

2017 Corporate Social Responsibility Report

企業社會責任報告書



我們的榮耀

Our Glories

全球 500 大
金融品牌 (2010 年~
2013 年, 2015 年~
2018 年入選)

英國銀行家雜誌

第 3 屆上市
公司治理評鑑結果
列為前 5%

臺灣證券交易所

106 年度電子
金流業務最佳服務
創新獎、最佳系統
穩定獎

財金資訊股份有限公司

2017
永續傑出獎

英國標準協會

106 年
績優綠色採購企業

臺北市府環境保護局

第 3 屆
期貨鑽石獎
— 人民幣匯率期貨造
市績效鑽石獎

臺灣期貨交易所

106 年
證券經紀商 ETF
交易競賽 3 月份
步步高昇獎

臺灣證券交易所

第 2 屆期貨
鑽石獎—人民幣匯率
期貨造市績效鑽石獎

臺灣期貨交易所

105 年度
信保夥伴獎

經濟部

105 年度
電子金流業務
最佳系統營運獎、
最佳創新卓越獎

財金資訊股份有限公司

104 年度
信保夥伴獎、
送保融資成長獎

經濟部

104 年度
中小企業放款績效
優等 (第十期)

金融監督管理委員會

104 年度
行動支付暨行動 ATM
業務最佳創新卓越獎

財金資訊股份有限公司

104 年度
電子金流業務最佳
業務發展獎—信用卡業
務及 Visa 金融卡業務

財金資訊股份有限公司

2015
ITeS Award
傑出科技化服務管理
專案獎

台灣科技化服務協會

2015
市場風險應用技術獎

亞洲銀行家雜誌

期貨鑽石獎—
104 年度貢獻獎
(人民幣匯率期貨造
市績效卓越獎)

臺灣期貨交易所





關於本報告書

GRI: 102-1、102-45、102-50、102-51、102-52、102-53、102-54、102-56

彰化商業銀行股份有限公司（以下稱彰銀或本行）每年度定期發行非財務資訊報告書，2018年6月發布「2017年企業社會責任報告書」（以下稱本報告書），以西元（以下同）2017年度（自2017年1月1日起至2017年12月31日止）為主，其內容包含彰銀在企業永續、公司治理、客戶關懷、員工照護、社會公益與環境保護等面向的績效表現，以及面對重大議題的管理方法與因應作為。

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，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。
- 本行歷年發行之報告書，請參閱本行官方網站，關於彰銀→企業社會責任專區（<https://www.bankchb.com/>）。
- 前次發行日期：2017年6月。

撰寫依據



- 本報告書依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）於2016年發布之GRI準則（GRI Standards: 核心選項）撰寫，並涵括「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及聯合國永續發展目標（SDGs）對照表對應相關內容，與全球永續趨勢接軌。

資訊品質



- 本報告書經本行董事長核定。
- 本報告書經第三者驗證機構－英國標準協會（British Standards Institution, BSI）依據 AA1000 保證標準及 GRI 準則，進行查證其重大性、包容性及回應性。經查證後，本報告書揭露內容已符合 GRI 準則核心選項及 AA1000 Type I。
- 英國標準協會保證聲明書詳如附錄。

意見回饋

彰化銀行秘書處

地址：臺北市中山北路2段57號

電話：+886-2-2536-2951

傳真：+886-2-2521-1126

電子郵件：chbsd@chb.com.tw

董事長的話

GRI: 102-14、102-23

2017年，銀行業仍面臨多項嚴峻的挑戰，包括國際金融監理愈來愈嚴格、法規成本增加、金融科技崛起侵蝕銀行利基，以及存放款利差空間持續受到壓縮等因素，皆使銀行業經營環境日趨艱難。惟，本行依然秉持風險管理、優化資產品質及衝刺核心業務之原則，在全體員工共同努力之下，累積稅前盈餘新臺幣（以下同）141.84億元，連續8年獲利超過100億元。在資產品質方面，逾期放款比率維持0.30%水準，呆帳覆蓋率為390.41%。本行連續二年獲得臺灣證券交易所評選為公司治理100指數成分股及第三屆公司治理評鑑系統評鑑結果名列上市公司前5%，更獲英國標準協會頒發永續傑出獎，在在顯示對本行公司治理、財務績效、永續經營之肯定。

在環境保護方面，本行自發性啟動溫室氣體盤查作業，針對全行國內各營業據點及辦公場所進行溫室氣體檢測，有效掌握溫室氣體排放情形；另，為監控員工作業環境及評估員工暴險狀況，本行首度就國內185家分行及總行單位進行室內二氧化碳及照明二項作業環境監測，結果全數符合標準，顯見本行致力環境保護之決心。

本行歷經百年來不斷的創新，提供優質的金融服務；彰銀2018年度以重返榮耀、追求卓越為目標，規劃「落實防制洗錢之決心及提升遵法文化」、「建立智能客群經營管理，發展新興金融科技應用」及「透過宏觀多元的角度，積極培育專業人才」三大方向，加速區域布局，並開發數位金融新支付模式，翻轉傳統金融服務市場商機，以具宏觀前瞻之經營思維，成為臺灣最佳銀行。

董事長

張明道



CONTENTS

目錄

2017 Corporate Social Responsibility Report
企業社會責任報告書

02 關於本報告書

03 董事長的話

42 員工照護

58 社會公益

06 關於彰銀

12 利害關係人議合

66 環境保護

76 附錄

20 公司治理

34 客戶關懷

- 企業概況
- 品牌精神
- 經營理念
- 全球服務據點
- 經營績效
- 2017 年永續發展

- 利害關係人鑑別
- 重大性議題
- 本行在 SDGs 的成果

- 勞資關係
- 薪酬福利
- 教育訓練
- 員工健康管理
- 挑戰與因應－「聰明吃 快樂動 健康瘦」減重活動

- 慈善關懷
- 社區參與
- 教育扶助
- 災難救助
- 挑戰與因應－減重作公益

- 公司治理
- 法令遵循
- 誠信經營
- 風險管理
- 挑戰與因應－公司治理評鑑

- 數位 / 行動化服務
- 顧客權益
- 顧客滿意度
- 交易安全
- 綠色金融
- 挑戰與因應－因應 Bank 3.0 之社群媒體發展

- 溫室氣體排放
- 溫室氣體減碳成果
- 能源使用 / 資源使用管理
- 能源使用 / 資源使用管理措施
- 節能減碳成果
- 廢棄物管理
- 綠色採購
- 支持再生能源發展
- 赤道原則
- 挑戰與因應－供應鏈管理

- 獨立保證意見聲明書
- GRI 永續性報導準則揭露內容索引
- 2017 年管理方針及其要素
- 2017 年管理方針評估
- 特定主題之 GRI 準則





關於彰銀



關於彰銀

企業概況

GRI：102-3、102-4、102-5、102-6、102-7、102-15、201-1

公司名稱	彰化商業銀行股份有限公司
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
員工總人數	6,592 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 94,130 百萬元



品牌精神

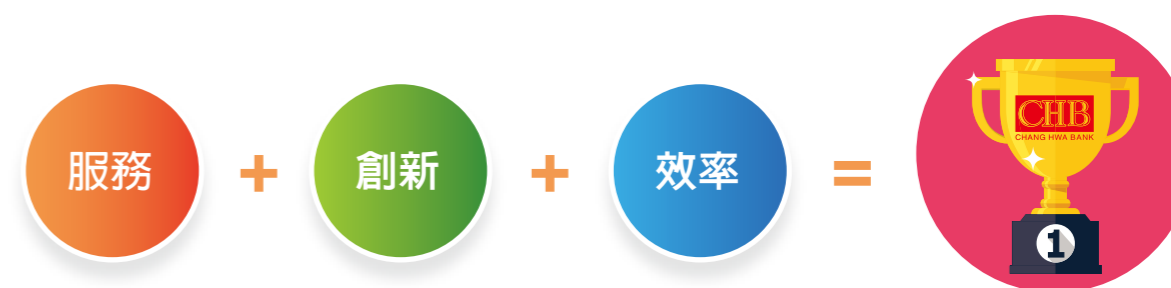


Smile & Reach Out
微笑連心彰銀服務貼心

以線條簡單的互動笑臉圖像，象徵彰銀主動熱心的貼心服務，贏得客戶滿意的微笑回應。

經營理念

本行自創立以來，本著「堅實經營、服務大眾」的在地傳統精神，以「服務」、「效率」、「創新」的經營理念，致力於行務之創新，提高服務水準，擴大服務範圍，期能對工商企業及社會大眾提供更便捷、有效率及更周延的金融服務。



董事長的話

關於彰銀

利害關係人議合

公司治理

客戶關懷

員工照護

社會公益

環境保護

附錄



全球服務據點

本行全球服務網遍及亞洲、歐洲和美洲，提供快速及 24 小時無遠弗屆的資金調度與金融營運網。



註：南京子行、南京分行、馬尼拉分行及金邊子行籌備中。

經營績效

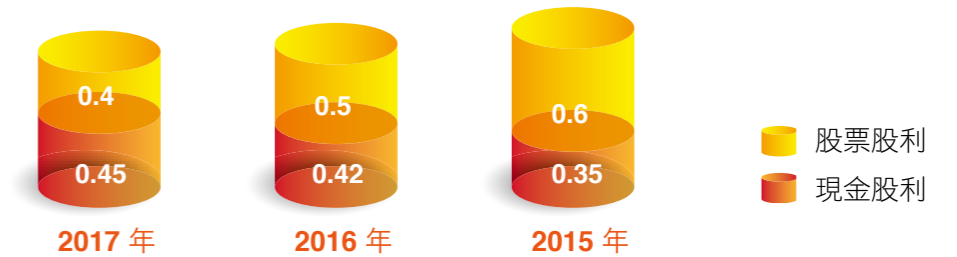
財務績效

單位：新臺幣

項目 \ 年度		2017 年	2016 年	2015 年
經營能力	總資產 (百萬元)	2,036,258	2,005,152	1,906,257
	股東權益 (百萬元)	144,948	137,524	129,475
	稅後損益 (百萬元)	12,093	12,086	11,643
獲利能力	資產報酬率 (ROA, %)	0.60%	0.62%	0.63%
	股東權益報酬率 (ROE, %)	8.56%	9.05%	9.36%
	稅後每股盈餘 (EPS, 元)	1.28	1.35	1.38
分配的經濟價值	繳納政府稅款 * (千元)	2,091,113	1,997,069	2,102,864

* 繳納政府稅款係採用本行財務報告及會計師查核報告之所得稅費用數字。

近三年股利表現



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	
中華信評	2017/12	-	-	twAA	twA-1+	穩定
標準普爾	2017/12	BBB+	A-2	-	-	穩定
穆迪	2017/12	A2	P-1	-	-	穩定

2017 年永續發展

● 與國際接軌－聯合國永續發展目標

2015年聯合國提出 17 項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs) (如下圖)，建立明確的永續發展願景和優先事項，匯集全球力量，期望於 2030 年達成消除貧窮、解決不平等問題和因應氣候變遷等目標。



聯合國永續發展目標



2017 年彰銀永續發展短中長期目標與 SDGs 之連結

面向	議題	2017 年		2018 年目標	中長期目標	SDGs
		目標	主要成果			
經濟面	營運績效	秉持穩健的經營理念，以追求卓越為目標。	<ol style="list-style-type: none"> 2017 年累積稅前盈餘 141.84 億元，獲利表現續創歷年新高。 2017 年底，逾期放款比率為 0.3%，呆帳覆蓋率為 390.41%，資產品質優異。 信評公司 Moody's 維持本行之國際長期評等 A2 及國際短期評等 P-1。 	秉持穩健的經營理念，持續深耕臺灣市場，拓展全球營運版圖，以創新、多元化的金融服務，成為客戶信賴的最佳銀行。	採明確的策略，以成為臺灣最佳銀行 (To be the best bank in Taiwan) 為目標，並追求穩定獲利。	
公司治理	公司治理	持續推動公司治理事務，並配合外部法規修正，進行本行公司治理相關規章之修正，俾供本行推動公司治理之依循。	<ol style="list-style-type: none"> 於 2017 年度第 3 屆公司治理評鑑首次進入全體受評上市公司前 5%。 2017 年度再次獲臺灣證券交易所股份有限公司選入 2017 年度「臺灣公司治理 100 指數」成分股。 	掌握公司治理發展趨勢，於健全管理制度與監控機制下進行各項營運活動。	落實公司治理，透過健全的公司治理機制，奠定本行永續經營的基礎。	
客戶關懷	數位/行動化服務	<ol style="list-style-type: none"> 提升本行金融科技競爭力。 改版行動網路銀行 App，提升顧客使用體驗。 	<ol style="list-style-type: none"> 本行運用金融科技研發各式數位金融商品與應用，至 2017 年底已有 28 項新型專利獲得核准。 新版行動網路銀行 APP 上線後，截至 2017 年底止，不重複使用人數總計達 15,302 人。 	<ol style="list-style-type: none"> 持續研發各式數位金融商品與應用，增加專利數量。 開發企業網路銀行 App。 建立本行 LINE 官方帳號。 	以更多元的服務滿足新世代客群需求，提升本行形象。	
	顧客權益	本行實施友善金融服務措施。	導入符合無障礙規範 2.0 版 A 標章等級之「友善專區網路銀行」服務，使身心障礙人士享有更完善的金融交易環境。	持續提升適合身心障礙的金融服務環境。	提高金融服務之可及性，以落實普惠金融。	

面向	議題	2017 年		2018 年目標	中長期目標	SDGs
		目標	主要成果			
員工照護	勞資關係	本行重視員工職涯發展，提供多元訓練管道，以提升員工專業能力；同時完善薪酬與福利制度，照顧員工生活。	<ol style="list-style-type: none"> 因應 Bank3.0 銀行業務數位化潮流，持續辦理「員工轉型暨訓練計畫」。 2017 年本行為全體員工加薪，平均幅度達 3.3%；同時連續 3 年入選「臺灣高薪 100 指數」成分股。 	<ol style="list-style-type: none"> 多元培育數位金融與國際金融人才，加強員工核心職能訓練。 辦理年度調薪。 戮力打造健康的工作環境，取得主管機關之健康職場認證。 	成為員工認同之幸福企業。	
社會公益	慈善關懷	本行持續關懷弱勢族群、提供災難救助、支持學術文創，並參與各地社區活動。	連續 4 年贊助華山基金會「愛老人 愛團圓」公益活動，截至今年度累計造福弱勢長者達 2,000 人次。	以「幸福家庭」為理念，持續關懷弱勢族群，加強辦理公益活動，並積極推動員工參與企業志工服務，以實際行動落實社會關懷，善盡本行企業社會責任。	落實在地關懷，促進社會公益。	
環境保護	能源使用管理	<ol style="list-style-type: none"> 每年減少 1.5% 用水、用電量。 每年平均節電率 1%。 每年減少碳排放量 33,000kgCO₂e 以上。 	<ol style="list-style-type: none"> 2017 年度之用水量較 2016 年度減少 1.92%，2017 年度之用電量較 2016 年度減少 4.95%。 2017 年度較前年度減少碳排放量 79,150.23kgCO₂e，減少率達 4.51%。 	<ol style="list-style-type: none"> 持續執行節能減碳措施，目標每年減少碳排放量約 33,000 ~ 60,000 kgCO₂e。 持續進行國際驗證作業。 取得溫室氣體盤查 ISO 14064-1：2006 之國際認證。 	<ol style="list-style-type: none"> 用水量、用電量每年減少 1.5% 以上。 碳排放量及廢棄物量每年減少 1% 以上。 	

註：本表係摘錄 2017 年之主要成果，其餘請參閱各章節。



利害關係人 議合



利害關係人議合

利害關係人鑑別

GRI : 102-37、102-40、102-42、102-43

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



● 與利害關係人溝通管道

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

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



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

重大性議題

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

一、篩選原則

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

二、鑑別議題

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

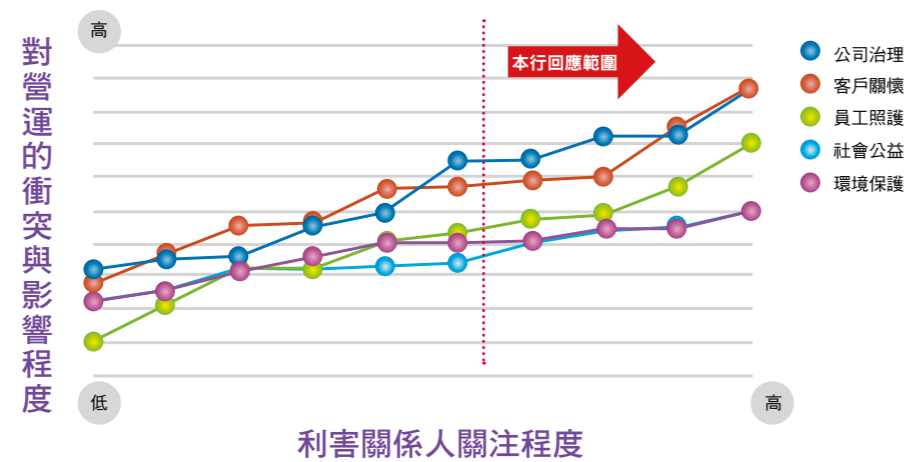
	公司治理	公司治理、風險管理、法令遵循、誠信經營、資訊揭露透明、營運績效、董事績效評估、董事薪酬、股東權益、品牌形象
	客戶關懷	數位 / 行動化服務、顧客權益、客戶滿意度、服務品質、客戶隱私、綠色金融、交易安全、犯罪防制、債務協商、服務據點管道
	員工照護	薪酬福利、教育訓練、員工溝通、績效考核、勞資關係、勞工安全、職場環境、員工健康管理、男女平權、尊重人權
	社會公益	慈善關懷、災難救助、藝文發展、教育扶助、社區參與、志工服務、社會企業、促進產業發展、偏鄉服務、體育發展
	環境保護	綠色採購、赤道原則、能源使用管理、溫室氣體排放、資源使用管理、無紙化、供應鏈環境管理、廢棄物管理、生態環境、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

本行五大層面關注議題



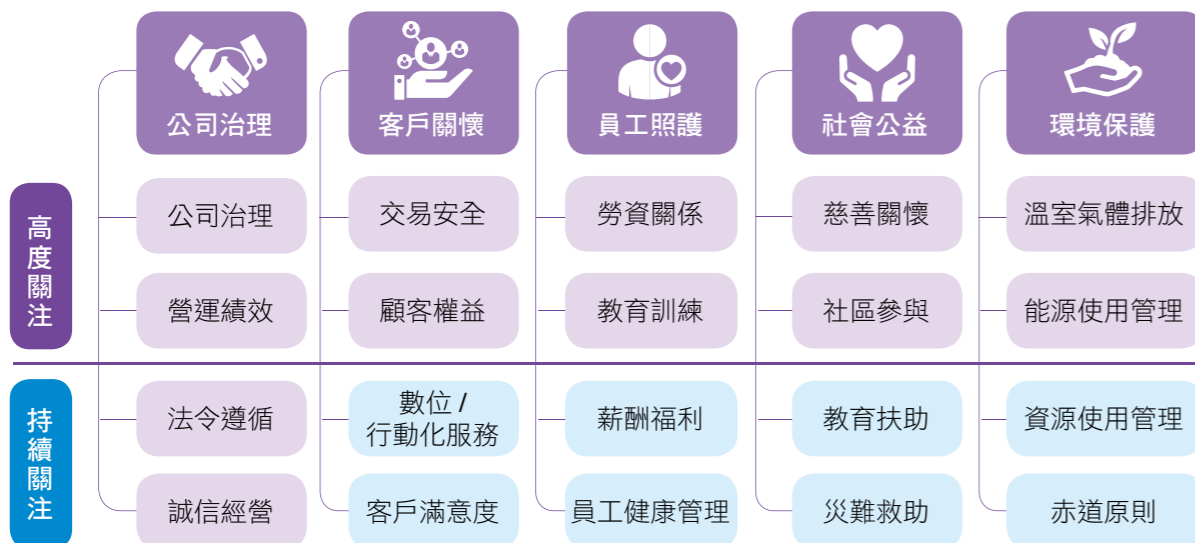
三、排序

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



四、確認

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



與前一年度比較，本年度議題變動說明如下：

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

五、GRI 重大主題、管理方針及衝擊內外部邊界

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

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



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

本行在 SDGs 的成果

SDG 圖示	CHB 重大性議題 * 高度關注	對應章節
 消滅貧窮	* 營運績效	關於彰銀
	數位 / 行動化服務	客戶關懷
	薪酬福利	員工照護
	* 社區參與	社會公益
 消除飢餓	* 慈善關懷	社會公益
	災難救助	社會公益
 促進健康與福祉	薪酬福利	員工照護
	員工健康管理	員工照護
 教育品質	* 教育訓練	員工照護
	教育扶助	社會公益
 兩性平等	* 勞資關係	員工照護

SDG 圖示	CHB 重大性議題 * 高度關注	對應章節
 潔淨水資源	資源使用管理	環境保護
 可負擔之潔淨能源	* 能源使用管理	環境保護
 永續經濟成長與就業機會	* 營運績效	關於彰銀
	數位 / 行動化服務	客戶關懷
	* 勞資關係 薪酬福利 員工健康管理	員工照護
 工業化、創新與基礎建設	數位 / 行動化服務	客戶關懷
 減少不平等	* 顧客權益 客戶滿意度	客戶關懷
	* 勞資關係	員工照護
 永續城鄉	* 社區參與	社會公益
 永續消費與生產	* 能源使用管理	環境保護
	* 顧客權益	客戶關懷
 氣候變遷對策	* 溫室氣體排放	環境保護
	資源使用管理 * 能源使用管理	環境保護
 公平、正義與和平	* 法規遵循 * 誠信經營	公司治理



公司治理



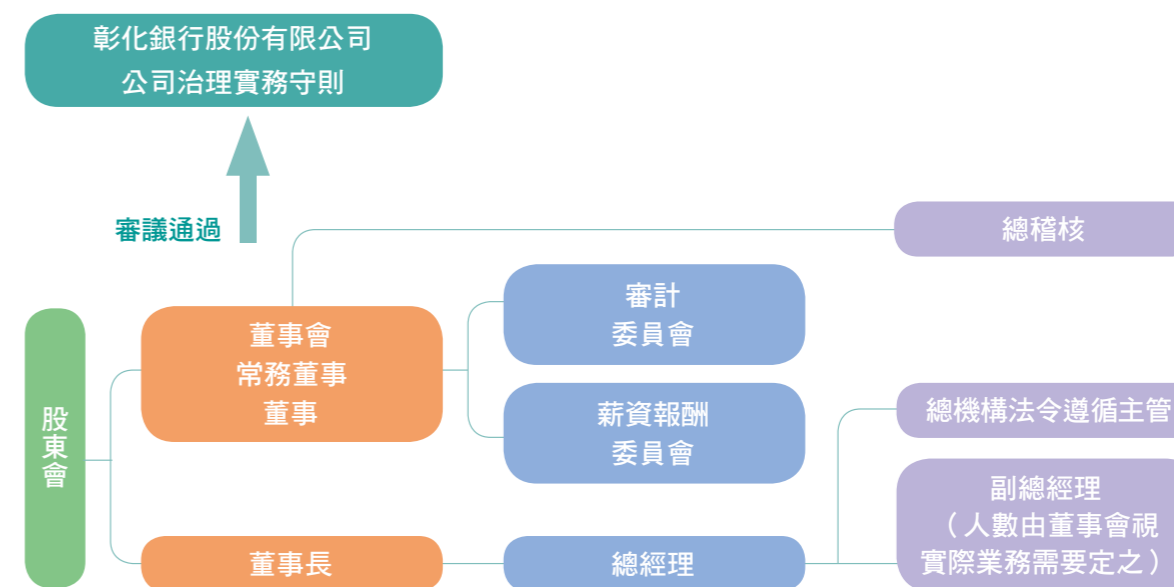
■ 公司治理

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，並將其納入本行之管理與營運，以提升公司治理效能。

公司治理

GRI：102-18、102-19、102-20、102-22、102-23、102-24、102-25、102-26、102-27、102-28、102-29、102-32、102-35、102-36、405-1

本行持續強化董事會職能，提升資訊透明度，確保股東權益，善盡企業社會責任，於2017年榮獲臺灣證券交易所公司治理評鑑名列上市公司前5%，肯定本行致力於優化公司治理之決心與成果。本行公司治理架構圖如下：



本行公司治理架構圖

一、董事會

本行自第25屆董事會改選全面採取董事（含獨立董事）候選人提名制，以利股東以電子方式行使股東權，落實公司治理。各董事之簡歷請參閱本行「2017年年報」（年報揭露於本行官方網站（<https://www.bankchb.com/>）及公開資訊觀測站（<http://mops.twse.com.tw/index.htm>），以下同）。



(一) 董事成員多元與專業

本行董事會由金融專家、企業主、政府機關代表及學者所組成，分別具有商務、法務、會計、財經、稅務、銀行業務等專業資格或工作經驗。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、商務、法務、會計、內部控制及企業社會責任等類別之課程，持續提升自身專業能力。2017 年度各董事之進修時數均符合規定。

(二) 董事會運作情形

1. 本行第 24 屆董事會由股東會選任董事 9 人，其中獨立董事 3 人；於 2017 年 6 月 16 日經股東會選任第 25 屆董事共 9 人，其中獨立董事 3 人。
2. 本行 2017 年度第 24 屆董事會計開會 5 次及第 25 屆董事會計開會 7 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。
3. 董事會開會情形及重要決議事項，請參閱本行「2017 年年報」。

(三) 董事對利害關係議案迴避之執行情形

各董事對利害關係議案迴避之執行情形，請參閱本行「2017 年年報」。

(四) 董事績效評估與薪酬

1. 董事績效評估

本行訂有「彰化銀行董事會績效評估辦法」，評估面向包含「本行營運之參與程度」、「提升董事會決策品質」、「董事會組成與結構」、「董事之選任及持續進修」及「內部控制」五大面向，共計 40 項自評指標，總分為 100 分。績效評估結果，其中「對本行營運之參與程度」、「提升董事會決策品質」、「董事會組成與結構」及「董事之選任及持續進修」四個面向均獲滿分，整體自評得分結果為 96.25 分。相關資訊揭露於本行官方網站 (<https://www.bankchb.com/>) 及公開資訊觀測站，以供查詢。

2. 董事薪酬

請參閱本行「2017 年年報」。

(五) 董事會之功能性委員會

本行董事會項下設置審計及薪資報酬二功能性委員會，相關職掌及運作情形如下：

委員會	項目	運作情形
 審計委員會	職掌	係監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則與公司存在或潛在風險之管控。
	架構	本行審計委員會成員由 3 位獨立董事組成 <ul style="list-style-type: none"> ● 第 1 屆審計委員會由梁常務獨立董事國源、潘獨立董事榮春及陳獨立董事上程擔任，並由梁常務獨立董事國源擔任召集人。 ● 第 2 屆審計委員會於 2017 年 6 月 16 日生效，並由梁常務獨立董事國源、潘獨立董事榮春及游獨立董事啟璋擔任，並由梁常務獨立董事國源擔任召集人。
	運作情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 審計委員會每季至少召集一次，並得視需要隨時召集之。 ● 於 2017 年度，第 1 屆共計召開 5 次及第 2 屆共計召開 7 次。 ● 出席率達 100%。
 薪資報酬委員會	職掌	係以善良管理人之注意，忠實履行下列職權： <ul style="list-style-type: none"> ● 評估與檢討本行整體薪資報酬政策。 ● 訂定並定期檢討董事、總經理、副總經理、總稽核、總機構法令遵循主管、顧問、總行部門及分支機構主管之績效評估與薪資報酬政策、制度與結構。 ● 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。
	架構	本行薪資報酬委員會成員由 3 位獨立董事組成 <ul style="list-style-type: none"> ● 第 3 屆薪資報酬委員會由梁常務獨立董事國源、潘獨立董事榮春及陳獨立董事上程擔任，並由梁常務獨立董事國源擔任召集人。 ● 第 4 屆薪資報酬委員會於 2017 年 7 月 21 日成立，由梁常務獨立董事國源、潘獨立董事榮春及游獨立董事啟璋擔任，並由梁常務獨立董事國源擔任召集人。
	運作情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年至少召開 2 次，並得視需要隨時召集之。 ● 2017 年度第 3 屆薪資報酬委員會開會 5 次；第 4 屆薪資報酬委員會開會 4 次。 ● 出席率達 100%。

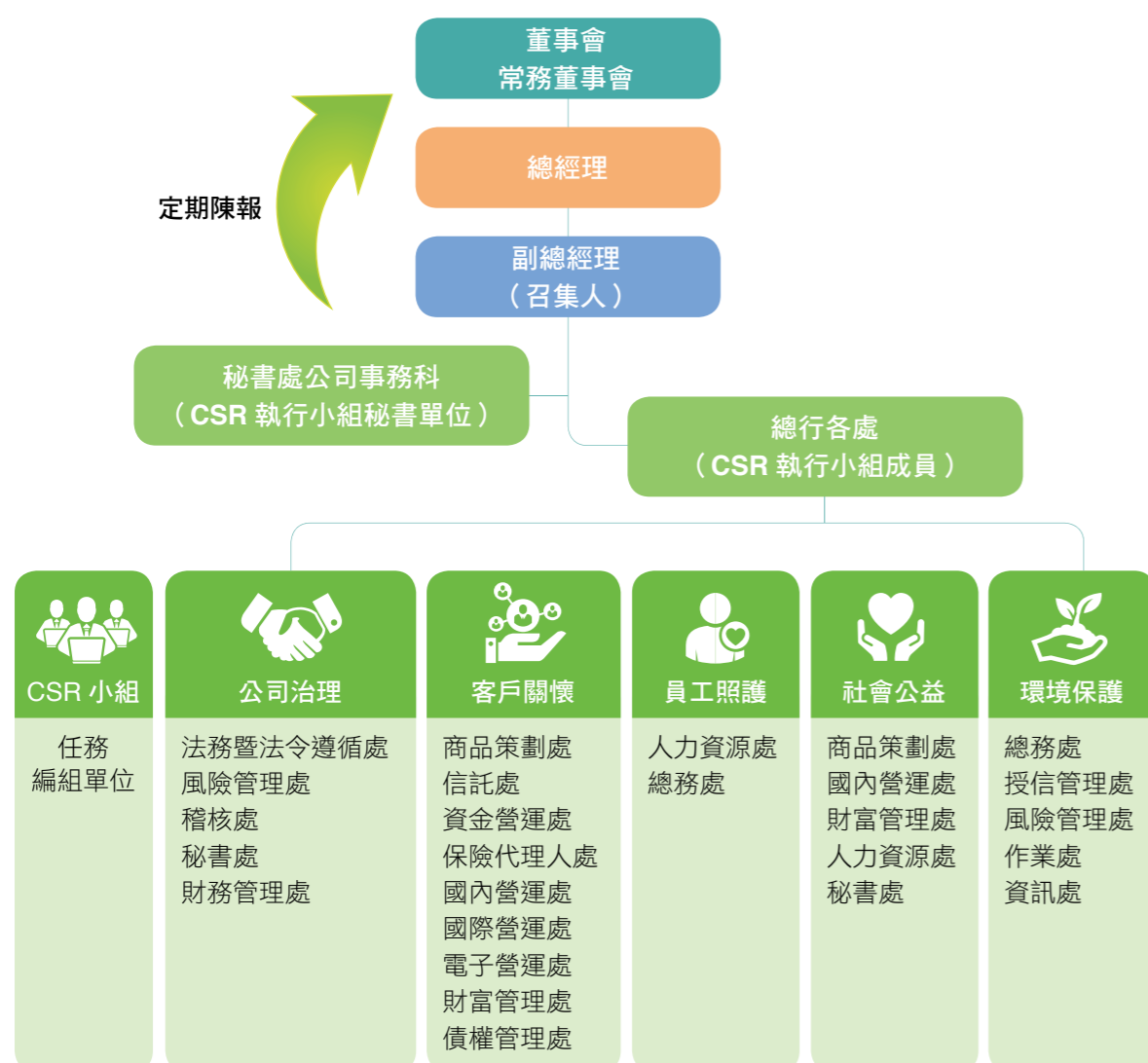


二、企業社會責任治理架構

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，負責編製企業社會責任報告書、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。

本行依循「企業社會責任實務守則」、「公司治理實務守則」及「本行誠信經營守則」規劃與執行各項 CSR 工作與專案，並於新進行員講習時，納入企業社會責任相關課程，更於日常生活中鼓勵同仁發揮志工精神，成立志工隊，期許讓社會更美好。

本行企業社會責任組織架構如下圖所示：



三、參與各類社團組織

GRI : 102-13

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

(一) 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
中華民國信託商業同業公會	理事長 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
中華民國保險代理人商業同業公會	副理事長 銀行證券保險業務委員會主任委員 壽險委員會副主任委員 法規委員會副主任委員
中華民國證券商業同業公會 中華民國票券金融商業同業公會 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 中華民國期貨商業同業公會 財團法人台灣中小企業聯合輔導基金會 社團法人中華民國股權投資協會 財團法人中小企業信用保證基金 臺灣票據交換所	一般會員

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



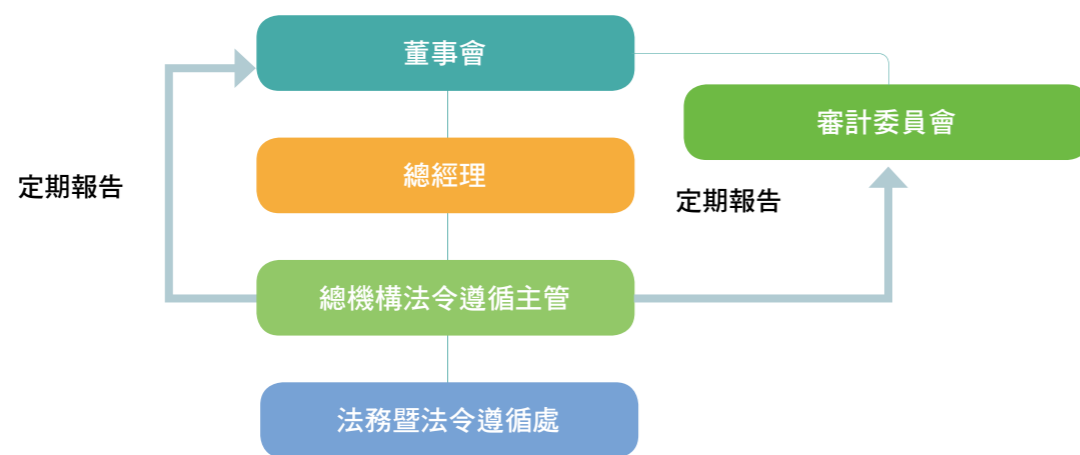
法令遵循

GRI：307-1、419-1

本行建立良好法令遵循制度架構，透過宣導及教育訓練，以確保法令遵循制度之落實執行。

一、法令遵循組織架構

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：法務暨法令遵循處，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、中長期目標



三、法令遵循機制及運作情形

項目	運作情形
相關規範	為維持有效適當之內部控制制度運作，落實法令遵循之文化，本行訂有「法令遵循制度實施辦法」，以強化本行各級人員對法令規章及道德規範之持續認知與遵循。
法令變動	2017 年度共檢送 174 件最新法令函釋，通知各相關單位配合修正法令規範，並持續追蹤各單位完成修正之情形。
自評檢核作業	2017 年之法令遵循自評檢核作業，分上半年度及下半年度共計二次，分別於 2017 年 6 月 5 日及 2017 年 12 月 31 日辦理完成。
實地查核	本行依 2017 年度法令遵循實地查核計畫，共計抽查 36 家營業單位及 5 個總行管理單位，查核後並將查核結果作成法令遵循實地查核報告陳請總機構法令遵循主管核定。
教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> ● 2017 年上、下半年度法令遵循宣導課程，分別有 5,867 人及 5,932 人參加。 ● 2017 上、下年度對新進行員施以法令遵循、防制洗錢、認識客戶 (KYC) 政策與員工行為準則訓練，共 7 班，計 279 人。 ● 開設董事會及高階人員防制洗錢及打擊資恐教育訓練課程。
涉重大缺失遭主管機關裁罰與改善情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 裁罰：依保險代理人管理規則第 49 條第 24 款規定，代理人不得有未確認金融消費者對保險商品之適合度之行為，本行於 2017 年 6 月 2 日遭金融監督管理委員會（下稱金管會）核處限期 1 個月改正併處新臺幣（下同）10 萬元罰鍰。 改善情形：本行已發函各營業單位重申加強要保文件檢核作業，建立系統管控機制，並針對相關缺失加強宣導，俾依規辦理相關業務。 ● 裁罰：違反「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」第 6 條及第 7 條之情事，本行於 2017 年 11 月 17 日遭金管會核處 300 萬元罰鍰及限期 1 個月改正相關缺失，併自 2017 年 12 月起停止代理銷售居家（住宅）綜合保險及其他同類型保險商品契約（不含續保件）6 個月。 改善情形：本行業發函各營業單位重申招攬產險業務時，應遵守相關規定，並加強教育訓練，課程內容含住火險轉居家險之正確作業流程及對重要保險法規、常見裁罰案例加強宣導，俾確保本行各營業單位保險業務員招攬保險業務時能恪遵法規。



四、防制洗錢及打擊資恐制度之執行

本行於 2017 年 4 月 1 日於法務暨法令遵循處轄下增設防制洗錢科，專責本行防制洗錢及打擊資恐業務，並持續強化本行防制洗錢及打擊資恐機制。

項目	運作情形
相關規範	本行參照金管會頒訂「金融機構防制洗錢辦法」、「銀行業及電子支付機構電子票證發行機構防制洗錢及打擊資恐內部控制要點」及銀行公會等防制洗錢及打擊資恐範本，訂定本行「防制洗錢及打擊資恐政策」及「防制洗錢及打擊資恐注意事項」。
專案查核	本行於 2017 年 11 月 14 日就會計師 2017 年度上半年度防制洗錢及打擊資恐內部控制制度專案查核結果及確信報告提報第 25 屆第 6 次董事會，並於 2017 年 11 月 28 日報送金管會備查。
通報	<ul style="list-style-type: none"> ● 本行於 2017 年度向法務部調查局申報大額通貨交易報告計 187,508 件。 ● 本行於 2017 年度向法務部調查局申報疑似洗錢交易之可疑交易報告計 484 件。
監控報表	本行於 2017 年 12 月 28 日針對銀行公會發布之 53 項洗錢及資恐表徵，調整或新增監控報表，並就後續監控措施函知全行各單位，調整或新增之監控報表已正式上線施行。
涉重大缺失遭主管機關裁罰情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 裁罰：本行對於符合洗錢防制法申報條件之大額通貨交易，未依規定向法務部調查局申報，遭金管會於 2017 年 1 月 24 日核處 180 萬元之罰鍰。 改善情形：本行已完成補申報作業且已改善大額通貨交易申報制度及電腦系統，將持續強化洗錢防制政策並加強行員教育訓練。

五、個人資料保護相關遵法情形，請參閱客戶關懷章節。

誠信經營

GRI：102-16、205-1、205-2、205-3、206-1、412-1、412-2、412-3

為展現對誠信經營之決心與承諾，本行訂有「誠信經營守則」。本行董事會與管理階層皆應積極落實誠信經營之企業文化，以追求企業永續發展。

本行法務暨法令遵循處為誠信經營專責單位，負責制定誠信經營相關規範，及協助董事會及管理階層監督誠信經營執行情形，並定期向董事會報告。本行落實「誠信經營守則」，2017 年相關運作情形：

項目	說明
相關規範	本行積極防範不誠信行為，具體規範本行人員於執行業務時，應基於公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，並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「誠信經營守則」揭露於本行官方網站，以供查詢。
中長期目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 研議修正本行檢舉規範及查調程序，強化檢舉案件之受理及調查機制。 ● 強化員工遵法意識，提升本行誠信經營文化。
誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> ● 教育訓練 定期舉辦各項與誠信經營相關之教育訓練課程，並蒐集由金管會所公布之金融同業重大裁罰案件，以書面通知相關業務主管處，作為其檢討業務執行作業規範妥適性之用，俾透過各類宣導提升員工職業道德標準，強化員工遵法意識。 ● 檢舉管道 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（即法務暨法令遵循處）進行檢舉並提出檢舉報告書，由該處指派專責人員受理。 檢舉電話：0800-365-889、412-2222（手機請撥 02-412-2222） 檢舉電郵：customer@chb.com.tw ● 定期陳報 法務暨法令遵循處定期評估本行誠信經營遵循情形，向董事會提出報告；2017 年度之評估報告，業於 2017 年 12 月 12 日本行第 25 屆第 7 次董事會中提請鑑察。 ● 辦理情形 2017 年度本行皆遵循本行「誠信經營守則」及相關規定辦理各項業務。
道德行為	<p>相關規範</p> <p>本行訂有「道德行為準則」，明定本行董事及經理人之道德標準，包括誠信經營、防止利益衝突、避免圖利機會及保密原則等，以強化本行公司治理，並建立良好內部控制制度之控制環境。本行「道德行為準則」揭露於本行官方網站，以供查詢。</p> <p>運作情形</p> <p>鼓勵員工提報任何違法之行為，俾促使「道德行為準則」確實執行，維護本行及利害關係人之利益。</p>



項目	說明
相關規範	本行訂有「員工行為守則」，建立本行全體員工於執行業務及個人行為操守應有之價值觀，要求所有員工在其業務活動之範圍內均應遵循最高道德標準及法律規範，包含應忠誠職守、誠實清廉、敬業精神、保密義務等，且明確要求員工不得藉職務之便舞弊、收受任何饋贈等。
員工行為 運作情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 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」有任何疑義，得依層級向單位直屬上級主管、單位法令遵循主管及法務暨法令遵循處提出諮詢。 ● 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、傳真電話及地址，供本行員工利用。 ● 辦理情形： 本行所有員工皆需簽署「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。 為落實相關價值觀及法律規範，本行於 2017 年度針對新進人員辦理「員工行為準則」教育訓練課程，共計有 358 人次參加課程。

風險管理

GRI：102-11、102-30

為建立本行獨立有效之風險管理機制，用以評估及監督風險承擔能力、已承受風險現況、決定風險因應策略及風險管理程序遵循情形，以有效辨識、衡量、監控及報告各項風險，確保穩健經營之目標。

一、本行整體風險管理政策

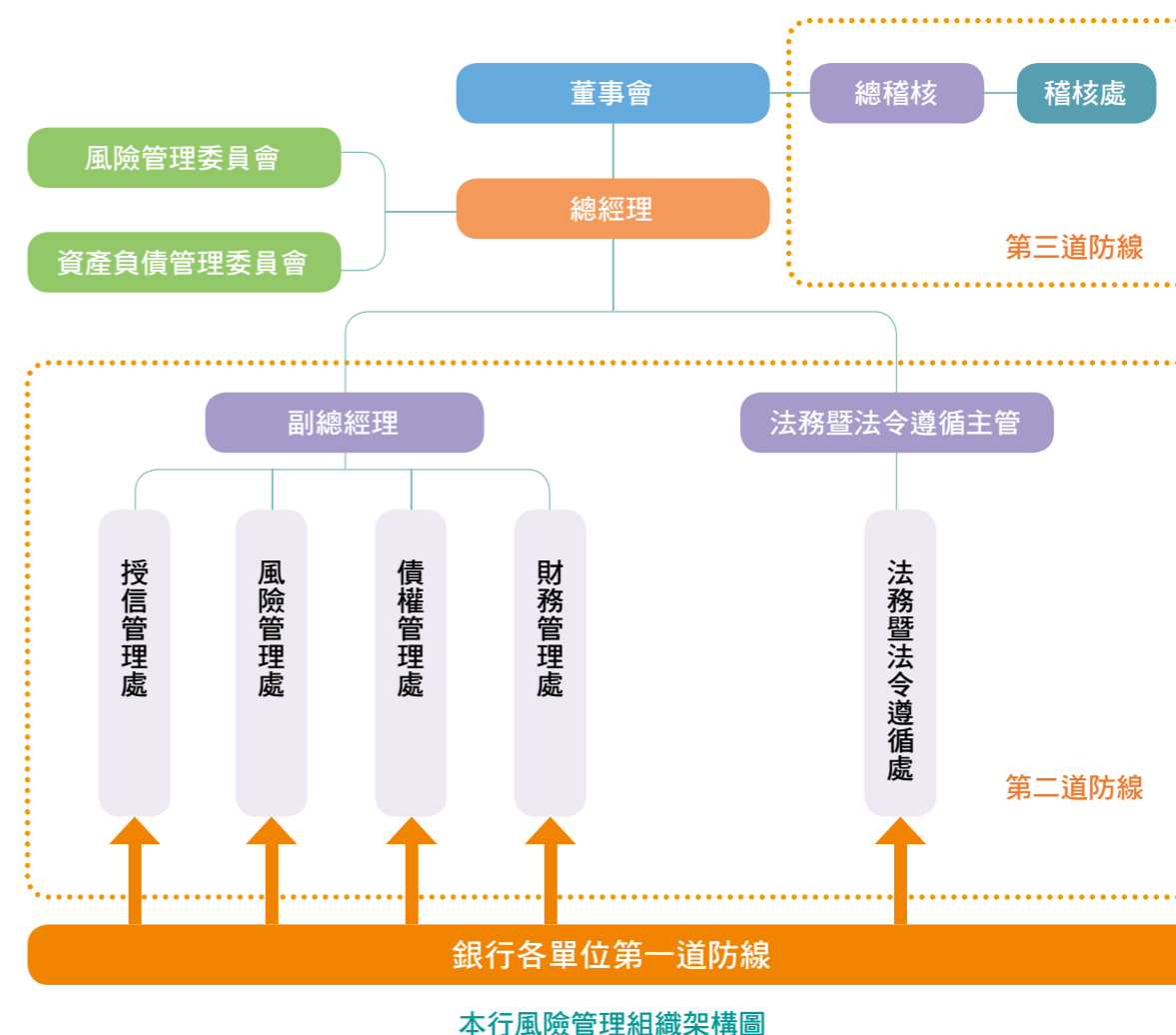
本行訂有整體風險管理政策，內容包括風險管理架構、風險管理範疇（包括信用、市場、作業、銀行簿利率、流動性及其他風險）、風險管理三道防線（包括風險承受單位、專責之風險管理單位及獨立內部稽核單位及其職責）、風險管理流程五大構面（辨識、衡量、監控、報告及執行情序）。

二、內部控制三道防線機制

本行訂有彰化銀行內部控制三道防線管理政策，以建立本行內部控制三道防線架構，明確定義三道防線之權責範圍，使各單位了解其在本行整體風險及控制架構所扮演之角色功能，強化風險管理及內部控制工作的溝通協調。

三、風險管理架構

本行設有風險管理委員會及資產負債管理委員會，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。如下圖所示。





四、本行主要風險之管理目標、實施成果及中長期目標如下：

2017 年目標	2017 年風險管理成效	2018 年目標	中長期目標
國家風險 擬定國家風險限額，衡量與監控暴險值。	即時監控各項國家風險限額使用情形，定期向總經理陳報全行國家風險暴險值。	優化導入國家風險暴險值及限額管理系統報表。	配合國內外金融監理法規與風險管理型態之變動，持續研擬適當之因應策略。
信用風險 升級本行新個金授信管理與擔保品管理系統，暨引進電子謄本批次申領系統。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 導入及整合電子謄本、市場資訊等數位化資料，以加速擔保品價格鑑估。 ■ 建立預審作業、多面向徵審進度查詢、貸款約據產製，及整合網銀通路進件，以提昇個人授信客戶回應速度，強化競爭力。 ■ 利用行內、外信用資訊之自動發查、專案 / 政策案件之額度控管，及動撥相關手續之檢查，以提供更精準的風控管理能力。 ■ 導入線上徵審及主動式續約作業等功能，以強化數位化能力。 	辦理本行新個金授信管理系統與擔保品管理系統上線後續管理。	研議升級本行企金授信管理系統，以提升授信案件申請效率。
市場風險 加強金融商品風險評價模型之有效性。	完成金融商品二大評價模型之驗證，以利有效監控金融商品交易之相關風險。	建置包括風險資料庫、模型開發與管理之自動化建模平臺。	因應實施新巴賽爾資本協議對市場風險監控之演變，持續研擬強化市場風險相關系統之管理效率。
作業風險 優化調整防制洗錢及打擊資恐風險評估作業。	完成防制洗錢及打擊資恐客戶風險因子，暨全面風險評估指標調整，有效執行全面風險評估作業。	因應新巴賽爾資本協議對作業風險資本計提方法之改變，調整相關作業風險管理工具。	持續改善現有之作業風險管理工具，強化各管理措施間之連結與整合，以收風險管理最佳效果。

挑戰與因應－公司治理評鑑



為強化本行公司治理，本行持續針對臺灣證券交易所股份有限公司舉辦之公司治理評鑑指標積極進行檢討改善，第三屆（2016 年）公司治理評鑑未得分指標需加強之項目，經總行各業務主管處之努力，業於 2017 年度（2017.01.01 ~ 2017.12.31）大致改善完畢，足見本行追求提升公司治理水準之決心。茲彙整本行改善情形如下：

本行公司治理評鑑待強化項目及改善情形一覽表

公司治理待強化項目	改善情形
公司年報是否揭露前一年度股東常會決議事項之執行情形？	本行 2016 年度股東常會決議事項執行情形之檢討，於 2017 年編製 2016 年年報時揭露於第 61 頁。
公司是否將獨立董事與內部稽核主管及會計師之溝通情形（如就公司財務報告及財務業務狀況進行溝通之方式、事項及結果等）揭露於公司網站？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行獨立董事與內部稽核主管及會計師係透過定期召開座談會或審計委員會等方式，就稽核業務工作執行情形、半年度及年度財務報告等事項進行溝通討論。 2. 對於獨立董事之建議事項，本行皆遵循辦理。 3. 有關獨立董事與內部稽核主管及會計師之溝通情形已揭露於本行官方網站。



客戶關懷



客戶關懷

本行秉持「服務 效率 創新」之經營理念，以客戶為尊，提供友善金融服務，建置客戶申訴管道，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服務客戶作業流程，以提升服務品質，盡力貼近及滿足每一位客戶的需求，為客戶的託付，創造更多的價值。

數位 / 行動化服務

GRI : 203-2

金融科技（FinTech）在全球金融業掀起一股破壞式的創新浪潮，為提升客戶體驗滿意度並打造創新的金融服務模式，本行承諾以人性化為出發點，積極投入發展數位/行動化之創新服務，提供不限時間、不限地域、符合人性需求且多樣化之金融服務。

本行依金管會公布之金融科技發展策略白皮書，規劃以 2020 年為期涵蓋金融服務、創新研發、人才培育、風險管理、基礎建設五大構面的發展趨勢，相關執行成果如下：

五大構面	本行執行成果
金融服務	持續優化境內電子支付、境外電子支付、個人網路銀行、個人行動網銀 APP、金融卡雲支付、行動支付及臺灣 Pay QR Code 等服務，提升客戶交易之便利性。
創新研發	本行至 2017 年 12 月底止共有 28 項專利申請已獲智慧財產局核准，其他專利主管機關仍繼續審核中。
人才培育	持續利用線上教育訓練、實體教育訓練，舉辦數位金融講座，增進全行員工金融科技（FinTech）相關知識，以提升本行員工之專業知識。
風險管理	持續落實控制資安風險，保護客戶個人資料，達到永續經營的目標。
基礎建設	規劃建置新一代全媒體（Omni Channel）客服平臺系統，藉由整合虛實通路，擴增多媒體客戶服務管道，並預留未來擴增智能科技服務之接口，以提供客戶多元、快速且符合科技潮流的個人化服務。



顧客權益

GRI：102-2、416-1、416-2、417-1

為建立重視金融消費者保護之企業文化，以公平待客原則為本行企業文化之核心，並本著公平合理、平等互惠及誠信原則，落實保障金融消費者權益。關於顧客申訴及爭議處理機制，本行訂有「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」，提供顧客暢通之申訴管道，使本行可迅速處理顧客意見，以提升顧客滿意度，俾利企業永續發展。

項目	運作情形
益機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行於商品契約中針對重要內容，以顯著字體敘明，俾客戶充分知悉權利義務相關約定。 2. 訂有中、英文版「蒐集、處理及利用個人資料告知事項」。 3. 各項服務收費標準公告於本行官方網站。
友善金融服務措施	<p>本行實施友善金融服務措施，其相關內容，請至本行官方網站無障礙網頁查詢，網址為 https://www.bankchb.com/。</p>
客戶申訴機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申訴管道 本行於商品契約中列示金融消費者因本行所提供之金融商品或服務所生紛爭之處理及申訴之管道；並設有 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申訴或反映意見。 彰化銀行申訴管道： (1) 本行營業據點設置有免付費回郵「顧客意見表」，供客戶表達意見。 (2) 電話 <ul style="list-style-type: none"> ● 各地區市話請撥：412-2222 按 9 轉接專人（以市話計費） ● 手機請撥：(02) 412-2222 按 9 轉接專人 ● 免付費服務專線：0800-365-889 按 9 轉接專人 (3) 網路 <ul style="list-style-type: none"> ● 本行官方網站客服中心 ● Web Call Me ● 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。 2. 客戶申訴之處理 <ol style="list-style-type: none"> (1) 本行於接獲客戶申訴後，均即時交由業務權責單位妥適處理，以保護金融消費者權益。 (2) 為確實降低金融消費爭議事件之發生，提升服務品質，本行定期檢視金融消費爭議事件之類型及處理情形，彙整分析消費爭議之事由及發生原因，並由業務權責單位研擬改善措施，俾隨時檢討改進，使金融消費者之權益獲得完善之保障。

項目	運作情形
執行情形	<p>本行於 2017 年度無發生侵犯隱私權或損害客戶資料之申訴事件，惟有因金融商品與服務違反主管機關之法令規定而遭受裁罰之情事。</p>

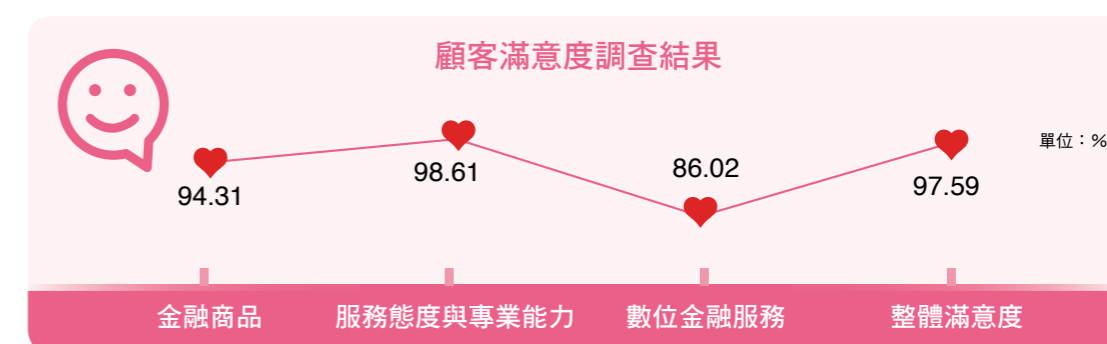
顧客滿意度

一、顧客滿意度調查

為提升本行服務品質，本行就國內 185 家營業單位，以 2017 年度為基準，調查期間為 2018 年 1 月 1 日起至 2018 年 1 月 31 日止，調查對象為與本行往來一年以上之臨櫃客戶，分別就金融商品滿意度、服務態度及專業能力、數位金融服務及整體滿意度四大面向，進行 2017 年度客戶滿意度問卷調查。

二、調查結果

本行 2017 年度客戶滿意度問卷調查，總計有 6,959 位臨櫃客戶回覆問卷，有效問卷達 100%，調查結果顯示，本行以「服務態度及專業能力」之滿意度 98.61% 為最高，整體服務滿意度達 97.59% 次之，金融商品滿意度為 94.31%，數位金融服務滿意度 86.02% 居末，顯見本行在數位金融服務仍有改進空間。



三、展望未來

本行將持續精進專業服務，提升服務品質及優化作業流程，以顧客體驗為核心，提供安全、穩定、快速的金融服務，希望藉由令顧客滿意的服務，贏得顧客的信任與肯定。



交易安全

GRI：418-1

一、個人資料保護

(一) 個人資料保護政策

為落實個人資料檔案之安全維護與管理，本行配合「個人資料保護法」及「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」之修正，訂有「彰化銀行個人資料管理規範」、「彰化銀行個人資料檔案安全維護計畫」，秉持尊重顧客權益，發揮善良管理人之注意義務，貫徹對個人資料之保護，以保障顧客個人資料之安全。

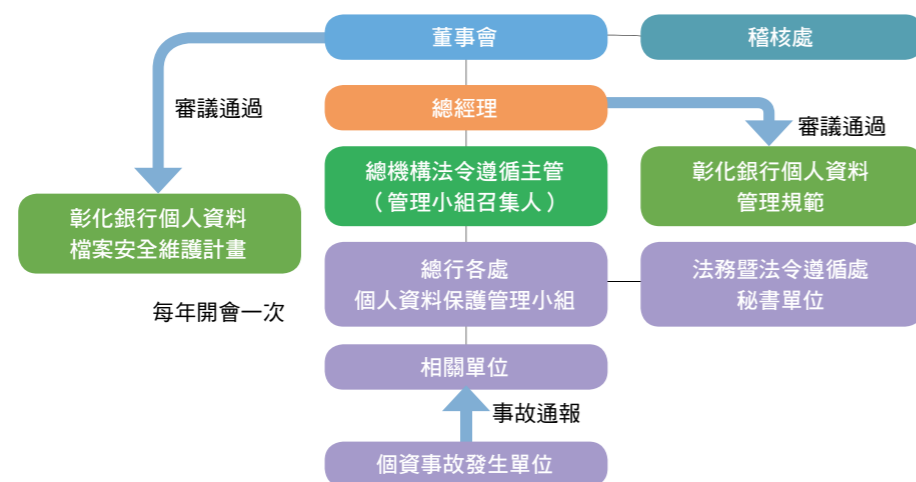
(二) 專案查核

本行業已依規於 2017 年 9 月 22 日將會計師就 2016 年度個人資料保護機制專案查核之查核結果及確信報告提報第 25 屆第 4 次董事會，並於 2017 年 9 月 29 日報送金管會備查。

(三) 教育訓練

舉辦 2017 年個人資料管理制度宣導與注意事項數位課程，共計 5,892 人次參加。

(四) 個人資料保護執行情序



本行個人資料保護執行情序圖

(五) 運作情形

為與國際標準接軌，本行持續推動 BS10012 個人資訊管理制度 (PIMS)，以提升資訊安全，保護客戶資料。

二、資訊安全機制

(一) 資訊安全政策

為強化資訊安全管理，確保資訊的機密性、完整性、可用性，維持資訊設備（包括電腦軟、硬體及週邊設施）與網路系統之可靠性，及加強本行員工對資訊安全之認知，避免上述資源受任何因素之干擾、破壞、入侵或任何不利之行為與企圖，訂定本行資訊安全政策。

(二) 資訊安全管理架構

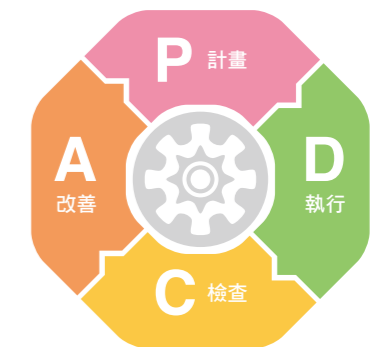
為有效推行資訊安全內部控制，本行採行三道防線之管理架構：第一道防線由全行各單位、資訊處負責執行資訊安全作業，第二道防線由風險管理處負責監控管理資訊安全政策之執行情形及其衍生之資安風險，第三道防線為稽核處檢查作業。



資訊安全內部控制管理架構

(三) 運作情形

為與國際標準接軌，本行導入資訊安全管理制度 ISO27001：2013 並持續辦理複審認證；每年持續以 PDCA 管理循環（計畫－執行－檢查－改善）推動資訊安全管理制度，納入新技術、新產品及業務流程變更可能會產生新的資訊安全議題，並應用於資訊安全控管程序及作業面，以確保資訊符合可用性、完整性及機密性的要求，使本行資訊系統風險控管更臻於完善。



資訊安全 PDCA 管理循環

三、執行成效

本行於 2017 年度無發生侵犯隱私權或損害客戶資料之申訴事件。



綠色金融

一、綠色金融商品

綠色能源設備	普惠金融	綠色保險商品
<ul style="list-style-type: none"> ● 太陽光電設備設置貸款 ● 與桃園市政府合作推展綠能產業專案貸款 ● 機器設備升級貸款 ● 民營事業污染防治設備低利貸款 ● 購置綠能機車貸款 	<ul style="list-style-type: none"> ● 電子化繳費稅處理平臺 ● NCCNET 信用卡小額支付平臺 ● QR Code 消費扣款收單服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● Usage-Based Insurance 駕駛行為計費保險保單 ● 健康管理保單

二、執行成果

本行統籌主辦太陽能電池製造廠茂迪股份有限公司 48 億元聯貸案及元晶太陽能科技股份有限公司 12.5 億元聯貸案，積極配合政府推行國內太陽能內需政策，及促進產業發展。



簽約儀式



簽約儀式

挑戰與因應－因應 BANK3.0 之社群媒體發展

數位 3.0 的商業模式，強調數位能力是銀行的核心競爭能力，並以網路行銷作為主要行銷策略，在社群網站線上與顧客即時互動，以客戶需求為導向，而分行則轉化為支援性功能。《Digital Bank》書中就強調，社群媒體與技術改變的不僅是引入新的通路技術，更是建立新的業務模式和經營理念，貫穿銀行的整個價值鏈。

本行 2017 年度社群媒體發展，重點如下：

- 透過本行社群網站 Facebook【彰化銀行 柴寶旺旺來】粉絲團強化社群行銷動能並提升本行社群凝聚力。2017 年舉辦「分行美食獵人」、「第一屆彰銀形象大使選拔」等大型活動，除創造網路聲量，塑造本行清新活潑之品牌形象外，FB 粉絲人數於票選期間增加 10,105 人，至 2017 年底正式突破 7 萬人，有效提升社群關注度。
- 本行為多角化經營社群，2017 年正式開立本行 YouTube 頻道、Instagram 帳號，並陸續製作「彰銀微信支付 值得您託付」2D 短片、「彰銀報哩哉—五分埔分行歡慶五週年」、「彰銀摘星計劃—頒獎典禮看這裡」等活動回顧影片，採取通訊社群平臺、社交社群平臺和傳統通路三管齊下的行銷策略。



彰化銀行 柴寶旺旺來



分行美食獵人



第一屆彰銀形象大使選拔

- 本行 2017 年於行動網銀推出【閱讀生活－彰銀行動網 雜誌任你讀】服務，提供臺灣地區財經時事類、商業企管類、電腦 / 語言學習類、美食旅遊類、生活休閒類及經典品味六大類當期雜誌內容，共 65 種期刊，並聚合 15 大媒體之財經類即時新聞。藉由強化附加價值，提升個人行動網銀使用率。截至 2017 年底止，不重複使用人數總計達 15,302 人。
- 本行近期將成立 LINE 官方帳號，規劃於業務連結（Business Connect）建置線上貸款、信用卡申辦、智能客服、好康優惠、行動網銀及匯率查詢六大功能，積極開拓授信、存匯、信用卡等客戶，增加營收來源並強化本行社群媒體品牌行銷動能，提升本行金融商品行銷綜效。



彰銀行動網 雜誌任你讀



員工照護

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，持續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，作為薪酬調整之依據；在工作之餘，鼓勵員工參與各項育樂活動，並提供員工完善的健康照護協助方案及福利措施，使員工在工作與家庭之間取得平衡，照護員工的身心健康。

勞資關係

GRI：102-8、102-41、401-1、401-3、405-1、406-1、411-1

一、多元化員工組成

在招募員工方面，我們秉持以人為本、唯才適用之原則，同時遵循法令規章，不因性別、種族、宗教、政黨等因素給予不同待遇或歧視，並提供具市場競爭力的薪酬水準、多元的培訓規畫、完善的福利措施及暢通的升遷管道，以延攬人才。為確保人事制度之穩定性，本行未進用兼職人員。

本行全體員工

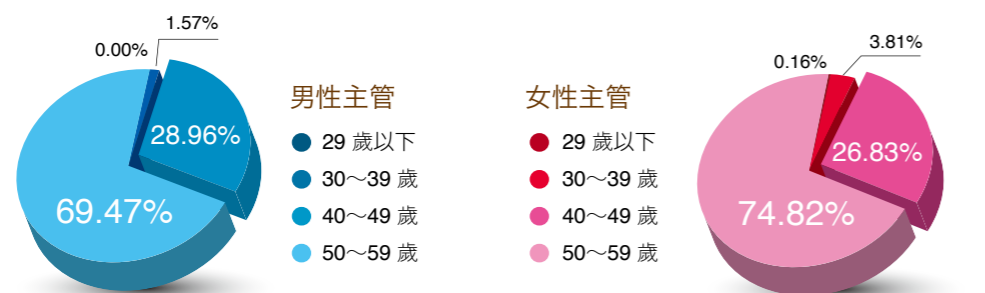


教育程度分析





主管階層性別/年齡分布

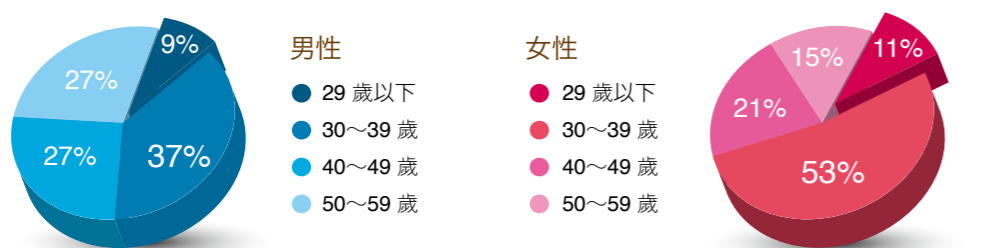


單位：人數

性別	年齡	29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	合計
男性		0	8	148	355	511
女性		1	24	169	436	630
合計		1	32	317	791	1,141

註：本表主管係為有支給職務加給之人員。

非管理階層性別/年齡分布



單位：人數

性別	年齡	29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	合計
男性		176	713	510	504	1,903
女性		379	1,882	767	520	3,548
合計		555	2,595	1,277	1,024	5,451

新進人員性別/地區分布



單位：人數

性別	地區	臺灣地區	海外地區
男性		153	14
女性		229	31
合計		382	45

新進人數—依地區及年齡區分

單位：人數

地區	年齡	進用率 (%)	29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	合計
臺灣地區		5.26%	212	109	24	2	347
海外地區		0.29%	9	8	2	0	19
合計		5.55%	221	117	26	2	366

註：進用率 = 女性或男性合計 / 年底人數，全體人數以 2017 年為基準。

最近三年度進用率—依性別區分

單位：人數

性別	年度	2017年	2016年	2015年
男性		2.02%	2.53%	1.67%
女性		3.53%	3.96%	3.04%
合計		5.55%	6.49%	4.71%

註：進用率 = 女性或男性合計 / 年底人數，全體人數以 2017 年為基準。



離職率—依性別及年齡區分

單位：人數

項目地區	離職率 (%)	年齡				性別		合計
		29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	男	女	
臺灣地區	4.44%	81	55	16	141	147	146	293
海外地區	0.29%	12	3	3	1	6	13	19
合計	4.73%	93	58	19	142	153	159	312

註：1. 離職人數除留職停薪及留職停薪離職外，其餘離職退休人員均列入計算。

2. 離職率 = 女性或男性合計 / 年底人數，全體人數以 2017 年為基準。

最近三年度離職率—依性別區分

性別	年度	2017年	2016年	2015年
男性		2.32%	2.57%	1.96%
女性		2.41%	2.83%	2.13%
合計		4.73%	5.4%	4.09%

註：離職率 = 女性或男性合計 / 年底人數，全體人數以 2017 年為基準。

育嬰留停情形

項目	男性	女性	總計
2017年申請育嬰留停人數	7	82	89
2017年育嬰留停應復職人數(A)	6	77	83
2017年育嬰留停實際復職人數(B)	5	73	78
復職率(B/A)	83.33%	94.81%	93.98%
2016年育嬰留停復職人數(C)	4	74	78
2016年育嬰留停復職且於2017年在職超逾一年之人數(D)	4	73	77
留任率(D/C)	100%	98.65%	98.72%

註：1. 本表中實際復職人數含提前復職者。

2. 2017年實際有請產假的女性員工數。

二、員工溝通平臺

員工是本行最重要且最重視的資產，為確實瞭解員工需要，本行建立多元雙向溝通管道，以傾聽員工的心聲。



(一) 勞資關係

1. 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，並就協調勞資關係、促進勞資合作、員工薪資福利、勞工安全等事項進行討論及協商。

● 執行情形：

截至 2017 年年底勞資會議已舉開 85 次，勞資關係和諧穩定、互動良好。

2. 團體協約保障

本行與彰化商業銀行股份有限公司企業工會於 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，俾加強勞資關係，促進事業發展和保障員工福利。為因應勞動政策及法令修改等變動，本行與彰銀工會代表重新啟動團體協約協商對話，並於 2018 年 5 月 14 日再次簽訂團體協約。

● 執行情形：

截至 2017 年年底止，企業工會會員人數 6,237 人（男：2,286 人、女：3,951 人），受團體協約保障員工占全體員工之 94.6%。

(二) 員工申訴

1. 申訴相關規定

(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，將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」，對於性騷擾事件採取適當之預防、糾正、懲戒及處理措施，提供申訴專線（本行各服務據點電話及人力資源處申訴專線：(02) 2560-3658），嚴禁任何性騷擾、性別歧視或暴力、威脅、恐嚇之行為，並應視事件需要，採取立即有效之糾正及補救措施，期建構性別平等之友善職場。

2. 執行情形

本行 2017 年度無員工申訴案件。



(三) 員工提案

本行訂有「員工提案獎勵實施要點」，鼓勵員工對銀行內部作業流程、各項業務拓展提出建設性方案，員工提案後由評審小組評定敘獎等級頒發獎金，期藉由員工集體經營意識，積極研擬改進方案，共謀行務之發展。2017 年度計有 8 件員工提案。

(四) 員工意見交流

為與員工進行意見交流，本行設置員工溝通信箱：EVP@chb.com.tw，讓員工的聲音可以被傾聽並且得到回應，作為提升本行管理之效。

(五) 員工滿意度調查

為瞭解員工需求，本行就 2017 年在職員工進行員工問卷調查，係分別就職務、職場、薪資考核及教育訓練四面向，採自由參與，線上填報方式辦理。調查結果顯示，前述四面向，員工表示皆為滿意。對於上揭面向員工反應之意見，將作為本行未來訂定人事管理策略之參考。



薪酬福利

GRI：201-3、202-1、401-2、404-3、405-2

一、政策

- (一) 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。
- (二) 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。

關懷弱勢族群創造就業



為持續關懷身心障礙及原住民，提供他們與一般員工相同薪資福利待遇之就業機會，截至 2017 年底止計僱用原住民 20 名、身心障礙員工 60 名。



為配合教育部青年發展署「2017 年度經濟弱勢青年工讀計畫」政策，提供 35 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。

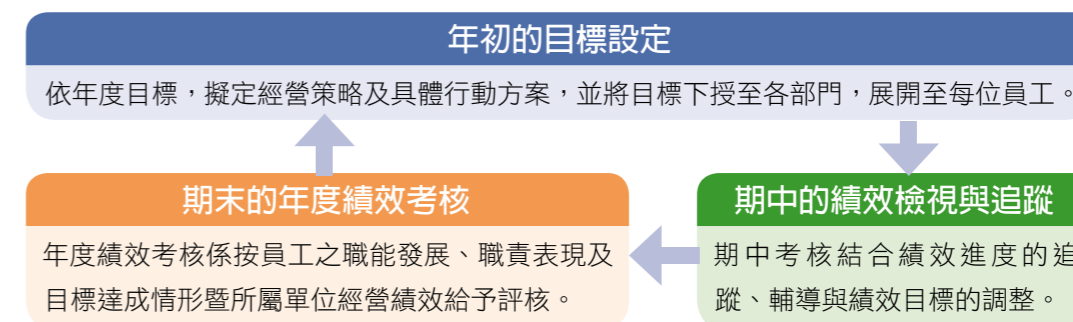


為培養大學院校學生自立自強精神，與救國團合作，提供 10 名大學院校學生本行業務實習工讀機會，俾利該等學生實地瞭解銀行工作，以培養優秀人才，未來為國家社會服務。

二、薪酬制度

- (一) 本行每年參酌消費物價指數、金融同業調薪水準、本行年度營運績效及獲利狀況，綜合考量後決定當年度調薪水準。
- (二) 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；依循績效考核政策，連結年度目標與績效考核，將考核結果作為員工薪酬、晉升、訓練與發展之依據；並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。

績效考核



- (三) 本行發給年節獎金（包含春節獎金及秋節獎金）及變動獎金（依職務性質及員工績效表現發給績效獎金、銷售獎金、員工酬勞等）。

三、薪酬執行成果

- (一) 依據本行員工績效考核辦法，當年度符合考核資格者皆完成考評。



(二) 2017 年員工平均調薪幅度達 3.35%

本行為體恤員工基本生活開銷，並廣續落實績效差異化調薪，以激勵表現優異之員工，2017 年度調薪以「固定調薪」加「績效調薪」組合方式辦理。「固定調薪」部分為每人每月 1,000 元；「績效調薪」部分則以員工 2016 年度之個人年度績效考核評等為標準，其中考績 6 分者 4%、5 分者 3%、4 分者 2%、3 分者 1%，2 分及 1 分者不加薪。

(三) 連續多年榮獲列入臺灣高薪 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「臺灣高薪 100 指數」之成分股，顯示本行在「員工平均薪酬」、「淨利」、「每股淨值」及「員工總薪酬」等多項量化標準，均獲肯定。

(四) 福利費用

單位：新臺幣千元

	2017 年	2016 年	2015 年
非擔任主管職務之員工年度福利費用	6,322,748	6,078,416	6,302,570
非擔任主管職務之員工人數	5,451 人	5,434 人	5,388 人
非擔任主管職務之員工年度平均福利費用	1,159	1,119	1,170

(五) 男、女平均薪資報酬比率（以女性 100% 為主）

	女性	男性
主管職	100%	100%
非主管職	100%	104%

註：本行男、女平均薪資報酬，以女性平均薪資報酬為基礎（即以 100% 表示），以擔任主管職者，男、女平均薪資報酬相同；於非主管職部分，男性平均薪資報酬水準高於女性。

四、福利措施

保險規劃 <ul style="list-style-type: none"> 勞保 健保 僱主意外責任險 	休假制度 <ul style="list-style-type: none"> 每半年以上享有 3 ~ 30 天 	職工福利委員會 <ul style="list-style-type: none"> 三節康樂活動 教育獎學金 職工福利社 	育樂活動 <ul style="list-style-type: none"> 體育 健行 登山 藝文觀摩 金融盃競賽 	其他 <ul style="list-style-type: none"> 團體健康檢查 衛生教育講座 員工制服 圖書室 托兒服務
---	--	---	---	---

教育訓練

GRI：404-1、404-2

面對金融環境的瞬息萬變，數位金融及國際化人才需要，本行以「培育人才廣度學習，深度打底」為主軸，依年度整體經營目標及計畫，描繪金融專業地圖，積極規劃全方位金融專業課程，除開辦授信、外匯、存匯、法定課程（包括但不限於法令遵循、洗錢防制、職業安全衛生、衍生性金融商品）等實體課程外，配合數位金融發展，升級數位學習網（e-learning）系統，結合智慧型行動載具使用，完成多元行動學習。

本行為因應數位金融科技浪潮，導入數位金融專業知識，積極培育數位金融專才，從基礎開始逐步深入，紮實學習各項主題，全面協助員工廣度學習，並配合業務拓展與創新，提升員工數位金融應用技能，並鼓勵員工提升跨領域職能，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。自 2017 年 3 月起陸續舉開「數位金融講座」，提升中、高階主管前瞻數位金融思維。

為鼓勵員工終身學習，於 2017 年 8 月成立彰化商業銀行讀書會社團；並規劃開辦金融科技（FinTech）社團，讓本行對 FinTech 有興趣之員工有交流之園地，互相學習及分享心得，於 2018 年 3 月成立。

一、人才培育

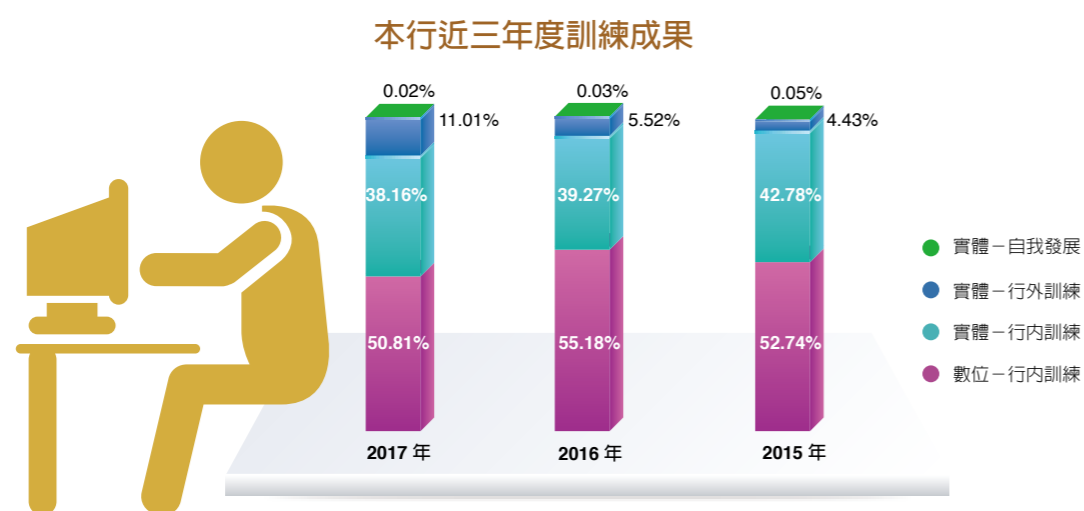




二、訓練成果

2017 年度本行持續透過數位與實體課程混成學習，協助員工累積金融專業能力，提升組織整體競爭力。

(一) 截至 2017 年 12 月 31 日止，辦理之訓練總時數為 403,068.63 小時（較 2016 年增加 60,672.1 小時），平均每位員工參訓 66.04 小時。依行內訓練（含實體 / 數位）、行外訓練及自我發展類別，說明如下：



* 自我發展指員工自我學習，自費參加行外與業務有關之教育訓練。

1. 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
男性	2,605	5,641	26,225	44,862	52.45	26.53
女性	3,617	12,186	36,460	90,723	59.28	27.51
合計	6,222	17,827	62,685	135,585	56.22	27.18

2. 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
男性	16,820	53,919	16,176	55,434	32.35	32.78
女性	20,086	112,450	19,469	113,720	31.66	34.48
合計	36,906	166,369	35,644	169,155	31.97	33.91

三、開辦彰銀讀書會

為鼓勵員工終身學習，特設置彰化商業銀行讀書會，包含中文及英文讀書會，藉此帶動組織讀書風氣，引導員工在平日工作之餘主動進修，以提升行員人文素養，期塑造本行優良文化。除定期辦理例行讀書會外，不定期舉行各式講座與聯誼活動，提供多元知識，以提升員工對組織認同度與職場滿意度。



中文讀書會活動照片

員工健康管理

GRI：403-1、403-4、410-1

一、職場安全及健康

(一) 設置職業安全衛生專責單位

本行首重員工職場安全及健康，於 2016 年 4 月在總務處轄下設置職安科，為職業安全衛生專責單位，並完成職業安全衛生專責人員之配置，且依法報備主管機關，取得臺北市勞動檢查處核備在案，足見本行對於職業安全衛生之重視。

(二) 成立職業安全衛生委員會

為落實職業安全衛生管理，本行於 2016 年 12 月成立職業安全衛生委員會，設有主任委員 1 人、委員 8 人，其中勞工代表比例占委員人數三分之一，每季定期召開一次會議，以加強督促員工作業安全，進而提升安全衛生管理品質。2017 年總計召開 4 次會議，協助本行職安政策之推動。

(三) 彰化銀行安全衛生工作守則

本行於 2016 年 11 月修正「彰化商業銀行安全衛生工作守則」。



(四) 運作情形

1. 作業環境監測

本行於 2017 年上、下半年委請專業機構辦理本行 186 個單位之「室內二氧化碳」及「照明」二項作業環境監測，2017 年總計完成 372 單位次之監測，監測結果全數符合標準；作業環境監測計畫及監測結果本行均公開揭示，使員工知悉。

2. 職業安全衛生預防四大計畫

本行於 2017 年度陸續訂定職業安全衛生預防四大計畫，分別為人因性危害預防計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫、職場不法侵害預防計畫及母性健康保護計畫，期保障本行員工安全及健康。

3. 辦理職業安全衛生相關教育訓練

本行於各營業單位皆設有職業安全衛生業務主管、急救人員、防火管理人並指派適當人員參與訓練。2017 年受訓人數共計 441 人，總時數達 3,739 小時，並皆取得合格證照。

二、安全維護

(一) 保障措施

1. 本行為加強各單位安全防護作為，定期於每半年舉辦安全維護會報及員工自衛編組演練 1 次，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，以強化各單位防範危安之效能。
3. 委請保全公司派遣保全警衛人員進駐各單位擔任警戒工作，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. 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。

(二) 執行成果

1. 舉辦安全維護會報及員工自衛編組演練

本行各營業單位分別於 2017 年 1 月及 7 月底前完成召開安全維護會報及舉辦員工自衛編組演練，並作成紀錄備查。

2. 強化本行行舍系統保全防護

本行為強化行舍及各項系統之保全防護，於 2017 年 5 月及 6 月間，促請保全公司派員至 203 家行舍清查系統有無安全疑慮，並於北港分行等 11 家加裝保全器材。

3. 每季召集全行保全警衛人員在職訓練

為避免危險事件發生，落實各項安全維護工作，及提升駐行保全人員工作素質，本行每季召集保全警衛人員在職訓練，以有效維護作業環境之安全。

挑戰與因應－「聰明吃 快樂動 健康瘦」減重活動

一、緣起

本行向來相當重視同仁的健康，每兩年均會定期委請醫院為員工辦理健康檢查，而健康即是財富，擁有健康的身體是每位員工所殷殷企盼達成的目標；隨著生活型態改變，現代人每天忙碌緊張、缺乏運動、飲食攝取不均衡，容易導致越來越多慢性疾病的發生。因此本行於 2017 年 5 月起，推動「聰明吃 快樂動 健康瘦」減重活動，督促員工動起來、顧健康，避免因肥胖導致疾病的發生。

二、活動內容

本行「聰明吃 快樂動 健康瘦」減重活動，分為健康減重及共襄盛舉兩種方式；針對需要減重之同仁，以減重公斤數作為依據，每減 1 公斤，本行將捐款 100 元及相同公斤數之白米予弱勢團體。如為本身已是健康體重之員工，可藉由響應並參與活動，本行將代替參加者，每人捐款 50 元予慈善團體，號召全體員工一同參與，減重作愛心。



每減 1 公斤，本行將捐款 100 元

三、減重活動期間，本行護理師親自到各單位或以視訊的方式，跟員工做健康關懷及宣導，來提升員工們對食物熱量、營養及運動好處的認知，瞭解如何均衡地飲食及維持良好的運動習慣。



(一) 成立職安園地

為促進員工自身安全與健康，自 2017 年 5 月 4 日起，於本行內部網站建立職安園地，俾就主管機關宣達事項、職場安全、健康相關議題、職業安全衛生相關活動，以及各單位應配合辦理事項等訊息，發布周知全體員工。



(二) 意見交流專區

為使全體員工獲得正確職業安全衛生相關資訊，促進自身健康或維護職場之安全，自 2017 年 6 月 30 日起，於本行內部網站職安園地建立意見交流區，以利員工針對身心健康、職場安全等相關議題，進行意見交流。本行總務處亦針對詢問度較高或較重要之議題，撰寫專題文章張貼於職安園地供員工參考。



(三) 健康巡迴講座

自 2017 年 5 月起，本行護理人員分別以親臨各業務部門、各營業單位或以視訊會議方式對全體員工進行健康宣導及相關衛教諮詢，共計舉開 121 場次健康巡迴講座，5,267 人參與。



● 客製化健康宣導

有別於一般常見的健康宣導，客製化健康宣導係針對個別單位之健康檢查分析數據，製作專屬之健康宣導簡報，提醒員工在工作上、生活中可以更注意的保健之道。宣導完畢後，並與參加人員進行一對一的衛教諮詢，藉此給予個別化的意見，提高員工健康相關知能，讓員工感受到本行對員工健康促進的用心與重視，不但得到很好的迴響，更加深了員工在本行工作的幸福感。



減重小故事

● 本行減重達人 3 個月內成功減下 7.7 公斤，分享減重三點：

- 1**

改變飲食習慣，三餐只吃八分飽，改以低油、低糖、低鹽、高纖的食物來取代。提早至晚上 10 點就寢，只為避免吃消夜。
- 2**

運動生活化，於餐後至住家附近的公園慢跑；遇雨，則在家裡做彰銀早操，養成運動習慣。
- 3**

「快樂動健步走口訣」，保持運動，秉持「有價值的事物，得到的過程都不會太輕鬆，必須堅持到底才行」！

歷經 3 個月，成功減下 7.7 公斤，不但讓精神更加神清氣爽，也因為本次活動讓所屬單位的員工發揮團隊精神，一起為減重努力、互相分享減重方法，讓整個團隊感情更加緊密，工作時更有活力，真的是意外的收穫！

四、執行成果

本次活動報名踴躍，參加人數共 2,056 人，約占本行全體員工三分之一，於 2017 年 5 月起至 8 月止共 3 個月共計減重 2,030 公斤，並於 2017 年 9 月初對外公開辦理成果發表會，獲得極大迴響。



社會公益



社會公益

以「幸福家庭」為理念，透過人本關懷，持續關懷弱勢族群，加強辦理公益活動，並積極推動員工參與企業志工服務，以實際行動落實社會關懷，善盡本行企業社會責任。

GRI : 203-1、203-2、413-1

系列	最近年度成果
 <p>慈善 關懷</p>	<ul style="list-style-type: none"> 贊助華山基金會「愛老人 愛團圓」公益活動。 贊助華山基金會「第 5 屆愛老人 動起來」公益活動。 參與臺北市建築世代會與財團法人孩子的書屋文教基金會合辦「第五屆慈善、聖誕路跑」。 贊助財團法人臺北市賽珍珠基金會舉辦之「2017 南洋野餐趣 ~ 珍愛新寶貝」活動。 提供身心障礙者 ATM 跨行手續費減免優惠。
 <p>社區 參與</p>	<ul style="list-style-type: none"> 紅利積點兌換公益捐款。 認捐 2017 臺灣燈會小提燈及參與「2017 臺北燈節」活動。 定期舉辦理財講座。 參與社團法人臺灣金融服務業聯合總會舉辦「2017 年金融服務愛心公益嘉年華」。 贊助古名仲舞蹈團舉辦「2017 國際愛跳舞即興節」活動。 贊助中華文化總會主辦之「HELLO, MISS LIN/ 跨界女神數位遠境」展覽及拍攝「匠人魂」及「島嶼傳燈人」系列影片。 提供身心障礙及原住民就業機會。 贊助基隆市社會籃球協會舉辦之基隆市第 26 屆聯盟杯籃球錦標賽。 出版「隱形冠軍」乙書。 捐助中小企業信保基金。 捐助海外信保基金。
 <p>教育 扶助</p>	<ul style="list-style-type: none"> 提供經濟弱勢青年與大學院校學生工讀機會。 捐助臺東縣體育會選手培訓計畫。 與臺灣兒童暨家庭扶助基金會合作設立本行奮發向上助學金方案。 捐助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。 捐助臺中市立善水國民中小學老少共學課程經費。



系列	最近年度成果
 災難救助	<ul style="list-style-type: none"> ● 辦理尼伯特風災住宅補貼計劃。 ● 延長 0206 震災受災戶住宅受理期間及撥款日。 ● 花蓮地震賑災。

慈善關懷

本行 2017 年辦理慈善關懷系列活動如下：

一、連續 4 年贊助華山基金會贊助該會「愛老人 愛團圓」公益活動，每年贊助 500 份年菜，並辦理志工活動關懷獨居老人；截至 2017 年度累計造福弱勢長者達 2,000 人次。

二、贊助華山基金會「第 5 屆愛老人 動起來」公益活動，讓弱勢老人活到老、動到老，投身公益不遺餘力。

三、參與臺北市建築世代會與財團法人孩子的書屋文教基金會合辦「第五屆慈善、聖誕路跑」募款活動，藉此關懷臺東偏鄉經濟弱勢兒童。

四、贊助財團法人臺北市賽珍珠基金會舉辦之「2017 南洋野餐趣 ~ 珍愛新寶貝」活動，促使社會大眾對多元文化有深入了解，及關懷經濟弱勢新移民子女。



五、自 2017 年 1 月 1 日起，按月提供身心障礙者 ATM 跨行提款 3 次手續費減免優惠；2017 年申請減免帳戶數為 103 戶，減免手續費筆數為 530 筆。

社區參與

本行 2017 年辦理社區參與系列活動，執行成果如下：

一、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：陽光社會福利基金會、喜憨兒社會福利基金會、伊甸社會福利基金會等），與持卡人攜手做公益。

二、認捐 2017 臺灣燈會小提燈及參與「2017 臺北燈節」活動，積極參與臺灣在地文化活動。



三、本行每年定期舉辦並邀請客戶參與理財講座，積極提升民眾金融知識。

講座名稱	執行方式	參與人次
2017 年 4 月 7 日 銀行局走入校園金融知識宣導	提升大眾金融知識之措施	200 人次
2017 年 5 月 17 日至 2017 年 6 月 20 日 2017 年報稅錦囊與查稅解析 (臺北、臺中、臺南、高雄)	透過議題講解，協助客戶了解財富移轉及稅務規劃等相關之正確理財觀念	240 人次
2017 年 10 月 17 日至 2017 年 11 月 3 日 高資產客戶理財稅務講座 (臺北、臺中、臺南、高雄)	協助本行高資產財富管理客戶有效進行稅務規劃	420 人次



四、參與社團法人臺灣金融服務業聯合總會舉辦「2017年金融服務愛心公益嘉年華」(臺中場及高雄場)，共同推動金融教育知識宣導。

五、贊助古名伸舞蹈團舉辦「2017 國際愛跳舞即興節」活動，落實支持臺灣藝術文化表演活動。

六、贊助中華文化總會主辦之「HELLO, MISS LIN/ 跨界女神數位遠境」展覽，及拍攝「匠人魂」及「島嶼傳燈人」系列影片，積極參與臺灣藝術文化活動，並落實支持文化創意產業發展之政府政策。

七、為持續關懷身心障礙及原住民等弱勢族群，自2015年起陸續提供他們與一般員工相同薪資福利待遇之就業機會，截至2017年底止計僱用原住民20名、身心障礙員工60名。



八、贊助基隆市社會籃球協會舉辦之基隆市第26屆聯盟杯籃球錦標賽，支持推展社會籃球運動及關懷身心障礙弱勢族群。

九、增進客戶關係—隱形冠軍

為提升本行客戶品牌形象及媒體曝光度，增進客我關係，創造本行與企業緊密結合的 Win-Win 策略。同時，協助我國社會型塑創業氛圍、鼓勵新創，並扶植本土企業，與經濟日報合力編撰「尋找隱形冠軍」專欄，並萃取專題報導之創業素材，進一步出版「隱形冠軍：20家臺灣企業創業之路」乙書，以企業之創業契機、經營困境及永續理念為題，強化我國有志創業者之創業思維。



本書出版不僅於經濟日報通路上市銷售，本行亦自購贈予國內機關、各大院校及縣市圖書館，以及本行企業客戶，並於經濟日報經營管理版面計有五篇全版面的導讀介紹，大幅提升本書及受訪企業之曝光度。

十、捐助中小企業信保基金，協助中小企業獲得金融機構之資金融通，以促進我國經濟成長與社會安定。

十一、捐助海外信保基金，協助海外信保基金擴大承作保證業務資金規模，俾利企業投資與布局南向地區容易取得相關融資。





教育扶助

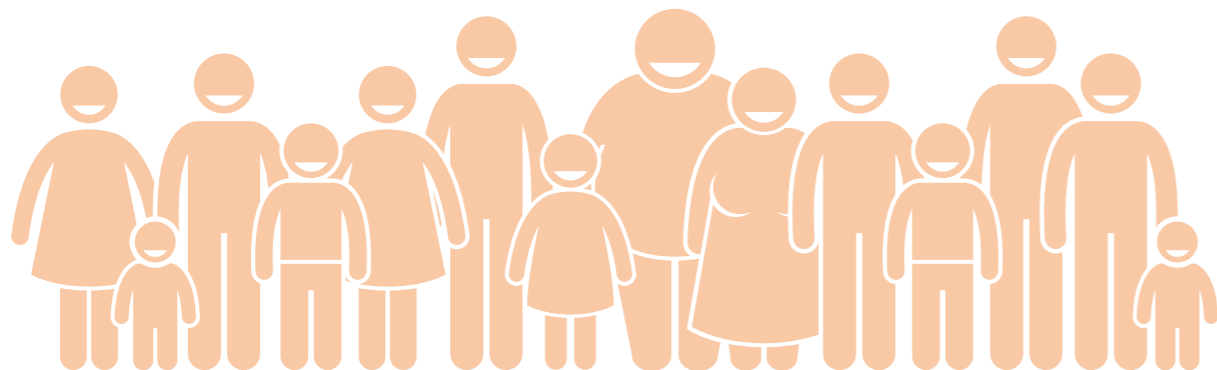
本行 2017 年推廣教育及贊助體育活動執行成果如下：

- 一、提供經濟弱勢青年與大學院校學生工讀機會
 - (一) 配合教育部青年發展署「2017 年度經濟弱勢青年工讀計畫」政策，提供 35 名在學青年暑期工讀機會，加強照顧經濟弱勢青年，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，進而達到脫貧之目標。
 - (二) 與救國團合作，於 2017 年暑假期間提供 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。
- 二、捐助臺東縣體育會各單項運動委員會績優及具有潛力選手培訓計畫，以扶植體育運動發展。
- 三、與財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會合作設立彰化銀行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。
- 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。
- 五、捐助臺中市立善水國民中小學老少共學課程經費，以關懷弱勢家庭，幫助中輟學生適性發展。

災難救助

關懷受災戶之災後重建，本行提供災難救助運作情形如下：

- 一、為減輕尼伯特風災受災戶之利息負擔，配合臺東縣政府辦理「臺東縣政府尼伯特風災住宅補貼計畫」。
- 二、依臺南市政府協助 0206 震災措施，修正「彰化銀行辦理 0206 震災受災戶住宅補貼貸款作業規範」，以延長受理期間及撥款日。
- 三、為協助花蓮地區賑災及重建相關事宜，本行捐助 2 百萬元。



挑戰與因應－減重作公益

本行於 2017 年 5 月起辦理「聰明吃 快樂動 健康瘦」減重活動，並結合公益捐款。凡員工報名參加，即由本行捐贈 50 元予陽光基金會，每減重 1 公斤再捐贈 100 元予陽光基金會，及捐贈相同重量之白米予創世基金會。

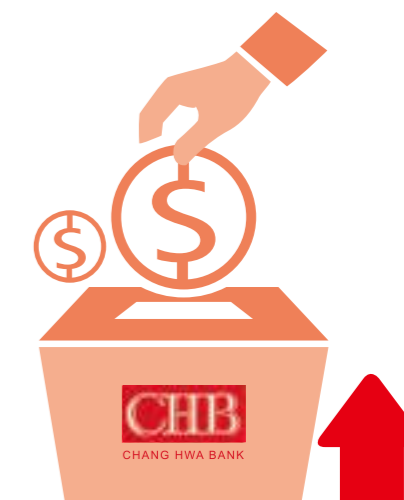


聰明吃 快樂動 健康瘦活動

陽光基金會舒執行長表示，非常感謝本行選擇陽光基金會為公益合作夥伴，看到本行長官對員工身體健康如此重視，以及員工們投身公益不落人後的態度，深受感動。藉由這次減重活動所減下 2,030 公斤的漂亮成績，未來陽光基金會也將朝此方向去努力，給工作夥伴一個健康的身心，服務社會更有能量。

創世基金會曹董事長表示，彰銀舉辦減重活動的捐贈，及時在他們身陷困難時，伸手拉了一把，非常感謝。

此次活動，本行員工共減重 2,030 公斤，換算公益善款總計為 265,000 元捐給陽光基金會，及 2,030 公斤白米捐給創世基金會，健康送愛，一兼二顧，不僅用心營造健康、安全、幸福、友善職場，獲得員工高度認同，同時也透過職場健康促進、照顧弱勢族群，落實企業社會責任。



265,000 元
公益善款總計



環境保護



環境保護

本行落實「樂活環保愛地球」之環境政策，持續推動節能減碳計畫，以減緩氣候變遷帶來之衝擊，達環境永續管理之目標。

節能減碳計畫

政策	執行	檢視
本行推動「樂活環保愛地球」之環境政策，執行各資源節約、節能措施及溫室氣體排放減量策略等，並自發性導入各項國際管理系統，俾達目標。	由本行總務處負責建立節能減碳之具體目標、作法及方案，定期檢討環境保護議題，持續推動改善措施。	每月檢視各項資源使用（水、電、燃油、天然氣等）及廢棄物處理情形；如不符合或異於環境管理之要求時，適時有效的採取矯正措施，使其對環境影響降低。 定期就環境衝擊面鑑別評估，列出改善目標及管理方案，加以追蹤。

目標	2017 年主要成果
每年減少 1.5% 用水、用電量。	2017 年度之用水量較 2016 年度減少 1.92%，2017 年度之用電量較 2016 年度減少 4.95%。
每年平均節電率 1%。	臺北大樓更換 650 多盞 LED 燈具及改善停車場排風設備，2017 年度平均節電率達 3.65%。
響應政府使用再生能源政策。	2017 年度向台灣電力公司認購綠色電力 10 萬度。
每年減少碳排放量 33,000 kgCO ₂ e 以上。	2017 年度較前年度減少碳排放量 79,150.23 kgCO ₂ e，減少率達 4.51%。
優先採購具有環保標章、碳標籤、節能標章、省水標章、綠建材標章及永續標章等環保產品。	2017 年度綠色採購獲「臺北市政府環境保護局」於 2017 年 10 月 23 日舉開之頒獎典禮公開表揚，並獲頒「績優綠色採購企業」獎項。
持續推動 ISO 14001 環境管理系統、ISO 50001 能源管理系統之國際驗證作業。	完成環境管理系統 ISO 14001：2015 之第三年驗證及能源管理系統 ISO 50001：2011 之第二年驗證作業。
推動 ISO 14064-1 溫室氣體盤查作業。	啟動國內各單位溫室氣體盤查作業，進行資料蒐集。



溫室氣體排放

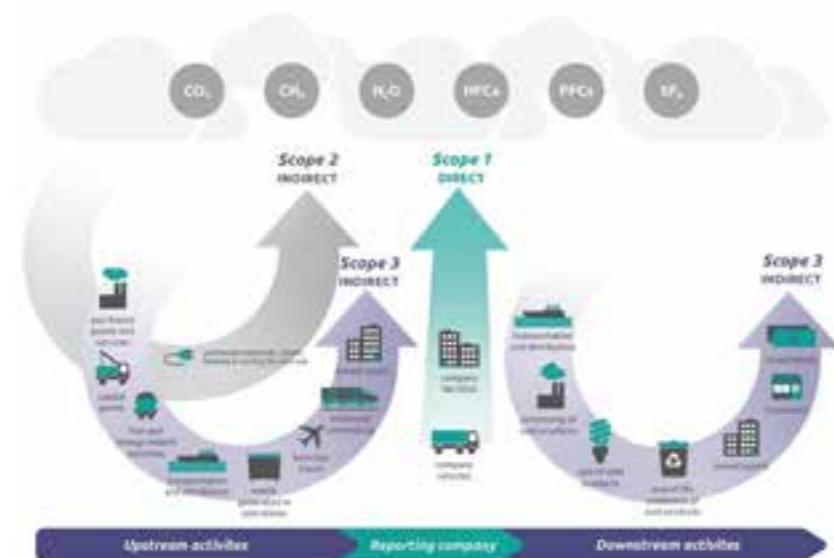
GRI : 305-1、305-2

面對全球暖化議題，溫室氣體減量是重要方法，盤查則可提供減量依據；經由盤查可以訂出減量標的與優先順序，使後續的減量過程更有效率。為更明確地掌握溫室氣體排放情形，本行於 2017 年自發性啟動溫室氣體盤查作業，規劃依循 ISO 14064-1: 2006 之標準，進行國內各營業據點及辦公場所溫室氣體排放源鑑別、數據蒐集、排放量計算、文件製作與減量計畫，以供日後實施有效的減量改善方案作參考。



溫室氣體盤查流程圖

本行根據世界企業永續發展協會 (WBCSD) 與世界資源研究院 (WRI) 發表之「溫室氣體盤查議定書」(GHG Protocol) 所定義之三範疇分類，進行溫室氣體排放量鑑別與數據蒐集：



三範疇與排放總覽 (資料來源：世界企業永續發展協會 (WBCSD))

本行溫室氣體盤查計畫是針對範疇 1 與範疇 2 進行定性定量盤查，溫室氣體種類包括二氧化碳 (CO₂)、氧化亞氮 (N₂O)、甲烷 (CH₄)、氫氟氯碳化物類 (CFC_s, HFC_s, HCFC_s)、全氟碳化物 (PFC_s)、六氟化硫 (SF₆) 及三氟化氮 (NF₃) 等，範疇 3 則為員工差旅之碳排放盤查，惟本行考量第一次盤查作業即針對國內各營業據點及辦公場所進行溫室氣體盤查，數據蒐集包含各場所之人數、使用面積、電力、燃料、冷媒等資料，資料龐大複雜，為使盤查作業更為周詳，故範疇三暫不列入 2017 年之盤查範圍，本行並訂定 2017 年為盤查基準年。

- 範疇一** 包含緊急發電機所使用之柴油、公務車耗油量、二氧化碳滅火器，以及冷氣、飲水機、冰箱填充冷媒之數據。
- 範疇二** 營業據點及辦公場所之電力使用量。
- 範疇三** 員工差旅之碳排放。

本行溫室氣體盤查範疇

本行預計於 2018 年上半年度取得 ISO 14064-1: 2006 國際認證，嗣後每年將遵循 ISO 14064-1: 2006 標準，自主完成前一年之範疇 1 與範疇 2 之溫室氣體盤查，持續作為減碳策略的參考指標，進而提升能源使用效率，降低溫室氣體排放強度。

直接溫室氣體排放量 (範疇 1) 包含固定燃燒排放源、移動燃燒排放源、製成排放源及逸散排放源等；能源間接溫室氣體排放量 (範疇 2) 則指的是能源間接排放源，2017 年全年度排放量說明如下表，並獲英國標準協會 (簡稱 BSI) 查證通過，取得 ISO 14064-1: 2006 認證。

項目	範疇 1	範疇 2	合計
排放量 (tons · CO ₂ -e)	1,999.7486	15,257.4040	17,257.153
比例	11.59%	88.41%	





溫室氣體減碳成果

為達到發展永續環境之目標，本行透過各項節能、減碳、環保等管理措施，以減少溫室氣體之排放及資源之浪費。2017年以臺北大樓為例，整體碳排放量減少 79,150.23kgCO₂e，較 2016 年度減少 4.51%，達到本行減碳目標。執行成果如下：



本行溫室氣體減碳成果

能源使用 / 資源使用管理

GRI : 302-1

本行遵循相關法規及國際準則規範，逐步建置環境與能源管理系統，藉由 ISO 管理活動程序，建立系統化文件和紀錄等措施，定期檢討環境議題，持續推動改善計畫，並訂立每年減少 1.5% 用水量、1.5% 用電量、平均節電率 1% 及減少碳排放量 33,000kgCO₂e 以上之目標。2017 年已完成環境管理系統 ISO 14001 : 2015 及能源管理系統 ISO 50001 : 2011 之年度驗證作業。

能源使用 / 資源使用管理措施

GRI : 102-12

本行採取積極措施來減少能源消耗，並且持續推動節能方案及日常管理以避免能源浪費，落實本行之能源政策「持續改善能源績效、發揮能源價值」、「遵守能源管理法規、推廣節能理念」、「支持採購省能產品、建置節能環境」、「持續投入必要資源、實現目標和指標」。另，響應城市廣播網主辦之「燈不亮月亮」中秋關燈節能活動，以推廣節能減碳的環保理念，為地球環保盡一份心力。

本行之節能減碳措施如下：

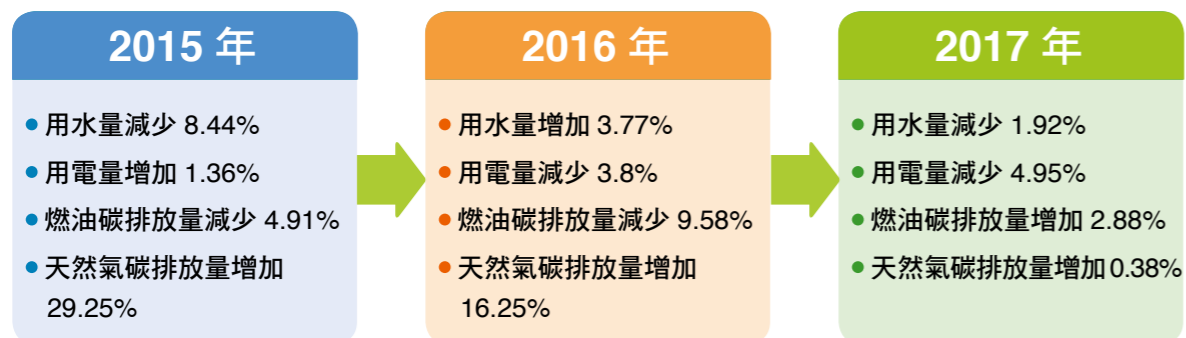
種類	能源 / 資源	節能減碳措施
	水資源	<ul style="list-style-type: none"> ● 用水納入管理，提高水資源管控效率。 ● 臺北大樓全面加裝省水裝置，全面調節水龍頭設備出水量。 ● 定期清洗臺北大樓水塔，並進行水質檢測。 ● 每三個月委由環保署認可之檢驗測定機構辦理飲水機水質之採樣、檢測，確保水質安全。 ● 公司水源 100% 來自臺灣自來水公司，無地下水或其他方式之水源供應，各辦公大樓及營業據點用水僅供員工及部分顧客使用，對水源並未有顯著之影響，使用後污水均由下水道排放至河川及海洋。
	電力	<ul style="list-style-type: none"> ● 照明使用管理，減少不必要之照明用電。 ● 以高效率 LED 燈具汰換舊有燈具，節省照明用電。 ● 汰換老舊耗能之空調設備，並定期清洗及維護保養，以提高使用效能。 ● 室內溫度控制於攝氏 26 至 28 度間，降低空調負荷。 ● 於非夏季低負載時調高冰水主機、冰水出水溫度至 8 ~ 10°C，有效提升冰水主機運轉效率。 ● 鼓勵同仁勤爬樓梯，有益健康。 ● 於非上班時段，僅開放少數電梯，減少電力耗費。
	燃油	<ul style="list-style-type: none"> ● 管理調度公務車之使用，鼓勵員工併乘外勤，減少派車。 ● 向員工宣導多搭乘大眾交通運輸工具。 ● 將日常使用的汽、柴油資料納入管理，提高節能管控效率。
	天然氣	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工餐廳固定時間供餐，控管天然氣使用之時間。 ● 員工餐廳管理以蒸炊、電烤方式進行。 ● 不定期巡視天然氣設施設備是否老舊、破損，以評估造成洩漏之可能。



節能減碳成果

能源種類	耗用單位	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
水資源	度	21,055	19,277	20,004	19,619
電力	度	3,278,688	3,323,200	3,194,200	3,036,200
燃油	焦耳	672,198.76	640,106.42	578,462.68	594,883.37
天然氣	焦耳	326,775,904	422,350,656	491,034,544	492,909,872

註：本表資料係以臺北大樓為例。



本行最近三年度節能減碳成果

2017 年因業務拓展之需，公務車使用數量增加，致總汽油（柴油）量上升，燃油碳排放量增加 2.88%；另，因員工教育訓練需要，總行增加臺北大樓之課程，並委由員工餐廳製作學員便當，致使用天然氣頻率增加，天然氣碳排放量增加 0.38%。

廢棄物管理

為了達到資源永續利用及確保廢棄物妥善處理，臺北大樓針對各項廢棄物落實垃圾分類，分為一般垃圾類及資源回收類等。一般垃圾類由合格廢棄物清理公司運至焚化廠處理，資源回收類由專業合格的清潔廠商管理，依紙類、玻璃、塑膠、鐵鋁罐等類別，分別集中儲放於臺北大樓一樓停車場旁，並通知社會弱勢族群進行清運。另，為增加身心障礙者及弱勢族群之就業機會，本行每年將碳粉空匣、舊印表機、電腦主機等可回收再利用之廢棄物，捐贈予「財團法人心路社會福利基金會」及「社團法人新北市身心障礙者服務協會」。

除實施垃圾分類外，本行也向員工宣導自備個人專用杯及環保餐具，並重複使用環保信封、單面廢紙及公文袋，以減少垃圾產生。



本行將於 2018 年採取主動式管理廢棄物，推動節能減廢活動，從源頭管理積極落實資源回收分類，定期紀錄廢棄物數量，訂定減量措施，以達到減量 1% 之目標。

綠色採購

為落實本行對環保之重視，本行建立綠色採購機制，優先採購具有環保標章、碳標籤、節能標章、省水標章、綠建材標章及永續標章等環保產品，以減少對環境之衝擊。本行 2017 年綠色採購金額達 925 萬元，並獲臺北市政府環境保護局頒發「績優綠色採購企業」獎項。

支持再生能源發展



各類綠色環保標章



本行自 2016 年起配合政府再生能源政策，自發性認購綠色電力。於 2017 年向台灣電力公司認購綠色電力 10 萬度，其約可以減少碳排放量達 52,900 kgCO₂e，以減緩氣候變遷對環境所帶來的衝擊。未來亦將視業務需要及市場狀況，評估購買再生能源可行方案，積極支持聯合國永續發展目標（SDGs）的體現。



赤道原則

1. 事前審查

本行自 2017 年 8 月起，將赤道原則適用範疇由原申請授信金額需達 1,000 萬美元（含）以上或等值新臺幣之企業授信案件，擴大至所有企業授信，亦即受理企業戶申請授信案件時，本行皆至主管機關網站查詢該申請企業是否有違反人權、勞工權益、環境保護或食品安全等相關規定之紀錄。

2. 貸後管理

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。

3. 執行情形

案例	本行處理情形
○○石油化學公司向本行申請增加放款及開狀額度	考量借戶 2017 年屢次違反水污染防治法、空氣污染防治法、土壤及地下水污染整治法、廢棄物清理法、毒性化學物質管理法等多項法令遭主管機關裁處；本行評估後仍維持原額度，增貸部分不予受理。
○○航空公司向本行申請增貸	考量借戶近一年曾違反廢棄物清理法受裁罰，在借戶承諾將善盡環境保護與加強廢棄物處理後始予承作，並增加縮減額度、提高手續費費率，及部分額度俟擔保品解除土地污染控制列管後方得動用等限制條件。
○○材料科技公司向本行申請調降貸款利率	考量借戶雖 2017 年違反廢棄物清理法、毒性化學物質管理法遭主管機關裁處，惟被裁處之情節非屬重大，且已積極設置相關處理設備及防護措施改善，本行適度調高利率後始予同意動用額度。
○○汽車製造公司向本行申貸資金供工廠支出及充實營運周轉金	借戶近一年雖曾違反水污染防治法、水汙染防治措施及檢測申報管理辦法遭主管機關裁處，惟考量借戶有誠意改善，並已依規辦理申報，本行適度調高利率後始予同意動用額度。

挑戰與因應－供應鏈管理

GRI：102-9、204-1、308-1、414-1

為促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展，本行與合作供應商共同實踐與重視對企業社會責任之承諾，本行供應鏈管理運作情形如下：

項目	說明
供應鏈範疇	<p>本行以在地廠商為原則，確保供應鏈之穩定性與在地化，並增加當地就業機會。廠商種類包括：服務供應商、設備供應商及工程協力商，並可區分為「郵務」、「物流」、「保全」、「電子設備」、「電信通訊」、「事務設備」、「印刷」、「物業保養維護」、「營繕工程」、「建築設計」等。</p>
相關規範	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行訂有「供應商企業社會責任規範」，明訂本行與供應商宜共同遵循職業安全衛生、勞工權益及環境保護等相關法令。 2. 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，以確保採購品質。
適用範圍	與本行合作之主要供應商係指依本行總務事務管理規則所規定之物品採購及營繕工程金額達 100 萬元（含）以上之交易對象。
承諾事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行與供應商簽訂契約時，應充分瞭解其誠信經營狀況，除法令或主管機關另有規定者從其規定辦理外，契約內容應落實遵守本行誠信經營守則，宜包含各自遵守雙方之企業社會責任政策；並應與本行簽署「供應商社會責任承諾書」，其內容宜包含各自遵守雙方之企業社會責任政策，並承諾遵守下列事項： <ul style="list-style-type: none"> (1) 誠信經營： <ul style="list-style-type: none"> 立書人同意遵守誠信經營原則，以公平及透明方式進行商業活動。 (2) 勞工權益與人權： <ul style="list-style-type: none"> ● 禁用童工。 ● 禁止對員工進行強迫勞動。 ● 禁止任何形式之歧視。 ● 確保員工工作時間、加班時間及薪資應符合法定標準，提供員工合理休息時間及加班費。 ● 遵守職業安全衛生法規。 (3) 環境保護： <ul style="list-style-type: none"> 遵守相關之廢棄物、廢氣及廢水管理標準，任何廢棄物、汙染物及其他危害環境者之處理，均須符合法定要求。 2. 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。
違反處分	供應商如涉及違反企業社會責任政策，且對供應商來源社區之環境與社會造成顯著影響時，本行得隨時終止或解除契約。
執行成果	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2017 年本行採購支出來自本地供應商之比率為 100%。 2. 2017 年本行辦理物品採購及營繕工程金額達 100 萬元（含）以上之交易對象，皆簽署「供應商社會責任承諾書」，比例達 100%。



附錄

附錄

一、獨立保證意見聲明書

獨立保證意見聲明書

彰化銀行 2017 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 2017 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. 本查證作業範疇與彰化銀行 2017 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
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 2017 年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、彰化銀行所提供績效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 2017 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效資訊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 2016 年版 GRI 永續性報導準則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 8 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 2016 年版 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下:

包容性

2017 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。

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。然而，未來的報告書可以進一步加強以下項目：

- 為能提升提供利害關係人報告書中永續性績效資訊之可靠度，鼓勵尋求 AA1000 保證標準(2008)的第二類型查證

GRI 永續性報導準則

彰化銀行提供有關依循 2016 年版 GRI 永續性報導準則的自我宣告，其相當於「核心選項」(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 2016 年版 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了彰化銀行的社會責任與永續性主題。

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。

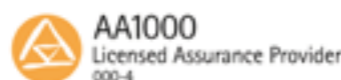
能力與獨立性

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
2018-05-28

bsi.



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 Bank 2017 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 scope is consistent with the description of Chang Hwa Bank 2017 Corporate Social Responsibility Report.
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 Bank 2017 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the Chang Hwa Bank CSR programmes and performances during 2017. 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 2017 economic, social and environmental performance information are fairly represented. The CSR performance information 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 GRI Standards(2016): the Core option were fairly stated.

Methodology

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

- 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.
- 8 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 Standards (2016) is set out below:



Inclusivity

This report has reflected a fact that Chang Hwa Bank has continually 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.

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, however, the future report should be further enhanced by the following areas:

- Encouraging to work towards a type 2 of AA1000AS (2008) engagement with a view to providing the reliability of sustainability performance information that stakeholder concerns

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

Chang Hwa Bank provided us with their self declaration of 'in accordance' with the GRI Standards (2016): the Core option (For each material topic covered by a topic-specific GRI Standard, comply with at least one topic-specific disclosure). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development disclosures with reference to the GRI Standards' disclosures are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the Chang Hwa Bank's social responsibility and sustainability topics.

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

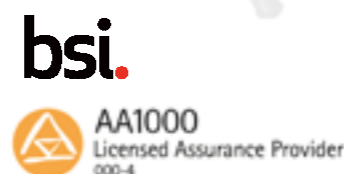
This CSR report is the responsibility of the Chang Hwa Bank's chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

Competency and Independence

The assurance team was composed of Lead Auditors 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
2018-05-28



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.

二、GRI 永續性報導準則揭露內容索引

GRI 102: 一般揭露 2016		頁數	補充說明
揭露	描述		
102-1	組織名稱	2	
102-2	活動、品牌、產品與服務	36	
102-3	總部位置	7	
102-4	營運據點	7	
102-5	所有權與法律形式	7	
102-6	所提供服務的市場	7	
102-7	組織規模	7	
102-8	員工與其他工作者的資訊	43	
102-9	供應鏈	74	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無重大改變	
102-11	預警原則或方針	30	
102-12	外部倡議	71	
102-13	公協會的會員資格	25	
102-14	決策者的聲明	3	
102-15	關鍵影響、風險及機會	7	
102-16	價值、原則、標準及行為規範	28	
102-18	治理結構	21	
102-19	委任授權	21	
102-20	管理層級負責經濟、環境與社會主題	21	



GRI 102: 一般揭露 2016		頁數	補充說明
揭露	描述		
102-21	與利害關係人諮詢經濟、環境與社會主題	15	
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	21	
102-23	最高治理單位的主席	3、21	
102-24	最高治理單位的提名與遴選	21	
102-25	利益衝突	21	
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀和策略的角色	21	
102-27	最高治理單位的群體智識	21	
102-28	最高治理單位的績效評估	21	
102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	15、21	
102-30	風險管理程序的有效性	30	
102-31	經濟、環境和社會的檢視	15	
102-32	最高治理單位於永續性報告的角色	21	
102-33	溝通重要關鍵議題	15	
102-34	關鍵議題的性質與總數	15	
102-35	薪酬政策	21	
102-36	薪酬決定的流程	21	
102-37	利害關係人的參與	13	
102-40	利害關係人團體	13	
102-41	團體協約	43	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	13	

GRI 102: 一般揭露 2016		頁數	補充說明
揭露	描述		
102-43	與利害關係人溝通的方針	13	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	15	
102-45	合併財務報表中所包含的實體	2	
102-46	界定報告內容與主題邊界	15	
102-47	重大主題列表	15	
102-48	資訊重編	無重編情形	
102-49	報導改變	15	
102-50	報導期間	2	
102-51	上一次報告書的日期	2	
102-52	報導週期	2	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	2	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	2	
102-55	GRI 內容索引	81	
102-56	外部保證 / 確信	2、77	

GRI 103: 管理方針 2016		頁數	補充說明
揭露	描述		
103-1	解釋重大主題與其邊界	15	
103-2	管理方針及其要素	84-85	
103-3	管理方針的評估	86	



三、2017 年管理方針及其要素

重大性主題	如何管理	管理方針設置目的	相關政策	績效成果 (頁碼)	申訴機制
公司治理	本行訂有「公司治理實務守則」，具體明訂公司治理制度應秉持建置有效的公司治理架構、遵循法令並健全內部管理、保障股東權益、強化董事會職能、發揮董事會轄下各功能性委員會之功能、尊重利害關係人之權益、提升資訊透明度七項原則，以促進本行永續經營。	為建置有效的公司治理架構，強化董事會職能，保障股東及相關利害關係人之權利，促進本行永續經營。	公司治理實務守則	21	0800-365-889、412-2222
營運績效	本行訂有「總行各管理單位經營績效考核實施辦法」、「區營運處及營業單位經營績效考核實施要點」及「國外營業單位經營績效考核實施要點」，具體明定本行年度經營績效目標，藉以督導各單位貫徹經營責任，並確保達成所賦予之目標。	為確保達成所賦予之目標，強化經營體質及提升獲利能力。	總行各管理單位經營績效考核實施辦法、區營運處及營業單位經營績效考核實施要點及國外營業單位經營績效考核實施要點	8	0800-365-889、412-2222
誠信經營	本行訂有「誠信經營守則」、「道德行為準則」及「員工行為守則」，具體規範本行人員於執行業務時應基於公平、誠實、守信、透明原則，從事商業活動，以創造誠信經營之企業文化。	為創造誠信經營之企業文化，杜絕任何貪腐情事發生。	誠信經營守則、道德行為準則及員工行為守則	28	0800-365-889、412-2222
法令遵循	本行建立良好法令遵循制度架構，落實法令遵循，並透過宣導及教育訓練，以確保有效管理法令遵循之目的。	為確保有效管理法令遵循。	金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法、法令遵循制度實施辦法、防制洗錢及打擊資恐政策及防制洗錢及打擊資恐注意事項	26	0800-365-889、412-2222
交易安全	本行訂有彰化銀行個人資料管理相關規範，秉持尊重顧客權益，發揮善良管理人之注意義務，貫徹對個人資料之保護，以保障顧客個人資料之安全。	為保障顧客個人資料之安全，尊重顧客權益。	個人資料管理相關規範	38	0800-365-889、412-2222
顧客權益	本行訂有「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」，提供顧客透明之申訴管道，期能加強保護金融消費者權益。	為使金融消費者權益受到保障。	金融消費者保護政策、金融消費者保護作業要點及消費者申訴處理要點	36	0800-365-889、412-2222
勞資關係	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。	為使員工權益受到保障。	工作規則、員工退休撫恤及資遣辦法	43	(02) 2560-3658
教育訓練	本行以「培育人才廣度學習，深度打底」為主軸，每年依年度整體經營目標及計畫，描繪金融專業地圖，使員工職涯規劃變得更加全面且有深度，期有效提升核心競爭力，取得企業致勝關鍵契機。	為提升員工職能。	員工訓練計畫執行作業要點	51	(02) 2536-2951
溫室氣體排放	本行依循 ISO 14064-1: 2006 之標準，啟動溫室氣體盤查作業，作為減碳策略的參考指標，進而提升能源使用效率，降低溫室氣體排放強度，達環境永續管理之目標。	為降低溫室氣體排放強度。	溫室氣體盤查 ISO 14064-1: 2006	68	0800-365-889、412-2222
能源使用管理	本行訂有樂活愛地球之環境保護政策，持續推動節能減碳計畫，以減緩氣候變遷帶來之衝擊，達環境永續管理之目標。	為減緩氣候變遷帶來之衝擊，達環境永續管理之目標。	樂活環保愛地球之環境保護政策	70	0800-365-889、412-2222



● 2017 年管理方針評估

重大性主題	評估機制	評估結果 (頁碼)	相關調整
公司治理	公司治理評鑑、董事績效評估	22	無
營運績效	績效考核	8、48	無
誠信經營	內部稽核、申訴機制、公司治理評鑑、法遵單位績效考核	28-30	無
法令遵循	公司治理評鑑、主管機關監管法遵單位績效考核	26-28	無
交易安全	申訴機制、內部稽核、主管機關查核	38-39	無
顧客權益	申訴機制、主管機關監管、財團法人金融消費評議中心	36-37	無
勞資關係	工會、申訴機制、人事評議委員會	48	無
教育訓練	內部各項訓練測驗、證照檢定考試	51-52	無
溫室氣體排放	ISO 14064-1：2006 國際認證	69	無
能源使用管理	環境管理系統 ISO 14001：2015 能源管理系統 ISO 50001：2011	70	無

四、特定主題之 GRI 準則

GRI 200: 經濟系列			頁數	補充說明
系列	揭露	描述		
*GRI 201： 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	7	
	201-3	定義福利計劃義務的範圍	48	
GRI 202： 市場地位 2016	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	48	
GRI 203： 間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展與衝擊	59	
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	35、59	
GRI 204： 採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出之比例	74	
*GRI 205： 反貪腐 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	28	
	205-2	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	28	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	28	
GRI 206： 反競爭行為 2016	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	28	

GRI 300: 環境系列			頁數	補充說明
系列	揭露	描述		
*GRI 302： 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	70	
*GRI 305： 排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	68	
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	68	
GRI 307： 環境保護法規遵循 2016	307-1	有關環境保護的法規遵循	26	
GRI 308： 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	74	



GRI 400: 社會系列			頁數	補充說明
系列	揭露	描述		
*GRI 401 : 勞僱關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	43	
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 之福利	48	
	401-3	育嬰假	43	
GRI 403 : 職業安全衛生 2016	403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	53	
	403-4	工會正式協定中納入健康與安全相關議題	53	
*GRI 404 : 訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	51	
	404-2	提升員工職能及過度協助方案	51	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	48	
*GRI 405 : 員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	21、 43	
	405-2	女性對男性對基本薪資和報酬的比率	48	
GRI 406 : 不歧視 2016	406-1	歧視事件的總數, 以及組織採取的改善行動	無 43	
GRI 410 : 保全實務 2016	410-1	保全人員接受人權政策或程序訓練	53	
GRI 411 : 原住民權利 2016	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	無 43	
GRI 412 : 人權評估 2016	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	28	
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	28	
	412-3	載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協定及合約	28	
GRI 413 : 當地社區 2016	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	59	

GRI 400: 社會系列			頁數	補充說明
系列	揭露	描述		
★ G4- 社會當地社區	F13	依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點	59	
	F14	改善弱勢社群享用金融服務的舉措	59	
GRI 414 : 供應商社會評估 2016	414-1	使用社會準則篩選新供應商	74	
GRI 416 : 顧客健康與安全 2016	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	36	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	36	
GRI 417 : 行銷與標示 2016	417-1	產品與服務資訊與標示的要求	36	
★ G4- 產品責任 產品與服務標示	F15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	36	
	F16	提高金融知識的舉措	59	
*GRI 418 : 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	38	
*GRI 419 : 社會經濟法規遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	26	

★ 為重大性主題。

★ 為全球報告倡議組織 GRI G4 金融服務業行業揭露指標。

彰化銀行 2017 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：+886-2-25362951

網址：www.bankchb.com

出版日期：2018 年 6 月

