



彰化銀行



# 2024 ESG REPORT

## 永續報告書

# 目錄

# CONTENTS



## 永續領航 SUSTAINABLE VANGUARD

董事長的話	01
永續績效成果	03
永續發展運作機制	06

## 01 關於彰銀 ABOUT



1.1 企業概況	35
1.2 營運績效與稅務治理	37

## 02 永續韌性 SUSTAINABLE RESILIENCE



2.1 公司治理	42
2.2 誠信經營	47
2.3 法令遵循	50
2.4 防制洗錢及打擊資恐	51
2.5 風險管理與稽核制度	53
2.6 資訊安全與個資防護	67

## 03 永續環境 SUSTAINABLE ENVIRONMENT



3.1 氣候暨自然相關揭露	75
3.2 溫室氣體減量及管理	100
3.3 綠能與資源管理	105
3.4 永續採購管理	108

## 04 永續金融 SUSTAINABLE FINANCE



4.1 客戶權益	110
4.2 數位創新服務	116
4.3 普惠金融	119
4.4 綠色轉型	124
4.5 責任投資	128
4.6 盡職授信	133

## 05 幸福職場 WORKPLACE



5.1 人權保障與多元平等	142
5.2 人才吸引與留任	154
5.3 員工培力發展	162
5.4 職場安全與健康	165

## 06 社會共融 SOCIAL INCLUSION



6.1 公益策略與影響力	173
6.2 非財務金融支持	184

## 附錄 APPENDIX

報告書資訊	186
外部保證/確信	187
永續數據	192
永續相關準則及指標對照表	196

## 董事長的話

# MESSAGE FROM THE CHAIRPERSON



彰化銀行自1905年創立，即將屆滿120周年，始終秉持「熱忱、效率、創新」之經營理念，透過分布全球的專業服務據點，促進資金融通效率及經濟社會發展的重要推手，並即時關注國內外永續發展脈動，以聯合國永續發展目標(SDGs)及巴黎協定為核心理念，策劃「SMART策略」，涵蓋強化營運體質與股東價值(Strengthening & Shareholder)、市場導向與精準行銷(Marketing & Market Driven)、人工智慧與流程自動化(AI & Automation)、營運韌性提升(Resilience)，及人才培訓精進(Training)，作為營運發展的規劃藍圖與核心依據，並擬定「ABCDE：A(Action & Accountability，行動與當責)、B(Better持續優化)、C(Compliance & Customer法令遵循及客戶導向)、D(Three Lines of Defense三道防線)、E(ESG永續金融)」作為管理指導方針，擘劃永續發展新策略的實踐架構。

2024年全球經濟面臨多元挑戰，氣候變遷及全球社會經濟連鎖影響加劇，ESG議題已成為衡量企業競爭力的重要指標。於治理面向，彰銀持續精進公司治理與風險控管，再度自主參加中華公司治理協會「CG6014(2023)公司治理制度評量」取得認證，並導入「責任地圖制度」及「永續資訊內控機制」等，強化公司治理韌性。彰銀連續2年入選「公司治理100指數」成分股，並連續4年獲列公司治理評鑑前5%，第11屆公司治理評鑑更位列金融保險類前4名，肯定彰銀於「維護股東權益及平等對待股東」、「強化董事會結構與運作」、「提升資訊透明度」及「推動永續發展」評量四大構面的優異表現。而於環境與社會面向，彰銀自發性承擔企業社會責任，積極推動永續發展，以期貢獻正向環境與社會效益，並以「4C永續願景」-「科學減碳、責任投資、盡職授信、普惠金融」展開具體行動。2024年彰銀永續發展成果卓越，連續2年入選永續金融評鑑銀行業前段班、道瓊永續指數世界指數(DJSI World)成分股及S&P永續年鑑前10%會員，並新增入選新興市場指數(DJSI Emerging Markets)成分股，充分體現本行對永續議題的高度重視與積極作為。

## 科學減碳

彰銀依循國家2050淨零碳排藍圖，訂定淨零排放目標，並於2024年7月通過科學基礎減碳目標倡議(SBTi)審查，以類別1及類別2之碳排放「控制升溫限制在1.5°C」，以及投融資組合碳排放「控制升溫不高於2°C」為準繩，深化自身營運碳排及投融資組合碳排放減碳目標。自身營運部分透過轉型綠建築、擴大再生能源使用、建置太陽能分行、碳中和分行及提升內部碳定價管理機制等，強化碳管理能力，以穩步達成階段性減碳目標。

2024年獲CDP氣候變遷問卷

評比「**A**」領導等級

環境部國家企業環保獎銀級，以及  
商業周刊2024年碳競爭力100強殊榮。



## 責任投資與盡職授信

彰銀訂定《永續金融政策》將環境、社會、治理(ESG)因子融入核心策略，致力透過永續金融業務發揮金融影響力，帶動客戶共同促進氣候變遷與環境間平衡，並制定《淨零排放授信限額管理規範》及《責任投資要點》具體實踐淨零計畫，設定目標時程逐步汰除燃料煤、非常規油氣相關產業之投融資，以及減少高碳排放產業之非綠色融資，致力使業務發展策略與《巴黎協定》欲達成的目標保持一致，並推出綠色存款、綠色專案貸款、永續績效連結授信及發行永續發展相關債券，帶動企業低碳轉型，共同促進永續發展與循環經濟，建構永續金融生態圈。

2024年獲金融聯合徵信中心「永續融資獎」，  
以及連續2年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。



## 普惠金融

彰銀從上而下推動普惠金融，由董事會領銜舉辦公平待客體驗與教育活動，持續推廣多元化普惠金融商品與服務，如透過貸款專案營造女性、青年、中高齡者、微型企業及社區更佳的創業環境與機會、跨產業轉介合作推廣安養信託，協助高齡者退休後之生活保障及財富傳承規劃，以及全面提供無障礙機型自動櫃員機(ATM)、設置金融友善分行、舉辦金融知識教育宣導等非財務性支持，縮減特殊需求民眾金融使用的阻礙，協助各族群獲取公平金融資源，創造共融價值。另，近年詐騙猖獗，銀行業作為詐騙的第一道防線，彰銀積極對外宣導及對內教育訓練，並運用科技技術建立更精準即時的預警及審查機制，與警政機關合作識詐防詐，以守護民眾財產安全。

展望未來，彰銀將持續深化永續治理架構，以實踐永續金融理念創造長期價值，攜手價值鏈上各領域夥伴，共創永續發展的美好願景。

董事長 胡光華

胡光華



## 永續績效成果

# HONORS AND RECOGNITIONS



### 綜合永續績效



- 連續入選「道瓊永續世界指數」成分股，並新增入選「道瓊永續新興市場指數」成分股

- 連續兩年入選S&P永續年鑑前10%會員

- 連續2年入選金融監督管理委員會(金管會)永續金融評鑑銀行業前段班(第一屆前20%、第2屆前25%)



- 連續13次入選「臺灣永續指數」成分股

- 連續8年入選「FTSE4GOOD富時社會責任新興市場指數」成分股

- 入選大中華可持續發展指數(GCBSI)

- MSCI ESG評級：A (2024/12)

- Sustainalytics ESG風險評分 16.61(2025/5)

- FTSE Russell ESG評級：3.7 (2025/2)

- ISS E&S評比：E為1分、S為2分、G為4分(2025/5)

- ISS ESG評比：C(Prime) (2025/2)

- Moody's ESG評比：34 (2025/5)

- S&P Global ESG評分：85(2025/5)

### 環境永續



- 商業周刊2024年碳競爭力100強



- CDP氣候變遷問卷評比「A」領導等級 (2025/2)



- 環境部第6屆國家企業環保獎銀級



- ESGBusiness 「2024年ESG商業獎-碳揭露獎」

- 本行科學基礎減量近程 (near term) 目標，通過「科學基礎減碳目標倡議組織(SBTi)」審核

- 通過TCFD第三方查核，並獲得最高等級「優秀Level 5+ : Excellence」認證

- TSAA台灣永續行動獎「SDG13百年彰銀開創減碳新局」行動方案《金獎》、「SDG09綠色金融永續環境」行動方案《銀獎》

- 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並通過PAS 2060碳中和標準

- 天津街房地都更案通過內政部審查取得銀級綠建築標章

- 環境部表揚為「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」

- 西松分行溫室氣體自願減量專案經環境部審查註冊通過

- 政治大學企業永續管理研究中心「TCFD報告書評鑑 - 績優銀行」

- 「建成大樓興建工程」獲內政部頒發候選低碳(低蘊含碳)建築證書



- 連續10年通過ISO 14001環境管理系統驗證

- 連續9年通過ISO 50001能源管理系統驗證

- 連續8年通過ISO 14064-1溫室氣體盤查查證

- 連續4年通過ISO 46001水資源效率管理系統驗證

- 通過ISO 20400永續採購標準查核

## 經營績效



- 累積稅前盈餘新臺幣149.45億元
- 17度入選Brand Finance全球500大銀行品牌
- 台灣董事學會與企業發展研究中心「2024外資精選台灣金融10強」



- 摩根大通銀行(J.P.Morgan Chase Bank)頒發USD MT103、USD MT202、EUR MT103及EUR MT202「美元/歐元清算品質傑出獎」(Elite Quality Recognition Award for USD/EUR)
- 富國銀行(Wells Fargo Bank)頒發「2022-2023作業傑出獎」(Operational Excellence Award)
- 澳盛銀行(Australia and New Zealand Banking Group Limited)頒發「2023匯款品質傑出獎」(2023 STP Excellence)
- 紐約梅隆銀行(The Bank of New York Mellon)頒發「匯款品質優良獎」(STP Award)

## 永續金融業務

- 金融聯合徵信中心「永續融資獎」
- 「2024中小企業信用保證融資業務績優金融機構及授信經理人」頒獎典禮獲「疫後振興獎」、「青創、新創暨微型事業相挺獎」及「協助區域疫後振興轉型獎」



- 連續2年獲金管會「中小企業放款方案優等銀行」及連續3年獲金管會「新南向政策目標國家授信方案辦理農業授信特別獎」



- 金管會表揚112年度「中小企業放款方案優等銀行」之績優金融機構
- 連續2年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
- 銀行業公平待客評核銀行業前50%業者

- 金管會「信託業推動信託2.0計畫評鑑」第三期「安養信託獎」A組第三名



- 連續2年獲金管會推動「微型保險保險輔助人組第一名」



- 台灣永續投資獎個案影響力永續主題投資「銅級」獎項



- 「普惠信託標語創意大賽」獲優選
- 萬事達卡組織「2024年度最佳ESG社會關懷產品獎」

- TSAA台灣永續行動獎「SDG10永續商品服務與公益」方案《銀獎》、「SDG03彰顯美好綠色人生」方案《銀獎》、「SDG17彰銀結盟綠色金融鏈」方案《銀獎》、「SDG04普惠金融城鄉零距離」方案《銅獎》



- 卓越銀行評比非金控類 - 「最佳中小企業服務獎」及「最佳財富增值獎」



- 工商時報「多元信託創新獎」獲「最佳保險金信託創新獎-優質獎」、「最佳都更危老信託創新獎-優質獎」及「最佳不動產管理信託創新獎-優質獎」



- 通過ISO10002：2018客戶申訴處理管理系統驗證



## 治理韌性



- 連續5年獲英國標準協會(BSI)ESG永續發展「領航獎」

- 金融聯合徵信中心  
「金安獎」、「金質獎-信用卡資料類」



- 連續3年獲金管會「F-ISAC會員情資分享表現特優機構獎」(第一名)

- 財金資訊股份有限公司(FISC)頒發「跨行系統穩定獎」

- WatersTechnology Asia Awards 2024「衍生性金融商品交易暨風險管理系統」

- TCSA台灣企業永續獎 - 企業永續報告金獎

- 連續4年公司治理評鑑皆名列整體上市公司前5%·最近1年  
金融保險類前4名



- 連續2年入選「公司治理100指數」成分股

- 連續兩度取得中華公司治理協會CG6014(2023)公司治理制度評量特優認證

- 經濟部產業發展署台灣智慧財產管理規範(TIPS)A級驗證

- 連續17年通過ISO 27001資訊安全管理系統

- 連續12年通過BS 10012 個人資訊管理系統

- 連續7年通過ISO 22301營運持續管理系統

## 社會促進



- 1111人力銀行「2024幸福企業票選」  
金融管顧類金獎



- 連續11年入選「臺灣高薪100指數」成分股

- 連續8年入選「臺灣就業99指數」成分股

- 連續6年通過ISO 45001職業安全衛生管理系統

- 勞動部職業安全衛生署評選為  
「健康勞動力永續領航企業」



- 教育部體育署體育推手獎-贊助類銅質獎

- FISC頒發「防詐貢獻獎」(灰名單通報平台先導機構)

- 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80人次

- 信保基金「送保案件催收績效優良獎」

## 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

# MECHANISM OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT



## 永續發展組織架構及運作機制

推動全行永續發展落實執行之相關規範：本行《永續發展實務守則》、《永續發展政策》、《公司治理實務守則》及《誠信經營守則》等。

### 永續發展組織架構



### 永續發展執行小組5大工作分組

各分組負責人：副總經理

公司 治理	責任 金融	員工 照護	社會 共融	環境 永續
 <p>基於公平、誠實、守信、透明原則從事營運活動，發展符合國際最佳實務及公司治理原則之組織管理策略，並建立法令遵循制度及風險管理機制，且落實執行。</p>	 <p>保護金融消費者權益，以公平合理方式對待金融消費者，提供優質金融服務，確保商品及服務資訊之完整性、透明性及安全性，並重視綠色金融及創新金融之發展。</p>	 <p>力行員工適才適所之原則，重視教育訓練及多元發展，完善薪酬制度及福利措施，提供健康工作環境，建立良好溝通管道，促進本行人權政策之實踐。</p>	 <p>秉持「取之於社會，用之於社會」之理念，積極回饋社會大眾，以實際行動落實社會關懷，協助扶植弱勢族群、參與急難救助及提升社區發展。</p>	 <p>落實「樂活環保愛地球」之環境保護政策，執行節能減碳管理及預防措施，掌握氣候變遷風險與機會，減緩可能之衝擊，致力環境永續之發展。</p>

### 永續經營委員會

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。

永續經營委員會依規定每年至少應召開2次，2024年度共召開6次會議，計19案永續相關議案，包含誠信經營、智慧財產管理、職業安全衛生、人權、溫室氣體與能資源管理、氣候變遷、永續金融、永續資訊管理等議題，以及擬定年度永續工作計畫及監督永續發展執行成果，並定期/不定期提報至董事會鑑察或審議<sup>註</sup>。

註：相關議案提案日期、屆次詳見本行2024年報「貳、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」。

### 永續發展執行小組

永續經營委員會下設有跨部處永續發展執行小組，由總經理擔任執行小組總負責人、副總經理擔任5大分組(公司治理、責任金融、員工照護、社會共融及環境永續)負責人，分層負責協調分配各部處資源，督導執行永續工作事務並落實政策目標。

## 利害關係人議合與重大主題分析

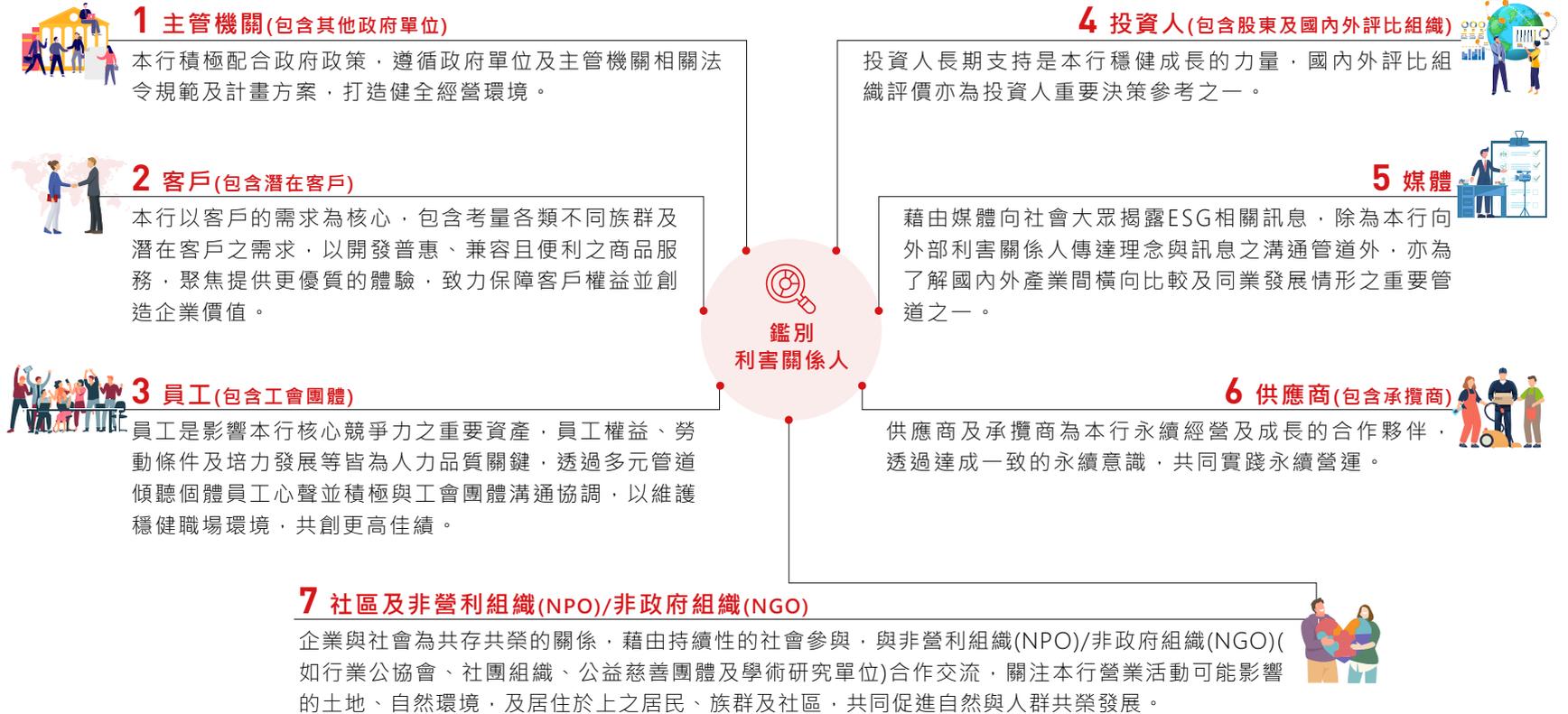
為推動本行永續發展核心理念，本行積極建立暢通多元化溝通管道，與各方意見進行議合，以瞭解並回應各類利害關係人之期待，並透過議合成果，精進本行營運管理措施及議合過程，俾利永續經營發展。

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。



## 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，2024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)。





鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

主題重大性分析：外部永續衝擊重大性 | 內部營運(財務)衝擊重大性 | 雙重重大性

## 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。

### 治理面

- 公司治理
- 營運績效與獲利
- 資訊安全與個資防護
- 法令遵循
- 風險管理與稽核制度
- 責任金融
- 誠信經營
- 防制洗錢及打擊資恐
- 稅務治理



### 社會面

- 數位金融創新
- 普惠金融
- 員工培力發展
- 客戶權益維護
- 人權保障與多元平等
- 職場安全與健康
- 人才吸引與留任
- 公益效益



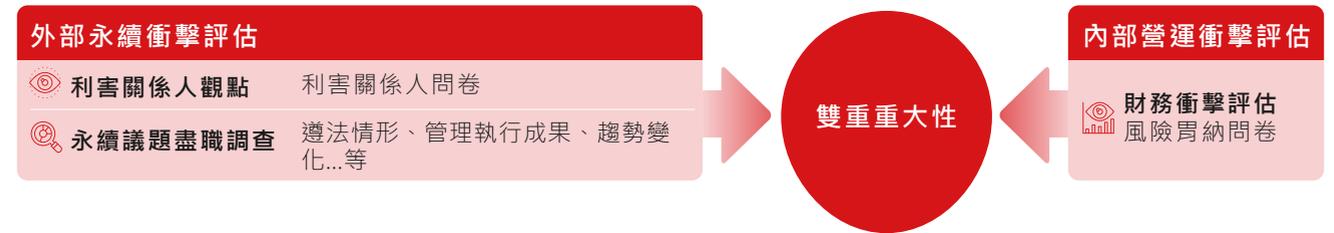
### 環境面

- 永續金融商品
- 溫室氣體減量與管理
- 能源資源使用管理
- 永續採購管理
- 廢棄物管理
- 自然生態保護



## 主題重大性分析

本行永續主題重大性分析分以不同角度進行「外部永續衝擊評估」(對社會與環境的衝擊程度)及「內部營運衝擊評估」(對公司財務的衝擊程度)，再以該兩項評估結果作為兩軸鑑別具雙重重大性之永續主題，架構如下：



## 外部永續衝擊重大性

### 重大性排序驗證、調整之參考依據

#### 利害關係人觀點

蒐集利害關係人之意見，如：外部利害關係人問卷、內部人「永續議題重大性評估問卷」、業務溝通結果或客訴意見等。

#### 永續議題盡職調查

透過業管單位針對內部各項管道及指標所蒐集的資訊與數據，進行永續議題盡職調查，如：績效評估結果、風險管理情形、財務狀況、遵法與裁罰、申訴機制等。

### 分析方法

由總行各業務管理單位分別就前一報導週期(2023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(包含內外部問卷調查及各式溝通管道)、年度趨勢變化、同業間比較、結果合理性及外部專業顧問意見等，做成重大性鑑別。



鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析

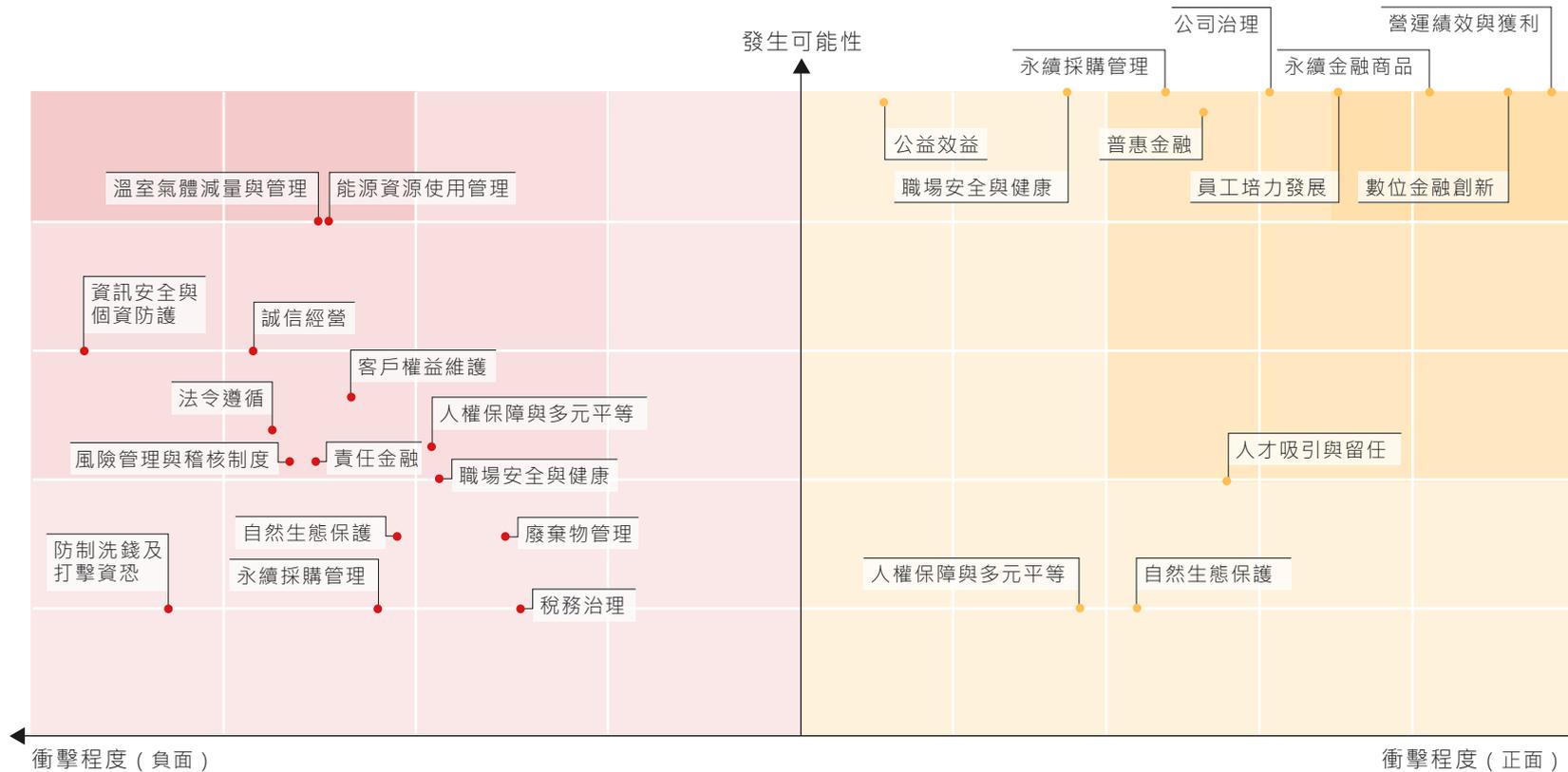


重大主題回應與管理

主題重大性分析：外部永續衝擊重大性 | 內部營運(財務)衝擊重大性 | 雙重重大性

鑑別結果：

分以負面及正面排序永續主題之外部永續衝擊，矩陣圖如下：



年度重大主題重要變動說明

本次鑑別之重大主題新增「誠信經營」及「人才吸引與留任」兩項，其餘與前一報導週期鑑別主題相同。

誠信經營



「誠信經營」主題為金融主管機關高度關注之項目，2024年接獲陳情前行員2013年6月至2014年11月間為客戶辦理業務時發生不誠信事件1件，本行於接獲陳情後即進行清查及主動陳報，並已就缺失事項為適當改善及處置，主管機關於2024年5月裁處予以糾正，非屬重大裁罰案件，為明示本行對誠信經營之重視，爰提升至重大主題。

人才吸引與留任



「人才吸引與留任」主題關乎員工薪酬福利與工作條件等，受內外部利害關係人高度重視(如現職員工、潛在招募對象等)，更為顯示市場地位之指標之一，本行近三年離職率有持續微幅上升之情形，爰提升為重大主題。



鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

主題重大性分析：外部永續衝擊重大性 | 內部營運(財務)衝擊重大性 | 雙重重大性

## 永續重大主題重要性與衝擊部位

### 1 營運績效與獲利

正面



#### 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。

#### 主題重要性

良好公司營運與財務績效為企業長久穩定維持之基石。



**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。



**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。

#### 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

### 2 數位金融創新

正面



#### 經濟

提升總體金融環境的便利性和數位化程度。

#### 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。

#### 環境

因為數位金融服務的提供，降低能資源消耗。

#### 主題重要性

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。



**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。
- 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。



**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。
- 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。

#### SDGs



#### 價值鏈衝擊部位與方式

公司本身

存匯客戶

融資客戶

政府機關

當地社區



鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

主題重大性分析：外部永續衝擊重大性 | 內部營運(財務)衝擊重大性 | 雙重重大性

### 3 永續金融商品

正面

#### 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源消耗，提升整體經濟體系的氣候韌性。



#### 主題重要性

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。

#### 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。

#### 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。



外部利害關係人衝擊評估

本行積極推展綠色授信，其中再生能源發電業之貸款可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)對周邊社區居民之健康衝擊外部成本，依台灣電力公司之公開資料註，2024年自編決算之自發電力-火力發電之發電成本為每度2.87元。

註：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

- 產出指標：減少之化石燃料發電(火力發電)量(度)
- 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註

註：臺灣火力發電健康衝擊外部成本分析，臺灣能源期刊

#### 評估結果

2024年底「再生能源發電業之貸款」貸款餘額為2,699佰萬元，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2.87元，可避免(減少)940,418,118度化石燃料發電，即減少新臺幣57,365,505元之健康衝擊外部成本，增進社會正向效益。

#### SDGs



#### 價值鏈衝擊部位與方式



### 4 員工培力發展

正面

#### 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。



#### 主題重要性

#### 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。

#### 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。

#### SDGs



#### 價值鏈衝擊部位與方式





鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

主題重大性分析：外部永續衝擊重大性 | 內部營運(財務)衝擊重大性 | 雙重重大性

## 5 公司治理

正面



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。

主題重要性

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。

△ 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。

👁️ 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。

SDGs



價值鏈衝擊部位與方式



## 6 普惠金融

正面



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。

主題重要性

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。

△ 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。

👁️ 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。

SDGs



價值鏈衝擊部位與方式



## 7 永續採購管理

正面



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。

主題重要性

△ 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。

👁️ 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。

SDGs



價值鏈衝擊部位與方式





鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

主題重大性分析：外部永續衝擊重大性 | 內部營運(財務)衝擊重大性 | 雙重重大性

## 8 人才吸引與留任

正面



經濟/人群

透過具競爭力的薪酬提供員工良好的工作與發展機會。

主題重要性



**風險** 因少子化趨勢及市場稀缺人才競爭，面臨人力招募不易、同業挖角及稀有技術人才缺乏之困境，將影響公司營運發展及獲利。



**機會** 透過提供具競爭力的薪酬與優於市場常態的福利，吸引人才加入與留任，並以彈性應變措施，落實績效差異化調薪，以激勵表現優異之員工，避免專業人才流失。

SDGs



價值鏈衝擊部位與方式

公司本身

當地社區

## 9 資訊安全與個資防護

負面



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。

主題重要性

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。



**風險** 駭客網路攻擊手法不斷演進，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，倘內部員工資安意識不足或發生外部攻擊事件未能阻擋，將造成公司或客戶損失。



**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。  
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。

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



鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

主題重大性分析：外部永續衝擊重大性 | 內部營運(財務)衝擊重大性 | 雙重重大性

## 10 溫室氣體減量與管理

負面

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。

主題重要性

為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。

⚠️ 風險

- 本行如未能按SBT目標成功減少溫室氣體排放量，將助長全球氣候變遷事件加劇，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，另可能成為碳費徵收對象，增加本行營運成本。
- 如本行未能依SBT目標有效促進投融资部位低碳轉型，可能導致資產品質下降、擔保品價值減損等。

👁️ 機會

由於利害關係人對企業溫室氣體管理績效之關注提升，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。

外部利害關係人衝擊評估

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SBT目標為控制類別1和2升温限制於1.5°C內，並使用中華經濟研究院於不同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。

- 產出指標：2024年溫室氣體排放量(公噸CO<sub>2</sub>e)
  - 衝擊指標：每減少1噸碳，即減少0.68美元之社會成本<sup>註</sup>
- 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

評估結果

本行2024年度相對基準年(2020年)減少4,184噸碳，即減少2,845美元之碳社會成本，減輕環境保護執行之必要消耗支出。

SDGs



價值鏈衝擊部位與方式



## 11 能源資源使用管理

負面

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。

主題重要性

⚠️ 風險

考量未來極端高溫事件下，本行空調用水或用电量可能增加，若未來水、電費費率調漲，將提高營運成本支出。

👁️ 機會

透過辨識重大能源使用設備，研擬設備汰換行動，有效落實能源資源管理，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。

外部利害關係人衝擊評估

本行如降低用电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。

- 產出指標：2024年用电量(度)
  - 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<sup>註</sup>
- 註：臺灣火力發電健康衝擊外部成本分析，臺灣能源期刊

評估結果

本行2024年度較基準年(2020年)減少4,793,079度電，即減少新臺幣292,377元之健康衝擊外部成本，增進社會正向效益。

SDGs



價值鏈衝擊部位與方式





鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

主題重大性分析：外部永續衝擊重大性 | 內部營運(財務)衝擊重大性 | 雙重重大性

## 12 誠信經營

負面



經濟/人群

因公司治理缺失或發生不誠信、貪腐、詐欺或舞弊事件影響公司營運、侵害客戶及其他利害關係人權益。

主題重要性

**風險** 發生不誠信行為可能造成公司財務損失或遭主管機關懲處及裁罰，並影響公司形象。

**機會** 落實誠信經營，避免發生貪腐事件等不誠信情事，可避免遭主管機關懲處及裁罰，並樹立公司正派經營之形象。

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

## 13 法令遵循

負面



經濟/環境/人群

因違反金融監管、公司治理、環境或社會與勞工相關法規，遭受裁罰、營運損失或聲譽受損，影響環境、客戶、員工或其他利害關係人權益受損。

主題重要性

**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。

**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。

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

## 14 客戶權益維護

負面



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。

主題重要性

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。

**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。

**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。

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

政府機關

當地社區



鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

主題重大性分析：外部永續衝擊重大性 | 內部營運(財務)衝擊重大性 | 雙重重大性

## 15 風險管理與稽核制度

負面

### 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。

### 主題重要性

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。



- 氣候變遷實體風險發生頻率及規模增加，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。



- 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。

### SDGs



### 價值鏈衝擊部位與方式



## 16 責任金融

負面

### 經濟 / 人群 / 環境

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。

### 主題重要性

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。



- 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。



- 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

評估本行投融资部位因資金挹注產生的環境或社會效益，以量化投融资活動對外部利害關係人之正向衝擊。

- 產出指標：綠色投資所助益的減碳量(公噸CO<sub>2</sub>e)
- 衝擊指標：每減少1噸碳，即減少0.68美元之社會成本註

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。

### SDGs



### 價值鏈衝擊部位與方式



### 評估結果

2024年底本行子公司彰銀創投新增綠色投資供綠岩能源建置太陽能案場，每年可發出約3,100萬度綠電，年減碳量約15,635公噸CO<sub>2</sub>e，評估該綠色投資產生的正向影響力為減少10631.8美元之社會成本(折合新臺幣34.6萬元)。



鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

主題重大性分析：外部永續衝擊重大性 | 內部營運(財務)衝擊重大性 | 雙重重大性

## 17 人權保障與多元平等

負面

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。

主題重要性



**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。



**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。

SDGs



價值鏈衝擊部位與方式

供應商

公司本身

存匯客戶

政府機關

當地社區

## 18 職場安全與健康

負面

人群

因為工傷或職災，影響員工及其他利害關係人的身體生命及工作權益。

主題重要性



**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。



**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。

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

當地社區

## 內部營運(財務)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，將永續主題連結風險胃納16項經營風險類型，評估永續主題於整體營運可能發生之財務衝擊與風險，如對本行資本、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，鑑別結果以「營運績效與獲利」、「資訊安全與個資防護」、「數位金融創新」為前三具內部營運影響之永續議題，並設立風險管理指標納入整體風險持續監控與管理，適時建立及調整日常業務決策流程。

### 營運績效與獲利

管理措施

透過本行偵測經營風險管理準則，衡量與監控多面向經營風險及可能發生的財物損失。

### 資訊安全與個資防護

管理措施

已建置完善的防護與緊急應變機制，即時控管資安及個資外洩等風險，並持續維持ISO27001、ISO22301及BS10012等國際標準之證書有效性。

### 數位金融創新

管理措施

業管單位隨時關注數位科技發展與運用之趨勢，以創新金融應用技術，及掌握消費者需求偏好，同時兼顧資訊科技風險，以防免客戶個資外洩或權益受損，提升數位金融業務競爭力。

價值鏈衝擊部位與方式

直接衝擊

間接衝擊

商業關係



鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



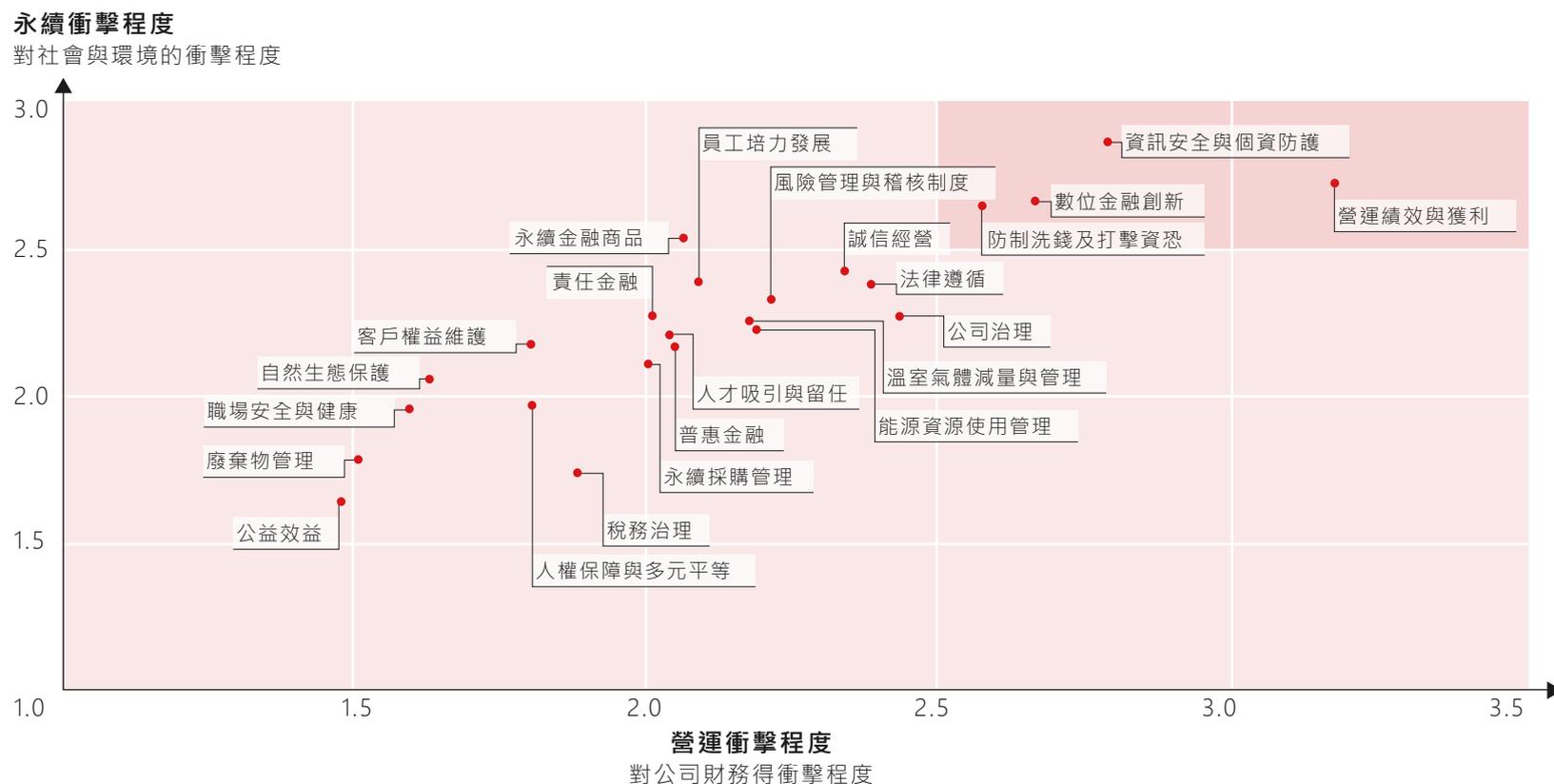
重大主題回應與管理

主題重大性分析：外部永續衝擊重大性 | 內部營運(財務)衝擊重大性 | 雙重重大性

## 雙重重大性

### 鑑別結果

以「營運(財務)衝擊程度」(X 軸)及「永續衝擊程度」(Y 軸)，做成雙重重大性矩陣如下圖：



註1：「永續衝擊程度-對社會與環境的衝擊程度」  
 (1)1.0-2.0：輕度，影響範圍僅限於公司自身，或幾乎無影響  
 (2)2.0-3.0：中度，影響範圍僅限於公司自身  
 (3)3.0-4.0：高度，影響範圍僅限於公司自身或少數價值鏈環節

(4)4.0-5.0：重大，影響範圍同時擴及多個價值鏈環節，且可部分補救或抵消  
 (5)5.0以上：影響範圍同時擴及多個價值鏈環節，無法補救或抵消

註2：「營運衝擊評估-對公司財務的衝擊程度」  
 (1)1.0-2.0：輕度，低於新臺幣(後同)1,000萬元  
 (2)2.0-3.0：中度，1,000萬元(含)至2,500萬元(不含)  
 (3)3.0-4.0：高度，2,500萬元(含)至3.8億元(不含)

(4)4.0-5.0：重大，3.8億元(含)至5億元(不含)  
 (5)5.0以上：極大，達5億元以上

### 年度雙重重大主題重要變動說明

#### 提升至重大主題

##### 營運績效與獲利



「營運績效與獲利」經評估為外部永續衝擊之重大主題，除受股東、政府、媒體、社會等利害關係人高度重視外，亦為本行公司營運發展及薪酬福利之基石，於內外部皆屬高度重要之主題。

##### 防制洗錢及打擊資恐



近年詐騙猖獗，金融服務易淪為非法利用之工具與媒介，不僅直接使客戶財產受損，更可能助長恐怖主義猖獗，造成公司名譽、營運績效等負面影響。

#### 下降至非重大主題

##### 永續金融商品



本主題雖為國內外關注趨勢，並為主管機關主力推展政策之一，惟本行近三年於企/個金之永續商品或服務(包含綠色與社會性商品服務)占整體營收比例上升，爰其重要性下降尚屬合理。

##### 溫室氣體減量與管理



因本行產業屬性之主要排放源為辦公大樓及分行單位，並配合法規及主管機關政策，持續依規盤點及揭露溫室氣體排放與管理機制，綜觀近三年之溫室氣體排放已依設定之科學基礎減量目標持續下降，爰其重要性下降尚屬合理。



鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

主題重大性分析：外部永續衝擊重大性 | 內部營運(財務)衝擊重大性 | 雙重重大性

## 雙重重大性主題因應措施

### 潛在財務影響

### 因應措施

#### 1 營運績效與獲利



- **流動性風險**：營運衰退的資金缺口，將難以支應本行資產增加或償付到期負債，影響本行流動性風險。

於積極拓展營運績效同時兼顧永續發展之衡平，設定科學基礎減量目標，逐步降低高碳排產業業務結構及提升永續商品服務(具環境或社會效益)之占比，以達成公司、股東與社會三方共贏。(詳見2024年年報及「4.4綠色轉型」)

#### 2 數位金融創新



- **策略風險**：如未能有效掌握消費者需求偏好動向，並創新金融應用技術以因應，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。
- **資訊科技風險**：數位金融與客戶生活緊密相關，包含巨量的數位足跡，考驗公司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，將造成賠償及訴訟等巨大損害。

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。(詳見「4.2數位創新服務」)

#### 3 資訊安全與個資防護



- **資訊科技風險**：若發生網路釣魚、AI深偽變臉詐騙、勒索軟體、系統漏洞或電子郵件社交工程等外部攻擊事件，或內部員工洩漏個資，將造成公司損失或侵犯客戶隱私、個資外洩等影響客戶權益之情事，進而發生金融爭議或違反相關法規。

遵循內外部資安規範，導入資訊安全管理系統、營運持續管理系統及個人資料管理系統等國際標準，即時監控資安風險，並定期執行安全評估、安全檢測、教育訓練及緊急應變演練，持續強化本行資安防禦量能及同仁資安意識。(詳見「2.6資訊安全與個資防護」)

#### 4 防制洗錢及打擊資恐



- **防制洗錢及打擊資恐風險**：因發生洗錢與資恐事件，造成金融業務、資產與債務管理不穩定，並可能受國內外政府裁罰。

關注科技發展與經濟及社會之影響變化，以持續優化防制洗錢及打擊資恐各項控管機制，提升可疑交易監控效能，以全面防堵洗錢及資恐風險。(詳見「2.4防制洗錢及打擊資恐」)



鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

重大主題回應與管理：利害關係人溝通回應 | 永續重大主題管理與目標 | 永續重大主題績效考核連結

## 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  
請見本行官網

### 2024年度利害關係人溝通情形

政府單位		
溝通管道	溝通頻率	主要關注議題與溝通成果
<ul style="list-style-type: none"> <li>主管機關評鑑</li> <li>本行官方網站</li> <li>會計師執行內部控制制度協議程序報告、年報、永續報告書</li> </ul>	每年	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>公司治理與誠信經營</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>連續4年公司治理評鑑名列上市公司前5%，最近1年金融保險類前4名；連續2年永續金融評鑑銀行業前段班(前20%、25%)。</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>會計師查核財務報告</li> </ul>	每季	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>風險管理與稽核制度(含氣候風險)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂有《氣候暨自然風險管理政策》，將氣候風險納入整體風險管理範疇，自身碳盤查範圍全面拓展至與公司合併財務報表一致(國內、海外及子公司)，並通過 ISO 14064-1查證，投融資組合碳盤查則依PCAF方法學計算，2024年5月通過SBT科學減碳進程目標審核，持續響應國家2050淨零排放藍圖。</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>國家政策、行動方案</li> <li>公文書函、會議、電話及電子郵件等來往詢問</li> <li>定期/資料申報</li> <li>金融檢查、勞動檢查</li> <li>研討座談/宣導說明會/公聽會等會議活動</li> </ul>	定期 不定期 即時	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>防制洗錢及打擊資恐</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>阻詐防護網               <ul style="list-style-type: none"> <li>內部成立跨部門「防詐專案小組」，及於全臺分行部署前線「防詐小尖兵」綿密金融防護網，2024年分行臨櫃已成功攔阻256件，攔阻金額共計約新臺幣2.11億元。</li> <li>2024年新增拍攝3部「打擊詐騙大作戰」系列短片，於本行ATM及多媒體看板播放宣導；由本行三位獨董以其專業背景舉開打詐新四法宣導，包含金融詐貸案及科技力防詐等議題。</li> </ul> </li> <li>科技力強化後端防詐技術               <ul style="list-style-type: none"> <li>2024年運用AI模型偵測可疑帳戶及異常的交易行為，及時預控管制避免詐騙集團利用帳戶移轉金流。</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>





鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析


**重大主題回應與管理**

重大主題回應與管理：利害關係人溝通回應 | 永續重大主題管理與目標 | 永續重大主題績效考核連結

**客戶**

溝通管道	溝通頻率	主要關注議題與溝通成果
<ul style="list-style-type: none"> <li>年報</li> <li>永續報告書</li> <li>客戶滿意度</li> <li>利害關係人問卷調查</li> </ul>	每年	 <b>資訊安全與個資防護</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>本行設有完善資安及營運持續政策、管理架構、預防措施、應變機制及資安保險等，並持續維持國際資安相關標準認證，於遭受外部駭客進行分散式阻斷服務(DDoS)攻擊或其他威脅時，第一時間啟動資安防禦及復原機制，有效防堵營運中斷及資訊外洩風險，迅速恢復正常運作。</li> <li>於企業網銀導入國際FAST-ID身分識別標準，以身分驗證綁定行動裝置作為低風險交易安控機制，避免簡訊隨機密碼遭盜用，截至2024年底已安全保護286,270筆交易完成。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>公平待客推動委員會</li> <li>《彰銀資料》雙月刊</li> </ul>	每季  每2個月	 <b>公平待客與普惠金融</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>服務無礙                             <ul style="list-style-type: none"> <li>建立實體金融友善分行，為輪椅使用者設置符合美國ADA無障礙設計標準之「具容膝空間的無障礙ATM」共3台；符合視障民眾使用之ATM於全臺分行覆蓋率達99.46%(324台)。</li> <li>除連續兩年邀請不同障別老師對行員進行教育訓練，2024年透過VR虛擬實境技術，使181位行員得以體驗失智症者視角，進而理解並滿足客戶需求。</li> </ul> </li> <li>樂齡友善                             <ul style="list-style-type: none"> <li>推介及銷售投資商品時，加以審酌客戶年齡及商品到期年限等情形，確保樂齡投資人獲得合適之商品，強化消費者權益保護。</li> </ul> </li> <li>安心成家                             <ul style="list-style-type: none"> <li>提供「青年安心成家購屋優惠貸款」，透過優惠條件降低購屋門檻及減輕經濟壓力，使國人有更多機會擁有穩定的住居生活，進而帶動房市振興、人口促進，並發揮穩定社會秩序及提升國民幸福感的社會效益。</li> </ul> </li> </ul>

 **數位金融創新**

- 聯合醫療單位發行全臺首張「視障專屬Touch Card」信用卡，透過物理凹槽使視障者易於辨識卡片，獲得國際組織審查和認可，並具備特殊晶片設計，防堵晶片盜竊後遭到冒用。
- 積極運用數位科技，採購及優化智慧櫃員機(STM)，減少客戶臨櫃辦理業務時間，約80%開戶案件縮減於25分鐘內完成。





鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

重大主題回應與管理：利害關係人溝通回應 | 永續重大主題管理與目標 | 永續重大主題績效考核連結

## 員工

溝通管道	溝通頻率	主要關注議題與溝通成果
<ul style="list-style-type: none"> <li>健康檢查</li> </ul>	每2年	<p> <b>人才吸引與留任</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期檢視調整薪資水平，以保持優於市場的選才競爭力，已連續11年入選臺灣高薪100指數成分股，並為鼓勵員工長期儲蓄規劃及強化未來退休準備，提供員工持股信託，全行參與率達97%。</li> <li>優化行員生育補助津貼，每位員工前二名新生兒分別補助10萬元及12萬元，第三名(含)以上每名25萬元。</li> <li>提供線上英語課程、天下創新學院課程、3場線上直播講座及多元線上學習網課程；另補助TOEIC多益測驗團報優惠，鼓勵同仁考取英文證照。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>職業安全衛生訓練</li> <li>人權盡職調查</li> <li>員工提案</li> <li>校園博覽會</li> <li>暑期工讀</li> </ul>	每年	
<ul style="list-style-type: none"> <li>勞資會議</li> <li>職工福利委員會</li> <li>員工持股信託委員會</li> <li>勞工退休準備金監督委員會</li> </ul>	每季	<p> <b>職場安全與健康</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2024年獲勞動部職業安全衛生署評選為「健康勞動力永續領航企業」。</li> <li>提供醫師臨場諮詢、物理治療師及營養師整合醫療諮詢，及結合外部心理諮商中心提供員工心理諮詢輔導服務。</li> <li>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。</li> <li>舉辦健走及運動競賽等多元健康活動，邀請同仁提升對自身健康的關注。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>職安管理與健康諮詢</li> <li>員工申訴管道、意見交流專線及信箱</li> <li>人事評議委員會</li> <li>教育訓練</li> <li>體育委員會</li> <li>社團活動</li> <li>營業單位晨會</li> <li>活動與講座</li> <li>企業志工</li> </ul>	定期 不定期 即時	<p> <b>人權保障與多元平等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2024年舉開5場校園博覽會及7場職涯說明會；提供35名經濟弱勢家庭青年暑期工讀機會。</li> <li>於儲備經理、儲備襄理及新進行員訓練中加強宣導性別平等觀念；另錄製性別平等課程供全體同仁線上研讀。</li> </ul>





鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

重大主題回應與管理：利害關係人溝通回應 | 永續重大主題管理與目標 | 永續重大主題績效考核連結

## 投資人

溝通管道	溝通頻率	主要關注議題與溝通成果
<ul style="list-style-type: none"> <li>股東會</li> <li>中英文版年報</li> <li>中英文版永續報告書</li> <li>中英文版履行盡職治理報告書</li> </ul>	每年	<p> <b>經營績效與獲利</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>連年入選臺灣永續指數成分股、富時FTSE4Good Index Series 成分股。</li> <li>2024年股東權益報酬率較去年成長。</li> <li>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。</li> <li>2024年發布中英文重大訊息68則，使外部人及時知悉本行重大變動或營運訊息。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>法人說明會</li> <li>會計師查核財務報告</li> </ul>	每季	<p> <b>責任金融</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CDP氣候變遷問卷評比為領導等級(A)、入選S&amp;P Global's Sustainability Yearbook 2025 Top 10%、以及入選DJSI世界指數及新興市場指數成分股。</li> <li>簽署TCFD Supporter、赤道原則協會、科學基礎減量目標倡議(SBTi)及「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>公開資訊觀測站</li> <li>本行中英文官方網站</li> <li>重大訊息發布</li> <li>國內外倡議參與</li> <li>投資人雙向會議</li> <li>投資人溝通管道(專責單位及窗口、專區資訊、線上留言區)</li> <li>國內外評鑑、評比、信用評等</li> </ul>	定期 不定期 即時	<p> <b>風險管理與稽核制度(含氣候風險)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>強化資訊揭露，供投資人精準掌握本行永續資訊，以作為投資決策參考；發布中英文版永續報告書、永續治理輯要(ESG Summary)、TCFD揭露資訊及年度履行盡職治理報告書，永續報告書依循永續會計準則(SASB)揭露具備財務重大性之ESG相關資訊；TCFD連續通過第三方查核，獲得最高等級評價；入選2024年度機構投資人「盡職治理資訊揭露較佳名單評比」。</li> </ul>





鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析


**重大主題回應與管理**

重大主題回應與管理：利害關係人溝通回應 | 永續重大主題管理與目標 | 永續重大主題績效考核連結

**媒體**

溝通管道	溝通頻率	主要關注議題與溝通成果
<ul style="list-style-type: none"> <li>股東會</li> <li>年報、永續報告書</li> </ul>	每年	 <b>營運績效與獲利</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>發布新聞稿100則，其中包含財務績效、業務宣傳、獲獎殊榮及活動成果等。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>法人說明會</li> </ul>	每季	
<ul style="list-style-type: none"> <li>發言人及公共關係專責單位</li> <li>新聞稿</li> <li>記者說明會、媒體採訪、邀稿及評比</li> <li>公開資訊觀測站</li> </ul>	定期 不定期 即時	 <b>公司治理與誠信經營</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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「馬偕認同卡」上市記者會或其他事件活動。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>


**供應商**

溝通管道	溝通頻率	主要關注議題與溝通成果
<ul style="list-style-type: none"> <li>採購會議</li> <li>供應商社會責任承諾書</li> <li>供應商訪視、抽查</li> <li>供應商自評</li> <li>供應商聯絡窗口</li> </ul>	定期 不定期 即時	 <b>供應商管理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>2024年辦理本行「物品採購」及「營繕工程」單筆交易金額達80萬元以上的供應商，簽署供應商社會責任承諾書及自評表之比率達100%。</li> <li>要求供應商接受本行提供之「供應商誠信經營與行為規範宣導課」，以向供應商宣達本行對任何形式的賄賂、貪污、敲詐勒索和挪用公款均秉持零容忍的態度。</li> <li>2024年擴大邀請供應商共同參與公股金融事業聯合供應商大會，以「排碳有價減排淨零」為主題，探討碳訂價之發展趨勢及因應策略。</li> <li>針對與重要資通系統與服務相關之供應商，加強風險評估、盡職調查、資安教育訓練、訪視查核等管控，以維護系統安全與資料保護。</li> </ul>





鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析

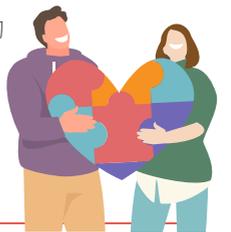


重大主題回應與管理

重大主題回應與管理：利害關係人溝通回應 | 永續重大主題管理與目標 | 永續重大主題績效考核連結

## 社區及非營利組織(NPO)/非政府組織(NGO)

溝通管道	溝通頻率	主要關注議題與溝通成果
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 環保行動</li> <li>• 公益慈善</li> <li>• 社區關懷</li> <li>• 藝文展演、學術講座</li> <li>• 企業志工服務</li> <li>• 體育賽事</li> <li>• 急難救助</li> <li>• 與NPO/NGO團體合作專案</li> </ul>	定期 不定期 即時	<div data-bbox="690 667 855 715" data-label="Image"> </div> <p><b>公益效益</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社會共融 長者關懷-由華山基金會及彰銀志工隊深入鄰里致贈1,111份年節關懷禮；兒少福祉-捐助台北市失親兒福利基金會「2024年度失親兒助學金」計畫，另舉辦2場「幸福家庭公益關懷活動」以實地探訪支持弱勢兒少；醫療奉獻-舉辦「伸出援手、捐血救人」公益活動，由董事長率先拋磚引玉捐出熱血，並代表本行捐款挹注「臺灣罕見血液病促進協會」促進醫療研究發展，活動共募得行內外同仁及民眾合計201,250cc熱血。</li> <li>• 體育扶植 舉辦「前進巴黎射箭應援團」活動，邀請同仁及眷屬為獲選巴黎奧運中華代表隊選手之彰銀射箭隊隊員邱意晴及李彩綺加油。</li> <li>• 產業發展 贊助台灣永續能源研究基金會「台灣永續投資論壇」、會計研究發展基金會「2024 ESG高峰會：淨零全方位 永續大未來」等活動。</li> </ul>
		<div data-bbox="690 976 906 1024" data-label="Image"> </div> <p><b>自然生態保護</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 贊助高雄市野鳥學會「布袋鹽田濕地守護者 ESG企業夥伴合作計畫II」、捐款社團法人高雄市愛種樹協會於濕地種植120棵樹，保護黑腹燕鷗、青足鸕、東方環頸鴉等濕地鳥類及黑面琵鷺、東方白鶴、灰面鵟鷹等瀕危物種之綠色棲地。</li> <li>• 辦理4場淨灘活動，計220位企業志工參與，以具體行動守護海洋生態。</li> <li>• 透過「Walk for Earth」全行員工步行健走活動完成10億步成就，除提升同仁健康，同時減少燃油運具使用，助益節能減碳。</li> </ul>
		<div data-bbox="690 1190 880 1238" data-label="Image"> </div> <p><b>公平待客與普惠金融</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提升金融知識與防詐風險意識               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 「保險小學堂」有獎徵答活動：包含「高齡防詐」、「明眸防詐」及各類保險主題，共計觸及約64 萬人。</li> <li>• 與金融研訓院合作「攜手彰銀儲備夢想」金融共好公益計畫，由行員擔任志工CoCo老師深入26間國小向1,944名學生進行教育宣導。</li> </ul> </li> <li>• 2024年度攜手彰化縣慈善團體聯合協會及保險公司，幫助7,041位低收入戶者獲得微型保險保障，合計捐助約200 萬元微型保險保費。</li> </ul>





鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析


**重大主題回應與管理**

 重大主題回應與管理：利害關係人溝通回應 | **永續重大主題管理與目標** | 永續重大主題績效考核連結

## 永續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，納入整體企業風險管理(ERM)，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。

重大主題	管理方針與行動計畫 (對應章節)	關鍵績效指標	2024年目標執行情形 ✔ 達標	短期目標(2025年)	中長期目標(2026-2032年/2032年~)
<b>1</b> 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。	✔ 2024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。
<b>2</b> 數位金融創新 	4.2 數位創新服務	數位金融營運量	✔ 線上貸款平均餘額較基準年2022年成長逾 <b>525%</b> 。	線上貸款平均餘額持續成長。	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	✔ 2024年年底 <b>累積擁有286件金融服務專利</b> 。	持續增加/維持專利數量。	
<b>3</b> 永續金融商品 	4.4 綠色轉型	綠色金融商品年底餘額	✔ 2024年底綠電及再生能源產業貸款餘額為新臺幣192,209佰萬元，較 <b>2023年底成長21%</b> 。	2025年底綠電及再生能源產業貸款餘額較2024年底成長3%。	2028年底綠電及再生能源產業貸款餘額較2027年底成長4%。
	4.5 責任投資	發行永續發展債券	✔ 2024年底 <b>綠建築貸款餘額新臺幣19,950佰萬元</b> ，較2023年底成長。	2025年底綠建築貸款餘額較2024年底成長5%。	2028年底綠建築貸款餘額較2024年底成長10%。
			✔ <b>完成主順位無擔保金融債券(社會責任債券)之發行</b> ，發行期限5年，發行額度新臺幣10億元。	2025年完成主順位無擔保金融債券(綠色債券)之發行。	視情形評估發行永續發展債券。



鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析


**重大主題回應與管理**

 重大主題回應與管理：利害關係人溝通回應 | **永續重大主題管理與目標** | 永續重大主題績效考核連結

重大主題	管理方針與行動計畫 (對應章節)	關鍵績效指標	2024年目標執行情形 ✓ 達標	短期目標(2025年)	中長期目標(2026-2032年/2032年~)
<b>4</b> 員工培力發展 	5.3 員工培力發展	員工取得外語證照比率	 2024年員工取得 <b>外語證照比率為27.64%</b> 。	28%員工取得外語證照。	33%員工取得外語證照。
<b>5</b> 公司治理 	2.1 公司治理	董事會、功能性委員會內(外)部績效評估。	 2024年度董事會及各功能性委員會內部績效評估， <b>整體評估結果皆為「超越標準」</b> 。	• 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。
		提升公司治理績效	 <b>第11屆公司治理評鑑名列「上市公司」前5%、金融保險類前4名。</b>	• 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)。
<b>6</b> 普惠金融 	4.3 普惠金融	符合弱勢或特殊族群需求之兼容性商品	 2024年底中小企業低碳納管專案貸款共2,065戶， <b>較2023年底增加1,691戶</b> 。	2025年底中小企業低碳納管專案貸款戶數較2024年底成長3%。	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。
			 2024年底中小企業疫後振興專案貸款共8,269戶， <b>較2023年底增加1,249戶</b> 。	2025年底中小企業疫後振興專案貸款戶數較2024年底成長3%。	
			 2024年底「青年首次購屋優惠貸款」共16,256戶， <b>較2023年底新增5,060戶</b> 。	2025年底「青年首次購屋優惠貸款」戶數較2024年底新增500戶。	
		雙語分行數量	 <b>已完成設置100家雙語分行。</b>	提升至120家雙語分行。	



鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

重大主題回應與管理：利害關係人溝通回應 | 永續重大主題管理與目標 | 永續重大主題績效考核連結

重大主題	管理方針與行動計畫 (對應章節)	關鍵績效指標	2024年目標執行情形 ✓ 達標	短期目標(2025年)	中長期目標(2026-2032年/2032年~)
<b>7</b> 永續採購管理 	3.4 永續採購管理	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	2024年共計52家往來金額達新臺幣80萬元(含)以上之供應商全數簽署「供應商社會責任承諾書」，簽署率達 <b>100%</b> 。	如參與80萬以上的採購案之供應商簽署「供應商社會責任承諾書」比率達100%。	如參與70萬以上的採購案之供應商簽署「供應商社會責任承諾書」比率達100%。
<b>8</b> 人才吸引與留任 	5.2 人才吸引與留任	員工持股信託	目標設定員工持股信託參與率維持95%， <b>2024年參與率達97.8%</b> 。	2025年辦理員工持股信託，員工參與率維持95%。	2026年辦理員工持股信託，員工參與率維持95%。
<b>9</b> 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	2024年度完成ISO 27001資訊安全管理之續審作業。	執行 ISO 27001 複審作業，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	2024年度委聘會計師辦理個人資料保護機制專案查核，受查核單位計17家，查核結果並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。
<b>10</b> 溫室氣體減量與管理 	3.2 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	2024年溫室氣體排放量 <b>2020年減少22.95%</b> ， <b>累計年平均減碳5.74%</b> 。	溫室氣體排放量累計年平均減碳4.2%。	2030年溫室氣體排放量較2020年減42%。



鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

重大主題回應與管理：利害關係人溝通回應 | 永續重大主題管理與目標 | 永續重大主題績效考核連結

重大主題	管理方針與行動計畫 (對應章節)	關鍵績效指標	2024年目標執行情形 ✔ 達標	短期目標(2025年)	中長期目標(2026-2032年/2032年~)
<b>能源資源使用管理</b> 11 	3.3 綠能與資源管理	節電成效	✔ 2024年用電量目標設定較2020年減13.5%， <b>年度實際成果減量15.66%</b> 。	2025年用電量較2020年減17%。	2030年用電量較2020年減20%。
		再生能源使用率	✔ 2024年再生能源使用率目標設定達3%， <b>年度實際成果為6.43%</b> 。	2025年再生能源使用率達10%。	2030年再生能源使用率達30%。
<b>誠信經營</b> 12 	2.2 誠信經營	誠信經營相關教育訓練	✔ 「誠信經營與重要行為規範宣導課程」 <b>2024年度完訓人數為6,711人，完訓率100%</b> 。	持續辦理誠信經營相關教育訓練，除因留職停薪、分娩假、延長病假等不克完成者外，完訓率為100%，另並續將本行及金融同業相關案例納入教材，以提升本行行員專業倫理道德與遵法意識。	持續更新優化教材辦理教育訓練及宣導，除因留職停薪、分娩假、延長病假等不克完成者外，完訓率為100%，俾使專業倫理道德與遵法意識作為本行公司文化之一環。
<b>法令遵循</b> 13 	2.3 法令遵循	法令遵循教育訓練	✔ 2024年上、下半年度 <b>法令遵循宣導課程參與比率分別為96.32%及96.06%</b> 。	持續透過具體案例與法規宣導，對全體行員(增加司機、工員)加強法遵教育訓練，除因留職停薪、分娩假及延長病假等不克於期限內完成者外，參與比率達100%。	持續透過具體案例與法規宣導，對全體行員(增加司機、工員)加強法遵教育訓練，除因留職停薪、分娩假及延長病假等不克於期限內完成者外，參與比率達100%。
<b>客戶權益維護</b> 14 	4.1 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」滿意度 <b>87.97%</b> ；「個人網銀及彰銀行動網」滿意度 <b>88.46%</b> 。	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	○ 2024年本行公平待客原則評核排名銀行業前26%-50%。 持續精進以戮力達成目標： <b>自2025年起增設「公平待客執行會議」，並採任務編組統籌公平待客各項子原則之相關事務執行。</b>	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。



鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

重大主題回應與管理：利害關係人溝通回應 | 永續重大主題管理與目標 | 永續重大主題績效考核連結

重大主題	管理方針與行動計畫 (對應章節)	關鍵績效指標	2024年目標執行情形 ✓ 達標	短期目標(2025年)	中長期目標(2026-2032年/2032年~)
風險管理與稽核制度 15	2.5 風險管理與稽核制度	稽核數位化轉型辦理情形	<p>✓ 持續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稽核機制計畫書。</p> <p>✓ 導入RPA機器人流程自動化服務、網路爬蟲技術及資料庫整合運用，以提高稽核工作效率並深化稽核品質。</p>	<p>執行風險導向內部稽核系統擴充，就稽核題庫設定控制點，以利案件統計與分析。</p> <p>持續增加RPA機器人流程自動化服務、網路爬蟲技術及資料庫整合運用範疇，以提升稽核效率。</p>	<p>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。</p> <p>持續優化RPA機器人流程自動化服務並規劃藉由大數據分析、AI機器學習等技術提升稽核檢查之效率。</p>
	3.1 氣候暨自然相關揭露	強化氣候變遷風險管理機制	<p>✓ 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。</p>	<p>運用實體風險情境，進行不動產實體風險分析，以確切掌握氣候變遷下，包含本行授信對象、營運據點及供應商資產可能遭遇的實體風險災害而導致的損失數值影響。</p>	<p>為達成2050淨零排放目標，依設定之SBT近程目標，擬定管理機制，以促進氣候變遷與環境間平衡，致力與高氣候風險之不動產擔保資產及投融資客戶進行議合。</p>
責任金融 16	4.5 責任投資	出席投資之上市櫃公司股東會之比率	<p>✓ 目標設定出席被投資公司股東會(含臨時會)之出席率達90%以上(含)，2024年出席率為100%。</p>	<p>出席率≥90%。</p>	<p>出席率≥90%。</p>
		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	<p>✓ 目標設定投資標的符合ESG永續指標之金額占比達70%以上(含)，2024年占比為78.19%。</p>	<p>投資標的符合ESG永續指標之金額占比≥70%。</p>	<p>投資標的符合ESG永續指標之金額占比≥70%。</p>
	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	<p>✓ 2024年目標設定累計投資達新臺幣145億元，年度實際成果為148.7億元。</p>	<p>累計投資金額達新臺幣155億元。</p>	<p>累計投資金額達新臺幣180億元。</p>	
4.6 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	<p>○ 目標設定2024年-2026年完成30%高氣候風險或高碳排企業授信戶之議合，2024年高氣候風險或高碳排企業授信戶中，已揭露碳排放及減碳資訊或參與倡議組織共101戶，占本行高氣候風險或高碳排企業授信戶26%。</p>	<p>完成30%高氣候風險或高碳排企業授信戶之議合。</p>	<p>完成50%高氣候風險或高碳排企業授信戶之議合。</p>	



鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



重大主題回應與管理

重大主題回應與管理：利害關係人溝通回應 | 永續重大主題管理與目標 | 永續重大主題績效考核連結

重大主題	管理方針與行動計畫 (對應章節)	關鍵績效指標	2024年目標執行情形 ✔ 達標	短期目標(2025年)	中長期目標(2026-2032年/2032年~)
<b>人權保障與多元平等</b> 17	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%。	持續每年定期對主管及員工辦理人權政策宣導訓練課程，排除因留職停薪、分娩假及延長病假等不克完成者外，完訓率為100%。	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，排除因留職停薪、分娩假及延長病假等不克完成者外，完訓率為100%。
<b>職場安全與健康</b> 18	5.4 職業安全與健康	重大工殤或職業災害案件數量	2024年目標設定職業災害發生3件以下，年度實際共發生4件職業災害。	綜合傷害指數為同行業(勞動部公告前三年總合傷害指數之行業分類)平均值以下。	綜合傷害指數為同行業(勞動部公告前三年總合傷害指數之行業分類)平均值二分之一以下。

## 永續重大主題績效考核連結

本行自最高階層董事到第一線業務同仁，皆建立與永續主題相關之目標和績效指標(包含本行氣候轉型計畫)。

董事薪酬	高階主管 <sup>註2</sup>	全行同仁
每年定期執行董事會績效評估 <sup>註1</sup> ，績效評估六大面向中包含「對永續經營(ESG)之作為」，藉由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。	本行《永續發展實務守則》明訂高階主管績效考核制度與永續發展政策結合，高階主管績效考核及單位績效考核納入永續工作相關之項目評估(包含氣候風險管理)，加強重要主題之內部控管成效，並與年度績效獎金呈正相關，直接影響其績效獎金，且據以作為固定薪資之調整比率。	將各氣候相關的指標與績效做為考核評估項目，直接影響該部門或個人考核分數，作為獎金發放、其他非財務獎酬(如嘉獎)及升遷之參考依據之一。

註1：董事會績效評估請參閱「2.1.3董事會績效評估」。

註2：高階主管包括但不限於總經理、副總經理、總行各單位主管等。





鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析



**重大主題回應與管理**

重大主題回應與管理：利害關係人溝通回應 | 永續重大主題管理與目標 | **永續重大主題績效考核連結**

## 氣候變遷相關主題

重大主題連結	考核對象	績效指標	獎勵措施與永續策略之連結	2024年獎酬情形
<p><b>風險管理與稽核制度</b> (氣候治理)</p>	董事會	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會批准的氣候轉型計畫、氣候相關目標達成情況</li> </ul>	<p>藉由結合董事與高階主管之薪酬與其永續經營相關作為之績效評估，加強氣候轉型計畫之內部控管與政策執行效率。</p>	<p>依本行《董事會績效評估辦法》，辦理2024年度董事會績效評估，評估結果為「超越標準」。</p> <p>績效指標均已達成，例如：參加CDP氣候變遷問卷，評等為領導等級(A)，依據績效指標達成結果來影響變動薪資，與年度績效獎金呈正相關，且據以作為固定薪資之調整比率。</p>
	高階主管	<ul style="list-style-type: none"> <li>執行溫室氣體盤查及「財政部ESG倡議平台」方案                             <ul style="list-style-type: none"> <li>總務處處長15%</li> </ul> </li> <li>提高環境永續與氣候變遷治理績效                             <ul style="list-style-type: none"> <li>副總經理10%</li> <li>總務處處長15%</li> </ul> </li> <li>提升全行永續治理及績效評比(包括氣候相關評比)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>副總經理15%</li> <li>秘書處處長20%</li> </ul> </li> <li>TCFD報告書揭露                             <ul style="list-style-type: none"> <li>副總經理10%</li> </ul> </li> </ul>		
<p><b>溫室氣體減量與管理</b> (營運減碳)</p>	高階主管	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合減碳目標，執行設備汰換計畫                             <ul style="list-style-type: none"> <li>總務處處長15%</li> </ul> </li> <li>溫室氣體排放量較基準年2020年減少率符合SBTi設定之減碳目標(年減碳4.2%)、取得國內外環境永續或氣候變遷相關標準(章)認證、執行溫室氣體自願減量專案並通過環境部註冊審查、提高再生能源占比達1%、設置太陽能發電系統裝置據點。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>副總經理10%</li> <li>總務處處長15%</li> </ul> </li> </ul>	<p>每年定期檢視環境永續與氣候變遷治理績效下，各項指標執行成效，並參酌海內、外氣候變遷或溫室氣體排放管理等趨勢，滾動式調整指標項目，以精進氣候相關成果。</p>	<p>績效指標已達成，依據績效指標達成結果來影響變動薪資，且據以作為固定薪資之調整比率。</p> <p>依SBTi目標執行減碳計畫，酌情給予達標之業務同仁核發獎金及嘉獎。</p>
	執行人員、其他高級管理人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>溫室氣體排放量較基準年2020年減少率符合SBTi設定之減碳目標</li> <li>取得國內、外環境永續或氣候變遷相關標準(章)認證</li> <li>執行溫室氣體自願減量專案並通過環境部註冊審查</li> <li>提高再生能源占比</li> <li>設置太陽能發電系統裝置據點</li> <li>空調設備及電動機車汰換、油電混合車租賃計畫</li> <li>無紙化措施</li> </ul>		



鑑別利害關係人



蒐集關注主題



主題重大性分析


**重大主題回應與管理**

 重大主題回應與管理：利害關係人溝通回應 | 永續重大主題管理與目標 | **永續重大主題績效考核連結**
**氣候變遷相關主題**

重大主題連結	考核對象	績效指標	獎勵措施與永續策略之連結	2024年獎酬情形
 <b>永續金融商品</b> (與服務推展)	高階主管	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應氣候變遷及永續政策規劃金融商品/活動                             <ul style="list-style-type: none"> <li>綜合企劃處處長20%</li> </ul> </li> <li>督導數位金融及信用卡業務實踐節能減碳                             <ul style="list-style-type: none"> <li>數位金融處處長15%</li> </ul> </li> </ul>	以此擴增永續金融連結及永續相關商品業務範圍，如綠色存款、綠色專案貸款、永續相關債券等，並鼓勵綠色金融投融資金額與占比之提升，集中資金效益於協助企業低碳轉型；簡化內部作業及商品服務流程，以減少紙張的使用，落實無紙化政策。	依據績效指標達成結果來影響變動薪資，且據以作為固定薪資之調整比率。
	業務同仁	<ul style="list-style-type: none"> <li>追蹤、統計及揭露「赤道原則」執行情形</li> <li>提升ESG投資、信託商品代理銷售</li> <li>因應氣候變遷及永續政策規劃金融商品/活動</li> </ul>		
 <b>責任金融</b>	高階主管	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資方面履行盡職治理責任                             <ul style="list-style-type: none"> <li>資金營運處處長 15%</li> </ul> </li> <li>督導高碳排產業氣候風險之授信審查                             <ul style="list-style-type: none"> <li>副總經理15%</li> </ul> </li> </ul>	透過投融資ESG審查及管理，控管氣候風險，並促進客戶或投資標的低碳轉型。	依據績效指標達成結果來影響變動薪資，且據以作為固定薪資之調整比率。

**資訊安全與個資防護**

重大主題連結	考核對象	績效指標	獎勵措施與永續策略之連結	2024年獎酬情形
 <b>資訊安全與個資防護</b>	高階主管	<ul style="list-style-type: none"> <li>督導資訊安全各項政策管理作業之執行                             <ul style="list-style-type: none"> <li>副總經理(兼資訊安全長)15%</li> </ul> </li> <li>強化資訊基礎系統設備及網路安全                             <ul style="list-style-type: none"> <li>副總經理10%</li> </ul> </li> <li>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。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>資訊安全處處長20%</li> </ul> </li> </ul>	透過維持國際管理制度，檢驗資訊安全與個人資料保護之機制完整性，並藉由三道防線分層負責把關資訊安全。	績效指標已達成，依據績效指標達成結果來影響變動薪資，且據以作為固定薪資之調整比率。

# 01 ABOUT

## 關於彰銀

近三年經營能力、獲利能力及股利表現皆展現穩健成長態勢，為企業累積資本實力，更為推動永續發展提供堅實基石。

- 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

## COMPANY PROFILE



本行自創立以來，本著「堅實經營、服務大眾」的在地傳承精神，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。

### 1.1.1 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。

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	6,741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112,058佰萬元
資產總額	新臺幣3,172,721佰萬元
股票代碼	2801

#### 彰銀吉祥物

柴寶



表彰本行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。

美洲	亞洲
<ul style="list-style-type: none"> <li>紐約分行</li> <li>洛杉磯分行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣(總行)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>彰銀創業投資股份有限公司</li> </ul> </li> <li>東京分行</li> <li>大阪出張所</li> <li>香港分行</li> <li>新加坡分行</li> <li>馬尼拉分行</li> <li>仰光代表人辦事處</li> </ul>
歐洲	
<ul style="list-style-type: none"> <li>倫敦分行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>彰銀商業銀行有限公司(大陸子銀行)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>昆山分行</li> <li>昆山花橋支行</li> <li>東莞分行</li> <li>福州分行</li> <li>南京分行</li> </ul> </li> </ul>

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。

### 1.1.2 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。

#### 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	台北市銀行商業同業公會
中華民國證券商業同業公會	中華民國保險代理人商業同業公會
中華民國票券金融商業同業公會	中華民國信託業商業同業公會
中華民國期貨商業同業公會	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會
中華民國創業投資商業同業公會	中華民國私募股權投資商業同業公會

##### 經濟促進

臺灣票據交換所	財團法人中小企業信用保證基金
臺灣集中保管結算所	環球銀行金融電信協會(SWIFT)
財團法人金融聯合徵信中心	財團法人臺灣中小企業聯合輔導基金會
中華民國工商協進會	台灣上市櫃公司協會
台日商務交流協進會	亞洲銀行家協會
社團法人中華民國股權投資協會	社團法人臺灣理財顧問認證協會
社團法人中華民國國際經濟合作協會	太平洋盆地經濟理事會中華民國總會
東亞經濟會議台灣委員會	

##### 永續管理

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

### 1.1.3 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。

2024年投入總金額約為新臺幣12,243仟元，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7,588仟元、1,358仟元及395仟元；過去4年並無對政治組織、候選人或其他利益團體之捐獻。

#### 最近四年度之參與類型及投入金額

單位：新臺幣/仟元

	2021	2022	2023	2024
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	10,648	11,416	12,293	12,243
其他	0	0	0	0
合計	10,648	11,416	12,293	12,243
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%。

#### 2024年度公協會參與情形

參與主題/參與方式

##### 金融政策暨有關業務之推展

擔任銀行公會理事，並由本行各業管單位之主管，參與公會轄下委員會之運作，就主管機關交付研究之金融政策，或因應社會經濟衍生之金融服務需求，提供具體方案、建議或方向，俾利促進銀行及金融業務發展。

參與組織名稱：中華民國銀行商業同業公會全國聯合會

參與組織類型：金融(銀行)業同業協會

投入金額  
(新臺幣/仟元)

7,588

##### 參與信託商品發展之研議、法規及內部控制之討論

擔任信託公會轄下之業務發展委員會、法規紀律委員會及查核輔導委員會委員。依各委員會進行之各項議題，由委員或該當議題之員工參與會議，提供意見或參與討論；依信託公會書函/電子郵件，就所徵詢之內容，提供意見。以本行信託專業，協助信託業務發展。

參與組織名稱：中華民國信託商業同業公會

參與組織類型：金融(銀行)業同業協會

1,358

# 1.2 營運績效與稅務治理

GRI: 2-1, 2-2, 2-6, 201-1, 207-1, 207-4

# BUSINESS PERFORMANCE AND TAX GOVERNANCE



## 1.2.1 財務績效

### 經營能力

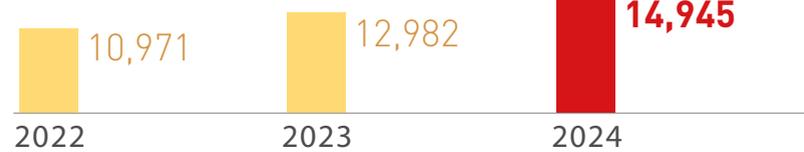
總資產(佰萬元)



股東權益(佰萬元)

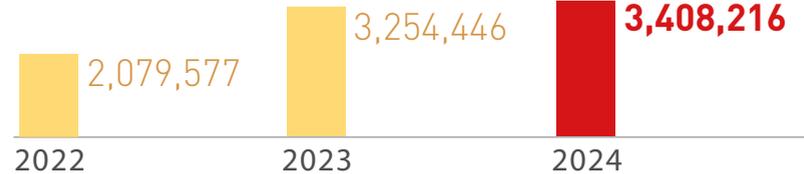


稅後損益(佰萬元)



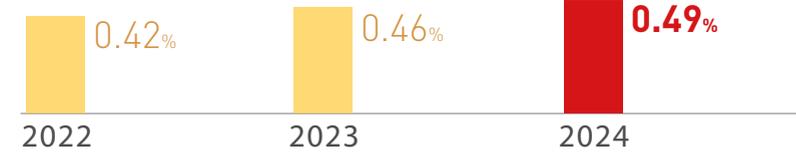
### 分配的經濟價值

繳納政府稅款(仟元)<sup>註2</sup>

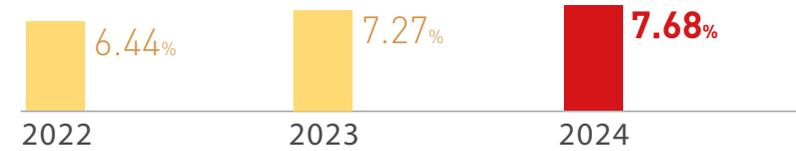


### 獲利能力

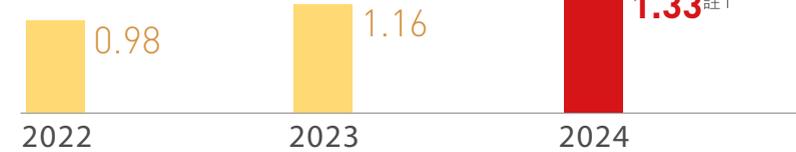
資產報酬率(ROA,%)



股東權益報酬率(ROE,%)



稅後每股盈餘(EPS,元)<sup>註1</sup>



### 近三年股利表現



■ 現金股利 ■ 股票股利

註3：2024年度分派經2025年6月13日股東常會承認。

單位：新臺幣；%

## 1.2.2 信用評等

信評機構	中華信評	標準普爾	穆迪
評等結果			
發布日期	2024/11	2024/11	2025/3
長期	twAA+	A	A2
短期	twA-1+	A-1	P-1
展望	穩定	穩定	穩定



最新信用評等結果

註1：2024年度稅後每股盈餘未經追溯調整。

註2：繳納政府稅款係採用本行財務報告及會計師查核報告之所得稅費用數字。

### 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

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。



### 所得稅分析

單位：新臺幣億元；%

	2023年度		2024年度	
	金額	有效稅率	金額	有效稅率
稅前淨利	162.37	-	183.54	-
所得稅費用	32.54	20.04%	34.08	18.57%
已納現金所得稅	19.50	12.01%	37.22	20.28%

## 國別報告

彰化銀行集團2024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 (含子公司)	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	6,592	380.57	91.00%	168.02	91.54%	29.65	87.00%	31.40	84.36%
美國	37	8.05	1.92%	-1.16	-0.63%	1.21	3.55%	1.26	3.39%
中國	218	7.41	1.77%	1.41	0.77%	0.16	0.47%	0.06	0.16%
香港	43	12.56	3.00%	10.10	5.50%	1.25	3.67%	2.97	7.98%
英國	16	2.61	0.63%	0.44	0.24%	0.12	0.35%	0.01	0.03%
新加坡	22	3.51	0.84%	2.94	1.60%	0.78	2.29%	0.67	1.80%
日本	22	2.72	0.65%	1.52	0.83%	0.81	2.38%	0.75	2.01%
其他	19	0.77	0.19%	0.27	0.15%	0.10	0.29%	0.10	0.27%
合計	母公司 6,741人 子公司 228人	418.20	100.00%	183.54	100.00%	34.08	100.00%	37.22	100.00%

## 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 權益工具	註 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	●			
日本	彰化商業銀行(股)公司東京分行	●			
日本	彰化商業銀行(股)公司東京分行 大阪出張所	●			
緬甸	彰化商業銀行(股)公司仰光代表 人辦事處				●
新加坡	彰化商業銀行(股)公司新加坡 分行	●			
菲律賓	彰化商業銀行(股)公司馬尼拉 分行	●			

註：「其他」係指營業據點之主要營運活動為「受規範金融服務」、「保險」或「持有股份或其他權益工具」以外之活動；本行於緬甸設立代表人辦事處，從事當地商情、經濟發展、金融法規等資訊之蒐集，維持與當地金融主管機關、地方政府及同業間良好關係，並掌握潛在商機。

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 防制洗錢及打擊資恐

2.5 風險管理與稽核制度

2.6 資訊安全與個資防護





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。

- 2024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」。
- 通過中華公司治理協會CG6014(2023)公司治理制度評量「特優」認證。

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。

天下雜誌「企業減碳溫度計」(TRIPs)授予本行符合《巴黎協定》之1.5°C標章證書，共同倡議淨零家園。

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。

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

# 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

## CORPORATE GOVERNANCE



### 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

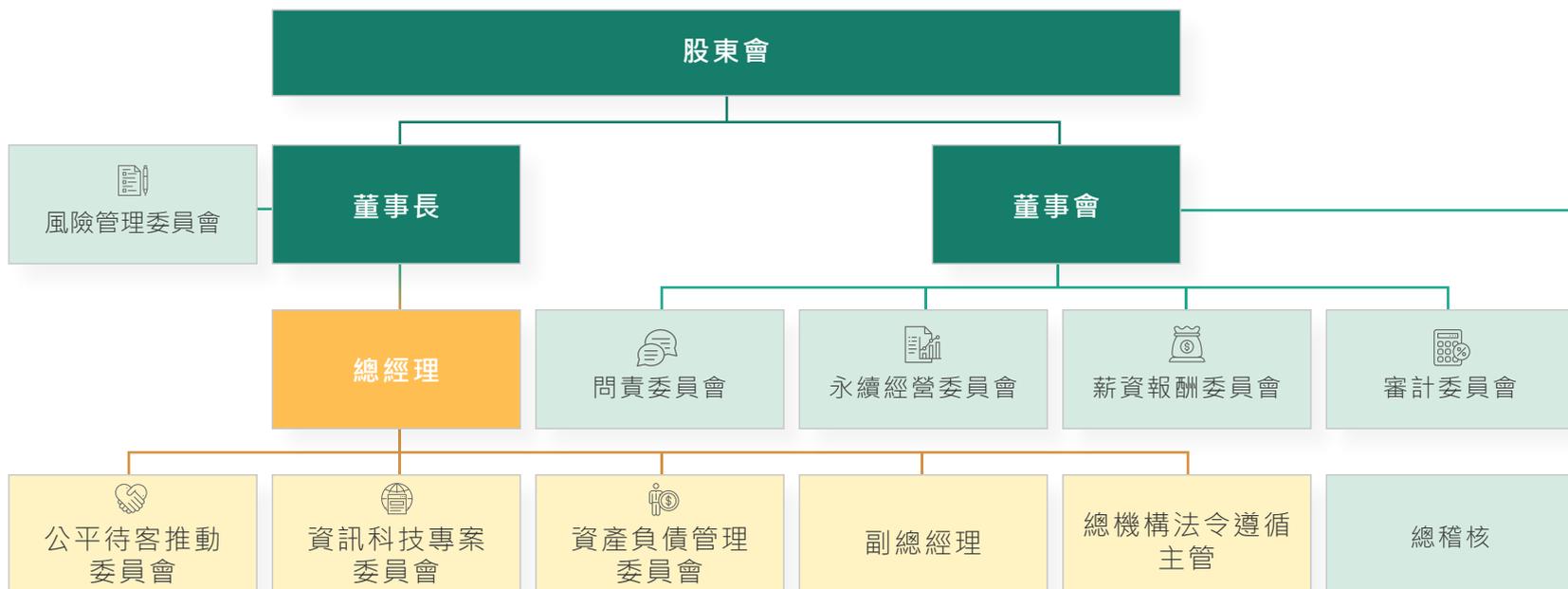
公司治理評鑑連續4屆名列整體上市公司前 **5%**，最近1年為金融保險類前4名

以及連續2年入選臺灣證券交易所「公司治理100指數」成分股

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、永續經營委員會及問責委員會四功能性委員會，公司治理架構圖如下：



### 2.1.2 董事會組成與運作

#### 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

## 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。

全體董事均為中華民國籍，其中**3位為女性**(占比33.33%)，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%)。

### 董事年齡分布

第27屆董事年齡分布於  
40~70歲間

**67%**  
51歲~60歲  
人數：6名



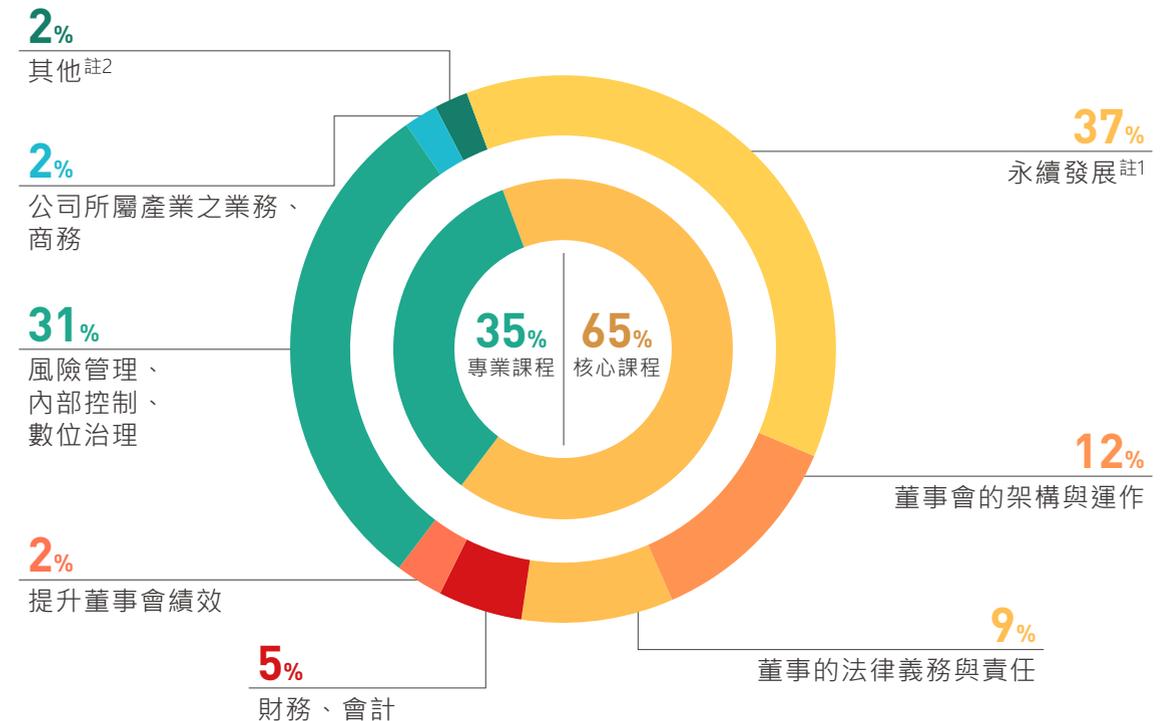
董事平均任期為3年，均未逾9年(獨立董事3名任期為2年)。



### 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、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，多元且含括不同領域，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、氣候變遷、消費者權益及永續發展(ESG)等進修課程，2024年度第27屆全體董事進修時數共計128小時，平均一位董事進修14.2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。



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。

註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 <sup>註1</sup>	產業經驗及專業能力	外部董事獨立性 <sup>註2</sup>	全球行業分類標準(GICS)工作經驗
董事長	胡光華	男	1年	銀行、風險管理、證券、投資、信託、票券金融、ESG永續經營	● <sup>註3</sup>	金融
常務董事	周朝崇	男	4年	銀行、行政、資產管理、商業、風險管理、ESG永續經營	不適用 <sup>註3</sup>	金融
常務董事 (獨立董事)	吳雨學	男	2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	7年	銀行、科技、創業投資、經濟、貨幣政策	●	金融
	林秀燕	女	3年	銀行、行政、經濟	●	金融
	許仁杰	男	1年	銀行、勞工權益、法律、風險管理	●	金融
	李文雄	男	5年	銀行、保險、證券、行政、商業	●	金融
獨立董事	李淑華	女	2年	會計、財務、保險、ESG永續經營	●	金融
	黃照貴	女	2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：任期年資基準日為2024年12月，不足1年以1年計。

註2：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：

- 2024年董事未擔任本行高階主管之職位。
- 2024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。
- 2024年董事未任職於公司外部查核機構(如:簽證會計師)或擔任其合夥人。
- 董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突。

註3：董事長胡光華及董事許仁杰(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」。

註4：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。

註5：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

## 董事會運作及利益迴避

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。

**2024年度董事會計開會14次(含1次臨時董事會)，出席率99.12%。**

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「貳、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。)

### 關鍵重大事件之溝通

本行各權責單位依照實務運作或法規需求等將重大議案定期或不定期提報董事會鑑察或審議；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。



董事會重要決議事項

## 董事會之功能性委員會

本行董事會下設置審計、薪資報酬、永續經營及問責四個功能性委員會，2024年度各功能性委員會組成及運作情形如下：

委員會	組成委員	會議召開次數	出席率
審計委員會	全體獨立董事	13次	100%
薪資報酬委員會	全體獨立董事	14次	100%
永續經營委員會	董事長、全體獨立董事及常務董事(總經理)	6次	100%
問責委員會	全體常務董事(總經理)及獨立董事	2024年底新設立	

## 2.1.3 董事績效評估

本行訂有《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：

### 績效評估頻率

每年應於年度結束時依評估程序及評估指標進行該年度績效評估，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。

### 績效評估方式



#### 內部評估

**1 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。

2 評估面向	董事會	功能性委員會
	<p>(1) 六大面向，共計50項評估指標：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>對本行營運之參與程度</li> <li>提升董事會決策品質</li> <li>董事會組成與結構</li> <li>董事之選任及持續進修</li> <li>內部控制</li> <li>對永續經營(ESG)作為</li> </ul> <p>(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</p>	<p>五大面向，共計25項評估指標：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>對本行營運之參與程度</li> <li>功能性委員會職責認知</li> <li>提升功能性委員會決策品質</li> <li>功能性委員會組成及成員選任</li> <li>內部控制</li> </ul>

**3 評估結果**  
董事會及功能性委員會「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
-------------	------------------	-------------

2024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

**1** 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：

- 具備專業性及獨立性。
- 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。
- 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。

**2 評估結果**

- 本行每三年執行一次董事會績效外部評估，2024年度委請外部獨立機構「社團法人中華公司治理協會」(下稱公司治理協會)辦理，公司治理協會為專業、獨立之公司治理制度評量、評鑑及董事會績效評估機構，由公司治理專業人士擔任委員或執行委員，並提供各上市櫃及公開發行公司董監事之進修服務，具備專業性及獨立性。
- 根據公司治理協會依「本行董事會之組成與分工」、「董事會之指導與監督」、「董事會之授權與風管」、「董事會之溝通與協作」、「董事會之自律與精進」等五大構面綜合評估之建議事項，本行已具體擬定相關改善計畫，相關內容請參閱本行官方網站。

## 2.1.4 薪酬政策及薪酬決定流程

### 薪酬政策

#### 高階經理人報酬

##### 董事(含董事長、獨立董事)報酬

依據本行《公司章程》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。

##### 總經理報酬

依據本行《公司章程》第20條第14款規定，由董事會決議。

##### 副總經理報酬

依據本行《公司章程》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，特於本行《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。

### 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：

- 評估與檢討本行整體薪資報酬政策。
- 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。
- 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。
- 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。
- 審議本行子公司下列事項：
  - 董事、監察人、董事長、總經理、副總經理等主管之薪資報酬之決定。
  - 員工薪資、獎金及酬勞規則之訂定及修改。



# 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

# BUSINESS INTEGRITY



## 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。
- 本行《永續發展實務守則》要求於經營業務同時，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，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，以建構誠實、公平、尊重、開放之工作環境。



彰化銀行  
誠信經營守則



彰化銀行  
道德行為準則

## 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。

## 責任



- 由董事會層級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辦理誠信經營及防範不誠信行為等相關事務，定期向永續經營委員會及董事會報告。
- 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。
- 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。)

## 檢舉機制



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

#### 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。

#### 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。



內外部檢舉  
 管道及方式

### • 檢舉處理流程

#### 1 案件受理

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份及檢舉內容。

#### 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。

## 評量機制



### • 內部風險評估與管理

#### • 不誠信行為風險評估

• 每年定期辦理全行不誠信行為風險評估，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%。

• 2024年本行不誠信行為風險評估結果，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。

• 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制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、行為準則及教育訓練等，以建立有效之會計制度及內部控制制度。

#### • 履行誠信經營情形

• 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。

• 2024年度之誠信經營執行情形報告，業分別於2025年2月14日及2月20日向本行第3屆第10次永續經營委員會及第27屆第23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。

## 教育訓練



- 定期舉辦誠信經營相關教育訓練與宣導，2024年度舉辦「誠信經營與行為規範宣導課程」(含本行《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》與禁止內線交易等重要誠信經營、利益衝突及檢舉制度相關內容)，完訓人數為6,711人，完訓率為100%。
- 為落實相關價值觀及法律規範，本行於2024年度針對新進員工辦理「本行法令遵循制度與誠信行為規範」教育訓練課程，內容亦包含行為準則、誠信經營及檢舉制度等，共計有400人次參加課程。

## 檢舉/訴訟/裁罰



- 2024年主管機關發交不誠信行為陳情案件1件，經查為時任北投分行前行員於2013至2014年間涉有挪用客戶款項、向客戶借貸及從事不當投資行為，受主管機關依《銀行法》第61條之1第1項規定核處「糾正」。

### 處理情形：

缺失人員已移送本行人事評議委員會議處，並將缺失情形確實改善後另陳報主管機關，相關辦理情形皆已符本行誠信經營守則。

### 改善措施：

依金融監督管理委員會指示，落實執行存摺磁條重建覆核機制及外出收付作業程序，以及加強自行查核與內部稽核等，並深化行員各項業務及品德操守之訓練與監督。

- 2024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。
- 2024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。

## 誠信經營及行為規範相關第三方查核及驗證



- 本行遵循《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》定期由會計師辦理內部控制制度及個人資料保護制度執行情形查核；本行亦於2024年通過獨立第三方機構中華公司治理協會CG6014(2023)公司治理制度評量「特優」認證。
- 2024年針對資訊安全防护及個人資料保護通過「ISO 22301 營運持續管理制度」、「ISO 27001資訊安全管理制度」及「BS 10012個人資料管理制度」驗證，並每年委請獨立第三方進行資安評估作業及資訊安全整體執行情形合規評估。
- 2024年針對環境、健康及安全層面通過「ISO 14001環境管理系統」及「ISO 45001職業安全衛生管理系統」驗證。
- 針對防制洗錢及打擊資恐相關措施，每年委請獨立第三方之查核會計師事務所辦理專案查核，依規出具「2024年防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書」並登載於本行官網。

## 2024年內部違反誠信經營及行為規範相關事件統計



 <b>貪腐或賄賂</b> <sup>註</sup> 0	 <b>歧視或騷擾</b> 1 (請參閱5.1.3)	 <b>客戶個人資料</b> 0
 <b>利益衝突</b> 0	 <b>防制洗錢或內線交易</b> 0	 <b>其他不誠信行為</b> 1 請參閱本章節 「檢舉/訴訟/裁罰」

註：2024年涉及貪腐和賄賂案件被判決為有罪的案件數量與金額皆為零，亦無因相關案件之罰款。

# 2.3 法令遵循

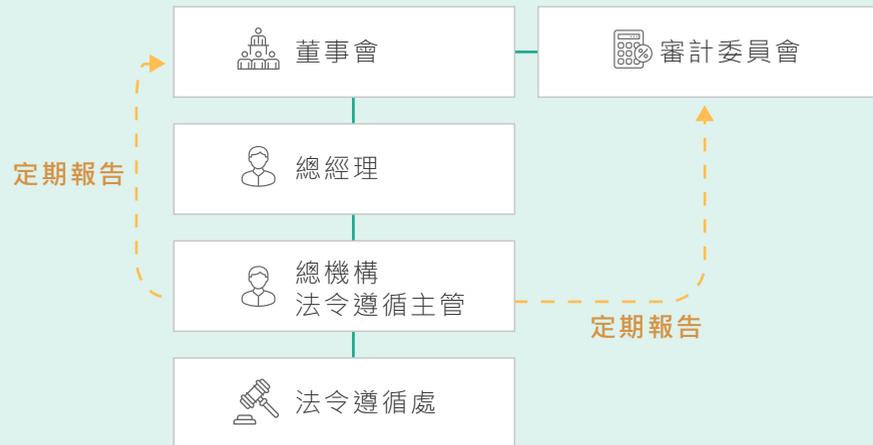
GRI: 2-25, 2-27

## COMPLIANCE



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

- 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。

### 檢舉機制

本行已建立內外外部檢舉制度，由內部稽核單位受理檢舉案件，並將相關檢舉管道揭示於官方網站。(請參閱「2.2 誠信經營」之檢舉機制)

### 具體行動

- 風險管理
  - 完成2024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2024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。
- 教育訓練
  - 2024年上、下半年度法令遵循宣導課程，分別有6,513人及6,510人參加，參與比率分別為96.32%及96.06%。

類別 / 2024年度	上半年度		下半年度	
	人數	參與比率 <sup>註</sup>	人數	參與比率 <sup>註</sup>
全行總計	6,513人	96.32%	6,510人	96.06%
總行	1,510人	92.02%	1,492人	94.61%
分行、各區營運處及其他單位	5,003人	97.70%	5,018人	96.50%
經理人(包括總行各單位主管及營業單位主管)	219人	100%	218人	100%
經理人以外行員	6,294人	96.19%	6,292人	96.03%

註：參與比率以課程截止時之員工總人數計算。

- 2024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7班，計400人參訓。
- 執行情形
  - 2024年度無受主管機關重大裁罰情形<sup>註</sup>。

註：重大裁罰之範圍係依金管會《金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法》第2條規範定義，如單一違法行為處新臺幣300萬元以上之罰鍰等。

# 2.4 防制洗錢及打擊資恐

GRI: 2-27

## ANTI-MONEY LAUNDERING AND COUNTERING FINANCING OF TERRORISM



### 承諾與政策



- 本行承諾建立健全防制洗錢及打擊資恐文化，按需配置適足人力及資源，持續提升相關人員專業能力，強化全體員工防制洗錢及打擊資恐之意識，以落實執行本行防制洗錢及打擊資恐計畫，避免本行所提供之金融商品或相關服務遭利用進行洗錢及資恐非法行為，同時穩定金融秩序。
- 防制洗錢及打擊資恐相關政策規範：  
本行《防制洗錢及打擊資恐政策》、《防制洗錢及打擊資恐注意事項》、《國際制裁管理政策》及《防制洗錢及打擊資恐管理程序彙編》等。

### 責任



- 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。
- 定期辦理洗錢風險評估，識別、評估、管控洗錢及資恐風險，透過持續宣導與教育訓練提升全員專業能力與風險防範意識，以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。
- 本行2024年度「防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書」，業提報2025年3月20日第27屆第24次董事會審議通過，依規揭露於本行官方網站，並於金管會指定網站辦理公告申報。



防制洗錢及打擊  
資恐內部控制  
制度聲明書

## 資源



- 持續投入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客戶風險評估方法論、防詐風控機制等事項(包括但不限於)，另辦理防制洗錢及打擊資恐系統有效性驗證作業，俾增進系統作業效能。
- 持續擴充本行防制洗錢及打擊資恐作業系統效能。
  - 自2021年起導入機器人流程自動化技術(Robotic Process Automation, RPA)並逐步擴充應用層面，如運用於各風險級別客戶盡職調查、名單檢核及交易監控等作業，大幅減省作業時間；2024年運用RPA自動產出客戶帳戶交易明細，進一步增進盡職調查作業效率。
  - 為確保系統安全與營運不中斷，2024年完成防制洗錢及打擊資恐作業系統硬體與作業系統升級專案，上線後可疑交易監控批次作業效能提高50%。
- 「理專風險儀表板」：依實務運作情形持續調整風險因子並整合跨系統資訊，以科學方式運用量化數據交叉分析理專行為風險；2024年新增「理專與客戶使用相同行動裝置」之風險因子，強化查調深度及廣度，以更加掌握理專行為風險，強化風險防控。
- 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。

2024年共舉開26班課程，

計 **21,809** 人參訓



2024彰化銀行防制洗錢訓練情形	訓練時數(小時)	訓練人次(人)
 新進員工、儲備核心業務辦事員等職前訓練	10,810	470
 依業務性質安排之教育訓練	75,941	7,856
 委請外部專業機構辦理之教育訓練	212,602	13,260
 法規要求應定期辦理之教育訓練	3,345	223
 總計	302,698	21,809

## 評量機制



- 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2024年度「防制洗錢及打擊資恐全面風險評估報告」暨「防制洗錢及打擊資恐計畫及風險防制改善措施」，將於董事會審議通過後，依規函送金管會備查。

- 各業管單位防制洗錢及打擊資恐作業執行情形：內容包括配合內外部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，並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陳報。
- 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。
- 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。

# 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

## RISK MANAGEMENT AND AUDIT



### 2.5.1 風險管理制度

#### 政策



##### • 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、報告及執行程序)。

##### • 氣候暨自然風險管理政策 (於2025年3月20日經董事會修正通過)

本行《氣候暨自然風險管理政策》除將溫室氣體盤查、揭露與查證納入氣候風險管理一環外，為接軌國際自然相關財務揭露(TNFD)框架，進一步修訂政策將自然環境影響納入評估與揭露範疇，以關注自然相關議題的管理，及期許達成自然正向目標，未來逐步納入實務運作。

#### 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。
- 為響應國家政策，承諾以「2050淨零碳排」為長期減量目標。
- 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)」，董事會已於2024年1月29日通過「SBTi投融資組合設定目標」，本行所設目標並於同年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。
- 2022年與中華民國工商協進會會員聯署《1.5°C氣候行動宣言》：「為善盡地球公民之責、積極因應全球氣候危機，中華民國工商協進會會員企業響應國際淨零永續趨勢，承諾配合政府2050淨零路徑規劃，整合工商資源落實產業低碳轉型，實現《巴黎協定》控制溫升1.5°C目標」。
- 天下雜誌「企業減碳溫度計」(TRIPs)2024年最新調查結果，依本行所制定之減碳目標與路徑，經AGTP氣候模型與參數矩陣計算後，判定本行於企業減碳溫度計之溫度為1.498°C，符合《巴黎協定》於本世紀末地球升溫不超過1.5°C之企圖心，並授予本行1.5°C標章證書(有效期限2024/6/1-2025/5/31)，共同朝向淨零排放/碳中和邁進。



#### 風險管理組織架構



本行風險管理組織架構由董事會、審計委員會、高階管理委員會、風險管理之三道防線(風險承受單位、專責之風險管理單位、獨立內部稽核單位)組成。



## 風險管理文化



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：

### 風險管理相關教育訓練

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。

#### • 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。

#### • 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。

#### • 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。

#### • 稽核人員

辦理稽核人員年度教育訓練。

### 訂定風險管理相關考核項目

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。



### 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。



### 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，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等事宜。



## 2.5.2 風險管理之三道防線

### 第一道防線

各業管及營業單位

辨識及落實風險管理



### 第二道防線

風險管理單位

監控、策略及政策制定



### 第三道防線

稽核單位

查核及驗證



### 第一道防線

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。

### 第二道防線

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，其隸屬於董事長，每月定期召開會議，主要成員由總經理、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，並做為內部所有風險限額與政策遵循之依歸。

## 風險鑑別方法與胃納制定流程

- 1 步驟一 蒐集風險情資**

收集外部法人機構對本行之投資分析報告、外部評等機構對本行之評等內容、本行年度預算之營運策略與營業計畫，及現行風險管理措施等風險情資。
- 2 步驟二 分析風險資訊**

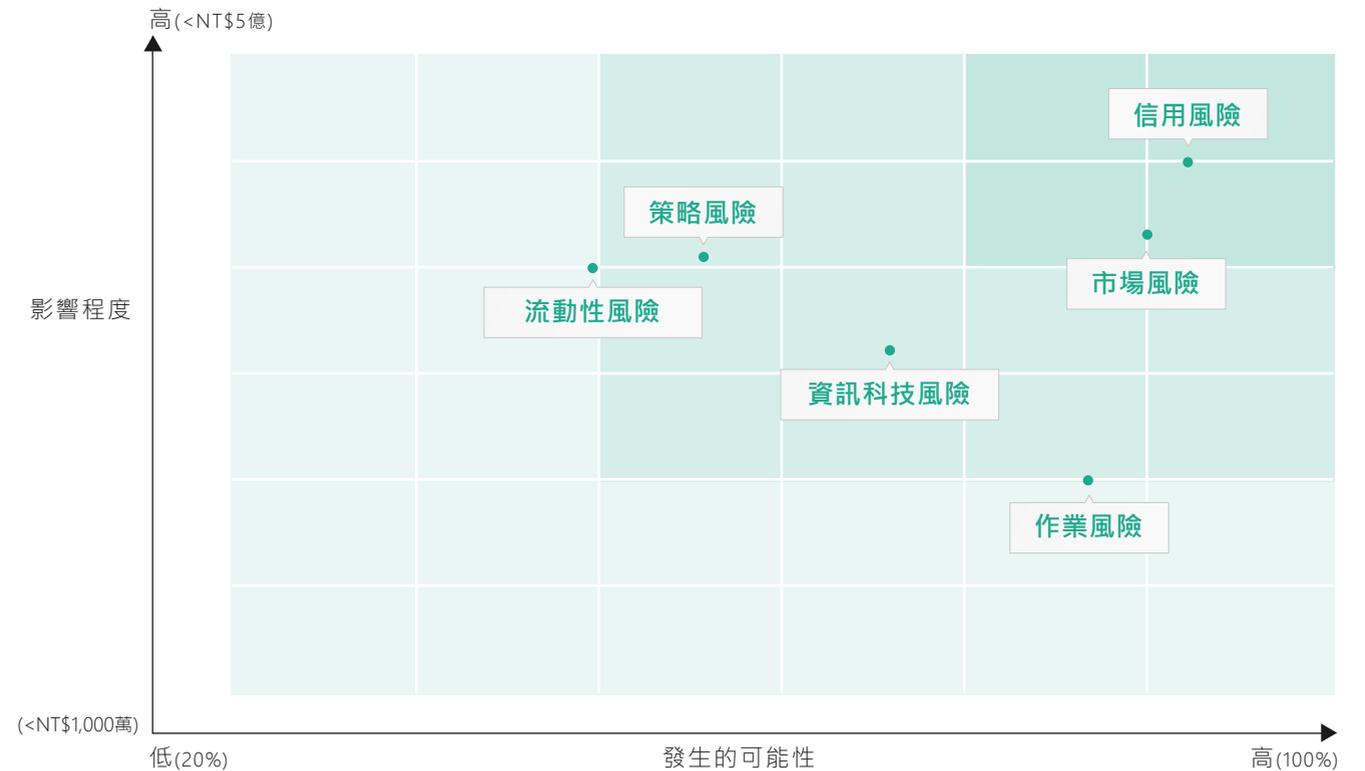
  - 「由上而下」對董事會成員、高階管理階層的訪談。
  - 「由下而上」對前、中、後台管理單位之中高階管理階層之問卷調查，以加權方式統計並彙整分析資料。
- 3 步驟三 排序重大風險**

依本行《偵測經營風險管理準則》所列之經營風險類型(16項)，評估本行面對各類風險之重大性及影響性，即在考量風險發生的可能性、潛在衝擊嚴重程度等因素後，鑑別重大性風險及排序。
- 4 步驟四 制定風險胃納**

依重大性風險項目，制定本行風險胃納之質、量化指標及零容忍度風險指標，並經風險管理委員會及董事會審議通過後，作為全行遵行之方針。

## 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(如下圖)，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。重大性排序由大至小依序為「信用風險」、「市場風險」、「資訊科技風險」、「策略風險」、「流動性風險」及「作業風險」。



本行每季針對前六大重大風險之風險胃納指標進行監控，並檢視風險是否仍在可容忍範圍內，相關指標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	發生可能性	影響程度
<b>信用風險</b> 客戶或交易對手未能履行合約義務，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。	<b>質化指標</b> 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。  <b>量化指標</b> 監控逾放比率、備抵呆帳覆蓋率、銀行法第72條之2限額。	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過擔保品政策規範可接受之擔保品及估價方式，以確保借款人違約時，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。</li> <li>避免承作授信案件損失發生機率偏高，且損失嚴重性大之授信商品，或與高風險產業及信用不良對象往來等；或以較高訂價因應。</li> <li>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。</li> </ul>	發生可能性：很有可能	影響程度：重大
<b>市場風險</b> 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，當上述風險因子發生變動時，本行的淨收益或投資組合價值可能產生波動之風險。	<b>量化指標</b> 訂定各商品之市場風險胃納。	<ul style="list-style-type: none"> <li>依本行《市場風險管理準則》監控市場風險。</li> <li>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，經風險管理委員會討論後，提請董事會審核。</li> <li>若發生超過核准限額情形時，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。</li> <li>超逾限額之報表應陳報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。</li> <li>風險管理處應持續監控超逾限額之處理情形，如果承作單位未採取適當行動時，應提報風險管理委員會並副知稽核處。</li> </ul>	發生可能性：很有可能	影響程度：高度
<b>資訊科技風險</b> 資訊軟硬體效能或效果不佳，造成本行資訊系統受威脅，影響營運或造成其他財務損失之風險。	<b>量化指標</b> 訂定核心系統可使用率。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設置核心帳務系統異常監控機制，以有效掌控系統訊息及時因應；另辦理核心帳務系統軟體升級、系統異動、維修等作業，並安排於營業時間外執行，以避免相關作業影響本行正常營業。</li> <li>核心帳務系統具有高可使用率的同地備援硬體架構，當運行中的硬體設備異常時，會自動移轉至備援硬體繼續運行；另核心帳務系統於台中異地備援中心亦有備援機制，並定期辦理備援演練，以確保營業不中斷。</li> </ul>	發生可能性：有可能	影響程度：高度

風險項目/風險描述	風險胃納衡量指標	管理/減緩措施	發生可能性	影響程度
<b>策略風險</b> 因不適當策略或是企業營運環境的改變而導致之風險。	<b>質化指標</b> 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。	 <ul style="list-style-type: none"> <li>依董事會核定之策略目標，參酌現行營運規模及業務項目，訂定策略計畫，並隨內外環境改變，適時調整或變更計畫內容，使策略目標更具前瞻性。</li> <li>策略計畫執行過程中，應確保具備適當且充足之財務、人力、資訊及設施等資源可供配置及使用；檢視現行之組織架構、業務程序、員工心態及企業文化等是否須配合計畫進行調整或變更。</li> <li>透過追蹤檢討方式，監控執行進度，以確保策略計畫能如期達成整體營運目標。執行期間如遭受非預期營運或市場等不利因素，重大影響執行進度時，應立即向董事會及高階管理階層報告並提出應變措施。</li> </ul>	發生可能性：不太可能	影響程度：高度
<b>流動性風險</b> 未能取得資金以支應 本行資產增加或償付到期負債（如因應存戶提領、授信動撥、或其他利息、費用或表外交易之現金流出等）而可能產生損失之風險。	<b>量化指標</b> 監控流動準備比率、流動性覆蓋比率(LCR)、淨穩定資金比率(NSFR)、缺口比率。	 <ul style="list-style-type: none"> <li>本行《流動性風險管理政策》明訂流動性風險衡量指標、評估流動性風險支應能力、監控、定期評估與即時報告機制，以及發生流動性危機時之應變策略與相關單位職掌，以及時採行適當因應措施。</li> <li>定期評估及分析流動性風險管理情形，陳報資產負債管理委員會及董事會，俾利高階管理階層瞭解本行資金流動性狀況。</li> <li>為妥善控管暴險並及時因應，訂有流動性風險限額管理，並設置預警機制定期監控，如有超逾限額，相關單位將研擬因應對策以為改善，並提報資產負債管理委員會審議。</li> <li>當本行發生市場性危機或流動性緊急事件之預警信號時，將依本行《流動性風險管理政策》採行緊急事件因應措施，由資產負債管理委員會議定應變方案，並隨時向常務董事會報告後續處理情形，使高階管理階層得以監督流動性風險管理情形。</li> </ul>	發生可能性：不太可能	影響程度：高度
<b>作業風險</b> 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。	<b>量化指標</b> 作業風險淨損失之容忍限額及客戶申訴案件統計。  <b>零容忍度指標</b> 不應發生任何內部詐欺事件。	 <ul style="list-style-type: none"> <li>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，對其職掌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），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。</li> <li>本行訂有《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，以維持本行業務正常運作，將客戶權益、本行人員及財務之損害減至最小。</li> <li>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評估，以確保控制方案之有效性。</li> </ul>	發生可能性：有可能	影響程度：中度

## 系統性風險評估

### 壓力測試

- **頻率**
  - **不定期**：主管機關辦理之監理壓力測試。
  - **定期**：每季及每年自行執行壓力測試。
- **風險因子**
  - **財務風險因子**：包含信用風險、市場風險、流動性風險等。
  - **非財務風險因子**：發生舞弊或資安缺失事件等作業風險等。
- 選擇對本行資本衝擊最大之壓力測試情境，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。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。
- 年度壓力測試結果定期陳報董事會後申報主管機關。

2024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，以即時辨識及控管經營風險。
- 不定期追蹤檢視各國政經情勢，掌握國家評等調降或重大事件之變化，並採取必要措施。
- 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。
- 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。
- 即時並準確掌握各項國家風險限額使用情形，定期陳報全行國家風險暴險值及監控狀況。
- 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。
- 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，持續強化市場風險相關系統之管理效率。

### 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。

- 2024年分別以3月、6月、9月、12月之資料向審計委員會及董事會報告，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「2024年度新興風險管理相關執行情形」業提報2025年度第3次風險管理委員會(2025/3/26)鑑察，並納入2025年第一季風險報告向審計委員會及董事會陳報。(詳見「2.5.3新興風險管理」)

## 第三道防線

### 查核及驗證

#### • 內部稽核

- 本行秉持獨立超然之精神執行內部稽核業務，且適時提供改進建議，以確保內部控制制度持續有效實施，並於每季向審計委員會及董事會報告稽核業務，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。
- 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，併參酌核心業務、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。
- 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

稽核項目	稽核單位	頻率	說明
 金融檢查	金管會檢查局	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 一般檢查：每二年一次</li> <li>• 專案檢查：不定期</li> </ul>	相關風險管理流程及資本適足性評估結果均有經過主管機關審視及查核。
 內部稽核品質	外部機構	每三年一次	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本行自2022年起施行風險導向內部稽核制度，最近一次外部評核於2025年評核2022~2024年稽核業務執行情形。</li> <li>• 辦理品質評核之外部機構須符合下列條件：                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與本行無實質、明顯之利益衝突事項。</li> <li>• 評核團隊之負責人未有受會計師法、證券交易法或其他法令規定之停止執行業務處分而尚未執行完畢。</li> <li>• 評核團隊能依據本行內部稽核制度，提出明確之驗證或評核機制及範圍。</li> </ul> </li> <li>• 將就外部機構出具之品質評核結果報告與可能影響內部稽核整體運作事項之改善計畫，以書面交付審計委員會並提報董事會鑑察。</li> </ul>
 財務報表之風險管理	會計師	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。

### 2.5.3 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。

#### 新興風險辨識結果

本行持續關注新興議題的趨勢變化，以彈性調整因應措施，依新興風險管理程序擇定「地緣政治衝突」、「經濟不確定性風險」及「生成式AI與網路安全威脅」三項重大新興風險議題，進一步發展減緩措施與因應機制。



## 重大新興風險因應與管理

地緣政治衝突	對本行營運之衝擊或影響	減緩或因應措施
<p>近年來全球地緣政治衝突引發區域間對抗情緒，美國新任總統對中國政策主張、俄烏戰爭、中東衝突及北韓威脅等地緣政治風險都將牽動亞太及全球局勢，不僅改變貿易與投資態勢，並影響通膨與經濟成長，且引發金融穩定風險，臺灣對外貿易依存度高，更面臨高度挑戰。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>授信業務推展</b>                      地緣政治衝突與制裁引發全球供應鏈不確定性增加，恐導致物流停擺、原物料短缺，使企業營運成本增加、財務狀況惡化，進而增加銀行授信之違約風險，影響授信業務推展。因受地緣政治衝突影響，本行2024年底對中國大陸(不含港澳地區)授信業務暴險金額(新臺幣59.2億元)較2023年減少35%，顯示隨著政治局勢僵持及中國大陸經濟低靡，近年授信業務受阻，預估未來本行對中國大陸(不含港澳地區)之授信業務(暴險)將持續減降。                 </li> <li> <b>投資部位</b>                      地緣政治衝突將導致特定國家之經濟活動急劇衰退，債券發行人的償債能力變差、違約風險增加；此外風險性資產波動加劇，將使本行投資部位不確定性風險升高。2024年底本行投資部位(有價證券)平均量為新臺幣8,215億元。                 </li> <li> <b>海外業務推展</b>                      區域衝突干擾貿易與航運，進一步影響貿易融資需求與海外分行業務。                 </li> <li> <b>市場趨勢</b>                      國際衝突將造成金融市場劇烈波動風險加劇，進而降低客戶投資意願，影響銀行理財業務推展。2024年底本行理財業務手續費淨收益新臺幣47億元，占全行手續費淨收益67.84%。                 </li> <li> <b>制裁與裁罰</b>                      經貿緊張局勢升高，相關的貿易制裁及金融裁罰措施亦日趨嚴峻，將造成企業業務停擺或資金遭凍結，不僅企業違約風險增加，銀行亦有遭受裁罰之風險。                 </li> <li> <b>官網營運中斷</b>                      地緣政治衝突可能導致本行成為駭客網路攻擊目標之一，進而引發官網無法運作，損及本行信譽。                 </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>授信業務風險管理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>授信審核</b>：徵信調查時留意企業的交易對手是否受地緣政治衝突影響，並評估對企業營收的影響情形，適度調整授信額度。                     </li> <li> <b>暴險管控</b>：定期檢視風險國家之債信變化及暴險情形，並於遇有政經風險升溫或重大評等調降等情事時，進行不定期審核以適時採取控管措施。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>針對中國大陸地區之授信暴險管控，建置暴險資訊揭露機制，詳細評估該地區政經及產業風險變化對授信戶營運之影響，並檢視額度是否合宜。</li> <li>建置「海外授文案預警暨處分小組」，動態調節海外授信資產，控管海外分行之授信風險。</li> <li>加強開發東南亞及印太地區等替代市場，分散產業、地區性客群集中度，以降低供應鏈中斷風險。</li> </ul> </li> </ul> </li> <li> <b>持續關注國際情勢及受影響較大之產業，分散投資不同國家的債券及不同產業的股票投資，以降低投資風險。</b> </li> <li> <b>關注供應鏈之改變對外匯企業客戶營運消長之影響，據以規劃調整相應之產品與服務內容，強化與具發展潛力客群間之業務往來。</b> </li> <li> <b>推廣定期定額投資多重資產基金或組合式基金，以多元分散的方式進行投資組合配置。</b> </li> <li> <b>關注國際間制裁相關議題及主管機關之最新法規，落實盡職調查，確認資金來源流向，慎防本行涉及違規事項而遭受裁罰。</b> </li> <li> <b>布建多層次縱深防禦機制，如導入CDN全球DDoS防禦服務、ISP流量清洗及自建地端DDoS防禦設備，以因應DDoS網路攻擊；每年進行各項資訊安全事件通報及應變程序演練，提升資安韌性。</b> </li> </ul>



## 經濟不確定性風險

### 風險描述

美國新任總統提高關稅政策推動各國關稅壁壘貿易戰，國際貨幣基金組織(IMF)認為提高關稅加劇貿易摩擦，可能導致投資減少和供應鏈混亂，構成全球經濟下行風險。在巨大的政策不確定性下，各國經濟增長路徑出現分化，未來通膨及利率變動不確定性增加，導致金融市場波動加劇。中華徵信所亦警示，不確定經濟變數增加，包括台灣在內之企業信用評級，在未來3年極可能繼續下調，大幅增加金融交易活動違約風險。

### 對本行營運之衝擊或影響

- **營運面：**
  - 美國如實施提高關稅政策恐引發全球貿易戰，可能衝擊本行客戶營運，使淨收入減少，償債能力減弱，導致本行放款損失率上升。
  - 經濟發展下行恐使房市景氣衰退，造成擔保品換價不易或價值減損，進而減少債權收回，降低整體資產品質。2024年底本行放款淨額約為新臺幣19,679億元，占總資產62%。
  - 美國政策牽動利率與通膨波動加劇，將影響各國央行政策，使海外分行面臨不同的貨幣政策環境，影響存放款利差與獲利能力。
- **投資部位：**

美國關稅政策不斷變化，金融市場隨之震盪，特別衝擊本行短投股票與公司債投資部位。2024年底本行短投股票及公司債投資部位分別為新臺幣145.58億元及新臺幣405.8億元。
- **市場趨勢：**
  - 聯邦準備理事會(Fed)雖已進入降息循環，但美國關稅政策影響未明及通膨隱憂未解，高利率環境仍未改變，將持續抑制全球景氣擴張，導致客戶投資意願減弱，不利於授信業務推展。
  - 利率與通膨不確定性增加銀行資金管理挑戰以及財富管理業務推展。本行財富管理業務推展受阻之種類主要為信託投資業務，約占2024年理財收入36%。

### 減緩或因應措施

- **強化營運韌性：**
  - **授信審核：**透過KYC個案徵審及撥貸前查核作業之動態管理，以降低授信風險；設置企業預警機制，即早掌握客戶營運動態，採取因應措施；審慎評估不動產融資相關借戶之償還能力並參酌區域漲跌幅，適時調整核貸成數，避免不動產價格大幅反轉致本行融資風險驟增。
  - **貸後管理：**建置管理報表定期檢視早期逾放案件之概況，並加強初步催討及善加運用寬減措施，抑制逾放新增。同時，針對換價不易或價值減損之擔保品，採取客戶自行處分或分期協議攤還等彈性處理措施，以維持債權收回動能。
  - 定期分析國內外經濟金融情勢，以及時掌握高風險國家及客戶之風險控管。
  - 因應各國利率政策變化，靈活調整海外分行存放款結構，確保利差穩定，降低市場波動風險。
- 密切關注全球總體經濟、各國央行貨幣政策以及產業前景展望，優先投資高信評債券及基本面佳之股票，透過定期檢視投資標的調整投資部位。
- **業務推展：**
  - 提高非利息收入占比，以降低利率波動對獲利的影響；推動多元化業務發展，增加低風險且收益穩定之業務，提升營運穩定性。
  - 引進健康醫療險，並推展普惠金融商品及損害填補型保險，挖掘經濟不確定下的保險商機。
  - 持續推動小額投資定期定額基金，以分散風險累積長期資產的穩健投資方法，降低市場波動影響。



## 生成式AI與網路安全威脅

### 風險描述

根據《DIGITIMES Research》預測，2030年生成式AI的市場規模將超過1.5兆美元，隨著AI技術蓬勃發展，部分淪為詐騙或駭客攻擊之運用工具。

- 詐騙集團利用AI技術自動產生網路釣魚、變臉詐騙及深偽詐騙所需圖文等訊息，以更加取信於人。全球防詐聯盟GASA與Gogolook公司共同發布之《亞洲詐騙調查報告》發現，近4成臺灣受訪者曾收到疑似AI生成之詐騙。
- 駭客利用系統漏洞或惡意程式發動攻擊，並進一步結合AI技術，提升網路攻擊之破壞力。根據《Check Point Research》統計，2024年全球平均每週網路攻擊次數相較2023年增加44%，其中臺灣的情況尤為嚴重，位居亞太地區之首。

### 對本行營運之衝擊或影響

- 駭客利用生成式AI進行詐騙，例如AI語音模仿名人或親友誘騙提供錢財或敏感資訊，或使用AI生成偽冒網站、應用程式、電子郵件等誘騙取得信用卡等資料進行金融交易，除導致客戶財務損失，更可能增添客訴案件，而本行投入處理個資外洩事件、客訴、賠償及增購資訊系統等大量資源應對，造成營運成本增加。
- 人工智慧技術發展為競爭關鍵，本行持續推動金融商品或服務納入AI技術應用，例如提升防詐效能、精準行銷，或利用雲端服務技術將核心資料備份於第三地等，若相關作業與外部單位介接後未做好安全管控，而遭駭客攻擊使系統中斷或機敏性資料外洩，將引發外界對本行之信任危機，並影響聲譽。本行官網於2024年曾遭受親俄駭客組織網路攻擊，全年受網路攻擊次數共195次，皆無造成資料外洩或財務損失。
- AI等新興科技之導入，需符合嚴謹的金融科技監理法規，或主管機關對AI技術之指引政策，連帶增加銀行內控及法遵之挑戰。
- 生成式AI模型之學習過程中可能發生演算法偏見或誤差，本行如採用其所產出的偏差分析結果(如資料或數據)，恐導致本行做成錯誤決策或招致客訴。

### 減緩或因應措施

- **詐騙防制：**
  - 於官網設立防詐宣導專區，透過社群平台或活動宣導常見詐騙樣態，同時提醒客戶使用防毒軟體，及避免點選來源不明的網站。
  - 透過行員防詐案例分享強化識詐能力，並落實臨櫃關懷提問以預防詐騙。
  - 服務系統持續提升身分辨識技術，並強化資訊驗證程序及防偽能力，確保認證資訊正確可靠。
- **資訊安全、個資防護及營運不中斷：**
  - 於外部網路佈建資安防護區，導入入侵偵測防禦系統(IPS)、分散式阻斷服務攻擊防護系統(DDoS)及網頁應用程式防火牆(WAF)等，透過流量分析阻擋異常連線；於官網導入內容傳遞網路服務(CDN)，透過於全球部署伺服器儲存網站內容增強網站安全；善用多元資安威脅情資，積極參與跨機構情報分享，提升聯防協同能力；每年進行行員社交工程演練，以防範惡意程式入侵。
  - 定期實施個資安全事故演練及教育訓練，提升行員個資保護意識，並每年辦理獨立第三方查核，以確保隱私安全性。
  - 為利緊急事故發生時維持營運作業不中斷，訂定緊急應變機制與措施，並定期進行緊急應變演練及系統異地備援演練等。
- 密切關注新科技的風險與監理法規之變動，依據主管機關之「金融機構運用人工智慧技術作業規範」訂定本行相關規範，並於應用AI技術前就資訊安全、法遵及風控等層面評估風險，在確保資安與法遵之前提下，逐步推動金融科技創新。
- 開發更精準的驗證機制以提高本行業務應用生成式AI之數據正確性，並透過多層審查機制，確保AI生成內容符合事實，避免產生偏見或誤差。



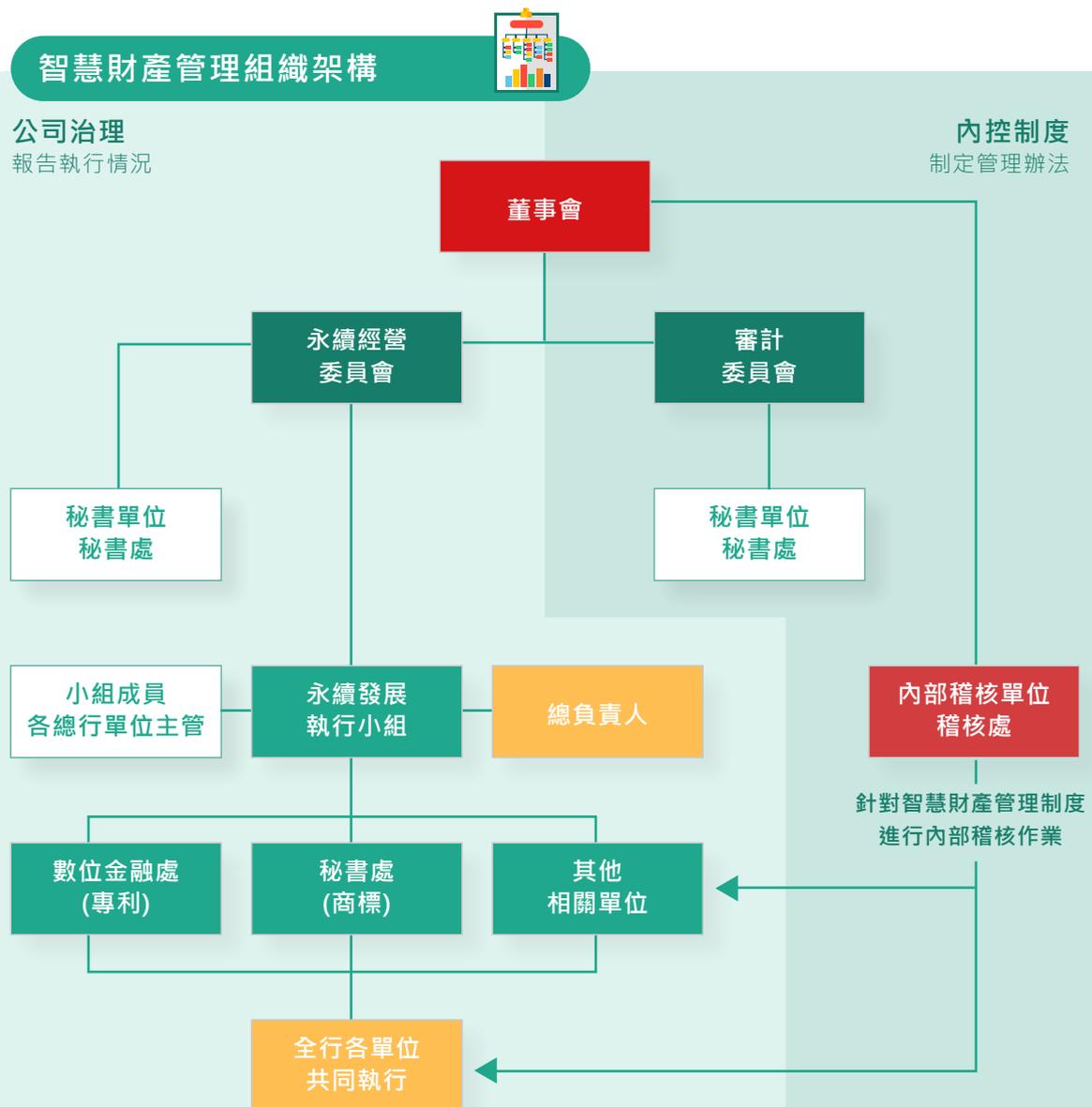
## 2.5.4 智慧財產權管理

本行2025年度智慧財產管理計畫，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，作為推動智慧財產管理相關事務之重要指引依據。

### 智慧財產管理組織架構

公司治理  
報告執行情況

內控制度  
制定管理辦法



### 承諾

- 本行應促使智慧財產管理符合本行永續經營目標，並結合金融科技提升研發創新效能及推動社會發展。
- 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，應積極採取維權措施。



本行智慧財產管理  
計畫暨執行情形

## 目標與執行成果



2024年本行智慧財產管理目標及執行成果如下：

### • 提升員工對於智慧財產相關知識(包含專利權及商標權)

- 辦理3場線上智慧財產相關教育訓練-全行行員1場、智慧財產管理權責單位人員2場。
- 指派1位權責人員參加資訊工業策進會委託勤業眾信辦理之2024年度台灣智慧財產管理規範(TIPS)(A級)暨公司治理之智財法遵培訓課程，並取得自評員證書。

### • 將專利納入TIPS驗證範圍，並取得A級驗證

- 本行於2024年通過TIPS (A級)再驗證，驗證標的為商標及專利，證書有效期至2026年12月31日。

### • 持續優化本行智慧財產管理制度及專利管理系統功能

- 統合修正智慧財產管理及商標管理相關規範，並完成制定專利管理相關規範。
- 完成專利管理系統之升級並上線運行，本次升級以一站式方式整合專利申請之各階段填報歷程，並透過系統防呆機制、分層主管放行管控，提升專利申請品質，同時確保符合TIPS(A級)規範。
- 分別就商標及專利管理制度進行內部查核作業，查核所發現之缺失業已矯正改善完成。

### • 監控本行專利、商標遭他人侵權及侵害他人權利情形

- 本行委託外部專業機構辦理線上偵測冒用本行網站、APP及社群媒體(IG、Facebook)等情形，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；另加入「金融資安資訊分享與分析中心」(F-ISAC)與成員互相分享所獲悉之偽冒媒體平台情資，聯防遭第三人惡意冒用。2024年合計接獲16件偽冒或釣魚網站情資，均已通報該機構協助下架。
- 2024年接獲通報，在抖音平台上發現冒用本行商標張貼虛假貸款短影片，本行已發布聲明稿提醒民眾注意，並積極處理舉報及下架，確認該則短影片已被移除。

### • 智慧財產權利布局及鼓勵創新

- 2024年智慧財產局共核准5項發明專利、9項新型專利。

智慧財產權累計件數 基準日：2024年12月31日	商標	國內 38件	國外 16件	合計 54件
	專利	發明 44件	新型 239件	設計 3件

- 2024年度核發26件(發明10件/新型16件)員工專利創新研發獎勵，金額共計新臺幣276,000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：2024年除使用於「彰銀增優貸·月月貸驚喜」、「定期定額財富自由·證券Give Me Five」及「柴好鑽」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。
- 於策略及業務規劃時，評估納入應用本行已取得之專利權，例如運用本行專利「RPA的貸款審核輔助決策系統」提升公教貸款授信審核效率，以減少內部作業人力成本及提升作業效率。



# 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

## INFORMATION SECURITY AND DATA PRIVACY



### 2.6.1 資訊安全機制

#### 政策與承諾



- 本行訂定《資訊安全政策》並每年定期檢視、修正，以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，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。
- 2024年完成資安保險續保作業，以利資安風險轉移。
- 本行於2024年度通報1件資安事件，與個人資料外洩事件之占比為0%(0件)，受影響客戶數為0人，且未有財務損失。

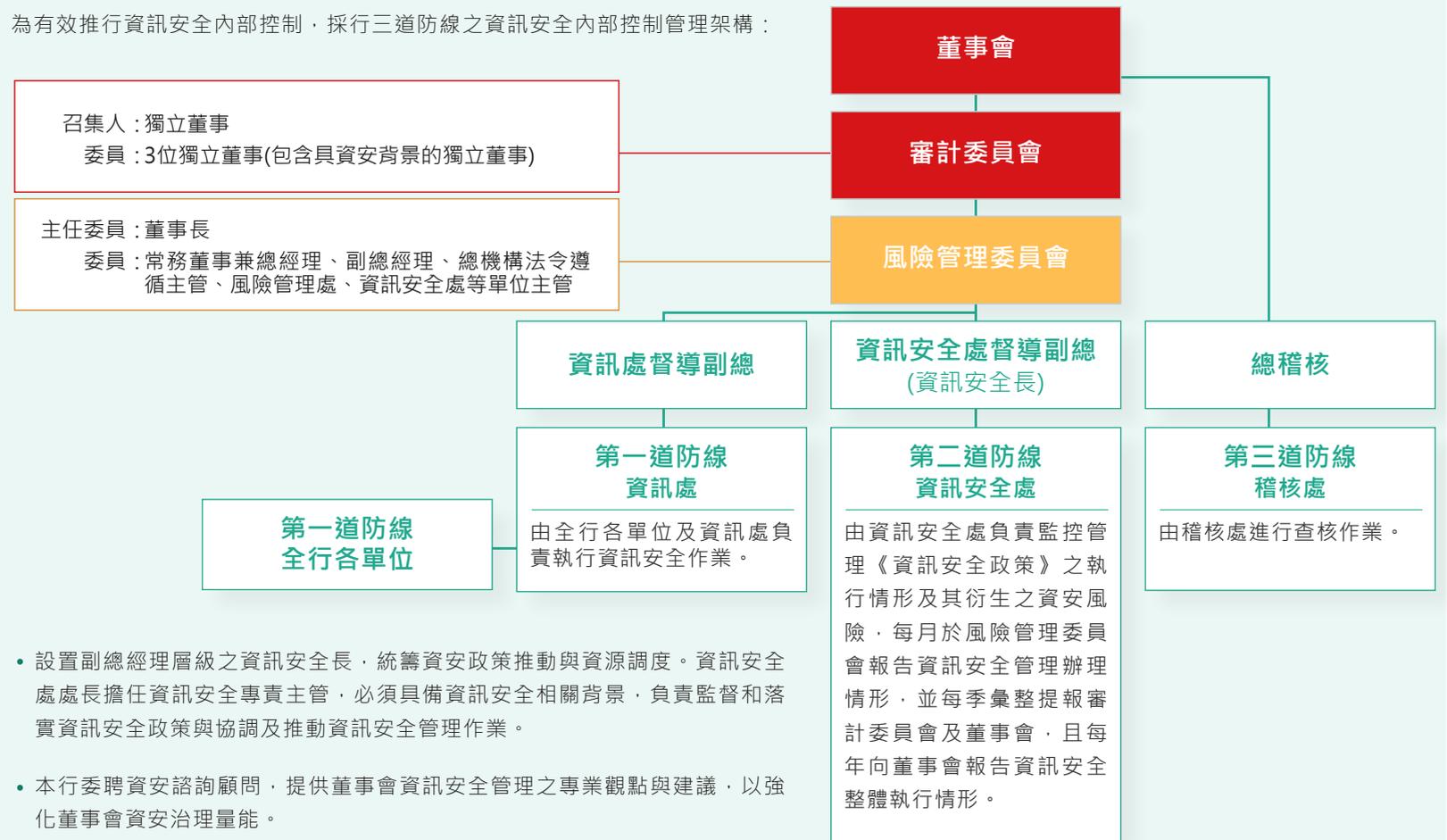


資訊安全專區

#### 資訊安全管理架構



為有效推行資訊安全內部控制，採行三道防線之資訊安全內部控制管理架構：





## 資安通報機制及緊急應變

- 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。
- 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，依循本行《資安事件通報管理施行細則》及《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。



## 資安防護措施及管理機制

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，每半年辦理資安管理審查會議。

### • 管理制度及資安評估

- 通過英國標準協會(BSI)BS 10012：2017個人資訊管理系統驗證之複審查核。
- 通過英國標準協會(BSI)ISO27001：2022資訊安全管理系統驗證之複審查核。
- 通過英國標準協會(BSI)ISO22301：2019營運持續管理系統驗證之三年重審查核。
- 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。
- 每年對本行行動應用程式(APP)進行滲透測試及數位發展部之基準檢測，12個APP均取得「行動應用APP基本資安標章及合格證書」。

### • 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，於網路、端點與資料庫、伺服器及軟體安全等面向建立防護及監控機制，強化資安防護作業，並依「金融資安行動方案2.0」逐步導入網路零信任機制。
- 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。
- 以資安日誌與事件管理系統(SIEM)對各項設備事件記錄進行即時分析，有效偵測威脅與事件回應；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滲透測試、弱點掃描、惡意程式檢測、原碼檢測及開源軟體檢測，及早發現弱點並進行修補。
- 交替運用分散式阻斷服務攻擊防護系統(DDoS)攻防、紅藍隊演練及入侵攻擊模擬實戰演練等，驗證資安監控及防禦之有效性，並發現弱點進行改善。
- 建置新個資外洩防護系統，優化郵件放行流程，且提供光學字元辨識(OCR)偵測功能，提升本行個資外洩防護能力。

### • 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，且善用多元資安情資，提升資安聯防綜效。

## 資安防護措施及管理機制



### 資安教育訓練與演練

- 邀請外部專業講師舉開董事資安教育訓練，全體董事皆參與課程，增進董事會與高階主管對資安情勢及最新資安風險的掌握。
- 每年舉辦資訊安全教育訓練，及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、應變能力及資安意識。
- 2024年度資安教育訓練

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

- 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101張，占總資產比率3.2%。

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導稽核員證書、ISO 22301營運持續管理系統主導稽核員證書、ISO 27701隱私資訊管理系統主導稽核員證書、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進取性安全專家認證、CPENT滲透測試專家認證及CCISO國際資訊安全長認證等。

- 2024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，2024年共計發送16次社交工程測試，累計發送115,676封測試信件，內容包含中英文信件，通過率超逾99.5%，符合演練目標。
- 2024年完成7場緊急應變程序演練及104場資訊系統演練，使同仁熟悉不同事件情境的應變處理程序與系統操作流程，結果皆符合演練目標。

內部網站公布欄公告資安訊息

24則以上

發送16次社交工程測試，累計發送

115,676封測試信件

完成7場緊急應變程序演練及

104場資訊系統演練



## 2.6.2 個人資料保護

### 政策與承諾



- 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《蒐集、處理及利用個人資料告知事項》、《客戶個人資料保護聲明》外，並訂有本行《個人資料檔案安全維護計畫》、《個人資料管理規範》及《歐盟及英國個人資料管理規範》供全行遵循。

#### • 蒐集、處理及利用個人資料告知事項

除於本行官方網站公告外，亦於蒐集個資時提供本行《蒐集、處理及利用個人資料告知事項》，明確告知蒐集目的、個資的類別、利用的期間、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)。



#### • 客戶個人資料保護聲明

針對蒐集的性質、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。



#### • 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。



#### • 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》，明定個人資料管理目標、安全管理措施、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。

#### • 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條授權訂定本行《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。

- 對供應商揭露之個人資料管理，本行《內部作業委託他人處理事項準則》規範第三方供應商，應對客戶資料進行保密及採取安全措施，以確保個資不被洩露。

- 2024年度未發生個人資料安全事故。

- 在不違反相關法規及與客戶之約定下，本行2024年度針對約6,852筆(0.10%)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。



2024年度未發生個人資料安全事故。

## 個人資料管理體系



### 管理架構

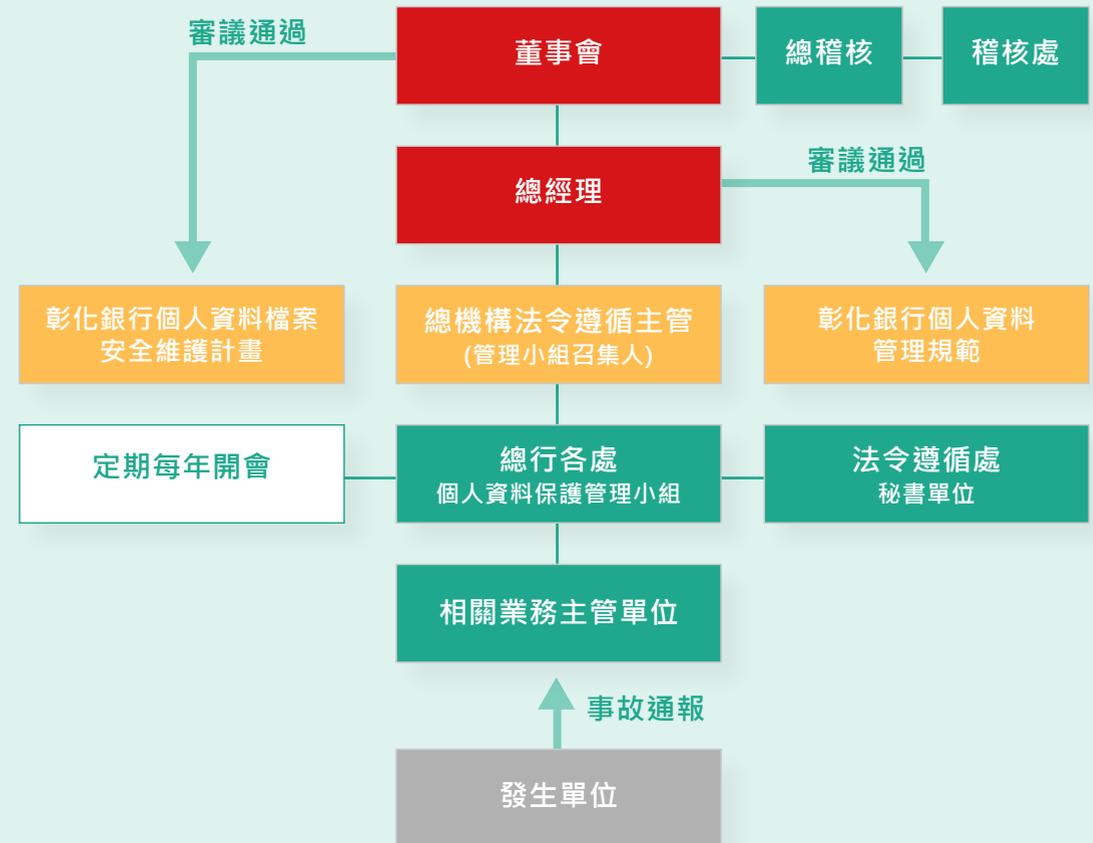
- 依據業務規模及特性，由總行各業務管理單位主管擔任個人資料保護管理人員，組成個人資料保護管理小組(個資管理小組)，並由總機構法令遵循主管擔任召集人，負責督導個資管理小組之運作及資源統籌、審議本行個人資料管理體系運作狀況及相關辦理情形，以確保各項業務之執行符合個人資料保護等相關法令規定。
- 全行各單位均設置4名個人資料執行窗口，負責辦理個人資料相關事務(包括受理當事人權利行使之請求、個人資料安全事故之通報等)，並透過持續宣導及定期教育訓練，以確保達成有效管理個人資料之目的。

### 管理方式

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。

- 運用安全之軟體設備、資料處理系統及機制儲存及保管客戶個人資料，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。
- 各單位定期清查、盤點全行各業務所蒐集、處理及利用之個人資料，並更新至檔案清冊，以確實掌握觸及之個人資料及其管理流程。各單位就涉及個人資料之營運活動，執行相關內部控制程序，透過個人資料保護項目自行查核，檢視控制情形並即時採取補正及改善措施。
- 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。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。

### 本行個人資料保護執行情序



## 個人資料管理體系



### • 事故通報與處理

- 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立即判定事故等級、發生原因及影響範圍，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，事後進行檢討、研擬改善方案及矯正預防措施，並陳報個資管理小組。
- 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，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。
- 將以適當方式通知當事人事故事實及因應補救措施，並提供諮詢服務專線。
- 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、規範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

- 總行各業務管理單位定期進行個人資料自我評估作業並提出自我評估報告，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；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。

2024年度總行各業務管理單位個人資料保護執行情形自我評估報告，經提報個資管理小組審議，並提報第27屆第75次常務董事會備查。

- 定期委任專業會計師事務所辦理個人資料保護機制專案查核

2024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」，經提報董事會通過，並報送主管機關備查。

- 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，2024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

2024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6,771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。

個人資料管理制度宣導與  
注意事項數位課程訓練，

共計

**6,771**人次參加



## 03

## 永續環境

SUSTAINABLE  
ENVIRONMENT

3.1 氣候暨自然相關揭露

3.2 溫室氣體減量及管理

3.3 綠能與資源管理

3.4 永續採購管理



## 環境面進程與績效

### 2050

#### · 邁向淨零目標

### 2030

- 達成SBTi目標· 類別1及類別2之碳排放「控制升溫限制在1.5°C」
- 投融資組合碳排放「控制升溫不高於2°C」

### 2024

- 擴大環境管理系統ISO 14001執行範圍延伸至國內全數營運據點及辦公場所
- 訂定《淨零排放授信限額管理規範》
- 年度綠色採購申報金額達約新臺幣1.4億元
- 以PCAF方法論盤查上市櫃股權碳排放· 獲第三方(BSI)有限保證聲明書
- 通過SBTi審核近程(near term)之科學基礎減量目標

### 2023

- 國內首家金融業取得溫室氣體自願減量專案ISO 14064-2確證
- 獲環境部第5屆國家企業環保獎-銅級獎
- 第二家分行通過碳中和標準PAS 2060查證(樹林分行)
- 簽署響應加入「綠色辦公」· 綠色採購申報金額超過新臺幣8,000萬元
- 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
- 承諾以「2050淨零碳排」為長期減碳目標
- 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
- 提出「SBTi投融資組合設定目標」申請
- 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式
- 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》
- 首家營業據點取得銀級綠建築標章：北門大樓
- 獲CDP氣候變遷問卷「A-」領導等級

### 2021-2022

- 水資源效率管理系統通過ISO 46001驗證
- 訂定《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
- 簽署科學基礎減碳目標倡議(SBTi)
- 首家分行通過碳中和標準PAS 2060查證(彰化分行)
- 公股銀行第一家TCFD通過第三方(BSI)查核· 並獲得最高等級「Level 5 : Excellence」
- 啟動綠電轉供計畫· 轉供予總行使用
- TCFD再次通過第三方(BSI)查核· 並獲得最高等級「Level 5+ : Excellence」
- 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
- 獲CDP氣候變遷問卷「B」管理等級
- 簽署加入赤道原則協會

### 2019-2020

- 制定《促進供應商落實企業社會責任管理要點》
- 獲CDP氣候變遷問卷「B」管理等級

### 2015-2018

- 通過環境管理系統ISO 14001、能源管理系統ISO 50001驗證
- 制定《環境資源與能源使用管理政策》及《供應商企業社會責任規範》
- 國內所有營業據點及辦公場所溫室氣體盤查通過ISO 14064-1查證
- 首次填報CDP氣候變遷問卷

# 3.1

## 氣候暨自然相關揭露

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

# CLIMATE- AND NATURE-RELATED DISCLOSURES



### 3.1.1 氣候暨自然治理

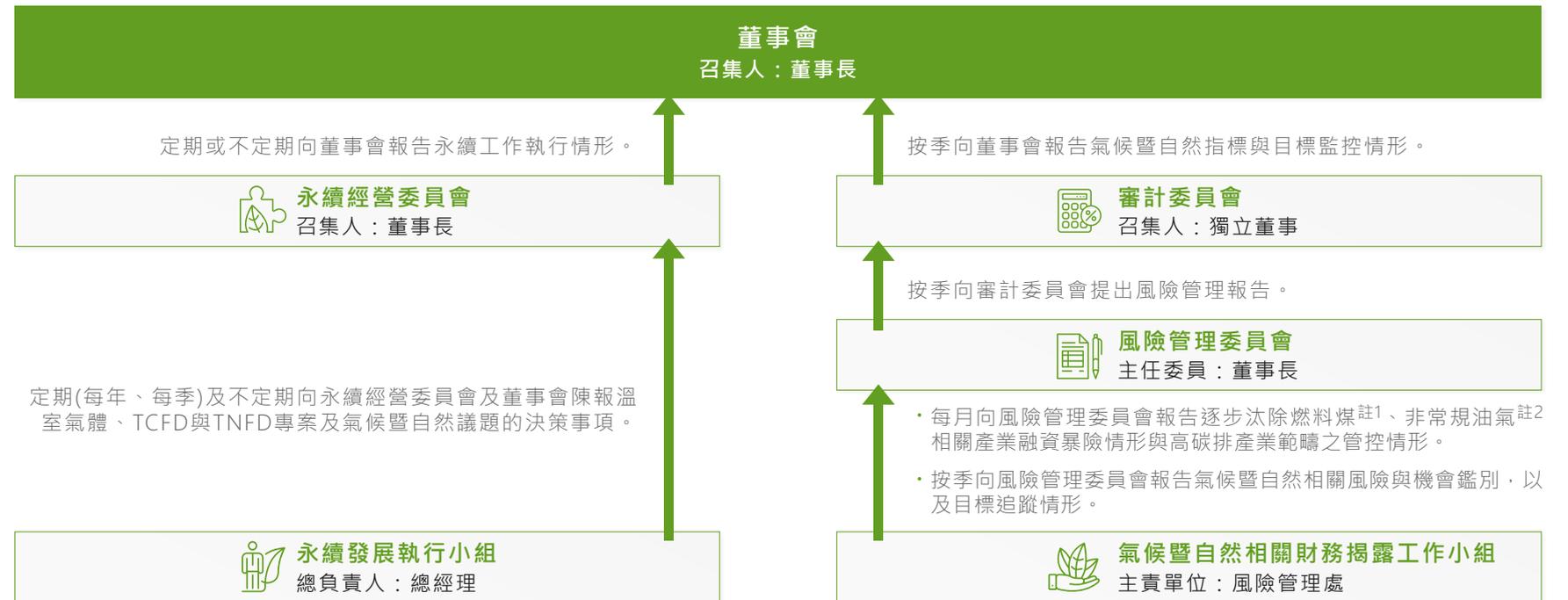
依循氣候相關財務揭露架構(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 及自然相關財務揭露架構 (Task Force on Nature-related Financial Disclosures, TNFD) · 揭露本行對氣候暨自然相關風險與機會之「治理」、「策略」、「風險管理」及「指標和目標」等資訊。

本行自2025年起配合自然環境納入《彰化銀行氣候風險管理政策》之評估與揭露範疇，更名為《彰化銀行氣候暨自然風險管理政策》，持續完善對氣候與自然相關議題的風險管理，並朝自然正向目標前進。

#### 治理架構

本行氣候暨自然治理架構包含氣候暨自然議題最高治理單位-董事會，相關治理角色-永續經營委員會、審計委員會、風險管理委員會、永續發展執行小組及氣候暨自然相關財務揭露工作小組之任務職掌及監督執行流程如下說明：

#### 氣候暨自然治理架構圖



註1：含煤礦開採、燃煤發電及燃煤基礎設施等產業。

註2：包含頁岩油、焦油沙、極地油氣、由非常規化石燃料提煉之液態天然氣及深海油氣之開採、加工製造、勘探及擴張計劃，以及支持上述活動的基礎設施等產業。

## 氣候暨自然治理分層職能及執行成果

會議	開會頻率	主要執行成果
<b>董事會</b>  <b>治理角色與職能</b> 氣候暨自然議題最高治理單位，指導、監督及管理本行對氣候暨自然風險之暴險情形，確保本行訂定之定性及定量措施符合其風險胃納。	每月一次(本行《公司章程》規定至少每季一次)	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過高碳排產業範疇、投融資組合減碳目標、年度永續發展工作計畫(包含氣候因應相關工作)。</li> <li>監督本行下列工作執行情形：               <ul style="list-style-type: none"> <li>溫室氣體盤查與查證工作</li> <li>環境相關指標執行成果</li> <li>申請「環境部溫室氣體自願減量專案」執行成果</li> <li>信用卡ISO 14067碳足跡查證</li> <li>TCFD專案執行成果</li> <li>逐步汰除燃料煤、非常規油氣相關產業融資暴險與高碳排產業非綠色融資暴險</li> <li>TCFD指標與目標執行情形</li> </ul> </li> </ul>
<b>永續經營委員會</b>  <b>治理角色與職能</b> 永續發展專責單位，負責督察並檢視達成永續目標之各項作為。	每年至少二次，必要時得隨時召集(2024年共召開6次)	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過投融資組合減碳目標、年度永續發展工作計畫(包含氣候暨自然因應相關工作)。</li> <li>監督下列工作執行情形及成果，包含：               <ul style="list-style-type: none"> <li>溫室氣體盤查與查證工作</li> <li>環境相關指標執行成果</li> <li>申請「環境部溫室氣體自願減量專案」執行成果</li> <li>信用卡ISO 14067碳足跡查證</li> <li>TCFD專案執行成果</li> </ul> </li> </ul>
<b>審計委員會</b>  <b>治理角色與職能</b> 督導風險管理，監督存在或潛在風險之管控事項，掌握氣候暨自然風險管理資訊。	每季至少一次，必要時得隨時召集	<ul style="list-style-type: none"> <li>每季定期監督風險管理委員會提出之風險管理報告，監督下列工作執行情形及成果，以增進氣候風險管理之監督效能：               <ul style="list-style-type: none"> <li>逐步汰除燃料煤、非常規油氣相關產業融資暴險與高碳排產業非綠色融資暴險</li> <li>TCFD指標與目標執行情形</li> </ul> </li> </ul>

會議	開會頻率	主要執行成果
<b>風險管理委員會</b>  <b>治理角色與職能</b> 主要負責執行董事會核定之氣候暨自然風險與重大決策管理機制，監控氣候暨自然風險之暴險狀況，檢視銀行在不同氣候情境下之因應策略是否具有韌性。	每月一次	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合本行淨零目標，每月定期監控逐步汰除燃料煤、非常規油氣相關產業融資暴險情形及高碳排產業非綠色融資暴險情形</li> <li>每季提報TCFD指標與目標執行情形</li> <li>營運據點之自然風險評估報告</li> </ul>
<b>永續發展執行小組</b>  <b>治理角色與職能</b> 由永續經營委員會指派總經理擔任總負責人，並依各工作分組(公司治理、責任金融、員工照護、社會共融及環境永續)執行包含氣候議題在內的永續事務。	不定期開會	<ul style="list-style-type: none"> <li>陳報及討論永續相關工作，包含：               <ul style="list-style-type: none"> <li>溫室氣體盤查與查證工作</li> <li>環境相關指標執行成果</li> <li>申請「環境部溫室氣體自願減量專案」執行成果</li> <li>信用卡ISO 14067碳足跡查證</li> <li>ISO 50001能源管理系統</li> <li>ISO 46001水資源效率管理系統</li> <li>TCFD專案執行成果</li> </ul> </li> </ul>
<b>氣候暨自然相關財務揭露工作小組</b>  <b>治理角色與職能</b> 由風險管理處負責召集並協調總行各單位橫向合作，辨識或評估氣候暨自然風險與機會，針對因應措施提出目標設定並定期追蹤監控、提出相對執行計畫、督導環境相關政策執行情形並提出修改建議。	不定期開會	<ul style="list-style-type: none"> <li>討論氣候暨自然相關工作，包含：               <ul style="list-style-type: none"> <li>淨零排放授信限額管理因應措施</li> <li>與投融資對象進行議合之作業方式與資料蒐集</li> <li>針對提出設定之SBTi減碳目標，與相關單位討論因應措施</li> <li>氣候風險指標與目標定期追蹤</li> </ul> </li> <li>進行自然相關財務揭露(TNFD)之基礎教育訓練</li> </ul>

## 3.1.2 氣候暨自然策略

### 3.1.2.1 氣候暨自然風險與機會

#### 氣候暨自然風險與機會鑑別流程

為因應氣候與自然變遷相關的風險與機會，由本行氣候暨自然相關財務揭露工作小組考量氣候風險類型、時間區間、影響程度、發生可能性、金融業既有風險之關聯性及各項業務性質，確立氣候風險辨識流程，每年辨識或評估氣候暨自然風險與機會，定期追蹤監控氣候暨自然相關執行情形。

本行主要營收來源為投融資業務，本年度首次針對投融資標的根據TNFD採用LEAP方法學(指「定位」(Locate)、「評估」(Evaluate)、「評量」(Assess)和「準備」(Prepare)4步驟)，分析其對於自然資本的影響及依賴，詳細分析內容請參考「3.1.3.3自然風險評估」。



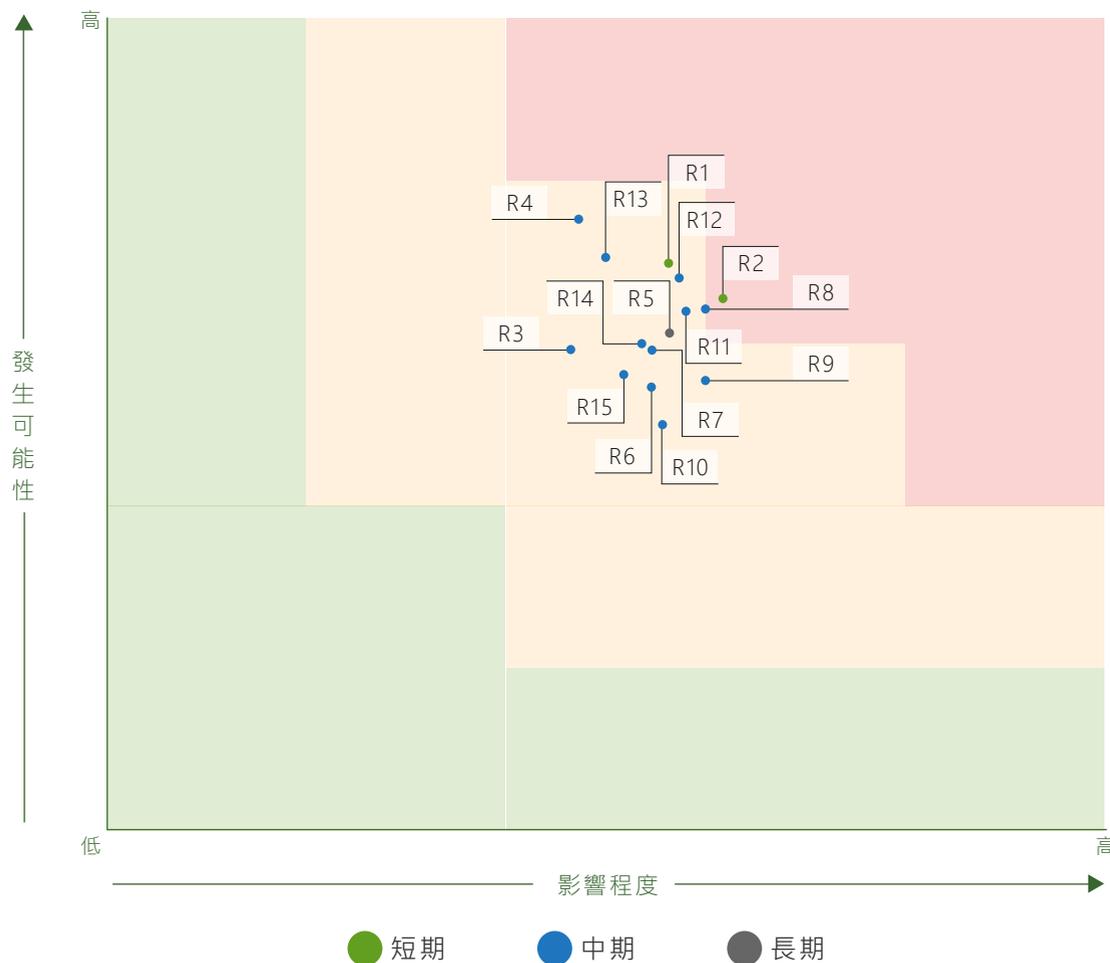
#### 蒐集及辨識氣候風險與機會

<b>考量因子</b> (參照TCFD及TNFD所建議之風險/機會類型)	<b>風險類型</b> ：涵蓋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、信譽等轉型風險。 <b>機會類型</b> ：涵蓋資源效率、能源來源、產品和服務、市場及韌性等。														
<b>辨識範疇</b> 整體價值鏈環節，包含自身營運、上游活動、下游活動/客戶。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>價值鏈環節</th> <th>納入評估的範疇</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>自身營運</td> <td>國內營運據點</td> </tr> <tr> <td>上游活動</td> <td>全體供應商</td> </tr> <tr> <td>下游活動/客戶</td> <td>全行投/融資業務、產品及銷售</td> </tr> </tbody> </table>			價值鏈環節	納入評估的範疇	自身營運	國內營運據點	上游活動	全體供應商	下游活動/客戶	全行投/融資業務、產品及銷售				
價值鏈環節	納入評估的範疇														
自身營運	國內營運據點														
上游活動	全體供應商														
下游活動/客戶	全行投/融資業務、產品及銷售														
<b>影響期間</b> 定義包含短、中、長期三種時間範圍。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>短期</th> <th>中期</th> <th>長期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1年以內</td> <td>1至7年</td> <td>7年以上</td> </tr> <tr> <td>2025年(含)前</td> <td>2026~2032年</td> <td>2033年~2050年</td> </tr> </tbody> </table>			短期	中期	長期	1年以內	1至7年	7年以上	2025年(含)前	2026~2032年	2033年~2050年			
短期	中期	長期													
1年以內	1至7年	7年以上													
2025年(含)前	2026~2032年	2033年~2050年													
<b>財務影響程度</b> 評估風險的財務影響程度時，同時考量氣候暨自然相關風險與傳統銀行業風險之連結性(如：信用風險、市場風險、作業風險、策略風險、信譽風險等)。	單位：新臺幣 <table border="1"> <thead> <tr> <th>影響程度</th> <th>財務影響或效益(稅前淨利)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>輕度</td> <td>低於1,000萬元</td> </tr> <tr> <td>中度</td> <td>介於約1,000萬~4,000萬元</td> </tr> <tr> <td>高度</td> <td>介於約4,000萬~6億元</td> </tr> <tr> <td>重大</td> <td>介於約6億~8億元</td> </tr> <tr> <td>極大</td> <td>超過8億元</td> </tr> </tbody> </table>			影響程度	財務影響或效益(稅前淨利)	輕度	低於1,000萬元	中度	介於約1,000萬~4,000萬元	高度	介於約4,000萬~6億元	重大	介於約6億~8億元	極大	超過8億元
影響程度	財務影響或效益(稅前淨利)														
輕度	低於1,000萬元														
中度	介於約1,000萬~4,000萬元														
高度	介於約4,000萬~6億元														
重大	介於約6億~8億元														
極大	超過8億元														
<b>發生可能性/機率</b>	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>20% 極無可能</td> <td>40% 不太可能</td> <td>60% 有可能</td> <td>80% 很有可能</td> <td>100% 極有可能</td> </tr> </tbody> </table>			20% 極無可能	40% 不太可能	60% 有可能	80% 很有可能	100% 極有可能							
20% 極無可能	40% 不太可能	60% 有可能	80% 很有可能	100% 極有可能											

### 氣候暨自然風險鑑別

本年度共蒐集15項氣候暨自然相關風險議題，並透過總行各業務單位主管進行問卷調查，考量氣候暨自然風險類型、時間區間、影響程度、發生可能性進行評估，針對調查結果，就各項風險所判斷的「發生可能性」和「影響程度」，作為排序風險重大性之依據，矩陣結果如下圖。

### 2024年度氣候暨自然相關風險分析矩陣



### 2024年氣候暨自然風險鑑別議題

#### 實體風險

議題領域	影響的價值鏈環節	財務影響期間	傳統風險連結	潛在或實際財務影響面向
<b>風險因子：立即性</b>				
<b>R1 天災使營運據點暫停，產能下降或中斷</b>				
氣候	自身營運	短期	作業風險	資產價值或資產使用壽命減少導致資產減值或現有資產提前棄置。
<b>R2 投/融資對象資產受損</b>				
氣候	投融資業務	短期	信用風險、市場風險	抵押品的貶值、信用風險增加、投資組合的盈利能力下降。
<b>R3 天災造成供應商供貨不穩或中斷</b>				
氣候	供應商	中期	作業風險	對生產能力的干擾。
<b>風險因子：長期性</b>				
<b>R4 平均溫度升高</b>				
氣候	自身營運	中期	作業風險	間接(營運)成本增加。
<b>R5 海平面上升</b>				
氣候	自身營運 投融資業務	長期	作業風險	資產價值或資產使用壽命減少導致資產減值或現有資產提前棄置。

**轉型風險**

議題領域	影響的價值鏈環節	財務影響期間	傳統風險連結	潛在或實際財務影響面向
<b>風險因子：市場</b>				
<b>R6 公司未能即時因應永續金融需求</b> 				
氣候、自然	產品及銷售	中期	策略風險、信譽風險	品牌受損。
<b>R7 水資源稀缺造成投/融資對象營運風險</b> 				
自然	投融資業務	中期	市場風險、信用風險	信用風險增加、投融資部位的獲利能力下降、抵押品的貶值。
<b>風險因子：技術</b>				
<b>R8 投/融資對象面臨技術轉型</b> 				
氣候	投融資業務	中期	市場風險、信用風險	氣候韌性不足造成投融資部位的獲利能力下降。
<b>風險因子：信譽</b>				
<b>R9 利害關係人對於永續金融的關注增加</b> 				
氣候、自然	自身營運	中期	策略風險、信譽風險	品牌受損。
<b>R10 支持對環境有負面影響的項目或活動</b> 				
自然	投融資業務	中期	策略風險、信譽風險	品牌受損。

議題領域	影響的價值鏈環節	財務影響期間	傳統風險連結	潛在或實際財務影響面向
<b>風險因子：政策和法規</b>				
<b>R11 投/融資對象面臨轉型相關法規風險</b> 				
氣候	投融資業務	中期	信用風險、市場風險	信用風險增加。
<b>R12 提高投/融資門檻，導致業務流失</b> 				
氣候	投融資業務	中期	市場風險、信用風險	投融資部位的獲利能力下降。
<b>R13 溫室氣體排放成本增加，供應商提高產品或服務之價格，增加本行財務支出</b> 				
氣候	供應商	中期	策略風險、信譽風險	間接(營運)成本增加。
<b>R14 限制特定產業用水量</b> 				
自然	投融資業務	中期	市場風險、信用風險	信用風險增加、投融資部位的獲利能力下降。
<b>R15 融資對象因罰款、處罰或強制令影響獲利能力</b> 				
自然	融資業務	中期	信用風險	信用風險增加、融資部位的獲利能力下降。

## 前三大氣候暨自然相關風險鑑別結果之影響程度及因應作為

本行所鑑別出前三大氣候暨自然相關風險項目，其對營運與業務之影響與相關因應措施如下表：

風險事件	業務、策略影響	因應作為
 <p><b>R2</b> 投/融資對象 資產受損</p>	<p><b>排序：1</b></p> <p><b>影響範圍：投融資業務</b> <b>傳統風險：信用風險、市場風險</b></p> <p>極端氣候(如暴雨、颱風)加劇，投/融資對象的營運據點或擔保品若位於高風險區域(如：淹水嚴重區域)，可能因天災導致客戶營運中斷，影響客戶還款能力或擔保品價值下滑的風險，使本行放款難以回收、擔保品價值減損等，使投/融資案件產生損失。</p> <p>根據本行氣候變遷情境分析結果(詳見3.1.2.2)，依不同的情境，財務衝擊總計最高預期損失占基準年度(2024年度)淨值之13%，稅前損益之130%。</p>	<p><b>財務影響：</b> <b>期間：短期</b> <b>程度：高度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>避免承作易受自然災害(如：風災、水災、旱災)侵襲之擔保品，並要求定期(至少每年一次)查看不動產擔保品使用情形。</li> <li>導入氣候風險預期模型，將不動產擔保品風險區分為低、中、高等級，並自動引入不動產鑑估遞送單及鑑估表內，以供審核案件之參酌，倘擔保品符合特定條件且風險等級屬高風險者，應評估說明對本行債權無重大影響始得承作。</li> <li>提供居家綜合險(保障項目包含颱風、洪水及地震等天災補償及鼓勵以綠建材修復之專屬綠能條款)及商業火災保險附加天災險(如地震險、颱風洪水險等)之保險規劃，分別為住宅用不動產及商用不動產透過保險轉嫁風險降低損失。</li> <li>考量氣候變遷可能導致授信戶擔保品價值降低或減損，每月將不動產擔保品依據坐落地區揭露放款餘額及逾催情況，陳報風險管理委員會。</li> </ul>
 <p><b>R1</b> 天災使營運據點 暫停，產能下降或 中斷</p>	<p><b>排序：2</b></p> <p><b>影響範圍：自身營運</b> <b>傳統風險：作業風險</b></p> <p>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。</p> <p>根據本行實體風險—自有營運據點情境分析結果(詳見3.1.2.2)，財務衝擊總計預期損失占基準年度(2024年度)淨值之1.73%。</p>	<p><b>財務影響：</b> <b>期間：短期</b> <b>程度：高度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定《彰化銀行業務永續運作計畫(BCP)》，以因應氣候變遷或極端降雨等災害事件發生時，全行各單位仍能維持業務正常運作，營運不中斷。若評估影響為短期，則進行人員遠距辦公或異地備援；若影響為長期，則評估營運據點搬遷與人員安置計畫。</li> <li>加強氣候變遷相關調適與防災宣導，包含沙包取得來源、防水閘門操作使用、汛前排水溝巡視等，未來新設立之分行亦會進行相關風險辨識及導入氣候變遷調適計劃及宣導等，以降低氣候變遷或極端降雨帶來之衝擊。</li> </ul>
 <p><b>R12</b> 提高投/融資門檻， 導致業務流失</p>	<p><b>排序：3</b></p> <p><b>影響範圍：投融資業務</b> <b>傳統風險：市場風險、信用風險</b></p> <p>因應《氣候變遷因應法》與歐盟碳邊境調整機制(CBAM)等政策，高碳排產業面臨額外的碳費負擔，將影響企業財務表現。本行為控管相關風險，若提高高碳排產業之授信及投資門檻，可能因此降低客戶合作意願，導致業務流失。</p>	<p><b>財務影響：</b> <b>期間：中期</b> <b>程度：高度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>與授信戶建立良好溝通方式，藉由議合協助與輔導客戶低碳轉型，改善營運策略。</li> <li>為因應永續金融趨勢，持續辦理永續績效連結授信優惠專案貸款以及開辦節能服務業專案貸款相關商品，並研擬開辦廢水資源化、節水方面商品。</li> <li>依據本行《責任投資作業要點》投資高碳排產業時，須額外辦理氣候風險檢測。投資標的若有「未參與任何倡議組織且無揭露或提交排放資訊」之情形，則應與該企業進行議合，鼓勵其參與倡議組織，並需於未來揭露碳排放資訊。</li> </ul>

### 氣候暨自然機會鑑別

本年度共蒐集13項氣候暨自然相關機會議題。

### 2024年度氣候暨自然相關機會分析矩陣



### 2024年氣候暨自然機會鑑別議題

議題領域	影響的價值鏈環節	財務影響期間	潛在或實際財務影響面向
<b>機會因子：資源效率</b>			
<b>O1 綠色採購</b>			
氣候、自然	自身營運	短期	間接(營運)成本減少。
<b>O2 循環採購</b>			
氣候、自然	供應商、自身營運	短期	間接(營運)成本減少。
<b>O3 提高能源使用效率及能源轉型</b>			
氣候	自身營運	短期	間接(營運)成本減少。

議題領域	影響的價值鏈環節	財務影響期間	潛在或實際財務影響面向
<b>機會因子：資源效率、韌性</b>			
<b>O4 綠建築</b>			
氣候、自然	自身營運	中期	間接(營運)成本減少、環境韌性提高。
<b>機會因子：產品和服務</b>			
<b>O5 開發綠色金融服務</b>			
氣候、自然	產品及銷售、投融資業務	短期	產品和服務增加帶來的收入增長。
<b>O6 增加數位金融服務</b>			
氣候、自然	產品及銷售、自身營運	短期	直接成本減少、產品和服務需求增加帶來的收入增長。
<b>O7 開發自然調適及防災基礎設施相關的專案融資服務</b>			
氣候、自然	融資業務	中期	產品和服務增加帶來的收入增長、環境韌性提高。
<b>O8 提高綠能產業授信</b>			
氣候	融資業務	短期	產品和服務增加帶來的收入增長。
<b>O9 開發污染防制相關融資服務，提供環保技術改善相關產業專案貸款服務</b>			
自然	融資業務	短期	產品和服務增加帶來的收入增長。
<b>O10 參與水資源基礎設施建設</b>			
自然	投融資業務	中期	產品和服務增加帶來的收入增長。
<b>機會因子：市場</b>			
<b>O11 增加ESG主題投資</b>			
氣候、自然	投資業務	短期	韌性提升。
<b>O12 開發目標永續發展之客戶</b>			
氣候、自然	融資業務	短期	產品和服務增加帶來的收入增長、品牌價值提升。
<b>機會因子：能源來源、韌性</b>			
<b>O13 再生能源使用</b>			
氣候	自身營運	中期	間接(營運)成本減少、環境韌性提高。

## 前三大氣候暨自然相關機會鑑別結果之影響程度及因應作為

本行所鑑別出前三大氣候暨自然相關機會項目，其對營運與業務之影響與相關因應措施如下表：

機會事件	業務、策略影響	因應作為
 <p><b>O8</b> 提高綠能產業 授信</p>	<p><b>排序：1</b></p> <p><b>影響範圍：融資業務</b></p> <p>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、太陽能電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。</p> <p>針對本行綠電及再生能源產業，本行以2024年底之客戶數及維護客戶之人天，預估未來1年內之商機規模約可成長3%，預估投入人力成本約新臺幣40.91佰萬元。</p>	<p><b>財務影響：</b> <span style="background-color: #2e7d32; color: white; padding: 2px 5px;">期間：短期</span> <span style="background-color: #c00000; color: white; padding: 2px 5px;">程度：高度</span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>響應政府「六大核心戰略產業推動方案」及「綠色及轉型金融行動方案」，推動綠色產業發展，針對綠能及再生能源產業，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，並透過相關貸款案件，持續開發綠能科技產業授信客戶。</li> </ul>
 <p><b>O6</b> 增加數位金融 服務</p>	<p><b>排序：2</b></p> <p><b>影響範圍：產品及銷售、自身營運</b></p> <p>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、行動投保等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。</p> <p>本行預估針對數位金融服務之開發、維運及推廣事宜，將投入人力成本約新臺幣54佰萬元。</p>	<p><b>財務影響：</b> <span style="background-color: #2e7d32; color: white; padding: 2px 5px;">期間：短期</span> <span style="background-color: #c00000; color: white; padding: 2px 5px;">程度：高度</span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>積極推動行動投保業務，搭配獎勵活動提升行動投保業務使用率，並持續增加上線合作保險公司，擴大適用商品。</li> <li>持續推動服務線上化，如網路銀行、行動銀行、網路ATM、線上開戶、彰化銀行「e吉貸-線上貸款平台」、行動支付(含彰銀錢包等)，提升服務無紙化及行動化，減去臨櫃作業及客戶往返銀行之過程，降低碳排放量。</li> </ul>
 <p><b>O5</b> 開發綠色金融 服務</p>	<p><b>排序：3</b></p> <p><b>影響範圍：產品及銷售、投融資業務</b></p> <p>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、綠色債券、永續連結貸款與再生能源專案融資等，或推出針對節水科技、循環水利用與污水處理企業的專案融資、綠色債券或永續發展貸款等開發新商機。</p> <p>本行針對開發綠色金融服務，預估將投入人力成本約新臺幣3.96佰萬元。</p>	<p><b>財務影響：</b> <span style="background-color: #2e7d32; color: white; padding: 2px 5px;">期間：短期</span> <span style="background-color: #c00000; color: white; padding: 2px 5px;">程度：高度</span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為因應永續金融趨勢，持續辦理綠色存款、續辦永續績效連結授信優惠專案貸款以及開辦節能服務業專案貸款相關商品，並研擬廢水資源化、節水方面等商品，未來將持續開發綠色相關金融服務。</li> <li>積極推動綠色債券發行，並透過所募集資金，用於太陽能光電設備設置專案融資、廢污水處理廠與基礎建設融資及電動車融資，創造社會效益並與客戶更緊密連結。</li> </ul>

### 3.1.2.2 氣候變遷情境分析

本行依金融監督管理委員會發布之「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫(2024年版)」辦理情境分析，計算範圍涵蓋國內及海外授信部位及銀行簿投資部位(票債券及股權)，評估分析情境下信用風險預期損失占基準年度(2024年)稅前損益及前一年度淨值之比率。

#### 當前氣候情境設定

考量國內之轉型情況及氣候風險程度，設定長期及短期情境以進行後續之氣候變遷情境分析。

長期情境	短期情境
<p> 評估區間： 考量氣候變遷時間尺度及銀行業務週期，設定情境產製時期以2030年時期及2050年時期為主。</p> <p> 評估方法： 分別以各項情境與依據數值因子作為基礎，評估氣候變遷對於個體之衝擊數值。總體經濟因子取用指標包含GDP成長率、失業率、通貨膨脹率及長期利率，模擬各部位違約率之變化，另以碳定價及產業排放變化趨勢等相關因子模擬碳定價之轉型風險對於不同屬性個體之衝擊程度變化；環境因子取用指標包含環境及溫度變化數值等，產製涵蓋之實體風險危害項目(暴雨、淹水、乾旱、坡災及熱浪)未來變化之趨勢以及對於不同屬性個體之衝擊程度變化。</p>	<p> 評估區間： 以未來一年內發生的氣候事件為評估尺度。</p> <p> 評估方法： 評估未來短期內因氣候相關之特定實體/轉型衝擊事件發生下，對於部位產生之衝擊程度，分析上關注預期損失相較基準情境之相對增長程度。</p>

#### 本國銀行辦理氣候變遷情境分析—情境設定

期間	長期			短期	
	情境類別	有序淨零 (Orderly)	無序轉型 (Disorderly)		消極轉型 (Too little, too late)
對應情境	NGFS(轉型)	Net Zero 2050	Delay Transition	Fragmented World	碳費政策情境
	IPCC (實體)	SSP1-1.9	SSP1-2.6	SSP2-4.5	強度調整情境(增強的莫拉克颱風事件)
情境描述		全球循序漸進以達到2050年淨零排放之路徑	延遲開始進行轉型但仍須達到全球世紀末升溫於2°C以內之目標下	延遲執行轉型之情況下未達成減碳目標，使轉型風險與實體風險皆相對嚴重之情境	未來短期內因氣候相關之特定實體/轉型衝擊事件發生下，對於部位產生之衝擊程度

## 情境分析結果

於長期及短期各情境下預期損失占本行淨值及稅前損益比率，如下表所示。其中長期情境以2050年之「消極轉型情境」預期損失最高，總計預期損失占基準年度稅前損益之130%，占前一年度淨值之13%；短期情境以「實體風險情境」預期損失最高，總計預期損失占基準年度稅前損益之123%，占前一年度淨值12%。後續本行將持續透過定期之情境分析與壓力測試，掌握自身氣候風險程度概況，進而瞭解自身韌性與調適能力是否妥適，並根據分析及測試結果研擬適當之政策與策略調整。

### 各情境下信用風險預期損失占淨值及基準年度稅前損益之比率

#### 長期情境

單位：百分比

比率	暴險部位	有序淨零		無序轉型		消極轉型	
		2030	2050	2030	2050	2030	2050
預期損失占基準年度稅前損益之比率	授信部位—企業	59%	69%	74%	80%	73%	104%
	授信部位—個人	3%	3%	4%	4%	4%	5%
	銀行簿投資部位	10%	14%	10%	16%	13%	21%
	總部位	73%	87%	88%	100%	89%	130%
預期損失占淨值之比率	授信部位—企業	6%	7%	7%	8%	7%	11%
	授信部位—個人	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	銀行簿投資部位	1%	1%	1%	2%	1%	2%
	總部位	7%	9%	9%	10%	9%	13%

註：因情境分析之方法論有其假設、相關參數設定為不同風險情境下推估之數值，長期情境所評估期間較為久遠，因此各情境所估算出之預期損失情形有其不確定性，並非未來實際發生之影響，分析結果之使用及解讀上應注意其限制性。

#### 短期情境

單位：百分比

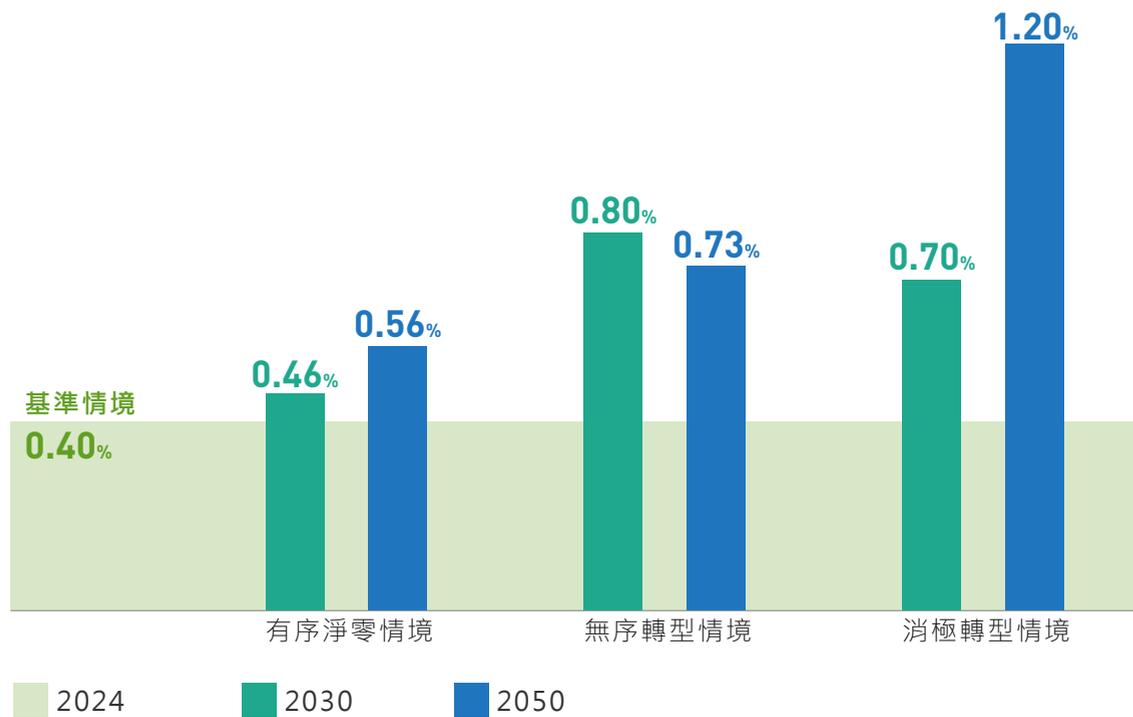
比率	暴險部位	實體風險-強度調整情境	轉型風險情境	綜合損失情境
預期損失占基準年度稅前損益之比率	國內授信部位—企業	62%	47%	62%
	國內授信部位—個人	58%	2%	58%
	銀行簿投資部位	3%	3%	3%
	總部位	123%	52%	123%
預期損失占淨值之比率	國內授信部位—企業	6%	5%	6%
	國內授信部位—個人	6%	0%	6%
	銀行簿投資部位	0%	0%	0%
	總部位	12%	5%	12%

註：因各情境所估算之預期損失情形有其不確定性，非未來實際發生之影響，分析結果之使用及解讀上應注意其限制性。且因長、短期情境之方法論不同，分析結果不宜逕予比較。

### 高授信集中度產業情境分析

2024年12月授信餘額占比高於8%之高授信集中度產業，依序分別為「金融及保險業(10.88%)」及「不動產開發業(8.9%)」，惟「金融及保險業」未有適當的風險參數(如營授比)與違約鏈結，且非受氣候變遷風險直接衝擊，故排除計算。以2030年及2050年兩個時間點，於有序淨零、無序轉型及消極轉型情境下，評估各情境預期損失占淨值比率如下：

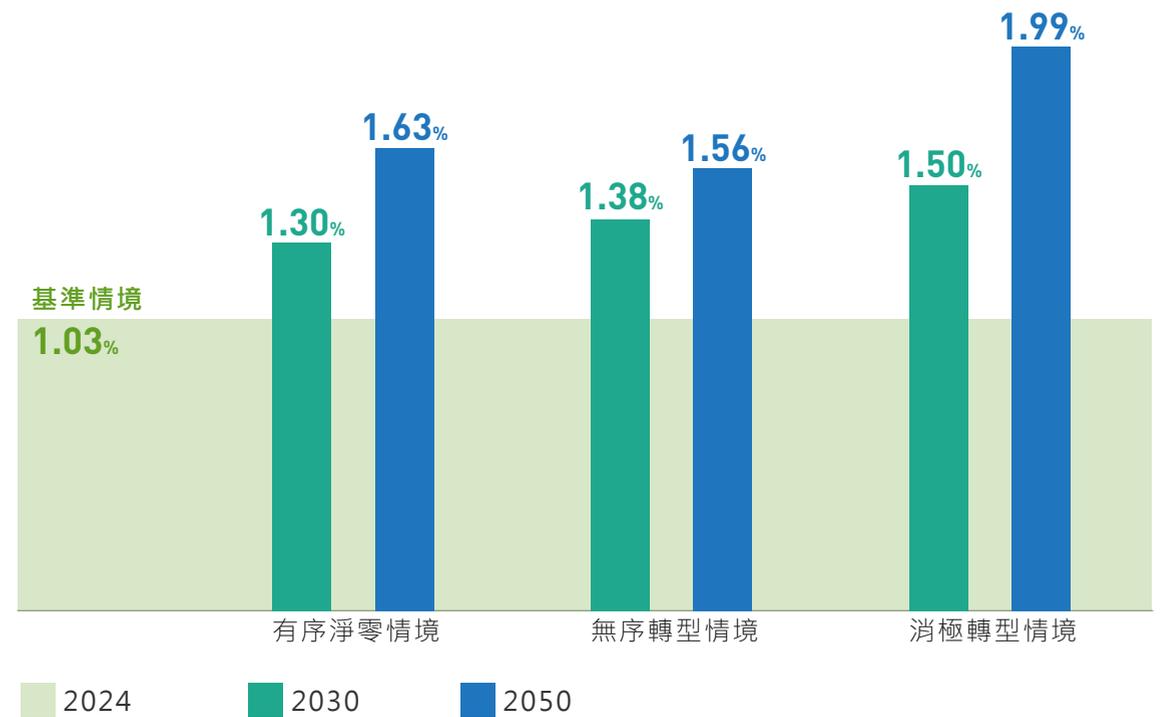
高授信集中度產業—各情境預期損失占淨值比率



### 轉型風險情境分析

本年度辨識出前三大氣候風險中，針對提高高碳排產業投/融資門檻，導致業務流失，間接影響獲利表現並可能因此增加違約之風險，進行考量高碳排產業對本行信用風險之轉型風險情境分析。情境分析結果如下表，本行已訂定淨零排放授信目標，將透過持續降低高碳排產業非綠色授信承作量及強化管控該等授信對象之轉型計畫與減碳情形，減緩高碳排產業授信戶氣候相關轉型/實體風險，以因應情境分析結果。詳細的管理方針與因應對策請詳「4.6盡職授信」。

高碳排產業—各情境預期損失占淨值比率



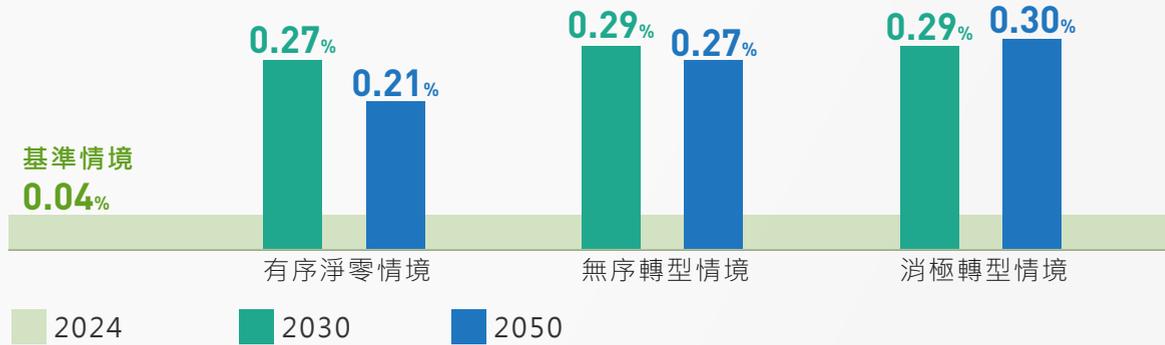
實體風險情境分析

本年度辨識出前三大氣候風險中，分別針對「投/融資對象資產受損」及「天災使營運據點暫停，產能下降或中斷」進行實體風險情境分析，分析結果如下：



**不動產擔保暴險：**以本行臺灣地區不動產擔保暴險，評估「投/融資對象資產受損」造成之影響。在2050年消極轉型之情境下，預期信用損失情形最為嚴峻，信用風險預期損失約占淨值0.30%。分析不同情境之預期損失金額占淨值比詳下圖。

各情境預期損失占淨值比率



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。本行針對2024年交易成立的54間臺灣供應商(占2024年總採購金額100%)進行短期實體風險情境分析；分析結果顯示最近一年內並無任何高實體風險發生之可能。未來將透過宣導及供應商訪視之方式，為其落實氣候風險管理提供適當協助。

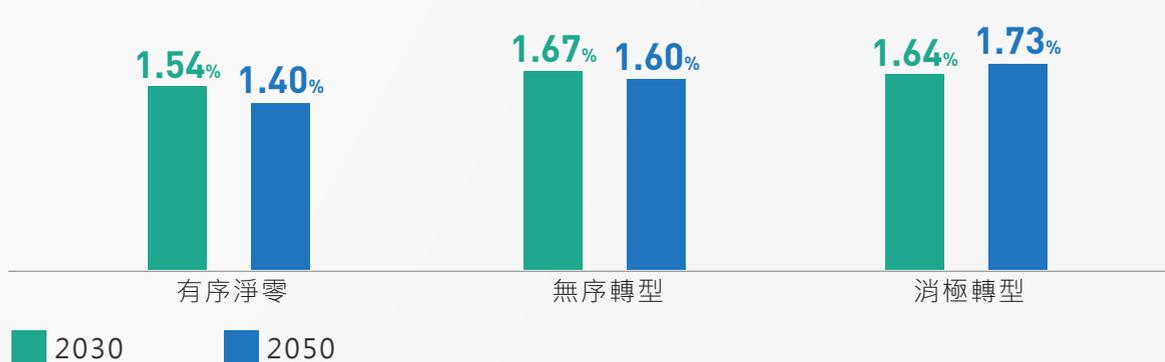
2024年供應商據點實體風險分析結果

情境	最近一年強度調整情境及極端分布情境			
	公司/工廠登記地址風險程度	家數	交易金額(新臺幣佰萬元)	交易金額占比
高實體風險		0	0	0.0%
中實體風險		4	23.37	0.6%
低實體風險		50	4,184.23	99.4%
總計		54	4,207.60	100%



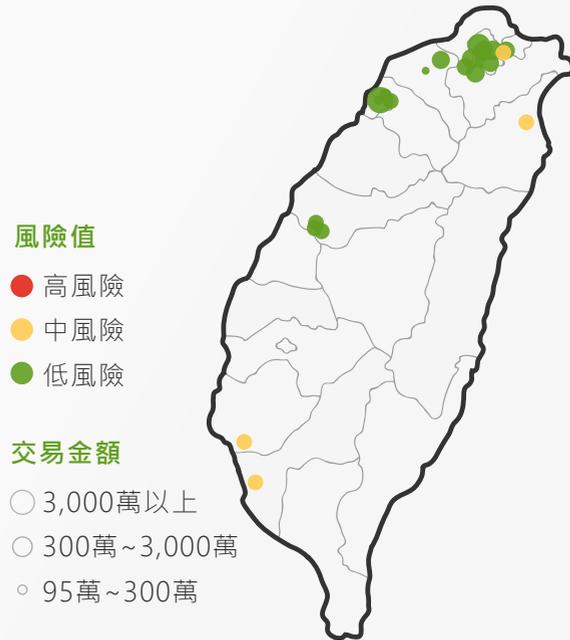
**自有營運據點：**天災使營運據點可能產生之損失，以臺灣地區自有營運據點分析在長期之有序淨零、無序轉型及消極轉型3種情境下之資產減損金額。分析結果顯示於2050年消極轉型情境下，資產減損情形最為嚴峻，預估資產減損金額占基準年度(2024年)淨值之1.73%。

各情境預估資產減損金額占淨值比率



### 短期實體風險情境下供應商據點坐落區域之交易金額

最近一年供應商短期實體風險情境



### 香港分行氣候風險壓力測試

香港分行係依據香港金融管理局《監管政策手冊》單元GS-1「氣候風險管理」要求，轉型風險情景採用NGFS所制定的無序情境(Disorderly scenario)計算其高碳排放款與債券組合對象之預期信用損失。實體風險採用IPCC的RCP 8.5情境，評估不動產擔保授信戶不動產所在具體地址。

依當地金融管理局氣候風險壓力測試試驗計畫，放款及債券組合之高碳排放行業加壓後2035年預期信用損失比率由0.98%提高至3.07%。實體風險下各不動產加壓後的實體風險損失至2050年占分行淨值0.016%、2060年提高至0.024%。

### 3.1.2.3 低碳轉型策略

本行認知金融機構係透過資金挹注及提供金融商品與服務協助企業低碳轉型，扮演永續轉型及低碳經濟關鍵角色，積極規劃、發行綠色相關債券，提升綠色貸款、綠色存款專案案件數等，以掌握氣候相關機會與商機，並發揮金融影響力；強化高碳排放企業議合，以引導企業低碳轉型，逐步減少高碳排放產業之非綠色融資，積極檢視投融资組合及標的之減碳策略(與SBTi要求一致，全球升溫幅度控制在2°C)。

為達2030年範疇一及範疇二(或稱類別1及類別2)較2020年減量42%之目標，訂定三大減碳策略：



### 3.1.3 氣候暨自然風險管理

#### 3.1.3.1 氣候暨自然風險管理政策

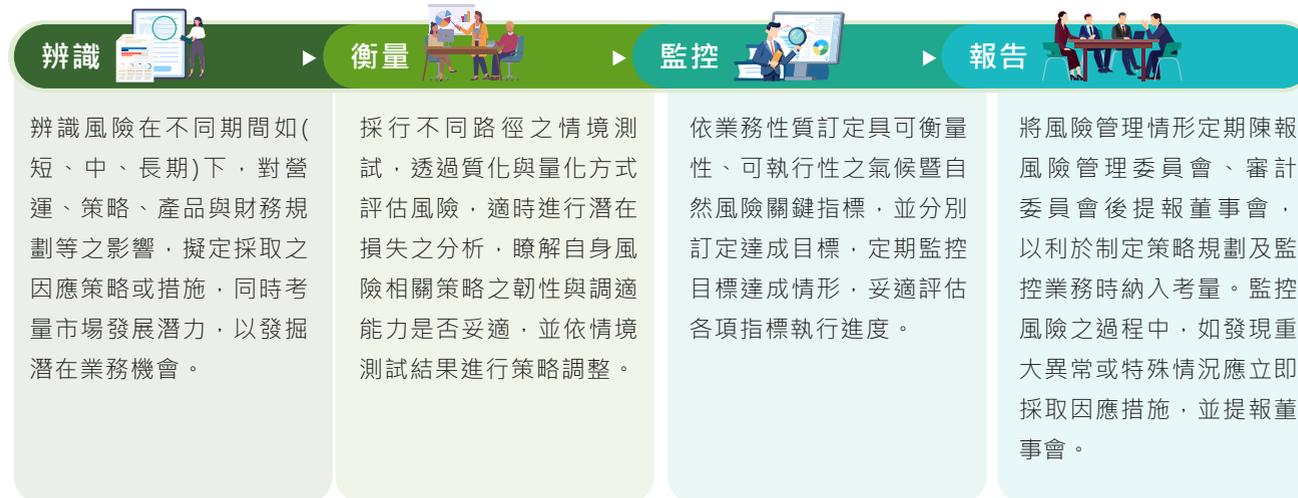
因應自然相關議題對企業營運日益重要的影響，本行積極導入TNFD框架，將自然納入風險評估體系，並修訂《氣候風險管理政策》，擴展為《氣候暨自然風險管理政策》，強化對自然風險的識別與管理。



彰化銀行氣候暨自然風險管理政策

#### 氣候暨自然風險管理流程

為有效辨識、衡量、監控及報告氣候暨自然影響、依賴、風險與機會，本行整合既有的風險管理程序(辨識、衡量、監控、報告及執程序)，將氣候風險管理機制納入既有的整體風險管理政策中，並配合自然環境納入評估與揭露範疇，修訂本行《氣候暨自然風險管理政策》，建立氣候暨自然風險管理流程如下：



#### 風險管理三道防線

藉由盤點和自身營運與業務相關之氣候暨自然風險，本行運用風險管理架構之三道防線有效落實氣候風險管理：

##### 第一道防線

##### 風險承受單位



日常承辦業務之風險管理及風險自我評估，其職責包括辨識氣候風險的來源及評估風險發生時的影響程度，以及採取因應風險之對策，工作包括：

- 授信申請時針對高碳排產業及環境部應盤查溫室氣體名單，額外進行氣候風險檢核。
- 業務單位於投資前將高碳排檢核納入投資流程。
- 透過與客戶接觸及訪談，瞭解客戶減緩與調適轉型計畫，評估及考量氣候變遷對客戶影響，若無揭露或提交碳排資訊，則進一步與客戶議合。

##### 第二道防線

##### 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，工作包括：

- 將氣候風險納入整體風險管理政策中，為強化對氣候風險管理，另透過「氣候暨自然風險管理政策」，將溫室氣體盤查、揭露與查證納入管理。
- 訂定淨零排放授信目標，每月定期於風險管理委員會陳報暴險情形。
- 進行氣候相關情境分析。
- 法令遵循單位應確保各業務管理單位配合氣候相關法令，適時更新業務職掌相關作業規範及管理規章。

##### 第三道防線

##### 內部稽核單位



定期檢視行內各單位風險管理之實際執行狀況，依據氣候暨自然風險評估結果及氣候暨自然風險管理政策運作執行情形，編訂查核事項。

### 3.1.3.2 投融資風險管理

為落實責任金融，達成國家2050年淨零排放之目標，本行投融資風險管理策略如下：

已承諾不再新增燃料煤、非常規油氣相關產業之投融資部位，並逐步減少至2040年完全排除該等產業不再承作。此段時間受影響之投、融資對象如資金用途為綠色轉型、永續發展，或提出具體減碳、產業轉型計畫，得例外評估承作，或與其持續溝通進行減碳或轉型議合。逐步減少燃料煤與非常規油氣融資之時程表，列示如下：

#### 逐步減少燃料煤與非常規油氣投融資時程表

	2030年前	2035年前	2040年
燃料煤	全面汰除下列授信 · 煤礦開採企業授信 · 燃煤發電企業之專案融資 · 燃煤基礎設施企業授信	全面汰除下列授信 · 燃煤發電企業授信	全面汰除
	減少50% 燃料煤相關產業投資	減少75% 燃料煤相關產業投資	
非常規油氣	全面汰除下列授信 · 非常規油氣企業之專案融資	全面汰除下列授信 · 非常規油氣企業授信	
	減少50% 非常規油氣相關產業投資	減少75% 非常規油氣相關產業投資	

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



註：以2023年底之授信餘額加計未動用額度為基準。

### 3.1.3.3 自然風險評估

隨著全球對生物多樣性保護與自然相關財務風險的關注日益提升，本行積極強化自然風險管理，以確保業務發展與永續發展目標相符。為提升識別與管理自然相關風險與機會之能力，本行參考自然相關財務揭露工作小組(TNF D)所提出的LEAP(Locate, Evaluate, Assess, Prepare)方法學，作為系統性分析自然相關依賴、影響、風險與機會之架構，逐步建立完善的自然風險管理流程，強化決策時對自然風險與機會的辨識與因應能力。LEAP方法學之評估結果如下：

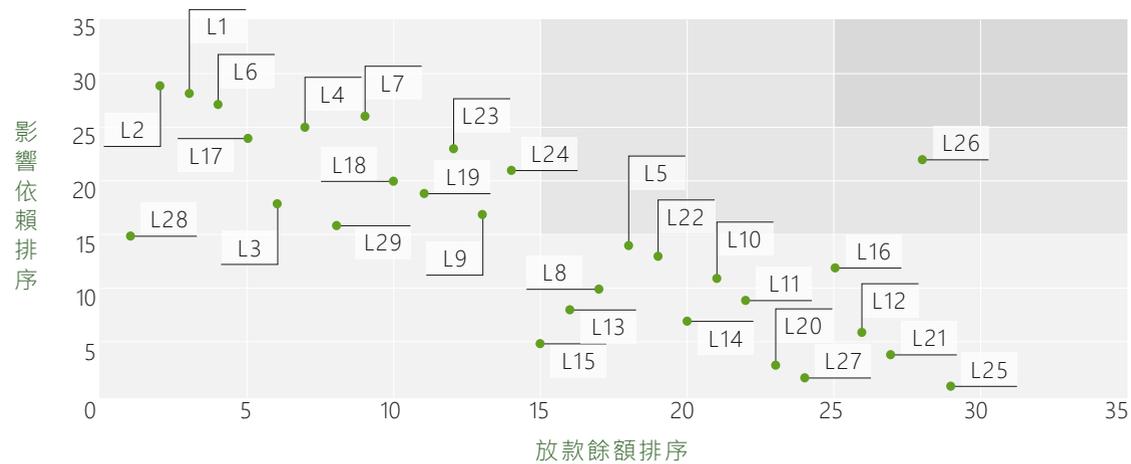
#### 定位價值鏈重要活動(Step 1, Locate)

本行盤點並分析直接經營活動與上下游價值鏈中的關鍵組成，確認主要營收來源為投融資業務。考量本行作為金融機構之特性，後續自然相關依賴、影響與風險辨識，將以投融資活動作為切入點，據以展開高風險資產辨識與區位熱區分析。

## 依賴與影響分析(Step 2, Evaluate)

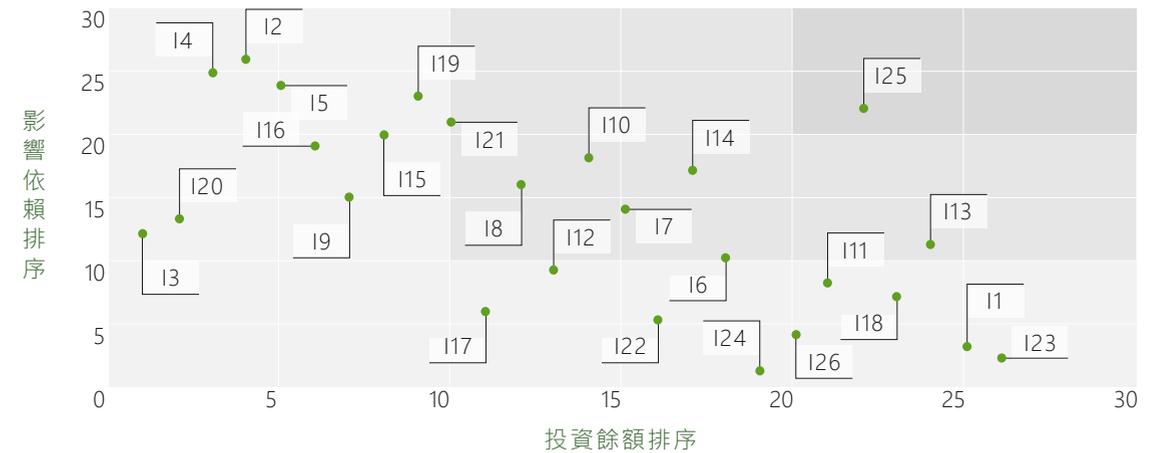
採用國際資料庫ENCORE分析各產業對自然之依賴與影響程度，並考量本行對各產業之投融資暴險進行排序，得知投融資部位集中於低自然依賴與影響產業，惟不動產開發業(放款L26; 投資I25)有較高的自然依賴與影響，且該產業別的暴險較高，未來將持續關注個別投融資對象是否有自然或環境違規及裁罰之情事，並適時與客戶針對環境保護進行議合。

融資業務相關產業之餘額與影響依賴程度



- |               |                     |                 |
|---------------|---------------------|-----------------|
| L1 農、牧業       | L11 金屬製品製造業         | L21 零售業         |
| L2 漁業         | L12 電子零組件製造業        | L22 陸上運輸業       |
| L3 石油及天然氣礦業   | L13 電腦、電子產品及光學製品製造業 | L23 水上運輸業       |
| L4 砂、石採取及其他礦業 | L14 機械設備製造業         | L24 住宿業         |
| L5 食品及飼品製造業   | L15 汽車及其零件製造業       | L25 金融服務業       |
| L6 成衣及服飾品製造業  | L16 電力及燃氣供應業        | L26 不動產開發業      |
| L7 木竹製品製造業    | L17 廢水及污水處理業        | L27 不動產經營及相關服務業 |
| L8 石油及煤製品製造業  | L18 建築工程業           | L28 旅行及其他相關服務業  |
| L9 非金屬礦物製品製造業 | L19 土木工程業           | L29 運動、娛樂及休閒服務業 |
| L10 基本金屬製造業   | L20 批發業             |                 |

投資業務相關產業之餘額與影響依賴程度



- |                    |                |                 |
|--------------------|----------------|-----------------|
| I1 公共行政及國防；強制性社會安全 | I10 非金屬礦物製品製造業 | I19 水上運輸業       |
| I2 農、牧業            | I11 電子零組件製造業   | I20 航空運輸業       |
| I3 食品及飼品製造業        | I12 電力設備及配備製造業 | I21 住宿業         |
| I4 成衣及服飾品製造業       | I13 電力及燃氣供應業   | I22 電信業         |
| I5 木竹製品製造業         | I14 用水供應業      | I23 金融服務業       |
| I6 石油及煤製品製造業       | I15 建築工程業      | I24 證券期貨及金融輔助業  |
| I7 化學材料及肥料製造業      | I16 土木工程業      | I25 不動產開發業      |
| I8 其他化學製品製造業       | I17 批發業        | I26 不動產經營及相關服務業 |
| I9 藥品及醫用化學製品製造業    | I18 零售業        |                 |

## 自然敏感產業的暴險比例

本行參考TNFD指引所建議之高自然敏感產業清單，計算各產業之影響加總與依賴加總乘積作為評判指標，篩選指標數值前20大做為高自然敏感產業，並進行下一步投融資部位暴險比例計算，我們得出2024年本行投融資部位於TNFD定義之高自然敏感產業約新臺幣74億元，占總暴險部位0.44%。

### 自然相關風險與機會之評估(Step 3, Assess)

#### 運用地理資訊系統(GIS)進行疊圖分析

針對前述分析之高自然依賴與影響之產業別，進一步篩選其中在本行投資及融資部位中前10大之對象，運用地理資訊系統(GIS)進行疊圖分析，評估其營運據點是否位於或鄰近以下生態敏感區域，進而可能產生自然相關風險：

關鍵生物多樣性區域(Key Biodiversity Areas, KBA)

世界資料保護區(World Database on Protected Areas, WDPA)

行政院農業部林業及自然保育署所發布的國土生態綠網生物多樣性熱區

野鳥學會發布之台灣重要野鳥棲地

行政院經濟部水利署公布之自來水水質水量保護區



#### 投融資部位前10大對象營運據點位於自然敏感地區占比

業務別	關鍵生物多樣性區域			世界資料保護區			重要野鳥棲地			生物多樣性熱區			自來水水質水量保護區		
	區域內	鄰近	無觸及	區域內	鄰近	無觸及	區域內	鄰近	無觸及	區域內	鄰近	無觸及	區域內	鄰近	無觸及
融資	3%	10%	87%	3%	5%	92%	4%	13%	83%	1%	1%	98%	14%	6%	80%
投資	3%	12%	85%	3%	6%	91%	4%	15%	81%	1%	1%	98%	7%	9%	84%

### 識別出高風險部位

由上述分析結果可知大部分的投融資對象據點較少觸及高生態敏感區域，進一步綜合評估個別投融資對象的活動性質、所在地的環境特徵及環境法規遵循情形，識別可能涉及較高自然風險之投融資標的，其營運據點多數集中於雙北、新竹、台中、彰化與高雄地區，其中部分據點坐落於政府規劃的工業區或產業園區內，部分則鄰近或坐落於具有自然保護價值的區域。

#### 雙北地區：

據點多位於高度人為開發區域，包含陽明山國家公園、挖仔尾重要野鳥棲地、關渡野鳥重要棲地及華江橋野鳥重要棲地等受政府法規管制的自然保護區。前述自然保護區內或鄰近保護區的投融資標的主要為商辦或服務性質辦公室，並非直接涉及生產或高污染排放活動，故對自然資源的影響風險相對較低。

#### 新竹、台中、彰化與高雄地區：

據點多集中於當地政府規劃的工業區或產業園區，如新竹產業園區、新竹科學園區等，其中部分據點與頭前溪自來水水質水量保護區重疊，由於上述區域屬於政府監管的產業聚落，企業須依循環保相關法規營運，並接受嚴格的監測與裁罰機制，因此雖然部分企業地理位置位於保護區內，但於法規的嚴格控管下，對自來水水質水量的潛在影響風險相對可控。

### 監測與追蹤(Step 4, Prepare)

為確保投融資標的符合環境法規要求，本行進一步查證標的企業是否曾因違反環保法規遭受裁罰，並追蹤違規事件是否已妥善改善，以提升自然風險辨識與管理能力。

#### 高風險標的之持續追蹤：

針對營運據點坐落於或鄰近保護區的標的，本行將持續監測其營運行為，並強化盡職調查與後續管理機制，於未來企業發生環境違規事件時，能即時掌握企業改善狀況，並適時調整投融資策略，以降低自然風險可能對資產價值與永續發展帶來的衝擊。

#### 納入ESG風險辨識與管理流程：

本行重視ESG相關之風險管理，於貸前審查與投資評估初期均納入ESG因素，檢視企業是否涉及重大ESG爭議、負面新聞，或曾因違反環境法規而遭重大裁罰，將其ESG表現納入整體風險評估。貸後及投資執行後，亦透過持續追蹤企業營運與ESG相關資訊，及早掌握潛在風險，並視情況調整策略，以落實責任金融與永續經營目標。(詳見「4.5責任投資」及「4.6盡職授信」)

### 3.1.3.4 自身營運風險管理

#### 氣候變遷之營運風險管理



##### 氣候風險因應

在災前因應部分，本行針對消極轉型情境下，於2050年之資產減損金額與風險值分布圖中辨識之所有分行(詳參「3.1.2.2氣候變遷情境分析/情境分析結果/實體風險情境分析/自有營運據點」)，本行以2050年為目標(每年滾動檢視)，根據營運據點的位置及其氣候風險的高、中、低程度，建置相對應的調適計畫如下表。相關調適計畫適用於100%既有營運據點；而未來所有海外據點、子行及新設立之分行，亦會進行相關風險辨識及導入氣候變遷調適計畫，以降低氣候變遷或極端降雨帶來之衝擊。

目標	調適計畫	2050年消極轉型情境風險等級(總據點數)				
		高 (12)	中高 (14)	中 (25)	中低 (9)	低 (127)
預計2030年前完成相關調適計畫。	建置防水閘門或保全系統裝設水災預警設備項目之功能等。	✓				
訂定本行《安全維護作業規範》、《業務永續運作計畫》及《員工自衛編組演練實施要領》，全面落實調適與防災等預防措施。	汛前加強防災宣導，採取相關行動包含掌握沙包取得來源、確保防水閘門操作、筏式基礎集水坑、測試沉水泵浦運轉、排水溝巡視等。	✓	✓	✓		
	推動氣候變遷相關調適與防災宣導： • 新進人員職前訓練宣導防災概念。 • 每年定期進行防災演練。	✓	✓	✓	✓	✓

註：2024年底國內共185家分行及2處總行單位。



##### 颱風季節檢查與應變措施

於颱風季節來臨時，全行各單位將檢視行舍內外各項防範措施是否允當，除應保持行舍四周排水孔、排水溝疏濬暢通外，並應瞭解行舍周圍環境可能經由哪些路徑造成淹水，防水閘門阻水性是否正常，是否應備妥沙包，沙包之堆疊方法及注意事項，另針對設有筏式基礎集水坑之單位，應實際測試沉水泵浦是否可正常運轉。

**2024年度本行因氣候變遷相關之天然災害導致的作業風險事件共計11件，損失金額為新臺幣43萬元。**



##### 營運中斷應變程序

若發生營運中斷事故，相關業務管理單位應檢討事故發生原因及經過，依業務權責範圍提出改善措施或應注意之處，並隨時將處理與改善情形視事故等級陳報至單位督導副總經理或總經理。前述事故之改善計畫應陳報至風險管理委員會，再由風險管理委員會彙整納入每季之「風險管理報告書」陳報至審計委員會及董事會。

**2024年度本行未有因氣候變遷所致之天然災害造成營運中斷之事故。**



## 營運據點及重要供應商自然熱區分析

本行高度重視自身營運對生物多樣性與自然環境的影響，致力於在追求經營績效的同時，確保對環境的衝擊降至最低，針對全行營運據點及主要合作供應商進行自然相關風險之評估及相關因應。

使用地理資訊系統(GIS)疊圖分析，針對全行營運據點及主要合作供應商，識別是否坐落或鄰近關鍵生物多樣性區域(KBA)、世界資料保護區(WDPA)，以及行政院農業部林業及自然保育署所公告的生態綠網、野鳥重要棲地、自來水水質水量保護區等受保護區域，深入評估自身營運與供應鏈活動對當地生態系統的潛在影響。



### 分析結果

#### • 價值鏈位於自然敏感地區占比

業務別	關鍵生物多樣性區域			世界資料保護區			重要野鳥棲地			生物多樣性熱區			自來水水質水量保護區		
	區域內	鄰近	無觸及	區域內	鄰近	無觸及	區域內	鄰近	無觸及	區域內	鄰近	無觸及	區域內	鄰近	無觸及
營運據點	0%	17%	83%	0%	14%	86%	0%	18%	82%	0%	1%	99%	4%	5%	91%
供應商	0%	16%	84%	0%	16%	84%	0%	16%	84%	0%	0%	100%	11%	0%	89%

- 本行及重要供應商並沒有任何據點設置於KBA、WDPA、野生鳥類重要棲地及生物多樣性熱區保護區內。
- 本行營運據點多數位於高度人為開發區域，例如都市商業辦公區，由於銀行的營運性質係以金融服務及行政管理為主，對環境的直接影響相對較低。

#### 因應作為：

本行積極採取環境友善措施，包括提升綠建築比重、積極建置太陽能、增加碳中和分行數量、降低水資源消耗及加強廢棄物管理，以進一步減少對自然資源的依賴與衝擊。

- 鄰近保護區的據點多數集中於當地政府規劃的工業區或產業園區，如新竹產業園區、新竹科學園區等部分據點與頭前溪自來水水質水量保護區重疊。由於該類區域屬於政府監管的產業聚落，營運單位須依循環保相關法規進行運作，並接受嚴格的監測與裁罰機制，因此雖然部分據點地理位置與保護區重疊，但在現行法規的嚴格控管下，對自來水水質水量的潛在影響風險相對可控。

#### 因應作為：

針對鄰近或坐落於保護區內的據點，本行未來將訂定環境管理措施，確保各項營運行為符合相關環保法規，並透過內部指引與員工教育，提升環境保護意識。

#### • 在供應鏈管理：

本行訂有《供應商企業社會責任規範》，針對環境保護(包括溫室氣體盤查、設定減碳目標)等議題向供應商進行宣導，鼓勵供應商落實永續經營，推動減碳措施與資源循環利用，透過供應鏈影響力擴大環境保護效益。(詳參「3.4永續採購管理」)



### 自然熱區評估管理

未來本行將持續強化對自身營運與供應商的熱區評估管理，並定期檢視據點及供應商的環境風險變化，透過更精細的評估方法與管理機制，降低潛在風險並促進自然資源的永續發展。

2024年度本行未有因自然相關之違規裁罰案件與金額。

### 3.1.4 氣候指標與目標

#### 3.1.4.1 SBT科學基礎減量目標

本行於2024年5月通過科學基礎減量目標倡議(Science Based Targets Initiative, SBTi)近程減量目標審核，以控制全球升溫於1.5°C內，呼應《巴黎協定》之目標。

##### 自身營運減量目標

本行以2020年為基準年，短期目標為平均每年範疇一及範疇二(或稱類別1及類別2)之碳排放量總和減少4.2%，期於2030年達成減少42%之目標，目標涵蓋範疇為基準年100%排放量，減量路徑預估如下，執行情形詳見「3.2.1 碳盤查」：

##### 彰化銀行2020年至2030年減碳路徑



■ 每年減碳目標

#### 投融資組合減量目標

目標設定涵蓋基準年2022年度投融資總金額之14%，各資產類別設定之目標如下：

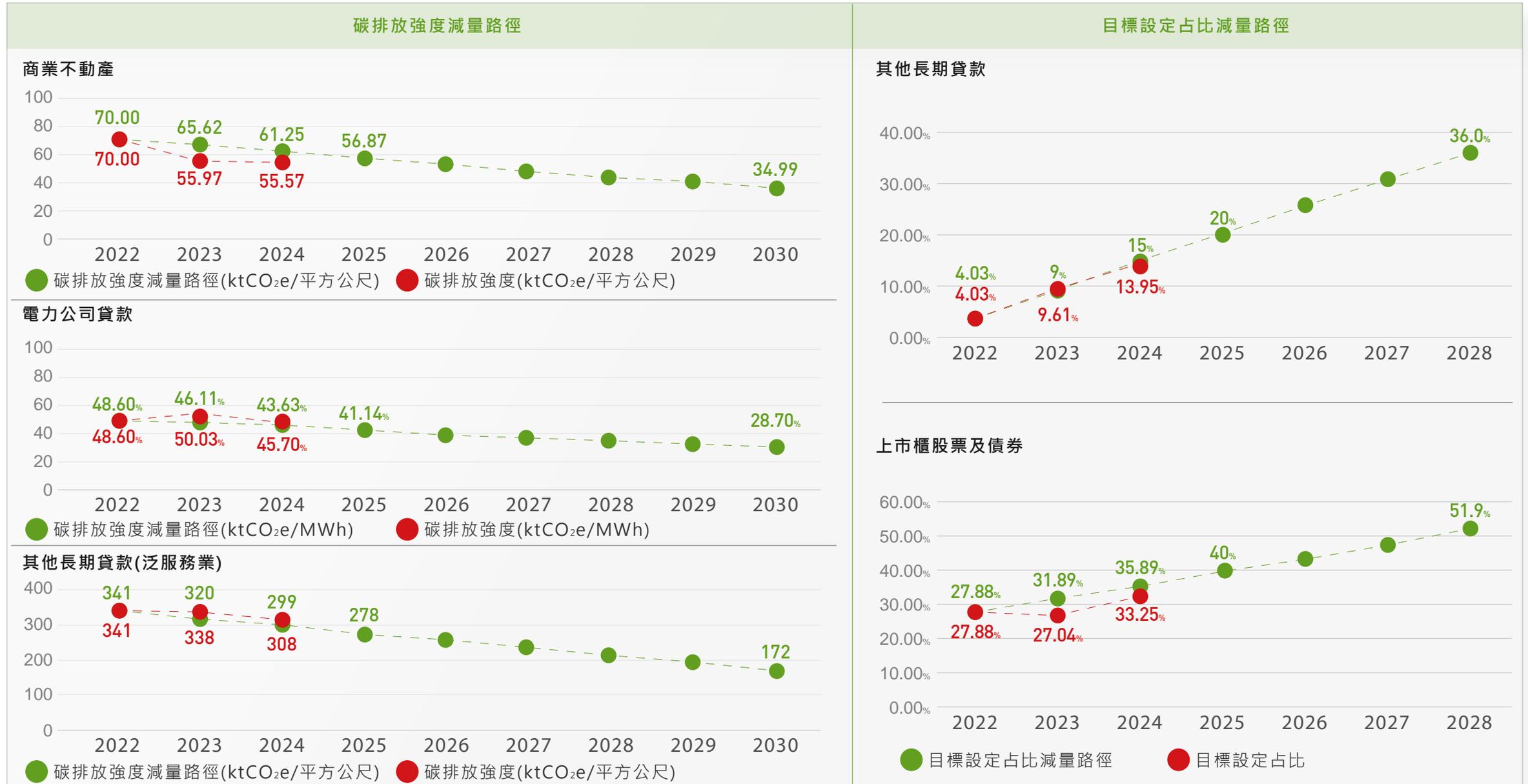
資產類別	項目	方法學	目標
<b>投資</b>			
上市櫃股票及債券	股票、債券、不動產投資信託基金	Portfolio Coverage <sup>註1</sup> 投融資組合SBT覆蓋率法	承諾以2022年為基準年，上市公司股票及債券價值中的51.9%，將會於2028年設定通過SBTi驗證的目標。
<b>融資</b>			
發電專案融資	再生能源電廠相關專案投融資	SDA產業別去碳法 <sup>註2</sup>	承諾至2030年時，僅提供資金予再生能源發電產業。
商業不動產	百貨商場、旅館、廠房、辦公大樓、倉儲	SDA產業別去碳法	承諾以2022年為基準年，在2030年降低企業貸款中的商業不動產擔保品每平方公尺50.0%的碳排放量。
商業貸款 <sup>註3</sup>	電力公司貸款	SDA產業別去碳法	承諾以2022年為基準年，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。
	其他長期貸款(泛服務業)	SDA產業別去碳法	承諾以2022年為基準年，在2030年降低金融、零售、服務、餐飲住宿、不動產發展業企業貸款每平方公尺50.0%的碳排放量。
	其他長期貸款	Portfolio Coverage 投融資組合SBT覆蓋率法	承諾以2022年為基準年，其他長期貸款(包含所有化石燃料、電器及電子設備業、製造業、半導體業等產業)部位中的36%，將會於2028年設定通過SBTi驗證的目標。

註1：投融資組合SBT覆蓋率法(Portfolio Coverage Approach)：分析當前投融資組合中已透過SBT進行減碳目標設定之企業暴險比例，並線性上升至2040年達成投融資組合中企業100%設定SBT為該方法之目標路徑。

註2：產業別去碳法(Sectoral Decarbonization Approach, SDA)：針對特定產業(如鋼鐵、水泥、發電、造紙等產業)以每活動單位所排放之溫室氣體量(以碳密集度為單位)進行減碳規劃及相關目標計算，以符合國際能源總署(International Energy Agency, IEA)對該產業所設定之減排路徑。

註3：不包含貸款剩餘期間一年以下企業貸款。

各資產類別，至2030年之預估線性減量路徑及至2024年之執行情形如下：



商用不動產於2024年達成預估減碳目標，其餘電力公司、其他長期貸款(泛服務業)、其他長期貸款、上市櫃股票及債券雖未達成減碳目標，將持續朝向2028、2030年近程目標努力。

### 3.1.4.2 指標與目標

本行積極響應國際低碳轉型趨勢，並配合國家2050淨零排放政策，引導資金流向綠色產業與永續經濟活動，以建構更完整的綠色金融體系，我們透過訂定短、中、長期之氣候相關目標，帶動低碳經濟轉型，業務發展策略接軌《巴黎協定》目標。

#### 本行氣候相關指標彙整如下

類別	指標	指標說明	單位	2020(基準年)	2022	2023	2024
 自身營運	溫室氣體排放量	碳排放總量(類別1+類別2)	公噸CO <sub>2</sub> e	18,236.492	17,091.793	15,142.278	14,051.823
	用電量	導入ISO 50001能源管理系統，並以用電量作為指標	千度(MWh)	30,613	29,243	26,567	25,820
	再生能源	國內營運據點之總再生能源使用量，包含太陽能發電量及綠電轉供量	度	0	100,000	341,085	1,661,250
		綠電使用量/全數營業據點用電量*100%	%	0	0.34	1.28	6.43
	用油量	主要來自公務車用油	公升(L)	673,175	526,359	532,497	501,272
	用水量	導入ISO 46001水資源效率管理系統，並以用水量作為指標	度(m <sup>3</sup> )	167,699	151,288	157,839	134,728
類別	指標	指標說明	單位	2021	2022(基準年)	2023	2024
 投融資組合	投融資組合排放量	投融資組合排放量	公噸CO <sub>2</sub> e	1,031,326	1,433,353	7,646,568 <sup>註</sup>	4,399,474
		盤查覆蓋率	%	20.20	46.74	70.62	73.46
		投融資組合經濟排放強度	公噸CO <sub>2</sub> e/新臺幣佰萬元	3.0	1.7	3.97	2.05
		專案融資迴避碳排放量	公噸CO <sub>2</sub> e	17,726	18,261	32,923	31,067
		高碳排產業排放量	公噸CO <sub>2</sub> e	77,779	92,473	3,943,393	1,283,348
		高碳排產業經濟排放強度	公噸CO <sub>2</sub> e/新臺幣佰萬元	6.49	7.24	22.29	6.62
		高碳排產業暴險占企業總暴險比例	%	13.8	14.8	14.75	14.86

註：本行於2023年擴大盤查之資產類別項目，新增主權債、中小企業以及短期授信之計算。

類別	指標	指標說明	單位	2021	2022(基準年)	2023	2024	
 <p>提升低碳轉型之綠色相關業務</p>	永續相關債券投資	投資各項永續發展債券，包含綠色債券、可持續發展債券、社會責任債券、可持續發展連結債券	新臺幣佰萬元	4,500	6,300	3,000	5,250	
	綠色產業投資	投資項目之用途包含氣候、環保、節能、減碳等之綠色產業股權、綠色債券自2019年起累計投資金額	新臺幣佰萬元	9,173	12,573	13,873	14,873 <sup>註1</sup>	
	綠色授信 <sup>註2</sup> 貸放餘額	資金用途屬綠色支出之授信	新臺幣佰萬元	-	6,962	17,183	37,794	
	離岸風力發電貸放餘額	符合「離岸風力發電規劃場址容量分配作業要點」條件，並取得專案風場開發資格之廠商及相關供應商	新臺幣佰萬元	1,080	2,200	3,088	5,211	
	綠色存款專案金額	將客戶存放於本行之資金，融資於符合聯合徵信中心綠色授信標準之項目	新臺幣佰萬元	-	2,600	3,000	100	
	提升數位金融交易	電子交易額占整體交易額比例		%	64.22%	67.00%	69.00%	71.34%
		電子對帳單發送量		件數	4,446,935	5,553,416	8,224,935	10,589,938
支付服務、網路ATM、收款服務累計交易金額			新臺幣佰萬元	26,526	38,912	44,266	47,071	

註1：不含海外分行承作綠色產業投資181.6佰萬元。

註2：綠色授信自2022年開始申報管理，係指資金用途屬綠色支出之授信，包括但不限於以下十一項及其他類，共十二項類別：再生能源、節能、污染防治、生命自然資源之環境永續管理及土地利用、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、具循環經濟調適之產品/生產技術/或製程、綠能建築、綠色技術、其他。

## 本行氣候相關目標彙整如下

溫室氣體排放量(基準年2020年)						
目標說明	海內外全據點類別1與類別2(或稱範疇一與範疇二)年度溫室氣體排放量	海內外全據點之年度用電量	再生能源使用率	碳權購買	海內外全據點之公務汽、機車年度汽油使用量	海內外全據點之年度用水量
短期目標	2025年較基準年減少21%	2025年較基準年減少17%	2025年達10%	每年購買碳權抵換1家分行之排碳量	平均每年減少約1%	平均每年減少約1%
中期目標	2030年較基準年減少42%	2030年較基準年減少20%以上	2030年達30%	2030年起，每年購買碳權抵換5家分行之排碳量	較基準年減少10%以上	較基準年減少10%以上
長期目標	2050年淨零排放					
2024年目標達成情形	較基準年減少 <b>22.95%</b>	較基準年減少 <b>15.66%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024年度之再生能源使用率<b>6.43%</b></li> <li>2024年共購買<b>1,620</b>張再生能源憑證</li> </ul>	購買 <b>99</b> 噸碳權抵換民生分行溫室氣體排放量	公務車改以油電混合汽車為主，較基準年減少降低油量 <b>25.54%</b>	較基準年減少 <b>19.66%</b>

投融资組合碳排放量						
	上市櫃股票及債券投資	發電專案融資	商業不動產	電力公司貸款	商業貸款	
目標說明	股票、債券、不動產投資信託基金	再生能源電廠相關專案投融资	百貨商場、醫院、旅館、廠房、辦公大樓、倉儲	電力公司貸款	金融、零售、服務、餐飲住宿、不動產發展業企業貸款	化石燃料、電器及電子設備業、製造業、半導體業等企業貸款
短期/中期目標	承諾以2022年為基準年，上市公司股票及債券價值中的51.9%，將會於2028年設定通過SBTi目標認證	承諾至2030年時，僅提供資金予再生能源發電產業	承諾以2022年為基準年，在2030年降低企業貸款中的商業不動產擔保品每平方公尺50%的碳排放量	承諾以2022年為基準年，在2030年降低發電業企業貸款組合每佰萬瓦40.9%的碳排放量	承諾以2022年為基準年，在2030年降低金融、零售、服務、餐飲住宿、不動產發展業企業貸款每平方公尺50%的碳排放量	承諾以2022年為基準年，其他長期貸款(包含所有化石燃料、電器及電子設備業、製造業、半導體業等產業)部位中的36%，將會於2028年設定通過SBTi目標認證
長期目標	2050年淨零排放					
2024年目標達成情形	<b>33.25%</b> 通過SBTi目標認證	發電專案融資避免碳排放量 <b>31,067</b> 公噸CO <sub>2</sub> e	每平方公尺碳排放量較基準年減少 <b>21%</b>	每佰萬瓦碳排放量較基準年減少 <b>6%</b>	每平方公尺碳排放量較基準年減少 <b>10%</b>	<b>13.95%</b> 通過SBTi目標認證

提升低碳轉型之綠色相關業務						
綠色產業投資		綠色授信		金融商品與服務		
<b>目標說明</b>	資金用於氣候、環保、節能、減碳等項目之綠色產業投資情形	綠色授信貸放情形	綠色貸款專案與服務	增加低碳商品金融服務，將客戶資金引導至相關商品		持續推動數位存款讓客戶一機在手即可線上開戶，全程無紙化減少碳排放 <sup>註2</sup>
<b>短期目標</b>	2025年綠色產業累計投資金額達新臺幣155億元	綠色授信融資金額較前一年增加3%	2025年綠色貸款相關專案達8項	2024年行動投保上架新商品數累計達10檔	至2025年，每年新增銷售綠色金融相關理財商品 <sup>註1</sup> 占每年度新上架商品至少7%	2024年累積數位存款帳戶數88.5萬戶
<b>中期目標</b>	2030年綠色產業累計投資金額達新臺幣180億元	2026年後各年度綠色授信融資金額較前一年度增加3%	2030年綠色貸款相關專案達11項	<ul style="list-style-type: none"> <li>2025年行動投保上架新商品數累計達15檔</li> <li>2027年行動投保上架新商品數累計達20檔</li> </ul>	至2030年，新增銷售綠色金融理財商品占每年度新上架商品至少10%	2030年預估達140萬戶
<b>長期目標</b>	綠色產業累計投資金額逐年提升	持續提升綠色授信之業務規模	逐年提升綠色貸款相關專案數量、承作件數或服務	逐年提升行動投保上架新商品數量	持續提升綠色金融相關理財商品之業務規模	2050年預估達231萬戶
<b>2024年目標達成情形</b>	2024年累計投資達新臺幣148.7億元	2024年前一年增加119.95%	目前已有6項綠色貸款相關專案	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024年行動投保上架新商品數累計共30檔</li> <li>至2024年行動投保商品數累計共76檔</li> </ul>	2024年新增銷售綠色金融相關理財商品占當年度新上架商品 6.73%	2024年累積數位存款帳戶數97萬戶

註1：綠色金融理財商品係指以綠色環保、公司治理或企業社會責任為相關主題之商品(包含基金、外國債券、股票、ETF等)。

註2：數位存款於線上開戶，相較臨櫃開戶每戶約可省去至少5張用紙量，依環境部產品碳足跡資訊網提供數據資訊，單張80g的A4影印紙碳足跡為7.6公克，2024年累積97萬戶數位存款開戶，共避免約36,860千克碳排放。

# 3.2 溫室氣體減量及管理

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

## GREENHOUSE GAS REDUCTION AND MANAGEMENT



### 3.2.1 碳盤查

本行以「營運控制權法」盤查國內、外及子公司全數營運據點溫室氣體排放量，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，同時委請外部機構進行查驗證作業，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。

#### 溫室氣體盤查範疇

公司名稱	
彰化銀行 (國內、外據點)	
子公司	彰銀創投 彰銀商業銀行
溫室氣體盤查	
類別	覆蓋率
1~5	100%

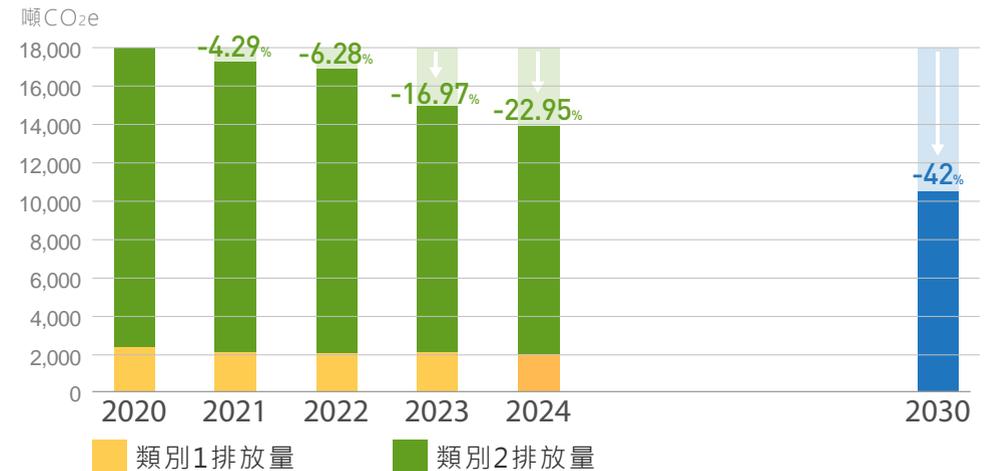
### 2024年溫室氣體排放量

#### 自身營運排放量

- 溫室氣體排放量(類別1+類別2)：**  
 2024年較2020年減少22.95%，主要來自於電力消耗的減少及提高再生能源使用比例。
- 類別1：**  
 公務車輛藉由以租代購的模式租賃油電混合車，並將10年以上老舊燃油機車汰換為電動機車，有效降低直接排放，使2024年排放量較2020年減少15.49%。
- 類別2：**  
 透過營運據點的能效提升，並逐步淘汰傳統高耗能設備，大幅降低電力消耗所產生溫室氣體排放，使2024年排放量較2020年減少24.06%。

排放類別	2024年(公噸CO <sub>2</sub> e)
類別1排放量 <sup>註1</sup>	2,006.416
類別2排放量 <sup>註2</sup>	12,045.407
類別1+類別2排放量	14,051.823
類別3排放量 <sup>註3</sup>	1,711.850
類別4排放量 <sup>註4</sup>	9,479.329
類別5排放量 <sup>註5</sup>	3,145.890

#### 歷年溫室氣體排放量



註1：類別1排放量为當年度公務車耗油、發電機柴油、瓦斯、天然氣等燃燒之排放，以及溫室氣體滅火藥劑、填充冷媒設備、化糞池之逸散排放為主。

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

註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。

註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。

註5：類別5為組織所製造產品相關的下游段間接溫室氣體排放，包含金融卡、信用卡等卡類之廢棄處理等。

註6：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。

註7：盤查結果本行直接排放之溫室氣體種類包括二氧化碳(CO<sub>2</sub>)、甲烷(CH<sub>4</sub>)、氧化亞氮(N<sub>2</sub>O)、氫氟碳化物(HFCs)共四類。

### 投融資組合排放量

本行根據國際組織碳核算金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 所發布之方法學，並參考銀行公會《本國銀行投融資組合財務碳排放(範疇三)實務手冊》計算投融資組合碳排放，積極尋求溫室氣體減量之機會。本行2024年投融資組合之總碳排放量為4,399,474公噸CO<sub>2</sub>e，較去年度下降，因多數產業平均碳排放較去年度下降，投融資盤查覆蓋率由投融資總額的70.62%提升至73.46%，財務碳排放(Financed Emissions)為440萬公噸二氧化碳當量(t-CO<sub>2</sub>e)，整體經濟排放強度(Economic Emission Intensity)為2.05(公噸CO<sub>2</sub>e/每新臺幣佰萬元投融資金額)。

### 2024年範疇三投融資財務碳排放量盤查結果

資產類別	財務碳排放 (公噸CO <sub>2</sub> e)	盤查覆蓋率 <sup>註3</sup> (%)	適用PCAF方法 <sup>註4</sup> 學之覆蓋率(%)	經濟排放強度(公噸CO <sub>2</sub> e/每新臺幣佰萬元投融資金額)	數據品質 (1:最佳 5:最差)
商業不動產	105,415	5.34%	5.34%	0.68	4
商業貸款	2,583,434	36.46%	37.10%	2.40	2.76
機動車貸款	9,052	0.08%	0.08%	3.86	5
房屋貸款	481,993.67	16.64%	16.64%	0.28	4
專案融資	一般	74	0.13%	0.13%	3
	再生能源 <sup>註1</sup>				
公司債投資	404,262	6.80%	6.80%	2.05	2.67
股權投資	22,812	1.18%	1.18%	0.66	1.60
主權債務投資	1,139,736	6.82%	6.82%	5.77	1
已盤查部位	4,399,474	73.46%	74.10%	2.05	2.94
無法盤查部位 <sup>註2</sup>	0	-	25.90%	-	-
<b>總計</b>	<b>4,399,474</b>	<b>-</b>	<b>100.00%</b>	<b>2.05</b>	<b>2.94</b>

註1：再生能源專案融資減少之排放量係迴避排放量，此等迴避排放量應與財務碳排放之絕對排放量分開揭露，2024年度承作之再生能源專案融資避免之碳排放量31,066.51公噸CO<sub>2</sub>e。

註2：無法盤查部位主要係ETF、私募股權基金、永續債券、地方政府貸款、綠色債券、個人信貸、衍生性金融商品、對中央銀行持有暴險等 PCAF 方法學排除資產。

註3：盤查覆蓋率為盤查部位金額占整體投融資部位金額之比率。

註4：適用PCAF方法學之覆蓋率係指符合PCAF方法學之部位占整體投融資部位之比例。

### 近五年(2020-2024)投融資組合碳排放量與經濟排放強度比較



### 依產業別計算之投融資組合碳排放量結果

2024年依產業別計算之投融資組合<sup>註</sup>碳排放量結果，其中絕對碳排放量前三名依序為「電力及燃氣供應業」、「批發業」以及「石油及煤製品製造業」，其碳排放量占整體占比分別為12.3%、10.5%及10.5%，其中經濟排放強度前三名依序為「非金屬礦物製品製造業」、「紙漿、紙及紙製品製造業」以及「水上運輸業」。

註：產業別暴險範疇以產業平均碳排放方法學計算之商業貸款、公司債投資、股權投資。

產業別	財務碳排放量 (公噸CO <sub>2</sub> e)	碳排放占比 (%)	經濟排放強度(公噸CO <sub>2</sub> e/每新 臺幣佰萬元投融資金額)
電力及燃氣供應業	368,831.97	12.3%	5.19
批發業	316,683.41	10.5%	2.60
石油及煤製品製造業	316,285.05	10.5%	9.62
非金屬礦物製品製造業	248,695.22	8.3%	15.94
電子零組件製造業	233,493.95	7.8%	3.04
水上運輸業	159,667.89	5.3%	13.34
塑膠製品製造業	141,198.61	4.7%	8.70
基本金屬製造業	134,027.89	4.5%	2.77
紙漿、紙及紙製品製造業	126,623.13	4.2%	15.90
化學材料及肥料製造業	111,542.67	3.7%	6.82
航空運輸業	99,704.50	3.3%	10.20
運輸輔助業	77,320.96	2.6%	9.35
電腦、電子產品及光學製品製造業	73,828.50	2.5%	2.81
金屬製品製造業	59,790.30	2.0%	1.38
其他化學製品製造業	58,511.93	1.9%	5.43
零售業	55,330.37	1.8%	1.72
陸上運輸業	45,674.72	1.5%	1.38
紡織業	36,193.55	1.2%	3.53
食品及飼品製造業	35,226.56	1.2%	1.27
木竹製品製造業	33,131.74	1.1%	9.33
電力設備及配備製造業	32,171.25	1.1%	1.65
其他	246,573.57	8.2%	7.97
<b>總計</b>	<b>3,010,507.75</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

### 本行高碳產業暴險占比與碳排放解析

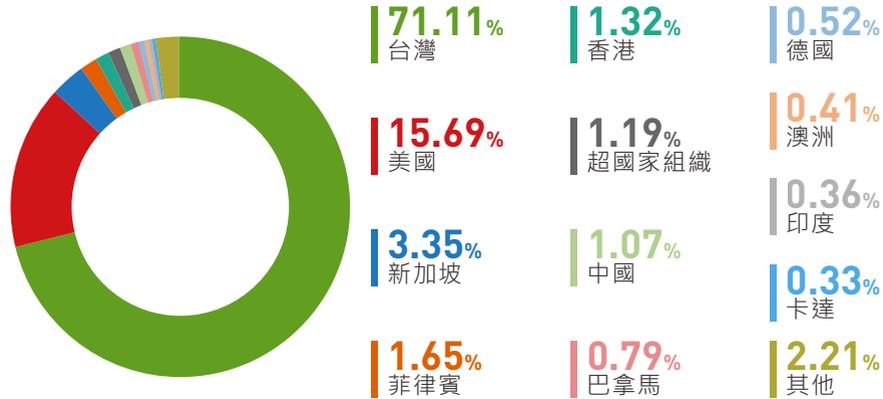
以本行高碳排產業名單計算占整體投融資部位<sup>註</sup>之比例約為14.86%，財務碳排放比例則占42.63%。其中「水泥業」、「造紙業」以及「航空運輸業」為經濟排放強度最高的產業。

註：高碳排產業暴險之範疇為以產業平均碳排放方法學計算之商業貸款、公司債投資、股權投資。

高碳排產業	投融資金額 占比 (%)	財務碳排放 量 (公噸CO <sub>2</sub> e)	財務碳排放 量占比 (%)	經濟排放強度 (公噸CO <sub>2</sub> e/每新臺幣 佰萬元投融資金額)
石油和天然氣採 勘與生產	0.18%	683.51	0.02%	0.28
採礦	0.28%	556.02	0.02%	0.15
紡織業	0.03%	1,667.02	0.06%	3.94
造紙業	0.26%	51,364.69	1.71%	14.94
石化業	3.35%	385,763.79	12.81%	8.82
建築材料	0.08%	911.40	0.03%	0.84
水泥業	0.51%	150,104.54	4.99%	22.39
鋼鐵業	1.19%	59,571.84	1.98%	3.83
電子業	2.99%	168,206.17	5.59%	4.31
電力事業 (燃煤發電)	5.23%	365,133.55	12.13%	5.35
航空運輸	0.74%	99,385.85	3.30%	10.24
<b>總計</b>	<b>14.86%</b>	<b>1,283,348.37</b>	<b>42.63%</b>	<b>6.62</b>

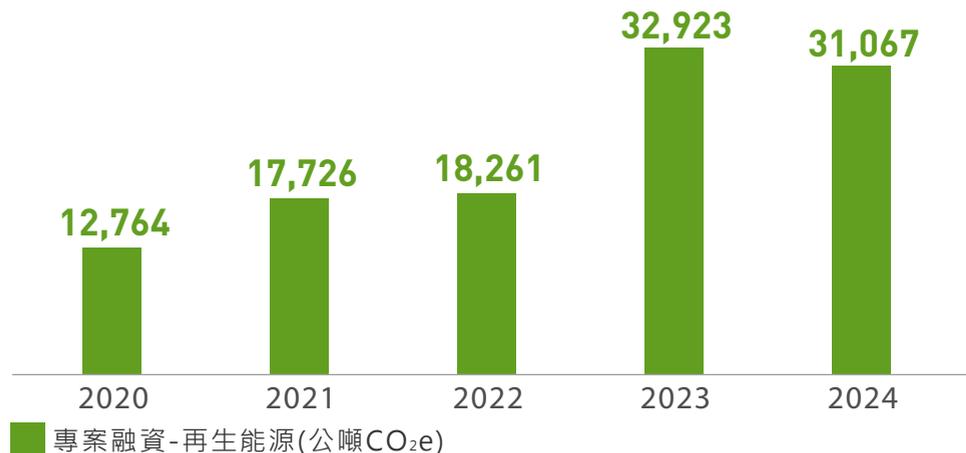
### 3.2.2 碳足跡

各國家/地區商業貸款、公司債投資、股權投資、主權債投資碳排放量占比



#### 專案融資迴避碳排放量

本行除盤點因投融资活動須分攤之碳排放量，亦盤點因承作之再生能源專案融資項目所可避免之碳排放。由下圖可見，本行可避免之碳排放量於2024年來到31,067公噸CO<sub>2</sub>e。



為掌握信用卡產品碳足跡，進一步降低溫室氣體排放，針對本行感應式信用卡導入「ISO 14067產品碳足跡」及「ISO 14046水足跡」盤查，並取得英國標準協會之查證聲明，及取得環境部產品碳足跡標籤證書。



ISO 14067碳足跡盤查

ISO 14046水足跡盤查

產品碳足跡標籤

### 3.2.3 碳中和

為響應2050淨零轉型，提前佈局「碳中和示範分行計畫」，本行針對年度執行減量成效亮眼之分行，依循「PAS 2060：2014實施碳中和參考規範」執行碳中和示範計畫，自2022年起依序完成彰化分行、樹林分行及民生分行碳中和工作。

### 3.2.4 碳減量

為達成減量目標，本行已制定2021-2030年具體的減碳路徑及策略，結合營運據點能效提升、運具電動化及再生能源使用等措施，確保每一階段的減量都能實踐。此外，為提高能源效率、推動低碳投資、辨識低碳轉型機會，本行於採購過程中導入內部碳定價模式(影子價格)，於採購決策中採影子價格，並根據環境部公告碳價(每噸300元)，估算類別1及類別2所減少之碳成本，以因應現行碳費徵收下，權衡各項減碳策略之參考依據，即早落實外部成本內部化，並達成本行2030年減碳42%之目標，階段執行成效如下：

		2024年					2025年
策略一 空調及照明之 能源效率提升	減碳行動	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 <sub>2</sub> e)	減少碳成本 (新臺幣元)	執行目標
	汰換空調，以年齡大 於30年者優先 註1	37	1,569	241,678	119,39	35,817	逐年汰換老舊空調設備
策略二 燃油運具能效 轉型油電混合 或純電型式	減碳行動	累計實行 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 <sub>2</sub> e)	減少碳成本 (新臺幣元)	執行目標
	燃油汽車改採用油電 混合汽車 註2	87	1,203	65,512	154.29	46,288	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 註3	28	166	2,211	3.67	1,101	逐年汰換老舊燃油機車 為電動機車
策略三 提高再生能源 使用率	減碳行動	累計實行 單位數	投入經費 (新臺幣萬元)	用/發電量 (度)	預估減碳量 (噸 CO <sub>2</sub> e)	減少碳成本 (新臺幣元)	執行目標
	分行屋頂建置太陽能 發電系統，並採自發 自用 註4	2	389	41,250	20.38	10,795	建置5處太陽能分行
	購買綠電註5	2	967	1,620,000	800.28	240,084	再生能源使用率達10%

註1：空調汰換之節電量與減碳量計算方式如下  
 • 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)\*50%/(1-50%)。 • 減碳量(噸CO<sub>2</sub>e)=節電量(kWh)\*電力排放係數(0.494kgCO<sub>2</sub>e/度)/1,000。

註2：燃油汽車改採用油電混合汽車之減碳量計算方式如下  
 • 燃油汽車之燃油效率為14.9 km/L(2023年車輛耗能研究網站)，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CO<sub>2</sub>e)=減油量(L)\*排放係數(2.355kgCO<sub>2</sub>e/L)/1,000。

註3：燃油機車汰換為電動機車  
 • 燃油機車之燃油效率為38km/L，電動機車之效率為27km/kWh，參考本行2020年平均機車行駛里程數為3,000公里，故用油量(L)=機車行駛里程數(km)/燃油機車之燃油效率(km/L)，用電量(kWh)=機車行駛里程數(km)/電動機車之用電效率(km/L)，燃油機車汰換為電動機車，因此用油量即等於減油量。  
 • 減碳量(噸CO<sub>2</sub>e)=(用油量(L)\*排放係數(2.355kgCO<sub>2</sub>e/L)-用電量\*排放係數(0.494kgCO<sub>2</sub>e/kWh))/1,000。

註4：分行屋頂建置太陽能發電系統之減碳量計算方式如下  
 • 減碳量(噸CO<sub>2</sub>e)=發電量(kWh)\*電力排放係數(0.494kgCO<sub>2</sub>e/度)/1,000。

註5：購買綠電之減碳量計算方式如下  
 • 減碳量(噸CO<sub>2</sub>e)=綠電使用量(kWh)\*電力排放係數(0.494kgCO<sub>2</sub>e/度)/1,000。

### 3.2.5 碳額度(碳權)

本行制定「溫室氣體自願減量專案計畫」，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)下之減量方法學，計算西松、彰化及西台南分行執行減量行動之碳額度(碳權)，目前已通過註冊審查，後續將執行監測工作及查證作業，以利未來向環境部氣候變遷署申請取得碳權。

據點	西松分行	彰化分行	西台南分行
方法學/ 減量行動類別	AMS-II.C/ 燈具汰換	AMS-I.F/ 太陽能 (自發自用)	AMS-I.F/ 太陽能 (自發自用)
預估額度(噸CO <sub>2</sub> e)	90	110	130
註冊申請階段	專案計畫書		
	●	●	●
	確證		
	●	—	—
額度申請階段	通過註冊		
	●	●	●
	監測報告		
	查證		
取得額度	通過審查		

# 3.3 綠能與資源管理

GRI : 302-1, 302-3, 302-4, 302-5

# SUSTAINABLE ENERGY AND RESOURCE MANAGEMENT



本行訂定環境資源與能源使用管理政策，陸續通過ISO 14001環境管理系統、ISO 50001能源管理系統及ISO 46001水資源效率管理系統驗證，並加入環境部綠色辦公行列並響應節約能源、節約用水、節約用紙、減塑減廢、分類及回收再用、綠色採購、環境綠美化、宣導倡議等29條指標，積極落實各項永續行動並顯現成效，於2024年9月6日獲環境部頒發第6屆「國家企業環保獎 - 銀級獎」殊榮。

## 3.3.1 能資源管理成效

### 減油措施



- 汰換或新購機車時，以經濟部認可之電動機車為主。
- 新租賃或續約之公務車以油電混合汽車為主。
- 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。

### 歷年用油量



註：上述資料除資源回收率統計範圍為總行臺北大樓外，其餘統計範圍為海內外全數營運據點。



ISO 14001環境管理系統  
(驗證範圍:國內全數營運據點)



ISO 50001能源管理系統  
(驗證範圍:總行臺北大樓)



ISO 46001水資源效率管理系統  
(驗證範圍:總行臺北大樓)

### 節電措施



- 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攝氏26度至28度間，降低空調負荷。

歷年用電量



### 省水措施



- 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。

歷年用水量

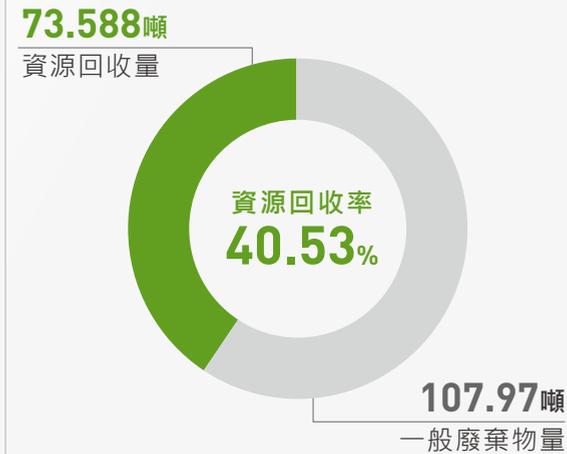


### 減廢措施



- 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。
- 不定期巡查檢視是否依規範進行垃圾分類。

2024年廢棄物處理情形



### 省紙措施



- 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。

歷年用紙量



註：上述資料除資源回收率統計範圍為總行臺北大樓外，其餘統計範圍為海內外全數營運據點。

### 3.3.2 提高再生能源使用

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，2024年再生能源使用率為6.43%。

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%。

#### 綠電轉供

2022年起本行陸續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，2024年綠電總轉供度數為162萬度，約較2023年增加128.23萬度。

綠電轉供度數	2022年	2023年	2024年
總行臺北大樓	100,000	110,000	120,000
中崙資訊大樓	-	227,672	1,500,000
<b>總計</b>	<b>100,000</b>	<b>337,672</b>	<b>1,620,000</b>

#### 建置太陽能分行

本行自2023年起陸續完成彰化分行(裝置容量18.24 kW)及西台南分行(裝置容量21.66 kW)屋頂太陽能發電建置工程，2024年總計發電量為41,250度，2025年規劃建置斗南(裝置容量18.04kW)及大甲分行(裝置容量50.6kW)屋頂太陽能發電建置工程。

發電量(度)	2023年	2024年
彰化分行	3,413	24,954
西台南分行	-	16,296
<b>總計</b>	<b>3,413</b>	<b>41,250</b>

### 3.3.3 行舍導入綠建築設計

目前參與都市更新案之城東分行及規劃興建之建成大樓、苑裡分行及桃園分行皆以取得「綠建築標章」為目標；參與都市更新案之北門分行及天津街宿舍已完工，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。此外，建成大樓建築物之主結構體、外牆外裝、透光外窗及帷幕外窗、不透光帷幕外牆、內隔間、室內地坪、戶外地坪等7項工程項目，導入低碳設計規劃，減碳率達CFR 30.5%，經內政部評定小組評定通過符合低碳建築，將以低碳第1+級標示，為我國首件金融業辦公大樓獲頒候選低碳(低蘊含碳)建築證書之建築物。



# 3.4 永續採購管理

GRI: 2-6, 2-23, 2-24, 2-25, 204-1, 308-1, 414-1

## SUSTAINABLE PROCUREMENT MANAGEMENT



為貫徹本行環境與企業社會責任理念，本行積極推動永續採購<sup>註1</sup>管理，在內部施行綠色採購<sup>註2</sup>，優先選擇符合環保標章、碳標籤、節能標章、省水標章、綠建材標章及永續林業標章等產品，對外訂定《供應商企業社會責任規範》，共同實踐企業社會責任。

註1：永續採購：於採購過程導入永續發展精神，制定相關採購規範，影響或鼓勵供應商落實環境永續及勞動人權等改善，以利永續發展方向與本行一致。  
註2：綠色採購：於採購產品時，優先選擇對環境衝擊較小的產品，以促進綠色產品的生產和使用，有助於實現永續採購，並進一步推動綠色消費的風氣，從而達到環境保護的目的。

### 3.4.1 供應商管理

本行訂定《永續採購政策》，以降低採購風險及提高創新機會，達到永續供應鏈管理之目的，並通過ISO 20400:2017符合性查核聲明，為將永續理念推廣至合作廠商，制訂本行《供應商企業社會責任規範》及《促進供應商落實企業社會責任管理要點》，要求辦理本行「物品採購」及「營繕工程」單筆交易金額達80萬元以上的供應商，皆需簽署「供應商社會責任承諾書」。

規範供應商之交易金額門檻	新臺幣80萬元
簽署「供應商社會責任承諾書」之供應商家數	54家
供應商簽署之比例	100%
已簽署「供應商社會責任承諾書」之採購案之總金額	新臺幣42.08億元
交易金額達3,000萬元以上之供應商家數	7家
完成供應商訪視家數	1家



### 3.4.2 綠色採購

為表達對環保之重視，本行優先採購具有環保標章、碳標籤、節能標章、省水標章、綠建材標章及永續林業標章等環保產品，以減少營運需求對環境的衝擊。本行2024年擴大綠色採購申報範圍，包含以租代購、再生能源憑證等項目，年度總金額超過1億4,744萬元，為歷年來新高；其中，以環保標章商品為採購大宗，占綠色採購總金額一半以上。



## 04

## 永續金融

SUSTAINABLE  
FINANCE

- 2024年導入ISO 10002客訴品質管理系統，並通過英國標準協會(BSI)驗證，建立以風險為導向的客訴處理機制。
- 發行「彰化銀行馬偕認同卡」信用卡，提供健康照護的社會回饋，並具備「視障者專屬Touch Card」功能。
- 連續2年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。
- 2024年底共計1,178筆綠色支出貸款，貸款餘額37,794佰萬元，「再生能源的建置」為主要投入項目。

4.1 客戶權益

4.2 數位創新服務

4.3 普惠金融

4.4 綠色轉型

4.5 責任投資

4.6 盡職授信



# 4.1 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

## CUSTOMER RIGHTS AND INTERESTS



### 4.1.1 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。

#### 政策承諾

本行秉持「堅實經營、服務大眾」的精神，除遵循金融消費者保護法相關法規(如《金融服務業公平待客原則》)，同時建立內部規範及管理機制，並導入ISO 10002客訴品質管理系統，以持續精進公平待客措施，推動金融友善服務。

#### 責任與管理

##### 彰化銀行公平待客推動委員會

本行設置「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，每季召開會議，藉由高階主管與跨部門間協力，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。

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

制定內部規範	訂定宗旨
<ul style="list-style-type: none"> <li>《公平待客守則》</li> <li>《金融消費者保護政策》</li> <li>《金融消費者保護作業要點》</li> <li>《消費者申訴案件處理要點》</li> <li>《ISO 10002申訴組織暨管理作業要點》</li> </ul>	<p>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。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>《身心障礙者金融友善服務準則》</li> <li>《辦理身心障礙者金融友善服務注意事項》</li> <li>《公平對待高齡客戶注意事項》</li> </ul>	<p>注重特定族群權益，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。</p>

共召開4次會議，總計提出18案報告(討論)事項

公平待客各原則之推動措施 **173**項



## 管理措施

### 商品服務設計

- 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。
- 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，將進行法令規範之遵循檢核及確認作業，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。

### 商品服務資訊揭露

本行代理之保險商品於上架前，將審核商品之文宣、廣告及行銷活動資料等，確保其內容無不當、不實陳述、誤導金融消費者或違反法令、規範等情事。商品相關資訊除提供標註本行商標及文件版本之紙本文宣外，亦公告於本行官網，使客戶更易於取得正確之商品資訊。

### 業務建立

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，於提供金融商品或服務時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，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，尤其對於高齡客戶，將以客戶能清楚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。

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)。2024年度受金融主管機關裁罰案件共1件，詳情參閱「2.2誠信經營」。

導入ISO 10002客訴品質管理系統，通過英國標準協會(BSI)驗證並受有證書。

為保障客戶金融資產，本行運用科技防詐持續推動各項防詐措施(詳請參閱 4.1.5 防阻詐騙安全網)，未來將積極投入人工智慧於阻詐、防弊及防制洗錢的應用上，打造交易安全的堡壘，成為客戶信賴的主力夥伴。

## 評核機制



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。



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2024年執行一般檢查計220趟次及專案檢查計436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。



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，並提報公平待客推動委員會及董事會監察後由財團法人台灣金融研訓院進行複評審議，金管會公布2024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，未來將持續精進落實公平待客相關作為。



## 教育訓練



為落實保護金融消費者權益，辦理金融服務業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，除留職停薪、分娩假、延長病假等不克於期限內完成者外，2024年度全行完訓率為100%。



## 4.1.2 客戶申訴機制

### 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。

各地區市話請撥：412-2222 按9轉接專人 (以市話計費)  
 手機請撥：(02) 412-2222 按9轉接專人  
 免付費服務專線：0800-365-889 按9轉接專人  
 本行官方網站或個人網路銀行-「與我聯絡」-「網路電話」轉接專人  
 本行彰銀行動網APP-「客服中心」-「網路電話」轉接專人

---

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

---

本行官方網站、個人網路銀行、彰銀行動網APP或FB、LINE官方帳號「智能客服」與真人文字客服對談。

### 客戶申訴之處理

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。

---

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，以降低金融消費爭議事件之發生頻率，提升服務品質；且定期追蹤案件數量變化，提報董事會監督。

---

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

## 4.1.3 客戶規模

### 支票及存款戶

基準日：2024.12.31  
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	7,880,732   1,250,745
	支票存款帳戶	168,210   5,954
	外匯存款	349,745   139,551
企業	臺幣存款帳戶	301,785   587,899
	支票存款帳戶	67,067   26,833
	外匯存款	42,041   346,320
小型企業 <sup>註1</sup>	臺幣存款帳戶	43,246   59,217
	支票存款帳戶	11,321   3,254
	外匯存款	5,143   17,288
<b>存款餘額合計</b>		<b>2,357,302</b>

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。  
 註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。  
 註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。  
 註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。

### 放款戶

基準日：2024.12.31  
單位：新臺幣佰萬元

	戶數	貸款平均餘額
個人(自然人)	103,191	687,392
企業	31,753	1,092,739
小型企業 <sup>註1</sup>	26,142	173,926
<b>合計</b>		<b>1,780,131</b>

註：「小型企業」指企業中資本額新臺幣三千萬元以下之企業。

## 4.1.4 客戶滿意度

### 數位金融服務滿意度

為提升本行數位金融服務品質與效率，及瞭解客戶使用網路銀行情形與建議事項，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

2024年11月1日至2024年11月30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

多數客戶給予肯定的正面評價

「企業網銀及企業行動網」  
滿意度 **87.97%**

「個人網銀及彰銀行動網」  
滿意度 **88.46%**

註1：本次問卷採用李克特量表五點計分法，將「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」分別以5分、4分、3分、2分、1分表示，轉換成百分數之平均分數，滿意度計算公式如下：  

$$\frac{(A \times 100\% + B \times 80\% + C \times 60\% + D \times 40\% + E \times 20\%)}{(A + B + C + D + E)} \times 100\%$$

註2：因本次採用五點計分法，以換成百分數之平均分數計算，滿意度微幅下降，但較能呈現本次調查之實際情況。

#### 常被使用的主要功能項目

企業網銀	帳務總覽 (92.05%)	個人網銀	臺幣活期餘額 (88.90%)
	臺外幣收付款 (85.71%)		新臺幣轉帳 (84.34%)
			新臺幣交易明細 (82.37%)

#### 待改進項目

- 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。

### 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2024年度為基準，分別就「金融商品」、「服務態度」、「專業能力」、「等候時間」、「作業效率」、「營業廳整體環境」及「整體服務滿意度」等面向，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擴增問卷內容，除原有「金融商品」、「服務態度及專業能力」及「整體服務」之滿意度調查外，新增「等候時間」、「作業效率」及「營業廳整體環境」之滿意度調查，並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商品優惠、優化系統及新設業務人力等相關建議，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「作業效率」獲得**98.43%**滿意以上評價為最高，  
次為「營業廳整體環境」**97.03%**，「等候時間」則為**96.41%**。

近三年度客戶滿意度調查	2022	2023	2024
金融商品滿意度	89.71%	89.30%	88.82%
服務態度滿意度	92.12%	91.55%	92.09%
專業能力滿意度			91.85%
整體服務滿意度	91.68%	90.93%	91.26%
等候時間滿意度	-	-	96.41%
作業效率滿意度	-	-	98.43%
營業廳整體環境滿意度	-	-	97.03%

#### 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。



## 4.1.5 防阻詐騙安全網

### 防詐宣導

#### 提升社會防詐意識



本行官網設置「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。

#### 銀行公會「防詐先鋒 青春不踩雷」全國大專校院識詐宣導活動：



由本行行員擔任宣導講師，會同當地警察機關，前往崇仁醫護管理專科學校、國立高雄大學及臺北醫學大學3所學校宣導防制詐騙及金融理財觀念，強化校園對詐騙手法之認識，提升學生防詐知能，參與人數108人。

#### 「保險小學堂」以實體與線上雙軌宣導金融及防詐知識：



「保險小學堂宣導列車」進入新竹縣尖石鄉新樂國民小學及淡江大學校園向原住民及年輕學子推廣保險知識及宣導反詐騙安全意識，內容包含認識金融知識、防杜人頭帳戶、詐騙車手、詐騙態樣及保險金融剝削等詐騙案例，參與人數152人。另透過本行官方FB有獎徵答活動，向民眾分享保險知識及防詐意識，包含「高齡防詐」、「明眸防詐」及各類保險主題，觸及約64萬人。

#### 「防詐舵手-轉出你的識詐力」董事防詐體驗活動：



由本行董事前進分行臨櫃，從「友善金融」、「金融商品適合度」與「識破詐術」三個面向，現場檢視行員執行臨櫃關懷提問的識詐、阻詐能力及金融防詐作為，另設計互動體驗活動，帶領客戶認識不同詐騙種類，藉由實際案例演示，深化客戶對防詐知識的理解與記憶。



#### 「守護資產 防詐有道」公平待客講座：



邀請新北地方檢察署、警政署刑事警察局及金融監督管理委員會銀行局等檢警金三界專家，以「六大面向建構金融防護網」、「強化民眾識詐意識 科技執法全面緝詐」、「防範金融犯罪 阻斷詐騙行為」議題交流研討，將反詐騙觀念深植在所有人的心中，約300人次參與。

針對高齡者、年輕族群及本行阻詐案例拍攝3部防詐宣導短片，除將影片置放於內部網站防詐專區供各單位辦理防詐宣導活動時使用外，並透過官網、社群媒體、營業單位多媒體看板及ATM等向大眾播送，提升全民及行員防詐敏感度。

#### 響應臺灣證券交易所「5D反詐 舞力鬥陣」反詐宣傳活動：



由本行吉祥物柴寶與金妮布偶拍攝動感舞蹈影片共襄盛舉，並將影片發布於本行社群平台。

#### 強化金融防詐知能

#### 「董事一日防詐宣導大使」講座活動：



由本行三位獨立董事擔任宣導大使，依其法律、資訊及財會之專才，與全體行員分享打詐新四法、AI智能科技阻詐與會計舞弊案例分析等方面的專業知識與經驗。



於北中南舉辦4場「金融防詐趨勢與因應措施」課程，以強化第一線營業單位識別金融詐騙態樣及了解因應措施，提升非法詐欺金流攔阻效能。

提供行員「防制洗錢及打詐最新趨勢及案例解析」及「解析洗錢防制法暨詐欺及洗錢案例說明」等教育訓練。



## 防詐措施



內部成立打詐專責單位，由副總層級之總機構法令遵循主管直接督導，組織跨部門「防詐專案小組」，定期召開橫向溝通會議。



於內部企業網站設有「防詐專區」，定期提供同仁金融詐騙識別技巧與資訊，如防詐相關新聞、反詐騙文宣、常見詐騙手法態樣及成功攔阻詐騙案例等，強化行員訓練及優化攔阻技巧，2024年度共攔阻273件詐騙案件，攔阻受詐金額約2.34億元。

### 辨識及預警機制

- 將詐騙犯罪手法常見態樣納入本行鷹眼模型偵測(AI模型)，自動偵測及審查疑似異常帳戶，加強辦理查證作業。



#### • 灰名單通報平台：

為加強控管約定轉入帳號申請，透過灰名單通報平台與參加之金融機構進行資訊交換，如跨行帳號經系統判斷為被約定頻率高者，將加強KYC作業；另提供跨行帳號是否屬警示帳戶或衍生性管制帳戶等狀態資訊，如臨櫃申請之轉入帳號遭列為警示帳戶或衍生管制帳戶，且無法提出合理說明者，將評估不受理申請。

- 每月審視所有客戶萬用帳號代收情形，並針對第三方支付業者等高風險產業之萬用帳號代收業務增加每季查核機制，以降低萬用帳號可能衍生之詐騙或洗錢風險。增訂「聯行間訊息共享機制」，營業單位如認為客戶有繼續遭詐騙或涉及不法之可能，應於內部系統登錄提醒事項，以利未來客戶臨櫃交易時其他營業單位得加強關懷提問並即時攔阻不法。

### 攔阻及精進措施



- 金融機構與警察機關共同配合全國地方檢察署「可疑帳戶預警中心制度」，於辦理客戶臨櫃業務時，遇有疑似不法或顯屬異常交易之情形，得立即請轄區警察機關共同瞭解確認，如客戶無法合理說明或情況仍然可疑，得通報該預警中心審核設定為警示帳戶，暫停其全部或部分交易功能，以即時阻斷人頭帳戶。

- 客戶疑似涉及詐欺之異常交易時，本行得立即進行帳戶管控，以即時阻斷人頭帳戶利用，並於「暫停自動化交易付款」之措施納入「電子支付交易」，限制電子支付帳戶綁定本行存款帳戶、儲值及付款等交易功能，以防範新興交易方式之詐騙。

- 外籍人士之帳戶如被通報為「行方不明」及「遭查處收容或遣返」，系統將對其名下存款帳戶採取「暫停自動化服務設備交易等非臨櫃交易功能」之限制，以降低淪為人頭帳戶遭不法人士利用之風險。



## 防阻詐獎酬連結

### 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)



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

### 前線同仁防阻詐獎勵



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



# 4.2 數位創新服務

GRI: 203-2

## DIGITAL INNOVATION SERVICES



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。

### 了解客戶需求與溝通推廣

#### 運用大數據

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2024年底，智能客服累積使用 **3,386,074** 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，提高社群媒體活躍族群對本行的認識度、好感度及形象認同，進而增加閱覽者造訪本行虛擬或實體通路申辦服務之誘因，促進業務推廣及發展。



### 創新客戶體驗

#### 數位帳戶

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」數位帳戶，免去客戶親臨分行的時間成本，減少紙張的列印，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，提供一站式服務，減少客戶重複填寫申請資料程序。



#### 優化客戶體驗

以使用者體驗及商品行銷投放之角度重新設計「彰銀行動網APP」，除改換簡潔、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。

「彰銀行動網APP」新增「台水API即查繳」功能，客戶掃描台灣自來水水費帳單上之QR Code，即可連線查詢最新帳單並繳款。

個人網路銀行(含彰銀行動網)新增「關於行銷」功能，以便利客戶表示同意或拒絕行銷。

收單業務部份，新增收款APP推播多台行動裝置接收收款訊息之服務，提供收單機構更便捷的使用體驗。

針對個人戶新增「綜合對帳單」服務，整併數位存款、電子化轉帳交易等8張對帳單，並增加臺外幣存款(含定期存款)等3項業務。

## 便捷線上金融服務



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



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



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



多方推廣客戶使用電子化通路、網路交易服務，以減少民眾實體往返分行的舟車勞頓及時間耗費，隨時隨地皆可使用金融服務，同時達到減少紙張使用、作業人力及能源耗用的多重效益。

### 2024年電子化通路使用情形：

電子化通路交易筆數成長率

較2023年

**+8%**



行動銀行交易次數成長率

較2023年

**+16.11%**



推動數位轉型、創新商業模式及普惠金融，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」提升交易效率及安全性，且有助於促進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：

- **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。



## 強化安全控管機制



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



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



## 信用卡推展

### 發行「彰化銀行馬偕認同卡」

本行攜手馬偕紀念醫院與萬事達卡共同打造首張健康照護概念信用卡「彰化銀行馬偕認同卡」，除持卡人的每筆消費都將回饋0.25%予馬偕醫療財團法人外，另針對視障人士需求，提供「視障者專屬 Touch Card」信用卡，以物理凹槽及獨特切角設計使視障者易於透過觸覺辨識卡片，且具備特殊晶片，有效防堵晶片盜竊遭到冒用的可能性，並於每筆交易及帳單提供簡訊通知服務，方便視障人士透過手機報讀功能掌握刷卡狀態。



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2024年底，新發行信用卡數101,783卡，即減少同等份數的約定條款及權益手冊紙張用量。



## 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2024年底，本行金融專利累計共取得286件。(詳閱「2.5.4智慧財產權管理」)



## 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，推廣無紙化、零接觸之消費模式，同時可減少碳排放量，降低對環境的負擔。



透過尋求相同理念的合作夥伴，逐步擴大台灣Pay使用場域情境運用，並舉辦活動推廣電子支付，如「大稻埕本草派對TWQR袋您愛地球」活動，使用台灣Pay消費即贈送以回收寶特瓶紗製作的環保袋，實踐永續生活。



規劃拓展台灣Pay行動支付於無人化設備(如智能販賣機)及醫療連鎖藥局，及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。



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。



為提升民眾跨境支付之便利性，於彰銀行動網APP整合提供日本及韓國地區使用台灣Pay行動支付跨國消費扣款之服務。



# 4.3 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

## FINANCIAL INCLUSION



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、4、5、8、9、10、11、12，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：



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。



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。



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。



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。



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。



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。



與外部價值鏈上夥伴合作，共同推廣普惠金融。



### 4.3.1 兼容性金融商品

#### 創業圓夢及地方創生

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優惠融資專案，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。

**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，提升勞動力參與率及創造就業機會，降低失業率並促進地區經濟發展。**

##### 微型創業鳳凰貸款：

提供女性、中高齡者及設籍離島居民創業資金，並提供貸款利息補貼。統計至2024年底，「微型創業鳳凰貸款」方案之獲貸創業者中，女性人數占比71%，結合核心業務協助女性經濟自主，實現人權保障及性別平等。

##### 青年創業及啟動金貸款：

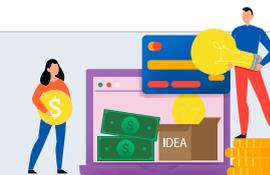
依新創或事業負責人之創業貸款計畫書，評估提供營業所需準備金及開辦費用、週轉金或購置(建)廠房、營業場所、營運所需設施、設備及軟體等資本性支出，以營造有利之創業環境，推動經濟發展。

##### 基隆市中小企業圓夢貸款：

協助基隆市中小企業順利取得營運所需資金，扶持基隆地區營利事業提升其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。

##### 協助地方創生事業振興貸款：

配合政府「地方創生3.0」計畫，以人為本，提供地方創生青年創業資金，吸引更多青年留鄉、返鄉實現夢想，結合新創發展帶動地方復興。



截至2024年底創業圓夢及地方創生貸款專案辦理情形

承作戶數	放款餘額 單位：新臺幣
------	----------------

84戶	39.82佰萬元
-----	----------

11,379戶	6,071.34佰萬元
---------	-------------

14戶	4.03佰萬元
-----	---------

1戶	5佰萬元
----	------

## 促進產業及中小企業發展

### 促進產業發展

配合政府政策，透過資金挹注推動產業發展，及加速產業升級轉型，2024年執行情形如下：

政府政策/策略	重點發展對象	2024年執行情形(新臺幣)
<p>六大核心戰略產業推動方案</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊及數位</li> <li>資安卓越</li> <li>臺灣精準健康</li> <li>綠電及再生能源</li> <li>國防及戰略</li> <li>民生及戰備</li> </ul> <p>等六大核心戰略產業。</p>	<p>2024年底本行六大核心戰略產業放款戶數10,696戶，總貸款餘額5,250.37億元。</p> <p>子公司彰銀創投共投資約2.09億元。</p>
<p>五加二產業創新計畫</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>智慧機械</li> <li>亞洲·矽谷</li> <li>綠能科技</li> <li>生醫產業</li> <li>國防產業</li> <li>新農業</li> <li>循環經濟</li> </ul> <p>等五加二產業。</p>	<p>子公司彰銀創投共投資約2.2億元。</p> <p>子公司彰銀創投2024年投資總額約3.31億元，三項促進產業發展之投資金額(排除重疊部分)合計約2.9億元，約占總投資金額87.6%。</p>
<p>《國家2050淨零排放路徑圖》之十二項關鍵戰略行動計畫</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>風電/光電</li> <li>氫能</li> <li>前瞻能源</li> <li>電力系統與儲能</li> <li>節能</li> <li>碳捕捉利用及封存</li> <li>運具電動化及無碳化</li> <li>資源循環零廢棄</li> <li>自然碳匯</li> <li>淨零綠生活</li> <li>綠色金融</li> <li>公正轉型</li> </ul> <p>等十二項關鍵戰略行動計畫。</p>	<p>子公司彰銀創投新增投資列入「十二項關鍵戰略行動計畫」之產業約0.88億元。</p>

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2024年底，2家正式上線，共計330戶承銷人開立預付價金專戶加入平台機制；其中承作28件貸款協助承銷人取得資金，貸款額度約2,540萬元，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「4.2數位創新服務」)

### 支持中小企業

依經濟部中小及新創企業署提供我國2023年中小企業家數統計資料，中小企業家數超過167萬家，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。

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」等三大投資方案，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2024年底，已核准223戶，核准額度新臺幣 **1,369.35億元**

其中動用戶數173戶，貸放餘額新臺幣471.41億元。

為協助中小企業疫後振興、提高競爭力、恢復營運榮景並提振經濟復甦動能，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2024年底，疫後振興專案貸款承作件數共計8,269戶，貸款餘額新臺幣 **507.84億元**

低碳智慧納管專案貸款承作件數共計2,065戶，貸款餘額新臺幣206.2億元。



## 災後復甦重建

為協助0403花蓮地震受災客戶早日完成災後重建，提供最即時的資金需求及協處服務，推出災害復工貸款及利息補貼等相關寬緩措施，並於震後主動關心客戶受損情形，舉辦說明會，提供貸款規劃及申辦協助。



基準日：2024.12.31

0403花蓮震災專案	個人	企業
受理件數	27	84
核准件數	27	84
核准金額(億元)	0.95	3.6
核准率(%)	100%	100%

## 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。

2024年度實際受理前置協商完成者計307件，  
其中246件協商成立。

協商成功率達

80.13%

簽約協商債權總計

26,968仟元



## 全齡守護與多元保障

### 高齡安養

- 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，以及滿足老年規劃需求之客群，截至2024年底承作情形如下：

商品名稱	承作件數
臺銀人壽「金福氣」小額終身壽險	16
中壽「全民小額」專案	4
第一金人壽「新照護九九」長期照顧終身保險	5
新安「新老來保」專案	1,202
兆豐「樂齡無憂」專案	533

- 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」，本行積極發展興業結盟，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2024年底止，已完成合作備忘錄簽署之業者共 **20**家

- 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2024年底止，共計 **20,751**件有效契約，信託財產規模金額共計 **40.11**億元

### 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2024年底止，有效契約共計16件，信託財產規模金額共計0.65億元。

### 信託支持

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，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。



## 維護居住權利



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

### 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。

### 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。

### 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，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。

2024年底

貸款戶數1,244戶

貸款餘額為新臺幣

1,796.14 佰萬元

承作中計有24案

貸款餘額為新臺幣

7,617.33 佰萬元

承作中計有54案

貸款餘額為新臺幣

11,893.59 佰萬元



青年族群及銀髮族群

### 青年首次購屋優惠貸款

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。

### 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。

2024年底

貸款戶數16,256戶

貸款餘額為新臺幣

86,801 佰萬元

貸款戶數15戶

貸款餘額為新臺幣

14.90 佰萬元



## 小資友善

為增加年輕族群、小資族或所得不高之客戶多元投資選擇，本行調降多項投資門檻：



### 美股(含特別股)/ETF申購：

推出「千元美股GO!」方案，調降信託投資最低金額門檻及申購手續費，美元申購最低金額門檻為該幣別1仟元，港幣及人民幣申購最低金額門檻為該幣別1萬2仟元。



### 債券申購：

推出「千元好棒BOND」專案活動，調降部分債券申購門檻。



### 基金手續費：

推出「基金仟元訂約」小額定期定額方案，提供精選基金定期定額免手續費優惠。



## 4.3.2 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：

### 服務無礙

#### 自動櫃員機(ATM)

本行各營業單位皆已設置「無障礙服務櫃檯」及「服務鈴」，並設有638台自動櫃員機(ATM)全數符合無障礙機型，其中有324台ATM符合視障民眾使用；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	2024年交易筆數
屏東縣牡丹鄉(牡丹鄉公所)	1	9,839
屏東縣滿州鄉(九棚派出所) <sup>註</sup>	1	9,854
屏東縣車城鄉(車城福安宮)	1	17,059
彰化縣埔鹽鄉(新水服務處)	1	10,580

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。

#### 金融友善分行

針對不同障別客戶提供友善環境與創新服務，於南港分行、北門分行及古亭分行設置「具容膝空間之無障礙ATM」，該款ATM不僅符合內政部自動化服務操作標準及美國ADA無障礙設計標準，且為輪椅使用者提供容膝空間，並設計具防窺功能之操作螢幕及輸入鍵盤，以強化個人隱私，讓輪椅使用者能安心舒適的使用ATM服務。



#### 手續費優惠

 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，2024年度合計提供376人(即376個帳戶客戶)免手續費優惠，共計使用1,026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》提供身心障礙人士使用，以享有更完善金融交易環境；友善專區網路銀行服務新增多項功能，如「外幣定存增加機動利率」、「外幣定存查詢與解約」、「黃金餘額及明細查詢」、「黃金買進」及「黃金回售」等，以增進身心障礙者的使用便利性。

 內部新增金融友善資料庫，提醒行員特定客戶可能需求之友善服務，並於營業單位業務櫃檯放置「去銀行開存款帳戶」、「學會使用銀行自動提款機(ATM)」、「學會到銀行櫃檯做的事」、「簽帳金融卡出門就靠它」等易讀文件，以協助心智障礙者獲得所需之金融服務。

 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。

### 高齡關懷

 建立「65歲以上高齡客戶優先接聽」及「臺語專線」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。

 以「阿嬤的一天」為主軸製作安養信託宣導短片，帶出高齡長者日常可能發生詐騙之情境，並上架至社群媒體推播，以宣導如何透過信託業務防制詐騙。

 製播「安養信託」、「包租代管x安養信託」、「保險金信託」等三部信託觀念宣導影片，並增加錄製臺語及客語配音，以增進與高齡者間之溝通傳達，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。

 透過本行臉書粉絲團專業上架「信託小學堂」共六篇貼文，以淺顯易懂之圖文呈現安養信託之基本概念，便利民眾在短時間內快速了解安養信託基本架構及知識。



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

 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。



# 4.4 綠色轉型

GRI: 203-2, 413-2, (G4)FS7、FS8 / SASB: FN-CB-410a.2

## GREEN TRANSITION



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、02氫能、03前瞻能源、04電力系統與儲能、08資源循環零廢棄、11綠色金融
 節能服務業專案貸款 綠能建築貸款	05節能、11綠色金融
 機器設備升級貸款	03前瞻能源、04電力系統與儲能、05節能、11綠色金融
 潔淨交通運輸貸款	07運具電動化及無碳化、08資源循環零廢棄、11綠色金融
 綠電及再生能源產業貸款	01風電/光電、02氫能、03前瞻能源、04電力系統與儲能、11綠色金融
 再生能源發電業之貸款	01風電/光電、02氫能、03前瞻能源、04電力系統與儲能、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
 太陽能電子設備綜合保險	11綠色金融



### 綠色存款



本行於2022年推出為期一年的「綠色存款專案」(2022年9月5日至2023年9月5日)，該專案得到客戶熱烈響應，共募集1,958筆，金額合計新臺幣30億元。



為持續引導整體社會重視永續發展，發揮本行永續金融影響力，於2024年續推「綠色存款專案」(2024年11月11日至2025年11月11日)，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，截至2024年底，該專案已募集新臺幣1億元。



**外部效益：募集資金全數導入具明確環境效益的綠色投融資案，聚焦於再生能源發展及水資源永續利用等領域，藉此協助企業導入低碳技術與資源循環解方，進而促進低碳經濟發展與提升整體社會對氣候變遷的韌性，展現本行善盡金融中介角色之積極作為。**



為強化資訊透明與專業信賴，本行委託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，落實資金專款專用，以實際行動支持環境保護，發揮金融機構引領永續發展的正面影響力。

類別	再生能源及能源科技發展	水資源節約、潔淨或回收循環再利用
資金用途	再生能源案場融資	汙水處理擴建與下水道建設
專案件數 / 規模	38件專案 總裝置容量：755.05 MW	1件污染防治與控制專案 年處理污水量：4,589,411.45 公噸
效益指標	年度總發電量：65,822.59 MWh 預估年減碳量：32,582.18 公噸CO <sub>2</sub> e	懸浮固體 (SS) 去除率：約95.51% 生化需氧量 (BOD) 去除率：約94.45% 化學需氧量 (COD) 去除率：約91.84%

## 綠色授信

### 強化綠色授信資金用途之控管與透明度

為強化綠色授信資金用途之控管與透明度，本行建置完善之貸後管理機制，要求相關單位確實遵循綠色授信認定原則。



#### 企金授信：

專款專用於合格之綠色專案，並符合資金用途、綠色專案適用類別的評估與選擇、資金管理以及執行情形回報等四大核心要素。



#### 個金授信：

限於具環境效益之綠色專案，並於申請文件中明確揭露其用途，作為審核依據。



### 綠色授信貸後管理



#### 資金管理：

要求資金應專款專用，或由客戶以適當的方式追蹤資金使用情形。



#### 執行情形回報：

客戶應提供及保存綠色專案資金使用資訊，並每年更新直至額度動用完畢或到期。透過年度審核及覆審作業，持續追蹤與監管，以確保資金使用之透明度與合規性。



### 2024年底綠色授信案件各項綠色支出之暴險占比

26.29%

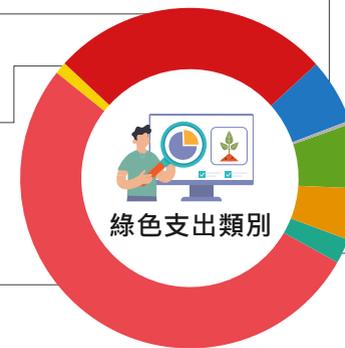
A：再生能源

1.15%

Z：其他：其他具環境效益之綠色專案

52.79%

J：綠能建築



6.04%

B：節能

0.31%

C：污染防治

6.13%

F：潔淨交通運輸

4.97%

G：永續水源及廢水處理

2.34%

I：具循環經濟調適之產品、生產技術或製程

### 2024年底綠色授信企個金類別統計

單位：新臺幣佰萬元

授信類別	年底貸款餘額	授信類別	年底貸款餘額
綠色授信 <sup>註1</sup>	37,794	綠能建築	11,169.280
永續績效連結授信	67,499	太陽光電	1.153

註1：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、生命自然資源之環境永續管理及土地利用、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、具循環經濟調適之產品、生產技術或製程、綠能建築、綠色技術。

註2：企金綠色授信占企金總授信餘額3.86%；個金綠色授信占個金總授信餘額1.57%。

## 綠色貸款專案

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。



### 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，2024年共計16戶，年底貸款餘額新臺幣2,315佰萬元。



### 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		2023年底		2024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	76,124	125	<b>104,780</b>	<b>125</b>
	中小企業	82,585	3,037	<b>87,429</b>	<b>3,154</b>
	<b>合計</b>	<b>158,709</b>	<b>3,162</b>	<b>192,209</b>	<b>3,279</b>
再生能源發電業之貸款	大企業	90	3	<b>28</b>	<b>2</b>
	中小企業	2,833	166	<b>2,671</b>	<b>166</b>
	<b>合計</b>	<b>2,923</b>	<b>169</b>	<b>2,699</b>	<b>168</b>

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)



### 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(授信餘額)統計如下：

離岸風力發電業貸款						單位：新臺幣佰萬元/戶	
2022年底		2023年底		2024年底			
貸款餘額	戶數	貸款餘額	戶數	貸款餘額	戶數		
2,200	5	3,088	6	5,211	10		

### 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，2024年企個金貸款共計169戶，年底貸款餘額2,649.7佰萬元。

### 節能服務業專案貸款



為協助我國企業淨零轉型，於2024年11月19日推出「節能服務業專案貸款」，提供節能服務業者執行執行節能績效保證計畫所需資金，協助企業提升節能效益，共同打造淨零排放家園願景。

### 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。

	2024年底	
	貸放餘額 (新臺幣佰萬元)	戶數
個人金融	11,169.280	862
企業金融	8,780.955	20
<b>總計</b>	<b>19,950.235</b>	<b>882</b>



## 永續績效連結授信

為響應國家2050淨零排放路徑暨鼓勵企業減碳轉型，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。

2024年底計有135戶申辦永續績效連結授信貸款，

貸款餘額共計

新臺幣 **674.98**億元



## 發行永續債券

本行自2023年起陸續發行可持續發展債券及社會責任債券，於2024年2月5日完成發行5年期無擔保主順位金融債券(社會責任債券)，發行金額為新臺幣10億元，所募集資金全部投入符合社會效益投資計畫之融資相關業務，包括支持可負擔住宅、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。

## 永續理財及保險商品代理業務



本行持續推展連結ESG之信託投資商品，將永續商品導入市場經濟結構，以提升客戶永續意識。與保險公司往來保險代理業務前，檢視往來保險公司是否皆已簽署「機構投資人盡職治理守則」或依循「聯合國責任投資原則(PRI)」，截至2024年12月底，檢視所有合作保險公司共25家已簽署，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。



因應極端氣候，持續推展代理之永續保險商品，提供颱風及洪水等災害補償之住宅火災保險，並積極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。



### 太陽能電子設備綜合保險

本行代理對環境有益的「太陽能電子設備綜合保險」，提供客戶貸款購買太陽能設備時，具備氣候變遷風險的因應方案，透過永續相關保險商品提升永續經濟運用。



### 代理永續商品規模統計

代理基金種類	截至2024年底 基金庫存量(新臺幣萬元)
ESG整合投資	250,738
ESG標竿企業投資	10,122
主題投資	72,180
影響力投資	20,329
其他	29,335
<b>ESG基金總計</b>	<b>382,704</b>
<b>總存量</b>	<b>11,529,185</b>
<b>ESG基金占整體基金AUC比率</b>	<b>3.32%</b>

註1：國內外基金認定標準以通過金管會發布之「環境、社會與治理(ESG)相關主題投信基金之資訊揭露事項審查監理原則」之投信基金。

註2：國外債券認定標準以彭博網站註記為綠色債券(綠葉標記)為基準，目前本行代理之外國債券皆不屬於綠色債券。

# 4.5 責任投資

GRI: 2-23, 2-24, 413-2

## RESPONSIBLE INVESTMENT

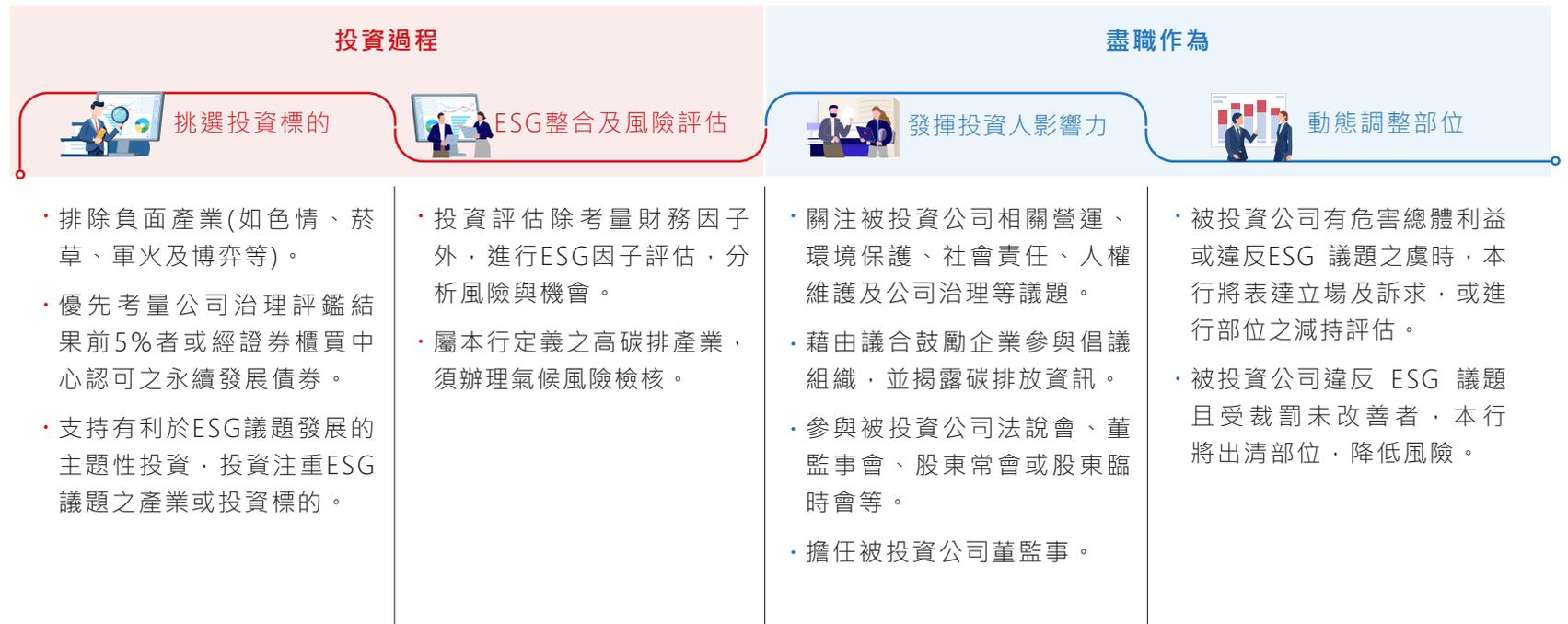


### 政策及承諾

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、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，並遵循《機構投資人盡職治理守則》，訂有《彰化銀行盡職治理準則》及《彰化銀行責任投資作業要點》，包含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，透過與被投資公司議合、對話或互動，達成被投資公司永續經營目標，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，為環境、社會、經濟帶來正面效益，為資金提供者及整體金融市場創造長期價值。

### 4.5.1 責任投資流程

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。





## 挑選投資標的

- **先排除禁止承作項目：**如《資恐防制法》指定制裁之對象，以及外國政府或國際組織認定或追查之恐怖分子或團體，與涉及色情、毒品、爭議性軍火及非法博弈等負面產業。
- 優先考量公司治理評鑑結果前5%者或經證券櫃檯買賣中心認可之永續發展債券。
- 支持有利於ESG議題發展的主題性投資，投資注重ESG議題之產業或投資標的。



## ESG整合及風險評估

- 投資評估流程中除考量財務因子外，透過蒐集可取得之公開資料(如官方網站、財報、年報、永續報告書等)，檢視投資標的相關之ESG議題發展情形，分析其風險與機會；如投資標的涉及ESG不利情事，亦為投資評估重要考量因素之一。
- 以臺灣集中保管結算所「公司投資人關係整合平台」、「公開資訊觀測站」或「Bloomberg」等所提供之ESG評分(如：Bloomberg ESG、FTSE Russell ESG或S&P Global ESG評分)做為參考指標，判斷投資標的是否達到本行所設定之標準。
- 本行依循國內永續經濟活動指引訂定ESG檢核表，針對環境議題檢視法規遵循情形及負面新聞。於進行股權及債券投資時，將審查標的企業是否涉及重大ESG爭議、負面新聞、未達外部評比最低標準或無ESG評分，並查詢環境部網站是否有違反環保法規而遭裁處之紀錄，若裁罰金額逾新臺幣100萬元，將檢視其改善情形，再評估是否仍具投資可行性。



## 發揮投資人影響力

- **即時關注：**每日關注被投資公司之新聞報導、經營策略、營運狀況、財務概況、產業動態、環境保護、社會責任、勞工權益及公司治理等議題。
- **主動瞭解：**透過電話、網路或面會參與被投資公司之法說會，派員參與被投資公司之股東常會或股東臨時會等重要會議。



## 動態調整部位

- 被投資公司損及本行、資金提供者總體利益及有重大違反ESG相關議題之虞時，本行將向被投資公司表達本行之立場及訴求，且不排除聯合其他投資人共同表達訴求，或進行該投資標的部位之減持評估。
- 被投資公司違反ESG議題且受裁罰未改善者，本行將出清該投資標的部位，以降低永續投資風險。



## 4.5.2 ESG投資概況

### 永續投資成果

2024年本行累計投資國內上市櫃公司  
入選為道瓊永續指數(DJSI)或臺灣永續指數成分股家數共

**42家**，投資金額占比逾 **75%**

另投資已參與CDP評比(成績在B-以上)、RE100或通過SBTi等倡議之家數共 **44家**



### 投資綠能產業支持綠色轉型

本行積極發揮金融機構作為資金提供者的關鍵角色，透過策略性投資發揮金融力量，引導資金流向具永續價值與環境正面影響的產業，助力臺灣綠色轉型邁向永續未來。

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2024年底，本行投資綠色產業股權與永續發展債券餘額分別為  
新臺幣18.73億元及218.5億元，其中永續發展債券餘額較2023年成長 **24%**。

#### 子公司彰銀創投：

透過投資策略落實綠色金融，以金融影響力催生低碳經濟動能，實踐對環境永續的承諾。



- **綠色投資：**2024年子公司彰銀創投新增投資新臺幣3,500萬元予綠岩能源股份有限公司。
- **投資標的：**綠岩能源專注於太陽能與儲能系統之一站式整合服務，涵蓋專業諮詢、設計建造、維運管理、投資規劃與專案融資等，從案場開發、財務安排、申請流程、工程施工至後續維運管理皆能完整支援，並有效整合產業上下游資源，協助企業落實能源轉型。
- **綠色投資之環境效益：**截至2024年底，綠岩能源已建置並營運總裝置容量達24.57MW的太陽能案場，每年可發出約3,100萬度綠電，年減碳量約達15,635公噸CO<sub>2e</sub>。展望未來，綠岩規劃於2024年至2028年間，與企業客戶合作推動7件太陽能案場(總裝置容量約489.20MW)及13件儲能案場(總裝置容量約304MW)，持續擴大再生能源佈局。

### 永續債投資概況

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。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：

2020-2024年永續發展債券投資情形

單位：新臺幣億



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
2024	10	16.5	26	-	52.5
2023	13	3	14	-	30
2022	34 <sup>註1</sup>	-	17	12	63
2021	33	12 <sup>註2</sup>	-	-	45
2020	37	-	11	-	48

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合計新臺幣7億元於2023年10月18日及2024年7月10日到期；2021年度投資華南商業銀行之綠色債券新臺幣4億元於2024年7月28日到期。

註2：2021年度投資凱基商業銀行之社會責任債券新臺幣4億元於2024年5月18日到期。

### 4.5.3 盡職治理

#### 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、標的產業或部位占比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。

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、參與法人說明會或參與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，展現積極投資人之盡職管理作為。

若被投資公司屬本行定義之「高碳排產業」，將額外辦理氣候風險檢測，倘其未參與任何倡議組織，且無揭露或提交碳排放資訊，則應與該企業進行議合，鼓勵其參與倡議組織，制定減碳計畫，並需於未來揭露碳排放資訊。

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，並透過行使投票權利表達意見。

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。

#### 2024年本行與被投資公司互動情形

互動方式	互動情形
發函被投資公司	3次
與被投資公司進行線上會議	2次
參與被投資公司法人說明會	47次
參與被投資公司股東會(含臨時會)	91次，出席率100%
擔任被投資公司董監事	10家

#### 2024年與被投資公司互動案例

##### 聯合議合：

本行聯合A機構投資人，針對B公司之ESG整體績效、資訊揭露等事項，共同檢視其ESG現況，於社會面、經濟面(包含公司治理)、環境面及揭露面向B公司提出建議，並舉開三方會議討論，期望B公司於台灣永續評鑑之評等，能由議合當下(2024年5月)BB提升至BBB等級。

##### 議合成果：

因應利害關係人(包含政府、客戶、投資人等)要求，B公司積極參加各項國際氣候變遷相關倡議，2023年已提交SBTi承諾，續在2024年申請SBTi目標審查，並於2025年2月通過SBTi審核，且計劃執行範疇一至三溫室氣體盤查；在董事會結構與運作方面，B公司預計2025年進行董事會改選，目標達成三分之一女性董事。

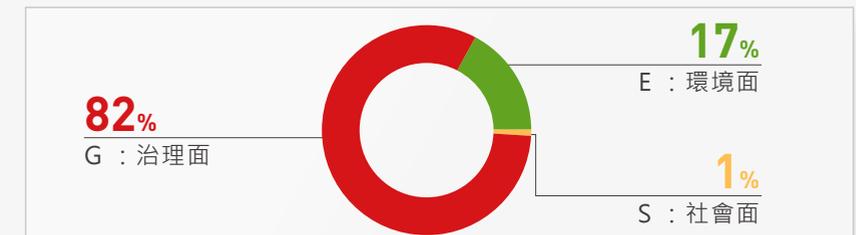
本行評估維持繼續持有，  
將持續關注並追蹤B公司相關執行情形。

#### ESG議題議合

	線上會議	發函	E-mail	股東會	合計
E	1	0	13	2	16
S	1	0	0	0	1
G	2	3	71	0	76
合計	4	3	84	2	93

註：向長期股權投資事業索取財務資訊、詢問營運情形及通告重要事務等計有61件。

#### ESG議題比例



里程碑	說明註1	公司數量	2024年底金額占比註2
階段一	向被投資公司提出議合主題	5	1.2%
階段二	被投資公司承認該議題存在	0	0%
階段三	被投資公司針對該議題擬定因應策略	2	0.2%
階段四	被投資公司採取實際措施，達成議合目標	14	11.4%
合計		21	12.8%

註1：同一被投資公司若有兩個以上議合主題或次數，里程碑係以較高階段計算。  
註2：總資產涵蓋股權及債券資產，惟債券部位僅涵蓋部位金額達最近一年決算後淨值1%以上或與股權聯合議合之公司債與金融債。



## 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。以下列舉本行主要關切之ESG議案類型，及對應行使反對或棄權決策註：

 <b>E 環境</b>	<b>關於危害環境等議題</b> ，如：有害自然生態保育、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。
 <b>S 社會</b>	<b>關於違反人權、勞工關係等議題</b> ，如：刪減員工福利預算、增加無薪假天數等。
 <b>G 公司治理</b>	<b>關於有礙公司治理等議題</b> ，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>上市櫃公司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。</li> <li>公司未依規定於年報中揭露公司治理之運作情形。</li> </ul>

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。

## 落實盡職治理之投入資源

透過落實教育宣導、權責分工、資訊控管等方式，防止利益衝突之管理。2024年度落實盡職治理之投入資源：

投入資源	執行內容及投入成本
 <b>人力</b>	投入5人，相關作業時間約2,205小時。
 <b>ESG 教育訓練</b>	共20堂，累計修習時數約123小時。
 <b>ESG 論壇</b>	共5場次。
 <b>利益衝突宣導</b>	共7次。

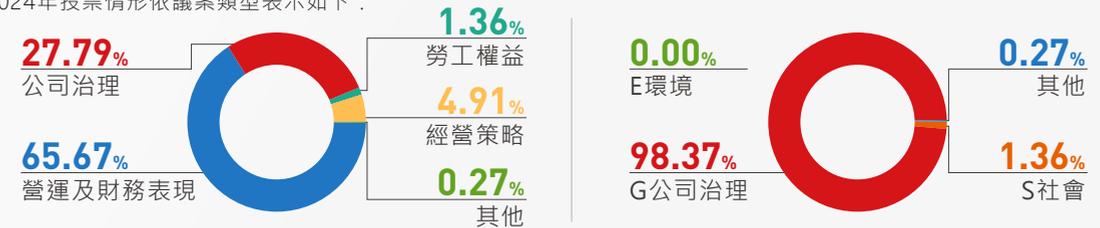
## 盡職治理執行情形

### 各類投資標的

項目標的	2024年投資情形	盡職治理情形
<b>股票投資</b>	2024年投資國內上市櫃公司61家。	入選道瓊永續指數(DJSI)及臺灣永續指數成分股共42家，投資金額占比逾75%，較2023年增加1.12百分比。
<b>債券投資</b>	截至2024年底，本行投資臺幣債、票券部位情形：公債占比約42%、公司債占比約29%、短票占比約29%。	臺幣公司債發行人揭露ESG分數占比為100%。
<b>永續發展債券</b>	2024年度新增投資符合櫃買中心定義之永續發展債券新臺幣52.5億元，累積投資新臺幣241.5億元。	
<b>綠色債券</b>	截至2024年底，累計投資綠色債券金額達新臺幣130億元。	

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2024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**94.52分**，高於全市場評分(92.78分)。

本行積極參與被投資公司之股東會及議案投票，以實際行動表達股東對被投資公司之決策影響力，2024年投票情形依議案類型表示如下：



本行定期檢視投資標的之ESG評等變動情形：

投資標的	指標	變動情形
<b>債券投資</b>	使用S&P Global ESG 評分(0~100，100最佳)揭露2024年底債券部位發行人彙總性結果。	2024年底投資標的於各區間分數之分布： <ul style="list-style-type: none"> <li>80(含)分以上：52%</li> <li>60(含)~80(不含)分：17%</li> <li>未滿60(不含)分：4%</li> <li>無評分：27%</li> </ul> <b>發行人員S&amp;P Global ESG評分之加權平均分數約為86.17。</b>
<b>股票投資</b>	就銀行簿短期投資標的參考FTSE Russell評等資料庫ESG評級(0-5,5級為最佳)。	2024年底，2(不含)-3(含)級之家數占比為6%、3(不含)-4(含)級之家數占比為79%、4(不含)-5(含)級之家數占比為15%，加權平均分數約為3.67。

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



# 4.6 盡職授信

GRI: 2-23, 2-24, 203-2

## RESPONSIBLE FINANCING

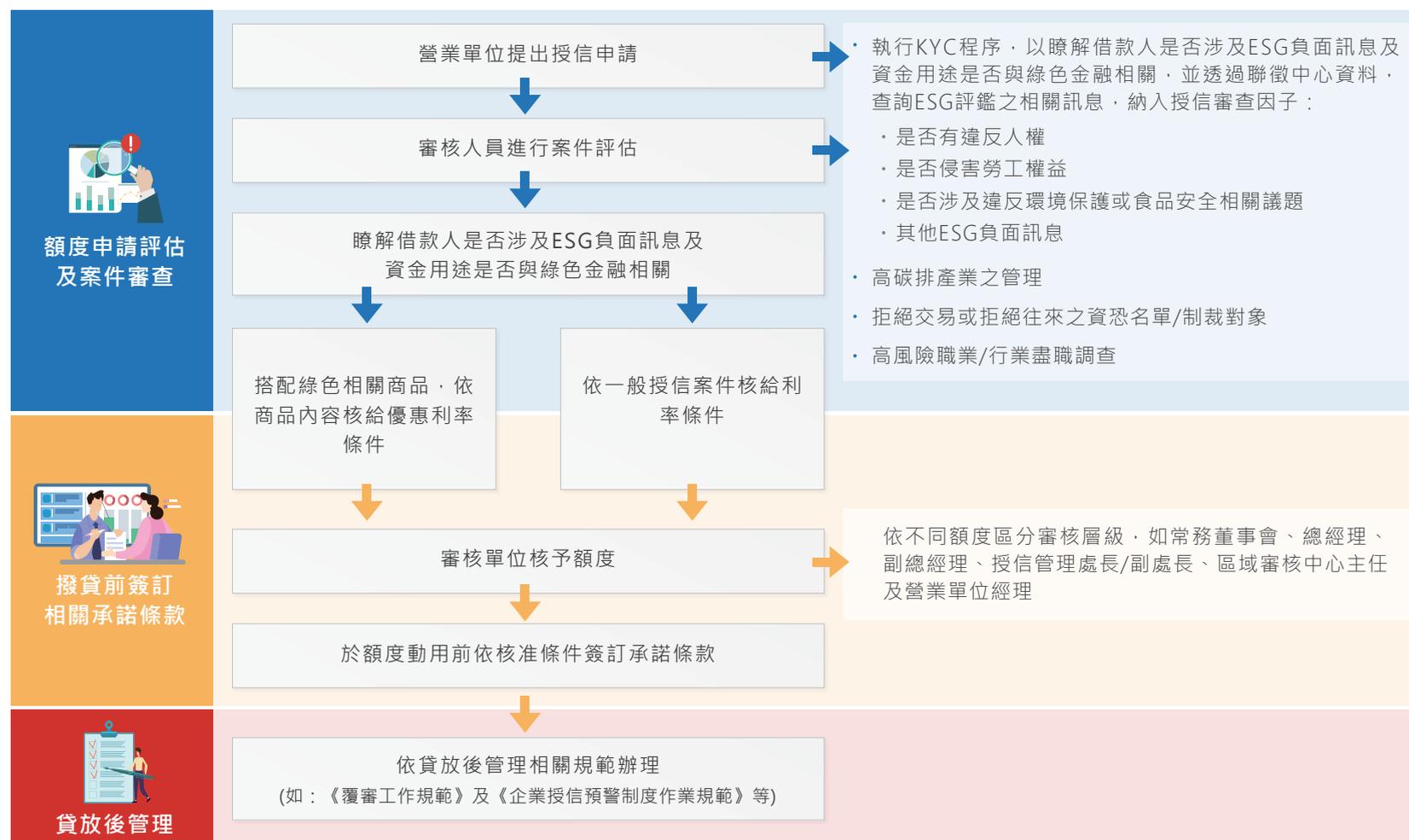


### 4.6.1 政策與流程

#### 政策及承諾

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；此外，本行也以碳費徵收情境評估轉型風險對授信戶信用風險之影響，加強控管及追蹤氣候風險暴險，並透過各式減緩行動來降低可能面臨之風險與潛在財務損失，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。

#### 一般徵授信流程納入ESG評估因子



## 事前審查



### 排除

#### 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。

#### 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。

#### 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。



### ESG因子審查

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、生物多樣性滅絕...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；並查詢其是否違反環境保護相關法規遭裁處案件，若有相關之情事，應紀錄受裁處原因及後續處理情形，確實評估該裁處對授信戶之營運、財務及對本行債權之影響，並敘明承作理由及本行因應策略。

#### 企業授信

- 本行所有企業授信案件皆須執行環境及社會風險審查，於受理企業戶申請授信案件時，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。

#### 企業授信審查的ESG因子

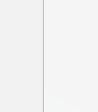
 <b>E 環境</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 是否涉及環境相關負面新聞</li> <li>• 是否違反環境保護相關法規(如不當排放汙水、廢棄物、造成空汙等受裁罰)</li> <li>• 是否為環境部所列排放源廠家名單或本行高碳排產業</li> </ul>
 <b>S 社會</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 是否涉及社會相關負面新聞</li> <li>• 是否發生違背人權相關事件</li> <li>• 是否發生勞工權益侵害事件</li> <li>• 是否發生違反食品安全事件</li>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

- 子公司南京子行透過授信審查，分析氣候變遷對授信戶財務及經營之影響，同時關注污染物排放總量大、環境風險高、對生態環境影響大的企業，對屬於重污染行業、產能嚴重過剩行業等十類存在重大ESG風險之授信戶實行企業環境行為信用記分管理，支持評分為綠色等級企業的授信戶，並禁止對評分為紅色及黑色等級授信戶發放貸款。

#### 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。

#### 個人授信審查的ESG因子

 <b>E 環境</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 資金用途是否與綠色金融相關</li> </ul>
 <b>S 社會</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 是否為利害關係人</li> <li>• 是否為管制名單如重要政治人物、負面報導涉案人</li> <li>• 無洗錢風險</li> <li>• 無資恐風險(非拒絕交易或拒絕往來之資恐名單/制裁對象)</li> </ul>
 <b>S 社會</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 個人信用及票信情形</li> <li>• 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。)</li> <li>• 客戶風險情形(如職業別等)</li> </ul>

#### 強化不動產擔保管理

極端氣候衝擊造成的災情損害可能導致授信戶不動產擔保品價值降低或毀損，將間接影響本行債權，為加強控管本行不動產擔保品融資業務風險，本行導入氣候風險預期模型，將不動產擔保品風險區分為低、中、高等級，以供審核案件之參酌，容易受自然災害(例如：風災、水災、旱災)侵襲之不動產擔保品應不宜收受，擔保品符合特定條件且風險等級屬高風險者，應評估說明對本行債權無重大影響始得承作。

## 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。如連結經第三方驗證之「控管溫室氣體排放」、「減碳效果」、「電力管理」、「能源耗用」、「降低廢棄物量」等永續經營指標作為條件，若其中一項指標較前一年度改善，得作為下次調整利率加減碼依據之永續績效連結授信優惠貸款，達鼓勵企業增加對綠色及永續發展融資之目的。



## 貸後管理



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



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。



## 企業授信戶ESG審查執行情形

2024年度本行企業授信申請案件中，授信戶涉及ESG風險案件共1,453件，未核准案件23件，有條件通過案件194件，約占核准案件13.6%，下表為本行依E、S、G三大面向，有條件通過及未核准之貸款件數統計：

單位：件數

ESG面向	有條件通過 (含減貸、附帶條件) 涉及ESG風險	未核准 (含緩議、撤回) 涉及ESG風險
E 環境面 (如：曾涉及環境污染等)	38	6
S 社會面 (如：危害社會公益、侵害人權等)	142	16
G 公司治理面 (如：公司治理不佳等)	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)	14	1
<b>合計</b>	<b>194</b>	<b>23</b>

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**

ESG 違反面向	授信戶名稱	ESG 違反事由
E	○○○航太股份有限公司	授信戶企業主要係飛機機體及發動機之維修、加工、改裝，為營運資金所需，向本行申貸借款，惟授信戶近一年來曾因違反環境保護等情事遭主管機關裁罰新臺幣3萬元。本行考量借戶已積極改善，綜合評估後始予貸放。
S	○○事業股份有限公司	授信戶企業主要係興建住宅、辦公大樓、科技廠房、大型商場、公共工程等建築，為營運資金所需，向本行申貸借款。惟授信戶近一年來曾因違反勞動基準法、職業安全衛生法及營造安全衛生設施標準等遭公告處分，裁罰金額新臺幣10萬元。考量借戶已改善，綜合評估後，將原循環使用之額度改為分批使用後核貸。
ES	○○紡織股份有限公司	授信戶主要係各種紡織品、針織品、合成纖維原料之製造、加工、買賣，為營運資金所需，向本行申貸借款。惟授信戶近一年來曾因違反空氣污染防治法及違反勞動基準法等情事，遭受主管機關裁罰新臺幣185萬元。惟本行考量借戶已加強管理並妥善處理，綜合評估後，核給貸放期間低於3個月內利率加碼之條件。

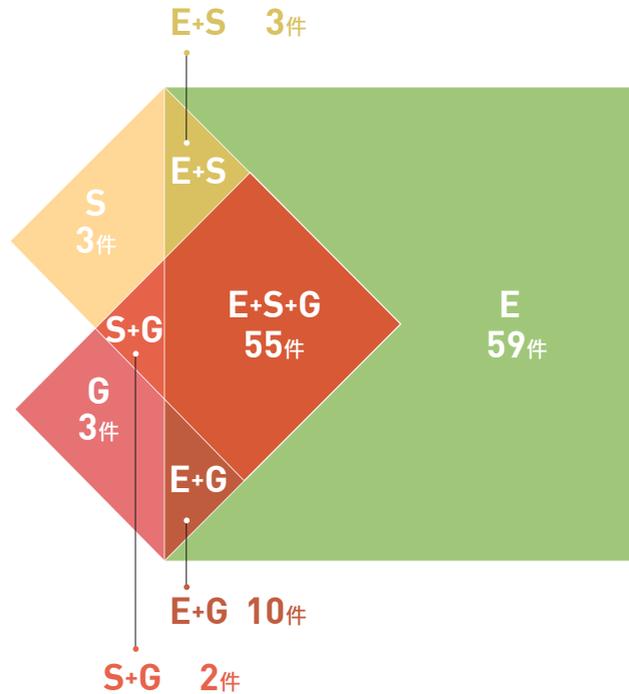
**企業授信議合資訊**

本行自2022年起，為引導授信戶對ESG議題之關注，透過訂定目標方式與授信戶進行議合。截至2024年底，授信業務相關議合案件共計135件，主要對象為涉及永續績效連結授信及聯貸案件之授信戶，大多為電子及科技業企業，並針對減碳、能源管理等「環境面」議題進行議合。

本行將每年檢視議合議題達成情形，如未達成，則採取調整利率等相關措施，並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，2024年改善成效較為顯著之案例如下：

授信戶名稱	議合議題與重點	議合方式	成效
○○造船股份有限公司	廢棄物總量較更前一年度下降2%，並於永續報告書揭露。	書面	依授信戶永續報告書顯示，其廢棄物總量較前一年度減少21.5%，本行將持續追蹤後續發展情形。
○○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	依授信戶永續報告書顯示，其溫室氣體排放量較前一年度減少5.1%，本行將持續追蹤後續發展情形。
○○企業股份有限公司	每多跨一年度，碳排放量需多減少1%，並提供第三方認證報告資料，或依「永續報告書」所列ESG指標，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，較前一年度減少1%(含)以上。	書面	依授信戶永續報告書顯示，其溫室氣體排放量較前一年度減少1.8%，本行將持續追蹤後續發展情形。

議合議題比重



- E：環境類別
- S：社會類別
- G：公司治理類別

註：授信業務相關議合案件共計135件，其中70件案件之議合內容同時包含2個以上議合類別，涉及EG、ES、SG共15件，同時涉及ESG有55件，其餘65件。

氣候風險檢核

授信申請之授信戶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)，應額外執行氣候風險檢核：

檢核項目與判斷基準

揭露與溝通：倡議組織參與

評斷基準 授信對象是否揭露參與下列任一倡議組織情形：

- 參加CDP問卷，並獲B-以上評價
- RE100(由氣候組織與碳揭露專案所主導之全球再生能源倡議)
- 簽署SBTi科學基礎減量目標倡議

揭露與溝通：排放資訊

評斷基準

- 授信戶是否提交年度範疇一及範疇二溫室氣體排放量或年度能源使用量
- 授信戶是否提交年度範疇三溫室氣體排放量

截至2024年12月底已執行氣候風險檢核共162戶。

議合行動

上市櫃、興櫃公司之授信戶若未參與任何倡議組織且無提交排放資訊時，本行將與其進行議合，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。



「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，2024年底共計1,178筆綠色支出貸款，貸款餘額新臺幣37,794佰萬元，以「再生能源的建置」占26.28%(309筆，新臺幣9,934佰萬元)為大宗，其他融資目的包含「購置綠建築」占23.23%(273筆，新臺幣8,780佰萬元)、「購置電動底盤大型客車、建置、維修電動機車電池交換站及電池」占6.13%(72筆，新臺幣2,315佰萬元)等等，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。



## 4.6.2 赤道原則

### 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)，並訂定《赤道原則授信案件作業規範》，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。

### 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。

### 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。
- 針對A類案件和具特定風險的B類案件，本行將與客戶議定，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。
- 如果適用赤道原則案件涉及轉型或實體氣候風險，將要求該公司提供相關風險評估與減緩措施，方能承作案件；並於貸款期間內持續追蹤管理，確認減緩計畫的有效性。



#### 4 送審與簽約

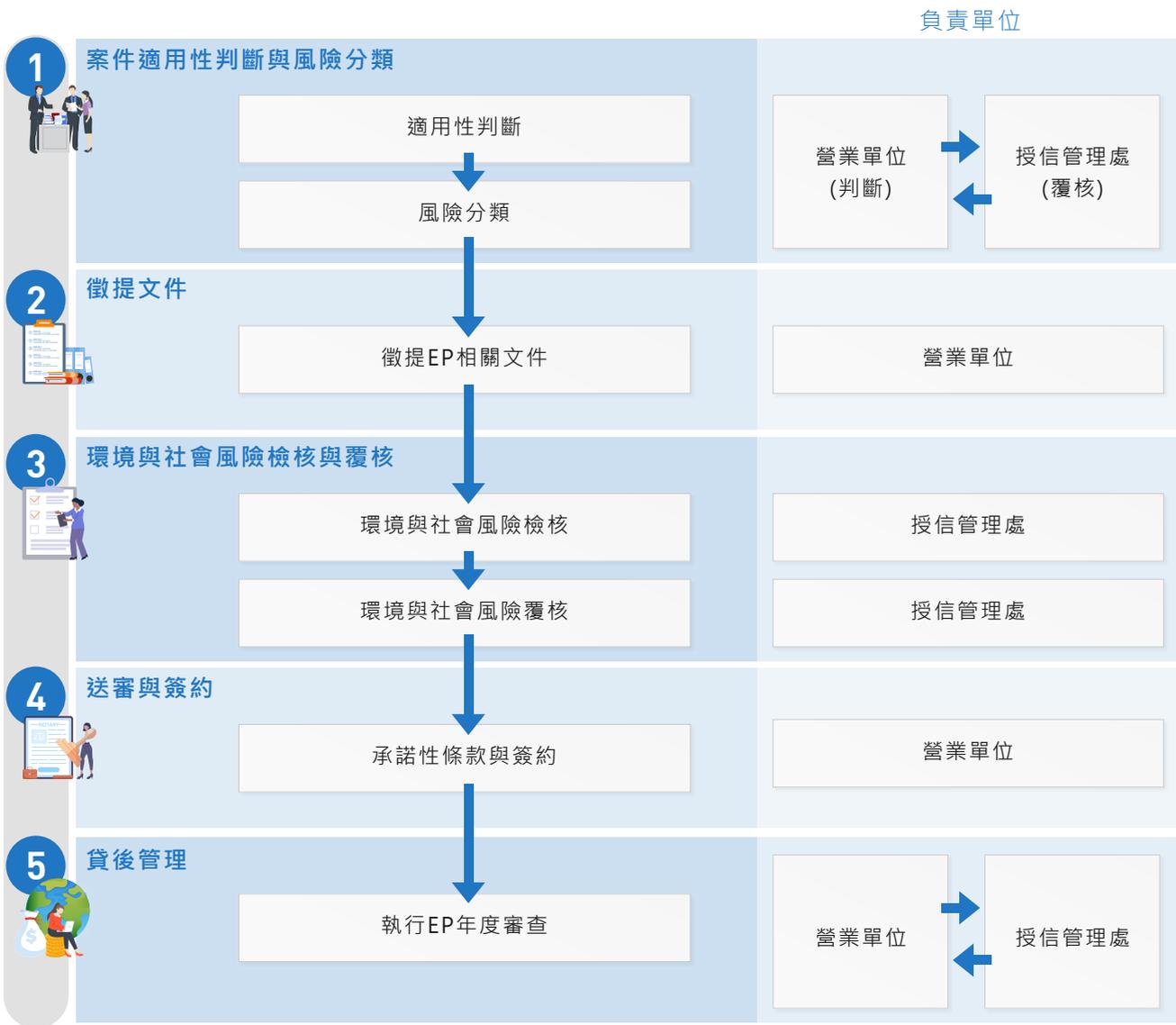
案件審查通過後，營業單位依據案件風險分級與審查結果，於合約附加赤道原則承諾性條款，並與客戶簽署符合赤道原則要求之本行制式承諾條款合約。



#### 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。

### 赤道原則案件之徵授信流程



### 赤道原則案件數據年度報告

截至2024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2案；案件所在地位於臺灣，為發電、輸電及配電機械製造業及電力供應業；另評估太陽能發電專案1案，惟考量ESG風險偏高予以婉拒。

#### 2024年赤道原則審查的專案融資案件

專案名稱	A	B
產業類別	發電、輸電及配電機械製造業	電力供應業
說明	聯貸案，永豐銀行統籌主辦，資金用途為興建雲林縣台西鄉太陽能光電案場及光儲系統。	聯貸案，兆豐銀行統籌主辦，資金用途為建置嘉義義竹室內設施型太陽能電廠投資計畫
風險類別	C類	C類
區域	臺灣(非指定國家)	臺灣(非指定國家)
獨立第三方審查	-	-

# 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。



## 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。

### 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

- 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



## 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。

### 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



## 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。

### 5.2.4 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

## HUMAN RIGHTS, DIVERSITY, AND EQUALITY



### 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。

#### 政策



本行訂有《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。

#### 目標與標的



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：

##### • 職場人權保障

- 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。

##### • 健康安全職場

- 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。

##### • 支持結社自由

- 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。

##### • 保障個人隱私

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。

##### • 反貪腐、禁止收賄/行賄等不誠信行為

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。

##### • 人權政策推廣

- 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。

#### 評量機制



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。

#### 具體行動與結果



- 本行依據英國政府2015年現代奴役法，揭露2024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2025年5月15日第27屆第26次董事會審議，且公布於本行官方網站。



- 本行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，員工受訓百分比100%。
- 完成本行2024年度人權盡職調查，相關執行情形經提報2025年2月14日第3屆第10次永續經營委員會及2025年2月20日第27屆第23次董事會通過。
- 本行於2024年度接獲員工申訴2件、員工不法侵害申訴案件7件、性騷擾申訴案件1件及個人資料安全事故0件。(相關處理情形請參閱5.2.4及5.1.3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

2024年所辨識本行涉及之人權議題計8大類別，共20項目。

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 溝通協商	●							●		
	12 申訴機制	●							●		
隱私保護	13 隱私及個資保護	●		●					●		
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)。

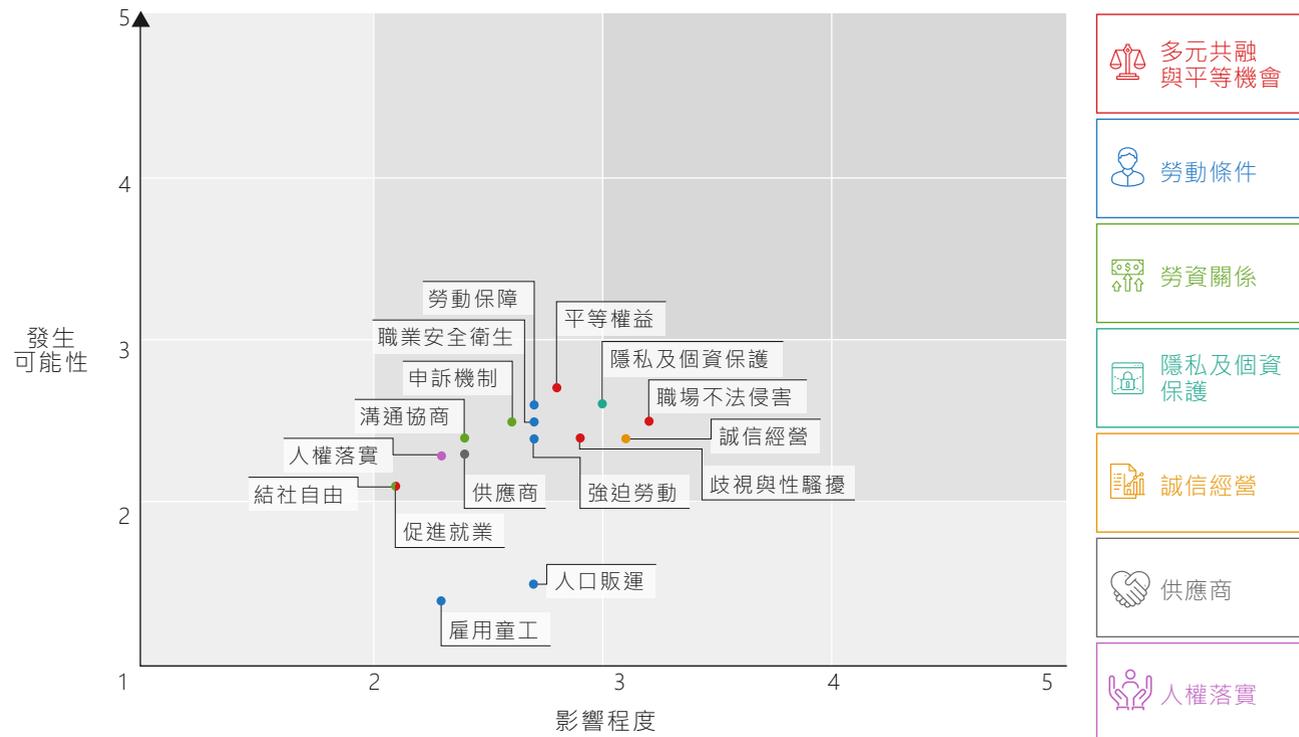
註2：「社區」係指因本行業務或營運活動受到人權衝擊之當地社區。

註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2024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「風險發生可能性」、「影響程度」及「關注程度」發放問卷進行人權議題重大性評比，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，共回收220份問卷，回覆率約99%，統計結果如下人權議題風險矩陣：



### 新商業關係相關人權議題重大性排序

- 1 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。
- 2 顧客權益**  
 顧客個人資料及承做業務移轉可能產生個資、資安風險，及原始交易條件與服務品質劣化，影響顧客權益。
- 3 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。
- 4 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。

依「衝擊度」(「發生可能性」及「影響程度」之評級交叉相乘)排序進行鑑別，

取前五大人權議題作為本行2024年度重大人權議題，依序為

「職場不法侵害」、「隱私及個資保護」、「平等權益」、「誠信經營」及「勞動保障」。




**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**

 <b>職場不法侵害</b>	 <b>隱私及個資保護</b>	 <b>平等權益</b>	 <b>誠信經營</b>	 <b>勞動保障</b>
<p>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</p>	<p>資訊安全、隱私與個人資料保護機制</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>保險規劃、休假權利、生育津貼、母性健康保護等福利措施</p>
<p><b>風險衝擊</b> 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。</p>	<p><b>風險衝擊</b> 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。</p>	<p><b>風險衝擊</b> 公司如未創造平等就業環境，保障勞動人權，致使人才招募與留任不易，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。</p>	<p><b>風險衝擊</b> 發生不誠信行為將造成自身或客戶權益損失，亦面臨主管機關處及裁罰，影響公司商譽。</p>	<p><b>風險衝擊</b> 如公司提供之勞動保障不足以提升員工健康及生活平衡，或與同業相比較低，將影響員工敬業度、留任意願及公司於人力市場競爭力。</p>
<p><b>風險辨識比率</b> <b>0.10%</b> 員工申訴不法侵害案件共7件。</p>	<p><b>風險辨識比率</b> <b>0%</b> 個人資料安全事故通報事件0件。</p>	<p><b>風險辨識比率</b> <b>0.03%</b> 員工申訴績效考核案件共2件。</p>	<p><b>風險辨識比率</b> <b>0.01%</b> 檢舉不誠信案件共1件。</p>	<p><b>風險辨識比率</b> <b>1.08%</b> 孕產員工共73人。</p>
<p><b>風險衝擊比率</b> <b>0%</b> 經調查皆無違法及違反內部規定，當事人反應事項皆已妥適處理。</p>	<p><b>風險衝擊比率</b> <b>0%</b> 無個人資料安全事故通報事件。</p>	<p><b>風險衝擊比率</b> <b>0%</b> 經調查案件之考核流程皆符合本行員工績效考核辦法，未有考核不公平之情形。</p>	<p><b>風險衝擊比率</b> <b>0.01%</b> 查獲不誠信情形案件共1件。</p>	<p><b>風險衝擊比率</b> <b>0%</b> 孕產員工皆已納入母性健康保護計畫，並於妊娠及分娩後一年內，定期追蹤其健康狀況。</p>

歷年人權風險評估比率			
2022	2023	2024	
<b>風險辨識比率</b>			
3.01%	2.66%	1.22%	
<b>風險衝擊比率</b>			
0%	0%	0.01%	

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。

註2：「風險辨識比率」=風險辨識人數/員工總人數。

註3：「風險衝擊比率」=衝擊影響人數/員工總人數。

註4：員工總人數以正職員工計算。

**人權風險減緩補償措施管理表**

關注議題	政策規章	風險減緩措施	風險補償措施
 <p><b>職場不法侵害</b></p> <p>職場不法侵害行為零容忍，確保員工執行職務之工作安全及身心健康，不因人行為遭受身體或精神不法侵害</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 職場不法侵害預防計畫</li> <li>· 預防職場不法侵害宣言</li> </ul>	<p><b>管理措施</b> (詳參5.4 職業安全與健康)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 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》並公告於內部網站及張貼於各單位公布欄。</li> <li>· 職場不法侵害預防計畫 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。</li> </ul> <p><b>教育訓練</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 辦理職場不法侵害預防及人際關係與溝通技巧等教育訓練。</li> </ul>	<p><b>處理機制</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 職場不法侵害事件處理程序 接獲職場不法侵害事件通報後，區分「內部事件」與「外部事件」作適當之處理。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>內部事件</b>：單位主管或專責內部管理工作人員處理，涉及違規事件由調查小組調查後，視是否有懲處事由提交人事評議委員會審議。</li> <li>· <b>外部事件</b>：依事件性質與嚴重性請保全警衛人員協助及通報單位主管，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。</li> </ul> </li> </ul> <p><b>心理諮詢服務方案</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 委請北、中、南三家心理諮商所，提供本行員工心理諮詢輔導，每人6小時以內之諮詢費用由行方負擔。</li> </ul> <p><b>改善措施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 改善行舍監視器死角，加強單位員工緊急應變能力，並對受害者進行身心健康追蹤關懷。</li> </ul>
 <p><b>隱私及個資保護</b></p> <p>資訊安全、隱私與個人資料保護機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 資訊安全政策</li> <li>· 資安事件通報管理施行細則</li> <li>· 個人資料管理規範</li> <li>· 個人資料檔案安全維護計畫</li> <li>· 歐盟及英國個人資料管理規範</li> </ul>	<p><b>管理措施</b> (詳參2.6 資訊安全與個資防護)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 管理制度及評估                     <ul style="list-style-type: none"> <li>· 設有副總經理層級之資訊安全長，統籌資安政策協調與資源調度。</li> <li>· 定期辦理自我評估作業檢視個人資料保護執行現況。</li> <li>· 持續通過ISO 27001、ISO 22301及BS 10012驗證，定期評估本行制度有效性。</li> </ul> </li> <li>· 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，強化資安防護作業，並依「金融資安行動方案2.0」逐步導入網路零信任機制。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>· 內外部稽核檢查                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 就資通安全管理，包含資訊治理、主機系統管理、應用系統開發維護與管理、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。</li> <li>· 定期委託會計師辦理個人資料保護機制專案查核。</li> </ul> </li> <li>· 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、系統備援演練。</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>處理機制</b> (詳參2.6 資訊安全與個資防護)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 資安事件通報管理機制 事故發生時即刻進行內部溝通及通報，業管單位儘速執行矯正措施，檢討改善方案及提出預防措施，並持續追蹤處理狀況。</li> <li>· 個資事故通報處理機制                     <ul style="list-style-type: none"> <li>· 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。</li> <li>· 重大個人資料安全事故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。</li> <li>· 將以適當方式通知當事人事故事實及因應補救措施，並提供諮詢服務專線。</li> <li>· 本行人員違反個資規範情節重大者將移送人事評議委員會議處；涉有相關民事賠償、刑事責任、行政裁罰者，得終止其僱傭關係或委任關係，並得追訴其法律責任。</li> </ul> </li> </ul>

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。

註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。

註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%。

## 關注議題

## 政策規章

## 風險減緩措施

## 風險補償措施



### 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

- 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

### 管理措施

- 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。

### 教育訓練

- 積極規劃全方位金融專業課程及人才培訓計畫，提供員工多元數位課程、天下創新學院、空中英語教室學習平台及線上直播講座等，使員工均能不受時間及空間限制強化職能。

### 處理機制 (詳參5.2.4 員工溝通管道)

- **員工申訴管道**  
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。



### 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

- 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

### 管理措施

- **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**  
實施不誠信行為風險評估，每年定期分析及評估各個營業層面不誠信風險，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。
- **內外部稽核檢查**  
稽核處依據不誠信行為風險之評估結果，訂定稽核計畫，並據以查核防範方案遵循情形。
- **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。

### 處理機制

- **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。  
檢舉案件經查證屬實者，應請相關單位檢討改善；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。

### 改善措施

- 修訂業務處理程序相關規定。
- 重申相關作業規範及本行員工行為準則規定。
- 納入誠信經營與行為規範宣導課程案例加強宣導。

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。

註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。

註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%。

## 關注議題

## 政策規章

## 風險減緩措施

## 風險補償措施



### 勞動保障

保險規劃、休假權利、生育津貼、母性健康保護等福利措施

- 員工特別休假排休要點
- 員工留職停薪實施要點
- 育嬰留職停薪實施辦法
- 母性健康保護計畫

### 福利措施

- **保險規劃**  
為全體員工投保「僱主意外責任險」，以完善員工保險規劃、分散風險。
- **休假權利**  
· 服務年資滿半年以上，享有3~30天不等之特別休假。  
· 設有留職停薪制度，員工因服兵役、重大傷病、育嬰、侍親、進修及其他情事得申請留職停薪。
- **員工持股信託**  
辦理員工持股信託，對參加持股信託同仁，本行相對提撥1,000元或1,500元獎勵金。
- **母性健康保護**  
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。

### 制度措施

- **母性健康保護計畫**  
· 孕產員工納入母性健康保護計畫範疇，由本行醫護人員辦理健康指導及關懷等事宜，並於妊娠及分娩後一年內，定期追蹤其健康狀況。  
· 對於孕產員工從事有母性健康危害之虞之工作所採取之保護措施，包括危害評估與控制、醫護人員健康指導(含電話訪談)、工作適性安排及其他相關措施。
- **男性員工「陪產檢及陪產假」**  
· 規劃提高本行男性員工請「陪產檢及陪產假」比例  
· 電話關懷提醒孕產員工準爸爸參與孕期及陪同產檢之重要性。  
· 向單位主管宣導準爸爸角色之重要性，以支持男性員工申請「陪產檢及陪產假」。
- 彙整孕產員工及準爸爸相關福利訊息，放置內網職安園地供本行員工參考運用。

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。

註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。

註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

### 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(6,741人)中  
男性2,370人、女性4,371人<sup>註</sup>

男女比例約為**3.5:6.5**

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

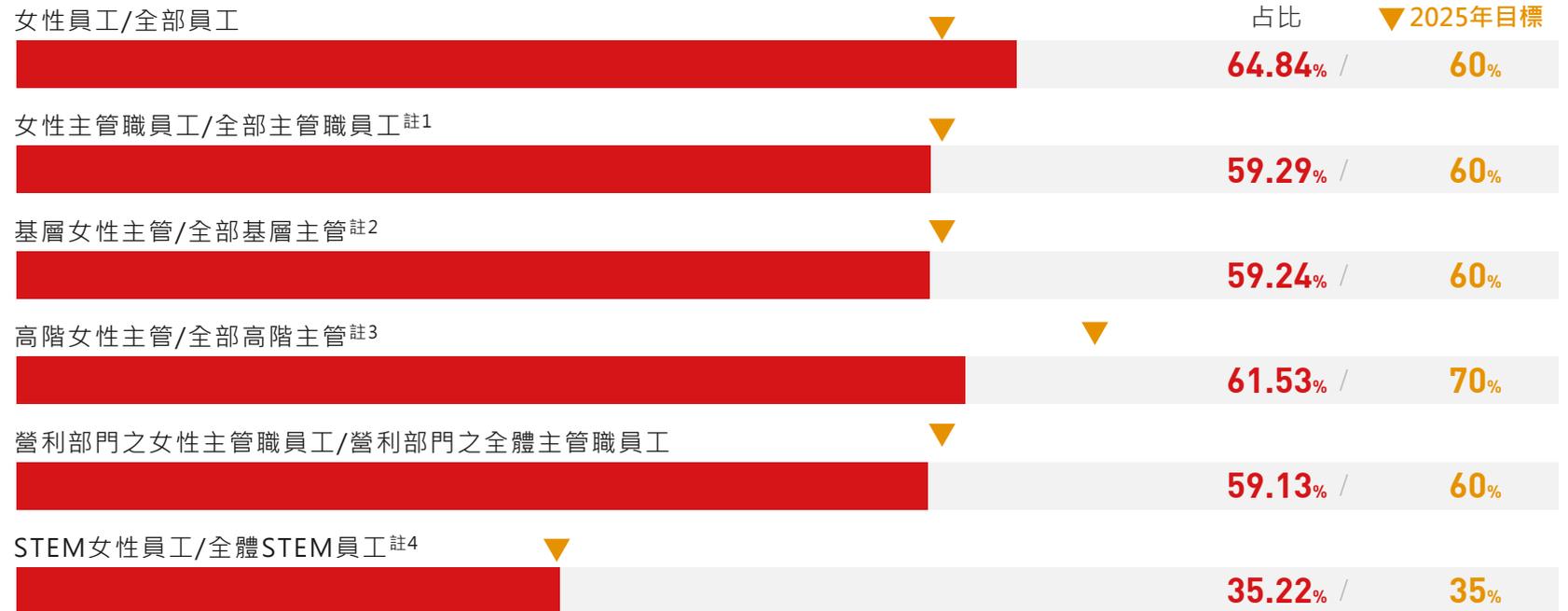
人力結構上，  
以女性員工占總員工數比例達6成。

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：2024年12月31日，不包含子公司員工。

### 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。

註2：「基層主管」指高階主管以外之主管人員。

註3：「高階主管」指管理層級距CEO兩層級內的主管。

註4：「STEM員工」指具備Science科學、Technology科技、Engineering工程、Mathematics數學(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



## 同工同酬

本行員工薪酬係依據「現職人員薪給表」核薪，按不同職等給予合理且具市場競爭力之報酬，新進人員之男女起薪比例為1:1，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1.45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，並衡酌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2024年度平均薪酬(Equal Pay) 比例

平均薪酬比例(女:男)	
高階主管層級(CXO)	
本薪	100 : 96
本薪及獎金	100 : 93
管理層級	
本薪	100 : 96
本薪及獎金	100 : 97
非管理層級	
本薪	100 : 101
本薪及獎金	100 : 102

註1：本表「獎金」係直接以現金形式發放入帳。

註2：男、女平均薪酬，以女性平均薪酬為基礎(以100%表示)。

註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)

指標	男女員工薪酬差距比率	計算方式
時薪平均數	3.65%	$\frac{\text{男性平均時薪}-\text{女性平均時薪}}{\text{女性平均時薪}}$
時薪中位數	0.00%	$\frac{\text{男性時薪中位數}-\text{女性時薪中位數}}{\text{女性平均時薪中位數}}$
獎金平均數	4.18%	$\frac{\text{男性平均獎金}-\text{女性平均獎金}}{\text{女性平均獎金}}$
獎金中位數	2.48%	$\frac{\text{男性獎金中位數}-\text{女性獎金中位數}}{\text{女性獎金中位數}}$

## 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。



## 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	✓ (全新)
產檢假	女性員工	共7日	與法令同
分娩假	女性員工	共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：共7日 妊娠二個月以上未滿三個月流產者：共10日	✓
全薪病假 (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	✓ (全新)
婚假	所有員工	共14日	✓
喪假	所有員工	父母、養父母、繼父母、配偶死亡者：共21日 子女、配偶之父母、養父母、繼父母死亡者：共14日 曾祖父母、祖父母、配偶之祖父母死亡者：共7日	✓

## 育嬰留停情形



項目	2022年			2023年			2024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 <sup>註1</sup>	10.4	89.6	100	9.8	90.2	100	20	80	100
復職率 <sup>註2</sup>	100	92.7	93.6	100	98.5	98.6	100	100	100
留任率 <sup>註3</sup>	50	88.5	85.7	100	89.7	91	100	97	97.2

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。

註2：「復職率」為育嬰留停應復職人數中實際復職人數之比率。

註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2024年10月11日起調整生育津貼補助金，調整情形如下：

新生兒	生育津貼 (單位：新臺幣)	
	調整前	調整後(2024年10月11日起)
第一名	5萬元	10萬元
第二名	8萬元	12萬元
第三名(含)以上	每名36萬元	每名25萬元 (2025年12月31日前(含)出生之第三名以上新生兒，仍適用修正前補助，每名36萬元。)

2024年執行成果：計有111名員工申請補助，補助金額逾1千萬元。

## 工時與生活平衡

原因	措施
照顧家庭成員	得於一小時範圍內，彈性調整工作開始及終止之時間
撫育三歲以下之子女	每日得減少工作時間1小時，約當於每週工作時間少於法定工時5小時
配合部分業務需求	設有彈性工時制度 分組輪流居家上班與分流上班措施

## 其他福利措施

保險與退休規劃	職工福利委員會	育樂活動	健康維護
<ul style="list-style-type: none"> <li>勞保</li> <li>健保</li> <li>僱主意外責任險</li> <li>員工持股信託</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>三節康樂活動</li> <li>教育獎學金</li> <li>職工福利社</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>圖書室</li> <li>運動社團</li> <li>健行、登山活動</li> <li>藝文觀摩</li> <li>金融盃競賽</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康檢查</li> <li>托兒服務</li> <li>哺集乳室</li> <li>醫師臨場諮詢服務</li> <li>心理諮詢</li> </ul>

## 性別平等宣導



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，2024年度共舉辦7場次，共計402位員工完訓。



為提升本行各級人員對性別平等之認知，2024年錄製「新修正性別平等工作法重點解析(含性騷擾防治及救濟)」課程數位教材供全體行員研讀，共計6,807位行員完訓。



## 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2024年接獲性騷擾申訴案件1件，依《性騷擾防治措施暨申訴處理要點》之處理程序，組成「性騷擾申訴調查小組」及「性騷擾申訴處理委員會」，並以不公開方式進行調查及審議，且於調查期間保護當事人之隱私及人格法益，並要求性騷擾事件之處理、調查及決議人員，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

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

- 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《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《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。
- 於舉辦新進員工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

## TALENT ATTRACTION AND RETENTION



人才是企業經營的核心競爭力，本行承諾力行用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

#### 人力資源現況

資料基準日：2024.12.31

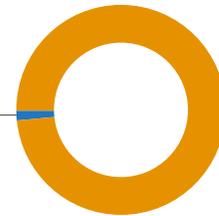
正職員工總數：6,741人



#### 區域分析

1.47%

海外地區<sup>註2</sup>  
人數：99人



98.53%

臺灣地區<sup>註1</sup>  
人數：6,642人

註1：包含臺灣地區及派駐海外地區之員工；臺灣地區雇用當地人員為高階管理階層之比例為100%。  
註2：為海外地區當地雇員，雇用當地人員為高階管理階層之比例為0%。

#### 年齡分析

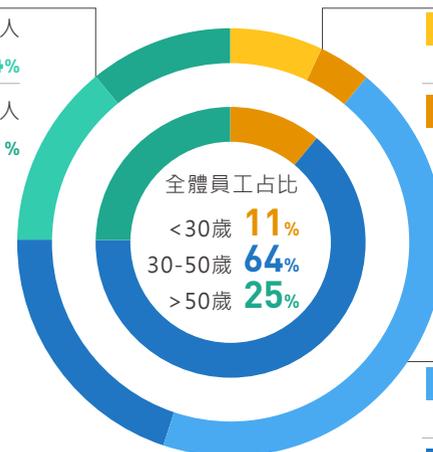
本行主要人力資源為30-50歲壯年族群。

> 50歲

女性 907人 14%  
男性 748人 11%

< 30歲

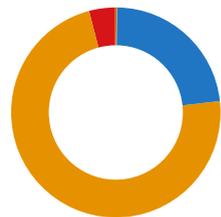
女性 497人 7%  
男性 256人 4%



30-50歲

女性 2,967人 44%  
男性 1,366人 20%

#### 教育程度分析



教育程度	臺灣地區 <sup>註1</sup>	海外地區 <sup>註2</sup>	百分比
博士	4人	0人	0.06%
碩士	1,527人	10人	22.84%
大專學位	4,827人	80人	72.79%
高中(職)	265人	8人	4.05%
高中(職)以下	19人	1人	0.30%

註1：包含臺灣地區及派駐海外地區之員工。  
註2：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2024年年底身心障礙員工共79人<sup>註</sup>，其中14人為主管職；2024年年底原住民員工共30人。

註：身心障礙員工人數計算包含輕度24人、中度19人及重度或極重度36人(實際18人，依《身心障礙權益保障法》第38條第6項計算方法，每進用1名重度或極重度身心障礙員工，以2人核計)，共計79人。

## 5.2.2 人才吸引

### 本行已連續8年入選臺灣指數股份有限公司 「臺灣就業99指數」成分股

為所有上市公司中，在臺灣  
僱用員工人數最多的公司之一。



#### 以人為本、唯才適用

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。

#### 不定期辦理內部及外部甄選

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。

#### 重視員工職涯發展

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。

### 非員工工作者

	合約關係 <sup>註1</sup>	人數	統計範圍
 <b>保全人員</b>	間接聘僱	205人 男205 / 女0	全行
工作內容：門禁安全管制、巡檢等工作			
 <b>清潔人員</b>	間接聘僱	8人 男1/女7	臺北大樓
工作內容：臺北大樓內部清潔、環境整潔等工作			
 <b>派遣人員</b>	間接聘僱	46人 男4/女42	全行
工作內容：收發、郵件處理、總機、信差、外勤、資料整理、服務檯、文書處理			
 <b>暑期工讀生</b>	直接聘僱	20人 男4/女16	全行
工作內容：文書處理、資料檔案整理、其他長官交辦事項			
 <b>資訊實習人員</b>	直接聘僱	2人 男1 / 女1	全行
工作內容：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			

註1：直接聘僱係指本行根據職務需求直接對外招聘，人員之雇主為彰化銀行；間接聘僱係指透過標案招商由其他公司派駐至本行工作，人員之雇主為其他公司(如派遣公司)。

註2：非員工工作者人數相較前一報導週期(2023年)無顯著波動。

## 2024年度新進人員概況

性別、年齡及地區分析

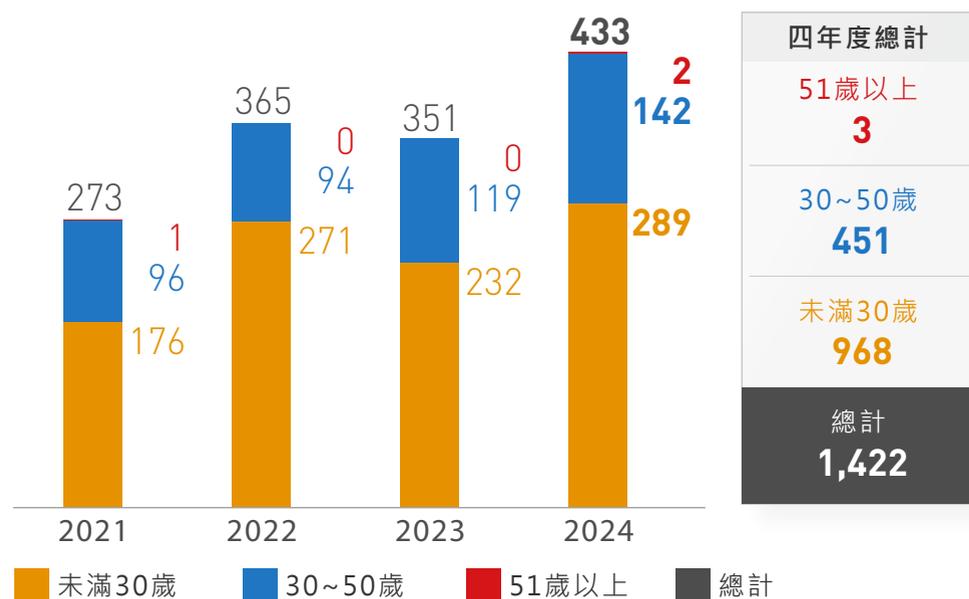
性別及地區	臺灣地區註1	海外地區註2
新進男職員	136	5
新進女職員	276	16

年齡及地區	臺灣地區註1	海外地區註2
未滿30歲	280	9
30~50歲	131	11
51歲以上	1	1
合計	412	21

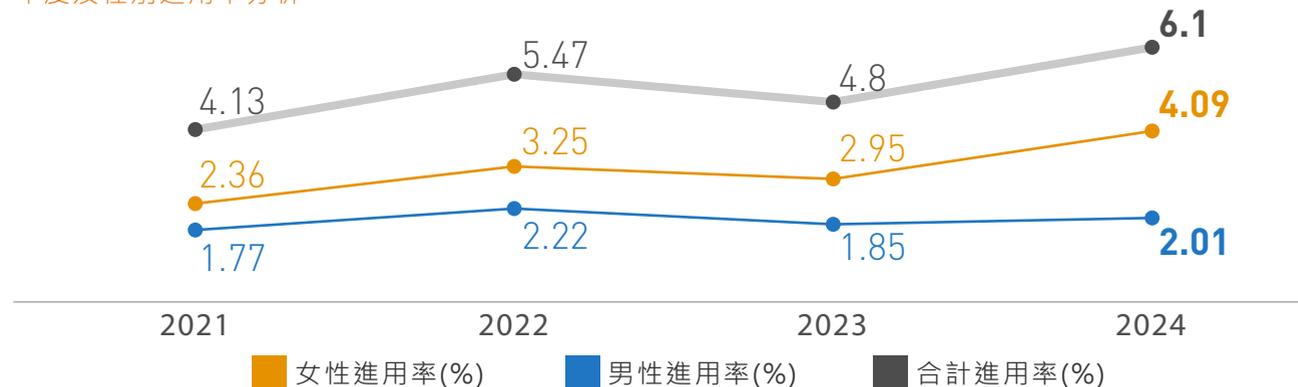
註1：包含臺灣地區及派駐海外地區之員工。  
註2：為海外地區當地雇員。

## 年度及年齡分析



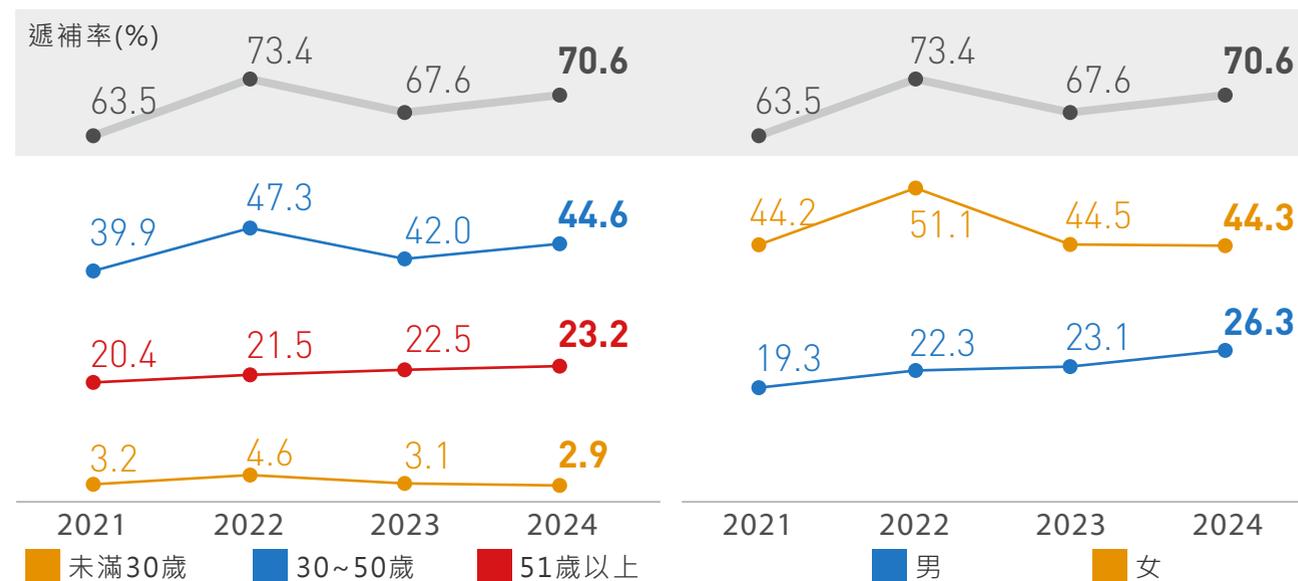
註：本表為國內、外每年度新進人員年齡分佈。

## 年度及性別進用率分析



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2024年6,741人為基準。

## 內部員工遞補率 - 依年齡及性別區分



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。

註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。

註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

### 政策



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。



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。



### 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。

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2024年度績效考核之應考核員工人數占總員工98.4%。

2024年度應考核員工	單位主管	一般員工
男	1.7%	33.1%
女	1.9%	61.7%

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。

#### 年初的目標設定



#### 期末的年度績效考核

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。

#### 期中的績效檢視與追蹤

期中考核結合績效進度的追蹤、輔導與績效目標的調整。

#### 考評方式

##### 目標式管理(半年一次)：



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。

##### 多面向績效評估(每年)：



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。

##### 團隊績效評估(持續)：



各營業單位依其規模、環境條件、業務類別等差異，不定期訂定多種業務推展目標，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。

##### 敏捷式溝通(持續)：



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。



## 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」理念並落實獎酬差異化，力求薪資架構之公平性；依員工績效考核表現給予不同調薪幅度，績效表現越佳者，調薪幅度越高。

2024年  
員工平均調薪幅度  
達 **6.23%**

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，2024年度調薪方式採「專案調薪」加「績效調薪」組合方式辦理。



### 專案調薪

以員工2023年度個人年度績效考核評等1~6者加月本薪4%之固定調幅方式辦理。



### 績效調薪

以員工2023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，另符合條件者其調薪比率額外給予1%，調薪幅度介於加月本薪1%~5.8%。

## 連續11年列入臺灣高薪100指數成分股

本行自2014年起，連續11年獲證交所列入「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。



## 年度薪酬情形

### 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊



非擔任主管職務之全時員工 單位：人/新臺幣仟元	2021年	2022年	2023年	2024年
人數	6,162	6,225	6,203	<b>6,179</b>
薪資平均數	1,285	1,338	1,394	<b>1,494</b>
薪資中位數	1,194	1,253	1,302	<b>1,391</b>

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

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

註3：「員工人數」係採年度平均數計算，四捨五入取至整數之結果。

### 年度總薪酬比率及變化比率

- 本行2024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<sup>註</sup>比率為4.55。
- 本行2024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<sup>註</sup>增加百分比之比率為0.34。

註：係指「非擔任主管職務之全時員工中位數」。



## 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。

## 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	2022年	2023年	2024年
單位：新臺幣仟元			
臺灣銀行-退休準備金專戶(舊制)	270,024	184,325	<b>176,705</b>
勞保局-退休金專戶(新制)	235,780	246,997	<b>268,457</b>

### 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。

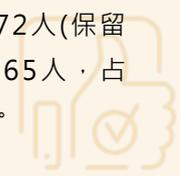


## 員工持股信託

本行於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2024年12月底止之會員人數共計6,327人，參與率達97.8%**；扣除留停會員人數72人(保留會員資格但不扣款)，選擇最低自提金倍數者計1,765人，占27.9%；選擇自提金2倍者計4,490人，占70.97%。



## 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。

### 員工溝通管道



## 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3.32分(滿分5分)。

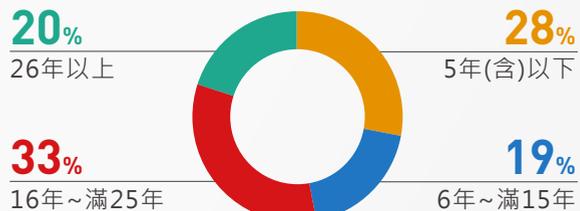
### 樣本數：

本次問卷調查共有2,962人回覆，問卷調查各項統計如下

### 填報員工服務單位



### 填報員工服務年資



### 調查結果：

問卷採序列表式問項，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	3.88	滿意
職場滿意度	3.82	滿意
薪資考核滿意度	3.59	滿意
教育訓練滿意度	3.64	滿意
員工健檢諮詢及福利滿意度	3.89	滿意
員工敬業度	3.32	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3.32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	2021年	2022年	2023年	2024年	員工滿意度 年度目標 60%
「滿意」以上 <sup>註1</sup>	68%	66%	65%	63%	
涵蓋率 <sup>註2</sup>	28%	31.1%	33%	43.9%	

註1：「滿意」以上，包括「滿意」及「非常滿意」。

註2：涵蓋率係指填復滿意度問卷之員工比率。



## 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2024年年底勞資會議已舉開111次，勞資關係和諧穩定、互動良好。

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

### 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2024年底止，彰銀工會會員人數6,320人(男：2,223人、女：4,097人)，受團體協約保障員工占全體員工之93.75%。

	2022年		2023年		2024年	
	女	男	女	男	女	男
參加工會人數	4,126	2,292	4,095	2,270	4,097	2,223
	6,418		6,365		6,320	
參加工會比例 <sup>註1</sup>	96.11%		95.10%		93.75%	

註1：參加工會比例即團體協約涵蓋員工數百分比。

註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。



## 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2024年度總計有9件，其中1件評定為提案獎，7件為不予敘獎，1件不符提案要件退回。

## 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2024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。

## 員工申訴

本行訂有《員工申訴公告事項》，提供員工申訴管道，員工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。

#### 執行情形

本行2024年有員工申訴案件2件，申訴內容均為績效考核爭議，經本行內部調查結果，相關考核流程皆符合本行規定。

## 主管機關裁罰與因應措施

2024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

## EMPLOYEE CULTIVATION AND DEVELOPMENT



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。



### 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194門、存匯類計70門、外匯類計78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951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2024年12月31日止，辦理之訓練總時數為545,046.92小時，平均每位員工參訓80.86小時，平均每位員工訓練成本為7,107元。

人力資本投資報酬率ROI=	(a淨收益-(b營業費用-c員工福利費用))			
	c員工福利費用			
單位：新臺幣/仟元	2021	2022	2023	2024
a 淨收益	28,685,958	34,138,590	38,570,072	<b>41,819,537</b>
b 營業費用	16,771,674	17,768,647	19,092,029	<b>20,415,083</b>
c 員工福利費用	11,408,544	11,721,438	12,265,046	<b>13,116,315</b>
ROI	2.04433	2.39658	2.58809	<b>2.63190</b>

訓練方式	數位學習	實體課程		自我發展註
	行內訓練	行內訓練	行外訓練	
時數	321,775.37	143,658.00	79,559.55	54.00
平均時數	69.05	11.81		
<b>總計</b>	<b>545,046.92</b>			

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	78.33	83.22	108.60	76.05

## 氣候培力

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，包括淨零轉型暨氣候變遷論壇與培訓、離岸風電專案貸款、綠色金融低碳轉型、綠能產業發展趨勢等等，將氣候變遷之風險意識與職能擴展至全體同仁。2024年度董事及各層級人員參與氣候、低碳轉型相關課程訓練成果如下：

教育訓練主題	參與人數 /人次	參與時數
<b>參與對象：全行同仁</b>		
 各項外訓及內部氣候風險管理與機會發展課程	202	901
 天下創新學院各項永續/ESG/氣候相關數位課程	419	109.95
<b>參與對象：新進行員</b>		
 企業文化、組織架構及永續發展介紹	335	670

## 外語能力及職能培育

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。



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。

## 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
- 體驗學習
- 專業知能訓練
- 分行實習

## 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**244**位人員，  
目前派任海外分行服務**41**位，拓展國際金融業務發展。



## 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

全體行員及各級業務單位及執行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、責任投融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

2024年度參訓人次**6,722**人，促進綠色金融、永續績效連結相關案件**135**戶，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202人。



## 都更危老推動人員認證

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**33**名參訓(全數通過認證)，以推動都市更新業務與服務。



## 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話及瞭解高齡者需求，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	 員工向心力
 品牌聲譽	 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493人參與課程，其中215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509人參與訓練，截至2025年1月共77人通過資格認證。以上相關培訓費用(約2,341萬元)由行方全額補助，2024年度高齡安養信託案件共計**20,751**件，新增安養信託財產規模約計**40.11**億元。



## 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。



## 自主學習與研究發展

### 線上直播課程

為提升組織績效、發展幸福感的職場，2024年舉辦線上直播講座，提供如職場正向轉念、上下溝通講座，在線上進行討論與交流。

2024年度共計舉辦4場次，計**1,239**人次參與



### 舉辦「FUNDAY英語教育」學習專案

2024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**800**人報名



### 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。

2024年度徵得之報告主題涵蓋AI技術應用、理專風險儀表板、海外網銀發展與資安治理等數位工具應用及相關衍生議題

助益本行推動數位轉型；亦有針對ESG投資、碳費開徵對銀行的商機、ESG資訊揭露制度等綠色金融議題之探討，有助於促進本行永續經營發展。



# 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

## OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH



本行承諾並執行職業安全衛生政策，依政策設置職業安全衛生風險控管相關計畫與措施，並設定質化與量化目標，以持續優化職業安全衛生系統，建立安全與健康無虞的工作場所，本行訂有「職業安全衛生管理計畫」以掌握各項管理目標之實施方式及時程；並透過執行「職業安全衛生預防四大計畫」、「勞工健康服務計畫」、「安全衛生自動檢查計畫」及「作業環境監測計畫」控管職業安全衛生風險，決定優先執行順序，落實執行職業安全衛生管理工作；另為確保與工作者諮商參與，本行會同企業工會訂定《安全衛生工作守則》，以符合法規與應遵守義務。



### 5.4.1 職業安全衛生組織

#### 職業安全衛生專責單位

本行設有職業安全衛生專責單位，優於法規要求置有專職之甲級職業衛生管理師及護理人員，並與職業安全衛生顧問服務機構配合，由多種科別之專科醫師蒞行協助推動勞工健康服務等相關事宜，足見本行對於職業安全衛生之重視。

#### 職業安全衛生委員會

本行設有職業安全衛生委員會，置有主任委員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。2024年總計召開4次會議，議案數共32件，協助本行職安政策之推動。

### 5.4.2 職業安全衛生政策協定

#### 政策

本行《職業安全衛生政策》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：



建立安全與健康無虞的工作場所



控管職業安全衛生風險



加強職業安全衛生教育訓練



確保與工作者諮商參與



符合法規與應遵守義務



持續優化職業安全衛生系統

#### 協定

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。

### 5.4.3 營造安全衛生職場

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。

#### Plan

##### 辨識及評估職業安全衛生風險並建立目標

- 訂定年度職業安全衛生管理計畫。
- 訂定職業安全衛生預防四大計畫。
- 編列職場健康促進相關預算。
- 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。

#### Do

##### 依規劃之目標實施相關行動措施

- 執行職業安全衛生管理計畫。
- 執行職業安全衛生預防相關計畫。
- 辦理員工健康檢查。
- 辦理大型職安活動。
- 醫師諮詢或醫療轉介。
- 辦理職業安全衛生教育訓練。

#### 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

- 分析職業安全衛生四大計畫結果並進行追蹤管理。
- 分析員工健康檢查結果。
- 職災調查處理及統計分析。
- 追蹤職業安全衛生教育訓練情形。
- 透過員工問卷調查，評估各項措施之成效指標。
- 透過活動參與率、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

- 持續檢視並修正職業安全衛生相關計畫。
- 透過員工反映事項作為職安業務規劃之參考。
- 透過員工參與率、活動成果等指標，持續精進職安活動。

### 安全衛生之工作環境



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；為改善行舍環境以降低工作場所職災發生率，本行總務處至各營業單位巡訪，協助更新老舊行舍及設備及辦理工程規劃事宜，小型工程則由單位自行鳩工調整改善。



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。



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。2024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**4,804**人及**4,786**人，  
執行率達**100%**。



## 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

「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。



### 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《彰化銀行因應疫情強制集體隔離緊急應變措施處理要點》，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。

### 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：



- 發生死亡災害。
- 發生災害之罹災人數在三人以上。
- 發生災害之罹災人數在一人以上，且需住院治療。
- 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。

### 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。2024年共通報4件職災(2件交通事故、2件因作業活動導致受傷)，職災死亡0人、職災受傷4人；及47件虛驚事故。本行職業安全衛生管理單位接獲職災通報後，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。



### 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。

## ISO 45001職業安全衛生管理系統



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。



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。

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。



- 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。
- 2024年獲得勞動部健康勞動力永續領航企業 - 典範獎。



## 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上之載之危害因素，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。



## 健康相關措施與活動



2024年辦理「Walk for Earth」全員健走任務挑戰活動，為期8週，全行共5,729人參與，達全行總人數6,765人之85%，全行累積總步數達18億步，超逾原訂目標10億步，後續將於高雄茄萣濕地種植120棵樹，為臺灣的環境保護貢獻力量。



2024年辦理「伸出援手、捐血救人」捐血活動，於北、中、南共舉辦6場次，行員及民眾共559人參與，捐出805袋血，總計201,250 c.c.，並捐贈新臺幣10萬元公益金予「臺灣罕見血液病促進協會」，為促進臺灣罕見血液病學術及研究發展盡一份心力。



為提供同仁多元整合醫療服務，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。2024年共辦理55場臨場諮詢服務，由醫師、物理治療師、營養師及護理師與提供個別化諮詢，服務人次共343人，並於諮詢後轉介部分慢性病員工至適當的醫療單位。



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，6小時以內之諮詢費用由行方負擔。



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。



配合衛生福利部國民健康署癌症篩檢政策，於臺北大樓辦理乳癌、子宮頸癌及大腸癌篩檢，符合資格之員工或供應商皆可報名參加。



### 5.4.4 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。

#### 新進人員及在職人員職業安全衛生教育訓練

2024年完成新進人員安全衛生教育訓練人數共400人

在職人員安全衛生教育訓練人數  
共6,430人



#### 職安專業人員訓練

為使員工對於職安相關事項確實執行，本行優於法令於各單位設有「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1,661人，並使其定期接受相關訓練，為避免缺員更建立備援制度，以充實符合資格之人員。2024年受訓人數478人，總時數7,674小時。

2024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	145	35	5,075
	複訓	39	6	234
急救人員	初訓	52	16	832
	複訓	41	3	123
防火管理人	初訓	34	12	408
	複訓	167	6	1,002
總計		478	-	7,674

#### 承攬商教育訓練

保全警衛人員教育訓練：2024年受訓人數817人次，總時數3,268小時。

2024年度訓練時間	人數 (人次)	時數 (小時)	總時數 (小時)
第一季	208	4	832
第二季	203	4	812
第三季	203	4	812
第四季	203	4	812
總計	817	-	3,268

#### 安全衛生講座



為使同仁瞭解血液於人體之重要性及捐血對健康的好處，邀請醫師辦理「捐出一份熱血：了解血液的功能與捐血的健康好處」健康講座，共147人完訓。



為維護職場安全及符合法令規定，特召開視訊會議並錄製「勞動檢查機關檢查重點」供同仁選讀，另請單位再次檢視並改善行舍環境之安全衛生事項，共562人完訓。

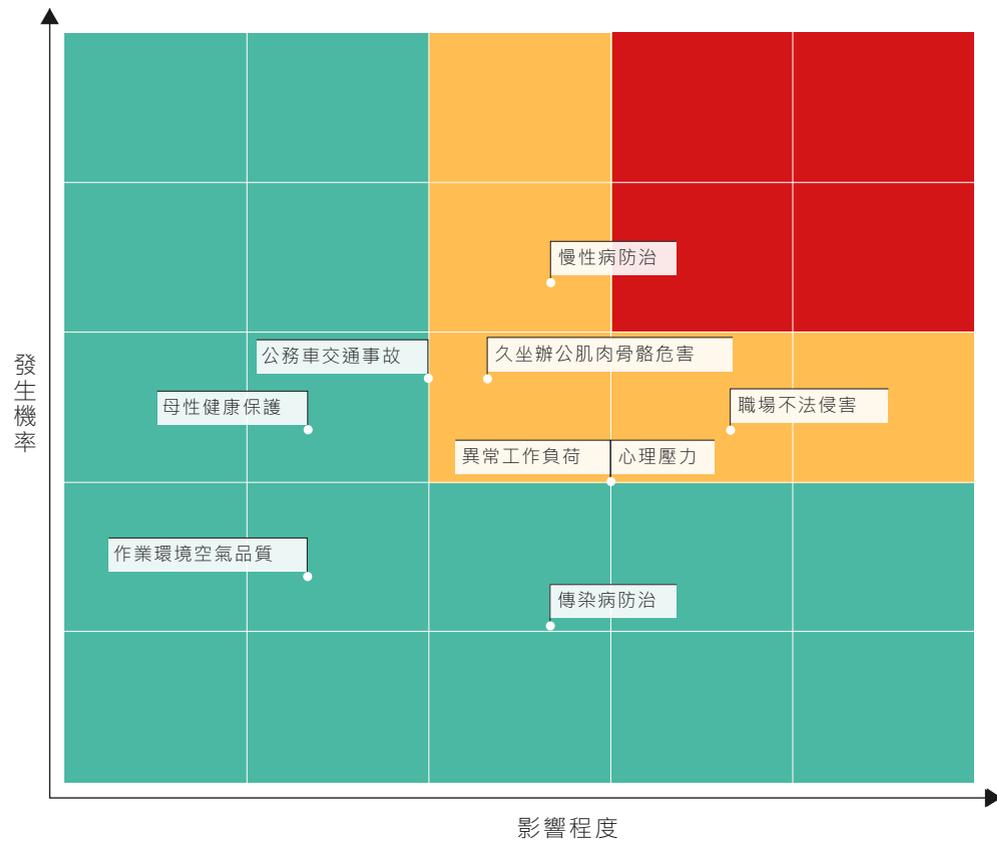


#### 投稿刊物

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，2024年發表之文章共12篇。

### 5.4.5 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PDCA管理循環方式、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。



■ 高度風險 ■ 中度風險 ■ 低度風險

#### 安全與健康議題



##### 職場不法侵害

###### 控制措施(目標)

風險程度：中度風險

- 建構反職場霸凌之職場文化
- 員工職場不法侵害預防計畫(表單回收率達95%以上)
- 案件調查處理
- 緊急應變訓練
- 教育訓練

###### 2024年實施成效

- 本行公開宣示工作場所中禁止職場不法侵害行為。
- 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，2024年度全行236個單位均完成填報，表單回收率達100%。
- 2024年通報案件共計7件(內部5件、外部2件)，皆已妥適處理。
- 為強化員工自我防護應變能力，各營業單位於2024年1月及7月各執行一次安全維護會報及自衛編組演練，使同仁在發生緊急事件時，皆可依自身組別之任務相互支援。
- 本行透過實體或線上課程辦理職場不法侵害預防相關課程，2024年辦理「完美展現上下溝通技巧」、「杜絕職場霸凌，尊重從心開始」等相關課程。



##### 心理壓力

###### 控制措施(目標)

風險程度：中度風險

提供員工心理諮商管道

###### 2024年實施成效

於北、中、南各與一家心理諮商中心配合，自2023年12月1日起至2024年11月30日止，使用面談諮詢共122小時，服務人數共37人，每人6小時內之諮詢費用由行方負擔。



##### 異常工作負荷

###### 控制措施(目標)

風險程度：中度風險

異常工作負荷促發疾病預防計畫(表單回收率達95%以上)

###### 2024年實施成效

2024年上、下半年異常工作負荷潛在風險族群分別為73人及68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」結果如下：

風險級別	人數	措施
高度風險	上半年：1 下半年：0	由醫師訪談及衛教指導
中度風險	上半年：35 下半年：34	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 下半年：34	員工定期健檢


**慢性病防治**
**控制措施(目標)**
**風險程度：中度風險**

- 新進人員健康關懷
- 優於法令健檢制度
- 臨場諮詢服務
- 健康文宣
- 職業病防治

**2024年實施成效**

- 新進人員體格檢查計有411位，皆已全數依該級別提供健康關懷指導。
- 本行員工健康檢查優於法規，每兩年檢查一次，2024年「單位主管健康檢查」共計176人參與；「員工健康檢查」共計6,300人參與，員工受檢率達99.7%。參與乳房X光攝影檢查共52人；子宮頸抹片檢查共129人；糞便潛血檢查共21人。
- 勞工健康臨場諮詢服務，2024年共51場次，服務人次共343人，其中慢性病衛教諮詢人數共207人。
- 於本行刊物「彰銀資料」發布「十年內發生心血管疾病風險」、「如何減少自由基的傷害」、「健康均衡飲食指南」文宣。
- 本行2024年未有職業病<sup>註</sup>發生件數。

註：職業病之計算為經職業醫學科專科醫師判定之結果。


**久坐辦公室肌肉骨骼危害**
**控制措施(目標)**
**風險程度：中度風險**

- 人因性危害預防計畫(表單回收率達95%以上)
- 教育訓練
- 辦公室健康操

**2024年實施成效**

- 以e化方式統計全行「自覺式肌肉骨骼症狀調查表(NMQ)」，全行填報率達99.4%，共309人(約占全行人數4.9%)安排醫師臨場健康指導並依據醫師建議分類及追蹤。
- 於新進行員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」。
- 於線上學習網放置「打造健康好體態:久坐姿勢優化攻略」、「宅運動-在家動起來」及「健身新手攻略-肌耐力UP」等課程供同仁自由選修。
- 本行於2019年邀請體適能專家編製人因性危害預防健康操。每日上班前及下午四點，全行員工進行健康操運動。


**傳染病防治**
**控制措施(目標)**
**風險程度：低度風險**

- 配合主管機關辦理防治作業
- 外派海外單位員工之感染預防教育訓練
- 流感疫苗職場設站

**2024年實施成效**

- 2024年共1家分行配合衛生所辦理結核病法定傳染病環境評估作業。
- 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8場次，共20人次參與。
- 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63人，來年再次參與之意願達98.4%。


**公務車交通事故**
**控制措施(目標)**
**風險程度：中度風險**

- 教育訓練
- 道路使用安全宣導資料

**2024年實施成效**

- 錄製「道路交通安全宣導」數位課程供全體同仁研讀，2024年全行共6,424人完訓。
- 制定「公務車交通事故原因分析及防範措施紀錄表」以瞭解事故發生原因並及早預防。


**母性健康保護**
**控制措施(目標)**
**風險程度：低度風險**

- 母性健康保護計畫(追蹤率達95%以上)
- 致贈孕產相關禮品

**2024年實施成效**

- 2024年完成「妊娠中」及「分娩後一年內」之孕產員工訪談總計267人次，追蹤率達100%。
- 2024年加入母性保護計畫人數共73人，於申請時贈送「紗布巾被」。


**作業環境空氣品質**
**控制措施(目標)**
**風險程度：低度風險**

作業環境監測計畫(監測結果符合率達95%以上)

**2024年實施成效**

- 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%。
- 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。

# 06

## 社會共融

# SOCIETY

- 2024年投入約當新臺幣3,289萬元之資源執行公益策略。
- 2024年針對缺少銀行服務或知識之弱勢族群舉辦260場金融知識教育宣導，共觸及9,771人，志工人數700人。
- 獲頒金管會推動微型保險-保險輔助人組第一名
- 舉辦「伸出援手、捐血救人」捐血活動，募得本行員工、親友、客戶及社區民眾805袋熱血，並捐贈「臺灣罕見血液病促進協會」10萬元。
- 認養南投縣中寮鄉永樂段面積0.42公頃造林地，種植總株數達700株。

6.1 公益策略與影響力

6.2 非財務金融支持



# 6.1 公益策略與影響力

GRI: 203-1, 203-2 / SASB: FN-CB-240a.3, FN-CB-240a.4

## CHARITABLE STRATEGY AND INFLUENCE



註：本章節貨幣單位為新臺幣

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。



#### 社會共好

##### 2024年公益策略

##### 主軸

本行以幸福家庭理念為出發點，秉持取之於社會，用之於社會，期與社會共好，並結合SDGs，支持弱勢兒少、長輩及特定族群獲得基本照顧、保障及需求；另扶植體育發展，以促進國內運動風氣。

##### 驅動力

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，及扶植偏鄉體育發展，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，參與中華企業射箭聯賽，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。

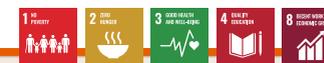
##### 協助對象

- 弱勢及特定身分族群、受災民眾
- 弱勢長者、兒童、偏鄉學子
- 公益團體
- 運動員
- 員工
- 一般民眾

##### 協助方式

- 災難救助賑災捐款
- 贊助多元議題(包含金融)研討會、論壇及相關活動
- 提供弱勢及特定身分族群金融友善服務
- 培育基層體育人才
- 辦理金融知識宣導(含反詐騙)講座及活動
- 捐助微型保險費
- 成立本行企業冠名射箭隊參與中華企業射箭聯賽
- 理財客戶金融教育推廣講座
- 關懷弱勢長者及兒少
- 贊助優秀體育人才
- 金融共好公益計畫
- 贊助公益音樂會
- 冠名參與或贊助運動賽事
- 贊助公益贈閱計畫
- 結合行動支付推動公益活動
- 贊助產業相關博覽會及活動
- 提供弱勢學子獎助學金
- 辦理公益捐贈

回應 SDGs



##### 公益策略效益成果

##### 商業效益

志工參與人次	170人次
提升潛在客戶數接觸人次	56,958人次
成立冠名運動隊伍，培育潛力選手人數	1隊/9人
贊助優秀體育人才	1人
提升國人運動風氣贊助場次	2場
促進產業、經濟發展贊助活動場次	6場
提升金融素養辦理場次	106場
提升客戶品牌認同度/好感度/曝光度	提升

金額 8,158,531元

##### 社會效益

志工參與人次	1,051人次
活動觸及人次	624,279人次
扶植體育發展，為國培育體育人才數	13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	198場
金融共好公益計畫金融宣導人數	1,944人次
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	2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
結合行動支付推動公益活動案數	1件

金額(贊助/捐贈/人力) 11,548,425元

## 藝術文創

### 2024年公益策略

#### 主軸

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。

#### 驅動力

文化永續傳承需要潛移默化與經費支持，彰銀為設立近120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。

#### 協助對象

- 公益團體
- 文化創意產業
- 政府單位
- 社會大眾

#### 協助方式

- 參與中華文化總會影片拍攝
- 贊助藝文活動
- 贊助重要慶典活動

回應 SDGs



### 公益策略效益成果

#### 商業效益

提升潛在客戶數接觸人次	22,822,400人次
推動文化傳承贊助重要慶典活動件數	3件
志工參與人次	12人
贊助藝文活動，支持文創產業件數	2件
提升客戶品牌認同度/好感度/曝光度	提升

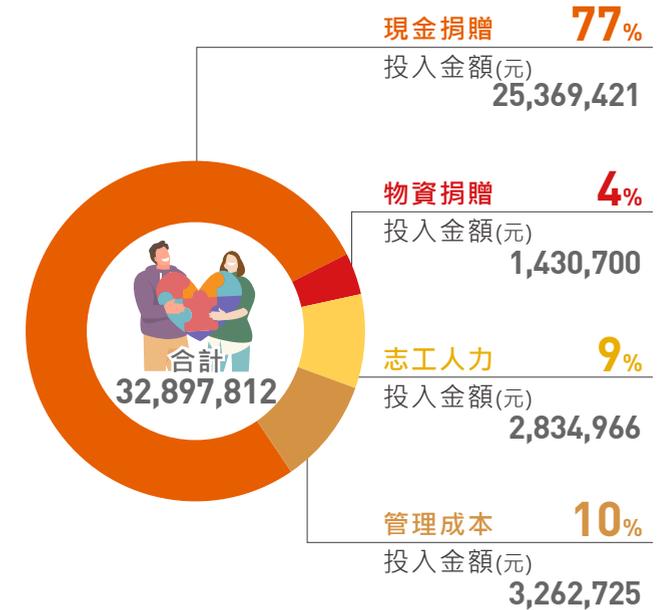
金額 5,236,336元

#### 社會效益

活動觸及人次	950,000人次
推動文化傳承贊助影片及活動次數	1次

金額 (贊助/捐贈/人力) 5,000,000元

## 投入資源類型統計



## 綠色關懷

### 2024年公益策略

#### 主軸

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，並連結內部環境資源與能源使用管理政策，由內而外推動友善環保行動，落實環境永續。

#### 驅動力

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。

#### 協助對象

- 公益團體
- 員工
- 社會大眾
- 農民
- 上市櫃公司
- 媒體產業

#### 協助方式

- 辦理環境保護志工活動
- 響應節能倡議活動
- Walk for Earth全員健走活動
- 推動自然資源保護計畫
- 金融共好植樹計畫
- 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

回應 SDGs



### 公益策略效益成果

#### 商業效益

活動觸及人次	16,979人次
提升環保意識，主辦/參與相關講座及活動	3場
提升客戶品牌認同度/好感度/曝光度	提升

金額 250,000元

#### 社會效益

志工參與人次	340人
活動觸及人次	42,883人次
行動守護地球活動場次	11場
合作環保團體家數	2家
紓緩農產品盛產問題採購數量	355箱

金額 (贊助/捐贈/人力) 2,401,720元

## 6.1.2 公益策略執行情形



### 社會共好

#### 社會環境問題

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



#### 目標、行動方案與執行成果

單位：新臺幣

##### 培育潛力選手，為國育才

扶植偏鄉體育發展，培育基層體育人才  
連續9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；2024年計嘉惠13位運動員。



##### 贊助優秀體育人才

贊助優秀體操選手黃彥章，支持其全力投入訓練及參與國內外賽事，爭取代表國家參加國際運動賽事，為國爭光。



##### 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3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2024年聘用3位教練、培育9位選手，在國內重要賽事獲得10面金牌；其中選手邱意晴、李彩綺，於2024年法國巴黎奧運射箭項目，獲得女子團體第5名佳績，表現優異。



## 目標、行動方案與執行成果

單位：新臺幣

### 協助特定族群急難救助

#### 災難救助賑災捐款

響應人道關懷，捐款衛生福利部公設「財團法人賑災基金會」，援助花蓮縣震後相關賑災及重建工作。

  
援助花蓮縣震後相關賑災  
及重建工作

### 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：

- 贊助中華民國台灣原住民族棒球運動發展協會舉辦「第31屆原棒協關懷盃棒球邀請賽」活動，計62隊參賽，1,008位球員參與108場賽事，賽事觀賞人數共21,600人，直播觀看次數達12,696人次。
- 贊助財政部舉辦之「財政部2024年統一發票盃路跑活動」，約18,000名跑者熱情參與活動。
- 連續15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；2024年贊助「基隆市第三十三屆聯盟杯籃球錦標賽」活動，共計104場比賽，參與及觀看總人數為5,072人。



  
第31屆原棒協關懷盃棒球邀請賽  
賽事觀賞人數共 **21,600**人

  
財政部2024年  
統一發票盃路跑活動  
約 **18,000**名跑者

  
贊助基隆市籃球錦標賽共104場  
觀看總人數 **5,072**人

### 活絡產業發展、推動政府政策

#### 贊助博覽會及產業相關活動

透過贊助政策相關博覽會及特定產業活動，以協助政策推動及培育產業相關專業人才：

- 參與社團法人台灣金融服務業聯合總會舉辦之「2024年金融服務愛心公益嘉年華」(台南場/台北場)活動，志工參與計25人次。
- 自2019年起每年贊助經濟日報「創業之星選秀大賽」，2024年197組報名，參加人數1,165人。
- 參與財信雜誌社「危老+都更博覽會」活動，參觀人數11,800人，志工參與人次計14人次。

  
2024年金融服務愛心公益嘉年華  
志工參與計 **25**人次

  
創業之星選秀大賽  
參加人數 **1,165**人

  
「危老+都更博覽會」活動  
參觀人數 **11,800**人



## 目標、行動方案與執行成果

單位：新臺幣

### 促進產業、經濟發展

#### 贊助研討會、論壇及相關活動

贊助研討會、論壇等活動，協助產、官、學交流，讓各界經驗與新知有教學相長的機會，以促進發展：

- 贊助自由時報主辦「2024全面阻絕詐騙論壇」，響應阻絕詐騙並善盡本行企業社會責任，參加人數250人。
- 贊助財團法人中華民國會計研究發展基金會舉辦之第36屆「會計菁英盃辯論比賽」，參加人數約250人。
- 贊助國立臺北大學主辦「2024會計理論與實務研討會 - 永續報導新紀元」活動，參加人數455人。
- 贊助台灣經濟學會「台灣經濟研究傑出論文獎」評審活動，參加人數271人。



2024 全面阻絕詐騙論壇  
 參加人數 **250**人



第36屆會計菁英盃辯論比賽  
 參加人數 **250**人



「2024會計理論與實務研討會 - 永續報導新紀元」  
 參加人數 **455**人



「台灣經濟研究傑出論文獎」  
 參加人數 **271**人



### 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」

連續6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；2024年約嘉惠2,000人次。



連續6年贊助  
 「提升國人國際觀公益贈閱計畫」  
 2024年約嘉惠 **2,000**人次

### 提升弱勢學子受教權

#### 提供獎助學金方案

關懷弱勢家庭，提供獎助學金，幫助經濟弱勢學子安心向學。

- 連續11年與家扶基金會合作「奮發向上助學金方案」，提供國中及國小學子獎助學金，迄今累計1,945人次受益；2024年計200人次受益。
- 捐助財團法人台北市失親兒福利基金會「2024年度失親兒助學金」計畫濟弱勢之高中失親兒不因經濟匱乏而中輟學業，計100人次受惠。



與家扶基金會合作  
 「奮發向上助學金方案」  
 迄今累計 **1,945**人次受益



2024年度失親兒助學金計畫  
 計 **100**人次受惠

### 健康促進暨公益捐贈

#### 辦理職場健康促進活動暨公益捐贈

舉辦「伸出援手、捐血救人」捐血活動，於北、中、南區共6場次，募得本行員工、親友、客戶及社區民眾等559人捐出805袋血，共201,250cc熱血，並捐出10萬元公益金予「臺灣罕見血液病促進協會」。



559人捐出805袋血  
 共 **201,250cc**熱血

**目標、行動方案與執行成果**

單位：新臺幣

**金融素養提升**
**金融知識教育(含反詐騙)宣導**

- 2024年針對缺少銀行服務或知識之弱勢族群舉辦260場金融知識教育宣導，共觸及9,790人，志工人數700人。(詳見「6.2非財務金融支持」)
- 與大專院校進行產學合作，舉開「彰化銀行資訊數位金融專班」微學分課程，共舉辦5場金融知識宣導活動，參與人次75人次。
- 響應臺灣證券交易所「5D反詐 舞力鬥陣」反詐宣傳活動。(詳見「4.1.5 防阻詐騙安全網」)
- 舉開「防詐舵手 - 轉出你的識詐力」防詐體驗活動，參與人數40人，志工人數30人。(詳見「4.1.5防阻詐騙安全網」)
- 「保險小學堂宣導列車」：進入校園進行保險知識推廣及反詐騙安全意識宣導，參與人數152人。


 金融知識教育宣導  
 志工人數 **700人**

 舉開「彰化銀行資訊數位金融專班」  
 參與人次 **75人**

 「5D反詐 舞力鬥陣」  
 反詐宣傳活動

 防詐舵手 - 轉出你的識詐力  
 參與人次 **40人**

 保險小學堂宣導列車  
 參與人次 **152人**

**信託觀念推廣(詳見「6.2非財務金融支持」)**

透過與產學及社福團體合作，辦理多場信託推廣活動：

- 與8所大學合作舉開信託專題講座共10場，參與人次計400人次，志工參與人次計10人。
- 響應信託2.0「村里辦信託宣導行腳計畫」辦理5場信託說明會，參與人數150人次，志工參與人次5人。
- 深入各地辦理安養信託說明會、信託理財共85場，參與人數1,160人，志工參與人次111人。


 信託專題講座共10場  
 參與人次 **400人**

 村里辦信託宣導行腳計畫  
 參與人次 **150人**

 深入各地辦理安養信託說明會  
 參與人次 **1,160人**
**理財客戶金融教育推廣講座**

2024年舉辦5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368人次。


 理財客戶金融教育推廣講座  
 參與人次 **368人**
**舉辦金融相關議題之論壇活動**

「守護資產 防詐有道」公平待客講座活動，約300人參與，志工參與人數計30人。(詳見「4.1.5 防阻詐騙安全網」)


 「守護資產 防詐有道」  
 公平待客講座活動  
 參與人數約 **300人**

**目標、行動方案與執行成果**

單位：新臺幣

**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**

設置南港分行、北門分行及古亭分行等三家具備容膝式無障礙ATM之金融友善分行。

提供手續費減免相關優惠：

- 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；2024年計376人次受益、手續費減免優惠次數計1,026次。
- 「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。
- 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，並結合台灣Pay行動支付公益捐款及無紙化電子對帳單活動，2024年新增信託件數11,948件，計嘉惠11,948人次。


**落實普惠金融**

 身心障礙者ATM  
手續費減免優惠次數  
計 **1,026**次

 預先簽訂微型安養或  
身心障礙信託簽約費減免優惠  
計嘉惠 **11,948**人次

**贊助公益音樂會**

連續6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；2024年公益音樂會觸及1,511人次。


 2024年公益音樂會  
觸及 **1,511**人

**「彰銀傳愛 永不止息」台灣Pay行動支付公益活動**

連年推出台灣Pay行動支付公益活動，客戶直接使用「台灣Pay」線上捐款。2024年總捐款筆數共132,829筆，交易金額達2,940仟元。


 2024年總捐款筆數  
共 **132,829**筆

**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：

- 連續11年合作年菜專案，同時辦理志工活動回饋社會，累積嘉惠長輩約10,385人次，累積參與志工約929人次；2024年認購愛心年菜並舉辦「趣味作伙來 咚咚“龍”咚咚」活動，計1,164人受惠，參與志工約99人次。
- 2024年舉辦「愛老人動起來」老人運動會專案活動，計嘉惠80位長輩，參與志工約55人次，並同時辦理「端午送愛」志工活動回饋社會，計嘉惠600人次，參與志工人數21人。


 連續11年合作年菜專案  
累積嘉惠長輩約 **10,385**人

 「端午送愛」志工活動  
計嘉惠 **600**人次

**捐助微型保險費**

連續5年捐助弱勢族群微型保險費，保障弱勢民眾或特定身分者獲得基本保障，累積受益弱勢民眾約15,491人次，2024年約7,041人次；於金融監督管理委員會舉辦之2024年度保險業配合政策推動各項業務頒獎典禮，獲頒金管會推動微型保險-保險輔助人組第一名肯定。


 累積捐助弱勢族群  
約 **15,491**人次

**關懷弱勢兒少**

舉辦「幸福家庭公益關懷活動」，帶領各地兒童之家或育幼院之服務個案至博物館、動物園或美術館等地參觀、關懷同樂、贈送願望禮物，並輔以防詐及金融知識宣導等方式進行活動，共計辦理5場、100位志工參與，影響人數104人。


 幸福家庭公益關懷活動  
影響人數 **104**人

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、行動方案與執行成果

單位：新臺幣

推動文化傳承

參與中華文化總會影片拍攝

連續8年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；2024年贊助3部匠人魂系列影片拍攝(贊助金額500萬元)。



贊助重要慶典活動

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：

- 贊助雲林縣政府舉辦之「2024國慶焰火在雲林」活動，吸引約30萬人參與(贊助金額50萬元)。
- 贊助臺北市府觀光傳播局舉辦之「2024年國慶晚會在臺北」活動，現場吸引約2.5萬人參觀，電視轉播及網路收看約278.7萬人(贊助金額100萬元)。
- 長期贊助臺灣燈會活動，且將小提燈贈送社福團體，傳播元宵燈會氛圍及精神，推動文化傳承；2024年參與臺南市政府舉辦之「2024台灣燈會在臺南」，吸引約1,520萬參觀人次，認捐小提燈贈送4家福利機構，計嘉惠400人次，參與志工12人次。



贊助藝文活動

支持文化活動，促進藝文交流，帶動文化創意產業發展：

- 贊助中華文化總會舉辦之「2024總統府音樂會 - 自由之力」活動，吸引約101萬以上觀看人次(贊助金額100萬元)。
- 贊助中華文化總會「2024 We are我們的除夕夜」電視節目製播，吸引約350萬觀看人次(贊助金額150萬元)。



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、行動方案與執行成果

行動守護地球

彰化銀行愛海守護行動

自2021年起舉辦「彰化銀行愛海守護行動」，陸續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；2024年舉辦6場淨灘(溪)活動，計300位企業志工參與。



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」，總面積343公頃，共同推動自然資源保育，邁向環境永續。2024年舉辦2場志工活動，參與志工共計40人。

布袋鹽田濕地守護者  
參與志工共計**40**人

Walk for Earth全員健走活動

號召全行5,729位員工齊力健走完成任務，參與率85%，累積總步數逾18億步，並與「社團法人高雄市愛種樹協會」合作，於高雄茄苳濕地種植120棵樹，以維護健康濕地環境及生物多樣性。

珍愛水資源

參與天下雜誌發起之「2024天下流域行動大賞：水系公民出任務」環境倡議活動，於活動官網分享本行相關環保行動成果，透過行動分享發揮影響力，為地球環境及家園環保盡一份心力。

為地球環境及  
家園環保盡一份心力

金融共好植樹計畫

響應「十年樹木，百年樹人」理念，以本行名義捐款認養南投縣中寮鄉永樂段面積0.42公頃造林地，種植總株樹達700株。

十年樹木，百年樹人  
捐款認養**0.42**公頃造林地

提升環保意識

參與氣候變遷相關論壇及活動

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：

- 贊助國際青年商會「2024國際青年商會世界大會」活動，以科技×(健康+創新+綠色永續+減碳行動)為主軸，辦理健康生活與福祉、創業創新、促進綠色經濟確保永續消費(生產)模式及氣候行動減碳計畫等相關之研討會，約15,000參觀人次。
- 贊助財團法人中華民國會計研究發展基金會「2024 ESG高峰會：淨零全方位 永續大未來」活動，共計約1,580人次參與。
- 贊助財團法人台灣永續能源研究基金會第四屆「台灣永續投資論壇」活動，活動當日約399人與會。

單位：新臺幣

2024國際青年商會世界大會  
約**15,000**參觀人次

2024 ESG高峰會  
共計約**1,580**人次參與

台灣永續投資論壇  
活動當日約**399**人

2024 金融力驅動產業永續轉型  
台灣永續投資論壇  
4th Taiwan Sustainable Investment Forum  
TAISE

紓緩農產品盛產問題

採購本地農產品，支持小農

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，採購文旦柚355箱，計嘉惠39個公益團體。

採購本地農產品  
嘉惠**39**個公益團體

### 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

本行為善盡企業社會責任，致力於運用數位科技結合公益活動，自2018年起每年推出台灣Pay行動支付公益活動，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。

本行持續關懷弱勢，愛心不減，於2024年度舉辦台灣Pay「彰銀傳愛 永不止息」公益活動，

攜手四家公益代表團體，打造線上公益專區，用戶可以直接於線上使用「台灣Pay」線上捐款，幫助弱勢逆風飛翔。

失親兒基金會(兒)

雙福基金會(老)

白永恩神父基金會(原)

樂山園基金會(弱)



2024年

總捐款筆數共 **132,829**筆

交易金額達 **2,940**仟元

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行動支付公益捐款及無紙化電子對帳單活動，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，2024年新增信託件數11,948件，計嘉惠11,948人次。

#### 「彰化銀行馬偕認同卡-用愛送暖 感恩醫護」

經歷疫情，突顯了民眾對專業健康照護的迫切需求，也讓人們更加體會醫護人員的辛勞與奉獻，本行馬偕認同卡持卡人的每筆消費，本行都將回饋0.25%予馬偕醫療財團法人，以助力醫療穩健運行，並特別策劃「用愛送暖 感恩醫護」活動，在聖誕佳節準備感恩咖啡向馬偕紀念醫院醫護人員致敬，以及致贈住院病童們應景的聖誕節小禮物，並邀請「雙連西羅亞盲人合唱團」與「葡萄樹樂團」報佳音同享佳節歡樂氣氛。



## 6.1.4 環境及自然生態保護

### 彰化銀行愛海守護行動

透過系統性的環境教育與實地清理行動，提升同仁對生態保育的關注，2024年共舉辦6場淨灘(溪)活動，累計300位企業志工參與，共清理出396.8公斤的海洋廢棄物，主要廢棄物類型包括塑膠容器、外帶飲料餐具及塑膠袋，亦有玻璃瓶、鋁箔包、鐵鋁罐、打火機、光碟、漁具、醫療衛生用品、汽油桶與衣料等多樣垃圾，反映海岸及溪流垃圾問題的多樣性與複雜性。本行藉由活動倡議減塑減廢、保護海洋資源，展現金融業對自然資本保育的行動力與影響力。



2024年共舉辦6場淨灘(溪)活動  
 共清理出**396.8**公斤  
 的海洋廢棄物

### 金融共好植樹計畫

本行捐款認養南投縣中寮鄉永樂段面積0.42公頃造林地，植栽樹種包含烏心石、桃花心木，共計植樹700株，期盼透過植樹行動，協助改善區域環境條件，增進植被覆蓋與碳吸存效益，為自然生態復原與氣候調適提供正向助力。藉由實際參與造林綠化行動，不僅展現對環境永續的承諾，更希望拋磚引玉，鼓勵更多企業與社會大眾共同投入自然資本的守護行列。



捐款認養造林地  
 共計植樹**700**株

### Walk for Earth 全員健走活動

本次健走活動結合自然環境保育行動，與「社團法人高雄市愛種樹協會」合作，於高雄茄萣濕地種植120棵原生樹種，包含棟樹、紅柴、台灣海桐、欖李等樹苗，以改善土壤鹽化情形，並協助移除外來樹種入侵，維護濕地生態健康。茄萣濕地為多種野生動物的重要棲息環境，亦曾觀察到包括瀕臨絕種的黑面琵鷺、東方白鶴及遊隼等稀有物種，顯示該區具備高度生態價值與保育潛力。本行藉由結合員工參與與在地造林行動，實踐對自然資本保育、生物多樣性維護及氣候調適的具體承諾。



於高雄茄萣濕地種植  
**120**棵原生樹種

### 布袋鹽田濕地守護行動—實踐自然資本保育的永續承諾

為響應自然保育與氣候行動，本行自2022年起參與《布袋鹽田濕地守護者 ESG企業夥伴合作計畫》，攜手高雄市野鳥學會，投入343公頃的布袋鹽田濕地守護工作，以實際行動實踐自然資本保育與氣候調適目標。



臺灣位處東亞—澳洲候鳥遷徙路徑，布袋鹽田是臺灣水鳥數量最多的區域，濕地環境多樣鳥況豐富，亦為黑面琵鷺、反嘴鴉及黑腹燕鷗的重要棲息地。然而，近年因開發行為導致濕地面積大幅減少，與受極端氣候影響濕地面臨乾旱、水源不足等挑戰，生態復育工作刻不容緩。

透過企業資源挹注與跨界合作推動，進一步擴大濕地生態系統服務功能，展現本行由參與到共創的環境行動升級：



- 2024年舉辦2場企業志工工作假期，計62位員工及其眷屬投入布袋鹽田現地服務，包括環境清潔、過盛植物移除，以及參與海草(貝克氏鹽草)扦插作業，協助水試所進行海草復育。
- 2024年持續深化參與，推動「生物多樣性食源試驗計畫」，協助布袋第10區鹽田建置水池，嘗試以自然引水方式，引入魚蝦蟹作為鳥類食物來源的試驗場域，並與在地生態養殖達人一起學習水位調控改善水質，建構生態保育的友善棲地。

#### 行動影響力：



根據高雄市野鳥學會調查數據，透過棲地改善、水路整建與溝渠疏濬等措施，布袋鹽田吸引更多水鳥前來覓食與棲息，黑面琵鷺、小型鸕鶿、雁鴨等鳥類數量明顯回升，9區鹽田的鳥種與鳥數呈現穩定成長，企業參與已為濕地生態帶來實質正面改變。

#### 重視社會溝通與教育推廣：



- **校園教育面：**於布袋國中辦理1場校園金融與環境教育宣導，結合金融素養與濕地保育，提升青少年對生物多樣性與氣候風險的認識。
- **社區共融面：**於布袋農會景山辦事處舉辦1場社區宣導活動，協助居民瞭解濕地的重要性，同時推廣金融安全知識，實踐在地連結與共好精神。
- **媒體傳播面：**參與贊助「從荒蕪到生機」、「荒廢鹽田再出發」及「人鳥方舟」三部生態主題短片製作，記錄荒蕪鹽田認養過程、銀行及企業投入棲地改善，以及候鳥與濕地生態共生共榮情形，提升社會大眾對濕地議題的關注與參與意願。

# 6.2 非財務金融支持

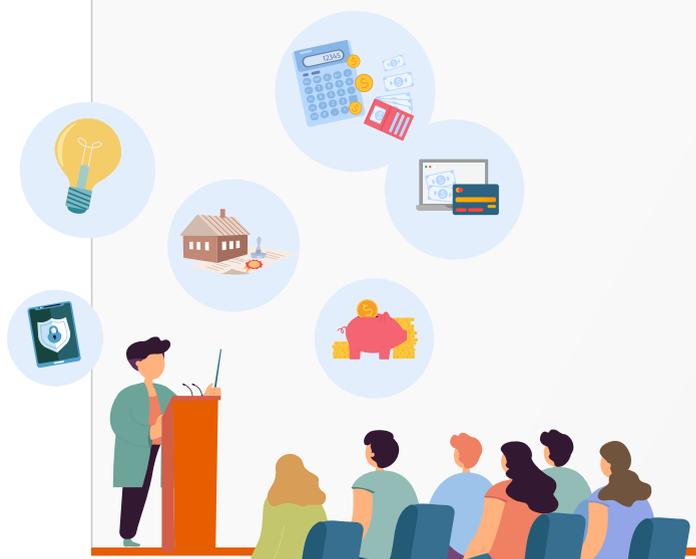
GRI: 203-1, 203-2 / SASB: FN-CB-240a.4

## NON-FINANCIAL SUPPORT



### 非主流族群金融知識教育

針對無法充分得到主流金融服務或知識的弱勢族群，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。



### 2024年度非主流族群金融知識教育活動

活動內容	對象	場次	人次
金融共好公益計畫 註1	國小學生	78	1,944
金管會-走入校園與社區辦理金融知識宣導活動	國小、高中職學生、原住民學生、國軍單位及社福團體	10	389
走入校園或偏鄉辦理金融知識活動	校園學子及特定地區 註2	169	7,336
鹽田濕地與鳥類生態課程暨銀行宣傳 (包含金融保險常識、財富管理、反詐騙及資訊安全等)	布袋國中、布袋農會-常照關懷據點	2	70
保險小學堂宣導列車	原住民學生 註3	1	32
<b>合計</b>		<b>260場</b>	<b>9,771人</b>

註1：與台灣金融研訓院合作「金融共好公益計畫」，本行共有68名人員通過評鑑合格擔任CoCo老師，2024年共計至彰化地區國小26所國小、78個班級進行金融素養教育宣導，惠及1,944名學童。

註2：新北市烏來區、萬里區、石碇區、三芝區、新竹縣北埔鄉、關西鎮、彰化縣芬園鄉、雲林縣莿桐鄉、高雄市燕巢區、美濃區等待提升金融服務或知識之地區。

註3：新竹縣尖石鄉新樂國民小學共32名原住民學生。



金融共好公益計畫



保險小學堂宣導列車

## 推廣數位金融工具

本行深入全臺發展較受限之偏鄉區域，如新北市萬里區、烏來區、石碇區及三芝區；新竹縣北埔鄉及關西鎮；彰化縣芬園鄉；雲林縣莿桐鄉；高雄市美濃區等金融服務取得較缺乏之地區，實地力行向當地商圈、企業推廣數位金融工具、中小企業青創貸款、理財及反詐騙等相關業務，提供行動支付技術諮詢與輔導，協助個人或微型商家使用行動支付工具，採用數位科技工具以提升競爭力，並帶動當地民眾體驗數位金融服務，除能減少現金實體接觸外，亦促進地區數位使用能力，提升行動支付普及率。

**總計辦理9場推廣說明會，活動參與人次約320人。**



## 營運管理與技能培養



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課程至少二十小時或取得二學分以上，以強化營運管理知識與技能。**截至2024年底，共11,379位青年貸款戶完成進修。**



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，提供中小企業跨產業、跨領域的全方位財務諮詢及診斷服務，以提升中小企業財務體質及競爭力。**2024年度共計71家中小企業完成財務健檢。**



本行與財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會共同舉辦產業及經濟專家研討會，以協助中小企業掌握產業競爭關鍵及最新國際情勢，2024年以「關懷與服務中小企業暨提升財務競爭力計畫研討會」為主題，邀請破權交易所等ESG專家協助企業瞭解碳費徵收所造成企業獲利影響衝擊以及因應方法，並與企業進行產業、經濟、轉型策略及技術等橫向溝通研討，形塑永續經營理念，**參與企業計58人。**



## 信託業務宣導



響應信託2.0「村里辦信託宣導行腳計畫」深入偏鄉傳遞資產保護、預防詐騙、安心養老等重要觀念，共計於彰化芬園鄉、新北石碇區、新北萬里區、高雄美濃區及新竹關西鎮等地村里**舉辦5場信託說明會，合計參與人數150人次，志工人次5人。**



與工商時報合作，前進真理大學、致理科技大學及醒吾大學等3所大專院校校園舉辦信託專題講座，並設計徵影活動引導學生以信託為主題拍攝影片，激發多元創意，促進信託觀念普及，並提升防詐意識，將資產守護理念帶入校園。另於馬偕醫護、明志科大、逢甲大學、屏東大學、義守大學等5所大專院校舉辦信託專題講座。**大專院校信託專題講座合計10場，參與人次總計400人，志工參與人次共10人。**



本行長期關注於老年化議題，與多間長照機構及社團法人合作，結合長者關懷，舉辦信託說明會，宣導安養信託、防制詐騙及理財規劃等金融及防詐知識，**共計85場，參與人數破1,160人，志工參與人次共111人。**



## 理財客戶金融教育推廣講座

2024年舉辦5場理財客戶金融教育推廣講座，主題包含稅務規劃、資產保全與財富傳承專題，以提供正確理財觀念並提升法律素養，**共368人次參與。**



## 附錄

### 報告書資訊

GRI : 2-3

# ABOUT THIS REPORT



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11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。



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



#### 網址



官方網站



永續發展專區



#### 發布時間

經本行2025年6月19日第27屆第27次董事會審議通過，於2025年發布。



#### 報告期間

2024年度(2024年1月1日至2024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。

#### 撰寫依循

發布機構	依循準則框架
全球永續性報告協會(GRI)	GRI準則2021年版
永續會計準則委員會(SASB)	永續會計準則-商業銀行準則(Commercial Bank)
臺灣證券交易所	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
聯合國(UN)	永續發展目標(SDGs) 全球盟約(The UN Global Compact)
國際金融穩定委員會(FSB)	氣候相關財務揭露建議(TCFD)框架
金融監督管理委員會	本國銀行氣候風險財務揭露指引
自然相關財務揭露工作小組(TNFD)	自然相關財務揭露建議(TNFD)框架

## 外部保證/確信

# EXTERNAL ASSURANCE



### 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	會計師有限確信報告

### 永續相關績效

查驗證項目	發證機構	查驗證項目	發證機構
ISO 14001 : 2015環境管理系統	英國標準協會(BSI)	ISO 10002 客訴品質管理國際標準	英國標準協會(BSI)
ISO 50001 : 2018能源管理系統	臺灣檢驗科技股份有限公司(SGS Taiwan)	PAS 2060 碳中和實施標準	英國標準協會(BSI)
ISO 14064-1 : 2018溫室氣體盤查查證	英國標準協會(BSI)	ISO 14067 碳足跡盤查查證	英國標準協會(BSI)
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	ISO 14046 水足跡盤查查證	英國標準協會(BSI)
ISO 46001 : 2019水資源效率管理系統	英國標準協會(BSI)	台灣智慧財產管理規範(TIPS)	經濟部產業發展署
ISO 45001 職業安全衛生管理系統	英國標準協會(BSI)	個人資料保護機制專案查核	勤業眾信聯合會計師事務所
ISO 22301 : 2019營運持續管理系統	英國標準協會(BSI)	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
ISO 27001 : 2022資訊安全管理系統	英國標準協會(BSI)	中華公司治理協會CG6014(2023)公司治理制度評量	中華公司治理協會
BS 10012 : 2017個人資料管理系統	英國標準協會(BSI)		

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 2024 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 2024 年永續報告書進行評估和查證外,與彰銀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 2024 年永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論,而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外,對於其他目的之使用,或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人,英國標準協會並不負責或承擔任何有關於法律或其他之責任。

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

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問,將由彰銀一併回覆。

#### 查證範圍

彰銀與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 查證作業範疇與彰化銀行 2024 年永續報告書標題之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 2 應用類型評估彰銀遵循 AA1000 實質性原則(2018)的本質和程度,以及特定永續性績效資訊的可信程度。
3. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 1 應用類型評估適用的 SASB 準則永續披露的符合性。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

#### 意見聲明

我們認為彰化銀行 2024 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,彰銀所提資訊與數據以及抽樣之測試,此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關彰銀的環境、社會及治理等績效資訊是正確且無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了彰銀對個別利害關係人的努力。

我們的工作是由一個具有依據 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,以獲得必要之原始資料及說明。我們認為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。
- 與管理層討論有關利害關係人參與的方式。同時,我們抽樣訪問了 1 個外部利害關係人(團體)。
- 訪談 26 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;
  - 審查內附稽核的發現。
- 藉由與負責查證資料管理者的會議,查證報告書中的績效數據與資訊;
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性。數據追溯至最初來源並進行深度抽樣。
- 針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 實質性原則(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 實質性原則(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

2024 年報告書反映出彰銀已持續尋求利害關係人的參與,並建立重大永續主題,以發展及達成對永續具有責任且長遠性的回應。報告書中已公正地報告有關環境、社會及治理的訊息,足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了彰銀之包容性議題,除持續展現由政策管理階層支持之永續作為外,亦於組織層面落實展開。

#### 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、永續性資訊揭露便利利害關係人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主題評估流程與重大性議題。

#### 回應性

彰銀執行來自利害關係人的期待與看法之回應。彰銀已發展相關策略,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。彰銀已能建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程,從而在組織內實現有效之決策和決策管理。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

基於本聲明書所述之我們的查證方法,並且在彰銀提供 ESG 績效資訊保證過程中無利益衝突,特定績效資訊在彰銀與英國標準協會協議之查證範圍內,報告書揭露的重大主題之永續揭露,以我們的觀點,基於引證、重新追蹤、重新計算和抽樣所採取的程序,並未發現彰化銀行 2024 年永續報告書揭露之數據與資訊存在重大錯誤、遺漏或陳述不實。

#### 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,並對每個揭露其行準則和其相關性的 GRI 主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題,其揭露項目係完全能滿足要求的揭露資料。基於審查的結果,我們確認報告書中依照 GRI 永續性報導準則之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,我們確認報告書中依照 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,如本聲明書中所指之範圍與方法。

依據 AA1000 保證標準 V3 我們審查 SASB 準則為中度保證等級。

#### 責任

這份永續報告書所屬責任,如同責任中所宣稱,為彰銀負責人所有。我們的責任是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。本意經國際由與專業背景,且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會管理標準的訓練,具有稽核員資格之成員組成,並保證能依據 BSI 公平交易原則執行。



For and on behalf of BSI:  
Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



AA1000  
Licensed Report  
000-4/V3-1CS9C

Statement No: SRA-TW-803785  
2025-05-05

Taiwan (Headquarters 2nd) (No. 37, Ji-Hua Rd., Neihu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.)

A Member of the BSI Group of Companies

...making excellence a habit.™

## 安永確信報告書



安永聯合會計師事務所  
 11012 台北市基隆路一段333號4樓  
 9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road  
 Taipei City, Taiwan, R.O.C. | TEL: (886) 2 2717 7888  
 Fax: (886) 2 2717 6100 | www.ey.com/tn

### 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,對民國一一三年度(2024年度)永續報告書中所選定之績效資訊(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)及永續會計委員會(Sustainability Accounting Standards Board)所發布之永續會計準則(Sustainability Accounting Standard Board Standards, SASB)。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。

本會計師相信已獲取足夠及適切之證據,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「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。

#### 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曾考量彰化銀行內部控制之有效性,但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,主要係向負責編製標的資訊及相關資訊的人員進行查詢,並應用分析及其他適當程序。



本會計師執行的程序包括：

- 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

因永續報告書中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，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：林金賢

中華民國一四四年五月二十日



附件一：

編號	章節	內文標題	確信資訊	適用基準	其他說明																												
1	2.6	資訊安全與個資防護	本行於2024年度通報1件資安事件，與個人資料相關外洩事件之占比0%(0件)，受影響客戶數為0人，且未有財務損失。	2024年度彰化銀行統計資料外洩事件數量、與個資相關的資料外洩事件占比、因個資外洩事件而受影響的顧客數。	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指標一。																												
2	4.3	普惠金融	截至 2024 年底創業團圓及地方創生貸款專案辦理情形： 單位：新臺幣 <table border="1"> <thead> <tr> <th>貸款專案</th> <th>承作戶數</th> <th>貸款餘額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基隆市中小企業圓夢貸款</td> <td>14 戶</td> <td>4.03 佰萬元</td> </tr> <tr> <td>協助地方創生事業振興貸款</td> <td>1 戶</td> <td>5.00 佰萬元</td> </tr> </tbody> </table>	貸款專案	承作戶數	貸款餘額	基隆市中小企業圓夢貸款	14 戶	4.03 佰萬元	協助地方創生事業振興貸款	1 戶	5.00 佰萬元	2024年12月底統計彰化銀行基隆市中小企業圓夢貸款以及協助地方創生事業振興貸款專案累計承作戶數及貸款餘額。	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指標二。																			
貸款專案	承作戶數	貸款餘額																															
基隆市中小企業圓夢貸款	14 戶	4.03 佰萬元																															
協助地方創生事業振興貸款	1 戶	5.00 佰萬元																															
3	6.2	非財務金融支持	2024 年度非主流族群金融知識教育活動： <table border="1"> <thead> <tr> <th>活動內容</th> <th>對象</th> <th>場次</th> <th>人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>金融共好公益計畫</td> <td>國小學生</td> <td>78</td> <td>1,944</td> </tr> <tr> <td>金管會-走入校園與社區辦理金融知識宣導活動</td> <td>國小、高職學生、原住民學生、國軍單位及社團團體</td> <td>10</td> <td>389</td> </tr> <tr> <td>走入校園或鄉鎮辦理金融知識活動</td> <td>校園學子及特定地區</td> <td>169</td> <td>7,336</td> </tr> <tr> <td>鹽田濕地與烏鎮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)</td> <td>布袋國中、布袋農會-常照關懷據點</td> <td>2</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>「保險小學堂宣導列車」</td> <td>原住民學生</td> <td>1</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td></td> <td>260 場</td> <td>9,771 人</td> </tr> </tbody> </table>	活動內容	對象	場次	人次	金融共好公益計畫	國小學生	78	1,944	金管會-走入校園與社區辦理金融知識宣導活動	國小、高職學生、原住民學生、國軍單位及社團團體	10	389	走入校園或鄉鎮辦理金融知識活動	校園學子及特定地區	169	7,336	鹽田濕地與烏鎮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、布袋農會-常照關懷據點	2	70	「保險小學堂宣導列車」	原住民學生	1	32	合計		260 場	9,771 人	2024年度彰化銀行統計針對非主流族群舉辦金融知識教育活動場次及參與人次。	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指標三。
活動內容	對象	場次	人次																														
金融共好公益計畫	國小學生	78	1,944																														
金管會-走入校園與社區辦理金融知識宣導活動	國小、高職學生、原住民學生、國軍單位及社團團體	10	389																														
走入校園或鄉鎮辦理金融知識活動	校園學子及特定地區	169	7,336																														
鹽田濕地與烏鎮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、布袋農會-常照關懷據點	2	70																														
「保險小學堂宣導列車」	原住民學生	1	32																														
合計		260 場	9,771 人																														

編章 監節	內文 標題	確信資訊	適用基準	其他說明															
4.3	普惠金融	截至 2024 年底創業園夢及地方創生貸款專案辦理情形： 單位：新臺幣	2024 年 12 月底專案累計微型創業鳳凰貸款及青年創業及啟動金貸款累計承作戶數及貸款餘額。																
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>貸款專案</th> <th>承作戶數</th> <th>貸款餘額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>微型創業鳳凰貸款</td> <td>84 戶</td> <td>39.82 佰萬元</td> </tr> <tr> <td>青年創業及啟動金貸款</td> <td>11,379 戶</td> <td>6,071.34 佰萬元</td> </tr> </tbody> </table>			貸款專案	承作戶數	貸款餘額	微型創業鳳凰貸款	84 戶	39.82 佰萬元	青年創業及啟動金貸款	11,379 戶	6,071.34 佰萬元						
貸款專案	承作戶數	貸款餘額																	
微型創業鳳凰貸款	84 戶	39.82 佰萬元																	
青年創業及啟動金貸款	11,379 戶	6,071.34 佰萬元																	
4	綠色轉型	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，本行提供資金協助交通運輸網絡及模式朝低碳化轉型，以強化城市永續動性，2024 年共計 16 戶，年底貸款餘額新臺幣 2,315 佰萬元。 (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，把注產業創新成長之動能，本行配合主管機關推動「興辦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	2024 年 12 月底專案各專案累計承作戶數及貸款餘額，專案詳下： (1) 潔淨交通運輸貸款。 (2) 綠電及再生能源產業貸款。 (3) 離岸風力發電業貸款。 (4) 太陽光電設備設置專案貸款。	上市公司編製與申報求作戶數及貸款餘額辦法第四條附表一之「三指四」															
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">項 目</th> <th colspan="2">2024 年底</th> </tr> <tr> <th>貸款餘額</th> <th>戶數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">綠電及再生能源產業貸款</td> <td>大企業</td> <td>104,780</td> </tr> <tr> <td>中小企業</td> <td>87,429</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td>192,209</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">再生能源發電業之貸款</td> <td>大企業</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>中小企業</td> <td>2,671</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td>2,699</td> </tr> </tbody> </table>			項 目	2024 年底		貸款餘額	戶數	綠電及再生能源產業貸款	大企業	104,780	中小企業	87,429	合 計	192,209	再生能源發電業之貸款	大企業	28
項 目	2024 年底																		
	貸款餘額	戶數																	
綠電及再生能源產業貸款	大企業	104,780																	
	中小企業	87,429																	
	合 計	192,209																	
再生能源發電業之貸款	大企業	28																	
	中小企業	2,671																	
	合 計	2,699																	

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之事業：  
(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)

編章 監節	內文 標題	確信資訊	適用基準	其他說明				
4.4	綠色轉型	(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 單位：新臺幣佰萬元/戶						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">項 目</th> <th colspan="2">2024 年底</th> </tr> <tr> <th>貸款餘額</th> <th>戶數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>離岸風力發電業貸款</td> <td>5,211</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>			項 目	2024 年底		貸款餘額
項 目	2024 年底							
	貸款餘額	戶數						
離岸風力發電業貸款	5,211	10						
		(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，2024 年企個金貸款共計 169 戶，年底貸款餘額 2,649.7 佰萬元。						
		發行永續債券 本行自 2023 年起陸續發行可持續發展債券及社會責任債券，於 2024 年 2 月 5 日完成發行 5 年期無擔保主順位金融債券(社會責任債券)，發行金額為新臺幣 10 億元，所募集資金全部投入符合社會效益投資計畫之融資相關業務，包括支持可負擔住宅、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。		2024 年 2 月 5 日彰化銀行發行 5 年期無擔保主順位金融債券(社會責任債券)。				

## 永續數據

# SUSTAINABILITY INDICATORS



### 永續環境相關數據

#### 2024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 <sub>2</sub> e)	排放量計算方式
範疇一	2,006.416	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	Market-based	採用「排放係數法」，盤查項目以電力為主，並以市場基準計算。
	Location-based	採用「排放係數法」，盤查項目以電力為主，並以所在地基準計算。
範疇三	4,413,811.069	-
1 購入產品及服務	3,305.691	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	5,213.968	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	297.431	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	0.024	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	588.142	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	96.967	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	1,614.858	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	74.098	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	328.739	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	32.723	採用「排放係數法」，盤查項目為本行發行之信用卡。
13 下游租賃資產	2,784.427	採用「排放係數法」，盤查項目為本行租賃資產產生之排碳量。
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 投融資	4,399,474	依據PCAF方法學計算，詳參「3.2 溫室氣體減量及管理」。

### 溫室氣體排放統計數據

溫室氣體排放類別	單位	2020年 (基準年)	2021年	2022年	2023年	2024年	
類別1 排放量	噸CO <sub>2</sub> e	2,374.304	2,097.131	2,075.020	2,133.566	2,006.416	
類別2 排放量	Market-based	噸CO <sub>2</sub> e	15,862.188	15,356.797	15,016.773	13,008.712	12,045.407
	Location-based	噸CO <sub>2</sub> e	15,862.188	15,356.797	15,016.773	13,181.280	12,845.687
總排放量 註2	噸CO <sub>2</sub> e	18,236.492	17,453.928	17,091.793	15,142.278	14,051.823	
溫室氣體 排放管理成效 註3	%	0	-4.29	-6.28	-16.97	-22.95	
碳排放密集度	噸CO <sub>2</sub> e/ 佰萬元	0.6676	0.6084	0.5007	0.3926	0.3360	
類別3 排放量	噸CO <sub>2</sub> e	5,242.152	5,244.309	4,727.668	5,318.750	1,711.850	
類別4 排放量	噸CO <sub>2</sub> e	7,541.974	8,077.079	9,602.441	8,988.433	9,479.329	
類別5 排放量	噸CO <sub>2</sub> e	239.003	266.894	229.763	369.383	3,145.890	

註1：上表溫室氣體排放管理成效數據四捨五入至小數點第二位；溫室氣體排放量數據四捨五入至小數點第三位；碳排放密集度數據四捨五入至小數點第四位。

註2：總排放量=類別1排放量+類別2(市場基準)排放量。

註3：溫室氣體排放管理成效=(202X總排放量-基準年總排放量)/基準年總排放量\*100%。

### 能資源耗用管理成效

能資源類型	耗用單位	2020年 (基準年)	2021年	2022年	2023年	2024年
電力	度(kWh)	30,613,102	30,005,783	29,242,860	26,567,369	25,820,023
	百萬度(MWh)	30,613	30,006	29,243	26,567	25,820
	百萬焦耳	110,207,168	108,020,817	105,274,296	95,642,528	92,952,084
	統計邊界	100%				
用電密集度	百萬焦耳/每人	16,508	16,342	15,764	14,290	13,789
燃油	公升	673,175	518,923	526,359	532,497	501,272
	百萬焦耳	2,270,873	1,751,026	1,775,316	1,795,800	1,690,509
	統計邊界	100%				
燃油密集度	百萬焦耳/每人	340	265	266	268	251
用水量	度(m <sup>3</sup> )	167,699	164,533	151,288	157,839	134,728
	百萬立方公尺	0.1677	0.1645	0.1513	0.1578	0.1347
	統計邊界	100%				
用水密集度	度/每人	25.12	24.89	22.65	23.58	19.99

### 廢棄物及用紙統計數據

類型	統計邊界	單位	2020年	2021年	2022年	2023年	2024年
廢棄物	臺北大樓	廢棄物產生量(噸)	121.37	118.63	102.46	106.27	107.97
		資源回收量(噸)	19.93	17.44	69.79	69.90	73.59
		資源回收率	14.10%	12.85%	40.52%	39.68%	40.53%
	全數據點	廢棄物產生量(噸)	-	-	-	1,420.23	1,390.85
影印紙用量	全數據點	公斤	237,939	179,646	162,401	157,255	166,531

## 人力管理相關數據

### 育嬰留停

2022年			2023年			2024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 <sup>註1</sup>								
43	133	176	50	100	150	58	88	146
申請育嬰留停人數								
8	69	77	6	55	61	13	52	65
育嬰留停性別比率 <sup>註2</sup>								
10.4%	89.6%	100%	9.8%	90.2%	100%	20%	80%	100%
育嬰留停應復職人數(A)								
10	68	78	6	66	72	11	41	52
育嬰留停實際復職人數 <sup>註3</sup> (B)								
10	63	73	6	65	71	11	41	52
復職率(B/A)								
100%	92.7%	93.6%	100%	98.5%	98.6%	100%	100%	100%
前年度育嬰留停復職人數(C)								
4	52	56	10	68	78	6	66	72
前年度復職後仍在職滿一年人數(D)								
2	46	48	10	61	71	6	64	70
留任率(D/C)								
50%	88.5%	85.7%	100%	89.7%	91%	100%	97%	97.2%

註1：「享有育嬰員工人數」係依申請陪產假及分娩假者。

註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。

註3：本表中實際復職人數係含提前復職者。

### 身心障礙員工統計-依年齡、性別及職級

項目 年度	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	
2024年人數	0	23	37	34	26	14	46	60
2023年人數	0	19	34	33	20	13	40	53
2022年人數	3	19	35	37	20	13	44	57

### 原住民員工統計-依年齡、性別及職級

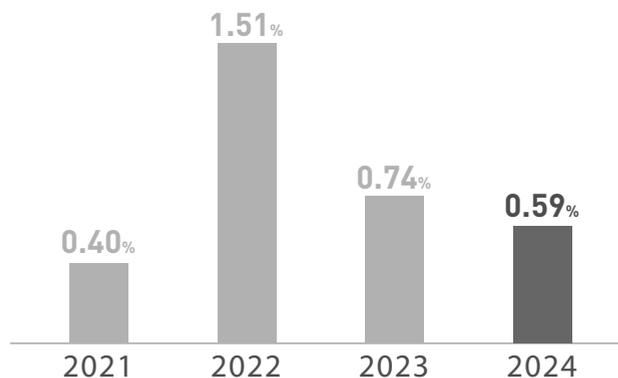
項目 年度	年齡			性別		職位		合計
	未滿30歲	30~50歲	51歲以上	男	女	主管職	非主管職	
2024年人數	8	19	3	11	19	0	30	30
2023年人數	8	19	3	10	20	0	30	30
2022年人數	10	17	3	10	20	0	30	30

### 族群分析

族群	員工種族/國籍人數比			
	人數	占總人數比例	主管人數	占管理階層比例
亞洲人-華裔	6,658	98.77%	1,113	98.93%
亞洲人-原住民	30	0.45%	0	0.00%
亞洲人-新加坡裔	13	0.19%	2	0.18%
亞洲人-菲律賓裔	12	0.18%	3	0.27%
亞洲人-日本裔	7	0.10%	1	0.09%
亞洲人-馬來裔	2	0.30%	0	0.00%
美洲人-美裔	19	0.28%	6	0.53%
<b>總人數</b>	<b>6,741</b>	<b>100%</b>	<b>1,125</b>	<b>100%</b>

## 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。

## 離職率

### 2024年度離職率 - 依地區、性別及年齡區分

項目 地區	離職率(%)	年齡			性別		合計
		未滿30歲	30~50歲	51歲以上	男	女	
臺灣地區	5.21	111	89	151	134	217	351
海外地區	0.27	9	8	1	8	10	18
合計	5.47	120	97	152	142	227	369

### 最近三年度離職率 - 依年度、性別及年齡區分

年度	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	%
2024	5.47	120	1.78	97	1.44	152	2.25	142	2.11	227	3.37
2023	4.99	114	1.7	85	1.27	135	2.02	129	1.93	205	3.06
2022	4.4	99	1.48	75	1.12	120	1.8	113	1.69	181	2.71

註1：離職率=離退人數合計/該年度年底全體人數。

註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

年度	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	%
2024	4.11	118	1.75	96	1.42	63	0.93	110	1.63	167	2.48
2023	3.85	110	1.64	83	1.24	65	0.97	103	1.54	155	2.32
2022	3.26	98	1.47	73	1.09	47	0.70	86	1.29	132	1.98
2021	3.30	68	1.03	91	1.38	59	0.89	83	1.26	135	2.04

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)。

註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

# SUSTAINABILITY STANDARDS AND INDICATORS COMPARISON



## GRI永續性報導準則揭露內容索引

■ AA1000保證

### 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2024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

揭露項目	章節/說明	頁次
<b>GRI 2：一般揭露2021</b>		
 組織及報導實務		
2-1 組織資訊	1.1企業概況	35
	1.2營運績效與稅務治理	37
2-2 組織永續報導中所包含的實體	1.1企業概況	35
	1.2營運績效與稅務治理	37
2-3 報導期間、報導頻率與聯絡人	附錄-報告書資訊	186
2-4 資訊重編	無重編情形	-
2-5 外部保證/確信	附錄-外部保證/確信	187
 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	35
	1.2 營運績效與稅務治理	37
	3.4 永續採購管理	108
	4.1 客戶權益 與先前報導期間無重大改變	110
2-7 員工	5.2人才吸引與留任	154
2-8 非員工工作者	5.2人才吸引與留任	154
2-9 治理結構與組成	2.1公司治理	42
2-10 最高治理單位的提名與遴選	2.1公司治理	42
2-11 最高治理單位的主席	2.1公司治理	42

揭露項目	章節/說明	頁次
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	6
2-13 授予責任以管理衝擊	永續發展運作機制	6
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	6
	附錄-報告書資訊	186
2-15 利益衝突	2.1公司治理	42
2-16 關鍵重大事件的溝通	2.1公司治理	42
2-17 最高治理單位的群體智識	2.1公司治理	42
2-18 最高治理單位的績效評估	2.1公司治理	42
2-19 薪酬政策	2.1公司治理	42
2-20 薪酬決定的流程	2.1公司治理	42
2-21 年度總薪酬比率	5.2人才吸引與留任	154
 策略、政策與實務		
2-22 永續發展策略的聲明	董事長的話	1
2-23 政策承諾	2.2 誠信經營	47
	2.5 風險管理與稽核制度	53
	3.1 氣候暨自然相關揭露	75
	3.4 永續採購管理	108
	4.1 客戶權益	110
	4.5 責任投資	128
	4.6 盡職授信	133
5.1 人權保障與多元平等	142	

揭露項目	章節/說明	頁次
2-24 融入政策承諾	永續發展運作機制	6
	2.2 誠信經營	47
	2.5 風險管理與稽核制度	53
	3.1 氣候暨自然相關揭露	75
	3.4 永續採購管理	108
	4.1 客戶權益	110
	4.5 責任投資	128
	4.6 盡職授信	133
	5.1 人權保障與多元平等	142
2-25 負面衝擊與補償流程	2.2 誠信經營	47
	2.3 法令遵循	50
	2.6 資訊安全與個資防護	67
	3.4 永續採購管理	108
	4.1 客戶權益	110
	5.1 人權保障與多元平等	142
	5.2.4 員工溝通管道	160
2-26 徵求建議與提出關切事項的機制	2.2 誠信經營	47
2-27 法規遵循	2.3 法令遵循	50
	2.4 防制洗錢及打擊資恐	51
2-28 公協會會員資格	1.1 企業概況	35
 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	6
2-30 團體協約	5.2 人才吸引與留任	154

揭露項目	章節/說明	頁次	
GRI 3：重大主題 2021			
3-1 重大主題決定流程	永續發展運作機制	6	
3-2 重大主題列表	永續發展運作機制	6	
3-3 重大主題管理	永續發展運作機制	6	
 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	37
 數位金融創新			
GRI 203 間接經濟衝擊2016	203-2 顯著的間接經濟衝擊	4.2 數位創新服務	116
 永續金融商品			
GRI 203 間接經濟衝擊2016	203-2 顯著的間接經濟衝擊	4.4 綠色轉型	124
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	4.4 綠色轉型	124
(參考) GRI G4	FS7 可帶來明確社會利益的產品和服務	4.4 綠色轉型	124
	FS8 可帶來明確環境利益的產品和服務	4.4 綠色轉型	124
 員工培力發展			
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	162
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	5.3 員工培力發展	162
	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	162
 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	42

揭露項目	章節/說明	頁次
<b>普惠金融</b>		
GRI 203 間接經濟衝擊 2016	203-2 顯著的間接經濟衝擊	4.3 普惠金融   119
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	4.3 普惠金融   119
(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	4.3 普惠金融   119
(參考) GRI G4	FS14 當地社區：改善弱勢社群得到金融服務之措施	4.3 普惠金融   119
<b>永續採購管理</b>		
GRI 414 供應商社會評估 2016	414-1 新供應商使用社會準則篩選	3.4 永續採購管理   108
<b>資訊安全與個資防護</b>		
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   67
<b>溫室氣體減量與管理</b>		
GRI 302 能源 2016	302-3 能源密集度	3.3 綠能與資源管理   105
GRI 305 排放 2016	305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放	3.2 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	3.2 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	3.2 溫室氣體減量及管理   100
	305-4 溫室氣體排放密集度	3.2 溫室氣體減量及管理   100
	305-5 溫室氣體排放減量	3.2 溫室氣體減量及管理   100

揭露項目	章節/說明	頁次
<b>能源資源管理</b>		
GRI 302 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	3.3 綠能與資源管理   105
	302-3 能源密集度	3.3 綠能與資源管理   105
	302-4 減少能源的消耗	3.3 綠能與資源管理   105
	302-5 降低產品和服務的能源需求	3.3 綠能與資源管理   105
<b>人才吸引與留任</b>		
GRI 201 經濟績效 2016	201-3 確定給付制義務與其他退休計畫	5.2.3 員工薪資與福利   157
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   142
	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   154
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   154 192
	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   154
	401-3 育嬰假	5.2 人才吸引與留任   154
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   154

揭露項目	章節/說明		頁次
 誠信經營			
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   47
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.2 誠信經營   47
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	2.2 誠信經營   47
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   47
 法令遵循			
GRI 2 一般揭露 2021	2-27	法規遵循	2.3 法令遵循   50
GRI 3 重大主題 2021	自訂主題		2.3 法令遵循   50
 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 4.1 客戶權益   67 110
	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 4.1 客戶權益   67 110
	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 4.1 客戶權益   67 110
(參考) GRI G4	FS15	公平設計及銷售金融產品與服務之政策	4.1 客戶權益   110
 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   53 3.1 氣候暨自然相關揭露   75
GRI 305 排放 2016	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	3.2 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	3.2 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	3.2 溫室氣體減量及管理   100

揭露項目	章節/說明		頁次
 責任金融			
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	4.5 責任投資   128 4.6 盡職授信   133
 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   142
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   142
	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   142
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   142
 職場安全與健康			
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-1	職業安全衛生管理系統	5.4 職業安全與健康   165
	403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	5.4 職業安全與健康   165
	403-3	職業健康服務	5.4 職業安全與健康   165
	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   165
	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   165
	403-6	工作者健康促進	5.4 職業安全與健康   165
	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   165
	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   165
	403-9	職業傷害	5.4 職業安全與健康   165
	403-10	職業病	5.4 職業安全與健康   165

揭露項目	章節/說明		頁次		
<b>GRI 200：經濟系列</b>					
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 1.2 營運績效與稅務治理 2.5 風險管理與稽核制度	35 37 53	
		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 3.1 氣候暨自然相關揭露	53 75
			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
	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	142
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	154	
GRI 203： 間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展與衝擊	6.1 公益策略與影響力 6.2 非財務金融支持	173 184	
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	4.2 數位創新服務	116	
4.3 普惠金融			119		
4.4 綠色轉型			124		
4.6 盡職授信			133		
6.1 公益策略與影響力			173		
6.2 非財務金融支持			184		
GRI 204： 採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	3.4 永續採購管理	108	
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	47	
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.2 誠信經營	47	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	2.2 誠信經營	47	
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	47	
GRI 207： 稅務 2019	207-1	稅務方針	1.2 營運績效與稅務治理	37	
	207-4	國別報告	1.2 營運績效與稅務治理	37	

揭露項目	章節/說明		頁次	
<b>GRI 300：環境系列</b>				
GRI 302 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	3.3 綠能與資源管理	105
		302-3	能源密集度	3.3 綠能與資源管理 附錄-永續數據
	302-4	減少能源的消耗	3.3 綠能與資源管理	105
	302-5	降低產品和服務的能源需求	3.3 綠能與資源管理	105
	GRI 305 排放 2016	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	3.1 氣候暨自然相關揭露 3.2 溫室氣體減量及管理
305-2			能源間接(範疇二)溫室氣體排放	3.1 氣候暨自然相關揭露 3.2 溫室氣體減量及管理
305-3		其它間接(範疇三)溫室氣體排放	3.1 氣候暨自然相關揭露 3.2 溫室氣體減量及管理	75 100
305-4		溫室氣體排放密集度	3.1 氣候暨自然相關揭露 3.2 溫室氣體減量及管理	75 100
305-5		溫室氣體排放減量	3.1 氣候暨自然相關揭露 3.2 溫室氣體減量及管理	75 100
GRI 308： 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	3.4 永續採購管理	108

揭露項目	章節/說明	頁次	
<b>GRI 400：社會系列</b>			
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	154 192
	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	154
	401-3 育嬰假	5.2 人才吸引與留任	154
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	154
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	5.4 職業安全與健康	165
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	5.4 職業安全與健康	165
	403-3 職業健康服務	5.4 職業安全與健康	165
	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	165
	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	165
	403-6 工作者健康促進	5.4 職業安全與健康	165
	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	165
	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	165
	403-9 職業傷害	5.4 職業安全與健康	165
	403-10 職業病	5.4 職業安全與健康	165

揭露項目	章節/說明	頁次	
<b>GRI 400：社會系列</b>			
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	162
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	5.3 員工培力發展	162
	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	162
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	42 142
	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	142
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	142
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	4.3 普惠金融 4.4 綠色轉型 4.5 責任投資	119 124 128
GRI 414： 供應商社會評估 2016	414-1 新供應商使用社會準則篩選	3.4 永續採購管理	108
GRI 417： 行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	4.1 客戶權益	110
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	4.1 客戶權益	110
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	4.1 客戶權益	110
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	67

## 永續會計準則委員會(SASB)商業銀行準則對照表

AA1000保證

主題	編碼	會計指標	對應章節	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	67
	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	67
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	4.3 普惠金融 原指標為「小型企業」，改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。	119
	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		119
	FN-CB-240a.3	對弱勢族群提供金融服務	4.3 普惠金融 原指標為「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。 6.1 公益策略與影響力	173
	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 非財務金融支持	173 184
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	4.4 綠色轉型 4.6 盡職授信	124 133
財務碳排放 	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	3.1 氣候暨自然相關揭露 3.2 溫室氣體減量及管理	75 100
	FN-CB-410b.2	按資產類別揭露各行業的總暴險	3.2 溫室氣體減量及管理	100
	FN-CB-410b.3	投融資排放中總暴險百分比	3.2 溫室氣體減量及管理	100
	FN-CB-410b.4	描述計算投融資排放量的方法	3.2 溫室氣體減量及管理	100
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	47
	FN-CB-510a.2	描述吹哨者政策與程序	2.2 誠信經營	47
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	53
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	4.1 客戶權益	110
	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	4.1 客戶權益	110

**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	對應章節	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	6 186
	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 ■ AA1000保證	187 196
	專章揭露氣候相關資訊	3.1 氣候暨自然相關揭露 3.2 溫室氣體減量及管理 3.3 綠能與資源管理	75 100 105
金融保險業 	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。(量化指標)	2.6 資訊安全與個資防護	67
	2. 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)	4.3.1 兼容性金融商品	119
	3. 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 非財務金融支持	184
	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。(質化敘述指標)	4.3.1 兼容性金融商品 4.4 綠色轉型	119 124
	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 ■ ISAE3000確信	187

## 氣候相關財務揭露(TCFD) 核心要素對照表

AA1000保證

面向	一般行業指引	對應章節	頁次
治理 	描述董事會對氣候相關風險與機會的監督。	3.1.1 氣候暨自然治理	75
	描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會方面的角色。	3.1.1 氣候暨自然治理	75
策略 	描述組織鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會。	3.1.2.1氣候暨自然風險與機會/氣候暨自然風險鑑別、氣候暨自然機會鑑別	78 81
	描述衝擊組織在業務、策略和財務規劃的氣候相關風險與機會。	3.1.2.1氣候暨自然風險與機會/氣候暨自然風險鑑別、氣候暨自然機會鑑別	78 81
	描述組織在策略上的韌性，並考量不同氣候相關情境(包括2°C或更嚴苛的情境)。	3.1.2.2 氣候變遷情境分析 3.1.2.3 低碳轉型策略	83 87
風險管理 	描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程。	3.1.2.1氣候暨自然風險與機會/氣候暨自然風險與機會鑑別流程	77
	描述組織在氣候相關風險的管理流程。	3.1.3.2 投融資風險管理 3.1.3.4 自身營運風險管理 4.5 責任投資 4.6 盡職授信	89 92 128 133
	描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度。	3.1.3.1 氣候暨自然風險管理政策	88
指標和目標 	揭露組織依循其策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標。	永續發展運作機制/重大主題回應與管理/永續重大主題績效考核連結 3.1.4 氣候指標與目標	31 94
	揭露範疇1、範疇2和範疇3(如適用)溫室氣體排放和相關風險。	3.1.2.2 氣候變遷情境分析 3.1.4.2 指標與目標 3.2.1 碳盤查	83 96 100
	描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現。	3.1.4 氣候指標與目標	94
面向	銀行業附加指引	對應章節	頁次
策略 	描述針對碳相關資產的信用暴險集中度。	3.2.1 碳盤查	100
風險管理 	考量揭露氣候相關風險與傳統銀行業風險之連結性(如信用風險、市場風險、流動性風險和作業風險)。	3.1.2.1氣候暨自然風險與機會/氣候暨自然風險鑑別	78
指標和目標 	提供評估短、中、長期之氣候相關風險(轉型與實體風險)對其融資與其他金融中介業務影響之指標。	3.1.2.2 氣候變遷情境分析	83
	揭露融資與其他金融中介活動之溫室氣體排放。	3.2.1 碳盤查	100

**自然相關財務揭露(TNFD)建議揭露對照表**

AA1000保證

面向	TNFD建議揭露項目	對應章節	頁次
治理	A. 揭露董事會對自然相關依賴、影響、風險與機會的監督。	3.1.1 氣候暨自然治理	75
	B. 描述管理階層在評估和管理自然相關依賴、影響、風險與機會方面的角色。	3.1.1 氣候暨自然治理	75
	C. 說明組織在評估與應對自然相關依賴、影響、風險與機會時，描述組織的人權政策和參與活動，以及董事會和管理階層對原住民、當地社區、受影響者及其他利害關係人的監督。	6.1.2 公益策略執行情形/綠色關懷 6.1.3 數位支持公益行動 6.2 非財務金融支持	181 182 184
策略	A. 描述組織辨識的短期、中期和長期的自然相關依賴、影響、風險與機會。	3.1.2.1. 氣候暨自然風險與機會	77
	B. 描述自然相關依賴、影響、風險與機會對組織的商業模式、價值鏈、策略和財務規劃的影響，以及任何轉型計畫或分析。	3.1.2.1. 氣候暨自然風險與機會 3.1.3.2 投融資風險管理	77 89
	C. 考量不同情境下，描述組織策略對於自然相關風險與機會的韌性。	3.1.2.2 氣候變遷情境分析 3.1.3.2 投融資風險管理/3.1.3.3 自然風險評估	83 89
	D. 揭露組織直接營運的資產或活動地點以及其上下游是否位於優先評估地區。	3.1.3.2 投融資風險管理/3.1.3.3 自然風險評估 3.1.3.4 自身營運風險管理	89 92
風險與影響管理	A(i). 描述組織在自身營運中識別、評估和優先處理自然相關依賴、影響、風險與機會的流程。	3.1.3.1 氣候暨自然風險管理政策	88
	A(ii). 描述組織在其上下游價值鏈中辨識、評估與優先處理自然相關依賴、影響、風險與機會的流程。	3.1.3.1 氣候暨自然風險管理政策	88
	B. 描述組織管理自然相關依賴、影響、風險與機會的流程。	3.1.3.1 氣候暨自然風險管理政策	88
	C. 描述如何將辨識、評估、優先處理和監測自然相關風險的流程整合到組織的整體風險管理流程中。	3.1.3.1 氣候暨自然風險管理政策	88
指標和目標	A. 揭露組織根據其策略和風險管理流程，評估和管理重大自然相關風險與機會所使用的指標。	3.1.4.2 指標與目標 4.4 綠色轉型	96 124
	B. 揭露組織用於評估和管理對自然的依賴與影響的指標。	3.1.3.3 自然風險評估 3.1.4.2 指標與目標	89 96
	C. 描述組織用於管理自然相關依賴、影響、風險與機會的目標，以及針對這些目標的績效。	3.1.3.3 自然風險評估 3.1.4.2 指標與目標 4.4 綠色轉型	89 96 124

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

分類	內容	對應章節	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	142
	原則2：保證不與踐踏人權者同流合污	3.4 永續採購管理 5.1 人權保障與多元平等	108 142
	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	154
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	154
	原則5：切實廢除童工	5.2 人才吸引與留任	154
	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	142 154
環境 	原則7：企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	3.1 氣候暨自然相關揭露 3.2 溫室氣體減量及管理	75 100
	原則8：採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	3.3 綠能與資源管理 3.4 永續採購管理 4.5 責任投資 4.6 盡職授信	105 108 128 133
	原則9：鼓勵開發和推廣環境友好型技術	3.3 綠能與資源管理 4.2 數位創新服務 4.4 綠色轉型	105 116 124
反貪腐 	原則10：企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	2.2 誠信經營	47



彰化銀行

