

2015年 企業社會責任報告書



關於報告書

董事長的話

第一章 企業永續

第二章 公司治理

第三章 客戶關懷

第四章 員工照護

第五章 社會公益

第六章 環境保護

附錄

關於報告書

彰化商業銀行股份有限公司(以下稱彰化銀行或本行)(含彰銀人身保險代理人股份有限公司、彰銀保險經紀人股份有限公司二家子公司)提供全方位金融商品與服務，以便利客戶進行金融交易與投資理財，同時長期致力於企業社會責任之實踐與理念推廣，提升勞工權益及維護環境品質，以有效率之方式履行企業社會責任，回饋社會。茲編製「2015 年企業社會責任報告書」(以下稱本報告書)，展現本行在經濟、社會、環境等企業社會責任各面向的決心與努力。

一、報告書範疇

本報告書以本行在臺灣的營運活動作為本次揭露範疇，係揭露本行西元(以下同)2015 年度(自 2015 年 1 月 1 日起至 2015 年 12 月 31 日止)於經濟、社會、環境等企業社會責任各面向的管理作為與執行績效，以及考量面與邊界的顯著改變。報告書中所有財務數字以新臺幣為計算單位，並經會計師財務簽證認可。本報告書自 2014 年度起每年定期持續發行，相關內容放置於彰化銀行全球資訊網網站／企業社會責任，並提供線上電子書瀏覽及下載。

二、報告依據指南

本報告書係依照全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）之 GRI G4 版（以下稱 GRI G4）所列之指導方針及架構撰寫，並包含 GRI G4 指標對照表。本報告書除針對已鑑別之重大考量面相關指標進行揭露外，其他如公司治理、客戶關懷、員工照護、環境保護、社會公益等面向的管理作為與執行績效，亦涵括在內。

三、報告查證

本報告書由彰化銀行企業社會責任執行小組之秘書單位彙整編製，依內部核准層級核定，並經第三者驗證機構－英國標準協會（British Standards Institution, BSI）依據 AA1000 保證標準及 GRI G4 指南查證其重大性、包容性及回應性，所揭露之內容已符合 GRI G4 綱領核心選項。英國標準協會保證聲明書詳如附錄。

四、彰銀簡介

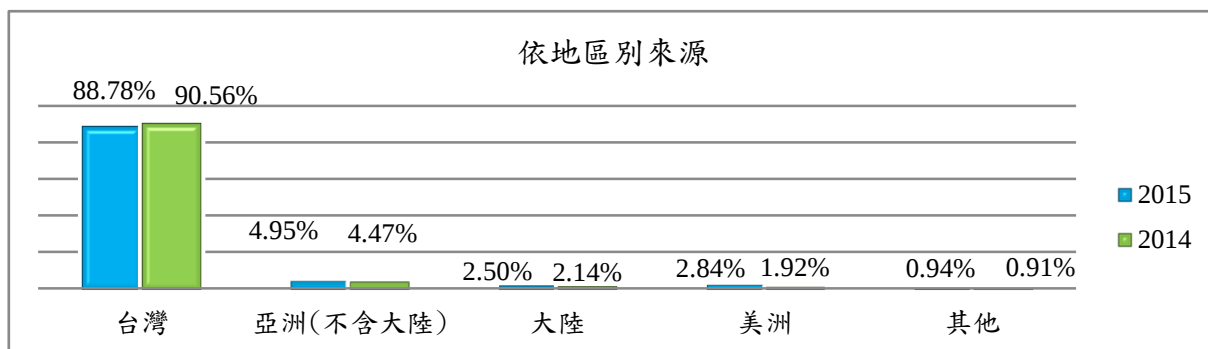
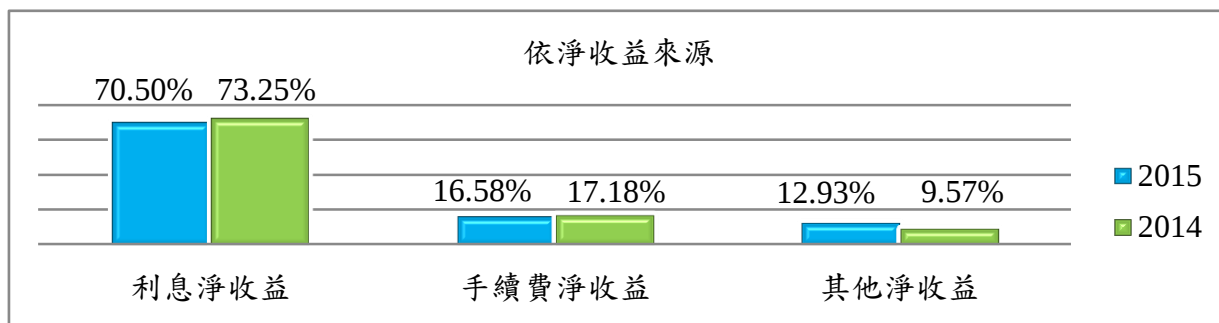
公 司 名 稱	彰化銀行
經 營 理 念	服務 效率 創新
總 部 地 址	臺中：臺中市自由路二段 38 號 臺北：臺北市中山北路二段 57 號
聯 絡 電 話	臺中：+886-4-2222-2001 臺北：+886-2-2536-2951
員 工 總 人 數	6,486 人
營運據點總數	國內 185 家分行 海外 9 家分行及 1 家支行
資 本 額	新臺幣 84,573 百萬元



五、經營績效

單位：新臺幣

項目	年度	2014 年	2015 年
總資產(百萬元)		1,815,873	1,906,257
股東權益(百萬元)		119,241	129,475
稅後損益(百萬元)		10,897	11,643
每股淨值(元)		15.09	15.31
資產報酬率(ROA，%)		0.62%	0.63%
股東權益報酬率(ROE，%)		9.41%	9.36%
稅後每股盈餘(EPS，元)		1.28	1.37
各項收益(如下圖)			
稅捐			
支付所得稅(千元)		905,869	1,258,751
配發股利			
每股現金股利(元)		0.2	0.35
每股股票股利(元)		0.7	0.6



六、信用評等

發布日期	信評機構	國際評等		國內評等		展望
		長期	短期	長期	短期	
2015/11/27	中華信評	---	---	twAA	twA-1+	穩定
2015/11/27	標準普爾(S&P)	BBB+	A-2	---	---	穩定
2016/1/4	Moody's	A2	P-1	---	---	穩定

七、企業社會責任網站專區

任何有關本報告書之諮詢、意見或建議，請洽詢：

秘書處

傳真：+886-2-2523-9951

網址：<https://www.chb.com.tw/>

電郵信箱：chbsd@chb.com.tw

發行日期：2016 年 6 月 6 日

董事長的話



董事長 張明道

本行為擁有 110 年歷史的本土銀行，除秉持誠信穩健的精神，專注本業經營追求獲利，為謀求股東最大利益而努力外，亦從未忘卻身為社會一分子所應盡的社會責任。在去(2014)年，我們依照全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）G4 版指南架構編製出版第一本企業社會責任報告書，詳實揭露本行履行企業社會責任的各項成果；今(2015)年，我們除仍委請外部公正機構英國標準協會針對今(2015)年度的報告書進行查證，以昭公信外，更再接再厲，在內容部分力求貼近利害關係人的需求，以簡潔、系統化的方式，呈現利害關係人所關注的重大性議題及本行採取之政策與執行成效，以達成透過報告書與各方利害關係人充分溝通的目的。

回顧 2015 年，全球經濟表現不如預期，國際貨幣基金組織(IMF)指出，2015 年為 2009 年金融危機以來，世界經濟成長最疲弱的一年，在國內同樣也面臨經濟成長疲弱及資訊科技的發展，造成對未來銀行業務的衝擊，但本行仍一本重視風險管理、優化資產品質及不逐近利之原則，在全體員工共同努力之下，交出一張獲利亮麗的成績單，不負全體股東所託：

一、在獲利成長與風險控管方面：

(一)獲利成長：

2015 年累積稅前盈餘新臺幣(以下同)137.46 億元，達成本行連續 6 年獲利超過 100 億元之目標；ROA 與 ROE 在整體銀行均較前一年度下滑之情況下，本行逆勢成長，稅前 ROA 為 0.74%，ROE 為 11.05%。

(二)風險控管：

1. 逾期放款比率降至 0.21%，呆帳覆蓋率提升至 567.63%，彰顯本行提升資產品質的成效。
2. 資本適足率(BIS)及第一類資本比率(Tier 1)分別為 11.78%、8.83%，已高於主管機關在未來 2019 年時之最低要求(10.5%、8.5%)。
3. 國際信用評等公司 Moody's 於 2015 年 6 月 19 日調升本行評等，國際長期評等自 A3 調升至 A2；國際短期評等由 P-2 調升至 P-1，為歷年來最佳。

二、在公司治理方面：

(一)本行持續針對公司治理評鑑未得分指標項目積極改善，提升公司治理績效。

(二)於 2015 年間陸續完成「彰化銀行董事會績效評估辦法」、「彰化銀行誠信經營守則」、「彰化商業銀行股份有限公司企業社會責任實務守則」及「彰化商業銀行股份有限公司公司治理實務守則」等規範之訂定，作為本行推動公司治理之依據，提高公司治理效率。

三、在客戶關懷方面：

本行全力打造數位金融環境，落實虛實通路整合，除配合金管會 Bank3.0 開放 12 項線上數位金融政策外，並規劃境內、跨境 O2O 支付平臺業務及建置第三方支付系統，未來以實體通路、虛擬通路、社群媒體及大數據四個面向為主要發展重點，並輔以雲端技術、大數據、行動通信及社群媒體等新興科技支援業務轉型，以實體通路優勢，掌握虛擬通路商機，提供客戶更優質的服務。

四、在員工照護方面：

(一)為協助員工因應數位金融的腳步，積極導入「在職員工轉型暨訓練計畫」，

培訓同仁具備數位金融專業，增加運用金融科技能力，以正面迎戰數位金融浪潮的襲擊。

(二)本行於 2015 年勞動節前夕替全體員工加薪，平均幅度達 4.68%，創下歷史新高。

(三)根據彰銀企業工會調查，本行員工 2015 年的整體幸福指數較 2014 年有顯著提升，顯示本行於 2014 年 12 月 8 日股東臨時會改選董事，由公股主導經營權後，勞資關係更形和諧穩定，本行員工幸福感大幅提升。

五、在環境保護方面：

本行除持續執行相關節能減碳措施外，為展現重視環保議題之決心，積極建置 ISO 14001：2015 環境管理系統，並於 2015 年 12 月獲英國標準協會（BSI）核發金融業第一家 ISO 14001:2015 環境管理系統驗證證書。

六、在社會公益方面：

(一)本行持續關懷弱勢族群、贊助藝文活動、支持教育扶助方案，並參與各地社區活動。

(二)本行高度關注近期南臺灣地區發生的大地震，除以金援賑災外，更主動瞭解受災戶災後重建情形及提供金融協助措施，俾充分掌握後續賑災或提供受災戶紓困狀況，以實際且迅速的行動，善盡本行企業社會責任。

本行歷經百年來不斷的創新，始終堅持追求卓越，提供優質的金融服務；2015 年，本行更創造許許多多的佳績，展現本行永續發展的能力與信心。未來，本行仍將繼續秉持誠信、正直及穩健的經營理念，除追求獲利外，並積極善盡企業社會責任，為邁向下一個百年基業而努力。

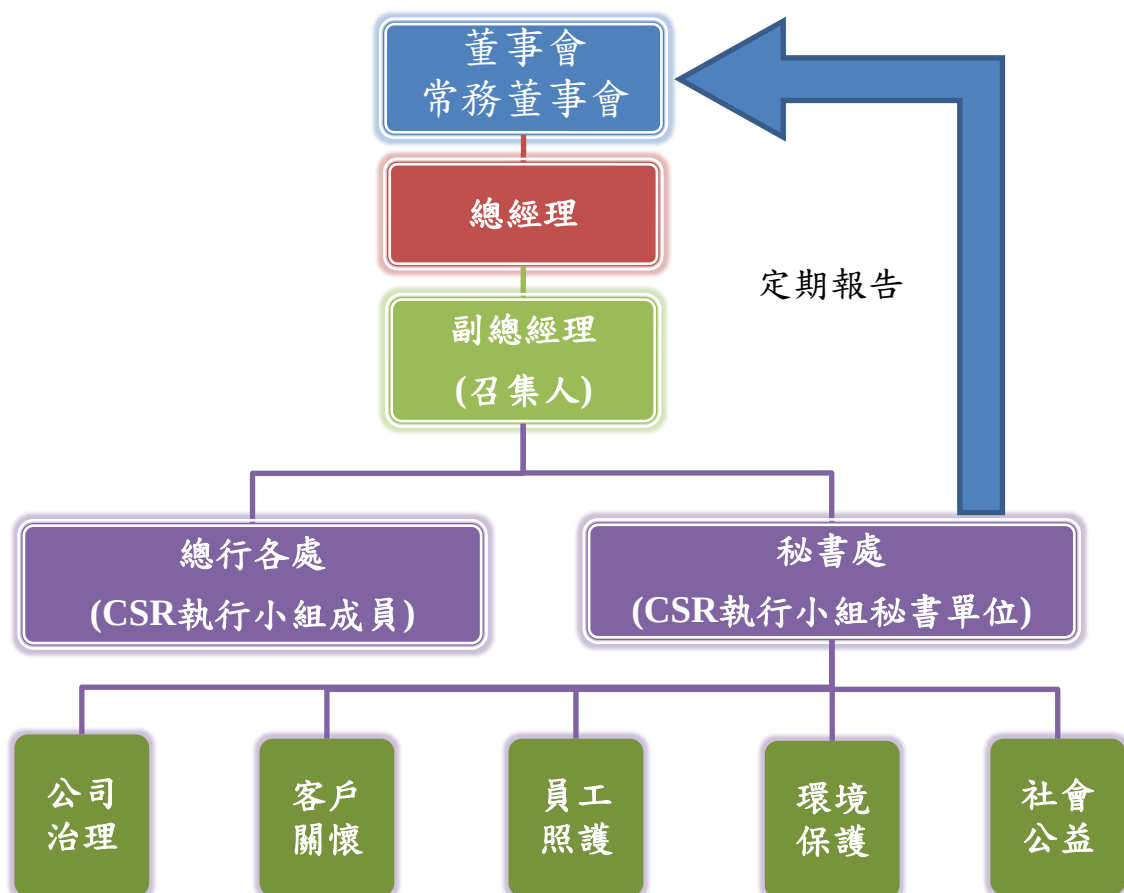
董事長

A handwritten signature in black ink, reading '張明道' (Zhang Mingdao), which is the name of the Chairman.

第一章 企業永續

一、企業社會責任組織架構

本行長期以來關注社會脈動，致力履行企業社會責任，不論在推動公司治理、客戶關懷、員工照護、參與社會公益、發展永續環境等各方面均投注相當大的心力。為落實執行企業社會責任工作，使企業社會責任相關事務推行更具效率，本行於2015年4月成立跨部門的「企業社會責任執行小組」（以下稱CSR執行小組），由總經理指派一位副總經理擔任召集人，總行各處擔任小組成員；秘書處公司事務科兼任CSR執行小組之秘書單位，負責執行企業社會責任報告書編製、規劃企業社會責任相關工作(涵括公司治理、客戶關懷、員工照護、環境保護及社會公益等面向)、協調各單位辦理企業社會責任相關事務，及向常務董事會報告年度企業社會責任執行成果。本行企業社會責任組織架構如下圖所示：



本行企業社會責任組織架構

二、本行企業社會責任相關規範

本行(含彰銀人身保險代理人股份有限公司、彰銀保險經紀人股份有限公司二家全資子公司)為遵循外部法規，並使企業社會責任相關事務之推動有所依據，爰訂定相關規範並揭露於本行全球資訊網，茲臚列如下：

彰化銀行企業社會責任相關規範

規範類別	規範名稱	公告網址
企業永續	彰化商業銀行股份有限公司 企業社會責任實務守則	<u>本行全球資訊網</u> https://www.chb.com.tw/wps/wcm/connect/web/common/about/CompanyManageNew/CompanyManageNew4/CompanyManageNew41/
公司治理	包括章程、股東會相關規範、董事會相關規範、功能性委員會相關規範、誠信經營守則、公司治理實務守則、企業社會責任實務守則等	<u>公開資訊觀測站</u> http://mops.twse.com.tw/mops/web/t100sb04_1
員工照護	彰化銀行員工申訴公告事項	<u>本行全球資訊網</u> https://www.chb.com.tw/wps/wcm/connect/web/common/about/employee/

三、利害關係人與重大性議題

本行本年度在重大性議題的篩選程序上，係由本行企業社會責任執行小組成員討論，初步篩選出利害關係人所關注之40項議題後，一併考量利害關係人對於各項議題之關心程度，與相關議題對本行營運之衝擊程度，從前述40項議題中篩選出16項重大性議題加以回應。

(一)利害關係人

本行企業社會責任執行小組成員依照六元利害關係人定位測試，綜合評估各類利害關係人與本行間有關「責任」、「影響力」、「親近度」、「依賴性」、「代表性」及「政策與策略意圖」等項目，所辨識本年度之利害關係人共計8類，包括：主管機關、投資人、客戶、員工、供應商、社會/社區、非政府組織/非營利組織及媒體。

(二) 利害關係人關注議題

本行辨識出利害關係人之關注議題共計40項，詳如下表所示：

利害關係人關注議題

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

(三) 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，積極建立多元化暢通的溝通管道，於往來互動中瞭解利害關係人所關注之議題，並即時做出回應。

利害關係人溝通管道

利害關係人	關注議題	溝通管道與做法
主管機關	● 公司治理 ● 風險管理 ● 法令遵循 ● 數位/行動化服務 ● 誠信經營 ● 教育訓練 ● 資訊揭露透明 ● 董事績效評估	● 建置完整公司治理、風險管理及法令遵循制度，確實遵守相關法令規範，並配合主管機關監理與查核。 ● 配合主管機關政策，推動銀行轉型計畫。 ● 協助員工規劃職涯發展，提供相關教育訓練。 ● 訂定本行誠信經營守則，並揭露於公開資訊觀測站與本行全球資訊網。

利害關係人	關注議題	溝通管道與做法
	● 董事薪酬 ● 災難救助 ● 員工溝通/勞資關係 ● 促進產業發展	● 訂定本行董事績效評估辦法，並揭露於公開資訊觀測站與本行全球資訊網。 ● 定期於公開資訊觀測站及本行全球資訊網揭露各類相關資訊。 ● 主動瞭解受災戶災後重建情形，並提供賑災或紓困等金融協助措施。 ● 遵守相關勞動法規，加強與工會之溝通，並設置員工申訴管道等。 ● 配合政府政策，針對產業提供貸款或相關金融服務。
客戶	● 風險管理 ● 數位/行動化服務 ● 誠信經營 ● 災難救助 ● 客戶隱私 ● 顧客權益/客戶滿意度 ● 服務品質 ● 綠色金融 ● 品牌形象 ● 犯罪防制 ● 服務據點/管道 ● 債務協商	● 建置完整風險管理制度，確實遵守相關法令規範，並配合主管機關監理與查核。 ● 配合主管機關政策，推動銀行轉型計畫。 ● 訂定本行誠信經營守則，並揭露於公開資訊觀測站與本行全球資訊網。 ● 主動瞭解受災戶災後重建情形，並提供賑災或紓困等金融協助措施。 ● 公告並落實客戶資料保密措施，保障客戶隱私權。 ● 設有各類客戶申訴管道，包括營業單位、客服專線、網頁電子信箱等，於規定時限內完成處理並回報。 ● 定期寄送客戶對帳單、最新金融資訊、活動訊息等。 ● 遵守洗錢防制相關法規；主動關懷客戶臨櫃情形，避免詐騙。 ● 於國內外廣設服務據點，提升客戶使用金融服務之便利性。 ● 提供違約客戶債務協商，使其有自力更生之機會。

利害關係人	關注議題	溝通管道與做法
員工	● 法令遵循 ● 數位/行動化服務 ● 教育訓練 ● 薪酬福利 ● 能源使用管理 ● 災難救助 ● 溫室氣體排放 ● 客戶隱私 ● 顧客權益/ 客戶滿意度 ● 服務品質 ● 員工溝通/勞資關係 ● 勞工安全 ● 品牌形象 ● 員工健康管理 ● 職場環境 ● 尊重人權 ● 男女平權	● 建置完整公司治理、風險管理及法令遵循制度，確實遵守相關法令規範，並配合主管機關監理與查核。 ● 配合主管機關政策，推動銀行轉型計畫。 ● 協助員工規劃職涯發展，提供相關教育訓練。 ● 取得ISO 14001：2015驗證，實施相關節能措施，控管溫室氣體排放。 ● 主動瞭解受災戶災後重建情形，並提供賑災或紓困等金融協助措施。 ● 設置客戶個人資料保護機制，嚴密控管相關資料之處理與使用。 ● 設有各類客戶申訴管道，包括營業單位、客服專線、網頁電子信箱等，於規定時限內完成處理並回報。 ● 定期寄送客戶對帳單、最新金融資訊、活動訊息等。 ● 遵守相關勞動法規，加強與工會之溝通，並設置員工申訴管道等。 ● 設置專責單位負責勞工安全與健康相關事項。 ● 訂定性騷擾防治措施暨申訴處理要點，設置專責處理單位。

利害關係人	關注議題	溝通管道與做法
投資人/ 媒體	● 公司治理 ● 風險管理 ● 法令遵循 ● 數位/行動化服務 ● 誠信經營 ● 資訊揭露透明 ● 災難救助 ● 客戶隱私 ● 員工溝通/勞資關係	● 建置完整公司治理、風險管理及法令遵循制度，確實遵守相關法令規範，並配合主管機關監理與查核。 ● 配合主管機關政策，推動銀行轉型計畫。 ● 訂定本行誠信經營守則，並揭露於公開資訊觀測站與本行全球資訊網。 ● 定期於公開資訊觀測站及本行全球資訊網揭露各類相關資訊。 ● 主動瞭解受災戶災後重建情形，並提供賑災或紓困等金融協助措施。 ● 設置客戶個人資料保護機制，嚴密控管相關資料之處理與使用。 ● 遵守相關勞動法規，加強與工會之溝通，並設置員工申訴管道等。
社會/社區 非政府組織/ 非營利組織	● 災難救助 ● 慈善關懷 ● 教育扶助 ● 社區參與 ● 志工服務 ● 社會企業	● 主動瞭解受災戶災後重建情形，並提供賑災或紓困等金融協助措施。 ● 舉辦音樂會、財富管理講座、捐血等活動。 ● 贊助體育或藝文活動。 ● 捐贈慈善或公益團體。
供應商	● 數位/行動化服務 ● 能源使用管理 ● 溫室氣體排放 ● 綠色採購 ● 供應鏈環境管理 ● 無紙化 ● 廢棄物管理 ● 綠建築	● 配合主管機關政策，推動銀行轉型計畫。 ● 取得ISO 14001：2015驗證，實施相關節能措施，控管溫室氣體排放。 ● 採購具環保標章之產品。 ● 向供應商宣導企業社會責任概念，針對違反法令或企業社會責任相關規範之供應商，得依合約規定終止合約或予以停權處分。

利害關係人	關注議題	溝通管道與做法
		● 建置電子公文系統，並向客戶推廣使用電子交易與電子對帳單等電子化服務。 ● 設置資源回收專區，確實分類回收，並委請社團法人新北市身心障礙者服務協會回收空碳粉匣、墨水匣及汰換印表機。

(四) 重大性議題

茲將前述利害關係人所關注之40項議題，依利害關係人對於各項議題之關心程度，與相關議題對本行營運之衝擊程度，描繪出重大性矩陣圖如下，其中綜合評分最高的16項即為本年度之重大性議題，分別為公司治理、風險管理、法令遵循、數位/行動化服務、教育訓練、誠信經營、資訊揭露透明、薪酬福利、能源使用管理、災難救助、溫室氣體排放、客戶隱私、顧客權益/客戶滿意度、服務品質、綠色採購及員工溝通/勞資關係。

另，於本年度重大性議題識別過程中，可以明顯看出各類利害關係人對於近期較熱門事件之關注程度大幅提高(如Bank 3.0、震災等)。



此外，就本年度各重大性議題之考量面與邊界鑑別整理如下表，以方便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。

重大性議題考量面與邊界鑑別

項次	重大性議題	報告邊界		GRI類別	G4重大考量面
1	公司治理	組織內 組織外	彰銀 主管機關、投資人	一般指標 經濟面	公司治理 經濟績效
2	風險管理	組織內 組織外	彰銀 客戶、投資人	一般指標 金融指標(註)	公司治理 產品組合
3	法令遵循	組織內 組織外	彰銀、員工 主管機關、投資人	一般指標 經濟面 社會面	公司治理 經濟績效 法規遵循
4	數位/行動化 服務	組織內 組織外	彰銀、員工 主管機關、投資人 客戶、媒體、供應商	特定指標 經濟面 環境面 金融指標	間接經濟衝擊 產品及服務 產品組合
5	教育訓練	組織內 組織外	彰銀、員工 主管機關、投資人	特定指標 社會面	訓練與教育
6	誠信經營	組織內 組織外	彰銀 客戶、投資人	一般指標 經濟面	倫理與誠信 經濟績效
7	資訊揭露透明	組織內 組織外	彰銀 主管機關、投資人 媒體	一般指標 經濟面	公司治理 經濟績效
8	薪酬福利	組織內 組織外	彰銀、員工 主管機關	特定指標 社會面	勞僱關係
9	能源使用管理	組織內 組織外	彰銀、員工 客戶、供應商	特定指標 環境面	能源
10	災難救助	組織內 組織外	彰銀、員工 主管機關、客戶、投 資人、媒體、供應商	特定指標 經濟面 環境面 金融指標	間接經濟衝擊 產品與服務 當地社區
11	溫室氣體排放	組織內 組織外	彰銀、員工 客戶、供應商	特定指標 環境面	排放
12	客戶隱私	組織內 組織外	彰銀、員工 客戶	特定指標 社會面	顧客隱私
13	顧客權益/ 客戶滿意度	組織內 組織外	彰銀、員工 客戶	特定指標 社會面	產品與服務標示
14	服務品質	組織內 組織外	彰銀、員工 客戶	特定指標 社會面	產品與服務標示
15	綠色採購	組織內 組織外	彰銀 供應商	特定指標 環境面	整體情況
16	員工溝通/ 勞資關係	組織內 組織外	彰銀、員工 主管機關、投資人	特定指標 社會面	訓練與教育 員工多元與平等機會

註：金融指標係指金融服務業行業揭露特定指標。

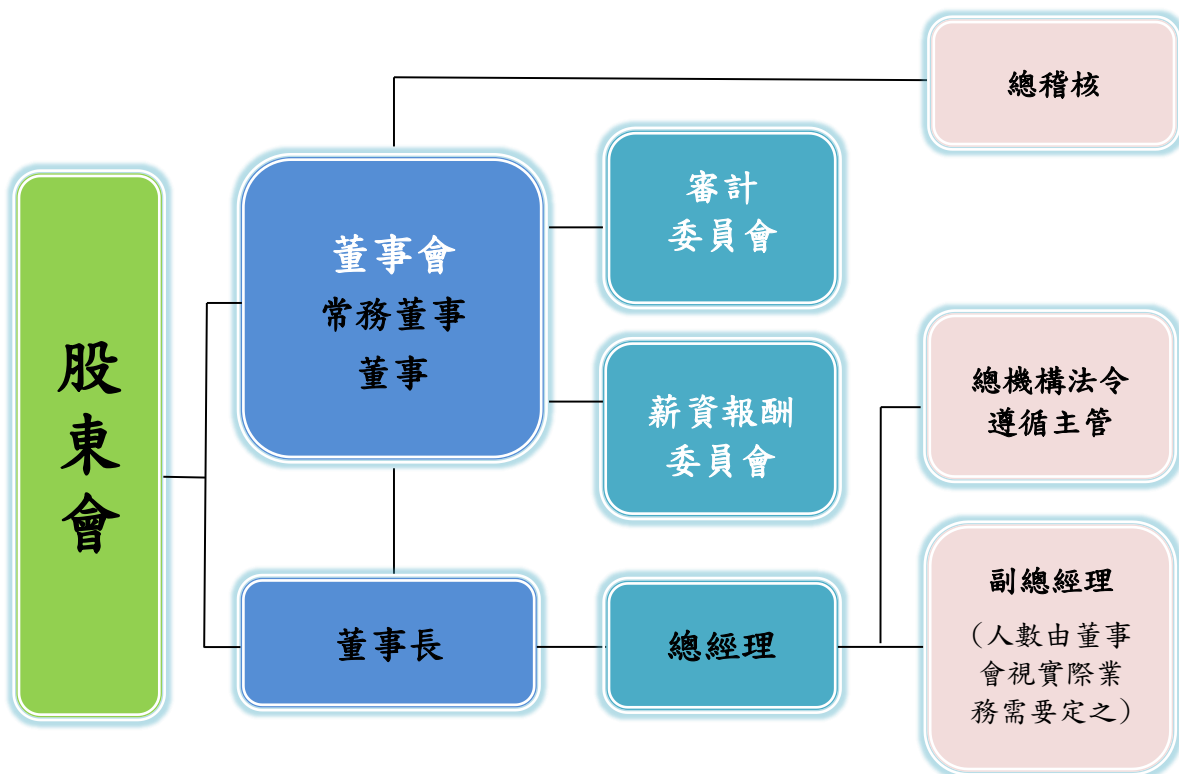
第二章 公司治理

本行對外積極追求業務發展，提升經營績效；對內除落實內部控制及稽核制度外，並建立有效的法令遵循及風險管理機制，在追求永續經營與獲利之同時，重視對經濟、社會與環境之影響，並將其納入公司之管理與營運，以提升公司治理效能。

一、 公司治理組織架構

在公司治理組織架構方面，本行由董事會負責整體經營策略與重大政策，有效監督經理階層，並對所有股東負責。本行公司治理制度各項作業規劃係為確保董事會依照法令、章程之規定或股東會決議行使職權。

本行於董事會下設有審計委員會及薪資報酬委員會二個功能性委員會，輔助董事會決策；另設有直屬董事會之稽核處，協助董事會查核管理階層，俾評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議。



二、 公司治理規範

為維持公司治理制度良好運作，本行訂有各類規章，作為推動公司治

理相關事務之依據，茲彙整如下表：

本行公司治理規章一覽表

公司治理相關規章	核定層級	公告網址
彰化商業銀行股份有限公司章程	<u>股東會</u>	<u>本行全球資訊網</u> https://www.chb.com.tw/wps/wcm/connect/web/common/about/CompanyManageNew/CompanyManageNew4/CompanyManageNew41/
彰化商業銀行股份有限公司股東會議事規則	<u>股東會</u>	
彰化商業銀行股份有限公司董事選舉辦法	<u>股東會</u>	
彰化商業銀行股份有限公司獨立董事職責範疇規則	<u>董事會</u>	<u>公開資訊觀測站</u> http://mops.twse.com.tw/mops/web/t100sb04_1
彰化銀行董事會議事規則	<u>董事會</u>	
彰化商業銀行股份有限公司董事進修計畫實施要點	<u>常務董事會</u>	<u>本行全球資訊網</u> https://www.chb.com.tw/wps/wcm/connect/web/common/about/CompanyManageNew/CompanyManageNew4/CompanyManageNew41/
彰化銀行董事會績效評估辦法	<u>董事會</u>	
彰化商業銀行股份有限公司審計委員會組織規程	<u>董事會</u>	
彰化銀行薪資報酬委員會組織規程	<u>董事會</u>	
彰化銀行誠信經營守則	<u>董事會</u>	
彰化商業銀行股份有限公司企業社會責任實務守則	<u>董事會</u>	<u>公開資訊觀測站</u> http://mops.twse.com.tw/mops/web/t100sb04_1
彰化商業銀行股份有限公司公司治理實務守則	<u>董事會</u>	
彰化商業銀行股份有限公司公開資訊觀測站重大訊息揭露處理準則	<u>董事會</u>	
彰化商業銀行股份有限公司取得或處分資產處理程序	<u>股東會</u>	<u>本行全球資訊網</u> https://www.chb.com.tw/wps/wcm/connect/web/common/about/CompanyManageNew/CompanyManageNew4/CompanyManageNew41/

三、董事會獨立性與運作

為建立良好公司治理制度、健全監督功能及強化管理機能，爰依據公開發行公司董事會議事辦法，訂定本行董事會議事規則，以資遵循。本行董事依據職權範圍行使職權，以有效掌握及監督公司之整體營運。

(一) 本行董事會簡介

本行第24屆董事會任期為2年7個月(2014.12~2017.07)，由股東會選任董事9人，其中獨立董事3人，並依法設置審計委員會。2015年度並無任何董事辭職或遭解任情事，各董事之簡歷請參閱本行2015年報，年報揭露於本行全球資訊網(<https://www.chb.com.tw/>)及公開資訊觀測站(<http://mops.twse.com.tw/index.htm>)。

另，本行自第25屆董事會起(2017.07~)，將全面採取董事(含獨立董事)候選人提名制，以強化股東權益之維護。

(二) 董事平均年齡與性別

本行董事會9名董事(含3名獨立董事) 均為男性，平均年齡為66歲。

(三) 董事之多元性與專業

董事會由金融專家、企業主、公務員、律師及學者所組成，不但多元且具不同領域之專業，使董事會決策具客觀性與周延性，提升董事會決策品質；並為強化董事職能，各董事依本行董事進修計畫實施要點，參加與公司治理有關之財務、風險管理、業務、商務、法務、會計、內部控制及企業社會責任等類別之課程，持續提升自身能力。

(四) 董事會運作情形

本行董事會至少每季開會一次，如遇緊急情事，或依董事過半數之請求，得隨時召集。第24屆董事會於2015年度計開會12次，全體董事均依本行章程及董事會議事規則等規定執行職務。第24屆董事之出席率請參閱本行2015年報，年報揭露於本行全球資訊網(<https://www.chb.com.tw/>)及公開資訊觀測站(<http://mops.twse.com.tw/index.htm>)。

(五) 董事對利害關係議案迴避之執行情形

第24屆董事會各董事對利害關係議案迴避之執行情形，請參閱本行2015年報，年報揭露於本行全球資訊網([https:// www.chb.com.tw/](https://www.chb.com.tw/))及公開資訊觀測站([http://mops.twse.com.tw/ index.htm](http://mops.twse.com.tw/index.htm))。

(六) 強化董事會職能

為建立良好之公司治理及獨立董事制度，使獨立董事對董事會及公司營運發揮其功能，本行訂有獨立董事職責範疇規則，分別訂定獨立董事之職責範圍，本行3名獨立董事分別具備金融、財務、經濟等專業背景，可提升董事會運作效能。

(七) 董事責任保險

有鑑於經營環境之快速變遷，為適度減緩董事及經理人於執行職務時可能面臨之未知風險與損害，本行洽請美亞產物保險股份有限公司與富邦產物保險股份有限公司共同承保董事(含經理人)責任保險，期能鼓勵董事(含經理人)勇於任事，提高經營效率。相關投保資訊可至公開資訊觀測站([http://mops.twse.com. tw/mops/web/t135sb03](http://mops.twse.com.tw/mops/web/t135sb03))查詢。

(八) 董事績效評估與薪酬

為落實公司治理並提升本行董事會功能，建立績效目標，提高董事會職能行使，爰依上市上櫃公司治理實務守則訂定彰化銀行董事會績效評估辦法。本行董事(含獨立董事)之績效評估，依本行董事績效評估辦法辦理，其薪酬並與相關績效目標(含經濟、環境和社會目標)連結，以確保董事決策時平衡考量相關風險。

另有關本行董事薪酬資訊，請參閱本行2015年報，年報揭露於本行全球資訊網 (<https://www.chb.com.tw/>) 及 公 開 資 訊 觀 測 站 (<http://mops.twse.com.tw/index.htm>)。

四、 董事會下設功能性委員會

本行董事會下設有審計及薪資報酬二功能性委員會，均由本行全體3名獨立董事擔任委員會成員，茲簡介如下：

(一) 各功能性委員會成員組成

獨立董事	審計委員會	薪資報酬委員會
*梁國源	✓	✓
陳上程	✓	✓
潘榮春	✓	✓

註：獨立董事梁國源擔任審計及薪資報酬委員會之召集人。

(二) 各功能性委員會職權

	審計委員會	薪資報酬委員會
職 權 範 圍	1. 依證交法第十四條之一規定訂定或修正內部控制制度。 2. 內部控制制度有效性之考核。 3. 依證交法第三十六條之一規定訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易、資金貸與他人、為他人背書或提供保證之重大財務業務行為之處理程序。 4. 涉及董事自身利害關係之事項。 5. 重大之資產或衍生性商品交易。 6. 重大之資金貸與、背書或提供保證。 7. 募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。 8. 簽證會計師之委任、解任或報酬。 9. 財務、會計或內部稽核主管之任免。	1. 評估與檢討本行整體薪資報酬政策。 2. 訂定並定期檢討董事、總經理、副總經理、總稽核、總機構法令遵循主管、顧問、總行部門及分支機構主管之績效評估與薪資報酬政策、制度、標準與結構。 3. 定期評估並訂定董事、總經理、副總經理、總稽核、總機構法令遵循主管、顧問、總行部門及分支機構主管之薪資報酬。 4. 審議本行子公司下列事項： (1) 董事、董事長、總經理、副總經理等主管之薪資報酬之決定。 (2) 員工薪資規則、員工獎金規則、員工紅利發放限額與百分比規則之訂定及修改，以及獎金紅利發放數額或提撥比例

	10. 年度財務報告及半年度財務報告。 11. 其他本行或主管機關規定之重大事項。	之決定。
--	--	------

(三) 各功能性委員會運作情形

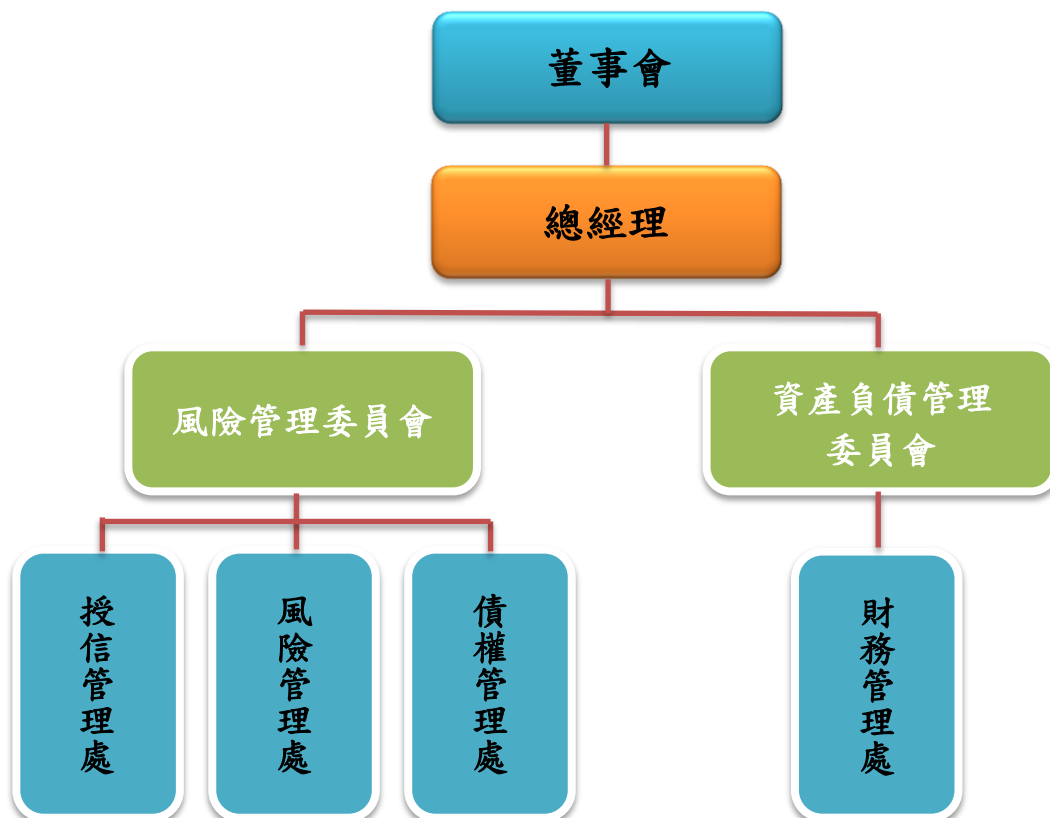
依本行審計委員會組織規程規定，審計委員會應每季至少召集一次，並得視需要隨時召集之；另，依本行薪資報酬委員會組織規程規定，薪資報酬委員會應至少每年召開二次，並得視需要隨時召集之。總計2015年度本行審計委員會及薪資報酬委員會分別召開11次及9次，其運作情形請參閱本行2015年報，年報揭露於本行全球資訊網(<https://www.chb.com.tw/>)及公開資訊觀測站(<http://mops.twse.com.tw/index.htm>)。

五、風險管理

(一) 風險管理政策與架構

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「整體風險管理政策」，以作為內部風險管理之最高遵循準則。

此外，本行設有直屬總經理之高階風險管理委員會，包括風險管理委員會及資產負債管理委員會，整體風險管理架構如下圖所示。



本行整體風險管理架構圖

1. 董事會

- (1) 董事會應充分了解本行所承受之各項風險，並負整體風險管理政策之最終責任。
- (2) 應核定適當的風險管理政策與程序、風險胃納聲明及風險管理機制，以建立風險管理意識。
- (3) 監督風險管理架構及政策執行情形，以確保妥適性並掌握全行風險狀況。

2. 高階風險管理委員會

- (1) 統籌及整合本行風險管理事項之審議、監督及協調運作，其設置辦法另訂之。
- (2) 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。
- (3) 檢視風險管理流程並監督其適當性。
- (4) 確保有效地溝通與協調相關風險管理功能及跨部門間之各項風險。

本行之風險管理委員會及資產負債管理委員會每月開會一次，必要時得隨時機動召開會議，簡介如下：

委員會名稱	成員組成	主要職權
風險管理委員會	主任委員：總經理 主要成員： 副總經理 總機構法令遵循主管 授信管理處處長 風險管理處處長 債權管理處處長 財務管理處處長 作業處處長 資訊處處長 列席成員： 稽核處處長 資金營運處處長 國際營運處處長 國內營運處處長 商品策劃處處長 *其他經總經理指派列席之有關人員	1. 本行風險管理之業務規章。 2. 各項商品之信用、市場與作業風險之風險承擔限額及各項金融工具評價重要參數管理。 3. 壓力測試情境與參數設定及各種風險胃納。 4. 交易簿額度及其市場風險值限額。 5. 本行風險承擔能力及已承受風險現況。 6. 本行風險因應策略及風險管理程序遵循情形。 7. 風險管理執行成效及分析報告。 8. 外部經濟金融環境變化、金融創新與金融變革之風險研判與因應。 9. 新種衍生性金融商品之風險管理面審查。
資產負債管理委員會	主任委員：總經理 主要成員： 副總經理 商品策劃處處長 資金營運處處長 信託處處長 國內營運處處長 國際營運處處長 電子營運處處長 授信管理處處長 風險管理處處長 債權管理處處長 財務管理處處長 資訊處處長	1. 依據經營計畫之策略目標，規劃全行資金來源與運用配置。 2. 訂定流動性管理參數，監控全行流動性風險。 3. 有效控制利率風險與合理範圍內。 4. 維持適足自有資本。 5. 制定投資政策。 6. 核准內部資金利率機制。 7. 定期檢討產品組合獲利性，追蹤預算目標達成情形及提供因應策略。 8. 核准銀行簿利率風險限額。

		9.核准商品價格訂定(含調整)及損失準備提存水準。 10.其他有關本行重要資產負債管理事項。
--	--	---

(二)風險控管方針

本行設有獨立之專責風險管理單位，負責風險監控、政策及策略制定，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。執行風險控管機制包括下列原則：

1. 依其業務規模、各項風險狀況、財務狀況及未來營運計畫，監控資本適足性。
2. 建立衡量、控管及監督流動性風險之管理機制。
3. 考量整體暴險、資本使用及盈餘目標進行各項資產配置，並建立各項業務之風險管理機制。
4. 建立銀行資產品質及分類評估方法，計算及控管大額暴險，並定期檢視，覈實提列備抵損失。
5. 對銀行業務或交易、資訊交互運用等建立資訊安全防護機制及緊急應變計畫。

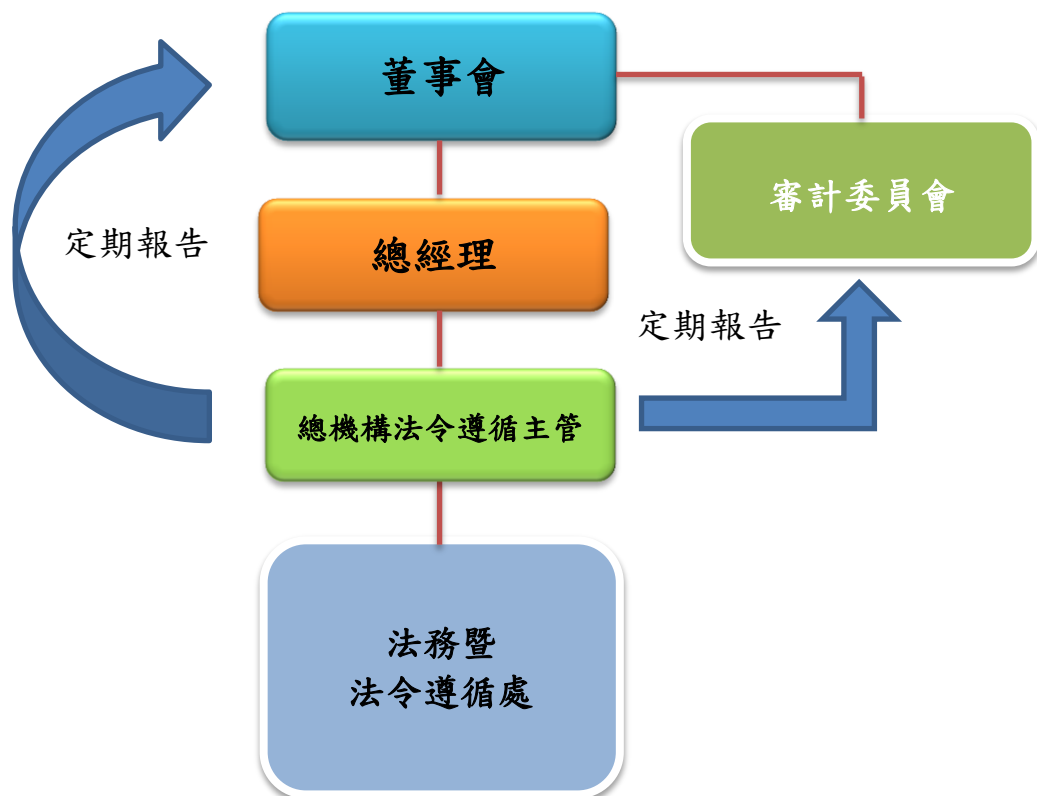
(三)風險控管執行

1. 本行日常風險管理執执行程序需與「整體風險管理政策」具一致性，總行各業務管理單位須依日常營運活動所涉及之各種風險處理步驟、陳報流程以及權責劃分方式，擬訂各相關業務管理辦法，風險管理處對於業務規範、作業流程控管點及限額之訂定需積極參與，並研提具體建議。
2. 各項業務之風險須依據董事會核定之風險胃納聲明，訂定風險限額及相關管理辦法，並經由其授權層級核准後施行。
3. 為綜觀全行風險管理政策之執行成效，風險管理委員會負責監控本行各類之風險管理資訊，並定期向董事會提出風險管理報告，在風險監控作業中，對違反政策、限額及授權等例外事件，及時陳報處理並檢討改善。

六、法令遵循

(一) 法令遵循組織架構

依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」訂定彰化銀行法令遵循制度實施辦法，並設立一隸屬於總經理之法令遵循單位，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，並指派副總經理擔任總機構法令遵循主管，綜理法令遵循事務，至少每半年向董事會及審計委員會報告。



本行法令遵循組織架構圖

(二) 法令遵循制度

本行法令遵循單位為法務暨法令遵循處，負責建立清楚適當之法令傳達、諮詢、協調與溝通系統；蒐集最新法規及相關行政函釋，傳達予各相關業務主管處，並追蹤業務主管處配合法令適時更新業務職掌相關作業規範及管理規章之情形，使各項營運活動符合法令之規定；就新種業務及新種金融商品之適法性提供意見；督導各單位辦理法令遵循事宜（含法令遵循自行評估作業）執行情形，並得不定期進行實地抽查；規劃法令遵循訓練課

程，俾對各單位人員施以適當合宜之法令遵循訓練；督導國外單位遵循其所在地國法令遵循之相關法令及其他法令遵循制度相關事項。

(三) 法令遵循相關規範與運作

1. 誠信經營

為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，本行於2015年12月25日經第24屆第14次董事會決議通過「彰化銀行誠信經營守則」，明定本行人員(含董事、經理人、受僱人、受任人等)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，禁止不誠信行為；本行應建立良好之公司治理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境。

本行鼓勵檢舉不誠信行為，並設有內部獨立檢舉信箱、專線，如發現有不誠信行為時，檢舉人得向誠信經營專責單位進行檢舉並提出「檢舉報告書」，由專責單位指派適當之專責人員受理。

該守則業揭露於本行全球資訊網站及公開資訊觀測站，俾利遵循。

2. 員工行為

本行訂有彰化銀行員工行為守則，明確訂定員工之權益事項及應遵守之行為規範，包括應忠誠職守、遵法守信、誠實清廉、敬業精神、保密義務等，並明確要求員工不得藉職務之便營私舞弊、收受任何饋贈，或圖本身、他人之不法利益；對於公司業務機密或客戶資料等均應保守秘密，不得對外洩漏等。所有同仁皆需簽署「遵守彰化銀行員工行為準則聲明書」聲明遵守相關規定，秉持高道德標準與倫理守則。

(1) 諮詢溝通管道

本行設有諮詢溝通管道，員工如對員工行為準則滋生疑義，得依序向單位直屬上級主管、單位法令遵循主管及總行法令遵循單位提出諮詢。

(2) 檢舉管道

如員工有任何不法行為，本行設有獨立之檢舉信箱、專線、傳真及地址，供本行員工利用。

2015年度本行並無員工檢舉事件。

3. 洗錢防制

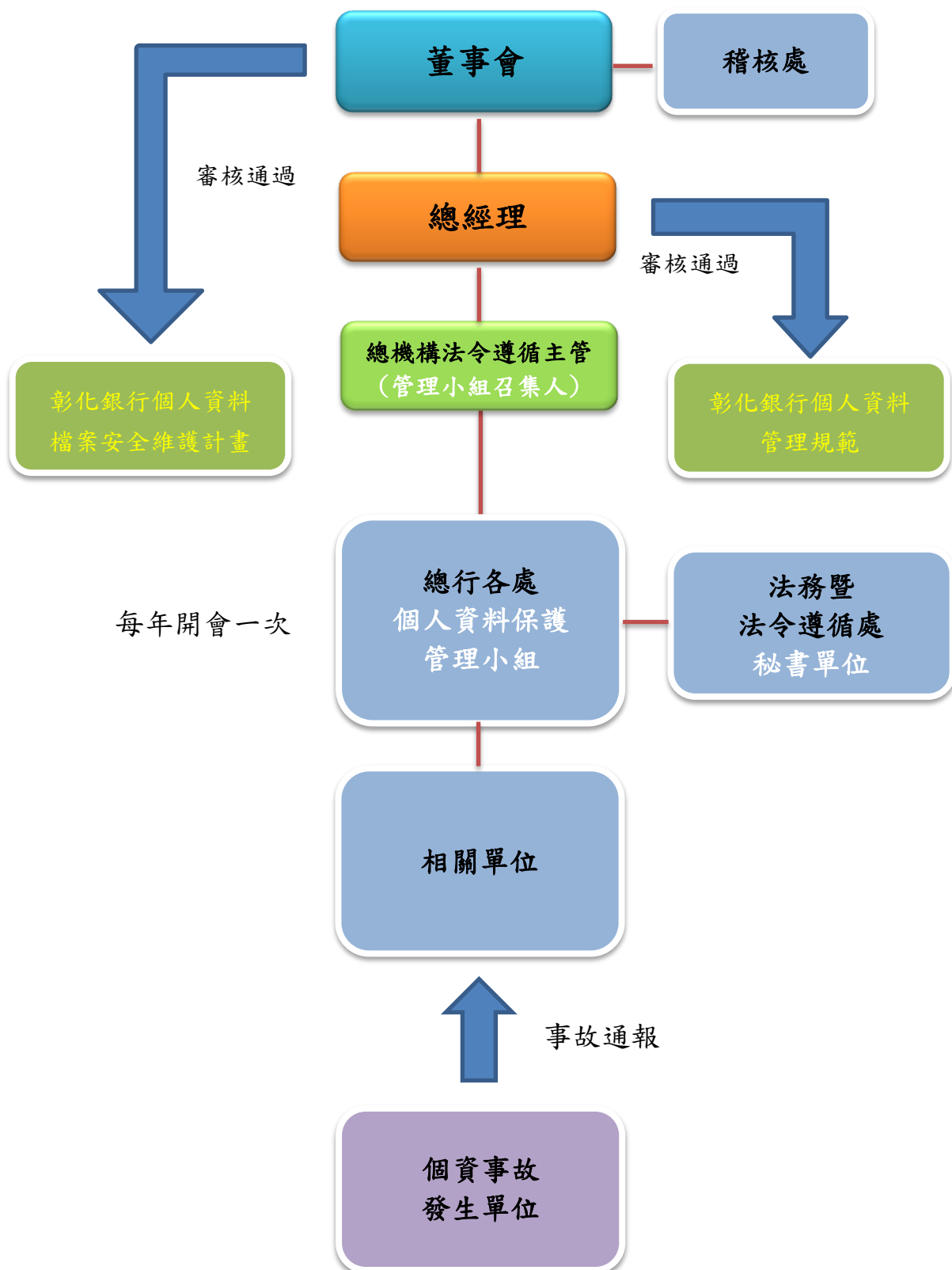
本行依據「洗錢防制法」、「金融機構對達一定金額以上通貨交易及疑似洗錢交易申報辦法」及「銀行業防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項」等規範制定「彰化銀行防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項」，同時建置系統進行監測及控管，並依據法規要求辦理疑似洗錢交易及大額交易通報，以防止發生洗錢交易；並指派人員專責協調督導上揭洗錢防制注意事項之有效執行，定期舉辦或參加防制洗錢及打擊資恐之在職訓練。

2015年度本行辦理防制洗錢作業，向法務部調查局申報疑似洗錢交易之可疑交易報告案件數合計371件。法務部調查局並未公布相關查調結果，惟本行依規協助檢調單位查辦不法資金流向案件，獲該局來函嘉勉共計7件，實績良好。

另，2015年度本行並未因有關防制洗錢作業之缺失而受主管機關糾正或裁罰之情事。

4. 個人資料保護

為落實個人資料檔案之安全維護與管理，確保本行各項業務之執行符合個人資料保護法，本行訂有「彰化銀行個人資料檔案安全維護計畫」，並依前開計畫第15條訂定「彰化銀行個人資料管理規範」，作為本行辦理個人資料保護作業之依據。本行個人資料保護執执行程序示意圖如下：



本行個人資料保護執执行程序示意圖

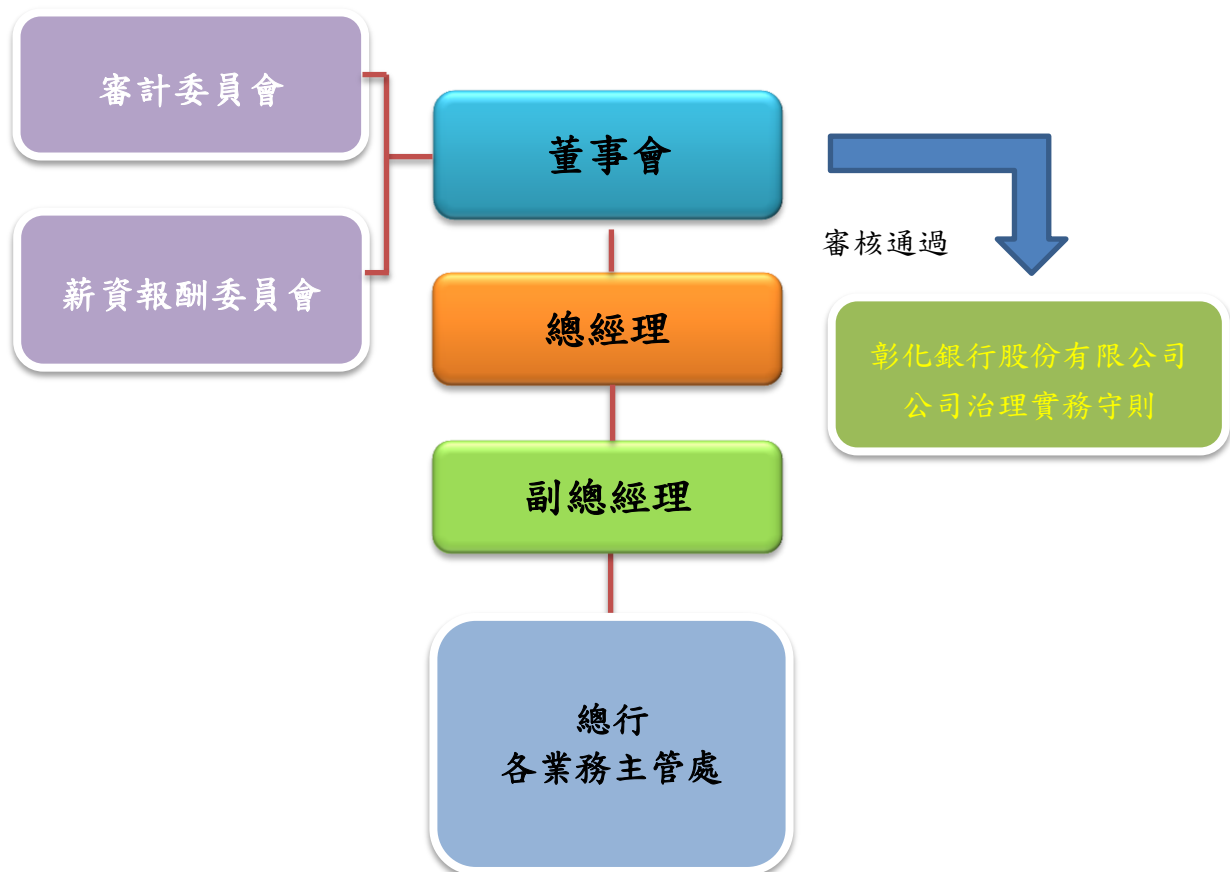
本行2015年度並無違反個人資料保護法之事件發生。

5. 教育訓練

為強化全行法令遵循作業之執行，本行定期開辦各項教育訓練，如：「104年(上半年度)法令遵循宣導」共計5,286人次參加本課程訓練；「104年(下半年度)法令遵循宣導」共計5,415人次參加本課程訓練；「104年洗錢防制宣導」共計3,282人次參加本課程訓練等。

七、 公司治理

為建立本行良好公司治理制度，促進本行業務之健全發展，本行參酌「上市上櫃公司治理實務守則」、「銀行業公司治理實務守則」及相關法令規定，訂定「彰化商業銀行股份有限公司公司治理實務守則」，作為本行推動公司治理相關事務之依循。本行公司治理之架構如下：



本行公司治理之架構

八、社團組織

為促進國內金融產業發展，本行積極參與各項產業公會，並於部分組織內擔任重要職務，適時針對金融業實務運作提供建言，努力為提升國內整體金融環境盡一份心力。本行參與之各類社團組織如下：

社團組織名稱	擔任職務
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	國際金融委員會副主任委員 金融法規紀律委員會委員 內部管理委員會副主任委員 金融業務電子化委員會委員 金融業拆款中心會員
中華民國證券商業同業公會	無，一般會員
中華民國票券金融商業同業公會	無，一般會員
中華民國信託商業同業公會	常務理事 財務稅務委員會主任委員 業務發展委員會委員 查核輔導委員會委員 法規紀律委員會委員
中華民國期貨商業同業公會	無，一般會員
臺灣證券交易所股份有限公司	監察人
財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會	董事 審議委員
社團法人中華民國股權投資協會	無，一般會員
財團法人中小企業信用保證基金	無，一般會員

另，本行參加各社團組織除依其規章繳納常規會費外，並對部分社團組織(例如財團法人中小企業信用保證基金、財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會)每年提供捐助款項。

九、挑戰與因應－公司治理評鑑

為引導企業強化公司治理，形塑我國公司治理文化，並協助投資人及企業瞭解公司治理實施成效，臺灣證券交易所股份有限公司協同財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心，依金融監督管理委員會「2013強化我國公司治理藍圖」規劃完成第一屆「公司治理評鑑系統」，並自2014年起對所有上市(櫃)公司進行公司治理評鑑作業。

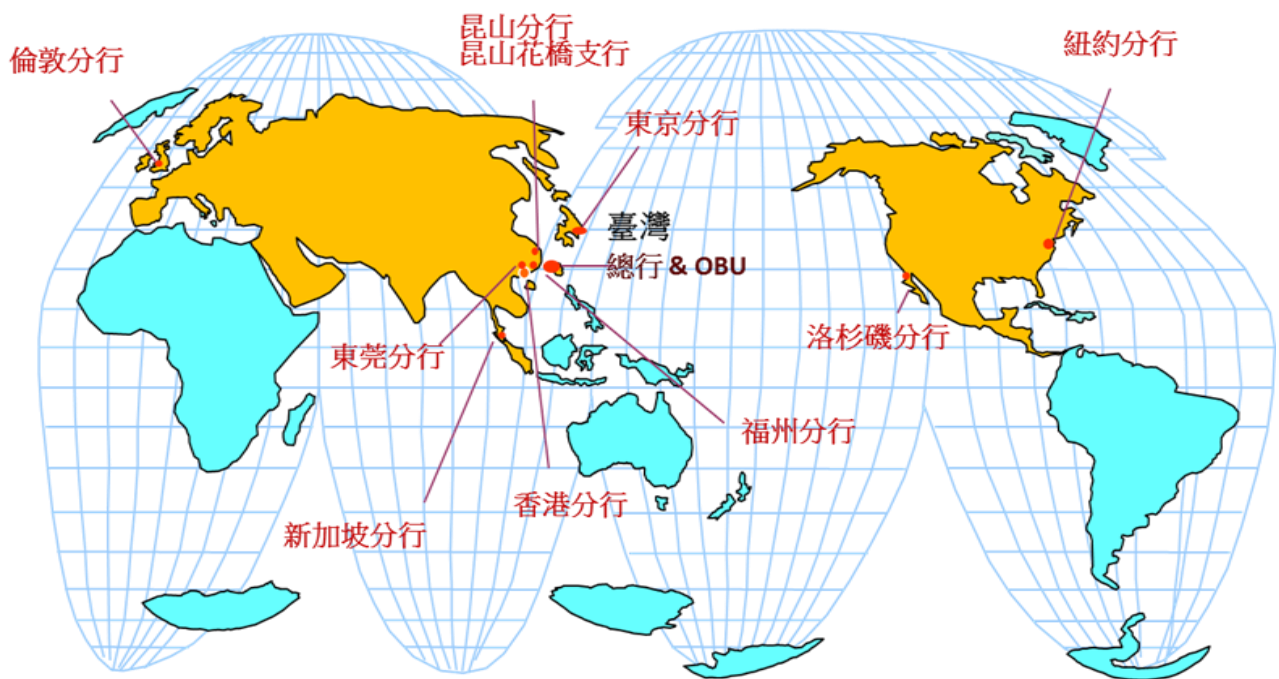
為強化本行公司治理，本行針對第一屆未符合公司治理評鑑指標要求之項目積極進行檢討改善，經總行各業務主管單位之努力，大部分指標於2015年度(2015.01.01~2015.12.31)已完成改善，足見本行提升公司治理之決心與成效，茲彙整本行改善情形如下：

公司治理待強化項目	強化情形
公司章程是否規定董事/監察人選舉全面採候選人提名制度？	本行針對前開事項，提案修正公司章程第18條，明定自第25屆董事起，董事候選採候選人提名制度，經提請2015年6月12日股東常會決議通過。
公司有董事/監察人選舉案時，是否於股東常會開會40日前或股東臨時會開會25日前，公告全體董事/監察人候選人名單及其學歷、經歷、持有股份數額與所代表之政府機關、法人名稱及其他相關資料？	將於本行進行第25屆董事選舉時依本項指標要求辦理。
公司是否揭露其所訂定之公司治理守則？	本行制定「彰化商業銀行股份有限公司公司治理實務守則」，揭露於本行全球資訊網與公開資訊觀測站。
公司是否訂定誠信經營守則或類似規範？	本行制定「彰化銀行誠信經營守則」，揭露於本行全球資訊網與公開資訊觀測站。
公司董事會是否定期(至少一年一次)評估簽證會計師獨立性，並於年報揭露評估過程？	本行辦理簽證會計師委任時，取得及評估簽證會計師獨立性之相關資訊，經董事會核准，並自本行2015年度年報開始揭露評估過程。

公司治理待強化項目	強化情形
公司是否同步申報英文重大訊息？	依「彰化商業銀行股份有限公司公開資訊觀測站重大訊息揭露處理準則」之規定，本行重大訊息應同時以中文及英文發布。
公司是否受邀(自行)召開至少二次法人說明會？	本行於 2015 年召開二次法人說明會。
公司是否訂定企業社會責任政策或制度，且適時檢討實施成效，並揭露於年報？	本行制定「彰化商業銀行股份有限公司企業社會責任實務守則」，揭露於本行全球資訊網與公開資訊觀測站，並自本行 2015 年度年報開始揭露。
公司是否設置推動企業社會責任專（兼）職單位，並於年報說明執行情形？	本行設置企業社會責任執行小組，其運作及執行情形，自本行 2015 年度年報開始揭露。
公司是否設置推動企業誠信經營專(兼)職單位，並於年報揭露其運作情形及董事會督導情形？	本行制定「彰化銀行誠信經營守則」，業經 2015 年 12 月 25 日第 24 屆第 14 次董事會審議通過，並依該守則第 6 條規定設置誠信經營專責單位，並自本行 2015 年度年報開始揭露。
公司是否揭露環境管理專責單位或人員之設立情形？	本行於 2015.12.21 通過 ISO 14001：2015 環境管理系統認證，並自本行 2015 年度年報及企業社會責任報告書開始揭露。
公司是否制定並要求與供應商合作，在環保、安全或衛生等議題遵循相關規範，共同致力提升企業社會責任？	依「彰化商業銀行股份有限公司企業社會責任實務守則」之規定，本行要求供應商遵守環保、安全或衛生等相關規範，共同致力提升企業社會責任。

第三章 客戶關懷

彰化銀行秉持「服務 效率 創新」之經營理念，以客戶為尊，提供友善金融服務，建立客戶申訴管道，保障客戶權益；透過綿密的營業網絡及暢通無礙的溝通管道，傾聽、瞭解客戶的意見及建議，不斷追求金融商品發展與改善客戶作業流程，以提升各項服務品質，盡力貼近及滿足每一位客戶的需求，為客戶的財富與託付，創造更多的價值。



一、金融服務

(一)國內服務據點

彰化銀行於全臺共有185個營業據點，營業區域除都會地區外，更考量偏遠地區民眾之金融服務需求，於花蓮、臺東、南投及屏東等偏鄉地區設立10個營業據點，並廣設自動櫃員機，以就近提供民眾便利性、全面性之金融服務。

(二)海外服務據點

彰化銀行全球服務遍及亞洲、歐洲和美洲，海外服務網絡包括紐約分行、洛杉磯分行、東京分行、倫敦分行、香港分行、新加坡分行、昆山分行、昆山花橋支行(臨近上海)、東莞分行及福州分行，提供全球臺商及華僑無遠弗屆的周延服務。

(三)數位金融服務

為順應時代潮流，本行除持續發展企業及個人網路銀行功能外，藉由多元化的數位通路平臺，推出數位金融服務，以提供便捷、安全的交易工具，滿足客戶需求。

1. 數位化金融環境3.0線上服務

本行積極打造數位化金融環境 3.0，配合金融監督管理委員會(以下稱金管會)於 2014 年啟動「打造數位化金融環境 3.0」計畫，目前已提供之上線服務項目如下：

信用卡業務



- 長期使用循環信用持卡人線上申請轉換分期機制
- 線上同意信用卡分期產品約定條款
- 線上申辦信用卡

財富管理業務



- 線上申辦信託帳戶
- 線上辦理客戶風險承受度測驗
- 客戶線上同意信託業務之推介或終止推介
- 線上辦理認識客戶作業(KYC)

存款業務



- 線上結清銷戶
- 線上設定約定轉入帳號

貸款業務



- 線上申請個人貸款

2. 行動銀行服務

隨著智慧型手機及平板電腦日漸普及，為強化金融服務之「綠色價值」，本行建置App應用程式，提供本行客戶更多元與即時之服務管道，提供六大行動銀行服務功能：金融資訊查詢、證券服務、生活資訊、帳務服務、基金服務及客戶服務，客戶得透過手機行動網銀服務，不論投資股票、購買基金、投資外匯金融商品等，都能隨時掌握市場最新資訊，讓客戶的理財更便利；搭配智慧行動設備不論生活、購物、搭乘大眾交通工具，都能輕鬆搞定，悠遊生活。

二、綠色金融

(一)綠色授信

1. 本行針對申請授信金額達1,000萬美元(含)以上或等值新臺幣之企業戶，主動至主管機關網站查詢該申請企業是否違反人權、勞工權益、環境保護或食品安全等相關規定，若有違規情事遭主管機關裁處，本行則進一步評估該裁處對申請企業營運、財務及本行債權是否有重大影響。
2. 本行為落實「赤道原則」之精神，於辦理授信時，除考量授信風險外，另將借款企業是否善盡環境保護、企業誠信經營與社會責任納入授信評估之重點。
3. 本行企業授信貸放後，倘企業授信戶發生違反人權、勞工權益、環境保護或食品安全等情事遭主管機關裁處者，應依本行企業授信預警制度作業規範加以檢核評估。若經評估需予列管者，除定期監控、增貸趨嚴、列入覆審名單外，並視情節輕重於必要時暫停動用授信額度，以善盡本行企業社會責任。

(二)綠色金融商品



企業金融

- 企業天然災害復建貸款、中小企業災害復舊專案貸款
- 民營事業污染防治設備低利貸款
- 低碳永續家園專案貸款



個人金融

- 個人災害復建貸款
- 協助災區住宅修繕貸款

環境保護之金融服務

1. 為響應政府節能減碳政策，本行持續推展基金電子式交易，並鼓勵客戶申請電子對帳單，降低紙張使用量，以達節能減碳之效。
2. 本行於2015年辦理「基金自動化傳輸業務」，與臺灣集中保管結算所股份有限公司簽約合作，透過集保平台下單，陸續取代個別向基金公司紙本傳真下單方式，以響應環保政策，並降低紙張使用量。
3. 為響應主管機關積極打造臺灣金融數位化(BANK 3.0)環境，本行新增受理線上申請開立信託帳戶、認識客戶作業（KYC）及信託帳戶資料異動等功能，以節省客戶臨櫃辦理之勞費，並收降低紙張使用量及碳排放之效。

三、顧客權益

(一)顧客權益政策

1. 本行各項服務收費標準公告於本行全球資訊網，使客戶於申辦各項業務前事先知悉；並於各類商品契約中列示客戶因本行所提供之金融商品或服務所生交易紛爭之處理、申訴管道、消費評議與調解機制。

2. 本行依金管會訂定之「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」規定，依不同金融商品或服務之特性，建立差異化事前審查機制，以確保商品或服務對金融消費者之適合度。
3. 為提升金融消費爭議處理之效率與品質，本行遵循「金融消費者保護法」及其相關子法等規定，訂定「彰化銀行金融消費者保護政策」、「彰化銀行金融消費者保護作業要點」及「彰化銀行消費者申訴處理要點」，期能加強保護客戶權益。
4. 為配合財團法人金融消費評議中心(下稱「評議中心」)之運作，本行出具聲明書予評議中心，聲明日後倘本行客戶向評議中心提出申訴或評議時，同意依金融消費者保護法之爭議處理程序辦理；對於評議中心評議委員會所作本行應向客戶給付特定金額或財產價值之評議決定，在主管機關所核定公告之一定額度以下者，完全接受，以保護客戶權益，迅速處理金融消費爭議。
5. 為踐履個人資料保護法第8條之告知義務，及符合主管機關相關規定，本行向客戶蒐集個人資料時，均填寫「蒐集、處理及利用個人資料告知事項」，明確告知當事人本行蒐集之目的、個人資料之類別等事項。另，為落實對外國人履行個人資料保護法所定告知義務，亦提供本行「蒐集、處理及利用個人資料告知事項」英文版，供營業單位使用。

(二)顧客申訴管道

本行設有24小時全年無休之客戶服務專線、網頁、電子信箱等各種公開之管道，隨時提供客戶諮詢服務與受理反映意見。

彰化銀行申訴管道：

1. 電話

(1) 各地區市話請撥：412-2222 按9轉接專人 (以市話計費)

(2) 手機請撥：(02) 412-2222 按9轉接專人

(3) 免付費服務專線：0800-365-889 按9轉接專人

2. 網路

(1) 本行全球資訊網客服中心

(2) Web Call Me

(3) 提供E-mail客戶留言溝通管道，由系統指派線上客服人員回電或於營業時間經由E-mail回復。

(三)顧客權益之處理機制

1. 本行由專責人員負責於接獲客戶申訴時，對客戶之申訴事項及時處置及因應，以保護金融消費者權益，公平、合理、有效的處理金融消費者與本行發生之金融消費爭議事件。
2. 為確實降低金融消費爭議事件之發生，提升服務品質，本行並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，並由各業務權責單位研擬改善措施，俾隨時檢討本行金融消費者保護制度之完善性，使金融消費者之權益獲得完善之保障，並提升本行所提供金融商品與服務之品質。
3. 於商品契約中針對重要內容，以顯著字體或方式表達，並列示消費者因本行所提供之金融商品或服務所生紛爭之處理及申訴之管道。

(四)執行成效

1. 為與國際標準接軌，本行資訊系統通過ISO 27001：2013複審認證及持續推動BS10012個人資訊管理制度(PIMS)，以提升資訊安全，保護客戶資料，使本行資訊系統風險控管更臻於完善。
2. 本行於2015年度無發生侵犯隱私權或遺失顧客資料之申訴事件。
3. 本行於2015年度無發生金融商品與服務違反主管機關之法令規定而遭受裁罰情事。
4. 本行客服中心於2015年接獲金融消費者申訴案件較2014年減少約10%，顯見本行在服務品質與客戶滿意度上均有提升。

四、友善金融服務措施

提供無障礙之友善金融服務

1. 本行全球資訊網無障礙網頁提供臺、外幣存放款利率及外幣即期匯率查詢。(本行無障礙網頁連結 <http://wcag.chb.com.tw>)
2. 於本行全球資訊網客服中心提供 E-mail 客戶留言溝通管道，以服務聽障人士，進行本行各項業務及活動諮詢或反映意見。
3. 本行所有 ATM 均設置語音導引服務，以方便視障人士使用；並於臺灣基督長老教會雙連教會-雙連視障關懷基金會所在地一樓之中山北路分行、新莊輔仁大學及嘉義南華大學校區各設置 1 台視障 ATM 共計 3 台，以供視障民眾使用。
4. 本行將逐步汰換 ATM 舊有機器，更新為符合輪椅民眾使用需求之 ATM 機器。
5. 為協助引導身心障礙者辦理各項金融業務，本行營業單位配置「無障礙服務櫃檯」，提供優先收件處理服務。

- (一)配合主管機關提升信用卡「長期使用循環信用持卡人轉換機制」，以及針對「最近一年內繳款正常且信用良好(係指無信用不良紀錄)之持卡人」，本行主動調降該持卡人適用(循環)利率至16%以下。
- (二)為因應天災等氣候變遷等環境因素，本行訂定客服中心緊急事故處理及應變計畫，以確保服務不中斷。

五、挑戰與因應—因應 BANK 3.0 服務轉型方案

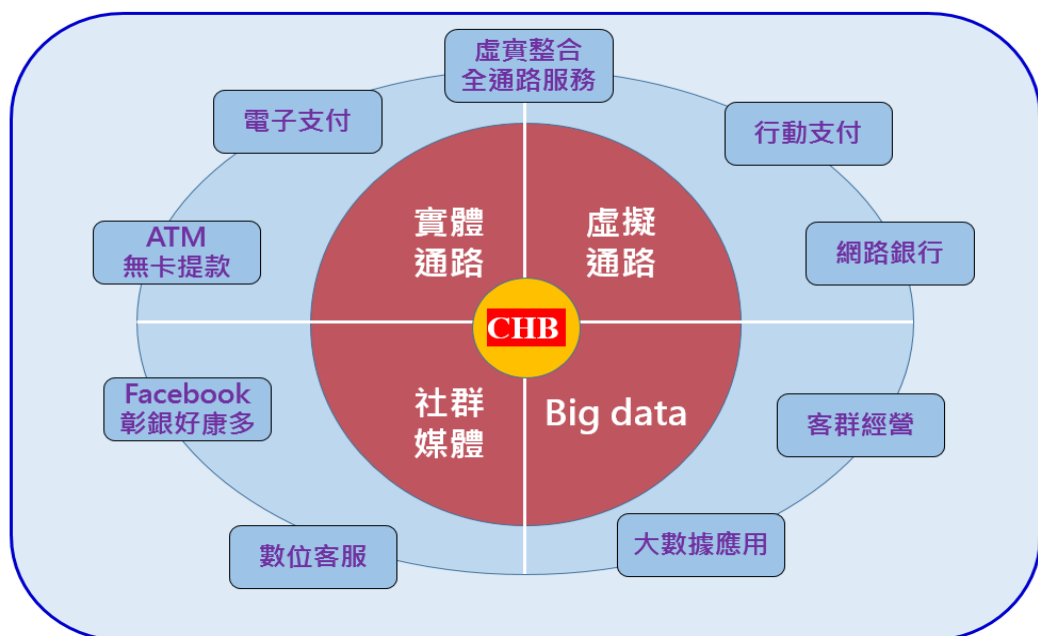
(一) 緣起

自「銀行轉型未來式—BANK 3.0」出版以來，該書揭櫫因科技進步引發客戶行為和消費習慣的改變，將會顛覆銀行既有的經營模式，包括金融交易中間環節的減少與客戶對金融產品與服務有更多元的選擇。

當客戶不再是單獨的使用銀行專有通路與特定產品時，將對以實體分行為基礎之銀行業，帶來莫大之衝擊，甚至引發實體分行是否會被虛擬通路所取代之疑慮。本行為因應此一趨勢，積極規劃服務轉型。

(二) 服務轉型方案

本行初步規劃自2015年起，以實體通路、虛擬通路、社群媒體及大數據(Big Data)四個面向為主要發展重點，配合數位金融之虛實整合，並輔以雲端技術、大數據、行動通信及社群媒體等新興科技支援銀行業務轉型，相關方案如下：



1. 優化虛擬通路：

本行全球資訊網及網路銀行已啟動升級專案，重新規劃使用者操作流程與介面，提供客戶全新之使用體驗及呈現最舒適之瀏覽美學。此外，為因應市場趨勢，本行開辦電子支付業務，以滿足客戶電子商務收付款需求，其中積極規劃跨境電子支付服務，除協助商家將品質優良之MIT產品銷售至境外地區，大幅降低營運成本及匯兌風險，擴大國內電子商務市場規模外，亦提供臺灣買家便捷的支付服務，使用本行「金融卡」，即可到境外機構合作之網路商店消費購物，提升交易安全性。

2. 整合虛實通路：

本行已規劃建置實體分行數位體驗區，藉由實體通路優勢，掌握虛擬通路商機，開發金融商品數位化的相關服務，如ATM行動提款及無卡提款，提供客戶免持實體晶片卡，僅持手機即可於ATM提款，積極透過虛實整合，提供客戶多元的數位體驗。而電子支付透過(O2O)提供實體商業活動與線上支付之緊密連結，不僅擴大本行兼營電子支付機構之營運能量，也將開創更具吸引力之支付模式。

3. 社群媒體：

建立Facebook官方粉絲團結合主題行銷，透過主題式活動經營與網友即時溝通、傾聽客戶的聲音，建立話題與粉絲互動；除得蒐集客戶回饋及建議，適時提供適當的產品或服務，增加顧客滿意度，進而提高本行的價值外，尚可滿足新世代族群以文字書寫之溝通模式，同時照顧弱勢族群如啞啞人士，獲得即時的諮詢服務。其中文字對談內容及瀏覽網頁歷史資訊，可提供行銷單位進行客戶消費行為分析，以利本行商品設計與業務行銷。

4. 大數據—分眾經營客群：

依據數位金融之大數據發展目標，將蒐集分析客戶使用官網、網銀、行動支付、電子支付等各數位通路之消費者使用習慣及偏好，即時提供精準行銷服務；更將結合大數據，致力將分析結果應用於各通路，以服務客戶與社群經營。

(三) 未來展望

數位金融科技發展日新月異，為順應金融科技的最新潮流，本行將積極尋求與互補性高之金融科技公司，以策略聯盟方式合作，提供客戶安全、創新且便捷的服務，擴大業務範圍，提升本行的競爭優勢。

第四章 員工照護

人才是企業經營的核心競爭力，本行力行適才適所之原則及公平合理之績效考核，是本行對全體員工的承諾，本行重視員工職涯發展，先後執行員工國際金融人才培育計畫及領導人才養成計畫，輔以多元化訓練管道，以提升員工專業知能；此外，本行建構完善薪酬制度，以市場競爭力為考量，將公司整體營運成果與個人績效連結，作為薪酬調整之參考；在工作之餘，鼓勵員工參與各項社團、休閒活動，並提供員工完善的健康照護協助方案及福利措施，協助員工在工作與家庭之間取得平衡，照護員工的身心健康。

一、員工僱用

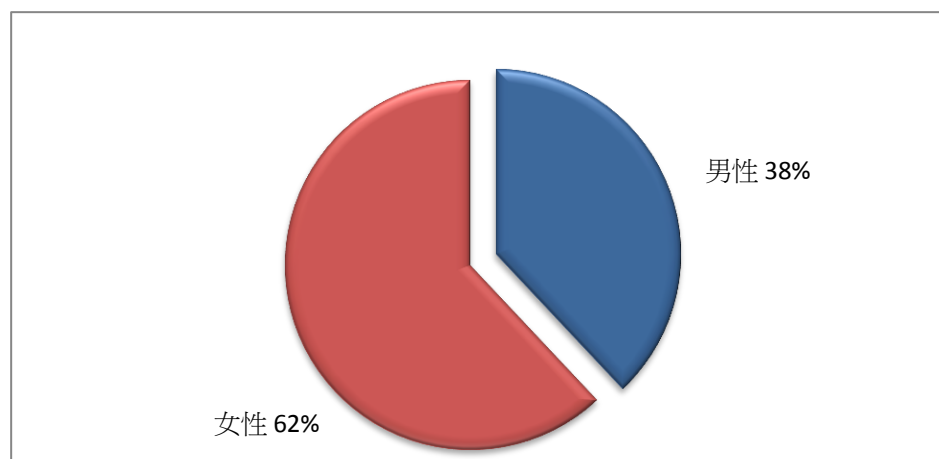
彰化銀行為業務發展需要，聘僱優秀人才，以厚實人力資產，創造經營績效。招募員工時，遵循法令規章，並本用人唯才、機會均等之原則辦理之，不因身心障礙、種族、性別、黨派或宗教信仰而有差別待遇。

關懷弱勢族群創造就業

1. 為協助身心障礙、原住民及弱勢族群等就業，自2015年起招募新進員工時，提供上述族群與一般員工相同薪資待遇福利之職缺，截至2015年底止計僱用身心障礙員工73名、原住民11名。
2. 為配合教育部青年發展署「104年度經濟弱勢青年工讀計畫」政策，提供在學青年暑期工讀機會，俾加強照顧經濟弱勢家庭青年，協助其體驗學習、探索，提升職涯發展競爭力，為未來適性就業預作準備，進而改善貧富差距。
3. 為培養大學院校學生自立自強精神，與救國團合作，提供銀行業務實習工讀機會，俾利該等學生實地瞭解銀行工作，以培養優秀人才，未來為國家社會服務。

(一)員工類別、性別及年齡別組成分析

截至2015年底，正職員工總數計有6,486人，男性員工為2,444人，占員工人數37.68%；女性員工為4,042人，占員工人數62.32%。



(二)員工分布

2015年底本行正職員工中主管人數計1,098人，員工計5,388人，依性別及年齡區分如下表所示。

2015 年底	女性				小計	男性				小計	合計
	30歲 以下	30~39 歲	40~49 歲	50歲 以上		30歲 以下	30~39 歲	40~49 歲	50歲 以上		
主管	0	12	173	376	561	1	5	133	398	537	1,098
員工	309	2,013	660	499	3,481	120	784	505	498	1,907	5,388
合計	309	2,025	833	875	4,042	121	889	638	896	2,444	6,486

(三)新進人員組成分析—依性別及年齡區分如下表所示。

2015 年	2015 年底 人數	占年底人 數比率(%)		女性					男性				
		女性	男性	30歲 以下	30~39 歲	40~49 歲	50歲 以上	合計	30歲 以下	30~39 歲	40~49 歲	50歲 以上	合計
臺灣 地區	6,486	2.59	1.59	96	59	13	0	168	57	43	2	1	103
海外 地區		0.43	0.08	22	5	1	0	28	5	0	0	0	5
合計	6,486	3.02	1.67	118	64	14	0	196	62	43	2	1	108

(四)員工離職率—依性別及年齡區分如下表所示。

2015年	2015 年底 人數	占年底人 數比率 (%)		女性					男性				
		女性	男性	30歲 以下	30~39 歲	40~49 歲	50歲 以上	合計	30歲 以下	30~39 歲	40~49 歲	50歲 以上	合計
臺灣 地區	6,486	1.76	1.77	43	36	11	24	114	24	34	3	54	115
海外 地區		0.35	0.19	15	5	2	1	23	8	4	0	0	12
合計	6,486	2.11	1.96	58	41	13	25	137	32	38	3	54	127

最近2年離職率

性別	年度	
	2014 年	2015 年
女性	1.70%	2.11%
男性	1.81%	1.96%

(五)員工育嬰留職停薪概況表：

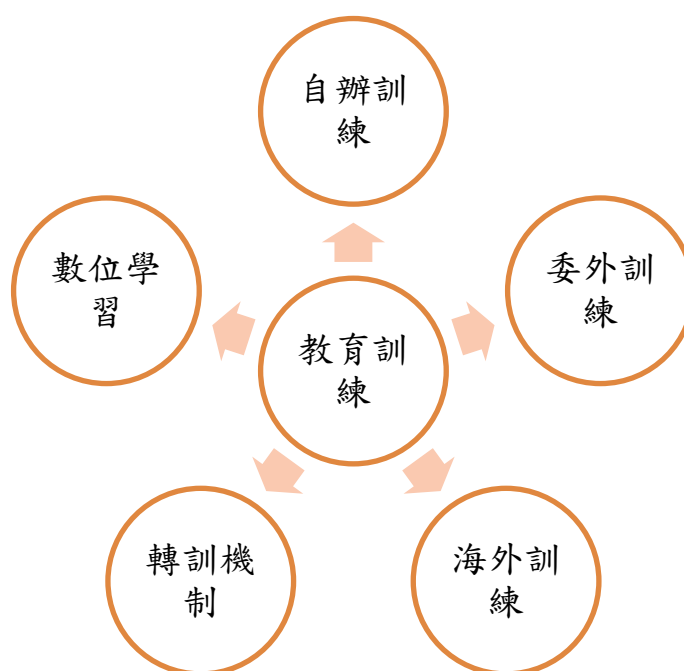
性別	2015 年 申請人 數	2015 年 應復職人 數(A)	2015 年 實際復職 人數(B)	2014 年 實際復 職人數 (C)	2014 年 滿一年留 存人數(D)	回任率 (B/A) (%)	留存率 (D/C) (%)
男生	5	6	6	3	3	100%	100%
女生	93	60	79	45	43	131.67%	95.56%
合計	98	66	85	48	46	128.79%	95.83%

註：本表中實際復職人數係含提前復職者。

二、教育訓練

人才是企業經營的核心競爭力，本行依據整體經營目標、各業務部門業務發展及個別職務培訓計畫，透過多元管道培訓各項業務專業人才，提供員工完善教育訓練及職能學習。

(一)多元化方式訓練



(二)職能學習情形

2015年度本行持續透過數位與實體課程混成學習，協助行員累積專業知能，提升組織整體競爭力。

- 截至2015年12月31日止，辦理之學習總時數為311,580小時，訓練總費用2,215萬元，參加訓練行員5,997人，平均每位行員參訓 51.96小時，平均訓練費用3,694元。

訓練方式		時數(小時)
數位學習	行內訓練	164,307
實體課程	行內訓練	133,294
	行外訓練	13,812
	自我發展	167
總 計		311,580

2. 實體訓練情形

性別	總人次		總時數(小時)		平均時數(小時)	
	主管	非主管	主管	非主管	主管	非主管
男	1,877	5,795	12,926	39,512	24.25	23.51
女	2,558	11,813	17,412	77,423	31.26	24.00
合計	4,435	17,608	30,338	116,935	27.83	23.83

3. 數位學習情形

性別	總人次		總時數(小時)		平均時數(小時)	
	主管	非主管	主管	非主管	主管	非主管
男	17,917	42,240	17,320	42,435	32.49	25.24
女	17,909	86,292	17,356	87,196	31.16	27.03
合計	35,826	128,532	34,676	129,631	31.81	26.42

(三)人員培育計畫

培訓計畫	培訓對象
理財專員培訓計畫	理財專員(含 FC)
MA 培訓計畫	七職等核心業務人員
海外人才培訓計畫	儲備海外人員(含大陸地區業務人員)
儲備負責人訓練計畫	儲備負責人(含海外管理人員)
儲備經理訓練計畫	儲備經理人

三、員工權益維護

(一)政策

1. 為明確規範員工權利義務，本行訂有工作規則，舉凡僱用、服務守則、工作時間、考核獎懲、薪津福利等事項，均依該規則辦理。
2. 本行訂有員工退休撫卹及資遣辦法，有關員工之退休、撫卹(含職業災害補償)及資遣等事項，依該辦法辦理，該辦法未規定者，悉依勞動基準法等相關法令之規定辦理。

(二)薪酬制度

1. 本行每年係參酌消費物價指數、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。
2. 本行兼顧「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。

3. 獎金制度

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、紅利等)。

4. 薪酬執行情形

■ 福利費用

單位:新臺幣千元

	2014	2015
非主管職年度員工福利費用	6,013,452	6,302,570
平均非主管職年度員工福利費用	1,119	1,170

註:2014 年非主管人數為 5,376 人;2015 年非主管人數為 5,388 人。

■ 男、女平均薪資報酬比率（以女性100%為主）

	女性	男性
主管職	100%	104%
非主管職	100%	106%

2015年執行成果：

一、員工平均調薪幅度4.68%，創歷史新高

本行為激勵員工士氣，在勞動節前夕全面替6,400位員工加薪，平均幅度達4.68%，創下歷史新高。

二、調高午餐津貼，調幅達33.33%

為增進員工福利，午餐津貼由1800元提高至2,400元。

三、員工幸福感指數大幅提升

透過企業工會舉辦員工幸福指數調查瞭解同仁對於職場環境的感受，並提供本行作為改善職場環境之依據。2015年調查顯示，彰銀員工對「工作環境」、「待遇與培育」、「獎勵與福利」與「友善職場」四大類別皆較2014年顯著提升，反映員工對幸福相對有感，在在顯示公股主導經營權後，勞資關係穩定，本行員工幸福感大幅提升。

四、榮獲列入台灣高薪100指數成分股

本行榮獲臺灣證券交易所股份有限公司列入「台灣高薪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。

(三)福利措施

1. 完善的保險規劃

我們除依法為每位員工投保勞工保險、全民健康保險及每月定期提繳退休金外，並投保僱主意外責任險，當員工因執行職務發生意外事故時，提供員工生活之保障。

2. 完善的休假制度：

按服務年資滿一年以上每年享有7 ~30天不等之休假。

3. 職工福利委員會：

辦理三節(春節、端午節及中秋節)文康活動，提供員工子女教育獎學金；另，設有職工福利社，以供應員工日常生活必需品。

4. 體育康樂活動：

設立體育委員會，每年分區舉辦體育、健行休閒活動，技藝、藝文觀摩及登山活動，以調劑員工身心，紓解工作壓力。

5. 員工安全保障措施

(1) 為充分照護員工健康，依職業安全衛生法及勞工健康檢查保護規則，每二年舉辦一次員工團體健康檢查，協助員工做好健康管理，俾達到預防保健以及早期發現早期治療之目的。

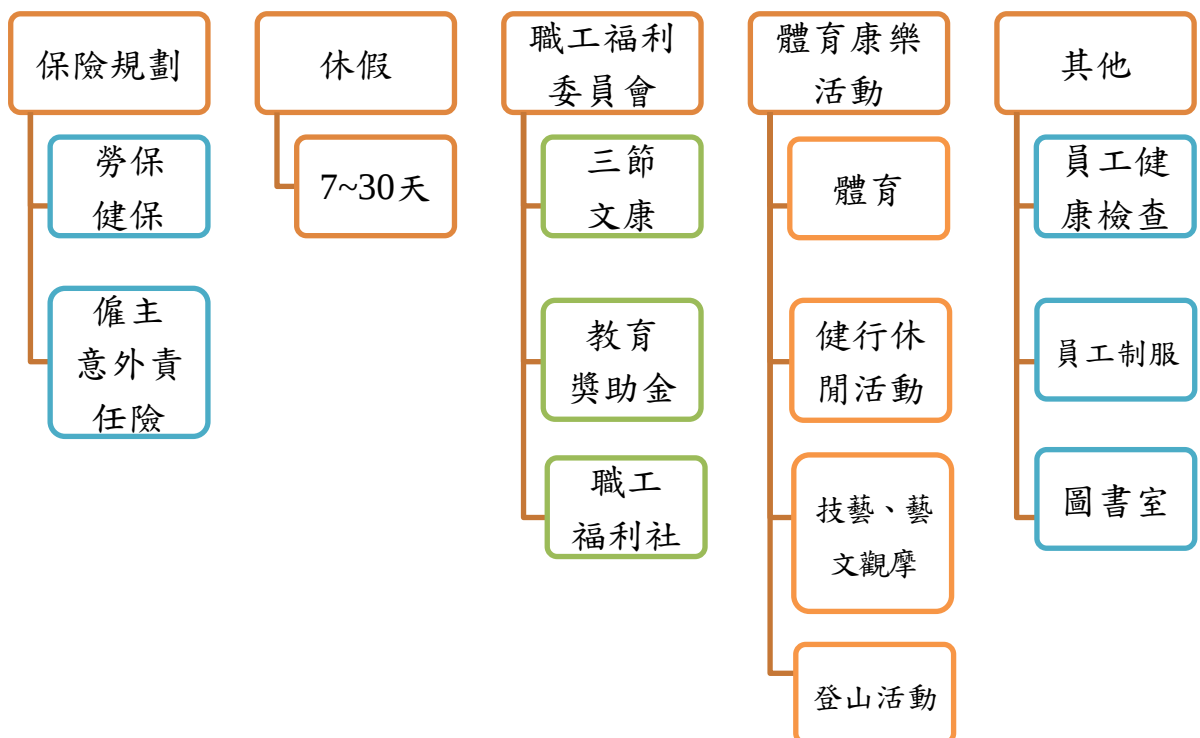
(2) 委請健檢醫療院所提供每季一次指派醫師於本行臺北大樓及各區營運處，提供醫師諮詢服務及衛生教育課程講座（每次二小時）。

6. 員工制服

製發員工制服，以彰顯本行企業形象。

7. 圖書室：

於臺北大樓設置圖書室，備有中外各類書籍供員工借閱，方便員工增益知識，自我充實及進修。



本行員工福利措施

(四)職業健康與安全

1. 加強各單位安全防護作為，並舉辦安全維護會報及員工自衛編組演練，以提高員工警覺，強化應變能力，防止搶竊、抗爭、破壞等危安事件發生。
2. 依據各單位需求，要求保全公司及警報、監視錄影系統之承作廠商積極配合辦理改善相關防護設備，以強化各單位事先防範危安之效能。
3. 委請保全公司派遣保全人員進駐各單位擔任駐衛警工作，並持續予以在職訓練及督導考核，以有效維護作業環境之安全。
4. 將本行所有行外運補鈔作業悉數委由保全公司辦理或協同辦理，以避免行員自行運鈔之作業風險。
5. 為保障員工安全與健康，預防職業災害發生，本行設置專責單位負責相關事務，並依規制定勞工安全衛生工作守則，送主管機關核備後實施，明確規範職業安全衛生等各項工作標準與緊急事件處理原則；另外，亦定期安排各單位職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員完成有關訓練，以增進相關人員對執行職業安全衛生工作之認知與實務能力，對一般員工亦定期舉辦一般安全衛生在職教育訓練，藉以提升每位員工安全衛生觀念。

四、員工溝通平台

(一)勞資關係

1. 為恪盡本行與員工之間友善互動，本行自1999年7月28日起依據「彰化銀行勞資會議實施要點」規定，每三個月定期舉開一次勞資會議，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。截至2015年年底勞資會議已舉開77次，勞資關係和諧穩定、互動良好。
2. 團體協約保障

本行與企業工會於2005年3月15日簽訂團體協約，內容包括薪資與獎金、工時休息與休假、僱用調職解僱與離職、退休撫卹與職災補償、福利訓練與安全衛生及工會活動參與等，俾據以加強勞資關

係，促進事業發展和保障員工福利之目的。截至 2015 年年底止，企業工會會員人數 6,053 人，受團體協約保障員工占全體員工之 93%。

(二)員工申訴

1. 申訴要點

- (1) 本行訂有彰化銀行員工申訴公告事項，提供員工申訴管道，對於申訴人所有相關資料均予保密，並依據申訴內容進行瞭解、查證，被申訴人如確有違反法令規章之情事，均移送人事評議委員會，依據本行員工獎懲實施辦法，以客觀、超然之立場詳加審議，並視情節輕重懲處相關人員。
- (2) 本行訂有性騷擾防治措施暨申訴處理要點，提供員工申訴專線，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。

2. 申訴管道

(1) 員工申訴管道

I. 申訴電話專線：(02)2560-3658

II. 本行全球資訊網「員工申訴專區」網址：

<https://www.chb.com.tw/wps/wcm/connect/web/common/about/employee/>

(2) 性騷擾申訴管道

申訴專線電話如下：

■ 單位申訴專線：本行各服務據點電話

■ 人力資源處申訴專線：(02)2560-3658

3. 本年度執行情形

- (1) 本行於2015年無員工申訴案件。
- (2) 本行於2015年未發生性騷擾事件。

五、挑戰與因應—Bank 3.0 員工轉型計畫

(一) 緣起

由於近年來數位金融科技發展，網路銀行及行動銀行等虛擬通路普及化，促使客戶使用金融工具習慣產生劇烈的變化，未來銀行分行角色及作業型態勢必逐漸轉變。面對此一金融科技環境之改變，金融從業人員必須被重新審視原有工作內容與性質，銀行必須持續提升員工之專業能力，協助員工趕上數位金融之腳步，增加運用科技之技能。如何持續提升員工專業能力，並協助員工具備職能轉化能力，將是數位金融趨勢化下銀行一個重要挑戰與責任。

(二) 本行在職員工轉型暨訓練計畫(一~三年)

擬以三年為期，從暖身至整合，導入數位金融的專業知識，配合銀行業務發展，循序漸進，逐步提升本行競爭力。

1. 在職員工轉型計畫(第一年)：

- (1) 提升員工 e 知識，轉化員工心態。
- (2) 因應作業流程改變，培訓數位金融專業技能，以儲備未來所需數位金融人才。
- (3) 提供核心專業系列課程，培養有關前臺必備職能，俾以蓄積儲備帳戶管理員(AO)、理財專員(FO)、業務行銷人員之轉型計畫。
- (4) 加強管理人員工作指導能力。

2. 在職員工轉型計畫(第二年)：

- (1) 建構優良的 e 知識學習社群，據以形成數位行銷團隊。
- (2) 持續培訓數位金融專業技能。
- (3) 持續提供核心專業系列課程，培養有關前臺必備職能。
- (4) 持續培訓管理人員專業進階職能。

3. 在職員工轉型計畫(第三年)

- (1) 整合員工專業能力並提升數位行銷能力。
- (2) 強化數位金融人才「質」與「量」，深化培訓在職員工數位金融專業技能。

- (3) 持續提供核心專業系列課程(包括但不限於電話行銷、數位金融資訊科技)，積極輔導員工從事新種業務推廣。
- (4) 持續培訓管理人員專業進階職能。

(三) 未來展望

從基礎開始逐步深入，紮實學習各項主題，鼓勵行員提升跨領域職能，建構數位金融環境，協助員工順利轉型，以降低數位金融趨勢對員工之衝擊。

第五章 社會公益

銀行業發展的成功，有賴廣大客戶和社會的支持，本行本於「取之於社會、用之於社會」之理念，長期以來對弱勢族群、社區發展及文創產業等領域付予高度關注，除透過慈善贊助外，並以實物捐贈或實際投身參與活動，貢獻人力或宣導金融知識，進行社會參與，期為廣大社會公益作出奉獻。

一、彰化銀行對外捐助辦法

本行為善盡社會責任、落實關懷社會理念，依據銀行業公司治理實務守則制定對外捐助辦法。



本行對外捐助態樣

二、慈善關懷

- (一)於母親節當日舉辦「走吧！我們唱歌旅行去」親子音樂晚會公益專場，邀請弱勢家庭親子出席，共享音樂饗宴。
- (二)贊助財團法人伊甸社會福利基金會2015年社區輔具站計畫，關懷弱勢長輩及行動不便者。
- (三)贊助台北市盲人福利協進會台灣愛盲日暨建會六十週年紀念聯歡慶祝活動，關懷弱勢族群。
- (四)贊助財團法人華山社會福利慈善事業基金會舉辦愛老人 年菜愛團圓

公益活動，並推出關懷獨居老人志工活動，為獨居老人提供送餐及清掃服務，關懷社會弱勢角落。

(五)贊助遠見雜誌2015遠見101金融高峰會論壇活動，協助社會大眾掌握金融市場脈動與資訊新知。

(六)參與協辦2015金融服務關懷社會園遊會(南投場及臺東場)，讓社會大眾瞭解金融機構對金融教育之推動及對社會公益之投入，彰顯金融服務業積極回饋社會之具體行動。

(七)提供信用卡持卡人透過紅利積點兌換公益捐款之管道(公益團體:伊甸、喜憨兒、華山基金會、癌症希望基金會)。

三、災難救助

捐助新北市政府新北市社會救濟會報專戶，協助新北市八仙樂園粉塵氣爆事件災後傷患照顧及復健工作。

四、藝文發展與教育扶助

(一)贊助財團法人中華民國會計研究發展基金會主辦「會計研究月刊三十週年—2015會計人創意表演大會」，以支持會計專業交流及互動。

(二)捐助新北市立深坑國民中學國樂團前往新加坡進行「琴聲遠颺，有任務的旅行」國際交流活動，扶植偏鄉藝術教育，促進文創在地紮根。

(三)捐助社團法人台灣為台灣而教協會TFT教師計畫，改善偏鄉教育師資匱乏之困境。

(四)捐助財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會奮發向上助學金方案，協助在困境中仍好學不倦的國中及國小學子安心向學。

(五)捐助社團法人中華民國青澀芷蘭菁英培育發展協會國立高中清寒學生教育補助計畫，協助清寒家庭之弱勢高中學子安心向學。

(六)贊助台灣經濟學會2015年年會活動，以協助經濟理論與實際問題研究，並促進人文社會科學之發展。

(七)認購「翻轉」(12個庄腳囡仔打拚的故事)乙書4,000本，供雲林縣內青少年學子閱讀，以啟迪、激勵學子作為學習榜樣，為個人及國家社會帶來正向影響。

五、響應環保活動

響應城市廣播網主辦「城市廣播網·燈不亮月亮」關燈節能活動，於中秋連續假期間，每天晚上8點關閉本行營業單位及證券經紀商之廣告招牌燈，以推廣節能減碳的環保理念，為地球環保盡一份心。

六、社區參與

(一)提供場地支援或禮品，以支持社區辦理不定期捐血車駐點捐血或里民同樂活動。

(二)本行每年定期舉辦並邀請客戶參與多次理財講座，辦理各式說明會及案例研討，多年來積極舉辦提升大眾金融知識的客戶理財講座。

講座名稱	執行方式	參與人次
2015年5月至6月間 舉辦「聰明配置輕鬆理財」 理財講座		724人次
2015年11月至12月 「優質理財成就財富」理 財講座		615人次
透過議題講解，向客戶宣導 正確理財觀念。		

(三)參與財團法人財經立法促進院聯合臺灣大學金融中心以及台灣金融教育協會，假臺灣大學集思會議中心舉辦「2015 CSBF 兩岸金融高峰論壇」活動。

(四)提供經濟弱勢青年與大學院校學生工讀機會：

- 1.配合教育部青年發展署「104年度經濟弱勢青年工讀計畫」政策，提供30名在學青年暑期工讀機會，加強照顧經濟弱勢家庭青年，協助其體驗學習、探索，提升職涯發展競爭力，為未來適性就業預作準備，進而改善貧富差距。
- 2.與救國團合作，於暑假期間提供10名大學院校學生銀行業務實習工讀機會，培養其自立自強精神，並實地瞭解銀行工作，以增加人生歷練。

七、挑戰與因應－地震災害之衝擊與因應

(一)緣起

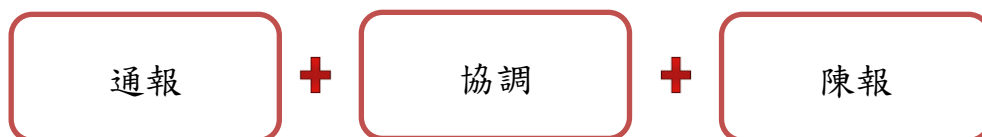
2016 年 2 月 6 日南臺灣地區發生大地震(以下稱 0206 地震)，對南部地區造成重大災情，為使本行利害關係人(如，主管機關、投資人、客戶、員工、供應商、社會/社區、非政府組織/非營利組織、媒體)了解本行災害應變措施(永續經營)，及後續投入震災或提供受災戶紓困(社區關係&公益)之情形。

(二)依循準則

本行訂有「彰化銀行業務永續運作計畫」(Business Continuity Plan, BCP)，為使本行於發生災害、重大疫情、人員罷工、資訊系統中斷等造成本行業務或營運中斷之事故時或流動性不足造成經營危機時能維持業務正常運作，以維護客戶權益及使本行人員、財務之損害減至最小，以為全行各單位預防準備、通報、應變及事後報告之依循準則。

(三)處理機制

2016 年 2 月 6 日南臺灣地區發生之大地震，發生事故單位依「彰化銀行業務永續運作計畫」啟動處理機制：



1. 通報

本行受災營業單位通報相關業務管理單位，關於行舍損害如牆壁龜裂、磁磚剝落損壞、水管破裂淹水、水塔損壞、辦公室內鐵架扭曲及鋼架毀損等情形。

2. 協調

為關心地震造成人員傷亡及大樓倒塌等嚴重情形，本行相關業務主管處於 2016 年 2 月 16 日召開跨部門會議討論「0206 震災有關本行金融協助措施」，並協調各業務管理單位依其權責劃分配合各項善後工作。

3. 陳報

本行相關業務管理單位將所接獲通報之事件陳報單位督導副總經理，必要時，並召集相關單位研商應變對策及措施。

(四)本行往來客戶、員工及營業單位於本次大地震之受災情形

1. 本行往來客戶及員工：

本行關心地震造成人員傷亡及大樓倒塌等嚴重情形，由臺南地區營業單位主動關懷受災員工及往來客戶，瞭解災害受損情形。

2. 本行受災情形：

本行共計 11 家營業單位及區營運處辦公室有行舍損害情形，已請施工廠商進行相關修繕作業，不影響營業單位之營運。

(五)0206震災有關本行金融協助措施

1. 臺南震災捐款專案，本行提供手續費優惠措施如下：

- (1) 自 2016 年 2 月 6 日至 2016 年 6 月 30 日，免收震災捐款手續費。
- (2) 自 2016 年 2 月 6 日至 2016 年 2 月 18 日，於網路銀行以匯款方式捐款臺南震災而由本行收取手續費者，主動辦理匯款手續費退款作業。
- (3) 自 2016 年 2 月 19 日於網路銀行以匯款方式捐款臺南震災者，不收取匯款手續費；以轉帳方式捐款臺南震災者，系統先扣收跨行手續費，於事後再退至轉出帳戶內。

2. 關懷受災戶之災後重建，本行提供協助如下：

(1) 提供受災戶融資貸款，依企業戶及個人戶區分：

- I. 企業戶：本行提供「中小企業災害復舊專案貸款」及「企業災害復建貸款」等融資貸款。
- II. 個人戶：本行提供「個人災害復建貸款」及「協助天然災區住宅修繕貸款」等融資貸款。

(2) 提供申辦融資貸款之受災戶，免收帳戶管理費、開辦費及信用查詢等費用之優惠。

(3) 提供受災戶申請金融卡、存摺、存單及相關憑證之補發，支票及印鑑等之掛失、印鑑變更，及調閱存提明細等各項存匯業務，

免收手續費之優惠。

- (4) 提供受災地區信用卡持卡人減免信用卡掛失手續費及補發帳單手續費優惠。
- (5) 提供受災戶於網銀申請存款證明、預約申請晶片金融卡與臨櫃申請補發憑證載具及電子憑證，免收手續費之優惠。
- (6) 本行於全球資訊網公告臺南震災聯絡窗口，便利民眾洽詢。

3. 0206 震災本行捐款情形

捐款臺南市政府「臺南市政府社會局社會救助金專戶」 250 萬元正，並指定作為「0206 震災專用」，以援助相關賑災及重建工作。

第六章 環境保護

全球對地球環境永續發展議題之重視已逾 20 餘年，而本行向來亦高度重視本項議題，並將其列為內部宣導及日常營運管理上的重點工作。為宣示本行投入環境保護之決心，本行完成環境管理系統之建置，以落實本行「樂活環保愛地球」之環境政策，並將環境管理作業予以系統化、文件化，俾提高相關事務推動之效益，於 2015 年 12 月 29 日通過 ISO 14001:2015 環境管理系統驗證。

一、環境保護管理及措施

本行依據 2009 年 7 月 8 日通過修正之能源管理法第 11 條規定設置能源管理人員，於每年進行能源查核網路申報，並積極配合政府宣導之各項環保政策，向員工宣導節約用水用電及垃圾分類等事項。自 2015 年起，本行亦陸續執行各項節能減碳之具體行動，包括電力、照明及空調設備之維護更新，用水、用紙、用油及天然氣使用之管理及其他相關措施(如：綠化)之施行。

有關本行臺北大樓 2015 年綠色環保執行情形：

1. 使用具環保標章 100%回收紙之環保擦手紙巾，2015 年度採購數量為 6,440 包，較 2014 年度減少 200 包，採購金額合計 171,100 元。
2. 臺北大樓 10 樓 LED 燈具進行更新工程，將原有 T8 燈組汰換為較高效能之 LED 燈組，更新燈具計 342 盞，減少 CO₂排放量約 33,000 kg CO₂e，採購金額合計 67 萬元；該燈具供應商為東貝光電科技股份有限公司，已通過 ISO14001 環境管理系統認證，於生產與服務過程中減低對環境的污染與破壞。
3. 臺北大樓於水龍頭及馬桶全面加裝具省水標章之省水裝置，採購金額合計 45,000 元。

(一) 節能減碳、溫室氣體減量及廢棄物管理政策

為配合政府倡導節能減碳及溫室氣體減量，本行採取以下政策：

1. 引進 ISO 14001：2015 環境管理系統，訂定管理架構、流程與目標；
2. 持續進行自願性節能措施，以每年減少 CO₂ 排放量 50,000 Kg CO₂e 以上為努力目標；
3. 汰換老舊耗能空調設備，避免效能耗費；
4. 空調室內溫度訂於 26 度以上，嚴密控管進出大門，冷氣不外洩；
5. 進行照明使用管理，以高效率 LED 燈具汰換舊有燈具，減少用電；
6. 建置綠色機房，節省資訊用電；
7. 明定廢棄物分類回收及處理流程。

(二) 能源及資源使用

以本行臺北大樓為統計範圍，本行使用之能源及資源種類主要包括油品(汽油&柴油)、天然氣、電力及水資源 4 類。本行於 2014 年度所使用之能源及資源折算之二氧化碳(CO₂)總計排放量約為 1,772,092.179 Kg CO₂e，2015 年度則為 1,798,343.948 Kg CO₂e，較 2014 年度略有增加，主要係天然氣及電力使用量增加。茲統計並比較 2014 年度及 2015 年度本行臺北大樓之能源及資源消耗情形如下表：

2014 年度、2015 年度本行臺北大樓能源及資源消耗統計比較表

類別	直接能源 (註 1)			間接能源	水資源
	車用汽油	柴油	天然氣	電力	水
2014 年度使用總量	18,513 (L)	799 (L)	9,758 (度)	3,278,688 (度)	21,055(度)
2015 年度使用總量	17,807 (L)	583 (L)	12,612(度)	3,323,200 (度)	19,179(度)
增減總量	-706(L)	-216(L)	+2,854(度)	+44,512(度)	-1,876(度)
2014 年度、2015 年度 CO ₂ 排放係數 (註 2)	2.263 (註 3)	2.606 (註 3)	1.879 (註 3)	0.521 (註 4)	0.0752 (註 5)
2014 年度 CO ₂ 排放量(kg CO ₂ e)	41,894.919	2,082.194	18,335.282	1,708,196.448	1,583.336
2015 年度 CO ₂ 排放量(kg CO ₂ e)	40,297.241	1,519.298	23,697.948	1,731,387.200	1,442.261
增減總量	-1,597.678	-562.896	+5,362.666	+23,190.752	-141.075
增減比例	-3.81%	-27.03%	+29.25%	+1.36%	-8.91%

2014 年度能源消耗 CO ₂ 排放量 小計 (kg CO ₂ e)	62,312.395	1,708,196.448	1,583.336
2015 年度能源消耗 CO ₂ 排放量 小計 (kg CO ₂ e)	65,514.487	1,731,387.200	1,442.261
增減總量	+3,202.092	+23,190.752	-141.075
增減比例	+5.14%	+1.36%	-8.91%
2014 年度能源消耗 CO ₂ 排放量 總計 (kg CO ₂ e)	1,772,092.179		
2015 年度能源消耗 CO ₂ 排放量 總計 (kg CO ₂ e)	1,798,343.948		
增減總量	+26,251.769		
增減比例	+1.46%		

註 1：本表車用汽油及柴油排放僅計算 CO₂ 部分，未包含其他排放物質。

註 2：二年度之排放係數均相同，並四捨五入取至小數點後三位數字。

註 3：車用汽油、柴油、天然氣 CO₂ 排放係數依行政院環境保護署「溫室氣體盤查表單 2.6.1 版」附表一溫室氣體排放係數管理表 6.0 版。

註 4：電力 CO₂ 排放係數依經濟部能源局 2015.5.26 公告係數。

註 5：水資源 CO₂ 排放係數依臺北市自來水事業處水費通知單上記載之用水量及碳排放量推算。

為呈現本行臺北大樓人均使用能源及資源情形，茲統計並比較 2014 年度及 2015 年度本行臺北大樓人均使用能源及資源消耗量如下表：

2014 年度、2015 年度本行臺北大樓人均使用能源及資源消耗量比較表

類別	直接能源			間接能源	水資源
	車用汽油 註 3	柴油 註 3	天然氣	電力	水
2014 年度	26.3 (L/人)	1.13 (L/人)	12.69 (度/人)	4,263.57(度/人)	27.38(度/人)
2015 年度	25.19 (L/人)	0.82 (L/人)	16.38 (度/人)	4,315.84(度/人)	24.91(度/人)
增減總量	-1.11 (L/人)	-0.31 (L/人)	3.69 (度/人)	52.27(度/人)	-2.47(度/人)
增減比例	-4.22%	-27.43%	29.08%	1.23%	-9.02%

註 1：2014 年 12 月 31 日本行臺北大樓員工人數為 704 人；總部分行(使用臺北大樓部分 1F 及 2F 面積)員工人數為 65 人。

註 2：2015 年 12 月 31 日本行臺北大樓員工人數為 707 人；總部分行員工人數為 63 人。
 註 3：因總部分行公務車輛用油係自行支出，故上表車用汽油及柴油之使用員工人數未含總部分行員工人數。

1. 天然氣

本行臺北大樓僅員工餐廳的廚房使用天然氣，其供餐時間為每日上午及中午。經統計，2015 年度本行臺北大樓天然氣使用量為 12,612 度，較 2014 年度增加 2,854 度，折算 CO₂ 排放量約增加 5,362.666 kg CO₂e，主要係因員工餐廳於 2014 年 4、5 月份間重新裝修停止供餐，故天然氣使用量較少。

表 1-1 本行臺北大樓 2014 年度及 2015 年度天然氣使用量比較表

年度	總使用度數	CO ₂ 排放量(kgCO ₂ e)
2014	9,758	18,335.282
2015	12,612	23,697.948
增減量	+2,854	+5,362.666

註：每單位天然氣 CO₂ 排放係數依行政院環境保護署「溫室氣體盤查表單 2.6.1 版」本表溫室氣體排放係數管理表 6.0 版，為 1.879。

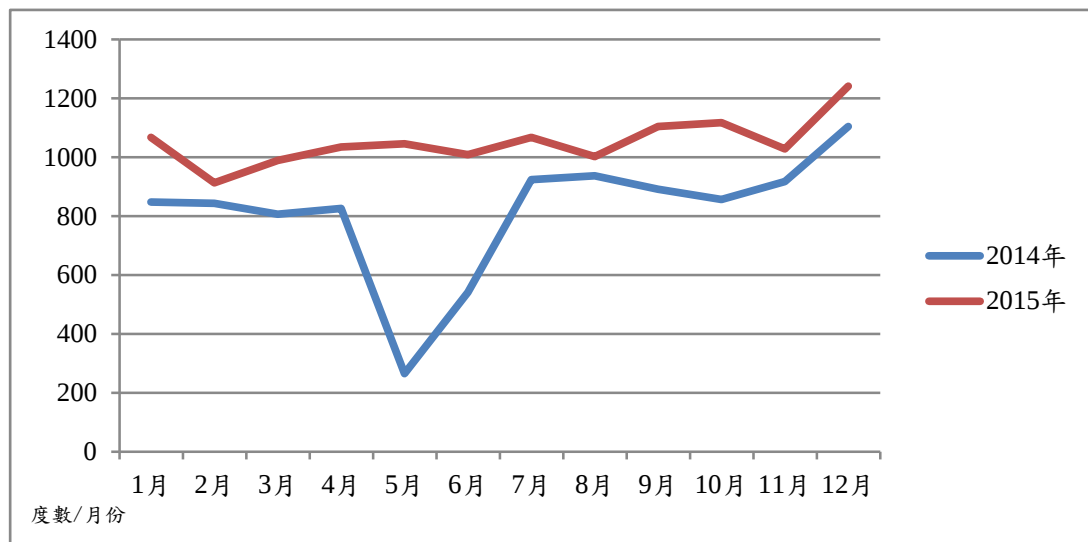


圖 1-1 2014 年度和 2015 年度臺北大樓天然氣使用量比較曲線圖

2. 電力

經統計，2015 年度本行臺北大樓總用電度數為 3,323,200 度，較 2014 年度增加 44,512 度，折算 CO₂ 排放量約增加 23,190.752 kg CO₂e，主要係因本行 2015 年度增加員工訓練課程，且因相關訓練課程參加人數眾

多，故多於假日時間使用臺北大樓大禮堂，使空調設備運轉時數增加；另因臺北大樓3樓之空調設備老舊，運轉效能不彰，爰於2015年2月裝修3樓辦公室時，同時增加7.5RT空調設備主機一台，亦致2015年度用電度數有所增加。

表 1-2 臺北大樓 2014 年度及 2015 年度總用電量比較表

年度	總用電度數 (KWH)	CO ₂ 排放量(kgCO ₂ e)
2014	3,278,688	1,708,196.448
2015	3,323,200	1,731,387.200
增減量	+44,512	+23,190.752

註：每度電力之 CO₂ 排放係數依經濟部能源局 2015.5.26 公告為 0.521。

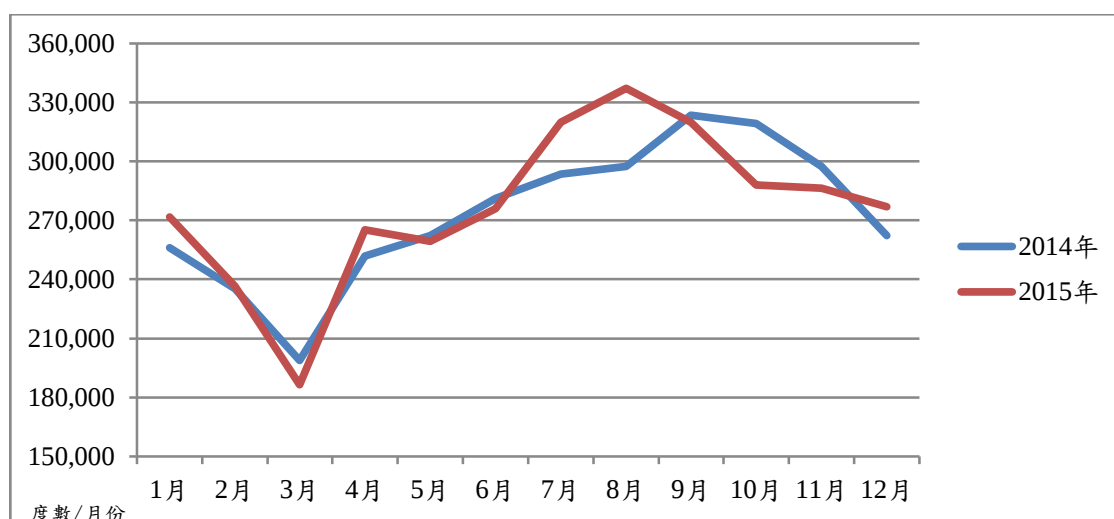


圖 1-2 2014 年度和 2015 年度臺北大樓用電量比較曲線圖

3. 水資源

經統計，2015 年度本行臺北大樓總用水量為 19,179 立方公尺(度)，較 2014 年度減少 1,876 立方公尺(度)，折算 CO₂ 排放量約減少 141.075 kg CO₂e，主要係因臺北大樓自 2015 年 7 月起，全面於水龍頭加裝省水裝置，並於廁所坐式馬桶加裝二段式沖水省水器，有效減少自來水使用量。

表 1-3 臺北大樓 2014 年度及 2015 年度總用水量比較表

年度	總用水量(立方公尺/度)	CO ₂ 排放量(kgCO ₂ e)
2014	21,055	1,583.336
2015	19,179	1,442.261
增減量	-1,876	-141.075

註：統計時間為 2014/12/24-2015/12/23。

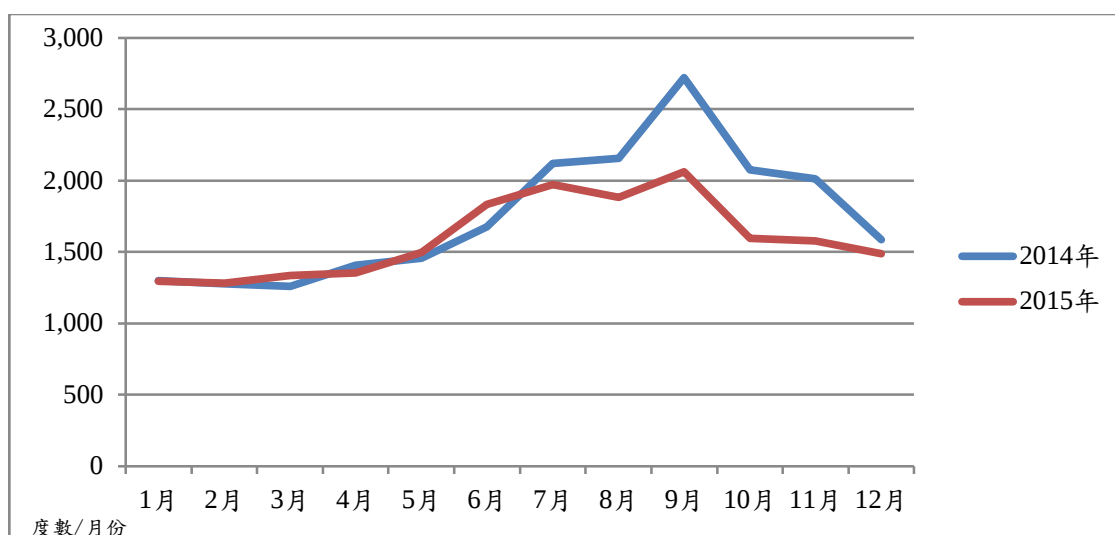


圖 1-3 2014 年度和 2015 年度臺北大樓用水量比較曲線圖

4. 油品

本行臺北大樓使用公務車共計 20 輛，依排氣量分類統計如下表：

表 1-4 公務車統計表

排氣量 (c.c)	輛
1800~2400	12
2400~3000	5
3000~3600	2
3600~4200	0
4200~5400	1

表 1-5 本行臺北大樓 2014 年度和 2015 年度總油品使用量比較表

申報年份	車用汽油 (L)	CO ₂ 排放量 (kg CO ₂ e)	柴油(L)	CO ₂ 排放量 (kg CO ₂ e)
2014	18,513	41,894.919	799	2,082.194
2015	17,807	40,297.241	583	1,519.298
增減量	-706	-1,597.678	-216	-562.896

註：燃料排放係數依行政院環境保護署「溫室氣體盤查表單 2.6.1 版」附表一溫室氣體排放係數管理表 6.0 版。車用汽油為 2.263 kg CO₂e/L，柴油為 2.606 kg CO₂e/L。

經統計，本行臺北大樓公務車 2015 年度油品總使用量為汽油 17,807 公升及

柴油 583 公升，較 2014 年度分別減少 706 公升及 216 公升，折算 CO₂ 排放量約減少 2,160.574 kg CO₂e，主要係因針對同一區域或鄰近路線之公務派車，以共乘為原則；另對於前往非大臺北地區之北臺灣區域如桃園、新竹等地洽公者，則建議搭乘大眾運輸公具，以減省公務車之油品使用量。

(三) 資源回收與處置：

本行於臺北大樓各樓層設置資源回收專區，依紙類、玻璃、塑膠、鐵鋁罐等類別分別集中放置並回收。另，為增加身心障礙者及弱勢族群之就業機會，自 2011 年起，臺北大樓所產生之空碳粉匣、墨水匣及汰換印表機，皆委請社團法人新北市身心障礙者服務協會回收。

二、綠色採購

為表達本行對環保之重視，本行不定期函知各營業單位，於採購各類型業務用感熱紙捲前，應要求廠商出示產品檢測報告及符合國家標準規定之說明。臺北大樓皆使用具環保標章 100%回收紙之環保擦手紙巾，2015 年度採購數量為 6,440 包，較 2014 年度減少 200 包，採購金額合計 171,100 元。

另外，在節能設備部分，2015 年度本行進行臺北大樓 10 樓 LED 燈具更新工程，將原有 T8 燈組汰換為較高效能之 LED 燈組，更新燈具計 342 盞，減少 CO₂ 排放量約 33,000 kg CO₂e，採購金額合計 67 萬元；該燈具供應商為東貝光電科技股份有限公司，已通過 ISO14001 環境管理系統認證，於生產與服務過程中減低對環境的污染與破壞。本行規劃 2016~2019 年度每年汰換 1-2 個樓層之 LED 照明，每年更新燈具約 300 盞，預計可減少 CO₂ 排放量約 33,000~60,000 kg CO₂e。

在用水設備部分，2015 年度本行臺北大樓於水龍頭及馬桶全面加裝具省水標章之省水裝置，採購金額合計 45,000 元。

三、供應鏈管理

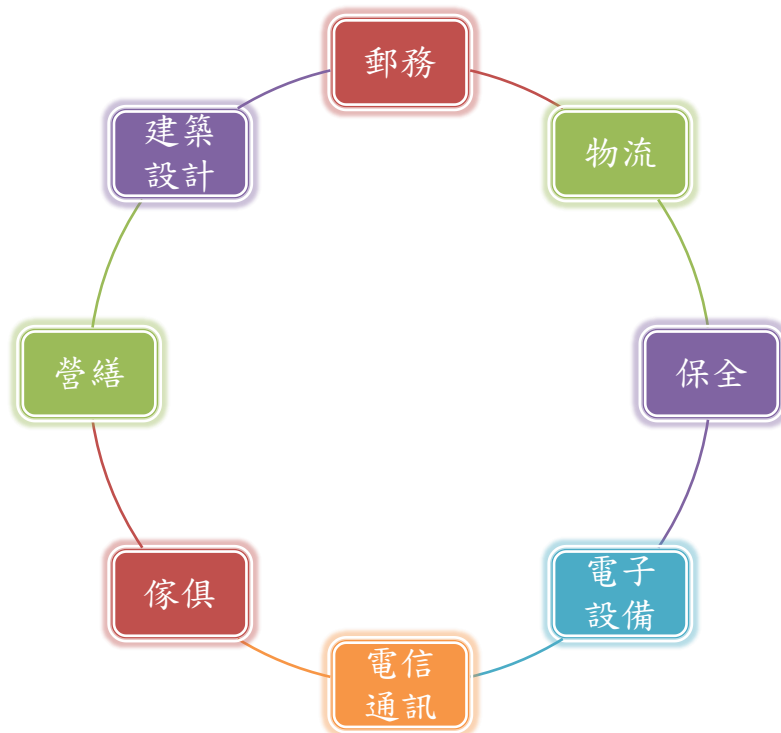
(一) 本行主要營運據點為臺灣地區，秉持在地採購，優先尋找在地的廠商，本行供應商種類分為服務供應商、設備供應商及工程協力商，包括郵務、物流、保全、電子設備、電信通訊、傢俱、營繕、建築設計等，除提振在地經濟外，亦節省運輸能源與時程的消耗，降低對環境的污染，為環境永續盡最大心力。本行採購支出來自當地供應商之比率為

100%。

(二) 本行訂有採購辦法，依公平、公開之採購程序提升採購效率與功能，確保採購品質。

(三) 本行為鼓勵供應商共同實踐與重視對「企業社會責任」之承諾，自 2015 年下半年起，針對營繕工程採購公開招標案件向供應商宣導，得標廠商及再承攬人之營運，應在公司治理及倫理、勞動人權、職業安全衛生、環境保護及企業永續等方面，符合相關法令或規範，以達成良好之道德標準、尊重勞動人權及環境永續等目標；其後並於招標案件文件增加「供應商社會責任承諾書」，要求供應商簽署同意與本行共同實踐對「社會責任」之承諾，並遵守相關目標及政策。

另，本行於物品及各項設備之採購時，於採購規格投標廠商承諾保證事項中，增訂「廠商保證盡善良管理人之注意義務，依工作性質管理相關人員作業，注意工作安全與遵守勞工及環保法規規範，並應分別投保勞工安全相關保險且注重環境之保護」之條款，要求供應商均應遵守勞工及環保法規等相關規範。得標廠商得標後，本行於與其簽訂之建置合約中，約定於承攬期間內，得標廠商有違反法令或企業社會責任相關規範，導致本行形象、商譽或財物損失之情形時，本行得依合約約定提前終止合約，或予以停權處分，俾有效管理供應鏈落實企業社會責任。



本行供應鏈管理

第 67 頁，共 80 頁

四、赤道原則

赤道原則(Equator Principles, EPs)是一套金融機構在專案融資過程中，用以確定、評估和管理專案所涉及環境和社會風險的金融行業準則，若企業未達標準可以緊縮融資額度，甚至列為拒絕往來戶。推行赤道原則的核心理念在於銀行是企業的資金供應者，可間接對企業產生相當大的影響力，從而具有引導、鼓勵並約束其他企業履行其環境保護與社會責任的功能。

本行為履行企業社會責任，爰參採「赤道原則」之精神，針對辦理授信申請金額達美金 1,000 萬元(含)以上或等值新臺幣之企業授信戶，將該授信戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任等納入查核及評估要項，相關程序如下：

(一)貸放前：

辦理授信申請金額達 1,000 萬美元(含)以上或等值新臺幣之企業授信，應先至政府機關網站查詢借款企業是否違反人權、勞工權益、環境保護或食品安全等相關規定，若有前揭違規情事遭主管機關裁處，本行應進一步評估該裁處對借款企業營運、財務及本行債權是否有重大影響。

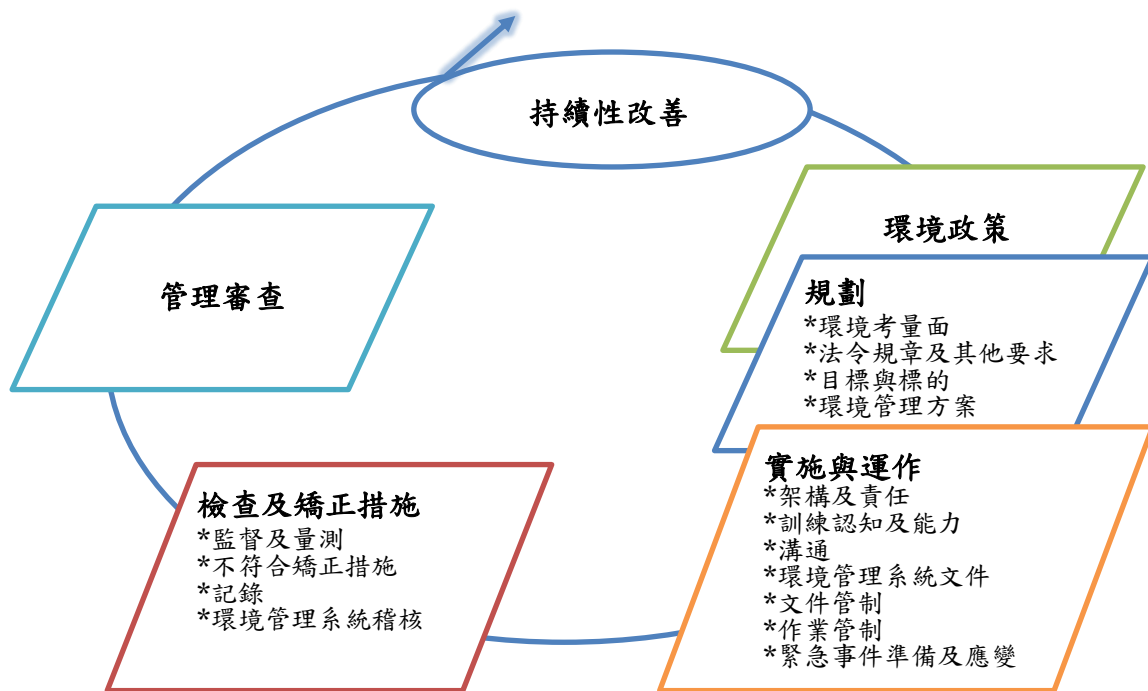
(二)貸放後：

借款企業於貸放後發生違反人權、勞工權益、環境保護或食品安全等相關情事遭主管機關裁處，應依本行企業授信預警制度作業規範，啟動檢核評估程序，若經評估需予列管者，除應定期監控、增貸趨嚴並列入覆審名單外，並視情節輕重於必要時暫停動用授信額度。

五、挑戰與因應—ISO 14001：2015 驗證取得

本行長期關注社會脈動，致力履行企業社會責任，為宣示本行重視環境保護之決心，本行於 2015 年度建置環境管理系統。適逢國際標準組織(International Organization for Standardization, ISO)於 2015 年 9 月發佈新版 ISO 14001 環境管理系統(Environmental Management Systems)，本行遂以此為目標，委請領導力企業管理顧問有限公司導入 ISO 14001：2015 環境管理系統，並於 2015 年 12 月 29 日通過英國標準協會(BSI)ISO 14001：2015 環境管理系統驗證，成為 BSI 核發金融業第一家 ISO 14001: 2015 證書的優質企業。

本行環境管理系統(如下圖)係循「規劃、實施、檢查及審查」之動態循環過程加以建立並維持，以下簡述之：



本行環境管理系統模式圖

(一)環境系統適用範圍：本行臺北大樓(臺北市中山區中山北路二段 57 號)

(二)環境政策：樂活環保愛地球

1. 本行環境政策之制定充分考量本行營運政策、所有活動及顯著環境考量面，並將之展現於環境政策。
2. 本行環境政策充分考量相關團體意見，並承諾符合政府相關法規之要求。
3. 本行環境政策由總經理核定後公告施行：
 - (1) 依「環境溝通管理程序」，向本行全體員工及外部機關團體(含關係企業、社區、主管機關、供應商、客戶、保險公司及媒體等，以下同)宣導環境政策。
 - (2) 依「教育訓練管理程序」，教育本行全體員工，使其對環境政策有充分了解。
4. 環境政策需依照「管理審查程序」納入管理審查會議檢討，如有下列情

事，原環境政策無法因應時，應予以考慮修正：

- (1) 相關法規或其他要求重大變更時。
- (2) 利害相關者要求改變時。
- (3) 作業、服務或本行規模重大變更時。
- (4) 本行經營策略有重大變更時。
- (5) 執行本行與全體員工或外部機關團體之溝通結論。

(三)環境管理方案：

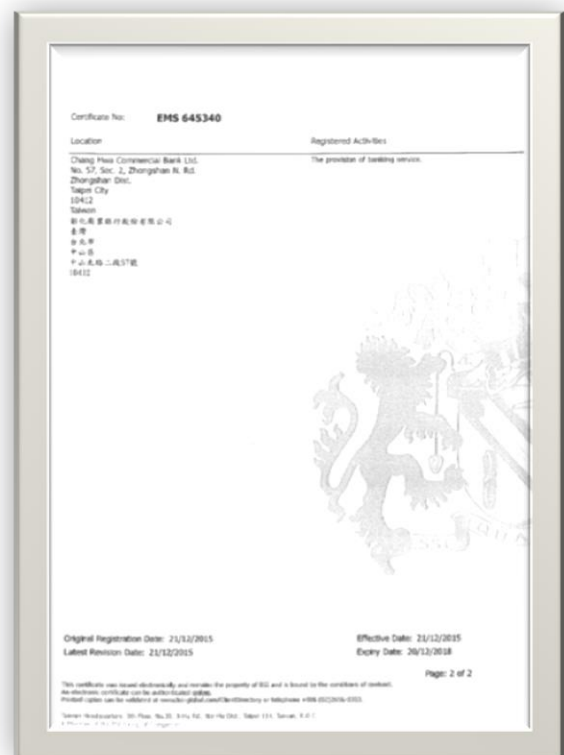
1. 短程計畫：

執行各項節約措施，2015 年度已完成臺北大樓 10 樓燈具汰換，與全面裝設省水設備等工作，並加強相關設備故障之檢查報修。

2. 長程計畫：

編列年度預算，逐年執行重要設備之更新工程；另，前已開始進行之空調設備更新、清洗水塔及濾網等工作亦將持續執行。

附件：BSI 核發予本行之 ISO 14001: 2015 證書



獨立保證意見聲明書

彰化商業銀行股份有限公司 2015 年企業社會責任報告書

英國標準協會與彰化商業銀行股份有限公司(簡稱彰化銀行)為相互獨立的公司。英國標準協會除了針對彰化銀行 2015 年度企業社會責任報告書進行評估和查證外，與彰化銀行並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書的目的，僅作為對下列有關彰化銀行企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，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，對於關於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係基於彰化銀行提供予英國標準協會之相關資訊審查所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由彰化銀行一併回覆。

查證範圍

彰化銀行與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 整份報告書內容中有關 2015 年度彰化銀行總部及其在臺灣地區之相關營運系統與活動。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估彰化銀行遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結彰化銀行企業社會責任報告書內容，對於彰化銀行的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項，彰化銀行所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大的不實陳述。我們相信有關彰化銀行 2015 年度的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效指標展現了彰化銀行對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就彰化銀行所提供的足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)的報告方法與他們的自我聲明符合全球永續性報告 G4 版指南核心選項係屬公允的。

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政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與彰化銀行管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 12 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 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 保證標準(2008)中描述有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與全球永續性報告 G4 版指南的詳細審查結果如下：

包容性

2015 年度報告書反映出彰化銀行持續尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。此系統正被發展以產生必要的資訊。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了彰化銀行的包容性議題。

重大性

彰化銀行公布永續經營相關資訊使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了彰化銀行的重大性議題。然而，未來的報告書可以進一步加強以下的項目：

— 鼓勵參考國際同業實務作法，作為未來公司推動 CSR 之發展策略。

回應性

彰化銀行執行來自利害關係人的期待與看法之回應。彰化銀行持續發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了彰化銀行的回應性議題。

全球永續性報告指南

彰化銀行提供有關依據全球永續性報告 G4 版指南(GRI G4)的自我宣告，其相當於“核心選項”(揭露每項重大考量面有關的至少一個績效指標)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 的社會責任與永續發展的相關指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了彰化銀行的社會責任與永續性議題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為彰化銀行負責人所有。我們的責任為基於所描述的範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA 1000AS、ISO 14001、OHSAS 18001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與碳足跡查證員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
06 June, 2016



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

Chang Hwa Commercial Bank Ltd. 2015 Corporate Social Responsibility Report

The British Standards Institution is independent to Chang Hwa Commercial Bank Ltd. (hereafter referred to as Chang Hwa Bank in this statement) and has no financial interest in the operation of Chang Hwa Bank other than for the assessment and assurance of this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for Chang Hwa Bank only for the purposes of assuring its statements relating to its corporate social responsibility (CSR), more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance opinion statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or to any person by whom the independent assurance opinion statement may be read.

This independent assurance opinion statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by Chang Hwa Bank. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate.

Any queries that may arise by virtue of this independent assurance opinion statement or matters relating to it should be addressed to Chang Hwa Bank only.

Scope

The scope of engagement agreed upon with Chang Hwa Bank includes the followings:

1. The assurance covers the whole report focused on systems and activities during the 2015 calendar year on Chang Hwa Bank headquarter and relevant operations in Taiwan.
2. The evaluation of the nature and extent of the Chang Hwa Bank's adherence to all three AA1000 AccountAbility Principles in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS (2008) assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

Opinion Statement

We conclude that the Chang Hwa Commercial Bank Ltd. 2015 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the Chang Hwa Bank CSR programmes and performances during 2015. The sustainability report subject to assurance is free from material misstatement based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the Chang Hwa Bank and the sample taken. We believe that the 2015 economic, social and environmental performance indicators are fairly represented. The CSR performance indicators disclosed in the report demonstrate Chang Hwa Bank's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of CSR report assurers in accordance with the AA1000 Assurance Standard (2008). We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that Chang Hwa Bank's description of their approach to AA1000 Assurance Standard and their self-declaration in accordance with the core option of GRI G4 guidelines were fairly stated.

Methodology

Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:

- a review of issues raised by external parties that could be relevant to Chang Hwa Bank's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report.
- discussion with managers and staffs on Chang Hwa Bank's approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
- 12 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out.
- review of key organizational developments.
- review of the findings of internal audits.
- review of supporting evidence for claims made in the reports.
- an assessment of the company's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, materiality and responsiveness as described in the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008).

Conclusions

A detailed review against the AA1000 AccountAbility Principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness and the GRI sustainability reporting guidelines is set out below:

Inclusivity

This report has reflected a fact that Chang Hwa Bank has continuously sought the engagement of its stakeholders. The participation of stakeholders has been initiated in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. The reporting systems are being developed to deliver the required information. There are fair reporting and disclosures for economic, social and environmental information in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the Chang Hwa Bank's inclusivity issues.

Materiality

Chang Hwa Bank publishes sustainability information that enables its stakeholders to make informed judgements about the company's management and performance. In our professional opinion the report covers the Chang Hwa Bank's material issues, however, the future report should be further enhanced by the following areas:

- Encouraging to consider international peers' practices to develop the relevant CSR strategies of the bank.

Responsiveness

Chang Hwa Bank has implemented continuously the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for Chang Hwa Bank is developed and provides the opportunity to further enhance Chang Hwa Bank's responsiveness to stakeholder concerns. Issues that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the Chang Hwa Bank's responsiveness issues.

GRI-reporting

Chang Hwa Bank provided us with their self declaration of 'in accordance' with the Guidelines: the Core option (at least one Indicator related to each identified material Aspect). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development indicators with reference to the GRI Index are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the Chang Hwa Bank's social responsibility and sustainability issues.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000 Assurance Standard (2008) in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

This CSR report is the responsibility of the Chang Hwa Bank's chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

Competency and Independence

The assurance team was composed of Lead Auditors and Carbon Footprint Verifiers experienced in industrial sector, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000 AS, ISO14001, OHSAS18001, ISO14064 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
06 June, 2016

bsi.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

全球永續性報告指標 GRI (Global Reporting Initiative) 對照表

GRI 指標		揭露情形	對應章節
一、策略與分析			
G4-1	提供組織最高決策者的聲明	○	董事長的話
二、組織概況			
G4-3	說明組織名稱	○	關於報告書
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	○	關於報告書
G4-5	說明組織總部所在位置	○	關於報告書
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	○	客戶關懷
G4-7	所有權的性質與法律形式	○	關於報告書
G4-8	說明組織所提供服務的市場	○	關於報告書
G4-9	說明組織規模	○	關於報告書
G4-10	員工組成分析	○	員工照護
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	○	員工照護
G4-12	描述組織的供應鏈	○	環境保護
G4-13	報告期間(2014.01.01~2014.12.31)有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	○	董事長的話
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	○	公司治理
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	○	環境保護
G4-16	列出組織參與的公協會(如產業公協會)和國家或國際性倡議組織會員資格	○	公司治理
三、鑑別重大考量面與邊界			
G4-17	列出組織合併財務報表	○	關於報告書
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程及如何依循「界定報告內容的原則」	○	企業永續
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	○	企業永續

GRI 指標		揭露情形	對應章節
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	○	企業永續
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	○	企業永續
G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	○	關於報告書
G4-23	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	○	關於報告書
四、利害關係人議合			
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	○	企業永續
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	○	企業永續
G4-26	說明與利害關係人議合的方式	○	企業永續
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項	○	企業永續
五、報告書基本資料			
G4-28	所提供資訊的報告期間	○	關於報告書
G4-29	上一次報告的日期	○	2015 年 12 月 8 日
G4-30	報告週期	○	關於報告書
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	○	關於報告書
G4-32	說明組織選擇的「依循」選項	○	關於報告書
G4-33	說明組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法	○	關於報告書
六、治理			
G4-34	說明組織的治理結構	○	公司治理
G4-36	說明組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	○	公司治理
G4-38	說明組織最高治理機構及其委員會的組成： 執行董事或非執行董事。 獨立董事。	○	公司治理

GRI 指標		揭露情形	對應章節
	任期。 性別。		
G4-39	說明最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員。	○	公司治理
G4-40	說明提名和遴選最高治理機構及其委員會的流程，以及用於最高治理機構成員的提名和遴選標準	○	公司治理
G4-41	說明最高治理機構確保避免及管理利益衝突之流程	○	公司治理
G4-43	說明發展和強化最高治理單位的經濟、環境和社會議題之集體知識所採取的措施	○	公司治理
G4-46	說明最高治理機構在檢視組織針對經濟、環境和社會議題風險管理流程之有效性上的角色	○	公司治理
G4-47	說明最高治理機構檢視經濟、環境和社會衝擊、風險與機會之頻率	○	公司治理
G4-51	說明有關最高治理機構和高階管理階層在經濟、環境和社會目標的績效標準如何與薪酬政策連結。	○	公司治理
七、倫理與誠信			
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範	○	公司治理
G4-57	報告尋求道德和法律行為意見及組織誠信相關事宜之內部機制，如服務熱線或諮詢熱線。	○	公司治理
G4-58	報告對不道德或非法行為及組織誠信相關事宜關注之內部機制，如透過線上管理上報，舉報機制或熱線。	○	公司治理

○ 完全揭露

管理方針揭露

類別	G4 重大考量面(註)	管理方針之對應章節
經濟面	經濟績效 間接經濟衝擊	關於報告書 客戶關懷
社會面	顧客隱私 產品與服務標示 法令遵循	客戶關懷 客戶關懷 公司治理&客戶關懷

類別	G4 重大考量面(註)	管理方針之對應章節
	訓練與教育 員工多元與平等機會 勞僱關係	員工照護
環境面	能源 排放 產品及服務 整體情況	環境保護 環境保護 客戶關懷 環境保護
金融服務業行業揭露特定指標	產品組合 當地社區	客戶關懷 社會公益

註：依重大考量面之重大順序排列。

特定標準揭露

考量面	GRI 指標		揭露情形	對應章節
*經濟 績效	EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	○	關於報告書
	EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	○	公司治理 客戶關懷
	EC3	組織界定福利計劃義務的範圍	○	員工照護
*間接經 濟衝擊	EC7	基礎設備的投資與支援服務的發展及衝擊	○	客戶關懷
	EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	○	客戶關懷
採購 實務	EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之的比例	○	環境保護
*能源	EN3	組織內部的能源消耗量	○	環境保護
	EN5	能源密集度	○	環境保護
	EN6	能源消耗量減量	○	環境保護
	EN7	降低產品和服務的能源需求	○	環境保護
*排放	EN15	直接溫室氣體排放	○	環境保護

考量面	GRI 指標		揭露情形	對應章節
	EN16	能源間接溫室氣體排放量	○	環境保護
*產品及服務	EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	○	客戶關懷 環境保護
*整體情況	EN31	按類別說明總環保支出及投資	○	環境保護
*勞僱關係	LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	○	員工照護
	LA2	在重要營運據點對全職員工提供之福利	○	員工照護
	LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	○	員工照護
*訓練與教育	LA9	依員工類別與性別計算單一雇員每年接受的訓練時數	○	員工照護
	LA10	員工職能管理和終生學習計劃以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫	○	員工照護
*員工多元化與平等機會	LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	○	公司治理 員工照護
	LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	○	員工照護
勞工實務問題申訴機制	LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	○	員工照護
不歧視	HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	○	員工照護
*法規遵循	SO8	不遵從法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之重大懲罰總量	○	客戶關懷
*產品與服務標示	PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	○	客戶關懷
	PR5	客戶滿意度調查的結果	○	客戶關懷
行銷溝通	PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	○	客戶關懷
*顧客隱私	PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	○	客戶關懷
*法規遵循	PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	○	客戶關懷

*重大性考量面及其對應指標 ○ 完全揭露

金融服務業行業揭露特定指標

指標類型			揭露情形	對應章節
*產品組合	FS1	適用於核心事業之具體環境和社會要素之政策	○	客戶關懷
	FS2	核心事業進行評估與篩選環境和社會風險的程序	○	公司治理 客戶關懷
	FS3	經由協議或交易監督客戶執行與達成符合環境和社會要求之流程	○	客戶關懷 環境保護
	FS4	改善員工執行環境和社會政策能力之流程與將其應用至核心事業之程序	○	客戶關懷 環境保護
	FS5	在環境及社會風險及機遇方面，與客戶／被投資者／業務夥伴間的互動	○	客戶關懷 環境保護
	FS6	各項業務所占的百分比(按特定地區、規模及行業劃分)	○	關於報告書
	FS7	依目的別列出各項業務所設計可帶來明確社會利益的產品和服務	○	客戶關懷
	FS8	依目的別列出各項業務所設計可帶來明確環境利益的產品和服務	○	客戶關懷 環境保護
稽核	FS9	對於環境、社會政策及風險評估程序執行所進行稽核之涵蓋面與頻率	○	公司治理
*當地社區	FS13	依類別區分在低人口密度或經濟弱勢地區所提供之服務或營運據點	○	客戶關懷
	FS14	改善弱勢社群得到金融服務之措施	○	客戶關懷
產品服務標示	FS15	公平設計及銷售金融產品與服務之政策	○	客戶關懷
	FS16	提升大眾金融知識之措施	○	社會公益

○ 完全揭露

彰化銀行 2015 年企業社會責任報告書

發行單位：彰化商業銀行股份有限公司

發行人：張明道

編輯者：彰化銀行企業社會責任執行小組

發行處：臺北市中山北路2段57號

電話：+886-2-2536-2951

網址：www.chb.com.tw

出版日期：2016 年 6 月

