



兆豐金控
Mega Holdings

2018

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.

2018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	04
— 關於兆豐	05
— 兆豐CSR成果與永續績效	08
— 永續願景與政策	14
— 利害關係人議合	17
— 1 永續治理	30
1.1 公司治理	31
1.2 經營概況	36
1.3 風險鑑別與控管	38
1.4 法令遵循	42
1.5 防制洗錢及打擊資恐	44
1.6 供應商管理	46
— 2 社會共融	47
2.1 客戶服務	48
2.2 員工照護	55
2.3 社會參與	66
— 3 綠色環境	71
3.1 綠色營運	72
3.2 能源與溫室氣體管理	73
3.3 水資源管理	76
3.4 廢棄物管理	76
附錄一 GRI準則 重大議題管理方針對照表	78
附錄二 全球永續性報告指標GRI準則對照表	81
附錄三 BSI GRI準則獨立保證意見聲明書	86



董事長的話

兆豐金控在歷經2016年兆豐銀行紐約分行鉅額裁罰後，逐漸擺脫陰霾，業績逐年成長，2018年稅後純益新台幣（以下同）280.93億元、EPS 2.07元，兆豐銀行稅後純益241.72億元、EPS2.83元，都創下近3年來的新高，金控EPS在國內排名第三，銀行EPS排名第一。其他子公司包括票券、產險等也都繳出不錯的成績單。

2018年兆豐持續推動洗錢防制的有效執行，將企業體制與文化注入洗錢防制的DNA，現在兆豐銀行總行在強化法遵方面，皆以美國紐約分行被要求的高規格來進行，並將導入全球一致標準之洗防政策（GPS），建構全行一致的法遵文化。金控其他子公司也都借鏡銀行經驗，加強投入洗錢防制之法遵工作。

除了執行法遵改善計畫外，我們在各項業務上全力衝刺，2018年兆豐銀行在企金和外匯等傳統業務維持強項優勢，業績與獲利都有所成長。而為了企業長久持續的獲利動能，兆豐開始發展企金、外匯業務之外的第二獲利引擎，轉型發展消金及財富管理業務，在消金業務方面，將開發年輕族群的客戶，並且讓年輕員工有發揮空間，例如信用卡業務的「JJ演唱會」行銷活動，對於兆豐信用卡的行銷發揮了很大的助攻效果，其他的消金及財富管理業務也有所成長。

兆豐銀行投資及授信決策遵循責任投資與赤道原則精神，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，2018年底綠色授信金額達842億元，綠色投資達24億元。在普惠金融方面，2018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。

兆豐持續推行各項節能減碳措施，擴大ISO 14064-1溫室氣體盤查範圍至台灣北部90處據點，並取得第三方機構查證證書，2018年度集團直接能源使用產生之溫室氣體排放量減少5.54%，碳排放總量減少47公噸，人均排放量減少4.06%，顯示兆豐在節能設備置換與維護所做的努力。2018年兆豐銀行吉林大樓持續通過ISO 14001環境管理系統驗證。此外，兆豐首次參與CDP氣候變遷問卷評比，獲管理等級「B」評等。2019年將導入氣候變遷相關財務揭露架構（TCFD）之重大風險與機會鑑別及相關之教育訓練，積極因應氣候變遷議題。

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」政策，2018年配合組織改造及洗錢防制與法令遵循需要，大量增聘員工，集團員工人數淨增加454人；響應政府鼓勵適婚年齡者結婚、生育的人口政策，2018年請領結婚津貼計135人，請領生育獎勵共150人。我們重視人才發展及培育，2018年投入員工訓練逾1.5億元，每人受訓時數約47.83小時。2018年非擔任主管職務之全時員工薪資平均數144萬元，非擔任主管之員工平均福利費用約164萬元，整體員工薪酬水準優於多數同業。

在社會參與方面，我們除持續關懷弱勢發展，認養弱勢家庭孩童外，並扶助國內農民生計，採購國內洋蔥、白米與高麗菜致贈往來客戶，緩和生產過剩問題，榮獲行政院農業委員會農糧署頒發2018年度協助農糧產品行銷績優企業獎。為協助偏遠地區各級學校發展體育藝文活動，兆豐銀行針對宜蘭、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。主辦第一屆兆豐銀行盃電競大賽，吸引超過20多所大專院校好手、32支實力堅強之隊伍參賽，讓世界看見台灣。2018年合計投入1.95億元參與社會公益，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，讓台灣更美好。

兆豐過去一年在各項業務獲利表現亮眼，更積極進行洗錢防制、強化法遵，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優化工作，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

張志勇



關於報告書

本報告書為兆豐金控自2014年出版2013年報告書以來，第6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情形，將2018年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。每年度之報告書均放置於兆豐金控網站之企業社會責任專區供線上瀏覽及下載。

範疇與邊界

本報告書揭露2018年1月1日至12月31日間，兆豐金控在公司治理、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2019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2017年報告書相同，包括兆豐金控及兆豐銀行、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。

有關環境績效「ISO 14064-1溫室氣體盤查」之範疇則包括兆豐金控及兆豐銀行、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子公司之總公司，及北區營運據點，合計90處，相關統計數字以國際通用標準指標為計算基礎。

若有資訊重編，於相關章節處說明。

撰寫原則及綱領

本報告書依據兆豐2018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) 核心選項、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

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



2018年企業社會責任報告書：2019年6月發行

報告書外部查證

本報告書於2019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AA 1000 AS: 2008及其2018年附錄TYPE 1中度保證等級查證標準。BSI獨立保證意見聲明書附於本報告書附錄三。

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

兆豐金控
website



本報告書採用環保道林紙及不含螢光劑環保噴墨印製。

關於兆豐

兆豐金控於2002年2月4日成立，同日起於臺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子公司。截至2018年12月31日止，本公司股本約1,360億元，市值3,529億元，於國內15家上市櫃金控中排名第四，集團正職員工共8,956人，較2017年底增加454人，主要係兆豐銀行為因應強化法令遵循及落實洗錢防制需要，增聘法令遵循與防制洗錢專才。



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35,420.59億元
員工總人數	含各子公司共計8,956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

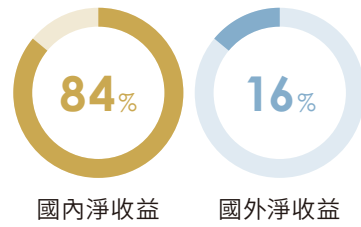
股東結構

註：2018年8月10日止資料



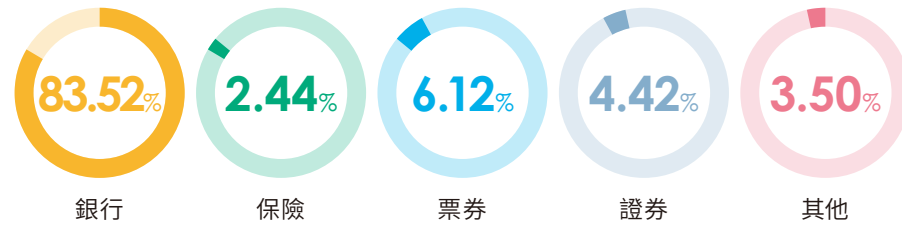


國內外淨收益



資料來源
兆豐金控2018年合併財務報告

各子公司業務別淨收益

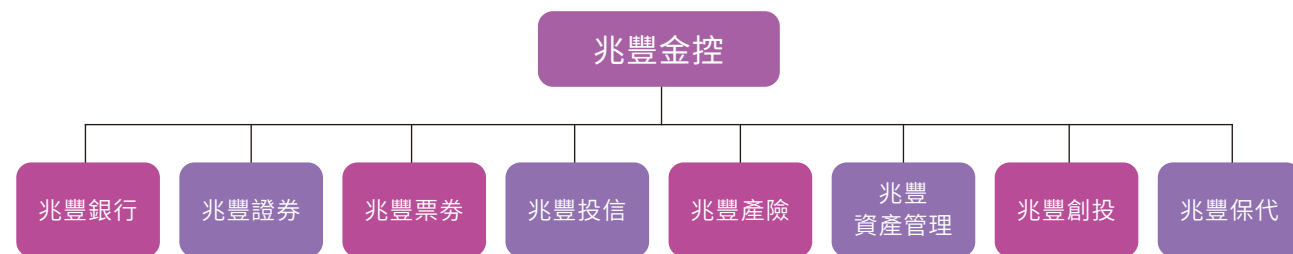


資料來源
兆豐金控2018年合併財務報告

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前茅。2018稅後淨利241.72億元，於國內銀行中排名第二，EPS 2.83元，亦領先多數同業。

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2018年底，國內據點家數達108家，海外據點36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、緬甸、泰國、加拿大等18個國家或地區，其中海外分行23家，支行5家，代表處（含行銷辦事處）3處，暨泰國子銀行及其分行共5家。

兆豐銀行未來將以成為亞洲區域性銀行為長期發展目標，並持續鎖定具有潛力之新興國家進行布局規劃。



兆豐金控
國內服務據點
website

兆豐銀行海外據點



其他子公司

公司名稱	業務簡介	經營概況
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、有價證券服務代理、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。	2018年度平均經紀市占率3.22%，於業界排名第八；平均融資市占率5.68%，排名第六。
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。	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。2018年每股盈餘1.95元，於票券業排名第一。
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。	2018年底管理之公募基金資產規模達792.74億元，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。	2018年航空險及船舶險市占率於市場排名分別為第2、3名。
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。	原以收購不良債權為主要業務，茲配合政府政策轉型承作都市更新、危險老舊建物改建之債權整合及墊付款項業務，績效領先資產管理同業。
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。	2018年新增投資案15件，新增投資金額2.34億元，截至年底總投資金額達7億元。
兆豐保代	經營人身保險代理人業務。	正研議配合政府開放銀行兼營保代(保經)業務政策併入兆豐銀行。



兆豐CSR成果與永續績效

2018年治理績效

- 兆豐金控獲選臺灣證券交易所之**臺灣就業99指數**、**臺灣高薪100指數**及**FTSE4 Good臺灣永續指數成分股**。
- 金控女性董事比例**29%**，子公司女性董監事比例**41%**，集團女性正職員工比例為**58%**，而女性主管比例為**48%**。
- 強化集團防制洗錢及打擊資恐機制，各子公司成立防制洗錢委員會、專責單位或專責人員，兆豐銀行設置「**反洗錢暨金融犯罪防制處**」，人員配置達**167**人，國內外各單位配置防制洗錢及打擊資恐督導主管**142**人。
- 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，2018年法務部調查局來函獎勵件數共**16**件，較前一年大幅提升**3**倍。
- 兆豐金控及子公司員工洗錢防制教育訓練達**70,006**人次，每人平均上課時數**7.8**小時。
- 2018年度成功攔阻客戶遭詐騙取款共**10**案，攔阻金額達**621**萬元。
- 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%**。
- 2018年兆豐銀行、兆豐證券、兆豐投信及兆豐產險完成簽署「**機構投資人盡職治理守則遵循聲明**」。

2018年社會績效

- 兆豐銀行2018年底止共設置**331**台無障礙自動櫃員機設施。
- 兆豐銀行推動以房養老及安養信託業務，2018年7月獲金融監督管理委員會頒發**高齡者及身心障礙者財產信託評鑑第三名**。
- 兆豐銀行協助政府推動5+2新創重點產業放款，2018年底放款餘額達**3,842**億元，為**國內金融業者排名第四**。
- 2018年綠能科技放款餘額**842**億元（兆豐銀行744.28億元及兆豐票券97.39億元）。
- 兆豐銀行長期協助中小企業取得營運資金，建立長期夥伴關係，2018年4月獲金融監督管理委員會頒發**中小企業放款績效甲等、新創重點產業放款績效甲等及亞洲矽谷產業特別獎**。
- 兆豐銀行協助青年購屋成家，與財政部配合推動「青年安心成家貸款」方案，截至2018年底累計撥款**834**億元，已協助**18,697**戶辦理優惠貸款。
- 兆豐產險運用保險科技，透過區塊鏈與智能合約技術，推出旅行綜合保險班機延誤主動理賠，榮獲2018年**第20屆保險信望愛獎「最佳商品創意獎」之優選**。
- 2018年國內及海外地區新進員工總計**1,069**人，新進率達**11.93%**。

2018年社會績效

- 兆豐銀行為積極培育防制洗錢及打擊資恐專業人才，截至2018年12月底止共計**3,474**人取得「國際反洗錢師（Certified Anti-Money Laundering Specialists, CAMS）證照」，**223**人取得「國內防制洗錢及打擊資恐專業人員證照」。
- 為確保**員工有安全健康之工作環境與習慣**，舉辦臨場醫師訪視活動，進行環境與員工健康檢測、諮詢與相關宣導活動。
- 推動「**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，強化安全友善職場環境。
- 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**。
- 主辦**第一屆兆豐銀行盃電競大賽**，吸引超過20多所大專院校好手、32支實力堅強之隊伍參賽，讓世界看見台灣。
- 扶助國內農民生計，採購國內洋蔥、白米與高麗菜，榮獲行政院農業委員會農糧署頒發2018年度**協助農糧產品行銷績優企業獎**。

2018年環境績效

- 首次參與CDP氣候變遷問卷評比，獲管理等級「**B**」評等。
- 2018年總部及北區分支機構，合計**90**處取得**ISO 14064-1溫室氣體盤查查證證書**。
- 兆豐銀行吉林大樓通過**ISO 14001環境管理系統之第二年驗證**。
- 汰換舊型燈具金額達**183**萬元，其中包含1,966顆LED照明燈泡。
- 兆豐銀行2018年綠色採購金額達**64,388**仟元，獲行政院環保署表揚。
- 兆豐銀行獲頒臺北市節能減碳最高榮譽「**臺北市節能領導獎**」特別獎。





2018年獲獎紀錄

獲獎單位	獎項名稱	頒發機構
2019 01	兆豐證券 榮獲 2018年下半年度中央公債優良造市商	證券櫃檯買賣中心
	兆豐投信 榮獲 中國股票類-定期定額基金大獎 中國股票-同級最佳	香港指標雜誌Benchmark
2018 12	兆豐銀行 榮獲 2018年度協助農糧產品行銷績優企業獎	行政院農業委員會農糧署
	兆豐票券 榮獲 「信用資訊安控」金安獎	財團法人聯合徵信中心
2018 11	兆豐金控 榮獲 「企業永續報告獎」金獎 CSR永續卓越獎	台灣永續能源研究基金會 英國標準協會British Standards Institution
2018 10	兆豐證券 榮獲 證券商ETF交易及造市競賽「臺股揚升獎」第二名	臺灣證券交易所
	兆豐產險 榮獲 2018年度保險競賽微型保險績效卓著獎	金融監督管理委員會
2018 09	兆豐銀行 榮獲 最佳國際市場發展能力獎	財團法人財經立法促進院
	兆豐銀行 榮獲 2018臺北市節能領導獎特別獎	臺北市政府環保局
2018 08	兆豐產險 榮獲 保險信望愛獎 「最佳通訊處獎」得獎 「最佳通路策略獎」優選 「最佳商品創意獎」優選 「最佳專業顧問獎」優選	財團法人台北市現代保險教育事務基金會

獲獎單位	獎項名稱	頒發機構
2018 07	兆豐銀行 榮獲 高齡者及身心障礙者財產信託評鑑第三名	金融監督管理委員會
	兆豐證券 榮獲 2018年上半年度中央公債優良造市商	證券櫃檯買賣中心
2018 06	兆豐銀行 榮獲 Best Commercial Bank 2018	Global Business Outlook
	兆豐證券 榮獲 證券商ETF交易及造市競賽「步步高昇獎」第三名	臺灣證券交易所
2018 04	兆豐銀行 榮獲 中小企業放款績效甲等 新創重點產業放款績效甲等 亞洲矽谷產業特別獎	金融監督管理委員會
	兆豐銀行 榮獲 Best Financial Brand Taiwan 2018 Best Banking Brand Taiwan 2018	全球品牌雜誌 Global Brands Publications Ltd.
2018 03	兆豐銀行 榮獲 總送保融資金額優等獎 新南向國家融資金額成長特優獎 分行送保融資金額優等獎	財團法人海外信用保證基金
	兆豐金控 榮獲 「財金保險畢業生最嚮往金控 暨產險公司」優等獎	財團法人台北市現代保險教育事務基金會
2018 01	兆豐證券 榮獲 第八屆台灣權王大賽「最佳衝刺獎」	工商時報



回應聯合國永續發展目標SDGs成果





永續願景與政策

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。

■ 永續承諾

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

為實踐企業社會責任，於2014年制訂企業社會責任政策及企業社會責任守則。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。

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	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	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	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	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



兆豐企業
社會責任政策

永續管理歷程

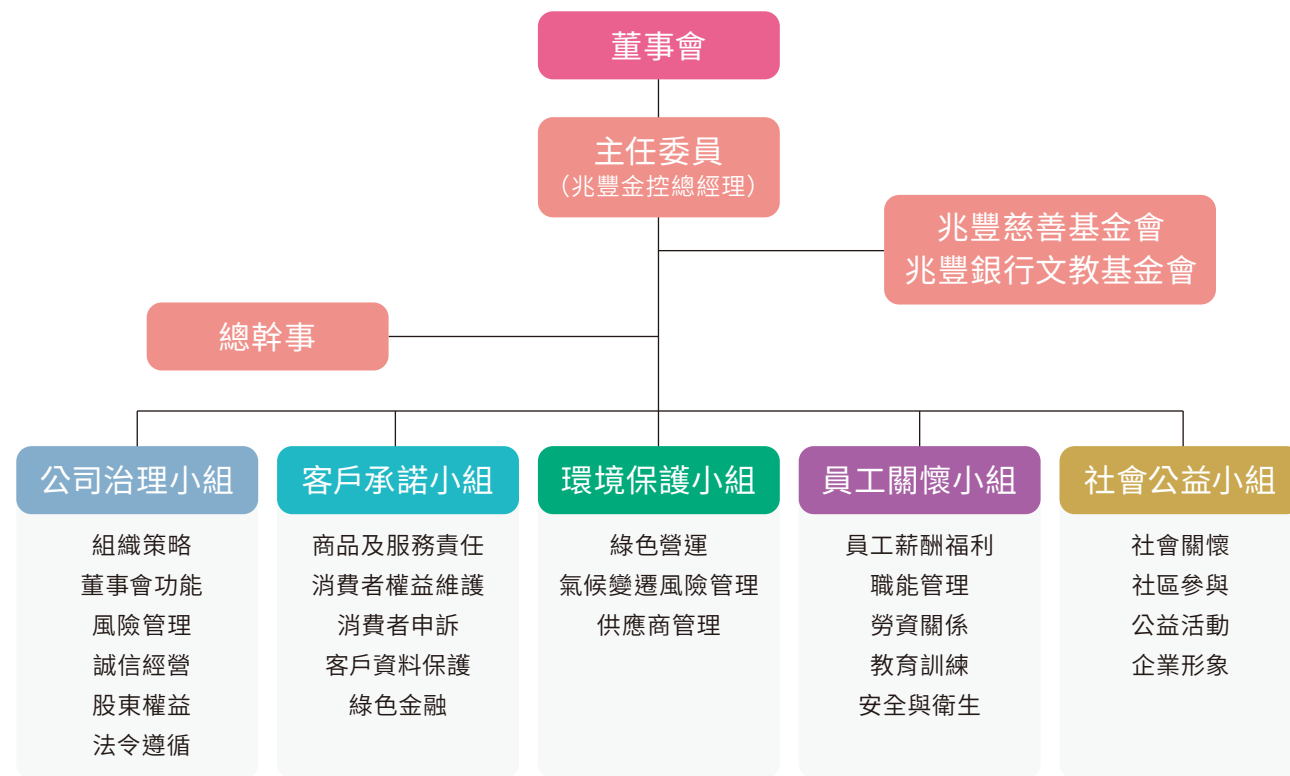


企業社會責任委員會組織與運作

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，並每年定期向該委員會及董事會報告經濟、環境和社會面之執行成效，2018年共召開5次企業社會責任委員會，委員出席率為100%，2018年永續發展執行成果及短中長期目標，請參考第24~29頁。

兆豐金控每年持續舉辦社會責任教育訓練，並委請外部專業人員擔任講師，及不定期派員參加外部相關訓練、研討會；2018年舉辦之訓練分別為「ISO 14064-1溫室氣體盤查」、「GRI準則改版及DJSI介紹」及「CDP氣候變遷問卷介紹」共五場，參與人數共130名，每場受訓時數為3小時~8小時。



利害關係人議合



兆豐為追求永續發展，與利害關係人維持透明、暢通的溝通管道，持續透過各種溝通管道及公司網站「企業社會責任專區」蒐集利害關係人所關切的議題，了解利害關係人的需求及想法，並及時採取因應對策。

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，透過六大步驟進行利害關係人之關注議題議合過程，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。並每年將與各利害關係人溝通情形提董事會報告。



利害關係人關注議題與溝通管道

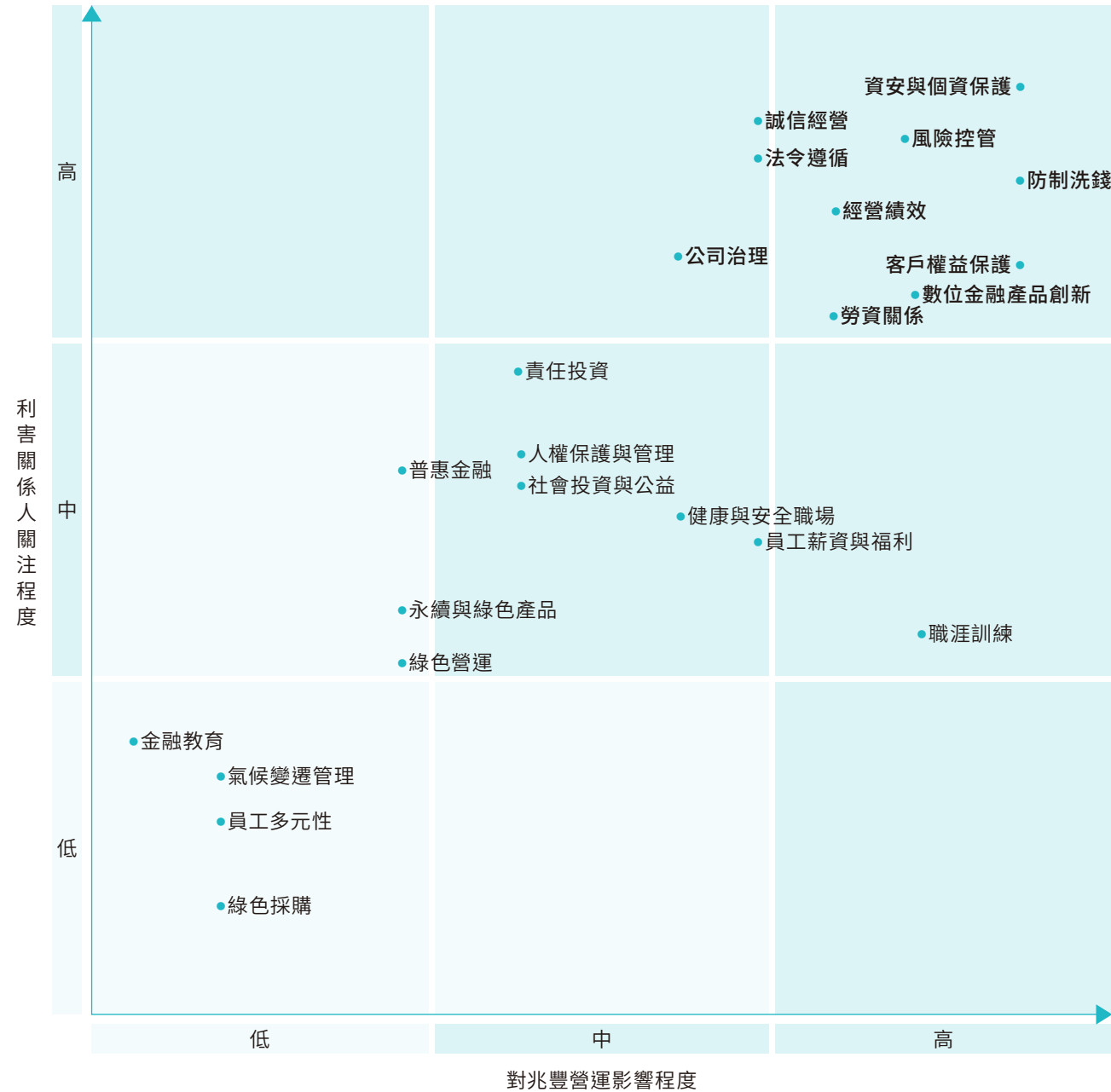
利害關係人	關注議題	溝通管道及回應方式	溝通實績
 股東投資人	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 資安與個資保護 ▶ 防制洗錢 ▶ 風險控管 ▶ 誠信經營 ▶ 經營績效 ▶ 法令遵循 ▶ 勞資關係 ▶ 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公告營運績效 (每月及每季) ● 召開股東會、發行中英文年報、CSR報告書 (每年) ● 於公開資訊觀測站公告揭露資訊 (定期及不定期) ● 舉辦國內法人說明會 (不定期) ● 參加國內外法人說明會及投資人關係會議 (不定期) ● 設置中英文網站,於「投資人專區」公告年報、財務、股務等資料(常設性) ● 公司網站公告投資人聯絡資訊、利害關係人聯絡資訊(常設性) ● 公司網站企業社會責任專區設置利害關係人意見調查表(常設性) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 中英文重大訊息148則,公告54則 ● 參與4場由外資券商舉辦之法人說明會,自行舉辦一場線上法說會,與國內外投資法人進行251場次訪談會議及電話會議
 員工	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 資安與個資保護 ▶ 防制洗錢 ▶ 風險控管 ▶ 客戶權益保護 ▶ 誠信經營 ▶ 經營績效 ▶ 法令遵循 ▶ 勞資關係 ▶ 公司治理 ▶ 健康與安全職場 	<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(常設性) ● 設立員工申訴專線電話、電子信箱(常設性) ● 營業單位晨、夕會(不定期) ● 檢舉信箱(常設性) ● 性騷擾申訴專線電話、電子信箱(常設性) ● 舉行員工會議(不定期) ● 舉辦員工安全衛生講座(定期) ● 勞資會議(定期) ● 職工福利委員會、職業安全衛生委員、勞工退休準備金監督委員會(定期) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 推動職場健康促進計畫,具體實現對員工的協助與關懷 ● 提供具競爭力之薪酬制度,連續獲選「臺灣就業99指數」與「臺灣高薪100指數」成分股 ● 定期與工會及勞方代表召開勞資會議,促進勞資和諧
 個人客戶/ 企業客戶/ 主要投資授信企業	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 資安與個資保護 ▶ 防制洗錢 ▶ 風險控管 ▶ 客戶權益保護 ▶ 誠信經營 ▶ 法令遵循 ▶ 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 各子公司設立客戶服務及申訴專線(常設性) ● 舉辦投資理財講座(不定期) ● 公司網站公布客訴受理窗口及意見聯絡方式(常設性) ● 客戶滿意度調查(不定期) ● 提供電子報及投資研究報告(不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 兆豐銀行客戶滿意度為93.7分,兆豐產險滿意度為89.1分 ● 長期協助中小企業,兆豐銀行獲金管會頒發中小企業放款績效甲等獎、新創重點產業放款績效甲等及亞洲矽谷產業特別獎 ● 兆豐銀行、兆豐證券及兆豐投信皆不定期舉辦財富管理及投資講座,吸引上千位客戶參加
 政府機關	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 資安與個資保護 ▶ 防制洗錢 ▶ 風險控管 ▶ 誠信經營 ▶ 法令遵循 ▶ 勞資關係 	<ul style="list-style-type: none"> ● 參加主管機關之政策宣導會及公聽會(不定期) ● 配合主管機關查核提供相關資訊(不定期) ● 拜會或透過公文、電話與主管機關溝通交流(不定期) ● 於主管機關網站申報資料(定期) ● 遵循主管機關相關法令、政策,並配合其監理與查核(不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 獲選臺灣證券交易所之臺灣就業99指數、臺灣高薪100指數及FTSE 4Good臺灣永續指數成分股 ● 兆豐銀行、兆豐證券、兆豐投信及兆豐產險完成簽署「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」並如期申報
 社區/ 非營利組織	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 資安與個資保護 ▶ 勞資關係 ▶ 社會投資與公益 ▶ 普惠金融 ▶ 責任投資 	<ul style="list-style-type: none"> ● 贊助公益慈善、體育、學術或藝文活動(不定期) ● 贊助經費或物資給非營利組織或機構(不定期) ● 舉辦志工服務活動(定期及不定期) ● 與社福團體合作辦理社會福利活動(不定期) ● CDP氣候變遷問卷(定期) ● 參與CSR相關社團組織活動(不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦路跑活動近2萬人參與,募集發票近36萬張全數捐贈予五個社福團體 ● 員工參與志工活動達24,050人次
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 資安與個資保護 ▶ 防制洗錢 ▶ 風險控管 ▶ 誠信經營 ▶ 法令遵循 	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉行議價會議(常設性) ● 於契約條文議定(常設性) ● 舉辦專案會議(不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 供應商簽署「廠商企業社會責任聲明書」之合約金額為24.87億元,佔總採購金額比例93.87%
 媒體	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 資安與個資保護 ▶ 風險控管 ▶ 數位金融 ▶ 產品創新 ▶ 經營績效 ▶ 法令遵循 ▶ 勞資關係 ▶ 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 設置發言人及公關人員提供聯繫(常設性) ● 發布新聞稿或舉行記者會(不定期) ● 配合媒體提供相關資料(不定期) ● 於公開資訊觀測站公告揭露資訊(定期及不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 於兆豐金控官網發布新聞稿50則





重大性議題鑑別

兆豐於2018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，兆豐針對前10項重大議題報告管理方針及執行成果。重大性議題鑑別分析圖如下所示，2018年10項重大議題新增「勞資關係」，而2017年之「薪資與管理」議題於2018年排除於前10項重大議題，此外「金融教育」、「綠色採購」、「員工多元性」及「氣候變遷管理」等4項議題利害關係人關注程度低且對集團營運影響程度亦低，未列入回應議題，而就中高度關注及影響程度之永續議題報告執行成果及短中長期目標。



與2017年度重大性議題之名稱調整說明

2018年度重大性議題	2017年度重大性議題
防制洗錢	反貪腐
調整原因：將2017年反貪腐納入誠信經營議題，並新增防制洗錢議題。	
數位金融產品創新	數位金融
調整原因：因數位新興科技的整合運用，將影響金融產品創新發展，將「數位金融」調整為「數位金融產品創新」。	
客戶權益保護	產品服務與客戶權益
調整原因：因產品服務是客戶權益維護及保障之一環，爰予簡稱客戶權益保護。	





兆豐2018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重大議題的價值鏈衝擊邊界，並說明對兆豐的意義及使命，以及對應之SDGs目標。

重大議題	對兆豐的意義	GRI重大主題	對應章節	對應之聯合國永續發展目標SDGs細項目標	SDGs	價值鏈衝擊邊界及涉入程度				
						採購	銷售	行銷	交易	客服
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。	GRI 418：客戶隱私	2.1.2 客戶權益維護	12.6 鼓勵企業採取可永續發展的工商作法，並將永續性資訊納入他們的報告週期中。 16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION, 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS		●	●	●	●
2 防制洗錢	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防制洗錢及打擊資恐的法遵文化。	GRI 419：社會經濟法規遵循	1.5 防制洗錢及打擊資恐	16.4 大幅減少非法的金錢與軍火流，並對抗各種形式的組織犯罪。	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	▲	●	●	●	●
3 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 風險鑑別與控管	13.3 在氣候變遷的減險、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力。	13 CLIMATE ACTION	▲	●		●	
4 客戶權益保護	客戶權益為兆豐極度重視議題，包括資安與個資保護、客戶服務及產品風險標示等，每年進行完整全面推動計畫，並提出檢討改進措施，讓客戶服務持續向上提升。	GRI 417：行銷與標示	2.1.2 客戶權益維護	12.6 鼓勵企業採取可永續發展的工商作法，並將永續性資訊納入他們的報告週期中。 16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION, 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS		●	●	●	●
5 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。	GRI 205：反貪腐	1.1.3 誠信經營	16.5 大幅減少各種形式的貪污賄賂。 16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。 16.7 確保各個階層的決策回應民意，是包容的、參與的且具有代表性。	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	●	●	●	●	●
6 數位金融產品創新	數位金融時代來臨，增加數位化族群之往來商機，也衝擊傳統金融商品業務，兆豐積極掌握金融創新趨勢，發展及優化數位創新服務，改善作業流程，提升效率。	無適用GRI重大主題	2.1.1 數位金融服務	1.4 確保貧窮與弱勢族群，在新科技與財務服務（包括微型貸款）都有公平的權利與取得權。 8.2 透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能。 8.10 為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。 9.b. 支援本國科技研發與創新，打造有助工商多元發展以及商品附加價值提升的政策環境。	1 NO POVERTY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	▲	●	●	●	●
7 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。	GRI 201：經營績效	1.2.1 經濟績效	8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	○	●	●	●	●
8 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。	GRI 419：社會經濟法規遵循	1.4 法令遵循	16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。 16.7 確保各個階層的決策回應民意，是包容的、參與的且具有代表性。	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS		●	●	●	●
9 勞資關係	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，每年定期召開勞資會議，促進勞資和諧。	GRI 407：結社自由與團體協商	2.2.3 薪資與福利	8.5 讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。 16.b. 促進及落實沒有歧視的法律與政策，以實現永續發展。	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS		●	●	●	●
10 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，故本公司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，並致力於保障股東權益，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	5.5 確保婦女有公平的機會參與各個階層的決策領導。 12.6 鼓勵企業採取可永續發展的工商作法，並將永續性資訊納入他們的報告週期中。	5 GENDER EQUALITY, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION		●	●	●	●



永續發展目標

兆豐金控2018年永續發展執行成果及短中長期目標

面向	永續重大議題	2018達成情形	2019目標	中長期目標(2020~2024)
治 理	公司治理	<ul style="list-style-type: none"> 2018年兆豐金控董事改選後，女性董事維持四人，董事年齡分布更加多元化，除原50-59歲及60-69歲二群組外，新增40-49歲之群組。 委託外部機構辦理董事會績效評估。 兆豐銀行、兆豐證券、兆豐投信、兆豐產險簽署「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」，並公告於公司網站及公司治理中心網站。 兆豐金控獲選臺灣證券交易所之臺灣就業99指數、臺灣高薪100指數及臺灣永續指數成分股。 	<ul style="list-style-type: none"> 協助及確保董事持續關注公司治理國際趨勢、與時俱進。 設置公司治理主管，強化對董事之支援。 改善或強化外部評估機構就董事會績效評估結果所提董事會職能不足或建議事項。 遵循「營利事業所得稅不合常規移轉訂價查核準則」規定，提供集團主檔報告及國別報告。 因應稅務治理之國際趨勢，貫徹稅務法規遵循，提升稅務資訊透明度。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續舉辦或安排公司治理專業課程。 內化外部專業獨立機構評估績效衡量因子，強化董事會績效評估制度。 提升或維持董事成員專業性與多元性。 依循國際趨勢及相關稅務法令規定，提供各項稅務資訊並公開揭露。 定期檢討本集團稅務管理情形，並配合法令規定修訂本公司各項稅務法規。
	誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐金控及子公司均訂有「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」及檢舉制度，明確規定舉報管道、受理單位及調查程序等。 本集團2018年共計接獲5件內、外部檢舉案件，調查成立案件有3件。 	<ul style="list-style-type: none"> 落實員工行為準則，提升員工誠信及道德標準。 強化集團各公司檢舉制度，定期將履行誠信經營情形提報董事會。 持續辦理誠信經營教育訓練，宣導誠信正直與道德價值觀念。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續辦理誠信經營之教育訓練，精進誠信經營之企業文化。
	風險控管	<ul style="list-style-type: none"> 持續強化集團信用、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。 	<ul style="list-style-type: none"> 落實新興風險之管理。 加強辦理風險管理訓練。 配合國際財務報導準則最新規範及主管機關規定，持續精進信用風險與市場風險之減損評估方法。 持續申請風控專利，提升風控效能。 	<ul style="list-style-type: none"> 結合經濟分析及業務資訊，積極運用量化分析，辨別潛在風險。 持續檢視各類業務風險管控機制，確保制度及辦法周全。 普及風險管理文化，落實風險管理責任。 持續評估各類風險管理之有效性。 持續優化風險管理作業流程與系統並提出金融專利申請。
	法令遵循	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐銀行設置專責之法令遵循單位，強化法令遵循效能。 兆豐銀行導入「法令遵循風險管理監督管理架構」專案。 2018年集團員工法令遵循教育訓練達48,105人次，每人平均上課時數分別為8.79小時。 2018年度成功攔阻客戶遭詐騙取款共10案，攔阻金額達621萬元。 	<ul style="list-style-type: none"> 法令規章適當傳達及適時更新，使各項活動符合法令規定。 加強提升員工法遵知識與能力。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續落實本集團之法遵教育訓練，強化法遵管理機制。
	防制洗錢	<ul style="list-style-type: none"> 金控建立集團資訊分享平台。 子公司除已設置洗錢防制專責單位，及訂定洗錢防制與打擊資恐相關規範俾供遵循外，另設立防制洗錢及打擊資恐委員會或小組，定期開會討論防制洗錢及打擊資恐強化機制。 金控為加強對集團子公司洗錢防制工作之督導及因應APG相互評鑑之準備，2018年共召開11次會議。 2018年集團員工洗錢防制教育訓練達70,006人次，每人平均上課時數7.8小時。 	<ul style="list-style-type: none"> 優化集團一致性之洗錢防制規範。 定期召開集團洗錢防制會議，追蹤各子公司辦理洗錢防制缺失改善情形。 強化集團資訊分享平台之功能。 定期辦理洗錢防制教育訓練及洗錢防制法遵測試。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續關注國際洗錢防制監管趨勢，並督促各子公司強化員工之洗錢防制專業能力，完善集團洗錢防制制度。



面向	永續重大議題	2018達成情形	2019目標	中長期目標 (2020~2024)
治理	資安與個資保護	<ul style="list-style-type: none"> ● 兆豐銀行設置資訊安全處，專責辦理資安事宜。 ● 兆豐銀行針對資安/網路安全事件進行投保，以保障客戶權益。 ● 兆豐銀行及兆豐產險每年完成「ISO 27001資訊安全管理系統」認證審查，加強資安系統持續提升防護能力。 ● 兆豐證券持續強化資訊安全，進行防止公司網頁遭竄改措施，並新增系統監控項目，加強防範駭客事件。 ● 兆豐金控及子公司資安與個資教育訓練完成率皆大於99%。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 制定集團資訊安全政策，建立完整管理範圍及管理機制。 ● 兆豐銀行持續針對資安/網路安全事件進行投保，兆豐證券將導入ISO 27001資安認證，強化資安與個資保護。 ● 強化資訊安全與個資保護，不定期進行弱點掃描、入侵滲透測試及社交工程演練。 ● 加強個人資料安全維護管控措施及教育訓練，完訓率100%。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊安全風險控管納入企業內部文化，具體展現出兆豐永續經營以及保障客戶最佳權益的目標。
環境	數位金融產品創新	<ul style="list-style-type: none"> ● 兆豐運用保險科技，透過區塊鏈與智能合約技術，推出旅行綜合保險班機延誤主動理賠，榮獲2018第20屆保險信望愛獎「最佳商品創意獎」之優選。 ● 2018年申請數位金融相關專利共計166件，其中112件通過專利驗證，54件尚在審核中，申請的專利類別以金融科技應用、資訊安全、行動平台為主。2018年兆豐金控申請風控專利3件，已通過專利驗證1件，類別為風險管理之科技應用系統。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 集團積極開發更多元、便捷的數位金融產品，提高客戶便利性及滿意度，進而降低實體營運的成本，達到節能省碳的綠色金融服務。
	永續與綠色產品	<ul style="list-style-type: none"> ● 兆豐銀行協助政府推動5+2新創重點產業放款，2018年底放款餘額達3,842億元，為國內金融業者排名第四。 ● 2018年綠能科技放款餘額842億元（兆豐銀行744.28億元及兆豐票券97.39億元）。 ● 兆豐銀行與中小企業信用保證基金及各縣市政府合作推出「再生能源發電產業貸款合作專案」，提供300億元貸款額度，協助企業取得發展再生能源發電產業所需資金。 ● 兆豐銀行2018年9月發行「Gogoro聯名卡」，共同結合推廣綠色商品，促進台灣電動車產業發展以降低碳排放量。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 協助綠能業者取得營業發展所須之相關資金，並培育瞭解綠能產業之金融人才，以強化本集團綠色授信、投資等多元面向。 ● 持續與各縣市政府合作，提供發展再生能源發電產業所需資金。 ● 持續落實責任投資，並修訂融資授信審查原則。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 持續配合政府發展綠色能源、加強推動綠色金融、善盡企業社會責任。 ● 持續優化並落實責任投資及融資授信審查機制，將違反企業社會責任之企業列為拒貸對象。
	綠色營運	<ul style="list-style-type: none"> ● 2018年共有90處北區總部及分支機構取得ISO 14064-1溫室氣體盤查查證證書。 ● 兆豐銀行吉林大樓通過ISO 14001環境管理系統之第二年驗證。 ● 兆豐銀行獲頒臺北市節能減碳最高榮譽「臺北市節能領導獎」特別獎。 ● 集團設定並執行節能減碳之長期目標。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 完成集團北區及中區營業據點之ISO 14064-1溫室氣體盤查查證。 ● 兆吉大樓通過ISO 14001環境管理系統之第三年驗證。 ● 持續宣導垃圾分類及節約能源政策。 ● 響應3月20日「世界關燈日」節能環保活動。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 完成國內及海外營運據點之ISO 14064-1溫室氣體盤查查證，並取得外部查證機構之查證聲明。 ● 全集團於2022年達成用油、用電、用水、碳排放減量5%（以2017年為基準年）。每年檢視集團營運能源耗用及碳排放情形。 ● 集團各子公司導入「ISO 14001環境管理系統」驗證。
社會	客戶權益保護	<ul style="list-style-type: none"> ● 兆豐銀行信用卡處2018年5月建置智能客服系統，提升服務客戶品質。 ● 本集團對金融產品與服務之行銷及標示均依「金控法」、「銀行法」、「金融消費者保護法」及各業務主管機關規定辦理，並有嚴謹之內部控制進行把關。 ● 兆豐銀行重視每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。每年對員工進行3小時以上資訊安全相關認知教育訓練，完訓率達99%。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 落實「金融服務業公平待客原則」，維護客戶權益。 ● 配合「歐盟通用資料保護規則」(GDPR) 增訂相關作業要點規範。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 持續落實「金融服務業公平待客原則」，精進服務品質，積極維護客戶權益。 ● 持續辦理各類商品業務行銷教育訓練、金融消費者保護法、個人資料保護法、公平待客原則及KYC作業宣導，完訓率100%。 ● 透過電話問卷、e-mail問卷、公司網頁與客服或委外市調廠商等方式，進行客戶滿意度調查，檢視不滿意項目，作為改善依據。



面向	永續重大議題	2018達成情形	2019目標	中長期目標(2020~2024)
社 會	普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐銀行推動以房養老及安養信託業務，2018年7月獲金融監督管理委員會頒發高齡者及身心障礙者財產信託評鑑第三名。 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，截至2018年底累計撥款834億元，已協助18,697戶辦理優惠貸款。 持續推動微型保險，2018年承保人數3,167人，已累積12,992人承保，推動績效卓著。 2018年兆豐已設立331台無障礙自動櫃員機設施，較2017年新增14台，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10台。 加強辦理中小企業放款方案，2018年放款餘額達4,747億元，較2017年成長152億元，放款戶數達8,656戶，並獲金管會考核為執行成果優良之優等銀行。 	<ul style="list-style-type: none"> 以房養老方案內容進行修訂，貼近客戶需求，2019年度預計以每家分行承作1件為目標。安養信託業務目標訂為財產規模增加1億元，受益人增加200人。 2019年度青年安心成家貸款以增加40億元為目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續協助國內中小企業穩健發展及轉型升級。 持續積極參與信託公會及公益團體舉辦之高齡者財產管理講座，加強安養信託業務之宣導。
	員工薪資與福利	<ul style="list-style-type: none"> 集團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，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年起獲臺灣證券交易所篩選為臺灣高薪100指數成分股。 2018年非擔任主管職務之全時員工薪資平均數144萬元，非擔任經理人之員工平均福利費用達164萬元。 2018年申請育嬰留職停薪員工共72人，請領生育獎勵金計150人。 	<ul style="list-style-type: none"> 響應政府鼓勵生育政策，發放生育補助。 加強員工關懷，提供必要協助。 舉辦員工「公益自強活動」、「悠活家庭日」或其他聯誼活動。 	
	職涯訓練與學習	<ul style="list-style-type: none"> 集團員工2018年每人受訓時數約47.83小時，教育訓練經費總計1.52億元。 2018年共參與外部專業機構辦理約750班次。 2018年辦理內部訓練約190班次。 2018年共建立392門數位學習課程。 2018年專業證照補助2181人，經費達12,018仟元。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續辦理員工教育訓練，平均每人受訓時數達48小時。 鼓勵員工參與金融相關之專業證照或資格考試，持續給予相關補助。 	<ul style="list-style-type: none"> 培育國際金融人才，提升員工專業能力，優化職涯競爭力。 持續辦理員工教育訓練，平均每人受訓時數達50小時。
	人權保護與管理	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐金控女性董事共計四席達29%，集團女性正職員工達58%，2018年新進員工國內及海外地區總計1,069人，台灣新進女性員工達68% (612人)。 提供身心障礙者與原住民多元平等就業機會，2018年底止共僱用身心障礙員工63位、原住民6位以及非本國籍員工493位。 2018年人權與歧視議題皆未接獲申訴案件。 2018年兆豐銀行員工接受人權政策訓練為14,886人次。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 人員招募依性別平等原則，消除性別歧視，並辦理性別平等教育訓練。 	
	勞資關係溝通	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐集團共設有五個工會，其中銀行企業工會參與人數共5,298人，占總員工數83%，另兆豐金控企業工會參與人數為48人，占總員工數86%。 設有多重員工申訴管道，員工對於工作情況、環境健康與安全、薪資福利、人權平等及性騷擾申訴等各項議題均可建議，2018年無任何申訴案件。 	<ul style="list-style-type: none"> 依法定期召開勞資會議，維護勞資關係和諧，強化員工溝通管道。 	<ul style="list-style-type: none"> 導入員工敬業度調查，以瞭解員工對工作的敬業度及對於公司發展之建議。
	健康與安全職場	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐銀行與臺安醫院合作在北、中、南各區辦理「健康減重班」及四場「健康講座」，並將相關講座內容建置於e-learning平台。 鼓勵員工哺餵母乳，於各子公司之營業據點設置哺(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，2018年度使用約6,186人次。 兆豐銀行及兆豐證券均有聘請護理師，兆豐銀行設有醫務室，駐場醫師臨場服務諮詢。 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦促進員工健康活動及提供安全職場。 	<ul style="list-style-type: none"> 規劃導入ISO 45001職業安全衛生管理系統。 持續關注新興職業安全與健康議題，建構友善幸福職場。
	社會投資與公益	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐文教與慈善基金會於2018年慈善支出占總收入之68%，參與志工活動達24,050人次，社會參與投入金額達1.95億元。 針對宜蘭、花蓮、台南等偏鄉國小、國中之少棒、射箭與舉重運動校隊，長期贊助培訓經費。 主辦第一屆兆豐銀行盃電競大賽，扶植電競產業。 扶助國內農民生計，採購國內洋蔥、白米與高麗菜，榮獲行政院農業委員會農糧署頒發2018年度協助農糧產品行銷績優企業獎。 關懷社會弱勢發展，認養弱勢家庭孩童、補助弱勢家庭110位青少年營養午餐，兆豐志工隊關懷安老院銀髮長者，投入志工時數計380小時。 推動在地藝文表演，辦理北中南三場公益音樂會，贊助屏東縣希望合唱團海外比賽費用，協助偏鄉孩童圓夢及藝文教育。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續執行各項培育體育人才專案，包括偏鄉學校之少棒、射箭與舉重隊培訓，以及電競大賽，聚焦推動台灣特色運動發展。 持續認養弱勢家庭學童，幫助清寒家庭學子學雜費或生活補助。 幫助弱勢家庭長者生活依靠，與社福機構合作持續關懷長者身心靈健康或安養計畫。 持續執行各項藝文推廣活動，扶植在地藝文發展。 結合集團專業職能，協助金融知識教育之推廣。配合大專院校學習營、企業參訪或主管機關辦理金融知識推廣活動，將產官學相互結合，以達金融知識教育之推廣。 	



1

永續治理



永續治理為兆豐近年極力提升的企業社會責任面向，亦是利害關係人關注重點，特別在面對金融監理日趨嚴格及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、落實永續經營策略，及進行風險管理，以維持穩定獲利及市場競爭優勢，朝亞洲區域性金融集團之目標邁進。

1.1 公司治理	31
1.2 經營概況	36
1.3 風險鑑別與控管	38
1.4 法令遵循	42
1.5 防制洗錢及打擊資恐	44
1.6 供應商管理	46

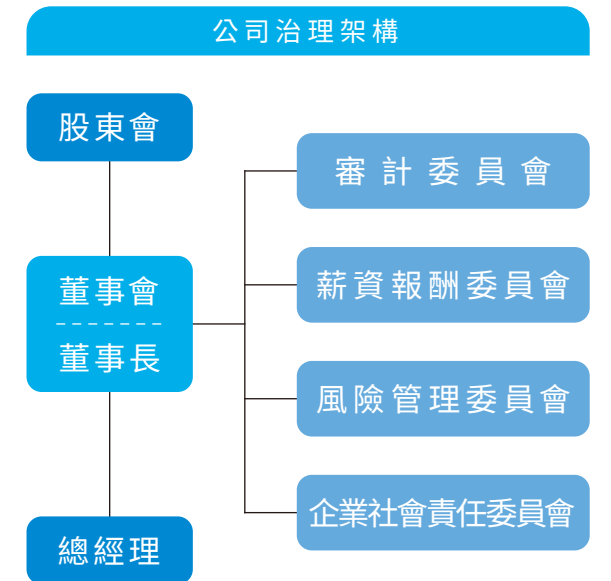


1.1 公司治理

兆豐為提升公司治理成效，自2009年起設置審計委員會替代監察人，2011年起股東會採逐案票決，2013年起董事選舉採候選人提名制，2015年起採電子投票，2016年建立檢舉制度，2018年電子投票股數已占全體出席股東之73%。未來將配合金管會公司治理藍圖（2018-2020）推動期程，持續深化公司治理及企業社會責任文化、發揮董事職能、落實股東行動主義、提升資訊揭露品質及強化法令規章之遵循。

1.1.1 治理結構

本公司設有健全之公司治理架構，股東會負責公司股利分派、章程與重要章則、董事之選任等重大事項或決策之審議；股東會下設董事會，為公司最高治理單位，除依照法令章程及股東會決議執行業務外，公司之營運計畫、年度財務報告及半年度財務報告、內部控制制度之有效性評估、會計師之委（解）任、經理人之任免等均須經董事會通過。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，協助董事會審議各項議案，確保董事會的決策品質。



1.1.2 董事會運作

兆豐為強化董事會監督及管理效能，設置審計委員會，董事選舉採候選人提名制，董事成員多元化，鼓勵董事持續進修，定期辦理董事會績效評估，並於2019年4月1日設置公司治理主管。2018年董事會共召開15次會議，董事成員平均親自出席率達95.43%。每次董事會均至少一位獨立董事親自出席，獨立董事出席董事會之平均親自出席率為91.37%。

■ 採候選人提名制

本公司董事選舉採候選人提名制度，由股東會就候選人名單中選任之，連選得連任。董事名額中，獨立董事人數不得少於三人，且不得少於董事席次五分之一。為確保董事提名及選任程序之透明，全體董事及獨立董事候選人均經董事會按公司法及公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法之規定進行資格審查，董事會於確認候選人之專業資格及獨立性，始送請股東會選任之。

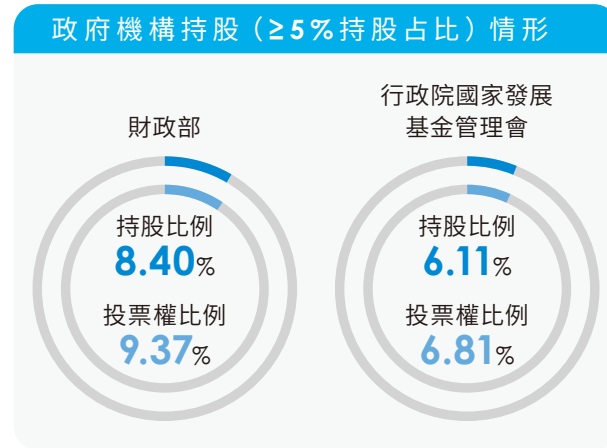
■ 董事會成員多元性

兆豐於公司治理實務守則明定董事會成員多元性之政策，依公司運作、營運型態及發展需求做董事多元化考量，多元化的標準包括 (1) 基本條件 (包括性別、年齡、國籍、種族等) 及 (2) 專業知識與技能 (含專業背景、專業技能及產業經歷)。2018年金控全面改選第七屆董事會，由12席董事及3席獨立董事組成 (2018年10月1席董事辭任)，2018年底在任14名董事中有4名女性成員，佔29%，董事年齡介於40歲至49歲者共2人，50歲至59歲者共9人，60歲至69歲者共2人，70歲至79歲共1人，董事平均年齡56.92歲，平均任期1.62年。子公司合計75位董監事中，女性董監事共31位，約占41%，足見本集團落實董事多元化政策之成效。

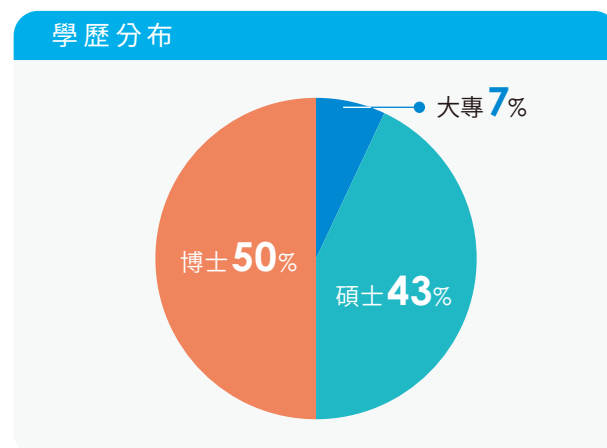
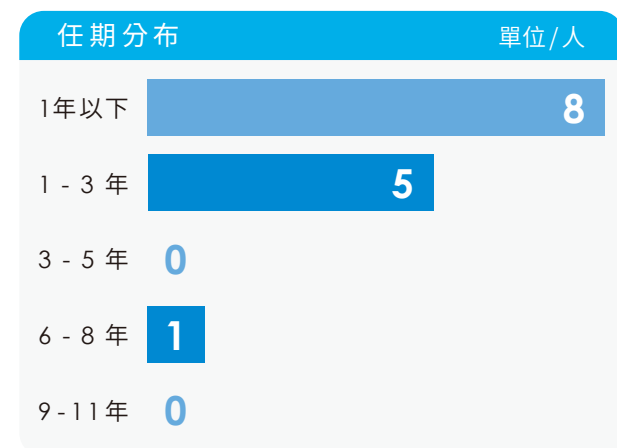
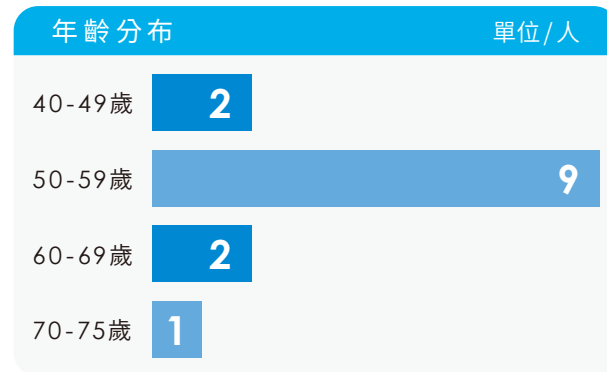
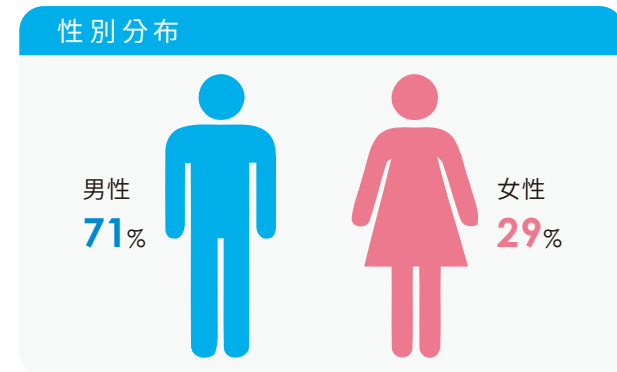
會議種類	2018年開會次數	平均親自出席率
董事會	15	95.43%
審計委員會	10	100%
薪資報酬委員會	3	100%
風險管理委員會	6	90.63%
企業社會責任委員會	5	100%



本公司董事長未兼任總經理，董事由經理人兼任者僅1席，外部董事比例高達93%，全體董事成員分別來自金融業、政府機關及學術界，專業背景及經驗涵蓋法律、會計、產業、財務、經濟等，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，不僅符合本公司公司治理實務守則董事成員多元化標準，成員亦普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養，董事成員結構、多元化面向分布如下表。



註 投票權比例 = 持股數 / (已發行普通股股數 - 大陸地區保留股股數)



為利獨立董事客觀行使職權，本公司公司治理實務守則明定獨立董事連續任期不宜逾三屆，以避免因久任降低其獨立性。2018年全面改選董事，本（第七）屆3位獨立董事均為新任。第六、七屆獨立董事平均任期分別為5年及0.6年，無任期超過九年情形。

各董事簡歷請參閱本公司年報。
年報線上瀏覽：

<http://www.megaholdings.com.tw/tc/Yearreport.aspx>

公司治理實務守則，請參閱網址：

<http://www.megaholdings.com.tw/upload/26/2017120511415661923.pdf>



兆豐企業
2018年年報



公司治理
實務守則

2018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)
		國籍	性別	經營管理	領導決策	金融知識	國際產經	財務會計	財務稅務	法律 (註1)	
董事長	張兆順	中華民國	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓		金融
總經理	胡光華	中華民國	男	✓	✓	✓	✓	✓			金融
獨立董事	盧俊偉	中華民國	男	✓	✓	✓	✓		✓		金融
獨立董事	林盈課	中華民國	男			✓	✓	✓			金融
獨立董事	林常青	中華民國	男	✓	✓	✓	✓		✓		金融
董事	顏春蘭	中華民國	女	✓	✓	✓	✓	✓	✓		金融
董事	魏健宏	中華民國	男	✓	✓	✓	✓				金融
董事	鄭貞茂	中華民國	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	金融
董事	邱月琴	中華民國	女	✓	✓	✓	✓	✓			金融
董事	林宗耀	中華民國	男	✓	✓	✓	✓		✓		金融
董事	洪文玲	中華民國	女	✓	✓	✓			✓	✓	-
董事	梁正德	中華民國	男	✓	✓	✓		✓	✓		金融
董事	陳佩君	中華民國	女	✓	✓	✓	✓			✓	金融
董事	林祈旭	中華民國	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)。

■ 監督功能及利益迴避

本公司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，均及時提報董事會，俾掌握因應時效。此外，權責單位如發現風險控管、法令遵循（含洗錢防制）、內部控制、內部稽核制度之重大缺失，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。

兆豐對董事之利益迴避訂有明確規範，董事亦均秉持高度自律，就董事會所列議案與其自身或其代表之法人有利害關係時，均於當次董事會說明其自身利害關係之重要內容，於討論及表決時自行迴避，且未代理其他董事行使表決權。董事之配偶、二親等內血親，或與董事具有控制從屬關係之公司，就董事會會議之事項有利害關係者，亦視為董事就該事項有自身利害關係。

■ 董事持續進修

兆豐因應國際公司治理及法遵洗防等發展趨勢及最新規定，提供多元外部機構進修課程予董事成員，以強化其於執行職務時所需具備之各項能力，與時俱進。

2018年董事成員依「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，全體董事成員進修時數共計163小時，每位平均上課時數為11.64小時，優於臺灣證券交易所公司所定「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」有關新任董事任期中每年至少宜進修12小時及續任董事6小時之規範。進修課程內容包括公司治理、洗錢防制、風險管理、內部控制、商業決策及法律風險等，法務課程主要為洗錢防制及打擊資恐相關課程。本公司董事2018年進修情形請參閱本公司年報。

2018年董事進修時數





■ 董事會績效評估

兆豐為提升董事會職能，於2015年訂定董事會績效評估辦法公布於網站 (<http://www.megaholdings.com.tw/tc/regulation.aspx>) 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，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，於每年3月底前提董事會報告評估結果及改善建議，並揭露於年報或公司網站。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。

另為強化績效評估作業完整性，及落實臺灣證券交易所公司治理評鑑指標有關資訊揭露之規範，2018年11月修訂本公司董事會績效評估辦法，俾提升績效評估辦法及結果之資訊透明度。本公司2018年首次委外辦理董事會績效評估，評估結果請參閱本公司網站或年報。

■ 董事會轄下委員會

◆ 審計委員會

為提升董事會運作效能暨強化公司內部監控機制，兆豐自2012年起設置審計委員會替代監察人，審計委員會由全體三位獨立董事組成，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。

2018年審計委員會共召開10次會議，第六、七屆委員平均親自出席率達100%，顯見全體委員均全力投入忠實履行職責，協助董事會監督公司內部控制制度之運作，並將所為決議交由董事會審議。兆豐對審計委員會成員之利益迴避訂有明確規範，就委員會所列議案與委員有自身利害關係時，應說明其利害關係之重要內容，於討論及表決時應予迴避，並不得代理其他獨立董事成員行使其表決權。另為避免審計委員會列席人員影響會議之討論及表決結果，審計委員會組織規程明定會議進行討論及表決時，列席人員應離席。

◆ 薪資報酬委員會

為落實公司治理，並健全公司董事、監察人及經理人薪資報酬制度，兆豐自2011年起設置薪資報酬委員會，委員由董事會三位獨立董事組成，其任期與委任之董事會屆期相同，每年至少開會二次，負責訂定並定期檢討董事、監察人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、監察人及經理人之薪資報酬等。

2018年薪資報酬委員會共召開6次會議，委員平均親自出席率達100%，2018年討論之薪資報酬包含經理人之薪津、各項獎金、員工酬勞及董事酬勞等。兆豐金控給付總經理及副總經理各項酬金，除依公司章程規定，及考量未來風險及參考同業外，並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。

◆ 風險管理委員會

兆豐金控風險管理委員會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議。委員會每二個月召開會議乙次，2018年委員會共召開6次會議，委員平均親自出席率達90.63%。委員會職權為監督本公司及子公司各項營運風險，2018年討論議題包含法令遵循、洗錢防制及反資恐、證券經紀業務內部控制、集團歸戶彙總風險監控等管理機制之加強，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。

◆ 企業社會責任委員會

請詳見本報告書第16頁。

1.1.3 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、員工行為準則及獎懲辦法，便於員工認知公司之誠信文化，並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。2018年本集團接受反貪腐教育訓練員工總數（國內地區）共8,430人，佔全部員工人數之94%，並持續追蹤完訓率，目標達成完訓率100%。

	上課總人數	總人數	佔比%
管理職	2,589	2,742	94%
非管理職	5,841	6,214	94%
合計	8,430	8,956	94%

■ 資訊揭露

◆ 內部重大資訊處理作業程序

為規範內部重大資訊之發布程序，避免資訊不當洩漏，並確保本公司對外界發布資訊之一致性與正確性，本公司經董事會通過訂有內部重大資訊處理作業程序，針對人及物訂定保密防火牆作業，明定內部重大資訊揭露之原則及發言人制度，所有員工均應依該作業程序規定辦理。

◆ 財務資訊揭露

本公司定期公布業務、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說會。2018年度，與國內外投資法人進行251場次訪談會議及電話會議，並參與4場由外資券商舉辦之法人說明會，同時自行舉辦1場線上法人說明會。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。

◆ 非財務資訊揭露

本公司每年編製企業社會責任報告書，揭露本公司及子公司之經濟、社會及環境績效，經獨立第三方查證後公布於公司網站及公開資訊觀測站。2018年並參與DJSI、CDP及ISS問卷之填寫，主動揭露非財務資訊。

◆ 利害關係人專區

本公司於公司網站之企業社會責任項下，設置利害關係人專區，公布投資人、客戶、供應商、員工及企業社會責任聯絡窗口及聯絡方式，供利害關係人表達意見，並蒐集利害關係人關切之議題。利害關係人之意見，本公司均及時回應，並列為擬訂企業社會責任推動計畫之參考。

■ 檢舉制度

為建立誠信、透明的企業文化及促進健全經營，兆豐金控及銀行、票券、證券、產險及資產管理子公司除訂有「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南外」，復於2018年依照主管機關規定，強化既有的檢舉制度，明定檢舉專線、檢舉信箱及對檢舉人之保護措施，指定具職權行使獨立性之單位負責檢舉案件之受理，員工及外部人士均可透過檢舉管道直接向受理單位舉報非法與不道德或不誠信行為。

項目	2017年	2018年
舉報件數	5	5
經調查成立之案件	3	3
結案件數	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。2017-2018年受理的案件及員工違反誠信行為（詳左表），均依兆豐「獎懲辦法」視情節輕重予以懲處，並加強落實相關教育訓練。

註 2018年受理舉報經調查成立之案件有2件行員侵占客戶存款，1件為經理人未如實申報利害關係人資料，2名舞弊行員已被解雇，1名違規離職經理人被申誡2次，公司已採取各項改善措施，避免類似情況再發生。



1.2 經營概況

因應外部競爭、法規及金融服務創新的快速變動，兆豐積極進行人員培訓、軟硬體設備提升及數位金融商品開發，另為落實洗錢防制及打擊資恐，進行組織改造，增設洗錢防制專責單位，擴增法遵及洗錢防制人力，建置洗錢防制資訊系統，聘任專業顧問協助導入系統，故員工福利費用及其他業務與管理費用大幅增加，但公司仍持續維持穩定獲利及市場領先優勢。

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，2018年合併稅後純益280.93億元較2017年稅後純益257.29億元增長9.19%，每股稅後純益為2.07元，高於2016年及2017年，整體表現穩健亮眼。核心子公司兆豐銀行2018年稅後純益241.72億元，年增12.31%，主要係因利息淨收益增加所致。

■ 股利政策

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。針對股利分配，兆豐金控秉持穩定之股利政策，並於章程明訂股利提撥率為可分派盈餘之30%至100%，且現金股利不低於整體股利之50%。

■ 稅務治理

兆豐金控為貫徹稅務法規遵循，並善盡企業社會責任，訂定稅務治理政策如下：

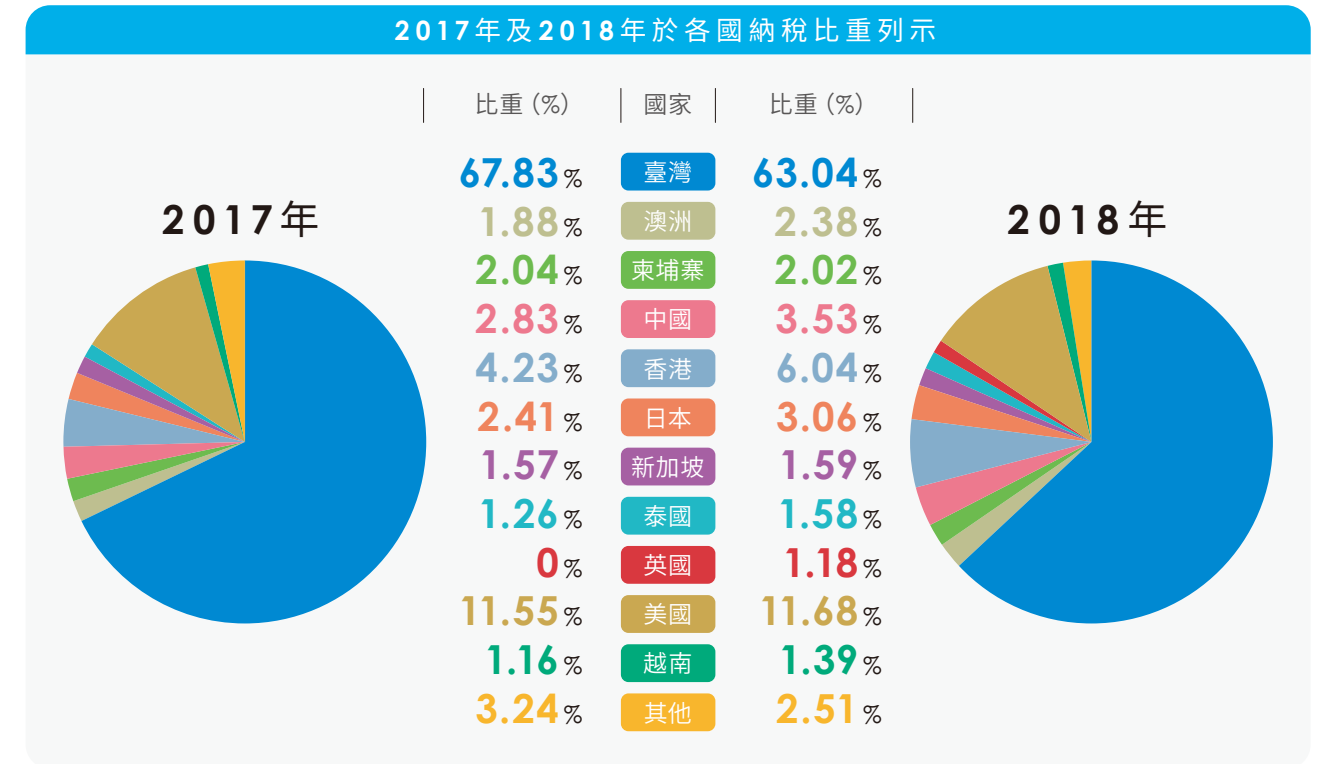
- 一、遵循營運所在國家稅務法規及國際租稅準則，誠實申報及完納稅負，善盡納稅義務人之社會責任。
- 二、對營運所在國家稅務法規及國際租稅準則之變革，評估稅務風險並擬定因應措施。
- 三、透過公開管道定期揭露稅務資訊，提升資訊透明度。
- 四、以開放及誠實態度與營運所在國家稅務稽徵機關溝通，並維持良好和諧之關係。
- 五、提升稅務專業職能，持續人才培訓。

項目	2016年	2017年	2018年
資產總額 (百萬元)	3,319,791	3,547,321	3,542,059
權益總額 (百萬元)	292,027	298,096	314,255
股本 (百萬元)	135,998	135,998	135,998
淨收益 (百萬元)	55,064	59,660	61,609
稅後純益 (百萬元)	22,443	25,729	28,093
員工平均收益額 (仟元)	6,546	6,728	6,620
員工平均獲利額 (仟元)	2,668	2,902	3,019
每股稅後盈餘 (元)	1.65	1.89	2.07
每股帳面價值 (元)	21.47	21.92	23.11
資產報酬率 (%)	0.67	0.75	0.79
每股現金股利 (元)	1.42	1.5	1.7 ^註
每股股票股利 (元)	0	0	0 ^註
權益報酬率 (%)	7.67	8.72	9.04
兆豐銀行逾放比 (%)	0.11	0.13	0.15
兆豐銀行覆蓋率 (%)	1,442.65	1,248.92	1,121.78
兆豐銀行資本適足率 (%)	14.32	14.30	13.86

註 董事會決議分配數，尚待2019年股東常會決議。

近二年稅務資訊		單位 / 新台幣仟元	
項目	2017年	2018年	平均數
稅前淨利	29,280,727	31,079,960	30,180,344
所得稅費用	3,551,632	2,986,515	3,269,074
有效稅率	12.13%	9.61%	10.83%
支付所得稅	3,284,750	1,594,241	2,439,496
現金稅率	11.22%	5.13%	8.08%

兆豐金控遵守國家法規與應盡之義務，按照納稅規範繳納稅額，2018年及2017年在全球繳納之營利事業所得稅分別為42.02億元及49.46億元，其中在臺灣繳納之比重分別為63.04%及67.83%。兆豐金控2018年及2017年於各國納稅比重列示如下：



1.2.2 組織 (協會) 參與

兆豐積極參與所屬公會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、業務與企業社會責任的推動經驗，並透過公協會向政府政策提出建言。2018年底止兆豐共參與43個相關公、協會與非營利組織，其中由兆豐高階主管擔任理事長、常務理事或理監事者有13個，參與公會旗下之委員會共45個，2018年各委員會關注之議題包括：法令遵循、洗錢防制、科技創新、風險管理、資訊安全、產品開放、市場紀律、業務法規之增修等重要議題。

參與協會	擔任職務	參與協會	擔任職務
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
台北市銀行商業同業公會	常務理事	中華民國風險管理學會	理事長
中華民國產物保險商業同業公會	常務理事	中華金融業務研究發展協會	理事
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	理事	中華民國保險學會	常務理事
中華民國信託商業同業公會	監事	中華民國保險服務協會	理事
中華民國期貨商業同業公會	理事	財團法人中國驗船中心	監察人
中華民國票券金融商業同業公會	理事		



1.2.3 綠色金融

為在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資金，促進金融市場之健全發展；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2018年綠色投資及綠色授信成效如下：

綠色投資

1. 兆豐銀行投資天然氣電廠、太陽能電池等綠色企業金額約達24億元，其中森霸電力(股)公司已將第二期天然氣電廠環境影響評估送至環保署審查，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. 兆豐證券積極參與國內各檔綠色債券承銷與投資業務，2018年共協辦三檔綠色債券，參與件數市占率21.4% (3件/14件)，截至2018年底投資綠色債券如下：CACIB國際債美金1000萬元整、長榮海運107-1期公司債1億元、奇美實業107-1期公司債2億元。
3. 兆豐票券2018年底持有中油發行綠色債券20億元。
4. 兆豐證券於2016~2018年共協助三家環保綠能相關企業於台灣資本市場籌資，2018年12月主辦輔導潔能環保企業，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。

綠色授信

1. 配合政府政策，力挺綠能產業發展，兆豐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。2018年底新創重點產業放款餘額為3,842億元，較2017年底淨增加35億元，其中綠能科技放款餘額2018年底為744.28億元，占國內總放款餘額之5.85%，敘做件數達1,913件。
2. 截至2018年底，兆豐票券辦理綠能科技產業之授信戶數合計105戶，授信額度205.49億元，授信餘額97.39億元。
3. 為配合政府發展綠色能源、加強推動綠色金融、善盡社會責任，兆豐銀行與中小企業信用保證基金及各縣市政府合作推出「再生能源發電產業貸款專案」，提供300億元貸款額度，協助縣市之廠商取得發展再生能源發電產業所需資金，首先於2018年12月與桃園市政府共同合作，未來將持續與各縣市政府合作。

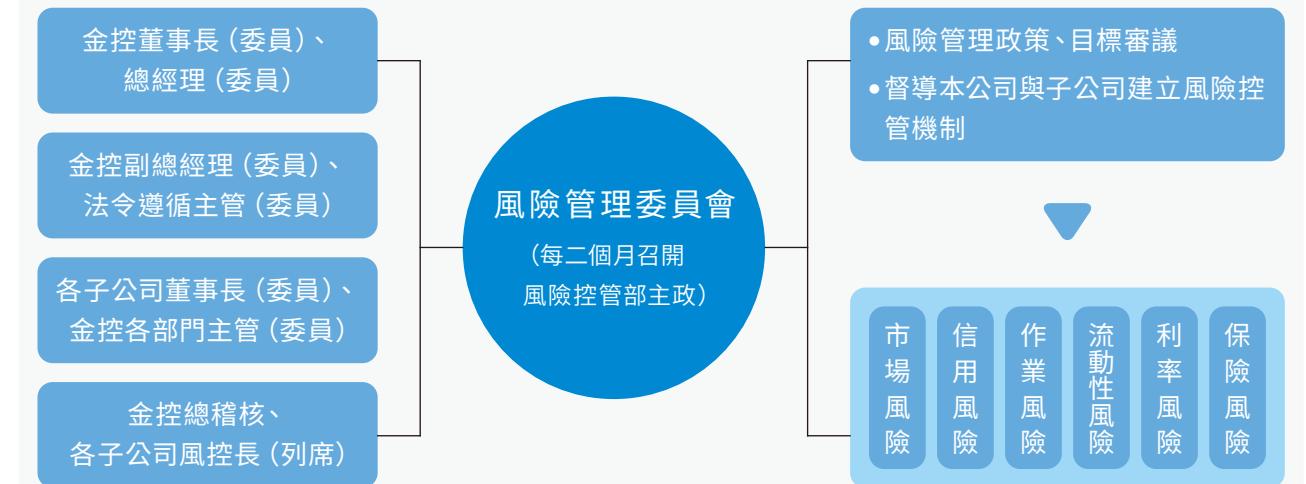
1.3 風險鑑別與控管

兆豐金融集團之風險管理首重完善制度之建立與落實，強調風險管理人人有責。為確保本集團各公司穩健經營、資產品質、財務安全、及相關法令規章之確實遵循，兆豐金控經董事會通過之「風險管理政策及指導準則」及各類風險管理辦法，明定集團內統一之風險管理政策、準則及一致性重要作業規範，由各子公司據以納入個別之風險管理政策、目標及內部控制相關規章內，以建置完整之風險管理機制。

1.3.1 風險管理

兆豐金控為督導集團風險管理機制之有效運作，於董事會下設置「風險管理委員會」，並指定風險控管部為風險管理之專責單位。

兆豐金控風險管理委員會架構



■ 風險管理三道防線

第1道防線

各子公司第一線人員遵循業務管理單位訂定之標準作業程序進行日常作業，憑專業訓練及經驗，於工作中辨識出業務風險，並立即依章處理及陳報。新種業務風險由業務管理單位研擬內部控制辦法予以管理。

第2道防線

風險控管及法令遵循單位為第二道防線，會同業務管理單位擬訂衡量及監督風險之方式，並於評估可承受之風險範圍內，訂定各類風險指標、風險管理目標或限額，定期監控，追蹤異常現象之改善情形陳報高層。子公司風險管理目標每年檢討、修訂，並報經金控審查，重要風險管理規章亦需向金控報備，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。

第3道防線

兆豐金控及各子公司之稽核單位定期、不定期查核業務及管理單位，查核結果陳報董事會，確保內部控制制度正常運作。

■ 防火牆

為防範因本公司與子公司及子公司間相互進行業務或交易、共同推廣業務、資訊交互運用、營業設備、場所或人員共用及提供跨業之綜合性金融商品或服務等行為所可能衍生之利害衝突，導致危害本公司健全經營或客戶權益，本公司訂定有防火牆政策，以供本公司及各子公司共同遵循。

■ 重大偶發事件

兆豐金控訂有「重大偶發事件作業要點」及「重大信用風險通報作業」，以及時掌握、評估事件影響、擬定後續因應對策，並有效處理集團內重大偶發事件，及經媒體或其他消息來源披露之重大違約或信用風險事件。

■ 緊急應變

本公司旗下子公司營業據點遍布海內外，業務廣泛影響社會經濟活動，為保障往來客戶及交易對手之權益，依據我國及各營業據點當地國法令要求，訂有「復原計畫」、「子銀行美國地區分行清理計畫」及相關應變措施作業辦法及管理要點，建立適當之公司治理與內部程序，指示在本公司或子公司發生經營危機，致危及集團健全經營時，危機處理小組之運作、業務廣續協調、緊急資金調度計畫、訊息通報與管理、善後檢討等處理原則及做法，以便有秩序、有條理、迅速、有效消弭危機，安定大眾信心，恢復正常營運，抑或面臨海外營業據點結束營業時，如何快速有秩序執行債務清償。

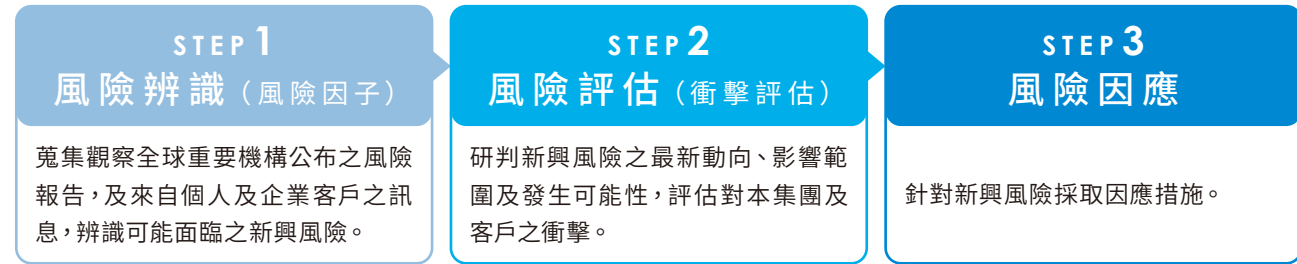


1.3.2 新興風險之管理

金融科技創新與氣候變遷，對金融業影響日益顯著，已成為金融業經營之新興風險。為確保金融服務品質及客戶資產安全，本公司將新興風險納入風險管理政策，並將維護系統安全、防範科技犯罪及網路入侵列為日常風險管理之重要事項，因應氣候變遷對於行舍、人員、企業之生產活動產生之影響，本公司及子公司除針對可能影響本身營運之風險採取預防措施，並積極支持企業界改善環境之重要工程或計畫，持續收集觀察全球重要機構公布之風險報告，及來自個人及企業客戶之訊息，判斷新興風險之最新發展動向，俾採取有效對策。兆豐銀行定期針對新興風險（例如資安風險）等重大議題，呈報至董事會及風險管理委員會。

2018年風險控管教育訓練			
受訓員工人次	9,462	訓練總時數	22,824
員工總人數	8,956	每人平均受訓練總時數	2.55

新興風險鑑別流程



新興風險對本集團之衝擊與因應措施

風險因子	風險描述	對營運的衝擊與影響	因應措施
新興科技與資安風險	1. 駭客攻擊造成資安事件。 2. 因新興科技運用不當，導致資料外洩機率增加。 3. 新興金融科技之創新性服務。	1. 若遭受攻擊使公司營運受影響，將影響客戶權益，造成顧客與公司商譽受影響。 2. 資料外洩將對客戶與公司營運與聲譽造成影響。 3. 隨著資訊科技進步，未來理財、消費性信貸等業務可能由金融科技業所取代。	1. 降低駭客攻擊風險： (1) 加強資安防護功能，以降低惡意入侵攻擊風險（如阻斷式攻擊 (DDoS)），本公司與各子公司並定期風險評估，進行資安演練、加強教育訓練以提高員工對資安之風險控管意識。 (2) 為強化資訊安全防護網，以降低對本集團之衝擊，加強各子公司資安認證如：兆豐銀行（含泰國子行）與兆豐產險已分別取得ISO-27001資安認證。 2. 加強資安教育訓練，以提升同仁風險意識，並加強上線前之程式測試與資安架構，降低外洩機率。 3. 推出線上智能客服，提供客戶更即時金融服務。
法規及法令遵循			1. 各子公司設立專責之法令遵循單位或法務暨法令遵循單位，負責法令遵循事務，定期舉辦法遵教育訓練，並公布法令新訊，並追蹤相關單位因應措施與執行，確保各項法令均能正確傳達至相關業務單位，並有效執行。

新興風險對本集團之衝擊與因應措施

風險因子	風險描述	對營運的衝擊與影響	因應措施
法規及法令遵循	1. 為防止金融風暴再次發生，各國監理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理要求，成本支出增加。	若違反監理要求，可能面臨財務損失、業務發展受限、人員遭停職或解除職務、營業執照遭撤銷等，影響公司之信譽與營運。	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。 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。 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。 5. 分析主管機關對金融機構之裁罰案件，掌握監管趨勢。
國際貿易戰	貿易及保護主義，將影響全球貿易增長，間接影響經濟發展。	恐造成客戶營運下滑，間接影響本集團獲利。	1. 關注情勢變化，適度調整資產配置，管理自營部位。 2. 持續注意受貿易戰衝擊較高經濟體，主要影響之產業鏈發展走勢。
氣候變遷	1. 氣溫上升。 2. 暴雨、颱風頻率增加，強度增強。 3. 對重大污染產業提供授信，可能間接造成環境污染及氣候變遷。	1. 氣溫上升，供電吃緊，恐造成跳電事件，影響公司營業。 2. 位於低窪地區之資產面臨暴雨淹水威脅。 3. 發生災害時造成本公司及客戶財務及商譽損失。	1. 針對氣溫上升影響之作為： (1) 導入ISO 14064溫室氣體盤查，擬訂減量目標，落實節能減碳，降低碳排放總量。 (2) 已建立自動發電備援啟動制，防範營運中發生斷電風險。 (3) 核貸時納入對社會和自然環境衝擊之影響因素，作為案件准駁之參考。 (4) 隨時關注氣溫變化所造成對營運之影響。 2. 針對極端氣候之作為： (1) 將極端氣候列入營業據點及行舍選址之重要考慮因素。 (2) 訂定重大偶發事件作業要點，以利營業據點因應天然災害時有所依循。 (3) 開辦天然災害損害保險及天然災害復建貸款。 3. 針對改善環境污染之作為： (1) 關注環境保護問題，嚴格評估高污染產業融資需求。 (2) 提供汰換老舊生產設備融資，改善污染，提高資源使用效率。



1.3.3 內部稽核制度

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業務。內部稽核亦每年召開內部控制制度缺失檢討座談會，檢討本公司及子公司之內部控制缺失及改善情形，並作成紀錄，提報董事會。

1.4 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

◆ 集團法遵會議

為強化子公司法令遵循效能，兆豐金控自2017年起每季召開集團法遵主管溝通會議，針對各公司法遵制度執行情形、內外部稽核查核意見、法令遵循之教育訓練及宣導等事項進行討論，2018年共召開4次集團法遵主管溝通會議。

◆ 專責法遵單位

兆豐銀行2018年起將法務暨法令遵循處，劃分為法令遵循處與法律事務室，由法令遵循處專責辦理法令遵循事務，並建立全行之法令遵循風險管理及監督架構。另於國內區域營運中心設置法令遵循主管，以在地優勢協助法令遵循處強化國內營業單位法令遵循之落實。另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。

◆ 法遵委員會

兆豐銀行法令遵循委員會以每月召開一次為原則，2018年共計召開10次會議，主要議題為每季美國地區洗錢防制主管業務報告、法令遵循及洗錢防制相關規範包括全球防制洗錢及打擊資恐政策及標準（簡稱GPS）、法令遵循及洗錢防制法遵測試結果報告、年度金檢重點及稽核查核重複缺失等事項。

■ 法遵教育訓練

2018年本集團對員工及董監事實施完善之法令遵循教育訓練，每人平均受訓時數分別為8.79小時及10.13小時。

2018年度兆豐金控及子公司員工 法令遵循教育訓練情形

受訓員工人數	48,105	訓練總時數	78,713
員工總人數	8,956	每人平均受訓練總時數	8.79

2018年度兆豐金控及子公司董監事 法令遵循教育訓練情形

受訓董監事人數	203	訓練總時數	770
董監事人數	76	每人平均受訓練總時數	10.13

■ 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。2018年無違反競爭行為及反托拉斯和壟斷法規相關之訴訟。2018年遭主管機關裁罰情形及改善措施說明如下：

裁罰事由	改善措施
FED下轄的美國聯邦儲備銀行（FRB）對兆豐銀行美國地區分行進行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，美國FED於2018年1月17日予以裁罰美金2,900萬元。	<ol style="list-style-type: none"> 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. 已依裁罰令規定提出改善計畫，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。
金管會於2018年4至5月間專案檢查兆豐證券防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散作業，發現該公司辦理客戶盡職審查有風險評估錯誤、對重要政治性職務人士或其親屬之客戶未進行確認、未對外國法人在臺分公司客戶之外國總公司及外國法人客戶之交易授權人執行姓名檢核、對高風險客戶未執行強化盡職審查等缺失，於2018年11月16日核處兆豐證券罰鍰50萬元及糾正。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已於2018年4月19日更新客戶之國籍資料，並正確評估客戶之風險分數。 2. 已於2018年4月30日重新完成辨識及註記，並重新評估該客戶之風險等級為高風險。 3. 業已補正外國法人在臺分公司客戶之外國總公司及外國法人客戶之交易授權人之姓名檢核，完成必要之程序；另於2018年6月22日訂定客戶姓名及名稱檢核作業規範。 4. 於2018年6月22日制定有關高風險客戶強化盡職審查程序及作業表單，以留存瞭解客戶財富及資金來源之查核軌跡。

註 本表揭露50萬元等值以上罰鍰，其他裁罰請詳本公司2018年年報。





1.5 防制洗錢及打擊資恐

為強化本集團防制洗錢及打擊資恐機制，並使各子公司均能有效辨識及評估各項洗錢及資恐風險，落實洗錢防制政策與管理制度並符合國際防制洗錢規範之要求，各子公司參酌防制洗錢金融行動工作組織 (Financial Action Task Force; FATF) 四十項建議及依循國內法令規範，設有健全之組織架構及政策與流程，以有效控管所辨識較高洗錢威脅及弱點。

兆豐金控要求各子公司在防制洗錢及打擊資恐方面有下列一致性之具體作法：

1. 成立防制洗錢委員會、專責單位或專責人員

各子公司依業務規模設置防制洗錢委員會、專責單位，或於相關單位下設置科、組，並配置適當人力，負責防制洗錢相關業務，金控定期召開集團防制洗錢會議，督導各子公司防制洗錢作業落實情形。兆豐銀行反洗錢暨金融犯罪防制處配置員工167人，國內外各單位配置防制洗錢及打擊資恐督導主管142人。

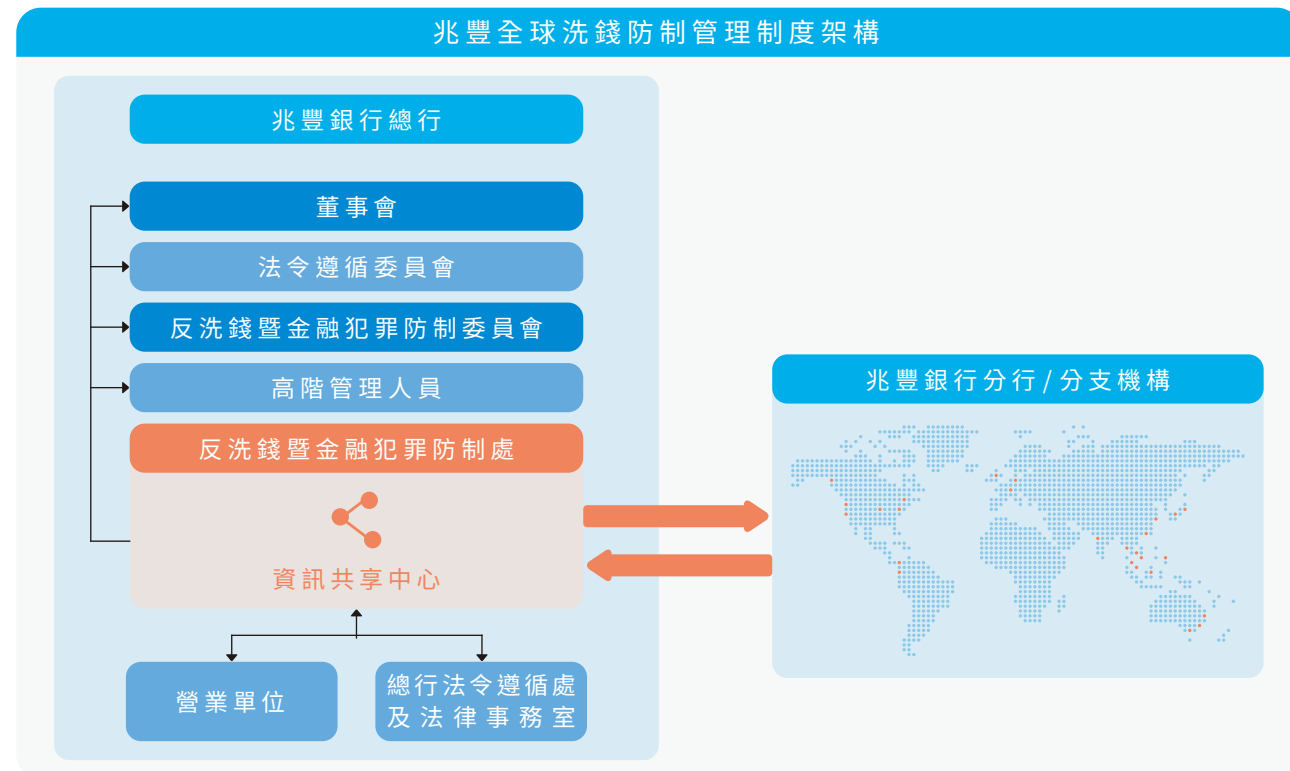
2. 訂定防制洗錢及打擊資恐政策、方針與標準

為遵循「洗錢防制法」、「資恐防制法」及「金融機構防制洗錢辦法」等規定，兆豐金控制定「兆豐金融集團防制洗錢及打擊資恐政策」、「兆豐金融集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享程序」及「兆豐金融集團整體性防制洗錢與打擊資恐計畫」；適用對象為金控及洗錢防制法第五條所規範之子公司，包括銀行、票券、證券、產險、投信及人身保代公司，並含海外地區之子公司或分公司等國外分支機構。

各子公司依據辨識之洗錢、資恐風險及業務規模訂定防制洗錢計畫，內容包含防制洗錢及打擊資恐計畫、法令遵循測試計畫、獨立測試計畫、洗錢防制教育訓練計畫等四大面向。

3. 建置防制洗錢系統

各子公司防制洗錢系統之建置，至少應區分三個模組，名單掃描比對 (含遵循名單資料庫)、確認客戶身分 (含客戶盡職調查、客戶風險評估機制、客戶持續審查機制)、交易監控 (含疑似洗錢表徵及警示訊息確認作業流程)。



【客戶更新資料執行情形】

- (1) 兆豐銀行持續執行「客戶身分盡職審查」程序，並持續更新客戶基本資料。
- (2) 截至2018年12月28日止全行總完成比率86.10% (不含久未往來戶)。

4. 建立集團資訊分享平台

為使本集團對客戶洗錢風險有一致標準，兆豐金控已按集團資訊分享類型、作業流程、資訊安全及保密規定，建立資訊分享平台，提供既有客戶 (含實質受益人) 之盡職調查資訊、可疑洗錢態樣、媒體負面消息、國家風險評級資訊等供各子公司分享。

5. 訂定集團防制洗錢及制裁風險胃納

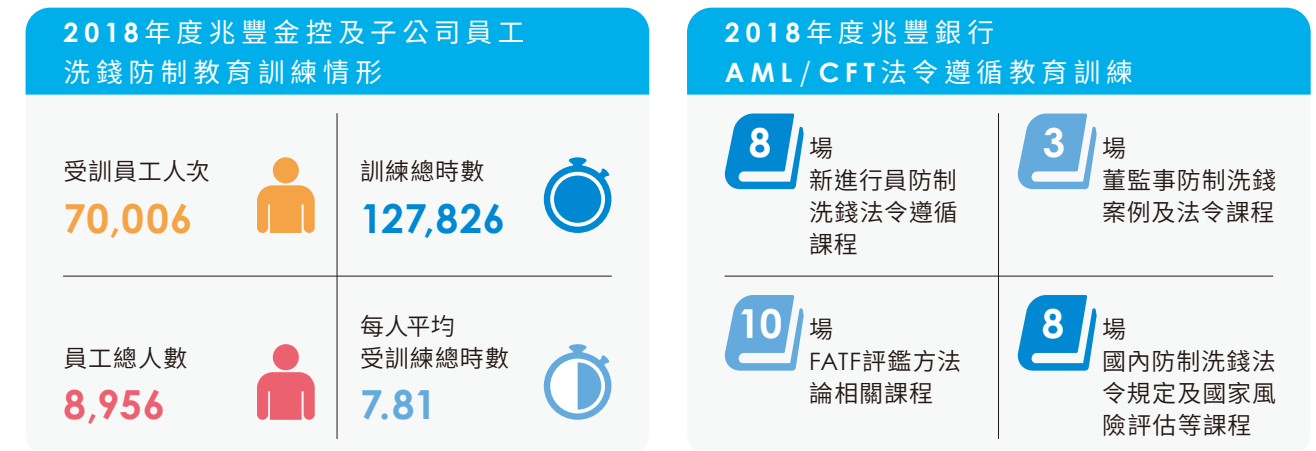
集團防制洗錢及制裁風險指標，包含質化與量化指標，各子公司應訂定各自適用之風險胃納及指標。

6. 定期辦理洗錢防制教育訓練

兆豐銀行持續深化防制洗錢及打擊資恐法令遵循文化，辦理各種AML/CFT教育訓練，重視提升全體員工防制洗錢法令遵循意識與認知，針對不同職能及業務需求，安排不同主題與時數。2018年主動邀請防制洗錢主管機關相關單位 (法務部調查局、金管會) 及專業人士擔任講師，講座內容多元且具主題性，參訓人員涵蓋一般行員、高階管理人及董監事成員；對內加強全體行員防制洗錢及打擊資恐教育訓練，安排多門數位學習課程，內容從國內防制洗錢法令規定、辨識實質受益人KYC至疑似洗錢或資恐交易態樣，藉由從上到下全員進行防制洗錢教育訓練，將防制洗錢文化內化。

■ 洗錢防制教育訓練成果

兆豐銀行積極培育防制洗錢及打擊資恐專業人才，鼓勵員工取得國內外專業人員證照，並加入「反洗錢師協會 (ACAMS) 企業會員，以提升專業知識及防制洗錢能力，截至2018年12月底共計3,474人取得「國際反洗錢師 (Certified Anti-Money Laundering Specialists, CAMS) 證照」，考取人數佔兆豐銀行總人數約59%，以及223人取得「國內防制洗錢及打擊資恐專業人員證照」。



■ 防制洗錢及防堵詐騙案件成果

兆豐銀行對疑似洗錢預警 (Alert) 進行分析調查，並將可疑案件申報法務部調查局，2018年調查局來函獎勵數高達16件，較2016及2017年大幅提升，另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，2018年度成功攔阻客戶遭詐騙取款共10件，攔阻金額為621萬元。

年度	法務部調查局來函獎勵件數	年度	協助客戶攔阻之詐騙案件數	金額
2016	5	2016	7	4,542,000
2017	5	2017	9	6,010,000
2018	16	2018	10	6,212,474

單位 / 新台幣元



1.6 供應商管理

兆豐金控為金融服務業，供應商類型包含服務供應商、設備工程供應商。本公司與供應商合作往來前，均須評估篩選，對於過去有影響環境與社會之不良紀錄者，均避免與其往來。自2014年7月起，兆豐金控依據「兆豐金控企業社會責任守則」第27條規定訂定「廠商企業社會責任聲明書」，金控及所屬子公司辦理採購案時，要求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；採用節能設備與持續改進各項環境管理措施等；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。

2018年各子公司承包商簽署「廠商企業社會責任聲明書」之合約金額為24.87億元，件數總計312件。

「兆豐金控企業社會責任守則」第26條明確規範集團成員進行採購行為及與供應商往來時應盡之責任與義務。為加強供應商管理作業，訂有「供應商落實企業社會責任管理要點」，並要求集團各子公司遵守或另訂相關管理規範。

此外，兆豐重視綠色採購，依據「兆豐金控企業社會責任守則」第2條及第15條規定，優先採用具環保標章廠商商品，以及節能與可延長耐久性之產品。兆豐銀行2018年綠色採購金額64,388仟元，參與臺北市政府環境保護局舉辦之「民間企業及團體實施綠色採購」申報作業，榮獲綠色採購績優企業團體，受邀請參加「2018年度臺北市民間企業及團體綠色採購暨環保標章成果表揚大會」。

綠色採購項目表

資訊及辦公設備

綠色採購：
 電腦設備 (PC) 採購皆選擇取得環保標章之產品。

照明設備

綠色採購：
 舊型燈具汰換均優先考量使用LED燈具。

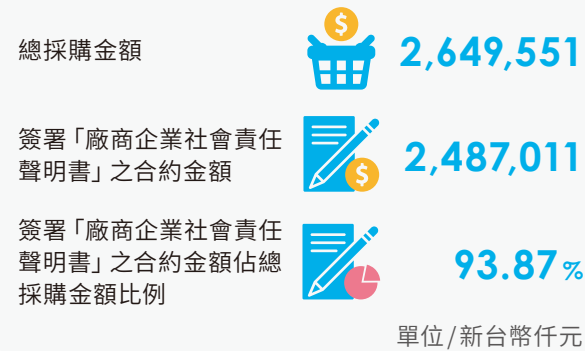
交通工具 (公務汽車、機車)

綠色採購：
 公務汽車：優先考量具環保標章之型號，且逐步提升油電車使用比例。
 公務機車：集團子公司已開始逐步購置具環保標章之電動機車。

空調及電器設備 (例：冰箱、飲水機等)

綠色採購：
 兆豐銀行之中央空調冰水主機選用能源效率係數 (COP) 4以上之機型、分離式冷氣選用節能標章機型、冷媒不得含有蒙特婁議定書管制物質、飲水機選用節能標章機型。

2018年供應商簽署「廠商企業社會責任聲明書」情形



兆豐金控供應商管理

評估
 於商業往來之前，評估供應商是否有影響環境與社會之紀錄，並於採購時優先考量本土產品、綠色採購與具環保標章廠商之商品。

承諾
 供應商與本公司簽訂契約時，應承諾遵守本集團企業社會責任政策，並簽署「廠商企業社會責任聲明書」。聲明書內容規範供應商應保障勞工權益與人權、安全與健康、發展永續環境、企業道德等四大面向。

註 與本集團簽約金額達新臺幣一百萬元以上之供應商，均須強制簽署前述聲明書，未來逐步推動供應商全面簽署聲明書。

管理
 於採購契約明定供應商如涉及違反本集團企業社會責任規範，或對供應來源社區之環境與社會造成顯著影響時，本公司得隨時終止或解除契約，並得將其列管為拒絕往來對象。



社會共融

2

兆豐期望以自身金融的專業能力，在穩定獲利之餘與利害關係人共創長遠的永續社會。兆豐注重客戶的消費體驗，提供多元化服務，傾聽客戶意見，維護客戶個資及隱私保護。兆豐將員工視為重要資產，因應數位金融發展，進行專業培育與轉型計畫，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，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、推動體育風氣及營造在地藝文氣息。

2.1 客戶服務	48
2.2 員工照護	55
2.3 社會參與	66





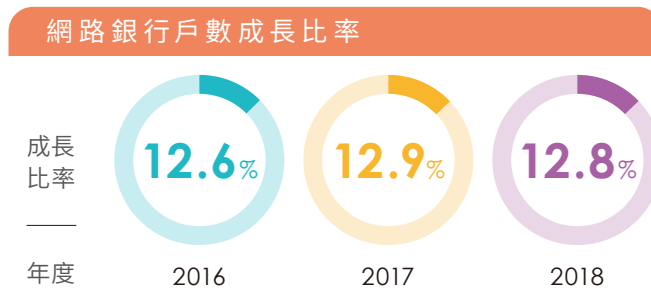
2.1 客戶服務

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，共創包容的金融服務才真正發揮永續發展的精神。兆豐重視客戶的權益保障，針對個資保護及資安維護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

■ 網路金融服務

兆豐網路銀行以客戶體驗導向設計服務流程，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。目前網路銀行已累積開戶數約87萬戶，每月平均交易金額約206億元。



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，培育在職員工提升金融科技能力。

實體及數位課程



■ 數位存款帳戶 Mega Lite

客戶可於線上完成開戶作業，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）。2018年加強推廣Mega Lite台幣與外幣數位存款帳戶，提供優惠活儲利率，以及跨行轉帳、信用卡款自動扣繳享0.5%回饋、「小額理財基金」下單手續費等優惠，以鼓勵小資族存錢理財累積財富。目前累積開戶數，台幣約2.3萬戶，外幣約1萬戶。

■ 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，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，至2018年底，開戶數已累積6.6萬戶，交易筆數較2017年成長63萬筆。

■ 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。2018年累計電子交易開戶數為6,403戶，2018年透過平台交易金額為13.6億元，較2017年成長26%。

兆豐銀行持續推廣App行動銀行，功能包含綁定裝置快速登入、帳戶整合查詢、台/外幣轉帳、線上繳費、行動支付、無卡提款、線上理財、信用卡服務、線上預購外幣現鈔及旅支、雲端櫃台、線上客服。

至2018年12月底止，行動銀行之累積開戶數共512,174戶，較2017年成長28%。



兆豐產險2018年6月推出行動App，提供保戶「線上繳費」、「線上投保」、「事故現場自助處理」、「理賠申請」及「線上方便勘」等即時便利服務。

兆豐證券社群平台理財服務

■ 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」，以LINE@平台為投資人服務，2018年第一季推出價量警示、個股查詢、帳務查詢、個人化新聞及連結下單等功能，投資人可以運用語音或文字與「Mega理財小秘書」以互動方式獲得各類金融理財問題解答，第二季推出熱門借券標的推播及庫存媒合、及出券推播通知，連動證券及期貨下單網頁之功能。並持續於「Mega理財小秘書」推出創新服務，如：定期定額買台股、自然人借券推播、財管信託基金庫存查詢、複委託條件單推播，及「盤前重點掃描」、「盤中焦點」、「盤後分析」等三項即時內容推播服務。

■ 信用卡創新服務

兆豐銀行之客戶信用卡服務採用數位化方式進行，除可運用App辦理信用卡補件手續，縮短信用卡申請時間，現行電腦版線上辦卡網頁，自2018年建置行動裝置版網頁，使客戶輕鬆使用智慧型手機或平板申辦，網頁瀏覽方便且大幅縮短申請流程，貼近客戶需求；此外，智能客服系統於2018年5月上線，透過線上提問方式，即時回覆客戶，提升服務客戶品質。2018年度信用卡電子帳單共發送166萬次，佔所有戶數比率33.79%。2019年將提供客戶可透過線上申請信用卡帳款自動轉帳扣款，並持續優化智能客服系統功能，如：信用卡個資查詢、線上真人文字服務，提高客戶便利性及滿意度。

■ 發行Gogoro聯名信用卡，推廣環保低碳生活

在空污環保議題日趨被重視及配合政府在2035年達到新售機車全面電動化之目標下，兆豐銀行於2018年9月攜手國內電動機車龍頭Gogoro，以智慧能源、減碳環保的概念，合作發行「Gogoro聯名卡」，共同結合推廣綠色商品，促進台灣電動機車產業發展。



Gogoro電動機車銷售成長快速，累積至2018年底，全台有逾10萬名車主，同時申辦聯名卡之卡友亦已逾2萬名。此外，銀行於公務機車汰換時優先考慮購置Gogoro電動機車，並評估適合分行設置換電站，加強車主更換電池之便利性，共同為提升電動機車普及率努力，創造環保低碳之生活環境。

■ 金融支付創新服務

兆豐「外幣代收」服務，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，領先同業提供24小時全年無休線上結匯服務作業，服務對象不限兆豐客戶，購買人均可享匯率優惠。截至2018年底交易筆數逾5萬筆，其他銀行客戶交易比率達34%。銀行於全台共設有114台外幣提款機，可供客戶24小時提領外幣現鈔。

「外幣代收服務」作業架構圖





■ LINE官方帳號整合服務

兆豐銀行自2018年6月開放LINE官方帳號，除可收到銀行優惠訊息外，還可利用LINE查詢廣告匯率，或進行線上結匯及數位帳戶申請等；如進一步通過身分驗證流程後，更可即時收到如帳戶異動、信用卡消費、理財交易及貸款等個人化之通知訊息。至2018年12月底加入人數為263萬人。



■ 網路投保及自動理賠機制

兆豐提供客戶於官網網路投保產險服務，2018年6月再推出行動App，客戶可以不受時間和地點的限制進行投保等即時便利服務。2018年投保件數約為10,148件，較2017年成長率達75%。

航班延誤主動理賠通知 最佳商品創意獎

兆豐產險運用保險科技 (InsurTech)，透過區塊鏈與智能合約技術 (Smart Contract)，自動檢查旅行綜合保險客戶之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，榮獲2018年第20屆保險信望愛獎「最佳商品創意獎」優選。



■ 金融專利

兆豐銀行為因應金融科技發展，積極鼓勵員工研發數位金融商品及專利，提高整體競爭力，2018年申請數位金融相關專利共計166件，其中112件通過專利驗證，54件尚在審核中，申請的專利類別以金融科技應用、資訊安全、行動平台及風險控管為主。

2018年兆豐金控申請風控專利共3件，其中1件已通過專利驗證，類別為風險管理之科技應用系統，另有2件尚在審核中。將持續優化風險管理作業流程與系統並提出金融專利申請。

2.1.2 客戶權益維護

■ 落實公平待客原則

兆豐銀行一向秉持專業金融與誠信服務的立場，依據金融監督管理委員會規範，遵循公平待客原則，除彰顯於各式契約內容外，亦訂定「兆豐銀行公平待客原則政策」與「公平待客原則策略暨消費者保護辦法」，納入例行性教育訓練之中，務求讓全體同仁了解以客戶立場著想的重要性，同時實踐相關指標。履行公平待客原則是長期對客戶承諾的展現，兆豐將持續兢兢業業地與客戶保持公平、互惠與平等的互動，建立以「公平待客」為核心之企業文化，提升對金融消費者之保護，並增進金融消費者對兆豐之信心，以提供客戶最完善的金融服務體驗為努力的方向。

對金融產品與服務之行銷及標示均依「金控法」、「銀行法」、「金融消費者保護法」及各業務主管機關規定辦理，並有嚴謹之內部控制進行把關。各項產品資訊皆於網站、申請書、帳單、DM、EDM及廣告文宣充分揭露，且依社會一般道德及誠實信用原則，以及基於保護金融消費者之精神，維持公正之交易市場，創造顧客價值。

■ 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，包括「行員電話禮貌測試」及「營業廳服務禮貌運動競賽」，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。2018年銀行客戶滿意度為93.7分，

高於2017年92.4分，為持續維護服務品質增加客戶滿意度，銀行將延續進行以下提升計畫：

- (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) 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。

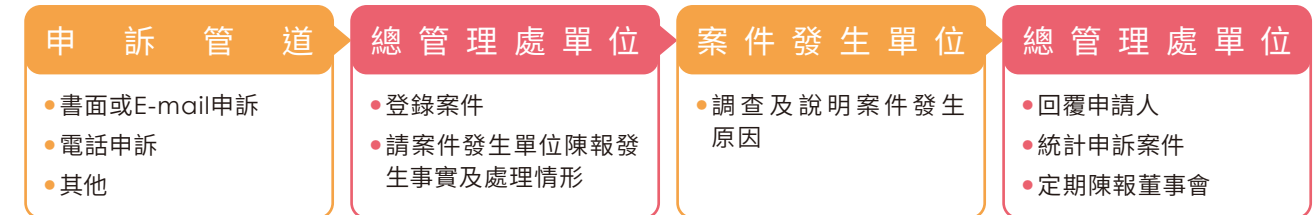
客戶滿意度調查平均分數

年 度	2016	2017	2018
兆豐銀行	93.51	92.40	93.70
兆豐產險	91.13	90.00	89.10

2018年產險滿意度為89.1分，低於2017年90分，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，2018年平均每月來電數量約79,575通，含客戶服務需求及申訴案件，主要申訴案件類型為信用卡、存匯業務及服務態度等。兆豐銀行針對客訴項目已進行內部檢討及提出改善措施，定期呈報給董事會。



■ 因應歐盟GDPR

歐盟一般資料保護規定 (GDPR) 於2018年5月上路，兆豐銀行因應措施如下：

- (1) 2018年5月依規指派歐盟地區三家分行資料保護官 (Data Protection Officer, DPO) 及代表 (Representative)，於各分行網頁公告並向當地監管機關登記核備、完成客戶權益告知及相關手冊、表單修訂；且與總行簽署個資跨境傳輸之標準契約條款 (Standard Contractual Clauses, SCC)。
- (2) 配合GDPR標準，修正兆豐銀行隱私保護聲明、Cookies蒐集聲明並於官網及網銀公告。
- (3) 依GDPR標準於2018年8月修正個資事件通報處理作業要點，並針對個資外洩事件之通報進行演練。
- (4) 依業務盤點結果、GDPR標準及適用範圍，修訂相關個資保護及當事人權利行使作業要點。
- (5) 日後將再視歐盟據點之擴張程度，決定是否向歐盟提出申請拘束性企業規則 (Binding Corporate Rules, BCRs)，以利未來進行全球性個資跨境傳輸。

■ 隱私與個資保護

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。另不定期進行弱點掃描、入侵滲透測試，以接近駭客手法之測試方式，多面向評估銀行資安整體防禦能力，以補足滲透測試之不足，並經由測試，提昇同仁面對新型態攻擊模式之應變處理能力，以降低資安事件對該行的衝擊，而測試結果可供強化資安發展規劃之依據。

兆豐證券持續強化資訊安全，網頁交易系統每日進行比對偵測，防止公司網頁遭竄改，並於2018年11月新增系統監控項目，加強防範駭客事件。



兆豐產險因應網路保險服務所衍生的資安風險，導入資訊安全管理制度，全面提升資訊安全防護，於2017年5月取得「ISO 27001資訊安全管理系統」認證，並每年定期通過驗證，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，分享資安情資以降低風險，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。

兆豐銀行資訊安全防護措施

1. 於2018年6月成立資安專責單位並由資訊安全處單位主管擔任資安長 (CISO)，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業。
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，研議討論資訊安全對策提案及預算、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，由資訊處資安人員進行了解問題、事件辨識及緊急處理。
5. 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。
6. 2018年12月投保「電子商務及資訊安全責任保險」，保障因資安風險所生對第三人資料外洩之賠償責任，及因資安風險所生之損失，守護全方位資訊安全。

■ 電子郵件社交工程演練與資訊安全教育訓練

兆豐持續透過每月寄送宣導郵件、訓練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，並定期辦理資安及個資教育訓練。此外為驗證員工對於電子郵件社交工程攻擊之警覺性，每半年對員工辦理電子郵件社交工程測試。

2018下半年兆豐銀行進行員工電子郵件社交工程測試，共計有6,591個帳戶 (含海外分行及信用卡處)，通過測試比率96.02%。誘騙成功率整體比例較前一年度略減少0.17個百分點，顯示同仁資安意識的提升，對於未通過測試之員工，已對其進行強化社交工程意識教育訓練，以提升其資安意識。

為提升員工對資訊安全之認知，以建立整體資安意識及文化，兆豐銀行每年對員工進行3小時以上資訊安全相關認知教育訓練。

2018年度無發生客戶隱私投訴事件，且無觸發任何違反法令規定或網路安全重大事件。

員工電子郵件測試結果

項目	2017年	2018年
總受測人數	6,365	6,591
每人受測郵件數量	7	7
誘騙成功率	4.15%	3.98%

兆豐銀行資訊安全訓練課程項目

資訊安全訓練課程項目	2018年完訓率
2018上半年個資保護、員工保密及資訊安全教育訓練	100%
2018上半年社交工程教育訓練	
2018下半年社交工程教育訓練	
2018年資訊安全防護實務	
2018下半年資訊安全宣導	

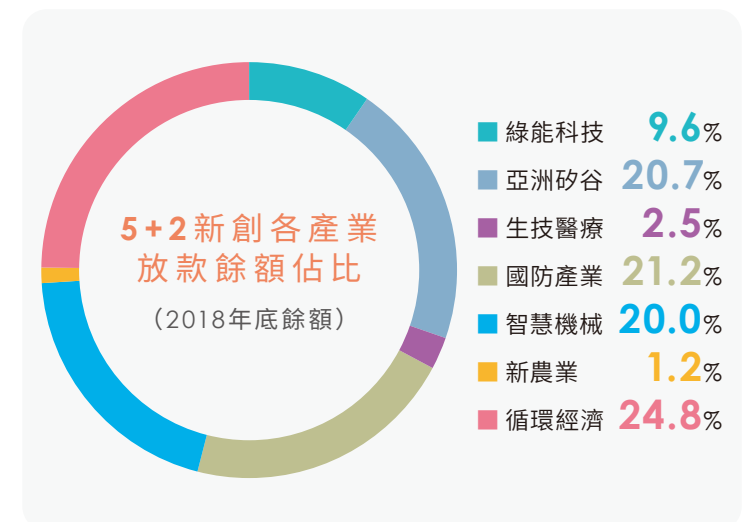
2.1.3 責任商品與投資

除落實責任投資原則 (Principles for Responsible Investment)，以符合社會期待外，兆豐將赤道原則 (EPs) 精神，納入授信政策。於授信政策明定「注意客戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任，均作為准駁之依據」規範，引導客戶全面落實環境保護及社會永續責任。2019年兆豐銀行及兆豐票券再修訂授信審查流程，審查更趨於嚴謹。

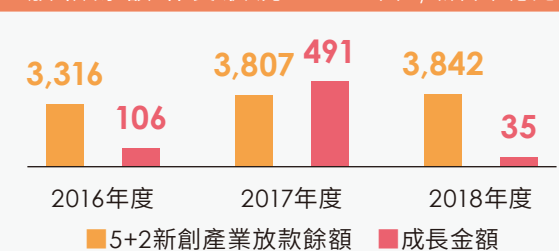
2018年兆豐銀行、兆豐證券、兆豐投信、兆豐產險均已簽署「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」，並公告於公司網站及臺灣證券交易所公司治理中心網站，承諾關注及要求被投資公司落實公司治理，提高長期投資效益。

■ 「5+2」新創重點產業

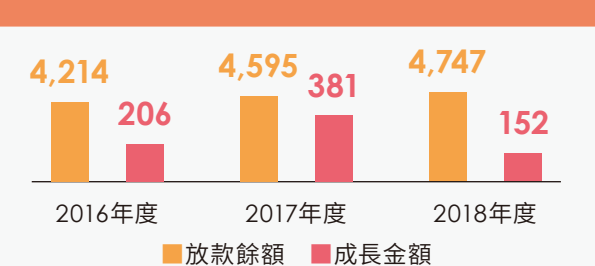
政府為使我國金融業發揮協助經濟結構轉型及產業發展之功能，鼓勵放款予「5+2」新創重點產業，包含「亞洲矽谷」、「智慧機械」、「綠能科技」、「生技醫療」、「國防產業」、「新農業」及「循環經濟」等產業。兆豐銀行長期支持政府推動國家重大建設與政策，於2016年底訂定「加強辦理新創重點產業放款要點」，期藉此帶動新投資，結合資金、技術及人才資源，創造就業機會提升地方經濟，2018年此項放款餘額達3,842億元，為國內金融業者排名第四。2018年4月獲金融監督管理委員會頒發新創重點產業放款績效甲等及亞洲矽谷產業特別獎表揚。



5+2新創重點產業放款餘額增長狀況



中小企業放款方案



■ 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2018年放款餘額達4,747億元，較2017年成長152億元，放款戶數達8,656戶。2018年4月獲金融監督管理委員會頒發中小企業放款績效甲等獎表揚。

2018年12月，兆豐銀行與中小企業信用保證基金及各縣市政府合作推出「再生能源發電產業貸款合作專案」，提供300億元貸款額度，協助企業取得發展再生能源發電產業所需資金。



■ 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，截至2018年底已協助18,697戶辦理優惠貸款。

近年兆豐銀行再推出優惠房貸方案，與青年安心成家貸款利率差距縮小，客戶可自主選擇申辦房貸之方案，致青年安心成家貸款之新作量逐年減少。財政部自2019年起，已新增一段式機動利率1.68%，有利民眾依資金狀況規劃其貸款需求，兆豐銀行將持續配合政府政策推動本貸款。

年度	累計貸款戶數	累計撥貸金額	年底放款餘額
2016	15,868戶	687	430
2017	17,466戶	772	452
2018	18,697戶	833	444

單位/新台幣元

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。2018年兆豐已設立331台無障礙自動櫃員機設施，較2017年新增14台，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10台。



兆豐銀行及兆豐證券在「兆豐銀行網站」、「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年首推微型保險商品，持續結合社福團體、區公所及原住民協會進行業務推展，在2018年承保人數3,167人，已累積12,992人承保，推動績效卓著自2015~2018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，2018年並榮獲「107年度保險競賽」微型保險績效卓著獎。

微型個人傷害保險		
年度	投保人數	保費收入
2016	2,254人	363
2017	2,272人	366
2018	3,167人	531

單位/新台幣千元



2018年5件微型保險理賠案件，理賠金額為150萬元，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。



■ 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，2018年底兆豐銀行受託管理之安養信託財產約5.62億元，受益人數為469人，管理之信託財產金額較2017年大幅成長50%。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。兆豐銀行於2018年7月獲金融監督管理委員會頒發高齡者及身心障礙者財產信託評鑑第三名。

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，2018年投入員工訓練逾1.5億元，致力於以下方向，打造健全職場：

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

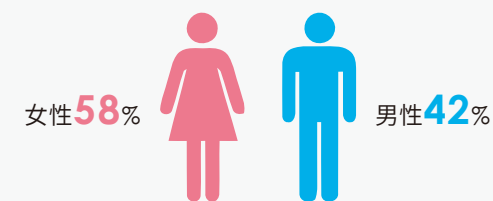
另外，為了因應數位金融時代來臨，及國際洗錢防制、法令遵循日益嚴格，兆豐透過多元化徵才、專業培育、產學合作、設計人才養成計畫等，積極招募相關專業人才，並協助員工提升專業能力與自我成長，成為公司永續發展之原動力。

2.2.1 人才概況

■ 員工性別組成

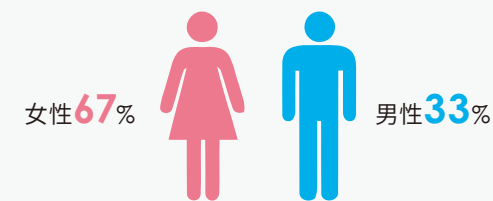
自2011年起獲臺灣證券交易所
篩選為臺灣就業99指數成分股

正職員工僱用性別比例



2018年兆豐正職全時員工總數計有8,956人，若加計臨時人員372人，及其他未納入本企業社會責任報告書之子公司540人則為9,868人。兆豐自2011年起即獲臺灣證券交易所篩選為臺灣就業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。

臨時人員僱用性別比例



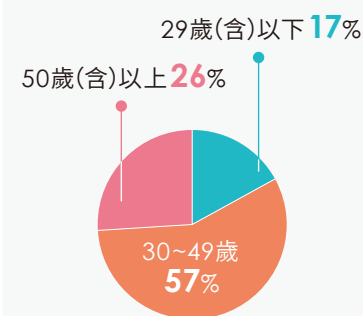
本集團男性員工為3,772人，女性員工5,184人，男女比例為42:58，主管人員佔31%，而女性主管佔比為48%，落實兩性平權。

臨時人員男性員工為124人，女性員工248人，男女比例為33:67。

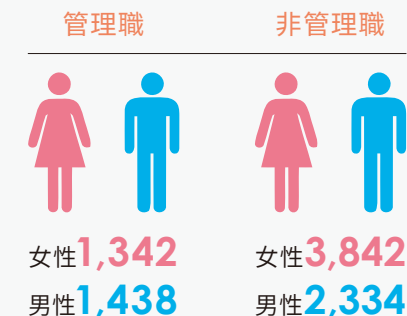
正職全時員工僱用情形

總人數	29歲(含)以下		30~49歲		50歲(含)以上		管理職	非管理職	台灣	海外地區
	男	女	男	女	男	女				
8,956	508	1,030	2,056	3,053	1,208	1,101	2,780	6,176	8,172	784

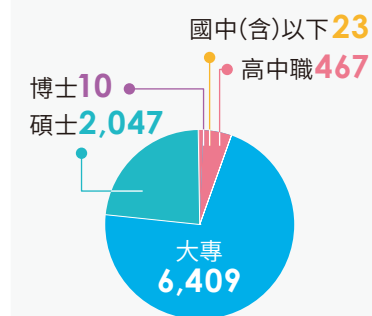
員工年齡分佈



職務及性別人數



員工教育程度





兆豐女性員工及主管職比例 (%)

項目	2016年	2017年	2018年
女性員工人數 (%)	4,632 (57)	4,876 (57)	5,184 (58)
女性主管人數 (%)	1,225 (45)	1,272 (46)	1,342 (48)
女性高階主管人數 (副總以上) (%)	8 (22)	12 (32)	14 (36)
女性中階主管人數 (單位主管) (%)	91 (27)	94 (28)	101 (29)
女性初階主管人數 (單位主管及副總除外) (%)	1,126 (48)	1,166 (49)	1,227 (51)
女性營業部門主管人數 (營業單位主管) (%)	46 (20)	49 (21)	50 (22)

■新進員工及離職員工統計

響應政府鼓勵企業「增聘員工」政策，2018年持續大量增聘員工，員工人數淨增加454人，主要係因兆豐銀行因應強化法令遵循及落實洗錢防制需要，增聘法令遵循與防制洗錢專才。

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

總人數	29歲(含)以下		30~49歲		50歲(含)以上		台灣	海外地區
	男	女	男	女	男	女		
1,069	203	356	227	234	27	22	901	168
比例	19.0%	33.3%	21.2%	21.9%	2.5%	2.1%	84.3%	15.7%
新進率 ^註	11.94%							

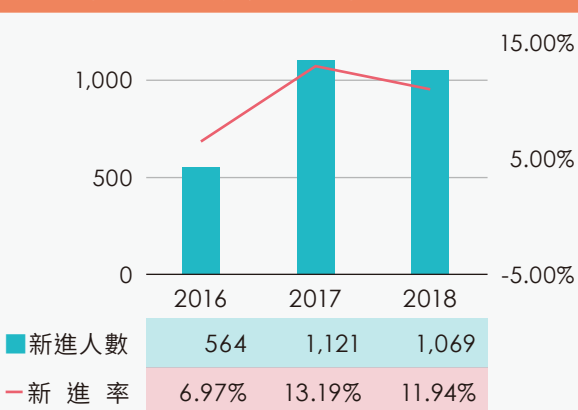
註 新進率=新進人數/年底員工人數

離職員工統計

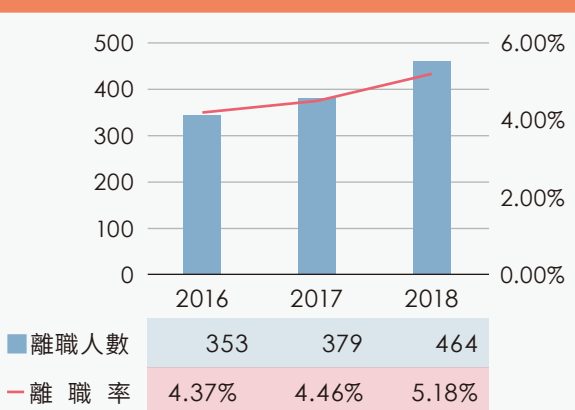
總人數	29歲(含)以下		30~49歲		50歲(含)以上		台灣	海外地區
	男	女	男	女	男	女		
464	83	104	105	135	18	19	344	120
比例	17.9%	22.4%	22.6%	29.1%	3.9%	4.1%	74.1%	25.9%
新進率 ^註	5.18%							

註 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

近三年新進人數及新進率



近三年離職人數及離職率



註 因新增統計範疇，更正2017年相關數據。

■多元族群員工聘僱統計

兆豐採取多元化之聘用政策，聘用員工不因國籍、種族、性別、年齡等因素而有差異，提供身心障礙者與原住民平等就業機會，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；2018年底止共聘用身心障礙員工63位、原住民6位以及非本國籍員工493位。

多元族群員工聘僱情形

項目	29歲(含)以下		30~49歲		50歲(含)以上		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	11	9	27	16	4	59	63	0
原住民	0	1	0	5	0	0	0	6	6	0
非本國籍	49	158	65	121	33	67	48	445	0	493
合計	49	159	76	135	60	83	52	510	69	493

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，適時調整人力配置。平均而言，集團員工2018年每人受訓時數約47.83小時。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、延請專家學者授課，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選選策略合作夥伴，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，2016~2018年投入之訓練發展經費如右表。



兆豐數位學習系統入口頁面

項目	2016年	2017年	2018年
教育訓練經費	71,487	140,211	152,172
淨收益佔比	0.13%	0.24%	0.25%

單位/新台幣千元

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。2018年集團提供訓練課程如下：

外部訓練：共參與外部專業機構訓練750班次

內部訓練：辦理約190班次

數位學習：共建立392門課程

專業課程	職能養成
依公司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

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，2018年開辦財富管理等22門講習班，共回收1,805份，以初級授信講習班為例，半數以上同仁皆反應講授內容充實、對本身工作而言極有用等意見。



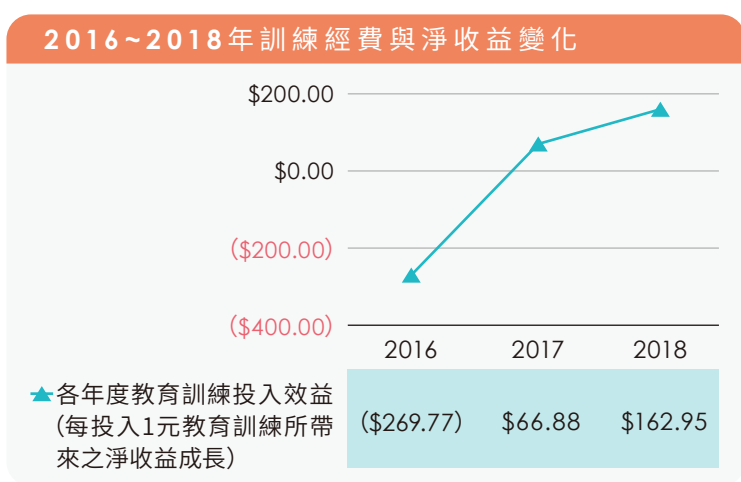
年度	管理職				非管理職			
	男性		女性		男性		女性	
	人數	總金額	人數	總金額	人數	總金額	人數	總金額
2016	187	184	215	233	348	439	619	521
2017 ^註	738	28,339	937	35,166	821	24,210	1,583	48,365
2018	206	2,078	307	3,307	589	1,914	1,079	4,719

註 2017年導入反洗錢師證照補助，故經費明顯提升。集團員工持有專業證照資料請參閱本公司年報。

兆豐為彰顯防制洗錢及打擊資恐作業的決心，並建立良好的法遵根基，除積極鼓勵員工報考國際反洗錢師(CAMS)證照(考取人數占兆豐銀行總人數約59%、佔集團總人數約39%，於CAMS證照合計投入之相關補助及獎金總額約2.5億元)外，也持續對於各級主管、辦理相關業務同仁加強防制洗錢及打擊資恐教育訓練，全面提升行員對於各項風險的認知與素養，效果顯著。

檢視年度投入人力發展經費與年度營收變化，發現自2016至2018年教育訓練經費逐年提升(如右圖)，除2016年因裁罰事件導致淨收益降低外，2018年每投入1元教育訓練經費，淨收益較前一年成長162.95元，顯示人力培育可帶來收益成長的正向發展。

兆豐相當重視提供員工適才適所的發展環境與資源，亦深信人才為企業發展與永續經營之根本，以銀行為例，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等。



專案名稱	培育重點核心職能	2018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 團隊領導與激勵 	<ul style="list-style-type: none"> 52人受訓各31.5小時 投注約115,000元
菁英幹部培訓班	<ul style="list-style-type: none"> 風險控管 決策與執行 	<ul style="list-style-type: none"> 69人受訓各32小時 投注約148,401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"> 47人受訓各32小時 投注約143,265元

完整培訓體系

單位主管培訓計畫

每年由單位主管推薦各單位工作表現優異、有潛力之優秀行員參訓，授課內容涵蓋「法令遵循」、「洗錢防制」、「風險控管」、「數位金融」、「授信經營」、「財富管理」、「分行經營與管理」等課程，並邀請業界專家學者講授行銷、領導統御、大數據應用、創新思維等議題。近五年來共計培訓243人，其中42人已派任單位主管，派任人數約占培訓人數之17%。

菁英幹部培訓計畫

兆豐銀行自2014年起開辦『菁英幹部培訓班』，針對45歲以下，優秀並具有企圖心及發展潛力之中階幹部予以培訓，該班授課內容除了涵蓋存放匯、財管、洗錢防制等銀行相關業務外，更邀請行外知名講師講授「危機處理策略與危機溝通技巧」、「新世代主管的團隊領導與激勵」、「問題分析解決」等實務課程。目前已邁入第8屆，學員人數累計457人，皆於總處及海內外營業單位擔任要職。

海外儲備人才計畫

兆豐銀行積極發展派外人才，除招募儲備人才，進行培訓外，另有國內行員派赴國外分行一年期實習及工作制度，俾利未來派赴海外工作。截至2018年底，已對外招募逾150名儲備派外人才，而國內行員派駐海外分行實習，除充實工作經驗外，亦能支援海外分行人力及儲訓人員，挹注銀行海外單位獲利。2017、2018年海外分(支)子行提存前盈餘均逾50億元。

數位金融人才轉型計畫

兆豐銀行充實數位學習課程、擴大辦理教育訓練，加強員工數位金融專業知識。2018年度自辦課程及外部訓練機構參訓共885人次、總時數5,978小時，數位系統學習29,706人次、總時數24,086小時。迄2018年底，已取得11項金融科技發明及創新專利，416人取得『金融數位力知識檢定』測驗合格證書。

證券營業員轉型計畫

兆豐證券2018年『證券營業員轉型計畫』以內訓方式進行，採雙週會議方式，主要訓練計畫包括發行商品介紹(ETN)、銷售技巧、共同行銷等，以提昇營業員多元銷售能力，2018年參訓人數共計190人，受訓時數共240小時。

■ 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：

- 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。
- 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

■ 生育補助津貼

響應政府鼓勵適婚年齡者結婚、生育的人口政策，兆豐銀行於2017年12月底新增員工結婚及生育津貼，包括員工結婚補助2萬元，每生一胎補助8萬元，2018年8月再放寬增訂多胞胎得依人數各發給8萬元。全集團之結婚及生育津貼及補助如右表：

近三年結婚補助及生育獎勵						單位/新台幣元	
項目	2016年		2017年		2018年		
	人數	金額	人數	金額	人數	金額	
結婚補助 ^註	17	204,000	19	228,000	135	2,572,000	
生育獎勵金 ^註	42	170,040	29	104,400	150	10,948,400	

^註 各公司補助及獎勵金額不同。

■ 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

	2018年 實際使用 育嬰假人數	2018年 育嬰留停 應復職人數(A)	2018年 育嬰留停 復職人數(B)	2018年 復職率 (B/A)	2017年 育嬰留停 復職人數(C)	2017年育嬰留停 復職後工作超過 一年人數(D)	留任率 (D/C)
男性	8	5	3	60%	3	2	67%
女性	64	69	56	81%	35	34	97%
合計	72	74	59	80%	38	36	95%

■ 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，績效優良之員工並得加薪，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年起獲臺灣證券交易所篩選為臺灣高薪100指數成分股。2018年底止兆豐金控、銀行、產險及證券非擔任主管職務之全時員工人數計7,008人，佔該等單位正職員工總數(8,608人)之81%，非主管之全時員工年度薪資平均數約144萬元，較2017年度增加逾2萬元。此外，全集團年度非主管之平均員工福利費用約164萬元，較2017年度增加3萬元。

項目	2017年	2018年
非擔任主管職務之全時員工人數	6,612人	7,008人
非擔任主管職務之全時員工年度薪資平均數	142萬元	144萬元

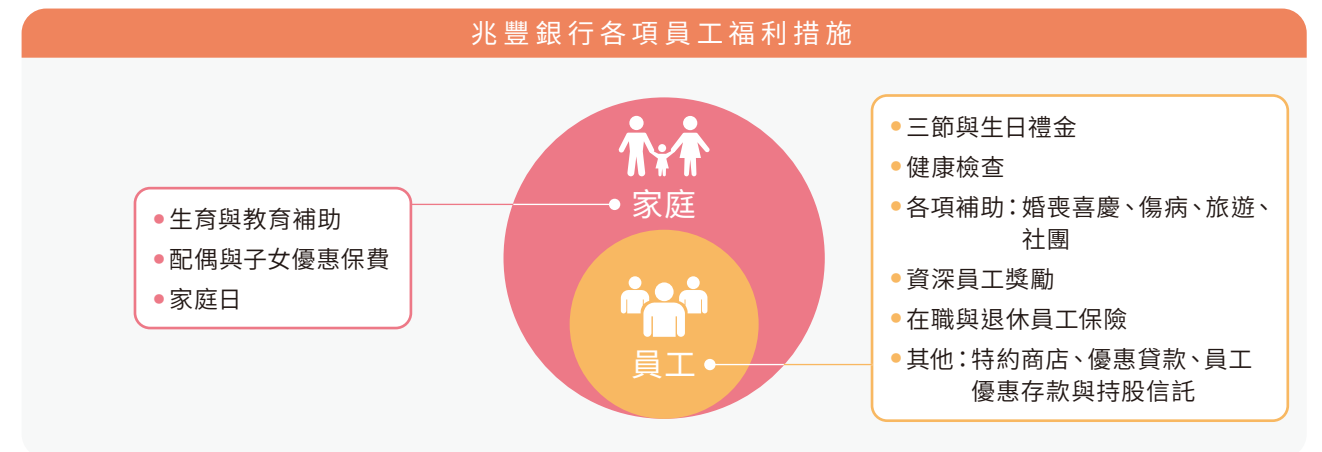
^{註1} 涵蓋範圍為兆豐金控、銀行、產險、證券。

^{註2} 2018年數據經會計師查證，2017年數據為自行統計。

各職級男女薪酬比例		
職級	男性	女性
經營管理層級(副總以上)	1.1	1
管理階級(科長到副總)	1	1
非管理階級	1	1
管理階級(含其他津貼)	1	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，兆豐銀行之福利概況如下圖：



兆豐銀行為慰勉全體同仁辛勞並凝聚向心力，2018年度國內同仁年終尾牙聚餐首度採統籌分北、中、南三區辦理，總計近五千人參加，摸彩獎項超過一千三百個，另汽車三部當彩品。尾牙宴上除安排主持人及團體表演外，並開放各區同仁組團上台表演，每組參加獎伍仟元，前三名再頒發伍萬元、參萬元、壹萬元，以鼓勵同仁熱情參與。



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儲蓄，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。

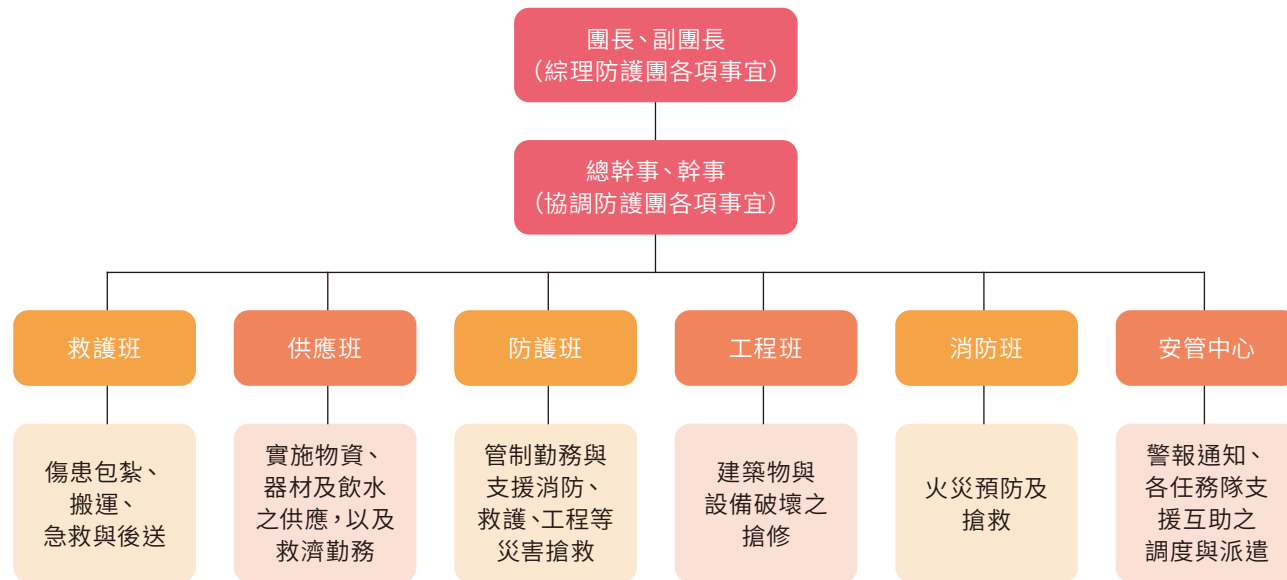
2.2.4 職業安全與健康

兆豐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，2018年保全人員全數接受人權教育訓練。
9. 依內政部消防署規定編組防護團，負責執行防情傳遞、警報發放、防護、救護、消防及自衛、協助災害搶救等任務。



防護團任務編組指揮系統



除依法執行相關勞工安全衛生教育訓練外，另開設以下訓練課程（如右表）：

近三年職業安全衛生訓練						
項目	2016年		2017年		2018年	
	人次	總時數	人次	總時數	人次	總時數
職業安全衛生業務主管訓練	48	858	220	1,352	75	1,015
防火管理人訓練	37	266	138	929	113	1,031
急救人員訓練	192	591	58	369	27	366

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：

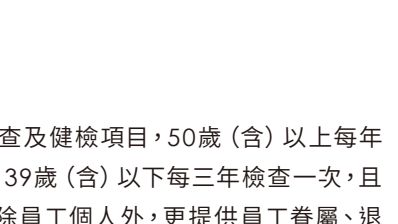
健康促進活動內容

類別	活動名稱	內容
員工健康	健康講座	<ul style="list-style-type: none"> 每季邀請醫師至公司演講，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。 2018年共辦理四場講座，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，提供員工優於勞基法的「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	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，2018年度使用約6,186人次。
	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，辦理以下事項： 1. 健康檢查。 2. 健康促進。 3. 醫務室約診及緊急救護。 4. 協同臨場訪視。 5. 人因、過勞、母性保護等預防事項。
勞工安全	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，平均每月至醫務室諮詢人數約100餘人。
	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。
勞工安全	消防演練與訓練課程	兆豐銀行各大樓延請所在地管區消防單位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。



健康檢查

兆豐提供員工優於法令之定期健康檢查及健檢項目，50歲(含)以上每年健康檢查、40~49歲每二年檢查一次、39歲(含)以下每三年檢查一次，且給予公假至簽約院所檢查。兆豐銀行除員工個人外，更提供員工眷屬、退休員工、退休員工眷屬均享有員工相同之健檢費用及項目。集團2018年參加健康檢查人數計4,897人，補助費用逾伍仟萬元。

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		台灣	海外地區
		男	女	男	女	男	女		
2016	4,663	374	847	586	755	1,163	938	4,570	93
2017	3,645	288	521	559	515	1,012	750	3,531	114
2018	4,897	511	861	558	805	1,191	971	4,796	101



■ 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公司的關心與愛護。

2018年兆豐職災人數統計表						
	受傷人數	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)
男性	30	0	165.50	9.28	1.68	0.0074%
女性	38	0	319.25	17.89	2.13	0.0143%
合計	68	0	484.75	27.17	3.81	0.0217%
原因	<ul style="list-style-type: none"> 除21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21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. 2018年職災受傷共68人，兆豐金控、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)。

■ 兆豐銀行職安法相關計畫執行成果

1. 人因性危害預防計畫

依職安法訂定人因危害預防計畫，2018年蒐集5,255份問卷資料，分析後針對高危險群共399人，進行追蹤管理，並結合臨場訪視，查看現場工作環境並提供相關人因工程改善指導與衛教資訊。

2. 異常工作負荷促發疾病預防計畫

為預防「輪班、夜間工作、長時間工作」等高風險群員工因過勞促發疾病，2017年起執行「異常工作負荷促發疾病預防計畫」，以確保員工之工作安全與身心健康。2018年持續辦理心理健康講座及身心健康保護與促進等措施，適時轉介相關醫療資源，以達到過勞防護及壓力管理之目的，減少促發疾病之風險。

3. 執行職務遭受不法侵害預防計畫

自2017年為預防勞工因執行職務遭受不法侵害，確保勞工身心健康，並建立友善職場文化，訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，並納入年度員工教育訓練課程，並設立通報專線。2018年銀行修訂計畫增加風險評估、危害辨識等，以達到預防及處置職場暴力。

4. 母性健康保護計畫

自2016年為確保母性員工之身心健康、勞動尊嚴及落實職業安全衛生法母性健康保護之規定，訂定「母性健康保護計畫」，並結合人力資源系統管理追蹤，2018年持續由臨場服務醫生關懷追蹤妊娠期間母性員工，若經評估有健康危害之虞，則由臨場服務醫師、護理人員及其單位主管執行訪談，工作適性安排及其他相關措施；若無健康危害，則續由護理師給予相關的健康指導與保護措施及追蹤管理，告知母性員工生育津貼等相關資訊，以保障母性員工權益。

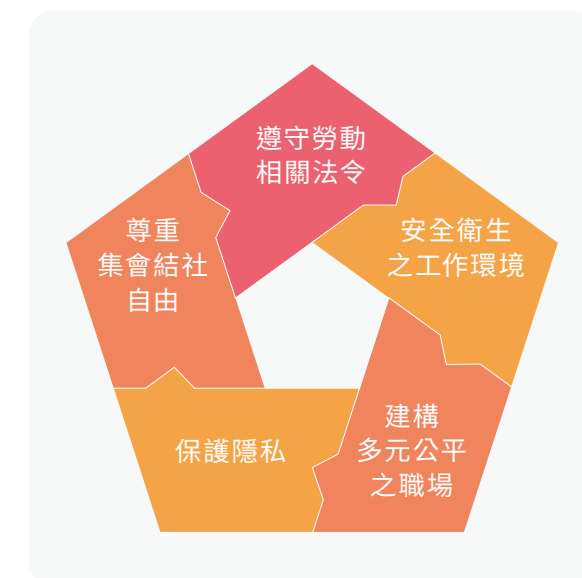
2.2.5 人權保障及勞資溝通

■ 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。參照「聯合國世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」及「聯合國國際勞動組織」等相關規範，2018年9月訂定『人權政策』，並揭露於公司網站。

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，讓員工更瞭解職場性騷擾之防制及因應之道，2018年未接獲性騷擾申訴案件。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。

兆豐銀行2017年起人權政策(含性騷擾防制)訓練改採數位學習系統，大幅提升訓練完善度，2018年皆未接獲人權與歧視議題申訴案件。



近三年兆豐銀行員工接受營運相關人權政策訓練情形			
項目	2016年	2017年	2018年
訓練總人次	9,702	9,360	14,886
訓練總時數	13,761	36,158	67,166

2018年兆豐銀行工會共5,298人
佔銀行人數83%，集團人數59%

■ 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5,298人，占該行總員工數83%，另兆豐金控工會參與人數則為48人，占金控總員工數86%。

2018年兆豐定期與工會及勞方代表召開勞資會議，歷次勞資會議議題所涉範圍廣泛，勞資雙方代表就各項議題交換意見，充分進行溝通，另亦透過其他溝通平台(如與工會理監事不定期座談...等)強化勞資關係之穩定性。

■ 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，2018年無任何申訴案件。

員工留言版

員工申訴信箱

與主管直接聯繫



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。二基金會於2018年業務支出占總收入之68%，參與志工活動達24,050人次（如右圖），共同致力各種公益活動，讓愛心散播遍及每一個角落。

兆豐2016~2018志工參與服務人次^註



^註 2017及2018因新增辦理三場大型音樂會及公益健行，故服務人次明顯增加。

2018年社會公益工作成果

活動類別	投入資源 (單位:新台幣千元)	主要內容	效益
推展金融教育	7,227	<ul style="list-style-type: none"> 贊助財訊雙週刊、經濟日報、今周刊舉辦之趨勢經濟論壇，推動金融知識普及 捐助政治大學財政學系之研討會、臺灣大學與成功大學及中興大學學術金、及金融服務業教育公益基金，協助青年學子完成學業及推廣金融知識普及化 贊助中央社校園徵選「我是海外特派員」活動 贊助台北市台灣語協會辦理「第四屆望春風盃台語朗讀暨歌唱比賽」 	<ul style="list-style-type: none"> 贊助8場金融推廣研討會與論壇，本集團累計志工時數581小時 培訓數百員「我是海外特派員」校園徵選人員，爭取三位外派國外實習機會，提升台灣青年國際觀高度 提升國小學生對台灣歌謠的傳唱，讓小朋友了解阿公阿媽年代的流行歌曲
關懷社會弱勢發展	14,368	<ul style="list-style-type: none"> 辦理微型保險，落實普惠金融精神 贊助家扶基金會、伊甸社會福利基金會、台北市觀音線心理暨社會關懷協會、唐氏症基金會等團體，協助弱勢家庭孩童健康成長 贊助偏鄉長照機構失智長者照顧經費及安老院長者營養品 提供貧困家庭醫療或喪葬補助，發揮社區關懷、互助精神 贊助中華民國身障棒壘球協會「2018第五屆出口盃棒球賽」 捐助內政部消防署消防人員醫療照護公益信託基金 捐助政府「0206地震賑災」及「0823天然災害救濟專戶」 扶助國內農民生計，採購國內洋蔥、白米與高麗菜 辦理「歲末關懷 兆豐送暖」活動 	<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380小時 伊甸社會福利基金會舉辦「大手拉小手，一起做朋友」親子愛心園遊會，共計1,000人次參加，共募得15萬圓遊券收入，落實兆豐關懷弱勢族群的理念，更與社福團體攜手共創祥和溫馨之社會 中華民國身障棒壘球協會每年辦理身障棒壘球賽，2018遠赴海外比賽，獲得第三名 協助農民減輕農產產量過剩問題，採購白米1,450箱與高麗菜1,510箱 辦理「歲末關懷 兆豐送暖」活動，捐贈全台五家慈善機構，關懷照護弱勢失依兒童
藝術文化	16,697	<ul style="list-style-type: none"> 贊助六藝劇團演出公益場次，邀請160位弱勢家庭親子觀賞演出 於北中南大型音樂會中投入公司志工時數480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 	

2018年社會公益工作成果

活動類別	投入資源 (單位:新台幣千元)	主要內容	效益
藝術文化		<ul style="list-style-type: none"> 贊助「TAIWAN共好-中華民國107年國慶總統府建築光雕展演」、「2018 TAIWAN PLUS -文化台灣東京活動」、「2018臺灣燈會」、「2018台中世界花卉博覽會」及「2018台北時裝週」 贊助屏東縣希望合唱團海外比賽費用，協助偏鄉孩童圓夢及藝文教育 	
推動運動風氣	156,745	<ul style="list-style-type: none"> 連續7年辦理統一發票盃路跑活動 長期(3年以上)贊助宜蘭、花蓮、台南等偏鄉國小、國中少棒、射箭與舉重培訓經費 贊助基隆與花蓮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 贊助中華民國網球協會主辦「WTA 2018臺灣公開賽」 贊助「臺南市立安定國民中學網球基層訓練」、「2018南美和北華興OB賽」及「高爾夫培訓青少年計畫」 贊助社團法人中華民國瑜伽協會舉辦「2018慶祝國際瑜伽日」 舉辦第一屆兆豐銀行盃電競大賽 	<ul style="list-style-type: none"> 統一發票盃路跑兆豐共捐贈358,168張發票 共贊助二場大型運動賽事，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，向下扎根，培育未來體育人才 第一屆兆豐銀行盃電競大賽，吸引超過20多所大專院校好手、32支實力堅強之隊伍參賽
經費總計	195,037		

*含經貿發展與災害救助

除了上述活動之辦理與贊助外，兆豐員工利用工作時間擔任帶薪志工，辦理與金融經濟有關講座；另慈善基金會志工於志願服務時之保險及交通等其他管理行政費用，列舉如下表：

項目	投入金額成本	單位/新台幣元
帶薪志工人力 ^{註1}	450,925	^{註1} 2018年共投入帶薪志工人力1,061小時，以基層人力平均底薪1小時425元計算，2018年投入之人力成本約450,925元。
行政管理 ^{註2}	46,386	^{註2} 行政管理係包括：保險、清洗背心、交通油資及郵電費等費用。



2.3.1 推展金融教育

■ 榮獲財團法人現代保險教育事務基金會「保險龍鳳獎」

財團法人現代保險教育事務基金會舉辦之2018全國保險日活動第24回「全國財金保險系所畢業生就業意願」調查，兆豐榮獲財金保險系所應屆畢業生最嚮往的金控暨產險公司優等獎。

■ 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2018年提供300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，2018年11月獲教育部頒贈「感謝狀」。





■ 受理大專院校參訪並推廣金融知識活動

兆豐銀行於2018年11月於結合集團資源，辦理「大專院校參訪企業金融教育志工」，共有中原大學財金系與政治大學財管系參訪該行，員工應用核心職能提供志工服務，協助金融知識教育之推廣。



2.3.2 關懷社會弱勢發展

■ 捐助宜蘭縣寒溪鄉 聖嘉民啟智中心

以照顧極重智障患者和病童的宜蘭縣寒溪鄉聖嘉民啟智中心，受到景氣影響，累計財務缺口約800萬元，兆豐慈善基金會助人為樂，立即伸出援手，捐助20萬元，由兆豐銀行宜蘭羅東分行經理代表致贈，該中心創辦人呂若瑟神父代表接受。

捐助身障機構營運經費20萬元



兆豐銀行宜蘭羅東分行經理陳錫沂(左)代表致贈

■ 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」，持續七年不輟，建立如家人般的深厚感情。2018年亦捐助款項予新北市八里區台灣天主教安老院，為長者添購營養及生活必需品。

年度贊助經費20萬元
志工時數480小時



■ 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，下兩圖為學童分享學校與家庭生活之回饋。



■ 扶助國內農民生計，採購國內洋蔥、白米與高麗菜

鑑於農產品生產過剩，為體恤農民辛勞，採購農產品致贈客戶、社福單位與員工，以實際行動幫助農民過好年，為台灣的農業發展盡一份心力。2018年12月榮獲行政院農業委員會農糧署頒發2018年度協助農糧產品行銷績優企業獎。



2.3.3 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，更擇定東方人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。

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兆豐銀行文教基金會董事外，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，培育宜蘭7所小學棒球隊，自2017年起連續三年，每年贊助300萬元培育經費；為支持國家體育運動發展，2018年10月於宜蘭縣羅東棒球場舉辦「兆豐盃宜蘭圓夢少棒錦標賽」，提供青少年棒球選手競技平台。



射箭項目，兆豐自2017年起連續三年長期贊助花蓮縣玉里國中射箭隊，每年贊助200萬元培訓經費，希望能札實我國射箭基礎工作，厚植國家射箭實力，為台灣培育更多國際級射箭人才。

舉重項目，兆豐從2014年長期投入贊助台南大內舉重隊培訓經費，希望能支持體育向下紮根，期許出身弱勢家庭選手在比賽中奪得佳績，翻轉未來的人生。

■ 贊助國內重要體育賽事，營造社會健康運動風氣

兆豐2018年贊助「基隆市第八屆雨港杯週末籃球聯賽」、「華國三太子國際男子網球挑戰賽」、「HPB 2018花蓮觀護盃國際籃球邀請賽」、「2018南美和北華興OB賽」及「TWA 2018臺灣公開賽」，期待透過國內外體育賽事，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，提倡全民運動

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2018年止，已辦理7年。2018年辦理時間為11月25日，在台北凱達格蘭大道上盛大開跑，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，將近兩萬名跑者熱鬧開跑，募集發票近36萬張，全數捐贈予財團法人育成社會福利基金會、台灣預防醫學學會、財團法人台灣肯納自閉症基金會、財團法人創世社會福利基金會、社團法人中華民國肯愛社會服務協會等五個社福團體。



推廣全民運動

■ 推廣全民運動

推廣瑜伽文化的發展，傳承瑜伽精神至台灣每一角落，讓全民體認瑜伽運動有利於健康，贊助社團法人中華民國瑜伽協會舉辦「2018慶祝國際瑜伽日」瑜伽藝文展演，活動參與人次為1,051人。



第一屆兆豐銀行盃電競大賽

■ 主辦第一屆兆豐銀行盃電競大賽，讓世界看見台灣

舉辦第一屆兆豐銀行盃電競大賽，以大專院校學生為參賽對象，吸引超過20多所大專院校好手、32支實力堅強之隊伍參賽。藉由主辦電競賽事，鼓勵年輕學子參與電競以厚植國家運動實力，為台灣培育更多國際級電競人才，同時扶植電競產業與國際接軌，增加台灣在國際舞台的能見度，讓全世界看見台灣。

2.3.4 營造在地藝文

■ 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，2018年於台北、台中及高雄等三地分別舉行大型音樂會，邀請兆豐銀行客戶蒞臨欣賞，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與人聲樂團擔綱演出外，亦邀請國、台語歌手及聲樂家共同演出，兼顧國際化與本土化，曲目包含歌劇選粹、經典台語組曲及影劇配樂，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。



大型音樂會



兆豐銀行志工團
大型音樂會



贊助藝文演出



贊助藝文演出

■ 贊助「2018第四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、思劇場、BOOKSTORE 1920S及數十個文化團體共同舉辦之「2018第四屆大稻埕國際藝術節」，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。

■ 贊助台北愛樂基金會「2018年台北國際合唱音樂節」

台北國際合唱音樂節，邀請來自世界各國多支隊伍及指揮大師，帶來各式各樣精彩的講座與教學，已發展成為亞洲最大的合唱音樂節，是台灣與國際合唱交流的重要平台，2018年音樂會系列共計演出25場，國內外團隊演出人員約2,600人，觀眾約24,000人次。



綠色環境

3

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，並訂定集團中長期節能減碳目標，以2017年為基準年，至2022年前達成用油、用電、用水及碳排放減量5%，以降低營運服務對環境的衝擊；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11月完成第2年度查證作業。自2016年集團旗下5處大樓據點首度取得ISO 14064-1溫室氣體盤查查證聲明書，2018年度經查證據點數已增至北區90處，規劃於2021年前完成兆豐金融集團全台據點查證。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，2018年集團人均能耗降低4.04%、人均碳排放量降低4.06%、人均用水量降低6.05%；同時在金融服務上也透過投資綠色債券、提供數位帳戶、電子對帳單等綠色金融相關之服務，經估算2018年節省約2,100萬張紙本印刷，實現環境永續發展。2018年首度參與CDP組織氣候變遷問卷評比，獲管理等級「B」評等。

3.1 綠色營運	72
3.2 能源與溫室氣體管理	73
3.3 水資源管理	76
3.4 廢棄物管理	76





3.1 綠色營運

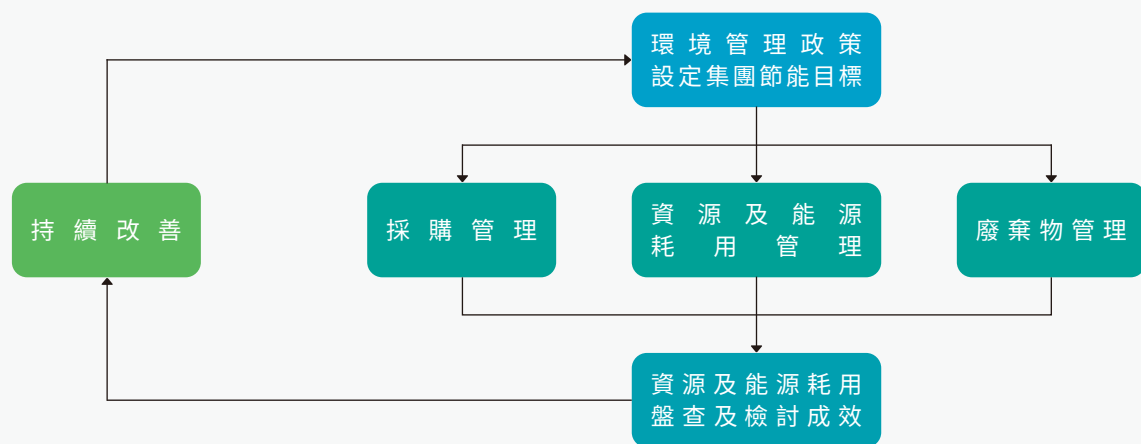
兆豐由綠色金融服務業角度出發，推展數位化之金融服務，與消費者一起落實節能減碳。透過環境政策的執行與推動，讓全體員工共同努力提昇個人的環保意識、明瞭自身的環保責任，並讓環保概念推及顧客、家庭及社會，發揮個人與企業的影響力，以行動來協助創造一個更正向的社會，共同分擔地球的環保責任，達到企業與環境的永續共生。

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

策略	措施
環境管理 環境與氣候變遷管理	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動節能減碳，訂定減碳目標，降低能源耗損及提升能源效率。 2021年完成國內全營運據點之ISO 14064-1溫室氣體盤查。並擴大導入ISO 14001環境管理系統。 推動綠色辦公環境及綠色服務。 導入氣候相關財務揭露架構 (TCFD) 之重大風險與機會鑑別，及相關之教育訓練。 持續參與CDP氣候變遷問卷評比。
支持綠色能源	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動綠色金融，授信原則納入ESG嚴謹審查，引導客戶全面落實環境保護及社會永續責任。 持續購買再生能源憑證，2019年預計將投入26萬元購買再生能源憑證。並評估於自有行舍建置太陽能板，以響應綠色能源發展。
供應商管理	<ul style="list-style-type: none"> 制定供應商落實企業社會責任管理要點，進行事前篩選及簽署聲明書，敦促供應商共同推動永續責任。 推動綠色採購，優先採用具環保標章廠商商品。

環境管理措施流程



■綠色服務

- ☑ 數位存款帳戶：傳統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，兆豐銀行推出數位存款帳戶 (MegaLite) 金融服務，線上即可完成開戶，服務推出至2018年底，已節省約264,000張用紙量。
- ☑ 信用卡電子帳單2018年成功寄發筆數為1,665,014筆，每份帳單平均列印張數約2張，對帳單估計共減少3,330,028張用紙量。
- ☑ 兆豐投信採用電子帳單：2018年電子帳單累計約56,658封，約可節省56,658張A4用紙量。
- ☑ 兆豐證券電子對帳單2018年累計17,354,967封，約可節省17,354,967張A4用紙；規劃於2019年結合LINE即時通訊應用程式，於LINE@生活圈提供權證篩選、信託基金庫存查詢等功能。
- ☑ 兆豐票券自2017年9月起配合集保結算所推行商業本票無實體化，停用實體商業本票，並改採登記形式發行。2018年兆豐票券近10%書面發行之商業本票已改採電子型式發行，未來將持續配合政府政策，推廣電子化作業流程。
- ☑ 與採節能及綠能概念之電動機車Gogoro公司發行聯名卡，期間舉辦獨家商品搶先購活動，推出獨家12期分期購車方案，及兆豐銀行公務機車汰換時優先選擇Gogoro電動機車，並挑選合適分行設置充電站，與公司多方更深入合作，共同為環保盡份心力。

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。

近四年 (2015~2018) 能源耗用量：

項目	2015	2016	2017	2018	2018節省比率
外購電力(度)	36,110,514	34,927,418	35,914,120 ^{註1}	35,937,419	-0.06%
汽油(公升)	522,857	474,529	442,416	432,264	2.29%
天然氣(立方公尺)	30,631	30,577	28,799	28,549	0.87%
人均能耗(GJ/人)	17.01	16.40	16.57 ^{註1}	15.90	4.04%

註1 因新增統計範疇，更正2017年外購電力資料及其相關數據。

註2 熱值以經濟部能源局公佈之「能源產品單位熱值表」為基準；每仟卡以4.186焦耳計算。



自主響應「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，自主關閉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

項目	2018績效	行動方案
 節油	2018年共消耗汽油432,264公升，較2017年減少10,152公升，節油比率為2.29%。	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。 • 公務車租賃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2018年底共計有23輛油電公務車。
 節電	2018年共消耗35,937,419度電，人均用電量降低3.79%，平均每人節約155度用電。	<ul style="list-style-type: none"> • 採購節能空調及節能燈具，汰換傳統耗能燈具為LED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。 • 樓梯間引入自然採光並減少照明燈管，於出入較少處增設紅外線感應裝置自動啟閉照明，並減少照明燈具數量。 • 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。
 節省天然氣	2018年共消耗天然氣28,549立方公尺，較2017年減少250立方公尺，節約天然氣比率為0.87%。	<ul style="list-style-type: none"> • 響應環境保護，員工福利餐廳納入綠色環保思維，2018年更新舊有爐具及蒸灶，採購金額約20萬元，提升天然氣使用效能。 • 增加涼拌、蒸炊或輕食等，以期達到瓦斯減量之目標。

■ 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，並取得查證證書。未來計畫在2021年前，分北、中、南區三階段完成全國營業據點之全面盤查。2018年11月啟動北區90處據點盤查專案，於2019年4月取得證書。

兆豐由於產業特性，營運的能源使用主要為電力，2018年度兆豐集團人均碳排放量減少4.06%，碳排放總量減少47公噸，排放總量較前一年度減少0.23%，未達每年碳排放減量1%的目標，我們將積極持續各項節能減碳措施。

近四年 (2015~2018) 溫室氣體排放量統計表：

單位 / 公噸CO₂e

項目	2015	2016	2017 ^{註2}	2018	2018年較2017年	
直接能源使用 (範疇一)	全據點排放量 (自我宣告)	1,289	1,175	1,096	1,035	-5.54%
	部份據點排放量 (第三者查證) ^{註1}	881.32	472.63	631.30	718.84	NA
間接能源使用 (範疇二)	全據點排放量 (自我宣告)	19,066	18,442	19,896	19,909	0.06%
	部份據點排放量 (第三者查證) ^{註1}	6,039.04	6,745.66	8,750.51	14,004.90	NA
碳排放總量 (自我宣告)	20,355	19,617	20,992	20,945	-0.23%	
人均碳排放量 (自我宣告)	2.34	2.26	2.40	2.31	-4.06%	
第三者查證據點數	5	10	15	90	增加75處	

註1 2015年-2017年查證單位為BSI英國標準協會台灣分公司及2018年為SGS台灣檢驗科技公司。

註2 因新增統計範疇，更正2017年全據點排放量。



LED節能燈具

室內溫度不低於26°C

隨手關燈

設置電力環控系統

空調冰水管線更新

空調主機冷凝器清洗

節能呼籲

烘手機

兆豐金融集團溫室氣體盤查教育訓練





3.3 水資源管理

兆豐因產業特性，主要用水量為辦公場域之一般用水，各據點力行節約用水，自2015年以來總用水量及人均用水量皆呈下降趨勢，2018年用水量較2017年減少2.30%，人均用水量減少6.05%，成效顯著，過去四年度之用水量如下：

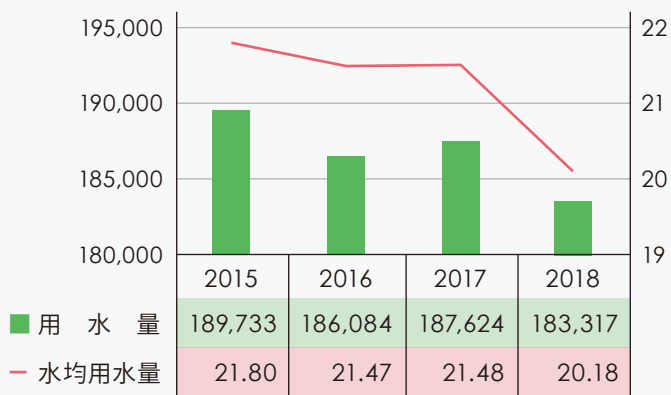
2015~2018年用水總量：

單位/度

項目	2015	2016	2017	2018	2018節省比率
用水量	189,733	186,084	187,624	183,317	2.30%
人均用水量	21.80	21.47	21.48	20.18	6.05%

- 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。
 3. 因新增統計範疇，更正2017年相關數據。

水均自來水用量



■ 節水措施

- 使用感應式水龍頭，調整水龍頭水量，進行減量設定。
- 採用節水標章設備。
- 利用清洗自來水塔後用水，做為第一階段空調冷卻水塔清洗，重覆使用清洗用水，減少在清洗過程耗費過多水源。並且冷卻水塔降低水位，減少飛濺及水資源浪費。
- 2018年自來水用量較2017年減少4,307度，減幅為2.30%。

3.4 廢棄物管理

兆豐屬金融服務業，於營運過程中均未產生有毒廢棄物，另為利資源循環再利用、推動資源回收、廢棄物分類等活動，並不定期向集團同仁、樓管及清潔公司宣導有關措施，且透過環保教育訓練，培養同仁落實廢棄物分類與減量，為環境保護、資源再利用及節能減碳多盡一份心力。

本集團2018年推動廢棄物減量計畫，辦公室垃圾分為一般垃圾類、資源回收類，並採用「取消個人垃圾桶」措施，落實員工日常生活垃圾減量政策。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（包括紙類、五金類、塑膠類、廢電池、廢燈管等），相關統計如下，廢棄物均委託合格清潔公司清運，屬回收類轉送合格資源回收廠，屬垃圾類以焚化方式處置。



回收項目	2015	2016	2017	2018
紙	30,233	47,143	48,556	52,243
鐵/鐵罐	470	1,017	1,083	596
寶特瓶/塑膠	889	1,283	1,351	1,255
廢電池	52	75	70	132
廢燈管	460	733	708	995

2018年推動廢棄物減量計畫，兆豐金控、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



資料範疇邊界：

2015年：
兆金、衡陽、兆證3棟大樓

2016~2018年：
兆金、兆吉、兆證、兆產、衡陽5棟大樓

2018年環境保護得獎實績暨響應措施



- ▶ **綠色採購績優企業團體：**
兆豐銀行參與臺北市環境保護局舉辦之「民間企業及團體實施綠色採購」申報作業，榮獲綠色採購（金額64,388千元）績優企業團體，受邀請參加2018年度臺北市民間企業及團體綠色採購暨環保標章成果表揚大會。
- ▶ **2018臺北市節能領導獎：**
兆豐銀行獲頒臺北市節能減碳最高榮譽「臺北市節能領導獎」特別獎。
- ▶ **2018台灣企業永續報告獎：**
兆豐金控榮獲台灣永續能源研究基金會主辦之「2018台灣企業永續報告獎」金獎殊榮，兆豐金控自2013年起首度編製企業社會責任報告書，未來將持續推動企業永續發展，積極致力於綠色環境、社會共好與永續治理（ESG），實踐企業社會責任。
- ▶ **響應關燈之社會倡議：**
兆豐自2008年起每年中秋節晚上8點~9點，自主關閉集團內所有的廣告招牌燈光。



〈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，持續提升資訊安全與個資保護維護作業，並取得股東與客戶的信任。	設有內部資安相關文件與辦法，並持續增加資訊安全相關預算與人員編制。 兆豐銀行於2018年6月成立資安專責單位並由資訊安全處主管擔任資安長 (CISO)，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業，提升資訊安全管理及治理層級，並持續增加人員與資安設備的投資。金控旗下有2家子公司業已通過ISO 27001資安認證。 兆豐銀行投保「電子商務及資訊安全責任保險」，保額為美金500萬元。	1. 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，並每年持續進行外部認證，以維持ISO 27001:2013證書之有效性，並使各項資安措施得以發揮保護資訊資產之作用。 2. 兆豐集團資訊安全相關預算約佔IT預算7.2%，兆豐銀行共有14位專職人員投入相關工作。	1
防制洗錢	持續強化洗錢防制與打擊資恐機制，建構法令遵循文化，金控建立集團洗錢防制資訊分享平台，定期召開集團洗錢防制與打擊資恐會議。	訂定防制洗錢及打擊資恐政策、方針與標準。子公司已訂定洗錢防制與打擊資恐相關規範俾供遵循外，另設立防制洗錢及打擊資恐委員會或小組，定期開會討論防制洗錢及打擊資恐強化機制。 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。	1. 各子公司依業務規模設置防制洗錢委員會、專責單位，負責防制洗錢相關業務。兆豐銀行反洗錢暨金融犯罪防制處配置員工167人。 2. 兆豐金控制定防制洗錢及打擊資恐政策及相關計畫，適用對象為本公司及洗錢防制法第五條所規範之子公司。 3. 兆豐金控建立資訊分享平台，使本集團對客戶洗錢風險有一致標準。 4. 金控為加強對集團子公司洗錢防制工作之督導及因應APG相互評鑑之準備，2018年召開11次集團洗錢防制與打擊資恐會議。	2
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、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。	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。 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。	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，其考核成績納入子公司營運績效考核。	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 目標評量	
客戶權益 保護	落實公平待客原則，提升對金融消費者之保護。各項金融產品及服務之行銷與標示均依法規辦理，並有嚴謹之內部控制把關。	遵循公平待客原則，各項產品資訊依法皆於網站、申請書、帳單、DM、EDM及廣告文宣充分揭露。 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。 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。	1. 2018年兆豐銀行客戶滿意度為93.7分。 2. 2018年兆豐產險滿意度為89.1分。	4
誠信經營	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。	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。 於「董事會議事規則」，明定董事對於會議事項利益迴避規範。 設置隸屬董事會之「誠信經營委員會」或「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。 於對員工行為準則明定應遵守規章，訂有檢舉制度，鼓勵員工及外部人士檢舉不法及不誠信行為。定期辦理「誠信經營教育訓練課程」加強員工認知與遵守。	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。	5
數位金融 產品創新	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，因應FinTech金融科技發展及數位化變革趨勢，以下為4大發展核心項目： 1. 深化數據分析能力 2. 提升客戶數位管理能力 3. 發展數位創新服務 4. 培育數位科技人才	1. 建構大數據核心系統，整合業務應用系統，以提升數據分析及管理能力。 2. 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。 3. 積極開發各項新種業 (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)。 4. 與使用者體驗顧問合作，優化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，以提升數位形象。	全球金融網： 1. 台幣電子轉帳達成率：116% 2. 外幣電子轉帳達成率：124% 網路銀行： 1. 開戶數達成率：125% 2. 電子轉帳達成率：120% 行動銀行： 啟用數達成率：142% 數位存款： 開戶數達成率：330% 台灣Pay： 1. 使用人數達成率：112% 2. 店家使用數達成率：120%	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 目標評量	
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強化稅務治理。	1.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。 2.擴大企金及外匯業務優勢，強化消金及財富管理業務。 3.積極調整通路模式及整合數位平台，加強子公司間業務整合，提昇兆豐整體綜效。	持續精進經營模式提升獲利能力。2018年稅後純益280.93億元、EPS 2.07元，創下近3年來的新高。	7
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。	訂有本公司法令遵循制度作業要點及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。 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。	依循「子公司法令遵循制度執行考核辦法」每年十二月針對子公司法遵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。	8
勞資關係	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。	兆豐集團共設有五個工會，其中銀行工會參與人數共5,298人，占總員工數83%，另兆豐金控工會參與人數為48人，占總員工數86%。	設有多重員工申訴管道，員工對於工作情況、環境健康與安全、薪資福利、人權平等及性騷擾申訴等各項議題有所建議，2018年無任何申訴案件。	9
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。	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。 強化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委員會之功能。	1.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，2018年度啟動首次委外評估。 2.董事績效評估結果將作為未來董事人選規劃之重要參考。	10

〈附錄二〉 全球永續性報告指標GRI準則對照表

GRI準則	管理方針	對應章節	頁碼	備註
GRI 101: 基礎2016				
一般揭露				
	102-1 組織名稱	關於兆豐	5	
	102-2 活動、品牌、產品與服務	關於兆豐	5	產品及服務在特定市場未被禁止
	102-3 總部位置	關於兆豐	5	
	102-4 營運據點	關於兆豐	5-7	
	102-5 所有權與法律形式	關於兆豐	5-7	
	102-6 提供服務的市場	關於兆豐	5-7	
	102-7 組織規模	關於兆豐	6	
	102-8 員工與其他工作者的資訊	2.2.1 人才概況	55-57	無兼職人員
	102-9 供應鏈	1.6 供應商管理	46	
	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 風險鑑別與控管	38-42	
	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	1.2.2 組織(協會)參與	37	
	102-14 決策者聲明	董事長的話	2-3	
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	1.1.3 誠信經營	35	
	102-18 治理結構	永續願景與政策 1.1.1 治理結構	16 31	
	102-40 利害關係人團體	利害關係人議合	18-19	
	102-41 團體協約	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65	
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合	17-19	
	102-43 與利害關係人溝通的方針	利害關係人議合	18-19	
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人議合	20-23	
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於兆豐	5-7	
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	關於報告書	4	
	102-47 重大主題表列	利害關係人議合	22-23	
	102-48 資訊重編	關於報告書	4	
	102-49 報導改變	利害關係人議合	21	
	102-50 報導期間	關於報告書	4	

GRI 102: 一般揭露 2016



GRI準則	管理方針	對應章節	頁碼	備註
GRI 101: 基礎2016				
一般揭露				
GRI 102: 一般揭露 2016	102-51 上一次報告書的日期			2018年6月
	102-52 報導週期	關於報告書	4	
	102-53 可回答報告書 相關問題的聯絡人	關於報告書	4	
	102-54 依循GRI準則報導的宣告	關於報告書	4	
	102-55 GRI內容索引	附錄二 全球永續性報告 指標GRI準則對照表	81-83	
	102-56 外部保證/確信	附錄三	86-88	

GRI準則	管理方針	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	22-23	
	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	78-80	
	103-3 管理方針的評估	2.1.2 客戶權益維護	50-52	
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	51	
防制洗錢				
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	22-23	
	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	78-80	
	103-3 管理方針的評估	1.5 防制洗錢及打擊資恐	44-45	
GRI 419: 社會經濟 法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域 之法律和規定	1.5 防制洗錢及打擊資恐	44-45	
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	22-23	
	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	78-80	
	103-3 管理方針的評估	1.3 風險鑑別與控管	38-42	
無適用GRI特定主題		1.3 風險鑑別與控管	38-42	
客戶權益保護				
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	22-23	
	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	78-80	
	103-3 管理方針的評估	2.1.2 客戶權益維護	50-52	
GRI 417: 行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊 與標示的要求	2.1.2 客戶權益維護	50-52	

GRI準則	管理方針	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	22-23	
	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	78-80	
	103-3 管理方針的評估	1.1.3 誠信經營	35	
GRI 418: 反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策 和程序的溝通及訓練	1.1.3 誠信經營	35	
數位金融 產品創新				
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	22-23	
	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	78-80	
	103-3 管理方針的評估	2.1.2 客戶權益維護	50-52	
無適用GRI特定主題		2.1.1 數位金融服務	48-50	
經營績效				
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	22-23	
	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	78-80	
	103-3 管理方針的評估	永續願景與政策	14-15	
GRI 201: 經營績效 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	36-37	
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	22-23	
	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	78-80	
	103-3 管理方針的評估	1.1.3 誠信經營	35	
GRI 419: 社會經濟 法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域 之法律和規定	1.4 法令遵循	42-43	
勞資關係				
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	22-23	
	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	78-80	
	103-3 管理方針的評估	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65	
GRI 407: 結社自由 與團體協商 2016	407-1 可能面臨結社自由及團體協 商風險的營運據點或供應商	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65	
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	22-23	
	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	78-80	
	103-3 管理方針的評估	1.1.3 誠信經營	35	
無適用GRI特定主題		1.1. 公司治理	31-35	



ISO 26000 索引表			
GRI準則	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	31
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65
	人權的風險處境	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65
	避免有同謀關係-直接、利益及沉默等同謀關係	1.1.3 誠信經營	35
	解決委屈	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65
	歧視與弱勢族群	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65
	公民與政治權	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65
	經濟、社會與文化權	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65
	工作的基本權利	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65
勞動實務	聘僱與聘雇關係	2.2.1 人才概況	55-57
	工作條件與社會保護	2.2.3 薪資與福利	60-61
	社會對話	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65
	工作的健康與安全	2.2.4 職業安全與健康	61-64
	人力發展訓練	2.2.2 人才發展與培育	57-59
環境	污染預防	3 綠色環境	71-77
	永續資源利用	3 綠色環境	71-77
	氣候變遷減緩與適應	3 綠色環境	71-77
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	3 綠色環境	71-77
公平運作實務	反貪腐	1.1.3 誠信經營	35
	負責任的政治參與	1.2.2 組織(協會)參與	37
	公平競爭	1.4 法令遵循	42-43
	促進價值鏈的社會責任	利害關係人議合	17-29
	尊重智慧財產權	1.4 法令遵循	42-43
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	50
	保護消費者的健康與安全	2.1.2 客戶權益維護	50-51
	永續消費	2.1.3 責任商品與投資	53-54
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	2.1.2 客戶權益維護	50-51
	消費者資料保護與隱私	2.1.2 客戶權益維護	51-52
	提供必要的服務	2.1 客戶服務	48-54
	教育與認知	2.1 客戶服務	48-54
社會參與與發展	社會參與	2.3 社會參與	66-70
	教育與文化	2.3.1 推動金融教育	67-68
	增加就業與技術發展	2.1.3 責任商品與投資	53-54
	科技發展	2.1.3 責任商品與投資	53-54
	創造財富與收入	2.1.3 責任商品與投資	53-54
	健康	2.3.2 關懷社會弱勢發展	68-69
	社會投資	2.1.4 普惠金融	54

聯合國全球盟約對照表			
GRI準則	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	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65
	保證不與踐踏人權者同流合污	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65
勞工標準	企業應支持結社自由及切實承認集體協商權	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65
	消除一切形式的強迫和強制勞動	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65
	切實廢除童工	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65
	消除就業和職業方面的歧視	2.2.5 人權保障及勞資溝通	65
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	71-77
	企業應採取善盡更多企業環境責任之作法	3 綠色環境	71-77
	鼓勵開發和推廣對環境友善的技術	1.2.3 綠色金融	38
反貪腐	企業應努力反對一切形式的貪腐，包括敲詐和賄賂	1.1.3 誠信經營	35

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	2.1.2 客戶權益維護
	2.2 員工照護
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



〈附錄三〉 BSI GRI準則獨立保證意見聲明書

獨立保證意見聲明書

兆豐金控 2018 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)為相互獨立的公司,英國標準協會除了針對兆豐金控 2018 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之目的,僅作為對下列兆豐金控 2018 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英國標準協會審查兆豐金控提供之相關資訊所作成之結論,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 2018 企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的第 1 應用類型評估兆豐金控遵循 AA1000 當責性原則(2018)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 2018 企業社會責任報告書內容,對於兆豐金控之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,此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關兆豐金控 2018 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之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)及其 2018 年附錄查證能力之團隊執行,以及策劃和執行這部分的工作,以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為兆豐金控所提供之足夠證據,表明其依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據,我們執行了以下工作:

- 對來自外部團體的議題相關於兆豐金控政策進行訪談,以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與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 10 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下:

包容性

2018 年報告書反映出兆豐金控已持續尋求利害關係人的參與,並建立重大永續主題,以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息,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之包容性議題。

重大性

兆豐金控公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言,這份報告書適切地涵蓋了兆豐金控之重大性議題。

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之回應性議題。

衝擊性

兆豐金控已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。兆豐金控已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程,從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了兆豐金控之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

兆豐金控提供有關遵循 GRI 永續性報導準則之自我宣告,與相當於“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據其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果,我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展之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)及其 2018 年附錄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之範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任,如同責任信中所宣稱,為兆豐金控負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法,提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立,為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景,且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練,具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
2019-06-11



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.



各項認證證書



ISO14064-1 溫室氣體盤查



ISO27001 資訊安全管理系統



ISO27001 資訊安全管理系統



ISO14001 環境管理系統



ISO14001 環境管理系統



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

