



兆豐金控
Mega Holdings



兆豐金控

2020年企業社會責任(永續)報告書

Sustainability Report



目錄 Contents

● 關於報告書	02
● 董事長的話	04
● 2020兆豐ESG永續績效	06
● 2020兆豐永續相關獲獎紀錄	08
● 2020兆豐回應聯合國永續發展目標(SDGs)成果	12
● CH1 關於兆豐	14
1.1 集團簡介	
1.2 ESG永續治理架構及管理政策	
● CH2 利害關係人溝通與重大主題辨識	23
2.1 利害關係人溝通	
2.2 重大主題辨識	
● CH3 環境永續	36
3.1 綠色營運	
3.2 責任採購	
3.3 供應鏈評估與管理	
● CH4 永續金融	46
4.1 綠色金融	
4.2 金融包容性(普惠金融)	
● CH5 客戶關懷	56
5.1 客戶關係管理	
5.2 資訊安全與個資保護	
5.3 數位金融之創新與發展	
● CH6 員工照護	70
6.1 勞雇與勞資關係	
6.2 員工多元化與平等機會	
6.3 人才發展與管理	
6.4 職業健康與安全	
6.5 人權政策	
● CH7 社會共榮	86
7.1 金融育才	
7.2 社會投資與公益活動	
● CH8 永續治理	96
8.1 公司治理	
8.2 營運績效	
8.3 風險管理	
8.4 氣候相關財務揭露	
● 附錄一 永續準則及指標對照表	118
● 附錄二 第三方獨立機構保證聲明書	129

關於報告書

本報告書為兆豐金控自2014年（發行2013兆豐金控企業社會責任報告書）以來，揭露之第8本企業永續發展狀況報告。因應金管會2020年8月頒布之「公司治理3.0-永續發展藍圖」政策，2020兆豐金控企業社會責任報告書（CSR Report）經2021年第七屆董事會第32次會議通過後，正式更名為2020兆豐金控永續報告書（Sustainability Report）。

兆豐金控秉持著誠信透明原則，關注利害關係人之權益，在追求永續經營與獲利同時，考量環境（E）、社會（S）與公司治理（G）等議題，並將其整合至集團經營管理與商業發展策略。本報告書揭露2020年兆豐金控永續發展狀況，歷年度報告書（中、英文版本）均公開於兆豐金控網站-企業永續專區，供線上瀏覽及下載。

報導期間

兆豐金控每年6月定期發行永續報告書，報導內容涵蓋本集團於2020年1月1日至12月31日企業永續發展狀況，以及重大主題之管理方法與因應作為。

報導範疇

本報告書之財務數據與兆豐金控合併財務報告揭露範疇一致，報告中所有財務數字以新臺幣為計算單位，並經會計師財務簽證認可。

本報告書非財務報告之永續數據，報導範疇以臺灣之營運活動為主，涵蓋兆豐金控暨旗下7家子公司*，分別為兆豐國際商業銀行（簡稱兆豐銀行）、兆豐證券、兆豐票券、兆豐產物保險（簡稱兆豐產險）、兆豐國際證券投資信託（簡稱兆豐投信）、兆豐創業投資（簡稱兆豐創投）及兆豐資產管理；社會公益相關資訊則另涵蓋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，未包括合併財務報告所含之海外子公司。

若遇範疇不一致之情形，將於相關數據及段落註明其細項範疇與計算方式。

*與2019年永續報告書報導範疇相比，兆豐金控旗下子公司-兆豐人身保險代理人（簡稱兆豐保代）因2020年5月12日併入兆豐銀行成立保險代理人處，子公司數由8家減為7家，然因屬集團內部資源整合，兆豐銀行概括承受兆豐保代所有權利與義務，整體報導範疇與前年度相比無重大變化。

報導原則

本報告書依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative，簡稱GRI）之GRI永續性報導準則（GRI Standards）之核心選項、臺灣證券交易所「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」與「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」、聯合國永續發展目標（SDGs）及部分參照美國永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，簡稱SASB）針對商業銀行（Commercial Bank）發布的揭露標準進行揭露。

報導原則對應本報告書內容之章節及頁碼，請參見附錄一：永續準則及指標對照表。

報導品質管理流程

資料蒐集與彙整

- 由永續經營委員會旗下工作小組組長蒐集及彙整各子公司數據資料。

內部審查

- 由永續經營委員金控幕僚單位整合及編撰初稿內容。
- 由永續經營委員主任委員及金控董事長核定初稿內容。

外部查證

- 通過英國標準協會（British Standards Institution，簡稱BSI）查證，確認本報告書依循GRI準則核心選項與AA 1000 AS（Account Ability1000）第一類型中度保證（Type I Moderate Level）等級進行揭露，相關第三方獨立機構保證聲明書請參見附錄二。

對外揭露

- 進行美編及排版定稿，並對外揭露於金控網站及臺灣證券交易所公開資訊觀測站。

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 / 兆豐金控行政管理部

地址 / 10058台北市中正區忠孝東路二段123號15樓

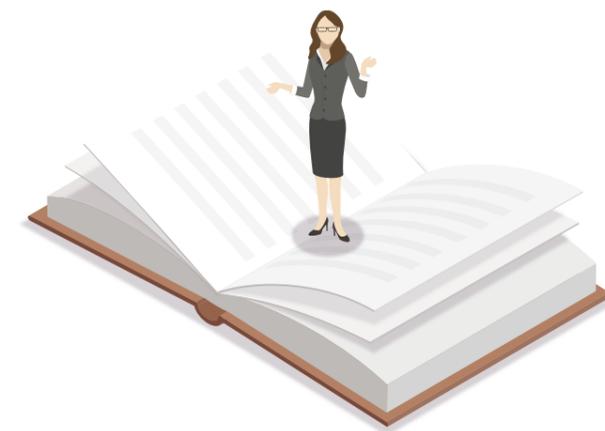
聯絡人 / 翁小姐

電話 / +886-2-2357-8888轉分機804

傳真 / +886-2-3393-8755

e-mail / pr@megaholdings.com.tw

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





董事長的話

2020年，突如其來的新冠疫情蔓延全球，對全球經濟造成嚴重的衝擊。根據眾多研究報告指出，新冠疫情凸顯環境、社會及治理 (ESG) 的價值及作用，在全球環境充滿變數的情況下，資金流動仍注入ESG績效較好的企業，顯示充分準備應對措施及風險管理能力較佳的企業，較能夠成功渡過各項危機。

隨著疫情的推波助瀾，ESG議題一躍成為全球投資顯學，促使各國政府及投資機構等將企業永續經營視為重要的評估指標。2020年8月，我國金融監督管理委員會掌握臺灣與世界接軌的機會點，正式發布「綠色金融行動方案2.0」與「公司治理3.0-永續發展藍圖」，加強企業ESG資訊揭露之透明度與品質。兆豐金控致力於追求集團永續成長並建構永續發展藍圖，與子公司合作共同創造經濟成長與環境保護並存之商業模式，聚焦永續金融，實現企業永續經營之目標。

因應疫情所帶來的挑戰，兆豐金控透過3C策略「CHANGE勇於變革、CHALLENGE迎向挑戰、CHANCE把握機會」，在既有之營運基礎上，將ESG因子納入決策考量，積極爭取新商機及獲利模式，以滿足利害關係人之期待。2020年，兆豐金控持續獲選臺灣證券交易所之「公司治理100指數」及「FTSE4 Good臺灣永續指數」成分股，更榮獲「天下CSR企業公民獎」、「臺灣企業永續獎 (TCSA)-企業永續報告類金獎」等多項獎項，顯示兆豐永續作為備受肯定。

在環境永續方面，兆豐金控於2020年簽署支持TCFD，透過鑑別氣候變遷之風險與機會，積極研擬相關因應措施。為實現集團減碳目標，兆豐金控2020年擴大採購再生能源憑證至352張，較前一年度增加141%；實施全臺192個營業據點ISO 14064-1溫室氣體盤查並通過第三方查證；兆豐銀行兆吉大樓率先導入ISO 14001環境管理系統，預計2021年起以三年期為計畫擴大ISO 14001之涵蓋範圍至金控及所有子公司；持續辦理綠色採購計畫，2020年集團綠色採購金額達新臺幣6,939.5萬元，兆豐銀行更連續三年榮獲行政院環境保護署「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」及臺北市政府環境保護局「民間企業綠色採購績優」殊榮。

在永續金融方面，兆豐集團透過發行/承銷綠色債券、投資綠能科技產業、發行綠色信用卡、加強中小型企業貸款、辦理微型保險及農業保險等，發揮正向金融影響力。另外，兆豐銀行預計於2021年第三季簽署赤道原則，將ESG因子納入授審流程中，考量授信對象之潛在環境及社會風險，促使企業經營更合乎ESG永續發展之國際趨勢。2021年3月，兆豐金控於經董事會通過制定「永續金融政策」，以期由上而下推動各子公司落實集團ESG計畫及目標。

在社會共榮方面，兆豐金控在疫情中發現許多人權議題再度浮上檯面，包括員工健康與安全、客戶資訊安全與個資保護、社區貧富不均及基礎建設議題等；兆豐持續辦理員工健康檢查及各項職安衛活動，並透過各公司分別籌組緊急任務小組，以快速掌握員工安全資訊、有效解決緊急突發事件。為保障客戶隱私權，兆豐透過集團「資訊及數位業務會議」，定期討論及審視集團數位科技發展及資訊安全管理事宜，其中兆豐銀行、證券及產險子公司皆已導入ISO 27001，並通過第三方獨立機構查證。針對社會發展議題，透過金控旗下「財團法人兆豐慈善基金會」與「財團法人兆豐銀行文教基金會」的資源及力量，為社會教育、體育、藝文及弱勢族群提供更多關懷及實質協助。

在公司治理方面，兆豐金控秉持著廉潔、透明及負責之經營理念，遵守營運所在地之當地法規及政策，落實公平與誠信經營原則。為防制洗錢及打擊資恐，透過不定期辦理洗防教育訓練及法遵測試，提升相關人員專業知識與技能，2020年兆豐集團洗防教育訓練應完成法定時數之人員完訓率達100%。另外，兆豐金控亦積極強化董事會運作及董事職能，預計於2021年董事改選時全面提升單一性別及獨立董事成員比例，促進董事會獨立及多元性，以有效督導各項永續計畫之推動。

儘管2020被視為艱困的一年，兆豐金控2020年淨收益約為新臺幣608億元，較2019年減少6.84%，2021年隨著疫情趨緩、經濟復甦，兆豐金控有信心重啟獲利成長動能，透過落實ESG管理，發揮兆豐在金融產業的經營優勢，致力於實現聯合國永續發展目標 (SDGs)，與利害關係人攜手創造美好未來。



兆豐金控董事長

張中輝

2020兆豐ESG永續績效



環境 Environmental

- 2020年簽署支持TCFD鑑別氣候變遷風險與機會，並積極研擬相關因應措施。
- 回覆2020年CDP氣候變遷問卷獲得管理層級B級。
- 2020年向客家委員會購買341張再生能源憑證及高雄市動物保護處購買11張再生能源憑證，預計可節省約179.168公噸CO₂e溫室氣體排放。
- 2020年全集團導入ISO 14064-1:2018溫室氣體盤查，2021年5月取得BSI查證證書。
- 2020年兆豐銀行兆吉大樓持續通過ISO 14001環境管理系統驗證，預計2021年底通過ISO 50001能源管理系統驗證。
- 兆豐銀行發行新臺幣10億元綠色債券、兆豐證券承銷新臺幣16.9億元綠色債券。
- 集團綠色採購金額超過新臺幣6,939.5萬元。兆豐銀行連續三年榮獲行政院環境保護署「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」及臺北市政府環境保護局「民間企業綠色採購績優」殊榮。
- 響應世界自然基金會 (WWF) 於3/28晚間參與「地球一小時」關燈串聯活動。



社會 Social

- 兆豐金控持續獲選臺灣證券交易所之臺灣就業99指數及臺灣高薪100指數成分股。
- 兆豐銀行2020年通過271件數位金融相關專利，其中包含56件發明專利。
- 兆豐銀行、兆豐證券、兆豐產險及兆豐投信辦理客戶滿意度調查。
- 兆豐銀行首次舉辦「2020兆豐Fintech創意競賽」，總計有252件作品參賽，協助培育金融科技專業人才。
- 針對簽訂契約之供應商，兆豐金控落實簽署「廠商企業社會責任聲明書」，2020年簽署「廠商企業社會責任聲明書」之合約金額占總採購金額94.60%。
- 兆豐集團二基金會社會投資與公益活動投入經費達新臺幣2,746.5萬元。



治理 Governance

- 兆豐金控持續獲選臺灣證券交易所之公司治理100指數及FTSE4 Good臺灣永續指數成分股。
- 穆迪信評調升兆豐金控信評等級為A2，信評展望穩定。
- 落實兩性平權，兆豐集團女性正職員工及女性主管比例分別達59%及51%。
- 兆豐金控董事會共計召開12次，董事平均出席率達93.14%。
- 兆豐金控高階管理階層（董事及副總經理級以上）100%簽署「遵循誠信經營聲明書」。
- 兆豐銀行、兆豐產險及兆豐證券維持ISO 27001資訊安全管理系統有效性，並通過第三方獨立機構驗證。

2020兆豐永續相關獲獎紀錄

時間	獲獎單位	獎項名稱	頒發機構	對應章節
2020年2月	兆豐金控	榮獲「財金保險畢業生最嚮往的金控公司」優等獎	現代保險教育事務基金會	CH6員工關懷
	兆豐產險	榮獲「財金保險畢業生最嚮往的產險公司」優等獎	現代保險教育事務基金會	CH6員工關懷
2020年4月	兆豐金控	榮獲 第六屆「公司治理評鑑-上市公司組排名前5%」 入選「公司治理100指數」成分股	臺灣證券交易所	CH8永續治理
2020年5月	兆豐銀行	榮獲 總送保融資金額優等獎、新南向國家融資金額成長優等獎、送保件數及融資金額優等獎	海外信用保證基金	CH5客戶關懷
2020年6月	兆豐金控	入選「FTSE4 Good臺灣指數公司臺灣永續指數」成分股	臺灣證券交易所	CH8永續治理
		入選「臺灣高薪酬100指數」成分股		CH6員工關懷
2020年7月	兆豐銀行	2020最佳資產管理客戶體驗獎、富裕客群傑出財富管理獎、高淨值客戶最佳私人銀行獎、最佳財富管理客戶體驗獎	數位銀行家 (The Digital Banker)	CH5客戶關懷
	兆豐金控	入選「臺灣就業99指數」成分股	臺灣證券交易所	CH6員工關懷
2020年8月	兆豐金控	榮獲 2020「天下CSR企業公民獎」-大型企業	天下雜誌	CH8永續治理
		榮獲 2020年第14屆財富管理銀行暨證券評鑑「最佳財富增值獎」第一名	今周刊	CH5客戶關懷
	兆豐銀行	榮獲 信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑「辦理安養信託績優銀行」	金融監督管理委員會	CH4永續金融
		榮獲 臺灣最佳新信用卡	國際財經雜誌 (International Finance Magazine)	CH5客戶關懷
	兆豐證券子公司 (兆豐期貨)	榮獲 證券期貨業公平待客原則評核結果前三名	金融監督管理委員會	CH5客戶關懷



2020兆豐永續相關獲獎紀錄

時間	獲獎單位	獎項名稱	頒發機構	對應章節
2020年9月	兆豐銀行	榮獲 綠色採購及綠色消費推廣績優單位	行政院環境保護署	CH3環境永續
2020年10月	兆豐銀行	榮獲 民間企業及團體綠色採購績優獎	台北市政府環境保護局	CH3環境永續
	兆豐金控	榮獲 2020第十三屆臺灣企業永續獎 (TCSA)-企業永續報告類金獎	財團法人臺灣永續能源研究基金會	CH8永續治理
2020年11月	兆豐銀行	榮獲 第10屆臺灣傑出金融業務菁業獎-最佳海外發展特優獎、最佳消費金融優等獎、最佳風險管理優等獎	臺灣金融研訓院	CH5客戶關懷
		榮獲 2020卓越客服大獎	臺灣客服中心發展協會	CH5客戶關懷
	兆豐票券	榮獲 第10屆臺灣傑出金融業務菁業獎-最佳票券金融優等獎	臺灣金融研訓院	CH5客戶關懷
2020年12月	兆豐票券	榮獲 2020年度節能績效保證專案示範推廣補助計畫	經濟部能源局	CH3環境永續
	兆豐證券	榮獲 最佳客戶推薦獎	卓越雜誌	CH5客戶關懷
	兆豐銀行	榮獲 年度臺灣最佳銀行獎	英國銀行家雜誌 (The Banker)	CH5客戶關懷
		榮獲 2020年度第14屆「金安獎」績優機構	金融聯合徵信中心	CH5客戶關懷
	兆豐銀行 文教基金會	榮獲 體育推手獎贊助類「金質獎」	教育部體育署	CH7社會共榮



2020兆豐回應聯合國永續發展目標(SDGs)成果

聯合國於2015年提出17項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱SDGs)，鼓勵政府結合企業的力量，攜手解決全球所面臨的問題。兆豐集團考量自身營運活動，聚焦於10項SDGs項目，發揮金融機構影響力，致力於落實ESG永續。

SDGs 項目	兆豐回應	對應章節
 目標1 ：消除貧窮在全世界消除一切形式的貧困。	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐集團二基金會2020年社會投資與公益活動投入經費達新臺幣2,758.8萬元。 兆豐產險為照顧經濟弱勢族群，2020年共辦理1,394件微型保險，簽單保費金額超過新臺幣60萬元。 	CH7 社會共榮 CH4 永續金融
 目標2 ：消除飢餓，實現糧食安全，改善營養狀況和促進永續農業。	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐集團補助屏東高工2020年第二學期弱勢學生營養午餐費，共計47位學生受益。 	CH7 社會共榮
 目標3 ：確保健康的生活方式，促進各年齡人群的福祉。	<ul style="list-style-type: none"> 贊助台灣基督教門諾會醫療財團法人「社會服務暨貧病照護基金」、羅東聖母院「醫療急難救助專款」等，幫助偏鄉弱勢族群安心就醫、獲得良好醫療照護。 兆豐銀行2020年「安養信託」累積承作戶數達1,066戶，累積承作額度達新臺幣46.25億元，較2019年成長501.43%。 兆豐提供員工優於法令之定期健康檢查，2020年集團共有3,705人次接受健康檢查。 	CH7 社會共榮 CH4 永續金融 CH6 員工關懷
 目標4 ：確保包容和公平的優質教育，讓全民終身享有學習機會。	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐銀行文教基金會主辦及兆豐銀行協辦「2020兆豐Fintech創意競賽」，共252隊大專院校學生報名、17隊入圍。 捐助清華大學、中原大學及政治大學獎助學金，2020年捐贈金額超過新臺幣150萬元。 	CH7 社會共榮
 目標5 ：實現性別平等，增強所有婦女權能。	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐長期關注「兩性平權」議題，2020年女性主管占比為51%。 2021年兆豐金控女性董事席次占比26.67%，達25%以上為目標。 	CH6 員工關懷 CH8 永續治理



SDGs 項目	兆豐回應	對應章節
 目標7 ：確保人人負擔得起、可靠和永續的現代能源。	<ul style="list-style-type: none"> 為支持我國能源轉型政策，降低空氣汙染及節能減碳，2020年共購買352張再生能源憑證。 兆豐銀行2020年共有50件再生能源產業放款（48件太陽光電、1件離岸風電、1件陸域風電），放款餘額達新臺幣35億元，未來將持續承辦綠能科技產業相關授信業務。 兆豐銀行2018年至2020年對綠能科技、再生能源及離岸風電合計放款金額占國內企金放款比重逐年提升，分別為7.19%、7.39%、7.51%。 	CH4 永續金融 CH3 環境永續
 目標8 ：促進持久、包容和永續經濟增長，促進充分的生產性就業和人人獲得適當工作。	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐集團2020年共聘用身心障礙員工62位及原住民4位，提供多元平等就業機會。 兆豐集團持續穩定獲利，2020年合併稅後純益250.18億元。 	CH6 員工關懷 CH8 永續治理
 目標9 ：建設具防災能力的基礎設施，促進具包容性的永續工業化及推動創新。	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐銀行2020年底累積中小企業放款戶數達20,525戶，年底放款金額為新臺幣5,184億元，較2019年成長2.8%。 兆豐銀行2020年通過271件數位金融相關專利，其中包含56件獲發明專利。 	CH4 永續金融 CH5 客戶關懷
 目標11 ：建設包容、安全、具防災能力與永續的城市和人類住區。	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐銀行2020年共協助30件都更案件墊款，協助墊款撥動金額達新臺幣204.86億元。 2020年受新冠疫情影響，兆豐銀行共辦理48,569件紓困融資案，紓困金額達新臺幣1,272.37億元，協助經濟振興及產業發展計畫。 	CH4 永續金融
 目標13 ：採取緊急行動應對氣候變遷及其衝擊。	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐金控2020年參與「節能績效保證示範推廣補助專案計畫」，兆金及衡陽大樓進行「空調冰水主機汰舊換新工程」，預計每年可節省1,491,000度電 (kWh)，節能率為38.68%。 兆豐金控簽署支持氣候相關財務揭露 (TCFD)，並擔任中華民國銀行公會氣候相關財務揭露 (TCFD) 及責任銀行原則 (PRB) 研究案工作小組成員，落實氣候風險之管理。 	CH3 環境永續 CH8 永續治理



1 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、兆豐證券、兆豐票券、兆豐產險、兆豐資產管理、兆豐投信、兆豐創投等七家子公司。截至2020年底，本公司資本額約新臺幣1,360億元，市值新臺幣4,052.74億元，資產總額達新臺幣38,563.77億元，維持業務強項優勢。近年來業績與獲利持續成長，積極響應政府「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，打造兆豐新的營運模式。

1.1 集團簡介	15
1.2 ESG永續治理架構及管理政策	18



1.1 集團簡介

■ 基本資料

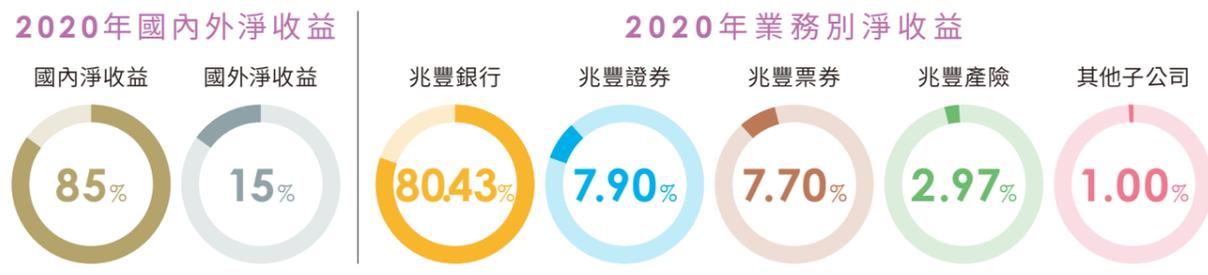
公司名稱	兆豐金融控股股份有限公司
成立日期	2002年2月4日
總部地址	台北市中正區忠孝東路二段123號14-17樓、20-21樓
董事長	張兆順
總經理	胡光華
股票代號	2886
資本額	新臺幣1,359.98億元
資產總額	新臺幣38,563.77億元
員工總人數	正職員工總人數含各子公司共計9,298人
主要服務項目	投資及對投資事業之管理，旗下子公司業務包括各式金融服務

股東結構



註：2021年4月26日止資料。

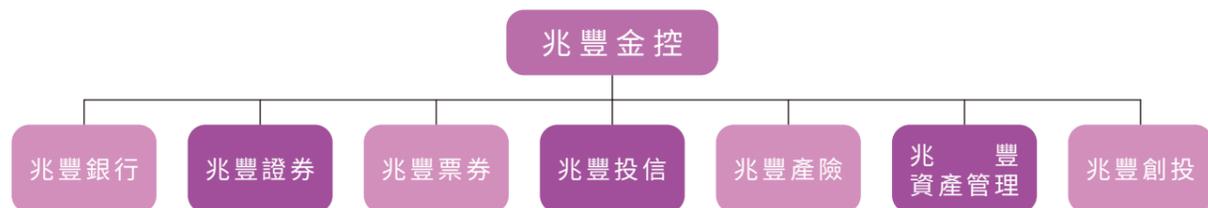
收益結構



註：詳細財務數據請參考兆豐金控2020年合併財務報告。

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。



註：兆豐金控旗下子公司-兆豐人身保險代理人（簡稱兆豐保代）自2020年5月12日併入兆豐銀行成立保險代理人處，子公司數由8家減為7家。

全球據點

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2020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。



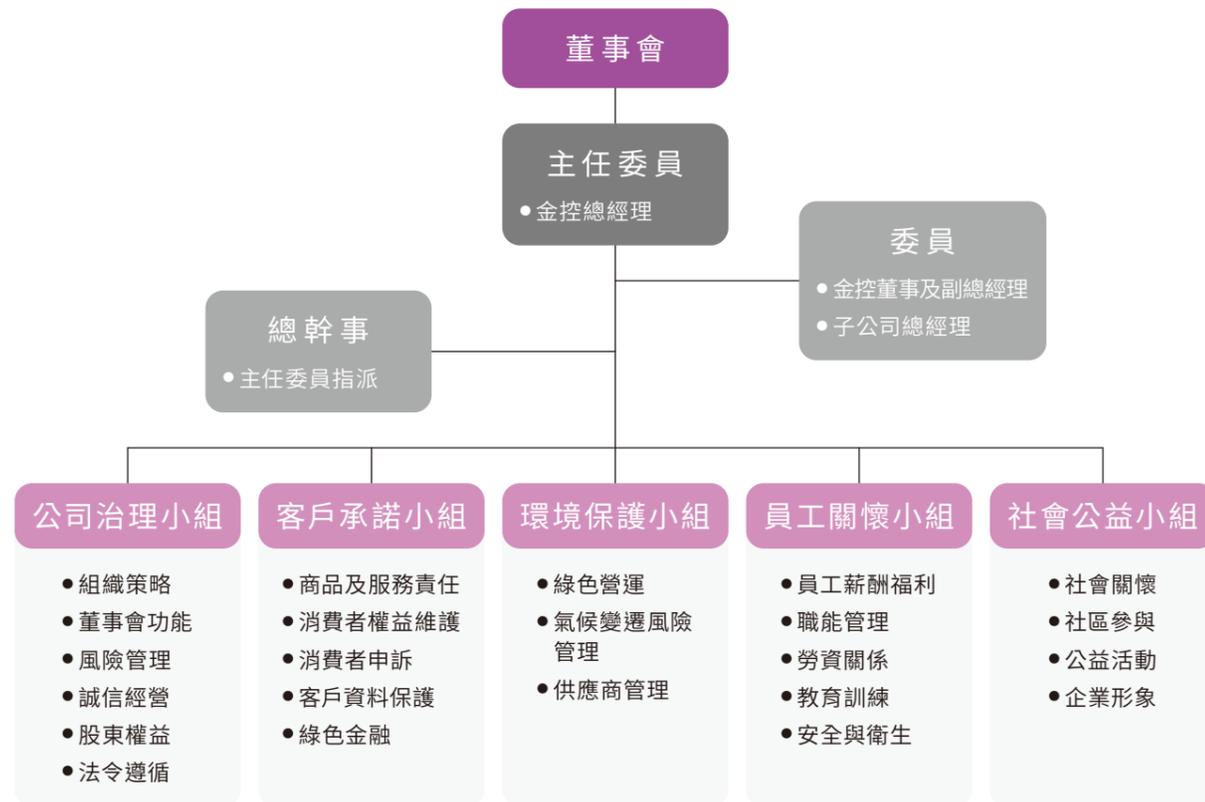
子公司介紹

公司名稱	業務簡介	經營績效
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。	2020年稅後淨利203.32億元，於國內銀行中排名第三，EPS 2.37元，亦領先多數同業。
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。	2020年度平均經紀市占3.29%，於業界排名第八；平均融資市占率5.36%，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。2020年稅後每股盈餘2.23元，蟬聯三大票券金融公司之首。
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。	2020年整體簽單保費收入較前一年度成長5.43%，市場占有率3.78%，於19家產險同業中排名第十名，其中船舶保險市場排名第二（市場占有率16.52%）、航空保險市場排名第三名（市場占有率14.61%）。
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。	2020年底管理之公募基金資產規模達881.72億元，於國內39家投信中排名第19名。私募基金管理規模達156億元，為市場16家投信中排名第二。
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。2020年12月底墊付款項業務餘額新臺幣142.09億元。
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。	2020年新增投資案19件，新增投資金額1.95億元，截至年底總投資金額達7.09億元。

1.2 ESG永續治理架構及管理政策

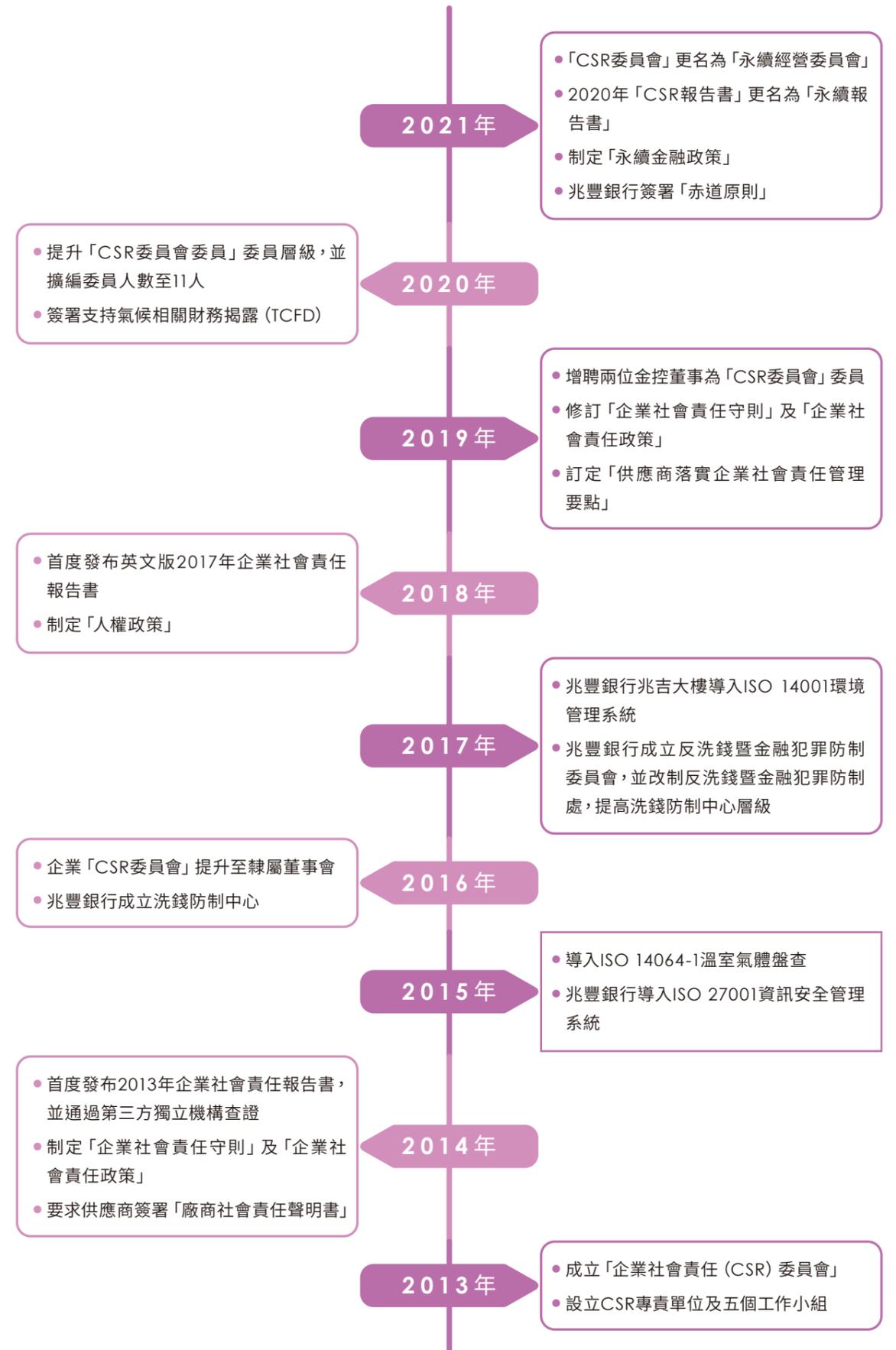
■ 永續治理架構

兆豐金控於2013年底成立「企業社會責任委員會」，依照兆豐金控《企業社會責任委員會設置準則》委員會旗下設有公司治理、客戶承諾、環境保護、員工關懷及社會公益五個工作小組。企業社會責任委員會由金控總經理擔任主任委員，金控副總經理擔任總幹事，子公司總經理或副總經理擔任委員，2019年，為加強委員會董事監督職能，新增兩位金控董事為委員，一同參與集團永續管理決策。2020年底，考量ESG事務涉及各子公司業務，提升委員層級至各子公司總經理級以上，並增聘金控副總經理為委員，人數由原本7位增加至11位；另因應國際ESG發展趨勢及我國政府政策（如公司治理3.0、綠色金融2.0等），2021年經董事會決議通過將「企業社會責任委員會 (CSR Committee)」正式更名為「永續經營委員會 (Sustainability Committee)」。



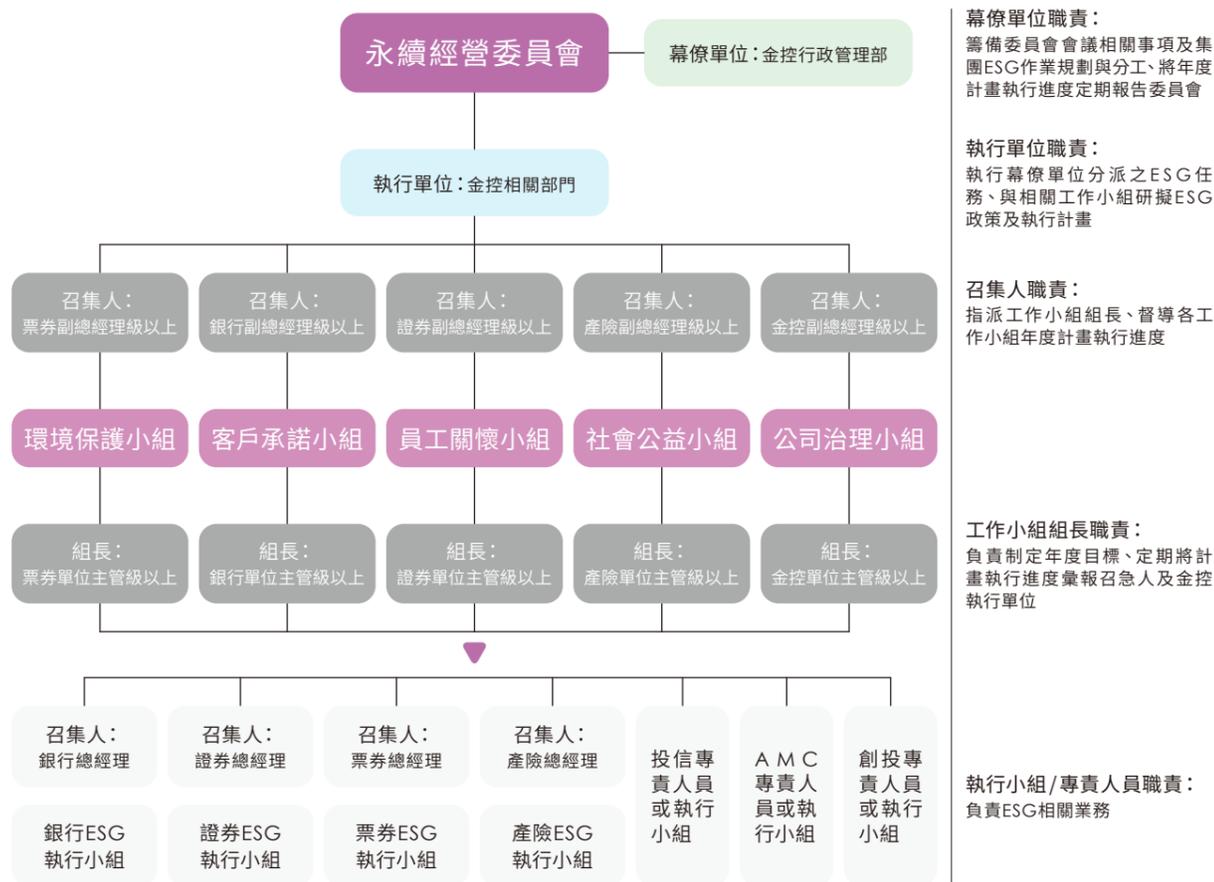
註：社會公益小組含兆豐慈善基金會及兆豐銀行文教基金會。

■ 永續治理重大歷程



「永續經營委員會」組織架構

兆豐集團考量ESG事務涉及各子公司業務，將「永續經營委員會」旗下工作小組分別由金控及四大公開發行子公司（兆豐銀行、兆豐證券、兆豐票券及兆豐產險）負責管理；各子公司再依規模大小分別設置ESG執行小組或專責人員，以即時掌握與傳遞集團ESG計畫任務，共同落實集團ESG永續經營表現。



永續管理政策

為促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標，兆豐金控參考「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」訂定兆豐金控《企業社會責任守則》及《企業社會責任政策》，確保由上而下落實集團ESG永續經營。

《兆豐金融控股股份有限公司企業社會責任守則》

- 永續願景**：本集團於從事企業經營之同時，積極落實永續經營，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，促進永續發展之競爭優勢。
- 永續承諾**：本集團落實永續經營，應注意利害關係人之權益，在追求獲利同時，重視環境、社會與公司治理之因素，並將其納入公司管理方針與營運活動。

《兆豐金融控股股份有限公司企業社會責任政策》

- 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。
- 員工照護**：遵守相關勞動法規及尊重國際公認基本勞動人權原則，保障員工之合法權益，提供良好的工作環境。
- 股東權益**：持續強化公司治理，提高營運績效，增加股東價值。
- 環境保護**：呼應國際環境關注議題趨勢，結合兆豐永續發展之經營理念，發展綠色金融。
- 社區參與**：透過兆豐金控各地之服務據點，與當地社區維繫良好關係。
- 社會公益**：秉持「取之於社會，用之於社會」的原則，整合各子公司、兆豐銀行文教基金會及兆豐慈善基金會的資源，推動各項社會公益活動。
- 誠信經營**：本於廉潔、透明及負責之經營理念，建立誠信經營之企業文化，促進公司之健全發展。

「永續經營委員會」旗下工作小組ESG計畫執行情形

項目	2020年度推動計畫	2020年度執行情形
環境保護	<ol style="list-style-type: none"> 1.完成國內所有營運據點ISO14064溫室氣體盤查，並通過第三方獨立機構查證。 2.持續購買再生能源憑證。 3.持續導入ISO 14001環境管理系統。 4.強化供應商管理機制，確保落實供應商簽署「廠商企業社會責任聲明書」。 5.優先購買具環境效益之商品，落實責任採購管理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.本集團2020年5月通過第三方獨立機構 (BSI) 溫室氣體查證。 2.本集團分別向客委會及高雄市動保處標購352張再生能源憑證。 3.兆吉大樓通過ISO 14001環境管理系統續證，將積極規劃其他自有大樓導入該系統。 4.本集團年度簽署「廠商企業社會責任聲明書」之合約金額占總採購金額94.60%。 5.本集團年度綠色採購金額達新臺幣6,939.5萬元。
客戶承諾	<ol style="list-style-type: none"> 1.持續導入ISO 27001資安管理系統驗證。 2.持續推行「台灣Pay」行動支付計畫，加速行動支付普及。 3.加強「5+2」新創重點產業放款。 4.發行及承銷綠色金融債券。 5.持續加強辦理青年安心成家購屋優惠貸款，提供專案優惠利率，降低首購族購屋資金負擔。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.兆豐證券通過ISO 27001查證；兆豐銀行及兆豐產險通過ISO 27001續證。 2.兆豐銀行訂定全行營業單位「商家導入台灣Pay收款業務」年度業務目標量為4,150家，共計導入商家數5,680家，目標達成率達137%。 3.年底兆豐銀行「5+2」新創重點產業放款餘額為新臺幣3,597億元，占年底國內企金放款總餘額36.16%。 4.兆豐銀行發行新臺幣10億元綠色金融債券；兆豐證券承銷玉山銀行、台電及台積電，共新臺幣16.9億元綠色債券。 5.兆豐銀行「青年安心成家貸款」年底已累積貸款戶數達20,678戶，累積撥款金額達新臺幣934.71億元，較2019年成長5.46%。

項目	2020年度推動計畫	2020年度執行情形
員工關懷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續發放結婚及生育補助。 2. 鼓勵員工進修，持續辦理員工教育訓練。 3. 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。 4. 持續辦理員工協助方案 (EAP)，關心員工身心靈健康。 5. 委外辦理員工滿意度及工作績效調查。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本集團結婚補助金額超過新臺幣260萬元；生育補助金額超過新臺幣1,400萬元。 2. 本集團員工平均每人受訓時數約47.7小時，受疫情影響較前一年度減少11.09小時。 3. 本集團專業證照補助共1,511人次，補助金額超過新臺幣1,400萬元。 4. 本集團共有40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。 5. 兆豐金控及銀行、證券、票券、產險子公司平均員工敬業度為3.87分。
社會公益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理公益路跑活動。 2. 認養弱勢家庭孩童、補助弱勢學童教育與生活經費。 3. 辦理大型音樂會以推廣藝術文化、支持在地文創。 4. 舉辦Fintech創意競賽，培養數位金融科技人才。 5. 籌辦及參與淨灘活動。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本集團於2020年8月於屏東墾丁森林遊樂區辦理公益路跑活動，贊助總經費超過新臺幣500萬元。 2. 認養財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會15名。 3. 本集團於台北、台中及高雄分區辦理三場音樂會，合計超過6,000人次參與。 4. 兆豐銀行文教基金會及兆豐銀行舉辦「2020兆豐Fintech創意競賽」，共252隊大專院校學生報名、17隊入圍。 5. 2020年10月，兆豐投信於台東小野柳舉辦「員工環保淨灘活動」；兆豐票券配合新北市政府於石門舉辦秋季聯合淨灘活動，共計員工及眷屬超過200人次參與。
公司治理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置公司治理主管，強化對董事之支援。 2. 培養暨加強公司治理人員專業訓練，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。 3. 持續辦理誠信經營教育訓練，完訓率達成全體員工人數90%。 4. 持續落實法令遵循制度及辦法遵教育訓練。 5. 積極出席被投資公司股東會或以電子投票行使表決權，落實機構投資人盡職治理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 兆豐金控及各子公司（創投除外）皆自2019年度起設置公司治理主管，加強對董事之支援。 2. 兆豐金控全體董事依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」年度進修時數共140.5小時，符合新任董事至少12小時，及續任董事6小時之規範。 3. 本集團舉辦與誠信經營議題相關之內、外部教育訓練共8,618人次完成教育訓練，完訓率為93.36%。 4. 本集團對員工及董監事實施完善之法令遵循教育訓練，年度完訓率達100%。 5. 本集團兆豐銀行、兆豐證券、兆豐產險及兆豐投信子公司出席上市櫃公司股東會各達其所投資家數之100%。

2 利害關係人溝通與重大主題辨識

兆豐致力於追求永續發展，與利害關係人建立透明、暢通的溝通管道，其中包括於公司對外公開網站「企業永續」專區，設置「利害關係人」及「意見調查」專區，方便蒐集利害關係人關注之永續主題，並透過本報告書適時揭露其所需求之資訊，以及時回應和採取適當之因應措施。

2.1 利害關係人溝通	24
2.2 重大主題辨識	26



2.1 利害關係人溝通

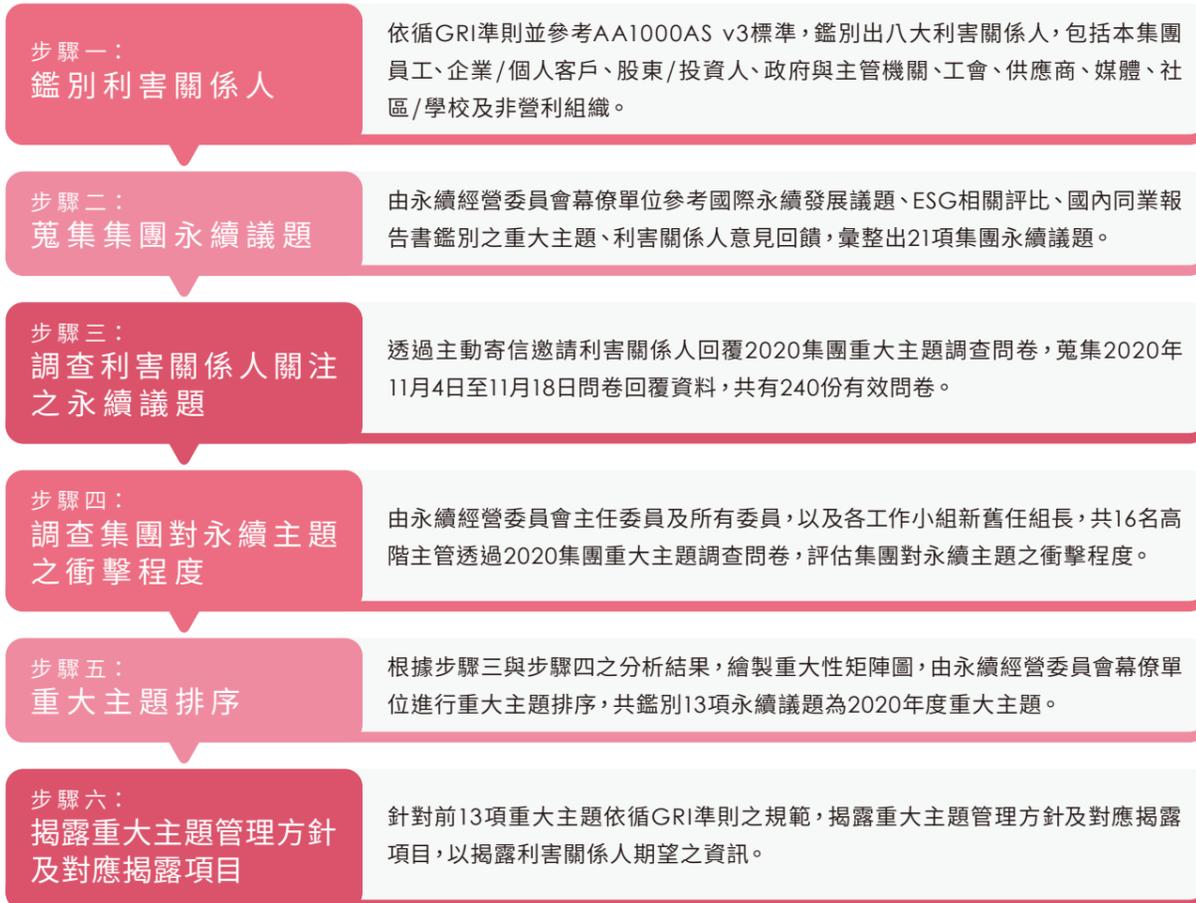
為使報告書所揭露資訊更符合利害關係人之期望，我們透過多元溝通管道與八大利害關係人進行交流，了解其所關注之永續議題，並透過下表所列之溝通管道及本報告書予以回應，另每年定期報告董事會與各利害關係人之溝通情形。

利害關係人	集團員工	企業 / 個人客戶	股東 / 投資人	政府與主管機關	供應商	工會	媒體	社區 / 學校及非營利組織
關注之永續議題 Top 5	<ul style="list-style-type: none"> 勞雇與勞資關係 人才發展與管理 員工多元化與平等機會 職業健康與安全 資訊安全與個資保護 	<ul style="list-style-type: none"> 資訊安全與個資保護 客戶關係管理 誠信經營與法規遵循 數位金融之創新與發展 行銷與標示 	<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營與法規遵循 資訊安全與個資保護 經濟績效 反洗錢與反貪腐 客戶關係管理 	<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營與法規遵循 資訊安全與個資保護 綠色金融 氣候變遷 勞雇與勞資關係 	<ul style="list-style-type: none"> 資訊安全與個資保護 經濟績效 誠信經營與法規遵循 勞雇與勞資關係 人權政策 	<ul style="list-style-type: none"> 責任採購 供應鏈評估與管理 資訊安全與個資保護 誠信經營與法規遵循 反洗錢與反貪腐 	<ul style="list-style-type: none"> 經濟績效 誠信經營與法規遵循 資訊安全與個資保護 數位金融之創新與發展 勞雇與勞資關係 	<ul style="list-style-type: none"> 社會投資與公益活動 金融包容性 (普惠金融) 人權政策 員工多元化與平等機會 資訊安全與個資保護
溝通管道及回應方式	<ul style="list-style-type: none"> 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) 舉行員工會議 (不定期) 營業單位晨、夕會 (不定期) 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) 性騷擾申訴專線電話、電子信箱 (常設性) 檢舉信箱 (常設性) 	<ul style="list-style-type: none"> 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) 舉辦投資理財講座 (不定期) 各子公司設立客戶服務及申訴專線 (常設性) 公司網站公布客訴受理窗口及意見聯絡方式 (常設性) 	<ul style="list-style-type: none"> 公告營運績效 (每月) 召開股東會、發行中英文年報、永續報告書 (每年) 於公開資訊觀測站公告揭露資訊 (不定期) 舉辦國內法人說明會 (不定期) 參加國內外法人說明會及投資人關係會議 (不定期) 設置中英文網站，於「投資人專區」公告年報、財務、股務等資料 (常設性) 公司網站公告投資人聯絡資訊、利害關係人聯絡資訊 (常設性) 公司網站企業社會責任專區設置利害關係人意見調查表 (常設性) 	<ul style="list-style-type: none"> 於主管機關網站申報資料 (定期) 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) 遵循主管機關相關法令、政策，並配合其監理與查核 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦專案會議 (不定期) 舉行議價會議 (常設性) 於契約條文議定 (常設性) 	<ul style="list-style-type: none"> 設置發言人及公關人員提供聯繫 (常設性) 發布新聞稿或舉行記者會 (不定期) 配合媒體提供相關資料 (不定期) 於公開資訊觀測站公告揭露資訊 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> CDP氣候變遷問卷 (定期) 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 (不定期) 與社福團體合作辦理社會福利活動 (不定期) 參與CSR相關社團組織活動 (不定期)
聯絡窗口	員工申訴信箱： hr@megaholdings.com.tw	客戶聯絡窗口： web@megaholdings.com.tw	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	政府與主管機關聯絡窗口： jerrysha@megaholdings.com.tw	供應商聯絡窗口： jordan@megaholdings.com.tw	工會聯絡窗口： hugo@megaholdings.com.tw	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	公關室聯絡窗口： mg000138@megaholdings.com.tw
重點溝通實績	<ul style="list-style-type: none"> 推動職場健康促進計畫與員工心理諮商服務 (EAP)，2020年共有40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 推動員工敬業度調查，了解員工職務投入狀況，進而協助提升員工績效表現，2020年員工敬業度平均表現為3.87分 提供具競爭力之薪酬制度，連續多年獲選臺灣就業99指數與臺灣高薪100指數成分股 	<ul style="list-style-type: none"> 執行客戶滿意度調查： <ol style="list-style-type: none"> 兆豐銀行： <ol style="list-style-type: none"> 內部禮貌運動92% 臨櫃客戶滿意度98% 數位服務客戶滿意度82% 兆豐證券：97% 兆豐產險：89.5% 兆豐投信：91.7% 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 	<ul style="list-style-type: none"> 持續穩定獲利，2020年合併稅後純益250.18億元，較2019年減少13.6% 中英文重大訊息及公告共133則 自行舉辦2場線上法人說明會，參與2場由國內外券商舉辦之法人說明會，與國內外投資法人進行254場次訪談會議及電話會議 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 定期與工會及勞方代表召開勞資會議，促進勞資和諧 兆豐金控工會參與人數占金控總員工數82%、兆豐銀行工會參與人數占該行總員工數89%；兆豐集團整體員工參與工會之比例為64% 	<ul style="list-style-type: none"> 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 供應商簽署「廠商企業社會責任聲明書」之合約金額為26.78億元，佔總採購金額比例94.6% 2020年度集團綠色採購金額超過新臺幣6,939.5萬元 	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐金控榮獲2020「天下CSR企業公民獎」 兆豐銀行榮獲《今周刊》第14屆財富管理銀行暨證券評鑑「最佳財富增值獎第一名」、《國際財經雜誌》「臺灣最佳新信用卡」、《英國銀行家雜誌》「年度臺灣最佳銀行獎」等殊榮 兆豐證券榮獲《卓越雜誌-2020卓越證券評比》「最佳客戶推薦獎」 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年，兆豐慈善基金會及兆豐銀行文教基金會共投入超過新臺幣2,758萬元，共同致力各項公益活動 兆豐銀行文教基金會主辦及兆豐銀行協辦「2020兆豐Fintech創意競賽」，共252隊大專院校學生報名、17隊入圍

2.2 重大主題辨識

2.2.1 重大主題鑑別流程

為了解利害關係人對集團永續主題之關注程度，並檢視組織企業永續經營之成果，我們透過六大步驟進行利害關係人溝通與重大主題辨識（如下圖）：



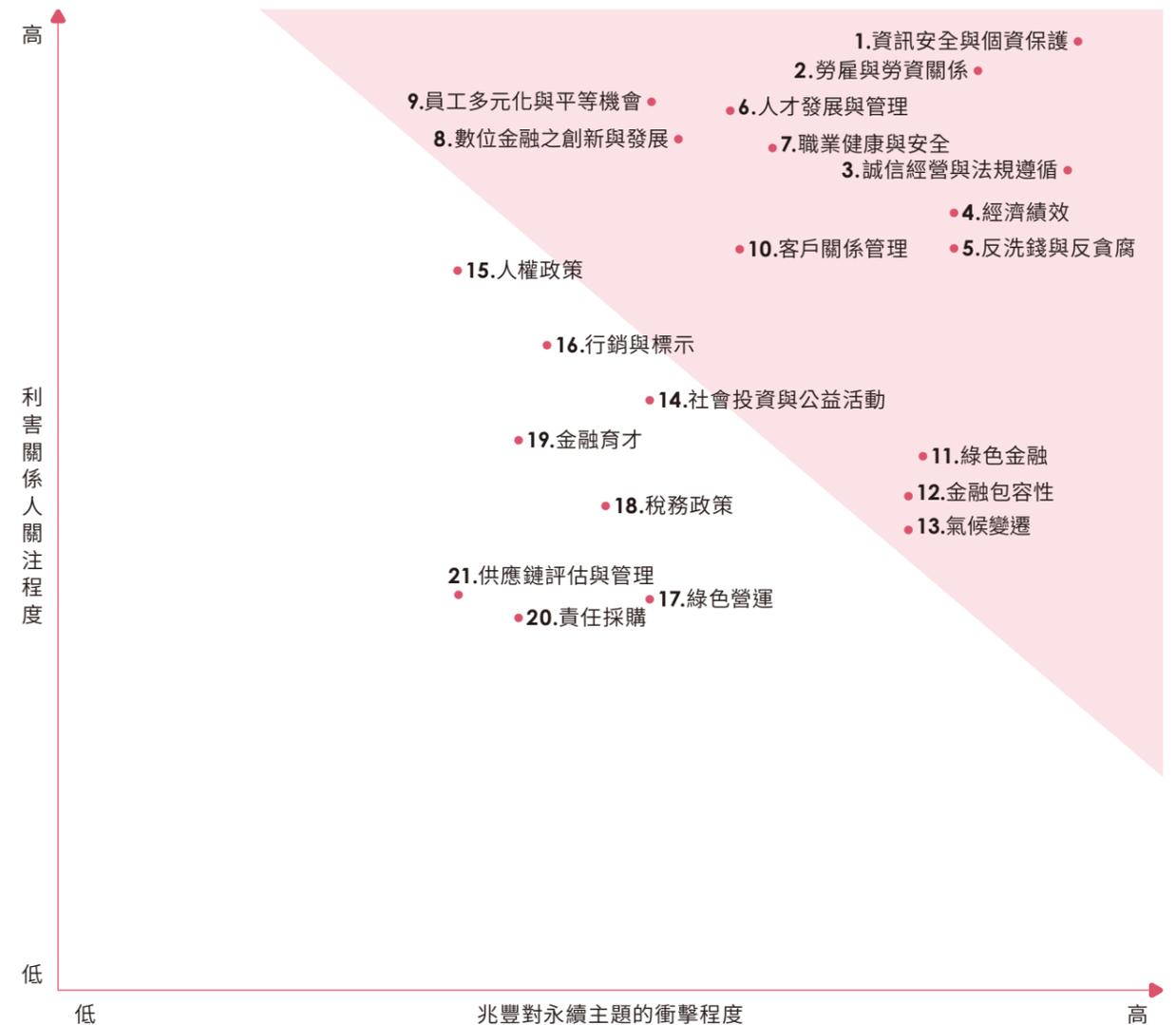
2.2.2 重大主題分析

兆豐於2020年永續報告書中導入重大主題矩陣分析，透過矩陣圖縱軸「利害關係人關注程度」以及橫軸「兆豐對永續議題的衝擊程度」針對永續議題進行排序，鑑別前13項永續議題為2020年度重大主題，並於本報告書中揭露管理方針及執行成果。

2020年永續議題將原本2019年之重大主題「公司治理」及「風險管理」依GRI 102：一般揭露之「治理」揭露項目（含非核心選項）進行資訊揭露，以符合GRI準則之精神；另參考國際永續趨勢及標竿金融企業之重大主題，調整部分永續議題之用詞，如將「員工薪資與福利」併入「勞雇與勞資關係」、將「永續與綠色產品」及「綠色採購」分別調整為「綠色金融」及「責任採購」，並參考GRI：稅務（2019）新準則新增「稅務政策」永續議題。

排序	1	2	3	4	5	6	7
2019年重大主題	法令遵循	資安與個資保護	經營績效	公司治理	洗錢防制	風險控管	數位金融產品創新
2020年重大主題	資訊安全與個資保護	勞雇與勞資關係	誠信經營與法規遵循	經濟績效	反洗錢與反貪腐	人才發展與管理	職業健康與安全
說明	名稱調整	將員工薪資與福利併入該主題	將法令遵循及誠信經營併為一項主題	公司治理依GRI 102進行揭露	名稱調整	風險控管依GRI 102進行揭露	新重大主題

排序	8	9	10	11	12	13
2019年重大主題	誠信經營	員工薪資與福利	客戶權益保護	—	—	—
2020年重大主題	數位金融之創新與發展	員工多元化與平等機會	客戶關係管理	綠色金融	金融包容性（普惠金融）	氣候變遷
說明	名稱調整	新重大主題	名稱調整	新重大主題	新重大主題	新重大主題



2.2.3 重大主題列表

兆豐依利害關係人包容性與重大性原則，每年定期鑑別集團永續相關議題，並依序前13項永續議題列為當年度重大主題。我們透過2.1利害關係人溝通所辨識之利害關係人關注永續議題，按衝擊範圍及涉入程度歸納之重大主題列表如下：

● 直接衝擊 ○ 間接衝擊 ▲ 商業關係

排序	重大主題	對應GRI準則及指標	價值鏈衝擊範圍（與利害關係人之關係）及涉入程度						對應章節及頁碼		
			組織內	組織外							
			營運階段	採購階段	營運階段		銷售階段	營運外活動			
			員工/工會	供應商	政府與主管機關	股東/投資人	客戶	媒體/社區/學校/NPO			
1	資訊安全與個資保護	GRI 103、GRI 418-1	●	▲	●	●	●	○	CH5 客戶關懷	56	
2	勞雇與勞資關係	GRI 103、GRI 401-1~3、402-1	●					○	CH6 員工照護	70	
3	誠信經營與法規遵循	GRI 103、GRI 307-1、419-1	●	●	●	●	●	○	CH8 永續治理	96	
4	經濟績效	GRI 103、GRI 201-1	●		●	●		○	CH1 關於兆豐 CH8 永續治理	14 96	
5	反洗錢與反貪腐	GRI 103、GRI 205-1~3	●	●	●	●	●		CH8 永續治理	96	
6	人才發展與管理	GRI 103、GRI 404-1	●						CH6 員工照護	70	
7	職業健康與安全	GRI 103、GRI 403-1~6&9	●						CH6 員工照護	70	
8	數位金融之創新與發展	GRI 103、自訂主題	●				●	○	CH5 客戶關懷	56	
9	員工多元化與平等機會	GRI 103、GRI 405-1	●					○	CH6 員工照護	70	
10	客戶關係管理	GRI 103、自訂主題	●				○	●	CH5 客戶關懷	56	
11	綠色金融	GRI 103、G4 金融產業特定揭露-FS7 & FS8	●		●		○	●	○	CH4 永續金融	46
12	金融包容性（普惠金融）	GRI 103、G4 金融產業特定揭露-FS13 & FS14	●		●		○	●	○	CH4 永續金融	46
13	氣候變遷	GRI 103、GRI 201-2	●		●		○	●	CH3 環境永續 CH8 永續治理	36 96	

2.2.4 重大主題管理方針

重大主題	管理方針			管理方針	
	重大原因	管理目的及方法	政策及承諾	行動計畫及目標	評量方法及成果
1. 資訊安全與個資保護	兆豐屬於金融服務業，由於該產業易受網絡攻擊，資安風險較高，屬於高度監管的產業。數據洩露可能導致服務中斷，引發訴訟調查，衍生修復或消除數據系統威脅相關的費用，損害公司聲譽並動搖客戶信心。	兆豐透過集團內部政策與資訊管理系統，確保公司機密與客戶隱私安全，避免資料外洩等負面衝擊。(詳細內容請參考CH5 客戶關懷章節)	兆豐金控訂有《資訊安全政策》及《資訊安全管理作業要點》，並承諾內部個資保護相關規章皆依據最新國內外法規標準訂定，確保資訊安全與顧客隱私權保護符合國際標準要求。	年度目標： 1. 落實零數據外洩、營運中斷、資安問題、違反隱私權等事件發生。 2. 導入ISO 27001資安管理系統驗證。 3. 強化資安及個法令相關教育訓練課程。 中長期 (3-5年) 目標： 1. 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。 2. 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。 3. 落實資安教育訓練100%完訓率，強化同仁資訊安全防護與個資保護觀念。 4. 符合資通安全責任等級區分辦法B級以上非公務機關的要求。	1. 定期檢視集團年度數據外洩、營運中斷、資安問題、違反隱私權等事件：2020年無相關情事發生。 2. ISO 27001導入狀況：兆豐銀行、證券及產險皆已導入ISO 27001，並通過第三方獨立機構查證。 3. 教育訓練課程執行成果：2020年集團共計30,284人次完成相關課程訓練，平均每人受訓3.49小時。
2. 勞雇與勞資關係	兆豐瞭解金融服務業的成功取決於是否能招募和留住支持策略成長、推動創新、熟悉各種商品並提高客戶忠誠度的員工。無法妥善管理勞雇與勞資關係將使公司面臨人員不足、技能不足、培訓成本高、違反法規和營運效率低等問題。	兆豐提供優質的薪酬與福利吸引優秀人才，建立勞資雙方妥善的溝通管道，以提升員工留任與工作滿意度。(詳細內容請參考CH6 員工照護章節)	兆豐金控設有《員工任用辦法》，明定任用資格及敘薪標準，另外為留住優秀人才，訂有《員工獎金及酬勞發給規則》，透過完善的薪資及福利制度，致力於成為名符其實之幸福企業。	年度目標： 1. 持續獲選證交所「臺灣就業99指數」及「臺灣高薪100指數」成分股。 2. 訂定集團年度離職率不超過5.1%為目標。 3. 提供優於法規之福利計畫。 中長期 (3-5年) 目標： 1. 持續獲選證交所「臺灣就業99指數」及「臺灣高薪100指數」成分股。 2. 持續維護勞資關係和諧，強化員工溝通管道。 3. 定期進行員工敬業度調查，並訂定問卷回收率整體敬業度目標。 4. 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。	1. 2020年兆豐金控持續獲選證交所「臺灣就業99指數」及「臺灣高薪100指數」成分股。 2. 定期檢視集團離職率：2020年離職員工人數為446人，較2019年減少11人，離職率為4.8%。 3. 定期檢視結婚及生育補助情況：2020年兆豐集團共有146人次申請結婚補助，補助金額超過新臺幣260萬元；216人次申請生育補助，補助金額超過新臺幣1,400萬元。
3. 誠信經營與法規遵循	兆豐屬於公開發行之上市公司，備受主管機關高度檢視，誠信經營與法規遵循是企業永續發展的基礎，故面臨較高的法律風險。	兆豐嚴謹遵循營運據點當地相關法令規範，主動掌握法規變化趨勢，並針對違法事件提出改善措施，並建立集團間違反重大法令之通報機制，避免負面衝擊影響利害關係人權益。(詳細內容請參考CH8 永續治理章節)	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》、《員工行為準則》等規範，致力於建立良好公司治理制度並塑造誠信文化。	年度目標： 1. 兆豐金控董事及副總經理級以上高階主管均簽署遵循誠信經營政策聲明書。 2. 訂定集團年度誠信經營教育訓練完訓率達90%為目標。 中長期 (3-5年) 目標： 1. 持續辦理誠信經營教育訓練，宣導集團誠信經營理念。 2. 適時依循國際趨勢及相關法令修正，訂定確保誠信經營之相關防弊措施。 3. 將誠信與道德價值融入公司經營策略，精進誠信經營之企業文化。	1. 檢視高階主管簽署遵循誠信經營政策聲明書之情形：2020年簽署率為100%。 2. 檢視年度目標達成情形：2020年集團年度誠信經營教育訓練完訓率為93.36%，達年度所訂目標。
4. 經濟績效	兆豐瞭解有效管理經濟價值的產生及分配為企業核心之責任，在經濟穩定成長的條件下，方能落實法律、道德及慈善之企業社會責任，達成永續經營之目標。	兆豐透明揭露產生及分配的經濟價值，維持穩定的營收成長，以滿足股東及其他利害關係人的期待。(詳細內容請參考CH1 關於兆豐、CH8 永續治理章節)	兆豐金控訂有《稅務治理政策》，承諾遵循營運所在國家稅務法規及國際租稅準則，並響應政府「新南向政策」，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。	年度目標： 1. 確保營收穩定成長。 2. 確保兆豐銀行外匯存款及保證業務領先國內同行。 中長期 (3-5年) 目標： 1. 確保營收穩定成長。 2. 維持兆豐金控及兆豐銀行穆迪長期信用評等的展望為「穩定」。	1. 定期檢視財務狀況並誠實申報財務績效：2020年兆豐金控持續穩定獲利，合併稅後純益250.18億元，受疫情衝擊，較2019年減少13.6%。 2. 兆豐銀行2020年稅後淨利203.32億元，於國內銀行中排名第三，EPS 2.37元，亦領先多數同業。

重大主題	管理方針			管理方針	
	重大原因	管理目的及方法	政策及承諾	行動計畫及目標	評量方法及成果
5. 反洗錢與反貪腐	兆豐辨識反洗錢與反貪腐屬國際重要議題，不當管理將使公司面臨營運、法律及聲譽風險。另外，利害關係人亦期待兆豐能展現落實誠信治理及負責任的商業道德。	兆豐透過強化反洗錢與反貪腐之各項措施，提供員工相關教育訓練與演練計畫，建立完善的企業制度與文化。(詳細內容請參CH8 永續治理章節)	兆豐金控訂有《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》，嚴禁洗錢及內線交易事件。	年度目標： 1. 定期召開集團洗錢防制會議，落實遵循反洗錢法令規範。 2. 確保所有洗防人員皆完成法定教育訓練時數。 中長期 (3-5年) 目標： 1. 持續關注國際洗錢防制監管趨勢，強化各子公司之員工洗錢防制專業能力，落實洗錢防制制度。 2. 持續優化防制洗錢與打擊資恐資訊系統。 3. 持續強化子公司防制洗錢與打擊資恐意識與專業技能。	1. 定期檢視集團洗錢防制會議召開情形：2020年共召開6次集團洗錢防制會議。 2. 定期檢視洗防人員受訓情形：2020年兆豐集團洗防教育訓練，應完成法定時數之人員完訓率達100%。
6. 人才發展與管理	兆豐為提供客戶優質專業的金融商品與服務，確保員工持續學習並精進專業知識以有效管理員工能力，是公司永續發展的關鍵要素。	兆豐提供員工多元且專業之訓練課程與發展計畫，創造可持續學習與創新之工作環境，以精進員工職能並激發員工潛力。(詳細內容請參CH6 員工照護章節)	兆豐金控設有《員工行為準則》及《員工考績辦法》以建立誠信經營之企業文化，另透過《員工晉升規則》，提拔優秀員工，鼓勵員工持續進修，精進專業知識及管理能力。	年度目標： 1. 落實教育訓練計畫，設定集團年度教育訓練人均受訓時數達48小時之目標。 2. 持續辦理專業證照補助計畫。 3. 定期辦理員工績效考核。 中長期 (3-5年) 目標： 1. 因應金融科技發展，持續辦理各項教育訓練，培育專業人才。 2. 培育國際金融人才，提升員工專業能力。 3. 鼓勵員工參與證照取得或通過資格考試，持續給予相關補助，優化職涯競爭力。 4. 持續辦理員工教育訓練，平均每人受訓時數達50小時。	1. 定期檢視集團教育訓練辦理情形：2020年集團員工平均每人受訓時數約47.7小時。 2. 定期檢視專業證照補助情形：2020年集團專業證照補助共1,511人次，補助金額超過新臺幣1,400萬元。 3. 定期檢視員工績效考核結果：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。
7. 職業健康與安全	兆豐辨識員工為公司重要的社會資產，提供員工良好的工作環境，確保其身心靈健康，可提升工作效率，為客戶提供優質的服務。	兆豐制定員工職業健康與安全的管理措施(如安全的工作環境、健康促進活動等)，給予員工完善的照護。(詳細內容請參CH6 員工照護章節)	兆豐金控設有《職業安全衛生管理計畫》，致力於有效減緩職業災害，承諾提供員工良好的工作環境，確保其身心靈健康。	年度目標： 1. 持續辦理員工健康檢查。 2. 持續辦理員工心理諮商(EAP)服務。 3. 配合《職業安全衛生法》之規定推動各項職業安全衛生培訓計畫。 中長期 (3-5年) 目標： 1. 規劃導入ISO 45001職業安全衛生管理系統。 2. 持續提供員工健康檢查補助。 3. 續辦員工協助方案(EAP)。 4. 定期辦理健康講座，及相關健康促進活動。	1. 定期檢視員工健康檢查辦理情形：2020年集團共有3,705人次接受健康檢查。 2. 定期檢視員工使用EAP服務之情形：2020年共有40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。 3. 定期檢視職業安全衛生之訓練情形：本集團相關人員皆已完成法定受訓時數，且2020年集團未發生違反《職業安全衛生法》而遭受裁罰之事件。
8. 數位金融之創新與發展	兆豐意識到因應數位金融時代來臨，傳統金融商品業務備受衝擊，為此兆豐積極研發創新科技平台及優化作業流程，以增加數位化族群往來新商機。	兆豐積極掌握金融科技創新趨勢，發展及優化數位服務，改善作業流程，提升服務效率。(詳細內容請參CH5 客戶關懷章節)	兆豐集團設有「資訊及數位業務會議」，定期審視各子公司新型資訊科技、數位發展與資安事件等議題，包括訂定政策、制定計畫及目標、審查計畫進度等，致力於數位金融之創新與發展。	年度目標： 1. 加速推動分行數位化。 2. 提升數位金融服務體驗。 3. 強化數位科技能力。 中長期 (3-5年) 目標： 1. 開發線上申辦附卡功能，突破身分驗證限制，提供客戶更便利的申請方式。 2. 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。 3. 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。 4. 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，將客戶之投保及理賠服務行動化。	1. 建置STM智慧櫃員機數量：2020年底共佈建98台STM，共服務人數83,336位，開立帳戶數共93,857戶。 2. 訂定「商家導入台灣Pay收款業務」年度業務目標量：2020年共計導入商家數5,680家，目標達成率達137%。 3. 檢視「線上機器人投資理財服務」使用成果：截至2020年累積下單客戶數達1,006人，管理資產AUM約新臺幣6,760萬元。

重大主題	管理方針			管理方針	
	重大原因	管理目的及方法	政策及承諾	行動計畫及目標	評量方法及成果
9. 員工多元化與平等機會	隨著金融商品及服務的創新與多樣化，兆豐發覺金融服務業逐漸變成知識密集和人力資本密集的產業，惟有透過招募多元化的員工方能全方位應付日趨複雜的金融環境，同時平等且合理的對待每位員工，方能留住優秀人才。	兆豐透過建構和諧的工作職場，公平對待並尊重員工的多元性，包括合法的勞動條件、透明有效的溝通管道、平等的升遷機會。(詳細內容請參CH6 員工照護章節)	兆豐金控訂定《人權政策》，承諾遵守勞動相關法令及國際公認之基本人權，僱用政策不因員工性別、年齡、種族、婚姻、宗教等因素而有差別待遇。	年度目標： 1. 落實零違反人權相關議題之申訴案件發生。 2. 落實人權政策教育訓練。 中長期 (3-5年) 目標： 1. 依法進用定額身心障礙者，遵守勞動相關法令及國際基本勞動人權。 2. 強化集團人才交流，增加員工之多元性。	1. 檢視違反人權相關議題之申訴案件：2020年集團內未發生人權與歧視議題之申訴案件，亦未發生強迫或強制勞動、侵犯原住民權利、侵犯員工利益等事件，且從未僱用未滿十六歲之童工。 2. 定期檢視人權政策教育訓練執行情形：2020年集團共計15,185人次接受人權相關課程，訓練總時數達58,614小時。
10. 客戶關係管理	兆豐意識到維持良好的客戶關係管理是確保公司獲利穩定成長的關鍵要素，透過提供完善的服務體驗，可增進客戶滿意度，減少客戶申訴問題，並提高客戶忠誠度。	為保障客戶相關權益，兆豐透過落實金融服務產品資訊之透明度，確保客戶妥善了解產品內容，避免資訊落差爭議及違反相關法規之負面衝擊。(詳細內容請參CH5 客戶關懷章節)	兆豐銀行訂定《公平待客原則政策》及《公平待客原則策略暨消費者保護準則》，秉持著專業金融與誠信服務的經營理念，保障客戶權益。	年度目標： 1. 執行客戶滿意度調查。 2. 建立完善的客戶申訴機制，確保客訴案件妥善處理。 中長期 (3-5年) 目標： 1. 研擬多元種類數位化滿意度調查 (如Email、IVR語音等方式)，找出客戶重視項目，建立品質管理，提昇客戶忠誠度。 2. 落實「金融服務業公平待客原則」、「歐盟通用資料保護規則」(GDPR)、秉持公平待客精神持續辦理KYC作業及相關教育訓練等，以維護客戶權益。 3. 針對高風險新種客戶群，訂定辨識方式。	1. 檢視客戶滿意度調查成果：兆豐銀行2020年針對分行進行「行員電話禮貌測試」，客戶滿意度調查平均分數為92.94分，較2019年92.35成長0.63%。 2. 定期檢視客訴案件之處理情形：兆豐銀行設立24小時客服中心，2020年平均每月來電數量約93,591件，後續指派專人審慎處理並回覆客訴案件。
11. 綠色金融	兆豐意識到發展綠色金融有助於扶持綠能科技產業發展、促進低碳經濟轉型，加速實現全球《巴黎協定》之減碳目標，減緩全球暖化、降低氣候變遷之風險，並將低碳轉型納入營運發展策略。	兆豐透過響應金管會「綠色金融2.0」政策，鼓勵各子公司規劃ESG相關投資、放款等金融商品與服務，以扮演連結金融產業、環境保護與經濟成長間橋樑之重要角色。(詳細內容請參CH4 永續金融章節)	兆豐金控於2021年訂定《永續金融政策》，確保遵循國際永續金融倡議及主管機關綠色金融相關政策等，以鼓勵集團各公司辦理低碳投資、融資、承保及相關永續金融商品，致力於扶植低碳經濟產業發展與創新。	年度目標： 1. 發行綠色債券。 2. 簽署赤道原則。 3. 支持「5+2」新創重點產業及綠能科技放款。 中長期 (3-5年) 目標： 1. 持續發行綠色/永續債券。 2. 制定責任放款、責任投資、永續保險等相關永續金融具體政策及計畫。 3. 制定高汙染/高排碳產險投融資上限金額。	1. 綠色債券發行情形：兆豐銀行2020年共發行10億元綠色債券。 2. 赤道原則簽署情形：兆豐銀行規劃於2021年第三季前簽署赤道原則。 3. 「5+2」新創重點產業及綠能科技放款情形：2020年底兆豐銀行新創重點產業放款餘額為新臺幣3,597億元，綠能科技放款餘額為新臺幣711.94億元。
12. 金融包容性 (普惠金融)	兆豐意識到落實普惠金融有助於人們擺脫貧困、促進商業機會和推動經濟成長，在穩定成長的經濟環境下，人們消費意願提升，不但可促進金融服務之發展，更可增加獲利來源。	兆豐為社會所有階層和群體 (如偏鄉地區、弱勢群體等) 提供全方位有效、合理的金融商品與服務。(詳細內容請參CH4 永續金融章節)	兆豐金控於2021年訂定《永續金融政策》，致力於透過集團核心業務發揮金融業者形塑永續社會之正向影響力，以落實企業社會責任，提升金融包容性。	年度目標： 1. 加強辦理中小企業放款方案。 2. 持續推動青年安心成家購屋優惠貸款。 3. 推動外籍弱勢團體住院健康保險。 中長期 (3-5年) 目標： 1. 持續加強辦理中小企業放款方案。 2. 持續推動都市更新及危老建物重建業務。 3. 持續參與信託公會及公益團體舉辦高齡者財管講座，加強安養信託宣導。 4. 加強行銷包租代管之「留房養老」安養信託業務，並針對不同客層提供多角化及客製化服務。	1. 定期檢視中小企業放款辦理情形：2020年底兆豐銀行累積放款戶數達20,525戶，年底放款金額為新臺幣5,184億元，較2019年成長2.8%。 2. 定期檢視青年安心成家購屋優惠貸款辦理情形：兆豐銀行至2020年底累積撥款金額達新臺幣934.71億元，較2019年成長5.46%。 3. 定期檢視外籍弱勢團體住院健康保險辦理情形：兆豐產險2020年該項業務簽單保費金額為新臺幣1,891,271元，被保險人共7,760人。
13. 氣候變遷	隨著各國政府及投資人越來越重視氣候變遷議題，兆豐被要求審慎評估氣候相關風險及機會，並定期揭露環境相關資訊。另外，受到氣候變遷風險衝擊，亦可能造成兆豐營運成本增加、提升客戶投資及信用風險，故對兆豐而言是不可忽視之新興風險。	兆豐透過簽署支持TCFD計畫，辨識相關氣候變遷風險與機會，針對高風險議題優先回應，並透過年報、永續報告書、對外網站及CDP問卷等揭露管理作為。(詳細內容請參考CH3 環境永續、CH8 永續治理章節)	兆豐金控將其他新興風險管理納入《風險管理政策及指導準則》，要求正視氣候變遷對公司營運及財務之潛在風險，並整合相關風險因子至既有之風險管理流程。	年度目標： 1. 導入集團所有營運據點ISO 14064溫室氣體盤查並通過第三方獨立機構查證。 2. 持續購買再生能源憑證 (T-RECs)。 3. 回覆國際性CDP氣候變遷問卷。 中長期 (3-5年) 目標： 1. 與集團價值鏈夥伴溝通氣候變遷議題，響應支持聯合國永續發展目標SDG 13：氣候行動。 2. 提升TCFD架構之符合程度，訂定中長期氣候相關目標與指標。 3. 持續購買再生能源憑證，以實際行動支持綠能產業發展。	1. 定期檢視ISO 14064溫室氣體盤查執行情形：2020年本集團擴大盤查範圍至全臺192處營運據點，涵蓋率 (不含海外據點) 達100%。 2. 訂定再生能源憑證採購目標量：2020年本集團共購買352張憑證，因供應商實際產量落差，較原訂採購目標394張量略減42張。 3. 定期檢視CDP問卷之成果：2020年兆豐金控CDP氣候變遷問卷獲得B管理等級。



3 環境永續



兆豐致力於落實永續和低碳營運，在所有營運據點推行各項節能減碳措施，建立環境管理架構、擬定環境政策，並設定環境改善目標「以2017年為基準年，至2022年前達成範疇1+2溫室氣體排放及用水量減少5%」之目標。

3.1 綠色營運	37
3.2 責任採購	43
3.3 供應鏈評估與管理	44



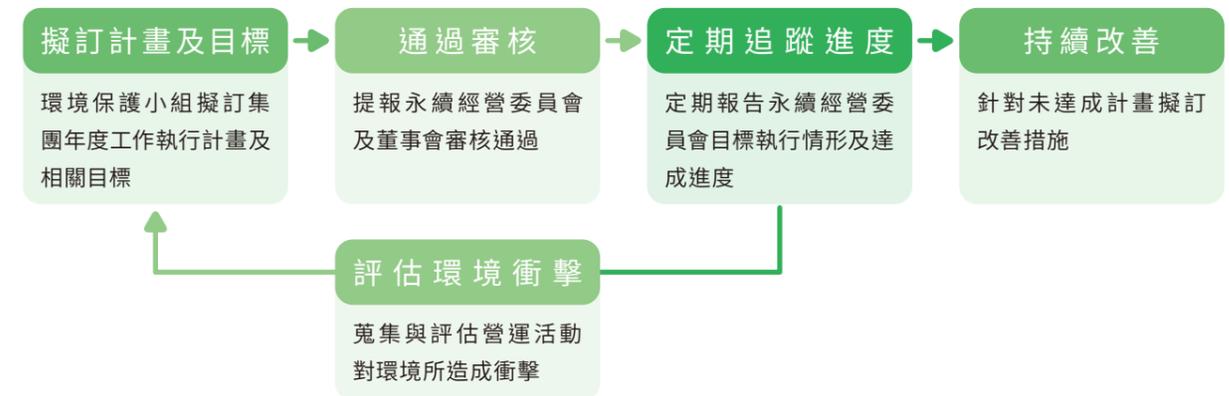
3.1 綠色營運

3.1.1 環境管理方針

兆豐透過永續經營委員會旗下環境保護小組，遵循《兆豐金融控股股份有限公司企業社會責任政策》及《兆豐金融控股股份有限公司企業社會責任守則》之規定，定期蒐集與評估營運活動對自然環境所造成衝擊，擬訂集團年度工作執行計畫及相關目標（包括能源及溫室氣體管理、責任採購、供應鏈評估與管理等），並定期透過永續經營委員會檢視目標達成進度，以落實集團環境永續管理。



■ 管理流程



《兆豐金融控股股份有限公司企業社會責任政策》

第三條 本集團對下列利害關係人及社會責任議題，應善盡企業社會責任：

四、環境保護

本集團應以永續發展之經營理念，致力於環境永續之目標。推動事項如下：

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

3.1.2 環境管理認證及評鑑

兆豐亦積極參與國際認證與評鑑，舉辦相關教育訓練，提升員工環境永續認知與專業知識，減緩營運活動對環境造成之衝擊。

■ ISO 14001環境管理系統

自2017年率先由兆豐銀行兆吉大樓開始導入，並於2018年至2020年間陸續完成驗證作業，未來將透過年度覆核程序，維持認證之有效性。另外，兆金、兆衡、兆證、兆產大樓亦規劃於2022年前導入。

■ ISO 14064-1:2018溫室氣體盤查

自2016年集團旗下五處大樓據點首度取得ISO 14064-1溫室氣體盤查聲明書，隨後逐年擴大盤查範圍，2019年度完成之查證據點包含北部及中部139處營運據點，涵蓋率為61%；2020年擴大盤查範圍至全臺192處營運據點，涵蓋率為84%，並於2021年5月取得英國標準協會 (BSI) ISO 14064-1:2018溫室氣體盤查聲明書。

■ CDP氣候變遷問卷 (原碳揭露專案)

兆豐自2017年起開始回覆國際非營利組織CDP氣候變遷問卷，透過問卷內容自我檢視企業營運對環境造成之衝擊及所面臨之氣候風險與機會，並擬定相關因應措施。2020年獲得管理等級B級，優於亞洲區平均表現D及全球平均表現C，與同業平均表現B相當。

案例分享

為落實2020年度溫室氣體盤查及通過外部第三方查證，兆豐委請綠能環境科技技術服務社於北區、中區及南區共辦理6場次、18小時之教育訓練課程，共計368人次完成訓練。透過溫盤教育訓練，確保溫盤數據蒐集之準確性，並提升員工對氣候變遷與節能減碳議題之認知。



3.1.3 能源及溫室氣體管理

兆豐為因應氣候變遷議題，加強對能源及溫室氣體管理，透過設定節能減碳目標，進行資源與能源耗用盤查、購買再生能源憑證，並定期追蹤目標達成情形，以持續改善管理政策及措施。

近三年能源耗用量

能源類型	項目 / 年度	2018年	2019年	2020年
電力	使用量 (度)	35,937,419	35,439,310	34,615,465
	支出 (元)	135,782,000	135,201,000	122,147,000
	能耗 (GJ)	129,373	127,580	124,614
汽油	使用量 (公升)	432,264	435,193	427,130
	支出 (元)	11,238,864	12,707,636	10,891,815
	能耗 (GJ)	14,114	14,209	13,946
天然氣	使用量 (度)	28,549	29,906	25,523
	支出 (元)	427,073	445,365	299,774
	能耗 (GJ)	956	1,001	855
總能耗 (GJ)		144,443	142,791	139,415
人均耗能 (總熱值 (GJ)/人)		15.90	16.67	14.07
能源密集度 (總熱值 (GJ)/淨收益 (百萬元))		2.34	2.19	2.29

註1：能源耗用量之數據範圍包含全臺192處營運據點。

註2：總電費支出係以經濟部能源局公佈之「2018年能源統計手冊-歷年電價一覽表」之平均電價計算。

註3：耗能計算係數 (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。

註4：集團人數以統計年度最後1日工作日在職人數計算，扣除海外員工。

註5：本集團無自產或出售能源，故電力、供熱、製冷及蒸汽出售數值為0。

為支持我國能源轉型政策-發展「減煤、增氣、展綠、非核之潔淨能源」，以降低空氣汙染及節能減碳，兆豐自2019年首度完成再生能源憑證交易，共購買146張憑證，約當於146,000度電。2020年持續且加強推行綠色營運，分別透過國家再生能源憑證中心網路平台，向客家委員會及高雄市動保處購買352張憑證，約當於352,000度電。2021年預計購買413張憑證。

購買再生能源憑證 (T-RECs)

單位/度電

年度 / 公司名稱	兆豐金控	兆豐銀行	兆豐證券	兆豐票券	兆豐產險	總計
2019年	29,200	29,200	29,200	29,200	29,200	146,000
2020年	7,040	242,880	66,880	14,080	21,120	352,000

註1：2019年依金控及4家子公司各20%比例分攤。

註2：2020年依金控及4家子公司2019年實際用電度數比例分攤，分別為金控2%、銀行69%、證券19%、票券4%、產險6%。

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。2019年度完成之查證據點包含北部及中部139處營運據點，涵蓋率 (不含海外據點) 達72%；2020年擴大盤查範圍至全臺192處營運據點，涵蓋率 (不含海外據點) 達100%。兆豐集團2020年直接溫室氣體排放量 (範疇一) 較2019年減少23.12公噸CO₂e，然而因產業特性，營運活動的溫室氣體排放主要來自於電力消耗 (範疇二)，但隨著盤查範圍逐年擴大，2020年溫室氣體碳排放總量較2019年明顯增加。

近三年溫室氣體 (GHG) 排放量 (通過第三方機構查證)

單位/公噸 CO₂e

項目 / 年度	2018年	2019年	2020年
直接溫室氣體排放量 (範疇一)	718.84	2,527.63	2,550.75
直接溫室氣體排放量 (範疇一) / 公務車	498.86	857.69	1,034.71
能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	14,004.90	16,232.62	18,216.02
範疇一+二排放總量	14,723.74	18,760.25	20,766.77
其他間接排放溫室氣體 (範疇三)	—	46.80	457,058.00
通過第三方查證據點數	90	139	192
集團據點數	227	228	228
集團據點數 (不含海外據點)	192	192	192
通過第三方查證覆蓋率 (%)	40%	61%	84%
通過第三方查證覆蓋率 (%) (不含海外據點)	47%	72%	100%

註1：本集團2019年取得再生能源憑證 (T-RECs) 共146張，以地點基礎制 (Location Base) 衡量範疇一+二之排放總量為18,838.06公噸CO₂e；以市場基礎制 (Market Base) 衡量範疇一+二之排放總量為18,760.25公噸CO₂e。

註2：本集團2020年取得再生能源憑證 (T-RECs) 共352張，以地點基礎制 (Location Base) 衡量範疇一+二之排放總量為20,945.94公噸CO₂e；以市場基礎制 (Market Base) 衡量範疇一+二之排放總量為20,766.77公噸CO₂e。

註3：本集團2019年範疇三盤查範圍為兆金、兆吉、兆證、兆衡及兆產等五棟大樓，排放類別為其他間接溫室氣體排放之「營運中產生的廢棄物」；2020年範疇三盤查範圍涵蓋金控及所有子公司，排放類別為其他間接溫室氣體排放之「商務差旅」及「投資」。

註4：2018年及2019年外部查證單位為SGS台灣檢驗科技公司；2020年為BSI英國標準協會台灣分公司。

兆豐屬於金融服務業，目前所屬產業不受2019年《再生能源發展條例》修訂之用電大戶規範（契約容量5,000瓩（kW）以上之用電大戶，五年內要完成10%綠能設置量），仍自願透過各項節能減碳措施，包括購買再生能源憑證、公務車租賃採用環保標準車輛、油電車及電動機車、更換老舊耗能機器設備等，以實際行動落實環境永續。

以2017年自我宣告之盤查範圍為基準年，範疇一及範疇二排放較基準年減少11.93%，已提早達成本集團以2017年為基礎年五年減5%之溫室氣體減量目標。

近三年溫室氣體排放趨勢分析

活動類型	年度	公噸CO ₂ e	較前一年度變化 (%)	較基準年變化情形 (%)
購買低碳能源 (T-RECs張數)	2018	—	—	—
	2019	77,818 (146張)	—	—
	2020	179,818 (352張)	130.24%	—
	※2020年目標購買394張再生能源憑證，因賣家部分機電故障導致實際產電下降，而未能達成年度採購目標量。			
範疇一排放 (自我宣告)	年度	公噸CO ₂ e	較前一年度變化 (%)	較基準年變化情形 (%)
	2017 (基準年)	1,071	—	—
	2018	1,044	-2.53%	-2.53%
	2019	1,053	0.85%	-1.69%
	2020	1,027	-2.47%	-4.12%
※2020年目標範疇一排放量為1,039，已達成年度及基準年目標。				
範疇二排放 (自我宣告)	年度	公噸CO ₂ e	較前一年度變化 (%)	較基準年變化情形 (%)
	2017 (基準年)	19,896	—	—
	2018	19,155	-3.73%	-3.73%
	2019	17,964	-6.22%	-9.71%
	2020	17,440	-2.92%	-12.35%
※2020年目標範疇二排放量為19,299，已達成年度目標。				
範疇一+範疇二排放 (自我宣告)	年度	公噸CO ₂ e	較前一年度變化 (%)	較基準年變化情形 (%)
	2020	18,467	-2.89%	-11.93%

註1：自我宣告之盤查範圍為集團全台據點，僅計算範疇一汽油及天然氣、範疇二外購電力之溫室氣體排量。

註2：相關數據依能源局溫室氣體盤查表（6.0.4版）公布之歷年排放係數及GWP進行計算。

近三年減排行動

活動類型	年度	投入成本 (元)	說明
購買低碳能源 (T-RECs張數)	2018	NA	2020年向客家委員會購買341張再生能源憑證及高雄市動物保護處購買11張再生能源憑證。
	2019	262,800	
	2020	704,000	
減少範疇一排放：減少汽油消耗	2018	12,712,000	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。
	2019	12,383,000	
	2020	10,261,000	
減少範疇二排放：減少電力消耗	2018	136,162,000	電力消耗主要來自辦公設備，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，執行方案如下： ● 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，兆金大樓及兆衡大樓均已汰換節能冰水主機。 ● 樓梯間引入自然採光並減少照明燈具，於出入較少處安裝紅外線感應裝置自動起閉照明。 ● 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。
	2019	135,201,000	
	2020	122,147,000	

案例分享

兆豐參與2020年度「節能績效保證示範推廣補助專案計畫」，兆金及衡陽大樓進行「空調冰水主機汰舊換新工程」，投資金額為新臺幣21,946,000元，預計每年可節省1,491,000度電（kWh），節能率為38.68%，相當於減少範疇二758.919公噸CO₂e排放，節能金額為新臺幣4,812,000元。依據經濟部能源局簽訂之「節能績效保證示範推廣補助契約書」規定，提交改善後量測驗證報告書送財團法人台灣綠色生產力基金會查驗。

另外，2020年3月28日晚間20:30-21:30兆豐金控亦攜手各子公司共同關燈一小時，以實際行動響應由世界自然基金會（WWF）發起的「地球一小時」（Earth Hour）倡議活動。



3.1.4 水資源管理

兆豐屬於金融服務業，營運活動的水資源耗用主要來自於一般生活用水，對環境的衝擊極小，然因台灣位於水資源壓力地區，我們設定年減1%之節水目標，透過多種管道於各營業據點向員工宣導珍惜水資源之重要性，並優先購買、汰換具省水標章之設備（如感應式水龍頭、二段式沖水設備等），落實水資源管理。

近三年用水總量

項目	年度	使用量(度)	較前一年度變化(%)	較基準年變化情形(%)
用水量	2018	183,317	-2.30%	-2.30%
	2019	187,616	2.35%	0.00%
	2020	194,041	3.42%	3.42%
人均用水量	2018	20.18	-6.05%	-6.05%
	2019	21.90	8.52%	1.96%
	2020	21.86	-0.18%	1.77%

註1：用水總量資料之涵蓋範圍包含全臺192處營運據點，用水主要供員工日常所需及冷卻空調用水。

註2：所使用之水源全部來自政府之自來水事業處，並無抽取地下水或其他方式之水源供應，使用過之廢水均排入污水下水道。

註3：2020年度因新冠疫情影響，集團各公司均倡導勤消毒及勤洗手政策，致用水量增加。

3.1.5 廢棄物管理

因產業特性，兆豐無生產實體商品，營運過程不會產生有毒廢棄物，故不會造成環境相關重大衝擊，然為落實企業公民精神，我們積極推動資源循環再利用、廢棄物分類及回收，並透過各式環境保護教育訓練及活動，不定期向集團員工、樓管及清潔公司宣導廢棄物減量管理措施。

本集團自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，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。

兆豐集團五棟自有大樓廢棄物（一般生活垃圾）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：

近三年產生之廢棄物

單位/公斤

項目	類別	2018年	2019年	2020年
資源回收類	紙容器、廢紙類	50,610	48,736	48,699
	鐵鋁罐類	587	423	564
	寶特瓶、塑膠類	1,302	1,552	1,604
	電池類	125	147	169
	照明燈管類	986	890	909
	廚餘類	33,278	32,697	30,421
	合計	86,888	84,445	82,366
一般生活垃圾（不可回收）		108,593	128,606	144,558

註：廢棄物資料之涵蓋範圍包括集團五棟自有大樓（兆金、兆吉、兆證、兆產及衡陽大樓）廢棄物。

案例分享

2020年10月17日，兆豐票券參與新北市環保局於萬里區翡翠灣海水浴場舉辦「109年度新北市秋季聯合淨灘活動」，結合萬里區公所、海巡署第二岸巡隊、萬里區龜吼里及萬里里鄉親、水環境巡守隊志工及10個民間企業等，近千人共襄盛舉，齊心宣示「攜手淨灘，清淨海灘」，淨灘活動共清出12,500公斤垃圾及1,000公斤資收物。

另外，兆豐投信則於10月31日在台東小野柳舉辦「員工環保淨灘活動」，員工及眷屬逾百人利用假日在遵行防疫規定下積極參與。透過海岸淨灘活動，不僅讓員工放鬆身心，並藉由親子一同參與，以寓教於樂的方式建立孩子正確之環保觀念。



3.2 責任採購

3.2.1 責任採購管理

兆豐遵循《兆豐金融控股股份有限公司企業社會責任政策》第三條第四項（環境保護）、第三款「優先考量綠色採購，採用具環保標章廠商產品」及《兆豐金融控股股份有限公司企業社會責任守則》第十五條之規定，優先購買具環境效益之商品，落實責任採購管理。

《兆豐金融控股股份有限公司企業社會責任政策》

第十五條 本集團宜考慮營運對生態效益之影響，促進及宣導永續消費之概念，並依下列原則從事營運活動，以降低公司營運對自然環境及人類之衝擊：

- (一) 減少商品與服務之資源及能源消耗。
- (二) 減少污染物及廢棄物之排放，並應妥善處理廢棄物。
- (三) 增加物品之可回收性與再利用。
- (四) 使可再生資源達到最大限度之永續使用。
- (五) 優先考量採用節能與可延長耐久性之產品。
- (六) 增加商品與服務之效能。

綠色採購項目表

類型	綠色採購項目
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 (如冰箱、飲水機等)	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。

2020年度集團綠色採購

單位/新臺幣仟元

第一/二類型環保標章



64,702

第三類型環保標章



4,693

綠色採購總金額



69,395

案例分享

兆豐銀行連續三年榮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」及台北市政府環境保護局頒發「民間企業及團體綠色採購績優獎」肯定。



3.3 供應鏈評估與管理

3.3.1 供應商管理流程

兆豐屬於金融服務業，供應商類型包含服務供應商及設備工程供應商。與供應商合作往來前，需透過主管機關（如勞動部、行政院環境保護署等）線上查詢系統進行比對，瞭解供應商是否有影響環境或社會之不良紀錄，做為評估篩選之參考。此外，辦理採購作業時亦優先考量本土與具環保標章之產品。



為落實供應商管理，兆豐於2019年3月增訂《供應商落實企業社會責任管理要點》，要求集團各子公司增訂或遵守相關規範，針對所有往來之供應商在勞工權益與人權、職業安全衛生、環境永續及企業道德等面向符合法規要求，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，得隨時終止或解除契約，並將其列管為拒絕往來對象。2020年，兆豐簽訂契約之供應商無發生違反法規及上述要點/聲明書之事件。

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；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；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，以善盡企業永續經營，避免因商業關係而對兆豐營運產生負面衝擊。

《兆豐金融控股股份有限公司供應商落實企業社會責任管理要點》
廠商企業社會責任聲明書

為善盡企業社會責任，本公司同意履行下列條款：

- (一) 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，例如：員工結社自由及集體協商權，雇用政策無性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇，不得有危害勞工基本權利之情事。
- (二) 提供所屬員工安全和健康之工作環境，並遵守相關規章和程序，確保其營運活動不致直接或間接危害員工或他人。
- (三) 禁用童工（未滿16歲者），禁止任何形式的強迫勞動。
- (四) 採用節能設備與各項環境管理措施，持續改進、創新，降低營運對環境所造成之衝擊。
- (五) 廢棄物之管理程序和標準、化學品和其他危險物品的處理和清除、排放物和流出物的處理，都必須符合或高於最低法定要求。

主要供應商簽署「廠商企業社會責任聲明書」情形

單位/新臺幣仟元

年度	合約件數 (A)	合約金額 (B)	簽署「廠商企業社會責任聲明書」之件數 (C)	簽署「廠商企業社會責任聲明書」之合約金額 (D)	簽署「廠商企業社會責任聲明書」之合約金額占比 (%) (=D/B)	總採購金額 (F)	簽署「廠商企業社會責任聲明書」之合約金額佔總採購比 (%) (=D/F)
2019	952	2,480,211	952	2,480,211	100%	2,592,925	95.65%
2020	579	2,678,310	579	2,678,310	100%	2,831,090	94.60%

註：主要供應商係指訂定採購合約之供應廠商。



4 永續金融

因應氣候變遷及國際永續趨勢，兆豐密切觀察全球及各產業永續議題之發展，希冀透過提供適切金融商品與服務、研發創新數位金融科技、扶持永續相關產業發展等措施，協助企業發掘新商機並降低環境衝擊。

4.1 綠色金融

47

4.2 金融包容性 (普惠金融)

52



4.1 綠色金融

金融監督管理委員會 (以下簡稱金管會) 透過政策引導金融業及企業重視氣候變遷相關風險管理及強化資訊揭露，並將綠色金融政策之範疇擴展至涵蓋ESG (環境、社會及治理) 面向。2020年8月，金管會推動「綠色金融行動方案2.0」，將永續金融列為重點推動項目，其中涵蓋落實永續金融行為，包括簽署赤道原則 (EP)，遵循3P原則 (責任銀行原則 (PRB)、責任投資原則 (PRI)、永續保險原則 (PSI) 及發展綠色金融商品及服務等具體措施。透過創造永續發展之良性循環，促進民間與公部門合作，協力達成我國減碳經濟轉型及永續發展目標。

4.1.1 責任授信 (Responsible Lending)

兆豐銀行及兆豐票券自2019年起將借款人是否善盡環境保護、危害社會公益或涉及侵害人權行為等事件資訊，導入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，應充分掌握並說明其發生及改善情形，供審查流程作為評估核予增訂限制或承諾條件、減額或拒絕貸放等，並作為風險管理之參考。

■ 在信用分析中納入ESG因素之評估及篩選流程

兆豐銀行辦理徵信調查及財務評估作業時，將企業落實ESG情形，如是否有受重大污染裁罰處分或涉及民刑事訴訟案件，及是否發生對企業營運、形象顯有不利影響、損失事件等，納入評估企業經營管理能力及其投資計畫可行性考量。另，兆豐銀行規劃於2021年第三季前完成簽署赤道原則 (Equator Principles, 簡稱EP)，並於正式簽署後導入國際標準審核授信案件，透過原則性架構，將永續金融準則精神落實及管理授信案件之潛在環境及社會風險，促使企業經營更合乎ESG永續發展之國際趨勢。除此之外，兆豐銀行也透過官網公告更融資 (更好貸)、危老重建融資 (新生貸)、獎勵新創重點產業貸款 (包含綠能科技產業、循環經濟產業等) 貸款訊息，更與財團法人中小企業聯合輔導基金會合作舉辦「中小企業新挑戰·新契機~轉型：活下去」，充分與所有顧客溝通ESG的風險與機會。

2020年，兆豐票券並無發生授信客戶因違反ESG議題予以停止融資之情事；兆豐銀行則有一件授信客戶近年因違反土壤及地下水污染整治法、空氣污染防治法及廢棄物清理法遭裁罰，加上營收衰退等，予以停止融資之情事。

兆豐票券ESG徵信作業流程



■ 落實責任授信之政策及具體措施

兆豐銀行

兆豐銀行制訂「授信準則」，並將赤道原則（EP）與責任投資原則（PRI）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，引導客戶全面落實環境保護及社會永續責任。

兆豐票券

兆豐票券授信政策明定授信案件之判斷與適用，應將授信客戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任列入考量，而為授信決策的重要指南，藉此引導客戶全面落實環境保護及社會永續責任。

■ 支持「5+2」新創重點產業及綠能科技放款

我國政府為促進經濟結構轉型及產業發展，鼓勵金融業放款「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」產業。

兆豐銀行長期支持政府推動國家重大建設及計畫，2020年ESG相關基礎建設放款餘額如右表：

放款類別	2020年底授信餘額 單位/新臺幣億元
低碳交通建設	464.95
廢棄物處理與生質能源發電	2.43
汙水下水道工程	19.99

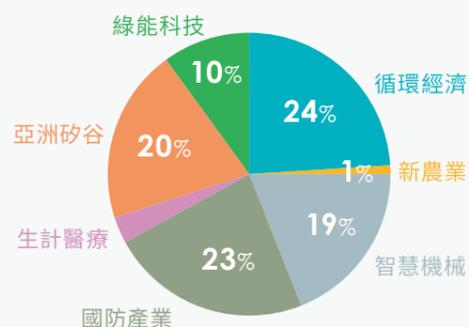
兆豐銀行長期支持政府推動國家重大建設及計畫，於2016年底訂定「加強辦理新創重點產業放款要點」，期藉此帶動新投資，結合資金、技術及人才資源，創造就業機會提升地方經濟。2020年底兆豐銀行新創重點產業放款餘額為新臺幣3,597億元，占年底國內企金放款總餘額36.16%，較2019年減少8.96%，主要是受到新冠疫情衝擊，供應商進出口融資需求減少所致；2021年上半年將視疫情發展情況，以新創重點產業放款增加新臺幣66億元為目標。此外，兆豐銀行也提供綠建築房貸，2020年底餘額為新臺幣5.13億元。

兆豐銀行歷年「5+2」新創重點產業放款餘額

單位/新臺幣億元

年度	年底放款餘額	成長比例 (%)	成長金額	說明
2018	3,842	0.92%	35	1. 2020年新冠情衝擊全球供應鏈，廠商出貨下降，致營運資金動撥動能不足。
2019	3,951	2.84%	109	2. 世界各國相繼鎖國，終端消費產品需求不振，廠商進出口融資需求下降。
2020	3,597	-8.96%	-354	3. 新創重點產業佔年底企金放款總餘額新臺幣9,946.11億元為36.16%。

新創產業年底放款餘額占比 (%)



2020年兆豐銀行再生能源產業放款

(新臺幣億元)

項目	案件數	年底授信餘額
太陽光電	48	31.15
離岸風電	1	—
陸域風電	1	4.02

本年度經ESG審核之專案融資案件數為5件，佔總專案融資的100%。本年度未婉拒任何專案融資案件，也無任何財務結算的專案融資案件。

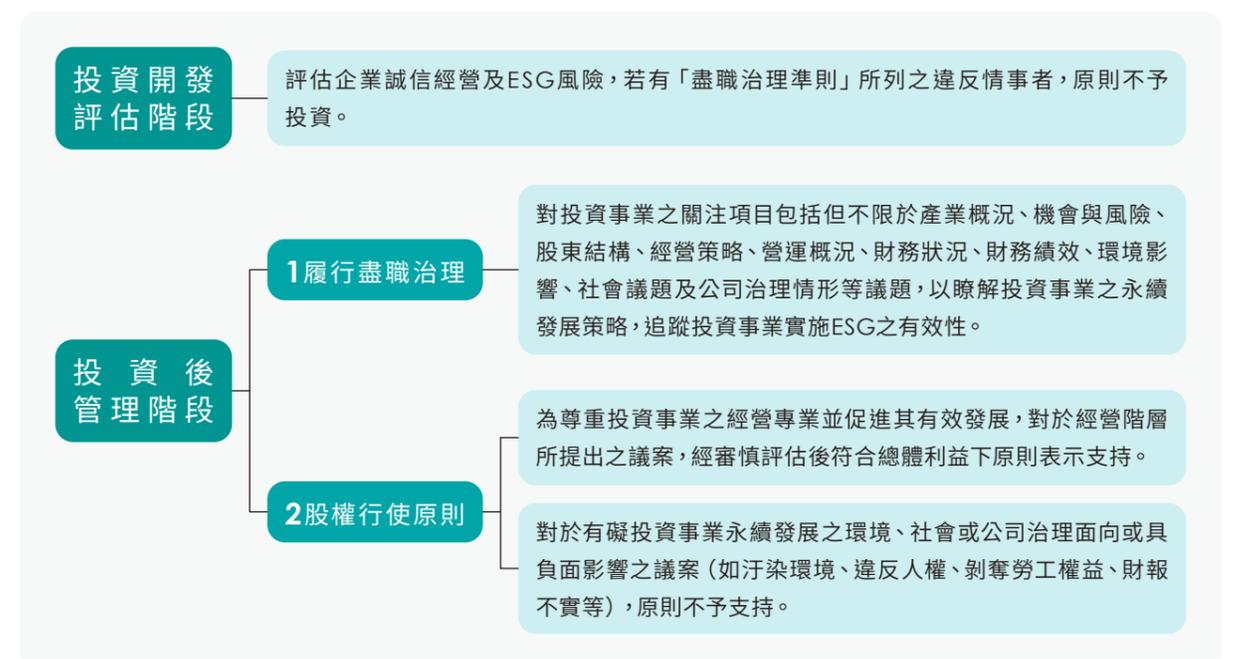
兆豐票券亦依循「5+2」新創重點產業政策進行綠能科技融資，並持續推動綠能科技產業相關授信作業規範。2020年兆豐票券綠能科技融資戶數合計120戶，授信額度為246.05億元，動用餘額127.09億元，較2019年底增加18.06億元。

4.1.2 責任投資 (Responsible Investment)

責任投資近年來已成為全球金融投資機構之潮流，囿於臺灣屬非聯合國會員國，臺灣金融投資機構無法直接簽署責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, 簡稱PRI)，兆豐仍自願遵循PRI之精神，將ESG因素納入投資標的之評估及篩選流程。

2020年，兆豐大多數子公司未發生投資事業違反ESG議題予以停止投資之情事，僅兆豐產險及兆豐投信各有一起投資標的經評估ESG風險後，因涉有勞資糾紛及職安疑慮而受ESG評分機構降評，提早決定出清投資部位。

■ 將ESG因素納入投資標的之篩選流程



■ 將ESG因素納入投資標的之評估及成果

兆豐銀行

兆豐銀行於2020年12月更新「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明及修訂「兆豐國際商業銀行盡職治理準則」，將ESG納入投資事業之評估及篩選流程。依據「盡職治理準則」以自有資金從事國內股票與債券之投資時，應將投資標的在ESG等面向之風險與績效納入考量，對於有具體事證嚴重違反ESG面向之公司，原則不予投資。

兆豐證券

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

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；並透過蒐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。2020年，兆豐產險投資綠能科技之股票共計13檔，合計約新臺幣3.69億元。

兆豐投信

兆豐投信依據「主要股票投資資產池篩選標準」及「機構投資人盡職治理守則」，對於所投資標的設限，同時對於投資汙染環境破壞、非道德及損害健康產業部位項目將逐步減少。

兆豐創投

截至2020年底，兆豐創投投資之綠色能源產業金額為新臺幣9,966萬元，占總投資金額之14.05%。

■ 發行/承銷綠色及永續債券

兆豐銀行2020年綠色債券之發行細節

債券公司名稱	發行日期	年期	利率 (%)	金額 (新臺幣億元)	綠色投資計畫類別
兆豐國際商業銀行股份有限公司109-1期金融債	2020/3/11	3年期	0.60%	10.0	<ul style="list-style-type: none"> ● 再生能源及能源科技發展 ● 溫室氣體減量 ● 污染防治與控制 ● 水資源節約、潔淨或回收循環再利用

兆豐證券2020年綠色債券之承銷細節

債券公司名稱	發行日期	年期	利率 (%)	金額 (新臺幣億元)	綠色投資計畫類別
玉山商業銀行股份有限公司109-2期金融債	2020/3/19	5年期	0.58%	5.0	● 再生能源及能源科技發展
台灣電力股份有限公司109-4期公司債	2020/11/13	5年期	0.45%	3.9	● 再生能源及能源科技發展
台灣積體電路製造股份有限公司109-6期公司債	2020/12/2	7年期	0.44%	8.0	<ul style="list-style-type: none"> ● 能源使用效率提昇及能源節約 ● 溫室氣體減量 ● 其他氣候變遷調適或經本中心認可
總計				16.9	

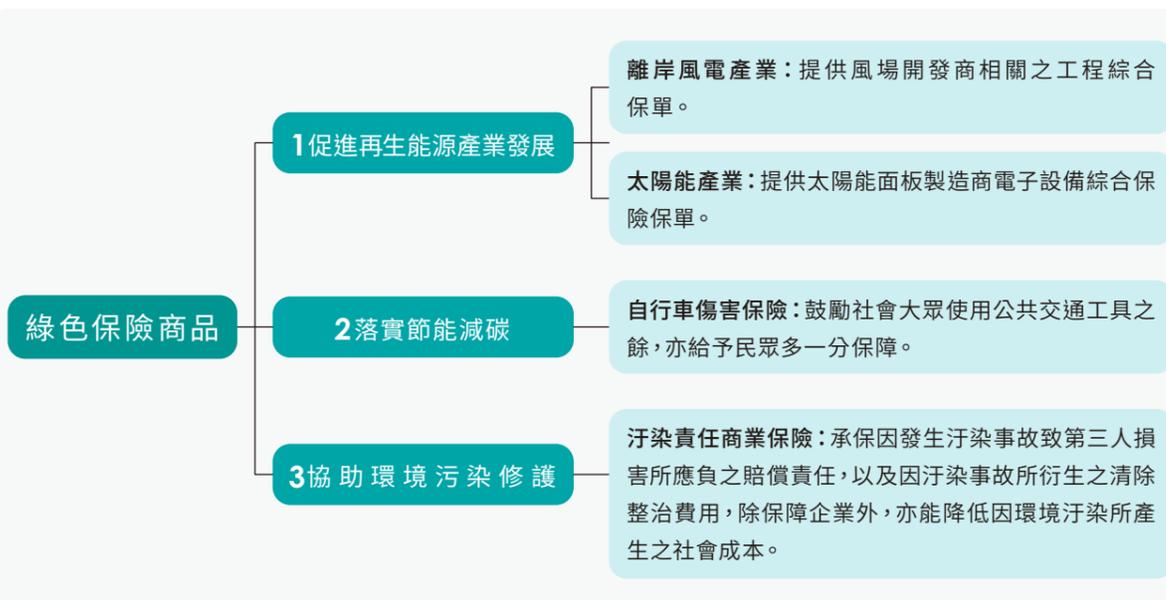
■ 投資綠色及永續債券

2020年底兆豐集團持有之綠色及ESG永續債券

公司名稱	債券公司名稱	債券類型	金額 (新臺幣億元)	
兆豐銀行	台電106-4期普通公司債	綠色債券	11.5	20
	遠東新世紀106-2期公司債	綠色債券	5.5	
	法國興業銀行金融債	綠色債券	3	
兆豐證券	長榮海運107-1期公司債	綠色債券	1	15
	玉山銀行108-2期金融債	綠色債券	4	
	玉山銀行109-2期金融債	綠色債券	5	
	台積電109-6期公司債	綠色債券	2	
	遠東新世紀106-2期公司債	綠色債券	1	
	台電109-4期公司債	綠色債券	2	
	中國信託商業銀行109-1期金融債	ESG永續債券	3	
兆豐票券	永豐商業銀行109-7期金融債	ESG永續債券	1	41.8
	中油綠色債券	綠色債券	10	
	玉山銀行金融債	綠色債券	10	
	法國興業銀行金融債	綠色債券	3	
	豐田車融綠色債券	綠色債券	1.6	
兆豐產險	沃旭能源綠色債券	綠色債券	17.2	2.4
	沃旭能源109-1期普通公司債	綠色債券	0.6	
	台電107-1期普通公司債	綠色債券	0.8	
	鴻海精密工業106-2期普通公司債	ESG永續債券	1	

4.1.3 永續保險 (Sustainable Insurance)

由於臺灣非聯合國會員國，臺灣金融投資機構無法直接簽署永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, 簡稱PSI)，兆豐產險透過開發永續相關保險商品，並持續提供數位化服務，自願性遵循永續保險之精神。2020年兆豐產險持續推動綠色保險商品，包括國內型個人旅行綜合保險 (共享經濟—租用汽、機車責任保險)、電子設備綜合保險 (太陽能發電業者、架設太陽能面板之自用民眾)、離岸風電保險 (共保)、農業保險 (甜柿農民) 及公共意外責任保險附加意外污染責任保險。



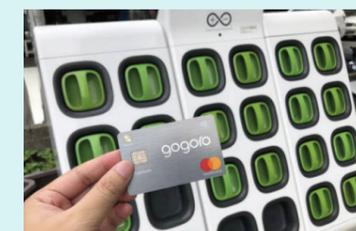
4.1.4 其他永續金融商品

■ 綠色信用卡

消費者環保意識抬頭帶動電動車市場商機，兆豐銀行2018年9月與睿能創意合作發行綠色信用卡「Gogoro聯名卡」，推出購車分期零利率、電池月租費現金回饋等優惠，初期即突破5萬張發卡量；時隔不到一年，秉持著「環抱、節能、創新」之理念，導入解鎖電動機車功能，再度推出2.0版聯名卡。

案例分享

「世界地球日」於2020年4月22日正式邁入第50週年，兆豐銀行特別推出五大減碳綠能優惠，邀請客戶一起響應「世界地球日」，包括線上辦卡加送節能刷卡金50元；申請電子帳單抽Gogoro與節能刷卡金500元；持Gogoro聯名卡購車享獨全車系24期0利率、滿額再送千元環保購車金；GoShare新戶首用百元騎乘金及17%現金回饋；兆豐icash聯名卡系列享北捷平日10%回饋。



除了以刷卡優惠鼓勵客戶節能，兆豐銀行還送出500組環保餐具組鼓勵存款戶、貸款戶及基金戶申請電子帳單，以減少紙張的印製及郵寄交通排碳量，舉手之勞愛地球。

■ 綠色基金 (ETFs)

兆豐投信研擬於符合市場投資預期收益前提下，選擇具節能環保、綠能科技相關及具良好預期投資報酬之可持續發展債券基金或綠色基金 (含股票、債券、股債平衡型基金或ETFs)。

■ 電子保單

兆豐產險邀客戶一起響應環保愛地球，積極推動無紙化服務，除持續推動電子式強制證外，另於2020年5月推出電子保單並不定期舉辦抽獎活動，統計2020年電子保單累計出單件數約19,864件，約可節省178,776張A4用紙量。

4.1.5 永續 (綠色) 金融人才培訓

兆豐積極規劃集團對永續 (綠色) 金融領域之經營策略，建立獲利模式，有效監督管理子公司之人才培養。目前除自辦相關教育訓練課程，亦鼓勵員工參與外部相關課程或研討會，以提升員工永續專業知識，未來將委請專業顧問進行全面性ESG顧問輔導，包括執行集團永續報告書 (GRI、SASB)、TCFD、DJSI、CDP等教育訓練課程。兆豐集團2020年總計329人次完成永續 (綠色) 金融教育訓練，訓練總時數達1,270小時。

2020年，兆豐銀行於「單位主管培訓班」自辦「環境與社會變遷下金融業所面臨的挑戰與資本市場風向全球化不可忽視的ESG商業意涵」課程，並鼓勵員工參加金融研訓院舉辦之「2020綠色金融新時代高峰論壇」、「2020太陽光電金融業務培訓班」、「2020金融知識樂學計畫—從綠色金融到永續的金融商機與挑戰」及中華民國證券暨期貨發展基金會舉辦之「2020聚焦綠色金融，永續發展新商機研討會」；兆豐票券自辦「太陽能與風力發電產業趨勢及融資架構」課程，並鼓勵員工參加金融研訓院舉辦之「綠色金融新時代高峰論壇」及「太陽光電金融業務培訓班」。

4.2 金融包容性 (普惠金融)

近年來我國金管會積極推動普惠金融，不論於政策規劃執行或引導金融市場發展之方向，均接軌世界銀行 (World Bank)、二十國組織 (G20) 及亞太經濟合作會議 (APEC) 等國際倡議。為滿足所有個人及企業需求，以負責任暨永續方式，透過提供實用、可負擔的金融商品與服務 (包括交易、付款、儲蓄、貸款和保險)，最終實現經濟包容性成長、改善貧富差距與生活水準、促進社會公平及社會福利等目標。

4.2.1 普惠金融商品

■ 以房養老及安養信託

金管會2020年9月發布信託2.0「全方位信託」推動計畫，期能引導信託業提升信託服務功能，發展配合民眾生活各面向需求之全方位信託業務。兆豐銀行為因應高齡化社會問題，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。

普惠金融產品重點彙總

放款類別	2020年底授信餘額 (新臺幣億元)
以房養老	0.26
青年安心成家	392.63
青年創業及啟動金	4.23
綠建築房貸	5.13

兆豐銀行2020年底「以房養老」累積承作戶數達45戶，累積承作額度達新臺幣3.84億元，較2019年成長61.49%。

兆豐銀行歷年「以房養老」辦理情形

單位/新臺幣百萬元

年度	累積承作戶數	累積核准額度	變化額度	成長比例 (%)
2018	11	55.22	—	—
2019	34	238.28	183.06	331.51%
2020	45	384.81	146.53	61.49%

兆豐銀行2020年「安養信託」累積承作戶數達1,066戶，累積承作額度達新臺幣46.25億元，較2019年成長501.43%，高度成長主要係因單一信託個案 (大型企業負責人) 交付鉅額信託財產所致。

兆豐銀行歷年「安養信託」辦理情形

單位/新臺幣億元

年度	累積受益人數	累積財產規模	變化額度	成長比例 (%)
2018	469	5.65	—	—
2019	824	7.69	2.04	36.11%
2020	1,066	46.25	38.56	501.43%

■ 青年安心成家及青年創業貸款

財政部自2010年12月推出「青年安心成家購屋優惠貸款」，有效支援民眾購屋置產及成家立業需求，原實施期間經四度展延至2020年底止，鑑於本貸款在減輕國民居住負擔，落實居住正義之成效良好，經行政院同意實施期程延長至2022年底，並將一段式機動利率調降至1.40%。

兆豐銀行「青年安心成家貸款」業務開辦以來，至2020年底已累積貸款戶數達20,678戶，累積撥款金額達新臺幣934.71億元，較2019年成長5.46%，於八家公股銀行排名第五名。

兆豐銀行歷年「青年安心成家貸款」辦理情形

單位/新臺幣億元

年度	累積貸款戶數	累積撥款金額	變化額度	成長比例 (%)
2018	18,697	832.76	—	—
2019	19,752	886.33	53.57	6.43%
2020	20,678	934.71	48.38	5.46%

另為配合經濟部中小企業處「青年創業及啟動金貸款」計畫，營造有利青年創業環境，促進創業精神，創造經濟發展，協助取得創業經營所需資金，兆豐銀行2020年大力支持政府計畫，「青年創業及啟動金貸款」累積貸款戶數達1,004戶，累積撥款金額達新臺幣5.74億元，較2019年成長222.47%，推動成效卓越。

兆豐銀行歷年「青年創業及啟動金貸款」辦理情形

單位/新臺幣億元

年度	累積貸款戶數	累積撥款金額	變化額度	成長比例 (%)
2018	150	1.71	—	—
2019	154	1.78	0.07	4.09%
2020	1,004	5.74	3.96	222.47%

■ 中小企業放款

因應金管會自2005年7月起推動「國銀加強辦理中小企業放款方案」，兆豐銀行長期協助中小企業取得營運資金，建立長期夥伴關係，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。2020年底累積放款戶數達20,525戶，年底放款金額為新臺幣5,184億元，較2019年成長2.8%。

兆豐銀行歷年「中小企業放款」辦理情形

單位/新臺幣億元

年度	累積放款戶數	年度放款金額	變化額度	成長比例 (%)
2019	12,693	5,043	296	6.24%
2020	20,525	5,184	141	2.80%

2020年兆豐銀行放款類型細分 (含海外據點)

單位/新臺幣億元

放款類型	放款總戶數	放款總金額	金額占比 (%)	
個人放款 (消金)	126,448	4,812	31%	100%
中小型企業放款	34,733	6,179	40%	
大型企業放款 (非中小型企業)	4,974	4,019	26%	
其他類型	263	482	3%	

■ 都市更新及危老建物重建

兆豐為有效推動都更案件，結合銀行及其它外部資源，提供客戶一站式之服務，提供包括都市更新重建費用融資、更新前現有房貸轉貸、重建後分戶貸款、信託管理、營建管理、營建工程保險及聯合貸款籌足鉅額資金等全方位金融服務。2020年共協助30件都更及危老建物重建墊款，協助墊款撥動金額達新臺幣204.86億元。

2020年兆豐集團「都市更新及危老建物重建」辦理情形				
單位/新臺幣億元				
公司名稱	項目	融資案件數	核准貸款額度	合計
兆豐銀行	都市更新	9	96.75	152.49
	危老建物重建	12	55.74	
公司名稱	項目	融資案件數	核准貸款額度	合計
兆豐票券	都市更新	0	—	22.37
	危老建物重建	6	22.37	
公司名稱	項目	核准墊款件數	核准貸款額度	合計
兆豐資產管理	都市更新	3	30.00	30.00
	危老建物重建	0	—	

■ 微型保險及農業保險

為照顧經濟弱勢族群，兆豐產險開辦微型保險，讓經濟弱勢族群以低保費獲得基本保險保障，協助填補政府社會保險或社會救助機制不足之缺口。另外，為增加農民保障兆豐產險還開辦參數型甜柿農業保險，以颱風風速及累積降雨量作為理賠依據，並簡化理賠程序，讓農民在災損發生時，得以迅速得到保險金，俾於後續之環境修復。

兆豐產險歷年「微型保險」辦理情形				
單位/新臺幣元				
年度	件數	簽單保費金額	變化額度	成長比例(%)
2018	3,155	531,897	165,841	31.18%
2019	1,821	676,172	144,275	21.34%
2020	1,394	609,247	-66,925	-10.98%

兆豐產險歷年「農業保險」辦理情形				
單位/新臺幣元				
年度	件數	簽單保費金額	變化額度	成長比例(%)
2019	74	3,248,212	—	—
2020	28	1,321,272	-1,926,940	-145.84%

■ 團體住院健康保險(外籍勞工、看護工、漁工族群適用)

為友善照顧外籍勞工、看護工、漁工族群，提供團體基本住院日額保障，讓弱勢外籍勞工族群因傷害或疾病住院期間，得以獲得基本財務支持，穩定勞工及雇主關係，增進社會安定。2020年簽單保費金額為新臺幣1,891,271元，被保險人共7,760人。

■ 樂齡個人傷害保險

為樂齡銀髮族提供完善個人傷害風險規劃，強調中重意外失能、輔具及看護保額需求，提升中高樂齡族群面對意外失能風險之財務支持能力。可投保年齡60歲至80歲，最高續保至90歲，2020年簽單保費金額為新臺幣376,255元，總計60件。

■ 防疫紓困

2020年新冠疫情(COVID-19)全球肆虐，持續衝擊經濟發展，兆豐產險透過辦理「法定傳染病健康保險」及「法定傳染病隔離費用保險」，保障社會大眾生命安全，以期降低因疫情所衍生之社會成本。

兆豐銀行亦積極配合政府政策，協助產業紓困及經濟振興，透過強化數位平台，不分海內外總動員主動關懷客戶，以落實敦親睦鄰行動計畫。國內部分2020年兆豐銀行共辦理企金13,483件、消金34,421件、信用卡665件，合計48,569件紓困融資案，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，達新臺幣1,272.37億元，顯示兆豐銀行積極辦理紓困作業，體恤客戶需求之高效率。

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周轉資金貸款。

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%，每戶貸款餘額在新臺幣1,000萬元(含)以內部分，於專案期間(2020.4.1~2020.9.30)貸款利率再調降0.25%。
- 消費性貸款：配合中央銀行降息，調降利率0.25%，每戶貸款餘額在新臺幣1,000萬元(含)以內部分，專案期間(2020.4.1~2020.9.30)貸款利率再調降0.5%。
- 信用卡循環息減繳：持有效卡且繳款正常之循環信用用戶，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%。

4.2.2 普惠金融服務

■ 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。2020年兆豐已設立344台無障礙自動櫃員機設施，較2019年新增4台，並於機場、醫院等公共場所設有視障自動櫃員機共10台，便利視障人士辦理相關金融服務。兆豐銀行及兆豐證券在「兆豐銀行網站」、「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。



■ 雙語分行

為響應金管會「2030雙語國家政策發展藍圖」政策，鼓勵銀行設置雙語示範分行、提升員工英語能力及營造友善雙語金融服務環境，兆豐銀行2020年於眾多外籍人士的天母地區，成立首間「蘭雅分行」雙語示範分行。不僅提供信用卡、存款、國外匯兌、數位金融、財富管理等各項服務，更備妥多份雙語文件，協助外籍人士辦理各項金融業務，深獲客戶的好評。

兆豐銀行目前已設置15家雙語分行，並進一步提供線上雙語服務，像是官網、網銀、ATM及行動APP等皆有雙語化服務，更規劃各雙語分行附近商圈資訊及捷運路線圖，讓身處台灣的外國人都能充分感受友好的環境。兆豐銀行預計2021年由15家擴增至20家，更將以每半年10家的速度持續設置，而原定2028年全面雙語化的目標，期望在2025年提前達陣，全台108家分行皆能成為雙語分行，為外籍人士提供無障礙的服務。

5 客戶關懷

自2008年全球金融海嘯及近年來數位金融科技快速發展，金融服務業受到主管機關高度檢視，為穩固客戶信心，提供客戶多元便捷的金融服務，確保個資隱私及資訊安全，已成為各家金融業當前最重要的課題。

5.1 客戶關係管理	57
5.2 資訊安全與個資保護	64
5.3 數位金融之創新與發展	66



5.1 客戶關係管理

為有效保障客戶權益，兆豐各子公司依據金融監督管理委員會相關規範，分別制定具體政策、原則及執行計畫，秉持著專業金融與誠信服務的經營理念，增進金融消費者對兆豐集團之信心。

■ 提升客戶關係之相關措施 (包括落實「金融服務業公平待客原則」)

兆豐銀行

兆豐銀行訂定「公平待客原則政策」及「公平待客原則策略暨消費者保護準則」，並納入例行性教育訓練，讓員工理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」，2020年更改為「關懷暨公平待客委員會」，由各業務管理單位組成，強化重要客訴之處理流程。另外，透過公司對外網站設置「公平待客原則專區」，主動揭露及保障客戶相關權益。

兆豐證券

兆豐證券於2016年訂定「公平待客原則之政策及策略」及設立「公平待客原則工作小組」，2020年7月提升「公平待客原則工作小組」組織位階，成立隸屬董事會之「公平待客推行委員會」，透過各部門參與及跨部門協調，推動公平待客原則之相關政策及策略，並將相關規範納入定期教育訓練課程，藉以提升員工對於金融消費者保護之認知。

兆豐票券

兆豐票券訂定「公平待客原則政策」及「公平待客原則策略」，以公平、合理、有效之方式，積極保護金融消費者權益，提升客戶滿意度及公司形象。為落實公平待客原則，除每年邀請專業講師辦理教育訓練外，並依據金融監督管理委員「金融機構執行公平待客原則應加強注意事項」九項原則，定期檢視公司內部規範及與客戶訂定之約據。

兆豐產險

兆豐產險成立「公平待客原則工作小組」透過各部門參與及跨部門協調以落實執行公平待客原則政策，另依本公司訂定之「消費爭議處理辦法」，每月定期追蹤消費爭議申訴案件之處理進度，並彙陳首長核閱，另每季彙整客戶申訴或消費爭議案件處理情形及改善計畫，提「公平待客原則工作小組」會議報告，由工作小組成員討論及檢視是否有違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規之情形。

兆豐投信

兆豐投信訂有「公平待客原則暨其政策、策略、規章與行為守則」，以「公平待客原則」為企業核心目標。

為強化金融從業人員遵法及公平合理對待客戶之意識及專業知識，兆豐各子公司透過各種實體及線上課程，提升客戶關係及服務品質。

■ 提升客戶關係之教育訓練

兆豐銀行

兆豐銀行內部持續實施員工「行為準則」、「個人資料保護法」、「銀行業公平待客原則理論與實務」、「誠信經營」、「員工保密」等各項教育訓練課程，並於內部數位學習網站提供錄製影片供員工隨時研習，2020年共計36,598人次完訓。

兆豐證券

兆豐證券透過實體及線上課程進行「金融消費者保護法(含公平待客原則)」、「個人資料保護法」等各項教育訓練，2020年共計3,017人次完訓，參訓時數達6,131小時。

兆豐票券

兆豐票券內部舉辦「公平待客原則」、「處理金融消費爭議規則」、「個人資料保護法」等教育訓練及案例宣導，並於線上學習平台提供錄製影片供無法親自出席課程之員工補訓，同時指派員工參加外部機構舉辦之課程或研討會，2020年共計607人次完訓。

兆豐產險

兆豐產險透過線上學習平台，提供「金融消費者保護法(含公平待客原則)」、「個人資料保護法」等課程，並每週舉辦商品推廣教育訓練，於線上學習平台提供員工錄製影片持續學習，2020年共計1,919人次完訓。

兆豐投信

兆豐投信每年辦理「金融消費者保護之法令介紹」、「案例研討與消費者之應答模擬訓練」等訓練課程，2020年共計95人次完訓。

■ 客戶關係相關殊榮

兆豐銀行

- 2020年5月 ● 兆豐銀行榮獲《海外信用保證基金》「總送保融資金額優等獎」、「新南向國家融資金額成長優等獎」及「送保件數及融資金額優等獎」
- 2020年7月 ● 兆豐銀行榮獲《數位銀行家 (The Digital Banker)》「2020最佳資產管理客戶體驗獎」、「富裕客群傑出財富管理獎」、「高淨值客戶最佳私人銀行獎」及「最佳財富管理客戶體驗獎」
- 2020年8月 ● 兆豐銀行榮獲《今周刊》第14屆財富管理銀行暨證券評鑑「最佳財富增值獎第一名」
● 兆豐銀行榮獲《金融監督管理委員會》信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑「辦理安養信託績優銀行」
● 兆豐銀行榮獲《國際財經雜誌 (International Finance Magazine)》「臺灣最佳新信用卡」
- 2020年10月 ● 兆豐銀行榮獲《臺灣客服中心發展協會》「2020卓越客服大獎」
- 2020年11月 ● 兆豐銀行榮獲《臺灣金融研訓院》第10屆臺灣傑出金融業務菁業獎「最佳海外發展特優獎」、「最佳消費金融優等獎」及「最佳風險管理優等獎」
- 2020年12月 ● 兆豐銀行榮獲《英國銀行家雜誌 (The Banker)》「年度臺灣最佳銀行獎」
● 兆豐銀行榮獲《金融聯合徵信中心》第14屆「金安獎績優機構」

兆豐證券

- 2020年8月 ● 兆豐證券子公司兆豐期貨榮獲《金融監督管理委員會》「證券期貨業公平待客原則評核結果前三名」
- 2020年12月 ● 兆豐證券榮獲《卓越雜誌-2020卓越證券評比》「最佳客戶推薦獎」

兆豐票券

- 2020年6月 ● 兆豐票券榮獲《108年度中央公債交易商公債業務績效評鑑》第四名，為唯一獲選之票券商
- 2020年11月 ● 兆豐票券榮獲《臺灣金融研訓院》第10屆臺灣傑出金融業務菁業獎「最佳票券金融優等獎」

兆豐產險

- 2020年3月 ● 兆豐保險榮獲金管會依「保險業辦理微型保險業務應注意事項」頒布為去年辦理微型保險績效優良之獎勵公司

5.1.1 客戶滿意度

兆豐身為金融服務業，客戶為我們最重要的利害關係人，透過客戶滿意度調查讓我們得以更加了解客戶真正的需求，發展客戶所需之產品與服務，提升客戶忠誠度及信賴感，創造競爭優勢及企業價值。

公司名稱	2020年 客戶滿意度調查	相較2019年 變化狀況	說明	
兆豐銀行	內部禮貌運動	92%	成長0.63%	
	臨櫃客戶滿意度	98%	2019年未辦理	
	數位服務客戶滿意度	82%	2019年未辦理	
兆豐證券	97%	2019年未辦理	2020年12月完成客戶滿意度調查，共調查2,431件問卷，滿意度達97%。	
兆豐產險	客戶理賠服務滿意度	89.5%	降低0.2%	兆豐產險分別於2020年6月、8月、10月及12月對於汽車險、健康/傷害險理賠客戶進行滿意度調查，滿意度達89.52%。
兆豐投信	91.7%	成長7.9%	兆豐投信2020年針對500位客戶進行滿意度調查，平均成績為9.17分，較2019年成長7.9%。	

兆豐集團歷年平均客戶滿意度

年度	2017年	2018年	2019年	2020年
加權平均客戶滿意度	86.67%	85.00%	84.84%	84.26%

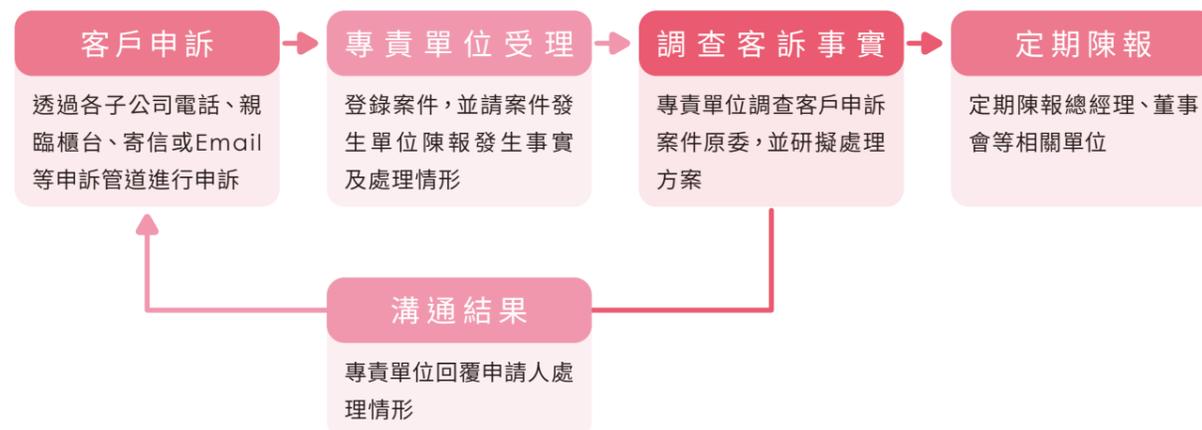
5.1.2 客戶申訴機制

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、電話等途徑向兆豐進行申訴。

■ 客戶申訴方式



■ 客戶申訴流程



兆豐銀行

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，2020年平均每月來電數量約93,591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除秉積極、友善原則、迅速回應外，並定期分析並彙總客訴原因，除每季於「關懷暨公平待客委員會」進行內部檢討及提出改善措施外，後續亦每季定期呈報董事會，俾利董事掌握即時之客戶意見反映動態，落實公平待客原則。

兆豐證券

兆豐證券設立客服中心，客戶可透過電話或網站之「客服信箱」與客服聯繫，後續指派專人審慎處理並回覆客訴案件。2020年來電數量為28,181通，客服信箱來信數量為991件。

兆豐票券

兆豐票券提供客戶透過電話、親臨、書信或電子郵件等申訴管道進行申訴。當有申訴發生時，由專責單位受理案件，填載「金融消費爭議通報單」，並請案件發生單位陳報發生事實、處理情形及研擬處理方案，確定處理方法後由專責單位回覆申請人並結案。

兆豐產險

兆豐產險之客戶可透過0800專線電話、電子郵件、書面及官方網站等方式提出申訴。兆豐產險設有申訴專責窗口，受理客戶陳情案件後，即通知案關單位說明案由，並送由跨部門組成消費爭議工作小組或委員會討論，再交由案關單位依工作小組或委員會之決議執行，並追蹤處理進度。另外，每月列管追蹤消費者爭議案件之處理進度，並請案關單位檢討發生原因及提具改善措施，彙陳首長核閱。消費爭議處理委員會每季召開會議，對消費爭議業務及案件提出檢討、分析或改進措施，並將會議紀錄提報最近一次董事會報告。

兆豐投信

兆豐投信訂有「營業紛爭之處理準則」及「金融消費爭議處理程序」，並於官網及交易契約表單列示客戶申訴流程。

兆豐資產管理

兆豐資產管理之客戶可透過電話、信函、傳真及電子郵件進行申訴或檢舉作業，且設有專線及信箱，受理後指派專人專案處理及回覆，並針對案件進行保密。另案件定期彙整呈閱總經理、董事會稽核室及業務部門存查。

5.1.3 行銷與標示

近年來金融業發生理專等業務人員不當行為，遭金管會裁罰事件層出不窮，為避免相關負面衝擊，兆豐積極加強員工教育訓練，強化理專控管措施，並透過客戶意見調查、官網資訊揭露、寄送電子郵件通知等方式，提醒客戶留意自身權益，落實客戶關懷之作為。

■ 因應「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」之措施

兆豐銀行依據「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」於人事及行為規範或作業規範中明定各項內部控制措施，包括：

面向	項目	管控措施
人事管理制度	理專錄用原則	1. 盡職調查 銀行招募員工時，應採行盡職調查，人力資源處已訂定相關程序。 2. 信用檢視 營業單位就理專提供之個人信用報告，已訂定檢核表檢視理專信用及財務狀況，並就有異常表徵理專之檢視頻率由每年調整為每半年，直至改善為止，前述有異常表徵理專納入洗防處委外建置之「內部詐欺防制系統」監控。
	員工行為準則	理專應秉持誠信原則招攬與服務，嚴禁任何形式代客保管、擅自交易及不當招攬等行為，已參照例示表內容修訂「理財專員業務行為注意事項」。
	防弊調控措施	本條規範銀行在監控過程中，於符合法規原則下對理專進行有效的防弊調控措施，已訂定「理財專員請假期間查核細則」及理專輪調期後查核事項。
內部控制及牽制原則	避免擅自交易	1. 為避免同仁擅自為客戶辦理存款、開戶、資料變更、投資交易等作業，已透過教育訓練，事前宣導正確作業流程及禁止辦理事項。 2. 部分交易設計電話照會確認機制，執行事中控管。 3. 已建立理專辦公處所實地查核機制及透過風險態樣名單來加強事後查核。
	避免不當取得客戶網銀密碼代客交易	1. 已訂定密碼管控機制。 2. 不定期向客戶發送交易函證。 3. 已設計客戶與理專間或不同客戶間使用相同IP下單之檢核報表，請分行洽客戶電話錄音確認進行客戶關懷，並訂定加重處罰措施，嚇阻違規事項之發生。
	避免私下資金往來	1. 已設計有相關檢核報表，請分行於報表中詳實說明並留存佐證資料。 2. 洗防處已委外建置「內部詐欺防制系統」，以加強內部監控，避免發生理專詐欺事件，已於2021年2月26日完成系統建置。
	避免銷售非本行核准商品	已規劃建立風險態樣監控名單，不定期拜（電）訪客戶，了解理財往來業務有無異常情事。
	避免理專自製對帳單	1. 建立資安查核控管機制，納入理專使用本行個人電腦及帳號寄送之電子郵件，並委外建置「理專自製對帳單檔案掃描偵測系統」，透過系統自動化掃描來強化查核作業。 2. 已設計客戶對帳單資料（含Email及地址及手機）與分行地址、理專、他人通訊資料相同之檢核報表，請分行洽客戶確認或更正，且客戶通訊資料與分行地址或理專通訊資料（含Email及地址及手機）相同者，財管系統控管不可交易。該檢核將於2021年4月9日起增加比對客戶與理專手機相同亦不可交易。

■ 違反有關行銷傳播之事件

2020年兆豐集團在臺灣營運據點共有2件違反有關行銷傳播相關法規而遭受罰款之事件（兆豐銀行及兆豐產險）及1件違反自願性規範（兆豐銀行）之事件發生；除此之外，兆豐銀行於海外營運據點（香港）另有1件違反有關行銷傳播相關法規而遭受罰款之事件。

兆豐銀行裁罰說明

裁罰時間	2020年5月7日
裁罰之法令依據	香港證券及期貨條例第571章第196條規定
違反事實理由	香港分行2014~2015年間辦理基金銷售業務，未適當評估客戶投資屬性、風險承受度及衍生性商品知識，對推介投資產品之適合性評估未確實且未妥適執行產品盡職審查、產品風險等級評估及衍生性基金商品分類等缺失，涉有違反香港證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則。
裁罰結果	香港證券及期貨事務監察委員會核處罰鍰港幣700萬元整
回應方式及後續改善措施	一、簽署香港證券及期貨事務監察委員會之紀律行動和解協議及繳付罰鍰。 二、相關改善措施說明如下： （一）修訂客戶風險剖析作業手冊，並依修訂後之客戶風險分析評估機制、專業投資人分類及投資人特性評估等作業辦理。 （二）增訂銷售程序及適合性評估作業手冊，強化客戶產品適合度評估程序，並對風險不匹配交易、投資建議及提供客戶其他投資選擇等作業加強控管機制。 （三）增訂產品盡職審查作業手冊，加強產品風險評級機制、盡職審查程序、衍生性基金分類、產品下架作業程序、持續性產品盡職審查等控管。 （四）改善實際銷售流程、強化理財業務相關人員教育訓練以提升法遵意識，及更新財管資訊系統，並聘請專業顧問及律師協助建置更完善之財管業務管理機制。 （五）聘任外部顧問進行缺失改善之驗證，香港分行就所提建議已完成財富管理手冊及作業文件之修正。

兆豐銀行裁罰說明

裁罰時間	2020年7月27日
裁罰之法令依據	保險法第164條之1第1項、第167條之2、第167條之3及金融消費者保護法第30條之1規定
違反事實理由	未落實執行確認消費者對保險商品之適合度、未依照公司內部規範辦理消費爭議案件、對廣告文宣審核欠妥、業務員酬金發放細則未考量非財務指標、僅依錄音銷售過程紀錄範本逐字向客戶說明商品，未解說商品重要條款內容、除外責任及商品說明書重要內容，核有礙保險代理人業務健全經營之虞。
裁罰結果	金管會核處2項限期1個月改正，併處罰鍰新臺幣330萬元整，並予以糾正
回應方式及後續改善措施	一、已函報金管會改正情形並繳付罰鍰。 二、相關改善措施說明如下： （一）以控管報表檢視業務員報告書保費來源填寫之正確性及保戶財務狀況之一致性，並於系統建置「客戶保費資金來源」及「客戶與本行往來財務資訊一致性」之檢核機制。 （二）逐案檢核投資型保險商品風險屬性評估表填寫之正確性，如有不相符者，不予受理。 （三）建立標準作業流程檢核表，逐項確認申訴案件處理之合規情形。 （四）制定保險商品廣告文宣之審核依據及程序。 （五）修訂保險代理業務人員酬金相關規範，納入考量非財務指標。 （六）對本行業務員加強有關銷售錄音作業之教育訓練，每月並抽檢錄音檔確認其執行情形。

兆豐產險裁罰說明

裁罰時間	2020年8月11日
裁罰之法令依據	保險法第148條之3第1項授權訂定之「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第5條第1項第8款
違反事實理由	辦理下列業務時，核與保險法相關規定不符： 未明訂贊助款管理規範及分層負責明細表供遵循，經查有贊助活動未取得申請文件正本或未以正本憑辦，相關單位未查證贊助活動真實性，亦未留存贊助對象簽收紀錄或活動成果報告，即予辦理採購及經費核銷作業，及未設置登記簿控管採購品（如禮券）之交付情形等缺失。
裁罰結果	核處罰鍰新臺幣60萬元
回應方式及後續改善措施	已針對缺失事項訂定相關規定，如「贊助管理辦法」、「交際費管理要點」、「業務推廣費管理要點」及「業務推廣費禮券管理要點」，除持續宣導並落實執行外，董事會稽核室亦已將其納入相關業務單位年度一般查核項目，以確認改善措施之有效性。

5.2 資訊安全與個資保護

5.2.1 資訊安全與個資保護管理流程

金融業易受網路攻擊，資安風險較高，屬於受高度監管的產業。數據洩露可能導致服務中斷，除了個人身分資訊外，知識產權、財務數據及其他高度敏感的資訊也可能被盜用，進而衍生修復或消除數據系統威脅、訴訟調查等相關的費用，損害聲譽並動搖客戶信心。

為統籌集團資訊發展與資訊安全管理事項、降低資安風險，兆豐金控訂有《資訊安全政策》及《資訊安全管理作業要點》，並依據相關規範召開集團「資訊及數位業務會議」，由金控董事兼總經理擔任召集人，資訊部督導副總經理為副召集人，各子公司總經理為會議成員，每半年至少召開一次會議，並得視業務需要隨時召開。該委員會定期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。



5.2.2 資訊安全與個資保護管理措施

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、不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。例如：兆豐透過寄送電子宣導郵件，訓練及加強同仁辨識來路不明之郵件，減少點擊惡意連結或開啟附件造成的資安危害。另外，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。

兆豐重視資訊安全與顧客隱私權保護，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。兆豐金控及各子公司除了完備資安相關規範、強化系統防護外，並透過加入金融資安聯防體系，以提升組織資安應變及防護能量。另外，我們亦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，以降低資安相關風險衝擊。2020年集團無數據外洩、營運中斷、資安問題、違反隱私權等事件發生，亦無使用客戶資料進行二次行銷之行為。

■ 兆豐金控及各子公司資訊安全管理措施

建置7x24全年無休的「資訊安全監控中心(SOC)」

兆豐銀行	2020年6月完成資安事件通報應變作業演練，7月完成建置7x24全年無休的資訊安全監控中心。
兆豐產險	2020年6月完成資訊安全暨個人資料安全維護演練。另將於2021年7月委外辦理7x24資安監控中心服務租用，已編列相關預算。

持續投保電子商務及資訊安全責任保險

兆豐銀行	2020年11月已完成投保。
兆豐產險	2020年8月已完成投保。

不定期進行弱點掃描

兆豐金控	2020年完成2次弱點掃描。
兆豐銀行	2020年每月依弱點掃描計畫排程針對網路設備、伺服器、端末設備及物聯網等設備進行弱點掃描。
兆豐證券	2020年下半年完成弱點掃描。
兆豐票券	2020年6月辦理DMZ區及OA SERVER區弱點掃描，另於10月辦理「電腦系統資訊安全評估作業」全公司弱點掃描。
兆豐產險	2020年完成2次對內及對外網站弱點掃描。
兆豐投信	2020年10月完成弱點掃描。
兆豐資產管理	2020年7月完成2次主機弱點掃描。

不定期進行滲透測試

兆豐金控	2020年已完成2次滲透測試。
兆豐銀行	2020年10月完成對外服務網站的滲透測試。
兆豐證券	2020年下半年完成入侵滲透測試。
兆豐票券	2020年6月及11月完成公司網站滲透測試。
兆豐產險	2020年5月及11月完成2次社交工程演練。
兆豐投信	2020年11月完成滲透測試。
兆豐資產管理	2020年10月完成滲透測試。

不定期進行社交工程演練

兆豐金控	2020年金控公司內部共辦理2次社交工程演練，另針對全集團亦辦理1次集團演練。
兆豐銀行	2020年5月及11月完成上下半年各1次電子郵件社交工程演練。
兆豐證券	2020年已完成社交工程演練。
兆豐票券	2020年6月及11月完成電子郵件社交工程演練。
兆豐產險	2020年5月完成2次社交工程演練。
兆豐投信	2020年已完成社交工程演練。
兆豐資產管理	2020年10月完成社交工程演練。

導入ISO 27001資安管理系統驗證

兆豐銀行	2020年6月通過ISO 27001資安認證複審，維持證書有效性。
兆豐證券	2020年7月通過ISO 27001資安認證，效期三年。
兆豐產險	2020年5月通過ISO 27001資安認證，並取得新三年期證書。

2020年度兆豐集團「資安及個資之法令宣導教育訓練課程」

課程總時數(小時)	受訓人次	2020年員工總數	2020年平均每人受訓時數(小時)
32,452.5	30,284	9,298	3.49

5.3 數位金融之創新與發展

因應全球金融科技(Fintech)發展趨勢，兆豐致力於數位金融之創新與發展，透過不斷研發及優化流程，以「加速推動分行數位化」、「提升數位金融服務體驗」及「強化數位科技能力」為數位金融之發展主軸。

近年來兆豐透過與利害關係人溝通瞭解客戶需求，持續推動各項數位服務行動化，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。

5.3.1 加速推動分行數位化

■ 建立金融函證區塊鏈平台

傳統紙本函證回覆會計師事務所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5天，兆豐銀行為縮短回覆日數及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，2020年已處理3,899筆，區塊鏈函證筆數佔所有函證比率已逐漸提高。

兆豐票券為落實數位化的審計作業，積極參與財金公司(票券詢函證)系統的規劃與實施，該系統運用區塊鏈技術，結合數位憑證與數位簽章，將以往會計師的紙本函證作業予以數位化。導入後對以往查詢資料、填寫檔案、印出紙本、寄送郵件等人工作業，改以系統產出及透過財金平台加以傳送，除提升遞送效率外，亦可解決郵件遺失及資訊外流等問題。

■ 建置STM (Smart Teller Machine) 智慧櫃員機

兆豐銀行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，將傳統臨櫃開戶作業時間，由平均約60分鐘大幅縮短至約18分鐘完成，除整合開戶所需之多份文件，並新增數位存款帳戶權限提升功能，已有效減少紙本文件列印張數達1,705,860張。截至2020年底共佈建98台STM，共服務人數83,336位，開立帳戶數共93,857戶。

5.3.2 提升數位金融服務體驗

■ 擴大行動支付服務

為推廣行動支付服務，兆豐銀行積極推動「台灣 Pay」行動支付，並與多家電子支付、票證公司(街口、歐付寶、橘子支付、LinePay Money、悠遊卡、悠遊付)合作連結存款帳戶扣款服務，多元化擴展行動支付能見度，同時整合行銷資源，與策略合作夥伴共同建立行動支付應用場景，建構行動生活圈，滿足消費者在不同生活領域使用行動支付的需求。

2020年訂定全行營業單位「商家導入台灣 Pay收單業務」年度業務目標量為4,150家，共計導入商家數5,680家，目標達成率達137%。

■ 數位存款帳戶

兆豐銀行2020年臺幣開立戶數為56,721戶、外幣開立戶數為35,596戶，合計共開立92,317戶。申請開立數位存款帳戶同時可開立信託理財帳戶、申請網路銀行、金融卡及信用卡，提供一站式的數位金融服務。

■ 擴大數位通路服務

兆豐銀行提供網路銀行及行動App開戶服務，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。截至2020年底，網路銀行已累積開戶數約110萬戶，較2019年成長12.27%；行動App開戶已累積開戶數約70萬戶，較2019年成長13.44%。

兆豐證券「數位開戶2.0專案」已於2020年1月正式上線，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。另外，為因應金管會金融3.0「2020年證券電子下單比率至70%」的目標，兆豐證券積極推動電子下單(包括網路、行動、語音等)服務，2020年電子下單成交金額已達到年度總成交金額70%。

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「線上方便勸」等服務，並持續於2020年進行優化，以提供客戶即時便利的服務。

兆豐集團近三年數位通路累積開戶數統計

兆豐銀行	2018年	2019年	2020年	2020年度較前一年度變化(%)
申辦網路銀行戶數	約87萬戶	約98萬戶	約110萬戶	12.27%
申辦行動App戶數	約51萬戶	約62萬戶	約70萬戶	13.44%
申辦戶數合計	約138萬戶	約160萬戶	約180萬戶	12.50%
兆豐證券	2018年	2019年	2020年	2020年度較前一年度變化(%)
數位通路開戶	175	259	5,067	1,856%
兆豐投信	2018年	2019年	2020年	2020年度較前一年度變化(%)
數位通路開戶	6,403	6,570	6,779	3.18%

註1：數位通路開戶包括信用開戶/續約/額度調整、借貸、借券、財管。

註2：兆豐證券2020年數位通路開戶較前一年度大幅增加，主要是因為原本須以視訊完成身分驗證之開戶系統，開發新系統後改由兆銀晶片金融卡或兆銀網銀帳號密碼進行身分驗證及交割帳戶約定，另外新增OCR證件自動辨識功能，減少客戶填寫時間，增加線上開戶之便利性，並配合台股行情日趨熱絡使數位通路開戶迅速增加。

■ 推出線上機器人服務

兆豐銀行2020年1月正式推出「線上機器人投資理財服務」，提供台幣及美元兩種投資幣別搭配「智能投資」、「圓夢計畫」及「樂活退休」三種主題式理財，透過大數據演算法，依據客戶投資風險屬性及偏好規劃客製化投資組合，截至2020年累積下單客戶數達1,006人，管理資產AUM約新臺幣6,760萬元。

兆豐證券「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。

■ 運用社群平台功能

兆豐銀行LINE官方帳號提供多達15項帳務通知服務，每月平均發送約134萬筆通知，除了節省89%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。截至2020年12月底加入人數為282萬人。

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，2020年推出「兆豐權壘打」提供投資人快速篩選權證、掌握交易先機。截至2020年12月底兆豐證券LINE官方帳號會員數為38,841人。

5.3.3 強化數位科技能力

面對金融科技及數位轉型浪潮，兆豐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、導入機器人流程自動化 (Robotic Process Automation) 等，降低人力需求，減少人為錯誤。另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。

■ AI科技與物聯網應用

在數位科技的趨勢帶動下，兆豐銀行運用AI科技建置櫃員AI助理系統，於分行營業櫃檯配置平板電腦並結合現行臨櫃系統，櫃員和客戶可透過AI科技輔助，透過互動式交易體驗創新科技服務。另外，兆豐銀行響應政府「2030雙語國家政策發展藍圖」，櫃員AI助理系統導入多國語言翻譯功能，提升服務品質能量、落實公平待客企業核心文化。

兆豐證券結合創新科技及人工智能，持續創造金融科技實際應用場景，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，持續將AI科技運用於「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。

兆豐產險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。

■ 數位金融專利

兆豐銀行2020年專利類型及件數

發明專利	新型專利	設計專利	總核准專利數
56	215	0	271

案例分享

兆豐銀行打造智慧鑑價系統，藉由串聯「房貸e把兆」數位平台及銀行內部機器人流程自動化與e-map估價系統，讓客戶從詢價到申貸，再進入行內的估價作業，全段以數位化、自動化的方式，縮短 整體房貸時程，讓客戶貸款變得簡單又有效率。

智慧鑑價系統更獲得經濟部智慧財產局六項新型專利。自2019年3月上線後，使用人次快速成長，至2020年12月藉由使用此平台進而經兆豐銀行核准之房貸額度已達近105億元，證明了民眾對於「房貸e把兆」的操作便捷性、核貸辦理速度快，整體滿意度高。





6 員工照護

兆豐視員工為企業重要資產、營運發展之根基，為落實勞資和諧，創造共存、共榮、共贏的夥伴關係，透過永續經營委員會旗下員工關懷小組、金控及各子公司人事單位，從員工招募、發展、留才、福利到退休等提供全方位規劃及協助，照顧員工健康、打造幸福企業。

- 6.1 勞雇與勞資關係 71
- 6.2 員工多元化與平等機會 76
- 6.3 人才發展與管理 77
- 6.4 職業健康與安全 80
- 6.5 人權政策 84



6.1 勞雇與勞資關係

兆豐自2011年起獲臺灣證券交易所篩選為「臺灣就業99指數」成分股，足見兆豐僱用員工人數於臺灣上市公司中名列前茅。

6.1.1 人才概況

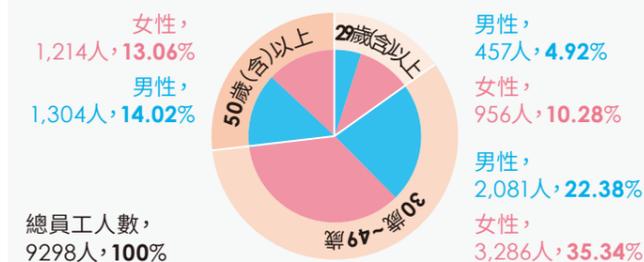
兆豐2020年正職全時員工總數計有9,298人，若加計臨時人員332人，及其他未納入本企業社會責任報告書之子公司512人則為10,142人。正職全時員工中男性員工為3,843人，女性員工5,455人，男女比例為41：59。

兆豐集團近三年全球員工雇用狀況

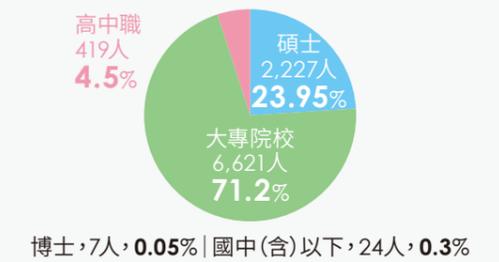
2018年	女性		男性		小計 女性+男性人數	臺灣據點	海外據點	小計 臺灣+海外人數
	人數	比例(%)	人數	比例(%)				
正職人數	5,184	58%	3,772	42%	8,956	8,172	784	8,956
非正職人數(派遣)	249	67%	123	33%	372			
其他未納入本企業社會責任報告書之子公司人數					540			
合計總人數					9,868			
2019年	女性		男性		小計 女性+男性人數	臺灣據點	海外據點	小計 臺灣+海外人數
	人數	比例(%)	人數	比例(%)				
正職人數	5,494	58%	3,922	42%	9,416	8,568	848	9,416
非正職人數(派遣)	191	52%	177	48%	368			
其他未納入本企業社會責任報告書之子公司人數					519			
合計總人數					10,303			
2020年	女性		男性		小計 女性+男性人數	臺灣據點	海外據點	小計 臺灣+海外人數
	人數	比例(%)	人數	比例(%)				
正職人數	5,455	59%	3,843	41%	9,298	8,438	860	9,298
非正職人數(派遣)	226	68%	106	32%	332			
其他未納入本企業社會責任報告書之子公司人數					512			
合計總人數					10,142			

註：目前派遣人力主要為主管司機及工讀生。主管司機專責主管接送；工讀生則負責公文傳送、會議安排及其他庶務性工作。

兆豐集團2020年
全球正職員工年齡分布



兆豐集團2020年
全球正職員工學歷分布



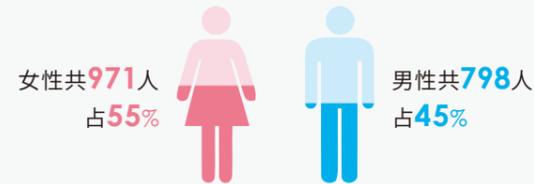
兆豐長期關注「兩性平權」議題，2020年正職全時員工中主管職共計2,729人，占正職員工29%，其中女性主管占比為51%，較前一年度新增18位女性各級主管。2020年設定單一性別主管不超過60%之目標，以實際行動支持聯合國永續發展目標(SDGs)目標5：性別平等(Gender Equality)，實現性別平等，並賦予婦女權力。



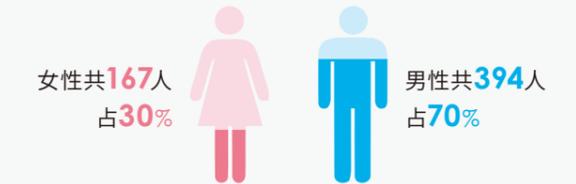
兆豐集團近三年全球女性員工及主管比例

2018年		人數	比例(%)	管理職細分		人數	比例(%)	人數	比例(%)					
正職員工	8,956	5,184	58%	女性主管	高階主管(副總以上)	14	36%	1,342	51%					
					中階主管(單位主管)	101	36%							
					低階主管(非單位主管以上)	1,227	51%							
2019年		人數	比例(%)	管理職細分		人數	比例(%)	人數	比例(%)					
正職員工	9,416	5,494	58%	女性主管	高階主管(副總以上)	18	39%	1,362	50%					
					中階主管(單位主管)	111	32%							
					低階主管(非單位主管以上)	1,233	53%							
2020年		人數	比例(%)	管理職細分		年齡細分	人數	比例(%)	人數	管理職合計	比例(%)			
正職員工	9,298	5,455	59%	女性主管	高階主管(副總以上)	29歲(含)以下	0	17	40%	1,380	51%			
						30歲~49歲	2							
						50歲(含)以上	15							
					中階主管(單位主管)	29歲(含)以下	0	104	30%					
						30歲~49歲	27							
						50歲(含)以上	77							
					低階主管(非單位主管以上)	29歲(含)以下	1	1,259	54%					
						30歲~49歲	674							
						50歲(含)以上	584							
					高階主管(副總以上)	29歲(含)以下	0	26	60%			1,349	49%	
							30歲~49歲							1
							50歲(含)以上							25
中階主管(單位主管)	29歲(含)以下	0	240	70%										
	30歲~49歲	58												
	50歲(含)以上	182												
低階主管(非單位主管以上)	29歲(含)以下	1	1,083	46%										
	30歲~49歲	478												
	50歲(含)以上	604												

收入產生職能(營業單位)之管理職位占比



擔任科學、技術、工程、數學(STEM)相關職位之占比



6.1.2 新進員工

2020年受新冠疫情影響，新進員工人數為556人，較2019年減少567人，新進率為5.98%。

兆豐集團近三年全球新進員工統計

項目	2018年						合計	臺灣據點	海外據點	正職員工數	新進率(%)
	29歲(含)以下		30歲~49歲		50歲(含)以上						
	女性	男性	女性	男性	女性	男性					
新進員工數	356	203	234	227	22	27	1,069	901	168	8,956	11.94%
占總新進人數比例(%)	33.3%	19.0%	21.9%	21.2%	2.1%	2.5%	100%	84.3%	15.7%		
項目	2019年						合計	臺灣據點	海外據點	正職員工數	新進率(%)
	29歲(含)以下		30歲~49歲		50歲(含)以上						
	女性	男性	女性	男性	女性	男性					
新進員工數	252	155	384	302	15	15	1,123	978	145	9,416	11.93%
占總新進人數比例(%)	22.4%	13.8%	34.2%	26.9%	1.3%	1.3%	100%	87.1%	12.9%		
項目	2020年						合計	臺灣據點	海外據點	正職員工數	新進率(%)
	29歲(含)以下		30歲~49歲		50歲(含)以上						
	女性	男性	女性	男性	女性	男性					
新進員工數	156	84	159	130	17	10	556	453	103	9,298	5.98%
新進員工占總新進人數比例(%)	28.1%	15.1%	28.6%	23.4%	3.1%	1.8%	100%	81%	19%		
員工人數	956	457	3,286	2,081	1,214	1,304	9,298	8,438	860		
新進員工占該年齡及性別之新進人數比例(%)	16.3%	18.4%	4.8%	6.2%	1.4%	0.8%	6.0%	5.4%	12.0%		

註：1. 新進員工：指首次加入組織的新員工(復職者不納入)。
2. 新進率=新進人數/年底員工人數。

為吸引優秀人才，兆豐透過多元管道進行徵才，如人力銀行、媒體等方式公開徵求或由內部員工引介，招募流程包括書面資料審查、筆試或面試，透過嚴謹的審查流程，確認應徵者之專業背景及經歷，以達適才適所之目的。近年來因數位金融科技快速發展，兆豐銀行為提升競爭優勢，發覺公司缺乏網站營運、社群、數位行銷等金融科技新業務之企劃專業人才，因此積極透過對外甄選方式，預計於2021年新聘數位行銷及服務體驗設計人員2名、數位服務及通路開發人員2名。

兆豐集團臺灣歷年招募員工成本

年度	2017年	2018年	2019年	2020年
招募員工成本	2,408,804	5,304,422	4,039,418	958,390
平均招募正職員工單位成本	283.86	593.20	429.73	103.07

6.1.3 離職員工

2020年離職員工人數為446人，較2019年減少11人，離職率為4.80%。

年度	2017年	2018年	2019年	2020年
正職員工數	8,502	8,956	9,416	9,298
總離職率(%)	4.46%	5.18%	4.85%	4.80%
自願離職率(%)	3.14%	3.63%	3.65%	3.56%

兆豐集團近三年全球離職員工統計

2018年											正職 員工數	離職率 (%)
項目	29歲(含)以下		30歲~49歲		50歲(含)以上		合計	臺灣 據點	海外 據點			
	女性	男性	女性	男性	女性	男性						
離職員工數	104	83	135	105	19	18	464	344	120	8,956	5.18%	
占比(%)	22.4%	17.9%	29.1%	22.6%	4.1%	3.9%	100%	74.1%	25.9%			
2019年											正職 員工數	離職率 (%)
項目	29歲(含)以下		30歲~49歲		50歲(含)以上		合計	臺灣 據點	海外 據點			
	女性	男性	女性	男性	女性	男性						
離職員工數	94	83	82	153	13	32	457	361	96	9,416	4.85%	
占比(%)	20.6%	18.2%	17.9%	33.5%	2.8%	7.0%	100%	79.0%	21.0%			
2020年											正職 員工數	離職率 (%)
項目	29歲(含)以下		30歲~49歲		50歲(含)以上		合計	臺灣 據點	海外 據點			
	女性	男性	女性	男性	女性	男性						
離職員工數	111	67	124	104	17	23	446	371	75	9,298	4.80%	
離職員工占 總離職人數比例(%)	24.9%	15%	27.8%	23.3%	3.8%	5.2%	100%	83.2%	16.8%			
員工人數	956	457	3,286	2,081	1,214	1,304	9,298	8,438	860			
離職員工占該年齡及 性別之離職人數比例(%)	11.6%	14.7%	3.8%	5.0%	1.4%	1.8%	4.8%	4.4%	8.7%			

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。

6.1.4 薪酬與福利

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。

兆豐自2014年起獲臺灣證券交易所篩選為「臺灣高薪100指數」成分股，顯示兆豐員工薪資水準優於大多數臺灣上市公司。員工年所得除包含月薪及年終獎金外，另依當年度績效表現核發績效獎金及員工酬勞，績效優良之員工得以調薪，以實現集團年度員工福利預算使用率100%之目標，留住優秀人才。2020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人數計7,857人，非主管之全時員工年度薪資平均數約1,426千元，非主管之全時員工年度薪資中位數為1,134千元，略低於2019年度，主要為兆豐銀行新進基層員工較多。

兆豐集團臺灣員工性別薪酬及獎金差異平均數及中位數

指標	平均
男性對女性薪酬差異之平均值	17.90%
男性對女性薪酬差異之中位數	18.26%
男性對女性獎金差異之平均值	14.64%
男性對女性獎金差異之中位數	17.74%

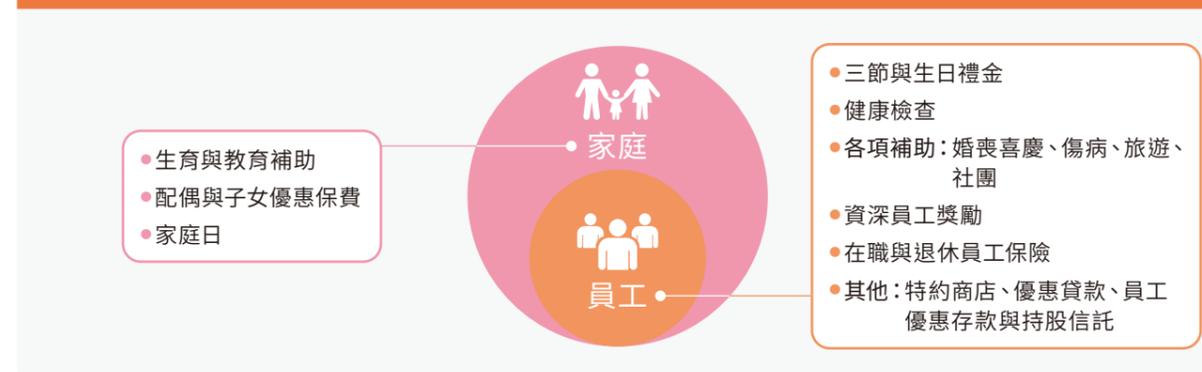
兆豐集團2020年臺灣非擔任主管職全時員工薪資平均數及中位數

年度	2018年	2019年	2020年	2020年與前一年度 差異數	2020年與前一年度 差異百分比(%)
非擔任主管職務之全時員工人數	7,008	7,575	7,857	282	3.72%
非擔任主管職務之全時員工 年度薪資平均數(千元)	1,441	1,435	1,426	-9	-0.63%
非擔任主管職務之全時員工 年度薪資中位數(千元)	1,151	1,138	1,134	-4	-0.35%

註：2018年涵蓋範圍為兆豐金控、銀行、證券、產險；2019及2020年增加兆豐票券。主管職定義為經理人職務。

除上述員工基本薪資待遇，兆豐另提供員工各項福利，包括人壽保險、醫療保險、傷殘保險、育嬰假、退休方案、員工持股、社團及旅遊補助等措施。

兆豐銀行各項員工福利措施



其中為因應我國人口老化及少子化議題，兆豐金控借同旗下子公司主動響應政府鼓勵適婚年齡者結婚與生育之人口政策，提供最高新臺幣3萬元結婚補助及最高新臺幣8萬元生育補助，以實際行動減輕員工成家及育兒負擔。2020年兆豐集團共有146人次申請結婚補助，補助金額超過新臺幣260萬元；216人次申請生育補助，較前一度增加30人次，補助金額超過新臺幣1,400萬元。

兆豐集團近三年臺灣結婚及生育補助

項目	2018年		2019年		2020年	
	人數	金額(元)	人數	金額(元)	人數	金額(元)
結婚補助	135	2,572,000	152	2,904,000	146	2,614,000
生育補助	150	10,948,400	186	13,752,000	216	14,034,167

註：各公司補助及獎勵措施不同。

另外，兆豐亦有完善的育嬰假制度，針對符合《性別工作平等法》等相關規定之員工，得以申請育嬰留職停薪，保留其工作權，確保員工維持工作與家庭平衡。

2020年享有育嬰假人數為316人(男性121人、女性195人)，實際使用育嬰假人數為73人(男性8人、女性65人)。

兆豐集團近三年臺灣員工育嬰留停狀況

項目	2018年			2019年			2020年		
	女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
當年度享有育嬰假之人數	—	—	—	164	84	248	195	121	316
當年度實際使用育嬰留停員工數	64	8	72	71	9	80	65	8	73
當年度應復職員工數	69	5	74	62	10	72	99	11	110
當年度實際復職員工數	56	3	59	54	7	61	73	4	77
復職率(%)	81.16%	60.00%	79.73%	87.10%	70.00%	84.72%	73.74%	36.36%	70.00%
前年度實際復職員工數	35	3	38	56	3	59	54	7	61
前年度復職後12個月仍在職的員工數	34	2	36	49	3	52	50	7	57
留任率(%)	97.14%	66.67%	94.74%	87.50%	100.00%	88.14%	94.34%	100.00%	93.44%

註1：當年度享有育嬰假之人數於2019年開始揭露。

註2：復職率=(當年度實際復職員工數/當年度應復職員工數) x100%。

註3：留任率=(前年度復職後12個月仍在職的員工數/前年度實際復職員工數) x100%。

針對員工退休規劃，兆豐金控依《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，制定《員工退休辦法》。

《員工退休辦法》

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15%範圍內，決定當年度之提撥率，並按月提撥，存儲勞工退休準備金專戶，並由勞工退休準備金監督委員會監督之。
勞動基準法退休制度	依精算報告估算之提撥率，按月提撥勞工退休準備金存儲，且依法令規定設立職工退休準備金監督委員會，負責監督該準備金之提撥與運用。
勞工退休金條例退休制度	由公司每月按個人薪資提撥6%，存入於勞保局開立之個人退休金專戶。

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，享有該福利之員工佔集團總人數72%。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新臺幣1,000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。

6.2 員工多元化與平等機會

兆豐採取多元化之聘用政策，聘用員工不因其國籍、種族、性別、年齡等因素而有所差異，我們提供弱勢族群平等就業機會，並根據個人專長及特性進行職務設計，使其亦有機會發揮所長、貢獻社會，並提昇生活品質。2020年底止本集團正職員工人數為9,298人，其中包含身心障礙員工62位及原住民4位。

兆豐集團近三年全球多元族群員工雇用情形

2018年											
項目	臺灣正職員工人數	29歲(含)以下		30歲~49歲		50歲(含)以上		管理職	非管理職	臺灣據點	海外據點
		女性	男性	女性	男性	女性	男性				
身心障礙人士	63	—	—	9	11	16	27	4	59	63	0
占比(%)	0.70%	0.00%		0.22%		0.48%		0.04%	0.66%	0.70%	0.00%
原住民	6	1	—	5	—	—	—	—	6	6	0
占比(%)	0.07%	0.01%		0.06%		0.00%		0.00%	0.07%	0.07%	0.00%
2019年											
項目	臺灣正職員工人數	29歲(含)以下		30歲~49歲		50歲(含)以上		管理職	非管理職	臺灣據點	海外據點
		女性	男性	女性	男性	女性	男性				
身心障礙人士	62	1	2	6	11	13	29	3	59	61	1
占比(%)	0.66%	0.03%		0.18%		0.45%		0.03%	0.63%	0.65%	0.01%
原住民	9	1	1	6	1	—	—	—	9	9	0
占比(%)	0.10%	0.02%		0.07%		0.00%		0.00%	0.10%	0.10%	0.00%
2020年											
項目	臺灣正職員工人數	29歲(含)以下		30歲~49歲		50歲(含)以上		管理職	非管理職	臺灣據點	海外據點
		女性	男性	女性	男性	女性	男性				
身心障礙人士	62	1	1	12	10	13	25	4	58	61	1
占比(%)	0.67%	0.02%		0.24%		0.41%		0.04%	0.62%	0.66%	0.01%
原住民	4	—	—	4	—	—	—	—	4	4	0
占比(%)	0.04%	0.00%		0.04%		0.00%		0.00%	0.04%	0.04%	0.00%

註：2020年兆豐產險共有4位原住民員工(0.04%)，3位阿美族(0.03%)及1位布農族(0.01%)。

6.3 人才發展與管理

兆豐對員工教育訓練向來不遺餘力，除提供員工多元且專業之訓練課程與發展計畫，包括鼓勵員工參加各項金融相關專業課程、外語進修、專案出國研習、研討會、數位學習平台等，亦透過補助專業證照考試、外語能力測驗等措施，創造可持續學習與創新之工作環境，以精進員工職能並激發員工潛力。

6.3.1 教育訓練

2020年集團員工平均每人受訓時數約47.7小時，受疫情影響，較前一年度減少11.09小時。

兆豐集團近三年臺灣正職員工教育訓練統計

年度	2018年	2019年	2020年
總訓練時數	428,365.48	553,556.64	443,485.00
臺灣正職員工人數	8,956	9,416	9,298
平均每人受訓時數(小時)	47.83	58.79	47.70
訓練總經費(仟元)	152,172	100,959	59,556
平均每人訓練經費(仟元)	16.99	10.72	6.41
淨收益(仟元)	61,609,000	65,275,000	60,809,922
淨收益占比(%)	0.25%	0.15%	0.10%

兆豐鼓勵員工參與各項研習與訓練，強化職場能力或提前儲備未來工作職能，由公司指派或經公司核可參訓者，其訓練費用由公司全額負擔。此外，員工參加相關專業證照或資格考試，如認證理財規劃顧問(CFP)、理財規劃顧問(AFP)、國際金融稽核師(CFSA)、國際反洗錢師(CAMS)等，亦提供員工報名費、證照費之全額或部分補助。2020年集團專業證照補助共1,511人次，補助金額超過新臺幣140萬元。

2020年度
正職員工
訓練情形
細分

總訓練時數	
443,485	
平均每人受訓時數(小時)	
47.70	
訓練總經費(仟元)	
59,556	
平均每人訓練經費(仟元)	
6.41	
女性	男性
訓練時數	259,219
員工人數	5,455
平均受訓時數	47.52
內訓	
訓練時數	364,771
管理職	
訓練時數	161,442
初階	146,719
中階	13,185
高階	1,539
非管理職	
訓練時數	282,043

兆豐集團近三年臺灣專業證照補助統計

年度	管理職				非管理職			
	女性		男性		女性		男性	
	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)
2018年	307	3,307	206	2,078	1,079	4,719	589	1,914
2019年	327	544	242	481	1,493	1,676	823	754
2020年	117	90	84	134	845	704.14	465	491

6.3.2 專業人才培訓計畫

為提供員工適才適所的發展環境與資源，兆豐銀行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，培訓為儲備單位主管、菁英幹部或派外人才等。

透過訂定「年度訓練計畫」，兆豐銀行依業務類別開辦講習班，並視公司策略、金融市場趨勢、法令變化等因素，不定期開辦專業講習課程，以強化員工專業職能培訓，2020年度行員參加行內講習課程計148班次，參訓約8,805人次。

另外，為彌補行內訓練之不足，兆豐銀行亦派同仁參加行外機構(如台灣金融研訓院、銀行公會、信託公會、證基會、中華經濟研究院等)之專業訓練課程及宣導說明會，2020年度行員參加行外講習課程約835班次，參訓約4,707人次。

專業人才培訓計畫

單位主管培訓計畫
兆豐銀行每年由單位主管推薦各單位工作表現優異、具有潛力之優秀行員參與培訓，授課內容涵蓋數位金融、金融市場、財富管理、消金業務、風險管理、管理會計、企金聯貸業務、法令遵循、防制洗錢、資訊安全、海外分行管理實例分享等課程，並邀請業界專家學者及顧問公司講授「最新金融法規解析」、「探討企業問題財報的窗飾與舞弊」、「綠色金融及ESG之商業意涵」、「領導統御」等議題。近六年來共計培訓257人，其中38人已派任單位主管，派任人數約占培訓人數之15%。

兆豐證券2020年單位主管培訓計畫以外訓方式進行，透過中華民國證券商同業公會及期貨商同業公會舉辦之中階及高階主管在職訓練，2020年參訓人數共49人，受訓時數598小時。

專業人才培訓計畫

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，授課內容除涵蓋存放匯、財管、洗錢防制等銀行相關業務外，亦包括溝通技巧、團隊成長、服務體驗等實務課程。該計畫目前已邁入第10屆，累計學員人數共650人(2020年共有101位學員)，除於總處及海內外營業單位擔任要職，累積實務經驗並持續參與國內外專業培訓，多數學員再獲推薦參加「單位主管培訓計畫」，完成儲備單位主管完整之訓練。

兆豐證券2020年菁英幹部培訓計畫以外訓方式進行，參加項目為中華民國證券暨期貨市場基金會主辦的GoPros培訓計畫「趨勢產業前景分析」，2020年課程主要為培育創新產業金融專業人才，使參與學員更加了解創新產業之投資風險、前景與商機。

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，亦透過國外輪調、海外分行實習等工作制度，使國內行員觀摩海外分行業務操作技能，充實工作經驗及專業職能，截至2020年底，已對外招募逾200名儲備派外人才。

兆豐銀行近三年專業人才培訓計畫

培育重點核心職能	專案名稱	2018年		2019年		2020年	
		受訓人數	投入經費(元)	受訓人數	投入經費(元)	受訓人數	投入經費(元)
●銀行經營理念 ●分行各項業務 ●團隊領導與激勵 ●風險控管 ●決策與執行 ●時間與壓力管理 ●國際(商業)禮儀與溝通技巧	單位主管培訓班	52	115,000	36	207,445	38	182,820
	每位受訓時數	31.5		33.0		34.5	
	投入經費(元)	115,000		207,445		182,820	
	菁英幹部培訓班	69	148,401	88	193,457	101	192,304
每位受訓時數	32.0		33.0		27.5		
投入經費(元)	148,401		193,457		192,304		
	海外分行業務講習班	47	143,265	31	125,375	70	91,219
每位受訓時數	32.0		33.0		33.0		
投入經費(元)	143,265		125,375		91,219		

6.3.3 專業人才培訓計畫

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，兆豐對員工採三種輪調方式，包括內部輪調、單位輪調及集團內人才交流。

職務輪調計畫

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。

培育重點核心職能	2017年	2018年	2019年	2020年
集團平均內部輪調率(%)	14.93%	17.10%	18.35%	18.44%

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。

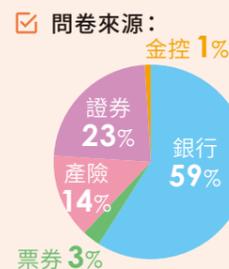
6.3.4 績效考核

為達成組織績效目標及發掘員工潛能，兆豐金控訂有《員工考績辦法》每年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。另透過《員工晉升規則》，提拔優秀員工，鼓勵員工持續進修，精進專業知識及管理能力。

6.3.5 員工敬業度調查

為了解兆豐集團員工敬業度、滿意度及其與工作績效兩者間的關係，2020年委請專業機構針對兆豐金控及銀行、證券、票券及產險子公司，透過線上問卷及面談等方式，在考量工作滿意度下，探討員工敬業度對工作績效的增益效果。

☑ **樣本數**：本次問卷調查共獲得5,543份回覆，回覆人數佔集團總人數之59.61%。其中3,239份 (59%) 來自兆豐銀行、175份 (3%) 來自兆豐票券、789份 (14%) 來自兆豐產險、1,279份 (23%) 來自兆豐證券、61份 (1%) 來自兆豐金控，調查總人數為8,385人次，整體回覆率為66.11%。



☑ **調查方法**：關於員工敬業度調查，透過質化訪談及量化問卷方式進行。問卷採用李克特五點量表，並參考蓋洛普公司與韜睿惠悅公司對員工敬業度之定義進行題項設計，分別調查員工基本需求、貢獻、歸屬、成長、認知、情感、行動等感受程度。

☑ **調查結果**：研究顯示兆豐集團員工敬業度為3.87分；員工敬業度之積極參與員工比例為74.03%。其中，男性分數稍高於女性，但不顯著，主管職分數明顯高於非主管職，且年資呈現正相關，表示職級越高，敬業度得分越高。

員工敬業度	男性	女性	非主管職	主管職		合計
				中基層主管	高階主管	
樣本數	2,312	3,231	4,654	861	28	5,543
比例 (%)	41.71%	58.29%	83.96%	15.53%	0.51%	100%
分數	3.78	3.73	3.74	3.81	3.84	3.87

☑ **管理建議**：

- 給予明確工作指示及培訓計畫、確保權責分配妥當。
- 持續塑造友善職場、提供完善福利措施及身心靈支援計畫。
- 強化勞資溝通管道、提升員工勝任感及投入意願。
- 提升工作表現回饋、建立透明考核制度與升遷管道。

6.4 職業健康與安全

兆豐視員工為企業重要資產，依據我國《職業安全衛生法》等相關規範，制定集團《職業安全衛生管理計畫》，避免職業傷害，保障員工身心靈健康與職場安全。

6.4.1 職業安全衛生管理系統

為預防緊急災難事故發生，兆豐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。防護團由團長及副團長擔任工作場所負責人，負責指揮及監督防護團各項工作，並由總幹事及幹事負責協調各工作小組運作，包括工作之連繫與調整、工作場所之巡視、相關承攬事業間之安全衛生教育之指導及協助等，防止職業災害發生。

防護團任務小組組織架構及職掌內容



兆豐依子公司規模設置安全衛生組織及人員，實施安全衛生管理及自動檢查措施。其中，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，由督導副總經理擔任主任委員，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。兆豐銀行之職業安全衛生管理系統涵蓋範圍以正職員工為主，未涵蓋派遣公司之工作者，主要係因為已與派遣公司協議相關教育訓練及健康檢查等皆由派遣公司負責辦理。

6.4.2 職業安全衛生培訓計畫

兆豐推動各項職業安全衛生培訓計畫，包括《職業安全衛生法》規範之職業安全衛生業務主管訓練、防火管理人訓練及急救人員訓練，確保落實職場安全，不但有益於提升員工向心力，更可促進工作效率及服務品質。2020年集團未發生違反《職業安全衛生法》而遭受裁罰之事件。

兆豐集團近三年臺灣職業安全衛生訓練成果

項目	2018年		2019年		2020年	
	人數	總時數	人數	總時數	人數	總時數
職業安全衛生業務主管訓練	75	1,015	56	1,415	57	1,328
防火管理人訓練	113	1,031	23	195	185	1,272
急救人員訓練	27	366	33	393	46	333

6.4.3 職業安全衛生管理措施

■ 職場急救與勞工安全

依據我國《職業安全衛生法》第六條之規定：「雇主應對避難、急救、休息或其他為保護勞工身心健康之事項，妥為規劃及採取必要之安全衛生措施」。為此，兆豐於各辦公大樓均配置保全人員或駐衛警員，並建立24小時監控系統，過濾進出人員及處理緊急狀況。另外，兆豐亦要求保全公司依合約每年定期對轄屬保全人員進行教育訓練，2020年保全人員全數完成安全防衛能力、緊急狀況處理及人權等相關訓練課程。

另一方面，為避免緊急事故發生，兆豐安排各項職場急救活動，包括全台營運據點設置自動體外心臟去顫器 (AED)，並定期辦理AED操作之教育訓練；每半年舉辦防火防災訓練課程，透過現場操作演練，加強員工處理緊急災害之應變能力。

兆豐集團臺灣職場急救與勞工安全活動

活動	金控	銀行	證券	票券	產險	投信
設置自動體外心臟去顫器 (元)		✓	✓		✓	
設置急救藥品及器材	✓	✓	✓	✓	✓	✓
防火防災設備	✓	✓	✓	✓	✓	✓
防火防災演習	✓	✓	✓	✓	✓	✓

■ 健康促進與安心職場

兆豐與多家醫療院所簽約合作，提供員工優於法令之定期健康檢查，並得以申請公假至簽約院所檢查。針對中高齡員工特別進行每年定期健康檢查，青年員工則依各子公司規定，進行每兩年或三年之定期健康檢查。我們希望透過健康檢查讓員工了解自己身體狀況，針對異常及潛在高風險項目持續追蹤及治療，儘早避免疾病發生。2020年集團共有3,705人次接受健康檢查，較2019年減少270人次，主要是因為兆豐證券因應新冠肺炎疫情，暫緩辦理員工健檢活動。

兆豐集團近三年員工接受健康檢查狀況

年度	總人數	39歲 (含) 以下		40歲~49歲		50歲 (含) 以上		臺灣據點	海外據點
		男性	女性	男性	女性	男性	女性		
2018年	4,897	511	861	558	805	1,191	971	4,796	101
2019年	3,975	403	816	465	491	1,032	768	3,841	134
2020年	3,705	490	758	297	383	1,013	764	3,664	41

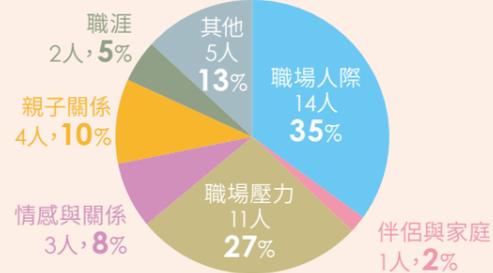
除了員工身體健康，兆豐亦重視員工心理健康，持續提供傾壓、溝通與解決問題的管道，2019年下旬委聘專業心理諮商機構，提供兆豐集團員工心理諮商服務，員工可採用0800諮詢服務電話、Email電子郵件諮詢或一對一個別晤談方式，尋求專業心理醫生之諮商服務。2020年共有40位同仁使用諮詢服務，諮詢議題以職場人際及職場壓力為主。

另外，兆豐銀行及兆豐證券因員工人數較多另設有醫務室，並聘有專職護理師提供駐場醫師定時臨場服務，包括員工健康諮詢、簡易傷病處理、緊急醫療處置、員工保護計畫等，平均每月至醫務室諮詢人數約100餘人。

兆豐員工關懷專線



0800 諮詢議題人數百分比



兆豐集團臺灣健康促進與安心職場活動

活動	金控	銀行	證券	票券	產險	投信
健康講座	不定期 (2020年無)	✓	不定期 (2020年無)	✓	✓	
健康檢查	✓	✓	2年一次 (2020年無)	✓	✓	✓
職場流感疫苗接觸	✓	✓	不定期 (2020年無)	✓		
心理諮詢	✓	✓	✓	✓	✓	✓
體能活動		✓	✓			
健康飲食		✓				
哺集乳室	✓	✓	✓	✓	✓	✓
無菸職場	✓	✓	✓	✓	✓	✓
工作場所檢測	✓	✓	✓	✓		✓
員工健康保險	✓	✓	✓	✓	✓	✓
醫師住診服務		✓	✓			不定期
設置護理師		✓	✓		✓	✓

針對我國《職業安全衛生法》所規範之四大保護計畫（預防人因性危害、預防異常工作負荷促發疾病、預防不法侵害及母性健康保護），兆豐利用數位化學習平台發送相關問卷或以臨場訪視之實地查核方式進行危害辨識及風險評估。

■ 預防人因性危害

兆豐規模較大之子公司依據我國《職業安全衛生法》第六條之規定：「雇主應對重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防，妥為規劃及採取必要之安全衛生措施」自2018年起陸續訂定「人因危害預防計畫」。其中，兆豐銀行2020年底於勞工安全衛生教育訓練中納入職業性肌肉骨骼疾病預防課程，總計5,722人參訓，同時進行肌肉骨骼症狀問卷調查，問卷回收率為100%。2021年計畫依疼痛級數進行調查及分析，針對級數最高者實施追蹤管理，並由護理人員及臨場訪視醫師透過現場查看工作環境，提供相關人因工程改善措施與衛教資訊。

■ 預防異常工作負荷促發疾病

兆豐規模較大之子公司依據我國《職業安全衛生法》第六條之規定：「雇主應對輪班、夜間工作、長時間工作等異常工作負荷促發疾病之預防，妥為規劃及採取必要之安全衛生措施」，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，自2018年起陸續訂定「異常工作負荷促發疾病預防計畫」。其中，兆豐銀行2020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，共回收5,796份有效問卷，回收率為100%。經統計分析後，依危害分級有86位員工屬高風險者，透過健康檢查及講座、臨場服務醫師及護理師訪談等措施，安排健康指導及適性工作調整，避免過勞促發疾病，確保員工身心健康。

■ 預防執行職務遭受不法侵害預

兆豐規模較大之子公司依據我國《職業安全衛生法》第六條之規定：「雇主應對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，妥為規劃及採取必要之安全衛生措施」，自2015年起陸續訂立「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原則，並將宣導教材納入年度員工教育訓練課程及健康講座。其中，兆豐銀行2020年透過危險因子分層統計分析法，將潜在不法侵害風險依心理暴力、肢體暴力、語言暴力及性騷擾進行分類，已提報職業安全委員會各類風險分析結果，並持續辦理相關預防措施及改善計畫。2020年兆豐產險接獲一起疑似職場暴力事件通報，經專案小組調查顯示，該案為管理上之衝突，並非職場暴力事件。惟兆豐仍相當重視類似案件，後續將持續辦理教育訓練進行宣導。

■ 母性健康保護

兆豐規模較大之子公司依據我國《職業安全衛生法》第三十一條及《女性勞工母性健康保護實施辦法》之規定，自2016年起陸續訂定「母性健康保護計畫」，結合人資請假系統進行追蹤管理。其中，兆豐銀行2020年懷孕女性員工共計189名，哺乳期女性員工共計67名，均列為關懷追蹤對象，透過臨場服務醫生進行工作危害之風險及健康評估，並提供相關健康指導及生育津貼等資訊，落實母性健康保護。

6.4.4 職業傷害

兆豐針對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，啟動事件調查機制，將主動調查其事件發生之原由及健康關懷，並依視其受傷情形，依勞工保險相關規定協助申請職業傷病門診、住院、傷病及失能等給付，且核給公傷病假，於事發後責成護理師追蹤員工健康狀況，且分析統計事故原因，提出預防及改善之措施，使受災者真正感受到公司的關心與愛護。2020年集團員工受傷類型以跌倒造成之擦挫傷為主，未有嚴重職業傷害之事件（受傷至功能恢復至少6個月），亦未發生承攬商於工作場所受傷之事件，公傷率為3.00%、損失日數比率為26.14%，皆較2019年明顯降低。

兆豐集團近三年臺灣員工職業傷害狀況

項目	2017年		2018年		2019年		2020年	
年度總工作日數(天)	249		248		250		249	
年度總工作時數(小時)	1792.8		1,785.6		1,875.0		1,867.5	
受傷人數	女性	28	女性	38	女性	38	女性	40
	男性	21	男性	30	男性	27	男性	16
	合計	49	合計	68	合計	65	合計	56
公傷率(IR)%	2.73%		3.81%		3.47%		3.00%	
受傷類別	執行職務 或在工作 場所受傷	3	執行職務 或在工作 場所受傷	21	執行職務 或在工作 場所受傷	14	執行職務 或在工作 場所受傷	13
	洽公或上 下班途中 交通事故	46	洽公或上 下班途中 交通事故	47	洽公或上 下班途中 交通事故	51	洽公或上 下班途中 交通事故	43
	合計	49	合計	68	合計	65	合計	56
死亡人數	女性	0	女性	0	女性	0	女性	0
	男性	0	男性	0	男性	0	男性	0
	合計	0	合計	0	合計	0	合計	0
損失工作日數(天)	女性	217.625	女性	319.25	女性	417.88	女性	388.38
	男性	160.125	男性	165.50	男性	280.13	男性	100.88
	合計	377.75	合計	484.75	合計	698.00	合計	489.25
損失日數比率(LDR)%	21.07%		27.15%		37.23%		26.20%	
缺勤總日數(天)	合計	6,513	合計	7,554	合計	8,769	合計	7,699
缺勤率(AR)%	0.3077%		0.3401%		0.3725%		0.3325%	

註1：公傷率(IR) = 受傷人數×1,000,000/總工作時數。

註2：損失日數比率(LDR) = 損失工作日數×1,000,000/總工作時數。

註3：缺勤總日數(天) = 各種形式的缺勤而損失的總天數，包含工傷、疾病、生理假、輕微疾病(如普通感冒、發燒和流行性感冒)及未公開原因的個人事假及病假；不包括已被安排好或允許的缺勤(如家庭照顧假、節慶假日、受訓、產假、陪產假、婚假、喪假、公假)

註4：缺勤率(AR) = 缺勤總日數/總工作人天數×100%。

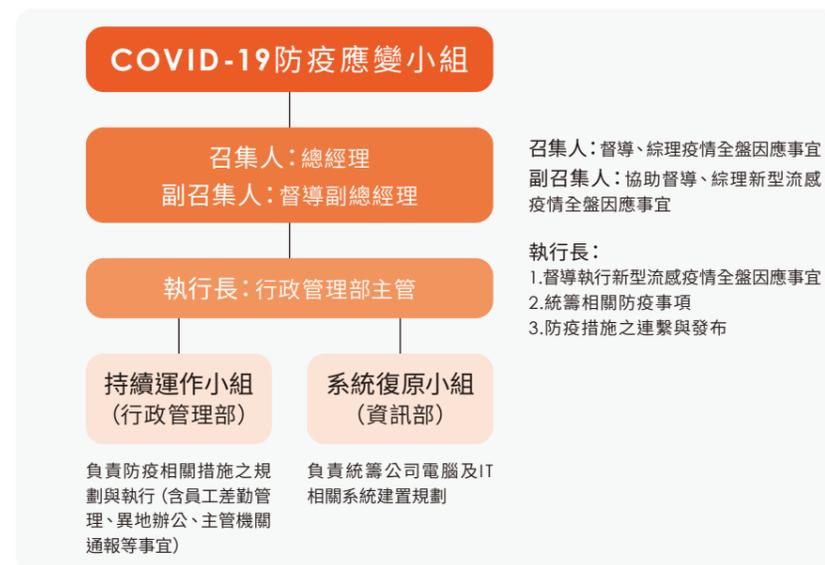
6.4.5 新冠疫情

2020年新冠疫情 (COVID-19) 肆虐，衝擊全球產業及經濟發展，面對前所未有的新興衝擊及高度不確定的情況下，兆豐意識到營運持續計畫 (Business Continuity Planning, 簡稱BCP) 的重要性，透過各公司分別籌組緊急任務小組，由公司總經理擔任召集人，結合相關單位職掌，以快速有效解決緊急突發事件。未來相關疫情、突發狀況造成之社會衝擊及商業停擺可能成為「新常态」(New Normal)，從實體辦公、異地辦公，到居家遠端連線辦公，大幅改變既有工作模式及流程，任務小組中涵蓋持續運作及系統復原小組，以確保企業持續運作、掌握遠端資料存取之安全性，並即時追蹤各項風險，落實永續發展。

■ 管理機制

1. 員工及訪客出入管控：須配合測量體溫及配戴口罩，訪客採實名制 (需提前填寫疫調表單)。
2. 同仁出國管控：宣導員工及各級主管應避免非必要的公務及非公務出國。
3. 同仁健康管理：要求員工每日自主健康管理，並宣導落實勤洗手、注意呼吸道衛生及咳嗽禮節。
4. 樓層管制：公司各樓層設門禁管制。
5. 環境消毒：電梯及會議室等公共環境增加消毒次數。

■ 管理架構



6.5 人權政策

兆豐遵守勞動相關法令及國際公認之基本人權，僱用政策不因員工性別、年齡、種族、婚姻、宗教等因素而有差別待遇。我們尊重法律所賦予員工之基本權利，從未限制或阻礙員工成立工會、社團等結社自由。2018年9月兆豐金控參照「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」等相關規範訂定《人權政策》，並揭露於公司網站。2020年集團內未發生人權與歧視議題之申訴案件，亦未發生強迫或強制勞動、侵犯原住民權利、侵犯員工利益等事件，且從未僱用未滿十六歲之童工。



兆豐集團近三年臺灣員工接受人權相關課程之情形

項目	2018年	2019年	2020年
訓練總人次	14,886	18,172	15,185
訓練總時數	67,166	65,872	58,614

兆豐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，2020年集團共計15,185人次接受人權相關課程，訓練總時數達58,614小時。

6.5.1 性別平等

兆豐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》之規定，對於女性受僱者分娩時給予產假、設置哺(集)乳室，且每一子女滿三歲前，得申請育嬰留職停薪，保留100%工作權。為宣導及落實性別平等，兆豐另訂有《工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》，將相關要點及申訴管道資訊 (專線及信箱) 張貼於辦公區域，確保員工更瞭解職場性騷擾之防治及因應之道，2020年集團未發生性騷擾之申訴案件，亦未發生違反《性別工作平等法》而遭受裁罰之事件。

6.5.2 避免強迫或強制勞動

兆豐依循《勞動基準法》之規定，員工因健康或其他正當理由不能接受正常工作時間以外之工作，絕不強制其勞動。2020年集團共發生2起違反《勞動基準法》之事件，主要是關於未依規定給付加班費，故兆豐將「加班」視為公司攸關之人權議題。為此，兆豐加強加班系統管控與警示，避免員工超時工作及強迫勞動情事發生，若有加班必要之情事，應通知單位主管核准，並依法給付加班費或提供補休，保障員工權利。

序號	主管機關	公告日期	處分日期	處分字號	事業單位名稱	違法法規條	違反法規內容
1	高雄市	109/10/08	109/05/20	高市勞條字第10935265400號	兆豐產物保險股份有限公司	勞動基準法第24條	延長工作時間未依規定給付工資
2	台北市	109/07/03	109/05/15	北市勞條字第10960296051號	兆豐國際商業銀行股份有限公司	勞動基準法第22條第2項	工資未全額給付給勞工

人權盡職調查流程

辨識人權議題

針對集團所有員工辨識營運活動相關之人權議題，包括性別平等、員工健康與安全、加班、歧視與性騷擾、勞資爭議等。

評估高風險人權議題

針對所辨識之人權議題進行風險評估，有被裁罰之虞者視為具有重大風險。

管理高風險人權議題

本集團針對2020年每月加班超過40小時之員工進行調查 (高風險對象)，若每月加班超過40小時者已連續3個月加班未超過40小時，則視為已改善；反之則視為未改善。2020年，本集團共有3,277人每月加班超過40小時 (佔集團員工35.24%)，其中28人連續3個月加班未超過40小時，加班改善率為0.85%。

預防及改善高風險人權議題

為有效預防及改善員工加班狀況，降低被裁罰之風險，兆豐作法如下：

- 預防措施：加強加班系統管控與警示。
- 改善措施：若有加班必要之情事，應通知單位主管核准，並依法給付加班費或提供補休。

本集團已100%實施上述預防措施及改善措施。

6.5.3 團體協約

兆豐為促進勞資和諧，增進事業發展及保障員工勞動權益，規模較大之子公司如兆豐銀行訂有團體協約，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，其餘規模較小之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。

兆豐集團企業工會由員工所組成，以會員 (代表) 大會為最高權利機構，並設有理事及監事，分別組成理 (監) 事會。會員 (代表) 大會每年至少召開一次，理 (監) 事會每三個月至少開會一次。其中，金控、銀行、證券、產險設有工會，其中兆豐銀行工會參與人數共5,919人，占該行總員工數89%，另兆豐金控工會參與人數則為47人，占金控總員工數82%。兆豐集團整體員工參與工會之比例為64%。

2020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。



7 社會共榮

為落實企業公民精神，兆豐積極參與各種社會公益活動，透過金控旗下「財團法人兆豐慈善基金會」、「財團法人兆豐銀行文教基金會」與各子公司的資源及力量，為社會教育、體育、藝文及弱勢族群提供更多關懷及協助。2020年，兆豐集團共投入超過新臺幣5,368萬元，共同致力各項公益活動，讓愛心散播遍及每一個角落。

7.1 金融育才	87
7.2 社會投資與公益活動	89



7.1 金融育才

兆豐結合集團專業職能，配合大專院校學習營隊、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，協助金融知識教育之推廣。

活動項目及內容	活動內容及效益說明	受益對象或人次
<ul style="list-style-type: none"> ● 企業參訪：全國學生聯合會企業、臺大財金領導青年營隊、中原大學財金系參訪兆豐銀行 	<ul style="list-style-type: none"> ● 促進產官學之交流，提升企業形象及落實企業社會責任。 ● 透過兆豐銀行行史館介紹台灣金融發展的歷程。 	共計230人次參訪
<ul style="list-style-type: none"> ● 活動贊助：贊助「第13屆交通大學財務金融國際研討會」活動經費 	<ul style="list-style-type: none"> ● 為促進台灣金融發展及國際財經產學交流，亞太金融研究發展基金會於2020年1月10日舉辦「第13屆交通大學財務金融國際研討會」活動，以「金融科技與風險管理」為主題，邀請國內知名財經學者及國外傑出專家學者互動交流。兆豐銀行贊助活動經費新臺幣5萬元，除支持學術發展外，亦可提升中、高階主管人員國際財經視野及經營管理知識之學習平台。 	共計200人次參訪
<ul style="list-style-type: none"> ● 活動贊助：贊助2020年度「中華財經高峰論壇」活動經費 	<ul style="list-style-type: none"> ● 中華經濟研究院規劃「中華財經政策高峰會」、「中華財經趨勢研討會」、「中華財經專題報告」、「中華菁英領袖班」、「邀請大陸財經名人訪台」等活動，並透過「資料庫運用」查詢服務等資源，提供參與成員國際財經、經營管理及各項課程。兆豐銀行贊助活動經費新臺幣20萬元，除可運用該院長期累積研究資源，亦可支持學術發展。 	兆豐集團及我國學術界皆受益
<ul style="list-style-type: none"> ● 出版贊助：贊助工商時報發行「2020財富大趨勢」專刊 	<ul style="list-style-type: none"> ● 兆豐銀行贊助新臺幣9.8萬元，由工商時報企劃編撰「2020財富大趨勢」之專刊，剖析國際財經趨勢、產業動態、大環境市場脈動與投資教戰等之議題，對各產業及社會大眾皆有助益。 	一般社會大眾皆受益

活動項目及內容	活動內容及效益說明	受益對象或人次
<ul style="list-style-type: none"> 活動籌辦：辦理「2020兆豐 Fintech 創意競賽」 	<ul style="list-style-type: none"> FinTech係將資訊科技運用於各種金融服務領域，使金融服務更創新有效率，是未來科技和金融業界都無法忽視的趨勢，兆豐銀行文教基金會為厚植校園金融科技實力，辦理「2020兆豐盃FinTech校園競賽」，活動經費新臺幣1,896,385元，本活動在校園造成熱烈迴響，總計有252件作品參賽，藉由競賽活動可激發青年學子對金融科技的創新發想，更能培育國內青年對金融科技的質養與競爭力。 	共252隊大專院校學生報名參賽
<ul style="list-style-type: none"> 活動贊助：贊助中央社校園徵選「我是海外特派員」活動經費 	<ul style="list-style-type: none"> 為培育台灣青年國際觀，兆豐銀行文教基金會贊助中央社校園徵選「我是海外特派員」活動經費新臺幣100萬元。中央社屬於國家級的通訊社，擁有豐富的國際新聞資源，其海外駐點特派員近30位，每天提供國人台灣觀點的國際新聞。為了鼓勵台灣青年關注國際動向，提升國際競爭力，中央社舉辦「我是海外特派員」校園徵選活動，期許培養台灣青年建立宏觀的全球視野，進而成為企業全球化尖兵，擴大國際視野。 	辦理23場講座，觸及人數約2,000位師生
<ul style="list-style-type: none"> 活動贊助：贊助今周刊舉辦「台灣大未來」高峰論壇活動經費 	<ul style="list-style-type: none"> 今周刊於2020年7月29~30日假台北遠東飯店舉辦「台灣大未來」高峰論壇，探討美中貿易戰延燒、國際經濟趨勢及5G科技世代來臨，引領台灣未來發展等議題，現場2日計有490人、線上有530人與會。兆豐銀行贊助活動經費新臺幣50萬元，除提供產官學各界能洞悉國際經濟趨勢及以新科技、新經濟之思維開創台灣大未來之綜效外，亦可提升支持金融發展之企業形象。 	現場2日計有490人、線上有530人與會
<ul style="list-style-type: none"> 活動贊助：贊助經濟日報辦理「2020大師智庫論壇」 	<ul style="list-style-type: none"> 經濟日報於2020年11月16日舉辦「2020大師智庫論壇」活動，邀請產官學專家、智庫學者及企業等，共同探討新冠疫情對全球經濟的影響及改變，與後疫情時代全球產業趨勢。該活動受疫情影響首次開放線上觀看，次數逾4,500人次，現場參與人數約計320人。兆豐銀行贊助活動經費50萬元，除可探討疫後台灣新經濟市場的投資趨勢與策略，推動台灣經濟向外擴展，並廣宣本行支持金融學術發展之形象。 	線上觀看，次數逾4,500人次，現場參與人數約計320人與會
<ul style="list-style-type: none"> 獎助學金：捐助清華大學、中原大學及政治大學獎助學金 	<ul style="list-style-type: none"> 為鼓勵青年學子奮發向學，幫助優秀學子專心致力於課業學習，並提供完善的教育資源，分別捐贈清華大學、中原大學及政治大學各新臺幣100萬元、45萬元及10萬元。 	清華大學、中原大學及政治大學師生皆受益
<ul style="list-style-type: none"> 活動推廣：兆豐證券參加2020年11月28日金融總會於嘉義所舉辦之「2020年金融服務愛心公益嘉年華」 	<ul style="list-style-type: none"> 以慈善公益、金融知識宣導為主，期盼藉由此類活動喚起民眾對金融知識的重視及對社會弱勢族群的關懷。 	弱勢團體及參觀民眾約500人

案例分享

兆豐銀行文教基金會主辦及兆豐銀行協辦「2020兆豐 Fintech 創意競賽」，共252隊大專院校學生報名、17隊入圍，共提供60萬的高額獎金。最後由台科大企管系以「豐巢錢包—情侶理財錢包」為題奪下冠軍，獲頒發獎金20萬元。



兆豐銀行文教基金會董事長張兆順表示，金融業要能迅速且順利數位轉型成功，靠的就是優秀的數位科技人才，此次舉辦Fintech創意競賽，一方面代表兆豐非常重視數位金融科技的發展，另一方面，則是希望透過競賽，讓具有金融科技創意的學生有實作的機會，協助培育金融科技專業人才。



案例分享

兆豐證券參加2020年11月28日金融總會於嘉義所舉辦之「2020年金融服務愛心公益嘉年華」。本次活動以金融知識宣導及慈善公益為主題，讓社會大眾瞭解金融業界對推動金融教育及社會公益之投入與努力，並期望整合各金融同業公會、周邊機構及金融機構之金融教育宣導資源，彰顯金融服務業積極參與社會公益及善盡社會責任的形象。



7.2 社會投資與公益活動

兆豐透過永續經營委員會旗下社會公益小組，擬定集團相關年度工作執行計畫及目標，致力於社會投資與公益活動，擴大社會影響力，以具體行動支持聯合國永續發展目標 (SDGs) 目標1：消除貧窮、目標2：終結貧窮、目標3：良好健康與社會福利、目標4：教育品質及目標10：減少不平等。

社會投資與公益活動

脫貧扶弱

推展運動風氣

扶持社區發展

支持藝術文化

2020年兆豐集團慈善活動類型細分

單位/新臺幣元

慈善活動類型	金額	占比 (%)
慈善捐贈	11,449,824	21.3%
社區投資	2,737,462	5.1%
商業倡議	39,495,585	73.6%
合計	53,682,871	100%

2020年兆豐集團慈善活動資金用途細分

單位/新臺幣元

資金用途項目	金額	占比 (%)
現金捐獻	44,579,759	83.04%
志工人事費用 (工時)	138,550	0.26%
實物捐贈	563,553	1.05%
管理費用	8,401,009	15.65%
合計	53,682,871	100%

註1：志工人事費用係員工利用工作之餘的工時投入，以基層人力平均底薪1小時425元計算。

註2：管理費用包括保險、清洗背心、交通油資及郵電費等支出。

7.2.1 脫貧扶弱

活動項目及內容	社會效益說明	受益對象或人次
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：認養財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會孩童 	<ul style="list-style-type: none"> 協助貧困或家庭破碎的兒童、青少年獲得穩定經濟補助。 	共計15位孩童受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：補助屏東高工2020年第二學期弱勢學生營養午餐費 	<ul style="list-style-type: none"> 讓弱勢學生能免於挨餓、安心讀書。 	共計47位學生受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：贊助台灣基督教門諾會醫療財團法人「社會服務暨貧病照護基金」 	<ul style="list-style-type: none"> 讓病患得到完善醫療照護，重新適應社會生活。 	共計33位病患受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：贊助羅東聖母院「醫療急難救助專款」 	<ul style="list-style-type: none"> 幫助偏鄉弱勢族群突遭變故能安心就醫，獲得良好醫療照護。 	共計34位病患受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：贊助寧園安養院經費30萬元 	<ul style="list-style-type: none"> 改善身心障礙之住民生活環境及獲得良好照護。 	共計229人次受益

活動項目及內容	社會效益說明	受益對象或人次
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：贊助新北市天主教八里安養院醫療器材 	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐慈善基金會捐助新北市台灣天主教八里安老院購買醫療器材經費新臺幣12.8萬元並舉辦3場志工活動。新北市台灣天主教安老院免費收容滿70歲以上無依、窮困的長者並奉養終生，經費皆靠善心人士募款或各界捐助。兆豐透過基金會贊助該院長者醫療器材費，讓長者得到良好醫療照護，並招募志工利用假日前往陪伴與關懷，善盡企業社會責任。 	共計60位長者受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：贊助財團法人天主教白永恩神父社會福利基金會 	<ul style="list-style-type: none"> 讓老弱長者得到良好醫療照護，改善生活品質。 	共計5,292人次受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：贊助北市觀音線心理暨社會關懷協會—愛牽手家庭與情感關懷專線 	<ul style="list-style-type: none"> 關懷弱勢家庭、獨居長者及因意外災害陷入困境的人群，及減少社會上不幸事件發生。 	共計2,281人次受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：贊助社團法人中華民國身障棒壘球協會 	<ul style="list-style-type: none"> 讓熱愛棒壘球之身障者透過運動，找到生命價值，肯定自我。 	共計240人次受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：贊助唐氏症基金會、宜蘭五結同心園及雲林縣長期照護協會等公益團體 	<ul style="list-style-type: none"> 關懷身障、弱勢族群，改善生活環境。 	共計200人次受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：捐助高級中等以下學校教儲金專戶及急難救助、醫療補助 	<ul style="list-style-type: none"> 照顧經濟弱勢、家庭突遭變故學生及族群，使其順利就學、解決困境生活。 	共計120人次受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：贊助中華安德烈慈善協會辦理微型保險經費 	<ul style="list-style-type: none"> 為經濟弱勢者提供基本保障，避免遭受突發事故對家庭經濟造成嚴重衝擊。 	共計47人次受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：為響應國際對柬埔寨水患賑災活動，捐贈東幣1000萬元（約新臺幣7萬元） 	<ul style="list-style-type: none"> 協助當地災民及政府災後重建工作。 	當地居民受益
<ul style="list-style-type: none"> 活動籌辦：舉辦「兆豐志工端午包粽傳愛」活動 	<ul style="list-style-type: none"> 為讓弱勢團體及偏鄉學童歡度溫馨的端午節，舉辦「兆豐志工端午包粽傳愛」活動包1,800個粽子贈送八個弱勢團體及偏鄉小學，讓弱勢的老人及孩童提前感受到端午佳節的氣氛及感受來自社會的關懷。 	贈送八個弱勢團體及偏鄉小學
<ul style="list-style-type: none"> 活動籌辦：辦理2020年歲末志工活動並捐助物資經費 	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐慈善基金會為善盡企業社會責任，於2020年12月發起「兆豐送暖 耶誕傳愛」志工活動，號召兆豐金控旗下銀行、證券、票券、產險、投信及資產管理等子公司100多位同仁擔任愛心志工，利用假日，帶著滿滿愛心及捐助物資經費約新臺幣7萬元，探訪全台各地育嬰院、教養院及養老院等多家社福機構，陪伴長者及弱勢的朋友歡度佳節暖心傳愛。 	超過500人次受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：響應國際對澳洲森林大火賑災捐款活動 	<ul style="list-style-type: none"> 為響應國際對澳洲森林大火賑災捐款活動，善盡企業社會責任，兆豐銀行捐贈澳洲新南威爾斯消防局澳幣5000元，以協助當地災民及政府災後重建工作。 	當地居民受益

案例分享

歲末年終，兆豐金控今年考量新冠疫情的影響，取消大型尾牙，反之舉辦公益活動，鼓勵同仁投入志工的行列。12月恰是耶誕佳節，兆豐慈善基金會發起「兆豐送暖 耶誕傳愛」活動，號召兆豐金控旗下銀行、證券、票券、保險、投信及資產管理等子公司100多位同仁擔任愛心志工，利用假日帶著滿滿愛心及物資，全台兵分多路探訪育嬰院、教養院及養老院等多家社福機構，陪伴長者及弱勢的朋友歡度佳節、暖心傳愛。

兆豐慈善基金會張兆順董事長鼓勵同仁，在力拚業務績效的同時，多多付出關懷、發揮愛心，並參加志工活動，2021年也將持續結合兆豐金控及各子公司的力量，積極舉辦及參與更多社會公益及弱勢關懷活動。



「兆豐送暖 耶誕傳愛」活動，分別由兆豐資產管理陳佩君總經理帶領同仁與兆豐投信志工，共同前往新北市八里養老院，陪伴安老院長者DIY手作蛋糕並一同陪伴歡唱；兆豐銀行則是由竹南分行陳淑娟經理帶隊，就近關懷苗栗幼安教養院的院生，陪伴他們包水餃共渡耶誕；而兆豐證券是由中部區主管侯擁誠副總經理號召志工前往台中育嬰院；兆豐保險則是有高雄分公司的同仁熱情參與，協助高雄市慈德育幼院整理物資及打掃環境；兆豐票券則是由王世銘協理邀請同仁及其子女組成義演團，前往台北聖安娜之家，和身障朋友分享美好的音樂，歡唱耶誕歌及平安曲。

兆豐慈善基金會表示，此次結合金控集團的力量，捐贈奶粉尿布麥片等多項物資，也在最短時間內將具有溫度的關懷，送達需要關懷與幫助的社福機構。未來將整合更多資源及力量，為社會注入更多對教育、體育、藝文以及弱勢族群的照顧，結合在地關懷，讓愛心散播每一個角落。



7.2.2 扶持社區發展

活動項目及內容	社會效益說明	受益對象或人次
<ul style="list-style-type: none"> 專案採購：體恤漁民受疫情影響，向當地漁會採購漁獲，並贈送學校團體 	<ul style="list-style-type: none"> 體恤漁民受疫情影響，向屏東林邊漁會採購100公斤盛產的石斑魚及午仔魚，贈送給台南大內國中重慶隊、高雄高苑工商棒球隊及宜蘭大同國小棒球隊等基層體育培訓學校選手，以降低疫情對漁民生計之影響並將漁獲贈送偏鄉學校學生，提供優質營養補給品。 	有3所學校，共計75人受惠
<ul style="list-style-type: none"> 專案採購：為協助處理國內盛產文旦 	<ul style="list-style-type: none"> 為協助處理國內盛產文旦，銀行向雲林斗六地區在地小農採購文旦計約3,800斤分送客戶及同仁，以扶植果農生計。 	超過6,000人次受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案採購：為協助購買國內盛產香蕉 	<ul style="list-style-type: none"> 國內香蕉盛產供過於求，金控及銀行向屏東縣及高雄地區在地小農採購香蕉共計約7,560斤分送同仁，以扶植果農生計。 	超過6,000人次受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案活動：籌辦及參與淨灘活動 	<ul style="list-style-type: none"> 兆豐投信於2020年10月31日在台東小野柳舉辦「員工環保淨灘活動」，投信員工及眷屬逾百人參與。 兆豐票券於2020年10月17日配合新北市政府於石門舉辦秋季聯合淨灘活動，票券員工及眷屬計101人參與。 	超過200人次受益

活動項目及內容	社會效益說明	受益對象或人次
<ul style="list-style-type: none"> ● 專案贊助： 贊助新北市公民品德宣導協會主辦「口語表達能力研習營」活動費用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 口語表達能力研習營係由新北市公民品德宣導協會，於2020年9月17日至2021年1月28日進行辦理，聘請專業名師授課與提供研習舞台與課程，內容充實且豐富，口語表達教學課程共計20場，約500人參與，贊助活動費用新臺幣2萬元，不僅提供全民教育機會，對善盡社會責任及回饋社會大眾均有效益。 	超過500人次受益
<ul style="list-style-type: none"> ● 專案贊助： 贊助新北市環保防治協會主辦「陽光學苑終身學習」活動費用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 陽光學苑終身學習係由新北市環保防治協會，於2020年10月7日至2021年12月9日進行辦理，針對民眾有興趣主題、時事及勵志議題邀請專家學者演講，終身學習講座共計10場，共1,000人次參與，兆豐銀行文教基金會贊助活動費用新臺幣2萬元，考量贊助該活動不僅提供全民學習機會，亦可提升公益形象。 	超過1,000人次受益
<ul style="list-style-type: none"> ● 專案贊助： 贊助紙風車文教基金會2020年「紙風車青少年反毒戲劇工程」國中校園巡演經費 	<ul style="list-style-type: none"> ● 鑑於近年來臺灣青少年吸毒問題日益嚴重，期望藉由戲劇的警醒力量，挽救可能受毒品侵害的靈魂，讓青少年在觀看演出過程中卸下心中防，於放鬆心情下接受反毒觀念。贊助紙風車文教基金會2020年「紙風車青少年反毒戲劇工程」國中校園巡演，於高雄青年國中、岡山國中、福山國中、旗山國中、前鎮國中、明華國中及宜蘭中華國中、慧燈高中及國中等8所學校巡演，累計觀賞師生共計6,350人，經費共計新臺幣128萬元，除了宣導青少年遠離毒品傷害、傳達「向毒品說不」的觀念。 	累計觀賞師生共計6,350人次

案例分享

兆豐集團參與環保行動不落人後，響應守護海洋愛地球，分別由兆豐投信與兆豐票券員工帶著小孩參與，大手牽小手一同在沙灘撿拾垃圾，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。志工們在沙灘撿拾被海水漂流上岸的各式各樣垃圾，不光只是清除，還要系統化的分類，透過數據分析，志工們更加了解塑膠袋、保特瓶、保麗龍、拋棄式牙刷、吸管等等垃圾正在污染為害海洋，而且數量十分龐大。

這些塑膠製品在我們的生活中大多短暫的使用後就被丟棄，因為諸多因素進入到海洋，因而造成海洋的污染及生態的浩劫。希望藉由舉辦淨灘活動，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。



7.2.3 推展運動風氣

活動項目及內容	社會效益說明	受益對象或人次
<ul style="list-style-type: none"> ● 專案贊助： 持續贊助射箭器材及培訓經費 	<ul style="list-style-type: none"> ● 為培植優秀基層射箭選手，並讓選手能有較佳的學習環境參與比賽，分別贊助宜蘭縣東澳國小、南澳國小、花蓮縣卓溪國小、玉里高中及玉里國中射箭隊器材及培訓等經費共計新臺幣120萬元。 	共3所國小及國、高中各1所受惠
<ul style="list-style-type: none"> ● 專案贊助： 持續辦理射箭項目贊助計畫，並舉辦「兆豐盃射箭菁英邀請賽」 	<ul style="list-style-type: none"> ● 為培養優秀射箭菁英，並提供國內選手競技舞台，於2020年9月2日至9月4日假花蓮縣玉里國小永昌分校舉辦第二屆全國「兆豐盃射箭菁英邀請賽」，委請花蓮縣玉里國中辦理，共計25隊參加比賽，費用計新臺幣56萬元。 	共25隊，約400人參賽

活動項目及內容	社會效益說明	受益對象或人次
<ul style="list-style-type: none"> ● 活動籌辦： 舉辦「兆豐夏令營—小小神射手」活動 	<ul style="list-style-type: none"> ● 為支持體育向下紮根，培養青少年正當興趣，於109年7月29-31日舉辦「兆豐夏令營—小小神射手」活動，費用計新臺幣29萬元，計150位學生參與。辦理本活動除強化本會支持體育活動外，亦讓青少年接觸射箭運動的機會，帶動國內射箭運動的風氣。 	共計150位學生參與
<ul style="list-style-type: none"> ● 專案贊助： 贊助中華民國足球協會舉辦「2020全國學童盃足球錦標賽」 	<ul style="list-style-type: none"> ● 為續培植優秀足球人才，提供球員比賽舞台並提高競技水準，除規劃國內聯賽制度，亦積極持續辦理國際邀請賽，俾拓展臺灣於國際的能見度，讓世界看見臺灣。贊助中華民國足球協會舉辦「2020國際邀請賽活動」經費新臺幣150萬元。 	共計302隊、5,412人參賽
<ul style="list-style-type: none"> ● 專案贊助： 贊助基隆市社會籃球協會舉辦賽事費用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 為提倡國民正當休閒活動，基隆市社會籃球協會於2020年2月22日至3月15日，假基隆市立體育館籃球場舉辦「基隆市第十屆兩港杯週末籃球聯賽」，贊助費用新臺幣5萬元。 	超過5,000人次受益
<ul style="list-style-type: none"> ● 專案贊助： 贊助花蓮縣觀護協會主辦「2020花蓮觀護盃國際籃球邀請賽」活動經費 	<ul style="list-style-type: none"> ● 為鼓勵青少年及社會大眾參與體育活動，提倡正當休閒活動，於109年11月11日起至11月15日假花蓮縣立體育館舉辦「2020花蓮觀護盃籃球邀請賽」。受疫情影響，今年未能有國外球隊來台參賽，國內共有桃園璞園、裕隆納智捷、台灣啤酒、台灣銀行、九太科技、健行科大等6隊153人參賽，觀賽人數約4,000人。贊助活動經費新臺幣5萬元。 	共計6隊、153人參賽，觀賽人數約4,000人
<ul style="list-style-type: none"> ● 活動籌辦： 舉辦「兆豐全國業餘高爾夫夏季錦標賽」 	<ul style="list-style-type: none"> ● 為推廣高爾夫球運動，培植優秀青少年選手，贊助中華民國高爾夫協會舉辦「兆豐全國業餘高爾夫夏季錦標賽」及青少年選手培訓經費120萬元。 	多名選手受惠
<ul style="list-style-type: none"> ● 專案捐助： 捐贈宜蘭縣體育會培植基層棒球運動選手 	<ul style="list-style-type: none"> ● 為厚植國球實力、培育基層棒球選手，於2020年9月捐贈宜蘭縣體育會新臺幣220萬元，培訓宜蘭縣8所小學及3所國中棒球隊。 	共8所國小及3所國中受惠
<ul style="list-style-type: none"> ● 專案贊助： 贊助統一獅棒球隊 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2018年起連續四年贊助中華統一獅隊，支持台灣體育活動。 	超過7,000人次受益
<ul style="list-style-type: none"> ● 活動籌辦： 辦理「兆豐棒球圓夢—球星教導日」活動 	<ul style="list-style-type: none"> ● 為培訓基層棒球運動人才，並持續傳承經驗給予選手，特別邀請統一獅林安可及郭阜林二位球員擔任技術指導，於2020年11月25日假宜蘭縣大同國小舉辦「兆豐棒球圓夢—球星教導日」活動，邀約本會贊助宜蘭地區大同、竹林、內城三所國小棒球隊，約70位小球員出席並學習球星的技術指導，費用計新臺幣3萬元。 	約70位小球員出席
<ul style="list-style-type: none"> ● 專案贊助： 贊助屏東縣私立美和高級中學舉辦「傳承50—美和華興OB系列活動」活動經費 	<ul style="list-style-type: none"> ● 美和中學自1970年成立青少棒隊後，代表國家於世界錦標賽中征戰屢獲佳績並孕育台灣球壇重要球員。2020年適逢50周年，美和OB球隊於2020年12月5日假屏東縣內埔鄉美和高中棒球場舉辦「美和棒球50年—美和華興OB系列活動」，以喚起民眾重溫「三冠王」風華，並推廣棒球運動，贊助活動經費新臺幣30萬元。 	共計250人次受益
<ul style="list-style-type: none"> ● 專案贊助： 贊助「美利達·瑪吉斯彰化經典K單車」活動經費 	<ul style="list-style-type: none"> ● 美利達工業股份有限公司於2020年10月24日舉辦「美利達·瑪吉斯彰化經典K單車」活動，約5,000人報名參加。此賽事已經成為極具特色及高知名度的賽事，贊助新臺幣50萬元，除可推廣自行車產業、提高科技台灣的知名度外，亦可彰顯本行積極支持體育賽事、振興台灣經濟。 	約5,000人報名參賽
<ul style="list-style-type: none"> ● 專案贊助： 贊助財政部統一發票盃路跑活動 	<ul style="list-style-type: none"> ● 為推動社會公益，透過發票捐贈送愛心，以路跑活動鼓勵民眾跑出健康，同時配合財政部宣導購物消費索取統一發票，以增加稅收，並加強施政宣導及提升台股金融機構品牌形象。 	共募集21,500張發票捐弱勢團體，共計7,000人參加路跑

案例分享

2020年兆豐集團於宜蘭舉辦第三屆「兆豐盃圓夢少棒錦標賽」，吸引來自北、中、南及宜花東共33支國小少棒隊競技，本身也熱愛棒球運動的兆豐銀行文教基金會張兆順董事長也特別為球賽開球。兆豐集團已經連續多年贊助宜蘭地區多所國小少棒隊，提供充沛的器材及訓練經費，以紮實我國棒球的基礎培訓，希望藉由舉辦比賽驗收選手平日訓練的成果，增加彼此切磋競技交流的機會，厚植國家棒球實力。



7.2.4 支持藝術文化

活動項目及內容	社會效益說明	受益對象或人次
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：推展泰雅傳統舞蹈與文化之傳承，兆豐銀行文教基金會贊助宜蘭縣金洋國小泰雅傳統文化訓練經費 	<ul style="list-style-type: none"> 宜蘭縣南澳鄉金洋國小位於南澳南溪上游，地處偏遠，其學區居民多以泰雅族原住民為主。為保存及發揚泰雅傳統文化與技能，該校欲利用團體活動及課餘時間，讓孩童研習泰雅傳統歌舞及獵人文化，避免文化失傳，面臨無法永續發展之危機。贊助此活動經費新臺幣10萬元，除了關懷偏遠地區孩童、傳承泰雅歌謠舞蹈文化與技能外，亦對善盡社會責任公益形象均有助益。 	共計44人次受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：支持屏東縣「希望學園－希望兒童合唱團2020訓練計畫」 	<ul style="list-style-type: none"> 屏東縣PUZANGALAN (希望) 兒童合唱團成立於2008年，由原住民兒童組成，以傳習排灣族古調為主，並用現代合唱方式來呈現原住民傳統古調。該團位處偏鄉，團員皆由原住民孩童組成，其經費窘困，訓練經費與學童助學計劃難以為繼。贊助新臺幣20萬元，以支持偏鄉孩童傳唱原住民歌謠，經培訓後代表台灣出國比賽為國爭光。 	共計47人次受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：贊助中華文化總會「時光秘境，出發！」體驗特展活動經費 	<ul style="list-style-type: none"> 中華文化總會「時光秘境，出發！」體驗特展活動主要介紹台灣近70年各個時期所流行的玩具遊戲類型，透過古早味遊戲及科技互動呈現，推廣台灣本土文化教育傳承。兆豐銀行文教基金會贊助經費新臺幣300萬元，以共同推動生活藝文教育。 	展期共43天，共計4,538人次參觀
<ul style="list-style-type: none"> 活動辦理：辦理北中南大型音樂會 	<ul style="list-style-type: none"> 為支持本土藝文產業之發展，分於2020年8月12日、9月4日假台北國際會議中心、高雄衛武營國家藝術文化中心舉辦「美聲饗宴」音樂會，除由長榮交響樂團擔綱演出外，亦邀請知名重唱組合、鋼琴家及聲樂家共同演出，深受各界之好評，兩場音樂會共有4,900人至現場欣賞。2020年11月12日，另委請新逸交響樂團音樂會於臺中歌劇院舉行「2020兆豐銀行貴賓之夜－新逸交響樂團年度公演」，相關經費共新臺幣198萬元。本次演出除由新逸交響樂團擔綱演出外，亦邀請小提琴家羅景鴻、中國笛演奏家任重、二胡演奏家江嘉瑞、旅美鋼琴家林泛亞、女高音蔣啟真及男中音楊勝安共同演出，深受各界之好評，約有1,820人至現場欣賞。 	三場音樂會，合計6,720人至現場欣賞
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：振興藝文產業，購買迎曦女聲合唱團2020年度音樂會入場券 	<ul style="list-style-type: none"> 迎曦女聲合唱團成立於2007年，該團定期舉行春季及年度音樂會，並連續三年榮獲全國社會組合唱比賽金質獎，於2020年9月14日假國家音樂廳舉辦音樂會，為支持本土優質合唱團，並振興藝文產業，購買迎曦女聲合唱團2020年度音樂會入場券，以示支持總計新臺幣5萬元。 	共計80人次受益
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：贊助「第十一屆太子文化季暨太子護環保」活動經費 	<ul style="list-style-type: none"> 太子電音三太子活動自民國2010年「太子瘋九月、藝陣嘉年華」活動開始，11年來每年以電音三太子陣頭表演，於2020年11月22日辦理「第十一屆太子文化季暨太子護環保」活動，達到人神同歡的目的，並配合各式文化呈現及周邊商圈活動，行銷優質台灣文化。贊助活動經費新臺幣6萬元，以落實在地文化傳承、產業行銷及環保意識推廣。 	約3,000人次參加

活動項目及內容	社會效益說明	受益對象或人次
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：贊助「2020時裝設計新人獎」決賽活動經費 	<ul style="list-style-type: none"> 由經濟部工業局主辦，中華民國紡織業拓展會執行辦理之「時裝設計新人獎」，為亞洲最具規模大型官方時尚設計新人比賽，有近400位來自歐美亞12個國家的參賽者參賽，於2020年10月5日假松山文創園區4號倉舉行決賽及頒獎典禮。贊助活動經費新臺幣30萬元，可發掘國際服裝設計人才，媒合許多新銳設計師成為紡織服裝相關產業界中堅要角，提升美學文化教育素養。 	近400位來自歐美亞12個國家的參賽者參賽
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：贊助中華文化總會「中華民國2020年國慶總統府建築光雕展演」活動經費 	<ul style="list-style-type: none"> 中華文化總會為慶祝2020年國慶日特以總統府建築用光雕投影方式，將台灣的文化、景觀、人文特色納入展演內容，展現台灣文化能量，自2020年10月6日連續5天共30場「國慶·總統府建築光雕展演」活動逾20萬人次觀賞，國慶當日逾萬人之國內外貴賓至現場參與。贊助活動經費新臺幣400萬元，以提升台灣文化的國際能見度。 	為期5天共30場「國慶·總統府建築光雕展演」活動逾20萬人次觀賞，國慶當日逾萬人之國內外貴賓至現場參與
<ul style="list-style-type: none"> 專案贊助：贊助北市觀音線心理暨社會關懷協會「愛牽手家庭與情感關懷專線」 	<ul style="list-style-type: none"> 台北市觀音線心理暨社會關懷協會於2020年8月29日假中正紀念堂國家音樂廳舉辦慈善公益音樂會。贊助新臺幣30萬元，除可協助該會以心理及社工專業，關懷弱勢家庭、獨居長者及因意外災害陷入困境的人群，及減少社會上不幸事件發生外，亦可彰顯本行積極支持文化藝文活動，善盡企業社會責任。 	約1,500人次入場觀賞

案例分享

隨著時代的演進，「玩具遊戲」也開始出現不同的樣子，從最早的抽抽樂、陀螺，一直到後來的電動機台，雖然不斷推陳出新，但玩具遊戲依舊是帶給每個人許多快樂的童年回憶。兆豐銀行文教基金會贊助「時光秘境，出發！」體驗特展新臺幣300萬元，支持台灣文教發展及傳統文藝傳承。該活動展示台灣近70年各個時期所流行的玩具遊戲類型，結合古早味遊戲以科技互動呈現，連接跨世代遊戲參與，喚起大人的童心，也讓孩子認識遊戲的演變進程。



兆豐集團社會公益之商業與社會效益

慈善公益策略	商業效益指標			社會效益指標	
	媒體曝光次數	貼文案讀數	觸及人次	投入金額 (單位：新臺幣元)	參與/受益人次
1.金融教育	33	2,124	9,674	5,894,385	9,674
2.脫貧扶弱	30	1,837	8,858	5,656,603	10,658
3.體育與藝文活動推廣	63	3,856	244,906	38,533,278	251,906



8 永續治理

兆豐持續落實與提升公司治理作為，注重誠信經營、法令遵循、防制洗錢與風險控管，透過董事的專業、多元及獨立性，建立安全良好的經營環境及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。

8.1 公司治理	97
8.2 營運績效	105
8.3 風險管理	109
8.4 氣候相關財務揭露	112

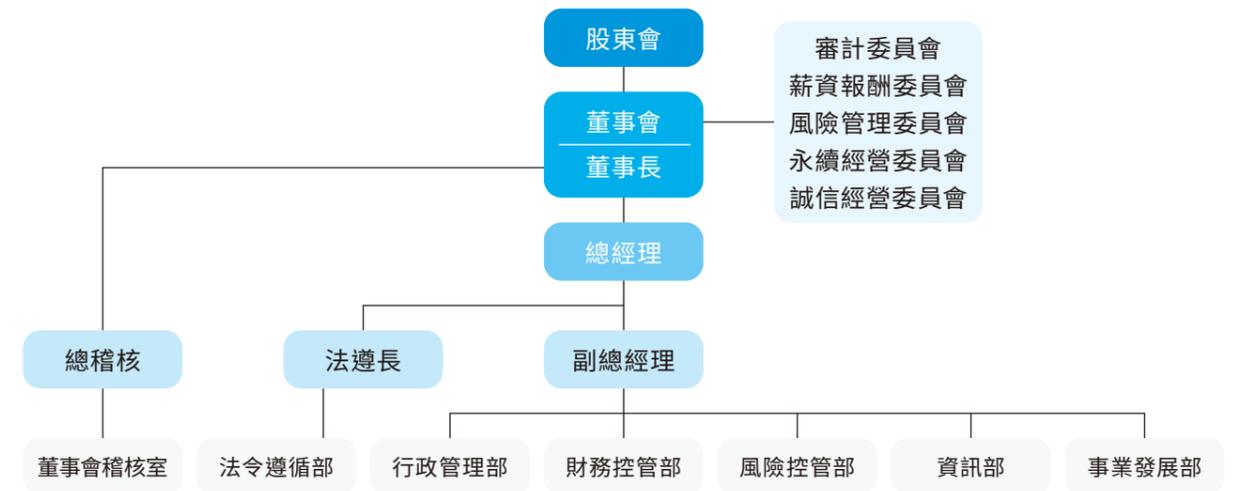


8.1 公司治理

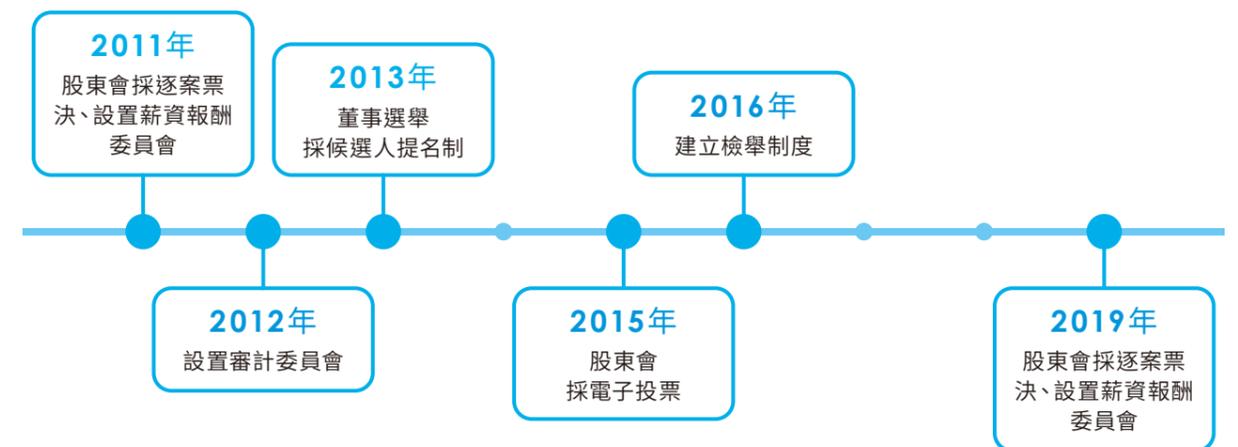
2020年兆豐再次榮獲臺灣證券交易所第六屆「公司治理評鑑—上市公司組排名前5%」佳績，並納入「公司治理100指數」成分股，顯示兆豐努力在公司治理方面精進之決心。

■ 治理架構

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、永續經營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。



兆豐金控及各子公司（創投除外）於2019年設置公司治理主管，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。兆豐歷年公司治理具體作為如下：



8.1.1 董事會運作

兆豐金控依循章程及「董事選舉辦法」自2013年起董事選舉採候選人提名制度，每三年全面改選董事。依照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，全體董事及獨立董事候選人均經董事會進行資格審查，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，並由股東會就候選人名單中選任之。

董事名額根據目前公司章程規定「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」，未來將配合金管會「公司治理3.0永續發展藍圖」及相關法規修訂章程，最遲於2024年董事改選年度，達到獨立董事席次不少於董事席次之三分之一之目標。

■ 董事會結構

兆豐董事會成員之組成就公司運作、營運型態及發展需求做多元化考量，2020年底在任之12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。其中，成員普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養，並至少配置一名具有各子公司專業之董事。2020年兆豐金控董事平均年齡57.27歲，本公司相當重視董事會成員組成之性別平等，以女性董事席次至少4席或占席次比率25%以上為目標，財政部代表董事吳懿娟於2021年1月接任後，15席董事中共有4位女性董事，女性董事占比為26.67%，達所設定之目標。

指派單位	單位/席次
財政部	9
行政院國家發展基金管理會	1
中華郵政股份有限公司	1
臺灣銀行股份有限公司	1
獨立董事	3
合計席次	15

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，兼任其他公司董事或獨立董事未逾二家，且所有董事兼任其他上市櫃公司董事皆未逾二家。另兆豐金控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約3年。有關各董事簡歷請參閱兆豐金控年報（公司治理報告－董事及經理人資料）。

董事性別分布	席次	占比 (%)
女性	4	27%
男性	11	73%

董事年齡分布	席次	占比 (%)
40歲~49歲	3	20%
50歲~59歲	8	53%
60歲以上	4	27%

董事任期分布	席次	占比 (%)
1年以下	3	20%
1~3年	8	53%
3年以上	4	27%

董事學歷分布	席次	占比 (%)
大專	2	13%
碩士	6	40%
博士	7	47%

註：董事（代表人）平均任期為2.42年，預計2021年進行董事改選。

兆豐金控重視董事多元性，董事背景涵蓋金融、經濟、會計、財務、法律、資訊安全、企業永續等專業之產業經驗與專業知識。另外，設定董事符合獨立性之目標為總席次80%，2020年董事符合獨立性情形達93.33%，達所設目標之要求。其中，董事長張兆順自2016年9月上任迄2020年底計4年4個月，均未兼任本公司經理人職務，亦符合獨立性標準；董事胡光華兼任本公司總經理，不適用外部董事獨立性情形。

職稱	姓名	多元化核心項目（產業經驗 / 專業知識）											
		國籍	性別	決策管理	金融知識	國際產經	財務會計	財政稅務	法律(註1)	資安與數位科技	ESG永續	GICS(註2)	獨立性(註3)
董事	張兆順	中華民國	男	✓	✓	✓	✓	✓			✓	金融	✓
董事(總經理)	胡光華	中華民國	男	✓	✓	✓	✓			✓	✓	—	
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	蔡永義	中華民國	男	✓	✓	✓	✓	✓			✓	金融	✓

職稱	姓名	多元化核心項目（產業經驗 / 專業知識）											
		國籍	性別	決策管理	金融知識	國際產經	財務會計	財政稅務	法律(註1)	資安與數位科技	ESG永續	GICS(註2)	獨立性(註3)
董事	梁正德	中華民國	男	✓	✓		✓	✓			✓	金融	✓
董事	顏春蘭	中華民國	女	✓	✓	✓	✓	✓				金融	✓
董事	蔡炯民 ^{註4}	中華民國	男		✓	✓	✓					金融	✓
董事	吳懿娟 ^{註4}	中華民國	女		✓	✓	✓					金融	✓
董事	洪文玲	中華民國	女	✓	✓			✓	✓			—	✓
董事	陳佩君	中華民國	女	✓	✓	✓			✓			金融	✓
董事	林祈旭	中華民國	男	✓	✓	✓	✓					金融	✓
董事	施克和	中華民國	男	✓		✓			✓			金融	✓
董事	吳宏謀	中華民國	男	✓	✓	✓				✓		金融	✓
董事	李國興	中華民國	男	✓	✓		✓	✓				金融	✓
合計				13	14	12	9	7	4	5	11		14

註1：含法令遵循、洗錢防制專長。

註2：全球行業分類標準第一級分類 (Global Industry Classification Standard, GICS)。

註3：外部董事符合獨立性情形係採以下標準，下列9項指標需至少符合4項，其中前3項需至少符合2項：

- (1) 過去5年內，董事未任職本公司高階主管。
 - (2) 本年度及過去3年內，董事及其家族成員未接受公司或任一子公司超過60,000美元，但受美國SEC 4200條款允許者得不在此限。
 - (3) 本年度及過去3年內，董事的家族成員未任職公司或任一子公司的高階主管。
 - (4) 董事非公司或經營團隊的諮詢顧問，且與公司諮詢顧問沒有利害關係。
 - (5) 董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係。
 - (6) 董事與其他企業或其經營階層間沒有服務契約關係。
 - (7) 董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係。
 - (8) 過去3年內，董事未任職於公司外部查核機構或擔任合夥人。
 - (9) 董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突。
- 另外，依據公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法第4條規定，本公司獨立董事兼任其他公司獨立董事不得逾三家。

註4：董事吳懿娟於2021/01/16接任，原任董事蔡炯民於同日解任。

■ 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。另外，兆豐對董事之利益迴避訂有明確規範，董事亦秉持高度自律，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。

兆豐金控設定董事出席率達80%目標，2020年董事會共召開12次會議，董事成員平均親自出席率達93.14%，全體三位獨立董事均100%親自出席董事會。

董事會成員平均出席率 (%)	獨立董事姓名	獨立董事平均出席率 (%)	出席情形			
			應出席次	親自出席次	委託出席次	缺席
93.14%	盧俊偉	100%	12	12	0	0
	林盈課		12	12	0	0
	林常青		12	12	0	0

■ 董事進修

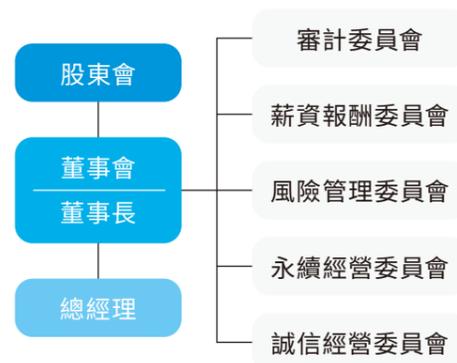
兆豐因應國際公司治理及法遵洗防等發展趨勢及最新規定，提供多元外部機構進修課程予董事成員，以強化其於執行職務時所需具備之各項能力，與時俱進。2020年金控董事會成員依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規範之時數持續進修，全體董事成員進修時數共計146.5小時，每位平均進修時數為9.77小時，1位新任董事進修時數為12小時（未含2021/12/21新任董事施克和先生）、13位續任董事平均進修時數9.88小時，整體而言，優於臺灣證券交易所公司所定「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」有關新任董事任期中每年至少進修12小時及續任董事6小時之規範。進修課程內容包括公司治理、洗錢防制、風險管理、內部控制、商業決策及法律風險等。2020年董事進修情形揭露於公開資訊觀測站及公司網站。

■ 董事績效評估

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。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。

本公司2018年度董事會績效委由外部機構執行評估作業，2019年度及2020年度爰依據董事會績效評估規則自行辦理。2020年績效評估結果已於2020年12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。

■ 董事會轄下委員會



委員會名稱	成員組成	職權	會議頻次	委員親自出席率(%)
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 (2020年共召開8次會議)	100%
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 (2020年共召開4次會議)	100%
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	每二個月至少召開一次 (2020年共召開6次會議)	93.75%

委員會名稱	成員組成	職權	會議頻次	委員親自出席率(%)
永續經營委員會	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、副總經理及子公司總經理擔任委員	規劃及制定集團ESG相關政策、審議及訂定集團ESG年度計畫及目標、追蹤及檢討集團各項ESG專案執行成果等	每半年至少召開一次 (2020年共召開4次會議)	93.75%
誠信經營委員會	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	誠信經營委員會於2020年3月經董事會議通過設立，每年至少召開一次 (2020年共召開1次會議)	100%

■ 董事與高階管理人員薪酬政策

1. 董事(含獨立董事)

- 董事**：酬金包括董事酬勞及交通費，董事酬勞依公司章程第31條之1規定，每年按扣除分配董事及員工酬勞前之稅前利益，扣除累積虧損後，提撥不高於0.5%，董事為法人代表者，董事酬勞歸法人股東所有，另每月發給每位董事交通費。
- 獨立董事**：酬金包括月支報酬及研究費（不另支給董事酬勞），另按出席審計委員會、薪資報酬委員會及誠信經營委員會等之次數發給研究費。前揭月支報酬及研究費金額悉依兆豐金控董事會議決辦理。
- 董事長**：董事長薪酬係依「財政部派任或推薦至公股民營事業及其轉投資事業之董事長、總經理薪資標準規範」及公司章程等相關規定訂定，包含薪津、退職退休金及各項獎金，以及房屋或汽車之租金、油資等業務執行費用等項目。

2. 高階管理人員

- 公司給付經理人各項酬金，除依公司章程規定、經營績效、對公司之貢獻度及參考同業通常水準外，亦考量經理人個人績效及公司未來風險，而給予合理報酬，各項酬金包含薪津、退職退休金、各項獎金及員工酬勞等項目，以及房屋或汽車之租金、油資等業務執行費用。經理人相關薪酬均經兆豐金控薪資報酬委員會及董事會審議通過。
- 兆豐金控除固定發放年終獎金2個月外，並依當年度稅前純益達成率及稅前每股盈餘(EPS)、稅前淨值報酬率(ROE)、稅前總資產報酬率(ROA)等項指標和同業比較計算績效獎金月數，再按個別員工績效發放。
- 2020年公司高階經理人平均持股總值為年固定薪資總額之1.8倍。

8.1.2 誠信經營與法令遵循

誠信經營

■ 集團管理機制

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》、《員工行為準則》等規範，並定期向董事會報告誠信經營遵循情形。兆豐金控自2019年起要求董事及副總經理級以上高階主管均簽署遵循誠信經營政策聲明書，2020年簽署率為100%。此外，我們透過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，將誠信經營內化為公司文化。

兆豐集團員工、商業夥伴及子公司《誠信經營守則》涵蓋範圍，簽署聲明書及提供教育訓練比例如下：

群體別	涵蓋範圍(%)	簽署聲明書(%)	教育訓練(%)
兆豐集團員工	100%	100%	100%
商業夥伴(包含合約商、供應商及服務提供者)	100%	100%	35%
子公司	100%	100%	100%

另外，為落實誠信經營之企業文化，兆豐金控及子公司拒絕一切形式的賄賂及直接或間接政治獻金。2020年兆豐金控及子公司政治獻金為0，細分如右：

群體別	單位/新臺幣元
遊說者/組織、利益團體	0
政治組織、候選人	0
以政治影響為目的之產業/貿易協會、智庫團體	0
其他(如選舉議案、公投相關花費等)	0
總計	0
數據涵蓋範圍(%)	100%

■ 檢舉制度

兆豐金控業建立「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為違法或違規之行為。檢舉案件經調查如發現有重大違規情事或公司有受重大損害之虞時，受理單位應立即作成報告提報董事會，如屬重大偶發事件或違法案件，應依《重大偶發事件作業要點》辦理，並向相關機關通報或告發。

為規範員工行為符合誠信及道德標準，建立誠信經營之企業文化，兆豐金控訂定《員工行為準則》，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。任何員工違反誠信行為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	2020年
舉報件數	5	13	15
經調查成立之案件	3	3	1
經調查有不當行為之案件	1	1	0

註：舉報件數包含檢舉管道及其他來源。

■ 完善誠信經營教育訓練

2020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8,618人完成教育訓練，完訓率為93.36%，達年度所訂目標90%，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。

2020年集團誠信經營教育訓練執行情形	
完成誠信經營教育訓練人數	8,618人
2020年集團正職員工人數	9,298人
完訓率(%)	93.36%

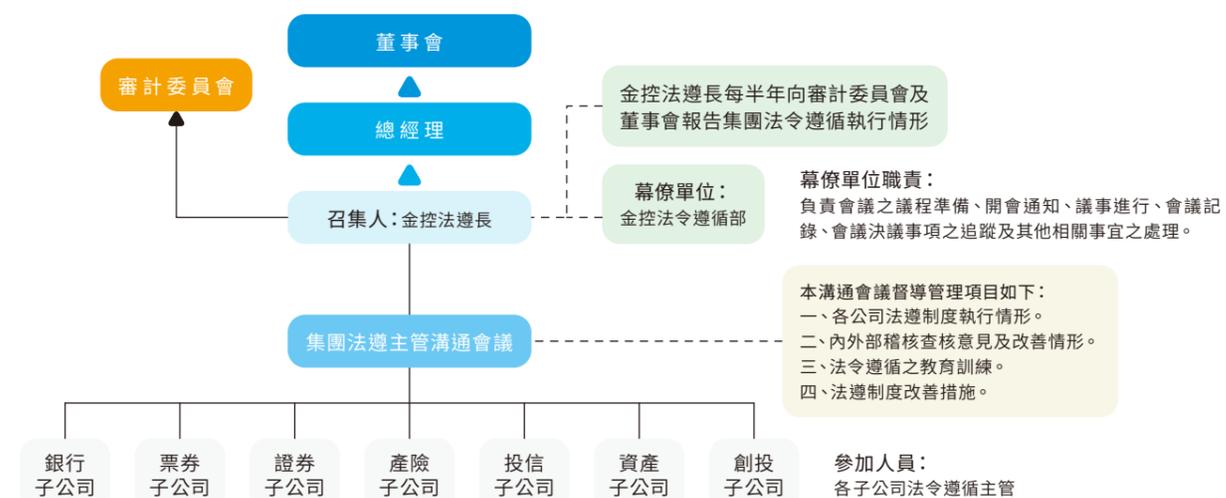
法令遵循

■ 集團管理機制

兆豐金控將法令遵循視為內控制度之重點，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」之規定建立「法令遵循制度」，指定法令遵循部為法令遵循專責單位，隸屬於總經理，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，暨督導子公司之法令遵循工作。為強化法令遵循之獨立性，兆豐金控自2019年7月起，爰將法務及法遵分立，並由法務暨法令遵循部更名為法令遵循部。另外，兆豐金控設有法遵長一人，負責綜理法令遵循事務，每半年向審計委員會及董事會報告，如發現有重大違反法令或遭受主管機關降評情事發生時，應立即通報董事，並就法令遵循事項提報董事會。各子公司(創投除外)皆設置法令遵循主管，負責法遵工作之規劃及推動。有關集團違反法規之情形，相關細節請參考CH5客戶關懷及CH7員工照護章節內容。

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，由法遵長主持，針對各公司法遵制度執行情形、內外部稽核查核意見及改善情形、法令遵循之教育訓練及法遵制度改善措施等事項進行討論，2020年共召開4次集團法遵主管溝通會議。

■ 集團管理架構



■ 完善法遵教育訓練

兆豐集團對員工及董監事實施完善之法令遵循教育訓練，2020年共有3,009人完成法令遵循訓練，完訓率達100%。

2020年集團法令遵循訓練執行情形	
完成法令遵循訓練人數	3,009人
應完成法定時數之人數	3,009人
完訓率(%)	100%

■ 內部稽核制度

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、業務屬性及其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。

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。2020年本集團無違反競爭行為、反托拉斯及壟斷法規相關訴訟之事件發生。

為提升稽核人員專業知識與能力，兆豐集團優先聘雇具有內部稽核師及電腦稽核師專業執照之員工，並透過銀行內部控制與內部稽核測驗，定期檢視相關從業人員之技能，2020年兆豐集團共有13位員工具有內部稽核師執照、4位員工具有電腦稽核師執照，並有4,501員工通過銀行內部控制與內部稽核測驗。

兆豐集團具稽核專業證照或通過相關測驗之情形	
項目	人數
銀行內部控制與內部稽核測驗	4,501
內部稽核師	13
電腦稽核師	4

8.1.3 防制洗錢與打擊資恐

為遵循我國「洗錢防制法」、「資恐防制法」及「金融機構防制洗錢辦法」等規定，兆豐金控透過集團管理機制與集團洗錢防制政策，督導子公司落實客戶盡職調查、交易監控及教育訓練等，建立洗錢防制監控與名單篩選系統及完善培訓洗錢防制人員。

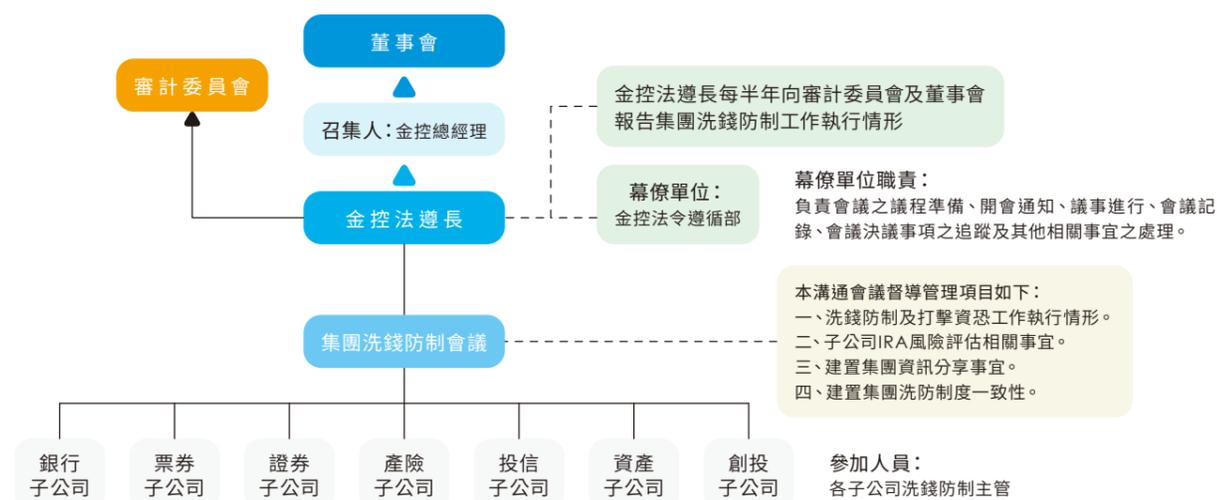
■ 集團管理機制

為監督及管理子公司防制洗錢及打擊資恐業務，兆豐金控集團由總經理定期召開「集團洗錢防制會議」，督導各子公司落實執行洗錢防制及打擊資恐工作，督導範疇包含客戶定期審查、員工教育訓練、疑似洗錢或資恐交易申報、洗錢或資恐交易個案探討、洗錢防制會議及小組運作、洗錢資恐風險胃納指標限額及洗錢防制法遵測試等執行情形，2020年共召開6次集團洗錢防制會議。

董事會指派法遵長，負責督導集團防制洗錢及打擊資恐工作，每半年向審計委員會及董事會報告集團防制洗錢及打擊資恐執行情形，另各子公司設置防制洗錢及打擊資恐委員會或工作小組，以利分層式管理集團防制洗錢及打擊資恐之運作。

兆豐金控設置專責單位—法令遵循部，訂定及檢視相關政策及流程，並建置集團資訊分享平台。各子公司透過防制洗錢及打擊資恐平台交流，定期分享及蒐集高風險客戶名單及疑似洗錢及資恐交易申報去識別化之案件等資訊，以落實集團防制洗錢及打擊資恐一致性原則。

■ 集團管理架構



■ 集團洗防規範

兆豐金控遵循主管機關規範，配合實際作業訂定《兆豐金融集團防制洗錢及打擊資恐政策》、《兆豐金融集團整體性防制洗錢與打擊資恐計畫》及《兆豐金融集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享程序》等集團一致性規範，以有效杜防洗錢及資恐交易事件。

各子公司依國內法令規範及集團一致性規範，及參酌防制洗錢金融行動工作組織 (Financial Action Task Force; FATF) 四十項建議，建置健全組織架構及政策與流程，以有效辨識及評估各項洗錢及資恐風險，並就辨識較高洗錢威脅及弱點予以控管，落實國際規範之要求，執行程序包含實體與非實體顧客盡職調查 (CDD)、反資恐名單審查、重要政治性職務之人名單審查與監控、高階管理層參與高洗錢與資恐風險客戶審核等。

此外，子公司兆豐銀行亦加入「反洗錢師協會 (ACAMS)」成為企業會員，並於官網上揭露「防制洗錢及制裁風險胃納聲明」及「防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書」，且每年委由外部獨立機構進行防制洗錢及打擊資恐內控制度之查核，顯示打擊不法情事之決心。

■ 完整培訓制度及激勵措施

兆豐集團致力於防制洗錢及打擊資恐業務，透過每年不定期邀請內外部專家辦理洗錢防制教育訓練及相關講座課程，進而提升防制洗錢及打擊資恐人員之專業知識與技能，2020年兆豐集團洗錢防制教育訓練，應完成法定時數之人員完訓率達100%。

各子公司為激勵員工取得國內外防制洗錢及打擊資恐專業證照，提供相關補助，截至2020年底，本集團共計3,384人取得「國際反洗錢師 (Certified Anti-Money Laundering Specialists, CAMS) 證照」，另有806人通過金融研訓院「洗錢防制與打擊資恐專業人員測驗」。

2020年集團洗錢防制教育訓練執行情形	
項目	人數
完成洗錢防制教育訓練人數	3,135
應完成法定時數之人數	3,135
完訓率 (%)	100%

集團具洗防專業證照或通過相關測驗之情形	
項目	人數
國際反洗錢師資格認證 (CAMS)	3,384
洗錢防制與打擊資恐專業人員測驗	806

■ 防制洗錢及防堵詐騙成果

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。

兆豐銀行歷年防制洗錢及防堵詐騙成功案件			
年度	2018年	2019年	2020年
協助客戶攔阻之詐騙案件數	10	12	31
金額 (新臺幣元)	6,212,474	4,714,260	14,246,305

8.2 營運績效

兆豐金控目前營收主要來自於獲利引擎對兆豐銀行及兆豐票券之投資收入，另涵蓋證券、投信及產險等金融業務；為發揮集團最大綜效，兆豐金控以共同行銷等方式結合其他子公司之金融產品與服務，積極拓展並建立多元獲利模式，以滿足股東及其他利害關係人之期待。

8.2.1 經濟績效

2020年隨著新冠疫情迅速蔓延全球，導致全球金融市場極度不穩定，也直接影響兆豐金控年度收益表現，2020年淨收益約為新臺幣608億元，較2019年減少6.84%。2021年隨著疫情趨緩、經濟復甦，兆豐金控獲利可望重啟成長動能。

兆豐集團歷年產生及分配之直接經濟價值

單位/新臺幣仟元

項目	2017年	2018年	2019年	2020年	
產生的直接經濟價值	利息淨收益 (A)	35,879,524	38,044,552	35,066,848	31,550,874
	利息以外淨收益 (B)	23,780,864	23,564,855	30,208,014	29,259,048
	淨收益 (A+B) = 產生的直接經濟價值小計	59,660,388	61,609,407	65,274,862	60,809,922
分配的經濟價值	營業成本	(9,039,371)	(10,338,544)	(11,274,338)	(9,282,236)
	員工薪資和福利	(16,933,655)	(18,096,204)	(19,538,641)	(19,736,020)
	捐贈	(222,579)	(167,177)	(85,458)	(82,300)
	分配股東股利	(17,719,905)	(18,739,395)	(20,737,777)	(20,737,777)
	所得稅費用	(3,551,632)	(2,986,515)	(4,699,474)	(4,312,670)
	分配的經濟價值小計	(47,467,142)	(50,327,835)	(56,335,688)	(54,151,003)

註：兆豐集團2020年捐贈項目主要為提供教育、文化、公益、慈善機構或團體及公益信託之目的，無政治獻金或其他不當之捐贈行為。

兆豐集團歷年財務績效

單位/新臺幣仟元

項目	2017年	2018年	2019年	2020年
資產總額	3,547,292,507	3,542,059,361	3,683,547,780	3,856,376,532
負債總額	3,249,196,945	3,227,803,932	3,359,486,532	3,529,787,572
權益總額	298,095,562	314,255,429	324,061,248	326,588,960
淨收益	59,660,388	61,609,407	65,274,862	60,809,922
稅後淨利	25,729,095	28,093,445	28,954,800	25,017,968
ROA資產報酬率(%)	0.75%	0.79%	0.80%	0.66%
ROE權益報酬率(%)	8.72%	9.04%	9.07%	7.69%
EPS每股盈餘(元)	1.89	2.07	2.13	1.84

註：詳細財務報告請參考公司年報、對外網站或公開資訊觀測站。

兆豐集團各子公司2020年財務績效

單位/新臺幣仟元

項目	資產總額	淨收益	稅後淨利	EPS每股盈餘(元)
兆豐銀行*	3,433,685,136	48,490,878	20,332,081	2.38
兆豐證券*	75,113,396	2,713,432	1,546,600	1.33
兆豐票券*	304,305,466	4,684,540	2,930,997	2.23
兆豐產險*	19,136,799	1,570,691	301,831	1.01
兆豐投信*	926,017	389,722	82,058	1.56
兆豐資產管理	14,315,565	424,580	208,440	1.04
兆豐創投	831,477	871,000	69,655	0.68

註：標示*之詳細財務報告請參考公開資訊觀測站。

8.2.2 稅務治理

■ 稅務治理政策

為因應稅務治理之國際趨勢，貫徹稅務法規遵循，落實企業永續經營、提升公司價值，並善盡企業社會責任，兆豐金控於2017年訂定《稅務治理政策》，明定由董事會為稅務風險管理機制之最高決策單位，核定整體之稅務治理政策，以及確保稅務治理政策之有效運作；財務控管部擔任稅務管理單位，每年定期向董事會報告稅務管理情形。

兆豐金控秉持誠實穩健之原則，訂定《稅務治理政策》如下：

政策原則	說明
法令遵循	遵循營運所在國家稅務法規、國際租稅準則，並審酌法條之文義及立法意旨，誠實申報及完納稅負，善盡納稅義務人之社會責任。
風險控管	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。
商業實質	規劃組織架構或進行交易時，應使用符合商業實質之稅務架構，不刻意移轉利潤至低稅負國家或使用避稅港。
常規交易	關係人交易應遵循營運所在國家移轉訂價規範，並遵守常規交易原則。
資訊透明	透過公開管道定期揭露稅務資訊，提升資訊透明度。
積極溝通	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。
人才培訓	提升稅務專業職能，持續人才培訓。

■ 國別報告

兆豐集團2020年全球各稅務管轄區淨收益、稅前淨利及所得稅繳納情形

單位/新臺幣億元

租稅管轄區	主要業務	員工人數(人)	淨收益	稅前淨利	當期所得稅	已繳納所得稅
臺灣	銀行、證券、票券及產物保險	8,649	512.79	260.80	34.72	9.12
香港	銀行	80	11.76	8.57	1.50	6.94
中國	銀行	104	10.79	8.36	0.74	0.20
日本	銀行	39	7.43	5.05	1.41	1.16
澳洲	銀行	54	8.38	4.66	1.55	0.70
其他	銀行	743	56.95	5.87	3.37	3.68

■ 所得稅分析

(1) 所得稅率

兆豐集團2019年及2020年有效稅率及現金稅率

單位/新臺幣仟元

項目	2019年	2020年	平均數
稅前淨利	33,654,274	29,330,638	31,492,456
所得稅費用	4,699,474	4,312,670	4,506,072
有效稅率(%)	13.96%	14.70%	14.31%
支付所得稅	2,503,981	1,843,956	2,173,969
現金稅率(%)	7.44%	6.29%	6.90%

說明：兆豐集團2019年及2020年有效稅率高於現金稅率，主因如下：

- 2019年：因財務所得與稅務所得之暫時性差異調整所致。
- 2020年：主因兆豐金控依財政部109.7.31台財稅字第10904595840號令規定，營利事業因嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情影響，申請免暫繳2020年所得稅所致。

(2) 所得稅率分析

兆豐集團2019年及2020年所得稅率分析

項目	2019年	2020年	平均數	全球銀行業平均數*
有效稅率(%)	13.96%	14.70%	14.31%	25.82%
現金稅率(%)	7.44%	6.29%	6.90%	21.28%

*全球銀行業平均數係參酌Robeco SAM發布之數據。

說明：兆豐集團2019年及2020年有效稅率低於全球銀行業平均數，主因如下：

1. 兆豐集團主要營業地區為臺灣，臺灣之法定所得稅率為20%，低於其他國家。
2. 2019年及2020年依臺灣「國際金融業務條例」規定，國際金融業務分行所得免稅，兆豐集團國際金融業務分行所得占比約35%~40%，該所得依臺灣「所得基本稅額條例」規定需併入基本稅額課稅，惟稅率為12%，於其他國家。

8.2.3 擔任重要職務之公協會

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，兆豐金控及兆豐銀行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，兆豐證券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。2020年底止兆豐集團共參與近40個公協會組織，其中由兆豐高階主管擔任職務有19個。

參與公協會 / 組織	擔任職務	公司名稱	代表人名稱
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	常務理事	兆豐銀行	張兆順
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	理事	兆豐票券	廖美祝
台北市銀行商業同業公會	常務理事	兆豐銀行	張兆順
台北市銀行商業同業公會	理事	兆豐票券	廖美祝
中華金融業務研究發展協會	理事	兆豐銀行	張兆順
亞洲銀行家協會ABA	理事	兆豐銀行	張兆順
中華民國信託商業同業公會	理事	兆豐證券	陳佩君、陳昭蓉
中華民國證券商業同業公會	理事	兆豐證券	陳佩君
中華民國證券期貨分析協會	理事	兆豐證券	陳佩君
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	理事	兆豐證券(投顧子公司)	李秀利
中華民國期貨商業同業公會	理事	兆豐證券(期貨子公司)	陳佩君
中華民國票券金融商業同業公會	理事長	兆豐票券	廖美祝
中華民國產物保險商業同業公會	常務理事	兆豐產險	梁正德
中華民國核能保險聯合會	理事主席	兆豐產險	梁正德
中華民國風險管理學會	理事長	兆豐產險	梁正德
中華民國保險學會	常務理事	兆豐產險	梁正德
財團法人驗船中心	監察人	兆豐產險	梁正德
中華民國核能保險聯合會	總經理	兆豐產險	游建烽
財團法人工程保險協進會	常務理事	兆豐產險	翁英豪
中華民國精算學會	理事	兆豐產險	陳淑娟
中華民國保險服務協會	理事	兆豐產險	魏家祥

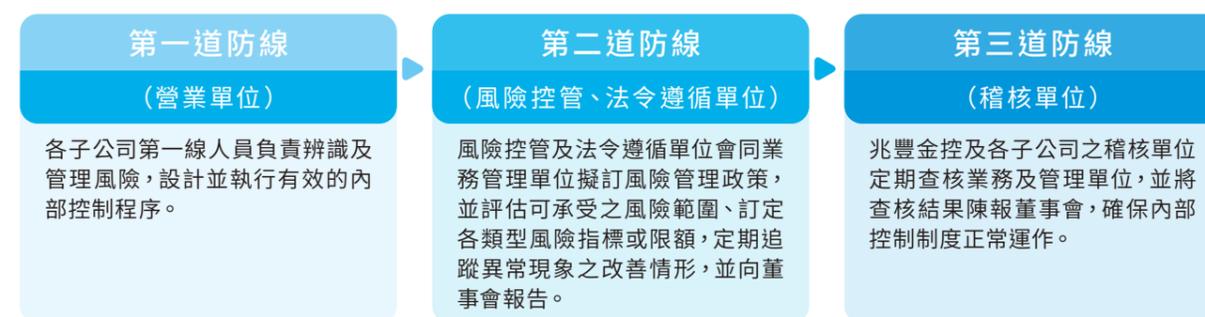
8.3 風險管理

兆豐集團業務涵蓋銀行、證券、票券、產險、投信及資產管理等金融服務，涉及包含信用、市場、作業及流動性等多方面風險，近年來因應科技發展及氣候變遷等新興議題，除了創造企業新的業務機會，亦可能衝擊企業本身的營運活動；兆豐集團謹慎評估相關潛在風險，透過完善獨立的風險管理組織及管控制度，將風險管理納入日常作業及決策流程，以降低風險發生之可能性及衝擊程度。

8.3.1 風險管理機制

兆豐集團設有嚴謹之風險管理規範及內部作業控制程序，由各專責單位負責監督集團風險管理政策之執行情形，針對主要風險類別制定風險衡量指標，透過評估報告、情境分析及壓力測試等方式，定期檢視風險胃納機制。

為有效落實風險管理，本集團設有三道防線機制，第一道防線為營業單位，依據權限及作業規範等內控程序負責辨識、評估及控制其業務所面臨之風險；第二道防線為風險控管、法令遵循等風險管理專責單位，負責確立風險管理規範，定期檢視監控機構整體風險，辦理壓力測試，對異常現象採取措施及向上陳報；第三道防線為稽核單位，確保風險管理規範及內部作業控制程序之落實及完備。

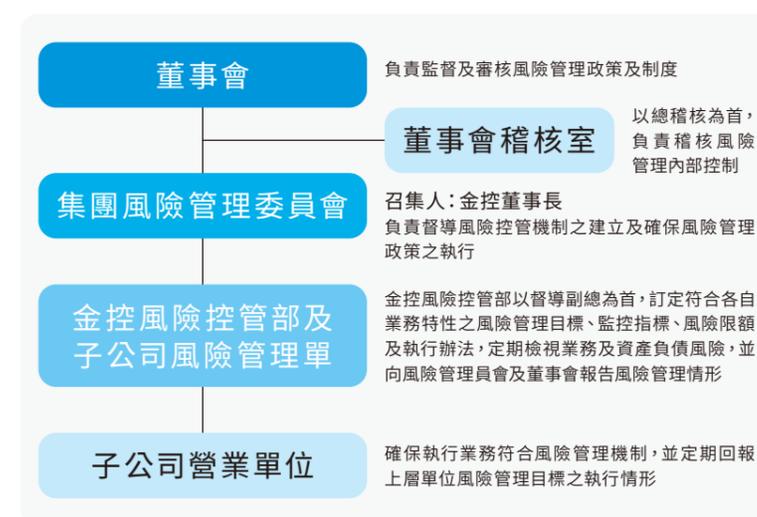


■ 管理政策

兆豐金控由董事會核定集團《風險管理政策及指導準則》及各類風險管理規則，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，各子公司再據以納入個別之風險管理政策、目標及內部控制相關規章中，以建置全集團完善之風險管理機制。2019年6月，兆豐金控將其他新興風險管理納入《風險管理政策及指導準則》，要求正視氣候變遷對公司營運及財務之潛在風險，並整合相關風險因子至既有之風險管理流程。

■ 管理架構

為督導兆豐金控及子公司風險控管機制之有效性，兆豐金控董事會為風險管理之最高決策單位，負責核定風險管理政策、準則、組織架構、風險偏好、內控制度及重大業務案件。金控董事會下設置「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。依《風險管理政策及指導準則》之規範，由金控董事長擔任召集人，委員包括金控總經理、副總經理、法遵長、單位部門主管及各子公司董事長，該委員會每季召開會議，必要時得隨時召開。另外，金控及重要子公司均設有風險管理單位，金控透過風險管理單位將政策下達至各子公司，各子公司據以訂定符合各自業務特性之風險管理目標、監控指標、風險限額及執行辦法，交由營業單位執行，風險管理單位檢視業務及資產負債風險，定期將風險管理情形向風險管理委員會及董事會報告。

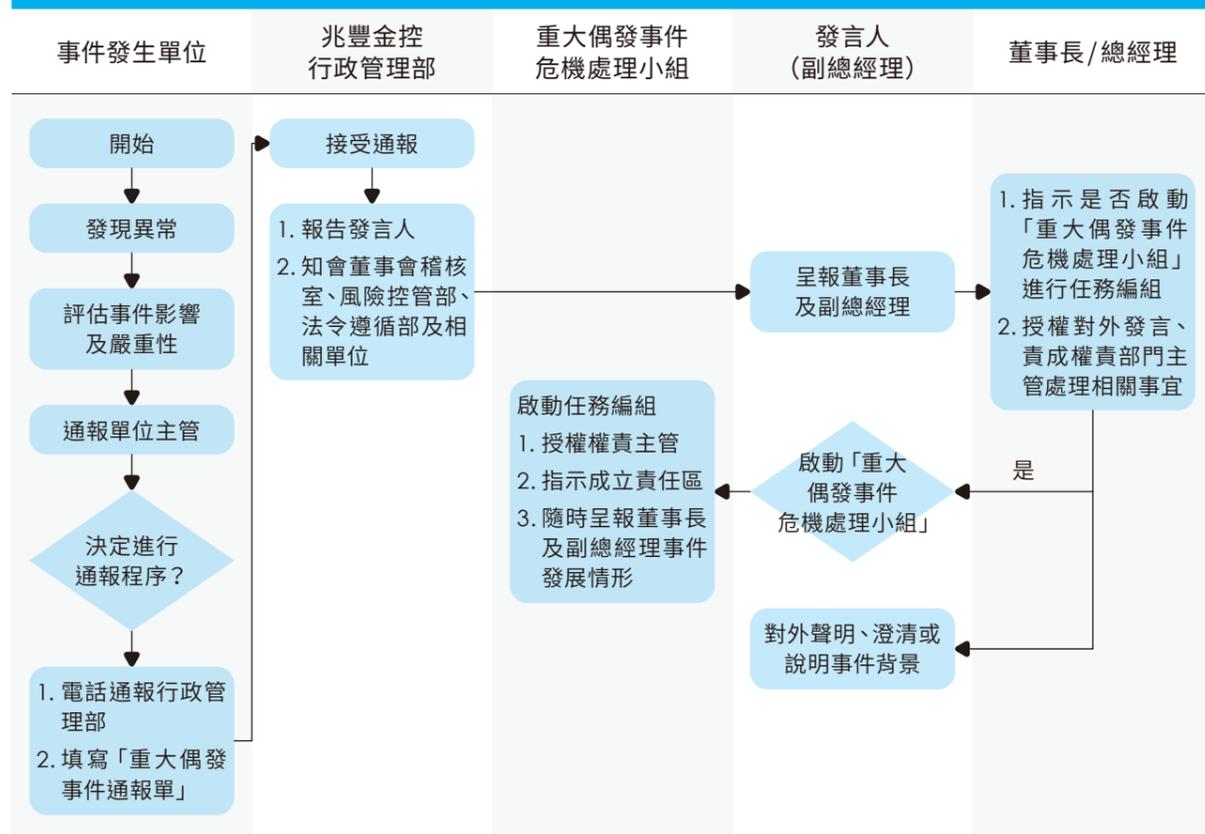


■ 通報機制

針對集團內重大偶發、經媒體或其他消息來源披露之重大違約或信用風險事件，兆豐金控訂有《重大偶發事件作業要點》及《重大信用風險事件即時通報程序》，以即時掌握與評估衝擊事件，並擬訂後續改善措施。

另外，因應金融環境之快速變化及各營業據點當地法規要求，兆豐設有適當之公司治理與內部管控程序，確保發生經營危機以致危及集團健全經營時，能有效減緩衝擊，快速恢復正常營運，抑或面臨海外營業據點結束營業時，順利處理資產並執行債務清償，安定利害關係人信心。

兆豐金融控股公司重大偶發事件通報流程圖



8.3.2 新興風險管理

隨著金融環境日趨複雜，兆豐集團辨識之新興風險包含數位科技及資安風險、法規變動、氣候變遷、國際貿易戰等諸多風險，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，各子公司針對重大風險議題（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。另外，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，並持續蒐集全球重要機構公布之風險報告及來自個人或企業客戶之訊息，判斷新興風險之最新發展動向，採取有效之分級管理。

■ 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	風險對業務之潛在衝擊	因應措施
科技創新與資安風險	金融科技的創新除了可以透過提高數位化能力改善客戶體驗、增強客戶關係、開創新的商業服務模式，實務上也可能面臨許多資訊安全風險議題，如洗錢、資恐、詐欺、偽冒交易、網路安全等。	<p>洗錢或資恐交易： 數位金融的快速發展，如虛擬貨幣難以追查交易對象及資金流向，可能增加洗錢或資恐交易之風險，使公司成為資助非法情事之溫床，嚴重影響企業聲譽。</p> <p>個資外洩： 資料外洩不但對公司營運及聲譽造成嚴重負面衝擊，進而影響客戶及投資人信心，還可能面臨法律訴訟等風險。</p> <p>駭客攻擊： 金融科技對於駭客具備相當的犯罪誘因，可能透過網路攻擊，盜領客戶存款，或透過竊取機密資訊，勒索公司支付贖金，造成嚴重財務損失。</p>	<p>建立預警機制： 透過資安情報的即時分享，提供所需的即時與歷史資訊安全事件資料、掌握可疑洗錢帳戶與資恐交易，建立預警機制。</p> <p>落實KYC客戶審查機制： 透過資料庫查詢系統、盡職調查，掌握客戶資訊，掌握國內外監控及制裁名單，落實反洗錢反資恐之目的。</p> <p>提升員工資安意識： 持續落實資安教育訓練，以提升同仁險意識，加強上線前之程式測試與資安架構，降低個資外洩機率。</p> <p>防範高風險網路作業： 透過分析員工上網行為與監控流量狀態，及時通報與阻擋，避免數據盜竊事件發生。</p> <p>導入ISO 27001資訊安全管理系統： 兆豐銀行、兆豐產險及兆豐證券已分別取得ISO-27001資安管理系統驗證，建立資安事件應變能力、通報程序與應變計畫。</p> <p>強化資訊安全防護網： 加強資安防護功能，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。</p>
氣候變遷風險	氣候變遷風險包括實體風險（如急性氣旋、慢性全球暖化）及轉型風險（如法律、科技、市場、聲譽等），隨著各國政府及投資人日益重視氣候變遷議題，促使金融業將低碳轉型納入營運發展策略。	<p>營運成本增加： 氣候變遷造成全球暖化，使公司夏季用電量大幅增加，未來隨著台電增加電費或政府施行碳稅，都可能增加營運成本。</p> <p>政策及法規風險： 面對溫室氣體排放管制的法規日趨嚴格，未來公司可能面臨強制揭露溫室氣體相關資訊，且限制排放總量。</p> <p>投資及信用風險： 投資對象或放款客戶可能受到氣候變遷實體/轉型風險影響，使營收下降或資產減損，進而導致兆豐集團投資風險收或信用風險上升。</p>	<p>落實節能減碳措施： 評估供電系統最適契約容量，並依不同季節溫度，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），提升能源使用效率。</p> <p>導入ISO環境及能源管理系統： 兆豐將擴大ISO 14001環境管理系統導入範圍，並積極評估導入ISO 50001能源管理系統，提升管理機制，降低營運活動對環境造成之衝擊。</p> <p>導入ISO 14064溫室氣體盤查： 兆豐於2015年導入ISO 14064溫室氣體盤查，2020年擴大盤查範圍至全國營業據點，以利掌握集團溫室氣體排放總量，並定期於年報、永續報告書及對外網站揭露相關資訊。</p> <p>購買再生能源憑證： 透過購買再生能源憑證使用低碳能源，降低溫室氣體排放量，除了有助於實現集團減碳目標，亦可促進我國綠能相關產業發展。</p> <p>進行情境分析與氣候風險評估： 為降低投資及信用風險，透過自有不動產及房貸情境分析，評估帳上既有不動產及房貸擔保品曝險金額，針對高風險部位通知相關單位加強監督及管理，透過授信及投資業務，積極扶持建立綠色產業客群。</p>

風險因子	風險描述	風險對業務之潛在衝擊	因應措施
急性傳染病流行風險	新冠疫情肆虐全球，傳染病風險不容小覷，不只造成許多企業營運中斷、客戶違約增加等問題，使全球經濟面臨嚴重衝擊。	<p>營運中斷： 新冠疫情爆發，一方面對員工健康造成威脅，另一方面還可能因為工作環境健康安全防護不足，造成人力不足發生營運中斷危機。</p> <p>授信客戶違約風險： 為防止疫情蔓延，許多國家採行邊境管制措施，使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，提升授信客戶違約風險。</p>	<p>成立防疫應變小組： 為降低群聚感染風險，兆豐啟動「營運不中斷計畫」、成立防疫應變小組，監督並執行各項防護措施，包括幕僚支援及接受各單位通報，迅速有效解決營運中斷危機。</p> <p>實施人員異地辦公： 針對各項交易及重要業務，金控及各子公司實施人員異地備援辦公、視訊會議、VPN遠端連線辦公之演練計畫，並檢討修訂持續營運計畫內容；國外分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。</p> <p>實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，並做成洽談紀錄及分析結論。</p> <p>嚴控疫情地區授信風險： 按月監控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。</p>

8.3.3 風險文化

為提升員工風險意識，建立風險管理文化，以利有效執行集團風險管理政策，兆豐鼓勵集團員工參加內、外部各類風險管理相關教育訓練，依據金控訂定之《子公司風險管理考核辦法》，子公司每年參加風險管理教育訓練之人次數與其績效相連結。2020年集團內員工參加風險管理相關內、外部教育訓練，共35,899人次，其中503人次直屬風險管理單位。

2020年集團風險管理教育訓練執行情形

風險管理教育訓練人次數	35,899人次
應完成法定時數之人數	503人次

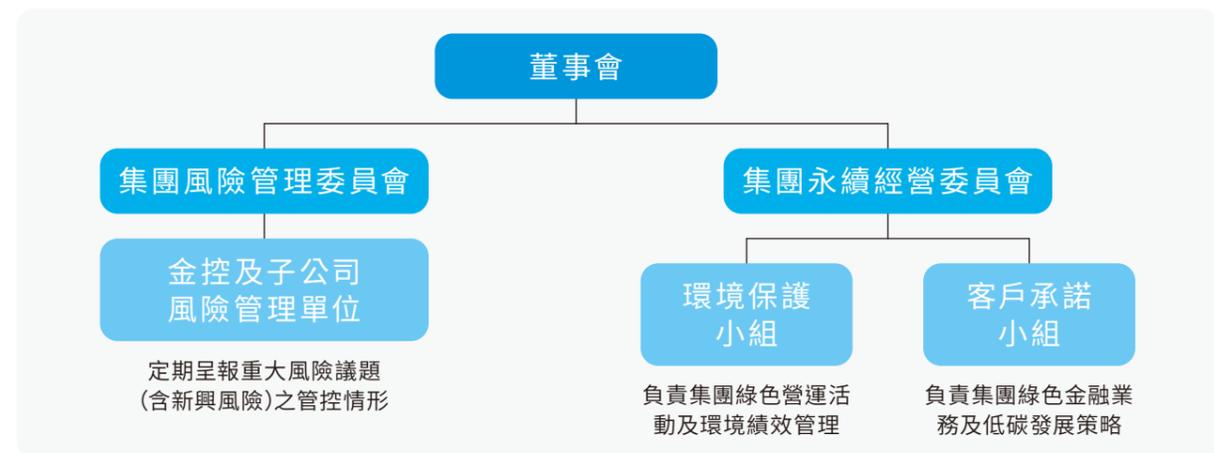
8.4 氣候相關財務揭露

世界經濟論壇 (World Economic Forum, 簡稱WEF) 2021年發布之「全球風險報告」顯示2020年因新冠疫情影響，使傳染病風險一躍成為全球第四大風險因子，而前三大風險仍涉及氣候與環境相關的衝擊，分別為極端天氣、氣候變遷、天然災害。

兆豐金控於2020年4月簽署支持氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱TCFD)，同年5月擔任中華民國銀行公會氣候相關財務揭露 (TCFD) 及責任銀行原則 (PRB) 研究案工作小組成員，落實氣候風險之管理。

8.4.1 氣候治理

TCFD揭露事項	說明
董事會監督	兆豐金控由董事會負責監督及審核集團相關風險 (含氣候風險) 政策及管理制度，並由旗下風險管理委員會及永續經營委員會，負責落實氣候變遷風險及機會之鑑別與管理。
管理階層角色	「風險管理委員會」由金控董事長擔任召集人，定期將集團所面臨之風險 (含氣候風險) 呈報董事會，使董事會瞭解與監督相關風險議題。 「永續經營委員會」由金控總經理擔任主任委員，委員會旗下之「環境保護小組」負責集團綠色營運活動及環境績效管理，「客戶承諾小組」負責集團綠色金融業務及低碳發展策略，定期將氣候相關風險及機會議題 (TCFD) 呈報永續經營委員會，由該委員會負責建立氣候相關風險控管機制、管控集團能源使用及溫室氣體排放總量、制定永續金融政策、發展低碳商品與服務等，並定期將會議紀錄呈報董事會。



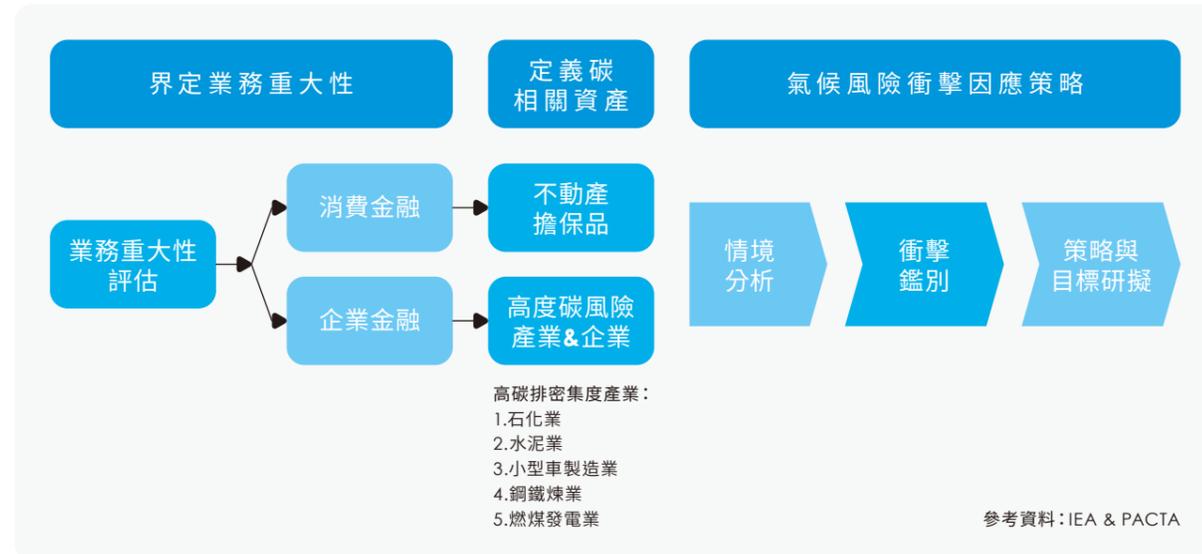
8.4.2 氣候策略

TCFD揭露事項	說明	對應章節
氣候 (低碳) 策略	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。為此，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，並發展數位金融商品與服務，降低價值鏈碳排放總量；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。	CH4 永續金融 (4.1 綠色金融)、 CH5 客戶關懷 (5.3 數位金融之創新與發展)

TCFD揭露事項	說明	
	風險	機會
短期 (1年以內可能發生)	極端天氣事件 (如暴雨、颱風發生頻率與嚴重性增加) 可能因淹水或颱風假中斷營運活動，或因路樹、招牌等損壞，造成公司資產損失。	透過無紙化、使用電子帳單、線上開戶等政策，減少紙本印刷，不但可以減少公司營運成本，亦可降低價值量碳排放量。
	氣候變遷促使企業轉型發展低碳數位科技，轉型初期需投入大量研發人力及費用，使營運成本增加。	隨著政府及投資人越來越重視氣候變遷議題，透過回覆國際性評比，如CDP及DJSI問卷，可作為企業溝通解決氣候議題之管道，進而提升企業聲譽。
	當氣候相關政策與法規日趨嚴格時，可能需要使用更多低碳能源或購買再生能源憑證，使營運成本增加。	強化多元化綠色金融商品與服務，如發行綠色債券/永續ESG債券、開發永續相關指數或基金等，擴大營收來源。
中期 (1至3年內可能發生)	氣候變遷促使企業轉型發展低碳數位科技，轉型初期需投入大量研發人力及費用，使營運成本增加。	隨著政府及投資人越來越重視氣候變遷議題，透過回覆國際性評比，如CDP及DJSI問卷，可作為企業溝通解決氣候議題之管道，進而提升企業聲譽。
長期 (3年以上可能發生)	當氣候相關政策與法規日趨嚴格時，可能需要使用更多低碳能源或購買再生能源憑證，使營運成本增加。	強化多元化綠色金融商品與服務，如發行綠色債券/永續ESG債券、開發永續相關指數或基金等，擴大營收來源。
氣候情境分析	<p>實體風險：(淹水危害估計) 依科技部「災害管理資訊研發應用平臺」公布之聯合國IPCC評估報告第5版RCP 8.5 (濃度途徑8.5, 淹水風險之極端情境) 情境下臺灣各鄉鎮地區淹水及污染危害5等級 (低 (1)、中低 (2)、中 (3)、中高 (4)、高 (5))，針對2020年底集團主要子公司之不動產擔保品，統計高風險淹水等級地區占整體不動產擔保品之比重。</p> <p>轉型風險：(高排碳產業曝險統計) 透過產業分類，統計石油及天然氣礦業、水泥製造業、鋼鐵冶煉業、汽車製造業及電力供應業等高排碳產業之曝險占集團總曝險之比重。</p>	

兆豐依循TCFD對銀行業建議之揭露指引，針對具重大性之業務曝險（如授信或其他間接財務活動之信用風險），透過情境分析之方式，評估氣候變遷對於商業策略的潛在影響與挑戰，以便更靈活、更有韌性的因應氣候變遷之高度不確定性，並讓投資人及利害關係人了解兆豐面對氣候變遷議題的管理作為與因應措施，以便做出相應之決策。

兆豐如何衡量氣候變遷重大風險：



1. 界定業務重大性：

兆豐為綜合性金融投資控股公司，收益主要來自子公司投資收益，其中以個人金融授信及企業金融放貸為主要收益來源（約佔總收益比例53.49%），為表達氣候變遷風險對兆豐金控之重大性影響，兆豐銀行優先以個金及企金業務為情境分析標的。

2. 定義碳相關資產：

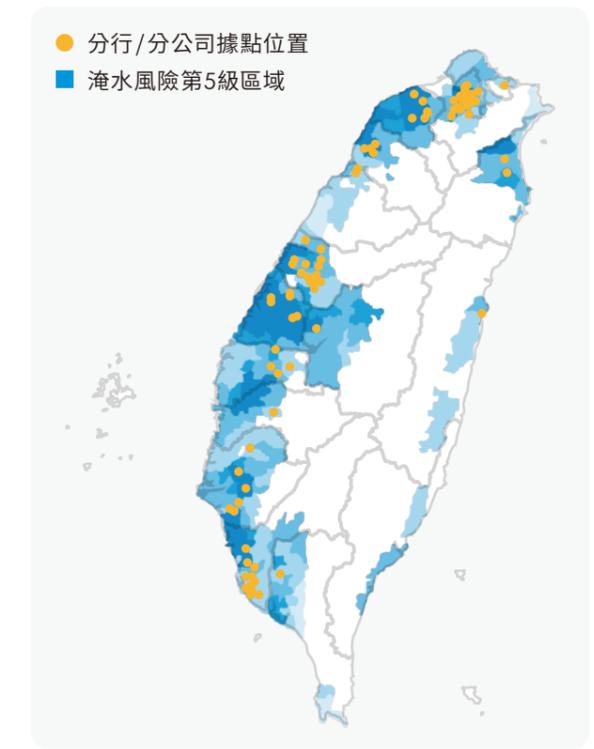
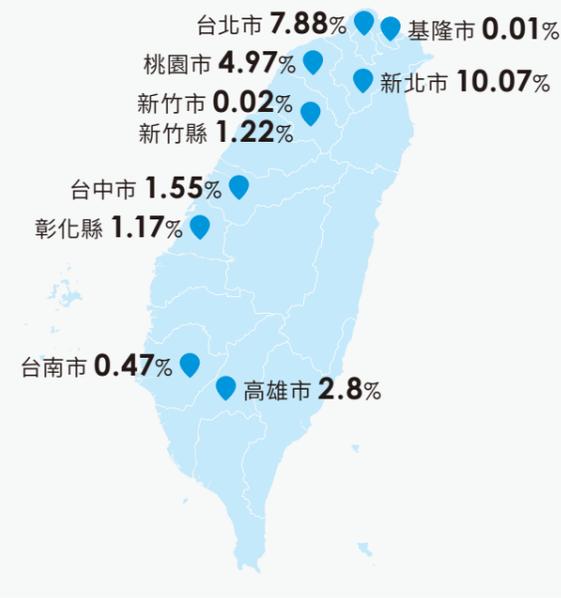
二氧化碳排放不僅造成全球氣溫升高，也提高極端天氣事件發生機率與頻率，使得位於淹水或坡地災害高度風險地區的擔保品，更可能受到氣候災害影響，導致擔保品擔保能力降低，進而提高銀行授信信用風險，故兆豐選定不動產擔保品為重大碳相關資產，並據此擬定氣候變遷實體風險之因應策略。

兆豐金控參考2° Investing Initiative於2020年9月發佈氣候變遷情境分析工具PACTA，以IEA 2DS為情境，基於確保金融活動不造成全球氣溫相較工業革命前上升2°C之目標為前提，將石化業、水泥業、小型車製造業、鋼鐵冶煉業、燃煤發電業列為高度氣候敏感型產業，主係因其營運過程排放大量二氧化碳，如未來政府或國際氣候協約加強碳排放管制，其營運模式與營運成本將首當其衝。兆豐盤點全集團授信產業組合，參考該產業對全球排碳量貢獻，定義對氣候敏感型產業之授信為兆豐碳相關資產，藉此確保在氣候變遷轉型情境下信用風險之管理與風險管理政策一致，高氣候敏感性產業信用風險已被妥善控制。

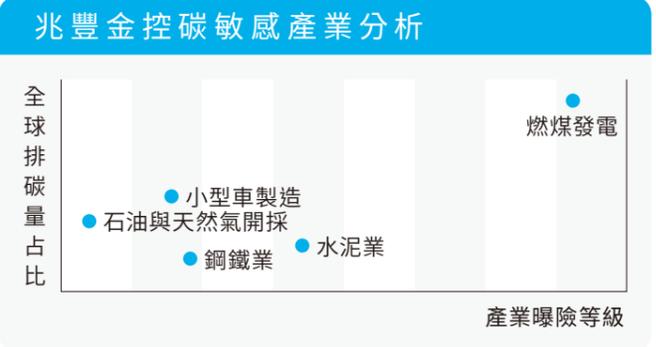
3. 情境分析：

實體風險評估：兆豐將個人授信存續期間與不動產擔保品耐用年限作為實體風險評估之基礎，並與外部顧問合作，依照聯合國政府間氣候變遷專門委員會（Intergovernmental Panel on Climate Change, 簡稱“IPCC”）第5次評估報告（Assessment Report5, 簡稱AR5）中，以「代表濃度途徑」（Representative Concentration Pathways, 簡稱RCPs）評估未來可能之氣候變遷情境，選定RCP 8.5情境作為評估擔保品損害風險之情境，並依據臺灣行政院科技部災害管理資訊研發應用平台（TCCIP）之資訊，以氣候災害風險評估三維度（危害度、脆弱度、暴露度）分析不動產擔保品位於高風險地理區域比例；此外，兆豐也參考財政部國稅局擬訂之固定資產耐用年限，確保對擔保品授信期涵蓋擔保品資產之價值存續期間，以利盡可能地衡量可能的氣候變遷實體風險衝擊。

風險辨識與評估（實體風險）— 各縣市高風險淹水（5）等級占集團不動產擔保品比率



此外，兆豐亦根據風險地圖圖資評估自身營運據點未來可能遭遇淹水與坡地災害之情形。分析結果顯示，現存31家分行/分公司（佔所有據點約19%）在RCP8.5情境假設下，可能暴露於高度淹水風險中。臺灣歷年天然災害統計資料中「颱風」為最常見的災害類型，極端強降雨更是造成臺灣社會與經濟鉅大災害損失的要因之一。為了避免緊急災害造成營運中斷及人員傷亡，兆豐已建立緊急危害備援管理流程，編制緊急應變小組，定期備份重要資訊與數據，盡全力降低氣候變遷帶來之實體危害。



轉型風險評估：兆豐依據產業授信金額佔全集團授信金額之比例劃分1-8等級（級數越高代表授信佔比越高），評估具高度氣候敏感度之5大產業（石化業、水泥業、小型車製造業、鋼鐵冶煉業、燃煤發電業）對兆豐曝險衝擊，並辨識出兆豐對燃煤火力發電授信風險較高。

兆豐持續依循董事會通過之永續金融政策及集團風險管理政策，定期搜研國際氣候變遷研究，匡列受影響之產業投資部位，提供各子公司及營業單位授信決策參考，把關產業趨勢與高度氣候敏感企業授信客戶動態。

8.4.3 氣候風險管理

TCFD揭露事項	說明	對應章節
風險鑑別流程	有關氣候變遷風險之鑑別流程，請參考本章節8.3.2新興風險管理。	CH8永續治理 (8.3.2 新興風險管理)
風險管理程序	有關氣候變遷風險之管理程序，請參考本章節8.3.1風險管理機制。	CH8永續治理 (8.3.1 風險管理機制)
整合性管理	兆豐已將氣候相關風險鑑別、評估與管理流程整合至集團整體風險管理制度中。（鑑別出之氣候相關風險與機會如下頁表格）	CH8永續治理 (8.3.1 風險管理機制)

氣候相關風險						
情境	情境假設	風險型態	風險因子	高度衝擊之授信客戶產業	該情境對兆豐財務相關影響	因應措施
IEA 2DS	全球以2050年能源類型皆為太陽能與風能為目標，政府據此頒布高額碳稅機制，並要求企業能源轉換效率，以從高碳技術轉向低碳科技	轉型	政策法規、科技發展、市場變化	石化業、水泥業、小型車製造業、鋼鐵冶煉業、燃煤發電業	系統風險增加、信用風險增加、預期信用損失增加	<p>兆豐使用2種以上不同的升溫情境進行假設分析，釐清氣候變遷風險對高氣候敏感產業之衝擊，依據分析結果深化氣候變遷授信管理機制，引導授信企業客戶低碳轉型。</p> <p>目前作為： 兆豐銀行：堅守銀行三道防線風險管理，落實第一線業務人員客戶盡職調查，積極掌握授信客戶營運風險與產業趨勢，評估氣候變遷對授信客戶之衝擊，並遵守兆豐信用風險管理政策，嚴格把關預期信用損失及違約率變動。</p> <p>兆豐證券及兆豐投信：監控投資組合曝險及投資比例，落實產業有價證券分級管控，針對高度集中度產業發出警示，提供各子公司及相關管理階層決策參考；定期審視調整產業投資部位曝險，確保風險管理。</p>
RCP 8.5	全球經濟快速成長導致用電量居高不下，且政府鼓勵開採化石燃料資源而非使用再生能源，世界對於發展去碳/固碳技術並不積極	實體	擔保品貶值	全產業	預期信用損失增加	<p>兆豐進行情境分析科學數據管理，持續更新國家災害行政院科技部災害管理資訊研發應用平台(TCCIP)之圖資與資訊，並精進實體風險對授信擔保品的損害衝擊評估。</p> <p>目前作為： 兆豐集團：目前有約30.16%之擔保品位於第5級之高風險區，考量擔保品可能蒙受氣候變遷災害衝擊導致價值減損，進而造成預期信用損失增加，並於《風險管理政策》及《信用風險管理政策》中針對徵審流程擬訂相關風險控制點，以確保第一線業務同仁執行授信審核時，皆可以氣候相關風險角度檢視擔保品估價，必要時導引授信客戶增減擔保品。</p> <p>兆豐資產管理：依循整合氣候變遷風險管理之集團風險管理政策，定期進行已承作代墊款案件之資產減損測試，確保代墊款參考之土地估值合理允當。</p>
			營運中斷		間接成本提高	<p>兆豐針對重大供應商營運中斷風險進行辨識，盤點價值鏈上下游是否有具高度自然資源依賴性之供應商，確認兆豐對該供應商之依賴程度，積極與供應商溝通並商討氣候變遷因應措施；必要時減少或逐步中止與該供應商之合作，藉此減少供應商營運中斷時對集團之衝擊。</p> <p>目前作為：兆豐針對立即性的實體風險，兆豐各營業據點已建立應對計畫與防災作業流程，以及資料備援準備，當極端天氣事件發生時，能最大限度減少短期天然災害所造成的破壞，確保災後以最快速度恢復營運。</p>

氣候相關機會

氣候機會因子		財務相關影響	氣候機會發展策略
產品與服務	對比於過往高碳排經濟活動，市場轉型引領低碳經濟，兆豐金也因應推出綠能科技融資、危老都更與重建融資，承銷綠色債券，高經濟價值農產品保險。	收益增加	兆豐積極響應「綠色金融 2.0」之政策方向，配合政府政策投資5+2新創產業，包含綠能科技(太陽能、風力發電產業)與循環經濟，透過綠色授信、綠色債券、綠色投資、貸款獎勵措施等資金運作方式參與低碳經濟市場，協助授信客戶低碳轉型。

8.4.4 氣候指標和目標

TCFD揭露事項	說明	對應章節
氣候相關評量指標	本集團設定氣候相關評量指標，包括：溫室氣體排放、再生能源憑證採購、水資源耗用、廢棄物產生等，並透過永續報告書、年報、對外網站、國際性評比(如CDP及DJSI等)揭露相關數據資訊。	CH3環境永續
範疇一、二、三溫室氣體排放總量	本集團自2015年導入「ISO 14064-1溫室氣體盤查」，2020年擴大盤查範圍至全台所有營運據點，並統計範疇一、二、三溫室氣體排放數據。	
氣候相關目標	本集團設有「以2017年為基準年，至2022年前達成範疇1+2溫室氣體排放及用水量減少5%」之目標，2020年本集團自我宣告之範疇1+2溫室氣體排放量較基準年減少11.93%，已提早達成設定之減排目標。	

GRI準則內容索引表 (GRI Standards Index)

※ 為核心指標

GRI 102：一般揭露 (2016)

GRI準則及對應指標	對應指標說明	對應報告書章節	頁碼	備註 (省略理由)
6. 報導實務				
※ GRI 102-49	報導改變	2.1 利害關係人溝通	27	
※ GRI 102-50	報導期間	關於報告書	2-3	
※ GRI 102-51	上一次報告書的日期			
※ GRI 102-52	報導週期			
※ GRI 102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人			
※ GRI 102-54	依循GRI準則報導的宣告			
※ GRI 102-55	GRI內容索引	附錄一 永續準則及指標對照表	118-124	
※ GRI 102-56	外部保證/確信	附錄二 第三方獨立機構保證聲明書	129-131	

GRI準則內容索引表 (GRI Standards Index)

★ 為重大主題

特定主題揭露 (GRI 200、300、400系列)

GRI準則及對應指標	對應指標說明	對應報告書章節	頁碼	備註 (省略理由)
GRI 200系列 (經濟主題)				
★ GRI 201：經濟績效 (2016)				
GRI 103：管理方針 (2016)	GRI 103-1 解釋重大主題及其邊界	2.2 重大主題辨識	30-31	
	GRI 103-2 管理方針及其要素			
	GRI 103-3 管理方針的評估			
GRI 201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	8.2 營運績效	106	
GRI 201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	8.4 氣候相關財務影響	112-117	
GRI 201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	6.1 勞雇與勞資關係	76	
GRI 203：間接經濟衝擊 (2016)				
GRI 203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	4.1.2 責任投資	49-50	
★ GRI 205：反貪腐 (2016)				
GRI 103：管理方針 (2016)	GRI 103-1 解釋重大主題及其邊界	2.2 重大主題辨識	32-33	
	GRI 103-2 管理方針及其要素			
	GRI 103-3 管理方針的評估			
GRI 205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	8.1.2 誠信經營與法規遵循	101-103	2020年本集團無已確認的貪腐事件發生
GRI 205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練			
GRI 205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動			

GRI準則內容索引表 (GRI Standards Index)

★ 為重大主題

特定主題揭露 (GRI 200、300、400系列)

GRI準則及對應指標	對應指標說明	對應報告書章節	頁碼	備註 (省略理由)
GRI 206：反競爭行為 (2016)				
GRI 206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	8.1.2 誠信經營與法規遵循	101-103	2020年本集團無違反競爭行為、反托拉斯及壟斷法規相關訴訟之事件發生
GRI 207：稅務 (2019)				
GRI 207-4	國別報告	8.2.2 稅務政策	107	
GRI 300系列 (環境主題)				
GRI 302：能源 (2016)				
GRI 302-1	組織內部的能源消耗量	3.1.3 能源與溫室氣體管理	38	
GRI 305：排放 (2016)				
GRI 305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	3.1.3 能源與溫室氣體管理	39	
GRI 305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放			
GRI 305-3	其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放			
GRI 305-5	溫室氣體排放減量			
GRI 306：廢棄物 (2020)				
GRI 306-3	廢棄物的產生	3.1.5 廢棄物管理	42	
★ GRI 307：有關環境保護的法規遵循 (2016)				
GRI 103：管理方針 (2016)	GRI 103-1 解釋重大主題及其邊界	2.2 重大主題辨識	30-31	
	GRI 103-2 管理方針及其要素			
	GRI 103-3 管理方針的評估			
GRI 307-1	違反環保法規	8.1.2 誠信經營與法規遵循	101-103	2020年本集團無違反環保法規事件發生
GRI 308：供應商環境評估 (2020)				
GRI 308-1	使用環境標準篩選之新供應商	3.3 供應鏈評估與管理	44-45	

GRI準則內容索引表 (GRI Standards Index)

★ 為重大主題

特定主題揭露 (GRI 200、300、400系列)

GRI準則及對應指標	對應指標說明	對應報告書章節	頁碼	備註 (省略理由)
GRI 400系列 (社會主題)				
★ GRI 401: 勞雇關係 (2016)				
GRI 103: 管理方針 (2016)	GRI 103-1 解釋重大主題及其邊界	2.2 重大主題辨識	30-31	
	GRI 103-2 管理方針及其要素			
	GRI 103-3 管理方針的評估			
GRI 401-1	新進員工和離職員工			
GRI 401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	6.1 勞雇與勞資關係	73-76	
GRI 401-3	育嬰假			
★ GRI 402: 勞/資關係 (2016)				
GRI 103: 管理方針 (2016)	GRI 103-1 解釋重大主題及其邊界	2.2 重大主題辨識	30-31	
	GRI 103-2 管理方針及其要素			
	GRI 103-3 管理方針的評估			
GRI 402-1	關於營運變化的最短預告期	6.1 勞雇與勞資關係	85	
★ GRI 403: 職業安全衛生 (2018)				
GRI 103: 管理方針 (2016)	GRI 103-1 解釋重大主題及其邊界	2.2 重大主題辨識	32-33	
	GRI 103-2 管理方針及其要素			
	GRI 103-3 管理方針的評估			
	GRI 403-1 職業安全衛生管理系統	6.4 職業健康與安全	80-83	
	GRI 403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查			
	GRI 403-3 職業健康服務			
GRI 403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通				
GRI 403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練				
GRI 403-6 工作者健康促進				
GRI 403-9	職業傷害			

GRI準則內容索引表 (GRI Standards Index)

★ 為重大主題

特定主題揭露 (GRI 200、300、400系列)

GRI準則及對應指標	對應指標說明	對應報告書章節	頁碼	備註 (省略理由)
★ GRI 404: 訓練與教育 (2016)				
GRI 103: 管理方針 (2016)	GRI 103-1 解釋重大主題及其邊界	2.2 重大主題辨識	32-33	
	GRI 103-2 管理方針及其要素			
	GRI 103-3 管理方針的評估			
GRI 404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	6.3 人才發展與管理	78-79	
★ GRI 405: 員工多元化與平等機會 (2016)				
GRI 103: 管理方針 (2016)	GRI 103-1 解釋重大主題及其邊界	2.2 重大主題辨識	34-35	
	GRI 103-2 管理方針及其要素			
	GRI 103-3 管理方針的評估			
GRI 405-1	治理單位與員工的多元化	6.2 員工多元化與平等機會	76-77	
GRI 406: 不歧視 (2016)				
GRI 406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	6.2 員工多元化與平等機會	84	2020年本集團無歧視事件發生
GRI 412: 人權政策 (2016)				
GRI 412-2	人權政策或程序的員工訓練	6.5 人權政策	84-85	
GRI 413: 當地社區 (2016)				
GRI 413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	7.2 社會投資與公益活動	89-95	
GRI 414: 供應商社會評估 (2016)				
GRI 414-1	使用社會標準篩選之新供應商	3.3 供應鏈評估與管理	44-45	
GRI 417: 行銷與標示 (2016)				
GRI 417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	5.1.3 行銷與標示	62-63	
GRI 417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件			
★ GRI 418: 客戶隱私 (2016)				
GRI 103: 管理方針 (2016)	GRI 103-1 解釋重大主題及其邊界	2.2 重大主題辨識	30-31	
	GRI 103-2 管理方針及其要素			
	GRI 103-3 管理方針的評估			
GRI 418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	5.2 資訊安全與個資保護	65	2020年本集團無數據外洩、營運中斷、資安問題、違反隱私權等相關情事發生

臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」		對應報告書章節	頁碼
第三條	符合第二條規定之上市公司應每年參考全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiatives, GRI) 發布之GRI則、行業揭露及依行業特性參採其他適用之準則編製前一年度之企業社會責任報告書，揭露公司所鑑別之經濟、環境及社會重大主題、管理方針、揭露項目及其報導要求，且至少應符合GRI準則之核心選項。前項所述之企業社會責任報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。上市公司應於企業社會責任報告書內揭露報告書內容對應GRI準則之內容索引，並於報告書內註明各揭露項目是否取得第三方確信或保證。第一項所述之揭露項目，應採用符合目的事業主管機關規定之標準進行衡量與揭露，如目的事業主管機關未發布適用之標準，則應採用實務慣用之衡量方法。	關於報告書	2-3
上市公司所編製之企業社會責任報告書除前條所述內容外，應加強揭露下列事項：			
第三款	三、金融保險業應揭露企業在永續金融重大主題之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含各經營業務為創造社會效益或環境效益所設計之產品與服務。	CH4 永續金融	47-55
第四條	四、第二條規定之上市公司應揭露：		
第四款	(一) 企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。	6.1 勞雇與勞資關係	75
	(二) 企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	8.4 氣候相關財務揭露	112-117

ISO 26000對照表			
主要議題	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	8.1 公司治理	97-98
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	8.1.2 誠信經營與法規遵循	101-103
	人權的風險處境	6.5 人權政策	84-85
	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	8.1.2 誠信經營與法規遵循	101-103
	解決委屈	6.5 人權政策	84-85
	歧視與弱勢族群		
	公民與政治權		
	經濟、社會與文化權		
工作的基本權利	6.1 勞雇與勞資關係	71-76	
聘僱與聘僱關係			
工作條件與社會保護			
勞動實務	社會對話	2.1 利害關係人溝通	24-25
	工作的健康與安全	6.4 職業健康與安全	80-84
	人力發展訓練	6.2 人才發展與管理	78-79

ISO 26000對照表			
主要議題	揭露項目	對應章節	頁碼
環境	污染預防	3.1.3 廢棄物管理	42
	永續資源利用	3.1.2 水資源管理	41-42
	氣候變遷減緩與適應	8.4 氣候相關財務揭露	113-117
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	3.1.1 能源與溫室氣體管理	37
	反貪腐	3.1 綠色營運	101-103
公平運作實務	負責任的政治參與	8.1.2 誠信經營與法規遵循	108
	公平競爭	8.2.3 擔任重要職務之公協會	101-103
	促進價值鏈的社會責任	8.1.2 誠信經營與法規遵循	24-25
	尊重智慧財產權	2.1 利害關係人溝通	101-103
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	8.1.2 誠信經營與法規遵循	61-62
	保護消費者的健康與安全	5.1.3 行銷與標示	57-58
	永續消費	5.1 客戶關係管理	43-45
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	3.2 責任採購	60-61
	消費者資料保護與隱私	5.1.1 客戶申訴機制	64-66
	提供必要的服務	5.2 資訊安全與個資保護	57-58
	教育與認知	5.1 客戶關係管理	89-95
	社會參與	7.2 社會投資與公益活動	87-89
	教育與文化	7.1 金融育才	66-69
	增加就業與技術發展	5.3 數位金融之創新與發展	89-95
社會參與與發展	科技發展		
	創造財富與收入		
	健康	7.2 社會投資與公益活動	
	社會投資		

聯合國全球盟約對照表			
	揭露項目	對應章節	頁碼
人權	支持並尊重國際公認的人權	6.5 人權政策	84-85
	保證不與踐踏人權者同流合污		
勞工標準	保障勞工集會結社自由，並有效承認集體協商權		
	消除一切形式的強迫和強制勞動		
	有效廢除童工		
環境	消除就業和職業方面的歧視		
	支持對環境挑戰採取預防性措施	3.1.1 能源與溫室氣體管理	
	採取更善盡環境責任之措施	3.1 綠色營運	37-45
反貪腐	鼓勵開發和推廣對環境友善的技術	3.3 供應鏈評估與管理	66-69
	致力於反貪腐活動，包含敲詐及賄賂	8.1.2 誠信經營與法規遵循	101-103

〈附錄二〉 第三方獨立機構保證聲明書

各項ISO認證證書



ISO 27001資訊安全管理系統



AA1000獨立保證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

兆豐金控 2020 年企業社會責任（永續）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 2020 年企業社會責任（永續）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，僅作為對兆豐金控 2020 年企業社會責任（永續）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 2020 年企業社會責任（永續）報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 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 2020 年企業社會責任（永續）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 2020 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 v3 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 v3 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高階管理層訪談，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 20 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

2020 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 v3 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（永續）報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為兆豐金控負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

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

For and on behalf of BSI:


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-2020051
2021-06-14

...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.



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

台北市忠孝東路二段123號14~17樓、20~21樓

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

Tel / 886-2-2357-8888

Fax / 886-2-3393-8755

http://www.megaholdings.com.tw

