶數 12 戶，貸款餘額為新臺幣 7.72 佰萬元。

三、小資友善

為增加小資族或所得不高之客戶多元投資選擇，本行提供 ETF 低門檻申購條件，美元申購最低金額為 2 仟元，港幣及人民幣申購最低金額為 1 萬 2 仟元。

3.2.6 金融友善服務

為確保所有族群皆能充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務，本行提供多項友善服務措施，期能達成 SDG 10 減少不平等之永續目標：

一、服務無礙

1. 自動櫃員機 (ATM)

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 639 台自動櫃員機 (ATM) 全數符合無障礙機型，其中有 245 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 | 台數 | 2023 年交易筆數 |
|------------------|----|------------|
| 屏東縣牡丹鄉 (牡丹鄉公所) | 1 | 9,730 |
| 屏東縣滿州鄉 (九棚派出所) * | 1 | 10,268 |
| 屏東縣車城鄉 (車城福安宮) | 1 | 16,588 |
| 彰化縣埔鹽鄉 (新水服務處) | 1 | 9,949 |

註：本行於屏東縣滿州鄉九棚派出所設置之 ATM 同時鄰近國防科技研發機構—國家中山科學研究院九鵬院區 (又稱九鵬基地)，提供國軍弟兄及研發人員基礎金融服務。

- 手續費優惠：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 2023 年度合計提供 65 人 (即 65 個帳戶客戶) 免手續費優惠，共計使用 827 次。
- 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 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。
- 本行客服中心設有自動化語音服務流程，另提供不便以語音溝通之客戶得隨時掃描 ATM 專屬 QR Code，或透過本行於官網、個人網路銀行、行動網銀 APP 與社群平台設置之「智能客服」服務入口，以文字交談方式與本行聯絡，或是經由官網「客戶留言」表達意見。

- 為精進高齡 / 身心障礙客戶之友善服務措施，暨便利客戶申辦安養撫育信託業務，自 2023 年 12 月 26 日起，於本行官網新增安養 / 撫育 / 身心障礙信託線上預約申請功能。除可節省客戶來行諮詢洽談時間，且透過線上填寫表單之方式，引導客戶提出其需求及信託架構，有助於提高信託案件規劃作業之效率。

二、高齡關懷

- 建立「65 歲以上高齡客戶優先接聽」及「台語專線」服務機制，當客戶撥打客服專線進入自動化語音服務流程，系統會自動辨識輸入之身分證字號，優先分派專人服務，降低客戶等候時間；而有臺語需求的客戶，可透過語音選單選擇臺語功能，讓溝通無礙。
- 因應高齡化社會來臨，為精進高齡客戶友善服務，特製作安養信託懶人包，便利本行行員行銷安養信託業務，並放置於本行官網供民眾點閱，簡明扼要的歸納出安養信託業務的優點，搭配活潑的插圖，供高齡者、身障者更易了解安養信託的好處，促進安養信託業務的傳播。
- 為打造友善高齡金融環境，提供客戶多元服務，已於 2023 年 10 月份上架「安養信託」、「包租代管 X 安養信託」、「保險金信託」等三部臺語配音影片，除於安養信託說明會上使用外，亦於本行各大社群媒體播放，以增進與高齡者間之溝通傳達。
- 於本行官網連結信託公會「高齡風險評估試算表」，協助民眾透過簡易自我評估試算，初步了解自身可能面對的各項財務狀況與高齡風險，找到適合的財產規劃方向。

三、國際深化

- 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 2023 年已完成設置 85 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。

3.3 數位創新服務 GRI：203-2

本行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；從客戶需求出發，積極發展數位金融，將金融科技（Fintech）技術運用到各種金融面向，打造「嵌入客戶生活中的金融服務」，致力於數位金融創新體驗，並推動「Bank4.0」線上業務，結合社群媒體等應用領域擴充服務管道，虛實整合及優化客戶全通路的互動歷程，提供客戶安全、便捷金融服務，提升本行競爭力深化客戶關係，同時為環境的永續發展帶來貢獻。

一、了解客戶需求與溝通推廣

- 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。
- 本行設置多元化溝通管道提供即時線上諮詢：
 - 24 小時客服中心：服務專線（412-2222 或 0800-365-889）、官方網站、個人網路銀行及彰銀行動網 App「網路電話」及官方網站客服中心「客戶留言」。
 - 智能客服：官方網站、個人網路銀行、彰銀行動網 App 或 FB、LINE 官方帳號設有智能客服，提供 24 小時與智能客服「柴寶」進行線上文字對談，或經身分驗證查詢信用卡帳務，亦可根據指引轉接真人文字客服或是網路電話客服。

→ 為精進智能客服服務，於智能客服首頁建立「英文專區」、「金融友善專區」，以及「信用卡線上自助服務專區」各類專屬熱門資訊及快捷選單，讓客戶透過點擊方式，即可精準迅速獲取金融資訊。截至 2023 年底，智能客服累積使用 1,211,563 人次。
- 透過社群媒體推廣全行商品

為提升品牌親切度，發揮社群官方帳號效益，利用 Line、FB、Youtube、IG 平台發布貼文、結合本行形象大使拍攝影片，增加互動用戶數量，提高客戶對本行好感度及形象認同，進而造訪虛擬或實體通路申辦服務，提供客戶安全、便捷金融服務。

二、創新客戶體驗

- 數位存款

為因應客戶生活型態改變及數位金融需求，本行提供「e 財寶」數位存款，免去客戶親臨分行的時間成本、減少實體鈔票接觸染疫風險，更能享有多項回饋及優惠，並結合線上開立數位存款證券交割戶及基金信託帳戶，減少客戶重複填寫申請資料程序，提供更加便利、快捷的金融服務；且為推動 ESG 永續金融，響應政府綠色金融行動方案，數位存款客戶於線上承作定存時，可自主選擇該筆定存是否參加本行「綠色存款專案」，同意本行將該筆資金運用於綠色投融资項目，共同發揮金融影響力。
- 線上金融服務
 - 以使用者體驗及本行投放行銷商品之角度重新設計「彰銀行動網 APP」登入後首頁，除簡潔、鮮明且有型的視覺設計，更調整 APP 系統架構，使未來進行 APP 異動調整時，減少客戶更新 APP 頻率，以優化客戶體驗。於彰銀行動網 App 推出「行動御守 2.0」低風險交易安控機制，完成相關註冊與綁定程序後，即可透過行動裝置進行身分認證，提升網路交易安全暨簡化申請流程。
 - 網路 ATM 新增「金融 FIDO—晶片金融卡身分核驗機制」服務，提供客戶利用本行網路 ATM 進行身分驗核功能，並採用國際化身分驗證安全標準，降低作業風險同時提高客戶申辦業務之便利性。
 - 企業網路銀行新增「台水 API 即查繳」功能，透過水號即時查詢待繳帳單資訊並完成繳費交易；另為利客戶掌握匯款進度，企業及個人網路銀行之外幣匯出匯款新增「SWIFT GPI 匯款進度追蹤」。
 - 區塊鏈應用方面，提供供應鏈線上融資業務、可於「線上開立保證函管理系統」開立保證函，及國內電子信用狀系統導入電子開狀及押匯服務，響應政府 ESG 無紙化議題。截至 2023 年底，線上開立保證函已承作 103 筆。
 - 推出增環貸（EASY 自由貸線上申辦），新增系統判斷結果、免填單位意見機制及線上成立契約等功能，另依既有案件之數據分析，調整薪速貸建議准駁標準，優化既有線上申貸功能，提供完整線上貸款服務。

- 6 順應金融科技應用及 ESG 議題，推行電子支付業務，增加愛金卡及全盈支付介接約定連結存款帳戶服務，完成與 9 家專營電子支付機構合作，鼓勵客戶透過線上金流交易取代現金付款，促使數位交易提升並增加存款帳戶運用靈活性，亦減少紙鈔生產成本，達到推動數位轉型發展與節能減碳之目的。
- 7 推動數位轉型及創新商業模式，專為傳統肉品市場設計數位轉型解決方案，打造「智慧金流服務」提升交易效率、安全性，並發揮普惠金融效益：
- ➔ 專屬收付機制：透過企業網路銀行，肉品市場可以實時監控承銷商的資金狀況，並在競標前後進行資金的即時管理。
 - ➔ 專案融資服務：為解決承銷商的資金周轉問題，本行提供專屬融資方案，加上農業保證基金的支持，增加貸款的核准機率。
 - ➔ 減少現金交易：鼓勵承銷商使用電子支付方式，如網路 ATM 和台灣 Pay，以降低現金交易帶來的風險，並提升數位金融的使用程度。
- 「智慧金流服務」有助於提升肉品市場的交易活絡度、幫助承銷商有效管理資金，並為市場創造更高的經濟效益。
- 8 藉由業務接觸機會多方推廣客戶使用電子化通路、網路交易服務，以減少民眾實體往返分行的舟車勞頓及時間耗費，隨時隨地皆可使用金融服務，同時達到減少紙張使用、作業人力及能源耗用的減碳效益，2023 年電子化通路使用情形：

電子化通路交易筆數成長率 較 2022 年 ↑ 18.3%

網路銀行戶數成長率 較 2022 年 ↑ 5.61%

網路銀行交易次數成長率 較 2022 年 ↓ 0.01%

行動銀行交易次數成長率 較 2022 年 ↑ 23.17%

3. 信用卡推展

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。截至 2023 年底，新發行信用卡數 93,469 卡，即減少 93,469 份約定條款及權益手冊紙張用量。

4. 專利技術保護

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；並積極申請金融專利，目標每年送件申請 40 件，截至 2023 年底，本行金融專利累計共取得 272 件。（詳閱 2.5.6 智慧財產權管理）

三、電子支付創新—台灣 Pay 數位生活

本行持續精進數位金融服務並推展普惠金融，結合台灣 Pay 行動支付走入大眾消費生活圈，同時可減少碳排放量，降低對環境的負擔。

1. 透過尋求相同理念的合作夥伴，逐步布局台灣 Pay 使用場域情境運用，規劃拓展台灣 Pay 行動支付於無人化設備（如充電樁 / 智能設備）及醫療連鎖藥局，亦持續增加共通支付平台（TWQR）及台灣 Pay 系統合作廠商，以及電子簽帳端末機（EDC）供應商等，以滿足民眾日常支付的多元需求。
2. 推廣中小型企業使用雲端供應商的金流系統，除有效降低金流收付成本外，透過線上下單線下取貨之虛實整合，大幅節省店家人事成本並能服務不同時段客群，提升營運效率，系統更提供消費者習性分析評估功能，幫助店家精準市場規劃，提升競爭力。



3.4 責任投資 GRI : 2-23, 2-24, 413-2

本行在追求投資獲利同時，呼應聯合國永續發展目標 (SDGs)、參考責任投資原則 (PRI) 國際性倡議、簽署赤道原則，並配合金管會「公司治理 3.0 - 永續發展藍圖」及「綠色金融行動方案 3.0」，以 ESG 投資為核心，從排除負面產業、重視 ESG、聚焦永續投資、發揮投資影響力等面向，逐步實現彰化銀行永續投資願景，為環境、社會、經濟帶來正面效益，實踐企業社會責任及對投資人的承諾，創造長期投資價值。

一、政策及承諾

本行遵循機構投資人盡職治理守則，並訂有「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，以增進資金提供者 (包含委託客戶、受益人或股東等) 之總體利益，善盡盡職治理責任。

二、責任投資流程

為落實責任投資，先排除負面產業標的，優先考量公司治理評鑑結果前 5% 者，並以「ESG 檢核表 (含氣候風險)」，就挑選之標的 ESG 情形進行評估，並檢視其是否有重大違反 ESG 相關議題，以判斷投資之可行性。

| 投資過程 | | 盡職作為 | |
|--|---|--|--|
| 挑選投資標的 | ESG 整合及風險評估 | 發揮投資人影響力 | 動態調整部位 |
| <ul style="list-style-type: none"> 排除負面產業 (如色情、菸草、軍火及博弈等)。 優先考量公司治理評鑑結果前 5% 者或經證券櫃買中心認可之永續發展債券。 針對高碳排產業設有投資限額。 支持有利於 ESG 議題發展的主題性投資，投資注重 ESG 議題之產業或投資標的。 | <ul style="list-style-type: none"> 投資評估除考量財務因子外，進行 ESG 因子評估，分析風險與機會。 屬本行定義之高碳排產業，須辦理氣候風險檢核。 | <ul style="list-style-type: none"> 關注被投資公司相關營運、環境保護、社會責任、人權維護及公司治理等議題。 藉由議合鼓勵企業參與倡議組織，並揭露碳排放資訊。 參與被投資公司法說會、董監事會、股東常會或股東臨時會等。 擔任被投資公司董監事。 | <ul style="list-style-type: none"> 被投資公司有危害總體利益或違反 ESG 議題之虞時，本行將表達立場及訴求，或進行部位之減持評估。 被投資公司違反 ESG 議題且受裁罰未改善者，本行將出清部位，降低風險。 |
| <p>1. ESG 因子評估：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 環境面 (E) 因子：氣候變遷因應、碳排情形、能資源管理、廢棄物排放、空氣污染、生物多樣性等。 ② 社會面 (S) 因子：人權、勞工權益、性別平等、食品安全、公平待客、合理普惠等。 ③ 治理面 (G) 因子：公司治理、誠信經營、董事會績效、股東權益、資訊安全、法遵情形、防制洗錢及打擊資恐等。 <p>2. ESG 投資流程：本行已自行發展「ESG 檢核表」，採行負面排除的篩選機制，將色情、軍火及博弈等爭議性行業排除於投資標的，並優先考量公司治理評鑑結果前 5% 者，再就 ESG 因子分析其風險與機會，評估後參考臺灣集中保管結算所之「公司投資人關係整合平台」、公開資訊觀測站及 Bloomberg 等相關資訊進行投資決策，支持有利於 ESG 議題發展的主題性投資，投資注重 ESG 議題之產業或投資標的，藉此提升本公司對社會及環境的正面影響力。</p> <p>3. 因應氣候變遷對特定行業別之管控措施：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 依「彰化銀行行業別授信及投資限額管理準則」，因應氣候變遷對投融资自主總量管制，每年蒐集氣候風險資訊，針對具氣候轉型或實體風險之個別行業組合，調整授信及投資限額比率，如：電力供應業、石油及天然氣礦業、化學原材料製造業等。 ② 若投資標的為「彰化銀行行業別授信及投資限額管理準則」定義之高碳排產業，如：石油和天然氣採勘與生產、採礦業、造紙業、石化業、水泥業、鋼鐵業、電力事業及航空運輸業等，則須辦理氣候風險檢測。 | | | |

三、責任投資議合與行動

1. 議合政策

- 本行優先針對主要關注之氣候變遷及永續發展等 ESG 議題與被投資公司進行溝通，藉由議題重大性、產業報告研究、第三方 ESG 評級機構、標的產業 / 部位占比 / 地理位置等要件所建立之篩選機制，鎖定財務或 ESG 表現不佳之標的進行優先溝通，並對其 ESG 表現進行盡職調查及檢核。
- 於被投資公司股東會投票決議前，若發現存有重大問題時，本行將視需要與該公司進行溝通議合，並透過行使投票權表達意見。
- 持續關注與分析被投資公司之 ESG 議題資訊，透過發函、電話會議、訪查、參與法人說明會或股東常會或股東臨時會等方式，與被投資公司議合、對話及互動，瞭解及參與被投資公司之永續發展走向，展現積極投資人盡職管理作為。
- 當被投資公司在特定議題上有重大違反公司治理原則或損及本行資金提供者及受益人長期價值之虞時，本行將向被投資公司表達本行之立場及訴求，並不定期與被投資公司經營階層訪談處理情形，且不排除聯合其他投資人共同表達訴求。

2023 年本行與被投資公司互動情形：



ESG 議題議合

| | 線上會議 | 發函 | E-mail | 合計 |
|----|----------------|----|--------|-----------------|
| E | | 0 | 7 | 8 |
| S | 1 ^o | 0 | 0 | 1 |
| G | | 2 | 41 | 44 |
| 合計 | 1 ^o | 2 | 48 | 51 ^o |

註：本行聯合其他機構投資人與 A 公司舉行線上會議，就該公司 ESG 整體績效、資訊揭露等事項進行議合，會中涵蓋 E、S、G 三面向議題，惟因三面向均於同次會議討論，故計算合計數時僅以 1 次計之。

2023 年與被投資公司互動案例：

本行聯合其他機構投資人，就某被投資公司之 ESG 整體績效、資訊揭露等事項進行議合，共同檢視該公司之 ESG 現況，舉開三方線上會議討論社會面、經濟面（包含公司治理）、環境面及揭露面之建議。因應利害關係人（包含政府、客戶、投資人等）要求，該公司積極參加各項國際氣候變遷相關倡議，已於 2023 年提交 SBTi 承諾，預計 2024 年通過 SBTi 目標審核，且依循 TCFD 方法論評估氣候變遷對企業現在及未來的潛在風險及調適策略，並採用 SASB 永續指標；在董事會結構與運作方面，建議可推選女性董事及增加獨立董事席次。本行將持續關注並追蹤該公司 ESG 相關執行情形。

2. 投票政策

本行關注被投資公司整體 ESG 表現，並為尊重被投資公司之經營專業及促進其有效發展，對於經營階層所提出之股東會議案（如：一般財務報告、年度營業報告、盈餘分派等行政面事務，及對被投資企業營運、財務無負面影響之議案），若無損及本行及資金提供者之權益，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（如財報不實等）、對環境或社會具負面影響之議案（如受氣候變遷發生風險、環境汙染、違反人權、剝奪勞工權益等）、對於有危害被投資公司營運、財務之議案，或有利益衝突疑慮之解除競業禁止議案，將行使反對或棄權^o。

| 面向 | 投票立場—反對事由 |
|--------|--|
| E 環境 | 關於危害環境等議題，如：增加高汙染或高碳排業務範疇、採購易產生污染之機具、減少維護環境之預算等。 |
| S 社會 | 關於違反人權、勞工關係等議題，如：刪減員工福利預算、增加無薪假天數等。 |
| G 公司治理 | 在不涉及維護公股權益前提下，關於有礙公司治理等議題，如下： 1. 盈餘及資本公積分配案，發放來自收益產生或資本公積和法定盈餘的現金或股票股利不符合股利政策，影響公司長期資本結構及未來營運所需的資本支出。 2. 董事會改選案並未採取提名制，或有獨立董事候選人任期超過 3 屆之情事。 3. 公司未依規定於年報中揭露公司治理運作情形。 |

註：棄權事由包括（但不限於）經媒體披露有經營權爭議之董監改選、在難以充分瞭解候選人相關資歷背景的董監事選任議案等情形。

3. 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。2023 年度落實盡職治理之投入資源：



4. 盡職治理執行情形

- 2023 年本行投資國內上市櫃公司 59 家，其入選道瓊永續指數 (DJSI) 及臺灣永續指數成分股共 41 家，較 2022 年增加 9 家，投資金額占比逾 7 成，主要係本行投資標的較 2022 年增加，並將符合道瓊永續指數 (DJSI) 及臺灣永續指數成分股之公司納入。
- 依臺灣集中保管結算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 2023 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 98.93 分，較 2022 年 96.38 分提升，亦高於全市場評分 (95.05 分)，主因本行投資之公司的公司治理評鑑分數有所提升。
- 定期於本行官方網站揭露履行盡職治理之情形，包括「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明、盡職治理準則及年度履行盡職治理報告書等。

機構投資人盡職
治理守則遵循
揭露專區



四、ESG 投資

- 為提升社會及環境之正面影響力，本行積極投資符合櫃買中心永續發展債券資格認可之綠色債券、社會責任債券、可持續發展債券及可持續發展連結債券，並於投資決策時，確保其環境、社會影響力皆有合理、忠實的陳述，於投資前會針對投資標的經會計師出具確信報告之投資計劃書或評估報告進行投資評估。
- 為帶動綠能產業發展及改善環境品質，利用綠色投資計畫協助企業轉型及落實永續發展，截至 2023 年底，累計投資 ESG 股權與債券餘額分別為新臺幣 18.73 億元及 176 億元。
- 本行依循金管會「永續經濟活動認定參考指引」，加強投資對外標示為「綠色」、「ESG」或「永續」等概念之投資標的；近 5 年符合櫃買中心資格認可之永續發展債券投資情形如下表：

單位：新臺幣億元

| 年度 | 綠色債券 | 社會責任債券 | 可持續發展債券 | 可持續發展連結債券 (SLB) | 總投資金額 |
|------|------------------|--------|---------|-----------------|-------|
| 2023 | 13 | 3 | 14 | | 30 |
| 2022 | 34 ^{*1} | - | 17 | 12 | 63 |
| 2021 | 33 | 12 | - | - | 45 |
| 2020 | 37 | - | 11 | - | 48 |
| 2019 | 3 ^{*2} | - | - | - | 3 |

註：1. 2022 年度投資奇美實業股份有限公司之綠色債券新臺幣 5 億元於 2022 年 10 月 31 日售出；2022 年度投資法國興業銀行之綠色債券新臺幣 5 億元於 2023 年 10 月 18 日到期。

2. 2019 年度投資合作金庫發行之綠色債券新臺幣 3 億元於 2022 年 11 月 28 日到期。

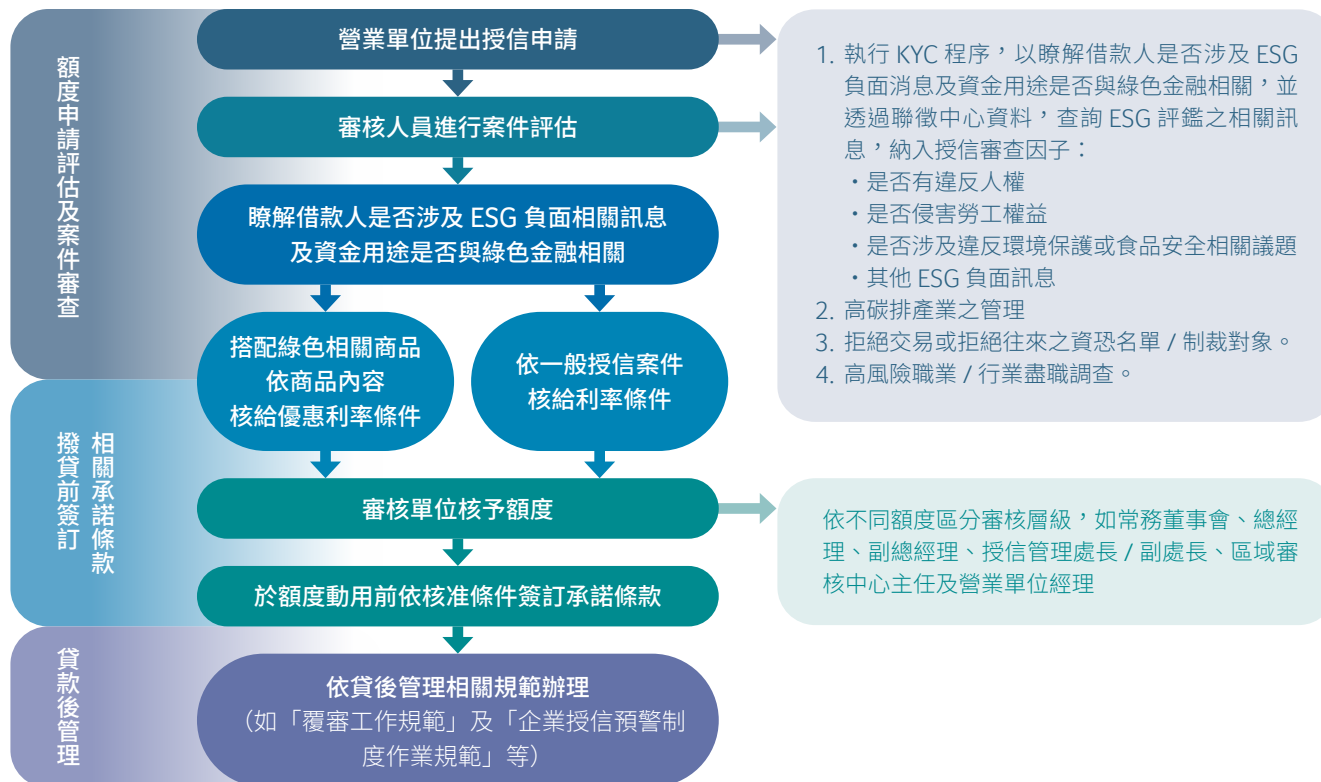
- 股權投資方面，配合「永續經濟活動認定參考指引」之內容設計相關 ESG 問卷，規劃對部分被投資公司辦理調查，或對投資上市櫃公司公布永續報告書之揭露資訊進行蒐集，以瞭解、評估及分析被投資公司之 ESG 辦理情形，並鼓勵被投資公司符合「永續經濟活動認定參考指引」之要求。
- 本行自 2023 年起陸續發行可持續發展債券及社會責任債券，業於 2023 年 2 月 22 日完成發行第一檔 5 年期無擔保主順位金融債券（可持續發展債券），發行額度為新臺幣 10 億元，所募集之資金主要使用於再生能源及能源科技發展之綠色投資計畫，以及支持可負擔住宅、創造就業及可以減輕或避免因社會經濟危機所導致失業之社會效益投資計畫，積極發揮永續金融之影響力。
- 子公司彰銀創投投資「環境永續」相關概念產業，預計每年新增承作 2 件以上投資案，其於 2023 年新增 3 件投資案，累積至 2023 年底共計 10 件，投資金額新臺幣 2.06 億元；針對股權投資部分，彰銀創投現有涉及太陽光電、節能、資源循環及淨零綠生活等列入「十二項關鍵戰略」之產業，截至 2023 年底投資金額約新臺幣 1.84 億元，占其投資總額 24.67%，未來擬持續尋找相關投資機會。

3.5 盡職授信 GRI : 2-23, 2-24, 203-2, 413-2 SASB : FN-CB-410a.2

3.5.1 盡職授信

彰銀秉持責任金融理念落實永續發展目標，藉由授信活動推展綠色金融、能源轉型及永續發展，除遵循一般徵授信流程辦理授信業務外，於企/個金「授信業務處理程序」新增 ESG 融資原則，授信申請時另需瞭解借款人是否涉及 ESG 負面訊息，以及資金用途是否與綠色金融相關，將環境及社會風險管理內化至授信審核流程，建立相關控管機制因應，並搭配綠色相關商品提供優惠利率條件，鼓勵及引導客戶強化 ESG 及綠色轉型，以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。

一、一般徵授信流程納入 ESG 評估因子



事前審查

受理申請授信案件時，皆需確實瞭解借款人是否有涉及 ESG 負面訊息，例如透過公開網站或其他媒體管道查詢申請授信案件是否有涉及違反 E（廢棄物生產、空氣污染、生物多樣性減絕…等）、S（人權、勞工權益、食品安全…等）、G（法律訴訟、股權爭奪…等）相關負面之資訊。

排除

- ❶ 禁止承作產業：考量虛擬貨幣及 P2P 網路借貸平台業者可能衍生洗錢及資恐風險，本行原則上不予受理、建立或新增業務關係，並對高風險行業客戶加強盡職調查。
- ❷ 審慎評估產業：對環境或社會永續發展有重大不利影響產業（如非公益之博弈、軍火武器…等）原則避免承作，或經審慎評估後始得承作。
- ❸ 個人不宜承作：供給違法或不道德目的的經費（例如：色情行業、開設賭場、地下錢莊…等）、從事短期獲利的投機性活動（例如：賭博、炒股票、套利…等）或從事融資商業行為。

1. 企業授信

本行自 2017 年 8 月起，將授信案件之環境及社會風險審查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，於受理企業戶申請授信案件時，本行皆需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。

| 面向 | 企業授信審查的 ESG 因子 |
|--------|--|
| E 環境 | <ul style="list-style-type: none"> • 是否涉及環境相關負面新聞 • 是否違反環境保護相關法規（如不當排放汙水、廢棄物、造成空汙等受裁罰） • 是否為環境部所列排放源廠家名單或本行高碳排產業 |
| S 社會 | <ul style="list-style-type: none"> • 是否涉及社會相關負面新聞 • 是否發生違背人權相關事件 • 是否發生勞工權益侵害事件 • 是否發生違反食品安全事件 |
| G 公司治理 | <ul style="list-style-type: none"> • 是否涉及公司治理負面新聞 • 是否為利害關係人 • 無洗錢風險 • 無資安風險（非拒絕交易或拒絕往來之資恐名單 / 制裁對象） • 是否涉及刑事訴訟經裁判 • 是否為不良授信戶 / 擔保品註記 • 是否有法院扣押情形 |

2. 個人授信

授信申請時需將 ESG 要素納入個人授信業務考量，並落實 KYC 與 CDD 機制，若有重大違反 ESG 事件，則拒絕交易或婉拒往來，以降低對環境社會造成之不利影響。

| 面向 | 個人授信審查的 ESG 因子 |
|------------------|---|
| E 環境 | <ul style="list-style-type: none"> • 資金用途是否與綠色金融相關 |
| S 社會 (G 公司治理) | <ul style="list-style-type: none"> • 是否為利害關係人 • 是否為管制名單如重要政治人物、負面報導涉案人 • 無洗錢風險 • 無資安風險（非拒絕交易或拒絕往來之資恐名單 / 制裁對象） • 個人信用及票信情形 • 黑名單查詢（歹徒詐騙案件通便單、經濟金融犯罪、外匯詐騙、信用卡遭同業停卡通報等相關資訊。） • 客戶風險情形（如職業別等） |

核貸決策

透過聯徵中心了解企業 ESG 相關訊息，並確認資金用途是否與綠色金融有關，新增檢視授信戶是否為適用綠色貸款之授信案件，適時與企業進行永續議題議合與商品介接，搭配綠色貸款專案及永續績效連結授信，依內容核給優惠利率條件，鼓勵企業客戶強化 ESG，提升授信戶綠色轉型機會。

貸後管理

1. 為有效控管授信風險，本行於案件核准撥貸後，另需依「企業授信預警制度作業規範」進行檢核評估作業，以瞭解授信戶是否發生負面訊息，並視情節輕重於必要時調整授信條件。
2. 為瞭解授信戶是否按照原訂申貸計畫妥善運用、切實履行契約規定及其他約定事項，本行訂有「覆審工作規範」，以追蹤借款人資金用途是否符合規定，倘可能對本行債權嚴重不利者，應擬具「行動方案」，定期追蹤管理。



二、ESG 審查執行情形

2023 年度本行企業授信申請案件共計 25,600 件，其中有條件同意（減貸、附帶條件）案件共 1,782 件，未核准（緩議、撤回）案件共 191 件，當中授信戶涉及 ESG 風險，且有條件通過案件 233 件，占全部有條件通過案件 13.07%，授信戶涉及 ESG 風險，且未核准案件 13 件，占全部未核准案件 5.57%，下表為本行依 E、S、G 三大面向，核准及未核准之貸款件數統計：

| 單位：件數 | 有條件通過（含減貸、附帶條件） | | 未核准（含緩議、撤回） | |
|---|-----------------|------------------|-------------|----------------|
| | 涉及 ESG 風險 | 因 ESG 風險而致有條件通過* | 涉及 ESG 風險 | 因 ESG 風險而致未核准* |
| E 環境面 (如：曾涉及環境污染等) | 62 | 0 | 3 | 0 |
| S 社會面 (如：危害社會公益、侵害人權等) | 143 | 0 | 7 | 0 |
| G 公司治理面 (如：公司治理不佳等) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| E+S 環境面及社會面 (如：同時涉及環境汙染、危害社會公益及侵害人權等) | 28 | 0 | 3 | 0 |
| 合計 | 233 | 0 | 13 | 0 |

* 註：涉及 ESG 風險因素非為有條件通過 / 未核准之絕對原因。

實際案例

○○○
工業股份
有限公司

ESG 違反事由：

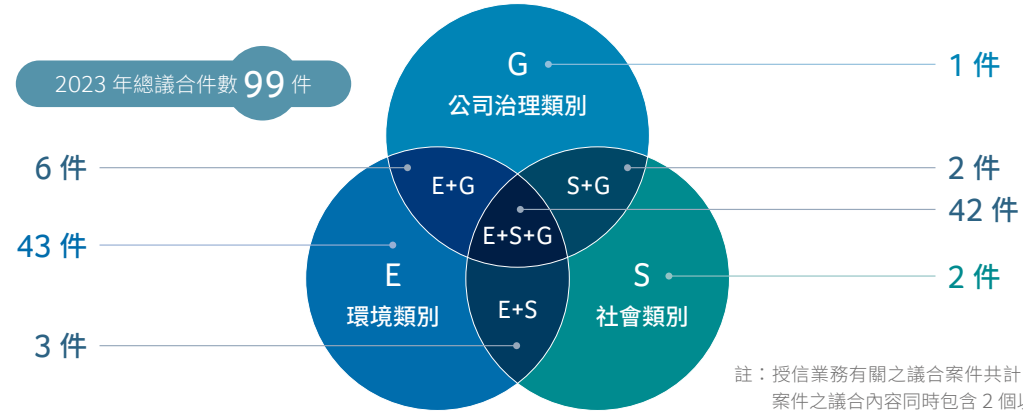
授信戶企業主要係生產自行車、機器腳踏車、電動車、健身車及其零件之製造裝配和買賣，為營運及購料資金等所需，向本行申貸借款，惟授信戶近一年來曾因違反人權或勞工權益之維護、環境保護等情事遭主管機關裁罰，違反 ESG 事由。本行考量借戶已積極改善，綜合評估後始予貸放。

三、企業授信議合資訊

1. 截至 2023 年 12 月底，本行與授信業務有關之議合案件共計 99 件，主要為涉及永續績效連結授信及聯貸案件之授信戶，所經營產業以電子及科技業居多，主要就減碳、能源管理等「環境面」議題與客戶進行議合，本行將持續追蹤其於相關議題上之後續作為，攜手客戶共同邁向永續發展，實際案例如下：

| 議合對象 | 議合議題與重點 | 議合方式 |
|------------|---|------|
| ○○工業股份有限公司 | 以每年節能 2% 為目標，並於永續報告書揭露。 | 書面 |
| ○○電子股份有限公司 | 溫室氣體總排放量較更前一年度下降 1%，並於永續報告書揭露。 | 書面 |
| ○○實業股份有限公司 | 每年碳排放量減少 4.2%，或空污排放量、溫室氣體排放情形、能源使用情形、水資源管理取水量、廢污水排放量減少 1%，提供第三方認證報告資料或於永續報告書揭露。 | 書面 |

議合議題比重



2. 氣候風險檢核

由於氣候變遷為全球主要新興風險，本行身為金融機構扮演關鍵資金中介及推動之角色，為進一步引導資金流向永續發展相關項目，本行除將配合國家 2050 淨零排放路徑，規劃訂定範疇三中程及長程減碳目標外，並於 2023 年 2 月開始，新增於授信申請時需另審酌授信戶若屬行政院環境部公布最新年度之應盤查登錄溫室氣體排放量之排放源廠家名單，或本行定義之高碳排放產業（例如：石油和天然氣採勘與生產、採礦、石化業、燃煤發電等），應額外執行氣候風險檢核，以監測其氣候風險；授信戶為上市（櫃）/ 興櫃公司，若未參與任何倡議組織且無提交排放資訊時，應與授信戶進行議合，要求其未來需揭露碳排放及減碳資訊，並鼓勵其參與倡議組織，以引導企業低碳轉型，力求於經濟成長、環境永續及社會發展之間取得平衡，截至 2023 年 12 月底已執行氣候風險檢核共 95 戶。

3. 「永續經濟活動認定參考指引」

- 本行透過聯徵中心資料盤點融資企業戶中適用 / 符合「永續經濟活動認定參考指引」之情形，2023 年底共計 599 筆綠色支出貸款，現放餘額 17,183 百萬元，以「再生能源的建置」占 43.67% (7,505 百萬元) 為大宗，其他融資目的包含購置電動低底盤大型客車、建置、維修電動機車電池交換站及電池等，符合永續經濟活動認定參考指引認定項目。
- 配合金管會綠色金融行動方案 3.0，運用聯徵中心「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷」，鼓勵企業戶於新貸或續貸時自願性填寫，目的為協助企業瞭解自身永續經濟活動現況，並作為金融業將資金導引至永續經濟活動之依循方向，期能推動企業永續發展及減碳轉型；問卷題項包含企業 ESG 資料，如企業基本資料、過去一年溫室氣體排放、能源管理、環境保護、社會責任與公司治理情形等資訊，以及企業自評「營運經濟活動」或「個別專案項目」是否適用 / 符合永續經濟活動認定。

3.5.2 赤道原則

一、政策與承諾

為因應全球永續經營趨勢，並落實大型專案融資環境及社會風險審核及管理，於 2022 年 4 月 22 日「世界地球日」完成簽署「赤道原則」(Equator Principles)，成為全球自願倡議「赤道原則」的會員銀行 (EPFIs)，並於 2022 年底新訂定「赤道原則授信案件作業規範」，自 2023 年 2 月 1 日起實施，於專案融資徵授信流程中強化人權、氣候變遷風險等 ESG 議題管理，以發揮資金影響力，降低氣候變遷對企業及本行資產品質之風險。

二、赤道原則 (EP) 專案評估小組

由本行授信管理處組成「EP 專案評估小組」，負責覆核授信案件之 EP 適用性判斷與風險分類結果、完成「赤道原則授信案件環境與社會風險查檢表」及環境與社會風險審查、辦理後續赤道原則案件年度審查作業，及彙整赤道原則執行情形進行陳報與揭露。

三、適用赤道原則案件之徵授信流程

本行於國內及海外分行徵授信流程各環節中確實導入赤道原則規範，由營業單位與授信管理處執行案件適用性判斷、案件風險分類、環境與社會風險檢核與覆核、送審與簽約及貸後管理等流程。

1. 案件適用性判斷與風險分類：案件申貸進件時，依據赤道原則規範執行適用性判斷與風險分類，並依潛在環境與社會風險將案件依風險高至低區分為 A 類、B 類及 C 類三個等級。
2. 徵提文件：就案件風險分級結果，向客戶徵提赤道原則相關文件，並填寫初步評估意見。
3. 環境與社會風險檢核與覆核：審查人員應審酌上開資料及評估意見，將案件環境和社會風險納入考量，以做為授信案件准駁之參考；另針對 A 類案件和具特定風險的 B 類案件，本行會與客戶議定，由獨立第三方顧問針對客戶出具環境與社會管理與評估文件出具意見，確保符合赤道原則之管控框架。
4. 送審與簽約：案件審查通過後，營業單位依據案件風險分級與審查結果，於合約附加赤道原則承諾性條款，並與客戶簽署符合赤道原則要求之本行制式承諾條款合約。

5. 貸後管理：針對 A 類和 B 類案件，每年至少進行一次赤道原則年度審查作業，確保客戶確實依照合約承諾性條款進行管理。



四、赤道原則案件數據年度報告*

本行於 2022 年 4 月正式簽署赤道原則後，截至 2023 年底，依循赤道原則檢視、審核專案融資案件，整體專案融資數量共計核准 1 案，迄今本案已動撥；案件所在地位於臺灣，產業性質為半導體用矽晶圓電子材料製造。2023 年赤道原則審查的專案融資案件如下：

| 專案名稱 | 產業類別 | 說明 | 風險類別 | 區域 | 獨立第三方審查 |
|------|---------------|-----------------------------------|------|------------|---------|
| A | 半導體用矽晶圓電子材料製造 | 聯貸案，第一銀行及兆豐銀行統籌主辦，資金用途為營運週轉及擴建支出。 | C 類 | 臺灣 (非指定國家) | - |

* 本行依赤道原則規範，應於 2024 年公開揭露適用赤道原則授信案件之管理現況。

3.6 綠色轉型

3.6.1 綠色金融商品與策略

本行積極透過投融資商品協助推動國家「2050 淨零排放路徑」所列「十二項關鍵戰略」產業發展，利用本行多項綠色金融商品提供減碳、能源轉型及產業鏈達成淨零所需資金，支持企業產業轉型升級以邁向淨零目標：

| 綠色金融商品 | 推動十二項關鍵戰略之產業發展 | |
|--------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| 綠色存款 | 01 風電 / 光電 03 前瞻能源 08 資源循環零廢棄 | 02 氫能 04 電力系統與儲能 11 綠色金融 |
| 都市更新事業專案貸款 | 05 節能 | 11 綠色金融 |
| 機器設備升級貸款 | 03 前瞻能源 05 節能 | 04 電力系統與儲能 11 綠色金融 |
| 潔淨交通運輸貸款 | 07 運具電動化及無碳化 11 綠色金融 | 08 資源循環零廢棄 |
| 綠電及再生能源產業貸款 | 01 風電 / 光電 03 前瞻能源 | 02 氫能 04 電力系統與儲能 |
| 再生能源發電業之貸款 | 11 綠色金融 | |
| 離岸風力發電業貸款 | 01 風電 / 光電 | 11 綠色金融 |
| 太陽光電設備設置專案貸款 | 01 風電 / 光電 | 11 綠色金融 |
| 太陽能光電設備貸款保險 | 11 綠色金融 | |

一、綠色存款

為響應政府綠色金融行動方案、2050 淨零排放路徑等政策，本行自 2022 年 9 月 5 日起開辦綠色存款專案，將客戶存放於本行之資金，融資於符合我國聯合徵信中心綠色授信標準之項目，包括再生能源案場、綠建築、電動車、廢轉能發電站及汙水處理設備等。本行綠色存款專案共募集 1,958 筆，金額合計新臺幣 30 億元，並已由第三方獨立機構進行有效性評估，及出具綠色存款資金運用確信報告。

二、綠色授信

單位：新臺幣佰萬元

| 企業金融 | | | 個人金融 | | |
|--------------------------|--------|-------|--------------------------|-----------|-------|
| 2023 年底 總授信餘額：882,240 | | | 2023 年底 總授信餘額：642,917 | | |
| 授信類別 | 年底餘額 | 占比 | 授信類別 | 年底餘額 | 占比 |
| 綠色授信* | 17,183 | 1.95% | 綠能建築 | 3,552.294 | 0.55% |
| 永續績效連結授信 | 42,749 | 4.85% | 太陽光電 | 0.256 | |

註：綠色授信係依「金融機構授信資料報送作業要點」，資金用於以下之綠色支出：再生能源、節能、污染防治、生命自然資源及土地利用的永續管理、地域與水域生物多樣性保護、潔淨交通運輸、永續水源及廢水處理、氣候變遷調適、具生態效率與循環經濟調適之產品、生產技術或製程、綠能建築、其他。

綠色貸款專案

為配合政府政策協助綠色產業發展，本行開辦多項綠色貸款專案，協助企業改善設備、低碳轉型，並提供再生能源發電業營運所需資金，以實際行動支持綠色產業發展。

1. 潔淨交通運輸貸款

針對潔淨能源車輛及減少有害氣體排放基礎建設等綠色支出，本行提供資金協助交通運輸網絡及模式朝低碳化轉型，以強化城市永續韌性，2023 年共計 10 戶，年底貸款餘額 1,888 百萬元。

2. 綠電及再生能源產業貸款

為與政府共同推動我國綠能產業發展，挹注產業創新成長之動能，本行配合主管機關推動「獎勵本國銀行辦理六大核心戰略產業放款方案」之政策，針對綠能科技、綠電及再生能源相關產業，提供所需之資本性及週轉性資金。

單位：新臺幣佰萬元 / 戶

| 項目 | 2022 年底 | | 2023 年底 | | |
|-------------|---------|---------|---------|---------|-------|
| | 貸款餘額 | 戶數 | 貸款餘額 | 戶數 | |
| 綠電及再生能源產業貸款 | 大企業 | 52,422 | 117 | 76,124 | 125 |
| | 中小企業 | 76,814 | 2,890 | 82,585 | 3,037 |
| | 合計 | 129,236 | 3,007 | 158,709 | 3,162 |
| 再生能源發電業之貸款 | 大企業 | 232 | 4 | 90 | 3 |
| | 中小企業 | 2,975 | 169 | 2,833 | 166 |
| | 合計 | 3,207 | 173 | 2,923 | 169 |

註：「中小企業」定義：依據中小企業發展條例第 2 條第 1 項、第 2 項及中小企業認定標準第 2 條規定，中小企業係指依據我國公司法辦理公司登記、依據有限合夥法辦理有限合夥登記或依據商業登記法辦理商業登記，且符合下列基準之一的事業：

- (1) 實收資本額在新臺幣 1 億元以下（含 1 億元）
- (2) 經常僱用員工人數未滿 200 人（不含 200 人）

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及相關供應商，近 3 年度放款承作量（核准額度）統計如下：



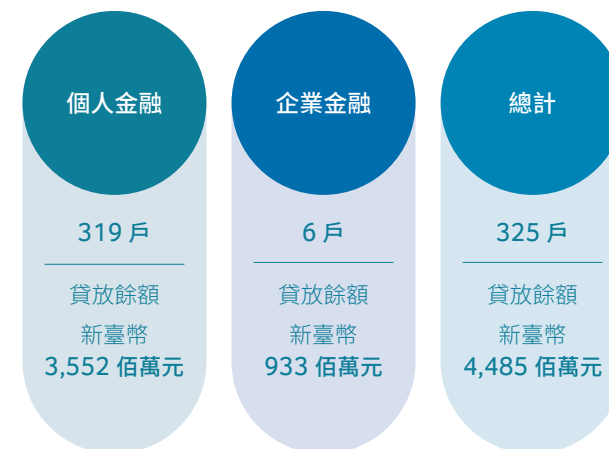
※ 離岸風力發電業屬需配合風場開發時程之新興產業，故前述專案融資之承作量金額以核准額度計算，且金額起伏較大。

4. 太陽光電設備設置專案貸款

本行提供資金協助企業及個人設置供給台灣電力公司之太陽光電設備，以推動及穩固國家能源轉型及再生能源發展，2023 年企個金貸款共計 167 戶，年底貸款餘額 2,614 百萬元。

5. 綠能建築貸款

為支持綠色消費，鼓勵客戶興建或購置具有「生態、節能、減廢、健康」之綠能建築物，以實際行動支持節能減碳及打造友善環境，推動綠建築土建融資及鼓勵購置取得綠建築標章之不動產，攜手客戶齊力打造永續家園，與地球環境共生共榮。



永續績效連結授信

為因應國際綠色金融之發展趨勢，鼓勵企業增加對綠色及永續發展之融資，本行於 2022 年 2 月中開辦「永續績效連結授信貸款」，如上市、上櫃、興櫃或公開發行公司，於公開資訊取得企業戶「控管溫室氣體排放」、「減碳效果」、「電力管理」、「能源耗用」，以及「降低廢棄物量」等指標，若其中一項指標較前一年度改善，貸款利率便可酌降，以鼓勵企業在追求營運成長之餘，同時能兼顧環境、社會和公司治理理念之推動，截至 2023 年 12 月底之辦理情形如下：



三、永續理財及保險商品

1. 本行持續推展連結 ESG 之信託投資商品及保險商品，將永續商品導入市場經濟結構，以提升客戶永續意識。檢視往來壽險公司是否皆已簽署「機構投資人盡職治理守則」或「聯合國責任投資原則 (PRI)」，聲明其持續關注被投資公司之經營情形，包括相關新聞、財務表現、產業概況、經營策略，以及環境、社會、公司治理 (ESG) 議題等，納入其投資決策之評估。
2. 太陽能光電設備貸款保險
本行提供對環境有益的「太陽能光電設備貸款保險」，使客戶貸款購買太陽能設備同時，對環境造成的氣候變遷風險能有因應的方案，透過綠色保險商品提升永續發展經濟運用程度。
3. 永續基金、債券及保險統計

單位：新臺幣 / 佰萬元

| 產品 | 永續產品規模 | 整體產品規模 | 永續產品占比 |
|-----------|--------|---------|--------|
| 國內外基金 | 10,295 | 103,372 | 10% |
| 海外債券 | 14,793 | 15,656 | 94% |
| 外國股票 /ETF | 605 | 1,680 | 36% |
| 財產保險 | 157 | 835 | 19% |
| 總計 | 25,850 | 121,543 | 21% |

因應極端氣候，持續推展永續保險商品，提供颱風及洪水等災害補償之住宅火災保險，以及推出鼓勵以綠建材修復之「居家綜合險」專案，對環境造成的氣候變遷風險提供專屬綠能條款，幫助投保人獲得基本保險保障，分散氣候變遷風險，為永續發展帶來正向效益。

近三年住宅火災保險總營收與產品占比

單位：新臺幣億元

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------|--------|--------|--------|
| 交易總營收 | 1.51 | 1.53 | 1.57 |
| 產品占比 | 17.86% | 17.90% | 18.85% |

3.6.2 產業限額調整

1. 為善盡企業社會責任，考量對環境或社會永續發展有重大不利影響產業（如：非公益之博奕、軍火武器、菸草及特殊娛樂業等），避免投融资或經審慎評估後承作。
2. 參考政府「六大核心戰略產業推動方案」之綠電及再生能源產業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，2024 年 1 月 29 日第 27 屆第 9 次董事會通過，增加綠色授信限額。
3. 為因應氣候變遷自願減量合作機制，逐步擴大高碳排類別產業之設定規範，納入歐盟發布碳邊境調整機制之高污染產業、國家發展委員會 2050 淨零排放路徑中製造部門燃料及製程碳排大宗之產業，以及 SASB 揭露與氣候風險相關之高碳排產業等，依當年度之授信及投資限額比率調降限額，期能引領綠色產業的發展，並降低對高碳排產業的暴險。





04

永續環境 Sustainable Environment

- 4.1 氣候風險與機會
- 4.2 導入環境永續標準
- 4.3 溫室氣體減量及管理
- 4.4 低碳示範場域建置
- 4.5 響應並推動綠色辦公
- 4.6 供應商管理

2015 | 2018

- 通過環境管理系統 ISO 14001、能源管理系統 ISO 50001 驗證、溫室氣體盤查 ISO 14064-1 查證
- 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
- 設定五年節電率達 5% 以上之目標
- 制定能源政策及「供應商企業社會責任規範」
- 遵循赤道原則精神擴大至所有授信案進行記錄審查
- 首次填報國際碳揭露組織 (CDP) 氣候變遷問卷

2019

- 頒布「促進供應商落實企業社會責任管理要點」
- CDP 氣候變遷問卷評比為「B」管理等級

2020

- 導入 TCFD 進行氣候變遷風險與機會之評估
- 獲財團法人台灣永續能源研究基金會企業永續報告類金融及保險業「金獎」
- 獲英國標準協會 (BSI) 頒發永續韌性「領航獎」

2021

- 永續採購通過 ISO 20400 符合性查核
- 水資源效率管理系統通過 ISO 46001 驗證
- 公股銀行第一家 TCFD 通過第三方 (BSI) 查核，並獲得最高等級「第五級：優秀」
- 首次盤查投融資組合排放量，依 PCAF 方法學完成 4 項資產類別之溫室氣體排放揭露

2022

- 簽署科學基礎減碳目標倡議 (SBTi)
- 簽署加入「赤道原則」協會
- 函頒氣候風險管理政策
- 溫室氣體減量及管理擴展至海外全數據點及子公司
- 首家分行通過碳中和標準 PAS 2060 查證
- 擴展投融資組合排放量盤查範疇，完成 7 項資產類別之溫室氣體排放揭露
- 首次購買綠電轉供予總行臺北大樓
- 於照明設備採購過程導入內部碳定價機制，以影子價格形式計算減碳成本

2023

- 提出「SBTi 投融資組合設定目標」申請
- 承諾以「2050 淨零碳排」為長期減碳目標
- CDP 氣候變遷問卷獲「A-」領導等級
- 因應氣候變遷議題修訂環境資源與能源使用管理政策及氣候風險管理政策
- 國內首家金融業取得溫室氣體自願減量專案 ISO 14064-2 確證
- 全面汰換老舊照明設備改採 LED，租賃公務汽車改採油電混合型
- 內部碳定價機制執行範圍擴大至空調汰換及租賃公務汽車
- 再生能源使用率達 1%，3 個據點採轉供或屋頂建置太陽能形式開始使用再生能源
- 第二家分行通過碳中和標準 PAS 2060 查證 (樹林分行)
- 首家營業據點取得銀級綠建築標章：北門大樓
- 獲環境部第 5 屆國家企業環保獎銅級獎
- 簽署響應加入「綠色辦公」，綠色採購申報金額超過 8,000 萬元

2024

- 首張信用卡通過碳足跡標準 ISO 14067 查證及水足跡標準 ISO 14046 查證，並取得環境部產品碳足跡標籤證書
- 減碳目標設定通過 SBTi 審查

2030

- 達成 SBTi 目標，類別 1 及類別 2 之碳排放升溫限制在 1.5°C，投融資組合碳排放升溫控制在低於 2°C

2050

邁向
淨零目標

4.1 氣候風險與機會

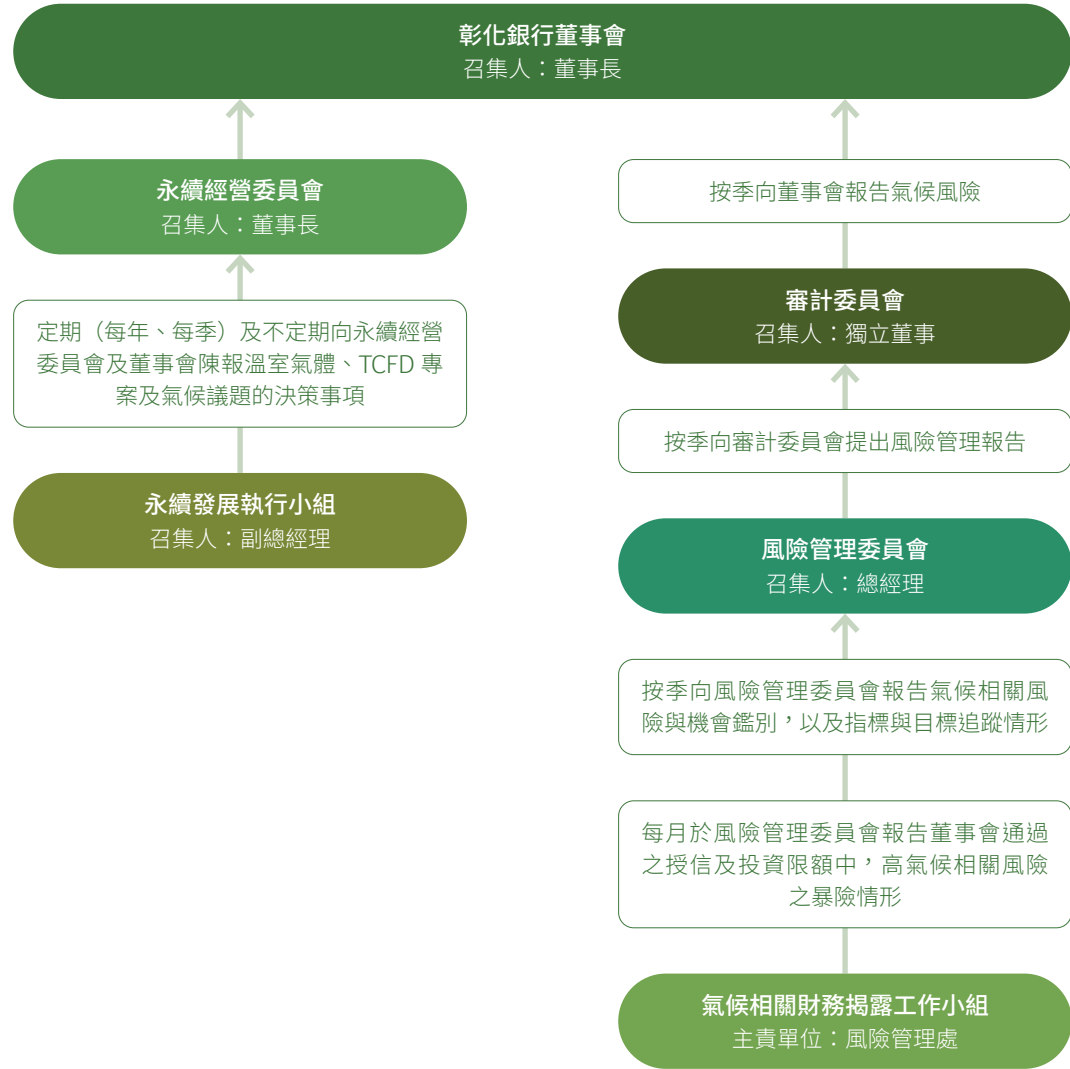
GRI : 2-23, 2-24, 201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5
SASB : FN-CB-410b.1, FN-CB-410b.2, FN-CB-410b.3, FN-CB-410b.4

本行依循氣候相關財務揭露架構 (TCFD)，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」）



一、氣候治理

董事會為氣候議題最高治理單位，負責指導、監督及管理本行對氣候風險之暴險情形，確保本行訂定之定性及定量措施符合其風險胃納。2021 年底，本行組成「氣候相關財務揭露工作小組」（以下簡稱 TCFD 小組），以風險管理處為首，辨識及評估氣候風險與機會，依據本行氣候議題相關政策，制定環境行動計畫、督導其執行情形，並按季依序向風險管理委員會、審計委員會及董事會陳報監控情形。另外，永續發展執行小組則定期或不定期向永續經營委員會陳報溫室氣體盤查 / 查證進度、溫室氣體減量執行成果及主要氣候議題的決策事項。同時，海外分行及大陸子銀行也逐步建立符合當地監理機構要求之氣候治理架構，並將氣候相關機會與風險和相關管理措施陳報回總行。



二、氣候策略

本行辨識與鑑別氣候風險的考量因子涵蓋 TCFD 所建議之風險類型，包含立即性及長期性之實體風險、政策和法規（包含現行法規和未來可能的新興規範）、技術、市場、聲譽等轉型風險；辨識與鑑別氣候機會的考量因子則涵蓋資源效率、能源來源、產品和服務、市場及韌性等。

針對本行所鑑別出前三大氣候變遷風險機會項目，評估對本行營運之影響如下：

氣候風險

| 風險類型 | 風險事件 | 財務影響 | | 業務、策略影響 |
|------|-------------------|------|----|--|
| | | 時間 | 程度 | |
| 轉型 | 投／融資對象面臨轉型相關法規風險 | 中期 | 高度 | 隨著海內外針對高碳排產業要求漸高，甚至徵收碳稅／費，造成高碳排產業營運成本提高，可能間接影響投融／資對象獲利表現，並因此增加違約風險；若本行對高碳排產業投資或放款部位過高，承受的信用風險也將提升。 |
| 實體 | 天災使營運據點暫停，產能下降或中斷 | 中期 | 高度 | 受氣候變遷影響，颱風和豪雨越加嚴重與頻繁，將可能使本行之營運據點面臨天然災害，造成行舍、資訊設備、運輸設備等財產價值損害，增加建築設備維護成本，甚至造成營運中斷或人員傷亡。 |
| 轉型 | 投／融資對象面臨技術轉型 | 中期 | 高度 | 本行投／融資對象可能因未來市場、法規的低碳轉型需求，投入大量研發人力及費用，若轉型不及則可能造成投入成本無法回收，進而降低營收甚至發生違約風險，間接影響本行收益。 |

氣候機會

| 機會因子 | 機會事件 | 財務影響 | | 業務、策略影響 |
|-------|----------|------|----|---|
| | | 時間 | 程度 | |
| 產品和服務 | 提高綠能產業授信 | 短期 | 重大 | 持續開發綠能科技產業相關授信客戶，如承作綠色產業基礎建設聯貸案、太陽能車站設備及其工程融資、風力發電、環保再生等案件，除能提高因應氣候變遷風險的韌性外，亦能創造綠色商機。 |
| | 開發綠色金融服務 | 短期 | 高度 | 因應國際上的永續金融趨勢，開發低碳產品與服務，提供綠色相關金融服務，如：綠色存款、債券等，開發新商機。 |
| | 增加數位金融服務 | 短期 | 高度 | 開發並提供更多數位金融服務，提升網路銀行、行動支付、線上下單／投保交易等 E 化服務的使用率，促使自身營運和客戶往返銀行過程中，減少所耗費的用紙，達營運成本減少。 |

三、氣候風險管理

本行將氣候風險新增納入本行「整體風險管理政策」，為建立氣候風險管理機制，訂有「彰化銀行氣候風險管理政策」，明確劃分各防線之氣候風險管理職責，訂定本行對氣候風險之評估方法及流程，透過 TCFD 小組，以風險管理處為首，召集並協調總行各單位，針對 TCFD 相關政策修改建議及氣候機會影響之因應措施提出目標設定、相對執行計畫，並定期追蹤監控。

針對營運及融資面評估實體風險，依據聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (IPCC) 之 RCP2.6 及 RCP8.5 情境下對本行淨值之影響；針對融資面評估轉型風險，依據中央銀行與監理機關綠色金融系統網絡 (NGFS) 之 2050 年淨零排放、延遲轉型及國家自主貢獻之情境下評估對本行淨值之影響。

2023 年度情境分析範圍

| 評估面向 | 評估影響 | 分析結果 |
|------|--|--|
| 營運面 | 實體風險 評估極端氣候對臺灣地區營運據點造成之影響。 | 於 2050 年 RCP8.5 情境下，資產減損情形最為嚴峻，影響約占本行淨值 0.0148%。 |
| | 實體風險 供應商營運據點如位於高實體風險地區，極端氣候事件發生時，將導致其供貨不穩或中斷，無法按期交貨進而影響本行營運。 | 2025 年在 RCP 2.6 及 RCP 8.5 情境下，高實體風險採購金額皆為 2.66 百萬元，約占 2023 年總採購金額 0.3%，並評估有 1 間供應商具高實體風險。 |
| 融資面 | 實體風險 於實體風險層面評估本行臺灣地區約九萬筆不動產造成之影響。 | 於 2025 年 RCP8.5 情境下，資產減損情形最為嚴峻，影響金額約占淨值 4.53%。 |
| | 轉型風險 盤點 2023 年底本行授信對象屬於國內環境部納管之應盤查登錄溫室氣體排放量之排放源者。 | 最嚴重的情境為 2030 年淨零排放情境下有 36 家授信戶將會調降內部信用評等，不論評等轉劣幅度大小，均調降為 IFRS9 之 Stage 2，將造成預期信用損失增加，約占全行預期信用損失 4.77%。 |

四、氣候指標和目標

1. 本行呼應《巴黎協定》，以控制全球升溫於 1.5°C 及 2°C 內分別設定自身營運及投融资組合溫室氣體排放減量目標，期於 2050 年達到淨零排放，並已通過 SBTi 審查，目標設定如下：

| 層面 | 指標與目標 | 長期目標 |
|----------------------------|--|------------|
| 自身營運 基準年：2020 年 | 訂定範疇一及範疇二（或稱類別 1 及類別 2）溫室氣體排放短期目標為平均每年之碳排放量總和減少 4.2%，以及 2030 年達成減少 42% 之中期目標。並設定環境永續相關指標目標，如用電量、用水量、油量、再生能源使用及碳權抵換等，以達成溫室氣體排放目標。 | 2050 年淨零排放 |
| 投融资組合 基準年：2022 年 | 發電專案融資 承諾至 2030 年時，僅提供資金予再生能源發電產業。 | 2050 年淨零排放 |
| | 商業不動產 承諾在 2030 年降低企業貸款中的商業不動產擔保品每平方公尺 50% 的碳排放量。 | |
| | 商業貸款 ① 承諾在 2030 年降低發電業企業貸款組合每百萬瓦 40.9% 的碳排放量。 ② 承諾在 2030 年降低金融、零售、服務、餐飲住宿、不動產發展業企業貸款每平方公尺 50% 的碳排放量。 ③ 承諾在 2028 年將會依照其他長期貸款（包含所有化石燃料、電器及電子設備業、製造業、半導體業等產業）的貸款價值做計算，設定涵蓋其價值 36% 的 SBT 目標。 | |
| | 上市櫃股票及債券投資 承諾上市公司股票及債券價值中的 51.9%，將會於 2028 年設定通過 SBT 認證的目標。 | |

2. 另為提升低碳轉型之綠色相關業務，分別設定綠色授信、綠色金融商品與服務、綠色產業投資之指標目標，如業務規模擴增、持續開發商品服務、或增加金額等，以期逐年提升整體綠色相關業務。

4.2 導入環境永續標準 GRI：2-5, 302-4, 305-5

因應氣候變遷、環境保護議題，本行於 2015 年聯合國氣候峰會發布之「巴黎協定 (Paris Agreement)」前，已推動節能減碳、源頭減量、資源回收等環境保護措施，統計至今皆無發生違反環境法規案件。

本行依循永續發展實務守則，並接軌聯合國永續發展目標，陸續導入國際環境永續相關標準認證，定期委請外部機構辦理相關查驗證作業以評量機制有效性，並將認證取得情形提報至永續經營委員會及董事會追蹤及監督，俾利執行營運活動及內部管理時提升環境永續治理績效，促進環境永續目標達成。

目標與標的

1. 針對已取得之環境永續相關國際標準，定期維持其證書有效性
2. 每年至少新增通過 1 項（處）環境永續相關國際標準認證

具體行動及成果

| | 環境永續相關標準認證 | 認證範圍 |
|------------------------|--|----------------|
| ISO 14001 環境管理系統 | 2015 年通過第一次 ISO 14001:2015 驗證 2018 年通過第二次 ISO 14001:2015 驗證 2021 年通過第三次 ISO 14001:2015 驗證 | 總行臺北大樓 |
| ISO 50001 能源管理系統 | 2016 年通過第一次 ISO 50001:2011 驗證 2019 年通過第二次 ISO 50001:2018 驗證 2022 年通過第三次 ISO 50001:2018 驗證 | 總行臺北大樓 |
| ISO 46001 水資源效率管理系統 | 2021 年通過第一次 ISO 46001:2019 驗證 | 總行臺北大樓 |
| ISO 14064-1 溫室氣體排放量盤查 | 2005 年通過 ISO 14064-1:2006 查證 2017-2018 年通過 ISO 14064-1:2006 查證 2019-2021 年通過 ISO 14064-1:2018 查證 | 國內全數營運據點 |
| | 2022-2023 年通過 ISO 14064-1:2018 查證 | 國內、外全數營運據點及子公司 |
| PAS 2060 碳中和實施標準 | 2022 年通過 PAS 2060 查證 | 彰化分行 |
| | 2023 年通過 PAS 2060 查證 | 樹林分行 |
| | 2024 年通過 PAS 2060 查證 | 信用卡 |
| ISO 14064-2 溫室氣體自願減量專案 | 2023 年通過 ISO 14064-2 確證 | 西松分行 |
| ISO 14067 碳足跡盤查 | 2024 年通過 ISO 14067 查證 | 信用卡 |
| ISO 14046 水足跡盤查 | 2024 年通過 ISO 14046 查證 | 信用卡 |
| ISO 20400 永續採購 | 2021 年通過 ISO 20400 符合性查核 | 總行 |
| 綠建築標章 | 2023 年通過內政部審查取得銀級綠建築標章 | 北門分行 |
| 產品碳足跡標籤 | 2024 年通過環境部審查取得產品碳足跡標籤證書 | 信用卡 |

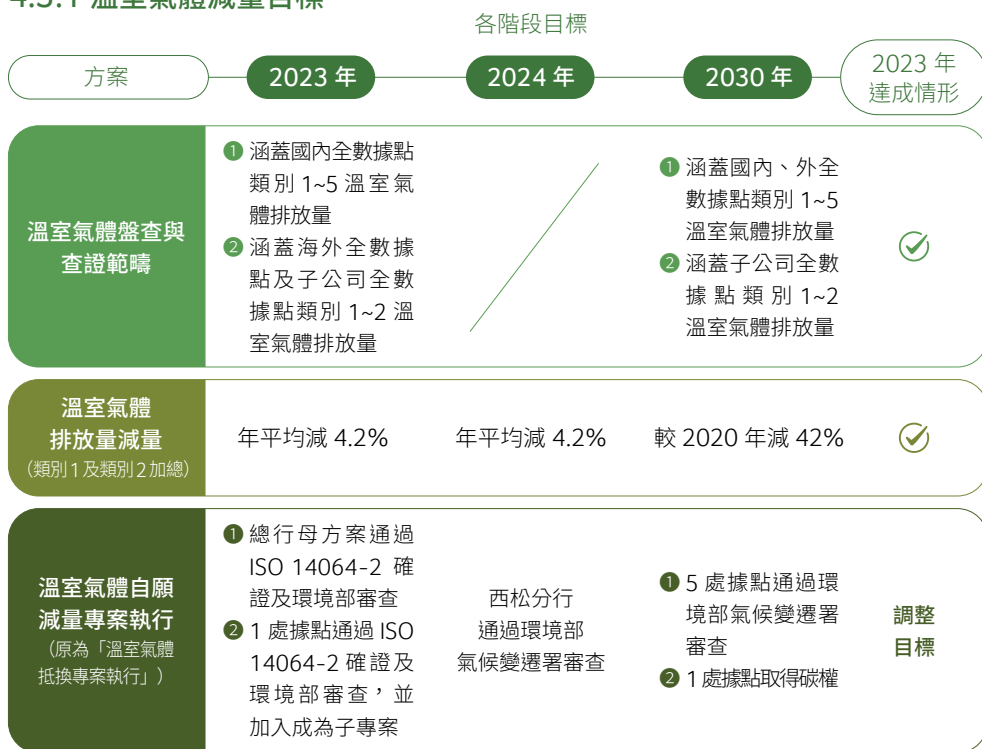
4.3 溫室氣體減量及管理

GRI : 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5
SASB : FN-CB-410b.1

本行定期盤查年度溫室氣體排放量，並由外部機構進行查證作業，以滾動式調整溫室氣體減量行動，並將溫室氣體管理情形定期提報至永續經營委員會及董事會，以有效追蹤及監督溫室氣體減量執行成效。

本行於 2022 年簽署加入「科學基礎減量目標倡議」(SBTi)，以 2020 年度為基準年，設定類別 1 及類別 2 加總排放量之短、中、長期減量目標，以呼應並助益《巴黎協定》控制全球升溫於 1.5°C 內之目標達成。

4.3.1 溫室氣體減量目標



註：因溫室氣體自願減量專案管理辦法於 2023 年發布，原溫室氣體抵換專案宣告退場，將由溫室氣體自願減量專案取代，故調整方案名稱及各階段目標。

4.3.2 溫室氣體盤查與查證

一、溫室氣體盤查範疇

本行溫室氣體盤查範疇依營運控制法設定，自 2017 年起定期盤查國內全數據點之溫室氣體排放量，2019 年開始採用 ISO 14064-1:2018 標準辦理。此外，自 2022 年起參酌我國「上市櫃公司永續發展路徑圖」規定，將範疇擴大至海外據點及子公司，使溫室氣體排放量揭露範圍與公司合併財務報表範圍一致，提前部屬規劃溫室氣體減量行動。

本行溫室氣體盤查範疇

| 公司名稱 | 溫室氣體盤查 | | 覆蓋據點 |
|-------------|--------|------|---|
| | 類別 | 覆蓋率 | |
| 彰化銀行 (國內據點) | 1~5 | 100% | 國內全數營運據點包含 185 家分行及 2 處總行單位，共計 187 處據點 |
| 彰化銀行 (海外據點) | 1~2 | 100% | 海外全數營運據點包含 7 個分行及 1 個辦事處，共計 9 處據點 (洛杉磯分行 2023 年遷址，新、舊據點皆納入盤查) |
| 彰銀創投 | 1~2 | 100% | 1 處據點 |
| 子公司 | | | |
| 彰銀商業 | 1~2 | 100% | 大陸地區 1 處總行及 5 處分支機構，共計 5 處據點 (總行與南京分行位於同處據點) |

二、溫室氣體盤查與查證執行結果

歷年溫室氣體排放量

本行依據 ISO 14064-1:2018 標準盤查溫室氣體排放量，並定期追蹤歷年溫室氣體減量成效，以滾動式檢討溫室氣體減量策略與行動，本行歷年溫室氣體排放量如下表：

| | 2020年 (基準年) | 2021年 | 2022年 | 2023年 |
|---|----------------|------------|------------|------------|
| 類別 1 排放量 ^{*1} (公噸 CO ₂ e) | 2,374.304 | 2,097.131 | 2,075.020 | 2,133.566 |
| 類別 2 排放量 ^{*2} (公噸 CO ₂ e) | 15,862.188 | 15,356.797 | 15,016.773 | 13,008.712 |
| 碳排放總量 (類別 1+ 類別 2) (公噸 CO ₂ e) | 18,236.492 | 17,453.928 | 17,091.793 | 15,142.278 |
| 碳排放密集度 (公噸 CO ₂ e / 百萬元) | 0.6676 | 0.6084 | 0.5007 | 0.3926 |
| 類別 3 排放量 ^{*3} (公噸 CO ₂ e) | 5,242.152 | 5,244.309 | 4,727.668 | 5,318.750 |
| 類別 4 排放量 ^{*4} (公噸 CO ₂ e) | 7,541.974 | 8,077.079 | 9,602.441 | 8,988.433 |
| 類別 5 排放量 ^{*5} (公噸 CO ₂ e) | 239.003 | 266.894 | 229.763 | 369.383 |

註：1. 類別 1 排放量為當年度公務車耗油、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。

2. 類別 2 排放量為當年度外購電力發電之排放為主，並以市場別為主 (Market-based)。

3. 類別 3 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、事務用品的貨物運輸。

4. 類別 4 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。

5. 類別 5 為組織所製造產品相關的下階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。

6. 排放係數的選用上，以行政院環境部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 第六次評估報告所載為準。

7. 盤查結果本行直接排放之溫室氣體種類包括二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄)、氧化亞氮 (N₂O)、氟氯碳化物 (HFCs) 共四類。

8. 類別 1~2 盤查及查證邊界為 100% (國內、外、子公司全數營業據點)，類別 3~5 盤查及查證邊界為 98.43% (國內全數營業據點)。

2023 年溫室氣體減量績效

本行以 2020 年溫室氣體排放量 (18,236.492 公噸 CO₂e) 為基準年，短期目標為 2023 年碳排放總量 (類別 1 及類別 2 之碳排放量) 較基準年減少 12.6%，並希冀於 2030 年時達成減少 42% 之中期目標；2023 年本行溫室氣體排放量為 15,142.278 公噸 CO₂e，較基準年減碳 16.97% (3,094 公噸 CO₂e)，達成本行設定之減碳目標：

1. 類別 1 排放量從基準年 2,374.304 公噸 CO₂e 降至 2,133.566 公噸 CO₂e (減少 10.14%)，符合 2023 年度設定之減碳目標，評估 2023 年後疫情漸緩，公務車使用頻率將漸增，本行刻正進行公務車採用油電混合車之行動。
2. 類別 2 排放量從基準年 15,862.188 公噸 CO₂e 降至 13,008.712 公噸 CO₂e (減少 17.99%)，符合 2023 年度設定之減碳目標。

其他各項能資源管理措施執行成果詳如 4.5 節，本行未來將持續督導落實各項溫室氣體減量行動，以利達成 2030 年較基準年減碳 42% 之目標。

| | 2020年 (基準年) | | 2023年 | | | 目標 達成 情形 |
|--------------------|----------------------|----------------------|---------|----------------------|--------|----------------|
| | 公噸 CO ₂ e | 實際成果 | | 目標 | | |
| | | 公噸 CO ₂ e | % | 公噸 CO ₂ e | % | |
| 類別 1 排放量 | 2,374.304 | 2,133.566 | -10.14% | 2,138 | -10% | 符合 |
| 類別 2 排放量 | 15,862.188 | 13,008.712 | -17.99% | 13,800 | -13% | 符合 |
| 碳排放總量 [*] | 18,236.492 | 15,142.278 | -16.97% | 15,938 | -12.6% | 符合 |

註：碳排放總量為類別 1 及類別 2 之碳排放量總和。

溫室氣體查證 (確信) 成果

本行 2023 年度溫室氣體排放量經英國標準協會 (BSI) 查證 (確信)，查證聲明書公開於本行網站，查證 (確信) 結論摘要如下：

1. 針對於顯著性的問題所提出之矯正預防措施已接受。
2. 盤查數據品質係符合 ISO 14064-1:2018 年版條文。
3. 溫室氣體盤查報告中直接溫室氣體排放和輸入能源的間接溫室氣體排放 (ISO 14064-1:2018 的類別 1 與類別 2) 之保證等級為合理保證等級，其他間接溫室氣體排放 (類別 3 至類別 6) 為採用確證與協議程序所得的結論。

4.3.3 溫室氣體自願減量額度專案

本行制定「溫室氣體自願減量額度專案計畫」，依據我國溫室氣體自願減量專案管理辦法規定，並依據聯合國清潔發展機制（CDM）下之 AMS-II.C 減量方法學（Demand-side energy efficiency activities for specific technologies），計算西松分行設備汰換之減量額度（碳權）後，於 2022 年 9 月由外部查驗證機構^{*1}以 ISO 14064-2 進行審查，並於 2023 年 2 月取得 ISO 14064-2 確證^{*2}證書，本行於 2024 年第一季向環境部氣候變遷署提出註冊申請，未來通過審查後，將執行西松分行碳權監測作業，並執行查證^{*3}作業，以利未來向環境部氣候變遷署申請取得碳權，除此之外，本行亦同步評估未來可加入溫室氣體自願減量額度之營業據點。

- 註：1. 查驗證機構：指依我國溫室氣體認證機構及查驗機構管理辦法之規定，向中央主管機關申請核發許可證，執行溫室氣體查驗業務之機關（構）。
2. 確證（validation）：指抵換或自願減量專案經查驗機構審核，確認抵換或自願減量專案計畫書符合溫室氣體減量及管理法相關規定之作業。
3. 查證（verification）：指溫室氣體排放量數據或溫室氣體減量（含碳匯量）數據，經查驗機構驗證或現場稽核之作業。



4.3.4 內部碳定價執行方案

2022 年起本行針對「汰換 LED 照明設備」以內部碳定價模式，於採購決策流程中，採影子價格（Shadow Pricing 模式）並參考主管機關公告之碳費率（每噸 1,500 元），計算減少之碳成本，2023 年起擴大執行項目，針對「汰換 LED 照明設備」、「汰換空調設備」及「公務車改採用油電混合汽車」三項減碳行動，計算減少之碳成本。為達成 2030 年減碳目標，本行將持續執行各項減碳行動，並針對重要減碳行動項目，以內部碳定價之影子價格形式，估算減碳量及減碳成本等，以利未來資源有限無法同時挹注時，可作為權衡之參考依據。

單位：新臺幣萬元

| 減碳行動 | 實行單位數 | 預估 能源節省成本 ^{*1} | 預估 減少碳成本 ^{*2} | 預估 總節省成本 ^{*3} |
|---------------|-------|----------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 2022 年 | | | | |
| 汰換 LED 照明設備 | 34 | 109 | 28 | 136 |
| 2023 年 | | | | |
| 汰換 LED 照明設備 | 116 | 401 | 99 | 500 |
| 汰換空調設備 | 29 | 57 | 14 | 71 |
| 公務車改採用油電混合汽車 | 39 | 96 | 11 | 107 |

註：1. 預估能源節省本計算方式如下：

- 汰換 LED 照明設備：預估之年節電量（kWh）* 每度電價（以 1 度電 3 元計）= 1,335,683（kWh）* 3（元 / kWh）/ 10,000 = 401 萬元。
- 汰換空調設備：預估之年節電量（kWh）* 每度電價（以 1 度電 3 元計）= 190,953（kWh）* 3（元 / kWh）/ 10,000 = 57 萬元。
- 公務車改採用油電混合汽車：預估之年省油量（L）* 每公升油價（以 1 公升汽油 31.07 元計）= 30,762（L）* 31.07（元 / L）/ 10,000 = 96 萬元。

2. 預估減少碳成本計算方式如下：

- 汰換 LED 照明設備：預估之年節電量（kWh）* 電力排放係數（kgCO₂e/kWh）/ 1,000 * 碳費率（以 1 噸 CO₂e 1,500 元計）= 1,335,683（kWh）* 0.495（kgCO₂e/kWh）/ 1,000 * 1,500（元）/ 10,000 = 99 萬元。
- 汰換空調設備：預估之年節電量（kWh）* 電力排放係數（kgCO₂e/kWh）/ 1,000 * 碳費率（以 1 噸 CO₂e 1,500 元計）= 190,953（kWh）* 0.495（kgCO₂e/kWh）/ 1,000 * 1,500（元）/ 10,000 = 14 萬元。
- 公務車改採用油電混合汽車：預估之年省油量（L）* 碳排放係數（kgCO₂e/L）/ 1,000 * 碳費率（以 1 噸 CO₂e 1,500 元計）= 30,762（L）* 2.355（kgCO₂e/L）/ 1,000 * 1,500（元）/ 10,000 = 71 萬元。

3. 預估總節省成本 = 預估能源節省成本 + 預估減少碳成本。

- 汰換 LED 照明設備：401 萬元 + 99 萬元 = 500 萬元。
- 汰換空調設備：57 萬元 + 14 萬元 = 71 萬元。
- 公務車改採用油電混合汽車：96 萬元 + 11 萬元 = 107 萬元。

4.3.5 信用卡產品碳足跡盤查及查證

為掌握信用卡產品碳足跡，進一步降低溫室氣體排放，本行 2023 年將全系列感應式信用卡導入「ISO 14067」產品碳足跡，並於 2024 年 1 月 2 日取得英國標準協會之查證聲明，並取得環境部產品碳足跡標籤證書。查證結果顯示，每張信用卡碳足跡約 1.16 公斤二氧化碳當量，「使用階段」為主要排放源，未來將提升帳單電子化之比例，以期達成 5 年內減少 3% 碳足跡減量目標。



4.3.6 溫室氣體減量策略與行動

為達成 2030 年溫室氣體減量目標，本行制定 2021-2030 年間溫室氣體減量策略及行動，彙整 2023 年執行成果及 2024 年目標如下：



| 減碳行動 | 2023 年 | | | | | 2024 年 |
|----------------------------------|--------|-----------------|--------------|--------------------------------|-------------|---------------|
| | 實行單位數 | 投入經費 (新臺幣萬元) | 預估節電量 (度) | 預估減碳量 (噸 CO ₂ e) | 回收年限 (年) | 執行目標 |
| 全面汰換為 LED 照明設備 ^{*1} | 116 | 1,885 | 1,335,683 | 661.16 | 4.70 | 全面採用 LED 照明設備 |
| 汰換空調，以年齡大於 30 年者優先 ^{*2} | 29 | 1,123 | 190,953 | 94.52 | 19.60 | 逐年汰換老舊空調設備 |

| 減碳行動 | 2023 年 | | | | 2024 年 |
|-----------------------------|-----------|-----------------|---------------|--------------------------------|---------------------|
| | 實行單位數 | 投入經費 (新臺幣萬元) | 預估減油量 (公升) | 預估減碳量 (噸 CO ₂ e) | 執行目標 |
| 燃油汽車改採用油電混合汽車 ^{*3} | 39 (共54輛) | 565 | 30,762 | 72.45 | 新租賃或續約之公務車以油電混合汽車為主 |
| 燃油機車汰換為電動機車 | | | | | 逐年汰換老舊燃油機車為電動機車 |

| 減碳行動 | 2023 年 | | | | | 2024 年 |
|------------------------------------|--------|-----------------|----------------|------------------------------|-------------|-------------|
| | 實行單位數 | 投入經費 (新臺幣萬元) | 用 / 發電量 (度) | 減碳量 (噸 CO ₂ e) | 回收年限 (年) | 執行目標 |
| 分行屋頂建置太陽能發電系統，並採自發自用 ^{*4} | 1 | 123 | 3,413 | 1.69 | 17.81 | 建置 1 處太陽能分行 |
| 購買綠電 ^{*5} | 2 | 204 | 337,672 | 167.15 | | 再生能源使用率達 3% |

註：1. 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%，故節電量 (kWh) = 新燈具之規格 (W) / (1-50%) * 年使用時間 (hr) * 燈具數量 (盞) / 1,000。減碳量 (噸 CO₂e) = 節電量 (kWh) * 電力排放係數 (0.495kgCO₂e/度) / 1,000。

2. 空調汰換之節電量與減碳量計算方式：假設新空調較舊空調之能效提升 50%，故節電量 (kWh) = 新空調之用電量 (W) * 30% / (1-30%)。減碳量 (噸 CO₂e) = 節電量 (kWh) * 電力排放係數 (0.495kgCO₂e/度) / 1,000。

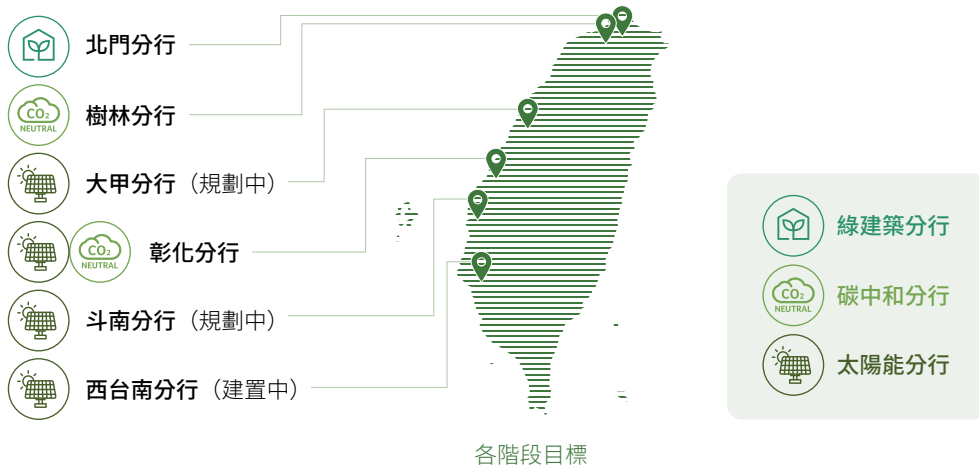
3. 燃油汽車改採用油電混合汽車之減碳量計算方式：燃油汽車之燃油效率為 14.9 km/L，油電混合汽車之效率為 24 km/L，參考本行 2020 年平均汽車行駛里程數為 22,000 公里，故減油量 (L) = 汽車行駛里程數 (km) / 燃油汽車之燃油效率 (km/L) - 汽車行駛里程數 (km) / 油電混合汽車之燃油效率 (km/L)。減碳量 (噸 CO₂e) = 減油量 (L) * 排放係數 (2.355kgCO₂e/L) / 1,000。

4. 分行屋頂建置太陽能發電系統之減碳量計算方式：減碳量 (噸 CO₂e) = 發電量 (kWh) * 電力排放係數 (0.495kgCO₂e/度) / 1,000。

5. 購買綠電之減碳量計算方式：減碳量 (噸 CO₂e) = 綠電使用量 (kWh) * 電力排放係數 (0.495kgCO₂e/度) / 1,000。

4.4 低碳示範場域建置 GRI : 302-4, 302-5, 305-5

為善盡企業社會責任，持續推動各種與環境共生共存的綠色行動，積極建置太陽能、綠建築及碳中和分行，以期作為本行低碳示範場域，除可減少能源資源使用，降低碳排放量外，亦有助於提升本行企業永續形象，本行由總務處負責規劃及建立可複製性之低碳示範場域，並訂定短期及長期之建置目標，定期追蹤執行成果，以利未來擴大執行範圍。



| 方案 | 2023年 | 2024年 | 2030年 | 2023年達成情形 |
|--------------------------|--|--|--|-----------|
| 提高再生能源使用率 (原為「響應再生能源政策」) | <ul style="list-style-type: none"> 1 綠電轉供度數 100 萬度 2 再生能源使用率 達 1% 3 累計 1 處太陽能分行 | <ul style="list-style-type: none"> 1 綠電轉供度數 150 萬度 2 再生能源使用率 達 3% 3 累計 2 處太陽能分行 | <ul style="list-style-type: none"> 1 綠電轉供度數 300 萬度 2 再生能源使用率 達 10% 3 累計 10 處太陽能分行 | ✓ |
| 推動碳中和示範分行 | 每年 1 家 碳中和分行 | 每年 1 家 碳中和分行 | 每年 5 家 碳中和分行 | ✓ |
| 行舍規劃導入綠建築設計 | 100% 新建或改建之行舍取得綠建築標章 | 100% 新建或改建之行舍取得綠建築標章 | 100% 新建或改建之行舍取得綠建築標章 | ✓ |

4.4.1 提高再生能源使用率

本行透過綠電轉供及建置太陽能分行，以提高再生能源使用率，2023 年再生能源使用率為 1.28%。

購買再生能源憑證或綠電轉供

本行自 2018 年起購買再生能源憑證，至 2021 年總計購買 312 張再生能源憑證。電業法修法通過後，能源供應來源更加多元，因此本行向再生能源售電業及發電業簽訂綠電轉供合約，分別轉供綠電予總行臺北大樓及資訊大樓使用。

| 綠電轉供 | 2022 年轉供度數 | 2023 年轉供度數 |
|--------|------------|------------|
| 總行臺北大樓 | 100,000 | 110,000 |
| 中崙資訊大樓 | - | 227,672 |
| 總計 | 100,000 | 337,672 |

註：再生能源使用率 (%) = 當年度綠電使用量 (kWh) / 當年度總用電量 (kWh) * 100%。

建置太陽能分行

本行於 2023 年完成彰化分行屋頂太陽能發電建置工程並正式啟用，裝置容量為 18.24 kW，採電力自發自用形式，2023 年發電量約 3,412.7 度。同時，本行持續拓展西台南、斗南、大甲等分行之屋頂太陽能發電建置計畫，以逐步提高本行再生能源使用占比；其中，西台南分行預計於 2024 年完成太陽能發電建置工程，規劃裝置容量為 21.66 kW；斗南及大甲分行則分別規劃 18kW、50kW 之裝置容量，並預計於 2025 年啟動建置工程。

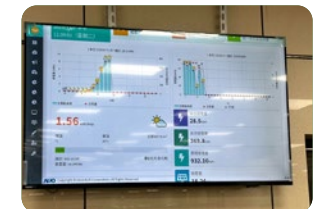
註：再生能源發電量 (度) = 設備額定容量 (kW) * 各縣市每瓦日平均購電量 (度) * 365 (天/年)。



總行臺北大樓再生能源憑證



中崙資訊大樓再生能源憑證



4.4.2 碳中和示範分行

本行自 2018 年起導入 ISO 14064-1 組織型溫室氣體盤查，充分掌握溫室氣體排放概況，為響應 2050 淨零轉型，提前佈局「碳中和示範分行計畫」，依循「PAS 2060:2014 實施碳中和參考規範」執行，並請外部查驗證機構辦理查證作業。

彰化分行

宣告年度
2022 年



碳權

153
噸 CO₂e

碳權註銷證明



PAS 2060 碳中和
查證聲明書



樹林分行

宣告年度
2023 年



碳權

99
噸 CO₂e

碳權註銷證明



PAS 2060 碳中和
查證聲明書



4.4.3 行舍規劃導入綠建築設計

本行透過綠建築規劃以達成營運減碳效益。目前參與都市更新案之城東分行、天津街宿舍等新行舍，及規劃興建之建成大樓與苑裡分行皆以取得「綠建築標章」為目標；參與都市更新案之北門分行已於 2023 年完工，透過導入基地綠化、保水、能源、水資源回收等環境友善元素，成功取得銀級綠建築標章。



彰銀首家綠建築分行－北門分行開業

4.5 響應並推動綠色辦公 GRI：302-1, 302-3, 302-4, 302-5

本行訂定環境資源與能源使用管理政策，加入環境部綠色辦公行列並響應節約能源、節約用水、節約用紙、減塑減廢、分類及回收再用、綠色採購、環境綠美化、宣導倡議等 29 條指標，積極落實各項永續行動並顯現成效，於 2023 年 11 月 21 日獲環境部頒發第 5 屆「國家企業環保獎—銅級獎」殊榮。



本行執行各項資源節約、節能措施等能資源管理行動，自發性導入國際管理系統，如環境管理系統、能源管理系統及水資源效率管理系統等，並透過外部機構辦理管理系統年度查驗證作業，以確保機制有效運作；落實能資源使用及管理，除可減少本行溫室氣體排放量，亦可降低能資源使用之營業成本，提升整體環境治理績效。

每年紀錄各項資源（水、電、燃油、天然氣等）使用資訊，當有不符或異常於環境管理之要求時，適時有效的採取矯正措施，使其對環境影響降低，並定期就環境衝擊面鑑別評估，依不同能資源使用指標分別設定階段式短中期目標，視達成情形列改善目標及管理方案加以追蹤。

目標設定

| 能資源使用指標 | (基準年) | | 各階段目標 | | | 2023 年成果 | 2023 年達成情形 |
|------------------------|---------|----------------|------------------|------------------|--------------------|----------|------------|
| | 2020 年 | 2023 年 | 2024 年 | 2030 年 | | | |
| 電力 (MWh) ^{*1} | 30,613 | 29,695 (減 3%) | 26,480 (減 13.5%) | 25,654 (減 16.2%) | 26,567 -13% | ✓ | |
| 燃油 (L) | 673,175 | 652,980 (減 3%) | 646,248 (減 4%) | 605,858 (減 10%) | 532,497 -21% | ✓ | |
| 水資源 (立方公尺) | 163,944 | 159,026 (減 3%) | 157,386 (減 4%) | 147,550 (減 10%) | 154,083 -6% | ✓ | |
| 再生能源 (%) ^{*2} | 0 | 1% | 3% | 10% | 1.28% (341.085MWh) | ✓ | |

註：1. 指電力來自於台灣電力公司及太陽能。
2. 指電力來自於太陽能。

4.5.1 能源使用及管理

本行以總行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，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。

減量措施

- ➔ 以高效率 LED 燈具汰換舊有燈具，節省照明用電。
- ➔ 照明使用管理，減少不必要之照明用電。
- ➔ 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 26°C 至 28°C 間，降低空調負荷。
- ➔ 於非夏季低負載時調高冰水主機、冰水出水溫度至 8 ~ 10°C，可有效提升冰水主機運轉效率。
- ➔ 於非上班時段減少開放使用之電梯數，並鼓勵同仁平時於工作區域移動時以樓梯取代電梯，除減少電力耗費外，亦有益健康。

本行 2023 年用電量約較基準年（2020 年）減少 13%（約 4,045,733 度），其減少之原因為本行各項節電行動成果展現，未來本行將持續汰換老舊照明及空調設備，以達成節電目標。

| | 耗用單位 | 2020 年 (基準年) | 2021 年 | 2022 年 | 2023 年 |
|-----------|----------|-----------------|-------------|-------------|------------|
| 電力 | 度 (kWh) | 30,613,102 | 30,005,783 | 29,242,860 | 26,567,369 |
| | 仟度 (MWh) | 30,613 | 30,006 | 29,243 | 26,567 |
| | 百萬焦耳 | 110,207,168 | 108,020,817 | 105,274,296 | 95,642,528 |
| | 統計邊界 | 100% | | | |
| 用電 密集度 | 百萬焦耳 / 人 | 16,508 | 16,342 | 15,764 | 14,290 |

註：1. 1 度電 = 3.6 百萬焦耳。
2. 上列表單數據取至整數位。

4.5.2 公務車輛燃油使用及管理

為落實節能減碳，同時降低空氣污染，本行將日常汽、柴油使用量納入管理，同仁執行外出勤務時，盡量採用公務車共乘或搭乘大眾交通運輸工具，另因應國家運具電動化及無碳化政策，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。

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，鼓勵同仁共乘外勤，減少派車。
- ➔ 宣導同仁多加利用大眾交通運輸工具。
- ➔ 汰換或新購機車時，優先選用經濟部認可之電動機車。
- ➔ 新租賃或續約之公務車以油電混合汽車為主。

本行 2023 年燃油量較基準年（2020 年）減少 20.9%（約 140,678 公升）。

惟評估新冠肺炎疫情趨緩，各項隔離措施逐步解封，營業單位漸恢復以實體方式拜訪客戶，為避免因業務需求致公務車用油量增加，本行未來將針對新租賃或租賃契約到期欲續約之公務車，改採油電混合汽車為主，以提升車輛能源使用效率，降低用油量。

| | 耗用單位 | 2020 年 (基準年) | 2021 年 | 2022 年 | 2023 年 |
|-----------|----------|-----------------|-----------|-----------|-----------|
| 燃油 | 公升 | 673,175 | 518,923 | 526,359 | 532,497 |
| | 百萬焦耳 | 2,270,873 | 1,751,026 | 1,775,316 | 1,795,800 |
| | 統計邊界 | 100% | | | |
| 燃油 密集度 | 百萬焦耳 / 人 | 340 | 265 | 266 | 268 |

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

4.5.3 水資源使用及管理

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，本行率先以總行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，並通過第三方英國標準協會（BSI）之查驗證，為國內首家取得 BSI 核發 ISO 46001 證書之企業。

為提升水資源使用效率，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」等策略目標，以尋求節水機會並訂定水資源減量措施。

2023 年本行用水量較基準年（2020 年）減少 6.01%（約 9,861 度），其減少原因為本行各項水資源減量措施成效顯著，另本行建立用水線上填報系統，透過各單位每月定期填報即時檢視及追蹤用水情形。

| | 耗用單位 | 2020 年 (基準年) | 2021 年 | 2022 年 | 2023 年 |
|------------|---------------------|-----------------|---------|---------|---------|
| | 度 (m ³) | 163,944 | 160,777 | 147,532 | 154,083 |
| 用水量 | 百萬立方公尺 | 0.1639 | 0.1608 | 0.1475 | 0.1541 |
| | 統計邊界 | 89.7% | 89.7% | 89.7% | 98.43% |

減量措施

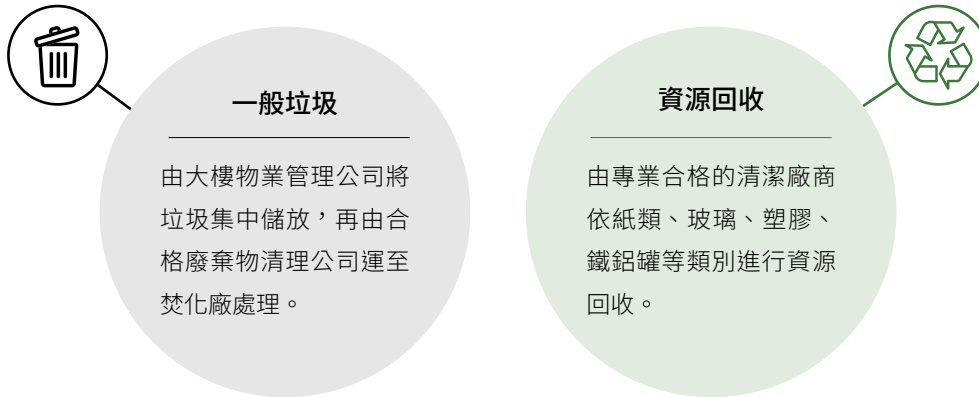
- 用水納入管理，提高水資源管控效率。
- 全面加裝省水裝置，調節水龍頭設備出水量。
- 定期清洗大樓水塔，並進行水質檢測。
- 每三個月委託環境部認可之檢驗測定機構辦理飲水機水質之採樣、檢測，確保水質安全。
- 公司水源來源分為兩處，屬臺北市區之據點，其水源來自台北自來水事業處，其餘地區之水源主要來自臺灣自來水公司，各辦公大樓及營業據點用水僅供員工及部分顧客使用，對水源並未有顯著之影響，使用後污水均由衛生下水道經處理後排放至河川及海洋。



4.5.4 廢棄物管理與資源回收

為了達到資源永續利用及確保廢棄物妥善處理，本行總行臺北大樓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。

廢棄物處理方式



本行設定 2023 年目標為臺北大樓廢棄物產生量較基準年（2020 年）減少 3%、資源回收率達 15%。2023 年度臺北大樓一般垃圾產生量為 106.27 公噸，較基準年度減少 12.44%，另資源回收率為 39.68%，各項減量措施成效顯著；本行未來廢棄物減量及管理將分兩項進行，首先針對既有進行廢棄物統計之對象（如臺北大樓），訂定更多減量措施及設定中期減量目標；再擴大廢棄物統計之邊界，並以量大者優先管理。

| 廢棄物 | 單位 | 2020 年 (基準年) | 2021 年 | 2022 年 | 2023 年 | 2023 年 訂定目標 |
|------|-------|-----------------|--------|--------|--------|----------------|
| 一般垃圾 | 公噸 | 121.37 | 118.63 | 102.46 | 106.27 | 減量至 117.73 |
| 資源回收 | 公噸 | 19.93 | 17.44 | 69.79 | 69.90 | - |
| | 資源回收率 | 14.10% | 12.85% | 40.52% | 39.67% | |

本行於 2023 年首度於總行臺北大樓辦理二手物品交流與低碳蔬食體驗活動，鼓勵員工整理出功能及外觀完好，但已無使用需求的二手物品，包含書籍、家用品、飾品、背包等非一次性用品，藉由同仁間的交流活動延續物品價值，並創下約 77%^{*} 之物品交換率。活動現場舉辦蔬食體驗，透過設置水耕生菜架，邀請同仁體驗生菜採摘並品嚐，藉此推廣低碳飲食精神，達到再利用永續精神及廢棄物減量的環保效益。

^{*} 註：計算公式：物品拿取數量 / 物品捐贈數量。



二手物品交流



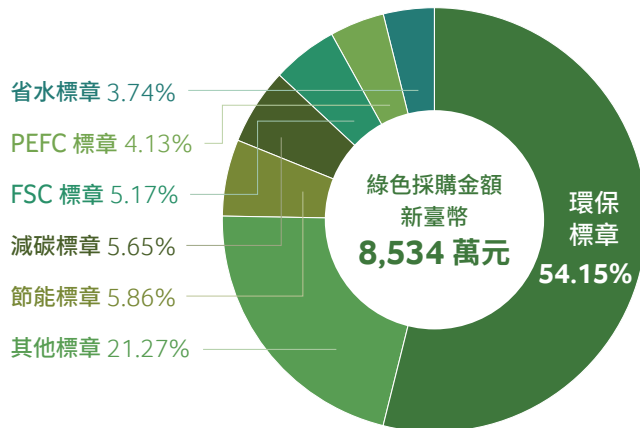
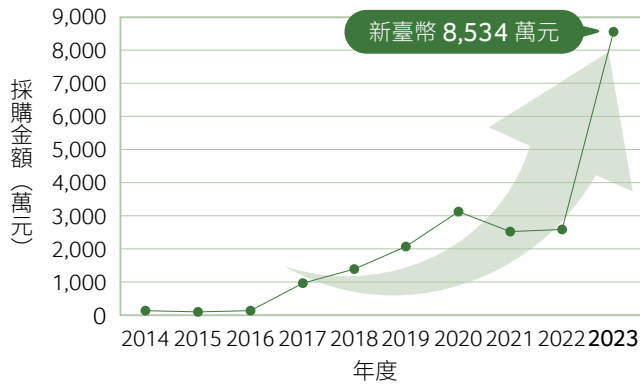
低碳蔬食體驗活動

減量措施

- ➔ 每層樓設置一般垃圾及回收分類桶，辦公室不另外放置個人垃圾桶，促進員工落實源頭減量及資源回收。
- ➔ 員工餐廳加入環保餐廳，提供環保餐具，減少垃圾產生。
- ➔ 減少採購瓶裝礦泉水及杯水，並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，並善用列印頁面組合功能，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垃圾分類。
- ➔ 辦理二手物品交流活動。

4.5.5 推行綠色採購

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，以減少營運需求對環境的衝擊。本行 2023 年擴大綠色採購申報範圍，包含以租代購、再生能源憑證等項目，年度總金額超過 8,534 萬元，為歷年來新高；其中，以環保標章商品為採購大宗，占綠色採購總金額之半以上。



4.5.6 推動各業務少紙化

為積極推動各項業務的無紙化措施，將循環經濟理念納入業務中，期能透過減少紙張用量達到資源循環再利用之目標，各項措施績效與說明如下：

申貸作業

鑒於傳統的貸款流程作業常耗費大量紙張及時間，本行建置「e 吉貸線上貸款融資平台」系統，提供客戶線上申辦作業，以推廣低碳化服務措施；2021 年推出「薪速貸」平台，針對符合條件之企業薪資轉帳客戶，提出申請、審核、對保至撥款等過程皆可透過線上系統或 App 進行申辦或上傳資料，有效減少紙張列印及時間花費，並可避免客戶往返銀行之交通排碳量，攜手共創低碳化的環境。

保險信託業務

為達成保險代理業務報表減量，除整合保險、信託、組合式商品業務之客戶通訊資料報表，改以電子表單作業，並將「疑似異常攬案件」暨「壽險商品財務資料與前次不一致查核異常」追蹤管理檢核機制，改採電子表單線上填報方式辦理。本行導入電子化流程，建置行動投保作業平台，以電子文件代替紙本要保書及相關文件辦理投保，現行包含傳統型保險、健康傷害險、投資型保險及分紅保單皆可使用行動投保方式辦理，並搭配獎勵活動設計提升行動投保業務使用率，持續增加上線合作保險公司擴大適用商品線。

信用卡業務

本行推廣帳戶與信用卡電子化已行之多年，包含數位帳戶與信用卡皆可透過線上系統進行申辦，不僅符合無紙化之效益，亦可避免客戶親自臨櫃申請造成之交通排碳量，達到金融服務低碳化之目的。2023 年新發信用卡數量約為 93,469 卡，減少寄送實體約定條款 / 權益手冊數量為 93,469 份，節省紙張之使用。2023 年已寄送 2,211,864 份信用卡帳單，其中電子帳單為 1,047,247 份，達 47%。

內部業務

為配合環境永續政策，落實節能減碳，考量日常工作時如能減少用紙，可有效降低森林砍伐及碳排，故本行定期追蹤影印用紙量、計算省紙量等，以滾動式檢討並逐步提升本行環境永續績效。

| 項目 | 2020 年 | 2021 年 | 2022 年 | 2023 年 |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|
| 影印紙用量 (kg) | 237,939 | 179,646 | 162,401 | 157,255 |
| 減量比例 | - | -24% | -32% | -34% |
| 減碳量 (公噸 CO ₂ e) | - | -96.26 | -124.74 | -133.13 |

註：依據環境部—原生木漿影印紙碳足跡 3.6 kgCO₂e/包，1 包 500 張 A4 紙張重量 2.18 公斤，換算碳足跡為 1.65 kgCO₂e/kg。

4.6 供應商管理 GRI：2-6, 2-23, 2-24, 2-25, 204-1, 308-1, 414-1

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，也將永續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，並要求辦理本行「物品採購」及「營繕工程」單筆交易金額達新臺幣 80 萬元（含）以上的供應商，皆需簽署「供應商社會責任承諾書」，期許與供應商共同努力，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：



一、供應鏈範疇

本行秉持當地採購精神，於主要營運據點臺灣地區之各項採購案，100% 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，並促進當地就業機會及經濟發展。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。

二、政策承諾

本行訂定「供應商企業社會責任規範」，作為管理供應商之原則，要求供應商應共同遵循誠信經營、職業安全衛生、勞工權益與人權、環境保護等相關法令與原則，並於 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」，以實踐本行對供應商管理的承諾與責任。

三、具體行動

1. 本行往來辦理「物品採購」及「營繕工程」金額達新臺幣 80 萬元（含）以上之供應商，於出具投標文件之同時，應簽署「供應商社會責任承諾書」，承諾遵守誠信經營、職業安全衛生、勞工權益與人權、環境保護等事項，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，藉由本行與供應商合作關係影響供應商共同致力企業社會責任。

簽署率達 **100%**

截至 2023 年，
共有 48 家廠商與本行簽署「供應商社會責任承諾書」

2. 本行得針對單筆交易金額達新臺幣 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，如發現有違反供應商社會責任承諾書規範事項之情事，本行得依約終止或解除契約，並得予列管及停止其參加本行物品採購或營繕工程作業。本行 2023 年進行 2 家供應商訪視，以符合本行規定。



四、溝通與申訴

☎ 供應商聯絡窗口 02-2536-2951 分機 1616

☎ 客服專線 0800-365-889、412-2222

👥 金融事業聯合供應商大會

響應政府金融事業 ESG 倡議平臺中長期推動目標，透過參與供應商大會提供金融事業與供應商間溝通平臺，並將永續發展理念推廣至供應鏈，營造永續發展的生態體系。



05

幸福職場 Workplace

- 5.1 人權保障與多元平等
- 5.2 人才吸引與留任
- 5.3 員工培力發展
- 5.4 職業安全與健康

本行致力於創造一個職場多元、公平及包容的環境，並將 DEI 落實在本行政策面及管理面。



公平
Equity

確保員工獲得平等的待遇，不會因為個人差異而受到歧視。

多元
Diversity

重視員工身分、文化、經驗、專業技能的多元性，並確保各種族群都有代表性。

共融
Inclusion

營造員工能感受到歸屬感的環境，並能夠自由表達自己的想法和意見。

5.1.1 人權保障

- 針對員工之招募、甄選、薪酬福利、教育訓練、考評、升遷及退休計劃，不應存在差別待遇或歧視。

5.1.2 促進多元平等

- 工作平權、同工同酬

5.3 員工培力發展

- 提供校園實習生職前專業培訓及實習體驗等
- 在職員工平等教育訓練機會

5.1.1 人權保障

- 職場健康安全及人權保障
- 保障個人隱私

5.1.2 促進多元平等

- 性別平等宣導及性騷擾防治措施

5.2.1 員工組成與多元性

- 員工多元包容
提供所有族群平等的工作機會，包含身心障礙者及原住民族群，營造員工多元包容職場。

5.2.4 員工溝通管道

- 員工溝通管道（包含員工滿意度調查、勞資會議及團體協約、員工提案、意見交流及員工申訴等）

5.4 職業安全與健康

- 員工心理諮商管道
- 孕產員工母性健康保護計畫
- 45 歲以上之壯世代員工，規劃增加健康檢查項目

5.1 人權保障與多元平等 GRI：2-23, 2-24, 2-25, 202-1, 405-1, 405-2, 406-1

5.1.1 人權保障

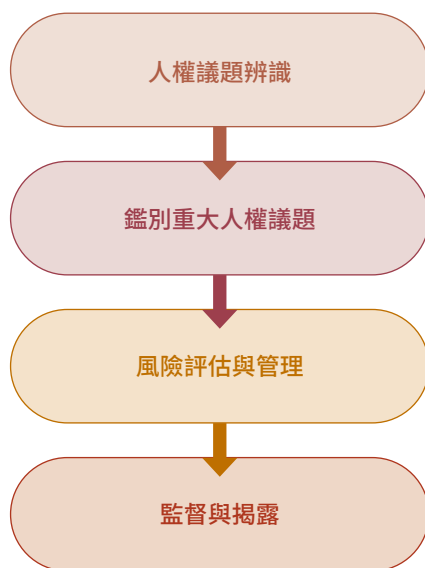
本行秉持以人為本之信念，承諾遵循及維護國際人權基本原則及本行人權政策，妥善維護職場健康，積極協助弱勢族群，提供利害關係人暢通溝通管道，打造法令遵循之企業文化，以厚實企業永續經營基磐。

| <p>政策</p> | <p>本行訂有「彰化商業銀行股份有限公司人權政策」，政策精神為支持並尊重各項國際人權倡議及規約，包括「聯合國世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」、「國際勞工組織工作基本原則與權利宣言」與「聯合國企業與人權指導原則」等，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。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|--|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------|---------------|---|---|--|--|---|--|
| <p>目標與標的</p> | <p>本行依據金融業特性與發展策略，以下列六大人權議題為管理目標，定期檢視各議題對於公司政策面與管理面之落實情形，以確保人權理念融入企業核心價值：</p> <table border="1" data-bbox="286 619 2112 1121"> <thead> <tr> <th data-bbox="286 619 763 715"> <p>職場人權保障</p> </th> <th data-bbox="775 619 999 715"> <p>健康安全職場</p> </th> <th data-bbox="1010 619 1223 715"> <p>支持結社自由</p> </th> <th data-bbox="1234 619 1447 715"> <p>保障個人隱私</p> </th> <th data-bbox="1458 619 1738 715"> <p>反貪腐、禁止收賄/行賄等不誠信行為</p> </th> <th data-bbox="1749 619 2112 715"> <p>人權政策推廣</p> </th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="286 722 763 1121"> <ol style="list-style-type: none"> 員工之招募、甄選、薪酬福利、教育訓練、考評、升遷及退休計劃，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、兵役、家庭狀況或工會會員身分等而給予不同待遇或歧視。 規範合理工時，禁止強迫勞動、僱用童工及騷擾等行為，提供有尊嚴、平等及免於騷擾之職場環境，以落實工作平等權。 提供員工多元且安全之申訴管道。 </td> <td data-bbox="775 722 999 1121"> <ol style="list-style-type: none"> 遵守並維護職業安全衛生。 積極管理以降低職業災害發生之風險。 鼓勵發展及導入對職場環境友善之科技。 </td> <td data-bbox="1010 722 1223 1121"> <ol style="list-style-type: none"> 尊重員工籌組及加入工會及各類社團之權利。 定期辦理勞資會議以促進勞資關係和諧。 </td> <td data-bbox="1234 722 1447 1121"> <p>建立完善資訊安全及個人資料保護管理制度並取得國際資訊安全管理驗證通過。</p> </td> <td data-bbox="1458 722 1738 1121"> <p>制定「誠信經營守則」、「員工行為準則」及「道德行為準則」等規範防範不誠信行為，並設置「內部檢舉處理辦法」及外部檢舉管道機制。</p> </td> <td data-bbox="1749 722 2112 1121"> <ol style="list-style-type: none"> 採取合理防範措施，不容許本公司業務、供應鏈、產品、服務及活動，涉及任何形式之奴役及人口走私，並要求供應商簽署「供應商社會責任承諾書」，以共同承諾遵循職業安全衛生、勞動人權及環境保護等相關法令。 持續關注生育保障、非勞工相關人權及氣候變遷對人權之影響，並採取適當作為。 </td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | <p>職場人權保障</p> | <p>健康安全職場</p> | <p>支持結社自由</p> | <p>保障個人隱私</p> | <p>反貪腐、禁止收賄/行賄等不誠信行為</p> | <p>人權政策推廣</p> | <ol style="list-style-type: none"> 員工之招募、甄選、薪酬福利、教育訓練、考評、升遷及退休計劃，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、兵役、家庭狀況或工會會員身分等而給予不同待遇或歧視。 規範合理工時，禁止強迫勞動、僱用童工及騷擾等行為，提供有尊嚴、平等及免於騷擾之職場環境，以落實工作平等權。 提供員工多元且安全之申訴管道。 | <ol style="list-style-type: none"> 遵守並維護職業安全衛生。 積極管理以降低職業災害發生之風險。 鼓勵發展及導入對職場環境友善之科技。 | <ol style="list-style-type: none"> 尊重員工籌組及加入工會及各類社團之權利。 定期辦理勞資會議以促進勞資關係和諧。 | <p>建立完善資訊安全及個人資料保護管理制度並取得國際資訊安全管理驗證通過。</p> | <p>制定「誠信經營守則」、「員工行為準則」及「道德行為準則」等規範防範不誠信行為，並設置「內部檢舉處理辦法」及外部檢舉管道機制。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 採取合理防範措施，不容許本公司業務、供應鏈、產品、服務及活動，涉及任何形式之奴役及人口走私，並要求供應商簽署「供應商社會責任承諾書」，以共同承諾遵循職業安全衛生、勞動人權及環境保護等相關法令。 持續關注生育保障、非勞工相關人權及氣候變遷對人權之影響，並採取適當作為。 |
| <p>職場人權保障</p> | <p>健康安全職場</p> | <p>支持結社自由</p> | <p>保障個人隱私</p> | <p>反貪腐、禁止收賄/行賄等不誠信行為</p> | <p>人權政策推廣</p> | | | | | | | | | | | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 員工之招募、甄選、薪酬福利、教育訓練、考評、升遷及退休計劃，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、兵役、家庭狀況或工會會員身分等而給予不同待遇或歧視。 規範合理工時，禁止強迫勞動、僱用童工及騷擾等行為，提供有尊嚴、平等及免於騷擾之職場環境，以落實工作平等權。 提供員工多元且安全之申訴管道。 | <ol style="list-style-type: none"> 遵守並維護職業安全衛生。 積極管理以降低職業災害發生之風險。 鼓勵發展及導入對職場環境友善之科技。 | <ol style="list-style-type: none"> 尊重員工籌組及加入工會及各類社團之權利。 定期辦理勞資會議以促進勞資關係和諧。 | <p>建立完善資訊安全及個人資料保護管理制度並取得國際資訊安全管理驗證通過。</p> | <p>制定「誠信經營守則」、「員工行為準則」及「道德行為準則」等規範防範不誠信行為，並設置「內部檢舉處理辦法」及外部檢舉管道機制。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 採取合理防範措施，不容許本公司業務、供應鏈、產品、服務及活動，涉及任何形式之奴役及人口走私，並要求供應商簽署「供應商社會責任承諾書」，以共同承諾遵循職業安全衛生、勞動人權及環境保護等相關法令。 持續關注生育保障、非勞工相關人權及氣候變遷對人權之影響，並採取適當作為。 | | | | | | | | | | | | | |
| <p>評量機制</p> | <p>本行制定「人權盡職調查程序」，每年定期評估營運活動及內部管理對人權之影響，以檢視人權議題風險對應措施之有效性及適合性，並將執行結果提報至永續經營委員會及董事會，以提升監督力度，推動相關機制措施精進。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>具體行動與結果</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➔ 本行依據英國政府 2015 年現代奴役法，揭露 2023 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 2024 年 5 月 13 日第 27 屆第 13 次董事會審議，且公布於本行官方網站。 ➔ 積極推動人權相關教育訓練，規劃員工之性別平等、人權、性騷擾防治及救濟宣導及課程，有關本行人權政策或相關程序之員工教育訓練，平均訓練時數 0.5 小時，員工受訓 100%。 ➔ 完成本行 2023 年度人權盡職調查，相關執行情形經提報 2024 年 1 月 12 日第 3 屆第 4 次永續經營委員會及 2024 年 1 月 29 日第 27 屆第 9 次董事會通過。 ➔ 本行於 2023 年度接獲員工申訴 0 件、員工不法侵害申訴案件 8 件、性騷擾申訴案件 2 件（兩件經調查皆不成立）及個人資料安全事故 1 件。（相關處理情形請參閱 5.1.3 及 2.6.2 章節） | | | | | | | | | | | | | | | | | |



人權盡職調查

本行辦理人權盡職調查，透過人權議題辨識、重大性鑑別與風險評估，進而檢視及擬定相應措施或機制，並於陳報後揭露，分別說明如下：



人權議題辨識

2023 年所辨識本行涉及之人權議題計 8 大類別，共 20 項目。

● 衝擊族群

| 議題類別 | 議題項目 | 員工 | 求職者 | 客戶 | 女性 | 兒童 | 身心障礙者 | 原住民 | 供應商 | 移工 | 社區 |
|---------------|----------|----|-----|----|----|----|-------|-----|-----|----|----|
| 多元共融與 平等機會 | 1 平等權益 | ● | ● | | | | ● | ● | ● | ● | |
| | 2 促進就業 | | ● | | | | ● | ● | ● | | |
| | 3 歧視與性騷擾 | ● | ● | ● | | | | | ● | | |
| | 4 職場不法侵害 | ● | ● | ● | | | | | ● | | |
| 勞動條件 | 5 人口販運 | ● | ● | | | | | | ● | | |
| | 6 雇用童工 | | ● | | | ● | | | ● | | |
| | 7 強迫勞動 | ● | | | | | | | ● | | |
| | 8 勞動保障 | ● | ● | | ● | ● | | | ● | | |
| | 9 職業安全衛生 | ● | | | | | | | ● | | |
| 勞資關係 | 10 結社自由 | | | | | | | | | | |
| | 11 溝通管道 | ● | | | | | | | ● | | |
| | 12 申訴機制 | | | | | | | | | | |
| 隱私保護 | 13 隱私保護 | ● | | ● | | | | ● | | | |
| 誠信經營 | 14 誠信經營 | ● | | ● | | | | ● | | | |
| 供應商 | 15 供應商 | ● | | ● | | | | ● | | | |
| 人權落實 | 16 人權落實 | ● | | ● | | | | ● | | | ● |
| 新商業關係 | 17 工作權 | | | | | | | | | | |
| | 18 顧客權益 | ● | | ● | | | | | ● | | |
| | 19 智慧財產 | | | | | | | | | | |
| | 20 業務變更 | | | | | | | | | | |

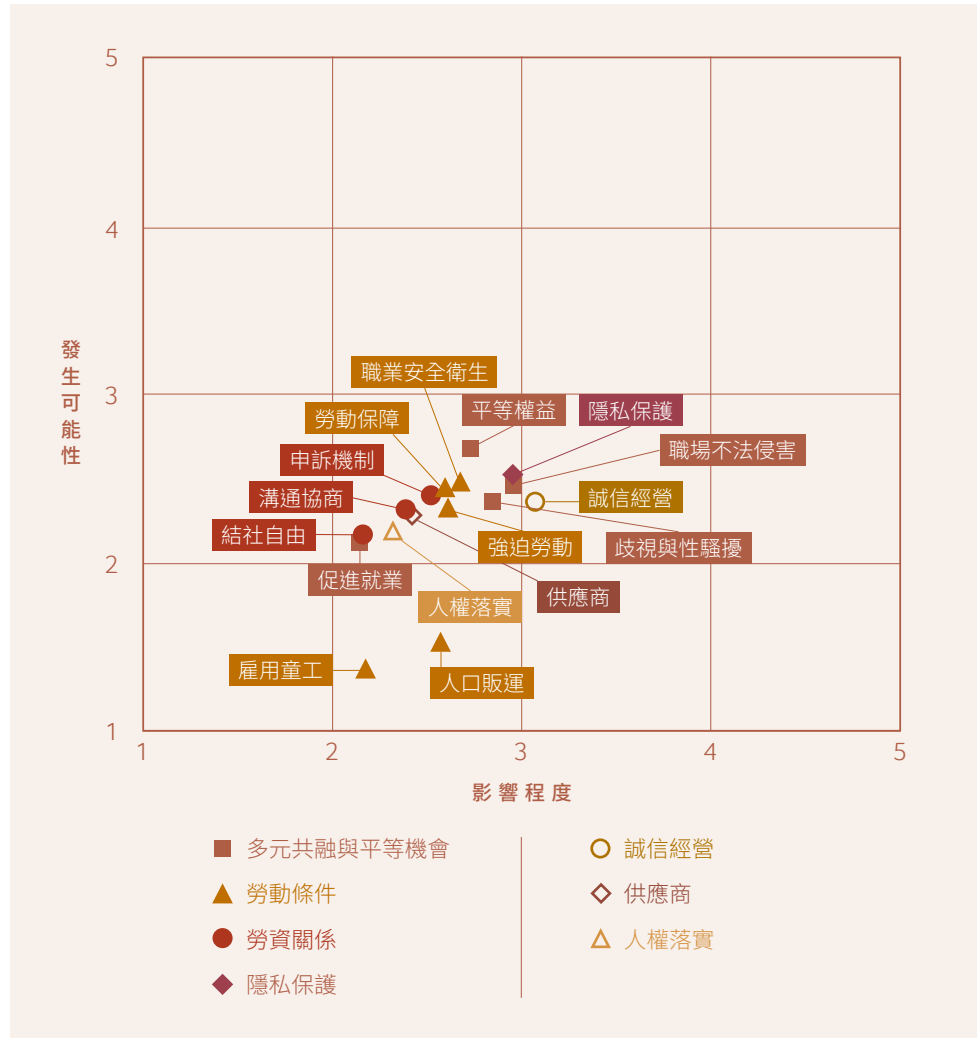
註：1「員工」包含正職員工及非員工之工作者（如保全人員、清潔人員、派遣人員、暑期工讀生及資訊實習人員）。

2「社區」係指因本行業務或營運活動受到人權衝擊之當地社區

3「新商業關係」：指如發生併購、收購或合資等使商業關係改變之情形；本行 2023 年度未發生新商業關係相關情事，故僅就關注度及可能風險衝擊進行程度評估，並另單獨揭露重大性排序。

鑑別重大人權議題

依「關注程度」、「風險發生可能性」及「影響程度」發放問卷進行人權議題重大性評比，共回收 215 份問卷，評量範疇涵蓋總行各單位、國內營業單位（包含區營運處及證券商）及海外分支機構，占全體營運活動約 97%，統計結果如下人權議題風險矩陣：



依「衝擊度」（「發生可能性」及「影響程度」之評級交叉相乘）排序並參酌關注度進行鑑別，取前六大人權議題作為本行 2023 年度重大人權議題，依序為「隱私保護」、「平等權益」、「職場不法侵害」、「誠信經營」、「歧視與性騷擾」及「職業安全衛生」。

新商業關係相關人權議題重大性排序

| 人權議題 | 議題內涵 |
|--------|---|
| 1 顧客權益 | 顧客個人資料及承做業務移轉可能產生個資及資安風險，及原始交易條件與服務品質劣化，影響顧客權益。 |
| 2 工作權 | 新商業關係使公司人力結構轉變，伴隨裁員或工作條件變更（包含薪酬福利、退休、保險等）之可能性，是否顧及新舊員工權益。 |
| 3 智慧財產 | 對離職員工設置營業秘密保密措施或競業禁止條款，增加不合理或非法的限制；或不當管理發生智慧財產受第三人侵害情事。 |
| 4 業務變更 | 交易對手、業務項目、契約變更、營運方式或企業文化可能因新商業關係產生差異或變革，對價值鏈上參與者造成影響。 |

風險評估與管理

就鑑別出之本行重大人權議題進行風險評估，辨識各該議題於營運過程中可能發生風險之比率及該風險發生之衝擊比率，進而檢視、擬定相應之減緩補償措施及管理機制。

人權風險評估表

| | 關注議題 | 風險衝擊 | 風險辨識比率 | 風險衝擊比率 |
|--------|---|--|--|---|
| 隱私保護 | 資訊安全、隱私與個人資料保護機制 | 新興科技發展及網路犯罪事件、詐騙案件頻仍，公司如未建立資訊安全及個人資料保護機制，易發生個人資料遭盜取、外洩、濫用或勒索等資安及個資事故，致資訊所屬者權益損失並面臨主管機關裁罰及商譽重創。 | 0.24% 2023年演練之社交工程測試信件點擊率平均值： 開啟信件 0.03% 點擊連結 0.04% 開啟附件 0.17% | 0% 未發生重大資安事件。 |
| 平等權益 | 工作平權；招募、薪酬福利、績效考核、升遷及教育訓練之公平性 | 公司如未創造平等就業環境，保障勞動人權，致使人才招聘與留任不易，影響公司營運發展及人力市場競爭力，重則影響商譽及品牌形象。 | 0% 相關申訴案件 0 件。 | 0% 無相關申訴案件。 |
| 職場不法侵害 | 職場不法侵害行為零容忍，確保員工執行職務時之工作安全及身心健康，不因他人行為遭受身體或精神不法侵害 | 如未能妥善建立職場不法侵害預防計畫或處理機制，建構反職場不法侵害之組織文化，導致不法侵害事件發生或惡化，影響員工身心健康，使公司面臨相關法律責任，損害公司形象，將難以吸引與留任人才。 | 0.12% 員工申訴不法侵害申訴案件共 8 件。 | 0% 經調查皆不屬於不法侵害案件，後續皆已妥適處理。 |
| 誠信經營 | 不誠信行為（如貪腐、資產挪用、提供服務時侵害消費者權益等）之發生、內外部檢舉管道、內控機制有效性及公司誠信經營文化之形塑等 | 發生不誠信行為將造成自身或客戶權益損失，亦面臨主管機關懲處及裁罰，影響公司商譽。 | 0.09% 內外部檢舉不誠信案件共 6 件。 | 0% 無不誠信檢舉案件成立。 |
| 歧視與性騷擾 | 招募、考評或執行職務時杜絕歧視事件或性騷擾情狀 | 公司如未創造平等就業環境，落實性騷擾防治措施，保障勞動人權，致使人才招聘與留任不易，影響公司營運發展及人力市場競爭力，重則影響商譽及品牌形象。 | 0.03% 有關性騷擾之申訴案件共 2 件。 | 0% 經性騷擾申訴處理委員會調查結果，2 件皆不成立。 |
| 職業安全衛生 | 建置職業安全衛生管理、職安教育訓練，確保工作環境的安全衛生條件及員工健康照護關懷（如定期健康檢查）等 | 如未能建構完善職業安全衛生制度，於平時有效防免危害產生，面對職災發生或影響員工健康安全之情形時，將增加減緩及補償之時間及成本，影響員工健康及公司營運，同時損害企業形象。 | 2.18% 異常工作負荷潛在風險族群上半年共辨識出 74 人；下半年共辨識出 72 人。 | 0% 異常工作負荷潛在風險族群中，上、下半年屬高度風險族群皆為 0 人。 |

- 註：1. 「風險衝擊」係指該議題可能發生之風險事件及其原因、方式、影響。
 2. 「風險辨識比率」= 風險辨識人數 / 員工總人數。
 3. 「風險衝擊比率」= 衝擊影響人數 / 員工總人數。
 4. 補償措施之適用涵蓋本行海內外所有單位，實施比率 100%。
 5. 員工總人數以正職員工計算。

歷年人權風險評估比率

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------|-------|-------|-------|-------|
| 風險辨識比率 | 7.7% | 7.59% | 3.01% | 2.66% |
| 風險衝擊比率 | 0.07% | 0.1% | 0% | 0% |

人權風險減緩補償措施管理表

關注議題

隱私保護 資訊安全、隱私與個人資料保護機制

政策規章

- 彰化銀行資訊安全政策
- 資安事件通報管理施行細則
- 重大偶發事件處理程序
- 個人資料管理規範
- 個人資料檔案安全維護計畫
- 歐盟及英國個人資料管理規範

風險減緩措施

管理制度及評估

- 設有副總經理層級之資訊安全長，以及資訊安全內部控制三道防線、資安事件通報管理系統及緊急應變處理機制，確保資訊的機密性、完整性及可用性。
- 定期辦理自我評估作業檢視個人資料保護執行現況。
- 持續通過 ISO 27001 資訊安全管理系統、ISO 22301 營運持續管理系統及 BS 10012 個人資訊管理系統驗證，定期評估本行制度有效性。

多層次資安防護及監控機制

- 運用多層次的資安設備協同運作，建立防護及監控機制。
 - 1 透過加解密設備、入侵偵測防禦系統 (IPS)、分散式阻斷服務攻擊防護系統 (DDoS)、網頁應用程式防火牆 (WAF)、自動化攻擊安全防護系統等，進行流量分析檢查、偵測、辨識與阻擋異常連線、惡意連結及攻擊，以及透過資安日誌與事件管理系統 (SIEM)，監控網路異常行為及發送告警，確保網路金融服務品質及交易安全。
 - 2 重要系統導入雙因子驗證機制、建立特權帳號軌跡系統，確保伺服器之安全性。
 - 3 定期執行各種資安檢測並進行弱點修補；運用自動化方式全天候監控、檢測、追蹤偽冒本行之網站及行動軟體，並進行下架等因應措施。

資安情資分享與合作

積極進行資安聯防，透過資安資訊分享及分析中心 (F-ISAC)，有效利用及分享資安情資。

教育訓練與演練

定期辦理個資保護、資安認知宣導及教育訓練、電子郵件社交工程演練、資安情境程序演練。

內外部稽核檢查

- 就資通安全管理、資訊治理、緊急應變管理、金融資安、個人資料保護遵循等辦理情形，依剩餘風險較高之風險類型，規劃查核重點並執行稽核檢查。
- 內部稽核定期彙整查核所發現「較高風險業務缺失」、「違反重要法令遵循缺失」等提供予各業管單位進行檢討改善及研議監控機制。
- 定期委託會計師辦理個人資料保護機制專案查核。

風險補償措施

資安事件通報管理機制

透過「資安事件通報管理系統」、信件或電話進行內部溝通及通報，資訊及資安單位需儘速執行矯正措施，檢討改善方案及提出預防措施，並持續追蹤處理狀況。

個資事故通報處理機制

- 事故發生單位應立即判定事故等級、發生原因及影響範圍，通報業管單位，研議緊急應變處理措施、持續追蹤事故後續發展及處理情形、進行事後檢討、改善方案及研議矯正預防措施，並陳報個資管理小組。
- 發生危及本行正常營運或大量當事人權益之重大個人資料安全事故時，應通報金融監督管理委員會，並聘請公正獨立且具相關公認認證資格專家，進行整體診斷及檢視。
- 適當方式通知當事人事實、因應補救措施，並提供諮詢服務專線。
- 本行人員違反本行個人資料管理規範情節重大者移送本行人事評議委員會議處；如涉有相關民事賠償、刑事責任、行政裁罰者，本行得終止其僱傭關係或委任關係並衡酌情節追訴其法律責任。

關注議題

平等權益 工作平權；招募、薪酬福利、績效考核、升遷及教育訓練之公平性

政策規章

- 彰化銀行人力資源政策、薪酬制度、工作規則
- 員工招募辦法
- 員工績效考核辦法
- 員工升等考核要點
- 員工行為準則
- 員工申訴公告事項

風險減緩措施

工作平權

- 招募員工均遵循法規，並本用人唯才、機會均等之原則辦理，不因身心障礙、種族、性別等而有差別待遇。
- 依據不同職務及職等給予合理且具市場競爭力之薪酬，秉持「同工同酬」理念並落實獎酬差異化，力求薪資架構之公平性。
- 依公平公正原則辦理績效考核，按員工之必備職能、主要職責及目標達成情形給予適當評等。

風險補償措施

提供員工申訴管道，得以口頭或書面提出申訴，受理申訴單位應於一個月內作出申訴決定，若申訴人不服得向勞資會議提出再申訴。並要求任何參與人員對於員工申訴之相關資料均應保密。

關注議題

職場不法侵害 職場不法侵害行為零容忍，確保員工執行職務時之工作安全及身心健康，不因他人行為遭受身體或精神不法侵害

政策規章

- 彰化銀行預防職場不法侵害宣言
- 職場不法侵害預防計畫

風險減緩措施

預防職場不法侵害宣言

制定「彰化銀行預防職場不法侵害宣言」，公告於內部網站及張貼於各單位公布欄，並提供職場不法侵害申訴管道。

職場不法侵害預防計畫

- 規劃與實施
 - 每年依「職場不法侵害預防評估表」辦理辨識及評估危害，據以適當配置作業或適性安排工作，及時調整改善危害預防或控制措施。

教育訓練

為增進同仁溝通技巧，避免職場不法侵害事件發生，辦理主管職及非主管職員工通技巧講座。

風險補償措施

職場不法侵害事件處理程序

- 接獲職場不法侵害事件申訴後，區分「內部事件」與「外部事件」作適當之處理。「內部事件」由單位主管或專責內部管理工作人員處理，處理過程對受害人及通報者之權益及隱私完全保密，違規情節重大者經調查小組調查後，視是否有懲處事由提交人事評議委員會審議。「外部事件」則依事件性質與嚴重性請保全警衛人員協助，必要時交由警方處理，並由本行提供受害員工相關法律協助。
- 根據受害員工身心受傷程度轉介心理輔導或提供醫療協助。

關注議題

誠信經營 不誠信行為（如貪腐、資產挪用、提供服務時侵害消費者權益等）之發生、內外部檢舉管道、內控機制有效性及公司誠信經營文化之形塑等

政策規章

- 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

風險減緩措施

誠信經營承諾

董事與高階管理階層應出具遵循本行誠信經營政策之聲明，受僱人出具誠信廉潔承諾書或於僱傭契約中明定受僱人遵守本行誠信經營政策；全體員工簽署「遵守彰化銀行員工行為準則聲明書」。

不誠信行為風險評估機制

實施不誠信行為暨內部詐欺風險評估，每年定期分析及評估各個營業層面不誠信暨詐欺風險，由業管單位據以訂定及修正相關防範措施，並就較高風險項目評估是否新增或強化既有各項管控措施及流程。

教育訓練與宣導

定期舉辦誠信經營相關教育訓練與宣導，並建置「法規遵循專區」，以提升員工職業道德及強化遵法意識。

風險補償措施

不誠信行為檢舉與懲戒

- 已建立內外部檢舉制度，設有檢舉地址、信箱及專線等檢舉管道，本行各級人員於發現本行人員有犯罪、舞弊或違反法令之虞等情事，均得提出檢舉，並由專責單位依循「保護檢舉人不因檢舉而遭受不當處置之措施原則」受理案件及辦理調查。
- 檢舉案件經查證屬實者，應請相關單位檢討改善；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，情節重大者將予以解任或解雇，必要時向主管機關報告、請求損害賠償或移送檢調機關處理；並於內部網站揭露違反人員之職稱、姓名、違反日期、違反內容及處理情形等資訊。

關注議題

歧視與性騷擾 招募、考評或執行職務時杜絕歧視事件或性騷擾情狀

政策規章

- 彰化銀行性騷擾防治措施暨申訴處理要點
- 員工行為準則

風險減緩措施

性騷擾防治措施

- 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，並設有申訴專線。
- 教育訓練與宣導
辦理性別平等、性騷擾防治及救濟相關教育訓練，並於儲備經理、儲備襄理及新進人員訓練中，加強宣導性別平等觀念；製作性別平等影片上架於官網及社群媒體平台，加強性騷擾防治宣導。

風險補償措施

性騷擾申訴及處理

本行處理性騷擾之申訴，應以不公開方式為之。調查過程中，得視當事人之身心狀況，主動轉介或提供心理輔導及法律協助。對性騷擾行為或申訴誣告經調查屬實之本行人員，移送本行人事評議委員會予以懲處或其他處理。

關注議題

職業安全衛生 建置職業安全衛生管理、職安教育訓練，確保工作環境的安全衛生條件及員工健康照護關懷（如定期健康檢查）等

政策規章

- 彰化銀行業務永續運作計畫
- 職業安全衛生政策
- 作業環境監測計畫
- 安全衛生工作守則
- 職業安全衛生管理計畫
- 安全衛生自動檢查計畫
- 勞工健康服務計畫
- 人因性危害預防計畫
- 異常工作負荷促發疾病預防計畫

風險減緩措施

工作環境安全衛生

- 建立「虛驚事故」通報機制，俾利對於潛在造成職業傷病可能性之事件，採取相關因應措施。
- 定期委託外部專業機構辦理全行工作環境監測，並藉由行舍安全檢視、系統化自動檢查，排除各種已存在之危險因素，以確保相關設備均能維持正常作業，保障人員之人身安全與營運不中斷。
- 維持 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證通過，精進本行職業安全衛生績效。

員工健康照護關懷

- 每 2 年委託中央主管機關認可之醫療院所辦理全行員工巡迴健康檢查。
- 針對 45 歲以上之壯世代員工，規劃增加健康檢查項目，以早期發現肌肉骨骼、心血管疾病等，主動管理健康風險。
- 提供孕產員工身心關懷與需求評估、工作環境風險評估、危害控制、工作適性安排、定期追蹤、執行成效評估等保護措施，維護孕產員工身心健康。
- 依健康檢查結果進行分級管理，安排醫護人員進行衛教指導後，由本行護理師持續追蹤管控。

教育訓練與宣導

- 設有專業職業安全衛生管理師，針對全體員工及職業安全衛生相關人員分別規劃辦理職業安全衛生教育訓練。
- 線上學習網上架多元健康促進影音課程，培養同仁飲食與運動知能及提升健康意識。委請專業太極拳教練成立「彰化銀行太極拳社」，鼓勵同仁多運動。
- 內部網站設有「職安園地」專區，發布職場安全、健康促進相關文章及資訊等，俾利同仁正確且即時得知職業安全衛生相關資訊。

風險補償措施

職業災害事故通報及處理

- 工作場所發生職業災害，主管應立即採取必要之急救、搶救等措施，續由本行職業安全衛生管理單位進行事故調查、分析，擬定災害防止對策，以降低事故發生率。
- 員工如遭遇職業災害，除給予相關補償外，另由本行醫護人員提供健康追蹤關懷，協助員工回復健康重返職場。

醫療諮詢服務

- 每年委請醫護人員於本行臺北大樓進行整合醫療諮詢服務。
- 針對異常工作負荷高風險族群，安排醫師訪談與健康指導，續依醫師建議協調工作調整或變更。
- 與臺北市衛生局及馬偕醫院合作辦理「戒菸班」及口腔癌篩檢，並持續追蹤學員課後一年內戒菸情形。
- 與心理諮商機構配合，提供員工心理諮詢服務，每人每年一定金額以內之費用由行方負擔。

註：1. 「風險減緩措施」係指本行減少或延緩該議題風險發生之措施。

2. 「風險補償措施」係指本行對於該議題風險發生所採之財務或非財務補償、復原、處置等措施。

3. 減緩補償管理措施之適用涵蓋本行海內外所有單位，實施比率 100%。

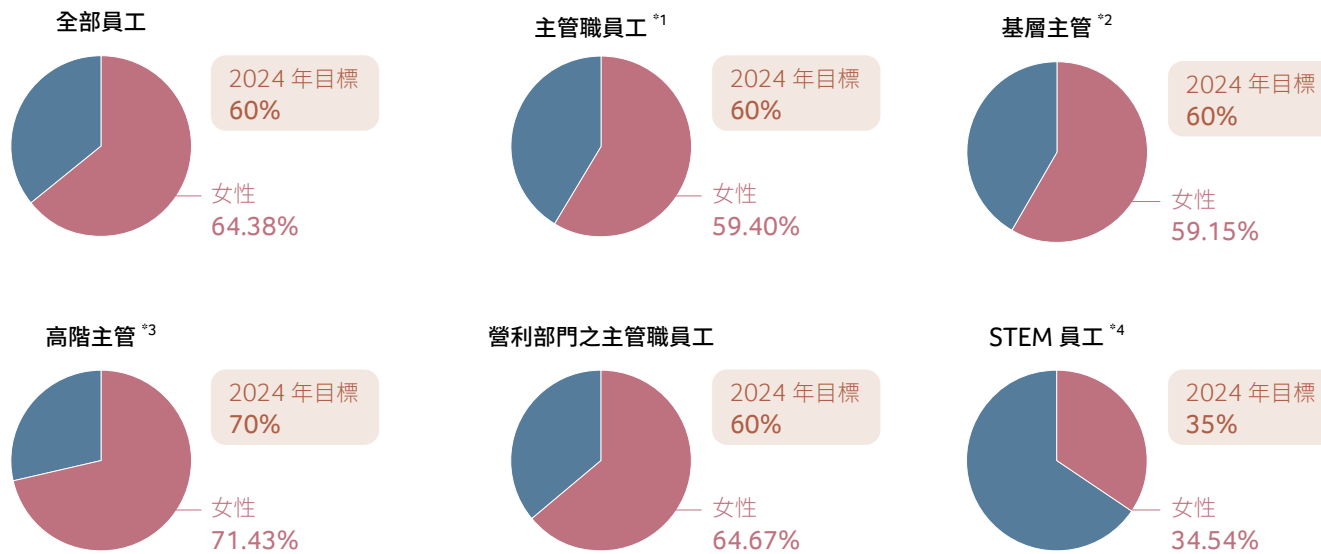
5.1.2 促進多元平等

一、工作平權

本行致力實現多元平等，重視兩性平權發展，全體員工（6,693 人）中男性 2,384 人、女性 4,309 人^{*}，男女比例約為 3.6：6.4，而主管職務之男女比約為 4：6，顯示本行之人才培育與升遷制度不因性別有所差異，所有員工皆有同等訓練發展與機會。人力結構上，以女性員工占總員工數比例達 6 成，以及單一性別不超過總數 7 成為人力管理目標。

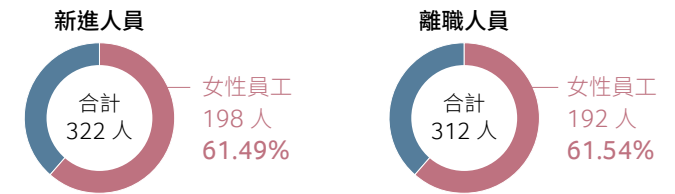
註：資料基準日 2023 年 12 月 31 日，不包含子公司員工，涵蓋率 98.43%

員工職級之性別分析



註：1. 「主管職員工」指襄理級以上之員工。
 2. 「基層主管」指高階主管以外之主管人員。
 3. 「高階主管」指管理層級距 CEO 兩層級內的主管。
 4. 「STEM 員工」指具備 Science 科學、Technology 科技、Engineerin 工程、Mathematics 數理 (STEM) 相關領域技能並運用於工作職務之員工。

新進 / 離職員工之性別分析



註：不含海外地區。

二、同工同酬

本行員工薪酬係依據「現職人員薪給表」核薪，新進人員之男女起薪比例為 1:1，按不同職等給予合理且具市場競爭力之報酬，秉持合理及同工同酬理念，確保員工不因性別、年齡、種族而有不同待遇，並均優於法定基本工資，每月薪資高於法定每月基本工資 1.43 倍以上。

影響員工薪酬之因素眾多，包含單位績效表現、個人績效考核評等、年度在職月數等。本行每年視市場當年度調薪預計調幅、消費者物價指數及本行年度營運狀況暨營運績效達成情形、負擔能力，決定年度調薪水準。又本行另訂有「員工績效考核辦法」、「員工獎金發給辦法」及「員工酬勞分配辦法」，依「員工績效考核辦法」各項指標，將員工表現及績效考核結合，並平衡全行經營績效及員工個人績效表現發給績效獎金與酬勞。

各層級員工 2023 年度平均薪酬 (Equal Pay) 比例

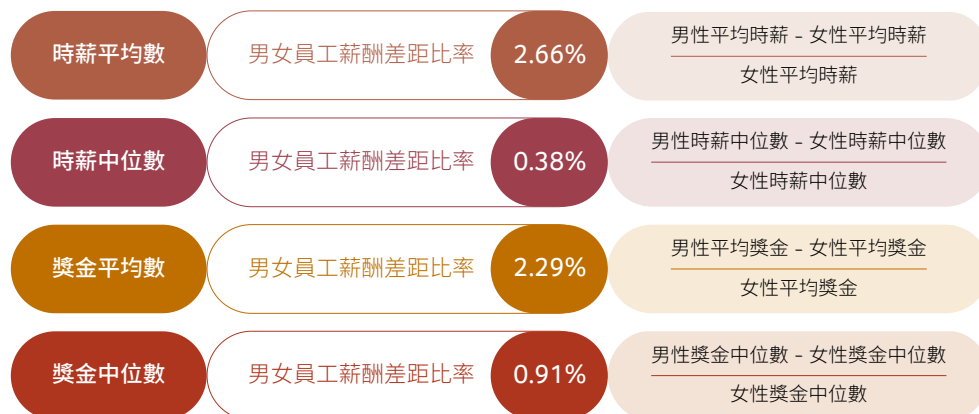
| 員工層級 | 平均薪酬比例 (女:男) | |
|--------------|--------------|-----------|
| 高階主管層級 (CXO) | 本薪 | 100 : 95 |
| | 本薪及獎金 | 100 : 94 |
| 管理層級 | 本薪 | 100 : 94 |
| | 本薪及獎金 | 100 : 94 |
| 非管理層級 | 本薪 | 100 : 101 |
| | 本薪及獎金 | 100 : 101 |

註：1. 本表「獎金」係直接以現金形式發放入帳。

2. 男、女平均薪酬，以女性平均薪酬為基礎（以 100% 表示）。

3. 本表高階主管層級及管理層級為實際擔任管理職務，並領有主管職務加給之員工。

員工性別工資差異 (Gender Pay Gap)



三、母性健康

為維護本行孕產員工身心健康，本行訂有「母性健康保護計畫」，包含孕產員工身心關懷與需求評估、工作環境風險評估、危害控制、工作適性安排、定期追蹤、執行成效評估等，以打造女性保護與就業平權之友善工作環境。

四、家庭及女性友善

本行提供孕育相關假別，包含分娩假、流產假、產檢假、陪產檢及陪產假、家庭照顧假、育嬰留職停薪、彈性工時、生育津貼及優惠托兒方案等家庭友善措施，減輕家庭育幼負擔，維護家庭與職場間平衡，並希冀能間接促進生育意願及提升人才吸引；另提供女性員工生理假，重視女性生理健康，使員工安心投入職場實現自我，提升就業平權。

| 假別 | 適用對象 | 日數 | 優於法令 |
|----------------------|------------------|---|------|
| 全薪病假 (含安胎假及生理假) | 所有員工 | 共 30 日 | ✓ |
| 生理假 | 女性員工 | 1 日 / 每月 | ✓* |
| 產檢假 | 女性員工 | 共 7 日 | 與法令同 |
| 分娩假 | 女性員工 | 56 日 | 與法令同 |
| 陪產檢及陪產假 | 陪伴配偶產檢、 分娩之員工 | 共 7 日 | 與法令同 |
| 流產假 | 女性員工 | 妊娠未滿二個月流產者：7 日 妊娠二個月以上未滿三個月流產者：10 日 | ✓ |
| 全薪事假 (含家庭照顧假 7 日) | 所有員工 | 共 14 日 | ✓ |
| 家庭照顧假 | 所有員工 | 共 7 日 | ✓* |
| 婚假 | 所有員工 | 14 日 | ✓ |
| 喪假 | 所有員工 | 父母、養父母、繼父母、配偶死亡者：21 日 子女、配偶之父母、養父母、繼父母死亡者：14 日 曾祖父母、祖父母、配偶之祖父母死亡者：7 日 | ✓ |

* 註：全薪

育嬰留停情形

單位：%

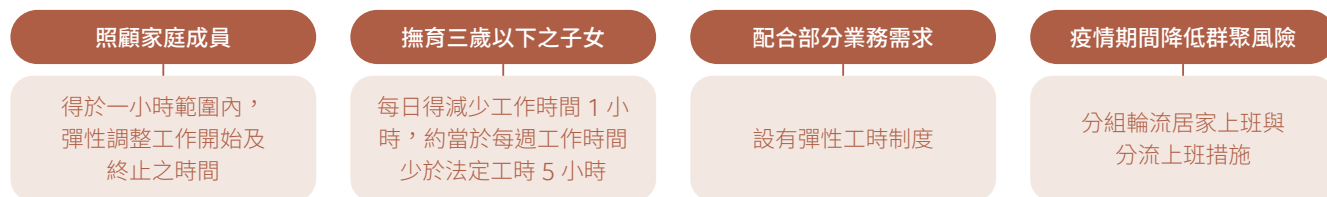
| 項目 | 2021年 | | | 2022年 | | | 2023年 | | |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 男性 | 女性 | 總計 | 男性 | 女性 | 總計 | 男性 | 女性 | 總計 |
| 育嬰留停性別比率 ^{*1} | 7.32 | 92.68 | 100 | 10.39 | 89.61 | 100 | 9.84 | 90.16 | 100 |
| 復職率 ^{*2} | 50 | 96.15 | 92.86 | 100 | 92.65 | 93.59 | 100 | 98.48 | 98.61 |
| 留任率 ^{*3} | 100 | 86.54 | 87.72 | 50 | 88.46 | 85.71 | 100 | 89.71 | 91.03 |

註：1.「育嬰留停性別比率」為總申請人數中該性別申請人數之比率。
 2.「復職率」為育嬰留停應復職人數中實際復職人數之比率。
 3.「留任率」為前年度復職人數中復職後仍在職滿一年之人數比率。

生育津貼

本行為增進員工福利並鼓勵生育，自 2023 年 9 月 27 日起提高生育津貼補助金，第一名新生兒補助 5 萬元、第二名新生兒補助 8 萬元、第三名以上之新生兒每名 36 萬元。2023 年計有 123 名員工申請補助，實際新生兒 130 人次，共計補助金額為 686 萬元。

工時與生活平衡



其他福利措施



五、性別平等宣導

1. 本行積極推動性別平等教育訓練，規劃於新進人員之新生訓練導入性別平等宣導及課程，包含人權、性騷擾防治及救濟等，2023 年度共舉辦 8 場次，共計 268 位員工完訓。
2. 為提升本行各級人員對性別平等之認知，2023 年錄製「性別平等（含性騷擾防治及救濟）」課程數位教材供全體行員研讀，共計 6,436 位行員完訓。

六、建構安全及尊嚴之職場環境

為表彰本行致力於建立安全、尊嚴、良好工作倫理、無歧視等反職場不法侵害之企業文化，本行特以「彰化銀行預防職場不法侵害宣言」宣示工作場所中禁止職場不法侵害行為。各級管理職人員利用「職場不法侵害行為自主檢核表」自我審視有無不當言行，並發揮指揮監督功能，禁止同仁間發生職場不法侵害行為。



5.1.3 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。



人力資源處申訴專線：(02)2560-3658 或撥本行各服務據點電話

執行情形

本行 2023 年接獲性騷擾申訴案件 2 件，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」召開會議，並以不公開方式進行調查及審議，於調查過程時保護當事人之隱私及人格法益，並要求處理性騷擾事件之調查委員及相關人員，對於當事人之姓名或其他足以辨識身分之資料，除有調查必要或基於公共安全之考量者外，應予保密。

處理結果

2 件不成立

本行立即將案件行為人與受害人進行隔離，有效避免雙方再有接觸，並於調查完成後，依規通知當事人相關結果。

改善計畫

1. 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，公告「彰化銀行性騷擾防治措施暨申訴處理要點」於本行企業內部網站及彰化銀行全球資訊網供員工查閱，並因應外部法令之變動，適時修正「彰化銀行性騷擾防治措施暨申訴處理要點」，以期完善本行性騷擾防治制度。
2. 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。

彰化銀行性騷擾防治措施暨申訴處理要點

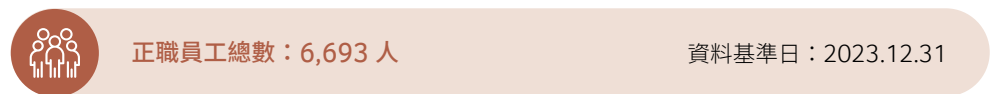


5.2 人才吸引與留任 GRI：2-7, 2-8, 2-21, 2-30, 201-3, 202-2, 401-1, 401-2, 401-3, 402-1

人才是企業經營的核心競爭力，本行承諾力行人唯才並適性調整職務，及維護公平合理之工作權益，不因性別、種族、宗教、黨派、性別、性傾向、年齡、婚姻、外貌或家庭狀況等存有差別待遇，皆享有同等的職涯培訓計畫、員工福利及升遷管道。

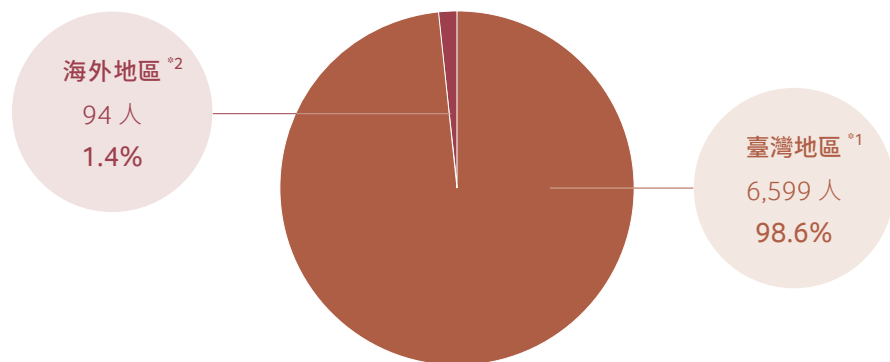
5.2.1 員工組成與多元性

一、人力資源現況



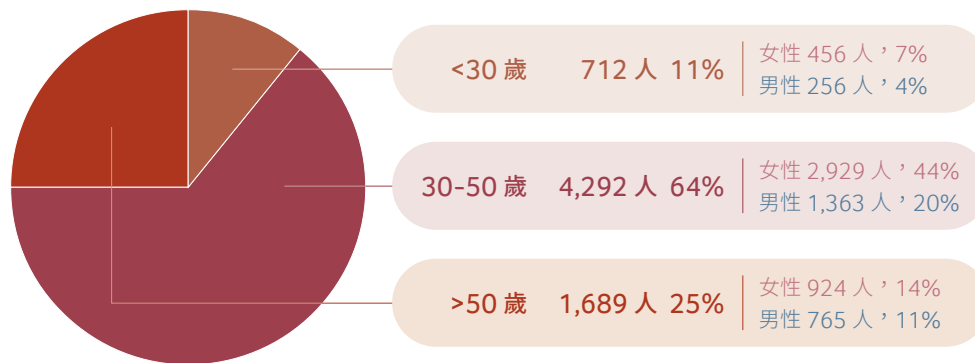
為確保人事制度之穩定性，本行正職員工均為全職人員，享有完整薪酬福利，並無進用兼職人員；另有非員工之工作者如派遣人員、實習生、工讀生等計 269 人。

區域分析

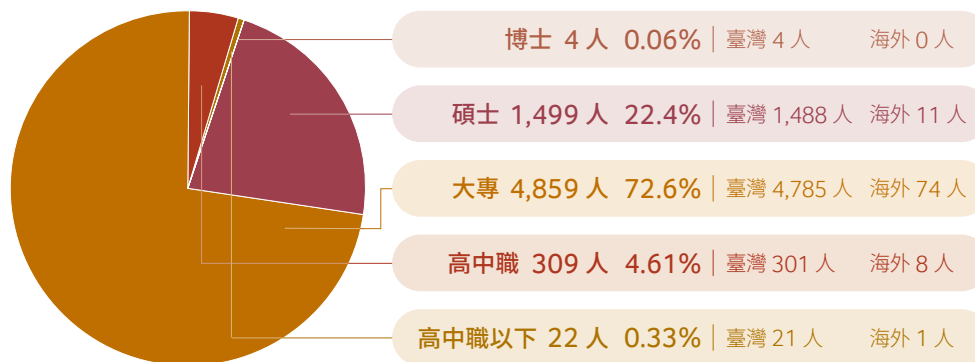


註：1. 包含臺灣地區及派駐海外地區之員工
2. 為海外地區當地雇員

年齡分析



教育程度分析



註：1. 「臺灣」包含臺灣地區及派駐海外地區之員工
2. 「海外」為海外地區當地雇員

員工多元包容

本行倡議聯合國永續發展目標 8「合適的工作及經濟成長」，提供所有族群平等的工作機會，不分性別，包含身心障礙者及原住民族群，皆有同工同酬的待遇，本行截至 2023 年身心障礙員工共 53 人，其中 13 人為主管職；2023 年原住民員工共 30 人。

二、非員工工作者

| | 工作內容 | 合約關係 | 人數 | 統計範圍 |
|--------|---|------|----------------------|------|
| 保全人員 | 門禁安全管制、巡檢等工作 | 間接聘僱 | 205 人 男 205 / 女 0 | 全行 |
| 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 |
| 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 | 35 人 男 2 / 女 33 | 全行 |
| 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 | 20 人 男 4 / 女 16 | 全行 |
| 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 | 直接聘僱 | 1 人 男 1 / 女 0 | 全行 |

5.2.2 人才吸引

本行已連續 7 年入選臺灣指數股份有限公司「臺灣就業 99 指數」成分股，
為所有上市公司中，在臺灣僱用員工人數最多的公司之一

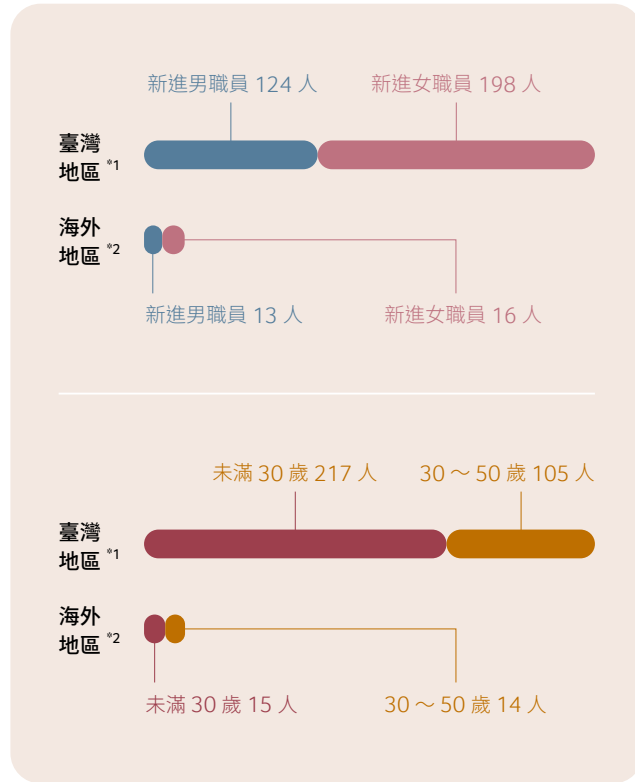
- 本行秉持以人為本、唯才適用之原則，同時遵循法令規章及人權保障，不因性別、種族、宗教、政黨等因素給予不同之待遇或歧視，嚴禁雇用童工及任何形式的人口販運，並提供具市場競爭力之薪酬水準、完整培訓、優渥的福利措施及年度升遷制度，以延攬人才及提升員工留任意願。
- 本行為因應各業務發展需要，每年不定期辦理金融、財富管理、行銷廣告、資訊科技、法務防洗、建築機電、環境工程等專業職缺之內部及外部甄選，並藉由參與校園徵才活動提供青年學子就業資訊，積極招募菁英人才加入彰銀，厚實人力資產，創造經營績效。
- 本行重視員工職涯發展，持續執行員工國際金融人才培育計畫及領導菁英養成計畫，輔以多元化訓練管道，以提升員工專業知能；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。



2023 年度新進人員概況

性別、年齡及地區分析

新進人員總計 | 臺灣地區 322 人；海外地區 29 人

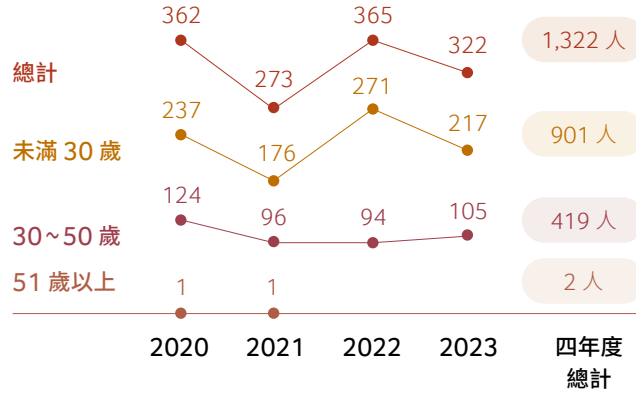


註：1. 包含臺灣地區及派駐海外地區之員工

2. 為海外地區當地雇員

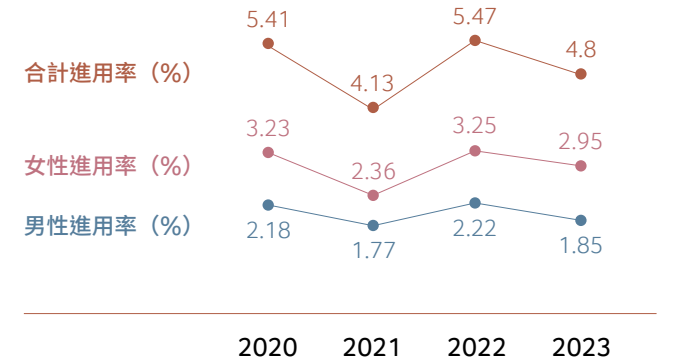
年度及年齡分析

單位：人



年度及性別進用率分析

單位：%



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 2023 年為基準。

內部員工遞補率—依年齡及性別區分

單位：%

| 年度 | 遞補率 | 年齡 | | | 性別 | |
|------|------|---------|---------|-------|------|------|
| | | 未滿 30 歲 | 30-50 歲 | >51 歲 | 男 | 女 |
| 2023 | 67.6 | 3.1 | 42.0 | 22.5 | 23.1 | 44.5 |
| 2022 | 73.4 | 4.6 | 47.3 | 21.5 | 22.3 | 51.1 |
| 2021 | 63.5 | 3.2 | 39.9 | 20.4 | 19.3 | 44.2 |
| 2020 | 70.8 | 1.9 | 40.4 | 28.5 | 21.5 | 49.3 |

註：1. 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。

2. 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。

3. 單位調出 (含離退留停) 包含退休、死亡開缺、留職停薪、離職、解僱、資遣、調動、借調等項目。

5.2.3 員工薪資與福利

一、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。

二、薪酬制度

績效考核

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。依據本行員工績效考核辦法，就當年度符合考核資格者⁶皆完成考評。

⁶本行每年定期辦理年度績效考核係依據「員工績效考核辦法」，不分性別及員工類別，對前一年度出勤日數超過 180 天之員工（含申請退休、優惠退職、留職停薪及試用期滿合格之員工），就該員工前一年度之績效予以考核，而 2023 年度績效考核之應考核員工人數占總員工 99%。

考評方式：

1. 目標式管理

直屬單位主管每年年初依單位目標及人員職務之職責設定員工個人目標，於期中進行績效檢視與追蹤，並於期末進行年度績效考核，針對員工必備職能、主要職責及目標達成情形給予適當評等。

2. 多面向績效評估

年度規劃儲備經理甄選，符合資格條件者皆能參與，並由經驗豐富之評量師針對各職能評核，以及與高階主管面談等方式，進行多面向評分，以確認員工是否具備儲備經理人員之職能。

3. 團隊績效評估

各營業單位依其規模、環境條件、業務類別等差異，分別訂有多種業務推展目標，並將績效目標分配予單位內所有成員（行員）訂定個人達成目標，依設定時程與分配階段式檢視達成情形，以最終單位完成績效作為單位年度經營績效考核之依據。

4. 敏捷式溝通

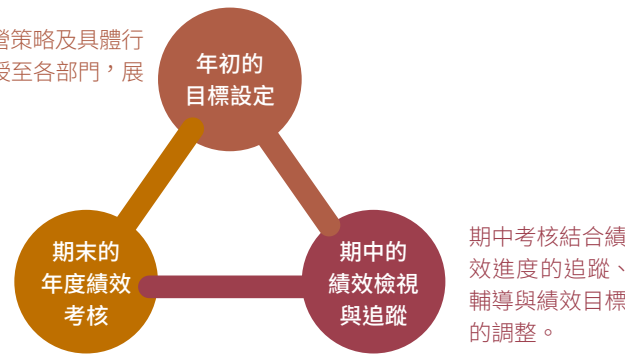
直屬主管透過平時對員工的工作觀察，關注其職能發展、職責表現及目標達成情形，隨時保持良好溝通，並適時提供必要之協助或職務調整。對工作表現不符期待之員工，權責主管及單位主管將與其個別談話，明確表達落差之事由，提供適當改善方案或施以職務相關訓練，並留存溝通記錄，以期發揮員工個人與單位職務執行最佳效益。

2023 年度應考核員工

| | 單位主管 | 一般員工 |
|---|------|-------|
| 男 | 1.7% | 33.5% |
| 女 | 2.0% | 61.8% |

依年度目標，擬定經營策略及具體行動方案，並將目標下授至各部門，展開至每位員工。

年度績效考核係按員工之職能發展、職責表現及目標達成情形暨所屬單位經營績效給予評核。



連續 10 年榮獲列入臺灣高薪 100 指數成分股

本行自 2014 年起，連續 10 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。

獎金

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）。

年度調薪

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」理念並落實獎勵差異化，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。

2023 年員工平均調薪幅度達 2.18%

本行為體恤員工辛勞，並廣續落實績效差異化調薪，以激勵表現優異之員工，2023 年度調薪方式採「績效調薪」加固定調薪」組合方式辦理。

- 1 績效調薪：以員工 2022 年度之個人年度績效考核評等為標準，共分為 7 階考核評等，依評等高低給予相應調薪，調薪幅度介於加月本薪 1% ~ 3.6%。
- 2 固定調薪：每人每月新臺幣 500 元。

年度薪酬情形

1. 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 | 2021 年 | 2022 年 | 2023 年 |
|--------------|--------|--------|--------|
| 人數 | 6,162 | 6,225 | 6,203 |
| 薪資平均數 | 1,285 | 1,338 | 1,394 |
| 薪資中位數 | 1,194 | 1,253 | 1,302 |

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」。

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）。

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。

2. 年度總薪酬比率及變化比率

- 1 本行 2021 年~ 2023 年員工中年度總薪酬最高之個人為總經理，該最高個人年度總薪酬與其他員工（不包括該薪酬最高個人）之年度總薪酬中位數^(*)比率為 4.64 ~ 4.85。
- 2 本行 2023 年度員工中年度薪酬最高個人之年度總薪酬增加百分比與其他員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬中位數^(*)增加百分比之比率為 0.47。

*註：係指「非擔任主管職務之全時員工中位數」。

三、營運變化通知

遵守勞基法第 11 條及 16 條規定，因歇業、轉讓、虧損、業務緊縮、業務性質變更或員工對於所擔任之工作確不能勝任時，得預告終止勞動契約，預告期間如下：

1. 繼續工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之。
2. 繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之。
3. 繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。

四、退休照護

退休金

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：新臺幣仟元

| 類別 | 2021 年 | 2022 年 | 2023 年 |
|------------------|---------|---------|---------|
| 臺灣銀行—退休準備金專戶（舊制） | 281,492 | 270,024 | 184,325 |
| 勞保局—退休金專戶（新制） | 219,602 | 235,780 | 246,997 |

退休關懷

本行持續關懷退休員工，除邀請退休人員參與本行活動（如健行活動等）、提供退休同仁安養信託優惠手續費以利規劃兼具經濟與安全的退休生活，並定期派員電話聯絡或探訪。

五、員工持股信託

於 2019 年 9 月 26 日開辦彰化銀行員工持股信託，員工可選擇最低自提金額或該金額 2 倍參加持股，本行將相對提撥 1,000 元或 1,500 元鼓勵員工加入，員工之自提金和本行之獎勵金合併稱為信託資金，按月提撥至信託專戶；而依照員工職等、職稱分別訂定不同之自提金額標準，職等 / 職稱越高可自提金額則越高，以鼓勵員工積極展現工作績效，於向上升遷提高職等時，能享有更多參與持股信託之金額額度，由非主管職提升至基層主管約 5 ~ 10 年，其自提金額差距約 3 ~ 4 倍，以作為長期獎勵方式之一，照顧員工並增進福利，鼓勵員工長期儲蓄規劃未來退休生活，有效提升員工向心力。

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 2023 年 12 月底止之會員人數共計 6,304 人（含留職停薪計 69 人，保留會員資格但不扣款），參與率已達 97.28%；選擇最低自提金倍數者計 1,892 人，占 30.01%；選擇自提金 2 倍者計 4,343 人，占 68.89%。

5.2.4 員工溝通管道

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

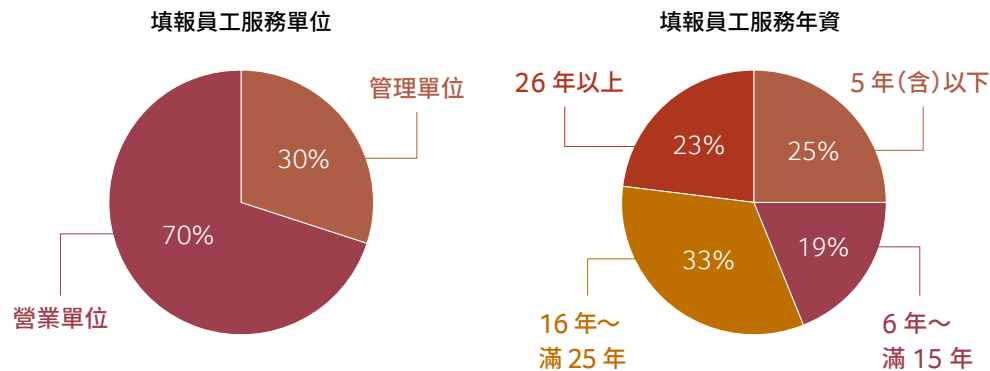


一、員工滿意度與敬業度

為傾聽員工的聲音、瞭解員工的感受，本次員工滿意度與敬業度問卷調查題項共分六面向，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、健檢與諮詢服務滿意度及員工敬業度，其前五大面向整體滿意度結果均為「滿意」，平均分數為 3.8 分（滿分 5 分）、員工敬業度表現結果為「敬業」，平均分數為 3.43 分（滿分 5 分）。

樣本數

本次問卷調查共有 2,211 人回覆，問卷調查各項統計如下：



調查結果

問卷採序列式問項，依滿意度／敬業度五分法，以 1 ~ 5 分表示，各大面向平均分數及滿意／敬業程度如下：

| 問卷面向 | 平均分數 | 滿意 / 敬業程度 |
|--------------|------|-----------|
| 職務滿意度 | 3.95 | 滿意 |
| 職場滿意度 | 3.85 | 滿意 |
| 薪資考核滿意度 | 3.62 | 滿意 |
| 教育訓練滿意度 | 3.68 | 滿意 |
| 員工健檢諮詢及福利滿意度 | 3.90 | 滿意 |
| 員工敬業度 | 3.43 | 普通敬業 |

註：員工敬業度主要係觀察員工於工作中「情感」、「行為」與「認知」的投入程度，其問項《工作時，感到自己強大並且精力充沛》、《對工作富有熱情》、《對自己所從事的工作感到自豪》、《當熱切地工作時，會感到快樂》，員工均有「經常如此」的投入程度，整體敬業度之平均分數為 3.43 分，顯示員工係屬「普通敬業」的表現。

最近四年度員工滿意度統計

✓ 員工滿意度年度目標：60%

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------------|------|------|-------|------|
| 「滿意」以上 ^{*1} | 62% | 68% | 66% | 65% |
| 涵蓋率 ^{*2} | 23% | 28% | 31.1% | 33% |

註：1. 「滿意」以上，包括「滿意」及「非常滿意」。
2. 涵蓋率係指填復滿意度問卷之員工比率。

二、勞資會議及團體協約

勞資會議

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 2023 年年底勞資會議已舉開 107 次，勞資關係和諧穩定、互動良好。

| | 2021 年 | 2022 年 | 2023 年 |
|------|--------|--------|--------|
| 開會次數 | 4 | 4 | 4 |
| 議案數 | 6 | 9 | 14 |

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，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，設有骨髓或器官捐贈假，視實際需要給假等。

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」等 5 條條文。

為增進勞資關係和諧，人事評議委員會保留 1 席委員，由工會推派代表參與。

執行情形

截至 2023 年底止，彰銀工會會員人數 6,365 人（男：2,270 人、女：4,095 人），受團體協約保障員工占全體員工之 95.10%。

| | 2021 年 | | 2022 年 | | 2023 年 | |
|----------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 |
| 參加工會人數 | 3,834 | 2,215 | 4,126 | 2,292 | 4,095 | 2,270 |
| | 6,049 | | 6,418 | | 6,365 | |
| 參加工會比例 ^{*1} | 91.51% | | 96.11% | | 95.10% | |

註：1. 參加工會比例即團體協約涵蓋員工數百分比。

2. 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。

三、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，共謀業務之發展。

執行情形

員工提案 2023 年度總計有 20 件，其中 2 件評定為提案獎，13 件為不予敘獎，5 件不符提案要件退回。

四、員工意見交流

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



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

執行情形

本行 2023 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。

五、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。本行 2023 年無員工申訴案件。

六、主管機關裁罰與因應措施

2023 年度無勞資糾紛或工作權益相關事件受主管機關裁罰。

5.3 員工培力發展 GRI：404-1, 404-2, 404-3

面對金融環境的瞬息萬變，本行建置系統性及多元教育訓練資源，並依據年度整體經營目標，制定年度教育訓練計畫，協助員工多元職涯發展，定期提供在職員工實體、數位及外訓教育訓練機會，規劃全方位金融專業課程，建立完善人才培育體系與訓練機制，廣續培育金融專業職能、第二專才及跨領域能力，厚植人力資本；並承諾各項國際人權公約所揭示之人權保護精神及基本原則，不分年齡、性別、種族因素，平等實施員工教育訓練。

單位：新臺幣仟元

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------|------------|------------|------------|------------|
| 淨收益 | 27,317,092 | 28,685,958 | 34,138,590 | 38,570,072 |
| 營業費用 | 16,170,327 | 16,771,674 | 17,768,647 | 19,092,029 |
| 員工福利費用 | 10,807,707 | 11,408,544 | 11,721,438 | 12,265,046 |
| ROI | 2.03137 | 2.04433 | 2.39658 | 2.58809 |

* 人力資本投資報酬率 ROI = [淨收益 - (營業費用 - 員工福利費用)] / 員工福利費用



一、實體課程與數位學習

本行提供包含（企金 / 個金）授信、（初階 / 進階）外匯、財富管理、信託、衍生性金融商品、法令遵循、洗錢防制及業務法規暨實務等實體及線上核心業務教育訓練課程，其中授信類計 124 門、存匯類計 65 門、外匯類計 62 門課程。

並建有新一代數位學習課程系統（彰銀 e-learning 系統），依業務類別及職務別分類，方便員工系統性學習與使用，提升跨領域職能學習效果；目前上架逾 930 門數位線上課程，員工可不受限於時間及空間，透過手機或其他行動裝置閱讀使用，以培育員工具備第二專才及跨領域能力為目標。

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 2023 年 12 月 31 日止，辦理之訓練總時數為 466,676.5 小時，平均每位員工參訓 69.73 小時，平均每位員工訓練成本為 6,450 元。

單位：小時

| 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 | 286,513.83 | 134,290.17 | 45,863.50 | 9 |
| 平均時數 | 42.81 | | 26.92 | |
| 總計 | 466,676.50 | | | |

註：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。

| 教育訓練情形 | 依性別 | | 依職級 | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| | 男性 | 女性 | 主管 | 非主管 |
| 平均時數 (小時) | 67.17 | 70.95 | 88.77 | 65.71 |

二、氣候相關外部教育訓練

為協力推動強化永續金融，本行要求部門同仁參與外部專業訓練，包括各項金融業務永續轉型座談、淨零轉型暨氣候變遷論壇與培訓等，將氣候變遷之風險意識與職能擴展至全體同仁。

➔ 2023 年度董事會以下高階主管（總行處長以上）及各層級人員參與氣候、ESG 及永續相關外部課程訓練共計 212 人次，1,173 小時。

三、外語能力及職能培育

1. 每年執行教育訓練並舉辦核心業務內部證照檢定評量機制，目前同仁已取得內部證照人數：授信證照 1,200 人、存匯證照 1,306 人、外匯證照 1,042 人。
2. 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，並提供全體同仁免費線上英語課程及天下創新學院數位學習平台（內容包含八大核心職能及管理訓練課程），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。另鼓勵同仁多加利用勞動部定期及不定期舉辦就業職訓在職訓練機會。

四、專業人才培育計劃

主管培育（領導人才養成）

- 儲備負責人訓練計畫
- 儲備經理訓練計畫

人員培育計畫

- 理財專員培訓
- MA（儲備核心業務辦事員）培訓
- 海外人員（國際金融人才）培訓

在職人員培訓

- 三大核心主管在職訓練
- 授信菁英養成培訓
- 外匯培訓
- 存匯業務人員培訓

校園實習生培訓

- 職前培訓
- 專業知能訓練
- 體驗學習
- 分行實習

1. 七職等核心業務辦事員培育

為拓展核心業務及培育海外分行人才，透過銀行前、後台職務輪調與歷練，培養全方位專業人才。

商業效益 歷屆累計培育共計 232 位人員，目前派任海外分行服務 42 位，拓展國際金融業務發展。

2. 企業永續 ESG 人員培訓計畫

為使本行各項業務與永續 ESG 概念結合，促進業務發展與國際永續趨勢接軌，進而帶動永續相關商業效益，並提升永續營運績效，形塑企業永續文化。

培訓對象 全體行員及各級業管單位及執行 ESG 相關業務人員

培訓內容 包含國際 ESG 趨勢發展與應用、永續營運、淨零碳排與產業商機、赤道原則、責任投資等永續相關專業職能。

商業效益

- 營運獲利
- 員工向心力
- 品牌聲譽
- 投資人投資意願及商業機會

2023 年度參訓人數 5,890 人（占全體員工 88%），促進綠色金融、永續績效連結相關案件 99 件，推展授信規模約計新臺幣 427.5 億元；另依不同職級、業務專業安排同仁參與外部 ESG 相關（含淨零轉型）課程，共計 212 人。

3. 培育「高齡金融規劃顧問師」暨「家族信託規劃顧問師」人才

為推動信託 2.0 計畫，因應高齡化趨勢帶來之機遇與挑戰，培訓「高齡金融規劃顧問師」及「家族信託規劃顧問師」，以協助高齡金融資產管理及信託業務規劃。

培訓對象

各營業單位與高齡金融業務及家族信託業務相關人員

培訓內容

包含高齡者心理、行為及醫學養護等基本認識、安養信託與相關信託商品等共九系列主題課程，以培訓能夠與高齡者對談及瞭解高齡者需求，進而協助高齡者進行合適的財產與安養規劃之專業服務人員。

商業效益

- 營運獲利
- 品牌聲譽
- 員工向心力與提升留任率
- 投資人投資意願及商業機會

自 2022 年度起連續舉辦「高齡金融規劃顧問師訓練認證」培訓課程，共計 284 人參與課程，其中 136 人已取得高齡金融規劃顧問師資格認證；另自 2023 年度起舉辦「家族信託規劃顧問師培訓課程」，總計 350 人參與訓練，截至 2024 年 3 月共 68 人通過資格認證。以上相關培訓費用（約 1,327 萬元）由行方全額補助，預期新增高齡安養信託案件 11,335 件，新增安養信託財產規模約計 30 億元。

4. 都更推動人員認證

因應未來都市更新業務服務，培育都更推動人員。

商業效益

目前共計 30 名參訓（全數通過認證），以推動都市更新業務與服務。

5. 強化數位金融人才培育

為支援數位金融業務發展，持續舉辦數位金融課程，並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等，提升同仁金融創新新知。

五、自主學習與研究發展

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。2023 年因新冠肺炎疫情避免群聚考量，暫停舉辦實體講座，改以舉辦線上「芬恩特專題講座」，提供最新主題課程，在線上進行討論與交流，本年度共計舉辦 5 場次，計 922 人次參與。

舉辦「FUNDAY 英語教育」學習專案

2023 年開辦「FUNDAY 英語教育」學習專案，鼓勵同仁多加利用，提升自我外語能力，共同營造友善雙語金融服務，共計 317 人完訓。

金融業務研究發展報告甄選活動

本行鼓勵員工主動以當前趨勢與營運發展方向進行研究，每年辦理業務研究發展報告之徵審，培育人才對業務之鏈結度，2023 年度徵得之報告主題涵蓋人工智慧技術、自然語言處理、理財機器人等金融科技議題，助益本行打造數位化金融環境，推進金融科技創新研發；另有針對印度進行新南向市場擴點之研究，提供本行南向布局參考。



5.4 職業安全與健康 GRI : 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

5.4.1 職業安全衛生組織

一、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，優於法規要求置有兩位專職之職業安全衛生管理人員，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。

二、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。2023 年總計召開 4 次會議，協助本行職安政策之推動。

5.4.2 職業安全衛生運作情形

一、政策協定

1. 本行「職業安全衛生政策」於 2019 年 10 月 4 日經常務董事會審議通過，適用範圍涵蓋本行全體工作者及承攬商等利害相關者。本行除信守「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企業使命與經營理念，積極落實職業安全衛生管理，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。我們承諾並執行以下政策：

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

2. 本行於 2017 年會同勞工代表修訂「安全衛生工作守則」，並報勞動檢查機構備查在案。另於 2018 年 5 月 14 日完成與彰銀工會簽訂之「團體協約」續約，工會正式協定中涵蓋職業安全衛生人員設置、安全衛生教育訓練及職業災害補償等職安相關議題，並於 2020 年 7 月 30 日簽訂增補協約。

二、職業安全衛生風險鑑別

為控管職業安全衛生風險，本行訂有「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」落實執行職業安全衛生管理工作，並根據風險大小建立優先次序與行動計畫，以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。

三、安全衛生之工作環境

1. 為確保設備維持正常作業，且能事前發現並排除各種已存在之危險因素，各單位每年編訂「年度自動檢查計畫總表」，並依據排定時程實施安全衛生自動檢查。
2. 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。
3. 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，訓練員工嫻熟各種緊急狀況處置要領，強化緊急事故應變能力，期能在突發狀況下從容且周延處理相關事宜，維護員工安全。2023年1月及7月各辦理一次安全維護會報及自衛編組演練，本行各營業單位（包含國內外分行、代表人辦事處、證券經紀商、區營運處等）皆如期辦妥，參與演練人次數分別為4,837人及4,750人，執行率達100%。

四、職業危害事故預防及處理

為防止職業災害，並使員工對於職業安全衛生相關事項有更深入的了解，本行於各單位設置「職業安全衛生業務主管」1名、「急救人員」2名及「防火管理人」1名，協助執行職業安全衛生相關事宜；工作場所所有立即發生危險之虞時，單位主管或職安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職安主管報告。

1. 緊急危害之因應措施

本行訂有「彰化銀行業務永續運作計畫」、「彰化銀行因應疫情強制集體隔離緊急應變措施處理要點」及「彰化銀行重大事故處理小組設置要點」，如遇有災害或重大疫情等緊急事件發生，基於實際需要需實施緊急應變措施時，悉依前述計畫辦理。

2. 事故通報及報告

依據「彰化銀行安全衛生工作守則」規定，各單位發生下列職業災害之一者，單位主管或職安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：

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

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

3. 職業災害及虛驚事故調查程序

為使本行發生職業災害或虛驚事故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「勞動場所職業災害及虛驚事故通報紀錄表」、「工作場所職業災害及虛驚事故後續處理暨調查紀錄表」等相關表單。2023年共通報5件職災及6件虛驚事故，本行職業安全衛生管理單位接獲通報後，即會同相關人員進行事故調查、分析，擬定災害防止對策，以避免類似事故再次發生。

4. 職業災害後續處理

員工如遭遇職業災害，除依據本行「員工退休撫卹及資遣辦法」給予相關補償外，另由本行醫護人員提供健康追蹤關懷，以協助員工回復健康重返職場。

五、系統化推動職業安全衛生

PLAN 評估職業安全衛生風險並建立目標

- 綜合員工健康檢查分析結果及其他資料，設定職業疾病預防與健康促進的各項需求。
- 訂定年度職業安全衛生管理計畫。
- 編列職場健康促進相關預算。

DO 依規劃之目標實施相關行動措施

- 執行職業安全衛生預防相關計畫。
- 辦理員工健康檢查。
- 辦理大型健康促進活動。
- 醫師諮詢或醫療轉介。

CHECK 透過內部稽核及外部驗證檢視職業安全衛生目標與執行成果是否一致

- 藉由統計活動或講座參與人數、員工問卷調查等方式，評估各項過程之成效指標。
- 活動後利用活動參與率、活動成果等指標，評估活動成效。

ACT 持續改善，以達成預期成果

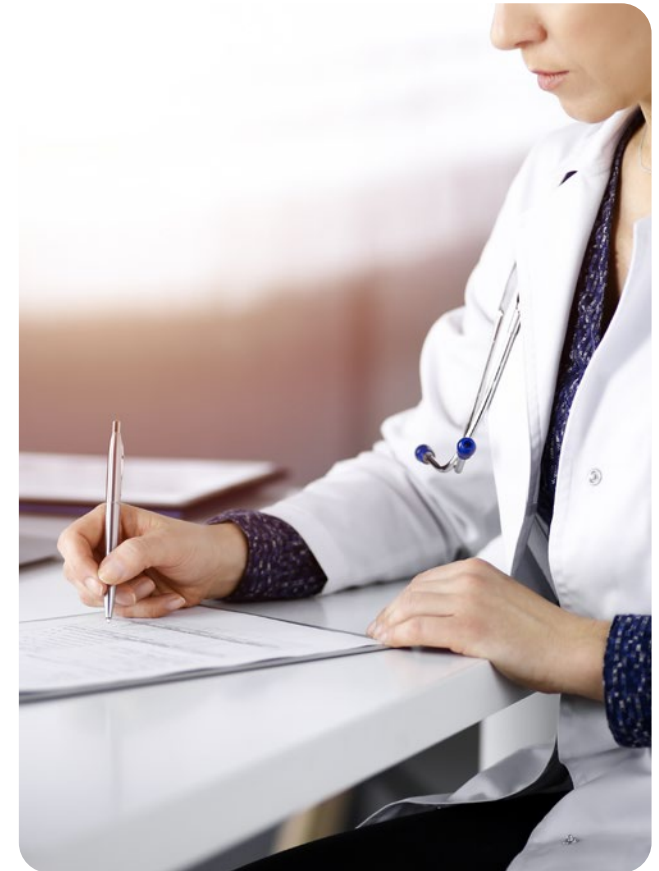
- 依據問卷調查結果、員工參與率等，作為下一次規劃活動之參考。

六、ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證

1. 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，透過制定量化目標追蹤管理績效，如：召開職業安全衛生委員會場次數、作業環境監測符合率、職安教育訓練參與率、勞工健康服務執行率、健康促進活動目標、職業安全衛生預防計畫執行率…等，打造安全及健康無虞的工作環境。
2. 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。
3. 本行持續精進與改善工作場所職業安全衛生，透過內部稽核確認各單位職業安全衛生相關業務之落實情形，並積極爭取主管機關安全衛生相關獎項，以提升企業形象並打造安全健康之幸福職場。
 - ① 2019 年通過 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，連年通過英國標準協會 (BSI) 驗證，現有證書有效期自 2022 年 11 月 4 日至 2025 年 11 月 3 日，確保職業安全衛生法規及國際標準之符合性。
 - ② 2023 年獲得勞動部國家職業安全衛生獎—勞動健康特別獎。

七、承攬商、供應商管理

本行於「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。



八、健康相關措施與活動

- 為提升員工緊急救護知識及技能，本行於 2023 年辦理大型職場健康促進活動「健康御守護心行動」CPR+AED 急救實作競賽活動，含員工親友共 964 人順利取得「CPR+AED 課程證明」證照，並達成活動公益目標捐出 20 萬公益金予「醫療財團法人南迴基金會」；另於本行自有 8 棟大樓增設自動體外心臟除顫器 (AED) 提供緊急危難救助使用，並完成該單位同仁之 CPR+AED 急救教育訓練。
- 優於法規要求特約或僱用醫護人員、勞工健康服務相關人員辦理勞工健康服務。2023 年共辦理 24 場醫師臨場諮詢服務，參與人數共 277 位，並於諮詢後轉介部分慢性病員工至適當的醫療單位。為提供同仁多元整合醫療服務，於 2023 年辦理 1 場物理治療師個別諮詢及 1 場營養師個別諮詢，參與人數共 15 位。
- 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。
- 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、羽球社、網球社、高爾夫球社、排球社及太極拳社等運動性質之社團，鼓勵員工多運動，以維護身體健康。
- 配合政府防疫政策，除函知全行各單位公費流感疫苗接種事宜外，並於臺北大樓辦理流感疫苗職場接種站，符合資格之員工或供應商皆可報名參加。
- 配合政府登革熱防疫政策，敦促全行各單位登革熱防治注意事項，2023 年度依據傳染病防治法須配合消毒共 7 家分行，並由職安科護理師及職安師提供症狀衛教及消毒、行舍檢查等注意事項。

5.4.3 增進員工及承攬商之職業安全衛生相關知能

為使本行人員具備職業安全衛生之意識與能力，除依據法規要求辦理新進人員及在職人員安全衛生教育訓練外，亦透過職業安全衛生委員會、員工反應等管道，瞭解員工訓練需求，以課程、講座或發行刊物等方式，提供教育訓練資訊。

一、新進人員及在職人員職業安全衛生教育訓練

2023 年完成新進人員安全衛生教育訓練人數共 268 人；在職人員安全衛生教育訓練人數共 6,581 人。

二、職安專業人員訓練

為使員工對於職安相關事項確實執行，本行於各單位皆設有「職業安全衛生業務主管」、「急救人員」及「防火管理人」，全行符合資格人數共 1,547 人，並使其定期接受相關訓練。2023 年受訓人數 479 人，總時數 4,254 小時。

| 2023 年度 | | 人數 (人) | 時數 (小時) | 總時數 (小時) |
|----------------|----|-----------|------------|-------------|
| 職業安全衛生 業務主管 | 初訓 | 39 | 35 | 1,365 |
| | 複訓 | 201 | 6 | 1,206 |
| 急救人員 | 初訓 | 30 | 16 | 480 |
| | 複訓 | 61 | 3 | 183 |
| 防火管理人 | 初訓 | 22 | 12 | 264 |
| | 複訓 | 126 | 6 | 756 |
| 總計 | | 479 | - | 4,254 |

三、承攬商教育訓練

2023 年保全警衛人員教育訓練：受訓人數 812 人次，總時數 3,248 小時。

| 訓練時間 | 人數 (人次) | 時數 (小時) | 總時數 (小時) |
|------|---------|---------|----------|
| 第一季 | 206 | 4 | 824 |
| 第二季 | 203 | 4 | 812 |
| 第三季 | 199 | 4 | 796 |
| 第四季 | 204 | 4 | 816 |
| 總計 | 812 | - | 3,248 |

四、安全衛生講座

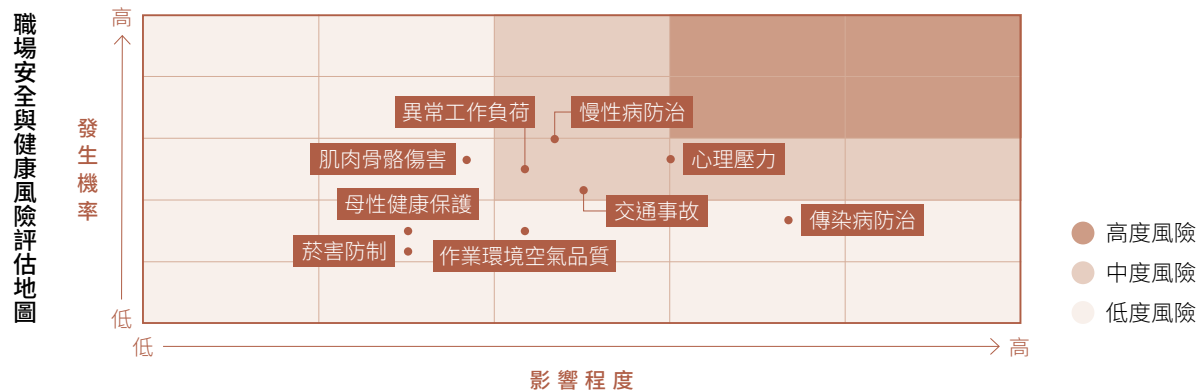
- 為增進員工溝通技巧，避免職場不法侵害事件發生，2023 年委請外部講師針對主管職及非主管職員工分別辦理「職場關係學—員工關懷技巧」講座，主管篇共完訓 1,108 人，達成率為 99.9%；員工篇共完訓 5,429 人，達成率為 99.5%，以減少跨世代員工因價值觀或溝通風格不同所導致之衝突。
- 提供整合性醫療服務，委請營養師、物理治療師蒞行進行個別化諮詢；於線上學習網上架「宅運動 在家動起來」、「外食族吃出健康有訣竅」、「姿勢矯正運用與舒緩」、「CPR+AED 急救訓練」等課程供同仁自由選修，並辦理「打造健康好體態：久坐姿勢優化攻略」講座，降低辦公室久坐造成之身體危害。

五、投稿刊物

職安科不定期於內部刊物「彰銀資料」及內部網站登載職安議題相關文章或訊息，以增進員工安全衛生相關知能，2023 年發表之文章共 27 篇。

5.4.4 員工安全與健康議題風險評估、控制措施及實施成效

為控管職業安全衛生風險，以降低職業災害或疾病之發生率，本行透過職業安全衛生預防四大計畫執行成果、醫師臨場諮詢、滿意度問卷調查、年度員工健康檢查分析資料以及職業安全衛生委員會等各項員工溝通管道，彙整出職場安全與健康風險評估地圖，並依照風險程度規劃管控措施。



| 安全與健康議題 (影響程度) | 控制措施 (目標) | 2023 年實施成效 | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|---|------|----|----|------|-----------------|------------|------|-------------------|-------------------|------|-------------------|--------|
| 慢性病防治 中度影響 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 新進人員健康關懷 2. 健檢結果分析 3. 醫師臨場諮詢服務 4. 健康文宣 5. 職業病防治 | <ol style="list-style-type: none"> 1 新進人員體格檢查計有 322 位，皆已全數依該級別提供健康關懷指導。 2 經分析 2022 年員工健康檢查結果，中高齡（45 歲至 65 歲）工作者共 2,719 位，健檢異常項目發生率前五項依序為：血壓（61.3%）、總膽固醇（48.8%）、BMI（48.7%）、低密度膽固醇（34.2%）及空腹血糖（29.1%）。考量同仁普遍為外食族且健檢異常發生率有多項與飲食相關，本行於內部線上學習網提供同仁「外食族吃出健康有訣竅」影片，並辦理一場營養師一對一諮詢，諮詢人數共 8 人。 3 辦理醫師臨場諮詢服務，2023 年共 24 場次，參與人數共 277 位，其中慢性病衛教諮詢人數共 139 人。 4 於本行刊物「彰銀資料」發布「日日擇好食」、「認識高血脂」及「淺談胃病的症狀與預防」文宣。 5 2023 年判定確診職業病共 0 件。 | | | | | | | | | | | | |
| 心理壓力 中度影響 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供員工心理諮商管道 2. 員工職場不法侵害預防計畫 (表單回收率達 95% 以上) | <ol style="list-style-type: none"> 1 於北、中、南各與一家心理諮商中心配合，自 2022 年 12 月 1 日起至 2023 年 11 月 30 日止，計有 154 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。 2 利用「職場不法侵害預防執行紀錄」辨識及評估危害，並依此適當配置作業場所或工作適性安排，2023 年度全行 234 個單位均完成填報，表單回收率達 100%。 | | | | | | | | | | | | |
| 異常工作負荷 中度影響 | <p>2023 年上、下半年異常工作負荷潛在風險族群分別為 74 人及 72 人，過勞量表回收率達 100%。綜合評估其「個人風險因子」及「工作型態及作業環境風險因子」結果如右：</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>風險級別</th> <th>人數</th> <th>措施</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>高度風險</td> <td>上半年：0 人 下半年：0 人</td> <td>由醫師訪談及衛教指導</td> </tr> <tr> <td>中度風險</td> <td>上半年：37 人 下半年：36 人</td> <td>由護理師電話關懷及發送紙本衛教資訊</td> </tr> <tr> <td>低度風險</td> <td>上半年：37 人 下半年：36 人</td> <td>員工定期健檢</td> </tr> </tbody> </table> | 風險級別 | 人數 | 措施 | 高度風險 | 上半年：0 人 下半年：0 人 | 由醫師訪談及衛教指導 | 中度風險 | 上半年：37 人 下半年：36 人 | 由護理師電話關懷及發送紙本衛教資訊 | 低度風險 | 上半年：37 人 下半年：36 人 | 員工定期健檢 |
| 風險級別 | 人數 | 措施 | | | | | | | | | | | | |
| 高度風險 | 上半年：0 人 下半年：0 人 | 由醫師訪談及衛教指導 | | | | | | | | | | | | |
| 中度風險 | 上半年：37 人 下半年：36 人 | 由護理師電話關懷及發送紙本衛教資訊 | | | | | | | | | | | | |
| 低度風險 | 上半年：37 人 下半年：36 人 | 員工定期健檢 | | | | | | | | | | | | |
| 交通事故 中度影響 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 教育訓練 2. 道路使用安全宣導資料 | <ol style="list-style-type: none"> 1 於新進及在職教育訓練時宣導交通安全注意事項。 2 於本行刊物「彰銀資料」發布用路安全文章。 | | | | | | | | | | | | |

| 安全與健康議題 (影響程度) | 控制措施 (目標) | 2023 年實施成效 |
|-------------------|--|--|
| 肌肉骨骼傷害 低度影響 | 1. 教育訓練 2. 辦公室健康操 | <ul style="list-style-type: none"> ① 於新進員工職前訓練及年度職業安全衛生在職教育訓練宣導「頸、肩、背、腰姿勢矯正與舒緩運動」。 ② 辦理物理治療師健康諮詢及講授「打造健康好體態：久坐姿勢優化攻略」講座，並將講座內容放置線上學習網供同仁自由選修。 ③ 購置「宅運動 - 在家動起來」及「健身新手攻略 - 肌耐力 UP」教學影片放置線上學習網供同仁自由選修。 ④ 本行於 2019 年邀請體適能專家編製因人因性危害預防健康操。每日上班前，全行員工進行健康操運動。為減少久坐危害，2023 年起，於每日下午四點增加一次做健康操時間。 |
| 傳染病防治 低度影響 | 1. 配合主管機關辦理防治作業 2. 外派海外單位員工之感染預防教育訓練 3. 新興傳染病防治課程 4. 流感疫苗職場設站 | <ul style="list-style-type: none"> ① 2023 年共 7 家分行配合各縣市政府衛生局辦理登革熱法定傳染病清消作業。因應本土登革熱病例增加，指派各單位專責人員落實每週進行營業行舍、代管房舍（含空地）與設備設施之孳生源檢查及環境整頓並留存紀錄。 ② 辦理派駐海外人員之嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）防疫職前訓練 11 場次，共 20 人次參與。 ③ 公告流感疫苗接種相關資訊並辦理一場次流感疫苗職場設站，參加人數共計 32 人，員工滿意度達 93%，來年再次參與之意願達 93%。 ④ 於本行刊物「彰銀資料」發布衛教文宣「季節性流感」。 |
| 作業環境空氣品質 低度影響 | 作業環境監測計畫（監測結果符合率達 95% 以上） | <ul style="list-style-type: none"> ① 上、下半年各辦理一次作業環境監測，共完成 374 單位次之監測，監測結果全數符合標準，作業環境監測符合率達 100%。 ② 2023 年室內辦公環境二氧化碳濃度低於 1,000ppm 之單位比例：上半年 97.3%；下半年 95.1%。 ③ 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。 |
| 母性健康保護 低度影響 | 1. 母性健康保護計畫（追蹤率達 95% 以上） 2. 致贈孕產相關禮品 | <ul style="list-style-type: none"> ① 2023 年完成「妊娠中」及「分娩後一年內」之孕產員工訪談總計 266 人次，追蹤率達 100%。 ② 2023 年加入母性保護計畫人數共 68 人，於申請時贈送「紗布巾被」。 |
| 菸害防制 低度影響 | 肺癌防治 | 配合臺北市政府衛生局之計畫專案辦理戒菸班，提供免費口腔癌篩檢、戒菸課程 12 小時及醫療轉介服務，活動報名人數共 10 人。 |



A close-up photograph of two hands, one slightly larger than the other, gently holding each other's fingers. The hands are positioned in the center-left of the frame, with the fingers interlaced. The background is a soft, out-of-focus white fabric. The overall lighting is warm and natural, creating a sense of connection and care. There are decorative orange circular shapes in the corners of the page.

06

社會共融 Society

6.1 公益策略與影響力

6.2 金融知識教育






6.1 公益策略與影響力 GRI : 203-1, 203-2, FN-CB-240a.3, FN-CB-240a.4



本行以促進「社會共融」為理念，以人為核心並包含社會結構形成所密切連結的環境與其他生物，透過本行的公益策略、金融專業、綿密的服務據點與具高度服務熱忱的員工，持續關注弱勢族群需求、地方文化發展、環境保護與生物多樣性議題，積極投入資源執行公益策略，並推動員工參與企業志工服務，強化人力資源永續效益，期盼創造共榮、共好的永續社會。

6.1.1 公益策略與創造效益：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。

一、2023 年 公益策略

| 公益策略 | 回應 SDGs | 主軸 | 驅動力 | 協助對象 | 協助方式 |
|------|--|--|---|---|---|
| 社會共好 |      | <p>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；另扶植體育發展，以促進國內運動風氣。</p> | <p>本行透過支持公益團體，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；另成立本行企業冠名射箭隊，培育具潛力的菁英選手，參與中華企業聯賽，為蓄積我國運動發展能量貢獻己力，以提升彰銀公益品牌形象與認同度。</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 弱勢及特定身分族群、受災民眾 • 弱勢長者、兒童、偏鄉學子 • 公益團體 • 運動員 • 員工 • 一般民眾 | <ul style="list-style-type: none"> • 災難救助賑災捐款 • 培育基層體育人才 • 成立本行企業冠名射箭隊參與中華企業射箭聯賽 • 冠名參與或贊助運動賽事 • 贊助博覽會及產業相關活動 • 捐助年度經費 • 贊助研討會、論壇及相關活動 • 企業志工訓練 • 辦理金融知識宣導講座及活動 • 舉辦金融相關議題之論壇活動 • 贊助公益贈閱計畫 • 提升弱勢兒童獎助學金 • 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、信託手續費及管理費優惠） • 捐助微型保險費 • 關懷弱勢長者 • 贊助公益音樂會 • 推動公益活動 |

| 公益策略 | 回應 SDGs | 主軸 | 驅動力 | 協助對象 | 協助方式 |
|-------------|---|--|--|---|---|
| <p>藝術文創</p> |  | <p>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，促進藝文交流，展現在地文化特色，以帶動文化創意產業及觀光產業發展，提升臺灣國際文化觀光形象。</p> | <p>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、贊助重要慶典活動及影片拍攝，深耕在地文化同時，促進藝文交流，帶動文化創意產業發展，進而提升臺灣國際文化觀光形象，並深化品牌認同度。</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 公益團體 • 政府單位 • 文化創意產業 | <ul style="list-style-type: none"> • 參與中華文化總會影片拍攝 • 贊助重要慶典活動 • 認捐臺灣燈會小提燈 |
| <p>綠色關懷</p> |  | <p>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，由內而外推動友善環保行動，落實環境永續。</p> | <p>本行與環保團體合作，推動自然資源保護計畫，以行動守護地球，並透過辦理論壇、講座及活動，提升上市櫃公司、社會大眾及員工環保意識，了解氣候變遷之相關因應措施，另結合業務適時採購農產品，協助農業長期發展，提升本行品牌認同度。</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 公益團體 • 農民 • 員工 • 上市櫃公司 • 社會大眾 • 文化創意產業 | <ul style="list-style-type: none"> • 辦理「彰化銀行愛海守護行動」系列活動 • 推動自然資源保護計畫 • 響應「Earth Hour 地球一小時」節能倡議活動 • 參與氣候變遷相關論壇及活動 • 採購本地農產品，支持農業永續發展 |



二、公益策略效益成果

社會共好

| 項目 | 目標內容 | 2023 年成果 |
|--------------|-----------------------|--------------|
| 商業效益 | 金額 | 8,390,896 元 |
| | 志工參與人次 | 212 人次 |
| | 提升潛在客戶數接觸人次 | 457,643 人次 |
| | 成立冠名運動隊伍，培育潛力選手人數 | 1 隊 / 11 人 |
| | 提升國人運動風氣，贊助全國性運動賽事場次 | 1 場 |
| | 促進產業、經濟發展贊助活動場次 | 5 場 |
| | 提升客戶金融素養辦理場次 | 153 場 |
| | 提升客戶品牌認同度 / 好感度 / 曝光度 | 提升 |
| 社會效益 | 金額（贊助 / 捐贈 / 人力） | 12,422,646 元 |
| | 志工參與人次 | 1,393 人次 |
| | 增進員工認同辦理志工訓練場次 / 參訓人數 | 9 場 / 828 人 |
| | 活動觸及人次 | 1,682,784 人次 |
| | 扶植體育發展，為國培育體育人才數 | 15 人 |
| | 提升國人運動風氣贊助場次 | 1 場 |
| | 多元金融知識宣導場次 | 345 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 |
| | 協助特定族群災難救助賑災捐款案數 | 1 案 |
| 照顧弱勢族群權益贊助案數 | 10 件 | |

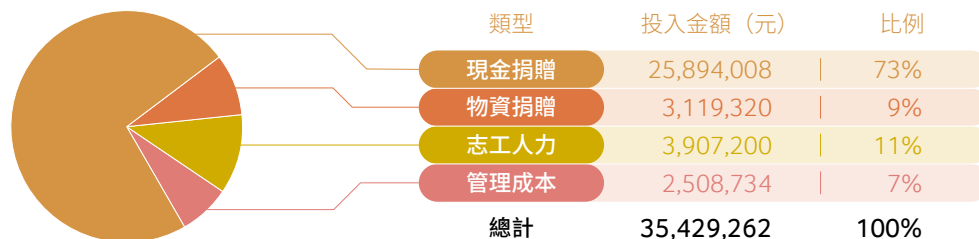
藝術文創

| 項目 | 目標內容 | 2023 年成果 |
|------|-----------------------|--------------|
| 商業效益 | 金額 | 4,000,000 元 |
| | 提升潛在客戶數接觸人次 | 1,471,078 人次 |
| | 推動文化傳承贊助重要慶典活動件數 | 4 件 |
| | 提升客戶品牌認同度 / 好感度 / 曝光度 | 提升 |
| 社會效益 | 金額（贊助 / 捐贈 / 人力） | 5,054,224 元 |
| | 志工參與人次 | 2 人 |
| | 活動觸及人次 | 202,000 人次 |
| | 推動文化傳承贊助影片及活動次數 | 4 次 |

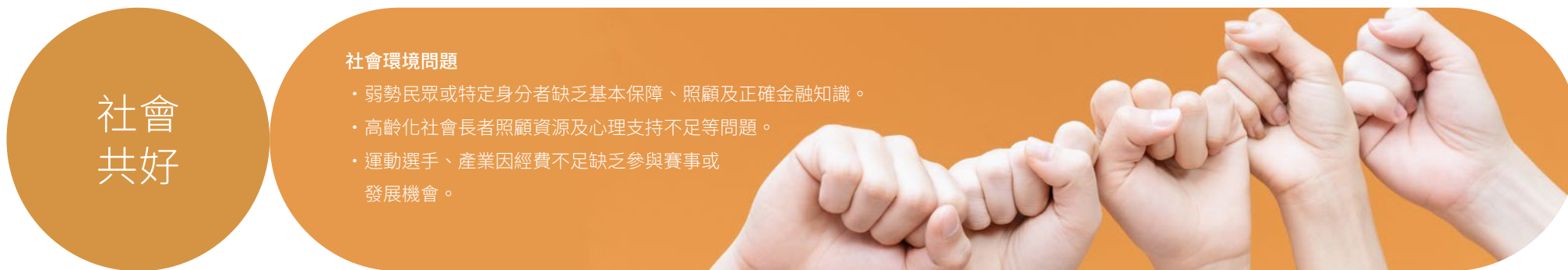
綠色關懷

| 項目 | 目標內容 | 2023 年成果 |
|------|-----------------------|-------------|
| 商業效益 | 金額 | 724,224 元 |
| | 志工參與人次 | 2 人 |
| | 活動觸及人次 | 940 人次 |
| | 提升環保意識，主辦 / 參與相關講座及活動 | 3 場 |
| 社會效益 | 提升客戶品牌認同度 / 好感度 / 曝光度 | 提升 |
| | 金額（贊助 / 捐贈 / 人力） | 3,831,960 元 |
| | 志工參與人次 | 300 人 |
| | 活動觸及人次 | 21,886 人次 |
| | 行動守護地球活動場次 | 8 場 |
| | 合作環保團體家數 | 2 家 |
| | 紓緩農產品盛產問題採購數量 | 3,630 箱 |

三、投入資源類型統計



6.1.2 公益策略執行情形



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 | 2023 年執行成果 |
|---------------|-----------------------|--|
| 協助特定族群急難救助 | 災難救助賑災捐款 | 響應人道關懷，捐助衛生福利部賑災專戶，協助土耳其地震災民渡過難關，踐行企業社會責任。 |
| 扶植偏鄉體育發展，為國育才 | 培育基層體育人才 | 自 2016 年起連續 8 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；2023 年計嘉惠 15 位運動員。其中贊助之體操選手黃彥章獲得杭州亞洲運動會競技體操男子團體銅牌，為國爭光。① |
| 培育潛力選手，為國育才 | 成立本行企業冠名射箭隊參與中華企業射箭聯賽 | 於 2022 年成立彰銀射箭隊，已連續 2 年捐助中華民國射箭協會，並參與中華企業聯賽以及國際賽事，透過以賽代訓方式培育具潛力的菁英選手，為蓄積我國運動發展能量貢獻己力。 ➔ 本行射箭隊累計培育 11 位選手、2 位教練，於 2023 年在世界賽事中，共計獲得 1 金 3 銀 1 銅的參賽實績，國內重要賽事獲得 13 面金牌，表現優異。 ➔ 2023 年舉辦 2 場射箭體驗推廣活動，相關影片觀看數 63,014 人次，FB 觸及人數 350,807 人次。同時該活動邀請弱勢團體 56 人參與，本行志工 75 人。② |
| 提升國人運動風氣 | 冠名參與或贊助運動賽事 | 透過贊助運動賽事，帶動全民發展體育風氣，落實支持國家體育運動發展，提升臺灣運動賽事競爭力： ➔ 自 2009 年起連續 14 年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；2023 年贊助「基隆市第三十二屆聯盟杯籃球錦標賽」活動，共計 40 隊報名，68 場比賽，參與人數為 3,986 人。③ ➔ 自 2019 年起贊助中華民國足球協會舉辦之足球活動經費；2023 年贊助該協會主辦「全國青年盃足球錦標賽」活動，共計 32 隊報名，參加人數 960 人，參觀人數為 2,000 人。④ |



| 目標內容 | 行動方案 | 2023 年執行成果 |
|---------------|---------------------|--|
| 活絡產業發展、推動政府政策 | 贊助博覽會及產業相關活動 | <p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 參與社團法人台灣金融服務業聯合總會舉辦之「2023 年金融服務愛心公益嘉年華」（高雄場 / 宜蘭場）活動，提供園遊券予當地弱勢團體及民眾一同參與，參加人數 2 萬人，志工參與人次計 22 人次。⁵ ➔ 參與財信雜誌社「危老+都更博覽會」活動，計觸及 13,600 人次，志工參與人次計 12 人次。⁶ ➔ 自 2018 年起每年贊助會計研究發展基金會「會計菁英盃辯論比賽」，2023 年計 14 所學校參加，參與人數約 250 人。⁷ ➔ 自 2019 年起每年贊助經濟日報「創業之星選秀大賽」，2023 年 177 組報名，參加人數 1,188 人。⁸ |
| 促進產業、經濟發展 | 贊助研討會、論壇及相關活動 | <p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 財團法人台灣永續能源研究基金會第三屆「台灣永續投資論壇」（TWSIF），活動當日約 833 人次參與，總觸及超過 3,000 人次。⁹ ➔ 台灣日本研究院「2023 年台日科技對話：新能源與移動科技的國際合作」論壇，活動當日約 235 人參與。 |
| 協助產業轉型升級、永續發展 | 捐助年度經費 | 協助產業轉型升級與永續發展，捐助財團法人海峽交流基金會，提升臺灣整體經濟發展。 |
| 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，2023 年與荒野保護協會合作辦理 4 場淨灘（溪）志工領隊種子訓練，培訓 100 人；5 場環境教育推廣講座，計 728 人次參加。 |
| 金融素養提升 | 金融知識教育宣導 (含反詐宣導) | 2023 年針對弱勢族群舉辦 321 場金融知識教育宣導，另配合當地警察機關舉辦「金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導」共 16 場，提升民眾金融知識普及與反詐騙安全意識，共有 14,097 人次參與，志工參與人次計 1,164 人次。 |
| | 信託觀念推廣 | <p>透過與產學及社福團體合作，辦理多場信託推廣暨高齡防詐宣導：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 與 2 所大學合作舉辦信託專題講座共 9 場，參與人次計 264 人次，志工參與人次計 25 人次。 ➔ 深入各地辦理安養信託說明會共 145 場，參與人數破千人。 ➔ 與高雄市失智症協會合作舉辦 1 場線上安養信託講座，線上參與人數 87 人。 |
| | 理財客戶金融教育推廣講座 | 2023 年舉辦 6 場理財客戶金融教育推廣講座，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 300 人次、志工參與人次計 60 人次。 |
| | 舉辦金融相關議題之論壇活動 | 2023 年舉辦「公平待客新趨勢與新價值」論壇活動，從普惠金融、金融服務之防詐阻詐、公平友善，金融科技創新至世代傳承的家族信託均有深入探討，重視永續經營並善盡企業社會責任，共計約 300 人次參與，志工參與人數計 43 人。 |



| 目標內容 | 行動方案 | 2023 年執行成果 |
|-----------|--|---|
| 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 5 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；2023 年約嘉惠 2,000 人次。 |
| 提升弱勢學子受教權 | 彰化銀行奮發向上助學金方案 | 自 2014 年起連續 10 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 1,745 人次受益；2023 年計 200 人次受益。 |
| 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、信託手續費及管理費優惠） | 提供手續費減免相關優惠： ➔ 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；2023 年計 65 人次受益、手續費減免優惠次數計 827 次。 ➔ 為降低高齡及身心障礙客戶辦理個人信託申購理財商品交易之費用並落實普惠金融，自 2023 年 1 月 1 日起，「安養 / 身心障礙者及有價證券信託」活動新簽約案件，提供基金申購手續費 3 折起及該基金免收信託管理費優惠；以信託財產申購本行上架之外國債券者，免收申購手續費，並免收該外國債券之信託管理費。 |
| | 捐助微型保險費 | 自 2020 年起連續 4 年捐助弱勢族群微型保險費，保障弱勢民眾或特定身分者獲得基本保障，迄今約 8,450 人次受益；2023 年受益弱勢民眾約 7,138 人次，於金融監督管理委員會舉辦之 2023 年度保險業配合政策推動各項業務頒獎典禮，獲頒金管會推動微型保險—保險輔助人組第一名肯定。 |
| | 合作「集食行善 讓愛發光」活動 | 與新光保險公司合作「集食行善 讓愛發光」活動，透過本行投保一件專案保單，新光人壽即捐贈 200 元予安得烈慈善協會，幫助弱勢家庭兒童獲得溫飽，2023 年 7 月至 12 月承作件數 532 件。 |
| | 關懷弱勢長者 | 響應老吾老以及人之老的理念，與華山基金會合作公益活動，以關懷弱勢獨居老人： ➔ 自 2014 年起已連續 10 年合作年菜專案，配合辦理志工活動回饋社會，迄今已累積嘉惠長輩超過 9,221 人次，參與志工約 830 人次；2023 年認購愛心年菜並舉辦「彰銀攜手華山 百年古厝迎春童趣憶往過好年」活動，計 1,460 人受惠，參與志工約 98 人次，社群媒體及影音曝光觸及人次約 154 萬人。 ¹⁰ ➔ 2023 年舉辦「愛老人 動起來」老人運動會專案活動，計嘉惠 100 位長輩，參與志工約 86 人次，並配合辦理「端午送愛」志工活動回饋社會，計嘉惠 600 人次，參與志工人數 20 人。 ^{11 12} |
| | 贊助公益音樂會 | 自 2019 年起連續 5 年贊助觀音線協會舉辦之公益音樂會活動經費，以協助該協會提供弱勢家庭即時心理支持與援助，減緩社會問題發生；2023 年公益音樂會觸及 1,495 人次。 |
| 健康促進暨公益捐贈 | 「彰銀傳愛 永不止息」台灣 Pay 行動支付公益活動 | 自 2018 年起連續推出台灣 Pay 行動支付公益活動，客戶直接使用「台灣 Pay」線上捐款。2023 年總捐款筆數共 111,364 筆，交易金額達 2,688,779 元。 |
| | 辦理職場健康促進活動暨公益捐贈 | 辦理大型職場健康促進活動「健康御守護心行動」CPR+AED 急救實作競賽活動，共 964 人取得「CPR+AED 課程證明」，並達成活動公益目標，捐款 20 萬元予「醫療財團法人南迴基金會」。 |



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。
- 文化創意產業發展不易，需要企業挹注資源才能落實文化永續。

| 目標內容 | 行動方案 | 2023 年執行成果 |
|---------------------|---|---|
| <p>參與中華文化總會影片拍攝</p> | <p>自 2017 年起參與中華文化總會影片拍攝，支持本土文化技藝，以文創軟實力深植文化精神，推動文化永續傳承；2023 年贊助匠人魂 #44 人神擺渡、#45 百步穿楊及 #47 造一艘船離開陸地等 3 部系列影片，共約 20 多萬觀看人次（贊助金額 500 萬元）。^①</p> | <p>透過贊助重要慶典活動，協助展現在地文化特色，以帶動整體發展，提升臺灣國際文化觀光形象：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 贊助中華文化總會舉辦之「影·響台灣 金馬 60」電影音樂會活動，現場吸引逾 2 萬人觀賞，線上超過 20 萬人次（贊助金額 200 萬元）。^② ➔ 贊助臺中市政府舉辦之「112 國慶焰火在臺中」活動，吸引約 51 萬人參與（贊助金額 50 萬元）。 ➔ 贊助三立電視股份有限公司轉播「2023 國慶晚會在台南」活動，現場吸引約 1.1 萬人參觀，電視轉播及網路收看約 34.4 萬人（贊助金額 100 萬元）。 ➔ 贊助中華文化總會「We are - 2023 我們的除夕夜」電視節目製播，約 386,078 人次觀看（贊助金額 50 萬元）。^③ |
| <p>推動文化傳承</p> | <p>贊助重要慶典活動</p> | <p>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；2023 年認捐小提燈 2,000 盞，贈送家扶基金會，計嘉惠 2,000 人次，參與志工 2 人次。^④</p> |



綠色關懷

社會環境問題

- 氣候變遷導致海洋暖化、酸化及缺氧區域擴大，衝擊海洋生物，且塑膠污染則造成嚴重海洋危害。
- 全球暖化造成自然生態環境變遷、物種滅絕、生物多樣性下降。
- 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 | 2023 年執行成果 |
|-----------|----------------------------|--|
| 行動守護地球 | 彰化銀行愛海守護行動 | 自 2021 年起與荒野保護協會合作彰化銀行愛海守護行動，除贊助海洋保育經費，並辦理環境教育推廣講座及淨灘（溪）活動，增進員工瞭解環境議題及採取環保行動的重要；2023 年舉辦 5 場淨灘（溪）活動，計 260 位企業志工參與，共清理 1,285 公斤海洋廢棄物。① |
| | 布袋鹽田濕地守護者 ESG 企業夥伴合作計畫 | 本行自 2022 年起與社團法人高雄市野鳥學會合作「布袋鹽田濕地守護者 ESG 企業夥伴合作計畫」，共同推動自然資源保育，邁向環境永續。2023 年舉辦 2 場志工活動，進行棲地營造與改善、植栽等活動，參與志工共計 40 人。② |
| | 響應「Earth Hour 地球一小時」節能倡議活動 | 自 2019 年起已連續 5 年響應荒野保護協會「Earth Hour 地球一小時」節能倡議活動，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；2023 年活動觸及全行 6,648 人次。③ |
| 提升環保意識 | 參與氣候變遷相關論壇及活動 | <p>隨著氣候變遷、全球暖化，參與贊助相關論壇活動，使大眾更了解氣候變遷、氣候治理及碳權交易等問題及其因應之道：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 當代法律雜誌及商業周刊共同主辦之「淨零新篇章：解析氣候變遷因應法探究永續報告書影響」研討會，活動當日約有 544 人參與。④ ➔ 當代法律雜誌主辦「淨零排放新時代」論壇，活動當日約有 334 人參與。⑤ |
| 紓緩農產品盛產問題 | 採購本地農產品，支持農業永續 | <p>響應國家政策，協助產銷平衡，支持果農生計及農業長期發展，並轉贈分享臺灣在地農產品：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 採購 1,100 箱鳳梨釋迦（嘉惠員工 6,519 人，嘉惠 7 個公益團體）。 ➔ 採購金鑽鳳梨 1,650 箱（嘉惠員工 6,523 人，嘉惠 36 個公益團體）。 ➔ 採購愛文芒果 400 箱（嘉惠 43 個公益團體）。 ➔ 採購文旦柚 480 箱（嘉惠 20 個公益團體、客戶）。 |



6.1.3 數位支持公益行動

「彰銀傳愛 永不止息」台灣 Pay 行動支付公益活動

本行自 2018 年起每年推出台灣 Pay 行動支付公益活動，致力運用數位科技結合公益，透過彰銀錢包掃描 QR Code 小額捐款，每年皆募得百萬元以上的善款，深獲民眾高度認同。

2023 年度舉辦台灣 Pay 「彰銀傳愛 永不止息」公益活動，攜手「失親兒基金會」、「雙福基金會」、「白永恩神父基金會」、「樂山園基金會」四家公益代表團體，打造線上公益專區，用戶可以直接於線上使用「台灣 Pay」（及彰銀錢包）完成捐款，2023 年總捐款筆數共 111,364 筆，交易金額達 2,688,779 元，幫助弱勢逆風飛翔。

2023 年度推出「預先簽訂微型安養或身心障礙信託簽約費減免優惠」活動，特別結合「彰銀傳愛 永不止息」台灣 PAY 行動支付公益捐款，將信託業務推展結合公益關懷，照顧自己也能支持弱勢團體，落實 ESG 理念及發揮社會影響力。

6.1.4 愛鳥守護地球 落實生態永續發展

本行響應聯合國永續發展目標與生物多樣性議題，於 2023 年起與社團法人高雄市野鳥學會（下稱高雄鳥會）攜手推動「布袋鹽田濕地守護者 ESG 企業夥伴合作計畫」，透過長期支持濕地保育，維護棲息地與生物多樣性，並定期號召企業志工實地參與自然保護行動，如於候鳥棲地環境鋪設蚵殼及碎石、於鹽田種植原生物種樹苗，減低環境風險，改善棲地條件，種下自然與社會和諧相處的希望。

一、計畫背景

布袋鹽田 為候鳥留一塊濕地

布袋鹽田濕地曾被政府選址為光電開發區，面臨生態與土地開發的衝突，後改為開放民間團體認養。

高雄鳥會於 2019 年起陸續向國有財產署申請認養布袋鹽田總面積達 343 公頃，並開展環境巡守與調查工作，運用水位高低調配，滿足不同習性候鳥的棲息需求，同時與當地居民、漁民、水利管理單位等利害關係人積極互動與溝通，邀請社會共同參與協作濕地管理，形成文化與自然共融之景象。



二、自然相關風險評估

本行參考自然相關財務揭露 (TNFD) 生物多樣性框架建議的 LEAP，辨識與評估濕地自然資源管理與產業營運依賴程度與影響，透過實地訪查及與利害關係人訪談，比較不同面向利害關係人之觀點與利益，期望於濕地保育及在地發展間取得平衡共生。

Locate—辨識濕地運作影響區域

布袋鹽田濕地為國內外認可之重要野鳥棲地及候鳥渡冬中繼站，利用 GIS 空間數據分析技術分析結果，認養濕地 2.5 公里以內鄰近區域之候鳥種類豐富度高，生物多樣性狀態極佳。



Evaluate—評估與當地產業活動間依賴度與影響度

| 主要利害關係產業 | 布袋鹽田提供生態系服務 (依賴度) | | | 各產業對布袋鹽田影響 (影響度) | | | |
|----------|----------------------|---------|------|---------------------|------|------|---|
| | 供給服務 | 調節與維持服務 | 氣候變遷 | 土地 / 淡水 / 海洋使用變化 | 污染 | 資源使用 | |
| 既有產業 | 水產養殖業 | L-M | M-H | - | H-VH | - | H |
| | 小規模灌溉農業 | H-VH | VH | - | H-VH | H | M |
| 新興產業 | 太陽能發電業 | L | M-H | - | VH | VH | L |

註：VH、H、M、L 分別指非常高度、高度、中度及低度。

為瞭解濕地自然資本與當地產業關係，根據 TNFD 建議評估工具 ENCORE 分析具利害關係之當地產業（主要利害關係產業有既有產業如水產養殖業、小規模灌溉農業及新興產業「太陽能發電業」）對於濕地生態系服務的依賴度與影響度，資料的調查與累積亦可作為未來潛在投 / 融資案件之外部影響參考。

鹽田濕地提供生態系服務—產業依賴度：

鹽田濕地可提供周圍利害關係產業「水系統供給」及「氣候調節與維持」兩項利用，水產養殖業、小規模灌溉農業及太陽能發電業皆對「氣候調節與維持」功能有中度至高度的依賴，而小規模灌溉農業則對「水系統供給」具高度依賴。

產業對鹽田濕地的影響—環境影響度：

當地產業對陸地、淡水或海洋生態系之利用或汙染，可能直接或間接對環境資產產生正、負面影響，影響面向如氣候變遷、土地水文使用變化、汙染、資源使用等，利害關係產業多對土地水文使用變化造成高度或極高度的影響，如因長期利用土地水文並缺乏管理，而發生土堤破損崩壞、引排水溝渠大量淤塞、水閘門鏽蝕損毀，或有民眾隨意傾倒垃圾及汙染物等問題，導致鹽田濕地之滯洪、淨水功能等生態系統服務減少。

鹽田溼地經營與護育

高雄鳥會於 2022 年起與本行合作「布袋鹽田濕地守護者 ESG 企業夥伴合作計畫」，共同推動自然資源保育，邁向環境永續。

1 棲地消失因應

水土管理不當而減少蓄水空間，濕地水源乾涸，造成候鳥所需棲地逐漸消失。

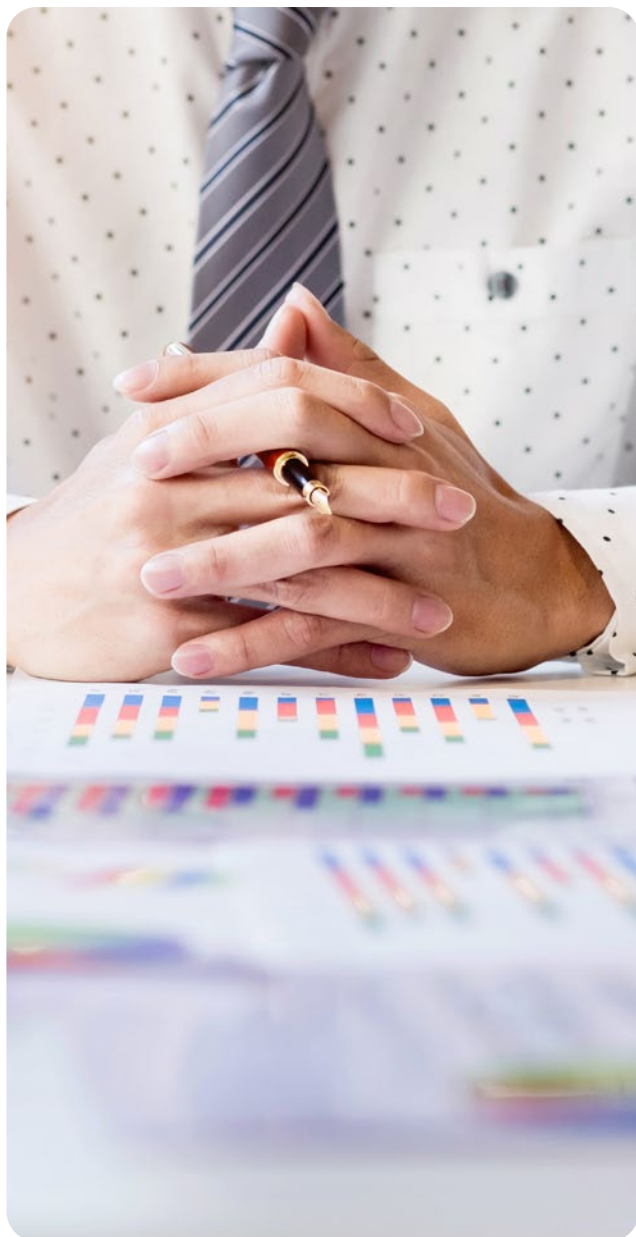
- ① 溝渠疏濬及棲地改造：高雄鳥會逐步推行鹽田溝渠疏濬，及回填形成條狀土丘，營造可躲避冷風的小島型候鳥棲地，透過多樣的棲地環境建設，提升濕地功能效益。
- ② 永續引水設施：高雄鳥會與農業部生物多樣性研究所合作，利用簡易水電材料與重力原理，研發「虹吸式引水管」，無須耗費電力即可達成於鹽田間引水及調整水位。

2 利害關係人參與

- ① 志工培訓：高雄鳥會成立「布袋鹽田濕地保育工作平台」，除長期對棲息鳥類進行觀察記錄，亦積極與鹽田周邊居民、漁民互動，加強於社區推廣環境生態保育理念，並定期舉辦布袋鹽田濕地生態志工培力課程，邀請社區民眾加入志工行列，以密切的社區關係建立守護濕地的在地網絡；另透過工作假期模式，帶領彰銀企業志工親身投入棲地營造行動，以種樹、鋪設蚵殼等方式改善鸕鶿類復育環境，2023 年舉辦 2 場活動，參與志工共計 40 人。
- ② 社區宣導：高雄鳥會與本行協作於當地社區與學校宣導溼地保育及金融知識等永續議題，以多元專業相輔相成，2023 年共舉辦 2 場宣導活動，觸及 94 位學生。
- ③ 商業模式轉型：透過推廣與溝通，當地魚塢逐漸轉向與生態共存之經營模式，於收成後將水位調降，塢底殘存的魚蝦提供過境野鳥穩定食物來源及良好生息棲地，並避免於魚塢投放藥物，除降低對水質影響外，亦減少因生物放大作用而對食物鏈造成連鎖毒害現象。
- ④ 結合藝文創作：當地教育基金會以濕地環境為劇場背景設定，邀請社區居民集結在地故事或音樂創作發展影像與現地行為藝術，展現當地生態與社區意識的豐富生機。

3 濕地保育成果

布袋鹽田濕地之鳥類數量及種類逐步回升，透過政府、企業及民間各界資源之媒合，與利害關係人深耕合作，濕地保育除能降低人為產業對生態的衝擊影響外，同時提升養殖漁業水資源利用品質，以及提供在地居民滯洪防洪的安全保護功能，逐漸形成生態、生活及生產共存的永續發展模式。



6.2 金融知識教育 GRI：203-1, 203-2, FN-CB-240a.4

1 信託業務宣導

- 2023年9月與長照媒合平台業者共同參加「Cares Expo Taipei 2023 第四屆台北國際照顧博覽會」，結合高齡金融與高齡照護議題，並於現場舉辦「安養信託讓您 FUN 心退休」講座共 12 場，對象以高齡長者、同業、醫療服務業及因時間、地域或弱勢條件較難取得金融服務之族群為主，闡述高齡與退休所面臨的許多問題，並推廣「信託 2.0」觀念，以「溫暖與關懷」為主軸，力推「安養信託」、「包租代管結合安養信託」、「保險金信託」三大利器全面防堵詐騙，以本行信託業務領域之專業經驗，共同構築信託防護網，保障高齡者財產安全。
- 為宣導信託觀念，於 2023 年 11 月透過與臺北商業大學合作開立「彰化銀行金融專班」微學分課程 8 場，涵蓋信託專題講座，及與銘傳大學財務金融學系合作「信託業務發展與展望」之信託專題講座 1 場，從介紹信託基本觀念與信託法規開始，建立學生對信託基礎概念的認知，並分享高齡防詐騙實務案例及信託多元的應用情境。
- 為推廣安養信託理念，守護高齡者資產安全，深入各地安養照護機構、社福團體、校園、地方發展協會舉辦說明會宣導，截至 2023 年 12 月，本行已舉辦安養信託說明會暨高齡防詐宣導共 145 場，參與人數破千人，其中與社團法人高雄市失智症協會共同舉辦線上安養信託講座，內容包含信託及高齡防詐騙等相關金融議題，參加群眾主要為失智症家屬、主要照顧者、長照人員、志工及一般民眾等，線上參與人數計 87 人。

2 理財客戶金融教育推廣講座

2023 年舉辦 6 場理財客戶金融教育推廣講座，以提供金融知識素養、建立正確理財觀念的機會，同時促進產學合作及金融產業交流。

| 主題 | 講座 | 場次及人次 |
|----------------------------|-------|--------------------|
| 「從近期稅法與公司法變革，談高資產人士財富傳承規劃」 | 劉育誠老師 | 6 場 (共約 300 人次) |

3 永續金融宣導

1. 本行受邀參與 2023 年臺北市政府環境保護局舉辦之「北市開發案建築淨零設計及光電應用工作坊」，並擔任活動之主講者，對象為建築產業及有興趣之民眾，分享我國綠色金融推動現況及本行 ESG 執行成果等，共觸及 40 人次。會議中亦分享淨零相關訊息與政策，同時與現場與會者交流互動，期望引領企業或投資人關注相關產業，對於環境、社會及公司治理的策略擬定過程，可納入永續規劃以提升環境效益。



2. 為協助中小企業疫後復甦及國際 ESG 發展趨勢接軌，本行與財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會共同辦理「2023 年度關懷與服務中小企業暨提升財務競爭力計畫研討會—疫後振興中小企業升級轉型永續減碳」，讓中小企業了解永續理念，並能及早準備與調整營運方向，參與人數計 62 名。

4 提升弱勢族群金融知識教育

針對無法充分得到主流金融服務的弱勢族群，如兒少、學子、高齡者、偏鄉地區居民、原住民等，本行主辦及配合金融監督管理委員會舉辦多場金融知識教育宣導活動，分享金錢觀念、儲蓄、借貸、信託、保險及數位金融等金融資訊，並加強對金融反詐騙與資訊安全的重視，以增進金融知識普及與安全意識提升。

2023 年度提升弱勢族群金融知識教育活動：

| 活動內容 | 對象 | 場次 | 人次 |
|--|---------------|-------|----------|
| 金管會—走入校園與社區辦理金融知識宣導活動 | 國小及國中學生、原住民學生 | 6 | 674 |
| 走入校園或偏鄉辦理金融知識活動 | 校園學子及偏鄉 | 313 | 12,413 |
| 鹽田濕地與鳥類生態課程暨銀行宣傳 (包含金融保險常識、反詐騙及資訊安全等) | 布袋國中 | 2 | 94 |
| 合計 | | 321 場 | 13,181 人 |

5 推廣數位金融協助偏鄉發展

本行深入全臺發展較受限之偏鄉區域，如新北市平溪區、烏來區及萬里區；桃園市大溪區；新竹縣北埔鄉及峨眉鄉；彰化縣芬園鄉；雲林縣荊桐鄉；嘉義縣新港鄉；屏東縣長治鄉、竹田鄉及崁頂鄉等金融服務取得較缺乏之地區，實地力行向當地商圈、企業推廣數位金融、中小企業青創貸款、理財及反詐騙等相關業務，主軸帶動當地民眾體驗數位金融服務，同時實地輔導商家導入、使用行動支付，除能減少現金實體接觸外，多元支付方式不僅提升店家競爭力，亦能促進民眾提升數位使用能力，帶動行動支付普及率與數位金融發展，總計辦理 15 場推廣說明會，活動參與人次約 530 人。

附錄

報告書資訊 GRI : 2-3

彰化銀行於 2015 年首次發行企業社會責任報告書（報告年度 2014 年），向大眾主動說明本行在經濟、社會、環境等各面向之企業回饋及努力，並持續每年發布年度報告書，積極回應各方利害關係人期待；企業社會責任於 2022 年正式擴展至永續承諾，並修正企業社會責任報告書名稱為永續報告書，截至本書本行已連續 10 年發布永續報告書，揭露本行永續發展策略、ESG 三大面向績效表現及未來規劃，逐步踏實共生的永續藍圖。

發布時間

經本行 2024 年 6 月 27 日第 27 屆第 14 次董事會審議通過，於 2024 年發布。

報告期間

2023 年度（2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止）

報告範疇

財務數據揭露範疇與合併財務報表一致，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；永續相關資訊以母公司個體營運活動為主要揭露範疇（占合併營收達 98.43%）。

撰寫依循

| 依循準則 | 發布機構 |
|--|--|
| GRI 準則 2021 年版 | 全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI） |
| 永續會計準則—商業銀行準則（Commercial Bank） | 永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB） |
| 上市上櫃公司永續發展實務守則 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 | 臺灣證券交易所 |
| 永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs） 全球盟約（The United Nations Global Compact） | 聯合國（United Nations, UN） |

本行歷年發行
之報告書



意見回饋

聯絡窗口：彰化商業銀行股份有限公司

秘書處 公司事務科

地址：臺北市中山區中山北路二段 57 號

電話：+886-2-2536-2951

傳真：+886-2-2521-1126

電子信箱：chbsd@chb.com.tw

官方網站



永續發展專區




外部保證 / 確信

一、報告書保證 / 確信項目

| 保證 / 確信標準 | 保證 / 確信等級 | 發證機構 | 出具聲明 / 報告 |
|-----------------------------------|--|--------------|-------------|
| GRI 準則 2021 年版 | AA1000 保證標準 v3 第二類型中度保證 | 英國標準協會 (BSI) | 獨立保證意見聲明書 |
| SASB 商業銀行準則 | AA1000 保證標準 v3 第一類型符合性查證 | | |
| 臺灣證券交易所—上市公司編製與申報永續報告書作業辦法—永續績效指標 | 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 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」 | 安永聯合會計師事務所 | 會計師獨立有限確信報告 |

1. 英國標準協會獨立保證意見聲明書




獨立保證意見聲明書

彰化銀行 2023 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(簡稱彰銀)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對彰化銀行 2023 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 2023 年永續報告書所界定範圍內之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之任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查彰銀提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由彰銀一併回覆。

查證範圍

彰銀與英國標準協會協議的查證範圍包括：

- 查證作業範疇與彰化銀行 2023 年永續報告書揭露之報告範疇一致。
- 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 2 應用類型評估彰銀遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，以及特定永續性績效資訊的可信賴度。
- 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 1 應用類型評估適用的 SASB 準則永續揭露的符合性。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結彰化銀行 2023 年永續報告書內容，對於彰銀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，彰銀所提供資訊與數據以及採樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關彰銀的環境、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銀對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就彰銀所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明依據 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銀政策進行高階管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性；
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們採樣訪談了 1 個外部利害關係人(團體)；
- 訪談 18 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工；
- 審查重大性評估流程；
- 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採樣；
- 比對財務數據與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

2023 年報告書反映出彰銀已獲得尋求利害關係人之參與，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，亦於組織階層落實展開。

重大性

彰銀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銀之重大性評估流程與重大性議題。

回應性

彰銀執行來自利害關係人之期待與看法之回應。彰銀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銀之回應性議題。

衝擊性

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

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銀與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露之重大主題之永續揭露，以我們的觀點，基於引述，重新計算和確認所採取的程序，彰化銀行 2023 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

彰銀提供依據 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 GRI 主題準則之(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)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銀的永續性主題。

SASB 準則

彰銀提供有關依據 SASB 準則(商業銀行永續會計準則，2023-12 版本)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，2023-12 版本)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銀適用的 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；另審查 SASB 準則為中度保證等級。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為彰銀負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由其專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有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

...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-803744
2024-05-20

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.

2. 安永聯合會計師事務所獨立確信報告



安永聯合會計師事務所

11012 台北市基隆路一段333號9樓 Tel: 886 2 2757 8888
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road Fax: 886 2 2757 6050
Taipei City, Taiwan, R.O.C. www.ey.com/taiwan

會計師有限確信報告

彰化商業銀行股份有限公司 公鑒

確信範圍

本會計師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2023年度永續報告書中所選定之永續績效資訊(以下稱「標的資訊」),執行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所定義之「有限確信案件」並出具報告。

標的資訊及其適用基準

有關彰化銀行之標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

彰化銀行管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之規定,以及參考適當之基準編製標的資訊,包括參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之2021年GRI 準則(GRI Standards),彰化銀行管理階層應選擇所適用之基準,並對標的資訊在所有重大方面是否依據該適用基準報導負責,此責任包括建立及維持與標的資訊編製有關之內部控制、維持適當之記錄並作成相關之估計,以確保標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

本會計師之責任

本會計師之責任係依據所取得之證據對標的資訊作成結論。

本會計師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3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行確信工作,以發現標的資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事,並出具有限確信報告。本會計師依據專業判斷,包括對導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險之評估,以決定確信程序之性質、時間及範圍。

本會計師相信已取得足夠及適切之證據,以作為表示有限確信結論之基礎。


會計師之獨立性及品質管理

本會計師及所隸屬組織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、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

本事務所遵循品質管理準則1號「會計師事務所之品質管理」,該品質管理準則規定組織設計、付諸實行及執行品質管理制度,包含與遵循職業道德規範、專業準則及適用之法令規範相關之政策或程序。

1

A member firm of Ernst & Young Global Limited



安永聯合會計師事務所

11012 台北市基隆路一段333號9樓 Tel: 886 2 2757 8888
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road Fax: 886 2 2757 6050
Taipei City, Taiwan, R.O.C. www.ey.com/taiwan

所執行程序之說明

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,因此,有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。本會計師所設計之程序係為取得有限確信並據此作成結論,並不提供合理確信必要之所有證據。

儘管本會計師於決定確信程序之性質及範圍時考量彰化銀行內部控制之有效性,惟本確信案件並非對彰化銀行內部控制之有效性表示意見,本會計師所執行之程序不包括測試控制或執行與檢查資訊科技(IT)系統內資料之彙總或計算相關之程序。

有限確信案件包括進行查詢,主要係對負責編製標的資訊及相關資訊之人員進行查詢,並應用分析及其他適當程序。

本會計師所執行之程序包括:

- 與彰化銀行人員進行訪談,以瞭解彰化銀行之業務與履行永續發展之整體情況,以及永續報導流程;
- 透過訪談、檢查相關文件,以瞭解彰化銀行之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道,以及彰化銀行如何回應該等期望與需求;
- 與彰化銀行相關人員進行訪談,以瞭解用以蒐集、整理及報導標的資訊之相關流程;
- 檢查計算標準是否已依據適用基準中概述的方法正確應用;
- 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序;蒐集並評估其他支持性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,確認其與本會計師取得關於永續發展整體履行情況之瞭解一致;


先天限制

因永續報告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,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。

結論

依據所執行之程序及所取得之證據,本會計師未發現標的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 

民國一一三年六月二十六日

2

A member firm of Ernst & Young Global Limited

附件一：

| 編號 | 指標 | 內文標題 | 確信資訊 | 適用基準 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|------------------------------|---|---|------|------|-------------|-----------------------------|----------------|---|---------|-----------------|---|-----|--------|--------------------------------------|------|---|----|----|--|------|---------|---------------------------------|
| 1 | 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 | 2.6.1 資訊安全機制 2.6.2 個人資料保護 | 1. 2023年度發生資料外洩事件情形：共1件，與個人資料相關事件之占比1/1(1件)，受影響人數1人。 2. 與資訊設備與網路系統相關之重大資安事件0件，受影響人數為0人。 3. 來自監管機關投訴並被確實之個人資料安全事件，受影響人數1人。 | 1. 依據彰化銀行內部作業辦法及準則規定統計資訊外洩事件數量 2. 與個人資料相關事件之占比=與個資相關之資訊外洩事件/所有資訊外洩事件 3. 受影響之客戶數：受影響之帳戶持有人數量 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 對促進小型企業及社區發展的貸款件數及貸款餘額 | 3.2.3 協助創業圓夢資金 | 截至2023年底彰化銀行辦理相關貸款情形如下： 單位：新臺幣 <table border="1"> <tr> <th>貸款專案</th> <th>承作戶數</th> <th>放款餘額</th> </tr> <tr> <td>基隆市中小企業圓夢貸款</td> <td>17戶</td> <td>6.5 佰萬元</td> </tr> </table> | 貸款專案 | 承作戶數 | 放款餘額 | 基隆市中小企業圓夢貸款 | 17戶 | 6.5 佰萬元 | 1. 基隆市中小企業圓夢貸款：統計彰化銀行截至2023年12月底專案累計貸款戶數及金額。戶數係以統編歸戶計算。 | | | | | | | | | | | | | | |
| 貸款專案 | 承作戶數 | 放款餘額 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 基隆市中小企業圓夢貸款 | 17戶 | 6.5 佰萬元 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數 | 6.2 金融知識教育 | 2023年度提升弱勢族群金融知識教育活動： <table border="1"> <tr> <th>活動內容</th> <th>對象</th> <th>場次</th> <th>人次</th> </tr> <tr> <td>金管會-走入校園與社區辦理金融知識宣導活動(實體6場)</td> <td>國小及國中學 生、原住民學生</td> <td>6</td> <td>674</td> </tr> <tr> <td>走入校園及偏鄉辦理金融知識活動</td> <td>校園學子及偏鄉</td> <td>313</td> <td>12,413</td> </tr> <tr> <td>鹽田濕地與高灘生態課程暨銀行宣傳(包含金融保險常識、及詐騙及資訊安全等)</td> <td>彰濱國中</td> <td>2</td> <td>94</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td></td> <td>321場</td> <td>13,181人</td> </tr> </table> | 活動內容 | 對象 | 場次 | 人次 | 金管會-走入校園與社區辦理金融知識宣導活動(實體6場) | 國小及國中學 生、原住民學生 | 6 | 674 | 走入校園及偏鄉辦理金融知識活動 | 校園學子及偏鄉 | 313 | 12,413 | 鹽田濕地與高灘生態課程暨銀行宣傳(包含金融保險常識、及詐騙及資訊安全等) | 彰濱國中 | 2 | 94 | 合計 | | 321場 | 13,181人 | 統計彰化銀行2023年度金融知識教育活動場次及參與人數統計數據 |
| 活動內容 | 對象 | 場次 | 人次 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 金管會-走入校園與社區辦理金融知識宣導活動(實體6場) | 國小及國中學 生、原住民學生 | 6 | 674 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 走入校園及偏鄉辦理金融知識活動 | 校園學子及偏鄉 | 313 | 12,413 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 鹽田濕地與高灘生態課程暨銀行宣傳(包含金融保險常識、及詐騙及資訊安全等) | 彰濱國中 | 2 | 94 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 合計 | | 321場 | 13,181人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務 | 3.2.3 協助創業圓夢資金 | 彰化銀行響應聯合國永續發展目標「終結貧窮(No Poverty)」、「消除饑餓(ZeroHunger)」、「性別平權(Gender Equality)」與「合適的工作及經濟成長(Decent Workand Economic Growth)」等願景，創設多項以金融包容性為主軸的融資專案，包括「微型創業鳳凰貸款」、「青年創業及啟動金貸款」，盼能發達支持女性、青年、中高齡者、微型企業及社區擁有更佳的創業及自我實現的機會，踐行性別平等及多元包容之普惠金融。 截至2023年底彰化銀行辦理相關貸款情形如下： 單位：新臺幣 <table border="1"> <tr> <th>貸款專案</th> <th>承作戶數</th> <th>放款餘額</th> </tr> <tr> <td>微型創業鳳凰貸款</td> <td>81戶</td> <td>34 佰萬元</td> </tr> <tr> <td>青年創業及啟動金貸款</td> <td>11,813戶</td> <td>7,721 佰萬元</td> </tr> </table> | 貸款專案 | 承作戶數 | 放款餘額 | 微型創業鳳凰貸款 | 81戶 | 34 佰萬元 | 青年創業及啟動金貸款 | 11,813戶 | 7,721 佰萬元 | 1. 微型創業鳳凰貸款：統計彰化銀行截至2023年12月底專案累計貸款戶數及金額。戶數係以身分證字號歸戶計算。 2. 青年創業及啟動金貸款：統計彰化銀行截至2023年12月底專案累計貸款戶數及金額。戶數係以統編或身分證字號歸戶計算。 | | | | | | | | | | | |
| 貸款專案 | 承作戶數 | 放款餘額 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 微型創業鳳凰貸款 | 81戶 | 34 佰萬元 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 青年創業及啟動金貸款 | 11,813戶 | 7,721 佰萬元 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 編號 | 指標 | 內文標題 | 確信資訊 | 適用基準 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|--------|-----------------|---|------|--------|--|------|----|---------|-----|--------|------|--------|------|----|---------|-----|----|------------|------|-------|----|-------|--|
| | | 3.6.1 綠色金融產品與策略 | 綠色貸款專案 1. 潔淨交通運輸貸款 針對潔淨能源車輛及減少有害氣體排放基礎建設等綠色支出，彰化銀行提供資金協助交通運輸網絡及模式朝低碳化轉型，以強化城市永續韌性，2023年共計10戶，年底貸款餘額1,888百萬元。 2. 綠電及再生能源產業貸款 為與政府共同推動我國綠能產業發展，挹注產業創新成長之動能，彰化銀行配合主管機關推動「獎勵本國銀行辦理六大核心戰略產業放款方案」之政策，針對綠能科技、綠電及再生能源相關產業，提供所需之資本性及週轉性資金。 單位：新臺幣佰萬元/戶 <table border="1"> <tr> <th rowspan="2">項目</th> <th colspan="2">2023年底</th> </tr> <tr> <th>貸款餘額</th> <th>戶數</th> </tr> <tr> <td rowspan="2">綠電及再生能源</td> <td>大企業</td> <td>76,124</td> </tr> <tr> <td>中小企業</td> <td>82,585</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">產業貸款</td> <td>合計</td> <td>158,709</td> </tr> <tr> <td>大企業</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">再生能源發電業之貸款</td> <td>中小企業</td> <td>2,833</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,923</td> </tr> </table> | 項目 | 2023年底 | | 貸款餘額 | 戶數 | 綠電及再生能源 | 大企業 | 76,124 | 中小企業 | 82,585 | 產業貸款 | 合計 | 158,709 | 大企業 | 90 | 再生能源發電業之貸款 | 中小企業 | 2,833 | 合計 | 2,923 | 3. 潔淨交通運輸貸款：統計彰化銀行截至2023年12月底專案累計貸款戶數及金額。戶數係以統編歸戶計算。 4. 綠電及再生能源產業貸款：統計彰化銀行截至2023年12月底專案累計貸款戶數及金額。戶數係以統編歸戶計算。 5. 離岸風力發電業貸款：統計彰化銀行2023年度核准額度及戶數。戶數係以統編歸戶計算。 6. 太陽光電設備設置專案貸款：統計彰化銀行2023年底專案貸款餘額及戶數。戶數係以統編或身分證字號歸戶計算。 7. 綠能建築貸款：統計彰化銀行2023年底專案貸款餘額及戶數。戶數係以統編歸戶計算。 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，彰化銀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及相關供應商。 |
| 項目 | 2023年底 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 貸款餘額 | 戶數 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 綠電及再生能源 | 大企業 | 76,124 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 中小企業 | 82,585 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 產業貸款 | 合計 | 158,709 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 大企業 | 90 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 再生能源發電業之貸款 | 中小企業 | 2,833 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 合計 | 2,923 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 編號 | 指標 | 內文標題 | 確信資訊 | 適用基準 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|------------------|----------------------|--|---------------------------------------|---------|--|------|------|------------|-----------|---------|-----|---------|----|------|-----|------|-----------|-----|-------|--|---|-----|----------|-----|--|
| | | | <p>2023年放款承作量(核准額度)統計如下：</p> <p style="text-align: center;">單位：新臺幣佰萬元/戶</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">項 目</th> <th colspan="2">2023 年度</th> </tr> <tr> <th>核准額度</th> <th>戶 數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>離岸風力發電專案貸款</td> <td>2,476</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> <p>4. 太陽光電設備設置專案貸款 彰化銀行提供資金協助企業及個人設置供給台灣電力公司之太陽光電設備，以推動及穩固國家能源轉型及再生能源發展，2023年全個金貸款共計167戶，年底貸款餘額2,614百萬元。</p> <p>5. 綠能建築貸款 為支持綠色消費，鼓勵客戶興建或購置具有「生態、節能、減廢、健康」之綠能建築物，以實際行動支持節能減碳及打造友善環境，推動綠建築土建融資及鼓勵購置取得綠建築標章之不動產，攜手客戶齊力打造永續家園，與地球環境共生共榮。</p> <p style="text-align: center;">單位：新臺幣佰萬元/戶</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">項 目</th> <th colspan="2">2023 年底</th> </tr> <tr> <th>貸款餘額</th> <th>戶 數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個人金融</td> <td>3,552.294</td> <td>319</td> </tr> <tr> <td>企業金融</td> <td>933.536</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>總 計</td> <td>4,485.83</td> <td>325</td> </tr> </tbody> </table> | 項 目 | 2023 年度 | | 核准額度 | 戶 數 | 離岸風力發電專案貸款 | 2,476 | 4 | 項 目 | 2023 年底 | | 貸款餘額 | 戶 數 | 個人金融 | 3,552.294 | 319 | 企業金融 | 933.536 | 6 | 總 計 | 4,485.83 | 325 | |
| 項 目 | 2023 年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 核准額度 | 戶 數 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 離岸風力發電專案貸款 | 2,476 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 項 目 | 2023 年底 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 貸款餘額 | 戶 數 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 個人金融 | 3,552.294 | 319 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 企業金融 | 933.536 | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 總 計 | 4,485.83 | 325 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 綠色產業投資金額 | 責任銀行原則 —氣候變遷 | 2019年至2023年綠色產業累計投資金額達138.73億元。 | 1. 綠色產業累計投資金額；統計彰化銀行2019年至2023年累計投資金額 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 視障 ATM 及雙語分行推動情形 | 責任銀行原則 —財務健康與普惠金融 | <p>視障 ATM 及雙語分行推動情形</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="3">視障 ATM</th> <th colspan="2">雙語分行</th> </tr> <tr> <th>視障 ATM 臺數</th> <th>ATM 總臺數</th> <th>占比</th> <th>家數</th> <th>占比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023</td> <td>245</td> <td>639</td> <td>38.3%</td> <td>85</td> <td>45.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：以2023年底雙語分行家數除以國內分行總家數(185家)計算占比。</p> | 年度 | 視障 ATM | | | 雙語分行 | | 視障 ATM 臺數 | ATM 總臺數 | 占比 | 家數 | 占比 | 2023 | 245 | 639 | 38.3% | 85 | 45.9% | <p>1. 統計彰化銀行2023年底視障 ATM 臺數、ATM 總臺數及視障 ATM 臺數占比(視障 ATM 臺數/總臺數)</p> <p>2. 統計彰化銀行2023年底雙語分行家數、分行總家數及雙語分行占比(雙語分行家數/分行總家數)</p> | | | | | |
| 年度 | 視障 ATM | | | | 雙語分行 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 視障 ATM 臺數 | ATM 總臺數 | 占比 | 家數 | 占比 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2023 | 245 | 639 | 38.3% | 85 | 45.9% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

註：編號1~4為「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三加強揭露永續指標。

二、永續相關績效

| 查驗證項目 | 發證機構 | 相關章節 |
|---|---------------------------|-----------|
| 氣候相關財務揭露 (TCFD) 符合性—Level 5+ Excellence | 英國標準協會 (BSI) | 4.1 |
| ISO 14001 : 2015 環境管理系統 | 英國標準協會 (BSI) | 2.2、4.2 |
| ISO 50001 : 2018 能源管理系統 | 臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan) | 4.5.1 |
| ISO 14064-1 : 2018 溫室氣體盤查查證 | 英國標準協會 (BSI) | 4.3.2 |
| ISO 14064-2 溫室氣體自願減量專案確證 | 台灣衛理國際品保驗證 | 4.3.3 |
| ISO 46001 : 2019 水資源效率管理系統 | 英國標準協會 (BSI) | 4.5.3 |
| ISO 45001 職業安全衛生管理系統 | 英國標準協會 (BSI) | 5.4 |
| ISO 22301 : 2019 營運持續管理系統 | 英國標準協會 (BSI) | 2.2、2.6 |
| ISO 27001 : 2022 資訊安全管理系統 | 英國標準協會 (BSI) | 2.2、2.6 |
| BS10012 : 2017 個人資訊管理系統 | 英國標準協會 (BSI) | 2.2、2.6 |
| PAS 2060 碳中和實施標準 | 英國標準協會 (BSI) | 4.4.2 |
| ISO 14067 碳足跡盤查查證 | 英國標準協會 (BSI) | 4.3.5 |
| ISO 14046 水足跡盤查查證 | 英國標準協會 (BSI) | 4.3.5 |
| 台灣智慧財產管理規範 (TIPS) A 級再驗證 | 經濟部工業局 | 2.5.6 |
| 個人資料保護機制專案查核 | 勤業眾信聯合會計師事務所 | 2.2、2.6.2 |
| 防制洗錢及打擊資恐內部控制制度之設計及執行之有效性專案查核 | 資誠聯合會計師事務所 | 2.2、2.4 |
| 中華公司治理協會 CG6013(2021) 公司治理制度評量「特優」認證 | 中華公司治理協會 | 2.2 |
| 綠色存款專案有效性評估，及出具綠色存款資金運用確信報告 | 會計師 | 3.6.1 |

永續數據

永續環境相關數據

本行 2023 年溫室氣體排放量（依據溫室氣體盤查議定書分類）

| 分類 | 排放量 (噸 CO ₂ e) | 排放量計算方式 |
|---------------|---------------------------|--|
| 範疇一 | 2,133.566 | 採用「排放係數法」，盤查項目包含天然氣、柴油、汽油、冷媒等。 |
| 範疇二 | 13,008.712 | 採用「排放係數法」，盤查項目以電力為主。 |
| 範疇三 | 14,676.566 | - |
| ① 購入產品及服務 | 3,893.460 | 採用「排放係數法」，盤查項目以自來水與耗材為主，耗材包含影印紙、牛皮紙、模造紙、道林紙、銅版紙、紙板、西卡紙、非碳紙、感熱紙、貼紙、紙束帶、塑膠、棉布、麻繩、雷射印表機碳粉匣、影印機碳粉匣等。 |
| ② 資本財 | 4,116.072 | 採用「排放係數法」，盤查項目以固定資產為主包含電腦、資訊設備、辦公桌椅、攝影機、空調系統、電梯等。 |
| ③ 燃料及能源相關間接排放 | 313.208 | 採用「排放係數法」，盤查項目包含天然氣、柴油、汽油、電力等。 |
| ④ 上游之運輸及配送 | 53.598 | 採用「排放係數法」，盤查項目為購買物品或請領事務用品之貨物運輸。 |
| ⑤ 營運產生之廢棄物 | 589.970 | 採用「排放係數法」，盤查項目為廢棄物焚化、回收、運輸等。 |
| ⑥ 差旅 | 496.378 | 採用「排放係數法」，盤查項目為員工出差所採用之交通工具（飛機、小客車、機車、客運、台鐵、高鐵等）與距離。 |
| ⑦ 員工通勤 | 4768.774 | 採用「排放係數法」，盤查項目為員工上下班所採用之交通工具（飛機、燃油汽車、燃油機車、電動汽車、油電混合汽車、電動機車、客運、公車、捷運、台鐵、高鐵、腳踏車、步行等）與距離。 |
| ⑧ 上游租賃資產 | - | 經排放源顯著性鑑別後，透過加權計算後顯著性相對較低，故不納入盤查與查證邊界。 |
| ⑨ 下游的運輸和配送 | - | 由於採用之碳足跡係數，其涵蓋邊界為從搖籃至墳墓，因此已涵蓋併入於第 4 項中 |
| ⑩ 組織生產產品的製造 | 75.722 | 採用「排放係數法」，盤查項目為本行發行之信用卡。 |
| ⑪ 產品使用階段 | 335.943 | 採用「排放係數法」，盤查項目為本行發行之信用卡。 |
| ⑫ 售出產品的最終處理 | - | 經排放源顯著性鑑別後，透過加權計算後顯著性相對較低，故不納入盤查與查證邊界。 |
| ⑬ 產品廢棄階段 | 33.441 | 採用「排放係數法」，盤查項目為本行發行之信用卡。 |
| ⑭ 特許經營 | - | 經排放源顯著性鑑別後，透過加權計算後顯著性相對較低，故不納入盤查與查證邊界。 |
| ⑮ 投融资 | 7,646,568 | 依據 PCAF 方式計算，詳如本行 TCFD 報告書 |

人力管理相關數據

1. 育嬰留停

| 項目 | 2021年 | | | 2022年 | | | 2023年 | | |
|------------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|
| | 男性 | 女性 | 總計 | 男性 | 女性 | 總計 | 男性 | 女性 | 總計 |
| 享有育嬰員工人數 ^{*1} | 61 | 132 | 193 | 43 | 133 | 176 | 50 | 100 | 150 |
| 申請育嬰留停人數 | 6 | 76 | 82 | 8 | 69 | 77 | 6 | 55 | 61 |
| 育嬰留停性別比率 ^{*2} | 7.32% | 92.68% | 100% | 10.39% | 89.61% | 100% | 9.84% | 90.16% | 100% |
| 育嬰留停應復職人數 (A) | 4 | 52 | 56 | 10 | 68 | 78 | 6 | 66 | 72 |
| 育嬰留停實際復職人數 ^{*3} (B) | 2 | 50 | 52 | 10 | 63 | 73 | 6 | 65 | 71 |
| 復職率 (B/A) | 50% | 96.15% | 92.86% | 100% | 92.65% | 93.59% | 100% | 98.48% | 98.61% |
| 前年度育嬰留停復職人數 (C) | 5 | 52 | 57 | 4 | 52 | 56 | 10 | 68 | 78 |
| 前年度復職後仍在職滿一年人數 (D) | 5 | 45 | 50 | 2 | 46 | 48 | 10 | 61 | 71 |
| 留任率 (D/C) | 100% | 86.54% | 87.72% | 50% | 88.46% | 85.71% | 100% | 89.71% | 91.03% |

註：1. 「享有育嬰員工人數」係依申請陪產假及分娩假者。

2. 「育嬰留停性別比率」為該性別申請人數除以申請人數之總計。

3. 本表中實際復職人數係含提前復職者。

2. 身心障礙員工人數統計—依年齡、性別及職級

單位：人

| 項目 | 年齡 | | | 性別 | | 職位 | | 合計 |
|-------|-------|--------|-------|----|----|-----|------|----|
| | 未滿30歲 | 30~50歲 | 51歲以上 | 男 | 女 | 主管職 | 非主管職 | |
| 2023年 | 0 | 19 | 34 | 33 | 20 | 13 | 40 | 53 |
| 2022年 | 3 | 19 | 35 | 37 | 20 | 13 | 44 | 57 |
| 2021年 | 4 | 16 | 40 | 38 | 22 | 15 | 45 | 60 |

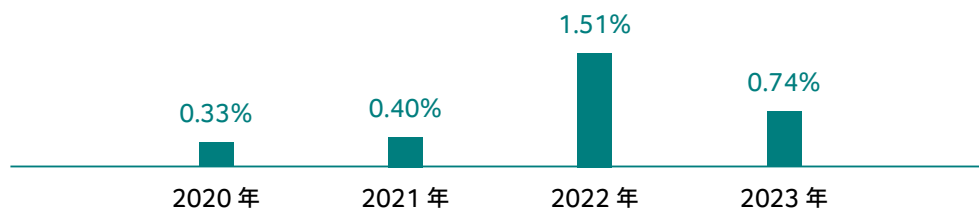
3. 原住民員工人數統計—依年齡、性別及職級

單位：人

| 項目 | 年齡 | | | 性別 | | 職位 | | 合計 |
|-------|-------|--------|-------|----|----|-----|------|----|
| | 未滿30歲 | 30~50歲 | 51歲以上 | 男 | 女 | 主管職 | 非主管職 | |
| 2023年 | 5 | 22 | 3 | 10 | 20 | 0 | 30 | 30 |
| 2022年 | 10 | 17 | 3 | 10 | 20 | 0 | 30 | 30 |
| 2021年 | 7 | 13 | 3 | 8 | 15 | 0 | 23 | 23 |

4. 員工勤務情形

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。

2023 年度離職率—依地區、性別及年齡區分

| | 離職率 (%) | 年齡 | | | 性別 | | 合計 |
|------|---------|---------|---------|--------|-----|-----|-----|
| | | 未滿 30 歲 | 30~50 歲 | 51 歲以上 | 男 | 女 | |
| 臺灣地區 | 4.66 | 107 | 72 | 133 | 120 | 192 | 312 |
| 海外地區 | 0.33 | 7 | 13 | 2 | 9 | 13 | 22 |
| 合計 | 4.99 | 114 | 85 | 135 | 129 | 205 | 334 |

註：離職率=離退人數合計/年底全體人數，全體人數包含臺灣及海外地區全體員工。

最近三年度離職率—依年度、性別及年齡區分

| | 離職率 (%) | 年齡 | | | | | | 性別 | | | |
|--------|---------|---------|------|---------|------|--------|------|-----|------|-----|------|
| | | 未滿 30 歲 | | 30~50 歲 | | 51 歲以上 | | 男 | | 女 | |
| | | 人數 | % | 人數 | % | 人數 | % | 人數 | % | 人數 | % |
| 2023 年 | 4.99 | 114 | 1.7 | 85 | 1.27 | 135 | 2.02 | 129 | 1.93 | 205 | 3.06 |
| 2022 年 | 4.4 | 99 | 1.48 | 75 | 1.12 | 120 | 1.8 | 113 | 1.69 | 181 | 2.71 |
| 2021 年 | 4.63 | 68 | 1.03 | 97 | 1.47 | 141 | 2.13 | 127 | 1.92 | 179 | 2.71 |

註：1. 離職率=離退人數合計/該年度年底全體人數。

2. 本表範疇為臺灣及海外地區全體員工。

員工自願離職率—依年度、性別及年齡區分

| | 離職率 (%) | 年齡 | | | 性別 | |
|--------|---------|---------|---------|--------|-------|-------|
| | | 未滿 30 歲 | 30~50 歲 | 51 歲以上 | 男 | 女 |
| 2023 年 | 3.85% | 1.64% | 1.24% | 0.97% | 1.54% | 2.32% |
| 2022 年 | 3.26% | 1.47% | 1.09% | 0.70% | 1.29% | 1.98% |
| 2021 年 | 3.30% | 1.03% | 1.38% | 0.89% | 1.26% | 2.04% |
| 2020 年 | 3.07% | 1.15% | 1.00% | 0.91% | 1.17% | 1.90% |

註：1. 離職率=離退人數合計/該年度年底全體人數（臺灣及海外地區全體員工）。

2. 離職人數除「屆齡退休」、「資遣」、「解僱」及「死亡」外，其餘離退人員均作為計算標準。

永續相關準則及指標對照表

一、GRI 永續性報導準則揭露內容索引

使用聲明

彰化銀行已依循 GRI 準則編製，
報告書資訊揭露期間為 2023 年 1 月 1 日至 12 月
31 日。

使用的 GRI 1

GRI 1：基礎 2021

適用的 GRI 行業準則

無

GRI 2：一般揭露 2021

| 揭露項目 | 章節 / 說明 | 頁次 |
|-----------------------|---------------|-----|
| 組織及報導實務 | | |
| 2-1 組織資訊 | 1.1 企業概況 | 37 |
| | 1.2 營運績效與稅務治理 | 40 |
| 2-2 組織永續報導中所包含的實體 | 1.1 企業概況 | 37 |
| | 1.2 營運績效與稅務治理 | 40 |
| 2-3 報導期間、報導頻率與聯絡人 | 附錄—報告書資訊 | 157 |
| 2-4 資訊重編 | 無重編情形 | - |
| 2-5 外部保證 / 確信 | 4.2 導入環境永續標準 | 99 |
| | 附錄—外部保證 / 確信 | 158 |
| 活動與工作者 | | |
| 2-6 活動、價值鏈與其他商業關係 | 1.1 企業概況 | 37 |
| | 1.2 營運績效與稅務治理 | 40 |
| | 3.1 客戶權益 | 71 |
| | 4.6 供應商管理 | 111 |
| | 與先前報導期間無重大改變 | |
| 2-7 員工 | 5.2 人才吸引與留任 | 126 |
| 2-8 非員工工作者 | 5.2 人才吸引與留任 | 126 |
| 2-9 治理結構與組成 | 2.1 公司治理 | 44 |
| 2-10 最高治理單位的提名與遴選 | 2.1 公司治理 | 44 |
| 2-11 最高治理單位的主席 | 2.1 公司治理 | 44 |
| 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 | 8 |

| 揭露項目 | 章節 / 說明 | 頁次 |
|----------------------|----------------------|----------|
| 2-13 授予責任以管理衝擊 | 永續發展運作機制 | 8 |
| 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 附錄—報告書資訊 | 8 157 |
| 2-15 利益衝突 | 2.1 公司治理 | 44 |
| 2-16 關鍵重大事件的溝通 | 2.1 公司治理 | 44 |
| 2-17 最高治理單位的群體智識 | 2.1 公司治理 | 44 |
| 2-18 最高治理單位的績效評估 | 2.1 公司治理 | 44 |
| 2-19 薪酬政策 | 2.1 公司治理 | 44 |
| 2-20 薪酬決定的流程 | 2.1 公司治理 | 44 |
| 2-21 年度總薪酬比率 | 5.2 人才吸引與留任 | 126 |
| 策略、政策與實務 | | |
| 2-22 永續發展策略的聲明 | 董事長的話 | 2 |
| | 2.2 誠信經營 | 49 |
| | 2.5 風險管理與稽核制度 | 54 |
| | 3.1 客戶權益 | 71 |
| | 3.4 責任投資 | 83 |
| | 3.5 盡職授信 | 86 |
| | 4.1 氣候風險與機會 | 96 |
| | 4.6 供應商管理 | 111 |
| | 5.1 人權保障與多元平等 | 114 |
| 2-23 政策承諾 | 永續發展運作機制 | 8 |
| | 2.2 誠信經營 | 49 |
| | 2.5 風險管理與稽核制度 | 54 |
| | 3.1 客戶權益 | 71 |
| | 3.4 責任投資 | 83 |
| | 3.5 盡職授信 | 86 |
| | 4.1 氣候風險與機會 | 96 |
| | 4.6 供應商管理 | 111 |
| | 5.1 人權保障與多元平等 | 114 |
| 2-24 融入政策承諾 | 永續發展運作機制 | 8 |
| | 2.2 誠信經營 | 49 |
| | 2.5 風險管理與稽核制度 | 54 |
| | 3.1 客戶權益 | 71 |
| | 3.4 責任投資 | 83 |
| | 3.5 盡職授信 | 86 |
| | 4.1 氣候風險與機會 | 96 |
| | 4.6 供應商管理 | 111 |
| | 5.1 人權保障與多元平等 | 114 |

| 揭露項目 | 章節 / 說明 | 頁次 |
|---------------------|---------------|-----|
| | 2.2 誠信經營 | 49 |
| | 2.3 法令遵循 | 52 |
| | 2.6 資訊安全與個資防護 | 65 |
| 2-25 負面衝擊與補償流程 | 3.1 客戶權益 | 71 |
| | 4.6 供應商管理 | 111 |
| | 5.1 人權保障與多元平等 | 114 |
| | 5.2.4 員工溝通管道 | 132 |
| 2-26 徵求建議與提出關切事項的機制 | 2.2 誠信經營 | 49 |
| | 2.3 法令遵循 | 52 |
| 2-27 法規遵循 | 2.4 洗錢防制與打擊資恐 | 53 |
| 2-28 公協會會員資格 | 1.1 企業概況 | 37 |
| 利害關係人議合 | | |
| 2-29 利害關係人議合方法 | 永續發展運作機制 | 8 |
| 2-30 團體協約 | 5.2 人才吸引與留任 | 126 |

GRI 3：重大主題 2021

| 揭露項目 | 章節 / 說明 | 頁次 |
|--------------|----------|----|
| 3-1 重大主題決定流程 | 永續發展運作機制 | 8 |
| 3-2 重大主題列表 | 永續發展運作機制 | 8 |
| 3-3 重大主題管理 | 永續發展運作機制 | 8 |

| 揭露項目 | 章節 / 說明 | 頁次 |
|--------------------|-------------|-------------------|
| 溫室氣體減量與管理 | | |
| GRI 302 能源 2016 | 302-3 能源密集度 | 4.3 溫室氣體減量及管理 100 |

| 揭露項目 | 章節 / 說明 | 頁次 |
|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| GRI 305 排放 2016 | 305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放 | 4.3 溫室氣體減量及管理 100 |
| | 305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放 | 4.3 溫室氣體減量及管理 100 |
| | 305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放 | 4.3 溫室氣體減量及管理 100 |
| | 305-4 溫室氣體排放密集度 | 4.3 溫室氣體減量及管理 100 |
| | 305-5 溫室氣體排放減量 | 4.3 溫室氣體減量及管理 100 |
| 公司治理 | | |
| 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 | 2.1 公司治理 44 |
| 營運績效與獲利 | | |
| GRI 201 經濟績效 2016 | 201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值 | 1.2 營運績效與稅務治理 40 |
| 綠色金融與商品 | | |
| GRI 203 間接經濟衝擊 2016 | 203-2 顯著的間接經濟衝擊 | 3.6 綠色轉型 91 |
| GRI 413 當地社區 2016 | 413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動 | 3.6 綠色轉型 91 |
| (參考) GRI G4 | FS7 可帶來明確社會利益的產品和服務 | 3.6 綠色轉型 91 |
| (參考) GRI G4 | FS8 可帶來明確環境利益的產品和服務 | 3.6 綠色轉型 91 |
| 數位金融創新與包容 | | |
| GRI 203 間接經濟衝擊 2016 | 203-2 顯著的間接經濟衝擊 | 3.3 數位創新服務 81 |

| 揭露項目 | 章節 / 說明 | 頁次 |
|---------------------------|---|-------------------|
| 能源使用管理 | | |
| GRI 302 能源 2016 | 302-1 組織內部的能源消耗量 | 4.5 響應並推動綠色辦公 106 |
| | 302-3 能源密集度 | 4.5 響應並推動綠色辦公 106 |
| | 302-4 減少能源的消耗 | 4.5 響應並推動綠色辦公 106 |
| | 302-5 降低產品和服務的能源需求 | 4.5 響應並推動綠色辦公 106 |
| 普惠金融 | | |
| GRI 203 間接經濟衝擊 2016 | 203-2 顯著的間接經濟衝擊 | 3.2 普惠金融 76 |
| GRI 413 當地社區 2016 | 413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動 | 3.2 普惠金融 76 |
| (參考) GRI G4 | FS13 當地社區：依類別區分於低人口密度或經濟弱勢地區所提供之服務或營運據點 | 3.2 普惠金融 76 |
| (參考) GRI G4 | FS14 當地社區：改善弱勢社群得到金融服務之措施 | 3.2 普惠金融 76 |
| 員工教育訓練與發展 | | |
| 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 | 5.3 員工培力發展 134 |
| | 404-2 提升員工職能及過渡協助方案 | 5.3 員工培力發展 134 |
| | 404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比 | 5.3 員工培力發展 134 |
| 資訊安全與個資防護 | | |
| 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 | 2.6 資訊安全與個資防護 65 |

| 揭露項目 | 章節 / 說明 | | 頁次 |
|-----------------------------|---------|---------------------------|---------------------------------|
| 法令遵循 | | | |
| GRI 2 一般揭露 2021 | 2-27 | 法規遵循 | 2.3 法令遵循 52 |
| GRI 3 重大主題 2021 | 自訂主題 | | 2.3 法令遵循 52 |
| 風險管理與稽核制度 | | | |
| GRI 201 經濟績效 2016 | 201-2 | 氣候變遷所產生的財務影響及其它 風險與機會 | 2.5 風險管理與稽核制度 54 |
| | | | 4.1 氣候風險與機會 96 |
| GRI 305 排放 2016 | 305-1 | 直接（範疇一）溫室氣體排放 | 4.3 溫室氣體減量及管理 100 |
| | 305-2 | 能源間接（範疇二）溫室氣體排放 | 4.3 溫室氣體減量及管理 100 |
| | 305-3 | 其它間接（範疇三）溫室氣體排放 | 4.3 溫室氣體減量及管理 100 |
| 客戶權益維護 | | | |
| GRI 417 行銷與標示 2016 | 417-1 | 產品和服務資訊與標示的要求 | 2.6 資訊安全與個資防護 65 3.1 客戶權益 71 |
| | 417-2 | 未遵循產品與服務之資訊與標示相 關法規的事件 | 2.6 資訊安全與個資防護 65 3.1 客戶權益 71 |
| | 417-3 | 未遵循行銷傳播相關法規的事件 | 2.6 資訊安全與個資防護 65 3.1 客戶權益 71 |
| (參考) GRI G4 | FS15 | 公平設計及銷售金融產品與服務之 政策 | 3.1 客戶權益 71 |
| 供應商管理 | | | |
| GRI 414 供應商社會評 估 2016 | 414-1 | 新供應商使用社會準則篩選 | 4.6 供應商管理 111 |

| 揭露項目 | 章節 / 說明 | | 頁次 |
|-----------------------------------|---------|-----------------------------|-------------------|
| 責任投資 | | | |
| GRI 413 當地社區 2016 | 413-2 | 對當地社區具有顯著實際或潛在負 面衝擊的營運活動 | 3.4 責任投資 83 |
| 盡職授信 | | | |
| GRI 413 當地社區 2016 | 413-2 | 對當地社區具有顯著實際或潛在負 面衝擊的營運活動 | 3.5 盡職授信 86 |
| 人權保障與多元平等 | | | |
| 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 | 5.1 人權保障與多元平等 114 |
| 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 | 5.1 人權保障與多元平等 114 |
| | 405-2 | 女性對男性基本薪資和薪酬的比率 | 5.1 人權保障與多元平等 114 |
| GRI 406 不歧視 2016 | 406-1 | 歧視事件以及組織採取的改善行動 | 5.1 人權保障與多元平等 114 |

GRI 200：經濟系列

| 揭露項目 | 章節 / 說明 | | 頁次 |
|-------------------------|---------|--------------------------|---|
| GRI 201 經濟績效 2016 | 201-1 | 組織所產生及分配的直接經濟價值 | 1.1 企業概況 37 1.2 營運績效與稅務治理 40 2.5 風險管理與稽核制度 54 |
| | 201-2 | 氣候變遷所產生的財務影響及其它 風險與機會 | 2.5 風險管理與稽核制度 54 4.1 氣候風險與機會 96 |

| 揭露項目 | 章節 / 說明 | 頁次 | |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------|-----|
| GRI 201 經濟績效 2016 | 201-3 確定給付制義務與其他退休計畫 | 5.2 人才吸引與留任 126 | |
| | 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 | 5.1 人權保障與多元平等 114 | |
| | 202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例 | 5.2 人才吸引與留任 126 | |
| | 203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展與衝擊 | 6.1 公益策略與影響力 | 144 |
| 6.2 金融知識教育 | | 155 | |
| GRI 203 間接經濟衝擊 2016 | 3.2 普惠金融 | 76 | |
| | 3.3 數位創新服務 | 81 | |
| | 3.5 盡職授信 | 86 | |
| | 203-2 顯著的間接經濟衝擊 | 3.6 綠色轉型 | 91 |
| | | 6.1 公益策略與影響力 | 144 |
| | | 6.2 金融知識教育 | 155 |
| GRI 204 採購實務 2016 | 204-1 來自當地供應商的採購支出比例 | 4.6 供應商管理 111 | |
| GRI 205 反貪腐 2016 | 205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點 | 2.2 誠信經營 49 | |
| | 205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 | 2.2 誠信經營 49 | |
| | 205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動 | 2.2 誠信經營 49 | |
| GRI 206 反競爭行為 2016 | 206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動 | 2.2 誠信經營 49 | |
| GRI 207 稅務 2019 | 207-1 稅務方針 | 1.2 營運績效與稅務治理 40 | |
| | 207-4 國別報告 | 1.2 營運績效與稅務治理 40 | |

GRI 300：環境系列

| 揭露項目 | 章節 / 說明 | 頁次 | |
|-----------------------------|--------------------|-------------------|-----|
| GRI 302 能源 2016 | 302-1 組織內部的能源消耗量 | 4.5 響應並推動綠色辦公 106 | |
| | 302-3 能源密集度 | 4.3 溫室氣體減量及管理 | 100 |
| | | 4.5 響應並推動綠色辦公 | 106 |
| | 302-4 減少能源的消耗 | 4.2 導入環境永續標準 | 99 |
| | | 4.4 低碳示範場域建置 | 104 |
| 4.5 響應並推動綠色辦公 | | 106 | |
| 302-5 降低產品和服務的能源需求 | 4.4 低碳示範場域建置 | 104 | |
| | 4.5 響應並推動綠色辦公 | 106 | |
| 305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放 | 4.1 氣候風險與機會 | 96 | |
| | 4.3 溫室氣體減量及管理 | 100 | |
| 305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放 | 4.1 氣候風險與機會 | 96 | |
| | 4.3 溫室氣體減量及管理 | 100 | |
| 305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放 | 4.1 氣候風險與機會 | 96 | |
| | 4.3 溫室氣體減量及管理 | 100 | |
| 305-4 溫室氣體排放密集度 | 4.1 氣候風險與機會 | 96 | |
| | 4.3 溫室氣體減量及管理 | 100 | |
| 305-5 溫室氣體排放減量 | 4.1 氣候風險與機會 | 96 | |
| | 4.2 導入環境永續標準 | 99 | |
| | 4.3 溫室氣體減量及管理 | 100 | |
| | 4.4 低碳示範場域建置 | 104 | |
| GRI 308 供應商環境評 估 2016 | 308-1 採用環境標準篩選新供應商 | 4.6 供應商管理 111 | |

GRI 400：社會系列

| 揭露項目 | 章節 / 說明 | 頁次 | 揭露項目 | 章節 / 說明 | 頁次 | | |
|----------------------------|---------------------------------|------------------------|-----------------|-----------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------|
| GRI 401 勞雇關係 2016 | 401-1 新進員工和離職員工 | 5.2 人才吸引與留任 附錄—永續數據 | 126 164 | 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 | 5.3 員工培力發展 | 134 |
| | 401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利 | 5.2 人才吸引與留任 | 126 | | 404-2 提升員工職能及過渡協助方案 | 5.3 員工培力發展 | 134 |
| | 401-3 育嬰假 | 5.2 人才吸引與留任 | 126 | | 404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比 | 5.3 員工培力發展 | 134 |
| GRI 402 勞 / 資關係 2016 | 402-1 關於營運變化的最短預告期 | 5.2 人才吸引與留任 | 126 | 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 | 2.1 公司治理 5.1 人權保障與多元平等 | 44 114 |
| | 403-1 職業安全衛生管理系統 | 5.4 職業安全與健康 | 137 | | 405-2 女性對男性基本薪資和薪酬的比率 | 5.1 人權保障與多元平等 | 114 |
| | 403-2 危害辨識、風險評估及事故調查 | 5.4 職業安全與健康 | 137 | GRI 406 不歧視 2016 | 406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動 | 5.1 人權保障與多元平等 | 114 |
| 403-3 職業健康服務 | 5.4 職業安全與健康 | 137 | GRI 413 當地社區 | | 413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動 | 3.2 普惠金融 3.4 責任投資 3.6 綠色轉型 | 76 83 91 |
| GRI 403 職業安全衛生 2018 | 403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通 | 5.4 職業安全與健康 | | 137 | GRI 414 供應商社會評 估 2016 | 414-1 新供應商使用社會準則篩選 | 4.6 供應商管理 |
| | 403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練 | 5.4 職業安全與健康 | 137 | 417-1 產品和服務資訊與標示的要求 | | 3.1 客戶權益 | 71 |
| | 403-6 工作者健康促進 | 5.4 職業安全與健康 | 137 | GRI 417 行銷與標示 2016 | 417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件 | 3.1 客戶權益 | 71 |
| | 403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊 | 5.4 職業安全與健康 | 137 | | 417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件 | 3.1 客戶權益 | 71 |
| | 403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者 | 5.4 職業安全與健康 | 137 | | 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 | 2.6 資訊安全與個資防護 |
| | 403-9 職業傷害 | 5.4 職業安全與健康 | 137 | | | | |
| | 403-10 職業病 | 5.4 職業安全與健康 | 137 | | | | |

二、永續會計準則委員會 (SASB) 商業銀行準則對照表

| 主題 | 編碼 | 會計指標 | 對應資訊 | 頁次 |
|-------------------|--------------|---|---|------------|
| 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 | 2.6 資訊安全與個資防護 | 65 |
| | FN-CB-230a.2 | 描述組織如何辨識及處理資料安全風險 | 2.6 資訊安全與個資防護 | 65 |
| 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 | 3.2 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 | 76 |
| | 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 | 3.2 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 | 76 |
| | FN-CB-240a.3 | 對弱勢族群提供金融服務 | 6.1 公益策略與影響力 | 144 |
| | 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 | 6.1 公益策略與影響力 6.2 金融知識教育 | 144 155 |
| 將環境、社會及治理因素納入信用分析 | 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 | 3.5 盡職授信 3.6 綠色轉型 | 86 91 |
| | FN-CB-410b.1 | 分別揭露範疇 1、範疇 2 及範疇 3 之絕對投融資排放總量 | 4.1 氣候風險與機會 4.3 溫室氣體減量及管理 | 96 100 |
| 投融資排放 | FN-CB-410b.2 | 按資產類別揭露各行業的總暴險 | 4.1 氣候風險與機會 | 96 |
| | FN-CB-410b.3 | 投融資排放中總暴險百分比 | 4.1 氣候風險與機會 | 96 |
| | FN-CB-410b.4 | 描述計算投融資排放量的方法 | 4.1 氣候風險與機會 | 96 |
| 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 | 2.2 誠信經營 | 49 |
| | FN-CB-510a.2 | 描述吹哨者政策與程序 | 2.2 誠信經營 | 49 |
| 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 | 2.5 風險管理與稽核制度 | 54 |
| 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 | 3.1 客戶權益 | 71 |
| | 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 | 3.1 客戶權益 | 71 |

三、臺灣證券交易所—上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

| 適用主體 | 規範要求 / 永續揭露指標 | 對應資訊 | 頁次 |
|-------------|---|---------------------------------|------------|
| 符合特定條件之上市公司 | 每年參考全球永續性報告協會 (GRI) 發布之通用準則、行業準則及重大主題準則編製前一年度之永續報告書，揭露公司所鑑別之經濟、環境及社會重大主題與影響、揭露項目及其報導要求。 內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。 | 永續發展運作機制 附錄—報告書資訊 | 8 157 |
| | 於永續報告書內揭露報告書內容對應 GRI 準則之內容索引，並於報告書內註明各揭露項目是否取得第三方確信或保證。 | 附錄—外部保證 / 確信 附錄—永續相關準則及指標對照表 | 158 167 |
| | 專章揭露氣候相關資訊 | 4.1 氣候風險與機會 4.3 溫室氣體減量及管理 | 96 100 |
| 金融保險業 | 一、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。(量化指標) | 2.6 資訊安全與個資防護 | 65 |
| | 二、促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。(量化指標) | 3.2.4 促進產業、社區及中小企業發展 | 78 |
| | 三、對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。(量化指標) | 6.2 金融知識教育 | 155 |
| | 四、各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。(質化敘述指標) | 3.6.1 綠色金融商品 | 91 |
| | 上述 4 項永續揭露指標應取得會計師依財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之準則所出具之意見書。 | 附錄—外部保證 / 確信 | 158 |

四、責任銀行原則

| 六大原則 | 對應資訊 | 頁次 |
|----------------|--------------------------------|-----|
| 原則一：一致性 | 3.4 責任投資 | 83 |
| | 3.5 盡職授信 | 86 |
| | 4.1 氣候風險與機會 | 96 |
| | 5.1 人權保障與多元平等 | 114 |
| 原則二：影響分析及目標設定 | 氣候變遷 | |
| | 4.1 氣候風險與機會 | 96 |
| | 4.3.2 溫室氣體盤查與查證 | 100 |
| | 3.6 綠色轉型 | 91 |
| | ➔ 指標：2023 年綠色產業投資金額達 138.73 億元 | |
| | 財務健康與普惠金融 | |
| 原則三：客戶議合 | 3.2.3 協助創業圓夢資金 | 77 |
| | 3.2.6 金融友善服務 | 80 |
| | ➔ 指標：視障 ATM 及雙語分行推動情形 | |
| 原則四：利害關係人鑑別及諮詢 | 3.4 責任投資 | 83 |
| | 3.6.1 綠色金融商品與策略 | 91 |
| 原則五：治理架構 | 永續發展運作機制 | 8 |
| | 3.5.2 赤道原則 | 90 |
| | 3.1.1 公平待客 | 71 |
| 原則六：透明度與報導 | 附錄 | 157 |

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

| 分類 | 內容 | 章節 / 說明 | 頁次 |
|------|-------------------------------|--|------------------------|
| 人權 | 原則 1：企業界應支持並尊重國際公認的人權 | 5.1 人權保障與多元平等 | 114 |
| | 原則 2：保證不與踐踏人權者同流合污 | 4.6 供應商管理 5.1 人權保障與多元平等 | 111 114 |
| | 原則 3：企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權 | 5.2 人才吸引與留任 | 126 |
| 勞工標準 | 原則 4：消除一切形式的強迫和強制勞動 | 5.2 人才吸引與留任 | 126 |
| | 原則 5：切實廢除童工 | 5.2 人才吸引與留任 | 126 |
| | 原則 6：消除就業和職業方面的歧視 | 5.1 人權保障與多元平等 5.2 人才吸引與留任 | 114 126 |
| | 原則 7：企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰 | 4.1 氣候風險與機會 4.2 導入環境永續標準 4.3 溫室氣體減量及管理 | 96 99 100 |
| 環境 | 原則 8：採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法 | 3.4 責任投資 3.5 盡職授信 4.5 響應並推動綠色辦公 4.6 供應商管理 | 83 86 106 111 |
| | 原則 9：鼓勵開發和推廣環境友好型技術 | 3.3 數位創新服務 3.6 綠色轉型 4.4 低碳示範場域建置 | 81 91 104 |
| | 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 | 2.2 誠信經營 | 49 |



CHB
CHANG HWA BANK

彰化銀行