



彰化銀行

CHANG HWA BANK

SINCE 1905

2018

Corporate Social Responsibility Report



CSR

企業社會責任報告書

CONTENT 目錄

2018 社會企業責任報告書 Corporate Social Responsibility Report

報告書資訊	02
董事長的話	03
榮耀與肯定	04
2018 年卓越績效	05
企業社會責任運作機制	06

1

治理面

18

1.1 企業概況	19
1.2 公司治理	21
1.3 法令遵循	24
1.4 洗錢防制	25
1.5 誠信經營	26
1.6 風險管理	28

2

產品面

30

2.1 交易安全	31
2.2 顧客權益	33
2.3 數位 / 行動化服務	36
2.4 綠色金融	37
★挑戰與因應－ 因應 BANK3.0 之社群媒體發展	38

3

社會面

40

3.1 員工	41
3.2 社會公益	53



4

環境面

56

4.1 能源及資源使用管理	58
4.2 溫室氣體排放	61
4.3 供應鏈環境管理	61
4.4 赤道原則	63



附錄

附錄

64

一、獨立保證意見聲明書	65
二、GRI 永續性報導準則揭露內容索引	67
三、2018 年管理方針及其要素	68
四、特定主題之 GRI 準則	70

報告書資訊

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（下稱彰銀或本行）每年度定期發行企業社會責任報告書，2019年6月發布「2018年企業社會責任報告書」（下稱本報告書），報告範疇以西元（下同）2018年度

（自2018年1月1日起至2018年12月31日止）為主，向關心彰化銀行的各類利害關係人主動說明彰銀永續發展策略及治理面、產品面、社會面與環境面等面向的績效表現、作為及未來規劃。



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，可於本行官方網站企業社會責任專區，瀏覽及下載。
<https://www.bankchb.com/>
- 前次發行日期：2018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。



外部保證

- 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保證標準及其2018年附錄以及GRI準則，進行第二類型查證其重大性、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。
- 英國標準協會保證聲明書詳如附錄。

聯絡方式

彰化銀行 秘書處 公司事務科

• 地址：臺北市中山北路2段57號

• 電話：+886-2-2536-2951

• 信箱：chbsd@chb.com.tw

• 傳真：+886-2-2521-1126

• 網址：<https://www.bankchb.com/>

董事長的話

GRI 102-14

考量全球經濟前景仍面臨諸多不確定性，如美中貿易戰、新興市場貨幣危機、地緣政治風險增溫以及中國經濟下行風險等問題，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。本行密切觀察，審慎因應，秉持風險管理及優化資產品質之原則，在全體員工共同努力之下，2018年累積稅前盈餘新臺幣（以下同）147.10億元，連續9年獲利超過100億元。在資產品質方面，逾期放款比率0.32%水準，呆帳覆蓋率為378.07%。

本行持續推動公司治理及發展永續環境，耕耘有成，連年入選臺灣公司治理100指數成分股、臺灣高薪100指數成分股及英國FTSE4GOOD富時社會責任新興市場指數成分股。2018年除首度入選台灣永續指數成分股外，並獲得BSI企業社會責任報告書永續卓越獎、2018 TCSA台灣企業永續獎「企業永續報告類」銀獎，及通過ISO 14064-1: 2006驗證，成為泛公股第一家完成全臺所有營業據點及辦公場所溫室氣體盤查之銀行。

此外，本行更秉持「彰銀一家、勞資雙贏」理念，打造友善職場環境及照顧員工權益，與彰化商業銀行股份有限公司企業工會於2018年5月14日再次簽訂「團體協約」，展現勞資雙方齊心協力，致力於保障員工權益，穩固和諧勞資關係。

本行2019年規劃以「數位金融領航，厚實彰銀基石」作為經營策略軸心，以「運用金融科技（FinTech），驅動成長動能」、「完善客戶體驗，掌握潛在商機」及「深耕海外市場，整合跨境服務」3大經營策略打造智慧金融，並以「首重法遵資安，強化內部控制」、「精進公司治理，提升品牌價值」、「穩健資本規劃，優化資產品質」及「累積人力資本、善盡社會責任」4大營運支柱厚實永續經營基石，持續秉持原有積極而穩健的腳步，開創新的里程碑，達到優質金融機構的目標。

董事長

凌忠嫻



榮耀與肯定



FTSE4Good
TIP Taiwan ESG Index



- 本行獲第 3 屆上市公司治理評鑑結果列為前 5%
- 本行獲 106 年度電子金融業務最佳服務創新獎、最佳系統穩定獎
- 本行獲 2017 永續傑出獎
- 本行獲 106 年績優綠色採購企業
- 本行獲第 3 屆期貨鑽石獎－人民幣匯率期貨造市績效鑽石獎
- 本行獲 106 年證券經紀商 ETF 交易競賽 3 月份步步高昇獎
- 本行獲第 2 屆期貨鑽石獎－人民幣匯率期貨造市績效鑽石獎



2018

- 本行連續 3 年入選公司治理 100 指數成分股
- 本行連續 2 年入選 FTSE4GOOD 富時社會責任新興市場指數成分股
- 本行連續 5 年入選臺灣高薪 100 指數成分股
- 本行連續 2 年入選臺灣就業 99 指數成分股
- 本行首度入選臺灣永續指數成分股
- 本行首度獲 2018 TCSA 台灣企業永續獎－台灣企業永續報告銀獎
- 本行獲 2018 永續卓越獎
- 本行獲 106 年度中小企業放款績效優等（第十二期）
- 本行獲 107 年度電子金融業務最佳服務創新獎、最佳系統穩定獎
- 本行獲 107 年度金質獎－信用卡資料類
- 本行獲 107 年度資安治理金盾獎
- 本行獲 107 年績優綠色採購企業
- 本行獲健康職場認證－健康啟動標章
- 本行獲 Brand Finance 全球 500 大銀行品牌（2015 年～2019 年入選）

2018 年卓越績效



經濟面 vs.
永續績效

- 累積稅前盈餘 147.10 億元，連續 9 年獲利超過 100 億元
- 逾期放款比率 0.32%，呆帳覆蓋率為 378.07%
- 首度入選臺灣永續指數成分股
- 首度獲 2018 TCSA 台灣企業永續報告銀獎



社會面

- 獲智慧財產局核准 51 項新型專利及 2 項發明專利
- 國內第一家將驗證範圍涵蓋至手機應用程式服務的銀行
- 成立 LINE 官方帳號
- 秉持「彰銀一家、勞資雙贏」理念，再次簽訂團體協約
- 首度成立金融科技研究社團



環境面

- 首度完成全臺所有營業據點及辦公場所溫室氣體盤查，並通過 ISO 14064-1: 2006 驗證
- 支持碳揭露計畫 CDP (Carbon Disclosure Project, CDP)
- 首度獲衛生福利部國民健康署健康職場認證－健康啟動標章



國際驗證

- ISO 22301: 2012 營運持續管理系統 (Business Continuity Management System, BCMS)
- ISO 27001: 2013 資訊安全管理系統
- BS 10012: 2009 個人資訊管理系統 (Personal Information Management System, PIMS)

企業社會責任運作機制

GRI 102-19

一、企業社會責任組織架構

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，為了讓企業社會責任工作的推行更具效率性，本行於 2015 年 4 月成立跨部門的「企業社會責任執行小組」（下稱 CSR 執行小組），由總經理指派一位副總經理擔任召集人，總行各單位擔任小組成員；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，及向董事會報告年度企業社會責任執行成果。

本行企業社會責任組織架構如右圖所示：



（一）依循規範

本行依循「上市上櫃企業社會責任實務守則」、「銀行業公司治理實務守則」及「上市上櫃誠信經營守則」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。

（二）企業社會責任績效

首度入選「臺灣永續指數」成分股；連續2年入選「FTSE4GOOD富時社會責任新興市場指數」成分股；榮獲2018 TCSA臺灣企業永續獎「企業永續報告類金融及保險業組銀獎」；榮獲BSI授予「永續卓越獎」。



二、利害關係人議合

（一）利害關係人鑑別

GRI 102-40、102-42、102-43、102-44、102-46、102-47、102-49、103-1

► Step 1：鑑別利害關係人



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。

► Step 2：蒐集關注議題

① 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、環境保護及社會公益五大層面，次依每個層面蒐集議題，初步篩選出重大議題；再由 CSR 執行小組成員擇要排序，最終決定出本行回應之重大性議題範圍。

② 鑑別議題

本行先以問卷方式向 CSR 執行小組成員蒐集各類利害關係人所關注的各項議題，次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 56 項關注議題，再將前開 5 大層面議題整併歸納為治理面（原公司治理）、產品面（原客戶關懷）、社會面（原員工照護 & 社會公益）及環境面（原環境保護）等四大面向，共計 27 項關注議題，如右表所示。



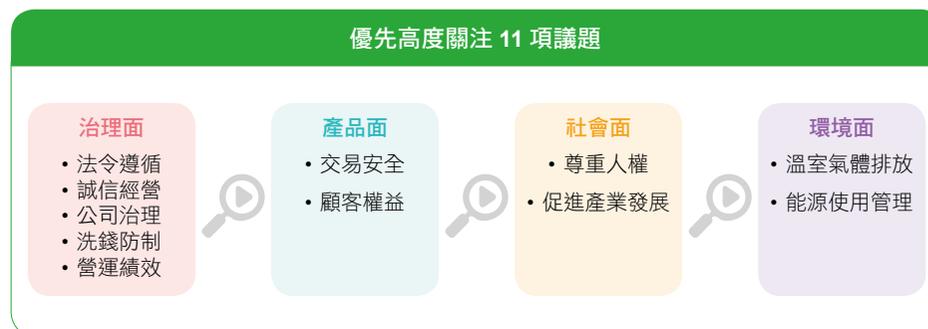
► Step 3：製作重大分析矩陣圖

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 27 項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，再依序分為高度關注、持續關注及低度關注，共描繪出本行 27 項重大性議題之矩陣圖如下頁。

本行重大性議題矩陣圖



有 11 項並就相關管理方針和績效予以揭露，其餘 5 項議題列為一般高度關注議題。於本年度有重大變動者，在本報告書說明。本報告書已依循全球永續性報告協會 (GRI) 於 2016 年發布之 GRI 準則核心選項進行編製。



► Step 4：歸納回應議題

本行依最終總分高低於「治理面」、「產品面」、「社會面」及「環境面」四大面項各選出最高分之前 4 項議題，共計 16 項重大性關注議題加以回應。CSR 執行小組再進一步就上揭 16 項予以分類，分為優先高度關注與一般高度關注二大類。其中 8 項優先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；另鑑於各面項議題中公司治理、洗錢防制、營運績效也是投資人及股東關心的議題，故亦列為優先高度關注議題，即優先高度關注議題共計

2017 年度與 2018 年度重大議題之差異調整說明

本年度議題	年度差異	調整原因
洗錢防制	新增	為有效防制洗錢及打擊資恐，建立以風險為基礎 (Risk-based Approach) 之評估機制，以確實掌握防制洗錢及打擊資恐風險，爰新增洗錢防制為高度關注議題。
尊重人權	新增	人才是企業經營的核心競爭力，人權保障不是口號，人權推動重在加深人權的體認，進而培養尊重人權的意識及作為，內化為組織的文化，爰新增尊重人權為高度關注議題。
促進產業發展	新增	金融業為一般產業發展之命脈，金融業與產業之間應互利共生，在追求穩健成長的同時亦應關心、協助實體產業發展，以金融支持產業，產業活絡金融，創造雙贏，提升經濟成長動能，爰新增促進產業發展為高度關注議題。

(二) 利害關係人溝通管道與關注議題彙整表

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社會大眾、股東、員工及供應商，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內容詳如下表所示：

利害關係人	關注議題	溝通管道	溝通頻率	溝通重點與績效 (對應章節)
 主管機關	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理 • 誠信經營 • 法令遵循 • 洗錢防制 • 營運績效 • 數位 / 行動化服務 	<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	治理面
 投資人	<ul style="list-style-type: none"> • 營運績效 • 公司治理 • 誠信經營 	<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	治理面
 媒體	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理 • 營運績效 • 誠信經營 • 顧客權益 • 災難救助 • 社區參與 	<ul style="list-style-type: none"> • 公開資訊觀測站 • 主管機關 • 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	治理面

利害關係人	關注議題	溝通管道	溝通頻率	溝通重點與績效 (對應章節)
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營 交易安全 顧客權益 數位 / 行動化服務 綠色金融 社區參與 	<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 YouTube 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	產品面
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 法令遵循 洗錢防制 薪酬福利 教育訓練 尊重人權 社區參與 能源管理 廢棄物管理 溫室氣體排放 	<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 線上學習網 健康檢查 職安管理 健康服務 社團活動 	不定期	社會面
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> 尊重人權 供應鏈環境管理 廢棄物管理 	<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	環境面
 社區	<ul style="list-style-type: none"> 促進產業發展 社區參與 廢棄物管理 	<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	社會面

(三) 關注議題及重大主題

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。

重大性議題 *優先高度關注	GRI *重大主題	GRI 管理方針 對應章節	對應 SDGs 細項目標	關鍵衝擊之風險 / 機會	SDGs	衝擊邊界	
						組織內 (註)	組織外 (註)
*法令遵循 *洗錢防制	*GRI 419 社會經濟 法規遵循	治理面－ 法令遵循	16.4：大幅減少非法的金錢與軍火流，提高失物的追回，並對抗各種形式的組織犯罪	公司未依防制洗錢、詐騙、資恐作業程序辦理，將遭受重大裁罰，並影響公司形象及業務推展。 落實防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐有利國際業務推展及永續經營。		G&H	A
*誠信經營	*GRI 205 反貪腐	治理面－ 誠信經營	16.5：大幅減少各種形式的貪污與賄賂 16.6：在所有階層發展有效負責且透明的制度	發生不誠信行為將可能造成公司損失或遭主管機關懲處及裁罰並影響公司形象。 落實誠信經營，避免發生貪腐事件等不誠信情事，可避免遭主管機關懲處及裁罰並樹立公司正派經營之形象。		G&H	A、B、D
*公司治理	無適用 GRI 重大主題	治理面－ 公司治理	12.6：鼓勵企業採取可永續發展的工商作法，並將永續性資訊納入他們的報告週期中	違反公司治理相關法規，遭主管機關懲處及裁罰並影響公司形象。 強化公司治理及董事會運作效能，樹立公司永續經營之正面形象，增加投資人投資意願，提升公司價值。		G&H	A、B、C
*營運績效	*GRI 201 經濟績效	治理面	8.10：為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務	如未達成營運績效，將造成影響投資人投資意願。 提升營運績效，有助於本行業務推展、增加客戶往來及投資人投資意願。		G&H	A、B、C

重大性議題 *優先高度關注	GRI *重大主題	GRI 管理方針 對應章節	對應SDGs 細項目標	關鍵衝擊之風險 / 機會	SDGs	衝擊邊界	
						組織內 (註)	組織外 (註)
*交易安全 *顧客權益	*GRI 417 行銷與標示 *GRI 418 客戶隱私	產品面一 交易安全	12.6：鼓勵企業採取可永續發展的工商作法，並將永續性資訊納入他們的報告週期中 16.6：在所有階層發展有效負責且透明的制度	新興科技發展趨勢致個人資料保護之困難度提升，易生侵犯客戶隱私或客戶資料遺失等影響客戶權益情事。 強化資安防護，確保個資安全保障客戶權益，以獲得客戶信賴，提升客戶滿意度。	12 確保永續消費和生產模式 16 和平、正義與健全的司法	G&H	D
數位 / 行動化服務	GRI 203 間接經濟衝擊	產品面一 數位 / 行動化服務	8.2：透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能 8.10：為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務 9.b：支援本國科技研發與創新，協助工商多元發展以及商品附加價值提升	數位金融時代來臨帶動顧客偏好改變、顧客行為轉變所增加的轉型研發投資成本。 積極掌握金融創新趨勢，發展數位創新服務及拓展應用場域，優化數位通路並提升消費者體驗。	8 體面工作和經濟增長 9 產業、創新和基礎設施	G&H	D
綠色金融	產品組合 FS7 為帶來明確社會利益的產品和服務 FS8 為帶來明確環境利益的產品和服務	產品面一 綠色金融	7.a：促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資 17.7：使用有利的條款與條件，包括特許權與優惠條款，針對開發中國家促進環保科技的發展、轉移、流通及擴散	新能源資金需求龐大，銀行專案融資經驗不足，無法有效衡量及控管授信風險。 結合核心職能，推展「綠色融資」及「綠色消費金融」商品，並透過「綠色投資」概念，尋找適合之投資標的。	7 經濟適用的清潔能源 17 促進目標實現的夥伴關係	G&H	D
*尊重人權	*GRI 405 員工多元與平等機會 *GRI 406 不歧視 *GRI 412 人權評估	社會面一 尊重人權	5.1：消除對婦女各種形式的歧視 8.5：讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇 16.b：促進及落實沒有歧視的法律與政策，以實現永續發展	公司如未創造平等的就業環境，落實性騷擾防治措施，保障勞動人權，將影響人才招聘與留任，重則影響商譽及品牌形象。 每年對主管及員工辦理人權政策宣導訓練課程，遇相關勞動法規修正或政策性議題，亦規劃開辦相關課程及培訓。	5 性別平等 8 體面工作和經濟增長 16 和平、正義與健全的司法	G&H	E

重大性議題 * 優先高度關注	GRI * 重大主題	GRI 管理方針 對應章節	對應 SDGs 細項目標	關鍵衝擊之風險 / 機會	SDGs	衝擊邊界	
						組織內 (註)	組織外 (註)
* 促進產業發展	無適用 GRI 重大主題	社會面	9.3：提高小規模工商業取得金融服務的管道，包括負擔的起的貸款 11.1：確保所有的人都可取得適當的、安全的及負擔的起的住宅與基本服務，並改善貧民窟	提供普惠金融商品與服務，倘借款人經營績效不彰，將影響授信品質。 透過普惠金融商品與服務及舉辦理財講座，增加弱勢及偏遠地區金融知識，進而擴大基本客源及提升企業之社會形象。	 	G&H	E&F
薪酬福利 教育訓練	GRI 401 勞雇關係 GRI 403 職業安全衛生 GRI 404 訓練與教育	社會面	4.5：確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童 5.b：改善科技的使用能力，以提高婦女的能力 8.8：保護勞工的權益，促進工作環境的安全，尤其是婦女	因少子化趨勢，面臨優秀人才被挖角及稀有技術人才網羅不易之困境，將影響公司營運發展及獲利。 採取彈性應變措施，廣績落實績效差異化調薪，以激勵表現優異之員工，避免金融專業人才流失。	  	G&H	A&C
資源使用管理 供應鏈環境管理 * 能源使用管理 * 溫室氣體排放	GRI 204 採購實務 * GRI 302 能源 * GRI 305 排放	環境面	7.3：提高能源效率的改善度 8.4：漸進改善能源使用與生產效率，努力減少經濟成長與環境惡化之間的關聯 12.5：透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生	<ul style="list-style-type: none"> 因臺灣電力結構轉型，預測未來電價將逐步升高，使公司營運成本增加。 垃圾及廢棄物如大幅增加將使公司營運成本增加。 落實節能減碳政策有助於營運成本下降。 持續採購環保產品或取得標章認證，共建環保永續環境。 	 	G&H	E&F

註：組織內外衝擊邊界，A 為主管機關；B 為投資人；C 為媒體；D 為客戶；E 為供應商；F 為社區；G 為員工；H 為本行。

(四) 永續發展目標

2018 年彰銀永續發展執行成果及短中長期目標

面向	重大性議題	重要性說明	2018 年目標	2018 年達成情形	2019 年目標	中長期目標
治理面	* 法令遵循 * 洗錢防制	遵循防制洗錢及打擊資恐相關規定，可降低營運風險，並避免商譽損害及罰款	持續完善個人資料保護與防制洗錢及打擊資恐機制	<ul style="list-style-type: none"> 個人資料保護機制專案查核 防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書 調整全面性洗錢及資恐風險評估方法論 	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	維持有效適當之內部控制制度運作，落實法令遵循之文化
	* 誠信經營	避免不誠信行為導致商譽損失，應將誠信經營融入營運管理策略	定期評估本行誠信經營遵循情形	<ul style="list-style-type: none"> 定期評估本行誠信經營遵循情形，並向董事會提出報告 訂定內部檢舉處理辦法 	強化員工遵法意識，落實本行相關規範，提升本行誠信經營文化	強化誠信經營政策，積極防範不誠信行為
	* 公司治理	公司治理是企業永續發展的基石，企業文化的核心	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	<ul style="list-style-type: none"> 於 2018 年度第 4 屆公司治理評鑑進入全體受評上市公司前 6%~20% 入選 2018 年度「臺灣公司治理 100 指數」成分股 	落實公司治理，在健全管理制度與監控機制下，進行各項營運活動並揭露相關資訊，俾確保股東權益	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石
	* 營運績效	穩健的財務經營績效及有效的風險控管，是股東及投資人之關鍵	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。	<ul style="list-style-type: none"> 2018 年累積稅前盈餘 147.10 億元，獲利表現續創歷年新高 2018 年底合併資本適足率為 14.83%，相較於 2017 年底之 13.56%，增加 1.27%，營運績效逐年成長，財務結構更趨穩健 	持續提升服務水準、創造獲利，秉持原有積極而穩健的腳步，開創新的里程碑，達到優質金融機構的目標	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

2018 年彰銀永續發展執行成果及短中長期目標

面向	重大性議題	重要性說明	2018 年目標	2018 年達成情形	2019 年目標	中長期目標
產品面	*交易安全	網路犯罪事件層出不窮，顯見資訊安全已成為金融業最嚴苛的挑戰	強化資安管理及災害應變的管理機制	<ul style="list-style-type: none"> 國內第一家將驗證範圍涵蓋至手機應用程式服務的銀行 取得 ISO 22301: 2012 營運持續管理系統認證 	持續提升整體資訊安全的品質；降低資安事故可能帶來之損害	提高面對中斷事件的應變與復原能力
	*顧客權益	秉持以客戶為尊的文化，提供友善金融服務，重視顧客權益	持續提升適合身心障礙的金融服務環境	<ul style="list-style-type: none"> 本行無障礙入口網站取得無障礙規範 2.0 版 AA 標章等級 設置「智能客服」入口，提供 24 小時，以文字即問即答諮詢服務 	持續追求金融商品發展與改善服務客戶作業流程，提升服務品質	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
	數位 / 行動化服務	數位科技的廣泛運用及顧客行為改變	<ul style="list-style-type: none"> 持續研發各式數位金融商品 開發企業網路銀行 App 建立 LINE 官方帳號 	<ul style="list-style-type: none"> ATM 數位創新服務、預約結匯服務、開辦國際行動支付 Google Pay 等數位金融服務 企業網路銀行 App 上線 成立本行 LINE 官方帳號 	<ul style="list-style-type: none"> 搶攻年輕學生族群，打造校園行動支付生活 導入 LINE Business Connect 服務 持續提供創新服務 	<ul style="list-style-type: none"> 多樣化行銷策略，促進台灣行動支付普及。 打造創新的服務體驗及數位商品
社會面	*尊重人權	勞動人權及性別平等係員工合法權益	遵循法令規章，不因性別、種族、宗教、政黨等因素給予不同方式之待遇或歧視	<ul style="list-style-type: none"> 提供身心障礙、原住民及弱勢族群相同薪資福利待遇之就業機會，截至 2018 年底止計僱用原住民 21 名、身心障礙員工 63 名 提供 35 名經濟弱勢家庭青年暑期工讀機會 提供心理諮詢輔導 	<ul style="list-style-type: none"> 持續關懷弱勢族群，創造就業機會 持續提供心理諮詢輔導 兼顧「同工同酬」理念 	致力打造一個傾聽員工的心聲、尊重人權、免於歧視與騷擾、安全健康以及友善的工作環境
	薪酬福利 教育訓練	員工是企業經營的核心競爭力	<ul style="list-style-type: none"> 多元訓練管道 完善薪酬與福利制度 	<ul style="list-style-type: none"> 全體員工調薪平均幅度達 3.3% 連續 4 年入選「臺灣高薪 100 指數」成分股 持續辦理「員工轉型暨訓練計畫」 再次簽訂團體協約 	<ul style="list-style-type: none"> 辦理年度調薪 多元培育數位金融與國際金融人才 打造健康的工作環境，取得主管機關之健康職場認證 	<ul style="list-style-type: none"> 激勵員工創新學習，積極培訓各階層人才，厚植人力資本 建構完善薪酬制度並兼顧「同工同酬」理念

2018 年彰銀永續發展執行成果及短中長期目標

面向	重大性議題	重要性說明	2018 年目標	2018 年達成情形	2019 年目標	中長期目標
環境面	資源使用管理 供應鏈環境管理 * 能源使用管理 * 溫室氣體排放	為避免平均氣溫較工業革命前上升 2°C，所有企業均有溫室氣體減排、能源使用減量之義務	落實本行「樂活環保愛地球」之環境政策，本行訂立之目標： • 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 kgCO ₂ e • 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	• 台北大樓更換 556 多盞 LED 燈具，共減少碳排放量約 59,972 kgCO ₂ e • 本行國內各營業據點及辦公場所之溫室氣體盤查作業於 2018 年取得 ISO 14064-1: 2006 溫室氣體盤查認證，並完成 ISO 14001 環境管理系統、ISO 50001 能源管理系統等年度驗證事宜 • 本行台北大樓 2018 年之廢棄物數量經第三方 (BSI) 盤查確認為：一般廢棄物 124.61 公噸，資源回收類廢棄物 13.728 公噸 (保特瓶約 1.414 公噸、紙類 12.314 公噸)。並訂立每年減少廢棄物數量 1% 之目標 • 本行 2018 年綠色採購金額約達新臺幣 1,361 萬元，較 2017 年增加 47.13%	• 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 kgCO ₂ e • 將本行臺中復興大樓用電量、用水量納入監控，每年減少 1% 以上 • 持續推動 ISO 14001 環境管理系統、ISO 50001 能源管理系統及 ISO 14064-1 溫室氣體盤查之國際驗證作業 • 本行台北大樓廢棄物減量目標以 2018 年為基準，減少產生量 1%，提升資源回收率 • 持續進行綠色採購	落實溫室氣體排放及能源減量： • 本行新建之自有行舍或大樓取得綠建築標章 • 碳排放量減少 1% 以上

1

治理面

1.1	企業概況	19
1.2	公司治理	21
1.3	法令遵循	24
1.4	洗錢防制	25
1.5	誠信經營	26
1.6	風險管理	28



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。

1.1 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
• 總行地址	臺中：臺中市自由路二段 38 號； 臺北：臺北市中山北路二段 57 號
• 員工總人數	6,556 人
• 營運據點總數	國內 185 家分行、海外 7 家分行、 1 個代表人辦事處及 1 家子銀行
• 資本額	新臺幣 97,895 百萬元

1.1.1 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。



Smile & Reach Out

微笑連心 服務貼心

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



1.1.2 全球服務據點

彰化銀行全球服務遍及亞洲、歐洲和美洲，海外服務網路包括紐約分行、洛杉磯分行、東京分行、倫敦分行、香港分行、新加坡分行、馬尼拉分行及仰光代表人辦事處，大陸子銀行轄下設有昆山分行、昆山花橋支行、東莞分行、福州分行及南京分行，提供全球臺商及華僑優質的金融商品與周延服務。

2018 年度配合政府新南向政策，馬尼拉分行於 2018 年 7 月 9 日開業，提供客戶相關融資等需求；大陸分支行改制子銀行並於其轄下增設南京分行於 2018 年 12 月 11 日開業，提供客戶更完善的金融服務，將持續擴大業務範疇，掌握人民幣市場商機。



1.1.3 營運績效

財務績效

單位：新臺幣

	項目 / 年度	2018 年	2017 年	2016 年
經營能力	總資產 (百萬元)	2,069,080	2,036,258	2,005,152
	股東權益 (百萬元)	156,561	144,948	137,524
	稅後損益 (百萬元)	12,646	12,093	12,086
獲利能力	資產報酬率 (ROA, %)	0.62%	0.60%	0.62%
	股東權益報酬率 (ROE, %)	8.39%	8.56%	9.05%
	稅後每股盈餘 (EPS, 元)	1.29	1.24	1.35
分配的 經濟價值	繳納政府稅款* (千元)	2,059,999	2,091,113	1,997,069

*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

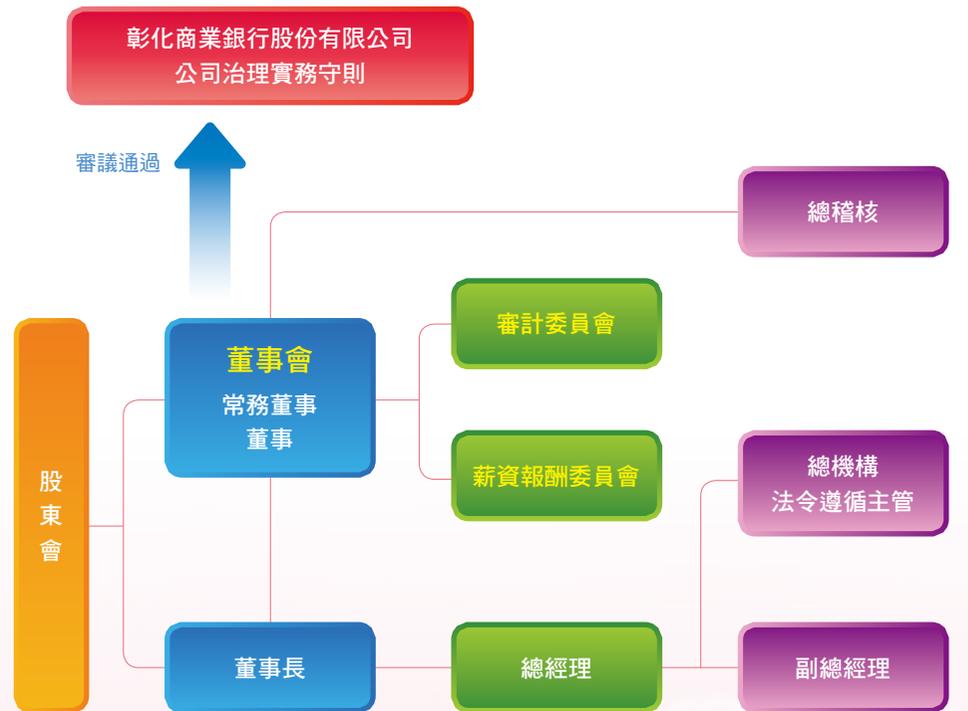
信評機構	發布日期	國際評等		國內評等		展望
		長期	短期	長期	短期	
中華信評	2018 / 12	-	-	twAA	twA-1 +	正向
標準普爾	2018 / 12	BBB +	A-2	-	-	正向
穆迪	2019 / 02	A2	P-1	-	-	穩定

1.2 公司治理

GRI 102-18、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2018年榮獲臺灣證券交易所股份有限公司治理評鑑名列整體上市公司前6~20%，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：

公司治理架構圖



(人數由董事會視實際業務需要定之)

1.2.1 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「2018 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（<https://mops.twse.com.tw/mops/web/index>），以下同）。

1.2.1.1 董事成員多元與專業

- ① 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。2018 年度各董事之進修時數均符合規定。
- ② 董事多元化之執行情形，請參閱本行「2018 年年報」。
- ③ 本行最高治理單位的主席為經營團隊成員。

1.2.1.2 董事會運作情形

- ① 本行第 25 屆董事會由股東會選任董事 9 人，其中 1 位為女性（占比 11.11%），並設置 3 席獨立董事（占比 33.33%）。
- ② 本行董事成員年齡於 50 歲～59 歲者 1 名，60 歲～69 歲者 3 名，70 歲以上者 5 名。
- ③ 本行 2018 年度第 25 屆董事會計開會 13 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。
- ④ 董事會開會情形、重要決議事項及各董事對利害關係議案迴避之執行情形，請參閱本行「2018 年年報」。

1.2.1.3 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「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」、「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「2018 年年報」。

1.2.1.4 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"> • 由梁常務獨立董事國源、潘獨立董事榮春及游獨立董事啓璋擔任，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 2018 年度，第 2 屆共計召開 13 次。 • 出席率達 100%。

委員會	項目	運作情形
 薪資報酬委員會	職掌	<p>係以善良管理人之注意，忠實履行下列職權：</p> <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	<p>本行薪資報酬委員會成員由 3 位獨立董事組成</p> <ul style="list-style-type: none"> • 由梁常務獨立董事國源、潘獨立董事榮春及游獨立董事啓璋擔任，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。 • 2018 年度第 4 屆薪資報酬委員會開會 9 次。 • 出席率達 100%。

1.2.2 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。

1.2.2.1 各類社團組織

本行參與各類社團組織一覽表

社團組織名稱
• 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會
• 中華民國信託商業同業公會
• 中華民國證券商業同業公會
• 中華民國保險代理人商業同業公會
• 中華民國票券金融商業同業公會
• 中華民國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
• 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
• 財金資訊股份有限公司
• 台北市銀行商業同業公會
• 金融資安資訊分享與分析中心

1.2.2.2 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。

1.3 法令遵循

GRI 102-11、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。

1.3.1 建立法令遵循風險管理及監督架構

配合主管機關之規定，本行業已制定「法令遵循風險管理及監督架構」提請 2018 年 9 月 28 日第 25 屆第 16 次董事會審議通過，並提報金融監督管理委員會（下稱金管會）備查。



1.3.2 法令遵循風險評估及通報機制之運作

- ① 制定本行「法令遵循風險管理及監督執行要點」針對法令遵循風險弱點事項提出改善建議，透過每季二道防線會議對業管單位所提改善措施進行追蹤。
- ② 本行建立法令遵循定期報告及警訊通報機制，國內外各單位除就法令遵循事項定期向法令遵循處提出報告外，對於經本行辨識為較高法令遵循風險之事項，法令遵循處並得指定即時提供相關資訊；或就特定法令遵循警訊事項，各單位均應立即通報法令遵循處，俾即時掌控本行法令遵循風險動態。

1.3.3 法令遵循制度之執行

本行訂有「法令遵循制度實施辦法」，內容包含定期辦理法令遵循自行評估作業、定期安排法令遵循教育訓練、執行法令遵循實地查核作業等，以維持有效適當之內部控制制度運作並落實本行法令遵循之文化。

項目	辦理情形
自行評估作業	2018 年上半年度之法令遵循自評檢核作業於 2018 年 6 月 30 日辦理完成；下半年度則於 2018 年 12 月 31 日辦理完成。

項目	辦理情形
最新法令函釋通知作業	<ul style="list-style-type: none"> 2018 年度國內共檢送 105 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。 國外分行法遵部門就當地主管機關所公布之法令規定、金融同業裁罰案件，經統計 2018 年下半年所發出之通知共計 59 件，各國外分行須配合修正 / 增訂內部作業規範共計 19 件。
法令遵循實地查核作業	<ul style="list-style-type: none"> 本行依 2018 年度法令遵循實地查核計畫，共計抽查 32 家營業單位、2 個區營運處、2 家證券經紀商公司及 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"> 2018 年上、下半年度法令遵循宣導課程，分別有 6,125 人及 5,938 人參加。 2018 年上、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 8 班，計 236 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。
遭主管機關裁罰與改善情形	<ul style="list-style-type: none"> 裁罰：本行東莞分行員工向評估公司收取款項，核有未有效建立或未確實執行內部控制制度之缺失，違反銀行法第 45 條之 1 第 1 項規定，於 2018 年 7 月 3 日遭金管會核處新臺幣 300 萬元罰鍰。 改善情形：本行業發函重申行員應遵守本行「誠信經營守則」、「道德行為準則」及「員工行為準則」等規定，俾加強落實法令遵循文化及本行內部控管機制。

1.4 洗錢防制

本行於法令遵循處轄下設置防制洗錢科，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	<p>本行參照金管會頒訂「金融機構防制洗錢辦法」、「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」及銀行等各業別所屬同業公會防制洗錢及打擊資恐注意事項，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」。</p>
 全面風險評估	<p>本行業已依據前揭規定完成本行 2017 年度之全面風險評估報告，並經本行 2018 年 3 月 20 日第 25 屆第 10 次董事會審議通過後，依規於 2018 年 3 月 28 日將本行 2017 年度防制洗錢及打擊資恐全面風險評估報告及風險防制改善措施送金管會備查。</p>
 專案查核	<p>本行業已依規於 2018 年 4 月 23 日將 2017 年度防制洗錢及打擊資恐機制專案查核之會計師查核結果及確信報告提報第 25 屆第 11 次董事會，並於 2018 年 4 月 27 日提送金管會備查。</p>

** 個人資料保護相關遵法情形，請參閱產品面章節。

1.5 誠信經營

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

為展現對誠信經營之決心與承諾，本行訂有「誠信經營守則」，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。

	項目	說明
 誠信經營	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"> 強化員工遵法意識，落實本行相關規範，提升本行誠信經營文化。
	運作情形	<ul style="list-style-type: none"> 內部檢舉辦法 為建立誠信透明企業文化、促進健全經營，本行依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第三十四條之二及相關法規，制定本行「內部檢舉處理辦法」，經 2018 年 9 月 28 日第 25 屆第 16 次董事會決議通過並實施，以暢通本行檢舉管道及完善檢舉案件處理流程。 彰化銀行內外部檢舉制度管道及方式 為建立誠信透明的企業文化並促進健全經營，如社會大眾發現本行人員有犯罪、舞弊或違反法令之情形，可以下列管道及方式向本行提出檢舉：檢舉信箱 chb0111@chb.com.tw。 檢舉人如屬本行員工，則於本行企業內部網站員工檢舉系統填具檢舉報告書；或以檢舉信箱：chb0111@chb.com.tw 等方式提出。 定期陳報 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；2018 年度之評估報告，業於 2019 年 1 月 23 日本行第 25 屆第 20 次董事會中提請鑑察。 辦理情形 2018 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。

	項目	說明
 道德行為	相關規範	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。
	運作情形	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。
 員工行為	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。
	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。 • 教育訓練： 為落實相關價值觀及法律規範，本行於 2018 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 236 人次參加課程。
 遭主管機關裁罰與改善情形		<ul style="list-style-type: none"> • 裁罰：本行東莞分行員工向評估公司收取款項，核有未有效建立或未確實執行內部控制制度之缺失，違反銀行法第 45 條之 1 第 1 項規定，於 2018 年 7 月 3 日遭金管會核處新臺幣 300 萬元罰鍰。 • 改善情形：本行業發函重申行員應遵守本行「誠信經營守則」、「道德行為準則」及「員工行為準則」等規定，俾加強落實法令遵循文化及本行內部控管機制。

1.6 風險管理

GRI 102-11

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。

1.6.1 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、報告及執程序）。

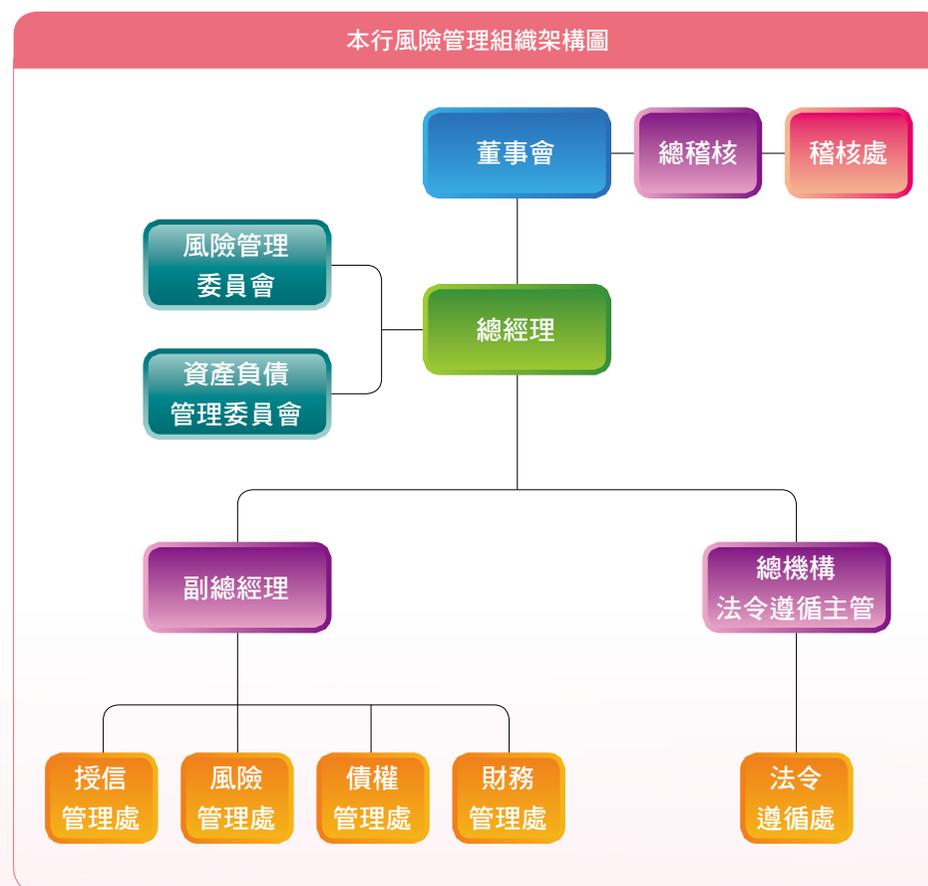
1.6.2 內部控制三道防線機制

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。



1.6.3 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。



1.6.4 主要風險之管理目標、實施成果及中長期目標如下：

2018 年目標	2018 年風險管理成效	2019 年目標	中長期目標
-	-	 經營風險 建立偵測全行經營風險機制，訂定偵測經營風險之內部相關規範。	協助完成本行風險導向內部稽核制度之建置，以提升本行風險評估與自我監督管理效能。
 國家風險 擬定合宜之全行國家風險限額，衡量、監控並定期報告暴險值及信用評等變化情形。	<ul style="list-style-type: none"> 即時並準確掌握各項國家風險限額使用情形，定期陳報全行國家風險暴險值及監控狀況。 不定期追蹤檢視各國政經情勢，掌握國家評等調降或重大事件之變化，並採取必要措施。 	持續精進並優化導入風險國家暴險值與限額管理之相關系統報表。	適時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 辦理本行新個金授信管理系統上線暨後續管理。	<ul style="list-style-type: none"> 自動化建模平台建置案，以提升本行對於風險模型資料運用之分析技能。 辦理預警檢核評估並及早採取因應對策，以降低授信風險，強化本行企業授信貸後管理機制。 訂定「彰化銀行個人授信預警制度作業規範」。 	<ul style="list-style-type: none"> 建置包括風險資料庫、模型開發與管理之自動化建模平台。 引進外部協力廠商資訊，提昇本行負面訊息資料庫媒體來源與時效性。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續整合各類風險指標檢核評估與資訊，以及後續通報機制，及早採取因應對策，以有效控管本行授信資產品質。 持續提昇現有之個人信用評分、企業信用評等模型效能，以達信用風險管理最佳效果。
 市場風險 擬訂各項金融交易商品風險限額之衡量與監控。	每日監控各項金融交易商品部位及風險限額之使用狀況，並定期向（常務）董事會報告相關曝險情形。	優化市場風險管理系統，俾能更有效率執行本行金融商品部位壓力測試及監控風險值。	因應實施新巴塞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 因應新巴塞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。	<ul style="list-style-type: none"> 完成銀行公會新版作業風險資本計提方法相關文件之翻譯及試算作業。 追蹤「106 年度防制洗錢及打擊資恐風險防制計畫」之改善進度，並與法令遵循處共同完成「106 年度防制洗錢及打擊資恐全面風險評估報告」。 	持續參與銀行公會「新巴塞爾資本協定持續研議工作小組－作業風險分組」，並進行新方法之前置資料整理與系統修正作業，以因應 2022 年正式實施所需。	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。

2

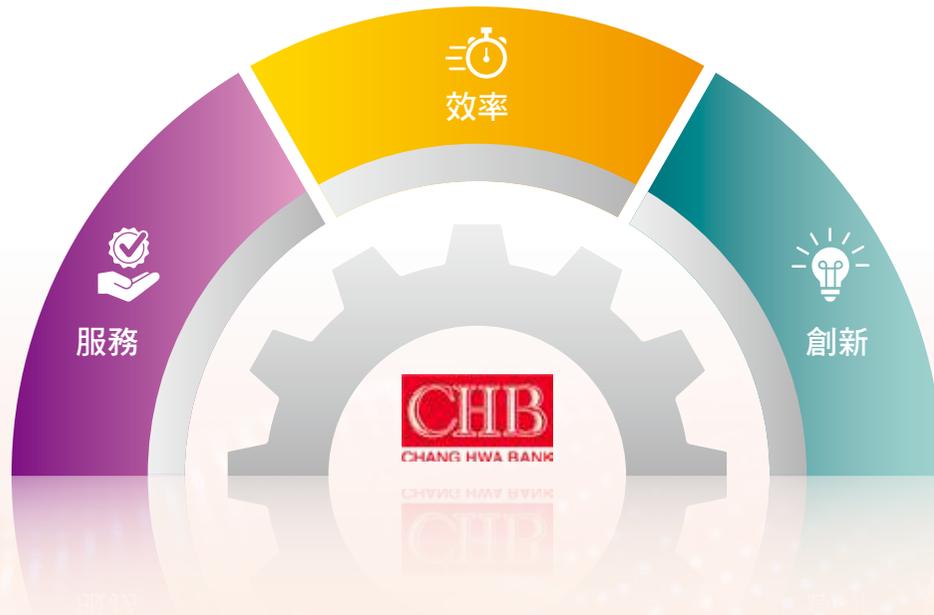
產品面

- 2.1 交易安全 31
- 2.2 顧客權益 33
- 2.3 數位 / 行動化服務 36
- 2.4 綠色金融 37
- ★ 挑戰與因應—
因應 BANK3.0 之社群媒體發展 38





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。



2.1 交易安全

GRI 418-1

2.1.1 資訊安全機制

2.1.1.1 資訊安全聲明

本行資訊安全聲明，請參閱本行官方網站資訊安全專區。網址：
https://www.bankchb.com/frontend/mashup_full.jsp?funcId=47da465d15



2.1.1.2 資訊安全政策

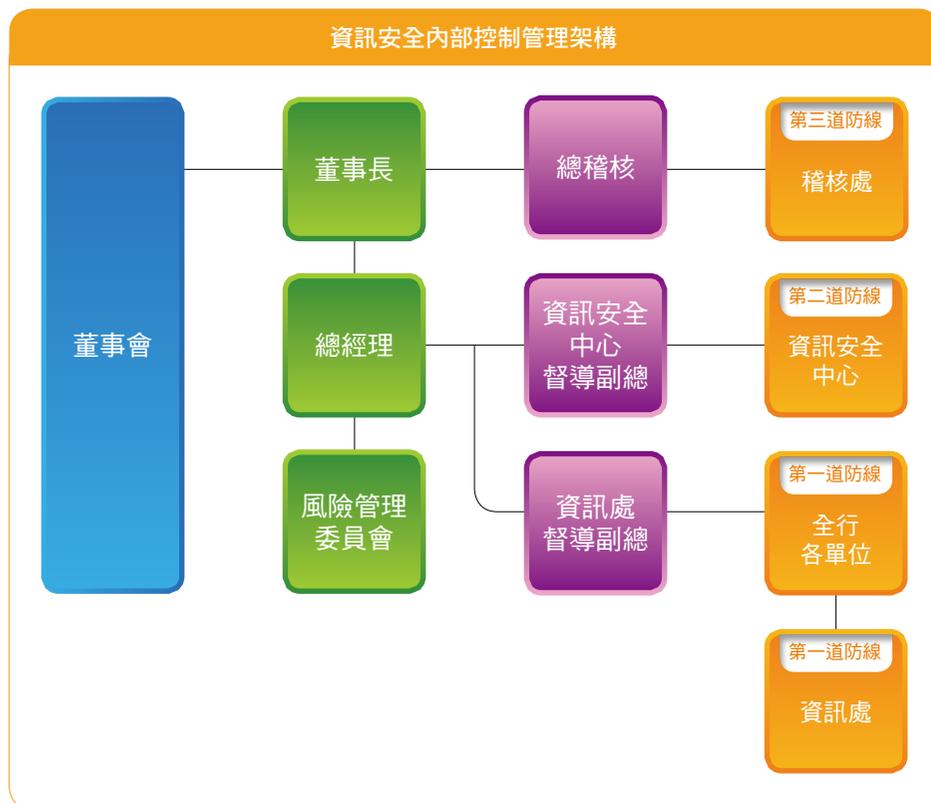
為強化資訊安全管理，確保資訊的機密性、完整性、可用性，維持資訊設備（包括電腦軟、硬體及週邊設施）與網路系統之可靠性，及加強本行員工對資訊安全之認知，避免上述資源受任何因素之干擾、破壞、入侵或任何不利之行為與企圖，訂定本行資訊安全政策。

2.1.1.3 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，第二道防線由資訊安全中心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。

2.1.1.4 運作情形

每年持續以PDCA管理循環推動資訊安全管理制度，因應新技術、新產品及業務流程變更可能會產生新的資訊安全議題，並透過資訊安全管理程序及作業，確保資訊系統符合可用性、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。



2.1.2 個人資料保護

2.1.2.1 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。

另，本行因應歐盟「個人資料保護規則」(EU General Data Protection Regulation, 下稱GDPR) 措施說明：

- ① 本行業依金融監督管理委員會 2018 年 3 月 28 日金管銀控字第 10702708100 號函規定，將本國個人資料保護相關法規與 GDPR 之差異評估與本行遵循方案，提報 2018 年 5 月 15 日第 25 屆第 12 次董事會審議。
- ② 本行於 2018 年 10 月委任安侯法律事務所進行「GDPR 因應措施執行專案」，並已舉辦「GDPR 遵法認知」、「個資管理控管機制宣導」及「個人資料緊急應變通報」三場教育訓練；修訂個人資料檔案清冊、資訊個人資料檔案清冊等。

2.1.2.2 專案查核

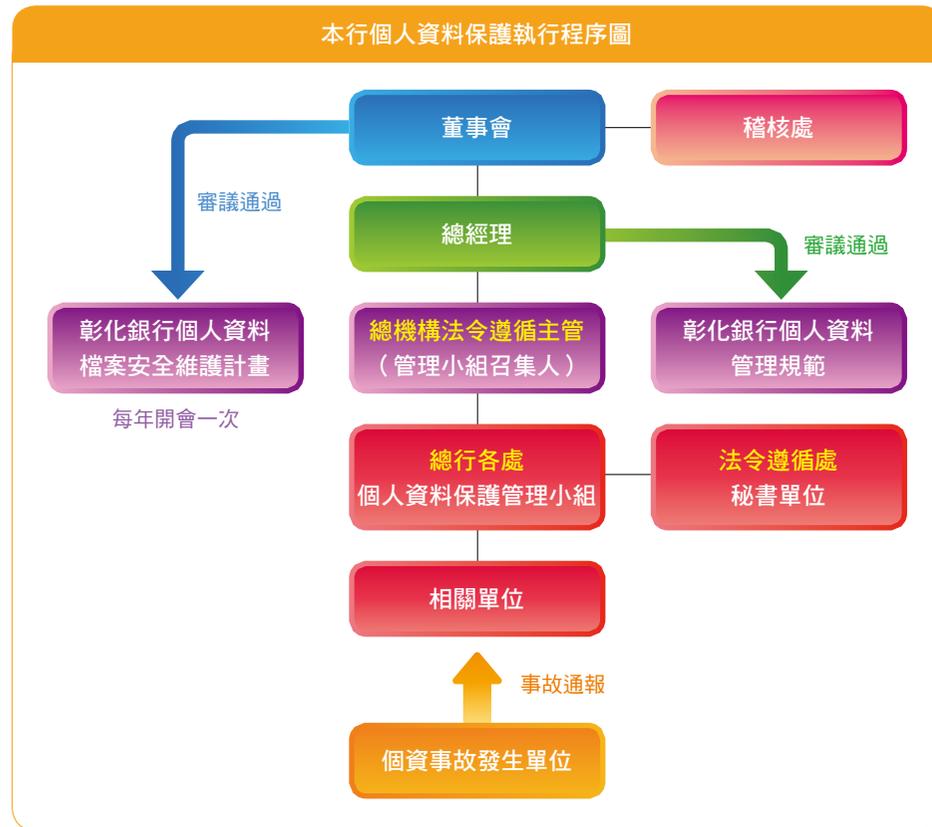
本行業已依規於 2018 年 4 月 23 日將會計師就 2017 年度個人資料保護機制專案查核之查核結果及確信報告提報第 25 屆第 11 次董事會，並於 2018 年 4 月 27 日報送金管會備查。

2.1.2.3 教育訓練

舉辦 2018 年個人資料管理制度宣導與注意事項數位課程，共計 6,304 人次參加。



2.1.2.4 個人資料保護執程序



2.1.3 執行成效：

本行於 2018 年度無發生重大資安事件。

2.1.4 國際驗證標準

- ① ISO 27001: 2013 資訊安全管理系統
- ② BS 10012: 2017 個人資訊管理系統
- ③ ISO 22301: 2012 營運持續管理系統

2.2 顧客權益

GRI 102-2、417-1、FS15

為保護金融消費者權益，以公平合理之方式對待金融消費者，建立重視金融消費者保護之企業文化，本行爰依據金管會所頒布之「金融服務業公平待客原則」、「金融消費者保護法」及其相關子法等規定，函頒實施「彰化銀行公平待客守則」、「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」，並函知全行於提供客戶金融商品或服務時應確實遵循執行，期能加強保護金融消費者權益，俾利企業永續發展。

2.2.1 規範

本行訂有「彰化銀行公平待客守則」、「彰化銀行信託業務廣告宣傳資料製作及散發公布管理規範」、「彰化銀行信託投資商品業務瞭解客戶作業細則」、「彰化銀行辦理非專業資人信託業務商品適合度規章暨作業程序」及「彰化銀行信託投資商品業務專業投資人審核作業辦法」等供從業人員遵守，本著公平合理、平等互惠及誠信原則，並發揮善良管理人應盡之責任與義務，以重視客戶權益。

另，為提升金融消費爭議處理之效率與品質，本行業已將金融消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等內容訂定於「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」之中，藉以建立本行「金融消費爭議處理制度（含 SOP）」，落實保護金融消費者權益。

2.2.2 權益機制

- 2.2.2.1 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。
- 2.2.2.2 訂有中、英文版「蒐集、處理及利用個人資料告知事項」。
- 2.2.2.3 各項服務收費標準公告於本行官方網站。
- 2.2.2.4 本行設有「理財商品審查小組」，理財商品於首次銷售前，應提報「理財商品審查小組」審查通過，始得上架銷售。

2.2.3 友善金融服務措施

- 2.2.3.1 本行官方網站之無障礙入口網站於 2018 年 4 月 18 日取得無障礙規範 2.0 版 AA 標章等級，相關實施友善金融服務措施，請參閱本行官方網站無障礙網頁，網址為 <https://www.bankchb.com/>。
- 2.2.3.2 為讓不方便以語音溝通之人士即時獲得協助，建置完成智能機器人系統，藉由本行吉祥物柴寶分別在本行官網、個人網銀、行動網銀 APP 以及社群媒體平台 LINE，設置「智能客服」入口，提供 24 小時，以文字即問即答諮詢服務及結合身分辨識機制，俾利客戶查詢信用卡帳務資料。



2.2.4 客戶申訴機制

2.2.4.1 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 電話

- 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

② 網路

- 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。

2.2.4.2 客戶申訴之處理

- 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。

2.2.4.3 執行情形

本行於 2018 年度無發生侵犯隱私權或損害客戶資料之申訴事件。

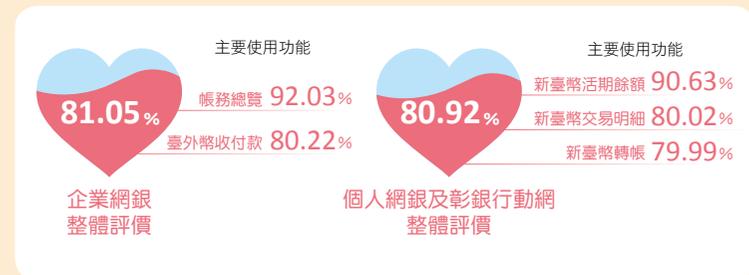
2.2.5 顧客滿意度

2.2.5.1 顧客滿意度調查

數位金融服務

為提升本行數位金融服務品質與效率，及瞭解客戶使用網路銀行情形的滿意度與建議事項，進行「顧客滿意度問卷調查」，調查期間為 2019 年 2 月 1 日至 2019 年 2 月 28 日，調查對象為本行「個人網路銀行」與「行動網路銀行 App（彰銀行動網）」以及「企業網路銀行（彰銀 e 通）」與「企業行動網 App」之用戶，調查內容包含網銀操作順暢度、系統穩定度及整體使用評價等，以做為本行日後規劃網銀功能提升及業務推展之參考依循，進而提升客戶使用意願。

整體評價滿意度調查結果

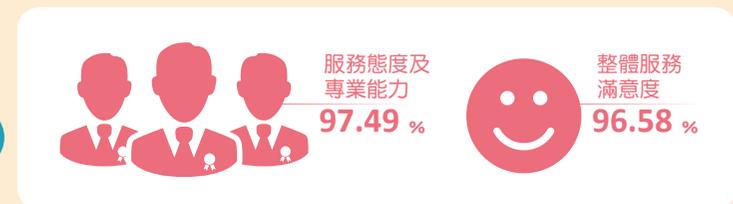


實體通路服務

為提升本行服務品質，本行就國內 185 家營業單位，以 2018 年度為基準，調查期間為 2019 年 1 月 1 日起至 2019 年 3 月 28 日止，調查對象為與本行往來之全體客戶，分別就產品滿意度、服務態度及服務效率及整體滿意度三大面向，進行 2018 年度客戶滿意度問卷調查。

整體服務滿意度調查結果

為提升本行服務品質與效率，本行除以紙本問卷方式向臨櫃客戶實施滿意度調查外，為因應金融數位化時代的來臨，客戶並得使用本行公用電腦及手機掃描數位號碼牌上之 QR-Code 等多元化之管道進行客戶滿意度調查。



2.2.5.2 展望未來

本行將持續精進專業服務，無論是實體通路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，希望提供顧客滿意的服務，贏得顧客的信任與肯定；或是虛擬通路透過網路銀行提供全方位金融服務功能，化被動為主動，率先掌握客戶需求、解決客戶各項問題，持續開發新功能，期望能成為客戶心中的理想品牌！

2.3 數位 / 行動化服務

GRI 203-2

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，俾使客戶有更好的服務體驗以及更高的黏著度。

項目	說明
政策	積極發展數位 / 行動化服務，提供客戶更便捷的行動數位服務，持續擴充服務管道，提供客戶創新的服務模式，並整合顧客全通路的互動歷程，優化服務體驗，以提升本行競爭力。
承諾	以人性化為出發，持續精進數位 / 行動化服務。

項目	說明
目標與標的	持續研發數位 / 行動化服務，提高客戶使用率，以達成貼近客戶生活以及節能減碳等長期目標。
申訴機制	本行設有客戶服務中心 24 小時申訴專線，並有客服信箱，客戶亦可於營業時間中至各營業單位反映問題，本行獲悉後可妥適回應處理。
行動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在區塊鏈應用方面，完成函證查詢服務上線，達到會計師、受查企業及銀行間全面電子化，提升整體作業效率與資料安全。 2. 在社群經營方面，成立 LINE 官方帳號，強化金融服務社群化。 3. 在 AI 發展方面，推出智能客服，以文字對話模式提供業務諮詢服務；生物辨識結合圖形鎖應用於安控機制，提供客戶快速登入、查詢及掃碼收付款之服務。 4. 在支付應用方面，完成企業網銀行動 APP 上線，便利企業主調撥公司資金，隨時掌握資金動態外，同時新增彰銀行動網 APP「彰銀錢包」掃碼收付款服務。 5. 已開辦之數位存款，客戶無須親臨本行櫃臺，即可利用本行提供之金融服務。 6. 開辦金融區塊鏈函證查詢服務，截至 108 年 4 月 16 日，已與本行簽訂契約以辦理金融區塊鏈函證之會計師事務所共 13 家。 7. 提供個人貸款線上融資平台—e 吉貸服務，客戶得利用線上流程申請房貸、房貸增貸及信貸等服務，簡省親自辦理及書寫大量文件之程序。 8. 完成智能機器人系統建置，由本行吉祥物柴寶在本行官網、個人網銀、行動網銀 APP 以及社群媒體平台 LINE，設置「智能客服」入口，提供 24 小時以文字即問即答諮詢服務及結合身分辨識機制查詢信用卡帳務資料，讓不方便以語音溝通之人士即時獲得協助。
管理方針 評估	<ol style="list-style-type: none"> 1. 藉由相關管理報表或由資料倉儲擷取所需資訊，以及時瞭解該服務之成效，適時追蹤各種績效目標達成比率高低。 2. 就客戶及營業單位對於相關數位 / 行動化服務之回饋或反映，機動彈性修正與調整相關機制，以提供合適的服務。

2.4 綠色金融

GRI FS7、FS8

2.4.1 綠色金融商品



2.4.2 協助綠色產業發展

① 綠能科技產業貸款：

協助主管機關認定之綠能科技產業參與「前瞻基礎建設計畫」採購案，或從事綠能科技產業所需營運週轉、資本性支出所需。

↑ 2018 年底放款餘額為新臺幣 92,065 百萬元，較前一年度成長 2.3%。

② 再生能源發電業之貸款：

為配合政府非核家園及再生能源政策，本行針對再生能源發電業營運所需資金協助取得融資，就已取得經濟部能源局核發再生能源發電設備同意備案函，或再生能源發電設備登記函之放款，

↑ 2018 年底放款餘額為新臺幣 2,492 百萬元，較前一年度成長 42.4%。

③ 太陽光電設備設置專案貸款：

在再生能源種類中，太陽能發電為相對成熟之項目，本行開辦太陽光電設備設置專案貸款，以供企業及民眾申貸購置太陽光電相關設備所需資金。

↑ 2018 年底放款餘額為新臺幣 1,202 百萬元，較前一年度成長 224%。

單位：新臺幣百萬元 / 戶

項目	2018 年度		2017 年度		2016 年度	
	金額	戶數	金額	戶數	金額	戶數
綠能科技產業貸款	92,065	1,050	90,002	1,060	105,622	1,131
再生能源發電業之貸款 (註 1)	2,492	74	1,750	45		
太陽光電設備設置專案貸款 (註 2)	1,202	63	371	33	3	1

註 1：再生能源放款於 2017 年始申報金管會。

註 2：本行於 2016 年 11 月 3 日開辦太陽光電設備設置專案貸款，故 2016 年度資料僅供參考。

挑戰與因應
因應BANK3.0之社群媒體發展

社群媒體與技術改變已是建立新的業務模式和經營理念，更是貫穿銀行的整個價值鏈。

社群媒體具高頻黏著特色，可快速滿足客戶高頻次且即時性的金融需求，為迎戰數位金融戰役的利器之一。未來就看哪家銀行最能善用社群媒體獲得市場共鳴，就能擁有更多機會貼近消費者搶攻商機，在數位戰火中勝出。

社群網站Facebook【彰化銀行 柴寶旺旺來】粉絲團

為與客戶創造業務往來以外之話題連結，凝聚分行與客戶間之黏著度，於本行FB粉絲團舉辦「彰顯夢想 兒童繪畫比賽」投稿及票選，結合本行吉祥物「柴寶」為比賽創作主題，培養兒童藝術涵養，成功凝聚社群人氣，善盡本行企業社會責任，至2018年底粉絲數已突破10萬人，有效提升社群關注度。



為打造本行清新活潑的品牌形象，本行今年完整建置Facebook【彰化銀行 柴寶旺旺來】粉絲團、YouTube頻道、Instagram帳號及LINE官方帳號等四大社群媒體，以達社群多角化經營，根據業務屬性與行銷對象彈性運用四大社群，強化社群行銷動能，並提升本行社群凝聚力。

本行2018年度社群媒體發展，重點如下：

為抓準即時專注力，影音體驗會優於文字閱讀，本行陸續製作「彰銀錢包」2D宣傳影片、「彰銀報你哉—豐原分行慶百年」、「彰銀報哩哉—萊了就富」、「彰銀行動柴寶幣 消費聚財又保庇」、「LINE歡慶開張」等活動影片，採以內容為核心，橫跨通訊社群平台、社交社群平台和傳統媒體通路的行銷策略，吸引目標受眾的關注、分享。



● 彰化銀行 × 台灣pay 聯合推出彰銀錢包



● 彰銀行動柴寶幣 消費聚財又保庇

🗨️ 本行LINE官方帳號正式上線

2018年12月25日成立本行LINE官方帳號，LINE上線首月的好友數達245萬，高於業界平均。

為帶給客戶更多新型態的服務體驗，透過LINE官方帳號，提供多樣化的相關產品服務及優惠資訊，包括信用卡服務、行動網銀、線上貸款及智能客服等，用戶除可接收官方訊息外，更可透過與智能客服對話聊天，直接諮詢業務，不需再上網查詢或等待電話客服。



為慶祝官方帳號上線，同步推出以吉祥物柴寶（Boa）為主角的免費貼圖供民眾下載，及舉辦「歡慶開張，好禮馬拉松」活動回饋用戶，期能提高用戶黏著度。

🗨️ 未來將導入LINE Business Connect服務，客戶進行身分驗證、綁定「彰化LINE個人化服務」後，在與智能客服對話時便能獲得個人化資訊，如查詢信用卡帳單、額度、紅利點數等，還可接獲繳款截止日、紅利點數效期等提醒訊息，輕鬆進行活動登錄。



3

社會面

- 3.1 員工 41
- 3.2 社會公益 53



3.1 員工

管理方針

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。

3.1.1 人力資源管理

GRI 102-8、102-41、201-3、202-1、401-1、401-3、405-1、406-1、411-1

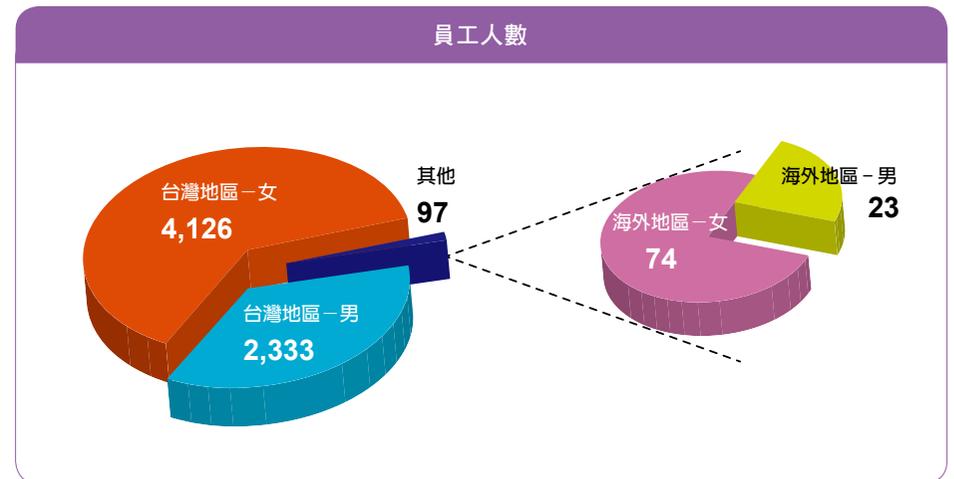
3.1.1.1 員工組成與多元性

彰化銀行為因應各業務發展需要，每年除藉由參與校園徵才以徵求青年學子加入我們行列外，對於理財行銷、科技、法務等專業職缺亦採不定期辦理內部及外部甄選，以網羅已具經驗或跨領域之數位人才，進而厚實人力資產，創造經營績效。

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方式之待遇或歧視，並提供具市場競爭力之薪酬水準、規劃完整的培訓、優渥的福利措施及年度升遷制度延攬人才。為確保人事制度之穩定性，本行未進用兼職人員。

① 本行全體員工

截至 2018 年底，本行員工總數計有 6,556 人，男性員工為 2,356 人，占員工人數 35.94%；女性員工為 4,200 人，占員工總人數 64.06%。



② 教育程度分析

台灣地區：具博士學位者 2 人，碩士學位者有 1,249 人，大專學位者 4,713 人，高中（職）學歷者有 467 人；高中（職）以下學歷者有 28 人。

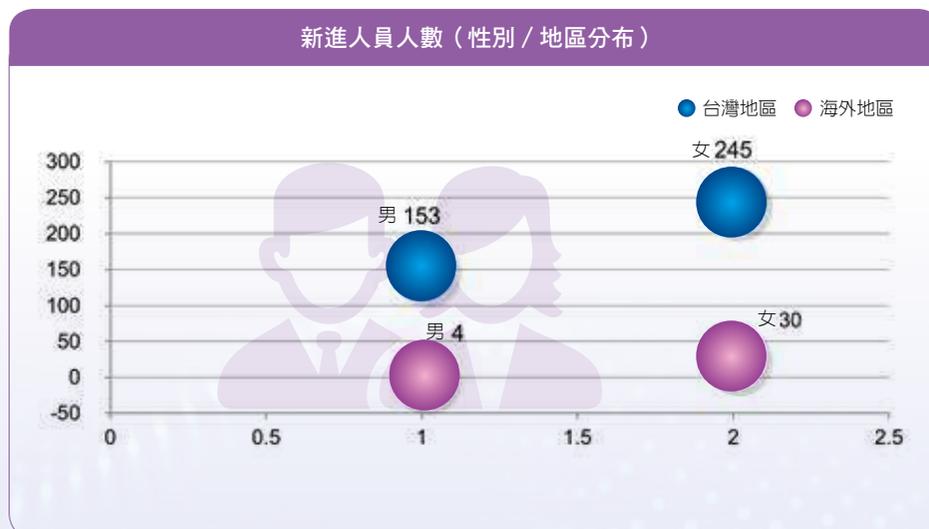
海外地區：具碩士學位者有 14 人，大專學位者 68 人，高中（職）學歷者有 14 人，高中（職）以下學歷者有 1 人。

③ 員工年齡分布

2018年底員工中，主管人數計1,118人，員工計5,438人，依性別及年齡區分：



④ 新進人員－依性別及地區分布



⑤ 新進人員－依地區及年齡區分



⑥ 最近三年度進用率－依性別區分



⑦ 育嬰留停情形

項目	男	女	總計
(1) 2018 年享有育嬰員工人數	69	174	243
(2) 2018 年申請育嬰留停人數	11	76	87
(3) 2018 年育嬰留停應復職人數 (A)	10	68	78
(4) 2018 年育嬰留停實際復職人數 (B)	7	60	67
(5) 回任率 (B / A)	70%	88.24%	85.9%
(6) 2017 年育嬰留停復職人數 (C)	5	73	78
(7) 2017 年育嬰留停復職且於 2018 年在職滿一年之人數 (D)	5	69	74
(8) 留存率 (D / C)	100%	94.52%	94.87%

註 1：享有育嬰員工人數係依申請陪產假及分娩假者。

註 2：本表中實際復職人數係含提前復職者。

⑧ 最近三年度育嬰留停性別比率

年度 性別	2018 年		2017 年		2016 年	
	人數	比率 %	人數	比率 %	人數	比率 %
女性	76	87.36	82	92.13	71	93.42
男性	11	12.64	7	7.87	5	6.58
合計	87	100	89	100	76	100

⑨ 離職率—依地區、性別及年齡區分

項目 地區	離職率 (%)	年齡				性別		合計
		29 歲以下	30-39 歲	40-49 歲	50 歲以上	男	女	
台灣地區	4.68	99	77	19	112	157	150	307
海外地區	0.40	15	8	2	1	3	23	26
合計	5.08	114	85	21	113	160	173	333

註 1：離職人數除「留職停薪」及「留職停薪離職外」，其餘離退人員均作為計算標準。

註 2：離職率 = 女性或男性合計 / 年底人數，全體人數以 2018 年為基準。

⑩ 最近三年度離職率—依性別區分

性別	年度	2018 年	2017 年	2016 年
女性		2.64%	2.41%	2.83%
男性		2.44%	2.32%	2.57%
合計		5.08%	4.73%	5.4%

註：離職率 = 女性或男性合計 / 年底人數，全體人數以 2018 年為基準。

3.1.2 尊重人權與性別平等

GRI 102-41、404、406-1、412-1

3.1.2.1 人權政策

- ① 本行秉持以人為本，保障全體同仁之基本人權原則，對於員工之招募甄選、薪酬福利、教育訓練、升遷及退休計劃，不因種族、性別、年齡、宗教、黨派、身心障礙及工會身分等而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，以落實工作平權。
- ② 本行除自身積極實踐企業社會責任外，亦將此理念推廣至合作廠商，制訂供應商企業社會責任宣導政策，針對企業社會責任、員工權益關懷（包含人權保護、禁止強迫勞動行為、禁用童工及鼓勵結社自由）及環境保護（包括溫室氣體盤查、設定減碳目標）等議題進行宣導，並要求單筆交易金額達 100 萬元以上的供應商，皆需簽署該項政策聲明。
- ③ 另，本行依據英國政府 2015 年現代奴役法，揭露 2018 年度本行在供應鏈或各項業務中採取了避免奴役及人口走私的措施，並提報 2019 年 4 月 26 日第 25 屆第 23 次董事會審議。

3.1.2.2 秉持「同工同酬」理念

	2018 年		2017 年		2016 年	
	女	男	女	男	女	男
主管職	100%	98%	100%	100%	100%	102%
非主管職	100%	104%	100%	104%	100%	105%

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）。

3.1.2.3 性別平等

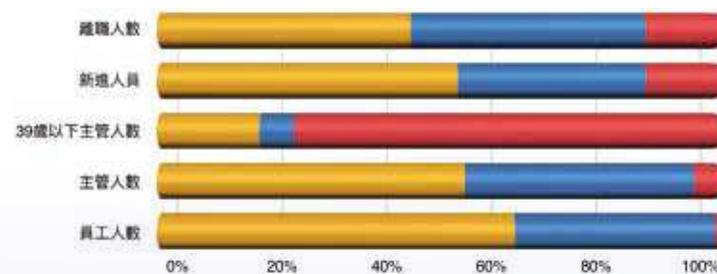
- ① 本行致力實現性別平等，落實男女平權。訂有「彰化商業銀行安全衛生工作守則」，為兼顧女性員工保護與就業平權，應採取相關母性健康保護措施。另，訂定職業安全衛生預防四大計畫，分別為人因性危害預防計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫、職場不法侵害預防計畫及母性健康保護計畫，其中母性健康保護計畫係為保障女性員工安全及健康。

為增進員工福利，補助在職滿一年之員工，於 2019 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日享有員工生育津貼補助每胎次 5,000 元。

② 女性員工比例

截至 2018 年底彰銀員工女性員工占比為 64.06%；女性主管人數占所有主管人數的 57.33%；39 歲以下女性主管人數占比 75%；女性新進人員占比為 61.56%；離職人數女性占比 51.95%。

員工性別比例分布



	員工人數	主管人數	39 歲以下主管人數	新進人員	離職人數
女性人數 (%)	4,200	641	18	245	173
男性人數 (%)	2,356	477	6	153	160
女性占比 (%)	64.06	57.33	75.00	61.56	51.95

3.1.2.4 性騷擾防治措施

本行訂有「性騷擾防治措施暨申訴處理要點」，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），對於性騷擾事件採取適當之預防、糾正、懲戒及處理措施，嚴禁任何性騷擾、性別歧視或暴力、威脅恐嚇之行為，以建構性別平等之友善職場。

執行情形 本行 2018 年無性騷擾申訴案件。

3.1.2.5 結社自由

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 2018 年年底勞資會議已舉開 89 次，勞資關係和諧穩定、互動良好。

	2018 年	2017 年	2016 年
開會次數	4	4	4
議案數	11	11	14

② 團體協約保障

為因應勞動政策及法令修改等變動，本行與彰銀工會代表重新啟動團體協約協商對話，本行與彰銀工會於 2018 年 5 月 14 日再次簽訂團體協約。

本次團體協約簽訂之協約內容經勞資雙方代表充分討論，參酌勞工相關法令、金融同業團體協約版本後所訂定，其中許多條文優於現行法令，如每年申請事假、家庭照顧假或病假期間均工資照給；員工因兵役或傷病留職停薪，期間病故或意外死亡者，將給予撫卹金，以照顧遺屬；為鼓勵員工參與公益，增訂骨髓或器官捐贈假，視實際需要給假等。此外，為增進勞資關係和諧，人事評議委員會保留一席委員，由工會推派代表參與。

執行情形 截至 2018 年年底止，彰銀工會會員人數 6,050 人（男：2,273 人、女：3,777 人），受團體協約保障員工占全體員工之 92.28%。

	2018 年		2017 年		2016 年	
	女	男	女	男	女	男
參加工會人數	3,777	2,273	3,951	2,286	3,832	2,267
	6,050		6,237		6,099	
參加工會比例	92.28%		94.6%		93%	

3.1.3 薪酬福利

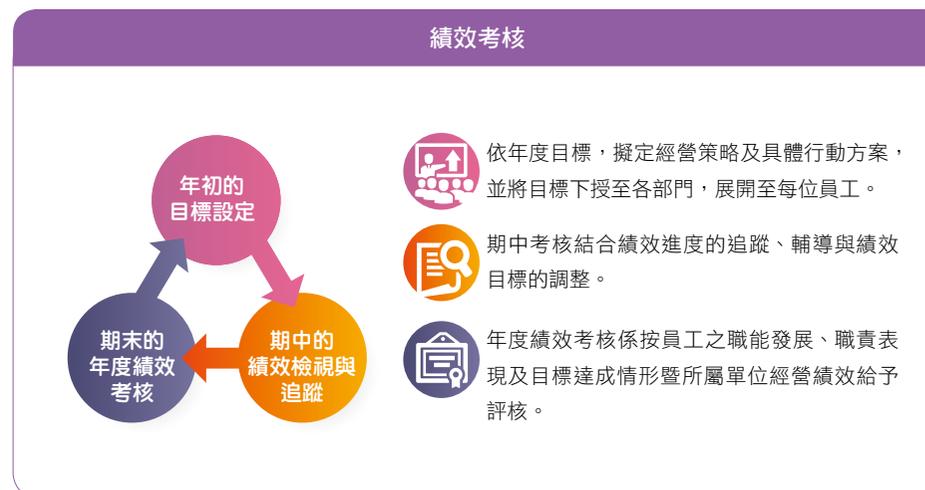
GRI 201-3、202-1、401-2、405-2

3.1.3.1 政策

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

3.1.3.2 薪酬制度

- ① 本行每年參酌消費物價指數、金融同業調薪水準、本行年度營運績效及獲利狀況，綜合考量後決定當年度調薪水準。同時兼顧「同工同酬」理念並落實獎酬差異化，力求薪資架構之公平性；依員工績效考核表現給予不同調薪幅度，績效表現越佳者，調薪幅度越高。
- ② 依循績效考核政策，落實策略目標與績效考核連結，將考核結果作為員工薪酬、晉升、訓練與發展之依據，以發揮激勵效用，創造企業和員工雙贏局面。
- ③ 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）。



3.1.3.3 薪酬執行成果

- ① 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。
- ② 2018 年員工平均調薪幅度達 3.31%

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，2018 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 2017 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。另為照顧 5~7 職等年資 5 年（含）以下之基層員工，且 2017 年度之個人年度績效考核評等 4~6 分者，特別提高其「固定調薪」金額為每人每月 1,200 元。

③ 連續多年榮獲列入臺灣高薪 100 指數成分股

本行自 2014 年起，連續 4 年榮獲證交所列入「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。

④ 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

單位：新臺幣千元

	2018 年	2017 年
非擔任主管職務之全時員工「薪資總額」	7,655,840	7,480,157
非擔任主管職務之全時員工「人數」	5,988 人	5,959 人
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」	1,279	1,255

註 1：參考臺灣證券交易所編訂發布之「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊申報作業說明」。

註 2：2017 年係自結數；2018 年經會計師查核。

⑤ 福利措施

保險規劃	休假制度	職工福利委員會	育樂活動	其他
<ul style="list-style-type: none"> 勞保 健保 僱主意外責任險 	<ul style="list-style-type: none"> 每半年以上享有 3 ~ 30 天 	<ul style="list-style-type: none"> 三節康樂活動 教育獎學金 職工福利社 	<ul style="list-style-type: none"> 體育 健行 登山 藝文觀摩 金融盃競賽 	<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

⑥ 員工持股信託：研議辦理中。

3.1.4 員工溝通平台

員工是本行最重要且最重視的資產，為此本行致力打造一個尊重人權、免於歧視與騷擾、安全健康以及友善的工作環境。為確實瞭解員工需要，本行建立多元雙向溝通管道，以傾聽員工的心聲。



3.1.4.1 員工申訴

本行訂有「彰化銀行員工申訴公告事項」，提供員工申訴管道。

執行情形

本行 2018 年有員工申訴案件 2 件，均已依本行「員工申訴公告事項」之處理程序，處理結案。

3.1.4.2 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。

執行情形 員工提案 2018 年度總計有 7 件，其中 3 件為提案獎，其餘不予敘獎。

3.1.4.3 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。

執行情形 本行 2018 年末接獲員工來信案件，若接獲員工溝通信件將依規轉達業管單位妥適處理。

3.1.4.4 員工滿意度調查

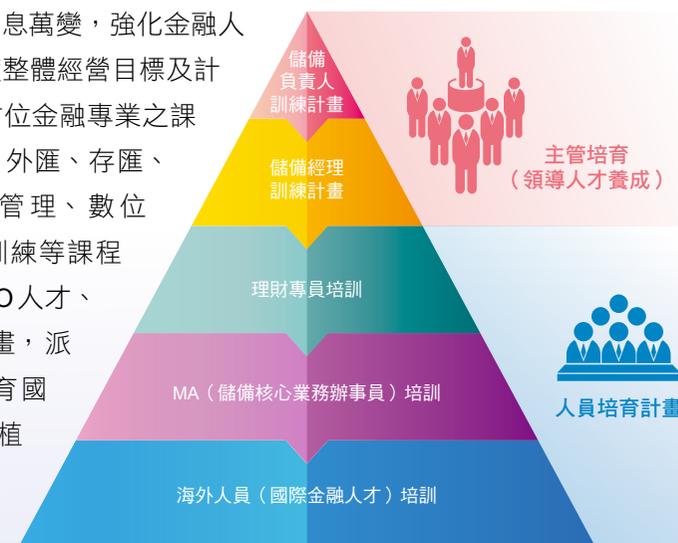
為瞭解員工需求，本行就 2018 年在職員工進行員工問卷調查，係分別就職務、職場、薪資考核、教育訓練及健檢與諮詢服務五面向，採自由參與，線上填報方式辦理。調查結果顯示，前述四面向，員工表示皆為滿意，對於上揭面向員工反應之意見，將作為本行未來訂定人事管理策略之參考。另健康與諮詢未來將辦理之職安訓練課程或健康宣導活動中加強宣導，促使同仁善加利用本方案。



3.1.5 教育訓練

GRI 404-1、404-2、404-3

面對金融環境的瞬息萬變，強化金融人才之培育，依年度整體經營目標及計畫，積極規劃全方位金融專業之課程，除開辦授信、外匯、存匯、法令遵循、財富管理、數位金融及經營管理訓練等課程外，另開辦儲備 AO 人才、外匯人才培訓計畫，派員出國研習，培育國際金融人才，以厚植人力資本。



3.1.5.1 多元人才培育

本行積極培養員工必備職能，並提供多元、系統性教育訓練，協助員工多元發展，廣續培育員工具備專業能力及第二專長培養，定期提供在職員工多元實體 / 數位訓練課程，包含（初階 / 進階）授信、（初階 / 進階）外匯、財富管理、信託法令遵循、洗錢防制、衍生性金融商品業務法規暨實務等課程，建置數位學習課程系統（彰銀 e-learning 系統），目前提供員工逾 690 門數位線上課程，員工得不侷限時間及空間，透過手機或其他行動裝置閱讀使用，達培育員工具備第二專才及跨領域能力之預期目標。

培育成果 截至 2018 年 12 月 31 日止，辦理之訓練總時數為 405,911 小時（較 2018 年增加 2,842 小時），平均每位員工參訓 61.91 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：

訓練方式	數位學習		實體課程	
	行內訓練	行內訓練	行外訓練	自我發展*
時數（小時）	219,809	150,548	35,465.5	88.5
總計（小時）	405,911			

*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。

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	2,946	5,008	23,786.5	43,377	49.87	22.87
女	3,832	10,572	32,507.5	86,431	50.48	24.60
合計	6,778	15,580	56,294	129,808	50.22	23.99

數位學習情形

性別	總人次		總時數（小時）		平均時數（小時）	
	主管	非主管	主管	非主管	主管	非主管
男	17,873	58,507	19,844	57,799	41.60	30.47
女	23,038	120,323	26,093	116,073	40.52	33.03
合計	40,911	178,830	45,937	173,872	40.98	32.13

3.1.5.2 因應數位金融科技（FinTech）發展員工轉型

本行為因應數位金融科技浪潮，從暖身至整合，導入數位金融專業知識，積極培育數位金融專才，全面協助員工廣度學習，配合業務拓展與創新，提升員工數位金融應用技能，以進行深度打底之育才工作，循序漸進，逐步提升本行業務數位化競爭力。

- 執行情形**
- ① 派員參與國內各訓練機構舉辦之專業訓練、研討會及講座。
 - ② 設置「彰化商業銀行 FinTech」社團。
 - ③ 支援數位金融業務發展，持續舉辦數位金融課程。

展望與未來 透過從基礎開始逐步深入，紮實學習各項主題，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，培訓在職員工具備金融專業能力，迎接未來數位金融時代來臨。

3.1.5.3 開辦學習社團

① 金融科技研究社—NEW

本行為鼓勵學習金融科技新知，培育金融科技人才，於 2018 年 3 月成立金融科技研究社。每月一場的實體金融科技講座，透過主題聚焦的方式，由業界專家帶領金融科技知識的交流。同時進行 FB 內部社群直播，讓分享與學習的型態不受時空的侷限。

② 中文讀書會

中文讀書會轉眼屆滿一年，自 2017 年 8 月成立時第一本用書【1 秒鐘的用心之道】，到 2019 年 3 月的【拖延心理學】，會員至今已共同閱覽了 16 本書、舉辦了 2 次戶外活動及 2 次講座，豐富的內容充實了每一位與會者身心靈！

③ 英文讀書會

本行設置國際演講協會彰化商業銀行分會，除例會外，每年春季參與舉辦全省英語有備演講比賽、即席問答比賽，每年秋季舉辦全省幽默演講比賽及個別講評比賽，亦定期舉辦聯誼與戶外活動等，以增進彼此情誼、提高認同感與向心力。

3.1.6 健康職場

GRI 403-1、403-4、410-1

3.1.6.1 職業安全衛生組織

① 設置職業安全衛生專責單位

本行總務處職安科為職業安全衛生專責單位，設有職業安全衛生專責人員，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。

② 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。2018 年總計召開 4 次會議，協助本行職安政策之推動。



3.1.6.2 運作情形

① 工會正式協定涵蓋的健康與安全相關議題

本行與彰銀工會簽訂之「團體協約」，於 2018 年 5 月 14 日完成續約，其中與員工健康與安全相關之條文共有 11 條，占總條文之 17.5%。

② 作業環境監測

本行於 2018 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，2018 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公告於本行內部網站，公開揭示使員工知悉。

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。



職業安全衛生教育訓練：2018 年受訓人數：310 人，總時數 2,223 小時

種類		人數 (人)	時數 (小時)	總時數 (小時)
職業安全衛生業務主管	初訓	30	35	1,050
急救人員	複訓	243	3	729
防火管理人	初訓	37	12	444
總計		310	-	2,223

保全警衛人員教育訓練：2018 年受訓人數：810 人，總時數 3,240 小時

訓練時間	人數 (人)	時數 (小時)	總時數 (小時)
第一季	204	4	816
第二季	202	4	808
第三季	202	4	808
第四季	202	4	808
總計	810	-	3,240

④ 健康職場認證

本行於 2018 年 7 月 19 日向衛生福利部國民健康署提出申請，並於 2018 年 12 月 6 日通過「健康職場認證」。為永續照護員工之健康，本行將於未來持續爭取「健康促進標章」及「績優健康職場」等相關認證，使本行更臻幸福職場之境界。



⑤ 健康飲食

為強化同仁健康飲食觀念，養成良好飲食習慣，均衡攝取六大類食物，進而降低慢性疾病之罹患率，本行自 2018 年 11 月 12 日起至 2018 年 12 月 22 日止，結合員工餐廳辦理「作伙呷健康」健康飲食活動。本活動辦理期間，同仁反應相當良好，不僅身體代謝變優，甚至有同仁因此成功減重！

⑥ 心輔諮詢

為照護員工心理健康、解決員工面臨之壓力、情緒等心理層面問題，本行自 2018 年 12 月 1 日起，委請心理輔導專業機構，由專業心理師提供本行員工心理諮詢輔導，以激發員工內在潛能，進而提升工作品質及整體經營績效，建立友善職場之幸福企業。截至 2018 年底計有 4 件。此項服務，於一定金額內由行方支付費用。

⑦ 拒絕菸害

本行於 2018 年 5 月起，推動「脫癮而出～為愛戒菸」戒菸活動，督促同仁為愛戒菸，拒絕菸害。本次活動成果表現耀眼，共有 24 人參加，其中，完成連續 5 日不吸菸獲得「早鳥激勵獎」者共有 20 人，而最後堅持下來，完成連續 4 週不吸菸之戒菸成功者共有 17 人，並舉行成果發表。



另，為增進同仁在「菸害防制」方面的專業知識，敦請國內治療肺癌最具權威性、且對推廣肺病防治不遺餘力的「肺病防治基金會」董事長陳晉興醫師來行為講授「臺灣新國病－肺癌的篩檢與防治」，並錄製之課程放置線上學習網供同仁參閱。

3.2 社會公益

管理方針

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、FS13、FS14、FS16

3.2.1 關懷弱勢族群

系列	最近年度成果
 <p>偏鄉關懷 弱勢</p>	<ul style="list-style-type: none"> 捐助財團法人為台灣而教教育基金會「TFT教師計畫」，改善偏鄉教育師資匱乏之困境。 參加台北市建築世代會與財團法人孩子的書屋文教基金會合辦「ADA第六屆慈善、聖誕路跑」募款活動，藉此關懷臺東偏鄉經濟弱勢兒童。 
 <p>弱勢 家庭</p>	<ul style="list-style-type: none"> 參與嘉義縣政府舉辦之「2018年台灣燈會」活動，另將活動小提燈轉贈嘉義及雲林地區之社福團體，藉以關懷經濟弱勢家庭，讓他們感受到社會的愛與關心。 贊助社團法人臺中市身心障礙者福利關懷協會「天使之籟」年終感恩音樂會，以協助該協會完善身心障礙者學習與照顧環境。 贊助財團法人台北市賽珍珠基金會舉辦之「攜手同新－珍愛台灣新寶貝特展」活動，促使社會大眾尊重多元文化，及關懷新移民子女。 

系列

最近年度成果

- 為增加行動網銀使用戶數與推廣台灣Pay行動支付場景，以及提升本行社會形象，彰化銀行和失親兒基金會攜手推出「彰銀送愛心，行動助失親」專案。
- 彰銀率先捐出 20 萬元，達拋磚引玉之效，民眾透過台灣Pay彰銀錢包，捐款給失親兒福利基金會，每筆達 50 元以上，彰銀相對每筆捐款 5 元。
- 本活動透過民眾藉由彰銀錢包「台灣Pay」進行共 16,520 筆捐款，加計本行捐款，總捐款金額達 1,067,508 元，受到社會大眾的廣大回響，意義非凡。



弱勢
家庭



照護
長者

- 贊助財團法人華山社會福利慈善事業基金會第 6 屆愛老人動起來公益活動，並擔任當日活動志工，陪伴長者樂活關關，鼓勵弱勢長者活到老，動到老。
- 贊助財團法人華山社會福利慈善事業基金會舉辦「愛老人 愛團圓」公益活動，並於農曆年前辦理志工活動，為獨居老人送年菜及禦寒物資等服務，以關懷弱勢老人。



系列	最近年度成果
 災後重建	<ul style="list-style-type: none"> 捐助花蓮縣政府，以援助花蓮地區強烈地震相關賑災及重建工作。 捐助嘉義縣社會局，以援助 823 南臺灣水患之災後重建工作。
 清寒補助	<ul style="list-style-type: none"> 與財團法人台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。 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。 配合教育部青年發展署「107 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。
 獎勵發展	<ul style="list-style-type: none"> 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」，扶植體育運動發展。 贊助基隆市第 27 屆聯盟杯籃球錦標賽，增進國民身心健康，落實籃運基層紮根及達成全民運動強身之目標。 2018 年暑假期間，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，增加人生歷練。 參與中華文化總會「2018 國慶影片一生日快樂篇」影片拍攝，藉此慶賀雙十國慶，並彰顯臺灣孕育出優秀的人才，為臺灣加油打氣。

3.2.2 社區參與

本行每年定期舉辦講座，邀請客戶、在地民眾參加，融合金融知識與生活，以增進與參與民眾之互動。

活動名稱	活動日期	活動目標	參與人數
銀行局走入校園 金融知識宣導	2018 年 3 月 26 日	提升大眾金融知識之措施	東山國中 200 人
「美力台灣 智慧理財」高資產客戶講座活動	2018 年 5 月 23 日起至 5 月 29 日	除了為客戶說明目前市場概況及投資方向外，特別邀請到獲得世界 3D 大獎肯定的「美力台灣 3D」導演曲全立，與受邀客戶分享他透過特殊拍片經驗用影像記錄美好台灣的理念。	台北、台中、台南、高雄場次合計 400 人
「悠遊台灣 樂享人生」高資產客戶講座	2018 年 9 月 25 日起至 10 月 17 日	邀請知名導遊林龍先生，透過其多年實地經驗，帶著客戶一同欣賞台灣之美、悠遊台灣。	台北、台中、台南、高雄場次合計 400 人



3.2.3 促進產業發展

本行亦積極促進業務活動與產業發展，重視資本市場之發展與在地文創之發揚，持續鼓勵相關人才之發展。

2018 年辦理下列項目：

- ① 開辦「基隆市中小企業圓夢貸款」，協助基隆市中小企業順利取得營運所需資金。
- ② 開辦「臺中市青年農民創業及農企業貸款」，協助臺中市青年農民及農企業取得創業所需資金。
- ③ 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。
- ④ 捐助財團法人海外信用保證基金，協助僑商及臺商獲得金融機構之資金融通。
- ⑤ 贊助台北金融研究發展基金會舉辦之「第 23 屆兩岸金融合作研討會」，促進兩岸金融業務之交流。
- ⑥ 參與社團法人台灣金融服務業聯合總會舉辦「2018 年金融服務愛心公益嘉年華」(基隆場及桃園場)，共同推動金融教育知識宣導。



- ⑦ 參與中華文化總會舉辦之「城南有意思」系列活動及拍攝「匠人魂」系列影片，共同推動文化傳承，並落實支持文化創意產業發展之政策。
- ⑧ 參與嘉義縣政府舉辦之「2018 年台灣燈會」，積極參與在地文化活動。
- ⑨ 參與財團法人會計研究發展基金會舉辦之「會計菁英盃辯論比賽三十週年」活動，藉以支持會計專業交流及互動，協助培育我國會計專業人才及健全資本市場。
- ⑩ 參與臺中市政府舉辦之「2018 臺中世界花卉博覽會」，落實積極參與臺灣在地文化活動，並為提升國家文化軟實力盡一份心力。



4

環境面

- 4.1 能源及資源使用管理 58
- 4.2 溫室氣體排放 61
- 4.3 供應鏈環境管理 61
- 4.4 赤道原則 63



管理方針

面對全球暖化及因應氣候變遷議題，本行善盡企業社會責任，落實「樂活環保愛地球」之環境政策，持續推動「節能減碳」、「廢棄物減量」、「資源管理」及「綠建築」等計畫，以減緩氣候變遷帶來之衝擊，達環境永續管理之目標。

本行近年環境面績效

GRI 307-1

本行為因應氣候變遷，早於「巴黎氣候協定」之前，已實施垃圾分類、資源回收及節能減碳等措施，並持續採用綠建材、再生紙及省水省電設備等環保產品，以減低對環境之衝擊。本行 2018 年度無發生違反環境法規案件。



2015

- 環境管理系統通過 ISO 14001 驗證
- 每年設定減少用水、用電目標 1.5%



2016

- 能源管理系統通過 ISO 50001 驗證
- 設定五年平均節電率達 5% 以上之目標
- 制訂能源政策及「供應商企業社會責任規範」



2017

- 溫室氣體減量及管理，擴展至國內所有營業據點及辦公場所
- ISO 14064-1 溫室氣體盤查驗證



2018

- 廢棄物與資源回收減量盤查，訂定減量目標
- 首次填報 CDP 問卷

節能減碳計畫



政策

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減量策略等，並自發性導入各項國際管理系統，俾達碳排放減量之目標。



執行

本行溫室氣體排放源主要為電力使用，為推廣低碳環境，由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，以達溫室氣體減量目標。



檢視

每月紀錄各項資源（水、電、燃油、天然氣等）及廢棄物使用資訊，當有不符合或異常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，並定期就環境衝擊面鑑別評估，並列改善目標及管理方案加以追蹤。另於每年盤查溫室氣體排放量，以檢視減量情形，增加管理措施。

目標	2018 年主要成果
<ul style="list-style-type: none"> • 每年減少碳排放量約 33,000 ~ 60,000 kgCO₂e。 	<ul style="list-style-type: none"> • 臺北大樓更換 556 盞 LED 燈具，共減少碳排放量約 59,972 kgCO₂e（註）。
<ul style="list-style-type: none"> • 溫室氣體盤查取得 ISO 14064-1: 2006 之國際認證。 	<ul style="list-style-type: none"> • 國內各營業據點及辦公場所之溫室氣體盤查作業於 2018 年取得 ISO 14064-1: 2006 溫室氣體盤查認證。
<ul style="list-style-type: none"> • 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。 	<ul style="list-style-type: none"> • 環境管理系統 ISO 14001: 2015 重新認證。 • 完成能源管理系統 ISO 50001: 2011 之第三年驗證作業。
<ul style="list-style-type: none"> • 定期紀錄廢棄物與資源回收數量，訂定減量措施。 	<ul style="list-style-type: none"> • 本行臺北大樓 2018 年之廢棄物數量經第三方盤查確認為：一般廢棄物 124.61 公噸，資源回收類廢棄物 13.728 公噸（保特瓶約 1.414 公噸、紙類 12.314 公噸）。 • 訂立每年減少廢棄物數量 1% 之目標。
<ul style="list-style-type: none"> • 增加綠色採購金額。 	<ul style="list-style-type: none"> • 2018 年綠色採購金額約達新臺幣 1,361 萬元，較 2017 年增加 47.13%。 • 2018 年度綠色採購獲「臺北市政府環境保護局」頒發「績優綠色採購企業」獎項。

註：(98W-31W) * 2,650 HR * 234 盞 / 1,000 = 41,546.7 KWH / 年
 (98W-25W) * 2,650 HR * 322 盞 / 1,000 = 66,705.8 KWH / 年
 (41,546.7 + 66,705.8) * 0.554 電力排放係數 = 59,972

4.1 能源及資源使用管理

GRI 102-12 & 302-1

4.1.1 目標

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% 用水量、1% 用電量及減少碳排放量 33,000 ~ 60,000 kgCO₂e 以上之目標。2018 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。

4.1.2 節能減碳計畫

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：

能源 / 資源種類	節能減碳計畫
 水資源	<ul style="list-style-type: none"> • 用水納入管理，提高水資源管控效率。 • 全面加裝省水裝置，全面調節水龍頭設備出水量。 • 定期清洗大樓水塔，並進行水質檢測。 • 每三個月委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，使用後污水均由衛生下水道經處理後排放至河川及海洋。
 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。 • 辦公室室內溫度控制於攝氏 26 至 28 度間，降低空調負荷。 • 於非夏季低負載時可調高冰水主機、冰水出水溫度至 8 ~ 10°C，可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，鼓勵同仁共乘外勤，減少派車。 • 宣導同仁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、破損造成洩漏之可能。

4.1.3 能源耗用量與強度

4.1.3.1 減碳成效

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，2018年以臺北大樓為例，整體碳排放量減少 40,219.13kgCO₂e，較 2017 年度減少 2.40%，達到本行減碳目標，執行成果：



4.1.3.2 節能減碳成果

能源種類	耗用單位	2018 年	2017 年	2016 年	2015 年
水資源	度	19,598	19,619	20,004	19,277
電力	度	2,832,000	3,036,200	3,194,200	3,323,200
燃油	千焦耳	500,087,187.6	559,684,944	544,113,024	601,912,474.8
天然氣	千焦耳	513,270,576	492,909,872	491,034,544	422,350,656

註 1：本表以臺北大樓為例。

註 2：本行 2017 年企業社會責任報告書所載燃油與天然氣之耗用能量係參考 <http://www.onlineconversion.com/energy.htm> 網站資料；2018 年則改採用行政院環保署溫室氣體排放係數管理表（6.0.3 版本 2017 年 1 月）。



以本行臺北大樓為例，藉由執行各項節能減碳之管理措施，2018 年度之用電量較 2017 年度減少 6.72%，如辦公室傳統燈具更換為 LED 燈具；燃油部分，透過長期倡導搭乘大眾交通運輸工具，以及共乘公務車之管理措施，2018 年較 2017 年減少能量 10.65%；天然氣部分，因員工教育訓練及推展健康餐盒之需要，本行委由員工餐廳製作便當，藉以促進同仁身體健康，致使用天然氣使用頻率高，故 2018 年之能量較 2017 年增加 4.13%。



4.1.4 支持再生能源發展

本行為善盡企業環境保護責任，持續推動各種與環境共生共存的綠色行動，支持永續發展，自 2016 年起配合政府再生能源政策，連續 2 年自發性認購綠色電力共 20 萬度，已減少碳排放量達 105,700kgCO₂e，惟自 2018 年起台灣電力公司已不再發行綠電憑證，本行爰以購買再生能源憑證 6.7 萬度（碳排放量約 37,118kgCO₂e），累積共減少碳排放量達 142,818kgCO₂e。未來亦將視業務需要及市場狀況，評估增加購買再生能源憑證，積極支持聯合國永續發展目標（SDGs）的體現。

註：「電力排放係數」係根據經濟部能源局公告標準，係數為 0.528（2016）、0.529（2017）、0.554（2018）公斤二氧化碳當量 / 度。

4.1.5 廢棄物管理

4.1.5.1 廢棄物處理

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，定期記錄廢棄物數量，2018 年本行臺北大樓廢棄物數量經第三方盤查確認：一般垃圾 124.61 公噸，資源回收類 13.73 公噸。

垃圾分類	處理方式
一般垃圾	<ul style="list-style-type: none"> 由大樓物業管理公司將垃圾集中儲放於台北大樓一樓停車場旁。 由合格廢棄物清理公司運至焚化廠處理。
資源回收	<ul style="list-style-type: none"> 由專業合格的清潔廠商管理，依紙類、玻璃、塑膠、鐵鋁罐等類別進行資源回收。 通知社會弱勢族群進行清運。 每年將碳粉空匣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」。

4.1.5.2 廢棄物管理目標與措施

本行以 2018 年為基準，訂定 2019 年的廢棄物減量目標為 1%，並期望提升資源回收率，以減少垃圾量。為達成減量目標，推動減量管理措施：

減量管理措施



員工餐廳提供環保餐具，減少垃圾產生。



宣導員工於集會或教育訓練時，自備個人專用杯，減少使用紙杯。



推廣公文或作業文件無紙化、教育訓練教材 e 化。



宣導員工雙面使用紙張，善用列印功能，設定雙面或多頁合一，減少紙張及碳粉用量。



不定期對各樓層巡查檢視是否依規範進行分類。

4.2 溫室氣體排放

GRI 102-12、305-1、305-2

4.2.1 溫室氣體盤查範疇

本行以 2017 年做為基準年，自發性啟動溫室氣體盤查作業，完成範疇一與範疇二之溫室氣體排放量盤查；2018 年新增範疇三之溫室氣體排放量盤查，並持續建立減能減碳計畫，進而提升能源使用效率，降低溫室氣體排放強度。

範疇一

直接溫室氣體排放量：
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。

範疇二

能源間接溫室氣體排放
量：能源間接排放源。

範疇三

燃料和能源相關活動
(不包括範疇一或二)。

4.2.2 溫室氣體盤查績效

2017 年及 2018 年溫室氣體排放量統計表

項目	2017 年	2018 年
範疇一排放量 (公噸 CO ₂ e) ^{註 1}	1,999.7486	1,717.69
範疇二排放量 (公噸 CO ₂ e) ^{註 2}	15,257.4040	15,621.01
範疇一 + 範疇二	17,257.153	17,338.70
範疇三排放量 (公噸 CO ₂ e) ^{註 3}	-	3,335.21
碳排放總量	17,257.153	20,673.91

註 1：範疇一排放以公務車耗油量、發電機柴油、瓦斯、二氧化碳滅火器以及冷氣、飲水機、冰箱填充冷媒為主。

註 2：範疇二排放則以用電為主。

註 3：範疇三係根據 2018 年燃料與能源相關活動數據乘以環保署公告的生命週期排放係數扣除燃燒的排放係數，來計算不包括範疇一及範疇二的燃料和能源相關活動。

註 4：2018 年度 (範疇一 + 範疇二) 碳排放量增加係因電力燃料係數由 0.529 上升至 0.554 影響。

註 5：排放係數的選用上，以行政院環保署溫室氣體排放係數管理表 (6.0.3 版本 2017 年 1 月) 為準。使用之 GWP 值，亦以 6.0.3 版之溫室氣體排放係數管理表中 IPCC 第五次評估報告所載為準。

4.3 供應鏈環境管理

GRI 102-9、204-1、308-1、414-1

4.3.1 供應鏈管理機制

為促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展，本行除了自身積極實踐企業社會責任外，也將此理念推廣至合作廠商，制訂供應商企業社會責任宣導政策，針對企業社會責任、員工權益關懷 (包含人權保護、禁止強迫勞動行為、禁用童工及鼓勵結社自由) 及環境保護 (包括溫室氣體盤查、設定減碳目標) 等議題進行宣導，並要求單筆交易金額達新臺幣 100 萬元以上的供應商，皆需簽署該項政策聲明。期許與供應商共同努力，力行實踐企業社會責任。

- ✓ 2018 年共有 69 家廠商與本行簽署「供應商社會責任承諾書」，簽署率達 100%。
- ✓ 本行不定時抽查供應商立書人對企業社會責任之落實情形，並無發現有違反情事。



本行供應鏈環境管理運作情形如下：

項目	說明
供應鏈 範疇	<p>本行長期以來秉持當地採購的政策，以促進當地經濟發展。本行主要營運據點為臺灣地區，各項採購案皆以臺灣本地合作廠商為優先考量，確保供應鏈之穩定性與在地化，並增加當地就業機會。</p> <p>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。

項目	說明
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： <ol style="list-style-type: none"> (1) 誠信經營： <p>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。</p> (2) 勞工權益與人權： <ol style="list-style-type: none"> ① 禁用童工。 ② 禁止對員工進行強迫勞動。 ③ 禁止任何形式之歧視。 ④ 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。 ⑤ 遵守職業安全衛生法規。 (3) 環境保護： <p>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。</p> 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. 2018 年本行採購支出來自本地供應商之比率為 100%。 2. 2018 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，計有 69 家廠商皆與本行簽署「供應商社會責任承諾書」，比例達 100%。



4.3.2 綠色採購

為表達對環保之重視，本行優先採購具有環保標章、碳標籤、節能標章、省水標章、綠建材標章及永續標章等環保產品，以減少環境衝擊。

本行 2018 年綠色採購金額達新臺幣 1,361 萬元，較 2017 年增加 47.13%，並獲臺北市政府環境保護局頒發「績優綠色採購企業」獎項。

4.4 赤道原則

4.4.1 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記錄。

4.4.2 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。

另，為善盡企業社會責任，本行已進一步要求營業單位應查詢企業授信戶及其負責人是否涉及刑事訴訟且經裁判之案件，或有無違法、媒體負面報導訊息等情事，作為授信准駁之參考。

4.4.3 執行情形

○○控股集團擬申請由本行向○○商銀購入 EUR○○百萬元之轉讓部位，儘管借戶無負面新聞、非制裁名單，且本案交易對手○○商銀獲 S&P BBB+ 評等，信用風險不高，惟考量借戶實質受益人（持有借戶母公司逾 50% 股權）負面新聞充斥，涉及非法經營、內線交易、行賄官員等多起犯罪遭重判逾 10 年及鉅額罰款，社會觀感不佳，本行評估後不予承作。



附錄

一、獨立保證意見聲明書	65
二、GRI 永續性報導準則揭露內容索引	67
三、2018 年管理方針及其要素	68
四、特定主題之GRI準則	70



一、獨立保證意見聲明書

獨立保證意見聲明書

彰化銀行 2018 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 2018 年度企業社會責任報告書進行評估和查核外，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僅作為對下列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查核之結論，而不作為其他之用途。除對查核事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其它目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並無負有或承擔任何有法律或其他的責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查彰化銀行提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並局限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會不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，請交由彰化銀行處理。

查核範圍

彰化銀行與英國標準協會協議的查核範圍包括：

1. 本查核作業範疇與彰化銀行 2018 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)及其 2018 年附錄的第 2 版用語評估彰化銀行達高 AA1000 實質性原則(2018)的實質程度，以及特定永續性績效資訊的可信程度。

本聲明書以華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 2018 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，彰化銀行所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關彰化銀行 2018 年度的經濟、社會及環境等績效指標是誠實與無誤地呈現。報告書所揭露的績效指標展現了彰化銀行辨識利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有保證 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄查核能力之團隊執行，以及針對執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及證明。我們認為就彰化銀行所提供的足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查核方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於彰化銀行政策進行高階管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與彰化銀行高階管理層討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了一個外部利害關係人(團體)
- 訪談 20 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
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查核報告書中的績效數據與公告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據經濟系統初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與詳會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作空格的支撐性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 實質性原則(2018)中有關包容性、重大性、同質性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 實質性原則(2018)之包容性、重大性、同質性及衝擊性、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則：

包容性

2018 年報告書持續反映出彰化銀行已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會及環境的訊息，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此高層議題，除將展現由最高管理階層支持之實踐社會責任願景與策略，亦於組織層落實展開。

重大性

彰化銀行公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了彰化銀行的重大性議題。

同質性

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，作為提供提供進一步回應利害關係人的機會。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回應性議題。

衝擊性

彰化銀行已識別，並以平衡和有效之衡量及揭露方式公正展現其衝擊。彰化銀行已建立衝擊、衡量、評估和管理衝擊之流程，從而組織內實現更有效之決策和結果管理。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之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書所述之我們的查核方法，特定績效資訊係在彰化銀行與保證標準協會協議之保證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，彰化銀行 2018 年企業社會責任報告書的數據與資訊是可信的。

GRI 永續性報導準則

彰化銀行提供有關依據 GRI 永續性報導準則的自願披露，其相當於“核心選項”(雖然涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一組特定主題的揭露項目依據其全部的報導要求)的相關資料。基於查核的結果，我們認為報告書中未披露 GRI 永續性報導準則的社會有責任與永續發展的相關揭露項目已披露、部分披露或省略。以我們的專業意見而言，此自願披露涵蓋了彰化銀行的社會有責任與永續性議題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)我們審查本聲明書為中層保證等級，如同本聲明書中所所述之範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同有責任控制所解釋，為彰化銀行負有人所有。我們的責任是基於所所述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本保證團隊係由具專業背景，直接受證如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會管理標準的訓練，具有專業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
2019-05-24



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 2018 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 verification of the sustainability statements contained in this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for Chang Hwa Bank only for the purposes of verifying its statements relating to its sustainability, 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 2018 Corporate Social Responsibility report.
2. The evaluation of the nature and extent of the Chang Hwa Bank's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) and the reliability of specified sustainability performance information in this report as conducted in accordance with type 2 of AA1000AS (2008) with 2018 Addendum sustainability assurance engagement.

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

Opinion Statement

We conclude that Chang Hwa Bank 2018 Corporate Social Responsibility report provides a fair view of the Chang Hwa Bank programmes and performances during 2018. The CSR report subject to assurance is materially correct without voluntary omissions based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by Chang Hwa Bank and the sample taken. We believe that the 2018 economic, social and environmental performance indicators are correctly 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) with 2018 Addendum. 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 (2008) with 2018 Addendum and their self-declaration of 'in accordance' with GRI Standards: 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
- a top level review on Chang Hwa Bank's approach to stakeholder engagement. Moreover, we had sampled one external stakeholders to conduct interview
- interview with 20 staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out
- review of key organizational developments
- review of the extent and maturity of the relevant accounting systems for financial and non-financial reports
- review of the findings of internal audits
- the verification of performance data and claims made in the report through meeting with managers responsible for gathering data
- review of the processes for gathering and ensuring the accuracy of data, followed data trails to initial aggregated source and checked sample data to greater depth during site visits
- the consolidated financial data are based on audited financial data, we checked that this data was consistently reproduced
- 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, responsiveness and impact as described in the AA1000 AP (2018)

Conclusions

A detailed review against the Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact of AA1000AP (2018) and sustainability performance information as well as GRI Standards is set out below:

Inclusivity

In this report, it reflects that Chang Hwa Bank has continually sought the engagement of its stakeholders and established material sustainability topics, as the participation of stakeholders has been conducted in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. 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 Chang Hwa Bank's inclusivity issues and has demonstrated social responsible conduct supported by top management and implemented in all levels among company.

Materiality

Chang Hwa Bank publishes material topics that will substantively influence and impact the assessments, decisions, actions and performance of Chang Hwa Bank and its stakeholders. The sustainability information disclosed enables its stakeholders to make informed judgements about Chang Hwa Bank's management and performance. In our professional opinion the report covers Chang Hwa Bank's material issues.

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 continually provides the opportunity to further enhance Chang Hwa Bank's responsiveness to stakeholder concerns. In our professional opinion the report covers Chang Hwa Bank's responsiveness issues.

Impact

Chang Hwa Bank has identified and fairly represented impacts that were measured and disclosed in probably balanced and effective way. Chang Hwa Bank has established processes to monitor, measure, evaluate and manage impacts that lead to more effective decision-making and results-based management within an organization. In our professional opinion the report covers Chang Hwa Bank's impact issues.

Performance information

Based on our work described in this statement, specified sustainability performance information such as GRI Standards' disclosures disclosed in this report, Chang Hwa Bank and BSI have agreed upon to include in the scope. In our view, the data and information contained within Chang Hwa Bank 2018 Corporate Social Responsibility report are reliable based on procedures undertaken by means of vouching, re-tracking, re-computing and confirmation.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

Chang Hwa Bank provided us with their self-declaration of 'in accordance' with GRI Standards: Core option (For each material topic covered by a topic-specific GRI Standard, comply with all reporting requirements for 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 Chang Hwa Bank's social responsibility and sustainability topics.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000 AS(2008) with 2018 Addendum in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

This CSR report is the responsibility of 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 relevant sectors, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000AS, ISO 14001, ISO 45001, ISO 14064 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
2019-05-24



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

揭露	描述	章節 / 說明	頁數
102-1	組織名稱	報告書資訊	2
102-2	活動、品牌、產品與服務	產品面	33
102-3	總部位置	治理面	19
102-4	營運據點	治理面	19-20
102-5	所有權與法律形式	治理面	19
102-6	所提供服務的市場	治理面	19
102-7	組織規模	治理面	19
102-8	員工與其他工作者的資訊	社會面	41
102-9	供應鏈	環境面	61
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	治理面	24、28
102-12	外部倡議	環境面	58、61
102-13	公協會的會員資格	治理面	23
102-14	決策者的聲明	董事長的話	3
102-15	關鍵影響、風險及機會	治理面	19
102-16	價值、原則、標準及行規規範	治理面	26
102-18	治理結構	治理面	21
102-19	委任授權	企業社會責任運作機制	6
102-40	利害關係人團體	企業社會責任運作機制	7
102-41	團體協約	社會面	44

GRI 102：一般揭露 2016

揭露	描述	章節 / 說明	頁數
102-42	鑑別與選擇利害關係人	企業社會責任運作機制	7
102-43	與利害關係人溝通的方針	企業社會責任運作機制	7
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	企業社會責任運作機制	7
102-45	合併財務報表中所包含的實體	報告書資訊	2
102-46	界定報告內容與主題邊界	企業社會責任運作機制	7
102-47	重大主題列表	企業社會責任運作機制	7
102-48	資訊重編	無重編情形	-
102-49	報導改變	企業社會責任運作機制	7
102-50	報導期間	報告書資訊	2
102-51	上一次報告書的日期	報告書資訊	2
102-52	報導週期	報告書資訊	2
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	報告書資訊	2
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	報告書資訊	2
102-55	GRI 內容索引	內容索引	67
102-56	外部保證 / 確信	報告書資訊	2

GRI 103：管理方針 2016

揭露	描述	章節 / 說明	頁數
103-1	解釋重大主題與其邊界	企業社會責任運作機制	12-14
103-2	管理方針及其要素	附錄	68-69
103-3	管理方針的評估	附錄	70

三、2018 年管理方針及其要素

優先高度關注議題	如何管理
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。
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。
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。
洗錢防制	本行訂有「彰化銀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」，以防制洗錢及打擊資恐之目的。
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。
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。
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。
尊重人權	本行與彰化商業銀行股份有限公司企業工會簽訂團體協約，善盡企業社會責任，秉持以人為本，保障全體同仁之基本人權原則。對於員工之招募甄選、薪酬福利、教育訓練、升遷及退休計劃，不因種族、性別、年齡、宗教、黨派、身心障礙及工會身分等而給予不同待遇或歧視。
促進產業發展	本行配合政府經貿政策，推動國內產業升級，振興經濟，本行提供其營運所需資金，亦積極促進業務活動與產業發展，重視資本市場之發展與在地文創之發揚，持續鼓勵相關人才之發展，並廣拓業務基磐。
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。
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。

管理方針設置目的	相關政策	績效成果（頁碼）	申訴機制
為確保有效管理法令遵循。	法令遵循制度實施辦法、法令遵循風險管理及監督執行要點	24-25	0800-365-889、 412-2222
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	26-27	0800-365-889、 412-2222
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	21-23	0800-365-889、 412-2222
為優化本行防制洗錢及打擊資恐機制，強化可疑交易監控程序。	防制洗錢及打擊資恐政策、防制洗錢及打擊資恐注意事項	25	0800-365-889、 412-2222
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、國外營業單位經營績效考核實施要點	20-21	0800-365-889、 412-2222
為保障顧客個人資料之安全，尊重顧客權益。	個人資料管理規範、個人資料檔案維護計畫	31-32	0800-365-889、 412-2222
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、消費者申訴處理要點	33-36	0800-365-889、 412-2222
為使員工權益受到保障。	團體協約、彰化商業銀行安全衛生工作守則	44-45	0800-365-889、 412-2222
為廣拓本行業務基磐。	授信篇、徵信篇	55	0800-365-889、 412-2222
為降低溫室氣體排放強度。	溫室氣體盤查 ISO 14064-1: 2006	61	0800-365-889、 412-2222
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、節能減碳計畫、 ISO 50001 能源管理系統	58-60	0800-365-889、 412-2222

2018 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
法令遵循	公司治理評鑑、主管機關監管 法令遵循單位績效考核	24-25	無
誠信經營	內部稽核、申訴機制、公司治理評鑑 法令遵循單位績效考核	26-27	無
公司治理	公司治理評鑑、董事會績效評估	21-23	無
洗錢防制	防制洗錢及打擊資恐內部控制 聲明書、專案查核	25	無
營運績效	績效考核	20-21	無
交易安全	申訴機制、內部稽核、主管機關 查核	31-32	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	33-35	無
尊重人權	工會、申訴機制、人事評議委員會	44-45、47	無
促進產業發展	本國銀行加強辦理中小企業放款 方案	55	無
溫室氣體排放	ISO 14064-1: 2006 國際認證	57、61	無
能源使用管理	能源管理系統 ISO 50001: 2011	58-60	無

四、特定主題之 GRI 準則

GRI 200：經濟系列

系列	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
*GRI 201： 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟 價值	治理面	19-21
	201-3	定義福利計劃義務的範圍	社會面	41、46
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	社會面	41、46
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	社會面	53
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	產品面	36、53
GRI 204： 採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出之 比例	環境面	61
*GRI 205： 反貪腐 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	治理面	26
	205-2	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	治理面	26
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	治理面	26
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	無	-

GRI 300 : 環境系列

系列	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
*GRI 302 : 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	環境面	58
*GRI 305 : 排放 2016	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	環境面	61
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	環境面	61
GRI 307 : 環境保護法規遵循 2016	307-1	有關環境保護的法規遵循	環境面	24、57
GRI 308 : 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	環境面	61

GRI 400 : 社會系列

系列	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
GRI 401 : 勞僱關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	社會面	41
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 之福利	社會面	46
	401-3	育嬰假	社會面	41
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	社會面	50
	403-4	工會正式協定中納入健康與安全相關議題	社會面	50
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	社會面	48-49
	404-2	提升員工職能及過度協助方案	社會面	48-49
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	社會面	48-49
*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	治理面	21、41
	405-2	女性對男性對基本薪資和報酬的比率	社會面	46
*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	社會面	41、44
GRI 410 : 保全實務 2016	410-1	保全人員接受人權政策或程序訓練	社會面	51



GRI 400 : 社會系列

系列	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
GRI 411 : 原住民權利 2016	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	無	41
*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	治理面 社會面	26、44
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	治理面	26
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	社會面	53
★ G4- 社會當地 社區	FS13	依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點	社會面	53
	FS14	改善弱勢社群享用金融服務的舉措	社會面	53
GRI 414 : 供應商社會評估 2016	414-1	使用社會準則篩選新供應商	環境面	61
*GRI 417 : 行銷與標示 2016	417-1	產品與服務資訊與標示的要求	產品面	33

GRI 400 : 社會系列

系列	揭露	描述	章節 / 說明	頁數
★ G4- 產品責任— 產品與服務標示	FS7	為帶來明確社會利益的產品和服務	產品面	37
	FS8	為帶來明確環境利益的產品和服務	產品面	37
	FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	產品面	33
	FS16	提高金融知識的舉措	社會面	53
*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	產品面	31
*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	治理面	24

* 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 2018 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：凌忠嫻

編輯者：彰化銀行企業社會責任執行小組

發行處：臺北市中山北路 2 段 57 號

電話：+886-2-2536-2951

網址：<https://www.bankchb.com/>

出版日期：2019 年 6 月

