



利害關係人 議合



利害關係人議合

利害關係人鑑別

GRI : 102-37、102-40、102-42、102-43

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



● 與利害關係人溝通管道

本行向來重視與利害關係人之溝通，積極建立暢通且多元化的溝通管道，藉此瞭解利害關係人所關注之議題，並於本行官方網站設置利害關係人專區包含股東、社會大眾及員工，針對利害關係人所關注之議題即時做出回應。本行與利害關係人之溝通詳如下表所示：

利害關係人	溝通管道	溝通頻率	我們的回應（對應章節）
 主管機關	<ul style="list-style-type: none"> ● 研討會、座談會 ● 公文書函 ● 本行官方網站 ● 年報 ● 電話、電子郵件 ● 主管機關評鑑 	不定期 每年	公司治理
 投資人	<ul style="list-style-type: none"> ● 公開資訊觀測站 ● 本行官方網站 ● 年報 ● 股東會、法人說明會 	不定期	公司治理 關於彰銀



利害關係人	溝通管道	溝通頻率	我們的回應 (對應章節)
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 年報 ● 本行官方網站 ● 公文書函 ● 客服專線 ● 分行電話與電子郵件 ● 問卷調查 ● 本行社群網站 Facebook ● 本行 You Tube 頻道 ● 本行 Instagram 帳號 ● 主管機關 ● 財團法人金融消費評議中心 	不定期	顧客關懷
 員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 工會 ● 勞資會議 ● 人事評議委員會 ● 員工申訴信箱 ● 績效考核 ● 線上學習網 ● 體育康樂活動 ● 健康檢查 ● 職安管理 ● 健康服務 ● 社團活動 	不定期	員工照護
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> ● 採購會議 ● 本行電子郵件 ● 本行官方網站 ● 本行電話 ● 年報 	不定期	環境保護
 社區	<ul style="list-style-type: none"> ● 本行志工親訪 ● 本行電話 ● 本行官方網站 ● 專案活動 ● 賑災主辦單位 	不定期	社會公益
 媒體	<ul style="list-style-type: none"> ● 公開資訊觀測站 ● 主管機關 ● 本行股東會、法人說明會 ● 本行官方網站 ● 本行新聞稿 ● 本行發言人 ● 年報 	不定期	關於彰銀 公司治理

重大性議題






GRI : 102-21、102-29、102-31、102-33、102-34、102-44、102-46、102-47、102-49、103-1

一、篩選原則

為準確掌握利害關係人所關注的議題，本行參考 GRI 永續性報導準則的四大原則—重大性、利害關係人包容性、永續性脈絡與完整性，考量不同利害關係人所關注的議題皆有其重要性，各有其衡量基礎與價值。爰此，先將重大性議題分成公司治理、客戶關懷、員工照護、社會公益及環境保護五大層面，次依每個層面蒐集議題，再由 CSR 執行小組成員評論議題其重大性，最終決定出本行回應之重大性議題範圍。

二、鑑別議題

本行以問卷方式向 CSR 執行小組成員蒐集各類利害關係人所關注的各項議題。由小組成員依前述重大性議題篩選原則，觀察國內金融同業所關注之重大議題、國際永續發展趨勢（如，聯合國提出 17 項 SDGs）及參酌與職掌相關實務經驗填製問卷，共計蒐集 50 項關注議題，如下表所示。

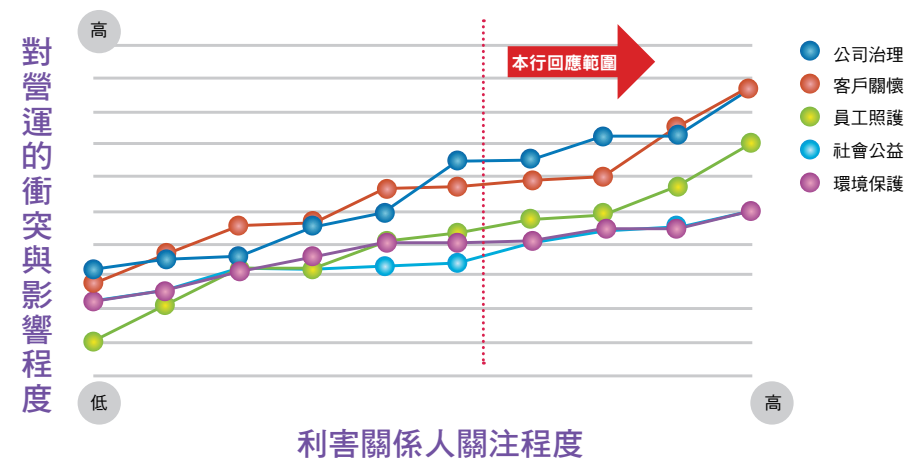
 公司治理	公司治理、風險管理、法令遵循、誠信經營、資訊揭露透明、營運績效、董事績效評估、董事薪酬、股東權益、品牌形象
 客戶關懷	數位 / 行動化服務、顧客權益、客戶滿意度、服務品質、客戶隱私、綠色金融、交易安全、犯罪防制、債務協商、服務據點管道
 員工照護	薪酬福利、教育訓練、員工溝通、績效考核、勞資關係、勞工安全、職場環境、員工健康管理、男女平權、尊重人權
 社會公益	慈善關懷、災難救助、藝文發展、教育扶助、社區參與、志工服務、社會企業、促進產業發展、偏鄉服務、體育發展
 環境保護	綠色採購、赤道原則、能源使用管理、溫室氣體排放、資源使用管理、無紙化、供應鏈環境管理、廢棄物管理、生態環境、綠建築

本行五大層面關注議題



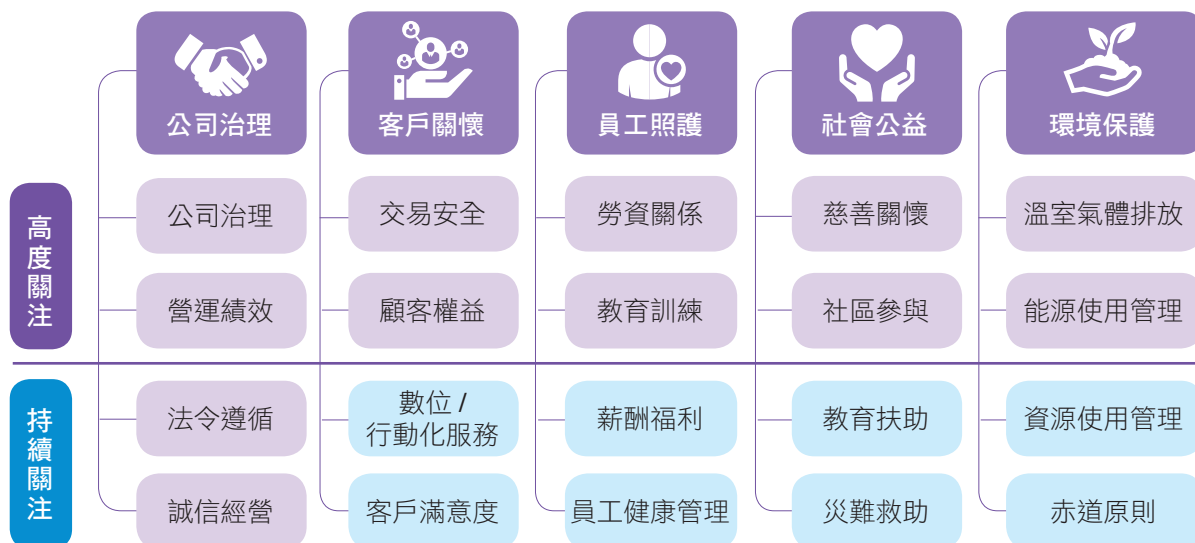
三、排序

於完成各類利害關係人關注議題之蒐集後，本行 CSR 執行小組成員就前述所蒐集之 50 項利害關係人關注議題進行重大性評比，藉由「議題被關注的程度」及「議題對本行營運之衝擊程度」，針對每項議題給予分數；每項議題之合計得分，再經加權轉化歸納，得出最終之總分，描繪出本行 50 項重大性議題之線型圖如下。本行依最終總分高低於「公司治理」、「客戶關懷」、「員工照護」、「社會公益」及「環境保護」五大層面各選出最高分之前 4 項議題，共計 20 項重大性關注議題加以回應。



四、確認

CSR 執行小組進一步就上揭 20 項重大性關注議題予以分類，分為高度關注與持續關注二大議題。其中 10 項高度關注議題列為本報告書之揭露重點，將逐項說明議題的因應策略及成果績效；另鑑於公司治理議題中法令遵循（含洗錢防制）與誠信經營日趨重要，故亦列為高度關注議題，即高度關注議題共計有 12 項。其餘 8 項議題列為持續關注議題，並就其相關管理方針和績效於本年度有重大變動者，在本報告書說明。



與前一年度比較，本年度議題變動說明如下：

本年度議題	年度差異	調整原因
營運績效	新增	穩健的財務經營績效及有效的風險控管，是股東及投資人關心的議題，因此，列為本年度高度關注議題之一。議題內容涵蓋財務績效、經營狀況、信用評等。
客戶滿意度	新增	本行為盡力貼近及滿足每一位客戶的需求，不斷追求金融商品發展與改善服務客戶作業流程，以提升各項服務品質，積極傾聽、瞭解客戶的意見及建議，故新增客戶滿意度為持續關注議題。
員工健康管理	新增	人才是企業經營的核心競爭力，本行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，爰新增員工健康管理為持續關注議題。
溫室氣體排放	重大性上升	面對全球暖化議題，本行持續推動節能減碳計畫，以落實「樂活環保愛地球」之環境政策，故提升溫室氣體排放於高度關注議題中之重要性。
慈善關懷	重大性上升	本行以「幸福家庭」為理念，透過人本關懷，以實際行動落實社會責任，爰提升慈善關懷於高度關注議題中之重要性。

五、GRI 重大主題、管理方針及衝擊內外部邊界

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

面向	重大性議題 * 高度關注	GRI 重大主題	衝擊邊界				
			內部		外部		
			彰銀	員工	投資人	客戶	供應商
公司 治理	* 公司治理	無適用 GRI 重大主題	●	●	●	●	
	* 營運績效	經營績效 201-1	●	●	●	●	
	* 誠信經營	反貪腐 205-1、2&3	●	●	●	●	●
	* 法令遵循	社會經濟法規遵循 419-1	●	●	●	●	●
客戶 關懷	* 交易安全	客戶隱私 418	●	●		●	●
	* 顧客權益	客戶隱私 418	●	●		●	●
	數位/行動化服務	無適用 GRI 重大主題	●	●		●	●
	客戶滿意度	無適用 GRI 重大主題	●	●		●	



面向	重大性議題 * 高度關注	GRI 重大主題	衝擊邊界				
			內部		外部		
			彰銀	員工	投資人	客戶	供應商
員工 照護	* 勞資關係	勞雇關係 401-1~3	●	●			
	* 教育訓練	訓練與教育 404-1~3	●	●			
	薪酬福利	勞雇關係 401-2	●	●			
	員工健康管理	職業安全與衛生 403-1~4	●	●			
社會 公益	* 慈善關懷	無適用 GRI 重大主題	●	●	●	●	●
	* 社區參與	無適用 GRI 重大主題	●	●	●	●	●
	教育扶助	無適用 GRI 重大主題	●	●	●	●	●
環境 保護	* 溫室氣體排放	排放 305-1~2	●	●		●	●
	* 能源使用管理	能源 302-1	●	●		●	●
	資源使用管理	能源 302-1	●	●		●	●
	赤道原則	無適用 GRI 重大主題	●	●		●	●

本行在 SDGs 的成果

SDG 圖示	CHB 重大性議題 * 高度關注	對應章節
1 NO POVERTY 消滅貧窮	* 營運績效	關於彰銀
	數位 / 行動化服務	客戶關懷
	薪酬福利	員工照護
	* 社區參與	社會公益
2 ZERO HUNGER 消除飢餓	* 慈善關懷	社會公益
	災難救助	社會公益
3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 促進健康與福祉	薪酬福利	員工照護
	員工健康管理	員工照護
4 QUALITY EDUCATION 教育品質	* 教育訓練	員工照護
	教育扶助	社會公益
5 GENDER EQUALITY 兩性平等	* 勞資關係	員工照護

SDG 圖示	CHB 重大性議題 * 高度關注	對應章節
6 CLEAN WATER AND SANITATION 潔淨水資源	資源使用管理	環境保護
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 可負擔之潔淨能源	* 能源使用管理	環境保護
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 永續經濟成長與就業機會	* 營運績效	關於彰銀
	數位 / 行動化服務	客戶關懷
	* 勞資關係 薪酬福利 員工健康管理	員工照護
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 工業化、創新與基礎建設	數位 / 行動化服務	客戶關懷
10 REDUCED INEQUALITIES 減少不平等	* 顧客權益 客戶滿意度	客戶關懷
	* 勞資關係	員工照護
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 永續城鄉	* 社區參與	社會公益
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 永續消費與生產	* 能源使用管理	環境保護
	* 顧客權益	客戶關懷
13 CLIMATE ACTION 氣候變遷對策	* 溫室氣體排放	環境保護
	資源使用管理 * 能源使用管理	環境保護
16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS 公平、正義與和平	* 法規遵循 * 誠信經營	公司治理