

彰銀願景 締造輝煌三甲子 成為亞太優質國際金融好夥伴 創造智慧金融與永續價值

秘書處

本行於3月7日召開114年度全行行務會議，由董事長胡光華主持，總行及海內外分行高階主管齊聚一堂，藉此交換經營心得，進行經驗傳承，同時集思廣益，策勵年度營運大計。

董事長胡光華致詞時表示，本行制定決勝之關鍵願景為「亞太優質的國際金融好夥伴，創造智慧金融與永續價值」，期許所有經理人堅守初心，以客戶為核心，勇於創新、穩健經營，並持续提升競爭力，在這個變革的時代，必能脫穎而出，共同締造更加輝煌的第三個甲子年。

胡董事長特別指出，本行的短期核心業務發展，將著重在財富管理、聯貸、OBU及海外授信、拓展授信新戶與資金操作等五大核心，在營運策略、管理與政策面秉持「SMART S（Strengthening強化及Shareholder股東）、M（Marketing行銷及Market Driven市場驅動）、A（AI人工智慧及Automation自動化）、R（Resilience韌性）、T（Training教育訓練）」與「ABCDE：A（Action行動及Accountability當責）、B（Better優化）、C（Compliance

法令遵循及Customer客戶）、D（Three Lines of Defense三道防線）、E（ESG永續金融）」雙原則，作為努力方向；中長期目標則以國際化、數位創新、永續金融為核心，提供優質客戶服務，精進風險管理，建立亞太具競爭力的金融品牌。

今年行務會議的主軸為「百廿傳承、再創巔峰」，會中特別提出企個金授信、財富管理及數位金融業務的推展重點與營運策略，並安排年度績優分行進行經驗傳承與創意分享，期望各單位興起見賢思齊的決心，不論在推展金融商品、財富管理，都能發揮更多創意，為銀行帶來優異的業績表現。

近來本行在胡光華董事長及前總經理周朝崇的帶領下，獲利能力表現亮眼，業務成長動能強健，更接連榮獲第二屆永續金融評鑑、入選道瓊領先指數之世界指數及新興市場指數成分股及獲CDP問卷氣候變遷領導A級肯定，展現彰銀永續領航韌性與競爭力。

～本文由楊淳惠提供～



彰化銀行與刑事警察局 簽訂反詐 MOU 警銀聯手 柴不 bear 騙

法令遵循處

詐騙案件層出不窮，財損金額居高不下，為展現攔阻詐騙的決心及強化防護量能，本行於3月18日與內政部警政署刑事警察局簽署反詐騙合作意向書（MOU）。由董事長胡光華與刑事警察局局長周幼偉共同代表簽署，前總經理周朝崇、獨立董事吳雨學、李淑華及勞工董事許仁杰也出席參與，詐欺犯罪防制中心警政監張文源、刑事警察局預防科科长林書立等均到場，宣示公私協力、警銀聯手，加上本行吉祥物「柴寶」及刑事警察局「刑事bear」助陣，展現合作建構守護圈、攔阻詐騙的決心。

為響應行政院頒布「新世代打擊詐欺策略行動綱領2.0版」、「打詐新四法」等政策，本行持續推動各項防詐措施，運用科技防詐，積極落實多項防詐作為，包括成立「打詐專責單位」、建構事前、事中、事後「三階段阻詐」機制、啟用AI模型偵測、運用OCR技術加速聯防，優化通報效率、強化聯行間訊息共享、採行高頻異常交易監控機制以及導入「金融業簡訊專用編碼」等。

本行與刑事警察局簽署MOU將著重三項合作：（1）強化雙方情資分享、（2）可疑帳戶及時通報、（3）教育訓練及識詐宣導資源互助等機制協力反詐。聯手刑事局以科技化方式強化臨櫃關懷之阻詐流程，整合「165全民防騙網」資料，即時比對「客戶匯款資訊」，如客戶匯款對象為「165全民防騙網」之帳戶，將對客戶進行加強關懷，並針對可疑帳戶，及時通知司法警察單位通報「可疑帳戶預警中心」；此外，本行將建置資料庫，辨識高風險被害人，提升聯防機制、鼓勵增設聯絡人，以提升阻詐成效。雙方也將配合加強行員教育訓練，提升識詐知能，共同抵禦金融詐欺犯罪，並整合最新反詐資訊，以提升民眾防詐保護力。

活動中由內政部警政署刑事警察局預防科科長林書立進行專題演講，其以實務案例分析詐騙集團的最新手法，尤其針對如雨後春筍般新增的投資詐欺案例，更提供相關提醒。

本行與刑事警察局將持續透過交流、合作，運用彼此資源積極遏止詐騙發生，多方推進緊密合作，與全民共同反詐騙。我們也印製防詐墊板以警語提醒民眾，同時強化ATM設備協助攔阻犯罪行為、捍衛全民安全。為客戶打造更安全、更穩定的金融服務環境，全方位保護客戶資產，成為客戶信賴的主力夥伴。

～本文由江紓羽提供～



攜手彰銀 儲蓄夢想

CSR金融共好公益計畫成果發表會



彰銀金融素養教育扎根國小學堂 彰化全區不漏接

綜合企劃處

本行為推廣金融知識、實現社會共好，於114年3月13日舉行「CSR金融共好公益計畫成果發表會」，由前總經理周朝崇親率團隊出席，台灣金融研訓院院長高一誠亦特別出席本次發表會，並與彰化縣國小代表共同見證金融素養教育向下扎根、向上成長的成果。該計畫不僅獲得彰化縣政府的高度肯定，且在校方與家長間廣受好評。

為提升學童金融素養，本行自113年3月起與台灣金融研訓院攜手推動「CSR金融共好公益計畫」，透過行員擔任「CoCo老師」，以簡單易懂的語言、生活化實例及有趣互動的遊戲方式，幫助彰化縣國小四年級學童了解「金錢的用途」、「聰明的消費」、「認識風險支出」、「體驗家庭財務負擔」與「預防詐騙」等金融概念。該計畫已覆蓋彰化縣26個行政區、26所小學、78個班級，113學年度共觸及5,832人次，實現全縣行政區100%金融教育普及率。彰銀不僅將金融素養教育帶進彰化的每一個角落，並再

次展現金融業落實企業社會責任的影響力。

根據金研院調查，課程對學童的財務行為帶來顯著改變，98%的學童在購物時會主動考慮必要性，45%完全主動放棄非必要消費，53%因價格考量或家長建議選擇不購買。此外，92%的學童展現正向財務行為，包含主動儲蓄零用錢、減少浪費及參與家務，體會家庭財務壓力。

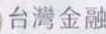
為了建立國小學童未來良好的基礎，本行宣布將於114至117年間持續深耕彰化，推動為期三年的金融教育計畫，進一步強化學童金融防詐意識。隨著數位科技發展與詐騙手法日新月異，該計畫將強調金融詐騙防制，讓防詐意識從課堂帶入生活，並延伸至家庭。

彰銀期望透過此計畫回饋企業發跡地彰化，並攜手政府、學校及社會各界，共同推動金融教育普及，並將持續透過教育行動，為社會共好貢獻心力，培養下一代具備良好財務習慣與金融風險意識。

～本文由劉育孜提供～

2025 第二屆永續金融評鑑頒獎典禮

主辦單位  金融監督管理委員會
Financial Supervisory Commission R.O.C.(Taiwan)

執行單位  台灣金融
Taiwan Academy of Banking

 財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會
SECURITIES & FUTURES INSTITUTE

 財團 Taiwan Insurance Ins.
法人保險事業發展



彰銀二度榮獲永續金融評鑑 績優銀行殊榮

秘書處

本行積極發揮金融影響力，連續兩年獲列金管會主辦之永續金融評鑑銀行業前段班績優名單，穩居國內銀行永續績效領先地位。於3月5日獲金管會主委彭金隆頒獎表揚，由本行董事長胡光華代表領獎。

永續金融評鑑已邁入第二年，評鑑題組涵蓋四大構面，分別為永續發展綜合指標及環境、社會、公司治理三支柱指標，各占相等權重25%。依據評鑑結果報告，本行各構面題組皆取得高於同業之平均分數，顯見本行長期推動ESG績效已獲主管機關高度肯定。

為響應2050淨零碳排目標及綠色金融行動方案等政策，本行將ESG因素納入投融资業務決策及商品審查流程。透過發行永續發展債券，將債券所募集資金投入與我國綠色發展及社會責任相關之投融资項

目，協助將資金引導至符合國際標準之綠色與社會專案，以實際行動體現永續投資價值；藉由推展綠色存款專案，將所吸收之存款運用於符合綠色債券原則或經聯徵中心認可之綠色授信項目，與客戶共同建立低碳、永續之經濟模式。

此外，於營運面向，本行積極開展碳5C行動，以達成2030年較2020年減碳42%目標，並持續執行碳盤查、碳減量、碳足跡、碳中和及碳額度工作。其中在碳額度工作方面，2024年本行執行西松分行燈具汰換溫室氣體自願減量專案，經主管機關註冊審查通過，今年再以彰化分行及西台南分行建置太陽能面板，提送溫室氣體自願減量專案通過審查。預計未來完成監測工作後，即可向環境部申請核發碳額度，取得之額度，將可作為與客戶溝通議合之討論議題，以希冀持續發揮金融影響力。

本行向來重視公平待客，2024年導入ISO 10002客訴品質管理系統，從客戶需求出發，優化客訴處理品質並提升客戶服務體驗，藉由國際標準指引建立更完善的金融友善服務；並運用科技力增進防詐措施，強化異常帳戶審查流程及整合網銀交易安控機制，期有效遏止詐騙事件，以守護客戶資產。

董事長胡光華指出，本行致力經營永續發展並發揮正向影響，除榮獲第二屆永續金融評鑑肯定外，亦入選道瓊領先指數（前為道瓊永續指數，DJSI）之世界

指數及新興市場指數成分股，更二度榮登《S&P Global永續年鑑2025》全球銀行業前10%年鑑會員，並獲CDP問卷氣候變遷A級別企業肯定，象徵本行向世界展現永續領航之突破與競爭力。2025年適逢本行創立120周年，未來將持續接軌國際永續發展趨勢，以永續經營為核心策略，著重提升經營績效，為股東、客戶與社會創造長期價值，朝下一個嶄新榮耀百年邁進。

～本文由劉偉辰提供～





秘書處

本行長期致力永續金融發展，於公司治理、綠色轉型、公平普惠、永續投融资及自身營運碳排減量方面等持續推進，並深化氣候與自然環境的風險管理，以實際行動響應及支持國家2050淨零排放策略；亦積極強化防詐機制，運用科技加強可疑交易監控、異常交易攔截及強化員工識詐培訓等，提升防詐能量，打造更安心的金融環境。展望未來，本行將持續強化智財布局，驅動數位研發創新，發揮金融影響力，攜手股東、客戶及員工共同實踐永續願景。

第74卷 | 第3&4期 7



彰化銀行

ISO10002客訴品質管理系統授證典禮



彰銀落實公平待客 獲「ISO 10002 客訴品質管理系統」 國際標準認證

法令遵循處

本行本著「堅實經營、服務大眾」的精神，持續精進公平待客措施，強化推動金融友善服務，於2024年導入ISO 10002客訴品質管理系統，通過英國標準協會（British Standards Institution, BSI）ISO10002：2018客戶申訴處理管理系統驗證。1月16日由BSI東北亞區總經理蒲樹盛將證書授予本行董事長胡光華，獨立董事吳雨學、前總經理周朝崇與各副總經理、總稽核、法遵長及各部門主管共同見

證。

董事長胡光華表示，本行從顧客需求出發，致力提升服務體驗，打造更加友善包容的金融環境，期許每一次交流都能讓客戶感受到銀行貼心關懷及溫暖服務。客戶的需求及意見，是本行前進的最佳助力，胡光華期許本行不止於現狀，更要持續精進客訴處理品質並提升客戶服務體驗，促進全員共同追求卓越的服務品質，形塑公平誠信的企業文化。

本行向來十分重視有效、即時及溫暖的溝通。自2023年建置「新一代全媒體（Omni-Channel）客服系統」，整合多元服務管道，包括電話、網路電話、線上文字對談、客戶留言及電子郵件等，從不同族群客戶為出發點，設計完善的服務流程，全方位紀錄客戶全通路的互動歷程，客戶可依偏好選用語音、文字或網路等服務通路，同時依需求變換服務通路。本行客服中心因應高齡化社會，也特別設置優先接聽高齡客戶來電與臺語服務等貼心措施，有效提升客戶的感受體驗，並榮獲首屆「臺灣客服中心評鑑」銀行業銅獎，且

為公股銀行唯一入選者。

本行持续提升客訴處理及管理品質的方法，於去年進一步導入ISO 10002客訴品質管理系統，全面檢視並優化內部規章、客訴處理流程、客訴管理機制，藉由國際標準的指引，建立以風險為導向的升級陳報機制，落實客訴案件之原因分析及提出矯正措施，並提供客訴處理滿意度的反饋管道，以期根本性解決客訴成因，並杜絕相似客訴案例再次發生。

本行信守「以客為本，永續誠信」，除了在打詐方面不遺餘力，公平待客更列為全行高度重視項目，為確保申訴處理及管理流程能有效率且具體地達成客戶的期待，本行以ISO 10002精神為指引，深化愛客、惜客及護客的動能，妥適處理每件客訴案件，持續推動更多友善服務，期能落實公平待客及金融友善服務各面向並扎實耕耘。

～本文由王詠潔提供～





百年老店綠色轉型 彰銀榮登 CDP 氣候變遷 A 級企業

秘書處

本行於2025年新春開工第一週，榮登CDP 2024年問卷氣候變遷A級企業！全球環境領域的指標性評比機構CDP最新結果公布，本行為全球超過22,000家參與CDP問卷公司中被評為A級別（A Lists）之企業，相較於前次獲A-級，此次列入A級企業行列，十足肯定本行在氣候變遷治理上的表現與領導力。

本行深耕臺灣至今邁向120年，為強化與國際氣候變遷及永續發展目標接軌，啟動百年金融老店綠色轉型，將碳管理工作納為核心的永續計畫項目之一。本行減碳目標於2024年經SBTi審核通過後，全力

推行碳盤查、碳減量、碳足跡、碳中和及碳權等碳5C行動，就自身營運及投融資業務，分別導入ISO 14064-1標準及PCAF方法學進行碳盤查工作，且其中針對上市櫃股權投資盤查結果，首次通過BSI查證並取得聲明書，更在全球淨零浪潮下，為帶動客戶共同促進氣候變遷與環境間平衡，將逐步汰除燃料煤、非常規油氣相關產業之投融資，制定限額管理規範，逐步減少高碳排產業之非綠色融資，以達成授信業務之淨零排放，希冀發揮綠色金融影響力，為全球淨零永續盡一份心力。

本行最新年度自身營運碳排已較2020年減少16.97%，符合SBTi年平均減碳4.2%路徑，為邁向淨零願景，加速既有建築執行老舊設備汰換、公務運具電動化、屋頂太陽能建置及綠電轉供等行動，新建建築則以綠建築標章為目標進行設計規劃外，自辦危老重建「建成大樓興建工程」，更以低碳設計為首要精神，於2024年經內政部評定符合第1+級低碳建築，為國內首件金融業辦公大樓獲頒候選低碳（低蘊含碳）建築證書之建築物，未來減碳表現將更受矚目。

自2024年起，CDP問卷納入自然相關財務揭露（TNFD）評估，顯示自然環境將是下一階段永續推動關鍵。本行為進一步

整合氣候與自然財務揭露工作，並將國際財務報導準則S2（IFRS S2）納入，未來將先啟動自身營運據點進行環境盤點，全面掌握相關環境風險與生態資源狀況，以提升決策效能及整體環境治理能力，為後續制定更具前瞻性的永續策略奠定基礎。

蛇年開春瑞氣盈門，本行在氣候變遷與永續發展成果屢獲佳績，董事長胡光華表示未來將持续提升整體永續治理作為，以A級企業的高標準化作推動綠色永續轉型的重要動力，期許能發揮金融影響力，深化與各界合作，攜手價值鏈共創環境、社會及經濟三贏的未來。

～本文由熊芳瑩提供～

