



2014 年企業社會責任報告書

目 錄

關於報告書	1
董事長的話	3
第一章 公司簡介	6
第二章 永續經營	12
第三章 公司治理	22
第四章 客戶關懷	37
第五章 員工照護	45
第六章 環境保護	53
第七章 社會公益	64
附錄	68

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「2014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。

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)2014年度(自2014年1月1日起至2014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，未來將逐年編製及出版。

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。

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編製，依內部核准層級核定，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。

任何有關本報告書之諮詢、意見或建議，請洽詢：

彰化銀行秘書處

地址：臺北市中山北路二段 57 號

電話：+886-2-25362951

傳真：+886-2-25239951

網址：www.chb.com.tw

電郵信箱：chbsd@chb.com.tw

發行日期：2015 年 12 月 8 日

董事長的話



董事長 張明道

彰化銀行超逾百年的基業得以屹立不搖，有賴廣大客戶和社會大眾的支持，我們存著感恩的心，本於「取之於社會、用之於社會」的回饋精神，以誠信的承諾，落實公司治理、用心關懷客戶、重視員工照護、永續環境保護及參與社會公益，善盡企業社會責任。

為展現履行企業社會責任的決心，我們在 2015 年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「2014 年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。我們以高標準自我檢視，並委請外部公正機構英國標準協會針對本報告書內容進行查證，俾客觀驗證我們過去一年為履行企業社會責任所作的努力。

回顧 2014 年，在面對國際經濟環境的變動與未來景氣的不確定性，我們依既定目標執行計畫，其成果如下：

在公司治理方面，彰化銀行秉持「誠信經營」之企業文化，除提升經營績效外，致力於建立良好公司治理、強化董事會運作機制、參與各類社團組織，並遵循法令、執行內部控制及稽核制度，具體落實於本行各項營運中，亦因忠實揭露財務、業務、內部人持股及公司治

理情形而獲上市櫃公司資訊揭露評鑑 A+級評等。

在客戶關懷方面，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，傾聽客戶的聲音，瞭解客戶的需求；並致力於結金融核心業務與企業社會責任，持續支持生物科技、綠色能源及雲端科技等新興產業發展；進一步更關懷中小企業、支持青年創業，榮獲經濟部頒發 2013 年度「協助青年築夢創業相挺獎」的肯定。

在員工照護方面，彰化銀行視員工為最重要的資產，力行適才適所原則及公平合理的績效考核，是我們對員工的承諾，我們重視員工職涯發展，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，提升員工專業知能；建構完善薪酬制度，以市場競爭力之考量，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；鼓勵員工在工作之餘參與各項社團、休閒活動，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，照顧員工的身心健康。


在環境保護方面，環保節能向來為本行內部宣導及經營管理上的實踐重點，除公文系統 e 化，並鼓勵客戶多利用電子下單交易、網路銀行、電子對帳單等 e 化服務，亦結合環保議題參與社會公益活動，透過「城市廣播網·燈不亮月亮」關燈節能活動，推廣節能減碳的環保理念，為地球環保盡一份心力。

在社會公益方面，彰化銀行長期以來高度關注弱勢族群、社區發展及文創產業等相關領域，除以實物捐贈或實際投身參與活動外，並透過「103 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；為協助學生與民眾建立正確金融知識與理財觀念，派員擔任金融監督管理委員會(下稱金管

會)銀行局舉辦「走入校園與社區金融知識宣導活動」之種子教師，積極參與金融教育宣導活動，讓金融教育在校園紮根。此外，包場「媽祖迺台灣」首映會，展現本行以具體行動支持文創產業與對本土議題的關懷。

2014 年彰化銀行在善盡企業社會責任上跨出重要的一步，希望藉由本報告書的首次出版，檢討並督促彰化銀行在經濟、社會、環境等企業社會責任各個面向的作為，俾精益求精，賡續為創造更美好的社會與環境而盡心盡力，以回饋客戶、股東、員工及社會大眾長久以來的支持，並期待企業社會責任理念能推廣至客戶、員工、股東乃至社會每個角落，共同創造繁榮、安全及永續的生活環境！

董事長



張明源



彰化銀行

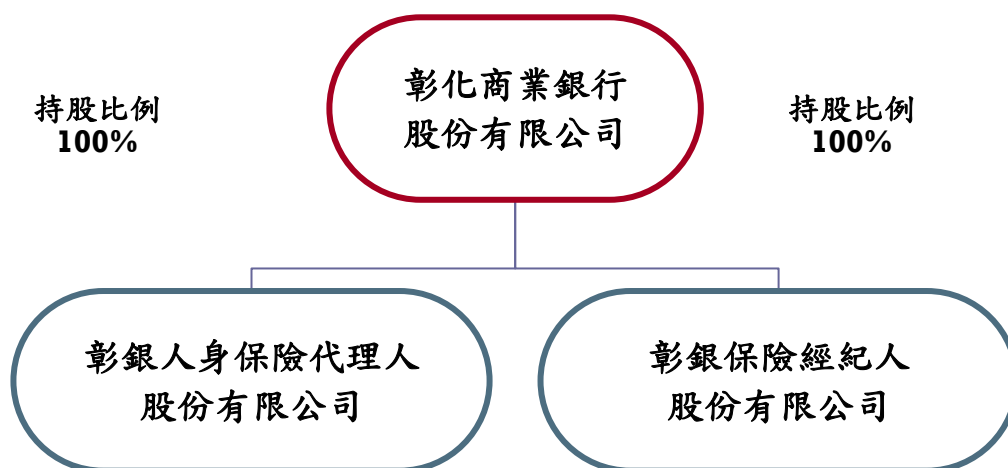
· SINCE 1905 ·

第一章 公司簡介



一、關於彰銀

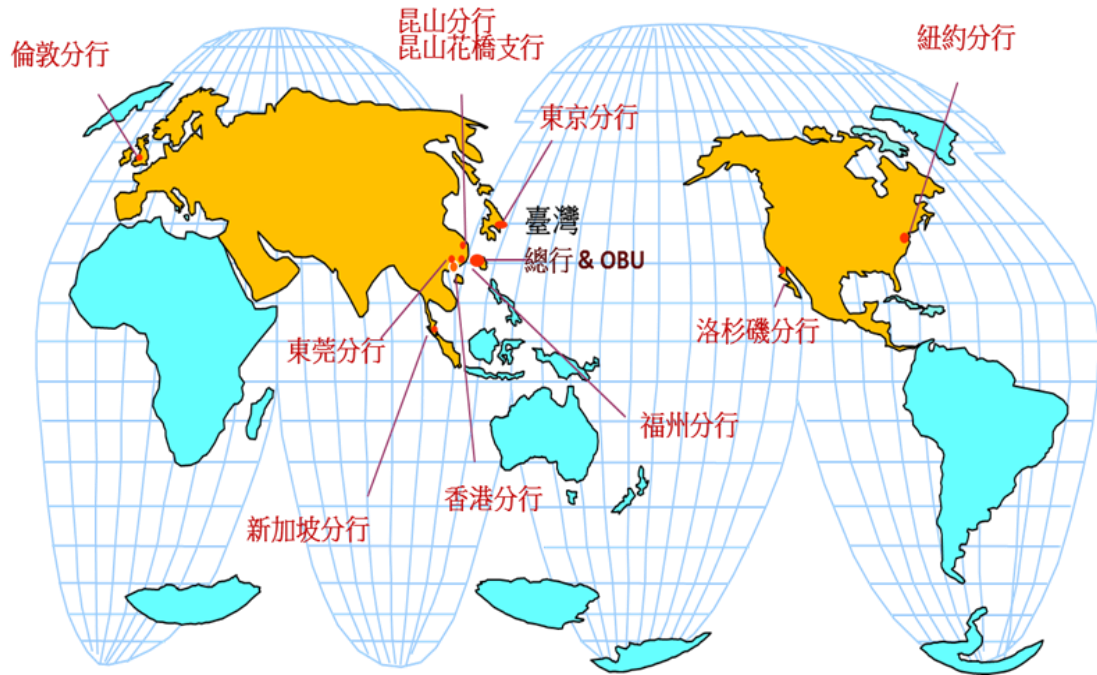
本行為因應金融業跨業經營以提升競爭力之經營趨勢，分別於2001年1月12日第19屆第2次董事會及2002年11月14日第19屆第80次常務董事會決議通過，以轉投資方式成立彰銀人身保險代理人股份有限公司及彰銀保險經紀人股份有限公司，俾符合「消費金融、複合商品、全方位理財」之市場需求，並於建構「一次購足」環境之目標下，提供客戶完整之金融保險諮詢與銷售服務。



截至2014年12月31日止，本行額定資本總額為新臺幣(以下同)800億元，實收資本總額為790億4,040萬3,720元，員工總人數6,463人，總資產規模為1.8兆元，2014年稅後淨利為109億元。

二、服務網絡

本行全球服務網遍及亞洲、歐洲、美洲及臺灣各地，國內營業單位計有185家，海外設有9家分行及1家支行，皆設於世界主要金融中心，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、昆山分行花橋支行、東莞分行及福州分行(2015年4月開業)，提供全球臺商及海外華僑金融服務。



本行透過全球服務網絡，提供快速及 24 小時無遠弗屆的資金調度與金融營運。其中香港分行於2005年4月開辦網路銀行業務，2014年5月網路銀行升級，為兩岸三地臺商與集團戶提供「全球帳戶管理」服務。另，昆山分行於2013年3月開辦人民幣業務，乃首批獲准開辦人民幣業務的臺資銀行之一；2014年1月開辦網路銀行業務，同年8月獲准加入大陸境內債券市場，業務範圍及資金運用管道發展完善。

三、經營績效

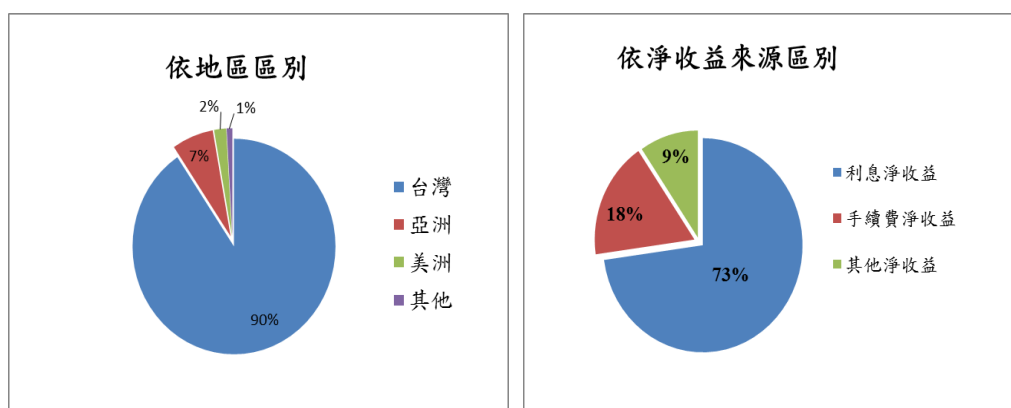
因應近年環境變化快速、產業競爭愈趨激烈，本行在經營團隊的帶領及全體員工共同努力之下，2014年交出優秀的成績單，累積稅前盈餘124.52 億元，創下獲利歷史新高紀錄，達成本行連續5年獲利超過100億元之目標，ROA 0.62%、ROE 9.41%，亦為近年最佳表現。於2015年，本行仍將秉持穩健的經營理念，持續深耕臺灣市場，拓展海外市場金融版圖，增加自身獲利能力，強化營運資本，提供客戶創新、多元化的金融服務，提高國際競爭優勢，以客戶、股東與員工之權益為宗旨，期以最具前瞻性之策略，成為臺灣最佳銀行。

(一)財務績效

單位：新臺幣百萬元

年度		2014年
經營能力	總資產	1,815,873
	股東權益	119,241
	稅後損益	10,897
	每股淨值(元)	15.09
獲利能力	資產報酬率(ROA, %)	0.62%
	股東權益報酬率(ROE, %)	9.41%
	稅後每股盈餘(EPS, 元)	1.37

(二)各項收益比重



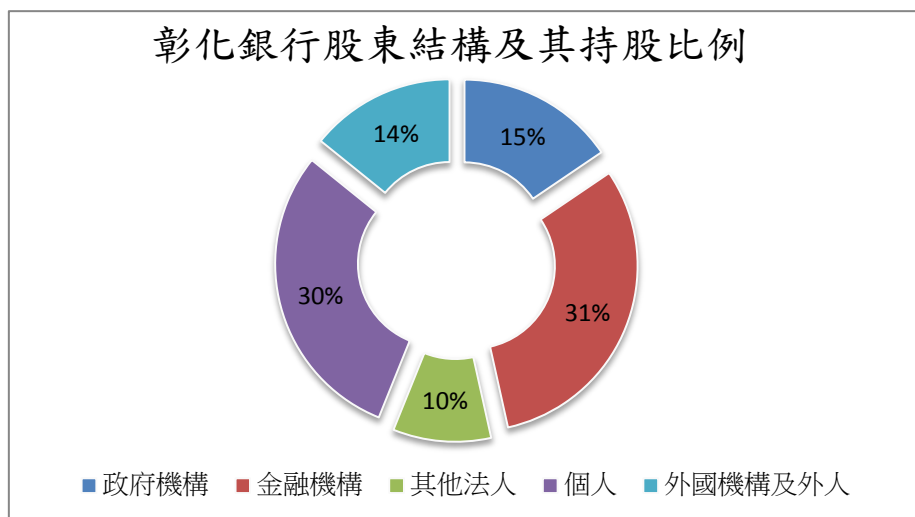
(三)所得稅

單位：新臺幣千元

年度	2014年
支付所得稅	905,869

四、股東結構

資料基準日：104 年 4 月 14 日



五、股利配發

單位：新臺幣元

年度	2014年
每股現金股利	0.2
每股股票股利	0.7

六、信用評等

信評機構	發布日期	國際評等		國內評等		展望
		長期	短期	長期	短期	
Moody's	2015/06	A2	P-1	---	---	穩定
中華信評	2014/11	---	---	twAA	twA-1+	穩定
S&P	2014/11	BBB+	A-2	---	---	穩定

七、彰銀的榮耀



公司治理

- 獲「上市櫃公司資訊揭露評鑑」A+級評等。
- 持續精進法令遵循、內部控制與稽核制度。

客戶關懷

- 獲經濟部頒發「協助青年築夢創業相挺獎」。
- 獲財金公司頒發「電子金流業務創新卓越獎」。

員工照護

- 獲證交所列入「台灣高薪100指數成分股」。
- 持續辦理員工團體健康檢查。

環境保護

- 「城市廣播網·燈不亮月亮」關燈節能活動。
- 電子對帳單 e 化服務。

社會公益

- 持續提供經濟弱勢青年與大學院校學生工讀機會。
- 金管會頒發防制金融詐騙「績優金融機構獎」&「績優從業人員獎」。

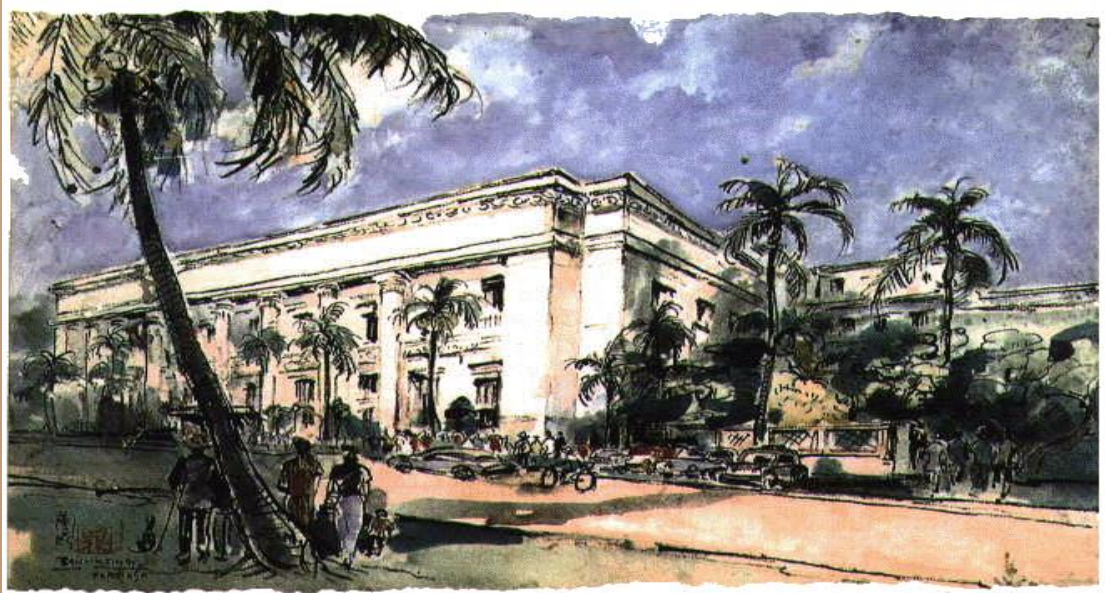


彰化銀行

· SINCE 1905 ·



第二章 永續經營



一、本行經營理念

為配合國家金融政策，促進經濟發展，本行提供社會大眾綜合性的金融服務，俾維護公共利益，發揮經營效益，及增進股東權益為宗旨。自創立以來，本著「堅實經營、服務大眾」的傳統精神，歷經艱困的日治時代、臺灣光復及國民政府遷臺後之經濟轉型，對於活絡經濟、促進產業升級及提高國民生活水準等均發揮舉足輕重的影響力。

在政府推動金融自由化、國際化及發展臺灣成為區域金融中心之政策下，本行以「服務」、「效率」、「創新」的經營理念，致力於行務之興革，提高服務水準，擴大服務範圍，以期能對工商企業及社會大眾提供更便捷及更周延的金融服務。



二、本行的願景與未來展望

(一) 本行的願景

「願景 (Vision)」是企業全體員工長期努力追求且可實現的理想目標，也是企業追求卓越經營的基石所在。本行的願景係成為「亞洲最佳的全方位綜合金融服務提供者之銀行 (To become the best bank of Integrated Financial Services Provider in the Asia)」，為迎接金融自由化與國際化的挑戰，並尋求最大的企業價值，本行將迎合時代潮流，廣續提供廣大客戶群金融百貨化之服務，以滿足客戶「一次購足 (One-stop Shopping)」之多元化需求。

在金融商品的跨業銷售上，本行已陸續規劃推出銀行、保險、證券、共同基金、信用卡等相關之整合性金融理財商品，期望藉由跨業商品的銷售服務，朝着全方位「綜合金融服務提供者」之目標邁進；基於此，在市場區隔上，也將目標市場界定在商業零售消費金融及中小企業市場等業務的成長，以提供金融百貨化之服務，讓客戶在省時、有效率的金融環境下滿足其多元化的金融需求，創造銀行、客戶雙贏局面。

(二) 未來展望與努力方向

回顧即將邁入110年的彰銀，從筭路藍縷到茁壯成長，至今已發展成為國內金融市場舉足輕重、具有影響力的大型指標性領導銀行之一，擁有1兆8千萬元的雄厚資產、龐大個金客戶與企金客戶群、185家國內營運據點、10家海外營運據點、6,463名員工以及19.8萬戶股東，更具備歷史悠久的品牌價值，這些有利的條件，正是構成本行競爭優勢之所在。

展望未來，欲成為「亞洲最佳的全方位綜合金融服務提供者之銀行」，除須充分發揮本行擁有的競爭優勢條件，以創造出更多的營收及獲利挹注外，更須具備卓越的企業聲望並善盡社會責任。因此本行未來在經營理念上，將持續落實營運及財務等各項資訊的透明化，做好公司治理，透過董事會加強對本行營運的督導與管理，以保障股東權益、提升股東價值；在社會責任上，將積極擔負起企業公民責任，關心社會、提倡公益、扶助弱小、關懷社區、重視環保，以提升本行的企業形象，創新企業價值。

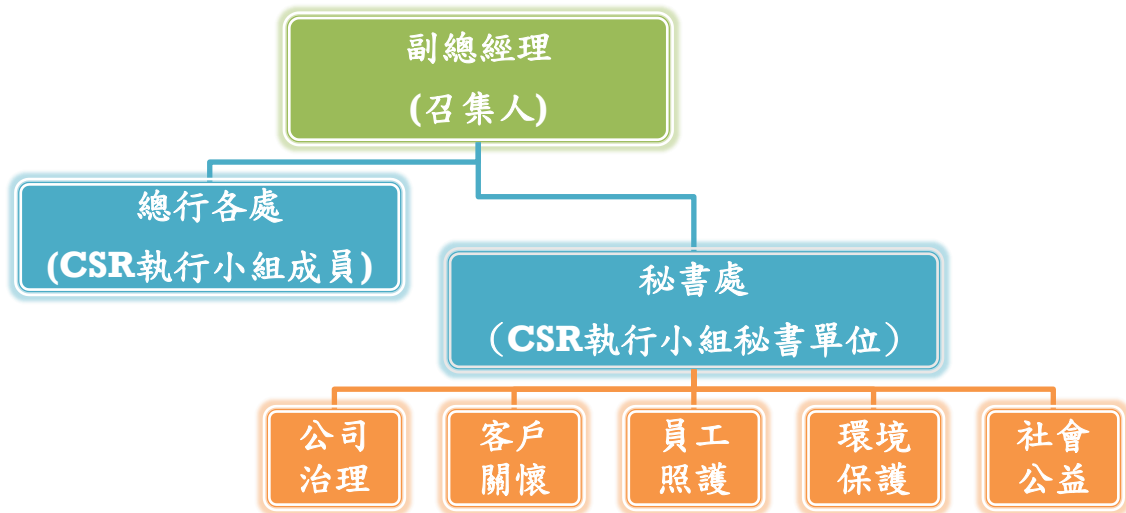
三、品牌形象

以簡單清楚的互動笑臉圖像，象徵彰銀主動熱情的服務態度，贏得客戶滿意的微笑回應。Smile & Reach Out 及微笑連心服務貼心之中、英文Slogan與笑臉圖像相呼應，加強顧客認知，提升彰銀整體形象。



四、企業社會責任委員會

彰化銀行長期以來關注社會脈動，致力履行企業社會責任，不論在推動公司治理、發展永續環境、維護社會公益等各方面均投注相當大的心力。為使企業社會責任工作的推行更具效率，於2015年成立跨部門的「企業社會責任執行小組」（以下稱CSR執行小組），由副總經理擔任召集人，總行各處擔任小組成員，秘書處兼任CSR執行小組秘書單位，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)、辦理其他企業社會責任相關事務。



五、利害關係人議合與重大性議題

鑑於彰化銀行(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)提供多元金融服務，企業營運活動對應的利害關係人類型與相關議題範圍廣泛。為推動彰化銀行CSR核心理念，本行委請外部機構辦理GRI G4教育訓練，由CSR小組成員派員參加訓練課程，以深入瞭解企業社會責任及GRI G4各指標項目之內涵，積極協力推動企業社會責任工作。本行對利害關係人之鑑別及其所關注之重大性議題(以下稱關注議題)之辨識，係由小組成員於調查問卷遴選優先順序，再由秘書單位彙整而成。

(一)利害關係人鑑別

本行鑑別出8類利害關係人，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、媒體等多元身分。

(二)辨識關注議題

本行辨識20項關注議題彙整如下表：

關注議題	關注議題
法令遵循	品牌形象
公司治理	促進產業發展
員工溝通/勞資關係	工作環境/勞工安全
資訊揭露透明	稅捐支出/誠實納稅
風險管理	數位/行動化服務
人權保障/尊重人權	客戶滿意度/顧客權益
客戶隱私	薪酬福利
誠信經營	慈善公益
服務品質	綠色採購
經營績效/獲利	教育訓練/員工培育

(三) 利害關係人溝通管道

本行透過與利害關係人建立多元暢通的溝通管道，於日常往來互動中瞭解各利害關係人所關注議題，即時做出因應。

利害關係人	關注議題	溝通管道與做法
主管機關	<ul style="list-style-type: none"> ● 法令遵循 ● 公司治理 ● 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建置完整法令遵循制度，確實遵守法令規範，並配合主管機關監理與查核 ● 配合主管機關政策 ● 定期於公開資訊觀測站及本行全球資訊網揭露營運相關資訊 ● 參加銀行、信託、證券等同業公會組織

利害關係人	關注議題	溝通管道與做法
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶隱私 ● 客戶滿意度/顧客權益 ● 服務品質 ● 品牌形象 	<ul style="list-style-type: none"> ● 設有客戶申訴管道，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回報 ● 客戶滿意度調查 ● 定期寄送客戶對帳單、最新金融資訊、活動訊息等 ● 公告並落實客戶資料保密措施，保障客戶隱私權 ● 舉辦理財投資講座，維護客戶關係
員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工溝通/勞資關係 ● 人權保障/尊重人權 ● 薪酬福利 ● 教育訓練/員工培育 ● 工作環境/勞工安全 	<ul style="list-style-type: none"> ● 成立彰化商業銀行股份有限公司企業工會(以下稱企業工會)，以保障會員權益，增進會員知能、改善勞動條件、調和勞資關係、促進團結合作、維護本行業務健全發展 ● 員工申訴專線電話、傳真、電子信箱 ● 企業內部網站員工意見交流討論區 ● 定期召開勞資會議
投資人/ 媒體	<ul style="list-style-type: none"> ● 經營績效/獲利 ● 公司治理 ● 資訊揭露透明 	<ul style="list-style-type: none"> ● 透過網站公告財務訊息 ● 依臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序之規定發布重大訊息 ● 發布新聞稿 ● 設立「投資人訊息」專區，提供發言人、代理發言人、股務相關資訊聯絡窗口，以及聯絡

利害關係人	關注議題	溝通管道與做法
		表單溝通機制 ● 每年召開股東會 ● 每月公告營運績效
社會/社區 非政府組織 /非營利組織	● 慈善公益 ● 社區關懷	● 舉辦音樂會、捐血活動 ● 贊助體育活動 ● 捐贈 ● 參與關燈節能活動
供應商	● 綠色採購 ● 公平採購	● 公開招標，採購資訊透明化， 於本行全球資訊網公告

(四) 重大性議題之排列

本行CSR執行小組秘書單位依據上述關注議題對本行營運的衝擊與影響程度及利害關係人關心程度，繪製出重大性矩陣圖如下所示；嗣再從中選出12項重大性議題，分別為公司治理、法令遵循、員工溝通/勞資關係、資訊揭露透明、風險管理、誠信經營、經營績效/獲利、客戶隱私、服務品質、薪酬福利、綠色採購及教育訓練/員工培訓作考量面與邊界鑑別。此外，對於重大性議題之回應內容，將在本報告書各章節陳述。

對營運的衝擊與影響程度	高	<ul style="list-style-type: none"> ● 經營績效/獲利 ● 客戶隱私 ● 服務品質 ● 稅捐支出/誠實納稅 ● 慈善公益 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 法令遵循 ● 員工溝通/勞資關係 ● 資訊揭露透明 ● 風險管理 ● 誠信經營 	
	低	<ul style="list-style-type: none"> ● 人權保障/尊重人權 ● 品牌形象 ● 數位/行動化服務 ● 促進產業發展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 薪酬福利 ● 綠色採購 ● 教育訓練/員工培育 ● 客戶滿意度/顧客權益 ● 工作環境/勞工安全 	
		低	利害關係人關注程度	高

重大性議題考量面與邊界鑑別

重大性議題	報告邊界	GRI類別	G4重大考量面	GRI指標
公司治理	組織內 彰銀	一般指標	公司治理	G4-34
	組織外主管機關、投資人	經濟面	經濟績效	EC1-EC2
法令遵循	組織內彰銀、投資人	一般指標	公司治理	G4-34
	組織外主管機關、投資人	經濟面	經濟績效	EC1-EC2
		社會面	法規遵循	SO8
社會面	法規遵循	PR9		
員工溝通/ 勞資關係	組織內彰銀、員工	特定指標	訓練與教育	LA10
	組織外主管機關、投資人	社會面	員工多元與平等機會	LA12
資訊揭露 透明	組織內彰銀	一般指標	公司治理	EC1-EC2
	組織外主管機關、投資人 媒體	經濟面	經濟績效	

重大性 議題	報告邊界	GRI類別	G4重大 考量面	GRI 指標
風險管理	組織內彰銀	一般指標	經濟績效	EC2
	組織外客戶、投資人	金融補充指 標	產品與服務衝 擊面	FS2
誠信經營	組織內彰銀 組織外客戶、投資人	一般指標 經濟面	倫理與誠信 經濟績效	G4-56
經營績效/ 獲利	組織內彰銀、員工 組織外客戶、投資人	特定指標 經濟面	經濟績效	G4-EC1
客戶隱私	組織內彰銀、員工 組織外客戶	特定指標 社會面	顧客隱私	G4-PR8
服務品質	組織內彰銀、員工 組織外客戶	特定指標 社會面	產品與服務標 示	G4-PR3
薪酬福利	組織內彰銀、員工 組織外主管機關	特定指標 社會面	勞僱關係	G4-LA2
綠色採購	組織內彰銀 組織外供應商	特定指標 環境面	整體情況	G4-EN31
教育訓練/ 員工培育	組織內彰銀、員工 組織外主管機關、投資人	特定指標 社會面	訓練與教育	G4-LA9



彰化銀行

SINCE 1905

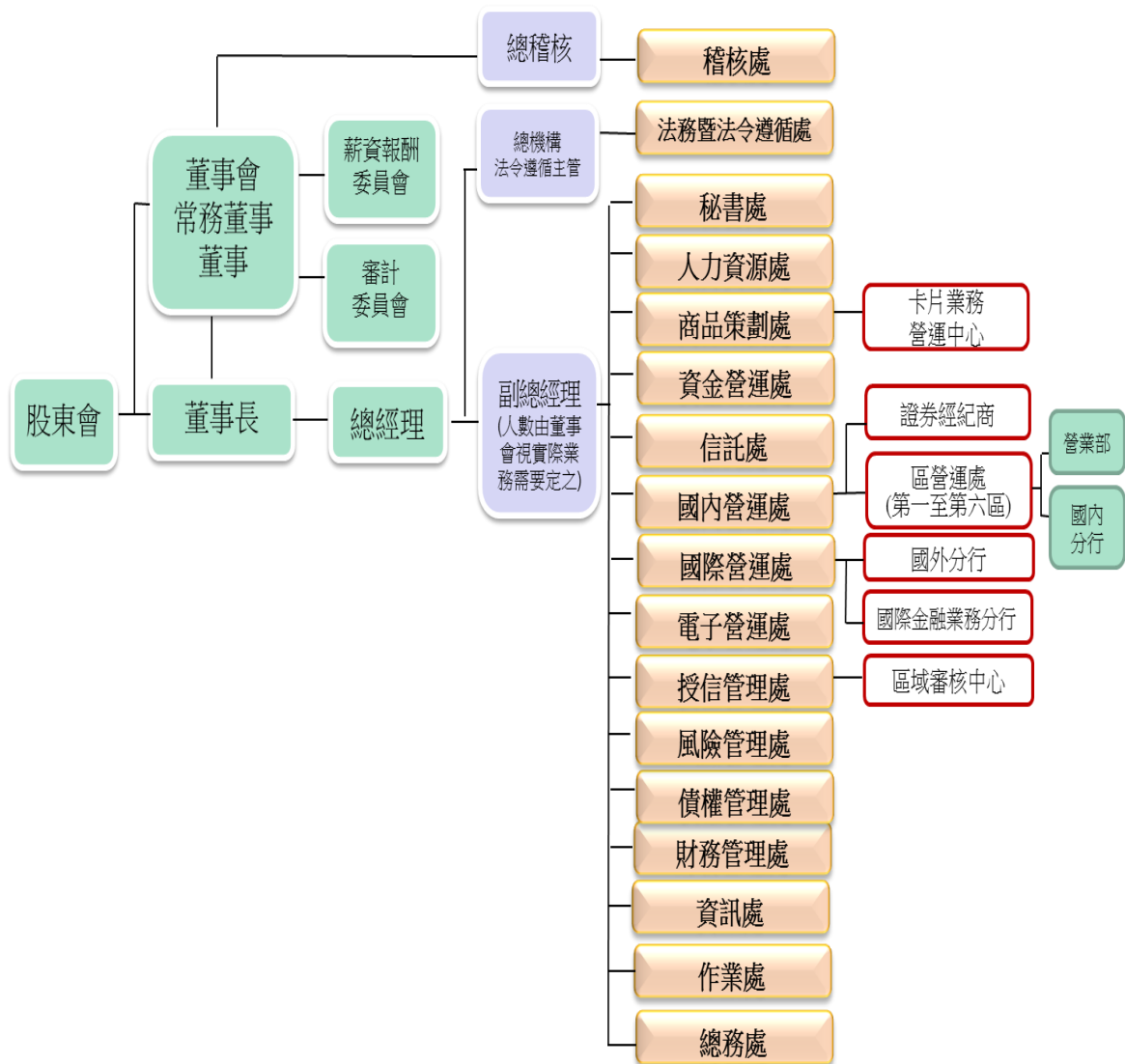
第三章 公司治理

秉持誠信經營之企業文化，追求
企業永續發展

建立良好公司治理機制，提升
資訊揭露透明度

遵循法令、執行內部控制及稽核
制度，落實至各項營運活動

本行對外積極追求業務發展，提升經營績效；對內則落實內部控制及稽核制度，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、 公司治理架構

在組織架構方面，本行設有直屬於董事會之稽核處，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，並適時提供改進建議；另設有審計與薪資報酬等功能性委員會，並設有16個業務主管處，負責公司營運、管理與業務推動，以

追求企業永續經營，期許成為優質公司治理之指標企業。

二、 公司治理規範

為維持良好公司治理運作，本行訂有章程、股東會議事規則、董事會議事規則、獨立董事職責範疇規則、董事選舉辦法、審計委員會組織規程、薪資報酬委員會組織規程、取得或處分資產處理程序、業務項目權責劃分表等公司治理章則。

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。本行董事依據職權之範圍行使職權，以有效掌握及監督公司之整體營運。

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。2014年度第23屆董事會開會計9次，董事平均出席率為93.52%；第24屆董事會開會計3次，董事出席率為100%。全體董事均依本行章程及董事會議事規則等規定，審定本行預算及決算，討論公司財務業務執行狀況、監督內部稽核及法令遵循工作等。

(一) 董事簡歷表

2014年12月31日

職稱	姓名	主要學/經歷
董事長	張明道 (財政部代表)	中國文化大學法律研究所碩士 彰化銀行總經理 臺灣銀行暨臺灣金控總經理 金融監督管理委員會銀行局局長 金融監督管理委員會檢查局副局長 財政部金融局副局長

職稱	姓名	主要學/經歷
常務董事	陳淮舟 台新金融控股股份有限公司(下稱台新金控)代表	美國紐約市立大學柏魯克學院財經碩士 彰化銀行董事長 台新金控總經理 台新國際商業銀行副董事長 台新票券金融公司董事長 台灣高速鐵路公司財務長 台新銀行總經理 美國銀行松山分行總經理
常務董事 (獨立董事)	梁國源	美國杜克大學經濟學博士 行政院公平交易委員會委員 國立清華大學經濟學系教授 國立清華大學科技管理學院榮譽教授
董事	彭英偉 (財政部代表)	國立政治大學法學碩士 財政部法規委員會執行秘書 財政部訴願審議委員會執行秘書
董事	梁懷信 (財政部代表)	輔仁大學法律研究所碩士畢業 社團法人台灣金融服務業聯合總會副秘書長 太平洋證券股份有限公司獨立董事 曾受美國華盛頓大學之邀請研究「金融現代化法案」 專利代理人
董事	阮清華 (財政部代表)	臺灣大學法律系學士 政治大學企業管理系學士 財政部賦稅署科長、專門委員 財政部法規委員會執行秘書 財政部訴願審議委員會執行秘書 財政部主任秘書
董事	吳澄清 (台新金控代表)	日本東京大學工學博士 台灣石化合成股份有限公司總經理

職稱	姓名	主要學/經歷
董事 (獨立董事)	陳上程	政治大學財政研究所 中央存款保險公司董事長 中央銀行金融業務檢查處處長、副處長、稽核 中央銀行經濟研究處科主任、科副主任
董事 (獨立董事)	潘榮春	逢甲大學銀行保險學系 兆豐資產管理股份有限公司董事兼總經理 漢誠財務管理股份有限公司董事兼營運長 凱崑電子股份有限公司監察人

(二) 設立審計委員會制度

本行於2014年12月10日成立審計委員會替代監察人，協助董事會決策，並審議本行或主管機關規定之重大議案，有助提升本行公司治理。

(三) 增加獨立董事比例

為強化董事會職能，本行董事自第24屆起，遴選3位獨立董事並設置審計委員會。現行董事會成員共9席，其中含獨立董事3席，占董事會比例達30%以上。

(四) 強化董事會職能

為提升公司治理效能，長期策略發展及追求永續經營之目標，本行陸續成立薪酬委員會及審計委員會之隸屬董事會轄下之功能性委員會，期能充分發揮董事會專業、獨立之監督職能，以維護全體股東權益。

(五) 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。

(六) 董事責任保險

有鑑於總體經濟環境快速變遷，為適度減緩董事及經理人於執行職務，所面臨的未知風險與可能造成之損害，本行投保董事及重要職員責任保險，期能爭取更多人才並鼓勵勇於任事。

(七) 董事平均年齡與性別

本行董事會共9位董事均為男性，其中含3位獨立董事，平均年齡為65歲。

(八) 董監事酬金表

本行第23、24屆董(監)事(含獨立董事)2014年度之酬金如下表，如欲取得更詳細資訊，請參閱本行年報，年報可至彰化銀行全球資訊網 (<https://www.chb.com.tw/>) 或公開資訊觀測站 (<http://mops.twse.com.tw/index.htm>) 下載。

董事酬金表

單位:新臺幣千元

董事酬金								
項目	報酬		退職退休金		盈餘分配酬勞		業務執行費用	
	本行	財務報告 內所有公司	本行	財務報告 內所有公司	本行	財務報告 內所有公司	本行	財務報告 內所有公司
金額	14,930	14,930	0	0	68,109	68,109	0	0

監察人酬金表

單位:新臺幣千元

監察人酬金								
項目	報酬		退職退休金		盈餘分配酬勞		業務執行費用	
	本行	財務報告 內所有公司	本行	財務報告 內所有公司	本行	財務報告 內所有公司	本行	財務報告 內所有公司
金額	4,092	4,092	0	0	27,242	27,242	0	0

董(監)事名單：

1. 第23屆：

● 董事：

梁國源、陳上程、財政部(代表張明道、梁懷信)、台新金融控股股份有限公司(代表陳淮舟、吳澄清、林政憲、鄭家鐘、陳登杉)。

● 監察人：

凡登投資股份有限公司(代表高志尚)、行政院國家發展基金管理會(代表阮清華)、合興石化工業股份有限公司(代表王文猷)。

2. 第24屆董事：

梁國源、陳上程、潘榮春、財政部(代表張明道、阮清華、梁懷信、彭英偉)、台新金融控股股份有限公司(代表陳淮舟、吳澄清)。

(九) 董事對利害關係議案迴避之執行情形

本行董事會議事規則第15條規定，除法令另有規定外，董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於本行利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得

代理其他董事行使其表決權。

第23屆董事對利害關係議案迴避之執行情形

(2014.1.1-2014.12.8)

議案內容	董事姓名	應利益迴避原因	表決情形
與業務經營相關議案計四案	台新金控 法人代表 董事	議案為金融控股公司法第45條規定授信以外之利害關係人交易案件，依公司法第206條準用同法第178條規定迴避。	除有自身利害關係之董事迴避外，其餘出席董事同意照提案通過。
審議提名獨立董事候選人名單乙案	梁常務獨立 董事國源 陳獨立董事 上程	議案內容與董事有自身利害關係，依公司法第206條準用同法第178條規定迴避。	

第24屆董事對利害關係議案迴避之執行情形

(2014.12.9-2014.12.31)

議案內容	董事姓名	應利益迴避原因	表決情形
向主管機關申請由張董事長明道兼任本行總經理乙案	張董事長 明道	議案內容與董事有自身利害關係，依公司法第206條準用同法第178條規定迴避。	除有自身利害關係之董事迴避外，其餘出席董事同意照提案通過。
敦聘第3屆薪資報酬委員會委員並訂定其出席費乙案	梁常務獨立 董事國源 陳獨立董事 上程 潘獨立董事 榮春		

四、 董事會各功能性委員會

(一) 審計委員會

1. 訂定審計委員會組織規程，2014年共召開2次會議，出席率為100%。
2. 本委員會由全體獨立董事組成，以本行下列事項之監督為主要目的：
 - (1) 財務報表之允當表達。
 - (2) 簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效。
 - (3) 內部控制之有效實施。
 - (4) 遵循相關法令及規則。
 - (5) 存在或潛在風險之管控。

(二) 薪酬委員會

1. 訂定「薪資報酬委員會組織規程」，2014年共召開6次會議，出席率為100%。
2. 委員會之職權：
 - (1) 評估與檢討本行整體薪資報酬政策。
 - (2) 訂定並定期檢討董事、監察人、總經理、副總經理、總稽核、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、監察人、總經理、副總經理、總稽核、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：
 - A. 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。
 - B. 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

放數額或提撥比例之決定。

(三) 各功能性委員會成員

委員	審計委員會	薪酬委員會
梁國源	✓	✓
陳上程	✓	✓
潘榮春	✓	✓

五、風險管理

(一) 風險控管方針

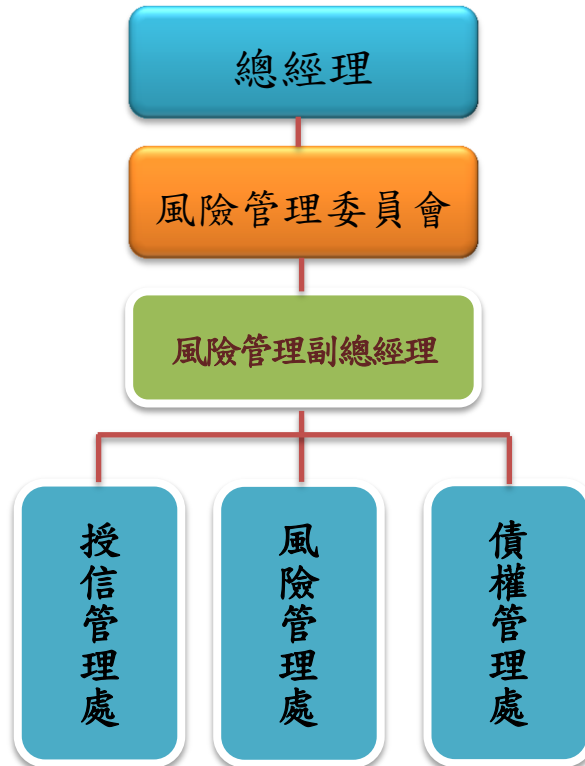
本行設有獨立之專責風險管理單位，負責風險監控、政策及策略制定，以確保本行對於各項風險辨識、衡量、監控與報告之中立性與一致性。執行風險控管機制包括下列原則：

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。

(二) 風險管理架構

本行為建構專業及獨立之風險管理組織，設有風險管理委員會。風險管理委員會之主要成員係風險管理處、授信管理處及債權管理處，以統籌及整合本行各項風險管理事項之審議、監督及協調運作，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及跨部門間之各項風險。



本行風險管理委員會每月定期由總經理擔任主任委員召開會議，風險管理委員會主要職掌為評估與監督本行風險承擔能力及已承受風險現況，審查新種業務或重要業務規章，決定風險因應策略及風險管理程序遵循情形，積極督導改善重大風險管理缺失，並每季向董事會提報風險管理報告，以整合本行風險管理事項之審議、監督與協調運作，提升本行風險管理品質。

(三) 風險管理機制

1. 最高遵循準則「整體風險管理政策」

為建立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。依該政策規定，董事會應充分瞭解全行所承受之各項風險，並負整體風險管理政策之最終責任；董事會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；董事會應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. 為落實風險管理程序及遵循各項風險管理措施，本行設置風險管理委員會，以建立獨立有效之風險管理機制，整合本行風險管理事項之審議、監督與協調運作，提升本行風險管理品質，確保銀行穩健經營，說明如下：

(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需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) 各項業務之風險需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，對於違反政策、限額及授權等例外事件，即時陳報處理並檢討改善。

六、法令遵循

本行依「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。

(一)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。

(二)員工行為準則

本行訂有彰化銀行員工行為準則，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。

(三)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。

(四)個人資料保護

金融監督管理委員會制定「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」，要求非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法，以加強管理、確保個人資料之安全維護。本行為落實個人資料檔案安全維護與管理並確保各項業務之執行符合相關法規或法令之要求，爰依前開辦法訂定本行個人資料檔案安全維護計畫以及個人資料管理規範，建置妥適之個人資料保護管理機制，由各單位依規辦理自評，並要求所有同仁應定期參加個人資料保護之相關訓練。

七、社團組織

為促進國內金融產業發展，本行積極參與中華民國銀行商業同業公會全國聯合會(分別指派代表擔任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等)、中華民國證券商業同業公會(會員)、中華民國票券金融商業同業公會(會員)、中華民國信託商業同業公會(分別指派代表擔任常務理事、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及法規紀律委員會委員)、中華民國期貨商業同業公會(會

員)、臺灣證券交易所股份有限公司(指派代表擔任監察人)、財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會(分別指派代表擔任董事及審議委員)、社團法人中華民國股權投資協會(會員)、財團法人中小企業信用保證基金(會員).....等各項公會活動，適時針對銀行實務運作提供建言，努力為提升國內整體金融環境盡一份心力。本行除常規會費外，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)提供捐助款項。

八、資訊揭露評鑑

在資訊揭露方面，本行於2014年榮獲上市櫃公司資訊揭露評鑑為A+級，且為自願性揭露資訊較透明者，致力於資訊公開、透明、及時，保障利害關係人之權益。



彰化銀行

· SINCE 1905 ·

第四章 客戶關懷

提供友善金融服務，建立客戶申訴管道

制定消費者權益保護政策

對於客戶資料採取嚴密之保護措施，嚴禁對外洩漏

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服務流程，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)服務網絡

1.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。

2.海外服務據點

彰化銀行於世界主要金融中心設有9家海外分支機構，包括位於美國紐約及洛杉磯二家分行、英國倫敦分行、日本東京分行、新加坡分行，以及大陸昆山分行、昆山分行花橋支行(鄰近上海)、東莞分行及香港分行，提供快速及24小時無遠弗屆的資金調度與金融營運網。

3.網路服務平台

(1) 本行持續發展企業及個人網路銀行功能，提供客戶安全的交易工具，持續強化電子通路功能，並推出創新的金融商品及服務，建置網路銀行、行動銀行、電話銀行等電子通路平台，以提供更便捷之金融服務，以滿足客戶需求。

(2) 本行客服中心提供語音自助式服務設計，每年約有545,200通來電，減少客戶臨櫃之交通、人力耗費。

(二)發展行動化的服務：

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，以加強行動化服務品質，加速各項業務的處理流程並縮短查詢速度。

1. 優化本行行動網銀：

為因應行動上網的趨勢，提供本行客戶更多元與即時之服務管道，本行積極發展行動銀行業務，提供六大服務功能：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功能，客戶得透過手機行動網銀使用金融資訊查詢、銀行服務、信用卡服務、優惠活動、帳戶總覽查詢、即時轉帳及繳納本人信用卡費等服務及功能，以滿足客戶需求。

2. 加入行動支付的行列：

隨著網路交易的蓬勃發展，網路市場具有龐大的商機，提供快速、方便且多元化的行動支付工具將是重點項目之一、建置行動支付系統，提供客戶得使用行動金融卡、手機信用卡、儲值卡及銀行帳戶等進行金融支付交易。

3. 網路證券及基金下單的發展：

便利客戶隨時隨地查看證券市場脈動，並可於行動裝置上即時下單及查詢。

(三)金融商品

1. 本行對於新種金融商品之開發，先進行資料之蒐集、評估與分析，擬訂市場策略，包括區隔目標客戶市場，訂定行銷計畫、商品價格，以實現各市場區隔之目標與獲利。

2. 授信業務

為善盡本行企業社會責任及對環境保護之承諾，針對環境保護方面，本行提供民營事業污染防治設備低利貸款之政策性貸款；針對企業社會責任方面，本行提供企業天然災害復建貸款、中小企業災害復舊專案貸款、協助災區住宅

修繕貸款、個人災害復建貸款，於企業或個人經歷天然災害急需資金時，供應資金奧援。另，提供微型創業鳳凰、青年創業及啟動金貸款等政策性貸款，協助婦女及年輕人創業。

- (1) 為履行企業社會責任，落實「赤道原則」之精神，本行於辦理授信時，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。
- (2) 為落實「赤道原則」，本行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，本行主動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，本行則進一步評估該裁處對授信戶營運、財務及本行債權是否有重大影響。
- (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、環境保護及食品安全等情事遭主管機關裁處者，需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，除應定期監控、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。
- (4) 致力於結合金融核心業務與企業社會責任，持續支持生物科技、綠色能源、觀光旅遊、醫療照護、雲端科技等新興產業發展，關懷中小企業、青年創業，獲經濟部頒發2013年度「協助青年築夢創業相挺獎」肯定。

3. 信託業務：

- (1) 為善盡企業社會責任，保障弱勢族群客戶之權益，維護客戶交易之安全，以及配合政府都市更新之政策，本行辦理各類型之信託商品，以滿足客戶之需求。本行辦理安養及撫育信託業務，提供對弱勢族群權益之維護，以

保障其財產安全。

- (2) 配合老舊社區都市更新之進行，本行提供不動產信託業務，藉由信託機制增加住戶與建商互信，促使更新案順利進行，以達市容美化及居住品質提升之效。
- (3) 本行辦理不動產買賣價金信託業務，不動產買賣雙方藉由信託機制，保障彼此財產交易安全，減少財務糾紛及訴訟頻率。
- (4) 響應政府節能減碳政策，本行持續推展基金電子式交易，減少客戶臨櫃交易，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，並提升員工工作效率。

(四)提供友善金融服務措施

1. 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。
2. 為維護身心障礙者使用金融服務之權益，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>)
3. 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。
4. 為增強金融服務之便利性，截至2014年12月底，行內ATM共設置510台，行外ATM共設置160台，全行共設置670台ATM。
5. 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樓下一樓之中山北路分行及新莊輔仁大學、嘉義南華大學校區三處各設置1台視障ATM，以供視障民眾使用；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。

- 6.對於有償還意願但短期收入不穩定之客戶，本行除配合政府政策紓解客戶還款壓力外，亦透過如消費者債務清理條例前置協商作業等各類協商方式，協助他們渡過難關。
- 7.本行向一般客戶提供金融商品交易服務時，以其財務狀況、投資經驗與需求、承擔潛在虧損能力等綜合因素考量下，於其所能配適商品種類與金額的範圍內進行交易。而各交易均提供客戶商品說明書使其瞭解，並指派專責人員解說內容及告知相關風險，於交易文件與本行網站明顯處載明交易糾紛之申訴管道與消費評議與調解之機制。
- 8.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。

二、顧客權益保護

- (一)為保護消費者權益，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及彰化銀行金融消費者保護作業要點，並隨時配合主管機關規定予以更新或補充。
- (二)本行依不同金融商品或服務之特性，建立差異化事前審查機制，並依金管會訂定之「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，充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保商品或服務對金融消費者之適合度。
- (三)本行提供滿足企業營運所需的融資商品、種類，針對企業產銷情形、付款條件、收款條件、未來的金流做融資的規劃，提供客製化服務，配合企業的成長，協助企業獲得資金運用的最大效益。
- (四)本行制定信用卡約定條款及信用卡權益手冊保護消費者權益

政策，以維護信用卡持卡人權益。

- (五)各項服務收費標準公告於本行全球資訊網，使客戶一目瞭然並事先知悉。
- (六)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。本行2014年度無發生侵犯隱私權或遺失顧客資料之申訴事件。
- (七)於各商品契約中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。
- (八)本行指派專責人員負責於接獲客戶申訴時，即時轉知總行權責單位及相關單位妥善處理。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最完善之保障，並提升本行所提供金融商品與服務之品質。
- (九)本行資訊系統通過ISO 27001複審認證及持續推動BS10012個人資訊管理制度(PIMS)，並完成網路安全控管系統的建置，防止非法設備使用，提升資訊安全，保護客戶資料，做好風險控管。
- (十)訂定人工核身作業規範，運用密錄及質檢系統，監控服務品質，以確保客戶資料安全。
- (十一)本行2014年度金融商品或服務無違反法律規範情形，亦無發生遭主管機關裁罰情事。

三、顧客滿意度與申訴機制

(一)本行各業務主管處不定期主動徵詢客戶意見，以瞭解客戶對各項業務之滿意度與需求內容，並且有效率的處理及改善問題，提供客戶最優質之服務。其中本行針對企業網路銀行(彰銀e通)客戶進行滿意度調查，2014年度總滿意度較2013年度提升，顯示本行客戶對彰銀e通給予正面肯定評價。

(二)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反應需求。

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)本行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等辦法，對客戶之申訴事項及時處置及因應，並就處理結果予以追蹤，期能妥善解決問題，提供客戶最佳服務與保障權益。

(四)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。



彰化銀行

SINCE 1905

第五章 員工照護

力行適才適所原則及公平合理之績效考核

重視員工職涯發展，輔以多元化訓練管道

維繫良好勞資關係

鼓勵員工參與活動，照顧員工健康，提供安全的工作環境及完善的福利措施

建構完善之薪酬制度

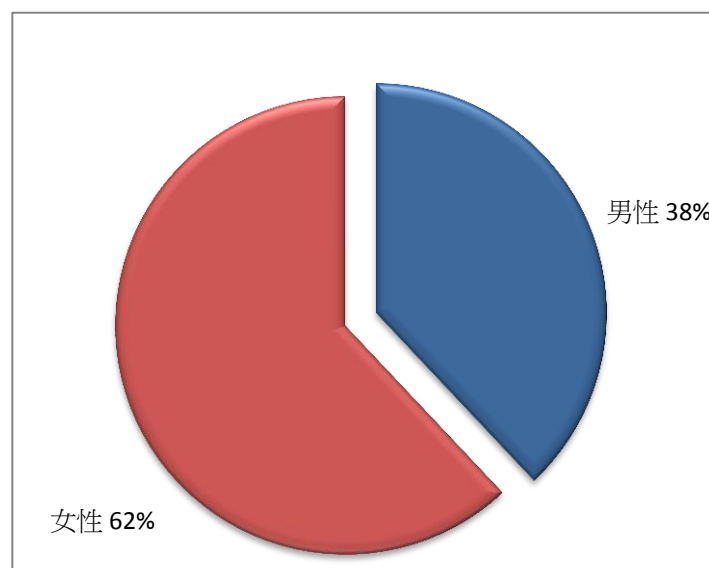
人才是企業的核心競爭力，更是最重要的資產，本行力行適才適所原則及公平合理之績效考核，是我們對員工的承諾，我們重視員工職涯發展，先後執行員工國際金融人才培育計畫及領導人才養成計畫，輔以多元化訓練管道，以提升員工專業知能；建構完善薪酬制度，以市場競爭力之考量，將公司整體營運成果與個人績效連結，作為薪酬調整之參考；在工作之餘，鼓勵員工參與各項社團、休閒活動，並提供員工完善的健康照護協助方案及福利措施，協助員工在工作與家庭之間取得平衡，照護員工的身心健康。

一、員工結構

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。

(一)員工類別、性別及年齡別組成分析

截至2014年底，正職員工總數計有6,463人，男性員工為2,463人，占員工人數38%；女性員工為4,000人，占員工人數62%。



2014 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	15	181	348	544	0	4	124	415	543	1,087
員工	339	1,993	664	460	3,456	127	796	517	480	1,920	5,376
合計	339	2,008	845	808	4,000	127	800	641	895	2,463	6,463

(二)員工分布

正職人員於臺灣地區計有6,327人，占97.9%；海外地區(本行派駐海外)計有136人，占2.1%。

(三)新進人員組成分析

2014 年	2014 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	6,327	1.98	1.42	74	51	3	0	128	42	49	1	0	92
海外 地區	136	0.53	0.15	26	6	1	1	34	10	0	0	0	10
合計	6,463	2.51	1.58	100	57	4	1	162	52	49	1	0	102

(四)員工離職率—依性別及年齡區分：

2014 年	2014 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	6,463	1.50	1.73	38	29	7	23	97	9	27	5	71	112
海外 地區		0.20	0.08	9	3	1	0	13	5	0	0	0	5
合計	6,463	1.70	1.81	47	32	8	23	110	14	27	5	71	117

(五)員工育嬰留職停薪概況表：

	2014年 申請 人數	2014年 應復職人 數(A)	2014年 實際復職 人數(B)	2013年 實際復職 人數(C)	2013年 滿一年留 存人數(D)	回任率 (B/A) (%)	留存率 (D/C) (%)
男性	7	4	3	6	6	75%	100.00%
女性	77	57	45	56	52	78.95%	92.86%
合計	84	61	48	62	58	78.69%	93.55%

註：本表中實際復職人數係含提前復職者。

(六)薪資、福利

單位:新臺幣千元

薪資、福利及退職後福利	2013	2014	成長率
非主管職年度員工福利費用	5,418,656	6,013,452	10.98%
平均非主管職年度員工福利費用	1,008	1,119	11.01%

註:2014年非主管人數為5,376人;2013年非主管人數為5,377人。

二、員工關係

(一)辦理員工調薪

為展現照顧員工及落實企業社會責任之決心，本行2014年度辦理年度調薪，以激勵員工士氣。本行亦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。

(二)職業健康與安全

1.投保「僱主意外責任保險」，為全體員工因執行職務發生

- 意外事故時，提供員工生活之保障，保費全部由行方負擔。
2. 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。
 3. 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。
 4. 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。
 5. 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。
 6. 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執行職場安全與健康促進相關事務，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。
 7. 為充分照護員工健康，依勞工安全衛生法及勞工健康保護規則，每 2 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。

(三)教育與訓練

1. 本行員工訓練係採「業務導向的訓練策略」，以職能為基礎，規劃實體及數位訓練等多元化課程，增進員工素質，俾提升其競爭力。

- 2.持續以內部證照檢定激勵員工自主成長，培養專業素養並提升專業能力。
- 3.為配合業務發展趨勢，擴大培訓國外分行儲備人才，派員前往歐、美、日及中國大陸等地研習與參加國際性研討會，俾打造整體高品質與國際化金融人才，藉以因應不斷創新之業務需求與永續經營之理念。
- 4.2014 年度訓練總時數計 234,499 小時，以 2014 年 12 月 31 日止行員(不含工員及司機) 5,934 人計，平均每人訓練時數達 39.52 小時。員工教育訓練時數自 2015 年起，將依性別與員工類別劃分，並揭露每名員工每年接受訓練的平均時數。

(四)員工權益維護

本行各項員工福利措施、退休制度與其他員工權益維護措施，如下所示：

1. 福利措施：

(1)勞保：

對象為全體員工，保費由政府負擔10%、本行負擔70%、員工本人負擔20%。

(2)全民健康保險：

對象為參加勞保人員本人及眷屬(包括父母、配偶及未婚、殘障子女)，保費由政府負擔10%、本行負擔60%、員工本人負擔30%。

(3)休假：

按服務年資滿一年以上，每年享有7 ~30天不等之休假。

(4)體育康樂活動：

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

(5)職工福利委員會：

置委員21人，除由總經理指派副總經理1人為當然委員外，其餘由本行及工會分別依選舉辦法推選委員20人，辦理有關福利金之籌劃、保管與運用事項及其他職工福利事項；另，於臺北大樓設有職工福利社，以進貨原價供應員工日常生活必需品。

(6)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。

2. 退休制度

本行訂有員工退休撫卹及資遣辦法，有關員工之退休、撫卹(含職業災害補償)及資遣等事項，依該辦法辦理，該辦法未規定者，悉依勞動基準法等相關法令之規定辦理。

3. 員工權益維護措施：

(1)為明確規定員工權利義務，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)為防治性騷擾事件之發生，本行訂有性騷擾防治措施暨申訴處理要點，並設置申訴專線，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。本行於2014年未發生性騷擾事件。

(五)員工申訴機制

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。2014年員工申訴案件共4件均依規簽辦完畢，平均結案時間為一個月。

本行全球資訊網「員工申訴專區」位址：

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

(六)員工幸福指數

企業工會為促使彰化銀行營造幸福友善的勞動環境，重視工會會員（友）職場幸福，提供安全、和諧的優質工作環境，並平衡其工作及家庭生活，提升勞動尊嚴打造幸福企業，透過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。

三、勞資關係

(一)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，每三個月定期舉開一次勞資會議，雙方透過勞資會議就以下事項共同討論並協商，至 2014 年年底勞資會議已舉開 73 次，促進本行勞資關係和諧穩定、互動良好。

1. 協調勞資關係、促進勞資合作事項。
2. 勞動條件事項。
3. 員工薪資福利事項。
4. 勞工安全事項。
5. 提高工作效率事項。
6. 企業文化提升。

(二)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，俾健全銀行業務發展及對彼此經營權和勞動權互相尊重，加強勞資和諧，以達促進事業之發展和保障員工之福利之目的。至 2014 年年底止，企業工會會員人數 6,113 人，受團體協約保障員工占全體員工百分比為 96%。



彰化銀行

SINCE 1905

第六章 環境保護

CHB
CHANG HWA BANK
彰化銀行

個人網路銀行 無煙減碳真

樂活環保愛地球

騎著單車享受樂活，騎向無煙減碳的彩虹大道是快活，
利用個人網路銀行進行交易，減少帳單的印製，
讓世界減碳，為地球多盡一份心力！

新樂活宣言 環保愛地球

樂活風氣持續蔓延，騎著單車享受樂活快樂生活，更要樂活環保愛地球！
活用個人網路銀行，紙張轉帳、匯費、外幣、滙款交貨、電子帳單服務，讓您樂活
並有環保地維護個人的財富和時間！同時響應減碳環保，為綠地球球盡一份心力！
請電彰化銀行各分行網際網路服務中心專線：
市話專線 **412-2222** (市話計費) 手機專線 **02-4122222**

Reach Out
樂活新宣言

環保節能向來為彰化銀行內部宣導及經營管理上的實踐重點，除公文系統 e 化，並鼓勵客戶多利用電子下單或網路銀行交易及申請電子對帳單等 e 化服務；亦結合環保議題參與社會公益活動，透過「城市廣播網·燈不亮月亮」關燈節能活動，以推廣節能減碳的環保理念。此外，為促進能源有效使用，依能源管理法設置能源管理人員，每年進行能源查核網路申報，亦積極配合政府宣導之各項政策，向員工宣導節約用電及用水政策，為地球環境保護盡一份心力。

一、能源使用

本行以臺北大樓為標的，使用之能源種類分為天然氣、電力、水資源、油品 4 類，統計 2014 年度能源消耗，說明如下。本行 2014 年度油品、天然氣及電力之二氧化碳(CO₂)總計排放量約為 1,770,508.843Kg CO₂e，如下表所示。

2014 年度 CO₂ 排放量統計表

類別	直接能源			間接能源
	車用汽油	柴油	天然氣	電力
使用總量	18,513 (L)	799 (L)	9,758 (度)	3,278,688 (度)
CO ₂ 排放係數 (註一)	2.263 (註二)	2.606 (註二)	1.879 (註二)	0.521 (註三)
CO ₂ 排放量 (kg CO ₂ e)	41,894.919	2,082.194	18,335.282	1,708,196.448
直接、間接能源 CO ₂ 排放量小計 (kg CO ₂ e)	62,312.395			1,708,196.448
年度能源 CO ₂ 排 放量總計 (kg CO ₂ e)	1,770,508.843			

註 1：四捨五入取至小數點後三位數字。

註 2：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。

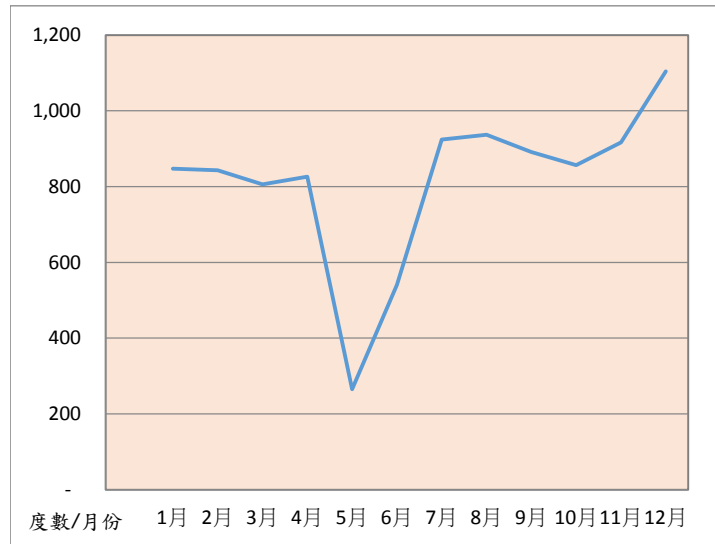
註 3：電力排放係數依經濟部能源局 2015.5.26 公告係數。

(一)天然氣

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，另 2014 年度 4、5 月份間員工餐廳因重新裝修停止供餐，故 5、6 月份天然氣使用量及費用較其他月份少。

臺北大樓 2014 年度天然氣費用表

申報月份	使用度數(度)	瓦斯費(元)
1月	847	18,091
2月	843	17,869
3月	806	17,229
4月	826	18,076
5月	265	5,933
6月	541	11,787
7月	924	19,863
8月	937	20,212
9月	891	19,294
10月	857	18,442
11月	917	19,463
12月	1,104	23,103
合計	9,758	209,362
CO2 排放量(kgCO ₂ e)		18,335.282



2014 年度臺北大樓天然氣使用量曲線圖

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」附表一溫室氣體排放係數管理表 6.0 版，為 1.879。

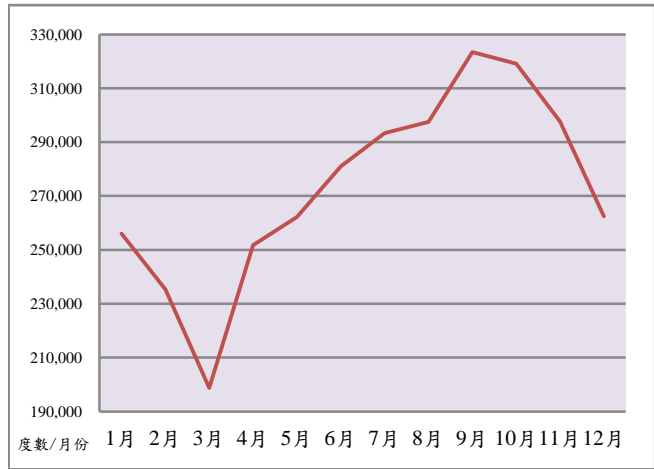
經統計本行臺北大樓 2014 年度員工餐廳廚房天然氣使用量 9,758 度，天然氣 CO₂ 排放量約 18,335 kg CO₂e。

(二)電力

2014 年臺北大樓用電度數共 3,278,688 度電，碳排放量約為 1,708,196.448 kg CO₂e。其中設備用電比例以空調系統最高，耗電量占 46%，其次為照明系統占 23%。因夏季空調使用時間長，且用電效率高，故用電量於 9 月達最高峰。

臺北大樓 2014 年度用電度數及費用表

申報月份	用電度數 (kWh)	總電費 (元)
1 月	256,000	1,061,064
2 月	235,400	987,624
3 月	198,800	856,946
4 月	251,800	1,046,880
5 月	262,200	1,088,630
6 月	281,000	1,153,631
7 月	293,400	1,294,695
8 月	297,488	1,319,485
9 月	323,400	1,407,617
10 月	319,200	1,386,404
11 月	297,600	1,198,741
12 月	262,400	1,074,777
合計	3,278,688	13,876,494
平均	273,224	1,156,374
電力 CO ₂ 排放量 (kgCO ₂ e)	1,708,196.448	

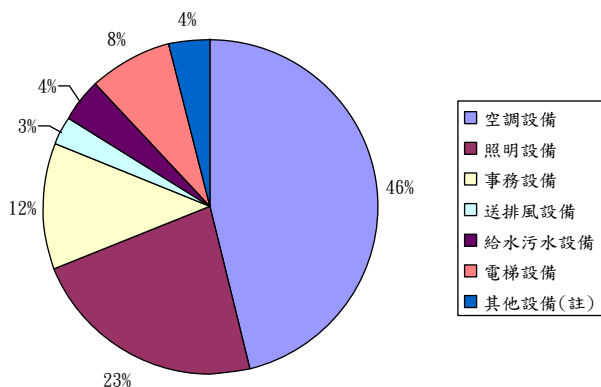


2014 年度臺北大樓用電量曲線圖

註 1. 電力系統 2014 年每度電力之 CO₂ 排放數據依經濟部能源局 2015.5.26 公告係數為 0.521。

2. 以上月份，係指電費帳單（或收據）載明之月份。

經統計本行臺北大樓 2014 年度總用電量 3,278,688 度，電能 CO₂ 排放量約 1,708,196 kg CO₂e。



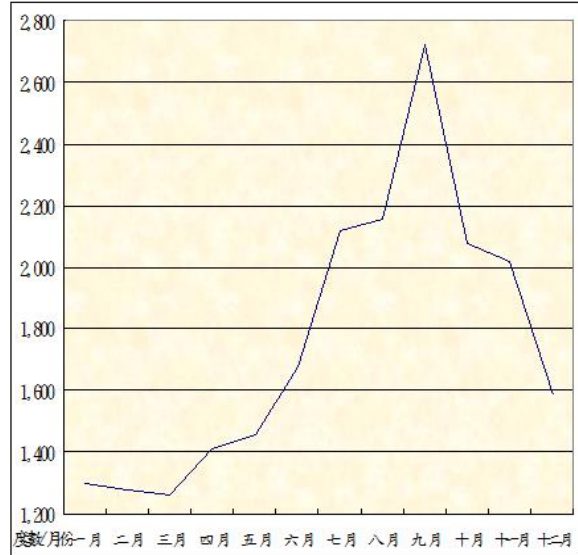
臺北大樓電力設備用電比例

(三)水資源

臺北大樓用水量統計如下表，其中以夏季(7~9月)用量較高，9月份最高，3月份最低，高低差距達 2.16 倍之多，評估係夏季室內空調需求，冷卻水塔用水量較多之故。

臺北大樓用水量及費用表

申報月份	度數(m3)	費用(元)
1月	1,298	19,515
2月	1,279	19,262
3月	1,261	19,023
4月	1,408	20,981
5月	1,457	21,633
6月	1,676	24,552
7月	2,119	30,454
8月	2,157	30,960
9月	2,721	38,475
10月	2,078	29,908
11月	2,014	29,055
12月	1,587	23,365
總計	21,055	307,183



2014 年度臺北大樓用水量曲線圖

註 1. 統計時間 2013/12/25-2014/12/24。

2. 以上月份，係指水費帳單(或收據)載明之月份。

(四)油品

本行使用公務車共 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

2013 年度總行公務車油耗 24,016L，2014 年度 19,312L，係由於 2013 年度 12 月汰換總行主管座車為更具節能效益之油電混

和車，於 2014 年度減少約 20%之燃油使用量。

臺北大樓燃油使用量

申報月份	汽油(L)	柴油(L)
1 月	1,654	70
2 月	1,238	65
3 月	1,752	65
4 月	1,202	55
5 月	1,665	30
6 月	1,268	135
7 月	1,867	0
8 月	1,587	110
9 月	1,708	159
10 月	1,456	0
11 月	1,521	45
12 月	1,595	65
總計	18,513	799
CO ₂ 排放量 (kg CO ₂ e)	41,894.919	2,082.194

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 2.263 kg CO₂e/L，柴油 2.606 kg CO₂e/L。

經統計本行總行公務車 2014 年度燃油使用量汽油 18,513 公升、柴油 799 公升，燃料 CO₂ 排放量約 43,977 kgCO₂e。

二、能源管理措施

(一)為配合政府節能減碳政策，本行施行下列節能措施：

1. 本行各營業單位落實維護行外廣告招牌之整潔及照明，並設定自動開、關燈時間；行舍使用高效率能源設備，室內照度不得超過國家標準及禁用白熾燈具。
2. 響應經濟部全民節電行動，室內冷氣溫度不低於攝氏 26 度。

3. 為減少紙張使用，以達節能減碳，環保愛地球，本行推行電子對帳單，透過電子郵件寄送電子化轉帳交易對帳單、信用卡電子帳單及基金電子對帳單；截止目前為止，已有 39 萬人次申請使用。
4. 本行網路 e 櫃檯，提供客戶透過金融卡及信用卡線上申辦網路銀行、申請隨機密碼及重設網路銀行使用者代號及密碼，節省客戶來銀行申辦交易的時間，降低因交通往返所造成對環境的污染。
5. 本行客服中心提供語音自助式服務設計，每年約有 545,200 通來電，減少客戶臨櫃之時間、交通及人力耗費。
6. 修改本行客服中心有關客戶申請信用卡掛失、信用卡帳單地址及聯絡電話變更等內部作業流程，取消原本的紙本列印，改以系統登錄處理。依據前一年度本行客服中心接獲客戶申請前述業務件數統計，估計約可減少 48,000 張紙張使用量，進而減少樹木砍伐，維護地球自然環境。
7. 開放線上辦理客戶註銷信用卡、變更帳單地址，以降低紙張使用量並減少郵寄遞送的資源浪費，合計一年約有 25,300 件申請案件。
8. 為響應節能減碳做環保的活動，本行參加 GOLD FM 中秋節「燈不亮·月亮」關燈節能活動，關閉營業招牌燈，以具體行動對抗地球暖化，於網頁結合公益，邀請客戶及社會大眾一起響應用心護地球的環保活動。
9. 配合更新 e-learning 系統，推動數位學習 e-learning，無須列印訓練教材及擲節員工須親自上課之耗費。
10. 配合建置公文管理系統，推動線上簽核及公文閱讀，減少公文列印，有效節省紙張及碳粉之使用。
11. 上網公告本行股東會議事錄，依主管機關規定毋庸列印紙本議事錄送達各股東。

(二)臺北大樓執行之節能管理方式依使用類別分為 8 大項目。分別為電力及動力設備、照明設備、空調設備、用水管理、用紙管理、用油管理、天然氣管理及其他等，並落實執行，自 2015 年起，以每年減少 CO₂ 排放量 50,000 公斤以上為努力目標。

1. 電力及動力設備管理

- 1.1 用電設備設置時間控制器。
- 1.2 影印機、螢幕等設備設定未使用自動進入省電模式。
- 1.3 鼓勵同仁上下兩層樓多爬樓梯。
- 1.4 非尖峰時段減少非必要電梯、電扶梯使用。
- 1.5 下班後(八點)及假日僅開放少數電梯。
- 1.6 停車場抽排風機實施時間管理或 CO₂ 濃度控制。

2. 照明設備

- 2.1 規劃以高效率 LED 燈具汰換舊有燈具。
- 2.2 禁用白熾燈具。
- 2.3 時間控制器控制燈具開燈時間。
- 2.4 公共服務區域如廁所、茶水間使用完畢隨手關燈。
- 2.5 午休時，非營業單位辦公區域關燈休息，僅留必要之照明。
- 2.6 辦公室依實際使用情況，分區開啟、關閉照明。
- 2.7 靠窗區利用自然採光減少燈具開啟或關閉不通電。
- 2.8 停車場減少燈具數量，或利用感應方式啟動。
- 2.9 公共走廊與走動頻率較低區域照明使用動作偵測器。
- 2.10 騎樓白天不點燈(陰雨天除外)。
- 2.11 清潔擦拭燈具，提升室內照明效率。
- 2.12 牆面採淺色(白色)壁紙或油漆增加室內亮度。

3. 空調設備管理

- 3.1 規劃汰換老舊耗能之空調設備。
- 3.2 室內溫度設定 26°C(含)以上，降低熱負荷。
- 3.3 設定冷卻水塔水溫限值，以控制風車運轉。
- 3.4 使用窗簾或隔熱貼紙，減少戶外輻射熱入侵。
- 3.5 依四季溫度調整冰水主機出水溫度。

- 3.6 清洗冷卻水塔、濾網，提升空調效率。
- 3.7 保養空調設備維持使用效率。
- 3.8 使用冷氣阻隔設施，冷氣不外洩。
- 3.9 以風扇輔助室內空氣流通降低空調設定溫度。
- 3.10 男性同仁每年6月1日起至10月31日止，上班時間得不打領帶，以減少因悶熱而須過度使用空調之耗費。

4. 用水管理

- 4.1 隨時檢查抽水馬桶、水塔、水龍頭或其他水管接頭有無漏水情形。
- 4.2 安裝前壓式馬桶二段省水裝置。
- 4.3 裝設節水標章設備。
- 4.4 水龍頭上裝設光電偵測器或使用水流量控制器。

5. 用紙管理

- 5.1 採線上用紙申請系統。
- 5.2 推行公文線上簽核，減少公文列印。
- 5.3 紙張採雙面列印或反面重複利用。

6. 用油管理

- 6.1 公務車調派以共乘為原則。
- 6.2 減少公務車輛出勤次數，宣導交通方便、短路程之行程，鼓勵員工搭乘公共交通工具。
- 6.3 利用視訊會議及線上學習，減少開會及上課之移動，降低用車用油。
- 6.4 維修保養車輛，減少車上不必要之載重。
- 6.5 逐步汰換原有老舊且已至使用年限之高油耗座車，更換更具節能效益的車款。

7. 天然氣管理

員工餐廳廚房料理方式儘量採取涼拌、蒸炊、或電烤方式烹調。

8. 其他

- 8.1 辦公室綠化。

8.2 使用節能標章及能源效率標示 1、2 級設備。

(三)綠色機房的建置：

建置虛擬化資訊系統，以減低伺服器及相關硬體設備的採購，達成節能減碳的目標。

三、資源回收及處置

本行於臺北大樓各樓層角落設置資源回收區，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朋友之就業機會，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。

四、綠色採購

為提高環保之重視，本行不定期函知各營業單位於購買各類型感熱紙捲前，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，2014 年採購數量 6,640 包，金額 182,600 元。且為響應幫助弱勢團體，並遵守環境保護，於 2013 年、2014 年連續採購我愛你學田市集所販賣之學田米做為年節禮品項，該產品堅持完全不使用農藥及化肥，具維護環境生態之理念，且盈餘全部捐做幫助弱勢兒童教育使用。

另外，設備節能部分，2014 年度進行臺北大樓 2 樓 LED 燈具更新工程，將原有 T8 燈組汰換為高效率 LED 燈組，採購金額 120 萬元。該燈具供應商東貝光電科技股份有限公司通過 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；本年度更換之 LED 照明燈具約 500 盞，減少 CO₂ 排放量約 90,000 kg CO₂e；2015~2019 年度計畫每年更換 1-2 個樓層 LED 照明，燈具約 300 盞，預計共將減少 CO₂ 排放量約 54,000~100,000 kg CO₂e。

五、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，優先尋找在地的廠家，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，降低對環境的汙染，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例為 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。





彰化銀行

SINCE 1905

第七章 社會公益



企業發展的成功，有賴廣大客戶和社會的支持，正所謂「取之於社會、用之於社會」，本行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，時而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，特依據銀行業公司治理實務守則制定對外捐助辦法。

二、慈善關懷

- (一) 2014年2月7日至2月23日參與南投縣政府辦理「2014臺灣燈會」活動，展現本行積極參與臺灣在地文化，為提升臺灣國際文化觀光形象而努力；並將印有本行名稱及LOGO之活動小提燈，轉贈臺東、花蓮及南投地區之社福團體，展現本行高度參與社會公益之形象。
- (二) 2014年4月25日邀請客戶，同步觀賞「媽祖迺台灣」於臺北、臺中、臺南及高雄之首映會，展現本行以具體行動支持文創產業與關懷本土議題之努力。
- (三) 2014年7月12日及11月1日參與協辦「103年金融服務關懷社會」園遊會(彰化場及新北場)，讓社會大眾瞭解金融界對推動金融教育及社會公益之投入，彰顯金融服務業積極回饋社會之具體行動。
- (四) 贊助臺北市盲人福利協進會「103年台灣愛盲日」紀念活動摸彩禮品，以關懷弱勢團體。
- (五) 捐助財團法人海外信用保證基金，協助僑營事業或僑民創業者或臺商事業獲得金融機構之資金融通。
- (六) 捐助財團法人中小企業信用保證基金，協助中小企業獲得金融機構之資金融通，促進我國經濟成長與社會安定。
- (七) 捐助東莞市台商投資企業協會舉辦21週年慶典，展現本行對

臺商之高度支持。

- (八) 贊助臺灣企業重建協會「2014兩岸企業重建研討會」活動，藉由參與研習活動，提升企業重建專業知識。
- (九) 贊助臺北金融研究發展基金會舉辦「第19屆兩岸金融合作研討會」，促進兩岸金融業務之交流。
- (十) 贊助中華民國保險代理人商業同業公會及中華民國保險經紀人商業同業公會舉辦「好險有你愛相挺，你我一起(0517)心飛揚」公益園遊會，展現本行熱心公益之企業形象。
- (十一) 響應衛生福利部「買月餅助弱勢」中秋愛心伴手禮活動，向財團法人育成社會福利基金會購買秋節禮盒，轉贈給全臺17家弱勢兒少機構，關懷社會弱勢族群。
- (十二) 舉辦「愛的主題曲」公益音樂會，邀請財富管理客戶及財團法人喜憨兒文教基金會孩童共享音樂饗宴，藉以關懷弱勢家庭，令其感受社會的愛與關心。
- (十三) 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。
- (十四) 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。
- (十五) 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。

三、支持政府災後救援

- (一) 捐助高雄市政府社會局社會救助金專戶500萬元，以協助高雄市81氣爆意外之人道救援及災後重建工作。
- (二) 與財政部所屬之八大行庫於澄清湖畔聯合主辦「陽光高雄金融向前行」健行活動，幫助高雄市民揮別陰霾，迎向陽光，

展現本行企業社會救助精神。

四、社區參與

- (一)提供場地支援或禮品，以支持社區辦理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，會中介紹金融市場訊息及各類投資知識。同時針對新上路法規，如外國帳戶稅收遵從法（FATCA）、房地合一稅改、綜合所得稅申報及各類稅務新制及稅務需求，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，場次超過百場，參與人次亦超過萬人以上。
- (三)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「103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.暑假期間，與救國團合作提供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。

獨立保證意見聲明書

彰化商業銀行股份有限公司 2014 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 2014 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 2014 年度彰化銀行總部及其在臺灣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。我們相信有關彰化銀行 2014 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，表明其依循 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 14 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

2014 年度報告書反映出彰化銀行已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

吾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。彰化銀行已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了彰化銀行的回應性議題。

全球永續性報告 G4 版指南

彰化銀行提供有關依循全球永續性報告 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
23 November, 2015

bsi.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

Chang Hwa Commercial Bank Ltd. 2014 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 focus on systems and activities during the 2014 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. 2014 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the Chang Hwa Bank CSR programmes and performances during 2014. We believe that the 2014 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.
- 14 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 G4 guidelines is set out below:

Inclusivity

This report has reflected a fact that Chang Hwa Bank has 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 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 G4 guidelines

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
23 November, 2015



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

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	○	公司簡介
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	○	公司簡介
G4-5	說明組織總部所在位置	○	公司簡介
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	○	公司簡介
G4-7	所有權的性質與法律形式	○	公司簡介
G4-8	說明組織所提供服務的市場	○	公司簡介
G4-9	說明組織規模	○	公司簡介
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	○	公司簡介
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	○	公司簡介
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」	○	永續經營
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	○	永續經營
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	○	永續經營

GRI 指標		揭露情形	對應章節
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	○	永續經營
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	○	本報告書為第一年編製，故本項指標不適用
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	○	本報告書為第一年編製，故本項指標不適用
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	○	永續經營
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	○	永續經營
G4-26	說明與利害關係人議合的方式	○	永續經營
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	○	永續經營
五、報告書基本資料			
G4-28	所提供資訊的報告期間	○	編輯說明
G4-29	上一次報告的日期	○	本報告書為第一年編製
G4-30	報告週期	○	編輯說明
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	○	編輯說明
G4-32	說明組織選擇的「依循」選項	○	編輯說明
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	○	編輯說明
六、治理			
G4-34	說明組織的治理結構	○	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。 任期。 性別。	○	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	○	公司治理

GRI 指標		揭露情形	對應章節
	標準		
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
G4-48	說明正式審查和批准該組織永續報告之最高委員會或職位，並確保涵蓋所有重大考量面	○	公司治理
G4-49	說明向最高治理機構溝通關鍵問題的流程	○	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	重大考量面(註)	管理方針之對應章節
經濟面	公司治理 經濟績效	公司治理
社會面	訓練與教育 員工多元與平等機會	員工照護
社會面	公司治理 經濟績效	公司治理
經濟面	經濟績效 產品與服務衝擊面	公司治理
經濟面	倫理與誠信 經濟績效	公司治理
經濟面	經濟績效	公司簡介

類別	重大考量面(註)	管理方針之對應章節
社會面	顧客隱私	客戶關懷
社會面	產品與服務標示	客戶關懷
社會面	勞僱關係	員工照護
環境面	整體情況	環境保護
社會面	訓練與教育	員工照護

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	○	公司簡介
	*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
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	○	公司治理
	EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	○	社會公益
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
	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
	EN16	能源間接溫室氣體排放量	○	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
教育與 訓練	*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

考量面	GRI 指標		揭露情形	對應章節
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
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
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	未發生相關情事	
產品及服務標示	*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
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

指標類型			揭露情形	對應章節
	FS6	各項業務所占的百分比(按特定地區、規模及行業劃分)	○	公司簡介
	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	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