兆豐金控
Mega Holdings

2016
企業社會責任報告書
CSR Report

兆豐金融控股股份有限公司
Mega Financial Holding Co., Ltd.

目 錄

關於本報告書 2

董事長的話 4

永續發展 6
1.1 企業社會責任政策 6
1.2 關於兆豐金控 8
1.3 經營策略 12
1.4 財務績效 13

利害關係人之溝通 15
2.1 利害關係人之鑑別 15
2.2 利害關係人關注之議題 15
2.3 重大性議題辨識 17

公司治理 21
3.1 公司治理架構 22
3.2 內部控制及稽核制度 28
3.3 資訊揭露 34

客戶關係 36
4.1 電子化業務創新服務 37
4.2 推動社會責任及金融友善商品 39
4.3 客戶權益保障 42

員工照顧 45
5.1 人力資源概況 45
5.2 薪酬福利制度 48
5.3 員工健康與安全 50
5.4 員工訓練與發展 54
5.5 人權與溝通管道 57

環境保護 58
6.1 環境管理政策 59
6.2 資源能源耗用盤查及管理措施 60
6.3 溫室氣體盤查及減排措施 64

社會公益 71
7.1 關懷弱勢發展希望 73
7.2 培育社會金融知識 75
7.3 社會參與 77

附錄
8. GRI指標索引 86

關於本報告書

為落實推動企業社會責任政策，兆豐金控自2013起每年出版企業社會責任報告書，本報告書檢討及揭露2016年1月1日至2016年12月31日之經濟、社會及環境績效，並說明未來努力的方向。本報告書所涵蓋組織邊界以主要營運區域台灣為主，報告主體與2015年報告書相同，包括本公司及子公司、財團法人兆豐國際商業銀行文教基金會、財團法人兆豐慈善基金會，未包括合併財務報告所含之海外子公司。

撰寫依據

本報告書係依據全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 於 2013 年頒布之G4版全球永續性報告指南 (簡稱 GRI G4) 及其金融服務業G4行業揭露指標、聯合國全球盟約 (The UN Global Compact)、上市上櫃公司企業社會責任實務守則、ISO 26000社會責任指引、及上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法等規定進行編寫，相關不適用項目將於相符性對照表標示。

本報告書中財務績效部分為經會計師查核簽證後之公開資訊，所有財務數字以新台幣為計算單位。環境績效採用之計算和估計基礎，皆來自政府公開資訊，若有特殊計算方式則會在該章節數據圖表下方加註說明。

報告書查證

本報告書經獨立第三方公正單位英國標準協會 (British Standards Institution，BSI) 依據GRI G4版全球永續性報告指南之規範進行符合性確認，確認本報告書之資訊符合GRI G4核心選項，其獨立意見聲明書請詳附錄。溫室氣體排放量盤查數據，係委由英國標準協會(BSI)依據ISO 14064-1:2006 標準進行查驗，證書請詳第66頁。

意見回饋

如果您對於本報告書有任何問題，歡迎您將寶貴意見回饋給我們，協助我們持續進步，聯絡方式詳本公司網站聯絡訊息專區。

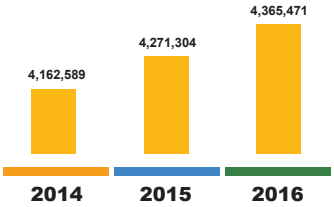
本公司網址：https://www.megaholdings.com.tw

e-mail: pr@megahlodings.com.tw

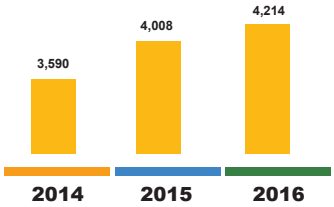
電話：886-2-23578888#809

社會責任績效摘要

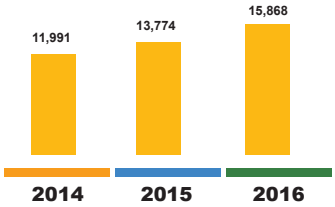
經濟面
客戶數



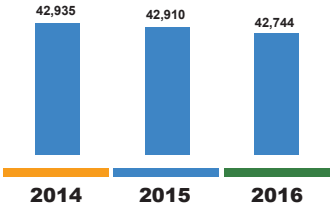
經濟面
中小企業貸款(億元)



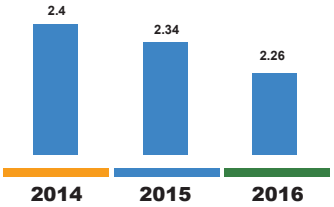
經濟面
房貸戶數



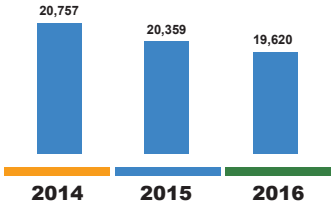
環境面
用紙量(包)



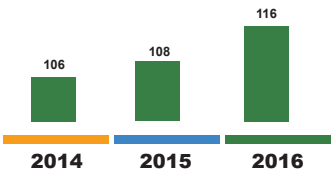
環境面
人均能源耗量(公噸)



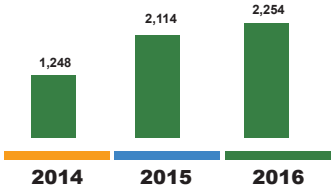
環境面
溫室氣體排放量(公噸)



社會面
非主管員工平均薪酬福利費用(萬元)



社會面
微型保險投保人數



董事長的話

在各國政府、產業供應鏈及國際相關組織的推動下，企業對於環境、社會與治理的態度與投入，已成為國際關注的焦點。2016年G20會議首次討論綠色金融議題，會議公報強調了發展綠色金融的重要性，其中提到發展綠色金融倡議的七大選項，期許全球經濟向綠色低碳轉型。我國金管會也將綠色金融列為重要推動政策之一，鼓勵國內資金投入綠能產業，由融資、投資、籌資管道及人才培育等面向推動綠色金融。

兆豐金控透過金融業核心職能履行企業社會責任，持續加強審查授信、投資對象之環境與社會風險，積極提供節能減碳、環境保護等相關產業之融資，期能發揮金融業影響力，促使授信、投資對象重視環保與企業社會責任。截至2016年底，本集團對太陽能產業授信餘額約新台幣92億元，投資金額約新台幣5.01億元。另為降低本身之營運對環境產生之衝擊，兆豐金控也透過購置節能設備、實施環境管理制度、推展數位金融服務方式，減少能源消耗與碳排放量，最近三年集團碳排放量逐年降低，成效良好。

在經濟方面，兆豐金控旗下之兆豐銀行持續支持政府推動重大公共建設及產業發展政策，協助企業取得投資及擴充所需資金，辦理自用住宅貸款，協助客戶購屋成家，最近三年對中小企業貸款及房貸戶數均呈成長趨勢。未來仍將持續鞏固專業核心優勢，協助產業升級，對政府推動之各項重大政策，如「五加二創新產業」、「新南向」及「都市更新方案」等政策，審慎評估授信效益，於風險管控原則下，適時參與，提供金融支援，並持續深耕聯貸市場、維持外匯業務利基，確保經營優勢。

金融科技日新月異，隨著政府金融監理沙盒的進程，未來金融業的競爭對手將不再只有金融同業，因此兆豐金控將力求突破，積極推動金融科技之發明、新型、設計等專利開發，深耕數位金融、加強大數據應用，提升資安防護能力，強化資安系統監控，以維護交易安全。兆豐銀行目前雖仍以企業金融見長，但未來將積極提升消費金融市占率，擴大營運基礎，有鑑於臺灣已逐漸步入高齡化社會，在政府推動長照政策下，兆豐銀行將規劃安養信託、「以房養老」房屋貸款，為長青族群提供安心的長照金融服務。

社會方面，兆豐銀行國內108家營業單位均設有「愛心窗口」提供身心障礙者愛心百分百的金融服務，另於各營業廳出入口亦設有「服務鈴」或引導專員，以協助身心障礙者辦理相關事宜。另為響應金管會照顧弱勢族群安全保障之政策，兆豐產險自2010年首推微型保險商品，2016年微型個人傷害保險投保費用達363,737元，與2015年340,860元相較成長6.71%，也因持續推動微型保險績效卓著，2016年亦連續榮獲金管會保險局核定符合「保險業辦理微型保險業務應注意事項」之獎勵規範，獲頒「績效卓著」殊榮之肯定。

治理方面，自全球金融風暴以來，金融業的國際監理標準日趨嚴格，兆豐銀行紐約分行因為法令遵循、內部控制與洗錢防制作業未能跟上國際發展趨勢，於2016年遭美國紐約州金融服務署鉅額裁罰，這是兆豐金控成立以來最大的挑戰，公司與同仁面對外界排山倒海而來的批評與質疑，除對全體利害關係人表示誠摯的歉意外，內部已深切檢討缺失、提出對策，在管理上，進行組織改造，推動各項機制，強化風險控管、內部控制、洗錢防制及落實法令遵循，建立法遵文化。在洗錢防制方面，委聘專業顧問，規劃建置防制洗錢作業系統，充實法遵、洗錢防制及資訊等專業人員，增進可疑交易監控能力及落實教育訓練。

此次裁罰案讓我們付出相當沉重的代價，但危機就是轉機，我們將痛定思痛記取這次的教訓，厚植企業的法遵文化，避免錯誤再度發生。未來我們也將再度發揮既有的經營優勢，並結合數位金融轉型力量，以重返往日榮耀，開創兆豐新猷。

董事長

永續發展

兆豐金控於2014年制訂企業社會責任政策及企業社會責任守則，自2013年起每年出版企業社會責任報告書，並於對外網站設立企業社會責任專區，揭露企業社會責任之具體推動計畫與成果，藉此檢視並督促落實永續發展政策。

1.1 企業社會責任政策

客戶

將致力於成為客戶最佳之金融服務夥伴，滿足客戶對金融商品的需求，提升金融服務的品質，以爭取客戶的滿意及肯定。

員工

將遵守相關勞動法規及尊重國際公認基本勞動人權原則，保障員工之合法權益，提供良好的工作環境。

股東

持續強化公司治理，提高營運績效，增加股東價值。

環境保護

將以永續發展之經營理念，致力於環境永續之目標。

社區參與

透過兆豐金控各地之服務據點，與當地社區維繫良好關係。

社會公益

秉持「取之於社會，用之於社會」的原則，整合各子公司、兆豐國際商業銀行文教基金會及兆豐慈善基金會的資源，推動各項社會公益活動。

誠信經營

將本於廉潔、透明及負責之經營理念，建立誠信經營之企業文化，促進公司之健全發展。

企業社會責任推動事項

客戶面

- 制定並公開消費者權益政策。
- 對商品與服務提供完整資訊及有效的客戶申訴管道。
- 恪遵個人資料保密規範，對客戶資料採取保護措施。

員工面

- 提供良好薪酬制度及福利措施。
- 創造平等的就業環境，並保障員工之合法權益。
- 注重員工人權，建立溝通機制。
- 提供員工教育訓練。
- 重視員工健康，舉辦健康講座，並提供免費健康檢查。

股東面

- 強化董事會職能，提高股東權益之保障，加強與股東間之溝通。
- 加強財務及非財務資訊之揭露，提升資訊透明度。
- 重視商品創新，加強風險控管。

環境保護

- 推動節能減碳政策，降低水電及油料使用量。
- 推動作業流程電子化，以節省紙張使用。
- 優先考量綠色採購，採用具環保標章廠商產品。
- 推廣資源回收，妥善處理廢棄物。

社區參與

- 舉辦各項藝文欣賞、健康及金融講座，提升社區居民生活品質。
- 鼓勵同仁身體力行，踴躍參加社區服務。

社會公益

- 照顧弱勢族群，改善生活及自力更生能力。
- 贊助偏鄉學生營養早午餐及課後輔導。
- 與國內其他公益或社福團體合作，推動各項社會救助計畫。
- 支持文化創意產業的發展，贊助藝文團體表演。
- 因應高齡化社會，推動關懷生命教育。
- 支持生態教育，培養環境保護意識。
- 支持體育活動及運動賽事，增進全民運動風氣。

誠信經營

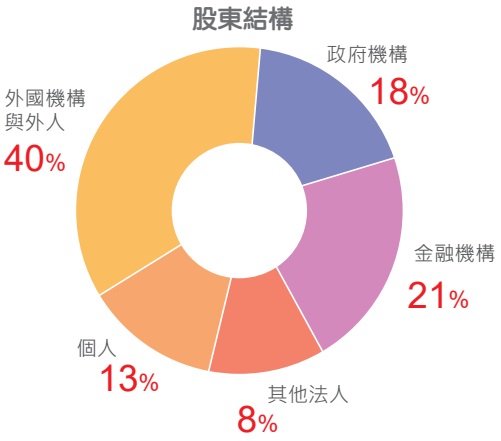
- 遵守政府各項法令，並落實誠信經營守則。
- 禁止貪污舞弊或利用職務之便向交易對象或客戶收受佣金、酬金或其他不正當利益。
- 各項營運活動均秉持公平與誠信之原則。

1.2 關於兆豐金控

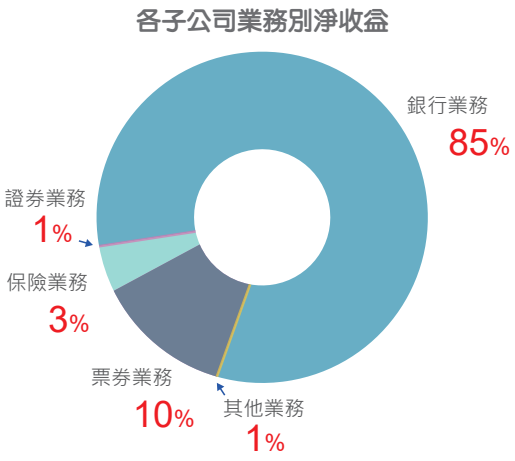
兆豐金控於2002年2月4日成立，同日起於台灣證券交易掛牌上市，總公司位於台北市，以投資及對投資事業之管理為主要業務，直接持股之子公司包括兆豐銀行、兆豐票券、兆豐證券、兆豐產險、兆豐資產管理、兆豐投信、兆豐創投、兆豐人身保險代理人等八家。截至2016年12月31日止，本公司股本約新台幣1,360億元，市值新台幣3,128億元，於國內15家上市櫃金控中排名第四，集團員工共8,087人，較2015年底減少76人，主要係因兆豐證券營業員人數減少所致。

公司基本資料

公司名稱	兆豐金融控股股份有限公司
成立日期	2002年2月4日
總部地址	台北市中正區忠孝東路二段123號14-17樓、20-21樓
資本額	新台幣1,359.98億元
資產總額	新台幣 33,197.91億元
員工總人數	8,087人
主要服務項目	投資及對投資事業之管理，旗下子公司業務包括各式金融服務



註:2016年12月31日止資料



資料來源：兆豐金控2016年合併財務報告

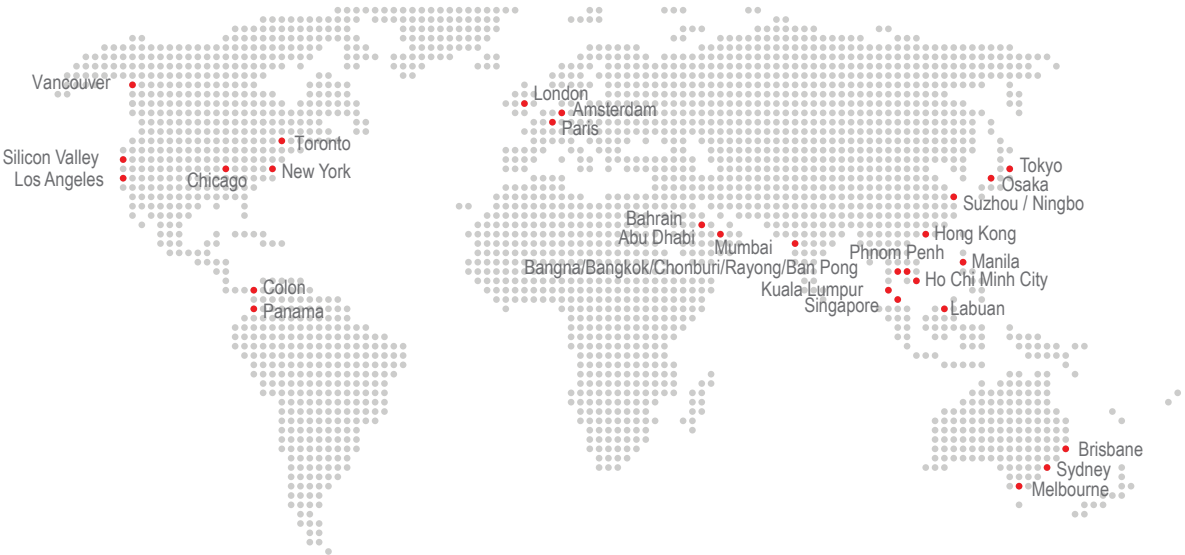
子公司簡介

兆豐金控營收主要來自對兆豐銀行及兆豐票券之投資收入，其他子公司因為規模較小、行業特性或產業環境不佳等因素，對集團之貢獻度相對較低，但有利於集團業務之多元化及服務管道之延伸，以提升綜效。

■ 兆豐國際商業銀行(兆豐銀行)

該行原名中國國際商業銀行，於2002年併入本集團，2006年吸收合併交通銀行後更名為兆豐國際商業銀行。其主要業務為商業銀行業務、企業金融、國際金融、信託業務、消費金融、財富管理、投資及各項代理業務，為國內「外幣結算平台」唯一美元清算銀行，且係國內最早國際化的銀行，以外匯業務見長，外匯存款及保證業務於國內銀行中排名第一，資產品質亦為國內同業中最優。2016年稅後淨利新台幣190.1億元，EPS 2.23元，於國內銀行中排名第二。

兆豐銀行2016年度之海外布局重點仍鎖定在亞洲國家，且以東南亞新興市場國家為主，其中緬甸仰光代表處於2016年1月8日正式開業，截至2016年底，國內據點家數達108家，海外據點39處，分布在美國、巴拿馬、法國、荷蘭、英國、澳洲、日本、菲律賓、越南、新加坡、馬來西亞、中國、香港、柬埔寨、巴林、印度、阿聯、緬甸、泰國、加拿大等19個國家，其中海外分行22家，支行5家，代表處(含行銷辦事處)5處，暨泰國、加拿大子銀行及其分行共7家。此外，兆豐銀行阿布達比代表處業已於2016年8月份獲阿聯央行核發改制分行執照，刻正籌備開業中。兆豐銀行未來將以成為亞洲區域性銀行做為長期發展目標，並持續鎖定具有潛力之新興國家進行布局規劃。



■ 兆豐證券股份有限公司(兆豐證券)

該公司原名國際綜合證券，於2002年與前交通銀行合組兆豐金控，其後與本公司之子公司倍利綜合證券及兆豐票券之子公司中興證券合併，主要業務為承銷有價證券、受託及自行買賣有價證券、有價證券股務代理、融資融券、發行認購(售)權證、受託買賣外國有價證券(複委託)、期貨交易輔助業務、兼營信託業務。2016年度經紀市占率2.79%，於業界排名第九。

■ 兆豐票券金融股份有限公司(兆豐票券)

該公司原名中興票券，於2002年納為本公司之子公司，為國內最早成立之三家票券商之一，主要業務為融資性商業本票之保證及背書業務、短期票券之簽證、承銷、經紀及自營業務、政府債券與公司債券之自營業務、衍生性商品之交易業務、股權商品之投資業務、固定收益有價證券之自營及投資業務。該公司債券、票券交易及票券保證市占率居業界之冠，財務績效及資產品質優良。

■ 兆豐國際證券投資信託股份有限公司(兆豐投信)

該公司原名國際投信，是國內最早成立的四家投信之一，於2005年納入本集團，主要業務為證券投資信託業務、全權委託投資業務，2016年底管理之資產規模達新台幣1,174億元，於國內38家投信中排名第六。

■ 兆豐產物保險股份有限公司(兆豐產險)

該公司原名中國產險，前為財政部所屬公營企業，於1994年民營化，於2002年納入本集團，主要經營財產保險業務。

■ 兆豐資產管理股份有限公司(兆豐資產管理)

該公司成立於2003年，成立目的在協助金融機構處理不良債權，近年來因法令限制及國內不良債權大幅減少，目前除經營金融機構金錢債權之買賣業務外，亦從事都市更新不動產改建之債權整合及墊付款項業務。

■ 兆豐創業投資股份有限公司(兆豐創投)

該公司成立於2005年，為本集團策略發展之平台，目前主要經營創業投資、企業經營、管理及諮詢服務等業務，現委由兆豐管理顧問公司經營管理。

■ 兆豐人身保險代理人股份有限公司(兆豐保代)

該公司成立於1996年，原名中銀人身保險代理人公司，於2005年提升為本公司之子公司，銷售通路由兆豐銀行延伸至兆豐證券，政府於2015年開放銀行兼營保代或保經業務，未來兆豐保代是否配合集團政策併入兆豐銀行，尚在研議中。

得獎紀錄(2016年)

性質	頒發機構	得獎單位	得獎獎項
公司治理	World Confederation of Businesses	兆豐銀行	The BIZZ 2016 Business Excellence
	The Asian Banker	兆豐銀行	The Strongest Bank in Taiwan, 2016 台灣區最佳健全財務銀行
	World Finance	兆豐銀行	Best Commercial Bank – Taiwan 台灣最佳商業銀行
	台灣金融研訓院	兆豐票券	第八屆菁業獎「最佳票券金融獎」 優等獎
	現代保險教育事務基金會	兆豐產險	最佳通路策略獎(產險組)優選
數位金融	The Asian Banker	兆豐銀行	Best Mobile Banking Project – Corporate Banking 企業行動銀行科技創新獎
品牌服務	Global Brands Publications Ltd.	兆豐銀行	Best Banking Brand, Taiwan 2016 台灣最佳銀行品牌
	現代保險教育事務基金會	兆豐產險	個人類之最佳專業顧問獎(產險組) 最佳保險專業獎(產險組)優選 最佳通訊處獎(產險組)優選 財金保險系所應屆畢業生最嚮往的產險公司優選
	現代保險教育事務基金會	兆豐金控	財金保險系所應屆畢業生最嚮往的金控公司優選
企業社會責任	金管會	兆豐產險	推動微型保險「績效卓著」獎
	現代保險教育事務基金會	兆豐產險	最佳社會責任獎(產險組)優選 個人類最佳社會貢獻獎(產險組)優選
	英國標準協會	兆豐金控	CSR實踐獎
文創	金管會	兆豐產險	「好險Action!微電影徵選活動」 公共意外責任險之保險業者組 「金賞獎」

1.3 經營策略

因應國際金融環境的瞬息萬變，數位金融的快速發展及兆豐銀行因違反美國防制洗錢之申報規定，於2016年8月遭美國紐約州金融服務署(DFS)裁罰美金1.8億元，兆豐金控改以強化法令遵循、掌握競爭優勢及金融創新作為未來之發展目標，並修訂發展策略，期厚實營運根基，再創優良品牌形象。

中長期發展策略

■ 建置全面之洗錢防制機制、落實法令遵循，形塑遵法之企業文化

為形塑全員遵法之企業文化，兆豐銀行將持續規劃及推動全行洗錢防制機制之有效實施，並確保國內外各單位之洗錢防制及反資恐相關規範與國際最新法令及監理要求接軌。此外，將以專案進用具洗錢防制工作經驗及法遵專長之專業人員，積極進行相關人才之培訓，以因應執行高規格洗錢防制工作所需之管理人力需求。

■ 鞏固企金業務之經營利基，維持市場優勢地位

兆豐銀行將積極配合政府打造「數位國家、創新經濟」之政策方向，以該行金融專業協助亞洲矽谷、生技醫療、綠能科技、智慧機械、國防航太，以及新農業、循環經濟等「五加二創新產業」之發展，強化台灣整體產業競爭力。此外，亦將持續加強敘作中小企業放款，協助中小企業之轉型發展。

■ 順應數位金融發展趨勢，加速推動業務創新轉型

為順應現今數位金融發展趨勢，兆豐銀行將持續落實網路安全（Cybersecurity）之風險自評，提升全行網路安全機制與基礎建設（Infrastructure）之成熟度，以符合國際監理規範之標準。此外，亦將持續致力於通訊應用技術之研發和創新，以強化數位金融服務能力，並積極參與各類行動交易平台，進而優化各項數位通路交易之流程，以提升客戶之金融體驗滿意度。

2017年營業計畫

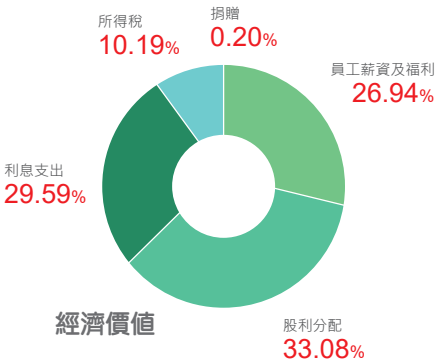
- 建置全面之洗錢防制機制、落實法令遵循，形塑遵法之企業文化。
- 全面檢視海外據點之經營現況，並強化管理機制。
- 鞏固企金業務之經營利基，維持市場優勢地位。
- 順應數位金融發展趨勢，加速推動業務創新轉型。
- 發揮國際金融專業優勢，提升財務操作績效。
- 穩健推展財富管理業務，增裕手續費收入。
- 建置完善之風險控管機制，以取得短期績效與長期穩定獲利間之平衡。

1.4 財務績效

兆豐金控自成立以來，獲利除因金融風暴或景氣循環而有起伏外，從未發生虧損，且盈餘長期穩定成長，2016年合併稅後淨利新台幣224.43億元，較2015年的292.73億元減少68.30億元，主要係因遭美國紐約州金融服務署裁罰美金1.8億元，及增加呆帳提存所致。資產報酬率為0.67%，股東權益報酬率為7.67%，資本適足率146.91%，雙重槓桿比率110.67%，財務結構健全。2016年度每股稅後盈餘1.65元，在國內15家上市櫃金控中名列第四。

最近三年兆豐金控財務狀況

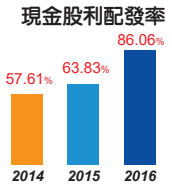
	2014年	2015年	2016年
資產總額 (百萬元)	3,270,638	3,398,518	3,319,791
股東權益 (百萬元)	260,899	293,455	292,027
股本 (百萬元)	124,498	135,998	135,998
淨收益 (百萬元)	60,505	60,228	55,064
稅後純益 (百萬元)	30,260	29,273	22,443
員工平均收益額 (仟元)	7,210	7,155	6,546
員工平均獲利額 (仟元)	3,603	3,477	2,668
每股稅後盈餘 (元)	2.43	2.35	1.65
每股帳面價值 (元)	20.97	21.57	21.47
資產報酬率 (%)	0.95	0.88	0.67
股東權益報酬率 (%)	12.03	10.56	7.67
兆豐銀行逾放比 (%)	0.07	0.09	0.11
兆豐銀行備抵呆帳覆蓋率 (%)	1986.37	1,723.01	1,614.16

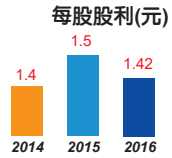


長期穩定之股利

兆豐金控採穩定之股利政策，於章程明訂股利提撥率為可分派盈餘之30%至100%，現金股利不低於整體股利之50%。歷年來未有僅分配員工及董監酬勞，而未分配股利情形。最近三年分配之現金股利，分配金額在1.4元至1.5元之間，與當年度每股稅後盈餘相比，股利配發率介於57.61%至86.06%之間。

項　目	2014年	2015年	2016年
每股稅後盈餘（元）	2.43	2.35	1.65
每股股利(元)	1.40	1.50	1.42
現金股利配發率（%）	57.61	63.83	86.06





誠實納稅與熱心公益

納稅是國民應盡之義務，身為企業社會公民，兆豐金控在全球各地營業均遵守當地稅法規定誠實納稅，不鑽法律漏洞避稅，亦不利用各地稅率之差異將利潤移轉至其他低稅率之國家，2016年兆豐金控海內外貢獻了新台幣82.04億元稅收，其中繳給國內政府的稅額共計66.96億元，2016年享有之投資抵減共960萬元。為發揮取之於社會，用之於社會的精神，本集團2016年捐贈及贊助學術教育、公益慈善、體育發展、藝術文化、經貿發展及災害救助金額共1.19億元。

單位: 新台幣仟元

項　目	2015年	2016年
稅捐及規費	3,029,130	2,729,680
所得稅	4,142,105	5,474,318
合計	7,171,235	8,203,998

積極參與組織（協會）

兆豐金控及旗下子公司積極參與所屬同業公會活動及其所屬之各項委員會，目前子公司高階主管分別擔任中華民國證券商業同業公會理事長、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會常務理事、中華民國產物保險商業同業公會常務理事、中華民國票券金融商業同業公會理事、中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會理事、中華民國期貨業商業同業公會理事及常務監事。此外，子公司亦配合業務需要積極參與各項組織，與同業及會員進行資訊交流、業務合作，分享對經濟金融情勢的看法、及業務與企業社會責任的推動經驗，目前兆豐產險高階主管尚擔任中華民國核能保險聯合會理事主席及中華民國風險管理學會理事長。

利害關係人之溝通

兆豐金控深切體認企業追求永續發展，必須與利害關係人維持透明、暢通的溝通管道，了解利害關係人的需求及想法，並及時採取因應對策。因此，兆豐金控透過各種溝通管道，持續蒐集利害關係人關心的議題，並於公司網站「利害關係人專區」揭示各種利害關係人的聯絡窗口、電話及電子郵件信箱，供利害關係人發表意見，以蒐集其所關切的議題。另於企業社會責任網頁專區增設利害關係人意見調查表，蒐集利害關係人關注的議題，期作為企業社會責任報告書議題揭露的方向，及修訂企業社會責任政策及相關決策之參考。

2.1 利害關係人之鑑別

2016年度經企業社會責任委員會下工作小組討論後，鑑別出兆豐金控之利害關係人群體，包括股東與投資人、員工、客戶、政府機關、社區、供應商及媒體等七個群體，與2015年度相較，2016年將社區與非營利組織合為一項，統稱社區，另新增「媒體」一項，主要係因兆豐銀行美國裁罰案，引發國內媒體熱烈討論，喧騰一時，顯示媒體關切的議題對兆豐金控的衝擊不容小覷，本公司已持續加強媒體的溝通。

2.2 利害關係人關注之議題

2016年兆豐金控透過多元溝通管道與利害關係人溝通，所蒐集的利害關係人關注議題，經彙整如下表：

利害關係人溝通管道與關注的議題

利害關係人	相關對象	主要溝通管道與方式	2016年提出之議題
股東與投資人	一般股東 外資股東 大股東 分析師	˙每月公告營運績效 ˙每年召開股東會 ˙定期及不定期於公開資訊觀測站公告揭露資訊 ˙不定期參加國內外法人說明會及投資人關係會議 ˙設置中英文網站，於「投資人專區」公告年報、財務、股務等資料 ˙設立發言人制度	1.法令遵循 2.營運績效 3.風險管理 4.資本管理 5.布局及併購策略 6.公司治理 7.資訊揭露 8.薪酬制度 9.洗錢防制 10.股東權益

利害關係人	相關對象	主要溝通管道與方式	2016年提出之議題
員工	工會 全體員工	˙兆豐銀行內部網站設有「工會討論園地」供員工發表意見 ˙設立員工申訴管道並依法公告 ˙不定期或定期舉行員工會議 ˙定期舉辦員工安全衛生講座 ˙電子郵件 ˙社群媒體 ˙勞資會議	1.薪酬福利 2.升遷制度 3.訓練與發展 4.勞資關係 5.職場環境 6.績效考核 7.溝通管道 8.申訴管道 9.公益慈善
客戶	現有客戶 潛在客戶 一般大眾	˙各子公司設立客戶服務及申訴專線 ˙舉辦投資理財講座 ˙公司網站公布客訴窗口及意見聯絡方式 ˙客戶滿意度調查 ˙提供電子報及投資研究報告	1.客戶隱私權 2.服務品質 3.員工誠信 4.申訴管道 5.產品風險 6.營運狀況 7.收費標準
政府機關	金管會 證交所 勞動部 台北市政府 財政部	˙參加主管機關之政策宣導會及公聽會 ˙配合主管機關查核提供相關資訊 ˙拜會或透過公文、電話與主管機關溝通交流 ˙定期於主管機關網站申報資料	1.法令遵循 2.資訊安全 3.資訊揭露 4.節能減碳 5.綠色金融 6.勞資關係 7.中小企業放款 8.金融科技
社區	社福團體 投資人保護團體 消費者保護團體 環保團體	˙不定期贊助公益慈善、體育、學術或藝文活動 ˙贊助經費或物資給非營利組織或機構 ˙舉辦志工服務活動 ˙與社福團體合作辦理社會福利活動 ˙不定期會議	1.公益慈善 2.透明及合理收費 3.藝文推廣 4.環境保護 5.防止金融詐騙 6.金融知識推廣 7.運動推廣 8.個資安全

利害關係人	相關對象	主要溝通管道與方式	2016年提出之議題
供應商	承攬廠商 採購商 製造商	˙舉行議價會議及專案會議 ˙於契約條文議定 ˙舉辦專案會議	1.公正議價 2.公平採購 3.供應商多元化
媒體	平面媒體 電視媒體 其他媒體	˙不定期發布新聞稿或舉行記者會 ˙配合媒體提供相關資料 ˙定期及不定期於公開資訊觀測站公告揭露資訊	1.政府持股 2.股東股利 3.主管機關裁罰 4.經營策略 5.薪酬福利 6.公司治理 7.資訊揭露 8.營運績效 9.布局及併購策略

2.3 重大性議題辨識

企業社會責任委員會轄下之工作小組就所蒐集之利害關係人關注議題，參酌各種國際永續規約、綱領、指引(全球盟約、GRI G4及ISO 26000)所訂議題加以彙總整理，再就利害關係人關切程度及對公司之影響程度加以評分，確認本公司對各項議題的優先處理順序，整理出兆豐金控關切的議題，並統整完成「重大性議題矩陣圖」，再進一步鑑別出「重大考量面」，分析其對組織內外的影響，列出相關的考量面和其他議題及其邊界，再針對此等議題擬定管理方針，納入各部門的日常工作或年度計畫中，並定期檢討執行成效。2016年共歸納出14項兆豐金控關切的議題，其中3項屬於本公司及利害關係人均高度關切之議題，6項屬於本公司或利害關係人低度關切之議題，但基於資訊透明度，仍全數揭露於重大議題矩陣圖。

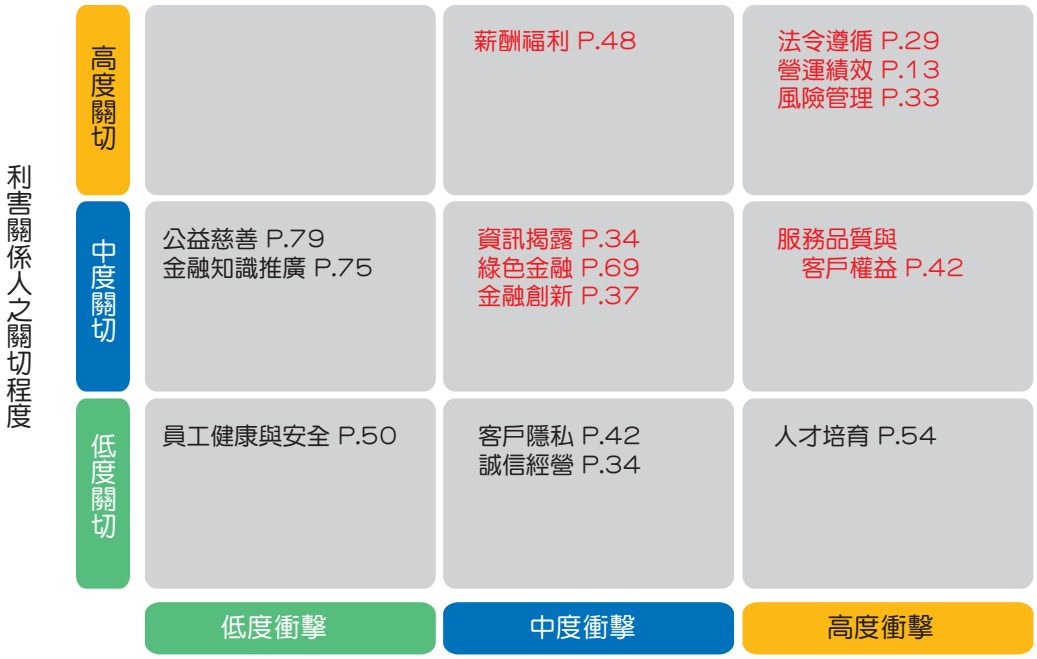
兆豐金控關切的議題

性質/面向	CSR相關議題	行動方案/管理方針
公司治理	法令遵循	1.訂定法令遵循制度，設置法務暨法令遵循部，專責辦理法務及法遵事務，指派總機構法令遵循主管督導法令遵循制度之規劃、管理及執行。 2.強化法遵教育訓練，建立法令遵循文化。

性質/面向	CSR相關議題	行動方案/管理方針
公司治理	營運績效	1.鞏固企金業務之經營利基，推動業務創新轉型。 2.發揮國際金融專業優勢，提升財務操作績效。 3.穩健推展財富管理業務，增裕手續費收入。 4.強化風險控管機制。
	風險管理	1.建立完善的風險管理組織架構，落實風險管理政策與程序。 2.持續關注外在經濟、金融、政治環境之變化，研議因應措施。
	誠信經營	訂有道德行為準則、服務守則、誠信經營守則、誠信經營作業程序及行為指南、檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法，明白揭示誠信經營之政策並落實執行。
	資訊揭露	於公開資訊觀測站及公司網站揭露各項業務、財務資訊及其他重大訊息，並透過股東會、國內外投資人論壇及法人說明會等多元管道向投資人說明公司之營運策略與經營成果。
客戶承諾	服務品質與客戶權益	子公司訂有金融消費爭議處理要點及公平待客原則等辦法，保障客戶權益。
	金融創新	1.兆豐銀行成立數位金融部，結合資通訊技術開發新種業務。 2.通過資訊安全國際標準ISO 27001認證，每年定期辦理資訊安全教育訓練、系統弱點掃描、入侵偵測、社交工程演練等。
	客戶隱私權	1.於公司網站「保密聲明」專區公告對於客戶資料之保密措施，並落實執行。 2.訂有個人資料檔案安全維護辦法及個人資料管理程序等個資管理規範，落實執行並定期實施教育訓練，及每年辦理自行評估。
環境保護	綠色金融	將「赤道原則」的精神納入授信政策，借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任，均得為授信准駁之依據。
員工照顧	人才培育	提供員工多元化的學習資源與管道，並透過工作輪調增加歷練，激發潛能。
	薪酬福利	提供員工公平、合理的待遇，完善的福利及退休金制度；透過薪資報酬委員會定期檢討管理階層之薪酬政策與個人報酬的合理性。
	員工健康與安全	關注員工身心靈的健康，提供整潔、衛生與安全的工作環境，及協助員工減輕工作壓力。

性質/面向	CSR相關議題	行動方案/管理方針
社會參與	公益慈善	兆豐金控及各子公司、兆豐慈善基金會與兆豐國際商業銀行文教基金會關懷弱勢，提供急難救助與醫療補助，贊助文化、藝術及體育運動。
	金融知識推廣	贊助研討會及論壇，透過路跑活動或園遊會方式推廣金融知識。

重大議題矩陣圖



2016年之重大性議題與2015大致相同，其中法令遵循一項，2015年即是兆豐金控高度關注的議題，因為兆豐銀行紐約分行遭美裁罰，2016年亦成為利害關係人高度關注的議題；2015年時，發展策略為本公司高度關注之議題，因受裁罰案影響，2016年則以洗錢防制、內部控制及法令遵循的強化為工作重點。2015年重大議題中之無紙化與支持文創已有成果，故不再列為本公司高度、中度關切之議題。

重大考量面鑑別結果

重大性議題	GRI類別	重大考量面	GR4指標	管理方針對應章節	衝擊邊界	
					組織內	組織外
法令遵循	社會	產品責任法規遵循	PR9	公司治理	金控及各子公司、員工	股東、政府機關、客戶
		社會法規遵循	SO8		金控及各子公司、員工	股東、政府機關
營運績效	經濟	經濟績效	EC1	永續發展	金控及各子公司、員工	股東
風險管理	金融服務業行業揭露	產品組合	FS1-2、FS4-5	利害關係人之溝通 客戶關係 公司治理	金控及各子公司	股東、政府機關
			FS3	客戶關係		
資訊揭露	經濟	經濟績效	EC1、EC3、EC4	永續發展 客戶關係 員工照顧	金控及各子公司	股東、客戶、政府機關
員工健康與安全	社會	職業健康與安全	LA5、LA6	員工照顧	金控及各子公司、員工	政府機關
誠信經營	一般	倫理與誠信	G4-56	公司治理	金控及各子公司	股東、政府機關、媒體
	社會	法規遵循	SO8	公司治理	金控及各子公司、員工	股東、政府機關
人才培育	社會	員工多元化與平等機會	LA12	公司治理 員工照顧	金控及各子公司、員工	政府機關
	社會	訓練與教育	LA9-LA11	員工照顧	金控及各子公司、員工	客戶、政府機關
薪酬福利	社會	勞僱關係	LA1-LA3	員工照顧	金控及各子公司、員工	政府機關
服務品質與客戶權益	經濟	間接經濟衝擊	EC7-EC8	客戶關係	金控及各子公司	股東、客戶
	社會	產品及服務標示	PR5、PR7	客戶關係	金控及各子公司	股東、客戶
			PR6、PR9	客戶關係 公司治理		
客戶隱私	社會	客戶隱私	PR8	客戶關係	金控及各子公司	股東、客戶
金融創新	金融服務業行業揭露	產品組合	FS7	客戶關係	金控及各子公司	股東、客戶、政府機關
綠色金融	金融服務業行業揭露	產品組合	FS8	環境保護	金控及各子公司	政府機關
公益慈善	經濟	經濟績效	EC1	永續發展 客戶關係	金控及各子公司	股東、客戶、政府機關、社區
	社會	間接經濟衝擊	EC8	社會公益	金控及各子公司	股東、客戶、政府機關、社區
金融知識推廣	社會	產品及服務標示	FS16	社會公益	金控及各子公司、員工	股東、客戶

公司治理

兆豐金控相信公司治理是永續發展的基礎，健全公司營運及追求最大利益是公司治理的最大目標，因此，我們長期致力於強化董事會職能、保障股東權益、尊重利害關係人權益及資訊揭露等事項，2015年4月榮獲台灣證券交易所第一屆上市上櫃企業公司治理評鑑上市公司排名前5%，同時入選為台灣公司治理100指數的成分股，直到2016年11月因子公司兆豐銀行紐約分行遭美裁罰而被剔除。

公司治理績效

- 董事會運作方面：設有審計委員會及薪資報酬委員會，自2015年起每年依據董事會績效評估辦法辦理一次董事會績效評估，且至少每三年委外評估一次。
- 保障股東權益方面：股東會逐案票決，且採電子投票，2016年股東會含電子投票出席率逾81%，2015年首次採董事候選人提名制。
- 社會責任方面：設置企業社會責任委員會及訂定企業社會責任政策，每年出版企業社會責任報告書。另為蒐集及回應利害關係人關注的議題，於公司網站設置利害關係人專區。建立檢舉制度，明訂檢舉專線及受理檢舉作業程序，並公布於網站。
- 資訊揭露方面，定期公布業務、財務及非財務資訊，不定期參加國內外券商舉辦之投資人論壇及法人說明會。

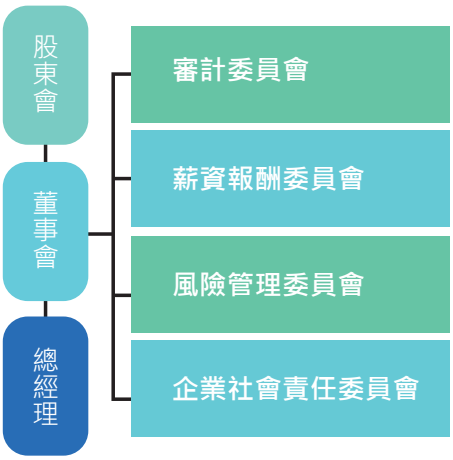
2017年推動計畫

2016年兆豐銀行遭美國裁罰案，集團內部徹底檢討及廣泛討論後，擬訂2017年公司治理改善計畫，經董事會通過：

- 落實董事會多元化政策，擴大董事會陳報事項，強化董事績效評估，提升董事會功能。
- 於本公司設置專責總機構法令遵循主管，於銀行子公司建置全面之洗錢防制機制、落實法令遵循，形塑遵法之企業文化。
- 全面檢視子公司海外據點之經營現況，更新相關資訊系統、強化對子公司之監督及管理架構、風險管控、內部控制及內部稽核等管理機制。
- 提升風險管理委員會之位階至隸屬董事會，建置完善之風險控管機制，以取得短期績效與長期穩定獲利間之平衡。

3.1 公司治理架構

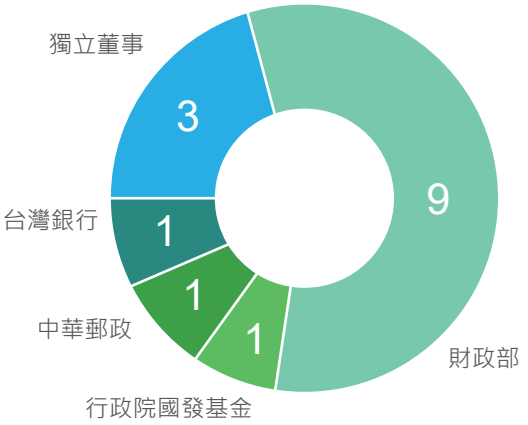
股東會是本公司之最高意思機關，就公司股利分派、章程與重要章則、董事之選任與解任等重大事項進行決策。董事會則是本公司的最高治理單位，依照法令章程及股東會決議執行業務。為提升董事會管理與監督的功能，本公司董事會下設審計委員會、薪資報酬委員會、企業社會責任委員會及風險管理委員會，各委員會協助董事會審議各項議案，確保董事會的決策品質。



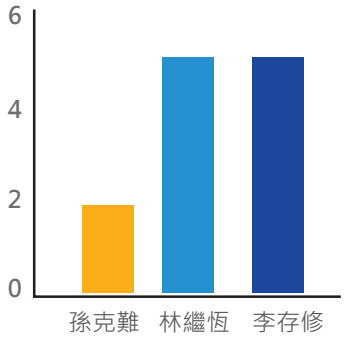
董事會結構與獨立性

本公司董事會設15席董事，其中3席為獨立董事，任期3年，連選得連任，董事選舉採候選人提名制，依公司法規定，持股1%以上之股東及董事會均可提名董事候選人，董事候選人之提名主要考量候選人之專業背景、技能及產業經歷，並力求多元化，且至少有一名董事須具備旗下子公司銀行、證券及保險業務經驗，暨獨立董事須符合主管機關所訂「公開發行公司獨立董事設置及行使職權辦法」有關專業資格、持股與兼職限制、獨立性等規定。目前12席一般董事中，財政部代表人共9席、行政院國家發展基金管理會代表1席、中華郵政代表1席及台灣銀行代表1席，各董事間無配偶、二親等以內之親屬關係，董事長無兼任總經理情形。3席獨立董事任期無連續超過9年情事，兼任其他公開發行公司獨立董事未超過2家，且無同時擔任其他上市上櫃公司董事(含獨立董事)超過五家情事。有關董事薪酬資料請參閱本公司2016年年報第23頁(網址:http://www.megaholdings.com.tw/contents_1024/ch_annual/ch_asp)。

董事席次



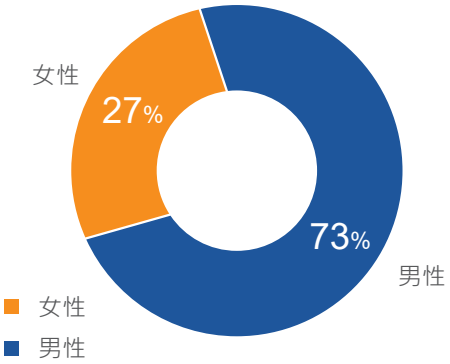
獨立董事在職年資



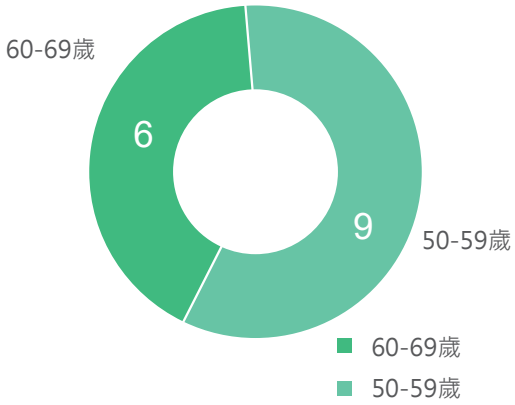
董事會成員多元化

本公司治理實務守則明定董事成員多元化之政策，成員組成應就公司運作、營運型態及發展需求做多元化考量，多元化的標準包括(1)基本條件與價值(包括性別、年齡等)及(2)專業知識與技能(含專業背景、專業技能及產業經歷)。目前15名董事中有4名女性，董事年齡介於50歲至59歲者共9人，60歲至69歲者共6人。分別來自金融業、政府機關及學術界，由經理人兼任之董事僅1席，各董事專業背景涵蓋法律、會計、產業、財務、經濟、行銷等。2016年9月因應兆豐銀行遭美裁罰，本公司特延聘法令遵循、洗錢防制及資訊等專家加入本公司及兆豐銀行董事會陣容，以強化董事會功能。另為精進董事之專業技能，2016年各董事依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規範之時數完成進修，即新任董事進修時數均達12小時，其他董事每人均達6小時，全體董事上課時數共計171.7小時。進修課程內容包括公司治理、風險管理、內部控制、資訊管理實務、商業賄賂防範規範等。

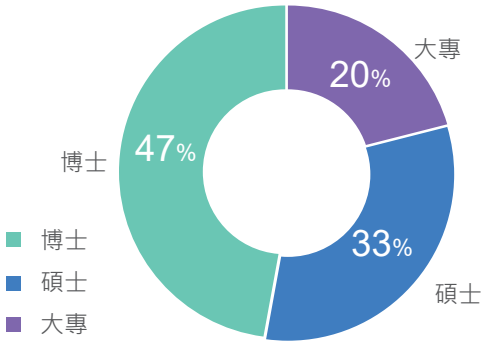
性別分配



年齡分布



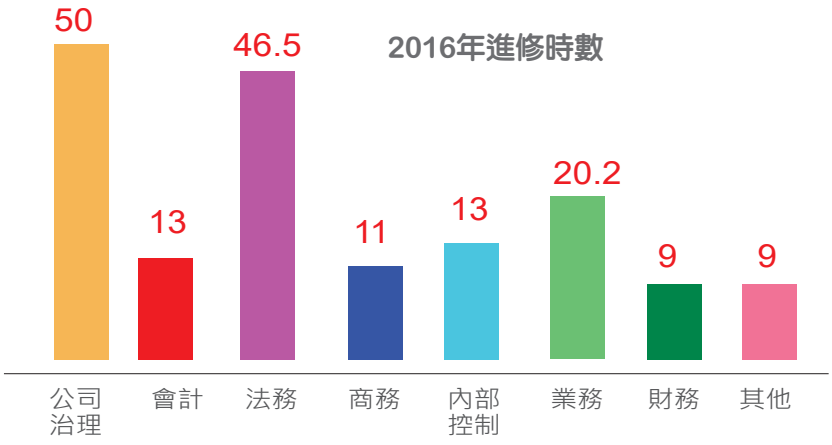
董事學歷



2016年度本公司董事會成員多元化情形

序號	職稱	姓名	性別	多元化核心項目						
				經營管理	領導決策	金融知識	國際產經	財務會計	財政稅務	法律(註)
1	董事長	張兆順	男	V	V	V	V	V	V	
2	董事兼總經理	楊豐彥	男	V	V	V	V	V		V
3	獨立董事	李存修	男	V	V	V	V	V		
4	獨立董事	孫克難	男	V		V	V	V	V	
5	獨立董事	林繼恆	男			V	V			V
6	董事	蕭家旗	男	V	V	V	V	V	V	
7	董事	梁正德	男	V	V	V		V	V	
8	董事	顏春蘭	女	V	V	V	V	V	V	V
9	董事	龔明鑫	男			V	V			
10	董事	翁文祺	男	V	V	V	V	V	V	V
11	董事	林宗耀	男	V	V	V	V		V	
12	董事	邱月琴	女	V	V	V	V	V		
13	董事	洪文玲	女						V	V
14	董事	葉秀惠	女	V	V	V	V	V	V	
15	董事	蔡秋發	男	V	V	V				

註：含法令遵循、洗錢防制專長。



利益衝突避免程序

董事會職權包括審議公司之營運計畫、組織規程、預算與決算、經理人之任免、增減資、子公司董監之指派(或解任)及重大資產交易等。董事會每月召開一次，2016年召開18次董事會平均出席率89.06%。兆豐金控董事或經理人如有為自己或他人從事屬於公司營業範圍之行為時，應依公司法規定取得股東會或董事會之許可。另公司與利害關係人進行交易時，除依法令規定得由董事會概括授權的交易外，應經董事會重度決議，提報董事會時，與其自身或其代表之法人有利害關係之董事，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權，該項規定均能落實執行。

2016年董事對利害關係議案迴避情形

日期及屆次	議案內容	迴避董事姓名	應利益迴避原因
2016年8月16日第六屆董事會第16次會議	擬核派子公司兆豐國際商業銀行董事代表人，暨規劃該行董事長人選	徐董事長光曦	徐董事長光曦為本案之當事人，屬利害關係人，依規定說明利害關係情形後，自行迴避未參與討論。
2016年8月23日第六屆董事會第18次會議	本公司因聘任國立臺灣大學教授擔任獨立董事，擬依該校規定支付該校學術回饋金新台幣150萬元	李獨立董事存修	李獨立董事存修為本案之當事人，屬利害關係人，依規定說明利害關係情形後，自行迴避未參與討論。
2016年9月1日第六屆董事會第19次會議	請推選本公司代理董事長	吳董事漢卿	吳董事漢卿為本案之當事人，屬本案之利害關係人，於說明利害關係情形後，依規定自行迴避未參與討論，並請林獨立董事繼恆代為主持。
	擬指派子公司兆豐國際商業銀行代理董事長	吳董事漢卿	
2016年9月2日第六屆董事會第20次會議	擬核派子公司兆豐國際商業銀行董事代表人，暨規劃該行董事長人選	張董事長兆順	張董事長兆順為本案之當事人，屬利害關係人，於說明利害關係情形後，依規定自行迴避未參與討論，並請吳董事兼總經理漢卿代為主持。
2016年9月10日第六屆董事會第21次會議	為應業務需要，擬聘任楊豐彥先生為本公司總經理	楊董事豐彥	楊董事豐彥屬本案之當事人，屬利害關係人，於說明利害關係內容後，依規定自行迴避未參與討論。
	擬改派子公司兆豐國際商業銀行董事10席及監察人5席，暨規劃該行總經理人選	楊董事豐彥 蕭董事家旗	楊董事豐彥及蕭董事家旗為本案之當事人，屬利害關係人，依規定說明利害關係情形後，自行迴避未參與討論。

董事績效考核

為提升董事會職能，本公司於2015年訂定董事會績效評估辦法公布於網站及公開資訊觀測站，並自同年度起每年對董事會、功能性委員會及全體董事執行自我評量，董事會及功能性委員會之考核項目包括：對公司營運之參與程度、提升董事會決策品質、董事會組成與結構、董事的選任及持續進修、內部控制。董事成員績效評估衡量項目則涵括下列六大面向：公司目標與任務之掌握、董事職責認知、對公司營運之參與程度、內部關係經營與溝通、董事之專業及持續進修、內部控制。另為提升董事會績效評估效果，將至少每三年委由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行董事會及功能性委員會之績效評估，績效評估結果及改善建議於每年3月底前提董事會報告。

獨立董事與內部稽核主管及會計師之溝通

本公司三名獨立董事與會計師至少每年二次定期會議，由會計師就本公司財務狀況、海內外子公司財務及整體運作情形及內控查核情形向獨立董事報告，並針對有無重大調整分錄或法令修訂有無影響帳列情形充分溝通。內部稽核主管至少每季於審計委員會中就本公司內部稽核執行狀況及內控運作情形提出報告，並就近期發生之重大異常事項專案報告，與會獨立董事對於報告內容會詳加垂詢或提供改善建議。2016年獨立董事與內部稽核主管及會計師之具體溝通事項請參閱本公司網站公司治理專區下之「獨立董事溝通情形」(網址：http://www.megaholdings.com.tw/contents_1024/co_govern/communicate.asp)。

審計委員會

兆豐金控自2012年起設立審計委員會替代監察人，審計委員會由全體獨立董事(共3席)組成。本屆審計委員會召集人為李存修獨立董事，其餘2位獨立董事擔任委員，委員會負責審議下列事項：內部控制制度、法令遵循、會計師之委(解)任或報酬、重大資產或衍生性商品交易、募集或發行具有股權性質之有價證券、年度與半年度財務報告，以及財務、會計或內部稽核主管之任免等。2016年共召開10次會議，平均出席率93%。

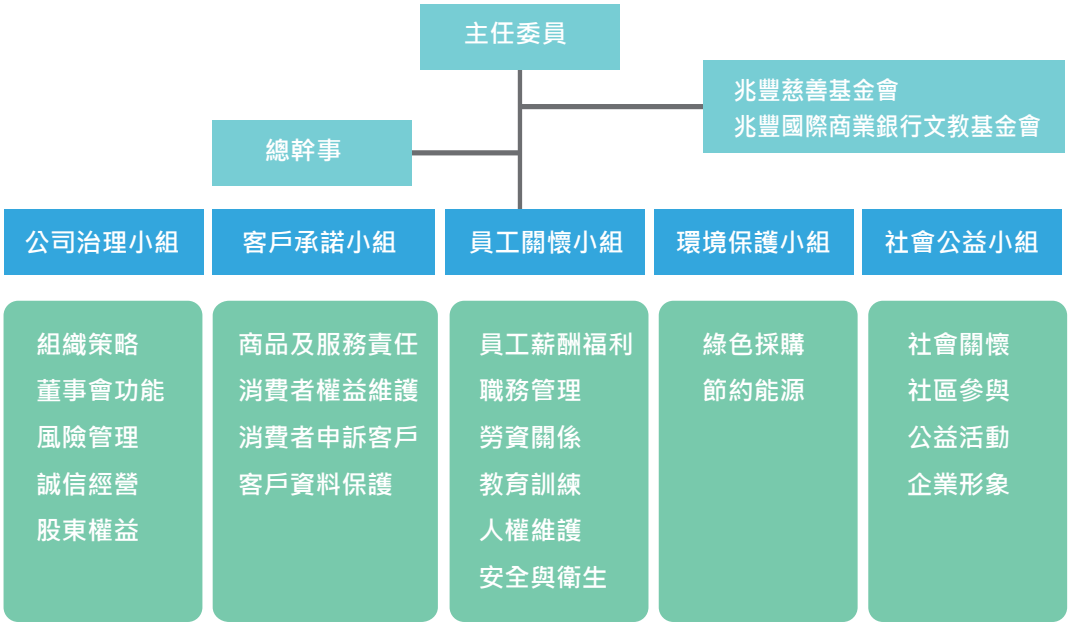
薪資報酬委員會

兆豐金控自2011年起設立薪資報酬委員會，由董事會委任三位獨立董事擔任委員，其任期與委任之董事會屆期相同，本屆委員會召集人由全體成員推舉林繼恆獨立董事擔任，每年至少開會二次，負責訂定並定期檢討本公司董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，及定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。2016年共召開 2 次會議，平均出席率為100%。

企業社會責任委員會

為落實企業社會責任，兆豐金控於2013年底成立企業社會責任委員會，由總經理擔任主任委員，金控副總經理擔任總幹事，子公司副總經理或總經理擔任委員，其下分公司治理小組、客戶承諾小組、員工關懷小組、環境保護小組及社會公益小組等五個小組，小組成員由金控、各子公司、財團法人兆豐國際商業銀行文教基金會及財團法人兆豐慈善基金會相關同仁組成，分別就所屬業務可能接觸的利害關係人進行鑑別，並蒐集其關切之議題，再依據利害關係人關注議題之重要性，就經濟、環境與社會三大面向擬訂具體推動計畫提報企業社會責任委員會及董事會，並每年向該委員會及董事會報告經濟、環境和社會面之執行成效，2016年共召開2次企業社會責任委員會，出席率為100%。

企業社會責任委員會組織圖



風險管理委員會

兆豐金控風險管理委員會原由金控總經理擔任召集人，為強化風險管理委員會之功能，以協助董事會督導本公司及子公司之風險控管機制有效運作，自2017年1月起組織位階提升至董事會轄下，由董事長擔任會議主席，各部門主管以上之高階經理人及各子公司董事長擔任委員，金控總稽核及子公司風控長列席委員會議。委員會每兩個月召開一次會議，監督本公司及子公司各項營運風險，檢討集團及各子公司各類風險管理異常情形，追蹤改善進度，檢視壓力測試結果，審議風險管理目標及相關制度、規章、辦法之變更或風險控管相關議案，會議內容須提報董事會。2016年共召開6次會議，平均出席率為92.14%。

3.2 內部控制及稽核制度

兆豐金控屬於金融業，受主管機關高度監理，依相關法令規定建立內部控制制度，並實施內部控制之三道防線措施，包括第一道防線（各單位落實內控作業及辦理自行查核）、第二道防線（法令遵循與風險管理）與第三道防線（內部稽核），董事會則為內部控制制度之最高督導階層，權責單位發現內部控制重大缺失、違法違規情事或重大暴險事項，均須連同改善計畫儘速向董事會報告，並落實執行改善措施，以確保內部控制制度之設計及運作有效執行。

兆豐金控內部控制三道防線

	第一道防線	第二道防線	第三道防線
負責單位	各單位	風險管理及法令遵循單位	內部稽核單位
角色與功能	負責辨識及管理風險，設計並執行有效的內部控制程序	負責訂定整體風險管理政策、監督整體風險承擔能力及承受風險現況、並向董事會報告風險控管情形	執行稽核業務，協助董事會查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議

兆豐金控設立隸屬董事會之內部稽核單位，及建立總稽核制度。內部稽核單位除督導各單位辦理自行查核外，並依據董事會通過之年度稽核計畫，每年至少對金控辦理一次一般業務查核，每半年至少對金控及子公司的財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核，定期追蹤內、外部查核所見缺失之改善情形，並定期向審計委員會及董事會報告稽核工作執行情形。另為讓董事會及時掌握檢查所發現之缺失，集思廣益提供改善建議並督導改善，2016年9月起，兆豐金控對於國內外主管機關或內外部稽核報告所提重大缺失及改善辦情形，均須及時陳報董事會，並視需要適時安排子公司至金控董事會報告風險控管、法令遵循、內部控制及內部稽核運作情形。

法令遵循

兆豐金控將法令遵循視為內部控制制度之重點，為落實法令遵循之目的，建立「法令遵循制度」，並依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定，指派職位等同於副總經理之高階主管一人擔任「總機構法令遵循主管」，綜理公司之法令遵循事務，每半年向董事會及審計委員會報告，設立法務暨法令遵循部，隸屬於總經理，負責下列法令遵循事務：

- 法令遵循制度的規劃與管理
- 法規之傳達、諮詢、協調與溝通
- 確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新
- 督導各單位定期辦理法令遵循自行評估
- 對各單位法令遵循自行評估之作業成效加以考核
- 負責洗錢防制等各項法令遵循工作
- 定期辦理法令遵循之教育訓練

兆豐金控旗下銀行、票券、證券及產險等主要子公司亦已分別指派高階主管擔任法遵長或法令遵循主管，設立法令遵循專責單位，並依據各業別之規定建立該公司之法令遵循制度。有鑑於現今國際金融監理標準日趨嚴格，且考量兆豐銀行海外據點多達39處，涉及共19個不同國家之法令遵循制度，兆豐銀行於2016年進行組織調整，擴大法遵處之人員編制，另鑒於防制洗錢為銀行業重要之法遵事項，為符合國際規範，並強化法令遵循及內部管理制度，於2016年增設專責獨立之洗錢防制中心(現更名為：反洗錢暨金融犯罪防制處)，做為監控、申報疑似洗錢帳戶等作業之規劃及管理單位，並於董事會下增設洗錢防制暨法令遵循行動委員會，針對海外主管機關出具之法令遵循與防制洗錢查核意見進行規劃和討論，以確保全行法遵制度之有效執行，並形塑遵法之企業文化。

另為提升海外分行法遵之專業性，海外營業單位改聘當地法遵專才擔任法遵主管，紐約分行並成立具獨立性之專職法遵部門，並新聘富有經驗之BSA Officer (洗錢防制主管)，落實防制洗錢作業；成立分行法遵委員會，按月討論法遵議案；增聘多家顧問改善作業實務及手冊，並加強行員訓練及補強防制洗錢系統功能。

主管機關裁罰情形

為落實子公司監理及強化內控內稽制度，兆豐金控之子公司遭主管機關裁罰時，需於規定時限內通報金控，並檢討發生原因、研擬改善措施及敘明預計改善時間，經內部稽核單位及法令遵循單位審核後，提報董事會並由內部稽核單位追蹤至完成改善為止。2016年度核處新台幣60萬元以上之事件及改善措施說明如下：

兆豐國際商業銀行

1. 敦化分行收受客戶存入大量美金偽鈔乙案，核有未落實建立及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，遭金管會依同法第129條第7款規定，核處新台幣300萬元罰鍰。

   改善措施：

   (1)大額現鈔收兌控管。

   (2)加強驗鈔機管理，由總處集中控管訂購及維護。

   (3)加強人員訓練。

   (4)落實開戶作業KYC及後續監控。

2. 寧波分行辦理轉口貿易購付匯業務時未按規定對交易單證的真實性及其外匯收支的一致性進行合理審查，違反「中華人民共和國外匯管理條例」第12條規定，遭大陸國家外匯管理局寧波市分局依該條例第47條第1項裁處人民幣50萬元。

   改善措施：

   (1)強化客戶KYC作業，並確實依客戶風險等級進行客戶風險評估，暨加強評估結果之審核層級。

   (2)強化交易單據的徵提、審核及落實向外管局洽詢報備程序。

   (3)強化教育訓練。

3. 兆豐銀行於2016年8月19日與美國紐約州金融服務署簽署合意令(consent order)，以解決有關紐約分行違反美國防制洗錢法令之事件。本案須另聘由DFS指定之專家進駐紐約分行檢視過去三年之交易及繳交美金1.8億元之罰金。

   改善措施：

   (1) 紐約分行已成立具獨立性之專職法遵部門，並新聘富有經驗之BSA Officer(洗錢防制主管)，落實防制洗錢作業；成立分行法遵委員會，按月討論法遵議案；增聘多家顧問改善作業實務及手冊，並加強行員訓練及補強防制洗錢系統功能。由外部顧問協助系統建置PRIME監控系統。

   (2) 海外分行之法遵主管已改由專職人員擔任；加強總行與海外分行主管機關雙方溝通；成立防制洗錢中心，延聘專業人員統籌全行之防制洗錢作業。

   (3) 依據合意令，執行改善計畫。

4. 紐約分行遭美國紐約州金融服務署裁罰美金1.8億元一案，經核有未落實建立及未確實執行內部控制之缺失，有礙健全經營之虞，違反銀行法第45條之1第1項規定，遭金管會依同法第129條第7款規定，核處新台幣1,000萬元罰鍰，併依同法第61條之1第1項規定核處應予糾正，且自處分生效日起，暫停該行申請增設海外分支機構至本案缺失完成改善為止，並命該行解除蔡○○於兆豐銀行法人代表之董事職務，吳○○之總經理職務、黃○○之紐約分行經理職務、梁○○之副總經理職務、劉○○之總稽核職務、陳○○之法遵長職務。

改善措施：

(1)強化董事會督導管理功能：延聘法遵、防制洗錢及資訊等專家加入董事陣容，另成立專責功能委員會，加強督導海外分行法令遵循及防制洗錢之執行。

(2)改進總行對海外分行之監督管理：進行組織架構調整，設置專責單位加強海外分行管理，並針對海外監理機構之查核內容追蹤管理，持續按季向董事會報告缺失改善情形。

(3)改進海外分行法令遵循制度：法令遵循主管均為專任，並朝向由當地適格專業人員擔任進行調整，加強相關教育訓練，定期對稽核缺失及主管機關裁罰有關法令遵循缺失進行分析檢討，並向董事會報告。

(4)強化內部稽核功能：委請外部專業機構針對海外分行防制洗錢作業辦理檢核，及不定期辦理各部處橫向溝通會議，強化作業流程控管。

(5)提升全行資訊系統：除持續檢視風險評估因子外，並尋求外部顧問協助建置全行防制洗錢作業系統，以建構高標準之資訊系統及資料庫為目標。

兆豐產物保險股份有限公司

1. 辦理保險業務，保險費核算及理賠作業核有違反保險法相關規定，核處新台幣300萬元罰鍰。

改善措施：

(1)將費率變更報送備查，並依報送之商品費率及佣金率辦理核保作業。

(2)加強系統程式管控，理賠作業悉依系統資料為依據，並修正內部規範。

2. 辦理商業火災保險業務，保險費率計算核有違反保險法第171條之1規定，核處新台幣60萬元罰鍰。

改善措施：

(1)確實建立商品費率核定控管機制，俾憑計算保險費，並辦理教育訓練。

(2)商業火險巨大保額業務，若加貼機械故障保險附加條款，將考量加費因子。

(3)修正核保技術調整項目，將附加條款納入加費評估考量。

3. 對關島代表處之管理核有違反保險法相關規定，核處新台幣60萬元罰鍰。
改善措施：
(1)加強對駐關島代表處之管理，建立業務報表及保險商品內容覆核及管理機制。
(2)修訂內部作業手冊，駐關島代表處人員休假期間若需開立費用帳戶支票，應依內部規定辦理。

註：以上子公司遭裁處之事件，除兆豐國際商業銀行紐約分行裁罰案之改善需時較久，尚未完成改善外，其餘缺失均已完成改善。

洗錢防制

為符合國際防制洗錢規範，及2018年國與國相互評鑑，兆豐銀行於2016年9月新成立「洗錢防制中心」，為防制洗錢之專責單位，並聘請專業顧問協助建置洗錢防制作業流程、教育訓練和相關法令遵循，及辦理ML/FT風險評估及AML/CFT獨立第三人查核計畫。另外，為提升防制洗錢系統，增加交易監控模組，以利更精準篩選可疑交易，將延聘外部廠商協助，未來並將以集中管理方式辦理相關作業。

為獎勵員工取得國際反洗錢師(Certified Anti-Money Laundering Specialists, CAMS)專業證照，並加入「反洗錢師協會(ACAMS)」企業會員，兆豐銀行特頒專案，除代墊相關報考費用外，並對於取得證照之行員提供獎金，截至2016年底，全行報名人數共353人。目前有關洗錢防制作業係從人員、法令、同業拜訪及時程等四個面向進行，除廣徵法遵人員及洗錢防制人員外，並進行法令蒐集、同時吸收同業經驗，訂定各項作業完成時程，追蹤進度。另延聘洗錢防制專家或透過網路授課方式，全面提升同仁洗錢防制及法令遵循知識。

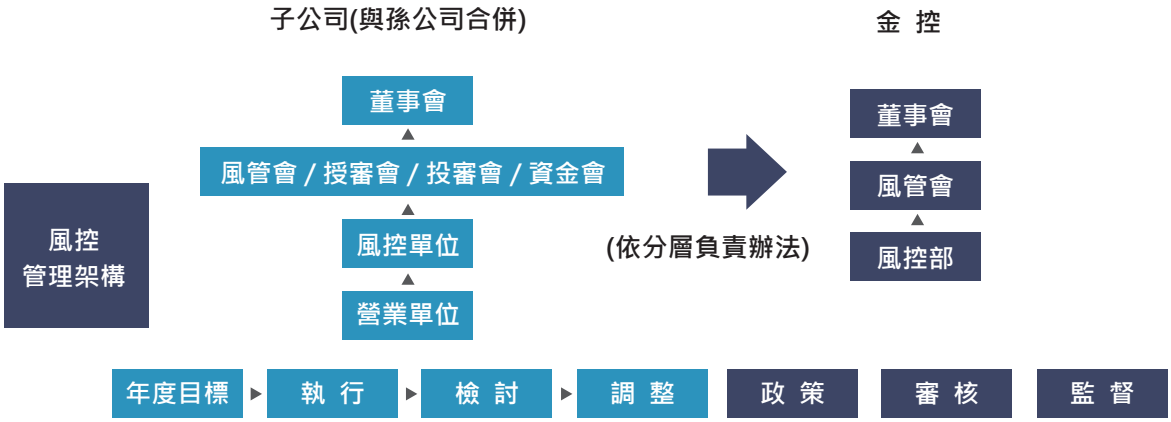
內政部警政署提供之假冒公務機關詐騙案件、臨櫃提(匯)款攔阻成功案例，兆豐銀行每月函送國內分行參考，並請國內分行落實臨櫃關懷提問措施，以有效遏止客戶遭受不法詐騙，2016年度成功攔阻客戶遭詐騙取款共10案，攔阻金額分別合計新台幣6,427,451元及美金20,000元。

洗錢防制流程

風險管理

兆豐金控最大股東為我國政府，故向以配合政府政策穩定金融為最重要之社會責任，金控及旗下子公司管理風險之目的即在於維護客戶、債權人及投資人之權益，並以維持健全之自有資本與風險性資產比率及良好之資產品質、確保交易及財務之安全以及確實遵循相關法令規章為風險管理之目標。

兆豐金控及旗下子公司透過明確之風險管理組織及管理架構、完整之風險管理規範及內部作業控制程序，有效達成集團風險管理目標。由金控風險管理委員會負責監督集團風險管理機制之完整性及風險管理目標執行情形。



兆豐金控各子公司進行個別交易均須遵守經董事會或職權單位核定之風險審查程序及內部作業規範，辨識交易之風險等級及可承受程度，並以相應之措施保障資產及交易之品質與安全；風險管理人員隨時依規監測處理異常交易，並定期檢視各類交易及資產彙總所產生之組合風險，提出異常預警，尋找問題來源及解決方式，並追蹤改善情形向上陳報；業務單位、管理部門及法令遵循部門已建立監督遵循各國法令之機制；稽核單位透過一般及專案查核，確保風險管理規範及內部作業控制程序之落實及完備。風險管理委員會對於政治、法律、社會及環境變遷引發未來不確定性之風險，作出因應決策並提報董事會。為使投資人及監理機關了解兆豐金控資產及營運之風險狀態，本公司除依據監理機關要求按時陳報、公告相關報表及重大訊息，對外亦充分公開公司治理、財務及風險之質化及量化資訊。

誠信經營

兆豐金控向以誠信經營為本，內部明白宣示對於監守自盜、貪瀆舞弊情事絕對零容忍，每一員工均相信道德、操守、榮譽感為適任工作崗位必須具備之基本要件。本公司除訂定誠信經營守則、誠信經營作業程序及行為指南、道德行為準則、員工服務守則及獎懲辦法，便於員工認知公司之誠信文化外，指定隸屬董事會的企業社會責任委員會負責處理誠信經營相關事務，定期舉辦教育訓練，宣導誠信正直、透明、當責之經營理念，以及公司嚴禁營私舞弊、行賄、收賄、侵占挪用公款、內線交易、洩露職務機密及客戶資料等不當行為之政策，並定期向董事會報告誠信經營情形。另本公司訂有檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法，明訂檢舉專線(電話：02-2395-6128)與檢舉信箱(hr@megaholdings.com.tw)，公司內、外部人員如發現同仁有不法情事均得具名提出檢舉。

本公司重視他人智慧財產權之保護，員工未經核准不得自行安裝電腦軟體，公司每年定期盤點電腦軟體版權是否足夠，如有不足即予拆除或增加採購。兆豐金控因政府持股20%以上，依政治獻金法規定不得提供政治獻金，亦從未提供政治獻金。另因嚴格落實內部控制及法令遵循，2016年並未發生員工重大舞弊等貪腐事件。2016年度集團應接受法令遵循教育訓練及洗錢防制教育訓練的員工，參訓比例為100%。

3.3 資訊揭露

兆豐金控秉持公開、透明之原則，依法令規定按時申報、公告各項資訊與中英文重大訊息，並透過每年召開股東會，讓投資人瞭解本公司營運狀況，每月主動於公開資訊觀測站公告營運績效，暨適時於公司網站公布公司治理、財務資訊、社會責任資訊及年報，兆豐金控於2015年連續第四年榮獲證券暨期貨市場發展基金會資訊揭露評鑑最高評等A++，資訊揭露情形受到肯定，未來兆豐金控仍將持續順應國際市場發展趨勢，提升資訊透明度。

投資人關係

兆豐金控長期以來重視投資人關係之經營，於中英文網站設置投資人關係專區，揭露公司財務資料、信用評等、投資人關係會議資料、股務訊息、年報及聯絡窗口等，並指定專人定期維護相關資料。此外，本公司建立完善的發言人制度，統一對外發言，負責投資人關係的同仁亦不定期參加國內外券商舉辦之投資人論壇及法人說明會(roadshow)，對投資人說明本公司之營運概況、財務績效、公司策略發展等，2016年參加之論壇及法人說明會共10場，遍及亞洲及歐美等國，相關之簡報資料可由本公司網站下載，2016年與投資人及分析師進行之溝通及電話會議則達270場。

供應商管理

兆豐金控為金融服務業，不若生產事業有經常性之鉅額採購，主要往來供應商變化不大，供應鏈依類別區分為「專業服務」、「營繕工程」、「庶務物品設備」、「廣告行銷」、「保險保全」、「印刷輸出」、「保養維護」、「其他」等8大類，以提供一般事務性及資訊系統之庶務物品設備類供應商為主。

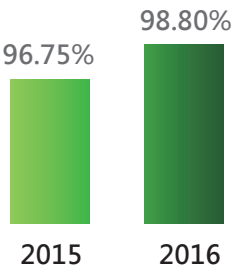
為作好供應商管理，與供應商合作，共同致力提升企業社會責任，本集團於企業社會責任守則中明定應評估採購行為對供應來源社區之環境與社會之影響及供應商是否有影響環境與社會之紀錄，避免與違反集團社會責任政策者進行交易。

為執行管理政策，本集團與主要供應商簽訂契約時，藉由要求廠商簽署社會責任政策聲明書，承諾履行下列社會責任政策：

一、遵守相關勞動法規及尊重國際公認基本勞動人權原則，不違反員工結社自由及集體協商權，保障員工之合法權益，雇用政策無性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇。
二、明確建立職業安全和衛生之規章和程序，並嚴格加以執行。
三、禁用童工（未滿16歲者），禁止任何形式的強迫勞動。
四、採用節能設備與各項環境管理措施，持續改進、創新，降低營運對環境所造成之衝擊。
五、廢棄物之管理程序和標準、化學品和其他危險物品的處理和清除、排放物和流出物的處理，都必須符合或高於最低法定要求。

另於採購合約中訂定廠商涉及違反政策，且對供應來源社區之環境與社會造成顯著影響時，得隨時終止或解除契約之條款，強化供應商社會責任觀念，督促廠商為社會責任盡一份力，2016年並無供應商違反社會責任政策情形。另為提振在地經濟，增加就業機會，暨節省運輸時程與能源之消耗，降低對環境的污染，兆豐金控支持當地採購，2016年度採購當地供應商的產品及服務金額占整體採購金額之98.80%，較2015年96.75%，增加2.75個百分點。

當地採購比例



客戶關係

兆豐金控除拓展核心業務外，在提升客戶服務品質及優化金融商品上持續精進，未來仍將持續推動下列客戶關懷議題：

電子化業務創新服務

兆豐金控追隨金融監督管理委員會提出「打造數位化金融環境3.0」之政策，發展數位金融服務，提供客戶便利及安全之交易服務，兆豐銀行於2016年完成「雲端櫃台」之建置，並聘請外部顧問公司協助規劃使用者體驗(User Experience)方式，提升金融服務品質。

推動社會責任及金融友善商品

兆豐金控除擴展核心業務外，並注重實踐社會責任，兆豐銀行配合政府重大建設或政策之貸款，對於身心障礙人士提供友善服務措施，兆豐保險並針對弱勢族群推動微型保險，連續獲金融監督管理委員會保險局頒發「績效卓著」之殊榮。

客戶權益保障

兆豐金控本於公平待客原則，遵循消費者保護及隱私權保護等相關規範，兆豐銀行並定期舉辦客戶滿意度調查，針對電話禮貌及營業廳服務等進行評鑑，對於客戶申訴，除提供多元申訴管道外，並訂有作業流程，追蹤案件進度，定期統計案件類型，提報董事會，以利經營階層督導管理。

4.1 電子化業務創新服務

數位化金融環境3.0

在金融監督管理委員會提出「打造數位化金融環境3.0」的政策願景帶領下，隨著科技與網路環境的進步，兆豐金控在行動網路上領導市場創新服務，配合多樣化的金融商品與服務，滿足客戶一次購足的需求並兼顧交易安全，2016年推出且強化以下服務：

子公司	電子化業務服務
兆豐銀行	• 於官網架設「雲端櫃台」，設有線上結清銷戶、線上設定約定轉入帳號、線上申辦無涉保證人房貸於原抵押權擔保範圍內之增貸、線上申辦信用卡、線上申辦信託開戶等功能，其中線上預約開立帳戶自2015年2月開辦至2016年底已完成1,129戶開戶。 • 「全球金融網」提供企業戶快速暢通的中小企業資金調度管道，歷年深獲客戶好評，開戶數在2016年已突破68,890戶，月平均交易金額約新台幣4,218億元，並可用「動態密碼卡」或「電子憑證」將交易憑證影像上傳，可有效降低客戶臨櫃辦理各項業務及減少紙張使用。 • 「網路銀行」服務至2016年已累積開戶數約69萬戶，月平均交易金額約新台幣180億元。 • 為了使網路銀行及行動銀行更符合客戶使用需求，目前正著手進行改版專案，將採用使用者體驗(User Experience)方式，以使用者需求研究為導向之創新服務規劃模式，取代傳統由銀行觀點規劃之設計流程，並聘請外部顧問公司協助全面檢視現行網路銀行及行動銀行之功能架構、操作流程改善，同步培訓員工數位金融規劃能力，並將相關技能應用至其他金融服務，提升整體服務品質，預計新版將於2018年下半年上線。
兆豐證券	• 繼「全球理財通」及「行動VIP」APP等電子交易服務後，領先市場推出「兆豐e網通」，率先採用HTML 5開發網頁下單平台，陸續支援iOS及Android等行動裝置作業系統的多種瀏覽器。 • 發展「穿戴式金融」概念以ASUS ZenWatch智慧手錶看盤及貼身推播服務。 • 利用「影像認證」+「CA憑證」提供安全便利的線上證券開戶。

兆豐銀行雲端櫃台服務

信用卡創新服務

兆豐銀行信用卡業務持續提供貼心精緻的服務，除已領先發行雙幣信用卡，客戶可使用指定外幣結帳並自外幣存款帳戶扣款，讓客戶不必因匯率波動增加不必要之成本；客戶申辦信用卡也可自兆豐銀行行動銀行APP辦理補件手續，透過嚴密之安全防護措施避免個人資料外洩。兆豐銀行亦持續推廣持卡人使用電子對帳單、信用卡帳款自動扣款等功能，相關之申請書、表單由電子郵件傳送，及提供線上註銷信用卡及毀損重製申請等服務。2016年再加強推行信用卡電子帳單線上繳款及掃描QR Code繳款，以節省信用卡繳款聯之列印及提升客戶繳款之便利性；且客戶辦理停卡時申請書亦僅經FAX-IN系統轉存為檔案，以減少紙張列印用量。

兆豐銀行雙幣信用卡

金融支付創新服務

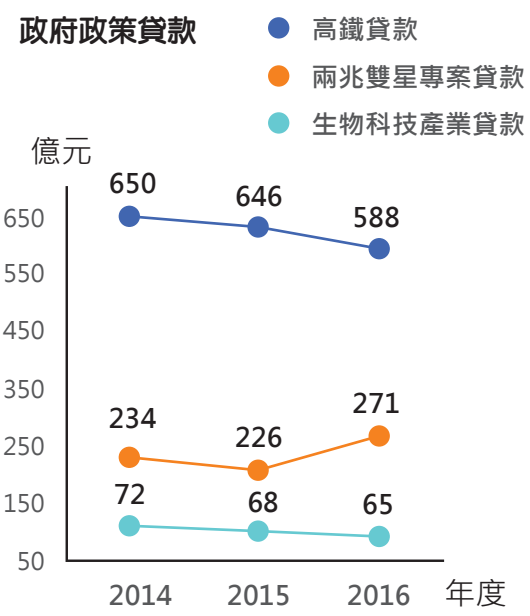
兆豐銀行已自2015年加入「t wallet行動支付」App，與國內五大電信商進行金融訊息串流，透過OTA（Over The Air）空中下載方式將金融卡載入至客戶手機中的USIM卡，透過手機NFC（Near Field Communication）近距離無線通訊交易模式，進行金融卡近端購物交易，或於網路進行遠端轉帳、繳費、繳稅、購物等交易。兆豐銀行並持續開發行動金融卡之功能，目前存款戶已經可以利用行動裝置上的t wallet下載行動提款驗證碼，於兆豐銀行自動櫃員機提領現鈔，免去攜帶實體金融卡之不便及遺失之風險。兆豐銀行亦為有結匯需求之客戶提供24小時線上結匯服務，2016年交易筆數約5.5萬筆，交易金額為新臺幣13.93億元，且客戶持他行金融卡，亦可於兆豐銀行外幣提款機提領外幣，並享有較臨櫃換匯之優惠匯率。

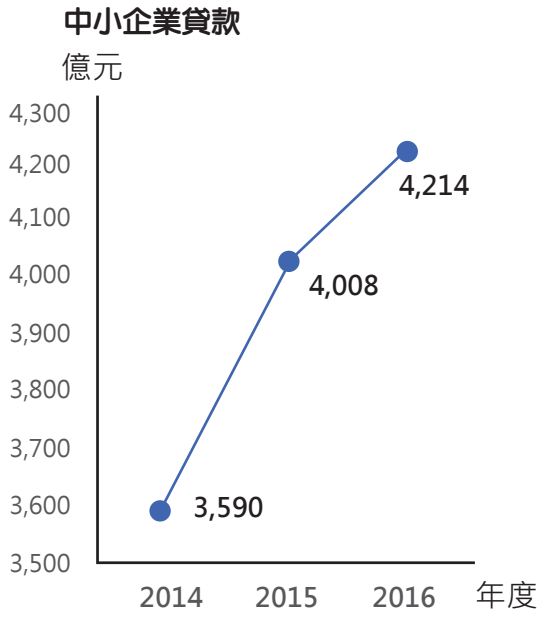
4.2 推動社會責任及金融友善商品

兆豐金控深知金融業除了協助社會有效運用金流、創造財富增值以外，更應積極思量如何於擴展核心業務的時候，同時實踐社會責任。

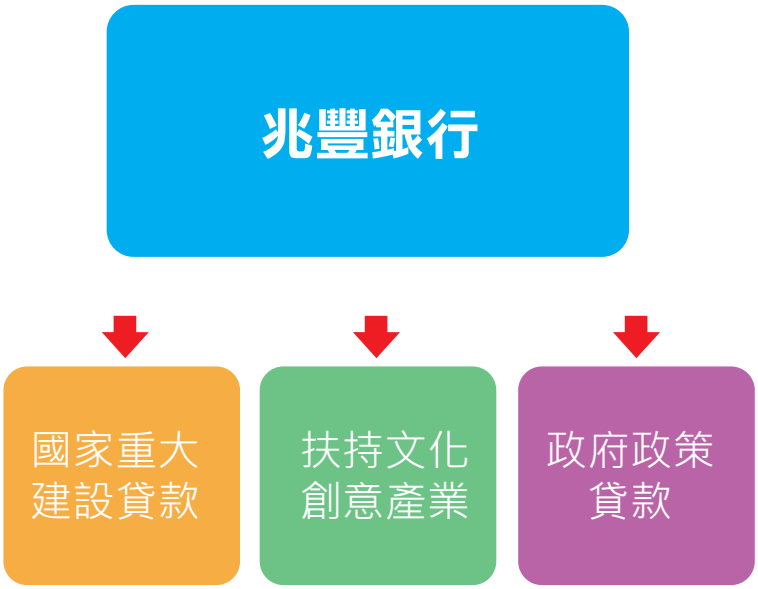
配合國家重大建設及政策專案貸款

兆豐銀行長期協助政府推動國家重大建設與政策，透過業務對社會責任的實踐，如對台灣高鐵、生物科技產業、兩兆雙星政策專案以及財政部所推行「青年安心成家貸款」方案等，歷年均積極推廣與支持國家政策，成為社會進步繁榮的重要推手。除積極協助政府政策承作國家重大建設專案貸款外，亦在政府創新政策的領導下積極輔導文化創意產業，協助業者重新將文化創意導入品牌經營，朝向產業文創化的方向前進。

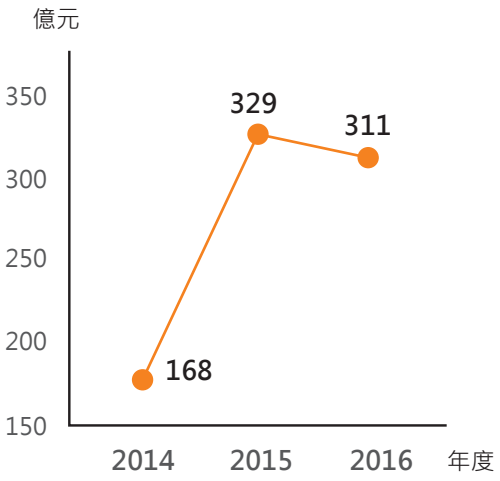




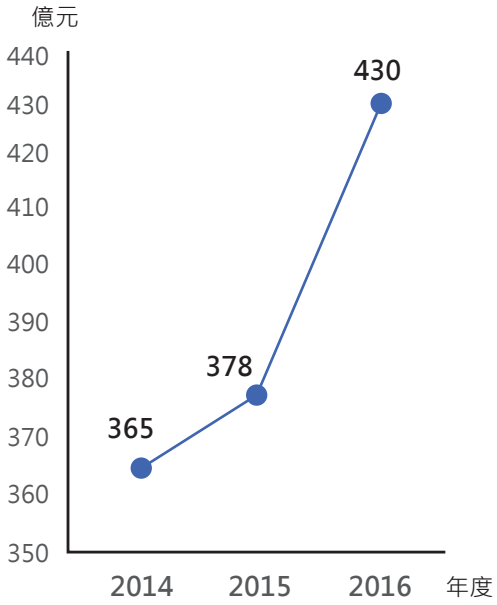
配合國家重大建設及政策專案貸款



文化創意產業



青年安心成家貸款



金融友善服務

無障礙營業廳

兆豐銀行共有108家營業單位，各營業單位均指定「愛心窗口」，以提供身心障礙者各項金融服務，且為便利身心障礙者能有專人引導，於營業廳出入口裝設有「服務鈴」或設有引導專員，協助辦理相關事宜。針對行動不便之客戶，2016年兆豐銀行已設有188台無障礙自動櫃員機設施，並為便利視障人士提領，於機場、醫院等場所設有視障自動櫃員機共4台。

弱勢族群安養信託

兆豐銀行亦針對高齡者或身心障礙人士提供安養信託服務，除持續積極進行業務宣導外，並配合訂定相關優惠辦法以提高客戶承作意願，2016年底兆豐銀行受託管理之安養信託財產約新台幣1.58億元，受益人數為15人，並逐年對各營業單位訂有推廣目標，期望能讓信託服務的受益人數持續增加。

推動微型保險

兆豐產險積極響應金管會照顧弱勢族群安全保障之政策，自2010年首推微型保單產品，2016年微型個人傷害保險投保費用達363,737元，與2015年340,860元相較成長6.71%，也因持續推動微型保險績效卓著，2016年亦連續榮獲金管會保險局核定符合「保險業辦理微型保險業務應注意事項」之獎勵規範，獲頒「績效卓著」殊榮之肯定。

年度	微型個人傷害保險	
	投保人數	投保費用(新台幣)
2016	2,254人	363,737元
2015	2,114人	340,860元
2014	1,248人	219,994元

4.3 客戶權益保障

兆豐金控本著公平、互惠及誠信之經營原則，與金融消費者訂定金融商品或服務契約，除遵循相關保護金融消費者權益法規外，對於提供商品或服務需充分揭露之相關資訊，均透過網站、申請書件、對帳單、DM、權益手冊、約定條款及各項廣宣中充分告知客戶，恪盡消費者權益保障的義務。

金融消費者保護

- 兆豐銀行2016年依據金融監督管理委員會頒布之「金融服務業公平待客原則」訂定內部政策及辦法。
- 兆豐銀行總處業務管理單位每半年對作業規範及相關契約書進行檢視，做成評鑑後送董事會 / 常務董事會。

隱私權保護

- 兆豐銀行、兆豐證券、兆豐票券等子公司均依據主管機關規定制訂「個人資料檔案安全維護辦法」，並依據辦法每年定期執行如個人資料盤點等各項管理措施。
- 有關集團內部行銷交互運作，透過電腦註記系統自動回收個人資料，確保客戶個人資料及隱私權保護。
- 兆豐銀行、兆豐證券、兆豐票券等子公司訂有「資訊安全政策」及「資訊安全作業要點」，建構具有持續改進機制之資訊安全管理制度(ISMS)，並於網路重要節點設有防火牆及入侵偵測或病毒防禦設備，以防止資訊系統被非法或惡意入侵。
- 兆豐銀行於2015年7月取得「ISO 27001：2013資訊安全系統」驗證。
- 兆豐銀行除建置備援中心及建立資安事件通報及應變管理機制外，並定期演練使員工熟悉各項應變程序。

重要資訊之及時通知

- 兆豐銀行對於首次申購理財商品之客戶，均辦理投資屬性評估，協助客戶了解自我風險承受度。
- 兆豐銀行理財客戶除可向理財專員諮詢外，亦得向銀行投資顧問小組詢問相關產品之建議。
- 兆豐銀行於發生重大訊息時，依據事件之重要性分別以電話、郵件或網站公告方式通知客戶，充份維護客戶權益。

客戶滿意度調查

無障礙營業廳

為了解客戶對兆豐銀行服務之滿意度，每年均辦理一次客戶滿意度調查，除依調查結果檢討改進外，相關成績並納入各營業單位之管理績效考核，以持續提升銀行之服務品質。2016年測試結果顯示兆豐銀行所有營業單位平均分數為93.51分，與前一年度同分。在理財業務方面兆豐銀行建置「服務品質監測作業平台」，每月由分行監測人員，以親自拜訪或電話訪問客戶後，將評分記錄於平台，以利後續檢討追蹤；與其他業者合作推展「卡友權益」所提供信用卡卡友優惠服務(如：國際機場接送、機場貴賓室等)方面，每月針對使用該項服務之客戶以電話進行滿意度調查，依此提出改善措施及後續追蹤。兆豐銀行為確保同仁服務品質，由各營業單位選任專責服務禮儀主管，針對各分行行員之櫃台禮貌及電話禮貌執行監督與管理，並實際演練基本客戶應答用語，以強化服務品質。

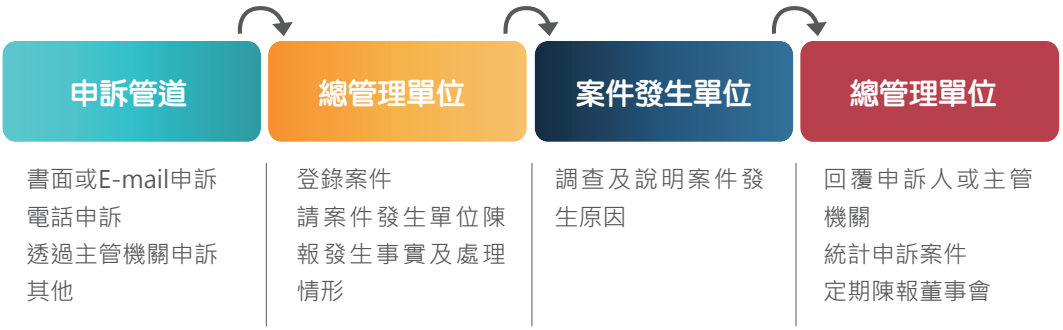
兆豐銀行客戶滿意度調查平均分數

年度	平均分數
2016	93.51分
2015	93.51分
2014	93.27分

另為因應數位金融之潮流及節省臨櫃客戶等候時間，2016年兆豐銀行亦新增迎賓機器人設備，提供抽取號碼牌、開戶預處理、語音互動與帶位服務，並提供數位平板服務，讓臨櫃客戶填寫數位表單並送臨櫃同仁處理，以及查詢或列印匯、利率資料、信用卡款及理財試算等服務。有鑑於現今社會對於服務品質的要求，兆豐銀行將持續提供客戶貼心、尊榮與差異化的服務，爭取顧客認同。

申訴機制

客戶若有消費爭議得以書面、電子郵件、電話等多元途徑向兆豐銀行或各縣市政府、金融監督管理委員會及財團法人金融消費者評議中心等機構申訴。自2001年起兆豐銀行開始設立客服中心，提供24小時客戶服務，客戶得透過電話或兆豐銀行網站之「聯絡信箱」與客服中心聯繫，2016年平均每月來電數量約7.5萬通，並針對銀髮族及外國人設有適客化服務，2016年度各項客戶申訴案件均已妥善處置及檢討。



四 申訴案件統計

兆豐銀行定期針對客訴案件數量及類型為統計，並將統計及檢討結果陳報董事會或常務董事會，有關2016年主要申訴案件類型及改善措施如下：

案件類型	申訴次數	改善措施
債務協商	10	協助客戶處理債務問題，並加強與客戶間之溝通。
服務態度不佳	33	加強行員服務禮貌教育訓練
信用卡及理財	63	加強對產品及各項費用說明，並即時排除客戶問題。
其他	80	

2016年度有關客戶因隱私權爭議之投訴案件如下：

案由	改善措施
金融監督管理委員會就兆豐銀行2014年間未經客戶同意，將其基本資料提供予兆豐產物保險股份有限公司進行電話行銷案，核有違反個人資料保護法第20條第1項規定，依個人資料保護法第47條規定，核處新臺幣5萬元罰鍰。	為避免爭議，有關依據2014年6月4日華總一義字第10300085831號令修正前之金融控股公司法第43條規定辦理兆豐金控子公司間之電話共同行銷作業，均停止辦理。
兆豐銀行接獲客戶投訴銀行官網信用卡專區出現非本人資料。	本次事件除客戶姓名外，其餘顯示之資料均為去識別資料，兆豐銀行除立即暫停該網頁之服務功能及調整外，為避免再次發生類似事件，已於官方網站伺服器建置該專區之獨立網站。

員工照顧

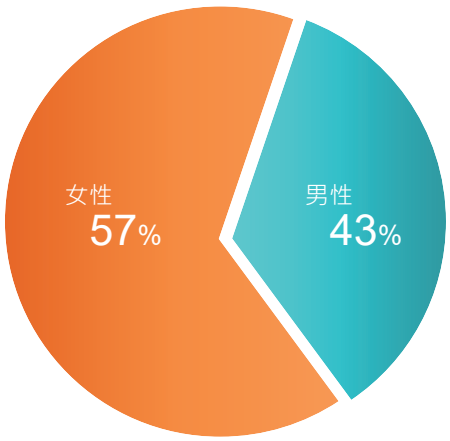
員工是兆豐金控最大資產，對員工完善的照護，是公司長期以來努力的目標。除重視員工健康、提供公平與合理薪酬的工作環境、持續以公開招募及甄選等方式進用新員外，並透過完整的教育訓練計劃及員工輪調制度，協助員工提升專業能力與自我成長，成為公司永續發展之原動力。
兆豐金控持續遵守相關勞動法規及尊重國際公認基本勞動人權原則，保障員工之合法權益及雇用政策無差別待遇，提供良好的工作環境及員工福利，未來將持續推動下列事項：

(一) 提供完善薪酬制度及福利措施。
(二) 創造平等的就業環境，並保障員工之合法權益。
(三) 注重員工人權，暢通溝通管道，並落實性騷擾防治措施。
(四) 關懷員工生涯發展，並提供完善教育訓練規劃。
(五) 重視員工健康，定期舉辦健康講座，並提供免費健康檢查。
(六) 維持和諧勞資關係，創造共存、共榮、共贏的夥伴關係。

5.1 人力資源概況

員工性別組成

2016年兆豐金控正職員工總數計有8,087人，其中男性員工為3,455人，佔43%，女性員工為4,632人，佔57%；以上員工總數，若加計工讀生208人、派遣員工50人及其他未納入本企業社會責任報告書之子公司539人，則為8,884人。兆豐金控自2011年起即獲台灣證券交易所篩選為台灣就業99指數成分股，足見本金控僱用員工人數在全體上市公司中名列前茅。



正職員工僱用情形

公　司	總人數	29歲(含)以下		30～49歲		50歲(含)以上		管理職		非管理職		區　域	
		男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	台灣	海外
兆豐金控	53	0	0	14	12	15	12	14	11	15	13	53	0
兆豐銀行	5,543	245	579	1,190	1,840	924	765	1,166	1,030	1,193	2,154	4,939	604
兆豐票券	189	5	4	85	10	70	15	53	6	107	23	189	0
兆豐證券	1,456	24	39	375	737	108	173	115	88	392	861	1,456	0
兆豐產險	697	43	55	208	251	88	52	125	71	214	287	694	3
兆豐投信	98	1	1	31	47	12	6	13	13	31	41	98	0
兆豐資產	29	0	0	11	15	1	2	9	10	3	7	29	0
兆豐保代	22	0	2	4	14	1	1	1	1	4	16	22	0
合　計	8,087	318	680	1,918	2,926	1,219	1,026	1,496	1,230	1,959	3,402	7,480	607

學歷：博士：15人，碩士：1,679人，大專：5,865人，高中職：502人，國中(含)下：26人

新進員工及離職員工統計

各子公司為因應業務發展及人員替換之需，每年不定期以公開招募、甄選等方式進用新員，並給予一至二週之培訓後分發至各營業據點服務，亦有應海外單位特殊業務需要，專案遴選適任人員，派至海外單位或國外知名大學，進行一系列的專業培訓。

新進員工統計

公　司	29歲(含)以下		30～49歲		50歲(含)以上		區　域	
	男	女	男	女	男	女	台灣	海外
兆豐金控	0	0	1	2	0	1	4	0
兆豐銀行	106	204	43	32	3	4	272	120
兆豐票券	1	2	2	0	1	0	6	0
兆豐證券	14	8	28	29	3	5	87	0
兆豐產險	12	23	10	9	1	0	55	0
兆豐投信	0	1	4	6	0	0	11	0
兆豐資產	0	0	0	1	1	0	2	0
兆豐保代	0	2	1	4	0	0	7	0
合　計	133	240	89	83	9	10	444	120

註：2016年新進率（新進人數/年底員工人數）：6.97%。

離職員工統計

公　司	29歲(含)以下		30～49歲		50歲(含)以上		區　域	
	男	女	男	女	男	女	台灣	海外
兆豐金控	0	0	0	0	0	0	0	0
兆豐銀行	23	55	26	38	3	4	57	92
兆豐票券	0	0	1	0	0	0	1	0
兆豐證券	21	11	47	55	8	5	147	0
兆豐產險	6	8	11	14	0	0	39	0
兆豐投信	1	0	3	7	0	0	11	0
兆豐資產	0	0	0	0	0	0	0	0
兆豐保代	0	2	2	2	0	0	6	0
合　計	51	76	90	116	11	9	261	92

註：1. 2016年新進人員離職率（離職人數/年底員工人數）：4.37%。
　　2. 離職人數：包含自願或被解僱、因在職死亡而離開組織的員工，不含退休及留職停薪者。

特殊族群員工聘僱統計

兆豐金控落實企業社會責任，提供身心障礙者與原住民多元平等就業機會，並依據身心障礙者的特性進行職務設計，讓身心障礙人士也有機會發揮所長、貢獻社會，並提昇生活品質；2016年底止共進用身心障礙員工74位、原住民5位以及非本國籍員工356位。

特殊族群員工聘僱情形

項　目	29歲(含)以下		30～49歲		50歲(含)以上		管理職	非管理職	台灣	海外
	男	女	男	女	男	女				
身心障礙人士	1	0	18	10	31	14	5	69	74	0
原住民	0	0	0	5	0	0	0	5	5	0
非本國籍	37	126	33	80	24	56	37	319	0	356
合　計	38	126	51	95	55	70	42	393	79	356

育嬰留職停薪

凡符合性別工作平等法規定的員工，均得申請育嬰留職停薪，兆豐金控對於員工申請育嬰留職停薪保留100%工作權。2016年申請育嬰留職停薪的員工中，男性6人（0.07%），女性52人（0.64%）；2015年育嬰留職停薪申請復職，且復職後工作超過一年的員工中，男性1人，女性40人，留任率女性98%，較2014年育嬰留職停薪申請復職，留任率女性91%為高（男性則由100%降為33%）。復職後申請離職者，皆為其個人意願，選擇持續照顧家庭。

育嬰留職停薪概況表

項目	2016年申請育嬰留停人數	2016年育嬰留停應復職人數(A)	2016年育嬰留停復職人數(B)	2016年復職率(B/A)	2015年育嬰留停復職人數(C)	2015年育嬰留停復職後工作超過一年人數(D)	留任率(D/C)
男性	6	3	1	33%	3	1	33%
女性	52	44	44	100%	41	40	98%
合計	58	47	45	96%	44	41	93%

5.2 薪酬福利制度

薪酬制度

兆豐金控對於新進員工，依其職等之不同，核予不同之基本薪資，不因性別、年齡、種族、宗教、政治立場、婚姻狀況、參與團體等因素而有所差異；集團內新進員工之基本薪資不分海內外皆高於當地最低工資標準，爾後逐年依表現發放各項獎金及辦理考績晉薪，差異化各員工之報酬，且女性對應男性的基本薪資皆相同（1：1）。員工之年所得除包含月薪及年終獎金外，另依當年度績效核給績效獎金與員工酬勞，績效優良之員工並得加薪，整體員工薪酬水準優於多數同業，自2014年起獲台灣證券交易所篩選為台灣高薪100指數成分股。2016年底止兆豐金控非擔任主管職務（非擔任科長以上職務）之員工人數計5,361人，佔正職員工總數（8,087人）之66%，年度平均福利費用計NT$1,166仟元，較2015年度提高NT$86仟元。

國內基層員工標準薪資與當地最低薪資的比例

公　司	男　性	女　性
兆豐金控	177%	177%
兆豐銀行	148%	148%
兆豐票券	160%	160%
兆豐證券	100%	100%

公　司	男　性	女　性
兆豐產險	140%	140%
兆豐投信	137%	137%
兆豐資產	139%	139%
兆豐保代	125%	125%

註：勞動部2016年底基本工資NT$20,008

福利概況

兆豐金控除上述薪資、年終獎金、績效獎金及員工酬勞外，另提供良好的工作環境及員工福利，給予員工完善的照護，各子公司之福利概況如下：

一 節金發放

春節、端午及中秋等三節發放獎金或禮券。

二 各項福利

員工健康檢查、婚喪喜慶補助、生育補助、育嬰假、子女教育補助、傷病補助、員工旅遊補助、生日禮金、資深員工獎勵、成立社團補助等。

三 員工保險

除依法為每位員工投保勞保及健保外，並規劃員工團體保險，包含壽險、醫療險、癌症險、意外傷害險、大眾運輸工具乘客意外事故險等，員工保費全額由公司負擔，員工之配偶及子女享有與員工相同保費費率選擇自費加保，並提供退休員工選擇自費加保團保；另亦投保業務綜合保險及出差旅平險等。

四 福利設施

部分子公司設有員工餐廳、員工哺乳室、員工福利社及主管人員停車位等。

五 退休制度

依公司員工退休辦法、勞動基準法及勞工退休金條例三種相關規定辦理，

- 公司員工退休辦法：
- 除委任經理人及適用勞退條例者外，員工退休金，依精算之當年度淨退休金成本，在不超過薪資總額百分之十五範圍內，決定當年度之提撥率，並按月提撥，存儲勞工退休準備金專戶，並由勞工退休準備金監督委員會監督之。
- 勞動基準法退休制度：
  依精算報告估算之提撥率，按月提撥勞工退休準備存儲，且依法令規定設立職工退休準備金監督委員會，負責監督該準備金之提撥與運用。
- 勞工退休金條例退休制度：
  由公司每月按個人薪資提撥6%，存入於勞保局開立之個人退休金專戶。

六 其他優惠

集團員工優惠貸款、特約商店優惠、銀行員工優惠存款及員工持股信託等。

兆豐銀行悠活家庭日

兆豐銀行福利會本於照顧員工福利為出發點，舉辦「悠活家庭日」活動，2016已邁入第二年，事前均彙整會員的需求作為企劃，事後廣納會員的意見，不斷改進活動的內容及設施，逐步走過草創期，期能使「兆豐銀行悠活家庭日」成為年度性活動並更臻完美；「兆豐銀行悠活家庭日」有幾個主要目的與核心價值：

1.犒賞員工。

2.增加員工對公司的向心力。

3.增進員工眷屬對公司的認知與瞭解。

4.塑造企業形象。

- 2016年度園遊會(兆豐銀行悠活家庭日)報名總人數計員工2,026人，含親友及公益團體計6,053人，活動實際出席率約72%(含親友及公益團體)。
- 活動經費總計新台幣12,000,000元。
- 同仁抽獎之中獎率，於扣除缺席同仁後，七場均為100%。
- 邀請公益團體參加園遊會活動，共計有家庭情緒智商發展協會、嘉義市歡喜愛心會、高雄慈善團體聯合總會、臺中私立惠明盲校、臺灣兒童暨家庭扶助基金會、華山基金會新竹站、仁愛兒童之家、財團法人台北市愛慈社會福利基金會、華山基金會深坑天使站、愛加倍關懷協會等10家出席。

5.3 員工健康與安全

工作環境之安全與衛生

兆豐金控重視員工的健康與安全，並採取下列措施，以確保工作環境之整潔、衛生與安全：

- 辦公大樓設置保全人員或駐衛警員，過濾人員進出及處理緊急狀況。
- 定期進行環境清潔及消毒。
- 定期進行飲水、消防、空調、照明及電梯等安全檢測。
- 落實「無菸職場」工作環境。
- 設置溫馨衛生之哺集乳室。
- 確保辦公場所監視系統正常運作。
- 聘請專業檢測人員檢測辦公場所二氧化碳濃度。
- 保全公司依合約每年定期對轄屬保全人員進行教育訓練，訓練課程包含安全防衛能力、緊急狀況處理及人權相關課程，2016年保全人員全數接受人權教育訓練。

兆豐銀行設有勞安管理單位，負責規劃及辦理勞工安全衛生有關業務，並設置勞工安全衛生委員會，資方代表6人，工會代表3人（佔委員會人數比例為33%），每三個月召開會議乙次，負責審議及監督員工健康與安全相關規劃。

職場健康促進

藉由職場健康促進計畫之推動，使兆豐金控成為健康促進金融機構，並落實職業安全衛生，讓員工免於職業傷病的威脅，降低公司醫療保險花費，增加向心力，促進勞資和諧，減少請假離職，進而提高工作動力及品質，以提昇企業形象。各項方案如下：

健康講座

每月邀請各簽約醫院醫師來行演講，並全程透過視訊會議或廣播系統，直接傳輸供同仁觀看或聆聽，相關講座內容嗣後建置於e-learning平台，供同仁自行閱覽與學習，以提升員工對健康之認知。

健康檢查

為關懷及確保員工身體健康，兆豐金控與多家醫療院所簽約合作，提供員工免費的「定期健康檢查」，讓員工儘早瞭解自身健康狀況的變化及改善重點，以降低或避免疾病發生。
為落實員工照顧，當年度符合健檢資格之名單於年初透過電子郵件通知各當事人，且按季對於尚未接受健檢員工以電子郵件提醒；另於年底全面清查，對於當年度符合健檢資格而未接受健檢員工，次年度仍列為應接受健檢者，期盼每位員工均能善盡注意及管理自身健康之責任。

健康諮詢

為維持員工生理及心理之健康，間接提升員工工作情緒、工作績效以及對公司之向心力，兆豐銀行由簽約醫院指派醫師臨場服務，諮詢內容包羅萬象，希望協助員工適時調整心態，積極面對挑戰。

健康飲食

當食品業技術日新月異，食品的來源卻越發不純，食安問題連環爆，面對諸多的擔憂和疑慮，公司除對團膳食材的選擇、處理及烹調等嚴格把關外，鍋具及餐具的選擇、環境衛生的管理等亦不敢掉以輕心，並逐週擬定多蔬果、少油、少糖、少鹽的健康菜單，且依規定食物檢體保存48小時，讓員工吃得健康吃得安心。

運動組織

鼓勵員工自組登山、球類、瑜伽、太極導引、有氧健康操等社團，於上班前或下班後運動，藉以養成固定運動的習慣。

無菸職場

「吸菸有害健康」的觀念，民眾普遍體認，因吸菸所導致的疾病佔了所有疾病約20~30%的高比例，尤其是長時間在工作中所接觸到的菸害，對健康的危害和職場安全的威脅，更是不容小覷。兆豐金控為降低職場二手菸暴露率及員工吸菸率，積極推動建立「無菸職場」，以保障職場工作人員的安全健康。

哺集乳室

為鼓勵員工哺餵母乳，兆豐金控配合行政院衛生署母乳哺育政策，及性別工作平等法之精神，於轄屬子公司之營業據點廣設置哺（集）乳室，除基本設備一應俱全外，哺（集）乳室之管理、維護，均指定專人負責。

AED設置

AED（自動體外心臟電擊去顫器）適用於急性心室顫動所引起的休克或心肌缺氧猝死，於1分鐘內使用AED其救治成功率達90%；考量AED可提升員工或客戶於發生意外之緊急救護成功機會，在各棟獨立大樓及北、中、南各區各設置1台AED，計設置8台，並要求租用廠商協助辦理AED操作之教育訓練，希望能讓員工克服對機器之恐懼感，於心臟猝死事件發生時，藉由CPR與AED的操作，有效延長急救時間等待救援。

健康體位控制班

兆豐銀行為促進員工健康以提升競爭力，2015年度辦理健康減重班，並列為當年度企業社會責任工作目標，執行結果成效良好。2016年度配合台北市政府衛生局持續並擴大辦理健康體位控制班，除贈送參加員工毛巾1條外，對於全勤者依減輕體重的百分比計算，前三名分別頒發獎金，第一名5,000元、第二名3,000元、第三名1,000元，以資鼓勵。

集團近三年員工接受健康檢查情形一覽表

年度	總人數	39歲(含)以下		40～49歲		50歲(含)以上		區域	
		男	女	男	女	男	女	台灣	海外
2014	4,327	399	645	574	741	1,116	852	4,248	79
2015	3,857	304	628	658	492	1,043	732	3,744	113
2016	4,663	374	847	586	755	1,163	938	4,570	93

消防演練

兆豐銀行為確保辦公場所之安全，及增強員工火災預防的常識，延請兆吉大樓所在地管區消防單位（松江消防分隊）教官擔任訓練課程講師，每半年舉辦消防訓練課程乙次。員工均有機會參與，並現場操作演練，以加強員工處理火災危害之應變能力，並測試單位同仁消防教育訓練與自衛消防編組之執行成效。

職業傷害

員工因執行職務而致傷害者，或上、下班從居住處所往返公司途中發生事故而致傷害者，公司視其受傷情形，協助依勞工保險相關規定申請職業傷病門診、住院、傷病及失能等給付，並核給公傷病假。另兆豐銀行為於事發後第一時間表示慰問，使受災者真正感受到行方的關心與愛護，對於 1.加護病房治療一日以上者，或 2.連續住院治療五日以上者，或 3.其他特殊原因經單位主管提報者，視病情程度於新台幣參萬元額度內核發慰問金。

2016年申請公傷病假計有48人，男性員工19人，女性員工29人，公傷病假日數共計657.875日，職災死亡人數為零；2016年職災受傷人數48人，較2015年（43人）增加5人。2016年申請公傷病假者，除8人為因執行職務或在工作場所受傷外，其餘均為洽公或上下班途中交通事故，已請各單位職安主管或相關主管適時宣導，提醒員工於洽公或上下班途中注意安全，開車或騎乘機車時車速勿過快；行經路口處更應提高警覺，注意往來車輛；雨天騎乘機車因視線與路況不佳更應小心等。

職災人數統計表

2016年		職災受傷人數	職災死亡人數	損失工作日數	損失日數比率(LDR)	公傷率(IR)	缺勤率(AR)
台灣	男性	19	0	426.000	26.77	1.19	0.0214%
	女性	29	0	231.875	14.57	1.82	0.0117%
海外地區	男性	0	0	0	0	0	0
	女性	0	0	0	0	0	0
合計		48	0	657.875	41.34	3.01	0.0331%

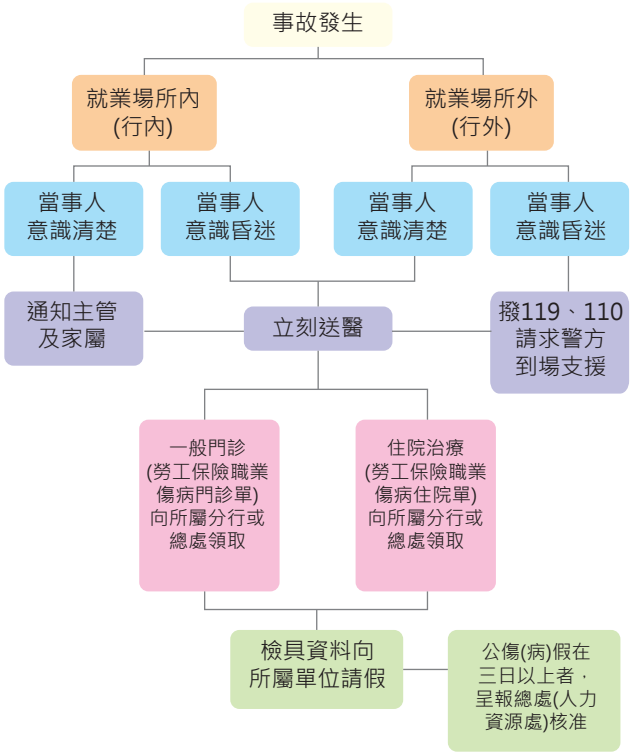
註：1. 2016年職災受傷共48人，兆豐票券、投信、資產與保代均無相關情事。
2. 損失日數比率(LDR) = 損失總日數 × 1,000,000 / 總工作時數
3. 公傷率(IR) = 公傷總人次 × 1,000,000 / 總工作時數
4. 缺勤率(AR) = 缺勤天數 / 總工作日數 × 100%
5. 無職業併發症

5.4 員工訓練與發展

教育訓練

強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫，兆豐金控對員工之教育訓練向來不遺餘力，除培訓員工參加行內外各項專業課程、外語訓練、輔導及補助取得專業證照、補助參加外語能力測驗等措施外，並建置數位學習網站供同仁進修學習。謹將主要項目臚陳如下：

職業傷害處理流程圖



內部講習

每年度均訂定「年度訓練計畫」，依業務類別開辦講習班，並視公司策略、金融市場趨勢、法令變化等因素，不定期開辦專業講習課程。

外部訓練

為彌補內部訓練之不足，選派同仁參加外部專業機構如台灣金融研訓院、銀行公會、信託公會、中華經濟研究院等辦理之專業訓練課程及宣導說明會。

語言訓練

兆豐銀行業務遍布全球，對行員之語言能力極為重視。除每年開辦英、日、法、西等外語班，鼓勵補助同仁參加外語能力測驗外，並不定期遴選優秀同仁赴國外語言專業學校進修當地語文。另對於國外輪調人員、一年期實習人員，均提供赴調前之外語訓練補助。

數位學習

部分子公司為突破教育訓練時間與空間之限制，建置數位學習系統，分為「自由學習區」及「報名進修區」，供員工於辦公室或居家學習進修。目前自由學習區包含專業課程、語言進修、法規宣導、健康講座等288門課程，同仁可隨時上網學習。

專業證照

對於因公司內部業務需要而核定准予補助之相關專業證照或資格考試，給予同仁報名費、證照費之全額或部分補助。部分特殊之專業證照，如理財規劃師認證(CFP)、理財規劃顧問(AFP)、國際金融稽核師(CFSA)、國際反洗錢師(CAMS)等，對取得證照之同仁，亦就其認證系列課程費用予以補助。

其他訓練

1. 志工訓練：兆豐慈善基金會為提升志工專業服務品質，不定期進行志工訓練，2016年訓練主題為「陪他一段--談服務長輩」，講師以實務經驗剖析長者心理層面需要及如何與長者互動，並教導志工輔具的使用方式，此次受訓的資深志工人數計20名。
2. CSR教育訓練：兆豐金控為落實企業社會責任，每年辦理CSR教育訓練，2016年度以環境議題為主軸，邀請安永聯合會計師事務所資深顧問介紹ISO 50001
能源管理系統及CDP(碳揭露)內涵及金融業對企業社會責任報告書標竿做法。

因應國際洗錢防制、法令遵循日益嚴格，及數位金融之發展趨勢，未來人力配置、員工訓練及轉型計畫之推動，將視業務需要，主管機關政策之開放及政府法令之修正等，適時進行調整。除持續加強辦理內部教育訓練、延請專家學者來行上課外，亦將善用外部資源，選派員工參加專業機構開辦之訓練課程，並伺機規劃與專業機構合作或遴選策略合作夥伴，由專家協助辦理金融人才適性測驗、提供職能分析、規劃各類人員學習地圖、舉辦教育訓練，以協助同仁快速掌握學習方向，有效提升所需職能。

近三年專業證照補助情形一覽表

單位：新台幣元

年度	管理職				非管理職			
	男性		女性		男性		女性	
	人數	總金額	人數	總金額	人數	總金額	人數	總金額
2014	127	324,018	136	226,968	251	423,678	610	1,103,065
2015	132	200,904	199	246,854	232	327,714	514	420,280
2016	187	184,420	215	232,540	348	438,618	619	521,010

註：兆豐證券2014年為應業務需要，鼓勵員工考取財富管理證照，並專案補助考試費用及核發獎勵金。

平均每名員工訓練時數統計表

公司	管理職		非管理職		平均每人訓練時數
	男	女	男	女	
兆豐金控	22.46	21.73	18.27	8.58	17.72
兆豐銀行	50.23	56.33	42.85	40.10	45.84
兆豐票券	30.23	31.50	29.38	26.27	29.32
兆豐證券	32.19	28.61	18.61	21.47	21.98
兆豐產險	35.35	36.73	35.35	36.74	36.07
兆豐投信	5.00	5.90	12.50	5.60	7.70
兆豐資產	10.70	9.75	6.17	2.45	7.19
兆豐保代	13.92	24.40	17.55	8.84	13.48

績效考核

為利業務目標之順利達成發揮員工潛能，兆豐金控每年年終舉辦員工績效考核；由各級主管就所屬員工服務滿一年且未間斷者，按其平時工作表現，依公平、公正的原則，配合嚴謹的作業流程，分別考核之；除試用人員及當年度復職人員不予以考核外，其餘100%接受考核。

人員輪調

為培養金融業務之全才，提升員工工作興趣，激發工作潛能，期人事管理達到適才適所之目標，對員工採下列兩種輪調方式：

一、內部輪調：指單位內部職務之調動，分為業務項目及工作內容之調整。各單位主管隨時注意內部員工之輪調訓練，期使每一員工均能對單位內各項工作充分瞭解；俾業務繁忙或人手緊湊時，有互相支援之能力，他調服務時，亦足以勝任新職。

二、單位輪調：指單位與單位間職務之調動，包括國內外輪（借）調；單位輪調每年不定期辦理，調動均符合法令規範之「調動五原則」。

5.5 人權與溝通管道

尊重人權

兆豐金控遵守勞動相關法令及尊重國際公認基本勞動人權，保障員工之合法權利，僱用政策無差別待遇；員工不因性別、種族、婚姻、宗教等因素而受歧視；集團內無強迫或強制勞動、無涉及侵犯原住民權利、侵犯員工利益等情事發生，且從未僱用未滿十六歲之童工。同時，尊重法律所賦予員工之權利，從未限制或阻礙員工成立工會、社團等結社自由，2016年度員工接受營運相關人權政策訓練人數計9,702人次，訓練總時數13,761.7小時。2016年度於人權與歧視議題皆未接獲申訴案件。

近三年員工接受營運相關人權政策訓練情形

項　目	2014年	2015年	2016年
訓練總人次	9,626	8,601	9,702
訓練總時數	25,125.1	22,128	13,761.7

協定保護/團體協約

為促進勞資和諧，增進事業之發展及保障員工勞動權益及福祉，兆豐銀行與該行工會訂有團體協約，約定待遇、工時、休假、受僱、調動與解僱、退休與撫卹、健康與安全等相關議題之勞動條件，其中涵蓋健康與安全相關議題的比例為8%，2016年底止該工會會員人數約4,812人，受團體協約保障員工佔該行員工人數之87%，佔兆豐金控全體員工人數之60%。部分子公司雖無成立工會，但員工權益均受勞動相關法令保障。另為貫徹對員工工作權之承諾，舉凡因組織調整而有增設、遷移或裁併單位時，均於事前告知員工異動情形；如因業務性質變更無適當工作可供安置員工時，或員工對所擔任工作確不能勝任時，依勞動基準法所訂期限，至少於10～30天前預告終止勞動契約。

員工申訴機制

為協助員工解決問題，凝聚向心力，本集團設有多重申訴管道，包含與主管直接聯繫、員工申訴信箱、員工留言板等，員工對於工作情況、環境健康與安全、薪資福利、人權平等等各項議題有所建議，皆可透過各項管道提出，公司均站在員工立場積極協助處理與解決。另關於性騷擾事件，各子公司亦依法令規定公告申訴處理辦法、申訴管道等，2016年並無任何申訴案件。

環境保護

環境管理政策

- 設定1%為集團節能目標，有效減少水、電及油料使用量
- 推動作業流程及內部會議電子化，節省紙張使用
- 優先考量綠色採購，採用具環保標章廠商產品，要求100萬元以上採購案件廠商簽署「企業社會責任聲明書」
- 推廣資源回收，擴大廢棄物分類及盤查統計，期使廢棄物減量
- 擴大溫室氣體盤查範圍並深化其利用，運用合適的管理方法，持續環境保護機制之運作，兼顧經濟利益與環境永續發展
- 響應政府再生能源政策，參與認購綠色電力，至2016年累計達50萬度

資源及能源管理措施

- 紙張管理措施
- 影印管理措施
- 節水管理措施
- 油耗減量管理措施
- 天然氣使用管理措施
- 用電管理措施

資源及能源耗用盤查

- 盤查統計：自2011起即配合政府政策訂定各項節能措施，並要求各子公司遵循辦理水、電及油耗統計
- 檢討追蹤：依環境政策所設定之節能目標，逐季檢討各子公司之目標達成情形，若未達成，則須提出說明及改善措施，並於次一季檢討追蹤，直至達成目標
- 2016年已有10處據點取得ISO 14064-1溫室氣體盤查之BSI合理保證等級查證證書，並將持續擴大溫室氣體盤查範圍

節能減碳成效

- 直接及間接CO_2排放當量：2016年較2015年減少3.63%
- 溫室氣體排放強度(人均能源耗量)：2016年較2015年減少3.42%
- 用紙量：2016年較2015年減少0.39%
- 用水量：2016年較2015年減少1.89%
- 用油量：2016年較2015年減少9.24%
- 用電量：2016年較2015年減少3.28%

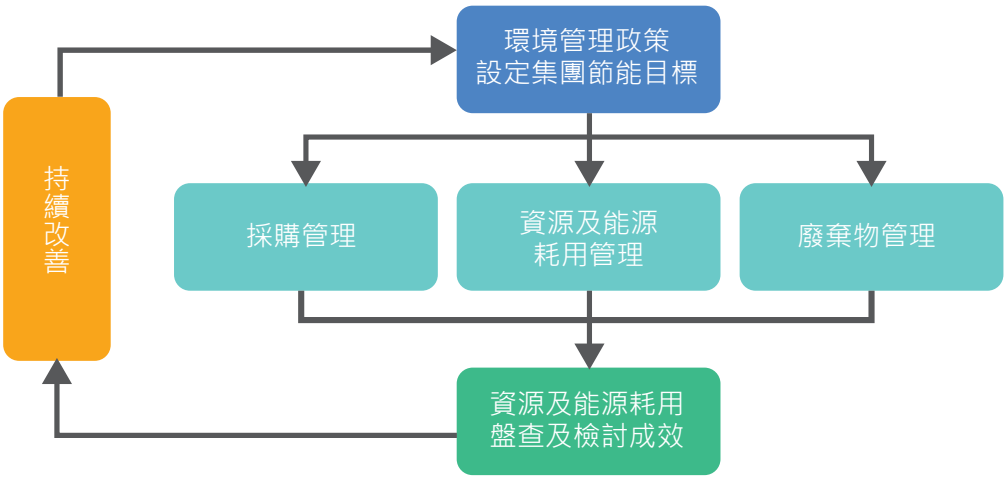
全球環境保護在2016年樹立了重要的里程碑，原因是自工業革命二百餘年來，各國於2015年底首次齊聚法國巴黎召開「巴黎氣候高峰會」，並於2015年12月12日達成溫室氣體(主要為二氧化碳)排放一致性的協議-即以「巴黎氣候協議」取代「京都議定書」，希望能共同遏阻全球持續暖化的趨勢。「巴黎氣候協議」主要內容為：1.將全球平均氣溫升幅控制在工業革命前水準2℃之內，並盡力達成1.5℃之內，以大幅減少氣候變遷的風險。2.提高適應氣候變化不利影響的能力，並以不妨害糧食生產的方式增強氣候抗禦力和溫室氣體低排放發展。3.使資金流向符合溫室氣體低排放和協助因應氣候變遷之不利影響。

兆豐集團身為全球大家庭之一份子，對遏止全球暖化應善盡一份心力，且有責任及義務減輕營運活動對環境不利之影響。自2015年起即推動溫室氣體盤查計畫，以了解本集團在提供金融商品及服務的過程所產生之二氧化碳排放，並在2016年取得認證，另響應政府再生能源政策，共同促進綠色能源發展，參與認購綠色電力，至2016年累計達50萬度，以減少排碳量，創造潔淨能源家園。本集團除適時檢視既有環境政策是否與時俱進，並定期檢討各子公司是否達成所設定之節能減碳目標，以降低對環境之負荷。

環境保護是一條漫長道路，唯有堅持才能永續發展。展望未來，兆豐集團2017年將繼續新增集團旗下機構辦理「ISO 14064-1溫室氣體盤查」及取得查證證書，同時規劃導入「ISO 14001環境管理系統」及通過驗證，列為2017年度企業社會責任推動計畫。

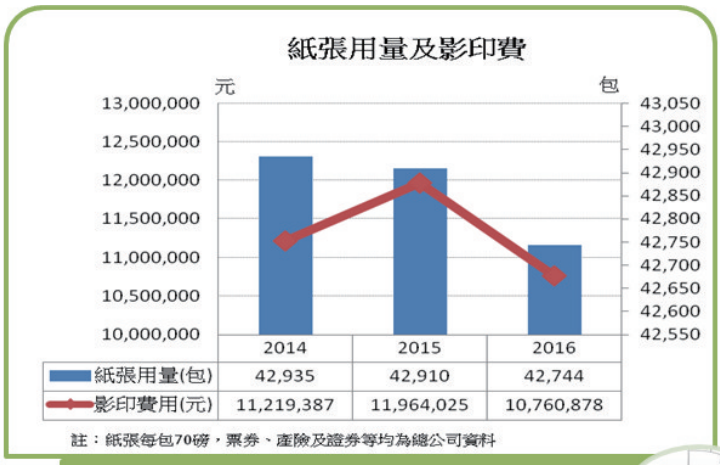
6.1環境管理政策

本集團環境管理政策係以永續發展為宗旨，為因應氣候變遷及保護環境，設定節能目標，透過各項環境管理制度，減輕營運活動對環境不利之影響，並定期進行能源與資源耗用盤查及檢討目標達成情形，以持續改善管理政策及措施。本集團為金融服務業，非一般傳統製造業，在提供服務過程中，未對環境產生顯著衝擊，並盤查所耗用之能源，採行適當節約措施。



6.2 資源能源耗用盤查及管理措施

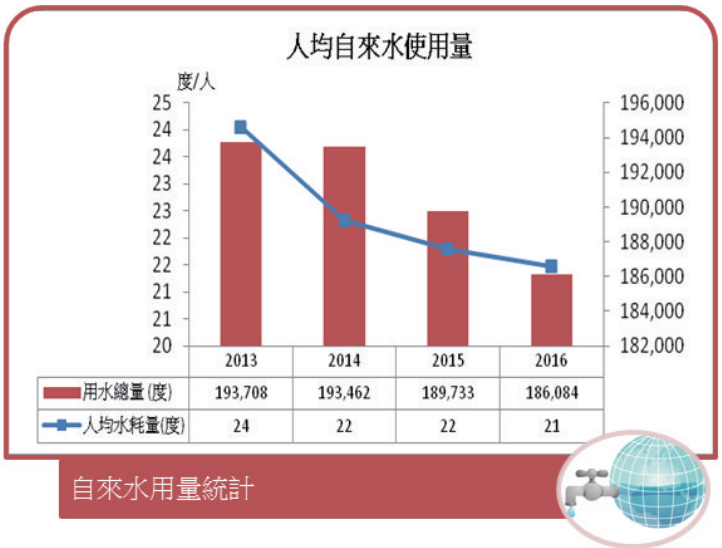
資源-紙張、影印及水用量之盤查及管理



影印紙張用量統計

節省影印紙張措施

- 推動無紙化公文線上簽核作業。
- 全面推廣電子表單。
- 導入無紙化會議系統。
- 在保密原則下推動雙面列印。
- 設立廢紙回收箱，創造資源再利用。
- 加強同仁節省用紙宣導。
- 2016年紙張用量較2015年減少166包，減幅為0.39%。

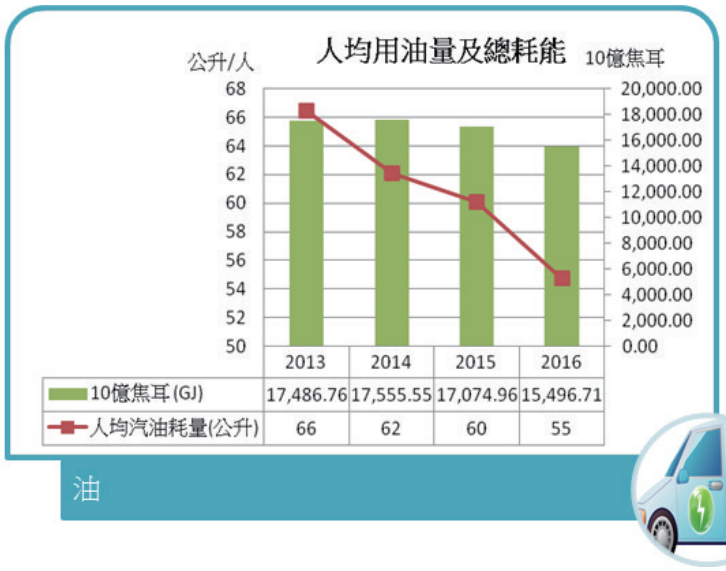


自來水用量統計

節水措施

- 調整水龍頭水量，進行減量設定。
- 使用感應式水龍頭。
- 利用清洗自來水塔用水，做為第一階段空調冷卻水塔清洗，重複使用清洗用水，減少在清洗過程耗費過多水資源。
- 2016年自來水用量較2015年減3,649度，減幅為1.89%。
- 本集團所使用之水資源全部來自政府自來水。

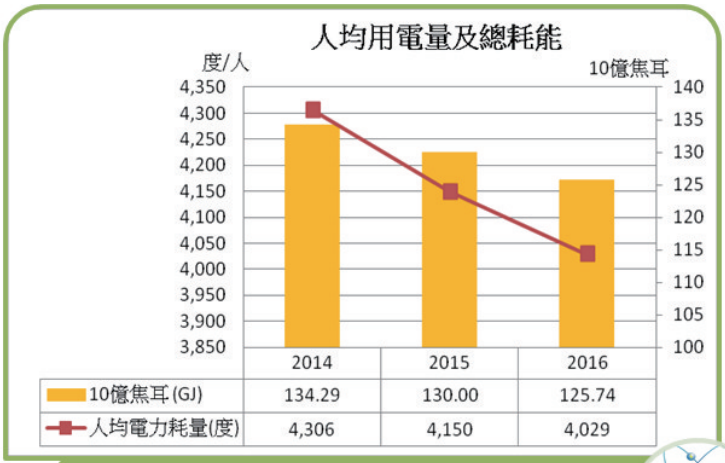
能源-汽油、天然氣及電用量之盤查及管理



油

節油措施

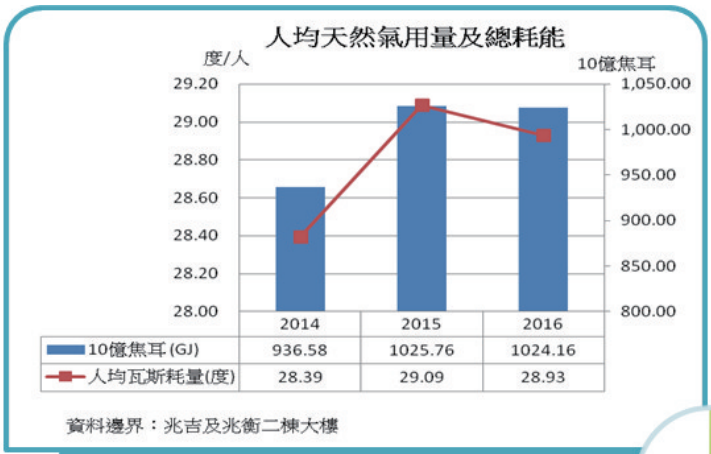
- 透過視訊系統代替出差，減少公務車使用。
- 必要的差旅活動鼓勵搭乘大眾運輸工具，避免開車，減少油料消耗。
- 2016年汽油用量較2015年減少1,578.25GJ(48,328公升)，減幅為9.24%。



電

節電措施

- 採購節能燈具。
- 運用電梯運作管理、照明設備管理及空調設備使用設定。
- 配合台電用電戶供電系統節能計畫，控制電能使用。
- 透過減碳運動宣導及教育，張貼節能標語推展節電。
- 2016年電力用量較2015年減少4.26GJ(1,183,096度)，減幅為3.28%。



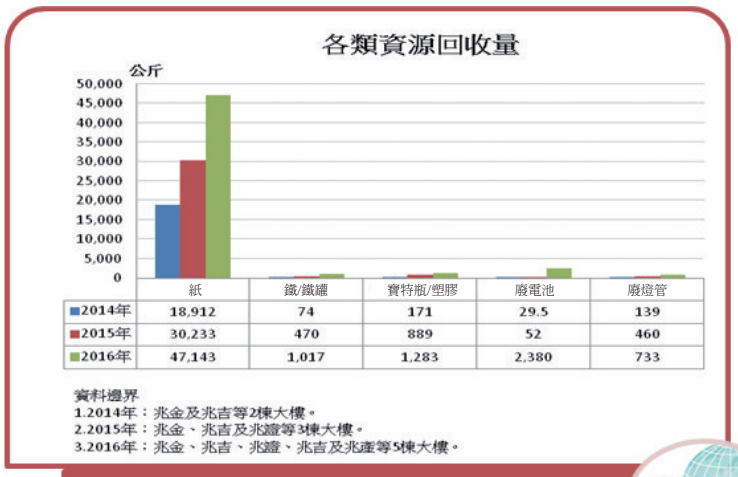
天然氣

節省天然氣措施

- 兼顧同仁健康用餐下，響應環境保護，納入綠色環保思維。
- 改變部分烹飪方式，增加涼拌、蒸炊或輕食等，以期達天然氣減量。
- 2016年兆吉及兆衡大樓天然氣用量較2015年減少1.6GJ(54度)，減幅為0.2%。

廢棄物及資源回收

本集團基於資源循環再利用，積極推動廢棄物資源回收、垃圾分類活動。不定期向公司同仁、樓管公司、清潔公司宣導，以及透過環保教育訓練，培養同仁落實垃圾分類與垃圾減量。本集團近三年兆金、衡陽、證券、兆吉、兆產等大樓資源回收(包括紙、鐵/鐵罐、寶特瓶/塑膠、廢電池、廢燈管等)統計如下表：



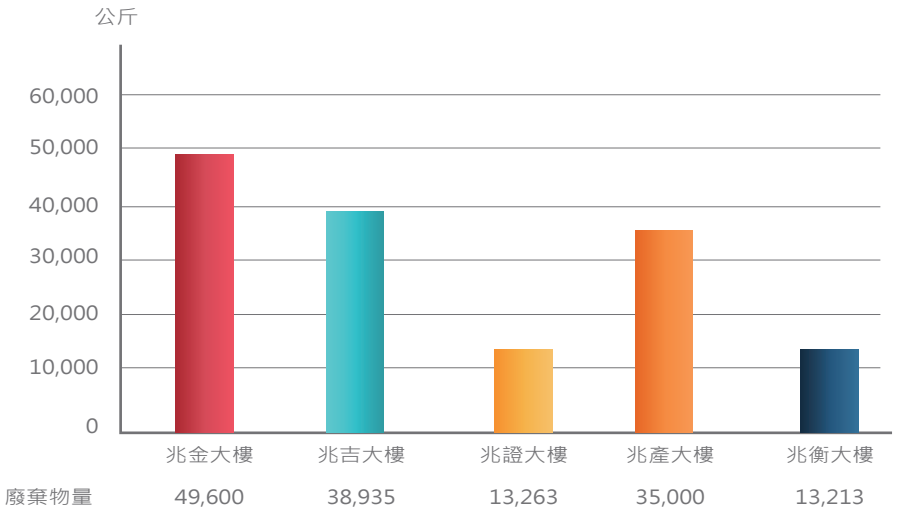
	紙	鐵/鐵罐	寶特瓶/塑膠	廢電池	廢燈管
2014年	18,912	74	171	29.5	139
2015年	30,233	470	889	52	460
2016年	47,143	1,017	1,283	2,380	733

資源回收措施

- 資源回收分類：包括紙、鐵/鐵罐、寶特瓶/塑膠、廢電池、廢燈管等。
- 透過設置垃圾分類及教育宣導方式，使垃圾減量，增加資源回收效益。

本集團營運過程中所產生廢棄物均屬無害廢棄物，處置方式以焚化為主。2016年各大樓處置廢棄物量如下表：

2016年廢棄物量統計

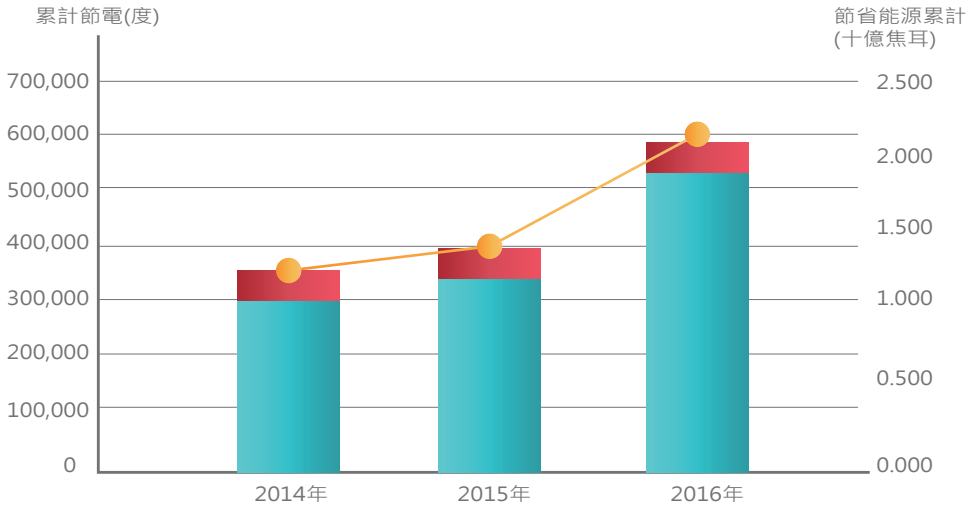


	兆金大樓	兆吉大樓	兆證大樓	兆產大樓	兆衡大樓
廢棄物量	49,600	38,935	13,263	35,000	13,213

環保支出

本集團透過推動綠色採購，陸續汰換舊型燈具，選用符合節能標章（T5、LED）照明燈具、高功率電子安定器及高功率省電燈管，另空調系統則採購具變頻節能控制或環保冷媒之冷氣。2016年度節能燈具採購金額為新台幣3,397,671元，估計節能燈具節省用電185,806度，節省能源0.669GJ（十億焦耳）。2014~2016年度節能燈具採購金額為新台幣6,155,232元，估計節能燈具累計節省用電588,346度，累計節省能源2.119GJ（十億焦耳）。

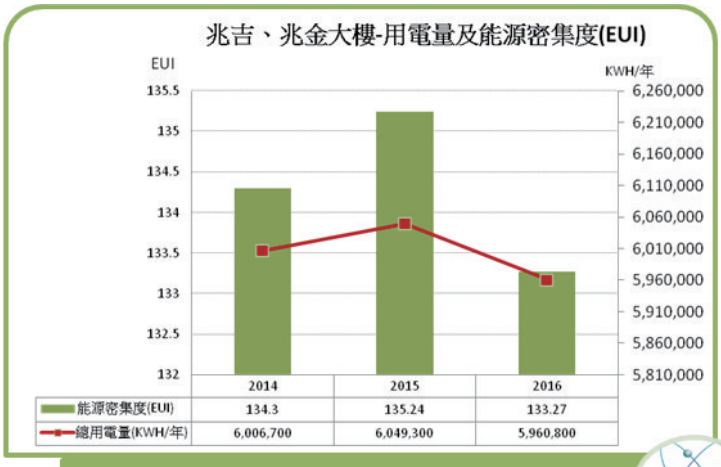
節能燈具節電統計



	2014年	2015年	2016年
T5燈具累計節電(度)	62,033	68,311	79,314
LED燈具累計節電(度)	297,585	334,229	509,032
節省能源累計(十億焦耳)	1.295	1.450	2.119

能源密集度調查及評比

本集團之能源密集度，以兆吉大樓及兆金大樓能源使用為計算比較標準，2016年及2015年單位使用面積之能源耗用情形如下表，其中兆吉大樓及兆金大樓2016年之單位面積耗電密度(EUI)分別為138.17及129.22，於同性質商辦大樓中屬管理良好的績優節能商業辦公大樓，分別獲2014～2016年台北市商業大樓節能標章。



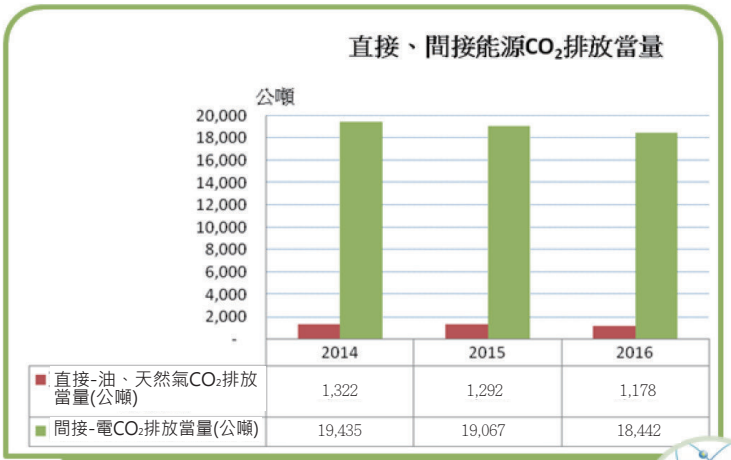
用電量及能源密集度(EUI)

能源密集度

- 資料來源：經濟部能源局「自願性節約能源填報系統」。
- 兆吉大樓用電增加原因：4樓增設金融市場交易中心及7樓增設海外管理處。
- 用電排名指標：自2015年起不再提供排名。
- EUI：單位面積耗電密度，此值越低，代表消耗之電量越小。

6.3溫室氣體盤查及減排措施

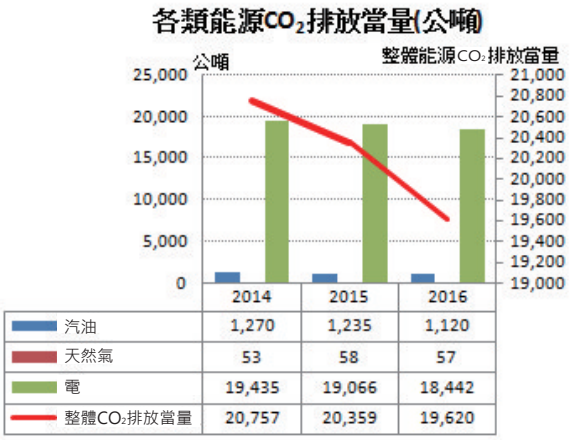
溫室氣體盤查



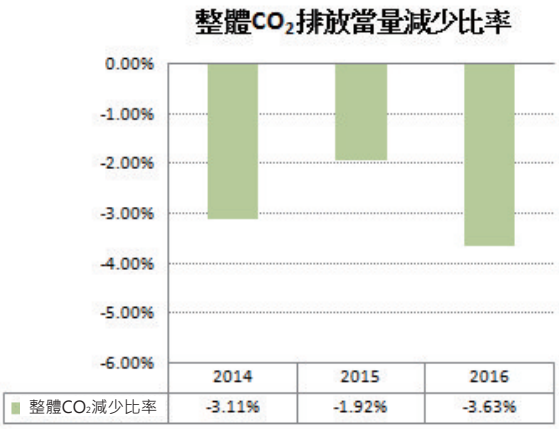
碳排放

二氧化碳減少排放成效

- 經本集團自行盤查，整體直接能源(油、天然氣)耗用所產生之二氧化碳當量(CO_2e)，2016年為1,178公噸，較2015年1,292公噸減少114公噸；整體間接能源(電)耗用所產生之二氧化碳當量(CO_2e)，2016年為18,442公噸，較2015年19,067公噸減少625公噸。
- 整體能源耗用所產生之二氧化碳當量(CO_2e)，2016年為19,620公噸，較2015年20,359公噸減少739公噸，減幅達3.63%。



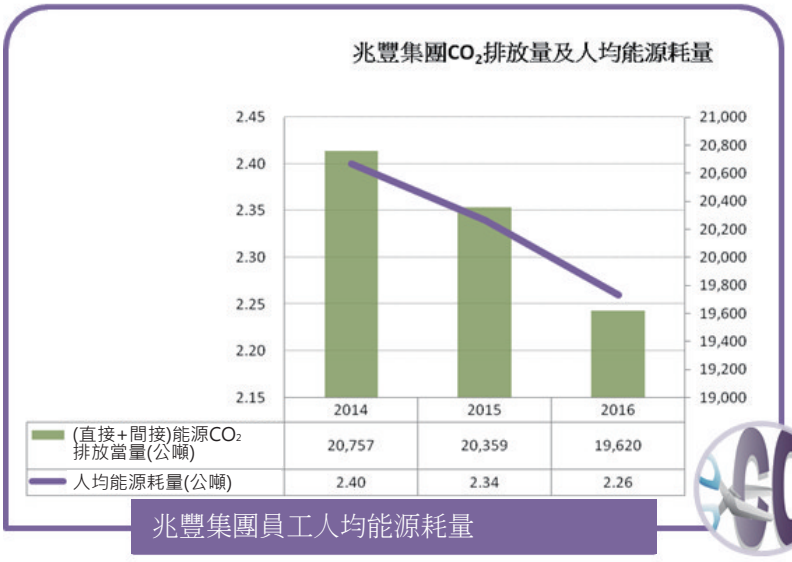
	2014	2015	2016
汽油	1,270	1,235	1,120
天然氣	53	58	57
電	19,435	19,066	18,442
整體CO2排放當量	20,757	20,359	19,620



	2014	2015	2016
整體CO2減少比率	-3.11%	-1.92%	-3.63%

備註：
係數計算來源：汽油、天然氣-環保署溫室氣體排放管理表6.0.2版；電力-能源局2015年電力排放係數。

人均能源耗量-溫室氣體排放強度衡量指標



	2014	2015	2016
(直接+間接)能源CO2排放當量(公噸)	20,757	20,359	19,620
人均能源耗量(公噸)	2.40	2.34	2.26

兆豐集團員工人均能源耗量

溫室氣體排放強度

・人均能源耗量=(直接+間接)能源CO2排放當量/集團全部正職員工人數。

本集團旗下5棟大樓(兆金、兆吉、衡陽、證券、產險)於2015年導入「ISO 14064-1溫室氣體盤查」，於2016年4月取得BSI英國標準協會之查證證書；2016年繼續新增集團旗下5處分支機構辦理「ISO 14064-1溫室氣體盤查」，並於2017年3月取得BSI英國標準協會之查證證書。

bsi.

Opinion Statement

Greenhouse Gas Emissions
Verification Opinion Statement

This is to verify that: Mega Financial Holding Company
14F.
No. 123, Sec. 2, Jhongsiao E. Rd.
Taipei City
Taiwan (R.O.C.)

兆豐金融控股股份有限公司
臺灣
台北市
忠孝東路二段 123 號
14 樓

Holds Statement No: GHGEV 1190

Verification opinion statement
As a result of carrying out verification procedures in accordance with ISO 14064-3:2006, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- The Greenhouse Gas Emissions with the Mega Financial Holding Company for the period from 01/01/2016 to 31/12/2016 is 7,218.29 tonnes of Carbon Dioxide equivalent, including scope 1 emissions 472.63 tonnes of Carbon Dioxide equivalent and scope 2 emissions 6,745.66 tonnes of Carbon Dioxide equivalent.
- No material misstatements for the year 2016 Greenhouse Gas Emissions calculation were revealed.
- Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO/CNS 14064-1:2006.

For and on behalf of BSI:

Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 27/03/2017 Latest Issue: 27/03/2017

Page: 1 of 3

...making excellence a habit.

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards institution will not, in providing this 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 Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. 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 Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above name client only.

節能減碳措施

減少公務車使用，降低油耗

- 鼓勵採視訊或音訊系統以代替出差，推行e化學習，減少舟車往返。
- 必要之差旅活動，鼓勵搭乘大眾運輸工具，避免開車，減少汽油使用。

照明設備設定管理，節能燈具採購

- 午休關燈1小時。
- 陸續汰換舊型燈具，選用符合節能標章(T5、LED)照明燈具或高功率電子安定器及高功率省電燈管。
- 結合中央電力監控系統控制各大樓公共區域、辦公區域等照明設備，調整區域照明亮度。
- 無人員進出之庫房關閉照明。
- 調整各子公司騎樓、停車場及廣告招牌燈啟閉時間。

設定空調開關時間，調控冰水溫度，汰換老舊空調

- 空調主機減少使用時間(早上8點~晚上6點)。
- 更換為節能冷氣機。
- 假日加班控管空調用電申請。
- 更新老舊設備時，採購變頻空調主機及變頻水泵。
- 結合中央電力監控系統控制設備自動啟停。
- 空調冰水主機出水溫度約11~13°C，長時間不使用之房間關閉空調風機電源。
- 頂樓裝設遮光網避免陽光直曬，使室內溫度可降低1~2°C，提升空調效能。

管控電梯尖離峰使用

- 電梯減量使用推行上、下2樓層走樓梯運動。
- 上、下班離峰時段關閉部分電梯。
- 汰換老舊電梯(15年以上)設備，改採新型變頻馬達電梯。
- 採用電腦控制節能模式，無人使用時自動關閉電源。

電腦設備及飲水機用電時間控制

- 下班關閉印表機、電腦、螢幕等電源。
- 飲水機設定開、關時間(早上7點~晚上6點)。

認購綠色電力

- 響應政府再生能源政策、兆豐銀行於2015年及2016年各參與認購台灣電力公司25萬度綠色電力，累計已認購50萬度。

自願性3年節電5%宣示

- 兆吉大樓參與經濟部能源局企業自願性3年節電5%宣示大會活動，2015年8月獲贈「節能企業」獎牌。

「燈不亮月亮」中秋節關燈節能及認養路樹活動

- 響應城市廣播公司之城市廣播網「燈不亮月亮」節能活動，自2008年起每年中秋節晚上8點~9點，關掉集團內所有的廣告招牌燈光以實際行動展現本集團的節能決心。
- 兆金大樓認養兆金大樓前人行道廣場的路樹及路燈。

機房使用環保滅火裝置

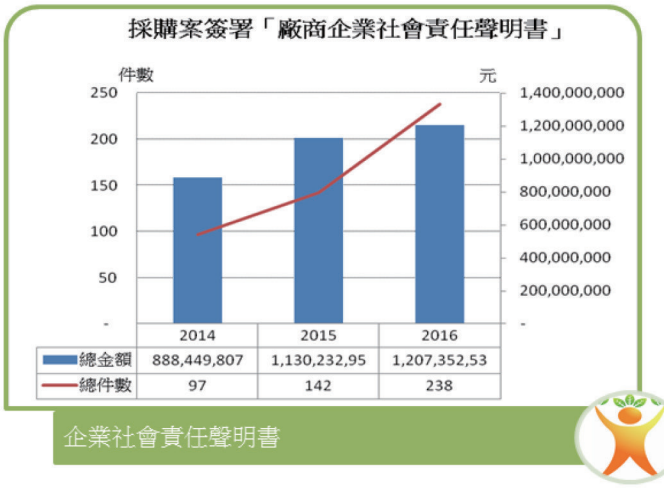
- 本集團多數採用ABC乾粉滅火器，資訊機房則率先採用環保氣體滅火器，以減少對於溫室氣體排放的危害。

廚房天然氣耗量管理

- 本集團員工福利餐廳於兼顧同仁健康用餐下響應環境保護，納入綠色環保思維改變烹飪方式，增加涼拌、蒸炊或輕食等，期能減少天然氣用量。

逐步擴大環境保護影響層面

要求承包商簽署「企業社會責任聲明書」



企業社會責任聲明書

- 本集團為善盡企業社會責任，自2017年7月起，所屬子公司辦理採購案時，要求新臺幣100萬元以上採購案之承包商簽署「廠商企業社會責任聲明書」。
- 2016年各子公司承包廠商簽署「廠商企業社會責任聲明書」合約金額為12.07億元，件數總計238件，較2015年金額11.3億元增加0.77億元，件數142件增加96件。

融資程序注重評估借戶是否善盡企業社會責任

兆豐集團致力尋求優質客戶，共同發展節能減碳、環境保護相關產業。

兆豐銀行 授信政策	• 融資需參考「赤道原則」 • 授信政策增訂注重借款戶善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任
兆豐票券辦理 授信業務	• 注意授信客戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任

綠色金融

兆豐金控密切觀察全球氣候變遷之樣態及相關產業之發展趨勢，希冀透過適切金融商品之提供，不僅可協助各利害關係人降低氣候變遷之衝擊，進而更積極協助企業透過產品或服務之提供，發掘新的產業機會，更可減緩氣候變遷之速度，驅使社會邁進永續發展。因此兆豐金控由金融服務業角度出發，推展節能減碳、環境保護等相關產業之融資服務，雖然金額受總體及個別產業景氣影響，兆豐銀行2016年對「太陽能電池製造業」之貸款件數為112件，總貸款金額為新臺幣92億元。

責任投資

兆豐銀行在投資標的之選擇過程中，不僅考量財務上之投資報酬，更進一步考量對社會及環境之影響，以具有永續發展前景的企業為優先，致力於扶持LED、太陽能電池、廢棄物清理回收、汙水整治、土資場與土復場之經營、工業廢液回收再生等相關綠能產業。截至2016年底兆豐銀行共投資11家相關公司(其中2家於2016年度出清持股)，總挹注投資金額約新臺幣5.9億元。

兆豐投信發行的「兆豐國際綠鑽基金」，亦以投資全球抗暖化趨勢、環境污染衍生輔助性醫療、全球能源與農礦資源等相關產業為主。除提供投資人掌握全球投資趨勢及管道外，亦能間接支持環境保護，至2016年底基金規模約為新臺幣1.1億元。此外，兆豐投信亦極為重視上市櫃公司是否善盡社會責任。截至2016年止該公司投資標的(Stock Pool)共計有388檔個股，其中148檔附有CSR報告書，占比約38.1%。

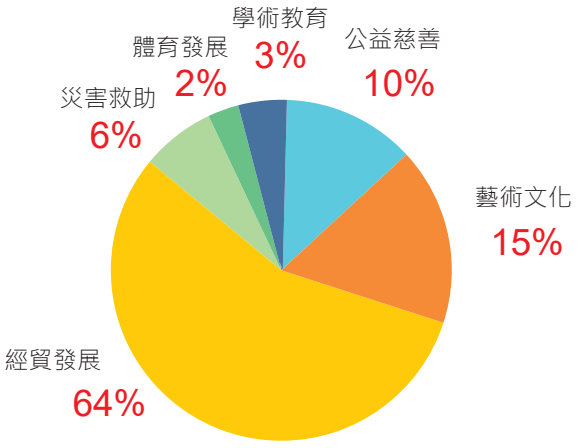
社會公益

兆豐金控關懷社會、推廣公益視為創造企業價值的一部份，一個企業的成功除了自身的努力外，仍需要一個祥和社會的支持方可增長企業進步。兆豐金控旗下「財團法人兆豐慈善基金會」與「財團法人兆豐銀行文教基金會(原財團法人中國商銀文教基金會)」，以人為本的價值，塑造品格文化，在追求企業成長的同時，更為社會注入更多對城市文化、關懷弱勢家庭學童受教育的機會，塑造兆豐金控在人文精神層面的獨特企業文化。

2016年度兆豐金融集團捐贈贊助情形

項目	金額
學術教育	3,292,253
公益慈善	11,370,034
體育發展	2,890,569
藝術文化	18,214,144
經貿發展	75,441,383
災害救助	7,530,000
合計	118,738,383

單位：新台幣元



2016年度集團捐贈與贊助支出

弱勢關懷	贊助「金融有愛-食(實)物銀行」公益活動 辦理「歲末關懷兆豐送暖」活動 推動「微型個人傷害保險」 捐助弱勢發展機構 「105年度微型保險暨各類保險宣導活動-草地音樂會暨園遊會 獲頒《經濟弱勢青年工讀計畫》感謝狀
金融知識推廣	贊助中華民國內部稽核協會「105年度研討會」活動 贊助經濟日報「2016大師論壇」 贊助遠見雜誌「第13屆華人企業領袖遠見高峰會」活動 贊助世新大學「海峽兩岸金融暨青年企業家論壇」學術研討會 贊助105年度中華經濟研究所多項財經活動 贊助經濟日報發行之「2016年中華民國經濟年鑑」特刊 贊助「金融服務業教育公益基金」
社會參與	體育發展 社區營造 災害救助
兆豐慈善基金會	兆豐慈善基金會志工 兒童福利 青少年福利 老人福利 身心障礙福利 急難救助 醫療補助
兆豐商銀文教基金會	青少年教育 國小教育 生命/生態/藝術教育 藝文 公益

7.1 關懷弱勢發展希望

一 贊助「金融有愛-食(實)物銀行」公益活動

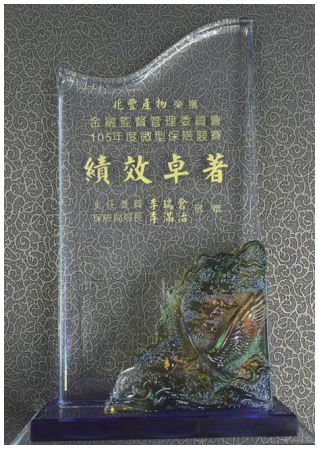
由金管會委請台灣期貨交易所辦理的「金融有愛-食(實)物銀行」公益活動，是以實際行動善盡企業社會責任，主要贊助對象為清寒弱勢族群，將所採購的愛心食物分送偏鄉與弱勢家庭，希望藉由拋磚引玉喚起社會關注，並同心協力幫助偏鄉地區弱勢家庭渡過生活困境。

二 兆豐銀行辦理「歲末關懷 兆豐送暖」活動

歲末寒冬之際，為持續踐履關懷弱勢，讓受關懷者感受企業及社會的溫暖人情，兆豐銀行辦理「歲末關懷　兆豐送暖」活動，以貧困無依之長者、小孩或失能、失智者照護機構為優先對象，共捐贈五家慈善機構，捐款金額計60萬元。

三 推動微型保險

兆豐產險自2010年首推微型保單產品，同時秉持照顧弱勢族群的公益精神，每年皆向花蓮縣玉里鎮中低收入戶購買洛神花、香菇、無硫金針等農產品，也在2016年舉辦「微型、高齡化、地震保險暨各類保險宣導活動草地野餐音樂會暨園遊會」，藉由遊戲互動體驗及保險宣導活動贈送現場民眾，深獲民眾好評，2016年度共計協助個案1,426名，榮獲金管會保險局核定符合「保險業辦理微型保險業務應注意事項」之獎勵規範，獲頒「績效卓著」殊榮之肯定。



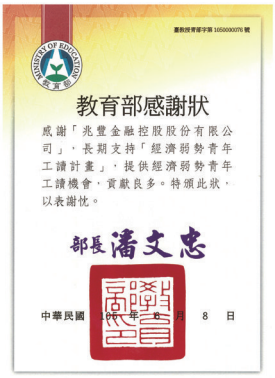
四 兆豐產險為發揮愛心，2016年度共捐助13個單位，
藉此照顧更多弱勢族群、實踐關懷社會之企業社會責任。

兆豐產險2016年贊助團體

玉里鎮公所愛心專戶
新北市樹林區原住民族關懷協會
嘉義縣原住民族發展協會
台灣原聲教育協會
桃園縣私立祥育啟智教養院
展翼合唱團
天主教靈醫會私立聖嘉民啟智中心
大澳灣文化工作團
台北市自閉兒社會福利基金會
新莊中港日間照顧中心-小型作業所
天生我才大安站
大安公坊
嘉義市福安王爺慈善會

五 兆豐金控獲教育部頒贈《經濟弱勢青年工讀計畫》感謝狀

兆豐金控響應教育部青年發展署「照顧經濟弱勢家庭青年計畫」，2012起至2015年共計提供170個在學青年工讀機會，2016年持續提供了54個在學青年工讀機會，協助青年從工讀中也可以體驗學習職涯的競爭力，提早為未來就業作準備，兆豐金控因配合此計畫成效良好，2016年6月8日獲教育部頒贈「感謝狀」。


教育部感謝狀

感謝「兆豐金融控股股份有限公司」，長期支持「經濟弱勢青年工讀計畫」，提供經濟弱勢青年工讀機會，貢獻良多。特頒此狀，以表謝忱。

部長 潘文忠

中華民國 105 年 6 月 8 日

7.2 培育社會金融知識

一 兆豐金控贊助中華民國內部稽核協會「2016年度研討會」活動

贊助中華民國內部稽核協會「2016年度研討會」活動，藉由本活動增進與國內內部稽核領域之產官學各界人士交流，以促進國內內部稽核制度之健全發展。

二 兆豐金控贊助經濟日報「2016大師論壇」

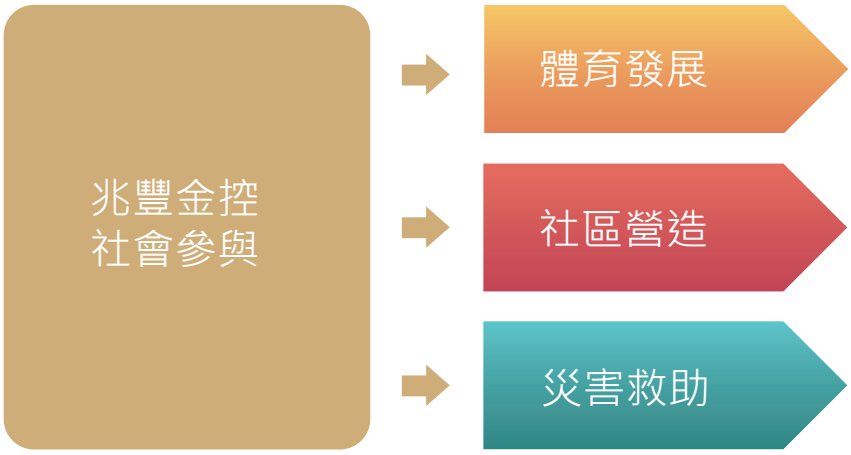
經濟日報邀請2015年諾貝爾經濟學獎得主迪頓(Angus Deaton)對全球趨勢與台灣未來展望提供見解，其中又以台灣為例，分析消費、貧困與不平等研究，發表內容將可做為我經濟發展之標竿及參考。

三 兆豐金控為持續關注21世紀企業的發展機會，結合華人企業經營特質，贊助遠見雜誌「第13屆華人企業領袖遠見高峰會」活動，透過領袖高峰會的平台與交流，洞悉未來商業發展的機會與產業趨勢。

四 兆豐銀行贊助世新大學「海峽兩岸金融暨青年企業家論壇」學術研討會，此活動針對金融合作與文化創意產業，邀請兩岸專家與青年企業家共聚一堂，藉由集思廣益及研究討論，促進雙方學術交流，此研討會有助推展兩岸實質合作關係。

五 兆豐銀行贊助2016年度中華經濟研究院「中華財經政策高峰會」、「中華財經趨勢研討會」、「中華財經專題報告」、「中華菁英領袖班」、「邀請大陸財經名人訪台」等活動，以上研究報告可供「經濟相關統計資料庫之運用」。兆豐銀行贊助該論壇，運用該院長期累積研究資源，提供中、高階主管人員國際財經視野及經營管理知識之學習平台並支持學術發展。

六 兆豐銀行贊助經濟日報發行之「2016年中華民國經濟年鑑」特刊，年鑑內容分為「本年專題」、「一般經濟」及「產業部門」等三大主題，此特刊內容豐富詳實，為各方投資、創業之重要參考指標。



7.3 社會參與

一 體育發展

- 兆豐金控與財政部轄下國稅局合辦「財政部統一發票盃路跑活動」，截至2016年止，已連續辦理5年。2016年辦理時間為9月4日，地點在彰化縣鹿港體育場，活動主要目的為提倡全民運動風氣，並響應政府推廣消費索取統一發票，活動所募集發票358,588張全數捐贈弱勢團體。

- 2016年持續第三年贊助臺南市大內舉重隊，持續長期關注與栽培台灣體壇舉重選手。

- 2016年持續第三年贊助由中華民國網球協會主辦之「華國三太子國際男子網球挑戰賽」，推廣體育賽事，以台灣傳統文化為主軸，成功開創職業網球與地方文化結合先例，增進台灣網球活動國際交流，提高民眾對運動發展的支持與參與。

社區營造

- 兆豐金控愛護樹株，認養大門前綠樹，含清掃、雜草拔除、澆水、修剪及巡視等，為市容與環境之美化盡一份心力。

- 2016年兆豐銀行設有532台自動櫃員機遍及全國，為便利離島居民能享用金融服務，除於金門設置服務據點外，並設有4台自動櫃員機提供全天候服務。在提升自動櫃員機服務品質上，除裝設存提款多功能機器57台，另外設有外幣提款機25台，提供美金、人民幣、港幣、日幣及歐元之提款服務。兆豐證券於全國設有44家分公司，其中於人口相對較少之鄉鎮如虎尾、斗南，以及農業經濟型態之鄉鎮如麻豆、西螺等地區亦設立分公司，以全方位的理財服務解決當地居民理財上的需求。

災害救助

2016年2月6日高雄市清晨發生6.4規模地震，致鄰近台南市永康區多棟大樓倒塌，造成嚴重傷亡及財產損失，兆豐金控發揮愛心，捐助台南市政府社會救助專戶新台幣500萬元，幫助高雄市受災地區早日重建市容。另2016年7月8日強颱尼伯特襲台，重創台東、屏東等地區，本集團轄下商銀、票券及證券子公司秉持人溺己溺精神共同捐款新台幣250萬元，希望能藉此捐助協助災民早日重建家園！

四 兆豐慈善基金會

1.兆豐慈善基金會目的事業包括兒童福利、青少年福利、老人福利、身心障礙福利、急難救助與醫療補助，2016年共協助127件個案，贊助經費計新台幣6,155,907元，贊助內容如下：

(1)兒童福利執行經費計941,600元，主要用於弱勢清寒學子弦樂團經費、偏遠地區課輔方案及認養弱勢家庭兒童。

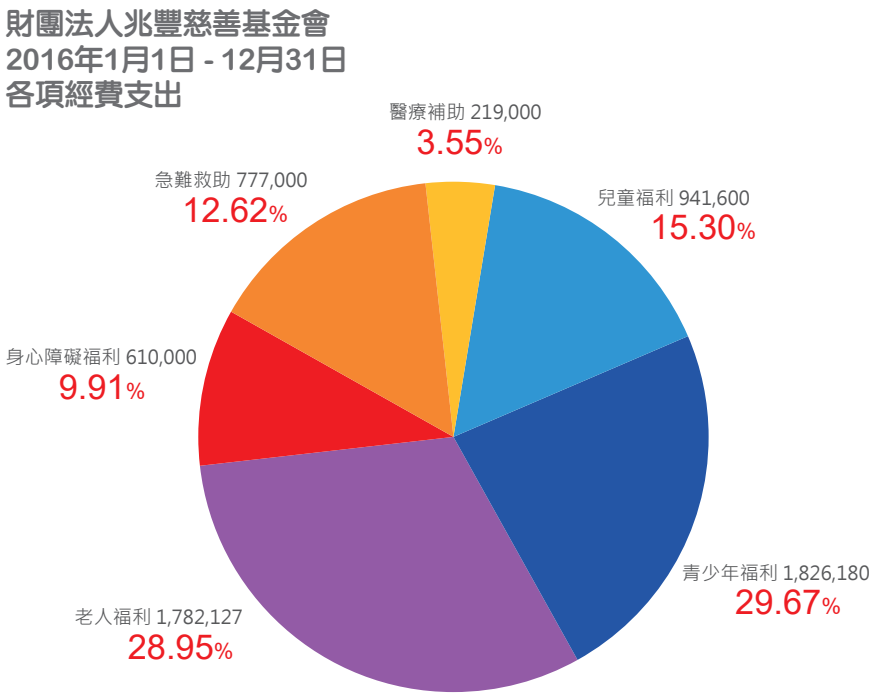
(2)青少年福利執行經費計1,826,180元，主要用於補助經濟弱勢家庭學子學雜費與生活費、偏遠地區貧困高中職學生營養午餐及偏鄉青年返鄉服務計畫。

(3)老人福利支執行經費計1,782,127元，主要用於贊助老人失智失能篩檢服務、社區安寧關懷、捐助安老院一般經費、銀髮族音樂心靈輔療及銀髮長者小巨蛋表演活動經費。

(4)身心障礙福利執行經費計610,000元，主要用於贊助送藝術進校園、視障者巡演、學習障礙者寒暑假啟發課程經費。

(5)急難救助共支出計777,000元，主要用於貧困病患生活急需或喪葬補助費。

(6)醫療補助共支出計219,000元，主要用於醫院或社會局(處)轉介清寒病患醫療補助。

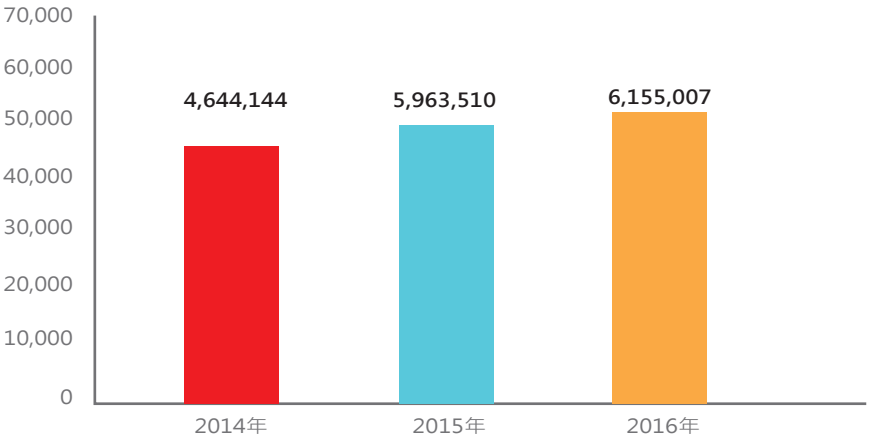


2.兆豐慈善基金會志工

兆豐慈善基金會志工由集團員工組成，目前固定每月前往新北市八里區台灣天主教安老院服務，主要服務內容是陪伴長者「老歌回味」，基金會三年志工服務資料如下：

年度	志工數	服務次數	服務人次
2014	23	95	1,223
2015	29	73	750
2016	29	73	1,000

兆豐慈善基金會2014~2016年經費支出比較圖



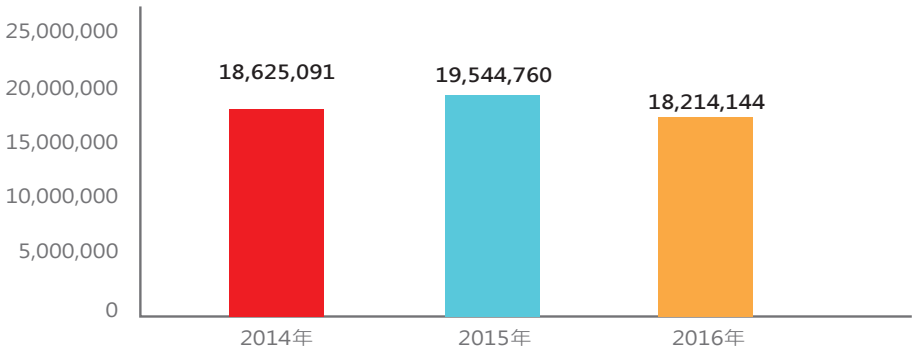
單位：新台幣元

五 兆豐國際商業銀行文教基金會

長期致力於國/高中、國小與生命生態藝術教育、藝文公益，2016年贊助57件教育、藝文與公益團體。

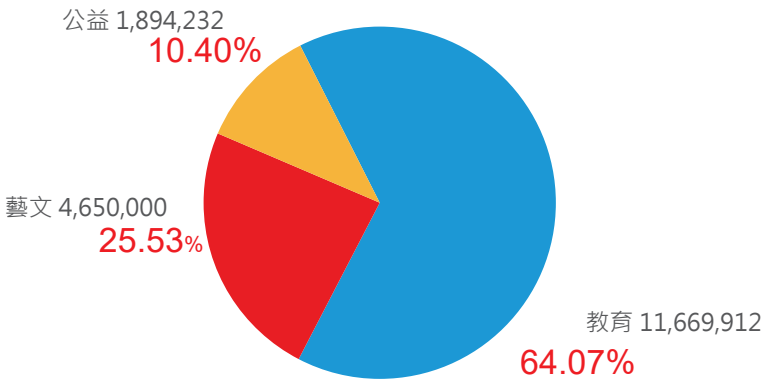
兆豐國際商業銀行文教基金會2016年贊助團體

兆豐國際商業銀行文教基金會2014~2016年經費支出比較圖



單位：新台幣元

兆豐國際商業銀行文教基金會2016年業務執行費用



主軸	指標名稱	數據
教育	偏鄉國中閱讀「好讀周報」	4校20班 (學生:492人/老師172人)
	偏鄉國小閱讀「未來兒童」「未來少年」	10校26班 (學生:34人/老師26人)
	偏鄉國小閱讀「國語日報」「國語週刊」	20校120班 (學生:1,129人/老師120人)
	霧鹿國小布農傳統祭儀歌謠培訓隊	學習人數:45人
	南投縣大成國中原舞與太鼓社	原舞社:40人　太鼓社:26人
	當代傳奇-戲曲校園推廣與人才培育計畫	全國131場

霧鹿國小布農傳統祭儀歌謠培訓隊

南投縣大成國中--原舞社

南投縣大成國中—太鼓社

南投縣大成國中--原舞社與太鼓社

贊助繪本活動

- 兒童家鄉故事繪本，把對於這片土地的記憶，透過文字與圖像把它流傳下來，探查家鄉的共同回憶，透過孩子們的畫筆勾勒出其中的點點滴滴，呈現家鄉的真與美。

- 阿公阿嬤故事繪本，鼓勵長者創作自己的故事繪本，透過藝術創作讓長者得以回顧、抒發自己的生命歷程、重新溫習年華記憶。

- 當代傳奇劇場長期致力於推廣京劇傳統之美，希望將京劇這項精緻美麗又具傳統的表演藝術深耕至全台，讓更多民眾透過講座認識京劇。

主軸	指標名稱	數據
藝文	台北愛樂-台北國際合唱音樂節	1.經典音樂會 (演出:800人/觀眾12,000人) 2.全台巡迴音樂會 (演出:300人/觀眾3,500人) 3.午間音樂會 (演出:200人/觀眾3,000人) 4.兩岸交流音樂會 (演出:1,200人/觀眾2,500人)
公益	「2016爺奶Color Walking--結婚進行曲」健走活動	民眾:約3,000位 (65歲以上:2900位/ 輪椅長者130位) 志工:262位

- 贊助「2016爺奶Color Walking--結婚進行曲」健走活動，號召長者以健康活力之姿參加健走，在臺北市大佳河濱公園登場，比照一般路跑活動，讓長輩用健走的形式一同挑戰，最高齡家族98歲也前來共襄盛舉。

「2016爺奶Color Walking--結婚進行曲」健走活動

贊助多扶事業

多扶事業成立於2009年，為臺灣第一家民營復康巴士公司，致力於提供優質無障礙交通服務的社會企業，讓行動不便者能夠自主掌握「行的需求」，有愛無礙，悠遊自在。兆豐銀行連續三年贊助多扶事業，包括2014年「無障礙旅遊喘息照護」計劃、2015年捐贈全新無障礙接駁專車250萬元及2016年「無障礙旅遊推廣」計劃。

兆豐銀行捐贈專車所服務的第一位貴客是身障兒童蕙伃以及他的家人，活潑可愛的惠伃也特別分享他乘車的初體驗心得，寬敞高亮的車廂空間，平穩不晃，不同於小型復康巴士，讓他能夠直挺挺地坐在車中十分舒服，免受彎腰駝背的痛苦，他覺得十分開心!謝謝在場每一個人的協助讓他能有難忘的體驗! 惠伃的媽媽葉小姐也感慨道，為了讓使用輪椅的孩子方便出門，每天八點都必須要打電話預約復康車，若必須等待候補，一整天心都懸著，生怕必須請假才能夠帶孩子上課。因此對於能有更多的無障礙服務專車投入服務行列深深感動。

8. GRI指標索引

下列指標經外部第三方公正單位BSI驗證，查證內容詳BSI獨立意見聲明書。

一般標準揭露

考量面	GRI 指標	說明	頁碼	對應章節 暨補充說明	備註
策略與分析	G4-1	組織最高決策者對於永續性與組織及其策略之相關性的聲明	4	董事長的話	
	G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	4	董事長的話	
組織概況	G4-3	組織名稱	8-10	永續發展	
	G4-4	主要品牌、產品與服務	8-10	永續發展	
	G4-5	組織總部所在地	8	永續發展	
	G4-6	組織營運所在國家數量及國家名	9	永續發展	
	G4-7	所有權的性質與法律形式	8	永續發展	
	G4-8	組織所服務的市場(包括地域分佈、所服務的行業、 客戶/受惠者的類型)	9	永續發展	
	G4-9	報告組織的規模(含員工人數、營運活動、淨銷售額、按債務或權益區分的資本總額、提供產品或服務之數量)	8-13 45	永續發展 員工照顧	
	G4-10	按地區 / 國別、雇用類型、聘雇合約、性別進行總勞動力的分析	45-47	員工照顧	
	G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	57	員工照顧	
	G4-12	描述組織之供應鏈	35	公司治理	
	G4-13	報告期間內組織規模、結構、所有權或供應鏈的重大變化	8 35	永續發展 公司治理	
	G4-14	說明組織對外部倡議的承諾是否具有因應相關之預警方針或原則	32-34 67-68	公司治理 環境保護	
	G4-15	列出經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	19 67-68	利害關係人之溝通 環境保護	
	G4-16	組織參與的公協會(如產業公協會)，和國家或國際性倡議組織的會員資格	14	永續發展	
鑑別重大考量面與邊界	G4-17	列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的營運實體，並說明包含在組織之合併財務報表或等同文件中但本報告書未包含的營運實體	2	關於本報告書	
	G4-18	界定報告書內容與考量面邊界的流程，並說明組織如何依循「界定報告內容的原則」	15-17	利害關係人之溝通	
	G4-19	列出所有於界定報告內容過程中所鑑別出之重大考量面	20	利害關係人之溝通	
	G4-20	就每一重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	20	利害關係人之溝通	
	G4-21	就每一重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	20	利害關係人之溝通	
	G4-22	對先前報告書中所載之資訊有進行重編的影響及原因	未重編	關於本報告書	
	G4-23	說明報告與先前報告期間在範疇與考量面邊界的顯著改變	2 20	關於本報告書 利害關係人之溝通	

考量面	GRI 指標	說明	頁碼	對應章節暨補充說明	備註
利害關係人議合	G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	15-17	利害關係人之溝通	
	G4-25	鑑別及選擇利害關係人的方法	15	利害關係人之溝通	
	G4-26	說明利害關係人議合的方式，包括依不同利害關係人群體及形式的議合頻率，並說明是否有任何議合程序是特別為編製此報告而進行	15-17	利害關係人之溝通	
	G4-27	經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應，包括透過報告回應，並說明提出關鍵議題與關注事項的利害關係人群體	15-17	利害關係人之溝通	
報告書基本資料	G4-28	所提供資訊的報告期間 (如會計年度或日曆年度)	2	關於本報告書	
	G4-29	上一次報告的日期 (若有的話)	2	關於本報告書	
	G4-30	報告週期 (每年或每兩年)	2	關於本報告書	
	G4-31	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	2	關於本報告書	
	G4-32	說明組織所選擇的“依循選項”，並依其選項表列GRI內容索引，若經外部查證，需特別標示	2	關於本報告書	
	G4-33	說明組織為報告尋求外部認證的政策與現行做法，及最高治理機構與管理階層是否參與報告書外部認證的程序	2 26	關於本報告書 公司治理	
治理	G4-34	說明組織的治理架構，包括最高治理機構轄下的委員會，並鑑別那些委員會分別負責經濟、環境及社會衝擊的決策	22 26	公司治理	
	G4-35	說明最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程	26	公司治理	
	G4-36	說明組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	26	公司治理	
	G4-37	說明利害關係人與最高治理機構在經濟、環境和社會議題上諮詢的流程。如果最高治理機構委派代理人進行諮詢，描述代理人為何及任何反饋給最高治理機構的流程	26	公司治理	
	G4-38	按執行董事、獨立董事、任期、性別等分類，說明最高治理機構及其委員會的組成	22-27	公司治理	
	G4-39	說明最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員(如果是，說明其在組織管理階層的功能及如此安排的原因)	22-23	公司治理	
	G4-40	說明最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則	22-23	公司治理	
	G4-41	說明最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程	25	公司治理	
倫理與誠信	G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	34	公司治理	
	G4-57	說明對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機制，如服務專線或諮詢專線	34	公司治理	
	G4-58	說明對於舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制，如透過直屬管理向上報告、舉報機制或是專線	34	公司治理	

特定標準揭露

考量面	GRI 指標	說明	頁碼	對應章節暨補充說明	備註
類別：經濟					
經濟績效	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	11-14 39-40	永續發展 客戶關係	
	G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	33 70	公司治理 環境保護	
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	48-50	員工照顧	
	G4-EC4	來自於政府的財務援助	14	永續發展	
市場形象	G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	48-50	員工照顧	
間接經濟衝擊	G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	39-40 73-84	客戶關係 社會公益	
	G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	39-41 73-84	客戶關係 社會公益	
採購實務	G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	35	公司治理	
類別：環境					
能源	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	60-62	環境保護	
	G4-EN5	能源密集度	63-64	環境保護	
	G4-EN6	減少能源的消耗	60-68	環境保護	
	G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	60	環境保護	
水	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	60	環境保護	
排放	G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	64-65	環境保護	
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	64-65	環境保護	
	G4-EN18	溫室氣體排放強度	64-65	環境保護	
	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	64-65	環境保護	
廢汙水和廢棄物	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	62	環境保護	
產品和服務	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	59-68	環境保護	
交通運輸	G4-EN30	為組織營運而運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊	59-68	環境保護	
整體情況	G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	63	環境保護	

考量面	GRI 指標	說明	頁碼	對應章節暨補充說明	備註
類別：社會(勞工實務與尊嚴勞動)					
勞僱關係	G4-LA1	按年齡組別、性別和地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	46-47	員工照顧	
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	48-50	員工照顧	
	G4-LA3	按性別統計育嬰假後復職和留任的比例	48	員工照顧	
勞/資關係	G4-LA4	有關重大營運變化對特定員工更動的最短預告期，包括有否在集體協商中明訂	57	員工照顧	
職業健康與安全	G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	50	員工照顧	
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	53	員工照顧	
	G4-LA8	工會正式協約中納入健康與安全相關議題	57	員工照顧	
訓練與教育	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	54-56	員工照顧	
	G4-LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	54-56	員工照顧	
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	56	員工照顧	
員工多元化與平等機會	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	23-24 45-47	公司治理 員工照顧	
女男同酬	G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資的比例	48	員工照顧	
勞工實務申訴機制	G4-LA16	經由正式申訴機制提交、處理和解決的勞工問題申訴的數量	57	員工照顧	
類別：社會(人權)					
投資	G4-HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	57	員工照顧	
不歧視	G4-HR3	歧視事件之總數，以及組織採取的改善行動	57	員工照顧	
結社自由與集體協商	G4-HR4	已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	35 57	公司治理 員工照顧	
童工	G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	35 57	公司治理 員工照顧	
強迫與強制勞動	G4-HR6	已鑑別為具體嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	35 57	公司治理 員工照顧	
保全實務	G4-HR7	保全人員接受與營運相關之組織人權政策訓練的百分比	50	員工照顧	
原住民權利	G4-HR8	涉及侵害原住民權利的事件總數，以及組織所採取的行動	57	員工照顧	
評估	G4-HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點之總數和百分比	57	員工照顧	
供應商人權評估	G4-HR8	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	57	員工照顧	
當地社區	G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	-	員工照顧	本集團為金融服務業，且均設立於都會區，無相關情事
	G4-SO2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點	-	員工照顧	本集團為金融服務業，且均設立於都會區，無相關情事
反貪腐	G4-SO3	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	33	公司治理	
	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	34	公司治理 員工照顧	
法規遵循	G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	30-31	公司治理	

考量面	GRI 指標	說明	頁碼	對應章節暨補充說明	備註
類別：社會(產品責任)					
產品及服務標示	G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類， 以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	42	客戶關係	本公司為金融服務業，所有金融商品皆依法規揭露
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	43	客戶關係	
行銷溝通	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	42	客戶關係	無相關情事
	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣 (包括廣告、推銷及贊助) 的法規及自願性準則的事件總數	42	客戶關係	無相關情事
顧客隱私	G4-PR8	經證實與侵犯客戶隱私權或遺失客戶資料有關的投訴次數	44	客戶關係	無相關情事
法規遵循	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	-	公司治理	無相關情事

金融服務業G4行業揭露指標

GRI指標	揭露項目	頁碼	對應章節暨補充說明
FS1	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策	22-26	利害關係人之溝通
FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	36-41	客戶關係
FS3	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程	36-44	客戶關係
FS4	改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序	26	公司治理
FS5	在環境及社會風險及機遇方面，與客戶/業務夥伴的相互影響	39-41	客戶關係
FS6	各項業務所佔的百分比 (按特定地區、規模及行業劃分)	9	關於兆豐金控
FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	39-41	客戶關係
FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	71-72	環境保護
FS9	評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序之稽核涵蓋面與頻率	28	公司治理
FS10	組織在環境或社會事宜上與其投資組合中的公司相互影響	70	環境保護
FS13	依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點	78	社會公益
FS14	改善弱勢社群享用金融服務的舉措	41 78	客戶關係 社會公益
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	42	客戶關係
FS16	提高金融知識的舉措	42 75	客戶關係 社會公益

社會責任索引對照表 (ISO 26000 Index)

GRI指標	揭露項目	頁碼	對應章節暨補充說明
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	22	公司治理
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	57	員工照顧
	人權的風險處境	57	員工照顧
	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	25	公司治理
	解決委屈	57	員工照顧
	歧視與弱勢族群	47	員工照顧
	公民與政治權	57	員工照顧
	經濟、社會與文化權	57	員工照顧
	工作的基本權利	45-47	員工照顧
勞動實務	聘僱與聘雇關係	45-47	員工照顧
	工作條件與社會保護	45-47	員工照顧
	社會對話	57	員工照顧
	工作的健康與安全	50	員工照顧
	人力發展與訓練	54-55	員工照顧
環境	污染預防	62	環境保護
	永續資源利用	58-68	環境保護
	氣候變遷減緩與適應	58-68	環境保護
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	58-68	環境保護
公平運作實務	反貪腐	34	公司治理
	負責任的政治參與	34	公司治理
	公平競爭	34	公司治理
	促進價值鍊的社會責任	35	公司治理
	尊重智慧財產權	34	公司治理
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	42	客戶關係
	保護消費者的健康與安全	39-44	客戶關係
	永續消費	39-44	客戶關係
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	42-44	客戶關係
	消費者資料保護與隱私	42	客戶關係
	提供必要的服務	41-44	客戶關係
	教育與認知	42-44	客戶關係

GRI指標	揭露項目	頁碼	對應章節暨補充說明
社區參與與發展	社區參與	77-78	社會公益
	教育與文化	81-84	社會公益
	增加就業與技術發展	39-40	客戶關係
	科技發展	36-41	客戶關係
	創造財富與收入	39-41	客戶關係
	健康	77	社會公益
	社會投資	39-41	客戶關係

聯合國全球盟約對照表(The UN Global Compact)

GRI指標	揭露項目	頁碼	對應章節暨補充說明
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	57	員工照顧
	保證不與踐踏人權者同流合污	57	員工照顧
勞工標準	企業應支持結社自由及切實承認集體協商權	57	員工照顧
	消除一切形式的強迫和強制勞動	57	員工照顧
	切實廢除童工	57	員工照顧
	消除就業和職業方面的歧視	57	員工照顧
環境	企業應支持採用預防性方法應付環境挑戰	63-68	環境保護
	企業應採取善盡更多企業環境負責任之作法	63-68	環境保護
	鼓勵開發和推廣對環境友善的技術	63-68	環境保護
反貪腐	企業應努力反對一切形式的貪腐，包括敲詐和賄賂	34	公司治理

上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表

項目	對應報告章節
第一章 總則	公司治理
第二章 落實推動公司治理	公司治理
第三章 發展永續環境	環境保護
第四章 維護社會公益	社會公益
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	公司治理
第六章 附則	公司治理

GRI G4 獨立檢核意見聲明書

兆豐金融控股股份有限公司 2016 企業社會責任報告書

英國標準協會與兆豐金融控股股份有限公司(簡稱兆豐金控)為相互獨立的組織，英國標準協會除了針對兆豐金控 2016 企業社會責任報告書進行檢核外，與兆豐金控並無任何財務上的關係。

本獨立意見聲明書的目的，僅作為對下列有關兆豐金控企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行檢核之結論，而不作為其他之用途。除對檢核項目提出獨立檢核意見聲明書外，對於關於其他目的之使用，或閱讀此獨立檢核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。.

本獨立檢核意見聲明書係基於兆豐金控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的。

對於這份獨立檢核意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由兆豐金融控股股份有限公司一併回覆。

檢核範圍

兆豐金融控股股份有限公司與英國標準協會協議的檢核範圍，係依據全球永續性報告(GRI)G4 版指南(2013)核心選項評估兆豐金控 2016 企業社會責任報告書其內容遵循 GRI G4 版指南核心選項的本質和程度，對於報告書揭露的原始數據不屬於本次檢核範圍。

意見聲明

我們總結兆豐金控 2016 企業社會責任報告書內容，對於兆豐金控的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。

我們的工作是由一組具有依據全球永續性報告 G4 版指南檢核能力之團隊執行，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。我們認為就兆豐金控所提供的足夠證據，表明其依循全球永續性報告 G4 版指南的報告書方法和他們的自我聲明符合全球永續性報告 G4 版指南核心選項係屬公允的。

全球永續性報告指南

兆豐金控提供有關符合全球永續性報告 G4 版指南的自我宣告，與相當於" 核心選項"(揭露每項重大考量面有關的至少一個績效指標) 的相關資料。基於檢核結果，我們確認報告書中參照 GRI 社會責任與永續發展的相關指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋兆豐金控的社會責任與永續性議題。

重大性

兆豐金控公布永續經營相關資訊使利害關係人得以對組織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兆豐金控的重大性議題。

利害關係人包容性

本年度報告書反映出兆豐金控已尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業永續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書與揭露經濟、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，這份報告書涵蓋了兆豐金控的包容性議題。

永續性

兆豐金控此份報告書所展現的績效已涵蓋廣泛範圍的永續性。

完整性

兆豐金控於本報告書中涵蓋績效指標與所定義之報告書範圍應足以反映相關顯著之經濟、環境及社會衝擊，並且使相關的利害關係人能審查組織於報告書期間的績效。這份報告書涵蓋了兆豐金控的完整性議題。

責任

這份企業社會責任報告書書所屬責任，為兆豐金控負責人所有。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檢核意見聲明書。

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。本檢核團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、GRI G4、ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與碳足跡檢核員資格之成員組成。本檢核係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
2017-05-26

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.

兆豐金融控股股份有限公司
Mega Financial Holding Co., Ltd.

台北市忠孝東路二段123號14~17、20~21樓
14~17、20~21F., No. 123, Section 2,
Jhongsiao East Road,
Taipei,Taiwan, R.O.C.
Tel : 886-2-2357-8888
Fax : 886-2-3393-8755
Website : http://www.megaholdings.com.tw