



兆豐金控
Mega Holdings



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.



2017企業社會責任報告書 CSR Report

目錄 Contents

● 董事長的話	02
● 關於報告書	03
● 關於兆豐	04
● 兆豐CSR成果與永續績效	07
● 永續願景與經營策略	10
● 利害關係人議合	12
● 1 永續治理	15
1.1 公司治理	15
1.2 經營概況	18
1.3 風險鑑別與控管	19
● 2 社會共融	31
2.1 客戶服務	31
2.2 員工照護	36
2.3 社會參與	44
● 3 綠色環境	48
3.1 綠色營運	48
3.2 能源與溫室氣體管理	49
3.3 水資源管理	50
3.4 廢棄物管理	50
● 附錄一 GRI準則 重大議題管理方針對照表	52
● 附錄二 CSR委員會年度執行成效及推動計畫	56
● 附錄三 全球永續性報告指標GRI準則對照表	59
● 附錄四 BSI GRI準則獨立保證意見聲明書	64

董事長的話



兆豐金控2017年稅後盈餘257.29億元，各子公司都交出了亮麗的成績單，其中兆豐銀行扣除美國聯邦儲備理事會FED相關罰鍰0.29億美元後稅後盈餘新台幣215.23億元，海外分行加上境外金融中心（Offshore Banking Unit，OBU）獲利占整體盈餘的58%，保持在國內銀行第一名的水準，顯示兆豐金控在國際金融專業方面，仍維持相當優異的表現。

兆豐銀行於2016年與美國紐約州金融服務署（New York State Department of Financial Services，NYDFS）簽署合意令後，即積極進行各項改善計畫。我們宣誓2017年為轉型元年，為建構法遵文化，鼓勵全體同仁報考國際反洗錢師證照，取得證照人數達到3,535人，居同業之冠；另，進行組織改造，將風險管理委員會位階提升至隸屬董事會，洗錢防制中心擴大編制為反洗錢暨金融犯罪防制處，部門工作人員增加至137人，除原有防制洗錢及打擊資恐（資助恐怖主義）業務外，將賄賂、貪腐、避稅、網路犯罪、舞弊等金融犯罪防治事項，一併納入職掌，與國際洗錢防制的觀念和作法接軌，領先台灣金融業。

為加強法遵、符合國際防制洗錢規範，我們建置系統、聘請顧問和專家，運用許多外部專業資源，投注極大的心力執行Action Plan各項計畫。法遵是金融業穩健經營的基石，我們將在「加強公司治理及建立企業全面法遵文化」方面持續努力，為贏回利害關係人對兆豐金控的信任，我們強化與客戶、股東、員工、媒體及主管機關等利害關係人之溝通，在經營風險和各方壓力下，持續堅持作對的事情。

兆豐金控投資及授信決策遵循責任投資與赤道原則的精神，考量投資、授信對象之財務及非財務資訊，並積極提供節能減碳、環境保護等相關產業資金，2017年底綠色授信金額達新台幣926億元，綠色投資達新台幣47億元。在普惠金融方面，2017年持續推動微型個人傷害保險、中小企業貸款及新創重點產業放款，開發多項數位金融服務包括數位存款、行動支付、行動銀行、基金App平台等，並持續提升數位金融服務比率；另，因應高齡社會的來臨，持續加強辦理安養信託及以房養老房貸業務。

兆豐金控提供身心障礙者與原住民多元平等就業機會，並配合政府鼓勵企業「增聘員工」與「為員工加薪」政策，2017年配合組織改造大量增聘員工，員工人數淨增加415人，並自2018年1月起為集團全體員工加薪。

兆豐金控持續推行各項節能減碳措施，擴大溫室氣體盤查範圍，並通過英國標準協會（BSI）查證，2017年人均能源消耗相較2016年顯著下降7%，顯示兆豐在節能設備置換、維護的努力。2017年兆豐銀行吉林大棧率先導入ISO 14001環境管理系統及通過驗證，另本集團自2015年起每年認購綠電25萬度，至2017年底止合計認購75萬度。

社會參與方面，我們鼓勵員工參與志工活動，除原有的財團法人兆豐慈善基金會志工團隊外，兆豐銀行於2017年正式建立志工制度，志工人數達729人，當年度服務時數4,222小時。為協助偏遠地區各級學校發展體育藝文活動，兆豐銀行連續三年贊助花蓮玉里國中射箭隊及宜蘭縣七所國小棒球隊、支持宜蘭馬賽國小管樂團汰換老舊樂器等。鑒於國內香蕉生產過剩，兆豐銀行向蕉農購買香蕉100公噸致贈客戶，扶助蕉農生計，並期待能拋磚引玉，導引社會共同關懷台灣、重視公益活動，為社會創造更多元化的價值，讓台灣更好。

兆豐過去一年積極進行全面改革，更是積極投入金檢缺失改善、防制洗錢制度建立，以及法遵文化再造，展望未來仍將持續強化公司治理、風險管理及防制洗錢制度的改善工作，並發揮兆豐在金融產業的經營優勢，致力與聯合國永續發展目標（SDGs）接軌，發揮正向影響力。

董事長

A handwritten signature in black ink, reading '張志元' (Zhang Zhiyuan).

關於報告書



本報告書為兆豐金控自2013年出版報告書發行以來，第5本揭露企業永續發展狀況報告。兆豐金控秉持誠信、透明、永續發展的原則，對利害關係人揭露兆豐企業永續規劃及實踐狀況，將2017年度兆豐金控於企業永續發展狀況，透過這本報告書向各利害關係人報告。

範疇

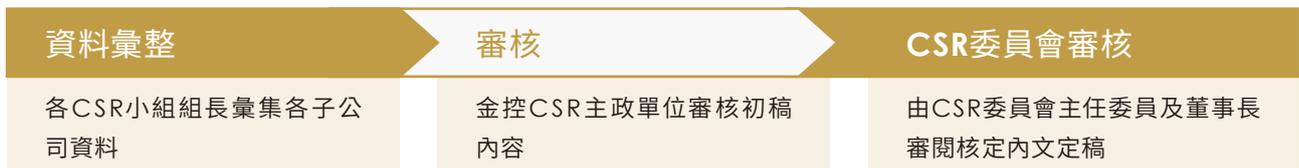
本報告書揭露的資料期間為2017年1月1日至12月31日間在公司治理、客戶承諾、環境保護、員工照護與社會參與之作為與各項績效數據，重大事件則揭露至2018年3月31日。本報告書內容之報告範圍以主要營運區域台灣為主，報告範疇與2016年報告書相同，包括本公司及子公司、財團法人兆豐國際商業銀行文教基金會、財團法人兆豐慈善基金會，未包括合併財務報告所含之海外子公司。

撰寫原則及綱領

本報告書依據兆豐2017年利害關係人議合結果之重大議題，擬定報告書之架構內容，並依循全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 之GRI永續性報導準則 (GRI Standards)、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撰。本報告書中之財務數據，係採用經會計師 (資誠聯合會計師事務所) 簽證之財務年報資料，所有財務數字以新台幣為計算單位。

內部審查管理流程

本報告書初稿由CSR小組組長彙集各子公司資料，提交金控CSR主政單位審核初稿內容，呈由企業社會責任委員會主任委員及董事長審閱後核准發行。



2017年企業社會責任報告書：2018年6月發行

報告書查證

本報告書於2018年6月通過英國標準協會 (British Standards Institution, BSI) 查證，依循GRI準則核心選項與AA1000 TYPE I: 2008 中度保證等級查證標準。BSI查證報告書附於本報告書附錄四。

意見回饋

若您對本報告書之內容或活動有任何疑問或建議，歡迎您與我們聯繫。

聯絡方式

兆豐金控管理部

地址：10058台北市中正區忠孝東路二段123號15樓

電話：+886-2-2357-8888#804

傳真：+886-2-3393-8755

e-mail：pr@megaholdings.com.tw

website：http://www.megaholdings.com.tw



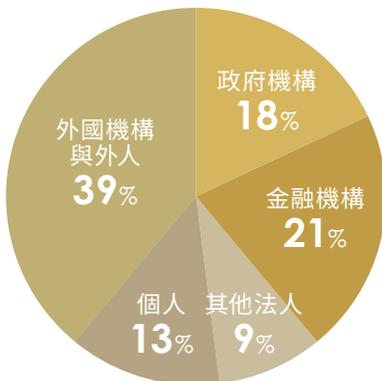
關於兆豐

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35,473.21億元
	含各子公司共計8,502人(正職人員)
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

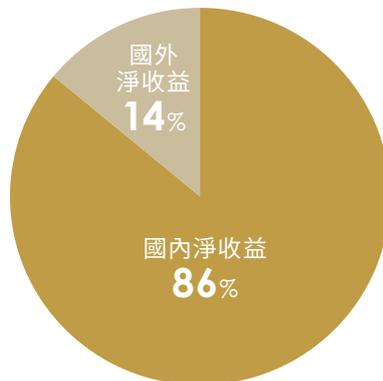
兆豐金控於2002年2月4日成立，同日起於台灣證券交易所掛牌上市，總公司位於台北市，以投資及對投資事業之管理為主要業務，直接持股之子公司包括兆豐銀行、兆豐票券、兆豐證券、兆豐產險、兆豐資產管理、兆豐國際投信、兆豐創投、兆豐人身保險代理人等八家。截至2017年12月31日止，本公司股本約新台幣1,360億元，市值新台幣3,270億元，於國內15家上市櫃金控中排名第四，集團員工共8,502人，較2016年底增加415人，主要係因兆豐銀行重視法規風險控管，增聘法遵與防制洗錢專才降低法遵風險。

股東結構



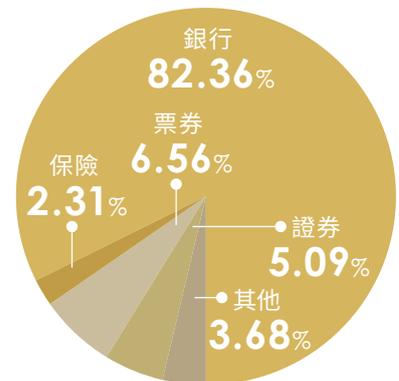
註：2017年8月11日止資料

國內外淨收益



資料來源
兆豐金控2017年合併財務報告

各子公司業務別淨收益

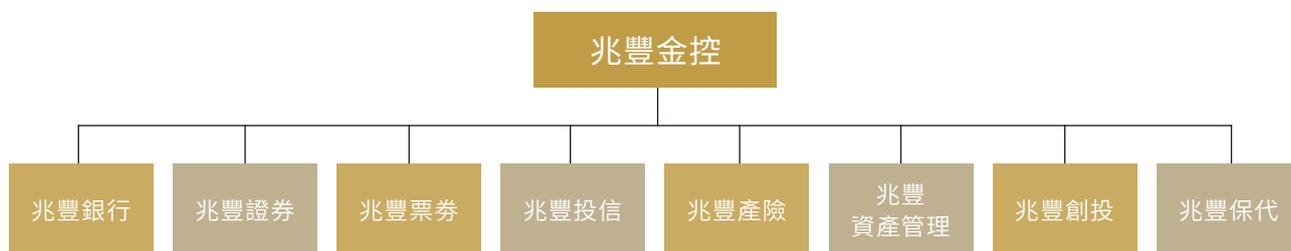


資料來源
兆豐金控2017年合併財務報告

■ 兆豐金控組織架構

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，其他子公司規模較小，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。

組織架構



■ 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。2017年稅後淨利新台幣215.23億元，EPS 2.52元，於國內銀行中排名第二。

兆豐銀行海外布局重點仍在亞洲國家，且以東南亞新興市場國家為主，截至2017年底，國內據點家數達108家，海外據點38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、印度、阿聯、緬甸、泰國、加拿大等19個國家或地區，其中海外分行22家，支行5家，代表處（含行銷辦事處）4處，暨泰國、加拿大子銀行及其分行共7家。

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

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。2017年經紀市占率3.06%，於業界排名第九。

■兆豐票券

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。

■兆豐投信

主要業務為證券投資信託業務、全權委託投資業務，2017年底管理之資產規模達新台幣887.66億元，於國內39家投信中排名第11名。

■兆豐產險

主要營業項目為經營財產保險業務暨經主管機關核准經營傷害保險及健康保險業務。

■兆豐資產管理

經營金融機構金錢債權之買賣業務，及依循政府規範從事都市更新、危險老舊建物改建之債權整合及墊付款項業務。

■兆豐創投

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。

■兆豐保代

提供個人及工商企業客戶合法優質的人壽保險商品，並協助選擇合適的保險規劃，達到全方位的風險管理服務，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政策併入兆豐銀行，尚在研議中。



兆豐CSR成果與永續績效

2017年治理績效

- ★ 金控女性董事比例27%。
- ★ 兆豐銀行設置「反洗錢暨金融犯罪防制處」，實施防制洗錢及打擊資恐業務。
- ★ 兆豐銀行於「法令遵循委員會」下成立「反洗錢暨金融犯罪防制委員會」，確保防制洗錢及打擊資恐各項措施之有效執行。
- ★ 兆豐金控及子公司員工洗錢防制教育訓練人數8,417人，兆豐金控及子公司董監事洗錢防制教育訓練人數73人。
- ★ 2017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1,100,000元及美金51,890元。
- ★ 兆豐金控及子公司客戶資安與個資教育訓練完成率皆大於99%。
- ★ 兆豐銀行協助政府推動5+2新創重點產業放款，2017年底放款餘額達3,807億元，為國內金融業者排名第三。
- ★ 2017年綠能科技放款餘額新台幣926億元。
- ★ 兆豐國際綠鑽基金為綠色金融相關概念基金，截至2017年底，基金規模新台幣1億元。

2017年社會績效

- ★ 兆豐銀行2017年共設置317台無障礙自動櫃員機設施。
- ★ 兆豐產險透過區塊鏈與智能合約技術，針對旅行綜合保險班機延誤部分，主動通知保戶符合理賠條件。
- ★ 兆豐銀行為強化員工洗錢防制、風險辨別能力，鼓勵考取國際反洗錢師證照 (CAMS)，投注近新台幣二億元補助與獎勵經費，取得CAMS的員工人數3,535人。
- ★ 導入員工協助方案 (Employee Assistance Program, EAP)，開辦心理諮商講座與服務，促進員工身、心靈健全發展。
- ★ 為確保員工有安全健康之工作環境與習慣，於2017年7月開始按月辦理臨場醫師訪視活動，進行環境與員工健康檢測、諮詢與相關宣導活動。
- ★ 核定「母性健康保護計畫」，透過健康評估與諮詢、針對高風險族群提供健康指導與追蹤、工作適性安排、衛教活動等，確保提供安全友善職場環境。
- ★ 辦理北中南大型音樂會，邀請在地師生參與，強化與所在社區、客戶之互動，並促進社區藝文發展。
- ★ 針對宜蘭、花蓮、台南等偏鄉國小、國中，策略性選擇符合在地文化及台灣優勢之少棒、射箭與舉重，長期贊助培訓經費。
- ★ 贊助新台幣80萬元予財團法人台灣關愛基金會，協助社會普遍忽視之無國籍寶實族群健康成長。
- ★ 贊助南投「親愛愛樂」弱勢樂團參與「維也納國際青年音樂節」，並獲弦樂合奏第一名。

2017年環境績效

- ★ 2015年~2017年共認購75萬度綠電，約新台幣80萬元。
- ★ 截至2017年底共有5棟大樓及10處分支機構取得ISO 14064-1溫室氣體盤查查證證書。
- ★ 兆豐銀行吉林大樓導入ISO 14001環境管理系統及通過驗證。

2017年獲獎紀錄

日期	頒發機構	獎項名稱	獲獎單位
2017/11	英國標準協會 British Standards Institution, BSI	★ CSR永續實踐獎	兆豐金控
2017/12	國際財經雜誌 International Finance Magazine	★ 台灣最佳創新銀行	兆豐銀行
2017/12	英國專業財經網路媒體 Global Banking & Finance Review	★ 台灣最佳商業銀行	兆豐銀行
2017/04	全球品牌雜誌 Global Brands Publications Ltd.	★ Best Banking Brand Taiwan 2017	兆豐銀行
2017/04	現代保險教育事務基金會	★ 「財金保險畢業生最嚮往產險公司」優等獎	兆豐產險
2017/05	金管會保險業務發展基金管理委員會	★ 微電影徵選獲「最佳人氣獎」	兆豐產險
2017/08	現代保險教育事務基金會	★ 保險信望愛獎 ★ 得獎「最佳專業顧問獎」(個人) ★ 優選「最佳通訊處獎」「最佳通路策略獎」 「最佳整合傳播獎」(公司)	兆豐產險

回應聯合國永續發展目標SDGs

聯合國於2015年通過了2030年永續發展議程的17項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，涵蓋治理、經濟、社會面向等目標，期望引導國際社會邁向一個更公平的世界共同願景。2017年兆豐全面檢視永續作為與SDGs的連結性，規劃出六項我們可長期投入的議題方向：SDG 4 (教育品質)、SDG 5 (性別平等)、SDG 8 (良好工作及經濟成長)、SDG 10 (消弭不平等)、SDG 13 (氣候變遷對策)、SDG 16 (和平與正義制度)，以下說明兆豐在2017年就此六項議題實際作為。兆豐未來將持續以SDGs議題為目標結合本身的核心能力創造更多的SDGs價值。

SDGs	兆豐作為	2017年實績	對應章節
 4 教育品質	關注弱勢家庭學子未來發展，並長期投入： <ol style="list-style-type: none"> 「職場工讀」，使其於在學期間即能提早釐清並準備未來職涯方向。 贊助偏鄉學童體育訓練與藝文比賽經費，促進其未來多元發展。 長期贊助金融講座及論壇，以推動金融教育普及化。 	<ul style="list-style-type: none"> 2012起至2017年提供254個在學青年工讀機會，2017年獲教育部頒贈「感謝狀」。 針對宜蘭、花蓮、台南等偏鄉學校，贊助棒球、射箭與舉重等贊助培訓經費共計530萬元。 贊助7場金融推廣研討會與論壇，累計志工時數540小時。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社會共融 ● 社會參與
 5 性別平等	秉持成員多元化之政策，平等看待性別與能力。	<ul style="list-style-type: none"> 金控女性董事比例27%。 集團女性員工比例57%。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 永續治理 ● 公司治理

SDGs	兆豐作為	2017年實績	對應章節
 <p>8 良好工作及經濟成長</p>	<p>員工為企業營運發展之根基，我們致力於提供健康、安全之工作環境、保障員工權益及全人發展之機會。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自2011年起獲選台灣證券交易所台灣就業99指數成分股。 自2014年起獲選台灣證券交易所台灣高薪100指數成分股。 2017年核定「母性健康保護計畫」並聘請醫師駐廠，透過健康評估與諮詢、針對高風險族群提供健康指導與追蹤、工作適性安排、衛教活動等，確保提供安全友善職場環境。 推動員工協助方案（EAP），確保員工身、心、靈健康。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社會共融 ● 員工照護
 <p>10 消弭不平等</p>	<p>推動微型保險產品，維護弱勢族群安全保障之基本人權。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2017年微型保險投保人數達2,272人，已累積9,825人承保。 自2015~2017年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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社會共融 ● 客戶服務
 <p>13 氣候變遷對策</p>	<p>推展綠色金融相關服務，協助綠色產業取得營業發展所需之資金，促進金融市場可自行運作支持綠能產業；提供適切金融商品，協助各利害關係人降低氣候變遷之衝擊。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 投資綠能相關產業共47億元。 發行綠色金融相關概念基金—兆豐國際綠鑽基金，截至2017年底，基金規模新台幣1億元。 2017年綠能科技放款餘額新台幣926億元。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 永續治理 ● 綠色金融
 <p>16 和平與正義制度</p>	<p>遵循洗錢防制相關法規，加強落實洗錢防制與風險控管機制。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐銀行設置「反洗錢暨金融犯罪防制處」，落實防制洗錢及打擊資恐業務。 於「法令遵循委員會」下成立「反洗錢暨金融犯罪防制委員會」，確保防制洗錢及打擊資恐各項措施之有效執行。 兆豐金控及子公司員工洗錢防制教育訓練人數8,417人，董監事洗錢防制教育訓練人數73人。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 永續治理 ● 公司治理



永續願景與經營策略

永續發展核心

■ 永續願景

積極實踐企業社會責任，以符合國際發展趨勢，並透過企業公民擔當，提升國家經濟貢獻，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以企業責任為本之競爭優勢。

■ 永續使命

1

落實公司治理

2

發展永續環境

3

維護社會共融

4

加強企業社會
責任資訊揭露

■ 永續承諾

兆豐履行企業社會責任，關注利害關係人之權益，在追求永續經營與獲利之同時，重視環境、社會與公司治理等面向，並將其納入公司管理方針與營運活動。

企業社會責任守則

兆豐為實踐企業社會責任，於2014年制訂企業社會責任守則及企業社會責任政策。將秉持誠信經營、穩健成長、永續發展之理念，致力於企業社會責任之實踐，以達到企業永續發展目標。

兆豐透過企業社會責任委員會，配合國內外企業社會責任發展及國際永續趨勢，進行檢討並提升企業社會責任作為，及追蹤企業社會責任成效。

企業社會責任政策

重點議題	政策
客戶服務	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。
員工照護	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。
股東權益	持續強化公司治理，提高營運績效，增加股東價值。
環境保護	將以呼應國際環境關注議題趨勢，結合兆豐永續發展之經營理念，發展綠色金融。
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。

*兆豐企業社會責任守則：<http://www.megaholdings.com.tw/upload/26/2017120511345648326.pdf>

*兆豐企業社會責任政策：<http://www.megaholdings.com.tw/upload/26/2017120511460351033.doc>

■ 經營策略

兆豐2017積極進行全面改革，以強化公司治理、提高董事會運作效能、推動人才培訓及子公司人員交流、落實法遵及內部稽核執行為目標，發揮兆豐在金產業的經營優勢，厚植營運根基，開創金融科技新服務。

■ 經營環境

受到外部競爭環境、法規環境及總體經營環境面臨之影響：

- (一) 銀行業者面臨跨足金融業務的科技業者所帶來的競爭壓力，近年來無不加速進行軟、硬體設備之轉換及人員培訓，投入金融業務轉型與金融科技 (FinTech) 服務業務的提升。2017年12月29日立法院三讀通過「金融科技發展與創新實驗條例」(金融監理沙盒)，將有利於建立金融科技創新實驗機制，加速金融服務業與非金融服務業之協力合作，提升我國金融科技之發展及金融業競爭力。
- (二) 為提高金融機構對法令遵循、防制洗錢及打擊資恐制度之重視，加強法遵人員及主管資格條件、專業訓練及其角色功能，落實洗錢防制等相關作業，2017年金管會修訂「國際金融業務分行管理辦法」、「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」、「金融機構防制洗錢辦法」、「銀行業及電子支付機構電子票證發行機構防制洗錢及打擊資恐內部控制要點」，要求OBU重新檢視客戶身分、對帳戶進行認識你的客戶 (KYC, Know your customer) 與風險程度分級。短期內此將使得金融機構之人員訓練、系統建置及組織調整等成本明顯上升，但長期而言，仍有利於我國金融業海外佈局與營運、提升國際競爭力。

■ 經營目標

維持穩定獲利及市場領先優勢，奠定成為亞洲區域性金融集團之地位

短期策略	中長期策略
<ul style="list-style-type: none"> 一、深耕客戶，創造集團綜效 二、專注及聚焦經營，創造股東最大價值 三、厚植風險管理文化，落實風險管理 四、強化資訊安全管理，提升數位處理能力 五、強化公司治理，落實企業社會責任 六、強化機構投資法人關係，提升資訊透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 一、深耕亞太，佈局全球 二、擴大企金及外匯業務優勢 三、強化消金及財富管理業務 四、通路模式改革及數位平台的建置與整合 五、加強子公司間業務整合，提昇集團綜效 六、培育國際化人才及當地特殊專才 七、擴大資本規模與配置，提高資金運用效能 八、提升全球營運及風險管理技能與系統

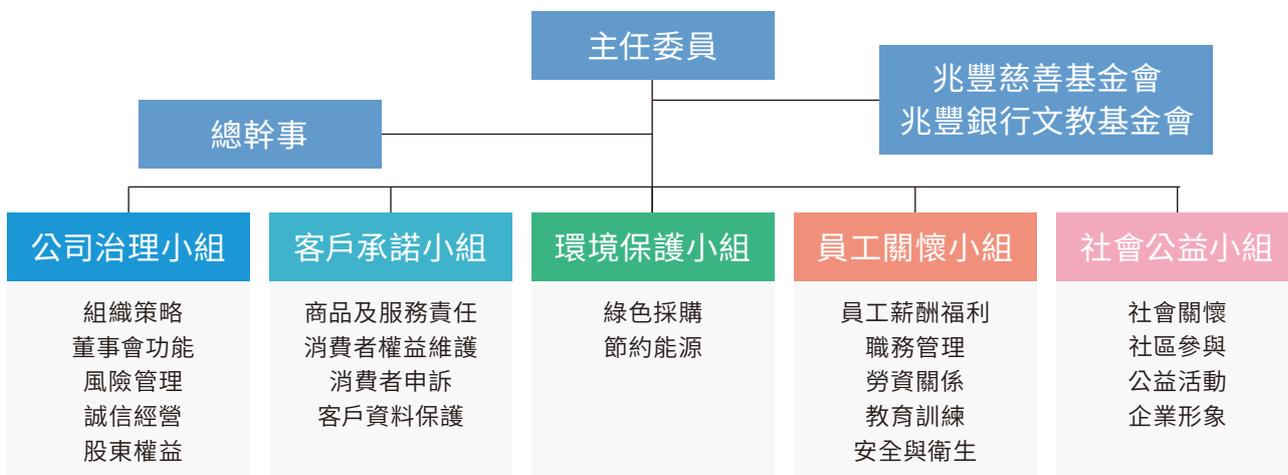
■ 2018年行動計畫

開發新客群及因應FinTech之發展，2018年將針對年輕族群推出專屬之信用卡產品、擴展電金跨境代收款服務、積極推動數位存款帳戶之開立。此外，為爭攬高齡化時代衍生之商機，將加強開發安養信託業務。

企業社會責任委員會組織與運作

兆豐金控於2013年底成立企業社會責任委員會，由金控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，區分公司治理小組、客戶承諾小組、環境保護小組、員工關懷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。

■ 企業社會責任委員會組織圖



每年年初各小組將以經濟、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，2017年共召開2次企業社會責任委員會，委員出席率為100%，2017年CSR執行成效及2018年的推動計畫，請參考附錄二。

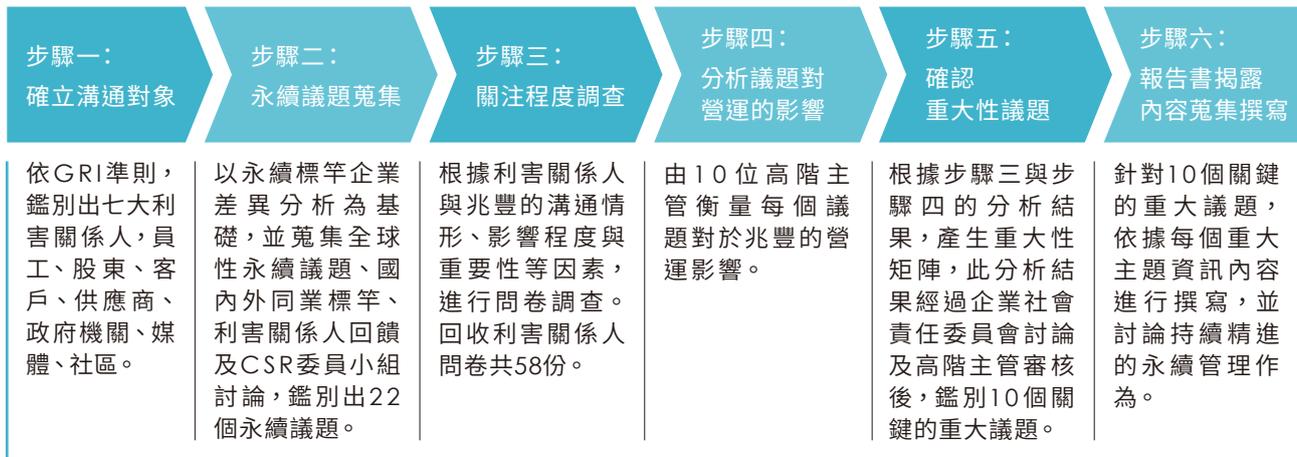


利害關係人議合

兆豐追求永續發展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「企業社會責任專區」蒐集其所關切的議題。

議合流程

兆豐為了解利害關係人對於公司永續議題的關注程度，以及自我檢視組織內部推動企業永續的成效，透過重大性分析流程，鑑別關鍵的永續議題。為此，我們遵循GRI準則與參考AA 1000SES標準，建構標準化的重大性分析。我們透過六大步驟如下圖：



建立溝通對象

為使報告書揭露的資訊更符合利害關係人期望，透過與該七大利害關係人的日常溝通管道我們也了解其所關注的議題，並在本次CSR報告書中給予回應。

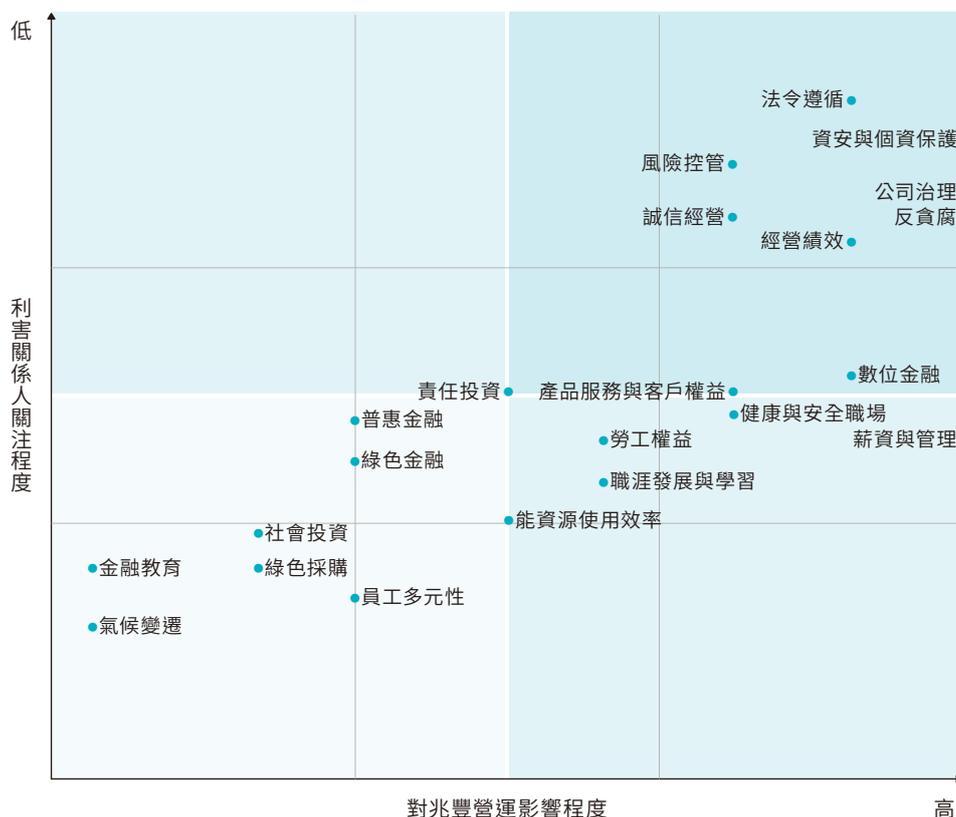
利害關係人關注議題與溝通方針

利害人關係	關注議題	溝通管道及回應方式
 投資人	<ul style="list-style-type: none"> 資安與個資保護 公司治理 反貪腐 法令遵循 經營績效 風險控管 誠信經營 責任投資 勞工權益 	<ul style="list-style-type: none"> 公告營運績效 (每月) 召開股東會 (每年) 於公開資訊觀測站公告揭露資訊 (定期及不定期) 參加國內外法人說明會及投資人關係會議 (不定期) 設置中英文網站，於「投資人專區」公告年報、財務、服務等資料 建立發言人制度
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 資安與個資保護 反貪腐 法令遵循 經營績效 風險控管 薪資與管理 誠信經營 	<ul style="list-style-type: none"> 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 舉行員工會議 (不定期) 舉辦員工安全衛生講座 (定期) 電子郵件 社群媒體 勞資會議

利害人關係	關注議題	溝通管道及回應方式
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> 資安與個資保護 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 法令遵循 誠信經營
 政府機關	<ul style="list-style-type: none"> 資安與個資保護 公司治理 反貪腐 法令遵循 	<ul style="list-style-type: none"> 經營績效 風險控管 誠信經營 綠色金融
 社區	<ul style="list-style-type: none"> 資安與個資保護 普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> 社會投資 勞工權益
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> 資安與個資保護 反貪腐 	<ul style="list-style-type: none"> 法令遵循 誠信經營 責任投資
 媒體	<ul style="list-style-type: none"> 資安與個資保護 公司治理 法令遵循 經營績效 	<ul style="list-style-type: none"> 風險控管 產品服務與客戶權益 普惠金融

重大性議題鑑別

兆豐於2017年企業社會責任報告書中導入重大性議題分析，將矩陣圖中橫軸為「對兆豐營運影響程度」及縱軸「利害關係人關注程度」同時為重要性高者，列為重大議題共10項重大性議題。重大主題鑑別分析圖如右所示。利害關係人議合結果在客戶隱私、反貪腐的關注程度相較2016年年顯著提升，兆豐皆已加強回應在永續治理章節中揭露。



兆豐2017年的重大性議題與GRI準則範疇邊界及對應之報告書章節請詳見下表，今年度兆豐更聚焦回應投資人、員工、客戶及政府機關等前四大利害關係人在重大議題的衝擊邊界，並說明對兆豐的意義及使命。

重大議題	對兆豐的意義	GRI 重大主題	對應章節	衝擊邊界				
				組織內		組織外		
				兆豐	員工	客戶	投資人	政府機關
1 資安與 個資保護	安全的金融資訊環境方可讓客戶信任，資安與個資保護是兆豐相當重視的議題與加強管控的項目。	客戶隱私	2.1.2 客戶權益維護	●	●	●	●	●
2 公司治理	公司治理之良窳攸關公司之品牌形象、長期策略發展與經營成果，故透過董事會成員的多元化、董事會績效評估等措施強化董事會的職能與績效，保障股東權益，尊重利害關係人權益及提高資訊透明度。	無適用GRI 重大主題	1.1 公司治理	●	●	●	●	●
3 反貪腐	建立反貪腐制度可降低法規風險，強化洗錢防制及打擊資恐各項改善措施之執行，可建立並落實從上而下的法遵文化。	反貪腐	1.3.2 反貪腐 和防制洗錢 及打擊資恐	●	●	●	●	●
4 法令遵循	法令遵循制度為兆豐重視的一環，除制定法令遵循制度相關之規範外，並於本公司與各子公司間建立重大違反法令通報機制。	社會經濟 法規遵循	1.3.5 法規遵循	●	●	●	●	●
5 經營績效	成長與獲利是企業營運的基本，提升整體營運效益，才能創造長期穩定經營績效。	經營績效	1.2.1 經濟績效	●	●	●	●	●
6 風險控管	在金融環境變化快速、科技日新月異、產品及業務愈益複雜，為維持有效之風險偵測機制，並遵從主管機關未來監理方向，需建置有效之內部控制及風險管理制度。	無適用GRI 重大主題	1.3.1 風險管理	●	●	●	●	●
7 誠信經營	本於廉潔、透明及負責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，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。	無適用GRI 重大主題	1.1.2 誠信經營	●	●	●	●	●
8 薪資與 管理	薪資對個人而言，不僅是工作的報償，也代表能力或才華的肯定，對公司而言，是成本也是對公司成長的投資。	員工多元化 與平等機會	2.2.3 薪資與福利	●	●			
9 數位金融	由於金融業相較於其他產業，具備數據類別多、品質佳、留存時間長等優勢，擁有較佳之數位發展機會，為妥善掌握及運用數據資源，應從中萃取出數據價值，以作為各項業務管理、產品開發及行銷推廣的基礎。	無適用GRI 重大主題	2.1.1 數位金融服務	●	●	●		
10 產品服務 與客戶權益	客戶服務為兆豐極度重視議題，每年進行完整的客戶滿意度調查，並提出檢討改進計畫，讓客戶服務品質持續向上提升。	無適用GRI 重大主題	2.1.2 客戶權益維護	●	●	●		

1 永續治理



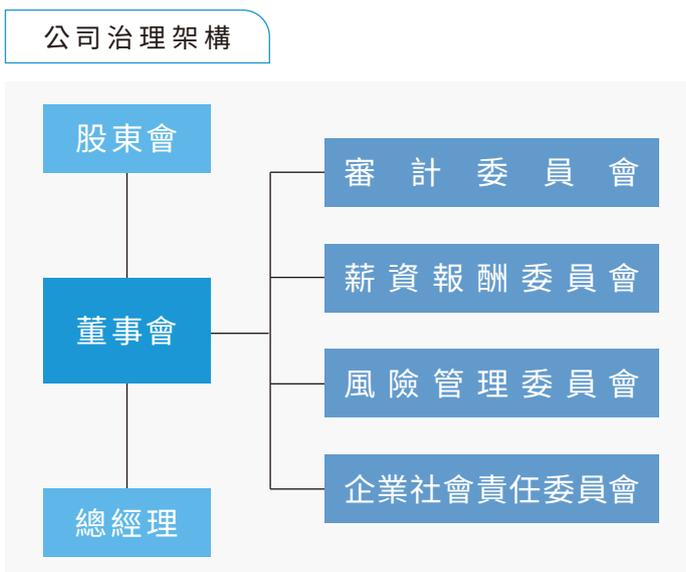
永續治理為近年兆豐極力提升的企業社會責任面向，亦是利害關係人關注重點，特別在面對金融法規日趨漸嚴、數位金融創新產品加速擴展，以及各項新興議題的挑戰。兆豐董事會持續提升公司治理作為、依循永續經營策略持續成長，及進行風險管理，以維持穩定獲利及市場領先優勢，以亞洲區域性金融集團為目標持續前進。

1.1 公司治理

董事會為兆豐最高治理單位，下設之審計、薪酬、風險管理及企業社會責任委員會在2017年出席率皆超過94%以上。在2017年風險管理委員會位階拉高至隸屬董事會層級，積極管控營運風險。兆豐金控在董事會女性成員佔比達27%，是為董事會成員多元化的成果之一。

1.1.1 治理結構

股東會是本公司之最高意思機關，進行公司股利分派、章程與重要章則、董事之選任與解任等重大事項決策。董事會為兆豐金控最高治理單位，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、風險管理委員會及企業社會責任委員會，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。



*企業社會責任委員會職掌內容請參考p.11

董事席次



政府機構持股(≥5%持股占比)情形

主管機關	持股比例	投票權比例
財政部	8.40%	9.37%
行政院國家發展 基金管理會	6.11%	6.81%

註：投票權比例＝
持股數 / (已發行普通股股數－大陸地區保留股數)

■ 董事會 (2017年共召開12次會議，平均出席率94%)

兆豐董事會設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。2017年董事會共召開12次會議，全體董事平均出席率(不含委託出席) 94%，每次董事會均至少一位獨立董事親自出席。

兆豐及子公司國內外主管機關及內外部稽核報告所提重大缺失及改善辦理情形、營運與業務重大事項等，均提報董事會，俾掌握因應時效。

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，討論及表決時應予迴避，且不得代理其他董事行使其表決權，兆豐該項規定均能確實落實執行。董事詳細背景資料請參閱兆豐2017年報，年報線上瀏覽：<http://www.megaholdings.com.tw/tc/Yearreport.aspx>

■ 審計委員會 (2017年共召開6次會議，平均出席率100%)

兆豐自2012年起設置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。

■ 薪資報酬委員會 (2017年共召開4次會議，平均出席率100%)

兆豐自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，本屆委員會召集人為林繼恆獨立董事，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，包含薪津、退職退休金、各項獎金及員工酬勞等項目，以及房屋或汽車之租金、油資等業務執行費用。兆豐金控給付總經理及副總經理各項酬金，除依公司章程定，並考量未來風險及參考同業外，配合公司經營績效按公司相關獎金薪酬辦法規定辦理，提報薪資報酬委員會及董事會審議通過。

總經理及高階管理層
持有股權成數

總經理	0
其他高階管理層平均	1.245

備註：按基本年薪之倍數計算

■ 風險管理委員會 (2017年共召開6次會議，平均出席率94.44%)

兆豐金控風險管理委員會自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主管列席委員會。委員會每兩個月召開會議乙次，監督本公司及子公司各項營運風險，其中2017年討論議題包含資訊安全駭客攻擊預防、客訴內部陳報程序加強、以及證券同業作業員舞弊防範等，並檢討集團及各子公司各類風險管理異常情形，追蹤改善進展，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。

1.1.2 誠信經營

兆豐為建立良好公司治理制度並塑造誠信文化，訂定公司治理實務守則、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，並定期向董事會報告誠信經營情形。

性別分配

女性	27%
男性	73%

年齡分布

50-59歲	8人
60-69歲	7人

董事學歷

大專	20%
碩士	27%
博士	53%

1.1.3 董事會運作

■ 董事會多元化

本公司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 (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)。2017年底15名董事中有4名女性，董事年齡介於50歲至59歲者共8人，60歲至69歲者共7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，專業技能包括風險管理、法令遵循、洗錢防制、財務金融、經濟分析、經營管理、內部控制、產業知識等。

兆豐金控未明文規定董事應有之出席率，但須依循董事會議事規則召開董事會。董事乃依循章程及「董事選舉辦法」採候選人提名制度，歷屆董事每3年進行選任，董事平均任期2年。

公司治理實務守則，請參閱網址：<http://www.megaholdings.com.tw/upload/26/2017120511415661923.pdf>

2017年度本公司董事會成員多元化情形

職稱	姓名	多元化核心項目								GICS (註2)
		性別	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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	金融
總經理	楊豐彥(註3)	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	金融
獨立董事	李存修	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	金融
獨立董事	孫克難	男	✓		✓	✓	✓	✓		金融
獨立董事	林繼恆	男			✓	✓			✓	金融
董事	蕭家旗	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	金融
董事	梁正德	男	✓	✓	✓		✓	✓		金融
董事	顏春蘭	女	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	金融
董事	邱俊榮	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	金融
董事	周瑞祺	男	✓	✓	✓					金融
董事	林宗耀	男	✓	✓	✓	✓		✓		金融
董事	邱月琴	女	✓	✓	✓	✓	✓			金融
董事	洪文玲	女						✓	✓	—
董事	葉秀惠(註3)	女	✓	✓	✓	✓	✓	✓		金融
董事	蔡秋發	男	✓	✓	✓					金融

註1：含法令遵循、洗錢防制專長。註2：全球行業分類標準第一級分類 (Global Industry Classification Standard, GICS)

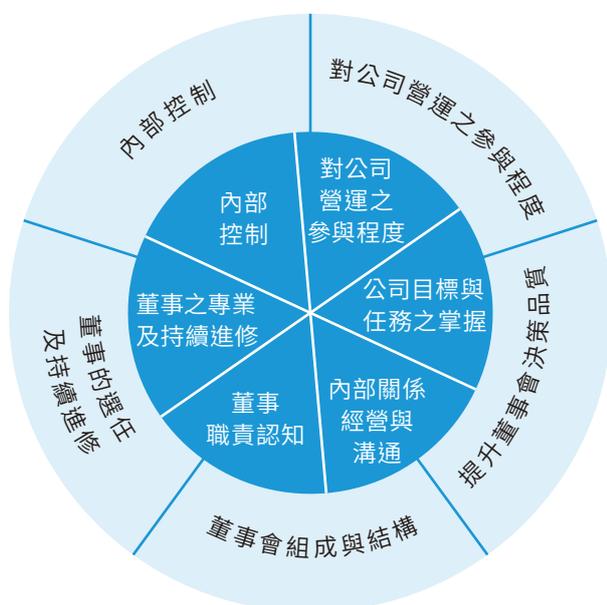
註3：總經理楊豐彥於107.2.7退休；董事葉秀惠於107.4.29請辭。

2017年各董事依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規範之時數持續進修，全體董事上課時數共計165小時，人均上課時數為11小時。進修課程內容包括公司治理、風險管理、內部控制、勞工關係、商業賄賂防範規範等。

2017年董事進修時數



董事績效考核重點



■ 董事績效考核

為提升董事會職能，兆豐2015年訂定董事會績效評估辦法 (<http://www.megaholdings.com.tw/TC/regulation.aspx>) 公布於網站及公開資訊觀測站 (<http://www.megaholdings.com.tw/TC/boardDirectors.aspx>)，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，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，評估效果及改善建議於每年3月底前提董事會報告。另為強化子公司董監事之監督管理，提升子公司之董事會職能，2017年起將子公司董事、監察人績效考核對象擴及所有子公司董監事，不以本公司或子公司經理人兼任者為限。

- 董事會及功能性委員會之考核項目
- 董事成員績效評估衡量項目

■保障股東權益

兆豐股東會從2011年起逐案票決，自2013年起董事選舉採候選人提名制，2015年起採電子投票，2017年股東會電子投票出席率逾72%。另為提升公司治理成效，本公司於2016年建立檢舉制度，設置內部及外部人員之檢舉管道，明定受理檢舉作業程序，並將檢舉專線及信箱公布於網站。

■資訊揭露

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 (Roadshow)。2017年度，兆豐與國內外投資法人進行262場次訪談會議及電話會議，並參與2場由外資券商舉辦之法人說明會。法人說明會之財務、業務資訊均揭露於公開資訊觀測站及本公司網站。

1.2 經營概況

兆豐近年受到外部競爭、法規及金融服務創新的快速變動，積極進行因應包含人員培訓、軟硬體設備提升及法規變革因應，並持續穩定獲利及市場領先優勢，以成為亞洲區域性金融集團為目標。

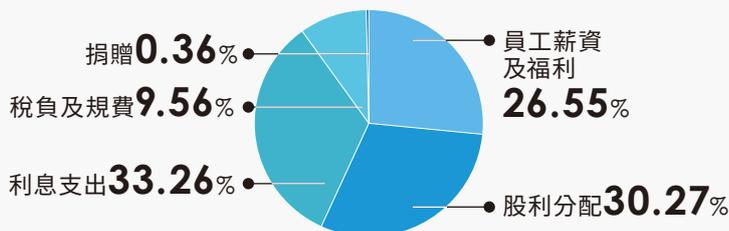
1.2.1 經濟績效

兆豐金控自成立以來持續穩定獲利與盈餘成長，2017年相較2016年稅後純益增長14.64%，整體表現穩健亮眼。

兆豐金控重視對於員工薪資與相關福利的保障，亦發揮社會回饋精神持續給予學術單位、公益慈善機構及其他社會團體捐贈與贊助資源。同時，遵守國家法規與應盡之義務，按照納稅規範繳納稅額。針對股利分配，兆豐金控秉持穩定之股利政策，並於章程明訂30%至100%可分派盈餘之股利提撥率，且現金股利不低於整體股利之50%。

項目	2015年	2016年	2017年
資產總額 (佰萬元)	3,398,518	3,319,791	3,547,321
權益總額 (佰萬元)	293,455	292,027	298,096
股本 (佰萬元)	135,998	135,998	135,998
淨收益 (佰萬元)	60,228	55,064	59,660
稅後純益 (佰萬元)	29,273	22,443	25,729
員工平均收益額 (仟元)	7,155	6,546	6,728
員工平均獲利額 (仟元)	3,477	2,668	2,902
每股稅後盈餘 (元)	2.35	1.65	1.89
每股帳面價值 (元)	21.57	21.47	21.92
資產報酬率 (%)	0.88	0.67	0.75
權益報酬率 (%)	10.56	7.67	8.72
兆豐銀行逾放比 (%)	0.09	0.11	0.13
兆豐銀行覆蓋率 (%)	1466.36	1442.65	1248.92

分配的經濟價值



過去二年納稅情形

項目	2016年	2017年
稅前淨利	27,917,213	29,280,727
應納稅額	4,017,078	3,356,676
支付之所得稅	4,527,024	3,284,750

單位：新台幣仟元

■組織 (協會) 參與

兆豐積極參與所屬同業公會活動及其所屬之各項委員會，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。

參與協會	擔任職務	參與協會	擔任職務
中華民國證券商業同業公會	理事長	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	理事
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	常務理事	中華民國核能保險聯合會	理事主席
中華民國產物保險商業同業公會	常務理事	中華民國風險管理學會	理事長
中華民國票券金融商業同業公會	理事長	中華民國信託業商業同業公會	監事

1.2.2 綠色金融

為維持經濟成長下實現環境保護，並支持環境永續發展，綠色金融扮演連結金融產業、環境保護與經濟成長之要角。兆豐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兆豐提供的產品或服務，以發掘新的產業機會，減緩地球暖化之速度，驅使社會邁進永續發展。

兆豐配合非核家園、能源轉型、環境減排等政府重大政策，短期目標為協助綠色產業者取得營業發展所需之相關資金，促進金融市場可自行運作；中長期目標則希望藉由各子公司協力推動對環境友善的規範措施，引導實體產業、投資人、消費者重視綠色永續。

兆豐2017年在綠色投資及綠色授信項目如下：

綠色投資

1. 銀行投資天然氣電廠、太陽能電池等綠色金融企業金額共24億元，其中森霸電力（股）公司已進行該公司第二期天然氣電廠環境現況調查報告，將密切注意未來該公司第二期天然氣電廠設立時之投資機會。
2. 證券積極參與國內各檔綠色債券承銷業務，2017年共協辦四檔綠色債券，參與件數市占率40%（4件/10件）、參與金額市占率5%（11.4億元/236億元）。
3. 2017年底票券持有中油發行綠色債券20億元。2017年底證券持有東方匯理銀行發行綠色債券3億元。
4. 證券於2016~2017年共協助三家環保綠能相關企業於台灣資本市場籌資，未來規劃將持續密切注意相關產業市場發展性，積極評估並協助業者參與台灣資本市場。
5. 兆豐國際綠鑽基金為綠色金融相關概念基金，於2010年3月17日成立，截至2017年底，基金規模新台幣1億元，主要投資於以下產業：1.基礎原物料及貴金屬產業2.農業3.能源產業4.新能源產業5.環境污染控制6.水資源。

綠色授信

1. 配合政府政策，力挺綠能產業發展，銀行加強辦理新創重點產業放款，包含綠能科技等新創產業共213項行業對象，不論大、中、小型企業，授權營業單位得以優惠之利率方案辦理放款業務。2017年底放款餘額為3,807億元，較2016年底淨增加491億元，成長率14.79%，其中綠能科技放款餘額其2016年底為746億元，2017年底為827億元，占總國內所有放款餘額6.68%，淨增加81億元；敘做件數自1,678件成長至1,927件，增加249件。
2. 截至2017年底，票券辦理綠能科技產業之授信戶數合計101戶，授信額度191億元，授信餘額99億元。

1.3 風險鑑別與控管

兆豐重視風險管控機制，在2017年將風險管理委員會層級拉高至董事會轄下，檢討各子公司風險管理情形，並鑑別出5項重大風險因子，並提出相關的因應措施。兆豐積極落實防制洗錢與打擊資恐，2017年共有3,535位員工取得國際反洗錢師證照。在員工行為、供應商管理、企業經營皆制定相關準則進行管理，兆豐持續進行法規遵循控管，在各區域營運中心設置法令遵循主管，以符合當地法規要求進行營運。

1.3.1 風險管理

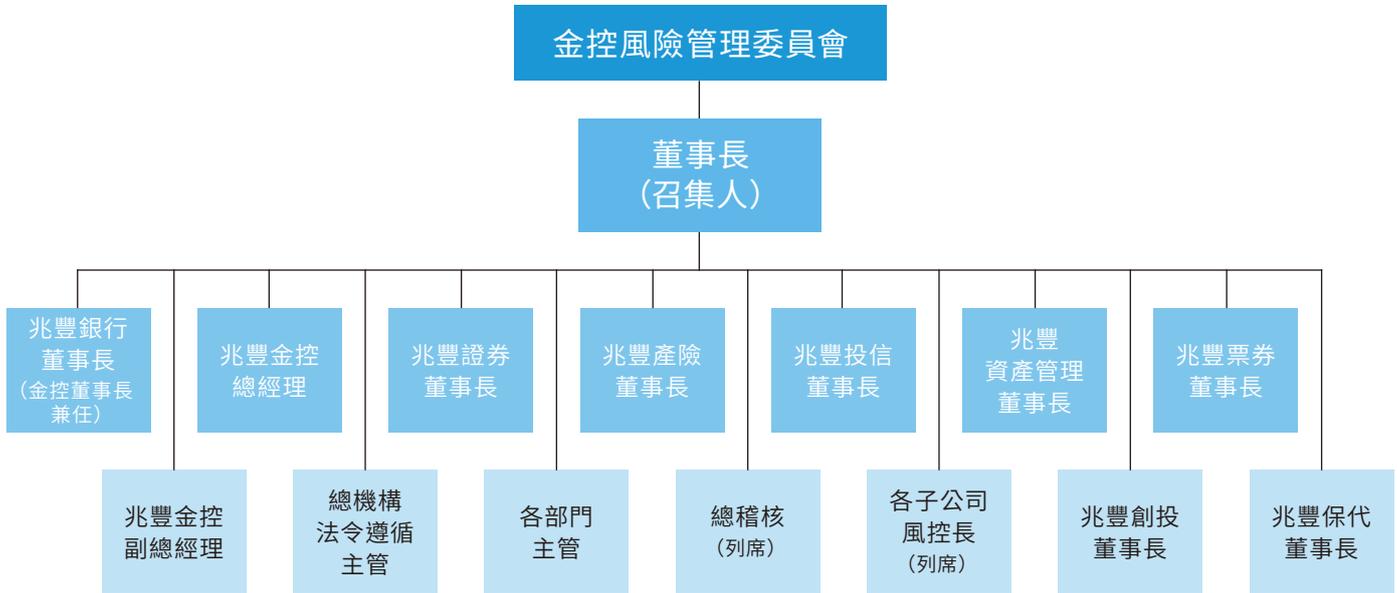
■ 風險管理政策

兆豐金控董事會通過之「風險管理政策及指導準則」及各類風險管理辦法，明示集團內統一之風險管理準則及一致性重要作業規範，各子公司據以納入個別之風險管理政策、目標、相關規章內，建置完整之風險管理機制。為督導兆豐金控及子公司風險管理機制之有效運作，特於董事會下設置「風險管理委員會」，詳細委員組成架構如下頁圖所示。

各子公司每年檢討訂定風險管理政策及風險管理目標，並須報經兆豐金控審查，重要規章亦需向兆豐金控報備，並定期將目標執行情形於各自及金控風險管理委員會中報告。風險控管部定期監控集團各類風險指標，追蹤異常現象之改善情形陳報高層。透過董事會稽核室定期、不定期查核業務及管理單位，確保內部控制三道防線正常運作。

藉由前述機制，兆豐金控董事會及高層管理人員可掌握集團整體之風險概況並確保風險被適當管理。

兆豐金控風險管理委員會架構



外在環境重大風險及因應措施

風險因子	風險描述	機會描述/因應措施
 <p>FinTech 風險</p>	<p>隨著金融科技導入，業務流程作業資訊化，需強化風險摘述如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網路安全管理 2. 個資管理 3. 數位鑑識能力 (發生資安事件之數位證據) 4. 緊急應變與攻防演練 5. 屬威脅之情資管理 6. FinTech創新性服務之威脅 	<p>對於所面臨之風險，因應措施摘述如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強資安平台防護功能，降低惡意入侵攻擊風險 (如阻斷式攻擊 (DDoS))，提供「電子商務及資訊安全保障責任保險」。 2. 定期個資風險評估，進行風險等級管理、加強教育訓練以提高員工對個資風險控管之意識。 3. 加強資安之事件管理與彙集，以有效執行數位證據識別、蒐集及擷取。 4. 擬訂並演練緊急應變計畫。 5. 以風險導向的角度，進行網路安全評估 (Cybersecurity Assessment)。 6. 積極規劃相關金融科技業務如：MegaLite數位存款帳戶、台灣Pay及大數據行銷等數位金融服務，逐漸改變顧客使用習慣。
 <p>法規及 法令遵循</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為防止金融風暴再次發生，各國監管機關對於法令遵循要求愈益嚴格，金融機構遭裁罰之風險升高。 2. 銀行業務屬易被利用洗錢之高風險業務之一，防制洗錢之作為受到較高之監管要求，成本支出增加。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各子公司設立專責之法令遵循單位，並與法律顧問密切聯繫，確保各項法令均能正確傳達至相關業務單位，並有效執行。 2. 為防制洗錢與打擊資恐，兆豐金控2017年1月訂定「兆豐金融集團整體性防制洗錢與打擊資恐計畫」，集團各子公司共同建立認識客戶 (KYC) 之程序及辨識與評估風險之方法及分級規則，俾利判定客戶盡職調查之強度，並得採取與風險相當之監控與管理措施。

風險因子	風險描述	機會描述/因應措施
 <p>氣候變遷 及環境保護</p>	<p>1. 全球氣候異常、乾旱、水患、風暴、地震發生頻率及強度每年均見增加，對生命財產損失之威脅加大，災害影響人員及硬體設施安全。</p> <p>2. 若因氣候變遷及環境事件發生大規模停工停班將損及部分企業獲利，客戶財產損失，亦間接影響金融機構債權保障及保險理賠損失。</p> <p>3. 水資源污染之危害。</p> <p>4. 空氣(含碳)污染之危害。</p>	<p>3. 兆豐銀行成立反洗錢暨金融犯罪防制處，建置全行監控系統，定期舉辦全行教育訓練，嚴格執行疑似洗錢帳戶之監控、通報及管理。</p> <p>4. 兆豐銀行遵循金管會「銀行業防制洗錢及打擊資恐注意事項」，以風險基礎方法對高風險之個人、法人或團體，以及外國政府或國際洗錢防制組織認定或追查之恐怖分子或團體進行審查及確認，並訂定相關作業規定。</p> <p>1. 兆豐產險提供如「擴大地震保險」、「地層下陷、滑動或山崩保險附加條款(商業火災保險適用)」等各式商品，以因應氣候變遷及環境對企業所帶來之影響，並本於人溺己溺之精神，要求於最短時間內迅速理賠受災保戶，或提供臨時住宿費用及部分房屋災損保險金，協助受災保戶早日重建家園，生活回歸正常。</p> <p>2. 考量因受停工停班之影響，兆豐產險提供「營業中斷保險」，以降低企業所受之損失。</p> <p>3. 依循「赤道原則」之精神，銀行辦理授信，評估借款戶是否善盡企業社會責任，確保放款資金不會對社會及環境帶來危害，並持續對已核准案件進行貸後管理以降低信用風險。</p> <p>4. 持續支持綠色能源產業，如銀行對再生能源、能源科技或循環經濟產業之授信與投資(兆豐投信綠能基金之發行)等。</p> <p>5. 為大量減少所可能產生之碳排放，集團子公司已建置如：網路投保電子化(兆豐產險)、網路銀行(App)電子交易、電子化下單交易(兆豐證券)。以平板電腦替代紙本文件供會議使用，提升工作效率並節省紙張耗用。</p> <p>6. 兆豐銀行將於2018年取得ISO 14001:2015環境管理系統認證，將持續改善能源效率，以增進環境績效表現為目標。</p> <p>7. 已於2015年導入ISO 14064-1溫室氣體盤查，推動旗下金控、吉林、衡陽、證券、產險等5棟大樓辦理溫室氣體盤查，並取得英國標準協會(BSI)頒發證書，成為通過ISO 14064-1查證之金控之一。兆豐金控藉由溫室氣體盤查作業，深入了解營運過程中所產生之碳排放及碳足跡，以提升控管資訊之準確度及透明度，並降低溫室氣體排放風險。</p>
 <p>資產 泡沫化</p>	<p>各國寬鬆貨幣政策及財政刺激政策下，股市、債市、房市價格居高不下，短期內可能隨時面臨資產價格崩跌之風險，金融機構自營部位風險增加，客戶及交易對手財務風險增加，金融機構系統性風險升高，均可能影響本集團業務及獲利。</p>	<p>1. 為協助客戶避險，各子公司舉辦各項講座，延請專家授課，或由帳戶管理人員親往拜訪，建立客戶正確之投資及避險觀念，減輕資產泡沫化後之影響。</p> <p>2. 針對風險容忍度不同之客戶投資及避險需求，商品設計多元化。</p> <p>3. 嚴密監控本身資產品質及部位流動性，審慎調整資產配置。</p> <p>4. 積極管理自營部位。</p>
 <p>國際 貿易戰</p>	<p>國際間貿易及非貿易制裁威脅甚囂塵上，若導致各國關稅壁壘，全球貿易萎縮，以出口貿易為導向之經濟體將承擔極大經濟風險。</p>	<p>1. 配合政府因應政策。</p> <p>2. 關注情勢變化，適度調整資產配置，管理自營部位。</p>

■ 內部控制制度

兆豐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之財務、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。

在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、法令遵循及其他專職單位	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

兆豐宣導三道防線的重要性並予以落實：

三道防線是否落實，對於內部控制制度之執行，影響甚鉅，因此，兆豐強化並落實三道防線之執行。

- 一、第一道防線為業務單位之自行查核，負責辨認、評估、控制其業務所面臨之風險，以目前兆豐現況而言，業務單位之自行查核則包括第一階段之業務自主管理檢核作業、法令遵循自行評估作業以及內部控制制度自行評估作業。
- 二、第二道防線為風險管理、法令遵循、企劃、財務、行政管理、資訊等部門，第二道防線部門必須跟業務單位密切合作，確保「業務單位的風險已經被適當的辨認及管理」。
- 三、第三道防線為內部稽核，內部稽核職責為：
 - (一)、獨立評估前二道防線所設計程序之有效性。
 - (二)、協助董事會及經理人檢查及覆核內部控制制度之缺失及衡量營運之效果及效率，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。

1.3.2 反貪腐和防制洗錢及打擊資恐

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38處，涉及共19個不同國家之法令遵循制度，兆豐銀行訂定「107年度防制洗錢及打擊資恐法令遵循計畫」十一項目標，以強化法令遵循、內部洗錢防制政策與管理制度、符合國際防制洗錢規範及2018年國與國相互評鑑，尤其依循誠信經營守則第九條：禁止行賄及收賄、第十條：禁止提供非法政治獻金，以及誠信經營作業程序及行為指南第六條：禁止提供或收受不正當利益等規範。兆豐金控及各子公司亦設有健全防範政策與流程，包含客戶盡職調查、反資恐名單比對、重要政治性職務人士鑑別、定期審查與追蹤，尤其對於高風險客戶審核流程，須經內部高階主管覆核等制度。

「107年度防制洗錢及打擊資恐法令遵循計畫」十一項目標

- 1 監督各單位改善防制洗錢及打擊資恐法令遵循缺失。
- 2 監督對單位防制洗錢及打擊資恐督導主管之適任性審查。
- 3 辨識防制洗錢及打擊資恐法令風險並區分風險等級，以利自評作業加強重點項目之檢核。
- 4 加強防制洗錢及打擊資恐法令宣導與教育訓練，以落實法遵文化。

- 5 加強國外營業單位防制洗錢及打擊資恐之法遵管理與防制洗錢及打擊資恐督導主管之考核。
- 6 辦理年度考核，驗證各單位防制洗錢及打擊資恐之法遵執行成效。
- 7 對國外營業單位進行防制洗錢及打擊資恐法令遵循測試，驗證防制洗錢及打擊資恐法令遵循制度之執行情形。
- 8 持續發揮反洗錢暨金融犯罪防制委員會之功能，確保防制洗錢及打擊資恐相關作業之有效執行。
- 9 Global Policy and Standards之推展。
- 10 因應防制洗錢及打擊資恐法令異動，監督各單位及時更新職掌作業規範，確保執行業務符合法令要求。
- 11 APG (亞太防制洗錢組織) 工作小組因應APG評鑑之相關事宜。

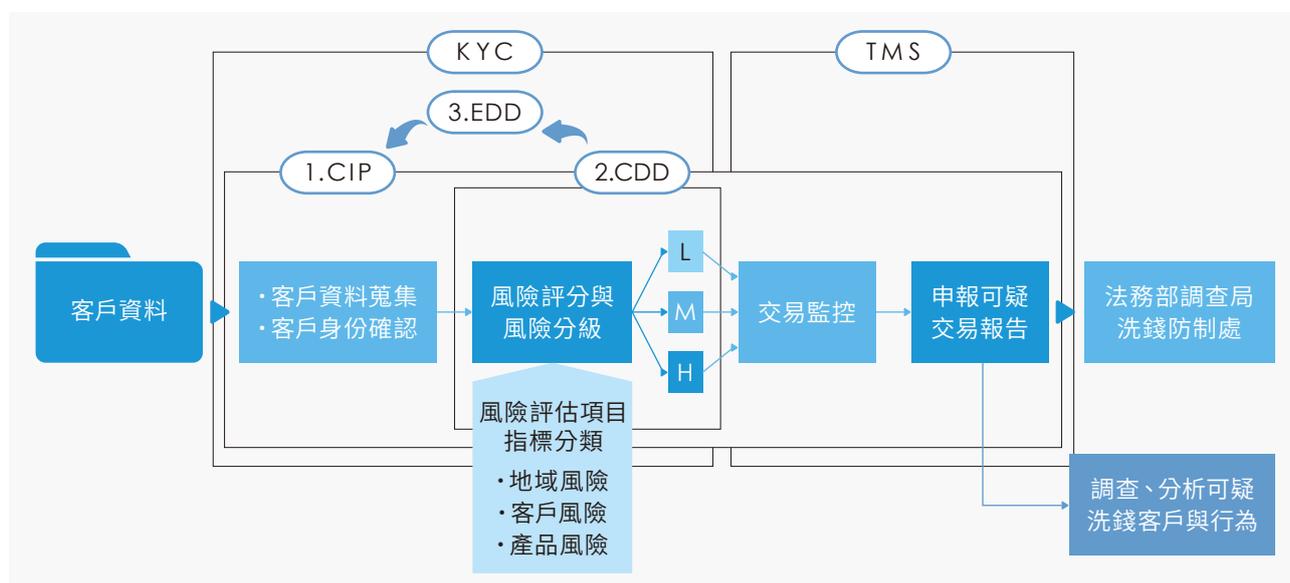
兆豐銀行於2017年6月2日將原2016年成立的「洗錢防制中心」改制為「反洗錢暨金融犯罪防制處」（下稱洗防處），截至2017年12月底員額已達137人專責處理全行防制洗錢及打擊資恐業務，並持續對全體行員實施教育訓練，亦於8月於「法令遵循委員會」下成立「反洗錢暨金融犯罪防制委員會」，以確保防制洗錢及打擊資恐各項措施能夠持續有效執行，達成國內外金融監理機關之要求及符合國際間對防制洗錢暨打擊資恐之規範。

兆豐銀行依照國際反洗錢特別工作小組 (FATF) 提出之建議，建置全球洗錢防制管理制度架構，並於作業流程就客戶資料進行蒐集與身分確認，再透過風險評分與分級進行交易監控。期間倘若有可疑之情事則進行通報主管機關，同時啟動調查與分析。此外，洗錢防制風險評估及查核，均已聘請獨立第三人協助辦理。2017年度並無發生應申報法務部調查局之可疑案件。

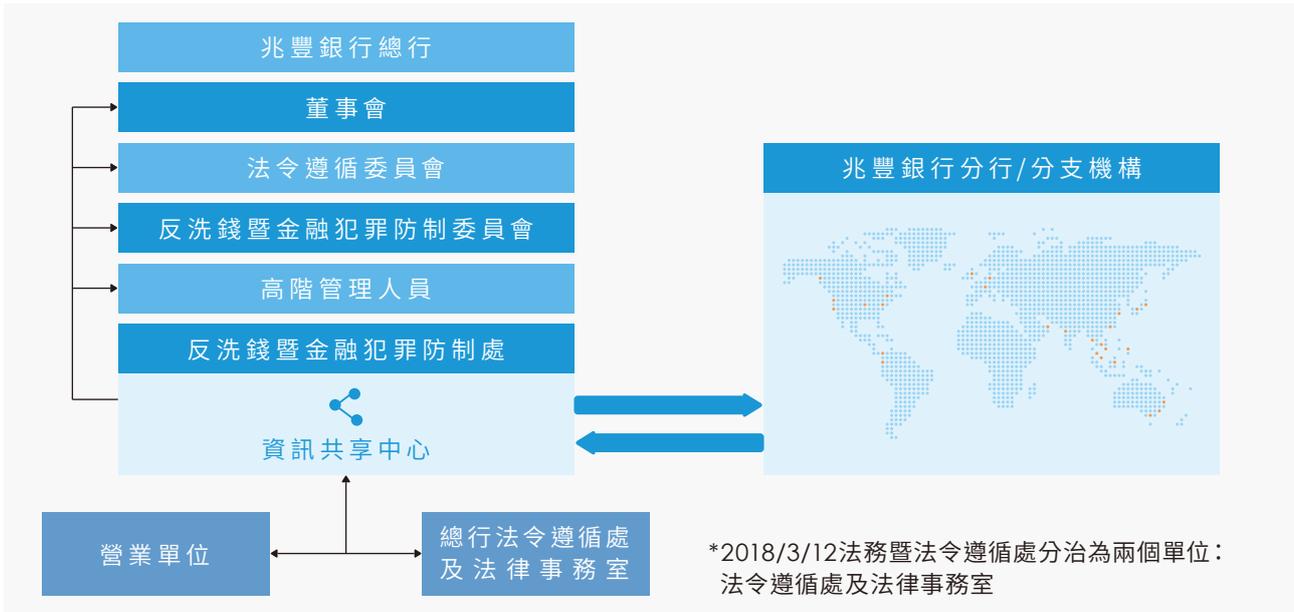
兆豐金控各子公司洗錢防制與反資恐政策
主要涵蓋執行面向

執行重點	兆豐保代	兆豐產險	兆豐投信	兆豐證券	兆豐銀行
A 客戶盡職調查	✓	✓	✓	✓	✓
B 非面對面 (書面審查) 的盡職調查			✓	✓	✓
C 反資恐名單比對		✓	✓	✓	✓
D 重要政治性職務人士的鑑別，以及定期審查與追蹤	✓		✓	✓	✓
E 針對高風險客戶 (某些行業/產品/國家) 之審核，設有經高階主管覆核的程序	✓	✓	✓	✓	✓

洗錢防制流程



兆豐全球洗錢防制管理制度架構



為確保防制洗錢及打擊資恐各項措施能夠持續有效的執行、落實第二道防線之功能，進行：

(1) 法遵測試：

確認及監控各國外營業單位之法令遵循制度之執行情形及其法令遵循風險管理計畫之有效性，實施法令遵循制度測試，以了解各國外營業單位法令遵循風險之概況。

(2) 建立全行資訊共享與彙報機制 (MIS)：

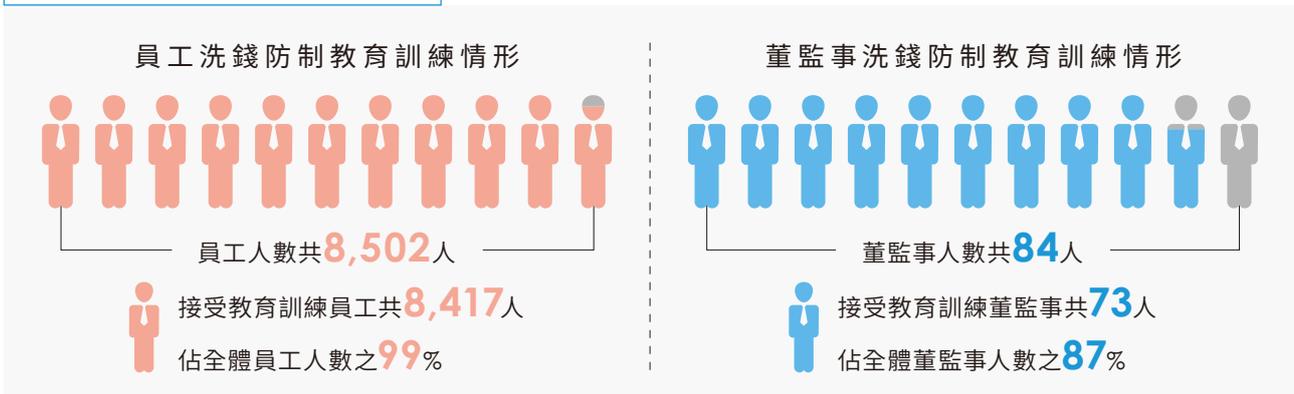
此機制的建立使總行能更有效地監督與掌握全行各營業單位關於防制洗錢及打擊資恐風險計劃之落實，提升公司治理。

(3) 修訂防制洗錢及打擊資恐相關內部規章制度及辦法：

修訂相關 ①政策 ②注意事項 ③制度人員編組實施要點 ④內部控制制度 ⑤標準作業程序 ⑥自行評估作業 ⑦業務自主管理等，以利落實執行符合監理要求。

■ 洗錢防制教育訓練成果

2017年度兆豐金控及子公司



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勵金，截至2017年12月31日為止，全行報名入會人數共3,752人，共3,535人通過考試，取得CAMS證書。

兆豐銀行每月函送內政部警政署提供假冒公務機關詐騙案件臨櫃提 (匯) 款攔阻成功案例供國內分行參考，並請國內分行落實臨櫃關懷提問措施，以有效遏止該行客戶遭受不法詐騙。2017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1,100,000元及美金51,890元。

1.3.3 員工行為準則

兆豐訂有員工行為準則，藉此規範同仁在崗位與行為操守上的最高自我要求，並對於違反公司相關規範者予以對應的懲處與改進措施。並訂有檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法，公布檢舉專線與檢舉信箱，員工及外部人士均可透過檢舉管道直接向管理階層或獨立董事舉報非法與不道德或不誠信行為，2016-2017年受理的案件及員工違反誠信行為統計如右表，均依兆豐「獎懲辦法」視情節輕重予以懲處，並加強落實風險控管相關教育訓練。

項目	2016	2017
舉報件數	5	5
經調查成立之案件	0	3

案件摘要	公司名稱	處理情形	改善措施
違反本公司勤務辦法第四條變造出勤記錄規定	兆豐金控	違規員工記大過一次	本案之內控缺失係門禁系統老舊，無法以電腦自動調整時間，需以人工調整，致發生竄改出勤時間事件，為防止類似弊案再發生，已安裝「指靜脈辨識卡鐘系統」，直接連結至人力資源主機，避免中間資料的轉換，並由管理部控管
泰國子行遭泰籍員工以虛增費用及借記兌換科目方式盜取款項	兆豐銀行 泰國子行	違規員工個別以解雇、停職、申誡與記過等方式處置	同1.3.5法規遵循之主管機關裁罰情形所說明
權證交易員利用職務之便透過權證造市報價義務，高買低賣所負責權證予特定對象，造成公司獲利減損	兆豐證券	1. 違規員工以免職方式處置 2. 違規員工直屬主管及相關主管個別以警告、記過等方式處置	1. 加強權證交易檢核：新增「手動下單盤中訊息通知」與「報表檢視機制」 2. 加強交易室個人無線通信設備管理：交易時間無線通信設備集中保管 3. 加強交易室門禁管理：加裝電子鎖設備，對進出人員予以管制外，並記錄進出時間 4. 加速權證投訴處理時程：第一時間會辦相關單位，以提供不同面向之專業建議，加快處理時程 5. 強化內部控制制度：將上述改善措施納入規範，俾使部門人員執行相關業務時得以遵循

風險控管教育訓練

公司	上課總人次	課程項目數
兆豐金控	8	8
兆豐銀行	1,726	75
兆豐票券	2,615	46
兆豐證券	3,009	577
兆豐產險	13,376	823

公司	上課總人次	課程項目數
兆豐投信	205	90
兆豐資產管理	90	35
兆豐保代	217	188
兆豐創投	50	13

內部 檢舉管道

兆豐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。

1.3.4 供應商管理

兆豐金控為金融服務業，2017年合作之供應商家數達 1,481家，供應商類型包含服務供應商、設備工程供應商。自2014年起，兆豐金控依據「兆豐金融控股股份有限公司企業社會責任守則」第27條規定訂定「廠商企業社會責任聲明書」，自2014年7月起，所屬子公司辦理採購案時，要求新台幣100萬元以上採購案之承包商簽署並遵守「廠商企業社會責任聲明書」。

聲明書內容要求廠商遵守勞動法規、基本勞動人權、雇用政策無差別待遇等；建立及執行職業安全和衛生規章和程序；禁用童工；採用節能設備與各項環境管理措施持續改進等；廢棄物之管理程序和標準，都必須符合或高於最低法定要求等，以善盡企業社會責任並敦促供應商配合辦理。

2017年各子公司承包廠商簽署「廠商企業社會責任聲明書」之合約金額為11.37億元，件數總計196件。

	總採購金額	簽署「廠商企業社會責任聲明書」之合約金額	簽署「廠商企業社會責任聲明書」之合約金額佔總採購金額比例
合計	2,737,701	1,137,412	42%

單位：新台幣仟元

1.3.5 法規遵循

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
- 負責本集團整體性防制洗錢及打擊資恐計畫之訂定及修正
- 定期辦理法令遵循之教育訓練

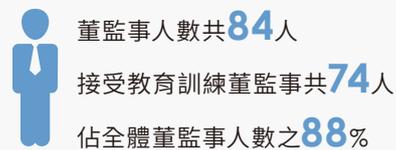
另於國內區域營運中心設置法令遵循主管，以在地優勢協助法遵處強化國內營業單位法令遵循之落實。又為確認及監督國外營業單位法令遵循制度與防制洗錢及打擊資恐情形，每年選定部分國外營業單位實施法令遵循測試，以強化內部控制第二道防線之功能。

2017年度兆豐金控及子公司

員工法律遵循教育訓練情形



董監事法律遵循教育訓練情形



■ 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。2017年度無違反勞基法遭裁罰案、反競爭行為及反托拉斯和壟斷法規相關之訴訟、或已結案之法律行動；期間亦無貪腐事件發生情形。2017年度主管機關裁罰情形及改善措施說明如下：

兆豐國際商業銀行

1

金管會2016年5月查核兆豐銀行金控總部分行受理模里西司第一島信託公司集團設立之22家境外法人開立○BU帳戶，係配合兆證開發OSU業務所引介之境外證券投資理財客戶，惟所開立部分帳戶有供國際貿易收付款之用，其帳戶用途與開戶目的不相符，且無法提供貿易往來合約等文件以確認交易真實性，顯示開戶審查及交易監控作業核欠確實，有礙兆豐銀行健全經營之虞。

時間：2017/3/16

裁處類型：金管會核處糾正

改善措施：辦理基金客戶KYC作業，已設計程式，由系統審查客戶所填資料合理性。

2

菲律賓央行於2017年5月12日通知，因馬尼拉分行4月21日至4月27日間準備金不足，將就不足數收取罰金。

時間：2017/7/6

裁處類型：菲國央行裁處罰款 (PHP35,997.4)

改善措施：(1) 作業部門須於下午4點前送出擬發電文予會計部門；下午4點後之大額匯款亦需通知會計部門。

(2) 會計部門下午4點應電詢作業部門是否有未發電文，另各部門應指定窗口與會計部門保持聯繫。

3

兆豐銀行泰國子行於2017年8月1日接獲PwC會計師事務所通知，於進行半年度查核時發現3位泰籍行員涉嫌挪用公款，清查舞弊金額共約THB29,168,470。

時間：2017/8/1

裁處類型：本案因係自行發現，泰國政府並未予以裁罰。惟金管會於2018年2月對兆豐銀行辦理一般業務檢查，就泰國子行舞弊與馬尼拉分行作業缺失等陳述意見案認有礙健全經營之虞，核處糾正。

改善措施：(1) 加強門禁管理，平日至少一名台籍主管留守，每日下班由台籍人員負責關門；假日加班應經台籍主管核准並辦理簽到/退。

(2) 加強各類會計科目餘額之管理，預約轉帳交易須甲級主管確認後始得放行。

(3) 對行員加強宣導保管密碼之重要性，並要求簽署宣導認知書附於其人事檔內，如有不當保管密碼行為將予以處分。

(4) 清查所有行員存款歷史交易，尚無其他行員涉案。

(5) 洽請律師評估對涉案行員進行民、刑事訴追。

4

金管會於2017年8月4日函以永和分行辦理存匯款業務操作及代理業務核有缺失處以糾正。

時間：2017/8/4

裁處類型：金管會核處糾正

改善措施：洗防處已增加多款報表供辨識洗錢及資恐交易，每日列印檢核並對可疑交易進行查證及留存，落實執行洗防相關作業規定，缺失均已改善完成。

5

巴拿馬分行分別於2017年3月24日、5月13日收到銀監局第一、二次決議函，同年8月25日收到銀監局第三次決議函，指摘該分行未建置銀行風險概況說明及有效識別風險之指標，以致未能即時察覺銀行潛在風險並進行衡量、未確實辦理風險自評，並採取有效管控風險之措施、風險管理單位之職責有效性待加強、報送銀監局資料品質未符合要求。

時間：2017/9/21

裁處類型：巴拿馬銀監局裁罰 (美金125萬元)

改善措施：(1) 已修訂內部控制、作業風險等工作手冊，具體訂定風險概況說明及作業風險指標，每年定期進行手冊檢視與更新。

(2) 加強風險管理制度，落實作業風險自評，強化識別各項作業風險指標，定期追蹤控管，並陳報風險暨法遵委員會監督管理。

- (3) 加強認識客戶 (KYC) 之作業及資料建檔，落實辦理客戶盡職調查 (CDD)、定期資料更新及加強客戶盡職調查 (EDD)。
- (4) 落實黑名單警訊之查調作業，強化交易監控。
- (5) 全面重新檢核更正建檔資料、修正程式，改由系統報送申報資料，提升資料報送品質。

6

金管會查稱兆豐銀行辦理慶富集團授信案等業務，核有缺失如下：

- (1) 未落實授信業務公司治理：辦理慶富公司及其關係企業授信，未落實徵授信作業控管，確實分析借戶資金缺口及評估其履約與償債還款能力，且經評估授信戶信用評等不佳，惟仍核貸較高金額。
- (2) 未建立通案性專案融資 (Project Finance) 內部制度及規範：辦理海巡署巡防救難艇案，涉及高度專業及技術，係屬專案融資，惟該行對專案融資未訂定通案性之作業規範，據以配備相關人力、資源及風險管理措施。
- (3) 未落實徵信、授信、撥款及貸後管理等內部控制作業：過度依賴業主，未確實分析慶富公司資金缺口並評估履約能力與償債還款能力，對於交易真實性及資金流向未盡合理性分析，亦未落實貸放後管理作業及追蹤說明授信批示條件應注意事項。
- (4) 對於洗錢風險，未確實執行辨識、評估、管理之相關政策及程序：對於從澳門、新加坡及日本之銀行匯入慶富集團所控制OBU帳戶及慶富公司帳戶之大額匯款，嗣後於短期內經由多層方式轉匯或轉入其他關係戶未向法務部申報。

時間：2017/12/29

裁處類型：金管會核處罰鍰 (新台幣400萬元)

- 改善措施：
- (1) 建立有效撥貸控管機制。
 - (2) 加強教育訓練，落實授信管理。
 - (3) 落實防制洗錢制度，監控可疑交易。

7

FED下轄的美國聯邦儲備銀行 (FRB) 對美國地區分行進行2016年金融檢查，由於紐約分行 (檢查基準日：2016/6/30)，矽谷分行 (檢查基準日：2016/9/30) 與芝加哥分行 (檢查基準日：2016/12/31) 存在風險管理及遵循美國洗錢防制法規制度之缺失。FED以2016年檢查報告之缺失涵括紐約、芝加哥及矽谷等三分行，均有防制洗錢之法令遵循缺失，為顯示其對所有金融機構採取公平且公開之監理態度，予以裁罰。

時間：2018/1/17

裁處類型：美國FED裁罰 (美金2,900萬元)

- 改善措施：
- (1) 已全面改組該行董事會，新任董、監事包括會計師、律師、財經學者及洗錢防制等專業人士，並於董事會下設立專項委員會，強化董事會監督之功能。
 - (2) 已全面檢討該行防制洗錢與法令遵循作業，進行組織改造，調整總行管理組織與增設專責管理單位，擴增法遵及洗錢防制人力，海外法遵主管全面專職化及提升全行法遵人員水平，強化行員法遵意識。
 - (3) 發展全行一致化洗錢防制政策及相關管理制度，委任專業顧問協助辦理洗錢與資恐風險評估及改善措施，陸續推動全球防制洗錢及打擊資恐政策與標準及海外分支機構管理等內部規範，務求建立完善法遵與洗錢防制制度，以期與國際洗錢防制水準接軌，並符合美國金檢機關要求。
 - (4) 提升全行洗錢防制監控系統，建置全行KYC資料庫，強化洗錢防制分析、篩查、監控功能及執行之有效性。
 - (5) 已依NYDFS指定之法令遵循顧問審視意見提出改善計畫，包括內部組織調整、規章與程序之強化與洗錢防制系統等，並依規劃進度落實執行面中。

兆豐證券股份有限公司

1

兆豐證券之資本市場業務本部於2014年7月擔任大聯大投資控股股份有限公司國內第一次無擔保轉換公司債（以下簡稱大聯一）之協辦券商。因該部業務人員疏忽，依二位獲配售客戶指示將圈購單資料（二位客戶之繳款資料）以電子郵件寄予遠東銀行，致金管會以該公司配合遠東銀行配售大聯一之情事，違反證券商管理規則第28條第1項規定，依證券交易法第66條第1款規定，對該公司予以警告處分，並要求對部門主管及業務人員自行議處，並將議處情形報陳金管會。

時間：2017/1/19

裁處類型：金管會核處警告

改善措施：（1）建立詢價圈購配售作業前之檢核措施，並強化配售後之管理，以確保詢價圈購配售作業之公平性與合理性。

（2）增列承銷業務法令遵循自行評估項目及電腦系統每月自動宣導承銷業務應遵循事項。

2

金管會檢查局2017年3月9日至3月30日對兆豐證券進行一般業務檢查發現以下缺失：

（1）將非可歸責於券商之錯誤申報錯帳。

（2）辦理防制洗錢及打擊資恐作業相關缺失事項：①未測試防制洗錢及打擊資恐計畫之有效性②所訂「洗錢及資恐風險評估明細表」有部分風險評估項目未列入③新產品上線前未進行風險評估④資訊系統未建置國籍欄位⑤客戶違約系統篩選有瑕疵⑥申報疑似洗錢案件未以密件處理⑦未能確實確認債券附條件交易客戶的身分。

綜上，核有違反證券商管理規則第2條第2項規定，應予糾正。

時間：2017/8/17

裁處類型：金管會核處糾正

改善措施：（1）已加強宣導，對於非可歸責於券商之錯誤不得受理申報錯帳；如未依規範辦理，將依公司員工獎懲辦法提報懲處。

（2）已完成測試計畫之有效性查核報告。

（3）已修訂「洗錢及資恐風險評估明細表」。

（4）已完成補正新產品上線前之風險評估作業。

（5）資訊系統已增訂國籍欄位。

（6）已修訂客戶違約系統篩選條件。

（7）疑似洗錢申報已統一註記為密等。

（8）已要求既有客戶補提供代理人授權書，未補件者亦已進行設控。

兆豐產物保險股份有限公司

1

關島保險監理機關於2017年7月17日至7月25日赴本公司駐關島代表處對2016年汽車保險及住宅火災保險保單辦理市場自律 (Market Conduct) 檢查，查見駐關島代表處對於上述保險商品之銷售費率，無法提出相關費率同意文件，核與關島保險法22GCA Section 18501 (a)、(b) 及 (c) 之規定不符。

時間：2017/12/19

裁處類型：關島保險監理單位核處罰鍰 (美金5,000元)

改善措施：(1) 駐關島代表處費率異動時，由總公司企劃暨精算部依精算原理原則協助釐訂或調整商品費率。

(2) 企劃暨精算部將最終費率調整結果提供予國外部及駐關島代表處，由駐關島代表處報送關島保險監理機關同意。

(3) 取得報經關島保險監理機關費率同意文件後，除駐關島代表處須妥善保存同意文件外，並副知國外部及企劃暨精算部留存。

兆豐國際證券投資信託股份有限公司

1

部分基金投資個股及子基金，有投資分析報告買賣方向錯誤、分析標的錯誤或未經權責主管或出具報告人簽署等情事；辦理疑似洗錢客戶之篩選及檢核作業，未依所訂內部規定辦理，未確實執行內部控制制度；辦理基金客戶KYC作業，未進一步審查客戶所填資料合理性；辦理公司資訊系統及網路作業，未訂定相關內部控制制度，部分重要主機未辦理弱點掃描及系統更新；基金每月辦理投資績效及週轉率檢討作業，未提出相關改善措施。

時間：2017/1/24

裁處類型：金管會核處糾正

改善措施：(1) 嚴格要求分析報告撰寫人注意內容之正確性與完整性，並於提出報告前，應再三確認正確性；加強報告覆核工作。

(2) 已修改完成辦理疑似洗錢客戶之篩選作業系統程式邏輯，以符合規定。

(3) 辦理基金客戶KYC作業，已設計程式由系統進一步審查客戶所填資料之合理性。

(4) 已將資訊系統及網路作業導入內部控制制度，訂定「系統開發及程式修改控制辦法」，而弱點掃描及系統更新已完成。

(5) 基金每月進行檢討後按季向董事會報告，達到需要列入檢討範圍之標準者，皆須提出改善措施。



2 社會共融

兆豐期望以自身金融的專業能力，在經濟穩定獲利之餘與利害關係人共創造長遠的永續社會。兆豐注重客戶的消費體驗，在客戶服務方面，提供多元化服務，傾聽客戶意見，維護客戶個資及隱私保護。員工是兆豐重要的資產，在員工照護方面，面對數位金融浪潮來襲，進行專業培育，協助員工取得反洗錢專業證照成果豐碩。兆豐長期關注社會需照護的族群，在社會參與方面兆豐以四大主軸為公益的核心，持續推展金融教育、關懷弱勢發展、培育體育人才及營造在地藝文氣息。

2.1 客戶服務

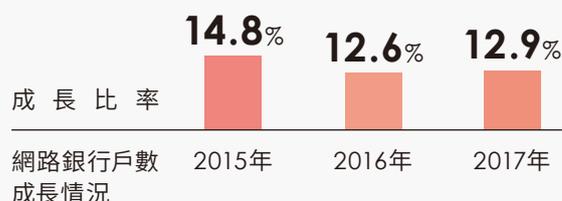
客戶的聲音是兆豐持續提升服務品質的最佳動力，不僅是要了解客戶的需求，兆豐認為提供更多元、便捷的金融服務，並與普惠金融概念結合，共創包容式的金融服務才真正發揮永續發展的精神。對於客戶的權益保障是兆豐所必須極力維護的，在個資及資安保護兆豐進行員工例行性教育訓練、測試，並訂有相關作業規範。

2.1.1 數位金融服務

■ 線上金融服務

兆豐網路銀行規劃採客戶體驗導向重新設計服務流程，透過流量數據蒐集及分析、遠端用戶認知研究等方式，針對功能選單、名稱及架構，以優化使用者體驗為基礎，進行全面調整。目的為提升整體客戶服務品質，預計將於2018年下半年度完成建置。而目前網路銀行已累積開戶數約78萬戶，每月平均交易金額約新台幣214億元。

網路銀行戶數成長比率



提升員工數位金融能力

兆豐銀行為提升員工數位金融能力，依職能區分數位、實體課程供員工提升數位金融能力，2017年總開課時數為382小時。

	對象	課程內容	總開課時數
數位課程	全體銀行人員	數位金融、網路ATM 數位存款 大數據分析專案	89小時
實體課程	營業單位電金人員 數位金融處人員	跨境電商、網路代收平台 數位金融與風險管理 FinTech創新探索	293小時

■ 數位存款帳戶

自2017年7月改版上線後已突破萬戶，客戶可於線上完成開戶作業，並享有存款、理財、外幣換匯及交易手續費優惠，另外也可節省客戶臨櫃等候時間，降低開戶用紙數量（減少數量詳見3.1綠色營運）。外幣數位存款則於2018年2月7日正式上線。

■ 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，採「動態密碼卡」或「電子憑證」將交易憑證影像上傳，降低客戶臨櫃辦理業務的時間及紙張使用，開辦至2017年底，開戶數已累積6.5萬戶，交易筆數較2016年成長54萬筆，用戶使用比率逐年上升至65%。

■ 基金App平台

兆豐投信可透過手機App平台提供客戶基金資訊查詢及交易功能。2017年累計電子交易開戶數為6,090戶，2017年透過平台交易金額為10.79億元較2016年成長91.72%。



■ 社群平台理財服務

兆豐證券首創AI on LINE理財服務「Mega理財小秘書」，於2017年9月正式在LINE@平台為投資人服務。投資人可以運用語音或文字與「Mega理財小秘書」直接對話，也可以透過「Mega理財小秘書」進行帳號綁定、線上開戶、訊息訂閱以及自選股價與新聞查詢等多項個人化服務。未來將開發AI為個人專屬理財投資服務，協助客戶在任何時間皆可管理投資組合。

■ 信用卡創新服務

兆豐銀行之客戶信用卡服務已逐步全面採用數位化方式進行，自2015年已可採用App辦理信用卡補件手續，縮短信用卡申請時間。2017年度信用卡電子帳單共發送125萬次，佔所有戶數比率18.38%，另將持續推展以QR Code線上開卡及繳款，並規劃於2018年度推出24小時文字客服，來滿足客戶多元需求及開辦各項支付平台手機信用卡業務，協助客戶近端購物交易及網路遠端轉帳、購物等交易，提高消費者便利性及滿意度。

■ 金融支付創新服務

兆豐自2017年第三季開展「外幣代收」服務業務，因應市場需求且提高外幣資金收付效率，提供國內外投信基金、證券及保險公司與社會大眾便捷、安全之外幣代收機制與服務，此外更提供24小時線上結匯服務作業，領先於同業提供全年無休結匯服務，服務對象不限兆豐客戶，購買人均可享匯率優惠。截至2017年底交易金額逾約新台幣8千萬元。



■ 機器人客戶服務

兆豐設置銀行服務機器人協助存、提款、開戶之預處理作業，及外匯匯率試算、查詢等功能，藉由系統事先處理以簡化櫃員作業，節省排隊及填單時間，平均降低約10分鐘客戶等候時間。並可即時語音對答，拉進銀行與客戶間的距離。

■ 網路投保及自動理賠機制

兆豐自2016年提供客戶網路投保產險服務，客戶可以不受時間和地點的限制進行投保。2017年投保次數約為5,800件。



航班延誤主動理賠通知

兆豐運用保險科技 (InsurTech)，透過區塊鏈與智能合約技術 (Smart Contract)，針對旅行綜合保險班機延誤部分，整合航班資訊查詢功能，將保戶於要保時提供航班資料，搭配智能合約自動檢查班機抵達目的地時間、延誤條件等，系統主動通知保戶符合理賠條件，保戶只需提供相關理賠文件，即可依約給付賠款。

客戶省去聯繫保險公司及填寫申請文件0.5~1小時；理賠人員可減少文件輸入及查證等作業時間約1小時，大幅提升理賠效率及客戶服務品質。

■ 數位金融專利

兆豐為因應金融科技發展，積極鼓勵員工研發數位金融專利，提高兆豐整體競爭力，2017年申請數位金融相關專利共計96件，其中46件通過專利驗證，50件尚在審核中，申請的專利類別以行動平台、安控機制、生物辨識為主。

2.1.2 客戶權益維護

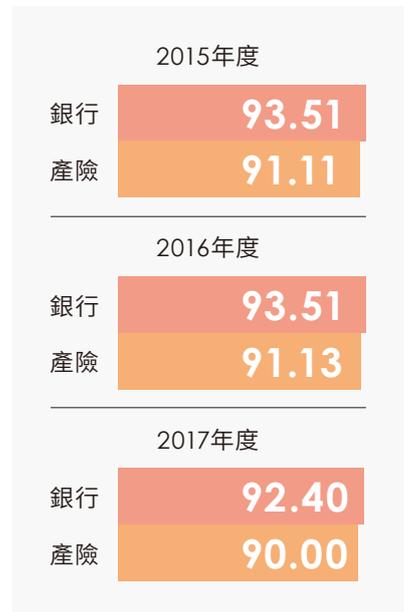
■ 客戶滿意度調查

兆豐銀行及產險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，以持續提升服務品質。2017年銀行客戶滿意度為92.4分，低於2016年93.51分，係因近來招募大量新進行員對業務、規範等作業不熟悉，應對語氣與回答內容上經驗不足造成滿意度下降，銀行進行以下提升計畫：

- (1) 選任專責服務禮儀主管，針對各分行櫃台、電話禮貌執行監督與管理。
- (2) 設置引導人員配戴臂章，以便客戶辨認。
- (3) 於e-learning系統對員工進行服務禮貌訓練。

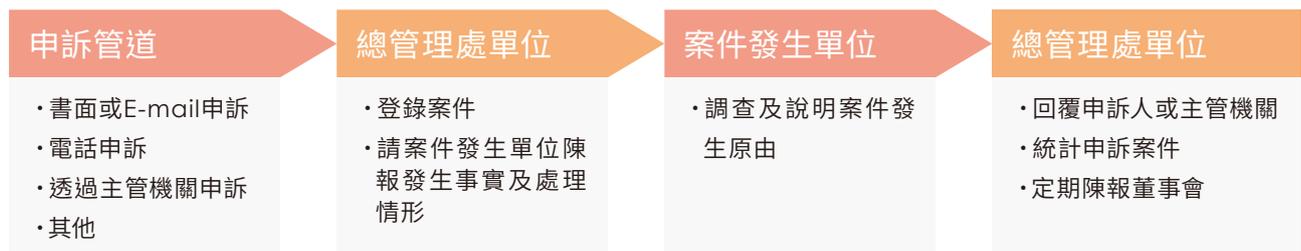
2017年產險滿意度為90分，低於2016年91.13，主要因為部分客戶對理賠項目認知有落差，致滿意度略為下降。將持續宣導理賠人員向客戶說明相關理賠項目及程序，加強客戶服務，以提升客戶滿意度。

客戶滿意度調查平均分數



■ 客戶申訴機制

兆豐透明的申訴機制提供給客戶暢通的客訴管道，消費爭議得以書面、電子郵件、電話等途徑向兆豐申訴。兆豐銀行設立客服中心，提供24小時客戶服務，可透過電話或網站之「聯絡信箱」與客服聯繫，2017年平均每月來電數量約6,600通，主要申訴案件類型為存匯業務、信用卡理財、及服務態度欠佳等。兆豐銀行針對客訴項目已進行內部檢討及提出改善措施，定期呈報董事會。



■ 隱私與個資保障

兆豐銀行重視每一位顧客的隱私權保護，每半年定期出具全行個資保護評鑑報告，並將結果提報董事會。依據所訂定之「資訊安全政策」、「資訊安全作業要點」建構具持續改善機制之系統，於網路重要節點設置防火牆及偵測惡意病毒防禦設備，並定期演練，讓員工熟悉重要應變程序。

兆豐銀行已於2015年7月取得「ISO 27001資訊安全管理系統」認證，並每年定期通過認證公司審查，加強資安系統持續提升防護能力。

兆豐積極參與外部單位資安會議，如銀行公會資訊安全小組定期會議，及加入金融資安資訊分享與分析中心(FISAC)會員，分享資安情資來降低風險，並積極參與由金融研訓院及其他資安專業機構所舉辦之研討會。



兆豐銀行資訊安全措施

1. 由銀行資訊處督導副總擔任資安長，負責主持資訊安全對策會報及監督本行資訊安全整體執行情形。
2. 依兆豐「資訊安全政策」，「員工對其所保管及使用資訊保密之目的」，要求員工（包括臨時員工及約聘人員）簽訂保密合約，由人資處留存並保密。
3. 每年召開二次（6、12月）資訊安全對策會報，由資安長主持，討論資訊安全對策提案及預算、與稽核部門抽查各單位施行基準情形。
4. 當發生資安事件將通報其負責主管單位，並立即以電話通報資訊處值班台，由資訊處資安人員瞭解問題、事件辨識及緊急處理。

■ 資安測試與訓練

兆豐不定期對員工實施電子郵件警覺性測試，進行資安宣導措施。測試結果將列入員工年度績效考核參考，目的為提升員工對資訊安全及個資檔案維護資安之認知，建立兆豐整體資安意識及文化。

2017年兆豐銀行進行員工電子郵件帳戶資安測試，隨機挑選2,912個帳戶測試，通過測試比率88.78%。誘騙成功率整體比例較前一年度減少3.51個百分點，顯示同仁的資安意識提升。未通過測試員工名單則送交主管納入年度考績評量。

兆豐持續透過每月寄送宣導郵件、訓練及宣導來加強同仁辨識來路不明之郵件，減少惡意連結或附件造成的資安危害，並定期辦理客戶資安及個資教育訓練。2017年完訓率皆在99%。

2017年度發生之客戶隱私投訴事件為1件，主因為傳真系統發生異常，導致3筆客戶資料誤傳至第三者，接獲通知後即刻採取應變措施：暫停傳真服務、清查錯誤件數及影響範圍，並於同日將受影響個資種類進行通報。兆豐銀行已修改程式，並增加傳真資料處理發生中斷的異常警告，同時針對傳真涉及個資之內容進行隱碼，以防範異常再次出現。2017年無違反資訊安全及網路安全事件。

2.1.3 責任商品與投資

■ 「5+2」新創重點產業

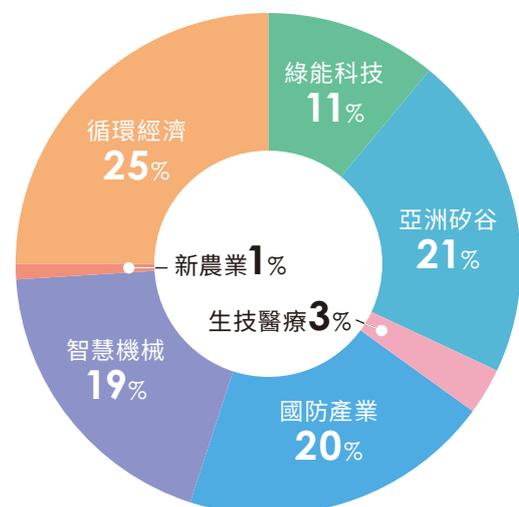
兆豐長期支持政府推動國家重大建設與政策，「5+2」新創重點產業，其包含「亞洲矽谷」、「智慧機械」、「綠能科技」、「生技醫療」、「國防產業」、「新農業」及「循環經濟」等產業，其目的為加速產業升級轉型。兆豐銀行於2016年底訂定「加強辦理新創重點產業放款要點」，期藉此帶動新投資，結合資金、技術及人才資源，創造就業機會提升地方經濟，2017年放款餘額達3,807億元，為國內金融業者排名第三。

員工電子郵件測試結果

項目	2016年	2017年
總受測人數	3,136	2,912
每人受測郵件數量	10	10
誘騙成功率	14.73%	11.22%

資訊安全訓練課程項目

資訊安全訓練課程項目	2017年完訓率
全行社交工程演練	99%
滲透測試	
防範DDoS攻擊程序演練	
個資安全事故應變程序演練	
ATM監控與事故應變程序演練	
電腦系統資訊安全評估	

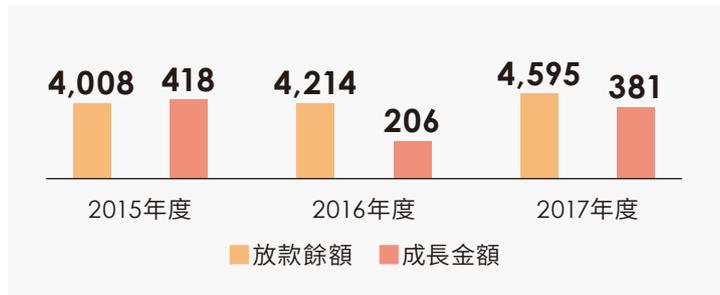


5+2新創重點產業放款餘額增長狀況



單位：新台幣億元

中小企業放款餘額增長狀況



單位：新台幣億元

■ 中小企業放款方案

兆豐長期協助中小企業取得營運資金，建立長期夥伴關係，制定「加強辦理中小企業放款方案」，協助國內中小企業穩健發展，於2017年放款餘額達4,595億元，放款戶數約8,800戶。

■ 青年安心成家貸款

兆豐協助青年購屋成家，與財政部配合推動「青年安心成家貸款」方案，2015年至2017年已協助17,466戶辦理優惠貸款。

青年安心成家貸款

年度	累計貸款戶數	累計撥貸金額	年底放款餘額	成長金額
2015	13,774 戶	572	378	13
2016	15,868 戶	687	430	52
2017	17,466 戶	772	452	22

單位：新台幣億元

文化創意產業貸款

年度	放款餘額
2015	329
2016	311
2017	299

單位：新台幣億元

■ 文化創意產業貸款

文化創意係國家軟實力及經濟發展之重要指標，為促進我國文化創意產業升級，改善產業結構，兆豐依據「文化創意產業發展法」，建立融資與信用保證機制，提供優惠貸款協助各經營階段之文化創意事業所需資金，並自2014年起積極協助業者將文化創意導入品牌經營，朝向產業文創化之目標發展。2017年底放貸金額達299億元。

2.1.4 普惠金融

■ 無障礙營業廳

兆豐銀行提供身心障礙人士各項便利金融服務，於銀行營業廳設置愛心窗口，並在出入口設置服務鈴及引導專員協助辦理各項業務。2017年兆豐已設立317台無障礙自動櫃員機設施，並於機場、醫院等公共場所設有視障自動櫃員機，便利視障人士提領，共8台。



兆豐證券在「兆豐證券形象網」及「兆豐證券理財網」取得「國家通訊網路委員會」的「無障礙網路空間標章」A+等級標章，提升視、聽覺障礙者操作便利性。

■ 推動微型保險

兆豐產險維護弱勢族群安全保障之基本人權，領先產險同業自2010年首推微型保單商品，持續結合社福團體、區公所及原住民協會進行業務推展，在2017年承保人數2,272人，已累積9,825人承保，推動績效卓著自2015~2017年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。

2017年5件微型保險理賠案件，理賠金額為1,212,000元，兆豐將持續關注理賠客戶後續的照護需求，協助弱勢族群維護人權。

年度	微型個人傷害保險	
	投保人數	保費收入
2015	2,114 人	340
2016	2,254 人	363
2017	2,272 人	366

單位：新台幣仟元

■弱勢族群安養信託

兆豐銀行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提高客戶意願，2017年底兆豐銀行受託管理之安養信託財產約新台幣3.75億元，受益人數為220人。未來將持續開發公益性商品服務水平，提供長者及身心障礙者多元化之財產信託服務。兆豐於2017年7月獲金融監督管理委員會擇定為2016年度辦理高齡者及身心障礙者財產信託之優良銀行。



2.2 員工照護

員工為企業營運發展之根基，我們針對員工招募、發展、留才、福利一直到退休等提供全方位規劃，2017年投入員工訓練與發展經費逾新台幣1.4億元，致力於以下方向，打造健全職場：

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

另外，為了因應數位金融時代來臨，及國際洗錢防制、法令遵循日益嚴格，兆豐透過多元化徵才、專業培育、產學合作、設計人才養成計畫等，積極招募相關專業人才，並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。

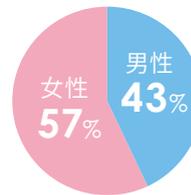
2.2.1 人才概況

自2011年起獲台灣證券交易所篩選為台灣就業99指數成分股

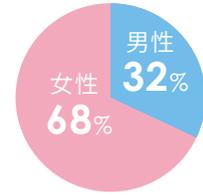
■員工性別組成

2017年兆豐正職員工總數計有8,502人，若加計臨時人員373人，及其他未納入本企業社會責任報告書之子公司551人則為9,426人。兆豐自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，足見兆豐僱用員工人數在全體上市公司中名列前茅。

正職員工僱用性別比例



臨時人員僱用性別比例



正職員工僱用情形^註

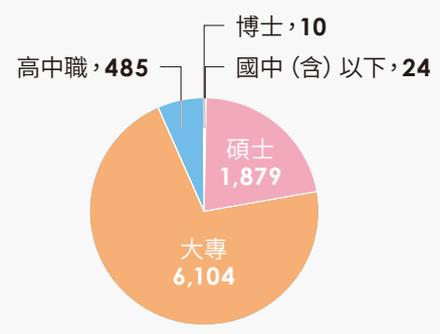
總人數	29歲(含)以下		30~49歲		50歲(含)以下		管理職	非管理職	台灣	海外地區
	男	女	男	女	男	女				
8,502	494	917	1,942	2,929	1,190	1,030	2,732	5,770	7,811	691

註：8,502人皆為全職員工

兆豐女性員工擔任管理職比例(%)^註

公司名稱	管理職	基層管理職 (科長)	中階管理職 (襄/副/經/協理)	高階管理職 (副總以上)	利潤產生部門
兆豐金控	44.00%	35.70%	50.00%	66.67%	0%
兆豐銀行	48.29%	54.31%	44.17%	50.00%	39.80%

註：本表僅含金控、銀行之統計



■ 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^註

註：2017年新進率=
新進人數/年底員工人數

總人數	29歲(含)以下		30~49歲		50歲(含)以下		台灣	海外地區
	男	女	男	女	男	女		
1,121	299	445	189	160	14	14	951	170
比例	26.7%	39.7%	16.9%	14.3%	1.2%	1.2%	84.8%	15.2%
新進率 ^註	13.19%							

離職員工統計^{註1}

總人數	29歲(含)以下		30~49歲		50歲(含)以下		台灣	海外地區
	男	女	男	女	男	女		
132	25	52	22	20	11	2	92	40
比例	18.9%	39.4%	16.7%	15.2%	8.3%	1.5%	69.7%	30.3%
離職率 ^{註1}	1.55%							

註1：1.離職員工人數：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。

2.離職率=離職人數/年底員工人數。

■ 多元族群員工聘僱統計

兆豐落實企業社會責任，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；2017年底止共聘用身心障礙員工70位、原住民6位以及非本國籍員工577位。

多元族群員工聘僱情形

項目	29歲(含)以下		30~49歲		50歲(含)以下		管理職	非管理職	台灣	海外地區
	男	女	男	女	男	女				
身心障礙人士	0	0	17	8	31	14	6	64	70	0
原住民	0	1	0	5	0	0	0	6	6	0
非本國籍	61	198	68	144	35	71	40	537	0	577
合計	61	199	85	157	66	85	46	607	76	577

2.2.2 人才發展與培育

■ 教育訓練

兆豐因應數位金融之發展趨勢，進行員工職能訓練及轉型計畫之推動，將視數位金融業務發展情形，並配合主管機關政策之開放及政府法令之修正等，適時進行調整。平均而言，集團員工2017年每人受訓時數約48小時。我們並以每年人力訓練發展預算利用率100%為目標，持續加強辦理內部教育訓練、延請專家學者來行上課，亦善用外部資源，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，以協同同仁快速掌握學習方向，有效提升所需職能，2015~2017年我們投入之訓練發展經費如右圖。



兆豐數位學習系統入口頁面

2015~2017年教育訓練經費

	2013	2014	2015	2016	2017
教育訓練經費	46,818	54,196	52,344	71,487	140,211

單位：新台幣仟元

為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，兆豐銀行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。2017年集團提供主要項目如下：

兆豐員工訓練課程類別

外部訓練：2017年共參與外部專業機構辦理650班次

內部訓練：2017年辦理195班

數位學習：2017年共建立288門課程

專業課程	職能養成
依公司內部業務需要提供相關證照報名、課程與考照補助，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	<ul style="list-style-type: none"> • 外語班 • 外語測驗補助 • 優秀同仁赴國外語言專業學校進修當地語文 • 企業社會責任講習

我們於每堂訓練課程後進行滿意度問卷調查，了解學員對於課堂內容、講師授課技巧之回饋，2017年共回收1,696份，以應收帳款等15門系列課程為例，滿意度分數約為90.4分。



全面鼓勵員工考取國際反洗錢師(CAMS)證照

為因應因應國際洗錢防制、法令遵循日益嚴格，我們領先同業，透過以下獎勵措施，積極鼓勵員工考取國際反洗錢師證照(CAMS)：

- 全額補助考試費用(平均每人約1,700美元)
- 考取證照發給獎金新台幣15,000~18,000元
- 內部升遷考評加分
- 通過證照考試後，仍持續投入資源，提供行員進行內、外及線上課程

2017年取得CAMS的員工人數3,535人(其中英文證照逾150位)，佔員工總數六成

近三年專業證照補助情形一覽表

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
2015	132	201	199	247	232	373	514	420
2016	187	184	215	233	348	439	619	521
2017註	738	28,339	937	35,166	821	24,210	1,583	48,365

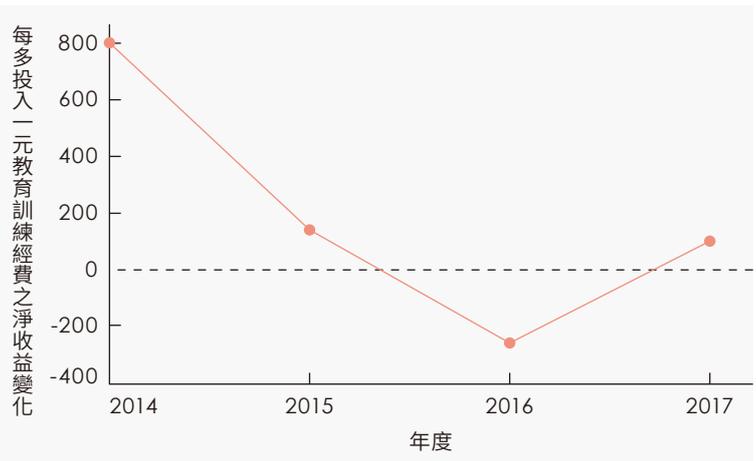
註：因2017年導入反洗錢師證照補助，故經費明顯提升

單位：新台幣仟元

我們檢視年度投入人力發展經費與年度營收變化，發現自2014~2017年經費逐年提升（如右圖），除2016年因裁罰事件導致淨收益降低外，其餘皆可自淨收益變化展現人力訓練投入之成效。

我們相當重視提供員工適才適所的發展環境與資源，亦深知人才為企業發展與永續經營之根本，以銀行為例，我們定期由各單位推薦優秀並具有企圖心及發展潛力之中階同仁，經審核通過者安排參訓行內相關課程，同時提供後續外部機構專業培訓計畫（如下表），培訓為儲備單位主管、菁英幹部或派外人才。

2014~2017人力訓練經費與淨收益變化關係註



註：代表每多投入1元於教育訓練所帶來之淨收益成長

銀行人才培訓重點專班

專案名稱	培育重點核心職能	2017年成果
單位主管培訓班	<ul style="list-style-type: none"> 銀行經營理念 分行各項業務 	<ul style="list-style-type: none"> 51人受訓共32.5小時 投注約新台幣50,000元
菁英幹部培訓班	<ul style="list-style-type: none"> 團隊領導與激勵 風險控管 決策與執行 	<ul style="list-style-type: none"> 87人受訓共31小時 投注約新台幣150,000元
海外分行業務講習班	<ul style="list-style-type: none"> 時間與壓力管理 國際（商業）禮儀與溝通技巧 	<ul style="list-style-type: none"> 61人受訓共31小時 投注約新台幣100,000元

■ 績效考核

兆豐每年終辦理員工績效考核，以落實目標達成及發掘員工潛能；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。

人員輪調係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了解；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」。

2.2.3 薪資與福利

■ 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。

育嬰留職停薪概況表

性別	2017年 享有育嬰假 人數	2017年 實際使用 育嬰假人數	2017年 育嬰留停應 復職人數(A)	2017年 育嬰留停 復職人數(B)	2017年 復職率 (B/A)	2016年 育嬰留停 復職人數(C)	2016年 育嬰留停復職 後工作超過 一年人數(D)	留任率 (D/C)
男	84	4	7	3	43%	1	1	100%
女	192	55	62	36	58%	43	41	95%
合計	276	59	69	39	57%	44	42	95%

註：2017年度請領生育補助的人數—男性73人，女性150人

■ 薪酬福利制度

兆豐對於新進員工，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比例相同(1:1)，各職級男女薪酬比例請見右表。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，績效優良之員工並加薪，

整體員工薪酬水準優於多數同業，並訂有每年員工福利預算使用率100%之績效目標。兆豐金控自2014年起獲台灣證券交易所篩選為台灣高薪100指數成分股。2017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5,770人，佔正職員工總數(8,502人)之68%，年度平均福利費用逾115萬元，較2016年度減少1萬元。

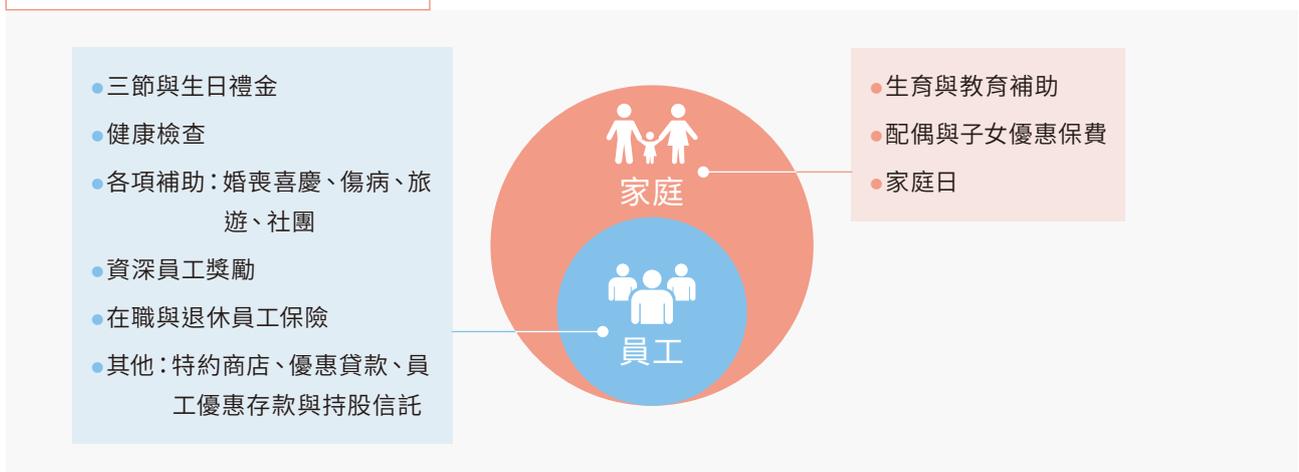
各職級男女底薪比例

職級	男性	女性
經營管理層級(副總以上)	1.14	1
管理階級(科長到副總)	1.07	1
非管理階級	1.07	1
管理階級(含其他津貼)	1.06	1

■ 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圖：

兆豐銀行各項員工福利措施



另一方面，我們亦提供員工完整的退休規劃，依據公司退休辦法、勞動基準法及勞工退休金條例等三種相關規定辦理，說明如下：

1. 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。
2. 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。
3. 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。

■ 員工健康與安全

我們相當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：

1. 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。
2. 辦公環境清潔及消毒。
3. 定期進行飲水、消防、空調、照明及電梯等安全檢測。
4. 落實「無菸職場」工作環境。
5. 設置溫馨衛生之哺集乳室。
6. 確保辦公場所監視系統正常運作。
7. 聘請專業檢測人員檢測辦公場所二氧化碳濃度。
8. 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，2017年保全人員全數接受人權教育訓練。

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，並設置職業安全衛生委員會，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。

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：

健康促進活動內容

類別	活動名稱	內容
員工健康	健康講座	<ul style="list-style-type: none"> ● 每季邀請醫師來行演講，並將相關講座內容建置於e-learning平台，以提升員工對健康之認知 ● 2017年共辦理五場講座，向員工宣導急慢性病及心理健康等主題
	健康檢查	與多家醫療院所簽約合作，提供員工免費的「定期健康檢查」，讓員工儘早了解自身健康狀況的變化及改善重點，確實追蹤，以降低或避免疾病發生。
	健康飲食	我們除嚴格把關團膳食材的選擇、處理及烹調等外，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。



健康講座



運動組織

健康促進活動內容

類別	活動名稱	內容
員工健康	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，以養成固定運動的習慣。
	無菸職場	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	鼓勵員工哺餵母乳，於各子公司之營業據點廣設置哺(集)乳室，並指定專人負責設備管理與維護。目前全集團共設置25間，2017年度使用約9,088人次。
	員工協助方案(EAP)	自2017年7月起聘請臺安醫院專任心理師提供員工免費諮商，採匿名方式進行，以保障員工之隱私權；並由心理諮商師透過兆豐銀行之多媒體視訊系統辦一場心理健康講座，以建立員工心理諮商健康概念。
	設置護理師	集團子公司包含兆豐銀行及兆豐證券均有聘請護理師，以辦理以下事項： 1.健康檢查。 4.協同臨場訪視。 2.健康促進。 5.人因、過勞、母性保護等預防事項。 3.醫務室約診及緊急救護。
	駐場醫師諮詢	兆豐銀行設有醫務室，駐場醫師臨場服務為週一至週五每天2小時，另雙數週五4小時，並於每月臨場至分行訪視3小時。其臨場醫師服務內容含：員工健康諮詢，簡易傷病處理，緊急醫療處置，員工保護計畫的執行，平均每月於醫務室諮詢人數約100餘人。
勞工安全	AED設置	於各棟獨立大樓及北、中、南各區設置AED計53台，並辦理AED操作之教育訓練。
	消防演練與訓練課程	兆豐銀行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，透過現場操作演練，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。



運動組織



哺集乳室



員工協助方案



消防演練與訓練課程

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)以下		台灣	海外地區
		男	女	男	女	男	女		
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
2017	3,645	288	521	559	515	1,012	750	3,513	114



母性健康保護計畫

兆豐銀行於2017年核定母性健康保護計畫，以維護女性員工之健康福祉，確保女性員工尊嚴勞動，及建構安全友善的職場環境。針對妊娠中或分娩後未滿一年女性員工且需求母性健康保護者，發放勞工健康評估表，經護理師評估並給與適當健康指導介入，若評估需要，則予轉介臨場醫師；另為母性健康保護，並辦理下列預防措施：

- 針對高風險族群健檢資料異常者，給予健康指導及定期追蹤。
- 協助轉介心理衛生資源或專科醫師。
- 相關部門整合，視需要提供工作適性安排之建議。
- 衛教園地內建立母性健康指導，供同仁參閱。
- 醫務室開放諮詢相關問題。

職業傷害與公傷處理情形

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。

2017年兆豐職災人數統計表

性別	受傷人數	死亡人數	損失工作日數	損失日數比 (LDR)	公傷率 (IR)	缺勤率 (AR)
男性	21	0	160.125	9.49	1.24	0.0788%
女性	28	0	217.625	12.90	1.66	0.1609%
合計	49	0	377.75	22.39	2.90	0.2397%
原因	<ul style="list-style-type: none"> 除3人(公傷類別)係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 執行職務受傷之三人主要因等待公務車與執行公務收/送件時跌倒 					
後續處理	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					

註：1. 2017年職災受傷共49人，兆豐票券、投信、資產、保代與海外營運據點均無相關情事。

2. 損失日數比率 (LDR) = 損失總日數 × 1,000,000 / 總工作時數

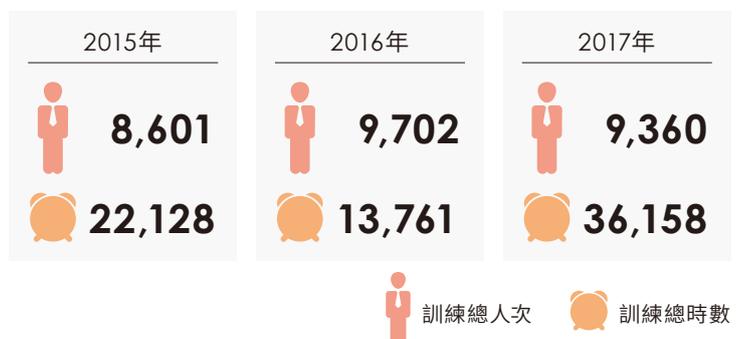
3. 公傷率 (IR) = 公傷總人次 × 1,000,000 / 總工作時數

4. 缺勤率 (AR) = 缺勤天數 / 總工作日數 × 100% (含病假、生理假及公傷假)

尊重人權

兆豐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，2017年度人權政策訓練改採e-learning學習系統，大幅提升訓練完善度。該年度人權與歧視議題皆未接獲申訴案件。

近三年銀行員工接受營運相關人權政策訓練情形



我們亦訂有『性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點』，並將要點及申訴管道資訊(專線及信箱)公開張貼於辦公區域，讓員工更了解辦公室性騷行為與發生熱點；另，兆豐銀行於工時系統設置防制員工超時工作機制，並針對法令規範進行加班系統管控與警示，以防員工超時工作及強迫勞動情事。

2017年兆豐銀行工會共5,112人，佔銀行人數85%，集團人數60%

■ 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%。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。兆豐集團共設有五個工會，其中銀行工會參與人數共5,112人，占總員工數85%，另兆豐金控工會參與人數則為44人，占總員工數86%。

員工留言板

員工申訴信箱

與主管直接聯繫

■ 員工申訴機制

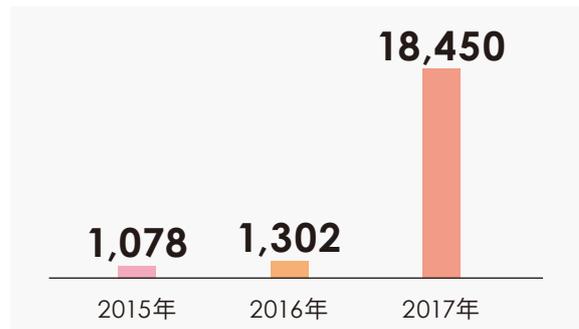
為協助員工解決問題，凝聚向心力，我們設有多重申訴管道，員工對於工作情況、環境健康與安全、薪資福利、人權平等各項議題有所建議，皆可透過各項管道提出，公司均站在員工立場積極協助處理與解決。另關於性騷擾事件，各子公司亦依法令規定公告申訴處理辦法、申訴管道等，2017年無任何申訴案件。

2.3 社會參與

社會公益綜覽

兆豐致力履踐企業社會責任，集團各事業體除積極參與社會公益活動外，並整合金控旗下「財團法人兆豐慈善基金會」與「財團法人兆豐國際商業銀行文教基金會」的資源及力量，為社會注入更多對教育、體育、藝文以及弱勢族群的關懷照顧，平均而言，兩基金會於2017年慈善支出占總收入之54%，參與志工活動達18,450人次（如右圖），我們致力透過各種公益慈善活動，讓愛心散播遍及每一個角落。

兆豐2015-2017志工參與人數註



註：2017因新增辦理三場大型音樂會及公益健行，故人數明顯增加。

活動類別	投入資源 (新台幣仟元)	主要內容	效益
推動金融教育	6,175	<ul style="list-style-type: none"> 贊助經濟日報、實踐大學獎學金與經貿講座推動金融知識普及 贊助屏東縣希望合唱團與宜蘭縣馬賽國小海外比賽費用，協助偏鄉孩童圓夢及藝文教育 辦理十鼓擊樂團「兆豐~讓您聽見希望的聲音」活動，贊助偏鄉孩童體驗文創園區與音樂陶冶 贊助「紙風車劇團」演出 	<ul style="list-style-type: none"> 贊助7場金融推廣研討會與論壇，本集團累計志工時數540小時 透過贊助海外比賽，建立孩童自信心，並推廣台灣在地文化國際名聲 「紙風車劇團」累計於宜蘭、桃園兩地11所國中，推動青少年反毒意識
關懷社會弱勢發展	202,879	<ul style="list-style-type: none"> 辦理微型保險，落實普惠金融精神 贊助國際單親兒童文教基金會、台灣關愛基金會、唐氏症基金會等團體，協助無國籍寶寶等弱勢家庭孩童健康成長 提供貧困家庭醫療或喪葬補助，發揮社區關懷、互助精神 	<ul style="list-style-type: none"> 共參與17場公益贊助與志工活動 於關懷長者活動中投入志工時數計690小時

活動類別	投入資源 (新台幣千元)	主要內容	效益
藝術文化	13,235	<ul style="list-style-type: none"> 辦理北中南大型音樂會，邀請在地師生參與，落實社區藝文發展 贊助「2017第三屆大稻埕國際藝術節」及台灣歌仔戲、明華園等演出，支持本土藝文產業 贊助南投「親愛愛樂」弱勢樂團參與「維也納國際青年音樂節」 	<ul style="list-style-type: none"> 台中大型音樂會邀請當地200位國小音樂老師與200位中興大學師生一同參與 南投「親愛愛樂弦樂團」獲國際賽事弦樂合奏第一名，助弱勢樂團出國圓夢 於北中南大型音樂會中投入公司志工時數1,015小時
培育體育人才 推動運動風氣	10,246	<ul style="list-style-type: none"> 長期（3年以上）贊助宜蘭、花蓮、台南等偏鄉國小少棒、射箭與舉重培訓經費 贊助基隆、花蓮與宜蘭等縣政府辦理區域型及「華國三太子國際男子網球挑戰賽」等運動賽事 	<ul style="list-style-type: none"> 共贊助四場大型運動賽事，促進國內體育發展與運動風氣養成 聚焦推動符合在地文化之棒球、射箭與舉重等學童養成經費，向下紮根，培育未來體育人才
經費總計	232,535		

*含經貿發展與災害救助

項目	投入成本
帶薪志工人力 ^註	236,522
行政管理	198,181

單位：新台幣

除了上述活動辦理與贊助經費，我們員工利用工作時間帶薪擔任金融講座業師，辦理金融與經濟論壇等活動，及基金會志工保險、交通與郵資等其他管理與行政費用列舉如左表：

註：2017年共投入帶薪志工人力556小時，以基層人力平均底薪1小時425元計算，2017年我們投入之人力成本約236,522元。

2.3.1 推動金融教育

■ 弱勢青年體驗職場工讀，準備職涯方向

兆豐響應教育部青年發展署「照顧經濟弱勢家庭青年計畫」，自2012起至2017年提供254位在學青年工讀機會，協助青年從工讀中也可以學習培養職涯的競爭力，提早為未來就業作準備，兆豐金控因配合此計畫成效良好，2017年5月26日獲教育部頒贈「感謝狀」。

■ 辦理十鼓擊樂團-「兆豐~讓您聽見希望的聲音」活動

兆豐於2017年8月於台南十鼓仁糖文創園區，由基金會贊助的「讓您聽見希望的聲音-藝遊十鼓」活動，邀請偏鄉或弱勢團體32個單位、共1,094人次至園區參觀遊覽與體驗擊鼓，全額贊助活動所需交通、餐費與保險等費用，積極推動弱勢學子鼓藝教育與藝文陶冶。



■ 紙風車劇團青少年反毒戲劇工程

為推動青少年反毒意識與教育，兆豐贊助「紙風車劇團」新台幣160萬元，以校園互動劇場方式於宜蘭、桃園兩地11所國中巡迴演出，透過有趣、詼諧之表演方式提醒青少年遠離毒品傷害，並喚起社會對反毒議題的重視。



❤ 捐助醫療費用80萬元

2.3.2 關懷社會弱勢發展

■ 關懷無國籍寶寶健康成長

兆豐長期關懷弱勢，2017年12月5日捐贈新台幣80萬元幫助財團法人台灣關愛基金會作為無國籍、無居留權外籍勞工媽媽生下的寶寶醫藥經費，台灣關愛基金會目前收容有160位無國籍寶寶，而其中一位寶寶患有先天性心臟病，為了照顧這個小生命，關愛基金會送到醫院治療，因無健保，所以醫療費用相當可觀；兆豐慈善基金會秉持人道關懷，贊助財團法人關愛基金會，幫助無國籍寶寶健康長大。

■ 捐贈美崙啟能發展中心交通車

花蓮縣私立美崙啟能發展中心，因交通車車齡老舊，接送院生有安全疑慮，兆豐慈善基金會得知後，特別請兆豐銀行花蓮分行同仁前往訪視，知道該中心日常接送日間托育、學齡院生及社區服務皆須依賴交通車，而現有的一輛9人交通車已使用18年且經常故障，為安全顧慮亟需汰換。兆豐慈善基金會為幫助該中心解決這個困難，捐贈這輛全新的9人座交通車，希望可以讓院生們每天平平安安出門，快快樂樂回家。

捐助交通車經費130萬元
媒體效益372,516元^註



註：經統計本次活動共吸引網路新聞、平面媒體、電台與電視台報導合計8則，依其篇幅與播報時間而得本次媒體效益。

員工參訪美崙啟能發展中心心得

本人於9/8（星期五）下午親赴該中心，於次日再訪，該中心沒有財團支持和宗教團體的加持，在經濟拮据和資源有限的條件下，能深刻感受該中心員工們的用心付出，讓中心仍能井然有序的正常運作，替院生們塑造優質的居住品質及安置教養環境，該中心服務東部地區弱勢家庭二十餘年，本人對該中心服務宗旨深表認同亦深受感動，也在地人的立場，希望本金控慈善基金會能略盡棉薄之力，給予該中心必要的資助，除了能解決該中心迫切的燃眉之急，更能表彰本金控對慈善事業機構及社會公益之關懷與支持。
〈兆豐銀行花蓮分行經理撰寫〉



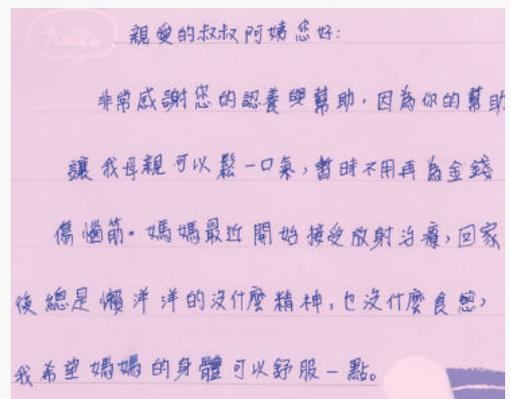
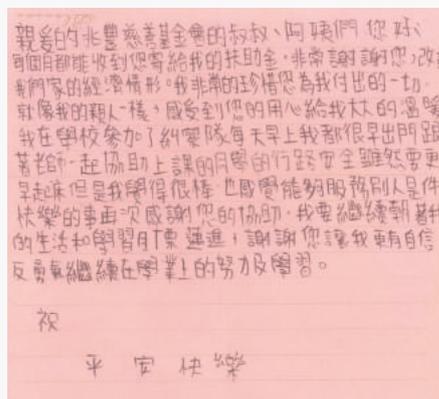
年度贊助經費24萬元
志工時數480時

■ 關懷台灣天主教安老院

兆豐自2011年起即長期關心該院，為讓長者有良好的生活品質，陸續捐贈新院重建基金、協助添購電腦、沐浴設備及洗地機等，除此之外每月由兆豐志工固定至安老院服務，陪伴長者一起「老歌回味」，持續六年不輟，建立如家人般的深厚感情。2017年9月2日志工服務日，該會執行長蔡永義也共同參與關懷該院長者的老歌回味等活動，同時致贈捐助款24萬元，款項由院長應博愛修女代表接受。

■ 扶持弱勢學童成長

兆豐長期認養全台各地家扶中心學童，秉持「給他一條魚，不如教他如何釣魚」的精神，期待弱勢學童在生活無憂下學習成長，弭平城鄉與家庭環境落差，右圖為學童分享學校與家庭生活之回饋。



2.3.3 培育體育人才，推動運動風氣

■ 長期贊助偏鄉學童培訓・聚焦推動台灣特色運動發展

兆豐積極倡議體育教育以健身強國，更擇定東方優勢與符合文化特色之運動項目包含棒球、射箭與舉重，針對宜蘭、花蓮、台南等偏鄉，長期投入贊助培訓課程，藉由偏鄉學子的體育培訓，建立孩童自信心與健康運動風氣。

於棒球項目，兆豐除延攬棒球國手趙士強與體育專欄作家黃國洲為基金會董事外，並積極規劃贊助體育活動與培訓體育人才，更與宜蘭縣棒球委員會合作，培育竹林國小（主要贊助球隊），三星國小、馬賽國小、大同國小、寒溪國小、清溝國小及內城國小等宜蘭7所小學棒球隊，自2017年至2019年共計三年，每年贊助300萬培育經費。

於射箭，兆豐則長期投入2016年花蓮縣縣長盃射箭錦標賽國中組團體第一名及個人第一名的花蓮縣玉里國中射箭隊，預計自2017年至2019年共計三年，每年贊助200萬培訓經費，希望能紮實我國射箭基礎工作，厚植國家射箭基礎實力，為台灣培育更多國際級射箭人才。

■ 贊助國內重要體育賽事・營造社會健康運動風氣

兆豐於2017年贊助「基隆市第七屆兩港杯週末籃球聯賽」、「華國三太子國際男子網球挑戰賽」、「HPB 2017花蓮觀護盃國際籃球邀請賽」及「106年全國運動會」，期待透過國內外體育賽事辦理，提供國內運動菁英比賽管道、藉此增進各縣市與國際運動交流、提升國內運動員相互切磋成長的機會，營造社會健康運動風氣。

■ 邀集客戶與供應商參與路跑活動

增進全民運動希望

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2017年止，已辦理6年。2017年辦理時間為10月22日，地點在台南市南部科學工業園區西拉雅廣場，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，該活動兆豐邀請客戶及供應商共同參與，並將募集發票共328,998張全數捐贈弱勢團體。



2.3.4 推動特色表演，營造在地藝文氣息

■ 辦理北中南大型音樂會・養成在地社區藝文薰陶

兆豐為善盡社會責任，並支持本土藝文產業之發展，每年均贊助一系列藝文欣賞活動，2017年於台北、台中及高雄等三地分別舉行大型音樂會，除邀請兆豐銀行客戶蒞臨欣賞外，另於台中場亦邀請當地200位國小音樂老師與200位中興大學師生一同參與，並由兆豐銀行各區行員擔任志工提供服務。音樂會除由長榮交響樂團擔綱演出外，亦邀請國、台語歌手及聲樂家共同演出，深受各界之好評與期待，落實兆豐「取之社會，用之社會」，積極參與社區全方位發展之信念。

■ 贊助「2017第三屆大稻埕國際藝術節」等藝文演出・支持在地文化發展

兆豐贊助由蔣渭水文化基金會、二十書店及褶子劇場共同舉辦之「2017第三屆大稻埕國際藝術節」活動經費，活動以多元藝術節目，期許透過現代與傳統藝術之結合，發掘台灣特色文化新活力，內容包含1920變裝遊行、系列講座及工作坊、戶外才華市集，及與在地資源連結等五大核心計畫，期許新世代的藝術，在通過文化底蘊深厚的大稻埕時空通道後，成為思想文化的質地。

■ 贊助南投「親愛愛樂」弱勢樂壇參與「維也納國際青年音樂節」

南投親愛愛樂弦樂團於2008年由一對年輕老師夫妻檔成立，期待擺脫在課堂上以傳統學科考試跟分數，定義孩子表現跟成績的模式，而團體激盪出的動能，也凝聚出強而有力的學習氛圍。兆豐於2017年贊助該樂團參與「維也納國際青少年音樂節」，奪下弦樂組冠軍，除增強偏鄉孩童自信心，培育未來藝文人才外，亦讓世界聽見台灣，推動台灣特色藝文活力。



3 綠色環境

兆豐為持續推廣永續和低碳的營運服務，善盡企業社會責任，在營運場所內持續推行各項節能減碳措施，以降低營運服務對環境的衝擊；並在2017年6月率先由銀行吉林大樓開始導入ISO 14001環境管理系統，在2018年1月取得證書。除了建立環境管理的架構外，更擬定環境政策，設定環境改善目標以有效達到節能減碳之管理；同時在金融服務上也透過提供綠色金融相關之服務來實現環境永續發展。

3.1 綠色營運

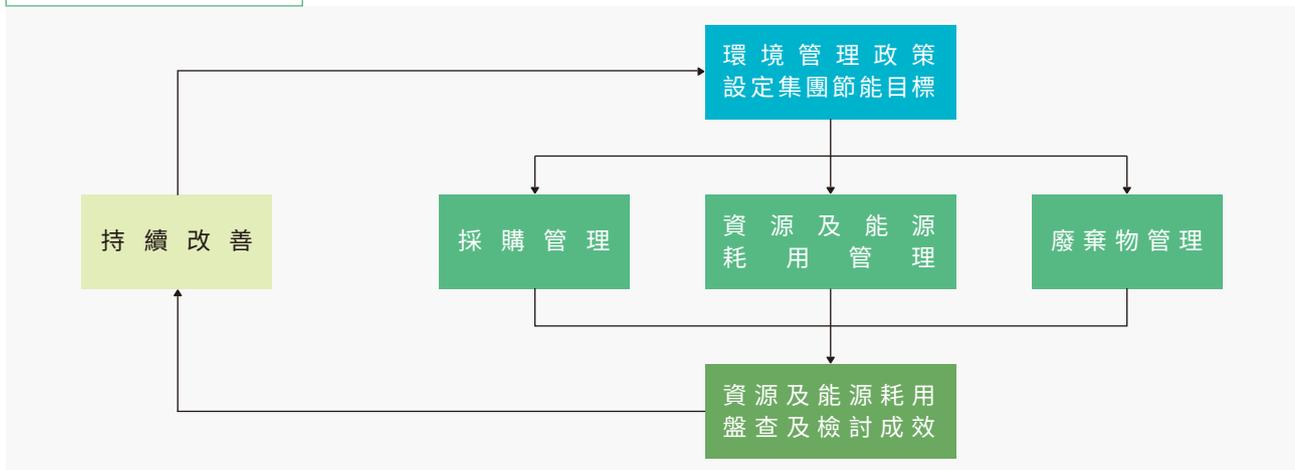
兆豐由綠色金融服務業角度出發，推展數位化之金融服務，與消費者一起落實節能減碳。致力於各項環保節能措施，讓環保概念推及員工、顧客、家庭及社會，發揮個人與企業的影響力，以行動來協助創造一個更乾淨的社會，共同分擔地球的環保責任，達到企業與自然環境的永續共生。

兆豐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，並定期進行資源與能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。

環境政策方針包含：

- 推動綠色採購及綠色辦公環境
- 與業務相關供應商合作，降低環境負荷
- 持續推動節能減碳，降低能源耗損及提升能源效率
- 支持綠電認購
- 供應商管理

環境管理措施流程



綠色服務

數位存款帳戶

開戶流程所需用到之合約書、業務申請書每份大約需要8張A4紙，以2017年開戶數約9700戶為例，可節省約77,600張用紙量。

採用電子帳單

2017年兆豐證券、兆豐投信電子帳單與對帳單估計共減少14,875,720張用紙量。

發行電子商業本票

因應登記形式商業本票發行制度實施，兆豐票券自2017年9月起不再使用實體商業本票，估計每年可減少3萬張商業本票使用量。

中小企業資金交易憑證採「動態密碼卡」或「電子憑證」

2017年度交易筆數約為720萬，每項交易平均用紙量約3.2張A4，節省約2,300萬張用紙量；中小企業資金交易占總使用者比例的65%。

3.2 能源與溫室氣體管理

兆豐因產業特性為服務業，並無從事任何生產製造活動，因此能源使用以營運場所之電力為主，汽油使用主要用於公務車，而天然氣則為員工餐廳廚房之使用。

近三年（2015~2017）能源耗用量：

項目	2015	2016	2017
汽油/公升	522,857	474,529	442,416
外購電力/度KWH	36,110,514	34,927,418	34,383,949
天然氣/立方公尺	30,631	30,577	28,799
人均能耗(GJ/人)	17.01	16.40	15.24



響應城市廣播公司之城市廣播網「燈不亮月亮」中秋節關燈節能活動：兆豐自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，讓地球得以永續發展，共同推廣「節能綠生活」。

■ 節能減碳措施與績效

類別	2017績效	行動方案
 節油	2017年共消耗汽油442,416公升，較2016年減少6.77%	油料消耗主要來自使用公務車，以下為執行方案： <ul style="list-style-type: none"> 透過啟動視訊系統代替出差，必要的差旅活動則鼓勵搭乘大眾運輸工具，避免開車以減少汽油的使用 公務車租用採用取得環保標章車輛、油電車及電動機車，提高燃油效率值。截至2017年底共計有23輛油電公務車
 節能	2017年節能燈具採購金額3,218,370元，每年約可節電216,813度 2017年節能及機電空調設備採購金額新台幣2,082萬元 總計2017年較2016年節電1.56%	<ul style="list-style-type: none"> 採購節能空調及節能燈具 透過主要耗用電力設備之管理，控管空調、電梯、照明設備及辦公室電腦與事務機之使用，有效降低用電量 配合台電用戶供電節能計畫，控制電能使用 透過減碳宣導及教育，張貼節能標語推廣空調、電梯、電腦、飲水機節電 響應環境保護，員工福利餐廳納入綠色環保思維，增加涼拌、蒸炊或輕食等，以期達到瓦斯減量之目標 透過控管電腦及飲水機定時開關，有效降低用電量



LED節能燈具



辦公室節能標語



烘手機



未使用一次性餐具

■ 綠電認購

兆豐為配合政府推行「綠色電力、能源再生」政策，於2015年、2016年及2017年各認購台灣電力公司25萬度綠色附加電價，總計已認購75萬度，以每度隨電費增收1.06元計算，約新台幣80萬元。

■ 溫室氣體管理

兆豐於2015年導入「ISO 14064-1溫室氣體盤查」，首年以五棟主要大樓為示範單位，其後並逐步擴大盤查邊界，並取得BSI英國標準協會之查證證書。未來計畫在2021年前，分北、中、南區三階段完成全國194個營業據點之全面盤查。

兆豐由於產業特性，營運的能源使用主要為電力，2017年度整體溫室氣體排放當量減少1.69%。

近三年（2015~2017）溫室氣體排放量統計表

項目	2015	2016	2017
直接能源使用(範疇一)	1,289.00	1,175.04	1,096.10
間接能源使用(範疇二)	19,066.35	18,441.68	18,189.11
碳排放總量	20,355.35	19,616.72	19,285.21
人均排放量	2.34	2.26	2.11

單位：公噸CO₂e

近三年營運據點溫室氣體盤查取得ISO 14064-1驗證家數



3.3 水資源管理

兆豐因產業特性，無任何製造生產行為，主要用水量為辦公場域之一般用水，因此使用量變化幅度不大，過去三年度之用水量如下。

2015~2017年用水總量

項目	2015	2016	2017
用水量	189,733	186,084	183,381
人均用水量	21.80	21.47	20.09

單位：度

- 註：1. 所使用之水源全部來自政府之自來水事業處，並無抽取地下水或其他方式之水源供應，使用過之廢水均排入污水下水道。
2. 用水主要供員工日常所需及冷卻空調用水。

■ 節水措施

衡陽大樓利用清洗自來水塔後之用水，再做第一階段空調冷卻水塔之清洗，以重覆使用清洗用水，減少在清洗過程耗費過多水源。2017年自來水用量為183,381度，較2016年減少2,703度，減幅為1.45%。

3.4 廢棄物管理

兆豐屬金融服務業，於營運過程中未產生有毒廢棄物，為利資源循環再利用、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、清潔公司宣導及透過環保教育訓練，培養同仁落實垃圾分類，垃圾減量，以為環境保護、資源回收再利用及節能減碳多盡一份心力。



2017年推動廢棄物減量計畫，兆豐銀行及兆豐票券實施「取消個人垃圾桶」，落實員工日常生活垃圾減量



辦公室垃圾分為一般垃圾類、資源回收類，目前兆豐所有之五棟大樓（兆金大樓、衡陽大樓、證券大樓、兆吉大樓、兆產大樓）廢棄物（垃圾）及資源回收（包括廢電池、紙類、塑膠類、五金類、瓶罐類等），相關統計如下，其中廢棄物委託清潔公司清運廢棄物並焚化處置。

項目	2015	2016	2017
紙	30,233	47,143	48,556
鐵/鐵罐	470	1,017	1,083
寶特瓶/塑膠	889	1,283	1,351
廢電池	52	75	70
廢燈管	460	733	708

單位：公斤

資料範疇邊界：

2015：兆金、衡陽、兆證3棟大樓

2016：兆金、兆吉、兆證、兆產、衡陽5棟大樓

2017：兆金、兆吉、兆證、兆產、衡陽5棟大樓



減少影印紙張

金融服務業基於業務性質，需大量用紙，提供客戶交易憑證及從事內部流程控管。兆豐為減少紙張使用，全面推動紙張使用管理計畫，要求各單位管理並掌握每年紙張之使用量及採購狀況，進而協助各單位推行用紙減量計畫及無紙化之業務流程，以減少使用紙張資源。

2017年用紙量47,108包，較2016年的42,744包增加了10.21%，主因集團業務量增加及為強化國內外法規遵循，積極增強內部管理及稽核作業，並調整人力及晉用新員等因素所致。

〈附錄一〉

GRI準則 重大議題管理方針對照表

重大主題	管理方針				重大主題排序
	1政策與承諾	2行動辦法	3目標與標的	4目標與評量	
資安與個資保護	資訊安全與個資保護乃兆豐金控與子公司重點關注議題，持續提升資訊與個資保護維護及提升作業，並取得股東與客戶的信任。	<ol style="list-style-type: none"> 設有內部資安相關辦法文件，以及持續增加資訊安全相關預算與人員編制。 針對兆豐銀行設有專責的資安長與資安單位，並持續增加人員與資安設備的投資，金控旗下有3家公司業已通過資安認證。 	<ol style="list-style-type: none"> 維持主要IT系統服務的可用性，使服務的可用時間符合訂定的水準。 維持各應用系統穩定運作，使服務的可用時間符合訂定的水準。 集團網路資訊系統帳號及公司系統特殊權限帳號清查。 完成相關資安檢測。 兆豐銀行預計於2018年增設資訊安全處，提升資安管理及治理層級。 <p>資源：公司治理小組主責</p>	<ol style="list-style-type: none"> 資訊安全架構採用“Plan-Do-Check-Act”(PDCA)之循環運作模式，以維繫其有效運作與持續改進，並使各項措施得以發揮保護資訊資產的作用。 左列1~4項年度目標達成率皆為100%。 兆豐集團資訊安全相關預算約佔IT預算7.2%，以及9位專職人員投入。 	1
公司治理	公司治理乃企業永續發展基礎，兆豐金控致力於持續強化公司治理及董事會職能，提高營運績效，增加股東價值，以及加強與股東間之溝通與提升資訊透明度。	<ol style="list-style-type: none"> 訂有公司治理實務守則、董事會議事規則、獨立董事之職權範疇規則及檢舉制度等，並由管理部負責公司治理之規劃及行政事務。 設立審計委員會及薪酬委員會、風險管理委員會及企業社會責任委員會等四個功能性委員會。 	<ol style="list-style-type: none"> 因應主管機關最近公布之新版公司治理藍圖(2018-2020)，金控及銀行、票券、保險及證券子公司將自2019年起設置公司治理人員。 投信及證券子公司則自願於2018年簽署機構投資人盡職治理守則。 <p>資源：公司治理小組主責</p>	<ol style="list-style-type: none"> 每年辦理董事會績效評估、至少每三年委外辦理一次董事會績效評估(預定於2018年度首次委外評估)。 董事績效評估結果將作為未來董事人選規劃之重要參考。 	2
反貪腐	<ol style="list-style-type: none"> 董事會對確保建立及維持適當有效之防制洗錢及打擊資恐內部控制負最終責任，並透過控管措施的監督，形塑並落實兆豐金控從上而下強化防制洗錢及打擊資恐的法遵文化。 依照國際反洗錢特別工作小組(FATF)2012年提出之40項建議，建構洗錢防制的管理制度架構。 	<ol style="list-style-type: none"> 要求行員嚴加遵循金融監督管理委員會「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第38條、「銀行業防制洗錢及打擊資恐注意事項」之規定。 擬訂兆豐銀行全行「107年度防制洗錢及打擊資恐法令遵循計畫」。 2017年6月2日將「洗錢防制中心」改制為「反洗錢暨金融犯罪防制處」，協助及督導各單位落實洗錢防制/反資恐作業、確保符合國內外單位洗錢防制/反資恐相關規範。 	<ol style="list-style-type: none"> 訂定並落實「107年度防制洗錢及打擊資恐法令遵循計畫」十一項目標。 參考兆豐銀行風險評估報告(IRA)結果與前開計畫，修訂該行國內單位防制洗錢及打擊資恐之遵循政策。 建立全行資訊共享與彙報機制(MIS)讓總行更有效地監督與掌握全行各營業單位防制洗錢及打擊資恐風險計畫之落實。 <p>資源：公司治理小組主責</p>	<ol style="list-style-type: none"> 行員如對防制洗錢或打擊資恐有具體事蹟者，將給予適當獎勵。 每年進行查核國內外分行防制洗錢計畫之執行成效，並將缺失紀錄呈報反洗錢暨金融犯罪防制處，並要求查核缺失單位於一個月內擬具改善情形。 反洗錢暨金融犯罪防制處定期對國內外分行做防制洗錢及打擊犯罪、資恐測試，以確認及監控各國內外營業單位法令遵循制度之執行情形及有效性。 	3

重大主題	管理方針				重大主題 排序
	1政策與承諾	2行動辦法	3目標與標的	4目標與評量	
法令遵循	法令遵循制度為本公司極為重視的一環，除制定法令遵循制度相關之規範外，並於本公司與各子公司間建立重大違反法令通報機制，以及時掌握子公司之法令遵循情形。	<ol style="list-style-type: none"> 1.本公司訂有「兆豐金融控股股份有限公司法令遵循制度作業要點」及「兆豐金融控股股份有限公司法令遵循制度實施辦法」作為法令遵循執行之依據，並設總機構法令遵循主管一人，負責綜理法令遵循事務，法務暨法令遵循部為法令遵循單位，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行。 2.總機構法令遵循主管每半年向董事會及審計委員會報告及檢討本公司與各子公司之法令遵循事務執行情形。 	<p>確保金控及子公司：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.法令規章傳達。 2.相關法規適時更新，使各項營運活動符合法令規定。 3.提升員工法令遵循知識與能力。 4.各單位法令遵循主管落實執行相關內部規範之導入、建置與實施。 <p>資源：公司治理小組主責</p>	依循「子公司法遵循制度執行考核辦法」每年十二月針對子公司法遵循制度執行情形進行考評，對各單位法令遵循重大缺失或弊端，分析原因、可能影響及提出改進建議，並將考評結果通函子公司，要求子公司提報其董事會，作為人事考評之依據。	4
經營績效	成長與獲利是企業營運的基本，兆豐金控相信提升組織整體營運效益，才能創造長期穩定經營績效。兆豐金控亦秉持誠實穩健之原則，落實稅務治理政策，以及因應國際稅務治理趨勢於2017年完成制定稅務治理政策。	董事會為本公司稅務風險管理機制最高決策單位，財務控管部為本公司稅務管理單位，每年定期向董事會報告稅務管理情形。	<ol style="list-style-type: none"> 1.遵循營運所在國家稅務法規及國際租稅準則，誠實申報及完納稅負，善盡納稅義務人之社會責任。 2.對營運所在國家稅務法規及國際租稅準則之變革，評估稅務風險並擬定因應措施。 3.透過公開管道定期揭露稅務資訊，提升資訊透明度。 4.以開放及誠實態度與營運所在國家稅務稽徵機關溝通，並維持良好和諧之關係。 <p>資源：公司治理小組主責</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.持續精進經營模式提升獲利能力。 2.擴大企金及外匯業務優勢。 3.強化消金及財富管理業務。 4.積極調整通路模式及整合數位平台。 5.加強子公司間業務整合，提昇兆豐整體綜效。 6.擴大資本規模與配置，提高資金運用效能。 	5
風險控管	兆豐金控著重於子公司應制度化防止、降低、因應可預期之業務風險，並厚植資本以因應未可預期之風險。以董事會通過之「風險管理政策及指導準則」及各類風險管理辦法傳達統一之風險管理準則，據以納入各子公司風險管理政策，並隨時修正機制、持續加強資訊軟硬體之建置與運用、相關風險管理人員風險辨識、衡量與監控之專業能力。	<ol style="list-style-type: none"> 1.設有風險管理委員會，以督導兆豐金控及子公司風險管理制度之執行。董事會稽核室定期、不定期查核業務及管理單位以確保風險管理三道防線正常運作。定期檢視各子公司各類業務所使用之風險資本變化，並就主要風險訂定各類集中度限額及限額分配規則。 2.在防制洗錢及打擊資恐方面，以「認識客戶(KYC)」及客戶盡職調查(CDD)為基礎，推動風險為本(RBA, Risk-Based Approach)風險辨識、評估與風險管理的SOP，並依地域、客戶及產品三類指標進行客戶風險分級和對應風險管理機制。 3.在定期檢討作業流程方面，鼓勵內部同仁提出改善建議，獲採用者予以獎賞並得於年度風險管理考核中獲得加分。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.兆豐子公司除配合金控一致性要求外，並依其行業性質每年訂定量化及質化風險管理目標(指標)，以控管風險或精進管理工具及人員專業技術。 2.加強各子公司作業風險事件向金控即時通報之機制。 <p>資源：公司治理小組主責</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.定期彙總分析兆豐金控及子公司各類風險指標數值，追蹤並將異常現象之改善措施陳報高層。 2.要求各子公司進行年度作業風險自評，並於風險管理委員會中彙總報告。每年底對子公司風險管理成效進行考核，其考核結果將可影響子公司績效分數。 	6

重大主題	管理方針				重大主題排序
	1政策與承諾	2行動辦法	3目標與標的	4目標與評量	
誠信經營	<p>兆豐金控及子公司本於廉潔、透明及負責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，建立良好公司治理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境。此外，為鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信或不當行為，亦設置檢舉管道窗口受理檢舉案件，並交由相關單位處理。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 明示誠信經營之政策，以及董事會與管理階層積極落實誠信經營政策之承諾，並訂有「誠信經營作業程序及行為指南」於內部管理及外部商業活動中落實誠信經營政策。 2. 訂有「董事會議事規則」，規定董事對於會議事項利益迴避規範。 3. 設置隸屬董事會之「誠信經營委員會」、「企業社會責任委員會」作為專責單位，負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，並每年向董事會報告。 4. 於對員工行為準則明定應遵守規章，訂有「檢舉不誠信或不當行為案件之處理辦法」，依其規定做出懲處或處置決定，以及定期辦理「誠信經營教育訓練課程」加強員工認知與遵守。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實與利害關係人從事交易行為時，其條件不得優於其他同類對象。 2. 董事會對於涉有自身利害關係者，實行利益迴避措施。 3. 藉由嚴謹之會計制度、專責會計單位及簽證會計師查核或核閱，確保財務報表之公允性。 4. 各項新產品或新業務上架前皆進行風險辨識與評估、適法性分析，遵守主管機關相關規範，落實誠信經營。 <p>資源：公司治理小組主責</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依金管會頒布之「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，對國內營業單位、財務、資產保管及資訊單位每年至少辦理一次一般查核及一次專案查核，對其他管理單位每年至少辦理一次專案查核；對各種作業中心、國外營業單位及國外子行每年至少辦理一次一般查核。 2. 不定期安排董事、監察人參加相關教育訓練，以及對兆豐全體員工宣導誠信經營政策。 	7
薪資與管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供完善薪酬制度及福利措施。 2. 創造平等的就業環境。 3. 注重員工人權，暢通溝通管道。 4. 關懷員工生涯發展。 5. 重視員工健康。 6. 維持和諧勞資關係。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供具競爭力的薪資條件以吸引要聘用的目標人才及留住既有的優秀人才。 2. 善用績效獎金激勵員工發揮潛能。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對既有之基層員工全面加薪，以降低流動率，留住優秀人才。 2. 提高對外招募基層員工之薪資水平。 3. 進用專業人員薪資採議定制。 4. 績效獎金的發放除與單位經營績效連結外，2017年起再與個人年度考績連結。 <p>資源：員工關懷小組主責</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 兆豐銀行基層員工全面加薪幅度1,600-4,000元。 2. 2017年議定薪資人數：法遵15人、洗防11人，共計26人。 3. 全體員工均納入與考績連結。 	8
數位金融	<p>鑑於FinTech金融科技發展及數位化變革趨勢，兆豐為掌握數位金融轉型發展的契機、加強數位金融服務能量，以下為4大發展核心項目：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 強化客戶數位管理能力 2. 深化數據分析能力 3. 發展數位創新服務 4. 培育數位科技人才 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與顧問公司合作，培訓團隊數據分析能力，並訂定階段性工作發展計畫。 2. 盤點現有留存之客戶資料格式與內容，建構大數據核心系統，並整合業務應用系統，以提升數據分析及管理能力。 3. 積極開發各項新種業務（如：行動支付、生物特徵辨識、點數行銷平台、數位存款帳號、Line官方帳號與貼圖、無卡提款等）。 	<p>兆豐銀行數位發展計畫目標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基礎系統提升與建置 2. 數位服務創新 3. 數位分行轉型 4. 大數據分析 5. 新種業務研發 6. 跨業合作 <p>資源：客戶承諾小組主責</p>	<p>全球金融網：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 台幣電子轉帳達成率：109% 2. 外幣電子轉帳達成率：121% <p>網路銀行：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 開戶數達成率：111% 2. 電子轉帳達成率：110% <p>行動銀行：</p> <p>啟用數達成率：125%</p>	9

重大主題	管理方針				重大主題排序
	1政策與承諾	2行動辦法	3目標與標的	4目標與評量	
數位金融		4.與使用者體驗顧問合作，優化本行個人網路銀行及行動銀行操作介面與流程，同時重新規劃官方網站功能，以提升本行數位形象。			9
產品服務與客戶權益	兆豐重視客戶服務滿意度，在直接服務消費者的子公司銀行及產險均會統計年度客戶滿意度調查結果，並進行改善，以提供最佳服務給客戶為最終目的。	<ol style="list-style-type: none"> 1.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，以持續提升之服務品質。 2.產險服務過程中都會收集客戶意見，進行紀錄來維護服務品質。 3.兆豐透明的申訴機制提供給客戶暢通的客訴管道，消費爭議得以書面、電子郵件、電話等途徑向兆豐申訴。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.銀行選任專責服務禮儀主管，針對各分行櫃台、電話禮貌執行監督與管理。 2.銀行設置引導人員配戴臂章，以便客戶辨認。 3.銀行於e-learning系統對員工進行服務禮貌訓練。 4.產險將持續向理賠人員宣導客戶理賠項目及程序說明。 資源：客戶承諾小組主責	<ol style="list-style-type: none"> 1.2017年銀行客戶滿意度為92.4分。 2.2017年產險滿意度為90分。 	10

〈附錄二〉

CSR委員會年度執行成效及推動計畫

公司治理小組

2017年執行計畫

- 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，並強化管理機制。
- 提升風險管理委員會位階至隸屬董事會，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。
- 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。

2017年執行成果

達成狀況：

- 制定全球防制洗錢及打擊資恐政策與標準，逐步擴編洗錢防制、法遵及管理人力。
- 風險管理委員會，提升至董事會轄下，由董事長擔任召集人暨主席，各部門主管以上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主管列席委員會議。
- 董監事績效評估對象擴及子公司董事與監察人，強化子公司董監事之監督管理。



2018年執行計畫

- 委外辦理董事會績效評估，提升董事會效能與透明度。
- 強化集團信用、市場、作業風險管理系統，精進風險控管、內控機制，落實集團風險管理政策與目標。
- 證券及投信子公司簽署「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」，運用本身之影響力，增進本身與被投資公司之企業價值。
- 融資參考「赤道原則」之精神，授信政策增訂注重借款戶善盡環境保護、企業誠信責任及社會責任。
- 落實反洗錢與金融犯罪防制機制，建構法令遵循文化。

對應章節名稱

1.1 公司治理、1.2 經營概況、1.3 風險鑑別與控管

客戶承諾小組

2017年執行計畫

- 輔導機器設備輸出廠商，及鼓勵企業購置自動化、改善污染防制及節能設備，以達提升產業自動化、環境保護及節約能源等目標。
- 綠能科技產業（太陽光電產業、LED照明光電產業、能源風火輪產業）放款授信餘額為新台幣1,753億元，新創重點產業放款餘額以較105年9月底增加新台幣120億元為目標。

2017年執行成果

達成狀況：

- 協助政府推動5+2新創重點產業放款，2017年底放款餘額達新台幣3,807億元。
- 綠能科技放款餘額新台幣926億元；銀行投資天然氣電廠、太陽能電池等綠色能源企業金額共24億元。
- 兆豐國際綠鑽基金為綠色金融相關概念基金，截至2017年底，基金規模新台幣1億元。
- 兆豐證券推出AI on LINE的FinTech理財服務「Mega理財小秘書」，可在LINE的介面中取得個股的現價、當日走勢圖及使用各項理財功能。
- 兆豐各子公司客戶資安與個資教育訓練完成率皆高於99%。
- 2017年度累計設立317台無障礙自動櫃員機設施。
- 兆豐運用保險科技，透過區塊鏈與智能合約技術，針對旅行綜合保險班機延誤部分，確認保戶搭乘航班延誤並符合合理賠條件時，主動通知保戶。



客戶承諾小組

2018年執行計畫

- 因應高齡社會，兆豐銀行持續推展以房養老房貸及安養信託業務。
- 以「行動支付」應用發展為基礎，辦理台灣Pay轉帳、繳費(稅)多元支付服務，創造全方位電子金流服務。
- 銀行卡務中心將建置智能客服系統，透過線上提問方式，由系統自動、即時回覆，提升服務客戶品質。
- 產險持續利用保險科技，建立行動裝置App提供保戶即時便利服務，並加強推廣資安保險商品以保障資訊風險及強化客戶服務。
- 推動綠色產業授信，找尋營運及財務狀況較佳之企業推廣授信業務。

對應章節名稱 1.2.2綠色金融、2.1客戶服務

環境保護小組

2017年執行計畫

- 持續增加集團旗下5處分支機構(銀行2處、證券、票券及產險各1處)辦理溫室氣體盤查及完成第三方驗證。
- 集團旗下分支機構導入「ISO 14001環境管理系統」及通過驗證。

2017年執行成果

- 取得ISO 14064-1溫室氣體盤查證書(5棟大樓及10處分支機構)並導入ISO 14001環境管理系統及通過驗證(兆豐銀行吉林大樓)。
- 設定節能目標1%，透過各項環境管理制度，降低營運活動對環境不利之影響。
- 2015年起參與認購綠色電力，每年認購25萬度，至2017年累計達75萬度。

達成狀況：



2018年執行計畫

- 持續增加「ISO 14064-1溫室氣體盤查」據點，預計2021年前分三階段完成集團國內共計194處據點之全面盤查。
- 逐步汰換老舊耗能之空調設備、電梯設備採取離峰樓層管制、設置廢電池、光碟回收區、水龍頭加裝節水器或更換為感應式水龍頭、事務機設定逾時休眠模式、推廣電子表單及無紙化工作環境、逐步汰換舊型燈具，選用符合節能標章之照明燈具，並調整區域亮度，以降低能源與資源用量。

對應章節名稱 3綠色環境

員工關懷小組

2017年執行計畫

- 促進員工心理健康，減低外在壓力，規劃設置員工協助方案(Employee Assistance Programs, EAP)，由專業諮商師，提供每位員工短期、免費的諮商。

2017年執行成果

- 導入員工協助方案(EAP)，開辦心理諮商講座與服務，促進員工身、心靈健全發展。
- 為強化員工洗錢防制、風險辨別能力，鼓勵考取國際反洗錢師證照(CAMS)，投注近二億元補助與獎勵經費，取得CAMS的員工人數3,535人。
- 為確保員工有安全健康之工作環境與習慣，於2017年7月起按月辦理臨場醫師訪視活動，進行環境與員工健康檢測、諮詢與相關宣導活動。
- 核定「母性健康保護計畫」，透過健康評估與諮詢、針對高風險族群提供健康指導與追蹤、工作適性安排、衛教活動等，確保提供安全友善職場環境。

達成狀況：



2018年執行計畫

- 落實全方位員工關懷與健康職場，持續與台安醫院合作，推動減重班與身心靈照護之健康講座。
- 因應金融市場脈動，以全額或部分補助方式，鼓勵員工就業需求進行相關訓練與證照考試，確保員工職能與公司業務共同成長。
- 回應國家獎勵生育政策，提高員工生育補助金額。

對應章節名稱 2.2員工照護

社會公益小組

2017年執行計畫

- 為善盡企業社會責任，提升公司優質形象，規劃整合各子公司與兆豐銀行文教基金會、兆豐慈善基金會兩基金會的資源及力量，以慈善與文教兩大類別訂定社會公益執行計畫。
- 慈善類包含兒童福利、青少年福利、老人福利、身心障礙福利；文教類包含教育、體育、藝文、其他公益項目。

2017年執行成果

達成狀況：



- 辦理北中南大型音樂會，邀請在地師生參與，強化與所在社區、客戶之互動，並促進社區藝文發展。
- 針對宜蘭、花蓮、台南等偏鄉國小、國中，策略性選擇符合在地文化及台灣優勢之少棒、射箭與舉重，長期（3年以上）贊助培訓經費。
- 贊助新台幣80萬元予台灣關愛基金會，協助社會普遍忽視之無國籍寶實族群健康成長。
- 贊助南投「親愛愛樂」弱勢樂團參與「維也納國際青年音樂節」，並獲弦樂合奏第一名。

2018年執行計畫

- 連結在地推動藝文發展，於全台北中南辦理三場公益音樂會。
- 推動國內特色體育發展，贊助全台包含棒球、射箭、舉重等學童培育經費。
- 關懷社會弱勢族群，針對貧困長者與弱勢學童提供生活、醫療、教育等福利補助。
- 培育國內金融人才與推動金融教育普及化，推動「企業金融教育志工」，應用兆豐核心職能，普惠大眾金融教育。
- 扶植國內電競產業，辦理電競比賽，除培育國家級選手外，亦提振相關產業發展。

對應章節名稱

2.3 社會參與

〈附錄三〉

全球永續性報告指標GRI準則對照表

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
GRI 101: 基礎2016				
一般揭露				
GRI 102: 一般揭露2016	102-1 組織名稱	關於兆豐	4	
	102-2 活動、品牌、產品與服務	關於兆豐	4	
	102-3 總部位置	關於兆豐	4	
	102-4 營運據點	關於兆豐	4	
	102-5 所有權與法律形式	關於兆豐	4	
	102-6 提供服務的市場	關於兆豐	5-6	
	102-7 組織規模	關於兆豐	4	
	102-8 員工與其他工作者的資訊	2.2.1 人才概況	36-37	無兼職人員
	102-9 供應鏈	1.3.4 供應商管理	25-26	
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變			報導期間 無重大改變
	102-11 預警原則或方針	1.3.1 風險管理	19-21	
	102-12 外部倡議	兆豐CSR成果與永續績效	8-9	
	102-13 公協會的會員資格	1.2.1 經濟績效	18	
	102-14 決策者聲明	董事長的話	2	
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	1.3.3 員工行為準則	25	
	102-18 治理結構	永續願景與經營策略 1.1.1 治理結構	10-11 15-16	
	102-40 利害關係人團體	利害關係人議合	12-13	
	102-41 團體協約	2.2.3 薪資與福利	44	
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合	12-14	
	102-43 與利害關係人溝通的方針	利害關係人議合	12-14	
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人議合	12-14	
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於兆豐	4-5	
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	關於報告書	3	
	102-47 重大主題表列	利害關係人議合	13-14	
	102-48 資訊重編			無資訊 重編之情形
	102-49 報導改變	關於報告書	3	
	102-50 報導期間	關於報告書	3	
	102-51 上一次報告書的日期	關於報告書		2017年6月
	102-52 報導週期	關於報告書	3	
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	3	
102-54 依循GRI準則報導的宣告	關於報告書	3		
102-55 GRI內容索引	附錄三 全球永續性報告 指標GRI準則對照表	59-61		
102-56 外部保證/確信	附錄四	64-65		

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
重大主題				
資安與個資保護				
GRI 103： 管理方針2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合	14	
	103-2 管理方針及其要素	附錄一 GRI準則 重大議題管理方針對照表	52	
	103-3 管理方針的評估	2.1.2 客戶權益維護	33	
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	2.1.2 客戶權益維護	33-34	
公司治理				
GRI 103： 管理方針2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合	14	
	103-2 管理方針及其要素	附錄一 GRI準則 重大議題管理方針對照表	52	
	103-3 管理方針的評估	1.3.3 員工行為準則	25	
無適用GRI重大主題		1.1 公司治理	15-17	
反貪腐				
GRI 103： 管理方針2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合	14	
	103-2 管理方針及其要素	附錄一 GRI準則 重大議題管理方針對照表	52	
	103-3 管理方針的評估	1.3.2 反貪腐和防制洗錢及打擊資恐	22-24	
GRI 205： 反貪腐2016	205-3 已確認的貪腐事件採取的行動	1.3.2 反貪腐和防制洗錢及打擊資恐	22-24	
法令遵循				
GRI 103： 管理方針2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合	14	
	103-2 管理方針及其要素	附錄一 GRI準則 重大議題管理方針對照表	53	
	103-3 管理方針的評估	1.3.3 員工行為準則	25	
GRI 419： 社會經濟法規遵循	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	1.3.5 法規遵循	26-30	
經濟績效				
GRI 103： 管理方針2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合	14	
	103-2 管理方針及其要素	附錄一 GRI準則 重大議題管理方針對照表	53	
	103-3 管理方針的評估	永續願景與經營策略	11	
GRI 201： 經濟績效2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2.1 經濟績效	18	
風險控管				
GRI 103： 管理方針2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合	14	
	103-2 管理方針及其要素	附錄一 GRI準則 重大議題管理方針對照表	53	
	103-3 管理方針的評估	1.3.1 風險管理	20-22	
無適用GRI重大主題		1.3.1 風險管理	19-21	

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
誠信經營				
GRI 103： 管理方針2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合	14	
	103-2 管理方針及其要素	附錄一 GRI準則 重大議題管理方針對照表	54	
	103-3 管理方針的評估	1.3.3 員工行為準則	25	
無適用GRI重大主題		1.1.2 誠信經營	16	
薪資與管理				
GRI 103： 管理方針2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合	14	
	103-2 管理方針及其要素	附錄一 GRI準則 重大議題管理方針對照表	54	
	103-3 管理方針的評估	2.2.3 薪資與福利	40-44	
GRI 401： 勞雇關係2016	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	2.2.3 薪資與福利	40-44	
GRI 405： 員工多元化與 平等機會2016	405-2 女性對男性基本薪資 加薪酬的比率	2.2.3 薪資與福利	40	
數位金融				
GRI 103： 管理方針2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合	14	
	103-2 管理方針及其要素	附錄一 GRI準則 重大議題管理方針對照表	54-55	
	103-3 管理方針的評估	2.1.2 客戶權益維護	33	
無適用GRI重大主題		2.1.1 數位金融服務	31-32	
產品服務與客戶權益				
GRI 103： 管理方針2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合	14	
	103-2 管理方針及其要素	附錄一 GRI準則 重大議題管理方針對照表	55	
	103-3 管理方針的評估	2.1.2 客戶權益維護	33	
無適用GRI重大主題		2.1.2 客戶權益維護	33-34	

ISO 26000 索引表

GRI指標	揭露項目	對應章節	頁碼
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	1.1 公司治理	15-16
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	2.2.3 薪資與福利	40-44
	人權的風險處境	2.2.3 薪資與福利	40-44
	避免有同謀關係-直接、利益及沉默等同謀關係	1.3.2 反貪腐和防制洗錢及打擊資恐	22-24
	解決委屈	2.2.3 薪資與福利	40-44
	歧視與弱勢族群	2.2.3 薪資與福利	40-44
	公民與政治權	2.2.3 薪資與福利	40-44
	經濟、社會與文化權	2.2.3 薪資與福利	40-44
	工作的基本權利	2.2.3 薪資與福利	40-44
勞動實務	聘僱與聘雇關係	2.2.1 人才概況	36-37
	工作條件與社會保護	2.2.3 薪資與福利	40-44
	社會對話	2.2.3 薪資與福利	40-44
	工作的健康與安全	2.2.3 薪資與福利	40-44
	人力發展訓練	2.2.2 人才發展與培育	37-39
環境	污染預防	3 綠色環境	48-51
	永續資源利用	3 綠色環境	48-51
	氣候變遷減緩與適應	3 綠色環境	48-51
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	3 綠色環境	48-51
公平運作實務	反貪腐	1.3.2 反貪腐和防制洗錢及打擊資恐	22-24
	負責任的政治參與	1.3.2 反貪腐和防制洗錢及打擊資恐	22-24
	公平競爭	1.3.5 法規遵循	26-30
	促進價值鏈的社會責任	1.3.4 供應商管理	25-26
	尊重智慧財產權	1.3.5 法規遵循	26-30
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	2.1.2 客戶權益維護	33-34
	保護消費者的健康與安全	2.1.2 客戶權益維護	33-34
	永續消費	2.1.3 責任商品與投資	34-36
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	2.1.2 客戶權益維護	33-34
	消費者資料保護與隱私	2.1.2 客戶權益維護	33-34
	提供必要的服務	2.1. 客戶服務	31-36
	教育與認知	2.1. 客戶服務	31-36
社會參與與發展	社會參與	2.3 社會參與	44-47
	教育與文化	2.3.1 推動金融教育	45
	增加就業與技術發展	2.1.3 責任商品與投資	34-35
	科技發展	2.1.3 責任商品與投資	34-35
	創造財富與收入	2.1.3 責任商品與投資	34-35
	健康	2.3.2 關懷社會弱勢發展	45-46
	社會投資	2.1.4 普惠金融	35-36

聯合國全球盟約對照表

GRI指標	揭露項目	對應章節	頁碼
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	2.2.3 薪資與福利	40-44
	保證不與踐踏人權者同流合污	2.2.3 薪資與福利	40-44
勞工標準	企業應支持結社自由及切實承認集體協商權	2.2.3 薪資與福利	40-44
	消除一切形式的強迫和強制勞動	2.2.3 薪資與福利	40-44
	切實廢除童工	2.2.3 薪資與福利	40-44
	消除就業和職業方面的歧視	2.2.3 薪資與福利	40-44
環境	企業應支持採用預防性方法應付環境挑戰	3 綠色環境	48-51
	企業應採取善盡更多企業環境責任之作法	3 綠色環境	48-51
	鼓勵開發和推廣對環境友善的技術	1.2.2 綠色金融	19
反貪腐	企業應努力反對一切形式的貪腐，包括敲詐和賄賂	1.3.2 反貪腐和防制洗錢及打擊資恐	22-24

上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表

項目	對應章節
第一章 總則	永續願景與策略
第二章 落實推動公司治理	1.1 公司治理
第三章 發展永續環境	3 綠色環境
第四章 維護社會公益	2.3 社會參與
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	永續願景與策略
第六章 附則	永續願景與策略

〈附錄四〉

BSI GRI準則獨立保證意見聲明書

獨立保證意見聲明書

兆豐金融控股股份有限公司 2017 年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)均為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對兆豐金控 2017 年企業社會責任報告書進行評估和查證外，與兆豐金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書的目的，僅作為對下列有關兆豐金控 2017 年企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於關於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係基於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且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由兆豐金控一併回覆。

查證範圍

兆豐金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與兆豐金控 2017 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估兆豐金控遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結兆豐金控 2017 年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。基於保證範圍限制事項、兆豐金控所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大的不實陳述。我們相信有關兆豐金控 2017 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效資訊展現了兆豐金控對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就兆豐金控所提供的足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)的報告方法與自我聲明符合 2016 年版 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關政策進行訪談，以確認本報告中聲明書的合適性。
- 與兆豐金控管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人。
- 訪談 11 位與永續性管理、報告編製及資訊提供有關的員工。
- 審查有關組織的關鍵性發展。
- 審查內部稽核的發現。
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據。
- 針對公司報告書中有關 AA1000 保證標準(2008)之包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查。

結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與 2016 年版 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2017 年報告書反映出兆豐金控持續尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。此系統已被發展並產生必要的資訊。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了兆豐金控的包容性議題。

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公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了兆豐金控的重大性議題。

回應性

兆豐金控執行來自利害關係人的期待與看法之回應。兆豐金控已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了兆豐金控的回應性議題。

GRI 永續性報導準則

兆豐金控提供有關依循2016年版GRI永續性報導準則的自我宣告，其相當於"核心選項" (每個涵蓋特定主題GRI準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照2016年版GRI永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了兆豐金控的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為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保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於1901年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、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，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
2018-06-07




AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4



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樓、20~21樓

14~17F, 20~21F, No. 123, Section 2, Jhongsiao East Road, Taipei, Taiwan, R.O.C.

Tel / 886-2-2357-8888

Fax / 886-2-3393-8755

<http://www.megaholdings.com.tw>

