



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



2019

兆豐金控企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

目錄

Contents



董事長的話	02
關於報告書	04
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 32

1.1 公司治理	33
1.2 經營概況	38
1.3 風險鑑別與控管	40
1.4 法令遵循	46
1.5 防制洗錢及打擊資恐	47

2 社會共融 49

2.1 客戶服務	50
2.2 資訊安全防護	52
2.3 員工照護	55
2.4 社會參與	67

3 永續金融 74

3.1 綠色金融與氣候風險管理	75
3.2 落實社會共榮金融	81
3.3 金融科技創新與發展	83

4 綠色環境 87

4.1 綠色營運	88
4.2 能源與溫室氣體管理	90
4.3 水資源管理	92
4.4 廢棄物管理	93
4.5 供應商管理	94

附錄一 GRI 準則 重大議題管理方針對照表	96
--------------------------	----

附錄二 全球永續性報告指標 GRI 準則對照表	100
---------------------------	-----

附錄三 BSI GRI 準則獨立保證意見聲明書	106
---------------------------	-----



董事長的話

兆豐金控 2019 年合併稅後純益新台幣（以下同）289.55 億元、EPS 2.13 元，其中，銀行子公司稅後純益達 246.45 億元、EPS 2.89 元，都創下近 4 年來的新高。票券子公司達 26.25 億元，蟬聯三大票券金融公司之首，而證券子公司更是衝破雙位數字，達 10.90 億元，其他各子公司也都有穩定的獲利表現。

2019 年兆豐持續優化集團洗錢防制分享平台、洗錢防制相關規範及系統。在洗防人事、電腦系統等付出超過 10 億元，建置、強化相關的法遵作業，落實洗錢防制及打擊資恐。兆豐銀行積極培育防制洗錢及打擊資恐專業人才，截至 2019 年 12 月底共計 3,420 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 49%，為國銀之首。兆豐持續強化資訊安全及個資保護，重視每一位顧客的隱私權保護，兆豐銀行及產險續保資安保險，並持續驗證 ISO 27001 資安認證系統。

除了執行法遵改善計畫外，我們在各項業務上全力衝刺，2019 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。同時消金業務分進合擊，力拚客群年輕化，銀行、證券及產險子公司持續透過官網、社群、粉絲團發展數位行銷及行動 App，銀行子公司信用卡線上辦卡率達 53%，並帶來全新的年輕客戶。兆豐銀行持續發展金融科技，獨家建置 STM 智慧櫃員機，開戶時間大幅縮短，並首創線上結匯服務，開放一般民眾 24 小時線上購買 18 種外幣現鈔服務，2019 年申請數位金融相關專利共計 185 件，其中 137 件通過專利驗證，42 件獲發明專利，金融專利獲准及申請件數持續保持國內金融業第一名。

為因應風險趨勢，將新興風險（含氣候變遷風險）之管理納入金控及子公司「風險管理政策及指導準則」，對應 TCFD 架構，揭露氣候變遷風險與機會之鑑別與管理，並於 2020 年 4 月正式簽署支持 TCFD，積極因應氣候變遷對企業帶來的風險與機會。配合非核家園、能源轉型、環境減排等政府重大政策，協助綠色產業業者取得營運發展所需資金，引導往來企業、投資人、消費者重視綠色永續，2019 年 7 月兆豐銀行及兆豐票券更進一步將借款人是否善盡環境保護、危害社會公益活動或事件及涉及侵害人權行為或事件等資訊，導入於授信案件徵審作業系統中。配合政府發展綠能科技政策，兆豐銀行於 2019 年 12 月取得金管會核准發行綠色金融債券 10 億元，並於 2020 年 3 月對外發行。

兆豐持續推行各項節能減碳措施，並支持再生能源發展，2019 年度取得再生能源憑證共 146 張，約當於 14.6 萬度綠電，減少約 8 萬公斤之溫室氣體排放。擴大 ISO 14064-1 溫室氣體盤查範圍至台灣北區及中區共 139 處據點，本集團 2019 年度溫室氣體碳排放總量較 2018 年減少排放 1.66%，達成年碳排放減量 1% 的目標。兆豐銀行落實綠色環保，2019 年連續榮獲臺北市節能領導獎工商產業甲組優等獎、民間企業及團體綠色採購績優獎、經濟部節能標竿獎，以及行政院環境保護署頒發綠色採購及綠色消費推廣績優單位。

普惠金融方面，兆豐為社會各階層和群體提供金融友善服務，2019 年底止，兆豐銀行共設立 340 台無障礙自動櫃員機設施，兆豐產險微型保險承保人數為 109,771 人，兆豐銀行針對高齡者或身心障礙人士提供安養信託服務，受託管理之安養信託財產約 7.69 億元，並擴增雙語分行，2020 年全台將拓點至 10 家分行。

展望未來，兆豐仍將持續加強公司治理、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。

兆豐金控 董事長





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 7 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 2019 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 2019 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 2020 年 4 月 30 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 2018 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（以下統稱兆豐），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，以及北區、中區營運據點，合計 139 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 2019 年與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。



2019 年企業社會責任報告書：2020 年 6 月發行

報告書外部查證

本報告書於 2020 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：https://www.megaholdings.com.tw

本報告書採用環保道林紙及不含螢光劑環保噴墨印製。



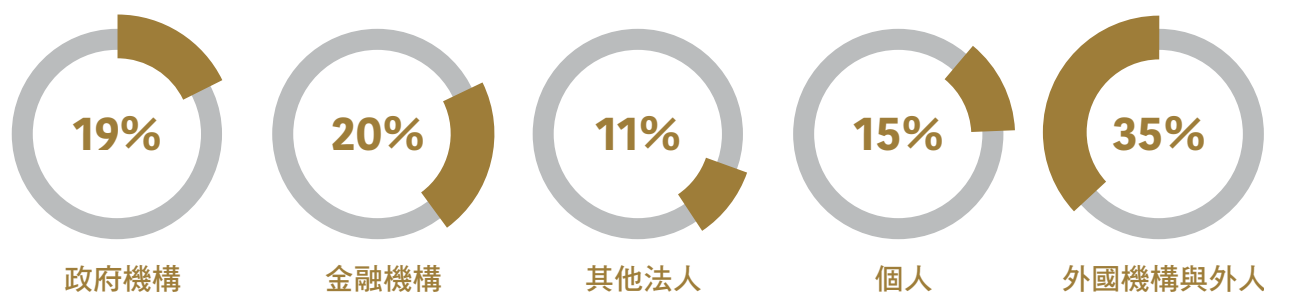
兆豐金控

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 2019 年 12 月 31 日止，本公司股本約 1,360 億元，市值 4,161 億元，於國內 15 家上市櫃金控中市值排名第四，維持業務強項優勢。近年來業績與獲利持續成長，積極順應政府「新南向政策」發展機會，掌握亞太區經濟擴張商機，並發展財富管理業務，打造兆豐新的營運成長模式。

股東結構

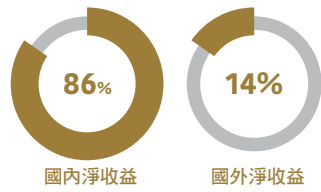


註：2020 年 4 月 20 日止資料

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 36,835.48 億元
員工總人數	含各子公司共計 9,416 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

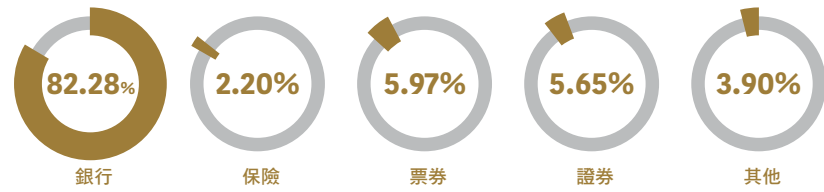


國內外淨收益



資料來源：兆豐金控 2019 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 2019 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，金控旗下金融業務完整，涵蓋銀行、證券、票券、投信及產險等金融業務，提供完整綿密之金融產品與服務，各子公司間相互合作，未來將持續擴大各子公司之營運規模，並以共同行銷等方式協助子公司拓展業務，建立獲利雙引擎，以期發揮集團最大綜效。

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。2019 年稅後淨利 246.45 億元，於國內銀行中排名第二，EPS 2.89 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 2019 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

國內外服務據點

<https://www.file.megabank.com.tw/about/about04.asp>

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。	2019 年度平均經紀市占率 3.23%，於業界排名第九；平均融資市占率 5.53%，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、承銷市占率居業界之冠，財務績效及資產品質優良。2019 年每股盈餘 2.0 元，蟬聯三大票券金融公司之首。
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。	2019 年底管理之公募基金資產規模達 923.98 億元，於國內 39 家投信中排名第 16 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。	2019 年航空險及船舶險市占率於市場排名皆為第 2 名。整體保費收入於 15 家產險同業中排名第 11 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	公司業務重點為對被投資事業直接提供資金，及對被投資事業提供企業經營、管理及諮詢服務。	2019 年新增投資案 12 件，新增投資金額 2.14 億元，截至年底總投資金額達 6.86 億元。
兆豐保代	經營人身保險代理人業務。	配合政府開放銀行兼營保代（保經）業務政策，將於 2020 年 5 月 12 日併入兆豐銀行。



兆豐 CSR 成果與永續績效



2019 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**、**公司治理 100 指數**及**FTSE4 Good 臺灣永續指數成分股**。
- 兆豐金控獲臺灣證券交易所 108 年度（第六屆）公司治理評鑑排名**前 5%**之上市公司。
- 集團女性正職員工比例為**58%**，而女性主管比例為**50%**，較前一年度新增**20**位女性各級主管，**落實兩性平權**。
- 金控及各子公司（創投及保代子公司除外）皆自 2019 年起**設置公司治理主管**，加強對董事之支援。
- 強化集團防制洗錢及打擊資恐機制，各子公司皆已**成立防制洗錢委員會**、專責單位或專責人員，兆豐銀行「反洗錢暨金融犯罪防制處」人員配置達 212 人，國內外各單位配置防制洗錢及打擊資恐督導主管 149 人。
- 金控及各子公司 2019 年法令遵循單位專責主管及人員完成法定時數之訓練計**1,532 人次**，**完訓率 100%**。
- 兆豐銀行完成 2019 年洗錢防制教育訓練，每人平均訓練時數**14.92 小時**，**完訓率 100%**。
- 金控 2019 年 3 月訂定資訊安全政策，銀行及產險子公司續保資安保險並持續**取得 ISO 27001 資安管理系統驗證**。金控及銀行、證券、票券及產險子公司完成弱點掃描、入侵滲透測試及社交工程演練。



2019 年社會績效

- 兆豐銀行 2019 年**增設 9 台無障礙自動櫃員機**設施，截至 2019 年底**合計 340 台**。
- 兆豐銀行推動**以房養老及安養信託業務**，2019 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優良銀行獎項。
- 兆豐銀行協助政府推動**5+2 新創重點產業放款**，2019 年底放款餘額達**3,951 億元**，為國內金融業者排名第五。
- 兆豐銀行長期協助中小企業取得營運資金，2019 年 4 月獲金融監督管理委員會頒發**中小企業放款績效優等、新創重點產業放款績效甲等及智慧機械產業特別獎**。
- 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 2019 年底累計撥款**886 億元**，已協助**19,752 戶**辦理優惠貸款。
- 兆豐銀行 2019 年申請數位金融相關專利共計**185 件**，其中**137 件通過專利驗證**，含**42 件獲發明專利**，金融專利獲准及申請件數持續保持領先地位。
- 兆豐證券獲金融監督管理委員會首次**公平待客評核證券商第二名**，提供客戶優質理財服務、提升顧客滿意度。
- 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，**榮獲財團法人保險事業發展中心 2019 年第八屆臺灣保險卓越獎**。
- 兆豐產險微型保險 2019 年度承保人數為 109,771 人，較 2018 年增加 106,604 人，榮獲金融監督管理委員會保險局「**108 年度保險競賽**」微型保險績效卓越獎。



2019 年環境績效

- 2020 年 4 月正式**簽署支持 TCFD**，積極因應氣候變遷對企業帶來的風險與機會。
- 2019 年綠能科技放款餘額**849 億元**，綠色債券投資金額約**88 億元**。
- 兆豐銀行於 2019 年 12 月取得金融監督管理委員會核准發行**10 億元綠色債券**，並於 2020 年 3 月對外發行。
- 落實永續經營，兆豐首度購得再生能源憑證共**146 張**，約當於**14.6 萬度綠電**，協助推動再生能源發展。
- 2019 年總部及北區中區分支機構，合計 139 處取得**ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證證書**。2019 年溫室氣體碳排放總量較 2018 年**減少排放 1.66%**，達成年碳排放**減量 1%**的目標。
- 兆豐銀行吉林大樓持續驗證**ISO 14001 環境管理系統**。
- 兆豐銀行連續第二年榮獲臺北市政府環境保護局「**臺北市節能領導獎 - 工商產業甲組優等獎**」、「**民間企業及團體綠色採購績優獎**」，並獲經濟部節能標竿獎及行政院環境保護署頒發「**108 年綠色採購及綠色消費推廣績優單位**」殊榮。
- 兆豐銀行及兆豐投信分別舉辦「**搶救海洋淨灘活動**」及「**員工淨山日**」，招募員工及眷屬計**137 人**擔任志工，共同守護地球。
- 自主響應荒野保護協會發起「**Earth Hour 地球一小時**」關燈串連活動，於 2019 年 3 月 30 日晚間全台營業據點關閉招牌燈，共同推廣「**節能綠生活**」。



▲ 2019 全球企業永續論壇



▲ 2019 國際永續標準管理年會



2019 年獲獎紀錄

2019.12

獲獎單位	獎項名稱	頒發機構
兆豐銀行	2019 台灣最佳信用卡 兆豐銀行 Gogoro 聯名卡	國際商業雜誌 (International Business Magazine)
兆豐銀行	協助農糧產品行銷績優企業獎	行政院農業委員會農糧署
兆豐證券	2019 年推薦輔導上櫃及登錄興櫃績效 獎第三名	證券櫃檯買賣中心
兆豐產險	2019 年度微型保險競賽之微型保險績 效卓越獎	金融監督管理委員會保險局

2019.11

兆豐金控	2019 台灣企業永續獎 「企業永續報告獎」金獎	台灣永續能源研究基金會
兆豐金控	CSR 永續卓越獎	英國標準協會 (British Standards Institution)
兆豐銀行	臺北市民間企業及團體綠色採購績優獎	臺北市政府環境保護局
兆豐證券	2019 年興櫃股票推薦證券商造市競賽 獎勵活動「成長進步獎」第一名	證券櫃檯買賣中心
兆豐產險	2019 年度住宅地震保險理賠機制演練 之「簽單公司獎」第三名	財團法人住宅地震保險基金

2019.10

兆豐銀行	經濟部節能標竿獎銀獎	經濟部能源局
兆豐銀行	綠色採購及綠色消費推廣績優單位	行政院環境保護署

2019.09

兆豐證券	第五屆期貨鑽石獎「期貨交易輔助人交 易量成長鑽石獎」第二名	臺灣期貨交易所
兆豐銀行 文教基金會	體育推手獎 贊助類 - 金質獎	教育部體育署

2019.08

兆豐銀行	2019 年臺北市節能領導獎工商產業甲 組優等獎	臺北市政府環境保護局
------	-----------------------------	------------

2019.08

兆豐產險	第八屆臺灣保險卓越獎 「保戶服務專案企畫卓越獎」銀質獎 「商品創新專案企畫卓越獎」銀質獎 「保險業加薪優良標竿企業」	財團法人保險事業發展中心
兆豐產險	2019 年保險信望愛獎 「最佳通路策略獎」優選 「最佳通訊處獎」優選 「最佳專業顧問獎」優選	現代保險教育事務基金會

2019.07

兆豐銀行	高齡者及身心障礙者財產信託評鑑績效 優良銀行	金融監督管理委員會
兆豐銀行	2019 年財富管理銀行暨證券評鑑銀行組 最佳商品獎第二名 最佳客戶滿意獎第三名	今周刊
兆豐證券	2019 年財富管理銀行暨證券評鑑證券 組最佳風控獎第二名	今周刊
兆豐證券	2018 年公平待客評核證券商第二名	金融監督管理委員會
兆豐證券	2019 年上半年度中央公債優良造市商	證券櫃檯買賣中心

2019.05

兆豐銀行	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
------	---	--------------

2019.04

兆豐銀行	新南向政策目標國家授信方案優等銀行 中小企業放款方案優等銀行 新創重點產業放款方案甲等銀行及 智慧機械產業特別獎	金融監督管理委員會
------	---	-----------

2019.03

兆豐金控 兆豐產險	2019 年保險龍鳳獎「財金保險畢業生最 嚮往的金控暨產險公司」優等獎	現代保險教育事務基金會
--------------	--	-------------

2019.01

兆豐證券	2018 年下半年度中央公債優良造市商	證券櫃檯買賣中心
------	---------------------	----------



回應聯合國永續發展目標 SDGs 成果

1 消除貧窮

- 關懷社會弱勢發展，本集團及旗下二基金會 2019 年共捐助 2,825 萬元，投入補助弱勢團體經費與急難醫療喪葬救助之個案，其中醫療及喪葬補助個案計 51 件。
- 兆豐志工隊關懷安老院銀髮長者，投入志工時數計 380 小時。
- 提供弱勢家庭學生工讀機會，培養謀生能力。

2 消除飢餓

- 認養弱勢家庭孩童、補助弱勢家庭 109 位青少年及偏鄉長者營養午餐。
- 扶助國內農民生計，採購國內農糧產品。

3 健康與福祉

- 2019 年集團及二基金會共投入 1.42 億元參與社會公益，志工服務活動之受益人次達 20,330 人次。
- 贊助反毒宣導活動及提供清貧個案醫療補助。

4 教育品質

- 2019 年集團共投入 578 萬元推動金融教育。
- 2019 年集團共投入 9,627 萬元推動運動風氣及培育體育人才，榮獲教育部體育署「體育推手獎」的殊榮。
- 贊助兒童、身心障礙者之教育訓練設施。

5 性別平等

- 集團正職女性員工比例 58%，女性主管比例 50%，較前一年度新增 20 位女性各級主管，落實兩性平權。

7 可負擔的永續能源

- 落實永續經營，兆豐 2019 年首度購得再生能源憑證共 146 張，協助推動再生能源發展。
- 綠能科技放款餘額 848.94 億元，綠色債券投資金額約 88 億元。

8 就業與經濟成長

- 兆豐金控持續穩定獲利與盈餘成長，2019 年合併稅後純益 289.55 億元，較 2018 年成長 8.61 億元。
- 2019 年非擔任主管職務之全時員工薪資平均數 1,435 千元，整體員工薪酬水準優於多數同業。
- 2019 年新進員工總計 1,123 人，集團員工人數淨增加 460 人。
- 發展及優化數位金融服務，增加數位化客群之往來商機，提供創新之金融服務。

9 工業、創新基礎建設

- 兆豐銀行 2019 年申請數位金融相關專利共計 185 件，其中 137 件通過專利驗證，42 件獲發明專利，金融專利獲准及申請件數持續保持領先地位。類別以金融科技應用、資訊安全、行動平台及大數據為主。
- 兆豐金控 2019 年申請風控專利 3 件，3 件皆已通過專利驗證。另有 1 件發明專利申請尚在審核中。

10 減少不平等

- 2019 年微型保險承保人數 109,771 人，推動績效卓著，榮獲金管會保險局 2019 年度保險競賽微型保險績效卓著獎。
- 已設立 340 台無障礙自動櫃員機設施，以及 10 台視障自動櫃員機。

11 永續城鄉

- 2019 年辦理以房養老貸款業務累計撥款件數 34 件，核貸額度 2.38 億元，放款餘額 9,501 仟元。
- 2019 年辦理高齡者安養信託業務累計信託受益人數為 773 人，信託本金餘額為 7.69 億元，並獲金管會評選為信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑績效優良銀行。
- 辦理青年安心成家購屋優惠貸款累計撥款 19,752 戶，累計撥款金額 886.33 億元，放款餘額為 418.09 億元。
- 兆豐產險推出「甜柿保險」，減輕因颱風或豪大雨所造成的經濟損失，給予柿農更多的保障，2019 年保險金額為 2,100 萬元。

12 責任消費與生產

- 綠能科技放款餘額 848.94 億元，綠色債券投資金額約 88 億元。
- 台、外幣數位存款帳戶開戶數達 57,960 戶，自 2017 年 7 月累計至 2019 年底已節省約 1,101,240 張用紙量。
- 信用卡電子帳單 2019 年成功寄發份數為 2,433,677 筆，估計共節省 7,301,031 張用紙量。

13 氣候行動

- 將新興風險（含氣候變遷風險）之管理納入集團各公司風險管理政策及指導準則。
- 集團持續擴大 ISO 14064-1 溫室氣體盤查範圍，2019 年度已完成查證之據點數已增至 139 處，規劃將於 2021 年前完成兆豐金融集團全台據點查證。2019 年溫室氣體碳排放總量較 2018 年減少排放 1.66%。

14 海洋生態

- 兆豐銀行 2019 年 11 月組成志工隊共 68 人，前往新北市萬里下寮海灘進行淨灘活動，當天共清出 451 公斤的垃圾。

15 陸地生態

- 兆豐投信 2019 年 11 月於宜蘭九寮溪山林步道舉辦員工淨山日，員工及眷屬共 69 人一同參與，善盡愛地球、做環保，「綠」留子孫的公民義務。
- 集團持續推廣垃圾減量、分類及回收，各子公司已逐步汰換辦公室老舊照明及空調設備。

16 和平與正義制度

- 兆豐金控建立集團資訊分享平台，子公司設有洗錢防制專責單位，落實洗錢防制與打擊資恐相關規範，並積極推動洗錢防制教育訓練。
- 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，並落實執行。

17 全球夥伴

- 2019 年 7 月兆豐銀行及兆豐票券將借款人是否善盡環境保護、危害社會公益活動或事件及涉及侵害人權行為或事件等資訊，導入授信案件徵審作業系統，為簽署赤道銀行作準備。



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



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。



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。



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。



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。



股東權益

持續強化公司治理，提高營運績效，增加股東價值。



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。



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。



兆豐企業社會責任守則

<https://www.megafinholdings.com.tw/upload/26/2017120511345648326.pdf>



兆豐企業社會責任政策

<https://www.megafinholdings.com.tw/upload/26/2017120511460351033.doc>

永續管理歷程

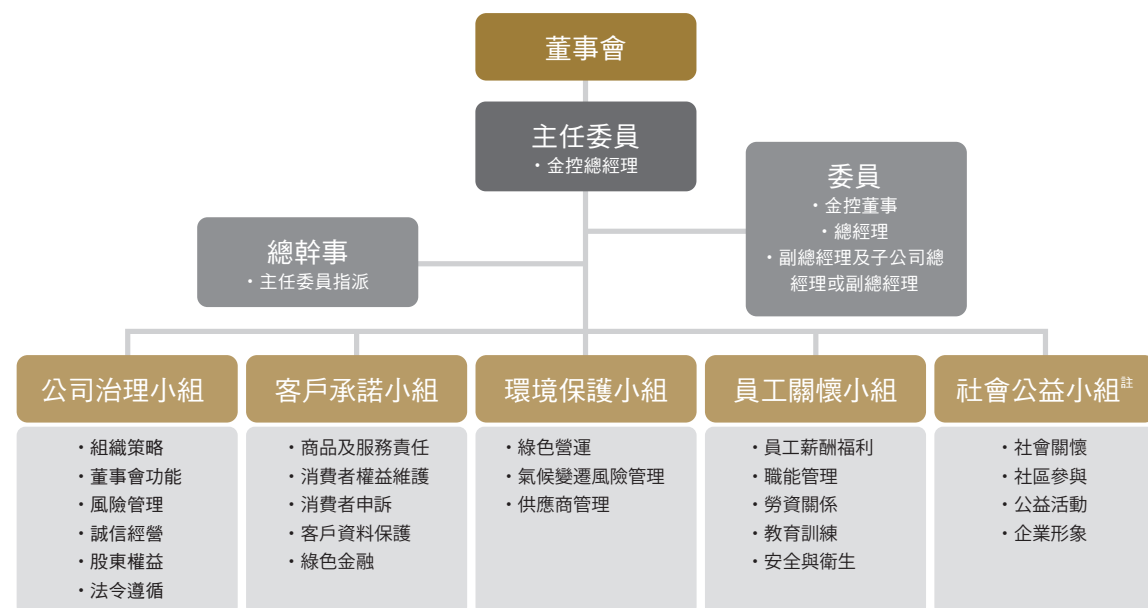




企業社會責任委員會組織與運作

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，金控副總經理及子公司總經理或副總經理擔任委員，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。2019 年新增兩位金控董事為委員，持續精進 CSR 作為。

企業社會責任委員會組織圖



註：社會公益小組含兆豐慈善基金會及兆豐國際商業銀行文教基金會

兆豐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，並於每年年度終了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，2019 年共召開 5 次企業社會責任委員會，追蹤檢討各項 CSR 推動計畫及目標達成情形，2019 年永續發展執行成果及短中長期目標，請參考第 24 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；2019 年舉辦之訓練課程包括「利害關係人議合與重大性分析」、「金融業氣候變遷風險與機會」、「ISO 14064-1 溫室氣體盤查新版說明」及「TCFD 架構說明與風險 / 機會分析」等共五場，集團參與人數共 300 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：

步驟一 確立溝通對象

依GRI 準則，鑑別出八大利害關係人，包括員工、股東投資人、客戶、工會、供應商、政府機關、媒體、社區及社團組織。

步驟二 永續議題蒐集

以永續標竿企業差異分析為基礎，並蒐集全球性永續議題、國內外同業標竿、利害關係人回饋，經CSR委員會小組討論，鑑別出24個永續議題。

步驟三 關注程度調查

根據利害關係人與兆豐的溝通情形、影響程度與重要性等因素，進行問卷調查。回收利害關係人問卷共210 份。

步驟四 分析議題對營運的影響

由11位高階主管及企業社會責任委員會小組幹部，衡量每個議題對於兆豐的營運影響。

步驟五 確認重大性議題

根據步驟三與步驟四的分析結果，產生重大性矩陣，此分析結果經過企業社會責任委員會討論及高階主管審核後，鑑別10個關鍵的重大議題。

步驟六 報告書揭露內容蒐集撰寫

針對10個關鍵的重大議題，依據每個重大主題資訊內容完整撰寫，並討論持續精進的永續管理作為。

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，透過與該八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，另每年將與各利害關係人溝通情形提董事會報告。



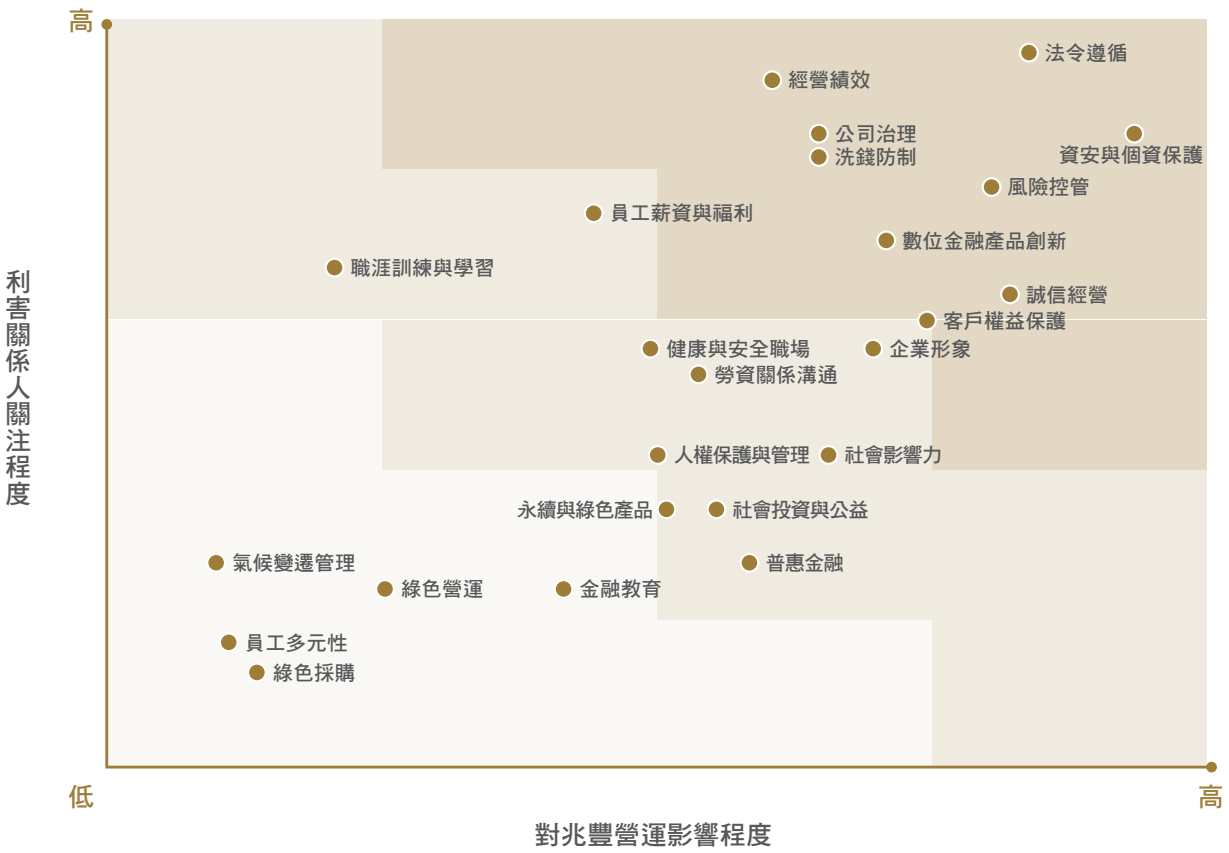
利害關係人關注議題與溝通管道

利害關係人	 股東投資人	 員工	 個人客戶 / 企業客戶	 政府與主管機關	 工會	 社區 / 非營利組織	 供應商	 媒體
關注議題	- 風險控管 - 資安與個資保護 - 誠信經營 - 防制洗錢 - 法令遵循 - 經營績效 - 企業形象	- 員工薪資與福利 - 經營績效 - 資安與個資保護 - 勞資關係 - 職涯訓練與學習 - 健康與安全職場 - 防制洗錢 - 人權保護與管理	- 資安與個資保護 - 法令遵循 - 誠信經營 - 風險控管 - 客戶權益保護 - 數位金融產品創新	- 法令遵循 - 風險控管 - 誠信經營 - 資安與個資保護 - 客戶權益保護 - 普惠金融	- 勞資關係 - 員工薪資與福利 - 人權保護與管理 - 健康與安全職場 - 法令遵循	- 誠信經營 - 社會投資與公益 - 社會影響力 - 企業形象	- 資安與個資保護 - 誠信經營 - 數位金融產品創新 - 客戶權益保護	- 經營績效 - 公司治理 - 資安與個資保護 - 數位金融產品創新 - 法令遵循 - 風險控管
溝通管道及回應方式	- 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） - 投資人關係聯絡窗口：副總經理兼發言人林瑞雲女士 (02)2357-8888 分機 116	- 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、職業安全衛生委員會、勞工退休準備金監督委員會（定期） - 員工申訴信箱：hr@megaholdings.com.tw	- 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） - 客戶聯絡窗口：web@megaholdings.com.tw	- 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） - 政府與主管機關聯絡窗口：jcc@megaholdings.com.tw	- 勞資會議（定期） - 職工福利委員會、職業安全衛生委員會、勞工退休準備金監督委員會（定期） - 工會聯絡窗口：hugo@megaholdings.com.tw	- 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） - 聯絡窗口：mg000138@megaholdings.com.tw	- 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） - 供應商聯絡窗口：web@megaholdings.com.tw	- 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） - 投資人關係聯絡窗口：副總經理兼發言人林瑞雲女士 (02)2357-8888 分機 116
溝通實績	- 持續穩定獲利與盈餘成長，2019 年合併稅後純益 289.55 億元，較 2018 年成長 3.07% - 中英文重大訊息 154 則，公告 14 則 - 自行舉辦 2 場線上法人說明會，參與 3 場由外資券商舉辦之法人說明會，與國內外投資法人進行 268 場次訪談會議及電話會議	- 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	- 兆豐銀行客戶滿意度為 92.4 分，兆豐產險滿意度為 92.0 分 - 提升客戶服務品質，兆豐證券獲金管會頒發公平待客評核證券商第二名 - 重視高齡者及身心障礙人士之安養信託，兆豐銀行獲金管會頒發高齡者及身心障礙者財產信託評鑑績效優良銀行 - 維護弱勢族群安全保障之基本人權，兆豐產險獲金管會保險局頒發微型保險績效卓越獎 - 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	- 持續獲選臺灣證券交易所之公司治理 100、臺灣就業 99、臺灣高薪 100 指數及臺灣永續指數成分股 - 兆豐金控及各子公司皆設置法遵主管，以及公司治理主管	- 定期與工會及勞方代表召開勞資會議，促進勞資和諧 - 推動職場健康促進計畫與員工心理諮商服務，具體實現對員工的協助與關懷 - 兆豐金控、銀行開辦員工持股信託	- 舉辦路跑活動近 1 萬人參與，募集發票 269,988 張全數捐贈予四個社福團體 - 志工服務活動之受益人次達 20,330 人次 - 兆豐銀行文教基金會長期支持國內基層體育發展，榮獲教育部體育署頒發體育推手獎	- 供應商簽署「廠商企業社會責任聲明書」之合約金額為 24.80 億元，佔總採購金額比例 95.65% - 兆豐金控訂定供應商落實企業社會責任管理要點，與供應商共同致力提升企業社會責任之影響力 - 兆豐銀行 2019 年度綠色採購超過 8,761 萬元，蟬聯台北市綠色採購績優獎	- 兆豐銀行 gogoro 聯名卡獲國際商業雜誌選為 2019 台灣最佳信用卡 - 兆豐銀行獲今周刊選為財富管理銀行最佳商品第二名及最佳客戶滿意獎第三名，兆豐證券獲今周刊選為證券組最佳風控獎第二名 - 於兆豐金控官網發布新聞稿 42 則 - 積極與媒體互動，提升企業形象



重大性議題鑑別

兆豐於 2019 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「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，並針對前 10 大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，2019 年 10 項重大議題新增「員工薪資與福利」，而 2018 年之「勞資關係溝通」議題於 2019 年排除於前 10 大重大議題，此外「綠色採購」、「員工多元性」、「氣候變遷管理」及「綠色營運」等 4 項議題因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，僅就中高度關注及影響程度之永續議題說明執行成果及短中長期目標。



兆豐 2019 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。

●直接衝擊 ○間接衝擊 ▲商業關係

重大議題		1. 法令遵循	2. 資安與個資保護	3. 經營績效
對兆豐的影響		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，並於金控與各子公司間建立重大違反法令通報機制。	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。	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 重大主題		GRI 419：社會經濟法規遵循	GRI 418：客戶隱私	GRI 201：經營績效
對應章節		1.4 法令遵循	2.2 資訊安全防護	1.2.1 經濟績效
對應之聯合國永續發展目標 SDGs 細項目標		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。	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。	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。
SDGs				
價值鏈 衝擊邊界 及涉入程度	採購		▲	○
	銷售	●	●	●
	行銷	●	●	●
	交易	●	●	●
	客服	●	●	●



●直接衝擊 ○間接衝擊 ▲商業關係

重大議題		4. 公司治理	5. 洗錢防制	6. 風險控管	7. 數位金融產品創新	8. 誠信經營	9. 員工薪資與福利	10. 客戶權益保護
對兆豐的影響		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，兆豐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。	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。	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。	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。	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。	員工為企業營運發展之根基，打造平等、成長且安全的健全職場，給予員工完善的照護	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，持續提升客戶服務品質。
GRI 重大主題		無適用 GRI 重大主題	GRI 419：社會經濟法規遵循	無適用 GRI 重大主題	無適用 GRI 重大主題	GRI 205：反貪腐	GRI 401：勞雇關係	GRI 417：行銷與標示
對應章節		1.1 公司治理	1.5 防制洗錢及打擊資恐	1.3 風險鑑別與控管	3.3 金融科技創新與發展	1.1.3 誠信經營	2.3.3 薪資與福利	2.1.1 客戶權益維護
對應之聯合國永續發展目標 SDGs 細項目標		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。	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	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。	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。	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。	4.4 將擁有相關就業、覓得好工作與企業管理職能的年輕人與成人的人數增加 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	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。
SDGs		 			  		 	 
價值鏈 衝擊邊界 及涉入程度	採購	●	▲	▲	▲	●		
	銷售	●	●	●	●	●	●	●
	行銷	●	●		●	●	●	●
	交易	●	●	●	●	●	●	●
	客服	●	●		●	●	●	●



永續發展目標

● 兆豐金控 2019 年永續發展執行成果及短中長期目標

面向	永續重大議題	2019 年計畫目標	2019 年實施成效	2020 年計畫目標	中長期目標 (2021~2025)
治理	公司治理	- 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。	2019 年全體董事依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」進修時數共 137 小時，符合新任董事至少 12 小時，及續任董事 6 小時之規範。 - 金控及各子公司（創投及保代子公司除外）皆自 2019 年度起設置公司治理主管，加強對董事之支援。 - 金控已依董事會績效評估辦法規定，完成董事會績效評估，並於 2020 年 1 月向董事會報告評估結果。 - 遵循經濟合作暨發展組織 (OECD)「稅基侵蝕及利潤移轉專案 (Base Erosion and Profit Shifting, BEPS)」及我國「營利事業所得稅不合常規移轉訂價查核準則」之規定，申報 2018 年集團主檔報告、國別報告及移轉訂價報告。 - 本集團業於 2019 年 5 月誠實申報及完納稅負，並於本集團合併財務報告暨會計師查核報告揭露納稅及行政救濟辦理情形。	- 公司治理人員每年應參加公司治理相關課程至少 6 小時，俾期提供董事及獨立董事行使職務所需相關資訊及必要之協助。 - 協助及確保董事持續關注公司治理國際趨勢及掌握國內最新法規變化。 - 持續改善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。 - 銀行子公司於 2020 年底前取得主管機關核准實施「風險導向內部稽核制度」，提升稽核效率。 - 充分掌握子公司及海內外營業單位之營運狀況，提供必要協助，善盡督導責任。 - 銀行、產險、證券及投信子公司出席上市櫃公司股東會各達其所投資家數之 75% 以上。	- 持續提供或安排公司治理專業課程，以提升董事成員多元核心能力。 - 內化外部專業機構評估績效衡量因子，持續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。 - 規劃於 2021 年董事改選增加獨立董事席次。 - 兆豐產險於 2023 年底前完成 IFRS 17 政策、系統及帳務處理之整合，以利 2025 年正式接軌，並提升資訊揭露品質。
	誠信經營	- 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。	- 修訂檢舉制度，明定匿名檢舉案件之檢舉內容或提供之事證具體且有調查必要者，仍可受理。 - 金控董事及副總經理以上人員均簽署「遵循誠信經營政策聲明書」。 2019 年誠信經營情形提各公司董事會報告，並完成誠信經營之教育訓練，完訓率 99.59%。	- 定期將履行誠信經營情形提報董事會。 - 強化誠信、透明之企業文化並促進公司之健全經營。 - 誠信經營教育訓練完訓比率達成全體員工人數之 99.6%。	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	- 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。	- 因應風險趨勢，經 2019 年 6 月董事會通過將新興風險（含氣候變遷風險）之管理納入金控及子公司「風險管理政策及指導準則」。 - 於 2019 年 9 月舉辦氣候變遷風險教育訓練及演練，以提升集團內各公司對氣候變遷風險之重視。 - 銀行子公司訂定授信部位減損估算及債票券投資及交易預期減損等參數估算手冊，規範金融資產減損之會計處理採預期信用損失模式。 - 兆豐金控申請風控專利共 3 件，3 件皆已通過專利驗證，類別為風險管理之科技應用系統，另有 1 件發明申請尚在審核中。	- 加強金控及各子公司普遍認知並能辨識與評估氣候變遷對客戶之物理與轉型風險。 - 兆豐金控維持雙重槓桿比率 (DLR)$\leq 118\%$。兆豐銀行強化資本及流動性監理，維持：資本適足率 $\geq 13\%$ 第一類資本比率 $\geq 11\%$ 股東權益資本比率 $\geq 10.25\%$；流動性比率 (LCR)$\geq 105\%$。兆豐產險加強再保險業務管理，對各級信用評等國家建立總額控管。 - 持續精進信用風險、市場風險、作業風險及資產負債管理系統功能，加強子公司及集團整體風險管理資訊分析，以強化集團風險管理作業。 - 精進內部控制、資產品質預警及管理系統。	- 持續強化氣候變遷之風險辨識、評估及因應作業。 - 參與綠色產業之投資與授信業務，以守護地球善盡社會責任。 - 強化氣候變遷之風險管理相關流程（如盡職調查），並研議納入決策過程中。 - 兆豐金控維持高標準雙重槓桿比率 (DLR)$\leq 118\%$。兆豐銀行強化資本及流動性監理，目標：資本適足率 $\geq 14.5\%$ 第一類資本比率 $\geq 12.5\%$ 股東權益資本比率 $\geq 11\%$ - 持續檢視各項業務之風險控管機制，確保制度及作業之健全。 - 提升集團風險管理意識與文化，落實風險管理三道防線機制。 - 持續評估各項風險管理作業之有效性。 - 持續優化風險管理作業流程與系統，提出風控專利申請。
	法令遵循	- 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。	- 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，2019 年共召開 4 次集團法遵主管溝通會議。 - 金控及各子公司法令遵循單位專責主管及人員已完成法定時數之訓練計 1,532 人次，完訓率 100%。	- 確保金控及各子公司法令規章適當傳達及適時更新，使各項活動符合法令規定。 - 加強提升集團員工法遵知識與能力。 - 定期召開集團法遵主管會議，督導各子公司法遵主管落實執行法遵相關規範之建置與實施。 - 推動法令異動管理系統化。	持續落實本集團之法遵教育訓練，強化法遵管理機制。



面向	永續重大議題	2019 年計畫目標	2019 年實施成效	2020 年計畫目標	中長期目標 (2021~2025)
治理	防制洗錢	● 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。	● 金控持續優化集團洗錢防制分享平台之功能及集團一致性之洗錢防制規範，兆豐銀行持續優化洗錢防制相關規範及系統。 ● 銀行及其他子公司（創投子公司除外）完成 2019 年洗錢防制教育訓練及法遵測試。	● 定期召開集團洗錢防制會議，追蹤各公司辦理洗錢防制缺失改善情形。 ● 落實洗錢防制資訊分享平台之功能，及黑名單掃描資料庫之一致性。 ● 銀行子公司定期分享辦理洗錢防制教育訓練之資訊與各子公司，增進集團員工洗錢防制遵法意識。	● 持續關注國際洗錢防制監理趨勢，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。
	資安與個資保護	● 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%。	● 金控 2019 年 3 月訂定資訊安全政策。 ● 銀行及產險子公司續保資安保險。 ● 銀行及產險持續取得 ISO 27001 資安驗證，證券進行導入中。 ● 金控對各子公司辦理社交工程演練，金控及銀行、證券、票券及產險子公司完成弱點掃描、入侵滲透測試及社交工程演練。 ● 金控及各子公司完成定期資安教育訓練，完訓率 100%。	● 兆豐銀行辦理資安事件通報應變作業演練，建立 7*24 資安監控中心，以強化危機處理能力。 ● 兆豐銀行及兆豐產險將持續投保電子商務及資訊安全責任保險。 ● 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。 ● 加強資訊與個人資料安全維護管控措施及教育訓練，完訓率 100%。 ● 兆豐銀行、兆豐產險維持 ISO 27001 資安認證之有效性，兆豐證券取得 ISO 27001 資安認證。	● 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。 ● 兆豐銀行完成所有海外分行網路安全風險評估，發展全行資安風險地圖。 ● 兆豐銀行建構資安事件監控及應變處理中心，培育分析惡意攻擊技術人才。 ● 維持教育訓練完訓率 100%，強化同仁資訊安全防護與個資保護觀念。 ● 符合資通安全責任等級區分辦法中 B 級以上非公務機關的要求。
環境	數位金融產品創新	● 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。	● 兆豐銀行 2019 年申請數位金融相關專利共計 185 件，其中 137 件通過專利驗證，42 件獲發明專利，金融專利獲准及申請件數持續保持領先地位。 ● 兆豐銀行信用卡線上辦卡率達 53%，正進行操作體驗優化專案。銀行、證券及產險子公司持續透過官網、社群、粉絲團發展數位行銷。 ● 兆豐產險持續於官網、App、FB 及 LINE 推廣網路投保及 UBI 商品。	● 增加台灣 Pay 行動支付商店，持續開發各類產險之 QR Code 等繳費服務及其他行動支付普及之產品。 ● 透過建置數據應用平台系統，規劃多元應用之分析結果查詢服務，以強化整體數位化行銷與管理能力。 ● 發展產險行動投保平台，即時進行要保及核保流程，並開發電子保單系統。 ● 因應市場趨勢搭配系統演算法動態資產配置，依客戶投資風險屬性及偏好，推動線上機器人投資理財服務。 ● 第一階段票券次級市場交易單據採電子遞送服務預定於 2020 年中，針對參加人（金融機構）先行開放票券商辦理業務演練。	● 建構大數據核心系統，逐步整合週邊業務應用系統，以提升數據分析及管理能力。 ● 協助各事業單位，規劃建置數位化功能，透過網路不間斷服務，接觸現有與開發新客戶。 ● 持續擴大行動投保平台予外部業務員及保經代通路，並規畫導入行動理賠服務，將客戶之投保險及理賠服務行動化。 ● 持續推廣及宣導客戶選用電子對帳單 / 保單，以完善綠色金融之形象、減少用紙量並簡化人工作業及郵寄費用。 ● 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。 ● 將票券次級市場交易單據採電子遞送服務之對象，擴大推動至所有投資人（一般客戶）。
	永續與綠色產品	● 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。	● 綠能科技放款餘額 848.94 億元。 ● 綠色債券投資金額約 88 億元。 ● 兆豐銀行於 2019 年 12 月取得金管會核准發行綠色金融債券，並於 2020 年 3 月對外發行。 ● 新創重點產業放款餘額為 3,951 億元，較前一年底淨增加 109 億元。 ● 2019 年 7 月兆豐銀行及兆豐票券將借款人是否善盡環境保護、危害社會公益活動或事件及涉及侵害人權行為或事件等資訊，導入於授信案件徵審作業系統。	● 發行綠色債券 10 億元，支應綠色授信業務所需資金。 ● 持續落實責任投資，並研擬修訂銀行「盡職治理準則」。 ● 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暨離岸風電產業所需資金。 ● 新創重點產業放款業務，2020 年以餘額增加 80 億元為目標。	● 引導各產業、投資人、消費者更為重視環境永續發展，並轉型為綠色經濟、綠色投資、綠色消費與生活，為中長期目標。 ● 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。
	氣候變遷管理			● 配合 CDP 氣候變遷問卷（含 TCFD 氣候變遷相關財務揭露）填寫，蒐集各據點與溫室氣體排放相關之數據。 ● 強化社群媒體功能，隨時因應災損通報，做好客戶服務。	● 引導各產業、投資人、消費者更為重視環境永續發展，並轉型為綠色經濟、綠色投資、綠色消費與生活，為中長期目標。



面向	永續重大議題	2019 年計畫目標	2019 年實施成效	2020 年計畫目標	中長期目標 (2021~2025)
環境	綠色營運	- 完成集團北區及中區營業據點之 ISO 14064-1 溫室氣體盤查。 - 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。	- 完成 2019 年 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，盤查區域為北區及中區，據點數合計 139 處，並通過第三方查證。 - 兆吉大樓於 2019 年通過 ISO 14001 環境管理系統之第三年驗證。 - 本集團持續推廣垃圾減量、分類及回收外，各子公司已逐步汰換辦公室老舊照明及空調設備。2019 年資源使用及溫室氣體排放情形如下： (1)「車用汽油」較 2018 年增加使用 0.68%。 (2)「外購電力」較 2018 年減少使用 1.39%。 (3)「水」較 2018 年增加使用 2.35%。 (4)「溫室氣體碳排放」較 2018 年減少排放 1.66%。 - 集團全台營業據點響應 2019 年 3 月 20 日「世界關燈日活動」。	2020 年 4 月底前取得北區及中區據點之溫室氣體盤查聲明書；下半年開始進行全台據點（北、中、南區）之盤查作業，並改採新版 ISO 14064-1:2018 標準。 - 兆吉大樓持續辦理 ISO 14001 環境管理系統驗證（一次三年，2020 至 2022 年）。 - 全集團 2020 年前完成營業據點之照明燈具汰換為 LED 燈具（T5 除外）。 - 全集團參與「Earth Hour 地球一小時」活動，於 2020 年為 3 月 28 日晚間，關閉營業據點之招牌燈、櫥窗燈、裝飾燈等燈具。 2020 年完成兆豐銀行全行老舊電梯及空調主機更新。 - 推廣個人險電子保單，以節省保單用紙量。	- 完成國內及海外營運據點之 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，並取得外部查證機構之查證聲明。 - 全集團於 2022 年達成燃料油、外購電力、水、溫室氣體排放減量 5%(以 2017 年為基準年)。每年檢視集團營運能源耗用及溫室氣體排放情形。 - 集團各子公司導入 ISO 14001 環境管理系統驗證。
	綠色採購		金控及銀行、票券、證券、產險子公司，均於 2019 年訂定供應商管理之相關規範。	- 持續落實供應商管理。 - 兆豐銀行持續配合環保局推動之「民間企業及團體實施綠色採購計畫」，並完成申報。	將供應商企業社會責任自評、檢核、訪視等內容納入系統，強化供應商管理，落實綠色採購。
社會	客戶權益保護	- 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。	- 依據金融監督管理委員會規範，遵循公平待客原則，兆豐銀行訂定公平待客原則政策與公平待客原則策略暨消費者保護準則，納入例行性教育訓練之中，2019 年成立公平待客工作小組，強化處理重要客訴。 - 兆豐證券於 2019 年 8 月榮獲金管會頒發 2018 年公平待客評核證券商第二名。 - 兆豐銀行重視每一位顧客的隱私權保護，內部個資保護相關規章皆依據最新國內外法規標準（含 GDPR）訂定，確保遵循標準與世界接軌。	- 落實「金融服務業公平待客原則」、「歐盟通用資料保護規則」(GDPR) 等，以維護客戶權益。 - 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%。 - 落實「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」各項理專控管措施，維護客戶權益。	- 持續落實「金融服務業公平待客原則」、「歐盟通用資料保護規則」(GDPR)，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。
	普惠金融	- 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	2019 年辦理以房養老貸款業務累計撥款件數 34 件，較 2018 年增加 23 件，放款餘額 9,501 仟元。 2019 年辦理高齡者安養信託業務累計信託受益人數為 773 人，較前一年增加 304 人，信託本金餘額為 7.69 億元，較 2018 年增加 2.07 億元，並獲金管會評選為信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑績效優良銀行。 - 辦理青年安心成家購屋優惠貸款累計撥款 19,752 戶，較 2018 年增加 1,055 戶，累計撥款金額 886.33 億元，較前一年度增加 53 億元，放款餘額為 418.09 億元。	- 安養信託業務，2020 年以受益人增加 300 人、財產規模增加 1 億元為目標。 - 青年安心成家貸款業務，2020 年度以增加 30 億元為目標。 - 擴大微型保險之被保險人人數，目標簽單保費 50 萬元；持續推動以甜柿、水蜜桃等為標的之農業保險商品，並積極推廣以提高農業種植戶之投保率。 - 中小企業（含小微企業）放款業務，2020 年以辦理戶數成長 8%、餘額成長 80 億元為目標。 - 都市更新放款業務，2020 年度以增加 15 億元為目標。	- 將持續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；積極尋求異業合作機會，提高安養信託之照護功能。 - 持續配合政府政策，加強辦理青年安心成家購屋優惠貸款，以扶助青年首購族購屋，減輕其居住負擔。 - 持續開發其他農作物種之農業保險，並鼓勵同仁積極拓展微型保險業務。 - 加強辦理中小企業放款，協助中小企業取得營運資金。 - 除提供融資協助外，結合金控子公司資源，於都更個案及危老重建不同階段提供協助，持續協助推動政府都更政策。
	勞資關係溝通	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。	兆豐金控及集團各子公司定期舉辦勞資會議。	- 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。 - 規劃員工敬業度調查，以瞭解員工對工作的敬業度及對於公司發展之建議。	- 持續維護勞資關係和諧，強化員工溝通管道。 - 導入員工敬業度調查，並訂定問卷回收率整體敬業度目標。



面向	永續重大議題	2019 年計畫目標	2019 年實施成效	2020 年計畫目標	中長期目標 (2021~2025)
社會	員工薪資與福利	- 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。	- 生育補助於 2019 年共補助 186 人，總金額為 1,375 萬元。 - 金控及銀行、票券、產險、投信子公司 2019 年舉辦員工自強活動、家庭日及社團活動等，並加強員工關懷提供必要協助。	- 加強員工關懷，提供必要協助。 - 集團平均離職率達 5.1% 以下。 - 持續獲選臺灣就業 99 指數及臺灣高薪 100 指數成分股。	- 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，且各職級男女薪酬比例相同達 1:1。 - 除薪酬獎金外，提供優於法令之員工福利及工作環境，給予員工完善照護。 - 持續獲選臺灣就業 99 指數及臺灣高薪 100 指數成分股。
	職涯訓練與學習	- 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。	- 集團員工 2019 年每人受訓時數約 58.79 小時，投入總金額逾 1 億元。 - 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，2019 年共補助 345.5 萬元。	- 持續辦理員工教育訓練，集團每人平均受訓時數達 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。	- 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	- 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。	- 兆豐銀行 2019 年人權政策（含性騷擾防制）訓練達 11,706 人次，總時數 50,877 小時。集團 2019 年皆未接獲人權與歧視議題、性騷擾申訴案件。 - 兆豐銀行 2019 年分別於八梯次新進行員講習班中導入性別平等課程，每次時數一小時，上課人數計 610 人。	- 規劃人權保障相關教育訓練，宣導性別工作平等法，持續辦理性別平等教育訓練、性騷擾防治。 - 人員招募秉持性別平等原則，消弭就業歧視。	辦理人權保障及性別平等相關教育訓練，員工參訓率 100%。
	健康與安全職場	舉辦促進員工健康活動及提供安全職場。	提供員工心理諮商服務、舉辦健康講座及運動減重活動等，並定期消毒工作環境與維護消防設備，及每半年舉辦消防演練。	- 持續提供員工健康檢查補助。 - 續辦員工心理諮商服務。 - 定期辦理健康講座，及相關健康促進活動。 - 宣導職業安全相關資訊。 - 依法定期保養檢測消防設備（如：滅火器、樓梯照明）及維護辦公場所之辦公環境清潔。	- 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。 - 持續提供員工健康檢查補助。 - 續辦員工心理諮商服務。 - 定期辦理健康講座，及相關健康促進活動。 - 定期宣導職業安全相關資訊。 - 依法定期保養檢測消防設備，及維護辦公場所之辦公環境清潔。
社會	社會投資與公益	- 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，贊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。	- 針對棒球、射箭與舉重項目，長期贊助偏鄉學童培訓經費，舉辦少棒比賽、射箭賽，以及電競大賽，推動台灣特色運動發展，榮獲教育部體育署 2019 年體育推手獎 - 贊助類金質獎。 - 關懷社會弱勢發展，本集團及旗下二基金會 2019 年共捐助 2,825 萬元投入補助偏鄉孩童午餐、弱勢團體經費及急難、醫療、喪葬補助之個案。 - 辦理北中南大型音樂會，贊助屏東縣希望合唱團參加海外比賽經費，以及各項本土藝文活動，2019 年投入 1,173 萬元扶植藝文發展。 - 兆豐銀行辦理「大專院校及中小學參訪企業金融教育」，及舉辦北中南 3 場理財夏令營，協助推廣金融知識教育。	- 持續舉辦大型運動賽事及運動體驗營，贊助基層體育經費及職業棒球隊。 - 持續認養弱勢家庭孩童、補助貧困家庭及贊助身障社福團體之經費。 - 分區舉辦音樂會，贊助台灣各項藝文演出，以推廣藝術文化、支持在地文創。 - 持續辦理企業參訪相關事務，及各式金融理財講座，推廣金融知識教育。	- 支持國內體育發展，贊助體育人才培育經費及大型賽事舉辦。 - 照顧弱勢族群，補助貧困孩童、家庭、長者之生活及醫療照顧費用，及贊助身障社福團體之經費。 - 扶植在地藝文，辦理及贊助各地音樂會、本土藝術、音樂會及戲劇演出。 - 結合金融專業職能，辦理各項金融理財營及講座，協助金融知識教育之推廣。



CHAPTER

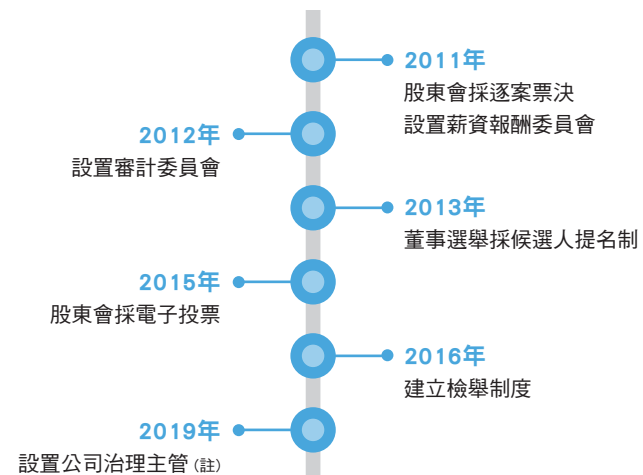
1

永續治理

完善的公司治理，是公司得以永續發展的基礎。兆豐持續落實與提升公司治理作為，注重法令遵循、風險控管與資安防護，結合金融科技打造安全良好的經營環境，並透過董事的專業、多元及獨立性，建立公開、透明的治理制度，提供經營團隊全方位的決策建議，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

兆豐為提升公司治理成效，歷年公司治理具體作為如下：

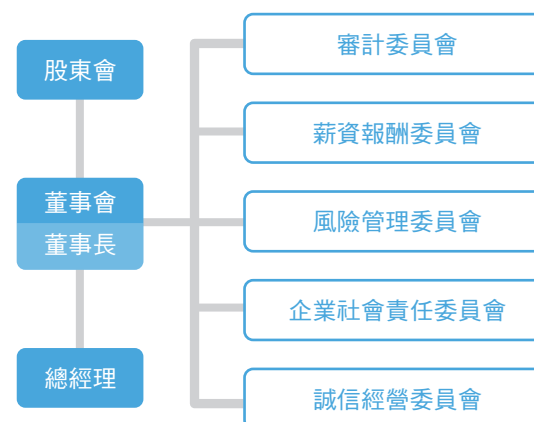


註：2019 年兆豐金控及各子公司（創投及保代子公司除外）設置公司治理主管，並配置適當人員處理公司治理相關事務，以強化公司治理架構。

1.1.1 治理結構

兆豐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、企業社會責任委員會及誠信經營委員會，協助董事會審議各項議案，確保董事會的決策品質。

● 公司治理架構



1.1.2 董事會運作

兆豐金控於章程明定自 2013 年起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。

兆豐依循章程及「董事選舉辦法」採候選人提名制度每三年全面改選董事，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，確保董事提名及選任程序之透明。董事會於確認候選人之專業資格及獨立性並經決議通過，始送請股東會選任之。

董事多元性及獨立性

兆豐董事會成員之組成均就公司運作、營運型態及發展需求做多元化考量，2019 年底在任之 11 席董事及 3 席獨立董事中，由兆豐經理人兼任董事者僅 2 席，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，成員亦普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養，並配置至少一名具有各子公司專業之董事。以上 14 席董事中有 3 名女性成員，董事平均年齡 57.42 歲，董事成員結構、多元化面向分布如下表。

兆豐注重董事之獨立性，董事長與總經理非由同一人擔任，或有互為配偶或一親等親屬情事，董事間亦無具有配偶或二親等以內之親屬關係。獨立董事具備主管機關所定獨立性，兼任他公司董事或獨立董事情事未逾二家，另本公司於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。現任三位獨立董事平均任期 2.32 年。

各董事簡歷請參閱本公司年報第 18 ～ 21 頁。

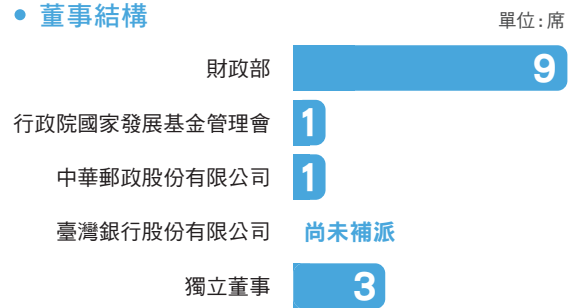


年報線上瀏覽

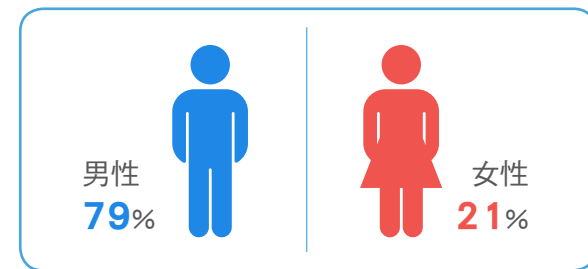
<https://www.megaaholdings.com.tw/tc/Yearreport.aspx>



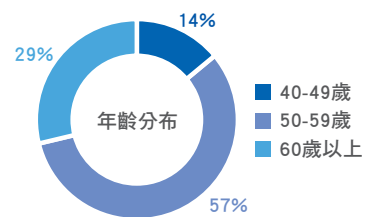
● 董事結構



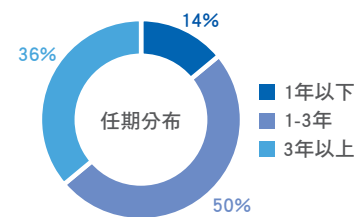
● 性別分布



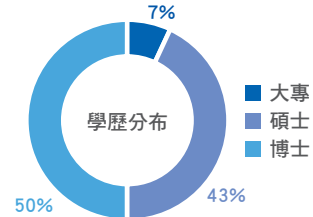
● 年齡分布



● 任期分布



● 學歷分布



● 多元化

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	財政稅務	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	吳宏謀	中華民國	男	✓	✓	✓	✓				-
董事	鄭貞茂	中華民國	男	✓	✓	✓	✓				金融
董事	蔡永義	中華民國	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓		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
合計人數				12	12	13	12	7	8	3	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)

● 董事會運作及利益迴避

兆豐金控及子公司對於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。

2019 年董事會共召開 12 次會議，董事成員平均親自出席率達 99.40%。每次董事會均有至少一位獨立董事親自出席，獨立董事出席董事會情形詳下表。

● 獨立董事出席董事會情形

董事會屆次	獨立董事姓名	出席情形				
		應出席次數	親自出席次數	委託出席次數	缺席	親自出席率
第七屆	盧俊偉	12	12	0	0	100%
	林盈課	12	12	0	0	100%
	林常青	12	12	0	0	100%

● 2019 年董事會及各委員會運作情形

	親自出席率
董事會註	99.4%
審計委員會	96.3 %
薪資報酬委員會	100 %
風險管理委員會	87.5%
企業社會責任委員會	97.1%

註：15 席董事中，一位於 2019 年 9 月辭任。

● 利益迴避

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。

2019 年金控董事會成員依「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 137 小時，每位平均進修時數為 9.79 小時，2 位新任董事進修時數均為 12 小時、12 位續任董事平均進修時數 8.83 小時，整體而言，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。2019 年董事進修情形揭露於公開資訊觀測站及公司網站。

● 董事會績效評估

兆豐金控為落實公司治理暨提升董事會職能，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，且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。2019 年績效評估結果及改善建議已於 2019 年 11 月提董事會報告，並於公司年報揭露績效評估之執行情形及說明評估方式。2018 年委由外部評估機構或團隊執行董事會績效評估，已於當年年報揭露外部評估機構、專家學者姓名與其專業說明，並說明其是否與公司有業務往來、是否具備獨立性。

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，兆豐於 2019 年 7 月修訂董事會績效評估辦法名稱及部分條文，俾提升績效評估辦法及評估結果之資訊透明度。



2019 年董事會績效評估結果
請參閱公司網站
<https://www.megaholdings.com.tw/tc/boardDirectors.aspx>



● 董事會轄下委員會

	成員組成	職權	開會頻率
審計委員會	全體三位獨立董事	審議內部控制制度、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	每季至少召開一次（2019 年共 9 次）
薪資報酬委員會	全體三位獨立董事	訂定並定期檢討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等	每年至少召開二次（2019 年共 5 次）
風險管理委員會	金控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會議	審議風險管理政策、目標及相關制度、規章、辦法之變更或風險控管相關議案，督導金控與各子公司建立風險控管機制	每二個月開會一次（2019 年共 6 次）
企業社會責任委員會	金控總經理擔任主任委員，金控副總經理擔任總幹事，金控董事、副總經理及子公司副總經理或總經理擔任委員	審議企業社會責任年度計畫及其各項執行方案，與年度計畫執行情形之追蹤與檢討	不定期（2019 年共 5 次）
誠信經營委員會註	全體三位獨立董事	審定誠信經營政策及監督執行誠信政策宣導訓練、協助將誠信與道德價值融入公司經營策略、配合法令制度訂定確保誠信經營之相關防弊措施，與審視檢舉制度並確保執行之有效性等	每年至少召開一次

註：誠信經營委員會於 2020 年 3 月經董事會通過成立。

1.1.3 誠信經營

為建立良好公司治理制度並塑造誠信文化，兆豐金控及各子公司均訂有「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「道德行為準則」等規範，並定期向董事會報告誠信經營遵循情形，自 2019 年起金控董事及副總經理以上高階主管均出具遵循誠信經營政策之聲明；另外兆豐藉由定期舉辦教育訓練與宣導，配合內控內稽機制，使公司所有人員瞭解公司的誠信經營政策、防範方案、作業程序，及違反道德誠信行為所產生之後果，將誠信經營內化成為公司的文化。

2019 年本集團舉辦與誠信經營議題相關之內、外部教育訓練（含聯合國反貪腐公約與揭弊者保護、企業誠信經營與員工保密、銀行理專挪用客戶資金案例宣導等相關課程）共 9,617 人次，6,344 人時，完訓率 99.59%，僅部分人員因值班或留守未能參訓，未來將透過線上學習等訓練方式，提高完訓率，並以達成完訓率 100% 為目標。

資訊揭露

內部重大資訊處理

為規範內部重大資訊之發布程序，避免資訊不當洩漏，並確保對外界發布資訊之一致性與正確性，兆豐金控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

兆豐金控以定期公布業務、財務及非財務資訊為原則，且不定期參加國內外券商舉辦之投資人論壇及法說會。2019 年與國內外投資法人進行 268 場次訪談會議及電話會議，並參與 3 場由外資券商舉辦之法人說明會，同時自行舉辦 2 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公司網站。

非財務資訊揭露

兆豐金控每年編製企業社會責任報告書，揭露兆豐之治理、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，主動揭露非財務資訊。

利害關係人專區

兆豐金控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。對於利害關係人之意見，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，兆豐訂有檢舉制度，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。

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。2018-2019 年受理的案件及員工違反誠信行為（詳下表），均依兆豐獎懲辦法相關規定，視情節輕重予以懲處，並加強落實相關教育訓練。

項目	2018 年	2019 年
舉報件數	5	13
經調查成立之案件	3	3
經調查有不當行為之案件	3	1

2019 年受理舉報經調查成立之案件有 3 件，其中 1 件經調查有不當行為，說明如下：

案件摘要	公司名稱	處理情形	改善措施
分行經理人與客戶有不當資金往來等情事	兆豐銀行	1. 經調查分行被檢舉人（分行經理）與客戶確有資金往來，違反行員行為準則第 6 條行員應避免與客戶間之金錢瓜葛，已移送人評會記 2 大過懲處。 2. 授信審查處及財富管理處已就確保資金用途符合實際授信目的、禁止私下拆分獎金、現行理財業務獎金發放、改進現行財富管理制度等重新檢討。	1. 加強放款資金之追蹤及控管。 2. 新增檢核分行以調降財富管理客戶授信利率補貼客戶辦理理財業務。 3. 新增財富管理業務宣導費管控措施。 4. 新增個別行員引介手續費收入佔分行手續費收入比率之分行管理報表。 5. 修訂專職理專及專業理專轉任一般行員條件。



1.2 經營概況

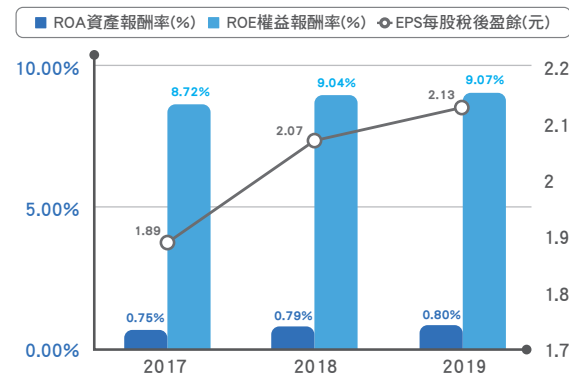
因應外部競爭、法規及金融服務創新的快速變動，兆豐積極進行人員培訓、軟硬體設備提升及數位金融商品開發，另為落實洗錢防制及打擊資恐，進行組織改造，增設洗錢防制專責單位，擴增法遵及洗錢防制人力，建置洗錢防制資訊系統，聘任專業顧問協助導入系統，故員工福利費用及其他業務與管理費用大幅增加，但公司仍持續維持穩定獲利及市場領先優勢。

1.2.1 經濟績效

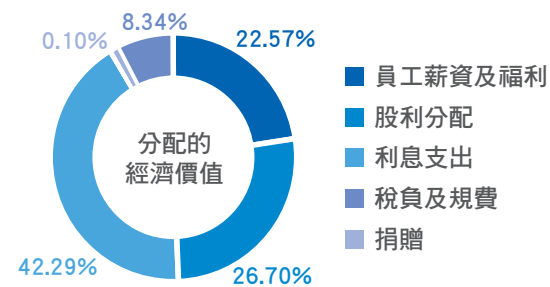
兆豐金控自成立以來持續穩定獲利與盈餘成長，2019 年合併稅後純益 289.55 億元，較 2018 年稅後純益 280.93 億元增長 3.07%，每股稅後純益為 2.13 元，整體表現穩健亮眼。核心子公司兆豐銀行 2019 年稅後純益 246.45 億元，年增 1.96%。

	2017 年	2018 年	2019 年
資產總額 (百萬元)	3,547,321	3,542,059	3,683,548
權益總額 (百萬元)	298,096	314,255	324,061
股本 (百萬元)	135,998	135,998	135,998
淨收益 (百萬元)	59,660	61,609	65,275
稅後純益 (百萬元)	25,729	28,093	28,955
員工平均收益額 (仟元)	6,728	6,620	6,676
員工平均獲利額 (仟元)	2,902	3,019	2,962
每股稅後盈餘 (元)	1.89	2.07	2.13
每股帳面價值 (元)	21.92	23.11	23.83
資產報酬率 (%)	0.75	0.79	0.80
每股現金股利 (元)	1.5	1.7	1.7 ^註
每股股票股利 (元)	0	0	0 ^註
權益報酬率 (%)	8.72	9.04	9.07
兆豐銀行逾放比 (%)	0.13	0.15	0.14
兆豐銀行覆蓋率 (%)	1,248.92	1,121.78	1,120.08
兆豐銀行資本適足率 (%)	14.30	13.86	13.92

註：董事會決議分配數，尚待 2020 年股東常會承認。



• 分配的經濟價值



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。

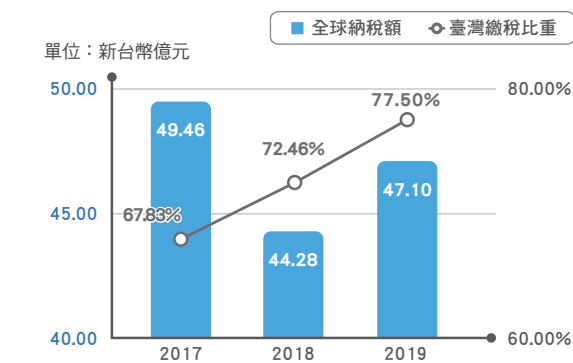
五、提升稅務專業職能，持續人才培訓

兆豐遵守國家法規與應盡之義務，按照納稅規範繳納稅額，2019 年及 2018 年在全球繳納之營利事業所得稅分別為 47.10 億元及 44.28 億元，其中在臺灣繳納之比重分別為 77.5% 及 72.46%。兆豐金控 2019 年及 2018 年於各國納稅比重列示如下：

國家	2018 年	2019 年
臺灣	72.46%	77.50%
香港	5.73%	5.39%
澳洲 ^註	4.35%	-
美國	3.68%	5.00%
日本	2.93%	2.94%
中國	2.74%	1.72%
柬埔寨	1.92%	1.33%
泰國	1.71%	1.51%
新加坡 ^註	1.27%	-
越南	1.16%	1.18%
其他	2.05%	3.43%

註：2019 年澳洲及新加坡之納稅比重併入其他國家。

• 近三年繳納稅額



• 近二年稅務資訊

單位：新台幣仟元

項目	2018 年	2019 年	平均數
稅前淨利	31,079,960	33,654,274	32,367,117
所得稅費用 ^{註1}	2,986,515	4,699,474	3,842,995
有效稅率	9.61%	13.96%	11.87%
支付所得稅 ^{註2}	1,594,241	2,503,981	2,049,111
現金稅率	5.13%	7.44%	6.33%

註1：2019 年較前一年度高，主係 2018 年認列金控及銀行所得稅退稅利益，以及 2018 年所得稅率調整，集團認列遞延所得稅資產利益。

註2：2019 年較前一年度高，主係 2018 年收取金控及銀行所得稅退稅款項。

1.2.2 組織（協會）參與

兆豐為促進國內金融產業發展，除積極參與銀行、證券、票券、產物保險、投信投顧等同業公會外，金控及銀行子公司董事長亦擔任中華民國銀行商業同業公會及台北市銀行商業同業公會常務理事，證券子公司董事長亦擔任中華民國證券商業同業公會理事及國際事務委員會召集人，積極投入各項組織之專案或委員會，與相關同業進行資訊交流、業務合作，分享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，以促進整體金融產業健全發展，2019 年底止兆豐共參與 41 個相關組織，其中由兆豐高階主管擔任職務有 13 個。

參與組織	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
台北市銀行商業同業公會	常務理事
中華民國產物保險商業同業公會	常務理事
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	理事
中華民國信託業商業同業公會	理事
中華民國證券商業同業公會	理事
中華民國期貨業商業同業公會	理事
中華民國票券金融商業同業公會	理事長
中華民國核能保險聯合會	理事主席
中華民國風險管理學會	理事長
中華金融業務研究發展協會	理事
中華民國保險學會	常務理事
中華民國保險服務協會	理事



1.3 風險鑑別與控管

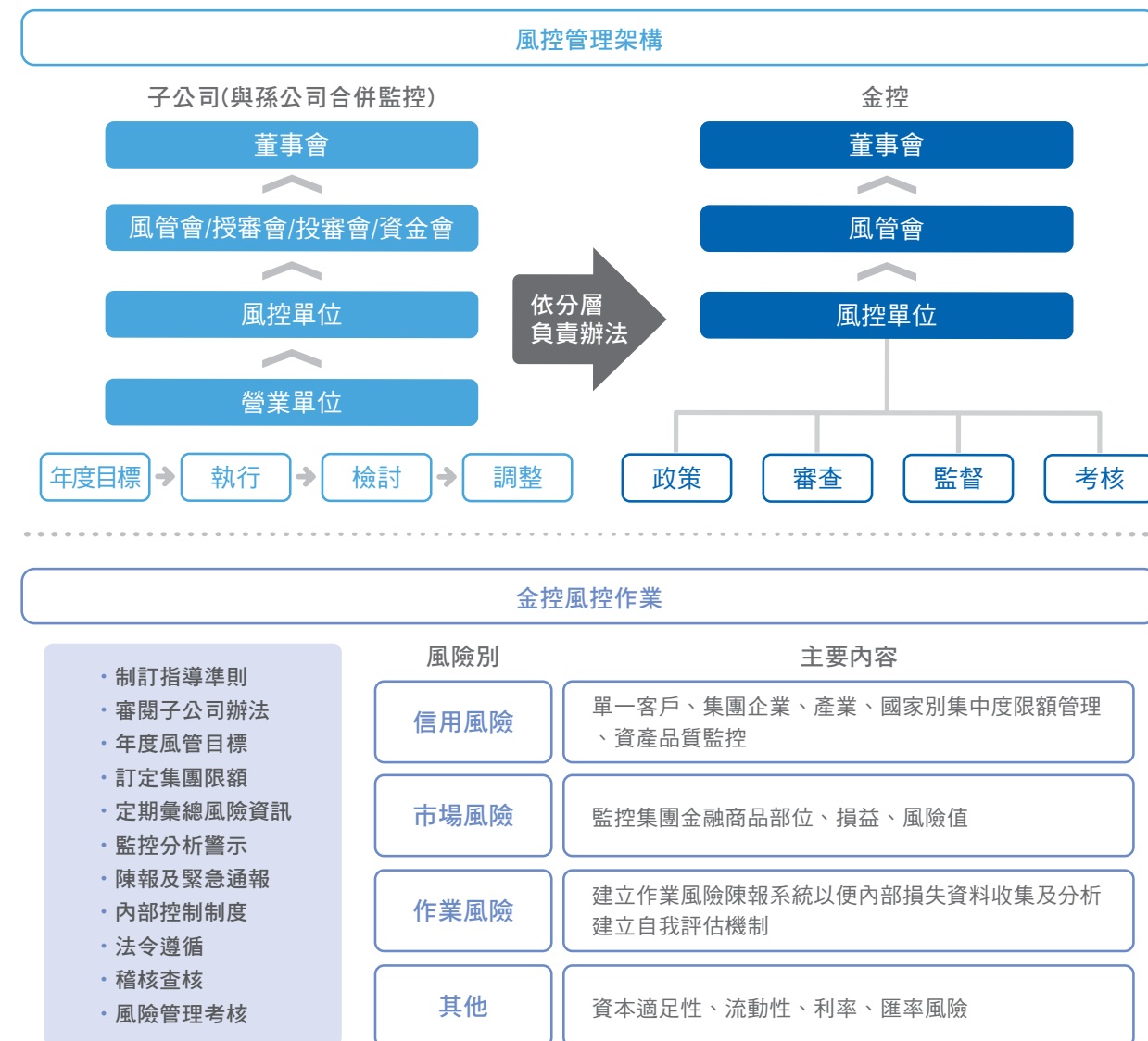
1.3.1 風險管理政策

兆豐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訂定「風險管理政策及指導準則」及各類風險管理辦法，明定應建立足以辨識、衡量、監控、陳報及因應風險之有效機制，訂定風險管理目標並定期追蹤執行情形，另針對信用風險、市場風險、作業風險、法律與法令遵循風險、人力資源管理、資訊安全管理等風險明定管理原則。2019 年 6 月將其他新興風險管理納入「風險管理政策及指導原則」，逐步將氣候變遷對公司營業及財務可能帶來之相關風險整合納入既有之風險管理流程，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。

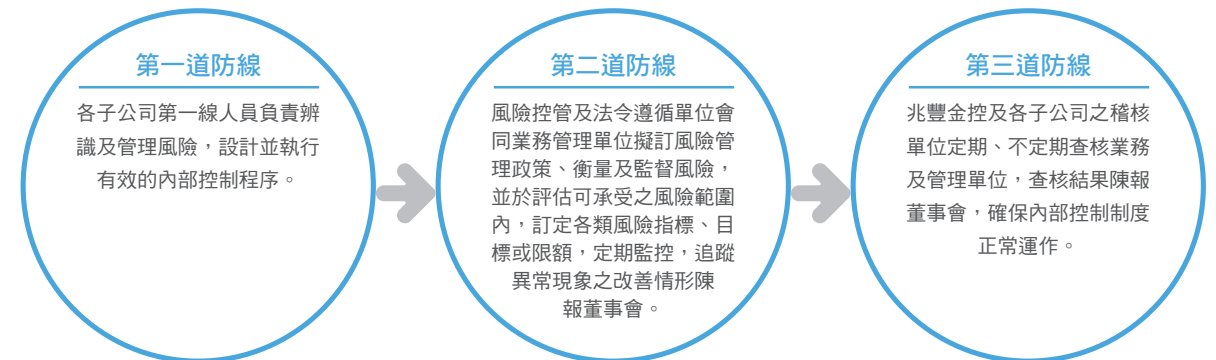
1.3.2 風險管理組織及其運作

董事會為本公司及子公司風險管理最高決策單位，負責核定風險管理政策、準則、組織架構、風險偏好、內部控制制度及重大業務案件，下設風險管理委員會負責督導風險控管機制之建立及確保風險管理政策之執行。金控及重要子公司均設有風險管理單位，為風險管理委員會幕僚，負責風險管理業務實際審查、風險監控、風險管理考核及陳報事宜。

● 風險管理組織架構及風控作業



● 風險管理三道防線



防火牆政策

為保障客戶隱私權及交易安全，兆豐金控與子公司訂有防火牆政策以供遵循，主要防護措施包括：資訊安全服務系統之管理、客戶資訊隱私之保密管理、共同行銷及資源交互運用之限制及交叉持股之禁止等。

緊急應變

兆豐金控訂有「重大偶發事件作業要點」及「重大信用風險事件即時通報程序」，以及時掌握、評估事件影響、擬訂後續因應對策，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。

另為因應經濟金融環境之變遷，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，明定在兆豐金控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，快速有秩序處理資產並執行債務清償。

新冠肺炎 (COVID-19) 疫情對兆豐之可能影響包括，營運中斷風險、授信客戶違約及投資風險，相關之衝擊及因應措施說明如下：

營運中斷風險

新冠肺炎之擴散，直接、間接造成製造業及服務業供應鏈中斷，另員工健康安全防護不足、人力短缺等問題亦可能造成營運中斷。為降低營運中斷風險，兆豐採取以下措施：

- 成立防疫應變小組
監督並執行各項防護措施，負責幕僚支援及接受各單位通報，採取因應措施。為降低群聚感染風險，兆豐實施同仁全面配戴口罩、量測體溫、加強辦公場所消毒、人員進出管制等防疫措施外，同時啟動「營運不中斷計畫」。
- 訂定「COVID-19 疫情應變 SOP 暨備援計畫手冊」
依國內疫情嚴重程度擬定三階段不同因應措施，針對資金調度交易，24 小時客服、集中作業、交易監控及名單掃描等核心單位（如資訊處、財務處、信託處、集中作業中心、信用卡處、洗防處）及時啟動異地辦公措施。
- 實施聯行備援機制
聯行備援機制（含第一及第二備援及機房異地備援），如分行所在地區封鎖，即啟動聯行備援機制，到臨近分行繼續辦理該分行業務。



- 採行人員異地辦公
針對各項交易及重要業務，金控及各子公司採行人員異地備援辦公、視訊會議，暨實施 VPN 遠端連線辦公之演練作業，及檢討修訂持續營運計畫內容；國外分（子）行亦視當地疫情狀況及主管機關要求，適時啟動居家辦公等相關應變措施。各營業單位並洽妥相關支援單位，以備緊急情況發生時，代為處理業務。
- 保持疫情訊息即時傳遞
一旦國內有群聚感染情形，或有分行發生確診案例或辦公場所因故遭到封閉等情形，將啟動緊急性隔離措施，並立即通報主管機關。

授信客戶違約風險

新冠肺炎疫情蔓延，多國採行封鎖措施防止疫情擴散，企業面臨大規模之停工與減班，導致經濟需求銳減，不僅衝擊銀行獲利，也使銀行客戶還款能力降低，加大授信客戶違約之風險，兆豐採取以下因應措施：

- 授信台商營運調查
優先關注重要台商客戶，探詢因應措施，以進一步瞭解產業上下游與同業看法，綜合分析判斷風險，並做成洽談記錄及分析結論。
- 嚴控中國大陸地區授信風險
按月監控中國高風險產業授信風險承擔比率，視需要動態調整高風險產業項目，訂定各高風險產業之授信集中度限額比率及預警比率。嚴審高風險及前景不明之產業、授信戶簽報，並落實貸後管理，以降低授信風險。
- 協助授信戶紓解還款繳息壓力
善盡企業社會責任，配合政府政策辦理展延還款或繳息措施，以協助授信戶紓解還款繳息壓力

投資風險

新冠肺炎疫情導致全球金融市場大幅震盪，風險性資產之市場風險及流動性風險大幅提高，影響兆豐獲利之穩定，相關之因應措施如下：

- 對中國之投資及資金拆放加強管理
對象以政府公債、五大商業銀行或具央企或國企保證者為主，額度核配採取更嚴格標準，並視最新情況進行動態調整。
- 權益類商品
對於中長期持有之部位，配合大盤市況及考量個股所屬產業變化，伺機逢低進場布局現金股利殖利率頗佳、配息穩定、流通性良好且股價波動性相對穩定之中大型優質權值股。短線交易部分，則趁勢汰弱留強，以調整部位結構為主。
- 利率類商品
考量新臺幣短率 RP 成本下跌幅度有限，以收益率較高之公司債部位為主，並伺機處分既有債券部位；外幣債部分，目前美元短率維持低檔，養券收益可期，故以補入利差較大之金融債與公司債為主，並伺機處分既有債券部位。
- 加強投資風險管理
因應疫情衝擊較大之產業（如博弈、航空、旅遊、餐飲、能源等）及消息面，隨時機動檢視現有上市櫃、興櫃投資事業之股價變化，汰弱留強。惟若走向持續惡化，將會視情形再進行情境分析及壓力測試。

1.3.3 新興風險之管理

金融科技创新與氣候變遷所帶來之不確定變化，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，兆豐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。另為因應氣候變遷對於行舍、人員、企業之生產活動產生之影響，兆豐除針對可能影響本身營運之風險採取預防措施外，亦積極支持企業或社會團體改善環境之重要工程或計畫，提供業務合作機會，並持續蒐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，研擬採取有效之分級管理。各子公司針對重大風險議題（包含新興風險），均須於金控董事會及風險管理委員會提出報告。

● 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。 4. 數據詐欺或竊取。	1. 若遭受攻擊使公司營運受影響，將影響客戶權益，造成公司商譽受損。 2. 資料外洩將對客戶權益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。 4. 恐導致資料(含個資)外洩，影響公司資訊安全，並可能引發信譽危機。	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)），並定期評估風險，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 資安管理系統驗證。 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. 兆豐銀行推出線上智能客服，自行研發「智慧櫃員機 STM」及行動 App 換匯等業務，提供客戶更即時金融服務。 4. 持續分析員工上網行為與監控流量狀態，及時通報與阻擋，防止數據盜竊。



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。	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，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，且有效執行。 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。 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，掌握監理趨勢。
 經濟風險	各主要經濟體經濟成長放緩，資產泡沫程度加大。	主要經濟體資產泡沫可能導致金融市場震盪加劇，使集團損益大幅波動，影響獲利穩定。	1. 依國家主權債信評等進行國家風險分級管理，定期監控暴險。 2. 訂有各項風險預警指標、風險限額並定期監控，呈報董事會。
 國際貿易戰	貿易保護主義及單邊主義盛行，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之經濟體及產業動態，適時調整相關限額。

風險因子	風險描述	對營運的衝擊與影響	因應措施
 氣候變遷	1. 氣溫上升。 2. 極端氣候，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. 發生災害時造成客戶及兆豐財務及商譽損失。	1. 針對氣溫上升影響之作為： (1) 兆豐銀行兆吉大樓建立環境管理制度，導入 ISO 14001 環境管理系統。於行舍營繕及裝修時，優先考量採購綠色材料，以降低環境負荷。 (2) 兆豐銀行評估調整供電系統最適契約容量，並依據不同季節溫度，調整空調主機開關機時間；選用符合節能標章高功率照明設備（如 LED、高功率省電燈管），以降低氣候變遷對營運活動之影響。 (3) 敘作業務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) 積極扶植綠能產業，如截至 2019 年底，兆豐集團辦理綠能科技產業之放款約 849 億元，較 2018 年增加 1%。 (5) 董事會、風管會皆已實施無紙化，達節能減碳之目的。 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) 訂定重大災害緊急應變作業須知，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。 (3) 參考責任投資原則 (PRI) 及永續保險原則 (PSI)，將環境（含氣候變遷）、社會及公司治理議題納入投資及承保等日常決策。 (4) 兆豐銀行與新能源車製造商合作發行聯名卡，期降低機車排放對環境造成的污染，以全力支持節能減碳政策。

1.3.4 內部稽核

兆豐金控依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定建立總稽核制，並設置隸屬董事會之內部稽核單位執行稽核業務，協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度運作之有效性。內部稽核單位依照子公司綜合風險之高低、業務屬性與內部控制制度之執行狀況擬訂年度稽核計畫，每年對金控辦理一次一般業務查核，每半年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，受檢單位缺失持續追蹤至改善為止，每半年向審計委員會及董事會報告稽核業務執行情形。



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。

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，2019 年共召開 4 次集團法遵主管溝通會議。

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，2019 年共計召開 9 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。

專責法遵單位

為強化法令遵循效能，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，金控亦自 2019 年 7 月起，將法務暨法令遵循部改為法令遵循部，專責辦理集團防制洗錢及打擊資恐事項之整合及下列法令遵循事務：

- 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

法遵教育訓練

2019 年本集團對員工及董監事實施完善之法令遵循教育訓練，完訓率皆達 100%。

• 2019 年度兆豐金控及子公司員工法令遵循教育訓練情形

項目	合計
應受訓員工總人次	1,532
已受訓員工總人次	1,532
完訓率	100%

主管機關裁罰情形

兆豐 2019 年無違反競爭行為及反托拉斯和壟斷法規相關之訴訟。為落實子公司監理及強化內控內稽制度，兆豐金控之子公司有遭主管機關裁罰之虞時，須立即通報金控，並提金控及子公司最近一次董事會報告，暨檢討發生原因、研擬改善措施及敘明預計改善時間，並由內部稽核單位追蹤至完成改善為止。2019 年遭主管機關重大裁罰情形及改善措施說明如下：

裁罰事由	改善措施
金管會對兆豐銀行豐原分行理財專員挪用客戶存款舞弊一案依銀行法第 129 條第 7 款規定，核處 600 萬元罰鍰，併依同法第 61 條之 1 第 1 項規定核處應予糾正，命令解除該名理財專員職務。	已就缺失全面進行檢討，增訂以下管控制制： 1. 建立行員代理人辦理臨櫃存匯業務之監控機制。 2. 新增臨櫃交易入帳 / 扣帳即時發送簡訊服務。 3. 國內營業單位全面加裝電話錄音設備（作為日後抽查分行照會流程是否依規辦理之依據）。 4. 強化財富管理業務人員行外收件之控管。 5. 加強檢核理專關聯戶之往來情形及於存摺摘要明確列示交易性質等，同時針對特定客群加強抽樣函證作業，以杜絕類似情事再次發生。

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、專責單位或指派專責人員

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。

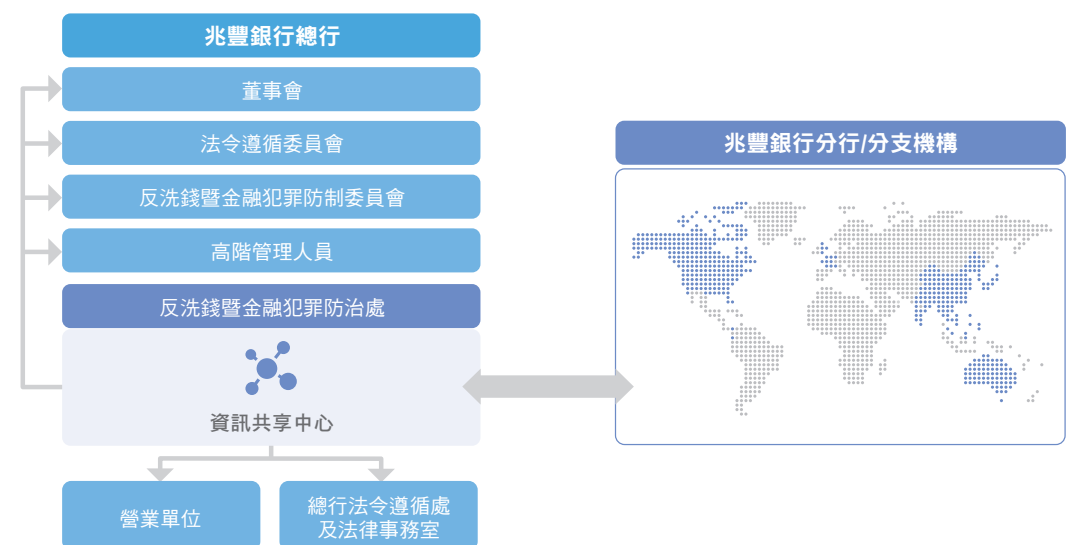
• 兆豐銀行反洗錢暨金融犯罪防制之人員配置

	專責人數
反洗錢暨金融犯罪防制處	212
國內外各單位防制洗錢及打擊資恐督導主管	149

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。

• 兆豐全球洗錢防制管理制度架構



3. 利用集團資訊分享平台

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，並建立資訊分享平台，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。2020 年將持續優化該資訊分享平台之功能及資訊品質。

4. 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。

兆豐銀行為有效落實反洗錢反資恐，2019 年持續精進下列洗錢防制措施，深化法令遵循文化：

1. 修訂防制洗錢相關規章

依據修正後「洗錢防制法」、銀行公會「防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」及金管會函文、內外部查核意見等，修訂該行「防制洗錢及打擊資恐注意事項」、「兼營電子支付業務防制洗錢及打擊資恐注意事項」、「國內單位防制洗錢及打擊資恐認識客戶要點」及「防制洗錢及打擊資恐計畫」等。

2. 優化防制洗錢系統

兆豐銀行已依洗錢防制標準建置 KYC 客戶辨識系統、可疑交易監控系統、國內美元清算掃描系統及電文掃描等洗錢防制系統，並針對各項系統進行驗證評估，於驗證過程中，持續優化系統。



3. 定期辦理洗錢防制教育訓練

2019 年度對外主動邀請主管機關及產業專業人士來行演講，讓董監事成員、高階管理人及一般行員，皆瞭解相關法令規定，掌握全球防制洗錢及打擊資恐之脈動。對內則對全體行員進行防制洗錢及打擊資恐教育訓練，安排 5 小時數位學習課程，並針對不同職能及業務需求，安排不同主題之實體課程，員工每人平均受訓時數 14.92 小時，完訓率 100%。

● 2019 年度兆豐銀行員工洗錢防制教育訓練情形

項目	合計
受訓員工人次	79,877
員工總人數	6,934
訓練總時數	103,422.12
每人平均受訓時數	14.92

另兆豐銀行鼓勵員工取得國內外專業證照，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 2019 年 12 月底共計 3,420 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 49%，另有 400 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

兆豐銀行持續審議可疑交易案件申報，致力提升申報品質，幫助政府打擊犯罪，善盡企業社會責任，健全防制洗錢體系。為加強國內營業單位同仁關懷臨櫃客戶，進而成功攔阻詐騙，減少客戶之損失，檢送金融機構臨櫃關懷攔阻案例給國內各分行，並置放於行內員工網站「洗錢防制專區」Q&A，要求洗防主管加強向同仁宣導並納入教育訓練，暨填報執行情況，以管控實施成效。

年度	協助客戶攔阻之詐騙案件數	金額
2017	9	6,010,000
2018	10	6,212,474
2019	12	4,714,260

單位：新台幣元

案例【境外匯款 - 愛情詐騙】

兆豐銀行岡山分行 2019 年 7 月 22 日受理張小姐至櫃台欲匯款至香港，張小姐表示係於網路上認識男性友人，兩人互加 LINE 後，該男子以交往為前提向張小姐噓寒問暖，並常以溫馨、貼心以及關心的言詞與張小姐互動，因對方有資金需求，張小姐便至岡山分行以跨國匯款方式欲將錢匯至對方所提供之帳戶。張小姐來到銀行欲匯款時，行員加以關懷及詢問張小姐用途，因覺得張小姐可能遭受詐騙，故通知警方到場。警方到場後向張小姐解釋並宣導相關詐騙手法，張小姐才驚覺可能遭受詐騙，進而取消匯款行為。事後張小姐十分感謝該行行員及警方的協助，轄區警察局局長並表揚頒發感謝狀予該行行員，感謝熱心協助成功攔阻民眾遭詐騙。

兆豐銀行 APG 評鑑表現亮眼 獲行政院表揚

兆豐銀行參與 2018 年「亞太防制洗錢組織 (APG) 第三輪相互評鑑」表現亮眼。我國於 APG 最終評鑑結果取得最佳等級「一般追蹤名單」佳績，國際形象大幅提升，行政院於 2019 年 10 月 3 日特別舉辦「洗錢防制評鑑發表暨表揚大會」肯定有功單位，兆豐銀行由張兆順董事長率領團隊接受表揚。



CHAPTER

2

社會共融

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、推動運動風氣及營造在地藝文氣息。



2.1 客戶服務

兆豐認為提供多元、便捷的金融服務，重視客戶的權益保障，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。

2.1.1 客戶權益維護

落實公平待客原則

兆豐銀行秉持專業金融與誠信服務的經營理念，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，務求讓同仁了解以客戶立場著想的重要性，同時實踐相關指標。為精益求精，改善服務機制，兆豐銀行於 2019 年成立「公平待客工作小組」，由各業務管理單位組成，強化處理重要客訴，針對個案問題檢討現行制度，以減少客戶問題反映為目標。另亦於官網設置「公平待客原則專區」，供客戶查詢相關權益，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。



兆豐證券獲公平待客評核證券商第二名

2019 年 7 月金管會公布首次金融業公平待客評核結果，兆豐證券榮獲證券業第二名。兆豐證券以誠信服務為核心價值，提供客戶優質理財服務、提升顧客滿意度。

金融產品與服務之行銷及標示均依「金融控股公司法」、「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。2019 年兆豐銀行客戶滿意度為 92.4 分，低於 2018 年 93.7 分，主要原因為新進行員較多，業務尚未熟悉，致客戶滿意度略為下滑。為加強維護服務品質提升客戶滿意度，該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) 引導人員佩戴臂章，以便客戶辨認。
 - (3) 透過 e-learning 系統對員工進行服務禮貌訓練。
- 2019 年兆豐產險滿意度為 92 分，高於 2018 年 89.1 分，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

年度	2017	2018	2019
兆豐銀行	92.4	93.7	92.4
兆豐產險	90.0	89.1	92.0

兆豐投信於 2019 年首度進行客戶滿意度調查，分數為 4.19 分（滿分 5 分），較目標 3.5 分為高，已針對調查結果檢討改進，冀能強化服務品質，提升客戶滿意度。

客戶申訴機制

兆豐為聆聽客戶的心聲，提供客戶多元化之申訴管道，消費者得以書面、電子郵件、電話等途徑向兆豐申訴。兆豐銀行設立 24 小時客服中心，客戶可透過電話或網站之「聯絡信箱」與客服聯繫，2019 年平均每月來電數量約 80,613 通（含客戶服務需求及申訴案件），後續指派專人審慎處理並回覆客訴案件。主要申訴案件類型為信用卡、存匯業務及服務態度等。兆豐銀行針對客訴案件定期分析並彙總客訴原因、進行內部檢討及提出改善措施，定期呈報董事會。



2.1.2 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人員協助辦理各項業務。2019 年兆豐已設立 340 台無障礙自動櫃員機設施，較 2018 年新增 9 台，並於機場、醫院等公共場所設有視障自動櫃員機共 10 台，便利視障人士提領。



兆豐銀行及兆豐證券之「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，2019 年承保人數為 109,771 人，推動績效卓著，自 2015-2019 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，2019 年並榮獲「108 年度保險競賽」微型保險績效卓越獎。

2019 年共有 7 件微型保險理賠案件，理賠金額為 115 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。



微型保險投保人數

年度	微型個人傷害保險
2017	2,272 人
2018	3,167 人
2019	109,771 人

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，2019 年底兆豐銀行受託管理之安養信託財產約 7.69 億元，較 2018 年底大幅成長 36%，受益人數為 773 人。未來將持續開發公益性商品服務，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 2019 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優良銀行獎項。



擴增雙語分行

配合政府推動「2030 雙語國家政策發展藍圖」，兆豐銀行規劃於 2020 年擴增至 10 家雙語分行，並選擇位於天母的蘭雅分行做為雙語示範銀行。蘭雅分行除原有的營業廳內所有的公告欄、指示牌及各式申請表單已全面加列英文標示，各項表單及契約等臨櫃常用的文件也逐步優化，連廣告牆面及數位應用介面 App 等皆完成雙語化，還設有外幣提款機可以隨時提領美金、日幣、歐元等多國現鈔，打造更加友善的「雙語環境」及「雙語諮詢」的多元服務。

兆豐銀行推動雙語分行的標準

分行環境雙語化	· 設施標誌、文宣廣告、叫號系統
文件書表雙語化	· 常用臨櫃申請書表
網路服務雙語化	· 網銀、App、ATM
公開資訊雙語化	· 官網、年報、財報、CSR 報告書
人員配置雙語化	· 多益 650 分以上人數達分行人數 2 成以上 · 一線櫃台（存匯及服務台）皆能以英語提供服務 · 其他業務組別至少 2 位能以英語提供服務



2019 年 12 月 17 日金管會顧立雄主委、國發會鄭貞茂副主委、及財政部阮清華次長等官員率隊前往蘭雅分行實地進行了解。

2.2 資訊安全防護

2.2.1 資訊安全管理架構

兆豐依據資訊安全政策成立集團「資訊及數位業務委員會」，由金控總經理擔任召集人，資訊部督導副總經理為副召集人，各子公司督導資訊及數位金融之副總經理擔任委員，每年至少召開一次會議，並得視業務需要隨時召開，討論及審視各子公司資訊安全、新型資訊科技、數位發展與資安事件等議題，並由資訊部負責執行或協調委員會之相關決議，重大議題或決議則呈報至董事會、風險管理委員會。



兆豐銀行依金管會「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，於 2018 年 6 月設置資訊安全專責單位，掌理全行資訊安全政策之訂定與維護，及建立整體資訊安全防護機制及緊急應變計畫，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。同時為強化資訊暨網路安全管理，建立安全及可信賴之作業環境，確保資料、系統、設備及網路安全，保障客戶權益，設置跨部門之「資訊安全對策會報」，每年 6 月及 12 月定期召開會議，對業務或交易、資訊交互運用等資安議題進行討論，以維護資訊安全。

資訊安全政策

兆豐金控訂有資訊安全政策，作為金控及子公司實施各項資安措施之依據，闡明員工在資訊安全工作規劃、實踐與持續改進過程中所應扮演之角色與權責。本政策每年至少評估一次，或於發生重大變動時重新評估，以符合相關法令、技術及組織、營運之最新發展現況。



2.2.2 資安與網路風險管理

對於科技發展所帶來的網路威脅與風險變化，兆豐持續檢視確認相關規範與措施之妥適性，建立完整的網路及電腦安全防護系統，重要網段施予防護與監控機制、定期進行系統弱點掃描及修補、執行滲透測試、社交工程演練與資通安全教育訓練，以確認資安與網路風險控管的適當性及有效性。銀行、證券、產險等子公司除了完備資安相關規範、強化系統防護外，並加入金融資安聯防體系，以提升組織資安應變及防護能量。

兆豐銀行為落實資安制度標準化、國際化，於 2015 年導入資訊安全管理制度，並取得 ISO 27001 資安管理系統驗證，並於 2018 年通過每三年之重審認證。另為檢驗銀行資安環境抵禦能力及風險狀況，每年定期委託專業資安廠商執行滲透測試及各項資安檢測，以因應網路威脅及新興科技應用所帶來的資訊風險，另已投保「電子商務及資訊安全保障責任保險」，確保銀行永續經營與信譽。

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 2019 年 12 月增設網路應用程式防火牆 (WAF)，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 資訊安全管理制度」驗證，並於 2019 年 5 月通過 SGS 第三方稽核之 ISO 27001 年度驗證，加強資安系統，持續提升防護能力，且已投保資安險。

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，減少惡意連結或開啟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。2019 年下半年兆豐銀行進行員工電子郵件社交工程測試，共計有 6,923 個帳戶（含海外分行及信用卡處），通過測試比率 98.51%。誘騙成功率較前一年度減少 2.49 個百分點，顯示同仁資安意識的明顯提升，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，2019 年皆無發生資訊安全事件，或違反資安涉及客戶個資之情事或因違反資安給付罰鍰情事。

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。

● 兆豐銀行員工電子郵件測試結果

項目	2017 年	2018 年	2019 年
總受測人數	6,365	6,591	6,923
每人受測郵件數量	7	7	7
誘騙成功率	4.15%	3.98%	1.49%

● 兆豐銀行資訊安全訓練課程項目

資訊安全訓練課程項目	2019 年完訓率
2019 上半年資訊安全認知教育訓練	100%
2019 上半年社交工程教育訓練	
2019 下半年資訊安全認知教育訓練	
2019 下半年社交工程教育訓練	
2019 年資訊安全防護實務	

2.2.3 資訊安全措施

兆豐銀行為防範資訊及網路系統遭受攻擊，除建置有防火牆、防毒、入侵防禦及資安事件監控等系統外，為利資訊安全事件發生時，能迅速掌握情況、進行通報程序及緊急應變處置，期能在最短時間內回復資訊及網路系統功能，以確保各項業務之正常運作，訂定有「資訊安全事件管理及通報作業須知」。

兆豐銀行定期透過獨立第三方執行「電腦系統資訊安全評估作業」、「SWIFT CSCF 自我認證評估」、「電子支付專案查核」，檢視整體電腦系統既有控制措施之完整性與妥適性，及時發現潛在之資安威脅與弱點，藉以實施技術面與管理面相關控制措施，改善並提升網路與資訊系統安全防護能力。

● 兆豐銀行定期災害備援演練情形

演練系統	演練範圍	演練日期	演練頻率	演練結果
IBM 營運主機	備援主機切換	2019 年 6 月 2 日 ～ 6 月 10 日	一年一次	演練結果正常
	國內存、放款、匯款及國外匯兌等業務系統	2019 年 5 月 25 日 2019 年 11 月 2 日	一年二次	演練結果正常
	金融資訊跨行系統備援線路	2019 年 4 月 16 日	一年一次	演練結果正常
	IBM 主機 - 磁碟機切換	2019 年 9 月 8 日	一年一次	演練結果正常
AS/400 主機	國內基金、信託等業務系統	2019 年 5 月 25 日	一年一次	演練結果正常
	海外分行、全球金融網、SWIFT 等系統	2019 年 4 月 13 日 2019 年 10 月 19 日	一年二次	演練結果正常
RS/6000 主機	DW 系統、人力資源系統、聯徵查詢、票信查詢系統、WEB 瀏覽器授權系統、EDI 前置系統	2019 年 5 月 25 日	一年一次	演練結果正常
	網路銀行、供應鏈融資等系統	2019 年 5 月 25 日	一年一次	演練結果正常

此外，為確保本公司之資訊資產得到完善保護，對於需要由外部單位（例如協力廠商、顧問）維護或開發的系統，本公司除事先與外部單位充分溝通其存取風險之相關安全要求及規範，並界定與外部單位之責任範圍，確認外部單位存取人員充分瞭解且願意遵守，所簽訂之服務合約或保密同意書亦要求其必須遵守保密與網路安全規定。

2.2.4 守護客戶個資

兆豐銀行重視每一位顧客的隱私權保護，內部個資保護相關規章皆依據最新國內外法規標準訂定，確保遵循標準與世界接軌，並由總經理領導，每年定期完成全行個資自我評估報告，以為改善基礎；每年亦委託外部會計師進行個資保護專案查核，將查核結果併入內部控制報告提報董事會，建置完整之個資保護法令遵循架構。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資訊安全管理系統，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，以降低資安事件對銀行的衝擊，而測試結果可供強化資安發展規劃之依據。

2.3 員工照護

員工為企業營運發展之根基，兆豐承諾維持和諧勞資關係，創造共存、共榮、共贏的夥伴關係，打造「幸福企業」，從員工招募、發展、留才、福利一直到退休等提供全方位規劃，2019 年投入員工訓練逾 1 億元，並致力於以下方向，打造健全職場：

- 提供完善薪酬制度及福利措施。
- 創造平等的就業環境，並保障員工之合法權益。
- 注重員工人權，暢通溝通管道，並落實性騷擾防治措施。
- 關懷員工生涯發展，並提供完善教育訓練規劃。
- 重視員工健康，定期舉辦健康講座，並提供免費健康檢查。
- 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，及日益嚴格之國際洗錢防制、法令遵循，兆豐透過考試、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。

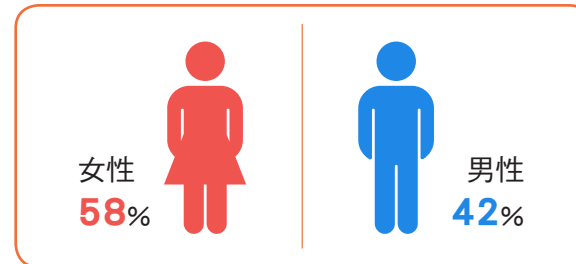
2.3.1 人才概況

員工性別組成

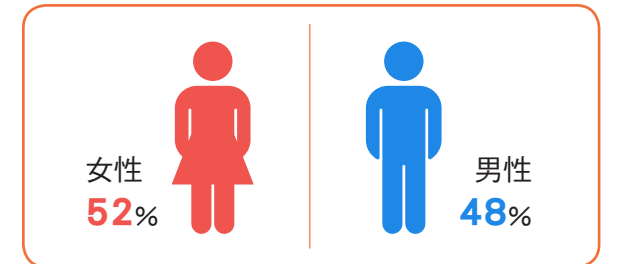
2019 年兆豐正職全時員工總數計有 9,416 人，若加計臨時人員 368 人，及其他未納入本企業社會責任報告書之子公司 519 人則為 10,303 人。兆豐自 2011 年起即獲臺灣證券交易所篩選為臺灣就業 99 指數成分股，足見兆豐僱用員工人數在全體上市公司中名列前茅。本集團男性員工為 3,922 人，女性員工 5,494 人，男女比例為 42：58，主管人員占 29%，而女性主管占比為 50%，較前一年度新增 20 位女性各級主管，落實兩性平權。臨時人員男性員工為 178 人，女性員工 190 人，男女比例為 48：52。

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



● 臨時人員僱用性別比例

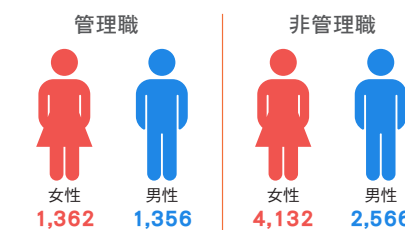


● 正職全時員工僱用情形

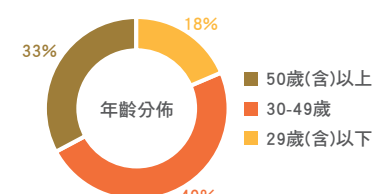
總人數	29 歲（含）以下		30 ～ 49 歲		50 歲（含）以上		管理職 ^註	非管理職	台灣	海外地區
	男	女	男	女	男	女				
9,416	584	1,164	2,105	2,476	1,233	1,854	2,718	6,698	8,568	848

註：管理職係指科長（或等同科長）級以上人員。

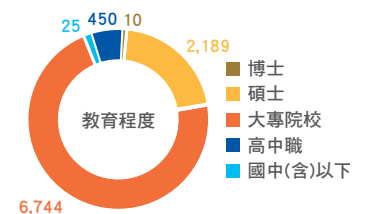
● 職務別及性別人數



● 員工年齡分佈



● 員工教育程度





● 兆豐女性員工及主管職比例

項 目	2017 年	2018 年	2019 年
女性員工人數 (%)	4,876 (57)	5,184 (58)	5,494 (58)
女性主管人數 (%)	1,272 (46)	1,342 (48)	1,362 (50)
女性高階主管人數 (副總以上) (%)	12 (32)	14 (36)	18 (39)
女性中階主管人數 (單位主管) (%)	94 (28)	101 (29)	111 (32)
女性初階主管人數 (單位主管及副總除外) (%)	1,166 (49)	1,227 (51)	1,233 (53)
女性營業部門主管人數 (營業單位主管) (%)	49 (21)	50 (22)	54 (24)

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，2019 年持續大量增聘員工，員工人數淨增加 460 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。

兆豐銀行為因應業務發展及人員遞補之需，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		
1,123	155	252	302	384	15	15	978	145
比例	13.8%	22.4%	26.9%	34.2%	1.3%	1.4%	87.1%	12.9%
新進率 ^註	11.93%							

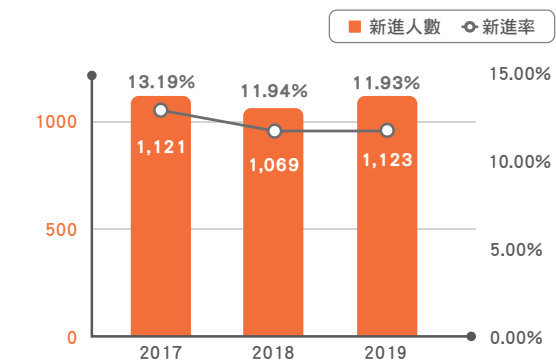
註：新進率 = 新進人數 / 年底員工人數

● 離職員工統計

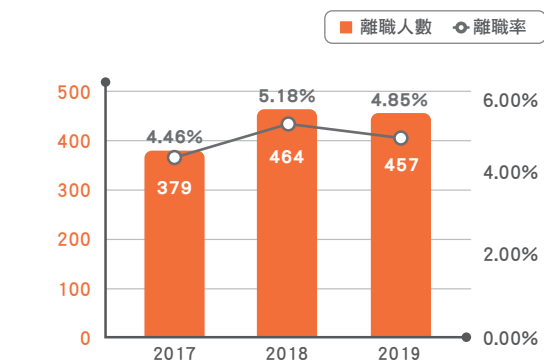
總人數	29 歲 (含) 以下		30 ~ 49 歲		50 歲 (含) 以上		台灣	海外地區
	男	女	男	女	男	女		
457	83	94	153	82	32	13	361	96
比例	18.2%	20.6%	33.5%	17.9%	7.0%	2.8%	79.0%	21.0%
離職率 ^註	4.85%							

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



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；2019 年底止本集團正職全時員工人數為 9,416 人，其中包含身心障礙員工 62 位、原住民 9 位以及非本國籍員工 531 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 ^註	非管理職	台灣	海外地區
	男	女	男	女	男	女				
身心障礙人士	1	2	11	6	29	13	3	59	61	1
原住民	1	1	1	6	0	0	0	9	9	0
非本國籍	45	168	80	145	30	63	51	480	0	531
合計	47	171	92	157	59	76	54	548	70	532

註：管理職係指科長 (或等同科長) 級以上人員。

2.3.2 人才發展與培育

教育訓練

兆豐對員工教育訓練向來不遺餘力，除培訓員工參加行內外各項金融相關專業課程、外語進修、專案出國研習或參與會議、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，兆豐銀行並建置數位學習網站供同仁主動學習多元化的職能。平均而言，集團員工 2019 年每人受訓時數約 58.79 小時，較前一年增加 10 小時，提高 23% 時數。並伺機規劃與專業機構合作或遴選策略合作夥伴，由專家協助辦理金融人才適性測驗、提供職能分析、規劃各類人員學習地圖、舉辦教育訓練，以協助同仁快速掌握學習方向，有效提升所需職能，2017-2019 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	2017 年	2018 年	2019 年
教育訓練經費 (仟元)	140,211	152,172	100,959
淨收益占比 (%)	0.24	0.25	0.15

● 2019 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約 785 班次	
內部訓練：辦理約 193 班次	
數位學習：共建立 562 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	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



兆豐銀行數位學習系統供同仁於辦公室或居家自主學習進修、發展多元職能。目前自由學習區包含專業課程、語言進修、法規宣導、健康講座等課程，同仁可隨時上網學習，持續強化員工的專業能力及自我優勢。2019 年線上參訓約二十萬人次。此外為因應銀行 2028 年全台分行雙語化目標，已規劃自 2020 年起辦理相關精進雙語訓練計畫，持續開辦英、日、法、西、泰、越等外語班、鼓勵同仁參加外語能力測驗外，並不定期遴選優秀同仁赴國外語言專業學校進修當地語文。

兆豐銀行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，2019 年開辦初級外匯業務等 20 門講習班，共回收 1,612 份問卷，以風險管理講習班為例，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。

兆豐持續強化防制洗錢及打擊資恐作業，並打造良好的法遵根基，自 2017 年起積極鼓勵員工報考國際反洗錢師（CAMS）證照，截至 2019 年底考取人數占兆豐銀行總人數近五成，對於 CAMS 證照之相關補助及獎金累計約 2.5 億元。

● 近三年專業證照補助情形一覽表

年度	管理職				非管理職			
	男		女		男		女	
	人數	總金額 (仟元)	人數	總金額 (仟元)	人數	總金額 (仟元)	人數	總金額 (仟元)
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
2019	242	481	327	544	823	754	1,493	1,676

註：2017 年開始提供反洗錢師證照補助，故 2017-2018 年補助金額較高。集團員工持有專業證照資料請參閱本公司年報。

兆豐銀行提供員工適才適所的發展環境與資源，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。

● 銀行人才培訓重點專班

專案名稱	培育重點核心職能	2019 年成果
單位主管培訓班	· 銀行經營理念 · 分行各項業務 · 團隊領導與激勵	· 36 人受訓各 33 小時 · 投注約 207,445 元
菁英幹部培訓班	· 風險控管 · 決策與執行 · 時間與壓力管理	· 88 人受訓各 33 小時 · 投注約 193,457 元
海外分行業務講習班	· 國際（商業）禮儀與溝通技巧	· 31 人受訓各 33 小時 · 投注約 125,375 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 224 人，其中 38 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，授課內容涵蓋存放匯、財管、洗錢防制等銀行相關業務外，2019 年特別規劃邀請外部知名講師講授「溝通技巧」、「團隊成長」、「服務體驗」等實務課程。目前已邁入第 9 屆，學員人數累計 550 人，皆於總處及海內外營業單位擔任要職，累積實務經驗及國內外專業培訓，多數同仁再獲推薦參加『單位主管培訓計畫』，完成儲備單位主管完整的訓練。

海外儲備人才計畫

兆豐銀行積極發展派外人才，除辦理儲備派外人才甄選，先分發至國內營業單位以業務輪調進行培訓外，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 2019 年底，已對外招募逾 200 名儲備派外人才，另藉由海外分行實習，除使國內行員觀摩海外分行業務操作技能，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。

數位金融人才轉型計畫

兆豐銀行針對數位金融課程、擴大辦理教育訓練，加強員工數位金融專業知識。2019 年度自辦課程及外部訓練機構參訓共 164 人次、總時數 4,241 小時，數位系統學習線上參訓約 20 萬人次。迄 2019 年底，494 人取得『金融數位力知識檢定』測驗合格證書。兆豐保險自 2014 年導入數位學習系統，方便員工隨時上線學習。

證券營業員轉型計畫

兆豐證券 2019 年『證券營業員轉型計畫』主要以內訓方式進行，主要訓練計畫包括發行商品介紹（如：ETN）、銷售技巧、共同行銷等，以提昇營業員多元銷售能力，2019 年參訓人數共計 94 人，受訓時數共 988 小時。

績效考核

為達成組織績效目標及發掘員工潛能，兆豐每年終辦理員工績效考核，由各級主管就所屬員工平時工作表現，依公平、公正的原則，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，兆豐對員工採下列三種輪調方式：

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

指跨單位之職務調動，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」。

集團內人才交流

為促進本集團各公司人才交流，加強培育專業人才，以因應金融跨業經營之需要，訂有集團人員交流規則。



2.3.3 薪資與福利

生育補助津貼

主動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，並放寬增訂多胞胎得依人數各發給 8 萬元，2019 年員工結婚及生育人數大幅成長。全集團之結婚補助及生育獎勵金如下表：

● 近三年結婚補助及生育獎勵

項 目	2017 年		2018 年		2019 年	
	人數	金額(元)	人數	金額(元)	人數	金額(元)
結婚補助 ^註	19	228,000	135	2,572,000	152	2,904,000
生育獎勵金 ^註	29	104,400	150	10,948,400	186	13,752,000

註：各公司補助及獎勵金額不同。

育嬰留職停薪

育嬰留職停薪是工作與家庭平衡的措施，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，兆豐對於員工申請育嬰留職停薪保留工作權。2019 年享有育嬰假人數 248 人（男 84 人、女 164 人），實際使用育嬰假人數 80 人（男 9 人、女 71 人）。2019 年員工使用育嬰假及復職人數皆較前一年度增加，兆豐合法提供員工無後顧之憂的保障。

● 育嬰留職停薪概況表

性別	2019 年 實際使用 育嬰假人數	2019 年 育嬰留停 應復職人數 (A)	2019 年 育嬰留停 復職人數 (B)	2019 年 復職率 (B/A)	2018 年 育嬰留停 復職人數 (C)	2018 年育嬰 留停復職後 工作超過一 年人數 (D)	留任率 (D/C)
男性	9	10	7	70%	3	3	100%
女性	71	62	54	87%	56	49	88%
合計	80	72	61	85%	59	52	88%

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，另，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下表。

● 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
管理階級（科長到協理）	1	1
非管理階級	1.1	1

員工之年所得除包含月薪及年終獎金外，另依當年度績效核給績效獎金與員工酬勞，績效優良之員工並得加薪，整體員工薪酬水準優於多數同業，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。2019 年底止兆豐金控、銀行、票券、產險及證券非擔任主管職務之全時員工人數計 7,575 人，非主管之全時員工年度薪資平均數約 1,435 仟元，非主管之全時員工年度薪資中位數為 1,138 仟元，略低於 2018 年度，主要為兆豐銀行新進基層員工較多。

項目	2017 年	2018 年	2019 年	與前一年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數	6,612	7,008	7,575	567
非擔任主管職務之全時員工年度薪資平均數（仟元）	1,418	1,441	1,435	-6
非擔任主管職務之全時員工年度薪資中位數（仟元）	-	1,151	1,138	-13

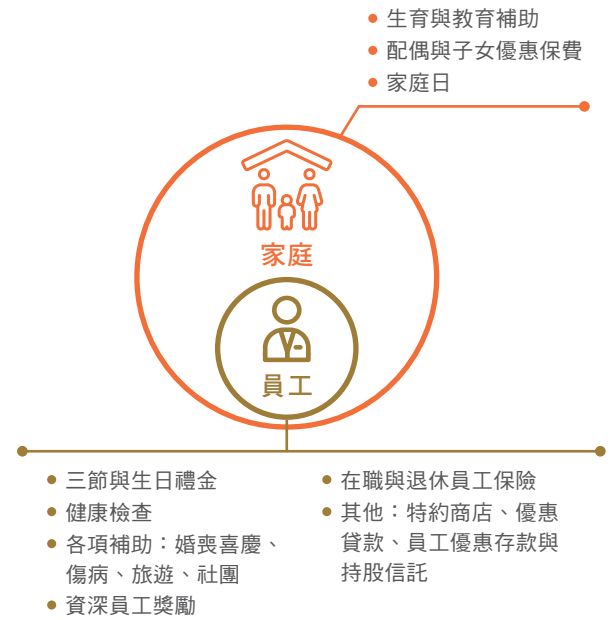
註 1：2017-2018 年涵蓋範圍為兆豐金控、銀行、產險、證券，2019 年增加兆豐票券。主管職定義為經理人職務。

註 2：2018 及 2019 年數據經會計師查核，2017 年數據為自行統計。

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：

● 兆豐銀行各項員工福利措施



兆豐銀行為慰勉全體同仁辛勞並凝聚向心力，2019 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，總計近六千人參加，摸彩獎項超過一千二百個，另提供汽車五部做為摸彩大獎。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，前四名分別可獲得競賽獎金捌萬元、伍萬元、參萬元及壹萬元，以鼓勵同仁熱情參與；同仁也以不同造型的 cosplay 出場，充分展現兆豐員工團結與年輕活力的一面。



兆豐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。

為激勵向心力、留才與照顧員工退休生活考量，兆豐金控與兆豐銀行自 2020 年 1 月起開辦員工持股信託方案，每月由員工薪資所得中提存一定金額撥入信託專戶，公司為參加員工持股信託之員工每人每月提撥 1000 元，交付受託銀行運用管理投資兆豐金控股票及核計信託財產權益，創造結合員工福利、儲蓄及投資理財概念之員工福利制度。

2.3.4 職業安全與健康

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

- 辦公大樓設置保全人員或駐衛警員，過濾人員進出及處理緊急狀況。
- 辦公環境清潔及消毒。
- 定期進行飲水、消防、空調、照明及電梯等安全檢測。
- 落實「無菸職場」工作環境。
- 設置溫馨衛生之哺乳室。
- 確保辦公場所監視系統正常運作。
- 聘請專業檢測人員檢測辦公場所二氧化碳濃度。
- 保全公司依合約每年定期對轄屬保全人員進行教育訓練，訓練課程包含安全防衛能力、緊急狀況處理及人權相關課程，2019 年保全人員全數接受人權教育訓練。
- 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



除依法執行相關職業安全衛生教育訓練外，另開設以下訓練課程：

近三年職業安全衛生訓練

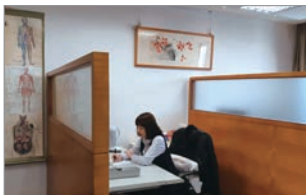
項 目	2017 年		2018 年		2019 年	
	人次	總時數	人次	總時數	人次	總時數
職業安全衛生業務主管訓練	220	1,352	75	1,015	56	1,415
防火管理人訓練	138	929	113	1,031	23	195
急救人員訓練	58	369	27	366	33	393

兆豐銀行設有勞安管理單位，負責規劃及辦理職業安全衛生有關業務，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%），每三個月召開會議一次，負責審議及監督員工健康與安全相關規劃。兆豐銀行推動職場健康促進計畫，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，增加員工向心力，進而提高工作效率及服務品質，優化企業形象。兆豐健康促進方案如下：

健康促進活動內容

類別	活動名稱	內容
員工健康	健康講座	- 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。 - 銀行、證券及產險子公司於 2019 年辦理多場健康講座，向員工宣導急性病、慢性病、心理健康及護眼等主題。 - 銀行及證券辦理體重控制班，讓員工擁有健康體重。
	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，以預防疾病發生。
	心理諮商服務	兆豐重視員工心理健康，持續提供抒壓、溝通與解決問題的管道，2019 年委託專業心理諮商機構，提供金控及各子公司員工心理諮商服務，員工可採用 0800 諮詢服務電話、email 電子郵件諮詢及一對一個別晤談方式，尋求心理諮商服務。2019 年共有 21 位同仁使用諮詢服務，諮詢議題以職場人際及職場壓力為主。



類別	活動名稱	內容
員工健康	健康飲食	除嚴格把關團膳食材的選擇、處理及烹調外，鍋具及餐具的選擇、環境衛生的管理等亦不敢掉以輕心，並逐週擬定多蔬果、少油、少糖、少鹽的健康菜單，且依規定食物檢體保存 48 小時，讓員工吃得健康吃得安心。 
	運動組織	鼓勵員工自組登山、球類、瑜珈、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。
員工健康	哺集乳室	鼓勵員工哺餵母乳，依法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 室，2019 年度使用約 7 千人次。 
	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。 
	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，另雙數週五延長為 4 小時，並於每月臨場至分行訪視 3 小時。 臨場醫師服務內容：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。 
勞工安全	AED 設置	於各棟獨立大樓及北、中、南各區設置 AED 計 51 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，並測試各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

兆豐銀行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，亦提供員工眷屬、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 2019 年參加健康檢查人數計 3,975 人，共補助費用約 4,000 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		
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
2019	3,975	403	816	465	491	1,032	768	3,841	134

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公司的關心與愛護。

● 2019 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	27	0	280.125	14.93	1.44	0.0120
女性	38	0	417.875	22.28	2.03	0.0178
合計	65	0	698	37.21	3.47	0.0298
原因	● 因執行職務或在工作場所受傷之員工共 14 人，其餘 51 人為洽公或上下班途中交通事故 ● 執行職務受傷之 14 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. 2019 年職災受傷共 65 人，兆豐金控及投信、資產、保代子公司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結合分行臨場訪視，於 2019 年共蒐集 18 家分行問卷資料，以身體各部位分項次，疼痛級數統計、分析，針對級數最高者追蹤管理，其人因危害與工作相關之高危險群共 36 人，由護理人員及臨場訪視醫師透過現場查看工作環境，並提供相關人因工程改善措施與衛教資訊，改善措施包含辦公座椅使用腰墊腰靠、建議電腦螢幕高度墊高、電話改置於非慣用側等。護理人員針對高危險群同仁持續給予追蹤，顯示經由簡易之工程改善確實有緩解人因危害所帶來的不適，另部份同仁經建議後主動就醫，對人因危害所導致健康上之傷害都有所改善。

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，持續執行「異常工作負荷促發疾病預防計畫」。2019 年於員工教育訓練時進行異常工作負荷危害風險評估問卷調查，問卷回收率 100%，共計 5,103 份，經統計分析後，依據危害分級與訪談建議，安排高風險群進行臨場服務醫師及護理師訪談，了解是否需適性配工，並予以健康相關指導及工作適性安排，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

為預防勞工因執行職務遭受不法侵害，確保勞工身心健康、建立友善職場文化，於 2015 年訂立執行職務遭受不法侵害預防計畫，並發表禁止工作場所職場暴力之書面聲明，對職場不法侵害採取零容忍的原則，並編製宣導教材納入年度員工教育訓練課程及健康講座。2019 年底配合執行職務遭受不法侵害預防計畫，發放全行問卷總計 5,790 份，回收率 100%，預計於 2020 年進行危險因子風險之分析統計，執行預防措施並修正評估。

4. 母性健康保護計畫

自 2016 年起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，2019 年共計 189 名妊娠期間母性員工，其中 72 名母性員工列入電訪關懷追蹤並填寫母性勞工健康評估表，85 名母性員工給予信件關懷，另請臨場服務醫生進行相關工作危害之風險評估，給予母性員工相關的健康指導，提供生育津貼等相關資訊，並定期追蹤管理，以保障母性員工權益。

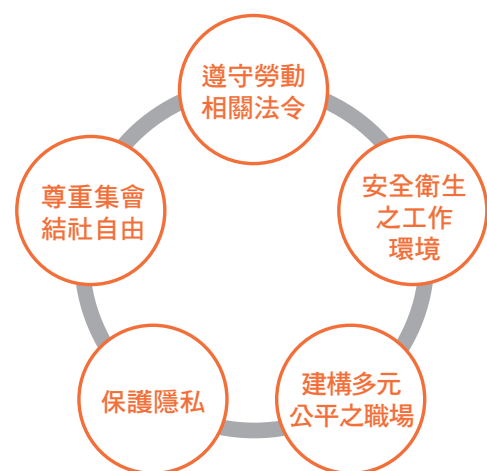




2.3.5 人權保障及勞資溝通

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，已於 2018 年 9 月訂定『人權政策』，並揭露於公司網站。



兆豐亦訂有『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治及因應之道，2019 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。

本集團每年進行人權政策教育訓練，人權課程包括個人資料保護法、誠信經營教育訓練、員工保密教育訓練、金融業公平待客原則理論與實務、一般員工安全衛生教育訓練、性別工作平等法等，2019 年兆豐皆未接獲人權與歧視議題申訴案件。

● 近三年員工接受營運相關人權政策訓練情形

項 目	2017 年	2018 年	2019 年
訓練總人次	9,360	14,886	18,172
訓練總時數	36,158	67,166	65,872

性別平等

為保障性別工作權之平等，貫徹憲法消除性別歧視、促進性別地位實質平等之精神，兆豐依循「性別工作平等法」，對於女性受僱者分娩時給予產假、設置哺（集）乳室，另於每一子女滿三歲前，得申請育嬰留職停薪，並為育嬰留職停薪者保留 100% 工作權。為宣導及推動性別平等，兆豐銀行 2019 年分別於八梯次新進行員講習班中導入性別平等課程，每次時數一小時，上課人數計 610 人。

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。兆豐集團共有五個工會，其中兆豐銀行工會參與人數共 5,723 人，占該行總員工數 85%，另兆豐金控工會參與人數則為 47 人，占金控總員工數 82%。



2019 年兆豐銀行工會共 **5,723 人**
佔銀行人數 **85%**

2019 年兆豐定期與工會及勞方代表召開勞資會議，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，兆豐設有多重申訴管道，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。

員工
留言版員工
申訴信箱與主管直接
聯繫

2.4 社會參與

社會公益綜覽

兆豐致力踐履企業社會責任，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，針對教育、體育、藝文以及弱勢族群的關懷照顧注入更多協助。二基金會於 2019 年業務支出占總收入之 71%，志工服務活動之受益人次達 20,330 人次，共同致力各項公益活動，讓愛心散播遍及每一個角落。

● 2019 年社會公益工作成果

活動類別	投入資源 (單位:新台幣仟元)	主要內容	效益
推展 金融教育	5,780	- 舉辦北中南 3 場理財夏令營 - 配合政府「歡迎台商回台投資行動方案」，成立行動專案小組，北中南舉辦 7 場稅務趨勢貴賓理財講座，提供台商境外資金匯回諮詢服務 - 推出「兆豐真貼心退休健診」，理財專員透過簡易問卷免費替客戶檢視退休的準備情況，產出專屬的退休健診報告書提供客戶參考，吸引約兩千位客戶完成退休健檢 - 贊助財團法人會計研究發展基金會舉辦「第 31 屆會計菁英盃辯論比賽」、中華民國內部稽核協會「108 年度研討會」 - 捐助成功大學及中興大學學術金推廣學術研究 - 贊助財團法人亞太金融研究發展基金會及財團法人中華經濟研究院舉辦各項研討會及高峰論壇 - 贊助經濟日報舉辦「2019 贏在新南向高峰論壇」、今周刊舉辦「台灣大未來」高峰論壇 - 贊助中央社校園徵選「我是海外特派員」活動 - 辦理學校、團體企業參訪，協助金融教育推廣	- 推廣金融理財知識，幫助學童，學會正確的理財觀念 - 促進產官學之交流，提升本公司企業形象及落實企業社會責任 - 滿足客戶投資理財之需求，為退休做好準備 - 提供國際財經視野及經營管理知識之學習交流平台 2019 年計有臺大管院營、成大企管系、吉林國小等 8 個學校、團體參訪兆豐銀行，總人數為 380 名，增進產學交流，協助學子規劃未來職涯
關懷社會 弱勢發展	28,248	- 辦理微型保險，推動普惠金融 - 贊助瑞信兒童醫院醫療基金、高雄市六龜區龍興國小學生營養午餐、國立屏東高級工業學校貧困學生營養午餐、台北市觀音線心理暨社會關懷協會、家扶基金會兒童、唐氏症基金會、苗栗幼安教養院等團體，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	2019 年微型保險承保人數為 109,771 人，榮獲金管會保險局頒贈微型保險績效卓越獎 - 補助 94 名學生營養午餐，減輕家庭經濟負擔，協助弱勢學子安心求學，降低輟學率 - 照顧弱勢家庭患有重病症兒童接受妥善治療，增加治癒機會

● 公益志工服務時數統計

年度	時數	參與人次	受益人次
2017 年	3,606	730	18,450
2018 年	3,885	617	24,050
2019 年	2,312	482	20,330



活動類別	投入資源 (單位:新台幣仟元)	主要內容	效益
關懷社會 弱勢發展		- 贊助中華民國身障棒壘協會「2019 第六屆出口盃棒球賽」 - 贊助十方社會福利基金會設備經費、中華基督教以琳關懷協會、社團法人台灣無毒世界協會、財團法人台灣基督教主愛之家反毒 - 辦理「歲末關懷 兆豐送暖」活動 - 扶助國內農民生計，採購台灣農產品鳳梨及芭樂 - 贊助財團法人豐年社辦理「一日台灣島嶼物產市集」活動 - 贊助「GIVE543 贈物網」舉辦之「兆豐銀行暖心行動-中秋有禮愛箱送」 - 贊助鉅亨金融科技股份有限公司辦理「愛心專案－付諸行動、與愛童行」活動 - 贊助財團法人國際單親兒童文教基金會附設台南市私立麻二甲之家辦理「用愛灌溉自立未來」弱勢兒少照顧年度服務計畫 - 幫助宜蘭縣東澳國小射箭隊籌措出國比賽經費，兆豐銀行招募志工 30 名前往東澳國小，協助製作飛魚辣椒罐頭義賣，為偏鄉學童盡一份心力	- 投入關懷長者活動志工服務時數計 380 小時 - 提供偏鄉長者餐飲照顧服務及身障者輔具經費，提升照護品質，預防失能 - 協助農民減輕農產品產量過剩問題，採購鳳梨 1,060 箱 (10.6 公噸) 及芭樂 834 箱 (10 公噸) - 推廣可用物資再生共享，募集員工閒置可用物品，贈送給有需要之公益團體 - 幫助青少年學生建立正確之反毒觀念，避免誤食成癮，危害健康及家庭經濟，進而降低犯罪率
藝術文化	11,735	- 贊助屏東縣希望合唱團參加德國比賽經費，協助偏鄉孩童圓夢及藝文教育 - 贊助高雄市尼布恩人文教育關懷協會舉辦「2019 年文化部駐英國代表處文化組年度活動-原民兒少合唱團英國巡演計畫」 - 辦理北中南大型音樂會，邀請客戶參與，並由兆豐同仁擔任志工，推廣藝文發展 - 贊助「2019 第五屆大稻埕國際藝術節」、陳亞蘭歌仔戲團演出、「驚嘆樂舞-2019 臺灣原住民樂舞饗宴」，以及「幸福真味 XII-2019 徐錫隆小提琴獨奏會」，支持本土藝文產業 - 贊助「中華民國 108 年國慶總統府建築光雕展演」、「森，體，感」森林特展活動 - 贊助社團法人台北市觀音線心理暨社會關懷協會主辦慈善公益音樂會 - 贊助財團法人黃大魚文化藝術基金會舉辦「2019 悅聽文學」活動 - 贊助紙風車文教基金會 2019 年「紙風車青少年反毒戲劇工程」校園巡演經費 - 舉辦「金豬獻瑞兆豐年 名師揮毫贈春聯」活動，邀請書法名家於歲末揮毫寫春聯致贈民眾	- 連續 5 年協助偏鄉孩童圓夢及藝文教育，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，2019 年屏東縣希望合唱團參加德國「布拉姆斯國際合唱音樂節暨合唱比賽」，在兒童組、民謠組以及聖樂組都拿下金獎，其中兒童組更獲得金獎第一名 - 支持本土藝文活動及傳統戲劇文化 - 透過戲劇幫助青少年遠離毒品傷害，宣導勇敢「向毒品說不」觀念，2019 年持續贊助 10 場演出，足跡遍佈桃園、宜蘭及屏東等縣市國中校園宣導反毒教育 - 推廣藝文風氣，增添民眾年節應景喜氣氛圍 - 於北中南大型音樂會中投入公司志工時數 200 小時

活動類別	投入資源 (單位:新台幣仟元)	主要內容	效益
推動運動 風氣	96,273	- 連續 8 年辦理統一發票盃路跑活動，2019 年在高雄市舉行參加民眾近 1 萬人 - 贊助台灣無障礙協會辦理萬人慈善路跑活動 - 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「伊諾華盃單車環島 48H 極限挑戰賽」及「美利達盃南投百 K 單車嘉年華」自行車賽事 - 贊助「2019 台灣裙襪搖搖 LPGA」錦標賽、「仰德 TPC 高爾夫球錦標賽」及「2019 台灣女子職業高爾夫巡迴賽-建大盃」 - 認購「中華職棒 30 週年特展」門票 800 張，並邀請宜蘭地區偏鄉國小少棒球員觀賞 - 贊助「臺南市立安定國民中學網球基層訓練」及「高爾夫培訓青少年計畫」 - 贊助中華民國足球協會舉辦「五人制足球國際邀請賽」，及中華民國滑冰協會之青少年滑冰選手訓練經費 - 贊助社團法人中華民國瑜珈協會舉辦「2019 慶祝國際瑜伽日」 - 舉辦「兆豐夏令營-小小神射手」活動，讓國中、小學生接觸射箭運動，支持體育向下紮根 - 舉辦「兆豐盃圓夢少棒錦標賽」及「全國兆豐盃射箭菁英邀請賽」，提供青少年選手競技交流舞台 - 兆豐銀行力挺國球，2018 年起連續 4 年贊助中華職棒統一 7-ELEVEN 獅隊，共同支持台灣體育運動發展 - 舉辦第二屆兆豐銀行盃電競大賽 - 贊助臺北市中正區忠孝國小桌球台，幫助學童圓夢	2019 年二度榮獲教育部體育署「體育推手獎」的殊榮 - 統一發票盃路跑高雄場，近一萬名跑者報名參加，共捐贈 269,988 張發票予四個社福團體 - 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 - 贊助自行車比賽，推廣運動風氣，支持台灣自行車產業 - 贊助高爾夫球、網球、足球等賽事，促進國內體育發展與運動風氣 - 舉辦第二屆兆豐銀行盃電競大賽、「兆豐盃圓夢少棒錦標賽」及「全國兆豐盃射箭菁英邀請賽」，報名參與選手人數共計 883 人，持續支持台灣各項運動產業
經費總計 (仟元)	142,036		

兆豐員工擔任公益及綠色志工之人力成本，及志願服務時之保險及交通等其他行政管理費用，列舉如下表：

單位：新台幣元		
年度	志工人力	行政管理
2017 年	1,532,550	198,181
2018 年	1,651,125	46,386
2019 年	982,600	44,544

註 1：2019 年共投入志工人力 2,312 小時，以基層人力平均底薪 1 小時 425 元計算，2019 年投入之人力成本約 982,600 元。
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。



▲ 贊助贏在新南向高峰論壇



▲ 東澳國小 飛魚辣椒志工活動



▲ 兆豐銀行贊助中華職棒統一獅



▲ 名師揮毫贈春聯



2.4.1 推展金融教育

雙料蟬連「保險龍鳳獎」

兆豐金控及旗下子公司兆豐保險再次獲得新世代社會新鮮人肯定，獲選財金保險系所應屆畢業生票選「財金保險畢業生最嚮往的金控公司」及「財金保險畢業生最嚮往的產險公司」優等獎之殊榮。此獎項為現代保險教育事務基金會透過「2019 全國財金保險系所畢業生就業意願大調查」，針對畢業生最嚮往企業票選所產出之獎項。



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 年起至 2019 年提供 343 位在學青年工讀機會，協助青年從工讀中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，2019 年 10 月 31 日獲教育部頒贈感謝狀。

受理大專院校及中小學參訪並推廣金融知識活動

兆豐銀行結合集團資源，辦理「大專院校及中小學參訪企業金融教育」，2019 年共有臺大管院營、成功大學企管系、中原大學財金系、實踐大學財金系與吉林國小等學校團體參訪該行，員工應用核心職能，化身金融大使，協助推廣金融知識教育。



▲ 企業參訪 - 吉林國小



▲ 企業參訪 - 台大管院營



▲ 兆豐銀行舉辦兆豐夏令營 - 理財特攻隊

2.4.2 關懷社會弱勢發展

捐助唐氏基金會「行動餐車」

為幫助唐寶寶自立謀生，贊助 10 台餐車設備，增加唐寶寶生活技能，以早日回到職場融入社會。

關懷台灣天主教安老院

兆豐自 2011 年起即長期關心新北市八里區台灣天主教安老院，為讓長者有良好的生活品質，陸續捐贈新院重建基金、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」，持續八年不輟，建立如家人般的深厚感情。2019 年亦捐助款項予該院，為長者添購營養及生活必需品。



年度贊助經費 10 萬元
志工時數 380 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，採購國內盛產鳳梨與芭樂

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生計，為台灣的農業發展盡一份心力。榮獲行政院農業委員會農糧署頒發 2019 年度協助農糧產品行銷績優企業獎。



資源共享愛地球，暖心有禮愛箱送

為響應資源共享、物資不浪費，兆豐選在中秋節前夕舉辦「中秋有禮愛箱送」活動，號召同仁捐出家中閒置可用物品，透過贈物網媒合，轉贈給實際需要的社福團體，讓可用物資再次分享，傳遞愛心之餘，也能愛護地球，讓閒置的資源循環再利用。短短 3 天，就裝滿 30 大箱的捐贈物資，經過保障弱勢就業的「贈物管家」整理分類後，以公開透明方式，經物資共享平台「贈物網」優先媒合全台 480 間社福機構或團體，視需求分配，將物資分享给真正有需要的人。



綠色志工，守護地球

為響應守護海洋、潔淨山林愛地球，兆豐由銀行及投信子公司分別舉辦「搶救海洋淨灘活動」及「員工淨山日」，招募員工及眷屬計 137 人擔任志工，其中不乏許多年輕的爸媽帶著小孩，大手牽小手一同在沙灘或山林撿拾垃圾，透過親子共同體驗，讓下一代從小就學習接觸環境保護教育，將愛護地球的觀念向下紮根。

2.4.3 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，兆豐自 2017 年起連續三年，每年贊助 300 萬元培育經費，培育宜蘭 11 所國小棒球隊，並於 2019 年 7 月於宜蘭縣羅東棒球場舉辦第二屆「兆豐盃圓夢少棒錦標賽」，共計有 22 支隊伍、250 位選手及教練參與比賽，提供青少年棒球選手競技平台。



▲ 兆豐長期贊助棒球射箭運動



▲ 兆豐銀行文教基金會舉辦兆豐盃圓夢少棒賽



▲ 射箭夏令營



射箭項目，兆豐自 2017 年起連續三年每年贊助 200 萬元培訓經費，培訓花蓮縣玉里國中射箭隊，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。2019 年贊助花蓮玉里高中改建射箭場及宜蘭東澳國小射箭隊，並舉辦「兆豐盃射箭菁英邀請賽」，邀請來自台北、桃園、新竹、宜蘭、台南、高雄市以及花蓮等各地國小、國中及高中共計約 121 名射箭選手報名參賽，擴大支持射箭運動的深度與廣度。

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。

贊助國內外重要體育賽事，營造社會健康運動風氣

兆豐 2019 年贊助「基隆市第九屆雨港杯週末籃球聯賽」、「華國三太子國際男子網球挑戰賽」、「2019 花蓮觀護盃國際籃球邀請賽」、「2019 台灣裙襖搖搖 LPGA」錦標賽、「2019 台灣女子職業高爾夫巡迴賽-建大盃」及「仰德 TPC 高爾夫球錦標賽」，期待透過國內外體育賽事，提供國內運動菁英比賽管道，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。

舉辦公益路跑，邀集客戶與供應商參與路跑活動

財政部與兆豐金控共同主辦 2019 年統一發票盃路跑活動（高雄場），在財政部次長吳自心及兆豐金控董事長張兆順帶領下，將近一萬名跑者熱鬧開跑。兆豐金控自 101 年起分別與財政部轄下 5 個國稅局合辦統一發票盃路跑活動，2019 年是第八次，此次共募集到 269,988 張的發票全數捐給四個社福團體。



推廣全民運動風氣，支持台灣自行車產業

贊助「伊諾華盃單車環島 48H 極限挑戰賽」及「美利達盃南投百 K 單車嘉年華」自行車賽事，推廣全民運動風氣，支持在地自行車產業，促進觀光發展，將寶島台灣美麗風光行銷全世界。

主辦第二屆兆豐銀行盃電競大賽，讓世界看見台灣

續辦第二屆兆豐銀行盃電競大賽，吸引 256 隊報名參賽，總人數約 512 人。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，同時扶植台灣電競產業與國際接軌，前進國際體育舞台，讓全世界看見台灣電競運動的實力。



榮獲「2019 年體育推手獎 贊助類 - 金質獎」

兆豐長期支持國內基層體育發展，2019 年二度獲得教育部體育署體育推手獎「贊助類 - 金質獎」的殊榮。兆豐所贊助支持的體育活動，主要著重於基層運動選手的培育及訓練，並且與政府攜手合作，共同打造優質的運動環境，讓台灣的運動選手站上國際舞台發光發熱，透過傑出的賽事成績，讓世界看見台灣，兆豐將持續扮演國家基礎運動發展最重要推手。



2.4.4 營造在地藝文

支持偏鄉孩童圓夢，讓全世界聽見台灣

兆豐自 2013 年起長期贊助來自屏東縣原住民部落的希望合唱團，最近 5 年更是年年贊助合唱團出國比賽經費，足跡遍佈德國、日本、匈牙利及義大利等國家；2019 年參加德國「布拉姆斯國際合唱音樂節暨合唱比賽」，在兒童組、民謠組以及聖樂組都拿下金獎，其中兒童組更獲得金獎第一名，透過孩子們天籟般的歌聲，讓更多不同國度的人，認識台灣這塊土地與文化之美。



辦理及贊助各型音樂會，養成音樂藝文薰陶

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，2019 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。同時亦贊助辦理慈善公益音樂會、小提琴獨奏會及「驚嘆樂舞-2019 臺灣原住民樂舞饗宴」，積極推廣音樂藝術文化。



贊助「2019 第五屆大稻埕國際藝術節」等藝文演出，支持在地文化發展

兆豐連續第 3 年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「2019 第五屆大稻埕國際藝術節」，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，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。



宣導「向毒品說不」觀念，推動「青少年反毒戲劇工程」

兆豐積極推動反毒教育，自 2013 年以來長期支持紙風車劇團推動「青少年反毒戲劇工程」，2019 年持續贊助 10 場演出，足跡遍佈桃園、宜蘭及屏東等縣市國中校園宣導反毒教育。反毒戲劇工程自推動以來，巡演超過 659 所學校，已觀看國中生超過 65%，兆豐將持續推動校園反毒教育，幫助青少年遠離毒品傷害。





CHAPTER

3

永續金融

為在經濟成長下實現環境保護與社會共融，並支持聯合國 17 項永續發展目標的進程，永續金融扮演重要推手。兆豐密切觀察全球永續議題之樣態及各產業之發展趨勢，希冀透過適切金融商品之提供，及金融科技之創新，協助客戶降低環境之衝擊，進而更積極協助企業發掘新的產業機會，驅使社會邁進永續發展。

為因應風險趨勢，兆豐將新興風險（含氣候變遷風險）之管理納入金控及子公司「風險管理政策及指導準則」，對應氣候相關財務揭露建議架構 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)，辨識盤點氣候變遷風險與機會，並進行鑑別與管理，以強化綠色金融之作為。並於 2020 年 4 月正式簽署支持 TCFD，積極因應氣候變遷對企業帶來的風險與機會。



3.1 綠色金融與氣候風險管理

3.1.1 金控治理架構與子公司作法

兆豐金控於董事會下設置「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。因應風險趨勢，經 2019 年 6 月董事會通過，已將氣候變遷風險歸納於新興風險之中，並納入本公司及子公司「風險管理政策及指導準則」。各子公司針對重大風險議題（包含新興風險），均須於金控董事會及風險管理委員會提出報告。

金控總經理擔任集團各子公司之氣候相關風險與機會的最高管理者。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，金控董事及副總經理、子公司總經理或副總經理擔任委員。委員會區分成五個小組，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與執行成效，提報企業社會責任委員會及董事會。氣候變遷風險管理於每年 CSR 推動計畫列表追蹤執行情形，並於企業社會責任委員會向委員及主任委員報告。

	各子公司作法
董事或董事會監督公司氣候相關風險與機會	- 銀行：於授信案件簽報作業中均須檢視授信戶之公司治理、營運成果及財務狀況，與評估該產業前景、市場競爭及所面臨之營運風險等（包括含善盡環境保護、企業社會責任及氣候變遷等因素），並將評估結果揭露於授信案件簽報書（依董事會授權之授信授權核准層級規定陳報），做為授信徵審作業准駁之重要因素。 - 票券：於授信案件徵審作業流程中，均會審視、評估借款戶有無涉及危害社會公益或侵害人權或涉及環境污染等情事，再依董事會授權之授信授權核准層級陳報核定。對於氣候金融有關之授信業務目前未有特定政策或作業辦法，係依相關授信政策與授信規範辦理風險評估，就氣候敏感產業投資指標填報商業本票保證餘額。另依提董事會報告之「財產管理細則」規定，自有資產因天災造成之重大資產損失與復原，若有大樓修繕有關之資本支出，應經董事會通過。 - 投信：目前發行之基金無針對氣候變遷議題之產品，未來將研議規劃導入。 - 產險：針對承保之風險應評估颱風、洪水風險至少為 100 年之最大可能損失，應定期且每年至少一次檢視評估，並提報董事會報告。 - 證券：風險管理政策已涵括其他新興風險，逐步將氣候變遷對公司營業及財務可能帶來之相關風險整合納入既有之風險管理流程，並持續評估上述風險對達成公司整體目標所可能產生之負面影響。風險管理委員會將依風險管理政策之規定將執行情形提報至董事會，由董事或董事會監督相關氣候風險議題。
總經理在評估與管理公司氣候相關風險與機會的角色與責任	- 銀行：當授信戶遭遇重大不利事件影響（如天災、氣候變遷影響公司營運等），往來營業單位均依規定填報異常案件通報表及因應措施，陳報至總經理 / 副總經理核決。 - 證券：氣候相關議題已列入永續議題，每季由企劃室於總經理主持之主管會議報告執行情形，總經理督導各部門確實落實相關議題。為落實永續議題，並評估與管理公司氣候相關風險與機會，總經理整合並督導各部門推動相關業務與作業，如持續承銷或投資綠色金融債券等。



3.1.2 永續環境投資政策

2019 年銀行及票券子公司將借款人是否善盡環境保護、危害社會公益活動或事件及涉及侵害人權行為或事件等資訊，導入於授信案件徵審作業系統中，並由營業單位針對所有申請案件進行勾核及批註揭露，如有涉及有關負面資訊或其他風險議題，並應充分掌握說明其發生及改善情形，俾供審查流程據以評估核予增訂限制 / 承諾條件、減額或拒絕貸放等，並利作為有關風險管理之參考或準據。

兆豐銀行制訂「授信準則」，並將赤道原則 (Equator Principles) 與責任投資原則 (Principles for Responsible Investment) 精神納入授信徵審作業，審查全部借戶之環境保護相關法規遵循情形。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，引導客戶全面落实環境保護及社會永續責任。兆豐票券落實永續投資，2019 年底持有綠色債券共計 30 億元，2020 年規劃補入綠色債券約 15.6 億元。另遵循國際之標準與原則，包括國際資本市場協會 (International Capital Market Association, ICMA) 所訂定之綠色債券原則 (Green Bond Principles, GBP)，以及氣候債券倡議組織 (Climate Bond Initiative, CBI) 所

訂定之氣候債券標準 (Climate Bonds Standard, CBS)。兆豐證券依據「債券初級市場標準作業流程」，協助環保綠能產業籌措資金，發展產業，減少環境破壞。兆豐產險於「投資管理流程作業辦法」中規定，投資標的企業如未落實執行防制洗錢及打擊資恐及善盡環境保護、企業誠信與社會責任，應適時減少或終止投資該標的。針對被投資對象除考量其經營狀況外，亦會考量其是否已出具企業社會責任報告書，是否有不正當而影響公眾之情事；並透過收集被投資公司資料及參加其法說會及股東會，以了解該公司經營狀況。

2019 年 7 月~12 月兆豐銀行因授信戶或其具控制從屬關係企業未善盡環境保護，仍在執行改善計畫者之授信案件共計 4 件，而涉及危害社會公益活動或事件者之授信案件共計 2 件，其中 1 件因建築開發工程依公共危險罪移送法辦，雖經偵查不起訴，惟其所申請 4 百萬元之授信案未獲核准。2019 年 7 月~12 月票券因授信戶或其具控制從屬關係企業未善盡環境保護，仍在執行改善計畫者之授信案件共計 8 件，而涉及危害社會公益活動或事件者之授信案件共計 8 件，曾涉及侵害人權行為或事件者之授信案件共計 4 件，另有未拒貸案件。

項目	銀行放款	資產投資	保險承保
相關政策或作業辦法	- 兆豐銀行「授信準則」 - 兆豐銀行「加強辦理新創重點產業放款方案」	兆豐證券「債券初級市場標準作業流程」	投資管理流程作業辦法
符合之法規規範	- 綠色金融行動方案 - 獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案	- 綠色金融行動方案 - 綠色債券作業要點 - 證券交易法 - 發行人募集與發行有價證券處理準則 - 證券商承銷或再行銷售有價證券處理辦法 - 公開發行公司取得或處分資產處理準則 - 外國發行人募集與發行有價證券處理準則 - 綠色債券作業要點	保險業資產管理自律規範
遵循的國際原則或標準	- 責任投資原則 - 赤道原則	- 綠色債券原則 - 氣候債券標準	無
評估的環境議題	借戶之環境保護相關法規遵循	綠色能源轉型、溫室氣體、環境衝擊	氣候變遷
評估的涵蓋率 (%)	100%	票券：100% 證券：100%	農業保險評估涵蓋率 100%

● 兆豐 2019 年綠色投資及綠色授信成效如下：

綠色投資	綠色授信
- 兆豐銀行截至 2019 年底投資天然氣電廠、太陽能電池等綠色企業金額約達 23.12 億元、投資 19 檔綠色企業債券 (合計 50 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，持續環評審查作業中，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。 - 為響應政府發展綠色產業，促進國內環境永續發展，善盡企業社會責任，兆豐銀行於 2019 年 12 月獲金管會核准發行 10 億元綠色債券，並於 2020 年 3 月對外發行。 - 兆豐證券積極參與國內各檔綠色債券承銷與投資業務，2019 年協辦一檔綠色債券，參與件數市占率 14.28%(1 件 / 7 件)，截至 2019 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、玉山銀行 108-1 期金融債 4 億元。 - 兆豐票券 2019 年底持有中油發行綠色債券 20 億元、玉山銀金融債 (綠債) 10 億元，共 30 億元。 - 兆豐證券於 2016-2019 年共協助四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。	- 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。2019 年底新創重點產業放款餘額為 3,951 億元，較 2018 年底淨增加 109 億元，其中綠能科技放款餘額 2019 年底為 740 億元，占國內總放款餘額之 4.97%，敘做件數達 2,176 件。 - 截至 2019 年底，兆豐票券辦理綠能科技產業之授信戶數合計 114 戶，授信額度 260.46 億元，授信餘額 109.03 億元，較 2018 年底淨增加 11.64 億元。



兆豐強化培育綠色金融人才，不論自辦講座或參加外部訓練課程，2019 年綠色金融之綠能金融業務培訓課程，銀行、保險及票券子公司合計參訓人數為 59 人，訓練總時數達 268.1 小時。課程內容包括太陽光電產業趨勢與展望、太陽光電及離岸風電金融業務人才培訓，以及綠色金融創新策略與應用。

● 綠色金融人才培育

年度	受訓員工人數	訓練總時數
2018	115	316
2019	59	268.1

3.1.3 氣候金融之風險與機會

安永聯合會計師事務所、臺灣證券交易所、櫃檯買賣中心、台灣永續能源研究基金會等單位，於 2019 年 10 月共同舉辦「TCFD 氣候相關財務揭露建議繁體中文版發表會」，兆豐金控林瑞雲副總經理全程參與翻譯工作小組，發表會參與者踴躍，大家共同分享 TCFD 推動與實務經驗，足見台灣企業對於氣候變遷與永續金融商業環境的重視。

氣候變遷對於放款、投資、保險等業務產生之風險與機會，包含因極端氣候對暴險對象造成直接或間接的財務衝擊、因法規、生產技術或市場需求的改變以及其他因素對公司營運造成之影響。面對氣候變遷對經濟活動、民生需求造成之影響，兆豐銀行在企業及個人授信風險管理中，徵信、審查、擔保品維護及貸後管理等流程亦納入新興之氣候風險因子，以求完整掌握授信風險，確保營業利益，並從中尋找新業務契機。各子公司之投資風險管理，從投資策略的形成、選擇標的、投資組合管理、停損停利到維持流動性，均考量經濟、市場、產業、個別企業之展望與風險，包括氣候變遷等新興風險，以尋找適當之投資獲利機會。

氣候變遷風險

轉型

政策與法規、技術、市場、商譽

- 易受環境影響之產業（如：綠能）發生系統性風險
- 政策改變與法規要求
- 低碳技術轉型
- 客戶行為或市場需求改變
- 自然資源改變
- 負面名聲

客戶因面臨上述轉型風險，造成資本支出、成本之增加，或營收減少。而使兆豐的投資、融資或保險組合，產生或承擔金融風險。也可能因兆豐支持或投資對氣候有負面影響的產業或活動，無法吸引參貸銀行或投資人，亦帶來負面名聲及品牌傷害。

實體

立即、長期

- 熱帶氣旋
- 海平面上升
- 極端溫度、降雨及乾旱
- 平均氣溫及降雨變化

客戶因上述實體風險之發生，而衝擊到供應商、廠房、設備或人力資源，造成產能與成長受到負面衝擊，影響到營業收入降低、負債增加，資產價值下降或淘汰。當頻率增加或長時間持續下，將使兆豐客戶的市值下降、違約機率增加，或保險理賠的金額提高。

項目	銀行放款	資產投資	保險承保
氣候變遷引起之金融風險	市場風險 信用風險 系統風險 政策與法規風險	流動風險 市場風險 信用風險 政策與法規風險	保險風險 信用風險
兆豐之管理作法	營業單位盡職落實了解客戶（KYC），藉由適時掌握借戶營運模式及產業動態，辨識並評估氣候變遷對該借戶之營運影響程度，倘有重大不利因素發生，即及時陳報因應之控管措施。	• 證券：對於持有同一產業發行之有價證券均依風險高低設限控管，定期檢視。針對集中度較高之產業提出警示，作為經營管理決策參考，或檢討調整產業之投資限額或調整部位以降低產業暴險。 • 授信：對於基金之投資組合定期監控揭露相關暴險的之投資比例並評估風險及對策。 • 資產管理：承作代墊款業務，須參考標的土地之使用類別及所在區域之自然限制，依內部規範嚴格評估標的價格。定期檢視已承作代墊款案件是否因環境風險變化存在重大減損之客觀證據，並適當提存以合理表達其價值。	除加強核保外，依據主管機關及內部規範，考量自留風險之承擔能力，訂定每一危險單位及每一危險事故之累積限額，並就超出限額之風險透過再保險予以移轉，以確保清償能力。 對於氣候變遷相關風險之單一與累積風險，安排超額再保險合約（Per Risk XOL 及 CAT XOL Treaty）以保障淨自留業務風險，確保公司核保績效之穩定。 考量風險評估結果，依據巨災風險損失經驗及衡量財務承擔能力，訂定巨災超賠再保險合約之賠償限額及最大自留限額。 依據主管機關規定，選擇適格的再保險人及再保險經紀人。並依據內外部規定，定期監控再保險人之信用評等。倘再保分出對象被調降評等，即依規定程序處理。

氣候變遷機會

資源效率、能源來源、產品與服務、市場、韌性

- 低碳產品與服務
- 綠色資金需求
- 政策獎勵
- 資產多元化
- 市場新商機

因一般消費者行為改變或政府獎勵措施下，使永續產品在市場上的需求成長，從而提高被投資公司的財務績效。被投資公司因市場趨勢而欲投入於氣候韌性有關產品和服務之新商機，因此尋求綠色金融商品的資金來源，帶動兆豐對具有正向環境衝擊且有資金需求公司之投資與融資。

項目	銀行放款	資產投資	保險承保
氣候相關金融商品	綠能科技融資 都市更新及危老重建融資	玉山銀行 108-2 期主順位金融債（綠色債券）	甜柿為標的之農業保險
占有所有相關商品之比率 %	綠能科技融資 9.5%（2019 年底授信餘額 1,417 億元 / 授信總餘額 14,874 億元） 都更危老融資 1.2%（2019 年底授信餘額 174 億元 / 授信總餘額 14,874 億元）	7.9%	農業保險之保險金額為 2,100 萬元，其保費收入占比為 0.047%（農業保險保費收入 353 萬元 / 總保費收入 746,800 萬元）
產品可對應之 SDGs	SDG 11 永續城鄉 SDG 12 責任消費與生產 SDG 13 氣候行動 SDG 17 全球夥伴	SDG 12 責任消費與生產	SDG 13 氣候行動 SDG 15 陸地生態





3.1.4 氣候敏感產業投資指標

針對氣候之投資指標，兆豐鑑別出客戶中的四大部門：能源、運輸、材料與建築、農業，為氣候敏感性產業，其下劃分出 13 個不同之行業別。截至 2019 年底，於銀行與票券子公司授信業務中，此 13 個行業別之總額約為 7,292 億元，占銀行與票券子公司所有授信總額的 44.0%。其中，以房地產之授信總額為最高，占 13 個產業總和之 35.7%，其次為運輸服務之 18.2% 與採礦 / 金屬 / 鋼鐵的 11.4%。在資產投資部分，包括銀行、票券、授信與證券子公司，2019 年底此 13 個行業之投資金額約為 288 億元，占此四家子公司總投資金額的 19.0%。其中以化學相關產業的 17.8% 最高，其次依序為房地產、發電業與運輸服務業，皆各占 15% 以上。

為在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，未來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。因此兆豐配合非核家園、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，以降低對氣候敏感產業投資與融資的風險。

單位：新台幣百萬元

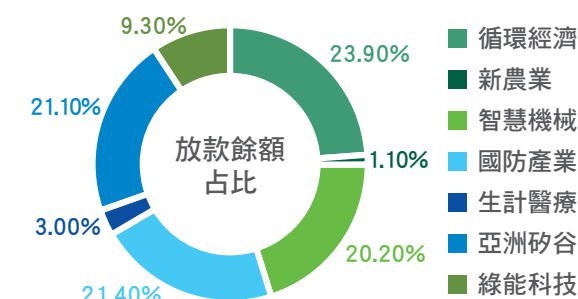
		授信總額				資產投資						承保金額
部門	行業	銀行	票券	合計	占比 (%)	銀行	票券	授信	證券	合計	占比 (%)	產險
能源	油 / 氣 / 煤	21,600	3,156	24,756	3.4	0	1,000	335	629	1,964	6.8	0
	發電	51,723	815	52,538	7.2	3,060	500	12	1,106	4,679	16.3	0
運輸	運輸工具製造	27,005	777	27,782	3.8	221	0	182	286	689	2.4	0
	運輸服務	129,227	3,509	132,736	18.2	2,470	500	667	806	4,443	15.4	0
材料與建築	採礦 / 金屬 / 鋼鐵	79,038	3,905	82,943	11.4	1,698	0	434	454	2,586	9.0	0
	化學	63,961	7,129	71,090	9.7	1,481	0	1,852	1,778	5,111	17.8	0
	水泥	15,519	1,537	17,056	2.3	8	0	371	128	507	1.8	0
	建築	27,608	2,078	29,686	4.1	72	0	152	955	1,178	4.1	0
	資本貨物	0	0	0	0.0	0	0	106	0	106	0.4	0
	房地產	213,490	46,500	259,990	35.7	2,526	0	1,790	596	4,912	17.1	0
運輸	農產品	2,121	1,260	3,381	0.5	732	0	0	0	732	2.5	21
	紙與林業	11,641	1,824	13,465	1.8	0	0	0	0	0	0.0	0
	食品 / 飲料 / 煙草	13,542	305	13,847	1.9	17	0	1,822	23	1,863	6.5	0
總暴露金額		656,477	72,795	729,272	100	12,285	2,000	7,723	6,762	28,770	100	21

3.2 落實社會共榮金融

「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，2019 年此項放款餘額達 3,951 億元，為國內金融業者排名第五。2019 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智慧機械產業特別獎表揚。

5+2 新創各產業放款餘額占比



5+2 新創重點產業放款餘額增長狀況

單位：新台幣億元

年度	5+2 新創產業放款餘額	成長金額
2017	3,807	491
2018	3,842	35
2019	3,951	109

綠能產業放款、案件數（截至 2019 年底）

太陽光電		離岸風電		其他綠能	
案件數	放款餘額 (億元)	案件數	放款餘額 (億元)	案件數	放款餘額 (億元)
70	86	1	0 ^註	1,718	654

註：本離岸風電專案融資額度 20 億元（得循環動用），累積動撥 5.6 億元，惟 2019 年底之餘額為 0

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，2019 年底放款餘額達 5,043 億元，較 2018 年底成長 296 億元，放款戶數達 12,693 戶。2019 年 4 月獲金融監督管理委員會頒發中小企業放款績效優等獎表揚。

單位：新台幣億元

年度	放款餘額	成長金額
2017	4,595	381
2018	4,747	152
2019	5,043	296

危老重建及都市更新

兆豐銀行截至 2019 年 12 月底，就都市更新及危老重建相關業務，累計核准貸款額度達 355.61 億元，期能善盡改善都市機能、提振地區產業發展、增進環境品質之社會責任。

兆豐票券截至 2019 年 12 月底辦理都市更新及危老重建相關業務，授信額度 7.95 億元。

兆豐資產管理截至 2019 年 12 月底辦理都市更新及危老重建相關業務，協助墊款動撥金額 61.17 億元。

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 2019 年底已協助 19,752 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 (億元)	年底放款餘額 (億元)
2017	17,466	772	452
2018	18,697	833	444
2019	19,752	886	418



以房養老貸款

為因應高齡化社會問題，兆豐銀行推出「歡喜樂活」以房養老貸款，協助高齡者活化自有不動產，提供其生活安養所需資金。2019 年每季均推出行銷活動，例如：成功推薦親友申辦可獲推薦禮、理財客戶退休健診活動、針對女性族群推出限時申辦享開辦費減半優惠、養生村居民申貸優惠等，另透過官方網站、行動銀行、寄送廣告文宣或簡訊、養生村設攤等多種管道宣傳。截至 2019 年底累計承作 34 戶，核准額度 2.38 億元。

年度	累計承作戶數	累計核准額度 (百萬元)
2017	2	13
2018	11	55
2019	34	238



兆豐防疫紓困措施

2020 年新冠肺炎 (COVID-19) 疫情全球肆虐，持續衝擊經濟發展，兆豐銀行積極配合政府政策，協助產業紓困及經濟振興，透過強化數位平台，並且不分海內外全行總動員主動關懷客戶與執行敦親睦鄰行動，截至 2020 年 4 月底，已協助企業及個人計 3,782 戶申請紓困融資，總計政府部會紓困貸款加計自辦紓困專案等兩大類型紓困總量，達到 418 億元，總申請件數與金額均名列前茅，反映兆豐銀行辦理紓困積極，展現體恤客戶的高效率。

企業紓困

- **企業既有貸款寬緩**：協助受疫情影響而發生營收衰退之事業辦理舊有貸款展延及利息減免補貼。
- **政府各部會紓困振興貸款方案**：協助受疫情影響而發生營收衰退之事業取得營運資金或振興資金貸款。
- **央行專案融通 (含小規模營業人) 方案**：協助中小企業營運不中斷，由央行提供融通資金供銀行承做受疫情影響之中小企業擔保放款。
- **兆豐「愛企貸」貸款專案**：由兆豐銀行自行提供受疫情影響之中小企業取得營運週轉資金貸款。

個人紓困

- **個人既有貸款寬緩**：協助經確診、居家隔離或居家檢疫不得外出，或受疫情影響還款及繳息有困難之客戶，展延本金或利息繳款期限。
- **信用卡費緩繳**：協助原正常繳款惟受疫情影響致還款有困難之信用卡客戶，展延信用卡費繳款期限。
- **勞工紓困貸款**：協助受疫情影響之本國籍勞工取得生活支出所需或週轉資金貸款。

主動降息

- **自用住宅貸款**：配合中央銀行降息，調降房貸利率 0.25%，每戶貸款餘額在 1,000 萬元 (含) 以內部分，貸款利率再調降 0.25%(2020.4.1~2020.9.30)。
- **消費性貸款**：配合中央銀行降息，調降利率 0.25%，每戶貸款餘額在 1,000 萬元 (含) 以內部分，貸款利率再調降 0.5%(2020.4.1~2020.9.30)。
- **信用卡循環息減繳**：持有效卡且繳款正常之循環信用戶，於專案期間 (2020.4.1 ~ 2020.9.30) 無需申請即可直接減免利率 0.75%。

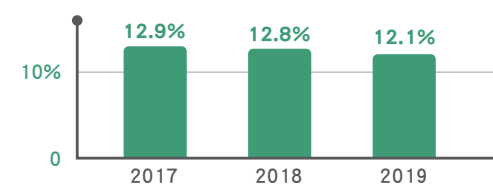
3.3 金融科技創新與發展

因應全球金融科技發展趨勢，兆豐致力於數位金融的研發創新，透過不斷研發創新服務及優化流程，以「加速推動分行數位化」、「提升數位通路服務體驗」及「深耕 AI 大數據能力」為數位金融發展主軸，各項數位服務及流程之策劃，優先考量客戶需求與體驗，近年持續推動服務行動化，透過集團內銀行、證券及產險等子公司密切合作共同行銷，整合銀行數位存款帳戶，推出證券數位開戶及線上投保旅行平安險等功能，以擴大集團金融服務體驗，創造最大綜效。

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 98 萬戶，每月平均交易金額約 215 億元。

● 網路銀行戶數成長率



兆豐銀行 AI 大數據分析

1. 深化 AI 大數據分析，發掘數據價值

數據分析與應用是金融業長期發展及維持競爭優勢的核心能力之一，兆豐已建立數據分析團隊，自主研發、分析各種數據應用主題。此外，為了加強數據資料庫的多元性，兆豐同步整合內部交易紀錄及外部開放資料源，持續擴增數據內容，已完成不動產線上鑑價系統開發及啟用作業，嘗試從不同的業務分析角度，發掘潛在的商機或風險，及早準備。

2. 提升客群精準行銷

透過蒐集客戶於兆豐數位通路互動軌跡，並交叉比對外部媒體瀏覽資料，整合分析客戶使用偏好並預測符合其需求之金融商品，同時針對每一個行銷活動，分析商品特色、行銷目標條件等資訊，縮小行銷對象，提升客戶滿意度及銷售成功率。

提升銀行分行數位化服務

1. 建立金融函證區塊鏈平台

傳統紙本函證須寄送掛號信函並附上回郵信封，每件回覆平均作業日數約為 3 天，兆豐銀行為簡化分行人力作業成本，串接財金公司區塊鏈函證系統，建立函證自動化平台，整合各業務系統資料庫，將函證回覆時間，大幅縮短至「即時」回覆，有效減少人工處理時間及發揮「無紙化」環保功效，2019 年已處理 8,487 筆區塊鏈函證資料。

2. 建置 STM (Smart Teller Machine) 智慧櫃員機

此為兆豐銀行獨家創新服務，將開戶流程所須之各項檢核作業予以數位化及標準化，加速整體審核時間。STM 上線後，已將傳統臨櫃開戶作業時間，由平均約 60 分鐘，大幅縮短至 19 分鐘內完成，並將開戶所需之多份文件整合，有效減少紙本文件列印張數達 274,320 張；2019 年共布建 77 台 STM，服務 13,356 人，開立 15,240 帳戶，提升分行數位服務效率，進而提高客戶服務體驗。



提升數位通路服務體驗

1. 推動行動支付服務，滿足客戶行動購物需求

隨著行動上網普及，客戶使用手機辦理各項交易需求日增，兆豐持續發展行動金融服務，採取推動台灣 Pay 行動支付，及與電子支付票證公司（街口、歐付寶、橘子支付、悠遊卡）合作連結帳戶扣款之雙重發展策略，透過了解客戶生活模式及加強跨業合作等方式，建構行動生活圈，提升兆豐行動服務形象及存款帳戶的附加價值，2019 年使用客戶已達近 29 萬戶。



2. 運用社群平台帳務即時通知服務，提升客戶金融自主性

兆豐銀行 LINE 官方帳號提供多達 14 項帳務通知服務，每月平均發送約 240 萬筆通知，除了節省 72% 的簡訊發送成本，客戶亦可主動於兆豐銀行 LINE 官方帳號即時查詢外匯匯率、服務據點、信用卡服務、房貸試算等訊息，並可使用線上文字客服系統，即時查詢各項問題並獲得回覆。至 2019 年 12 月底加入人數為 272 萬人。



兆豐證券持續經營 Facebook 及 LINE 官方帳號社群媒體，除每日於兩大社群媒體提供財經新聞服務之外，並於 LINE 提供自選股票及庫存股票新聞推播、即時價量觸發警示、成交回報、各項帳務查詢等專屬服務，同時提供 LINE 官方帳號與兆豐證券交易系統的介接，進行限價下單，協助投資人掌握交易先機。目前兆豐證券 LINE 官方帳號會員數為 33,795 人。

3. 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、外幣兌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。2019 年加強推廣 Mega Lite 台幣與外幣數位存帳戶，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 3.6 萬戶，外幣約 2.1 萬戶。



4. 線上結匯服務行動化

兆豐首創線上結匯服務，開放一般民眾 24 小時線上購買 18 種外幣現鈔服務，為符合消費者慣用行動服務的需求，兆豐於 2019 年 7 月完成線上結匯網站行動化，透過 RWD 技術，消費者可於手機輕鬆完成結匯交易；另外亦加強與網路銀行的整合，運用單一簽入串聯 SSO(Single Sign On) 機制，網銀用戶可快速登入線上結匯網站直接進行交易。

為了擴大行動服務的便利性，兆豐導入台灣票據交換所的 eDDA 電子化授權功能，消費者在手機下單後，即可透過跨行活期存款帳戶扣款服務完成繳款作業，加速整體交易的速度與體驗；依過去統計資料顯示，超過 95% 的客戶是使用 ATM 或網路 ATM 轉帳，目前使用本項電子化授權扣款的筆數，已達整體交易筆數的 24%，成長快速。



App 行動平台

兆豐銀行持續推廣 App 行動銀行，功能包含台灣 Pay、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。

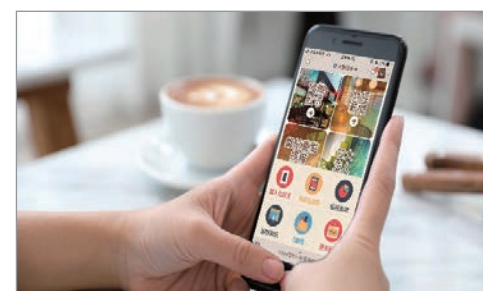
至 2019 年 12 月底止，行動銀行之累積開戶數共約 62 萬戶，較 2018 年成長 22%。



兆豐產險 2018 年推出行動 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」等服務，並持續於 2019 年進行優化，以提供客戶即時便利的服務。



兆豐證券「數位開戶 2.0 專案」已於 2020 年 1 月上線，有別於已推出之視訊開戶 App 服務，提供以金融卡、網銀認證兩種身分核實及劃撥帳戶約定服務，全程無須臨櫃之一站式開戶服務。另「證券迎賓機器人專案」，結合自然語言辨識(NLP: Natural Language Processing)及機器人(Robot)，提供現場客戶查詢金融商品價格、走勢圖及金融相關問題互動式應答等服務。



信用卡創新服務

兆豐銀行之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，自 2019 年建置線上辦卡響應式網頁，使客戶輕鬆使用智慧型手機、平板或電腦申辦，網頁瀏覽方便且大幅縮短申請流程，貼近客戶需求；另行動帳單服務於 2019 年 6 月上線，使客戶用手機瀏覽帳單、繳信用卡款更便

利，可透過線上申請信用卡帳款自動轉帳扣款；此外，因應傳統金融轉型，智能客服系統加入線上真人文字服務，續增加信用卡可用額度查詢、信用卡帳單服務等功能，截至 2019 年底止，智能客服系統累計使用人次共 487,558 人，回應準確率達 92.1%。



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，共同推廣台灣電動車產業發展，減少溫室氣體排放，降低移動性污染源對環境之衝擊。Gogoro 聯名卡上市至今已發行超過 7 萬卡，為全球第一張可以解鎖電動機車的信用卡，並榮獲《International Business Magazine 國際商業雜誌》評選為「2019 台灣最佳信用卡」。Gogoro 聯名卡累積至 2019 年底流通卡數較前一年同期成長 4 倍，平均有效卡率逾 84%，表現亮眼。

人工智能應用

兆豐證券結合創新科技及人工智能，持續創造金融科技(Fintech)實際應用場景，導入機器學習(ML)、自然語言處理(NLP)、聊天機器人(Chatbot)及服務型機器人(Service Robot)等技術，2019 年將 AI 人工智能運用於「Mega 理財小秘書」、「官網智能客服」、「迎賓機器人小貝」等金融商品與服務。

開放 API 服務 (Open API)

兆豐證券因應程式交易及開放 API 趨勢，提供國內證券、期貨、權證及國外期貨報價及交易 API 服務，並支援 Python、C#、C++、VB、Delphi 等程式語言範例碼及串接文件，提供具備撰寫程式交易能力之投資人，更便捷快速之交易方式。



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。2019 年投保件數約為 20,735 件，較 2018 年成長 82.25%。

兆豐產險為落實企業社會責任，秉持著守護柿農的心意，在行政院農委會協助下推出「甜柿保險」自動理賠機制，當中央氣象局公布颱風風速及連續五日累計降水量之數據達理賠標準後，主動聯繫柿農，不需額外進行個別勘損，透過具公信力的數據，降低理賠可能產生的爭議，減輕因颱風或豪大雨所造成的經濟損失，給予柿農更多的保障。



▲ 兆豐保險陳淑娟副總經理（左 4）率團隊與農會總幹事、推廣部主任合影。

兆豐 Care yoUBI

2018 年 12 月底兆豐獲得金管會保險局核准「兆豐產物汽車保險行駛里程計費 (UBI) 附加條款」。該商品使用專屬「兆豐 Care yoUBI」App，當使用者啟動汽車引擎時，該 App 車機一體之人車識別模式將自動導入，此為產險業界首創真正可自動紀錄駕駛者的里程數與駕駛行為之技術，本項技術「用於車輛保險之人車識別系統」亦已取得經濟部智慧財產局之專利。藉由該系統的導入，可讓保戶瞭解自己的駕駛行為，提升行車安全，創造保單外溢效果。本項目目前持續運用中。

物聯網大數據分析

兆豐產險 2019 年參與清華大學科技部數位經濟計劃中有關基於物聯網大數據分析之保險產業創新服務平台建置計畫，初步由公司、清大及行車紀錄器廠商 mio 共同合作，藉由校方訓練之 AI 技術判讀行車紀錄器影像，針對小額機車險商品，可提供快速理賠之服務。

航班延誤主動理賠通知 保險卓越獎

兆豐產險領先同業運用保險科技 (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 2019 年第八屆臺灣保險卓越獎「保戶服務專案企畫卓越獎」及「商品創新專案企畫卓越獎」銀質獎。

金融專利

兆豐銀行透過不斷研發創新服務及優化流程，鼓勵員工研發數位金融商品及專利，提高整體競爭力，2019 年申請數位金融相關專利共計 185 件，其中 137 件通過專利驗證，發明專利數達 42 件，持續保持國內金融業第一名。申請的專利類別以金融科技應用、資訊安全、行動平台及大數據為主。

2019 年兆豐金控申請風控專利共 3 件，3 件皆已通過專利驗證，類別為風險管理之科技應用系統，另有 1 件發明申請尚在審核中。

展望未來，面對金融科技及數位轉型浪潮，將持續導入新技術對接金融各項專業業務，如進一步優化數位開戶功能，整合光學字元辨識功能 (OCR)，自動識別客戶上傳之證件，並帶入開戶之各項欄位，以減少客戶輸入時間；另規劃導入機器人流程自動化 (Robotic Process Automation)，降低人力需求，減少人為錯誤，將重複且枯燥的電腦桌面作業程序自動化；與外部新創公司合作，將透過監理沙盒方式向主管機關申請，進行金融創新，運用新技術，提供客戶最快速、完善的全方位金融服務。



CHAPTER

4

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，並訂定集團中長期節能減碳目標「以 2017 年為基準年，至 2022 年前達成車用汽油、外購電力、水及溫室氣體排放減量 5%」，以降低營運服務對環境的衝擊。本集團亦透過參與國際級認證及評鑑，持續優化及檢視營運服務對環境產生的影響。

- ISO 14001 環境管理系統：自 2017 年率先由銀行子公司兆吉大樓開始導入，並陸續在 2018 年、2019 年完成驗證作業，且將於 2020 年持續驗證。
- ISO 14064-1 溫室氣體盤查：自 2016 年集團旗下 5 處大樓據點首度取得 ISO 14064-1 溫室氣體盤查聲明書，逐年擴大盤查邊界，2019 年度已完成查證之據點數已增至 139 處，規劃將於 2021 年前完成本集團全台據點查證。2019 年溫室氣體碳排放總量較 2018 年減少排放 1.66%，達成每年碳排放減量 1% 的目標。
- 持續參與 CDP 氣候變遷問卷回覆，檢視並管理氣候變遷對營運造成的影響性，新增 TCFD 架構之風險與機會鑑別。

本集團除建立環境管理的架構外，更擬訂環境政策，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投資綠色債券、推行數位帳戶、電子對帳單等綠色金融相關之服務，經估算 2019 年本集團外購電力總量較前一年度降低 1.39%。



4.1 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。

落實永續經營，首度購得再生能源憑證

為協助推動再生能源發展政策，於 2019 年首度完成再生能源憑證交易，截至 2019 年底共取得 146 張憑證，約當於 14.6 萬度綠電。2020 年規劃持續且加強推行綠色營運，將憑證購買目標訂為 394 張，約當於 39.4 萬度綠電。

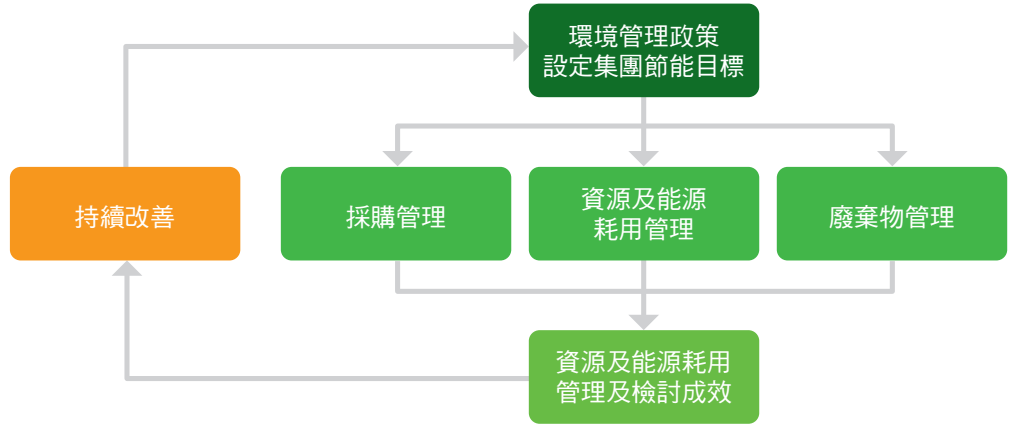


兆豐環境管理政策係以永續發展為宗旨，為因應氣候變遷及保護環境，設定節能目標，透過各項環境管理制度，減輕營運活動對環境不利之影響，並定期進行資源與能源耗用盤查及檢討目標達成情形，以持續改善管理政策及措施。

環境政策方針

策略	措施
環境管理 環境與氣候變遷管理	- 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。 - 將於 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	- 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 年已投入 26 萬元購買再生能源憑證，2020 年預計提高額度投入 83 萬元購買再生能源憑證，以行動實際支持再生能源發展，達到企業與環境的永續共生。
供應商管理	- 落實供應商管理，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



綠色無紙化服務

- ✓ 兆豐銀行數位存款帳戶 (MegaLite) 金融服務，線上即可完成開戶，服務推出至 2019 年底，台、外幣開戶數達 57,960 戶，從 2017 年 7 月累計至 2019 年底已節省約 1,101,240 張用紙量。
- ✓ 金融函證資訊整合平台，有效減少人工處理時間及發揮無紙化環保功效，服務自 2019 年推出，處理筆數已達 8,487 件。
- ✓ 智慧櫃員機 (STM) 服務，於 2019 年 3 月推出，截至 2019 年底，台、外幣開戶數達 15,240 戶，今年度已節省約 274,320 張用紙量。
- ✓ 信用卡電子帳單 2019 年成功寄發份數為 2,433,677 筆，每份帳單平均列印張數為 2 張，加計紙本信封，估計共節省 7,301,031 張用紙量，並同步減少油墨溶劑之使用，達到無紙化節能減碳環保之效。
- ✓ 兆豐投信採用電子帳單，2019 年電子帳單累計約 56,752 封，網路下單累計 5,102 筆，合計約可節省 61,854 張 A4 用紙量。
- ✓ 兆豐證券電子對帳單 2019 年累計 19,043,931 封，約可節省 19,043,931 張 A4 用紙。
- ✓ 兆豐銀行及兆豐產險建置數位學習系統，供同仁於辦公室或居家自主學習進修，實踐教學無紙化。
- ✓ 多數會議不提供紙本資料，改以電子檔方式提供與會成員，達到會議無紙化。同時請與會成員自備茶水或提供可多次使用之杯具用品，跨區會議多以視訊會議方式進行以減少差旅油耗，落實節能減碳之效。





4.2 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。

2019 年兆豐正職全時員工人數為 9,416 人，較前一年度淨增 460 人，因此車用汽油及天然氣使用總量較前一年高，然而兆豐推動更新空調及照明有成，2019 年外購電力較前一年總量節省 1.39%。

Earth Hour 地球一小時關燈活動

自主響應荒野保護協會發起「地球一小時」關燈串連活動，於 2019 年 3 月 30 日晚間全台營業據點共同響應關閉招牌燈、櫥窗燈、裝飾燈，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	2019 年績效	行動方案
 節油	2019 年共消耗汽油 435,193 公升，較前一年增加 0.68%。	油料消耗主要來自使用公務車，以下為執行方案： - 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。
 節電	2019 年共消耗 35,439,310 度電，較前一年總量節省 1.39%。	- 更新辦公照明設備，汰換傳統燈具為 LED 節能燈具。 - 更新空調設備，兆金大樓規劃汰換冰水主機，兆衡大樓新裝設節能冰水主機。 - 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。



▲ 室內溫度不低於 26°C



▲ 設置高效水泵



▲ 節能呼籲



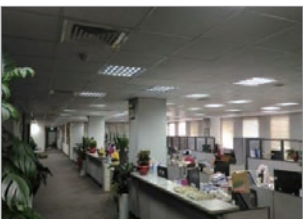
▲ 隨手關燈



▲ 辦公大樓冷卻水塔更新



▲ 設置空調環控系統



▲ LED 節能燈具並減少走道燈具

● 近四年能源耗用量

項目	2016	2017	2018	2019
外購電力 (度)	34,927,418	35,914,120	35,937,419	35,439,310
汽油 (公升)	474,529	442,416	432,264	435,193
天然氣 (立方公尺)	30,577	28,799	28,549	29,906
人均能耗 (GJ/ 人)	16.40	16.57	15.90	16.67
能源密集度 (GJ/ 淨收益百萬 NTD)	2.58	2.43	2.34	2.19

註：熱值以經濟部能源局公佈之「能源產品單位熱值表(2018 年版)」為基準；每仟卡以 4.186 焦耳計算。



▲ 兆豐銀行節能團隊

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。2019 年度已完成全台北區及中區合計 139 處營業據點之第三者查證，並取得查證證明書。

兆豐由於產業特性，營運的能源使用主要為電力，2019 年度兆豐集團碳排放總量減少 349 公噸，排放總量較前一年度減少 1.66%，達成每年碳排放減量 1% 的目標，我們將積極持續各項節能減碳措施。

● 近三年溫室氣體排放量統計表 (自我宣告)

單位：公噸 CO₂e

項目	2017	2018	2019	2019 年較 2018 年
直接溫室氣體排放量 (範疇一)	1,096	1,035	1,044	0.87%
能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	19,896	19,909	19,552	-1.79%
範疇一 + 範疇二碳排放總量	20,992	20,945	20,596	-1.66%
人均碳排放量	2.40	2.31	2.40	3.90%
溫室氣體排放強度 (公噸 CO ₂ e/ 淨收益百萬 NTD)	0.35	0.34	0.32	-7.19%

註 1：本表揭露自我宣告之排放量，盤查範圍為集團全台據點，並以燃油、外購電力與天然氣之使用為盤查內容，採市場基準 (Market base) 衡量法。
註 2：本集團 2019 年取得再生能源憑證 (T-REC) 共 146 張。

● 近三年溫室氣體排放量統計表 (第三者查證)

單位：公噸 CO₂e

項目	2017	2018	2019
直接溫室氣體排放量 (範疇一)	631.30	718.84	2,527.63
能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	8,750.51	14,004.90	16,232.62
範疇一 + 範疇二碳排放總量	9,381.81	14,723.74	18,760.25
查證據點數 / 占比 % (範疇一 + 二)	15/8	90/47	139/72
營運廢棄物 (範疇三)	-	-	46.80

註 1：本集團 2019 年取得再生能源憑證 (T-REC) 共 146 張，故以市場基準衡量之直接與能源間接溫室氣體總排放量為 18,760.25 公噸 CO₂e；以所在地基準 (Location Base) 衡量之總排放量為 18,838.1 公噸 CO₂e。
註 2：本集團 2019 年之其他間接溫室氣體排放量 (範疇三) 查證類別為「營運中產生的廢棄物」，盤查邊界為兆金、兆吉、兆證、兆衡及兆產等 5 棟大樓。
註 3：2017 年查證單位為 BSI 英國標準協會台灣分公司，2018-2019 年為 SGS 台灣檢驗科技公司。





環境教育訓練

為落實 2019 年度溫室氣體盤查及通過第三者查證，本集團於北區（台北）及中區（台中）共辦理 3 場次，合計 164 人次，累計上課總時數 656 小時之教育訓練，除請外部輔導顧問協助教學相關文件之填報作業程序，亦向同仁講解辦理溫室氣體盤查之重要性。



綠色志工守護地球

兆豐銀行參與環保行動不落人後，響應守護海洋愛地球，11 月由兆豐銀行的同仁及眷屬組成的志工隊共 68 人，在 Let's Do It（來此淨國際志工團）的協助帶領下，前往新北市萬里下寮海灘進行淨灘活動；短短 2 個小時的淨灘，就清出 451 公斤的垃圾，其中寶特瓶佔 119 公斤，顯見塑膠垃圾危害海洋的嚴重性。藉由舉辦淨灘活動，讓實際參與的志工們，在日常生活中省思如何透過減塑、自備餐具、購物袋等自我行為的改變，來達到善待海洋、愛護地球的使命。

兆豐投信在 ESG 領域同樣不落人後，11 月於宜蘭九寮溪山林步道舉辦「員工淨山日」，員工及眷屬共 69 人一同參與，善盡愛地球、做環保，「綠」留子孫的公民義務。

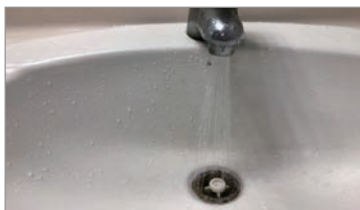


4.3 水資源管理

兆豐因產業特性，水資源之耗用主要來自於辦公場域之一般用水，各據點除持續宣導珍惜水資源外，據點裝修時亦優先挑選具省水標章之節水器具。2019 年因正職全時員工人數較前一年度淨增 460 人，致用水總量較 2018 年增加 2.35%。

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。



• 近三年用水總量

單位：度

項目	2017	2018	2019
用水量	187,624	183,317	187,616
人均用水量	21.48	20.18	21.90

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管道。
註 2：用水主要供員工日常所需及冷卻空調用水。

4.4 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，另為推動資源循環再利用、廢棄物分類及回收等目標，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。

2018 年起推動廢棄物減量計畫，截至 2019 年，兆豐金控、銀行、證券、保險及票券子公司實施「取消個人垃圾桶」措施，落實員工日常生活垃圾減量。



本集團 2018 年起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。本集團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。兆豐集團所有之五棟大樓廢棄物（垃圾）及資源回收（包括紙類、五金類、塑膠類、廢電池、廢燈管等）相關統計如下：



單位：公斤

回收項目		2018 年	2019 年
資源回收類	紙容器、廢紙類	50,610	48,736
	鐵鋁罐類	587	423
	寶特瓶、塑膠類	1,302	1,552
	電池類	125	147
	照明燈管類	986	890
	廚餘類	33,278	32,697
	合計	86,888	84,445
一般垃圾類		108,593	128,606

資料範疇邊界：兆金、兆吉、兆證、兆產、衡陽 5 棟大樓



4.5 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，透過比對主管機關（如勞動部、行政院環境保護署等）之線上查詢系統，瞭解供應商是否有影響環境與社會之不良紀錄，做為評估篩選參考。此外，本公司辦理採購時亦優先考量本土產品與綠色採購。

為落實供應商管理，本公司於 2019 年 3 月增訂《供應商落實企業社會責任管理要點》，並要求集團各子公司增訂或遵守相關規範，本要點規範與本公司往來之供應商在勞工權益與人權、安全與健康、發展永續環境及企業道德等面向應符合外部法律，且與本公司簽訂契約時，均須簽署「廠商企業社會責任聲明書」，如涉及違反本要點或聲明書所記載事項等行為時，本公司得隨時終止或解除契約，並將其列管為拒絕往來對象。

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。

2019 年與本集團各公司往來之廠商，簽署「廠商企業社會責任聲明書」之合約金額達 24.80 億元，件數總計 952 件。

● 2019 年供應商簽署「廠商企業社會責任聲明書」情形

單位：新台幣仟元

	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	2,592,925	2,480,211	95.65%

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商品，以及節能與可延長耐久性之產品。兆豐銀行 2019 年綠色採購金額 87,612 仟元，再次榮獲臺北市政府環境保護局「民間企業及團體綠色採購績優獎」殊榮。此外，兆豐積極推動各項節能減碳措施，10 月份榮獲行政院環境保護署頒發「108 年綠色採購及綠色消費推廣績優單位」；亦連續第二年榮獲「臺北市節能領導獎 - 工商產業甲組優等獎」，在推動環保綠能的表現獲得實質肯定。兆豐銀行推動更新空調及照明有成，節能減碳成效佳，12 月榮獲「108 年經濟部節能標竿獎 - 銀獎」。

● 綠色採購項目表

品項	綠色採購
資訊及辦公設備	電腦設備 (PC) 採購皆選擇取得環保標章之產品。
照明設備	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)	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)	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。

● 兆豐金控供應商管理

管理策略	具體作法	執行成效
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之商品。	- 完成供應商事前調查。 - 優先採購本土產品與綠色商品。
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。	2019 年簽署「廠商企業社會責任聲明書」之合約金額達 24.80 億元，件數總計 952 件。 - 簽署「廠商企業社會責任聲明書」之合約金額佔總採購金額 95.65%。
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。	- 不定期檢視供應商是否發生違反本集團企業社會責任規範，2019 年供應商無發生重大違規事件，對環境及社會造成顯著影響。 - 不定期宣導及溝通企業社會責任規範，共同推動環境永續發展及維護勞動人權。



2019 年環境保護得獎實績

- 臺北市節能領導獎工商產業甲組優等獎：兆豐銀行為落實綠色環境、永續發展，積極推動各項節能減碳措施，2019 年參加「臺北市節能領導獎」，連續第二年榮獲「工商產業甲組優等獎」。兆豐銀行自 2017 年起導入 ISO 14001 環境管理系統，透過管理制度的運行及設定環境改善目標，未來將持續透過系統綠色採購、節能措施、耗能設備更新、教育及宣導等方式，加強員工對環境保護之意識。
- 民間企業及團體綠色採購績優獎：兆豐銀行 2019 年度環保及節能標章產品之採購金額超過 8,761 萬元，成效卓越，再次榮獲臺北市政府環境保護局「民間企業及團體綠色採購績優獎」殊榮。
- 經濟部節能標竿獎銀獎：兆豐銀行推動更新空調及照明有成，節能減碳成效佳，榮獲經濟部節能標竿獎。
- 綠色採購及綠色消費推廣績優單位：兆豐銀行積極推動各項節能減碳措施不遺餘力，2019 年獲行政院環境保護署頒發「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」殊榮。
- 2019 台灣企業永續報告獎：兆豐金控再次榮獲台灣永續能源研究基金會主辦之「2019 台灣企業永續報告獎」金獎殊榮，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，實踐企業社會責任。





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	
法令遵循	法令遵循制度為兆豐極為重視的一環，除制定法令遵循制度相關之規範外，並於金控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。	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及檢討金控與各子公司之法令遵循事務執行情形，設立法令遵循部，隸屬於總經理。	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。	1
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，故持續提升資訊安全與個資保護維護作業，以取得股東與客戶的信任。	1. 訂有資訊安全政策及資安相關辦法，並持續增加資訊安全相關預算與人員編制。 2. 兆豐金控對各子公司辦理社交工程演練，金控及銀行、證券、票券及產險子公司完成弱點掃描、入侵滲透測試及社交工程演練。 3. 銀行及產險子公司續保「電子商務及資訊安全責任保險」，並持續取得 ISO 27001 資安管理系統驗證。	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. 2019 年度無發生客戶隱私投訴事件，且無發生資安重大風險事件。	2
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，方能創造長期穩定經營績效。另為履行企業公民義務，兆豐金控秉持誠實穩健之原則，落實稅務治理政策，並因應國際稅務治理趨勢強化稅務治理。	1. 本集團業於 2019 年 5 月誠實申報及完納稅負，並於本集團合併財務報告暨會計師查核報告揭露納稅及行政救濟辦理情形。 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，提升兆豐整體綜效。	兆豐金控持續精進經營模式，提升獲利能力，2019 年合併稅後純益 289.55 億元，較 2018 年成長 8.61 億元。	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	
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。	1. 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。 2. 強化審計委員會及薪酬委員會、風險管理委員會、誠信經營委員會及企業社會責任委員會等五個委員會之功能。 3. 兆豐金控及各子公司（創投及保代子公司除外）皆自 2019 年起設置公司治理主管，加強對董事之支援。	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，2019 年度績效評估已於 11 月辦理，評估結果於 2020 年 1 月提報董事會。 2. 董事績效評估結果將作為董事酬金及未來董事人選規劃之重要參考。	4
洗錢防制	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。	1. 子公司除已訂定防制洗錢及打擊資恐政策、方針與標準及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。 2. 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. 金控持續優化集團洗錢防制分享平台，子公司持續優化洗錢防制相關規範及系統，逐步完成海內外洗防制度與國際洗防標準接軌。	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 212 人。 2. 兆豐金控制定防制洗錢及打擊資恐政策及相關計畫，適用對象為金控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. 銀行子公司於 2019 年 7 月修正 GPS 相關規範，並於 2019 年修訂各項洗錢防制相關規範。 5. 銀行國內 25 家營業單位及總處營業單位已於 2019 年 11 月完成法遵測試，國外 8 家分行已於 12 月完成法遵測試；證券、票券及產險子公司完成 2019 年法遵測試。銀行及其他子公司（創投除外）完成 2019 年洗錢防制教育訓練。	5



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	
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。	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。 2. 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。 3. 因應風險趨勢，經 2019 年 6 月董事會通過將新興風險（含氣候變遷風險）之管理納入金控及子公司「風險管理政策及指導準則」。	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重大風險議題。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。	6
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 大核心發展項目： 1. 強化數據分析能力 2. 提供客戶數位金融服務 3. 發展金融科技創新 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，提升數據分析及管理能力。 2. 開發各項數位金融服務（如：行動支付、生物特徵辨識、點數行銷平台、數位存款帳戶、LINE 官方帳號與貼圖、無卡提款等）。 3. 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：104% 2. 外幣電子轉帳達成率：102% 網路銀行： 電子轉帳達成率：120% 數位存款： 開戶數達成率：105% 台灣 Pay： 1. 使用人數達成率：112% 2. 店家使用數達成率：117%	7



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	
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。	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. 於「董事會議事規則」，明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」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。 4. 於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. 兆豐銀行稽核單位依金管會頒布之「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. 兆豐金控董事及副總經理以上人員均簽署「遵循誠信經營政策聲明書」，本集團各子公司誠信經營情形提各公司董事會報告，並完成誠信經營之教育訓練，訓練人數共計 9,617 人次，完訓率 99.59%。	8
員工薪資與福利	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. 重視員工健康與安全 6. 維持和諧勞資關係	1. 提供具競爭力的薪資條件以吸引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。 3. 員工福利預算使用率 100%，整體員工薪酬水準優於多數同業。	1. 自 2014 年起獲臺灣證券交易所篩選為臺灣高薪 100 指數成份股。 2. 2019 年兆豐金控、銀行、票券、產險及證券非擔任主管職務之全時員工年度薪資平數均數為 1,435 仟元。	9
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。	1. 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。 2. 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。 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。	1. 2019 年兆豐銀行客戶滿意度為 92.4 分。 2. 2019 年兆豐產險滿意度為 92 分。 3. 2019 年兆豐投信滿意度為 4.19 分（滿分 5 分）。 4. 兆豐證券 2019 年 7 月榮獲金融監督管理委員會 2019 年公平待客評核券商第二名。	10



附錄二 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	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	
	102-5 所有權與法律形式	關於兆豐	5	
	102-6 提供服務的市場	關於兆豐	6	
	102-7 組織規模	關於兆豐	5	
	102-8 員工與其他工作者的資訊	2.3.1 人才概況	55-57	無兼職人員
	102-9 供應鏈	4.5 供應商管理	94-95	
	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	40-45	
	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	39	
	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	36-37	
	102-18 治理結構	永續願景與政策 1.1.1 治理結構	16 33	
	102-40 利害關係人團體	利害關係人議合	18-19	
	102-41 團體協約	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66	
	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	
	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	21-23	

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	102-48 資訊重編	關於報告書	4	
	102-49 報導改變	利害關係人議合	20	
	102-50 報導期間	關於報告書	4	
	102-51 上一次報告書的日期			2019 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	100-103	
GRI 103：管理方針 2016	102-56 外部保證 / 確信	附錄三	106-108	
重大主題				
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	21-23	
	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	96	
	103-3 管理方針的評估	1.1.3 誠信經營	36-37	
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	46	
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	21-23	
	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	96	
	103-3 管理方針的評估	2. 2 資訊安全防護	52-54	
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	2.1.1 客戶權益維護	50	



GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
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	21-23	
	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	96	
	103-3 管理方針的評估	永續願景與政策	14-15	
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	38	
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	21-23	
	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	97	
	103-3 管理方針的評估	1.1.3 誠信經營	36-37	
無適用 GRI 特定主題		1.1 公司治理	33-37	
洗錢防制				
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	21-23	
	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	97	
	103-3 管理方針的評估	1.5 防制洗錢及打擊資恐	47-48	
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	47-48	
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	21-23	
	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	98	
	103-3 管理方針的評估	1.3 風險鑑別與控管	40-45	
無適用 GRI 特定主題		1.3 風險鑑別與控管	40-45	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
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	21-23	
	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	98	
	103-3 管理方針的評估	2.1.1 客戶權益維護	50	
無適用 GRI 特定主題		3.3 金融科技創新與發展	83-86	
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	21-23	
	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	99	
	103-3 管理方針的評估	1.1.3 誠信經營	36-37	
GRI 205：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	36	
員工薪資與福利				
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	21-23	
	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	99	
	103-3 管理方針的評估	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66	
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	2.3.3 薪資與福利	60-61	
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	21-23	
	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	99	
	103-3 管理方針的評估	2.1.1 客戶權益維護	50	
GRI 417：行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	2.1.1 客戶權益維護	50	



● 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	33
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66
	人權的風險處境	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66
	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	36-37
	解決委屈	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66
	歧視與弱勢族群	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66
	公民與政治權	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66
	經濟、社會與文化權	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66
	工作的基本權利	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66
	聘僱與聘雇關係	2.3.1 人才概況	55-57
	工作條件與社會保護	2.3.3 薪資與福利	60-61
勞動實務	社會對話	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66
	工作的健康與安全	2.3.4 職業安全與健康	61-65
	人力發展訓練	2.3.2 人才發展與培育	57-59
環境	污染預防	4 綠色環境	87-95
	永續資源利用	4 綠色環境	87-95
	氣候變遷減緩與適應	3.1 綠色金融與氣候風險管理 4 綠色環境	75-80 87-95
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	4 綠色環境	87-95
公平運作 實務	反貪腐	1.1.3 誠信經營	36-37
	負責任的政治參與	1.2.2 組織（協會）參與	39
	公平競爭	1.4 法令遵循	46
	促進價值鏈的社會責任	利害關係人議合	17-23
	尊重智慧財產權	1.4 法令遵循	46
消費者 議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	2.1.1 客戶權益維護	50
	保護消費者的健康與安全	2.1.1 客戶權益維護	50
	永續消費	3.2 落實社會共榮金融 3.3 金融科技創新與發展	81-82 83-86
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	2.1.1 客戶權益維護	50
	消費者資料保護與隱私	2.1.1 客戶權益維護	50
	提供必要的服務	2.1 客戶服務	50-51
	教育與認知	2.1 客戶服務	50-51

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
社會參與 與發展	社會參與	2.4 社會參與	67-73
	教育與文化	2.4.1 推動金融教育	70
	增加就業與技術發展	3.3 金融科技創新與發展	83-86
	科技發展	3.3 金融科技創新與發展	83-86
	創造財富與收入	3.3 金融科技創新與發展	83-86
	健康	2.4.2 關懷社會弱勢發展	70-71
	社會投資	2.1.2 普惠金融	51

● 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	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66
	保證不與踐踏人權者同流合污	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66
勞工標準	企業應支持結社自由及切實承認集體協商權	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66
	消除一切形式的強迫和強制勞動	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66
	切實廢除童工	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66
	消除就業和職業方面的歧視	2.3.5 人權保障及勞資溝通	66
環境	企業應支持採用預防性方法應付環境挑戰	3.1 綠色金融與氣候風險管理 4 綠色環境	75-80 87-95
	企業應採取善盡更多企業環境責任之作法	3.1 綠色金融與氣候風險管理 4 綠色環境	75-80 87-95
	鼓勵開發和推廣對環境友善的技術	3.1 綠色金融與氣候風險管理 4 綠色環境	75-80 87-95
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	36-37

● 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	永續願景與政策
第二章 落實推動公司治理	1 永續治理
第三章 發展永續環境	3 永續金融 4 綠色環境
第四章 維護社會公益	2 社會共融
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	永續願景與政策
第六章 附則	永續願景與政策



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 2019 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)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對兆豐金控 2019 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之目的，僅作為對下列兆豐金控 2019 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 2019 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的第 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 2019 年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 2019 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。我們認為就兆豐金控所提供之足夠證據，表明其依循 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 9 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

2019 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

兆豐金控提供有關依循 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 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。本查證團隊係由其專業背景，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



Statement No: SRA-TW-2019031
2020-06-10

...making excellence a habit.™

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.



各項認證證書

● ISO27001 資訊安全系統



● ISO27001 資訊安全系統



● ISO14001 環境管理系統



● ISO14064-1 溫室氣體盤查



● ISO14064-1 溫室氣體盤查 範疇三





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